

사회복지사의 직무스트레스와 이직의도: 사회복지시설 유형별 보수공정성 인식 및 경력개발지원 인식의 조절효과 비교*

고 다 형, 정 혜 주[†], 양 진 욱

연세대학교

본 연구는 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 확인하고, 이 관계에서 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과를 검증하고자 하였다. 특히 사회복지 이용시설과 생활시설의 직무 환경 차이에 주목하여 「2024년 사회복지사 통계연감」에 응답한 사회복지사 3,183명(이용시설 2,163명, 생활시설 1,020명)을 대상으로 SPSS Process Macro Model 2를 활용하여 시설 유형에 따른 조절효과의 차별성을 분석하였다. 분석결과, 첫째, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)적 관련성을 보였다. 둘째, 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식은 모두 이직의도와 유의한 부(-)적 연관성을 보였으며, 이 중 보수공정성 인식만이 직무스트레스와 이직의도 간 정(+)적 관계를 완화하는 조절효과를 나타냈다. 셋째, 이용시설의 경우, 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 보수공정성 인식의 조절효과($B = -.156, p < .01$)가 확인되었으나, 생활시설에서는 보수공정성과 경력개발지원 인식의 조절효과는 모두 통계적으로 유의하지 않았다. 이러한 결과는 직무자원별·시설유형별 특성을 고려한 차별화된 인적자원관리 전략의 필요성을 시사한다.

주요어: 사회복지사, 직무스트레스, 이직의도, 보수공정성 인식, 경력개발지원 인식,
사회복지 시설유형

* 이 논문은 석사학위논문을 재구성한 것임.

[†] 교신저자(Corresponding Author) : 정혜주, 연세대학교 일반대학원 사회복지정책협동 박사과정, 서울특별시 서대문구 연세로 50 (신촌동), E-mail : hjhj5905@gmail.com

고다형, 연세대학교 사회복지대학원 석사(제1저자)

양진욱, 연세대학교 일반대학원 사회복지정책협동 박사과정(공동저자)

■ 초록투고일 : 2026년 5월 20일 ■ 심사마감일 : 2026년 6월 22일 ■ 게재확정일 : 2026년 7월 15일

1. 서론

최근 사회복지조직은 급증하는 복지서비스 수요와 점차 세분화되고 복잡해지는 이용자의 요구 속에서, 외부 환경에 유연하고도 적극적으로 대응해야 하는 과제에 직면해 있다. 이 과정에서 조직의 가장 핵심적인 동력(動力)은 사회복지 실천 현장의 최전선에서 서비스를 직접 전달하는 사회복지사이다. 사회복지사는 클라이언트와의 지속적인 관계 형성과 서비스 제공을 수행하는 핵심 주체로서, 이들이 지각하는 직무환경과 전문적 역량은 조직의 효과적인 운영과 서비스 질적 수준을 결정하는 중요한 자원으로 기능한다(차지현, 이지선, 2024). 궁극적으로 사회복지조직의 성과는 조직 구성원의 역량 및 헌신과 유의미하게 결합되어 있으며, 서비스의 품질은 종사자의 전문성 수준과도 밀접하게 연관되어 있다(Brown & Yoshioka, 2003, pp. 5-18).

그러나 사회복지사는 업무 수행 과정에서 정신적 폭력이나 과도한 업무량과 같은 부정적 환경에 빈번히 노출되며, 이는 직무스트레스와 소진(burnout)을 유발하여 결과적으로 이직의도를 높이는 주요 원인 중 하나로 보고되고 있다(신승복 외, 2025; 조상미 외, 2020; 한은영, 고아라, 2025). 더욱이 선행연구들은 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도가 단순히 개인적 요인에만 국한되지 않으며, 조직 구조적 요인과의 밀접한 관련이 있음을 강조하고 있다. 특히, 실질적인 임금 수준이나 분배공정성 인식, 조직 차원의 경력개발지원 부족 등과 같은 구조적인 요인은 앞서 언급한 개인의 직무스트레스 및 소진과 결합하여 이직의도를 가중시키는 주요 변인으로 작용할 가능성이 크다(이동하 외, 2016; 이병록, 2021; 한은영, 고아라, 2025).

현장 사회복지사들이 경험하는 높은 수준의 직

무스트레스와 이로 인한 이직의도 형성은 여전히 지속되는 과제이며, 사회복지사의 조직 이탈은 복지서비스의 품질 저하와 연속성 단절을 설명하는 요인이 된다. 이는 단순히 개별 서비스의 한계를 넘어, 클라이언트와 지역사회 전체에 부정적인 영향을 미치는 원인이 될 수 있다(김명일 외, 2019; 조상미 외, 2020; Mor Barak et al., 2001). 결과적으로 사회복지사의 높은 이직의도는 현장 전체의 지속가능성을 위협하는 구조적 위기로 작동한다. 실제로 한국보건사회연구원(2023)의 「사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사」에 따르면, 사회복지사의 이직의향은 31.6%로 나타나 약 3명 중 1명이 이직을 고려하고 있는 상태임이 확인된다. 구체적으로 월 평균 20.5시간의 시간외근무, 제한된 승진기회(연간 약 5.7%), 고용불안 등은 사회복지사의 직무스트레스를 가중하는 주요 조직 요인으로 작용하고 있다(한국보건사회연구원, 2023). 이러한 현실은 단순한 개인의 자발적 선택이 아니라, 직무환경 전반의 지속적인 불균형과 구조적 부담이 누적된 결과로 이해될 필요가 있다. 이러한 환경에서는 사회복지사가 높은 수준의 직무스트레스를 경험하게 되며, 결과적으로 조직을 이탈하려는 이직의도로 이어질 가능성이 높아진다(Kim & Stoner, 2008; Mor Barak et al., 2001).

특히 사회복지조직은 시설 유형, 즉 이용시설과 생활시설에 따라 사회복지사가 직면하는 직무환경 특성과 이를 배경으로 한 서비스 제공 방식에서 뚜렷한 구조적 차이를 보인다는 점에 주목해야 한다(보건복지부, 2025). 이용시설은 지역사회 기반 서비스 제공과 프로그램 운영을 목적으로 하기에 복잡한 행정 절차나 다변화된 민원 대응이 주된 스트레스 요인으로 작용하는 반면, 생활시설은 24시간 돌봄과 상주 근무 등 고강도의 보호·돌봄 업무를 수행해야 하므로 만성적인 인력 부족

과 불규칙한 교대근무에 더 많이 노출되어 있다(김유경, 2018; 임진섭 외, 2012; 정희수 외, 2023). 이러한 시설 유형별 근무환경의 차이는 사회복지사가 경험하는 직무스트레스의 강도뿐만 아니라 이직의도의 형성 과정에도 차별적인 맥락을 형성할 것임을 시사한다. 그럼에도 불구하고 사회복지사의 이직의도를 다룬 기존 연구들은 주로 사회복지사 전체를 단일한 집단으로 규정하여 포괄적인 처우 개선안을 제시하거나 시설유형을 단순 통제변수로 처리하는 경향을 보여왔다(오승환 외, 2024; 신승복 외, 2025; 차지현, 이지선, 2024). 결과적으로 이용시설과 생활시설이라는 서로 다른 직무환경에서 직무스트레스와 이직의도의 관계성이 어떻게 조직되는지에 대한 구조적인 비교 분석은 여전히 부족한 실정이다.

한편, 직무스트레스와 이직의도 간 관계는 직무요구-자원(JD-R) 모형과 자원보존이론(COR)을 통해 이론적으로 설명될 수 있다. JD-R 모형은 과도한 직무요구가 소진과 건강침해과정을 거쳐 이직의도로 이어지는 반면, 충분한 직무자원은 이러한 부정적 영향을 완충한다고 본다(Demerouti et al., 2001, pp. 499-512). COR 이론 역시 개인이 보유한 자원의 상실과 보호를 핵심으로 보면서, 자원이 부족한 환경에서는 이직이 추가 자원 손실을 피하기 위한 전략적 선택이 될 수 있음을 제시한다(Hobfoll, 1989, pp. 513-524). 그러나 동일한 수준의 직무스트레스를 인식하더라도 모든 사회복지사가 동일한 수준의 이직의도를 나타내지 않는다는 점에서, ‘어떤 자원이 스트레스-이직 경로를 완충하는지’, 그리고 ‘그 자원의 조절 상호작용이 어떠한 직무 환경 맥락에서 더 유효하게 작동하는지’를 규명할 필요가 있다.

본 연구에서는 이러한 직무자원 가운데서도 특히 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식에 주목한다. 보수공정성 인식은 기여 대비 보상의 형평

성을 매개로 현재의 자원 손실을 즉각 상쇄하는 ‘단기적 보호자원’의 성격을 지니는 반면, 경력개발지원 인식은 미래의 전문성 축적과 성장 가능성에 대한 기대를 자극하여 조직 잔류 성향을 유도하는 ‘장기적 성장자원’의 속성을 지니기 때문이다(Colquitt, 2001; Greenberg, 1990; Steil et al., 2020; Yarbrough et al., 2017). 그러나 선행 연구들은 대부분 직무자원을 개별적인 조절변수로만 설정하여 그 효과를 검증하는 것에 집중해 왔으며, 두 자원이 동시에 존재하는 상황에서 서로 다른 방식으로 직무스트레스와 이직의도 간의 경로에 개입하는지, 그리고 이러한 작동 방식이 시설유형에 따라 어떻게 달라지는지에 대한 분석은 충분히 이루어지지 않았다.

이상과 같은 논의를 종합하면, 사회복지시설 종사자의 이직의도 형성은 직무스트레스와 직무자원의 상호작용 속에서 형성되는 구조적 문제이며, 이용시설과 생활시설이라는 상이한 직무환경에 따라 이러한 메커니즘이 어떻게 다르게 작동하는지 이해가 요구된다.

이에 본 연구는 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계성을 규명하고, 이 관계에서 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식이라는 두 직무자원이 수행하는 조절효과를 시설유형별(이용시설과 생활시설)로 비교·검증하고자 한다. 이를 통해 동일한 직무자원이라도 시설 유형의 구조적 한계와 맥락에 따라 작동 방식과 예측력이 상이할 수 있음을 실증하여 직무자원의 맥락적 효과에 대한 이론적 이해를 확장하고, 나아가 생활시설의 임계점 완화 대안을 포함한 실효성 있고 차별화된 사회복지 인력 관리 전략 및 정책 수립에 정교한 실질적 시사점을 제공하고자 한다. 특히 본 연구는 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식이라는 성격이 다른 두 직무자원의 기능을 시설유형이라는 조직 맥락 속에서 비교·검증함으로써, 직무자원

의 효과를 보다 맥락적으로 이해할 수 있는 이론적 근거를 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 직무스트레스와 이직의도

이직의도(Turnover Intention)는 조직의 구성원이 현재 소속된 조직을 자발적으로 떠나 다른 직장이나 대안을 찾아 이동하려 하는 인지적·심리적 상태 및 계획을 의미하며(Mobley, 1977, pp. 237-240), 실제 이직 행동을 예측하는 최적의 심리적 지표로 다루어진다(Price, 2001, pp. 600-624).

한편, 직무스트레스(Job Stress)는 직무 환경에서 요구되는 조건이 구성원의 능력이나 자원, 혹은 개인의 욕구와 일치하지 않을 때 경험하는 유해한 신체적·정서적 반응으로 정의된다(Bakker & Demerouti, 2007, pp. 5-38). Beehr와 Newman(1978, pp. 665-699)은 직무스트레스를 직무 관련 요인이 종업원의 정상적 기능을 저해하는 상태로 개념화하면서, 이는 일회적 사건이 아니라 직무 요구와 개인 자원 간 상호작용이 누적된 결과라고 설명하였다. 즉 직무스트레스는 객관적 직무환경 그 자체가 아니라 그에 대한 개인의 인지적 평가와 대응 과정에서 발현되는 주관적 경험으로 이해된다.

직무스트레스와 이직의도의 관계를 설명하는 대표적인 이론적 틀로는 직무요구-자원 모형(Job Demands-Resources model, 이하 JD-R 모형)과 자원보존이론(Conservation of Resources theory, 이하 COR 이론)이 있다. 두 이론은 다양한 직업군을 대상으로 검증되어 왔으며, 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도 간 관계성을 파악하는데에도 유용한 분석 틀을 제공한다(Park et al., 2021,

pp. 301-309). JD-R 모형은 직무환경을 ‘직무요구(Demands)’와 ‘직무자원(Resources)’으로 구분한다. 과도한 직무요구는 소진과 스트레스를 통해 이직의도를 높이는 ‘건강침해과정’을 예측하는 반면, 충분한 직무자원이 이러한 정(+)적 연관성 강도를 조건부로 완충한다고 설명한다(Bakker & Demerouti, 2007, pp. 309-328). 이와 상호 보완적인 COR 이론은 직무스트레스를 개인 자원의 지속적 상실 과정으로 개념화하며, 종사자의 높은 이직의도 표출을 추가적 자원 손실을 방지하기 위한 전략적 반응으로 해석한다(Hobfoll, 1989, pp. 513-524). 두 이론은 상호 보완적이지만 기능적 초점에서 구별된다. JD-R 모형은 보수공정성과 경력개발지원을 ‘직무자원’으로 분류하는 구조적인 틀을 제공한다. 반면, COR 이론은 투자 원리를 통해 두 자원이 각각 현재 자원 손실의 즉각적 보전과 미래자원에 대한 투자라는 상이한 자원 역동으로 작동함을 설명한다. 즉, JD-R 모형이 두 변인을 같은 범주로 묶는다면, COR 이론은 두 자원의 차별적 기능을 이론적으로 뒷받침한다. 특히 JD-R 모형은 직무요구와 직무자원을 구분하여 직무스트레스가 이직의도로 이어지는 건강침해과정과 보수공정성·경력개발지원과 같은 직무자원의 완충효과를 동시에 설명하며, COR 이론은 자원 손실과 자원 투자의 관점에서 사회복지사가 경험하는 자원 고갈과 이직의도 사이의 연결을 이해하는 데 유용한 틀을 제공한다. 이러한 점에서 두 이론은 직무스트레스가 이직의도로 이어지는 메커니즘과 조직자원이 그 과정을 완화할 수 있는 이론적 근거를 제시한다는 점에서 본 연구의 핵심 이론적 기반이 된다.

직무스트레스 수준이 사회복지사의 높은 이직의도를 설명하는 유발하는 강력한 선행요인이라는 점은 다수의 국내 실증연구에서 일관되게 확인되어왔다(김형용, 2017; 조상미 외, 2020). 특히

직무스트레스가 이직의도로 전환되는 과정에서 소진과 우울과 같은 심리적 건강의 악화가 중요한 매개 역할을 수행한다는 점은 주목할 필요가 있다. 강철희 외(2023)의 연구에서 사회복지사의 이직 행동을 설명하는 가장 영향력 있는 요인은 직무만족과 소진으로 나타났으며, 소진 수준이 높아질수록 사회복지 영역을 완전히 떠나고자 하는 직업 이직의도가 유의하게 증가하는 것으로 밝혀졌다(강철희, 길영인, 김찬미, 2023, pp. 159-192). 또한 지속적인 스트레스에 노출된 사회복지사가 정서적 고갈과 무기력을 경험하며 우울 수준이 높아지고, 이것이 직업적 기능을 저하와 직무 지속 의지 상실로 이어지는 경로(신승복 외, 2025, pp. 1-17), 그리고 과도한 직무요구가 소진과 우울이라는 건강 손상 과정을 거쳐 이직의도를 높이는 경로(한은영, 고아라, 2025, pp. 5-38)가 실증된 바 있다. 이처럼 직무스트레스는 단순한 심리적 부담에 그치지 않고, 소진과 우울을 통해 조직의 효과성을 저해하는 실제 이직 행동으로 이어지는 주요 경로라 할 수 있으며, 이 과정에 개입하여 정(+)적 연관성 강도를 완화할 수 있는 조직자원의 탐색이 요구됨을 시사한다.

2) 사회복지시설 유형과 사회복지사의 이직의도

사회복지시설은 서비스 제공 방식에 따라 이용시설과 생활시설로 구분되며, 이용시설은 프로그램 운영과 지역사회 기반 서비스 제공을, 생활시설은 이용자의 일상생활을 지원하는 보호·돌봄 중심의 업무를 수행한다(배의식 외, 2013; 보건복지부, 2025). 이러한 직무환경의 구조적 차이는 종사자의 조직요인에 대한 인식과 이직의도에도 반영된다. 배의식 외(2013)의 연구에 따르면, 이용시설 종사자가 상사·승진·동료관계 등 전반

적인 조직요인 만족도가 더 높지만, 두 시설유형 모두에서 근무환경이 이직의도 수준을 가장 크게 설명하는 것으로 보고되었다. 특히 생활시설에서는 직무 내용에 대한 부정적 지각이 이직의도 수준을 설명하는 핵심 요인으로 관찰된 반면, 이용시설에서는 직무내용의 영향이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다(배의식, 류지선, 박해궁, 2013, pp. 59-81). 임진섭 외(2012)는 잠재평균분석을 통해 이용시설 종사자의 직무스트레스 수준이 생활시설 종사자에 비해 통계적으로 유의하게 낮음을 확인하여, 시설유형 구조에 따른 스트레스 수준의 차이를 실증하였다(임진섭, 이혁준, 임정훈, 2012, pp. 89-115).

또한, 사회복지사 1급 자격증 소지자가 2급 소지자보다 전반적으로 높은 이직의도 수준을 보이며, 이러한 경향이 생활시설에서 특히 두드러진다는 연구결과는 생활시설의 직무환경이 고학력·고자격 인력에게 더 큰 소진과 이직욕구를 유발할 수 있음을 시사하며 시설유형별 차별적 인적자원 관리의 필요성을 뒷받침한다(배의식 외, 2013, pp. 59-81).

한편, 사회복지사의 이직의도는 이러한 조직·시설 수준의 요인 외에도 개인적 요인, 경제적 요인, 직무 관련 요인 등 다양한 인구사회학적·직무적 특성에 의해 복합적인 설명력을 지닌다(배의식 외, 2013).

먼저 개인적 특성에 관한 선행연구를 종합하면, 학력이 높을수록 자신의 역량에 대한 자신감과 더 나은 기회 모색으로 인해 이직의도의 수준이 증가하는 정(+)의 연관성이 다수 연구에서 보고되었으며(김소희, 김영미, 2023; 최영광, 전동일, 2017), 결혼 및 자녀 여부에 따라서도 부양 책임이 있는 집단에서 상대적으로 고용 안정성을 중시하는 경향이 나타난다(윤희미, 1996, pp. 251-280). 또한 「2024년 사회복지사 통계연감」에 따르면 전

체 사회복지사의 66.2%가 이직 경험이 있을 만큼 사회복지 현장에서 이직은 매우 보편화되어 있으며, 과거 이직 경험은 향후 이직의도를 유의하게 예측하는 요인으로 확인된 바 있다(Kirschenbaum & Weisberg, 2002, pp. 109-125).

경제적 요인 중에서는 급여 수준이 이직의도 점수와 가장 직접적인 연관성을 지니는 요인으로, 소득 수준이 낮을수록 이직의도가 유의미하게 증가한다는 부(-)적 관계성이 일관되게 보고되고 있다(강철희, 이종화, 2019; 이동하 외, 2016). 열악한 보수 체계와 높은 수준의 초과근무 대비 미흡한 수당 제도가 타 지역이나 타 직종으로의 이직을 촉발한다는 심층 연구도 이러한 경향을 뒷받침한다(조승석, 2024, pp. 63-73).

직무 관련 요인인 직급 및 근속연수는 의사결정 권한과 자율성이 상대적으로 제한된 일반 실무자가 관리자에 비해 전반적으로 높은 이직 성향을 보이는 것으로 보고되었으며, 근속기간이 길어질수록 조직에 대한 소속감과 안정감이 커져 이직 의도 성향이 낮아지는 관계성이 밝혀졌다. 반면, 신입 사회복지사가 초기 직무스트레스와 소진으로 인해 이직의도가 심해지는 것으로 나타나, 경력 단계에 따라 직무경험이 이직의도에 미치는 예측력이 상이할 수 있음을 시사한다(Nissly et al., 2005; 김상욱, 유홍준, 2002; 윤혜미, 1991).

그러나 기존 선행연구들은 다음과 같은 공백을 지닌다. 강현주와 조상미(2010)는 1990년 이후의 사회복지 종사자 직무만족 연구경향을 분석하면서, 조직특성 및 시설유형에 따라 직무만족의 설명 요인들이 상이할 것임에도 불구하고 시설유형별 비교연구가 미비하다고 지적한 바 있다(강현주, 조상미, 2010, pp. 301-335). 실제로 기존 연구들은 이직의도 수준을 규명함에 있어 직무스트레스, 심리적 요인, 조직적 지원 등을 각각 개별적인 영향 요인으로만 다루거나 단편적인 인과관계

만을 분석하는 데 그치는 경향이 있었다(신승복 외, 2025; 조상미 외, 2020). 특히 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 ‘보수공정성 인식’과 ‘경력개발지원 인식’을 동시에 투입하여 그 조절 상호작용의 크기를 시설 유형별로 비교 분석한 통합적 연구는 사실상 부재한 상태이다. 이와 더불어 JD-R 모형이나 COR 이론을 국내 사회복지 시설 종사자를 대상으로 적용한 국내 실증연구 역시 매우 제한적인 실정이다(한은영, 고아라, 2025, pp. 5-38). 따라서 본 연구는 이러한 선행연구의 한계와 공백을 보완하여, 성격이 다른 두 가지 직무자원의 조절 및 직접적 영향력이 이용시설과 생활시설이라는 차별적 환경에 따라 어떻게 상이하게 작용되는지 실증적으로 비교·검증하고자 한다.

3) 사회복지시설 유형별 직무자원의 조절효과

직무요구-자원(JD-R) 모형에서 직무자원은 직무요구로 인한 소진과 스트레스의 부정적 영향을 완충하고, 직무열의와 조직몰입을 촉진하는 보호요인으로 다루어진다(Bakker & Demerouti, 2007, pp. 309-328). 본 연구에서 주목하는 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식은 이러한 직무자원에 해당하지만, 이직의도 수준을 설명함에 있어 서로 상이한 통계적 경로와 매커니즘으로 연동될 가능성이 존재한다. 먼저 보수공정성은 JD-R 모형에서 제시하는 전형적인 직무자원인 동시에(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001) COR 이론의 맥락에서는 핵심적인 조건 자원으로(Halbesleben et al., 2014, pp. 1334-1364)의 속성을 지닌다. 이는 공정한 보상체계를 통해 자원 손실을 즉각적으로 보완함으로써 직무스트레스 상황에서 이직의도 간의 정(+)적 연관성을 제어하는 보호 기능을 수행한다.

반면 경력개발지원은 JD-R 모델의 동기부여 과정(Bakker & Demerouti, 2007, pp. 309-328)과 COR 이론의 자원 투자 원리를 통해 작동하는 자원의 성격을 보인다(Hobfoll & Lilly, 1993, pp. 128-148). 조직이 제공하는 경력개발 기회가 성장 가능성과 미래 자원 획득에 대한 기대를 강화하여(Griek et al., 2018, pp. 344-357) 이직의도의 감소와 장기적 잔류 의지를 높이는 요인으로 기능한다(Yarbrough et al., 2017, pp. 675-685).

사회복지조직을 비롯한 비영리조직은 재정적 제약으로 인해 종사자의 보수 수준을 단기간에 크게 개선하기 어려운 만큼, 어떤 직무자원을 인식하는데 우선적으로 자원을 배분할 것인가에 대한 전략적 판단이 요구된다. 따라서 본 연구는 성격이 다른 두 직무자원의 조절 상호작용과 직접적인 예측력을 동일 모형 내에서 함께 검증함으로써 이에 대한 설명 근거를 제시하고자 한다.

(1) 보수공정성 인식의 조절효과

보수공정성은 종사자가 자신의 보수(급여, 상여금, 복리후생 등)가 투입한 노력, 책임, 경력 수준 등에 비추어 공정하게 결정·배분되었다고 지각하는 정도로, 분배공정성과 절차공정성 등 여러 차원을 포괄하는 개념이다(Colquitt, 2001; Folger & Konovsky, 1989; Greenberg, 1990). 본 연구는 보상의 결과가 공정한가에 대한 지각, 즉 분배공정성에 초점을 둔다. 즉, 본 연구에서 보수공정성은 보상 결과의 배분이 공정한지에 대한 인식(분배공정성)을 지칭하며, 보상의 절차나 기준의 공정성을 다루는 절차공정성은 본 연구의 개념 범위와 측정에 포함되지 않는다. 따라서 이후 논의에서 ‘보수공정성’은 분배 차원의 보상 공정성을 의미하는 것으로 한정한다.

JD-R 모형에서 보수공정성은 직무자원에, COR 이론에서는 자원 손실을 보충하는 조건 자원에

해당한다(Hobfoll, 2002, pp. 307-324). 「2024년 사회복지사 통계연감」에 따르면 동료관계나 직무 자체에 비해 급여 만족도는 현저히 낮은 수준에 머물고, 이직 사유 가운데서도 ‘임금수준의 적정성 문제’가 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 나타나, 보수공정성 인식이 이직 판단의 핵심 기준임을 시사한다(한국사회복지사협회, 2024).

또한, 다수의 선행연구에서 절대적인 보수 수준보다 보수의 공정성에 대한 인식이 이직의도 수준을 더 강력하게 설명하며, 공정한 분배 구조인식이 이직의도를 유의하게 낮춘다는 결과가 보고되었다(이병록, 2021; 이지선 외, 2019). 특히 보상공정성과 분배공정성에 대한 긍정적 인식은 직무스트레스가 이직의도로 전이되는 과정에서 중요한 완충 요인으로 작용하며, 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 연구에서도 과중한 업무로 스트레스를 경험하더라도 보상 배분이 공정하다고 인지할 경우 이직의도 상승이 유의하게 완화되는 것으로 나타났다(윤영석, 2014; 임진섭 외, 2012). 이처럼 보수공정성 인식은 스트레스 상황에서 현재의 자원 손실을 직접 보전함으로써 이직의도의 정적(+) 관계성을 즉각적으로 완충하는 자원으로 이해될 수 있다.

이러한 보수공정성의 조절 상호작용 양상은 시설 유형의 구조적 맥락에 따라 차별적인 경로를 보일 가능성이 존재한다. 이용시설에서는 직무의 다양성과 행정 부담 등에서 오는 직무스트레스가 주요 요인으로 작용할 수 있다. 이에, 역할 간 보상의 형평성과 투명한 보상체계에 대한 공정성 인식이 조직 신뢰를 유지하고 이직의도를 억제하는 데 중요한 역할을 할 수 있다. 반면 생활시설은 24시간 돌봄, 교대근무, 반복적 케어 업무 등으로 인해 육체적·정서적 소진 수준이 높아, 과도한 자원 소모에 상응하는 공정한 보상에 대한 기대가 상대적으로 클 수 있다(배의식 외,

2013; 임진섭 외, 2012). 이러한 맥락에서 생활 시설에서는 보수공정성 인식이 직무스트레스와 이직의도 간의 정(+)적 연관성을 제어하는 즉각적인 구조적 완충 자원으로서 보다 강한 통계적 조절 상호작용을 나타낼 것이라는 가설이 가능하다.

(2) 경력개발지원 인식의 조절효과

경력개발지원은 조직이 구성원의 경력 성장을 촉진하기 위해 제공하는 교육훈련, 멘토링, 수퍼비전, 직무순환, 승진 기회, 역량 개발 프로그램 등의 제도적 지원을 의미한다(Greenhaus et al., 2010; Ng et al., 2005). JD-R 모형에서 경력개발지원은 동기부여 과정을 활성화하는 직무자원으로 직무열의와 조직몰입을 증진시키며(Bakker & Demerouti, 2007, pp. 309-328), COR 이론에서는 미래 자원 획득 가능성에 대한 기대를 높여 현재의 스트레스를 경력 성장을 위한 투자로 재해석하게 하는 투자 자원으로 이해된다(Hobfoll, 2002, pp. 307-324). 선행연구에 따르면 승진·발전 기회는 이용시설과 생활시설 사회복지사 모두의 직무만족을 높이는 주요요인으로 나타났고(배의식 외, 2013), 사회복지사들은 직무역량 강화 교육과 외부교육 참여 지원 등 경력개발 제도에 대한 필요성을 높게 인식하고 있었다(한국사회복지사협회, 2023).

비영리 조직 종사자들은 경력정체와 발전 기회 부족을 주요 이직 사유로 인식하며, 경력개발이 불투명한 환경에서는 직무만족 저하와 소진 증가를 통해 이직의도가 높아지는 반면, 성장 가능성이 보장되는 환경에서는 조직 애착과 잔류 의지가 강화된다는 연구들이 보고되어 왔다(김소희, 김영미, 2023; 한은영, 고아라, 2025). 특히 김수경(2024)은 이용시설과 생활시설 사회복지사를 대상으로 직무스트레스를 7개 하위요인으로 세분화

하여 분석하였는데, 기관의 경력개발지원의 조절적 관련성은 이용시설의 직무불안정 경로에서만 유의하게 관찰되었고($\beta = -.147, p < .05$), 생활시설에서는 확인되지 않았다. 또한 훈련·교육 프로그램 경험의 조절적 관련성 역시 이용시설의 보상부적절 경로에 국한되어 나타났다. 이러한 결과는 경력개발지원 관련 자원이 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 조절변수로 기능할 여지가 있으나, 그 상호작용이 특정 시설유형과 특정 스트레스 원천에 선별적으로 나타날 수 있음을 시사한다.

그러나 이러한 경력개발지원의 조절 상호작용 효과를 해석할 때에는 보다 신중함이 요구된다. 기존 연구(김수경, 2024)에서 확인된 완충 양상은 훈련·교육 프로그램 참여라는 행동적 지표는 경력개발지원 인식 지표는 모두 이용시설이라는 특정 맥락, 그리고 개별 스트레스 하위요인에 국한되어 유의하였다. 이는 경력개발 관련 자원의 조절적 관련성이 보편적이라기보다, 자원의 조작적 정의와 시설 맥락, 스트레스 원천에 따라 조건적으로 발현될 수 있음을 시사한다. 이론적으로도 경력개발지원 인식은 보수공정성과 달리 현재의 자원 손실을 즉각적으로 보전하기보다, JD-R 모형의 동기부여 과정과 COR 이론의 자원 투자 원리를 통해 미래 자원 획득에 대한 기대를 강화하는 자원이다. 따라서 그 일차적 기능은 직무스트레스-이직의도 경로를 차단하는 즉각적인 완충보다 장기적 잔류 의지를 직접 제고하는 데 있으며, 이러한 자원 역동의 차이로 인해 경력개발지원 인식의 조절효과는 보수공정성에 비해 상대적으로 약하거나 측정방식·시설 맥락에 따라 비일관적으로 나타날 수 있다.

따라서 본 연구는 이러한 자원 고유의 속성과 시설 유형별 직무 환경 특성을 고려하여, 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식이라는 성격이 다

른 두 직무자원의 직접적인 예측력과 조건부 조절 상호작용력을 동일 회귀모형 내에 동시에 투입하여 비교·검증하고자 한다.

3. 연구방법

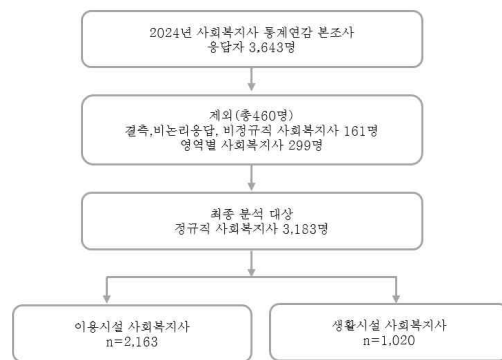
1) 분석자료 및 연구가설

본 연구는 사회복지기관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과를 검증하기 위해 「2024년 사회복지사 통계연감」에 수록된 전국 사회복지시설 종사자 조사자료를 이차자료로 활용하였다. 해당 조사는 보건복지부와 한국사회복지사협회가 공동으로 수행한 전국 단위의 표준화된 실태조사로, 2023년 9월 10일부터 11월 27일까지 약 두 달간 진행되었다. 조사는 사회복지시설정보시스템에 등록된 전국 사회복지시설(2024년 8월 기준 31,241 개소)을 표본추출틀로 활용하였으며, 층화표집(stratified sampling)과 계통추출(systematic sampling)을 결합한 방식으로 설계되었다. 공공영역의 사회복지전담공무원을 제외한 민간 사회복지시설 종사자를 대상으로 하였으며, 생활시설 및 이용시설 종사 사회복지사뿐 아니라 정신건강·의료·학교 영역의 영역별 사회복지사도 조사 대상에 포함되었다.

본 연구에서는 결측치가 존재하거나 비논리적 응답 패턴을 보이는 사례 및 비정규직 종사자(n=161), 영역별 사회복지사(n=299)를 분석에서 제외하였다. 비정규직의 경우 근로계약 기간 종료 등 개인의 자발적 의사와 무관하게 이직이 발생할 수 있어 이직의도를 개인의 자발적 선택으로 해석하기 어렵기 때문이다. 이러한 과정을 거쳐 최종적으로 3,183명의 정규직 사회복지사 응답자료를

전체 분석에 활용하였다. 이후 전체 모형에서 확인된 조절효과가 시설유형에 따라 차별적으로 나타나는지를 검증하기 위해, 생활시설 종사자(n=1,020)와 이용시설 종사자(n=2,163)로 각각 구분하여 추가 분석을 실시하였다.

앞서 살펴본 직무요구-자원(JD-R) 모형과 자원보존이론(COR), 그리고 선행연구 검토 결과에 따르면, 사회복지사의 직무스트레스는 이직의도의 핵심 선행요인으로 작용하며, 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식은 이러한 관계를 완충하는 주요 직무자원으로 기능할 수 있음이 시사되었다(<그림 1> 참조).



<그림 1> 표본 선정 흐름도

또한 이용시설과 생활시설은 근로형태, 직무내용, 인사관리 체계 등에서 상이한 구조적 특성을 지니고 있어, 동일한 직무자원이라 하더라도 시설 유형에 따라 직무스트레스-이직의도 관계에서의 조절효과가 달라질 가능성이 크다. 이러한 이론적 논의를 토대로, 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1: 사회복지기관 종사자의 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2: 보수공정성 인식은 직무스트레스가

이직의도에 미치는 정(+)의 영향을 완화할 것이다.

- 가설 3: 경력개발지원 인식은 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정(+)의 영향을 완화할 것이다.
- 가설 4: 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과는 이용시설과 생활시설에 따라 그 유의성과 크기에서 차이를 보일 것이다.

2) 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수인 직무스트레스는 사회복지사가 업무 수행 중 경험하는 부담 수준을 의미하며, 업무과중, 감정노동, 역할갈등 등을 포괄한다. 직무스트레스 측정을 위한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 단축형은 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 7개 영역 총 24문항으로 구성된다. 그 중 보상부적절 영역은 노력·기여 대비 보상이 부적절하다는 지각을 측정하며, 본 연구의 조절변수인 보수공정성(분배공정성) 인식과 측정 내용이 사실상 동일하다. 동일한 구성개념이 연구모형에 동시에 포함될 경우, 두 변수 간 높은 상관관계로 인해 조절효과 추정이 편향될 수 있다(DeVellis, 2017). 최근의 국내 직무스트레스 관련 사회과학 연구에서도 연구 대상의 다양화에 따라 KOSS의 7개 하위요인 중 일부 영역만을 수정·보완하여 활용한 사례들이 다수 확인되었다(박현환 외, 2021). 실제로 KOSS는 모든 하위 영역을 일괄적으로 적용하기보다 연구의 성격이나 조사 대상의 업종 및 직종을 고려하여 특정 영역의 문항만을 선별·수정하여 사용하는 것이 가능하도록 설계되

었다(장세진 외, 2005).

이에 본 연구에서는 조절변수인 보수공정성 인식과 내용이 중복되는 보상부적절 하위영역의 3문항¹⁾을 제외하고, 직무자율성 문항은 역코딩하여 최종적으로 총 6개 영역 21문항을 사용하였다. 해당 척도는 4점 리커트 척도(1=전혀그렇지않다~4=매우그렇다)로 측정되어 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다.

보상부적절 3문항을 제외한 21문항의 타당도 확인을 위해 탐색적 요인분석(주축요인추출, Promax 회전)을 실시하였다. 분석결과 표본 적합성은 KMO=.870으로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=23214.315(df=210, p<.001)$ 로 양호하여 요인분석에 적합한 자료로 확인되었다. 다만 고유값과 스크리도표를 종합한 결과, 보상부적절 영역을 제외한 6개 영역의 하위요인 구조가 문항 수준에서 그대로 재현되지는 않았다. 그러나 척도의 내적 일관성이 Cronbach's $\alpha=.844$ 로 양호한 수준으로 나타났으며, 본 연구에서 직무스트레스를 단일 지표로 합산하여 활용하므로 이러한 하위요인 구조의 변화가 분석에 미치는 영향은 제한적인 것으로 판단하였다.

종속변수인 이직의도는 Abrams 등(1998)이 개발하고 Kang 등(2008)이 번역한 총 4문항의 척도를 활용하였다. 그 중 4번 문항은 역코딩하였다. 본 척도는 5점 리커트척도(1=전혀그렇지않다~5=매우 그렇다)로 측정되며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 분석에는 총 문항의 평균값을 산출하여 활용하였다. Cronbach's $\alpha=.886$ 로 나타났다.

제1조절변수인 보수공정성 인식은 종사자가 자신의 노력·책임·경력 등에 대하여 보수가 공정

1) 제외된 3문항은 '나의 모든 노력과 업적으로 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다', '내 사정이 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다', '나는 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다'이다.

하게 결정·배분되었다고 지각하는 정도를 의미한다. 측정도구는 Price와 Mueller(1986)의 분배 공정성 척도(총 6문항)이며, 5점 리커트척도(1=전혀그렇지않다~5=매우그렇다)이다. 점수가 높을수록 보수공정성 인식이 긍정적임을 의미하며, Cronbach's α 는 .969이었다.

제2조절변수인 경력개발지원 인식은 조직이 종사자에게 제공하는 교육·훈련, 승진 및 경력성장 가능성에 대한 인식을 의미한다. Sturges 등(2002)의 측정도구를 한국어로 번역한 공식지원 5문항을 활용하였으며, 5점 리커트 척도(1=전혀그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 측정하였다. 점수가 높을수록 경력개발지원에 대한 인식이 긍정적임을 의미하며, Cronbach's α 는 .927이다.

본 연구의 통제변수는 선행연구(Kirschenbaum & Weisberg, 2002; Nissly et al., 2005; 배의식 외, 2013; 김상욱, 유홍준, 2002; 이동하 외, 2016; 최영광, 전동일, 2017; 김소희, 김영미, 2023; 강철희, 이종화, 2019; 조승석, 2024)를 바탕으로 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 인구사회학적 및 직무 관련 변수로 설정하였다. 성별(남성=0, 여성=1), 학력(대학졸업 더미변수), 사회복지사 1급 자격증 여부(있음=1), 현 직장 근속연수(연속변수), 직위(관리자, 실무자 더미변수), 이직경험(있음=1), 심리적 건강상태(5점 리커트), 미성년 자녀 여부(있음=1)를 포함하였다. 특히 현 직장 근속연수의 경우 조직 내 경험과 정착 수준을 반영하는 변수이다. 원자료에서 소득 정보가 제공되지 않았고, 근속이 길수록 조직 소속감과 안정감이 높아져 이직의도가 낮아진다는 선행연구(Nissly et al., 2005; 김상욱, 유홍준, 2002; 윤혜미, 1991)에 근거하여 통제변수로 투입하였다. 아울러 사회복지시설의 호봉제 기반 보수체계상 근속연수는 종사자의 보수 수준과도 일정 부분 연동되므로, 원자료에 직접적인 소득 정보가 포함되지 않은 본 연

구의 자료 특성을 고려할 때, 보상 관련 변수의 일부를 함께 통제하는 기능도 수행한다.

3) 분석방법

본 연구는 IBM SPSS Statistics 29.0을 활용하여 분석을 수행하였다. 먼저 연구대상자의 일반적 특성과 주요 변수의 분포를 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계를 실시하였으며, 주요 변수 간 관계를 파악하고 다중공선성 가능성을 검토하기 위해 Pearson 상관분석을 수행하였다. 분석 결과 모든 변수 간 상관계수는 절대값 .80 미만으로 나타나 다중공선성의 우려가 없는 것으로 판단하였다.

가설 검증은 크게 두 단계로 진행하였다.

첫째, 비정규직 종사자와 영역별 사회복지사를 제외한 표본($n=3,183$)을 대상으로 Hayes(2022)의 Process Macro 5.0 Model 2를 활용하여 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과를 검증하였다. 조절효과 분석에 앞서 독립변수와 조절변수를 평균중심화(mean-centering)하였으며, 두 개의 상호작용항(직무스트레스 $\times$ 보수공정성 인식, 직무스트레스 $\times$ 경력개발지원 인식)을 생성하여 주 효과와 두 조절항의 효과를 각각 추정하였다. 유의한 상호작용 효과가 확인된 경우, 조절변수를 '평균(M)과 ± 1 표준편차(SD)' 수준으로 구분한 단순기울기분석(simple slope analysis)을 통해 조절효과의 방향과 형태를 확인하였다. 중심극한정리에 따르면 비정규 분포에서 추출한 표본이라도 표본 크기가 30 ($n \geq 30$) 이상이면 표본 평균의 분포가 정규분포에 근사하는 것으로 받아들여지고 있으며(곽상규, 김종해, 2017), 본 연구의 표본 크기($n=3,183$)는 이러한 경험적 기준($n \geq 30$)을 충분히 상회하므로, 비정규 분포의 영향은 제한적

인 것으로 판단하였다.

둘째, 시설유형별 조절효과의 차이를 검증하였다. 최종 분석 대상(n=3,183)을 이용시설 종사자(n=2,163)와 생활시설 종사자(n=1,020)로 다시 구분한 후, Process Macro Model 2를 적용하여 각 시설유형에 따라 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과를 독립적으로 분석하였다. 이후 두 집단에서 추정된 상호작용항의 회귀계수와 유의성, 설명력(R^2)을 비교함으로써, 전체 모형에서 검증한 조절효과가 시설유형에 따라 어떠한 양상과 크기를 보이는지 종합적으로 검토하였다.

4. 연구결과

1) 분석대상의 일반적 특성

본 연구의 분석대상은 「2024년 사회복지사 통계연감」 본조사 응답자 3,643명 중 주요 변수의 결측치와 영역별 사회복지사, 비정규직 종사자를 제외한 3,183명이다. 분석대상의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 여성이 2,382명(74.8%)으로

남성(801명, 25.2%)보다 높은 비율을 차지하였으며, 이는 사회복지 분야의 여성 인력 집중 경향을 반영한다. 학력은 대학교 졸업이 1,893명으로 전체의 59.5%를 차지하였다. 사회복지사 1급 자격증 보유자는 1,216명(38.2%)이었으며, 미성년 자녀를 둔 경우는 초등학교 입학 전 자녀와 초·중·고등학교 재학 자녀를 미성년 자녀로 분류하여 미성년 자녀가 없는 경우가 2,086명(65.5%)을 차지하였다. 시설유형은 이용시설 종사자가 2,163명(67.95%), 생활시설 종사자 1,020명(32.05%)으로 구성되었다.

2) 주요 변수의 기술통계

주요 변수의 특성은 <표 2>와 같다. 종속변수인 이직의도의 평균값은 2.83($SD=1.17$)로 5점 척도 중간값보다 다소 낮았지만, 표준편차가 비교적 크게 나타나 종사자 간 이직의도 수준의 변동성을 확인할 수 있었다. 독립변수인 직무스트레스는 5점 척도의 중간값 이하인 평균값($m=2.26$, $SD=0.39$)으로 나타나 사회복지시설 종사자들이 전반적으로 일정 수준 이상의 직무스트레스를 경험하고 있음을 시사한다. 제1조절변수 보수공정성 인식의 평균은 2.90($SD=1.08$)로 척도 중간값(3점)

<표 1> 분석대상의 일반적 특성

n=3,183

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	801	25.2
	여성	2,382	74.8
학력	초대졸 이하	711	22.3
	대학 졸업	1,893	59.5
	대학원수료이상	579	18.2
미성년 자녀 여부 (동거가족)	미성년 자녀가 있는 경우	1,097	34.5
	미성년 자녀가 없는 경우	2,086	65.5
시설유형	이용시설	2,163	67.95
	생활시설	1,020	32.05

<표 2> 주요 변수 특성

n = 3,183

변수	평균	표준편차	최소값	최대값
이직의도	2.83	1.17	1.00	5.00
직무스트레스	2.26	.39	1.00	3.90
보수공정성 인식	2.90	1.08	1.00	5.00
경력개발지원 인식	3.37	1.04	1.00	5.00

보다 낮은 점수로 나타나 종사자들의 보수공정성 인식이 전반적으로 낮은 수준임을 보여주었으며, 이는 사회복지사들이 자신의 노력이나 기여에 비해 조직에서 받는 보상이 공정하지 않다고 인식하는 경향이 있음을 의미한다. 제2조절변수 경력개발지원 인식의 평균값은 3.37(SD=1.04)로 척도 중간값(3점)을 소폭 상회하는 것으로 나타났다. 모든 측정도구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .844~.969으로 양호하였다.

3) 사회복지사 직무스트레스와 이직의도의 관계: 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과

Process Macro Model 2를 활용한 분석결과는 다음과 같다. 먼저 직무스트레스가 이직의도와 유의미한 정(+)의 연관성을 지니는 것이 확인되었다($B=.900, p<.001$). 이는 직무스트레스 수준이 높을수록 이직의도도 상대적으로 높게 나타남을 의미하며, 이에 따라 가설1은 지지되었다.

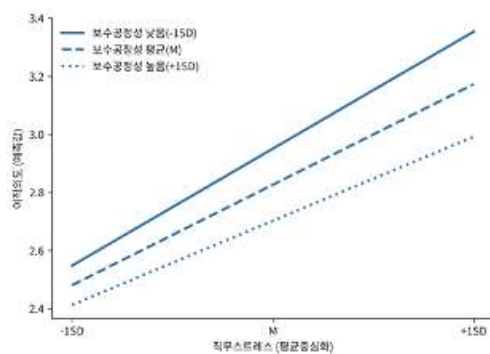
이러한 결과는 직무 스트레스와 소진이 이직의도를 유의하게 높인다는 선행연구(양점도, 정영주, 2012; 강길현, 2014; 강철희 외, 2023)의 결과와 일치하며, 지속적 스트레스와 소진, 우울 및 이직의도 간의 통계적 관련성을 실증한 연구(신승복 외, 2025; 한은영, 고아라, 2025)와도 맥을 같이 하여, 직무 스트레스가 이직의도를 통계적으로 유의미하게 설명하는 핵심 변인임을 재확인하였다.

다음으로, 보수공정성 인식($B=-.115, p<.001$)과 경력개발지원 인식($B=-.115, p<.001$)의 직접효과를 확인한 결과, 두 변수 모두 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 나타냈다. 두 자원에 대한 인식이 높아질수록 이직의도가 감소하는 일관적인 결과를 보였다는 점에서 이직의도를 감소시키는 직접적인 영향요인이자 직무자원으로 활용될 수 있는 중요한 근거를 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 경력성장 기회와 분배공정성이 이직의도를 억제하는 핵심 요인임을 보고한 선행연구(김소희, 김영미, 2023; 이지선 외, 2019)의 결과를 지지한다.

조절효과 분석에서는 보수공정성 인식과 직무스트레스의 상호작용항이 통계적으로 유의하였다($B=-.137, p<.01$). 이는 보수공정성 인식이 높을수록 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정적 연관성이 완화됨을 의미하며, 가설 2는 지지되었다. 단순기울기 분석 결과, 보수공정성 인식이 낮은 집단(-1SD)에서 통계적 연관성이 가장 높게 나타난 반면, 높은 집단(+1SD)에서는 그 연관성의 크기가 상대적으로 감소하였다($B=.753$). 반면 경력개발지원 인식과 직무스트레스의 상호작용항은 통계적으로 유의하지 않았다. 이에 가설 3은 기각되었다. 즉, 경력개발지원 인식은 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 유의미한 통계적 조절 변인으로 기능하지 않는 것으로 확인되었다.

분석결과에 따른 두 조절변수의 통계적 속성은

다음과 같이 정리될 수 있다. 보수공정성 인식은 스트레스 수준과 이직의도 간의 관계성을 상쇄하는 완충 요인으로 해석할 수 있다. 그러나 경력개발지원 인식은 조절효과를 보이지 않았으나, 이직의도 전반을 낮게 예측하는 독립적인 요인으로 확인되었다(<그림 2>, <표 3> 참조).



<그림 2> 전체 사회복지사 보수공정성 인식 조절효과 기울기

4) 시설 유형별 사회복지사의 스트레스와 이직의도의 관계: 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 조절효과 차이

전체 모형에서 확인된 조절효과가 시설유형에 따라 차별적으로 나타나는지 추가적으로 검증하고자, 분석 대상을 이용시설 종사자($n=2,163$)와 생활시설 종사자($n=1,020$)로 구분하여 분석을 실시하였다. 분석 결과는 <표 4>와 <표 5>에 제시한 바와 같다.

먼저 이용시설 종사자를 대상으로 분석한 결과, 직무스트레스 수준이 높을수록 이직의도가 유의미하게 높아지는 정(+)의 연관성을 보였다($B=.989$, $p<.001$). 독립변수의 직접적인 통계적 연관성을 살펴보면, 보수공정성 인식($B=-.115$, $p<.001$)과 경력개발지원 인식($B=-.069$, $p<.01$) 모두 이직의도를 유의미하게 부(-)적으로 예측하는 것으로 나타났다.

<표 3> 전체 사회복지사 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 조절효과(보수공정성 인식, 경력개발지원 인식)
 $n=3,183$

구분	변수	B	SE	t	p
독립변수	직무스트레스	.900	.061	14.752	.000
조절변수	보수공정성 인식	-.115	.020	-5.907	.000
	경력개발지원 인식	-.115	.021	-5.398	.000
직무스트레스 × 보수공정성 인식		-.137	.047	-2.946	.003
직무스트레스 × 경력개발지원 인식		.089	.047	1.891	.059
통제변수	성별	.115	.041	2.780	.006
	학력(대졸)	.051	.036	1.416	.157
	근속연수	-.023	.004	-5.968	.000
	1급 자격증 유무	-.103	.039	-2.649	.008
	이용시설 종사자	.108	.038	2.844	.005
	관리자 직급	-.049	.039	-1.268	.205
	이직경험	.104	.039	2.687	.007
	미성년자녀 유무	-.068	.037	-1.818	.069
	심리적건강	-.212	.021	-10.045	.000
상수		3.362	.092	36.447	.000
R^2		.299			
F		96.451 ($p<.001$)			

<표 4> 이용시설 사회복지사 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 조절효과(보수공정성 인식, 경력개발지원 인식)
n = 2,163

구분	변수	B	SE	t	p
독립변수	직무스트레스	.989	.074	13.299	.000
조절변수	보수공정성 인식	-.115	.024	-4.867	.000
	경력개발지원 인식	-.069	.026	-2.661	.008
직무스트레스 × 보수공정성 인식		-.156	.057	-2.736	.006
직무스트레스 × 경력개발지원 인식		.060	.057	1.044	.297
통제변수	성별	.122	.051	2.394	.017
	학력(대졸)	.109	.044	2.489	.013
	근속연수	-.020	.005	-4.119	.000
	1급 자격증 유무	-.130	.046	-2.826	.005
	관리자 직급	-.077	.047	-1.617	.106
	이직경험	.087	.047	1.849	.065
	미성년자녀 유무	-.109	.045	-2.438	.015
	심리적건강	-.229	.026	-8.982	.000
상수		3.505	.108	32.424	.000
R ²		.315			
F		76.114 (p<.001)			

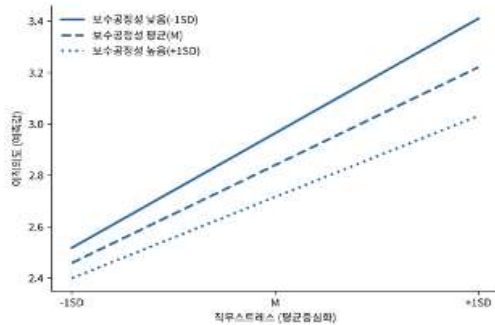
<표 5> 생활시설 사회복지사 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 조절효과(보수공정성 인식, 경력개발지원 인식)
n = 1,020

구분	변수	B	SE	t	p
독립변수	직무스트레스	.736	.107	6.882	.000
조절변수	보수공정성 인식	-.113	.035	-3.218	.001
	경력개발지원 인식	-.200	.037	-5.436	.000
직무스트레스 × 보수공정성 인식		-.109	.083	-1.325	.186
직무스트레스 × 경력개발지원 인식		.155	.085	1.818	.069
통제변수	성별	.103	.070	1.471	.142
	학력(대졸)	-.051	.062	-.823	.411
	근속연수	-.027	.006	-4.245	.000
	1급 자격증 유무	-.022	.073	-.299	.765
	관리자 직급	-.002	.069	-.022	.983
	이직경험	.127	.068	1.861	.063
	미성년자녀 유무	.026	.068	.386	.700
	심리적건강	-.176	.038	-4.668	.000
상수		3.250	.157	20.719	.000
R ²		.278			
F		29.801 (p<.001)			

조절효과의 경우, 직무스트레스와 보수공정성 인식의 상호작용항이 통계적으로 유의미한 수치를 보였다(B=-.156, p<.01). 이는 이용시설 환경에서

보수공정성 인식이 직무스트레스와 이직의도 간의 부(-)적 관계성을 보완하는 완충 요인(Buffering resource)의 속성을 지니고 있음을 시사한다. 반

면, 직무스트레스와 경력개발지원 인식의 상호작용항은 통계적 유의성이 나타나지 않았다(<그림 3> 참조).



<그림 3> 이용시설 사회복지사 보수공정성 인식 조절효과 기울기

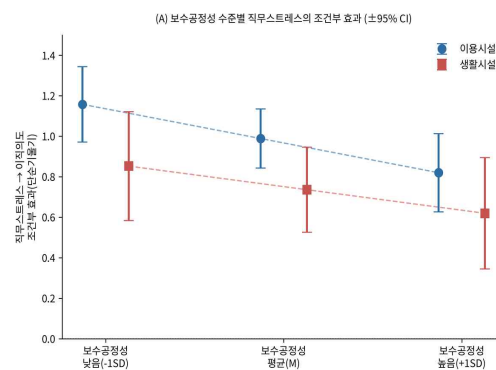
이와는 대조적으로 생활시설 종사자를 대상으로 분석한 결과에서는 다른 양상이 확인되었다. 먼저 보수공정성 인식의 직접적인 연관성은 유의미하게 나타났으나($B = -.113, p < .01$), 직무스트레스와 보수공정성 인식의 상호작용항은 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 생활시설 환경에서 보수공정성 인식은 이직의도를 유의미하게 낮게 예측하는 독립적 요인일 뿐, 직무스트레스의 정적 연관성을 상쇄하는 조절 효과는 보이지 않음을 의미한다. 또 다른 조절변수인 경력개발지원 인식을 투입한 결과 역시 상호작용항은 유의미하지 않았으나, 독립적인 관계성 측면에서 매우 강력한 부(-)적 연관성을 나타냈다($B = -.200, p < .001$). 특히 이용시설과의 회귀계수 차이를 Z-test를 통해 확인한 결과, 생활시설에서의 경력개발지원 인식의 부(-)적 연관성이 이용시설에 비해 통계적으로 유의미하게 더 강한 것으로 입증되었다($Z = 2.90, p < .01$). 나아가 생활시설의 경우 경력개발지원의 통계적 설명력이 보수공정성의 설명력보다 더 강력하게 나타났다. 이는 생활시설 사회복지사의 이직의도

수준을 낮추는 구조적 맥락에서 경력개발지원 인식이 보수공정성 인식보다 더 지배적인 설명 변인으로 기능함을 시사한다.

이상의 분석 결과를 종합하면, 시설 유형에 따른 보수공정성 및 경력개발지원 인식의 조절효과는 뚜렷한 대비를 보인다.

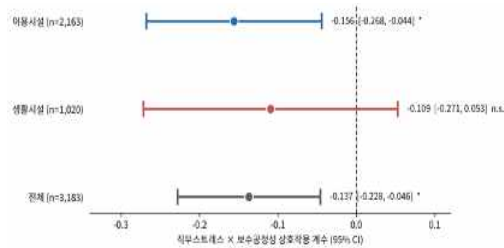
먼저 이용시설에서는 보수공정성 인식의 조절효과가 통계적으로 유의하게 나타나 전체 모형의 결과와 일관되었다. 이는 이용시설 환경에서 보수공정성 인식이 직무스트레스가 이직의도로 연결되는 통계적 관계성의 크기를 줄여주는 핵심 완충요인임이 확인된 결과이다. 반면, 경력개발지원 인식의 조절 상호작용은 유의하지 않았다.

이와 대조적으로 생활시설에서는 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식 두 변수 모두의 조절효과는 나타나지 않았다. 즉, 이직의도에 미치는 직무스트레스의 통계적 가중치를 유의미하게 감소시키지 못했다. 그러나 주목할 만한 차이는 독립적 연관성에서 나타났다. 생활시설에서 경력개발지원 인식의 부(-)적 연관성은 전체 모형에 비해 두드러지게 강화되었을 뿐만 아니라, 동일 시설 내 보수공정성의 통계적 설명력 수준을 상회하는 것으로 나타났다(<그림 4> 참조).



<그림 4> 이용시설과 생활시설의 보수공정성 수준별 직무스트레스 단순기울기 비교($\pm 95\%$ CI)

이러한 시설유형별 조절효과 분석 결과는 <표 6>에 제시된 바와 같다. 보수공정성 인식의 조절 효과는 이용시설에서만 유의미했던 반면, 이직의도에 대한 경력개발지원 인식의 직접적 연관성은 생활시설에서 더 강력하게 관찰되었다. 즉, 가설 4에서 예측한 바와 같이 두 자원의 분석적 양상이 시설유형에 따라 차이를 보이는 것이 실증적으로 확인되었으며, 이에 따라 가설 4는 부분적으로 지지되었다(<그림 5> 참조).



<그림 5> 시설유형별 직무스트레스×보수공정성 조절효과 비교(Forest plot, 95% CI)

5. 결론 및 제언

본 연구는 직무요구-자원(JD-R) 모형과 자원 보존이론(COR)을 이론적 틀로 적용하여 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 확인하고, 이 관계에서 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식이 어떠한 역할을 하는지 분석하였다. 나아가 이용시설과 생활시설이라는 시설 유형에 따라 직무자원의 기능이 달라지는지를 비교·분석하였다. 이를 위해 「2024년 사회복지사 통계연감」 자료를 활용하여 정규직 사회복지사 3,183명을 최종 분석 대상으로 SPSS Process Macro Model 2를 활용하여 실증분석을 수행하였다.

주요 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스는 사회복지사의 이직의도와 유의한 정(+)적 관련성을 보였다(가설 1 지지). 즉, 직무스트레스 수준이 높을수록 이직의도 수준 역시 높아지는 경향을 나타냈다.

<표 6> 사회복지시설 유형별 조절효과 비교 종합

변수		전체(n=3,183)		이용시설(n=2,163)		생활시설(n=1,020)	
		B	p	B	p	B	p
독립변수	직무스트레스	.900	.000	.989	.000	.736	.000
조절변수	보수공정성 인식	-.115	.000	-.115	.000	-.113	.001
	경력개발지원 인식	-.115	.000	-.069	.008	-.200	.000
직무스트레스 × 보수공정성 인식		-.137	.003	-.156	.006	-.109	.186
직무스트레스 × 경력개발지원 인식		.089	.059	.060	.297	.155	.069
변수	성별	.115	.006	.122	.017	.103	.142
	학력(대졸)	.051	.157	.109	.013	-.051	.411
	근속연수	-.023	.000	-.020	.000	-.027	.000
	1급 자격증 유무	-.103	.008	-.130	.005	-.022	.765
	관리자 직급	-.049	.205	-.077	.106	-.002	.983
	이직경험	.104	.007	.087	.065	.127	.063
	미성년자녀 유무	-.068	.069	-.109	.015	.026	.700
	심리적건강	-.212	.000	-.229	.000	-.176	.000
상수		3.362	.000	3.505	.000	3.250	.000
R ²		.299		.315		.278	
F		96.451(p<.001)		76.114(p<.001)		29.801(p<.001)	

둘째, 전체 표본($n=3,183$) 분석 결과 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식은 모두 이직의도 수준의 감소를 유의하게 예측하는 직접적인 부(-)적 관련성을 보였다. 그러나 조절효과에서는 상이한 양상이 확인되었다. 보수공정성 인식은 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 유의미하게 완화하는 효과를 보인 반면(가설 2 지지), 경력개발지원 인식의 조절적 관련성은 확인되지 않았다(가설 3 기각). 다만 경력개발지원 인식은 이직의도와 직접적인 부(-)적 관련성을 보여 직무스트레스와의 상호작용보다는 전반적인 이직의도 수준과 더 밀접하게 관련되는 특성을 나타냈다. 셋째, 시설유형별 분석에서는 직무자원의 속성은 시설 유형의 환경적 맥락에 따라 뚜렷한 차이를 보였다(가설 4 부분지지). 이용시설에서는 보수공정성 인식의 조절 연관성이 유의미하게 유지되었으나, 생활시설에서는 보수공정성과 경력개발지원 인식 모두 유의한 조절적 관련성이 나타나지 않았다. 반면, 경력개발지원 인식의 직접적인 부(-)적 관련성은 이용시설($B=-.069, p<.01$)보다 생활시설($B=-.200, p<.001$)에서 통계적으로 유의미하게 더 큰 효과가 확인되었다($Z=2.90, p<.01$).

이처럼 직무자원의 조절적 관련성이 시설유형에 따라 상이하게 나타난 가운데, 본 연구에서 가장 주목할 만한 발견은 생활시설에서는 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식이라는 두 가지 자원 모두 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 유의한 조절적 관련성을 보이지 않았다는 점이다. 이는 생활시설에서 해당 자원의 수준이 부족하다는 의미라기보다, 동일한 직무자원이라 하더라도 시설 유형에 따라 그 기능과 역할이 다르게 나타날 수 있음을 보여주는 결과로 이해할 필요가 있다. 다시 말하면, 본 연구의 비교 결과는 직무자원의 양(quantity)의 문제가 아니라 직무자원의 기능(function)의 차이에 주목할 필요가 있음을 보여준

다. 생활시설이라는 조직 맥락에서는 해당 자원들이 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 완화하는 완충기제로 기능하기 어려운 가능성이 더 크다.

생활시설은 이용시설에 비해 24시간 교대근무, 상주 돌봄, 야간근무, 예측하기 어려운 위기상황 대응, 높은 수준의 감정노동과 신체적 위험 등에 지속적으로 노출되는 직무환경을 특징으로 한다. 이러한 환경에서는 직무요구가 지속적이고 누적적으로 발생하기 때문에 보수공정성과 같은 일반적인 직무자원이 존재하더라도 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 충분히 약화시키지 못할 가능성이 있다. 이러한 해석은 생활시설의 직무환경 특성을 다룬 선행연구를 통해 뒷받침된다. 실제로 임진섭 외(2012)는 잠재평균분석을 통해 생활시설 종사자의 직무스트레스 수준이 이용시설 종사자보다 통계적으로 유의하게 높음을 실증하였으며, 배의식 외(2013)는 생활시설에서 직무내용에 대한 부정적 지각이 이직의도를 설명하는 핵심 요인임을 보고하였다. 또한 김유경(2018)은 사회복지 종사자의 교대근무가 갖는 구조적 문제와 정책 과제를 지적하였고, 정희수 외(2023)는 시설 유형에 따라 임금구조와 근로시간이 상이함을 확인함으로써 생활시설 특유의 장시간·불규칙 근로 구조를 드러낸 바 있다. 이러한 선행연구는 생활시설의 직무요구가 일회적 스트레스원이 아니라 근무체계 자체에 내재한 만성적·구조적 부담임을 시사한다. 따라서 생활시설에서 조절적 관련성이 확인되지 않은 결과는 ‘보상이 부족하기 때문’이라기보다 ‘보수공정성이라는 자원이 이 조직 맥락에서는 완충기제로 기능하기 어려운 특성을 가질 가능성’을 보여주는 것으로 해석할 수 있다.

이러한 해석은 JD-R 모델을 보다 맥락적인 관점에서 이해할 필요성을 제기한다. 기존 JD-R 모형은 직무자원이 직무요구의 부정적인 영향을 완화하는 기능을 수행한다고 설명한다. 그러나 본

연구 결과는 직무자원의 완충효과가 모든 조직환경에서 동일하게 나타나는 것은 아닐 가능성을 보여준다. 특히 생활시설과 같이 직무요구의 강도와 지속성이 높은 환경에서는 직무자원의 존재 여부보다 직무요구 자체의 구조적 특성이 상대적으로 더 큰 영향을 미칠 가능성이 있으며, 이 경우 직무자원의 완충기능은 제한적으로 나타날 수 있다. 이는 직무자원의 효과를 일반화하기보다 조직이 처한 직무환경을 함께 고려하여 이해할 필요가 있음을 보여준다.

생활시설에서 나타난 이러한 결과는 자원보존 이론(COR)의 관점을 통해서도 이해할 수 있다. COR 이론은 자원손실이 반복될수록 개인은 추가적인 자원손실을 방지하려는 방향으로 행동할 가능성이 높다고 설명한다(Hobfoll, 1989). 생활시설과 같이 높은 직무요구가 지속되는 환경에서는 자원손실이 반복적으로 누적될 가능성이 있으며, 이러한 상황에서는 보수공정성과 같은 일반적인 직무자원이 자원손실을 충분히 상쇄하지 못할 가능성이 있다 즉, 생활시설 종사자에게는 이러한 일반적 직무자원보다 인력기준 상향, 휴게시간 보장, 교대제 개편, 위기대응 및 감정노동 보호장치처럼 ‘구조적 직무요구 자체를 물리적으로 완화해주는 자원’이 이직을 막는 더 본질적이고 핵심적인 완충 기제일 수 있다는 잠정적 설명을 가능하게 한다. 따라서 생활시설에서 나타난 결과는 보수 수준 자체보다 지속적인 자원손실이 발생하는 조직환경을 함께 고려하여 이해할 필요가 있음을 보여준다.

한편, 생활시설에서 경력개발지원 인식은 조절적 관련성이 확인되지 않았으나, 이직의도와 상대적으로 강한 직접적 부(-)적 관련성을 보였다는 점도 주목할 필요가 있다. 이는 생활시설 종사자가 현재의 보상 수준보다 전문성 향상, 경력축적, 승진 가능성 등 미래지향적인 자원에 보다 민감

하게 반응할 가능성을 보여준다. 다시 말해 경력개발지원은 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 직접 완화하는 단기적 보호자원이라기보다, 조직에 대한 장기적인 잔류의향과 관련되는 성장자원의 특성을 가진다.

이러한 해석은 사회복지사 통계연감 자료를 활용하여 연구를 진행한 김수경(2024)의 결과와 일관된다. 김수경(2024)은 직무스트레스를 KOSS-SF의 7개 하위요인으로 세분화하여 분석하였는데, 경력개발지원의 조절효과는 이용시설의 직무불안정 경로에서만 유의하게 나타났을 뿐 생활시설에서는 확인되지 않았다. 본 연구가 직무스트레스를 통합 지표로 구성한 반면 김수경(2024)은 하위요인을 분리하였다는 측정상의 차이를 고려하면, 경력개발지원의 조절효과는 특정 스트레스 원천과 특정 시설유형에 국소적으로 나타나는 선별적 자원일 가능성이 크며, 이러한 국소적 효과는 다수 문항을 합산하는 통합 지표에서는 희석되어 검출되기 어렵다. 따라서 본 연구에서 경력개발지원이 조절 효과보다 직접적 부(-)적 관련성으로 나타난 결과는 선행연구와 배치되는 것이 아니라, 측정 수준의 차이에서 비롯된 상호보완적 발견으로 이해할 수 있다.

종합하면, 본 연구는 사회복지사의 이직의도에 대한 직무자원의 효과가 모든 사회복지시설에서 동일하게 나타나는 것이 아니라, 시설유형이라는 조직 맥락에 따라 다르게 나타날 수 있음을 실증적으로 확인하였다. 특히 생활시설에서 나타난 결과를 단순한 조절적 관련성의 부재가 아니라 직무자원의 작동방식이 조직환경에 따라 달라질 가능성을 보여주는 결과로 해석하였다는 점에서 학문적 의의를 갖는다. 또한 보수공정성과 경력개발지원을 각각 보호자원과 성장자원의 특성을 지닌 직무자원으로 해석함으로써, 사회복지사의 이직을 설명하는 직무자원의 기능적 차이를 제시하였다

는 점에서도 의미가 있다.

이에 따라 다음과 같은 실천적·정책적 제언을 제시한다. 첫째, 생활시설에서는 직무자원의 확대보다 직무요구 자체를 완화하기 위한 구조적 접근이 우선적으로 검토될 필요가 있다. 본 연구에서 생활시설에서는 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식 모두 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 유의한 조절적 관련성을 보이지 않았다. 이러한 결과는 보수공정성이나 경력개발지원의 중요성을 부정하는 것이 아니라, 현재의 조직환경에서는 이러한 직무자원만으로 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 충분히 완화하기 어려울 가능성을 보여준다. 따라서 생활시설의 인력관리 전략은 보상 수준의 향상이나 교육 기회의 확대에만 초점을 두기보다 적정 인력 확보, 교대근무 체계 개선, 휴게시간 보장, 감정노동 보호체계 구축, 위기상황 대응 지원 강화 등 직무요구 자체를 경감시키는 구조적 접근과 병행될 필요가 있다. 특히 생활시설의 이직 문제는 개인의 적응 문제나 처우 수준만으로 설명하기보다 지속적인 직무요구가 누적되는 조직환경과 함께 이해하고 관리되어야 한다.

둘째, 시설유형별 직무환경을 반영한 차별화된 인사관리 전략이 마련될 필요가 있다. 본 연구는 동일한 직무자원이라도 시설유형에 따라 기능이 다르게 나타날 가능성을 보여주었다. 이용시설에서는 보수공정성 인식이 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 완화하는 보호자원의 특성을 보인 반면, 생활시설에서는 경력개발지원 인식이 이직의도와 더욱 밀접한 직접적 관련성을 나타내어 장기적인 성장자원의 특성을 보였다. 이러한 결과를 고려할 때 이용시설에서는 직무특성과 업무기여도를 반영한 공정한 보상체계 구축, 보상 결정과정의 투명성 확보, 공정한 성과평가체계 마련 등을 통해 보수공정성 인식을 높이는 전략이

우선적으로 고려될 필요가 있다. 반면 생활시설에서는 앞서 제시한 구조적 직무요구 완화를 토대로 하되, 그 위에 전문교육과 슈퍼비전 강화, 명확한 승진경로 마련, 장기근속 지원, 소진예방과 연계된 경력관리 등 경력개발 전략을 함께 엮는 이중 구조가 요구된다. 이때 경력개발지원은 직무스트레스의 단기적 완충이 아니라, 본 연구에서 확인된 생활시설에서의 강한 직접적 관련성에 근거하여 장기적 잔류를 유도하는 성장자원으로 위치시켜야 한다.

셋째, 사회복지사의 처우개선 정책은 획일적인 지원방식에서 벗어나 시설유형의 특성을 반영하는 방향으로 발전할 필요가 있다. 지금까지의 처우개선 정책은 임금 수준을 중심으로 접근하는 경향이 있었으나, 조직 차원의 인사관리만으로는 구조적 직무요구를 해소하기 어렵다는 점에서 제도적 뒷받침이 요구된다. 특히 생활시설은 높은 직무요구와 지속적 돌봄 부담이라는 구조적 특성을 고려하여 인력기준 개선, 교대근무 지원, 위험업무 보호체계, 심리·정서적 지원체계를 제도적으로 마련할 필요가 있으며, 이용시설은 공정한 보상·경력관리 체계가 조직 내에서 작동할 수 있도록 정책적 유인을 설계하는 방향이 적절하다.

본 연구는 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성에서 보수공정성 인식과 경력개발지원 인식의 역할을 실증적으로 검증하고, 시설유형에 따른 차이를 비교하였다는 점에서 의의를 갖는다. 그러나 다음과 같은 한계를 지니며, 이는 향후 연구를 위한 과제로 남기고자 한다.

첫째, 본 연구는 「2024년 사회복지사 통계연감」의 횡단자료를 활용한 분석으로 수행되었다. 따라서 직무스트레스, 직무자원, 이직의도 간의 시간적 선후관계와 변화과정을 직접 확인하는 데에는 한계가 있다. 본 연구에서 확인된 관련성은 특정 시점에서의 관계를 보여주는 결과로 이해할 필요가

있으며, 향후에는 패널자료나 종단연구를 활용하여 직무자원과 이직의도의 변화과정을 보다 정교하게 검증할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 2차 자료를 활용한 연구라는 특성상 측정변수의 구성에 다소 제약이 있었다. 우선 분석자료에 실제 소득 수준이 포함되어 있지 않아 이를 직접 통제하지 못하였다. 호봉제를 기반으로 하는 사회복지시설의 보수체계 특성상 근속연수가 소득 수준을 일부 반영할 수 있으나, 각종 수당과 처우개선비, 시설유형별 보수체계의 차이 등을 고려할 때 근속연수만으로 실제 소득 수준을 충분히 대리하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 실제 소득 변수를 함께 측정하여 보수 관련 요인의 효과를 보다 엄밀하게 검증할 필요가 있다. 또한 본 연구에서는 Price와 Mueller (1986)의 분배공정성(distributive justice) 척도를 활용하여 보수공정성을 측정함으로써 보상의 결과에 대한 공정성 인식에 초점을 두었으며, 보상이 어떠한 절차를 통해 결정되는지에 대한 절차 공정성(procedural justice)은 함께 고려하지 못하였다. 보수공정성은 분배공정성과 절차공정성이 상호작용하여 형성될 가능성이 있으므로, 향후 연구에서는 두 차원을 함께 고려하여 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 각각 어떠한 역할을 하는지 비교·검증할 필요가 있다. 아울러 본 연구는 직무스트레스를 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF) 24개 문항 중 보상부적절 3개 문항을 제외한 21개 문항의 합산 평균으로 구성하였다. 이는 보수공정성 인식을 조절변수로 설정함에 따라 독립변수와 조절변수가 보상 영역의 문항을 공유하여 상호작용 효과가 오염되는 것을 방지하기 위한 것이었다. 다만 이러한 통합 지표는 하위요인별로 상이하게 나타날 수 있는 조절효과(김수경, 2024)를 희석시킬 수 있다는 점에서, 향후 연구에서는 직무요구·직무불안정·조

직체계 등 하위 차원을 분리하여 각 경로에서 직무자원의 조절기능을 검증할 필요가 있다. 또한, 본 연구에서 활용한 보수공정성과 경력개발지원 척도는 생활시설의 특수한 근무환경, 예를 들어 야간근무 수당의 적절성, 위험수당의 형평성, 교대근무 편성의 공정성 등 생활시설 고유의 직무특성을 충분히 반영하지 못하였을 가능성이 있다. 향후 연구에서는 생활시설의 직무환경을 반영한 맞춤형 직무자원 척도를 개발·적용함으로써 직무자원의 작동기제를 보다 정교하게 검증할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 시설유형에 따른 직무자원의 차이를 비교하였으나, 조절계수 간 차이를 보다 엄밀하게 검증하기에는 자료와 분석방법의 제약이 있었다. 특히 시설유형 간 조절효과의 차이를 직접 검증할 수 있는 효과크기와 표본구조의 한계가 존재하였다. 향후 연구에서는 보다 큰 표본을 확보하고, 다층모형(multilevel model), 집단 간 계수 비교, 삼원상호작용 분석 등 다양한 분석방법을 활용하여 시설유형에 따른 직무자원의 차이를 보다 엄밀하게 검증할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 정량자료를 통해 직무자원의 직접적 관련성과 조절적 관련성을 확인하였으나, 사회복지사가 직무자원을 실제로 어떻게 경험하고 해석하는지는 충분히 설명하지 못하였다. 특히 생활시설에서 보수공정성이 완충기제로 기능하지 않은 이유, 경력개발지원이 장기적 잔류의향과 관련되는 방식은 정량분석만으로 규명하기 어렵다. 향후 심층면접이나 초점집단면접과 같은 질적연구를 통해 생활시설 사회복지사의 직무경험과 이직결정 과정, 그리고 직무자원이 조직 맥락 속에서 인식되고 작동하는 방식을 심층적으로 탐색할 필요가 있다.

이상의 결과는 사회복지사의 이직을 개인의 특성이나 처우 수준만으로 설명하기보다, 조직이 처

한 직무환경과 직무자원이 상호작용하는 조직 맥락 속에서 이해할 필요가 있음을 보여준다. 이러한 관점은 획일적 접근을 넘어 시설유형별 직무환경을 고려한 차별화된 인력관리와 처우개선 정책을 설계하기 위한 실증적 근거로 활용될 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강길현 (2014). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 실증적 연구. <한국지방자치학회보>, 26(4), 129-148.
- 강철희 · 김영인 · 김찬미 (2023). 사회복지사의 조직침묵과이직의도의 관계에 관한 연구: 직장 이직의도와 직업 이직의도에의 영향력. <한국사회복지학>, 75(2), 159-192.
- 강철희 · 이종화 (2019). 사회복지사의 이직의도에 관한 연구: 직장이동과 직업이동 분석. <사회복지연구>, 50(3), 93-129.
- 강현주 · 조상미 (2010). 사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석. <한국사회복지행정학>, 12(1), 301-335.
- 곽상규 · 김종해 (2017). Central limit theorem: the cornerstone of modern statistics. *Korean Journal of Anesthesiology*, 70(2), 144-156.
- 김명일 · 신혜리 · 이민아 (2019). 사회복지시설의 복리후생 수준과 사회복지시설 종사자의 이직의도와 의 관계. <한국사회복지행정학>, 21(1), 83-104.
- 김상옥 · 유홍준 (2002). 직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정. <한국사회학>, 36(1), 51-81.
- 김소희 · 김영미 (2023). 사회복지사의 개인-조직적합성과 이직의도의 관계에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로. <한국사회복지행정학>, 25(2), 101-133.
- 김수경 (2024). 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 훈련/교육프로그램 경험 및 기관의 경력개발 지원 조절효과 검증: 이용시설과 생활시설 사회복지사 비교 연구. <사회복지연구>, 55(3), 43-74.
- 김유경 (2018). 사회복지 종사자의 교대근무 실태와 정책과제. <보건복지포럼>, 266(0), 5-23.
- 김형용 (2017). 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 다차원적 직무스트레스 요인의 비교. <한국 사회복지조사연구>, 54, 163-188.
- 박현환 · 주효진 · 정슬 (2021). 사회과학 학문분야의 직무스트레스에 대한 연구경향분석: 한국연구재단 우수 및 등재지 게재논문(2017년-2021년)을 대상으로. <지방정부연구>, 25(2), 277-301.
- 배의식 · 류지선 · 박해금 (2013). 사회복지사의 직무만족과이직의도 영향 요인에 관한 연구: 이용시설과 생활시설 사회복지사 비교 연구. <한국사회복지학>, 65(1), 59-81.
- 보건복지부 (2025). 2025년 사회복지시설 관리 안내. 세종: 보건복지부.
- 신승복 · 강환명 · 장혜경 · 박용권 (2025). 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 우울을 통한 일-생활 균형 만족도의 조절된 매개효과. <Studies on Humanities and Social Sciences>, 7(6), 1-17.
- 양점도 · 정영주 (2012). 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구. <복지행정논총>, 22(1), 177-198.
- 오승환 · 한은영 · 김유경 (2024). 사회복지사의 자기 돌봄, 직무스트레스, 소진 간의 관계에 관한 실증적 연구. <한국 사회복지학>, 76(1), 65-92.

- 윤영석 (2014). 조직공정성이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향. <지역과 세계>, 38(3), 219-253.
- 윤희미 (1991). 인간봉사조직에서의 갈등관리. <보건사회연구>, 11(1), 42-57.
- 윤희미 (1996). 사회복지사의 직무만족과이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할. <한국사회복지학>, 28, 251-280.
- 이동하 외 (2016). 임금미 사회복지사의 이직에 미치는 효과. <유라시아연구>, 13(2), 87-102.
- 이병록 (2021). 장애인복지관 종사자의 분배공정성이이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. <Journal of the Korea EntertainmentIndustry Association>, 15(2), 203-212.
- 이지선 · 강철희 · 최수찬 (2019). 사회복지조직 구성원의 이직의도에 관한 연구: 사회복지사의 성격 특성과 조직지원 및 조직공정성 인식의 영향력 분석. <한국사회복지행정학>, 21(2), 257-285.
- 임진섭 · 이혁준 · 임정훈 (2012). 조직공정성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 생활시설과 이용시설 종사자의 차이를 중심으로. <사회복지연구>, 43(1), 89-115.
- 장세진 외 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. <대한직업환경의학회지>, 7(4), 297-317.
- 정희수 · 류주연 · 권소일 (2023). 사회복지시설 유형에 따라 살펴본 종사자의 임금구조 및 근로시간: 대전광역시를 중심으로. <사회복지 실천과 연구>, 20(3), 269-302.
- 조상미 · 정희수 · 한예선 (2020). 정신적 폭력이 사회복지 종사자의 이직의도에 미치는 영향: 직무 스트레스와 소진의 매개효과를 중심으로. <보건사회연구>, 40(4), 543-583.
- 조승석 (2024). 사회복지사 이직경험 분석을 통한 지원방안 연구: 인천광역시를 중심으로. <산업융합연구>, 22(11), 63-73.
- 차지현 · 이지선 (2024). 사회복지사의 직무 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 일-생활균형 직장분위기의 조절효과. <사회복지연구>, 55(4), 217-241.
- 최영광 · 전동일 (2017). 사회복지사 이직 의사 영향 요인: 사회복지사와 비사회복지사의 비교를 중심으로. <한국콘텐츠학회논문지>, 17(1), 129-136.
- 한국보건사회연구원 (2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사. 세종: 보건복지부.
- 한국사회복지사협회 (2024). 2024년 사회복지사 통계연감. 서울: 한국사회복지사협회.
- 한은영 · 고아라 (2025). 사회복지시설 경력개발지원이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과. <사회복지 실천과 연구>, 22(3), 5-38.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Brown, W. A., & Yoshioka, C. F. (2003). Mission attachment and satisfaction as factors in employee retention. *Nonprofit Management and Leadership*, 14(1), 5-18.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources

- model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32(1), 115-130.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the COR Understanding the Role of Resources in Conservation of Resources Theory. *Journal of Management*, 40, 1334-1364.
- Hobfoll, S. E. (1989a). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2002b). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
- Hobfoll, S. E., & Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21(2), 128-148.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.
- Kirschenbaum, A., & Weisberg, J. (2002). Employee's turnover intentions and job destination choices. *Journal of Organizational Behavior*, 23(2), 109-125.
- Ng, T. W. H., Eby, L. T., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2005). Predictors of objective and subjective career success: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 58(2), 367-408.
- Nissly, J. A., Mor Barak, M. E., & Levin, A. (2005). Stress, social support, and workers' intentions to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- 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 metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.
- Park, S. K., Rhee, M. K., & Lee, S. W. (2021). The effects of job demands and resources on turnover intention: The mediating roles of emotional exhaustion and depersonalization. *Work*, 70(1), 301-309.
- Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Vande Griek, O. H., Clauson, M. G., & Eby, L. T. (2018). Organizational career growth and proactivity: A typology for individual career development. *Journal of Career Development*, 47(3), 344-357.
- Yarbrough, S., Martin, P., Alfred, D., & McNeill, C. (2017). Professional values, job satisfaction, career development, and intent to stay. *Nursing Ethics*, 24(6), 675-685.

Job Stress and Turnover Intention among Social Workers: A Comparative Analysis of the Moderating Effects of Perceived Pay Fairness and Career Development Support by Facility Type

Da Hyung Ko, Hyeju Jung, Jinok Yang

Yonsei University

This study aimed to examine the relationship between job stress and turnover intention among social workers and to test the moderating effects of perceived pay fairness and perceived career development support on this relationship. Focusing specifically on the differences in work environments between social welfare service facilities and residential facilities, this study analyzed 3,183 social workers (2,163 from service facilities and 1,020 from residential facilities) who responded to the *2024 Statistical Yearbook of Social Workers* using SPSS Process Macro Model 2 to examine differences in moderating effects by facility type. The results showed that, first, job stress was significantly and positively (+) associated with turnover intention. Second, both perceived pay fairness and perceived career development support were significantly and negatively (-) associated with turnover intention; however, only perceived pay fairness exhibited a moderating effect that mitigated the positive (+) relationship between job stress and turnover intention. Third, in service facilities, a moderating effect of perceived pay fairness ($B = -.156, p < .01$) was confirmed in the relationship between job stress and turnover intention; however, in residential facilities, neither the moderating effect of perceived pay fairness nor that of perceived career development support was statistically significant. These results suggest the need for differentiated human resource management strategies that take into account the characteristics of each job resource and facility type.

Keywords: Social workers, Job stress, Turnover intention, Perceived pay fairness, Perceived career development support, Social welfare facility type