

장애인활동지원사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 직업적응 매개효과

신준옥 (성결대학교)*

국문요약

본 연구는 장애인활동지원사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는데 있어서 직업적응이 매개역할을 하는지를 검증하고자 한다. 이를 위해 서울·경기지역에서 활동지원사로 근무하고 있는 290명을 대상으로 2019. 5. 1. ~ 6. 30. 까지 조사하였으며 SPSS 24.0 통계프로그램으로 분석을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 활동지원사의 직무스트레스와 직업적응의 관계에서 갈등관계가 심할수록, 직장문화에 대한 부적응이 높을수록 직무만족과 조직몰입에 악영향을 미치며 정서적지지, 평가적지지, 정보적지지가 높을수록 직무에 만족감을 느끼는 것으로 나타났다. 둘째, 활동지원사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 갈등관계가 높을수록 직장이 불안정하다고 느낄수록 이직의도를 더 많이 갖게 되는 것으로 확인되었다. 셋째, 활동지원사의 직무스트레스와 이직의도에서 직업적응이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 따라 활동지원사의 직무스트레스를 제거하고 직업적응력을 강화시키며 이직의도를 줄이기 위한 실천적, 정책적 방안을 제안하고자 한다.

주제어 : 장애인활동지원사, 직무 스트레스, 위험요인, 이직의도, 직업적응.

* 제1저자, 성결대학교 사회복지학과 조교수, 경기도 안양시 성결대학교로 53 성결대학교; E-mail: sjuno686@sungkyul.ac.kr; Tel: 031-467-8467; Fax: 031-467-8235.

1. 서론

한국의 사회서비스 도입은 일자리 확대 및 시장 확대라는 두 가지 방향으로 빠르게 추진되고 있다. 특히 2008년 바우처 방식으로 소비자의 선택권을 강화하고 공급기관의 경쟁을 통한 효율성까지 달성하였다고 볼 수 있으며 이는 시장에서 공급기관 간의 경쟁이 효율성과 서비스의 질을 강화할 수 있다는 시장화 논리에 근거해서 추진해 왔다. 이를 토대로 장애인활동지원서비스도 2003년 도입하여 2007년 시행되었으며 2011년 활동지원제도로 확대·개편되면서 전국적으로 실시되고 있다.

장애인활동지원제도의 목적은 장애인활동지원에 관한 법률에 정의되어 있으며 신체적·정신적 장애 등으로 혼자서는 일상생활과 사회생활이 어려운 장애인에게 활동지원급여에 관한 사항을 규정하여 장애인의 자립생활을 지원하고 가족의 부양부담을 경감시키므로 장애인의 삶의 질을 높이는 것이라는 목적을 달성하기 위해서 장애인이 독립적으로 생활하고 사회에 참여하는데 장애를 느끼지 않도록 활동지원사가 보조하는 서비스로 장애인의 일상생활에 필요한 활동을 지원해 주는 서비스이다(변용찬 외, 2015).

장애인활동지원서비스는 장애인의 자립생활과 사회참여, 일상생활에 도움이 되는 도구적 지원과 물리적, 사회적 장벽을 제거하므로 사회의 구성원으로 동등하게 참여하며 살아가도록 지원한다(이승기 외, 2013). 이러한 지원을 하고 있는 장애인활동지원 수행기관은 2017년 12월말 기준으로 756개 기관이며 서비스를 이용하는 장애인은 77,800명, 활동지원사는 77,500명이다(장애인 통계연보, 2018). 활동지원사는 장애인에게 일상생활을 직접 제공하는 당사자로서, 장애인이 혼자서는 하기 어려운 신변처리와 신체적인 기능적 측면뿐만 아니라 식사, 외출, 이동 등 개인의 위생관리, 개인의 심리 및 안정을 위한 정신적 측면까지 지원하며, 지역사회에 참여하고 활동할 수 있도록 제공함으로써 장애인의 자립생활을 지원하여, 그 가족의 부양부담을 경감시킴으로써 장애인의 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 지원하는 개인 맞춤형 조력자이다. 개인 맞춤형 조력자를 이용자인 장애인 스스로 선택하고 결정하도록 함으로써 자기결정권이 매우 강조된다(안재홍, 2015). 이와 같이 현장에서 장애인에게 직접서비스를 제공하는 활동지원사의 역할과 경험은 서비스의 질, 이용자의 만족감과 서비스의 재이용 등 서비스 성과에 중요한 요인이다. 이러한 이유로 활동지원사의 안정적인 수급과 서비스 질 제고에도 중요성이 대두되고 있으나 사회서비스 제공인력의 이직률은 타 직종에 비해서 상당히 높은 수준이다(조근식 외, 2012). 하루 24시간의 돌봄서비스를 제공하는 활동지원사의 잦은 이직으로 인하여 서비스의 질적 하락은 물론 장애인복지정책에서 추구하는 장애인의 삶의 질과 사회통합의 달성목표에 저해 요인이 되고 있다. 따라서 이직의도 감소를 위한 규명이 절실히 필요하다.

이와 같이 활동지원사의 이직의도를 감소시키기 위한 요인으로 직무스트레스에 대한 연구를 살펴보면, 직무스트레스는 빈번한 결근, 사기저하 등의 유발 외에도 이직률에 영향을 미치며, 직접적인 영향을 준다고 제시한 연구와 Tett, & Meyer(1993), 심리적 변수들이 매개하여 이직의도

에 간접적 영향을 미친다고 제시한 연구 Tuten & Neidermeyer(2004) 로 나누어 볼 수 있다. 또한 활동지원사의 이직의도에 영향을 주는 개인요인, 직무요인 및 조직요인이 있으며, 활동지원사가 보호자와의 서비스에 대한 시각차가 클수록, 특히 활동보조인과 성별이 다른 장애인에 대한 서비스부담이 클수록 이직의도가 높다고 하였다(장성애, 2018). 장기요양기관의 주 돌봄자인 요양보호사들도 클라이언트로부터 성적폭력을 경험하거나 업무 수행과정에서 감정부조화를 겪을수록 소진이 증가하여 이직의도의 주된 영향요인이라고 보고하였다(이현정·엄명용, 2017).

직무스트레스를 거쳐 이직의도에 이르는 과정은 Cheung & Cheung(1993)가 제안한 Stress, Strain, Outcome 모델을 통해 설명될 수 있다. 즉, 업무환경 내 존재하는 스트레스요인들이 정서적 고갈 상태를 초래하고 이 상태가 지속되면 직무 불만족이나 이직의도와 같은 결과를 초래한다는 일련의 과정들을 제시하였다. 요양보호사의 업무환경 내 위험요인인 직무스트레스로 인한 이직의도로 이어질 수도 있지만, 이직의 단계에 이르기 전에 직무스트레스로 소진을 경험하게 되고 소진은 이직의도의 예측변인으로 장기요양기관에서 연구한 바가 있다(김일범, 2012), 이와 같이 장애인 활동지원기관의 활동지원사는 장애인의 신체적인 특성을 파악하여 신체적 지원과 정서적 지원을 하는데 있어서 스트레스요인과 이직의도를 연결해주는 직업적응의 역할에 주목할 필요가 있다.

이직의도와 관련된 연구들(김근홍·강순화, 2013; 이상곤·함영립, 2014; 이승준, 2014)은 주로 일반적인 직무스트레스 요인들 즉, 직무자율성, 역할 모호, 역할갈등, 업무량, 임금체계, 동료관계, 돌봄 대상자와의 관계, 스트레스 등이 이직의도에 영향을 미친다는 요양보호사에 대한 연구들은 활발하다. 예컨대 장애인활동지원사의 직무스트레스는 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 직업적응이 매개효과를 갖는 것으로 예측할 수 있다. 따라서 본 연구는 장애인활동지원사의 위험요인인 직무스트레스가 활동지원사의 이직의도에 미치는 직접적인 효과를 살펴보고 동시에 직무스트레스가 직업적응을 매개로 하여 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하여 활동지원사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 실천적·정책적 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 직무스트레스와 이직의도 간의 관계

스트레스란 심리적 혹은 신체적으로 감당하기 어려운 상황에 처했을 때 사람이 느끼는 불안하고 위협적인 감정(Lazarus, 1993)을 말한다. 이러한 스트레스가 장기적으로 지속되면 고혈압, 심장병 등 신체적 질환과 불면증, 우울증 등 심리·정서적 부적응 상태를 나타내기도 한다. 활동지원사는 직무수행과정에서 열악한 근무환경으로 인해 이용자와 가족, 보호자 등과의 역할갈등과 역할 모호 등 다양한 직무스트레스를 경험하고 있다.

이직의도는 “조직을 떠나려는 의식적이고 의도적인 계획을 갖는 것”(Tett & Meyer, 1993:)이며 가까운 미래의 어떤 시점에 조직을 떠날 주관적 가능성을 종사자 스스로 추정하는 것 (Vandenberg & Nelson, 1999)으로서, 실제 이직과는 높은 상관관계가 있음이 보고되었다 (Bluedorn, 1982; Chau et al., 2009). 이직의도가 이직으로 이어질 경우 업무에 있어 전문성의 축적약화, 서비스질의 저하 등 조직에 부정적인 영향을 줄 수 있다(박진희·장윤정, 2014). 사회복지 조직의 이직관련 연구들은 경제적 요인과 심리·사회적 요인에 초점을 두어 왔으며(김준환, 2014; Mor Barak et al., 2001). 개인특성, 조직 구조적 특성, 이직 용이성, 조직 행위론적 특성 등이 종사자의 이직 요인으로 알려진 가운데(이범재, 2015), 직무스트레스는 이직의도에 직접 또는 간접적으로 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Beehr & Bhagat, 1985). 직무스트레스 유발 요인 역시 이직의도에 영향을 미친다고 하였다(Bakker & Demerouti, 2007). 이와 관련하여 직무스트레스는 빈번한 결근, 사기저하, 높은 사고율 등의 유발 외에도 이직률에 영향을 미치는데, 직무스트레스와 이직의도의 관계를 분석한 선행연구는 직무스트레스가 이직의도에 직접적 영향을 준다고 제시한 연구(Cherniss, 1980)와 다른 심리적 변수가 매개하여 이직의도에 간접적 영향을 미친다고 제시한 연구(Tuten & Neidermeyer, 2004)로 나누어 볼 수 있다.

활동지원사를 대상으로 한 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 연구한 추경민(2010)은 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 직접효과가 없으며, 간접효과가 있고 직무스트레스의 경우, 이직의도와 이직의 가장 강력한 예측요인의 하나로 여겨지고 있으며(Barak et al., 2001), 심리적 상태의 부정적 변화 및 신체적 불안감을 유발함으로써 이직의도에 영향을 미친다고 보고 있다(Kemery et al., 1985). 또한 직무스트레스는 조직구성원의 이직의도와 이직의 강력한 예측요인으로(Barak et al., 2001) 조직의 성과에 부정적인 효과와 관련이 있는 것으로 밝혀지고 있다(Murphy, 1996). 따라서 장애인 활동지원사의 이직의도에 영향요인으로 직무스트레스를 연구하는 것은 직무스트레스에 노출되어 있는 활동지원사의 이직의도를 경감시킬 수 있는 대안을 마련 하는데 중요한 의미가 있다고 하겠다.

2.2 직무스트레스와 직업적응 간의 관계

직무스트레스는 개인이나 집단 및 조직차원에서 종사자가 일을 하면서 느끼는 요인에 긍정적 또는 부정적인 영향을 준다고 할 수 있다. 이와 같이 직무스트레스는 일반적으로 환경요인에 의해 발생하지만 근로자가 자신의 욕구를 해결할 수 있는 자원, 요구, 해결능력 등이 불충분하고 직장 내 동료와 업무환경의 관계가 불편 할수록 직무스트레스가 증가할 수 있다. Parker & DeCotiis(1983)는 직무스트레스를 6가지 요인별로 구분하였다. 첫째, 직무자체는 직무 자율성과 정체성. 둘째, 다양성은 조직의 특성과 조직구조. 셋째, 조직분위기는 조직 내 역할과 역할의 모호성, 역할갈등. 넷째, 대인관계는 상사, 동료, 부하직원과의 관계, 신뢰도. 다섯째, 경력개발은 승진, 성과, 개발. 여섯째, 외부조직에 대한 헌신감은 조직몰입, 직무몰입으로 분류하였다.

Gibson(1985)은 직무스트레스 요인을 물리적 환경으로 불빛, 경음, 기온, 오염된 공기 등, 개인적 환경요인을 역할갈등, 역할의 모호성, 직무과다, 책임감, 경력개발 결여, 직무설계 등으로 구분하였으며, 집단스트레스 요인을 동료, 부하 및 상사와의 불편한 관계로, 조직 스트레스 요인을 참여결여, 조직구조, 과업수준, 명확한 정책 등으로 구분하여 연구하였다.

직장생활에서 직무스트레스가 중요시 되는 것은, 직무로 인한 부작용이 개인에게는 심리적으로 나타나고 조직으로는 많은 비용으로 발생하기 때문이라고 하였다. 이는 활동지원사의 근무환경과 직무에도 영향을 미치기 때문에 직무에서 오는 직무스트레스를 스스로 인지하여 극복하도록 지원해야 한다. 활동지원사의 직무스트레스와 직무만족도에 대한 선행연구는 많지 않으나 이웅·김동기(2011)의 선행연구를 살펴보면, 활동보조인의 감정노동인 직무스트레스는 직무만족도에 영향을 미치는 결과라고 보고하였다. 장애인에게 활동보조서비스를 지원하는 활동지원사는 매년 양적으로 증가하고 있는 추세지만 직무스트레스로 인하여 이직률이 해마다 증가하는 추세이다. 필수 인력인 활동지원사의 원활한 수급과 질적인 서비스 제공을 위해서는 전문적이고 체계적인 교육시스템을 확보하여 우수한 인력을 양성하는 것이 시급한 문제이다. 또한 활동지원사의 직무스트레스의 감소로 직무를 이탈하지 않고 근무할 수 있는 직무환경을 만들어주는 것이 직무만족도를 높일 수 있는 유일한 방법이기 때문에 본 연구의 결과에 따라 활동지원사의 직무스트레스를 감소시키고 이직의도를 낮추며, 직업적응력을 높이므로 활동지원사와 서비스를 이용하는 장애인이 행복한 사회를 만드는 것이 목적이다.

2.3 직무스트레스와 이직의도, 직업적응 간의 관계

직무스트레스는 부정적인 발달을 초래할 가능성이 높은 개인이나 환경적인 특성들로 특정 장애를 일으키는 유전적 요인이나 다루기 힘든 기질과 같은 개인적인 특성이 포함될 수 있으며, 스트레스 정도가 큰 외상사건이나 만성적인 빈곤, 역경과 같은 환경적 요인이다(Compas, 1995). 위험요인인 직무스트레스에 대한 연구자들의 정의를 살펴보면, 직무스트레스는 개인과 직무환경의 관계가 부정적일수록 발생 가능성이 높고, 개인적인 성향에 따라서 활동지원사가 지각하는 스트레스의 강도가 다르다고 볼 수 있다. 또한 Gupta & Beehr(1979)는 직무스트레스와 이직의 관계에 있어서 직무스트레스가 대부분 조직구성원들에게 유해한 관계에 있다고 하였다. 또한 Allen & Meyer(1990)의 경우, 직무스트레스 요인과 관련하여 직무만족도가 떨어지면 조직에 대한 소속감이 약화되어 이직의도에 부정적인 영향을 준다고 보고하였다. 국내 연구의 경우, 최은경(2013)은 직무스트레스의 요인이 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치며, 직업적응에 있어서 직무가 많거나 소량일 때 이직의도가 높다고 분석하였다.

이직의도를 이직과 같이 판단할 필요는 없지만 이직의도가 이직으로 이어질 확률이 높고, 이러한 사실은 실증연구를 통하여 확인된 바 있어 인적자원관리 차원에서 이직의도는 중요하며, 이런 맥락에서 이직의도가 직업적응에 미치는 영향에 대한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

요양보호사의 이직을 낮추는 요인으로 직무만족요인 중 내적보상 요인이 외적보상 요인보다 더 큰 영향력이 나타났다고 하였으며(임길자, 2016), 사회복지영역에서는 직업안정의 공정성이 직무만족에 매우 큰 영향을 미치므로 이에 대한 지속적인 연구의 중요성에 대해 언급하였다(진석범, 2015). 직업적응의 하위요인인 직무만족은 조직몰입에 정적으로 유의한 영향력을 미치며, 사회복지사들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것은 직무만족이라고 하였다(Yun, 20156). 또한 직업적응의 하위요인인 조직몰입은 직무스트레스 및 직무소진과 직무성과간의 관계를 완화시키는 조절변수의 역할을 하는 것으로 나타났다고 보고하였다(Kim, 2014). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고 직업적응의 매개역할에 대한 연구에서 직무스트레스가 직업만족과 조직몰입에 영향을 미치고 관계갈등이 직장문화에 직업만족과 조직몰입에 영향을 미친다고 보고 하였다(김윤재 외, 2018). 이러한 결과를 토대로 본 연구는 장애인활동지원사의 직무스트레스를 낮추고 직업적응을 통하여 이직의도는 낮출 수 있는 실천적·정책적 개선방안을 제시하고자 한다.

III. 실증연구

3.1 연구대상

본 연구의 대상은 편의추출방법을 사용하여 서울·경기 지역에 위치한 장애인활동보조 제공기관에서 근무하고 있는 장애인활동지원사 290명을 대상으로 하였다. 연구하기에 앞서 활동지원사 30명을 대상으로 예비조사를 하였고, 이후 의견을 반영하여 이해하기 어려운 문항은 수정한 후 본 조사는 2019. 5. 1. ~ 6. 30. 까지 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배부 하였고 회수가 되지 않거나 불성실한 답변의 설문지는 제외하고 290부를 분석에 사용하였다.

3.2 연구가설

본 연구에서 설정한 가설은 다음과 같다.

- 가설1. 활동지원사의 직무스트레스는 직업적응에 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 활동지원사의 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 활동지원사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 직무만족은 매개역할을 할 것이다.
- 가설4. 활동지원사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 조직몰입은 매개역할을 할 것이다.

3.3 측정도구

3.3.1 직무스트레스

직무스트레스란 개인과 환경 간의 갈등으로 개인의 대응능력을 초과하여 요구되는 직무환경이다(Blau et al. 2004). 본 연구의 측정도구는 한국형 직무스트레스 측정도구로 한국인 직무스트레스 측정도구개발 및 표준화 연구에 제시된 도구를 본 연구에 맞게 수정하여 총 23개의 항목(직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무의 불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)의 7개 하위 요인으로 구성하고, 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’ 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 직무스트레스 척도의 내적일관성 신뢰도는 .755로서 안정적으로 나타났다.

3.3.2 직업적응 요인

조직변화의 주체는 사람인 조직의 구성원들이므로 구성원들이 변화하고, 만족하며 환경에 적응하고 새로운 가치를 창출해 나갈 수 있다(jun. 2013). 직업적응에 대한 정의를 살펴본 것을 토대로 활동지원사가 조직의 구성원으로 직업적응 한다는 것은 어떤 의미를 지니는지를 파악하기 위해 직무만족과 조직몰입을 분석에 따라 파악하고자 매개변수로 선정하였다.

(1) 직무만족 : 직무만족은 조직의 내부에서 각각의 담당업무 환경에서 갖는 인지적·정서적으로 긍정적인 상태에 있으며, 직무를 활용하여 개인이 경험하게 되는 욕구의 충족상태를 통한 행복의 정도이다(신미호, 2016). 본 연구에 사용된 직무만족 척도는 Lee(2013)가 5개 문항으로 활동지원사의 직무특성에 맞게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’ 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 직무만족 척도의 내적일관성신뢰도는 .728로 안정적으로 나타났다.

(2) 조직몰입 : 조직몰입은 조직구성원의 이직을 줄이고 생산성과 품질향상에 공헌하는 요인으로 인적자원 관리수단으로 유용성을 갖으며(All and Meyer, 1991). 직무만족보다 구성원의 이직, 이직의사, 결근, 직무성과 등의 현상을 잘 설명해 준다(전완길, 2012). 본 연구에 사용된 조직몰입 척도는 이태화(2013)가 5개 문항으로 활동지원사의 직무특성에 맞게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’ 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 조직몰입 척도의 내적일관성 신뢰도는 .857로 안정적으로 나타났다.

3.3.3 이직의도

이직은 구성원이 현재 속해 있는 조직에서 스스로 조직구성원 자격을 포기하고 타 조직으로 떠나는 것이다(이태화, 2013). 즉, 활동지원사의 잦은 이동과 이직은 장애인에게 부정적인 영향을 미치므로 이직에 대한 안전장치가 필요하고 장애인이 좀 더 안전한 서비스를 받을 수 있는 환경을 만들기 위해 본 연구의 종속변수를 이직의도로 선정하였다. 본 연구에 사용된 척도는

Price(1977)에 의해 개발된 척도를 이태화(2013)가 5개 문항으로 활동지원사가 이해하기 쉽게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 이척의도 척도의 신뢰도는 0.655으로 안정적으로 나타났다.

3.4 분석방법

분석에 사용된 통계패키지는 SPSS 24.0이다. 조사대상자의 일반적 특성을 파악한 결과, 첫째, 일반적 특성별로 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 연구대상 변수에 대한 기술통계분석을 실시하였다. 셋째, 다중회귀분석으로 변인들 사이의 영향관계를 검증하였다. 다섯째, 매개변수가 독립변수와 종속변수 간의 관계에서 매개효과가 있는지 검증하기 위해 3단계 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

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

<표 1> 조사대상자의 직장 관련 특성

구분	분류	빈도(명)	구성비율(%)
성별	남자	30	10.3%
	여자	260	89.7%
연령	40대 이하	51	17.6%
	50대	110	37.9%
	60대 이상	129	44.5%
학력	중졸이하	102	35.2%
	고졸이상	188	64.8%

혼인상태	배우자유	225	77.6%
	배우자무	65	22.4%
월 급여	101-150만원	30	10.3%
	151-200만원	260	89.7%
근무기간	1년 미만	53	18.3%
	2년 미만	73	25.2%
	3년 미만	110	37.9%
	3년 이상	54	18.6%
종교	기독교	105	36.2%
	천주교	42	14.5%
	불교	73	25.2%
	무교	70	24.1%
이직경험	이직 있음	175	60.3%
	이직 없음	115	40.0%
수발경험	수발 있음	155	53.4%
	수발 없음	135	47.0%
전체 인원		290	100.0%

4.2 직무스트레스와 직업적응 영향 검증

4.2.1 직무스트레스와 직업적응(직무만족) 영향 검증

직무스트레스는 재직 중인 활동지원사의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 -5.56으로 .001수준에서 유의미하였으며, 직장문화 변인의 t값은 -3.19로 .01수준에서 유의미하였으며, 설명력은 12.9%이었으며, F값은 7.15로써 .001수준에서 유의미하였다.

<표 2> 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향력

구분	하위변수	B	베타	t	R제곱	수정 R제곱	F
직무 스트레스	직무요구	.002	.001	.025	.150	.129	.715***
	직무자율	-.011	-.018	-.153			
	관계갈등	-.027	-.033	-.556***			
	직무불안정	.009	.006	.104			
	조직체계	-.008	-.008	-.136			
	보상 부적절	-.007	-.005	-.095			
	직장문화	-.026	-.018	-.319**			

※: * p< .05, ** p< .01, *** p< .001

4.2.2 직무스트레스와 직업적응(조직몰입) 영향 검증

직무스트레스는 활동지원사의 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 다중회귀 분석을 통해 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 -3.03으로 .01수준에서 유의미하였으며, 직장문화 변인의 t값은 -2.4로 .05수준에서 유의미하였으며, F값은 4.06으로써 .001수준에서 유의미하였다.

<표 3> 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향력

구분	하위변수	B	베타	t	R제곱	수정 R제곱	F
직무 스트레스	직무요구	.002	.001	.020	.091	.069	.408**
	직무자율	-.013	-.008	-.139			
	관계갈등	-.020	-.018	-.303**			
	직무불안정	-.014	-.007	-.118			
	조직체계	-.012	-.009	-.155			
	보상 부적절	.019	.010	.080			
	직장문화	-.027	-.014	-.240*			

※: * p< .05, ** p< .01, *** p< .001

4.3 직무스트레스와 이직의도 영향 검증

직무스트레스는 활동지원사의 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 다중회귀 분석을 통해 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 .678로 .001수준에서 유의미하며, 직장불안정 변인의 t값은 .212로 .05수준에서 유의미하며, 직장문화 변인의 t값은 .318로 .01수준에서 유의미하며, 설명력은 20.5%이었으며, F값은 1.171으로써 .001수준에서 유의미하였다.

<표 4> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향력

구분	하위변수	B	베타	t	R제곱	수정 R제곱	F
직무 스트레스	직무요구	-.000	-.000	-.004	.225	.205	1.171***
	직무자율	.011	.008	.161			
	관계갈등	.032	.038	.678***			
	직무불안정	.018	.012	.212*			

	조직체계	.009	.009	.158			
	보상 부적절	.008	.006	.106			
	직장문화	.025	.017	.318**			

※: * p< .05, ** p< .01, *** p< .001

4.4 직무스트레스와 이직의도 영향에서 직업적응(직무만족, 조직몰입)의 매개효과 검증

4.4.1 직무스트레스와 이직의도의 영향 검증

직무스트레스와 이직의도의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F값은 54.933, 유의확률은 .000으로 활동지원사의 독립변수(직무스트레스)는 유의수준 .001에서 종속변수인(이직의도)을 유의미하게 설명하고 있으며(t=7.412, p=.000), 이직의도 총 변화량의 16.5%가 독립변수인 활동지원사의 직무스트레스에 의해 설명되고 있다.

<표 5> 제1단계 직무스트레스와 이직의도의 영향 결과

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차			
직무스트레스	1.221	.165	.400	7.412	.000

$R^2(\text{adj. } R^2) = .160(.157)$, $F=54.933$

※: * p< .05, ** p< .01, *** p< .001

4.4.2 직무스트레스와 직무만족의 영향 검증

직무만족의 매개효과 검증을 위해 제2단계 독립변수(직무스트레스)가 매개변수(직무만족)에 미치는 영향관계를 위하여 회귀분석을 실시하였고, 결과는 다음과 같다. F통계 값은 29.710, 유의확률은 .000으로 활동지원사의 직무스트레스는 유의수준 .001에서 매개변수인 직무만족에 유의미하게 설명하고 (t=5.451, p=.000), 직무만족의 변화량 중에 17.0%가 독립변수인 활동지원사의 직무스트레스에 의해 설명되고 있다.

<표 6> 제2단계 직무스트레스와 직무만족의 영향 결과

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차			

직무스트레스	-.924	.170	-.305	-5.451	.000
$R^2(\text{adj. } R^2) = .093(.090), F=29.710$					

※: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4.4.3 직무스트레스와 직무만족의 이직의도 영향 검증

통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 27.455 총 변화량의 .154를 독립변수(직무스트레스) 및 매개변수(직무만족)에 의해 설명되고 있다. 독립변수(직무스트레스)와 종속변수(이직의도)의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 .000으로 활동지원사의 이직의도는 유의수준 .001에서 독립변수인 직무스트레스에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=6.933, p=.000$). 한편, 매개변수(직무만족)와 종속변수(이직의도)의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 .000으로 활동지원사의 이직의도는 유의수준 .001에서 독립변수인 직무스트레스에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=-6.933, p=.000$). 한편 매개변수(직무만족)와 종속변수(이직의도)의 통계적 유의성을 검정한 결과 유의확률은 .047로 활동지원사의 이직의도는 유의수준 .05에서 매개변수인 직무만족에 의해 유의미하게 설명되고 있다($t=-.375, p=.047$). 이는 직업적응의 매개효과를 검증하였음을 알 수 있다.

<표 7> 제3단계 직무스트레스와 직무만족의 영향에서 이직의도의 영향 결과

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차			
직무스트레스	1.201	.173	.393	6.933	.000
직무만족	-.021	.057	-.021	-.375	.047
$R^2(\text{adj. } R^2) = .160(.154), F=27.455$					

※: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4.4.4 직무스트레스와 조직몰입의 이직의도 영향 검증

독립변수인 직무스트레스가 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀 분석을 사용하였으며, 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 27.375, 총 변화량의 15.4%를 독립변수(직무스트레스) 및 매개변수(조직몰입)에 의해 설명되고 있다. 독립변수(직무스트레스)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 .000로 활동지원사의 이직의도 인식은 유의수준 .001에서 독립변수인 직무스트레스에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=7.206, p=.000$).

<표 8> 제3단계 직무스트레스와 조직몰입의 이직의도 영향 결과

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차			
직무스트레스	1.218	.169	.399	7.206	.000
조직몰입	-.003	.042	-.004	-.076	.048

$R^2(\text{adj. } R^2) = .160(.154), F=27.375$

※: * p< .05, ** p< .01, *** p< .001

매개변수(조직몰입)와 종속변수(이직의도)의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 .048로 활동지원사의 이직의도는 유의수준 .05에서 매개변수인 조직몰입에 의해 유의미하게 설명되고 있다($t=-.076, p=.048$). 이는 활동지원사의 직무스트레스는 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

각 단계에서 회귀분석에 따른 결과를 종합해 보면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며, 1단계의 회귀계수 값(.400)과 3단계에서의 회귀계수 (.399)값을 비교한 결과, 3단계에서의 회귀계수 값이 작은 것으로 나타났다. 이는 독립변수(직무스트레스)와 종속변수(이직의도)사이에서 조직몰입이 매개효과를 갖는 것으로 분석되었다. 즉 독립변수는 종속변수에 대해 직접적인 영향과 매개변수(직무만족)을 통해 간접적 영향을 함께 미치므로 부분매개효과를 갖는 것으로 해석된다.

V. 결론 및 논의

본 연구결과를 바탕으로 한 논의사항은 다음과 같다.

첫째, 활동지원사의 직무스트레스가 직업적응의 하위변수인 직업만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특히 관계갈등과 직장문화가 매개변수인 직업만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 선행연구에서 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등에 초점을 두고 직무만족과 조직몰입에 대한 연구가 이루어진 것과는 달리 새로운 사실을 입증한 결과라고 할 수 있다. 이는 활동지원사가 인지하는 직무스트레스 중 직무요구, 직무자율, 직무의 불안정, 조직체계, 보상부적절 등이 이직의도에 작용하고 있음을 시사한다. 활동지원사라는 직업이 신체적·정신적으로 어려운 문제가 있지만 갈등해소를 위한 노력과 직장문화에 대한 적응도를 높일 수 있는 방안이 마련된다면 더 많은 활동지원사가 현장에 근무하게 되어 시설운영의 안정과 서비스의 질 향상에 기여할 것이다.

둘째, 활동지원사가 인식하는 직무스트레스의 하위요인들이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특히 관계갈등, 직장불안정과 직장문화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 요양보호사의 조직 내 갈등이 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로

보고한 실증연구로 역할스트레스 요인보다 조직스트레스 요인, 직무불안정성이 이직의도에 심각한 영향을 미치는 것으로 보고한(박정수, 2016) 연구를 지지하는 결과라고 할 수 있다.

셋째, 활동지원사가 인식하는 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 직무만족은 매개효과 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 장애인활동지원 수행기관을 통하여 활동지원사에게 직무교육과 긍정적인 슈퍼비전을 코디네이터가 제공하여 활동지원사들의 역량강화로 이어질 수 있도록 지원이 필요하다. 이는 직무만족이 높을수록 이직의사가 낮고, 직무스트레스가 높을수록 이직의사가 높다(신남순, 2014)는 연구 결과와 일치하는 결과이다.

넷째, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에서 조직몰입은 매개효과가 나타났다. 이와 같은 연구결과를 통해 활동지원사가 직업적응을 하는데 있어서 제약 요인을 최소화시킬 수 있는 시사점이 도출되었다고 할 수 있다. 또한 활동지원사가 인지하는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정도를 설명하고 그 과정을 통해서 활동지원사가 인식하고 있는 직업적응(직무만족, 조직몰입)에 대한 매개효과를 검증하였으며 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입을 매개로 하여 이직의도를 한층 완화시킨다는 것을 입증하였다.

본 연구는 실천적, 정책적 함의를 다음과 같이 제시할 수 있다. 첫째, 본 연구는 활동지원사가 인지하는 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는데 있어서 직업적응(직무만족, 조직몰입)의 매개효과를 실증하였다는데 학문적 의의가 있다. 이는 활동지원사의 직업적응에 대한 실천이 이직의도에 영향을 미치는데 있어 새로운 변수에 의한 영향정도를 실증함으로써 연구의 범위를 넓히는데 학문적으로 일정부분 기여를 하였다는 점이다. 둘째, 장애인활동지원제도에 있어서 조직적 차원에서 직업적응(직무만족, 조직몰입)에 대한 경영실천이 조직에 가져올 수 있는 이점을 위한 근거를 제공하였다. 이러한 결과는 직무스트레스에 대한 예방적 실천에서 성과를 입증함으로써 직무스트레스를 완화시키고 직업적응에 대한 개입을 더욱 강화하고 실천을 위한 방안을 모색해야 할 필요성을 입증시켰다. 셋째, 장애인활동지원 수행기관에서도 직무스트레스에 대한 예방과 대처를 할 수 있는 직업적응에 대한 효과성이 입증되었다. 이는 장애인활동지원 수행기관의 운영에 적합한 직업적응(직무만족, 조직몰입)을 높일 수 있는 다양하면서 적극적인 운영 시스템에서 실천할 수 있는 표준 매뉴얼을 제작하여 확산될 수 있도록 정책적 뒷받침을 위해 노력해야 할 것이다.

본 연구의 결과는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 갖는다. 첫째, 본 연구를 통해 기존연구에서 부족했던 장애인활동지원제도에서 활동지원사의 직무스트레스 개념과 직업적응 개념을 도입하여 정책적, 실천적 대안을 찾는 연구를 시도하였다. 둘째, 본 연구는 활동지원사를 대상으로 하여, 이들의 이직의도를 완화시키는 요인을 확인하고자 직업적응 요인으로써 직무만족과 조직몰입 변인을 같이 검토하는 다중회귀분석을 실시함으로써 그 영향을 미치는 크기와 변인을 명확히 판별하고자 하였으나 향후의 연구에서는 다양하게 보완이 이루어져야 한다. 또한 연구대상이 서울·경기지역 장애인활동지원 수행기관에서 근무하고 있는 활동지원사에 한정되어 있으므로 전체라고 일반화하기에 한계점이 있다. 이는 연구대상자의 조사상황에 대한 통제가 미흡한 것에서 기인되는 비체계적 오류에 대한 가능성이 있다. 그러므로 설문조사를 통한 양적 분석기법에 따

른 오류를 감소시키기 위해 질적 연구와 통합 연구들을 향후에 실시하여 활동지원사의 확충과 활동지원사의 직업적응에 대한 제고를 지향하며, 장애인활동지원제도의 활성화를 위해 노력하는 정책자와 실천가 등에게 도움이 되기를 기대한다.

참고문헌(References)

- 김근홍·강순화(2013), “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 감성지능과 자아 탄력성을 중심으로”, **한국지역사회복지학**, 44, 275-304.
- 김동기·이웅(2010), “활동보조인 교육성과 영향요인에 관한 연구”, **한국장애인복지학**, 12, 71-92.
- 김민주(2015), “돌봄서비스 제공인력의 이직의도에 미치는 영향에 관한 비교연구”, **비판과 사회정책**, 46, 48-84.
- 김일범(2012), **노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과**, 박사학위논문, 대구한의대학교 대학원.
- 김준환(2014), **사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구: SSO 모형을 중심으로**, 박사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 변용찬·최복천·황주희·강민화·이송희·이민경·배혜원(2015), **중증장애인활동지원 실태조사를 통한 상시 활동지원 제공방안 연구**, 한국사회보건연구원.
- 신남순(2014), **재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로**, 박사학위논문, 대구가톨릭대학교 대학원.
- 신미호(2016), **노인요양시설 종사자의 조직문화와 리더십유형이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구- 직무만족의 매개효과를 중심으로**, 박사학위논문, 한영신학대학원 대학교.
- 이상곤·함영립(2014), “노인재가시설 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족, 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향”, **노인복지연구**, 65, 7-33.
- 이범재(2015), **호텔기업의 감성리더십이 LMX와 이직의도에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입을 매개변수**, 박사학위논문, 안양대학교 대학원.
- 이승준(2014), “노인장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도와 관계에서 자기효능감의 조절 및 매개효과 검증”, **한국자치행정학보**, 28(1), 305-326.
- 이승기·김동기·최윤영·손인봉(2013), “장애인활동지원제도 전담인력의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과에 대한 연구”, **사회과학연구**, 29(1), 261-283.
- 이태화(2013), **노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로**, 박사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 이태화·이창원(2013), “우리나라 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, **한국사회와 행정연구**, 24(2), 643-672.
- 이화윤·박경숙(2013), “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 서울시 금천구 지역을 중심으로”, **보건사회연구**, 33(2), 274-298.
- 이현정·엄명용(2017), “장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향”, **한국사회복지학**, 69(2), 191-218.
- 장성애(2018), “장애인활동지원서비스 활동보조인의 이직의도 영향요인 연구”, **사회서비스연구**, 8(1), 1-30.
- 전숙영·이창원(2017), “분배공정성 인식이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 우리나라 노인요양시설 요

- 양보호사를 중심으로”, **한국인사행정학회보**, 16(2), 29-49.
- 전완길(2012), **노인요양시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스질에 미치는 영향. 직무만족의 매개효과를 중심으로**, 박사학위논문, 호남대학교 대학원.
- 조근식·김다경·황소하(2012), “장애인 활동보조지원 서비스 제공인력의 이직의도(Turnover)에 관한 연구”, **정책분석평가학회보**, 22(4), 185-216.
- 조선희·박현식(2012), “요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로”, **한국노년학**, 32(1), 323-340.
- 최은경(2013), **보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 관한 연구**, 박사학위논문, 가천대학교 대학원.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-8.
- Barak, M. M., Nissly, J. A. & Levin, A.(2001), “A 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(4), 621-661.
- Beehr, T. A. & Bhagat, R. S.(1985), *Human Stress and cognition in Organizations : An Integrated Perspective*, John Willy & Sons, New York.
- Blau, G., Tatum, D. S., McCoy, K., Dobria, L., & Ward-Cook, K.(2004), “Job Loss, human Capital Job Feature, and Work Condition Job Features as Distinct Job Insecurity Constructs”, *Journal of Allied Health*, 31-41.
- Bluedorn, A. C.(1982), “A unified model of turnover from organizations”, *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Compas, B. E., Hindin, B. R., & Gerhardt, C. A.(1995), “Adolescent Development: Pathway and processes of risk and resilience”, *Annual Review of Psychology*, 46, 265-293.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M.(2009), “A predictive study of emotional labor and turnover”, *Journal of Organizational Behavior*, 30, 1151-1163.
- Cheung, F. Y. & Cheung, R. Y.(2013), “Effect of emotional dissonance on organizational citizenship behavior: Testing the stressor-strain-outcome model”, *The Journal of Psychology*, 147(1), 89-103.
- Gibson, J. L.(1985), *Organizations: Behaviour Structure Processes(9th ed.)*, McGraw Hill Publication, Boston.
- Gupta, N., & Beehr, T. A.(1979), “Stress and employee behavior”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 184-215.
- Jun, J. G., & Park, H. S.(2013), “A Study on Effect of Justice of Public Officials for Total Payroll Costs System on Organizational Performance: Focus on Moderate Effect of Receptivity”, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(3), 200.
- Kemery, E. R., Bedeian, A. G., Mossholder, K. W. & Touliator, J.(1985), “Outcome of role stress : A multi sample constructive replication”, *Academy of Management Journal*, 28, 363-375.
- Lazarus, R. S.(1993), “From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks”, *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Murrell, S. A., Norris, F. H. & Chipley, Q. T.(1992), “Functional versus structural social support, desirable events and positive affect in older adults”, *Psychology and Aging*, 7(4), 562-570.

- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A.(1983), "Organizational determinants of job stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-167
- Spector, P. E., Dwyer, D. J. & Jex, S. M.(1988), "Relation of job stress to effective health and Performance Outcomes : A comparison of Multiple Data source", *Journal of Applied Psychology*, 73(1), 11-19.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P.(1993), "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings", *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B.(1999), "Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior?", *Human Relations*, 52(10), 1313-1336.

The Journal of Employment and Career Vol. 10, No. 1 - March 2020

The Effect of Job Stress on the Turnover Intention of Disability Assistance Workers: Focusing on the Mediation Effect of Work Adjustment

Jun-ok Shin*

Sungkyul University, Gyeonggi-do, Korea

Abstract

This study aims to determine the mediation effect of work adjustment on the correlation between the job stress and turnover intention of disability assistance workers. For this purpose, a survey was carried out on 290 disability assistance workers in the Seoul and Gyeonggi-do region from 2019. 5. 1 to 2019. 6. 30. The SPSS 24.0 program was used to analyze the statistical data. The results of the analysis were as follows. First, high levels of conflict in workplace relationships and maladjustment to the workplace culture had negative effects on job satisfaction and immersion, while high levels of evaluative and informational support had positive effects. Second, high levels of work instability and conflict in workplace relationships were shown to lead to higher levels of turnover intentions in the disability assistance workers. Third, job adjustment was confirmed to have a mediating effect between the job stress and turnover intention of disability assistance workers. These conclusions offer practical implications in formulating various policies to reduce job stress, reinforce job adjustment, and lower the turnover rate of disability assistance workers.

Key Words : Disability Assistance Workers, Job Stress, Risk Factor, Turnover Intention, Job Adjustment.

* Assistant Professor, Department of Social Welfare, Sungkyul University, Sungkyuldaehakro-53, Manan-gu, Anyang-city, Gyeonggi-do Korea, E-mail: sjuno686@sungkyul.ac.kr; Tel:+82-31-467-8467; Fax: +82-31-467-8235.