

석사학위논문

노인재가 요양보호사의 이직의도
결정요인에 관한 연구

2018

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

김 순 옥

석사학위논문
지도교수 최천근

노인재가 요양보호사의 이직의도
결정요인에 관한 연구

2017년 12월

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

김 순 옥

석사학위논문
지도교수 최천근

노인재가 요양보호사의 이직의도
결정요인에 관한 연구

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로
제출함

2017년 12월

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

김 순 옥

김순옥의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

노인재가 요양보호사의 이직의도 결정요인 분석

한 성 대 학 교 행 정 대 학 원
사 회 복 지 학 과
사 회 복 지 전 공
김 순 옥

본 연구는 노인재가요양기관에서 근무하는 노인재가요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 조사하여 노인재가요양보호사들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방법을 모색하여 노인재가요양기관의 노인대상자들에게 안정적인 요양보호서비스를 공급하고자하며 노인재가요양기관조직의 인력관리에 효율성을 높이기 위한 목적으로 연구를 진행하였다.

본 연구는 설문지에 의한 조사연구로 2017년 9월 10일~ 2017년 10월 15일까지 서울시에 성북구 및 강북구소재의 30여개의 노인재가요양시설을 통하여 110명의 대상으로 설문 조사한 결과 100명에 대한 설문조사지를 가지고 노인재가요양보호사의 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도에 관한 내용을 분석하였다.

연구결과 노인재가요양기관 노인재가요양보호사의 자아존중감은 조사대상 응답자 대부분 78%로 이상이 자아존중감이 높은 것으로 조사되었다. 직무만족으로는 노인재가요양기관 노인재가요양보호사들은 요양보호사라는 직업에 높은 직무만족을 보이고 있으며 77%의 조사되었다. 직무몰입 또한 노인재가

요양기관 노인재가요양보호사로서 해야 하는 업무에 최선을 다하는 요양보호사의 자질로써는 높게 조사가 되고 있음을 연구를 통해서 알 수 있었다.

이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해서 분석을 실시한 결과, 직무몰입과 사회적지지가 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 요양보호사의 이직의도를 결정하는 중요한 요인은 직무에 대한 만족이 아닌 직무에 대한 몰입과 가족, 친구, 주변인들의 사회적 지지가 더 중요한 것을 나타냈다. 즉 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무에 몰입할 수 있는 방안과 주변의 지지를 향상시킬 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.

이 연구를 통해 노인재가요양시설의 노인대상자들이 안정되고 질과 양질의 요양서비스를 제공받을 수 있음과 동시에 노인재가요양기관의 인력관리가 효율적으로 운영이 되고 노인재가요양보호사도 안정되게 도움이 될 것으로 보인다.

핵심어: 노인재가요양보호사, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지,
이직의도

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구목적	1
제 2 절 연구범위와 내용	3
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 요양보호사의 개념	5
제 2 절 자아존중감	7
제 3 절 직무 만족	13
제 4 절 직무 몰입	19
제 5 절 사회적지지	25
제 6 절 이직의도	29
제 3 장 연구방법	33
제 1 절 연구모형	33
제 2 절 자료 수집 및 측정	34
제 4 장 분석 결과	40
제 1 절 표본의 일반적 특성	40
제 2 절 측정변수에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	43
제 3 절 측정변수에 대한 기술통계 및 차이 분석	46
제 4 절 변수간의 영향관계분석	57
제 5 장 결 론	59

참고문헌	63
부록	75
ABSTRACT	80

표 목 차

〈표 3-1〉 자아 존중감 설문지 구성	35
〈표 3-2〉 직무만족의 설문지 구성	36
〈표 3-3〉 직무몰입의 설문지 구성	37
〈표 3-4〉 사회적 지지의 설문지 구성	37
〈표 3-5〉 이직의도의 설문지 구성	38
〈표 4-1〉 표본의 인구사회학적 특성에 대한 분석	40
〈표 4-2〉 직무관련 특성에 대한 분석	42
〈표 4-3〉 자아존중감에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	44
〈표 4-4〉 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	44
〈표 4-5〉 직무몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	45
〈표 4-6〉 사회적지지에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	45
〈표 4-7〉 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	46
〈표 4-8〉 측정변수에 대한 기술통계분석	46
〈표 4-9〉 성별에 따른 변수에 대한 차이 분석	47
〈표 4-10〉 연령에 따른 변수에 대한 차이 분석	48
〈표 4-11〉 학력에 따른 변수에 대한 차이 분석	49
〈표 4-12〉 종교에 따른 변수에 대한 차이 분석	50
〈표 4-13〉 월급에 따른 변수에 대한 차이 분석	51
〈표 4-14〉 재직기간에 따른 변수에 대한 차이 분석	53
〈표 4-15〉 총 경력에 따른 변수에 대한 차이 분석	54
〈표 4-16〉 시험을 통해 자격증 취득여부에 따른 변수에 대한 차이 분석 ..	55
〈표 4-17〉 이직경험에 따른 변수에 대한 차이 분석	56
〈표 4-18〉 측정변수간의 상관관계분석	57
〈표 4-19〉 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 분석	58

그림 목차

〈그림 2-1〉 직무 몰입, 경력 몰입, 팀 몰입	25
〈그림 3-1〉 연구모형	36

제 1 장 서 론

제 1 절 연구목적

우리나라는 고령화가 빠르게 진행되고 있다. 2015년 통계청의 인구 조사에 따르면 우리나라 고령화율이 13%에 이르고 있다. 2050년에는 우리나라 인구 중 노령인구 비율이 38.2%에 이르게 될 것으로 예측되며 인구 고령화가 다른 선진국에 비해 매우 빠르게 진행되고 있다. 이렇게 빠르게 고령화로 인해 장기요양을 필요하는 노인이 급증하고 있고, 정부에서는 장기적으로 대책을 강구하여 노인장기요양보험제도를 2008년부터 시행하였다.

노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하여 신체활동 또는 가사지원 등 장기요양 급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강 증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어 줌으로써 국민의 삶의 질 향상을 목적으로 하고 있다(노인장기요양보험법 제1조)

일상생활에서 노인의 상당수가 정신적 신체적으로 허약하고 장애와 만성질환으로 어려움을 느끼고 있다. 65세 이상 한국의 노인들 중 대다수가 만성질환에 의해 일상생활에서 동작 장애를 가진 것으로 알려졌다. 이렇게 자립이 곤란한 노인에게 가정을 대신해 생활을 유지할 수 있게 보호하고 그들의 신체적 조건에 적합한 전문적 프로그램을 통하여 여가 및 치료서비스를 제공해 주는 서비스 기관이 노인복지시설이다.

전문요양시설이나 요양시설과 같은 노인복지시설에서 치매, 중풍 등의 노인성 질환으로 독립적인 일상적응생활을 수행하기 어려운 노인들에게 직접적인 케어를 담당하는 핵심적인 인력이 요양보호사이다.

2008년 7월 장기요양보험제도 실시 이후 요양보호사는 자격증을 취득한 요양보호사의 숫자가 짧은 기간에 빠르게 증가하였다. 보건복지부 자료에 의하면 요양보호사자격 취득 후 노인장기요양 인력으로 활동하고 있는 종사자 수는 노인장기요양보험제도 도입 시기인 2008년 12월에 84,12명이었으나 2016년 발표한 자료에 의하면 현재 요양보호사로 활동하는 31만3168명이지만 자격증 소지자는 133만명에 이르고 있다.

국민건강보험공단은 2011년 86.9%에서 2013년 88.5%로 1.6%향상된 것으로 요양보험제도시행 5년을 맞는 노인장기요양제도가 안정적으로 발전하고 있음을 보여준다.

노인재가요양보호사의 이직률이 높아지는 상태로는 노인장기요양보험에 대한 만족도가 계속 높아질 수가 없을 것이다. 노인재가요양보호사의 높은 이직률은 장기적인 관점에서 요양서비스의 질을 낮추는 중요한 역활요인이 될 것이기 때문이다. 높은 이직률에도 불구하고 노인재가요양보호사의 취업률은 22%로 나타나며 불과하며 자격증을 받은 많은 노인재가요양보호사가 취업을 하지 않고 있고 이와 같은 낮은 취업률은 계약직과 시간제로 구성되는 열악한 근무환경, 적은 급여, 규정된 범위 외의 서비스를 많이요구하여, 강도 높게 하여 노동으로 근골격계 질환으로 걸리는 쉬운 산업재해 요인 등으로 나타났다.

자격증을 취득하여 취업을 하지 않는 인원은 많지만 요양기관 대표자들은 노인재가요양보호사 인원을 구하기가 너무 힘들어하며 수급의 어려움에 대하여 호소하고 있어 공급이 순조롭게 이루어지고 있는 상황에도 불구하고 수요가 딸리는 드문현상이 벌어지고 있는 실정이다. 따라서 노인재가요양보호사의 이직에 대한 요소를 감소시키는 것은 장기요양보험제도의 발전을 위해 매우 바람직한 정책과제로 알 수 있다. 이직을 감소시키기 위해서는 노인재가요양보호사의 이직에 대하여 매우 중요한 역할로 미치지는 것으로 나타나고 있어 직무스트레스에 집중할수 있다.

요양서비스와 관련된 직무로는 인간중심의 서비스 외에 복합적인 직무환경으로 갈등이 심하고 직무스트레스가 심한 직무라고 말하고 있다.

장기요양보험의 도입과 함께 높은 노인재가요양보호사의 이직률의 문제가 해결해야 할 과제로 등장하면서 이러한 요양보호사의 직무스트레스와 관련한 연구들이 증가하고 있다. 연구들로는 먼저 우리나라의 노인재가요양보호사는 장기요양보험의 도입과 함께 새로 등장한 직업이기 때문에 우리나라 고유한 요양보호기관문화를 반영할 수 있는 노인재가요양보호사의 직무만족요인을 찾는 연구들을 들 수 있다. 그리고 노인재가요양보호사의 직무만족의 결과가 이직율을 얼마나 발생하는지, 또는 이직의도가 어떠한 상황인지를 알아보는

연구들이 있다. 여러 연구에서 노인재가요양보호사의 이직이나 이직의도, 이직충동 등에 영향으로 나타나며 중요한 변수가 직무만족인 것으로 지적되어지고 있다.

그동안의 노인재가요양보호사를 대상으로 수행된 연구에서는 직무만족이 이직 또는 이직의도에 미치는 영향 관계를 알아보았다. 이러한 연구들은 다양한 직무만족 요인에 대하여 다양한 지역과 시설을 대상으로한, 제한되어진 통제변수로 진행되었다는 한계가 있다. 이러한 한계를 극복하기 위해서는 직무만족 구성요인과 이직을 하고자하는 것과 또는 이직의도를 하고자하는 간의 관계성을 좀 더 세분화 하여 살펴볼 필요가 있다.

본 연구에서는 노인재가요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 결정요인으로 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적 지지에 대해 살펴보고, 이를 간의 인과관계를 파악하면 요양보호사의 이직의도를 줄 일 수 있는 정책적인 요인에 대한 시사점을 얻을 수 있을 것으로 사료되어지고 있다. 이러한 정책적 요인에 대한 시사점을 요양인력 수급정책에 잘 활용한다면 요양인력에 대하여 효율적으로 관리하고 요양보호서비스가 나타나며 질적으로 높일 수 있을 것으로 보인다.

제 2 절 연구범위와 내용

연구로는 일반적인 실태에서의 자아존중감의 실태, 직무만족의 실태, 직무몰입의 실태, 사회적지지의 실태, 이직의도에 실태에 대하여 논하였으며 일반적인 상태에서는 대부분 노인재가요양보호사는 여성이 다수를 차지하고 있었으며, 연령도 5-60대로 편중되는 일반적인 형태를 나타나고 있다.

노인재가요양보호사의 학력은 고등학교 이상을 학업을 마치고 있으며 많은 노인재가요양보호사가 민간자격증보다는 국가에서 실시하는 자격증을 소지하고 있는 것으로 확인이 되었다, 또한 종교가 없는 노인재가요양보호사보다는 종교를 가지고 있는 것으로 확인이 되었다.

직무만족의 실태에서는 노인재가요양보호사의 월평균급여가 100만원 미만의 노인재가요양보호사가 많은 것으로 조사가 되었으며 월평균 휴무에서는 평

균적으로 4일의 휴가로 나타나고 있으나 휴무가 한번도 없이 근무를 하는 노인재가요양보호사가 16%로 나타나고 있어 근무여건이 좋지 않은 것으로 판단이 되며 한편으로는 최대10일을 휴무로 가지는 인원도 3%에 해당을 하고 있다. 근무 기간은 최소 3개월을 근무한 재가노인요양보호사가 9%를 차지하고 있으며 2년 이상 근무한 재가노인요양보호사는 38%에 해당을 하여 직무만족에는 크게 미치지 않은 것으로 보인다. 또한 노인재가요양보호사의 경력을 보면 6개월 미만이 9%를 차지하고 있고 5년 이상 경력을 가지고 있는 노인재가요양보호사도 29%를 차지하고 있어서 직무만족에는 많은 영향을 받지 않는 것으로 조사되었다.

직무몰입에서는 자아존중감으로 노인재가요양보호사로서 매우 중요하다는 결과가 49%로에 이르고 있어서 조사대상의 재가노인요양보호사들은 직무몰입이 높은 것으로 보여진다. 직무몰입의 사회적 지지는 노인재가요양보호사의 삶이 개인적인 인생의 목표로 조사되고 있어 시설기관의 재가노인요양보호사로 사회적 지지를 받는 것으로 인식하고 있다.

이직의도에서 보면 사회적 지지는 받을 수 있다고 생각이 들지만 살아가는 문제에서는 급여가 100만원미만이라는 현실적인 상황에서 다른 직종보다 적은 급여를 받는 것으로 판단이 되어 이직을 고려하게 되는 것으로 조사가 되고 있다. 그러므로 다음과 같은 내용을 가지고 연구를 수행하였다.

첫째 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적 지지, 이직의도의 실태에 대하여 선행연구조사를 하였으며 연구조사내용을 검토하였다.

둘째 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적 지지, 이직의도의 실태에 대하여 각각을 분석하고 연구조사를 하였다.

셋째 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 관계를 중심으로, 이직의도의 결정요인을 회귀분석을 통해 살펴보았다. 이를 토대로 요양보호사의 이직 문제를 해결하고 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 요양보호사의 개념

노인재가요양보호사는 기능퇴화로 일상생활을 혼자서 수행하기 어렵고, 노인성만성질환으로 육체적·정신적·사회적 의존도가 증가한 대상자들에게 신체활동 또는 가사활동 등의 보호, 수발과 관련된 서비스를 제공하는 인력을 의미한다(보건복지부, 2010). 재가노인요양보호사는 2008년 7월 노인장기요양보험의 시행과 관련되어 발생한 인력으로, 종전의 가정봉사원과 생활지도원보다 우수한 기능 및 지식수준을 갖추고 요양보호서비스를 제공하기 위해 양성된 인력이다(김경석, 2012). 재가노인요양보호사의 양성은 2010년 이전에는 소정의 수업을 이수하는 것만으로 자격증을 발급 받았으나, 학력이나 자격 등 아무런 규제 없이 무분별하게 양성된 노인재가요양보호사의 질을 높이고자, 2010년 후반기에는 시·도지사가 노인재가요양보호사 수급상황 등의 적절성을 검토하여 교육기관을 승인하도록 했고, 이수시간을 수료한 뒤 시·도지사가 실시하는 자격시험에 응시하여 시험문제의 60%이상 득점한 경우 자격증을 교부하고 있으며 1년에 3회의 자격시험을 실시하고 있다(보건복지부, 2010).

재가노인요양보호사의 직무현황은 개인위생 관리, 신체기능증진, 가사지원, 개인활동지원, 정서우애지원 등으로 분류 할 수 있으며 구체적인 직무현황을 관장하고 있다.

2008년 노인장기요양보험법 제정으로 재가노인요양보호사 교육기관이 복지부령으로 설립되었고, 2011년 기준으로 991개의 교육기관이 지정되어(김경석, 2012), 1,006,897명의 노인재가요양보호사를 배출해냈다(보건복지통계, 2011). 초기 노인재가요양보호사제도의 취지는 재가노인복지시설, 노인의료복지시설 등의 재가노인 복지시설에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여 수급자에게 신체적, 정신적, 심리적, 사회적 보살핌을 제공하기 위해 만들어졌으나(보건복지부, 2010), 돌봄과 의료적처치가 동시에 필요한 노인대상자들이 증가함에 따라 그들의 활동범위가 요양병원으로 점차 확대되고 있다. 재가노인요양보호사의 수가 많아짐에 따라 이들의 부당한 처우 및 빈약한 근로환경으로 이직 및 요양보호서비스의 서비스의 질 저하가 문제시 되고 있다. 국가

인권위원회는 노인재가요양보호사가 저임금, 장시간 노동, 산업재해 노출 등의 열악한 근무환경에 놓여 있는 것을 지적 하였고(배민욱, 2012), 장재원(2010)은 노인재가요양보호사의 수요는 높은데 비해 실제 구직활동을 하는 노인재가요양보호사는 적어 노인재가요양보호사 부족현상이 야기되고 있고, 이미 취업한 노인재가요양보호사들도 강도 높은 노동과 열악한 근무환경 때문에 이직률이 매우 높은 실정이라 하였다. 그러나 실제적으로 노인재가요양보호사가 돌보는 요양보호대상자수는 교대근무와 휴무일을 고려해도 이 규정을 초과하고 있는 것으로 보인다. 급여의 경우 노인재가요양보호사의 경우 시급은 6000~7000원 선에서 지급이되고, 시설 노인재가요양보호사의 경우 국민건강보험공단의 조사한 기관 중 42%가 포괄임금제로 운영되고 있다. 보건복지부는 재가노인요양보호사의 열악한 처우개선을 위해 월 160시간을 일할 경우 최대 월 10만원까지 처우개선비를 요양급여 수가에 포함해 지급하도록 하고 있으나, 기관이 이 금액만큼 급여를 삭감함에 따라 처우 개선에 크게 도움이 되고 있지는 않는 실정이다(서울신문, 2013). 재가노인요양보호사 경우는 이보다 더 열악한 실정이다. 법적으로 인력배치 기준도 없는 형편이며 장기요양기관에 근무하는 노인재가요양보호사와는 달리 처우가 개선되지않고, 또한 적용되지 않는 상태이다. 재가노인요양시설은 국민건강보험의 간호관리료 차등제로 대상을정하여 입원 환자 대비 간호사 인력을 기준하여 등급을 책정 받게 되는 것이다. 즉, 재가노인요양시설이 높은 상태의 등급을 받을면, 환자대비 간호인력 수가 많을 늘어수록 국민건강보험공단으로부터 받을수 있는 급여가 증가하고, 급여청구에 직간접적인 영향을 미치는 간호인력 배치에 많은 신경을 쓰는 반면, 의료급여와 무관한 재가노인요양보호사 인력 배치에 대해서는 상대적으로 소홀하는 것도 문제가 된다. 근무시간형태도 24시간 교대근무시간이나 12시간 교대근무시간이 많으므로 1일 근무하는 시간이 길어 체력적인면이 소모되는 실정이다. 재가노인요양보호사의 노동조건개선에 대하여 시설요양서비스의질 향상시키기 위해서는 적절한 수의 노인재가요양보호사가 적절하게 채용되어야 하고, 안정적으로 근무하여 이직율을 막는 것이 필요할 것이다.

제 2 절 자아존중감

1) 자아존중감의 개념

인간이 자기 자신을 어떻게 해석하고 평가하느냐에 대해 오래 전에 많은 연구로 진행되어 왔다. 이는 자기 자신을 어떻게 알고 있고 자신에 대한 만족도를 결정하는 결과에 적으로 더 나아가 이러한 만족도로 인하여 추후에 문제 발생상황에 대한 태도와 상황대처가 달라지기 때문이다. 자아존중감 발달에는 환경에 변화에서 중요한 역할로 아동이 가장 많이 상호작용에 대하여 영향 받는 부모와의 대화로 경험속에서 나타나는 바탕으로 자아존중감이 달리 형성될 수 있는 것이다..

자아존중감이 높게 나타나는 사람과 낮게 나타나는 사람은 여러 방면에서 차이를 보인다. 한 예로 자아존중감이 높게 나타나는 사람은 친화력이 좋은 사회적인 경향이 있지만 낮은 사람은 반사회적인 행동으로 보일 가능성이 높다는 연구(Baumeisteretal., 2003.가 있다. 이렇듯 자아존중감은 우리의 행동,인지, 앞으로의 경험을 결정할 수 있는 매우 중요한 변화요소라고 한다.

자아존중감과 비슷한 용어로 자존감과 자부심이 있다.(조세핀 킴, 2011.우리아이 자존감의 비밀).조진숙(2009). 자아존중감과 자존감은 스스로를 존중한다는 의미에서 비슷하지만 그러한 존중의 바탕이 무엇인가라는 측으로 차이가 있다. 자아존중감은 상황변화에 관계없이 본인스스로 존중하며 확고한 것이고, 자존심에 대한 상대가 평가를 하는 것을 자기만족감으로 얻는다. 자부심 역시 상황변화에 따라 보여지는 일시적인 자기만족감이다. 자부심은 특히나 본인의 능력이나 노력 통하여 좋은 결과가 나타났을 때 보여지는 긍정적인 자기 평가이다. 반면 자아존중감은 상황변화와 관계가 없이 평생 이어진다.

사람들은 본인에 대한 정보를 경험담을 통해 점차 높여가면서 자신에 대해 알게 된다. 이 때 자신에 대한 정보를 바탕으로 ‘나의 이런 점은 긍정적이다, 나는 이런 점은 부정적이다’와 같이 판단하여 평가한다. 생애 초기 아동은 타인과 의사소통 안에서 그들이 자신한테 보여지는 언어나 행동을 통해 자신을

지각하고 자신에 대한 가치를 평가한다(Harter, 2006). 또한 아동들은 자기에게 보여지고 있는 기준이나 기대와 비교하면서 자신의 모습을 판단하는데(Harter, 2006), 예를 들어 ‘나는 예쁘게 생겼어’, ‘나는 운동을 잘해’, ‘나는 사람들과 함께 있는 것에 대하여 좋아하고 그들 역시 나와 있는 것에 대하여 좋아해’와 같이 판단한다. 이처럼 자신에 대한 특성을 긍정적이나 부정적으로 평가하여지는 요소가 ‘자아존중감(self-esteem)’이다. 그리고 이 자아존중감은 가치, 능력, 통제 이렇게 세가지 차원안에서 이루어지고 있음을 알고 있다(Curry&Johnson, 1990, 박경자 등에서 재인용).

가장 우선적으로, 가치의 차원으로 내가 자기자신을 가치 있다고 생각해서 얼마나 긍정적인 판단하고 있는지, 좋아지는지 혹은 다른 사람들이 본인에 대해 얼마나 가치판단이 있다고 여기고 좋아지는지에 대한 평가하는 차원이다. ‘나는 내가 좋은’ 혹은 ‘사람들은 나를 좋아’와 같은 것이 평가변화 차원의 예이다.

두번째로 개인능력의 차원은 본인에게 맡겨진 과제나 본인스스로가 목표를 완수하여 성취할 수 있을 것으로 믿음다고 말한다. 예를 들어 ‘나는 숙제를 잘 한다’, ‘나는 내가 하는 일을 끝까지 꼭 성취 할 수 있을 거야’와 같다.

마지막으로 통제에 대한 차원은 본인주변에서 일어나는 상황으로 영향을 받을 수 있고 통제될 수 있다고 느끼고 믿는다. 통제 차원으로써 자신을 부정적인 평가를 하는 사람은 ‘나는 무슨 일을 해도 잘 안돼. 운이 정말로 안 따라 주니까’라고 생각하겠지만, 긍정적면에서 평가하는 사람은 ‘내가 이 상황에서 얼마나 잘 할 수 있는 일이 이거야. 이걸 내가 잘 견디어 낸다면 상황이 나쁘게 흘러가지는 않는 것이라’고 생각할 것이다. 따라서 위의 세 차원에 대해 본인이 긍정적으로 판단하는 사람을 자아존중감이 ‘큰’ 사람, 반대로 전반적차원에서 본인을 부정적으로 판단하는 사람을 자아존중감이 ‘작은’ 사람이라고 본다(Damon& Hart, 1982).

리어리등(Leary et al., 1995)은 인간이 사회적인 동물이기에 다른 사람들에게서 배척당하지 않기 위한 적응적인 수단으로 자아존중감이 생겨났다고 주장했다. 이들이 다른 사람한테 내가 배척당 하게 되는지에 따라 자아존중감이 달라질 것으로 보인다. 예로 들어, 자아존중감이 높게 나타나는 사람은 본인

들이 타인에게 거절당하거나 배척당할수 있는 가능성이 매우 낮게 나타나는 것을 인식하기 때문에 타인으로부터에서 보여지는 이목에 신경 쓰지 않게 생활하고 본인을 중요하게 생각한다.

반면 자아존중감이 작은 사람은 타인에게 거절당하거나 배척을 당할 가능성이 크다고 인지하면서 자아존중감이 낮아지고 결국 본인이 무엇을 원하고 할 수 있는지와 다른사람이 나를 어떻게 생각하고 있는지에 대해 민감하게 생각한다. 결국 자아존중감은 본인, 스스로에서 생겨나는 개념이 아니다. 다른사람과의 의사소통 또는 사회적인 경험에서 나타나면서 그것은 결국 다시 본인에게 영향을 미친다고 본다. 자아존중감은 나이를 먹으면 수준과 성격이 변화게 된다.

2) 연령별 자아존중감

박경자등(2011)의 역서는 연령대에 변화에 따라 자아존중감의 양상이 어떻게 영향을 주는지 설명한다.

1) 유아기 : 걸음마기와 학령 전기의 유아들은 어떤 분야에서든지 자신이 타인보다 월등하며 능숙하게 해낼 수 있다고 생각한다(Harter, 2003) 따라서 이 시기의 아동은 자신의 실제 능력을 과대평가하고 자신이 해야 하는 과제는 과소평가하는 경향이 있다. 그러나 이 같은 시기의 자아 개념은 현 상태에 중점을 두고 있기에 상황변화를 따라 본인에 대한 평가가 달라진다. 예를 들어, 양말을 혼자서 신게 되어 엄마에게 칭찬해 받으면 ‘난 뭐든지 할 수 있어’라고 생각하지만, 잘 못 신발을 신는 자신을 보고 놀리는 오빠를 보면 ‘난 할 수 있는 게 아무것도 없는 것 같아’라고 생각하는 것이다. 박경자등(2011)

2) 학령기 : 하터(Harter, 2006)에 의하면 학령 전기와 학령 초기의 아동들은 다양한 영역에 따라 자신을 다르게 평가한다. 예를 들어, 만 5-7세 아동들은 자신을 긍정적으로 평가하기 때문에 자신의 능력을 실제나 기대보다 높게 평가하지만, 타인과의 관계나 학교 생활에서 부정적인 경험을 하면 과대평가했던 자신의 가치와 능력을 낮게 평가하기 시작한다. 그러나 만 8세가 되면

자신의 능력을 더 현실적으로 평가하기 시작하며 다양한 분야에서의 자기자각을 바탕으로 자기평가를 한다. 예를 들어 자신이 학업과 관련된 분야에서는 유능하다고 긍정적인 평가를 하지만, 신체 활동 분야에서는 유능하지 않다고 평가할 수 있다. 그러나 유능하지 않다는 자기 평가로 인해 자아존중감이 낮아지는 것이 아니며, 특정 영역에 대한 자기평가가 분화된다는 의미이다.(부모행복성장학교).

3) 청소년기 : 청소년기가 되면 전반적으로 자아존중감이 떨어지는 경향이 있다(Robin et al., 2002). 아이들의 성(gender)에 따라 이 시기의 자아존중감 패턴이 달라지기도 한다. 예를 들어, 클링 등(Kling et al., 1999)은 청소년기의 남자아이들보다 여아아이들이 자아존중감이 더 크게 떨어지는 경향이 있음을 발견했다.박경자등(2011).

3)자아존중감의 효과

자아존중감은 여러 영역에 나타나고 있는데, 이 부분에서는 어떤 영향을 주고 있는지 알아보도록 하겠다.

1) 학업 : 캐나다 아이들을 대상으로 학업적인 자아존중감이 어떤 영향을 끼치는지를 알아본 종단 연구는 초등학교 때 학업적으로 자아존중감이 높은 아이들은 이후 성인이 되었을 때 학업적인 성취를 더 잘했음을 보고했다(Guay, LaRose, & Boivin, 2004). 또한 이렇게 학업적인 자아존중감이 높은지, 낮은지에 따라 아이들이 학업에 얼마나 노력하는지, 학교 수업에 얼마나 흥미를 느끼는지도 달라진다(Denissen, Zarrett, & Eccles, 2007).

2) 사회적 관계 : 리어리와 맥도널드(Leary & Mcdonald, 2003)의 연구에 따르면 자아존중감이 높은 사람의 경우 친구와 긍정적인 관계를 맺는 경향이 높으며 더 친사회적인 성격을 가지고 있지만, 자아존중감이 낮은 사람의 경우 반대로 외로움을 잘 타고 친구가 적다고 한다. 또한 자신이 이미 갖고 있는 관계가 있을 지라도 그 관계에 만족하기보다 자신이 타인에게 더욱 수용 받기를 원하기 때문에 기존의 관계가 악화되는 경우도 있다. 이러한 연구 결과는 위에서 리어리 등(Leary et al., 1995)이 설명한 주장을 지지한다고 볼 수

있다.

3) 자기 판단 및 통제 : 자아존중감이 높은 아동의 경우 자신의 능력을 믿고 높게 평가하며, 사교적이면서 자기 주장적인 경향이 있으며(Leary & McDonald, 2003), 자신이 자기 삶과 운명을 통제할 수 있다고 믿기 때문에 도전적인 상황에서 잘 해낼 수 있다는 자신감이 높다(Baumeister et al., 2003). 이러한 높은 자신감 때문에 타인과의 상호작용에서 긍정적인 기능을 한다고 보는 학자들도 있다(Leary & Baumeister, 2000). 이들의 긍정적이고 낙천적인 생각과 신념은 장애에 직면하는 상황에서도 발휘된다. 장애나 한계에 부딪치는 상황에서 자아존중감이 높은 사람들은 자신의 생각과 판단에 확신을 가지고 타인에게 이를 표현한다. 이들은 나이가 들어 경험이 점점 쌓여갈수록 자신의 능력에 대해 정확하게 평가하며 자신이 잘하는 영역과 잘 못하는 영역을 현실적으로 구분하여, 성공하지 못했을 경우 그 안에서 자신이 발견한 장점과 능력에 초점을 맞춰 긍정적인 감정을 지속시키도록 한다(Harter, 2006). 위의 내용을 종합해 보면 높은 자아존중감은 자신의 삶의 만족도, 행복, 정신 건강에 긍정적인 영향을 미친다. 반대로 자아존중감이 낮은 사람은 우울, 자살과 같이 부적응적인 삶과 관계가 높으며(Baumeister et al., 2003; Harter, 2006), 반사회적인 행동이나 비행과 연관이 높을 가능성이 있다(Donnellan, Trzesniewski, Robins, Moffitt & Caspi, 2005). 이들은 자신에 대해 부정적인 평가를 하기 때문에 타인에게 거부당할 것을 두려워하며 자신의 능력을 늘 의심한다. 자신이 갖고 있는 능력을 현실적이고 객관적으로 파악하지 않고 과소평가하고 부정적으로 평가하기 때문에 장점보다는 약점에 초점을 둔다(Brown, 1998). 또한 장애나 한계에 직면하는 상황에서 자신의 실패에 초점을 두며 자신이 타인이나 상황에 대해 영향을 주기 힘들다고 생각한다. 바우마이스터 등(Baumeister et al., 2003)의 연구에 따르면 자아존중감이 낮은 사람은 성공을 좌우하는 것은 자신의 통제 밖의 요소들이기 때문에 아무리 열심히 노력할지라도 운이 따라 주지 않으면 실패하게 될 것이라고 생각한다고 한다. 또한 상처받기 쉬운 자신을 위해 다른 사람과 거리를 두거나 타인을 비방해 자신을 높이기, 혹은 반대로 자신을 극심하게 낮추는 등 여러 방법을 통해 정교한 방어책을 만들기도 한다(Dreikurs, 1991). 즉, 낮은

자아존중감은 행복하고 긍정적인 삶에 방해가 된다.

4) 행복 : 자아존중감은 자기 자신에 대해 어떻게 생각하는지, 또는 자신이 무언가를 성취할 수 있는 능력이 있다고 느끼는지, 그리고 다른 사람들이 나에 대해 어떻게 생각하고 반응할지 등 개인의 전반적인 삶의 영역에서 중요한 역할을 한다(Baumeister, Campbell, Kruger & Vohs,). 따라서 자아존중감이 높은지, 낮은지에 따라 개인이 삶에서 느끼는 행복감이 달라질 수 있다(Furnham & Cheng, 2000).

4) 소 결

100여년 전에 연구자들이 자아와 관련된 자아존중감에 대한 개념을 발전시키기 시작했으며, 현재까지 노인재가요양보호사의 자아존중감을 측정하는 다양한 방법들을 제시했다. 이러한 노인재가요양보호사의 개인의 자아존중감은 영·유아기부터 본인 스스로에 판단하면서 발달하지만 본인의 관점을 벗어나 타인 관점에 기반한 객관적으로 판단은 할 수 없고 변화에 따라 판단의 내용이 변화여지는 불완전한 형태를 보인다. 나이가 들수록 자아존중감의 개념은 정교해지는데 특히 청소년기의 자아존중감이 개인의 행동에 주는 영향에 대한 연구가 많이 이루어졌다. 예를 들어 이 시기에 노인재가 요양보호사의 자아존중감이 낮아질 경우에는 학습 성취도가 낮아지기도 하며 행동의 변화가 증가하기도 한다.

노인재가요양보호사의 자아존중감은 단순히 자기본인을 어떻게 느끼고 변화하는지에 국한된 것이 아닌 이후로 사고변화, 정서변화, 행동변화, 계획에 영향을 미친다. 같은 경험을 하더라도 노인재가요양보호사의 자아존중감이 높고, 낮아지는 것에 따라 그 사건을 기억하고 이로 인한 본인의 평가와 느낌이 달라질 수 있고 더 나아가 앞으로 겪게 되는 일들에 대하여 어떻게 평가하고 대처하는지가 달라지고 있다. 따라서 노인재가요양보호사의 자아존중감이 어떤 형태로 영향을 미치며 높아지는 자아존중감을 획득되며, 혹은 유지하기 위해서 어떤 영향이 필요한지 추가로 더 많은 연구개발이 진행되어야 할 것이다

제 3 절 직무 만족

1) 직무만족의 개념

직무 만족이란 본인 자신의 직업 혹은 직무에서 만족하는 의미를 말한다. 직무 만족에 의한 관심은 생산성 향상에 나타나는 관심으로 학자들로부터 시작되었으며, 직무 만족이 역할수행으로 촉진할 것이라는 가정 하에 직무 만족에 영향을 주어 선행연구 요인과 직무 만족에 대한 효과에 연구 중심을 이루고 있다. 직무 만족에 대한 정의로는 매우 광범위해서 단일 개념으로 적용하기에 어려움이 있지만 일반적면에서 학자들은 직무 만족을 높게 판단하며 정서적인 직무 만족과 인지적인 직무 만족으로 구분 하고있다. 정서적인 직무 만족은 개인들이 스스로 전반적인 직무에 대하여 느끼는 긍정적인 정서를 말하고 있다. 인지적인 직무 만족은 급여, 복지, 근로시간 및 기타 업무와 관련된 특정한 요인에 대한 본인의 만족도를 뜻하며 인지적인 평가과정을 거치는 것으로 본다.

2) 직무만족의 선행연구

직무 만족에 대한 호손(Hawthorne)의 연구로부터 시작되었다고 할 수 있다. 호손(Hawthorne)의 연구는 본래 여러 조건들이 노동자의 생산성에 미치는 영향을 보고자 실시되었다. 일련의 연구들을 통해, 작업 조건에서의 새로운 변화들이 일시적으로 생산성을 증가시킨다는 것, 이른바 ‘호손 효과’가 발견되었다. 이러한 생산성의 증가가 새로운 조건 자체가 아닌, 타인에 의해 관찰된다는 점 때문에 일어났다는 사실은 나중에 가서야 밝혀졌다. 이는 사람들이 임금뿐만이 아닌 다른 목적들을 위해 일을 한다는 강력한 증거로 작용하며, 학자들이 직무 만족의 다른 변인들을 탐색하는 시발점이 되었다. 호손 연구의 뒤를 이어 과학적 경영, 즉 ‘테일러리즘’ 또한 직무 만족 연구에 중요한 영향을 미쳤다. 프레더릭 윈슬로 테일러(Frederick Winslow Taylor)는 직무를 수행하는 데 가장 효과적인 하나의 방법이 존재한다고

주장했다. 그 결과 산업 생산 철학에 큰 변화를 야기하며, 숙련 노동과 성과급이 아닌 근대적 생산 라인과 시급으로의 변화가 일어났고 그의 주장대로 생산성의 향상을 불러왔다. 그러나 이러한 환경에서 노동자들은 더 빠른 속도로 일하도록 강요되었으므로, 과학적 경영이 산업 현장에 적용된 초기에는 생산성이 크게 증가하지만 이로 인해 나중에는 노동자들이 지치고 불만을 품게 되어 생산성이 감소하는 것으로 분석되었다. 결국 연구자들은 직무 만족과 관련된 새로운 질문에 직면했다.

생산성 향상에 대한 관심에서 시작된 호손 연구와 테일러리즘에 대한 연구는 직무 만족과 직무 수행의 관계에 대한 연구를 촉발시키고 산업 심리 및 경영학 분야의 핵심 연구 주제가 되었다. 그 결과 직무 만족을 가져오는 요인과 직무 만족의 효과, 특히 직무 만족과 수행의 관계에 대한 광범위한 연구가 이루어졌다. 직무 만족에 영향을 주는 요인들에 대한 연구는 욕구, 인지, 정서, 성격, 직무 특성, 환경 등의 측면에서 다각도로 이루어진 결과, 직무 만족 이론이란 이름으로 집대성되었다. 한편 직무 만족의 효과, 즉 직무 만족이 수행을 촉진하는지 여부는 학계의 지속적인 논의 대상으로 남아 있다. 기존 연구에 따르면 둘 사이에는 정적 상관이 존재하나, 그 정도가 매우 높지는 않다. 또한, 만족의 초기에는 수행이 증가하나 어느 시점부터 만족의 증가가 수행을 더 이상 촉진하지 않는다는 주장이 있다.

프레더릭 허즈버그(Frederick Herzberg, 1966)의 이론(혹은 동기위생 이론)은 작업 환경에서의 만족도와 동기를 설명하고자 한다. 그에 따르면 만족과 불만족은 동기 요인과 위생 요인이라는 별개의 요인에 의해 야기된다. 동기는 개개인이 개인적 목표와 조직의 목표를 성취하고자 지향하게 만드는 내적인 힘으로, 자신의 직무 만족으로 이어진다. 이러한 동기 요인들은 해당 직업 또는 직무에 내재된 특성으로 볼 수 있다. 위생 요인은 임금, 회사 정책, 관리 방식을 비롯한 여타 근무 조건들을 의미하며, 충족이 되지 않았을 때 개인의 불만족을 야기한다.

솔로몬과 코빗(Solomon & Corbit, 1974)의 상반과정이론에 따르면, 정서적 사건들은 두 종류의 과정을 발생시킨다. 우선, 해당 사건의 맥락에 맞는 정서가 발생한다. 즉, 부정적인 사건은 스트레스 혹은 불안 등의 정서를 야기

하고, 긍정적인 사건은 만족감이나 편안함 등을 야기한다. 그와 함께, 위의 과정과는 반대되는 정서를 낳는 상반된 과정이 발생한다. 개인이 부정적인 사건을 겪고 나면 처음에는 그로 인한 부정적 정서를 느끼지만 차차 적응됨에 따라 부정적 정서는 감소하고 긍정적 정서의 수준이 높아진다. 마찬가지로, 개인은 긍정적인 사건을 겪은 후에도 처음에는 그로 인한 기쁨을 느끼지만, 시간이 흘러 무더짐에 따라 차차 부정적인 정서의 수준이 다시 올라가게 된다. 이는 한 개인이 느끼는 긍정적인 정서를 향상시키는 것이 단순하고 쉬운 과정이 아니라는 점을 보여 준다.

로크(Locke, 1976)의 정서이론은 대표적인 직무 만족 이론이다. 그에 따르면 직무 만족은 개인이 자신의 직업에서 원하는 것과 실제로 경험하는 것 사이의 차이에 따라 결정된다. 나아가 개인이 원하는 기대치가 충족되거나 충족되지 못했을 때 그가 느끼는 만족 또는 불만족은 그가 특정 직무 요인을 얼마나 가치 있게 생각하는지에 따라 달라진다. 예컨대, 직장에서의 자율성을 중요하게 여기는 사람은 이를 중요하지 않게 생각하는 사람과 비교하여, 자율성에 대한 기대치가 충족되는 일을 할 때는 더 강한 만족을 느끼고 자율성에 대한 기대치가 충족되지 않는 일을 할 때는 더 강한 불만을 갖게 된다.

해크먼과 올덤(Hackman & Oldham, 1976)의 직무특성이론은 특정 직무의 성격이 직무 만족을 비롯한 직무 변인에 어떤 영향을 주는지 탐구하는 틀로 널리 사용되었다. 이 이론에 따르면 기술 다양성, 과제 성격, 과제 중요성, 자율성, 피드백으로 이루어진 다섯 가지 핵심 직무 특성은 개개인이 느끼는 의미, 책임감, 실제 결과에 대한 지식에 영향을 주며 결과적으로 직무 만족, 출결, 직무 동기 등 여러 직무 변인으로 이어진다.

햇필드등(Hatfield et al., 1978)의 형평성 이론은 개인이 공정성을 인식할 때 사회적 관계를 기준으로 삼는다는 것을 보여 준다. 사회적 교환을 통해 개인은 자신이 투입한 양과 그로부터 얻은 이익을 비교하는 동시에, 타인과의 비교를 하게 된다. 사회적 집단이나 개인들 간에 형평성이 어긋난다고 인식할 때 개인은 그로부터 스트레스를 느끼게 된다.

히긴스(Higgins, 1987)의 불일치 이론은 불안과 낙담의 근본적인 원인을 설명하고자 한다. 자신의 책무를 다하지 못한 개인은 불안감을 느끼고, 수행

수준이 떨어지는 것을 후회하며, 자신이 원하는 것을 성취하지 못함으로써 낙담하게 된다. 이 이론에 따르면 개개인의 의무 혹은 책무들은 일종의 자기 지침으로 기능하여 성취되지 않았을 때 불안, 낙담, 실망감 등을 야기한다. 반대로 그러한 의무 혹은 책무가 성취되었을 때는 정서적 보상과 조직 내 보상을 얻게 된다.

특질 이론 또한 널리 알려진 직무 만족 이론이다. 특질 이론에 따르면, 사람들은 어떤 직업을 갖고 있는가와 상관없이 자신이 특정한 수준의 만족감을 느끼게 하는 선천적인 특질을 지니고 있다. 이러한 접근법은 사람들이 어떤 직업들 갖든 시간이 흐르면 유사한 수준의 직무 만족을 유지한다는 것을 증거로 제시하여 각광을 받았다. 또한, 기존 연구에 따르면 일란성 쌍둥이들은 비슷한 수준의 직무 만족을 느낀다. 저지, 로크, 더햄(Judge, Locke, & Durham)이 1997년에 발표한 핵심 자기 평가 모형에 따르면, 개인이 느끼는 직무 만족을 결정하는 데에는 자존감, 일반적인 자기 효능감, 통제 소재, 신경증의 네 가지 요소가 존재한다. 그에 따르면 높은 자존감과 일반적인 자기 효능감, 내적 통제 소재, 그리고 낮은 신경증은 높은 직무 만족으로 이어진다.

3) 직무만족의 영향요인

파레스 등(Farace et al., 1977)에 따르면 개인의 직무 만족에 영향을 주는 환경적 요인으로서는 직무에 따르는 커뮤니케이션 요구가 있다. 이는 개개인이 특정 기간 동안 처리해야 할 커뮤니케이션의 빈도와 난이도를 의미한다. 조직에 속한 본인들은 커뮤니케이션 과중이나 커뮤니케이션 부족에 따른 경험할 수 있으며, 이로써 각각 그의 직무만족도에 변화를 준다. 커뮤니케이션 과중은 짧은 시간 동안 지나치게 많은 메시지를 수신해 결과적으로 그러한 메시지들을 전부 처리하는 것이 불가능한 상황이나, 그가 처리하기에 지나치게 어렵고 복잡한 메시지를 맡게 되었을 때를 말한다. 한편, 커뮤니케이션 부족이란 개인이 갖고 있는 능력에 비해 부족한 메시지나 업무량을 맡게 되었을 때를 의미한다. 커뮤니케이션 과중과 부족은 모두 낮은 직무 만족도로 이어진다.

상사와 부하 간의 커뮤니케이션 또한 중요한 환경적 요인이다. 부하 직원이 상사의 행동을 어떻게 인식하는지에 따라 직무 만족에 긍정적 영향 또는 부정적 영향을 미칠 수 있다. 얼굴 표정, 시선, 언어 표현, 그리고 신체 움직임 등의 커뮤니케이션 행위는 상사와 부하의 관계에 중요하게 작용한다. 버군 등(Burgoon et al., 1996)에 따르면 그 중에서도 비언어적 메시지는 인상 형성, 매력, 사회적 영향, 그리고 정서 등 관계적인 상호 작용에서 중추적인 역할을 한다. 따라서 상사가 부하 직원과 소통할 때 사용하는 비언어적 단서들은 때로 언어적인 메시지보다도 중요할 수 있다. 상사에 대해 부정적으로 생각하는 이들은 결국 그만큼 직무 동기가 떨어진다. 친근하고 열린 소통 방식을 사용하는 상사들은 부하 직원으로부터 긍정적인 피드백과 높은 직무 만족도를 얻는 반면 불친절하고 닫힌 소통 방식을 사용하는 상사들은 부하 직원의 부정적인 피드백과 낮은 직무 만족도를 경험하게 된다.

직무 만족에 영향을 주는 개인적 요인 중 대표적인 것으로는 기분과 정서가 있다. 기분은 정서보다 오래 지속되지만 특정한 원인이 없으며 상대적으로 강도가 약하다. 반면 정서는 기분보다 강도가 강하고, 짧은 시간 지속되며 분명한 원인이나 대상이 존재한다. 와이스(Weiss, 1999)에 의하면 기분은 전반적인 직무 만족과 연관이 있으며, 긍정적 정서와 부정적 정서 또한 전반적 직무 만족에 중요한 영향을 미친다. 또한 피셔(Fisher, 2000)에 따르면 부정적 정서의 억압은 직무 만족을 감소시키며, 긍정적 정서의 경험은 직무 만족을 향상시킨다. 또한, 브리프와 와이스(Brief & Weiss, 2002)에 따르면 성격 역시 직무 만족의 개인차를 낳는 요인이다. 성격 특질 중에서 신경증적 성향은 부정적 정서와 강한 정적 상관을 가져, 낮은 직무 만족으로 이어진다. 반면 외향성은 긍정적 정서와 강한 상관관계를 가져, 높은 직무 만족을 비롯한 전반적인 삶의 만족에 영향을 준다. 이러한 개인적 차이들은 개개인이 임금, 근무 조건 등 객관적인 직무 상황을 어떻게 인식하는지에 영향을 주며 그들의 직무 만족도로 이어진다.

4) 직무만족의 측정

직무 만족을 측정하는 기준되는 주요 측정하는 관심사가 정서적인 측면인지 인지적 측면인지에 따라 변화된다. 대부분의 측정 방법은 자기 보고식 질문에 의존한다. 톰슨(Thompson)과 푸아(Phua)가 2012년에 개발한 정서적 직무 만족의 간략한 측정 질문지(BIAJS)는 4개 문항으로 이루어져 있으며, 직무 만족의 정서적 측면을 전반적으로 측정한다. BIAJS는 내적 타당도와 시간적 지속성, 준거 기준 타당도 외에도 국적, 직급, 직종과 무관하게 모든 인구를 대상으로 사용 가능하도록 발전했다. 스미스 등(Smith et al., 1969)의 직무 기술 질문지(JDI)는 인지적인 직무 만족 측정 방식이다. 이는 임금, 승진 혹은 승진 기회, 동료, 상사, 직무 그 자체로 이루어진 다섯 가지 요인에 대한 개개인의 만족도를 측정한다. 그 외에도 미네소타 만족도 질문지(MSQ), 직무 만족 조사(JSS) 등이 사용된다.

직무 만족은 조직 시민 행동이나 출결 상황, 이직 혹은 퇴사 등 여러 가지 조직 관련 행동에 대한 준거로 사용될 수 있다. 레인등(Rain et al., 1991)에 따르면 직무 만족은 삶의 만족도와 정적 상관관계를 갖는다. 이 상관관계는 쌍방향으로 작용하여, 삶의 만족도가 높은 사람은 자신의 직업에도 만족하는 경향이 있으며, 마찬가지로 자신의 일에 만족하는 사람은 대체로 삶의 만족도가 높아지는 경향이 있다. 이러한 정적인 관계는 업무 외적 요인에 대한 만족도나 핵심 자기 평가 등 다른 요인들에 따라 달라질 수 있다. 한편, 직무 만족이 업무 생산성과는 약한 관련을 갖는다는 연구 결과 또한 존재한다. 저지 등(Judge et al., 2001)이 최근에 실시한 메타 분석에 따르면 직무 만족도와 직무 수행 결과 사이에 약한 상관 관계가 나타났다. 그에 따르면 직무 만족과 수행 간의 관계는 직무의 난이도에 따라 달라져, 직무의 난이도가 올라갈수록 직무 만족과 수행 간의 관계는 강해졌다. 한편, 코언과골란(Cohen & Golan, 2007)의 종단 연구 결과에 따르면 직무 만족은 직무 태도 중에서 출결을 강하게 예측하는 것으로 나타나, 조직원들의 직무 만족과 조직 몰입을 높여 주는 것이 결근과 이직 의도를 감소시키는 전략으로 활용될 수 있음을 보여 주었다.

제 4 직무 몰입

직무 몰입에서 본인이 조직에 대해 가지고 있는 심리적인 애착으로 조직 구성원과 자신을 동일시하여 그 조직에 헌신하는 정도라고 할 수 있다. 조직 몰입의 세 가지 유형은 구성요소는 정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입으로 분류해 볼 수 있다. 조직 몰입에 영향을 미치는 요인으로는 개인적인 특성, 직무 특성(직무 다양성, 직무 중요성, 역할 모호성, 역할 갈등 등), 조직 특성(집권도, 통제, 복잡성 등)이 있다. 조직 몰입의 결과로 나타날 수 있는 효과로는 생산성과 직무 만족, 성과의 향상이 있으며 이직과 결근율을 낮추는 것으로 알려져 있다. 많은 학자들이 조직 몰입을 정의했다. 모데이 등(Mowday et al., 1979)은 조직에 대한 구성원의 정서적 반응으로서, 조직에 대한 동일시, 충성심 및 애착심과 같은 반응을 의미하며 개인이 자기가 속한 조직에 일체감을 가지고 몰두하는 정도라고 정의했다. 칸터(Kanter, 1968)는 개인이 구성원으로서 자격을 유지하기 위해 사회적 시스템에 그들의 에너지와 충성심을 바치려는 의지라고 정의했다. 뷰캐넌(Buchanan, 1974)은 개인이 조직체의 가치관과 목표를 자신의 것으로 받아들이고 동일시(identification)하는 것, 조직의 목표 및 가치관과 관련하여 자신의 역할에 몰두하는 것, 조직체에 애정(a feeling of affection)을 보이며 집착(attachment)과 충성심(loyalty)을 갖는 것이라고 정의했다.

1) 선행연구

레비니악과 알루토(Hrebiniak & Alutto, 1972)는 시간이 지남에 따라 발생하는 부수조건 또는 조직과 개인 간의 거래 관계에서의 투자(side-bets)에 따라 결과적으로 생기는 구조적 현상이라고 정의했다. 모로우(Morrow, 1983)는 구성원의 태도와 관련된 심리적 특성으로 조직에 대한 충성심, 조직을 위해 노력하려는 마음가짐, 구성원들의 조직에 대한 동일시 의식, 그리고 조직에 남아 있고자 하는 강한 요구나 집착성이라고 정의했다. 포터 등(Porter et al. 1974)은 개인이 자기가 속한 조직에 일체감을 가지고 몰두하는 상대적인

정도로 정의하고, 조직의 목표에 대한 강한 믿음과 조직의 이익을 확대하려는 의지를 가지고 조직의 목표를 위해 충성하고 조직에 남으려는 강한 욕구를 보이는 특징을 갖는다고 했다.

스콜(Scholl, 1981)은 조직의 소속감(membership), 적절한 역할수행, 조직 몰입에 혁신적(innovative)이고 자발적(spontaneous)인 행위를 이끄는 잠재적인 힘이라고 정의했다. 와이너(Weiner, 1982)는 조직의 몰입에 목표달성 측면에서 행동하기 위한 내면화된 조직몰입의 규범적 압력의 총체(the totality of internalized normative pressures)라고 정의했다. 오라일리 와 채트먼(O'Reilly & Chatman, 1986)은 개인이 조직몰입에 느끼는 심리적인 애착으로 조직의 관점이나 특성을 받아들이거나 내면화하려는 정도라고 정의했다. 이와 같은 내용으로 종합해 보면 조직 몰입은 전체 조직에 대해 가지는 심리적으로 애착을 가지며 구성원원 전체 조직과 본인을 동일시하며 그 조직몰입에 헌신하는 정도라고 할 수 있다.

메이어와 앨런(Meyer & Allen, 1991)은 조직 몰입을 정서적(affective), 유지적(continuance), 규범적(normative) 몰입으로 나누어 분석했다. 정서적 몰입은 조직 구성원이 그가 속한 조직에 노력과 충성을 기꺼이 바치려는 의욕, 개인의 존재를 조직과 결합하려는 태도, 또는 조직의 목적을 수용하려는 신념을 의미한다. 이러한 몰입은 조직 및 직무에 대한 긍정적인 경험에서 비롯되는데, 긍정적인 경험은 임금에 대한 만족, 동료 관계나 상사와의 관계에 대한 만족 등을 포함하며, 직무에 대한 도전감과 자기 효능감, 의사소통의 원활함, 따뜻한 조직 분위기 등을 통해 얻어진다. 반면 유지적 몰입은 종업원이 조직을 떠나면 현실적으로 자신에게 득보다 실이 많기 때문에 계속해서 조직에 남고자 하는 태도를 의미한다. 따라서 유지적 몰입은 계산적이고 교환적인 측면에서의 조직몰입의 성격을 지닌다. 현재까지 종업원이 기울인 시간과 노력 등의 투자가 높은 반면에 조직을 떠났을 때의 대안이 낮게 나타날 때 유지적 몰입이 높아진다. 규범적 조직몰입은 의무감이나 책임과 관계가 있다. 규범적 조직몰입은 조직 구성원이 조직의 목표, 가치 및 사명을 내면화함으로써 개인적으로 느끼는 심리적 상태로, 도덕적 의무감, 책임감, 죄책감, 조직을 위한 희생정신 때문에 조직몰입이 부여한 책임을 충실히 수행해야 한다는 가

치관에 대한 조직몰입이다. 위의 세 가지 조직몰입 개념을 정리해 보면 정서적 조직몰입은 조직에 남고 싶다는 감정 상태이고, 조직에 남아야 하기 때문에 유지적 조직몰입이 생기며, 남아야 한다고 감정을 느끼기 때문에 규범적 조직 몰입이 생긴다. 한편 선행 연구들을 살펴보면 조직 몰입은 원인, 배경, 형태, 보상, 감정 등에 따라 다양한 형태로 나타난다. 칸터(1968)는 조직 몰입을 지속적 조직몰입, 응집적 조직몰입, 통제적 조직몰입으로 구분했다. 지속적 조직몰입은 조직에 투여한 노력과 희생 때문에 조직을 떠나는 것이 불가능한 상황에서 조직 성공을 위해 노력하는 것이고, 응집적 조직몰입은 집단의 응집력 강화를 위한 의식이나 사회적 유대 관계의 단절로 인해 조직에 대해 가지는 사회적 관계의 애착을 의미한다. 통제적 조직몰입은 조직 가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아 개념을 바람직한 방향으로 제어하려는 조직 규범에 대한 애착이다.

앵글과 페리(Angle & Perry, 1981)는 포터가 개발한 조직 몰입도에서의 설문(OCQ)을 대하여 요인분석을 실시했고, 그 결과 조직 몰입을 가치 몰입(value commitment)과 근속 몰입(commitment to stay)으로 구분했다. 근속 몰입은 조직 구성원의 조직 잔류를 의미하고, 가치 몰입은 자신이 속한 조직에 강한 자긍심을 느끼며 조직의 목표를 수용하고 조직을 위해 노력하려는 의사를 가진 상태를 의미한다. 아이젠버거(Eisenberger, 1986)는 조직 몰입을 계산적 몰입과 감정적 몰입으로 구분했다. 계산적 몰입은 조직 구성원이 조직으로부터 받는 물질적, 사회적 보상에 대한 대가로서 조직을 위해 충성과 노력을 제공하는 것이고, 감정적 몰입은 조직에 대한 감정적 연결이라는 관점에서 조직에 남고자 하는 바람을 의미한다. 오라일리와 채트먼(1986)은 조직 몰입을 준수, 동일시 및 내재화로 구분했다. 준수는 외재적 보상에 따라 조직의 요구에 따르는 것을 의미하고, 동일시는 조직에 소속감을 느끼며 영향을 주고받는 것을 의미하며, 내재화는 개인과 조직 사이에서 가치의 일치를 느끼며 자발적으로 몰두하는 것을 의미한다.

메이어와 스쿠어먼(Mayer & Schoorman, 1992)은 조직 몰입을 가치 몰입과 지속적 조직몰입으로 유형화한 이원 모델을 제시했다. 가치 조직몰입은 조직 목표 수용을 통해 조직에 헌신하는 것이고, 지속적 조직몰입은 조직의 구성원

으로 남고자 하는 욕구를 뜻한다. 조직 행동 연구에서 조직 몰입에 대한 많은 연구가 이루어진 것은 조직 몰입이 조직의 효율성과 밀접한 관련이 있고 (Steers, 1977) 기존의 직무 만족이나 다른 직무태도 보다 결근이나 이직 등과 같은 행동을 잘 예측하는 것으로 나타났기 때문이다(Porter et al., 1974). 조직 몰입을 불러오는 선행 요인에 관한 의견은 학자마다 다른데, 조직 몰입의 선행 요인은 일반적으로 인구통계학적 요인, 직무 및 역할과 관련된 요인, 조직과 관련된 요인으로 구분할 수 있다.

2) 직무몰입의 영향요인

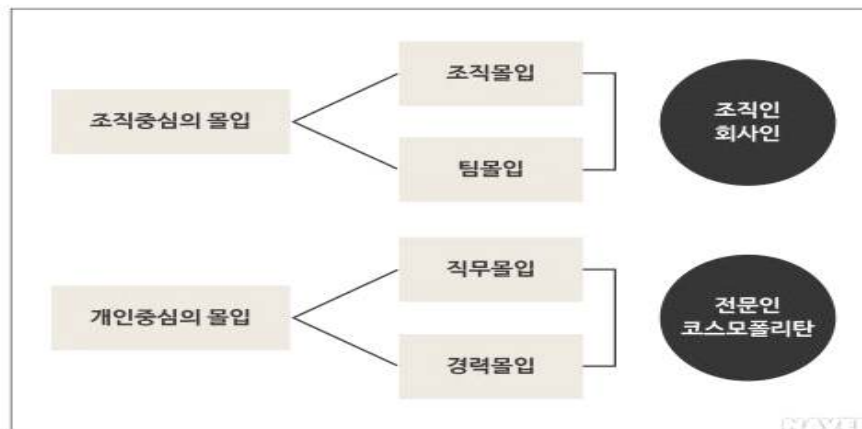
본 연구에서 많이 다루어진 인구통계학적 요인은 나이, 근속연수, 교육 수준, 성별, 직위와 직급, 결혼 유무 등이다. 조직 몰입에서 이러한 인구통계학적 요인들이 사용되는 이유는 조직 몰입이 개인과 조직의 상호작용에서 일어나는 심리적인 유대 관계의 정도를 나타내고, 그 정도에 개인 차가 있기 때문이다.

그루스키(Grusky, 1996)에 의하면, 나이가 많을수록 여성이 남성에 비해 조직 몰입이 높은 것으로 나타났다. 그 이유는 여성이 조직 내에서 성공을 거두려면 많은 장애를 극복해야 하고 연공이 중요한 역할을 하기 때문이다. 스티븐스등(Stevens et al., 1978)은 교육 수준은 조직 몰입과 상관관계가 별로 없고, 근속연수는 조직 몰입과 정적인 상관관계가 있는데, 이는 근속연수가 길어질수록 조직에 투자한 것이 많아지고 이직을 할 경우 비용이 발생해 이직 가능성이 감소하며 조직과 맺은 인연도 깊어지기 때문이라고 했다. 마티유와 자작(Mathieu & Zajac, 1990)은 직급이 높을수록 조직에 대한 참여와 책임 의식이 커져 조직 몰입이 높게 나타난다고 보고했다. 인구학적 변인에 대한 국내 연구로서 최재환(2005)은 나이, 근속연수, 교육 수준, 성별, 직급 간에 상관관계가 높다고 보고했다.

직무와 관련된 측면에서 조직 몰입과 직접적인 관계를 갖는 선행 요인으로 는 직무 관련 요인(직무다양성, 직무중요성, 직무자율성 및 피드백)과 역할 관련 요인(역할보호성, 역할갈등 및 역할과중)을 들 수 있다. 마티유와 자작(1990)의 메타 분석 연구에서 직무 요인은 조직 몰입 수준을 높이는 것으로

나타났고, 특히 직무자율성 및 도전성이 조직 몰입에 큰 영향을 미쳤다. 그러나 역할요인은 조직 몰입과 부적인 상관관계를 갖는다 (Hrebiniak & Alutto, 1972; Reichers, 1985; Mathieu & Zajac, 1990).

조직관련요인은 직무몰입의 집중도(centralization), 공식도(formalization), 복잡성(complexity) 및 통제(control) 등의 개념을 포함하는 다차원적 개념이다. 포터 등(1974)은 개인의 태도와 형태가 조직의 규모나 계층 구조 같은 요인보다는 집중도, 공식도 같은 조직 구조의 중심적 요인에서 더 많은 영향을 받는다고 했다. 뷰캐넌(1974)은 직무몰입의 공식화, 기능적 의존도와 분권화가 조직 몰입과 관련 있다고 했고, 마티유와 자작(1990)은 조직 규모, 조직 집중화 등과 직무 몰입에 해당하는 연구가 관련 있다고 했다. 글리슨과 듀릭 (Glisson & Durick, 1988)은 직무 특성, 작업 집단의 크기 같은 조직 특성이 조직 몰입에 영향을 미친다고 했다. 한편, 조직 문화와 관련해 발렌타인, 고드킨과 루세로(Valentine, Godkin & Lucero, 2002)는 윤리적 풍토(ethical context)가 조직 몰입과 정적인 상관관계를 갖는다고 했고, 조직 구성원의 업무 경험 향상을 위해 관련 제도 수립 및 환경 촉진이 필요하다고 보았다. 시몬스(Simmons, 2005)도 조직 구성원들이 조직 문화와 직무 만족에 대해 호의적인 입장일 때 더 높은 수준의 몰입이 가능하다고 했다.



〈그림 2-1〉 직무 몰입, 경력 몰입, 팀 몰입
출처: 임창희, 2008

조직 안에서 나타나는 직무 몰입은 몰입 대상이 조직인지 개인인지에 따라 조직 중심의 몰입과 개인 중심의 몰입으로 나눌 수 있다. 조직 중심의 몰입은 조직 몰입과 팀 몰입으로 나눌 수 있고, 개인 중심의 몰입은 직무 몰입과 경력 직무 몰입으로 나눌 수 있다. 직무 몰입은 직장에서 맡고 있는 직무가 그 사람의 인생에서 차지하는 중요도라고 할 수 있다. 또한 직무 몰입은 의미 있고 중요하다는 사실을 알고 있으며, 그렇게 믿고 있는 인지적 측면의 태도라고 할 수 있다(Saleh & Hosek, 1976). 조직 몰입과 직무 몰입의 차이점은, 조직 몰입은 종업원이 조직과 동일시(identify)하는 정도를 뜻하지만 직무 몰입은 그들이 직무로 부터 정체감(identity)을 갖는 것이다.(Moch, 1980).

직무 몰입의 결정 요인을 보는 세 가지 관점이 있다.

첫째는 직무 몰입이 개인적 특성에 따라 결정된다는 관점이고, 둘째는 직무 몰입이 개인이 직무를 수행하는 과정에서 상황 요인에 의해 결정된다는 관점이며, 셋째는 직무 몰입이 개인 특성과 상황 요인의 상호작용에 의해 결정된다는 관점이다(Lodahl & Kejner, 1965). 직무 몰입의 효과는, 직무 몰입이 높으면 직무 만족도가 높아지고 조직 몰입과 성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다.

직무 몰입과 구별되는 개념에서 직무 몰입으로 발생되는 최근 직업 직무 몰입(occupational commitment) 혹은 경력 직무 몰입(career commitment)에 대한 관심이 높아지고 있다. 경력 몰입은 특정 분야에서 업무를 수행하는 사람이 가지고 있는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 또는 현재 전문분야와 관계된 일을 계속해서 행하려는 심리적 상태라고 정의할 수 있다(한혜선, 2012). 경력 몰입과 조직 몰입의 차이점은, 경력은 개인이 평생에 걸쳐 직업과 관련해 갖는 태도이므로 경력에 대한 몰입이 조직에 대한 몰입보다 더 장기적이고 안정적인 면을 갖는다는 점이다.

최근 조직 구성원이 자신의 업무와 회사에 충성하는 것 외에 팀 구성원인 동료나 부서원에 대한 몰입(팀 몰입)의 필요성이 커지고 있다. 팀 직무 몰입은 개인이 속한 직무 집단과 직무, 상사와 동료에 대한 애착심과 소속하고자 하는 욕구를 뜻한다(김영용, 2001). 팀 직무 몰입은 종업원들이 조직 내에서 많은 조직 직무 몰입을 할 수 있도록 되어 있으며 직무몰입에(Becker &

Billings, 1993;Becker, Randall, & Riegel, 1995;Gordon, Philpot, Burt, Thompson, & Spiller,1980)는 점에서 조직 직무 몰입과 개념적 차별성을 지닌다(Bishop & Scott, 2000;Gild & Heuvel, 1998).

4)직무 몰입의 유형

조직내에서 몰입은 조직몰입, 직무몰입, 경력몰입, 팀 몰입으로 나눌 수 있다. 그 가운데 조직몰입은 조직 중심의 몰입에 해당하며, 개인이 특정 조직에 동일시하고 몰입하는 정도라고 할 수 있다. 조직몰입의 유형은 세 가지로 나누어 볼 수 있다.

첫째, 정서적(affective) 몰입은 조직 구성원이 그가 속한 조직에 노력과 충성을 기꺼이 바치려는 의욕, 개인의 존재를 조직과 결합하려는 태도, 또는 조직의 목적을 수용하려는 신념을 의미한다.

둘째, 유지적(continuance) 몰입은 계산적이고 교환적인 측면에서 조직에 남고자 하는 태도를 의미한다.

셋째, 규범적(normative) 몰입은 조직 구성원이 조직의 목표, 가치 및 사명을 내면화함으로써 개인적으로 느끼는 심리적 상태를 의미한다. 조직 몰입에 영향을 미치는 요인으로는 인구통계학적 요인, 직무 다양성, 직무 중요성 등의 직무관련 요인과 역할보호성, 역할갈등 등의 역할 관련요인, 집중도(centralization), 공식도(formalization) 등의 조직 관련 요인이 있다.

제 5 절 사회적지지

1)사회적지지의 개념

교환이론에 의하면 개인들은 수혜와 제공의 균형을 이룰 때 편안함을 느낀다고 한다. 또한 제공하는 입장에서 일방적인 도움을 주는 것보다는 쌍방간에 도움을 교환하는 것이 복지에 좋다고 한다(Stewart, 1989). 받기만 하고 제공 할수 없도록 되어 있는 개인에게는 종속감이나 빚진감을 느끼게 된

다(Antonucci & Jackson, 1990; Rook, 1987; Silverstein et al., 1996; Tilberg et al., 1991). 다른 사람들에게 적절한 도움을 제공하는 것은 개인의 사회적 지지와 삶에 대한 만족을 주며(George, 1989), 자신에 대한 가치를 인식시켜줄 것이다. 개인은 다른 사람에게 자신의 가치를 인정받기를 원하기 때문에 다른 사람이 자신의 요청을 받아들이지 않는다면 거절된 느낌이나 무가치함을 느낄 것이고 이러한 부정적인 감정으로 인하여 다른 사람의 수혜를 요청하지 않게 될 것이며 다른 사람에게 도움을 요청해야 할 때 혹시 생길지도 모르는 거절때문에 심리적 복지에 부정적인 영향을 미칠 수도 있는 것이다(Sarason et al., 1990).

사회적 지지의 상호작용은 사회적 지지의 유형에 따라, 사회적 지지의 공급 대상에 따라 다양화 할 수 있다(Silverstein et al., 1996). 친구나 이웃보다는 가족 간의 관계가 비상호적인 것이 일반적이다. 이것은 지지은행(support bank)의 개념에 의해서 “개인은 다른 사람과의 상호작용의 일반적인 계산을 유지”하고 있기 때문이다(Antonucci, Fuhrer & Jackson, 1990).

Rook (1987)는 사회적 지지의 공급자유형에 따라 상호적 비상호적인 사회적 지지를 다음과 같이 설명하고 있다. “동료나 친구들과의 관계는 상호 관심이나 사회적 필요에 근거한 비공식적인 상호작용과정으로 자발적인 반면, 가족과의 관계는 비자발적이다. 그러므로 친구와의 관계를 통한 상호작용은 관심과 호의인 반면 가족과의 관계를 통한 상호작용은 관심과 호의 외에 의무가 수반된다. 이와 같이 상호작용의 유형과 효과는 사회적 지지 자원이 누구인가(부모, 자녀, 형제, 친척, 친구, 이웃, 동료)에 따라, 또한 주어진 상황에서 어떠한 유형의 사회적 지지를 교환하느냐에 따라 달라질 수 있다. 이와 같이 사회적 지지의 제공과 수혜는 사회적 지지의 흐름의 방향을 설명하는 것이다 (Emerson, 1976). 개인이 역할상실 등으로 어려움을 겪을 때 사회적 지지의 상호작용(수혜와 제공)은 역할관계를 통해 긍정적인 자아정체감의 형성에 도움이 된다(Cohen & Syme, 1985). 그러나 개인이 의존관계에 있을 때는 주로 수혜의 입장에 놓이기 때문에 상호작용능력이 감소되며 사회적 지지망과 상호작용을 할 수 없는 경우에 낮은 자아감을 형성하게 된다(Antonucci & Jackson, 1990). 또한 다른 사람으로부터 너무 많

은 사회적 지지를 받을 경우 우울감을 느낄수도 있다. 특히 수혜자에 대한 역작용으로 상대방에게 사회적 지지를 제공할 수 있다는 것을 통하여 사회적 지지의 부정적인 효과를 줄일 수 있을 것이다. 그러므로 사회적 지지의 상호작용을 유지하는 것이 매우 중요하다. 때로는 상호작용에 균형을 이룰 수 없을 때에 도구적인 사회적 지지를 받았을 경우 정서적 지지를 제공함으로써 사회적 지지의 균형을 이룰 수 있다. 자신이 사회적 지지의 수혜자의 입장에 놓여있는 경우 사회적 지지를 제공할 수 있는 능력은 자부심과 만족감을 줄 것이다. 특히 수혜자의 입장에 처하기 쉬운 클라이언트의 경우 사회적 지지의 제공은 자긍심을 강화하며 안정감을 준다(Thoits & Hewitt, 2001). 그러므로 자신의 신체적인 취약성 때문에 도움을 받을 경우, 가능하다면 재정적인 도움, 선물, 혹은 정서적인 지지로 보답하려고 한다. 그러나 열악한 상황으로 이러한 지지를 받기만하고 상대방에게 제공할 수 없는 입장일 경우, 사회적 지지는 개인의 사기를 저하시키는 등 부정적인 영향을 미칠 수도 있다.

2) 사회적지지 영향

구조적 사회적 지지는 사회적 지지의 객관적인 성격으로 세 가지 영역으로 설명되어질 수 있다.

첫째는 사회적관계의 존재(embeddedness)다.

둘째는 관계구조(relational structure)이다.

셋째는 관계구조의 특성이다. 좀 더 구체적으로 설명하면 사회적 관계의 실존이란 결혼, 우정, 가족의 결속이며, 관계구조는 자녀, 형제, 자매, 친구나 배우자 등에 의한 사회조직망이며, 관계구조의 특성이란 관계구조의 성격 즉 다양성, 크기, 빈도, 밀도(Cohen & Syme, 1985) 등이다. 사회적 관계의 존재는 개인을 연결시켜주는 보이지 않는 끈이라고 할 수 있는데 눈에 보이는 구조가 아니기 때문에 눈에 보이지 않는 구조라고 불린다. 예를 들면 우정은 눈으로 볼 수 없지만 개인은 우정이나 우정의 표시를 인식할 수 있다. 결혼도 마찬가지로 물리적인 성질이 있는 것이 아니고 배우자를 연결시켜주는 그러나 눈으로는 볼 수 없는 구조라고 할 수 있다. 이와 같이 구조적 사회적 지지는

“사회체계의 실존”(Cohen & Syme,1985)이라고 개념정의 될 수 있다. 이와 같이 사회적 지지의 구조적 영역은 개인의 사회환경에 대한 연결을 담당한다고 볼 수 있다.

구조적 사회적 지지와 구별되는 대표적인 사회적 지지의 범주인 기능적 사회적 지지는 사회적 지지망의 서비스 혹은 관계의 기능을 말한다(Cohen & Syme, 1985). 이와 같이 기능적 사회적 지지는 사회구조의 내용이나 자원으로 개념정의 될 수 있다(Lieberman, 1982). 사회적 지지가 기능을 갖기 위해서는 사회적 지지망이 있어야 한다. 그러므로 사회적 지지망의 현존은 사회적 지지에 접근할 수 있는 첫 번째 단계라고 할 수 있으며 다음 단계는 개인이 사회적 지지망 안에서 찾을 수 있는 관계의 질이라고 할 수 있다. (Pearlin, Lieberman, Menaghan & Mullan,1981). 사회적 지지의 연구에서 기능적 사회적 지지는 주로 수단, 정보, 정서 등으로 이루어진다(Cohen & Syme, 1985;Cohen & Wills, 1985; Helgeson, 1993). 기능적 사회적 지지는 가족, 친척, 친구 이웃 등으로부터 구체적으로 정서적 도움을 받든지 실질적인 어려움이 있을 때 물질적 도구적 도움을 받는 것 등이다. 도구적 지지는 교통편을 제공하든지, 심부름을 해 주든지 필요한 물질적 도움을 주는 것 등과 같이 실질적인 원조를 하는 것이다.

3)사회적지지 기능

개인은 사회적 지지망에서 나타난다. 특정한 상황이 특별한 기능의 사회적 지지를 요구하는 것과 마찬가지로 각 각의 사회적 지지망의 구체적인 기능은 특별한 효과가 있고 각 각의 지지망은 고유한 기능을 갖고 있다. 사회적 지지체계로는 친척, 친구, 이웃 등이 있으며, 특별한 상황에서 각 각의 사회적 지지체계는 적절한 사회적 지지를 공급할 수 있다(Jackson & Antonucci, 1990). Pearlin(1985)은 특별한 상황에서 적절한 사회적 지지를 공급하는 것을 사회적 지지체계의 분업으로 설명하였다. 공장에서 근로자가 맡은 영역에 따라 직무가 다르듯이 다른 종류의 사회적 지지 즉 도구적 정서적, 정보적 지지는 개인의 특별한 필요에 따라서 다른 기능을 하고 효과도 다르다는 것이

다. 정서적 지지는 위기상황에 있는 개인에게 다른 사람이 도와줄 것이라는 확신을 주며(Jacobson, 1986), 위기상황에서 도움을 받을 수 있다는 경험을 통한 확신을 주기 때문에 매우 중요하다. 또한 정서적 지지는 불안감을 감소시켜주는 기능을 한다(Jacobson, 1986). 특히 현대사회를 살아가는데 정보지지는 매우 중요한 기능을 하며 새로운 환경에 적응해야 할 때 매우 유용한 수단이 된다. 도구적 지지는 실질적으로 도움이 필요한 사람들의 정신건강에 효과적이다. 이와 같이 사회적 지지의 구조적인 측면은 사회적 지지의 사회적인 영역을 설명하고 기능적 측면은 지지적 측면을 설명하므로 구조적, 기능적인 측면에 의해서 광범위한 사회적 지지의 여러 분야가 설명되어질 수 있다.

제 6 절 이직의도

1) 이직의도의 개념

이직의 개념은 다양하고 포괄적으로 정의되고 있는데, 크게는 두 가지로 광의의 개념과 협의의 개념으로 이해된다. “이직이란 광의로는 조직으로 들어오고 나가는 조직구성원의 이동을 의미하지만 협의로는 조직구성원의 외부이동”으로 정의하고 있으며(이성운, 2002), 일반적으로 노인재가요양기관에서 이직개념은 협의의 개념으로 종사자가 자의든 기타, 다른 요인으로 현 조직에서 이탈하여 외부로 이동하는 것을 지칭한다

용어의 개념을 통합적으로 설명해보면 이직의도는 실제 이직으로 이어질 수 있는 가능성이 매우높은 것으로 이직의도는 이직행위가 결정하는 중요 결정요인이라고 할 수 있다(Mobley 1977). 이직의도가 중요한 이유는 앞서 언급한 것처럼 이직의도가 이직행동을 잘 예측할 수 있는 이직 바로 이전의 단계이기 때문이며(Fleisher, 1985), 이러한 이직의도가 다른 요인들(소진, 근무환경, 조직관여)보다 이직행동을 잘 예측한다고 하였다(Steel and Ovalie, 1984). 즉, 이직의도를 이직과 동등하게 판단할 필요는 없으나 이직의도가 실제 이직에 직접적 영향을 주는 과정은 많은 선행연구에 의해서 확인된 바 있

으므로(Homand Griffeth, 1995; Gritteth et al., 2000) 인적자원 관리상 이직의 예측변수로서 이직의도는 매우 중요하다.

2)이직의도의 중요성

(1) 긍정적 효과

노인재가요양보호사의 이직은 보다 양질의 참신한 인력으로 대체할 수 있는 기회를 제공해 줄 뿐만 아니라 노인재가시설에 새로운 아이디어나 기술의 도입을 가능하게 해주고 정체적인 조직분위기를 쇄신시켜준다. 또한 노인재가시설에서 일정 수준의 이직이 계속 일어나는 것은 노인재가시설에 인건비 절감 효과를 가져다준다.

(2) 부정적 효과

가. 노인재가시설에 경영의 안정을 저해할 수 있다.

나. 이직관련 비용의 증대

노인재가요양보호사의 불만과 전직준비로 인한 생산성 저하, 이직 후 공석으로 인한 생산 감소, 신규 노인재가요양보호사의 모집·선발 및 교육훈련의 시간을 포함한 비용의 증대 등을 가져온다. 또한 우수한 노인재가요양보호사의 이직은 조직의 경쟁력 약화를 초래할 수 있다.

다. 노인재가시설의 경쟁력 약화로 나타난다.

3)이직의도의 영향요인

이직에 영향을 미치는 이직결정이론은 주로 경제학, 심리학, 사회학 등 다양한 이론을 기반으로 하고 있다. 경제학에서는 이직을 다양한 경제적, 조직적 상태에 대한 근로자들의 합리적 행동으로 설명하고, 심리학에서는 개인의 근로여건에 대한 인식과태도가 이직이라는 행동적 결과를 가져온다고 설명하고 있으며, 사회학적 이론들은업무와 관련된 요인들이 이직을 보다 잘 예측한다고 주장하고 있다(Barak, Nissly & Levin, 2001; 엄기욱 외, 2007; 김라미,

2010,재인용). 김라미(2010)는 노인요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 인구사회학적요인, 긍정적 정서, 직업의식 등의 개인적요인과 직무의 중요성, 기술성, 자율성, 업무의 명확성, 동료 및 상사와의 인간관계 등에 대한 직무내용요인과 임금, 교육기회, 의사결정참여 등에 대한 조직특성요인, 취업기회와 사회적 지지에 대한 외부환경요인으로 나누어 이직의도를 연구하였다. 진철숙(2012)은 시설유형별로 요양보호사의 이직에 영향을 미치는 요인으로 업무스트레스, 성격등을 언급하였으며, 신현수(2012)는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 근무환경특성, 자기효능감, 직무스트레스, 직무만족 등을 거론하였다. 이지혜(2011)는 요양보호사의 연령과 급여, 육체적 부담, 교대근무가 이직의도와 관련이 있다고 하였으며, 장재원(2010)은 직무스트레스, 직무조건이 요양보호사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인이라 하였다. 이처럼 매우 다양한 요인이 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 수 있다는 것을 알 수 있다. 본 연구에서는 직무관련 특성(월평균 급여, 근속기간, 주당 근무시간, 하루에 돌보는 대상자 수), 자아존중감, 직무만족도, 조직몰입도, 사회적 지지로 이직에 영향을 미치는 요인을 나누어 살펴보았다.

4) 이직의도의 효과

최근 노인재가시설의 유연성이 상당히 높아진지고 있는 것 같다. 더 나은 근무조건과 경력발전의 기회를 찾아 노인재가시설로 떠나는 사람이 늘어나고 있고, 이직자를 뭔가 문제 있는 사람을 보던 편견도 많이 줄어 들었다. 이직은 노인재가요양보호사 본인에게도 새로운 도전이 되겠지만 기존 노인재가시설에 남아 있는 사람들에게도 적지 않은 영향을 미치게 된다. 그리고 그 효과는 누구에게나 똑 같은 것이 아니라 재가노인시설기관 내 사회적 관계에 따라 다르게 나타날 수 있다. 즉 이직에도 네트워크의 효과가 작용하게 된다. 만약 주의의 동료가 이직을 한다면 우리들은 어떤 영향을 받을 것인가? 같이 이직을 하고자 하는 쪽으로 기울어지겠는가 아니면 오히려 노인재가시설에 잔류하려는 생각이 강해지겠는가? 일상적으로 의사소통을 함께 하던 동료들이 떠나면 네트워크로 연결된 남아있는 사람들도 이직을 고려하게 된다는 것이다.

따라서 한 동료의 이직은 마치 눈덩이처럼 굴러지듯이 네트워크를 통하여 확산되어 해당 군집으로 전체의 이직으로 확대될 수 있다. (이를 눈덩이 효과 (snowball effect)라 한다) 그렇지만 일반적으로 예상과는 반대로 이직 후 남은 사람이 이직한 사람과 친근한 관계였을수록 남은자의 만족과 조직 몰입은 더 높아진다. 그 이유는 남아 있는 사람이 이직한 사람으로부터 더 이상 노인 재가시설기관에 대해 부정적인 정보를 듣지 않게 되기 때문이다. 네트워크 이론가들이 사과상자에서 썩은 사과를 골라내버리면 사과상자 전체가 더 좋아지는 것에 비유를 든다. 따라서 우리는 네트워크가 이직에 반영되는 효과를 단정적으로 말하기는 어려운 실정이며, 이직자와 잔류자와의 관계에서 나타나는 여러 측면을 종합적으로 고려해보아야 할 것이다. 구성원의 연령, 배경, 집단 내외의 관계 등도 고려사항이 될 수 있다.

예를 들어 장기근속연수나 출신지역 등 비슷한 요인이 많이있을수록 의사소통과 연결이 활발해져서 이직에 대한 경감을 줄이는 효과를 가져 올 것이다. 그러나 어떤 사람이 자신이 소속된 팀이나 노인재가시설기관의 외부에 많은 연결 관계를 가질 때는 이직하게 될 가능성이 커진다. 그러므로 인사담당부서는 재가노인요양보호사들이 우선 자신의 소속 팀 내에서 원활한 사회적 관계를 갖도록 하는 데 노력을 기울여야 한다. 집단 외부에 과도하게 연결은 밖으로부터 유용한 정보에 대한자원을 얻는 데 큰 도움이 되겠지만 본인이 이직으로 연결될 수 있다는 점에 대하여 알아야 한다.

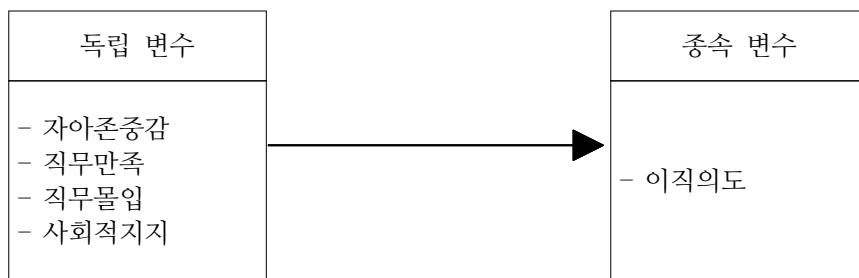
제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형

본 연구는 노인재가요양보호사의 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 실증적인 요인을 규명하는데 있으며 이에 따라서 이론적 배경과 선행연구에는 노인재가요양보호사의 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도의 내용에 따라서 재가노인요양보호사 조사자의 일반적 특성인 연령, 학력, 결혼유무, 국가자격증, 급여, 직무특성으로 현 근무처 근무기간으로 설정하였다. 재가노인요양보호사의 자아존중감에서는 남들처럼 가치있는 사람으로 살고 싶다는 의견을 많은 내용으로 제시하였으며 좋은 성품을 가진 삶을 추구하는 성품으로 재가노인보호사가 되고자 노력하는 현상을 나타내고 있다. 또한 재가노인요양보호사는 다른 누구보다도 자아존중감이 높은 사람은 자신들이 타인에게 거절당하거나 배척당할 가능성이 매우 낮다는 것을 인식하기 때문에 타인의 이목에 신경쓰지 않고 나 자신만을 중요하게 생각한다. 반면 자아존중감이 적은 사람은 타인에게 거절이나 배척을 당할 가능성이 높다고 인지하기 때문에 자아존중감이 낮아지고 결국 나 자신이 무엇을 원하고 할 수 있는지 보다 남이 나를 어떻게 생각할지에 대해 민감하게 생각한다. 결국 자아존중감은 나 스스로만 들어지는 개념이 아니므로 타인과 같이 의사소통함으로 사회적 개념에서 나타나는 자신의 현상이라고 보아야 한다.

선행연구에서 직무만족 및 직무몰입에 있어서 정서적 직무만족과 인지적 직무만족으로 나타나며 정서적 직무만족은 개인이 자신의 전반적인 직무에 대해 느끼는 긍정적 정서로 나타내고 있음을 알 수 있다. 또한 인지적 직무만족은 임금, 복지, 근무시간 등을 직무와 관련하여 특정 개인의 만족도로 나타내는 현상을 보이고 있다. 직무몰입에서는 조직 중심은 조직몰입과 팀몰입으로 나눌 수 있고, 개인 중심의 몰입은 직무몰입과 경력몰입으로 나눌 수 있다. 개인의 직무가 그 사람의 인생에서 차지하는 중요함으로 직무몰입이 중요하다는 사실을 알고 있다.

사회적 지지로써는 서로교환에 의하면 개인들은 수혜와 제공의 균형을 이룰 때 편안함을 느끼고 제공하는 입장에서라도 일방적인 도움을 주는 것보다는 서로 간에 도움을 교환하는 것이 복지에 좋다고 하여 개인은 다른 사람에게 자신의 가치를 인정받기를 원하기 때문에 다른 사람이 자신의 요청을 받아들이지 않는다면 거절된 느낌이나 무가치함을 느낄 것이고 이러한 부정적인 감정으로 인하여 다른 사람의 수혜를 요청하지 않게 될 것이다.



〈그림 3-1〉 연구모형

제 2 절 자료 수집 및 측정

본 연구에서는 노인재가요양시설에 근무하는 노인재가요양보호사의 자아존중감, 직무 만족, 직무 몰입, 사회적 지지 요인에 따라 이직의도에 미치는 원인에 대해서 실태를 살펴보는 것이다.

1. 설문지조사 및 자료수집

본 연구는 설문지에 의한 조사연구로 2017년 9월 10일~ 2017년 10월 15일까지 서울시에 성북구 및 강북구소재의 30여개의 노인재가요양시설 중, 동의한 12개소의 노인재가요양시설의 부서장과 사전에 약속을 통해서, 연구자가 노인재가요양시설을 직접 방문하여 총110 부의 설문지를 부서장을 통하여 노인재가요양보호사에게 배부하였다. 설문지 작성은 연구에 동의한 대상자들의 자기 기입방법을 통하여 이루어졌으며, 설문지의 수집은 2017년 9월 10일~ 2017년 10월 15일까지 연구자가 직접 방문하여 수거하였다. 총

110명의 대상자 중 조사에 동의하고 응답한 대상자는 100명으로 설문지 회수율은 96%로 나타났고, 총 100부의 설문지를 최종분석 대상으로 삼았다.

2. 변수의 측정

본 연구에서는 설문지의 직무관련 특성 6개 문항 중 월평균 급여, 재직기간, 월 평균휴무, 하루에 돌보는 대상자 수, 자격증 취득관련, 요양보호사 총 경력사항을 직무관련 특성으로 정의하고 이직의도에 영향을 미치는 독립변수로 보았다. 직무관련 특성 중 월평균 급여에 대한 문항은 ‘100만원 미만’, ‘100~120만원 미만’, ‘120~140만원 미만’, ‘140~160만원 미만’, ‘160만원 이상’으로 구분하였고, 근속기간은 ‘3개월 미만’, ‘3~6개월 미만’, ‘6개월~1년 미만’, ‘1년~2년 미만’, ‘2년 이상’으로 구분하였다. 하루에 돌보는 대상자 수는 재가노인 요양보호사들이 실제로 하루에 돌보는 대상자 수를 표기하도록 하였다.

1) 자아 존중감

본 연구에서 자아존중감은 노인재가요양보호사 자신에 대하여 느끼는 가치를 의미하며, 전제(1974)가 번역하여놓은 편미수의연구(2010)에서 사용된 Rosenberg(1965)의 Self-Esteem Scale을 사용하였으며 점수가 높을수록 자아존중감이 높은 것으로 정의한다. 설문지의 구성은 총 3문항으로 5점 만점 기준으로 하여 전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 구분하여 측정을 실시하였다.

〈표 3-1〉 자아 존중감 설문지 구성

번 호	내 용
1	나는 남들처럼 가치있는 사람이다.
2	나는 좋은 성품을 가지고 있다.
3	나는 남들처럼 일을 잘 할 수 있다.

2) 직무 만족도

본 연구에서 직무만족 통하여 노인재가보호요양사가 직무만족으로 얻는 즐거움과 가치를 목표로 두고 조직내에서 자신의 목표의식을 돌출하였으며 노인재가요양보호사가 속한 조직에 대한 충성심과 애사심의 정도를 의미하며, 이를 측정하기 위해서 이연숙(2008)이 사용한 (Smith와 Kendal, Hullin)등이 개발한 JDI (Job Descriptive Index-1969년)를 사용하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 정의한다. 설문지의 구성은 총 3문항으로 5점 만점 기준으로 하여 전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구분하여 측정을 실시하였다.

〈표 3-2〉 직무만족의 설문지 구성

번호	내용
1	나는 나의 일에 흥미를 느낀다.
2	나는 일을 수행하면서 능력을 충분히 발휘하고 있다.
3	나는 나의 일을 수행하면서 보람을 느낀다.

3) 직무 몰입

본 연구에서는 직무몰입이란 직무에 어느 정도 몰입을 하느냐를 측정하는 것으로 김계정(1986)이 수정한 측정도구를 수정하여 사용하였다. 점수가 높을수록 직무몰입이 높은 것으로 정의한다. 설문지의 구성은 총 3문항으로 5점 만점 기준으로 하여 전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구분하여 측정을 실시하였다.

〈표 3-3〉 직무몰입의 설문지 구성

번호	내용
1	내가 수행하는 직무가 나의 존재에 매우 중요하다고 생각한다.
2	나의 개인적 인생의 목표들은 대부분 일과 관련이 있다.
3	사람이란 일에 열중할 때에 인생을 살아갈 가치를 느낄 수 있다.

4) 사회적 지지

사회적 지지는 재가노인요양보호사의 직업에 존경 또는 선호되는 정도에 대한 재가노인요양보호사의 인식도라고 할 수 있는데, 본 연구에서는 김라미(2010)가 사용한 도구를 활용하였으며 척도는 모두 3개의 문항으로 이 도구는 Likert 5점식 척도로 “매우 그렇다” 5점, “매우 그렇지 않다” 1점으로 환산되며 점수가 높을수록 대상자가 인지하는 사회적 지지정도가 높은 것으로 본다.

〈표 3-4〉 사회적 지지의 설문지 구성

번호	내용
1	나의 가족들은 나의 일이 중요하다고 인정해 준다.
2	나의 친구들은 나의 일이 중요하다고 인정해 준다.
3	주위 사람들은 나의 일이 중요하다고 인정해 준다.

5) 이직의도

본 연구는 이직의도에 관하여 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 이직의도를 정의하였으며, 본 연구에서는 이직의도를 측정하기 위해 김라미의 연구(2010)와 조영숙이 번역한 Becker(1992)의 4문항에 대하여 설문조사를 하였으며 Likert 5점식 척도의 3문항으로 구성되어 있다. “매우 그렇다” 5점, “매우 그렇지 않다” 1점으로 환산되며 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 측정하였다.

〈표 3-5〉 이직의도의 설문지 구성

번 호	내 용
1	나는 종종 이 기관을 그만 두고 싶은 생각이 든다.
2	나는 조만간 새 직장을 찾아 나설 생각이 있다.
3	나는 기회가 된다면 이 기관을 그만두고 싶은 생각이 있다.

3. 통계분석방법

본 연구에서는 설문지의 데이터 코딩을 거쳐 통계적 자료처리를 위하여 SPSS ver21.0을 사용하여 통계적 자료처리를 실시하였다.

첫째, 표본의 일반적 특성에 대해서는 빈도수와 백분율을 산출하는 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정변수에 대한 타당성분석을 위하여 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도를 분석하기 위하여 Cronbach's Alpha값을 사용하였다.

셋째, 측정변수에 대한 분포를 분석하기 위하여 평균과 표준편차를 산출하는 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 표본의 일반적 특성에 따른 변수의 차이를 분석하기 위하여 독립표본 t검증과 분산분석을 실시하였다.

다섯째, 측정변수간의 관계를 분석하기 위하여 상관분석을 실시하였다.

여섯째, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

제 4장 분석 결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

표본의 인구사회학적 특성에 대해서 분석을 실시한 결과, 성별에서는 여자가 92.0%, 남자가 8.0%로 나타났으며, 연령에서는 40대가 45.0%로 가장 많았으며, 50대, 30대의 순으로 나타났다. 학력에서는 고졸이 52.0%로 가장 많았으며, 대졸 이상, 중졸 이하의 순으로 나타났고, 종교에서는 기독교가 37.0%로 가장 많았으며, 무교, 천주교, 불교, 기타의 순으로 나타났다. 결혼상태에서는 배우자동거가 86.0%로 가장 많았으며, 사별, 이혼 및 미혼, 별거의 순으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구사회학적 특성에 대한 분석

구 분		빈도	퍼센트
성 별	남자	8	8.0
	여자	92	92.0
연 령	30대	21	21.0
	40대	45	45.0
	50대	34	34.0
학 력	중졸이하	18	18.0
	고졸	52	52.0
	대졸 이상	30	30.0
종 교	기독교	37	37.0
	천주교	18	18.0
	불교	17	17.0
	무교	25	25.0
	기타	3	3.0
결 혼 상태	배우자동거	86	86.0
	별거	1	1.0
	사별	9	9.0
	이혼	2	2.0
	미혼	2	2.0
합 계		100	100.0

직무관련 특성에 대해서 분석을 실시한 결과, 월급에서는 100만원 미만이 49.0%로 가장 많았으며, 160만원 이상, 100-120만원 미만, 120-140만원 미만, 140-160만원 미만의 순으로 나타났고, 휴무일에서는 4회와 8회가 22.0%로 가장 많았으며, 없음, 2회, 1회, 5회 등의 순으로 나타났다. 재직기간에서는 2년 이상이 37.0%로 가장 많았으며, 1-2년 미만, 6개월-1년 미만, 3개월 미만, 3-6개월 미만의 순으로 나타났고, 총경력에서는 5년 이상이 29.0%로 가장 많았으며, 1-3년 미만, 3-5년 미만, 6개월-1년 미만, 6개월 미만의 순으로 나타났다. 돌봄 대상자수에서는 1명이 39.0%로 가장 많았으며, 2명, 3명, 4명, 5명과 6명의 순으로 나타났고, 시험통해 자격증 취득에서는 예가 75.0%, 아니오가 25.0%로 나타났다. 이직경험에서는 없음이 54.0%로 가장 많았으며, 1회, 2회, 3회, 4회의 순으로 나타났다.

<표 4-2> 직무관련 특성에 대한 분석

구 분		빈도	퍼센트
월급여	100만원 미만	49	49.0
	100-120만원 미만	14	14.0
	120-140만원 미만	11	11.0
	140-160만원 미만	10	10.0
	160만원 이상	16	16.0
휴무일	없음	16	16.0
	1회	11	11.0
	2회	13	13.0
	3회	2	2.0
	4회	22	22.0
	5회	6	6.0
	6회	3	3.0
	7회	2	2.0
	8회	22	22.0
	10회	3	3.0
재직기간	3개월 미만	9	9.0
	3-6개월 미만	8	8.0
	6개월-1년 미만	22	22.0
	1-2년 미만	24	24.0
	2년 이상	37	37.0
총경력	6개월 미만	9	9.0
	6개월-1년 미만	15	15.0
	1-3년 미만	28	28.0
	3-5년 미만	19	19.0
	5년 이상	29	29.0
돌봄 대상자수	1명	39	39.0
	2명	33	33.0
	3명	15	15.0
	4명	5	5.0
	5명	4	4.0
	6명	4	4.0
시험통해 자격증 취득	예	75	75.0
	아니오	25	25.0
이직경험	없음	54	54.0
	1회	18	18.0
	2회	16	16.0
	3회	9	9.0
	4회	3	3.0
합계		100	100.0

제 2 절 측정변수에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인분석이란 변수 간의 상관행렬로부터 공통요인을 추출하여 변수 간의 상관관계를 설명하고, 공통요인과의 관계에 의하여 각 변수의 성질을 간결한 형태로 기술하는 방법이다. 본 연구에서는 정보의 손실을 최대한 감소하면서 많은 문항들을 가능한 적은 수의 요인으로 축소 또는 추출하고자 주성분분석을 실시하였으며, 요인의 회전은 요인간 상호독립성을 유지하여 회전하는 직교회전인 베리맥스 로테이션을 사용하였으며, 요인수의 결정은 아이겐값 1.0을 기준으로 분석을 실시하였다. 또한 각 요인의 적재치가 0.5이하인 경우 분석에서 제외하였으며, 타요인의 적재치가 0.5이상인 경우도 분석에서 제외하였다. 그리고 요인분석의 적합한가를 분석하기 위하여 KMO값을 사용하였으며, 이의 통계적 검증으로 Bartlett의 구형성 검증을 실시하였다.

설문지의 신뢰도를 검증하는 방법으로 가장 많이 사용되는 것은 내적일관성의 산출계수인 Cronbach's α 를 이용하는 것이다. 내적일관성이란 측정도구를 구성하고 있는 부분 및 문항들에 대한 응답자 반응의 일관성을 분석하는 것으로 동일 설문을 비슷한 집단에 재배포하여 분석하였을 경우 동일한 결과를 얻을 수 있는가로 해석될 수가 있다.

Cronbach's α 값은 측정도구의 일관성을 나타내는 계수로 측정도구의 신뢰성을 평가하는 척도로서 일반적으로 0-1까지의 값을 가질 수 있으며, 1에 가까울수록 신뢰도가 높아진다고 판단한다. 사회과학에서는 일반적으로 0.8-0.9의 값을 가지게 되면 신뢰도가 매우 높다고 판단하며, 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 판단할 수가 있다.

<표 4-3> 자아존중감에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	요인명	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
	자아존중감				
자아존중감2	.892	2.302	76.737	76.737	.848
자아존중감1	.869				
자아존중감3	.867				

자아존중감에 대한 요인분석 결과, 총 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 2.302이었으며, 각 요인적재치는 모두 0.5이상으로 나타나고 있었다. 그리고 총 누적변량은 76.737로서 자아존중감에 대한 측정문항의 설명력은 76.737%인 것으로 볼 수 있다. 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 자아존중감이라는 요인명을 사용하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.848로서 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-4> 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	요인명	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
	직무만족				
직무만족3	.920	2.359	78.631	78.631	.864
직무만족1	.889				
직무만족2	.850				

직무만족에 대한 요인분석 결과, 총 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 2.359이었으며, 각 요인적재치는 모두 0.5이상으로 나타나고 있었다. 그리고 총 누적변량은 78.631로서 직무만족에 대한 측정문항의 설명력은 78.631%인 것으로 볼 수 있다. 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 직무만족이라는 요인명을 사용하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.864로서 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-5> 직무몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	요인명	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
	직무몰입				
직무몰입1	.893	2.077	69.241	69.241	.763
직무몰입3	.860				
직무몰입2	.735				

직무몰입에 대한 요인분석 결과, 총 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 2.077이었으며, 각 요인적재치는 모두 0.5이상으로 나타나고 있었다. 그리고 총 누적변량은 69.241로서 직무몰입에 대한 측정문항의 설명력은 69.241%인 것으로 볼 수 있다. 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 직무몰입이라는 요인명을 사용하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.763으로서 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-6> 사회적지지에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	요인명	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
	사회적지지				
지지2	.907	2.358	78.600	78.600	.863
지지1	.878				
지지3	.874				

사회적지지에 대한 요인분석 결과, 총 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 2.358이었으며, 각 요인적재치는 모두 0.5이상으로 나타나고 있었다. 그리고 총 누적변량은 78.600으로서 사회적지지에 대한 측정문항의 설명력은 78.600%인 것으로 볼 수 있다. 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 사회적지지라는 요인명을 사용하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.863으로서 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-7> 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	요인명	아이젠값	변량	누적변량	Cronbach's Alpha
	이직의도				
이직3	.942	2.573	85.763	85.763	.916
이직2	.930				
이직1	.905				

이직의도에 대한 요인분석 결과, 총 1개의 요인으로 추출되었으며, 요인의 아이젠값은 2.573이었으며, 각 요인적재치는 모두 0.5이상으로 나타나고 있었다. 그리고 총 누적변량은 85.763으로서 이직의도에 대한 측정문항의 설명력은 85.763%인 것으로 볼 수 있다. 이 후의 분석에서는 각 요인의 산술평균을 산출하여 이직의도이라는 요인명을 사용하였다. 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.916으로서 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

제 3 절 측정변수에 대한 기술통계 및 차이분석

1. 주요 변수에 대한 기술통계

<표 4-8> 측정변수에 대한 기술통계분석

구 분	N	평균	표준편차
자아존중감	100	4.06	.63
직무만족	100	3.90	.61
직무몰입	100	3.72	.70
사회적지지	100	3.81	.63
이직의도	100	2.32	.90

측정변수에 대한 기술통계분석 결과, 자아존중감은 4.06으로 높은 편으로 나타나고 있었으며, 직무만족은 3.90, 직무몰입은 3.72, 사회적지지는 3.81로 다소 높은 편으로 나타났다. 이직의도는 2.32로 낮은 편으로 나타나고 있었다.

2. 일반적 특성에 따른 차이분석

성별에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다. 이는 성별에 따라서는 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도는 차이가 없다는 것을 의미하는 것이라 볼 수 있다.

〈표 4-9〉 성별에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	t	p
자아존중감	남자	8	4.17	.59	.481	.632
	여자	92	4.05	.64		
직무만족	남자	8	3.96	.70	.283	.778
	여자	92	3.89	.60		
직무몰입	남자	8	3.75	.64	.112	.911
	여자	92	3.72	.71		
사회적지지	남자	8	3.79	.64	-.070	.944
	여자	92	3.81	.63		
이직의도	남자	8	2.08	.66	-.762	.448
	여자	92	2.34	.92		

연령에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다. 이는 연령에 따라서는 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도는 차이가 없다는 것을 의미하는 것이라 볼 수 있다.

<표 4-10> 연령에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중 감	30대	21	4.13	.62	.144	.866
	40대	45	4.04	.64		
	50대	34	4.06	.65		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	30대	21	3.95	.64	.262	.770
	40대	45	3.85	.61		
	50대	34	3.93	.59		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	30대	21	3.81	.71	.199	.820
	40대	45	3.70	.75		
	50대	34	3.70	.64		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지 지	30대	21	3.84	.64	.079	.924
	40대	45	3.81	.66		
	50대	34	3.77	.59		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	30대	21	2.57	.96	1.142	.323
	40대	45	2.21	.87		
	50대	34	2.29	.91		
	합계	100	2.32	.90		

학력에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다. 이는 학력에 따라서는 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도는 차이가 없다는 것을 의미하는 것이라 볼 수 있다.

<표 4-11> 학력에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중감	중졸이하	18	3.94	.67	.563	.571
	고졸	52	4.06	.62		
	대졸 이상	30	4.14	.64		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	중졸이하	18	3.83	.56	.729	.485
	고졸	52	3.86	.60		
	대졸 이상	30	4.01	.65		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	중졸이하	18	3.69	.79	.639	.530
	고졸	52	3.67	.75		
	대졸 이상	30	3.84	.54		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지지	중졸이하	18	3.89	.62	.253	.777
	고졸	52	3.77	.61		
	대졸 이상	30	3.82	.68		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	중졸이하	18	2.26	1.12	.251	.779
	고졸	52	2.38	.82		
	대졸 이상	30	2.24	.91		
	합계	100	2.32	.90		

종교에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다. 이는 종교에 따라서는 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도는 차이가 없다는 것을 의미하는 것이라 볼 수 있다.

〈표 4-12〉 종교에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중감	기독교	37	4.04	.62	.503	.734
	천주교	18	4.17	.73		
	불교	17	4.14	.61		
	무교	25	4.03	.62		
	기타	3	3.67	.58		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	기독교	37	3.78	.52	1.762	.143
	천주교	18	4.11	.62		
	불교	17	4.02	.63		
	무교	25	3.91	.67		
	기타	3	3.33	.58		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	기독교	37	3.64	.72	1.988	.103
	천주교	18	3.93	.64		
	불교	17	3.96	.71		
	무교	25	3.63	.68		
	기타	3	3.00	.00		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지지	기독교	37	3.69	.65	1.598	.181
	천주교	18	3.76	.61		
	불교	17	4.06	.71		
	무교	25	3.89	.51		
	기타	3	3.33	.58		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	기독교	37	2.46	.93	1.549	.194
	천주교	18	2.46	.87		
	불교	17	2.10	1.01		
	무교	25	2.07	.80		
	기타	3	3.00	.00		
	합계	100	2.32	.90		

월급여에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다. 이는 월급여에 따라서는 자아존중감, 직

무만족, 직무몰입, 사회적지지, 이직의도는 차이가 없다는 것을 의미하는 것이라 볼 수 있다.

<표 4-13> 월급에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중감	100만원 미만	49	4.06	.63	.145	.965
	100-120만원 미만	14	4.12	.62		
	120-140만원 미만	11	4.06	.77		
	140-160만원 미만	10	3.93	.70		
	160만원 이상	16	4.10	.57		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	100만원 미만	49	3.83	.57	.441	.779
	100-120만원 미만	14	4.05	.68		
	120-140만원 미만	11	3.88	.64		
	140-160만원 미만	10	3.93	.58		
	160만원 이상	16	3.98	.67		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	100만원 미만	49	3.69	.66	1.190	.320
	100-120만원 미만	14	3.50	.87		
	120-140만원 미만	11	3.61	.65		
	140-160만원 미만	10	3.87	.69		
	160만원 이상	16	4.00	.69		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지지	100만원 미만	49	3.77	.67	.475	.754
	100-120만원 미만	14	3.67	.60		
	120-140만원 미만	11	3.88	.62		
	140-160만원 미만	10	3.90	.55		
	160만원 이상	16	3.94	.59		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	100만원 미만	49	2.32	.86	.145	.965
	100-120만원 미만	14	2.40	1.14		
	120-140만원 미만	11	2.21	.98		
	140-160만원 미만	10	2.43	.80		
	160만원 이상	16	2.23	.91		
	합계	100	2.32	.90		

재직기간에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($F=3.409$, $p<0.05$). 2년 이상에서 이직의도가 가장 낮게 나타났으며, 3개월 미만에서 가장 높게 나타났다. 하지만 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-14> 재직기간에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중감	3개월 미만	9	4.19	.63	.328	.859
	3-6개월 미만	8	4.00	.53		
	6개월-1년 미만	22	4.06	.58		
	1-2년 미만	24	3.96	.68		
	2년 이상	37	4.12	.67		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	3개월 미만	9	3.96	.59	.957	.435
	3-6개월 미만	8	4.00	.50		
	6개월-1년 미만	22	3.70	.56		
	1-2년 미만	24	3.88	.51		
	2년 이상	37	4.00	.70		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	3개월 미만	9	3.63	.93	1.290	.279
	3-6개월 미만	8	3.83	.89		
	6개월-1년 미만	22	3.65	.58		
	1-2년 미만	24	3.51	.77		
	2년 이상	37	3.90	.60		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지지	3개월 미만	9	3.67	.80	1.137	.344
	3-6개월 미만	8	3.88	.69		
	6개월-1년 미만	22	3.65	.65		
	1-2년 미만	24	3.74	.62		
	2년 이상	37	3.96	.55		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	3개월 미만	9	2.85	1.13	3.409*	.012
	3-6개월 미만	8	2.29	.88		
	6개월-1년 미만	22	2.39	.88		
	1-2년 미만	24	2.63	.82		
	2년 이상	37	1.95	.80		
	합계	100	2.32	.90		

*p<.05

<표 4-15> 총경력에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중감	6개월 미만	9	4.15	.47	-.638	.525
	6개월-1년 미만	15	4.24	.54		
	1-3년 미만	28	3.98	.67		
	3-5년 미만	19	3.98	.50		
	5년 이상	29	4.08	.76		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	6개월 미만	9	3.96	.54	-.697	.487
	6개월-1년 미만	15	3.78	.61		
	1-3년 미만	28	3.88	.60		
	3-5년 미만	19	3.93	.54		
	5년 이상	29	3.94	.70		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	6개월 미만	9	3.85	.65	-1.519	.132
	6개월-1년 미만	15	3.78	.65		
	1-3년 미만	28	3.62	.57		
	3-5년 미만	19	3.75	.83		
	5년 이상	29	3.74	.79		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지지	6개월 미만	9	3.78	.76	-.796	.428
	6개월-1년 미만	15	3.71	.80		
	1-3년 미만	28	3.81	.45		
	3-5년 미만	19	3.63	.67		
	5년 이상	29	3.98	.60		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	6개월 미만	9	2.44	.94	2.430*	.017
	6개월-1년 미만	15	2.20	.93		
	1-3년 미만	28	2.20	.76		
	3-5년 미만	19	2.46	.86		
	5년 이상	29	2.36	1.05		
	합계	100	2.32	.90		

*p<.05

총경력에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=2.430, p<0.05). 6개월 미만,

3-5년 미만, 5년 이상에서 높게 나타났고, 6개월-1년 미만, 1-3년 미만에서 이직의도가 낮게 나타났다. 하지만 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-16> 시험을 통해 자격증 취득여부에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	t	p
자아존중감	예	75	4.04	.63	-.638	.525
	아니오	25	4.13	.63		
직무만족	예	75	3.88	.59	-.697	.487
	아니오	25	3.97	.67		
직무몰입	예	75	3.66	.71	-1.519	.132
	아니오	25	3.91	.64		
사회적지지	예	75	3.78	.62	-.796	.428
	아니오	25	3.89	.66		
이직의도	예	75	2.44	.87	2.430*	.017
	아니오	25	1.95	.90		

*p<.05

시험을 통해 자격증 취득여부에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($t=2.430$, $p<0.05$). 시험을 통해 자격증을 취득한 집단이 그렇지 않은 집단보다 이직의도가 더 높게 나타났다. 하지만 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-17> 이직경험에 따른 변수에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F	p
자아존중 감	없음	54	4.10	.56	2.471*	.050
	1회	18	4.11	.68		
	2회	16	4.21	.65		
	3회	9	3.81	.80		
	4회	3	3.11	.19		
	합계	100	4.06	.63		
직무만족	없음	54	3.94	.60	1.300	.276
	1회	18	3.80	.57		
	2회	16	4.02	.63		
	3회	9	3.89	.71		
	4회	3	3.22	.19		
	합계	100	3.90	.61		
직무몰입	없음	54	3.88	.60	4.655**	.002
	1회	18	3.83	.63		
	2회	16	3.52	.81		
	3회	9	3.30	.77		
	4회	3	2.56	.51		
	합계	100	3.72	.70		
사회적지 지	없음	54	3.87	.59	1.484	.213
	1회	18	3.91	.75		
	2회	16	3.71	.64		
	3회	9	3.63	.56		
	4회	3	3.11	.19		
	합계	100	3.81	.63		
이직의도	없음	54	2.02	.82	5.194**	.001
	1회	18	2.56	.94		
	2회	16	2.50	.83		
	3회	9	2.85	.71		
	4회	3	3.67	.58		
	합계	100	2.32	.90		

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

이직경험에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과, 자아존중감에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=2.471, p<0.05). 이직경험이

많을수록 자아존중감이 낮아지고 있었다. 직무몰입에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($F=4.655$, $p<0.01$). 4회에서 이직의도가 다장 낮게 나타났다. 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($F=5.194$, $p<0.01$). 이직경험이 적을수록 이직의도가 낮게 나타나고 있었다. 하지만 직무만족, 사회적지지에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다.

제 4 절 변수간의 영향관계분석

<표 4-18> 측정변수간의 상관관계분석

구 분	자아존중감	직무만족	직무몰입	사회적지지	이직의도
자아존중감	1				
직무만족	.650***	1			
직무몰입	.539***	.666***	1		
사회적지지	.394***	.457***	.536***	1	
이직의도	-.164	-.330**	-.411***	-.407***	1

** $p<.01$, *** $p<.001$

측정변수간의 상관관계를 분석한 결과, 자아존중감은 직무만족, 직무몰입, 사회적지지에 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났으며, 직무만족은 직무몰입, 사회적지지와 정(+), 이직의도와는 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났고, 직무몰입은 사회적지지와 정(+), 이직의도와는 부(-)의 상관관계를 보이고 있었으며, 사회적지지는 이직의도와 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-19> 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
이직의도	(상수)	4.864	.630		7.720	.000		
	자아존중감	.260	.172	.182	1.512	.134	.553	1.809
	직무만족	-.221	.203	-.149	-1.091	.278	.432	2.314
	직무몰입	-.342	.166	-.266	-2.054*	.043	.478	2.092
	사회적지지	-.386	.155	-.268	-2.490*	.015	.690	1.449
R Square=.238, F=7.413***, D-W=1.891								

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

이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해서 분석을 실시한 결과, R Square값이 0.238로서 회귀모형의 설명력이 23.8%로 나타났으며, F=7.413으로서 회귀모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. D-W값이 1.891로서 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았으며, 공차한계가 0.1이상, VIF값은 10.0이하로 독립변수간의 다중공선성은 존재하고 있지 않았다. 직무몰입($t=-2.054$, $p<0.05$), 사회적지지($t=-2.490$, $p<0.05$)가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무몰입과 사회적지지가 높아질수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 하지만 자아존중감과 직무만족은 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

제 5 장 결 론

본 연구는 재가노인요양보호사의 이직의도 파악 및 효과적 인력운영관리를 통해 이직의도를 최소화시키고, 노인대상자들에게 질 높은 재가노인요양보호 서비스를 제공하며 재가노인요양보호사들의 고용형태를 안정화시키고자 하는데 목적이 있다.

본 연구에서 연구 대상자의 성별을 살펴보면 응답자 대부분이 ‘여성’으로 조사되었는데, 이는 여성노인재가요양보호사 종사비율이 남성에 비해 절대적으로 많기 때문인 것으로 사료된다. 연령은 연구 대상자의 80%에 해당하는 인원이 ‘40대 이상’에 편중된 것으로 보아 요양보호사의 연령층이 비교적 높음을 알 수 있다. 최종학력은 ‘고등학교 졸업’으로 응답한 사람이 전체의 52%로 반 이상을 차지하고 있었으며, 요양보호사 자격증 취득에는 학력 제한이 없음에도 불구하고 응답자의 약 82%가 고등학교 이상의 학력소지자로 보아 고학력층으로 되어 있는 것을 알 수 있었다.

종교를 가진 사람이 종교가 없는 사람보다 72% 해당하며 종교를 가진 사람 중 기독교 신자가 많은 부분을 차지함을 알 수 있다. 결혼 상태와 관련하여서는 노인재가요양보호사가 배우자와 동거를 하는 율이 86%를 차지하고 있어서 안정된 가정에서 재가노인요양보호사에 업무를 진행하는 것으로 판단이 된다.

월평균 급여 연구 대상자의 월평균 급여는 노인재가요양보호사의 63%가 월평균 급여 ‘120만원 미만’에 해당함에 따라 이직을 희망하는 것으로 판단이 된다. 재가노인요양보호사들의 처우개선과 안정적인 급여개선이 이루어져야 한다. 장기요양보험제도 도입 이후 노인장기요양기관은 근로기준법, 노동법 등 관련 법 적용에 강력한 적용을 받게 되었다. 따라서 노인장기요양기관의 경영자는 근로기준법의 법적 조건에 맞추어 재가노인요양보호사들의 처우를 개선해야 한다. 뿐만 아니라 급여나 승진과 같은 외재적 보상 외에도 교육기회나 의사결정참여 등 다양한 보상의 개발이 필요하며, 그들의 노동에 대한 합당한 수당책정과 노동조건 개선을 위한 정부차원의 구체적인 계획 및 복지환경개선 등이 필요하다. 본 연구에서는 고학력 재가노인요양보호사들의 소

진에 대비하기 위하여 교육기회를 제공하고 유관기관과의 연계를 통하여 다양한 업무의 경험 및 수퍼바이저와 함께 서비스 개발 등에 직접 참여할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

노인재가요양보호사의 현재 근무처에서 노인재가요양보호사로 근무한 기간을 살펴보면 ‘2년 이상’ 근무한 대상자가 전체의 37%로 가장 많았고, ‘1년에서 2년 미만’이 24%에 해당하여 노인재가요양보호사가 많은 것으로 조사되어 노인재가요양보호사가 자주 이직을 하면서 발생하는 것으로 조사되었다.

연구대상자 수조사 대상자가 하루 동안 돌보는 대상자 수는 최대 6명, 최소 1명으로 조사되었다. 하루에 1~2명을 돌보는 응답자가 전체의 72%로 가장 많았다. 최대 6명을 돌본다고 응답한 경우 직접적인 요양보호서비스를 제공하기 보다는 관리적 차원에서 간접적인 서비스를 제공할 것으로 판단된다. 자격취득 방식과 이직의 횟수는 요양보호사의 자격취득 방식과 관련하여 전체 응답자의 75%가 국가고시 응시를 통해 자격증을 취득한 것으로 조사되었고, 응답자의 25%는 교육원 수료를 통해 자격을 취득한 것으로 조사되었다.

이직경험과 관련하여서는 조사 대상자의 54%해당이 ‘없다’라고 응답하였으며 재가노인보호사의 반 정도가 이직경험이 없다는 것을 알 수 있었다. 재가노인요양보호사들의 노인재가요양시설 경험이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 임화영(2012)의 연구를 뒷받침하는 결과이며, 재가노인요양보호사들의 노인요양시설에서의 근무경험은 업무특성에 대한 이해도가 높아 요양관련 지식과 기술을 더욱 유연하게 제공할 수 있고(조용주, 2011), 이를 통해 직무만족에 긍정적인 기여를 할 수 있을 것으로 사료된다.

일반적 특성에 따른 변수의 차이를 분석한 결과, 큰 차이를 보이고 있지 않았으나, 이직의도에서는 재직기간이 길수록, 시험을 통해 자격증을 취득하지 않을수록, 이직횟수가 많을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 즉 인구요인과 자아존중감, 직무만족, 직무몰입, 사회적지지는 큰 차이가 없지만, 이직의도는 차이가 존재하고 있으므로 이직의도를 감소시키기 위해서는 인구요인을 고려하여야 할 것이다.

이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해서 분석을 실시한 결과, 직무몰입과 사회적지지가 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 요양보

호사의 이직의도를 결정하는 중요한 요인은 직무에 대한 만족이 아닌 직무에 대한 몰입과 가족, 친구, 주변인들의 사회적 지지가 더 중요한 것을 나타냈다. 즉 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무에 몰입할 수 있는 방안과 주변의 지지를 향상시킬 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.

본 연구는 기존 논문 및 자료에 나타난 척도를 토대로 재가노인요양보호사들의 직무몰입이 이직의도에 영향을 미치는 정도를 규명하였다는 점에서 실천적 함의를 가진다고 할 수 있다. 재가노인요양보호사의 자아 존중감이 다른 직업에 비하여 노인재가요양보호사의 가치가 높다고 재가노인요양보호사가 78%에 해당하는 긍정적인 답변을 하였으며 노인재가요양보호사의 직업에 대한 자아존중감이 상당히 높은 것으로 조사되었다. 노인재가요양보호사의 자신이 하는 일에 흥미가 있으며 자기 자신이 업무능력을 충분히 발휘할 수 있다고 생각한다는 답변이 60%이상 되어 재가노인요양보호사들이 직무만족을 하고 있다는 것으로 조사되었다. 사회적 지지로써 나의 가족, 친구들이 노인재가요양보호사에 대하여 지지를 해주고 있으면 조사대상의 52%가 중요한일을 하다는 인식과 가족, 친구들로부터 지지를 받고 있는 것으로 조사되었다.

재가노인요양보호사의 직무만족의 전문성을 고취시키기 위하여 다양한 프로그램 개발 및 수준 높은 서비스 제공에 도움이 되고자 하며 재가노인요양보호사들의 고용형태를 안정화시킬 수 있는 방법을 모색하고 그들의 직무몰입과 이직과의 관계를 분석하여 더 좋은 요양보호서비스제공으로 이어질 수 있는 발판을 만들어야 할 것이다. 이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 노인요양시설의 재가노인요양보호사들에게 제한하여 연구를 실시하였으므로 연구결과를 재가노인시설에서 근무하고 있는 재가노인요양보호사들에게 적용시키기에는 무리가 있으므로 후속 연구에서는 범위를 확대하여 다양한 시설유형별(노인전문시설)에 따른 요양보호사의 이직의도에 따른 보다 심도 있고 광범위한 연구가 실시되어야 할 것으로 사료된다.

둘째, 재가노인요양보호사의 이직의도와 이에 영향을 주는 요인은 매우 주관적이라는 점을 고려해 볼 때, 이직의도의 영향요인을 규명하려는 조사대상자인 노인재가요양보호사를 다각적인 측면에서 접근을 시도하여 보다 정확한 이직의도의 측정과 예측을 실시해 보아야 할 것이다.

셋째, 이직의도가 바로 이직으로 연결되는 것은 아니며, 이직을 직접 측정하기에는 여러 가지 문제와 어려움이 따른다. 또한 이직자체가 다양한 요인들에 의해 결정되는 것이므로 본 연구에서 다루지 못한 변수나 최근 사회복지분야에서 나타나고 있는 이직의도에 영향을 미치는 내용을 다루는 후속연구가 이루어져야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 재가노인요양보호사들의 이직의도의 영향요인으로 직무만족을 규명한 연구로서 의의를 가진다. 이러한 의의에도 불구하고 재가노인요양보호사의 특정 지역을 중심으로 한 임의적 방법에 의한 연구이므로 연구결과를 전체에 일반화 하는데 한계가 있다. 이를 위해서 향후 여러 지역의 재가노인요양보호사들을 대상으로 한 연구로 확대하여 이직의도의 실태에 대한 포괄적 실증 분석이 이루어져야 할 것이다

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 김라미. 2010. “장기요양기관 노인요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문
- 김경석. 2012. “요양보호사 양성교육제도의 개선방안”. 강남대학교교육대학원 석사학위논문
- 김미숙. 2004. “사회복지 인력소진이 이직의도에 미치는 영향”. 「한국사회복지행정학」 19호. 한국아동복지학회. pp7-35
- 김성한. 1997. “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”. 서울대학교 대학원박사학위논문
- 김혜원. 2010. “요양병원 입원환자의 요양시설 이동의사에 영향을 미치는요인 연구”. 영남대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김희년. 2013. “신체적 질환이 노인 우울에 미치는 영향과 자기돌봄행위의 조절효과”(미발행)
- 문설희. 2009. “요양보호사가 바라본 노인장기요양보험”. 「참여연대사회복지위원회」 130권.
- 박나래. 2009. “사회복지종사자의 이직의도 결정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 국민대학교 행정대학원 사회복지석사 논문
- 박인숙. 2008. "집단미술치료가 복지시설아동의 우울과 자아존중감에 미치는 영향". 서울여자대학교 특수치료전문대학원 석사학위논문
- 박순희. 2007 “사회복지종사자의 이직의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 동대사회개발대원. 석사학위논문
- 박승택. 2012. “사회복지사의 이직의도와 소진에 영향을 미치는 요인: 직무스트레스와 조직몰입을 중심으로”. 원광대학교 일반대학원 석사논문
- 박현주. 2011. “사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 청주대학교학원 석사학위논문.
- 보건복지통계. 2011. “요양보호사 자격취득현황”
- 보건복지부. 2010. 「요양보호사 표준교재」

- 보건복지부. 2010. “요양보호사 양성지침”
- 신현수. 2012. “요양보호사의 이직 요인에 관한 연구”.
고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문
- 서영옥. 2007. “신뢰·직무특성이 사회복지사의 이직의도에 미치는
영향에 관한 연구: 조직몰입 매개작용을 중심으로”.
인제대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 이은미. 2008. “사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”.
공주대학교 대학원 석사학위논문
- 이수성. 2008. “재가노인복지시설 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에
관한연구”. 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 이성윤. 2011. “요양보호사의 직무만족에 관한 연구”.
건양대학교 대학원 박사학위논문
- 이연숙. 2008. “노인복지시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구”.
경희대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이주희·박순희·윤종성. “사회복지사의 개인 및 환경특성이 이직의사에 미치는
영향에관한 연구”. 「한국지역사회복지학회지」 23권.
- 이화운. 2010. “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”.
경기대학교사회복지대학원 석사학위논문
- 이지혜. 2011. “요양보호사의 직업의식과 직무스트레스가 이직의도에
미치는 영향”.한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문
- 양혜순. 2011. “노인장기요양기관 요양보호사의 이직의도 영향요인 연구”.
목원대학교 산업정보대학원 석사학위논문
- 양영애. 2009. “사회복지사의 보상인식과 직무만족도 및 이직의도 결정요인”.
연세대학교 행정대학원 석사학위논문
- 양유라. 2012. “비영리조직 근무자의 직무만족요인에 관한 연구”.
경희대학교 대학원석사학위논문
- 오지영. 2008. “ 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도”.
연세대학교 대학원 박사학위논문
- 윤정아. 2007. “간호조직의 내부마케팅·직무스트레스·조직몰입·이직의도

- 간의 관계”.부산대학교 대학원 석사학위논문
- 유현수. 2010. “신규간호사의 자아존중감과 이직의도에 관한 연구”.
이화여자대학교간호학과 석사학위논문
- 장재원. 2010. “직무스트레스, 직무 조건에 따른 요양보호사들의 이직의도에
관한 연구”. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문
- 정준배. 2012. “시설유형별 요양보호사 이직의도 영향요인 비교”.
남부대학교 대학원석사학위논문
- 정영숙. 2011. “우리나라 노인요양병원의 제도적 문제점과 효율적 운영방안에
관한연구”. 전주대학교 경영대학원 석사학위논문
- 정영주. 2011. “사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”.
경북대학교 과학기술대학원 석사학위논문
- 정영옥. 2010. “요양보호사의 직무만족을 위한 방안”.
공주대학교 경영행정대학원 석사논문
- 정쾌호. 2007. “사회복지조직에서 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향”.
신라대학교 사회복지대학원 석사논문
- 진철숙. 2012. “시설유형별 요양보호사의 이직의도 결정요인 연구”.
경남대학교 행정대학원 석사학위논문
- 황인근. 2010. “요양병원 자원봉사활동 만족도와 활성화 방안에 관한 연구”.
인천대학교 행정대학원 석사학위논문

기타 자료

- 시사상식사전. 2013. 박문각
- 시민일보. “요양보호사들의 삶이 고달프다”
- 서울신문. “요양보호사 올리는 요양기관”

1. 국외 문헌

- Angle, H. L. & Perry, J. L. 1981. An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14
- Antonucci, T. C. & Jackson, J. S. 1990. The role of reciprocity in social support. In B. R. Sarason, I. G. Sarason & G. R. Pierce (Eds). *Social support: An interaction view* (pp. 173-198). New York: John Wiley & Sons.
- Antonucci, T. C., Fuhrer, R., & Jackson, J. S. 1990. Social support and reciprocity: A cross-ethnic and cross-national perspective. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 519-530.
- Barak, M. E., Nissly, J. A., Levin, A. 2001. Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Meta Analysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Kruenger, J. I., & Vohs, K. D. 2003. Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyle? *Psychological Science in the Public Interest* 4, 1-44.
- Becker, T. E., & Billings, R. S. 1993. Profiles of commitment: An empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 177-190.
- Becker, T. E., Randall, D. M., & Riegel, C. D. 1995. The Multidimensional View of Commitment and the Theory of Reasoned Action: A Comparative Evaluation, *Journal of Management*, 21(4), 617-638.
- Bishop, J. W. & Scott, K. D. 2000. An Examination of Organizational and Team Commitment in a Self-directed Team Environment. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 439-450.

- Brief, P. & Weiss, H. M. 2002. ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: Affect in the Workplace. *Annual Review of Psychology* 53, 279–307.
- Brown, J. D. 1998. *The Self*. New York: McGraw Hill.
- Buchanan, B. 1974. Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533–546.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., Ebesu, A., Rockwell, P., & White, C. 1996. Testing interpersonal deception theory: Effects of suspicion on nonverbal behavior and relational messages. *Communication Theory*, 6, 243–267.
- Cohen, A. & Golan, R. 2007. Predicting absenteeism and turnover intentions by past absenteeism and work attitudes. *Career Development International*, 12, 416–432
- Cohen, S. E. & Syme, S. 1985. *Social Support and Health*. San Diego: Academic Press.
- Cohen, S., & Wills, T. A. 1985. Stress social support and buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310–357.
- Damon, W. & Hart, D. 1982. The development of self– understanding from infancy through adolescence. *Child Development*, 53, 841–864.
- Denissen, J. J., Zarrett, N. R., & Eccles, J. S. 2007. I like to do it, I’m able, and I know I am: Longitudinal couplings between domain–specific achievement, self–concept, and interest. In L. E. Berk (Ed.), *Child Development* (Vol. 8, pp. 457). Pearson: Allyn & Bacon.
- Donnellan, M. B., Trzesniewski, K. H., Robbins, R. W., Moffitt, T. E., & Caspi, A. 2005. Low Self–esteem is Related to Aggression, Antisocial Behavior and Delinquency. *Psychological Science*, 16(4), 328–335.
- Dreikurs, R. 1991. *The Challenge of Child Training: A Parent’s Guide*.

- New York: Hawthorn Books, Inc.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
- Emerson, R. M. 1976. Social Exchange Theory. *Annual Review of Sociology*, , 335–362
- Farace, R. V., Monge, P. R., & Russell, H. M. 1977. *Communicating and organizing*. Reading, MA: Addison–Wesley.
- Fisher, C. D. 2000. Mood and Emotions While Working: Missing Pieced of Job Satisfaction?. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185–202.
- Fleischer, B. J. 1985. Identification if strategies to reduce to among child care workers. *Child Care Quarterly*, 14(2), 130–139.
- Furnham, A., & Cheng, H. 2000. Lay theories of happiness. *Journal of Happiness Studies*, 1, 227–246.
- George, L. 1989. Stress, social support, and depression over the life-course. In Kyriakos S. Markides & Cary L. Cooper (Eds.), *Aging, stress and health*(pp.241–267). New York: John Wiley & Sons.
- Gild, D. & Heuvel, H. 1998. Career–Oriented versus Team–Oriented commitment and behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 83(5), 717–730.
- Glisson, C. & Durick, M. 1988. Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33, 61–81.
- Gordon, M. E., Philpot, J. W., Burt, R. E., Thompson, C. A., & Spiller, W. E. 1980. Commitment to the union: Development of a measure and an examination of its correlates. *Journal of Applied Psychology*, 65, 479–499.

- Griffeth, R. W., Hom, P. W. & Gaerter, S. 2000. A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millenium. *Journal of Management*, 26(3), 463–488.
- Grusky, O. 1996. Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10, 488–503.
- Guay, F., Larose, S., & Boivin, M. 2004. Academic self-concept and educational attainment level: A ten-year longitudinal study. In L. E. Berk (Ed.), *Child Development* (Vol. 8, pp. 457). Pearson: Allyn & Bacon.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. 1976. Motivation through the design of work, Test of a theory, *Organizational Behavior & Human Performance*, 16, 250–279.
- Harter, S. 2003. The development of self-representations during childhood and adolescence. In M. R. Leary, & J.P. Tangney (Eds.), *Handbook of Self and Identity*, (pp. 610–642). New York: Guilford.
- Harter, S. 2006. The self. In N. Eisenberg, W. Damon & R. M. Lerner (Eds.), *Handbook of Child Psychology* (pp. 505–570). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Hatfield, E., Walster, G. W., & Berscheid, E. 1978. *Equity, Theory & research*, Boston, Allyn & Bacon.
- Helgeson, V. S. 1993. Two important distinctions in social support: Kind of Copyright (C) 2005 NuriMedia Co., Ltd. support and perceived versus received. *Journal of Applied Social Psychology*, 23(10), 825–845.
- Herzberg, F. 1966. *Work and the nature of man*. Oxford, UK: World Publishing.
- Higgins, E. T. 1987. Self-discrepancy, A theory relating self & affect, *Psychological Review*, 94, 319–340.

- Hom, P. W. & Griffeth, R. W. 1995. Employee Turnover, Ohio: South-Western College Publishing.
- Hrebiniak, L. G. & Alutto, J. A. 1972. Personnel and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-572.
- Jacobson, D. E. 1986. Types and timing of social support. *Journal of Health and Social Behavior*, 27(3), 250-264.
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. 1997. The dispositional causes of job satisfaction, A core evaluations approach, *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G.K. 2001. The job satisfaction-job performance relationship: a qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Kanter, R. M. 1968. Commitment and social organization: A study on commitment mechanisms in utopian communities, *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Kling, K. C., Hyde, J. S., Showers, C. J., & Buswell, B. N. 1999. Gender differences in self-esteem: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 125(4), 470-500.
- Leary, M. R., & Baumeister, R. F. 2000. The nurture and function of self-esteem: Sociometer theory. *Advances in Experimental Social Psychology*, 32, 1-62.
- Leary, M. R., & McDonald, G. 2003. Individual differences in self-esteem: A review and theoretical integration. In M. R. Leary & J. P. Tangney (Eds.), *Handbook of Self and Identity* (pp. 401-418). New York: Guilford.
- Leary, M. R., Tambor, E. S., Terdal, S. K., & Downs, D. L. 1995. Self-esteem as an interpersonal monitor: The sociometer hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 518-530.

- Lieberman, M. A. 1982. The Effects of Social Supports on Responses to Stress. *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*: 764–784. New York: Free Press.
- Locke, E. A. 1976. The nature & causes of job satisfaction, In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial & organizational psychology*, 1297–1343, Chicago, Rand McNally.
- Lodahl, T. M. & Kejner, M. 1965. Definition & measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49, 24–33
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. 1990. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171–194.
- Mayer, R. C. & Schoorman, F. D. 1992. Predicting participation and production outcomes through a two dimensional model of organizational commitment. *Academy of Management Journal*. 35, 671–684.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. 1991. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1), 61–89.
- Mobley, W. H. 1977. Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(1), 237–240.
- Moch, M. K. 1980. Racial Differences in Job Satisfaction: Testing Four Common Explanations , *Journal of Applied Psychology*, 65, 299–306.
- Morrow, P. 1983. Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 139–145.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. 1979. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14,

224-247.

- O'Reilly, C. & Chatman, J. 1986. Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Pearlin, L. I., Lieberman, M. A., Menaghan, E. G., & Mullan, J. T. 1981. The stress process. *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 337-356.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. 1974. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Rain, J. S., Lane, I. M., & Steiner, D. D. 1991. A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. *Human Relations* 44(3), 287-307.
- Reichers, A. E. 1985. A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment", *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Robins, R. W., Trzesniewski, K. H., Tracy, J. L., Gosling, S. D., & Potter, J. 2002. Global self-esteem across the life span. *Psychology and Aging*, 17(3), 423-434.
- Rook, K. S. 1987. Social Support versus Companionship: Effects of Life Stress, Loneliness and Evaluation of Others. *Journal of Personal and Social Psychology*. 52, 1132-1147.
- Saleh, S. D. & Hosek, J. 1976. Job Involvement: Concepts and Measurement. *Academy of Management Journal*. 213-2415.
- Sarason, B. R., Pierce, G. R., & Sarason, I. G. 1990. Social support: The sense of acceptance and the role of relationships. In B. R. Sarason, I. G., Sarason, & G. R. Pierce (Eds.). *Social support: An*

- interactional view (pp.97–128). New York: John Wiley & Sons.
- Simmons, E. S. 2005. Predictors of organizational commitment profiles and work attitudes, employee withdrawal, and job performance. *Public Personnel Management*, 29(3), 353–365.
- Silverstein, M., Chen, X., Heller, K. 1996. Too much of a good thing? Intergenerational social support and the psychological well-being of older parents. *Journal of Marriage and the Family*, 58, 970–982.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. 1969. Measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago Rand Hill.
- Solomon, R. L. & Corbit, J. D. 1974. An opponent–process theory of motivation, I, Temporal dynamics of affect, *Psychological Review*, 81(2), 119–145.
- Steel, R. P. & Ovalie, N. K. 1984. A Review And Meta-analysis of Research on the Relationship Behavioral Intentions and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69, 673–686.
- Steers, R. M. 1977. Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 12(1), 46–56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Ttice, H. M. 1978. Assessing personal, role & organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380–387.
- Thiots P. A. & Hewitt L. N. 2001. Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42(2), 115–131.
- Thompson, E. R., & Phua, F. T. T. 2012. A brief index of affective job satisfaction. *Group & Organization Management*, 37(3), 275–307.
- Tilburg, T. G. van, Sonderen, F. L. P. van, & Ormel, J. 1991. The measurement of reciprocity in ego-centered networks of personal relationships: A comparison of different indices, *Social Psychology Quarterly* 54, 54–66.
- Valentine, S., Godkin, L. & Lucero, M. 2002. Ethical Context,

- Organizational Commitment, and Person-Organization Fit. *Journal of Business Ethics*, 41(4), 349-360.
- Weiner, Y. 1982. Commitment of organization: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.
- Weiss, H. M. 1990. Learning Theory & Industrial & Organizational Psychology, in M.D. Dunnette & L.M.Hough (eds), *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, 2nd ed., 1, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, 172-173.
- 조세핀 김. 2011. 우리 아이 자존감의 비밀. 서울: 서울문화사

부 록

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 귀한 시간을 허락해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 요양보호사의 자아존중감, 직무만족, 사회적 지지와 이직의도간의 상관관계를 살펴보고, 이직의도의 결정요인을 알아보
고자 개발되었습니다. 본 설문지는 무기명으로 실시되기 때문에 응
답하시는 모든 분의 익명성이 보장되고, 응답 자료는 본 논문 외에
자료는 사용되지 않는 것입니다. 또한 본 설문내용은 정답이 없으
로 응답자가 평소 생각하시고 느낀 점을 생각되시는 대로 기호로
표시하거나 글로 적어주시면 감사드리며, 설문내용을 한 문항도 빠
짐없이 모든 문항에 응답을 해주셔야 연구 자료로써 활용 할 수 있
는 자료가 됩니다.

본 연구를 통해서 요양보호사의 근무환경이 변화되고 개선되는 밑
거름이 되는 자료가 될 수 있기를 기대합니다. 본 설문에 참여해주
신 모든 분께 진심으로 감사를 드립니다.

한성대학교 행정대학원 사회복지학과 석사과정

김순옥 kso5950@hanmail.net

2017년 10 월

아래의 각 문항을 잘 읽어보시고 해당되는 항목에 √ 표, 또는 직접 기록을 해주시기 바랍니다.

A. 자아존중감

*다음 각 문항을 읽고 귀하의 생각을 잘 나타내는 항목에 √표 해주시기 바랍니다.

항 목			전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
자 아 존 중 감	1	나는 남들처럼 가치 있는 사람이다.	1	2	3	4	5
	2	나는 좋은 성품을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
	3	나는 남들처럼 일을 잘 할 수 있다.	1	2	3	4	5

B. 직무만족과 직무몰입

항 목			전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
직 무 만 족	1	나는 나의 일에 흥미를 느낀다.	1	2	3	4	5
	2	나는 일을 수행하면서 능력을 충분히 발휘하고 있다.	1	2	3	4	5
	3	나는 나의 일을 수행하면서 보람을 느낀다.	1	2	3	4	5
직 무 몰 입	1	내가 수행하는 직무가 나의 존재에 매우 중요하다고 생각한다.	1	2	3	4	5
	2	나의 개인적 인생의 목표들은 대부분 일과 관련이 있다.	1	2	3	4	5
	3	사람이란 일에 열중할 때에 인생을 살아갈 가치를 느낄 수 있다.	1	2	3	4	5

E. 인구사회적 특성

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 중학교 졸업이하 ② 고등학교 졸업 ③ 대학교 졸업이상

4. 귀하의 종교는 무엇입니까?

- ① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 무교 ⑤ 기타

5. 귀하의 결혼 상태는 어떻습니까?

- ① 배우자와 함께 살고 있다 () ② 배우자와 별거하고 있다 ()

- ③ 배우자와 사별 하였다 () ④ 배우자와 이혼하였다 ()

- ⑤ 결혼한 적이 없다 ()

F. 직무관련 특성

1. 귀하의 월급은 평균 얼마나 되십니까?

- ① 100만원 미만 ② 100~120만원 미만
③ 120~140만원미만 ④ 140~160만원 미만 ⑤ 160만원 이상

2. 월 휴무는 평균 몇 회 입니까?

3. 귀하의 현재 근무처의 재직기간은 얼마나 됩니까?

- ① 3개월 미만 ② 3~6개월 미만 ③ 6개월~1년 미만
④ 1년~2년 미만 ⑤ 2년 이상

4. 귀하의 요양보호사로서의 총 경력은 얼마나 됩니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 미만 ③ 1년~3년 미만
④ 3년~5년 미만 ⑤ 5년 이상

5. 귀하가 하루 근무하는 동안 돌보는 대상자의 수는 몇 명입니까?

6. 귀하는 요양보호사 자격증을 시험을 통해서 취득하셨습니까?

- ① 예 ② 아니오(무시험 학원수료를 통해 자격을 받음)

7. 귀하는 요양보호사로 근무하면서 이직한 경험이 있습니까?

- ① 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 ⑥ 5회 이상

ABSTRACT

A study on the determinants of elderly homecare
nurse's turnover intention

KIM SOON OK

Major in Counselling of Social Welfare

Department of Social Welfare

Graduate School of Public Administration

Hansung University

A Study on the Actual Conditions of Self-Esteem, Job Satisfaction,
Job Engagement, Social Support and Turnover Intention of Care Givers in
Nursing Home Services for elderly

This study was performed for the purpose of improving manpower
management efficiency of nursing home service institutions, investigating
the cause of turnover intention of care givers in nursing home service
institutions, researching a way to reduce their turnover intention and
supplying the elderly with reliable care service.

This study analyses the actual conditions of self-esteem, job satisfaction,
Job Engagement, social support and turnover intention of care givers in
nursing home service. 100 of the 110 people questioned participated in
the study on the questionnaire, which was carried out from September 9,
2017 to October 15 at 30 nursing home service institutions in

Seongbuk-gu and Gangbuk-gu, Seoul.

The results of the study are as follows: On self-esteem of care givers in nursing home service institutions, it was found that more than 78 percent of the respondents surveyed had a high sense of self-esteem. For job satisfaction, care givers felt satisfied with their jobs at a high level of 77 percent. On job engagement, the personal qualities of care givers, those who do their best in their jobs as workers in nursing home service institutions also showed a high level of satisfaction. In terms of social support, nowadays care givers have a high opinion of social support and are very satisfied in this area. However, on turnover intention, they usually change jobs within welfare and nursing home service institutions, showing a relevant rate of 65 percent.

The study shows that the rates of self-esteem, job satisfaction, Job Engagement and social support are at the same time very high, and that the turnover intention is also high. So, if welfare for care givers in nursing home service institutions is improved, the rate of turnover intention should drop.

Through the welfare policy for care givers, the elderly are able to receive better care. In addition, I think management in nursing home service institutions will run more efficiently, which will also help care givers to succeed.