

사회복지전담공무원의 일가정갈등이 이직의도에 미치는 영향

- 소진과 직무만족의 매개효과를 중심으로 -

정규형¹, 류주현^{2*}

¹노원구청 구정연구단 사회복지주사, ²연세대학교 사회복지정책협동과정 박사과정

Effects of Work-Family Conflict among Public Social Welfare Officers on Turnover Intentions

- Focus on the Mediating Effects of Exhaustion and Job Satisfaction -

Kyu-Hyoung Jeong¹, Ju-Hyun Ryu^{2*}

¹Junior Official for Social Welfare(Researcher), Nowon-gu Office Research Center

²Doctoral Course, Interdisciplinary Graduate Program in Social Welfare Policy, Yonsei University

요약 본 연구는 사회복지전담공무원의 일가정갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고 소진과 직무만족의 매개효과를 검증하였다. 연구자료는 노원 구정연구단에서 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 실태를 파악하기 위해 실시한 설문조사 데이터를 분석자료로 활용하였으며, 노원구 19개 동주민센터의 사회복지전담공무원 146명을 최종 분석 대상으로 하였다. 분석 결과, 일가정갈등은 소진에 영향을 주는 것으로 나타났으나, 이직의도에 미치는 영향은 직접적이지 않다. 소진은 직무만족에 영향을 미치며, 이직의도에 직접적·간접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 분석 결과를 바탕으로 사회복지전담공무원의 소진을 낮추고 직무만족을 높이기 위해 일가정 양립 지원 정책에 대한 정책적·실천적 함의를 제시하였다.

주제어 : 사회복지전담공무원, 일가정갈등, 이직의도, 소진, 직무만족

Abstract This study examines the effects of work-family conflict among public social welfare officers on turnover intentions and verifies the mediating effects of exhaustion and job satisfaction. For research and analysis, the data of a survey conducted by the Nowon District Research Organization were used to determine the actual state of welfare personnel in charge of the community center's home-visiting service, and an analysis was conducted of 146 public social welfare officers from 19 community centers located in the Nowon District. The analysis results show that work-family conflict affects exhaustion but does not have either a direct or indirect effect on turnover intentions. On the basis of these results, the study proposes policy and practical implications for a work-family compatibility support policy to reduce exhaustion and increase job satisfaction among public social welfare officers.

Key Words : Public social welfare officer, Work-family conflict, Turnover intention, Exhaustion, Job satisfaction

*Corresponding Author : Ju-Hyun Ryu(jun.r.openbox@gmail.com)

Received May 21, 2020

Accepted July 20, 2020

Revised July 3, 2020

Published July 28, 2020

1. 서론

최근 전 세계적으로 일을 우선시하던 사회에서 일과 가정의 균형을 강조하는 사회로 변화하고 있다[1]. 그러나 사회의 가치 변화에 따른 가족친화적 정책의 당위성에도 불구하고, 일에 대한 역할과 가정에 대한 역할이 상충하거나 결핍되어 발생하는 일가정 갈등이 존재한다[2].

기존 일가정 양립과 관련한 논의는 여성에게만 육아, 가사 등의 가정영역의 책임을 부여하고 있는 성역할을 강제하는 결과를 가져온다는 한계가 있다[3]. 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률에 있어 기혼여부나 자녀유무로만 이해한다면, 미혼이나 무자녀 가족은 주변화될 수 있으며 근로자의 삶의 질 향상이라는 목적 달성을 위한 깊이있는 논의가 어렵게 된다. 따라서 여성과 남성 모두 일과 가정의 영역에서의 동등한 참여를 이끌어 내고, 근로자의 일가정 갈등을 해소하여 삶의 질을 높이기 위해서는 성별과 기혼여부, 자녀유무를 특정하기보다는 '근로자'의 상황에 초점을 맞춰 일가정 양립을 논의할 필요가 있다.

일과 가정이 관계에 대하여 여러 이론적 논의가 있어 왔는데, 전이이론은 일과 가정이 구분되는 영역이기는 하나 서로 단절된 것이 아니라 상호 관련되어 영향이 미칠 수 있다고 본다[4]. 즉 개인이 하나의 영역에서 연계되는 감정이나 태도는 다른 영역에도 전이되어 긍정적 또는 부정적으로 작용하게 되는 것이다[4].

이러한 일가정 갈등을 해소하기 위해 우리나라는 2000년대 초반 출산전후휴가와 육아휴직제도를 중심으로 한 모성보호제도를 시작으로 현재 제3차(2016~2020) 저출산·고령사회기본계획으로 다양한 측면을 아우르는 정책 패키지가 모색되고 있으나, 사회복지전담공무원의 체감수준은 그에 미치지 못하고 있다[5].

이은국 외[6]에 따르면, 공공기관에서 일가정 양립제도는 인사제도 및 근로규칙 등으로 자율적으로 운영되고 있어, 제도 활용율은 기관별로 편차가 큰 것으로 나타났다[7]. 또한 직렬에 따라서도 차이가 있는 것으로 나타났는데, 사회복지전담공무원은 행정직과 비교하여 휴직 및 휴가제도, 맞춤형 복지 등을 활용하지 못하는 것으로 나타났다[8].

윤자영 외[9]는 일·가정 관련 정책에서 근로자의 특성보다는 산업 특성이 상대적으로 더 큰 역할을 한다고 보았으며, Dolcos와 Daley[10]는 공공조직은 민간조직보다 상대적으로 사회적 지원이 강력하지만, 업무상 압력이 상대적으로 높은 특성을 가진다고 하였다. 또한 문신용

외[11]는 다양한 법제도적 장치들로 인해 민간영역보다 일가정 지원 정책을 보다 강력하게 보장할 수 있지만, 원활하고 탄력적인 운영이 확보되지 못한다면 공무원의 인식이라는 측면에서 보다 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 시사하였다. 따라서 일가정 갈등과 관련하여 공공조직의 사회복지전담공무원과 그들의 직무환경에 대한 논의가 필요하다.

2017년 인사혁신처는 국가공무원 36,948명을 대상으로 일가정 양립 지원방안 마련을 위해 설문조사를 실시한 결과, 불필요한 업무 감축이 16.7%로 가장 많았다고 밝혔다[12]. 전성준 외 연구에서 사회복지전담공무원은 타 직렬 공무원에 비해 8가지 이상의 책임을 맡고 있으며 야간과 주말에도 업무를 처리해야만 하는 직무특성이 있어 휴직 및 휴가제도, 맞춤형 복지 등을 활용하지 못하는 것으로 나타났다[8]. 즉 사회복지전담공무원은 전달체계가 개편되면서 업무가 크게 확대될 뿐 아니라, 중복 행정 업무, 불필요한 단체 관리 등 비효율적인 업무환경에 놓여있는 것으로 나타났다[13]. 그러나 사회복지전담공무원은 휴직 및 휴가에 있어 인력부족에 따른 대직자와의 갈등 등[14]으로 자신이나 동료의 업무 이탈에 관대하기 어려워 일가정 갈등이 더욱 가중되고 있다.

한편, 직무만족은 사회복지전담공무원의 일가정갈등에 영향을 받는 변수로 가장 많이 언급된다. 실증적으로 일가정갈등 수준은 낮은 직무만족도와 유의한 상관관계가 있다[15]. 김서린 외[16]에 따르면, 일가정 양립은 구성원들의 내재적 및 외재적 직무만족에 모두 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 직무만족은 다시 이직의도에 영향을 미치기도 한다[17]. 이처럼 일가정갈등이 미치는 영향은 단편적이지만은 않으며, 스트레스를 증가시키는 요소로서 부정적 신체 증상[18]과 소진, 불안감과 같은 심리 증상[19]을 가져오기도 한다. 정서적 탈진이나 개인적으로 성취감을 느끼지 못하게 하는 소진은 이직에 직접적인 영향을 미치기도 한다[20]. 또한 일가정 갈등은 자신의 직무나 클라이언트에게 부정적인 태도를 취하게 하게, 이직할 가능성이 높아지게 한다[21]. 앞서 선행연구를 검토하여, 일가정 갈등이 소진과 직무만족에 영향을 미치고, 이러한 소진과 직무만족은 이직의도에 영향을 미친다는 선행연구에 의해 일가정 갈등이 이직의도 간의 관계에서 소진과 직무만족도의 매개효과를 유추할 수 있다.

특히 사회복지전담공무원은 그 업무가 단순 행정업무가 아닌 복지 욕구를 부응하기 위해 다양한 역할이 요구됨을 감안하면[22], 사회복지전담공무원의 이직의도를 낮추어 전문성을 유지·관리하기 위해서는 일가정갈등은

매우 중요한 요인으로 이해할 수 있다.

그러나 공공조직에 일가정갈등과 관련한 연구가 일부 이루어졌으나 주로 여성공무원[23-25]에 한정되어 있으며, 사회복지전담공무원에 대한 논의는 찾아보기 어렵다. 신재명[26]은 근무시간과 관련한 논의로 제한되어 있으며, 일가정 갈등이 사회복지전담공무원의 이직의도에 미치는 영향을 밝히지 못하고 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지전담공무원의 일가정갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 소진과 직무만족의 매개효과를 검증하고자 한다. 이에 대한 연구문제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원의 일가정갈등은 이직의도에 영향을 미치는가?

둘째, 사회복지전담공무원의 일가정갈등과 이직의도 간의 관계에서 소진과 직무만족은 매개효과를 가지는가?

2. 연구방법

2.1 분석대상

본 연구는 사회복지전담공무원의 일가정갈등이 이직의도에 미치는 영향을 검증하고 소진과 직무만족의 매개효과를 확인하는데 목적이 있다. 본 연구에서 활용된 데이터는 노원 구정연구단에서 찾아가는 동주민센터 복지업무 담당 인력의 실태를 파악하기 위해 실시한 설문조사 데이터 중 사회복지전담공무원 159명을 분석 자료로 사용하였다. 2019년 노원 통계연보에 따르면[27], 노원구 65세 인구 비율은 15.2%(80,854명)로 서울시 평균 14.6%(1,461,460명)보다 높으며, 국민기초생활보장수급자 비율은 4.9%(26,012명)로 서울시 평균 2.9%(290,222명)보다 크게 상회하는 것으로 나타났다. 그 밖에 독거노인, 한부모, 장애인 취약계층도 서울시보다 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 즉 노원구 내 사회복지전담공무원은 타구와 비교하여 업무량의 차이가 있으며, 이것은 일가정양립을 어렵게 하여 소진과 스트레스에 부정적인 영향을 미칠 가능성이 크다. 본 설문조사는 노원구 19개 동주민센터의 복지팀을 대상으로 2019년 11월 25일부터 11월 29일까지 약 1주간에 걸쳐 전수 조사되었다. 본 연구에서는 주요 변수에 결측치가 있는 케이스를 제외하고 최종적으로 사회복지전담공무원 146명을 분석대상으로 활용하였다.

2.2 측정도구

2.2.1 독립변수

본 연구에서의 종속변수인 일가정갈등은 Marshall과 Barnett[28]를 참고하여 한국아동패널에서 활용한 척도로 '직장에서 해야 할 일들이 가족과 함께 보내는 시간을 방해한다.', '가족에 대한 책임감 때문에 내가 맡고 싶었던 업무상 제안이나 활동을 거절한 적이 있다' 등 총 9문항으로 이루어져 있다. 일가정갈등은 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었고, 점수가 높을수록 일가정갈등이 높은 것으로 해석한다. 전체 문항의 신뢰도(Cronbach's α)는 .889로 나타났다.

2.2.2 종속변수

본 연구의 종속변수는 이직의도로, 한국행정연구원의 2018년 공직생활 실태조사에서 이직의도를 측정할 때 활용한 '나는 기회가 된다면 이직할 의향이 있다' 질문으로 진행하였다. 이직의도는 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석한다.

2.2.3 매개변수

본 연구의 매개변수는 소진과 직무만족으로, 소진의 경우 Maslach 등[29]이 개발한 소진(MBI: Maslach Burnout Inventory)을 활용하였다. 소진은 '나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.', '나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.' 등 총 9문항이며, 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 점수가 높을수록 소진이 심한 것으로 해석한다. 전체 문항의 신뢰도는 .913으로 나타났다.

직무만족은 2018년 공직생활 실태조사를 위해 한국행정연구원에서 Tsui 등[30]과 김구[31]를 참고하여 구성한 직무만족 척도를 활용하였다. 직무만족은 '나는 담당업무에 흥미가 있다.', '나는 열정적으로 업무를 수행한다.', '나는 업무를 수행하면서 성취감(보람)을 느낀다.'로 총 3문항이며, 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 해석한다. 전체 문항의 신뢰도는 .772로 나타났다.

2.2.4 통제변수

본 연구의 통제변수는 선행연구를 통해 이직의도에 영향을 미친다고 검증된 성별, 연령, 배우자유무, 학력으로 설정하였다[32-34]. 성별의 경우 남성=0, 여성=1로 더미화하였고, 연령은 연속변수로 활용하였다. 배우자유무는 배우자 없음=0, 배우자 있음=1로 더미변수로 설정하였다.

2.3 분석방법

본 연구는 분석을 위해 SPSS 25.0 통계 프로그램을 사용하였고 분석 방법 및 절차는 다음과 같다. 첫째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성과 주요 변수의 특성을 확인하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다. 둘째, 연구모형을 검증하기 위해 매개모형 분석에 효과적인 Hayes[35]의 SPSS PROCESS macro 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 부트스트래핑을 이용하여 매개효과를 검증하였다.

3. 결과

3.1 연구대상의 인구사회학적 특성 및 기술통계

본 연구의 분석대상은 다음 Table 1과 같다. 성별의 경우 남성은 47명(32.2%), 여성은 99(67.8%)로 나타났고, 배우자 여부의 경우 배우자 없음이 74명(50.7%), 배우자 있음이 72명(49.3%)로 확인되었다. 연령은 평균 38.6세(SD=7.67)로 나타났다.

주요 변수에 대한 기술통계를 실시한 결과(Table 2 참조) 일가정 갈등은 5점 만점에 평균 2.90점(SD=.65)로 나타나 보통 수준임을 확인할 수 있었다. 소진은 5점 만점에 평균 3.18점(SD=.71), 직무만족은 3.18점(SD=.68)로 확인되었다. 이직의도는 5점 만점에 평균 3.35점(SD=1.11)으로 나타났다.

Table 1. Demographic Characteristics (N=146)

Characteristics	Categories	N	%
Gender	Male	47	32.2
	Female	99	67.8
Spouse	none	74	50.7
	have	72	49.3
Age (M(SD))		38.6(7.67)	

Table 2. Descriptive Statistics (N=146)

	Min	Max	Mean	SD
Work-family Conflict	1.22	4.78	2.90	.65
Burnout	1.11	5.00	3.18	.71
Job Satisfaction	1.00	5.00	3.18	.68
Turnover Intention	1.00	5.00	3.35	1.11

3.2 연구모형 검증

사회복지전담공무원의 일가정갈등이 이직의도에 미치는 영향과 두 변수 사이에서 소진 및 직무만족이 매개효과를 보이는지 검증하기 위해 총 3개의 모형을 설정하였다. Model 1에서는 일가정갈등이 소진에 미치는 영향을 살펴보고, Model 2에서는 일가정갈등과 소진이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, Model 3에서는 일가정갈등, 소진, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 검증하였다. 각 Model의 분석결과는 Table 3과 같다.

Model 1은 소진에 대한 설명력이 38.8%로 나타났고, 이 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다(F=22.323, p<.001). 구체적인 변수의 영향력을 살펴보면, 우선 통제변수 중 성별(Coef.=.211, p<.05)과 배우자유무(Coef.=-.303, p<.01)는 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수인 일가정갈등 또한 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Coef.=.651, p<.001). 즉 여성일수록, 배우자가 없을수록, 일가정갈등이 높을수록 소진하는 것으로 나타났다.

Model 2는 직무만족에 대한 설명력이 16.6%로 나타났고, 이 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다(F=5.589, p<.001). 구체적인 변수의 영향력을 살펴보면, 통제변수와 독립변수인 일가정갈등은 영향을 미치지 않았으나, 소진은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Coef.=.392, p<.001). 즉 소진하지 않을수록 직무만족이 높은 것으로 확인되었다.

Model 3은 이직의도에 대한 설명력이 28.7%로 나타났고, 이 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다(F=9.301, p<.001). 구체적인 변수의 영향력을 살펴보면, 통제변수와 독립변수인 일가정갈등은 영향을 미치지 않았으나, 소진(Coef.=.490, p<.001)과 직무만족(Coef.=-.362, p<.001)은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 소진할수록, 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높아지는 것으로 분석되었다.

앞서 살펴본 주요 변수의 관계를 종합하면, 사회복지

Table 3. Result of Research

Variables	Model 1		Model 2		Model 3	
	Work-family Conflict → Burnout		Work-family Conflict, Burnout → Job Satisfaction		Work-family Conflict, Burnout, Job Satisfaction → Turnover Intention	
	Coef.	S.E.	Coef.	S.E.	Coef.	S.E.
constant	1.194	.343	3.955	.399	3.124	.792
Gender(ref. Male)	.211*	.103	.127	.116	-.031	.177
Control Variable						
Age	.003	.007	.008	.008	-.013	.012
Spouse(ref. have)	-.303**	.114	.023	.130	-.226	.198
Independent Variable						
Work-family Conflict	.651***	.076	.021	.104	.158	.159
Mediating Variable						
Burnout			-.392***	.094	.490**	.152
Job Satisfaction					-.362**	.129
R^2	.388		.166		.287	
F(sig.)	22.323***		5.589***		9.301***	

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

Table 4. Results of Mediator Effects

	Effect	Boot S.E.	BootLLCI~BootULCI
Work-family Conflict → Burnout → Turnover Intention	.3195	.1340	.0857 ~ .6129
Work-family Conflict → Job Satisfaction → Turnover Intention	-.0075	.0381	-.0803 ~ .0708
Work-family Conflict → Burnout → Job Satisfaction → Turnover Intention	.0924	.0465	.0167 ~ .2000

전담공무원의 일가정갈등은 소진에만 유의한 영향을 미치고, 소진은 직무만족에 영향을 미쳤으며, 소진과 직무만족은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 소진 및 직무만족이 일가정갈등과 이직의도 간의 관계에서 완전매개하는 것으로 유추할 수 있다.

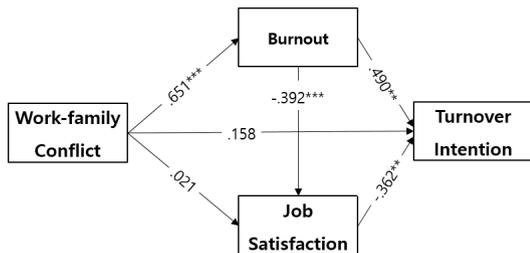


Fig. 1. Result of Research

3.3 매개효과 검증

본 연구 모형은 두 개의 매개변수가 존재하므로 각각의 매개변수에 대한 매개효과 검증을 실시하였다. 각각의 매개효과를 살펴보기 위해 부트스트래핑 검증을 실시하였으며, 매개효과 추정치, 표준오차, 부트스트랩 95% 신

뢰구간 값을 분석하였다. 그 결과는 Table 4와 같이, '일가정갈등 → 소진 → 이직의도'와 '일가정갈등 → 소진 → 직무만족 → 이직의도' 경로에서 소진과 직무만족의 매개효과는 95% 신뢰구간에서 각각 -.0803 ~ .0708, .0167 ~ .2000의 상한 값과 하한 값을 보이고 있어 0을 포함하지 않은 것으로 나타났다. 즉 소진과 직무만족의 매개효과는 p<.05 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 다만 '일가정갈등 → 직무만족 → 이직의도'에서 직무만족의 매개효과는 유의하지 않은 것으로 확인되었다.

4. 논의 및 결론

본 연구는 사회복지전담공무원의 일가정갈등이 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 소진과 직무만족의 매개효과를 검증하였다.

연구의 주된 분석결과를 요약하면, 사회복지전담공무원의 일가정갈등은 다른 직군들을 살펴본 여러 선행연구 [18,19]와 같이 소진에 영향을 주는 것으로 나타나긴 하였으나, 이직의도에 미치는 영향은 직접적이지 않다. 즉 소진을 거쳐서 이직의도에 미치거나 소진을 거치고 직무

만족을 낮춰 이직의도로 가는 경로이다. 그러나 선행 연구[36]에서 일가정갈등과 소진, 이직의도 간 관계를 검증하여, 일가정갈등이 이직의도에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과의 차이는 본 연구가 사회복지전담공무원을 대상으로 하였기 때문에 업무특성의 차이에 기인한 것으로 판단된다.

본 연구결과를 통해 정책적, 실천적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원의 일가정갈등을 줄이기 위해 일가정 양립 지원 정책을 적극 활용할 수 있도록 방안이 필요하다. 일가정 양립 지원 정책이 유연근무제 확대 시행, 육아휴진 기간 연장 등 지원수준이 확대되고 있으나, 사회복지전담공무원의 경우 정책의 실질적 정착에 걸림돌이 되는 인력부족, 업무량 등으로 인해 근본적 개선이 이루어지지 않고 있다. 그러나 사회복지전담공무원이 타 직렬과 비교하여 대직자와의 갈등, 업무대행이 어려운 복지업무의 특수성을 지닌다는 점에서[13,14], 보다 자율적이고 유연한 제도를 구성하여 부분적으로 구조적 장애를 개선해나갈 수 있을 것이다. 유연근무제를 포함한 다양한 근로형태(근무시간선택, 재량근무 등)를 지원함으로써, 사회복지전담공무원이 가정방문과 같은 출장업무, 잦은 연장야간주말 근무 등 자신의 근로조건에 맞추어 선택의 폭을 넓혀줄 수 있는 제도 실행이 필요하다[37].

둘째, 사회복지전담공무원의 소진과 직무만족은 결국 이직의도에 영향을 주므로 소진을 낮추고 직무만족을 높이기 위한 전략적 관리가 필요하다. 최근 국가공무원 복무규정[38]이 개정되어 시간외근무시간의 저축연가제, 자기주도근무시간제 등이 시행되고 있으나, 여전히 출산과 육아와 관련한 제도에 국한되어 있다. 우리 사회에서 일가정 양립은 저출산 문제 해결에만 효용성이 있는 것이 아니다. 가정의 의미는 개인 삶의 영역으로 확대되고 있으며, 이것은 일 영역과 상호 관련되어 영향이 미친다[4]. 또한 2016년 전국 지자체 여성공무원 현황조사에 따르면, 여성공무원의 미혼율은 32.3%(3만2천여명)에 달하는 것으로 나타났다[39]. 따라서 기존의 획일적인 일가정 양립 지원 정책에서 벗어나, 직무로 인한 스트레스, 소진 등을 포괄한 적극적인 지원이 요구된다. 사회복지전담공무원의 스트레스, 소진 등을 해소하고자 리프레쉬 휴가[14], 건강관리를 위한 헬스케어휴가를 제안할 수 있다. 사전적 예방 방안으로는 근로자지원프로그램(EAP)을 체계적으로 설계하여, 규칙, 고시 등을 통한 제도적 규제 양식을 마련하고, 정책이 실질적인 수준에 도달할 수 있도록 지방자치단체별 이행율을 점검해야 할 것이다.

본 연구는 일가정 양립이 한국문화 특성 상 기혼여성이 부담해야할 이중적 책임성으로 인식됨에 따라[37], 여성공무원에 대한 연구는 있지만 직군에 따른 논의가 미흡하였다. 특히 사회복지전담공무원의 일가정갈등에 대한 미흡한 연구 영역에서, 일가정갈등과 이직의도, 소진, 직무만족 간의 관계를 통계적 방법으로 검증하였다는 점에서 의의를 지닌다. 다만, 본 연구는 조사지역의 한정으로 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있어 향후 전국에 걸친 광범위한 조사와 연구가 진행될 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] S. H. Lee, M. S. Kim & H. W. Kim. (2019). Comparative Analysis of Work-Kife Balance Issues between Korea and the United States. *The Journal of Information Systems*, 28(2), 153-179.
- [2] Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Source of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- [3] J. Y. Han. (2010). *A study on labour law's legislative issues for realizing gender-mainstreaming of work-family balance system*. Department of Law The Graduate School Ewha Womans University.
- [4] Lambert, S. J. (1990). Process linking work and family: A critical review and research agenda. *Human Relations*, 43, 239-257.
- [5] J. S. Park. (2017). Performance and Challenges of the Family-Work Balance Policy. *Health and welfare policy forum*, 249, 18-33.
- [6] E. G. Lee, J. B. Seol, S. E. Oh & E. M. Lee. (2015). *Analysis and evaluation of impact on specific gender in public institution personnel system*. Sejong: Ministry of Gender Equality and Family.
- [7] Y. J. Oh, J. H. Lim. & S. E. Oh. (2016). Work-Home Compatibility Status and Improvement Measures of Local Public Institutions: Jeju Special Self-Governing Province focus on construction and contribution organizations. *Conference Presentation Papers of The Korean Association For Policy Analysis And Evaluation*, 385-408.
- [8] S. J. Jeon, K. H. Jo & J. B. Kim. (2018). Impact of Organizational Commitment and Social Support in Family Friendly Policy. *Korean Public Management Review*, 32(1), 265-288.
- [9] J. Y. Youn, M. G. Hong & G. J. Kim. (2016). *Labor market effect of the work-family balance system*. Sejong: Korea labor Institute.
- [10] Dolcos, S. M. & Daley, D. (2009). Work Pressure, Workplace Social Resources, and Work-family Conflict: The Tale of Two Sectors. *International*

- Journal of Stress Management*, 16(4), 291-311.
- [11] S. Y. Moon & K. C. Yoon. (2005). Comparative Analysis on the Effects of Family-friendly Programs: Focused on the Perceptions of Public and Private Sector Employees. *Seoul Association For Public Administration*, 16(1), 445-473.
- [12] Ministry of Personnel Management. (2017). *A study on the of Plan for Work-Family Balance System*. Sejong: Ministry of Personnel Management.
- [13] K. H. Jeong. (2020). *A Study on the Outreach Community Center: Current Condition of Workers in Charge of Social Work and Operation of Human Resource*. Seoul: Nowon-gu Office Research Center.
- [14] K. H. Choi, S. Y. Kong, G. Park, S. M. Lee, H. A. Lee & K. J. Jung. (2020). Emotional Labor of Home Visit Care Workers in Reaching Out Community Centers in Seoul. *Journal of Critical Social Policy*, 66, 213-260.
- [15] Bruck, C. S., Allen, T. D. & Spector, P. E. (2002). The Relation between Work-family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 336-353.
- [16] S. R. Kim, K. R. Min & S. M. Park. (2016). Exploring the Impacts of Work-Life Balance on Burnout and Job Satisfaction: A Focus on Female Employees in the *Korean Public Sector*. *Korean Public Personnel Administration Review*, 15(2), 67-91.
- [17] U. S. Bae, J. S. Ryu & H. G. Park. (2013). A Study on the Factors about Job Satisfaction and Social Workers' Turnover -Focused on the Differences Between Using Facility and Living Facility-. *Korean Academy Of Social Welfare*, 65(1), 59-81.
- [18] Bruck, C. S., Allen, T. D. & Spector, P. E. (2002). The Relation between Work-family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 336-353.
- [19] Kinnunen, U. & Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- [20] H. J. Sung & H. S. Gweon. (2013). A Comparative Study on the Relationship among Job-Related Tension, Burnout, and Turnover Intentions between Public and Private Social Workers. *Institute of Social Sciences Chungnam National University*, 24(3), 361-383.
- [21] Y. H. Lee, M. J. Bang & S. Z. Oah. (2005). The Effect of Family Supportive Organizational Culture on Organizational Commitment, Work Satisfaction, Turnover Intention, and Family Life Satisfaction: The Mediating Effect of Work-Family Conflict Focused. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 18(3), 639-657.
- [22] S. Y. Lee & H. J. Lee. (2017). Factors Affecting Turnover Intention of the Social Work Public Officers. *The Journal of the Korean Society for Wellness*, 12(1), 81-92.
- [23] H. R. You & M. K. Kim. (2009). The Policy-oriented Proposals of Family-Friendliness Services for work-Family Balance system with woman official in the Local Governments. *Journal of Korean Public Personnel Administration Review*, 8(3), 243-277.
- [24] S. H. Kim. (2010a). Analysis of Determinants of Women's WFC in Public Organizations. *Korean Journal of Public Administration*, 48(1), 171-196.
- [25] S. H. Kim. (2010b). The Family Friendly Welfare Policy for Women in Public Sector: An Analysis of Impact of Work-Family Conflicts on Organizational Effectiveness. *The Korean Journal of Public Administration*, 19(3), 3-33.
- [26] J. M. Shin. (2005). Effects of the Overtime Work on Job-family Conflict and Job Attitudes in the Public Social Worker. *Korean Journal of Care Work*, 1(1), 177-202.
- [27] Nowon-gu office. (2019). Nowon Statistical Yearbook(31th).
- [28] Marshall, M. L. & Barnett, R. C. (1993). Work-family strains and gains among two-earner couples. *Journal of Community Psychology*, 21(1), 64-78.
- [29] Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B. & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- [30] Tsui, A. S., Egan, T. D. & O'Reilly, C. A. (1992). Being different: Relational Demography and organizational attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37(4), 549-580.
- [31] G. Kim. (2005). A Study on the Effect of Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Police Officials: Focused on Policeman of Police Operation Center. *Korean Society and Public Administration*, 16(3), 59-87.
- [32] J. S. Kim & K. Y. Ahn. (2012). The Relationship between Organizational Commitment and Intention to Leave and the Moderating Effect of Gender and Occupation in Dae-deok Venture Enterprises. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(4), 77-86.
- [33] Y. I. Cho & Y. M. Yi. (2015). The effect of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention for flight attendants: Moderating effects of age and marriage. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 5(4), 465-481.
- [34] Y. K. Lee & I. S. Choi. (2013). Analysis of the turnover intentions of social welfare officials. *Korean Public Management Review*, 27(3), 123-144.
- [35] Hayes, A. F. (2013). *An introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. NY: Guilford.
- [36] D. M. Yang & D. S. Shim. (2015). The Effects of Job

Demand and Job Control on Work-Family Conflict, Burnout and Turnover Intention. *Korean Corporation Management Review*, 22(2), 87-108.

- [37] M. S. Jang, E. Y. Moon, Y. J. Seo & S. M. Park. (2012). *A comprehensive support measures of work-family balance system in Seoul*. Seoul: Seoul Foundation of Women & Family.
- [38] The Standards for Public Officials. [Online] <http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=212417&efYd=20200116#0000>
- [39] Ministry of the Interior and Safety. (2016). *A study on a local government official*. Sejong: Ministry of the Interior and Safety.

정 규 형(Kyu-Hyoung Jeong) [정회원]



- 2013년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2019년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 박사)
- 2019년 7월 ~ 현재 : 노원구청 구정연구단 사회복지주사
- 관심분야 : 사회복지, 노인, 청소년, 자

살
· E-Mail : parbo@naver.com

류 주 현(Ju-Hyun Ryu) [정회원]



- 2017년 2월 : 이화여자대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2018년 9월 ~ 현재 : 연세대학교 일반대학원 사회복지정책협동과정 박사과정
- 관심분야 : 장애인, 지역사회복지, 전

달체계
· E-Mail : jun.r.openbox@gmail.com