



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

박사학위논문

노인요양시설 요양보호사의
사회적 지지가 이직의도에
미치는 영향

－ 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로 －



한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

김 순 옥

박사학위논문
지도교수 최천근

노인요양시설 요양보호사의
사회적 지지가 이직의도에
미치는 영향

－ 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로 －



HANSUNG
UNIVERSITY

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

김 순 옥

박사학위논문
지도교수 최천근

노인요양시설 요양보호사의
사회적 지지가 이직의도에
미치는 영향

- 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로 -

위 논문을 정책학 박사학위 논문으로 제출함

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

김 순 옥

김순옥의 정책학 박사학위 논문을 인준함

2020년 12월 일



심사위원장 _____(인)
심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

노인요양시설 요양보호사의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 - 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로 -

한 성 대 학 교 대 학 원
행 정 학 과
정 책 학 전 공
김 순 옥

요양보호사의 높은 이직은 장기요양보호 서비스의 질과 고객의 요구를 충족시키는 역량 측면에서 상당히 부정적 영향을 미친다. 특히, 높은 이직은 요양보호사의 채용, 선발, 교육에 들어가는 비용을 직접적으로 증가시키게 된다. 또한, 요양보호사의 이직은 노인재가요양시설 구성원간의 화합에도 부정적인 영향을 미치고, 남아있는 요양보호사에게 부담을 남기고, 그들의 직무만족을 떨어뜨리며, 나아가 고객에 대한 서비스의 질에도 부정적 영향을 미친다. 이 연구의 목적은 요양보호사들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안을 제시하고 장기요양보호서비스를 성공적으로 정착하는데 필요한 기본 자료를 제공하고자 하는 것이다. 특히, 이 연구는 요양보호사에 대한 사회적 지지와 요양보호사의 이직의도 사이의 영향관계에 있어서 직무만족과 조직몰입이 유의미하고 복잡한 역할을 한다는 것을 실증적으로 분석하고자 한다.

이 연구는 서울지역 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총593명으로부터 설문응답을 받아 연구를 진행하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 측정변수에 대한 기술 통계분석 결과, 사회적 지지는 높은 수준으로

나타났으며, 하위변수에서는 가족지지, 상사지지, 동료지지의 순으로 나타났다. 직무만족, 조직몰입은 다소 높았으며, 이직의도는 다소 낮은 수준으로 나타났다.

둘째, 측정변수간의 상관관계를 분석한 결과, 상사지지, 동료지지, 가족지지, 직무만족, 조직몰입 간에는 정(+)의 상관관계, 상사지지, 동료지지, 가족지지, 직무만족, 조직몰입은 이직의도와 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다.

셋째, 상사의 지지가 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났으며, 상사, 동료, 가족의 지지가 높아질수록 직무만족은 증가하는 것으로 나타났으며, 상사, 동료, 가족의 지지가 높아질수록 조직몰입은 증가하는 것으로 나타났다.

넷째, 직무만족이 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났으며, 조직몰입이 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다.

다섯째, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직무만족과 조직몰입은 매개효과를 보이고 있었으며, 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과도 유의미한 것으로 나타났다.

요약하건대, 요양보호사의 사회적 지지와 이직의도 사이에 직무만족과 조직몰입이 부분적으로 매개하는 효과를 발생한다는 사실을 발견하였다. 즉, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 효과는 조직몰입과 직무만족을 통해서 더욱 강력한 효과를 발생한다는 점을 의미한다. 또한, 조직몰입과 직무만족을 통한 매개효과와 더불어 사회적 지지가 이직의도에 미치는 독립된 영향을 간과해서는 안 된다.

결국, 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 사회적지지, 직무만족, 조직몰입을 향상시켜야 한다는 것을 알 수 있으며, 이직의도를 감소시키기 위해서는 사회적지지 중에서 상사의 지지가 가장 중요함을 알 수 있다.

【주요어】 사회적지지, 직무만족, 조직몰입,

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성	1
1.2 연구의 목적	5
1.3 연구의 내용	8
II. 이론적 배경	10
2.1 이직의도	10
2.1.1 이직의도의 개념	10
2.1.2 요양보호사 이직의도 요인	11
2.1.2.1 이직의도 인적자본이론	11
2.1.2.2 이직의도 교환이론	11
2.1.2.3 이직의도 조직균형이론	12
2.2 사회적 지지	12
2.2.1 사회적 지지의 개념	12
2.2.2 사회적 지지의 기능	12
2.2.3 사회적 지지의 구성요소	12
2.2.3.1 상사의 지지	13
2.2.3.2 동료의 지지	13
2.2.3.3 가족의 지지	13
2.2.4 사회적 지지의 요인	13
2.2.5 사회적 지지의 효과	13
2.3 직무 만족	14
2.3.1 직무만족 개념	14
2.3.2 직무만족의 이론	14
2.3.3 직무만족 요인	14
2.3.4 직무만족의 구성요소	15

2.4 조직 몰입	51
2.4.1 조직몰입의 개념	51
2.4.2 조직몰입의 기능	56
2.4.3 조직몰입의 구성요소	66
III. 연구 설계	63
3.1 연구모형	63
3.2 가설의 설정	63
3.3 연구대상	67
3.4 측정도구 구성	69
3.4.1 사회적 지지	69
3.4.2 이직의도	69
3.4.3 직무만족	69
3.4.4 조직몰입	70
3.5 통계처리방법	70
IV. 결과분석	72
4.1 표본의 인구 통계적 요인에 대한 분석	27
4.2 측정변수에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	37
4.3 측정변수에 대한 기술 통계분석	87
4.4 측정변수간의 상관관계분석	97
4.5 인구 통계적 요인에 따른 사회적 지지에 대한 차이 분석	108
4.6 인구 통계적 요인에 따른 직무만족에 대한 차이 분석	28
4.7 인구 통계적 요인에 따른 조직몰입에 대한 차이 분석	48
4.8 인구 통계적 요인에 따른 이직의도에 대한 차이 분석	68
4.9 가설 검증	88
4.9.1 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향분석	88
4.9.2 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향분석	98
4.9.3 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향분석	109

4.9.4 직무만족이 이직의도에 미치는 영향분석	19
4.9.5 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향분석	29
4.9.6 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 이직의도의 이중매개효과분석	29
 IV. 결론	 95
5.1 요약 및 논의	95
5.2 정책적 시사점	98
5.3 연구의 한계점	100
 참 고 문 헌	 101
설 문 지	118
ABSTRACT	123



표 목 차

[표 1-1] 사회적 지지 선행연구 목록	62
[표 2-2] 직무만족의 선행 연구자료	15
[표 2-3] 조직몰입의 선행 연구자료	95
[표 4-1] 표본의 인구 통계적 요인에 대한 분석	27
[표 4-2] 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	47
[표 4-3] 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	57
[표 4-4] 사회적 지지에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	67
[표 4-5] 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	77
[표 4-6] 측정변수에 대한 기술 통계분석	87
[표 4-7] 측정변수간의 상관관계분석	97
[표 4-8] 인구 통계적 요인에 따른 사회적 지지에 대한 차이 분석	108
[표 4-9] 인구 통계적 요인에 따른 직무만족에 대한 차이 분석	38
[표 4-10] 인구 통계적 요인에 따른 조직몰입에 대한 차이 분석	58
[표 4-11] 표본의 인구 통계적 요인에 따른 이직의도에 대한 차이 분석	78
[표 4-12] 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 분석	88
[표 4-13] 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향 분석	98
[표 4-14] 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향 분석	109
[표 4-15] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향분석	109
[표 4-16] 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향분석	29
[표 4-17] 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 이직 의도의 이중매개효과분석	9
[표 4-18] 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 이직 의도의 이중매개효과의 Bootstrapping 검증	49

그 립 목 차

[그림 3-1] 연구모형	36
---------------------	----



I. 서 론

1.1 연구의 필요성

1970년대 이후 우리나라는 급격한 경제성장으로 인해, 평균수명이 크게 늘어나 2010년의 평균수명이 80.02세에서 2018년 82.07세로 크게 증가하는 추세에 있다(통계청 2018). 의학의 발달과 생활수준의 향상으로 인간의 수명이 길어지고 세계적으로 노인 인구가 증가하고 있는 가운데, 우리나라의 노인 인구는 매우 빠른 속도로 늘어나서 2017년 8월에 전체 인구 중 노인 인구의 비율이 14%를 넘어 ‘고령사회’가 되었으며, 이후 노인 인구는 지속적으로 늘어나서 2026년에는 그 비율이 20%를 넘어 ‘초고령사회’가 될 것이며, 2037년에는 30%, 2058년에는 40%를 초과할 것으로 전망하고 있다(통계청, 2017). 이와 같이 변화는 사회경제가 발전에 따라 보건의료기술의 발달과 교육수준의 향상은 국민의 건강에 대한 관심으로 더불어 안전, 영양, 위생환경 개선으로 같은 생활수준의 향상과 기계자동화가 노동력을 대신하며 산업사회로 변하고 사회적 요인, 경제적 요인이 가치관의 변화를 주어 출산율이 크게 감소시키면서 노인인구의 상대적으로 비율이 높게 증가하는 것이 고령화의 특징 이라고 할 수 있다.

노인이 경제활동에서 물러남에 따른 소득 감소에서 오는 빈곤 문제, 신체적·정신적 노화로 인한 심신쇠약의 건강문제, 은퇴 후 가정과 사회에서의 역할상실 및 직위신분의 저하상실로 인한 고독감과 소외감 등은 노인들이 당면하고 있는 공통적 인 문제이다(정길홍, 2003). 이런 노인문제에 따른 건강악화에 돌봄(care)에 공백을 대응 노력으로 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되어지고 있다. 노인장기요양보험법 제1조에 의하면 이 제도는 “고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 하고 있다”고 규정하고 있다.

그러므로 이를 통하여 노인들의 품위적인 노후생활로 가족에게는 경제적인

부담을 덜어주고 동시에 사회복지실천 일환으로 사회적 일자리를 창출하는 효과를 거두었다. 이런 장기요양보험 정책은 국민들이 노후불안에서 해소되며 노인복지에 대한 국가적 수준을 높이는데 가장 획기적인 계기가 되었다.

노인장기요양보험제도 실시 후 장기요양 인정자수는 시행 첫 해인 2008년 12월말 기준 265,371명에서 2018년 5월 31일 기준 619,046명으로 늘어났으며(국민건강보험공단, 2018), 노인요양시설은 2008년에 1,754개에서 2017년 5,242개로 9년 만에 약 3배로 증가하였고, 노인요양시설에 근무하는 요양보호사는 2010년 34,822명에서 2016년 60,549명으로 증가하였다(보건복지부, 2018). 이러한 현실은 노인요양시설에서 노후생활을 보다 안전하고 풍요롭고 품격 있게 살아가고 싶어 하는 노인들에게 제공되는 요양서비스 질의 저하로 이어진다고 볼 수 있으며, 또한 요양보호사들에게는 직무소진과 스트레스를 경험하게 되면서 낮은 근로 의욕상태로 이직의도가 높고 이직 후에는 요양보호사로 재취업 하는 것을 주저하고 있다(이숙애 외, 2012). 이직의도의 주요 요인은 낮은 임금과 낮은 사회적 인식, 그리고 체계적인 조직 관리의 미흡 등으로 나타났다(정성배, 주미연, 2013). 또한 요양시설의 요양보호사가 본인이 직업의 직무에 만족하며 지속적으로 일을 하도록 유지하는 일이 무엇보다 가장 중요하며, 조직에서의 요양서비스가 질적으로 향상되어 성과를 극대화하기 위하여 요양보호사들의 직무 태도 향상을 위해서 계속적으로 노력해야 한다.

높은 이직률과 낮은 직무만족의 문제는 조직의 사기를 저하시키고, 업무량을 증가시킴으로써 대상자에게 악영향을 미치며, 높아진 이직률로 장기적으로 요양보호시설의 요양서비스 인력을 안정적으로 확보하는데 위협하는 요인이 될 것이 아니라 조직 측면에 부정적 영향으로 미치는 요인이라 한다. 고경주(2012)는 요양보호시설 요양보호사의 조직몰입에서 직무만족이 가중되면서 서비스에 대한 질적인 영향을 미치면서, 조직몰입과 직무만족을 높일 수 있는 근무 형태의 환경 여건을 개선하고 급여 수준을 다양한 형태 등, 조직에서의 사회적 지원망구축으로 대책마련이 요구된다면, 이광재(2012)는 기존의 자격제도에 대한 맹점으로 부적절하게 양성되어지는 인력이 다수를 점유하고 있어 재교육이 가장 시급하다고 하였다. 그러므로 고연령과 저학력인 요양보호사의 자격증 소지자가 많아지면서 더욱 더 단순적인 서비스제공에 머무르

고 있다고 한다.

이러한 요양보호시설의 장기요양 서비스에 수요와 따르는 질적으로 높은 서비스 요구도 늘어나고 있고, 적게 받는 임금으로 낮은 사회적 인식과 체계적인 조직의 체계적이지 않은 상태로 요양보호시설 요양보호사는 업무에 많은 어려움을 겪으며 근로 의욕은 상당히 낮아지면서 이직의도가 높아지는 현상으로 나타나고 있다. 이런 요양보호시설 요양보호사의 열악한 근무 환경으로 직무 수행 중에 겪게 되는 어려움을 이겨 낼 수 있도록 초기에 관여하여 지지하고 관리하는 체계가 매우 필요하나 현실적으로는 이런 관리체계가 마련되어 있지 않았다. 교육훈련이나 동료와 관계, 상사와 관계를 통하여 직무만족을 높이고, 조직몰입을 높여서 이직의도를 낮추는 관리적 장치가 운영되어지지 않는 것이 현실이다.

노인장기요양보험제도의 수가 체계가 제도적으로 구조에 문제로 장기요양기관들 별로 자체적으로는 요양보호사에게 보상에 대한 처우를 개선할 여지는 현실적으로 어려움으로 요양보호사들에게 직무만족을 높일 수 있는 방법이 지극히 제한적일 수밖에 없는 상황으로 선택하는 방안의 하나가 조직몰입을 크게 높이는 것이라고 본다.

조직몰입은 조직구성원이 조직에 대해 가지는 포괄적이고 긍정적인 태도이며(McCaul 외, 1995), 개인이 자기가 속한 조직에 일체감을 가지고 몰두하는 상대적인 정도이다. 조직몰입은 조직의 목표에 대한 강한 믿음과 조직의 이익을 확대하려는 의지를 가지고 조직의 목표를 위해 충성하고 조직에 남으려는 강한 욕구를 보이는 특징을 갖는다(Porter 외, 1974).고 하였다.

장기요양서비스에 대한 질을 높여 장기요양기관을 안정적으로 운영을 하고 노인장기요양보험제도 시행의 목적과 취지를 달성하기 위해서 요양보호사들의 이직을 예방하는 차원으로 직무만족을 크게 높임으로써 장기근속을 유도하고 질 높은 서비스를 제공할 수 있어 요양보호시설 요양보호사를 안정적으로 확보 할 수 있다. 이는 요양보호시설 요양보호사의 조직몰입을 상기시킴으로써 이직의도를 크게 낮추고 직무만족을 아주높이기 위한 방안이 매우 중요함을 알 수 있다.

많은 선행연구자들은 특히 직무만족에서 자기효능감과 소명의식을 요양보

호시설 요양보호사의 조직몰입에 관계가 있다고 제시하고 있다. 욕구이론에 보면 욕구에는 위계질서가 있다고 보고 있다. 하지만 Maslow의 수정되어진 욕구위계 이론에서 Alderfer의 ERG이론은 상위욕구가 충족되지 않으면 하위 욕구에서 더욱 집착하는 형태의 모습이 보여지고 있다. 이러한 상위욕구는 소명의식이 충족되지 않으면 하위욕구에 더욱 강하게 집착하고 일정수준의 직무만족에 자기효능감과 소명의식에서 조직몰입으로 영향을 미칠 것을 가정하였다.

본 연구는 요양보호사의 이직의도를 낮출 수 있는 주요 변인으로 사회적 지지, 직무만족 및 조직몰입을 선정하였다. 그동안에 많은 연구자들이 낮은 직무만족에 문제점을 제시하였으며 현장에서는 여전히 직무만족에 대한 문제가 해결되어지지 못하고 있다는 점에서 사회적지지만 크게 높인다고 해서 요양보호시설 요양보호사의 직무몰입과 조직만족이 높아지지는 않을 것으로 보인다.

요양보호시설 돌봄 서비스 직종은 요양보호서비스는 다른 직종에 비하여 자기만족이 필요하다는 점을 감안하고 자기 일에 대한 직무몰입과 조직만족이 높을수록 조직에 애착이 심하게 강해지는 것으로 판단된다. 왜냐하면 조직은 경제적 이유만으로 제공 되어지는 것이 아니라, 조직생활 속에서 인간들이 다른 욕구들도 충족되어지기 때문이다.

이런 가치관의 생성은 조직에 구성원에게 변화되는 다양한 욕구를 창출하도록 만들 것이다. Maslow(1943)의 욕구 이론은 인간에게 욕구는 생리적인 욕구와 자아실현 욕구에 이르기까지 변화되는 욕구가 있다고 한다. 이런 인간적인 욕구는 조직을 통하여 충족될 수 있다.

조직은 구성원들의 조직 몰입을 크게 높이기 위해서 이들에 대한 욕구 충족을 유인으로 사용한다. 그러므로 욕구 충족을 통하여 동기 부여로 구성원의 조직몰입을 크게 증가시키는 요소이며, 조직의 목표달성을 하는데도 큰 영향을 미친다.

또한 조직에 동기가 부여될 수 있는 구성원은 조직에서의 생활 속에서 자기가 추구하는 개인적 목표를 달성한다. 그러므로 개인이 조직 안에서 욕구 충족을 통하여 조직몰입이 이루어지고 개인에 대한 목표 달성뿐만 아니라 조

직의 효율성도 크게 높일 수 있을 것으로 보인다. 한편 조직몰입에서 조직 구성원 입장에서는 직업에 대한 생활이 만족함으로써 그 자체가 중요한 의미를 갖게 된다.

지금까지의 연구는 이직의도를 낮추고 직무만족을 높이는 방안으로 보상체계와 처우개선 요인에 주로 집중하고 있다. 질적으로 높은 장기요양서비스가 안정적이며 계속적으로 제공되기 위해서는 요양보호사에 사회적지지가 직무만족도를 크게 높여서 이직의도를 아주 낮춤으로써 장기근속을 할 수 있는 토대가 마련되어지면 된다. 이를 위해 노인장기요양보험제도의 수가체계가 구조적이고 제도적 문제에서 보상체계나 요양보호사의 복지처우를 장기요양기관이 자체적으로 개선할 수 없는 상황이므로 요양보호사들의 사회적지지가 이직의도에 어떻게 영향을 미치는지에 대하여 연구를 통하여 과정에서 사회적지지가 조직만족 및 직무몰입에서의 매개효과를 갖는가에 대하여 분석이 매우필요하다. 따라서 장기요양기관에서 요양보호사의 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향과 여기에서 직무만족 및 직무몰입이 매개효과가 어느 정도 있는가에 대하여 검증하는 것이 본 연구의 필요성이다.

1.2 연구의 목적

사회적으로 노인인구가 크게 증가함으로써 장기요양서비스에 대한 수급대상자수가 확대되어지고 장기요양서비스를 직접적으로 제공하는 요양보호사에 대한 수요가 확대되어지고 질 높은 서비스를 받고자하는 요구는 계속적으로 늘어나고 있다. 그런데 장기요양기관은 요양보호사 인력수급과 신규인력 확보에 어려움이 나타나고 재직하는 요양보호사의 잦은 이직으로 인하여 이증고에 시달리고 있다.

요양보호사들은 감정노동에 많이 노출되어 거동이 불편한 노인들을 돌보는 업무특성상 체력적으로도 크게 부담이 되며 업무에 비하여 적은 임금과 처우가 열악한 상태에서 근무하는 원인에서 요양보호사로써 진입하는 첫 길목인 요양보호사 양성제도의 문제가 요양보호사자질 부족, 학문적인전문성 결여와 낮아지는 사회적 인식이 다양화되어, 사회복지 실천으로 사명감과 전문

의식, 직업정체성이 결여되어 충분히 갖지 못하여 높은 이직률을 보이고 있고, 조직에 대하여 몰입도가 떨어지면서 직무만족도도 크게 낮은 편이다. 이러한 장기요양기관은 인력수급 불안정성과 요양보호사의 비전문가 적인이유 등으로 장기요양서비스가 질적으로 저하되는 결과가 만들어진다.

노인장기요양보험제도의 특성으로 장기요양기관이 자체적으로 요양보호사의 근무형태를 개선하기는 어려운 상황에서 시스템적인 방법을 통해 요양보호사들의 사회적 지지로 직무만족을 크게 높일 수 있는 효과적인 방안으로 사회적지지의 직무몰입을 높이는 것이라고 할 수 있다.

요양보호사가 본인이 속한 장기요양기관과 일심동체감을 가지고 몰두하며 장기요양기관의 목표 달성하는데 기여함으로써 요양보호사들의 사회적 지지가 직무만족으로부터 이어지며, 이런 현상은 요양보호사들의 이직의도를 크게 낮추는데도 많은 도움이 될 것으로 본다. 특히, 간호사들을 대상으로 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 다양한 선행연구, 요양보호사들을 대상으로 한 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는 다양한 선행연구 등에도 불구하고, 요양보호사를 대상으로 한 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 있어 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과에 대해 그 관계를 명확하게 밝히고 통합적으로 분석한 연구는 없는 상황에서 연구의 의의가 있을 것으로 기대한다.

본 연구에서는 요양보호사들의 사회적 지지가 이직의도에 어떻게 영향을 미치는지, 직무만족 직무몰입이 어떠한 매개효과를 갖고 있는지 분석하는 것이 목적이다. 이를 통해 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족을 높이며 장기근속을 유도하여서 장기요양기관의 안정적으로 인력운영과 장기요양서비스의 질적으로 높은 향상을 도모하도록 방안을 제시하고자 한다.

최근 고령화에 대하여 향후 절대적으로 증가 되어지는 노인요양시설의 환경 변화를 발전적으로 적응하여 적극적으로 대처하며 서비스에 대한 질과 조직효율성을 높여야 한다는 것으로 문제의식으로 출발하였다. 그런데, 노인요양시설에서의 자발적 퇴직은 지나치게 높다. 노인요양보호시설에서 자발적 퇴직은 줄이는 것은 대단히 중요하다. 첫째, 중요한 지식과 정보를 유지하기 위해서는 자발적 퇴직을 줄여야 한다(Rao and Argote, 2006). 둘째, 채용과 교

육의 비용을 줄이기 위해서라도 자발적 퇴직을 줄여야 한다(Darmon, 1990). 셋째, 요양보호시설에서의 작업성과를 높이기 위해서도 자발적 퇴직을 줄여야 한다(Nyberg and Ployhart, 2013). 특히, 노인요양시설의 서비스 대한 질과 조직효율성을 높이기 위해서 요양보호사들의 자발적 이직을 줄이는 것이 필요하다.

이러한 문제 인식에서 요양보호사들의 잦은 이직으로 인하여 발생하는 다양한 문제에 대하여 개선하고, 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 작업과정에서 스트레스와 긴장을 해소해줄 수 있는 직무자원에 대한 관심과 연구가 요구된다. 이 연구에서는 대표적인 직무자원으로써 사회적 지지와 개인적 요인으로써의 직무몰입, 직무만족에 초점을 두고, 요양보호사에 대한 근무환경개선과 함께 사회적 지지와 직무몰입과 직무만족이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하고, 이를 통해 정책적이고 실천적으로 제언하고자 하는데 본 연구의 목적이 있다. 따라서 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도간의 관계를 검증하고 요양보호사들의 이직의도를 크게 줄일 수 있는 방안을 찾아보며 이를 토대로 장기요양보호서비스가 성공적으로 정착하는데 필요한 기본 자료를 제공하는데 기여하고자 한다.

결국, 이 연구는 요양보호사의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 파악하기 위한 연구이다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 수준을 파악한다. 둘째, 요양보호사의 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 상관관계를 파악한다. 셋째, 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 사회적 지지와 조직몰입, 직무만족의 영향을 파악한다. 넷째, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 매개하는 요인으로 조직몰입과 직무만족의 효과를 파악한다.

1.3 연구의 내용

이 연구는 요양보호사의 이직의도가 높은 현실에서 이직의도를 낮추기 위한 주요한 요인의 하나로 장기요양보호 영역에서 다소 소홀히 다루었던 “사회적 지지”에 초점을 맞추는데 목적이 있다. 아울러, 사회적 지지가 요양보호사의 이직의도를 낮추는데 주요한 요인이지만 직접적인 효과 뿐만 아니라, 다양한 연구에서 이직의도를 낮추는 주요한 변인으로 지목하고 있는 직무만족과 조직몰입을 통해 간접적으로 영향을 미치는 등 복잡하고 다양한 경로가 존재한다는 것을 제시하는데 목적이 있다.

이 연구의 주요 연구대상은 노인장기요양보험 제도에 의해 설립된 노인재가요양시설에 근무하는 요양보호사이다. 요양보호사란 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가 시설에서 신체 및 가사지원서비스를 제공하는 인력이며(보건복지부, 2018), 요양보호사의 구체적 역할은 요양보호 대상자의 신체를 돌보는 업무와 식사, 배설, 목욕, 이동, 청소, 외출 돕기 등의 일상 업무 보조와 생활 상담을 지원하는 사람이다(보건복지부, 2014).

이러한 연구목적을 수행하기 위하여 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하고, 가설검증을 하는 방식으로 연구를 진행하고자 한다. 설문지 조사를 위해 2020년 7월 11일~ 2020년 7월 30일까지 서울시 및 경기도의 노인재가요양시설 중에서 동의한 노인재가요양시설의 부서장과 사전에 약속을 통해서, 연구자가 노인재가요양시설을 직접 방문하여 총 620부의 설문지를 부서장을 통하여 노인재가요양보호사에게 배부하였다. 설문지 작성은 연구에 동의한 대상자들의 자기 기입방법을 통하여 이루어졌으며, 설문지의 수집은 2020년 8월 1일~ 2020년 8월 10일까지 연구자가 직접 방문하여 수거하였다.

연구의 진행과정은 다음과 같다. 다음 장에서 이 연구의 주요 개념이라고 할 수 있는 이직의도, 사회적 지지, 직무만족과 조직몰입에 대한 이론적 고찰을 실시한다. 세 번째 장에서 기존연구의 검토와 각 개념간의 관계에 대한 논리적 설명을 바탕으로 연구모형을 설정하고, 연구모형을 바탕으로 가설을 설정하였다. 아울러, 연구대상을 요양보호사로 특정하고, 설문지의 구성방식과

통계처리 방식에 대해 설명하였다. 네 번째 장에서는 설문조사 표본에 대한 인구 통계학적 요인에 대한 분석과 각 측정변수에 대한 타당성과 신뢰도 검증 실시하고, 측정변수의 기술통계 분석 및 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 각 개념을 측정한 변수에 대한 인구통계적 요인에 대한 차이분석을 실시하였으며, 가설검증을 위한 각 가설별로 영향분석을 실시하였다. 마지막 다섯째 장에서 연구결과에 대한 요약과 정책적 시사점을 제시하고, 연구의 한계점을 설명하였다.



Ⅱ. 이론적 배경

2.1 이직의도

2.1.1 이직의도의 개념

이직은 다니던 직장을 새로운 곳으로 옮기거나 직업을 변경하는 행위를 말하는 것으로 광의의 개념 또는 협의의 개념으로 나누어서 정의할 수 있다. 광의의 개념으로 이직은 어떠한 조직으로 구성원이 들어오고 나가는 이동이고, 특정 조직의 한 구성원으로 노동에 대한 대가를 지불받는 행위를 자의적으로 조직 내 구성원이길 포기하여 구성원에서 이탈하는 것이다(Flippo, 1979). 협의의 개념으로 이직은 한 조직 구성원의 모든 유입과 이탈을 포함하는 개념으로 조직의 내·외부 이동을 포괄하는 기업과 기업 간의 이동행위라고 정의하였다(Mobely, 1977). 즉, 이직이라는 것은 조직 구성원으로서 자신 스스로 혹은 조직의 리더에 의해서 일시적·영구적으로 사원과 회사와의 고용 단계가 단절되는 것을 의미한다(임길자, 2016).

이직의 전 단계에서 자발적으로 조직을 떠나고자 하며 조직구성원의 의도가 이직의도라고 볼 수 있다. Meyer와 Allen(1984), 이직의도란 ‘직원이 조직에 직원을 포기하고 현 직장에서의 떠나려는 의지를 가지는 정도로 아직 직접적인 행동으로 나타나지 않고 본인의 이직에 대한 태도의 성향을 의미한다고 정의하고 있다. 이직의도란 실제 이직이라는 행동으로 나타난 결과를 말하는 것이 아니라 가까운 장래에 직장을 그만두고 싶은 충동이 일어날 수 있는 상태, 앞으로 이직행동으로 이어지는 행위가 나타날 수 있는 심리상태라 할 수 있으며, 이직의도를 느끼는 구성원들 모두가 이직이라는 실제행동으로 나타나는 것은 아니고 이직의도란 이직의 대체변인으로 많이 사용되는 개념으로 조직의 구성원이 현재의 피고용 관계를 스스로 단절하고자 하는 의사를 의미한다(김상옥, 유홍준, 2002).

한편으로 이직의도가 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도가 직장을 변

경하고 싶다는 의지와 직장 안에서라도 직종을 변경하고 싶다는 생각으로 자신이 현재하는 일에서 벗어나고 싶을 정도로 정의하였고 당사자는 갈등 요소에서 직장을 변경하거나 직종을 변경하고자 하는 마음을 먹었다고 하여 바로 이직을 실행하는 것은 아니다. 이직하고 싶다는 마음과 실제로 탐색된 새로운 대안의 일치 여부는 또 다른 별개의 문제이기 때문에 이직의도와 실제 이직은 또 다른 문제임을 지적했다(권혜진, 2008).

먼저 여러 연구자들의 이직의도에 관하여 살펴보면 조직으로 들어오고 나가는 조직구성원의 이동이라 정의한다(Flippo, 1961). 조직으로부터 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원으로서 자격을 종결하는 것(Price, 1977), 그리고 Mobley(1977)는 조직으로부터 일에 따른 금전적 보상을 받는 개인이 소속 조직구성원에서 이탈하는 것으로, 스스로 직장을 떠나는 자발적 행동 개념으로 이직을 정의하고, 이후 그는 이직은 새로운 인력충원을 통한조직의 활력제공과 더불어 승진기회 제공이라는 긍정적인 측면도 있으나, 신규인력 확보를 위한 행정적 어려움과 불필요한 비용지출 및 인력소모, 그리고 직무적응을 위한 교육비용, 직원사기 진작을 위한 복지비용 등의 발생과 더불어 능력 있는 직원의 이탈로 조직경쟁력 약화 및 조직분위기 훼손 등 부정적인 측면이 많다고 하였다(Mobley, 1982). 그리고 자발적 이직의 효과에 대하여 다른 연구자는 이직을 조직구성원이 자발적으로 조직을 떠나거나 옮기려는 행위, 다른 직장을 탐색하는 행위 등이 이직을 생각하는 것이다(Iverson, 1992). 이직의도를 갖는 것은 정도에 따라서 현 직장에서의 떠나려는 마음이 있다고 보며 이는 실제적으로 이직되어질 가능성은 매우 높다고 하였다. 고병호(2011)는 직원이 조직구성원을 포기하고 현 직장에서의 떠나는 의도를 정의하였다. 이직의 유형은 본인 스스로 이직과 타인에 의해서 이직을 하는 경우가 있다. 본인 스스로의 이직은 사직이라고 하고 조직에 불만이 있거나 보다 좋은 기회 되어 다른 조직으로 옮기는 경우와 질병, 결혼, 임신, 출산, 가족들의 이주로 인하여 조직을 떠나는 경우를 말한다. 타인에 의하여 이직은 구성원의 의사와는 관계없으며 조직에 측면에서 강제로 직장을 떠나는 것을 면직이라고도 한다. 다른 측면에서 일시해고와 조직규칙을 위반이나 충분하지 못한 업무수행으로 인하여 징계되어 본인이 계속해서 업무를 할 의사

가 있으나 정년 되어 퇴직을 하는 정년퇴직이 있다.

이직 연구에 있어서 이직의도는 이직행위의 선행변수로 많이 알려져 있고, 이직에 관한 많은 연구들도 이직의도가 이직의 가장 큰 선행요인이라는 사실을 지지하고 있다(권영국, 2014; 전숙영, 2015).

이직의도의 개념에서 종사자가 직무와 관련하여 직접적이거나 간접적인 사유로 직장을 그만두거나 같은 업무의 다른 직장이나 다른 업무로 이동하는 것을 염두에 두는 것이 이직으로 이어지는 의도와 심리상태이며, 이러한 사항이 이직에 대하여 의도상태가 성숙되어지면 실제로 다니던 직장을 변경하거나 직업을 변경하는 행위가 이직으로 이어진다고 할 수 있다.

2.1.2 요양보호사 이직의도 요인

요양보호사는 다양한 원인에 의해서 이직을 생각해 보게 된다. 시설 내·외의 여러 가지 요인에 의하여 발생할 수 있을 것이다. 요양보호사의 이직의도에 관하여 광의의 개념으로 살펴보면, 요양보호사가 조직을 떠나고자 하는 심리적 상태로서 요양보호사가 사회복지직을 포기하고 타 직종으로 전업하려는 의도와 사회복지직을 유지하면서 타 조직으로 이직하려는 의도가 모두 포함되는 것으로 정의한다(장재원, 2011). 요양보호사는 시설에 입소한 노인들의 개인적 특성(기저귀 갈기, 체위변경, 목욕 등)을 익히는데 최소한 3개월이 소요되므로, 시설에서 요양보호사 이직이 발생할 경우 약 3개월간 제대로 된 서비스를 제공하기가 어려우며, 또한 같이 호흡을 맞추던 동료 요양보호사가 이직을 고려할 수 있기 때문에 요양보호사 이직은 중요하게 다루어야 할 것이다(원재춘, 2012). 그러므로 새로운 요양보호사를 채용하고자 할 때 교육 및 환경적응에 필요로 하는 예산의 낭비도 발생할 수 있어 시설관계자는 요양보호사들의 이직을 신중하게 생각하여야 하며 이들의 처우개선에도 많은 노력이 필요하다. 이러한 환경개선에 노력 대하여 요양시설 자체적으로는 경제적으로 해결하는데 절대적으로 부족하기 때문에 정부의 적절한 대책이 필요할 것이

다. 이직의도를 구체적으로 살펴보면 이직은 기관에 새로운 직원의 고용과 훈련 및 적응과 관련해서 비용을 초래하고 또 이용자 입장에서는 서비스 지속성을 단절시켜 서비스 질에 부정적인 영향을 미치기 때문에 돌봄 노동자들의 직무만족과 이직을 줄이기 위한 방안에 대해 정책결정자들과 서비스 기관장들의 관심이 증대되고 있다(Piercy, 2008).

이직은 요양시설이나 요양대상자에게 부담을 주게 되어 있다. 이직에서 미치는 영향이 어떠한 것이 있는지를 알아보면, 남기섭(2006)은 비정규직이 정규직에 비하여 직무에 대한 불안정감이 높은 관계로 직장에 대한 소속감이 낮아 업무에 책임감이나 몰입도가 낮아지면서 쉽게 이직하려는 성향이 강하게 나타난다고 한다. 많은 요양보호사들이 비정규직으로 고용되어 있는 것을 막기 위해서는 정규직으로 변경하는 필요성이 있다고 본다.

그러므로 임금이 이직을 결정하는 가장 큰 요인으로 보여진다. 임금의 절대성도 중요하지만 본인의 공헌만큼의 기대와 충족정도에서 따라서 만족수준을 결정하게 되어 있다. 그리하여 자기가 기대한 만큼의 보수를 받지 못하는 경우에 임금이 하나의 이직요인이 될 수 있다(김용우, 2011). 또한 요양보호사의 전문성, 열악한 보수체계, 업무영역의 불명확화 등 개선·보완할 점이 많이 대두되고 있는 현실을 고려할 때 종사자의 이직률이 높다는 점은 안정적인 기관운영을 저해하고 클라이언트에게 심리적 불안감을 초래할 뿐 아니라 수준 높은 서비스 제공을 어렵게 만들 수 있다(김영수, 2012). 요양시설 요양보호사들의 취업으로 경제적인 측면 해결이라는 많은 연구가 되어 지고 있다. 어느 정도의 임금은 이직이 줄어드는 많은 서비스가 제공 되어지는 기반이 될 것이다. 이직에서의 다른 요인은 스트레스가 주요인이 될 수 있다(이화윤, 2010). 요양보호사의 직무스트레스로 인하여 이직의도에 미치는 영향을 연구하면서 직무스트레스의 역할분담과 대인관계에서 스트레스 요인이 이직의도에 상당히 영향을 미친다고 하였으며(김영자, 2009), 요양보호사는 직무스트레스에 의하여 이직의도에 영향을 받고 스트레스로 인하여 이직으로 직접적 영향이 있다고 한다.

양혜순(2011)도 직무만족도가 직무스트레스로부터 요양보호사 본인의 삶의 질에 영향을 주어지고 전문직업인으로서의 역할수행이 이직에 영향 있다고

하였으며, 원재춘(2012)은 요양보호사의 직무에 관한 스트레스요인이 이직의도에 관한 연구로 이직의도에 미치는 영향요인으로 근무환경, 대인관계 임금요인으로 영향을 미친다고 하며 이 중 가장 큰 영향은 임금에 대한 요인이라 하였다. 힘들어서 많은 스트레스를 받더라도 일하는 만큼 보상이 이루어진다면 이직의도가 크게 낮아진다고 보고 하였다. 이처럼 부족한 임금으로 인한 스트레스는 이직에 영향을 미치는 요인이다. 요양보호사들이 업무, 대인, 대상자, 경제관련 스트레스를 통제한 가운데 직업정체성이 이직의사에 조절효과를 가져왔음으로 당국이나 각 기관들은 직업정체성을 고취시키는 방안에 대해 더 많은 관심을 기울여야 할 것이다(고병호, 2011). 그리고 역할 모호, 역할 갈등, 역할과다가 증가할수록 직무스트레스가 높아지고 직무스트레스가 증가할수록 직무만족은 감소하고 이직의도는 증가한다(이형렬, 2012). 요양보호사는 업무관련 대인관계, 경제적·심리적 스트레스가 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이러한 점을 감안하여 요양보호사의 표준 업무 재정립과 직무에 맞는 적절한 급여 측정이 시급하며 또한 심리적·정신적 스트레스 감소를 위한 프로그램 연구와 요양보호사 업무의 사회적 인식수준을 높일 필요가 있다(이지혜, 2011). 이직에 미치는 다른 영향은 요양보호사들이 요양서비스를 하면서 느끼게 되는 직무자체에 대한 신뢰가 떨어질수록, 상사의 기술적·관리적 능력이 떨어질수록, 요양업무에 반해 보상이 저조할수록, 함께 요양서비스를 제공하는 요양보호사들의 동료애에 대한 믿음이 떨어질수록 이직의도 의사가 높게 나타났다(장재원, 2011). 이직의도를 감소시키기 위해서는 내적 직무만족도를 높여야 하며, 이를 위해 요양보호사 자격증 취득 시 교육 참여 동기가 사회봉사나 취업목적으로 뚜렷할 때나 실습교육이 충분할 때, 그리고 안정적 보수를 지급할수록 직무만족도는 높아지고 이직의도는 낮아진다고 하였다(한춘희, 2010). 요양보호사가 본인의 직무에 대하여 만족을 느끼지 못할 경우에는 클라이언트에게 불쾌감을 가지게 되어 효과적으로 역할수행을 기대하기가 어려워져 전문 직업인으로서의 발전을 할 수 없을 것이다. 또한 서비스를 전달하는 역할자로서가지고 있던 기대와 현실과의 차이로 인한 갈등으로 자기직무에 대하여 만족을 갖지 못하게 되면 그 결과 클라이언트에 대한 질적 서비스에도 나쁜 영향을 주게 되고 결국 현장으로부터 떠나고자하는 마

음을 갖게 될 것이다(곽진배, 2010). 그러므로 직무만족을 위한 환경개선 등이 필요할 것이다. 그리고 자신의 직무에 대한 보람과 자긍심을 갖지 못하거나 수발에 대한 부담이 크거나 직업의 안정성에 회의감을 갖게 되면 이직의도는 높아지게 된다(송건호, 2011)고 하여 적절한 수발 대상자를 관리할 수 있도록 제도적 장치가 필요하며, 리더가 조직 내에서 어떤 리더십을 행하는가에 따라 조직원의 직무만족 및 이직의도에 지대한 영향을 미친다(이정민, 2012).고 하여 직장 내에서의 관계개선이 요구된다고 볼 수 있다 특히, 숙련된 요양보호사들이 이탈하지 않고 직무에 헌신할 수 있도록 인적자원 관리 전략이 요구되며 이를 위해서는 요양보호사들의 직무만족과 이직에 대한 이해는 필수적이라 하였다(김소정, 2012).

이직의도는 한 조직의 구성원이 그 조직을 자발적으로 떠나고자 하는 의도로, 이직행동으로 나타나지 않은 전 단계로서 개인의 이직에 대한 태도나 경향을 의미하는 것이다(Meyer와 Allen, 1984; 신동식, 2010). 또한 이직의도는 조직을 떠나려하는 개인 스스로의 계획적이고 의도적인 생각을 품은 것이라고 정의한다(Fleischer, 1985).

노인요양시설 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향들, 즉 개인적 요인(성별, 연령, 결혼 상태, 학력, 근속기간, 정서, 직업의식), 직무내용요인(직무중요성, 기술성, 자율성, 업무명확성, 상사 및 동료와의 관계), 조직특성요인(임금, 교육기회, 의사결정참여), 외부환경요인(취업기회, 지역사회지지)을 분석한 결과 요양보호사의 상사 및 동료와의 관계가 나쁘고, 임금 수준이 낮을수록, 취업기회가 많을수록, 지역사회지지가 낮을수록 높은 이직의도를 보이는 것으로 분석되었다(김라미, 2010).

한편, 노인요양시설 요양보호사의 이직의도에 대하여 영향요인 연구로서 요양보호사들의 이직의도에 대하여 수준과 이직의도 영향에 관한 변수를 파악하면 인력관리를 효과적으로 이직을 예방할 수 있다. 이 연구를 위해 독립변수를 사회적지지로 선정하여 이직의도에 미치는 영향을 분석 하려고 하며 요양보호사의 연령에 따라서 생활비 책임정도가 이직의도에 영향을 미치는 변수로는 직무 만족 및 직무 몰입에 미치는 영향을 분석하려고 한다,

한편, 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구에서는 독립변수인 직무만족 특성과 일반적 특성이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 입소정원, 교육 횟수, 연봉, 결혼여부, 직무만족이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김소정, 2012).

그리고 노인요양시설 요양보호사의 이직의도에 보상과 공정성이 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과에 대한 연구에서는 독립변수로는 외부환경(구직기회), 보상(임금만족, 보상인식, 보상만족), 공정성을 선정하였고, 이 변수들이 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입 매개효과를 분석한 결과 외부환경인 구직기회, 보상의 모든 하위변수, 공정성 모두가 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 분석되었고, 조직몰입은 부분 매개효과를 보이는 것으로 나타났다(전숙영, 2015).

한편, 직무스트레스 요인인 노인요양시설 안에서 위험발생가능성에 감정부조화가 요양보호사의 소진으로 이직의도에 미치는 직접 영향을 살펴보고 동시에 스트레스에 대한 요인들을 소진에 매개로서 이직의도에 미치는 영향을 검증하여 노인요양시설 요양보호사들의 이직의도 감소에 대하여 대안을 제시하는 연구에서 요양보호사가 위험발생가능성을 높게 인식하는 소진에 이직의도가 높아지는 것을 언급한다. 이는 요양보호사가 요양기관 위험적 요인들의 발생가능성이 높아지며 인식할수록 정서적·신체적으로 고갈되어지는 소진상태에 처해지므로 직장을 떠나는 의도가 생겨진다고 할 수 있다. 또한 노인요양시설 내 발생위험가능성은 소진의 매개로 요양보호사의 이직의도에 대한 유의미한 영향이 미쳐 발생위험가능성이 이직의도에 미치는 간접효과를 확인했으며, 발생위험가능성이 이직의도에 미치는 직접효과도 통계적인 상태로 나타나 소진은 두개의 변수 사이에서 부분매개 역할을 할 수 있다고 주장하였다. 요양보호시설 요양보호사가 발생위험가능성을 높게 인식하면 업무수행과정에서 소진을 경험할 가능성이 높아지는 동시에 이직의도도 높아지는 것을 의미한다. 아울러 소진의 정도가 높아졌을 때 이것은 이직의도로 이어질 수 있음을 의미한다. 즉, 위험발생 가능성은 곧바로 이직의도로 이어질 수도 있지만, 소진이라는 정서적 고갈 상태를 거쳐 이직의도로 이어질 수 있음을 보여주는 결과이다(이현정.엄명용, 2017).

이직의도의 미치는 영향요인에 대하여 선행연구를 검토해 보았으며, 노인 요양시설 요양보호사의 이직의도에 미치는 요인들을 보편적으로 광범위하게 연구를 하는데 머물러 있거나 요양보호사의 개인적인 특성, 자기효능감, 조직 특성, 직무내용, 직무만족, 직무스트레스, 근무환경이 영향요인으로 연구되는 조직몰입이 이직의도 요인영향에 대한 연구가 직무만족의 매개효과에 대하여 연구가 미흡하였다. 요양보호사의 임금 수준과 근무 환경이 열악하여 노인요양시설에서 자체적으로 요양보호사들에게 임금 보상이나 근무 환경을 능동적으로 향상시킬 수 있는 노인장기요양보험제도의 구조적 한계가 더욱 요양보호사의 조직몰입을 높임으로서 요양보호시설 요양보호사들의 만족도를 높이는 것이 이직의도에 얼마만큼 영향을 미치는 가에 대하여 실증적으로 연구하는 것이 본 연구의 과제이다.

2.1.2.1 이직의도 인적자본이론

인적자본을 ‘기술, 경험, 지식으로 구성된 사람의 생산적 능력’(Becker, 1964), ‘투자를 통해서 획득되는 사람들의 노하우와 능력’(Partner, 1984)이라고 정의하였다. 즉, 인적자본이란 ‘시장에서 상품, 서비스 아이디어를 생산하는데 사용되는 개인 혹은 집단이 가지고 있는 기술, 지식, 역량, 그리고 기타 속성’이라고 정리할 수 있으며, 이러한 인적자원을 시장메커니즘 측면에서 보면, 생산과정에서 인적자원은 매우 유용하기 때문에 노동시장 내에서 가치가 높고, 그에 따라 이직 가능성이 높다(이명철, 2015).

따라서 유능한 인적자원 이탈에 대한 이직을 낮추기 위해서 인적자원의 유지로 동기부여가 매우 중요하다. 인적자본에 이론을 따르면 보다 많은 수익을 위해 사람들은 세 종류로 투자를 한다고 본다. 교육과 훈련으로 새로운 이주를 통하여 직업을 구하는 행위이다. 이러한 행위들에는 모두 어느 정도의 비용이 소요되지만 미래에 얻게 될 것이라 생각하는 훨씬 나은 보상에 대한 기대와 희망이 전제되어 있기 때문에 그러한 투자가 가능한 것이며, 인적자본이론에서 이직 결정에 영향을 미치는 요인은 크게 임금효과, 주기효과, 연령과 근속기간, 그리고 이직에 따른 비용 등으로 본다(김라미, 2010).

임금은 이직을 결정하는데 가장 큰 영향을 미치는 요인이며, 직원들이 기술적인 가치를 보유하고 있는 것에 비하여 직원들의 임금이 낮다고 생각을 직원들이 하게 되면 이직을 하는 것이다. 고임금을 받는 사람에 비해서 저임금을 받는 사람들은 변수가 동일할 경우 이직할 확률이 높게 작용한다. 한편으로 주기효과는 상대를 쉽고 빠르게 더 좋은 직업을 구할 수 있고 이직할 가능성이 그만큼 높은 것으로 이직이 용이하다면 더 좋은 직장을 구할 확률도 높아진다. 근속기간과 연령이 이직결정에 영향을 미치고 있지만, 많은 사람들이 자기의 경력으로 인적자본투자를 하는 성향이 있으므로 일반적으로는 근무기간이 적고 젊은 사람일수록 기회비용이 적게 들어가기 때문에 이직 확률이 높아지고 있다. 이직에 따른 비용 역시 이직을 결정하는 요인의 하나로 작용할 수 있다. 이를테면 지역을 이동해야 하는 필요가 있는 이직의 경우 비용이 그만큼 더 들기 때문에 지역을 이동해서 발생할 수 있는 비용을 능가할 만큼의 편익이 기대되지 않는다면 이직이 힘들다(김소정, 2012).

인적자본이론에서 이직의도를 설명하고자 하는 유용한 이론이지만 한 개인이 이직을 결정하는 데는 객관적인 요인뿐만 아니라 주관적인 요인도 작용하기 때문에 인적자본이론만으로 이직의도를 설명하기에는 한계가 있다(육명선, 2014).

인적자본이론에서는 이직을 결정하고자 하는 영향으로 구체적인 요인은 임금효과, 연령과 근속기간, 주기효과, 이직에 적용되는 비용으로 보고 있는 것이다. 이직의도를 이러한 인적자원의 관점을 보면, 인적자원은 시장 메커니즘이 매우 유용할 수 있는 가치가 높기 때문에 한곳에 머물러 있기보다는 유용성과 가치에 대한 보상과 인정을 받는 직장으로 활발하게 이동할 수 있으며, 이런 유능한 인적자원이 이탈하지 않고 이직을 낮추기 위한 인적자원의 동기부여와 유지는 매우 중요하다는 것이다.

2.1.2.2 이직의도 교환이론

인간의 사회적인 행동에서 잘 나타나고 있는데 교환이론이 적합한 이론에서 평가되고, 어떠한 상황 대처하기 위해서는 어떤 메커니즘으로 본인의 구체적인 태도와 대응이 발생하는지를 설명할 수 있는 이론으로 Homans와 Behavior(1961)이 처음으로 제시하였다. 두 사람은 활동의 교환을 사회적 행동이라 하며 교환이론으로 보고 있으며, 사람들이 상대적 보상을 반복적이며 교환하는 것이 대인관계를 해석을 하며, 보상받는 것이 가치가 주는 것 투자보다 대등하다는 상태임이 전제되어지면 사회적 행동이 가능해지는 것이다. 보상은 외재적 보상과 내재적 보상으로 나눌 수 있는데, 외재적 보상은 보수, 승진, 직무안전성 등 조직이 조직구성원을 유지할 목적으로 제공하는 것이며, 내재적 보상은 조직구성원이 느끼는 만족감, 조직몰입 등 직무와 관련한 가치에 대한 것이다(Steers와 Porter, 1983; 이명철, 2015).

사람들이 일을 하는 이유는 삶의 의미를 추구하는 것과도 연결이 되고 보상의 정도와 그것이 지니는 가치는 이직에 가장 중요한 요인이며, 주어지는 보상이 지니는 가치가 자신이 투자했던 바에 비해 기대에 많이 못 미칠 경우 새로운 대안으로서의 직무나 직업을 탐색하게 되며, 이러한 시각에서 이직이란 곧 투자와 보상을 일치시키기 위한 이동으로서 파악할 수 있으며, 투자와 보상이 대등하게 교환되지 않을 경우 이직이 발생한다고 보는 것이다(육명선, 2014).

Barnard(1968)는 조직원에게 협력적 행위를 촉진시키며 조직구성원은 만족도를 높이기 위하여 적절한 조직에 유인책이 필요하다고 본다. 즉 조직구성원이 조직에 헌신하고 공헌하는 것은 개인과 조직의 목표가 일치한다는 것뿐만 아니라 조직에 공헌하는 것에 대한 적절한 유인 제공과 이를 통한 만족감 획득이 가능하다는 상호의존적인 교환 측면에서 교환이론을 설명하였다(이명철, 2015).

결론으로 교환이론은 상호 비슷한 수준으로 공헌을 하면 보상이 개인과 조직에 교환되지 않으면 본인에게 만족할 만한 대우를 제공해 주는 조직으로

이직하고자 한다고 설명하고 있다. 보상으로는 승진, 직무안전성, 보수가 조직 내에서 조직구성원을 유지할 수 있는 목적으로 제공되어야 외적보상에서 조직구성원이 만족하는 만족감, 조직몰입의 직무와 관련된 가치로 내재적 보상이 주어지는데 노인장기요양보험제도의 특성상으로 장기요양기관이 자체적으로는 외재적 보상을 개선할 여지가 없으므로 내재적 보상인 조직몰입을 높임여서 직무만족도를 높이고 이에 따른 이직의도를 낮추고자 하는 연구에 초점을 맞추었다.

2.1.2.3 이직의도 조직균형이론

조직균형이론은 조직이 구성원들의 공헌에 대한 보상을 시행하여 구성원들이 지속적인 업무 활동을 원활하게 하게끔 유인하는 것과 구성원들이 조직 목표달성을 위해 다양한 기능과 역할을 수행함에 있어서 공헌을 목적으로 수행할 수 있도록 균형을 이루는 것이다(March와 Simon, 1967).

Barnard(1968)는 조직의 결정 여부가 조직원과 조직 사이에 협동시스템으로 균형 유무에 따르고 조직에 대한 효율성과는 효과적으로 조직에 목적 달성하여지는 의미이고, 조직의 목적 달성을 위해서는 조직의 능력이 본인이 가지고 있는 만족과 관련성이 있는 것이며 이 두개의 균형으로 이루는 것이 조직의 균형을 말하며, 이러한 조직균형이론은 의미는 같이 이직이라는 것에 조직과 직접적으로 연관되어지는 행동 때문에 이직결정인 모형이 대부분 조직적 균형이론으로 기반 해두고, 조직균형이론에 따른 조직원에게 만족하지 않는 보상을 조직에서 제공하여 만족을 못 느끼게 되는 경우에 이직의도를 가지게 되며, 대안으로는 검토하며 자신에게 제시하는 대안으로는 많은 이익이 되어진다는 생각을 하게 되어 이직을 생각하게 된다는 것이다.

Mobley(1977)는 이직에 대한 진행과정을 전직의사, 구직의사, 퇴직의사로 구분하였다. 전직의사는 직무에 대한 불만족을 느끼고 이직의사에 대한 감정 나타나는 것으로 소속되어 있는 조직에서 직무에 대한 스스로의 평가를 한 후 보이는 것으로 직무수행에 대한 보상인 급여 수준에 대한 불만과 열악한

근무환경에 대한 불만으로 전직의사를 평가하는 것이 구성되며, 구직의사는 이직결정과정 모형에서 대체안 탐색의도 과정과 대체안 탐색단계를 의미하며, 직업에 대한 대체 안을 탐색하는 것은 기존의 일자리 환경을 기준으로 다른 일자리에 대한 정보를 획득하고 그에 대한 대안을 발견하는 과정이라고 할 수 있다(장옥희, 2007). 구직을 위한 탐색행동은 책, 신문, 친구 등의 다양한 정보원천을 통하여 일자리 정보를 알아보는 준비적인 직업 탐색과 인력회사 및 구인관련 정보를 탐색하여 다른 직장으로의 이직에 대한 대안을 창출하는 적극적 직업 탐색으로 구분된다(Linnehan과 Blau, 1998).

이직연구를 위한 개념적 모형은 학자에 따라 구분의 정도가 다르지만 이직의도를 설명하기 위한 모형의 이론적 뿌리는 경제학의 ‘인적자본이론’과 사회학의 ‘교환이론’과 함께 ‘조직균형이론’에 두고 있음을 알 수 있다(문영미, 2007).

조직균형이론으로는 본인이 가지고 있는 만족과 조직에 대한 능률이 관련되어 있는 것으로 두 가지의 형태를 맞추는 것이 조직에 효율적으로 성과를 낼 수 있다고 의미하며, 조직이 보상을 하는 과정에서 조직원에게 만족하지 않게 제공하면 불만족을 느끼게 되어 조직원은 이직의도가 생기면서 다른 방안을 찾아 자기 본인에게 이익이 되면 이직을 결정 하게 된다는 것이며, 교환이론과 같은 맥락에서 조직이 조직원에게 보상을 하는 내용을 내재적 보상으로 조직몰입을 통해 조직에 대하여 일체감으로 만족감을 높여서 이직의도를 낮춤으로써 이직하고자하는 것을 예방하여 인력수급에 대한 안정성을 확보하도록 하여 조직의 목표를 달성하는 방안을 찾는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

2.2 사회적 지지

2.2.1 사회적 지지의 개념

사회적 지지(social support)는 직무 관련 정보, 동료의 도움, 감독자의 피드백과 칭찬, 작업장에서 다른 사람의 관심과 같은 다양한 자원을 의미한다. 즉, 사회적 지지란 한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻는 긍정적 자원으로서 개인의 심리적 적응을 돕고 좌절을 극복하고 문제해결의 도전을 받아들이는 능력을 강화시켜 주는 것이다(하상훈, 2000). 본인은 정서적인 탈진과 비인간적인화가 합쳐지게 된 상황에서 낮은 본인의 성취감이 실패를 증가시키며 사실상 성취를 달성하지 못하도록 본인의 성취감을 극소화하게 만들기에 사회적 지지가 필요하다.

인간은 다른 사람과 상호작용을 통해서만이 충족이 가능하며 기본적인 욕구를 가지는 것은 태어날 때부터 최초로 가족이라는 환경 속에서 생활하면서 보호를 받고 성장하며 발달하는 인간발달 과정을 밟으면서 다른 사람과 관계를 통하여 서로 지지하며 주고 받으면서 살아간다. 사회적 지지를 호감이나, 사랑, 감정의 이입 등 정서적인 관심이나 물질과 서비스의 유효한 원조, 상황이나 환경에 대한 정보 및 자기 자신의 긍정적 평가에 있어 하나 혹은 둘 이상이 포함하는 대인적 관계라고 정의하였다(House, 1981). 인간은 사회적 욕구와 관계 속에서 살아가므로 정서적인 안정과 보호를 받고 싶으며, 자신의 생각이 남과 같다고 생각하면서 위로 받고 서로 도움을 주고받으며 상호작용 속에서 지지하고 격려하며 살아간다(김경하, 2013). Cobbs는 사회적 지지란 타인과의 관계에서 제공되는 심리적이고 물질적인 도움과 다른 사람과의 상호작용으로 개인의 돌봄과 사랑을 받고 있다는 믿음을 주는 정서적 지원, 가치 있게 존중받는다는 정보, 서로 대화하고 상호책임을 갖는 사회관계망 안에 소속되는 것이며, 자신의 기대와 타인과의 기대를 확인하고 교류하는 사회적 집합체로 사회관계망 속에서의 일원으로 정의하였다(이영화, 2012). 사회적 지지는 본인이 가지는 대인관계로 부터 받는 긍정적 자원이고 본인이 사회적관계망을 통해서 받을 수 있는 정보와 업무상 지원 관심과 사랑이 있는

심리적 배려를 말한다. 즉 타인에게 돌봄을 받는다는 감정이며 개인이나 집단 지역사회의 사회구성원에 서로 접근하는 지지로 원조해주고 도움을 주는 형태로 개인에게 부여되는 긍정적인 자원을 의미한다(Cohenand Hoberman, 1983).

인간은 다른 사람과 상호작용을 통해서만이 충족을 할 수 있는 기본적인 욕구를 가지고 태어나서 최초로 가족이라는 울타리 안에서 생활하며 보호를 받으면서 성장하고 발달하는 인간발달과정을 밟으면서 다른 사람과 관계를 인연을 맺어 서로 지지를 주고 받으면서 살아가는 것이다. 사회적 지지를 호감이나, 사랑, 감정의 이입 등 정서적인 관심이나 물질과 서비스의 유효한 원조, 상황이나 환경에 대한 정보 및 자기 자신의 긍정적 평가에 있어 하나 혹은 둘 이상이 포함하는 대인적 관계라고 정의하였다(House, 1981).

인간은 사회적 욕구와 관계 속에서 살아가므로 정서적인 안정과 보호를 받고 싶으며, 자신의 생각이 남과 같다고 생각하면서 위로 받고 서로 도움을 주고받으며 상호작용 속에서 지지하고 격려하며 살아간다(김경하, 2013).

Cobbs는 사회적 지지란 타인과의 관계에서 제공되는 심리적이고 물질적인 도움과 다른 사람과의 상호작용으로 개인의 돌봄과 사랑을 받고 있다는 믿음을 주는 정서적 지원, 가치 있게 존중받는다는 정보, 서로 대화하고 상호책임을 갖는 사회관계망 안에 소속되는 것이며, 자신의 기대와 타인과의 기대를 확인하고 교류하는 사회적인 집합체로 사회관계망 속에서의 일원으로 정의하였다(이영화, 2012).

사회복지에서 사회적 지지로 클라이언트의 강화되는 측면에서 중요한 요소로 작용된다. 사회적 지지에 대하여 일치되는 개념정의는 없지만 기능적, 구조적 측면으로 포괄적인 개념을 정의를 하고 사회적 지지를 다면성으로 설명할 수 있다. 사회적지지가 수혜가 아니라 제공, 또한 제고와 수혜의 상호작용이 본인의 심리적 행동으로는 중요하게 영향을 미치게 되어있다. 사회적 지지를 통하여 인지하느냐 아니면 스트레스상황에서 실제로 반영하느냐에 따라 방향도 각각 다르게 나타나고 있다. 사회적 지지는 긍정적인효과도 있지만 부정적인 측면도 갖고 있는데, 사회적 지지의 유형과 범주에 따라 사회적 지지의 긍정적인 효과는 크게 직접효과와 완충효과로 나누어진다(김미령,

2005). 사회적 지지의 완충효과를 보이면 조절변수나 매개변수로서의 역할로 나타나게 하는 것을 의미한다. 사회적 지지에 대하여 정의는 학자들마다 차이를 보여진다. Thoits(1982)는 사회적지지만 다른 사람에 의해 지원되는 자원으로 이 개념인 이론으로 도출된 것이 아니기 때문에 연구자들에 따라 접근 방식이 개념적 조작적 정의로 다양하다고 하였다.

Sullivan(1953)에 따르면 사람은 다른 사람과 긍정적인 관계를 맺기 원하고 다른 사람에게 수용되기 위해 노력을 한다. 또한 인간은 사회적 존재이므로 다른 사람과의 상호작용으로 사회적 욕구를 충족하며, 이때 얻어진 사회적 지지는 개인들의 발달 및 적응을 도와 본인의 성장과 함께 다른 사람과 접촉을 통하여 상호작용에서 점 더 다양해지면서 선택적으로 변화하게 되어 진다고 하였다. Cobb(1976)는 사회적 지지를 본인으로 하여금 그가 사랑받으며 보살핌을 받아, 상호책임과 의사소통을 맺는 사회구성원에 일부라고 믿을 수 있도록 하는 정보이다. 이러한 사회적 지지가 위기 상황에서 적응을 촉진시키면서 변화에 적응할 수 있도록 완충변수의 기능을 하게 되어진다. 인간은 사회적 욕구를 충족시키기 위하여 사회적 지지를 통해서 자신이 돌아보고, 사랑받고 있으며, 존중받고 있고, 관계속에서 관계망의 일원임을 알 수 있도록 정보를 제공해준다는 것이다. House(1981)는 사회적 지지만 본인이 가진 대인관계로부터 받을 수 있는 긍정적인 자원과 도움으로서, 상호작용하는 사람과의 관계로부터 받는다고 지각하는 도움이 필요할 때, 직장 상사나 가족, 동료, 구성원 또는 친구에게 도움을 받을 수 있는 가능성이라고 광범위하게 정의하고, Sarason, Levine, Basham, & Sarason(1983)의 사회적 지지만 본인이 실제로 맺어 있는 대인관계의 조직망을 통하여 제공 되어지는 지원에서, 조직이 본인들에게 지원하며 배려를 느끼고 있다고 하여, 사회적인 유대관계를 맺고 심리적인 공동체 의식의 핵심적인 요소가 있다고 본다.

사회적 지지를 본인이 다른 사람으로 부터 사랑을 받으며 존중되고, 가치있다고 여겨지고 의사소통으로는 관계망의 일원이라는 것에 믿도록 하는 정보이며, 본인과 다른 사람에 대하여 기대를 확인할 수 있는 개인에게 피드백을 제공하며 사회적 집합체라고 하였고(박성희, 2005), 사회적 지지만 사랑으

로 정보, 물질적 원조가 사회적 관계를 통해 타인으로부터 받을 수 있는 형태로 긍정적인 자원을 말하고 이를 통해 인간은 기본적으로 사회적 욕구를 충족하며 환경에 통제감을 반영함으로써 인간이 적응할 수 요인이라고 한다.

사회적 지지가 대인관계에서 다른 사람으로부터 받을 수 있는 인정, 사랑, 물질적 원조, 정보의 형태가 긍정적 자원이라고 하였다. 그래서 여러 학자가 사회적 지지에 대한 정의 기반으로 요양보호사에 대하여 사회적지지란 “요양보호사가 노인장기요양시설에서 동료나 상사로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원”으로 규정하였다



[표 1-1] 사회적 지지 선행연구 목록

연구자	연도	내용
이예진	2010	개인이 타인과의 상호작용으로 다른 사람에게 긍정, 애정, 상징적인 도움, 즉 가족이나, 친척, 친지, 직장동료 사이에서 일어나는 안정된 사회관계망
이영화	2011	광의적 의미로 타인한테 받는 자원으로, 다른 사람에 대한 상징적 물질적 도움을 부여받거나 얻게 되는 자원을 의미하는 다차원적인 개념
김현정	2014	개인에게 있어서 집단이나 사회에 영향을 끼치는 일원으로서 개입하기 위해 지식이나 기술을 익혀가는 과정
곽유희	2014	인간의 사회적인 관계를 통하여 주변의 다른 사람들로부터 얻을 수 있는 정보, 물질적 원조, 인정, 사랑 등 다양한 형태의 긍정적인 자원
김유석	2014	사회 속에서 타인에 대한 정보적 물질적 도움 등의 제공을 받거나, 타인과의 상호작용에 의해 발생하는 모든 긍정적인 자원
권영란 문영경	2016	보육교사에 대한 사회적 지지가 이직의도를 감소시키고 보육의 질적인 향상에 도움을 줄 것으로 기대함
김창익	2017	사회적 지지는 조직 침묵과 이직의도를 감소시키는 변수로써 유의한 영향관계를 갖는 것으로 나타났음
박미숙등	2018	사회적 지지의 요소라고 할 수 있는 간호사의 직장 내 집단약자 괴롭힘이 이직의도에 부정적 영향을 미침
고미진등	2018	호텔 종사자의 이직 의도에 유의한 영향을 미친 변수는 표면행위와 상사의 지지로 나타났음
정주환 양동우	2018	사회적 지지의 하위개념인 상사의 지지는 이직의도를 증가시키는 반면, 동료의 지지는 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났음
배명규 이원익	2019	사회적 지지 중 동료 지지가 높을수록 장애인 노동자의 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났고, 가족 지지는 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않음
김명철 동학립	2020	북한이탈주민 근로자들이 사회적 지지, 특히 애정적 지지와 교류적 지지가 조직몰입과 이직의도에 영향을 미침
김중경 등	2020	간호사의 내부지향적 정책, 사회적지지 및 직무배태성이 높을수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났음

2.2.2 사회적 지지의 기능

사회적 지지에 대한 연구는 상당히 진전되어 있다. 많은 연구에서 자신에게 심리적 또는 물질적 지원을 아끼지 않는 배우자, 친구, 가족이 있는 사람은 그렇지 않은 사람 보다 정신적으로나 육체적으로 건강하다는 사실을 증명하고 있다((Broadhead et al., 1983; Leavy, 1983; Mitchell, Billings, & Moos, 1982)

사회적 지지는 사회관계에서 긍정적인 요소로 타인으로부터 개인의 내적인 적응을 돕고 어려움과 좌절을 이겨내어 문제해결을 위한 보호적 차원이 강하게 되는데 직장인의 사회적 지지와 자기효능감은 행복에 영향을 받으며 사회적 지지를 통하여 보살핌과 정신적, 신체적 지원을 받을 경우 조직생활에서 적응도 잘하고 능력도 많이 나타난다고 하였다(홍경임, 2014).

사회적 지지가 일상생활의 스트레스로 인하여 부정적 효과가 보호요인으로 작용하며, 가족이나 친구 또는 다른 사람들에게 도움을 받는 것이 스트레스를 유발하는 생활의사건과 우울증 사이에서의 완충효과를 나타내는 것으로서 보호요인을 한다.

사회적 지지에 대한 학자들이 제안하는 범주를 통하여 사회관계의 다양한 방면을 바라보는 것으로 사회적인 통합이나, 사회적 관계망, 사회적인 상호작용으로 사회관계에 여러 가지 개념적으로 기능적 측면과 구조적 측면으로 나눌 수 있다.

사회적 지지의 구조적으로 측면은 본인이 대인관계를 맺어 있는 사람들이 얼마나 많은가에 통하여 사회적 지표로 삼는 것이고 안정적인 여부, 범위나 크기가 교섭의 빈도, 관계의 혼합성 정도에 관계에 통하여 지지형태와 지지욕구를 포함하며, 구조적 측면은 사회적 지지와 구성원의 양적인 수의 측면과 조직구성의 형태적인 측면을 의미한다. 사회적 지지의 중요한 부분으로 기능적 지지를 중요시 하면서 기능적 요소의 관심이 많아지고 있다(유우영, 1998).

기능적인 측면은 본인이 관계를 맺어 있는 대인관계의 질에 대하여 지각하는 주관적인 측면의 평가를 의미하며 대인관계에서 질적인 평가해서 사회

적 지지의 측정치가 사용한다. 또한 평가적지지, 유형적지지, 자아 존중감, 소속감의 네 가지로 나누기도 하며 문제해결로 경제적인 원조와 물리적 지원을 의미하며, 평가적인 지지는 문제에 대한 충고라든지 정보에 대한 것을 말한다. 여가시간을 서로 어울려 지내는 것을 소속감 지지라고 하고, 자아존중감은 자신감을 갖도록 하고 타인에 대한 높은 평가와 수용을 의미한다(Cohen & Hoberman, 1983).

업무와 연관되어 받는 스트레스는 정신적 긴장에 의한 우울증을 극복하고 대처하기 위해 방안으로 사회적인 지지의 강점을 중요시 하고 사회적 지지는 본인이 대인관계로부터 받게 되는 긍정적 자원으로 본인이 주변의 네트워크를 통해 제공받는 정보로 업무상지원 관심, 애정이 내재되어 감정적인 배려로 이야기한다. 사회적 지지와 우울, 건강 활동에 대한 연구에서 친밀한 사회적 네트워크로부터 제공받은 사회적 지지가 높은 여성의 경우 건강 활동에 독립적으로 관련이 있는 것으로 나타났으나, 남성의 경우는 유의적이지 않았다(김현정, 2014). 사회복지사를 대상으로 한 연구는 직무스트레스와 직무만족간의 관계에서 사회적 지지가 조절효과가 있는 것으로 나타났다(진유식, 2009). 사회적 지지는 역할스트레스를 낮추는 직접효과가 있어 직원들의 긍정적 직무태도 형성에 도움이 된다(이월란, 권성우, 박지혜, 2012). 개인이 처한 상황과 환경에서 개인의 심리적 자원인 자아탄력성과 사회적 지지는 요양보호사의 업무관련 스트레스와 정신적 긴장에서 오는 우울을 대처하고 이겨내도록 도와준다(이안생, 윤치근, 이정미, 2012).

그러나 사회적인 지지는 타인으로부터 호의적인 표현과 자신의 행동에 대하여 다른 사람의 인정으로 본인의 행동과 사고로부터 긍정적인 영향을 받아지는 요소로 정리해 볼 수 있다. 사회적인 지지는 구조적인 방면보다 기능적인 방면에서의 관점으로 할 수 있으며, 사회적인 지지에 대하여 개인이 느끼는 지각도 중요하다고 본다.

사회적인 지지를 사회적관계로 상호작용 사이에서 본인을 둘러싸고 있는 다른 사람(직원, 직장동료)에게서 얻는 도움의 정도에 대하여 본인의 지각과 사회적지지만 다른 사람과의 상호작용을 통해 얻게 되는 정서적, 심리적, 물질적, 인지적인 측면에서의 긍정적인 지지를 포함하고 있다.

2.2.3 사회적 지지의 구성요소

빠르게 도시화 및 산업화로 성장을 하여 개별화 되어 가는 현대사회 속에서 가족과 직장 동료로부터 받을 수 있는 다양한 지지는 개인이 다양한 문제를 해결하기 용이하게 된다. 따라서 사회적 지지의 기능성에 대한 지각은 본인의 감성적인 영향에서 긍정적인 영향을 미친다. 특히, 사회적 지지는 가정 내불화가 직장 내 갈등과 같은 다양한 스트레스 상황에 있는 사람에게 개인의 인생 만족과 사기에 중요한 영향을 미치며, 심리적인 고통을 감소시키는 역할을 한다(김은경, 2001).

사회적 지지는 정의로 볼 때, 본인이 다른 사람 관계로부터 제공 되어지는 다양한 자원에서 정의될 수 있다. 그러나 연구자가 접근하는 조작적, 개념적 정의나 측정방향이 다양하여 연구를 통한 결과를 비교하는 것이 어렵다. House(1981)는 사회적 지지를 수단적 도움, 정서적 관심, 주위환경의 정보, 본인에 대한 긍정적 평가의 내용을 내포하는 대인적 행위로 규정하고, 사회적 지지의 하위유형에서 정서적지지(사랑, 애호, 감정이입), 정보적지지(상황정보, 충고, 제안), 평가적지지(물질서비스의 제공, 확인, 피드백), 물질적지지(물질, 서비스제공)로 구분한다. 박지원 (1985)도 사회적 지지를 물질적지지, 평가적지지, 정보적지지, 정서적지지의 4가지로 분류하였다.

사회적 지지의 형태로써 정서적 형태와 도구적 형태로 두 가지로 구별하고 있다. 정서적 형태의 지지는 이해와 격려, 관심, 긍정적 태도 등으로 이루어지며 도구적 형태의 지지는 역할과 의무를 대신 해주거나 정보, 지식을 제공해주는 등의 직접적인 도움을 의미한다(박지원, 원숙연, 2007).

Caplan(1975)은 사회적 지지를 상사, 직업동료, 가족과 친구들로 구분한다. Beehr와Drexlerm(1986)의 사회적 지지와 직무관련 지지는 비 직무관련 지지로 분류하기도 하고, 직무관련 지지는 직장상사, 직장동료, 직장부하로부터 제공 되어지는 지지를 말하며 비 직무 관련하여 카운슬러, 친구, 가족, 정신요법 치료사로부터 제공 되어지는 지지이다.

Kessler와 Price 또는 Wortman(1985)은 개개인에게 객관적인지지 자원이 있고 지지를 받았다고 지각하는 사이에는 차이가 있으므로, 외부에

서 지지가 주어진다고 하더라도 그 지지로 자각하지 않을 경우에는 그것이 진정으로 지지의 가치가 없다고 강조하였다. 이로써 실제로 제공되어지는 사회적지지도 중요하지만 개개인이 지각한 사회적 지지가 더 더욱 중요함을 함축적으로 제시한다. 사회적 지지는 많은 양 보다는 질적인 관계로 결정적인 의미를 갖고, 질적인 관계란 구성원들 간의 친밀하고 의사소통의 교환으로 응집력과 신뢰성의 존재를 말한다(Pearlin & McCall, 1990).

본 연구에서는 사람들의 일상생활은 주로 가정과 직장에서 나타나고 있으며 Caplan(1975)의 성격분류에 의하여 요양보호사는 사회적 지지의 하위요인으로써 가족의 지지 상사의 지지, 동료의 지지를 독립변수로 설정하여서 그 효과에 대하여 실증적으로 연구하고자 한다.

2.2.3.1 상사의 지지

상사의 지지로 1980년대에 리더십과 조직이론의 분야로 연구되었다. 상사의 지지(supervisory support)는 상사가 부하에 대하여 갖는 관심정도로써 상사가 부하에 대한 욕구를 갖는 것은 깊은 관심, 우정, 심리 등을 말한다.

Likert(1960)의 지원의 원칙을 언급하여 상사의 많은 응원의 지지가 좋은 관리를 의미하고, 그것은 부하들에게 그들의 직무에 대하여 더 효율적으로 적응하면서 만족하게 된다고 하였다. 상사는 동료나 가족과 달리 작업환경에서 공식적인 통제력을 보유하기 때문에 구성원에게 더욱 효과적으로 지원이 가능하다(신화춘, 2014). 이런 상사의 지지는 여러 가지로 사회적지지 중에서 상사로부터 받을 수 있는 지원으로 부하 직원들이 지각한다.

한편 조직연구자들은 직무스트레스에 대하여 관심을 가지기 시작하고 많은 실증연구자들을 통하여 구체적으로 상사의 지지가 부하의 정신문제 및 육체적인 건강상의 문제를 경감시키는 데 많은 도움이 된다는 것을 알았다.

조직 내에서 상사와 동료의 지지를 받는 구성원은 소속된 조직에 만족할 뿐만 아니라 업무성과도 그렇지 않은 구성원들 보다 더 높은 것으로

나타났다(Tharenou, Laimer, & Conoy, 1994).

Johnson(2001)는 상사의 지지를 조직구성원으로 상사의 지지를 받는다는 것을 느끼면서 자신의 사회생활이 안정적이라고 인식하기 때문에 고용안정의 가능성에 대하여 긍정적인 믿음을 줄 수 있다고 주장하였다. 상사가 지지하는 힘은 타인에게 느끼는 스트레스에서 본인과 공감하고 있음을 의미하는 것으로 해석될 수 있고, 앞으로 나아가 조직구성원의 처벌과 보상이 공평하게 수행 되어질 것이라고 암시적인 약속의 역할이다.

2.2.3.2 동료의 지지

동료란 같은 조직 안에서 같은 부문으로 함께 일하는 사람을 뜻하며 말로써는 가족보다 많은 시간을 함께 보내고 있다. 동료들과의 관계속의 조직은 직원의 생산성 향상과 근무태도에 있어서 전략적으로 활용되어지는 중요한 요소이다.

동료의 지지 (coworker support)는 본인이 조직 안에 친한 동료들로부터 받을 수 있는 도움이 직장 안에서 두 번째 중요한 지원 원천이며 조직행동 분야에서 많은 시간 동안 논의되어져 왔다. 동료의 지지가 정보, 직무협조, 그리고 정서적지지 등을 통하여 스트레스의 유해 되는 효과를 완화시킬 수 있다는 것이고, Mayo(1945)는 호손 연구에서는 동료들의 지지가 동기 유발 및 생산성에 중요하게 영향을 미친다고 하였다. 동료가 보여주는 사회적 지지의 수준은 상사의 행동에서 직무 구조와 조직 구조가 조직의 가치에 영향을 받고 있다. Bower와 Seashore(1966)는 리더십 4요인으로는 이론에서 상사의지지가 아니라 동료의 지지도 많은 영향을 주어지며 리더십에서는 필수적이며 동료의 지지가 특정한 유형으로 만족을 주고 있음을 밝혔다.

삼성경제 연구소의 '보이지 않는 힘: 동료효과'라는 보고서에 따르면 동료 간 친밀도를 높이는 것은 동료 상호 간 책임의식을 높이고 서로의 준거(norm)를 형성시켜 팀 성과를 향상시키는데 기여한다고 하였다(삼성경제연구소, 2009) 그러나 사회적 지지가 경쟁적이고 평가적이며 불평등한 관계를 가질 경우에는 동료들 간의 지지적 관계가 유지 실행될 수 없다.

2.2.3.3 가족의 지지

가족은 현존하는 사회체계 중 가장 오래되고 결속력이 강한 개방체계이며, 인간의 일차적 집단으로 기본욕구를 충족시켜 주고, 평형 유지를 위해 가족구성원들과 상호의존적으로 작용하는 복합적인 조직망이다(송성자, 2002). 즉 가족이란 사회의 가장 기본적인 조직로서 인간들에게 가장 기본이 되어지는 지지원이다.

가족은 생물학적, 감정적, 또는 법적으로 연관된 사람들의 집합체로 사회의 가장 기본적인 단위의 집단으로 개인에게 있어서 유력한 지지체계가 될 수 있다(백기농, 2013). 태어나면서 속해지는 가족은 인간이 밀접하게 상호작용을 하면서 성장을 해간다. 이러한 과정은 사랑의 지지를 교환하며 사회적인 규범과 인간의 면모가 보여지는 형태이다. 그러한 가족생활은 가족구성원들마다 본인이 인간으로서 가지고 있는 기본적 욕구가 충족되어지며 가족들과의 상호작용을 통하여 그들이 가지고 있는 각각의 역할로 가족 전체의 수행으로 안녕을 도모하고 있다.

가족구성원의 사회적 지지는 도움이 필요한 때 가족구성원이 제공하는 정서적 관심, 도구적 도움과 정보를 의미하며, 가족으로부터 받는 지원은 일, 가정 갈등에 따른 부정적 효과를 크게 완화시켜주는 역할을 하는 것으로 알려져 왔다(Byron, 2005). Cobbs(1976)는 가족 지지란 구성원에게 의미 있는 가족 구성원들이 대상자를 돌보아주고 사랑으로 존중하면 가치감을 높일 수 있도록 해주고 환자본인이 의사소통으로 상호책임에 대하여 조직 안에 속한다는 것을 믿을 수 있도록 하는 것이다. 가족의 지지란 가족부터 애정과 관심, 보살핌이 인정 되어지면서 지지를 받고 있다고 느끼면서 가족들간의 상호작용할 수 있는 과정이라 본다.

Steffy와 Jones(1988)는 가족에 지지활동이 경력몰입이 긍정적인 관련성을 갖고 있다. 또한 배우자의 지지는 전문가가 경력에 대해 실망했을 때 완충의 효과를 제공할 수 있으며, 경력에 대해 보다 몰입할 수 있도록 도와 줄 수 있고, 현재의 조직에 보다 잔류하기 쉬울 것으로 추론하였다.

사회적지지 중에서 가족의지지 기능으로는 특정 사안에 대한 정보수집 및

보급자, 피드백 지도체계, 이데올로기의 원천, 문제를 해결하는데 협조하는 조정자, 물질적인 서비스 및 구체적인 지원 원천, 휴식과 회복을 위한 안식처, 준거 및 통제집단, 그리고 정서를 통제하는 가족의 기여 등이 있다. Payne(1988)는 가족의 지지가 인간집단에서 자연발생으로 생겨지며 긍정적인 감정이 높아지면서 상호작용이 신뢰감이 높아지고 있다고 본다.

2.2.4 사회적 지지의 요인

사회적 지지에 대한 House(1981)는 사회적 지원은 도구적 지원, 정서적 지원, 정보적 지원, 평가에서 본인평가에 관련되어진 대인관계를 교류라고 한다, 박지원(1985)은 사회적 지지의 분류를 정보적 지지, 물질적 지지, 정서적 지지, 평가적 지지의 4가지로 분류하였다.

첫째, 정보적 지지는 본인이나 환경적으로 제안되어지는 문제를 원만하게 해결할수록 지식이나 많은 정보를 제공해주며 둘째, 물질적 지지로 본인에게 필요로 하는 것을 도와주고 행위와 직무 수행지지이나 보살핌으로 현금과 노동력으로 환경개선을 제공하고자 하는 것뿐만 아니라 금전이 필요로 하는 사람들을 직접 도움을 주는 형태이며 셋째, 정서적 지지(emotional support)에서 동정이나 신뢰, 애정, 관심, 배려, 경청존중, 친밀감을 제공하는 것이고, 넷째, 평가적지지(appraisal support)에서는 본인에게 역할 할 수 있는 행위에 관한 구체적 정보를 전달해주며 본인 스스로 평가를 하도록 구체적인 평가정보를 제공하면 된다,

Caplan et al.은 사회적 지지에 대하여 직무 관련과 비 직무관련으로 나누었는데 직무 관련 지지에는 직장 내의 상사, 동료, 부하로 부터의 지지를 의미하고, 비 직무 관련으로 가족이나, 친구, 정신요법사, 카운슬러 등에 의해서 지원된 지지를 의미한다(이영화, 2012).

다른 형태의 사회적 지지는 사회 정서적 지원에서 이해, 애정, 수용과 도구적 지지로 정보, 경제적 도움의 조언으로 분류되어진다. 사회적 지지에서 정보적 지지, 자존감 지지, 도구적지지, 정서적 지지로 분류하기도 하며 (Cohen & Wills. 1985; 이영화, 2012), 또 다른 개념은 업무관련 스트레스와

정신적 긴장에 의한 우울의 극복 및 대처방안으로 사회적 지지를 강조하고 있다. 노인어른 대상에서 사회적 지지 관련 연구를 보면 정신건강(우울과 고독감)에 영향을 주어지는 요인으로 양적 연구로부터 질적 연구에서 검증하여 사회적 지지가 노년기 우울증 감소가 핵심요인으로 제시되었다(김윤정·최혜경, 2000). 사회적 지지와 우울과의 관계에 대한 연구에서 사회적 지지가 높은 경우 우울의 유병율이 3.4%로 낮게 나타났으며, 사회적 지지가 낮으면 우울 유병율이 36.4%로 매우 높게 나타나 사회적 지지가 우울에도 영향을 미치는 것을 볼 수 있다(박은옥, 2011). 사회적 지지의 내용을 국내 동향으로 김미례(2006)의 기혼여성의 생활에서의 스트레스와 우울증 관계에서 생활수준이 높으면 사회적 지지는 낮아지고 사회적 지지가 높으면 우울수준이 낮아지는 현상이 나타났다. 직무스트레스, 우울, 사회적 지지간의 관계로 스트레스와 우울은 정적인 상관관계, 사회적 지지에 대해서는 부적 상관관계를 보여지며 김정선·신경림(2004)연구도 일치하는 것으로 보여지며 사회적 지지는 스트레스를 예방할 수 있으며 강도가 낮아지는 작용을 한다.

2.2.5 사회적 지지의 효과

사회적 지지는 직무수행자의 직무스트레스가 완화될 수 있도록 해주는 조직 내적 또는 외적 요인들을 의미하며 일반적으로 직무스트레스를 완충시키거나 방어해주는 역할을 담당한다(Hobfoll & Vaux, 1993). 이러한 사회적 지지에 대한 관심을 1970년대 들어서부터 시작되었고, 조직수준에서의 스트레스 예방관리전략 또는 조절변인으로 지금까지 연구되어 온 것 가운데 가장 대표적인 것이라 할 수 있으며(Kessler et al, 1985), 이와 관련된 연구들은 크게 세 분야로 나누어 볼 수 있다.

첫째는 사회적 지지를 특정한 사회적 상황에서 스트레스 사건의 대처와 관련시킨 연구들 (Cohen & Wills, 1985)이고, 둘째는 사회적 지지를 개인의 특성과 관련시킨 연구들이며 (Rollins & Thomas, 1979), 셋째는 보다 최근에 사회적 지지가 부정적 효과를 초래할 수 있다는 내용과 관련된 연구들이다. 다음으로 사회적 지지에 대한 효과로 세 가지의 연구영역

으로 나누어 살펴보고자 한다.

첫째, 사회적 지지와 스트레스 대처에 관한 연구영역이다. 사회적 지지는 사람들의 정신상태 및 신체건강으로 긍정적인 면을 유지시키는데 상당한 영향이 주어지고, 특히 스트레스가 많은 사람들에게 주요한 지원이다. 사회적 지지는 어려운 환경에 처한 사람들에게 정서적 안정에 주요한 역할을 한다(임현승 2004; Cohen & Syme, 1985). 노인요양시설에 근무하고 있으며 요양보호사들은 주로 인적부분 서비스에서 종사하는 사람들은 소진경험의 위험에 노출된다. 수준 높은 클라이언트와 대인관계에서 직업 환경으로부터 오는 스트레스는 만성적으로 스트레스를 경험한다. 사회적 지지는 이러한 만성적인 스트레스를 경험하는 사람들에게 주요 자원이라고 할 수 있다(임현승, 2004; Cohen & Syme, 1985).

이러한 사회적 지지에서 건강에 대하여 스트레스의 충격을 감소하며 완충할 수 있는 요소로 인식되어, 1970년대 중반 예방적인 심리학이 대두되어지고 사회적 지지에 대하여 관심이 높아지기 시작한다. Cohen과 Wills(1985)는 연구에서 사회적 지지의 효과성에 대하여 연구를 시작하였는데, 구체적인 사회적 지지와 개인에 대한 안녕으로 유익한 관계로 사회적 지지의 전반적으로 유익한 효과성에 의존하는지 않고 스트레스의 잠재적인 유해한 영향으로부터 본인을 방어함으로 생기는지를 조사 분석한다. 효과모델은 다양하고 사회적 지지의 정의로 관계없는 일반적으로 사회적 지지는 사람들에게서 심리 정서적 안정을 받고 신체적 건강을 유지하도록 하는 긍정적인 효과를 가져다준다. 스트레스를 많이 받고 혹은 힘든 환경 속에서 사람들은 사회적 지지와 정서적 안정을 긍정적인 역할을 하려고 한다.

완충모델로 스트레스가 건강이 심리적 부적응에 미치는 영향을 완화시키면서 작용을 나타내고 있다. 즉 사회적 지지가 스트레스를 일으키는 생활사건은 위대한 효과로부터 개인을 보호한다고 본다(Cohen & Wills, 1985). 이 모델에 따르면 사회적 지지가 스트레스를 완충시키는 작용이 두 군데서 일어난다고 보는데, 사회적 지지는 개인이 스트레스를 겪을 때 생활사건에 대한 평가에 영향을 주고 또 개인의 대처 자원을 높임으로써 스트레스 사건에 대하여 완충역할을 한다는 것이다(Cohen & Wills, 1985).

Cohen과 Wills(1985)는 “buffering”란 의미에서 스트레스로 인한 병리적 영향이 사회적 지지가 보호한다고 의미 있게 설명하고 있고, 사회적 지지가 특수상황에서 효력을 발휘하고 스트레스 정도에 따라서 높을 때 더 효과적이라고 한다. 사회적 지지를 연구를 통하여 사회적 지지를 객관적 측면과 주관적인 측면으로 구분하여, 일반적인 객관적지지 자체보다 본인이 지각한 지지에서 관심을 가진다.

송중용(1988)은 본인에게 객관적인 지지가 있으며 그가 지지를 받았으며 지각하는 것에 차이가 있고, 외부의 지지가 주어진다 하면 그것은 지지로 지각하지 않을 경우에도 그것이 진정한 지지의 가치가 없다고 보고 있다.

Kessler(1985)는 위기에 처한 사람들에게 충고나 구체적인 도움을 주면 오히려 자신이 문제들을 해결하는 데 있고 무려한 사람이라는 생각하게 만들 수도 있다고 연구를 통하여 예로 들고, 실제로 제공 되어지는 지지보다 사회적 지지에 대한 지각이 더 중요하다고 강조한다. Schaefer와 Coyne 그리고 Lazarus(1981)는 성인을 대상으로 사회적 관계망으로 지각된 지지의 관계에 대한 연구하였다. 연구결과, 지각된 지지는 사회적 관계망에 크기가 상관이 되어지기 때문에, 지각된 지지가 관계망에서 건강에 대한 예언하고 더 좋은 변인이라며 사실을 밝힌다. Wethington과 Kessler(1986)는 지각된 사회적 지지로부터 실제로 제공받아지는 사회적 지지는 적응을 예언하며 더 중요하다는 결론을 얻는다.

둘째, 사회적 지지와 개인의 특성 간의 관계에 대한 연구이다. 사회적 지지와 관련된 일련의 연구들은 사회적 지지는 초기 보호자의 상호작용으로부터 발달한다고 주장하였다(Sarason, Sarason, & Pierce, 1990).

부모는 초기 관계가 긍정적이면, 아이들은 자신이 지지받는 관심을 생각한다. Sarason(1990)은 수용감 (acceptance)이란 말을 언급하였다. 수용감은 환경에서 타인과 어떻게 상호작용하는지에 영향을 받게 된다고 하였다. 수용감은 사회적 지지에 대하여 일반화된 작동 모델로 통합되어진다. 사회적 지지에 대하여 발달모델은 중요한 타인들에게 초기관계가 이후 본인의 특성에 다양한 영향을 미친다고 주장하고 있다.

Hoffman(1991)은 성격특성은 개인의 인생을 첫 20년 동안에 누적되어지

는 과정에서 일어날 수 있는 객관적이며 주관적인 상호작용의 복합체라 주장한다. 그러나 Sarason, Pierce, Bannerman 와 Sarason(1993)은 지각되어진 사회적 지지는 본인의 사회적 환경으로부터 변화할 때에 상대적인 안정성을 유지한다고 결과를 보고 하고 있다. 안정성에 대하여 한 가지 설명은 Sarason(1990)은 지각되어진 사회적 지지는 친밀해지는 관계에서 초기 경험을 통하여 발달한다고 주장하였다. 몇몇 연구자들이 초기 관계가 단기적이며 장기적인 본인의 발달특성에 중요한 역할을 하고 있다고 보고하였다 (Stevenson-Hinde, 1988).

위 내용들에 기초로 하여 1980년대 중반 이후는 연구자들이 사회적 지지와 본인의 특성을 연결시키며 연구자들이 진행되어진, Sarason(1986)은 사회적 지지를 통하여 외향성이 정적인 상관으로 신경증에서 오는 부적인 상관으로 보여지고 있음을 안다. 이들은 우울감에서 오는 적대감은 사회적 지지의 부적인 상관이 생김이 있음을 보고 있다. 같은 맥락에서 Coyne(1976), Lewinsohn, & Talkington(1979)은 우울한 본인들은 타인들로부터 함께 하기를 싫은 사람으로 평가되어진다고 보고 한다.

한편 Jones(1984)는 사회적 지지로 성격특성 들의 관계를 다루는 연구자들은 수혜자 본인이 자신의 지지수혜에 기여하는 정도를 두기 시작한다. 즉, 사회적 지지를 받고 못 받고를 결정되어지는 것은 본인 자신에게 달려있다. 예를 들어, Goffman(1968)는 멸시받아 종족이나 종교, 신체적 결함으로 특성적 결함을 가지는 낙인찍힌 사람들은 타인과 관계를 형성하는 과정이 많은 어려움을 경험한다. 다른 사람들과 본인이 다르다고 자기지각을 스스로 하며 타인을 고립시키는 결과를 얻는다. Sarnoff와 Zimbardo(1961)은 불안한 수준 연구결과에 높아진 불안 집단이 낮아진 불안 집단에 비하여 타인과 함께하고자 하는 행동이 나아진다는 결과를 얻는다. 결과에서는 불안 유발 상황이 타인에게도 일어날 수 있고 평범한 것으로 지각하면 본인에게만 일이 순탄하지 않은 것이며 지각하느냐 에서 현재 상황을 어떻게 인지할 수 있는지에 따라서 타인과 함께 하고자 하여 행동이 달라진다는 것을 보여주는 것이다.

또한 본인을 평범하지 않게 타인과 다른 생각을 하는 사람들은 불안

에 대한 다양한 이유에서 사회적 상호작용으로부터 회피한다는 결과 보고되어있다. 예를 들면, Snyder와 Ingram(1983)은 여대생들에게 불안 수준이 높은 피드백을 주면서, 시험불안 수준을 타인을 통해서 비교했을 때 평범하거나 평범하지 않을 것이라며 피드백에 대한 본인의 문제에 대하여 해결책을 찾고자 하며 의도를 측정하였다. 연구결과에서 시험불안 수준과 실제로 높은 학생들은 실험자에 대한 피드백을 수용했으며 본인의 불안 점수가 평범한 것이며 피드백으로 받은 집단은 평범하지 않은 것이며 피드백을 받은 집단 보다 자신의 문제에 대하여 해결책을 더욱 찾고자 하는 결과를 얻었다. Snyder와 Ingram(1983)의 이 같은 결과로 자신의 문제에 대하여 잘못되어진 지각이 다른 사람에게 도움을 지지를 회피하게 만들고 있는 의미를 가진다.

셋째, 사회적 지지에서 부정적 효과에 대한 연구이다. 사회적 지지에서 대다수의 연구자들이 사회적 지지와 적응을 긍정적인 결과를 보고 있고, 일부의 연구자는 사회적 지지에 적응을 부정적이며 관련성이 있다고 보고 있다. 즉, 다른 사람으로부터 사회적 지지를 받는다는 것은 부정적인 결과가 나타나는 것이다. 사회적 지지의 수혜가 부정적 효과를 발생시키고 있다는 생각으로 자존감위협모델에 보이고 있다(Fisher, Nadler, & Whitcher-Alagna, 1982; Nadler & Fisher, 1986). 이 모델에 의하면 도움 수혜에 있어 자기와 관련된 결과(self-related consequences)가 도움을 받은 수혜자의 반응을 결정하는 데 있어 결정적이라고 주장한다(Fisher et al., 1982). 모델에서의 지지와 도움은 자기에 대한 위협적인 요소로 하여금 자기 지지적인 요소와 혼합물이라는 가정을 기초하여 수혜자의 반응을 결정하며 자기 위협은 자기지지를 상대적인 수준이라고 말한다. 즉, 자기 지지인 것으로 지각되어진 도움은 수혜자에 대한 긍정적인 반응으로 이끌어내며, 자기 위협은 지각되어지는 도움은 수혜자에 대한 부정적인 반응으로 이끌어낸다고 주장한다.

수혜자가 상대적인 의존성으로 열등감 또는 무능력하다는 것을 암시하는 것이며, 수혜자의 본인에게 위협을 가하게 되면 수혜자는 부정적인 결과가 나타나는 반면, 도움을 주는 수혜의 제공자는 관심과 보호를 암시하므로 수혜자 본인을 지지하게 되어 수혜자는 긍정적인 결과가 초래하게 되는 것이다. 따라서 사회적 지지가 수혜에 대하여 부정적 결과로 나타내

는 연구자들은 대부분 수혜자 본인이 위협을 받은 경우이다.

이와 관련된 연구들을 살펴보면, 직장에서 지지를 많이 받는 사람들은 부정적인 정서를 더욱 많이 경험하며 (Buunk, Doosje, Jans, & Hopstaken, 1993), 정서적 탈진을 많이 보이고, 자아 상실감이 높고, 빈번한 결근율을 보이며, 높은 수준의 신체적 증상을 보인다는 결과들이 보고되었다.

이외에도, 다른 연구자들은 스트레스 상황을, 사회적 지지를 받으면 사기 저하가 보이고, 부정적인 정서를 보이며, 정신 건강의 불만을 호소하며, 우울, 신체적 증상과 사후 스트레스장애, 그리고 불만적 등을 보임을 보고 하였다.

Deelstra(2003)은 작업 상황에 따라서 문제가 없는 상황과 문제가 있지만 해결할 수 있는 상황으로 문제를 해결할 수 없는 상황을 조작하면, 문제 없는 상황과 문제해결 할 수 있는 상황으로 지지하면 제공하지 않은 상황을 조작할 수 있다. 연구결과에서 지지를 받고 있는 집단이 지지를 받지 못하는 집단에 비하여 부정적인 반응을 보이고, 이런 부정적 반응은 본인이 필요한 도움의 정도에 따라 달라진다는 연구결과를 얻었다. 본인이 도움이 필요한 낮은 상황에서 보다는 필요한 도움을 하는 정도에 높은 상황으로 지지의 수혜는 부정적인 반응과 관련성이 있는 것으로 보여진다.

Kessler(2000)는 다른 사람으로부터 지지를 받고 있다고 지각적이며 정서적인 고통이 가져온다는 연구결과를 얻었다. 따라서 가장 효과적인 지지를 수혜자들에게 지지해 주었으나 수혜자들은 알지 못하는 제공임을 확인하였다. 자신들의 연구결과를 기초하여, 지지의 수혜가 고통의 관계성 대하여 3가지 기능성을 제시하였다.

첫째는 사회적 지지를 받는 사람은 그렇지 못하는 사람들에 비하여 스트레스에 처해 있는 가능성이 크다고 제안하였다. 이런 생각이 일치하는 것은 Barrera(1986)는 스트레스가 개인의 심각성에 있어 통제되어질 때 정신건강은 사회적지지 수혜가 부정적인 효과로 나타나는 의미로 감소되어지는 것이다.

즉, 다른 사람들로 부터 지지를 받고 있는 사람이 현재 스트레스 상황에 놓여지면 정서적 고통을 느끼는 상태이기 때문에 다른 사람들로 부터 사회적 지지를 받는 것이다. 사회적 지지와 정서적 고통의 관련성에 대하여 두 번째는 지지하는 사람들의 시도가 잘못되는 가능성을 제기한다. 즉 지지제공자가 지

지를 받지 못하면 스트레스에 처한 사람을 악화시킬 수 있다는 제기를 한다.

마지막으로, 다른 사람으로부터 받는 지지가 부정적인 효과로 나타나는 이유는 도움을 받는 것이 자존심의 상할 수 있는 가능성이 있음을 제시하였고 이는 자존감을 위협하는 모델에서의 주장과 같은 것이다.

가족 구성원들과의 관계 안에서 사회적 지지와 적응을 다룬 연구자들은 가족의 과잉지지로 부족한지 부정적인 결과가 나타내지는 것을 보여주고 있다.

특히, 고통을 받는 사람들에게 가족이 과잉 관여하면 부정적인 결과를 초래한다는 결과가 보고 되었다(Haley, 1980). Coyne와 Delongis(1986)의 가족은 구성원으로부터 과잉지지가 부정적인 결과로 나타나는 세 가지 이유를 제시하였다.

하나는 가족의 조직원으로부터 과잉지지에서 수혜자로 문제해결이나 과제 수행을 방해하는 가능성이 있음을 제안한다.

두 번째로 정서적 깊이가 관련되어진 가족들에게 도움이 제공하는 대하여 과도한 주먹이 주어져서 자신의 도움을 주는 수혜자가 어떻게 되는지 생각하지 않기 때문이라고 한다. 이때 수혜자는 죄책감, 분노, 자율성 결여 되며 강제성을 경험할 수 있다.

마지막으로는 가족 구성원들의 과잉 관여가 수혜자에게 위협하는 방식의 시간이 지나고 도움제공자와 수혜자 가운데 축적되어지는 문제를 만들어지게 되어, 결국 이런 축적된 문제는 계속적으로 수혜자가 제공자에게 도움을 거절하거나 받을 수 있는 자율성을 확보해야 하는 것인지에 대하여 선택하는 직면으로 부정적인 반응이 계속적으로 유지가 된다.

2.3 직무만족

2.3.1 직무만족 개념

직무만족은 사람들의 자신의 직업을 좋아하거나 싫어하는 정도를 나타내는 태도로 1990년대 후반에 Spector(1997)에 의해 정의되었다. 직무만족이라는 개념은 이전에는 경영학, 사회학, 심리학으로 여러 연구 통하여 사용하였으며 연구자들의 관점 및 견해가 다르게 정의되고 있다. 조직의 원활한 운영여부를 평가하는 기준으로서 직무만족을 사용하여 왔다. 즉, 직무만족은 직무에 대한 조직구성원의 태도로서 인지, 정서, 행위의 복합체이므로 실제로 관찰하는 것처럼 쉽지 않으며, 구성원의 행위나 언어적 표현으로부터 추론될 수 있는 것으로 매우 복합적인 개념이라고 할 수 있다(이영수, 2008). 직무만족은 이직 의도와의 유의미한 관계 때문에 간호사들의 직무조건을 설명하는데 종종 사용되었던 개념 중의 하나이다.

직무만족이 사회현상의 연구 주제로 대두된 배경에는 조직의 과학적 관리에 따른 지나친 전문화에 기인하며, 과학적 관리의 접근방법에 의하여 향상된 직무의 전문화는 종업원 각자의 일을 지나치게 부분적으로 전문화 하였고 이는 조직구성원들에게 단조로움, 피곤함, 스트레스를 가져와 결국 소외감, 결근, 이직과 같은 부정적인 직무태도를 낳게 되었다는 주장이 있다(강제상, 2005).

Kalleberg(1977)는 직무만족에 대하여 개인이 직무역할을 통해 가질 수 있는 전반적인 정서적 성향이라고 정의하였고, Warr(1987)는 직무만족을 직무에 대하여 불만이나 감정이 주요하게 작용되어지면 이직의도가 만들어지며, 직무만족과 생산성 사이의 관계가 결근에 미치면서 직무만족은 조직원들의 직무에 대하여 중요하게 반영하는 정서적 반응이라고 하였으며(McCormick과 Tiffin, 1974), 직무수행자가 직무수행과정에서의 수행 결과로 경험을 얻게 되는 성취감으로써, 욕구만족에 함수라고 할 수 있고, 개별적인 직무를 통해서 경험되어지는 모든 감정을 총체적으로 직무만족이라고 한다.

Ostroff(1992)는 직무만족에 대하여 조직 유효성이나 조직운영을 평가하는데 주요한 기준이라고 하였으며, 조직 내에서 개인이 수행하는 직무와 관련하여 나타나는 정서적 반응으로, 이러한 반응은 실제적인 업무 수행 결과와 개인이 기대하고 원하고 필요로 하거나 공정 및 정당하다고 지각한 것을 전반적으로 비교한 결과라고 하였다(Cranny et al., 1992).

보상은 내재적 보상과 외재적 보상으로 구분할 수 있는데, 내재적 보상은 조직구성원이 직무를 수행하는데 있어 도전감, 인정, 책임감, 경력과 기회, 발전 등으로 내부로부터 얻게 되는 성취감이나 자아실현을 경험하는 내재적 직무만족을 얻게 해주는 반면, 외재적 보상은 조직과 상사로부터 주어지는 보상으로 임금, 승진, 고용자의 안정적인 직무환경 등으로 외재적 직무만족을 가져다주며, 일반적으로 외재적 보상은 직무성과 이외에 다른 많은 요인이 고려되어 결정되기 때문에 직무성과와 외재적 보상의 연계는 불완전하다고 할 수 있다(송기숙 2003).

직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 의미하는데, 이는 직무수행에 영향을 미친다고 하였으며, 직원이 자신의 직무와 관련된 직업자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업조건등과 같은 노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현으로서, 직무만족이란 주어진 직무에 대해서 가지는 만족의 정도라고 정의하고 있다.

직무만족에 대하여 직무만족으로 현재 종사하고 있는 일에 대하여 전반적인 감정 상태이기에 구체적인 업무역할로 차원 다른 개념으로 보며, 본인의 일에 전반적으로 만족하며 본인의 일을 친구에게도 권유할 수 있는 정도가 되어 새로운 직업을 찾을 계획이 있는가에서 새로운 기회가 주어진다 해도 동일한 직무를 선택할 것인가, 자신의 직무가 원했던 일인가와 같이 직무만족에 대해 접근하고 있으며, 직무환경에 대한 만족이 아니라 직무 자체에 대한 만족과 관련된 의미로 보고 있다.

조직 구성원이 자신의 직무에 대해 만족하는 개인의 내적 심리상태에 기초 바탕을 두고 있으며, 자신의 직무에 대한 긍정적인 감정 상태라고 언급하고 있다(임동호, 황지숙, 2014). 즉, 본인이 직무에 대해서 가지는 심리상태로

만족스러운 감정을 직무 적응에 대하는 태도로 나타나는 감정 상태를 직무와 관련되어진 전체적인 만족의 정도로 보고 있고, 이주영과 이정석(2017)은 직무만족에 대하여 근무를 수행하는 환경에 대한 다양한 측면으로 자기평가에 대한 직무환경이 전반적으로 환경에서 얻어지는 심리적, 정서적, 만족감으로 보여지는 정서적 측면이 중요한 요인으로 작용한다고 되어있다.

여러 학자들의 개념을 종합하여 볼 때 직무만족은 본인이 직무를 수행해 나가는 과정, 직무 수행결과, 직무능력 평가의 직무를 통해 경험되는 모든 감정이 총체적 상태이고, 환경적, 신체적, 심리적상황으로 조합으로써, 직무에 대한 만족을 만드는 긍정적인 감정 상태를 말한다. 직무만족은 직무조직에 대하여 효과적인 반응과 조직 유효성이 조직운명을 평가하는 주요한 기준으로, 직무만족은 조직 안에서 수행할 수 있는 개인의 직무에 관련하여 보여지는 정서적 반응으로, 실질적인 업무수행에서는 업무결과와 본인이 원하고 기대하며 필요로 하거나 공정하면서 정당하다고 지각하는 것을 전체적으로 비교한 결과를 본인이 실제로 얻어지는 보상이 정당하다고 보여 지는 수준을 넘는 정도일 때 나타난다. 직무만족으로 상사와 조직으로부터 주어지는 보상인 승진, 임금상승, 조직원의 안정적인 으로 직무환경의 외재적 직무만족으로부터 조직원이 직무를 수행하고자 하며 경력과 인정, 발전, 기회, 도전감, 책임감으로부터 얻어지는 자아실현이 성취감을 경험하는데 내재적 직무만족이 있다. 직무만족에서는 직무환경에 대한 만족을 의미가 아니라 직무 자체에 대하여 만족하고자 하는 직무수행에 영향을 두고 조직의 발전과 유지를 위해서 직무만족은 매우 다양한 의미를 갖는다.

2.3.2 직무만족의 이론

직무만족은 어떤 과정을 통해서 결정되어지는 것에 대하여 다양한 이론과 연구되어지며 정립되고 있는데, 크게는 욕구충족 이론, 기대 이론, 성과차이 이론, 측면만족 이론, 공정성 이론, 정서적인 사건 반응 이론으로 구분되어져 있으므로 살펴볼 수 있다.

첫째, 욕구충족 이론으로는 개인이 직무를 통해 얻어지는 성과의 양을 중시하며 그 양에 대하여 만족을 가져다주어지는 이론은 Maslow(1954) 욕구 5단계 이론으로서 여기에 속한다.

욕구 5단계 이론에 의해서 개인은 어떤 시점에서 행동은 본인의 강한 욕구 또는 가장 중요시 되는 욕구에 의하여 결정된다. Maslow 이론에 있어서 욕구단계는 생리적 욕구, 안전의 욕구, 사회적 욕구, 존경의 욕구, 자아실현 욕구로 5단계에 구성되어 있다.

사회적 욕구는 다른 조직원에게 받아들여지며 집단에 소속되어 있기를 원하는 행동에서 나타난다. 대부분의 사람은 남들에게 인정과 나아가 존경받는 것을 원하게 된다. 조직에서 존경 욕구는 본인의 신분이나 지위에 대하여 관심에서 보여진다. 생리적 욕구는 인간이 태어나서 기초적인 삶을 지탱하기 위한 욕구이다. 조직체에서 조직원의 생리적 욕구는 주로 경제적인 보상에 대하여 관심으로 보인다.

안전 욕구란 신체적인 위협과 기초적인 생리적 욕구에서 박탈당하지 않는 상황으로부터 회피하려는 욕구이다. 신체적인 보호는 안정된 직업과 생계에 대한 보장에 관하여 조직구성원들의 관심이 안전 욕구이다. 자아실현 욕구로서는 욕구 구조가 가장 상위 위치하고 있는 욕구로서 본인의 개발할 수 있는 능력을 최대한 개발하여, 발휘할 수 있는 능력을 최고한도로 발휘하는 욕망을 말한다.

둘째, 성과차이이론으로 욕구충족과 달라 실제로 얻어지는 성과와 본인이 받고 싶어 하는 기대했던 성과와의 차이에서 만족스러운 수준이 결정된다는 것이다. 즉 실제로 받을 성과 기준이 기대보다 많이 낮아지는 경우 불만족으로 표출이 된다.

Porter(1961)이론에 따르면 Katzel은 직무만족으로 실제로 보상 받을 수 자신으로부터 받고 싶어 했던 보상의 차이에서 결정되어진다고 한다, Porter의 직무수행에 있어서 개인이 받아야 할 보상은 실제로 받는 보상간의 차이에 의하여 만족감을 측정할 수 있다고 하였다.

셋째, 기대 이론으로 미래지향적인 면을 초점에 두어 맞추고 직무만족에 대한 지각이 직무와 관련되어지는 과거 만족은 현재 만족으로부터 경험에 의해 결정되어지는 것이 아니라 장차 직무를 통해 얻어지는 성과가 얼마나 큰 영향을 지니게 될 것인지에 대하여 예견이 결정 되어진다고 주장한다. Vroom(1964)은 유의성이 개인에게 어떻게 형성되고 있는지와, 미래지향성·유의성·복잡성·수단성을 논리적으로 설명을 제시하지 못하므로 직무만족의 견해에서는 널리 인정을 못 받는다.

넷째, 공정성 이론으로 본인의 투입 요인으로 성과 요인에 비하여 다른 사람의 투입과 성과의 비하여 형평성의 원칙에 맞는지를 직무만족에서 결정된다는 것이다. 두 사람의 비율로 형평 관계가 이루어진다고 지각될 때 만족함 느끼지만, 불평등함을 이룬다고 직각될 때 불만족함을 느낀다는 것이다. 성과에 비하여 투입이 많으면 투입에 비해서 성과가 많을 경우 모두 불공평을 지각하게 된다. 즉 다른 사람과의 비교를 하여 본인이 투입한 것에 비하여 과다 보상을 받을 경우에는 죄책감을 나타나고, 적은 보상을 받을 경우 에는 분노의 감정을 일으킨다.

Adams(1965)의 공정성 이론으로 보면 공정성 이론에 투입하거나 성과요인의 지각, 또한 비교대상이 어떤 경우를 통하여 어떤 과정을 거쳐지는지를 밝히지 못할 수 있는 한계점이 있다.

다섯째, 측면 만족 이론으로는 Lawler(1973)는 직무만족을 전체적인 만족과 측면 만족으로 구분하여, 이 중 전체적 만족에서 나타나는 다양한 측면에 대하여 만족과 그 측면의 중합을 모두 고려하는 것으로 총합하였다.

직무측면 요인들은 만족을 결정짓는 것을 자신에 직무를 통하여 받아야 한다고 하며 성과는 자신이 실제 받을 수 있는 성과 사이의 차이를 비교과정 통하여 거치며, 전체적으로 직무만족은 차이에 대한 총합한 값에 말한다.

여섯째, 정서적 사건 반응이론으로 Weiss와 Cropanzano(1996)가 주장하

는 것은 감성과 기분이 직무성과에서 직무만족으로 미치는 영향을 연구하여 개발되어진 모형이다. 이론을 따르면 직원들이 직장에서 일어나는 사건에 감성적으로 반응을 보이게 되며 그런 활동이 곧 직무성과에 직무만족으로 영향을 미치고 있는 것이다. 정서적 사건에서 이론은작업장 조건에서 발생하는 정서적 사건을 유도하며, 순차적으로 감성과 기분으로 근로자의 정서적 반응을 유도하며, 이런 감정들은 다시 충동적으로 유도를 하는 것이다. 중요한 사건은 작업사건들로 인하여 역할 스트레스, 직무 특성, 감성 노동 요구가 같아지는 작업환경 요인에 의해 결정된다.

작업 환경관련해서는 업무 관련 사건들로 의해 긍정적 또는 부정적인 감성 반응이 발생하며, 이러한 감성 반응을 통하여 개인의 특성 차이로 인한 강도가 조절될 것으로 보인다. 이런 정서적 사건 반응이론으로 조직행동 연구에 관리성을 중요하게 제시하고, 첫째, 조직의 내부는 감성과 감정이 유발될 수 있으므로 사건들로부터 상대적으로 낮아져서 나타나더라도 무시를 하면 안 된다는 것이다.

둘째, 감성은 근로자 행동에서 작업장 환경으로 중요한 연결고리로 구성되어질 수 있다는 것이다. 따라서 정서적 사건 반응 이론은 감성 연구자들에게 이론적 및 경험적 연구의 기본 틀을 제공할 수 있다는 것이다(Ashkanasy, Hartel & Daus, 2002)

직무만족의 하위요인으로는 개념처럼 연구자들마다 다르게 주장하여, 다음과 같이 살펴본다. Porter & Lawler(1968)는 직무만족 요인으로는 환경 요인, 인적 요인, 작업환경 요인, 으로 구분하였다. 환경요인으로는 승진기회, 임금, 조직정책으로 분류하고, 작업환경 요인으로는 의사결정, 상급자, 동료관계, 집단 규모, 직무내용으로 분류하여, 개인적 요인은 인성, 재직기간, 연령, 성격으로 분류하였다. Locke(1969)는 직무만족 요인으로는 직무요인과 인간요인으로 구분을 한다. 직무 요인은 인정, 직무자체, 승진, 임금보상과 같은 작업조건으로 분류하여, 인간 요인으로 자기 자신과 관련되어진 요인으로 조직 내 타인 요인, 조직 외 타인요인으로 분류되고 있다.

Milton(1981)은 직무만족 요인으로 임금요인, 업무 요인, 복지후생 요인, 인정요인, 감독요인, 과업수행요인, 관리정책, 동료요인으로 구분하였다. 이 중

업무 요인에서 내재적인 다양성, 흥미, 학습기회, 난이도로 분류하고, 임금 요인은 공정성, 임금 수준, 지급방법으로 분류 하며, 승진요인은 승진조건, 승진 기회로 분류 한다. 인정 요인은 성취에 대하여 칭찬과 업무수행에 대한 신뢰로 비판에 대한 허용으로 분류를 하고, 복지후생 요인에서는 의료보험, 연금, 유급휴가로 분류한다. 과업수행 요인으로는 휴식시간, 업무시간, 물리적인 조건, 설비, 지역과 위치에 따라 분류하였고, 감독요인은 기술적 감독, 감독스타일, 인간관계, 영향력, 관리기술로 분류 한다. 그러므로 동료 요인으로는 경쟁, 친근감, 도움으로 분류 하며, 관리정책 요인은 임금, 조직원 관심, 정책으로 분류 한다. 또한 Luthans(1995)는 직무만족 관련 요인으로는 직무 자체, 승진, 승진기회, 작업조건, 직무집단의 성격, 동료직원으로 분류한다.

2.3.3 직무만족 요인

직무만족은 본인의 교육수준이 높고, 소득수준이 높아지는 것으로 보고되어 있으나 근무경력으로부터 직무만족과에 대한 관계는 분명하지 못한 것 같다. 한 조직에서 오래 근무한 개인일수록 직무에 만족하느냐 아니면 그렇지 못하느냐 하는 것은 조직의 특성과 직무특성의 영향을 받는다고 하였다(김병섭 외, 2005).

직무만족이 높은 사람은 자신의 직무 환경에 대해 매우 긍정적이고 창의적인 태도를 갖게 되어 직무를 효율적으로 수행하게 해 주고 환자에게 친절한 간호를 수행하게 할 수 있음을 알 수 있다. 직무만족을 직무에 대한 종사원들의 주관적인 정서적 반응으로 각 개인의 직무에 대한 태도 및 욕구와 밀접하게 관련되어 있다(김성민, 2008).

어떤 직무에서 통해서 얻는 경험은 욕구충족 정도에서 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정으로 가치가 있는 성취감이라 하였다. 개인의 성격 특성과 직무특성은 직무만족에 영향을 미치는 요인이 되며 직무만족은 개인이 주어진 직무상황에서 내·외적욕구가 충족되어 자신이 지닌 직무에 대해 갖게 되는 긍정적인 정서 상태라고 이해할 수 있으며, 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접한 관계가 있고 욕구충족의 정도는 동기부여정도를 말하며 이는

곤 근무의욕에 많은 영향을 미친다(김영자, 2009).

직무에 만족하는 경우 조직에 대한 충성도와 일에 대한 집중도가 높고 육체적, 정신적, 건강, 그리고 개인의 삶의 질이 증진되는 반면, 조직에 불만족인 경우 이직 또는 직무 성실도가 낮고 조직 내 분위기를 부정적으로 이끄는 등의 부정적 결과를 초래할 가능성이 높다고 하였다(최성희, 2010).

그러므로 조직원의 직무만족도는 조직의 단결력과 공동의무감이 조직 관리의 유효성을 평가하는 기준이 된다. 그리고 사회복지사의 직무만족에 관한 연구를 살펴보면 사회복지사의 학력이 높아지면 직무만족이 높고, 사회복지사 자격증이 있는 경우에도 직무만족이 높은 것으로 나타난다. 이는 학력이 낮을수록 직무만족의 기대치가 낮으며 사회복지사 자격증을 가진 경우 소명의식이 높은 것으로 유추한다고 하여, 직무에 대한 확실성이 있는 경우 만족도를 높일 수 있는 것으로 볼 수 있다.

직무만족이나 조직몰입이 높을수록 소진이 낮아져 요양보호사들이 소진을 줄이기 위해서는 직무만족을 높일 수 있는 집단문화를 형성하는 것이 소진을 줄이고 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 상태를 유지할 수 있음을 알 수 있다고 보고하여 직무만족과 조직몰입도를 높여 요양보호사의 소진을 줄일 필요성을 강조한 것으로 본다(이선영, 2011)

요양보호사의 직무스트레스 및 소진이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 연구에서 직무스트레스 요인 중 환자관련 스트레스와 경제관련 스트레스는 부적인 영향을 미치고, 업무관련 스트레스는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(정은영, 2010).

직무만족은 개인이 자신의 직무와 관련하여 직무만족 요인에 대해 주관적으로 느낄 수 있는 총체적인 정서적 반응의 정도로서 이는 궁극적으로 자신의 삶의 질과 조직의 목표에 중요한 영향을 미칠 수 있다.

직무에 대한 조직구성원 개개인의 일반적인 태도로 설명할 수 있으며, 이는 자신의 직무 또는 직무수행 경험은 물론 결과에 대하여 긍정적으로 생각하는 감정의 상태 또는 결과라 할 수 있다. 그러나 조직의 성과에서는 본인의 목표가 중요한 영향을 미치게 되는 요인이며 조직 안에서 조직원들의 욕구내용과

특성을 이해하므로 직무불만족 요인을 제거하여보다 좋은 직장생활을 할 수 있도록 유도하는 것이 중요한 내용라고 할 수 있다. 이처럼 직무만족은 개인의 영향도 있겠지만 대부분 조직에 의해서 발생되므로 욕구내용과 개인의 특성을 이해할 필요가 있다.

노인요양기관 요양보호사의 직무만족과 소진에 관한 연구에서 직무만족이 높을수록 소진은 낮아지며, 특히 이직 성향이 직무만족과 가장 밀접한 관련을 갖고 있으며, 전체 소진뿐만 아니라 신체적 소진, 정서적 소진, 정신적 소진에서 높은 관련이 있는 것으로 나타났으며, 직무, 상사와 동료, 시설과 복지, 근무환경 요인에 대해 우선적으로 중재하는 것이 요양보호사의 직무만족을 효과적으로 향상시키는 대응 방안이라고 보고하였다. 보수와 직업안정성 측면에서 불만이 가장 큰 것으로 나타나 정부와 지방자치단체, 그리고 시설 운영자 등이 시급히 해결해야할 중요한 문제점으로 지적하였다(송건호, 2011).

방문요양 요양보호사의 소진이 직무만족도에 미치는 영향연구에서 월 급여에 따라서 직무만족도의 차이가 있다고 하였다(박순천, 2011). 요양보호사의 직업으로 오래 할 수 있는 일이므로 경력개발에 매우 중요한 요인이 될 수 있었으며 현재는 경력개발이 되지 않는 실정이다. 이러한 내용을 해결하기 위해서는 보수교육을 통하여 재교육을 의무화 하도록 하고 시설요양보호사들을 위한 심화프로그램을 다양하게 개발하여 경력개발 및 경력관리가 잘 이루어지기를 제언하였다. 그리고 장기근속에서 오는 장점을 살리고 요양보호사의 전문성을 인정해주며 승진의 기회를 열어주어 사기를 진작하고 요양보호의 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

요양보호사들의 직무스트레스가 직무만족과 소진으로 미치는 영향에 대한 연구로 요양보호사들은 동료들과 인간관계에 대하여 긍정적인 만족을 하고 있고 이러한 인간관계의 만족으로부터 보수와 감독기관에 대하여 낮아지는 만족에도 불구하고 요양보호사들은 이직에 대하여 고려를 할 수밖에 없는 경향을 낮추는 것으로 해석할 수 있다고 본다. 요양보호사들의 조직 내에서는 인간관계 형성이 매우 중요하며 관계대상으로는 직장 상사, 동료, 클라이언트가 포함된다. 그리하여 요양보호사의 직업에 대한 자부심을 고취시켜 줄 필요가 있다(전춘진, 2011).

사회적으로 전문 직업으로서 통형이 어렵고 부족한 시점에서 요양보호사들에 대한 장래와 비전이 제시되어야 할 것이다. 이를 위해 정기적인보수교육과 복무규정 확립 즉, 출퇴근 시간, 휴일과 유급휴가 등의 규정, 4대 보험 가입, 임용, 승진, 면직 등의 인사규정의 확립을 통해 미래에 대한 비전을 제시하여야 한다고 강조하였다.

요양보호사들의 직무만족도가 높아지면 양질의 서비스가 제공될 수 있으며 이를 이용하는 이용자들은 만족도가 높아져 계속적으로 이용하므로 공급자 확대가 일어난다고 본다. 그러므로 요양보호사 직무만족도는 노인장기요양서비스의 양적인 면과 질적면에서 성공을 결정지을 수 있는 가장 중요한 요소라 보고하였다. 직무만족이 이직을 줄이는 요인이라는 다수의 보고가 있었다. 그러므로 정신적, 신체적, 경제적 측면의 지원을 통하여 요양보호사들이 직장 내에서 직무에 대한 만족을 얻을 수 있도록 적극적 지원을 하여야 할 것이며 특히, 경제적 해결과 인간관계 형성은 직무만족과 이직에 중요한 역할을 하는 것으로 본다.

HANSUNG
UNIVERSITY

[표 2-2] 직무만족의 선행 연구자료

학 자	연 도	직무만족 영향 요인
공계순	2010	지역아동센터 생활복지사의 직무만족도 하위요인 중 보상과 발전 기회는 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음
조아미	2016	직무만족이 이직의도에 부적영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 보고함
한수연	2016	항공사 조직은 객실승무원이 직무만족과 직무몰입을 높임으로써 이직의도와 이직행동을 감소시킬 수 있음을 분석함
윤영석	2016	사회복지사의 역할 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에 있어서, 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 분석함. 특히, 직무만족이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음
신건호 김상수	2017	보육교수의 직무만족이 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는 사실을 입증함
이은진 남석인	2017	의료사회복지사의 직무만족을 통해 이직의도에 영향을 미친다는 영향관계를 밝힘
배하영 박세영	2018	전공-직무 일치 여부는 이직의도에 부적인 영향을 미쳤고, 직무만족과 조직몰입은 각각 전공-직무 일치 여부와 이직의도 사이의 관계를 부분 매개하는 효과를 입증함
서보준	2019	지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에서, 직무소진과 직무만족의 이중매개효과를 분석함
최진 등	2020	보험설계사의 사회적 평판인식이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과를 분석함

2.3.4 직무만족의 구성 요소

직무만족으로서의 구성요소로 정의를 내리면 직무만족이 직무수행자들의 조직구성원과 직무만족을 통한 기본적인 요소가 직무자체와 환경에 주어진 특성과 상황에 따라서 다르게 나타나므로 매우 어려운 상황이다.

우선적으로 선행연구에서 나타나는 학자들의 견해를 살펴보면서 분석을 해 보고자 한다.

직무만족의 결정요인으로 만족요인(동기요인)과 직무불만족요인(위생요인)으로 분류하여 만족요인으로 직무자체, 책임, 인정, 성취 및 승진과 성장 등을 강조하였고, 직무불만족 요인으로는 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등으로 보았으며(Herzberg et al., 2011), 직무만족에 영향을 주는 요인으로 감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간 등을 제시하였다(Vroom, 1964).

직무만족의 영향요인으로 직무자체, 보수, 승진, 인정, 복리후생, 작업시간 등으로 보았고(Lock, 1976), 직무만족의 결정요인으로 직무자체, 현재급여, 승진기회, 감독, 동료직원 등을 제시하였다(Smith, 1955; 신복기, 박경일, 이명현, 2010).

직무만족의 구성요인을 기능 다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백으로 제시하였고(Hackman과 Oldham, 1976), Gillmer(1966)는 안전, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면과 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생 등으로 분류하여 제시하였다. 직무만족의 구성요인으로 업무, 임금, 복리후생, 업무수행, 감독, 동료, 관리정책요인으로 구분하고, 업무요인에는 내재적인 흥미, 다양성, 학습기회, 난이도, 업무량, 성공기회, 업무과정과 방법에 대한 통제로 분류하며, 임금요인으로는 임금수준, 공정성, 지급방법 등을 제시하고, 승진요인으로는 기회, 공정성, 조건, 인정요인으로는 성취에 대한 칭찬, 업무수행에 대한 신뢰가 비판의 허용, 복리후생요인으로는 연금, 의료보험, 유급휴가를, 업무수행요인으로는 업무시간, 휴식시간, 설비, 물리적인 조건, 지역 및 위치, 감독요인으로는 스타일과 영향력, 기술적 감독, 인간관계, 관리기술, 동료요인으로는 경쟁, 도움, 친근감, 관리정책 요인으로는 종업원에 대한 관심,

임금, 정책 등을 제시하였다(Milton, 1981).

직무만족의 요인으로는 국내학자들에 대한 선행연구들을 정리해보고, 보수, 물리적 환경, 도전, 역할갈등을 만족요인의 결정요인으로 보았으며(윤혜미, 1991), 심리적 요인과 물리적 요인으로 나누었으며, 심리적 요인으로는 인정감, 안정감, 성공감, 소속감으로, 물리적 요인으로는 보수, 승진, 업무, 업무환경으로 구분하였다(이가옥, 2002). 연구에서는 직무만족요인으로 직무자체, 보수, 승진, 상사와의 관계, 동료와의 관계로 구성하고 있으며(김영태, 2009), 충남지역 요양병원에 근무하는 요양보호사의 직무만족 조사에 있어 직무만족의 하위변수로 보수관계, 동료관계, 승진관계, 상사의 감독, 근무환경, 전·이직의사, 직무태도, 케어 등으로 구성하고 있다(이성운, 2010). 신정옥과 박주희는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족의 관계분석에 있어 직무만족의 하위변수로 대우만족, 상사관계 만족, 동료관계 만족, 성장만족으로 분류하고 있다(박주희, 2011). 이영균과 허영란의 연구에서는 직무만족에 대해 근무환경, 인사행정, 의사소통의 원활성, 기관의 가치와 비전 공유도, 전반적 만족도로 분류하고 있으며(허영란, 2012), 연구에서는 직무만족 요인을 직업, 감독자, 동료, 급여, 승진으로 구분하고 있다(문희우, 2015).

직무만족에서의 구성요소는 직무만족이 직무수행자들로부터 조직구성원과 직무만족에 기본적인 요소로 나타나는 직무자체와 환경의 특성으로 주어진 상황에 의해 다르게 나타나며 되며 학자들마다 견해에 따라 다양하게 분류하고 있다. Herzberg와 같이 만족요인의 동기요인과 직무불만족요인으로서 위생요인으로 분류하거나(Herzberg외, 2011),

이가옥과 같이 심리적 요인과 물리적 요인의 두 가지 요인으로 분류하는 경우도 있고(이가옥, 2002), Milton처럼 업무요인, 승진요인, 인정요인, 임금요인, 동료요인, 복리후생요인, 업무수행요인, 관리정책요인, 감독요인으로 분류하여 세분화하기도 하고, 대부분의 학자들이 하위요인 없는 것으로 분류한다. 이상과 같이 연구자에 따라서 직무만족의 요인은 다양한 측면에서 연구되어 왔으며, 이러한 환경 등 서로 다른 부분의 직무만족 요인들도 있으나 임금, 작업조건, 직무, 승진, 대인관계 등 공통점을 갖는 부분도 많이 있다(Milton, 1981).

선행연구에서 직무만족에 대한 구성요소를 정리하면 임금과 관련되어진 임금수준, 임금지급방법, 임금공정성을 우선적으로 할 수 있고, 복리후생과 관련되어진 의료보험, 연금, 유급휴가, 휴식시간, 작업시간을 들 수 있고, 직무자체, 작업진단, 작업조건, 작업환경, 안전, 직무의 다양성, 직무의 기능적 측면, 직무 수행으로 필요한 설비와 업무 수행을 위한 물리적인 조건이 있다. 조직에서의 정책과 관리와 관련되어진 의사소통, 인간관계, 비판의 허용, 감독 스타일과 영향력, 조직원에 대한 관심, 기술적 감독, 업무수행에 대한 신뢰, 성취에 대한 칭찬, 업무의 자율성업무와 책임 범위를 들 수 있으며, 승진공정성, 승진의 기회, 승진조건과 같은 요인도 필수적이다. 또한 동료 간의 도움, 동료와 경쟁, 동료와 친근감은 같은 동료요인에게 과업 정체성, 직무의 사회적 측면으로 같은 직무의 보람에 대한 가치의 기준도 매우 중요하며, 직장의 접근성도 무시 못 하는 직무만족의 구성요소라 할 수 있다.

2.4. 조직 몰입

2.4.1. 조직몰입의 개념

조직몰입의 연구로서 산업심리학, 행동과학 사회학 의 다양한 분야로 많은 학자들부터 의해서 광범위하고 폭넓게 연구가 되어지고 있다. 조직몰입의 창시자라고 할 수 있는 March와 Simon(1967)은 조직몰입을 ‘스스로에게 주어진 과업을 확실히 수행하는데 그치지 않고 그 이상의 업무를 수행하려는 동기’로 정의하였으며, 조직몰입이 주목을 받는 중요한 이유는 직무만족(job satisfaction)보다 이직을 예측하는데 더욱 효과적이기 때문이다(Koch와 Steers, 1978). 조직몰입은 조직의 성과에 영향을 미치며 조직유효성의 지표이고, 조직원의 태도와 행동이 드러나기 때문에 핵심적인 이론으로 개념이 정의된다(Angle과 Perry, 1981). 조직몰입은 조직구성원이 조직에 대해 가지는 포괄적이고 긍정적인 태도이다(McCaul 외, 1995).

Meyer와 Allen은 조직몰입의 개념을 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하여 정의하였다(Allen, 1991). 정서적 몰입에서 본인과 조직을

일치시키면서 친밀감을 느끼게 하며 조직의 조직원이라는 것에 대하여 즐기며 본인이 속한 조직에 대한 감정적인으로 애착을 갖는 것을 의미하며, 조직의 목표가 신념을 통하여 수용하며 조직의 목표에 대한 가치를 본인의 신념과 수용성으로 내재화되는 것을 말하며, 지속적 몰입은 조직을 그만 두는 경우에 비용발생이 개인적인 측면에서 인식하여 조직을 떠나지 않고 머물러 있으려고 하는 성향으로 조직에 남아 있어서 얻어 낼 수 있는 사회적, 경제적인 이익이 기득권 측면으로부터 설명할 수 있고, 규범적 몰입에서의 조직 구성원으로서 조직에 남아서 책임감으로 성실히 수행할 수 있는 의무감을 가지면 개인적인 양심과 도덕적인 면이 조직에 들어오기 이전에 본인이 갖고 있는 내면적 규범과 조직 내부에 들어와서의 조직과 조직원 사이에 가지는 의존성으로 보상과 관련되어진 의무감을 느끼게 하는 것이다.

조직몰입에 대한 국내 학자들의 견해는 조직몰입은 조직구성원이 자신이 속한 조직에 대해 적극적으로 수용하고 높은 신뢰감을 가지고 있으며 조직의 목표와 가치 창조를 위하여 강한 욕구와 자부심을 갖는 것을 말한다(심상화, 2010).

조직몰입은 조직에 대한 애착을 가지고 조직이 지향하는 목표 달성을 위해 자발적으로 근로의욕을 고취하려는 내적 변화(김광호, 박현숙, 2013), 조직구성원들이 자기가 속한 조직 및 조직목표에 일체감을 느끼고 조직의 이익과 성공적인 서비스 제공을 위한 심리적 안정 상태이다(임동호, 황지숙, 2014). 또 조직몰입은 목표와 가치관이 개인에 대한 동일시 정도와 조직에 대한 충성심과 역할의 정도(이주영, 2017), 조직 구성원이 속한 단체에 대한 충성도, 열정, 잔류 욕구, 개인의 목표와의 동일시, 그리고 심리적 애착과 일체감의 정도이다(김연선, 김건, 2018).

또한 Meyer와 Allen(1991)과 같이 조직몰입을 유형별로 구분하여 정의한 연구가 있다. 조직몰입은 기본적으로 조직 내에서 구성원과 관련된 상호간의 지각의 강도를 말하며, 이를 정서적 몰입, 유지적 몰입, 태도적 몰입, 행위적 몰입으로 구분하여 정의하였는데, 유형별로는 구성원이 인지하는 소속감, 따뜻한 배려, 유쾌함, 행복감, 다정한 호의, 충성심 등의 감정을 통하여 자신이 조직에서 느끼는 심리적인 애착을 정서적 몰입으로, 구성원이 조직을 떠나면

자신에게 현실적으로 득보다 실이 많기 때문에 계속해서 조직원으로 남으려고 하는 인식의 정도를 유지적 몰입으로, 조직에 남아서 조직목표를 위해 노력을 하는 적극적이고 긍정적인 의사표시를 나타내는 것을 태도적 몰입으로, 조직이 정한 목표와는 무관하게 소극적으로 조직에서 계속 남아 있으려는 과정을 의미하는 행위적 몰입으로 정의하였다(서재수, 2012).

조직몰입은 조직원이 자신이 속해진 조직에 대하여 애착과 신뢰감으로 적극적으로 조직 안에서 일체감을 느끼고 높아지는 자부심을 가지고 조직에 대한 목표와 가치 창조를 위해면서 조직이 지향적인 목표를 달성하는데 스스로 근로의욕을 고취시키면서 충성도와 열정으로 잔류에 대한 욕구를 내적면적인 상태이며, 조직몰입은 이직의도에 대하여 효과적으로 사전예측을 하여서 이직하는 것을 예방할 수 있고, 조직원의 행동과 태도에 긍정적으로 미치면서 조직이 과업을 달성할 수 있는 동기를 부여가 되어지며, 조직의 성과에 매우 중요한 영향을 주는 조직유효성의 지표가 될 수 있는 개념이다.

2.4.2. 조직몰입의 기능

조직몰입의 기능은 조직의 목적가치와 조직구성원의 목적가치가 합치되어짐에 따라 조직의 성공적인 목적수행이 가능해지고 자발적으로 개인의 집중과 노력이 올라가도록 하는 기능을 한다(김홍수, 2008).

조직과 개인 수준에서 발생하는 다양한 특성들에 의해 영향을 받게 되는 조직몰입은 직접적으로는 조직 내에서 특정한 업무를 수행하면서 겪는 객관적 부분과 주관적 부분에 대해 경험을 높여줄 수 있는 요인으로 작용되며, 이러한 영향은 간접적으로는 조직에 대한 성과적인 측면에 부수적인 기능을 하게 된다(최훈태, 2008). 기능적인 측면에서의 조직몰입은 직무몰입보다 더 포괄적인 의미로 볼 수 있는데, 조직과 관련된 조직구성원 개인의 심리적 상태에서 나타나는 핵심적 개념으로 이직의도에 가장 큰 영향을 줄 수 있는 선행요인으로 작용할 수 있다(한상숙 외, 2009).

조직몰입이 이루어지면 조직 구성원에게 부정적인 요인으로 형성되어 있는 그 조직에 대한 불신감과 불쾌감, 업무저해 등과 같은 심리적 부분에 대해 긍

정적인 기능이 나타나게 되고, 조직몰입이 이루어지지 않으면, 조직 구성원의 심리에 부정적인 기능으로 나타나게 되며, 이러한 부정적인 심리요인으로 인해 이직으로 이어질 가능성이 높은 것으로 볼 수 있다(박종승, 2008).

조직내부에 대한 조직몰입의 기능으로 구성원들에게 긍정적인 기능이 이루어지게 되면 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신념이 나타나게 되고, 수용성이 내재화되어 조직에서 요구하는 개인에 대한 노력을 조직 구성원 스스로가 자발적으로 수행하는 것이 가능하다(Moon과Yang, 2007). 이러한 영향은 개인이 조직과 일치화의 정도를 높여 조직으로부터 얻을 수 있는 보상의 정도와 조직을 위해서 투입한 노력의 정도가 자연스럽게 비례해져 긍정적인 역할로 작용하게 된다고 볼 수 있다(황규선, 2010).

또한 조직의 목표와 가치에 대한 열성적인 지지와 애착이 높아지게 되면 조직몰입의 형성이 가능하게 되고, 높아진 조직몰입에 의해 열정과 애착은 조직 발전을 위한 자신의 능력 개발과 조직구성원으로서 지속적으로 남아 있고자 하는 욕구의 상태로 이어져 개인의 긍정적 심리상태가 지속될 수 있는 기능으로 작용된다고 볼 수 있다(유태용, 이성중, 2013). 개인이 긍정적인 심리상태에서 본인이 투자한 노력의 가치에 대응하는 만큼의 보상을 위하여 조직에 대한 확고한 신념이 만들어지면서, 형성되어진 신념은 본인이 몰입할 수 있게 되는 노력에 정도를 발휘할 수 있고 심리적 동력으로는 많은 역할을 하게 되어 지는 것으로 보여 진다. 다른 조직몰입의 기능을 살펴보자면 조직몰입이 이루어지게 되어 지면 조직원은 조직의 목표와 가치 받아서 순수하게 믿고 따라야하며, 자신들이 속한 조직에서 계속적으로 근무하기를 바라는 내적인 심리 상태가 유지되어 진다.

즉, 조직 구성원이 조직에 남고자 하는 자발적인 욕구 상태를 만들어줄 수 있는 기능이 있으며, 이러한 기능은 다시 조직구성원에게 개인의 노력을 높은 수준으로 조직의 성과를 위해 표현할 수 있게 된다고 나타내고 있다(정학범, 2010).

조직몰입에 특정 조직으로는 동일시하는 조직 내에서 공헌이 가능해지는 기능이 있다면, 업무에 대하여 상대적으로 강도가 높아도 즉 조직이 요구하는 대로 목표와 가치에 대하여 강한 신뢰를 가능해진다고 보면서 수용이 일어나

게 된다. 조직몰입의 기능적 역할에 대해 개인이 속한 조직과의 관계에서 나타나게 되는 일체화를 비롯하여 개인과 조직의 상호작용을 통해 결속력과 유대감이 높아져, 결국 조직과 개인 간의 개인적 속성이 높아질 수 있는 심리상태의 결과가 지속될 수 있다(박성민, 2011). 조직과 개인 간의 높은 지속성은 조직 구성원이 직무성과에 따른 보상에 대해 자연스럽게 만족하게 되고, 조직의 목표와 가치를 자발적으로 수용하게 되어 보다 직무에 적극적으로 관여함으로써 조직에 남아 있기를 희망하고 개인의 보람을 조직에서 찾을 수 있게 된다(송경태, 2011).

이렇듯, 조직몰입의 기능은 조직에 대한 개인의 심리적 애착 상태를 유지시켜 주고 조직의 목표와 성과에 높은 관여를 보이는 행동적 특성으로 인해 구성원과 조직의 높은 일체화 상태가 수반될 수 있다는 것으로 볼 수 있다. 그리고 소속된 조직에 대한 몰입의 정도가 높아지게 되면, 개인은 조직에 대한 강한 신뢰, 헌신, 자발적 체류가 가능하게 된다. 조직몰입의 기능은 조직과 개인의 일체화 상태에 의해 개인이 조직에 애착과 신뢰가 형성됨으로써 직무성과에 따른 보상에 대해 만족도가 높아지게 되고, 조직의 목표와 가치를 자발적으로 수용하게 되며, 보다 직무에 적극적으로 관여하게 되고, 오래 조직에 남아 있기를 희망하게 되고, 이직의도가 낮아지게 되고, 장기근속과 인적 자원 확보가 가능하게 되어 조직의 목표와 성과를 달성하는데 기여하게 된다.

[표 2-3] 조직몰입의 선행 연구자료

학 자	연 도	조직몰입 영향요인
윤영석	2016	사회복지사의 역할 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에 있어서, 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 분석함. 특히, 직무만족이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다
홍연숙	2017	조직몰입은 이직의도에 부적 영향을 미치고, 조직몰입은 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 매개한다는 사실을 제주지역의 사회복지사들을 대상으로 분석함
이봉재	2018	직장 내 무례함과 이직의도 간의 관계에서 조직몰입이 완전매개효과가 있다는 것이 검증됨으로써 직장 내 무례함이 사회복지사의 조직몰입 수준을 저하시키고 낮아진 조직몰입도는 이직의도를 높일 것이라고 보고함
배하영 박세영	2018	전공-직무 일치 여부는 이직의도에 부적인 영향을 미쳤고, 직무만족과 조직몰입은 각각 전공-직무 일치 여부와 이직의도 사이의 관계를 부분 매개하는 효과를 입증함
배상윤 김승희	2019	의료기관 일부 원무행정직의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 규명함
김경숙 조인숙	2019	종합병원 간호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증함
김혜경 최미건	2019	간호사가 지각하는 조직몰입이 이직의도에 부적인 영향을 미친다고 보고함
최진 등	2020	보험설계사의 사회적 평판인식이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과를 분석함
최영신	2020	장애인직업재활시설 종사자의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증함

2.4.3 조직몰입의 구성요소

조직몰입을 구분하는 방법에는 여러 가지 기준을 사용하고 있으면 조직몰입의 유형, 조직몰입의 형태, 조직몰입의 구성요소 등으로 학자들마다 다양하게 분류하여 구분하고 있다. Etzioni은 조직몰입의 구성형태를 도덕적 몰입, 타산적 몰입, 소외적 몰입의 세 가지 유형이 있다고 제시하였다.

도덕적 몰입은 조직의 목표와 가치관이 구성원에게 내재화하여 이익과 보상의 합리적 교환관계에 기초한 긍정적 성향을 말하며, 타산적 몰입은 낮은 성향으로써 이익과 보상의 합리적인 교환관계에 기초한 것을 말한다. 소외적 몰입은 부정적 성향으로써 착취적인 관계에서 볼 수 있는 것을 일컫는다(Etzioni, 1988).

한편, Kanter는 조직몰입의 구분을 근속적 몰입, 응집 몰입, 통제몰입으로 구분하여 분류하였다. 근속적 몰입은 조직을 위하여 투여한 노력과 희생으로 인해 조직에서 이탈하는 것이 비용이 많이 들거나 매우 어려운 상황에서 조직의 성공을 위해서 노력하는 것을 말하며, 응집 몰입은 조직에 대한 응집력 강화를 위한 의식이나 사회적으로 맺고 있는 유대관계를 단념하는 것 등으로 인해 조직에게 가지는 사회적 관계에 대한 애착을 말한다. 통제 몰입은 조직가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아개념을 바람직한 방향으로 행동하려는 조직규범에 대한 애착을 말한다(Kanter, 1968).

또한, 조직에 대해 근속성과 충성심 및 애착심을 갖는 낮은 정도를 소극적 몰입이라 하며, 조직 목표의 내재화와 조직을 위하여 노력하려는 행위 의사를 적극적 몰입이라 한다(Steers, 1977). 투자된 부분을 존속시키려는 계속성의 몰입을 근속 몰입, 조직 구성원의 심리적 태도를 중시, 조직에 대한 애착심 또는 친화적 요소가 정서적 몰입이다(Mcgee와 Ford, 1987).

다양한 요인들에 의한 조직과의 강한 동일시 또는 조직에의 심취를 태도적 몰입, 조직에 투자된 매몰비용에 의해 조직에 구속된 상태를 행위적 몰입으로 보았으며(Staw와 Salancik, 1977), 조직구성원의 조직 잔류에 관한 개념으로 애착은 다루지 않음을 근속몰입으로, 자신이 속한 조직에 강한 자긍심을 느끼며 조직의 목표를 수용하고 조직을 위해서 노력하려는 의사를 가진 상태

를 가치몰입이라고 한다(Angle와 Perry, 1981).

한편으로, Meyer와 Allen(1991)은 종업원이 조직에 대한 감정적 애착과 조직과 자신의 동일시를 정서적 몰입으로, 조직을 떠남으로 인해 발생하는 조직원에게 발생하는 비용으로 인한 몰입을 계속적 몰입으로, 규범적 몰입은 조직에 남으려는 의무감이라고 구분하여 정리하였다. 앞에서 살펴 본 것과 같이 Meyer와 Allen(1991)은 여러 관점으로 구분되었던 조직몰입의 형태에 대해 절충적으로 접근하여 조직몰입의 구성요소로 전환하였으며, 조직몰입에 대하여 조직 구성원의 이직을 줄이고 생산성 향상과 높은 품질을 위해 공헌하는 요인이며, 인적자원관리 수단으로서의 유용성을 갖고 있다고 하였다.

Meyer와 Allen(1991)은 이러한 조직몰입을 구분하면서 조직몰입의 3가지 형태를 유형으로 분류하기 보다는 구성요소(components)로 분류하고 있다.

국내 연구자들이 조직몰입을 형태별로 정의한 것을 살펴보면, 조직몰입에 대한 연구가 제한적으로 있어 온 것은 1990년대 중반이후부터라고 볼 수 있지만, 이론적인 함의에 대한 조직몰입의 연구는 부족하고 조직몰입에 미치는 영향에 국한되거나, 조직몰입이 미치는 영향에 관한 연구에 국한되는 것이 대부분이며, Allen과 Meyer(1990), Meyer 외(1998)의 조직몰입을 형태별로 구분하여 광범위하게 조직몰입을 연구하는데 활용되고 있으나 서구사회를 중심으로 이들의 연구가 대부분 이루어졌기 때문에, 이론의 일반화라는 관점에서 볼 때 한국적 상황에서는 정서적 몰입과 규범적 몰입 간의 개념적인 구분이 어렵다(배귀희, 김영환 2006).

그러나 선행연구 중에서는 조직몰입의 개념을 조직의 가치를 적극적으로 수용하고, 조직을 위해 헌신적으로 노력하며, 조직의 일원으로 남아있기를 원하는 심리상태로 정의하고, 조직몰입의 수준을 알아보기 위해 조직이나 목표를 향한 조직원의 마음가짐이나 행동, 태도 등을 일체감과 충성심, 몰입도에 관한 세 항목으로 나누어 측정하거나(김영민, 2004), 조직몰입은 조직 구성원의 정서적 애착을 통해 나타나는 조직에 대한 자신의 동일시로 보고, 이러한 조직몰입을 조직에 대한 일체화의 의미적 변수로 하나의 항목으로 측정하였다(최영신, 2017).

또한 조직몰입을 소속되어있는 조직에 대한 목표와 개인의 가치가 일

치할 때 조직에 대한 몰입도는 높아질 것이며, 이로 인하여 높은 직무성으로 이어지며, 직무성장에 따르는 보상체계를 통하여 목표에 대한 가치 달성으로 인한 조직생활의 만족도를 가져오는 것으로 정의하고, 조직몰입에 대해 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입으로 나누어 측정하였다(김일범, 2012). 학자들마다 다양하게 분류하고 있는 조직몰입의 형태별 구분을 종합하여 정리하면 조직의 목표와 가치관의 내재화정도, 이익과 보상의 합리적 교환 관계에 기초한 긍정적이거나 낮거나 부정적인 성향의 정도로 분류하고 있다.

또, 조직에 투여한 노력과 희생으로 인해 조직에서 이탈하는 것이 비용이 많이 들거나 매우 어려운 상황에서 조직의 성공을 위해서 노력하는 것이나 사회적 유대관계를 단념 등으로 인해 조직에 대해서 가지게 되는 사회적 관계에 대한 애착, 조직규범에 대한 애착, 조직에 대해 근속성과 충성심 및 애착심을 갖는 정도, 투자된 부분을 존속시키려는 계속성, 조직과의 강한 동일시 또는 조직에의 심취, 조직에 강한 자긍심을 느끼며 조직이 추구하는 목표를 수용하고 조직을 위한 노력을 하려는 의사를 가진 상태 등으로 분류하고 있다.

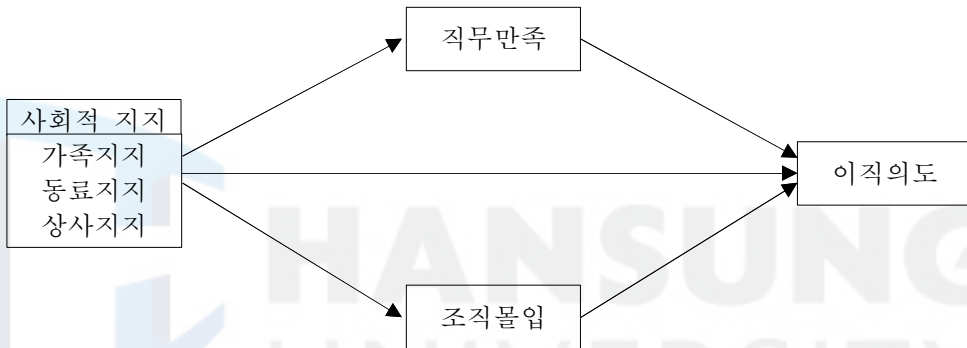
이렇듯 조직몰입은 조직전체 구성원의 태도와 감정을 반영하여 조직의 목적달성을 하려고 한다는 점에서 다양한 포괄성을 지니고 있으며, 다양한 형태로 나타날 수 있다.

본 연구에서는 여러 관점으로 구분되었던 조직몰입의 유형을 절충적으로 접근하여 조직몰입을 포괄적으로 보아 하나의 변수로 연구를 진행하였다.

Ⅲ. 연구 설계

3.1 연구모형

지금까지 연구목적과 선행연구 고찰을 바탕으로 사회적 지지를 독립변수, 이직의도를 종속변수, 직무만족과 조직몰입을 매개변수로 설정하여 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.2 가설의 설정

연구모형을 토대로 다음과 같이 세부적인 연구가설을 설정하면 다음과 같다.

선행연구를 바탕으로 사회적 지지인 가족지지, 동료지지, 상사지지는 이직의도에 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위하여 사회적지지인 가족지지, 동료지지, 상사지지를 독립변수로 설정하고, 이직의도를 종속변수로 설정하여 다음과 같은 가설1을 설정하였다.

사회적 지지는 직무수행에 있어서 발생하는 긴장의 부정적인 효과를 줄이는데 큰 역할을 한다. 특히, 직무수행 중에 많은 긴장을 발생하는 직군에서

사회적 지지의 역할에 대해 많은 연구자들이 관심을 가졌다. 사회적 지지는 스트레스가 높은 직업에서 잠재적으로 유해한 효과를 제거하거나 방어하고, 스트레스를 강하게 유발하는 직업에서 성공적으로 대처할 수 있도록 도와준다는 연구결과가 상당하다(Cole et al., 2005; Johnson & Hall, 1988). 사회적 지지는 직무만족과 직무몰입, 그리고 인지된 성과를 높인다(Searle, Bright & Bochner, 2001). 또한 상급자의 지지는 간호사의 이직률을 크게 줄이는 것으로 입증되었습니다. 작업장에서의 지지자들과 긍정적인 작업장 분위기, 관리자에 의해 직접적으로 영향을 받는 많은 요소들도 간호사의 이직률을 줄일 수 있다(Shader, Broome, Broome, West, & Nash, 2001; Tai et al., 1998; Winstead et al. 1995). 특히, 상사로부터의 지지는 간호사의 이직의도를 낮춘다는 연구결과가 상당하다(Galletta, Portoghese, Penna, Battistelli, & Saiani, 2011; Willemse, de Jonge, Smit, Depla, & Pot, 2012). 뿐만 아니라, 동료로부터의 지지도 그것이 없었다면 그만둘 수도 있는 작업장에서의 부정적 환경을 견뎌내도록 도와주는 끈끈한 보호막으로서 역할을 한다(Mossholder, Settoon, & Henagan, 2005; Moynihan & Pandey, 2007).

가설 1 : 사회적 지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 가족지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 동료지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 상사지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

사회적 지지는 작업장에서 동료, 상급자 등 다른 사람들이 대상자에게 도움을 주는 또는 도움을 주고자하는 행동을 말한다. 이러한 의미에서, 사회적 지지는 요양보호사가 갖게 되는 직업상의 자원 중에서 가장 중요한 자원 중에 하나이다(Hamaideh, 2011; Pohl & Galletta, 2016; Poulsen, Kahn, Poulsen, Kahn, & Poulsen, 2016). 이러한 직업상의 자원은 직무수행과정에서 발생하는 많은 스트레스와 탈진에 대처하는데 도움이 되고, 스트레스와 탈진은 없애는데 도움을 준다(Bakker & Demerouti, 2013). 특히, 간호 영역에서 사회적 지지는 직무만족에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과가 있다

(Vroom, 1964; Hamaideh, 2011; Kwak, Chung, Xu, & Eun-Jung, 2010; Pohl & Galleta, 2016). 이러한 선행연구와 이론적 근거를 바탕으로, 직업상의 자원인 사회적 지지가 높을수록 요양보호사의 직무만족이 높을 것이라는 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 2 : 사회적 지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 가족지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 동료지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 상사지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Eisenberger et al.(1986)은 사회교환이론에 근거하여 조직의 구성원들은 자신이 받는 사회적 지지의 정도에 따라 조직몰입을 조정하기 위해 상호간의 호혜성을 강조하는 사회적 교환의 원칙을 따른다고 주장하였다. 즉, 자신이 높은 사회적 지지를 받으면 조직몰입이 높아지고 자신이 낮은 사회적 지지를 받으면 조직몰입이 낮아진다는 것이다. 다시 말해, 구성원들은 자신의 조직이나 사회가 지원적이라고 믿게 되면 자신의 조직에 대해 충성하는 것이 의무화된다고 느끼게 되고, 이러한 의무감은 조직몰입을 높이게 된다는 것을 발견하였다(Eisenberger et al. 2001). 이러한 선행연구를 바탕으로 사회적지지인 가족지지, 동료지지, 상사지지는 조직몰입에 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위하여 사회적 지지인 가족지지, 동료지지, 상사지지를 독립변수로 설정하고, 조직몰입을 종속변수로 설정하여 다음과 같은 가설3을 설정하였다.

가설 3 : 사회적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 가족지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 동료지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 상사지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무만족은 간호사들의 이직의도와 유의미한 관련성 때문에 간호사들의 직무조건을 설명하는 개념 중의 하나로 사용되고 있다. 선행연구에 의하면,

직무만족은 이직의도와 자발적퇴직에 직접적인 영향을 미친다(Gangadhraiah et al. 1990, Kramer & Schmalenberg 1991, Hellman 1997, Mathews & Campbell 2001, Ingersoll et al. 2002, Ruggiero 2005). 이러한 다양한 선행 연구를 바탕으로 요양보호사의 직무만족은 이직의도에 부정적 영향을 미친다는 가설을 설정하였다.

가설 4 : 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무몰입은 특정한 조직과 자신을 동일시하거나 그 조직에 관여하는 상대적 정도를 나타낸다. 다시 말해, 조직몰입은 구성원이 자신의 조직에 감정적으로 애착을 가지거나 동일시하거나 관여하는 정도를 나타낸다. 사회적 지지와 마찬가지로, 조직몰입은 이직의도의 가장 중요하게 영향을 미치는 요인 중의 하나이다(Allen and Shanock, 2013; Mathieu and Zajac, 1990). 이러한 다양한 선행연구를 바탕으로 요양보호사의 조직몰입은 이직의도에 부정적 영향을 미친다는 가설을 설정하였다.

가설 5 : 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

앞에서 제시한 사회적 지지와 직무만족과의 내생적인 관계, 그리고 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에 더하여, 직무만족과 조직몰입이 모두 이직의도를 줄인다는 선행연구의 결과를 더하게 되면, 직무만족과 조직몰입은 요양보호사의 사회적 지지와 이직의도 사이에서 매개적인 역할을 한다는 결론에 도달하게 된다. 문헌에서는 매개효과의 정도가 부분적인지 완전한 매개효과인지에 대해서는 일관되지 않는다. Rhoades et al. (2001)는 조직몰입이 사회적 지지와 이직의도 사이의 관계를 완전히 매개한다는 결과를 도출하였다. 하지만, Allen et al.(2003)의 경우는, 직무만족과 조직몰입이 사회적 지지와 이직의도를 매개하지만 그 정도는 부분적 매개효과에 불과하다고 보고하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족과 조직몰입은 매개효과를 보인다는 가설을 검증하기 위하여 사회적 지지를 독립변수

로 설정하고, 이직의도를 종속변수로 설정하고, 직무만족과 조직몰입을 매개변수로 설정하여 가설 6을 설정하였다.

가설 6 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족과 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.

가설 6-1 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족과 조직몰입은 이중매개효과를 보일 것이다.

가설 6-2 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.

가설 6-3 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.

3.3 연구대상

이 연구의 주요 연구대상은 노인장기요양보험 제도에 의해 설립된 노인재가요양시설에 근무하는 요양보호사이다. 먼저, 노인장기요양보험제도를 살펴보면 다음과 같다. 고령화가 늘어나면서 핵가족화로 여성들의 경제활동 참여가 증가하며 종래에 가족의 부담으로 인식되었던 노인의 수발문제가 개인의 가계에 부담으로 그치지 않고 사회적으로 국가적인 책무가 되어 지고 있다. 이러한 사회 환경 변화에 대처하기 위하여서 사회보험 및 조세방식으로 재원을 마련하여 노인문제를 해결하고자 도입한 제도가 노인장기요양보험 제도이며, 노인장기요양보험 제도의 목적은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하기 위함이다(보건복지부, 2014).

다음으로, 노인복지법 제39조의2에는 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지

원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 하며, 장기요양기관의 종류는 대상자들이 입소하여 24시간 생활을 하는 노인요양시설과 적은 인원이 생활하며 노인요양공동생활가정의 시설급여로 제공되어지는 기관과 일정기간 안에 생활하는 단기보호시설과 야간에는 집에서 생활하며 주로 낮 시간에 이용하는 주·야간보호시설과 재가 서비스만 제공하는 방문간호, 방문목욕, 방문요양, 복지 용구를 공급하는 기타 재가급여 제공기관이 있다.

이 연구의 대상인 요양보호사란 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가 시설에서 신체 및 가사지원서비스를 제공하는 인력이며(보건복지부, 2018), 요양보호사의 구체적 역할은 요양보호 대상자의 신체를 돌보는 업무와 식사, 배설, 목욕, 이동, 청소, 외출 돕기 등의 일상 업무 보조와 생활 상담을 지원한다(보건복지부, 2014). 요양보호사의 자격은 요양보호사교육기관에서 소정의 교육과정을 이수하고 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격취득시험에 합격한 자에게 주어진다(보건복지부, 2018).

본 연구는 설문지에 의한 조사연구로 2020년 7월 11일~ 2020년 7월 30일까지 서울시 및 경기도의 노인재가요양시설 중에서 동의한 노인재가요양시설의 부서장과 사전에 약속을 통해서, 연구자가 노인재가요양시설을 직접 방문하여 총 620부의 설문지를 부서장을 통하여 노인재가요양보호사에게 배부하였다. 설문지 작성은 연구에 동의한 대상자들의 자기 기입방법을 통하여 이루어졌으며, 설문지의 수집은 2020년 8월 1일~ 2020년 8월 10일까지 연구자가 직접 방문하여 수거하였다. 총 620명의 대상자 중 조사에 동의하고 응답한 대상자는 605명으로 설문지 회수율은 97.6%로 나타났고, 이 중에서 설문응답이 불성실하거나 미응답이 많은 12부를 제외한 593명으로 분석율은 95.6%로서 최종분석 대상으로 삼았다.

3.4 측정도구 구성

3.4.1 사회적지지

본 연구에서 사용한 사회적 지지척도는 Tomas & Ganster(1995)와 King et al(1995)에서 사용한 척도를 윤창영(2001), 조광주(2008)가 수정하여 사용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 3개의 하위변인으로 구성되었으며, 상사지지, 동료지지, 가족지지로서 각 하위변인은 8개로 구성되었고, 총 24개의 문항으로 구성하였다. 그리고 Likert 5점 척도를 사용하여 점수가 높을수록 사회적지지가 높음을 의미한다. 선행연구에서의 척도의 신뢰도는 상사지지 0.881, 동료지지 0.837, 가족지지는 0.910으로 나타났다.

3.4.2 이직의도

본 연구에서 사용한 이직의도척도는 Becker(1992), 홍정영(2014)이 사용한 척도를 본 연구에 맞도록 수정하여 사용하였다. 이 척도는 단일 변인으로 구성되었으며, 총 6개의 문항으로 구성하였다. 그리고 Likert 5점 척도를 사용하여 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 선행연구에서의 척도의 신뢰도는 0.956으로 나타났다.

3.4.3 직무만족

본 연구에서 사용한 직무만족척도는 Brayfield & Rothe(1951)가 개발한 척도를 남기민(1989)이 수정하여 사용한 척도를 본 연구에 맞도록 수정하여 사용하였다. 이 척도는 단일 변인으로 구성되었으며, 총 8개의 문항으로 구성하였다. 그리고 Likert 5점 척도를 사용하여 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 선행연구에서의 척도의 신뢰도는 0.93으로 나타났다.

3.4.4 조직몰입

본 연구에서 사용한 조직몰입척도는 Porter et al.(1974)이 개발한 척도를 조경호(1993)가 번역하여 수정하여 사용한 척도를 본 연구에 맞도록 수정하여 사용하였다. 이 척도는 단일 변인으로 구성되었으며, 총 8개의 문항으로 구성하였다. 그리고 Likert 5점 척도를 사용하여 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 선행연구에서의 척도의 신뢰도는 0.902로 나타났다.

3.5 통계처리방법

본 연구에서는 설문지의 데이터 코딩을 거쳐 SPSS ver 23.0, Process Macro 3.5를 사용하여 자료처리를 실시하였으며, 유의수준은 $p < 0.05$ 로 설정하여 분석을 실시하였다.

첫째, 표본의 인구통계학적 요인에 대해서는 빈도수와 백분율을 산출하는 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정변수에 대한 타당성 분석을 위하여 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 내적 일관성을 분석할 수 있는 Cronbach's Alpha값을 사용하였다.

셋째, 측정변수의 분포를 분석하기 위하여 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 산출하는 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 측정변수간의 상관관계를 분석하기 위하여 상관분석을 실시하였다.

다섯째, 표본의 인구 통계적 요인에 따른 사회적지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 차이를 분석하기 위하여 t검증 및 분산분석을 실시하였다. 분산분석 후 차이가 있는 집단에 대해서는 사후검증인 Duncan test를 실시하였다.

여섯째, 측정변수간의 직접효과를 분석하기 위하여 단순회귀분석 및 다중회귀분석을 실시하였다.

일급제, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족 및 조직 몰입의 이중매개효과를 분석하기 위하여 Baron & Kenny(1987)의 3단계 매개효과를 실시하였으며, 통계적 검증을 위하여 Bootstrapping검증을 실시하였다.



IV. 결과분석

4.1 표본의 인구 통계적 요인에 대한 분석

[표 4-1] 표본의 인구 통계적 요인에 대한 분석

구 분		빈도	퍼센트
성별	남자	54	9.1
	여자	539	90.9
결혼여부	미혼	30	5.1
	기혼	483	81.5
	사별/이혼	80	13.5
연령	30대	19	3.2
	40대	75	12.6
	50대 이상	499	84.1
종교	천주교	85	14.3
	불교	109	18.4
	기독교	243	41.0
	기타	7	1.2
	무교	149	25.1
학력	고졸이하	399	67.3
	전문대졸	116	19.6
	대졸	62	10.5
	대학원졸	16	2.7
월 소득	100만원 미만	204	34.4
	100-150만원 미만	150	25.3
	150-200만원 미만	170	28.7
	200만원 이상	69	11.6
재직기간	1년 미만	153	25.8
	1-2년 미만	146	24.6
	2-3년 미만	110	18.5
	3년 이상	184	31.0
이직경험	없다	282	47.6
	1회	150	25.3
	2회	89	15.0
	3회 이상	72	12.1
합계		593	100.0

표본의 인구 통계적 요인에 대해서 빈도분석을 실시한 결과는 [표 4-1]과 같다. 성별에서는 여자가 90.9%, 남자가 9.1%로 나타났으며, 결혼여부에서는 기혼이 81.5%로 가장 많았으며, 사별/이혼, 미혼의 순으로 나타났다. 연령에

서는 50대 이상이 84.1%로 가장 많았으며, 40대, 30대의 순으로 나타났고, 종교에서는 기독교가 41.0%로 가장 많았으며, 무교, 불교, 천주교, 기타의 순으로 나타났다. 학력에서는 고졸이하가 67.3%로 가장 많았으며, 전문대졸, 대졸, 대학원졸의 순으로 나타났으며, 월 소득에서는 100만원 미만인 34.4%로 가장 많았으며, 150-200만원 미만, 100-150만원 미만, 200만원 이상의 순으로 나타났다. 재직기간에서는 3년 이상이 31.0%로 가장 많았으며, 1년 미만, 1-2년 미만, 2-3년 미만의 순으로 나타났고, 이직경험에서는 없다가 47.6%로 가장 많았으며, 1회, 2회, 3회 이상의 순으로 나타났다.

4.2 측정변수에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인분석은 변수 간의 상관행렬로부터 공통요인을 추출해 변수 간의 상관관계를 설명하고, 공통요인과의 관계에 의해 각 변수의 성질을 간결한 형태로 기술해주는 방법이다. 본 연구에서는 정보의 손실을 최대한 감소하면서 많은 문항들을 가능한 적은 수의 요인으로 축소 또는 추출하고자 주성분분석을 실시하였으며, 요인의 회전은 요인간의 상호독립성을 유지해 회전하는 직교회전인 Varimax Rotation을 사용하였다. 요인수의 결정은 아이겐값 1.0 기준으로 분석하였다. 또한 각 요인의 적재치가 0.5 이하인 경우, 타 요인의 적재치가 0.5 이상인 경우, 문항이 타 요인에 포함되는 경우도 분석에서 제외하였다. 그리고 요인분석의 적합 도를 분석하기 위해 KMO값을 사용하였고, 통계적 검증 방법으로 Bartlett의 구형성 검증을 실시하였다.

설문지의 신뢰도를 검증하기 위해 가장 많이 사용되는 것은 내적일관성 계수인 Cronbach's를 이용하였다. 내적일관성이란 측정도구를 구성하고 있는 부분 및 문항들에 대해서 응답자의 반응 일관성을 분석하는 것으로서 동일 설문을 비슷한 집단에 재배포하였을 경우, 동일한 결과를 얻을 수 있는가로 해석될 수가 있다.

Cronbach's 값은 측정도구의 일관성을 측정할 수 있는 계수로 측정도구의 신뢰성을 평가하는 척도이다. 일반적으로 0-1까지의 값을 가질 수 있고, 1에 가까울수록 신뢰도가 높다고 판단한다. 사회과학에서는 일반적

으로 0.8-0.9의 값은 신뢰도가 매우 높다고 판단하며, 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 판단할 수가 있다.

[표 4-2] 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	직무만족	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
만족2	.801	4.299	53.733	53.733	.869
만족1	.778				
만족5	.776				
만족4	.755				
만족8	.734				
만족3	.725				
만족7	.723				
만족6	.542				

KMO=.867, $\chi^2=2210.614$, df=28, p=.000

직무만족에 대한 요인분석 결과는 [표 4-2]와 같다. 직무만족에 대한 요인 분석은 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 4.299이었으며, 요인 적재치는 53.733으로 직무만족에 대한 측정문항의 설명력은 53.773%인 것으로 볼 수 있다. 또한 KMO=0.867, Approx- $\chi^2=2210.614$ 로서 통계적으로 유의미한 것으로 나타나고 있어 직무만족에 대한 요인분석 결과가 적합하다는 것을 알 수 있다($\chi^2=2210.614$, $p<0.001$). 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 직무만족이라는 요인 명을 사용하여 분석하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.869로서 직무만족의 신뢰도가 높은 수준임을 알 수 있었다.

[표 4-3] 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	조직몰입	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
몰입6	.866	5.360	67.002	67.002	.929
몰입7	.838				
몰입4	.834				
몰입5	.833				
몰입8	.830				
몰입2	.807				
몰입3	.801				
몰입1	.733				

KMO=.942, $\chi^2=3180.428$, df=28, p=.000

조직몰입에 대한 요인분석 결과는 [표 4-3]과 같다. 조직몰입에 대한 요인 분석은 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 5.360이었으며, 요인 적재치는 67.002로 조직몰입에 대한 측정문항의 설명력은 67.002%인 것으로 볼 수 있다. 또한 KMO=0.942, Approx- $\chi^2=3180.428$ 로서 통계적으로 유의미한 것으로 나타나고 있어 조직몰입에 대한 요인분석 결과가 적합하다는 것을 알 수 있다($\chi^2=3180.428$, $p<0.001$). 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 조직몰입이라는 요인 명을 사용하여 분석하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.929로서 조직몰입의 신뢰도가 높은 수준임을 알 수 있었다.

[표 4-4] 사회적 지지에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항	가족지지	동료지지	상사지지	아이겐값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
지지21	.815	.213	.106	5.394	22.474	22.474	.922
지지23	.813	.155	.203				
지지18	.797	.109	.209				
지지22	.797	.212	.157				
지지20	.774	.167	.116				
지지19	.723	.239	.210				
지지17	.685	.239	.246				
지지24	.645	.270	.253	5.358	22.326	44.799	.928
지지12	.201	.775	.210				
지지11	.194	.751	.269				
지지14	.165	.736	.292				
지지15	.229	.735	.243				
지지10	.220	.735	.329				
지지13	.246	.732	.326				
지지16	.238	.729	.316	5.273	21.971	66.770	.929
지지9	.253	.656	.310				
지지5	.247	.273	.781				
지지1	.109	.201	.770				
지지4	.277	.312	.749				
지지3	.257	.255	.743				
지지2	.117	.251	.726				
지지6	.188	.350	.716				
지지7	.295	.361	.696				
지지8	.230	.376	.676				

KMO=.957, $\chi^2=10474.562$, df=276, p=.000

사회적 지지에 대한 요인분석 결과는 [표 4-4]와 같다. 사회적 지지에 대한 요인분석은 총 3개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인의 아이겐값은 1.0 이상이었으며, 각 요인 적재치는 모두 0.5 이상, 타요인의 요인 적재치는 0.5 이하로 나타나고 있었다. 그리고 총 누적변량은 66.770으로서 사회적 지지에 대한 측정문항의 설명력은 66.770%인 것으로 볼 수 있다. 또한

KMO=0.957, Approx- $\chi^2=10474.562$ 로서 통계적으로 유의미한 것으로 나타나고 있어 사회적 지지에 대한 요인분석 결과가 적합하다는 것을 알 수 있다($\chi^2=10474.562$, $p<0.001$). 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술 평균을 산출하여 가족지지, 동료지지, 상사지지라는 요인 명을 사용하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.922-0.929로서 사회적 지지의 신뢰도가 높은 수준임을 알 수 있었다.

[표 4-5] 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	이직의도	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
이직4	.808	3.554	59.240	59.240	.860
이직3	.795				
이직5	.779				
이직6	.761				
이직1	.751				
이직2	.720				

KMO=.861, $\chi^2=1476.801$, $df=15$, $p=.000$

이직의도에 대한 요인분석 결과는 [표 4-5]와 같다. 이직의도에 대한 요인 분석은 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 3.554이었으며, 요인 적재치는 59.240으로 이직의도에 대한 측정문항의 설명력은 59.240%인 것으로 볼 수 있다. 또한 KMO=0.861, Approx- $\chi^2=1476.801$ 로서 통계적으로 유의미한 것으로 나타나고 있어 이직의도에 대한 요인분석 결과가 적합하다는 것을 알 수 있다($\chi^2=1476.801$, $p<0.001$). 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 이직의도라는 요인 명을 사용하여 분석하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.860으로서 이직의도의 신뢰도가 높은 수준임을 알 수 있었다

4.3 측정변수에 대한 기술 통계분석

[표 4-6] 측정변수에 대한 기술 통계분석

구 분		N	평균	표준편차	왜도	첨도
사회적 지지	상사지지	593	3.86	.65	-.33	.60
	동료지지	593	3.76	.61	-.21	.77
	가족지지	593	3.90	.64	-.49	.92
	전체	593	3.84	.55	-.24	.89
직무만족		593	3.84	.62	-.72	2.07
조직몰입		593	3.72	.69	-.56	1.22
이직의도		593	2.51	.76	.15	-.22

측정변수에 대한 기술 통계분석 결과는 [표 4-6]과 같다. 사회적 지지는 3.84로 높은 수준으로 나타났으며, 하위변수를 보면, 가족지지가 3.90으로 가장 높게 나타났으며, 상사지지(M=3.86), 동료지지(M=3.76)의 순으로 나타났다. 직무만족은 3.84, 조직몰입은 3.72로 다소 높은 수준으로 나타났고, 이직의도는 2.51로 다소 낮은 수준으로 나타났다. 그리고 측정변수의 정규성을 검증하기 위하여 왜도와 첨도 값을 분석하는데, 왜도는 ± 3.0 , 첨도는 ± 10.0 사이에 있을 때 정규성이 있다고 판단한다. 본 연구에서의 왜도는 -0.72-0.15, 첨도는 -0.22-2.07로 나타나고 있어 사회적지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도가 정규분포를 따르는 것으로 나타났다.

4.4 측정변수간의 상관관계분석

[표 4-7] 측정변수간의 상관관계분석

구 분	상사지지	동료지지	가족지지	직무만족	조직몰입	이직의도
상사지지	1					
동료지지	.706***	1				
가족지지	.542***	.556***	1			
직무만족	.494***	.441***	.395***	1		
조직몰입	.688***	.575***	.480***	.596***	1	
이직의도	-.432***	-.315***	-.282***	-.378***	-.403***	1

측정변수간의 상관관계를 분석한 결과는 [표 4-7]과 같다. 대체로, 기존의 연구결과와 일치하는 상관관계의 결과를 보이고 있다. 상사지지, 동료지지, 가족지지, 직무만족, 조직몰입 간에는 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 상사의 지지와 동료의 지지는 정의 상관관계를 보이고, 상사의 지지와 가족의 지지는 정의 상관관계를 보이며, 동료의 지지와 가족의 지지는 정의 상관관계를 보인다. 대체로 사회적 지지의 구성요소는 직무만족과 정의 상관관계를 보이고, 조직몰입과도 정의 상관관계를 보인다. 또한, 상사지지, 동료지지, 가족지지, 직무만족, 조직몰입은 이직의도와 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 그리고 상관계수 값이 -0.432-0.706 사이에 존재하고 있어 측정변수간의 상관계수가 0.8이하로 높게 나타나고 있지 않았으며, 즉 본 연구에서 나타난 측정변수간의 방향성이 본 연구자가 설정한 방향과 동일한 것으로 판별타당성이 있는 것으로 나타났다.

4.5 인구 통계적 요인에 따른 사회적 지지에 대한 차이 분석

표본의 인구 통계적 요인에 따른 사회적 지지에 대해서 차이를 분석한 결과는 [표 4-8]과 같다.

첫째, 성별 사회적 지지의 차이는 유의미한 차이를 발견하지 못했다. 다만 여자가 남자에 비해 사회적지지의 정도가 평균적으로 높은 것으로 나타났다.

둘째, 결혼여부에 따른 사회적 지지의 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

셋째, 연령에 따른 사회적 지지의 차이에서도 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

넷째, 종교에 따른 사회적 지지의 차이에 있어서도 대체로 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

다섯째, 학력에 따른 사회적 지지의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

여섯째, 월 소득에서는 사회적 지지에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=4.869$, $p<0.01$), 150-200만원에서 사회적 지지가 가장 낮은 것으로 나타났고, 하위변수에서는 상사지지($F=6.691$, $p<0.001$), 동료지지($F=4.565$, $p<0.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 150-200만원 미만에서 가장 낮은 것으로 나타났다.

일곱째, 재직기간에 따른 사회적 지지의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

여덟째, 이직경험에서는 사회적 지지($F=3.512$, $p<0.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 3회 이상에서 사회적 지지가 가장 낮고, 없다 에서 사회적 지지가 가장 높게 나타났다. 하위변수에서는 가족지지($F=3.937$, $p<0.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 없다 에서 가족지지가 가장 높게 나타났다.

[표 4-8] 인구 통계적 요인에 따른 사회적지지에 대한 차이 분석

구 분		상사 지지	동료 지지	가족 지지	사회적 지지
성별	남자	3.76±.70	3.68±.64	3.88±.56	3.77±.53
	여자	3.88±.65	3.77±.61	3.90±.65	3.85±.55
	t	-1.269	-.942	-.233	-.952
결혼여부	미혼	3.62±.69	3.69±.69	3.99±.42	3.77±.50
	기혼	3.87±.63	3.77±.59	3.90±.65	3.84±.53
	사별/이혼	3.91±.76	3.73±.71	3.87±.69	3.84±.66
	F	2.331	.321	.376	.292
연령	30대	3.72±.58	3.76±.72	3.84±.56	3.78±.55
	40대	3.73±.71	3.81±.57	3.92±.64	3.82±.54
	50대 이상	3.89±.65	3.75±.62	3.90±.65	3.84±.55
	F	2.424	.352	.119	.194
종교	천주교	3.89±.54	3.82±.52	4.01±.56	3.91±.45
	불교	3.93±.67	3.86±.64	3.87±.72	3.89±.61
	기독교	3.86±.65	3.74±.60	3.89±.61	3.83±.52
	무교	3.86±.52	3.86±.27	3.86±.28	3.86±.31
	기타	3.81±.71	3.68±.67	3.86±.68	3.78±.59
	F	.569	1.726	.893	.994
학력	고졸이하	3.91±.62	3.78±.58	3.91±.61	3.86±.52
	전문대졸	3.78±.62	3.73±.64	3.84±.63	3.78±.54
	대졸	3.80±.81	3.75±.75	3.92±.80	3.82±.66
	대학원졸	3.68±.86	3.52±.60	3.95±.80	3.71±.66
	F	1.870	1.057	.333	.971
월 소득	100만원 미만	3.94±.64b	3.80±.57b	3.91±.62	3.89±.53b
	100-150만원 미만	3.96±.67b	3.80±.62b	3.94±.65	3.90±.55b
	150-200만원 미만	3.68±.66a	3.62±.66a	3.82±.66	3.71±.57a
	200만원 이상	3.89±.56b	3.88±.57b	3.95±.67	3.91±.48b
	F	6.691***	4.566**	1.153	4.869**
재직기간	1년 미만	3.77±.65	3.68±.63	3.91±.59	3.79±.51
	1-2년 미만	3.86±.62	3.74±.62	3.87±.65	3.82±.54
	2-3년 미만	3.92±.64	3.81±.64	3.91±.67	3.88±.57
	3년 이상	3.91±.69	3.81±.58	3.89±.67	3.87±.56
	F	1.730	1.467	.130	.899
이직경험	없다	3.92±.65	3.83±.62	3.99±.66b	3.91±.56b
	1회	3.86±.64	3.71±.60	3.81±.61a	3.79±.53ab
	2회	3.79±.63	3.70±.56	3.81±.62a	3.77±.52ab
	3회 이상	3.74±.71	3.65±.68	3.81±.61a	3.73±.53a
	F	1.876	2.542	3.937**	3.512*
합계		3.86±.65	3.76±.61	3.90±.64	3.84±.55

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

4.6 인구통계적 요인에 따른 직무만족에 대한 차이 분석

표본의 인구통계적 요인에 따른 직무만족에 대한 차이를 분석한 결과는 [표 4-9]와 같다.

첫째, 성별 직무만족의 차이는 유의미한 차이를 발견하지 못했다. 다만 여자가 남자에 비해 직무만족의 정도가 평균적으로 높은 것으로 나타났다.

둘째, 결혼여부에 따른 직무만족의 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

셋째, 연령에 따른 직무만족의 차이에서도 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

넷째, 종교에 따른 직무만족의 차이에 있어서도 대체로 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

다섯째, 학력에 따른 직무만족의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

여섯째, 월 소득에 따른 직무만족의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

일곱째, 재직기간에 따른 직무만족의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

여덟째, 이직경험에 따른 직무만족의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

[표 4-9] 인구 통계적 요인에 따른 직무만족에 대한 차이 분석

구 분		직무만족
성별	남자	3.78±.64
	여자	3.85±.61
	t	-.728
결혼여부	미혼	3.82±.42
	기혼	3.85±.60
	사별/이혼	3.81±.74
	F	.144
연령	30대	3.78±.60
	40대	3.77±.63
	50대 이상	3.85±.62
	F	.684
종교	천주교	3.97±.53
	불교	3.81±.72
	기독교	3.84±.56
	무교	3.98±.27
	기타	3.79±.67
	F	1.366
학력	고졸이하	3.83±.60
	전문대졸	3.86±.54
	대졸	3.86±.74
	대학원졸	3.94±.91
	F	.270
월 소득	100만원 미만	3.85±.65
	100-150만원 미만	3.84±.61
	150-200만원 미만	3.80±.57
	200만원 이상	3.94±.64
	F	.917
재직기간	1년 미만	3.79±.63
	1-2년 미만	3.81±.58
	2-3년 미만	3.91±.56
	3년 이상	3.87±.66
	F	.959
이직경험	없다	3.87±.60
	1회	3.84±.63
	2회	3.80±.58
	3회 이상	3.76±.70
	F	.761
합계		3.84±.62

4.7 인구 통계적 요인에 따른 조직몰입에 대한 차이 분석

표본의 인구 통계적 요인에 따른 조직몰입에 대한 차이를 분석한 결과는 [표 4-10]과 같다.

첫째, 성별 조직몰입의 차이는 유의미한 차이를 발견하지 못했다. 다만 여자가 남자에 비해 조직몰입의 정도가 평균적으로 높은 것으로 나타났다.

둘째, 결혼여부에 따른 조직몰입의 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

셋째, 연령에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=3.736$, $p<0.05$), 30대에서 조직몰입이 가장 높게 나타났다

넷째, 종교에 따른 조직몰입의 차이에 있어서도 대체로 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

다섯째, 학력에 따른 조직몰입의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

여섯째, 월 소득에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=6.945$, $p<0.001$), 200만 원 이상에서 조직몰입이 가장 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 재직기간에 따른 조직몰입의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

여덟째, 이직경험에 따른 조직몰입의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

[표 4-10] 인구 통계적 요인에 따른 조직몰입에 대한 차이 분석

구 분		조직몰입
성별	남자	3.60±.75
	여자	3.73±.68
	t	-1.409
결혼여부	미혼	3.70±.58
	기혼	3.73±.67
	사별/이혼	3.66±.82
	F	.359
연령	30대	3.85±.57b
	40대	3.53±.72a
	50대 이상	3.75±.68ap
	F	3.736*
종교	천주교	3.84±.53
	불교	3.74±.75
	기독교	3.73±.63
	무교	3.91±.56
	기타	3.61±.79
	F	1.791
학력	고졸이하	3.76±.65
	전문대졸	3.63±.68
	대졸	3.69±.79
	대학원졸	3.72±.97
	F	1.103
월 소득	100만원 미만	3.76±.66b
	100-150만원 미만	3.77±.72b
	150-200만원 미만	3.55±.71a
	200만원 이상	3.95±.52c
	F	6.945***
재직기간	1년 미만	3.62±.75
	1-2년 미만	3.74±.65
	2-3년 미만	3.75±.65
	3년 이상	3.78±.68
	F	1.543
이직경험	없다	3.75±.72
	1회	3.75±.64
	2회	3.70±.58
	3회 이상	3.57±.76
	F	1.415
합계		3.72±.69

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

4.8 인구 통계적 요인에 따른 이직의도에 대한 차이 분석

표본의 인구 통계적 요인에 따른 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과는 [표 4-11]과 같다.

첫째, 성별에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($t=3.300$, $p<0.01$), 남자가 여자보다 이직의도가 더 높게 나타났다.

둘째, 결혼여부에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=3.816$, $p<0.05$), 미혼에서 이직의도가 가장 높게 나타났다.

셋째, 연령에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=11.949$, $p<0.001$), 30대에서 이직의도가 가장 높게 나타났다. 학력에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=3.701$, $p<0.05$),

넷째, 종교에 따른 이직의도의 차이에 있어서도 대체로 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다.

다섯째, 학력에 따른 이직의도의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하였다. 대학원 졸에서 이직의도가 가장 높게 나타났다.

여섯째, 월 소득에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=3.232$, $p<0.05$), 200만원 이상에서 가장 높게 나타났다.

일곱째, 재직기간에 따른 이직의도의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하지 못하였다

여덟째, 이직경험에 따른 이직의도의 차이에 있어서도 유의미한 통계학적 차이를 발견하였다. 이직경험에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며($F=5.042$, $p<0.01$), 이직경험이 많을수록 이직의도가 더 높게 나타났다.

[표 4-11] 표본의 인구 통계적 요인에 따른 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		이직의도
성별	남자	2.83±.74
	여자	2.47±.76
	t	3.300**
결혼여부	미혼	2.79±.65b
	기혼	2.52±.75a
	사별/이혼	2.35±.86a
	F	3.816*
연령	30대	3.11±.97b
	40대	2.75±.78a
	50대 이상	2.45±.73a
	F	11.949***
종교	천주교	2.54±.82
	불교	2.42±.77
	기독교	2.48±.74
	무교	2.48±.62
	기타	2.60±.76
	F	1.110
학력	고졸이하	2.45±.72a
	전문대졸	2.63±.83ab
	대졸	2.55±.90a
	대학원졸	2.94±.58b
	F	3.701*
월 소득	100만원 미만	2.48±.74a
	100-150만원 미만	2.41±.81a
	150-200만원 미만	2.53±.70a
	200만 원 이상	2.74±.83b
	F	3.232*
재직기간	1년 미만	2.60±.79
	1-2년 미만	2.53±.74
	2-3년 미만	2.43±.72
	3년 이상	2.46±.77
	F	1.418
이직경험	없다	2.40±.75a
	1회	2.53±.73ab
	2회	2.61±.71bc
	3회 이상	2.75±.85c
	F	5.042**
합계		2.51±.76

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

4.9 가설의 검증

4.9.1 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 분석

가설 1 : 사회적 지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 가족지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 동료지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 상사지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-12] 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향 분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
이직의도	(상수)	4.598	.202		22.810	.000		
	상사지지	-.465	.063	-.399	-7.361***	.000	.469	2.132
	동료지지	.006	.068	.005	.088	.930	.459	2.179
	가족지지	-.081	.055	-.069	-1.488	.137	.646	1.547

R Square=.190, Adj R Square=.186, F=46.112, D-W=1.750

***p<.001

사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 분석을 실시한 결과는 [표 4-12]와 같다. R Square=0.190으로 회귀모형의 설명력이 19.0%로 나타났다. F=46.112로서 회귀모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또한 D-W값이 1.750으로 절차의 자기상관이 존재하고 있지 않았으며, 공차한계는 0.1이상, VIF값은 10.0이하로 독립변수간의 다중공선성이 존재하고 있지 않았다. 그리고 상사지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=-7.361$, $p<0.001$). 이는 상사의 지지가 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다. 하지만 동료지지와 가족지지는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

4.9.2 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향 분석

가설 2 : 사회적 지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 가족지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 동료지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 상사지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-13] 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향 분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
직무만족	(상수)	1.621	.154		10.512	.000		
	상사지지	.303	.048	.321	6.267***	.000	.469	2.132
	동료지지	.132	.052	.132	2.552*	.011	.459	2.179
	가족지지	.142	.042	.148	3.381**	.001	.646	1.547
R Square=.275, Adj R Square=.272, F=74.565, D-W=2.011								

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

사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향에 대해서 분석을 실시한 결과는 [표 4-13]과 같다. R Square=0.275로 회귀모형의 설명력이 27.5%로 나타났으며, F=74.565로서 회귀모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또한 D-W값이 2.011로 절차의 자기상관이 존재하고 있지 않았으며, 공차한계는 0.1이상, VIF값은 10.0이하로 독립변수간의 다중공선성이 존재하고 있지 않았다. 그리고 상사지지($t=6.267$, $p<0.001$), 동료지지($t=2.552$, $p<0.05$), 가족지지($t=3.381$, $p<0.01$)가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 베타값을 보면 상사지지가 0.321로 직무만족에 가장 큰 영향을 미치고 있었으며, 가족지지, 동료지지의 순으로 나타났다. 이는 상사, 동료, 가족의 지지가 높아질수록 직무만족은 증가하는 것으로 나타났다.

4.9.3 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향 분석

가설 3 : 사회적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 가족지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 동료지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 상사지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-14] 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향 분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
조직몰입	(상수)	.519	.143		3.637	.000		
	상사지지	.555	.045	.529	12.405***	.000	.469	2.132
	동료지지	.152	.048	.136	3.157**	.002	.459	2.179
	가족지지	.126	.039	.118	3.246**	.001	.646	1.547
R Square=.499, Adj R Square=.496, F=195.221, D-W=1.937								

p<.01, *p<.001

사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향에 대해서 분석을 실시한 결과는 [표 4-14]와 같다. R Square=0.499로 회귀모형의 설명력이 49.9%로 나타났으며, F=195.221로서 회귀모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또한 D-W값이 1.937로 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았으며, 공차한계는 0.1이상, VIF값은 10.0이하로 독립변수간의 다중공선성이 존재하고 있지 않았다. 그리고 상사지지(t=12.405, p<0.001), 동료지지(t=3.157, p<0.05), 가족지지(t=3.246, p<0.01)가 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 베타값을 보면 상사지지가 0.529로 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치고 있었으며, 동료지지, 가족지지의 순으로 나타났다. 이는 상사, 동료, 가족의 지지가 높아질수록 조직몰입은 증가하는 것으로 나타났다.

4.9.4 직무만족이 이직의도에 미치는 영향분석

가설 4 : 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-15] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
이직의도	(상수)	4.303	.183		23.492	.000		
	직무만족	-.468	.047	-.378	-9.931***	.000	1.000	1.000

R Square=.143, Adj R Square=.142, F=98.634, D-W=1.603

***p<.001

직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 분석을 실시한 결과는 [표 4-15]와 같다. R Square=0.143으로 회귀모형의 설명력이 14.3%로 나타났으며, F=98.634로서 회귀모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또한 D-W값이 1.603으로 절차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 그리고 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=-9.931$, $p<0.001$). 이는 직무만족이 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다.

4.9.5 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향분석

가설 5 : 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-16] 이직의도가 이직의도에 미치는 영향분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
이직의도	(상수)	4.172	.158		26.338	.000		
	조직몰입	-.447	.042	-.403	-10.691***	.000	1.000	1.000

R Square=.162, Adj R Square=.161, F=114.288, D-W=1.614

***p<.001

조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 분석을 실시한 결과는 [표 4-16]과 같다. R Square=0.162로 회귀모형의 설명력이 16.2%로 나타났으며, F=114.288로서 회귀모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또한 D-W값이 1.614로 절차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 그리고 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=-10.691$, $p<0.001$). 이는 조직몰입이 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다.

4.9.6 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 조직몰입의 이중매개효과분석

가설 6 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족과 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.

가설 6-1 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족과 조직몰입은 이중매개효과를 보일 것이다.

가설 6-2 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.

가설 6-3 : 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.

사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 조직몰입의 이중 매개효과를 분석하기 위하여 Baron & Kenny(1987)의 3단계 매개효과분석을 실시하였다. 3단계 매개효과 검증에서 매개효과가 존재하기 위해서는 3가지의 조건을 모두 충족되어야 한다.

첫째, 1단계에서 독립변수는 매개변수에 영향을 미쳐야 한다.

둘째, 2단계에서는 독립변수는 종속변수에 영향을 미쳐야 한다.

셋째, 3단계에서 매개변수를 추가로 투입하여 매개변수는 종속변수에 영향을 미쳐야 한다.

[표 4-17] 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 이직의도의 이중매개효과 분석

단계	종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	R Square	F	t
			B	표준오차	베타			
1단계	직무만족	(상수)	1.594	.154		.268	216.714	10.341
	사회적지지		.585	.040	.518			14.721***
	조직몰입	(상수)	.445	.147		.461	505.760	3.027
	사회적지지		.853	.038	.679			22.489***
2단계	이직의도	(상수)	4.661	.204		.161	113.623	22.836
		사회적지지	-.561	.053	-.402			-10.659** *
3단계	이직의도	(상수)	5.093	.215		.212	52.974	23.638
		사회적지지	-.280	.071	-.200			-3.947***
		직무만족	-.222	.057	-.179			-3.862**
		조직몰입	-.177	.060	-.160			-2.952**

p<.01, *p<.001

사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직무만족, 조직몰입의 이

중매개효과를 분석한 결과는 [표 4-17]과 같다. 1단계에서는 사회적 지지가 직무만족($t=14.721$, $p<0.001$)과 조직몰입($t=22.489$, $p<0.001$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계에서는 사회적 지지가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=-10.659$, $p<0.001$). 3단계에서는 직무만족($t=-3.862$, $p<0.01$), 조직몰입($t=-2.952$, $p<0.01$)이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 1단계, 2단계, 3단계의 조건을 모두 충족하고 있음을 알 수 있다. 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과를 통계적으로 검증하기 위하여 Bootstrapping 검증 방법을 사용하여 분석을 실시하였으며, 통계 패키지는 Process Macro 3.5를 사용하였다. 매개효과가 통계적으로 유의미한 효과를 보이기 위해서는 LLCI와 ULCI 사이에 0이 존재하지 않아야 한다.

[표 4-18] 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족, 조직몰입의 이중매개효과의 Bootstrapping 효과분석

효과		Effect	SE	LLCI	ULCI
총효과		-.561	.053	-.664	-.458
직접효과		-.280	.071	-.419	-.141
간접효과	이중매개	-.218	.069	-.425	-.153
	직무만족	-.130	.048	-.217	-.027
	조직몰입	-.151	.065	-.288	-.036

사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과 Bootstrapping 검증 결과는 [표 4-18]과 같다. 이직의도의 이중매개 효과를 통계적으로 검증한 결과, 이중매개에서는 LLCI=-0.425, ULCI=-0.153으로 통계적으로 유의미하게 매개효과를 보이는 것으로 나타났다. 또한 직무만족의 매개효과에서는 LLCI=-0.217, ULCI=-0.027로 통계적으로 유의미하게 매개효과를 보이는 것으로 나타났다. 이직의도에서는 LLCI=-0.288, ULCI=-0.036으로 통계적으로 유의미하게 매개효과를 보이는 것으로 나타났다. 즉 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직무만족과 이직의도는 매개효과를 보이고 있었으며, 직무만족과 이직의도의 이중매개효과도 유의미한 것으로 나타났다.

IV. 결론

5.1 요약 및 논의

본 연구의 목적은 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 사회적 지지, 직무만족, 이직의도, 이직의도간의 관계를 검증하고 요양보호사들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안과 장기요양보호서비스의 성공적으로 정착하는데 기본 자료로 제공하고자 하는 것이다. 연구목적을 위하여 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사 593명을 대상으로 연구를 진행하였다. 통계적 검증 방법으로 SPSS ver 23.0, Process Macro 3.5를 사용하여 자료처리를 실시하였고, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 검증, 기술 통계분석, 상관분석, t검증 및 분산분석, 단순 및 다중회귀, 매개효과검증을 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 인구 통계적 요인에 대한 분석 결과, 성별에서는 여자가 더 많았고, 결혼여부에서는 기혼이 더 많았으며, 연령에서는 50대 이상이 가장 많은 것으로 나타났다. 종교에서는 기독교, 학력에서는 고졸이하, 월 소득에서는 100만원 미만이 가장 많은 것으로 나타났다. 재직기간에서는 3년 이상, 이직경험에서는 없다가 가장 많은 것으로 나타났다.

둘째, 측정변수에 대한 타당성 분석을 위하여 요인분석을 실시한 결과, 직무만족, 이직의도, 이직의도는 단인변수로 추출되었으며, 사회적 지지는 가족지지, 동료지지, 상사지지로 산출되었다. 측정변수에 대한 신뢰도 검증 결과, 모든 변수의 Cronbach's Alpha값이 0.6이상으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 측정변수에 대한 기술 통계분석 결과, 사회적 지지는 높은 수준으로 나타났으며, 하위변수에서는 가족지지, 상사지지, 동료지지의 순으로 나타났다. 직무만족, 이직의도는 다소 높은 수준으로 나타났고, 이직의도는 다소 낮은 수준으로 나타났다. 사회적 지지, 직무만족, 이직의도, 이직의도가 정규분포를 따르는 것으로 나타났다.

넷째, 측정변수간의 상관관계를 분석한 결과, 상사지지, 동료지지, 가족지

지, 직무만족, 이직의도 간에는 정(+)의 상관관계, 상사지지, 동료지지, 가족지지, 직무만족, 이직의도는 이직의도와 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다.

다섯째, 표본의 인구 통계적 요인에 따른 사회적 지지의 차이에서는 150-200만원에서 사회적 지지가 가장 낮았으며, 상사지지, 동료지지는 150-200만원 미만에서 가장 낮았다. 이직경험에서는 3회 이상에서 사회적 지지가 가장 낮고, 없다 에서 사회적 지지가 가장 높게 나타났다. 가족지지는 없다 에서 가족지지가 가장 높았다. 연령에서는 30대에서 이직의도가 가장 높았으며, 200만원 이상에서 이직의도가 가장 높았다. 이직의도에서는 남자가 여자보다 이직의도가 더 높았고, 미혼에서 이직의도가 가장 높았다. 30대에서 이직의도가 가장 높았으며, 대학원 졸에서 이직의도가 가장 높았다. 200만원 이상에서 가장 높았으며, 이직경험이 많을수록 이직의도가 더 높았다.

여섯째, 가설의 검증 결과, 상사의 지지가 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났으며, 이는 사회적 지지와 이직의도와는 관계가 없다는 정미경(2014)의 연구결과와는 다르지만, 사회적 지지가 높아질수록 이직의도가 감소한다는 박유범(2019), 이영란(2020)의 연구결과와는 동일한 결과를 보이고 있었다. 상사, 동료, 가족의 지지가 높아질수록 직무만족은 증가하는 것으로 나타났으며, 상사, 동료, 가족의 지지가 높아질수록 이직의도는 증가하는 것으로 나타났으며, 이는 사회적 지지가 높아질수록 직무만족과 이직의도가 향상된다는 장다사로(2016), 황태옥(2019)의 연구결과와 동일한 결과를 보이고 있었다. 직무만족이 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났으며, 이직의도가 높아질수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났으며, 이는 직무만족과 이직의도가 이직의도에 부적 영향을 미친다는 윤승재(2007), 손운선(2012)의 연구결과와 동일한 것이다. 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직무만족과 이직의도는 매개효과를 보이고 있었으며, 직무만족과 이직의도의 이중매개효과도 유의미한 것으로 나타났다. 이는 직무만족은 이직의도에 직접효과만 있으며, 이직의도는 간접효과를 보인다는 박광옥, 김종경, 김세영, 장선주(2012)의 연구결과와는 다소 다르게 나타났는데 이는 선행연구의 연구대상이 최고관리자를 대상으로 연구를 진행하여 본 연구의 대상과는 직급에서 차이가 있기 때문인 것으로 판단된다.

지금까지 요약한 결과를 종합하여 보면, 사회적 지지가 증가하면 이직의도를 감소시키며, 직무만족과 이직의도는 증가하는 것으로 나타났으며, 직무만족과 이직의도는 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 또한 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직무만족과 조직몰입은 부분매개효과를 보이는 것으로 나타났다. 즉 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입을 향상시켜야 한다는 것을 알 수 있으며, 이직의도를 감소시키기 위해서는 사회적 지지 중에서 상사의 지지가 가장 중요함을 알 수 있다.

노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도를 감소시키는 것은 구인난으로 고민하는 시설, 요양보호사에게 돌봄을 받고 있는 대상자, 그들의 가족에게도 상처 및 불편함을 줄 수 있다. 이러한 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서 사회적지지가 매우 중요하며, 특히 상사의 지지를 향상시킬 수 있는 방안이 무엇보다도 선행되어야 할 것이다. 그리고 사회적 지지와 이직의도의 직접효과뿐만 아니라 직무만족과 조직몰입의 간접효과도 주목할 만한 결과인데, 이는 직무만족과 조직몰입을 향상시킴으로써 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 감소시킬 수 있기 때문이다. 이를 위하여 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 의견을 수렴할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이며, 현재 시간제로 받고 있는 급여를 월급제 및 경력에 따른 임금을 받을 수 있는 호봉제 등으로 변경해야 할 것이다. 그리고 지역 및 시설/재가근무에 따른 다르게 지급되고 있는 급여체계의 통일이 필요하며, 야간휴게시간이 보장되도록 근로계약 및 인력 증원이 필요할 것이다. 또한 현재 1인당 2.5명인 인력배치를 2명 이하로 조정하고 수가를 현실화해야 할 것이며, 이용자들에 대해서는 요양보호사의 호칭 및 업무범위에 대한 교육을 필히 실시하고, 기관장은 요양보호사가 부당 업무를 하지 않도록 기관 역할에 대한 교육도 실시하여야 할 것이다.

5.2 정책적 시사점

이 연구는 요양보호사를 대상으로 사회적 지지와 이직의도의 관계를 밝힌 소수의 실증적 연구 중 하나이다. 요양보호사에 대한 사회적 지지는 매우 낮은 수준이며, 요양보호사의 사회적 지지가 높을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 밝혔다. 특히, 사회적지지 중에서 상사의 지지가 이직의도에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타났다. 요양보호기관에서는 직장 내에서 상사가 보여주는 요양보호사에 대한 정신적 심리적 지지와 지원은 그들로 하여금 이직하고자 하는 의도를 낮추는데 상당히 유의미한 영향을 미친다는 점에서 요양보호기관의 기관장과 중간관리자들에게 행정적 역량과 소양뿐만 아니라, 요양보호사를 지도하고 관리하는 과정에서 필요한 리더십 교육이 대단히 중요하다는 사실을 알 수 있다.

또한 사회적지지 중에서 상사의 지지가 중요하다는 점은 상사와의 의사소통이 동료와의 의사소통 보다 더 크게 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 점에서, 추후 사회적지지 강화를 위한 프로그램을 마련할 경우에 동료 보다는 상하간의 신뢰관계와 사회적 지지를 구축하는데 힘을 쏟을 필요가 있다는 점을 시사한다. 나아가, 요양보호기관에서 요양보호사에 대한 상사의 지지를 높일 수 있는 조직문화의 구축과 의사소통 기법의 교육이 필요하다.

또한 사회적 지지는 상사와 동료, 가족의 모든 하위변수에서 이직의도와의 음의 상관관계를 보이고 있다. 이러한 결과는 요양보호사 개인이 조직의 구성원으로서 의미 있는 사람으로 가족으로부터 또는 상사로부터, 나아가 동료로부터 관심받고, 격려받고, 존중받는다는 느낌이 중요하다는 것을 의미한다. 사회적 지지에 대한 효과는 개인적 특성이나 환경적 요인에 따라 차이가 발생할 수 있기 때문에, 사회적 지지를 높이기 위한 다양한 추가적인 연구가 필요하다고 생각된다.

이 연구는 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 조직몰입과 직무만족의 이중매개효과를 검증한 연구로 의미가 있다. 즉, 사회적 지지는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만, 조직몰입과 직무만족을 통해 간접적으로 영향을 미친다는 것이다. 이러한 결과는 조직몰입과 직무만

족을 높임으로써 사회적지지의 영향을 더욱 공고히 할 수 있고, 이직의도를 낮출 수 있다는 것을 의미한다.

실무적 차원에서 시사점을 찾는다면, 각종 스트레스가 만연한 요양보호사의 직무환경에서, 그리고 코로나19 상황에서 스트레스에 쌓여 있는 고객과 보호자와의 관계 속에서, 코로나19로부터 자신을 보호해야 하는 척박한 환경 속에서 요양보호제도의 개선과 경제적 복지적 차원에서 요양보호사에게 도움을 제공할 수 있도록 함으로써 조직몰입을 스스로 경험할 수 있는 조직 분위기를 우호적으로 창조하는 것이 시급하다는 것을 시사한다. 요양보호업무에 대한 열정과 몰입을 가지고 요양보호 직역에 발을 들여놓았다고 하더라도 그들이 열정과 충성심, 그리고 조직에 대한 애착을 갖도록 만드는 것이 매우 중요하다. 예를 들어, 요양보호근무 교대제도에 있어서 탄력적인 운영, 가정문제로 인한 휴가 등의 사용문제, 젊은 기혼여성을 위한 출산 및 양육을 지원하는 일가정 양립제도 확대 등을 통해 직무만족도도 적극적으로 높여야 할 것이다.

즉, 요양보호사의 효과적인 조직몰입과 직무만족의 경험은 요양보호제도의 성공과 안정적 발전을 위해 매우 필수적인 요소라는 사실을 확인할 수 있다. 결국, 사회적지지와 더불어 직무만족과 조직몰입을 강화하는 것이 요양보호사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 중요한 방안이 된다. 직무만족이 높은 요양보호사는 조직내에서 자신의 직무에 열정적일 뿐만 아니라 직무에 대한 태도가 긍정적이고 조직에 대한 몰입이 높아지기 때문에 조직을 떠나려 하는 의도가 낮아진다. 조직몰입과 직무만족은 개인의 능력이나 자질, 직무에 적응하는 능력, 발전하고자 하는 욕구, 조직환경의 특성 등과 같은 여러 가지 요인과 조직환경 모두를 반영한다는 점에서 특히, 보수체계, 업무량, 근무방식이나 근무환경 등의 측면에서 다양한 영향을 받는다. 따라서, 조직의 근무환경을 적극적으로 개선하고, 조직의 문화를 종사자를 배려하는 방향으로 개선하는 등의 노력을 통해 요양보호사의 직무만족과 조직몰입을 높일 수 있는 방안이 될 것이다.

5.3 연구의 한계점

지금까지 연구를 진행하면서 나타난 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하여 보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울과 경기의 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사를 대상으로 연구를 진행하였다. 본 연구를 일반화하기 위해서는 연구대상을 전국적으로 확대해야 할 필요가 있으며, 각 시도별로 비교연구도 진행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 사회적 지지, 직무만족, 이직의도, 이직의도 간의 관계를 횡단면분석으로 진행하였다. 본 연구의 결과를 연차별로 진행하여 각 연도별로 분석을 하는 종단면연구를 진행할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 연구를 진행하였다. 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요인은 보상, 자기효능감, 직무갈등, 직무스트레스 등 많은 요인이 존재할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인을 포함하여 연구를 진행하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강영식. (2011). “요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향” 『한국산학기술학회논문지』, 12(9): 3904-3914.
- 강순심. (2009). “노인장기요양보험 서비스가 삶의 질에 미치는 영향”.
단국대학교대학원 박사학위논문.
- 강제상. (2005). “계약직 공무원의 공직 입직 동기와 조직몰입, 조직시민행동 직무만족에 한 연구.” 『한국행정연구』, 14(3):217238.
- 강흥구. (2001). “조직문화가 의료사회사업서비스의 질에 미치는 영향에 대한 연구”. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 권영란 · 문영경. (2016). “보육교사의 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 교사효능감과 직무 스트레스의 매개효과 분석”. 한국보육학회지, 16(1), 99-119.
- 권영국. (2014). “고몰입 인적자원관리가 종사원의 인식 및 직무열의, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 특급 호텔 식음·조리부서를 중심으로”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 고강호. (2008). “노인의료복지시설 조직구성원의 조직몰입과 이직도에 영향을 미치는 요인”. 경북대학교 박사학위논문.
- 고미진 · 정혜선 · 백은미 · 정명희. (2018). “호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지와 이직 의도에 미치는 영향”.
한국직업건강 간호학회지, 27(3), 152-159.
- 고병호. (2011). “재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구”.
백석대학교 대학원 박사학위논문.
- 공계순. (2010). “지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구.”
『한국가족복지학회』 15(4): 23-48

- 구승준. (2012). “지역자활센터 종사자의 직무만족 결정요인이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 김광호. (2013). “요양보호사의 조직몰입 및 이직의도에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구.” 대한신학교 박사학위논문.
- 김경숙 · 조인숙. (2019). “종합병원 간호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향” 조직몰입의 매개효과. 한국응용과학기술학회지 (구. 오일 및 응용과학 학회지), 36, 656-667.
- 김경하. (2013). “사회적 낙인과 사회적 지지가 HIV/AIDS 감염인의 삶의 질에 미치는 영향” 가톨릭대학교 박사학위논문
- 김미령 · 심정원, (2005). “재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에 의한 영향” 보건사회연구, 31(4), pp.93-218, 2011.
- 김미령. (2005). “사회적 지지의 개념과 효과에 관한 이론 및 방법론적 고찰”. 임상사회사업연구, 2(1), 99-121.
- 김명철 · 동학림. (2020). “긍정심리자본과 사회적 지지가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 북한이탈주민 근로자와 남한 근로자의 비교분석을 중심으로”. 벤처창업연구, 15(3), 191-206.
- 김병섭 · 박광국 · 조경호, (2005). “조직의 이해와 관리”. 대영문화사.
- 김상욱 · 유홍준. (2002). “직무만족과 이직의사의 형태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정”. 한국사회학회, 36(1): 51-81.
- 김성민. (2008). “호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 동국대학교 대학원 박사학위논문,
- 김수정. (2014). “요양보호사의 돌봄을 통한 감정노동 경험 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 김소정. (2012). “재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구”, 보건사회연구, 32(1), pp.15-139, 2012.

- 김은경. (2012). "청소년의 사이버 불링에 영향을 미치는 관련 변인 연구"
명지대학교 박사학위논문
- 김영수. (2012). "리더십 유형이 종사자의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구",한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영애. (2012). "방문요양서비스 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인: 일반특성, 질병특성, 서비스 품질을 중심으로."
경기대학교 사회복지대학원 학위논문.
- 김영자. (2009). "노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과." 조선대학교 박사학위논문.
- 김영태. (2013). "노인요양시설장의 리더십이 요양보호사의 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 :리더신뢰의 매개효과를 중심으로".
가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 김일범. (2012). "노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향 : 조직몰입과 직무만족의 매개효과."
대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 김중경·이선주·김원중. (2020). "간호사의 내부지향적 정책, 사회적지지 및 직무배타성이 이직의도에 미치는 영향".
한국산학기술학회 논문지, 21(3), 89-95.
- 김장익. (2017). "외식업 분야에서 상사의 비인격적 감독, 사회적 지지, 조직 침묵, 이직의도간의 영향관계". Tourism Research, 42(4), 69-86.
- 김정선. (2004). "의사소통 중심의 시각문화교육을 통한 미술교육 개선 연구"
홍익대학교 박사학위논문
- 김종일. (2014). "장애인근로자의 생활만족에 한 직무만족 매개효과 연구."
한신대학교 대학원 박사학위논문.
- 김홍수. (2008). "조직몰입의 결정요인에 관한 연구."
서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현정. (2014). "실버소비자의 자기효능감, 사회적 지지가 노화예방제품수용에 미치는 영향 : 노화불안의 매개적 역할을 중심으로".
세종대학교 박사학위논문.

- 김형식 · 이영철 · 신준섭. (2001). 「사회복지행정론」, 서울: 동인, 2001. 김형자.
- 김혜경 · 최미진. (2019). “간호사가 지각하는 간호리더의 감성리더십과 간호사의 직무만족도, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향”. 학습자중심교과교육연구, 19(2), 1267-1282.
- 남기섭. (2006). “직무불안정성 지각과 정신적 건강,조직성과 및 노조태도와의 관계에 관한 연구”, 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 문영미. (2007). “노인복지기관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향.” 『임상사회사업연구』 . 4(3): 91-110
- 문희우. (2015). “요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향: 조직몰입과 자아정체성의 매개효과를 중심으로”. 위덕대학교 대학원 박사 학위논문.
- 박경춘. (1993). “노인복지행정체계에 관한 연구.” 전주대학교 대학원 박사학위논문.
- 박미숙. (2009). “교육행정직의 직무특성, 목표지향성, 학습조직도 직무만족도의 인간관계”. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 박미숙 · 오청옥 · 한혜숙. (2018). “간호사의 직장 내 집단약자 괴롭힘, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향”. 한국산학기술학회 논문지, 19(9), 166-173.
- 박성민. (2011). “귀임주재원의 경력개발지원이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향”. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 박성주. (2001, 재인용). “사회복지 기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향”. 경성대학교 대학원 석사학위논문,
- 박지원. (1985). “사회적 지지 척도 개발을 위한 일 연구”. 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박종승. (2008). “호텔 기업의 사회적 자본, 조직 신뢰, 조직 몰입간 구조적 관계에 관한연구”. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 배병규 · 이원익. (2019). “사회적 지지가 장애인 노동자의 이직의도에 미치는 영향”. 장애와 고용, 29(4), 201-224.

- 변도화. (2012). “노인장기요양보험제도하에 제공되는 방문간호서비스 질적인 평가 개선방안”. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 배상윤 · 김승희. (2019). “의료기관 일부 원무행정직의 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진이 이직의도에 미치는 융복합적인 영향”. 디지털융복합연구, 17(5), 303-309.
- 배하영 · 박세영. (2018). “직장인의 전공-직무 일치 여부와 이직의도와의 관계: 직무만족과 조직몰입의 매개효과”. 지역과 세계 (구 사회과학연구), 42(1), 99-125.
- 서보준. (2019). “지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향” 직무소진과 직무만족의 이중매개효과. 공공사회연구, 9(4), 43-72.
- 신건호·김상수. (2017). “보육교사의 직무만족과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 분석”. 디지털융복합연구, 15(1), 403-412.
- 송기숙.(2003). ”사회복지전담 공무원의 직무만족·조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구“. 대전대학교 박사학위논문
- 송건호. (2011). “요양보호사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구 : 순천시 방문요양센터를 중심으로”. 순천대학교 대학원 박사학위논문.
- 송경태. (2011). “사회복지사의 조직몰입에 관한 연구”. 서남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이가옥. (2002). “노년기 삶의 질: 개념 및 지표구성”. 「노인복지정책연구」. 24: 5-49.
- 이강인. (2010). “노인취업 담당자의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이문희. (2011). “직무특성이 직무스트레스와 직무몰입에 미치는 영향연구: 충청북도 내 공연예술단체 종사자를 중심으로”. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 이명철. (2015). “요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향-직무만족의 매개효과검증”. 박사학위논문, 협성대학교,

- 이봉재. (2018). “사회복지사들이 지각하는 직장 내 무례함이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로”.
사회과학연구, 34(1), 35-55.
- 이상임. (2006). “직무특성, 개인특성 리더십 유형의 상호작용이 조직몰입에 미치는 영향”. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 이세한. (2013). “직무환경요인이 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성공에 미치는 영향 : 조직지원 인식의 매개 조직효과를 중심으로”.
청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 이선영, (2011). “노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문,
- 이성윤. (2002). “노인복지기관 사회복지사의 직무만족과 이직의사간의 상관관계에 관한 연구”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성윤. (2010). “요양보호사 직무만족에 대한 연구”.
건양대학교 대학원 박사학위논문.
- 이선영, (2011). “노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이은진 · 남석인. (2017). “의료사회복지사의 직무요구가 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『사회복지연구』 48(2): 233-266.
- 이영수. (2008). “직무 적합성과 조직 공정성이 자발적 이직에 미치는 영향 : 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입을 매개변수로”.
서남대학교 대학원박사학위논문.
- 이영화. (2012). “요양보호사의 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과”. 박사학위논문, 호서대학교.
- 이월란외. (2012). ”사회적 지원 인식과 직무스트레스 및 조직에 대한 태도의 관계 : 항공 서비스 산업에의 시사점“.
고려대학교 박사학위논문.
- 이지만·권인수. (2005). “조직구성원의 경영자에 대한 신뢰의 결정요인과 효과: 직무내·외재적 보상의 상호작용”.
『인사·조직연구』 , 13(2): 35 -71.

- 이형렬. (2012). “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계에서대처 전략의 조절효과”.대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 이태화. (2013). “노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 한 연구:직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”.한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 임길자. (2016). “노인장기요양기관 요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 강원도 지역을 중심으로”.
상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 임동호외 (2014). ”요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향“.
한국콘텐츠학회논문지. 14권 10호 151p ~ 159p
- 유우영. (1998). ”유아의 사회적 적응에 영향을 미치는 어머니 양육관련변인의 인과관계“. 박사학위논문
- 윤영석. (2013). “사회복지사의 이직의도 영향요인 연구”.
원광대학교 대학원 박사 학위논문.
- 윤영석. (2016). “사회복지사의 역할 스트레스가 이직의도에 미치는 영향-직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”.
한국자치행정학보, 30(3), 377-402.
- 윤혜미. (1919). “사회복지전문요원의 직무만족, 이직도, burnout에 관한 연구”. 한국 사회복지학회 , 18: 83-116.
- 원숙연·박지원. (2009). “사회적 지원이 일-가족 갈등 및 일-가족 촉진에 미치는 영향: 남녀 간의 인식차이를 중심으로”.
여성학논집. 26(2): 3-32.
- 진유식. (2009). ”사회복지사의 직무역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구“.
대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 전숙영. (2015). “보상과 공정성 인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로”.
한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 전춘진. (2011). “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족 및 소진에 미치는 영향”. 건국대학교 박사학위논문.

- 정길홍, (2003). “한국의 노인 케어복지 정책에 관한 연구”.
한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 장다사로, (2016). “자기효능감과 사회적 지지가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 국민대학교 박사학위논문.
- 정미경, (2014). “고객센터상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스성과와 이직의도에 미치는 영향 행복감과 부정적 역할 지각의 매개효과를 중심으로”. 전남대학교 박사학위논문.
- 정성배 · 주미연, (2013). “전남지역 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인 연구”. 광주보건대학.
- 정주환 · 양동우, (2018, April). “중소기업 사무직 근로자의 프로틴 경력태도, 사회적지지, 경영자에 대한 신뢰가 이직의도에 미치는 영향”.
In 한국창업학회 Conferences (Vol. 2018, pp. 20-49). 한국창업학회.
- 정학범, (2010). “서번트 리더십이 창의적 행동, 조직시민행동 및 조직몰입에 미치는 영향”. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 조아미, (2016). “직무만족도와 이직의도의 관계에서 청소년지도자 효능감의 조절효과”. 『미래청소년학회지』 13(3): 79-96
- 조선희, (2011). “요양보호사의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 : 성장 욕구의 조화효과와 자아효능감의 매개효과 중심으로”.
호서대학교대학원 박사학위논문.
- 최성희, (2010). “지역아동센터 종사자와 직무특성요인 및 직무만족도를 통한 조직몰입의 관계”. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍정영, (2014). “요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 최진 · 김형탁 · 이영면, (2020). “보험설계사의 사회적 평판인식이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 이중매개효과를 중심으로”.
기업경영연구, 27(3), 109-125.
- 최훈태, (2008). “조직구성원의 조직 동일시가 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 황현주, (2002). “대학 서비스 측정에 관한 연구”. 충남대학교 박사학위논문.

- 황규선. (2010). “조리사의 개인-환경 적합성이 직업몰입, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향”. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍경임. (2014). “직장인의 행복, 사회적 지지, 자기효능감, 직무만족 및 조직몰입 간의 구조적 관계”. 계명대학교 박사학위논문.
- 홍연숙. (2017). “제주지역 사회복지사들의 직무스트레스, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계: 상사의 사회적 지원의 조절된 매개효과”. 한국지역사회복지학, 61, 53-80.
- 하상훈. (2000). “청소년의 자살충동과 심리사회적 변인과의 관계”. 인하대학교대학원 박사학위논문.
- 한상숙외 (2009). “신규간호사의 이직의도와 영향요인”. 대한간호학회지, 39(6),
- 한수연. (2016). “항공사 객실승무원의 직무만족과 직무몰입이 이직의도 및 이직행동에 미치는 영향”. 관광연구저널, 30(11), 151-165.



2. 국외문헌

- Allen, N. J . & Meyer, J. P.(1991). A Three compitent conceptualization of Organizational commitment. *Human Resource Management Review*,1 (1), 61-98.
- Allen, D.G. and Shanock, L.R. (2013). "Perceived organizational support and embeddedness as key mechanisms connecting socialization tactics to commitment and turnover among new employees", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 34 No. 3, pp. 350-369, doi: 10.1002/job.1805.
- Allen, D.G., Shore, L.M. and Griffeth, R.W. (2003). "The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process", *Journal of Management*, Vol. 29 No. 1, pp. 99-118, doi: 10.1177/014920630302900107.
- Anderson, J. C. and D. W. Gerbing (1984). The Effect of Sampling Error on Convergence, Improper Solutions, and Goodness of Fit Indices for Maximum Likelihood Confirmatory Factor Analysis, *Psychometrika*, 4 9(2), 155-173.
- Ashkanasy, N. M. , Hartel, C. E. J. , & Daus, C. S. (2002). Diversityan demotion: The new frontiers in organizational behavior research, *Journal of Management*, 28 (3) : 307-338.
- Bentler,P.M.(1990). Comparative fitindexesins tructuralmode l s. *Psychological* 107,238 2 46.
- Bentler, P. M, & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures . *Psychological Bulletin*, 88, 5 88-606.
- Bentler, P. M. & Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*16 (1), 7811.
- Broadhead, W. E., Kaplan, B. H., James, S. A., Wagner,E. H.,

- Schoenbach, V. J., Crimmon, R., Heyden, S., Tibblin, G., & Gehlbach, S. H. (1983). The epidemiologic evidence for a relationship between social support and health. *American Journal of Epidemiology*, 117, 521–537
- Blood, M. R. , & Hulin, C. L. (1967). Alienation, environmental characteristics, and worker responses. *Journal of Applied Psychology*, 51: 284–290.
- Bluedorn, A. C. (1978). A Taxonomy of turn over, *Academy of Management Review*, 3: 647–651.
- Cobb, S.(1976). "Social Support as a Moderator of Life Stress." *Psychosomatic Medicine*. 38(5). 300–314.
- Cohen, S.(1985). Social support and health. Academic Press.
- Cole D. C., Ibrahim S., Shannon H. S. (2005). Predictor of work–related repetitive strain injuries in a population cohort. *American Journal of Public Health*, 95, 1233–1237.
- Dignan, M. H. (1965). Ego Identity and material identification. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Donabedian, A. (1982). The Criteria and Standards of Quality, Michigan, Health Administration Press.
- Ding, L. , W. F. Velicer, and L. L. Harlow (1995). Effects of Estimation Methods, Number of Indicators per Factor and Improper Solutions on Structural Equation Modeling Fit Indices. *Structural Equation Modeling*. 2(2), 119–144.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71 No. 3, pp. 500–507, doi: 10.1037/0021–9010.71.3.500.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D. and Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of perceived organizational support",

- Journal of Applied Psychology, Vol. 86 No. 1, pp. 42–51,
doi: 10.1037/0021-9010.71.3.500.
- Elzioni , A. (1988). A comparative analysis of complex Organizations.
New York; Free Pres.
- Erikson, E. H. (1968). Identity: Youth and Crisis. New York: W. W.
Norton.
- Fried, Y. , & Ferris, G. R. (1986). The validity of the job characteristics
model: A review and meta-analysis. Personnel Psychology, 40:
287-322.
- Gangadhraiah H.M., Nardev G. & Reddy M.V. (1990). Nurses job
satisfaction in mental health and neuro-science setting. The
Nursing Journal of India 81, 299-302.
- Gilmer, B. H. (1966). Industrial psychology. Tokyo: Mc Graw Hill.
Kogakusha.
- Grönoors, C. (1984). A Service quality model and Its Marketing
implications, European Journal of Marketing, 18. 4.
- Glisson, C. , & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and
organization commitment in human service organization,
Administrative Science Quarterly, 33: 61-81.
- Galletta, M., Portoghese, I., Penna, M. P., Battistelli, A., & Saiani, L.
(2011). Turnover intention among Italian nurses: The moderating
roles of supervisors support and organizational support. Nursing &
Health Sciences, 13, 184-191.
- Gilmer, B. H. (1966). Industrial psychology. Tokyo: Mc Graw Hill.
Kogakus.
- Hackman, J. R. , & Old ham, G. R. (1975). Development of the job
diagnostic Journal of Applied Psychology, 60: 159-170.
- Heine, C. A. (1986). Job stress among nursing home personnel, Journal
of Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. New York. Harper &

- Row Publisher. *Gerontological Nursing* 12 (3).
- Hellman C.M. (1997). Job satisfaction and the intent to leave. *Journal of Social Psychology* 137 (6), 677-689.
- Hamaideh, S. H. (2011). Burnout, social support, and job satisfaction among Jordanian mental health nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 32(4), 234-249.
- <http://dx.doi.org/10.3109/01612840.2010.546494>
- Hayduk, L. A. (1987). *Structural Equation Modeling with LISREL: Essentials and Advances*, Baltimore : Johns Hopkins Univ. Press
- Heine, C. A. (1986). Job stress among nursing home personnel, *Journal of Hoppock, R. (1935). Job satisfaction*. New York. Harper & Row Publisher. *Gerontological Nursing* 12 (3).
- Herzberg F, Mausner, B. and Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, John Wiley and Sons Inc. : New York, NY.
- Ingersoll G.L., Olsan T., Drew-Cates J., DeVinney B.C. & Davies J. (2002). Nurses job satisfaction, organizational commitment, and career intent. *Journal of Nursing Administration* 32, 250-263.
- Ivancevich, J. M. , & Matterson, M. T. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Scott, Foresman.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Koch, J. D. , & R. M. Steers, (1976). Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees, *Journal of Vocational behavior*, 12(1), 119-128.
- Kramer M. & Schmalenberg C. (1991). Job satisfaction and retention. *Insight for the 90s. Nursing* 21 (3), 50-55.
- Kwak, C., Chung, B. Y., Xu, Y., & Eun-Jung, C. (2010). Relationship

- of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing*
- Kalleberg, A. L. (1977). Work value and job rewards: a theory of job satisfaction, *American Social Review*, 42: 124-143.
- Krausz, M. , Koslowsky, M. , Shalom, N., & Elyakim, N.(1995). Predictors of intentions to leave toward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 16:277-28.
- Leavy, R. L. (1983). Social support and psychological disorder: A review. *Journal of Community Psychology*, 11, 3-21
- Lehtinen, U. , & Lehtinen, G. (1982). service quality: A study of quality dimensions. Unpublished Working paper (Helsinki :services management Institute, Finland OY).
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. in Cooper, C. L. and Roberts on, I. (eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*: 1293-1349.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?, *OB and Human Performance*, 4: 309-33.
- Mathews N. & Campbell J. (2001). Nursing Staff Turnover in Intensive Care [WWW document]. Available at: <http://www.clininfo.health.nsw.gov.au/hospolic/stvincents/1990/a09.html>, accessed 23 March 2020.
- Mobley. W. H. Intermediate linkage in the relationship between Job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology* , 1977, 62(2): 237-240.
- Meyer ,J .P .& Allen, N. J. Testing the Side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of applied Psychology*, 1984, 69.

- Mc Caul, H. S. V. B. Hinsz and K. D. Mc Caul, Assessing organizational commitment : an employee's global attitude to ward the Organization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 31 (1) : 80–90 (1995).
- Mitchell, R. E., Billings, A. G., & Moos, R. H. (1982). Social support and well-being: Implications for prevention programs. *Journal of Primary Prevention*, 3, 77–98.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P., & Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal, and behavioral predictors. *Academy of Management Journal*, 48, 607–618.
<http://dx.doi.org/10.5465/amj.2005.17843941>
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The ties that bind: Social networks, person–organization value fit, and turnover intention. *Journal of Public Administration: Research and Theory*, 18, 205–227.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mathieu, J.E. and Zajac, D.M. (1990). “A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment”, *Psychological Bulletin*, Vol. 108 No. 2, pp. 171–194
- Marsh, H. W. J. R. Balla, and R. P. Mc Donald (1988). Goodness of Fit Indices in Confirmatory Factor Analysis : The Effect of Sample Size, *Psychological Bulletin*. 103(3), 391–410.
- Milton, C. R. (1981). *Human behavior an organization*, New York: Prentice Hall.
- Pohl, S., & Galleta, M. (2016). The role of supervisor emotional support on individual job satisfaction: A multilevel analysis. *Applied*

- Nursing Research, 33, 61-66.
- <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnr.2016.10.004>.
- Poulsen, M. G., Kahn, A., Poulsen, E. E., Kahn, S. R., & Poulsen, A. A. (2016). Work engagement in cancer care: The power of co-worker and supervisor support. *European Journal of Oncology Nursing*, 21, 134-138
- Rasmussen, J. E. (1964). Relationship among ego to psychosocial affectiveness. *Psychological Report*, 15, 515-525 .
- Rhoades, L., Eisenberger, R. and Armeli, S. (2001). "Affective commitment of the organization: the contribution of perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86 No. 5 pp. 825-836, doi: 10.1037/0021-9010.86.5.825.
- Ruggiero J. S. (2005). Health, work variables, and job satisfaction among nurses. *Journal of Nursing Administration* 35 (5), 254-263.
- Rasmussen, J. E. (1964). Relationship among ego to psychosocial affectiveness. *Psychological Report*, 15, 515-525 .
- Saiancik, G. R. , Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief, in staw, B. M. & Saiancik, G. R. eds. , *New Directions in Organizational Behavior*, Chicago: St. Clair Press, 1977.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quaterly*, 22. 46-56.
- Searle, B., Bright, J. E. H., & Bochner, S. (2001). Helping people to sort it out: The role of social support in the job strain model. *Work & Stress*, 15 (4), 328-346.
- Shader, K., Broome, M., Broome, C.D., West, M., & Nash, M. (2001). Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center. *Journal of Nursing*

- Administration, 31(4), 210–216.
- Spector P.E. (1997). Job Satisfaction. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Tai, T. W. C., Bame, S. I., & Robinson, C. D. (1998). Review of nursing turnover research, 1977–1996. Social Science and Medicine, 47(12), 1905–1924.
- Yoon, J. A (1995). The Effects of Human Potential Seminar on the Level of Self Actualization and Self Identity in Nursing Students Masters 't he sis, Hanyang university, Seoul, Korea.
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: Wile
- Willemse, B. M., de Jonge, J., Smit, D., Depla, M. F., & Pot, A. M. (2012). Themoderating role of decision authority and coworker– and supervisor supporton the impact of job demands in nursing homes: A cross–sectional study. International Journal of Nursing Studies, 49, 822–833.
- Winstead, B. A., Derlega, V. J., Montgomery, J. J., & Pilkington, G. (1995). The quality of friend reladonships at work and job sadsfaction. Journal of Social and Personal Relationships, 12, 199–215

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해주심에 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

선생님께서 응답해 주신 설문지는 “**노인요양시설 요양보호사의 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향**” 연구를 위한 설문입니다.

선생님께서 작성하신 모든 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거 비밀이 보장되며, 특정 개인 정보가 유출되는 경우는 없을 것이며, 오직 연구 목적으로만 사용됨을 말씀 드립니다.

성의있게 답변하여 주신 내용들은 노인요양시설 요양보호사를 위한 귀중한 자료로 활용되어질 것입니다.

각 설문 항목에는 정답이 없으며, 선생님의 생각이나 느낌을 솔직하게 응답해 주시면 됩니다.

바쁘시더라도, 한 문항도 빠뜨리지 마시고 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2020년 6월

한성대학교 일반대학원 행정학과 박사과정

연구자 : 김 순 옥

지도교수 : 최 천 근

연락처: 010-3000-7382 (이메일: kso5950@hanmail.net)

1. 다음은 선생님의 직무만족에 대한 문항입니다. 각 문항에 선생님의 의견이 일치하는 곳에 "√" 하여 주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 업무수행을 통해 성취감을 얻는다.	①	②	③	④	⑤
2. 내 능력을 활용해서 업무수행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
3. 나는 혼자 독립적으로 업무수행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 나의 양심에 위배되지 않고 업무수행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
5. 나는 업무수행을 통해서 다른 사람들을 위해 무언가를 해 줄 수 있다	①	②	③	④	⑤
6. 내 자신의 방식대로 업무 수행을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 나의 직무가 다른 어떤 일보다도 더 흥미가 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8. 나의 직무는 내가 싫증을 느끼지 않을 만큼 충분히 흥미가 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 선생님의 이직의도 정도에 관한 문항입니다.
각 문항에 선생님의 의견이 일치하는 곳에 "√" 하여 주시기 바랍니다

설 문 내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 내가 추구하는 가치와 조직의 가치가 매우 비슷하다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 이 조직에 대해 강한 소속감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 이 조직은 직무의 수행에 있어서 나의 진가를 알아준다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 이 조직의 성원이 된 것을 다른 사람에게 자랑스럽게 말할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 이 조직에 대해 감정적으로 애착을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 이 조직은 내가 충성할 만한 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 이 조직에 대하여 개인적으로 상당한 의미를 부여 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 이 조직에 근무하면서 한 가족의 일원이라는 느낌을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음의 선생님의 사회적지지(타인과의 관계)의 관련된
질문입니다. 각 문항에 선생님의 의견이 일치하는 곳에 "√" 하여
주시기바랍니다.

분류	설문내용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
상사에 대한	1. 내 상사는 내가 가정에 대한 책임을 잘 할 수 있도록 근무 계획(근무시간, 휴가, 등)을 기꺼이 바꾸어 줄 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
	2. 내 상사는 내가 가정에 충실 할 수 있도록 업무를 경감해 줄 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 내 상사와 나는 업무문제에 관해 아이디어나 충고를 서로 주고 받는다.	①	②	③	④	⑤
	4. 내 상사는 업무상 어려운 일이 발생했을 때 도움이 되어준다.	①	②	③	④	⑤
내용	5. 내 상사는 내 입장에 대해서 이해심을 보이며 공감한다.	①	②	③	④	⑤
	6. 내 상사는 내 개인적인 문제들에 관한 이야기를 잘 들어준다.	①	②	③	④	⑤
	7. 내 상사는 내 업무에 많은 관심을 보인다.	①	②	③	④	⑤
	8. 내 상사는 내가 업무처리를 잘 했을 때 칭찬을 해 준다.	①	②	③	④	⑤
동료에 대한	9. 내 동료는 업무수행과 관련하여 여러 가지 조언을 해 준다.	①	②	③	④	⑤
	10. 내 동료는 내가 업무수행에 어려움을 겪을 때 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
	11. 내 동료는 내가 업무수행과 관련된 문제를 말하면 잘 들어준다.	①	②	③	④	⑤
	12. 내 동료는 내 사적인 문제들을 잘 들어준다.	①	②	③	④	⑤
내용	13. 내 동료는 평소 직장에서 내가 기울이는 노력을 높게 평가한다.	①	②	③	④	⑤
	14. 내 동료는 내가 업무처리를 잘했을 때 격려해 준다.	①	②	③	④	⑤
	15. 내 동료는 나에게 집안사정이 있을 때 기꺼이 내 일을 도와주려고 한다.	①	②	③	④	⑤
	16. 내 동료는 내가 개인적인 사정으로 어려움을 겪고 있을때 용기를 준다.	①	②	③	④	⑤
가족에 대한	17. 내 가족들은 자신이 해야 할 일을 스스로 처리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	18. 내 가족들은 내가 직장에서 과도한 업무로 많이 지쳐 있을 때, 내가 해야 할 집안일을 분담해 준다.	①	②	③	④	⑤
	19. 내 가족들은 내가 하는 일에 대해서 긍정적으로 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	20. 내 가족들은 내가 기분이 언짢을 때, 내 기분을 풀어 주려고 애쓴다.	①	②	③	④	⑤
내용	21. 내가 일하는 과정에서 문제에 부딪힐 때면 가족들이 걱정을 하고 관심을 보인다.	①	②	③	④	⑤
	22. 내 가족들은 내가 도움이 필요하다면, 내 가족 중 누군가 나를 위해 심부름을 해준다.	①	②	③	④	⑤
	23. 내 가족들은 필요하다면 기꺼이 집안 문제를 처리하는데 도움을 제공해 다.	①	②	③	④	⑤
	24. 내 가족들은 내가 하는 일에 대해서 흥미 있어 한다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 선생님의 이직의도에 관련된 질문입니다. 각 문항에 선생님의 의견이 일치하는 곳에 "√" 하여 주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 때때로 현 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 다른 노인요양시설에서 처우만 개선해 준다면 이 요양시설을 떠날 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느껴진다	①	②	③	④	⑤
5. 사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다.	①	②	③	④	⑤
6. 이 직업을 가진 것에 대해 후회하고 있다	①	②	③	④	⑤

● 다음은 이직의도와 관련 되어진 다른 질문입니다.

각 문항에 선생님의 의견이 일치하는 곳에 "√" 하여 주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
7. 내가 이 직종의 종사자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 지금 이 직장을 떠난다고 결정하면 내 인생의 너무 많은 것들이 혼란스러워 질 것이다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 직장 동료에 대한 의무감 때문에 이 직장을 당장 떠나지 못한다.	①	②	③	④	⑤
10. 지금 이 직장을 그만둔다면 손해 보는 것이 많을 것이다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 선생님의 기본적인 설문지의 분류를 위한 설문입니다. 다음 항목에 대하여 성심 성의껏 괄호 안에 "√" 하여 주시면 감사합니다.

1. 귀하의 성별은 ?

가. 남() 나. 여()

2. 귀하의 결혼 여부는 ?

가. 미혼() 나. 기혼() 다. 사별 & 이혼()

3. 귀하의 연령대는 ?

가. 30세이하() 나. 31세에서 40세이하()
다. 41세에서 50세이하() 라. 51세이상()

4. 귀하의 종교는 ?

가. 천주교 () 나. 불교 () 다. 기독교()
라. 무교 () 마. 기타 ()

5. 귀하의 학력은 ?

가. 고등학교 졸업 이하() 나. 전문대학 졸업()
다. 4년제 대학교 졸업() 라. 대학원 졸업()

6. 귀하의 월 평균 소득은 ?

가. 100만원 미만() 나. 100만원~150만원 미만()
다. 150만원~200만원미만() 라. 200만원 이상()

7. 귀하의 현재 근무처의 재직기간은 ?

가. 1년미만() 나. 1년~2년미만()
다. 2년~3년미만() 라. 3년 이상()

8. 귀하의 이직의 경험이 있는가?

가. 없다() 나. 1회()
다. 2회() 라. 3회 이상()

♣바쁜 업무 중에도 성실하게 응답해 주신 선생님께 진심으로 감사드립니다.♣

ABSTRACT

The Effect of Social Support of Caregivers in Elderly Care Facilities on Turnover Intention

Kim, Soon-Ok

Major in Policy Science

Dept. of Public Administration

Graduate School, Hansung University

The high turnover of caregivers has a significant negative effect on the quality of long-term care services and the ability to meet customer needs. In particular, the high turnover directly increases the cost of hiring, selecting, and training caregivers. In addition, the turnover of caregivers negatively affects the harmony among members of elderly care facilities, leaves a burden on remaining caregivers, lowers their job satisfaction, and further negatively affects the quality of service to customers. The purpose of this study is to present strategies to reduce the intention to turnover of caregivers and to provide basic data necessary for successful settlement of long-term care services. In particular, this study aims to empirically analyze that job satisfaction and organizational commitment play a significant and complex role in the relationship between social support for caregivers and turnover intentions of caregivers.

This study conducted a questionnaire survey for elderly caregivers

working at elderly care facilities in Seoul, and received questionnaire responses from a total of 593 people. The results are summarized as follows.

First, the results of descriptive statistical analysis and social support for the measurement variables were found to be high, and in the sub-variables, family support, supervisor support, and colleague support appeared in order. Job satisfaction and organizational commitment were somewhat high, and turnover intention was somewhat low.

Second, in the results of analyzing the correlation between measurement variables, there was a positive (+) correlation between supervisor support, colleague support, family support, job satisfaction, and organizational commitment. Supervisor support, colleague support, family support, job satisfaction, and organizational commitment showed a negative (-) correlation with turnover intention.

Third, it was found that the higher the supervisor's support, the lower the turnover intention. Job satisfaction was found to increase as the support of supervisor, colleagues, and family increased. Organizational commitment increased as the support of supervisor, colleagues, and family increased.

Fourth, it was found that as job satisfaction increased, the intention to turnover decreased, and that as the organizational commitment increased, the intention to turnover decreased.

Fifth, job satisfaction and organizational commitment had a mediating effect towards the influence of social support on turnover intention, and the double mediating effect of job satisfaction and organizational

commitment was also found to be significant.

In summary, it was found that job satisfaction and organizational commitment had a partial mediating effect between the social support of caregivers and the intention to turn over. That is to say, it means that the effect of social support on turnover intention generates more powerful effects through organizational commitment and job satisfaction. In addition, as well as the mediating effect through organizational commitment and job satisfaction, the independent effect of social support on turnover intention should not be overlooked.

As a result, it can be seen that social support, job satisfaction, and organizational commitment should be improved to reduce turnover intentions of elderly caregivers working at elderly care facilities, and that the support of the supervisor is the most important among social support to reduce the intention to turnover.

【KeyWords】 Social support, Jop Satisfaction, Organiztional commitment