

다문화사회에 따른 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 조직문화가 소진에 미치는 영향에 관한 연구* **

노미향 · 김안나***
(대구가톨릭대학교)

《목 차》

1. 서론
2. 노인요양시설 요양보호사의 소진 요인
3. 연구방법 및 분석
4. 연구결과
5. 결론

<Abstract>

Noh, mi-hyang · Kim, an-na. 2022. 03, 30. **A Study on the Effect of Organizational Culture on the Burnout Perceived by the Care Worker in the Elderly Care Facilities based on the Multicultural Society.** Multi-cultural Society and Education Studies 10, 87-128. This study used the structural

* 이 연구는 제1저자의 박사학위논문의 통계분석을 바탕으로 수정·보완한 것임.

** 이 연구는 2016년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원(NRF-2016S1A3A2924944)을 받아 수행되었음.

*** 주저자: 노미향, 교신저자: 김안나

equation model as an empirical study to examine the burnout and the relationship of the care worker by social capital based on the organizational culture and the relationships among the members of the elderly care facility. For this purpose, a survey was conducted on care workers in 14 elderly care facilities in Daegu and Gyeongsang province, and 312 copies were used for the final analysis.

As a result, the development culture among the organizational culture types of the elderly care facilities did not have a direct effect on burnout, and it showed a complete mediating effect that reduces burnout through the media of social capital. In the hierarchical cultures, it showed a direct effect of increasing burnout and an indirect effect of increasing burnout by weakening social capital. In the group culture, it showed a direct effect of reducing burnout, and indirect effect of reducing burnout through social capital. In the rational culture, it showed a direct effect on increasing burnout, but it did not affect burnout through social capital. Finally, social capital had a direct effect on reducing burnout. **(Daegu Catholic University)**

[Key Words] Organizational Culture, Social Capital, Burnout, Elderly Care Facilities, Care Workers

1. 서론

다문화사회에 따른 국내의 노인돌봄 현장의 여건상 중국동포돌봄노동자가 지속적으로 늘어날 것으로 전망된다(우춘순 2019)는 연구에서 요양병원이나 요양시설에 근무하는 외국인여성 요양보호사는 열악한 근로환경에 노출되어 있고 이들의 근무환경에서 오는 서

비스의 문제와 중국동포와 외국인여성의 노인돌봄서비스종사자들에 대한 이해의 필요성이 있다고 주장하였다. 이러한 중국동포와 외국인여성 등의 요양보호사 관련은 기존의 한국인 요양보호사의 현황을 먼저 살펴보아야 한다는 것이다. 이와 같은 요양보호사는 건강문제로 스스로 일상생활 관리가 어려운 장기요양등급¹⁾을 받은 노인 노인들에게 돌봄서비스를 직접 제공하는 서비스전문가이다. 요양보호사의 직무는 노인의 일상생활에 깊이 관여할 뿐만 아니라 서비스 대상인 노인을 비롯하여 부양자 가족과 타 전문직과의 원만한 관계 형성이 요구된다. 이러한 직무특성은 요양보호사의 소진²⁾을 유발하는 것으로 나타나고 있다(이현지 2021). 요양보호사의 소진은 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 미치며, 근로 의욕의 감소와 이직률을 높이는 등 돌봄서비스의 질적 저하를 가져와 노인의 삶에도 부정적 영향을 미치게 된다(김영춘 2020). 기존 연구에 의하면 요양보호사의 소진은 클라이언트에 대한 부정적인 태도와 감정을 갖게 함으로써 서비스의 질과 효과성을 떨어뜨리는 것으로 나타났다(백종진 2017; 이성배 2018).

요양보호사들의 소진에 관한 선행연구에는 개인요인으로 성별, 연령, 학력 근무경력, 근무형태, 월 평균수입, 서비스 대상 수 등과 같은 사회인구적 특성을 고찰한 연구가 있다(김경휘 2017). 요양보호사의 소진에 관한 조직요인으로 업무과다, 역할모호, 역할갈등, 상사의 지지, 슈퍼비전(남현주, 이현지 2016) 등이 주로 다루

1) 장기요양 등급판정은 장기요양인정 신청을 하게 되면 국민건강보험공단 직원이 신청인의 자택을 방문하여 장기요양인정 조사 90개 항목을 조사하여 장기요양인정 점수를 구한다. 장기요양인정 점수는 신청인에게 장기요양이 필요한 정도를 나타내는 점수다. 등급판정위원회(의료인, 사회복지사, 공무원 등으로 구성)에서 장기요양인정 조사표, 의사소견서 등을 바탕으로 신청인의 개별적 심신 상황을 고려하여 장기요양인정 점수를 조정, 결정한다.

2) 소진(消盡) : 힘, 에너지, 시간, 물질 따위가 모두 쓰여 사라짐(고려대 우리말샘)

어졌으나, 본 연구에서는 업무환경에 영향을 미치는 조직문화에 주목하고자 한다. 조직문화는 조직내부의 통합과 문제해결, 구성원들의 행동 기준이 되는 규율과 규칙을 제공하여, 구성원들의 업무 활동에 직·간접적으로 영향을 미치기 때문에 조직문화가 적합하게 관리되면 요양보호사들의 소진을 예방할 수 있으리라 예측되기 때문이다(박길태, 김세영 2014). 최근 연구에서는 조직문화가 구성원들의 소진에 밀접한 영향을 미치고 있다고 보았다(김년희, 조성숙 2018). 이러한 조직문화에 관한 관심은 Quinn과 Kimberly(1984)에 의해 제시된 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화 유형론이 대표적이다. 이 모형은 4가지 문화유형으로 구분하여 조직의 문화적 특징을 이해하고 각 유형과 조직효과성 사이의 관계분석이 용이하기 때문이다(심선경 2018).

조직문화와 함께 요양보호사의 소진에 영향을 미칠 것으로 예측되는 또 다른 변인은 사회적 자본이다. 선행연구에서는 조직문화와 사회적 자본 간의 관계에서 조직문화 유형별로 달라지는 사회적 자본의 영향들을 다루거나(고관우 남진열, 2014), 사회적 자본이 소진에 영향을 미친다는(강정미, 김원순, 조헌하 2017) 연구가 보고되고 있다. 사회적 자본은 조직원의 이직률을 낮추고 소진을 감소시킬 수 있으며(노효련, 강중수 2014). 또한 조직문화는 사회적 자본에 영향을 미치고(고관우, 남진열 2014) 사회적 자본은 소진에 영향을 미친다고 보고되고 있다. 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 소진에 대하여 고찰하는 것은 노인요양시설에서 제공되는 돌봄 및 서비스의 질을 높이고 효율적인 시설운동을 위한 방향을 탐색하는 데 매우 중요한 부분이다(이영미, 김성자, 김기숙 2013).

최근 커뮤니티 케어(Community Care)³⁾ 모델이 제시되면서 지역

3) 돌봄(Care)을 필요로 하는 주민들이 자택이나 그룹홈 등 지역사회(Community)에 거주하면서 개인의 욕구에 맞는 복지급여와 서비스를 누리고, 지역사회와 함께 어울려 살아가며 자아실현과 활동을 할 수 있도록 하려는 혁신적인 사회서비스 체계를 의미한다(박승현 2019).

사회를 거점으로 한 돌봄서비스 체계의 강화가 논의되고 있는 시점에, 장기요양보험제도의 핵심 인력인 요양보호사의 소진은 직무의 능률성과 서비스의 질 저하를 유발할 수 있는 중요한 요인으로 예측된다(이현지 2021). 그러나 조직문화와 사회적 자본, 소진 간의 관계를 규명한 연구, 특히 노인요양시설 조직과 관련하여 직접적으로 위 세 변수들 간의 관계를 규명한 연구는 전무하다. 따라서 본 연구는 조직의 기반과 토양이 되는 조직문화와 요양보호사의 소진과의 영향관계와, 사회적 자본과의 매개효과를 살펴보고자 한다. 또한 우리나라는 다문화가족, 외국인근로자 등 소수자가 250만 명에 달하는 등 다문화사회로 급격하게 이동하고 있다(황미혜 2021). 이에 재외동포(F-4, H-2 비자) 요양보호사 인력도 점차 증가하고 있으니(우춘순 2019) 향후 재외동포 요양보호사의 인식하는 조직문화가 소진에 미치는 영향 또한 매우 중요하다. 다만 본 연구의 조사대상자에는 포함되지 않으나 본 연구의 결과가 재외동포 요양보호사에 대한 연계성을 가질 수 있기 때문에 의의를 둘 수 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 긍정적인 노인요양시설 조직문화를 확립하고 사회적 자본의 활성화를 통하여 노인요양시설 요양보호사의 소진을 감소시키기 위한 기초자료로 제시한다. 구체적으로 노인요양시설⁴⁾의 조직문화가 요양보호사의 소진에 미치는 영향 요인을 파악한 것이다. 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 노인요양시설 조직문화(집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화)는 요양보호사의 소진에 영향을 미치는가?

둘째, 노인요양시설 조직문화 유형과 요양보호사의 소진과의 관계에서 사회적 자본은 매개역할을 하는가?

4) 노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식, 요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설.

2. 노인요양시설 요양보호사의 소진 요인

2.1. 노인요양시설 조직문화 유형과 요양보호사의 소진

조직문화란 학자에 따라 다양한 개념적 정의가 제시되고 있으나 조직문화는 조직 비전과 미션의 기반이 되며, 조직의 생존과 혁신의 기초 토양이 되는 매우 중요한 요소이다(조상미 외 2021) 또한 구성원의 조직행동 및 태도에 영향을 미쳐 성과지향적인 행동뿐만 아니라 직무소진과 같은 부정적인 인식을 보인다(조상미 외 2020). 또한 조직문화는 조직구성원들에게 나타나는 가치나 규범, 신념체계이며, 조직구성원의 가치관, 사고방식, 행동패턴을 결정하는 기본요소로서 조직구성원의 행동을 지배하는 비공식적 실체로 설명하고 있다(최성재, 남기민 2016). 조직문화의 유형별 분류는 조직의 문화적 특성을 설명하거나 여러 조직의 문화적 특성을 비교하기 위해, 그리고 조직문화의 특성과 다른 조직의 변수 및 조직성과 간 관계를 파악하기 위해 논의되어 왔다(김영조 2000). 조직문화 유형을 공식화와 집권화를 기준으로 분류한 Harrison(1972)은 관료조직문화, 권력조직문화, 행렬조직문화, 핵화조직문화 네 가지로 구분하였다(조상미 2020). 또한 신축성-안정성과 내부-외부지향 두 가지 차원을 축으로 하여 조직문화 유형을 분류한 경쟁가치모형(Competing values model, CVM)은 Quinn과 Rohrbaugh(1981)에 의해 처음 제시되어 이후 Quinn과 Kimberly(1984)에 의하여 실증적으로 개발되고, Cameron과 Quinn(1999)에 의하여 체계적으로 정리되었다(조상미 외 2020). 신축성-안정성과 내부-외부지향 차원을 기준으로 어떤 측면을 강조하는지에 따라 집단문화(Group cultural), 개발문화(developmental culture), 위계문화(hierarchical culture), 합리문화(rational culture)로 분류된다(조상미 2020). 먼저 집단문화는 신축성과 내부지향을 특징으로 하는 유형으로 신뢰, 단결 및 팀워크, 인적자원 개발 등의 가치를 중시하여 인간적인 분위기를

중시한다. 개발문화는 신축성과 외부지향을 특징으로 하여 외부환경에 대한 적응, 혁신, 성장, 창의성, 모험, 외부환경으로부터의 자원획득 등의 가치를 중시한다(조상미 2020). 위계문화는 안정성과 내부 지향을 특징으로 하여 안정적인 기반에서 내부 통합 및 조정, 효율성의 가치를 강조하며 분명한 위계질서와 명령, 공식적인 절차와 규칙을 중시한다. 그리고 합리문화는 안정성과 외부지향을 특징으로 하여 생산성, 합리성, 경쟁력 등의 가치를 강조하여 효율적인 과업수행과 합리적인 목표달성을 중시한다(노미향 2019).

노인요양시설의 사회복지 조직은 다른 조직들과는 다른 조직적 특징을 가지고 있다(조상미 외 2020). 노인요양시설 사회복지 조직은 대면서비스를 중심으로 서비스 제공 과정이 이루어지며 서비스 대상자인 클라이언트에게 서비스를 전달하는 과정은 그 조직의 지배적인 가치와 조직문화의 영향을 받는다(조상미 외 2020). 또한 노인요양시설 사회복지 조직은 소규모인 경우가 많아 조직문화가 조직구성원 및 서비스 대상자의 가치관, 태도, 행동에 상당한 영향을 미친다. 뿐만 아니라 외부조직 및 환경에 대한 의존도가 높고 외부환경의 변화에 민감한 노인요양시설 사회복지 조직의 특성으로 환경 변화에 적극 대응하는 조직문화를 형성하는 것은 조직의 핵심 전략이자 필수 과제이므로 조직문화는 매우 중요한 조직의 기반이고 토양이다(김영미·조상미 2011; 김년희·조성숙 2018). 이러한 사회복지 조직의 특성을 고려할 때, 조직문화 유형의 분류 중 경쟁가치모형(Competing values model, CVM)이 가장 대표적이고 통합적인 모델로 노인요양시설 사회복지 조직의 문화 유형을 구분할 때 유용하다고 평가할 수 있다(김영미·조상미 2011). 특히 내부-외부지향의 차원을 한 축으로 두어 조직문화 유형을 구분하고 있어 외부 환경에 민감한 노인요양시설 사회복지 조직의 특성을 고려할 수 있으며, 조직내부의 특성인 신축성-안정성과 함께 환경과 조직 내부의 관계를 모두 아우를 수 있다는 장점이 있다(조상미 외 2020). 이러한 관계로 본 연구에서는 최근에 조직문화를 연구하기 위한 분

석 틀이자 조직문화를 진단 도구로 활용되고 있는 Quinn 과 Kimberly(1984)가 주장한 경쟁가치모형(Competing Values Model: CVM)을 중심으로 살펴보았다.

한편, 소진은 간호사, 상담사, 사회복지사 등 서비스 분야 전문가들이 직무수행에서 경험하는 긴장과 압박의 누적으로 직무스트레스에 대한 정신적 무기력감으로 인한 의욕 상실 과정으로, 직무수행의 효율성과 개인의 건강과 삶의 질에 영향을 미친다(Ravalier 2019). 노인에게 서비스를 제공하는 요양보호사의 소진은 노인과의 의사소통과 관계성 및 서비스의 질 저하에 영향을 미치며, 결과적으로 노인의 삶의 만족도와 질에 영향을 미친다(Maslach et al 2001). 또한, 요양보호사의 소진은 직무열의와 직무성취도, 자기개념 및 건강과 부정적 연관성을 가질 뿐만 아니라, 제공하는 요양서비스의 생산성과 효율성, 이직과 사직 등에 부정적 영향을 미치는 것으로 제시되었다(이주재 2011). 즉, 요양보호사의 소진은 요양보호사와 서비스 대상인 노인과 조직, 모두에게 부정적 영향을 미치는 것으로 요약할 수 있으며, Maslach(2003)는 소진을 정서적 고갈과 비인간화, 성취감 저하의 세 가지 구성요인으로 제시하였다(이현지 2021) 구체적으로, 정서적 고갈은 직무의 과도한 요구로 요양보호사의 정서적 자원이 고갈되어 관심과 감정 등을 상실하는 것을 의미하며, 비인간화는 직무수행 과정에 직면하게 되는 노인을 냉소적, 부정적으로 대하는 태도이며, 성취감 저하는 직무수행에서 성취하고자 하는 의욕이 저하되는 것으로 직무상 성취도 부족을 의미하며, 궁극적으로 자신에 대한 부정적 평가로 연결된다(이현지 2021).

조직문화와 소진의 선행연구에 의하면 조직문화유형(개발문화, 집단문화, 위계문화, 합리문화)에 따라 요양보호사의 직무스트레스, 즉 업무량 과다와 역할갈등, 역할모호 등은 부정적 업무태도와 정서적 탈진 상태인 소진에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(배수현, 서예린, 유현주 2021; 김년희, 조성숙 2018; 심선경

2018; 김현경 2018; 박세웅 외 2019; 김상진 2020; 변재우 2020).

2.2. 조직문화와 사회적 자본, 소진과의 관계

사회적 자본은 개인이나 조직이 특정한 사회구조 내에서 맺고 있는 사회적 관계 즉, 사람들 간에 발생하는 사회적 상호관계를 통해 얻을 수 있는 집합체를 의미한다(Nahapiet J, Ghoshal S 1998). 또한 사회적 자본(Social Capital)은 복합적 자원으로서 사회적으로 연결된 사람들 사이에서 다양한 사회문제를 해결할 수 있는 상호 호혜성에 바탕을 두고 교환되는 유용한 자원을 말한다(전여옥 2021). 용어는 Loury(1977)가 처음 사용했고, Bourdieu(1986)가 체계적으로 연구한 것 알려졌다. Bourdieu(1986)는 사회적 자본을 “지속적인 연결망 혹은 상호 면식이나 인정이 제도화된 관계라는 특정한 집단의 구성원이 됨으로써 획득되는 실제적이고 잠재적인 자원의 총합” 이라고 하였다(김일곤·안황권, 2011). 사회적 자본에 대한 학문적 관심이 높아지면서 다양한 연구들이 여러 분야에서 진행되어 왔는데, Coleman(1998), Burt(2001) 그리고 Lin(2001)은 사회적 자본을 사회학적 관점에서 조망했는데, 사회적 자본은 사회구조 또는 사회관계망이고 이러한 네트워크가 사회 속 개개인의 정보와 자원을 제공해준다고 하였다(전여옥, 박세진 2020). 그리고 정치학적 관점에서 접근한 Putnam(1993)의 연구는 신뢰와 규범, 네트워크를 의미하고 이를 바탕으로 사회 효율을 높일 수 있고, 사회문제 해결까지 가능하다고 여긴다(유수동 외 2019).

사회적 자본은 실제 조직의 목표와 효과적인 행동규범에 대한 구성원의 역량을 어떻게 이끌어낼 수 있는지에 대한 측면에서 조직경쟁력을 향상시키기 위한 실제적 요소로 작용된다는 점에서 매우 중요하다고 볼 수 있다(전영옥, 박세진 2021). 사회복지조직에서 사회적 자본은 조직구성원들에게 소속감과 공유된 행동규범을 부여하여 전문직업적 정체성과, 상호관계를 통한 정보와 지식공유를 가

능하게 한다. 특히 사회복지사들은 직무수행에서 동료 간 정보공유와 업무연계가 활발하여 조직구성원 간 신뢰가 형성될 경우 서비스의 질적 우수성과 양적 확대를 기대할 수 있다(송승숙·이동숙 2013).

조직문화와 사회적 자본의 선행연구를 살펴보면, 조직문화 유형과 직무만족 간 관계에서 직무만족과 집단문화 간, 직무만족과 발전문화 간 양의 상관관계가 존재하는 것을 확인하였으며, 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 사회적 자본으로 분석되었다(전여옥 박세진 2021). 또한 조직의 사회적 자본 및 조직문화와 조직유효성간의 관계에 관한 실증적 분석의 연구에서 위계문화와 혁신문화 그리고 조직 내 신뢰는 조직유효성에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(박기완 2021).

한편, 조직문화와 사회적 자본, 소진 간의 관계를 규명하고자 한 연구는 전무하다. 기존 연구들을 살펴보면 조직문화와 소진 간의 관계(박진아, 오세진 2011; 박길태, 김세영 2014; 심선경 2018; 김년희, 조성숙 2018; 김현경 2018; 박세웅 외 2019; 김상진 2020; 변재우 2020), 사회적 자본과 소진의 관계(강정미, 김원순, 조헌하 2017; 김수진 2019, 김학래, 설정훈, 이기학 2020), 조직문화와 사회적 자본(박기완 2021; 전영옥, 박세진 2021) 등 주로 두 변수 간의 관계를 규명한 연구들이 이루어졌으며, 직접적인 세 변수들의 관계를 살펴본 연구는 발견되지 않았다. 그러나 선행연구 고찰을 통해 두 변수 간의 관계, 조직문화와 소진, 조직문화와 사회적 자본, 사회적 자본과 소진의 관계를 확인한 연구 결과를 종합하여 볼 때 조직문화와 소진 간 관계에서 사회적 자본의 매개효과를 검증할 필요가 있다(조상미 2020). 그리고 분석을 통해 나타난 차이를 바탕으로 노인요양시설의 조직문화 구축과 요양보호사의 소진에 긍정적인 효과를 드러낼 수 있는 정책적 제언을 제시하고자 한다. 또한 사회적 자본 인식의 활성화와 이를 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 소진감소 확보에 활용할 수 있는 방안을 모색하기 위한

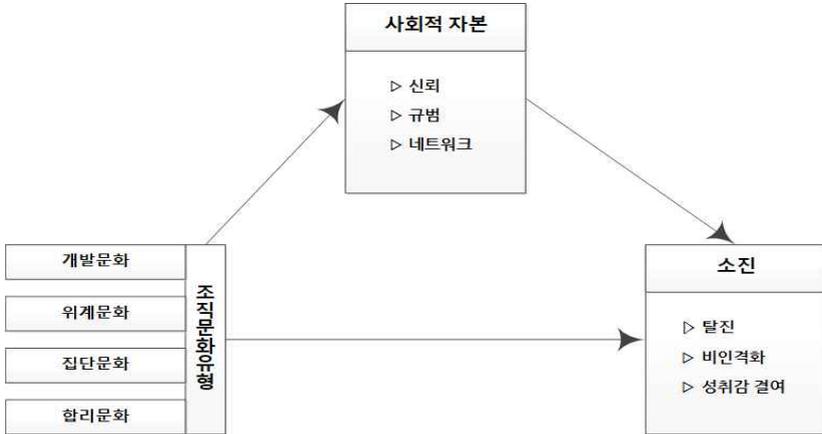
기초자료로 제공하고자 한다(박기관 2021).

선행연구에서는 노인요양시설의 조직문화와 소진과의 관계에서 사회적 자본의 매개효과를 확인한 연구는 없었지만 ‘조직 내 갈등’과 같은 인간관계 변수의 영향관계를 살펴본 연구가 있다(조상미 2020). 사회복지기관의 조직문화유형과 사회복지사의 소진의 관계에서 조직 내 갈등의 매개효과를 분석한 연구에 따르면, 조직문화 유형 중에서 집단문화와 위계문화, 개발문화가 조직 내 갈등을 매개로 소진에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김년희, 조성숙 2018). 박은혜, 강현아(2020)의 가족친화적 조직문화가 사회복지사의 소진에 미치는 영향의 연구에서는 일과 삶의 균형을 매개로 소진에 영향을 미치는 것으로 보고 하고 있다. 이처럼 조직문화와 소진 간의 관계에서 사회적 자본의 매개효과를 확인한 것은 아니더라도 조직 내 갈등, 일과 삶의 균형과 같은 관계 변수를 활용한 선행연구가 있음을 확인할 수 있었다(조상미 2020) 이는 베풀어진 호의에 대해 긍정적인 태도와 행동으로 보답하는 상호호혜적인 신뢰와 상호주의 규범을 설명하는 제임스 콜먼(James Coleman)의 사회적 자본을 바탕으로 조직문화와 소진과의 관계에서 조직 내 갈등뿐만 아니라 사회적 자본의 매개효과를 예측해 볼 수 있다.

3. 연구방법

3.1. 연구모형

본 연구는 이론적 고찰 및 선행연구들의 결과를 기초자료로 하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 구성하였다. 내용에서 확인할 수 있듯이 노인요양시설의 요양보호사가 지각하는 조직문화 유형이 소진에 미치는 영향을 알아보고, 사회적 자본을 매개변수로 설정하여 살펴보고자 하였다.



<그림 1 연구모형>

3.2. 조사대상자 및 자료수집

본 연구는 대구광역시 노인요양시설(5개 시설)과 경상북도 노인요양시설(4개 시설), 경상남도 노인요양시설(5개 시설)에 현재 근무하고 있는 요양보호사를 대상으로 하였다. 자료 수집은 유의 표집을 사용하여 2019년 2월 1일부터 3월 10일까지 연구자가 직접 각 시설을 방문하여 연구의 목적을 설명하고, 자기기입식 설문지를 사용하였다. 조사대상자의 특성을 고려하여 연구자가 직접 대면 조사를 통해 총 312부를 본 연구에 사용하였다. 최종 분석에 사용한 설문지는 대구지역 5개 시설에서 116부, 경북지역 4개 시설에서 99부, 경남지역 5개 시설에서 107부로, 총 14곳의 노인요양시설에서 설문지 312부를 연구 분석에 사용하였다.

3.3. 측정도구

3.3.1. 조직문화

노인요양시설의 조직문화유형 측정은 Kimberly와 Quinn(1984)의 이론을 바탕으로 조직문화를 측정한 선행연구(강흥구 2001)의 설문 문항을 사용하였다. 조직문화의 도구는 총 24문항으로 개발문화(6문항), 위계문화(6문항), 집단문화(6문항), 합리문화(6문항)로 측정하도록 구성하였다. 조직문화의 척도는 Likert식 5점 척도(전혀 그렇지 않다= 1, 매우 그렇다= 5)로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 각 영역의 조직문화가 강한 것을 의미한다(박정희 2018). 본 연구에서 개발문화에 대한 Cronbach' s Alpha 값은 .807이었고, 위계문화에 대한 Cronbach' s Alpha 값은 .759, 집단문화에 대한 Cronbach' s Alpha 값은 .794로 나타나 조직문화에 대한 조사도구는 대체로 괜찮은 수준의 내적일관성을 가지는 것으로 분석되었다.

3.3.2. 소진

본 연구에서 소진을 측정하기 위한 척도는 Maslach and Jackson and Leiter(1996)가 일반 직무에서 소진을 측정할 수 있도록 설계한 MBI- GS에 대하여 번역한 설문문항과 이주향(2011)이 요양보호사들에게 적합하게 수정한 탈진(12문항), 비인격화(8문항), 성취감 결여(7문항)등 총 27개 문항으로 구성하였다. 측정 기준은 Likert 식 5점 척도(전혀 그렇지 않다= 1, 매우 그렇다= 5)로 되어 있으며, 점수가 높을수록 소진의 수준이 높은 것을 의미한다. 특히 성취감 결여(7문항)는 역문항으로 되어 있어, 역산 처리하였다. 본 연구에서 탈진 Cronbach' s Alpha 값은 .943, 비인격화 Cronbach' s Alpha 값은 .947, 성취감 결여 Cronbach' s Alpha 값은 .961로 모든 요인에 대한 신뢰계수가 .90 이상을 보여 소진의 조사도구는 매우 좋은 내적일관성을 가지는 것으로 분석되었다.

3.3.3. 사회적 자본

사회적 자본 측정도구는 Colman(1998)의 것을 기초로 한 사회적 자본 측정도구를 정현주(2013)가 조사대상에 맞게 수정한 척도를 사용하였다. 사회적 자본의 하위요인인 신뢰 4문항, 규범 4문항, 네트워크 4문항, 총 12문항으로 구성하였으며, 응답양식은 Likert 식 5점 척도(전혀 그렇지 않다= 1, 매우 그렇다= 5)로 구성하였다. 본 연구에서 신뢰 Cronbach' s Alpha 값은 .881, 규범 Cronbach' s Alpha 값은 .923, 네트워크 Cronbach' s Alpha 값은 .832로 모든 요인에 대한 신뢰계수가 .80 이상을 보여 사회적 자본의 조사도구는 좋은 내적일관성을 가지는 것으로 분석되었다.

3.3.4. 인구사회학적 특성

본 연구에서는 성별, 연령, 학력, 근무경력, 근무형태, 월 평균 수입, 서비스대상자 수, 주당 근무시간으로 인구사회학적 특성을 설정하였다.

3.3.5. 조사도구의 구성표 및 신뢰도

<표 1 조사도구의 구성표>

변인		문항 수	신뢰계수
인구통계학적 특성(IV)	성별, 연령, 학력, 근무경력, 근무형태, 월 평균수입, 서비스대상자 수, 주당 근무시간	8	-
	조직문화(I)	24	-
독립변수	집단문화(4, 8, 12, 16, 20, 24)	6	.759
	개발문화(2, 6, 10, 14, 18, 22)	6	.807
	위계문화(1, 5, 9, 13, 17, 21)	6	.890
	합리문화(3, 7, 11, 15, 19, 23)	6	.794
종속변수	소진(II)	27	.975
	탈진(1-1 ~ 1-12)	12	.943
	비인격화(2-1 ~ 2-8)	8	.947
	성취감 결여 ^R (3-1 ~ 3-7)	7	.961
매개변수	사회적 자본(III)	12	.944
	신뢰(1~4)	4	.881
	규범(5~8)	4	.923
	네트워크(9~12)	4	.832
전체		71	

주) R은 역채점 문항임

3.4. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics Version 22.0 프로그램과 AMOS 22 통계프로그램을 사용하여 분석하였다. 분석방법의 자세한 내용은 아래와 같다.

첫째, 조사대상자인 요양보호사의 인구사회학적 특성에 대한 빈

도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 조사도구의 타당도⁵⁾와 신뢰도 확보를 위해 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 셋째, 조직문화, 소진, 사회적 자본 간의 상관관계를 알아보기 위해서 Pearson's 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 구조모델과 잠재변수와 이를 측정하는 지표간의 관계를 기술하는 측정모델로 구성된 구조방정식 모형(SEM: Structural Equation Modeling)으로 분석을 실시하였고, 매개효과의 통계적 유의성은 Bootstrapping 분석을 활용하였다.

4. 연구 결과

4.1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구 조사대상자인 요양보호사의 인구사회학적 특성은 성별에서 여성이 306명(98.1%)으로 대부분을 차지하였으며, 이는 요양보호사의 업무적인 특성으로 인한 결과로 풀이된다. 연령에서는 최소 22세에서 최대 70세의 분포로 평균 연령은 57.4세였으며, 구간별로는 50대가 과반수인 172명(55.1%)으로 가장 많았고, 60대 이상 120명(38.5%), 50대 미만 20명(6.4%)의 순이었다. 학력에서는 중졸 이하가 절반 가까운 154명(49.4%)으로 가장 많았고, 고졸이 115명(36.9%)으로 그 뒤를 이었으며, 전문대졸 28명(9.0%), 대졸 14명(4.5%)의 순이었고, 대학원 이상을 꼽은 대상자도 1명(0.3%)으로 나타나 응답자의 86.3%가 고졸이하의 학력을 가지는 것으로 나타났다. 근무경력에서는 최소 1월에서 최대 199월(16년 7개월)의 분포로 평균 근무경력은 3년 7개월 정도였으며, 구간별로는 2~4년 미

5) 타당도(妥當度)란 평가의 도구가 무엇을 재고 있는나의 문제인 동시에 그 평가의 도구가 어느 특정한 개인이나 집단에 대해서 평가해 내려는 목표를 얼마나 정확하게 제어 내느냐의 문제이다.

만이 112명(35.9%)으로 가장 많았고, 2년 미만 89명(28.5%), 4~6년 미만 58명(18.6%), 6년 이상 53명(17.0%)의 순으로 나타났다. 근무형태로는 계약직이 142명(45.%)으로 가장 많았고, 정규직 136명(43.6%), 시간제 32명(10.3%), 기타(입주) 2명(0.6%)의 순이었다. 월 평균 수입에 있어서는 150~200만원 미만을 꼽은 응답자가 과반수인 244명(78.2%)으로 가장 많았고, 100~150만원 미만 44명(14.1%), 200만원 이상 22명(7.1%)의 순이었으며, 100만원 미만이라고 응답한 대상자도 2명(0.6%)으로 나타났다. 서비스 대상자 수로는 최소 2.5명에서 최대 49명의 분포로 평균 5.43명으로 나타났으며, 구간별로는 2.5명이 125명(40.1%)으로 가장 많았고, 7명 이하 124명(39.7%), 8명 이상 63명(20.2%)의 순이었다. 주당 근무시간으로는 최소 24명에서 최대 74명의 분포로 평균 약 43시간이었고, 구간별로는 40시간 이하가 233명(74.7%)으로 40시간 초과 79명(25.3%)에 비해 상대적으로 높은 비율을 가지는 것으로 조사되었다.

<표 2 조사대상자의 인구사회학적 특성(n = 312)>

변인	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	변인	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	
성별	여성	306	98.1	근무형태	정규직	136	43.6	
	남성	6	1.9		계약직	142	45.5	
연령	50대 미만	20	6.4	시간제 기타 (입주)	시간제	32	10.3	
	50대	172	55.1		기타	2	0.6	
	60대 이상	120	38.5		월	100미만	2	0.6
Min = 22, Max = 70, Mean = 57.37, SD = 6.17				평균수입	100	44	14.1	
학력	중졸이하	154	49.4	~ 150미만	150	49.4	15.7	
	고졸	115	36.9	(만원) ~ 200 미	200 이상	22	7.1	
	전문대졸	28	9.0	만	서비스	2.5명	125	40.1
	대학졸	14	4.5	대상자수	7명 이하	124	39.7	
	대학원이상	1	0.3	8명 이상	63	20.2		
근무	2년 미만	89	28.5	Min = 2.5, Max = 49, Mean = 5.43, SD = 4.26				
경력	2 ~ 4년 미만	112	35.9	주당	40시간 이하	233	74.7	
	4 ~ 6년 미만	58	18.6	근무시간	40시간 초과	79	25.3	
	6년 이상	53	17.0	Min = 24, Max = 74, Mean = 42.99, SD = 7.09				
Min = 1, Max = 199, Mean = 43.15, SD = 33.41				전체		312	100.0	

4.2. 연구 변수의 정규성 및 상관관계분석

본 연구모형을 구성하는 외생변수(exogenous variable)인 4개의 조직문화유형인 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화와 내생변수(endogenous variable)인 소진과 사회적 자본에 대한 일반적인 경향과 정규성을 알아보기 위하여 각 변수들의 평균과 표준편차, 그

리고 분포곡선 중심의 좌우를 설명하는 왜도(skewness)와 상하의 위치를 설명하는 첨도(kurtosis)를 알아본 결과는 <표 3>과 같다. 왜도의 절대값의 경우 0.030에서 0.892로 나타났고, 첨도는 0.093에서 1.348을 나타나 왜도와 첨도의 통계량 값이 절대값 2 미만을 보여 본 연구에 사용된 조사도구는 정규성이 어긋나지 않은 것으로 분석되었다.

한편, 본 연구에 사용된 주요변수의 일반적인 경향을 중앙값에 대비한 평균값을 기준으로 살펴보면, 본 연구 조사대상자가 지각하는 조직문화는 집단문화(M=3.38)를 가장 강한 문화로 지각하였고, 다음으로는 위계문화(M=3.19), 개발문화(M=2.95), 합리문화(M=2.94)의 순으로 강한 조직문화를 지각하는 것으로 분석되었다.

내생변수(종속변수)인 소진은 평균은 3.11점으로 중앙값 3점을 다소 웃도는 수준을 보였고, 하위영역별로는 탈진(M=3.18), 성취감 결여(M=3.11), 비인격화(M=3.01)의 순으로 소진 상태가 심한 것으로 분석되었다.

내생변수(매개변수)인 사회적 자본은 평균은 3.43점으로 중앙값 3점을 웃도는 다소 높은 수준의 사회적 자본을 지각하는 것으로 나타났고, 하위영역별로는 규범(M=3.63), 신뢰(M=3.35), 네트워크(M=3.32)의 순으로 강한 사회적 자본을 지각하는 것으로 분석되었다.

<표 3 연구 변인의 기술적 통계(n = 312)>

구분	변 인	Min	Max	Mean	SD	skewness	kurtosis
외생 변수 (독립)	개발문화	1.17	4.83	2.95	0.71	-0.283	-0.323
	개발문화1	1.00	5.00	3.11	0.73	-0.332	-0.268
	개발문화2	1.00	5.00	2.74	0.95	-0.273	-0.530
	개발문화3	1.00	5.00	3.00	0.84	-0.155	-0.416
	위계문화	1.50	5.00	3.19	0.74	-0.267	-0.812
	위계문화1	1.00	5.00	3.13	0.92	-0.349	-0.542
	위계문화2	1.50	5.00	3.12	0.74	-0.074	-0.720
	위계문화3	1.00	5.00	3.31	0.83	-0.131	-0.616
	집단문화	1.67	5.00	3.38	0.57	-0.488	0.183
	집단문화1	1.50	5.00	3.63	0.68	-0.834	0.445
	집단문화2	1.50	5.00	3.27	0.72	-0.217	-0.318
	집단문화3	1.00	5.00	3.25	0.69	-0.326	0.122
	합리문화	1.67	4.50	2.94	0.64	-0.141	-0.700
	합리문화1	1.00	5.00	3.10	0.75	-0.107	-0.433
	합리문화2	1.00	5.00	2.73	0.74	0.357	-0.392
합리문화3	1.00	5.00	3.00	0.81	0.053	-0.858	
내생 변수 (종속)	소진	1.37	4.74	3.11	0.81	-0.132	-1.215
	탈진	1.25	4.75	3.18	0.81	-0.417	-0.625
	비인격화	1.50	5.00	3.01	0.95	-0.030	-1.348
	성취감결여	1.00	5.00	3.11	0.89	-0.178	-0.756
내생 변수 (매개)	사회적 자본	1.25	5.00	3.43	0.71	-0.813	0.594
	신뢰	1.00	5.00	3.35	0.78	-0.458	-0.106
	규범	1.50	5.00	3.63	0.80	-0.892	0.400
	네트워크	1.25	5.00	3.32	0.74	-0.430	0.093

본 연구에 사용된 연구변인의 상관관계분석 결과는 <표 4>에서와 같이 소진은 개발문화($r = -.555, p < .001$)와 집단문화($r = -.599, p < .001$)와는 부(-)의 상관관계를, 위계문화($r = .663, p < .001$)와 합리문화($r = .648, p < .001$)와는 정(+)의 상관관계를 보였으며, 사회적 자본($r = -.713, p < .001$)과는 부(-)의 상관관계를 가

지는 것으로 나타났다.

<표 4 연구 변인의 상관관계>

변인		1	2	3	4	5	6
개발문화	1	1					
위계문화	2	-.373 _*	1				
집단문화	3	.461 _*	-.404 _*	1			
합리문화	4	-.380 _*	.560 _*	-.392 _*	1		
소진	5	-.555 _*	.663 _*	-.599 _*	.648 _*	1	
사회적 자본	6	.542 _*	-.555 _*	.590 _*	-.480 _*	-.713 _*	1

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

4.3. 연구모형의 검정

본 연구의 연구모형인 노인요양시설에 종사하는 요양보호사가 지각하는 조직문화가 소진에 미치는 영향과 사회적 자본을 매개로 하여 소진에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 구조방정식 모형으로 적용하였다. 입력 자료는 AMOS 프로그램을 이용한 상관행렬을 사용하였고, 모수의 추정에는 다변량 정규성을 가정하는 최대우도법(Maximum Likelihood Estimation)⁶⁾을 사용하였으며, 모형의 적합도를 평가하기 위해 절대 적합도지수로 카이제곱 통계량(χ^2 statistic), GFI(Goodness of Fit Index), RMSEA(Root Means Square Error of Approximation), χ^2 을 자유도로 나눈 비율인 Normed χ^2 등을 이용하였고, 증분 적합도 지수는 NFI(Normed fit

6) **최대우도법**(最大尤度法)은 어떤 확률변수에서 표집한 값들을 토대로 그 확률변수의 모수를 구하는 방법이다. 어떤 모수가 주어졌을 때, 원하는 값들이 나올 가능성을 최대로 만드는 모수를 선택하는 방법이다.

index), CFI(Comparative fit index), TLI(Tucker-Lewis index) 등의 적합도지수를 참고하였다.

본 연구의 연구 모형은 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화, 사회적 자본, 소진 등 6개의 잠재변수(latent variable)로 구성되어 있으며, 측정모형(measurement model)에서는 개발1, 개발2, 개발3, 위계1, 위계2, 위계3, 집단1, 집단2, 집단3, 합리1, 합리2, 합리3, 신뢰, 규범, 네트워크, 탈진, 비인격화, 성취감 결여 등 18개의 관측변수(observed variable)로 구성되어 있다. 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화에 대한 관측변수의 수는 6개의 문항을 유사한 항목으로 묶어 3개로 관측변수로 설정하였다.

4.3.1. 측정모형의 분석

본 연구모형에 포함된 잠재변수인 요양보호사가 지각하는 조직문화인 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화 등 4개의 잠재변수에 대한 각각 3개의 변수, 사회적 자본의 요인인 신뢰, 규범, 네트워크 등 3개의 변수, 소진의 요인인 탈진, 비인격화, 성취감 결여 등 3개의 변수 등 총 18개의 관측변수로 측정모형에 대한 분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

측정모형을 분석한 결과, 모형의 적합도는 $\chi^2(df = 120, n = 312) = 313.735$, $p = .000$, $\chi^2 / df = 2.614$, $GFI = .900$, $CFI = .948$, $NFI = .919$, $TLI = .933$, $RMSEA = .072$ 로 본 연구에 사용된 모든 적합도 지수가 괜찮은 수준의 적합도를 보여 모형을 수용하는데 무리가 없는 수준인 것으로 분석되었다. 한편, 잠재변수와 이를 측정하는 지표 간의 관계를 기술하는 측정모델의 각 변수의 요인부하량은 .667에서 .955의 범위로 모든 측정변수의 요인부하량이 .50 이상으로 $p < .001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 합성신뢰도(ICR : internal composite reliability)와 평균분산추출값(AVE : average variance extracted)을 계산하여 집중타당성(convergent validity)을 알아본 결과, 개발문화(ICR = .862, AVE = .677), 위계문화(ICR =

.909, AVE = .769), 집단문화(ICR = .862, AVE = .679), 합리문화(ICR = .864, AVE = .681), 사회적 자본(ICR = .944, AVE = .849), 소진(ICR = .949, AVE = .860)의 모든 값이 일반적 기준(ICR > .70, AVE > .50)을 충족시키는 것으로 분석되어 본 연구의 잠재변수를 구성하는 측정변수는 집중타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

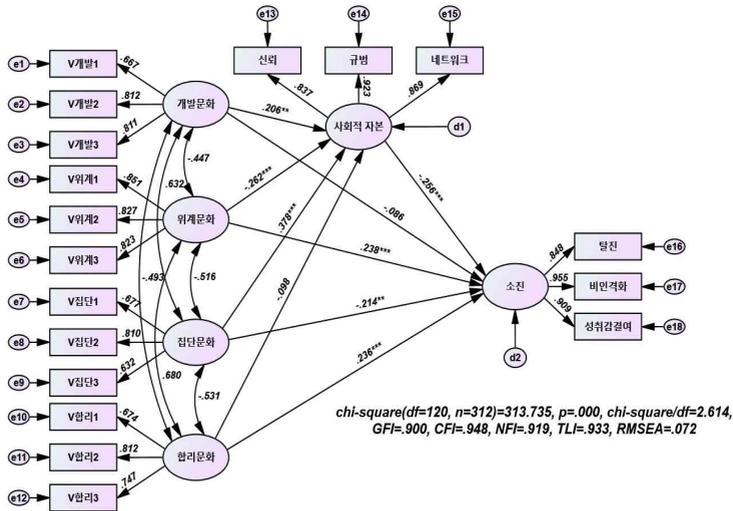
<표 5 측정모형의 분석결과>

경로	비표준화 경로계수	표준 오차	표준화 경로계수	C.R(t)	p	
개발문화 → 개발문화1	1.000		.667		-	
	→ 개발문화2	1.584	.139	.812	11.425	.000
	→ 개발문화3	1.390	.122	.811	11.417	.000
ICR = .862, AVE = .677						
위계문화 → 위계문화1	1.000		.851		-	
	→ 위계문화2	0.773	.046	.827	16.835	.000
	→ 위계문화3	0.870	.052	.823	16.735	.000
ICR = .909, AVE = .769						
집단문화 → 집단문화1	1.000		.677		-	
	→ 집단문화2	1.277	.115	.810	11.089	.000
	→ 집단문화3	0.949	.101	.632	9.397	.000
ICR = .862, AVE = .679						
합리문화 → 합리문화1	1.000		.674		-	
	→ 합리문화2	1.195	.104	.812	11.432	.000
	→ 합리문화3	1.197	.110	.747	10.884	.000
ICR = .864, AVE = .681						
사회적 자본 → 신뢰	1.000		.837		-	
	→ 규범	1.132	.055	.923	20.738	.000
	→ 네트워크	0.985	.052	.869	19.102	.000
ICR = .944, AVE = .849						
소진 → 탈진	1.000		.848		-	
	→ 비인격화	1.323	.056	.955	23.833	.000
	→ 성취감 결여	1.183	.054	.909	21.925	.000
ICR = .949, AVE = .860						

4.3.2. 구조모형의 분석

본 연구의 측정모형분석(확인적 요인분석)을 통해 관측변수가 잠재변수를 잘 설명하는 것으로 분석되어 구조모형(7)을 통해 본 연구에서 설정한 가설적 모형의 인과관계를 파악하였다.

본 연구의 구조모형은 외생변수인 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화의 잠재변수와 내생변수(매개변수)인 사회적 자본의 잠재변수, 내생변수(종속변수)인 소진의 잠재변수 등 전체 6개의 잠재변수로 구성되어 있으며, 적합도 지수는 $\chi^2(df = 120, n = 312) = 313.735, p = .000, \chi^2 / df = 2.614, GFI = .900, CFI = .948, NFI = .919, TLI = .933, RMSEA = .072$ 로 나타나 카이제곱값을 제외한 나머지 적합도 지수는 적합한 모형의 판단 기준을 충족시키기에 대체로 괜찮은 수준을 보였다(표 5). 구조모형은 <그림 2>와 같으며, 관련 요인들 간의 영향 경로의 분석결과는 <표 6>에 제시하였다.



<그림 2 구조모형의 경로와 표준화계수>

7) 구조방정식 모형(분석)이란 "측정모형과 이론모형을 통해서 모형 간 인과관계를 파악하는 방정식 모형"을 의미한다.

본 연구모형을 토대로 구성된 잠재변수간의 9개의 경로를 보면, 먼저 외생변수(독립변수)인 개발문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = .206, p = .004$)에 이르는 경로는 $p < .01$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 보였고, 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = -.086, p = .146$)에 이르는 경로는 통계적으로 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다.

외생변수(독립변수)인 위계문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = -.262, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향력을 보였고, 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = .238, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 보였다.

외생변수(독립변수)인 집단문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = .378, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 보였고, 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = -.214, p = .003$)에 이르는 경로는 $p < .01$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향력을 보였다.

외생변수(독립변수)인 합리문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = -.098, p = .209$)에 이르는 경로는 통계적으로 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났고, 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = .236, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 보였다.

마지막으로 내생변수(매개변수)인 사회적 자본에서 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = -.256, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향력을 가지는 것으로 분석되어 9개의 경로 중 7개의 경로만이 통계적으로 유의한 경로로 나타났고 개발문화에서 소진에 이르는 경로 및 합리문화에서 사회적 자본에 이르는 경로는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 보다 적합한 모형을 위해 유의미하지 않은 경로를 제거한 수정모형을 고려하였다.

<표 6 구조모형의 분석결과>

경로		B	S.E	β	C.R	p
개발문화	→사회적 자본	0.277	.095	.206	2.898	.004
	→소진	-0.120	.083	-.086	-1.452	.146
위계문화	→사회적 자본	-0.217	.060	-.262	-3.598	.000
	→소진	0.207	.055	.238	3.774	.000
집단문화	→사회적 자본	0.537	.116	.378	4.632	.000
	→소진	-0.318	.108	-.214	-2.958	.003
합리문화	→사회적 자본	-0.126	.100	-.098	-1.256	.209
	→소진	0.319	.090	.236	3.531	.000
사회적 자본	→소진	-0.268	.070	-.256	-3.828	.000
SMC	사회적 자본			소진		
		.607		.723		

4.3.3. 수정모형의 분석

연구모형의 분석결과 유의하지 않는 2개의 경로가 존재하여 모형의 수정을 고려하였다. 본 연구에서는 이론적인 배경과 논리적인 타당성을 유지하면서 이론적 모형의 적합도를 향상시키기 위해서 수정모형을 개발하였다.

즉, 외생변수(독립변수)인 개발문화에서 내생변수(종속변수)인 소진에 이르는 경로를 제거하여 외생변수인 개발문화는 소진에 직접적인 영향을 주지 않고 사회적 자본을 매개하여 소진에 간접적인 영향을 미치는 모형(완전매개모형)으로 설정하였으며, 외생변수(독립변수)인 합리문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본에 이르는 경로를 제거하여 외생변수인 합리문화는 사회적 자본을 매개하지 않고, 소진에만 직접적인 영향을 미치는 것으로 설정하였다. 구조모형과 수정모형의 적합도를 비교하여 <표 7> 제시하였으며, 수정모형의 경로는 <그림 3>에 제시하였다.

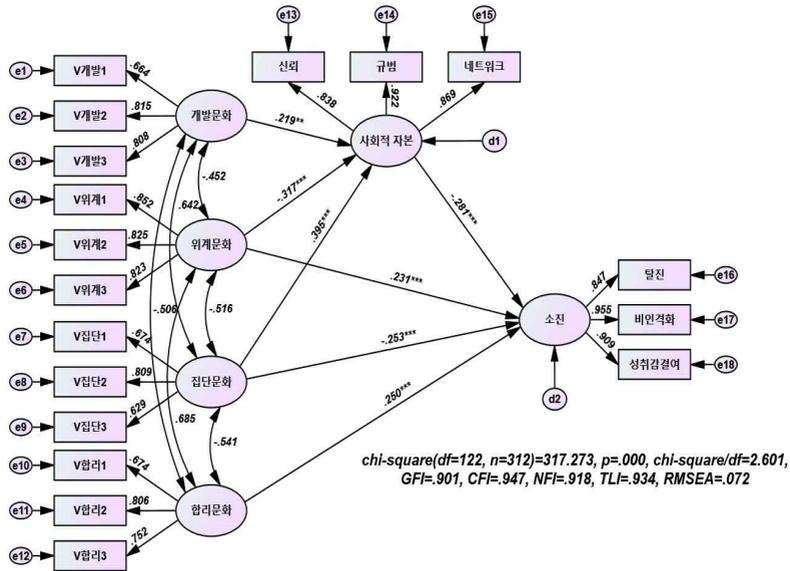
<표 7 구조모형과 수정모형의 비교>

모형	χ^2	df	p	χ^2/df	GFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
모형 I (구조모형)	313.735	120	.000	2.614	.900	.948	.919	.933	.072
모형 II (수정모형)	317.273	122	.000	2.601	.901	.947	.918	.934	.072
모형비교 (모형 II -모형 I)	3.538	2	-	-.013	.001	-.001	-.001	.001	-

연구모형과 수정모형의 전체적인 구조모형을 비교한 결과를 살펴보면 먼저, 수정모형의 적합도 지수는 $\chi^2(df = 122) = 317.273$, $p = .000$, $\chi^2 / df = 2.601$, $GFI = .901$, $CFI = .947$, $NFI = .918$, $TLI = .934$, $RMSEA = .072$ 로 나타나 카이제곱 값을 제외한 나머지 지수가 적합도 판단 기준을 충족시켜 적합한 모형으로 인정하기에 무리가 없는 수준을 보였으며, 수정모형이 연구모형에 비해 Normed χ^2 , GFI, TLI의 적합도 판단지수가 다소 개선되었지만, CFI와 ,NFI의 적합도 판단지수는 다소 낮아진 것으로 나타났다.

한편, 모형 I (연구모형)은 모형 II(수정모형)와 내포관계(nested relation)로 되어 있기 때문에 Bentler와 Bonett(1980)의 χ^2 차이 검증을 통해서 적합성에 대한 차이를 판단할 수 있다.

수정모형이 연구모형에 비해 카이제곱의 차이는 3.538(317.273 - 313.735)만큼 증가하고 자유도는 2(122 - 120)만큼 감소하였는데 유의수준 $\alpha = .05$ 의 수준에서 $df = 2$ 는 $\chi^2 = 5.99$ 보다 작으면 수정모형이 가설모형에 비해 우수한 모형이라고 판단을 할 수 있으므로 본 연구에서는 자유도 2가 증가한 반면 카이제곱 값은 5.99보다 작은 3.538만큼 증가하여 수정모형이 연구모형에 비해 보다 우수한 모형으로 판단할 수 있다.



<그림 3 수정모형의 경로와 표준화계수>

본 수정모형을 토대로 구성된 잠재변수간의 7개의 경로를 <표 8>에서 살펴보면, 첫째, 외생변수(독립변수)인 개발문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = .219$, $p = .002$)에 이르는 경로는 $p < .01$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

둘째, 외생변수(독립변수)인 위계문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = -.317$, $p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

셋째, 외생변수(독립변수)인 위계문화에서 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = .231$, $p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

넷째, 외생변수(독립변수)인 집단문화에서 내생변수(매개변수)인 사회적 자본($\beta = .395$, $p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준

에서 유의한 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

다섯째, 외생변수(독립변수)인 집단문화에서 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = -.253, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

여섯째, 외생변수(독립변수)인 합리문화에서 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = .250, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

일곱째, 내생변수(매개변수)인 사회적 자본은 내생변수(종속변수)인 소진($\beta = -.281, p = .000$)에 이르는 경로는 $p < .001$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향력을 가지는 것으로 분석되었다.

한편 회귀분석의 설명력인 회귀계수인 R^2 에 해당하는 특정 내생변수의 분산이 선행변수들에 의해 설명되는 정도를 의미하는 다중상관자승치(SMC : Squared Multiple Correlations) 값을 보면, 매개변수인 사회적 자본은 선행변수(개발문화, 위계문화, 집단문화)에 의해 분산의 60.8%가 설명되고, 종속변수인 소진은 선행변수(위계문화, 집단문화, 합리문화, 사회적 자본)에 의해 분산의 72.3%가 설명되는 것으로 분석되었다.

<표 8 수정모형의 분석결과>

경로		B	S.E	β	C.R	p
개발문화	→ 사회적 자본	0.295	.097	.219	3.033	.002
위계문화	→ 사회적 자본	-0.264	.049	-.317	-5.383	.000
	→ 소진	0.200	.057	.231	3.526	.000
집단문화	→ 사회적 자본	0.565	.118	.395	4.791	.000
	→ 소진	-0.377	.104	-.253	-3.633	.000
합리문화	→ 소진	0.337	.091	.250	3.694	.000
사회적 자본	→ 소진	-0.293	.070	-.281	-4.206	.000
SMC	사회적 자본			소진		
		.608				.723

4.3.4. 모형의 효과분해 및 매개효과 검증

본 연구는 최종모형에서 유의한 경로로 확인된 노인요양시설에 종사하는 요양보호사가 지각하는 개발문화가 사회적 자본을 매개로 소진에 미치는 영향(완전매개)과 더불어 위계문화와 집단문화가 소진에 미치는 영향에 있어 사회적 자본에 대한 부분매개에 관한 효과분해를 실시한 결과는 <표 9>와 같다.

첫째, 개발문화에서 소진에 이르는 경로의 총효과는 $\beta = -.061$ 로 직접효과는 존재하지 않고, 간접효과의 경로로만 구성되어 있으며, $p < .01$ 수준에서 간접효과가 유의한 것으로 나타났다.

둘째, 위계문화에서 소진에 이르는 경로의 총효과는 $\beta = .320(p < .01)$ 으로 직접효과는 $\beta = .231(p < .01)$ 이고, 사회적 자본을 통한 간접효과는 $\beta = .089(p < .001)$ 로 직접효과에 의해 설명되는 비율은 $.231 / .320(\text{직접효과} \div \text{총효과}) = .722$ 로 72.2%가 설명되며, 간접효과에 의해 설명되는 비율은 $.089 / .320(\text{간접효과} \div \text{총효과}) = .278$ 로 27.8%가 설명된다. 즉, 요양보호사가 지각하는 위계문화와 소진의 관계에서 사회적 자본이 매개변수로 투입될 때, 위계문화는 소진에 직접적으로 정(+)의 영향을 미칠 뿐 아니라 사회적 자본을 약화시켜 소진에 간접적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 집단문화에서 소진에 이르는 경로의 총효과는 $\beta = -.364(p < .01)$ 으로 직접효과는 $\beta = -.253(p < .01)$ 이고, 사회적 자본을 통한 간접효과는 $\beta = -.111(p < .001)$ 로 직접효과에 의해 설명되는 비율은 $-.253 / -.364(\text{직접효과} \div \text{총효과}) = .695$ 로 69.5%가 설명되며, 간접효과에 의해 설명되는 비율은 $-.111 / -.364(\text{간접효과} \div \text{총효과}) = .305$ 로 30.5%가 설명된다(박주영, 2017). 즉, 요양보호사가 지각하는 집단문화와 소진의 관계에서 사회적 자본이 매개변수로 투입될 때, 집단문화는 소진에 직접적으로 부(-)의 영향을 미칠 뿐 아니라 사회적 자본을 강화시켜 소진에 간접적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 합리문화에서 소진에 이르는 경로의 총효과는 $\beta = .250(p < .01)$ 으로 직접효과로만 구성되어 있으며, 간접효과의 경로는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 노인요양시설에 종사하는 영양보호사가 지각하는 합리문화는 소진에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치지만 사회적 자본을 매개로 소진에 간접적으로 영향을 미치는 않는 것으로 분석되었다. 즉, 영양보호사의 사회적 자본은 합리문화와 소진의 인과관계를 매개하지 않는 것으로 분석되었다.

마지막으로 매개변수인 사회적 자본에서 소진에 이르는 경로의 효과는 $\beta = -.281(p < .001)$ 로 직접효과로만 구성되어 있으며, 영양보호사의 소진에 직접적으로 부(-)의 영향을 주는 것으로 분석되었다.

<표 9 모형의 효과분해>

경로	직접효과	간접효과	총효과
개발문화 → 소진	- -		-.086 (-.061) **
개발문화 → 사회적 자본 → 소진		-.086 (-.061) **	
위계문화 → 소진	.200 (.231) **		.278 (.320) **
위계문화 → 사회적 자본 → 소진		.077 (.089) ***	
집단문화 → 소진	-.377 (-.253) **		-.543 (-.364) **
집단문화 → 사회적 자본 → 소진		-.166 (-.111) ***	
합리문화 → 소진	.337 (.250) **	- -	.337 (.250) **
사회적 자본 → 소진	-.293 (-.281) **		-.293 (-.281) ***

주)추정치 : 비표준화 계수(표준화 계수)

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

5. 결론 및 논의

본 연구는 노인요양시설의 조직문화와 조직 구성원들 간 관계에

기초한 사회적 자본이 요양보호사의 소진과 관계를 살펴보기 위한 실증연구로서 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사가 인식하는 노인요양시설 조직문화가 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과, 본 연구 조사대상자가 지각하는 조직문화는 집단조직문화(M=3.38)를 가장 강한 문화로 지각하였고, 다음으로는 위계조직문화(M=3.19), 개발조직문화(M=2.95), 합리조직문화(M=2.94)의 순으로 강한 조직문화를 지각하는 것으로 분석되었다. 이는 기존 사회복지조직들을 대상으로 집단문화의 강도와 중요성을 강조한 연구와 일치한다(백종욱, 변도화, 2015; 김년희, 조성숙; 2018). 소진은 평균은 3.11점으로 중앙값 3점을 다소 웃도는 수준을 보였고, 하위영역별로는 탈진(M=3.18), 성취감 결여(M=3.11), 비인격화(M=3.01)의 순으로 소진 상태가 심한 것으로 분석되었다. 사회적 자본은 평균은 3.43점으로 중앙값 3점을 웃도는 다소 높은 수준의 사회적 자본을 지각하는 것으로 나타났고, 하위영역별로는 규범(M=3.63), 신뢰(M=3.35), 네트워크(M=3.32)의 순으로 강한 사회적 자본을 지각하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 노인요양시설 요양보호사들이 인간관계를 한 상호 협력적 조직문화를 형성하여 사회적 자본이 긍정적으로 작용할 수 있도록 적극적으로 활용하고 있으며 소진을 낮추고 있음을 시사한다.

둘째, 노인요양시설 요양보호사가 지각하는 조직문화가 사회적 자본에 미치는 영향에서는 개발문화, 위계문화, 집단문화, 합리문화 순으로 사회적 자본에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 개발문화와 집단문화가 강하고 위계문화와 합리문화가 약할수록 사회적 자본은 강해지는 것으로 나타났다. 이는 조직문화가 개발문화와 집단문화일수록 조직구성원 간의 신뢰가 높아진다는 선행연구 결과와도 같다(이병동 2013). 집단문화는 인간관계모형으로 조직 구성원 간의 가족적인 인간애를 강조하므로 신뢰, 네트워크, 규범 등으로 설명되는 사회적 자본에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단된다. 이러한 결과는 사회복지기관의 조직문화가 사회적 자본에 미치는

영향 연구의 결과와도 일치한다(강종수, 박은미 2013; 전영옥, 박세진 2021). 특히 집단문화는 사회자본의 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크에 모두 유의미하고 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 종합해 볼 때 노인요양시설에서도 집단문화적 요소를 촉진한다면 사회자본이 좀 더 활성화될 것이고 조직성과에 긍정적 영향을 미칠 것으로 생각한다. 따라서 사회적 자본을 통해 조직성과를 높이고, 장기요양서비스의 질을 높이고자 한다면 현재의 위계적인 조직문화보다는 조직구성원들 간의 개방성과 공동의식, 상부상조, 인간적 배려, 참여적 의사결정과 같은 내부지향적인 가치를 가진 집단문화적인 조직문화를 촉진해야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서 사회적 자본과 소진의 분석결과에 따르면 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 사회적 자본은 평균 3.43/5점으로 높은 수준의 사회적 자본을 지각하는 것으로 나타났다. 하위영역별로는 규범, 신뢰, 네트워크의 순으로 강한 사회적 자본을 지각하는 것으로 분석되었다. 병원에서 근무하는 아동간호사를 대상으로 사회적 자본, 업무강도, 무례함이 아동간호사의 소진에 미치는 영향 연구에서 사회적 자본은 구성원들이 조직의 비전이나 목표를 공유하고, 구성원들의 원활한 커뮤니케이션을 촉진시켜 다른 구성원들의 행동을 이해하고 예측할 수 있어 구성원의 직무소진을 낮춘다고 하였다(강정미, 김원순, 조헌하 2017). 물리치료사를 대상으로 한 의료기관 내의 사회자본 형성정도와 물리치료사의 소진 연구에서 사회적 자본의 구성요인 신뢰, 규범, 네트워크는 직무 스트레스를 감소시키고, 물리치료사의 소진에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다(노효련·강종수 2014). 이러한 결과는 사회적 자본의 수준이 높을수록 소진을 줄여주는 효과가 있는 것으로 분석된다. 따라서 노인요양시설 요양보호사들의 사회적 자본의 긍정적인 인식이 높을수록 요양보호사의 소진의 정도가 낮은 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 조직수준에서의 사회적 자본이 조직의 효과성을 증진시키는데 매우 유용하다는 선행연구에서 이미 밝혀진 결과를 나

타내었다(박원태 2017; 염중호 2011). 그리고 요양보호사의 소진에 미치는 사회적 자본의 유의한 영향력을 통해 사회적 자본이 높은 요양보호사일수록 소진을 잘 극복할 가능성이 높다는 것을 생각할 수 있다. 따라서 향후 사회적 자본이 높은 재외동포(F-4, H-2 비자) 요양보호사일수록 소진을 잘 극복할 가능성이 높다는 것을 생각할 수 있다. 다만 본 연구의 조사대상자에는 포함되지 않으나 본 연구의 결과가 재외동포 요양보호사에 대한 연계성을 가질 수 있기 때문에 의의를 둘 수 있다.

이상의 결과를 종합하여볼 때, 요양보호사의 소진을 감소시키기 위한 방안으로 요양보호사의 사회적 자본을 확보하여 소진을 감소시키는 것을 고려해 볼 수 있다. 그러므로 노인요양시설의 조직은 조직적 차원에서 공식적, 비공식적 모임을 만들어 서로 잘 알고 지내며 정보교류가 활발히 일어나도록 분위기를 만들고, 정해진 규범이 잘 지켜져 서로 믿고 신뢰할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구의 구조모형의 분석결과, 노인요양시설 조직문화와 소진의 관계에서 사회적 자본은 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 조직문화 유형 중에서도 개발문화는 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 개발문화가 소진에 영향을 미치는 것은 매개변수의 효과가 큰 것으로 보인다. 이러한 조사결과는 조직문화 유형에 있어 개방체계형의 조직문화가 지배적일 경우 사회적 자본이 높아져 소진의 정도가 낮아지는 결과로 보인다. 연구결과와 같다(이선영 2011). 위계문화와 집단문화가 소진의 관계에서 사회적 자본이 매개변수로 투입될 때, 위계문화는 소진에 직접적으로 정의 영향을 미칠 뿐 아니라 사회적 자본을 약화시켜 소진에 간접적으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구(이병동 2013)와 유사하다. 즉, 요양보호사의 사회적 자본에서 위계문화와 집단문화는 소진의 인과관계에 있어 부분 매개의 역할을 하고 있었다. 이는 위계문화에서도 사회적 자본을 높이는 것이 소진을 줄이는 주요한 변수임을 알 수 있다. 따라서 조직의 질

서 규율 안전 등을 강조하는 위계문화의 특성은 요양보호사에게 오히려 소진을 높이는 것으로 해석할 수 있다. 합리문화는 소진에 직접적으로 영향을 미치지 않지만, 사회적 자본을 매개로 소진에 간접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 즉, 요양보호사의 사회적 자본은 합리문화와 소진의 인과관계를 매개하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 노인요양시설에서 합리문화에 대한 관심이 필요하다. 반면 위계문화와 합리문화는 과업달성과 실적위주의 업무관리 중심이 아닌 급변하는 환경변화에 유연하게 대처할 수 있는 목표설정과 계획을 통하여 소진을 감소시킬 수 있도록 하여야 한다. 이상의 내용을 종합하면, 노인요양시설은 조직구성원인 요양보호사의 전문적 지식과 기술을 바탕으로 사회적 네트워크를 통한 협력이 필요하며, 동료 간의 인간적 관계를 최대한 발휘할 수 있는 조직의 신축성과 요양보호사의 재량성을 확보해야 한다.

본 연구결과를 통하여 도출된 함의는 다음과 같다. 첫째, 노인요양시설의 조직 특성상 돌봄 대상자들이 요양보호사에 대한 의존성이 크고 인간 관계적 요소의 영향력이 크다고 볼 수 있다. 따라서 집단문화는 자연스럽게 구성원들에게 조직자원의 효과를 가져와 요양보호사들의 사고와 행동을 긍정적으로 만드는 것뿐만 아니라 조직전반의 발전에도 기여할 것이다. 둘째, 소진을 낮추기 위해서는 사회적 자본을 높이는 개입이 필요해 보인다. 예를 들면 신뢰, 규범, 네트워크로 표현되는 사회적 자본을 증진시킬 필요가 있다. 요양보호사들의 소진을 감소하기 위하여 요양보호사들의 사회적 자본을 강화하는 인적자원관리 방안이 필요할 것이다. 특히 사회적 자본을 강화하기 위하여 프로그램, 멘토링 그룹코칭 등 조직 차원에서 훈련 및 교육프로그램을 다양하게 모색할 수 있다.

셋째, 사회적 자본에 대한 긍정적인 인식 수준이 낮은 집단의 경우에는 구성원들 간의 긍정적인 관계형성을 위한 관심과 노력이 필요할 것으로 보인다. 또한 조직의 장기적인 안정과 조직구성원들의 복지를 위해서는 조직 내의 개인 간, 부서 간의 신뢰가 가장 중

요한 사회적 자본을 향상할 수 있는 교육실시 및 정책 수립이 요구된다.

한편 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 대구광역시, 경북, 경남의 일부 지역 14곳의 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화시키는 데는 한계가 있다. 후속연구에서는 이점을 보완하여 지역과 조사대상자 수를 확대하거나 재가센터, 병원에서 노인을 돌보는 요양보호사의 소진에 관한 연구를 시도할 것이다. 둘째, 연구결과의 변수들은 양적인 설문 조사방법으로 측정하였기에 심층적 연구에는 한계가 있다. 향후 관찰 및 심층 인터뷰를 비롯한 질적 연구를 통하여 변수의 함의 도출을 기대할 것이다. 또한 소진에 영향을 미치는 다양한 요인을 고려하여 조금 더 의미 있는 결과가 나올 수 있도록 추후 반복 연구를 진행할 것이다. 셋째, 연구대상을 한국인 요양보호사만 국한시켜 너무 제한적이다. 향후 연구에서는 한국의 다문화사회에 따른 이미 시행하고 있는 재외동포 돌봄노동자의 확대 및 한국인 남성과 국제결혼한 결혼이민자 대상(베트남, 필리핀, 태국 등) 양성과정, 특히 북한이탈주민을 대상으로 본 연구의 모형을 검증할 필요가 있다. 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 조직문화가 소진에 미치는 영향에 관한 연구에서 다문화사회에서 증가하는 재외동포 등의 요양보호사에 대한 구체적 조사가 이루어지지 않았다는 점으로 향후 후속연구가 요구된다.

참고문헌

강대훈, 홍석자(2013). 요양보호사의 직무환경이 소진에 미치는 영향, <21세기사회복지연구> 10(1), 21세기사회복지학회. 193쪽~209쪽.

- 강정미, 김원순, 조현하(2017). 사회적 자본, 업무강도, 무례함이 아동간호사의 직무 소진에 미치는 영향, <Child Health Nursing Research> 23(1), 한국아동간호학회. 61쪽~69쪽.
- 강종수, 박은미(2013). 사회복지기관의 조직문화가 사회 자본에 미치는 영향, <한국콘텐츠학회논문지> 13(1), 한국콘텐츠학회. 247쪽~256쪽.
- 강홍구(2001). 조직문화가 의료사회사업서비스의 질에 미치는 영향에 대한 연구, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 고미순, 이현숙, 고명숙(2017). 병원간호사의 사회적 자본과 직무 열의가 간호업무성과에 미치는 영향, <간호행정학회지> 23(1), 한국간호행정학회. 42쪽~51쪽.
- 김경휘(2017). 요양보호사의 감정노동과 사회적 자본 및 서비스 질의 관계, 서울기독대학교 대학원 박사학위논문.
- 김년희, 조성숙(2018). 사회복지기관의 조직문화유형이 사회복지사의 소진에 미치는 영향과 조직 내 갈등의 매개효과 분석. <保健社會研究> 38(1), 한국보건사회연구원. 335쪽~364쪽.
- 김상진(2020). 경호경비원의 조직문화에 따른 직무스트레스 및 직무소진이 직무성과에 미치는 영향, <韓國컴퓨터情報學會論文誌> 25(7), 한국컴퓨터정보학회. 193쪽~202쪽.
- 김수진(2019). 간호대학생의 사회적자본, 경제적스트레스, 소진, 행복감의 관계, <한국간호교육학회 학술대회> 5, 한국간호교육학회. 85쪽~85쪽.
- 김영미, 조상미(2011). 사회복지조직의 조직문화 연구경향 분석. <한국사회복지행정학> 13(2), 한국사회복지행정학회. 55쪽~90쪽.
- 김영춘·정민숙(2012). 조직문화, 임파워먼트와 신뢰와의 관계. <한국콘텐츠학회논문지> 12(2), 한국콘텐츠학회. 293쪽~300쪽.
- 김학래, 설정훈, 이기학(2020). 해군 병사들의 직무소진과 조직시

- 민행동의 관계: 직무열의와 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절된 매개효과, <한국심리학회지: 문화 및 사회문제>, 26(4), 한국문화및사회문제심리학회. 409쪽~433쪽.
- 김현경(2018). 어린이집 조직문화가 보육교사의 조직몰입 및 소진에 미치는 영향, <아동교육> 27(3), 한국아동교육학회. 223쪽~240쪽.
- 남수연(2017). 사회적자본이 한 부모가정 여성의 우울과 경제적 스트레스에 미치는 영향 : 양부모가정 여성과의 비교를 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 남현주, 이현지(2016). 시설요양보호사의 직무스트레스와 슈퍼비전 소진과의 관계: 직업정체성의 매개효과, <노인복지연구> 71(3), 한국노인복지학회. 9쪽~28쪽.
- 노미향(2019). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 조직문화가 소진에 미치는 영향에 관한 연구 -사회적 자본의 매개효과를 중심으로-, 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위 논문.
- 노효련, 강중수(2014). 의료기관 내의 사회자본 형성 정도와 물리치료사의 소진. <Journal of the Korean Data Analysis Society> 16(1), 한국자료분석학회. 417쪽~429쪽.
- 박기관(2021). 조직의 사회적 자본 및 조직문화와 조직유효성간의 관계에 관한 실증적 분석, <사회융합연구> 5(6), 대구과학대학교 국방안보연구소. 67쪽~78쪽.
- 박길태, 김세영(2014). 조직문화 및 직무스트레스, 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 전라북도를 중심으로, <人文論叢> 35, 경남대학교 인문과학연구소. 137쪽~158쪽.
- 박세웅, 한형서, 김태우(2019). 조직문화유형이 교직원의 직무만족에 미치는 영향에 대한 리더십 유형과 직무소진의 매개효과-충청지역 대학교를 중심으로, <기업경영리뷰> 10(4), 공주대학교 KNU 기업경영연구소, 61쪽~80쪽.
- 박은혜, 강현아(2020). 가족친화적 조직문화가 사회복지사의 소진

- 에 미치는 영향: 일과 삶의 균형의 매개효과, <한국사회복지행정학> 22(4), 한국사회복지행정학회. 63쪽~95쪽.
- 박정희(2017). 노인의료복지시설 조직문화와 조직유효성 관계 :요양보호사의 감정노동전략과 자기효능감의 매개효과를 중심으로, 예명대학원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동현(2013). 박희봉, 『좋은 정부, 나쁜 정부 : 철인정치에서 사회자본론까지, 철학자가 말하는 열 가지 정부 이야기』, 한국정책과학학회보, 17(1), 한국정책과학학회. 305쪽~311쪽.
- 배성렬(2017). 임상간호사의 직장 내 괴롭힘, 긍정심리자본, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 백종욱, 변도화(2015). 노인요양시설의 조직문화가 종사자의 이직 의도에 미치는 영향. <한국 노년학연구> 24(2), 한국노년학연구회. 133쪽~148쪽.
- 백종진(2017). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 클라이언트 폭력성과 직무만족의 관계에서 역할: 스트레스의 매개 효과. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 변재우(2020). 조직문화가 감정노동 및 직무소진에 미치는 영향 연구: 서울·경기지역 5성급 호텔을 중심으로”, <호텔관광연구> 21(4), 한국호텔관광학회. 166쪽~180쪽.
- 송승숙 · 이동수(2013). 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로, <한국지방정부학회 학술대회 논문집> 18(4), 한국지방정부학회. 459쪽~480쪽.
- 신미호(2015). 노인요양시설 종사자의 조직문화와 리더십 유형이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족을 중심으로, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 신미숙(2019). 노인장기요양보험제도의 개선방안에 관한 연구, <다문화사회와 교육연구> 4, 부산외국어대학교 다문화연구소. 93쪽~117쪽.

- 심선경(2018). 감성지능과 조직문화가 노인복지관 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구, <한국과학예술통합학회> 34, 한국전시산업융합연구원, 191쪽~204쪽.
- 우춘순(2019). 재한중국동포여성의 노인돌봄서비스 제공에 관한 연구: 대구광역시를 중심으로, <다문화와 인간> 8(1), 대구가톨릭대학교 다문화연구소. 29쪽~67쪽.
- 유수동·전성훈·사용진(2019). 조직 내 사회자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 조직문화의 매개효과를 중심으로, <한국인사행정학회보> 18(1), 한국인사행정학회보. 161쪽~189쪽.
- 이병동(2013). 경찰의 조직문화와 리더십이 조직유형성에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 자본의 매개효과를 중심으로, 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 이선영(2011). 노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성배(2018). 요양보호사의 감정노동과 소진 간의 관계에서 역할스트레스의 매개효과와 긍정정서의 조절효과, 계명대학교대학원 대학원 박사학위논문.
- 이영미, 김성자, 김기숙(2013). 노인요양시설 간호사와 요양보호사의 직무 관련 소진 영향요인, <한국산학기술학회논문지> 14(4), 한국산학기술학회. 1755쪽~1764쪽.
- 이주재(2011). 노인장기요양보호 인력의 소진 예측 요인. <한국노년학> 31(1), 한국노년학회. 97쪽~109쪽.
- 이현지(2021). 시설요양보호사의 직무스트레스와 소진, 프리젠텐즘과의 관계, <한국지역사회복지학> (78), 한국지역사회복지학회. 93쪽~113쪽.
- 전영옥, 박세진(2021). 조직문화, 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구:전라북도 출자·출연기관을 대상으로, <한국조직학회보> 18(2), 한국조직학회. 1쪽~30쪽.

조상미, 정희수, 유수형, 한예선(2020). 조직문화는 사회복지 종사자의 직무소진에 영향을 미치는가?- 리더-구성원 교환관계(LMX)의 조절효과를 중심으로, <한국사회복지행정학> 22(4), 한국사회복지행정학회. 159쪽~186쪽.

최성재, 남기민(2016). 사회복지행정론, 나남출판사.

한인규(2012). 조직문화유형 및 강도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 중앙부처 공무원을 중심으로, 광운대학교 대학원 박사학위논문.

황미혜(2021). 미국의 소수자우대정책(Affirmative Action)에 기초한 다문화사회 상호간 역차별 정책 대응 다각화 방안 연구, <다문화사회와 교육연구> 9, 부산외국어대학교 다문화연구소. 121쪽~144쪽.

홍정영(2014). 요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

Bourdieu, P.(1986). *The Forms of Capital*, in Richardson, J.(eds.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Westport, CT: Greenwood: 241-58.

Coleman, James(1988). "Social Capital in the Creation of Human Capital". . 《American Journal of Sociology》.

Maslach, C.(1981). *Burnout : The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Maslach, C., & Jackson S. E. (1996). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C.(2003). "Job burnout: New direction in research and intervention." American Pshchological Society. 12(3): 189-192

Quinn, R. E.& Kimberly, J. R.(1984), *Paradox, Planning, and*

- Perseverance: Guidelines for Managerial Practice.*
Kimberly, J. R. & Quinn, R. E (eds.), *Managing Organizational Transitions*, 9(2), 295-313.
- Ravalier, J.(2019). “*Psycho-social working conditions and stress in UK social workers.*” *British Journal of Social Work* 49: 371-390.
- Schein, E. H.(1985). *Organizational culture and leadership.*
San Francisco: Jossey -Bass, 28, 339-358.

필자소개

성 명 : 노미향
소 속 : 대구가톨릭대학교 사회복지대학원 외래교수
주 소 : 경북 경산시 하양읍 하양로 13-13, 대구가톨릭대학교 사회복지학과
전자우편 : rmhoo@kakao.com

성 명 : 김안나
소 속 : 대구가톨릭대학교 사회복지학과 교수
주 소 : 경북 경산시 하양읍 하양로 13-13, 대구가톨릭대학교 사회복지학과
전자우편 : ankim@cu.ac.kr

투고일: 2022. 2. 20 / 심사일: 2022. 3. 20 / 심사완료일: 2022. 3. 25