

## A Study on the Influence of Role Factors of Life Workers at Local Children's Centers on Turnover Intention

Young Eun Jang\*

\*Professor, Dept. of Social Welfare, Seowon University, Chungbuk, Korea

### [Abstract]

The purpose of this study is to examine the relationship between the role factors of local children's center life workers and turnover intentions, and propose a rational role in the work of life workers to suggest an intervention plan that can lower turnover intention. For analysis, data were collected and 221 cases were analyzed using dmfh google docs for life-service workers working at local children's centers. The analysis results are as follows. First, among the sub-variables of the role factors, role conflict was found to increase the turnover intention of life workers, and second, role overload increased the turnover intention of life workers. Based on these research results, policy and practical implications were proposed.

▶ **Key words:** Local Children's Center, Intention to Turnover, Role Factors, Life Workers, Children

### [요 약]

본 연구의 목적은 지역아동센터 생활복지사들의 역할요인과 이직의도와와의 관계를 검증하여 생활복지사의 합리적인 업무상 역할을 제안하여 이직의도를 낮출 수 있는 개입 방안을 제시하는 데 있다. 분석을 위해 지역아동센터에 근무하는 생활복지사를 대상으로 구글 독스(google docs)를 활용하여 자료를 수집하고 221케이스를 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 역할요인의 하위 변인 중에서 역할갈등이 생활복지사의 이직의도를 높이는 것으로 나타났으며, 둘째, 역할과중이 생활복지사의 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 기초로 정책적·실천적 함의를 제안하였다.

▶ **주제어:** 지역아동센터, 이직의도, 역할요인, 생활복지사, 아동

- 
- First Author: Young Eun Jang, Corresponding Author: Young Eun Jang
  - \*Young Eun Jang (qkqh0120@seowon.ac.kr), Dept. of Social Welfare, Seowon University
  - Received: 2021. 01. 25, Revised: 2021. 02. 02, Accepted: 2021. 02. 03.

## I. Introduction

지속적으로 증가하고 있는 맞벌이가정, 한부모가정, 조손가정, 다문화가정 등의 증가는 아동의 돌봄 문제를 사회 문제로 확대 시켜왔다. 이러한 가운데 지역사회 내에서 아동 돌봄 기능을 수행하고 있는 지역아동센터는 양적인 성장과 더불어 질적인 성장을 이어가고 있다.

지역아동센터는 2019년 기준<sup>1)</sup>으로 총 4,081개소, 이용 아동 수는 108,971명으로 조사 되었다[9]. 이는 지역아동센터가 법제화된 2004년 895개소에서 이후 매년 200여 센터가 증가한 수치이다. 지역아동센터가 짧은 기간에 큰 폭으로 증가한 것은 그동안 빈곤이나 방임 등으로 인해 서비스를 필요로 하는 아동들이 증가함과 동시에 지역아동센터 외에는 아동들에게 적절한 서비스를 제공할만한 기관이 없었기 때문으로 판단된다. 이러한 이유로 지역아동센터는 아동복지 기관으로서 가장 많은 수의 아동에게 영향을 주고 있는 대표적인 아동복지기관으로 자리 잡았다[3].

한편, 아동 돌봄의 중추적인 역할을 수행하는 지역아동센터의 질적인 성장 측면에서 효과적인 운영과 서비스제공을 위한 종사자의 안정성과 전문성 확보가 매우 중요하다고 할 수 있다[4]. 그러나 지역아동센터 생활복지사의 근무환경은 다소 부정적으로 평가된다. 전국 지역아동센터 통계조사보고서[9]에 따르면 4,081개 시설에 센터장을 포함한 종사자는 9,425명으로 이러한 상황을 감안할 때, 대부분의 센터가 센터장 1명에 생활복지사 1명이 근무하는 형태를 띄고 있다. 더하여 현재 지역아동센터에 근무 중인 생활복지사들의 지역아동센터 근무경력을 살펴보면, 3년 미만인 비율이 43.1%로 매우 높게 나타났으며, 이중 1년 미만의 근무경력을 가진 생활복지사도 12.7%를 차지하고 있는 상황으로 볼 때, 생활복지사들의 이직률은 높다고 평가될 수 있다.

지역아동센터 내에서 매우 중요한 역할을 수행하는 생활복지사의 잦은 이동은 발달 과정상에 있는 아동들이 새로운 생활복지사에게 적응해야 하는 긴장과 스트레스를 주며, 생활복지사가 아동들의 특성을 파악하는 과정에도 부정적일 수밖에 없다. 이러한 상황은 서비스 제공의 질적 하락으로 이어질 것이며, 아동발달에도 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다. 또한 생활복지사의 전문성 향상에도 부정적인 영향을 미치기 때문에 생활복지사의 이직 문제는 매우 중요하게 다루어져야 할 필요성이 있다.

한편 이러한 중요성에 기초하여 지역아동센터 생활복지사의 이직의도에 대한 연구들이 진행되고 있다. 이를 살펴

보면, 소진요인이나 스트레스 등 심리적인 측면과 이직 의도와 의 관계[2, 4, 5], 직무환경, 직무만족도, 업무환경 등 직무와 관련된 요인들의 영향[3, 4], 역할갈등의 영향관계[3], 직무만족도의 매개효과[4, 5] 등이 검증되고 있다. 이들 연구들은 생활복지사의 이직의도에 직무나 정신건강, 역할 측면에서 개입의 필요성과 가능성을 제시했다는 점에서 중요한 의미를 찾을 수 있다. 특히 앞에서 살펴본 바와 같이 일반적으로 센터 내 주 종사자는 센터장 1명과 생활복지사 1명이 근무하는 형태로 생활복지사의 역할문제는 센터장의 의지에 의존할 수밖에 없는 구조적 한계가 있기 때문에 종사자의 역할요인을 포괄적이고 심층적으로 검토할 필요가 있다. 그러나 이들 연구는 역할요인의 영향력을 포괄적으로 살펴보지 못했다는 한계가 있다.

따라서 본 연구에서는 이와 같은 선행연구들의 한계에 주목하여 역할요인의 하위 요인들을 포괄하여 그 영향력을 살펴보고자 한다. 이를 통해 본 연구는 지역아동센터에서 생활복지사의 업무 측면의 합리적인 역할을 명확히 하여 근무환경을 향상시키고 궁극적으로 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

## II. Theoretical Background

### 1. Regional Children's Center Status

지역아동센터는 빈민 지역의 열악한 주거공간 속에서 공부할 공간이 없어서 방임된 아동·청소년을 위한 교육공간의 개념으로 시작되었다[1]. 지역아동센터는 지역사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전 육성을 위하여 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 보건복지부 지원 아동복지시설(아동복지법 52조)이다. 이러한 지역아동센터는 지역사회 내에 위치하여 접근성이 좋으며, 소규모 가정형태의 이용시설로 지역사회자원의 연계를 활용하여 교육과 복지를 통합적으로 접근한다는 특징을 가지고 있다[3].

2019년 12월 말 기준 전국 지역아동센터 총 4,081개소인 것으로 나타났으며, 이용 아동수는 총 108,971명으로 센터당 평균 이용 아동은 약 27명이다. 운영 중인 중점프로그램은 5대 영역으로 23개의 프로그램이 운영되고 있다. 이용 아동들은 미취학 아동부터 고등학생까지 고루 분포하고 있는 실정이다. 즉, 학교나 학년별 편차가 크고 다양한 특성을 가진 아동들이 이용하고 있다.

1) 2019년 12월 말 기준 신고, 운영 중인 지역아동센터 총 4,217개소 중 휴·폐지로 인한 조사 불가 시설 및 운영준비 시설을 제외하고 총 4,081개소에 대해 분석한 자료임[9].

센터 내 주요 종사자 현황<sup>2)</sup>을 살펴보면, 2019년 기준 4,081개 시설에 센터장을 포함한 종사자는 9,425명임을 감안할 때, 대부분의 센터가 센터장 1명에 생활복지사 1명이 근무하는 형태를 띠고 있음을 알 수 있다. 생활복지사들의 지역아동센터 누적 근무경력은 평균 4년 7개월로 5년도 되지 않는 실정이며, 학력을 살펴보면, 전문대 졸업이 29.8%, 4년제 졸업 이상이 68.1%로 생활복지사들의 학력은 높은 수준임을 알 수 있다. 이들의 근무시간에서 가장 높은 비율을 차지하는 시간은 우리나라 전체 생활복지사 중 85%가 하루 '9시간~10시간 미만'으로 근무하고 있는 것으로 나타났다. 하루 10시간 이상 근무하는 생활복지사도 10.8%를 나타냈다.

위 현황을 토대로 볼 때, 아동들의 돌봄을 담당하는 종사자들의 역할은 중요하고, 매우 다양한 역할이 요구되고 있음을 알 수 있다. 실제로 실무자들은 아동지도, 가족상담, 지역자원연계, 재정관리를 비롯한 행정적인 업무 등의 다양한 직무를 겸해서 맡고 있는 실정이다<sup>5)</sup>. 그러나 이 모든 역할을 제대로 수행하기에는 전문성이나 시간이 부족한 면도 있으며, 부모나 지역사회와의 협조가 부족하여 애로를 겪는다고 한다<sup>3)</sup>. 이러한 과도한 역할과 업무, 열악한 근무상황, 잦은 이직들을 근거로 볼 때, 생활복지사들의 역할에 대한 고민과 혼란은 초래될 수밖에 없고 이러한 혼란은 지속적인 근무에 악영향을 미칠 수밖에 없음을 시사한다.

## 2. Role Theory and Turnover Intention

이직의도는 실제 이직이라는 행동의 결과가 아닌 미래 이직행동으로 나타날 수 있는 심리상태를 의미하며, 이직의도가 반드시 이직이라는 실제 행동으로 이어지는 것은 아니다<sup>10)</sup>. 그러나 이직의도는 이직을 설명하는 가장 강력한 예측변인<sup>6)</sup>으로 조직을 떠나려는 의도적이고 계획적인 생각을 품은 심리적인 상태를 말한다<sup>8)</sup>. 이직의도가 당장의 이직 결정은 아니지만, 현재의 직장에 대한 갈등상태를 내포하기 때문에 이직의도가 있다는 사실만으로도 근무태도, 조직에 대한 충성도, 성과 등에 영향<sup>8)</sup>을 미칠 수 있기 때문에 중요하다. 더불어 이직관리의 핵심은 이미 이직한 사람이 아닌 현재 근무하고 있는 사람이 초점이기 때문에 이직의도를 통해서 이직문제를 연구하는 것은 매우 중요하다<sup>3)</sup>.

한편, 우리 사회의 일반적인 조직문화는 조직 내에서 구성원들에게 부여되는 역할은 기대의 의미가 강하고 구성원은 그러한 기대에 부합하게 행동하려고 한다. 그러나 그

러한 기대와 행동은 항상 부합하는 것은 아니며, 만약 차이가 발생하는 경우에는 개인과 조직 간에 스트레스 관계가 존재하게 된다. 즉, 역할이라는 것은 업무를 수행하는 과정에서 타인에 의해 기대되는 특성을 가지고 있기 때문에 역할로 인한 스트레스 유발 가능성이 높으며, 부여된 역할에 대한 기대와 실제 역할 간의 차이로 발생하는 스트레스는 이직의도 증가와 같은 심리적이고 행동적인 증상들이 나타나게 된다<sup>8)</sup>. 이처럼 인간은 본인이 속한 사회 속에서 지위를 갖게 되며, 해당 지위에 합당한 기능을 수행할 책임을 갖게 된다.

이러한 사회조직 내에서 구성원 간의 상호작용을 포괄적으로 설명할 수 있는 개념이 역할이론이며<sup>10)</sup>, 역할과 관련된 요인으로는 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 포함된다. 역할갈등은 자신의 역할 상 요구되는 것과 실제 역할이 서로 일치하지 않을 때 발생하는 정신적 혼돈의 인식이며, 자신의 욕구나 능력에 맞지 않는 역할기대를 받는 심리적 상태를 말한다<sup>8)</sup>. 역할모호는 무엇을 해야 할지 불명확한 경우나, 무엇을 해야 하는지는 알지만 그것을 어떻게 해야 할지 모르는 경우에 나타나는 현상<sup>10)</sup>으로 직무내용 등이 난해하거나 복잡할수록 잘 나타난다. 이러한 역할모호는 정체성에 혼란을 가져오고 직에서 필요한 존재인지 회의를 들게 함으로써 조직으로부터 이탈을 야기하게 된다. 역할과다는 수행해야 하는 역할이 자신이 처리할 수 있는 범위를 초과하여 부여되는 것을 의미한다. 양적인 역할과다는 많은 역할이 부여되는 것이며, 질적인 역할과다는 자신의 능력에 비해 부여된 역할의 난이도가 지나치게 높은 것을 의미한다<sup>8)</sup>. 이러한 역할과다는 구성원의 직무 동기를 감소시켜 이직의도를 높이게 된다.

실제로 역할요인의 하위 변인인 역할갈등은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며<sup>7)</sup>, 역할모호 역시 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났<sup>3)</sup>. 이들 연구가 사회복지사를 주 대상으로 진행된 연구이지만 생활복지사 역시 복지영역에서의 실천을 담당하고 있다는 점에서 그 영향 관계 예측 근거에 대한 타당성이 존재한다.

따라서 본 연구에서는 파편적으로 검증되어 온 역할요인을 포괄하여 지역아동센터에 종사하는 생활복지사를 중심으로 그 영향 관계를 검증해 보조사 한다.

2) 2019년 이후 제시된 지역아동센터 현황 자료는 보건복지부<sup>9)</sup> 자료를 참고하여 작성하였음.

### III. Materials and Methods

#### 1. Study subjects and data collection methods

본 연구의 조사는 충청권과 전라권 지역아동센터에 근무하는 생활복지사를 대상으로 구글 독스(google docs) 방법을 활용하여 자료를 수집하였다. 자료 수집 기간은 2019년 4월 6일부터 4월 26일까지 21일간에 걸쳐 이루어졌다. 처음 확보된 지역별 10여 명의 생활복지사가 주변의 지역아동센터 생활복지사에게 설문조사 참여를 유도하는 방식으로 사례를 늘려나갔다. 이러한 과정에서 중복으로 설문요청을 받게 된 기존 응답자는 응답을 하지 않아야 한다는 안내 문구도 첨부하여 응답자가 중복되지 않도록 주의할 것을 기술했다. 총 324명이 응답하였고, 응답이 불성실한 4사례를 제외하고 최종 320사례를 분석에 활용하였다.

#### 2. Measurement tools

##### 2.1. Dependent variables

이직의도를 측정하기 위해 Barak[6]가 사용한 아동복지 종사자의 이직의도에 척도를 활용하였다. 이직에 대한 고려 정도와 기한을 고려한 이직의도 등을 묻는 총 4개의 문항이며, 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .88로 나타났다.

##### 2.2. Independent variables

역할요인은 역할갈등과 역할모호, 역할과다인 3개의 하위요인으로 구성되었다. 역할갈등을 측정하기 위한 척도는 Rizzo외(1970)가 개발한 척도를 역할모호와 역할과다는 윤영석[8]이 수정, 사용한 척도를 활용하였다. 역할갈등은 업무의 방식, 기관의 정책과 규칙에 어긋난 업무수행 등 총 6문항으로 구성되었다. 역할모호는 기대되는 역할이나 타인의 기대가 무엇인지 모르는 정도를 묻거나 규정이나 지침이 부재한지를 측정하는 등 총 5문항으로 구성되었다. 역할과다는 감당하기 어려운 과제가 부여되는지, 시간이 부족한지, 수행 업무가 너무 많은지 등 총 6문항으로 구성되었다. 하위 변수들의 응답은 모두 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점~'매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 역할이 부정적임을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 역할갈등 .86, 역할모호 .82, 역할과다 .91로 나타났다.

##### 2.2. Control variables

통제변수로는 생활복지사의 이직의도와 관련 있는 변수로 주로 강조되는 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 근무기간으

로 선정하였다. 먼저 성별은 '남', '여'로, 연령은 '실제연령', 학력은 '전문대졸', '대졸', '대학원졸'로 구분하였으며, 결혼여부는 '미혼', '기혼'으로 센터 근무기간은 실제 근무기간으로 측정하였다.

#### 3. Analysis methods and data examination

수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 분석하였다. 조사 대상자에 대한 특성과 주요 변수들의 특성과 실태, 정규성 파악을 위해 기술통계 방법을 활용했으며, 다중공선성을 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 마지막으로 역할요인변수의 하위 변수들이 이직의도에 미치는 상대적 영향력을 파악하기 위해 다중회귀분석을 활용하였다. 분석에 앞서 자료에 대한 다중공선성과 정규성을 점검하였다. 먼저 다중공선성의 경우 변수 간 상관관계 결과를 검토한 결과 모든 변수 간 상관관계 계수가 절대값 0.6이하로 나타났다. 다음으로 왜도와 첨도를 확인한 결과 왜도와 첨도의 절대값이 3과 10을 넘지 않아 정규성을 확보하였다. 구체적으로 살펴보면, 모든 변수의 절대값 왜도는 .081 ~ -1.062 수준을 벗어나지 않았고, 절대값 첨도는 .024 ~ -1.759의 범위를 나타냈다. 결과적으로 본 연구에서 사용한 주요 변수들은 정규성이 의심될 만큼 왜도와 첨도 값이 크지 않아 분석결과에 대한 타당성은 확보된 것으로 판단된다.

### IV. Results analysis

본 연구의 조사 대상자는 221명으로, 이들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 응답자들의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시한 결과, 성별의 경우 '남성'(7.7%)보다 '여성'(92.3%)의 응답 비율이 매우 높았으며, 연령은 '30대'(34.4%), '20대'(31.2%), '40대'(30.0%), '50대'(5.4%) 순으로 나타났다. 응답자들의 학력은 '대졸'이 55.6%인 123명으로 가장 높게 나타났으며, '전문대졸' 41.6%, '대학원 졸' 2.8% 순으로 나타났으며, 혼인상태는 '기혼'(60.8%)이 '미혼'(39.2%)보다 많은 비중을 차지했다. 마지막으로 응답자들의 근무기간은 '1년 미만'과 '1년~3년'이 33.9%로 동일하게 응답 비중이 높았으며, '6년 이상'은 19.6%, '3년~5년'은 12.6% 순으로 응답자들의 근무기간은 다소 짧은 것으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of the subject

Classification		Frequency(%)
Gender	Male	17(7.7)
	Female	204(92.3)
Age	20s	69(31.2)
	30s	76(34.4)
	40s	64(30.0)
	50s	12(5.4)
Education Level	College Graduate	92(41.6)
	University Graduate	123(55.6)
	Graduate graduation	6(2.8)
Marital Status	Single	87(39.2)
	Married	134(60.8)
Employment Period	Less than 1 year	75(33.9)
	1 to 3 years	75(33.9)
	3 to 5 years	28(12.6)
	More than 6 years	43(19.6)

다음은 본 연구에서 주요하게 사용되고 있는 변수들로 이들 변수들의 일반적 특성은 <표 2>와 같다.

먼저 이직의도는 평균 14(표준편차 7.40)으로 나타나 응답자들의 이직의도가 보통 이상인 것으로 나타났다. 역할 요인으로는 역할갈등은 평균 22(표준편차 8.82)로 나타났으며, 역할모호는 평균 15(표준편차 7.33), 역할과다는 평균 18(표준편차 6.56)로 나타났다. 역할요인 모두 평균값이 다소 높게 나와 생활복지사들의 역할요인들에 의한 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다. 특히 역할갈등의 평균점수가 다소 높게 나와 역할요인 중에서도 역할갈등으로 인한 생활복지사들의 어려움이 높은 것을 알 수 있다.

Table 2. General characteristics of key variables

Classification	(N=221)				
	Minimum value	Maximum value	Average	Standard Deviation	
Turnover Intention	4	20	14	7.40	
Role Factor	Role Conflict	6	29	22	8.82
	Role Ambiguity	5	22	15	7.33
	Role Excessive	6	28	18	6.56

응답자들의 역할요인이 이직도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 <표 3>과 같으며, 본 모형의 설명력은 30.6%로 모형이 적합한 것으로 나타났다(F=10.137, p<.001).

먼저 통제변수들의 영향력을 살펴보면 성별, 학력, 혼인 상태는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 연령의 경우에는 연령이 증가할수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타났다(β -.493, p<.05). 또한 근무기간이 증가할수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타났다(β -.049, p<.01). 본 연구에서

주요하게 검토하고자 했던 역할요인의 검증결과를 살펴보면, 역할모호 요인은 영향력이 없는 것으로 나타났다. 역할갈등은 이직의도에 영향력이 있는 것으로 나타났는데, 생활복지사들의 역할갈등이 커질수록 이직의도를 높이는 것으로 나타났다(β .206, p<.001). 역할이 과다하다고 느낄수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다(β .180, p<.01).

Table 3. Influence of role factors on turnover intention

Classification		(N=221)	
		b	β
Control Variable	Gender	-.843	.023
	Age	-.784	-.493*
	Education Level	.990	.583
	Marital Status	.670	.131
	Employment Period	.261	-.049**
Role Factor	Role Conflict	.583	.206***
	Role Ambiguity	.023	.009
	Role Excessive	.493	.180**
R <sup>2</sup>		.337	
Adjusted R <sup>2</sup>		.306	
F		10.137***	

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

## V. Conclusion

본 연구는 지역아동센터 생활복지사를 중심으로 역할요인의 하위 요인들을 포괄하여 이직의도에 미치는 영향력을 검증하고자 하였다. 이에 생활복지사 221명을 대상으로 수집한 자료를 기초로 역할요인과 이직의도와의 관계를 살펴보았다.

응답자들 중 ‘남성’은 17명(7.7%), ‘여성’은 204명(92.3%)이었고, 연령은 ‘20대’(31.2%), ‘30대’(34.4%), ‘40대’(30.0%)가 30%대 비율로 고르게 응답했으며, 학력은 ‘대졸’이 55.6%인 123명으로 가장 높게 나타났다. 혼인상태는 ‘기혼’(60.8%)이 많은 비중을 차지했으며, 근무기간은 ‘1년 미만’과 ‘1년~3년’이 33.9%로 동일하게 응답 비중이 높게 나타났다. 생활복지사들의 일반적 특성과 역할요인이 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 최종적으로 연령이 많고 근무기간이 길수록 이직의도는 감소되는 것으로 나타났으며, 역할요인 중에서는 역할갈등과 역할과다가 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다. 분석결과를 토대로 생활복지사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 개입 방안을 제시하고자 한다.

먼저 역할갈등이 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다. 특히 역할요인 중 역할갈등이 이직의도에 가장 강력한 영향력을 미치고 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 본 연

구에서 역할갈등은 다른 방식으로의 업무수행이나 서로 다른 요구, 기관의 정책이나 규칙에 어긋나는 업무, 자원의 불충분, 불필요한 업무 등으로 파악된다. 이러한 부분에 초점을 둔 대안 마련이 필요하다고 할 수 있다. 가장 먼저 센터 내에서 주요 업무를 함께 하는 센터장들이 생활복지사들의 이러한 역할갈등에 대한 이해를 기반으로 업무 지시나 수행에 있어 명확성을 기해야 할 필요가 있으며, 규칙이나 기준에 어긋나는 업무수행을 요구하지 않도록 하는 노력이 필요하다. 또한 생활복지사의 직무분석을 통해 불필요하거나 다른 인력이 수행할 수 있는 업무들의 정리가 필요할 것으로 판단된다. 같은 맥락에서 중앙지원단에서는 이러한 직무분석을 지원하는 기능을 갖추어야 할 필요성이 있으며, 지역아동센터의 평가 기준에 종사자들의 근무조건을 점검하고 이를 통해 수정, 보완해 나갈 수 있도록 지원하는 방안 마련이 필요할 것이다.

다음으로 역할과다는 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다. 본 연구에서 역할과다는 업무가 복잡하고 감당하기 어렵거나, 업무가 많고, 시간 부족과 고됨을 포함하고 있다. 먼저 지역아동센터는 표준화된 업무분장이 부재한 상황이다. 이러한 상황에서 소수의 종사자들이 다양한 아동들에게 서비스를 제공하고 있는 현실은 생활복지사에게 과한 역할이 요구될 수밖에 없는 구조이다. 특히 지역아동센터에서 센터장은 기관장으로서의 외부활동이 잦아 생활복지사의 업무는 과중될 수밖에 없다. 지역아동센터의 여러 여건이 어려운 상황이지만 최소한의 업무의 비합리적인 불균형을 방지하기 위해 명확하고 실제 작동이 가능한 업무분장이 필요하며, 이를 지킬 수 있도록 하는 제도적 장치도 필요할 것이다. 이와 함께 지역아동센터에 적정수준의 인력지원이 선행될 수 있도록 제도적 지원도 함께 마련되어야 할 것이다.

다음은 본 연구의 한계와 함께 제언을 제시하고자 한다. 먼저 본 연구는 충청권과 호남권에 근무하는 생활복지들만을 대상으로 조사한 것으로 본 조사의 결과를 전체 생활복지사에게 일반화할 수 없다는 한계가 있다. 따라서 향후 조사에서는 전국의 생활복지사를 대상으로 실시한 역할요인과 이직의도와의 분석을 통해 일반화할 수 있는 결과를 도출할 필요가 있다.

두 번째로 본 연구에서 독립변수로 선정한 역할요인은 상호관계를 전제로 하는 변인이다. 따라서 지역아동센터 내 주요 종사자들을 모두 포함하는 심도 있는 역할요인에 검증이 필요할 것으로 보인다.

## REFERENCES

- [1] Lim Mi-Suk, "A Study of Improvements in the Treatment of Local Children's Center Workers," Subject Education Research Institute, Vol. 37, No. 1, PP, 79-95, 2011.
- [2] Lee Jae-Young, Kim Jin-Suk, "The impact of burnout of child welfare teachers on the turnover intention in child welfare institution," The Journal of Child Education, Vol. 20, No. 4, PP, 15-32, 2016.
- [3] Kong Gye-Soon, "The Study on Job Environment and Job Satisfaction Affecting Turnover Intention of Front-Line Welfare Workers in Community Child Centers," Korean Journal of Family Welfare, Vol. 15, No. 4, pp, 23-48, 2020.
- [4] Kim Yong-Min, "The influence of burnout on Worker's turnover intention in community child center: Focusing on the mediating effects of organizational commitment and job satisfaction," Journal of School Social Work, Vol. 36, pp, 47-72. 2016.
- [5] Seo Bo-Jun, "Impact of Job Stress on Turnover Intention in Local Children's Center Workers-Dual Mediating Effect of Job Burnout and Job Satisfaction," Journal of Public Society, Vol. 9, No. 4, pp, 43-72. 2019.
- [6] Barak, M. E, Nissly, J. Levin, 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 metaanalysis," Social Service Review, pp, 625-661, 2001.
- [7] Moon Young-Joo, "Effects of Individual Motivation on Turnover Intention among Social Workers: Focused on the mediation effects of multiple commitment," Korean Journal of Social Welfare Studies, Vol. 42, No. 2, pp, 493-523. 2011.
- [8] Yoon Young-Seok, "A Study of Factors Influencing Intention to Leave Jobs of Social Workers-Focusing on Community, Senior, and Rehabilitation Welfare Centers-," Wonkwang University, 2013.
- [9] Ministry of Health and Welfare, "National Regional Children's Center Statistical Survey Report as of the end of 2019," 2020.
- [10] Kim Jun-Hwan, "A Study on the Factors Affecting Turnover Intention of Social Workers-Focused on the SSO(Stress-Strain-Outcome) Model-," Korea University, 2014.

## Authors



Young Eun Jang Received the Ph.D. degrees in Social Welfare department of Chonbuk National University, in 2016. Dr. Jang joined the faculty of the Department of Social Welfare at Seowon University, Chungbuk,

Korea, in 2014. The main interesting fields are social welfare administration, elderly welfare.