

정신적 폭력이 사회복지 종사자의 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스와 소진의 매개효과를 중심으로

조 상 미*
(이화여자대학교)

정 희 수
(이화여자대학교)

한 예 선
(이화여자대학교)

사회복지 종사자의 폭력경험은 부정적인 정서를 경험하게 하며 이는 조직 행동 및 태도에 부정적인 영향을 미친다. 기존 연구는 폭력과 개인의 정서에 미치는 영향을 살펴본 연구들이 다수였고, 정신적 폭력과 조직행동의 영향을 살펴본 연구는 거의 전무하였다. 따라서 본 연구는 사회복지 종사자의 클라이언트와 동료·상사의 정신적 폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향 및 스트레스와 소진의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위하여 서울시 사회복지 종사자 1,051명의 응답자료를 Mplus를 사용한 구조방정식 모형으로 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 클라이언트와 동료·상사의 정신적 폭력은 이직의도에 직접적 영향을 미치지 않지만, 직무 스트레스를 매개로 간접적인 영향이 있었다. 둘째, 소진은 동료·상사의 정신적 폭력과 이직의도 사이에서 완전 매개효과를 나타냈다. 셋째, 동료·상사의 정신적 폭력경험이 많을수록 소진 및 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 이와 같이 사회복지 종사자의 정신적 폭력 경험이 직무스트레스와 소진 등 부정적인 심리·정서적 영향을 통해 이직의도에 영향을 미침을 확인하였다. 이러한 결과를 바탕으로 건강한 조직문화의 확립, 개방적인 의사소통 구조를 통한 사전 예방체계 구축, 다양하고 지속적인 교육, 폭력예방 매뉴얼의 구체화, 사후대응 체제 마련, 직장 내 폭력 예방을 위한 다양한 슈퍼비전 활동 등 정신적인 폭력을 예방하고 업무 스트레스와 소진을 낮출 조직 관리의 함의를 모색하였다.

주요 용어: 클라이언트 정신적 폭력, 동료·상사 정신적 폭력, 이직의도, 직무스트레스, 소진

이 논문은 '2019, 서울시 사회복지사 근로실태 및 개선의견 조사연구'의 데이터를 활용한 연구임.

* 교신저자: 조상미, 이화여자대학교 (sangmicho@ewha.ac.kr)

■ 투고일: 2020. 7. 31. ■ 수정일: 2020. 11. 4. ■ 게재확정일: 2020. 11. 10.

I. 서론

대면 업무를 주로 하는 휴먼 서비스 종사자의 폭력피해가 끊임없이 대두되고 있다. 경찰관, 119 구급대원, 간호사, 민원부서 공무원 등과 더불어 사회복지 종사자에 대한 폭력의 실태와 예방과 보호의 필요성에 관한 사회적 인지와 관심이 지속적으로 증가하고 있다(장소현 외, 2018, p.86). 휴먼 서비스를 제공하는 사회복지 종사자는 클라이언트를 직접 대면하는 과정에서 정신적, 신체적인 스트레스 상황에 처해있어(이정서 외, 2012, p.80), 폭력 피해가 발생할 수 있는 환경에 쉽게 노출되어 있다(박미은, 신희정, 2010, p.286). 또한 사회복지 종사자는 클라이언트로부터의 폭력뿐 아니라 직장 내 상사와 동료로부터의 폭력을 경험하고 있다(박은아, 김성혜, 2016, p.326; 박미은, 신희정, 2010, p.287). 이와 같이 사회복지 종사자가 경험하게 되는 폭력 피해는 사회복지 서비스의 질 저하와 함께 조직의 이탈 등, 개인과 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다(강래화 외, 2018, p.106).

전문적인 휴먼 서비스 역량을 가진 사회복지 종사자의 폭력 경험은 소진과 업무 스트레스 등 심리·정서에 부정적인 영향을 미친다. 우선 클라이언트로부터 경험한 폭력은 공포, 불안, 우울, 스트레스 등의 심리·정서적 영향을 보인다(서울복지재단, 2005; 박미은, 신희정, 2010, p.291). 동료·상사로부터의 폭력피해 또한 종사자에게 심각한 스트레스를 야기하여 우울증이나 불안장애와 같은 정신건강의 문제를 일으켜, 직장과 직무에 대한 불만과 분노를 일으키며 소진에 이른다(Hoel et al., 1999). 또한 상사나 동료로부터 폭력을 당하는 종사자들은 조직 몰입이 낮아지며 소진으로 이어진다고 한다(Hoel & Cooper, 2000).

심리 정서의 부정적인 영향은 부정적인 조직행동과 태도를 불러일으킨다. 즉 폭력 경험은 부정적인 정서를 경험하게 하며 이직의도와 같이 조직에 대한 태도와 행동에 부정적인 영향을 미친다. 우선 클라이언트에 의한 폭력은 직무불만족, 조직 소속감 감소, 이직의도 증가 등의 부정적 조직행동으로 나타난다(설진화, 2006; 이주경, 정여주, 2013; Kim, 2012; 김자영 외, 2016). 동료·상사의 폭력경험도 스트레스를 야기하여 이직과 소진에 영향을 미치며(Hoel et al., 1999), 상당 기간 내재화되어 개인뿐만 아니라 직무와 클라이언트와의 관계에도 부정적인 영향을 야기한다(박미은, 신희정, 2010, p.292). 이러한 부정적인 현상은 폭력의 당사자뿐 아니라 이를 목격하는 다른 직원들에

게서도 나타나(Hansen et al., 2006; 박은아, 김성혜, 2016, p.328), 결국 조직 전체에 부정적인 영향을 미친다.

그렇다면 사회복지 종사자들이 경험하는 폭력 중 정신적 폭력은 어떠한가? 2019년 서울시 조사 결과 사회복지 종사자 1,495명 중 클라이언트에 대한 ‘명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘)’에 대해서는 41.7%가 폭력피해 경험이 있다고 응답하였고, 직장 내 상사와 동료에 대한 명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘) 대해서도 30.4%의 폭력 경험이 보고되었다(서울시사회복지사협회, 2019). 즉 사회복지 현장에서 발생하는 폭력 중 특히 언어폭력을 포함한 정신적 폭력이 다른 유형의 폭력보다 발생빈도가 상대적으로 높음을 알 수 있다(장소현 외, 2018, p.87).

이와 같이 정신적 폭력은 빈도가 높은 폭력으로서 사회복지 종사자에게 부정적인 심리·정서적 영향을 미치고, 이러한 정서적 영향은 조직행동과 태도에 대한 부정적인 영향을 미칠 것으로 여겨진다. 정신적 폭력에 대한 연구는 거의 부재하나 몇몇 언어폭력에 관한 연구들을 통해 정신적 폭력에 대한 영향을 예측할 수 있다. 즉 조직행동과 태도에 대한 클라이언트로부터의 언어폭력은 직무스트레스를 매개하여 이직의도에 영향을 미치며(김자영 외, 2016), 사회복지 종사자가 경험한 언어적 위협과 폭력은 소진과 스트레스, 조직몰입과 직무만족에 영향을 끼치고, 다시 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이정은, 조영은, 2008, p.98; 신용석 외, 2015, p.49). 동료 또는 상사로부터의 언어적 폭력 경험은 정서적 소진에 유의미한 영향이 있음을 알려주었다(박은아, 김성혜, 2016, p.326; 강래화, 2018, p.120).

한편, 사회복지 종사자의 이직의도는 종사자 개인과 조직, 서비스를 제공받는 클라이언트 모두에게 영향을 준다는 점에서 매우 중요하다. 이직의도는 지속적이고 안정적인 서비스 제공을 어렵게 하며 서비스 질의 저하를 초래할 수 있어 사회복지 조직의 효율성에 부정적인 영향을 미친다(Mor Barak et al., 2001; 김명일 외, 2019, p.84). 또한 이직으로의 이행은 사회복지 서비스의 전문성을 위한 인적자본 및 조직의 손실을 가져오며, 서비스 전달의 효과성과 연속성을 저해함으로써 조직과 클라이언트 및 그 가족, 지역사회까지 영향을 미칠 수 있다(김명일 외, 2019, p.84). 본 연구는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 클라이언트와 동료·상사에 의한 정신적 폭력에 주목하고, 정신적 폭력이 직무스트레스와 소진과 같은 심리·정서적 요인의 매개효과를 통해 조직행동인 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 규명하고자 한다.

기존의 사회복지 종사자에 대한 폭력 연구는 주로 사회복지 현장에서 발생하는 클라이언트로부터의 폭력 피해경험에 집중되었다(김경희, 권자영, 2013; 김자영 외, 2016). 반면 동료·상사의 폭력에 관해서는 거의 다루지지 않았다(남석인 외, 2017, p.6). 또한 주로 폭력 경험에 관한 개인의 정서에 미치는 폭력의 심리·정서적인 영향에 집중되었다. 더 나아가 기존 연구에서 정신적 폭력과 이직의도와의 영향을 살펴본 연구나 정신적 폭력이 종사자들의 심리·정서와 조직 행동 및 태도에 미치는 경로를 살펴본 연구는 거의 전무하였다. 클라이언트 폭력과 동료·상사의 폭력을 모두 살펴본 연구도 한두 편에 불과한데, 이 또한 언어폭력과 소진에 관한 연구(강래화, 2018), 여성사회복지사의 소진에 대한 연구(김혜영 외, 2018)로 확인된다. 동료·상사로부터의 폭력 피해와 이직의도 간의 관계를 규명한 연구는 쉽게 찾아볼 수 없었으며, 중점적으로 정신적 폭력의 영향을 살펴본 연구는 거의 전무하였다.

따라서 본 연구는 정신적 폭력 경험이 스트레스, 소진 등 부정적인 정서를 통해 조직 행동과 태도인 이직의도에 영향이 있음을 확인하고자 한다. 이를 통해 정신적 폭력을 예방하여 소진과 스트레스를 줄이고 이직의도를 낮추기 위한 정책적이고 실천적인 조직 관리의 함의를 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회복지 종사자의 정신적 폭력: 클라이언트 폭력과 동료·상사 폭력

가. 직장폭력과 정신적 폭력

직장폭력(workplace violence)은 근로자의 출퇴근 및 업무와 관련된 환경에서 일어나는 학대, 위협, 차별 또는 폭행 등의 사건을 포함하여 안전, 건강 및 안녕에 대한 위협을 의미한다(International Labour Office and World Health Organization, 2014, p.85). 직장폭력과 관련한 선행연구에서는 폭력의 범위를 신체적 폭력뿐만 아니라 비신체적

공격을 포함하여 구분하는데, 그 이유는 직장에서의 폭력은 신체적인 폭력보다 비신체적인 폭력이 더 자주 발생하고(Greenberg & Barling, 1999), 비신체적 폭력이 신체적 폭력에 선행(Murphy & O'Leary, 1989)한다고 가정하기 때문이다(LeBlanc & Kelloway, 2002). 언어적 폭력, 성희롱, 직장 내 괴롭힘 등 신체적 폭력을 제외한 비신체적 폭력에 대한 개념은 학자들마다 다르지만 비신체적 폭력은 언어 및 행위를 매개로 한 심리적인 공격으로 우울, 소진, 스트레스 등과 같은 정신적인 피해를 유발한다는 공통점이 있다.

정신적 폭력이란 가해자의 말, 행동, 태도 몸짓 등이 피해자의 육체적·정신적, 도덕적 그리고 존재감에 대해 심각한 피해를 초래하는 것을 의미한다(Guedes, 2005, p.19). 전 세계적으로 정신적 폭력에 관한 논의를 촉발시킨 Hirigoyen(1998)에 의하면 정신적 폭력은 피해자가 나쁜 처우를 받는 것, 기분이 나쁜 것, 반복적으로 굴욕적인 상태에 있었다는 것 등 심리적으로 충격을 받고, 이러한 피해자의 심리적인 충격이 사회윤리나 도덕적으로 용인되지 않는 경우에 정신적 폭력이 발생했다고 보았다(Hirigoyen, 2005; 조희문, 2012, p.213 재인용). Nascimento(2004)는 정신적 폭력을 심리적인 성격의 남용적 행위로 보았다. 또한 상당한 기간 동안 반복적으로 심리적인 존엄성을 공격하여 조직구성원을 굴욕적이고 위축된 상태에 놓이게 함으로써 인격, 존엄성, 정신적 상태에 부정적인 영향을 미쳐 자의적, 타의적 이직 혹은 실직과 근로환경이 열악해지는 결과를 초래한다고 보았다.

정신적 폭력의 유형은 학자들에 따라 분류에 차이가 있지만, 대부분 정신적 폭력을 가해자와 피해자의 관계를 중심으로 분류한다(조희문, 2012, p.223). 가해자와 피해자의 관계를 중심으로 정신적 폭력의 유형을 분류하면 수직적 정신적 폭력, 수평적 정신적 폭력, 그리고 두 유형을 혼합한 혼합적 정신적 폭력으로 분류할 수 있다(Pamplona Filho, 2007, p.196; 조희문, 2012, p.223). 먼저 수직적 정신적 폭력은 직장에서 가장 보편적으로 발생하는 형태의 정신적 폭력으로 조직의 수직적인 서열에서 상급자가 하급자에게 행하는 폭력에 해당한다. 그와 반대로 하급자가 상급자에게 가하는 정신적 폭력도 종종 발생하기도 한다. 전자에 해당하는 하향 수직적 정신적 폭력은 가장 빈번하게 발생하는 유형으로 상급자가 조직의 목표달성을 위해 하급자를 감독, 감시, 지휘하는 권한을 갖고 있기 때문에 하급자에게 영향력을 행사하는 과정에서 발생한다. 예를 들어 후자의 경우에 해당하는 상향 수직적 정신적 폭력은 자주 발생하지는 않지만, 상급자에

대하여 여러 하급자가 집단적인 저항을 하는 등의 경우가 해당된다. 둘째, 수평적 정신적 폭력은 동료들이 특정 조직구성원을 대상으로 폭력을 가하는 것으로, 동료들 간에 복종관계가 없기 때문에 가해동료들의 집단적 학대라는 근로환경에 노출된다. 이러한 폭력의 이유는 승급을 위한 경쟁, 부적절한 업무능력, 종교적·인종적 차이, 성차별 등 다양하다. 셋째, 혼합적 정신적 폭력은 상관의 수직적 정신적 폭력, 동료의 수평적 정신적 폭력이 혼합된 경우로 폭력의 피해가 가중된다. 혼합적 정신적 폭력은 다른 유형에 비하여 폭력 피해 영향이 빨리 나타나며, 상관과 동료 모두로부터 가해지기 때문에 피해자 스스로 자책하거나 극심한 정신적 스트레스에 취약할 가능성이 높다(조희문, 2012, p.223).

나. 사회복지 현장에서 종사자가 경험하는 정신적 폭력 문제와 정신적 폭력의 영향

사회복지 종사자가 경험하는 폭력은 종사자 개인에게 부정적인 정서적 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직행동 및 태도 등 조직적 측면에서도 부정적인 결과를 가져오게 된다. 결국에는 사회복지 서비스의 질 저하를 통해 클라이언트에게 부정적인 영향으로 돌아간다. 클라이언트로부터의 폭력 경험은 사회복지 종사자의 소진 및 스트레스 수준을 높이는 개인 차원의 문제로 끝나는 것이 아니라 조직몰입, 이직의도 등 조직 차원의 결과로 까지 이어질 수 있다(이정은, 조영은, 2008, p.89). 이와 같은 현상은 정서사건이론(Affective Events Theory, AET)과 관련이 있다. 정서사건이론은 Weiss와 Cropanzano(1996)에 의해 제안된 모델로 근로자의 태도 및 행동이 형성되는 과정을 직장 내 사건(work event)이 정서적 반응(affective event)을 거쳐 태도 및 행동으로 이어지는 것으로 설명하고 있다(Weiss & Cropanzano, 1996). 근로자가 업무환경에서 긍정적 혹은 부정적인 사건을 만나게 되면 이에 정서적인 반응을 경험하게 되고(Glaso et al., 2010), 정서적 반응이 축적되어 태도가 판단적인 행동으로 연결된다는 것이다(Weiss & Cropanzano, 1996; 남석인 외, 2017, p.7). 직장에서의 정신적 폭력 노출은 근로자로 하여금 우울, 소진, 스트레스 등의 부정적인 정서를 경험하게 한다. 약 20년간 진행된 연구들을 분석한 Bowling과 Beehr(2006)의 연구에 따르면 폭력 경험이 있는 근로자는 우울과 소진, 좌절 등의 부정적인 정서를 경험하는 것으로 나타났고, 국내

연구에서도 폭력 경험이 있는 사람이 폭력 경험이 없는 사람보다 우울감이 약 4.6배 정도 높은 것으로 나타나 폭력과 부정적인 정서 경험이 유관함을 밝히고 있다(최은숙 외, 2010, p.659). 폭력 경험은 부정적인 정서를 경험하게 할뿐만 아니라 이직의도와 같은 조직에 대한 태도 및 행동에도 영향을 미친다. 직장 내 폭력 노출에 대한 횡단연구 54건을 분석한 연구에 따르면 직장 내 폭력 경험은 우울과 같은 부정적인 정서반응뿐만 아니라 이직의도와 같은 조직행동과도 정적인 연관성이 있는 것으로 나타났으며(Nielsen & Einarsen, 2012), 국내 간호사를 대상으로 한 연구에서도 업무 관련 괴롭힘과 위협 경험이 직무스트레스와 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(이윤주, 이미형, 2013, p.86).

한편, 사회복지 종사자가 현장에서 경험하는 정신적 폭력을 중심으로 이루어진 연구는 전무하다. 대신 신체적 폭력, 성폭력, 재산 갈취 등 신체적·물리적 폭력에 대해서 주로 이루어져 왔다. 이 외에는 사회복지 종사자의 언어적 폭력 경험에 대해서도 다수 연구되어 왔는데, 이는 피해자에게 물리적인 접촉과 신체적·물질적 가해가 이루어지지 않는지만 가해자의 말, 그리고 이와 함께 동반되는 행동, 태도, 몸짓 등이 피해자의 정서적이고 심리적인 피해를 초래할 수 있다는 점에서 정신적 폭력이라고 할 수 있다(강래화 외, 2018, p.109). 따라서 사회복지 종사자의 정신적 폭력 경험을 명시한 연구는 전무하지만, 언어적 폭력을 정신적 폭력으로 볼 수 있으며 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력을 중심으로 살펴볼 필요가 있다. 또한 사회복지 종사자를 대상으로 한 폭력 경험 연구는 주로 '클라이언트 폭력'을 중심으로 이루어져 왔다. 이는 미국에서는 사회복지사가 간호사와 함께 클라이언트 또는 환자로부터 폭력에 가장 취약한 전문직이라 규정하는 등 이전부터 사회복지영역에서 클라이언트 폭력이 일상적이고 심각하게 일어났음에 주목해왔기 때문이다(Flannery, 1996; Rey, 1996; Sarkisian & Portwood, 2003). 최근 국내에서 이루어진 조사(경기복지재단, 2014, p.35)에서도 사회복지 종사자 응답자 중 96.3%가 언어적 폭력, 60.3%가 신체적 폭력을, 84.7%가 기타 폭력을 클라이언트로부터 경험한 것으로 나타나 그 빈도와 정도가 매우 심각한 것으로 보여진다. 한편, 사회복지 종사자의 동료 및 상사로부터의 폭력 경험에 대한 연구는 클라이언트 폭력에 비하여 상대적으로 관심이 적었으나 최근 직장 내 괴롭힘 등에 대한 관심이 증가하며 사회복지 종사자의 동료 및 상사로부터의 폭력 경험에 대한 연구가 이루어지고 있다. 의사사회복지사를 대상으로 직장 내 폭력 경험을 연구한 남석인과 그의 동료들(2017, p.15)은 동료

와 상급자로부터의 피해경험에 주목하여 사회복지직과 같은 직종과 의료직, 행정직과 같은 타 직종에서의 폭력 피해 경험을 연구하였다. 연구 결과, 응답자 197명 중 22.8%가 동료와 상급자로부터 직장 내 폭력을 경험하였다고 답하였으며, 신체폭력, 언어폭력, 성적폭력, 스토킹에서 언어폭력을 가장 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다. 사회복지사의 직장 내 폭력과 정서적 소진과의 관계에서 슈퍼비전의 조절효과를 규명한 박은아와 김성혜(2016, p.325)의 연구에서는 폭력 유형을 클라이언트 폭력, 동료 폭력, 상급 관리자 폭력으로 구분하여 폭력 피해 경험에 따른 정서적 소진을 연구하였다. 연구 결과, 동료보다 상사의 폭력 경험이 더 많은 것으로 나타났으며, 폭언, 폭행, 성희롱(성추행), 따돌림 등의 폭력 유형 중 폭언에 해당하는 폭력 피해를 가장 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다. 동료, 상사, 클라이언트 폭력을 살펴본 강래화 외(2018, p.120)의 연구에서는 동료, 상사, 클라이언트 중 클라이언트로부터의 피해경험이 가장 높은 것으로 나타났다. 그러나 이와 같은 선행연구들 중 남석인 외(2017, p.12)의 연구에서는 직장 내 폭력을 신체폭력, 언어폭력, 성적 폭력, 스토킹 피해 경험의 유무로, 박은아와 김성혜(2016, p.333)의 연구에서는 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림 경험의 유무로 측정하여 정신적 폭력에 대한 정량적인 피해 정도를 파악할 수 없었다는 한계점이 있다. 강래화 외(2018, p.112)의 연구에서는 언어폭력을 5점 리커트 척도를 사용하여 피해경험의 정도를 측정하였지만, 마찬가지로 정신적 폭력을 중심으로 탐색하지 못했다는 한계점이 있다. 따라서 사회복지종사자의 정신적 폭력 피해에 대한 정량적 분석과 그 영향을 확인하기 위한 연구가 필요하다고 할 수 있다.

2. 이직의도

가. 이직의도 개념과 중요성

이직(turnover)은 종사자들이 자신이 속한 조직에서 실제로 떠나는 행동을 의미한다(Arshad & Putec, 2015). 이직과 관련된 선행연구(이정은, 조영은, 2008; 조상미, 최미선, 2010; 유용식, 2011; 이승기 외, 2013; 윤수경 외, 2016; 이봉재, 2018; 김명일 외, 2019; 강길현, 손재홍, 2012; 이상정, 황정하, 2020)에서는 이직을 실제로 측정하기보다 이직의도를 이직의 대리변수로 사용하였다. 이는 실제로 이직한 종사자를 추적하

는 것이 어렵고, 추적하여도 조사 응답률이 매우 낮아 이들의 이직행동을 연구하는 것이 현실적으로 매우 어렵기 때문에 실제의 이직행동을 가장 강력하게 예측하는 변수인 이직의도를 대체 변인으로 사용하는 것으로 해석된다(Manlove & Guzell, 1997; Stremmel, 1991; 강철희 외, 2015, p.194). 이직의도(turnover intention)는 조직의 구성원임을 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도나 조직을 떠나고 싶다는 신중하고 사려 깊은 생각으로 조직구성원의 자발적인 의지에 초점을 둔 개념이다(Kang, et. al., 2014; 조영림 외, 2019 p.49). 이직의도를 가지고 있다고 해서 반드시 이직을 실행에 옮기는 것은 아니지만 높은 이직의도를 가지고 있는 종사자의 경우, 실제로 이직을 수행할 가능성이 높아 이직을 예측할 수 있는 요인으로 작용하고 있다(Tham, 2006; Bannister & Griffith, 1986; Mobley et al., 1978).

사회복지현장은 클라이언트에게 제공되는 대인 서비스를 중심으로 이루어지기 때문에 서비스를 전달하는 사회복지사의 기술, 능력, 지식 등의 인적자본이 매우 중요하다. 이러한 인적자본은 오랜 기간 동안 사람에게 투자해야 얻을 수 있는 것이기 때문에 사회복지사의 이직은 조직 자본의 매우 큰 손실일 뿐만 아니라, 서비스 전달의 효과성과 연속성을 저해하여 조직뿐만 아니라 클라이언트와 그 가족, 지역사회까지 영향을 미칠 수 있다. 따라서 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 예측하고 이직을 예방하기 위한 방안을 마련하는 것은 클라이언트 개인은 물론, 지역사회 차원의 복지증진의 중요한 선행 요인이라 할 수 있다(Balfour & Neff, 1993; 김명일 외, 2019, p.86).

나. 이직의도에 영향을 미치는 일반적 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인으로 성별, 연령, 고용형태 등의 개인적인 요인들에 대해서도 연구되어 왔다. 먼저 성별의 경우, 여성 비영리조직의 종사자가 이직의도가 더 높다고 밝힌 연구(이준상, 김만호, 2005, p.17)가 있는 반면, 남성 사회복지사가 이직할 확률이 더 높다고 밝힌 연구(최영광, 전동일, 2017, p.134)와 성별의 차이가 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는다고 보고한 연구(서종수, 이미영, 2016, p.68)도 있어 성별의 차이가 이직의도에 영향을 미치는가에 대한 명확한 결론이 부족하다. 둘째, 연령의 경우에는 대체적으로 연령이 높은 종사자일수록 종사자의 이직의도가 낮은 것으로 보고된다(강철희, 이종화, 2019, p.79). 그러나 선형관계로만 존재하는 것이 아니

라 어느 정도 연령까지 이직의도가 증가하다가 어느 순간 감소하게 되는 역U자 형태의 관계도 존재한다는 결과도 있으며(정원오, 김연아, 2015, p.96), 이직의도에 영향을 미치는 다른 변수들이 통제될 때 연령 변수는 이직에 영향을 미치지 않는다는 연구결과도 있다(이지선 외, 2019, p.275). 마지막으로 정규직과 비정규직의 차이에 중점을 두는 고용형태의 이직의도에 대한 영향력도 지속적으로 확인되고 있다. 일반적으로 고용이 안정적이지 않은 비정규직이 이직행동을 할 가능성이 높다고 보고되고 있으나(Kang et al., 2015; 박우성, 노용진, 2000), 고용형태의 차이가 이직의도에 영향을 미치지 않는다는 연구결과도 있다(김상욱, 유홍준, 2002, p.67). 사회복지분야에서의 연구결과도 유사하다. 최영광과 전동일(2017, p.134)의 연구에서는 비정규직 사회복지종사자가 정규직보다 이직의도가 더 높은 것으로 보고하였으나, 이동하 외(2016, p.95)는 고용형태의 차이가 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다고 보고하였다.

다. 폭력과 이직의도

클라이언트와 동료·상사의 신체적·물리적 폭력이 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 선행연구는 다수 있었지만, 클라이언트와 동료·상사의 정신적 폭력을 명시하여 이직의도와 관계를 살펴본 연구는 찾아보기 어려웠고 정신적 폭력을 살펴본 선행연구에서는 주로 언어폭력을 중심으로 다루어졌다. 중소병원 간호사를 대상으로 언어폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향을 규명한 허희정과 이수경(2018, p.673)에 따르면 클라이언트로부터의 언어폭력 경험이 이직의도에 영향을 미치고 있으며, 빈도 면에서는 '말로 인한 언어폭력'이 가장 많았으며, 강도 면에서는 'SNS를 통한 언어폭력'이 가장 심한 것으로 나타나 인터넷과 스마트폰 사용 증가에 따른 언어폭력의 도구가 다양해지고 있음을 시사하였다. 반면, 호텔 종사원의 클라이언트 언어폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 남택영과 심홍보(2017, p.216)의 연구에서는 클라이언트의 언어폭력 피해가 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 11개 하위 항목에서도 유의한 결과가 없었던 것으로 분석되었다. 사회복지 종사자를 대상으로 클라이언트 언어폭력이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 강래화 외(2018, p.121) 연구에서는 클라이언트의 언어폭력이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 연구결과를 바탕으로 언어폭력에 대한 대응과 이직의도 감소에 대한 실천방안을 제시하였다. 동료·상사의 폭력

의 경우, 의료사회복지사를 대상으로 동료 혹은 상급자로부터의 폭력 피해 경험을 규명한 연구(남석인 외, 2017, p.19)에 따르면 사회복지사가 경험한 동료·상사 폭력이 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있지는 않지만, 동료·상사 폭력 피해 경험이 사회복지사의 우울감을 높이고, 이로 인해 이직의도가 높아진다는 것을 예측할 수 있었다. 이처럼 폭력 경험이 이직의도에 영향을 미친다는 것은 다수의 선행연구를 통해 확인할 수 있었지만, 그 중에서도 정신적 폭력을 명시하여 이직의도와와의 관계를 규명한 연구는 쉽게 찾아볼 수 없었다. 그러나 사회복지 종사자의 클라이언트 언어폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향을 규명한 선행연구들의 결과를 바탕으로 클라이언트뿐만 아니라 동료·상사의 정신적 폭력이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향 관계를 예측해볼 수 있다.

3. 정신적 폭력, 직무스트레스와 소진, 이직의도 간의 관계

정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력 경험을 살펴본 박미은(2006, p.150)의 연구에서는 피해자가 폭력 경험으로 인해 충격, 분노, 두려움, 불안, 좌절감, 죄책감 등의 정서적인 어려움을 겪고 있는 것을 확인하였다. 뿐만 아니라 클라이언트에 대한 경계와 회피, 업무집중곤란, 피로 증가, 클라이언트에 대한 애정과 관심의 감소, 소극적 태도 등의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나 일상적인 스트레스뿐만 아니라 클라이언트를 대면해야 하는 직무에서의 스트레스를 경험하고 있음을 예측할 수 있다. 이처럼 다수의 연구에서는 클라이언트 폭력 경험은 직무스트레스와 정적관계가 있는 것으로 나타나고 있다(Jayartne et al., 1996). 이주경과 정여주(2013)의 연구에서도 클라이언트 폭력 경험 이후 업무집중도가 떨어지는 등의 어려움을 보고하여 폭력 경험이 직무스트레스에 영향을 미치고 있음을 유추할 수 있었다. 이러한 직무스트레스는 이직의도의 영향요인으로 보고되기도 하였다. 노인복지시설 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도의 관계를 규명한 노상은 외(2016, p.221) 연구에서는 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도를 증가시키는 위험요인으로 직의도에 부정적인 영향을 미치고 있었음을 확인하였다. 제주 지역 사회복지사들을 대상으로 직무스트레스와 이직의도 관계를 살펴본 홍연숙(2017, p.69)의 연구에서도 지각된 직무스트레스가 이직의도에 정적인 영향을 미치고 있었음을 확인할 수 있었다. 다수의 선행연구를 통해 폭력 경험과 직무스트레스, 이직의

도와의 상관관계도 규명되었다. 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력 경험을 연구한 김자영 외(2016, p.131)는 클라이언트 폭력이 정신보건사회복지사의 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있음을 확인하였으며, 폭력과 이직의도의 영향 관계에서 직무스트레스가 부분 매개효과를 미치고 있는 것을 확인하였다.

한편, 소진은 사람들과의 대면 과정에서 좌절하거나 갈등을 느끼는 것이 주된 원인이 될 수 있어 클라이언트와 직장구성원의 폭력에 의해 유발될 수 있는 요인으로 밝혀져 왔다(Cordes & Dougherty, 1993). 사회복지사의 직장 내 폭력과 정서적 소진과의 관계에서 슈퍼비전의 조절효과를 규명한 박은아와 김성혜(2016, p.344)의 연구에서는 폭력 유형을 클라이언트 폭력, 동료 폭력, 상급 관리자 폭력으로 구분하여 폭력 피해 경험에 따른 정서적 소진을 연구하였다. 연구 결과 동료보다 상사의 폭력이 정서적 소진에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 슈퍼비전이 직장 내 폭력이 정서적 소진에 미치는 부정적인 영향을 완화하는 것으로 나타났다. 클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입과 이직의도의 구조적 관계를 밝힌 이정은과 조영은(2008, p.98)의 연구에서도 클라이언트의 폭력이 사회복지 종사자의 소진에 직간접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 소진은 다수의 선행연구에서 사회복지 종사자의 이직 의도에도 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 예측되고 있다. 전라북도 사회복지사를 대상으로 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향을 규명한 박길태와 김세영(2014, p.152)의 연구에서는 사회복지사의 소진이 이직의도에 직접적인 정적 영향을 미치는 것을 확인하였고, 의료사회복지사의 경우에도 소진과 이직의도는 정적인 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다(강흥구, 2011, p.13). 소진은 폭력과 이직의도와의 단적인 영향관계를 가지고 있을 뿐만 아니라 폭력과 이직의도의 관계에서도 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 서경화 외(2018, p.36)의 연구에서는 클라이언트 폭력이 직접적으로 종사자의 소진에 영향을 미치고, 다시 소진이 이직의도에 영향을 미치는 매개효과를 검증하였다.

이상의 논의를 종합하면, 폭력의 유형 중 정신적 폭력을 중심으로 직무스트레스, 소진, 이직의도와의 관계를 규명하고자 한 연구는 전무했지만, 직장 내에서의 폭력 경험, 즉 클라이언트와 동료·상사에 의한 폭력 경험과 직무스트레스, 소진, 이직의도 간의 관계를 규명한 선행연구들을 통해 이들 간의 관계를 예측할 수 있었다. 클라이언트 폭력과 동료·상사 폭력은 사회복지사의 직무스트레스와 소진에 정적인 영향을 미치며(Cordes

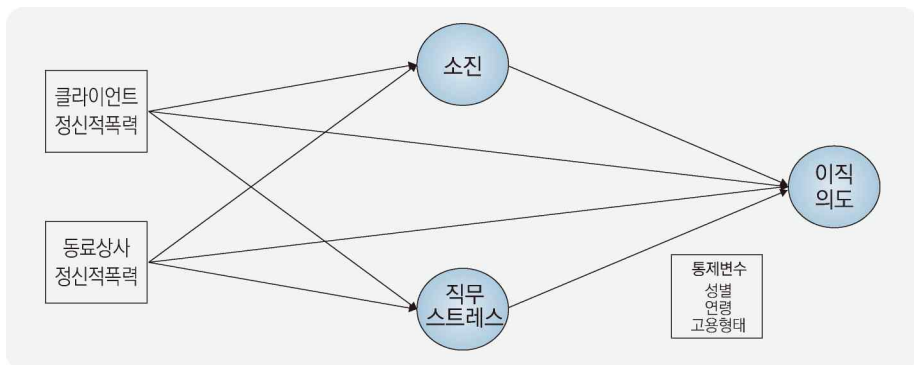
& Dougherty, 1993; Jayartne et al., 1996; 박미은, 2006; 이정은, 조영은, 2008; 이주경, 정여주, 2013; 박은아, 김성혜, 2016), 직무스트레스와 소진은 이직의도를 증가시키고 있음을 확인할 수 있었으며(강흥구, 2011; 박길태, 김세영, 2014; 노상은 외, 2016; 홍연숙, 2017), 뿐만 아니라 클라이언트와 동료·상사 폭력과 이직의도와와의 관계에서 직무스트레스와 소진의 매개효과를 확인할 수 있었다(이정은, 조영은, 2008; 김자영 외, 2017). 따라서 이를 바탕으로 클라이언트와 동료·상사에 의한 정신적 폭력과 이직의도와와의 관계에서 직무스트레스와 소진의 매개효과를 실증적으로 규명하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구문제와 연구 모형

본 연구는 사회복지 종사자가 경험하는 클라이언트와 동료·상사의 정신적 폭력이 소진과 직무스트레스를 매개해 사회복지 종사자의 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 이에 본 연구에서는 [그림 1]과 같이 연구모형과 연구문제를 설정하였다.

그림 1. 연구 모형



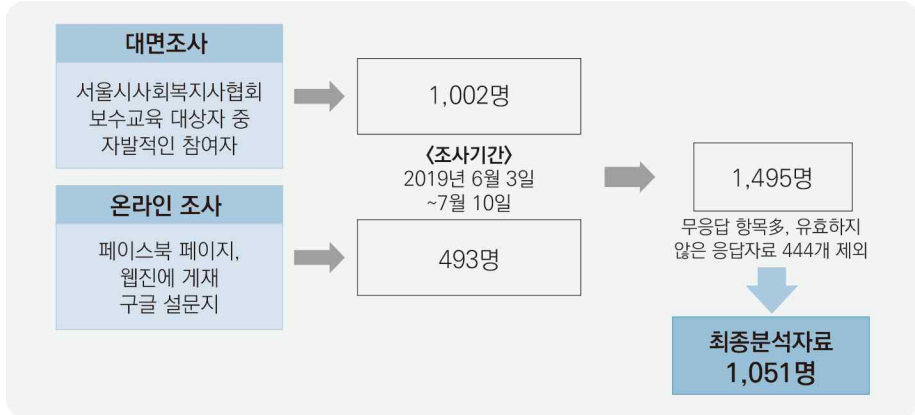
- 연구문제 1. 클라이언트 정신적 폭력은 사회복지 종사자의 이직의도에 영향을 미치는가?
- 연구문제 2. 동료·상사의 정신적 폭력은 사회복지 종사자의 이직의도에 영향을 미치는가?
- 연구문제 3. 클라이언트 정신적 폭력과 이직의도와의 관계에서 소진과 직무스트레스가 매개하는가?
- 연구문제 4. 동료·상사의 정신적 폭력과 이직의도와의 관계에서 소진과 직무스트레스가 매개하는가?

2. 연구자료 및 대상

본 연구는 “2019 서울시 사회복지사 근로실태 및 개선의견조사”를 활용한 연구로, 기존 서울시 사회복지사 근로실태 조사 질문을 기본으로 하고, 본 연구팀이 이직의도, 직무소진, 업무스트레스 등 주요변수들을 추가하여 설문을 구성하였다. “서울시 사회복지사 근로실태 및 개선의견 조사”는 2013년부터 3년마다 실시하여 2019년에 3회차 조사를 실시하였다.

자료 수집은 대면 설문조사와 온라인 조사를 병행하여 진행하였다. 대면 설문조사는 2019년 6월 3일부터 7월 10일까지 서울시사회복지사협회 보수교육 참여자를 대상으로 자발적으로 참여 의사를 밝힌 교육생들에게 설문지를 배포하고 자기기입법으로 설문을 완료, 수거하여 1,002명의 자료를 확보하였다. 또한 온라인조사는 같은 기간 동안 서울시사회복지사협회 페이스북 페이지, 회원대상 웹진 등에 게재하고 구글 설문지를 활용하여 493명의 응답자료를 수집하여, 총 1,495명의 서울시 사회복지 종사자들이 본 조사에 참여하였다. 조사와 후속연구를 위해 소속 기관의 생명윤리위원회 IRB 심의허가(ewha-201905-0023-01)를 받고, 연구참여자를 대상으로 자유로운 의사에 따라 설문조사에 응할 것과 언제든지 철회할 수 있음을 설명하고 동의를 구하는 과정을 거쳤다. 본 연구는 1,495명의 응답자료 중 여러 항목에 걸쳐 무응답이 많거나 유효하지 않은 자료를 제외하고 1,051명의 응답자료에 대해 분석하였다.

그림 2. 자료 수집 절차



3. 주요 변수 측정

가. 종속(내생)변수: 이직의도

본 연구의 내생변수(종속변수)는 이직의도이다. 이직의도의 측정은 Abrams, Ando, Hinkle(1998)의 문항을 조상미, 최미선(2010)이 번역한 척도로 측정하였다. ‘앞으로 몇 달 내에 나는 이 직장을 떠날 의사가 있다’, ‘앞으로 몇 년 내에 나는 이 직장을 떠날 의사가 있다’, ‘나는 때때로 이 직장을 떠날 생각을 한다에 대한 3개 문항에 대해 각각 5점 척도로 응답하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’(1점), ‘그렇지 않다’(2점), ‘보통이다’(3점), ‘약간 그렇다’(4점), ‘매우 그렇다’(5점)으로 5개의 응답범주를 가지며, 이직의도가 높을수록 높은 점수를 표기하도록 하였다. 원 척도의 신뢰도는 .85, 조상미·최미선(2010)의 신뢰도는 .81, 본 연구의 신뢰도는 .89로 나타났다.

나. 독립(외생)변수

1) 클라이언트 정신적 폭력

본 연구의 외생변수(독립변수)는 클라이언트 정신적 폭력과 동료·상사 정신적 폭력이 다. ‘최근 1년간 클라이언트로부터 명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘)을 경험한 적이 있으십니까에 대한 단일 문항에 대해 0회부터 9회 이상까지 10점 척도로 체크하도록 하였다. 숫자가 클수록 클라이언트 정신적 폭력경험이 많은 것으로 표기하도록 하였다.

2) 동료·상사 정신적 폭력

본 연구의 외생변수인 동료·상사 정신적 폭력은 ‘최근 1년간 직장 내에서 상사나 동료로부터 명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘)을 경험한 적이 있으니까에 대한 단일 문항에 대해 0회부터 9회 이상까지 10점 척도로 체크하도록 하였다. 숫자가 클수록 동료·상사 정신적 폭력경험이 많은 것으로 표기하도록 하였다.

다. 매개변수

1) 소진

본 연구에서는 소진에 대한 측정을 위해 Maslach, Jackson, Leiter(1996)의 말라크 소진 측정도구(Maslach Burnout Inventory)를 강정희, 김철웅(2012)이 번역한 척도로 측정하였다. ‘나는 맡은 일을 하는 데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다, ‘나는 직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다, ‘나는 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다, ‘나는 내가 맡은 일을 수행하는 데 있어서 완전히 지쳐있다, ‘나는 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다, ‘나는 나의 직무기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다, ‘나는 나의 직무의 중요성이 의심스럽다에 대한 7개 문항에 대해 각각 5점 척도로 응답하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다(1점), ‘그렇지 않다(2점), ‘보통이다(3점), ‘약간 그렇다(4점), ‘매우

그렇다(5점)으로 5개의 응답범주를 가지며, 직무스트레스가 높을수록 높은 점수를 표기하도록 하였다. 원척도의 신뢰도는 .83이고, 번역 신뢰도는 .85, 본 연구의 신뢰도는 .86으로 나타났다.

2) 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스에 대한 측정을 위해 Keller(1984)의 척도를 나혜진(2019)의 번역을 사용하여, '나는 일로 인해 긴장감 및 압박감을 느낀다', '직무상 어떠한 요소가 내게 좌절감을 주는 근원이다', '직무를 수행함에 있어 긴장감이 없다', '일로 인해 절대 압박감을 느끼지 않는다는 4개 문항을 5점 척도로 측정하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점), '그렇지 않다(2점), '보통이다(3점), '약간 그렇다(4점), '매우 그렇다(5점)로 5개의 응답범주를 가지며, 이직의도가 높을수록 높은 점수를 표기하도록 하였다. 전체 문항 중 3번, 4번 문항은 역코딩하여 분석하였다. 원척도의 신뢰도는 .84이고, 번역 신뢰도는 .70, 본 연구의 신뢰도는 .78로 나타났다.

라. 통제변수

본 연구에서는 성별, 연령, 고용형태를 통제변수로 사용하였다. 연령은 출생년도를 질문하여 2020년 기준 나이로 환산하였고, 고용형태는 정규직과 비정규직을 응답하도록 하였다. 명목형태의 척도는 통제변수로 투입하기 위해 더미화(dummy variable) 과정을 거쳤다.

표 1. 주요 변수의 설명

변수	구분	변수 설명	응답범주	신뢰도/출처		
				원척도	번역	본연구
이직의도	종속변수 (내생 변수)	앞으로 몇 달 내에 나는 이 직장을 떠날 의사가 있다/앞으로 몇 년 내에 나는 이 직장을 떠날 의사가 있다/나는 이 직장을 떠날 생각을 한다	전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)	Abrams, Ando & Hinkle (1998) .85	조상미 최미선 (2010) .81	.89
클라이언트 정신적 폭력	독립변수 (외생 변수)	최근 1년간 클라이언트로부터 명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘)을 경험한 적이 있으십니까	0(없다) ~ 9회 이상			
동료·상사 정신적 폭력		최근 1년간 직장 내에서 상사나 동료로부터 명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘)을 경험한 적이 있으십니까				
소진	매개변수	나는 맡은 일을 하는 데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다/나는 직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다/나는 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다/ 나는 내가 맡은 일을 수행하는 데 있어서 완전히 지쳐있다/ 나는 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다/ 나는 나의 직무기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다/ 나는 나의 직무의 중요성이 의심스럽다	전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)	Maslach, Jackson & Leiter(1996) .83	강정희 김철웅 (2012) .85	.86
직무 스트레스		나는 일로 인해 긴장감 및 압박감을 느낀다/ 직무상 어떠한 요소가 내게 좌절감을 주는 근원이다/ 직무를 수행함에 있어 긴장감이 없다/ 일로 인해 절대 압박감을 느끼지 않는다	전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)	Keller(1984). .84	나혜진 (2019) .70	.78
성별		① 남자 / ② 여자				
연령	통제변수	귀하의 출생연도는 언제입니까?				
고용형태		① 정규직 / ② 비정규직				

4. 자료 분석방법

본 연구는 자료의 통계적 분석을 위하여 SPSS 20.0 for Windows와 Mplus Version 7을 사용하였다. 조사 대상의 일반적 특성을 살펴보기 위해 기술통계와 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. 주요 변수인 클라이언트 정신적 폭력, 동료·상사 정신적 폭력, 소진 및 직무스트레스, 이직의도 간의 관계를 알아보기 위하여 구조방정식 모델 (Structure Equation Model: SEM)을 통해서 모형의 적합성 및 독립(외생)변수인 클라이언트 정신적 폭력, 동료·상사 정신적 폭력과 종속(내생)변수인 이직의도 간의 관계를 파악하고, 소진과 직무스트레스의 매개효과의 유의성 검증을 위해 부트스트래핑 (Bootstrapping)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표 2>와 같다. 전체 대상(N=1,051) 중, 남성은 294명(28%), 여성은 757명(72%)이었으며, 학력은 고등학교 졸업 9명(0.8%), 전문대학교 졸업 183명(17.4%), 대학 졸업(4년제) 640명(60.9%), 대학원 이상 졸업이 211명(20.1%)이었다. 직급은 기관장이 87명(8.3%) 중간관리자 244명(23.2%), 실무자 649명(61.8%)이었으며, 기관형태는 이용시설이 64.1%, 생활시설이 25.0%, 공공기관 및 기타 10.9% 순이었다. 고용형태는 정규직이 910명으로 86.6%이며, 비정규직은 141명으로 13.4%였다. 결혼상태는 배우자 없음 539명(51.3%), 배우자 있음 512명(48.7%)이고, 부양가족은 부양가족 있음이 50.9%이고 부양가족 없음이 49.1%이었다. 연령은 평균 37.4세로 21세부터 67세까지 분포하였으며, 현 직장 근무기간은 평균 55.5개월로 나타났다.

표 2. 연구대상자의 일반적 특성

(N=1,051)

구분		빈도	비율(%)			
성별	남성	294	28.0			
	여성	757	72.0			
학력	고등학교 졸	9	0.8			
	전문대학교 졸	183	17.4			
	대학(4년제) 졸	640	60.9			
	대학원 이상 졸	211	20.1			
	기타	8	0.8			
직급	기관장	87	8.3			
	중간관리자	244	23.2			
	실무자	649	61.8			
	기타	71	6.7			
기관형태	이용시설	674	64.1			
	생활시설	263	25.0			
	공공기관 및 기타	114	10.9			
고용형태	정규직	910	86.6			
	비정규직	141	13.4			
결혼상태	배우자 없음	539	51.3			
	배우자 있음	512	48.7			
부양가족 유무	부양가족 있음	535	50.9			
	부양가족 없음	516	49.1			
연령	평균	37.4	최소값	21	최대값	67
현직장 근무기간	평균	55.5(개월)	최소값	1	최대값	475

2. 기술통계

<표 3>에서 주요 변수인 클라이언트 정신적 폭력, 동료·상사 정신적 폭력, 직무스트레스와 소진, 이직의도에 대한 평균, 점수 범위, 표준편차, 왜도, 첨도에 대한 자료의 측정상태 및 정규분포성을 점검하였다. 왜도의 절대값이 3 미만 그리고 첨도의 절대값이 10 미만으로 정규성 가정이 충족되어(Kline, 2013) 구조모형 검증을 위한 최대우도법 추정에 무리가 없는 것으로 판단하였다(Curran, West & Finch, 1996).

표 3. 주요 변수들의 기술통계

(N=1,051)

	평균	최소값	최대값	표준편차	왜도	첨도
클라이언트 정신적 폭력	1.85	0	9.00	2.85	1.58	1.28
동료·상사 정신적 폭력	1.24	0	9.00	2.38	2.15	3.81
직무스트레스1	3.65	1.00	5.00	0.82	-0.38	-0.20
직무스트레스2	3.85	1.00	5.00	0.74	-0.49	0.36
소진1	2.74	1.00	5.00	0.92	0.33	-0.42
소진2	3.47	1.00	5.00	0.90	-0.25	-0.43
이직의도1	2.58	1.00	5.00	1.30	0.46	-0.94
이직의도2	3.30	1.00	5.00	1.35	-0.29	-1.13
이직의도3	3.48	1.00	5.00	1.25	-0.51	-0.77

3. 상관관계

<표 4>를 통해 본 연구에서 사용된 주요 변수들 간의 상관은 .11~.75로 나타났으며 모든 변수들 간의 상관은 모두 유의미한 정적(+) 상관관계를 나타냈다($p < .001$). 독립변수들 간의 다중공선성 발생 여부를 확인하기 위해 공차한계와 분산팽창인자(VIF)를 살펴본 바, 주요 변수에서 공차한계는 0.1 이상, VIF 값은 10 이하로 나타나 다중공선성의 가능성이 낮음을 확인하였다.

표 4. 주요 변수들의 상관관계

(N=1,051)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 클라이언트 정신적 폭력	1								
2 동료·상사 정신적 폭력	.275***	1							
3 직무스트레스1	.246***	.236***	1						
4 직무스트레스2	.190***	.186***	.734***	1					
5 소진1	.172***	.178***	.346***	.182***	1				
6 소진2	.252***	.272***	.591***	.498***	.521***	1			
7 이직의도1	.115***	.287***	.309***	.217***	.378***	.412***	1		
8 이직의도2	.133***	.266***	.332***	.241***	.383***	.411***	.740***	1	
9 이직의도3	.173***	.270***	.405***	.297***	.419***	.476***	.673***	.759***	1
공차한계	.871	.872	.433	.419	.703	.497			
VIF	1.148	1.147	2.307	2.386	1.422	2.011			

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

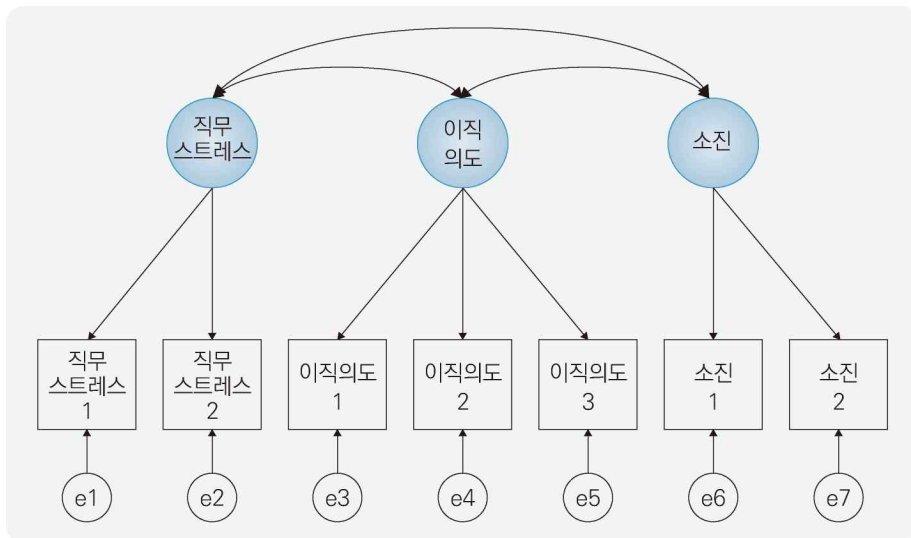
4. 측정모형

구조모형을 분석하기 전에 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해 각 측정변수들이 요인을 얼마나 잘 설명하는지 살펴보았다. 본 연구의 잠재변수인 이직의도, 직무스트레스, 소진에 대하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 잠재변수들은 하위개념이 없는 단일차원성을 가진 척도로 항목 묶기(item parceling)를 사용하여 구성된 측정변수들을 활용하였다. 측정모형의 적합도 지수 결과는 <표 5>와 같고 측정모형은 [그림 2]와 같다. 측정모형의 적합도 지수는 $\chi^2=27.860$, $p<.01$, $df=11$ 로 카이제곱 통계량은 유의미한 수준으로 나타났으나, 카이제곱 통계량은 표본 수에 민감하게 영향을 받는다는 제한점이 있으므로 χ^2 값과 함께 TLI, CFI, RMSEA를 통해 적합도 지수를 확인한 결과 적합도가 양호한 수준임이 확인되었다.

표 5. 측정모형의 적합도 지수

	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
연구모형	27.860	11	0.993	0.987	0.038	0.018

그림 3. 확인적 요인분석



측정모형의 요인적재량은 <표 6>과 같다. 본 연구의 모든 변수들은 $p < .01$ 수준에서 유의미하게 나타나 측정변수들이 잠재변수를 적절히 구성하고 있고 본 측정모형은 자료에 적합한 것으로 확인할 수 있다. 또한 요인적재량과 오차항의 분산을 이용하여 분산 추출지수와 개념신뢰도를 산출한 바, 분석가능한 신뢰도를 보였다(Fornell & Larcker, 1981).

표 6. 측정모형의 요인적재량

모수		비표준화	표준오차	표준화	분산추출 지수	개념신뢰도
요인부하						
직무스트레스	직무스트레스1	1.000	-	0.823	0.966	0.524
	직무스트레스2	-.773	0.036	-0.621		
이직의도	이직의도1	1.000	-	0.808	0.966	0.977
	이직의도2	-13.370	2.216	-0.194		
	이직의도3	1.175	0.036	0.917		
소진	소진1	1.000	-	0.923	0.804	0.861
	소진2	0.044	0.017	0.247		
요인의 분산 및 공분산		비표준화		표준오차		표준화
직무스트레스		1.051		0.072		1.000
이직의도		1.111		0.072		1.000
소진		4.813		1.769		1.000
직무스트레스와 이직의도		1.088		1.060		1.007
직무스트레스와 소진		0.777		0.092		0.346
이직의도와 소진		0.768		0.088		0.032
측정의 오차						
직무스트레스1(e1)		0.502		0.039		0.323
직무스트레스2(e2)		1.000		0.048		0.614
이직의도1(e3)		0.590		0.033		0.347
이직의도2(e4)		5083.261		222.615		0.962
이직의도3(e5)		0.292		0.031		0.160
소진1(e6)		0.834		1.752		0.148
소진2(e7)		0.146		0.007		0.939

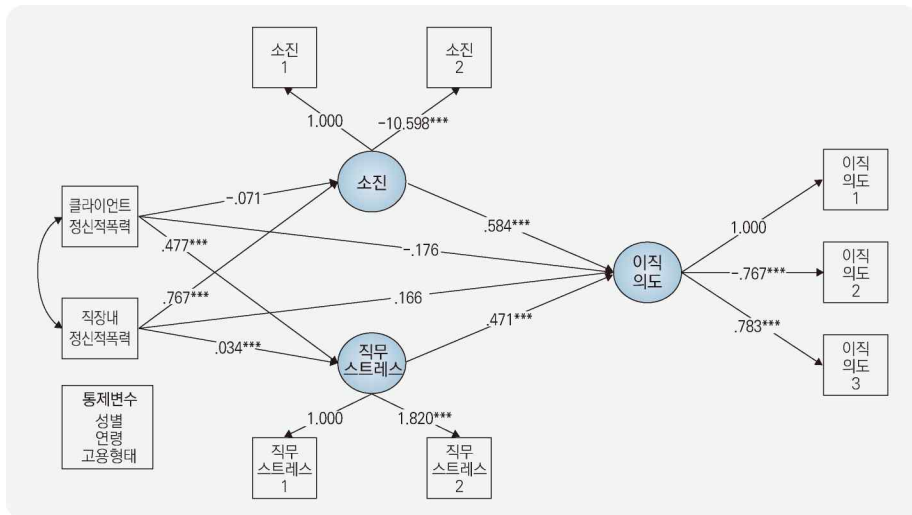
5. 구조모형

측정변수들이 잠재변수들을 적절히 반영하고 있음을 확인한 후, 동료·상사 정신적 폭력, 클라이언트 정신적 폭력과 소진 및 직무스트레스, 이직의도 간의 관계를 검증하기 위해 동료·상사 정신적 폭력, 클라이언트 정신적 폭력을 외생변수로, 이직의도를 내생변수로 설정하고 소진과 직무스트레스의 매개효과를 분석하였다. 구조모형의 적합도를 분석한 결과 <표 7>와 같이 CFI는 0.929, TLI는 0.895, RMSEA는 0.076, SRMR은 0.059로 나타나 양호한 모형임이 확인되었다(Bentler & Bonett, 1980; Sharma et al., 2005).

표 7. 구조모형의 적합도 지수

	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
연구모형	267.999	38	0.929	0.895	0.076	0.059

그림 4. 구조모형 분석결과



<표 8>에서 각 경로계수들을 통한 변수들의 영향을 살펴보면 다음과 같다. 연구문제에 따른 결과를 살펴보면, 첫째, 클라이언트 정신적 폭력은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 못하였다. 둘째, 동료·상사 정신적 폭력은 이직의도에 유의미한 직접적인 영향이 없었다. 셋째, 클라이언트 정신적 폭력은 직무스트레스의 매개효과를 통해서 이직의도를 높이는 것으로 나타났다($\beta=0.225, p<.05$). 넷째, 동료·상사 정신적 폭력은 소진의 매개($\beta= 0.448, p<.001$)를 통해서 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤다. 또한 동료·상사 정신적 폭력은 직무스트레스의 매개($\beta = 0.016, p<.05$)를 통해서도 이직의도를 높임을 알 수 있었다. 이와 같은 결과를 통해 직무스트레스를 매개로 한 이직의도의 영향에 대해서는 클라이언트의 정신적 폭력이 동료·상사의 정신적 폭력보다 큰 영향을 보였으나, 동료·상사의 정신적 폭력은 클라이언트의 정신적 폭력과는 달리 소진을 통해서도 이직의도를 높이고 있음을 알 수 있었다.

또한 클라이언트의 정신적 폭력은 사회복지 종사자의 직무스트레스를 높이는 것으로 나타났으며($\beta=0.477, p<.001$), 동료·상사 정신적 폭력도 직무스트레스에 유의미한 영향을 보였다($\beta=0.034, p<.001$). 동료·상사 정신적 폭력은 직무스트레스 뿐만 아니라 소진을 높임을 알 수 있었는데, 가장 큰 영향력을 보여주었다($\beta=0.767, p<.001$). 특히 그밖에 소진($\beta=0.584, p<.001$)과 직무스트레스($\beta=0.471, p<.001$)는 이직의도에 정(+)적으로 유의미한 영향을 미쳤는데, 소진의 영향력이 직무스트레스보다 조금 더 높음을 알 수 있다. 통제변수 중에는 유일하게 연령과 이직의도 간에 유의미한 결과를 보였다($\beta=0.029, p<.01$).

표 8. 구조모형의 경로계수

모수	비표준화	표준오차	표준화
경로계수			
직무스트레스←클라이언트 정신적 폭력	0.477***	0.026	0.702
직무스트레스←동료·상사 정신적 폭력	0.034***	0.007	0.160
소진←클라이언트 정신적 폭력	-0.071	0.068	-0.022
소진←동료·상사 정신적 폭력	0.767***	0.021	0.758
이직의도←소진	0.584***	0.143	0.756
이직의도←직무스트레스	0.471***	0.182	0.129

모수	비표준화	표준오차	표준화
이직의도←연령	0.029**	0.009	0.080
이직의도←성별(여성)	0.022	0.015	0.034
이직의도←고용형태(정규직)	-0.008	0.018	-0.010
설명오차의 분산	0.767***		
소진	0.182	0.182	0.426
직무스트레스	0.021	0.005	0.477
이직의도	0.009	0.069	0.069
간접효과	0.022		
이직의도←소진←클라이언트 정신적폭력	0.015	0.041	-0.017
이직의도←직무스트레스←클라이언트 정신적폭력	0.225*	0.087	0.091
이직의도←소진←동료·상사 정신적 폭력	0.448***	0.110	0.573
이직의도←직무스트레스←동료·상사 정신적 폭력	0.016*	0.007	0.021
외생변수의 분산 및 공분산			
클라이언트 정신적 폭력	0.169**	0.007	1.000
동료·상사 정신적 폭력	1.701***	0.246	1.000
이직의도←직무스트레스←동료·상사 정신적 폭력	0.016*	0.007	0.021
설명역(R ²)			
소진		0.574***	
직무스트레스		0.523***	
이직의도		0.931***	

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

모형에 포함된 변수들의 총 효과와 직접효과 및 간접효과를 분해한 결과는 <표 9>와 같다. 클라이언트 정신적 폭력은 이직의도에 직접효과는 없지만, 직무스트레스의 간접효과를 통해서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=0.225$, $p<.05$), 직무스트레스는 클라이언트의 정신적 폭력과 이직의도와의 관계에서 완전 매개효과를 나타냈다. 동료·상사 정신적 폭력은 이직의도에 직접효과는 없었으나, 소진($\beta=0.448$, $p<.001$) 및 직무스트레스($\beta=0.016$, $p<.05$)를 통해서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스와 소진은 동료·상사 정신적 폭력과 이직의도와의 관계에서 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

표 9. 주요 변수들의 직접·간접·총효과

경로	비표준화	표준오차	표준화
직접효과 이직의도←클라이언트 정신적폭력	-0.176	0.101	-0.071
간접효과 이직의도←소진←클라이언트 정신적폭력	-0.041	0.041	-0.017
이직의도←직무스트레스←클라이언트 정신적폭력	0.225*	0.087	0.091
총 간접효과	0.183	0.096	0.074
총 효과	0.007	0.064	0.003
직접효과 이직의도←동료·상사 정신적 폭력	0.166	0.111	0.213
간접효과 이직의도←소진←동료·상사 정신적 폭력	0.448***	0.110	0.573
이직의도←직무스트레스←동료·상사 정신적 폭력	0.016*	0.007	0.021
총 간접효과	0.464***	0.110	0.594
총 효과	0.630***	0.021	0.807

본 연구에서는 매개효과의 유의성 검증을 위해 부트스트래핑(Bootstrapping)을 활용하여 95%와 99%의 신뢰구간 내에서 간접효과의 유의성을 검증하였다(Bollen & Stine, 1990). <표 10>에 따르면 클라이언트 정신적 폭력이 직무스트레스를 매개해 사회복지 종사자의 이직의도에 대한 경로가 유의한 것으로 나타났다. 동료·상사 정신적 폭력은 소진을 매개하여 이직의도에 유의한 결과를 보여주었고, 또한 직무스트레스를 매개하여 동료·상사 정신적 폭력은 이직의도에 영향을 미침을 확인하였다.

표 10. 부트스트래핑 간접효과 유의성

효과	신뢰구간			
	95%		99%	
간접효과				
이직의도 ← 소진 ← 클라이언트 정신적 폭력	[-0.110	0.027]	[-0.131	0.049]
이직의도 ← 직무스트레스 ← 클라이언트 정신적 폭력	[0.089	0.361]	[-0.047	0.403]
이직의도 ← 소진 ← 동료·상사 정신적 폭력	[0.251	0.645]	[0.189	0.707]
이직의도 ← 직무스트레스 ← 동료·상사 정신적 폭력	[0.002	0.030]	[-0.002	0.035]

V. 결론

본 연구는 클라이언트 및 직장 내 동료·상사에 의한 정신적 폭력경험에 주목하여 소진과 직무스트레스를 통해 사회복지 종사자의 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스를 매개하여 클라이언트 정신적 폭력과 동료·상사의 정신적 폭력 모두 이직의도에 유의미한 영향이 있었다. 이와 같은 결과는 클라이언트와 동료·상사의 정신적 폭력경험이 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지는 않았지만 직무스트레스를 완전 매개해 이직의도를 높임을 보여주었다. 이는 사회복지 종사자의 정신적 폭력경험과 스트레스와 이직의도의 관계를 확인한, 본 연구의 주요 결과 중 하나라고 할 수 있다.

둘째, 동료·상사에 의한 정신적 폭력은 소진을 매개하여 이직의도를 높임을 알 수 있다. 소진이 동료·상사의 정신적 폭력과 이직의도에 미치는 영향을 완전 매개하였음을 보여주는 것으로서, 동료·상사의 정신적 폭력과 소진과 이직의도의 영향을 확인한 본 연구의 또 다른 주요 성과이다. 이로써 동료·상사의 정신적 폭력은 직무스트레스 뿐만 아니라 소진을 통해서도 이직의도를 높이고 있음을 알 수 있었다.

셋째, 동료·상사의 정신적 폭력은 직무스트레스와 소진에 모두 영향을 미쳐 동료·상사의 정신적 폭력경험이 많을수록 소진 및 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 특히 소진에 대한 동료·상사의 정신적 폭력의 영향력이 매우 높은 것을 확인할 수 있었다. 또한 클라이언트에 의한 정신적 폭력은 직무스트레스에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트와 직장 내 구성원에 의한 폭력 경험은 사회복지사의 직무스트레스와 소진에 영향을 미친다는 선행연구(Song, 2005; 이정은·조영은, 2008; 정은미, 2009; 김자영 외, 2016)와 일치하는 부분이다.

넷째, 소진과 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미쳐 소진과 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지는 결과를 보여주었다. 이는 직무스트레스와 소진은 이직의도를 증가시킴을 보고한 선행연구(강제상 외, 2011; Kim et al., 2012; 이형렬, 신용석, 2012; 이선영, 이홍직, 2017; 박수경 외, 2018)와 동일한 결과를 보여주었다.

본 연구는 폭력 경험 중 특히 일상적으로 빈번히 발생하는 정신적 폭력이 업무스트레스와 소진을 통해 조직행동인 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 본 연구의 결과를 통해 정신적 폭력은 사회복지 종사자에게 부정적인 심리·정서적 영향을 미치고, 이와

같은 정서적 영향은 부정적인 조직행동과 태도로 이행된다는 것을 확인할 수 있었다. 그러므로 정신적 폭력을 예방하여 소진과 스트레스를 줄이고, 이를 통해 이직의도를 낮추기 위한 정책적, 실천적인 조직관리에 관한 함의는 다음과 같다.

첫째, 건강한 조직문화를 확립하여 사회복지 조직 차원에서 소진과 업무스트레스를 줄이고 이직의도를 낮출 수 있도록 하여야 할 것이다. 이를 위해 종사자에게 동기를 부여하고 업무만족도를 향상시킬 수 있는 운영방안이 모색되어야 한다. 또한 건강한 조직문화와 상반되는 불합리하고 비민주적인 체계, 과중한 직무요구, 차별경험 등의 스트레스 상황을 타개하기 위한 조직풍토의 재고가 요청된다. 무엇보다도 정신적 폭력으로 인한 업무 스트레스와 소진이 이직의도를 높인 본 연구결과를 볼 때, 사회복지 종사자의 인권과 안전을 최우선으로 하는 조직문화의 개선이 요구된다. 즉 종사자 보호에 대한 조직의 원칙이 수립되고, 종사자의 폭력피해가 더 이상 개인의 문제로 간주되지 않고 누구나 겪을 수 있는 경험으로 받아들이는 조직 분위기가 조성되어야 할 것이다. 이런 조직문화가 조성될 때 폭력 상황을 신속히 보고하고, 조직에서는 철저한 사후관리를 통해 부정적인 영향력을 최소화할 수 있을 것이다(강래화, 2018, p.122; 김경희, 권자영, 2013, p.303; 김혜영 외, 2018, p.217).

둘째, 정신적 폭력에 대한 사전 예방체계를 구축해야 할 것이다. 폭력을 막는 최선의 대안은 적극적인 예방이며, 이는 두 가지 차원으로 우선 사전에 폭력발생의 조건과 상황을 적극 통제하는 사전 예방과, 또 다른 하나는 폭력이 발생한 후에 신속히 개입하여 그 피해를 최소화하는 사후 대응이다(Weinger, 2001; 박미은, 신희정, 2010 재인용, p.307). 정신적 폭력에 대한 사전 예방은 우선 의사소통 체계를 구축하고 점검하며, 조직 내 위원회를 가동하여 폭력사건의 보고와 논의가 개방적으로 이루어질 수 있는 조직 체계를 마련하는 것이다. 폭력이 발생한다고 하여도 의사소통 체계가 잘 갖추어진 조직은 신속한 보고절차와 처리를 통해 빠른 해결을 도모할 수 있을 것으로 사료된다.

셋째, 폭력예방을 위한 다양하고 지속적인 교육이 필요하다. 사회복지 종사자 대상 보수교육이나 자체 교육에 스트레스 관리, 갈등관리, 인권 교육 등의 내용을 포함한다(이정은, 조영은, 2008, p.99). 2015년부터 사회복지 현장 전반기의 인권 감수성 증진을 위해 '사회복지 윤리와 인권'을 사회복지사 보수교육의 필수 의무영역으로 신설하여 인권교육을 강화시켰으나, 보수교육 방식을 답습하며 인권침해, 안전 및 폭력 대처에 큰 도움이 되지 못한다는 지적이 있다(김경희, 권자영, 2013, p.303). 그러므로 물리적 환

경, 인력, 서비스의 특수성을 고려한 현장과 밀착된 실천적인 인권교육을 위해 유형별, 직종 및 직급별 심화교육으로 전문화시켜 폭력 상황에 대처할 수 있도록 한다(최병근, 2019, p.4). 이러한 교육을 통해 사회복지 종사자 스스로 폭력경험이 미치는 영향에 제대로 인식하고 대처할 필요가 있다.

넷째, 사회복지 종사자 폭력예방 매뉴얼이 이용자별 특성과 사회복지 조직 유형별로 구체적이고 상세한 안전 관리지침을 포함한 예방 매뉴얼로 업그레이드될 필요가 있다. 무엇보다 조직 중심으로 매뉴얼에 대한 학습, 교육, 적용, 숙지를 통해 폭력 예방 프로그램으로 활용되고 실천되어야 할 것이다. 또한 폭력 발생 시 적절한 대처에 관한 위기관리 지침과 가이드라인도 예방 매뉴얼과 함께 마련되어야 한다. 정신적 폭력이 소진이나 조직몰입 저하, 이직의도 등의 부정적인 결과로 이행되지 않도록 사회복지 종사자의 스트레스 대처 기술 향상 방안도 고안되어야 할 것이다(이정은, 조영은, 2008, p.99).

다섯째, 사전 예방 체계와 더불어 사후대응 체제를 마련해야 할 것이다. 우선 피해를 입은 종사자의 심리·정서적 안정을 위해 전문기관의 상담 치료를 연계하며, 휴가 및 휴직, 대체인력 등을 제공해 업무스트레스, 우울 및 소진을 최소화시킬 필요가 있다. 회복을 위한 지원체계를 수립하고 필요시 장기적인 상담과 치료를 받을 수 있는 방안을 마련해야 한다. 무엇보다 조직 차원에서 사회·심리적, 정서적 피해에 대한 지원과 보상 절차를 위한 제도의 수립이 필요하다(김자영, 2016; 김경희, 권자영, 2013; 박미은, 신희정, 2010).

여섯째, 직장 내 폭력 예방을 위한 다양한 슈퍼비전 활동, 즉 상사로부터의 슈퍼비전 외에 집단 슈퍼비전, 동료 슈퍼비전 등이 모색되어야 할 것이다(박은아, 김성혜, 2016, p.331). 본 연구를 통해 동료·상사로부터의 정신적 폭력은 직무스트레스와 소진을 높이며, 그 결과로 이직의도에 대한 영향을 확인하였다. 사회복지 현장에서 그동안 동료·상사로부터의 폭력은 클라이언트 폭력에 비하여 상대적으로 관심과 연구가 적었으나, 근로기준법 개정(2019. 1. 15)을 통해 최초로 '직장 내 괴롭힘' 개념이 법률로 규정되어, 이에 대한 관심이 증가하고 있다(고용노동부, 2019). 무엇보다도 폭력은 쌍방의 상호작용임을 인지하고, 조직 차원의 전반적인 점검이 필요할 것이다. 폭력의 가해와 피해를 함께 예방하기 위해서 폭력문제에 대한 조직의 민감성을 키우는 것이 중요하다(남석인, 2017, p.21). 또한 폭력이 스트레스를 불러일으키지만 과중한 업무와 스트레스가 폭력을 조장하기도 하기 때문에 동료·상사로부터의 정신적 폭력을 예방하기 위해서 종사자

에게 과중한 업무와 역할은 없는지 확인하여야 할 것이다. 특히 이용자를 대면하는 사회복지에서 종사자의 인권문제는 종사자의 근로 욕구의 감퇴와 이직과 더불어 서비스의 질적 저하와 밀접하게 연결됨으로 조직차원의 다각적 노력이 필요하다(김유경 외, 2017; 김명일 외, 2019, p.84).

본 연구의 제한점과 함께 후속연구를 위한 제안은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 조사 대상을 서울시 사회복지 종사자로 한정하였으나 향후 사회복지 조직과 대상, 지역을 다양하게 구성하고 다변화하여 보다 종합적인 연구결과를 도출할 필요가 있다. 둘째, 횡단 자료의 구조로 인해 인과적 관계를 밝히는 데 한계를 지니고 있다. 특히 폭력은 장기적이고 반복적일수록 더 심각한 영향을 미칠 수 있으므로(남석인 외, 2017, p.6), 후속 연구를 통해 종단자료로 축적하고 활용하여 보다 명확한 인과관계를 확인할 필요가 있을 것이다. 본 연구는 사회복지 종사자의 이직의도와 관련하여 직무 스트레스와 소진에 대한 완전 매개를 검증함으로써 사회복지 종사자가 경험하는 정신적 폭력의 영향을 확인하였다. 특히 정신적 폭력으로 인한 종사자 개인과 조직에 미치는 부정적 영향을 살펴 종사자를 정신적인 폭력으로부터 예방하고 보호할 수 있는 정책적이고 실천적인 조직 관리의 함의를 모색하였다는 점에서 그 의의가 있다.

조상미는 University of Southern California에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 현재 이화여자 대학교에서 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지행정, 사회적경제, 사회적기업이며, 현재 사회적경제, 조직효과성, 기업의 사회적 책임, 다양성과 조직관리 등을 연구하고 있다.

(E-mail: sangmicho@ewha.ac.kr)

정희수는 이화여자대학교에서 사회복지학 석사학위를 받았으며, 현재 사회적경제협동과정에서 박사수로 중이다. 주요 관심분야는 사회적경제, 사회복지이며, 현재 사회적기업, 사회복지 조직 및 행정, 여성 및 공동체 등을 연구하고 있다.

(E-mail: hsoochung@hanmail.net)

한예선은 이화여자대학교에서 사회복지 학사학위를 받았으며, 현재 사회복지학과에서 석사과정 중이다. 주요 관심분야는 소수자 인권과 사회복지운동이다.

(E-mail: yaesunhan@gmail.com)

참고문헌

- 강길현, 손재홍. (2012). 직무 및 조직특성이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향. 한국 컴퓨터정보학회논문지, 17(9), pp.171-179.
- 강래화, 남진열, 고관우. (2018). 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 67, pp.105-127
- 강제상, 김광구, 고대유. (2011). 사회복지사의 이직의사에 관한 연구. 한국인사행정학회보, 10(2), pp.85-117.
- 강정희, 김철웅. (2012). 말라크소진측정도구(Maslach Burnout Inventory)의 적용가능성 평가. 성인간호학회지, 24(1), pp.31-37.
- 강철희, 이종화. (2019). 한국 사회복지사 이직연구에 관한 체계적 문헌고찰. 한국사회복지행정학, 21(4), pp.75-112.
- 강철희, 허영혜, 장인성. (2015). 사회복지조직의 인적자원관리와 이직률의 관계에 대한 연구. 한국사회복지학, 67(1), pp.189-213.
- 강흥구. (2011). 의료사회복지사의 소진이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 임파워먼트 매개효과를 중심으로. 사회과학논총, 26(2), pp.1-23.
- 고용노동부. (2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼. 세종: 동기관.
- 경기복지재단. (2014). 사회복지담당공무원에 대한 민원인 폭력 실태 및 대응방안 연구. 수원: 동기관.
- 김경희, 권자영. (2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 대처경험에 대한 연구. 보건 사회연구, 33(4), pp.275-311.
- 김명일, 신혜리, 이민아. (2019). 사회복지시설의 복리후생 수준과 사회복지시설 종사자의 이직의도와의 관계. 한국사회복지행정학, 21(1), pp.83-104.
- 김상욱, 유홍준. (2002). 직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정. 한국사회학, 36(1), pp.51-81.
- 김석용, 옥원호. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 한국행정학보, 35(4), pp.355-373.
- 김유경, 조성호, 박경수, 윤덕찬, 임성은, 박신아. (2017). 사회복지 종사자의 보수수준 및

- 근로여건 실태조사. 세종: 한국보건사회연구원.
- 김자영, 홍송이, 한창금. (2016). 정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향. 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. *사회복지연구*, 47(3), pp.113-118.
- 김혜영, 신혜령, 양옥경, 이은진. (2018). 여성사회복지사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 직장 내 폭력적 경험의 매개효과 및 사회적 지원과 관계만족의 조절효과 연구. *미래사회복지연구*, 9(2), pp.177-222.
- 나혜진. (2019). 중국지역 호텔직원의 직무 스트레스와 이직 의도의 관계에서 일터 영성의 매개 효과. *관광레저연구*, 31(2), pp.193-215.
- 남석인, 이희정, 홍초롱, 최정은. (2017). 의료사회복지사가 경험한 직장 내 폭력이 이직 의도에 미치는 영향-우울의 매개효과 확인. *정신건강과 사회복지*, 45(4), pp.5-27.
- 남택영, 심홍보. (2017). 호텔 종사원의 언어폭력 경험이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향. *관광레저연구*, 29(10), pp.201-219.
- 노상은, 꺾미정, 김정훈. (2016). 노인복지시설 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 영향을 미치는 개인적 요인의 조절효과 연구. *한국자치행정학보*, 30(4), pp.205-224.
- 박길태, 김세영. (2014). 조직문화 및 직무스트레스, 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향 : 전라북도를 중심으로. *인문논총*, 35, pp.137-158.
- 박미은. (2007). 가정폭력, 성폭력기관 여성종사자들의 클라이언트 폭력경험. *한국가족복지학*, 20, pp.137-162.
- 박미은, 신희정. (2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. *피해자학연구*, 18(2), pp.285-312.
- 박수경, 이선우, 한세은. (2018). 사례관리 담당 사회복지사의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향에서 소진의 다중매개효과 검증: 일반 업무 담당 사회복지사와의 비교를 중심으로. *한국사회복지조사연구*, 59, pp.113-141.
- 박우성, 노용진. (2000). 비정규직 근로자의 직무만족과 이직의도 결정요인에 관한 연구. 제2회 한국 노동패널대회 학술대회 발표자료집, pp.279-303.
- 박은아, 김성혜. (2016). 사회복지사의 직장 내 폭력이 정서적 소진에 미치는 영향. *정신건강과사회복지*, 44(3), pp.325-351.

- 보건복지부, 한국사회복지사협회. (2017). 사회복지종사자 폭력예방 매뉴얼. 보건복지부, 한국사회복지사협회.
- 서경화, 최원식, 전유정. (2018). 커피전문점 방문 고객의 언어폭력이 종사원의 소진, 이직의도 및 직무성과에 미치는 영향. *Culinary Science & Hospitality Research*, 24(4), pp.29-39.
- 서울복지재단. (2005). 복지시설 종사자의 위험관리 실태조사. 서울: 서울복지재단.
- 서울복지재단. (2006). 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼. 서울: 서울복지재단.
- 서울시사회복지사협회. (2019). 2019 서울시 사회복지사 근로실태 결과 및 개선방안 관련 토론회. 서울: 동기관.
- 서중수, 이미영. (2016). 비영리기관 종사자의 일-생활균형이 이직의도에 미치는 영향. *한국가족자원경영학회지*, 20(2), pp.57-74.
- 설진화. (2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. *노인복지연구*, 34, pp.133-162.
- 신용석, 강태인, 윤성은. (2015). 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과 검증 -건강가정지원센터 일반직과 아동돌봄직의 다집단분석과 잠재평균차이 검증. *한국사회복지학*, 67(3), pp.31-55.
- 신준섭. (2008). 사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구: 아동보호서비스 현장을 중심으로. *한국아동복지학*, 27, pp.37-68.
- 유용식. (2011). 사회복지근무자의 이직의도 관련요인. *한국콘텐츠학회논문지*, 11(5), pp.338-346.
- 윤수경, 조태영, 육풍림. (2016). 카지노 직원이 지각하는 언어폭력과 상사의 비인격적 감독이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. *관광경영연구*, 71, pp.131-159.
- 윤혜미, 박병금. (2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. *한국사회복지학*, 56(3), pp.279-301.
- 이동하, 우석진, 강현아, 정익중, 노충래, 전종설. (2016). 임금이 사회복지사의 이직에 미치는 효과. *유라시아연구*, 13(2), pp.87-102.
- 이봉재. (2018). 사회복지사들이 지각하는 직장 내 무례함이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로. *사회과학연구*, 34(1), pp.35-55.
- 이상정, 황정하. (2020). 아동그룹홈 종사자의 업무량과 슈퍼비전이 이직의도에 미치는

- 영향 - 소진과 직무 만족의 매개효과를 중심으로 한국사회복지학, 72(1), pp.9-34.
- 이선영, 이홍직. (2017). 사회복지전담공무원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국웰니스학회지, 12(1), pp.81-92.
- 이승기, 김동기, 최윤영, 손인봉. (2013). 장애인 활동지원제도 전담인력의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과에 대한 연구. 사회과학연구, 29(1), pp.261-283
- 이윤주, 이미형. (2013). 병원간호사의 직장 내 괴롭힘과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 정신간호학회지, 22(2), pp.77-87.
- 이은숙. (2012). 클라이언트 폭력이 아동보호전문기관 사회복지사의 소진과 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 위덕대학교.
- 이정서, 이훈희, 황정은. (2012). 사회복지사의 감성자본이 소진, 조직몰입에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 14(3), pp.79-103.
- 이정은, 조영은. (2008). 클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스 소진. 조직몰입 이직의도의 구조적 관계. 한국사회복지조사연구, 19, pp.83-104.
- 이주경, 정여주. (2013). 정신보건사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력경험과 회복노력에 관한 질적 사례연구. 사회과학연구, 24(4), pp.45-64.
- 이준상, 김만호. (2005). 사회복지사의 조직몰입 수준이 이직의도에 미치는 영향. 한국행정논집, 17(3), pp.761-786.
- 이지선, 강철희, 최수찬. (2019). 사회복지조직 구성원의 이직의도에 관한 연구: 사회복지사의 성격 특성과 조직지원 및 조직공정성 인식의 영향력 분석. 한국사회복지행정학, 21(2), pp.257-285.
- 이형렬, 신용석. (2012). 사회복지전담공무원의 이직의도에 영향을 미치는 요인. GRI 연구논총, 14(1), pp.141-172.
- 장소현, 최승훈, 이용갑. (2018). 사회복지 종사자의 폭력피해경험과 소진의 관계에서 직무스트레스의 매개효과-인천광역시 사례를 중심으로. 보건과사회과학, 47, pp.85-106.
- 정원오, 김연아. (2015). 비정규직 직업이동의 동태적 특성과 영향요인. 사회복지연구, 46(1), pp.85-109.
- 정은미. (2009). 클라이언트 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 영향. 박사

학위논문, 조선대학교

- 조상미, 최미선. (2010). 조직요인과 이직의도와의 관계에 관한 탐색적 연구 - 조직공정성, 조직지원인식, 상사-부하교환관계를 중심으로. *인적자원관리연구*, 17(2), pp.1-27.
- 조영림, 최수찬, 이지선. (2019). 종합사회복지관 사회복지사의 일가치감과 이직의도에 관한 연구. *한국사회복지조사연구*, 61, pp.45-78.
- 조희문. (2012). 직장에서의 정신적 폭력 - 브라질 법에서의 논의를 중심으로. *포르투갈-브라질연구*, 9(2), pp.209-238.
- 최병근. (2019). 사회복지종사자 인권 보호를 위한 개선과제. 서울: 국회입법조사처.
- 최영광, 전동일. (2017). 사회복지사 이직 의사 영향 요인: 사회복지사와 비사회복지사의 비교를 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 17(1), pp.129-136.
- 최은숙, 정혜선, 김수현, 박현주. (2010). 한국 근로자의 업무관련 불안감 및 우울감 경험에 대한 직장폭력의 영향. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 40(5), pp.650-661.
- 허희정, 이수경. (2018). 중소병원 간호사의 언어폭력 경험 및 소진이 이직의도에 미치는 영향. *한국데이터정보과학회지*, 29(3), pp.665-678.
- 홍연숙. (2017). 제주지역 사회복지사들의 직무스트레스, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계. *한국지역사회복지학*, 61, pp.53-80.
- Abrams, D., Ando, K. & Hinkle, S. (1998). Psychological attachment to the group: Cross-cultural differences in organizational identification and subjective norms as predictors of workers' turnover intentions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(10), pp.1027-1039.
- Arshad, H. & Putek, F. (2015). Determinants of Turnover Intention among Employees. *Journal of Administrative Science*, 12(2), pp.1-15.
- Bannister, B. D. & Griffith, R. W. (1986). Applying a causal analytic framework to the Mobley, Horner, and Hollingsworth(1978) turnover model: A useful reexamination. *Journal of Management*, 12(3), pp.433-443.
- Balfour, D. L. & Neff, D. M. (1993). Predicting and Managing Turnover in Human Service Agencies: A Case Study of an Organization in Crisis. *Public Personnel*

- Management*, 22(3), pp.473-486.
- Bentler, P. & Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), pp.588-606.
- Bowling, N. A. & Beehr, T. A. (2006). Workplace Harassment from the Victim's Perspective: A Theoretical Model and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), pp.998-1012.
- Cordes, G. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, pp.621-656.
- Curran, P. J., West, S. G. & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to non normality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), pp.16-29.
- Flannery, R. B. (1996). Violence in the workplace, 1970-1995: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 1(1), pp.57-68.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp.39-50.
- French, J. R. P., Rogers, W. & Cobb, S. (1980). Adjustment as a Person-Environment Fit. In Coelho, G., Hamburg, D. and Adams, J. (Eds.). *Coping and Adaptation: Interdisciplinary Perception*. New York: Basic Books.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, pp.159-165.
- Glaso, L., Vie, T. L., Holmdal, G. R. & Einarsen, S. (2010). An Application of Events Theory to Workplace Bullying. *European Psychologist*, 16(3), pp.198-208.
- Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), pp.897-913.
- Guedes, M. N. (2005). *Terror psicológico no trabalho*. LTr.
- Hagen, J. (1989). Income Maintenance Workers: Burned out, Dissatisfied and Leaving. *Journal of Social Service Research*, 13, pp.47-63.

- Hansen, A. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. & Orbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and psychological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60(1), pp.63-72.
- Hirigoyen, M. F. (1998). *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien*. Editions la Decouverte et Syros. Paris: La Découvert et Syros.
- Hirigoyen, M. F. (2005). *Mal-estar no trabalho: redefinido o assédio moral*. Trad. Rejane Janowitz(trad.). 2a ed. Rio de Janeiro: Ed. Bertrand Brasil.
- Hoel, H. & Cooper, C. L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester, UK: Manchester school of Management(UMIST).
- Hoel, H., Rayner, C. & Cooper, C. L. (1999). workplace bullying. (pp.195-230), In Cooper, C.L. & Robertson, I. T. (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Chichester, UK: Wiley.
- International Labour Office and World Health Organization. (2014). *HealthWISE work improvement in health services: Action manual*. Geneva: International Labour Office.
- Jayarathne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagda, B., & Chess, W.A. (1996). A national study on violence and harassment of social workers by client. *Journal of Applied Social Science*, 20, pp.1-14.
- Kang, C., Huh, S., Cho, S. & Auh, E. Y. (2014). Turnover and Retention in Nonprofit Employment: The Korean College Graduates' Experience. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 44(4), pp.641-664.
- Keller, R. T. (1984). The role of performance and absenteeism in the prediction of turnover. *Academy of Management Journal*, 27, pp.176-183.
- Kim, H. J. (2012). *Public child welfare workers' safety Experiences: Predictors and impact on Job Withdrawal Using mixed-method Approaches*. Ph.D. dissertation, University of Maryland School of Social Work, Baltimore, MD.
- Kline, R. B.. (2013). *Beyond significance testing statistics reform in the behavioral*. Washington, DC: American Psychological Association.
- LeBlanc, M. M. & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace

- violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), pp.444-453.
- Manlove, E. E. & Guzell, J. R. (1997). Intention to Leave, Anticipated Reasons for Leaving, and 12-Month Turnover of Child Care Center Staff. *Early Childhood Research Quarterly*, 12, pp.145-167.
- Maslach, Christina. & Jackson, Susan E., Leiter, Michael P. (1996). *Maslach burnout inventory: manual and non-reproducible instrument and scoring guides ; forms included: General (MBI-GS), Human Services (MBI-HSS) & Educators (MBI-ES) / 3rd ed.*
- Mor Barak. M. E., Nissly, J. A., & Levin. A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and meta-analysis. *Social Service Review*, 75, pp.625-662.
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7(1), pp.111-116.
- Murphy, C. M., & O'Leary, K. D. (1989). Psychological aggression predicts physical aggression in early marriage. *Journal of consulting and clinical psychology*, 57(5), pp.579-582.
- Nielsen, M. B. & Einarsen, S. (2012). Outcomes of Exposure to Workplace Bullying: Meta-Analytic Review. *Work & Stress*, 26(4), pp.309-332.
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77, pp.488-495.
- Pamplona Filho, Rodolfo. (2007). Noções conceituais sobre o assédio moral na relação de emprego. *Revista de Direito do Trabalho*, 33(125), pp.192-212.
- Rodolfo, P. F. (2007). Noções conceituais sobre o assédio moral na relação de emprego. *Revista de Direito do Trabalho*, 33(125), pp.192-212.
- Rey, L. D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society*, 77, pp.33-39.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social workers as victims and Perpetrators. *Social work*, 50(4), pp.305-313.

- Sarkisian, G. V., & Portwood, S. G. (2003). Client violence against social workers: From increased worker responsibility and administrative mismash to effective prevention policy. *Administration in Social Work, 27*(4), pp.41-59.
- Sharma, S., Mukherjee, S., Kumar, A., & Dillon, W. (2005). A simulation study to investigate the use of cutoff values for assessing model fit in covariance structure models. *Journal Of Business Research, 58*(7), pp.935-943.
- Song, K. B. (2005). *Prevalence of Client violence toward child & family social workers and its effects on burnout, organizational commitment, and turnover intention: a structural modeling approach*. Ph.D. diss. Columbia Univ.
- NASCIMENTO, S. A. (2004). *Mascaro. O assédio moral no ambiente do trabalho*. Jus Navigandi. Teresina, ano, 8.
- Stanley, T. L. (2001). Burnout: A Manager's Worst Nightmare. *Supervision, 62*(8), pp.3-5.
- Stremmel, A.J. (1991). Predictors of intention to leave child care work. *Early Childhood Research Quarterly, 6*(2), pp.285-298.
- Tham. P. (2006). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work, 37*(7), pp.1225-1246.
- Wasik, B., Bryant, D. & Lyons, C. (2001). *Home visiting procedures for helping families (2nd Ed.)*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Weinger, S. (2001). *Security Risk: Preventing Client Violence against Social Workers*. Washington, DC: NASW.
- Weiss, H. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior, 18*, pp.1-74.

The Effects of Mental Violence on Turnover Intention in Social Workers: Focused on the Mediating Effects of Job Stress and Burnout

Cho, Sangmi

(Ewha Womans University)

Chung, Hee Soo

(Ewha Womans University)

Han, Yaesun

(Ewha Womans University)

Social workers' experiences of violence have negative impacts on individuals and organizations. Existing studies on violence have mainly focused on the negative effects of various types of violence on individual emotions. This study examined the effects of mental violence, which occurs most frequently on a daily basis, on turnover intention. In this study, two major research questions were investigated: First, how does mental violence by clients or within the workplace influence turnover intention of social workers? Second, do burnout and job stress mediate the influence of mental violence on turnover intention of social workers? The following results were obtained from analyzing the response data of 1,051 social workers in Seoul, adopting a structural equation model using the Mplus program. First, mental violence by clients or in the workplace had no direct influence on turnover intention of social workers. Second, mental violence by clients influenced turnover intention of social workers fully mediated by job stress, and mental violence in workplace influenced turnover intention of social workers fully mediated by job stress and burnout. This study discussed the implications for organizational management to prevent mental violence against social workers and lower their turnover intentions.

Keywords: Turnover Intention, Job Stress, Burnout, Mental Violence