

## 요양보호사의 심리적 요인이 이직충동에 미치는 영향\*\*

김 행 렬\*

### 목 차

I. 서론	IV. 분석결과 및 논의
II. 이론적 배경 및 선행연구 검토	V. 결론: 정책적 함의
III. 조사설계 및 연구모형	

### 〔 논문 요약 〕

본 연구는 노인 장기 요양 보호 업무를 수행하고 있는 요양보호사에 대한 효율적 인적 자원관리방안을 모색하고자 그들의 심리적 요인과 이직 충동과의 관계를 살펴봄으로써 요양보호 인적자원 관리의 정책적 시사점을 도출하는 데 연구의 목적이 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구 및 선행연구의 검토를 통하여 변수를 도출하고 가설과 연구모형을 설정하였다. 분석결과는 다음과 같다.

심리적 요인 중 먼저, 직무만족도에 대한 영향요인 분석결과 역할갈등은 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면 역할모호성은 직무만족에 매우 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 경우 직무만족도에 역할갈등보다는 역할모호성이 부정적 영향을 유의미하게 미치는 것으로 나타났다.

다음으로, 조직몰입도에 대한 영향요인 분석결과 역할갈등은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 반면 역할모호성이 조직몰입에 부정적 영향을 유의미하게 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 이직 충동에 대한 영향요인 분석결과를 살펴보면 역할갈등이 높을수록 이직충동이 높은 반면 역할모호성은 오히려 이직충동에 유의미한 영향을 미치지 못했다. 본 연구를 통하여 다음과 같은 정책적 함의를 유추해볼 수 있다. 요양보호사의 심리적 요인 중 직무만족도와 조직몰입도에 영향을 미치는 요인은 역할갈등보다도 역할 모호성이

\* 대불대학교 교수

\*\* 본 연구는 2010 행정학 공동학술대회 발표논문을 수정·보완하였음.

〈동북아연구〉

라는 점은 그들로 하여금 역할보호성을 제거해줄 수 있도록 확실한 업무를 부여하는 데 있어 보다 구체적인 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

주제어: 요양보호사, 역할갈등, 역할보호성, 직무만족, 조직몰입, 이직충동

## I. 서론

최근 국내외의 많은 통계에서 볼 수 있듯이, 우리나라는 급속한 고령화<sup>1)</sup>를 경험하고 있으며 앞으로의 전망은 고령화가 더욱 가속화될 것이라는 비관적 전망이 지배적이다. 노인 인구의 폭발적 증가와 더불어 사회적 차원에서 고령화에 따른 노인성질환에 대한 효과적 대처를 위해 우리나라는 2008년 노인장기요양보험제도<sup>2)</sup>를 도입했다. 노인장기요양보험제도와 같은 특정 제도의 도입은 제도의 시행에 필요한 인적자원관리를 동시에 요구한다. 특히 제도의 시행이 상당한 정도의 인적자원을 요구하는 경우는 더더욱 그렇다. 노인장기요양보험제도가 도입됨으로써 노인장기요양보호사들에 대한 정책적 차원에서의 관리를 요구하게 되었으며 이 또한 중요한 인적자원관리정책 과제의 하나로 대두되었다.

인적자원의 효율적 관리는 많은 정책영역에서 정책의 성패를 좌우한다. 특히 인력의 전문성이 필요한 정책분야, 인력투입 지향적 정책분야에서는 말할 것도 없다. 이러한 정책분야의 대표적인 경우가 교육과 복지관련 정책이라고 할 수 있다. 반면 도시개발정책, 대형국책사업의 경우는 인적자원의 효율적 관리보다는 정책 자체의 시행과정에서 발생할 수 있는 문제들에 대한 통제 또는 정책대상자에 대한 효율적 대응과 통제가 정책의 성패를 결정하는 보다 중요한 요인이 되기도 한다.

노인장기요양보험제도에 투입되는 인력, 즉 요양보호사들은 노인성질환을 앓고 있는 노인들에 대한 직접적 요양서비스를 제공하고 있다. 노인성 질환은 치매 등 중증질환으로서 노인성 환자를 보호할 때는 상당한 수준의 육체적, 정신적 부담을 요구한다. 따라서 이들의 직무동기가 헌신과 봉사정신에 기반하고 있다고 할지라도 상당수준의 직무와 관련된 스트레스를 겪고 있는 반면, 이들에 대한 후생복지 제도나 직무만족과 조직몰입 유인체계

- 1) 2000년을 기점으로 우리나라 노인 인구는 7% 이상인 고령화 사회에 접어들었고, 2017년에는 노인인구가 14% 이상이 되는 고령사회, 2023년에는 노인인구의 비율이 20% 이상이 되는 초 고령사회에 진입하게 될 것이며, 2050년에는 노인인구 비율이 34.4%로 세계 최고령 국가가 될 전망이다.(통계청, 2006).
- 2) 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대 원리에 의해 제공하는 사회보험제도를 말한다 따라서 이 법은 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.(노인장기요양법 제1조).

는 노인장기요양보험제도가 도입된 지 얼마 되지 않아 미비한 상태에 있다.

본 연구에서는 노인 장기 요양 보호 업무를 수행하고 있는 요양보호사에 대한 효율적 인적자원관리방안을 모색하고자 그들의 직무 만족, 조직 몰입 수준과 이직 충동과의 관계를 살펴봄으로써 요양보호 인적자원 관리의 정책적 함의를 살펴보고자 한다. 일반적으로 이들 변수 각각에 대한 연구는 각 직업군이나 직업특성별로 수없이 많이 연구되어온 진부한 주제이지만 보다 거시적인 관점에서 이들의 상호관계에 대한 연구는 부족하다. 특히 사회복지관련 직업군에서는 더더욱 상호관계에 대한 연구는 없다고 볼 수 있으며 방법론적 측면에서는 단순히 직무만족, 조직몰입, 이직충동에 대해 리더십이나 임금 등 외형적 변수에 초점을 맞춘 연구가 주종을 이룬다.

본 연구에서는 노인장기요양서비스에 종사하는 요양보호사들을 대상으로 설문조사를 실시하여 그들의 직무 만족도, 역할 갈등, 역할 모호성, 조직몰입, 이직 충동 등을 분석하여 이들 개념간의 상호관계를 검토하고 분석결과를 토대로 효율적 인적자원관리를 위한 정책적 제언을 하고자 한다. 이를 위해 구체적으로 크게 두 개의 분석모형을 설정하여 연구의 기본적 분석틀로 삼는다. 첫째는 요양보호사의 직무 만족도와 조직 몰입도에 영향을 미치는 요인들을 각각 식별해보고자 역할 갈등과 역할 모호성을 독립변수로 하여 각각 종속변수에 대한 영향을 검토하고자 하며, 둘째는 요양보호사의 역할 모호성, 역할 갈등 등이 이직 충동에 미치는 영향을 분석하기 위해 이직 충동을 종속변수로 설정하여 각각의 독립적 영향력을 파악해보고자 한다. 각각의 모형에서 통제변수로 사용된 변수들은 보수에 대한 만족도와 고용 안정성, 시설변수(재가센터 또는 요양시설) 및 인구사회학적 변수인 성별, 결혼여부, 연령변수이다.

위와 같은 분석을 위해 사용된 데이터는 광주광역시 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)과 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 제공시설)등에서 요양보호 업무에 종사하고 있는 요양보호사들을 대상으로 실시한 설문조사 결과를 토대로 하였다.

본 연구의 연구모형의 검증은 단순회귀분석(OLS: Ordinary Least Square)을 기초로 하였다. 또한 본 연구에 사용되는 이론적 개념들은 사회복지학, 정책학 분야 및 조직관리 분야에서 일반적으로 정의되는 개념들을 사용하였다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

### 1. 요양보호사의 등장배경과 업무환경

노인장기요양법은 2005년 본격적으로 추진되어 2006년 2월 정부입법이 국회에 제출되었

<동북아연구>

다. 이후 약 1년여의 상임위원회의 논의과정을 거쳐 2007년 4월 2일 국회 본회의를 통과하였다. 후속법안으로 2007년 6월 1단계 시행령과 시행규칙 입법예고가 완료되었으며 1단계 시행령이 2007년 10월 시행되었고 2단계 시행령이 2008년 7월 1일 법령과 함께 시행되었다<sup>3)</sup>.

이러한 노인장기요양보험법의 대상자는 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 치매 또는 뇌혈관성 질환 등 대통령령이 정하는 노인성 질병을 가진 자로 하고 있다(노인장기요양법 제2조). 이법에 의해 요양서비스를 제공할 요양보호사<sup>4)</sup>가 등장하게 되는데 노인장기요양보험법에 근거하여 요양보호사의 직접적인 서비스가 제공되는 장소에 따라 노인요양시설 노인의 요양보호서비스와 재가노인의 요양보호서비스로 분류되며 그 내용을 살펴보면 먼저, 노인요양시설로서 요양에 필요한 시설과 설비 및 전문 인력을 갖추고 있으며 장기간 입소하여 생활하는 노인대상자에게 제공하는 역할을 하는 요양보호서비스 형태이다. 다음으로, 재가노인요양시설로서 요양서비스가 필요한 재가노인에게 현재까지 살아온 집에서 요양보호 서비스를 제공하는 요양보호서비스 형태이다. 요양보호사는 노인요양 보호서비스에 직접적인 영향을 미치기 때문에 노인복지 서비스와 밀접한 관련을 가지고 있으며 요양보호사에 대한 인적자원관리가 노인장기요양보험이라는 제도의 성패와 직결될 수 있다. 따라서 본 연구는 요양보호서비스가 실시되고 있는 기관을 중심으로 요양보호사의 직무 만족, 조직 몰입, 이직 충동을 살펴본다.

## 2. 변수의 구성

조직, 인적자원관리 분야에서 많은 연구들이 역할 모호성, 역할 갈등, 직무 만족, 조직 몰입, 이직 충동 및 이들의 상호관계에 대해 연구하였다. 많은 선행연구들에서 역할 모호성과 역할 갈등의 직무 만족도와 조직 몰입에 대한 영향 연구, 직무 만족도와 조직 몰입도의 이직 충동에 대한 영향 연구 등이 시도되어 왔으며 여러 직업군에서 많은 연구들이 축적되어 왔다. 특히 역할모호성과 역할갈등은 조직의 성격이나 규모 등을 막론하고 조직

3) 제도의 준비와 더불어 시범사업이 실시되었는데 1차 시범사업은 2005년 7월부터 2006년 3월까지 광주 남구, 강원도 강릉시, 경기도 수원시, 충남 부여시, 경북 안동군, 제주도 북제주군 등 6개 시군구의 65세 이상 기초생활보장 수급 노인들을 대상으로 실시하였다. 2차 시범사업은 2006년 4월부터 2007년 4월까지 1년 여간 부산 북구와 전남 완도군 등 2개 지역을 시범사업지역에 추가하여 실시하였으며 3차 시범사업은 인천 부평구, 대구 남구, 충북 청주시, 전북 익산시, 경남 하동군을 추가하여 2007년 5월부터 2008년 6월까지 1년 여간 실시하였다.

4) 요양보호사의 직무는 대상자의 질병유무 및 개인의 신체적 특성에 따라 차이가 있을 수 있으나 일반적으로 대상자에 대한 정보를 의사, 간호사, 가족들로부터 수집하여 요양보호서비스 계획을 세우고 환자의 청결유지, 식사와 투약, 배설, 운동 및 정서적 지원, 환경 관리 및 일상생활 지원 업무를 수행한다. 2009년 6월 현재 자격취득자는 51만8000명이며, 취업자는 13만7000명에 불과해 취업률이 26.5%에 머물고 있는 실정이다.

구성원에게 있어서는 사기와 근무의욕에 중요한 영향요인이다. 그럼에도 불구하고 역할모호성과 역할갈등이 여전히 중요한 이유는 사회가 발전함에 따라 끊임없이 새로운 조직형태나 직업형태가 등장하기도 하고 조직구성원이 조직 내에서 겪는 역할갈등과 역할모호성은 궁극적으로는 직무만족, 조직몰입, 이직충동에 영향을 주기 때문이다.

복지분야에서는 특히 헌신과 희생정신을 가지고 근무에 임하는 조직원이 많은 만큼 사기에 영향을 미치는 역할모호성과 역할갈등에 대해 중요하게 분석해야할 주제임에 틀림 없지만,<sup>5)</sup> 아직까지 연구가 미흡하며 특히 요양보호사에 대해서는 아직 직업군이 형성되지 오래되지 않아 위의 개념들에 대한 선행연구가 복지 분야의 다른 직업군들과 비교해도 많이 축적되어 있지 않다. 또한 방법론 측면에서도 각각의 변수의 영향요인에 대해 검토했을 뿐 종합적인 틀에서 조직구성원들의 심리상태나 선호체계에 대해 분석한 바가 없다.

## 1) 역할 갈등과 역할 모호성

### (1) 역할 갈등

역할 갈등(role conflict)은 조직구성원이 자신이 해야 될 역할요구와 타인의 기대가 불일치할 때, 상반되는 요구를 인식하거나<sup>6)</sup> 복수의 원천으로부터 직무에 대해 각기 다른 기대를 받고 있는 상태<sup>7)</sup>를 의미한다. 즉 역할 갈등은 특정한 기대를 위해 행한 직무가 다른 기대와 상충되거나 다른 기대를 가진 업무수행에 장애가 될 때 존재한다. 이는 조직 구성원으로 하여금 업무수행의 실천적 갈등 이외에도 도덕적 갈등을 일으키는 요인이 되기도 한다<sup>8)</sup>.

역할 갈등은 일반적으로 조직 내에서의 직무불만족(job dissatisfaction), 직무관여부족(lack of job involvement), 긴장과 열망(tension and anxiety), 이직충동(intent to leave the job), 자신감의 부족(lack of confidence)과 긍정적(+) 영향력 관계를 가진다<sup>9)</sup>.

양립불가능성(incompatibility)과 부조화(incongruency)는 역할 갈등을 일으키는 요소가 되는데 구체적인 상황을 예로 들면, 한명의 상급자가 모순된 직무수행 요구를 할 때, 구성

5) Davidson, Harriet, Folcarelli, Patricia H., Crawford, Sybil, Duparat, Laura J., and Clifford Joyce C.(1997). The Effects of Health Care Reforms on Job Satisfaction and Voluntary Turnover among Hospital-Based Nurses. *Medical Care*, 35(6), pp. 634-645.

6) 박희서, 오세윤, 노시평(2001). "일선 공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석 모형 검증: 남녀간 차이를 중심으로", 「한국행정학보」, 35(3), pp. 197-219.

7) Rizzo, John. R., House, Robert. J., and Lirtzman, Sidney. I.(1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Quarterly*, 15(2), pp.150-163.

8) Schulz, Duane. P.(1981). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 3rd. edition, McMillan Publishing Co.

9) Jackson, Susan. E., & Schuler Randall S.(1985). A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), pp.16-78.

원의 조직 내에서의 역할과 조직 외에서의 역할이 상충될 때, 복수의 상급자로부터 더러 상충되는 역할기대가 하달될 때, 역할수행자의 개인적 가치관과 반하는 역할기대가 하달될 때 역할갈등이 발생한다고 할 수 있다. 요양보호사는 자기의 역할과 관련해 요양보호서비스 기관 및 요양보호 서비스 대상자들과의 상충된 역할에 의해 직무스트레스가 유발될 수 있다. 따라서 역할 갈등은 요양보호사의 직무스트레스를 높이는 중요한 요인이라 할 수 있다.

본 연구에서 조직구성원의 역할갈등을 측정하기 위하여 기존 연구에서 사용된 측정도구들을 5점 척도로 구성하여 이들의 평균을 구하여 분석에 사용하였다. 역할갈등을 측정하기 위해 사용된 문항들은 소속된 시설(센터)로부터의 무리한 업무요구, 업무대상자로부터의 무리한 부탁 등이다.

## (2) 역할 모호성

조직 관리에서 말하는 역할 모호성(role ambiguity)이란 직무를 수행하는 데 필요한 정보가 충분하지 않을 때 나타나는 역할수행의 불확실성을 말한다.<sup>10)</sup> 이러한 현상은 현대조직의 복잡성, 조직변화의 신속성, 관리 철학의 특성에 의해 야기되기도 한다<sup>11)</sup>. 그러나 역할 모호성은 조직구성원들에게 스트레스를 주기도 하는 반면, 적정수준의 역할 모호성은 조직구성원들에게 재량권을 부여해 직무 만족도와 조직 몰입도에 긍정적 영향을 미친다고 하는 견해<sup>12)</sup>도 있다. 특히, 조직구성원의 역할 모호성은 직무불만족과 상관관계가 높다. 개인의 욕구강도에 관계없이 역할 모호성은 직무 위험이나 불안과는 정(+ )적인 관계에 있지만 직무 만족도와는 부(-)적인 관계인 것으로 밝혀졌다.<sup>13)</sup>

요양보호사의 직무와 관련해서 자신의 역할과 책임에 있어서의 역할 모호성은 직무스트레스를 유발하여 직무 만족, 조직 몰입과 이직 충동에 영향을 줄 수 있기 때문에 중요한 요인이라 할 수 있다.

본 연구에서 조직구성원의 역할모호성을 측정하기 위하여 기존 연구에서 사용된 측정도구들을 5점 척도로 구성하여 이들의 평균을 구하여 분석에 사용하였다. 역할모호성을 측정하기 위한 문항들은 역할에 대한 이해, 역할범위에 대한 이해, 책임에 대한 이해, 담

10) Katz, Daniel., & Kahn, Robert. L., The Social Psychology of Organizations, 2nd edition(N. Y.: John Wiley & Sons, 1978).

11) Miles, Robert H.(1975). An Empirical Test of Causal Inference between Role Perceptions of Conflict and Ambiguity and Various Personal Outcomes. Journal of Applied Psychology, 60(3),pp. 334-339.

12) 조경호(1993). "한국공무원 조직몰입도 결정요인에 관한연구: 선형구조 모형의 적용", 「한국행정학보」, 27(4),pp. 1024-1225.

13) Beehr, T. A., J. T. Walsh and T. D. Tabor.(1976). "Relationship of Stress to Individually and Organizational Valued States: Higher order Needs as a Moderator", Journal of Applied Psychology, 61,pp.30-34.

당하는 업무의 사명과 목표에 대한 이해에 대한 부정적 견해 등이다.

## 2) 조직구성원의 심리상태

조직의 구성원(또는 직업인)이 현재의 조직과 직업에 대한 조직구성원, 직업인으로서 자신의 현 상태에 대한 가치를 판단하는 기준은 크게 직무만족, 조직몰입, 이직충동이 있다. 직무만족과 조직몰입은 조직이나 직무에 대한 긍정적 반응으로 이들은 이직충동이라는 부정적 반응을 낮춘다.

### (1) 직무 만족

직무 만족(job satisfaction)이란 개인의 직무와 직무경험으로부터 도출된 즐겁거나 긍정적인 감정 상태를 말한다<sup>14)</sup>. 즉, 조직 구성원이 직무 및 조직 내의 현상이나 상황에 대하여 지각한 후 이를 평가해서 나타내는 정서적 반응 상태로<sup>15)</sup> 직무만족이 높을수록 개인의 심리적 비용이 낮고 정서적 편익이 높아지며 반대로 높을수록 개인의 지속적인 직무수행에 대한 비용이 높고 정서적 편익이 낮아진다. 또한 조직차원이나 사회적 비용도 직무만족이 높을수록 낮아지고 낮을수록 높아지는 결과를 초래한다.

### (2) 조직 몰입

조직 몰입(organizational commitment)은 특정조직에 대한 개인의 동일시와 관여의 정도를 말한다). 즉, 조직의 목표를 달성하고, 이익을 충족시켜주는 방향으로 활동하도록 내재화된 규범으로서 조직 구성원이 자기가 속해 있는 조직과 동일시하고 같은 조직에 관여하는 조직 구성원의 의향을 말한다<sup>16)</sup>. 조직몰입 또한 긍정적인 효과가 나타날 때 개인적 비용과 사회적 비용이 낮아지고 편익은 반대로 높아진다. 특별한 경우가 아니라면 직무만족은 조직 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 생각할 수 있다.

### (3) 이직 충동

이직 충동은 장차 이직이라는 행동으로 나타날 수 있는 심리 상태라고 할 수 있으며, 이직 충동은 여러 가지 요인에 의해 발생한다. 이직 충동이 있다고 할지라도 모두가 이직이라는 실제 행동으로 이어지는 것은 아니다.<sup>17)</sup> 이직 충동을 일으키는 요인은 여러 가지가 있지만 그 중에서도 직무 만족과 조직 몰입이 주요인이라고 할 수 있다. 요양보호사들의 이직 충동이 실제적인 이직으로 이어지지 않더라도, 이직 충동이 높은 경우 서비

14) Wharton, Amy S., Rotolo, Thomas, and Bird, Sharon R.(2000). Social Context at Work: A Multilevel Analysis of Job Satisfaction. Sociological Forum, 15(1), pp65-90.

15) 박기관(2008). "직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로", 「지방행정연구」, 22(2), pp171-202.

16) 상계서, pp. 171-202.

17) 양안숙(2008). "직무스트레스에 의한 소진이 이직의도에 미치는 영향: 보육시설 종사자를 중심으로", 「한국정책과학학회보」, 12(4), pp. 367-388.

스의 질이 떨어질 것이고 결과적으로 서비스 대상자에게 서비스의 불편을 초래하게 될 것이다.

일반적으로 조직문화에 따라 조직 내 인적자원의 관리방식이 변하고 이는 조직풍토의 변화를 유발하고, 변화된 조직풍토는 조직구성원들의 인지적·정의적 상태에 영향을 미쳐 동기 부여, 직무 만족의 정도가 달라지고 결국 조직 몰입도 영향을 받게 되며)<sup>18)</sup> 따라서 대부분의 연구들은 직무 만족이 높을수록 이직 충동이 낮을 것이라는 결론에 제시하고 있다.

본 연구에서 조직구성원의 직무만족, 조직몰입, 이직충동을 측정하기 위하여 기존 연구에서 사용된 측정도구들을 5점 척도로 구성하여 이들의 평균을 구하여 분석에 사용하였다. 직무만족을 측정하기 위한 문항으로는, 하고 있는 일에 대한 만족, 적성에 맞는지의 여부, 업무중요성에 대한 긍정적 생각, 업무의 장래성과 자기 발전에 대한 도움이 된다는 생각 등이며, 조직몰입을 측정하기 위한 문항으로는 직장에 대한 자부심, 직장에 대한 강한 소속감, 가족의 일원으로 느끼는 긍정적 생각 등이고, 이직충동을 측정하기 위한 문항으로는 수입이 보장될 때 이직욕구, 향후 몇 년 후의 이직욕구, 이직시도 경험 등이다.

### 3. 선행 연구의 검토

서론에서 언급했듯이 노인성 질환자에 대한 장기요양보험제도는 시행 된지가 오래되지 않아 요양보호사들에 대한 근무조건 등 직무환경에 대한 연구는 많이 축적되어 있지 않다. 그럼에도 불구하고 최근 여러 학자들이 요양보호사들의 직무환경에 관심을 갖고 연구를 진행하고 있다<sup>19)</sup>. 본 연구에서는 직무 만족 및 관련 변수들에 대한 선행연구들과 요양보호직종의 특수성에 관한 선행연구들을 고찰해 보고 분석모형을 설정하는 데 이론적 기초로 한다.

#### 1) 직무 만족 및 관련변수들에 대한 연구

직무 만족과 관련한 연구들은 오랜 동안 조직관리, 인적자원관리 분야에서 관심이 끊이지 않는 연구 주제였다. 직무의 만족도에 영향을 미치는 요소들은 개인적 차원, 직무의 특성 차원, 개인에 대한 조직의 특성차원에서 분석해볼 수 있다. 그러나 개인적 차원의 직무 만족에 대해서는 조직 관리나 인적자원관리 분야에서 관심사항이 아니며 직무의 특성이나 개인에 대한 조직의 특성차원에서의 연구가 관심사항이 된다.

직무의 특성차원에서의 연구는 심리적·정신적으로 상당한 부담을 요구하는 직종이나 직종별 특수성이 뚜렷한 직업에 대해 연구가 진행되어 왔다.<sup>20)</sup> 직무 만족에 대한 연구가

18) 김호정(2002). “ 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”, 「한국행정학보」, 36(4), pp. 87-105.

19) 김금주(2009). “노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향: 직무만족 매개효과를 중심으로”, 「지방자치연구」, 13, pp. 79-107.



직종별로 이루어진 데는 직무 만족도에 있어 직종별 차이가 뚜렷하기 때문에 다른 직군들을 하나의 분석단위로 묶어서 분석하기 어렵다는 점에서 기인한다.

사회복지 분야에서 직무 만족, 이직 충동, 조직 몰입 등의 변수에 관한 연구들의 내용을 살펴보면 다음과 같다. 권용수(2006)<sup>21)</sup>는 사회 복지 전담공무원을 대상으로 한 연구에서 직무 스트레스를 유발 시키는 변수가 이직 의도에 직접적인 영향을 미치기 때문에 직무 스트레스의 효과적 관리를 통해 이직 의도를 감소시켜야 한다는 결론을 제시하고 있다. 김행열(2007)<sup>22)</sup>은 사회복지사의 이직 충동과 관련된 연구에서 사회복지사의 과중한 업무 부담이 낮은 조직 몰입을 가져오며, 자신이 정확한 목표 의식을 가지고 있을시 조직 몰입도가 높아지며 이직 충동이 낮아진다는 결론을 제시하고 있다. 박기관(2008)<sup>23)</sup>은 직무스트레스 요인에 의해 직무만족과 조직 몰입이 관련성이 있다는 가설을 설정하여 분석하고 있는데, 직무만족 및 조직 몰입은 직무스트레스 원인 변수에 의해 부(-)의 영향을 받는 것으로, 직무 만족과 조직 몰입은 이직 충동에 직접적인 영향을 미치는 것으로 결론을 제시하고 있다. 강성관(2008)<sup>24)</sup>은 노인복지시설 종사자를 대상으로 한 연구에서 다음과 같은 결론을 제시했다. 직무 만족도와 조직 몰입도는 통계적으로 유의미한 정(+)적인 상관관계가 있으며, 조직 몰입과 이직 의도는 부(-)적인 상관관계가 있다고 하였다.

지금까지 직무 만족 및 관련변수들에 대한 연구의 형태는 직무 만족의 영향요인에 대한 연구, 직무 만족이 이직 충동에 대해 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구 등이 주류를 이룸으로써 직무 만족이라는 개념은 조직의 성과와 관련하여 종속변수와 독립변수로서 취급되어 왔다. 따라서 조직 관리에 있어 직무 만족은 매우 중요한 연구주제였다는 점은 부인할 수 없다.

## 2) 요양보호직종의 특수성

- 20) 행정학이나 정책학 분야에서의 직무만족도 연구는 분야의 특성상 공공에 대한 봉사라는 직종의 특수성을 감안하여 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 식별하고 또 공무원의 직무만족도가 행정성파나 주민만족도에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 연구(박희서 외, 2001; 이동수, 박희서, 2008; 이용규, 정석환, 2002; 김호정, 2002). 또는 공무원의 근무환경을 분석하여 직무만족도를 제고할 방안을 마련하는 연구, 즉 조직의 성과를 떠나 공무원에 대한 직무후생방안 마련을 위한 연구(박기관, 2008; 유영현, 2009; 김종관, 이윤경, 송지용, 2008; 김구, 2005) 등이 주를 이루었다.
- 21) 권용수.(2006). "사회복지 전담 공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구". 「한국행정논집」, 18 (3), pp.743-764.
- 22) 김행열(2007). "사회복지사의 직무스트레스가 이직충동에 미치는 영향에 관한 연구". 「공공행정연구」, 8(1), pp.127-147.
- 23) 박기관(2008). "직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로", 「지방행정연구」, 22(2), pp. 171-202.
- 24) 강성관.(2008). "노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족도 영향요인에 관한 연구". 박사학위논문, 조선대학교.

노인장기요양보험제도의 도입과 더불어 가장 중요한 역할을 수행하고 있는 요양보호사들은 근본적으로 복지정책의 집행의 일선에서 중요한 역할을 수행하고 있다. 복지정책은 일선 집행자인 요양보호사와 사회복지사들로 하여금 사명감을 가지고 헌신과 봉사정신을 요구한다. 특히 요양보호사들이 재직하고 있는 분야에서는 대상자가 거동이 불편한 성인인 노인, 의사소통의 어려움이 있는 치매환자, 회복가능성이 낮은 중증 질환자 등이 대부분이기 때문에 요양대상자들을 대하는 데 있어 상당한 정신적 주의와 육체적 부담을 요구한다.

그럼에도 불구하고 노인장기요양보험의 시행에 따른 요양보호 업무 현장의 직무특성을 파악한 연구는 거의 없는 실정이다. 요양보호사가 근무하고 있는 사회복지현장의 대부분은 노인요양시설 또는 재가노인복지시설로서, 아직 제도가 정착초기라서 요양보호사들에 대한 체계적인 교육제도조차 마련되지 않아 현장에서 업무를 수행하는 데 있어 많은 혼선을 보이고 있다<sup>25)</sup>. 기존의 연구들을 검토한 결과, 노인장기요양보험제도의 시행에 있어 입소(생활)시설과 재가서비스를 위한 시설의 부족<sup>26)</sup>과 전문 인력이 부족<sup>27)</sup>하다는 것이 가장 큰 문제이다.

또한 요양보호사들이 근무하고 있는 사회복지현장은 사회복지시설의 경우, 사회복지사가 요양보호사의 역할을 겸하고 있기 때문에 사회복지사의 역할과 요양보호사의 역할이 중복되어 역할모호성이 발생할 가능성이 있고 재가복지시설의 경우도 실질적으로 현장에서 요양보호사들이 업무구분을 하여 업무수행을 할 수 없는 환경이다.<sup>28)</sup> 요양보호사 인력양성 측면에서도 현재 교육기관이 인력수요에 비해 부족한 양적 문제, 수준 이하의 교육기관 난립으로 인해 제대로 된 인력양성교육이 되고 있지 못하다는 질적 문제를 동시에 안고 있다<sup>29)</sup>.

선행 연구들을 통해 종합해 본 결과 정책의 성공적 시행을 위해서는 시설측면에서의 접근도 중요하지만 인적자원관리 측면에서의 접근을 시도함으로써 인력지향적인 정책인 장기요양보험제도의 성공적 시행을 담보할 수 있을 것이다.

25) 채수만(2008). "노인장기요양보험제도의 개선방안에 관한 연구", 원광대학교 행정대학원 행정학 석사학위논문

26) 이준우, 서문진희(2009). "노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안", 「한국노년학」, 29, pp. 145-179.

27) 장우심(2009). "노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구", 「노인복지연구」, 43, pp. 263-286.

28) 이윤희, 이선자(2008). "조직특성·직무특성이 노인요양보호사의 임파워먼트에 미치는 영향요인에 관한 연구", 「한국사회복지조사연구」, 19, pp. 157-184.

29) 이미자(2008). "우리나라 요양보호사 인력양성 현황 및 문제점", 「고령자.치매작업치료학회지」, 2(1), pp. 69-74.

### Ⅲ. 조사설계 및 연구모형

#### 1. 자료의 수집과 표본의 특성

본 연구에서 분석에 사용한 데이터는 광주광역시의 노인요양시설이나 재가복지시설에 종사하는 요양보호사를 대상으로 한 설문조사 데이터를 기초로 하였다<sup>30)</sup>.

2009년 6월 1일부터 8월 30일까지에 걸쳐서 조사 되었으며 면접자가 직접 조사 대상자에게 연구의 목적과 설문지 작성법을 설명하여 기입하도록 하였다. 수집된 설문지는 294부이며, 그 중 불성실한 설문 22부를 제외한 272부가 최종 분석에 활용되었다. 연구의 기초를 위한 데이터의 성격을 알아보는 기술통계량 및 연구의 중추가 되는 모형의 분석에 사용된 프로그램은 SPSS Ver. 16.0이다.

아래 <표-1>은 설문대상이 된 요양보호사들의 인구통계학적 특성 및 그들이 인식하고 있는 자신의 고용 안정도와 보수 만족도에 대한 기술통계량이다. 아래의 데이터 중 성별, 결혼여부, 고용 안정도 및 보수 만족도는 명목변수로서 dummy처리하여 회귀모형의 통제 변수로 삼는다.

<표 -1> 표본의 특성 및 고용안정도 및 보수만족도에 대한 인식

구 분		Frequency	Percent
성별	여성	240	88.2
	남성	32	11.8
결혼여부	미혼	26	9.6
	기혼	246	90.4
학력	초졸	2	.7
	중졸	26	9.6
	고졸	166	61.0
	대졸	75	27.6
	대학원졸	3	1.1
시설변수	요양시설	123	45.2
	재가센터	149	54.8
고용안정도	불안정	138	50.7
	안정적	134	49.3
보수만족도	불만족	238	87.5
	만족	34	12.5

30) 본 연구에서의 분석대상인 요양보호사는 광주광역시의 재가센터나 요양보호시설에 근무하는 요양보호사로 한정하였다. 실질적으로 분석수준을 전국적으로 확대할 때, 연구결과와 일반화 가능성이 높겠지만 시간적, 지리적 한계로 인하여 본 연구에서는 광주광역시로 한정하였다.

기술통계량 검정결과 설문조사대상이 된 요양보호사들은 대부분 여성(240명, 88.2%)인 것으로 나타났다. 반면 설문조사 대상 대부분은 아직 미혼(246명, 90.4%)이며 학력은 고졸이(166명, 61.0%) 주류를 이루고 있으며, 대졸(75명, 27.6%)이 그 다음이다. 한편 근무지는 요양시설 근무자(123명, 45.2%)와 재가센터의 근무자(149명, 54.8%)가 비슷한 비율로 나타났으며, 고용의 안정도에 대한 인식을 설문한 결과 불안정하다고 느끼는 요양보호사(138명, 50.7%)와 안정적이라고 느끼는 요양보호사(134명, 49.3%)가 비슷한 것으로 나타났다. 반면 보수의 만족도는 설문에 참여한 대부분의 요양보호사가 불만족(238명, 87.5%)스러운 것으로 나타났다.

## 2. 연구모형과 가설의 설정

이론적 분석 과정을 통해 본 결과 본 연구의 연구대상으로 하는 각각의 개념들은 상호간에 밀접한 관련을 가지고 있다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 다음의 두 가지를 경험적으로 분석해 보고자 한다. 첫째, 역할 갈등과 역할 모호성이 직무 만족도와 조직 몰입도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 두 개의 회귀분석을 수행하는데 역할 갈등과 역할 모호성을 독립변수로 선정하여 직무 만족도를 분석하고 또한 같은 변수로 조직 몰입도를 분석한다. 다른 영향요인에 의한 편의를 최대한 줄이기 위해 연령변수와 성별변수 및 보수 만족도, 시설변수, 고용안정성 등을 통제변수로 사용한다. 조직구성원의 직무만족도는 성별이나 결혼에 의해 유의미한 영향을 받는다.<sup>31)</sup>

둘째, 요양보호사들의 이직 충동에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 역할 갈등, 역할 모호성, 고용 안정성, 보수 만족도 등을 변수로 선정하여 분석한다. 첫 번째 모형과 마찬가지로 독립변수의 종속변수에 성별, 연령별 영향을 통제하기 위하여 연령변수와 성별변수, 및 시설변수 등을 통제변수로 사용하며 성별변수와 시설변수는 가변수(dummy variable)로 설정한다. 또한 고용 안정성, 보수 만족도 및 요양보호사의 결혼여부 또한 가변수로 처리하여 통제변수로 사용하였다<sup>32)</sup>.

지금까지 많은 연구들이 본 연구의 목적과 비슷한 동기에서 각 조직, 또는 직종별로 역할

31) Rogers, Stacy J. and May, Dee C.(2003). Spillover between Marital Quality and Job Satisfaction: Long-Term Patterns and Gender Differences, *Journal of Marriage and Family*, 65(2), pp.482-495.

32) 본 연구에서 보수의 수준 및 학력에 대한 데이터는 분석대상에서 제외하였다. 그 이유는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 보수수준은 연령과 비례(두 변수간 상관관계를 나타내는 Pearson 상관계수는 0.289이며 유의수준은 0.000)하기 때문에 두 변수를 모두 독립변수로 설정하여 회귀분석할 때 다중공선성(multi-collinearity)이 강하게 발생한다. 이를 해결하기 위해 본 연구에서는 보수는 개인별 만족도를 가변수로 설정하여 모형에 포함시키는 대신 보수의 수준에 대한 연속형 데이터는 모형에서 제외하여 분석하였다. 둘째, 요양보호사의 연령이 높을수록 학력이 낮아(두 변수간 상관관계를 나타내는 Pearson 상관계수는 0.434이며 유의수준은 0.000) 이 또한 다중공선성이 발생하기 때문에 학력과 관련한 데이터 역시 분석대상에서 제외하였다.

갈등, 역할 모호성, 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 충동 간의 관계에 대해 분석하였다. 물론 위의 변수들 중 2-3개의 변수간의 상관관계 또는 인과관계를 살펴보거나 또는 분석단위를 다른 직종으로 하였다는 점이 본 연구와의 차이 점이다. 본 연구는 지금까지 다른 연구들에 서 수행되어온 위의 다섯 가지 변수들 간의 관계를 종합적으로 검토해보고자 한다.

본 연구에서 모형의 설정은 다음의 가설에 근거한다.

대부분의 조직구성원은 자신의 역할에 대해 갈등이 존재할 경우 직무만족에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 즉 역할갈등이 높을수록 직무만족은 낮아질 수 있다. 따라서 요양보호사의 역할갈등과 직무만족과의 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설의 설정이 가능하다.

〈가설 1-1〉 요양보호사의 역할갈등은 요양보호사의 직무 만족에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

조직구성원은 자신의 역할에 대해 모호성이 존재할 경우 직무만족에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 즉 역할모호성이 높을수록 직무만족은 낮아질 수 있다. 따라서 요양보호사의 역할모호성과 직무만족과의 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설의 설정이 가능하다.

〈가설 1-2〉 요양보호사의 역할 모호성은 요양보호사의 직무 만족에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

조직구성원이 자신의 역할에 대해 갈등이 존재할 경우 조직몰입에 부정적 영향을 받을 수 있다. 즉 역할갈등이 높을수록 조직몰입은 낮아질 수 있다. 따라서 요양보호사의 역할갈등과 조직몰입과의 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설의 설정이 가능하다.

〈가설 2-1〉 요양보호사의 역할 갈등은 요양보호사의 조직몰입에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

조직구성원은 자신의 역할에 대해 모호성이 존재할 경우 조직몰입에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 즉 역할모호성이 높을수록 조직몰입은 낮아질 수 있다. 따라서 요양보호사의 역할모호성과 조직몰입과의 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설의 설정이 가능하다.

〈가설 2-2〉 요양보호사의 역할 모호성은 요양보호사의 조직몰입에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

역할갈등은 이직충동에 일반적으로 긍정적 영향을 미친다. 즉 역할갈등이 높을수록 이직충동이 높아진다. 본 연구와 관련지어 보면 요양보호사의 역할갈등과 이직충동과의 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설의 설정이 가능하다.

〈가설 3-1〉 요양보호사의 역할 갈등은 요양보호사의 이직 충동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

역할모호성은 이직충동에 일반적으로 긍정적 영향을 미친다. 즉 역할모호성이 높을수록 이직충동이 높아진다. 본 연구와 관련지어 보면 요양보호사의 역할모호성과 이직충동과의

〈동북아연구〉

관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설의 설정이 가능하다.

〈가설 3-2〉 요양보호사의 역할 모호성은 요양보호사의 이직 충동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

구체적으로 본 연구에서 각각의 이론적 개념들의 관계를 분석하기 위해 연구모형을 다음과 같이 설정하였다. 연구모형은 다음과 같이 기본적으로 회귀식으로 구성된다.

〈식 - 1〉 연구모형

$$\text{모형 1 : } JobSatis = \beta_0 + \beta_1 JConf + \beta_2 JAmbig + \beta_3 DJStab + \beta_4 DGender + \beta_5 DMarry + \beta_6 Age + \beta_7 DFacil + \beta_8 DSSatis$$

$$\text{모형 2 : } OrgComm = \beta_0 + \beta_1 JConf + \beta_2 JAmbig + \beta_3 DJStab + \beta_4 DGender + \beta_5 DMarry + \beta_6 Age + \beta_7 DFacil + \beta_8 DSSatis$$

$$\text{모형 3 : } ILJob = \beta_0 + \beta_1 JConf + \beta_2 JAmbig + \beta_3 DJStab + \beta_4 DGender + \beta_5 DMarry + \beta_6 Age + \beta_7 DFacil + \beta_8 DSSatis$$

연구모형에서 나타난 변수들에 대한 설명을 표로 정리하면 다음과 같다.

〈표 - 2〉 분석모형에서 사용된 변수들에 대한 설명

변수명	설명	변수명	설명
JobSatis	직무만족도	D Gender	성별 dummy (0: 여성, 1: 남성)
OrgComm	조직몰입도	D Marry	결혼여부 dummy (0: 미혼, 1: 기혼)
ILJob	이직충동	Age	연령
JConf	역할갈등	D Facil	시설 dummy (0: 재가시설, 1: 요양센터)
JAmbig	역할모호성	D SSatis	수입만족도 dummy (0: 불만족, 1: 만족)
DJStab	고용안정성 dummy (0: 불안정, 1: 안정적)		

## IV. 분석결과 및 논의

### 1. 모형1의 분석결과

〈표 - 3〉 모형 1의 분석결과

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	3.389 <sup>***</sup>	.269		12.615	.000
역할갈등	.065	.043	.082	1.532	.127
역할모호성	-.430 <sup>***</sup>	.056	-.417	-7.620	.000
고용안정성	.157 <sup>**</sup>	.079	.110	1.977	.049
성별	-.501 <sup>***</sup>	.123	-.226	-4.060	.000
결혼여부	-.089	.135	-.037	-.660	.510
연령	.008	.005	.093	1.615	.107
시설변수	.187 <sup>**</sup>	.084	.130	2.220	.027
보수만족도	.082	.115	.038	.714	.476

Dependent Variable: 직무만족

\*: 90% 유의수준, \*\*: 95% 유의수준, \*\*\*: 99% 유의수준

$R^2 = 0.304$  /  $F = 14.332$  ( $p = 0.000$ )

〈모형1〉의 분석결과 회귀식의 설명력인  $R^2$ 는 0.304이다( $F = 14.332$ ,  $p = 0.000$ ). 분석결과를 상세히 논의하면 역할갈등은 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면( $\beta = 0.065$ ,  $p = 0.127$ ), 역할모호성은 직무만족에 매우 부정적 영향( $\beta = -0.430$ ,  $p = 0.000$ )을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 경우 직무만족도에 역할갈등보다는 역할모호성이 부정적 영향을 유의미하게 미치는 것으로 나타났다. 또한 통제변수로 사용된 변수들을 살펴본 결과 고용안정성( $\beta = 0.157$ ,  $p = 0.049$ )이 높을수록 직무만족도가 높았으며, 남성( $\beta = -0.501$ ,  $p = 0.000$ )일수록 직무만족도가 낮았다. 한편 시설변수를 살펴보면, 요양시설에 근무하는 요양보호사가 재가센터에 근무하는 요양보호사보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다( $\beta = 0.187$ ,  $p = 0.027$ ). 요양보호사의 결혼여부, 연령, 보수만족도 등의 통제변수는 그들의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다.

## 2. 모형2의 분석결과

<표 - 4> 모형 2의 분석결과

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	3.378***	.249		13.546	.000
역할갈등	.018	.040	.023	.446	.656
역할모호성	-.356***	.052	-.358	-6.803	.000
고용안정성	.205***	.074	.149	2.784	.006
성별	-.644***	.114	-.301	-5.624	.000
결혼여부	.263**	.125	.112	2.096	.037
연령	.004	.005	.050	.891	.374
시설변수	.264***	.078	.190	3.376	.001
보수만족도	.007	.107	.004	.069	.945

Dependent Variable: 조직몰입

\*: 90% 유의수준, \*\*: 95% 유의수준, \*\*\*: 99% 유의수준

$R^2 = 0.354$  /  $F = 18.045$  ( $p = 0.000$ )

<모형 2>의 회귀식의 설명력인  $R^2$ 는 0.354이다( $F = 18.045$ ,  $p = 0.000$ ). 분석결과를 상세히 논의하면 역할갈등( $\beta = 0.018$ ,  $p = 0.656$ )은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 반면 역할모호성( $\beta = -0.356$ ,  $p = 0.000$ )이 조직몰입에 부정적 영향을 유의미하게 미치는 것으로 나타났다. 통제변수로 사용된 변수들 중 고용안정성( $\beta = 0.159$ ,  $p = 0.004$ )이 높을수록 조직몰입이 높게 나타났으며, 남성( $\beta = -0.644$ ,  $p = 0.000$ )일수록 조직몰입이 낮고, 기혼자( $\beta = 0.263$ ,  $p = 0.037$ )일수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 한편으로 시설변수를 살펴보면, 요양시설에 근무하는 요양보호사가 재가센터에 근무하는 요양보호사보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다( $\beta = 0.264$ ,  $p = 0.001$ ). 수입과 보수만족도는 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.



### 3. 모형3의 분석결과

〈표 - 5〉 모형 3의 분석결과

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.041 <sup>***</sup>	.284		3.661	.000
역할갈등	.264 <sup>***</sup>	.045	.345	5.846	.000
역할모호성	-.022	.060	-.022	-.371	.711
고용안정성	-.167 <sup>**</sup>	.084	-.121	-1.985	.048
성별	-.293 <sup>**</sup>	.130	-.137	-2.246	.026
결혼여부	-.072	.143	-.031	-.507	.613
연령	.011 <sup>**</sup>	.005	.131	2.057	.041
시설변수	.190 <sup>**</sup>	.089	.137	2.135	.034
보수만족도	-.032	.122	-.015	-.264	.792

Dependent Variable: 이직충동

\*: 90% 유의수준, \*\*: 95% 유의수준, \*\*\*: 99% 유의수준

R<sup>2</sup> = 0.193 / F = 6.262 (p = 0.000)

〈모형 3〉의 회귀식의 설명력인 R<sup>2</sup>는 0.193이다(F = 6.262, p = 0.000). 분석결과를 살펴보면 역할갈등( $\beta = 0.264$ , p = 0.000)이 높을수록 이직충동이 높은 반면 역할모호성( $\beta = -0.022$ , p = 0.711)은 오히려 이직충동에 유의미한 영향을 미치지 못했다.

통제변수로 사용된 변수들 중 고용안정성( $\beta = -0.167$ , p = 0.048)이 낮을수록 이직충동이 높게 나타났으며 성별 변수는 남성( $\beta = -0.293$ , p = 0.026)일수록 이직충동이 높은 것으로 나타났다. 또 시설변수( $\beta = 0.190$ , p = 0.034)를 보면 요양시설에 근무하는 요양보호사가 직 무만족도나 조직몰입도가 높은데도 불구하고 재가센터에 근무하는 요양보호사보다 이직충동이 높은 것으로 나타났다. 연령( $\beta = 0.11$ , p = 0.041)에 따라서는 연령이 높을수록 이직충동이 높은 것으로 나타났다. 그러나 보수( $\beta = -0.032$ , p = 0.792)에 대한 만족도는 이직충동에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

#### 4. 가설검증결과

〈표 - 6〉 가설검증결과

번호	가설	채택여부
가설 1-1	요양보호사의 역할갈등은 요양보호사의 직무만족에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-2	요양보호사의 역할모호성은 요양보호사의 직무만족에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	요양보호사의 역할갈등은 요양보호사의 조직몰입에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-2	요양보호사의 역할모호성은 요양보호사의 조직몰입에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-1	요양보호사의 역할갈등은 요양보호사의 이직충동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2	요양보호사의 역할모호성은 요양보호사의 이직충동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.	기각

### V. 결론: 정책적 함의

이직충동에 대한 많은 연구들의 궁극적 목적은 조직구성원들로 하여금 이직충동을 낮게 하여 조직의 성과를 제고해보려는 데 그 목적이 있다. 공공조직의 경우 구성원들의 이직충동이 높으면 행정서비스 질의 저하가 우려되고 결과적으로 고객지향적 행정의 구현이 어려워질 수 있다(박희서 외, 2001). 복지현장에서도 마찬가지로 복지업무에 실질적으로 종사하는 사회복지사나 요양보호사에게 궁극적으로 이직충동을 낮춤으로써 복지대상자로 하여금 최고의 복지서비스를 제공받을 수 있도록 하는 것이 직무만족도와 조직몰입도를 높이고 이직충동을 낮추는 근본적인 목적이 될 것이다.

본 연구에서 얻어진 결론에 의하면 다음과 같은 정책적 함의를 유추해볼 수 있다. 첫째, 요양보호사의 직무만족도와 조직몰입도에 영향을 미치는 요인은 역할갈등보다도 역할 모호성이라는 점은 그들로 하여금 역할모호성을 제거해줄 수 있도록 확실한 업무를 부여하는 데 있어 보다 구체적인 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

역할모호성은 역할, 역할범위, 책임, 담당하는 업무에 대한 사명과 목표에 대한 부정적 이해로 구성된다. 요양보호사들은 실질적으로 초기 사명의식 및 역할이해도와 조직생활을 경험함으로써 조직에서 요구하는 역할과 갈등을 겪는다. 이는 결국 역할모호성을 제거하

기 위한 정책수단을 요구하는데 이를 위해 요양보호사의 업무를 행정적 업무, 잡무 등과 확실히 구분해줄 수 있는 서비스 전달의 이원적 체계구성 등을 요구한다. 즉 요양보호사 지원체계를 위한 조직구조가 요구된다.

둘째, 세 개의 연구모형에서 요양보호사들의 고용상태와 관련된 고용안정성 변수(가변수)는 상당히 유의미한 통제변수였다. 고용이 불안정한 상태는 요양보호사들로 하여금 직무만족도와 조직몰입도를 낮추고 이직충동을 높이기 때문에 노인장기요양보험제도의 장기적 성공과 안정적인 인력확보를 위해서는 공적인 영역 또는 제도적 차원에서 고용안정성을 확보해 주어야 할 것으로 보인다.

셋째, 시설변수(요양시설과 재가센터)는 직무만족도, 조직몰입도 및 이직충동과 밀접한 관련을 가지는 것으로 나타났다. 재가센터에 근무하면서 노인들을 직접 찾아다니는 요양보호사에 비해 요양시설에 상근하면서 요양서비스를 제공하는 요양보호사가 직무만족도나 조직몰입도를 높게 느끼는 반면 이직충동 또한 더 높은 것으로 나타났다. 즉 요양시설에 근무하는 요양보호사가 직무만족도나 조직몰입도는 높지만 이직충동 또한 높아진다는 것은 흥미로운 사실이다. 이는 요양시설에 근무하는 요양보호사는 조직 내의 갈등관계를 직접적으로 체험하면서 이직충동을 느끼는 경험을 많이 하는 것으로 해석할 수 있다.

넷째, 성별은 모든 연구모형에서 유의미한 변수였다. 특히 남성일수록 직무만족도와 조직몰입도가 낮고 이직충동이 높다는 점은 요양보호 업무의 특성상 여성에게 요양보호 업무가 적합하다는 해석을 할 수 있다. 따라서 적절한 남성인력을 확보하기 위해서는 여성의 영역이라는 사회적 인식을 타파하도록 홍보하여야 할 필요가 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가진다. 첫째, 지역적으로 매우 국한된 지역-광주광역시에 분석범위를 한정했다는 점이다. 지방과 대도시, 각 지역간의 지역적 특성이 연구모형의 분석결과에 어떤 방향으로 영향을 미쳤는지에 대한 통제를 하지 않았다.

둘째, 직종을 요양보호사로 한정했다는 점이다. 사회복지분야에 종사하는 종사자들은 매우 특수한 환경에 처해 있다. 따라서 본 연구의 결과를 다른 직종분야로까지 확대 적용하는 데는 무리가 있을 것으로 보인다.

셋째, 외국의 요양보호사와 우리나라의 요양보호사와의 차이를 검증해보지 못했다는 한계가 있다. 제도적 차이에 따른 요양보호사들의 처우에 대한 만족, 사명감의 차이, 사회적 인식에 대한 반응을 고찰해보지 못했다는 점이 본 연구의 아쉬운 점의 하나이다.

넷째, 시설변수에서 재가센터에 근무하는 요양보호사가 직무만족도와 조직몰입도가 낮음에도 불구하고 이직충동이 낮은 이유에 대해 보다 심층적으로 고찰해보지 못했다는 점 또한 아쉬운 점이다. 이는 추후 심층인터뷰 등을 통해 보완할 필요가 있다.

위와 같은 연구의 한계에도 불구하고 본 연구는 기존의 상식을 회의적 시각에서 검토해 보았다는 데 큰 의의가 있다고 하겠다.

## 《참고문헌》

- 강성관, “노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족도 영향요인에 관한 연구”. 박사학위논문, 조선대학교, 2008.
- 권용수, “사회복지 전담 공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구”, 「한국행정논집」, 18 (3), 2006.
- 김 구, “경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로”, 「한국사회와 행정연구」, 16(3), 2005.
- 김금주, “노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향: 직무만족 매개효과를 중심으로”, 「지방자치연구」, 13, 2009.
- 김영태, 김희웅, 염영배, “요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구”, 「노인복지연구」, 46, 2009.
- 김종관, 이윤경, 송지용, “맞춤형 복지제도가 복리후생만족도와 조직효과성에 미치는 영향: 부산광역시 공무원을 중심으로”, 「경영사학」, 23(2), 2008.
- 김준환, “노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상방안: 요양보호사의 인력양성 및 전문성향상을 중심으로”, 「극동사회복지저널」, 4, 2008.
- 김행열, “사회복지사의 직무스트레스가 이직충동에 미치는 영향에 관한 연구”, 「공공행정연구」, 8(1), 2007.
- 김호정, “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”, 「한국행정학보」, 36(4), 2002.
- 박기관, “직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로”, 「지방행정연구」, 22(2), 2008.
- 박희서, 오세윤, 노시평, “일선 공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석모형 검증: 남녀간 차이를 중심으로”, 「한국행정학보」, 35(3), 2001.
- 보건복지가족부, 요양보호사 표준교재. 한국요양보호협회(www.silvercare.org), 2009.
- 보건복지가족부, 노인장기요양보험법의 주요내용, 2009.
- 양안숙, “직무스트레스에 의한 소진이 이직의도에 미치는 영향: 보육시설 종사자를 중심으로”, 「한국정책과학학회보」, 12(4), 2008.
- 유영현, “해양경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 「인적자원관리연구」, 16(4), 2009.
- 이동수, 박희서, “지방공무원의 직무요인이 직무태도와 조직시민행동에 미친 영향”, 「한국행정논집」, 20(4), 2008.
- 이미자(2008), “우리나라 요양보호사 인력양성 현황 및 문제점”, 「고령자.치매작업치료학회지」, 2(1), 2008.
- 이윤형, 이선자, “조직특성·직무특성이 노인요양보호사의 임파워먼트에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 「한국사회복지조사연구」, 19, 2008.
- 이준우, 서문진희(2009), “노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안”, 「한국노년학」, 29, 2009.

- 장우심, “노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구”, 「노인복지연구」, 43, 2009.
- 정여숙, “요양보호사 교육생의 주관적 삶의 질과 통제위 성격에 관한 조사연구”, 「한국간호교육학회지」, 14(1), 2008.
- 조경호, “한국공무원 조직몰입도 결정요인에 관한연구: 선형구조 모형의 적용”, 「한국행정학보」, 27(4), 1993.
- 채수만, “노인장기요양보험제도의 개선방안에 관한 연구”, 원광대학교 행정대학원 행정학 석사학위 논문, 2008.
- 통계청, 장래인구추계, 2006.
- Behrman Douglas. N., and Perreault, Jr. William. D.(1984). A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salesperson. *Journal of Marketing*, 48(4), 9-21.
- Beehr, T. A., J. T. Walsh and T. D. Tabor.(1976). "Relationship of Stress to Individually and Organizational Valued States: Higher order Needs as a Moderator". *Journal of Applied Psychology*, 61,30-34.
- Brief, Arthur P., and Aldag, Ramon J.(1976). Correlates of Role Indices. *Journal of Applied Psychology* ,61, 468-472.
- Davidson, Harriet, Folcarelli, Patricia H., Crawford, Sybil, Duparat, Laura J., and Clifford Joyce C.(1997). The Effects of Health Care Reforms on Job Satisfaction and Voluntary Turnover among Hospital-Based Nurses, *Medical Care*, 35(6), 634-645.
- Fisher, Cynthia. D., and Gitelson Richard.(1983). A Meta-analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, 320-333.
- Jackson, Susan. E., & Schuler Randall S.(1985). A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16-78.
- Johnson, Thomas W., and Stinson, John E.(1975). Role Ambiguity, Role Conflict, and Satisfaction: Moderating Effects of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 329-333.
- Katz, Daniel., & Kahn, Robert. L., *The Social Psychology of Organizations*, 2nd edition(N. Y.: John Wiley & Sons, 1978).
- Locke, Edwin. A.(1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*(edited by Dunnette, M. D.; Houg, L. M.) Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press: 1319-1328.
- Miles, Robert H.(1975). An Empirical Test of Causal Inference between Role Perceptions of Conflict and Ambiguity and Various Personal Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 334-339.
- Miles, Robert H., and Perreault, William. D.(1976). Organizational Role Conflict: Its Antecedents and Consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17(1), 19-44.

〈동북아연구〉

- Rizzo, John. R., House, Robert. J., and Lirtzman, Sidney. I.(1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Rogers, Stacy J. and May, Dee C.(2003). Spillover between Marital Quality and Job Satisfaction: Long-Term Patterns and Gender Differences. *Journal of Marriage and Family*, 65(2), 482-495.
- Schuler, Randall S., Aldag, Ramon J., and Brief, Arthur P.(1977). Role conflict and ambiguity: A Scale Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20(1),111-128.
- Schulz, Duane. P.(1981). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 3rd. edition, McMillan Publishing Co.
- Sohi, Ravipreet. S.(1996). The Effects of Environmental Dynamism and Heterogeneity on Salespeople's Role Perception, Performance and Job Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 30(7), 49-67.
- Wharton, Amy S., Rotolo, Thomas, and Bird, Sharon R.(2000). Social Context at Work: A Multilevel Analysis of Job Satisfaction. *Sociological Forum*, 15(1), 65-90.

《Abstract》

## A Study on the Job Transferring Intent of Care Givers Phsycological Factor

Kim, Haeng-Yeol

This study aims to analyse job satisfaction, organizational immersion and transferring intent of care givers who give care to the elderly people to discover an effective management method of human resources to obtain political suggestions for the management. To achieve the purpose of the study, this study obtained variables through bibliographical studies and examination of previous studies and developed hypotheses and a research model. The results are presented as follows:

As a result of analysing influential factors of job satisfaction, it was discovered that role conflict had no significant influence on job satisfaction, but role ambiguity had a very negative influence on job satisfaction. For care givers, role ambiguity rather than role conflicts has negative influence on role ambiguity.

As a result of analysing influential factors of organizational immersion, role conflicts had insignificant influence on organizational immersion, but role ambiguity had a negative influence on organizational immersion.

Finally, to examine the results of analysing influential factors of transferring intent, the higher role conflicts were, the higher transferring intent was, but role ambiguity had no significant influence on transferring intent.

Key Words: Care givers, Role conflicts, Role ambiguity, Job satisfaction,  
Organizational immersion, transferring intent

투고일 : 2011.10.30 / 심사일 : 2011.11.25 / 심사완료일 : 2011.12.25