

노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등과 이직의도의 관계연구

임선화*, 이리아**, 임원선***

이화실버케어요양원 시설장*, 아림연구소 소장**, 신한대학교 사회복지학과 교수***

A study on the relationship between senior healthcare facility worker's relationship conflicts and turnover intention

Sun-hwa Lim*, Ri-a Lee**, Won-Sun Lim***

Ewha Silver Care sanatorium the head of a facility*, Director of Arim Research Institute**, Professor, Department of Social Welfare, Shinhan University***

요 약 본 연구는 노인의료복지시설에서 근무하는 요양보호사의 관계갈등으로 인한 이직의도를 파악하고, 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안을 도출하기 위한 목적으로 시도된 조사연구이다. 이를 위해 자기보고식 설문조사를 실시하였으며, 경기지역 한국장기요양기관지역협회연합 소속 노인의료복지시설 요양보호사를 대상으로 2024년 1월 1일부터 동년 2월 10일 기간 동안 수집한 자료 345부를 활용해 분석하였다. 분석방법은 SPSS 25.0 프로그램을 사용해 내적합치도를 산출하였고, 연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis), 연구 변인의 수준을 파악하기 위해 기술통계 분석, 연구대상의 특성에 따라 연구 변인에 차이를 파악하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시하였으며, 연구변인들 간의 상관관계를 파악하기 위한 상관분석(pearson's correlation), 매개효과 검증을 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였고, SPSS Process Macro를 활용한 부트스트래핑(bootstrapping) 방법으로 재검증 하였다. 분석 결과는 요양보호사의 관계갈등과 이직의도는 정(+)적 상관관계를 보였으며, 노인의료복지시설 조직의 인적자원 관리와 장기요양요원센터의 접근성과 이용률을 높일 수 있는 실천적 방안 마련을 위한 기초자료로 제공하였다는데 의의가 있다.

주제어 : 노인의료복지시설, 요양보호사, 관계갈등, 이직의도, 관계

Abstract This study aimed to identify the turnover intention of caregivers working in long-term care welfare facilities for the elderly due to relationship conflicts and to identify ways to reduce turnover intention. For this purpose, a self-reporting survey was conducted, and 345 copies of data collected from January 1, 2024 to February 10, 2024 from nursing caregivers of elderly care welfare facilities belonging to the Korean Federation of Regional Associations of Long-Term Care Institutions in Gyeonggi Province were analyzed. The analysis method was SPSS 25. 0 program to calculate the internal consistency, frequency analysis to identify the general characteristics of the research subjects, descriptive statistical analysis to identify the level of the research variables, and one-way ANOVA and Scheffe's post hoc test to identify differences in the research variables according to the characteristics of the research subjects, Correlation analysis (pearson's correlation) was conducted to identify the correlation between the research variables, multiple regression analysis was conducted to verify the mediating effect, and it was revalidated by bootstrapping method using SPSS Process Macro.

The results of the analysis showed that relationship conflict and turnover intention of caregivers were positively correlated, and it is significant that it provides a basis for human resource management of elderly care welfare facility organizations and practical measures to increase the accessibility and utilization of long-term care worker centers.

Key Words : elderly medical welfare facility, Caregiver, relationship conflicts, turnover intention, relationship

본 논문은 신한대학교 임선화 박사논문을 재구성한 것임.

Received 30 Sep 2024, Revised 11 Oct 2024

Accepted 22 Oct 2024

Corresponding Author: Won Sun Lim

(Shinhan University)

Email: lws0120@hanmail.net

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

우리나라의 고령화는 빠르게 진행되고 있으며, 2020년 기준으로 65세 이상 고령인구는 전체 인구의 15.7%를 차지하고 있다[1]. 이러한 증가세는 지속될 것으로 예상되며, 2025년에는 전체 인구의 20%를 초과해 초고령사회로 진입할 것으로 전망된다[2]. 특히 2070년에는 고령 인구 비율이 46.6%에 이를 것으로 예측되며, 이에 따라 사회 전반에서 고령층을 위한 정책적 대응이 요구되고 있다[3].

고령화 사회에서 중요한 과제 중 하나는 장기요양서비스의 수요 증가이다. 2008년 7월에 도입된 노인장기요양보험제도 이후 장기요양 수급자 수는 꾸준히 증가하고 있다. 2022년 기준으로 전체 장기요양 이용자 86.1만 명 중 19.5만 명(22.6%)이 시설을 이용하고 있으며, 향후 85세 이상 후기고령자의 증가에 따라 장기요양서비스에 대한 수요는 더욱 확대될 것으로 예상된다[4]. 이에 따라 장기요양서비스 제공 인력의 수요도 증가할 전망이다.

이와 함께 조직 내 갈등이 직장 내 중요한 문제로 대두되고 있다. 우리나라 직장인 10명 중 9명이 스트레스를 경험하며, 이러한 스트레스는 종종 인간관계에서 비롯된 갈등에서 기인한다[5]. 특히 노인요양시설의 요양보호사들은 업무 과정에서 동료나 상사, 서비스 대상자 및 그 가족들과 반복적인 갈등 상황에 직면하게 된다[6]. 조직 내에서 발생하는 감정적 갈등과 의사소통 갈등은 요양보호사의 이직의도를 증가시키는 중요한 원인으로 작용한다.

노인의료복지시설에서는 요양보호사를 포함한 구성원들이 서로 다른 의견과 주장을 하면서 과업 수행 중에 갈등이 발생하는 경우가 잦다. 상대방의 의견에 대해 비판하거나, 다른 입장을 표명하며 의도적으로 갈등을 야기하는 등의 상황이 발생하기도 한다[7]. 이러한 갈등은 이직의도를 높이며, 장기적으로는 요양보호사의 직무 만족도와 조직의 안정성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 많은 연구에서 노인의료복지시설에서의 갈등을 해결하기 위한 다양한 방안을 제시하고 있다. 요양보호사의 인식 개선과 자부심을 높이기 위한 프로그램 도입, 사회적 인식의 변화 유도 등이 주된 해결책으로 제시하고 있으나[8]. 여전히 높은 이직률을 보이고 있는 것으로 나타나고 있다. 이에 노인의료복지시설 조직의 인적자원

관리를 위한 기초자료를 마련할 필요가 있다고 보았다. 본 연구에서는 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대해 검증하고자 하였으며, 본 연구의 목적은 첫째, 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하는 것이며, 둘째, 이를 통해 노인의료복지시설 요양보호사의 이직의도가 감소할 수 있도록 국가와 사회에서 할 수 있는 방안을 모색할 수 있는 근거를 제시하고자 한다. 셋째, 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 순기능으로 전환 될 수 있는 실천적 방안 마련을 위한 연구의 기초자료로 제공하고자 한다. 넷째, 대면 서비스적 과업수행의 특성을 갖는 사회복지시설의 관계갈등으로 명확히 유형화한 많은 기초자료 마련을 위한 지속적 연구의 필요성에 대한 의견을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 이직의도

이직(separation)은 사용자와 고용관계를 종료하고 직장을 옮기거나 직종을 변경하는 행위를 의미하며, 이는 자의적 의사와 무관하게 조직에 긍정적 또는 부정적 영향을 미칠 수 있다[10]. 특히, 이직의도는 이직의 중요한 예측요인으로, 조직원의 이직 고민이 실제 이직으로 이어질 가능성이 높다[11][12]. 이직의도는 직무 불만족, 스트레스, 과업 및 관계갈등 등 다양한 요인에 의해 발생하며, 관계갈등은 그중에서도 이직의도에 큰 영향을 미친다.

강동철(2016), 계경희(2022), 김경호(2019)의 연구에 따르면, 관계갈등은 동료 간 상호작용에서 발생하는 정서적 갈등으로, 긴장, 불신, 좌절 등 부정적 감정을 유발한다. 이는 직무 만족도를 저하시키고 협력과 소통을 방해하며, 정서적 탈진을 초래하여 직무 몰입을 감소시키고 이직 의도를 증가시킨다. 특히 관계갈등은 정서적 탈진을 가속화하여 이직 의도를 높이는 중요한 요인으로 작용한다[13]. 따라서, 요양보호사의 이직률을 줄이기 위해서는 조직 차원에서 갈등 관리와 스트레스 완화 방안을 마련하는 등 근무 환경 개선이 필요하다.

2.2 관계갈등

인간은 발달 단계에 따라 다양한 형태의 갈등을 경험하며, 이는 일상생활뿐만 아니라 조직 생활에서도 흔

히 발생한다. 인간은 매일 수많은 개인 또는 집단과 상호 작용하기 때문에 갈등을 완전히 피할 수 없다. 특히 조직 내에서 구성원 간 갈등이 원활히 해결되지 않을 경우, 이는 조직 성과에 심각한 부정적 영향을 미칠 수 있다.

관계갈등은 조직 내에서 개인 간 성격, 가치관, 신념 등의 차이로 인해 발생하는 정서적 갈등으로, 긴장, 불안, 좌절 등의 부정적 감정을 동반한다. 이는 집단 내에서 적대적이고 비협력적인 관계를 형성하며, 조직 구성원 간 결속력을 약화시키고 직무 만족도를 떨어뜨린다. 또한, De Dreu & Van Vianen (2001)는 관계갈등이 높을 수록 구성원의 몰입과 만족, 팀 효과성을 감소시킨다고 하였다. Jehn(1995)에 따르면, 관계갈등은 주로 과업 외적 인간관계에서 발생하며, 이는 조직 성과에 부정적인 영향을 미친다고 설명하였다. 갈등이 심화될수록 정서적 소진이 심화되고, 이로 인해 이직 의도가 높아지며, 조직의 유효성 또한 저하된다.

결과적으로, 관계갈등은 조직 내 갈등을 증폭시켜 성과 저하와 이직률 상승을 초래하는 중요한 요인이 될 수 있다.

2.3 관계갈등과 이직의도의 관계

관계갈등은 조직 내 구성원들의 직무 만족도를 저해하고 이직률을 높여, 결과적으로 조직의 성과에 부정적인 영향을 미친다[18][19]. 김영균(2010)의 연구에 따르면, 동료와의 갈등이 심화될수록 이직 의도가 높아지지만, 상사와의 관계가 좋을 경우 갈등이 발생해도 이직 의도는 상대적으로 낮아진다고 한다. 또한, 상사와의 관계가 높을수록 이직 의도가 감소하는 경향이 나타났다. 박현주(2011)는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 개인적 갈등이 이직 의도에 가장 큰 영향을 미친다고 보고하였으며, 그 뒤를 이어 집단 간 갈등과 개인-집단 간 갈등이 영향을 미친다고 밝혔다. 이명철(2015) 또한, 동료, 상사, 서비스 대상자 및 그 가족과의 관계가 원만할수록 이직 의도가 감소한다고 보고하였다. 성해석(2019)은 요양보호사와 서비스 대상자 및 가족과의 관계 갈등이 이직 의도에 큰 영향을 미친다고 강조하였다. 양혜순(2011)의 연구에서도 관리자 및 동료와의 원활한 협업과 상호작용이 요양보호사의 이직 의도를 낮출 수 있다고 하였다.

3. 연구 방법

3.1 연구 모형

본 연구는 노인의료복지시설에 종사하는 요양보호사의 과업갈등과 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 이 둘의 관계에서 소진이 매개역할을 하는지 선행연구를 기반으로 연구모형을 설정하였다. 이에 본 연구의 모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 관계갈등과 이직의도의 관계 연구모형

3.2 연구 문제 및 가설

연구문제: 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향은 어떠한가?

연구가설: 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구 대상

본 연구는 노인의료복지시설에 근무하는 요양보호사의 과업갈등과 관계갈등이 소진의 매개효과로 이직의도에 미치는 영향에 대해 설정한 연구가설을 검증하기 위해 한국장기요양기관지역협회연합 소속 노인의료복지시설 요양보호사 350명을 대상으로 자기보고식 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2024년 1월 1일부터 2월 10일까지 진행되었으며, 회수된 설문지 350부(회수율 100%) 중 응답 누락 정도가 심하거나 중심화 경향이 높아 신뢰도가 현저히 저해된다 판단되는 설문지 5부를 제외한 총 345부를 최종 확정 한 후 연구의 실증분석에 사용하였다.

3.4 측정변수

1) 종속변수

이직은 'separation' 즉 이탈, 분리, 헤어짐을 뜻하며, 이직이 발생하기 전 조직원이 이직의도를 고민하면, 그것이 이직으로 이어질 가능성이 높다[11]. 따라서 이직의도는 이직의 매우 중요한 예측요인이면서[24], 인지적 선

행변수로 다루어 진다[25]. 이직의도를 측정하기 위해 박영희(2017)가 손운선(2012)과 홍정영(2014)이 연구에서 사용한 문항 중 필요한 문항을 추출하고 보완하여 수정한 척도를 사용하였다. 이 척도는 각 문항이 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. 타당도를 저해하는 1개 항목(이직의도 5번)이 제외되어 최종적으로 4개의 항목으로 요인분석을 실시하였으며, 알파계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 판단되었다

(표 1) 이직의도 척도 하위요인 및 신뢰도

변수	문항수	Cronbach's α
이직의도	4	.809

2) 독립변수

관계갈등이란 집단구성원 간 개인적인 문제로 발생하는 의견 불일치 또는 부조화 현상을 말한다[31]. 관계갈등을 측정하기 위해 Jehn(1995, 2003)의 집단 내 갈등을 측정하기 위한 문항을 토대로 국내 설정에 맞게 개발한 조수현(2006)의 측정 도구를 김은자(2023)가 수정 보완한 측정도구를 사용하였다. 이 측정도구는 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 척도로 측정되며, 응답 점수가 높을수록 과업갈등과 관계갈등의 정도가 높음을 의미한다. 모든 변수의 알파계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 판단되었다.

(표 2) 관계갈등 척도 하위요인 및 신뢰도

변수	문항수	Cronbach's α
관계갈등	8	.935

3.5 자료의 분석방법

본 연구는 SPSS 25.0 프로그램을 사용해 자료를 처리하여 다음과 같은 통계분석을 실시하였다.

첫째, 측정도구의 타당성 분석을 위해 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)을 실시 할 것이며, 크론바하 알파(cronbach's alpha) 계수를 이용하여 요인을 구성하는 항목들의 신뢰도를 분석하였다.

둘째, 연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시할 것이고, 연구변인의 수준을 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 연구 대상의 일반적 특성에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시하였다.

넷째, 연구변인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석(pearson's correlation)을 실시하였다.

다섯째, 과업갈등, 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 소진의 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증 절차에 따라 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였고, SPSS Process Macro를 활용한 부트스트래핑(bootstrapping) 방법으로 재검증 하였다.

4. 연구 결과

4.1 연구 대상의 일반적 특성

본 연구를 위해 345명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구대상의 일반적 특성은 (표 3)과 같다.

(표 3) 연구대상자의 일반적 특성(단위: 명, %)

항목	구분	N	%
연령	41~50세	39	11.3
	51~60세	130	37.7
	61~70세	163	47.2
	70세 이상	13	3.8
경력	6개월 미만	18	5.2
	6개월 이상~1년미만	43	12.5
	1년 이상~3년 미만	68	19.7
	3년 이상~6년 미만	107	31.0
	6년 미만~9년 미만	92	26.7
근무시설 정원	9년 이상	17	4.9
	9명 이하	10	2.9
	10명~29명	50	14.5
	30명~49명	118	34.2
	50명~99명	155	44.9
전체	100명~199명	12	3.5
	전체	345	100.0

4.2 주요변수의 특성

본 연구에서 측정된 연구변인의 수준을 파악하기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다. 관계갈등의 평균은 5점 만점에 2.61점으로 나타났다. 이직의도의 평균은 5점 만점에 2.69점으로 나타났다. 또한 변수들의 정규성 가정 충족 여부를 판단하기 위해 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)를 산출하였다. 왜도는 절댓값 3 미만, 첨도는 절댓값 10 미만이면 정규분포에 근사하는 것으로 판단하는데(Kline, 2005), 모든 변수가 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났으며, 이는 (표 4)와 같다.

(표 4) 주요변수의 특성

변수	최솟값	최댓값	평균	표준편차	왜도	첨도
관계갈등	1.00	5.00	2.61	0.80	0.31	-0.26
이직의도	1.00	5.00	2.69	0.98	0.30	-0.41

4.3 일반적 특성에 따른 주요변수의 차이

1) 연령에 따른 주요변수의 특성

연구대상의 연령에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 일원배치 분산분석(one-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시한 결과, 연령에 따른 이직의도의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이직의도는 51~60세가 61~70세보다 유의하게 높게 나타났다(F=2.914, p<.05).

(표 5) 연령에 따른 주요변수의 특성

변수	구분	N	Mean	SD	F	P (Scheffe)
관계갈등	41~50세	39	2.65	0.81	1.254	.290
	51~60세	130	2.70	0.85		
	61~70세	163	2.52	0.73		
	70세 이상	13	2.67	1.07		
이직의도	41~50세a	39	2.82	1.01	2.914*	.034 (c<b)
	51~60세b	130	2.86	1.03		
	61~70세C	163	2.54	0.89		
	70세 이상d	13	2.58	1.26		

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

2) 경력에 따른 주요변수의 특성

연구대상의 연령에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 일원배치 분산분석(one-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시한 결과, 경력에 따른 관계갈등의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 사후검정 결과, 관계갈등은 1년 이상~3년 미만 6년 이상~9년 미만, 9년 이상보다 유의하게 높게 나타났다(F=2.606, p<.05).

(표 6) 경력에 따른 주요변수의 특성

변수	구분	N	Mean	SD	F	P (Scheffe)
관계갈등	6개월 미만 ^a	18	2.57	0.53	2.606*	.025 (e,f<c)
	6개월 이상~1년 미만 ^b	43	2.81	0.71		
	1년이상~3년 미만 ^c	68	2.83	0.79		
	3년 이상~6년 미만 ^d	107	2.56	0.79		
	6년 이상~9년 미만 ^e	92	2.47	0.88		
이직의도	9년 이상 ^f	17	2.33	0.71	1.983	.081
	6개월 미만	18	2.43	0.87		
	6개월 이상~1년 미만	43	2.91	0.85		
	1년이상~3년 미만	68	2.92	1.07		
	3년 이상~6년 미만	107	2.65	0.96		
6년 이상~9년 미만	92	2.55	1.00			
9년 이상	17	2.53	0.97			

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

4.4 상관관계 분석

본 연구의 변인 간 상관관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 이직의도는 관계갈등(r=.470, p<.001)과 통계적으로 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

(표 7) 상관분석

	과업 팔등	관계 갈등	소진	정서적 탈진	개인적 성취감 저하	비 인격화	이직 의도
관계갈등	.743***	1					
이직의도	.452***	.470***	.352***	.356***	.042	.347***	1

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

5. 결론 및 제언

5.1 결론

본 연구는 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이를 통해 이직률 감소 방안을 제시하는 데 목적이 있다. 연구 대상은 한국장기요양기관지역협회연합에 소속된 경기도 노인의료복지시설 11곳에 재직 중인 요양보호사 345명이며, 설문조사를 통해 관계갈등과 이직의도 간의 상관관계를 분석하였다.

첫째, 요양보호사의 관계갈등은 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 임정숙(2019)의 연구에서 조직 내 갈등이 이직의도에 영향을 미친다는 결과와 일치한다.

둘째, 연령에 따른 분석에서 50~60세 요양보호사들이 관계갈등과 이직의도가 높게 나타났다. 이는 자녀양육 이후 사회 복귀 과정에서 어려움을 겪는 점을 시사한다.

셋째, 경력에 따른 분석에서는 1년 이상3년 미만의 요양보호사들이 관계갈등이 높았으며, 이는 직무에 익숙해지는 시기에 갈등이 심화되어 이직의도가 증가하는 경향을 보여준다. 이는 숙련된 인력 확보에 어려움을 초래할 수 있음을 의미한다.

넷째, 근무시설 정원에 따른 차이에서는 50~99명, 100~199명 규모의 시설에서 이직의도가 높게 나타났다. 이는 시설의 정원이 클수록 조직원 간 갈등이 증가하고, 이로 인해 이직의도가 높아지는 것을 알 수 있다.

결과적으로 본 연구는 요양보호사의 이직률을 줄이기 위해 관계갈등을 줄이는 방안이 필요하며, 연령, 경력, 근무시설 정원 등 다양한 요인에 맞춘 맞춤형 해결책이 필요하다는 결론을 도출하였다.

5.2 실천적 함의

본 연구는 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향을 분석함으로써, 관계갈등을 순기능으로 전환함으로써 이직의도를 감소시키기 위한 방안마련을 위한 논의의 기반을 마련하였다는 데 의의가 있다. 본 연구의 결과를 토대로 노인의료복지시설 요양보호사의 관계갈등을 순기능으로 전환하여 이직의도를 감소시키기 위한 제언은 다음과 같다.

본 연구결과 노인의료복지시설 요양보호사의 이직

의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 관계갈등의 상관관계 여부를 확인하였고, 노인의료복지시설 요양보호사의 인구학적 특성의 차이가 관계갈등, 이직의도 두 변인간의 관계를 살펴 보았다는 것에 의의가 있다.

본 연구결과에 따른 실천적 함의와 제언은 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설의 조직관리 차원에서 노인의료복지서비스 질을 결정짓는 요양보호사 인력 확보를 위한 관계갈등의 순기능으로 전환의 실천적 방안 마련에 함의가 있으며, 국가.전문가.운영,수요자로 구성된 모니터링단 구성하고, 역량있는 인력 확보의 노력 등 조직관리에 대한 컨설팅과 인센티브제공으로 안정적 운영을 위한 실천적 방안을 모색해야 한다.

둘째, 조직 내 갈등관리와 요양보호사의 역량강화를 위한 장기요양요원센터의 접근성 향상과 활성화를 위한 실천방안 마련에 함의가 있으며, 장기요양요원센터의 적극적 홍보와 활용으로 이들 스스로 돌봄서비스에 대한 인식 개선, 소통과 협력의 장으로써 동아리활동사업 참여, 노무 및 현장에 적용 가능한 내용의 교육 참여, 자조모임 지원 등으로 실질적인 요양보호사의 위상을 높일 수 있는 실천적 방안이 필요하다.

셋째, 요양보호사 대부분이 고연령에 분포되어 있어 장기요양서비스질이 노화되고 있는 문제 개선을 위한 실천적 방안 마련에 이론적 함의가 있으며, 유사업종 전문인력 유입 확대, 퇴임을 목전에 둔 70대 이상 요양보호사가 퇴임 후에도 사회적 관계를 유지하고 이들의 숙련된 기술과 경험이 전수될 수 있도록 노인의료복지시설이 노인일자리 사업의 취업 기관으로 참여할 수 있는 실천적 방안마련이 필요하다.

5.3 연구의 한계점 및 후속연구 제언

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설을 대상으로 관계갈등에 대한 연구 부재와 경기도지역으로 한정하여 연구대상자를 선정하여 연구되었기에 연구 결과를 일반화하기에는 한계점을 갖고 있다.

둘째, 요양보호사의 대면서비스적 과업수행의 특성을 반영하여 관계중심의 관계갈등으로 명확히 유형화한 선행연구가 부재하기 때문에 관계갈등과 이직의도간의

영향력을 규명하기에 타당성을 갖는데 한계를 갖고 있다.

셋째, 요양보호사의 관계갈등, 이직의도를 양적으로 조사하였기 때문에 심층적인 연구가 이루어지지 못한 한계가 있다. 추후 연구에서는 심층 인터뷰와 관찰 등 질적 연구를 통해 변인들의 관계에 대한 심층적인 이해와 타당도를 높일 수 있을 것이다.

참고문헌

[1] 통계청(2020), 2020고령자 통계(시간활용, 의식, 인구, 건강, 소득보장, 사회문화적 환경.관계, 주관적 웰빙), 보도자료.https://kostat.go.kr

[2] 통계청(2022), “2021년 장래인구추계를 반영한 세계와 한국의 인구 현황 및 전망”.https://kostat.go.kr

[3] 보건복지부(2023), “노인복지시설 현황”.https://www.mohw.go.kr

[4] 이선영·정종원(2013), “조직 내 갈등 및 갈등관리에 관한 연구-갈등관리방법의 실증적 분석을 중심으로”, 한국행정논집, 제25권 3호, pp. 743-765.

[5] 손봉석(2011), “신세대 직장인이 꼽은 ‘변해야 할 조직문화’는?”, 경향신문. https://khan.co.kr

[6] 김경호(2019), “노인장기요양기관 종사자의 이직의도에 관한 구조모형 연구”, 남부대학교, 박사학위논문.

[7] Lee, S., & Cho, S. (2017), “The influence of organizational conflicts among care workers in elderly care facilities on their turnover intention and the moderating effect of social support. Health and Social Welfare Review”, 37(1), pp. 332-366.

[8] 성해석(2019), “요양보호사의 감정노동과 피로도가 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 한려대학교 대학원, 박사학위논문.

[9] 양진만(2015), “요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향-직업의식의 조절변수를 중심으로” 한영신학대학교 대학원, 박사학위논문.

[10] 정진경(2009), “조직구성원 이직의도 유형에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울시립대학교.

[11] 김은지·윤동열·홍권표(2019), “공공기관 구성원의

직무갈등이 직무소진에 미치는 영향: 심리자본의 조절효과”, 리더십연구, 제11권 1호, pp. 113-140.

[12] Price, J. L., & Mueller, C. W.(1981), “A causal model of turnover for nurser”, Academy of Management Journal, 24(3), pp. 543-564.

[13] Mobley. R. T., porter, L. W., & Steers. R. M. (1982), “Employee-organization linkages: The psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover”. New York: Academic press.

[14] 강동철(2016), “장기요양요원의 정서적 동기가 이직의도에 미치는 영향-인간관계의 매개효과”, 제71권 2호, pp. 49-80.

[15] 계경희(2022), “요양보호사의 사회적 자본이 이직의도에 미치는 영향-직무스트레스의 매개효과”, 칼빈대학교 대학원, 박사학위논문.

[16] 김경호(2019), “노인장기요양기관 종사자의 이직의도에 관한 구조모형 연구”, 남부대학교, 박사학위논문.

[17] De Dreu, C. K., & Van Vianen, A. E. (2001). Managing relationship conflict and the effectiveness of organizational teams. Journal of Organizational Behavior, 22(3), 309-328.

[18] Jehn, K. A. (1995), “A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict”, Administrative Science Quarterly, 40(2), pp. 256-284.

[19] De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003), “Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis”, Journal of Applied Psychology, 88(4), pp. 741 - 749.

[20] Jehn, K. A., & Bendersky, C. (2003), “Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective on the conflict-outcome relationship”, Research in Organizational Behavior, 25, pp. 187-242.

[21] 김영균(2010), “IS 인력의 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국산업정보학회논문지, 제15권 4호, pp. 71-81.

[22] 박현주(2011), “사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 청주대학교, 박사학위논문

[23] 이명철(2015), “요양보호사의 [22] 근무환경이 이직

의도에 미치는 영향-직무만족의 매개효과 검증”, 협성대학교 대학원, 박사학위논문.

- [24] 성해석(2019), “요양보호사의 감정노동과 피로도가 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 한려대학교 대학원, 박사학위논문.
- [25] 양혜순(2011), “노인장기요양기관 요양보호사의 이직의도에 영향요인 연구”, 목원대학교 산업정보대학원, 석사학위논문.
- [26] Price, J. L., & Mueller, C. W.(1981), “A causal model of turnover for nurser”, *Academy of Management Journal*, 24(3), pp. 543-564.
- [27] Mobley. R. T., porter, L. W., & Steers. R. M. (1982), “Employee-organization linkages: The psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover”. New York: Academic press.
- [28] 박영희(2017), “시설요양보호사의 직장 내 갈등과 갈등해결방식이 소진과 이직의도에 미치는 영향”, 호서대학교, 박사학위논문.
- [29] 손운선(2012), “병원종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도와 조직갈등에 미치는 영향”, 원광대학교 대학원, 박사학위논문.
- [30] 홍정영(2014), “요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문.
- [31] 이윤경·김종관(2013), “팀 인력다양성이 팀효과성에 미치는 영향에 대한 연구-갈등과 성찰성의 매개효과”, *인적자원관리연구*, 제20권 4호, pp. 179-200.
- [32] Jehn, K. A., & Bendersky, C. (2003), “Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective on the conflict-outcome relationship”, *Research in Organizational Behavior*, 25, pp. 187-242.
- [33] 조수연 (2006), “팀 내 갈등 측정도구 개발 및 타당화”, 성균관대학교, 석사학위논문.
- [34] 김은자(2023), “공유리더십이 팀 학습행동을 매개로 팀 효과성에 미치는 영향-과업갈등과 관계갈등의 인과성을 중심으로”, 목포대학교, 박사학위논문.
- [35] Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986), “The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statist

ical considerations. *Journal of Personality and Psychology*, 51(6), p. 1173.

임 선 화 (Lim Sun-Hwa)



- 2024년 08월: 신한대학교 일반대학원사회복지학 박사
- 2019년09월~2022년 8월, 2024년 8월~현재: 이화실버케어요양원 시설장
- 관심분야: 사회복지실천, 노인복지
- E-Mail: kaki1179@naver.com

이 리 아 (Lee Ri-A)



- 2022년 08월: 신한대학교 일반대학원 남북협력행정복지학과 사회복지학 박사
- 2023년12월~현재: 아림연구소 소장
- 관심분야: 사회복지실천, 가족상담
- E-Mail: dmstfldl7607@naver.com

임 원 선 (Lim, Won-Sun)



- 2004년 2월: 숭실대학교 사회사업학과 문학박사
- 2023년 12월: 신한대학교 사회과학대학 학장, 대학원 사회복지학과 주임교수, 사회복지학과 교수
- 2021년 12월~현재: 한국사회복지역사학회 회장
- 관심분야: 사회복지실천
- E-Mail: lws0120@hanmail.net