



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

참고문헌 색깔있는 것

2009년 2월

박사학위논문

노인요양보호사의 직무스트레스와  
조직유효성과의 관계에서  
자기효능감의 조절효과

조선대학교 대학원

사회복지학과

김영자

노인요양보호사의 직무스트레스와  
조직유효성과의 관계에서  
자기효능감의 조절효과

The Effect of Self Efficacy on the Relationships between Job  
Stress and Organizational Effectiveness of Home Helper

2009年 2月 日

조선대학교 대학원

사회복지학과

김영자

노인요양보호사의 직무스트레스와  
조직유효성과의 관계에서  
자기효능감의 조절효과

지도교수 오을임

이 논문을 사회복지학 박사학위신청 논문으로 제출함.

2008年 10月 日

조선대학교 대학원

사회복지학과

김영자

# 김영자의 사회복지학 박사학위 논문을 인준함

위원장 대전대학교 교수 (인)

위 원 조선대학교 교수 (인)

위 원 조선간호대학 교수 (인)

위 원 광주대학교 교수 (인)

위 원 조선대학교 교수 (인)

2008년 12월 일

조선대학교 대학원

## 목 차

표목차 .....	iv
그림목차 .....	vi
Abstract .....	1
제 1장 서론 .....	1
제 1절 연구의 필요성 .....	1
제 2절 연구목적 .....	3
제 3절 연구범위 .....	4
제 2장 이론적 배경 .....	6
제 1절 노인요양보호사와 노인복지시설 .....	6
1. 노인복지시설의 이해 .....	6
2. 노인복지시설의 종사자 역할 및 근무환경 .....	11
3. 노인요양보호사의 역할 .....	16
제 2절 직무스트레스 .....	20
1. 직무스트레스의 개념과 기능 .....	21
2. 직무스트레스의 모형과 영향 .....	27
3. 직무스트레스 관리 .....	40
제 3절 자기효능감 .....	44
1. 자기효능감의 개념 .....	44
2. 자기효능감의 영역 .....	45
3. 자기효능감과 영향 .....	50
제 4절 조직유효성 .....	55
1. 조직유효성의 개념 .....	55
2. 조직유효성의 특성과 관련된 선행연구 고찰 .....	56
3. 조직유효성과 관련된 주요변수 .....	58
제 3장 연구설계 .....	91
제 1절 연구모형 및 가설의 설정 .....	91

1. 연구모형의 설정 .....	91
2. 연구가설의 설정 .....	93
제 2절 변수의 조작화 .....	95
1. 직무스트레스 측정도구 .....	95
2. 자기효능감 측정도구 .....	95
3. 조직유효성 측정도구 .....	96
제 3절 조사방법 및 절차 .....	97
1. 조사방법 .....	97
2. 연구승인 절차 및 연구보조원 훈련 .....	98
제 4 절 자료분석 .....	98
제 4장 조사 결과 .....	99
제 1절 일반적 특성분석 .....	99
1. 일반적 특성 .....	95
2. 신뢰도 분석 및 타당도 검증 .....	102
3. 제 변수의 상관관계 분석 .....	111
제 2절 일반적 특성에 따른 변수 차이 .....	113
1. 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이 .....	113
2. 일반적 특성에 따른 조직유효성의 차이 .....	116
3. 일반적 특성에 따른 자기효능감의 차이 .....	128
제 3절 가설검증 .....	131
1. 직무스트레스에 따른 조직유효성 영향분석 .....	131
2. 직무스트레스 요인간에 상호작용에 따른 조직유효성 영향분석 .....	133
3. 직무스트레스의 조직유효성에 대한 자기효능감의 조절효과 .....	138
제 5장 논의 및 결론 .....	146
제 1 절 논의 .....	146
1. 노인요양보호사의 직무스트레스와 이직의도 .....	146
2. 노인요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 .....	148
3. 노인요양보호사의 직무스트레스와 직무몰입 .....	150
4. 노인요양보호사의 직무스트레스와 업무성과 .....	151



제 2절 결론 및 제언 .....	153
1. 결론 .....	153
2. 제언 .....	156
<참고 문헌> .....	158

## 표목차

<표 2-1> 노인복지시설의 종류 변경 비교 .....	9
<표 2-2> 노인복지시설의 서비스 기능제언 .....	10
<표 2-3> 노인복지시설 종사자 분류 및 직위분류 .....	14
<표 2-4> 노인 장기요양보험 인력 수요추계 .....	17
<표 2-5> 시설(서비스)별 요양보호사 배치기준 .....	18
<표 2-6> 직무만족 결정요인 .....	80
<표 4-1> 일반적 특성-1 .....	100
<표 4-1> 일반적 특성-2 .....	101
<표 4-2> 변수들의 신뢰도 .....	103
<표 4-3> 직무스트레스에 관한 요인분석 결과 .....	105
<표 4-4> 직무만족 요인에 대한 요인분석 결과 .....	108
<표 4-5> 업무 성과평가 요인에 대한 요인분석 결과 .....	110
<표 4-6> 연구변수별 상관관계 분석 결과 .....	112
<표 4-7> 일반적 특성에 따른 직무스트레스-1 .....	114
<표 4-7> 일반적 특성에 따른 직무스트레스-2 .....	115
<표 4-8> 일반적 특성에 따른 이직의도-1 .....	117
<표 4-8> 일반적 특성에 따른 이직의도-2 .....	118
<표 4-9> 일반적 특성에 따른 직무만족-1 .....	120
<표 4-9> 일반적 특성에 따른 직무만족-2 .....	121
<표 4-10> 일반적 특성에 따른 직무몰입-1 .....	123
<표 4-10> 일반적 특성에 따른 직무몰입-2 .....	124
<표 4-11> 일반적 특성에 따른 업무성과-1 .....	126
<표 4-11> 일반적 특성에 따른 업무성과-2 .....	127
<표 4-12> 일반적 특성에 따른 자기효능감-1 .....	129
<표 4-12> 일반적 특성에 따른 자기효능감-2 .....	130
<표 4-13> 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향 .....	132
<표 4-14> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향 .....	134

<표 4-15> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 미치는 영향 .....	135
<표 4-16> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 미치는 영향 .....	136
<표 4-17> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 미치는 영향 .....	137
<표 4-18> 직무스트레스와 이직의도에 대한 자기효능감의 조절효과 .....	139
<표 4-19> 직무스트레스와 직무만족에 대한 자기효능감의 조절효과 .....	141
<표 4-20> 직무스트레스와 직무몰입에 대한 자기효능감의 조절효과 .....	143
<표 4-21> 직무스트레스와 업무성과에 대한 자기효능감의 조절효과 .....	145

## 그림목차

<그림 2-1> 스트레스의 기능 .....	24
<그림 2-2> 스트레스의 3가지 유형 .....	27
<그림 2-3> 로빈슨의 모델 .....	28
<그림 2-4> 스트레스와 업무성과와의관계 .....	40
<그림 2-5> Lazarus 등의 스트레스 대처모형 .....	41
<그림 3-1> 연구모형 .....	92

## 부록목차

<부록 1> 부탁의 말씀 .....	159
<부록 2> 연구 참여 동의서 .....	159
<부록 3> 직무스트레스 측정도구 설문지 .....	159
<부록 4> 이직의도 측정도구 설문지 .....	159
<부록 5> 직무만족 측정도구 설문지 .....	159
<부록 6> 직무몰입 측정도구 설문지 .....	159
<부록 7> 업무성과 측정도구 설문지 .....	159
<부록 8> 자기효능감 측정도구 설문지 .....	159

## Abstract

Name : Young Ja Kim

Supervisor : Prof. Oh El Lim. Ph.D.

Department of Social welfare

Graduate School of Chosun University

This research is to investigate the effect of job stress as an independent variable on organizational effectiveness to home helpers in 15 organizations in G city from October 16th to 26th 2008. 250 survey sheets are distributed and only 202 sheets are used due to its validity and completeness.

In this research, tool of measurement consists of 10 questions of general characteristic, 16 questions of relationship conflict, 10 questions of organizational system, 7 questions of physical environment, 7 questions of job technique, 7 questions of job demand and 5 questions of job self-control. To measure the self efficacy, survey sheet that consists of 16 questions that Bandura(2002) had developed.

Intention of turnover, job satisfaction, job commitment and job production were measured to obtain data of organizational effectiveness. Measuring factors of intention of turnover are composed of 5 questions that Mobley(1982) had developed and Measuring means of job satisfaction are comprised of 4 questions of internal compensation developed by Kim(2003), 6 questions of structure of work, 4 questions of work environment, 3 questions of work satisfaction and 3 questions of efficiency of administration which are totally 23 questions. To measure the job commitment, 6 questions survey sheets that Motiner(1985) has developed and used by Lee(2002) were used. Measuring the job production is executed by distributing surveys sheets that consist of 22 questions that Kron(1981) developed and Park modified (1988).

The obtained data were analyzed by using SPSS Win 12.0. Tool analyzed the reliability and credibility of data such that frequency analysis is used for general characteristic. T-test and ANOVA analysis are used for all variables difference analysis depended on general characteristic. Correlation analysis is used for relationship among the variables. simple regression and multiple regression analysis are used to confirm the hypothesis.

The results of this research are following.

1. Hypothesis 1 saying “Job stress would have influence on organizational effectiveness” is supported( $p < .001$ ). The job stress affects the Intention of turnover, job production and job satisfaction. However, the job stress does not affect the job commitment.
2. Hypothesis 2 saying “The interrelationship among the factors of job stress can have influence on organizational effectiveness” is not supported( $p > .001$ ).
  - 1) The interrelationship among the factors of job stress does not affect on intention of turnover. As a result on analyzing the interrelationship among the factors of job stress on home helpers, organizational system out of 6 factors in the first level(22.7%) and 2nd(23.2%)level has a specific effect.
  - 2) The interrelationship among the factors of job stress would have an influence on job satisfaction is unsupported. As a result on analyzing the interrelationship among the factors of job stress on home helpers, 6 factors especially organizational system, pyhsical enviroment and relationship conflict in the first level(23.3%) are significant variable. In second level, only organizational system has an influence on job satisfaction.
  - 3) The interrelationship among the factors of job stress would have an influence on job commitment is supported. The interrelationship among the factors of job stress appears to be effective on job commitment. As a result on analyzing the interrelationship among the factors of job stress on home helpers, 6 factors in the first level(22.7%) does not have an effect on job

satisfaction, In second level, physical environment affect on job satisfaction. And binding interrelationships of 6 factors significantly affects on job commitment.

- 4) The interrelationship among the factors of job stress would have an influence on job production is supported. As a result on analyzing the interrelationship among the factors of job stress on home helpers, in first level, relationship conflict and physical environment has a significant effectiveness(8.1%). In second level, relationship conflict, physical environment and job self-control can affect on job production. Inputting interrelationship among those factors can affect on job production significantly(12.0%)
3. Hypothesis 3 saying “The self efficacy can control the relationship between job stress and organizational effectiveness” is supported.
  - 1) Hypothesis 3-1 “The self efficacy can control the relationship between job stress and intention of turnover” is supported. In first level, age, experience, pattern of duty and leadership type of boss are significant factor. In second level, age, carrier, pattern of duty and job stress are significant factors. In third level, age, experience, pattern of duty and job stress and self efficacy are significant factors. In fourth level, age, experience, pattern of duty are significant. In factors of the job stress, job technique and self efficacy are capable of controlling.
  - 2) Hypothesis 3-2 “The self efficacy can control the relationship between job stress and job satisfaction” is unsupported. In first level, age and pattern of duty have significant factors. In second level, pattern of duty and job stress are significant factors. In third level, pattern of duty, job stress, self efficacy are significant. In fourth level, inputting self efficacy as a dependent variable does not have influence on interrelationship between job stress and job satisfaction.
  - 3) Hypothesis 3-3 “The self efficacy can control the relationship between job



stress and job commitment” is supported. In first and second level, experience is significant factor. In third level, experience and job stress are significant. In fourth level, experience is significant. It is analyzed for self efficacy to be capable of controlling job technique.

- 4) Hypothesis 3-4 “The self efficacy can control the relationship between job stress and job production” is supported. In first level, level of education is significant factor. In second level, level of education and job stress are significant factors. In third level, level of education, job stress, self efficacy are significant. In fourth level, level of education is a significant factor. It is analyzed for self efficacy to be effective in relationship conflict.

In conclusion, the job stress of home helpers can be effective on organizational effectiveness such as intention of turnover, job satisfaction, job commitment and job production. The interrelationship among the job stress factors can also be effective on organizational effectiveness. In addition, self efficacy is capable of controlling relationship between job stress and organizational effectiveness. Welfare Facilities for the Aged should help home helper to fully have opportunities to control the job stress and self efficacy.

## 제 1장 서론

### 제 1절 연구의 필요성

요즈음 한국사회복지중에 가장 급격한 정책변화가 이루어지고 있는 영역은 노인 복지분야일 것이다. 그것은 한국의 급속한 고령화에 대한 정부의 대응결과라고 보아야 하는데, 가장 중요한 것이 노인장기요양보호제도의 도입이다. 노인장기 요양보호제도는 두 가지로 구분되는 데 하나는 2008년 7월 노인장기 보험제도가 시행된 것이고, 다른 하나는 2007년 4월부터 노인돌보미 바우처제도가 실시된 것이다.

먼저 최근 수년동안 정부에서 준비해 온 노인장기요양에 대한 제도화 작업이 2007년 2월 국회에서 「노인장기요양보험법」이 통과됨으로써 결실을 맺게 되어, 2008년 7월부터 노인장기요양 보험제도가 실행되고 있다. 이로써 장기요양이 필요한 노인들과 그 가족들이 사회적 차원에서 지원을 받을 수 있는 방안이 제도적으로 보장되게 되었다. 이는 지금까지 노인복지법에 의거하여 빈곤층인 국민기초생활보장 수급자 노인중 장기요양이 필요한 노인들에게만 극히 선별적으로 이루어지던 노인 장기요양보험 서비스가 이제는 장기요양이 필요한 노인이라면 소득계층에 관계없이 보편적으로 서비스를 제공받을 수 있게 되었음을 의미한다. 보편적 제도로의 변화는 노인장기요양 위험이 누구에게나 일어날 수 있는 개연성이 높으며, 그 위험에 놓이게 되는 경우 그 노인 및 가족이 겪게 되는 신체적, 경제적, 심리적 고통이 심각하므로 사회구성원들이 사회연대에 입각하여 함께 대응해야만 하는 사회적 위험이라는 공감대가 형성되었기 때문이다. 이와 같이 노인장기요양 욕구에 대한 정책이 조세에 기반한 선별적, 단편적 대응에서 사회보험서비스 수혜자가 많아지게 되었다는 것을 넘어서 재원조달방식, 서비스비용 지불방식, 서비스공급자의 구성, 서비스이용의 결정방식 등 서비스 제공이 이루어지는 전반에 걸쳐 혁신적 변화가 수반될 것으로 전망된다(김진수, 2007; 석재은, 2007)

한편, 노인장기요양 정책영역의 두 번째 혁신적인 제도적 변화라 할 수 있는 것은 노인돌보미 바우처 제도이다. 이 제도는 어느 정도 소득계층의 제한이 있긴 하지만 빈곤층에 국한된 기존 서비스보다는 훨씬 넓은 소득범위를 포괄하여, 장기요양 욕구를 가진 중상층 이하 노인들에게 즉각적인 지원이 되고 있다는 점에서 노

인장기 요양보험과 구별된다. 또한 국고 및 지방비 지원에 기반하되, 바우처라는 급여형태를 채택함으로써 기존의 빈곤층에 국한한 인장기요양서비스와 상이한 서비스 공급체계를 구축하게 될 것으로 보여진다(석재은, 2007).

장기요양욕구를 가진 노인들을 위한 제도인 노인장기 요양보험과 노인돌보미 바우처는 노인복지시설과 인력이라는 두가지 인프라가 충족되어야만 원활하게 정착될 수 있다(공적 노인요양보장제도 실행위원회·보건복지부, 2005).

두 제도의 핵심인력은 요양보호사이다. 요양보호사란 치매, 중풍 등 노인성질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인생활시설 및 재가복지시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 지원하는 직종이다. 노인복지시설에는 이러한 요양보호사 이외에 간호사, 사회복지사, 영양사, 물리치료사 등 다양한 직종의 종사자가 근무하고 있는데, 이들의 업무성과는 이들이 소속해 있는 노인복지시설이라는 조직의 목표달성과 직결된다고 할 수 있겠다.

그런데, 조직의 참여자들은 업무수행중에 많은 스트레스를 경험하게 되며 이것은 조직의 목표달성에 영향을 미치게 된다는 것이 일반적 사실이다. 우리나라에서 휴먼서비스직종의 직무스트레스와 조직휴효성과의 관계에 관한 연구는 많이 이루어졌다. 구체적으로는, 사회복지사들을 대상으로 한 연구(박선훈, 2007; 송희경, 2006; 구재관, 2005; 김성희, 2002; 최인섭·초의수, 2002), 간호사에 대한 연구(양애선, 2008; 서연숙, 2007; 조수연, 2005; 고종욱·염영희, 2003; 박지연, 2003; 김영임, 2002; 이정희, 2002, 구미옥·김매자, 1984), 교사(임주희, 2007; 이성운, 2003; 강경욱, 1996)등에 관한 연구 등이 있다. 그러나, 고령사회의 핵심인력이라 할 수 있는 요양보호사에 관한 연구는 없다. 다만, 요양보호사의 인력양성 현황 및 문제점에 관한 연구가(이미자, 2008) 있을 뿐이다.

노인요양보호사는 다음과 같은 직업적 태도를 취해야 하므로 직무스트레스가 많을 것으로 예견된다. 즉, 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 노인을 하나의 인격체로 존중하는 태도, 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 하고, 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과 상호협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 갖어야 한다(강미숙, 2006; 이해영, 2000; 보건복지부. 요양보호사 표준교재, 2007)

보건복지부(2005)는 요양보호사가 2009년에 90,000명이상, 2011에는 110,000명이

상이 확보되어야 한다고 하고 있다. 시설 생활을 하던, 재가생활을 하던 요양서비스를 받은 노인들의 삶은 이들의 역할수행에 의해 그게 좌우될 것이다. 또한 노인에게 요양서비스를 제공하기 위해 설립된 노인복지시설의 조직목표 또한 이들의 직무수행에 영향을 받을 것이다.

본 연구는 노인요양보호사를 조직론적 시각에서 보고자하며, 요양보호사들이 조직의 구성원으로서 직무관련 스트레스를 경험하게 되면, 이것이 조직의 유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 추론을 한다. 관련하여 직무스트레스가 높으면 조직유효성이 낮아지기 때문에 이를 중재할 필요가 있고, 이를 위해 자기효능감이 중요한 조절변수가 되리라 예측한다. 자기효능감이란 ‘어떤 구체적인 과제를 수행하는데 필요한 동기나 인지적인 자원, 그리고 일련의 활동을 하게 하는 개인의 능력에 대한 신념의 포괄적인 판단이며(Bandura, 1997, 이목화, 2003), 주어진 목표 달성에 필요한 행동 과정들을 조직하고 실행하는 능력에 대한 개인의 신념에 관계가 있다. 이러한 자기효능감이 높은 사람들은 그들이 대부분 혹은 모든 직무 의무나 책임을 수행하는데 있어 성공한다고 밝혀져 있다(강영식, 2006; 김우택, 2006; 지윤희, 2006; 윤숙녀, 2005; 이목화, 2003; 안은경, 1999).

노인요양보호사는 장기요양시설운영에 핵심인력임에도 불구하고, 이들에 관한 연구가 매우 희귀하다. 이들의 특성에 관한 연구가 많이 이루어지고 정보가 누적되어 노인복지시설의 관리자들에게, 정책결정자들에게 제공되어야 할 필요가 있다. 본 연구는 요양보호사의 직무스트레스가 어떠한가, 요양보호사의 직무스트레스가 조직의 유효성에 어떠한 영향을 미치는가, 요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스와 조직유효성간의 관계를 조절하는가하는 의문에 답하고자 한다.

## 제 2절 연구 목적

본 연구는 노인요양보호사가 지각한 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 규명하고 직무스트레스의 조직유효성에 대한 상호작용 변수인 자기효능감의 조절 효과를 검증하기 위하여, 일반적 특성을 파악하고, 일반적 특성에 따른 노인요양보호사의 직무스트레스 정도를 파악한다. 또한 일반적 특성에 따른 노인요양보호

사의 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과를 파악하고자 하는데, 연구를 통하여 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과에 미치는 영향을 파악한다.

둘째, 노인요양보호사의 직무스트레스의 상호작용을 통해서 조직유효성에 영향을 미치는지 확인한다. 노인요양보호사의 직무스트레스의 상호작용을 통해서 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과에 미치는 영향을 파악한다.

셋째, 노인요양보호사의 자기 효능감이 직무스트레스와 조직유효성에 대한 관계를 조절하는 정도를 파악한다. 노인요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스와 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과에 대한 관계를 조절하는 정도를 파악한다.

이와 같은 연구를 통해서 다음과 같은 측면에서 연구의의가 있다.

첫째, 노인복지시설의 노인요양보호사 같은 하위 구성원 중요성을 인식시켜 자기만의 관리기술을 지속적으로 개발하고 실무적인 정체성을 유지하면서 조직에도 애착을 가질 수 있는 직무스트레스를 조절할 수 있는 방안마련이 중요한 과제이다.

둘째, 조직스트레스를 조절하여 개인적 목표와 조직의 목표를 일치시킬 수 있는 직장생활의 질을 향상시켜 구성원들의 만족을 최대화 시키는 것이 조직을 위해서 중요한 과제이다.

셋째, 조직유효성에 미치는 제 변수들의 영향정도를 파악하여, 조직성과를 극대화할 수 있는 방안을 모색하는데 의의가 있다.

### 제 3절 연구범위

연구에서 조직유효성에 직접적인 영향을 미치는 자기 효능감이 부각되고 있다. 노인요양보호사의 직무스트레스가 자기효능감을 통하여 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 이론적 논의와 이를 검증하기 위한 실증적 분석을 실시하고자 한다. 이를 위해 직무 스트레스로 구분하여 관련 선행연구와 연구문헌을 통하여 기본개념을 정리하고 분석의 틀과 가설을 설정하고, 실증연구를 통하여 이를 검증하고자 한다.

본 연구의 연구 범위는 다음과 같다.

제 1장은 서론으로서 연구의 배경과 목적, 연구방법 및 구성을 제시하였다.

제 2장에서는 본 연구와 관련된 조작변수들에 대한 이론적 고찰과 각 변수들 간의 선행연구에 대한 이론적 배경을 기술하였으며 노인요양보호사, 직무스트레스, 조직유효성으로 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과와 조절변수로 자기효능감에 대한 개념과 고찰을 제시하였다.

제 3장에서는 제 2장의 고찰에 대한 이론적 배경을 바탕으로 직무스트레스의 결과변수로서 조직유효성과의 관계를 분석하고 자기효능감의 조절효과를 파악하고자 연구모형을 설계하고 가설을 제시하였다. 또한 연구변수의 조작적 정의, 자료수집 및 표본구성 및 자료의 처리방법 등을 제시하였다.

제 4장에서는 실증분석을 통한 가설을 검증하기 위해 먼저 표본의 일반적 특성, 신뢰도 및 타당성 검증, 요인별 기술통계 분석, 인구통계학적 특성에 따른 분산분석, 변수간의 상관관계, 및 조절효과 등을 분석하고 그 결과를 서술하였다.

제 5장은 논의와 결론으로서 본 연구결과를 요약하고 연구결과를 토대로 한 제언점을 제시하고자 한다.

## 제 2장 이론적 배경

### 제 1절 노인요양보호사와 노인복지시설

본 연구는 노인요양보호사라는 조직구성원의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계를 밝혀보려는 목적을 가지므로, 요양보호사라는 구성원이 참여하고 있는 노인복지시설이라는 조직에 대해 먼저 검토하고자 한다.

#### 1. 노인복지시설의 이해

우리나라 사회복지사업법 제 2조 제 3항에 의하면, “사회복지시설이라 함은 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설을 말하는데 노인복지시설이란 65세 이상 혹은 65세 미만의 자라도 신체·정신 또는 환경상의 이유 및 경제적 이유로 거택보호를 받기가 곤란한 자를 보호·치료·자립 등의 서비스를 제공하거나 통원수용 기타의 방법으로 이들에게 편익을 제공하기 위해 마련된 장소·설비·건조물 등을 말한다” 따라서 노인복지시설은 노인에게 인간다운 삶을 보장하고 삶의 질을 향상시키기 위해, 가정에서 해결하지 못하는 노인의 포괄적인 욕구해결에 필요한 서비스 및 프로그램을 제공하는 시설이라고 정의 할 수 있다(손명숙, 2006).

노인복지시설을 단순히 ‘수용 및 생활의 장’이 아니라 노인이 한 인간으로서 생활할 수 있고 제 2의 인생을 즐기면서 사는 곳, 즉 ‘인생의 장’이라고 정의 하였다. 또한 노인복지시설은 고령인구의 증가로 거동불능 노인과 치매노인 등을 가정에서 보호하는 경우 가족의 경제적·심리적 부담으로 인한 심각한 갈등으로 이어져 이혼이나 가정해체 등의 사회 문제로 우리사회에 서서히 나타나고 있으며, 이 경우 노인복지시설을 가족과 가정의 대체 기능을 할 수 있는 시설이라고 하였다(최화식, 2002).

노인복지시설은 서비스 제공 장소에 따라서 입소시설(노인주거복지시설, 노인의료복지시설), 재가시설(노인여가복지시설, 재가노인복지시설)로 구분할 수 있다. 입소시설은 노인을 입소시켜 급식 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하고, 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는

노인을 입소시켜 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설로서 입소자의 건강상태에 따라서 노인주거복지시설과 노인의료복지시설로 구분한다. 재가시설은 노인복지법에 의하면 신체적, 정신적, 장애가 있는 노인이 가정에서 계속 생활하면서 필요한 각종보호와 지원을 받을 수 있도록 재가노인복지 증진을 목적으로 사업을 제공하는 시설인데, 가정봉사원 파견시설, 주간보호소, 단기보호소로 구분된다. 이와 같은 노인복지시설을 노인복지법에 근거하여 자세히 살펴보면 다음과 같다.

2008년 현재 우리나라 노인복지시설 중 노인복지법 제 32조에 의한 노인주거복지시설은 노인을 입소시켜 급식 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 양로시설과 노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 노인공동생활가정과 노인에게 주거시설을 분양 또는 임대하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 노인복지주택이 있다.

노인복지법 제 34조에 의한 노인의료복지시설은 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 노인요양시설과 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 노인요양 공동생활가정과 주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 노인전문병원이 있다.

노인복지법 제 36조에 의한 노인여가복지시설은 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 노인복지관과 노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위하여 건전한 취미활동, 노후건강유지, 소득보장 기타 일상생활에 관련한 학습 프로그램을 제공하는 노인학교와 노인들에 대하여 심신의 휴양과 관련한 위생시설, 여가시설, 기타 편의 시설을 제공하는 노인휴양소와 지역노인들이 자율적으로 친선도모 취미활동 공동작업장운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 할 수 있도록 하는 장소를 제공함을 목적으로 하는 경로당이 있다.



노인복지법 제38조에 의한 재가노인복지시설은 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 방문요양서비스와 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 주간 또는 야간동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 주·야간보호서비스와 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 단기보호서비스와 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 방문목욕서비스가 있다.

노인복지법 제 39조의 5항에 의한 노인 학대의 예방 및 방지를 위한 홍보, 학대받은 노인의 발견·상담·보호와 의료기관에의 치료 의뢰 및 노인복지시설에의 입소 의뢰, 노인학대행위자, 노인학대행위자로 신고된 자 및 그 가정 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 노인을 보호·감독하는 기관이나 시설 등에 대한 조사, 노인학대행위자에 대한 상담 및 교육, 학대받은 노인의 보호 서비스를 제공함을 목적으로 하는 노인보호전문기관이 있다.

개정된 노인복지법에 의한 노인복지시설은 2008년 4월에 노인 장기요양보험제도 시행에 대비하여 노인복지시설 중 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설을 통합·개편되었는데 노인의료복지시설 중 노인요양시설을 무료·실비·유료시설과 노인전문요양시설·유료노인전문요양시설로 각각 구분하던 것을 노인요양시설로 통합·개편하고, 노인요양공동생활가정을 신설하였다.

노인주거복지시설에는 양로시설, 실비양로시설, 유료양로시설을 양로시설로, 실비노인복지주택과 유료노인복지주택을 노인복지주택으로 통합·개편하고, 노인주거복지시설의 종류에 노인공동생활가정을 신설하였다

재가노인복지시설 중 가정봉사원 파견시설을 방문요양서비스로, 주간보호시설을 주·야간보호서비스로, 단기보호시설을 단기보호서비스로 각각 개편하고, 재가노인서비스의 종류에 방문목욕서비스를 신설하였다<표 2-2참고>.

보건복지가족부가 2007년 12월 기준으로 전국의 노인복지시설 운영 현황에 대해

조사한 결과, 노인복지시설이 대폭 증가한 것으로 나타났다.

노인주거복지시설은 2005년 282개소에서 398개소로 41%증가하였으며, 노인의료복지시설(노인요양시설 및 노인전문병원)은 2005년 583개소에서 1,186 개소로 103%증가하였으며, 노인여가복지시설은 2005년 54,785개소에서 57,777개소 5.5%증가하였으며, 재가노인복지시설은 2005년 851개소에서 1,408개소로 65.5 %증가하였다. 이처럼 노인복지시설은 매년 증가추세에 있으며, 특히 2008년 7월 노인장기요양제도를 대비하면서부터 노인의료복지시설과 재가노인복지시설이 정부지원을 통해 많이 늘어가고 있는 추세이다(보건복지가족부, 2008). 또한 노인복지시설의 종류 변경 비교표는 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 노인복지시설의 종류 변경 비교표

	변경 전	변경 후
노인주거 복지시설 종류	- 양로시설	- 양로시설(통합)
	- 실비양로시설	
	- 유료양로시설	- 노인복지주택(통합)
	- 실비노인복지주택	
- 유료노인복지주택		
		- 노인공동생활가정(신설)
노인의료 복지시설 종류	- 노인요양시설	- 노인요양시설(통합)
	- 실비노인요양시설	
	- 노인전문요양시설	
	- 유료노인전문요양시설	
		- 노인요양공동생활가정(신설)
	- 노인전문병원	- 노인전문병원
재가노인 복지시설 종류		다음 서비스 중 한 가지 이상의 서비스를 제공하는 시설
	- 가정봉사원파견시설	- 방문요양서비스(명칭변경)
	- 주간보호시설	- 주·야간보호서비스(명칭변경)
	- 단기보호시설	- 단기보호서비스(명칭변경)
		- 방문목욕서비스(신설)

자료: 보건복지가족부(2008), 2008하반기 노인복지시설사업안내.

위와 같은 노인복지시설이 노인들에게 제공하고 있는 서비스의 기능을 다음과 같은 유형으로 볼 수 있다<표 2-2>. 첫째, 생활서비스를 위한 기능으로서, 노인들에게 생활의 기본이 되는 의식주 해결 및 보건, 기타 일상생활과 관련된 서비스를 제공하기 위한 노인들의 기본적인 서비스를 제공하는 필수적인 서비스라고 할 수 있다. 둘째, 치료 및 훈련서비스를 위한 기능으로서, 노인요양시설의 치료 및 훈련 서비스 기능은 심신장애나 거동불편의 노인들이 치료 및 훈련서비스를 통하여 건강한 노후를 보낼 수 있기 위해서는 매우 중요한 기능이다. 노인 스스로가 자립 할 수 있도록 촉진시키는 치료 및 자립생활훈련은 일반적으로 치료, 처우, 교육 및 훈련으로 세분화되어 제공한다. 셋째, 노인들의 인간관계 및 사회적응 등을 돕기 위한 원조서비스 기능으로서, 원조서비스는 노인들에게 적극적으로 자립 할 수 있는 동기와 계기를 마련 해주기 위한 목적으로 다양한 프로그램들이 만들어져 수행되고 있다(손해순, 2000).

<표 2-2> 노인복지시설의 서비스 기능

노인복지시설 서비스 기능	내용	관련 노인복지시설 및 프로그램
생활서비스	일상생활 관련 서비스 제공	노인주거복지시설
치료 및 훈련서비스	치료 및 훈련 서비스 제공	노인의료복지시설
원조서비스	인간관계 및 사회적응 서비스	노인여가복지시설, 재가노인복지시설시설 시설과 지역사회연계프로그램

특히 시설보호는 정상화의 이념을 기초로 하여 보호의 연속체로서의 시설 생활자들의 삶을 보장해 주며 지역과의 상호 유기적 관계를 형성 해 나갈 수 있는 방향으로 나아가야 할 것이다(박태영, 2004). 보건복지가족부는 그 지침(2008)에서 노인의료복지시설의 서비스 제공의 기본원칙을 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다. 둘째, 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다. 셋째, 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다. 넷째, 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다. 다섯째, 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다. 여섯째, 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다. 일곱째, 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다. 여덟째, 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다. 아홉째, 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력해야 한다. 열째, 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다. 열한번째, 영리를 목적으로 본인일부부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개·알선·유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

그동안 국민기초수급권자 위주로 시설보호를 해왔지만, 노인장기요양보호제도가 2008년 7월에 시작되면서 일반 노인들에게도 시설보호의 문이 열리게 되었다. 질병이 있어서 병원에 입원하여 치료받는 것을 노인이나 가족이 부끄럽게 생각하지 않듯이, 시설보호에 사회적인 시각이 새롭게 변화될 것이라 볼 수 있다.

## 2. 노인복지시설의 종사자 역할 및 근무환경

우리나라 노인복지시설 종사자는 2008년 보건복지가족부의 노인복지시설현황 자료에 따르면 노인주거노인복지시설에서 2,436명, 노인의료복지시설에서 23,250명,

노인여가복지시설의 노인복지관에서 2,712명, 재가노인복지시설에서 5,859명이 종사하고 있다. 2007년 현재 약 34,000여명이 노인복지시설에 종사하고 있다. 이들이 수행하는 역할과 근무환경을 보고자 한다.

#### 가. 노인복지시설 종사자의 역할

노인복지시설에서 노인복지서비스를 가장 많이 제공하는 자는 누구보다 노인복지시설 종사자 일 것이다. 그런데 노인복지시설은 생활시설과 이용시설로 구분할 수 있는데 시설의 형태에 따라 노인복지종사자의 역할이 약간은 상이하다고 볼 수 있다. 먼저 생활시설 노인복지종사자들이 노인복지시설에서 담당하는 서비스의 내용을 김미혜 연구에서는 다음과 같이 구분하였다.

(1) 생활지원 서비스 : 입소노인의 가장 기본적이고 생존적 욕구를 충족시키는 서비스로 가벼운 일상생활 지원에서 1:1 대인적 서비스에 이르기까지 일상생활을 하는데 지장을 받지 않도록 지원하는 서비스가 포함된다. 사례로는 청소, 세탁, 산보, 입욕, 옷, 수발, 식사, 배식 및 식사보조를 한다.

(2) 건강관리 서비스 : 자신이 신체적 조건을 통제하고 예측하려는 안정의 욕구를 충족하기 위해 제공되어야 할 서비스이다. 정규적 건강진단, 건강운동 및 체조, 의료적 처치, 물리요법 및 각종 진료, 간병, 응급처치, 응급요청장비 설치, 간병서비스를 제공한다.

(3) 인간관계활동 서비스 : 소속과 애정의 욕구 및 자존의 욕구를 충족시키는 서비스로 가벼운 취미활동 및 문화 활동이 될 것이다. 다양한 취미 활동을 개발하고 지역사회주민과 함께 나눌 수 있는 기회를 제공하는 서비스가 포함된다.

(4) 심리, 정서적 지원 서비스 : 인간관계활동서비스에서 충족되는 욕구들이 개인적 이유로 인해 충족될 수 없을 경우 집단치료활동을 통하여 점진적으로 인간관계활동서비스에서 일반 입소노인들과 함께 할 수 있는 발전을 도모하는 서비스로 구성된다. 개별 및 집단으로 제공되는 각종 심리, 정서 치료적 서비스는 현실요법, 회상요법, 정당화요법, 애완동물치료, 자기주장훈련이 포함된다.

(5) 입소 적응지원 서비스 : 안전의 욕구를 충족시키는 것으로 입소노인의 입소로 인한 거주지이동 및 가족과의 분리 등으로 인한 정서적 불안감을 해소하고 안정감을 갖도록 하고 동시에 시설생활에서 적응이 용이하도록 지원하는 서비스로

구성된다. 입소상담, 가족상담, 가족방문지원서비스, 개별적 시설생활 규칙안내 서비스가 포함된다.

(6) 재활 서비스 : 재활서비스는 안전의 욕구와 자존의 욕구를 충족시키는 것으로 노인의 개인적 상황에서 적절한 서비스를 제공하여 노인이 자신의 신체적, 정신적 능력을 최대한 유지하고, 손상된 기능을 가능한 한 정도까지 회복하기 위해 제공되는 서비스로 구성된다. 신체적 서비스로는 기능회복훈련, 물리치료나 작업치료 서비스 등이 있으며 다양한 집단 활동과 치료적 서비스를 통해 심리, 사회적 재활 서비스가 제공된다.

(7) 자치활동 서비스 : 자존의 욕구를 충족시킬 수 있는 것으로 입소노인들의 자치활동을 지원하는 것으로써 자치회의 운영지원, 자치활동을 통한 입소노인의 자원봉사 서비스지원 등이 있다.

(8) 종교 활동 서비스 : 자존의 욕구와 자아실현의 욕구를 충족시킬 수 있다. 물론 심리적 안정을 도모해 주기도 한다. 특정 종교적 배경이 없는 시설에서는 입소노인의 다양한 종교적 활동 욕구를 충족시키기 위해 지역사회의 종교단체와 연계를 모색해야 할 것이다.

(9) 사례관리 서비스 : 입소노인의 개별적 상황을 파악하여 장, 단기의 서비스를 계획하고 조정하여 변화하는 노인의 욕구를 충족시킬 수 있다.

(10) 자원봉사교육 서비스 : 직원들과 함께 입소노인들과 접촉이 많은 자원봉사자들에게 입소노인의 욕구에 민감하게 대응하고 노인의 입장에서 서비스를 지원하여 노인들의 삶이 증진되도록 하기 위해 노인보호에 대한 지식과 태도 등을 교육하고 전달한다.

(11) 시설환경 이용 서비스 : 시설과 지역사회의 연계를 강화하고 시설 내 입소자와 지역사회 주민과의 상호작용강화를 위해 시설의 환경을 지역사회 주민이 이용할 수 있는 시설로 개방하여 각종서비스를 제공한다.

(12) 가족방문 지원 서비스 : 시설내의 노인은 가족과의 지속적인 왕래와 상호작용에 대한 욕구가 크기 때문에 가족이 입소노인에게 지속적인 관심을 갖고 정기적으로 방문할 수 있도록 지원한다.

나. 노인복지시설의 종사자의 근무 환경

노인복지시설은 노인의 다양한 욕구에 맞게 다양한 전문직종의 종사자들이 서비스를 제공하기 위해 근무하도록 되어 있다. 즉 노인복지시행규칙에 의하면 노인복지시설의 종사자는 시설장, 총무, 사회복지사, 영양보호사, 간호사 또는 간호조무사, 물리치료사, 촉탁의사, 사무원, 조리원, 영양사, 위생원, 관리인, 상담지도원, 강사 등으로 배치하도록 되어 있다<표 2-3>. 특히 사회복지법 제13조 규정에 의하면, 의사, 약사, 간호사, 물리치료사, 영양사, 간호조무사, 사무보조원 및 기타 단순노무자를 제외하고, 사회복지시설 종사자 총수의 3분의 1이상을 사회복지사로 채용하도록 되어 있다.

<표 2-3> 노인복지시설 종사자 분류 및 직위분류

종사자 분류	시설장	총무	과장, 생활복지사, 상담지도원 간호사, 영양사, 물리치료사	생활지도원 사무원	조리원 위생원	관리인 경비원
직위	원장	사무 국장	과장 및 생활복지사	생활지도원	기능직	관리인

자료: 보건복지가족부, 2008년도 사회복지시설 관리안내, p. 39. (시설관련 개별법령이 정한 종사자 배치기준에 의해 사회복지시설에 근무하고 있는 자의 인건비를 보조하기 위한 기준으로 종사자 직위를 분류함)

노인복지시설의 종사자들의 전문성과 근무여건은 노인복지서비스의 질에 직접적인 영향을 끼치는 중요한 요인이기 때문에 종사자들의 근무 환경을 매우 중요하다. 현재 우리나라 노인복지시설 종사자들의 근무여건의 현실을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설의 대부분의 시설들은 재정부족으로 인하여 전문인력 채용의 어려움을 겪고 있다. 종사자의 인건비에 대한 정부의 예산정책이 법적기준에 비해 2/3만 예산에 책정되어 있기 때문에 더욱 어려운 실정이다. 그러나 시설입소 노인의 생활과 질적 관리를 위해서는 생활보조원(영양보호사), 사회복지사와 기타 전문인력을 충분히 확보하고 주야간 교대근무체제를 확실히 세운다면, 질적·양적으로 향상된 시설관리가 이루어질 수 있다고 본다.

둘째, 종사자들의 임금 수준이 낮다. 사회복지사의 연봉은 간호사 연봉의 60.9%(종합병원 간호사 기준), 교사 연봉의 61.9%수준이며, 상용근로자 5인 이상 사업체 근로자의 평균연봉에 비해서도 60.4% 수준밖에 되지 않는다.

한국사회복지사협회 주관으로 2008년 11월에 개최된 ‘사회복지시설종사자 보수체계 개선을 위한 공청회’에서 서울대학교 사회복지학과 이봉주교수의 ‘사회복지시설종사자 보수체계 개선 연구 결과’에 의하면 전국 725개의 시설 9천 436명을 토대로 보수체계를 분석한 결과, 사회복지종사자의 평균 급여액은1-5호봉(57.7%) 153만원, 6-10호봉(27.6%) 195만원, 11-15호봉(8.2%)221만원, 16-20호봉(3.7%) 254만원, 21호봉이상(2.8%) 284만원인 것으로 나타났다. 이 같은 보수체계는 지방직 공무원의 평균급여의 평균액과 비교 했을 때, 초봉기준으로 일반직 8급 공무원 보수의 90%수준이며 16-20호봉에 이르러서는 일반직 5급 공무원의 62.7% 수준까지 벌어진 것으로 조사됐다.

종사자 처우개선으로 참여정부의 공약 사항으로 2001년~2005년까지 매년 평균 5% 이상 인상, 2006년 6%이상 인상, 2007년 6.5%이상 인상, 2008년 7%이상 인상안이 반영될 수 있도록 보건복지가족부의 가이드라인을 제시하여 정부의 노력이 보이지만, 노인복지사업자체가 지방이양사업이라서 각 지자체에서 실천에 옮기지 않으면 현장에서 근무하는 종사자의 처우개선에는 도움이 되지 않는 경우가 많은 실정이다.

다음으로 우리나라 복지시설 종사자들의 근무여건의 세 번째 현실은, 종사자들의 열악한 근로조건은 임금 뿐 아니라 근로시간에도 나타나고 있다. 한국사회복지사협회의 조사결과에 의하면 2001년도 사회복지시설 종사자들의 일주일간 평균근로시간은 52.85시간으로 법정근로시간인 44시간~40시간을 크게 초과한 것으로 나타나 사회복지종사자들이 매우 과중한 근무에 시달리고 있음을 알 수 있다. 근로시간별로 보면 법정근로시간인 44시간 이하가 34.3%, 45시간이상에서 50시간 이하가 30.7%이며, 61시간 이상도 12.3%나 되는 것으로 나타났다. 근무 일수도 타 직종에 비하면 크게 많음을 알 수 있다. 이것은 사회복지시설의 사회복지사만을 조사한 내용이기엔 노인생활시설에 종사하는 생활복지사, 생활지도원 등을 포함 했을 때는 근무시간이 더욱 많을 가능성이 높다.

우리나라 복지시설 종사자들의 근무여건의 네번째 현실은 종사자 1인당 서비스



를 제공해야하는 대상자의 숫자가 많다. 이것은 사회복지시설종사자의 업무량이 많다고 볼 수 있다. 사회복지종사자의 업무량을 대인서비스를 제공하는 간호사, 교사와 비교 해 볼 2001년 사회복지관협회 조사에 의하면 간호사가 1인당 2.5명을 담당하도록 의료법에 규정되어 있고, 교사의 경우는 교육법에 규정되어 있지는 않으나 장기계획에 의해 점차적으로 그 수를 줄여가고 있으나 2000년 현재 중고등학교 교사 1인당 담당 수는 평균 20명이나, 사회복지관에 근무하는 사회복지사의 경우는 1인당 평균 58.5명의 대상자를 담당하고 있다.

복지시설 종사자들의 근무여건의 다섯번째 현실은 잡무부담을 들 수 있다. 조리원, 위생원, 관리원, 기사 등 기능직 인력의 채용률이 낮아서 사회복지사 고유의 업무에 전담하기보다는 시설관리, 운전, 환경청결 등의 업무에 시간을 많이 소요하고 있는 실정이다. 더욱이 2008년 4월에 개정된 노인복지법에 의하면 이들 기능직이 거의 '채용필수인력'이 아닌 '필요수' 인력으로 전환 되어 사회복지사들의 업무 정체성의 혼란은 더욱 가중 될 것으로 본다.

노인복지시설 종사자의 근무환경은 노인복지서비스를 받고 있는 대상자들의 질적 서비스 향상에 큰 영향을 미치게 될 것이다. 다양화되고 전문화된 노인복지 서비스 향상을 위해 다양한 전문직을 가지고 있는 종사자들이 서로 협력하여 최고의 서비스를 제공할 수 있도록 시설종사자들의 근무환경의 개선이 요구된다.

### 3. 노인요양보호사의 역할

노인복지시설 종사자중 본 연구의 대상인 요양보호사에 대해 살펴보겠다. 보건복지부(2005)는 노인장기 요양보험제도 실행을 위한 전문인력으로, 요양관리사(케어매니저) 요양보호사, 노인분야간호사 등으로 분류하고 장기수요를 <표 2-4>와 같이 추계하고 있다.

<표 2-4> 노인 장기요양보험 인력 수요추계

명칭	2005 (시범사업1차)	2006 (시범사업 2차)	2007	2009	2011
요양관리사	40	657	3,399	8,435	11,445
노인분야간호사	46	1,599	3,506	6,528	8,159
간병전문인력	267	9,264	45,452	91,185	116,877

공적노인요양보장제도실행위원회·보건복지부(2005), 공적노인요양보장제도실시모형 개발연구

노인장기 요양보호제도를 실행하기 위해 가장 많이 필요한 인력이 요양보호사인데, 요양보호사란 치매, 주풍 등 노인성질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가 시설에서 신체 및 가사지원서비스를 지원하는 직종이다. 2008년 7월 1일부터 시행되는 노인장기 요양보험제도 시행에 대비하여 종전 노인복지법 상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능, 지식의 수준을 강화하기 위하여 요양보호사로 국가자격 제도로 신설되었다(보건복지부, 2008). 자격증의 종류는 1급과 2급의 2종으로 되어 있으며 급에 따라 업무가 구분되고 있다. 자격증의 취득은 광역시·도에 설치신고를 필한 요양보호사 교육기관에서 학력이나 연령의 제한 없이 누구나 소정의 교육을 받으면 취득이 가능하다.

2007년 8월에 개정 노인복지법 제 39조 2항에 의하면 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다고 법적으로 명시되어 있다<표 2-5>.

<표 2-5> 시설(서비스)별 요양보호사 배치기준

시설(서비스)종류		배치기준
노인의료복지시설	요양시설	입소자 2.5인당 1인
	노인요양공동생활가정	입소자 3인당 1인
재가노인 복지시설	방문요양서비스	3인 이상
	방문목욕서비스	2인 이상
	주야간보호서비스	이용자 7인당 1인 이상
	단기보호서비스	이용자 4인당 1인 이상
재가장기 요양기관	방문요양서비스	3인 이상
	방문목욕서비스	2인 이상
	주야간보호서비스	이용자 7인당 1인 이상
	단기보호서비스	이용자 4인당 1인 이상

\* 노인복지법 제39조의 2 (2008. 2. 4 시행)

노인요양보호사는 직업적인 태도로서 다음과 같은 역할을 갖는다. 즉, 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다. 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 한다. 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과 상호 협조하는 태도 및 조호를 이루려는 자세를 갖는다. 요양보호 업무 수행에 필요한 교육 훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 갖는다. 바른 몸가짐, 바른 행동 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천한다. 대상자 가족 타 직원에 대한 언어적 신체적 폭력을 하지 않는다. 지시되지 않고, 비도덕적이며, 정직하지 못한 행위를 하지 않는다. 감독자에게 알리지 않고 근무를 비우는 행위를 삼간다. 대상자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위를 삼간다. 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 관심을 내외에 발설하는 행위를 삼간다. 서비스 제공시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고 사고 발생시에는 즉시 시설장에게 보고한다. 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단, 조언하지 않는다. 요양보호서비스 제공시 정해진 정책과 절차에 따른다. 제공해야할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다. 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보

고 또는 신고한다. 제공된 용양보호서비스 내용을 정확히 기록한다(보건복지부, 2008).

노인요양보호사의 윤리강령 및 직업적 태도는 직업윤리를 인식하고, 실천하여 업무의 효율성을 높이기 위함이며, 구체적인 내용은 다음과 같다. 대상자를 차별대우하지 않는다. 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다. 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 의료인 및 시설장에게 보고한다. 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다. 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등의 자기관리를 한다. 업무 수행시 항상 친절한 태도와 예의 바른 연행을 실천한다. 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인 정보는 비밀을 유지한다. 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다(보건복지부, 2008).

지금까지 요양보호사가 참여자로서 직무수행을 하고 있는 조직인 노인복지시설에 대해 살펴보았다. 그리고 노인복지시설 종사자들의 근무환경에 대해서도 검토하였다. 종사자들의 근무환경은 이들의 직무스트레스와 조직의 유효성에 영향을 미치는 대단히 중요한 변수이기 때문이다. 올바른 것은 요양보호사들의 근무환경에 검토해야 하나 현재 이들에 대한 자료가 제시된 것이 없으므로, 준거집단으로 노인복지시설 종사자들의 근무환경을 살펴본 것이다. 이하에서 직무스트레스, 조직유효성 관련 선행연구들을 검토하겠다.

## 제 2절 직무스트레스

스트레스에 관한 연구가 주로 의학 및 정신건강분야에서 의사들에 의해 산업사회에서의 병리학을 중심으로 연구되어졌다. 이후 생리학, 심리학, 조직심리학 분야로 확산되어 연구되어 오다가, 최근에 들어와 스트레스가 인간들에게 있어서 해결되어야 할 중요한 문제로 부각되기 시작하면서 조직에서 인간과 직무와의 관계를 연구하는 조직 행동론으로 까지 발전하게 된 것이다(박정원, 2007). 직무스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다(최성문, 2005).

조직생활에서 스트레스가 중시된 것은 스트레스로 인한 부작용이 유발하는 엄청난 비용 때문이다. 스트레스로 인한 결근율, 이직률, 직무불만족, 기업이 부담하는 의료비, 생산성 저하 등을 금액으로 환산한다면 그 액수는 헤아릴 수 없을 정도로 클 것이다. 또한 조직구성원들이 스트레스로 인해 고통스러워하는 것을 최소화하고 스트레스를 긍정적으로 해소하기 위해서 스트레스에 대한 이해와 관리가 크게 요청되고 있다(박계홍, 2005).

스트레스를 조직적으로 연구하기 시작한 이후로 조직스트레스, 직무스트레스라는 용어가 사용되어 일반적으로 개념으로 등장하게 되었는데, 직무스트레스에 관한 연구는 1960년대부터 Michigan대학 사회연구소에서 Kahn(1964) 등이 조직내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 효과와의 관련성을 알아내는 연구를 하게 된 동기로 시도하기 시작했다. 이들은 조직내의 스트레스를 분석하여 조직의 특성을 변화시킴으로써 스트레스의 부정적인 측면을 해결하려는 연구를 하였고, 스트레스를 위협적인 직무환경에 대한 반응으로 정의 하였다. 이후로 상당한 연구업적들이 누적되어 왔음에도 불구하고 직무스트레스의 의미와 과정에 대한 일치된 견해를 이루어 내지 못했다(임주희, 2007).

특히 1970년대에 들어와 직무행위에 미치는 스트레스의 효과에 대한 연구가 시작되면서부터 경영학 영역에서는 스트레스를 연구의 한 분야로 주목하기 시작하였고, 1970년대 중반 이후의 직무스트레스에 대한 연구는 직무로 인한 스트레스에 심리학적으로 대처하는 방안을 모색하는 방향으로 전환되었다(박정원, 2007). 1980년

대 직무스트레스에 관한 연구는 정량적이며 체계적인 경험연구가 이루어졌다. 이 연구는 직무스트레스에 대한 평가에 초점을 두고 있으며, 여러 가지 다른 방법이 개발되었다. 그래서 본 절에서는 직무스트레스의 개념, 역기능과 순기능, 증상, 요인, 결과, 관리 및 대처방안, 영향 등에 관한 이론적 배경과 선행연구를 고찰하고자 한다.

## 1. 직무스트레스의 개념과 기능

스트레스라는 말의 어원을 살펴보면 라틴어의 stringer로서 “바싹 잡아끌다”, “팽팽하게 죄다”라는 의미를 갖고 있다 이 용어는 stringer, strest, straisse 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러 stress라는 용어로 일반화되기 시작하여 19세기에 와서야 오늘날의 의미와 같은 용어로 사용하게 되었다. 즉 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 가리키는 뜻으로 사용되기 시작했다. 이 같은 정의는 힘이 가해진 물체나 인간은 외부 압력에 저항해서 통합성을 유지하기 위해 긴장을 불러일으킨다는 의미도 포함되어 있다(서병선, 2006). 또한 스트레스는 느끼는 당사자의 따라 상당히 다른 의미를 가지며, 개인 각자의 입장에 따라 다르게 해석되고 있는데, 기업에서 중요한 것은 직무에 대한 노력, 피로, 불확실성, 두려움, 감정상의 각성 등의 각기 다른 스트레스를 초래한다(권용만, 2005).

직무스트레스란 일반적으로 위협적인 환경특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응으로서 근로자들이 직무수행 방식과 급격하게 변화되는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제이다(권용만, 2005). 이러한 직무스트레스에 대한 개념은 초기에 개인에게 영향을 미치는 외부의 힘, 즉 자극개념으로 이해하였고, 그 이후에는 외부환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응, 즉 반응개념으로 이해하였다. 오늘날에는 개인이 자기 주변의 내·외환경을 어떻게 지각하고 평가하는가, 즉 환경(자극)-개인(반응)의 상호 작용개념으로 바뀌어가고 있다.

또한 직무스트레스는 개인과 환경의 차원에서 불일치하는 상황, 즉 환경이 개인의 능력을 초월하는 직무를 요구하거나 개인의 욕구를 환경이 충족시켜주지 못하는 상황에서 발생한다고 말할 수 있다(최성문, 2005).

이상과 같이 여러 학자들이 내린 정의의 공통분모를 추출하여 보면 스트레스란

위험적인 환경 특성에 대한 개인의 반응이라고 볼 수 있다. 바꾸어 말하면 스트레스란 환경의 요구가 지나쳐서 개인의 능력 한계를 벗어날 때 발생하는 개인과 환경의 불균형·부적합 형태를 가리키는 것이다. 또한 직무스트레스는 개인과 직무관련 요인들 사이의 부조화로 인해 개인이 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적 역기능을 유발하는 상태라고 말할 수 있다.

이렇듯 학자마다 스트레스의 정의에 대해 차이를 보이고 있다. 그러나 일반적으로 스트레스는 개인이 위협을 느끼는 상황에 직면하고, 이 위협에 효과적으로 대처할 수 없다고 느끼는 상황과 관련이 있다. 다양한 정의의 공통분모를 추출하여 보면 스트레스란 위험적인 환경특성에 대한 개인의 반응이라고 볼 수 있다. 즉 환경의 요구가 지나쳐서 개인의 능력한계를 벗어날 때 발생하는 개인과 환경의 불균형, 부적합 상태를 가리키는 것이다(고종욱, 염영희, 2003). 물론 이 환경의 요구에 부응하지 못하는 것이 개인에게 중대한 영향을 미친다는 전제조건이 따르고 있다.

직무스트레스의 기능으로는 순기능과 역기능이 있다. 스트레스는 많은 사람들에게 불안, 긴장 및 걱정 등을 유발하는 과업과 관련하여 부정적인 측면을 내포하고 있으며, 동시에 회피하고 싶은 경험만을 의미하지 않고 최상의 기쁨이나 자극 또는 흥분을 유발하는 상황 하에서도 개인에게 발생하는 경우도 있다.

즉 개인이 경험하는 스트레스의 정도를 결정하는 것은 재조정 또는 적응을 위한 요구의 강도이다. 이와 같이 스트레스가 개인에게 편익적인 측면과 파괴적인 측면을 동시에 갖고 있으며 적정한 수준까지 스트레스의 양을 증가시키면 성과를 증대시킬 수 있다는 것도 입증한 바 있다(Yernes & Dodson, 1988).

이러한 의미로 볼 때 스트레스는 앞의 스트레스의 정의에서와 같이 “외부환경으로부터 인간개체에 해로운 육체적 또는 정신적 자극이 가해졌을 때, 이에 저항하여 본래의 원형을 회복하려고 하는 과정에서 나타나는 긴장상태”라고도 다시 정의할 수 있을 것이다. 이러한 스트레스의 양면적 효과는 유스트레스와 디스트레스의 개념으로 분류된다.

유스트레스(eustress)는 스트레스의 반응이 건전하고 긍정적이며 건설적 결과로 나타나게 하는 현상을 의미한다. 여기에서는 성장, 유통성, 적응성 및 높은 성과 수준 등과 관련되는 개인 및 조직의 복지가 포함된다(이인형, 1997). 디스트레스(distress)는 좋지 않은 일로 인해 발생하는 부정적인 유해스트레스로서 이러한 스

스트레스는 건강에 해를 준다. 일반적으로 개인의 능력이나 그가 지닌 자원을 초과하였을 때, 개인이 요구하는 것을 환경이 마련해 주지 못할 때, 과도하고 불쾌한 요구에 의해 괴로움을 느낄 때 발생한다. 이 경우 불안, 우울, 원한, 좌절 등과 함께 높은 결근율과 같은 개인적·조직적 역기능적 결과를 초래한다. 디스트레스는 직장 과 가정에서 발생하는 필연적인 결과가 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 나타나는 일반적인 결과이다(Quick & Quick, 1984)

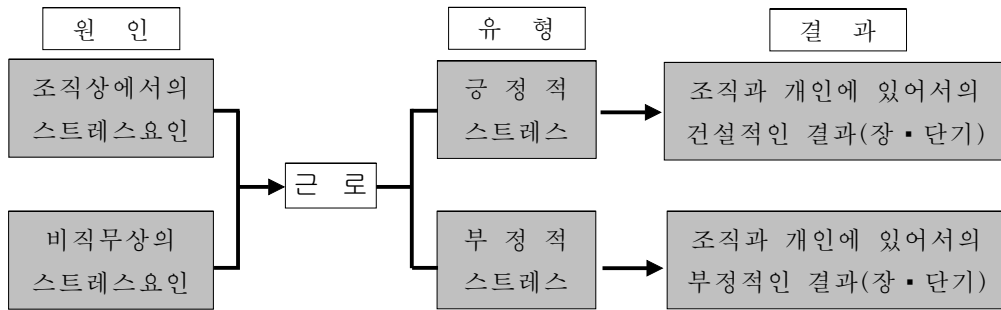
따라서 모든 스트레스가 나쁜 것은 아니다. 지나친 스트레스는 부정적인 결과를 가져오지만 적당한 스트레스는 오히려 유용하다. 모든 심리적 성장, 창의적 활동, 새로운 기술의 습득에는 적당한 스트레스가 필수적이다.

1960년대에는 스트레스가 너무 없거나, 너무 많으면 부정적이며 어느 정도 적정수준을 유지해야 건강에 순기능 역할을 한다는 주장이 대두되기도 하였는데, 조직도 너무 긴장이 없거나 과도하게 압박을 받게 되면 효율이 저하되며 적정 수준의 위기감이 성과에 도움을 준다는 의미로 볼 수 있다.

이러한 점에서 스트레스는 완전히 없애는 것이 아니라 그것이 지나쳐서 부작용이 발생하지 않게끔 통제 가능한 일정 범위 내로 스트레스를 유지하는 것이 바람직한 것이다(추헌 1993). 이상의 내용은 <그림 2-1>과 같다. 또한 조직에서의 스트레스를 연구해야 하는 중요한 이유는 다음과 같다.

- ① 스트레스는 근로자 생활의 질 향상에 중요한 요소가 되기 때문이다.
- ② 심화된 스트레스는 근로자 개인에게 신체적, 정신적으로 피해를 끼치는 개인의 긴장 및 디스트레스를 초래하게 된다.
- ③ 스트레스를 잘못 관리하면 조직적, 인적자원에 해를 끼치는 개인의 긴장 및 디스트레스를 초래하게 될 뿐만 아니라 근로자의 결근율, 이직률을 증가시키게 되며 조직의 성과, 직무만족 및 생산성 향상을 기대할 수 없다.
- ④ 근로자의 담당업무에 따른 스트레스는 다른 근로자의 안전에도 영향을 미치게 된다.





<그림 2-1> 스트레스의 기능

### 가. 스트레스의 증상

스트레스는 대략 심리적, 생리적, 행동적 증상 등 3가지로 <그림 2-2>와 같이 나타나는 것이 일반적이다(박희정, 1997).

심리적 증상은 스트레스 중 일반적으로 1차로 나타나는 증상이다. 이러한 스트레스와 관련된 단어들은 일반적으로 불안정, 감정적, 공격적, 매사에 싫증, 하찮은 일에 집착, 속으로 끄끙, 표현할 수 없는 불만족, 꾸물댐, 내적 혼란, 고착, 도피, 무관심, 퇴행, 거부, 망각, 우유부단 등이라 할 수 있다.

생리적 증상은 심리적 현상과 밀접하여 심리적 스트레스가 크고 장기화 되면 신체에 좋지 않은 영향을 미친다는 것이다. 이의 단기적 증상으로는 심장박동수 증가, 호흡수 증가, 두통이 그것이다. 장기적 증상으로는 식욕상실, 위궤양, 혈압상승, 체중감소(혹은 비만) 등이다. 그리고 불특정 증상으로는 아드레날린, 노아드레날린, 흥성 기능저하, 임파선 기능저하, 소화산 분비 등이 증상이라 할 수 있다.

행동적 증상은 스트레스가 개인의 행동으로 표출되는 것인데 급작스런 변화로서, 안면표정, 말투, 걸음걸이 현상으로 나타난다. 또한 시차를 둔 변화적 현상으로서 음주, 흡연, 머리형, 용모, 외상 등이 행동적 증상으로 나타나는 것이다. 또한 생산성저하, 결근율, 이직률, 사고율, 사고 등을 들 수 있다.

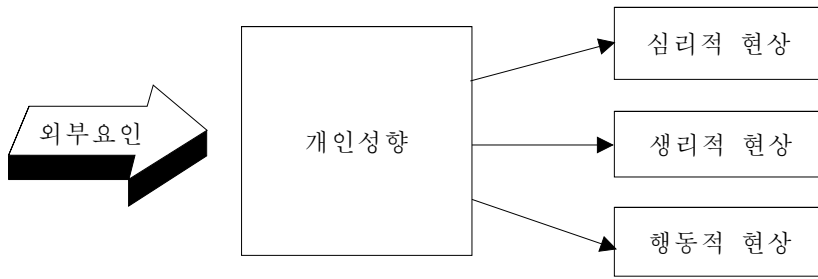
현대를 살아가는 모든 사람들은 일상생활, 가정생활은 물론 직무영역에서의 스트레스는 불가피하다. 흔히 스트레스에 노출되면 교감신경계가 흥분되고 부신피질 호르몬 분비가 증가한다. 따라서 심박동수 증가, 기외수축(extrasystole)의 증가, 혈압상승, 말초혈관 저항의 증가, 근육 긴장의 증가 등의 증상이 유발된다(한상환, 조

수현, 김지영, 성낙정, 2003). 또한 이런 지속적인 스트레스는 고혈압, 관상동맥성 심장질환 등 순환기계 질환과 각종 만성질병에 직·간접적인 위험(Matthews, 1980; 오장균, 2000 재인용)을 일으키는 요인이 되고 있다. 강동목 등(2005)에 의하면, 미국의 40% 근로자가 매우 또는 극도로 심한 업무 스트레스를 받고 있다고 하였고, 영국의 경우 작업관련 정신보건문제의 연간 발생률은 7,000명 수준이라고 보고하고 있다. 우리나라 근로자 중 22%는 고위험 스트레스군이라 할 수 있고, 잠재적 스트레스군은 73% 수준으로 전체 근로자 중 5%만이 스트레스의 위험에서 안전한 것으로 나타났다(하미옥, 2001).

스트레스는 건강에 대한 환경적 및 사회·심리적 영향을 연구하는 연구자들이 오랜 기간 주요 관심대상이 되고 있다. 요즘 모든 직업이 잠재적인 스트레스와 유해환경을 조성할 뿐만 아니라 이로 인해 직업의 안정성은 감소되는 반면, 직무에 대한 요구가 높아지고 있다. 사회심리학적 요인은 지각과 경험(신경계의 전개과정을 통한), 환경에서 병리적 영향(빠른 사회변화, 문화양상의 혼란) 또는 건강증진 영향과 연계하여 사회적 현상을 일으킬 수 있다. 또한 이 요인은 각 개인들이 자극(성격, 습관, 태도)에 반응하는 구성요인으로도 작용할 수 있으며 사회·심리적으로 유도되는 생리적, 심리적 및 사회적 기전이 질병을 일으킬 수 있다(김대성, 2001).

직업스트레스가 근로자의 건강영향을 유발시키는 과정을 미국 산업안전보건연구원(NIOSH, 2002)의 직업스트레스 연구팀이 모형으로 제시하였는데, 직업스트레스 요인에 노출되면 이에 대한 스트레스 반응을 보이고 건강영향이 발현되는 흐름을 거친다고 설명하였다. 즉 직업스트레스 요인이 직무요구(job demand), 작업부담(work load), 직무자율성(job latitude, job control), 물리화학적 환경으로 구성되어, 각 개인 및 집단이 스트레스 요인에 노출되고 수정변수인 개인적 요인 및 매개변수인 사회적 지지에 의하여 영향을 받아 이러한 영향이 스트레스 반응으로 나타나서 만성적으로 진행이 되면 건강 영향을 나타낸다는 것이다(김대성, 2001).

그러므로 직무 중 발생하는 스트레스에 대한 노출은 개인의 신체적, 정신적 건강 상태에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라 그 스트레스를 이기지 못하면 소진(burn-out)되거나 업무 및 조직에 생산성 감소 등으로 조직의 유효성에 부정적인 영향을 미치게 되므로 노인복지 관련분야에서 일하는 노인요양보호사의 직무수행 중 발생하는 스트레스는 적극적인 관리가 필요하리라 본다.



<그림 2-2> 스트레스의 3 가지 증상

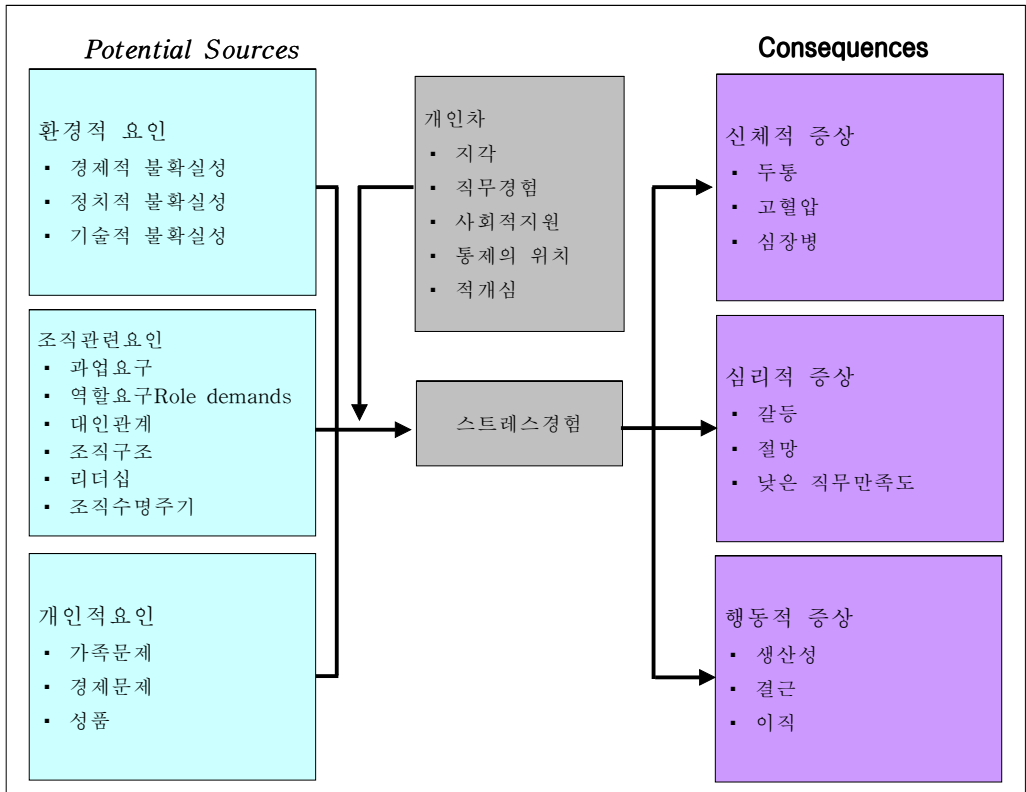
## 2. 직무스트레스 모형과 영향

### 가. 직무스트레스의 모형과 요인

직무스트레스 요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미하는데, 직무스트레스를 일으키는 요인은 수없이 많고 연구자의 관점에 따라 분류방식도 다양하다(임주희, 2007).

직무스트레스 요인들은 상호 밀접하게 관련되어 있으므로 어떤 기준에 의해 완전히 분리된 개별적인 요인으로 분류할 수 없다. 하지만 특히 관심을 가져야 할 부분은 조직 내에서의 역할요인이라고 할 수 있다. 조직의 스트레스 변인에 관한 연구에서 가장 공통적으로 고려되어 온 환경적/조직적/역할특성 변인은 역할갈등과 역할모호성이었으며 역할과다는 역할갈등의 하위차원으로 보아 역할갈등에 포함시켰다(임주희, 2007).

로빈슨은 스트레스의 유발요인에 경제, 기술, 정치적 불확실성과 같은 환경적 요인과 가정, 경제적 문제를 추가하였으며 결과적 측면에 생리적, 행위적, 심리적 징후를 들고 행위적 징후에 조직의 유효성 측면을 포함하여 <그림 2-2>와 같이 제시하고 있다.



<그림 2-2> 로빈슨의 모델

이 모델에서 스트레스의 잠재적 원천으로서 환경적 요인으로는 경제적, 정치적, 기술적 불확실성 등을, 조직적 요인으로는 과업요구, 역할요구, 대인적 요구, 조직구조, 조직적 리더십, 조직적 지위 등을, 개인적 요인으로는 가족 및 경제적 문제 등을 들고 있다. 이들 스트레스의 원천과 결과 사이의 조절변인으로서 개인적 차이를 들고 있는데, 이에 는 지각, 직무경험, 사회적 지원, 통제 위치에 대한 신념, 적의 등을 들고 있다. 따라서 이 모델은 그 동안 간과되어 왔던 개인적 및 가정, 경제적 요인 등 조직외적 요인을 직무스트레스의 중요 원천으로 설정하였다는 데에 의의가 있다(한광현, 1991).

이 모델은 잠재적인 스트레스의 모형으로 환경차원의 인자, 조직차원의 인자 및 개인차원의 인자 등 세 가지를 들고 있으며 이들이 실제적인 스트레스의 원천이 되는가 하는 것은 직무경험과 퍼스널리티와 같은 개인차에 달려 있고, 개인이

스트레스를 경험할 때 이의결과로서 생리적·심리적 및 행동적인 증상과 관계를 파악하고 그 관리방안을 모색하는 데에 보다 실용적이고 수월하게 적용할 수 있으며 이론적 발전에 동기를 부여하고 있는 이론으로서 간주할 수 있다는 장점을 가지고 있다(Parker & Decotis 1983).

## 나. 스트레스의 요인

### 1) 조직 내·외적 요인

조직내적 스트레스의 요인(organizational stressors)으로 과업요구 사항은 일을 수행하는 과정에서 요구되는 과업 자체와 제 활동의 내용으로 국한시키고 있기 때문에 직무수행자 자신이 지각할 수 있는 스트레스의 원천을 의미하고 있다.

조직외적 원천(extra-organizational stressors)으로 개인적 스트레스나 긴장은 작업과 분리된 상황에서 전체적인 경험을 하지 않으면 올바른 이해가 어렵다. 즉 개인성격과 본질을 기초로 하는 스트레스의 상태는 개인의 성과와 효율성 및 작업의 조정 등에 따라 그 효과가 상이함을 의미한다. 그러므로 스트레스 요인으로는 이해 집단이나 가정집단을 배경으로 하는 가정역할 갈등과 작업역할 갈등과 같은 선천적인 갈등을 중요시하고 있다(Bhagot, 1983).

핵심적 직무특성, 즉 과업기능의 다양성, 과업완결성, 과업중요성, 자율성, 피드백은 스트레스와 관계가 있으며, 직무특성이 반영된 직무의 설계는 스트레스를 경감시키고 직무만족을 높이며 정신적인 긴장, 불안 등을 감소시킨다. 시간압박이 큰 직무도 스트레스를 유발시킨다. 시간압박은 마감시간이 정해진 과업수행의 과정에서 시간부족으로 나타난다(Parkes, 1982).

또 급속한 기술변화에 적응을 요하는 직무는 스트레스를 초래한다. 과업곤란성과 속도와 같은 과업특성도 스트레스와 관련이 있다. 과업속도는 자기통제를 위한 개인의 욕구와 과업곤란성은 성취의욕, 능력과 관련이 있다. 과업곤란성과 속도는 불확실한 것을 해결하는 것과 관련되어 나타난다. 개인이 과업의 곤란성, 과업속도를 통제하지 못하면 과업해결이 불가능하게 되어 스트레스를 경험한다.

스트레스의 유발원천은 환경에 구속력이 강하고 환경적 공간의 자유와 여유가

없는 상태에서 불편을 느끼게 될 때 작용하게 된다.

역할 요구사항으로는 조직적 역할의 계기를 마련하고 동시에 행동에 책임을 지고 임무를 수행하는 과정과 관련된 역할 요구사항으로 구성된다. 역할 요구사항과 관련한 스트레스 유발요인의 역할갈등과 역할모호성이 있다. 첫째, 역할갈등(role conflict)은 양립될 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어질 때 발생한다. 또한 역할갈등은 상급자가 개인 윤리상 수행할 수 없다고 생각되는 행위를 요구할 때, 조직 내 역할이 외부역할과 상충되는 경우, 한 하급자가 두 사람 이상의 상급자에 상이한 지시를 따라야 할 때, 한 상급자가 서로 상충되는 요구를 할 경우 등에서 발생한다(Katz & Kahn, 1978).

역할모호성(role ambiguity)은 자신의 직무에 대한 책임영역과 직무목표에 대하여 명확하게 인식하고 있지 못할 때 생성되는 것으로 대부분의 모든 사람이 역할 모호성을 경험하고 있으며 개인이 이해할 수 있는 영역을 초과하는 조직의 복잡성, 조직의 급속한 성장, 사회구조의 변화를 요구하는 빈번한 기술의 변화, 상호의존을 배제하는 잦은 인사, 구성원이 조직환경의 변화에 적응하도록 하는 요구, 조직에 투입되는 정보에 대하여 제재를 가하는 관리철학 등과 같은 요인에서 발생한다(Katz & Kahn, 1978).

개인간의 요구사항은 규칙적이고 정규적인 기본원리에 따라 개인간 상호작용을 하는 과정에서 나타나며, 또 개인간에 협동적으로 함께 일하는 과정에서 발생한다(박운성, 1998).

## 2) 집단적 요인

집단응집력의 결여는 집단성원에게 있어서 집단내의 응집력이나 협동심이 매우 중요함에도 불구하고 집단성원에게 응집력을 제한하거나 응집력의 기회를 주어지지 않을 때 스트레스가 발생하게 된다.

사회적 지원의 결여는 사회적 지원의 결여가 생겼을 때 스트레스를 받게 된다. 즉 사회적 지원이란 정서적 지원(emotional support: 정서적 공감을 표현하거나 정서표출을 도와주고 존중과 사랑을 표현해 줌으로써 편안함을 느끼게 함을 의미), 정보적 지원(informational support: 문제해결에 도움이 되는 충고를 제공), 물질적

지원(tangible support: 문제해결에 필요한 도구나 재원을 제공), 자존심 지원(self esteem support: 자신감을 심어주거나 타인에게 비추어진 자신을 보게 함으로써 자신을 평가하게 함을 의미) 등으로 사회적 지원의 가용성에 대한 지각을 분류할 수 있다. 또한 존경의 지원(어떤 문제나 불공평에도 불구하고 그가 용납되고 존경된다는 정보를 제공), 정보의 지원(문제를 분명하게 하고 이해하며 극복하도록 도움을 제공하는 것), 사회적 지원(여가와 레크레이션 활동에 타인들과 함께 시간을 보내는 것), 도구적 지원(재무적 지원, 물자나 필요로 하는 서비스 등의 제공) 등으로 분류할 수 있다. 따라서 근로자들은 응집된 집단내의 사람들과 서로 문제점을 공유하며 기쁨과 고통을 같이 할 때 나아질 수 있음에도 이러한 사회적 지원이 되지 못할 때 스트레스를 받게 된다(정수진, 1998).

개인, 개인간 및 집단간 갈등은 개인의 목표, 동기부여 욕구, 가치 등과 같은 개인의 내부차원간에 모순이 발생하거나 집단내의 다른 사람이나 집단간의 행위가 서로 모순될 때 스트레스가 발생하게 된다(추헌, 1993).

### 3) 대인상호간 및 개인적 요인

대인상호간 및 개인적 요인으로는 대인상호간 원천, 사회적 밀도, 연마적 인성, 리더십 스타일, 집단 압력 등이 있다.

대인상호간 원천(interpersonal stressors)으로 지위불일치는 각 개인은 조직의 집단 내에서 고유한 사회적 지위에 종사하고 있다. 그러나 자신의 능력이나 지식에 비추어 더 낮은 사회적 지위를 가졌다고 보거나 지위 불일치는 스트레스를 유발한다.

사회적 밀도는 각 개인은 대인 상호간의 공간과 거리에 대해 다른 요구를 가지고 있는데 이러한 거리를 넘어서서 너무 밀착되거나, 너무 멀었을 때에는 스트레스를 겪게 된다. 이러한 상호적 밀도에 의해 지각하는 스트레스의 양과 강도는 개인적 차이가 있게 된다. Evans(1979)는 사회적 밀도가 너무 높은 곳은 개인의 정당한 크기의 작업공간을 갖지 못하는 것을 발견하였고, 나아가 이러한 조건하에서 성과가 저해되고 직무 만족이 감퇴함을 발견하였다. 생리적인 측면에서 볼 때 지나치게 붐비는 작업장에서 작업하는 개인은 혈압이 증가한다는 사실도 제시되고 있는데 이는 너무 멀거나 가까운 사회적 밀도가 개인에게 스트레스를 유발할 수 있음을

시사한다.

연마적 인성은 개인이 직장에서 다른 사람에게 의도적으로 스트레스와 긴장을 일으키려고 행동한 것이 아닐 수도 있지만 다른 사람들은 그들의 행동에서 스트레스를 받게 된다. 연마적 인성은 인간교제의 대인적인 면을 무시, 동료의 감정과 감수성의 침해, 자신의 감정적 삶의 깊이와 풍요함에 의해 다른 사람에게 스트레스를 유발시킨다.

리더십 스타일은 어떠한 조직에서든 과업관계, 행동분위기에 중요한 영향을 미치는 요인으로 리더를 들 수 있으며 리더는 어떠한 작업요소들 보다 강력한 영향력을 행사하기 쉽다. 따라서 관리자나 감독자는 그들의 부하에게 의식적이거나 무의식적인 상황에서 흔히 스트레스를 야기 시킨다. 예컨대, 리더에 의한 권위주의적 행동은 부하에게 압력과 긴장을 야기 시키는 경향이 있다(Evans, 1979).

집단 압력은 조직구성원들에게 스트레스와 긴장의 원천으로 작용한다. 이러한 집단은 공식적일 수도 있고 비공식적일 수도 있다. 비공식적 집단은 다양한 압력과 집단의 제재라는 점에서, 개인에게 제공하는 사회적 지원이라는 영향력의 원천으로서 이중적으로 개인에게 작용하게 된다. 집단압력과 행동적 규범에 의해 야기되는 스트레스는 부분적으로는 개인의 자연적 욕구와 좌절에서 초래되기도 한다. 개인이 집단의 상황에서 작업하도록 요구될 때는 자신의 공격적 충동을 억제해야 하고 다른 사람과 함께 어울리기 위한 이러한 억제는 디스트레스적인 요인으로 작용한다.

개인적 원천(individual stressors)에는 먼저, 일반적인 사회 적응도가 있는데 한 개인의 인생에서 일어나는 중요한 사건들 중에서 재적응을 필요로 하는 사건들은 스트레스를 유발할 수 있다. 사건들이 연속해서 발생하면 스트레스가 쌓여간다는 사실에 근거를 두고 스트레스와 관련된 질병, 쇠약화 및 사고들을 예측하는데 유용한 점수척도(rating scale)가 개발되었다(추헌, 1993).

개인의 스트레스 발생요인으로는 결혼생활, 직장생활, 경제생활 등이 중요한 변수로 작용한다는 사실을 발견할 수 있으며, 여기에서는 상대적으로 비율이 높은 서로 다른 몇 개의 사건을 단기간에 경험하는 사람은 어떠한 형태로든 스트레스에 의해 발생하는 건강상의 악화를 겪게 될 가능성이 매우 높다.

통제위치와 스트레스에 관한 연구결과 내재론자들은 외재론자보다 자기직무가 스트레스를 준다고 생각하지 않으며 조직에서의 일반적인 스트레스 수준도 외재론



자들보다는 낮은 것으로 밝혀졌다. 즉 내재론자는 자기행위를 잘 통제하며 외재론자보다 스트레스 상황에서의 적응력이 높아 스트레스를 적게 받으며 직무에 높은 만족을 나타내는 것이다(정수진, 1998).

셋째, 성격특성을 A형과 B형으로 구분할 때 성격에 따라서 스트레스의 지각정도가 다르다는 사실을 알 수 있다. A형 성격이란 참을성이 없고 성취에 대한 갈망이 크며 안전주의로 특징 지워지는 성격특성이며, B형은 세상사에 태평하여 덜 경쟁적인 성격특성이다.

넷째, 역할 과부하, 과소부하로 역할수행자에 대한 요구가 그의 대처능력을 초과한 상태이거나 너무 적은 경우이다. 역할과소란 별로 할 일이 없거나 판에 박힌 일을 거듭하는 단조로운 작업상황이나 자신의 능력을 충분히 발휘해 불만한 도전감 있는 일을 거의 맡고 있지 않은 상황을 말한다. 과부하란 주어진 시간 내에 처리할 수 있는 것보다 더 많은 일을 수행하도록 기대되는 것을 의미한다. 때로는 너무 많은 양의 일을 하도록 하거나 동시에 너무 여러 가지의 일들을 하도록 하는데서 역할과중이 비롯되기도 한다. 역할 과소부하로 조기정년자가 빨리 늙거나 병드는 것도 이러한 역할 미 발휘로 인한 스트레스의 결과일 수 있다. 또한 역할 과중이 높은 사람일수록 역할 과중이 낮은 사람들에 비해 혈중 콜레스테롤 농도나 심박박동수가 높다.

#### 다. 직무스트레스의 영향

현대를 살아가는 모든 사람들은 일상생활, 가정생활은 물론 직무영역에 서의 스트레스는 불가피하다. 흔히 스트레스에 노출되면 교감신경계가 흥분되고 부신피질 호르몬 분비가 증가한다. 따라서 심박동수 증가, 기외수축(extrasystole)의 증가, 혈압상승, 말초혈관 저항의 증가, 근육 긴장의 증가 등의 증상이 유발된다(한상환, 조수현, 김지영, 성낙정, 2003). 또한 이런 지속적인 스트레스는 고혈압, 관상동맥성 심장질환 등 순환기계 질환과 각종 만성질환에 직·간접적인 위협(Matthews, 1980; 오장균, 2000, 재인용)을 일으키는 요인이 되고 있다. 강동목(2005) 등에 의하면, 미국의 40% 근로자가 매우 또는 극도로 심한 업무 스트레스를 받고 있다고 하였고, 영국의 경우 작업관련 정신보건문제의 연간 발생률은 7,000명 수준이라고 보

고하고 있다. 우리나라 근로자 중 22%는 고위험 스트레스군이라 할 수 있고, 잠재적 스트레스군은 73% 수준으로 전체 근로자 중 5%만이 스트레스의 위험에서 안전한 것으로 나타났다(하미옥, 2001).

스트레스는 건강에 대한 환경적 및 사회·심리적 영향을 연구하는 연구자들이 오랜 기간 주요 관심대상이 되고 있다. 요즘 모든 직업이 잠재적인 스트레스와 유해환경을 조성할 뿐만 아니라 이로 인해 직업의 안정성은 감소되는 반면, 직무에 대한 요구가 높아지고 있다.

사회심리학적 요인은 지각과 경험(신경계의 전개과정을 통한), 환경에서 병리적 영향(빠른 사회변화, 문화양상의 혼란) 또는 건강증진 영향과 연계하여 사회적 현상을 일으킬 수 있다. 또한 이 요인은 각 개인들이 자극(성격, 습관, 태도)에 반응하는 구성요인으로도 작용할 수 있으며 사회·심리적으로 유도되는 생리적, 심리적 및 사회적 기전이 질병을 일으킬 수 있다(김대성, 2001).

직업스트레스가 근로자의 건강영향을 유발시키는 과정을 미국 산업안전보건연구원(NIOSH, 2002)의 직업스트레스 연구팀이 모형으로 제시하였는데, 직업스트레스 요인에 노출되면 이에 대한 스트레스 반응을 보이고 건강영향이 발현되는 흐름을 거친다고 설명하였다. 즉 직업스트레스 요인이 직무요구(job demand), 작업부담(work load), 직무자율성(job latitude, job control), 물리화학적 환경으로 구성되어, 각 개인 및 집단이 스트레스 요인에 노출되고 수정변수인 개인적 요인 및 매개변수인 사회적 지지에 의하여 영향을 받아 이러한 영향이 스트레스 반응으로 나타나서 만성적으로 진행이 되면 건강 영향을 나타낸다는 것이다(김대성, 2001).

이렇듯 지속적인 스트레스에 대한 노출은 개인의 신체적, 정신적 건강상태에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라 그 스트레스를 이기지 못하면 소진(burn-out)되거나 업무 및 조직에 생산성 감소 등과 같은 부정적인 영향을 미치게 되므로 이에 대한 적극적인 관리가 필요하리라 본다.

조직에서 발생하는 조직적 스트레스의 결과는 크게 개인에게 영향을 주는 개인적 결과와 조직에 영향을 미치는 조직적 결과를 구분하여 설명할 수 있다. 한편, 스트레스의 결과는 심리적 또는 생리적 긴장이다. 긴장이 길어지면 질병을 가져오게 되며, 결과적으로 개인을 쇠약하게 할뿐만 아니라 조직에도 심각한 문제를 초래한다.

### 1) 개인적 영향

스트레스의 반응이 지나치게 격렬하거나 자주 나타나서 개인이 적합한 배출구를 찾을 수 없을 때에 그 결과는 개인적 디스트레스로 나타나게 된다. 이러한 디스트레스의 표현은 개인별로 다양하므로 행동적, 심리적 및 의학적 결과를 포괄하게 된다(유기현, 1992).

첫째, 행동적 결과의 내용에는 스트레스에 격증현상으로 나타나는 행동변화의 제 형태를 포괄하고 있다. 그러나 이러한 행동적 변화는 반드시 부정적인 결과만을 가져오는 것이 아니고 건강에 중요한 영향을 행사하는 요소로 전환이 가능한 것이다.

#### 가) 흡연

강한 스트레스를 느낄 수 있는 직업인의 46%가 흡연가이고, 직업적 스트레스와 담배소비간에 상관관계가 있음을 확인한 바 있다. 또한 흡연은 스트레스의 대표적인 행동적 증상으로 사회 구성원들이 받는 스트레스 정도를 나타내는 지표이기도 하다. 따라서 스트레스가 격증된 상태에서 신경안정과 사고의 기회조성을 위한 흡연의 증가현상은 당연한 결과임을 입증하고 있다. 그러나 흡연은 즐거움이나 사회적 관계를 위하여 또는 스트레스를 해소하는데 도움이 되기도 한다.

#### 나) 알콜 남용

알콜의 소비는 스트레스 반응의 대표적인 현상으로 이는 교통사고와 자살을 유도하는 요소로서 극단적 행동결과를 초래하게 되므로 이에 따른 중독현상은 국고를 낭비한다는 보고서도 있다(Lindenthal, Myers & Pepper 1979). 또한 업종의 종류가 음주습관을 결정하며 알콜과 관련된 문제에 가장 큰 영향요인이 될 수 있다고 한다(Ojesjo, 1980). 그러나 고도의 스트레스를 느낄 수 있는 작업에서는 일시적인 해소방법으로 음주를 합리화시키는 연구결과도 있다(민성길, 1987).

#### 다) 사고 취약설

조직적 스트레스는 개인이 산업 및 비산업 재해를 일으킬 수 있는 가능성을 크게 하는데 이러한 현상을 사고취약설(accident proneness)이라 한다(Warshaw 1979). 이러한 사고의 결과는 개인은 물론 전체 조직에게도 영향을 미치게 된다. 또한 스트레스는 사고발생의 중요한 원인이 될 뿐 아니라 회복을 느리게 하고 무능력한 상태를 지속시키기도 한다.

#### 라) 폭력

가장 과격한 스트레스의 표현은 폭력이라 할 수 있다. 이는 스트레스를 준다고 생각되는 원천에 대해서만 행해지는 것이 아니라 배우자나 자녀에 대한 학대 등의 형태로도 흔히 나타난다.

#### 마) 무절제한 식사

식욕상실은 노인들에 있어 우울증의 증상이며, 젊은 여성들에게 있어 심한 체중의 감소는 신경성 식욕감퇴의 결과라 할 수 있다. 그러나 스트레스를 느끼고 있는 사람들은 포화지방산으로 명명되는 고지방 음식을 과식함으로써 스트레스 반응을 나타내기도 한다. 따라서 비만증 현상이 나타나며 이로 인해 높은 심장병의 발생, 관절염 및 호흡상의 곤란 등의 결과가 나타나기도 한다.

#### 바) 약물 남용

스트레스 반응의 일종으로 일시적이고 잠정적인 스트레스의 망각상태를 조장하고 있기 때문에 건강을 해치고 있을 뿐만 아니라 결근율의 격증과 생산성 저하의 결과를 유발시키는 요소가 된다.

둘째, 스트레스에 의한 심리적 결과는 디스트레스의 행동적 결과와 밀접하게 관련되어 있으며 다음의 사항들이 포함된다.

#### (1) 가족문제

배우자나 가족관계는 직장에서의 스트레스를 해소하는데 도움을 주기도 하며 가중시킬 수도 있다. 한 연구에 의하면 가정과 직장의 균형 및 직업적 효과의 잠재적 파괴요인 등을 시험하는 과정에서 가정문제를 중요시 한 바 있으며, 이들은 기능저하 상태와 불만, 친구관계의 부진 등을 들 수 있다(민성길, 1987).). 따라서 기업은 가정문제와 조직의 문제 간에 상호작용을 효과적으로 조정·통제해야 한다. 스트레스의 심리적 현상인 불만족, 긴장 및 고립감, 공격성 등은 이혼율증가 원인 중의 하나로 결혼생활에 부정적인 영향을 준다. 이는 지난 10년간 우리나라의 이혼증가율이 50%에 이르는 것을 보면 알 수 있다.

#### (2) 수면방해

직업적 스트레스는 만성적 수면방해의 원인이 되기도 한다. 상사에게 브리핑할 것이 있거나 주요한 업적의 평가를 하려할 때, 또는 승진, 직장에서의 갈등, 업무마감시간의 박두, 직무이동 등도 수면방해의 원인이 되기도 한다. 이 같은 수면방해

는 조직구성원의 기분을 해칠 수 있으며 그 결과 성과달성에 부정적 영향을 주므로 조직의 상황을 악화시킬 수 있음에도 불구하고 매년 증가현상을 나타내고 있다.

### (3) 성적 역기능

스트레스를 잘못 관리할 때 성적기능을 감퇴시키거나 성관계를 불가능하게 한다. 여러 연구에서 스트레스가 남성과 여성의 성호르몬을 감소시킬 수 있다는 것을 밝힌 바 있다. 그러므로 성적관계의 만족은 정신건강과 생존, 예방관리와 성적 역기능 문제의 해결 등을 합리화하기 위하여 스트레스 관리에 필수 요소가 되고 있다.

### (4) 우울증

우울증은 흔히 극심한 불안을 동반하게 되는데 이것이 심할 경우 자살이라는 심리적 결과를 유발할 수 있는 잠재력을 갖고 있다. 사업의 실패, 승진누락, 해고, 배우자의 사망, 가족의 질병 등은 개인적 사건이면서도 과업의 달성에 많은 영향을 미치게 된다.

### (5) 소진증상

소진이란 개인이 이용 가능한 만족의 원천이 뚜렷이 드러나지 않을 때, 그로 인해서 회피할 수 없는 압력에 직면하게 될 때 경험하는 기력쇠진이라고 정의된다. 특히 이러한 현상은 개인의 욕구와 만족이 일치하지 못하는 심리적 상태에서 유발되며, 개인은 물론이고 높은 성과 기대와 전문성을 고도로 요구하고 있는 전문직업에서 발생할 수 있다(엄영희 외, 2006).

### (6) 심리적 무능력

심리적 쇼크나 갈등은 때로 신체적 증상으로 나타나기도 하는데 이를 전환반응이라 하며, 심리적 무능력이나 불안을 가져오며, 외부로 나타나지 않는 경우가 많지만 개인의 활동에 영향을 미친다. 갑작스런 연설이나 발표 전에 나타나기도 한다. 이러한 증상은 보통 단기적으로 지속되고 특별한 노력 없이 해소되나 때로는 개인을 무능력하게 만들며 정신과 치료의사의 도움을 필요로 한다.

셋째, 스트레스의 개인적 결과 중에서 의학적 결과로 나타나는 반응은 개인의 건강과 생리적 현상에 대해서도 지대한 영향을 미친다. 심장마비, 폐결핵, 뇌출혈, 위궤양, 천식, 암, 당뇨병, 고혈압, 두통, 관절염, 피부염 등은 대표적인 스트레스의 의학적 결과이다.

## 2) 직무에 대한 결과

스트레스는 개인의 건강에도 여러 가지 영향을 미치지만 직무와 관련하여서도 여러 가지 결과를 가져오게 한다(신유근, 1983).

### 가) 결근율과 이직률

스트레스는 결근율과 이직률에 영향을 미친다. 스트레스로 건강을 해친 조직구성원들은 우선 일을 하러 직장에 나오지 못하거나 일하러 나오더라도 제대로의 직무수행이 힘들다. 만약 근로자가 지정된 시간에 작업에 참여하지 않거나 조직을 떠나려고 한다면 조직은 작업을 수행하지 못함에 따라 많은 비용을 부담하여야 한다. 결근, 파업, 지각, 휴업 및 이직 등은 스트레스에 대한 대응전략으로 조직 구성원이 택할 수 있는 철회의 형태라 할 수 있으며, 스트레스는 결근율과 이직률 등의 철회 행동에 직접적인 영향을 미친다. 스트레스와 이러한 결근율 및 이직률은 상당한 관계가 있는 것으로 실제 연구에서도 밝혀지고 있다.

### 나) 불만족

직무만족이란 한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 다른 태도들과 마찬가지로 인지(신념, 지식, 기대)와 정서(감정, 호·불호의 느낌) 그리고 행위경향들의 복합체이다(Szilagyi and Wallace, 1990). 따라서 직무만족이 근로자에게 바람직하거나 긍정적인 감정상태라고 본다면 불만족은 상대적으로 불쾌하거나 부정적인 감정상태로 생각할 수 있다. 조직구성원의 불만족과 스트레스 사이의 상관관계가 강한 것은 분명하지만 이 관계의 인과성은 불분명하다. 직무 또는 생활에 대한 불만족과 몇 가지 형태의 질병들을 결합시켜 연구한 많은 조사들이 있다. Ivancevich와 Mattson(1979)은 직무 또는 생활에 대한 불만족과 질병을 연관시켜 연구한 자료를 근거로 직업, 생활조건 또는 다른 생활측면에 대하여 만족하고 있는 사람보다 불만족하고 있는 사람들의 경우에 심장마비나 심장질환의 발병률이 더 높다는 사실을 제시하고 있다. 그러나 이 조사들이 채택한 연구방법들은 불만족이 스트레스를 초래하는지 아니면 스트레스가 불만족으로 초래하는지는 밝혀주지 못했다.

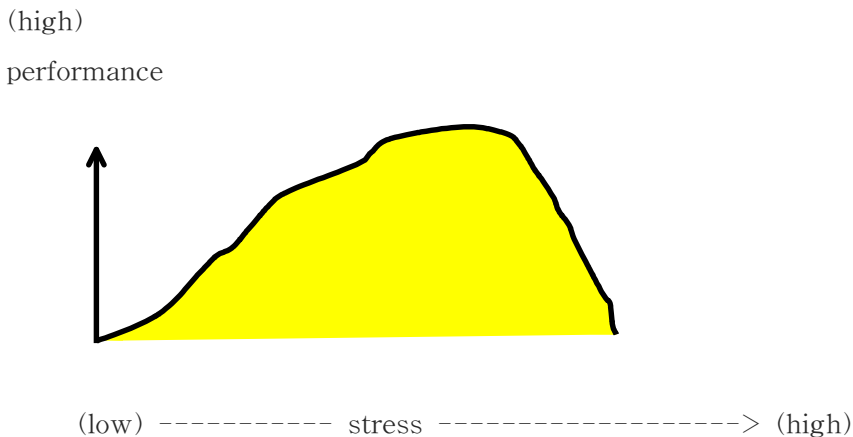
### 다) 성과

성과에 대한 스트레스의 단기적 효과는 대체로 긍정적이다. 많은 사람들의 경

우에 있어서 적당한 정도의 스트레스는 스트레스가 전혀 또는 거의 없는 상태에 비해 어떤 과업을 잘, 보다 집중적으로, 보다 빨리 수행할 수 있게 해준다는 증거는 수없이 많다(McGrath, 1978).

일반적으로 이러한 성과개선은 보다 높은 수준의 환기(arousal)에서 비롯되는 것으로 간주된다. 그러나 성과에 대한 스트레스의 긍정적인 효과는 스트레스의 수준이 보다 높아지거나 스트레스가 장기간 지속되면 궁극적으로 성과를 감소시키게 된다.

이는 첫째, 스트레스가 마침내 대가를 치르게 되어 개인의 에너지 자원이 고갈 되기 때문이며, 둘째, 스트레스를 야기하는 상황이 효과적으로 업무를 수행할 수 있는 개인의 능력을 초과하기 때문이다. <그림 2-4>는 스트레스와 성과와의 관계를 나타내 주고 있다.



<그림 2-4> 스트레스와 성과의 관계

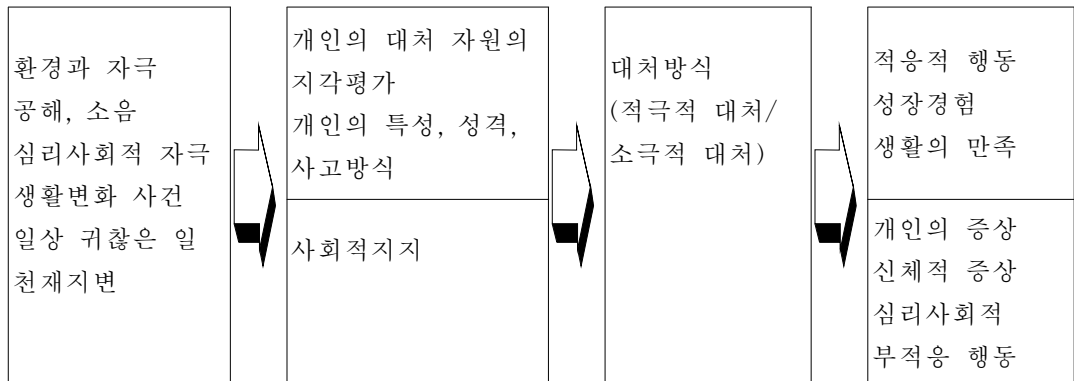
### 3. 스트레스의 관리

오늘날 조직에서 일하는 사람들에게 스트레스란 피할 수 없는 것이 되고 있다. 또한 스트레스의 원인이 수없이 많은데다 스트레스에 대한 반응에 있어 개인들의 능력이 다양하기 때문에 스트레스 관리 프로그램은 매우 복잡하게 된다. 그럼에도 불구하고 스트레스로 인한 막대한 비용이나 인도주의적인 면을 고려해 볼 때 조직

의 관점에서 스트레스 관리는 필수 불가결한 것이다(Benson, 1974).

스트레스 유발 자극 이러한 자극에 대한 개인의 지각 및 평가와, 스트레스에 대처할 수 있는 개인 자원의 평가 및 사회적 지지, 그리고, 스트레스에 대한 대처행동 등이 상호작용하는 과정으로서, 스트레스 연구로 유명한 Lazarus에 의하여 제의된 ‘스트레스의 거래모형(transactional model of stress)’를 일반적으로 적용하며, 그 모형은 <그림 2-5>와 같다(원호택, 박현순, 2003).





<그림 2-5 > Lazarus 등의 스트레스 대처모형

### 1) 개인차원의 관리방안

긴장이완 훈련의 종류는 다양하나 가장 널리 쓰이는 방법은 점진적 긴장이완방법을 토대로 한 것이다. 이 방법은 본래는 병원에서 긴장한 환자들을 돕는데 이용되었다. 이 훈련은 특정 근육을 수축했다가 이완하는 과정을 반복하는 것이다. 이 훈련은 처음에 특정 근육을 긴장시키고 이 근육을 이완시킨 후에 다른 근육을 긴장시키며, 이러한 과정을 신체 전체에 걸쳐 계속함으로써 완전한 이완에 도달하는 것이다. 따라서 긴장이완은 처음에 신체를 이완시킴으로써 나중에 마음을 이완시키게 된다(염영희 외, 2006).

즉 긴장이완훈련 중 근육이완훈련은 손, 팔, 어깨에서부터 하체에 이르기까지 근육의 긴장과 이완을 차례로 경험함으로써 인위적으로 근육을 이완시키는 기법이다. 근육을 이완시킴으로써 긴장이 풀리고 편해진다. 이런 상태를 인위적으로 유지할 수 있다면 상당한 긴장과 불안을 줄일 수 있다.

자아인식의 확대로 스트레스를 관리하는 방법 중 가장 분명한 것은 스트레스를 유발하는 요인을 극복하거나 회피하는 방법이다. 개인들이 자기직무에서 스스로 어떻게 행동하고 있는가에 대한 자아인식을 증대하게 되면 스트레스에 보다 효과적으로 대처할 수 있을 것이다. 즉 자신의 한계를 인식하고 문제의 징후들을 인식할 줄 알게 되면 언제 후퇴를 해야 할지 언제 타인의 도움을 받아야 할지를 효과적으로 결정할 수 있다. 과도하게 스트레스가 많은 직무나 관계로부터 비록 일시적으로

나마 손을 떼는 것은 궁극적으로 생명을 연장시켜 주는 행동이다.

명상법이 긴장을 이완시키면서 주의를 집중하는 방법으로 받아들여지고 있다 (Benson, 1974). 명상을 하기 위해서는 첫째, 환경자극을 조절해서 조용하고 쾌적한 분위기를 만들고, 둘째, 내적으로도 편안한 상태를 유지하도록 근육긴장을 이완한 자세로 앉는다. 셋째, 목의 긴장을 풀고 조용히 눈을 감고 조용한 마음에 주의를 집중한다. 이러한 명상법은 실제로 실습을 요하는 과정이다. 이 기법들은 대개 종교적 완성에 기여를 하기 위해 시행되어 왔으나 현대에는 긴장이완을 위한 처방의 측면으로 주목을 받고 있다.

바이오피드백(biofeedback)이 있는데 놀라거나 불안하거나 화가 나면 신체·생리적 변화가 발생할 때 현대 전자장치를 이용해서 관찰 가능한데 이러한 관찰 도구를 이용해서 우리의 신체 생리적 상태를 변화시키려는 방법이 바이오피드백이다. 혈압, 콜레스테롤 농도, 심전도, 폐활량 등은 스트레스 허용수준을 나타내 주는 유용한 지표이다. 이러한 자료와 더불어 육체활동이나 건강상태, 흡연여부, 음주여부, 식사습관 등에 관한 정보를 종합하면 각 개인의 스트레스 감내수준을 평가할 수 있다. 조깅과 같은 규칙적인 육체활동도 효과적이다.

약물사용과 음식조절을 할 수도 있다. 신경안정제의 사용이나 항우울제의 사용은 불안과 우울상태를 완화시키게 되므로 적응력을 높일 수 있다. 이와 같은 약물사용은 반드시 의사의 진단과 처방에 따라야 하며, 기호식품을 통해 조절할 수도 있다.

## 2) 조직차원의 관리방안

개인의 적응수준 제고로 많은 기업에서 매년 조직구성원의 건강상태 및 스트레스 수준을 정기적으로 평가하고 있다. 뿐만 아니라 이완훈련 프로그램을 후원하고 신체단련을 위한 시간과 시설을 제공하고 있다. 이러한 방법보다 한 걸음 더 진보적인 방법은 스트레스 수준과 관련하여 직무를 평가한 다음 개인의 스트레스 감수 능력과 직무를 적합화 시키는 것이다.

사회적 후원의 제공으로 가족과 친구가 스트레스와 그 효과를 경감시켜 줄 수 있는 것처럼 직무에서의 사회적 후원시스템이 조직구성원의 직무상의 스트레스를 대처할 수 있게 해 줄 수 있다. 한 연구에 따르면 동료의 후원이 있는 작업자들이

관절염증상, 콜레스테롤 수치, 도파민주의 수준이 낮다는 것이다. 정부기관에 근무하는 사무직 근로자를 대상으로 동료들이나 하급자, 상급자들에게서 후원을 받는 사람들이 그렇지 못한 사람들 보다 혈압도 낮고 흡연량도 적었다는 것이다. 경영층이 스트레스를 받는 모든 조직구성원들에게 친구를 만들어 줄 수는 없지만 서로 상호작용하는 것을 쉽게 만들어 주거나 상호작용을 방해하는 직무설계는 피할 수 있을 것이다.

과업 재설계(task redesign)로 직무-개인간의 적합관계를 증진시켜 스트레스 감소의 효과를 가져 올 수 있다. 즉 과업 재설계는 개인이 맡은 작업에 대한 직무 요구사항을 변경시키는 것으로 핵심직무 특성의 한 가지 이상의 차원을 재설계함으로써 가능하다. 이는 직무구조를 분석하고 개선하는 가장 발전된 기법 중의 하나로 개인의 욕구와 직무구조사이에 적합성을 높일 수 있도록 특정 직무의 중요성을 변경시켜 근로자에게 동기를 부여하는데 그 의의가 있다(Hackman, 1977).

참여적 의사결정(participative decision making, PDM)으로 근로자들을 의사결정에 참여시키게 되면 보다 많은 정보를 근로자들이 공유하게 되고, 반면에 근로자들은 기업경영에 대한 증가된 통제감을 느끼게 된다. 결과적으로 이러한 방법에 의하여 근로자들은 역할모호성, 역할갈등 및 역할과부하와 관련된 스트레스가 감소하게 된다(Murphy, 1984).

만약 참여의 기회를 제약하게 되면 우울증과 쇠진, 발병률, 약의 소비를 증가시키게 된다. 따라서 참여와 자율성의 증가는 행동에 더 큰 신축성을 부여하게 됨으로써 비록 제한된 범위 내에서라도 개인은 보다 자연스럽게 많은 스트레스 배출구를 찾을 수 있게 되는 것이다.

목표설정(goal setting)은 개인의 직무에 대한 특정목표를 설정하는 것으로서 이러한 목표는 근로자의 행위와 행동을 이끌고 통합하며 동기를 부여하게 된다. 목표설정은 흔히 상사와 함께 하며 이것이 명확하게 되면 개인의 직무와 작업환경에 대한 이해가 더욱 개선된다. 또한 이는 관리자와 근로자간에 상호이해를 더욱 향상시키게 된다. 만약 근로자가 자신에게 할당된 목표를 수락하지 않을 경우 목표는 성과에 거의 영향을 미치지 않는다고 한다(Lock, 1968).

목표설정 프로그램은 특히 관리자의 성과 피드백이 더욱 유익하게 이용되며 종업원의 참여가 많아질수록 종업원의 역할스트레스는 줄어들게 된다. 이러한 스트레

스 감소기능은 관리자나 근로자가 과업목표에 대하여 의견의 일치를 보게 될 때 가장 확실하게 작용한다.

한편 스트레스 감소기능은 과업목표와 관리자 및 근로자의 행위 양면에 초점을 두고 있기 때문에 조직에서 사용하는 훈련프로그램은 지식의 획득과 지능개발이 강조되어야 한다. 또한 스트레스의 예방관리 방법으로서 목표설정 프로그램을 사용하는 데는 새로운 행위패턴을 획득하고 낡은 행위 패턴을 변경시키는 것이 필수적이다.

조직구조 및 직능변화가 있다. 조직내 스트레스의 많은 부분이 조직 내에서의 구조나 기능에서 유래되므로 조직구조의 변화를 통해 조직구성원 개인이 경험하는 스트레스를 경감시킬 수 있다.

### 제 3절 자기효능감

#### 1. 자기효능감의 개념

Bandura(1977)는 자기효능감은 개인이 어떤 행동이나 활동을 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념이라고 하여, 주어진 과제를 달성하는데 필요한 행위 과정을 조직하고 실행할 수 있는 가능성에 대한 신념으로, 애매하고 예측할 수 없으며, 어느 정도 긴장되는 요소들이 포함되어 있는 특수한 상황에서 어떤 결과를 성취하기 위해서 요구되는 행동을 자신이 얼마만큼 잘 해낼 수 있느냐 할 수 없느냐 하는 자신의 능력에 대한 개인적 판단이라고 했다. 이미숙(1994)은 어떤 상황에 직면했을 때 사람은 자신이 그 상황을 대처할 수 있는 능력이 없다고 여길 때는 그 상황을 회피하나, 자신이 그 상황을 대처할 수 있는 능력이 있다고 여길 때는 자신을 갖고 대처행동을 하기 때문에 자기효능감은 현재 진행중인 행동에 영향을 미칠 뿐만 아니라 미래의 행동에도 영향을 미친다고 하였다. Bandura(1977, 1982)는 주어진 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 가능성과 연관된 사람의 자기효능감 기대는 사람이 주어진 과제를 시도할지 하지 않을지, 얼마나 많은 노력을 사용할지, 예기치 않은 어려움에 직면하여 그 과제 수행을 얼마나 오래 지속할지를 예측하는 확실한 예언자라고 제안했다(강경옥, 1996). Bandura(1977)는 자기효능기

대가 자기효능감을 의미한다고 보는데 이 자기효능감이 결과기대보다 동기와 더 밀접하게 관련되었다고 한다. 왜냐하면, 개인이 어떤 행동을 하는 과정에서 그것이 어떤 결과에 이르게 할 것인지 알지라도, 자신이 그런 행동을 성공적으로 수행할 수 없다고 확신하게 되면 결과기대는 행동 동기에 영향을 주지 않기 때문이다. 즉 자기 효능감이 동기와 관련되어 성취의 결과에 영향을 준다는 것이다. 여기서 결과기대는 행동의 결과에 대한 개인의 신념으로 주어진 행동이 어떤 확실한 결과를 유출할 것이라는 개인의 추측을 의미하는 반면에, 효능기대는 결과를 얻는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있는가에 대한 신념을 의미하고 결과를 생성해 내는데 요구되는 행동을 자신이 성공적으로 해낼 수 있는지에 대한 확신감을 의미한다고 한다.

따라서 어떤 행동이 어떤 결과를 수반한다는 것을 알더라도 그 행동을 수행할 수 있는 능력에 회의가 생겨 행동이 유발되지 않을 때, 결과기대와 효능 기대간의 구분이 가능해진다. 다시 말해서, 효능기대는 특정상황에서 개인이 자신의 능력에 대해 가지는 신념이므로 결과기대에 비해 과제를 수행하려는 동시에 더 큰 영향을 미칠 것이라고 가정되어진다(김선희, 1999).

개인 내적으로 지각된 자기효능감은 학습 행동과 사고 유형, 정서, 환경의 선택 등에도 영향을 주고 또한 영향을 받는다. 그러나 자기효능감은 개인의 상황과 독립적인 성향처럼 작용하지는 않는다. 성취상황은 많은 예기치 않은 장애와 관련이 되는데, 어떤 상황이나 개인에게 똑같지는 않다. 즉, 똑같은 수행이라도 다른 사람에게서는 자기효능감의 수준(magnitude or level), 강도(strength), 일반화(generality)의 정도에 따라서 다른 의미를 준다(Bandura, 1997).

자기효능감의 수준은 개인이 성공적으로 수행할 것이라고 믿는 과제곤란도의 위계적 순서(단순한 과제에서 가장 어려운 수행까지)의 정도이다. 과제나 상황을 얼마나 어렵게 보느냐의 관련된 차원으로, 과제가 쉬우면 자기효능감의 수준이 높아져서 높은 성취기대를 보인다.

강도는 주어진 어려운 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 가능성을 가진 개인의 확신의 정도와 관련된다. 어려운 상황에서 자기효능감이 얼마나 오랫동안 지속되는가와 관련된 원인으로, 강도는 어려운 과제에 대처하려는 노력을 할 것인지 하지 않을 것인가를 결정한다. 사람들은 스스로 대처할 수 없다고 믿는 위협적인 상

황은 피하거나 이것에 대한 불안을 느끼지만, 성공적으로 처리할 수 있다고 판단하면 힘든 상황에서도 확신을 가지고 행동한다.

일반화는 특수한 자기효능감 정보가 특수한 과제와 상황을 뛰어넘어서 영향을 주는 정도라고 말해진다. 자기효능감이 어느 정도 범위의 과제나 상황에까지 적용될 수 있는가와 관련된 요인으로 경험에 따라서 과제나 상황에 일반화 되는 정도가 제한되거나 또는 그 범위가 넓게 형성된다(임은정, 1998; 팍지선, 1999).

자기효능감은 어떤 과제를 수행하기 위해 필요한 동기, 인지적 원천적 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이라고 하고, 성공에 필요한 신체적, 지적, 감성적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음이라고 하였다(김선희, 1999).

또한, 김우택(1996)은 자기효능감을 주어진 상황을 잘 이겨내기 위해 필요한 모티ベーション(motivation), 인지자원 및 행동 과정을 최고로 높일 능력이 자신에게 있다는 믿음으로 보다 폭 넓은 개념으로 발전하였다. 조승우(1997)는 일반적 자기효능감은 구체적인 상황을 다루는데 필요한 행동을 조직하고 수행하는 데 있어 자신의 개인 능력에 대한 판단 또는 기대를 말하며, 이러한 자기효능감은 중요한 결정을 수행하고, 기술이나 수행 수준을 결정짓는다는 점에서 성취행동에 중대한 의미를 부여한다고 한다. 윤숙녀(2005)는 자기효능감은 행동선택, 노력의 양, 과제 수행 지속력, 사고 형태와 정서적 반응에 골고루 영향을 미친다고 하고, 현정환(1991)은 자기효능감이 높은 유아는 과제수행 능력이 높은 과제를 선택하는 경우가 많았으며, 그 과제에 대한 수행의 지속력도 높게 나타난 것을 밝혔다고 한다. 황선이(1994)는 연구결과 초등학교 학생들을 대상으로 한 연구에서 자기효능감이 높은 학생일수록 학습에 몰두하는 시간이 많다고 하였다.

## 2. 자기 효능감의 영역

Bandura(1977)는 자기효능감에는 3가지 차원이 있으며, 각 차원에 따라 자기효능감은 변하는데 하나는 수준(level)의 차원이다. 이 차원에 있어서는 가장 쉬운 수행수준에서 가장 어려운 수행수준까지 난이도의 정도에 따라 과제가 나뉘어져 있다. 여기서 과제 수행자가 어느 수준의 난이도까지 수행가능 할 것인가에 대한 판단이

각자의 자기효능의 수준이 된다.

다음으로는 강도의 차원이 있는데, 이 차원에서는 자기효능감의 각 수준을 어느 정도 자신 있게 수행할 수 있는가에 대한 확신의 정도를 나타낸다.

마지막으로 일반성의 차원이 있다. 이 차원에서는 어떤 대상, 어떤 상황, 그리고 어떤 행동항목에 관한 자기효능감이 어느 정도까지 그 대상·상황·행동을 넘어 광범위한 일반화를 가지고 있는가를 생각하고 있다.

자기효능감은 다음과 같은 주요 정보원에 의해 주로 형성 된다고 보고 있다.

#### 가. 자신감

차정은(1997)은 자신감이란 자신의 가치와 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도라고 할 수 있다. 그러나 자기효능감을 구성하는 요소로써 자신감은 자신의 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도라고 축소하여 의미를 적용할 수 있을 것이다.

Bandura의 과제-특수적인 자기효능감의 자신감 요인을 일반적 자기효능감의 개념으로 확대하면 자신감의 정의 중에서 자신의 가치에 대한 개인의 확신을 제외한 자신의 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념이라고 정의할 수 있을 것이다. 이러한 자신감은 자신의 능력에 대한 인지적인 판단과정을 통해 성립되고, 정서 반응으로 표출된다(Bandura, 1986; 김선희, 1999).

#### 나. 실제경험(actual experiences)

과거의 성공과 실패가 중요한 근원이며 전형적으로 성공은 자기효능감에 대한 평가를 높이고 실패는 그것을 더 낮춘다고 한다. 성공의 경험들은 효능감 정보에 대한 가장 영향력 있는 근원이다. 성공에 대한 경험들은 효능감 정보에 대한 가장 영향력 있는 근원이다. 성공에 대한 경험들은 성공을 하기 위해서 행하는 것이 무엇이든 그것이 성공할 것인지에 대한 가장 신뢰 있는 증거를 제공하기 때문이다. 성공은 개인 효능감에 대한 강한 신념을 형성한다. 실패는 개인 효능감을 약화시킨다. 자기효능감 판단은 이전의 신념, 기대, 과제의 난이도, 노력의 양, 외부의 도움 정도, 그리고 다른 요소 등에 의해서 영향을 받는 추론과 관련되어 있다.

#### 다. 대리경험

대리경험은 효능감에 대한 자기지각에 영향을 미친다고 하였다. 학습자들은 과제의 형태에 따른 수행할 활동의 적합성에 대한 독립적이고 객관적인 자료를 산출할 절대적인 척도가 없다. 이러한 경우에 다른 사람의 성취와 관련해서 자기의 능력을 평가해야 한다. 예를 들어 학습자들은 다른 동년배의 학습자들이 과제를 완수하는 것을 본 후 그들도 그 과제를 수행할 수 있다고 생각하고, 학습활동에서 학습자들은 자신을 친구나 경쟁자들과 비교한다. 그들을 능가하는 것은 효능감을 증가시키지만 반대로 뒤떨어지는 것은 효능감을 감소시킨다. 과제에 대한 개인적 경험이 거의 없는 상황에서 갖게 되는 대리경험이 가장 효과적이다.

#### 라. 언어적 설득

언어적 설득은 정도가 약해, 언어적 설득만으로는 효능감을 계속해서 증가시키기는 어렵지만, 자기효능감 판단에 영향을 준다. 어려움이 발생했을 때 주어진 과제를 숙달할 능력을 자기가 가지고 있다고 언어적으로 설득된 사람들은 자기 의심에 봉착하여 개인적으로 결여되어 있다는 생각 속에서 사는 사람들 보다 좀 더 많은 노력을 유지한다. 효능감에 대한 설득력 있는 지원이 사람들로 하여금 성공에 필요한 노력을 충분히 하게 하고, 그러한 자기 확신적인 신념은 기술과 개인 효능감의 발달을 촉진시킨다. 따라서 설득력 있는 효능감의 속성은 그들의 행동을 통하여 효과를 산출할 수 있다고 믿을 만한 이유를 가진 사람들에게 가장 큰 영향력을 가진다. 즉 교사나 부모는 때때로 학습자들에게 특정한 목표를 성취할 수 있다고 설득할 수 있다. 학습자 자신이 신뢰하는 사람으로부터 격려를 받는다면 그 학습자의 자신감은 더 높아질 것이다. 그러나 개인적 능력에 대하여 비현실적인 신념을 상승시키는 것은 설득자를 불신하게 하고 나아가서 자기의 능력에 대한 수용자의 신념을 훼손하는 실패를 초래할 수 있다.

#### 마. 자기조절 효능감

자기조절효능감이란 개인이 어떠한 과제를 달성하기 위해 자기조절 과정을 잘 사용할 수 있는가에 대한 효능기대라고 할 수 있다. 자기조절 과정은 자기관찰, 자기판단, 자기반응의 동기 과정을 잘 사용할 수 있는가에 대한 효능기대라고 할 수 있다(차정은, 1997; 김선희, 1999).



자기조절체계는 인간행동의 기본이 된다. 인간은 자신의 행동을 관찰하고 자신의 목표인 기준에 비추어 자신의 수행을 판단하고, 긍정적이라면 새로운 목표를 설정하고 부정적이라면 자신의 목표를 이루기 위해 부가적인 행동을 하는 반응을 보이게 된다. 이를 뒷받침하는 연구로 대학생들이 학습에 대한 자기효능감을 구성해 가는 과정에서 그 구성요소를 사회적 상황, 인지적인 조작, 기계적인 기술로 분류했다. 이것은 자기조절 효능감의 개념으로 자기조절효능감은 자기 관찰, 판단, 반응 과정을 통해 나타난다(차정은, 1997)고 하였다.

#### 바. 과제난이도 선호

자기효능감 수준은 행동 상황의 선택에 영향을 미친다. 자기효능감이 높은 개인은 도전적이고 구체적인 목표를 선택한다(Bandura, 1977). 반면에 자기효능감이 낮은 개인은 자신의 능력을 뛰어넘는 위협적인 상황을 두려워하고 피하려 한다. 오로지 자신이 통제할 수 있다고 생각되는 상황만을 선택하고 행동한다(김아영, 1996). 과제난이도 선호는 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통하여 표출된다(윤숙녀, 2005).

#### 사. 생리적 각성

생리적 각성도 역시 자기효능감 판단에 영향을 미친다. 과거의 높은 불안 상태가 학습자의 수행에 부정적인 영향을 주었다면 학습자는 수행 능력에 대한 확신을 잃게 될 것이다. 그러나 다른 양식의 영향에서처럼 생리적 상태나 작용에 의해 전달된 정보 그 자체가 개인 효능감을 진단하는 것은 아니다. 생리적 각성에 의한 정보는 인지적 과정을 통해 자기효능감에 영향을 미친다. 생리적 활성화, 활성화의 강도, 활성화가 일어나는 여건, 해석적 편견 등의 근원에 대한 인지적 평가를 포함하는 많은 요인들은 생리적 조건을 구성하는 것에 영향을 미친다(박운자, 2003).

#### 아. 성별

고교생을 대상으로 직업에 대한 태도와 진로 자기효능감과의 관계를 연구한 결과 여성들이 남성보다 남성 중심 직업에 대해 낮은 진로 자기 효능감을 가지고 있는 것으로 보고하고 있다(오석태, 2003 재인용). 동료들은 일본 대학생들을 대상으

로 진로 자기효능감 검사를 실시한 결과를 지지하고 있다고 보고하였다. 그밖에도 많은 연구들이 남성 중심 직업에서 여성의 진로 자기효능감이 남성에 비해서 낮다는 연구결과를 보고하고 있다.

한국에서는 남미숙(1998)이 한국문화에 맞는 초등학생용 진로 자기효능감 척도를 발달한 다음, 여러 가지 관련 변인(성별, 가정환경, 통제소재, 사회환경의 학업성적)과의 관계를 밝히고자 하였다. 그 결과 남성중심 직업에서는 남학생이 높은 진로 자기효능감을 보이고 여성 중심 직업에서는 여학생이 높은 진로 자기효능감을 보였다. 이러한 결과를 토대로 여성의 사회화 과정이 진로 자기효능감 형성에 잠재적 영향을 미칠 수 있음을 결론지었다(이은경, 2001).

### 3. 자기효능감과 영향

#### 가. 직무만족

직무는 하나의 실체가 아니고 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로(Locke, 1976) 직무만족의 다양한 차원들에 의해서 이루어진다. 직무 그 자체가 단일의 태도대상으로서 제시되는 일은 거의 없으며 많은 직무구성요인에 대한 만족도로 나타나는 것이 일반적이다(유병주, 1982).

Barber(1986)는 미국의 주정부 사회보장조직에 근무하는 사회사업사 3,935명을 대상으로 사회사업가의 직무만족을 조사하였는데 설명변수로 Herzberg(1959)의 직무내적 요인과 직무외적 요인을 기반으로 12가지 변수를 제시하였다. 직무내적 변수로는 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임감, 인정승진 등의 6가지 변수를 제시하였고 직무외적 변수로는 임금수준, 직무안정도, 작업조건, 상급자 관계, 동료관계, 조직 등의 6가지 변수를 제시하였다.

김우택(1997)은 조직내 자기효능감 연구에서 인지적, 동기적, 정서적 차원에서 18개 항목을 사용하여 이들 차원이 직무만족에 영향을 주는 주요 속성임을 주장하였다. 최인섭과 초의수(2002)는 성취욕구와 직무만족간에는 정적인 상관관계가 있으며, 직무자체 변수와 직무만족간에는 부적 상관관계가 있는 것으로 결론지었다(강영식, 2006).

#### 나. 불안과 우울

Bandura(1997)는 자기효능감이 불안각성의 인지적 조절자로 작용한다고 하였으며, 위협상황 대처에 대한 효능감이 높은 사람은 위협상황에 대해 불안을 보이지 않지만, 효능감이 낮은 사람은 높은 불안을 경험한다고 하였다. 또 Leland(1983)는 자기효능감이 불안경향성 보다 운동선수의 운동전 불안수준에 대한 더 큰 예언변인이라고 밝혔다. 이렇게 볼 때 효능감의 높고 낮음이 불안에 영향을 준다고 볼 수 있겠다.

자기효능감은 우울에도 영향을 미칠 수 있겠다. Bandura(1997)는 삶에 의미 있는 사건과 사회적 조건에 영향을 미칠 수 없는 무능함은 쓸모없는 사람이라는 느낌과 실망감을 가져다준다고 하였다. 자신에게 중요하고 의미 있는 결과를 얻을 수 있는 능력이 없다는 생각은 실망과 낙담을 가져다 줄 뿐만 아니라, 극단적으로는 만성적인 자기비하에 빠지며, 개인적 만족을 추구하는 것이 무가치하다고 느끼게 한다고 한다(양병한, 2005).

#### 다. 건강 행동

건강 관련 행동에 관한 상당수의 연구들이 자기 효능감이 행동 변화에 어느 정도의 영향력을 갖고 있는 지를 측정했다. 대체로 사람들은 변화시키고자 하는 행동에 먼저 주의를 기울이고, 이를 위해 구체적인 행동 계획을 세우고, 실제적인 규칙적인 행동을 하면서, 스스로 변화를 가져올 수 있다는 믿음을 구체화 시킨다. 적용 행동의 초기연구에서 Beck와 Lund(1981)는 주기적으로 찾아오는 치과질환에 대한 신념을 바꿔보려고 환자들과 설득력 있는 대화를 계속했다. 지각된 자기 효능감이 조절되었을 때는 지각된 질병의 고통이나 결과에 대한 생각도 적용 행동을 예언하지는 못했다. 지각된 자기 효능감은 치실에 대한 생각과 자주 치실하려는 실제적인 행동에 대한 가장 강력한 예언 변인으로 작용하였다.

지각된 자기효능감은 스트레스를 조절하는 강력한 개인적 자질로 스트레스를 조절하는 지각된 자기 효능감은 면역기능에 영향을 미친다는 증거가 있다(염영희 외, 2006). 높은 자기효능감을 보이는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 고통을 더 잘 견딘다(Litt, 1988). 자기효능감은 위협적인 상황을 잘 조절하면서 혈압, 심장박동, 그리고 혈청 catecholamine 수준에도 영향을 미치는 것으로 보여진다(Bandura,

1986). 자기효능감은 관상동맥 환자들에게 있어서 심장혈관 기능의 회복도 신체와 심장에 대한 효능 신뢰감에 의해 긍정적 영향을 받는 것 같으며, 류마티스 관절염 환자들의 인지 행동적 치료방법은 염증으로 인한 고통을 줄이고, 치료로 인한 변화의 정도를 예언하고 있다.

#### (1) 흡연

건강에 관련해서 지각된 자기효능감이 광범위하게 연구된 것은 흡연이다. 금연을 위해서는 낙관적인 자아 신념을 필요로 하며 이는 금연프로그램을 통해서 배울 수 있다. 효능 신념은 치료 뒤에 증가되고, 가장 높은 자기 효능감을 획득한 사람들은 그 이후에도 금연을 유지하고 있다고 보고하고 있다(문종식, 2001).

#### (2) 신체적 운동

규칙적인 운동을 하고자 하는 동기가 유발되기 위해서는 몇가지 요인들이 있다. 그 중에서 긍정적인 자존감은 운동을 포기하게 만드는 많은 조건들을 이겨내게 해준다, 지각된 자기 효능감은 운동을 하려는 의도를 갖게끔 해주고 일정기간 동안 꾸준한 운동을 꾸준히 하게 하는데 중요한 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다(민순, 김혜숙, 하윤주, 2008).

#### (3) 영양 섭취와 체중조절

다이어트와 체중 조절은 자기 효능 신념에 의해서 조절되는 건강 관련 행동들이다. Clark, Abrams, Biaura, Eaton과 Rossi(1991)는 부정적 감정, 음식 섭취 가능성, 사회적 압박감, 신체적 불편함, 긍정적인 활동 등의 5가지 상황요인을 포함하는 20 항목의 체중 효능 생활 방식 질문지를 개발하였다. 자기 효능감은 운동이나 사회적 지원 등이 수반되는 일상적 생활 방식의 변화와 조화를 이룰 때 가장 잘 발휘되었다. 중재 프로그램에서 자신감에 넘치는 고객들은 옛날의 건강에 좋지 않은 식사법이 재발될 가능성은 적었다.

#### (4) 성적인 위험행동

최근들어 AIDS를 예방을 위한 행동들이 중요하게 대두되고 있다, 여기에 지각

된 자기 효능감이 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. Kok와 그의 동료들(1991)은 네덜란드의 실험실에서 콘돔의 사용 여부와 마약중독자들이 깨끗한 바늘을 사용하는 가를 분석하는 보고서를 내놓았다. 태도와 사회규범, 특히 효능 신념은 의도와 행동에 중요한 예언 변인이다. 콘돔의 사용은 약간의 기능적 기술을 요할 뿐만 아니라 개인간의 상호 협조도 필요로 한다. 좀 더 안전한 성행위를 위한 행동을 거부하는 상대를 납득시키는 능력은 성행위를 통제할 수 있는 높은 효능 감각이 필요하다. 성공적으로 자기조절 효능감을 높이고 좀 더 안전한 성행위를 하려는 의도를 중재하는 역할을 한다.

결론적으로 지각된 자기효능감은 건강과 관련한 여러 부분에서 건강한 행동을 하려는 의도와 습관을 예언하는 것으로 나타났다. 건강에 관련된 행위를 하려는 의도와 실제적인 행동은 개인의 효능 신념과 정적 상관관계를 보여준다. 효능신념은 개인의 스트레스 요인들을 분별하고 이를 없애기 위한 행동을 하려는 의도를 형성하게 해준다. 사람들의 효능신념이 강할수록 더 높은 목표를 설정하게 되고, 어려움과 장애에 부딪친다 해도 의도된 행동으로 실행하려는 의지가 더 강해진다.

## 제 4절 조직유효성

### 1. 조직유효성의 개념

조직이 목적을 설정할 때 그 기준은 다양하다. 그것을 조직의 유효성에 두기도 하고, 조직 효율성, 조직의 유연성, 조직성원의 만족에 두기도 한다(양창삼, 1997). 조직목표의 달성은 언제나 성과로 측정하기 때문에 조직의 유효성은 위 항목 중 가장 중심적인 위치를 차지한다. 아울러 조직의 목적 달성은 경제적 차원에서 비교해야 하므로 조직의 효율성과 유연성이 문제가 된다. 또한 사회적 차원에서 볼 때 조직성원의 만족을 충족시켜야 하므로 인간적 측면에서의 만족성도 존중되어야 한다. 이러한 것들을 종합하여 보면 조직 유효성에 대한 여러 기준들이 서로 독립적인 성격을 갖고 있다기보다는 서로 연관되어 궁극적으로 조직의 만족도를 높인다는 점에서 조직 유효성은 이 모든 것들을 포함하고 있는 넓은 개념으로 보아야 한다.

조직유효성의 개념이 등장하게 된 것은 조직의 목표가 조직의 여러 환경 요인과 조직 자체의 구성요소에 의해 변화가 일어나고, 조직의 실질적인 목표가 밖으로 드러나지 않으며, 목표 그 자체마저 다원적 성격을 지닌 추상성을 띠므로써 조직목표 그 자체를 조직성과의 결과변수로 파악하기 어려워짐에 따라 보다 구체적인 개념에 의해 조직평가를 하려는 데서 비롯되었다.

유효성, 곧 효과성은 일반적으로 이미 설정된 목표의 달성 정도를 의미하는 것이며, 효율성, 곧 능률은 그 목표달성을 위해 투입된 자원의 상대적인 양, 즉 투입량을 나타낼 때 사용된다(양창삼, 1997).

조직의 목표를 달성함에 있어서 유효성뿐 아니라 효율성 모두를 고려하여 목적 달성 여부 및 소요량을 파악함으로써 이윤·생산성·경제성·질·양·시간·비용·성과·만족도 등을 구체적으로 검토할 수 있고 조직성과를 평가할 수 있는 장점이 있다. 문철, 박계홍과 강병호(2006)는 조직의 유효성 측정을 성과배분제도의 산정지표, 수용도 조사의 기초적 조사와 공정성 지각, 직무만족, 임금만족 그리고 조직만족 등으로 조직의 유효성을 들기도 했다. 그러므로 유효성과 효율성은 비록 개념적인 차이는 있다 할지라도 서로 배타적인 것이 아니라 보완적인 것임을 알

수 있다.

이와 같은 정의를 살펴볼 때 조직유효성에 대한 개념이 복잡한 것은 사실이나, 조직목표의 달성 정도를 보다 구체적으로 나타낸 것이며, 이것은 조직의 다양한 목표, 곧 이익·생산성·경제성·종업원만족·고객만족 등을 실현할 수 있는 능력의 척도를 말하는 것이라고 할 수 있고, 본 연구에서는 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과를 측정하고자 한다.

## 2. 조직유효성의 특성과 관련된 선행연구 고찰

조직유효성에 관한 연구는 1970년대 중반 이후 조직에 대한 학문적 연구의 중심적 과제가 되어 왔다. 그러나 수많은 연구와 노력에도 불구하고 오늘날 조직유효성이라는 개념이 실제로 어떠한 것인지를 정의하는데 많은 혼란이 야기되고 있다. 이것은 조직이라고 하는 것이 어떠한 형태로 고정된 것이 아니라 시대와 환경에 따라 변화하는 유기적 성격을 띠고 있으며, 조직을 구성하고 있는 구성원들의 특성상 조직유효성이라고 하는 개념이 광범위한 영역을 포괄적으로 다루지 않을 수 없다. 따라서 시간적 차원까지 고려해야 하기 때문에 개념정의와 측정 기준을 일정한 틀에 넣어 체계화하는 것이 매우 곤란하기 때문이다. 아울러 조직유효성은 조직의 모든 관계자들의 이해관계와 가치관의 관점과 맞물려 제각기 다르게 측정, 평가하기 때문이다(Connolly, 1980).

신철우와 남선희(2006)는 조직유효성을 리더십 행동특성과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과를 본 연구에서 직무만족과 직무몰입을 보았는데, 직무만족은 개인이 직무와 관련하여 유쾌하고 긍정적인 태도를 가르키는 것으로서, 직무만족이 높은 사람은 직무에 대하여 긍정적 태도를 갖게 되고, 불만족하는 사람은 부정적 태도를 갖게 된다. 직무만족을 결정하는 요인으로는 직무자체, 급여, 승진기회, 감독방법, 동료근로자, 직무환경 등이 포함된다. 종업원들은 자신이 맡고 있는 직무자체에 대해서 유쾌하고 즐거우며 자랑스럽게 생각하기도 하고, 직무와 관련된 상사, 동료와 같은 인적 환경이나 물리적 환경에 대하여 만족하기도 한다. 직무몰입은 개인이 조직에 대하여 갖는 하나의 태도로서 구성원들이 조직의 가치나 목표를 수용하려는 강한 신념 조직을 위하여 상당한 노력을 기울이려는 자발성, 조직의 구성원

으로서 계속 남아있으려는 강한 의욕을 의미한다. 조직에 몰입하는 종업원은 조직에 대하여 애착심이나 충성심을 가지고 조직을 떠나지 않고 계속 근무하려 하고 회사의 문제를 자신의 문제처럼 인식하여 자신을 희생하면서 문제해결에 전념한다고 하였다.

조직유효성을 나타내는 조건을 규명하는 것이 조직 연구의 중요한 관건이다. 그러나 절대적 필연성에 비추어볼 때 조직유효성에 대한 일관적이고 체계적 연구가 이루어지지 못하고 있으며, 또한 평가와 해석, 비교의 기준마저 설정되어 있지 못하다. 그러나 전통적 조직 이론에서부터 지금까지 조직연구는 조직유효성을 최대화하고자 하는데 궁극적인 목적이 있다는 것을 반드시 알아야 한다. 따라서 조직유효성을 측정하는데 여러 가지 문제가 있음에도 불구하고 조직유효성을 연구해야하는 중요성은 다음과 같은 이유로 설명된다.

첫째, 조직에 미치는 영향 요인을 적절하게 조합함으로써 조직유효성을 분석 가능하게 한다. 둘째, 조직의 유효성을 식별하기 위해 조직유효성 결정 요인을 이용하며 특정 조직이 어느 정도의 유효성을 갖는지를 측정, 평가할 수 있다. 셋째, 조직유효성의 이해를 통하여 조직의 체질을 파악할 수 있게 된다.

이러한 측면에서 볼 때 조직의 성과나 결과를 평가하기 위한 방법으로 조직유효성의 기준을 설정하고 각 이론간의 합의점을 찾아내서 조직의 성공정도를 나타내는 지침으로서 사용할 수 있다.

조직은 일반적으로 복수의 영역 내에서 존재하고 운영되는데, 조직의 여러 영역의 이해관계는 그 성격이 다르다. 그러므로 조직 유효성 측정 역시 조직의 제한 영역에서만 유효할 수밖에 없다. 따라서 모든 영역 내에서 유효성을 극대화시키는 것은 불가능하고 제한된 수의 영역에서 유효할 수밖에 없기 때문에 다양한 조직유효성의 이론이 전개 될 수밖에 없다는 것이 설득력을 갖게 되는 것이다(Campbell, 1977). 이들 지표들을 재무적 특성, 행동적 특성, 관리적 특성을 반영한 자료로 분류할 수 있다. 재무적 지표들은 생산성, 수익성, 안정성 및 성장성 등이고, 구성원의 행동지표들은 직무만족, 조직몰입, 이직, 사기, 동기부여 및 참여 등이며, 관리적 지표들은 통제, 계획과 목표설정, 환경의 활용, 관리기술 및 교육·훈련 등이다. 이들 지표들 가운데서 행동지표들은 조직문화에 의해 생성된 직접적인 유효성지표로 간주되어 많은 연구에 가장 많이 사용되어 왔다. 이들 행동지표 중에서 조직문화와



조직유효성 연구에 가장 많이 사용된 변인은 직무만족과 조직몰입이었다(양가현, 1992).

따라서 본 연구에서는, 행동지표로서 구성원의 주관적인 지각조사를 통해 측정되는 직무만족을 유효성 변인으로 하였고, 그 외 이직의도, 직무몰입, 업무성과를 추가적으로 선택하였다.

### 3. 조직유효성과 관련된 주요변수

#### 가. 이직의도

##### (1) 이직의도의 개념

이직의 개념은 광의의 연구와 협의의 연구에서 각각 용어와 범위를 다르게 사용한다. 광의의 연구에서는 노동이동(labor mobility)개념에서부터 시작된다. 노동이동이란 국가간 이동을 포함한 노동자가 한 지역으로부터 다른 지역으로 이동하는 지역 간 이동, 어떤 산업형태에서 다른 산업형태로 이동하는 산업간 이동, 어떤 직업에서부터 다른 직업으로 이동하는 직업 간 이동(신유근, 1982)을 말한다. 반면 협의의 연구에서 노동이동은 입직(accession)과 이직(seperation)을 함께 지칭하는데, 일반적으로 이직(turnover)만을 표현하기도 한다. 여기서 이직은 조직내부이동과 조직외부이동으로 구분할 수 있다. 조직내부에서의 이동은 주로 직무순환 또는 배치순환, 승진과 같이 조직내부에서의 직무나 직위변화를 의미하며 조직외부 이동은 외부에서 내부로의 이동인 입직, 내부에서 외부로의 이동인 이직을 의미한다(문철, 박계홍, 강병호, 2006 재인용).

이직은 하나의 조직범위내의 구성원이 되거나 자격을 상실하는 것으로 이러한 이직이라는 용어는 지금까지 여러 학자들의 연구에서 다양하게 정의되고 있다. Pettman은 신규채용과 고용을 통하여 조직구성원이 되거나 이직이나 조직이탈과 같이 조직을 떠나는 행위라고 말하였다. 즉 노동 이동은 입직과 이직을 모두 포함하는 의미로 사용하는 것이 거의 일반화 되어 있다. 그리고 Price(1977)는 이직은 조직에 머물고 떠나는 정도로 정의하였는데 이직을 개인이 조직에 머무느냐 아니면 조직을 떠나느냐의 개인적 이동 행위를 중심으로 하는 동태적인 개념으로 파악

하고 있다(송규상, 2000).

또한 Price(1977)는 직무환경의 구조적 측면을 결합시킨 이직인과 모형에서 독립 변수와 매개변수를 구분하고 매개변수에 직무만족과 기회변수를 포함시켜 이직을 설명하였으며, Price와 Mueller(1986)는 종합병원의 간호사를 대상으로 Price모형을 검증하면서 매개변수에 이직의도를 추가하여 구조적 요인이 직무만족과 이직의도를 경유하여 이직행위를 이끌어 내는 것으로 설명하였다.

#### 1) 경제학적 모형

경제학적 모형으로 접근하는 학자들은 이직 결정이 기본적으로 조직에 남아있거나 혹은 떠남으로써 나타나는 비용 - 편익의 비교에 의해 비롯된다고 보고 있다.

이러한 경제학적 모형에 포함되는 가장 일반적인 변수는 임금인데, 종업원들은 그들이 보유한 기술의 자본적 가치에 그들의 임금을 관련지어 임금이 기술의 가치에 못 미친다고 생각하면 이직하게 된다고 한다. 또한 취업가능직무의 수가 이직에 영향을 미친다고 보는 환경요인 그리고 훈련의 성격이 특정직장에 한정된 훈련일 경우 이직이 감소한다는 훈련요인, 노동조합의 존재와 이의 영향력 정도가 강할수록 이직은 감소한다는 노동조합의 존재와 영향력 요인 등이 있다(Price, 1977).

#### 2) 심리학적 모형

심리학적 모형은 심리학적 범주에 드는 최초의 모형으로써, 인간이 조직에 참여하는 동기와 조직에 이탈하는 동기에 영향을 미치는 요인들의 상호작용 관계의 고려를 통해 이전까지의 이직에 대한 단편적인 연구들을 체계화하여 제시한 모형이다. 이 모형에 따르면 조직에 있어서 조직이 참가자에게 제공하는 유인이 참가자의 공헌보다 크면 조직참가자는 조직을 떠나지 않을 것이고 그렇지 않으면 조직을 떠날 것이라고 한다. 즉, 유인과 헌신의 균형이 이직의도와 이직 가능성에 영향을 준다고 본다. 또한 이직의도는 개인의 직무에 대한 만족감 정도와 개인이 선택할 수 있는 조직의 수에 영향을 받는다고 본다.

#### 4) 사회학적 모형

Price(1977)는 최초로 사회학적 시각을 토대로 경제학적, 심리학적 모형을 수용하

고, 여기에 종업원의 지향과 행동에 영향을 주는 업무 반복성 및 집중화 정도 등의 직무환경과 관련된 구조적 차원을 결합시켜 종업원의 이직인과 모형을 제시하였다(이수광, 2005).

그리고 Mobely(1982)는 이직은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 조직에서 구성원으로서의 역할을 종결짓는 것이라고 정의하였는데 이는 조직으로부터의 종결이나 이탈에 있는 것이지 조직내부의 이동이 아니며 구성원의 조건으로서 조직으로부터 보상을 받는 자인 종업원이라는 점을 강조하였다(송규상, 2000).

## (2) 이직의 유형

이직은 의사결정의 주체, 통제가능성여부 이직이 조직에 미치는 영향에 따라서 자발적 이직과 비자발적 이직, 회피가능 이직과 회피불가능 이직, 순기능적 이직과 역기능적 이직, 장기적 이직과 단기적 이직으로 나눌 수 있다. 이는 다음과 같은 기준에 의하여 분류되었다.

첫째, 이직에 관한 의사결정의 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로(Price, 1977) 둘째, 조직에서의 통제가능성 여부에 따라 회피가능성 이직과 회피불가능성 이직으로 셋째, 이직결과 조직에 미치는 영향에 따라 순기능이직과 역기능이직으로 분류되며, 넷째, 이직행위의 시간을 기준으로 장기적 이직과 단기적 이직으로 구분하였다.

### 1) 자발적 이직과 비자발적 이직

자발적 이직은 일반적으로 사직으로 표현되며, 회사에 대한 불만이 있다거나 보다 나은 기회를 찾아서 전직하는 경우 또는 여성이 출가하기 위해서 이직하는 경우 등이 포함된다. 비자발적 이직은 종업원 스스로가 아니라 조직, 기타 환경요인에 의한 것으로 해고, 일시해고, 징계해고, 정년퇴직 등이 포함된다(염영희 외, 2006).

### 2) 회피 가능 이직과 회피 불가능 이직

조직에서 통제가 가능한 즉 사용자가 통제할 수 있는 업무시간, 작업시간, 임금 그리고 부가급부 등의 원인에 의해 이직하는 것을 의미하며, 회피불가능 이직은 조

직에서 통제할 수 없는 정년퇴직, 교육, 사망, 사고, 건강문제, 임신, 가족부양, 그리고 가족관계 등의 원인에 의해 이직하는 것이다. 자발적 이직과 회피불가능 이직을 결합하여 통제 가능성 여부로 분류하고 있다. 특히 회피 가능 이직은 조직에서 통제가 가능하기 때문에 조직은 이에 많은 관심을 갖게 되며 이에 대한 적절한 관리를 통하여 종업원의 불필요하고 과도한 이직행위를 방지하려고 한다(Price, 1977).

### 3) 미치는 영향에 따른 분류

이직결과가 조직에 미치는 영향이 조직의도에 일치되느냐의 여부에 따라 순기능 이직과 역기능 이직으로 분류한다. 순기능 이직은 종업원이 조직을 떠나기를 원하며 조직도 개인에 대해 나쁜 평가를 하고 있는 종업원이 떠나는 것에 관심을 두지 않는 것으로 양자의 이해가 일치된 상태에서 발생하는 이직을 말하며, 역기능 이직은 종업원은 조직을 떠나기를 원하지만 조직이 개인에 대해 좋은 평가를 하고 있는 종업원이 떠나는 것을 원치 않는 즉 양자의 견해가 불일치되어 이직을 의미한다(Price, 1977).

### 4) 일시적 이직과 영구적 이직

이직을 조직을 이탈한다는 개념으로 파악할 때, 이탈한 기간을 기준으로 일시적 이직과 영구적 이직으로 나눌 수 있다. 일시적 이직은 결근이나 근무 시간중에 잦은 외출 등을 나타낸다. 반면에 영구적 이직은 다른 직장이나 직종으로의 영구적인 전환이나 직장폐쇄, 회사의 도산 등을 의미한다(송규상, 2000; 이수광, 2005).

### (3) 이직의 원인

과도한 이직률이 조직유효성을 저하시킬 때 기업은 우선 이직원인을 규명하여 이를 개선함으로써 이직률을 낮출 수 있다. 아래에서는 이직의 원인을 외부환경요인, 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인 그리고 개인 특성요인 등으로 구분하여 살펴본다(박경규, 2004).

#### 1) 외부환경요인

종업원 개인이 어떤 이유에서든지 기업에 대해 불만을 갖고 있을 때 이 불만이

이직으로 연결되는 데에는 당시의 노동시장의 환경이 결정적 역할을 한다. 즉 이직 의도를 가진 종업원이 이직을 결정하는 데에는 그가 선택할 수 있는 조직의 수가 영향을 미치는 것이다. 실업률이 매우 높은 노동시장의 상황에서는 종업원이 설사 기업에 불만을 갖고 있다 하더라도 이직을 선택하는 데는 상당한 위험부담이 따르기 때문이다.

## 2) 조직전체요인

이직에 대한 조직전체요인으로서 기업의 임금 및 복리후생, 승진정책 등을 들 수 있다. 종업원들은 임금 및 복리후생, 승진의 공정성이 결여되었거나 기대감이 충족되지 않은 경우에 실망하여 이직을 결정하게 된다. 임금인상액이나 승진기회는 그 자체로서 중요한 의미를 가지지만 이것이 종업원의 기대수준, 종업원 자신이 지각하는 공헌수준과 함께 고려하지 않으면 별 의미가 없어지게 된다.

## 3) 작업환경요인

작업환경요인으로는 감독자의 리더십 스타일, 동료집단과의 상호작용 내지 인간관계 그리고 작업조건 등을 들 수 있다 감독자가 부하를 보다 많이 배려하고 원만한 인간관계를 촉진시키는 작업집단에서는 이직률이 낮게 나타나며, 또한 동료집단 간의 인간관계가 원만하고 집단 응집력이 높은 곳에서의 이직률 역시 낮다. 먼지, 소음, 열, 작업상의 위험도 등 작업조건역시 이직에 영향을 미친다. 즉 작업조건이 나쁘면 나쁠수록 종업원의 불만은 증가하며 이것이 이직으로 연결된다.

## 4) 직무내용요인

종업원이 현재 수행하고 있는 직무가 어떻게 설계되어 있느냐는 이직과 매우 중요한 관련을 갖게 된다. 특히 지나친 직무전문화로 인한 일상 작업생활에서의 단조로움, 권태감, 작업에 대한 의미상실 등은 작업자에게 직무스트레스 내지 소외감을 가져다 주어 이것이 이직으로 연결되는 것이다. 뿐만 아니라 작업량이 많아 정서적, 육체적으로 건디기 어렵다든지 직무수행에 있어서 자율성(autonomy)이 매우 낮거나 역할모호성(role ambiguity)이 높을 경우 이직률이 높아지게 된다.

## 5) 개인특성 요인

이직과 관련되는 개인특성요인으로는 종업원의 연령, 근속년수, 가족부양 책임, 교육정도 등이 있다. 이직과 연령은 매우 높은 부정적 관계가 있는데 이것은 젊은 종업원의 이직률이 나이 많은 종업원의 이직률 보다 훨씬 높다는 것을 의미한다. 종업원의 근속년수 역시 이직에 대해 연령과 비슷한 경향을 보여 주고 있다(구본장, 박계홍, 2003). 또한 종업원의 부양가족 수가 적을수록 그리고 교육수준이 높을수록 이직률이 높게 나타난다.

## (4) 이직이 조직에 미치는 영향

Fayol(염영희 외, 2006) 등과 같이 초기 경영학자들에 의하여 장기 근속자의 안정적인 확보가 강조되어 온 이래 전통적으로 이직은 조직에 부정적인 영향을 미치는 것으로 간주 되어 왔다. 그러나 80년대의 이후의 연구에 있어서는 이직이 조직에 긍정적인 영향을 가져올 수도 있다는 연구 결과가 발표 되고 있다. 이직이 조직에 미치는 영향은 긍정적인 영향과 부정적인 영향으로 나타날 수 있고 때로는 양면적인 영향을 동시에 나타낼 수도 있다. 여기에서는 이직이 조직에 미치는 영향을 부정적인 면과 긍정적인 측면에서 나누어 살펴보고자 한다.

### 1) 긍정적 영향

종업원들의 자발적인 이직이 조직과 개인에게 반드시 부정적이지만은 않다. 즉, 조직의 입장에서는 불필요한 직원이 자발적으로 이직할 때 이는 보다 참신한 인력으로 대체할 수 있도록 해 주는 계기가 된다. 이 과정을 통하여 조직에 신선한 피와 새로운 아이디어를 제공하게 됨으로써 조직의 활성화를 꾀할 수 있을 뿐 만 아니라 조직 내적 욕구와 외적 환경변화에 보다 적절히 적응할 수 있게 된다.

일반적으로 이직을 부정적으로 보는 견해가 지배적이긴 하지만 이직이 부정적인 영향만 있는 것은 아니다. 개인적 차원에서의 긍정적인 효과는 이직이 꼭 부정적인 것만은 아니다. 보다 나은 보수와 근무조건에서 종사할 수 있는 기회가 있다면 합리적 선택일 수 있다. 그러나 높은 이직율은 인력관리에서 큰 재정적 손실일 뿐 아니라 클라이언트들에게 적절한 서비스를 제공함에 있어 지장을 초래할 수 있다(김

성희, 2000).

조직차원에서의 긍정적 효과는 첫째, 무능한 인재가 조직을 떠날 경우 능력 있는 새로운 인재를 영입함으로써 조직 전체의 능력이 제고 된다. 둘째, 기술변화가 많은 조직에서는 새로운 기술, 새로운 아이디어로 성과의 질과 양이 증가 될 수 있다. 셋째, 조직의 분위기를 쇄신하여 조직 활성화의 계기가 마련될 수 있다.

개인적인 차원에서의 긍정적인 효과는 첫째, 보다 나은 직무제의를 받고 떠나는 이직자는 타 기업에서 보다 나은 직무(승진) 및 임금을 받을 가능성이 높다. 둘째, 자신이 선호하는 직무에 능력을 보다 많이 발휘할 수 있는 기회를 가질 수 있다. 즉, 보다 나은 근무조건에서 종사할 수 있는 기회가 있다면, 개인적으로 합리적인 선택일 수 있다.

## 2) 부정적 영향

기존의 이직에 관한 연구는 자발적 이직이 조직에 부정적인 효과를 가져오는 것으로 전제하고 가능한 한 자발적 이직을 통제하기 위한 방안만을 모색해 왔다. 이들을 부정적인 효과의 근거로 이직에 의해서 유능한 종업원이 조직을 이탈하게 되면 우수한 인재확보가 어렵게 되고 이들의 모집, 선발, 훈련에 막대한 비용이 소요된다는 점을 지적하고 있다. 또한 이직률이 높은 경우 이탈해 버리는 인력에 투자했던 비용이 회수 불가능하게 되고 경쟁사와의 인재 확보경쟁에서 나타나는 임금 상승의 부담이 가중된다는 점을 들고 있다. 종업원이 회사를 떠날 경우 일반적으로 회사가 치루게 되는 비용들을 구체적으로 소개하면 다음과 같다.

- 모집 면접을 위한 시간 및 시설과 배치검사에 따르는 고용비용
- 감독자 인사부서 및 피훈련자의 시간을 포함한 훈련비용
- 실속보다 더 많게 지불하여야 하는 초임자에 대한 보수
- 새로운 고용인들의 상대적으로 높은 사고율
- 기존의 인적자원의 이직시기와 새로운 인적자원의 충원시기와의 사이에 발생하는 생산성 상실
- 충원기간과 훈련기간 사이의 생산설비의 불충분한 활용
- 새로운 인적 자원들이 생산에 참여할 때 불량품 및 폐기물의 증가
- 계약 인도기일 준수에 지장을 초래하는 지나친 이직자수로 인하여 초과근무 수

당을 지불해야 하는 잠재적 가능성

한편으로 이직률이 증가하면 종업원들의 귀속감이 결여되어 조직통합의 장애가 발생하며 숙련인력의 이탈로 기술축적이 어렵게 되어 품질관리의 문제를 빚는 등 기업의 생산성을 저해하는 현상을 초래한다고 주장한다(Mobley, 1982; 김수곤, 1981; 안관영, 1982).

신규 채용자의 기술습득 기간중의 생산성 저하를 감수해야만 하며 조직의 인간관계, 의사소통 체계를 무너뜨리고 이직자의 조직에 대한 비방 가능성도 배제할 수 없다(Mobley, 1982).

또한 자발적 이직의 부정적인 영향으로 동료 작업자에게 미치는 영향은 한 개인의 이직은 그의 동료 작업자들에 의해 해당직무의 거부 또는 보다 나은 직무기회가 다른 곳에 존재한다는 암시로서 해석될 수 있다. 따라서 조직에 남아 있는 동료 작업자들은 다른 종업원의 이직을 보고 다른 종업원의 이직을 보고 조직에 잔류할 것 인가에 대한 의사결정을 검토하게 된다. 그러므로 이직은 동료 작업자들로 하여금 조직 내에서의 그들의 현재위치를 재평가 하도록 유발하며 결과적으로는 보다 부정적인 직무 태도를 형성하게 될 것이다. 나아가서 이직은 동료 작업자들로 하여금 보다 매력적인 직무를 탐색하도록 하는 파급효과를 초래하게 될 것이다(Mobley, 1982; 김수곤, 1981; 안관영, 1982; 송규상, 2000; 박정원, 2007).

## 나. 직무만족

### (1) 직무만족의 개념

직무만족은 1940년대부터 연구되어 왔고, 개인적으로는 가치판단적, 정신적, 신체적 건강과 관련되며 개인의 발전과 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준으로 중요시되어 왔다. 이러한 직무만족은 과학적 관리시대를 지나 인간관계 중심의 관리시대에 들어오면서 종업원의 생산성을 그들의 기술이나 기능에만 달려 있는 것이 아니라, 그들의 태도나 감정에 크게 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 각광을 받게 되었다(황영미, 2000: 37).



Smith(1955)는 직무만족을 “각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호의감의 총화 또는 이러한 호의감의 균형상태에 기인되는 일련의 태도”라고 정의했으며, Lock(1976)는 “개인이 직무와 직무경험을 통하여 기쁨을 얻는 정적상태”라고 정의하면서 개인의 성격특성과 직무특성이 직무만족에 영향을 미친다고 제시했다. 그 외에 “직무만족이란 어떤 특별한 직무내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 계량화 된 개성의 정도”라고 하고 있다(이상진, 2007). Poter와 Lawler(1968)는 “직무만족이란 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도”라고 정의하고, 실제의 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준에 미달하면 할수록 주어진 상황에 대한 불만족은 커진다고 하였다.

또한 직무만족은 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하는 직무에 대한 태도로써 리더십 효과 측정 변수로서 많이 사용되고 있는 개념이다(김혜숙, 2003). 즉, 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접한 관련이 있고 욕구충족의 정도는 동기부여의 정도를 말하며 이는 곧 근무의욕에 많은 영향을 미친다는 것이다(안수경, 2006).

이렇듯 직무만족은 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하는 직무에 대한 태도로써 리더십 효과 측정 변수로서 많이 사용되고 있는 개념이다(김혜숙, 2003).

이상의 고찰을 통하여 직무만족에 대한 정의를 종합해볼 때 직무만족의 특징은 첫째, 직무만족은 직무에 대한 감정적 반응이다. 따라서 이는 내성, 즉 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것은 아니고 조직구성원의 행위나 언어적 표현을 통해서 유추할 수 있다. 둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해하는 것이 좋다. 많은 학자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이라고 제시했다(마인수, 2005).

직무만족은 사람들이 그들의 직무에 대하여 가지는 느낌에 따라 전체적 만족과 단면 혹은 요인별 만족 두 가지 유형으로 구분한다. 전체적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하며 일반적으로 직무만족이라는 말도 전체적 만족을 나타내는 것으로 사용되었다. 반면에 단

면적 직무만족은 조직구성원이 그들 직무의 특정한 관점이나, 개별적인 단면들에 대하여 가지는 느낌을 말한다. 직무만족을 측정하기 위해서는 하나의 항목으로 측정함으로써 발생할 수 있는 신뢰성 저하를 방지하기 위하여 요인별 측정법을 많이 사용한다(김혜숙, 2003).

이상과 같이 직무만족에 대한 연구가 많이 이루어져 왔고 다양한 관점에서 정의를 내렸는데 여러 학자들이 정의한 직무만족에 대한 개념들을 종합하여 보면, 직무만족이란 ‘개인이 주어진 직무상황에서 내·외적 욕구가 충족되어 자신의 지닌 직무에 대해 갖게 되는 긍정적인 정서상태’라고 이해할 수 있다(정용철, 2006).

## (2) 직무만족의 중요성

Maslow(염영희 외, 2006)는 인간은 다양한 욕구를 가지고 있으며 끊임없이 그 욕구를 해결 하고 채워나간다고 하였다. 인간에게 있어서 일은 그 욕구를 채워 나가는 하나의 방법이자 수단이다. 직무만족은 조직 구성원의 성과나 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 생각과는 달리 실제로 직무만족이 직무성과와 직적적인 관계가 없다는 실증연구결과 또한 많다. 즉, 직무만족도 직무성과 간의 관계에 대해서는 명확한 결론을 내리기가 어렵다는 것이다. 그럼에도 불구하고 직무만족이 이렇게 중시되고 관심의 대상이 되는 있는 이유에 대해 조직의 관점에서 조직구성원의 직무만족이 높을수록 조직은 여러 가지 긍정적인 파급효과를 얻을 수 있다(이상진, 2007).

직무만족은 조직 구성원들이 직무를 수행하면서 바라는 사항과 실제로 얻는 것과의 비교에서 나타나게 되는 자신의 업무에 대한 긍지와 보람, 그리고 이에 따른 계속적 근무의사 정도로서 조직구성원의 직무만족의 정도는 조직의 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다. 따라서 직무만족 정도는 조직유효성 및 원활한 조직운영을 평가하는 중요한 기준으로서 다음과 같이 개인적·조직적 2가지 측면으로 나누어서 설명하고 있다(강신규, 이기돈, 이철호와 추헌, 2003).

### 1) 개인적 측면

첫째, 직무만족은 삶의 가치판단적인 면에서 볼 때 중요하다. 우리 인간의 삶은

바로 일하는 것이며 일이 인생의 전무라고도 할 수 있다. 우리는 생활의 대부분을 직장에서 보낸다. 따라서 직장을 ‘행복의 요람’이라고도 한다. 직장이 생계를 위한 소득원으로써의 직무수행도 중요하지만 유쾌하고 만족된 직무성과와 성취감에서 생의 보람을 찾을 수 있는 것이다. 이런 점에서 종업원의 직무만족은 개인의 행복의 창출할 뿐만 아니라 조직이 사회에 대하여 지는 인도주의적 사회책임의 범주에서 생각해야 하는 것이다.

둘째, 직무만족은 정신 건강적인 측면에서도 중요하다. 사람들은 자기의 생화 중 어떤 한 부분이 불만족스러우면 그 성이 전이효과를 가져와 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 도피흡연이나 도피음주에 시달리며, 다음날 두통에 시달리게 되고 가정생활이나 여가생활, 심지어는 삶 자체에까지 불만을 느낄 수 있는 것이다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 일에 만족을 느끼는 사람이 수명이 길다는 설이 있는데, 직무에 대한 불만이 스트레스를 쌓이게 하여 그것이 사람의 신체에 영향을 미치는 것이다. 고혈압이나 동맥경화증, 소화불량 등이 스트레스에서 기인하며 이것이 심화되면 인적 에너지가 고갈되고 병들어 쓰러지고 만다는 것은 널리 알려진 사실이다(강신규, 이기돈, 이철호와 추헌 2003).

## 2) 조직적 측면

첫째, 이론적으로는 완전히 타당성이 있지는 않지만 경영자들 중에는 직무만족이 근로자의 성취감에 직접적인 영향을 미친다고 생각하는 사람들이 적지 않다. 그들은 행복한 근로자가 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있다.

둘째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람들은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 PR 기능을 표현하는 것이라 할 수 있다. 이렇게 되면 신입사원의 충원이 원활하게 되고, 일반대중이 그 조직에 대해 호감을 갖게 되며, 조직 활동의 합법성과 목적이 고양된다.

셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 외부에서뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 다른 생산성 증가의 효과도 얻을 수가 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일 한다는 것은 경영자나 종업원 모두에게 바람직한 일이다(정용철, 2006).

### (3) 직무만족에 관한 제이론

직무만족과 관련하여 연구된 바들은 많지만 직무만족을 결정짓는 요인들이 무엇이며, 또한 어떤 과정을 거쳐서 직무만족이 결정되는 지를 해명할 만한 이론들은 적다. 직무만족에 대한 논의는 매우 오랜 시간에 걸쳐 전개되어 왔지만 보다 확실한 이론적 근거는 주로 1950년대에 이르러 형성되었다. 이와 관련하여 일련의 직무만족에 대한 이론들을 요약하면 다음과 같다.

#### (가) 욕구충족 이론

이 이론은 Maslow의 욕구단계설에서 이론적 기반을 두고 있다. Maslow는 인간의 욕구를 제 1단계 생리적 욕구, 제 2단계 안전의 욕구, 제 3단계 애정의 욕구, 제 4단계 존경의 욕구, 제 5단계 자아실현의 욕구의 5단계로 설명하였다.

그의 욕구단계에 관한 기본적 모델은 첫째, 인간은 끊임없는 욕구를 가진 존재이며, 둘째, 일산 충족되어진 욕구는 단계적으로 인간의 행동을 유발하는 요인이 되지 못하며, 셋째, 인간이 가지고 있는 욕구는 일련의 단계를 이루어 그 중요성에 따라 단계화 할 수 있다는 것을 전제로 하고 있다. 이 이론에 의하면 다음 단계의 욕구가 중요한 것으로 나타나기 전에는 이전 단계의 욕구가 완전히 충족되었다고 볼 수 없는데 일반적으로 낮은 욕구에서 높은 욕구로 올라가면서 낮은 욕구가 보다 덜 중요시된다는 것이다. 또한 개인의 욕구단계에 있어서 위로 올라 갈수록 욕망이나 목표가 수직으로 증가되고 다양해진다(염영희 외, 2006).

#### (나) 공정성 이론

공정성이론은 Festinger의 인지부조화 이론을 연장한 것으로 Adams가 이론적 기반을 확립하였다. 공정성이란 자신이 투입한 투입가와 투입의 결과로 나타난 산출가치가 서로 동등한 것을 말한다. 일반적으로 사람들은 자신의 투입 대 산출의

비율이 타인보다 크거나 혹은 작을 때 불공정성을 느끼는데, 이러한 때에는 공정성을 회복하고자 하는 욕구가 강하게 나타나게 된다. 따라서 사람들은 자신의 투입대비 성과의 비율이 타인의 투입대비 성과의 비율과 같다고 느낄 경우에 한하여 만족감을 표시하게 된다.

공정성이론의 핵심은 사람들의 행위가 타인들과의 관계에서 공정성을 유지하는 쪽으로 동기가 부여된다는 것이며, 기본적으로 다음과 같은 내용을 전제로 하고 있다. 첫째, 모든 사람은 자신의 투입가치에 대한 산출가치가 동등 할 때 공정성을 지각한다. 둘째, 공정성을 지각할 때 경제적, 사회적, 심리적, 법률적, 정치적 등으로 타인과 비교한다. 셋째, 불공정하다고 지각할 경우 이를 해소하기 위해 행동을 적극적으로 추진한다는 것 등을 전제로 하고 있다(염영희 외, 2006)

#### (다) 이요인 이론

이요인 이론은 조직구성원의 일에 대한 태도, 즉 근무태도를 결정하는 요인은 무엇이고, 일에 대한 태도에 의해서 나타나는 결과는 어떤 것인가에 연구의 초점을 맞추고 있다. 즉, 직무에 대한 태도가 곧 직무만족을 반영한 것이라고 보고 있다(황영미, 2000). 이는 주로 조직 구성원들의 동기에 관해 설명하고 하였다.

Herzberg(1959)는 직무만족과 직무불만족은 전혀 다른 원인에 의하여 나타난다고 주장하였다. 즉, 만족요인은 작업에 관련된 차원이며, 인정, 자율, 책임, 작업 그 자체 등이 여기에 해당되어 이 만족인자는 직무만족에만 영향을 미치고 직무불만족에는 영향을 받는데 여기에는 임금, 작업조건, 감독자나 동료의 인간관계행동에 해당한다는 것이다. 특히, 그는 인간이 동기를 갖게 되는 요인에는 위생요인과 동기부여 요인이 있다고 전제하고, 이들이 요인을 중심으로 모티베이션 이론을 전개하였다.

또한 이요인 이론에서 인간에게는 상호독립 된 두 종류의 서로 다른 욕구에 대한 범주가 있는데, 이들이 인간의 행동에 서로 다른 방법으로 영향을 미친다는 것이다. 그리고 인간자기가 하고 있는 일에 불만을 느끼게 되면 환경에 대하여 관심을 갖게 되고, 반대로 자기가 하고 있는 일에 만족을 느끼게 되는 경우에는 그 만족이 일 자체와 관계가 있다는 것이다(정용철, 2006).

Herzberg(1959)에 따르면 어떤 요인이 일정한 기간동안 다른 요인보다 만족을

주는 데 기여하고, 특히 이 요인이 직무수행 및 개인의 심리적 성장, 그리고 직무에 대한 적극적 태도를 갖는 것과 관련된다면 이는 틀림없이 조직의 성과를 높일 수 있게 된다고 하고 이러한 요인을 동기부여요인이라 하였다. 반면 그 요인과는 전혀 별개의 요인들이 있음을 지적하고, 직무를 수행하는 것과 관련된 상황적 요인으로서, 부족할 때는 빈약한 직무태도를 낳고, 심리적으로 불안정한 직무환경을 조성하며, 이러한 요인들이 충족될 때는 잘못된 직무태도를 교정하는 역할을 하기도 하지만 어떤 경우에는 이 요인들은 직무성과와는 직접적 관련이 없으며, 결코 직무만족을 이끌어 내지도 못한다고 하였다. 이 요인들은 위생요인이라고 하였다(황영미, 2000).

직무만족의 요인이나 영역을 정하는 것은 직무가 어떤 실체로 잡혀져 있는 것이 아니라 복합적 속성 즉 과업, 역할, 책무와 이들 상호간 작용, 유인 및 보상 등으로 구성되어 있기 때문에 매우 어렵다. 대체로 직무에 대한 만족이란 직무에 대한 정서적 반응으로 형태가 있거나 활동이 내적 지향의 과정에서 발견될 수 있으며 한 개인이 직무에서 기대하는 것과 실제 얻는 것과의 비교로서 파악되는 특징을 가지고 있어 직무에 영향을 미치는 요인은 연구방향에 따라 상이하다(이상진, 2007). 신유근(1987)은 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 전체 요인(급여, 승진기회, 조직구조, 조직정책과 절차), 직업환경 요인(감독 스타일, 의사결정, 작업규모, 동료와의 관계, 작업조건), 직무내용 요인(직무 범위, 역할 모호성과 역할 갈등), 개인적 요인(연령, 근속년수, 성격)등을 제시했다(김혜숙, 2003).

Fitzgerald(1985)는 메타분석에서 직무특성과 직무만족간의 대체적으로 낮거나 보통정도의 상관관계가 있음을 보고하였으며, 그 후 다수 연구가 직무특성과 직무만족간의 유의한 관련성을 확인하였다(Dodd Ganster, 1996; 어금숙 외, 2004 재인용).

직무만족의 파급효과를 고려한다면, 직원의 직무만족을 높이는 것은 특히 조직의 인사정책의 수립에 있어서 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 조직구성원의 직무만족을 높이기 위해서는 직무 불만족의 원인이 무엇인지 알아내고 이를 개선하는 작업도 중요하다. 직무만족이 다양한 측면의 결합적 태도라고 보았을 때, 조직구성원이 과연 어떠한 부분과 요소에 대하여 불만족 하는가를 찾아내고자 하는 노력이 필요하다(이상진, 2007). 또한 조직의 문제가 무엇이고, 과연 어떤 부분에 더 많은 개선 노력을 기울여야 하는가에 대한 중요한 정보를 경영자에게 제공하므로 인해

실제로 직무만족을 더욱 증대시켜야 한다.

#### (4) 직무만족 영향 요인

##### (가) 보상

보상은 종업원들이 조직에 계속 정착하도록 유도될 수 있는 보상을 말하는 것으로서 조직성과에 영향을 미칠 수 있는 잠재력을 갖고 있으며, 종업원의 행동 결정에 중요한 역할을 하고 있다고 한다. 보상만족을 정의하면서 조직성과 관련해서 받게 되는 임금에 대해서 개인이 느끼게 되는 욕구의 만족정도 또는 종업원이 임금에 대해서 전반적으로 가지는 긍정적 느낌의 양이라고 한다(Miceli & Lane, 1991). 또한 안광영(2003)은 만족이라는 개념이 감정의 양이라고 할 때 감정은 태도를 구성하는 하나의 요소이므로 태도에 대해서 언급하고, 조직에서의 개인의 태도를 어떤 목적을 평가하는 것에 대한 개인의 성향으로서 인간·대상물, 그리고 관련 상황에 대해 특별한 영향을 끼친 경험을 통하여 형성된 마음의 상태로 정의하였다. 그리고 관련 상황에 대해 특별한 영향을 끼친 경험을 통하여 형성된 마음의 상태를 뜻하는 것으로 태도를 알 수 있다는 것은 종업원의 행동을 예측할 수 있다는 것을 의미한다고 한다.

Adams(1965)는 개인이 응당 받아야 한다고 믿는 것보다 적게 받게 될 때 불만족을 느끼고, 반면에 받아야만 한다고 생각하는 것보다 많이 받게 될 때 부담의식이나 불편함을 느끼는 경향이 있다고 하였다. 다시 말해서 공정성 이론에서 종업원들은 산출수준(임금수준)을 투입수준(자신의 작업가치)과 비교하여 산출과 투입이 불일치하면 불만족하게 된다는 것이라고 하였다. Lawler(1970) 등의 부조화 이론에서 이끌어낸 보상만족 모델이 그 이후 보상만족의 인과적 변수들로서 보상정책과 보상관리를 포함하도록 모형이 수정되었지만 기본적 전제는 지금까지 남아있다고 하고, Lawler(1970)등은 보상만족을 자신이 마땅히 받을 것이라고 생각하는 것과 실제적으로 받은 것과의 차이라고 보았다. 여기서 안광영(2003)은 이것이 보상만족의 구성 개념으로서 의미되는 것을 언급하는 것이라기 보다는 보상만족의 원인에 대해 지각하는 것으로 정의되기 때문에 이러한 정의는 문제가 있다고 했다. 왜냐하면 Lawler(1971)가 지적하는 것처럼 만족이라는 것은 그가 받은 것을 이해하는 것

과 그가 받을 것이라고 생각하는 것에서 결정되기 때문이라고 했다. 조직의 보상 결정기준과 개별보상 격차 등의 문제에 대한 조직 구성원들의 공정성 지각이 보상 만족의 중요한 요인이라고 주장하였다.

#### (나) 조직몰입

박상용(2003)은 조직몰입은 개인과 조직의 관계를 나타내는 말로써 주로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 위해 열심히 일하려는 의지. 그리고 조직의 구성원으로 남아있으려는 의지 등을 나타내는 개념으로 사용된다고 한다.

직무 만족과 조직 몰입과의 관계를 놓고 어느 변인이 다른 변인의 선행 결정 요인인지는 아직 분명하게 나타나지 않고 있지만 대체로 직무 만족이 조직 몰입에 영향을 준다고 볼 수 있다(Buchanan, 1974; Hrebiniak & Aluuto, 1972; Meyer et al., 1989; Price & Mueller, 1981).

직무만족의 요인들과 조직몰입은 동료의 지원, 상사와의 관계, 직무 매력도, 임금 만족도, 승진만족도 등이 조직원의 직무 만족을 하는데 있어서 구성요소로 작용하며 이러한 직무만족이 곧 구성원의 조직몰입에 영향을 줄 수 있다.

Becker(1960)가 몰입은 사람들이 기왕의 투자 때문에 큰 관심을 가지고 어떤 행위를 지속하려는 현상이라고 정의한 후 많은 학자들에 의해서 연구가 진행되고 있으나 아직까지 학자들 간에 개념 정의에 합의하지 못하고 있으며 보편화된 정의는 내려져 있지 않고 있는데 이는 조직몰입이 조직구성원의 심리상태를 이해하는 중요한 개념으로 부각되면서 다양한 분야에서 활발하게 연구가 진행됨으로써 나름대로 정의 하고 조직화된 개념이 난립하고 있기 때문이라고 말한다.

Meyer 등(1989)은 조직몰입을 두 가지 관점에서 정서적 몰입(심리적 일체감으로 인한 잔류 의지)과 체류형 몰입(다른 직장에 대한 대안이 없어서 몰입하는 형태)으로 구분하고, 전자의 경우에는 조직성과에 긍정적 영향을 미치지만, 후자의 경우는 신분유지를 필요한 만큼만의 노력을 기울이기 때문에 부정적 영향을 끼칠 수도 있다고 보았다. Mowday, Steers 와 Porter(1979)는 조직몰입의 구성요소로 조직과의 일체감, 관여도, 구성원으로 남고자 하는 바람 등을 보였고, O'Relly와 Chatman(1986)은 조직몰입의 구성요소로서 순종, 동일시, 내재화 등을 들고 있다.



조직몰입에 대한 이러한 다양한 논의들을 종합하여 조직몰입의 구성요소를 3가지 차원으로 유형화한 사람이 Allen과 Meyer(1990)이었다. 정서적 몰입, 체류형 몰입, 규범적 몰입 등이 그것이다.

① 정서적 몰입 : 스스로 원하기 때문에 몰입하는 것이고, 정서적 몰입을 갖는 종업원은 조직에 대한 심리적 애착을 가지며, 이러한 감정은 종업원 자신의 목표나 가치와의 동일시 또는 관여 등으로부터 얻어진다.

② 체류형 몰입 : 지금까지 해온 행동을 그만둠으로써 투자해온 것을 잃게 되거나 이직과 같은 다른 대안의 가능성이 보이지 않기 때문에 어쩔 수 없어 자기의 조직에 남게 되는 식의 몰입을 의미한다.

③ 규범적 몰입 : 조직에 대한 도덕적 의무감 때문에 조직으로부터 부여된 채임을 충실히 수행해야 한다는 내재적 가치관을 말한다(박상용, 2003 재인용).

#### (다) 이직의도

의사소통, 급여, 승진기회와 같은 요인들과 함께 윤리경영은 직무만족에 정의 영향을 미치며, 이에 따른 직무만족은 조직에 대한 근속의사에 정의 영향을 주게 된다(Price, 1981). 이직의도는 종업원이 조직구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도라고 할 수 있고, 이직행위의 선행변수이자 아울러 이직의 가장 강력한 예측지표이다, 그러므로 이직의도는 실제의 이직행위를 가장 잘 설명하는 변수이며 이직의도에 대한 연구가 활발한 이유는 경영관리에 있어서 예방적 역할을 할 수 있다는 점에 있다. 경영자들은 종업원의 이직의도에 영향을 미치는 변수에 변화를 꾀하여 조직상황에 대한 재평가를 종업원 스스로 할 수 있도록 한다면 유능한 종업원의 잔류가 가능하다는 점에 관심을 가진다. 이직의도에서 비롯된 이직은 자기 자시의 기능수준을 향상시키려는 의도 및 직무를 얻는 것에 대한 자신감, 직업 불안정, 조직 재직기간과 같은 것들과 관련이 있다. 이직은 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분한다. 그런데 일반적으로 조직관리에서 주목하는 것은 자발적 이직으로 유능한 인재의 이직 사유가 자발적 이직이라는 점에서 그렇다. 그래서 비자발적인 이직보다는 오히려 자발적인 이직이 평가되어야 한다는 것이 일반적으로 권고되고 있다(Campion, 1991).

## (라) 조직시민행동

안광영(2003)은 친사회적 조직행동(Prosocial Organizational Behavior : POB)은 조직시민 행동의 광의의 개념으로 이해되며, 조직구성원이 조직에서 역할을 수행하면서 상호작용 하는 개인, 집단 또는 조직의 번영(well-being)을 증진하기 위한 의도에서 행하는 행동으로 정의된다고 한다. 이는 규정내의 역할과 규정되지 않는 행동을 의미하고 규정내의 역할은 실제로 성과책임으로서 개인에게 할당된 친사회적 조직행동으로서, 예를 들면 조직의 선배로서 신입사원에 대하여 지도자로서의 역할을 수행하는 것을 말한다고 한다. 이에 반하여 규정되지 않은 역할의 행동은 조직시민행동과 유사한 개념으로 친사회적 조직행동이 조직시민행동의 광의의 개념으로 해석되는 이유는 조직시민행동을 포함하는 개념이기 때문이다.

Organ(1999)에 의하면 조직시민행동은 자유재량의 행동으로서 공식적 보상시스템에 의해 공식적 또는 직접적으로 인식되지 않으나, 조직의 유효성을 증진하는 조직 구성원의 역할의 행동으로 정의된다.

그리고 조직에 기능적으로 작용한다는 점에서, 조직에 대한 자발성은 조직시민행동과 유사한 개념이나, 보상에 의해 영향을 받는다는 점에 있어서 조직시민행동이 보상과 무관하다는 점에 있어서 구별된다. Organ(1999)은 조직시민행동이라는 용어를 최초로 사용한 이래 조직시민행동을 다섯 가지로 구분하였다.

첫째, 이타성(altruism)은 이타주의 행동으로, 조직 내 특정 타인의 관련 업무나 문제를 돕는 자발적인 행동을 의미한다. 이러한 이타주의 행동은 조직을 유지하는데 필요한 자원을 줄이고, 조직의 자원유입능력을 증가시킬 수 있는 구성원의 행동을 의미한다. 둘째, 양심성(conscientiousness)은 조직구성원이 자신의 역할행동을 최소한으로 요구되는 수준 이상으로 수행하는 행동을 의미한다. 이러한 양심적 행동은 조직구성원이 흔히 접하게 되는 갈등의 상황에서 발생한다. 양심적 행동은 행동대상이 사람이 아닐 수도 있다는 점에서 이타주의 행동과 다르다. 셋째, 정당성(sportsmanship)은 정당한 행동으로, 조직 내에서 발생하는 사소한 문제나 고충을 인내하는 행동을 의미한다. 조직구성원은 조직생활 중에서 뜻하지 않게 사소한 문제나 고충을 겪게 된다. 넷째, 예의성(courtesy)은 예의바른 행동으로, 어떤 결정이나 행동에 영향을 받는 구성원간의 정보 등을 공유하는 행동을 의미한다. 다섯째, 공익성(civic virtue)은 구성원의 조직 내 활동에 책임의식을 갖고 참여하는 것을

의미한다.

(마) 갈등

Robbins(1981)는 갈등이란 “A가 고위적으로 어떤 형태의 방해로 하여 B의 노력을 상쇄시키려는 것으로서, 그 결과가 B가 그의 목적을 달성하고 그의 이해를 증진시키는데 좌절당하게 되는 과정으로 정의를 한다.

좀더 구체적으로 갈등에 관한 정의를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 갈등은 둘 이상의 행동주체 당사자 사이에 일어나는 현상이다(오석호, 1993). 행동주체는 개인이나 집단일 수도 있고 조직일 수도 있다. 개인과 개인, 개인과 집단, 집단과 집단, 집단과 조직, 개인과 조직은 서로 갈등을 야기할 수 있다. 둘째, 갈등은 심리적 대립감과 대립적 행동을 내포하는 동태적 과정이다. 갈등관계는 서로 연관된 일련의 진행단계에 의하여 형성된다고 말할 수 있다(Pondy, 1967). 셋째, 갈등은 표면화되는 대립적 행동만을 지칭하는 것이 아니다. 그러나 당사자들이 지각하지 못하는 갈등상황의 갈등이라고 말할 수 없다. 넷째, 갈등의 진행과정에서 표면화되는 대립적 행동에는 싸움이나 파괴와 같은 폭력적 행동만 있는 것이 아니다. 대립적 행동의 양태는 가벼운 이견을 말하는 것과 같은 최저의 수준에서 상대방을 파멸시키는 극단적인 수준에 이르기까지 강약이 다른 여러가지 대립적 행동이 있을 수 있다(오석호, 1993). 다섯째, 갈등은 조직을 위해 유익한 것일 수도 있고 해로운 것일 수도 있다. 조직이 추구하는 바 목적이나 가치를 지원하는 것은 조직을 위해 순기능적이며 건설적인 갈등이다. 반면 조직이 추구하는 목적이나 가치를 해치는 것은 조직을 위해 역기능적이며 파괴적인 갈등이다.

Carlisle(1976)은 전통적인 갈등론과 그것이 해로울 수도 이로울 수도 있다는 중간적 성격을 띤 현대적인 환경적응론 이론으로 구분하여 이론을 전개하였다. 그는 갈등의 장점을 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 갈등은 변혁의 필수요건의 하나로 작용한다. 둘째, 갈등은 에너지와 활동을 일으킨다. 셋째, 갈등은 관심과 호기심 그리고 아이디어를 자극한다. 넷째, 대외적 갈등은 내적인 집단응집력을 형성케 한다. 다섯째, 갈등은 긴장을 줄일 수 있다.

그리고 갈등의 단점도 다음과 같이 제시했다.

첫째, 지나친 갈등은 불안감과 혼동을 초래케 한다. 둘째, 갈등은 활동의 흐름을 방

해하며 조직과정을 수정한다. 셋째, 지나친 갈등은 이성에 대한 신뢰를 줄이고 감정적 행동을 야기한다.

Robbins(2002)은 갈등의 기능을 상호작용주의적 견해의 주장을 통하여 나타내고 있다. 이 상호작용주의적 견해는 갈등이란 전적으로 좋은 것도 나쁜 것도 아니라는 생각이다. 조직목표의 달성을 지원하거나 업적향상에 도움이 되는 갈등은 순기능적이고, 수행을 방해하는 갈등은 역기능적이라고 주장한다(박전교, 2002 재인용).

#### (바) 기업문화

Sathe(1985)는 행위에 대한 문화의 영향이 일방적으로 이루어지는 것이 아니라 행동이 문화에 영향을 미치면, 동시에 문화는 사람이 무엇을 하며, 어떻게 의사소통하고, 느끼고, 생각하며, 그들 행동을 정당화시키는지에 대해 영향을 미친다는 견해를 주장하였다.

문화가 조직생활에 미치는 영향을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 조직구성원은 자신이 속해 있는 조직에 대한 고용계약과 자신에게 요구되는 조직의 기대, 그리고 정당한 행위를 위한 고무적인 기술 등이 필요하다. 둘째, 문화는 의사결정에 영향을 미친다. 그러므로 조직의 신념과 가치가 조직구성원에게 지속적인 선호성을 부여함으로써 조직과 구성원간에 불일치가 보다 감소된다. 셋째, 행동의 근거는 бюрократи, 족벌 등의 통제 메카니즘으로 구분된다(Ouch, 1980). 넷째, 조직과 매일의 생활에서 인간이 행하는 의사소통이 잘못되는 이유는 의사소통의 시작에서부터 최종 전달될 때까지 기술적인 이해 때문이다. 다섯째, 조직구성원이 조직을 동일시하게 될 때 조직에 몰입하게 되고 조직에 정서적인 애착을 경험하게 된다. 그리고 강한 문화는 개인이 다른 사람과 나눌 수 있는 복합적인 신념과 가치를 더욱 크게 할 것이다. 여섯째, 조직이 사회적으로 구성되어 있기 때문에 조직에 의해 이루어진 신념과 가치는 조직구성원간의 경험을 이해하는 데 영향을 미친다(Beger & Duckman, 1966). 일곱째, 문화는 조직구성원의 행동에 정당성을 제공한다. 이러한 정당화과정은 문화 그 목표를 변화시키는 중요한 의미를 제공한다.

경영자의 지원은 시간, 돈, 장비 등으로 다양하게 있지만, 훨씬 중요한 것으로 생산성이 가장 우선적인 것임을 숙지시켜야 할 것이다(강운호, 1994 재인용).

이렇듯 사람은 누구나 자신이 하는 일이 즐겁고, 그 일에서 만족을 느끼면서 일

하기를 원한다. 직무만족에 영향을 미치는 요인을 간단하면서도 기본적인 명제 “직무만족은 직무에 부수되는 보상에 대한 경험의 결과이다.”에서 출발하여 몇 가지 중요한 요인들이 있다(김민호, 2000).

그러나 아직까지 정확하게 어떤 요인이 직무만족에 결정적 영향을 미치는지 규명되지는 못했다. 이것은 직위가 과업, 책임, 상화작용, 인센티브, 보상 등으로 복잡하게 상호 관련되어 있어 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다. 선행된 연구자들이 주장하는 직무만족 결정요인을 살펴보면 다음과 같다(정용철, 2006).

<표 2-6> 직무만족 결정요인

학자	직무만족요인
Ginzberg	①경제적 보수와 명예 ②특별한 생활과 목표달성에서 얻는 기쁨의 본질적 만족 ③사회적, 환경적인 부수적인 관계
March & Simon	①자신의 이미지에 대한 직무의 적합성 ②직무관계에 예측능력 ③직무와 다른 역할과의 관계
Vroom	①감독 ②작업진단 ③직무내용 ④임금 ⑤승진의 기회 ⑥인정감
Herzberg	직무만족요인: ①성취감 ②인정 ③작업 ④책임 ⑤성장과 발전 직무불만족요인: ①감독 ②작업조건 ③대인관계 ④임금 ⑤지위
Myers	① 성취감 ②책임 ③성장 ④승진 ⑤작업의 즐거움 ⑥ 인정감
Friendland	①사회적·기술적 환경 ②본질적 작업측면 ③발전을 통한 인정
Wiese & Reticher	①재무적 유인 ②비재산적 유인 ③소극적 유인 ④인정 ⑤성취 ⑥작업 ⑦발전 ⑧책임-본질적 요소
Werniomont	①봉급 ②사회정책 ③기술적 적합성 ④대인관계 ⑤작업조건-비본질적 요소
Alderfer	①임금 ②부가급부 ③상사에 의한 존중 ④동료에 의한 존중 ⑤성장

Hackman	①기술의 다양성 ②과업의 주체성 ③과제의 중용성 ④피드백 ⑤자율성
Jurgenson	①발전(승진에 대한 기쁨) ②부가급부(휴가, 연금 등) ③회사(회사 일에 대한 자부심) ④동료 ⑤시간 ⑥임금 ⑦안전 ⑧감독 ⑨작업유형 ⑩작업조건
Locke	①작업 ②임금 ③승진 ④인정 ⑤부가급부 ⑥ 작업조건 ⑦감독 ⑧동료 ⑨회사의 관리

자료 : 우재현(1997), 교류분석 성격요인과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구

#### (5) 직무스트레스와 직무만족

직무스트레스에 관한 연구의 대부분은 직무만족과의 관련성에 초점을 맞추었다. 이러한 연구의 대부분은 역할 모호성과 역할 갈등이 스트레스에 미치는 상관관계 연구이다. 역할 모호성은 개인의 역할, 직무목표 및 직무에 관한 책임한계에 대한 명료성이 불분명할 때 나타난다. 역할갈등을 경험하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 보다 직무만족이 크고, 직무관련 긴장이 많고 자기 확신이 낮으며 우울경향이 높고, 작업동기 수준이 낮고, 이직하려는 의도가 강하다(서병선, 2006).

#### 다. 직무몰입

##### (1) 직무몰입의 개념

조직에서 인적자원관리의 중요성이 인식되어온 이래 조직구성원들이 자신의 업무에 대해서 얼마만큼의 적극적으로 일을 하느냐 하는 것이 조직의 담당자에게 매우 중요한 의미를 부여하게 되었고, 이를 설명하기 위한 개념으로 직무몰입을 들 수 있다.

또한 직무몰입의 연구는 직무몰입을 낳게 하는 조직의 초점을 맞추는 심리학자들과 한 개인이 직무에 관련된 규범과 가치를 수용하는 사회화 과정의 측면에 중점을 두는 사회학자들에 의하여 두 가지로 전개되어 왔다(서연숙, 2007).

직무몰입에 대한 정의는 근로자가 현재의 직무에 관여하는 정도에서부터, 현재의 직무환경 내의 특정한 과제의 실행에 관여하는 정도, 일이 자신의 인생에서 중요성을 차지하는 정도까지 다양하다(Brown & Leigh, 1996, 전유경, 2005 재인용). 직무몰입이라는 개념은 최근에 등장한 새로운 개념으로 그 정의에 대해서는 아직까지 명확히 정립되어 있지 않은 상태이고, 사회적 변화와 관점의 차이로 변화되어오고 있으며, 어느 것이 정답이라고 말하기는 어렵다. 그러나 비교적 받아들여지고 있는 정의로서는 직무몰입이란, 개인이 자신의 직무에 동화하여 이에 적극적으로 참여하며, 그의 성과수준이 자기가치 개념에 매우 중요하다고 지각하는 정도를 나타낸다는 것이다(김남희, 2007).

심리학자들은 직무몰입에 조직상의 제 조건을 관심을 두었으나, 사회학자들은 개인에게 작업관련 규범과 가치를 부여하고 사회과정 측면에 더욱 관심을 가지고 있다. 그러나 Kanungo(1982)는 이러한 직무몰입 개념이 지나치게 광범위하여 자기 존중(내적 동기 유발)이 그 구성 요소로서 포함되어 있다고 지적하면서, 직무몰입을 자기 직무와 심리적으로 동일시하려는 인지 또는 신념 상태라고 보았다. 또한 직무몰입의 개념에 관한 혼란과 모호성을 극복하기 위해 '직무몰입'과 '작업몰입'으로 구분하였다. 그에 의하면 초기 이론들은 개인의 업무 상황과 직무상황에서 나타내는 몰입의 차별적인 배경을 구분하지 못했다고 주장한다. 즉 전반적인 '업무(work)'에 대한 몰입과 현재 자신이 맡고 있는 구체적인 '직무(job)'가 혼동되면 안 된다는 것이다. 직무몰입은 직무가 자신의 욕구를 얼마나 충족시킬 수 있느냐에 따라 달라진다. 반면 직업몰입은 자신의 삶에서 일의 가치에 대한 규범적 신념으로서 자신의 과거 문화적 조건화와 사회화에 따라 달라진다고 한다(서연숙, 2007).

직무몰입은 현재의 직업이 자신의 생활에 있어서 중심적인 관심사항이 되고 자신의 직업에 적극적으로 참여하여 성과를 자아 개념과 일치하는 것으로 느낄 때 직업에 적극적으로 참여하여 성과를 자아 개념과 일치하는 것으로 느낄 때 직업에 몰입하게 된다고 할 수 있다(서연숙, 2007).

Allport(1947)는 직무몰입을 '종업원이 자기의 직무와 화합에서 명성·자존·자율·자애와 같은 욕구에 참여하는 정도'라고 정의하였다. 그리고 Vroom(1994)은 직무몰입은 '종업원이 자기의 업무성과가 그의 자아개념에 중심이 되는 특성과 일치된다고 인식하는 정도'를 정의하면서, '종업원이 자기의 직무에 심리적으로 얼마나

참여하는지의 정도로써 측정할 수 있다'고 하였다. 한편 직무몰입에 관한 연구에서 가장 많이 인용되고 있는 Lodahl과 Kejner(1965)는 직무몰입의 개념을 '개인이 그의 작업이나 일의 중요성과 심리적으로 일체감을 느끼는 정도'라는 정의와 '직무성과가 개인의 자존에 영향을 미치는 정도'라는 정의로 두 가지 아원으로 해석을 하고 있다(김남희, 2007).

그러나 직무몰입은 개인이 담당한 자신의 직무 그 자체에 대해 그 직무가 포함한 다양성, 의미성, 중요성, 자율성 등으로 인해 직무목표와 직무가치에 몰입하는 것에 제한된다(임성현, 2003).

## (2) 직무몰입에 관련된 선행연구 고찰

직무몰입의 결정요인에 관한 연구결과를 보면, Lodahl과 Kejner(1965)는 연령, 상사의 자질, 작업 자체의 만족, 개방적 의사소통, 승진을 직무몰입에 영향을 미치는 요인으로 보았고, 또한 이들은 직무몰입은 사회화 과정에서 초기에 습득할 수 있는 작업 지향적 가치관에 의해 쉽게 결정되는 것이 아니라고 주장하였다.

Lawler와 Hall(1970)은 직무의 중요성, 직무도전, 기술과 능력의 활용, 창의력, 질적인 직무압력 등이 직무몰입도와 관련이 있음을 밝혀내었다. Patchen(1970)은 TVA(테네시 계곡 개발 집단)의 90여개의 작업집단을 대상으로 한 연구를 통해 성취기회, 작업방법의 통제기능, 작업의 곤란성, 작업성과에 대한 피드백 등이 직무몰입도와 정(+의 상관관계를 가짐을 밝혔다. Patchen(1970)은 성취기회, 통제기능, 작업의 곤란도, 작업성과에 대한 피드백을 직무몰입의 요인으로 보았고, Lawler와 Hall(1970)은 직무의 중요성, 직무의 도전, 창의력, 질적인 직무압력, 기술과 능력의 활동을 요인으로 보았다.

직무몰입의 결과 직무몰입이 높은 구성원들은 그렇지 않은 구성원들보다 그들의 직무에 보다 만족을 나타내고 있다. 직무에 대한 몰입도가 높은 구성원들은 그들이 속한 조직에 행복해하거나 조직몰입이 증대하며 결론율이 감소한다(Rabinowitz, 1981; Kanungo, 1982). 따라서 관리자들은 구성원의 직무몰입이 향상될 수 있도록 구성원들에게 바람직한 직무특성을 고무시켜야 함을 의미한다.

## (가) 직무특성과 직무몰입과의 관계



근로자가 맡고 있는 직무의 양적, 질적 특성은 직무몰입에 직접적인 영향을 미친다는 것이 일반적인 정설이다. 수행중인 직무가 자신의 능력과 적성에 맞고 자기표현과 자아실현에 기여한다고 믿었을 그 개인은 자신이 맡고 있는 직무를 동일시할 것이며 심리적 애착도 가지게 될 것이다(김남희, 2007 재인용).

지난 수 십년 동안 직무설계 기법이 종업원의 태도와 행동에 영향을 미친다는 사실을 입증하기 위한 연구가 계속 진행되어 왔다. 직무특성의 변화를 시도함으로써 종업원의 직무몰입이나 직무만족을 향상시키고자 하는 시도인 직무특성 모델에서는 기술의 다양성, 직무의 중요성, 과업정체성, 피드백, 자율성과 같은 직무특성들을 강화시킴으로써 종업원들의 직무몰입을 향상시키고 나아가서 근로생활의 질을 증진시킬 수 있다는 것을 가정하고 있다.

여러 연구에서 이미 말했듯이 직무가 갖는 특성이 직무몰입에 직접적인 영향을 미칠 수 있다. 즉, 조직 구성원들은 자기가 수행하는 직무가 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등과 같은 특성이 있다고 느낄 때 자기의 직무에 대해 더욱 몰입하고 만족하게 된다는 것이다.

#### (나) 역할특성과 직무몰입과의 관계

Hrebniak와 Alutto(1972)는 역할스트레스요인(역할갈등, 역할모호성)이 직무몰입의 중요한 영향요인임을 지적하고 직무몰입에 대한 설명력이 인적요인보다는 역할스트레스 요인이 더 높다고 하였다.

서현주(2004)는 재직자의 직무스트레스와 직무만족, 직무몰입, 경력몰입과의 관계에서 직무스트레스는 직장인들의 개인차원에서의 불안감, 긴장감, 우울감, 집중력의 저하 등을 야기 시켜 개인의 생활의 질을 떨어뜨리며, 조직 차원에서는 직무만족, 직무몰입, 경력몰입에 직접적으로 관련되어 조직구성원의 직무만족도를 저하시키고, 직무몰입 및 경력몰입을 감소시킴을 알 수 있다. 또한 역할갈등 및 역할모호성과 경력발달로 인한 스트레스가 조직구성원들의 직무애착과 경력몰입을 저하시킨다고 하였다.

박수진, 최해진(2006)은 은행원의 역할갈등과 역할모호성이 직무성공에 미치는 영향에 대한 연구에서 역할갈등이 높을수록 은행종업원들은 직무몰입도가 낮아짐을 알 수 있으며, 역할갈등과 직무몰입과의 관계는 부(-)의 관계이며, 개인의 역할

갈등지각이 높을수록 직무몰입의 정도는 낮아질 것이라고 하였다.

김현철(1992)은 직무몰입이 핵심 직무차원, 역할갈등, 역할과다 등과 높은 상관관계를 나타내고 있다고 보고하였으며, 직무몰입은 대체로 안정적이기 때문에 조직구성원의 행동을 예측하는 데에는 더 유용하게 이용될 수 있다고 하였다. 일반적으로 전문직 종사자들은 조직몰입보다 직무몰입이 높은 것으로 나타난다고 하였다.

#### (다) 자기 효능감과 직무몰입과의 관계

많은 연구에서 보여주듯이 자기 효능감과 직무와 관련된 다양한 수행과의 관계성이 탐색되었는데, 그 중 Hall(1971)은 조직에서 개인이 심리적 성공을 느끼는 과정 이론을 개발하였다. Hall의 모형에서는 개인에게 도전적 직무를 제시하고 직무수행의 자율성을 부여하면 자발적 노력을 하게 되고, 적절한 지원과 피드백이 주어지면 개인은 심리적 성공감을 경험하게 된다. 심리적 성공이란 개인이 갖게 되는 자긍심이면서 개인적 성취감이며, 성취 자체, 그리고 내적인 평화와 행복감 같은 것들로서, 이러한 심리적 성공감은 순차적으로 자기 효능감, 직무몰입의 향상을 가져오며 이러한 관계는 순환 고리로 연결되어 있는 일련의 과정임을 제시하고 있다.

Gist, Schwoerer와 Rosen(1989)은 컴퓨터 직무에 있어 자기 효능감이 높은 관리자들이 자기 효능감이 낮은 관리자들보다 더 높은 성과를 나타냈다고 보고하였다.

학습자의 자기효능감, 즉 직무를 성공적으로 수행할 수 있는 기대 또는 자신감과 그들이 실제에서 수행하는 직무의 폭과 유형 간에는 유의미한 정(+)적 관계가 있음을 발견하였다(서연숙, 2007).

#### (라) 역량확대와 직무몰입

역량확대는 집단차원에서 생산성과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 개인에서의 역량확대는 자아 효과성이라고 볼 수 있으며, 이것은 조직차원에서 생산성과 연결되며, 조직유효성에서는 직무만족의 증가, 이직의도의 감소, 직무몰입의 증가로 나타난다.

#### 라. 업무성과

## (1) 업무성과의 개념

성과(performance)의 사전적 의미는 “일이 이루어진 결과”또는 “활동, 작업 등을 성취하는데 있어서의 행위 또는 태도”를 말한다. 즉 일반적으로 활동, 작업 등이 이루어짐으로써 생긴 행위, 결말의 상태 또는 영향이나 변화가 성과이다.

성과는 개인, 집단 그리고 기관에 각각 적용할 수 있을 뿐만 아니라 더 나아가서는 보다 일반적으로 사회적, 생물학적 그리고 기계적 체계에도 적용될 수 있는 개념으로서 특정의 기대, 목적 혹은 목표의 달성 정도를 의미하는 것을 말한다(조재훈, 2006 재인용).

성과의 정의는 학자마다 달리하고 있는데, “결과를 가져오는 행위이며 특별히 환경에 변화를 주는 행위”, “개인이나 집단의 활동, 성취도 혹은 달성도”, “개인적 과업의 성취도를 사정하고, 개인과 조직 모두에게 유익하게 하기 위하여 제반 가치 판단을 하기 위한 관찰 과정”그리고 “조직이 객관적으로 측정할 수 있는 결과를 표시하는 것이다”라고 학자마다 정의를 달리하고 있다.

업무성과에 대한 우리나라 학자들의 개념정의를 보면 이인재(1999)는 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여 준 노력의 결과로서 업무성과를 말하고 있고, 김태희(1997)는 목적과 관련된 개념이고 서비스의 결과나 영향과 관련된 개념이라고 하였다.

조희일(1991)은 업무성과는 “직무수행 또는 업무실적으로 표현되어질 수 있는데 개인, 집단, 조직효과성을 판단하는 기준으로서 관리자가 영향을 주려고 하는 결과적 목표”라 하였다. 또한 업무성과는 기관의 목적과 목표에 관한 효과성 또는 효율성 차원을 포함하는 개념이라고 하였다. 김재란(2007)은 업무성과란 조직구성원의 업무성과란 개인과 집단이 담당한 직무의 성취도 혹은 달성도라고 할 수 있으며, 조직의 목표나 과업을 달성하기 위해 보여준 노력의 과정이나 결과라 할 수 있다.

이상의 개념들에서 보면 기업에서 개인의 성과란 ‘조직의 기대 혹은 목표 달성을 위한 개인의 활동 및 성취 정도’라고 할 수 있다(조재훈, 2006).

업무성과는 조직구성원의 업무가 달성된 정도를 의미하는데, 생산성과 유사한 개념이라고 할 수 있다. 그러나 생산성은 주로 물리적인 측면의 소극적 의미를 갖는 반면에 업무성과는 조직구성원들이 갖는 전반적인 업무성취를 의미하는 폭넓은 개념이다. 다신 말해서 업무성과는 생산성을 포함하여 목표달성의 정도, 신축성, 적응

력 등 다양한 부분을 포함하고 있다(박수정, 2006 재인용).

개인성과를 기업상황에서는 직무성으로 구체화하여 사용하기도 한다. 직무성과의 개념을 살펴보면, 그 개념이 포괄적이고 혼란스럽기 때문에 한마디로 정의하기가 어렵다. 그러나 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행했는가 하는 것으로 실무자의 역할 수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념으로서, 집단의 능력이나 개인의 능력을 평가하여 실무자들의 직무를 판단하고 승진에 반영하기 위해 사용되는 개념이다(유병관, 1983; 이훈구, 1985; 이상역, 1983, 조재훈, 2006 재인용). 즉, 조직원의 직무성과는 생산성과 직결되고, 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로서 조직구성원의 성취라는 보다 포괄적인 뜻을 담고 있으며 조직에 영향력을 미치기를 바라는 조직구성원 행동을 포함한다.

지금까지 살펴보았듯이 직무성과의 개념은 연구자의 관점에 따라 다양하고 어느 한 가지로 정의하기가 어렵다. 그러나 기업은 종업원의 생산성을 높이고 능력 발휘와 사기양양을 위하여 종업원의 능력과 직무성과를 조직적으로 측정하지 않으면 안된다(조재훈, 2006 재인용). 어느 조직이든 구성원을 효율적으로 활용하기 위해서는 각 구성원이 그 조직내에서 어떠한 일을 어떻게 수행하고 있으며, 능력은 어느 정도인가를 객관적으로 정확하게 파악하는 것이 필요하다.

## (2) 업무성과 관련 선행연구 고찰

업무성과에 대한 연구를 살펴보면 Sziagy와 Wallace(1990)은 직무성과를 생산성, 효율성, 능률을 포함하는 과업성취도와 직무만족, 결근율, 이직율 등이 포함되는 종업원 반응의 두 가지 기준이 포함된다고 하였다.

Adams(1965)는 지각된 불공정성은 불만족이라는 불유쾌한 감정 상태를 낳게 하며, 불공정 해소의 행동으로 결근과 전직을 유발한다고 하였고, 이형재(2001)와 조국행(2001)은 업무성과를 조직유효성을 나타내는 지표의 하나로 간주하고 연구한 결과, 조직공정성에 대한 긍정적인 지각이 조직유효성에 정적인 영향을 미침을 보여주었다.

Allen과 Meyer(1990)는 정서적 몰입이 조직에 대한 감정적 애착으로부터 나오는 자발적 몰입인데 반해 지속적 몰입은 조직과의 관계에서 이익과 손실의 합리적

계산에 의해 나타나는 비자발적 몰입이기 때문에 정서적 몰입은 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 지속적 몰입은 종사자들이 자신의 신분을 유지하기 위해 요구되는 최소한의 노력만을 하기 때문에 성과에 부정적인 영향을 미침을 보여주었다.

또한 간호직의 업무성과에서 윤언자(1995)는 간호단위 직원간의 유대감의 업무성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인이라고 하였으나 김영임(2002)과 최순자(2003)의 연구에서는 수간사의 리더십 유형에 따라 간호업무성과에 영향을 미친다고 하였다. 그리고 박수정(2006)의 연구에서 업무성과는 조직구성원의 노력, 능력, 역할지각에 의해 결정된다. 이것은 능력이 탁월해도 노력정도가 낮으면 업무성과가 낮아지고, 노력정도가 높아도 능력이 떨어지며 업무성과도 낮아진다는 것을 의미한다. 물론 조직구성원이 자신의 역할을 어느 정도 지각하는가 하는 점도 업무성과에 많은 영향을 미친다. 높은 업무성과를 내기 위해서는 노력과 능력을 모두 높이는 것이 바람직하다. 그리고 단기적으로 업무성과를 향상시키기 위해서는 조직구성원의 능력을 높이는 것보다 노력정도를 높이는 것이 해결책이다.

업무성과는 조직에 대해 상당한 영향을 미치는데 먼저 조직이 달성하고자 하는 목적에 직접적인 관련을 갖는다. 그리고 조직구성원에 대해 보상을 제공하는 역할을 하며, 조직구성원의 업무만족도에 많은 기여를 한다(정명길, 2006).

한편, 조직 공정성과 직무만족에 대한 선행연구의 결과들은 조직에서 직무를 수행하는 종업원이 자신의 투입·산출의 비율과 준거집단이 되는 다른 사람의 투입·산출의 비율을 비교하며 자신의 비율이 더 크거나 작다고 지각할 때 불공정성이 존재하게 되고, 그 결과 심리적 불균형과 긴장, 불안감이 뒤따르며 이것은 결국 직무에 대한 불만족, 나아가서는 업무성과를 저해하는 요소로 작용함을 보여주고 있다.

Lind와 Tyler(1988)는 절차공정성에 대한 지각이 조직몰입, 충성도 등의 조직태도에 영향을 미친다고 하였고, 정범구(1993)는 분배공정성이 직무몰입, 일체감, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 반면에, 절차공정성은 동기부여, 직무만족, 조직몰입, 공헌의욕, 일체감, 이직의도 모두에 유의한 영향을 미친다고 하여 공정성에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입을 매개로 업무성과에 영향을 미침을 보여주었다. 정범구(1993)는 인사관리시스템에 대한 공정성 인식이 업무성과에 유의미한 영향을

미침을 보여주었다.

유윤선(2003)은 대구 경북과 부산 등의 사립대학 행정직원을 대상으로 한 '사립대학 행정조직의 업무성과 영향 요인에 관한 연구' 결과에서 대학 행정직원의 업무성과를 향상시키기 위해서는 직무에 몰입할 수 있는 여건조성이 가장 중요한 변수였으며 직무에 만족할 수 있고 자신의 적성에 적합한 직무를 수행하도록 하는 것이 무엇보다도 중요하다고 하였다. 대학의 구조적 근무조건 역시 중요한 요인으로 나타났는데 이를 위해서는 직원의 자율성 향상과 직무의 명확성, 승진과 고용의 안정성, 보상과 복리후생 등에 많은 관심이 필요하다고 하였다. 또한 상사 부하간의 적절한 갈등이 업무성과를 향상시킬 수 있는 요인으로 나타나 이를 위한 적절한 인센티브나 관리가 필요할 것으로 사료되며 직무에 몰입할 수 있게 하기 위해서는 직무만족을 향상시키는 것이 필요하며 심리적 안정감이 무엇보다도 중요한데 이를 위해서는 직원의 채용과정에서 보다 긍정적 심성을 가지고 있는 사람을 고용하는 것이 필요하다고 사료된다고 하였다.

업무성과를 측정하는 지표는 각 학자별로 매우 다양한데, 큰 주관적 지표와 객관적 지표로 분류할 수 있다. 주관적 지표는 조직 경영자의 개인적 판단에 의해 조직 구성원의 업무성과를 측정하는 방식이다. 객관적 지표는 업무성과 평가에 앞서 객관적인 평가지표를 만들어 업무성과 평가에 적용하는 방식이다. 그런데 주관적 평가와 객관적 평가가 매우 다른 평가방법임에도 불구하고 주관적 평가와 객관적 평가 간에 높은 상관성이 있다는 사실이 많은 연구들에서 입증된 바 있다. 또한 업무성과를 측정하는 데 있어 각 조직의 특성을 충분히 고려해야 하고 기본적으로 조직의 목표와 이를 달성하기 위한 조직의 중요한 수단을 업무성과에 반영해야 한다. 그리고 조직구성원의 업무성과를 측정할 때 조직의 유효성을 충분히 반영해야 하는데, 조직의 유효성은 조직의 운영목표를 의미하기 때문에 중요하다.

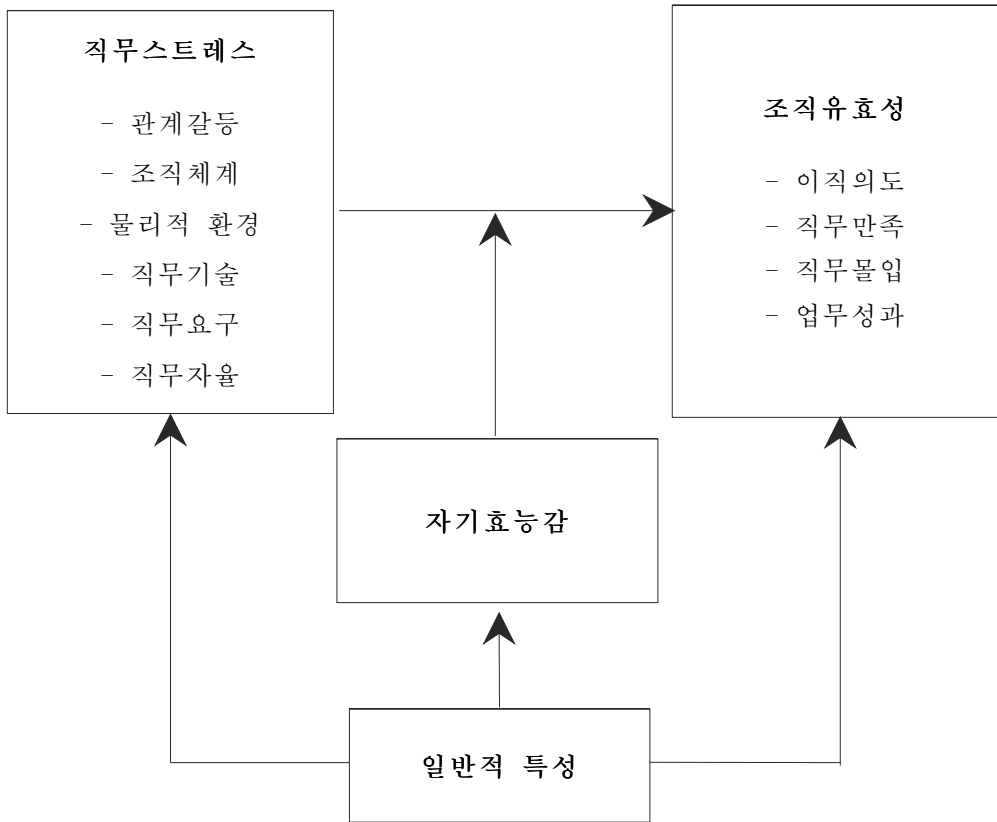
## 제 3장 연구설계

### 제 1절 연구모형 및 가설의 설정

#### 1. 연구모형의 설정

본 연구는 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 규명하고, 직무스트레스의 조직유효성에 대한 조절변수인 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 한다.

본 연구는 노인요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 조직유효성이 높을 것으로 보고 있다. 직무스트레스와 조직유효성 간에 조절변수인 자기효능감이 조직유효성을 강화하는 요인으로 작용할 것인가를 파악하고자 한다. 이러한 변수들 간의 관계를 검증하기 위하여 연구모형은 다음 <그림 3- 1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형



## 2. 연구가설의 설정

### 1) 직무 스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 대한 가설

조직 효율성, 조직의 유연성, 조직성원의 만족에 두면서 조직목표의 달성은 언제나 성과로 측정하기 때문에 조직의 유효성은 위 항목 중 가장 중심적인 위치를 차지한다. 그래서 본 연구에서는 노인요양 보호사의 직무스트레스가 조직의 유효성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**[가설 1] 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.**

- 1-1. 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 것이다
- 1-2. 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 직무스트레스가 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 직무스트레스가 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

### 2) 직무스트레스 요인간의 상호작용이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 가설

직무스트레스 요인은 관계갈등, 조직체계, 물리적 환경, 직무기술, 직무요구, 직무자율 등의 6가지 요인들의 상호작용에 따라 직무스트레스 정도는 다를 것이다. 그래서 직무스트레스 요인들간의 상호작용에 따라 조직유효성에 대한 관계가 더 높을 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**[가설 2] 직무스트레스 요인간의 상호작용이 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.**

- 2-1. 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

3) 직무스트레스의 조직유효성에 대한 자기효능감의 조절 효과에 대한 가설

자기효능감이란 자기 스스로에게 주어진 수준의 업무생산성에 대한 신뢰로 임무 수행능력에 관련된 주요변수로서 조직유효성과 밀접한 관계가 있다. 따라서 자기효능감이 높을수록 직무 스트레스의 조직유효성에 대한 조절효과가 높을 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**[가설 3] 노인요양보호사의 자기 효능감은 직무스트레스의 조직유효성에 대한 관계를 조절 할 것이다.**

- 3-1. 자기효능감은 직무스트레스의 이직의도에 대한 관계를 조절할 것이다.
- 3-2. 자기효능감은 직무스트레스의 직무만족에 대한 관계를 조절할 것이다.
- 3-3. 자기효능감은 직무스트레스의 직무몰입에 대한 관계를 조절할 것이다.
- 3-4. 자기효능감은 직무스트레스의 업무성과에 대한 관계를 조절할 것이다.

## 제 2절 변수의 조작화

노인요양보호사의 직무스트레스가 조직의 유효성에 미치는 영향을 파악하고, 자기효능감이 직무스트레스와 조직유효성의 관계를 조절하는 가를 규명하기 위하여 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지 내용은 일반적 특성 10문항, 직무스트레스 52문항, 이직의도 5문항, 직무만족 23문항, 직무몰입 6문항, 업무성과 22문항으로 총 123문항으로 구성되었다.

### 1. 직무스트레스 측정도구

위험적인 환경 특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응으로서 근로자들이 직무수행 방식과 급격하게 변화되는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제로 김매가, 구미옥(1984)의 63문항으로 된 도구를 본 연구목적에 맞게 수정보완하여 52문항으로 사용하였으며, 내용으로는 관계갈등 16개 항목, 조직체계 10개 항목, 물리적 환경 7개 항목, 직무기술 7개 항목, 직무요구 7개 항목, 직무자율 5개 항목, 총 52문항으로 이루어져 있으며, Likert 5점 척도로 아주 심하게 느낀다에 5점, 심하게 느낀다에 4점, 보통 느낀다에 3점, 약간 느낀다에 2점, 전혀 느끼지 않는다에 1점을 주었다. 평균 1점에서 5점의 범위를 갖으며, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .911$ 이었다.

### 2. 자기효능감 측정도구

자기효능감(self-efficacy)이란 자기가 무엇을 할 수 있느냐에 대한 자기 자신의 신념을 뜻하는 것으로 어떤 일을 수행하는 자신의 능력에 대한 자기 스스로의 평가를 말한다(Bandura, 2002). 자기효능감이 높을수록 직무에 대한 애착이 강하고 성취감이 높다는 것을 의미한다. Bandura(2002)가 개발한 자기효능감도구를 사용하였으며, 총 16문항으로 Likert 5점 척도로 매우 그렇다에 5점, 그저 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점을 주었다. 평균 1점에

서 5점의 범위를 갖으며, 점수가 높을수록 업무 성과가 높음을 의미한다. 고기원(2007)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .728$ 이었으며, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .841$ 이었다.

### 3. 조직유효성 측정도구

조직유효성을 측정하기 위하여 본 연구에서 이용된 도구는 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과를 측정하였으며, 각 내용은 다음과 같다.

#### 가. 이직의도 측정도구

Mobley(1982)의 이직의도 도구는 5문항으로 이루어져 있으며, Likert 5점 척도로 되어있으며, 매우 그렇다에 5점, 그저 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점을 주었다. 평균 1점에서 5점의 범위를 갖고 있으며, 점수가 높을수록 직무몰입이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .912$ 이었다.

#### 나. 직무만족도 측정도구

직무만족도 측정도구는 김혜숙(2003)이 사용한 도구로 직무만족 또한 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하는 직무에 대한 태도로써 직무만족 요인은 내적보상 4개 항목, 업무의 구조화 6개 항목, 작업환경 4개 항목, 업무만족 3개 항목, 행정의 효율성 3개 항목, 행정의 효율성 3개 항목, 총 23문항으로 이루어져 있으며, Likert 5점 척도로 매우 그렇다에 5점, 그저 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점을 주었다. 평균 1점에서 5점의 범위를 갖으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .920$ 이었다.

## 다. 직무몰입 측정도구

직무몰입이란 Lorence와 Motiner(1985)가 개발한 것을 이선영(2002)사용한 것으로 6문항으로 이루어져 있으며, Likert 5점 척도로 되어있으며, 매우 그렇다에 5점, 그저 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점을 주었다. 평균 1점에서 5점의 범위를 갖고 있으며, 점수가 높을수록 직무몰입이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .798$ 이었다.

## 라. 업무성과 측정도구

노인요양보호사의 업무성과를 측정할 수 있는 도구로 일반적인 업무, 대인관계 업무, 독자적 업무, 조직구성원으로서의 업무, 수행과정 적용분야 등 5부분의 영역으로 측정한 업무성과를 Kron(1981)이 제시한 과정적 업무평가를 근거로 박성애(1988)가 개발한 도구로 전문가 2인, 10년 이상 경력을 가진 전문가들 2인 이상이 내용의 타당도를 자문 받아 사용한 것을 노인요양보호사에 맞는 어휘로 수정보완하여 사용할 것이다. 총 22문항으로 Likert 5점 척도로 매우 그렇다에 5점, 그저 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점을 주었다. 평균은 1점에서 5점까지 범위를 갖으며, 점수가 높을수록 업무 성과가 높음을 의미한다. 배경옥(2007)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .949$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .957$ 이었다.

## 제 3절 조사방법 및 절차

### 1. 조사방법

본 연구는 독립변수인 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 규명하고, 직무스트레스와 조직유효성간에 관계에 있어서 자기효능감의 조절효과를 규명하고자 2008년 10월 16일부터 10월 26일까지 이루어졌으며 대상자는 노인장기 요양기관으

로 선정된 전국 8개 시, 군, 구, 중 G광역시와 J도 15개 기관에 조사하였다. 총 설문지는 250매를 배포하여, 이중 응답을 완전히 하지 않았거나 중복응답, 또는 불성실 응답 중심화 경향이 두드러진 응답지 등을 제외하였다. 따라서 실제 분석에 사용된 설문지는 총 202부가 유용한 자료로서 사용되었다.

## 2. 연구승인 절차 및 연구보조원 훈련

본 연구자 운영하는 기관에서는 승인절차 없이 진행할 수 있었으며, 타 기관을 조사할 경우에는 해당 기관으로부터 기관장의 승인을 얻기 위해 G광역시와 J도 15개 기관에 본 연구자와 연구보조원 2인이 직접 방문하여 연구목적과 설문진행 절차에 대해서 설명한 뒤 시설 책임자에게 허락과 협조를 받았다. 연구 대상자에게 사전 동의를 얻기 위하여 연구 목적 및 방법을 설명한 후 설문 참여에 대해 허락을 받아서 실시하였다.

연구보조원 훈련은 하루에 2시간씩 3일간 본 연구자 운영하는 복지관에서 설명과 토의를 거쳐 설문 임하게 하였다. 본 연구에서는 연구보조원인 사회복지사 2명에게 설문 진행과정에 대해서 설명한 후 본 연구자와 함께 그 기관을 방문하여 설문을 진행하는 동안 대상자들을 도와주도록 지도하였다.

## 제 4절 자료분석

수집된 자료는 SPSS Win 12.0을 이용하여 일반적 특성은 빈도분석을 하였으며, 도구의 신뢰성을 파악하기 위하여 신뢰성 분석(reliability test)을 실시하였다. 그리고 도구의 타당성을 검증하기 위해서 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

가설검증을 위해 단순회귀분석을 실시하였고, 각 변수들 간의 상호작용효과를 파악하고, 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 하였고, 변수간 상관성을 확인하기 위해 상관관계분석(correlation analysis) 등을 실시하였다.

## 제 4장 조사 결과

### 제 1 절 일반적 특성분석

#### 1. 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 <표 4-1>과 같다. 연령은 40대가 86명(42.6%)으로 가장 많았고, 50대가 61명(30.2%), 30대가 37명(18.3%), 60대 이상이 13명(6.4%), 20대가 5명(2.5%) 순이었으며, 교육수준은 중·고등학교 졸업이 131명(64.9%)으로 과반수 이상 이었고, 대학졸업이 47명(23.3%), 초등학교 졸업이 21명(10.4%), 대학원 이상이 3명(1.5%) 순이었다. 직위는 1급이 151명(74.8%)으로 가장 많았고, 기타가 40명(19.8), 2급이 11명(5.4%)순이었고, 결혼상태는 기혼이 170명(84.2%) 대부분을 차지하고 있었으며 미혼이 13명(6.4%), 기타가 19명(9.4%)으로 조사됐다. 경력을 살펴보면 6개월 이상~1년 미만인 63명(31.2%)으로 가장 많았고 6개월 미만인 52명(25.7%), 1년 이상~1년 6개월 미만인 35명(17.3%), 2년 이상이 34명(16.8%), 1년 6개월~2년 미만인 18명(8.9%) 순이었다.

주된 근무역할을 살펴보면 재가가 153명(75.7%)으로 대부분을 차지하였고, 기타가 20명(9.9%), 혼합형이 19명(9.4%), 기관방문이 10명(5.0%) 순이었으며, 종교는 기독교가 96명(47.5%), 천주교가 43명(21.3%), 불교가 38명(18.8%), 기타가 6명(3.0%), 없는 경우도 19명(9.4%)으로 조사됐다. 근무양상은 시급이 97명(48.0%)로 가장 많았고, 주간근무가 76명(37.6%), 교대근무가 22명(10.9%), 기타가 7명(3.5%) 순이었으며, 근무외 활동은 자기계발 활동이 74명 (36.6%), 봉사활동이 68명(33.7%), 투잡이 16명(7.9%), 기타가 44명(21.8%) 순이었다. 마지막으로 리더유형은 민주형이 67명(33.2%), 전체형이 55명(27.2%), 비전 제시형이 43명(21.3%), 방임형이 37명(18.3%)으로 나타났다.

<표 4-1> 대상자의 일반적 특성-1

(N = 202)

특성	구분	N	%
연령	20대	5	2.5
	30대	37	18.3
	40대	86	42.6
	50대	61	30.2
	60대 이상	13	6.4
교육수준	초등졸업	21	10.4
	중고등 졸업	131	64.9
	대학 졸업	47	23.3
	대학원 이상	3	1.5
직위	1급	151	74.8
	2급	11	5.4
	기타	40	19.8
결혼상태	미혼	13	6.4
	기혼	170	84.2
	기타	19	9.4
노인시설관련 경력	6개월 미만	52	25.7
	6개월 이상-1년 미만	63	31.2
	1년 이상-1년 6개월	35	17.3
	1년 6개월-2년 미만	18	8.9
	2년 이상	34	16.8



<표 4-1> 대상자의 일반적 특성-2

(N = 202)

특성	구분	N	%
주된 근무역할	재가	153	75.7
	기관방문	10	5.0
	혼합형	19	9.4
	기타	20	9.9
종교	기독교	96	47.5
	천주교	43	21.3
	불교	38	18.8
	기타	6	3.0
	없음	19	9.4
근무양상	주간근무	76	37.6
	교대근무	22	10.9
	시급	97	48.0
	기타	7	3.5
근무외 활동	자기계발 활동	74	36.6
	봉사활동	68	33.7
	투잡	16	7.9
	기타	44	21.8
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	55	27.2
	방임형: 자유롭게	37	18.3
	민주형	67	33.2
	비전 제시형	43	21.3

## 2. 신뢰도 분석 및 타당성 검증

### 1) 신뢰도 분석

본 연구의 도구의 신뢰도를 분석하였으며 그 결과를 살펴보면 <표 4-2>와 같다. 각 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 다음과 같다. 직무스트레스 관계갈등 .962, 조직체계 .936, 물리적 환경 .878, 직무기술 .893, 직무요구 .834, 직무자율 .897이고, 총 스트레스는 .911이었으며, 자기효능 .841, 이직의도 .912였다. 직무만족 내적보상 .875, 업무의 구조화 .835, 작업환경 .804, 업무만족 .769, 행정의 효율성 .725, 행정의 효율성 .578이고, 총 직무만족은 .920이었으며, 직무몰입 .798, 업무성과 .957로 0.6보다 높게 나타나 각 연구변수를 구성하는 항목들 간에 내재적 일관성이 높음을 알 수 있다.

<표 4-2> 변수들의 신뢰도

변수명	요인	항목수	Cronbach's $\alpha$ 계수	
스트레스	관계갈등	16	.962	.911
	조직체계	10	.936	
	물리적 환경	7	.878	
	직무기술	7	.893	
	직무요구	7	.834	
	직무자율	5	.897	
자기효능	자기효능	16	.841	
이직의도	이직의도	5	.912	
직무만족	내적보상	4	.875	.920
	업무의 구조화	6	.835	
	작업환경	4	.804	
	업무만족	3	.769	
	행정의 효율성	3	.725	
	행정의 효율성	3	.600	
직무몰입	직무몰입	6	.798	
업무성과	업무성과	22	.957	

2) 타당성 검증

본 연구에서는 타당성을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하여 <표 4-3>에 제시하였고 요인분석 결과 직무스트레스에 대해서는 관계갈등 16개 문항, 조직체계 10개 문항, 물리적 환경 7개 문항, 직무기술 7개 문항, 직무요구 7

개 문항, 직무자율 5개 문항이었다.

이러한 문항들에 대한 타당성 분석결과 고유값(eigenvalue)이 모두 4.0~8.0으로 나타나 노인요양보호사의 직무스트레스에 대한 유형이 타당하게 묶여 있음을 알 수 있다. 한편 이들 문항에 따른 설명력 또한 63.95%를 나타내고 있어 본 연구의 가설을 분석하는데 있어 좋은 자료로 판단된다.

직무만족 요인은 <표 4-4>와 같으며, 내적보상 4개 문항, 업무의 구조화 6개 문항, 작업환경 4개 문항, 업무만족 3개 문항, 행정의 효율성 3개 문항, 행정의 효율성 3개 문항이었다. 업무성과 요인은 <표 4-5>와 같으며, 22개 문항으로, 본 연구를 위하여 설계한 모형에 적합한 문항을 사용하였다. 그 결과는 아래와 같이 나타났다. 타당성 분석결과 고유값(eigenvalue)이 모두 1.0~3.0으로 나타나 노인요양보호사의 직무만족에 대한 유형이 타당하게 묶여 있음을 알 수 있다. 한편 이들 문항에 따른 설명력 또한 68.77%를 나타내고 있어 본 연구의 가설을 분석하는데 있어 좋은 자료로 판단된다.

업무성과 요인은 <표 4-5>와 같으며, 1개 요인으로 22개 문항으로, 본 연구를 위하여 설계한 모형에 적합한 문항을 사용하였다. 그 결과는 아래와 같이 나타났다. 타당성 분석결과 고유값(eigenvalue)이 모두 11.0으로 나타나 노인요양보호사의 업무성과에 대한 유형이 타당하게 묶여 있음을 알 수 있다. 한편 이들 문항에 따른 설명력 또한 53.27%를 나타내고 있어 본 연구의 가설을 분석하는데 있어 좋은 자료로 판단된다.

<표 4-3> 직무스트레스에 관한 요인분석 결과

문항	요인					
	관계 갈등	조직 체계	물리 적 환경	직무 기술	직무 요구	직무 자율
노인과의 관계가 좋지 않을 때	.565	.439	.101	.406	-.032	.269
보호자와의 관계가 좋지 않을 때	.553	.402	.156	.343	-.040	.338
보호자로 인해 노인요양 보호사업무가 방해가 될 때	.607	.259	.319	.234	.037	.205
시설이나 노인숙소가 비좁아 노인요양 보호사업무 수행이 어려울 때	.415	.208	.546	.146	-.014	.211
지식, 기술면에서 상사를 신뢰할 수 없을 때	.547	.447	.408	.163	.171	.066
업무 수행에 필요한 물품이 부족할 때	.423	.420	.405	.151	.165	.254
상사가 자신의 업무 및 책임을 전가 시킬 때	.595	.549	.281	.162	.033	.121
노인 에게 적절하지 않다고 생각되는 상사의 지시가 수행될 때	.655	.384	.274	.242	.119	.139
노인요양 보호사 행정업무(의뢰절차 등)를 잘 모를 때	.539	.400	.301	.390	.171	.110
노인이 고통스러워 하는 것을 볼 때	.718	.143	.028	.256	.100	.234
노인 에게 고통을 주는 처치가 행해지는 것을 볼 때	.835	.112	.100	.125	.161	.122
인력부족으로 충분한 돌봄 행위를 하지 못할 때	.725	.180	.313	.155	.150	.207
충분히 노력했다고 생각했는데 노인의 상태가 호전 되지 않을 때	.727	.222	.141	.205	.161	.102
선배 노인요양 보호사사의 시설관리가 마음에 들지 않을 때	.432	.290	.430	.398	.037	.147
근무 일정이 불공평할 때	.450	.378	.406	.337	.105	.110
노인이나 보호자로부터 인정받지 못할 때	.461	.399	.323	.256	.010	.215
상관의 지시가 자주 바꾸거나 추가 지시를 수시로 낼 때	.197	.554	.075	.209	.414	.046
동료간의 진급 순서가 다를 때	.278	.598	.371	.246	-.134	.244
승진의 기회가 적은 것	.227	.681	.319	.161	-.113	.346
학력에 따라 대우가 다를 때	.290	.640	.282	.256	-.078	.231
시설내에서 요양 보호가 적절한 대우를 받지 못할 때	.296	.635	.196	.322	.127	.171
보수가 타 직종보다 적다고 느낄 때	.510	.573	.176	.075	.030	.170

하는 일에 비해 보수가 적다고 느낄 때	.479	.588	.127	.172	.086	.228
부하직원(노인요양 보호사 보조요원)이 노인요양 보호사의 지시에 따르지 않을 때	.306	.528	.422	.326	.142	.095
부하직원과 관계가 좋지 않을 때 (노인요양 보호사 보조원과의 관계가 좋지 않을 때)	.338	.448	.446	.284	.168	.137
근무 중 물품 파손 및 분실의 책임을 지어야 할 때	.383	.534	.281	.243	-.007	.170
선배 노인요양 보호사와 그 다음 노인요양 보호사와 관계가 좋지 않을 때	.393	.444	.449	.305	.082	.173
시설내 소음이 심할 때	.172	.225	.810	.099	.143	-.021
불필요한 사람들(외관원 등)의 방문이 잦을 때(시설이나 노인숙소에 너무 많은 인원이 드나들 때)	.116	.164	.813	.043	.052	.025
타 시설(내 담당이 아닌)로 임시 근무하러 갈 때	.173	.167	.692	-.050	.135	.030
동료 노인요양 보호사사와 노인요양 보호사, 기관생활에 대한 경험과 느낌을 함께 나눌 기회가 부족할 때	.102	.048	.720	.184	.084	.271
잘 알지 못하는 새로운 업무를 임하게 될 때	.275	.199	.525	.255	.178	.224
야간 근무를 할 때	.139	.107	.417	.203	.364	.243
노인이 노인요양 보호사 행위에 협조하지 않을 때	.166	.295	-.022	.465	.340	.245
노인의 불봄에 수기(기술)가 부족할 때	.193	.330	.050	.701	.274	.138
노인요양 보호사 수행시 사용되는 기구조작을 잘 모를 때	.139	.012	.431	.733	.131	-.010
노인 개개인의 상태 파악이 부족할 때	.207	.141	.172	.751	.092	.224
적절한 노인요양 보호사 기록을 하지 못할 때	.222	.257	.109	.672	.191	.168
노인요양 보호사 업무 수행시 실수를 발견했을 때	.422	.173	.017	.670	.108	.155
상사가 없는 상황에서 노인 상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야 할 때	.439	.295	.096	.468	.169	.120
신규 노인이 많을 때	-.091	-.017	.217	.203	.592	-.102
근무 중 중환자가 있을 때	.117	-.031	.082	.073	.771	.114
노인요양 보호사 인력의 결원상태에서 일해야 할 때	.141	.468	.069	.217	.584	.151
한정된 시간에 많은 업무를 해야 할 때	.306	.230	-.015	.169	.604	.329
근무중 임종환자를 대할 때	.029	-.216	.093	.073	.821	.118
동시 근무 노인요양 보호사의 게으름, 능력부족, 사적인 일로 자신의 업무량이 많아 질 때	.130	.277	.180	.401	.509	.195
노인요양 보호사에 대한 지식(질병, 치료, 검사 등)	.282	.104	.185	.042	.442	.417

이 부족할 때						
보호자가 노인요양 보호사의 지시 및 충고를 따르지 않을 때	.301	.353	.143	.297	.286	.572
동료나 타직종과의 관계가 비협조적, 비합리적일 때	.318	.135	.178	.277	.166	.644
자신의 역할이 애매할 때	.183	.136	.170	.220	.085	.763
노인요양 보호사업무 외에 잡다한 일까지(전화받는 일, 보호자관리 등) 책임져야 할 때	.153	.395	.094	.044	.401	.651
노인 자신의 문제가 복잡하여 노인요양 보호사로서 해결에 한계를 느낄 때	.398	.389	.186	.100	.255	.568
Eigenvalue	8.635	7.336	6.186	5.951	4.259	4.082
Cumulative	15.149	28.020	38.872	49.312	56.783	63.945

<표 4-4> 직무만족 요인에 대한 요인분석 결과

문항	내적 보상	업무의 구조화	작업 환경	업무 만족	행정의 효율성	행정의 효율성
현재 나의 보수는 만족스럽다	.850	.095	.087	.109	.126	.099
우리기관의 보수규정은 적정하고 합리적이다	.872	.081	.108	.128	.092	.113
보수책정은 공정하다	.779	.197	.074	.252	.071	.147
내가 일하는 부서에서는 상급자와 하급자간에 협동 작업이 잘 이루어진다	.560	.312	.459	.054	.269	-.011
나는 다른 직장으로 옮기면 더 좋은 보수를 받더라도 이 기관의 근무조건 때문에 옮기지 않겠다.	.473	.517	.100	.418	.181	.033
업무를 효율적으로 할 수 있도록 행정이 체계화되어 있다	.018	.584	.189	.255	.243	.359
나의 직업은 승진의 기회가 많다	.138	.655	.067	-.117	.008	.369
우리 기관은 노인요양 보호사 직종 뿐만 아니라 전체 직원의 후생복지에 많은 배려를 하고 있다	.439	.461	.371	.208	.027	.193
나의 업무상 결정을 내리는 재량권이 나에게 주는 많다	.194	.762	.122	.083	.041	.047
지시사항이 일치하여 업무에 혼돈이 없다	.193	.627	.403	.225	.111	-.100
우리 기관은 노인의 요구사항이 기관중심의 사업보다 우선적이다	-.157	.033	.718	.232	.151	.239
때때로 전문적 판단과 반대되는 업무를 하도록 지시받지 않는다	-.010	.346	.563	.283	.165	.007
내가 일하는 부서의 동료들은 가족같이 지낸다	.407	.186	.746	.001	.128	.052
내가 일하는 부서는 다른 직종의 직원들과 협동이 잘 이루어진다	.360	.165	.785	.085	.180	.047



나의 업무는 의심할 여지없이 중요하다	.107	-.058	.257	.746	.022	.164
나의 업무를 통하여 지적인 자극과 만족을 얻는다	.297	.336	.060	.723	.106	.109
현재 내게 맡겨진 업무에 만족한다	.366	.269	.134	.611	.329	.083
노인들에게 양질의 돌봄 제공에 시간이 충분하다	.397	.254	.103	.133	.591	-.190
나의 업무량은 적당하다	.177	.025	.118	.160	.849	.134
업무수행시 발생하는 문제에 대해 동료들이나 다른 전문직종과 의논할 시간과 기회가 있다	-.004	.061	.337	.019	.756	.233
나는 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다	.405	.266	.023	.079	.028	.651
나는 상급자와 업무의 문제점과 시행에 대해 논의한다	.078	.254	.069	.114	.114	.739
노인요양보호사 부서의 행정 때문에 환자들에게 서비스를 하는데 장애가 될 때가 없다	.020	-.229	.241	.267	.126	.435
Eigenvalue	16.646	29.697	42.285	51.746	60.868	68.769
Cumulative	3.828	3.002	2.895	2.176	2.098	1.817

<표 4-5> 업무 성과평가 요인에 대한 요인분석 결과

문항	업무성과
노인요양 보호사의 평가를 정확히 한다	.553
정확한 노인요양 보호사 역할을 진단한다	.573
수시로 노인요양 보호사계획을 점검, 보완한다	.549
노인요양 보호사로서 계획대로 노인의 문제를 해결한다	.570
노인요양 보호사의 수행 결과를 우리팀과 함께 평가하고 새로운 계획에 반영한다	.621
노인들에게 관심과 수용적인 태도를 보인다	.640
노인 및 보호자에게 돌봄과 노인요양 보호사에 필요한 내용을 교육한다	.657
노인요양보호사 실습생에게 열의를 갖고 교육한다	.679
후배 노인요양 보호사 실습생을 지도하며 교육한다	.708
돌봄의 안전을 위해 정확한 절차를 준수한다	.722
돌봄계획과 절차를 확실히 알고 있다	.748
노인의 상태를 구두 및 서면으로 정확히 보고하고 기록한다	.786
위임된 돌봄에 대한 지시를 정확히 수행한다	.732
동료 노인요양 보호사의 업무와 기관업무에 협조한다	.750
노인시설 및 노인숙소의 규칙을 준수한다	.753
노인가정내 물품의 소재 및 순환과정을 정확히 파악하고 보고한다	.756
기관이나, 노인의 숙소의 시설과 기구를 정확히 관리한다	.758
노인요양 보호사로서 타인에게 신뢰감을 준다	.808
환자나 보호자의 호소를 경청하고 관심을 보인다	.813
환자나 보호자에게 필요할 때 곧바로 설명을 하고 위안을 준다	.800
동료노인요양 보호사사의 의견을 경청하며 필요하면 받아들인다	.778
다른 직원들과 상호 신뢰와 존경의 분위기를 조성하려고 노력한다	.768
Eigenvalue	11.72
Cumulative	53.26

### 3. 제 변수의 상관관계 분석

각 연구 변수별 척도에 대한 직무스트레스, 자기효능감, 조직유효성으로 이직의도, 직무만족, 직무몰입과 업무성과의 관계는 유의하였으며, 상관분석을 실시한 결과는 <표 4-6>과 같다.

직무스트레스가 높을수록 이직의도( $r = .405, p = .000$ )는 높았고, 직무만족( $r = -.392, p = .000$ )과 업무성과( $r = -.148, p = .035$ )는 낮았으며, 자기효능감이 높을수록 직무만족( $r = .210, p = .003$ ), 직무몰입( $r = .345, p = .000$ )과 업무성과( $r = .287, p = .000$ )는 높게 나타났다. 또한 이직의도가 높을수록 직무만족( $r = -.550, p = .000$ ), 직무몰입( $r = -.367, p = .000$ )과 업무성과( $r = -.355, p = .000$ )는 낮았다. 직무만족이 높을수록 직무몰입( $r = .505, p = .000$ )과 업무성과( $r = .457, p = .000$ )는 높았으며, 직무몰입 정도가 높을수록 업무성과가 높게 나타났다( $r = .454, p = .000$ ).

노인요양보호사들의 직무스트레스는 조직유효성 즉 이직의도와는 상관관계가 있고, 직무만족, 직무몰입과 업무성과에 역상관관계가 있으며, 자기효능과도 역상관성이 있는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스가 높으면 조직유효성이 떨어지고, 자기효능감도 떨어짐을 알 수 있다.

<표 4-6> 연구변수별 상관관계 분석 결과

	직무 스트레스	자기 효능감	이 직 의 도	직 무 만 족	직 무 몰 입	업무성 과
직무 스트레스	1					
	202					
자기 효능감	.038	1				
	.592					
이 직 의 도	.405**	-.137	1			
	.000	.053				
직 무 만 족	-.392**	.210**	-.550**	1		
	.000	.003	.000			
직 무 몰 입	-.108	.345**	-.367**	.505**	1	
	.127	.000	.000	.000		
업 무 성 과	-.148*	.287**	-.355**	.457**	.454**	
	.035	.000	.000	.000	.000	
	202	202	202	202	202	202

## 제 2절 일반적 특성에 따른 변수 차이

### 1. 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석하기 위하여 ANOVA로 분석한 결과 연령, 노인기관관련 경력, 근무 외 하고 있는 활동, 상관의 리더유형에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 결과는 <표 4-7>과 같다.

연령에서는 30대가 20대와 40대 이상보다 직무스트레스가 높았고( $F = 5.427, p = .000$ ), 노인시설관련 경력에서는 6개월 이상-1년 미만이 6개월 미만이나 1년 6개월 이상보다 높았다( $F = 3.522, p = .008$ ). 근무 외 하고 있는 활동에서는 자기계발 활동을 하는 군이 봉사활동이나 투잡을 하고 있는 군보다 높았고( $F = 6.560, p = .000$ ), 상관의 리더유형은 전제형이 방임형, 민주형, 비전 제시형 보다 직무스트레스가 높았다( $F = 5.741, p = .001$ ).

이러한 결과는 20대나 40대 이상보다 30대가 스트레스가 많은 것은 가족주기로 볼 때 가정에서 요구하는 업무량이 많은 것이 과중되어서 영향을 받을 수 있다고 사료되며, 근무경력이 6개월 이상-1년 미만이 6개월 미만이나 1년 6개월 이상보다 스트레스가 많은 것은 다른 자원봉사자들의 경우의 스트레스 지각시기와 마찬가지로 처음보다는 시간이 더 지난 다음에 스트레스 지각이 더 다가와지는 것으로 여겨진다.

<표 4-7> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 -1

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	p
연령	20대	3.14±.23	5.427	.000
	30대	3.58±.66		
	40대	3.21±.61		
	50대	3.04±.59		
	60대 이상	2.96±.41		
교육수준	초등졸업	2.97±.48	2.572	.055
	중고등 졸업	3.20±.63		
	대학 졸업	3.32±.61		
	대학원 이상	3.82±.72		
직위	1급	3.25±.56	1.457	.235
	2급	3.18±.74		
	기타	3.06±.78		
결혼상태	미혼	3.39±.49	1.010	.366
	기혼	3.18±.63		
	기타	3.32±.66		
노인관련 경력	6개월 미만	3.10±.58	3.522	.008
	6개월 이상-1년 미만	3.43±.56		
	1년 이상-1년 6개월 미만	3.22±.56		
	1년 6개월 이상-2년 미만	3.10±.64		
	2년 이상	3.02±.75		

<표 4-7> 일반적 특성에 따른 직무스트레스-2

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	P
주된 근무역할	재가	3.22±.60	2.553	.057
	기관방문	2.79±.44		
	혼합형	3.11±.71		
	기타	3.42±.68		
종교	기독교	3.19±.65	1.261	.287
	천주교	3.08±.71		
	불교	3.33±.56		
	기타	3.54±.54		
	없음	3.24±.34		
근무양상	주간근무	3.10±.58	2.219	.087
	교대근무	3.08±.86		
	시급	3.32±.58		
	기타	3.19±.67		
근무 외 하고 있는 활동	자기계발 활동	3.43±.58	6.560	.000
	봉사활동	2.99±.56		
	투잡	3.15±.69		
	기타	3.19±.64		
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	3.48±.56	5.741	.001
	방임형: 자유롭게	2.98±.55		
	민주형	3.13±.75		
	비전 제시형	3.21±.62		

## 2. 일반적 특성에 따른 조직유효성의 차이

### 1) 일반적 특성에 따른 이직의도

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석하기 위하여 ANOVA로 분석한 결과 연령, 노인관련 경력, 종교, 근무양상, 근무 외 하고 있는 활동, 상관의 리더유형에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 결과는 <표 4-8>과 같다.

연령에 따른 이직의도는 30대가 3.15점으로 가장 높았으며, 40대가, 2.78점, 20대가 2.68점 순이었다( $F = 4.679, p = .001$ ), 노인기관 관련 경력은 6개월 이상-1년 미만인 군이 평균 3.00점으로 가장 높았으며, 6개월 미만이 2.80점, 1년 이상-1년 6개월 미만인 군이 평균 2.60점 순이었다( $F = 4.485, p = .002$ ). 종교는 불교가 평균 2.99점으로 가장 높았고, 기타가 2.93점 순이었다( $F = 2.518, p = .043$ ). 근무양상은 시급인 집단이 평균 2.96점으로 가장 높았으며, 기타가 2.96점, 기타가 2.86점 순이었다( $F = 5.482, p = .001$ ). 근무 외 하고 있는 활동에서는 자기계발 활동을 하는 군이 평균 3.00점으로 가장 높았으며, 기타가 2.73점, 투잡이 2.73점 순이었다( $F = 5.990, p = .001$ ), 상관의 리더유형은 전제형이 3.16점으로 가장 높았으며, 비전 제시형이 2.60점, 민주형이 2.55순이었다( $F = 7.064, p = .000$ ).

이러한 결과들을 보면 30대, 노인기관 경력기관에서 6개월에서 1년 미만인 경우에 이직의도가 높은 것은 직무스트레스를 가장 많이 지각하는 것과 연관이 되는 변수로 여겨진다. 또한 종교에 따라서는 종교의 특성상 기독교는 인내하고, 다른 사람을 돌보는 것을 전제로 한 속성이 있는 종교로 볼 때 이직의도가 다른 종교에 비해 더 없는 것으로 여겨지며, 자기계발을 하는 사람이 이직의도가 높은 것은 자기계발을 통해 다른 직종으로 옮겨가는 것을 준비하는 것으로 사료된다. 전제형인 상관의 리더에서 이직의도가 높은 것도 1인 주도의 권력구조보다는 구성원의 참여 방식인 민주형 리더십이 요구된다고 볼 수 있다.



<표 4-8> 일반적 특성에 따른 이직의도-1

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	p
연령	20대	2.68±.33	4.679	.001
	30대	3.15±.85		
	40대	2.78±.89		
	50대	2.38±.88		
	60대이상	2.55±1.02		
교육수준	초등졸업	2.56±.84	1.426	.236
	중고등 졸업	2.65±.94		
	대학 졸업	2.94±.80		
	대학원 이상	2.67±1.60		
직위	1급	2.79±.86	2.417	.092
	2급	2.64±.85		
	기타	2.44±1.08		
결혼상태	미혼	3.12±.56	1.443	.239
	기혼	2.68±.92		
	기타	2.71±.99		
노인관련 경력	6개월 미만	2.80±.88	4.485	.002
	6개월 이상-1년 미만	3.00±.77		
	1년 이상-1년 6개월 미만	2.60±.89		
	1년 6개월 이상-2년 미만	2.46±.95		
	2년 이상	2.27±1.04		

<표 4-8> 일반적 특성에 따른 이직의도-2

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	P
주된 근무역할	재가	2.71±.92	.074	.974
	기관방문	2.60±1.10		
	혼합형	2.74±.82		
	기타	2.76±.91		
종교	기독교	2.74±.86	2.518	.043
	천주교	2.39±.91		
	불교	2.99±.97		
	기타	2.93±.71		
	없음	2.62±1.00		
근무양상	주간근무	2.48±.97	5.482	.001
	교대근무	2.35±.88		
	시급	2.96±.80		
	기타	2.86±1.04		
근무 외 하고 있는 활동	자기개발 활동	3.00±.84	5.990	.001
	봉사활동	2.37±.86		
	투잡	2.73±.69		
	기타	2.73±1.03		
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	3.16±.64	7.064	.000
	방임형: 자유롭게	2.44±.94		
	민주형	2.55±.94		
	비전 제시형	2.60±.97		

## 2) 일반적 특성에 따른 직무만족

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석하기 위하여 ANOVA로 분석한 결과 노인관련 경력, 근무양상, 근무 외 하고 있는 활동, 상관의 리더유형에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 결과는 <표 4-9>와 같다.

연령은 60대 이상이 평균 3.36점으로 가장 높았고, 50대에서 3.27점, 40대에서 3.07점 순이었고( $F = 2.700, p = .032$ ), 노인관련 경력에서는 2년 이상인 군이 평균 3.35점으로 가장 높았으며, 1년-1년 6개월 미만인 군과 1년 6개월이상-2년 미만인 군이 각각 3.22점 순이었다( $F = 3.890, p = .005$ ), 근무양상은 주간근무나 교대근무를 하고 있는 군이 각각 평균 3.37점으로 가장 높았으며, 기타가 3.25점 순이었다( $F = 14.338, p = .000$ ). 또한 근무 외 하고 있는 활동에서는 봉사활동을 하는 사람이 3.27점으로 가장 높았으며, 기타가 3.23점, 기계발 활동을 하는 군이 3.00점 순이었다( $F = 3.603, p = .014$ ), 상관의 리더유형에서는 민주형이 평균 3.27점으로 가장 높았으며, 방임형이 3.25점, 비전 제시형이 3.12점 순이었다( $F = 4.692, p = .003$ ).

이상의 결과들을 보면 연령이 많을 수록 직무만족이 높았는데 이는 노인이 되어서도 일할 수 있다는 것에 만족해 하는 것 같으며, 노인관련 기관 경력도 많을 수록 더 만족해 하기 때문에 관리자들은 격려와 지지를 통해서 일할 수 있도록 해야 할 것으로 사료된다. 봉사활동을 하는 사람이 직무만족이 높은 것은 평상시 생활이 봉사활동을 하는 사람이기 때문에 노인요양보호사 직무에도 만족을 하는 것으로 여겨진다. 또한 리더십 양상에서도 혼자서 모든 의사결정을 다하는 전제형 리더십이 조직을 떠나고 싶어하는 것과 같은 맥락에서 조직 구성원을 참여시키는 민주형 리더십에서 직무만족을 갖게 하는 것으로 사료된다.

<표 4-9> 일반적 특성에 따른 직무만족 -1

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	p
연령	20대	3.35±.27	2.700	.032
	30대	2.98±.60		
	40대	3.07±.60		
	50대	3.27±.50		
	60대 이상	3.36±.71		
교육수준	초등졸업	3.25±.63	2.512	.060
	중고등 졸업	3.13±.55		
	대학 졸업	3.08±.54		
	대학원 이상	3.93±.53		
직위	1급	3.12±.53	.468	.627
	2급	3.17±.57		
	기타	3.21±.68		
결혼상태	미혼	3.11±.59	.173	.841
	기혼	3.15±.56		
	기타	3.07±.59		
노인관련 경력	6개월 미만	3.17±.56	3.890	.005
	6개월 이상-1년 미만	2.93±.49		
	1년 이상-1년 6개월 미만	3.22±.63		
	1년 6개월 이상-2년 미만	3.22±.60		
	2년 이상	3.35±.50		

<표 4-9> 일반적 특성에 따른 직무만족 -2

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	P
주된 근무역할	재가	3.10±.57	2.317	.077
	기관방문	3.30±.56		
	혼합형	3.05±.47		
	기타	3.42±.52		
종교	기독교	3.19±.54	2.212	.069
	천주교	3.07±.52		
	불교	2.99±.60		
	기타	2.92±.42		
	없음	3.38±.69		
근무양상	주간근무	3.37±.59	14.338	.000
	교대근무	3.37±.52		
	시급	2.89±.45		
	기타	3.25±.49		
근무 외 하고 있는 활동	자기계발 활동	3.00±.49	3.603	.014
	봉사활동	3.27±.61		
	투잡	2.98±.32		
	기타	3.23±.62		
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	2.92±.37	4.692	.003
	방임형: 자유롭게	3.25±.60		
	민주형	3.27±.60		
	비전 제시형	3.12±.61		

### 3) 일반적 특성에 따른 직무몰입

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석하기 위하여 ANOVA로 분석한 결과는 <표 4-10>과 같다. 노인관련 기관이 경력이 2년 이상인 군이 4.25점으로 가장 높았으며, 1년 6개월-2년 미만인 군이 4.13점, 1년-1년 6개월 미만에서 3.99점 순이었다( $F = 2.954, p = .021$ ). 이는 2년 이상인 군에서 직무몰입이 가장 높은 것은 직무만족 경우에서 높은 것과 같은 맥락으로 보인다. 직무만족이 직무몰입에 긍정적 영향을 주므로 관리자들은 노인요양보호사들이 장기적으로 이 직무를 감당할 수 있도록 관리 운영하는데 관심을 기울여야 할 것으로 여겨진다.

<표 4-10> 일반적 특성에 따른 직무몰입 -1

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	p
연령	20대	4.03±.75	.408	.803
	30대	3.96±.49		
	40대	3.92±.66		
	50대	4.03±.62		
	60대 이상	4.09±.83		
교육수준	초등졸업	3.75±.90	.2535	.058
	중고등 졸업	3.99±.63		
	대학 졸업	3.98±.44		
	대학원 이상	4.78±.19		
직위	1급	3.99±.56	.671	.512
	2급	4.18±.56		
	기타	3.88±.87		
결혼상태	미혼	3.88±.64	.155	.856
	기혼	3.97±.63		
	기타	4.01±.65		
노인관련 경력	6개월 미만	3.87±.61	2.954	.021
	6개월 이상-1년 미만	3.85±.58		
	1년 이상-1년 6개월 미만	3.99±.55		
	1년 6개월-2년 미만	4.13±.91		
	2년 이상	4.25±.59		

<표 4-10> 일반적 특성에 따른 직무몰입-2

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	P
주된 근무역할	재가	3.98±.57	1.315	.271
	기관방문	4.10±.66		
	혼합형	3.72±.80		
	기타	4.07±.85		
종교	기독교	4.00±.56	1.813	.128
	천주교	4.06±.68		
	불교	3.87±.72		
	기타	3.39±.46		
	없음	4.00±.66		
근무양상	주간근무	3.99±.62	.658	.579
	교대근무	4.04±.96		
	시급	3.92±.55		
	기타	4.21±.66		
근무 외 하고 있는 활동	자기계발 활동	4.03±.48	2.232	.086
	봉사활동	4.02±.65		
	투잡	3.61±.87		
	기타	3.92±.70		
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	4.01±.43	1.087	.356
	방임형: 자유롭게	3.91±.73		
	민주형	3.90±.71		
	비전 제시형	4.10±.63		



#### 4) 일반적 특성에 따른 업무성과

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석하기 위하여 ANOVA로 분석한 결과는 교육수준, 노인관련 경력, 종교, 근무양상, 근무 외 하고 있는 활동에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 결과는 <표 4-11>과 같다.

교육수준은 대학원 이상인 군이 평균 4.53점으로 가장 높았고, 대학 졸업이 3.66점, 중고등 졸업이 3.53점 순이었다( $F = 5.148, p = .002$ ). 노인관련 기관 경력은 2년 이상인 군이 3.67점으로 가장 높았으며, 1년에서 2년 미만까지가 3.61점 순이었다( $F = 2.777, p = .028$ ). 종교에서는 기독교가 평균 3.68점으로 가장 높았으며, 없음이 3.61점, 천주교가 3.49점 순이었다( $F=3.742, p=.006$ ). 근무양상은 교대근무 군이 평균 3.94점으로 가장 높았으며, 주간근무와 기타가 각각 3.61점 순이었다( $F = 5.572, p = .001$ ). 근무외 활동에서는 봉사활동이 평균 3.72점으로 가장 높았으며, 투잡이 3.50점, 기타가 3.49점 순이었다( $F=3.239, p=.023$ ).

이는 학력이 높은 구성원들이 업무성과에 높은 점수를 낸 것은 노인요양보호일이 환자의 건강과 전문적인 활동을 요구하는 분야이어서 학식이 있는 학력자들이 훨씬 더 유리한 것으로 보이며, 2년 이상 경력자들도 경험이 성과에 긍정적 영향을 준 것으로 사료된다. 또한 종교적 속성에서는 봉사를 미덕으로 아는 기독교인들이 업무성과에 긍정적인 결과를 내는 것으로 보여진다. 근무외 활동에서는 봉사활동경험이 노인요양보호 직무수행에 밀접한 영향을 준 것으로 보인다.

<표 4-11> 일반적 특성에 따른 업무성과-1

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	p
연령	20대	3.67±.43	1.570	.184
	30대	3.50±.51		
	40대	3.54±.55		
	50대	3.64±.68		
	60대 이상	3.21±.80		
교육수준	초등졸업	3.27±.62	5.148	.002
	중고등 졸업	3.53±.57		
	대학 졸업	3.66±.61		
	대학원 이상	4.53±.23		
직위	1급	3.52±.57	.835	.435
	2급	3.75±.54		
	기타	3.58±.73		
결혼상태	미혼	3.60±.43	.617	.540
	기혼	3.56±.61		
	기타	3.40±.65		
노인관련 경력	6개월 미만	3.65±.67	2.777	.028
	6개월 이상-1년 미만	3.34±.44		
	1년 이상-1년 6개월 미만	3.61±.57		
	1년 6개월 이상-2년 미만	3.61±.67		
	2년 이상	3.67±.67		

<표 4-11> 일반적 특성에 따른 업무성과-2

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	P
주된 근무역할	재가	3.53±.54	.575	.632
	기관방문	3.69±.86		
	혼합형	3.50±.69		
	기타	3.68±.83		
종교	기독교	3.68±.61	3.742	.006
	천주교	3.49±.63		
	불교	3.26±.48		
	기타	3.44±.55		
	없음	3.61±.54		
근무양상	주간근무	3.61±.64	5.572	.001
	교대근무	3.94±.76		
	시급	3.40±.47		
	기타	3.61±.69		
근무 외 하고 있는 활동	자기계발 활동	3.43±.46	3.239	.023
	봉사활동	3.72±.68		
	투잡	3.50±.64		
	기타	3.49±.62		
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	3.42±.41	1.428	.236
	방임형: 자유롭게	3.60±.78		
	민주형	3.64±.65		
	비전 제시형	3.52±.55		

### 3. 일반적 특성에 따른 자기효능감

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석하기 위하여 ANOVA로 분석한 결과는 결혼상태, 노인관련 경력과 종교에서 유의한 차이를 보였는데( $p < .05$ ) 결과는 <표 4-12>와 같다.

노인관련 경력이 1년 6개월 -2년 미만인 평균이 3.36점으로 가장 높았으며, 1-1년 6개월 미만에서 3.35점, 6개월 -1년 미만에서 3.18점 순이었다( $F = 2.618, p = .036$ ), 종교에서는 없음이 3.43점으로 가장 높았고, 천주교가 3.24점, 불교가 3.23점 순이었다( $F = 3.589, p = .008$ ). 이는 노인관련 기관에서 경력이 1년 6개월 -2년 미만의 구성원들이 자기효능감 점수가 가장 높은 것은 근무초기보다는 어느정도 경력이 쌓였을 때 자신감을 갖는 같은 것으로 여겨진다. 또한 종교에서는 다른 변수에서는 기독교가 다른 종교에 비해 긍정적인 성향이었는데 효능감 변수에서는 종교적 속성의 영향보다 실무경험이 더 영향을 미치는 것으로 사료된다.

<표 4-12> 일반적 특성에 따른 자기효능감 -1

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	p
연령	20대	3.39±.27	.371	.829
	30대	3.28±.39		
	40대	3.22±.53		
	50대	3.19±.47		
	60대 이상	3.25±.40		
교육수준	초등졸업	3.13±.40	1.853	.139
	중고등 졸업	3.20±.47		
	대학 졸업	3.32±.50		
	대학원 이상	3.63±.31		
직위	1급	3.19±.45	1.827	.164
	2급	3.41±.63		
	기타	3.31±.51		
결혼상태	미혼	3.26±.40	2.618	.036
	기혼	3.23±.48		
	기타	3.19±.41		
노인관련 경력	6개월 미만	3.10±.49	2.618	.036
	6개월 이상-1년 미만	3.18±.39		
	1년 이상-1년 6개월 미만	3.35±.52		
	1년 6개월 이상-2년 미만	3.36±.55		
	2년 이상	3.32±.44		

<표 4-12> 일반적 특성에 따른 자기효능감 -2

(N = 202)

특성	구분	Mean±SD	F	P
주된 근무역할	재가	3.19±.46	2.049	.108
	기관방문	3.31±.57		
	혼합형	3.22±.45		
	기타	3.46±.51		
종교	기독교	3.22±.48	3.589	.008
	천주교	3.24±.44		
	불교	3.23±.43		
	기타	2.62±.38		
	없음	3.43±.47		
근무양상	주간근무	3.21±.44	1.455	.228
	교대근무	3.42±.57		
	시급	3.19±.46		
	기타	3.24±.60		
근무 외 하고 있는 활동	자기계발 활동	3.26±.39	.402	.752
	봉사활동	3.21±.57		
	투잡	3.27±.40		
	기타	3.18±.46		
상관의 리더유형	전제형: 주도적임	3.26±.40	1.182	.318
	방임형: 자유롭게	3.11±.47		
	민주형	3.22±.54		
	비전 제시형	3.30±.42		

### 제 3절 가설검증

#### 1. 직무 스트레스에 따른 조직유효성 영향분석

가설 1 “직무 스트레스가 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.”를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

가설 1-1 “직무 스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 것이다.”라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-13>에서 나타난 바와 같이  $\beta$ 값이 .405( $p < .001$ )로 직무 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 1-1은 채택되었다.

가설 1-2 “직무 스트레스가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.”라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-13>에서 나타난 바와 같이  $\beta$ 값이 -.392( $p < .001$ )로 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 1-2는 채택되었다.

가설 1-3 “직무 스트레스가 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.”라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-13>에서 나타난 바와 같이  $\beta$ 값이 -.108( $p = .127$ )로 직무스트레스가 직무몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 1-3은 기각되었다.

가설 1-4 ‘직무 스트레스가 업무성과에 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 증한 결과 아래 <표 4-13>에서 나타난 바와 같이  $\beta$ 값이 -.148( $p = .035$ )로 직무스트레스가 업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 1-4는 채택되었다.

위의 결과들을 볼 때 직무스트레스가 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 노인요양보호사들이 직무중 스트레스가 이직의도에 영향을 주고, 직무에 불만족하게 하며, 업무성과에도 부정적 영향을 주므로 이에 관리자들은 조직 구성원들이 효율성을 올리기 위해 직원들에 대한 세심한 관리가 필요하다고 하겠다.

<표 4-13> 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향

독립변수	종속변수	$\beta$	t	p	$R^2$	F	p
직무스트레스	이직의도	.405	6.265	.000	.164	39.248	.000
	직무만족	-.392	-6.021	.000	.153	36.256	.000
	직무몰입	-.108	-1.531	.127	.012	2.344	.127
	업무성과	-.148	-2.122	.035	.022	4.504	.035



## 2. 직무스트레스 요인간의 상호작용에 따른 조직유효성 영향분석

가설 2 “직무스트레스 요인간의 상호작용이 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

가설 2-1 “직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-14>에서 나타난 바와 같이 F값이 8.387( $p < .001$ )로 모형은 유의한 것으로 나타났다.  $\beta$ 값을 살펴보면 조직체계에서 P 값이 .05보다 적으므로 유의한 것으로 분석되었다. 상호작용을 봤을 때는 유의하지 않아 가설 2-1은 기각되었다.

이는 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인중 특히 조직체계가 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 22.7%설명해 준 것이고, 2단계에서도 조직체계가 유의하게 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 23.2%설명해 주지만 상호작용효과에서는 이직의도에 영향을 주지 않는다는 것을 알 수 있다. 요인간 상호작용보다는 조직체계에 대한 조직내에서 평가가 가능한 관리와 구조화가 필요하다고 본다.

<표 4-14> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	1단계			2단계		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
관계갈등(a)	-.069	-.468	.640	-.052	-.353	.725
조직체계(b)	.581	4.199	.000	.578	4.182	.000
물리적 환경(c)	-.030	-.307	.759	.005	.053	.958
직무기술(d)	-.071	-.710	.478	-.015	-.134	.894
직무요구(e)	.034	.398	.691	.067	.729	.467
직무자율(f)	.008	.074	.941	.028	.262	.793
a*b*c*d*e*f				-.148	-1.109	.269
R <sup>2</sup>		.227			.232	
F		9.569			8.387	
p		.000			.000	

가설 2-2 “직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-15>에서 나타난 바와 같이 F값이 8.728(p<.001)로 모형은 유의한 것으로 나타났다. β값을 살펴보면 조직체계에서 P 값이 .05보다 적으므로 유의한 것으로 분석되었다. 상호작용을 봤을 때는 유의하지 않아 가설 2-2는 기각되었다.

이는 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인중 특히 관계갈등, 조직체계, 물리적 환경이 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 23.3%설명해 준 것이고, 2단계에서는 조직체계에서만 직무만족에 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 24.0%설명해 주지만 상호작용으로는 이직의도에 영향을 주지 않는다는 것을 알 수 있다. 이직의도에서와 마찬가지로 요인간 상호작용보다는 조직체계에 대한 조직내 관리가 중요하다고 사료된다.

<표 4-15> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	1단계			2단계		
	β	t	p	β	t	p
관계갈등(a)	.106	.722	.000	.086	.586	.559
조직체계(b)	-.648	-4.701	.047	-.645	-4.687	.000
물리적 환경(c)	.140	1.464	.000	.099	.983	.327
직무기술(d)	.107	1.067	.145	.040	.358	.721
직무요구(e)	-.112	-1.298	.287	-.150	-1.652	.100
직무자율(f)	-.035	-.335	.196	-.059	-.556	.579
a*b*c*d*e*f				.175	1.320	.188
R <sup>2</sup>		.233			.240	
F		9.855			8.728	
p		.000			.000	

가설 2-3 “직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-16>에서 나타난 바와 같이 F값이 2.455(p = .020)로 모형은 유의한 것으로 나타났다.  $\beta$ 값을 살펴보면 물리적 환경에서 P 값이 .05보다 적으므로 유의한 것으로 분석되었고, 상호작용을 봤을 때도 유의하여 가설 2-3은 채택되었다.

이는 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인들은 직무몰입에 영향을 주지 않았으며, 2단계에서는 물리적 환경에서 직무만족에 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 유의하게 직무몰입에 영향을 주었으며, 8.0% 설명하고 있었다. 직무몰입은 다른 변수 즉 이직의도나 직무만족과는 달리 요인간 상호작용이 직무몰입에 영향을 주는 변수로, 물리적 환경에 대한 배려와 요인간 상호작용에 대한 관리가 필요하다고 본다.

<표 4-16> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 미치는 영향

독립변수	1단계			2단계		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
관계갈등(a)	.114	.696	.487	.067	.415	.679
조직체계(b)	-.017	-.108	.914	-.009	-.061	.952
물리적 환경(c)	-.200	-1.871	.063	-.298	-2.695	.008
직무기술(d)	.117	1.045	.297	-.041	-.332	.740
직무요구(e)	-.087	-.908	.365	-.177	-1.777	.077
직무자율(f)	-.085	-.731	.466	-.141	-1.218	.225
a*b*c*d*e*f				.415	2.840	.005
R <sup>2</sup>		.043			.081	
F		1.466			2.455	
p		.192			.020	

가설 2-4 “직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 영향을 미칠 것이다.”

라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-17>에서 나타난 바와 같이 F값이 3.763(p = .001)로 모형은 유의한 것으로 나타났다. β값을 살펴보면 조직체계, 물리적 환경, 직무자율에서 P 값이 .05보다 적으므로 유의한 것으로 분석되었다. 상호작용을 봤을 때도 유의하여 가설 2-4은 채택되었다.

이는 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인중 특히 관계갈등, 물리적 환경이 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 8.1%설명해 주었고, 2단계에서는 관계갈등, 물리적 환경, 직무자율에서 업무성과에 영향을 주었으며, 6가지 요인을 상호작용으로 투입했을 때 유의하게 업무성과에 영향을 주는 것을 알 수 있으며, 12.0% 설명하고 있었다. 요인간에, 상호작용간에 업무성과에 영향을 준다는 것을 고려할 때 업무성과를 위해 관계갈등, 물리적 환경 등의 고려와 요인간 상호작용에 대한 조직적 차원의 관리가 필요하겠다.

<표 4-17> 직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 미치는 영향

독립변수	1단계			2단계		
	β	t	p	β	t	p
관계갈등(a)	.363	2.272	.024	.316	2.004	.046
조직체계(b)	-.188	-1.245	.215	-.180	-1.218	.225
물리적 환경(c)	-.287	-2.732	.007	-.386	-3.559	.000
직무기술(d)	.019	.176	.860	-.140	-1.162	.247
직무요구(e)	.091	.963	.337	.000	.002	.998
직무자율(f)	-.190	-1.666	.097	-.246	-2.173	.031
a*b*c*d*e*f				.419	2.930	.004
R <sup>2</sup>	.081			.120		
F	2.848			3.763		
p	.011			.001		

### 3. 직무스트레스의 조직유효성에 대한 자기효능감의 조절효과

가설 3 “자기효능감은 직무스트레스의 조직유효성에 대한 관계를 조절할 것이다.”라는 가설을 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

가설 3-1 “자기효능감은 직무스트레스와 이직의도에 대한 관계를 조절할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-18>에서 나타난 바와 같이 1단계에서는 일반적 특성에 따른 이직의도에서 유의했던 연령, 경력, 종교, 근무양상, 근무 외 활동, 상관의 리더유형을 넣은 결과이고, 2단계에서는 직무스트레스를 넣은 결과이며, 3단계는 조절변수인 자기효능감을 2단계에 변수에 추가하여 분석한 결과이다. 마지막으로 4단계는 독립변수와 조절변수, 그 교호작용을 포함하여 다중회귀분석을 한 결과이다. 그 결과 1, 2, 3, 4단계 모두 유의 확률이 .000으로 유의한 것으로 나타났다. F값을 살펴보면 1단계에서는 7.069, 2단계에서는 9.576, 3단계에서는 9.066, 4단계에서는 8.146으로 나타나 조절변수가 투입된 후에도 전체 모형에서는 유의하였다( $p < .05$ ).

단계별 분석에서 1단계에서는 일반적 특성을 분산분석 했을 때 유의하게 나타난 변수중 연령, 경력, 근무양상, 상관의 리더유형에서 유의하였고( $p < .05$ ), 2단계에서는 연령, 경력, 근무양상, 직무스트레스에서 유의하였으며( $p < .05$ ), 3단계는 연령, 경력, 근무양상, 직무스트레스와 자기효능감에서 유의하였다( $p < .05$ ). 4단계에서는 독립변수와 조절변수의 교호작용을 투입한 결과 연령, 경력, 근무양상에서 유의하였고( $p < .05$ ), 조절변수인 조직체계와 자기효능감, 직무기술과 자기효능감에서 유의하여( $p < .05$ ) 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 그러므로 가설 3-1은 채택되었다.

이는 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 이직의도에 영향을 주었으며, 직무기술과 자기효능감, 조직체계와 자기효능감이 조절변수로 작용하고 있는 것으로 분석되었다. 자신감이라고 할 수 있는 자기효능감이 조절변수로 노인요양보호사에게 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 노인요양보호사를 관리하는데 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

<표 4-18> 직무스트레스와 이직의도에 대한 자기효능감의 조절효과

독립변수	1단계			2단계			3단계			4단계		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
연령	-.214	-3.195	.002	-.139	-2.018	.036	-.148	-2.255	.025	-.145	-2.243	.026
경력	-.167	-2.501	.013	-.157	-2.473	.014	-.131	-2.038	.043	-.165	-2.568	.011
종교	.055	.823	.412	.017	.273	.785	.025	.401	.689	.021	.336	.737
근무양상	.210	3.178	.002	.162	2.553	.011	.164	2.593	.010	.098	1.491	.138
근무외 활동	-.037	-.543	.588	-.008	-.130	.897	-.016	-.246	.806	-.019	.296	.768
상관의 리더유형	-.138	-2.054	.041	-.108	-1.671	.096	-.105	-1.648	.101	-.063	-1.002	.318
직무스트레스				.308	4.645	.000	.311	4.734	.000	.659	1.647	.101
자기효능감(y)							-.127	-2.018	.045	.149	.529	.598
관계갈등*y										-.278	-1.389	.167
조직체계*y										.487	2.496	.013
물리적 환경*y										-.158	-1.199	.232
직무기술*y										-.304	-2.160	.032
직무요구*y										-.069	-.519	.604
직무자율*y										-.181	-1.080	.282
R <sup>2</sup>	.178			.260			.275			.336		
F	7.033			9.746			9.172			6.765		
p	.000			.000			.000			.000		

가설 3-2 “자기효능감은 직무스트레스와 직무만족에 대한 관계를 조절할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-19>에서 나타난 바와 같이 1단계에서는 일반적 특성에 따른 직무만족에서 유의했던 연령, 경력, 근무양상, 근무의 활동, 상관의 리더유형을 넣은 결과이고, 2단계에서는 직무스트레스를 넣은 결과이며, 3단계는 조절변수인 자기효능감을 2단계에 변수에 추가하여 분석한 결과이다. 마지막으로 4단계는 독립변수와 조절변수, 그 교호작용을 포함하여 다중회귀분석을 한 결과이다. 그 결과 1, 2, 3, 4단계 모두 유의 확률이 .000으로 유의한 것으로 나타났다. F값을 살펴보면 1단계에서는 9.086, 2단계에서는 12.595, 3단계에서는 13.307, 4단계에서는 11.583으로 나타나 전체 모형에서 유의하였다( $p < .05$ ).

단계별 분석에서 1단계에서는 연령과 근무양상에서 유의하였고( $p < .05$ ), 2단계에서는 근무양상과 직무스트레스에서 유의하였으며( $p < .05$ ), 3단계는 근무양상, 직무스트레스, 자기효능감에서 유의하였다( $p < .05$ ). 4단계에서는 독립변수와 조절변수의 교호작용을 투입한 결과 근무양상에서만 유의하였고( $p < .05$ ), 조절변수인 자기효능감을 투입하였을 때는 유의확률이 .995로 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 분석되었다. 그러므로 가설 3-2은 기각되었다.

이는 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 직무만족에 영향을 주고 있으나 자기효능감이 조절변수로 작용하지 않고 있었다. 그러므로 직무스트레스를 조절하므로 직무만족을 갖고 일할 수 있도록 중재하여야 할 것이다.



<표 4-19> 직무스트레스와 직무만족에 대한 자기효능감의 조절효과

독립변수	1단계			2단계			3단계			4단계		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
연령	.155	2.330	.021	.075	1.167	.245	.089	1.415	.159	.083	1.321	.188
경력	.078	1.177	.241	.065	1.039	.300	.023	.363	.717	.045	.726	.469
근무양상	-.338	-5.159	.000	-.289	-4.627	.000	-.290	-4.778	.000	-.229	-3.589	.000
근무외 활동	.079	1.194	.234	.056	.883	.378	.065	1.071	.286	.043	.707	.481
상관의 리더유형	.088	1.317	.189	.057	.896	.371	.052	.848	.398	.021	.335	.738
직무스트레스(a)				-.331	-5.131	.000	-.339	-5.394	.000	-.387	-1.004	.317
자기효능감(y)							.211	3.479	.001	.163	.599	.550
관계갈등*y										.213	1.104	.271
조직체계*y										-.491	-2.597	.101
물리적 환경*y										.235	1.854	.065
직무기술*y										.202	1.489	.138
직무요구*y										-.067	-.524	.601
직무자율*y										-.022	-.136	.892
R <sup>2</sup>	.184			.281			.323			.373		
F	8.836			12.704			13.238			8.619		
p	.000			.000			.000			.000		

가설 3-3 “자기효능감은 직무스트레스와 직무몰입에 대한 관계를 조절할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-20>에서 나타난 바와 같이 1단계에서는 일반적 특성에 따른 직무몰입에서 유의했던 경력을 넣은 결과이고, 2단계에서는 직무스트레스를 넣은 결과이며, 3단계는 조절변수인 자기효능감을 2단계에 변수에 추가하여 분석한 결과이다. 마지막으로 4단계는 독립변수와 조절변수, 그 상호작용을 포함하여 다중회귀분석을 한 결과이다. 그 결과 1, 2, 3, 4단계 모두 유의 확률이 .000으로 유의한 것으로 나타났다. F값을 살펴보면 1단계에서는 11.147, 2단계에서는 6.153, 3단계에서는 12.566, 4단계에서는 9.796으로 나타나 전체 모형에서는 유의하였다( $p < .05$ ).

단계별 분석에서 1단계에서는 경력에서 유의하였고( $p < .05$ ), 2단계에서도 경력에서 유의하였으며( $p < .05$ ), 3단계는 경력과 직무스트레스에서 유의하였다( $p < .05$ ). 4단계에서는 경력에서 유의하였고( $p < .05$ ), 직무기술과 자기효능감의 조절변수를 투입하였을 때는 유의하여( $p < .05$ ) 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 그러므로 가설 3-3은 채택되었다.

이는 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 직무만족에 영향을 주고 있으며, 이직의도에서와 같이 직무스트레스 요인 중 직무기술과 자기효능감이 조절변수로 작용하고 있는 것으로 분석되었다. 노인요양보호사를 관리할 때 노인요양보호사들이 직무기술을 익힐 수 있도록 훈련하고, 자신감을 갖고 일할 수 있도록 격려 및 배려가 필요하다고 사료된다.

<표 4-20> 직무스트레스와 직무몰입에 대한 자기효능감의 조절효과

독립변수	1단계			2단계			3단계			4단계		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
경력	.225	3.269	.001	.217	3.134	.002	.153	2.279	.024	.169	2.505	.013
직무스트레스(a)				-.086	-1.248	.214	-.105	-1.593	.113	-.579	-1.363	.175
자기효능감(y)							.319	4.784	.000	.031	.104	.917
관계갈등*y										.283	1.322	.188
조직체계*y										.090	.453	.651
물리적 환경*y										-.057	-.406	.685
직무기술*y										.319	2.108	.036
직무요구*y										-.038	-.268	.789
직무자율*y										.014	.077	.939
R <sup>2</sup>	.051			.058			.156			.195		
F	10.684			6.135			12.168			5.184		
p	.001			.003			.000			.000		

가설 3-4 “자기효능감은 직무스트레스와 업무성과에 대한 관계를 조절할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과 아래 <표 4-21>에서 나타난 바와 같이 1단계에서는 일반적 특성에 따른 업무성과에서 유의했던 교육수준, 경력, 종교, 근무양상, 근무의 활동을 넣은 결과이고, 2단계에서는 직무스트레스를 넣은 결과이며, 3단계는 조절변수인 자기효능감을 2단계에 변수에 추가하여 분석한 결과이다. 마지막으로 4단계는 독립변수와 조절변수, 그 교호작용을 포함하여 다중회귀분석을 한 결과이다. 그 결과 1, 2, 3, 4단계 모두 유의 확률이 .000으로 유의한 것으로 나타났다. F값을 살펴보면 1단계에서는 4.062, 2단계에서는 4.296, 3단계에서는 6.366, 4단계에서는 5.680으로 나타나 전체 모형은 유의하였다( $p < .05$ ).

단계별 분석에서 1단계에서는 교육수준에서 유의하였고( $p < .05$ ), 2단계에서는 교육수준과 직무스트레스에서 유의하였으며( $p < .05$ ), 3단계는 교육수준, 종교, 직무스트레스, 자기효능감에서 유의하였다( $p < .05$ ). 4단계에서는 교육수준에서 유의하였고( $p < .05$ ), 직무스트레스의 요인중 관계갈등과 자기효능감에서 유의하여( $p < .05$ ), 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 그러므로 가설 3-4는 채택되었다.

이는 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 업무성과에 영향을 주고 있으며, 이직의도, 직무몰입과 마찬가지로 자기효능감이 조절효과가 있는 것으로 밝혀진바 노인요양보호사 관리자는 그들을 관리할 때 직무중 동료들과의 관계를 유지하므로 업무성과를 낼 수 있도록 중재할 필요가 있다.

<표 4-21> 직무스트레스와 업무성과에 대한 자기효능감의 조절효과

독립변수	1단계			2단계			3단계			4단계		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
교육수준	.231	3.184	.002	.262	3.592	.000	.223	3.141	.002	.230	3.207	.002
경력	.034	.487	.627	.021	.307	.760	-.032	-.484	.629	-.020	-.303	.763
종교	-.133	-1.917	.057	-.114	-1.643	.102	-.134	-2.004	.046	-.117	-1.719	.087
근무양상	-.113	-1.615	.108	-.084	-1.196	.233	-.092	-1.365	.174	-.118	-1.661	.098
근무 외 활동	.115	1.593	.113	.099	1.379	.170	.107	1.558	.121	.121	1.736	.084
직무스트레스(a)				-.159	-2.243	.026	-.163	-2.400	.017	-.474	-1.118	.265
자기효능감(y)							.275	4.102	.000	.086	.286	.775
관계갈등*y										.566	2.654	.009
조직체계*y										-.023	-.109	.913
물리적 환경*y										-.261	-1.870	.063
직무기술*y										.064	.423	.673
직무요구*y										.135	.959	.339
직무자율*y										-.087	-.487	.627
R <sup>2</sup>	.094			.117			.188			.238		
F	4.087			4.315			6.403			4.516		
p	.001			.000			.000			.000		

## 제 5 장 논의 및 결론

### 제 1 절 논의

노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 파악하기 위하여, 직무스트레스가 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과에 미치는 영향을 조사하였고, 자기효능감이 직무스트레스의 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과에 대한 관계를 조절하는 변수인지를 규명한 결과를 토대로 노인요양보호사를 대상으로 한 결과는 선행연구결과는 미미한 실정이어서 본 연구결과에서 나타난 주요결과를 중심으로 논의하고자 한다.

#### 1. 노인요양보호사의 직무스트레스와 이직의도

노인요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향 및 노인요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스와 이직의도 사이의 관계를 조절하는 정도를 파악한 결과는 다음과 같다.

직무 스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 직무 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 F값이 8.387( $p < 0.001$ )로 모형은 유의하였으나 상호작용은 하지 않는 것으로 나타났다. 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인 중 특히 조직체계가 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 22.7%설명해 준 것이고, 2단계에서도 조직체계가 유의하게 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 23.2%설명해 주었다.

또한 자기효능감이 직무스트레스와 이직의도에 대한 관계를 조절할 것이라는 가설을 검증한 결과 단계별 분석에서 1단계에서는 일반적 특성을 분산분석 했을 때 유의하게 나타난 변수 중 연령, 경력, 근무양상, 상관의 리더유형에서 영향을 주었고, 2단계에서는 연령, 경력, 근무양상, 직무스트레스에서 영향을 주었다. 3단계는 연령, 경력, 근무양상, 직무스트레스와 자기효능감에서 영향을 주었으며, 4단계

에서는 연령, 경력, 근무양상에서 영향을 주었고, 조절변수인 조직체제와 자기효능감, 직무기술과 자기효능감에서 조절효과가 있어 이직의도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

김성희(2000)의 연구에서 직무스트레스의 하나인 역할갈등이 이직의도를 가장 증가시킨다고 하였고, 최충식(2002)의 리더십이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 이직의도에 영향을 미치는 요인이 직무스트레스라고 하였으며, 신은숙(2002)의 연구에서 이직의도에 간접적으로 영향을 미치는 요인들이 직무 자체, 승진, 임금이라고 하여 본 연구결과와 유사했다.

정미영(2003)의 연구에서는 연령, 근속년수, 임금(보상)이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조은아(2004)와 최성문(2005)의 연구에서는 직무스트레스 중 업무 중 스트레스가 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 나기현(2001)의 연구에서 임금수준, 승진 및 승급수준 등이 이직의도와 강한 정적 상관관계를 보여 본 연구결과와 유사하였다. 또한 조은현(2005)의 연구에서 과업과중(시간이나 능력, 기술에 비한 과중한 과업)과 과업과소(능력이하의 과업)가 이직현상을 유발시킨다고 하였고, 임주희(2007)의 보육교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났으며, 김형자(2007)의 연구에서 직무에서의 권한, 직무의 적합도, 직무의 다양성, 직무의 중요도, 직무량, 보수, 내적인적지원, 성장기회, 승진기회 등의 직무스트레스요인이 이직의도 결정요인으로 작용하여 본 연구결과와 유사했다.

김형섭(2005)의 연구에서도 호텔종사원의 직무스트레스는 이직의도에 정의 영향을 미친다고 하였고, 이은용 등(2003), 이주형 등(2002), 임영삼 등(2004), 최무진(2001)의 연구결과와도 일치하였다. 천순덕(2005)의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스 요인 중 역할 갈등 요인은 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 김성민(2008)의 호텔종사원들의 역할스트레스원이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서도 직무스트레스 요인인 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과다를 강하게 지각 할수록 이직의도가 높아진다고 하였으며, 역할과다와 이직의도와의 정적 상관관계가 있는 서연숙(2007), 이정희(2002)의 연구결과와는 일치하였으나, 역할과다가 이직의도에 영향을 미치지 않는다는 조수연(2005)의 연구와는 차이가 있었다.

그리고 본 연구에서는 자기효능감이 직무스트레스와 이직의도와의 관계를 조절하지 않았지만, 자기효능감이 이직의도에 유의한 부적 영향을 미친다는 한광현(2003)의 연구와 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 서재현(2002), 전인갑(2005)의 연구와는 차이가 있었다.

이와 같이, 호텔서비스 종사원, 간호사, 보육교사, 전화상담원, 제약회사 직원, 생활체육 지도자, 우정사업본부의 행정직 공무원 등 모든 직업에서 직무스트레스가 이직의도에 영향을 주었고, 이러한 연구결과는 성, 계층, 직업 등과 관계없이 누구나 자신이 처해 있는 직무환경과 직무조건에 따라 비록 직무스트레스 정도는 다르지만, 직무스트레스에 의해 이직의도가 영향을 받는 것을 알 수 있었다.

## 2. 노인요양보호사의 직무스트레스와 직무만족

노인요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 미치는 영향 및 노인요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스와 직무만족 사이의 관계를 조절하는 정도를 파악한 결과는 다음과 같다.

본 연구에서 직무 스트레스가 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무스트레스 요인간의 상호작용은 직무만족에 영향을 주지 않았다.

또한 자기효능감이 직무스트레스와 직무만족에 대한 관계를 조절할 것이라는 가설을 검증한 결과 단계별 분석에서 1단계에서는 연령과 근무양상에서 영향을 주었고, 2단계에서는 근무양상과 직무스트레스에서 영향을 주었다. 3단계는 근무양상, 직무스트레스, 자기효능감에서 영향을 주었고. 4단계에서는 근무양상에서 영향을 주었지만, 조절변수인 자기효능감 투입에서는 영향을 주지 않아 이는 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 직무만족에 영향을 주고 있으나 자기효능감이 조절변수로 작용하지 않음을 볼 때 직무스트레스를 조절하므로 직무만족을 갖게 할 수 있다는 것을 보여주고 있다.

이는 옥원호·김석용(2001)의 공공부문에 종사하고 있는 지방공무원들이 직무를 수행하면서 일상적으로 느끼는 직무스트레스 요인이 직무만족을 떨어뜨리는 것으로 나타났고, 임성현(2003)의 연구에서는 조직 구성원 자신의 직무를 수행하는 방



법에 자율성을 갖고 직무 수행의 독립성과 직무 수행방법의 결정권을 가지고 있어 결단력 수준이 높을수록 직무만족수준이 높게 나왔으며, 이은희(2004)의 연구에서는 직무스트레스 요인 중 대인관계 요인, 경제적인 요인이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되어 본 연구와 유사했다.

또한 이성은(2003)의 연구에서 직무스트레스 요인을 학교시설, 학교행정, 대인관계, 업무자체, 보상체제로 보았고, 이들과 직무만족도 사이에 상관관계가 부적적으로 나타나 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 박지현(2003)의 연구에서 업무량 과중, 부적절한 대우 등의 직무스트레스와 직무만족간에 관계가 있다고 했으며, 공명권(2004)의 연구에서도 직무스트레스와 직무스트레스 요인인 집단적 요인, 환경적 요인, 개인적 요인 모두에서 직무만족에 영향을 주는 것으로 조사되었다.

서병선(2006)의 연구에서 직무스트레스 요인은 일반인들이나 병원 관리자들이 인식하는 것 이상으로 심각했고, 직무스트레스로 인한 영향은 직무 만족, 소진, 몰입 등에 중요한 결과 작용에 기여하고 있다고 하였으며, 권용만(2005)은 정규직, 비정규직 모두 역할갈등, 과업특성 등 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미친다고 하여 본 연구결과와 일치했다.

정정숙(2004)의 연구에서 조직구성원의 역할스트레스요인 즉, 역할의 모호성이나 역할 갈등을 느끼게 되면 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났고, 김형섭(2005)의 연구에서도 호텔종사원의 직무스트레스는 직무만족에 부의 영향을 미친다고 하였으며, 이는 고종욱 등(2003), 안대회 등(2003), 옥원호 등(2000)과 직무스트레스와 직무만족은 서로 역상관관계가 있다고 한 양애선(2008)의 연구결과와 일치했다.

그리고 안상봉·이복숙·최낙순(2007)의 연구에서 업무의 자율성, 구성원들간의 갈등, 승진기회 등의 직무스트레스 요인에 따라 직무만족이 영향을 받았고, 박선혜(2007)의 연구에서는 직무스트레스 요인과 직무만족과의 관계를 분석해 봤을때 공공부문은 업무과다, 자율성, 과업정체성, 연봉, 성별이 민간부문은 업무과다, 결혼유무, 직무불안정, 대인관계, 자신감, 과업정체성, 연봉이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 하동현, 박은진(2008)의 연구에서도 직무스트레스 요인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과다의 세가지 요인이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나와 본 연구결과와 유사하였다.

그러나 김현정(2004)의 연구에서 직무스트레스 요인 중의 하나인 자율성과 지원이, 충분히 인식할수록 직무만족정도가 높은 것은 본 연구와 같지만, 직위구조와 보상관련 부분이 직무만족에 영향을 미치지 않은 것은 본연구와 차이가 있다. 또한 자기효능감이 직무스트레스와 직무만족 사이의 관계를 조절하지 않았지만 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 자기효능감이 높은 사람은 업무에 대한 불만이 적게 나타나, 직무만족을 높인다고 한 강영식(2006)의 연구와 군 병원 조직구성원의 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서, 자기효능감이 직무만족에 정적인 관련성을 가진다는 지윤호(2006)의 연구와는 차이가 있었다.

이러한 사조직 및 공조직 근로자와 공군헬기조종사, 세무공무원, 정규직과 비정규직 근로자, 교사, 신규간호사, 치과기공사, 간병인, 비서 등을 대상으로 한 연구결과에서 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이와 같은 결과는 시설장 내에서 노인요양보호사의 직무스트레스를 감소시키는 것이 직무만족을 높이는 방법이라 사료된다.

### 3. 노인요양보호사의 직무스트레스와 직무몰입

노인요양보호사의 직무스트레스가 직무몰입에 미치는 영향과 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 미치는 영향 및 노인요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스와 직무몰입 사이의 관계를 조절하는 정도를 파악한 결과는 다음과 같다.

본 연구에서는 직무 스트레스가 직무몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스가 직무몰입에 영향을 미치지 않았고, 직무스트레스 요인간의 상호작용은 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 자기효능감이 직무스트레스와 직무몰입에 대한 관계를 조절할 것이라는 가설을 검증한 결과 단계별 분석에서 1, 2단계에서는 경력에서, 3단계는 경력과 직무스트레스에서 영향을 주는 것으로 나타났다. 4단계에서는 경력에서 영향을 주었으며, 스트레스요인중 직무기술과 자기효능감의 조절변수로 영향을 주는 것임을 알 수 있었다. 이는 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 직무만족에 영향을 주고 있으며, 이직의도에서와 같이 직무스트레스 요인 중 직무기술과

자기효능감이 조절변수로 작용하고 있는 것으로 분석되었다.

임성현(2003)의 연구에서 직무특성과 관련된 직무스트레스는 직무만족과 직무몰입 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 황윤용(2005)의 연구에서 직무스트레스 요인과 관련된 자기결정과 유능감에 따라 직무몰입 정도에 차이가 있다고 하였으며, 배성현(2001)의 연구에서도 직무몰입은 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 등에 영향을 주는 것으로 나타나 본 연구결과와 유사했다. 또한 김남희(2007)의 연구에서 기술의 다양성, 과업정체성, 고용형태 등의 직무스트레스 요인 등이 직무몰입에 영향을 주는 것으로 나타났고, 특히, 직무몰입도가 아주 높은 사람은 그들이 맡은 직무를 매우 선호하며, 자신의 직무에서 최선을 다하게 된다. 또한 직무몰입도가 아주 높은 사람은 이직률이나 결근율이 매우 낮은 것으로 나타나며, 결근율보다는 이직률을 예측하는 데서 더욱 일관된 결과가 나타남을 볼 수 있다. 그러나 본 연구결과와 유사한 결과를 보였으나, 송희경(2006)의 업무환경이 재가노인 복지시설 종사자의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 업무량이 많을수록 직무몰입이 높아진다고 하여 본 연구결과와는 차이가 있었다.

이는 과중한 업무량 자체가 직무스트레스를 높이는 요소이긴 하지만, 일정한 시간 내에, 많은 양의 업무를 해야 할 경우 일시적인 직무몰입이 생길 수 있지만, 이런 과중한 업무가 누적될 경우 지속적인 직무몰입은 어려우리라 사료된다.

#### 4. 노인요양보호사의 직무스트레스와 업무성과

노인요양보호사의 직무스트레스가 업무성과에 미치는 영향과 직무스트레스 요인 간의 상호작용이 업무성과에 미치는 영향 및 노인요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스와 업무성과 사이의 관계를 조절하는 정도를 파악한 결과는 다음과 같다.

본 연구에서 직무 스트레스가 업무성과에 영향을 미칠 것이라는 가설을 증한 결과 직무스트레스가 업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무스트레스 요인 간의 상호작용에서도 업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 자기효능감이 직무스트레스와 업무성과에 대한 관계를 조절할 것이라는 가설을 검증한 결과 단계별 분석에서 1단계에서는 교육수준에서, 2단계에서는 교육수준과 직무스트레스에서, 3단계는 교육수준, 종교, 직무스트레스, 자기효능감에서

영향을 주었다. 4단계에서는 교육수준에서 영향을 주었고, 직무스트레스의 요인중 관계갈등과 자기효능감에서 조절효과가 있었다.

이는 신영진(2000)과 배경옥(2007)의 연구리더십 유형과 일반간호사의 직무만족도, 간호업무성과 관계를 규명하기 위해 시도된 연구에서는 직무스트레스가 업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 박지연(2003)의 연구에서도 업무량 과중, 부적절한 대우, 인적, 물리적 자원의 부족으로 인해 많은 스트레스를 받고 있으며 이는 업무성과에도 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 유사했다.

그러나 안은경(1999)의 간호사의 자기효능감과 업무성과 구조모형 구축과 관련한 연구에서 자기효능감이 간호업무성과에 유의한 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 본 연구의 결과와는 차이를 보였다. 본 연구결과를 볼때도 단계적 투입에서 일반적 특성, 직무스트레스, 자기효능감이 업무성과에 영향을 주고 있으며, 이직의도, 직무몰입과 마찬가지로 자기효능감이 조절효과가 있는 것으로 밝혀진바 노인요양보호사 관리자는 그들을 관리할 때 직무중 동료들과의 관계를 유지하므로 업무성과를 낼 수 있도록 중재할 필요가 있다.

## 제 2 절 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 독립변수인 직무스트레스에 대한 조직유효성에 미치는 영향을 규명하고자 설문조사는 2008년 10월 16일부터 10월 26일까지 이루어졌으며 대상자는 노인장기 요양기관으로 선정된 전국 8개 시, 군, 구, 중 G광역시와 J도 15개 기관에 요양보호사를 대상으로 조사하였다. 총 설문지는 250매를 배포하여, 성실한 응답자 202부가 유용한 자료로서 사용되었다.

본 연구에서 사용된 도구 내용은 일반적 특성 10문항, 직무스트레스 측정은 김매자, 구미옥(1984)의 63문항으로 된 도구를 본 연구목적에 맞게 수정보완하여 관계갈등 16개 문항, 조직체계 10개 문항, 물리적 환경 7개 문항, 직무기술 7개 문항, 직무요구 7개 문항, 직무자율 5개 문항, 총 52문항으로 사용하였으며, 자기효능감 측정은 Bandura(1997)가 개발한 것으로 총 16문항으로 되어 있다.

조직유효성 측정은 이직의도, 직무만족, 직무몰입, 업무성과를 측정하였으며, 이직의도는 Mobley(1982)가 개발한 것으로 총 5문항으로 이루어져 있으며, 직무만족도 측정은 김혜숙(2003)이 사용한 도구 내적보상 4개 문항, 업무의 구조화 6개 문항, 작업환경 4개 문항, 업무만족 3개 문항, 행정의 효율성 3개 문항, 행정의 효율성 3개 문항, 총 23문항으로 이루어져 있으며, 직무몰입 측정은 Lorence & Motiner(1985)가 개발한 것을 이선영(2002)이 사용한 것으로 6문항으로 이루어져 있으며, 업무성과 측정은 박성애(1988)가 개발한 것으로 총 22문항으로 총 123문항으로 구성되어 있다.

수집된 자료는 SPSS Win 12.0을 이용하여 처리하였다. 도구는 신뢰도와 타당도를 분석하였고, 일반적 특성은 빈도 분석을, 일반적 특성에 따른 제변수의 차이분석은 t-test와 ANOVA 분석을, 변수간의 상관성은 상관관계 분석(correlation analysis)을, 가설검증을 위해 단순 회귀분석, 위계적 다중회귀 분석(multiple regression analysis) 등을 실시하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

1. 가설 1 “직무 스트레스가 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.”는 지지되었다 ( $p < .001$ ). 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미쳤으며, 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미쳤고, 직무스트레스가 직무몰입에 영향을 미치지 않았다. 또한 직무스트레스가 업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.
2. 가설 2 “직무 스트레스 요인간의 상호작용이 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.”는 기각되었다( $p > .001$ ).
  - 1) 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 영향을 미치지 않았으며, 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인중 특히 조직체계가 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 22.7%설명해 준 것이고, 2단계에서도 조직체계가 유의하게 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 23.2%설명해 주었다.
  - 2) “직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.”는 기각되었다. 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인 중 특히 관계갈등, 조직체계, 물리적 환경이 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 23.3%설명해 준 것이고, 2단계에서는 조직체계에서만 직무만족에 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 24.0%설명해 주었다.
  - 3) “직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.”는 지지되었다. 직무스트레스 요인간 상호작용에서 직무몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 직무몰입에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인들은 직무몰입에 영향을 주지 않았으며, 2단계에서는 물리적 환경에서 직무만족에 영향을 주고, 6가지 요인을 상호작용으로 묶어 봤을 때는 유의하게 직무몰입에 영향을 주었으며, 8.0%설명하고 있었다.
  - 4) “직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 영향을 미칠 것이다.”는 지지되었다. 직무스트레스 요인간 상호작용에서 업무성과에 영향을 주는 것으로 나타났다. 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 업무성과에 미치는 영향을 분석한 결과로 1단계에서 6요인 중 특히 관계갈등, 물리적 환경이 유의하게 영향을 준 변수임을 알 수 있으며, 8.1% 설명해 주었고, 2단계에서는 관

계갈등, 물리적 환경, 직무자율에서 업무성과에 영향을 주었으며, 6가지 요인을 상호작용으로 투입했을 때 유의하게 업무성과에 영향을 주는 것을 알 수 있으며, 12.0% 설명해 주었다.

3. 가설 3 “자기효능감은 직무스트레스와 조직유효성의 관계를 조절할 것이다.”라는 지지되었다.

1) “자기효능감은 직무스트레스와 이직의도의 관계를 조절할 것이다.” 라는 지지되었다. 1단계에서는 연령, 경력, 근무양상, 상관의 리더유형에서 유의하였고, 2단계에서는 연령, 경력, 근무양상, 직무스트레스에서 유의하였으며, 3단계는 연령, 경력, 근무양상, 직무스트레스와 자기효능감에서 유의하였다. 4단계에서는 연령, 경력, 근무양상에서 유의하였고, 직무스트레스 요인중 조직체계, 직무기술과 자기효능감이 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

2) 가설 3-2 “자기효능감은 직무스트레스와 직무만족의 관계를 조절할 것이다.” 라는 기각되었다. 1단계에서는 연령과 근무양상에서 유의하였고, 2단계에서는 근무양상과 직무스트레스에서 유의하였으며, 3단계는 근무양상, 직무스트레스, 자기효능감에서 유의하였다. 4단계에서는 조절변수인 자기효능감을 투입한 결과 근무양상에서만 유의하였고, 조절변수인 자기효능감을 투입하였을 때는 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 분석되었다.

3) 가설 3-3 “자기효능감은 직무스트레스와 직무몰입의 관계를 조절할 것이다.”라는 지지되었다. 1단계과 2단계에서는 경력에서 유의하였고, 3단계는 경력과 직무스트레스에서 유의하였다. 4단계에서는 경력에서 유의하였고, 직무스트레스 요인중 직무기술과 자기효능감이 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

4) 가설 3-4 “자기효능감은 직무스트레스와 업무성과의 관계를 조절할 것이다.” 라는 지지되었다. 1단계에서는 교육수준에서 유의하였고, 2단계에서는 교육수준과 직무스트레스에서 유의하였으며, 3단계는 교육수준, 종교, 직무스트레스, 자기효능감에서 유의하였다. 4단계에서는 교육수준에서 유의하였고, 직무스트레스 요인중 관계갈등과 자기효능감에서 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

이상의 결과를 종합하면 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입과 업무성과에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 직무스트

레스 요인간 상호작용도 조직유효성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 자기효능감이 직무스트레스와 조직유효성과의 관계는 조절하는 것으로 분석되었다. 노인 요양 시설과 재가시설을 관리하는 시설장은 노인요양보호사의 직무스트레스를 조절 및 관리를 할 수 있도록 돕고, 자기효능감을 갖고 직무에 임할 있도록 교육과 격려, 배려를 통해 그들이 조직유효성을 높일 수 있도록 해야 할 것으로 사료된다.

## 2. 제언

이상의 연구 결과를 기반으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 노인요양보호사의 직무스트레스는 조직의 유효성에 지대한 영향을 미친다. 그러므로 직무스트레스를 관리하는 계획과 프로그램의 개발, 제도적, 정책적 관심과 관리가 필요하다.
2. 단기보호는 노인을 일정 기간동안 시설에서 보호하는 서비스로 사례관리를 통해 ADL 지원서비스를 제공하는 노인요양보호사의 실무적 훈련이 필요하다고 본다.
3. 케어플랜 작성 지원서비스는 재가에서 서비스를 적절하게 이용할 수 있도록 요양관리사(케어매니저)가 이용자의 심신 상황에 맞는 서비스 계획작성, 서비스 사업자와의 연락 및 조정 지원해야 한다.
4. 사회서비스 산업 활성화의 한계점을 살펴보면 불과 3개월 정도만 시행되었던 1차년도 사업에서 570여개의 서비스 제공기관 중 37.3%가 민간 영리 기업이 참여하였을 정도로 사회서비스 공급체계에서 시장 개방화 효과들이 어느 정도는 확인이 되었다. 하지만 기대만큼의 산업효과는 아직 창출되지 못하며 정부에서 시행하는 공익형 사회서비스 일자리 정책 정도로 인식 되고 있다. 또한 정부가 사회서비스 시장일자리 창출을 의도하였으면 바우처의 시간당 단가를 높여 서비스 제공인력들이 적절한 임금을 확보할 수 있도록 해야 한다
5. 노인요양보호 업무의 기본원칙을 잘 지켜 맡겨진 환자의 생명과 건강증진을 위하여 노인요양보호업무 제공시 요양보호사가 준수하여야 할 기본 원칙을 잘 지킬 수 있도록 관리되어야 직무중 스트레스를 완화하는데 도움이 될 것이다.
6. 노인요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며, 본인, 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관, 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공 개시전에



반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동을 피하도록 한다.

7. 노인요양보호사는 가능한 한 급여 대상자가 자립 생활할 수 있도록 급여 대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
8. 노인요양보호사에 대한 사회적 시선에 대한 대외 홍보적 미디어 관리가 시급하며 이들을 위한 처우가 개선되어야 한다.

# 참고문헌

## 1. 국내문헌

### 1) 단행본

- 강미숙(2006). *케어기술*. 서울: 교육과학사.
- 강신규, 이기돈, 이철호, 추현(2003). *조직행동론*. 서울: 형설출판사.
- 구본장·박계홍(2005). *인적자원관리론*. 서울: 명령사.
- 김소야자, 김윤희, 유숙자, 이광자, 이소우(2006). *정신간호총론*. 서울: 수문사.
- 노인복지법(2008). 재가노인 복지 사업에 관한 사항(제 38조).
- 민성길(1987). *최신정신의학*. 서울: 일조각.
- 민순, 김혜숙, 하윤주(2008). 청소년을 위한 금연 비전프로그램 효과, 광주시 광산구 사업보고서.
- 박운성(1998). *현대조직행동론*. 서울: 박영사.
- 박태영(2004). *노인복지시설 운영*. 서울: 현학사.
- 박희정(1997). *스트레스로 인한 사회변화 트렌드* 삼성경제연구소.
- 보건복지부(2005). 노인생활 실태 및 복지욕구 조사.
- 보건복지가족부(2008). 2008 하반기노인보건복지사업안내.
- 보건복지가족부(2008). 노인복지시설현황.
- 보건복지가족부(2008). 2008 사회복지시설 관리안내.
- 신유근(1982). *인사관리: 현대인적자원관리*. 서울: 영문사.
- 신유근(1983). *조직행위론*. 서울: 다산출판사.
- 양창삼(1997). *조직이론*. 서울: 박영사.
- 염영희, 강익화, 고명숙, 김기경, 김태숙, 민순(2006). *간호관리학*. 서울: 수문사.
- 원호택·박현순(2003). *삶을 위한 심리학, 인간관계와 적응*. 서울: 서울대학교출판부.
- 오석호(1993). *조직이론*. 서울: 박영사.
- 유기현(1992). *인간관계론*. 서울: 무역경영사.

- 이봉주(2008). 사회복지종사자 보수체계 개선 연구. 한국사회복지사협회.
- 이인재(1999). *세계의 사회복지*. 서울: 인간과 복지.
- 이혜영(2000). *케어복지론*. 서울: 양서원
- 정수진(1998). *조직행동론*. 서울: 삼우사.

## 2) 논문

- 강경옥(1996). “초등교사의 직무스트레스와 대처방안에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 강동목, 장세진, 고상백, 김성아, 정진주, 이철갑, 강명근, 현숙정, 조정진, 차봉식, 박종구(2005). 피로와 의료이용, 업무상 사고 및 질병결근. *대한산업의학회지*, 17(4), 318-332.
- 강영식(2006). 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. *사회복지정책*, 26, 123-148.
- 강운호(1994). “기업문화와 커뮤니케이션과 조직유효성과의 상관관계에 관한 연구”, 경남대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 고종욱 · 염영희(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. *대한간호학회지*, 33(2), 265-274.
- 공명권(2004). “직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 충북대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 공적 노인요양보장제도 실행위원회 · 보건복지부(2005), 공적 노인요양보장제도 실시모형 개발연구.
- 곽지선(1999). “수학에 대한 태도와 수학적 자기효능감의 상관성 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 구미옥, 김매자(1984). 간호사가 근무 중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발 연구. *대한간호학회지*, 14(2), 28-37.
- 구재관(2005). “사회복지사의 직무만족에 관한 연구: 재가노인복지 기관을 중심으로”, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 권용만(2005). 직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족에 관한 연구. *남서울대학*

- 교 논문집, 11(1), 9-27.
- 김남희(2007). “직무특성이 개인특성에 따라 직무몰입에 미치는 여향에 관한 연구”, 서울시립대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 김대성(2001). “운전직 근로자들의 직업스트레스가 혈압, 심박수, 심박수 변동성에 미치는 여향에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김민호(2000). “조직구성원의 직무 불안정성과 조직몰입 및 직무만족에 관한 연구”, 동국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김선혜(1999). “일반적 자기효능감이 정신건강에 미치는 여향”, 이화여자대학교 교육대학원, 석사학위 논문.
- 김성민(2008). “호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 여향”, 동국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김성희(2000). “사회복지사의 조직 헌신과 이직의도에 관한 연구-지역사회복지관을 중심으로”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김수곤(1981). 우리나라 노사관계 현황과 과제. *경영학 연구*, 29(1), 37-62.
- 김영임(2002). “수간호사의 리더십 유형에 따른 일반간호사의 직무만족도와 간호업무 성과에 관한 연구”, 대전대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김우택(1996). “조직구성원의 역량을 위한 임파워먼트 제고에 관한 연구 : 자기효능감을 중심으로”, 서강대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김재란(2007). “사회복지조직에서 팀조직 특성과 직무성과와의 관계 연구-서울·경기지역사회복지관을 중심으로-” 가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 김진수(2007), “노인장기 요양보험의 성공적 정착을 위한 과제”, 한국노년학회 2007 춘계학술대회 자료집.
- 김태희(1997). “사회복지관 관장의 리더십과 사회복지사의 직무성과에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김현철(1992). “조직의 특성과 직무특성, 그리고 개인의 특성이 조직구성원의 소외와 몰입에 미치는 여향에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. *관광연구* 19(3), 203-225.
- 김현정(2004). “조직풍토에 따른 조직유효성에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원,

- 석사학위 논문.
- 김형자(2007). “조직구성원의 이직의도 결정요인에 관한 연구”, 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김혜숙(2003). “리더십 유형이 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 나기현(2001). 심리적 계약의 위약이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *국제경영논집*, 16, 87-107.
- 남미숙(1998). 초등학생의 진로 자아 효능감과 관련변인과의 관계연구. *진로교육연구원*, 9, 199-222.
- 마인수(2005). “증권사 지점장의 리더십이 지점성과(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향”, 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 문종식(2001). “중학생의 흡연실태 및 흡연에 영향을 주는 요인”, 강원대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 문철, 박계홍, 강병호(2006), 공정성지각이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원개발연구*, 8(2), 75-96.
- 박계홍(2005). “윤리경영과 조직유효성과의 관계에 있어서 신뢰의 역할”, 49**
- 박상용(2003). “벤처기업 CEO의 기업가정신, 구성원의 임파워먼트, 조직유효성의 관계에 대한 구성적 모형”, 호서대학교 벤처 전문대학원 박사학위 논문.
- 박선희(2007). “직무스트레스와 직무만족 사이의 관계 : 공공부문과 민간부문 사회복지사의 경우”, 대구대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박성애(1988). 간호관리 실습계획(1). *대한간호*, 27(4), 37-41.
- 박수정(2006). “주5일 근무제에 따른 여가생활과 업무성과에 관한 연구”, 건양대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박수진, 최해진(2006). 은행원의 역할보호성, 역할갈등 및 자기유능감이 직무태도에 미치는 영향. *인적자원관리 연구*, 13(3), 79-94.
- 박윤자(2003). “동기, 자기감시, 자기효능감이 학업지연성향과 영어읽기, 쓰기, 학업성취도에 미치는 영향”, 전북대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박전교(2002). “리더십 유형이 부하의 내재적 동기에 미치는 영향에 관한 연구”, 중앙대학교 국제경영대학원, 석사학위 논문.

- 박정원(2007). “직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로”, 한국외국어대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 박지연(2003). “간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무성과에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 배경옥(2006). “간호단위관리자의 변혁적 리더십이 간호사의 직무 만족도와 간호업무성과에 미치는 영향”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 배성현(2001). 직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계. *영남대학교 산경연구* 9, 101-124
- 서병선(2006). “직무 스트레스와 직무만족, 조직몰입 및 소진과의 관계”, 고려대학교 경영정보대학원 석사학위 논문.
- 서연숙(2007). “간호사의 직무몰입과 이직의도 요인에 관한 연구”, 창원대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 서용철(2006). “국립대 근로자의 고용형태에 따른 직무만족도 및 조직몰입도 연구: 서울대학교 직원을 중심으로”, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 서재현(2002). 개인의 성향과 조직내 경험이 경력몰입, 팀몰입 및 조직 몰입에 미치는 영향연구. *인사관리연구*, 26(2), 61-87.
- 서현주(2004). 재직자의 직무스트레스와 직무만족, 직무몰입, 경력몰입과의 관계, 3/4분기 고용동향분석. *한국산업인력동향 중앙고용정보원*, 107-125.
- 석재은(2007), “노인장기요양서비스 공급체계의 변화전망과 정책과제”, 한국노년학회 2007춘계학술대회 자료집.
- 손명숙(2006), “노인복지시설운영실태 및 서비스 만족도 분석 : 대구광역시 주거복지 및 의료복지시설을 중심으로” 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 손해순(2000), “노인복지시설 운영의 개선 방안에 관한 연구” 동국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 송규상(2000). “자발적 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-계약 산업을 중심으로”, 한양대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 송희경(2006). “업무환경이 재가노인복지시설 종사자의 직무몰입과 소진에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.

- 신영진(2000). “수간호사의 리더십 유형이 일반간호사의 직무만족도와 간호업무성과에 미치는 영향”, 계명대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 신은숙(2002). “사회복지사 이직의도의 영향요인에 관한 연구”, 광주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 신철우, 남선희(2006). 리더십 행동특성과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과. *인적자원개발연구*, 8(1), 57-81.
- 안광영(1982). “조직개발(OD)을 위한 교육훈련의 전개방안”, 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 안광영(2003). 조직몰입과 직업몰입간의 갈등과 이직의도와의 관계에 대한 연구. *직업교육연구*, 22(2), 129-145.
- 안대회, 강미정(2003). 여행사종사원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. *문화관광연구*, 5(1), 487-502.
- 안상봉, 이복숙, 최낙순(2007). 세무공무원의 직무스트레스 요인이 직무스트레스 수준과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. *한국재정정책학회*, 9(2), 161-191.
- 안수경(2006). “병원조직 내에서의 보상이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 안은경(1999). “간호사의 자기효능감과 업무성과 구조모형 구축”, 충남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 양가현(1992). “한국기업의 조직문화와 유효성에 관한 연구”, 전북대학교 대학원 박사학위 논문.
- 양병한(2005). 자기효능감, 우울 및 불안과 지연경향 간의 관계. *창원대학교 인문과학연구소 인문논총 제12집*, 89-110.
- 어금숙, 허혜경, 김기영, 조용자, 김은희, 김순자(2004). 병원 임상간호사의 직무특성 및 직무만족과 이직의도와의 관계. *임상간호연구*, 9(2), 81-92.
- 민주형(2003). “호텔조직문화가 조직유효성에 미치는 영향”, 대전대학교 대학원 박사학위 논문.
- 오장균(2000). 한사업장 근로자들의 스트레스, 생활습관 및 건강수준간의 관계. *대한산업의학회지*, 12(1), 26-40.
- 옥원호, 김석용(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한

- 연구. *한국행정학보*, 35(4), 355-373.
- 옥원호(2000). 지방공무원 교육 훈련시스템의 개선에 관한 연구. *연구원논집*, 6, 295-321.
- 우재현(1997). 교류분석 성격요인과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구, 국민대학교 대학원 박사학위 논문.
- 유병주(1982). 직무만족의 개념정의 및 측정에 관한 연구. *경영논집*, 4(1), 45-67.
- 유운선(2003). “사립대학 행정직원의 업무성과 영향 요인에 관한 연구”, 청주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 윤숙녀(2005). “고객서비스리더의 자기효능감 및 상사의 지원과 고객서비스 직무현장 교육활동간의 관계 - K의료원의 친절리더 직무현장 교육활동을 중심으로”, 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 윤언자(1995). “조직특성 업무수행의 효율성에 미치는 영향에 관한 연구 : 병원간호조직을 중심으로”, 대구대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이목화(2003). “자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향: 직무의 경력 유용성과 집단효능감의 조절효과를 중심으로”, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이미자(2008). 우리나라 요양보호사 인력양성 현황 및 문제점. *고령·치매작업치료학회지*, 2(1), 69-74.
- 이상진(2007). “리더십 유형과 직무만족 및 조직몰입과의 관계”, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이성은(2003). “직무스트레스와 직무만족의 상관관계 분석”, 동국대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 이수광(2005). “직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문.
- 이은경(2001). “자기효능감이 진로발달에 미치는 영향” 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이은용 · 이수범(2003). 관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *관광레저연구*, 15(2), 237-252.
- 이은희(2004). “간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.



- 이인형(1997). “조직적 스트레스에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이정희(2002). “임상간호사의 이직의도에 관한 연구”, 전북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 임은정(1998). “자기효능감이 수학적 문제 해결 능력에 미치는 영향”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이주형·김영철(2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계연구. *관광경영학연구* 6(3), 217-241.
- 이형재(2001). “보상에 대한 공정성 지각이 직무몰입 및 조직 전념도에 미치는 영향에 관한 연구”, 서강대학교 대학원 석사학위 논문.
- 양애선(2008). “중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 임성현(2003). “역량확대수준이 직무만족·직무몰입 그리고 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 임영삼(2004). 공공체육 스포츠센터 종사원의 직무스트레스와 이직충동간의 관계. *한국스포츠리서치*, 15(4), 125-135.
- 임주희(2007). “보육교사의 직무만족과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구”, 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위 논문.
- 전유경(2005). “직장-가정 갈등이 직무몰입에 미치는 영향”, 홍익대학교 대학원 석사학위 논문.
- 전인갑(2002). “직업 군인의 경력몰입 결정요인과 결과에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정명길(2006). “주 5일 근무제로 인한 여가스포츠 활동의 변화가 업무성과에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정미영(2003). “전화상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한양대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 정범구(1993). “인사관리시스템에 대한 공정성 인식의 결정요인과 결과요인에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정정숙(2004). “조직구성원의 역할스트레스가 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향”, 영남대학교 경영대학원 석사학위 논문.

- 조국행(2001). “공정성이 조직몰입, 직무만족, 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구”, 호서대학교 대학원 박사학위 논문.
- 조수연(2005). “임상간호사의 이직의도에 관련된 요인연구”, 경상대학교 대학원 석사학위 논문.
- 조승우(1997). “초등학교 아동의 목표지향성과 자기조절 학습전략 및 자기효능감과 의 관계”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 조은아(2004). “직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문.
- 조은현(2005). “개인-상사, 개인-직무 부합에 따른 자아존중감, 직무만족 및 직무스트레스, 직원성과몰입의 차이”, 명지대학교 사회교육대학원 석사학위 논문.
- 조재훈(2006). “웹기반 학습에 있어 자기조절 학습의 메타인지 수준과 학업성취도 및 업무성과와의 관계 연구 : G기업의 사례를 중심으로”, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 조휘일(1991). 한국사회복지 분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연구. *한국사회복지학*, 8, 117-150.
- 지윤호(2006). “군병원 조직구성원의 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 차정은(1997). “일반적 자기효능감 척도 개발을 위한 일 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최성문(2005). “직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문.
- 최순자(2003). “수간호사 리더십 유형에 따른 일반 간호사의 직무만족도와 간호업무 성과간의 관계”, 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 천순덕(2005). “직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최무진(2001). 국내 IS 요원의 이직의도의 결정요인에 관한 연구. *경영정보학 연구*, 11(1), 45-60.
- 최인섭, 초의수(2002). 사회복지전담 공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구. *사회복지정책*, 13, 282-311.

- 최충식(2002). “리더십이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향”, 충북대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 최화식(2002). “노인복지시설 운영의 효율화 방안” 동국대학교 연구논집, 32.
- 하동현, 박은진(2008). 호텔 식음료부문 상사의 리더십이 종사자의 조직 시민행동 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구*, 22(4), 189-206.
- 하미옥(2001). “SOC 전략이 역할스트레스원과 직장-가정 갈등의 관계에 미치는 조절효과”, 경상대학교 대학원 석사학위 논문.
- 한광현(1991). “직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰”, *산업개발연구*, 10, 83-104.
- 한상환, 조수현, 김지영, 성락정(2003). 전자제품 조립업체 근로자에게 직무요구, 직무조직, 경력개발, 역할압력, 경제력압력 등의 직무스트레스가 업무관련 상지근 골격계 질환에 미치는 영향. *대한산업의학회지*, 15(3), 269-280.
- 황영미(2000). “수간호사의 리더십 유형에 따른 일반간호사의 직무만족 및 조직몰입”, 대전대학교 대학원 석사학위 논문.
- 황윤용(2005). 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 직무몰입의 조절역할-호텔 서비스 종사원을 중심으로. *산업경제연구*, 18(4), 1541-1564.

## 2. 외국문헌

### 1) 단행본

- Adams, J. S.(1965). *Inequality in social chang*, in L. Berkowitz, ed., *Advances in experimental and social psychology*, New Yok: Academic Press.
- Bandura, A.(1986), *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
- Beger P. B. and T. Duckman(1966). *The Social Construction of Reality*. Garden city N. Y. : Double day Publishing.
- Campbell, J. P.(1977). *On The Nature of Organizational Effectiveness*, in P. S. Goodman, J. M. Pennings & Associates(Eds.), *New Perspectives on*

- Organizational Effectiveness, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Herzberg, F. & Mausner, B. & Synderman, B. B.(1959). *The Motivation to Work*. Hohn Wiley and Son.
- Kahn, R. L.(1964). *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York : Wiley.
- Lind, E. A. and Tyler, T. R.(1988), *The Social Psychology of Procedural Justice*, N. Y, plnum, 267-278.
- Locke, E. A.(1976). *The nature and Cause of Job Satisfaction in M. D. dunnette(ed)*. Chicago : Rand McNally.
- Mobley, W. H.(1982). *Employee turnover : Causes, consequence and control*, Reading, MA : Addison-Welsey.
- NIOSH (2002). *The Changing Organization of Work and the safety and Health of Working People*.
- Patchen, M.(1970). *Participation Achievement and Involvement on the Job*. Englewood Cliffs. N. J : Prentice Hall.
- Price, J. L.(1977). *The study of turnover*. Ames: Iowa State Univ. Press.
- Price, J. L. & W. Muellar(1986). *Absenteeism and Turnover of Hospital Employees*. Greenwich, C.T. : JAI.
- Quick, J. C. & Quick, J. D.(1984). *Organizational Stress and Preventive management*. N. Y : McGraw-Hill.
- Smith, H. C.(1955). *Psychology of industrial*. N. Y. McGraw-Hill Book co. Inc.
- Szilagyi, A. D. & Wallance. M. J.(1990). *Organizational Behavior and Performance*. Harper Collins Publishers.
- Vrooms, V. H.(1994). *Work and Motivation*. John Wily and Sons Inc.

## 2) 논문

- Allen, N, J. & Meyer, J. P.(1990), *The Measurement and Antecedents of Affective, Continance and Normative Commitment to the Organization*.

- Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allport, G. W.(1947). The Psychology of Participation. *Psychological Review*, 52, 117-132.
- Bandura, A.(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A.(1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A.(1997). The anatomy of stages of change. *American Journal of health Promotion*, 12, 8-10.
- Barber. G.(1986). Correlates Job Satisfaction among Human Service Workers. *Administration in Social Work*, 10(1), 25-37.
- Beck, K. H., & Lund, A. K.(1981). The effects of health threat seriousness and personal efficacy upon intentions and behavior. *Journal of Applied Social psychology*, 11, 401-415.
- Becker, H. S.(1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Society*, 66, 32-42.
- Benson, H.(1974). Your Innate Asset for Combating Stress. *Harvard Business Review*, 52, 401-415.
- Bhagot. F.(1983). Effect of Stressful Life Events upon Individual Performance and Work Adjustment Processes with in Organizational Settings: A Research Model. *Academy of Management Review*, 4, 660-671.
- Brown, S. P., & Leigh, T. W.(1996). A New Look Psychological Climate and its relationship to Job Involvement, Effort Performance. *Journal of Applied Psychology*, 18, 4-5.
- Buchanam, B.(1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of managers in work Organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 534.
- Connoly, T.(1980). Organizational Effectiveness: A Multi-Constituency Approach. *Academy of Management Review*, 5, 214-219.
- Eden, D., & Aviram, A.(1993). Self-efficacy training to speed reemployment:

- Helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, *78*, 352–360.
- Gist, M. E., Schwoerer, B., & Rosen.(1989). Effect of alternative training methods on self-efficacy and performance in computer software training. *Journal of Applied Psychology*, *74*, 884–891.
- Latham, G. P., & Locke, E. A.(1991). Self-regulation through goal setting. *Organizational Behavior and human Decision processes*, *50*, 212–247.
- Hackman, J. R.(1977). Work Design in J. R. Hackman and J. L. Suttle(eds.), *Improving Life at Work*. *Goodyear*, 96–162.
- Hall, D. T.(1971). A Theoretical model of career Sub-identity development on Organizational settings. *Organizational Behavior & Human Performance*, *6*, 50–76.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A.(1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, *17*, 555–573.
- Ivancevich J. M., & Matteson, M. T.(1979). Organizational Stressors and Disease : A Research Model. *Academy of Management Review*, *4*, 347–357.
- Kanungo, R. N.(1982). Measurement of Job Work Involvement. *Journal of Applied Psychology*, *67*(2), 341–349.
- Katz D., & Kahn, R. L.(1978). *The Social Psychology of Organizations*. *John Wiley & Sons*, 154.
- Lawler, I. E., & Hall, D. T.(1970). Relationship of Job Characteristics of Job Involvement, Satisfaction, and Instinct Motivation. *Journal of Applied Psychology*, *54*, 305–312.
- Litt, M. D.(1988). Self-efficacy and perceived control: Cognitive mediators of pain to tolerance. *Journal of Personality and Social Psychology*, *54*, 149–160.
- Lock, E. A.(1968). Toward Theory of Task Motivation and Incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, *3*, 157–189.
- Lodahl, T. M., & Kejner, M.(1965). The definition and measurement of job

- involvement. *Journal of Applied Psychology*, *49*, 24-23.
- Lorence, J., & Mortimer, J.(1985). Job Involvement of through the life course. *American Social Psychology Review*, *50*, 618-638.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porters, L. W.(1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, *14*, 224-247.
- Murphy, L. R.(1984). Occupational Stress Management: A Review and Appraisal. *Journal of Occupational Psychology*, 367-372.
- Reilly. C. A., & Chatman, J.(1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization of Precocial Behavior. *Journal of Applied Psychology* *71*, 492-499.
- Parkes, K. R.(1982). Occupational Stress Among Student Nurse: A Natural Experiment. *Journal of Applied Psychology*, *67*, 784-796.
- Parker, D. F. & Decotiis, D.(1983). Organizational Determination of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, *32*, 166.
- Pondy, L. R.(1967). Organizational Conflicts: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, *39*, 296-320.
- Rabinowitz. S.(1981). Toward of Developmental Model of Job Involvement. *International Review of Applied Psychology*, *30*, 31-50.
- Sathe, V.(1985). Culture and Related Corporate Realities. *Homewood*, *3*, 50.
- Yernes, R. M. & Dodson, J. D.(1998). The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formating. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, *18*, 459-482.

## 부탁의 말씀

안녕하십니까?

저는 조선대학교 대학원 박사과정에서 사회복지학을 전공하고 있습니다.

본 연구는 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위한 조사지입니다.

여러분들이 응답하신 내용은 비밀이 보장되며 순수한 학문적 목적이외에는 다른 목적으로 사용되지 않습니다. 본 설문에는 정답이 없기 때문에 느끼고 생각하시는 대로 솔직하게 답해 주시면 감사하겠습니다.

성의껏 응답해 주신 귀하의 협조에 진심으로 감사드립니다.

2008년 10월 연구자 김영자 드림

의문이 있을 때는 다음 연락처로 연락해주시기 바랍니다.

연구자: 011- 629-2313



<부록 2>

연구 참여 동의서

연구자 : 조선대학교 대학원 사회복지학 박사수료 김영자

연락처 : 011- 629-2313

본 연구는 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 연구하고자 한 것입니다. 여러분들에게 설문지를 통해 조사를 하고자 합니다. 2008년 10월 16부터 10월 26일까지 설문을 진행할 것입니다.

본 연구의 설문참여는 자발적으로 이루어지며 설문도중 원하지 않을 경우 언제든지 설문을 포기할 수도 있습니다.

본 연구의 설문의 구체적인 절차는 다음과 같습니다.

- (1) 기관을 방문하여 기관장의 승인을 얻고
- (2) 참여를 희망하신 분에게 설문지를 작성케 한 다음
- (3) 작성된 설문지를 분석할 예정입니다.

본 연구의 설문지는 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 파악하는데 사용될 수 있도록 성의 있고 솔직한 답변을 해주시면 감사하겠습니다. 본 설문 결과는 비밀이 보장되며 연구 이외의 목적으로는 이용되지 않습니다.

본인은 이 동의서를 읽고 설문에 참여할 것을 동의합니다.

날 짜 : 2008년 10월 일

서 명 :

연락처 :

설문지

본 설문지는 노인요양 보호사의 요양 보호 업무에 대한 성과와 더불어 직무만족 등을 알아보기 위한 내용으로 효율적인 업무처리를 위한 방안의 하나로 작성된 것으로 응답내용은 무기명으로 처리되고 오직 연구목적으로만 사용됩니다. 귀중한 시간 할애해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2008년 10월

조선대학교 대학원 박사과정 김영자

\*. 다음은 귀하의 **일반적 사항**에 관한 것입니다. 해당란에 V표하여 주십시오.

항 목	내 용
1. 연령	①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대 이상
2. 교육수준	①초등 졸업 ②중 고등 졸업 ③대학 졸업 ④대학원 이상
3. 직위	①1급 ②2급 ③기타
4. 결혼상태	①미혼 ②기혼 ③기타(이혼/별거/사망)
5. 노인관련 기관 경력	①1년미만 ②1년이상-5년 ③6-10년 ④11-15년 ⑤16-20년 ⑥21-25년 ⑦25년-30년미만 ⑧30년 이상
6. 주된 근무역할	①재가 ②기관방문 ③혼합형 ④기타
7. 종교	① 기독교 ②천주교 ③불교 ④기타 ⑤없음
8. 근무 양상	①통상근무 ②교대근무 ③기타
9. 근무외 하고 있는 활동은?	①자기계발 활동 ②대학원 ③투잡 ④기타
10. 나의 상관의 리더유형은?	①전제형:주도적임 ②방임형: 자유롭게 ③보상형 ④비전 제시형

	스트레스 문항	전혀 느끼지 않는다	약간 느낀다	보통 느낀다	심하게 느낀다	아주 심하게 느낀다
1	신규 노인이 많을 때	1	2	3	4	5
2	근무로 인해 피로를 느낄 때					
3	휴일이 없이 오랜 기간 근무할 때					
4	상관의 지시가 자주 바뀌거나 추가 지시를 수시로 낼 때					
5	근무 중 중환자가 있을 때					
6	노인요양 보호사 인력의 결원상태에서 일해야 할 때					
7	한정된 시간에 많은 업무를 해야 할 때					
8	하루동안에 많은 업무를 해야 할 때					
9	근무중 임종환자를 대할 때					
10	동시 근무 노인요양 보호사의 게으름, 능력부족, 사적인 일로 자신의 업무량이 많아 질 때					
11	노인이 노인요양 보호사 행위에 협조하지 않을 때					
12	이론과 실제에서 업무의 차이를 느낄 때					
13	보호자가 노인요양 보호사의 지시 및 충고를 따르 지 않을 때					
14	동료나 타직종과의 관계가 비협조적, 비합리적인 때					
15	자신의 역할이 애매할 때					
16	노인요양 보호사업무 외에 잡다한 일까지(전화받 는 일, 보호자관리 등) 책임져야 할 때					
17	노인 자신의 문제가 복잡하여 노인요양 보호사로 서 해결에 한계를 느낄 때					
18	노인요양 보호사에 대한 지식(질병, 치료, 검사 등) 이 부족할 때					

19	노인의 돌봄에 수기(기술)가 부족할 때					
20	노인요양 보호사 수행시 사용되는 기구조작을 잘 모를 때					
21	노인 개개인의 상태 파악이 부족할 때					
22	적절한 노인요양 보호사 기록을 하지 못할 때					
23	노인요양 보호사 업무 수행시 실수나 빠진 것을 발견했을 때					
24	상사가 없는 상황에서 노인 상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야 할 때					
25	노인과의 관계가 좋지 않을 때					
26	보호자와의 관계가 좋지 않을 때					
27	보호자로 인해 노인요양 보호사업무가 방해가 될 때					
28	시설이나 노인숙소가 비좁아 노인요양 보호사업무 수행이 어려울 때					
29	동료노인요양 보호사와의 관계가 좋지 않을 때					
30	함께 일하는 의사와의 관계가 좋지 않을 때					
31	상사로부터 타인 앞에서 비평을 받았을 때					
32	의사가 노인요양 보호사사의 역할, 능력을 인정하지 않을 때					
33	의사가 노인요양 보호사사의 보고를 귀담아 듣지 않을 때					
34	지식, 기술면에서 상사를 신뢰할 수 없을 때					
35	업무 수행에 필요한 물품이 부족할 때					
36	상사가 자신의 업무 및 책임을 전가 시킬 때					
37	노인 에게 적절하지 않다고 생각되는 상사의 지시가 수행될 때					
38	노인요양 보호사 행정업무(의뢰절차 등)를 잘 모를 때					
39	노인이 고통스러워 하는 것을 볼 때					

40	노인 에게 고통을 주는 처치가 행해지는 것을 볼 때					
42	인력부족으로 충분한 노인요양 보호사행위를 하지 못할 때					
43	충분히 노력했다고 생각했는데 노인의 상태가 나 빠지거나 호전되지 않을 때					
44	동료간의 진급 순서가 다를 때					
45	승진의 기회가 적은 것					
46	학력에 따라 대우가 다를 때					
47	시설내에서 노인요양 보호사인력이 적절한 대우를 받지 못할 때					
48	선배 노인요양 보호사사와 관계가 좋지 않을 때					
49	선배 노인요양 보호사사의 시설관리가 마음에 들 지 않을 때					
50	근무 일정이 불공평할 때					
51	선배 노인요양 보호사와 그 다음 노인요양 보호사와 관계가 좋지 않을 때					
52	보수가 타 직종보다 적다고 느낄 때					
53	하는 일에 비해 보수가 적다고 느낄 때					
54	부하직원(조무사, 업무원)이 노인요양 보호사의 지 시에 따르지 않을 때(노인요양 보호사보조원이 노 인요양 보호사사의 지시를 따르지 않을 때)					
55	부하직원과 관계가 좋지 않을 때 (노인요양 보호사보조원과의 관계가 좋지 않을 때)					
56	시설내 소음이 심할 때					
57	불필요한 사람들(외관원 등)의 방문이 잦을 때(시 설이나 노인숙소에 너무 많은 인원이 드나들 때)					
58	근무 중 물품 파손 및 분실의 책임을 지어야 할 때					
59	타 시설(내 담당이 아닌)로 임시 근무하러 갈 때					
60	동료 노인요양 보호사사와 노인요양 보호사, 병동					

	생활에 대한 경험과 느낌을 함께 나눌 기회가 부족할 때					
61	노인이나 보호자로부터 인정받지 못할 때					
62	잘 알지 못하는 새로운 업무를 임하게 될 때					
63	야간 근무를 할 때					

번호	이직의도 문항	매우 그렇다	그저 그렇다	보통이 다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	나는 다른 분야에서 현 수준의 보수를 준다면 다른 분야로 갈 것이다					
2	나는 가끔 지금의 직장을 떠나려는 생각을 한다					
3	나는 지금의 직장을 떠나기 위해 다른 직장을 알아보고 있다					
4	나는 다른 직장에 취직이 된다면 현재의 직장을 떠날 것이다					
5	*나는 현재의 직업을 정말로 좋아하기 때문에 그만 둘수가 없다					

직무만족 문항		매우 그렇다	그저 그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	현재 나의 보수는 만족스럽다					
2	우리기관의 보수규정은 적정하고 합리적이다					
3	보수책정은 공정하다					
4	나의 업무는 의심할 여지없이 중요하다					
5	나의 업무를 통하여 지적인 자극과 만족을 얻는다					
6	나는 다른 직장으로 옮기면 더 좋은 보수를 받더라도 이 기관의 근무조건 때문에 옮기지 않겠다.					
7	현재 내게 맡겨진 업무에 만족한다					
8	나는 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다					
9	나는 상급자와 업무의 문제점과 시행에 대해 논의한다					
10	업무를 효율적으로 할 수 있도록 행정이 체계화되어 있다					
11	나의 직업은 승진의 기회가 많다					
12	우리 기관은 노인요양 보호사 직종 뿐만 아니라 전체 직원의 후생복지에 많은 배려를 하고 있다					
13	노인요양 보호사부서의 행정 때문에 환자들에게 서비스를 하는데 장애가 될 때가 없다					
14	우리 기관은 노인의 요구사항이 기관중심의 사업보다 우선적이다					
15	나는 때때로 전문적 판단과 반대되는 업무를 하도록 지시를 받을 때가 거의 없다					
16	나의 업무상 결정을 내리는 재량권이 나에게서 많다					
17	지시사항이 일치하여 업무에 혼돈이 없다					
18	노인들에게 양질의 돌봄 제공에 시간이 충분하다					
19	나의 업무량은 적당하다					
20	업무수행시 발생하는 문제에 대해 동료들이나 다른 전문직종과 의논할 시간과 기회가 있다					

21	내가 일하는 부서에서는 상급자와 하급자간에 협동작업이 잘 이루어진다					
22	내가 일하는 부서의 동료들은 가족같이 지낸다					
23	내가 일하는 부서는 다른 직종의 직원들과 협동이 잘 이루어진다					
<b>직무몰입 문항</b>						
1	내생활의 중요한 만족은 나의 일에서 나온다					
2	나는 내 직무에 애착을 갖고 있다					
3	개인적 인생목표의 상당부분은 현재 내가 수행하고 있는 직무를 통해 달성될 수 있다고 생각 한다					
4	직무와 관련되어 일어나는 일들은 나에게 매우 중요하다고 생각한다					
5	누가 나에게 요구하지 않더라도 나의 일을 하기 위해 자발적으로 시간외 근무를 한다					
6	근무 중에 일을 하다보면 시간이 어떻게 지나갔는지 모를 정도로 빨리 지나 간다					

번호	업무성과 설문항목	매우 그렇다	그저 그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	나는 노인요양 보호사의 평가를 정확히 한다					
2	나는 수시로 노인요양 보호사계획을 점검, 보완한다					
3	나는 노인요양 보호사계획대로 환자의 노인요양 보호사문제를 해결한다					
4	나는 노인요양 보호사의 수행 결과를 우리팀과 함께 평가하고 새로운 계획에 반영한다					
5	나는 노인들에게 관심과 수용적인 태도를 보인다					
6	나는 노인 및 보호자에게 돌봄과 노인요양 보호사에 필요한 내용을 교육한다					
7	나는 노인요양보호사 실습생에게 열의를 갖고 교					



	육한다					
8	나는 후배 노인요양 보호사사 및 실습생을 지도하며 교육한다					
9	나는 돌봄의 안전을 위해 정확한 절차를 준수한다					
10	나는 돌봄계획과 절차를 확실히 알고 있다					
11	나는 노인의 상태를 구두 및 서면으로 정확히 보고하고 기록한다					
12	나는 위임된 돌봄에 대한 지시를 정확히 수행한다					
13	나는 동료노인요양 보호사사의 업무와 병동업무에 협조한다					
14	나는 노인시설 및 노인숙소의 규칙을 준수한다					
15	나는 노인숙소물품의 소재 및 순환과정을 정확히 파악하고 보고한다					
16	나는 노인숙소의 물품의 소재 및 순환과정을 정확히 파악하고 보고한다					
17	나는 기관이나, 노인의 숙소의 시설과 기구를 정확히 관리한다					
18	나는 노인요양 보호사사로서 다른 사람에게 신뢰감을 준다					
19	나는 환자나 보호자의 호소를 경청하고 관심을 보인다					
20	나는 환자나 보호자에게 필요할 때 곧바로 설명을 하고 위안을 준다					
21	나는 동료노인요양 보호사사의 의견을 경청하며 필요하면 받아들인다					
22	나는 다른 직원들과 상호 신뢰와 존경의 분위기를 조성하려고 노력한다					

자기효능감 문항		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	나는 어떤 계획을 세울 때 그 계획을 이룰 수 있다고 확신한다.	5	4	3	2	1
*2	나의 결점 중에 하나는 어떤 일을 해야 할 때 그 일을 바로 착수하지 못한다는 것이다.	1	2	3	4	5
3	나는 어떤 일을 한번 시도하여 해내지 못하면 해낼 때까지 계속 시도한다.	5	4	3	2	1
*4	나는 스스로 중요한 목표를 세웠을 때 그 목표들을 성취하는 경우가 드물다.	1	2	3	4	5
*5	나는 일을 끝내기 전에 포기한다.	1	2	3	4	5
*6	나는 어려움이 닥치면 피해버린다.	1	2	3	4	5
*7	나는 어떤 일이 복잡하면 시도해 보려는 생각조차 하지 않는다.	1	2	3	4	5
8	나는 즐겁지 못한 일이라도 그것을 끝가지 매달린다.	5	4	3	2	1
9	나는 무언가 하려고 하면 바로 그 일을 착수한다.	5	4	3	2	1
*10	나는 새로운 것을 배울 경우 초기에 성공적이지 못하면 곧 포기한다.	1	2	3	4	5
*11	나는 예기치 못한 문제가 생겼을 때 그것을 잘 처리하지 못한다.	1	2	3	4	5
*12	나는 새로운 일이 너무 어려워 보이면 배우려고조차 시도하지 않는다.	1	2	3	4	5
13	나는 실패했을 때 더욱 열심히 한다.	5	4	3	2	1
*14	일을 해내는 능력에 대해 확신하지 못한다.	1	2	3	4	5
15	나는 내 자신을 믿는다.	5	4	3	2	1
16	나는 일상생활에서 일어나는 대부분의 문제들을 처리할 능력이 앞서는 것 같다.	5	4	3	2	1

## 저작물 이용 허락서

학 과	사회복지학과	학 번	20067271	과 정	박사
성 명	한글: 김영자 한문 : 金 英 子 영문 : KIM, Young Ja				
주 소	광주광역시 남구 백운1동 80-1번지				
연락처	E-mail : ja9410@ hanmail.net				
논문제목	한글 : 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자 기효능감의 조절효과 영문 : The Effect of Self Efficacy on the Relationships between Job Stress and Organizational Effectiveness of Home Helper				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건아래 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억장치에의 저장, 전송 등을 허락함.
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집과 형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포·전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 출판을 허락 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물 이용의 허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음.
7. 소속 대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송·출력을 허락함.

동의여부 : 동의( 0 ) 반대(    )

2009년 02월 일

저작자: 김 영 자 (인)

**조선대학교 총장 귀하**

