



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](#)

2012년 8월

박사학위논문

다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성과 직무태도 간의 관계에 관한 연구

- 임파워먼트와 자기효능감의 매개효과를 중심으로 -

조선대학교 대학원

사회복지학과

김 선 문

다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성과 직무태도 간의 관계에 관한 연구

- 임파워먼트와 자기효능감의 매개효과를 중심으로 -

A Study on the Relationship between Professionalism and Job Attitude
of Workers Working at the Multicultural Family Support Center

: Focusing on Mediation Effects of Empowerment and
Self-efficacy

2012 년 8 월 24 일

조선대학교 대학원

사회복지학과

김 선 문

다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성과 직무태도 간의 관계에 관한 연구

- 임파워먼트와 자기효능감의 매개효과를 중심으로 -

지도교수 박 희 서

이 논문을 사회복지학박사학위 신청논문으로 제출함

2012 년 4 월

조선대학교 대학원

사 회 복 지 학 과

김 선 문

김선문의 박사학위논문을 인준함

심사위원장 호남대학교 교수 오 세 윤 (인)

심 사 위 원 호원대학교 교수 배 점 모 (인)

심 사 위 원 조선대학교 교수 김 용 섭 (인)

심 사 위 원 조선대학교 교수 김 진 속 (인)

심 사 위 원 조선대학교 교수 박 희 서 (인)

2012 년 6 월 일

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

제1장 서론	1
제1절 연구목적	1
제2절 연구범위 및 방법	5
제2장 이론적 배경	8
제1절 다문화가족지원센터	8
1. 다문화가족	8
2. 다문화가족지원센터	20
3. 다문화가족지원센터 종사자	28
제2절 전문직업성	36
1. 전문직업성의 개념	36
2. 전문직업성 이론	38
3. 전문직업성의 구성요소	41
제3절 직무태도	47
1. 직무태도	47

2. 직무태도의 구분	48
제4절 임파워먼트와 자기효능감	57
1. 임파워먼트	57
2. 자기효능감	65
제5절 선행연구	74
1. 전문직업성과 직무태도	74
2. 임파워먼트와 직무태도	77
3. 자기효능감과 직무태도	79
4. 매개변수로서의 임파워먼트와 자기효능감	81
5. 선행연구의 평가	83
제3장 연구설계	85
제1절 분석모형의 정립과 가설의 설정	85
1. 분석모형의 정립	85
2. 가설의 설정	86
제2절 변수의 조작화와 측정	92
1. 변수의 조작화	92
2. 설문문의 구성과 측정	95
제3절 자료의 수집과 분석	97
1. 자료의 수집	97
2. 자료의 분석	97

제4장 실증분석	99
제1절 측정도구 검증	99
1. 신뢰도 분석	99
2. 타당도 분석	100
제2절 기술적 통계	105
1. 변수의 기술적 통계	105
2. 사회통계적 특성별 차이분석	109
3. 상관관계 분석	121
제3절 변수간 관계 분석	123
1. 전문직업성과 직무태도	123
2. 전문직업성과 임파워먼트	125
3. 전문직업성과 자기효능감	128
4. 임파워먼트와 직무태도	131
5. 자기효능감과 직무태도	133
6. 임파워먼트, 자기효능감의 매개효과	135
제4절 분석결과의 논의	139
1. 기술적 통계 분석 결과	139
2. 전문직업성과 직무태도	140
3. 전문직업성과 임파워먼트, 자기효능감	140
4. 임파워먼트, 자기효능감과 직무태도	141
5. 임파워먼트, 자기효능감의 매개효과	142

제5장 결 론	143
제1절 연구결과 요약	143
제2절 연구결과 시사점	147
1. 이론적 시사점	147
2. 정책적 시사점	148
제3절 향후 연구방향	151
참 고 문 헌	153
부록 : 설문지	174

표 목 차

<표 2-1> 외국인과의 혼인 추이	13
<표 2-2> 결혼이민자 연도별 증감 추이	14
<표 2-3> 국적별 외국인 아내 동향	15
<표 2-4> 지역별 외국인과의 혼인 동향	16
<표 2-5> 2012년도 다문화가족지원센터 현황	24
<표 2-6> 전문직업성에 대한 개념 정의	38
<표 2-7> 직무만족에 대한 개념 정의	50
<표 2-8> 직무몰입에 대한 개념 정의	55
<표 2-9> 임파워먼트에 대한 개념 정의	59
<표 2-10> 자기효능감에 대한 개념 정의	68
<표 2-11> 전문직업성과 직무태도의 선행연구	76
<표 2-12> 임파워먼트와 직무태도의 선행연구	78
<표 2-13> 자기효능감과 직무태도의 선행연구	80
<표 2-14> 매개변수로서의 임파워먼트와 자기효능감의 선행연구	83
<표 3-1> 설문지 구성	96
<표 3-2> 설문지 배부 및 회수현황	97
<표 3-3> 조사 대상자의 일반적 특성	98
<표 4-1> 주요변수의 신뢰성 분석결과	99
<표 4-2> 전문직업성에 대한 요인분석결과	101
<표 4-3> 임파워먼트에 대한 요인분석결과	102
<표 4-4> 자기효능감에 대한 요인분석결과	103

<표 4-5>	직무태도에 대한 요인분석결과	104
<표 4-6>	전문직업성에 대한 기술적 통계	106
<표 4-7>	임과워먼트에 대한 기술적 통계	107
<표 4-8>	자기효능감에 대한 기술적 통계	108
<표 4-9>	직무만족에 대한 기술적 통계	108
<표 4-10>	직무몰입에 대한 기술적 통계	109
<표 4-11>	연령에 따른 전문직업성의 차이	110
<표 4-12>	직위에 따른 전문직업성의 차이	111
<표 4-13>	재직기간에 따른 전문직업성의 차이	112
<표 4-14>	업무분야에 따른 전문직업성의 차이	113
<표 4-15>	연령에 따른 임과워먼트의 차이	113
<표 4-16>	직위에 따른 임과워먼트의 차이	114
<표 4-17>	재직기간에 따른 임과워먼트의 차이	115
<표 4-18>	업무분야에 따른 임과워먼트의 차이	115
<표 4-19>	연령에 따른 자기효능감의 차이	116
<표 4-20>	직위에 따른 자기효능감의 차이	117
<표 4-21>	재직기간에 따른 자기효능감의 차이	117
<표 4-22>	업무분야에 따른 자기효능감의 차이	118
<표 4-23>	연령에 따른 직무태도의 차이	119
<표 4-24>	직위에 따른 직무태도의 차이	119
<표 4-25>	재직기간에 따른 직무태도의 차이	120
<표 4-26>	업무분야에 따른 직무태도의 차이	121
<표 4-27>	각 연구단위들 간의 상관관계행렬	121
<표 4-28>	전문직업성과 직무태도 간의 관계	123
<표 4-29>	전문직업성과 직무만족 간의 관계	124

<표 4-30>	전문직업성과 직무몰입 간의 관계	125
<표 4-31>	전문직업성과 임파워먼트 간의 관계	126
<표 4-32>	전문직업성과 의미성 간의 관계	127
<표 4-33>	전문직업성과 역량 간의 관계	128
<표 4-34>	전문직업성과 자기효능감 간의 관계	129
<표 4-35>	전문직업성과 자신감 간의 관계	130
<표 4-36>	전문직업성은 과제난이도 선호 간의 관계	131
<표 4-37>	임파워먼트와 직무태도 간의 관계	131
<표 4-38>	임파워먼트와 직무만족 간의 관계	132
<표 4-39>	임파워먼트와 직무몰입 간의 관계	133
<표 4-40>	자기효능감과 직무태도 간의 관계	134
<표 4-41>	자기효능감과 직무만족 간의 관계	134
<표 4-42>	자기효능감과 직무몰입 간의 관계	135
<표 4-43>	전문직업성과 직무만족 간의 관계에서 임파워먼트 매개정도	136
<표 4-44>	전문직업성과 직무만족 간의 관계에서 자기효능감 매개정도	137
<표 4-45>	가설검증의 요약	138

그 립 목 차

[그림 2-1] 다문화가족지원센터 종사자 업무분장	29
[그림 3-1] 분석모형	86

ABSTRACT

A Study on the Relationship between Professionalism and Job Attitude of Workers Working at the Multicultural Family Support Center

: Focusing on Mediation Effects of Empowerment and Self-efficacy

Kim, Sun Moon

Adviser : Prof. Park, Hwie Seo, Ph.D.

Department of Social Welfare,

Graduate School of Chosun University

As the number of foreign workers and interracial marriages has increased recently, Korea also has changed into the multicultural society and the concern of the government, media, and civil society has increased. In terms of this social trend, the multicultural family support centers have been established to support the stable settlement and family lives of multicultural families with a variety of programs such as language education, cultural activities, and family counseling. First of all, the workers working at the multicultural family support center need the professional knowledge to efficiently operate the multicultural family support center.

The purpose of this study is to analyze the relationship between professionalism and job attitude of workers working at the multicultural family support center and develop the management method for improving the level of professionalism and job attitude of workers.

This study examined the advanced studies for the theoretical background and established the analytic model and hypothesis that the factors of professionalism, empowerment, and self-efficacy affect job attitude. The subjects of survey were workers at the multicultural family support center including center executives, center-operating workers, support program workers. The answer sheets were analyzed by using SPSS for windows 17.0 program reliability(*Cronbach's a*). Besides, factor analysis, correlation analysis, analysis of variance(ANOVA), hierarchical regression analysis were carried out.

The composition of this study are as follows. In the first chapter as introduction, there are the purpose, range, and method of this study. The second chapter shows general understandings about professionalism, empowerment, and self-efficacy, and job attitude. It also discusses the relationship among those variables in the advanced studies. Next, the third chapter describes study design for establishing the analytic model and hypothesis based on the results of advanced studies reviewed in the first and second chapters. The fourth chapter shows the results of empirical analysis and the last chapter suggests the summary of this study and the hereafter research themes.

This study have the following results. First, there were the significant difference among professionalism, empowerment, self-efficacy, and job attitude according to the social statistical features. Second, professionalism significantly affected empowerment, self-efficacy, and job attitude. Third, professionalism significantly affected empowerment, meaning, and competence. Especially, there

were significant relationship between a belief in autonomy and empowerment, a sense of calling to the field and meaning. Fourth, professionalism significantly affected self-efficacy, self-confidence, task difficulty preference. Fifth, empowerment and self-efficacy significantly affected job attitude, job satisfaction, and job commitment. Sixth, mediation effects of empowerment and self-efficacy existed between professionalism and job attitude.

The findings of this study have the following theoretical implications. First, this study specifically showed the relationship between professionalism and job satisfaction, job commitment and suggested empirical evidences that the improvement of professionalism is needed to enhance job attitude. Second, this study suggested that there are mediation effects of empowerment and self-efficacy between professionalism and job attitude. Third, this study enlarged the theoretical knowledge base by examining the relationship between professionalism and job attitude. Fourth, This study secured the empirical and appropriate data about the professional identity and characteristics of workers at the multicultural family support center and those data will be useful for the efficient human resource management in the multicultural family support center to correspond the need of services program in the multicultural society.

This study suggested the following policy implications based on the results of the study. First, to improve the professionalism of workers at the multicultural family support center, the belief in service to the public among the professionalism factors must be focused. Workers must have ethic consciousness that their works are beneficial for the public and workers themselves. For this, the internal education programs in the multicultural family support center must be prepared. Second, the sense of calling to the field and sacrifice is necessary for efficiently operating the multicultural family support

center although workers have low payments and hard work situations. This needs to remove the lack of awareness and understanding about the multicultural family and the prejudice and stereotype about certain ethnic groups, races, and cultures. It is necessary to carry out not temporary but long-term and continuous policy. Third, the substantial education programs and disciplines are needed. The sharing programs that workers can exchange their experiences and know-how accumulated for several years will enable workers to outgrow the downward conventional programs of a government office. The realistic education manuals can make the self-actualization and learning effects of workers. Fourth, the government's distinct support strategies will improve the overall effectiveness of workers and organization of the multicultural family support center. The government has to improve the social support level about workers at the multicultural family support center, strengthen the ability of the multicultural family support center, and provide the financial aids such as work-related infrastructure, incentives for securing, arranging, and operating the professional personnel. Last, due to the majority female making up workers at the multicultural family support center, a variety of welfare systems are needed. The female workers have more advantage of solving the household problems than the male workers because they can access the foreign immigrant wives as the equivalent female. So offering the convenient facilities and supporting the welfare for the female workers lead to the efficiently settlement of the multicultural family problems.

*** Key Word** : Multi-cultural Family Support Center, Professionalism,
Job Attitude, Empowerment, Self-efficacy

제 1 장 서 론

제 1 절 연구목적

우리나라는 전통적으로 단일민족국가임을 강조해 왔다. 단일민족국가라는 민족의식은 역사의 풍파 앞에 우리나라를 지키는 등불이었으며, 미래의 거친 도전 속에서도 혈통적 일체감을 형성하는 강력한 이념이 되어 왔다. 우리는 단일민족으로서 혈통적 일체감과 더불어 민족의 심리적 안정감을 꾀할 수 있었고, 민족적 자부심을 유지하여 왔다(강창동, 2010). 이는 역사적으로 과거 고려시대 몽고의 침입이나 조선 시대의 임진왜란과 병자호란, 근래에 IMF 시기의 ‘금 모으기 운동’처럼 우리나라의 국가적 위험을 헤쳐 나가는 원동력이 되기도 하였다.

그러나 외국인 노동자의 유입과 국제결혼이 증가함에 따라 고용, 혼인, 주거, 교육 및 인간관계를 포함한 삶의 모든 영역에서 이주노동자와 민족 간 결합을 통하여 출생한 자녀를 포함한 외국인에 대하여 광범위한 사회적 차별이 지속되어 왔다(황필규, 2009). 이에 대해 UN인종차별철폐위원회는 외국인노동자와 외국인여성배우자의 혼혈아 등 인권문제의 발생 원인을 우리 사회에 만연해 있는 한민족혈통주의라는 민족우월주의에서 비롯되었다고 판단하고, 우리나라에 ‘단일민족’이란 관념에서 벗어나라고 권고하였다(UN인종차별철폐위원회, 2007).

이와 같이 국제사회가 우리나라를 이미 다문화사회로 간주하는데 비해 사회제도나 문화적 현실은 이를 뒷받침하지 못하고 있다고 지적함에 따라, 우리 정부는 이를 겸허히 수용하고 자성하는 계기로 삼고, 기존의 단일민족국가 중심의 사고에서 벗어나 이주민의 급격한 유입에 따른 다문화사회의 문제점을 해결하고 이를 국민통합과 창조적 발전으로 승화시키기 위해 노력해오고 있다(서범석, 2010). 같은 맥

락에서 교육과학기술부는 올해 초 “다문화학생 교육 선진화 방안”을 통해, “앞으로 학교 밖 다문화학생을 적극 발굴하여 학교 안으로 유도하고, 일반학생과 다문화학생 모두를 위한 다문화교육을 강화하기 위해 다문화 친화적인 교육 체제를 구축할 것이라고 강조”하기도 하였다(교육과학기술부, 2012).

이처럼 최근 우리나라의 다문화사회화에 대해 정부는 물론 언론과 시민사회의 관심이 증가하고 있다. 다문화사회는 “세계화와 대량 이주 현상으로 인해 한 국가 내에 다양한 인종이나 민족, 문화가 공존하는 사회”이다(김용신, 2008: 35). 다문화사회의 형성은 크게 두 가지로 구분할 수 있는데, 하나는 세계화와 정보화의 발전에 따라 국가간 물적·인적교류가 활발해져 외부요인에 의해 타인종, 타민족, 타문화가 유입되는 경우이고, 다른 하나는 처음부터 다양한 인종과 문화를 가진 사람들로 구성된 경우이다. 우리나라는 전자의 형태로 새로운 국제환경 속에서 사회적·경제적 필요에 의해 외국의 이주노동자와 결혼이민자가 들어온 경우이며, 이러한 상황에서 다문화가족이 등장하기 시작했다(김남국, 2005). 다문화가족은 “우리와 다른 민족 또는 문화적 배경을 가진 사람들이 포함되어, 세대 간, 계층 간, 지역 간의 문화적 차이나 가치관의 차이가 존재하는 가족”을 말한다(황범주, 2008: 11).

우리 사회에 다문화가족이 존재한 것은 최근 일은 아니며, 역사적으로 다양하게 변모되어 왔다. 다문화가족의 초기유형은 해방과 6.25전쟁을 겪으면서 등장한 미군과 한국여성, 이들 사이의 혼혈인 2세로 구성된 가정이었다. 우리나라에서 다문화가족의 문제가 본격적인 정책과제로 등장하게 된 것은 1990년대 초 한·중 수교와 함께 ‘농촌총각 장가보내기 운동’ 등으로 국제결혼이 크게 늘어난 이후라고 할 수 있다.

국제결혼의 증가로 결혼이민자들이 점점 많아짐에 따라, 사회적 편견, 문화적 차이, 언어 소통 문제 등 다양한 사회문제가 대두되었고, 다양한 형태의 다문화가족에 대한 정부차원의 실질적인 지원이 절실히 요구되기 시작했다(이선주 외, 2009). 이에 정부는 다문화가족이 안정적인 정착과 가족생활을 영위할 수 있도록 각종 단체와 기관에서 결혼이민자를 대상으로 실시하던 사업들을 체계화하여 2006년 “결혼이민자가족지원센터”를 설치하였고, 이는 2008년 ‘다문화가족지원법’ 제정으로 “다문

화가족지원센터”로 명칭이 변경되었다. 다문화가족지원센터는 다문화가족에 대한 원스톱 서비스 기관으로 한국어·문화교육, 가족교육·상담, 자녀지원, 직업교육·다문화인식개선 등 다양한 프로그램을 통합적으로 연계하고 제공하는 역할을 한다.

하지만, 다문화가족지원센터의 대다수 종사자들이 담당하는 업무량이 지나치게 많아, 이로 인한 이직이 증가하면서 전체 종사자 수가 부족하게 되었고(송혜림 외, 2008), 근무성과와 인사승진과의 연결성, 보상 등의 측면에서 부정적인 의견이 지배적이었다(김승권 외, 2009). 다문화가족지원센터 종사자의 변동과 감소는 서비스의 지속성과 적절성이 담보되지 못해 수요자의 불만족과 서비스의 질 저하 문제로 이어질 수 있다(이혜승, 2010).

이러한 측면에서 볼 때, 다문화가족지원센터의 운영 목적인 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활 영위를 달성하기 위해서 다문화가족지원센터 종사자들에 대한 적절하고 효과적인 관리방법이 필요하다. 종사자의 이직을 방지하면서, 업무의 충실성을 이루기 위해서 우선적으로 종사자들의 업무에 대한 높은 만족감이 필수요소이다. 자신의 일에 대하여 만족하지 못한다면 이들이 수행하는 업무의 질은 당연히 낮아질 수밖에 없고, 이는 서비스 질의 저하를 야기하게 된다(강제상, 2003; 제갈돈, 2004; 임우현 외, 2009). 특히 서비스를 제공하는 사람들의 태도나 가치관이 서비스 수혜자의 만족도에 중요한 요인으로 작용하기 때문에(이명식, 1999), 다문화가족지원센터가 서비스 수혜자들인 다문화가족에게 고품질의 서비스를 제공하기 위해서는 종사자들의 직무태도 향상이 선행되어야 한다(정상기, 2011).

또한 다문화가족지원센터의 효율적인 운영을 위해서 무엇보다 다문화가족지원센터의 종사자들이 업무에 대한 전문적인 지식을 갖추는 필요가 있다. 이는 다문화가족지원센터에서 접하는 결혼이주 여성들이 다양한 국가 출신이기에, 종사자들은 기본적으로 그들의 문화를 이해해야 할 뿐 아니라 그들이 겪는 어려움을 상담해 줄 수 있어야 하며, 동시에 우리 문화와 제도에 대해서도 상당한 지식을 갖추고 있어야 하기 때문이다(김명현, 2011). 다문화가족지원센터 종사자가 전문직업인으로서 이와 같은 전문성을 발휘하기 위해서는 전문직이 가져야 할 지식이나 기술,

가치 이외에 종사자의 전문직업적 태도, 즉 전문직업성(professionalism)을 확립해야 한다(Hall, 1968). 전문직업성은 “전문직의 실천과 경험을 통해 터득한 지식과 기술을 표현하는 업무 능력”으로, 종사자의 역량과 영향력을 나타낸다(이숙경, 2010: 35). 전문직업성은 이타주의와 자기규제와 관련된 일련의 핵심 가치와 속성을 가지고 있으며(Bhugra & Gupta, 2010), 일시적이거나 단발적인 단순한 변화가 아니라 지속적이며 역동적인 과정을 통해 형성되고 변화한다(류태호, 2000).

이에 본 연구에서는 공공서비스 제공자로서 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 직무태도가 무엇보다도 중요하다는 문제의식을 연구의 출발점으로 하였다. 지금까지 다문화가족지원센터 종사자에 관한 연구는 거의 시도되지 않았고, 최근 종사자들의 직무만족도(강석철, 2011), 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향(정상기, 2011; 목화수, 2012), 전문직업성에 미치는 요인(이지영, 2012)에 관련된 연구가 있으나, 종사자의 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 직접 규명한 연구는 찾아보기 어려운 편이었다.

본 연구는 다문화가족지원센터 종사자들의 중요한 태도변수인 전문직업성과 직무태도의 관계를 규명하고, 전문직업성의 정립과 직무태도의 수준을 제고하기 위한 관리방법을 모색하는데 그 목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 관련된 선행연구들을 중심으로 본 연구에 적합한 분석모형을 설정하여 이들 간의 분석을 통해 본 연구에서 목적으로 하는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 직무태도의 영향 관계를 실증적으로 밝히고자 한다.

이러한 목적을 달성하기 위하여 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 제기하였다.

첫째, 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성은 직무태도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성은 임파워먼트와 자기효능감에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 다문화가족지원센터 종사자의 임파워먼트와 자기효능감은 직무태도에 어떠한 영향을 미치는가?

제 2 절 연구범위 및 방법

1. 연구 범위

다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성이 직무태도에 미치는 영향에 대한 분석모형을 정립하고 가설을 효율적으로 검증하고자 본 연구에서는 연구범위를 다음과 같이 한정하였다.

먼저, 연구의 전개를 위한 구체적인 연구범위를 설명하면 다음과 같다.

첫째, 연구의 내용적인 범위는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 관련한 선행연구를 기초로 하여 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성에 대한 일반적인 논의에 기초하여 이론적 배경을 검토한다.

둘째, 이론적 배경에 대한 논의를 통해 다문화가족지원정책의 전달체계의 전달자인 다문화가족지원센터 종사자들의 직무태도수준을 제고하기 위한 변수들의 선정과 이에 대한 분석모형을 정립하고 가설을 설정한다.

셋째, 이상과 같은 논의를 바탕으로 가설의 검증을 통해 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립이 직무태도를 향상시킬 수 있는 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

다음으로, 본 연구는 G광역시·J도 지역 소재의 다문화가족지원센터 소속 종사자들을 분석 단위로 설정하였다.

이상과 같은 연구범위에 따른 본 연구의 구성은 다음과 같다.

제1장에서는 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성과 직무태도에 대한 연구목적, 연구범위와 방법에 대하여 서술하였다.

제2장에서는 다문화가족지원과 관련된 정책 내용, 전문직업성과 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에 대한 의의 등과 관련된 이론적 배경을 파악하였다.

제3장에서는 이론적 배경을 바탕으로 하여 분석모형을 정립하고 분석모형과 관련된 각 변수들에 대한 조작적인 정의와 설문지 구성을 제시하였다.

제4장에서는 분석모형에 대한 실증분석의 결과를 제시하였으며, 마지막으로 제5장에서는 연구결과를 요약하고, 그 정책적 시사점과 향후 연구 과제를 제시하였다.

2. 연구 방법

본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위해 문헌연구법을 중심으로 이론적 배경의 정리와 분석모형을 설정하였고, 이를 통해 도출된 변수들에 대한 실증적 고찰을 하기 위하여 설문조사 등을 활용하여 실증분석을 하였다. 자료수집 및 통계 분석에 관하여 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 다문화가족지원정책과 다문화가족지원정책의 전달체계, 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성과 직무태도에 대한 선행연구 결과와 관련된 이론적 배경을 살펴보기 위하여 국내·외 관련서적, 연구논문 등을 중심으로 자료를 수집하여 선행연구 및 이론적 배경에 대한 연구 자료로 활용하였다.

둘째, 이러한 이론적 고찰을 통해 연구주제와 관련된 주요 변수들을 선정하여 전문직업성과 임파워먼트, 자기효능감의 요인들이 직무태도에 영향을 미칠 것이라는 분석모형을 정립하였다. 본 연구에서 전문직업성의 주요 변수를 설정함에 있어, 전문직업성의 형성에 미치는 문화적 유능감은 변수에서 고려하지 않았다.

문화적 유능감은 1980년 중반 이후 미국의 사회복지 연구 분야에서 관심을 받고 있으며, 사회복지실천의 효과적 개입을 위해 사회복지사에게 요구되는 전문성의 하나로, “다양한 사회적, 문화적 배경을 가진 클라이언트를 이해하고, 이들에게 적합한 서비스를 제공하는 능력”이다(최혜지 외, 2009: 2). 그럼에도 불구하고 본 연구에서 문화적 유능감을 변수설정에서 제외한 것은 본 연구가 전문직업성의 형성에 미치는 영향을 미치는 요인분석이 아닌 전문직업성과 직무태도와의 영향관계를 밝히는데 그 목적이 있기 때문이다.

셋째, 분석모형의 실증분석을 위한 설문내용은 전문직업성의 요인들인 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념요인, 그리고 임파워먼트와 자기효능감, 직무태도로서 직무만족과 직무몰입, 조사대상자의 일반적 특성에 관한 항목으로 구성되었다.

넷째, 전문직업성, 임파워먼트와 자기효능감, 직무태도와의 관련성을 실증적으로 분석하기 위하여 다문화가족지원센터 종사자로서 센터장을 포함하여 방문, 상담 및 사업운영 등 센터운영관련자와 언어발달지원, 통번역서비스, 언어영재교실 등 지원사업관련자를 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 직위에 대해서는 센터장과 팀장은 관리자로, 팀원과 사무원은 비관리자로 구분하였고, 조사기간은 2012년 3월 5일부터 3월 16일까지이다.

다섯째, 설문조사의 분석은 아래와 같은 방법으로 실시하였다. 설문조사를 통계적으로 분석하기 위하여 통계패키지인 SPSSwin Ver 17.0 Kor을 이용하였다.

조사대상자의 사회통계학적 특성에 대해서는 빈도분석, 각 변수들에 대한 내적 일관성 검증을 통해 설문문항에 대한 측정의 신뢰성을 얻기 위하여 *Cronbach's a* 를 이용하여 설문문항들에 대한 신뢰도를 검증하고, 설문 항목들이 변수를 측정하는데 있어서 동일한 적재양상을 가지고 있는지를 확인하기 위해 설문된 변수들의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 하였다.

각 변수 간의 관계를 분석하기 위해 *pearson* 상관계수를 산출한 상관관계분석, 각 변수들에 대한 집단 간의 평균차이를 알아보기 위하여 분산분석, 그리고 독립변수인 전문직업성과 매개변수인 임파워먼트와 자기효능감, 그리고 종속변수인 직무태도의 변수들 간의 구조적 관계는 계층적 회귀분석에 의하여 검증하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 다문화가족지원센터

1. 다문화가족

1) 다문화사회의 진전

다문화사회의 등장에 영향을 준 요인은 세계화의 진행과 이에 따른 이주이다. 세계화의 진행은 자본과 노동의 국가 간 이동을 촉진시켰고, 대량 이주를 초래했다. 신자유주의에 기반을 둔 경제적 세계화는 효율성 극대화를 추구하는 자본과 투자의 국제 분업을 가속화시켰다. 이것은 국경을 넘어 새롭게 재편된 노동시장에 편입하려는 노동자 이주의 대량화, 일반화, 일상화를 불러왔다. 그 결과 세계 각국에서 다른 국적과 문화적 정체성을 가진 사람들이 새로 재편된 노동시장에 진출하기를 원함에 따라 그 구성 비율이 늘게 되었다(김혜순, 2007).

이러한 세계화 과정에서 발생한 국제 이주는 다민족 및 다문화사회의 도래에 결정적 역할을 하고 있다. 세계 노동시장의 재편의 결과로 빚어진 국제 이주로 인해 비교적 단일한 문화적 정체성을 유지해 온 단일민족국가에 다양한 문화적 요소들이 투입됨에 따라 다문화와 다민족 간의 갈등 해결이라는 새로운 문제가 발생하게 되었다. 즉 인구통계학적 구성의 내용을 변화시킬 뿐 아니라 변화하는 인구 구성만큼이나 다양한 문화적 요소들이 공존하게 된 것이다. 이주의 대량 유입은 기존 사회에 다양한 이질적인 문화적 요소가 등장하게 함으로써 다양한 문화가 혼재하는 현상을 불러왔다.

이러한 과정 속에서 다문화사회라는 용어는 학자마다 다양하게 정의되고 있는데, 다문화사회를 “한 국가 내에 다양한 인종과 민족출신이 함께 이루어져 상호간의 다른 인종과 민족 때문에 받는 사회적 차별 없이 시민 또는 국민으로서 기본적으로 갖게 되는 권리를 향유하는 사회”라고 말할 수 있다(김혜순, 2006: 40). 이는 구성원 상호간에 인종·민족의 다양성을 인정하고 그들이 속해있는 국가의 이익과 시민으로서의 권리와 책임을 다하는 구조를 의미한다. 또한 다문화사회를 “사회안의 각 문화 집단이 지니고 있는 문화적 특수성과 유사성을 동시에 경험하고 있는 사회”라고 볼 수 있다(차윤경, 2008: 9). 이는 다문화사회를 인종·성별·성적취향 등에 따라 구별되는 이질적인 주변 문화로 이루어져 있는 사회로 여기는 것이다. 다문화사회를 “인종이나 민족, 문화적 구성이 다양하면서도 동등하게 공존하는 사회”로 정의할 수 있다(김용신, 2008: 35). 이것은 기본적으로 서로 다른 문화를 가진 이들이 어떻게 갈등 상황들을 슬기롭게 해결하고 평화롭게 공존할 수 있는지에 대한 윤리적, 도덕적, 교육적 고민이 깔려 있는 개념이다.

다문화사회의 형성과정에 있어 다문화사회를 두 가지 유형으로 나누는데, 하나는 사회내부의 요인보다 외부요인에 의해 타인종, 타민족, 타문화가 유입되는 형태이다. 다른 하나는 처음부터 다양한 인종과 문화를 가진 사람들로 구성된 사회이다. 후자의 대표적 예는 호주, 캐나다, 미국을 들 수 있다. 이들 나라에서는 처음부터 사회통합 정책을 마련하고 새로운 국가의 정체성을 구축해 나감으로써 다문화사회의 형태를 가지고 있다(김남국, 2005).

2) 다문화사회의 형성

일반적으로 다문화가족이란 “민족적·문화적 배경을 달리 하는 사람들이 만나 결혼을 통해 가정을 이루거나 결혼 후 자녀를 낳아 기르는 가족”을 말한다. 즉 “언어와 종교, 관습이 다른 남녀 간의 결합인 국제결혼으로 구성된 가족”을 말한다(황범주, 2008: 11).

‘다문화가족’이란 용어는 건강가족시민연대가 2003년 ‘국제결혼’, ‘혼혈아’ 등의 차

별적 용어를 추방하고 그 대신 ‘다문화가족’이나 ‘다문화가족 2세’로 부르자고 제안하면서 큰 호응을 얻었으며, 2004년 가족용어 개선을 위해 ‘우리와 다른 민족·문화적 배경을 가진 사람들로 구성된 가족’이라는 개념으로서 용어사용을 권장하면서 일반화되기 시작하였다.

우리나라에서 주로 논의하고 있는 다문화가족은 보통 ‘다문화가족지원법’ 제2조 제1호에서 말하는 가족을 의미한다¹⁾. 이에 의하면 다문화가족은 두 가지 유형이 있다.

첫 번째 유형은 ‘재한외국인 처우 기본법’ 제2조 제3호(대한민국 국민과 혼인한 적이 있거나 혼인관계에 있는 재한외국인)의 결혼이민자와 ‘국적법’ 제2조부터 제4조까지의 규정(출생·인지·귀화에 의한 국적취득)에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족이다.

두 번째 유형은 ‘국적법’ 제3조 및 제4조(인지·귀화에 의한 국적취득)에 따라 대한민국 국적을 취득한 자와 같은 법 제2조부터 제4조까지의 규정(출생·인지·귀화에 의한 국적취득)에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족이다. 다시 말해서 결혼이민자와 출생·인지·귀화에 의해 국적을 취득한 자로 이루어졌거나, 인지·귀화에 의해 국적을 취득한 자와 출생·인지·귀화에 의해 국적을 취득한 자로 이루어진 가족을 말한다. 이와 비슷한 의미의 국제결혼가족은 국적이 다른 사람끼리의 가족이라는 점을 감안하면, 다문화가족이란 용어는 서로 다른 문화적 배경을 갖고 있는 이들이 가족으로 결합되어 있다는 의미로 문화적 요소를 강조하고 있다고 할 수 있다.

우리 사회에 다문화가족이 등장하게 된 배경은 크게 국외적 요인과 국내적 요인으로 분류할 수 있다.

먼저 국외적 요인으로, 첫째 세계화의 진전에 따른 인구 이동의 보편화 현상이

1) 다문화가족지원법의 제2조 제1호는 다음과 같다.

1. "다문화가족"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 가족을 말한다.

가. 「재한외국인 처우 기본법」 제2조제3호의 결혼이민자와 「국적법」 제2조부터 제4조까지의 규정에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족

나. 「국적법」 제3조 및 제4조에 따라 대한민국 국적을 취득한 자와 같은 법 제2조부터 제4조까지의 규정에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족

다. 세계화는 선진국과 개도국 간 노동 시장의 재편을 가져왔고, 그 결과 국가 경계를 넘는 노동 인력의 대규모 이동의 보편화로 이어지게 되었다. 특히 1990년대 세계화는 가속도를 더하여 국제무역의 성장과 교통·통신의 발달로 자본과 상품과 사람이 국경을 자유롭게 넘나들게 되었다(김현희, 2007). 세계적으로 수백만의 사람들이 본국을 떠나 세계의 다른 지역으로 이동하는 현상을 발생하고 있고(Papastergiadis, 2000), 전 세계적으로 2억 명에 가까운 사람들이 국제적 이주민으로 평가된다(Kivisto, 2002). 우리나라도 예외는 아니다. 지난 2001년 이미 국내 거주외국인 숫자가 115만 명으로 매년 꾸준히 늘고 있다. 이것은 1990년대부터 시작된 노동자의 입국과 국제결혼을 통한 이주자의 급격한 증가에 기인하는 것으로 풀이된다. 둘째, 한국 경제의 성공과 소위 ‘한류’ 열풍 등에 따른 한국에 대한 동남아 지역의 관심 증가를 들 수 있다. 1980년대 이후 한국 경제의 급격한 성장은 한때 ‘한강의 기적’이라 이를 만큼 전 세계적인 관심의 대상이 되었다. 이와 함께 1990년대 중후반 이후 영상 및 드라마, 대중가요 등 분야의 국내 산업의 양적·질적 급성장에 따른 동남아 진출이 늘게 되었다. 소위 ‘한류’ 스타들이 인기를 모으면서 한국 경제와 문화에 대한 관심이 폭증했다. 동남아 국가 젊은이들 사이에 ‘코리아 드림’이 형성되기 시작한 것이다. 이에 따라 한국 국적 취득이나 경제적 지위 향상 등 ‘코리아 드림’을 안고 결혼하는 사례가 늘고 있다(김현희, 2007).

다음 국내적 요인으로는 첫째, 인구학적인 측면에서의 출산율의 지속적인 저하, 출생성비의 격차, 농촌·도시 간의 인구이동 등이다. 대표적으로 과거 우리나라의 뿌리 깊은 남아선호사상으로 인한 성 비례에서 결혼하지 못하는 남성의 수요가 급증한 점이다. 즉, 결혼 적령기에 있는 여성의 수보다 남성의 수가 비정상적으로 높다보니 배우자를 찾지 못한 남성들이 외국의 여성과 결혼하게 되는 경우가 증가하게 되었다. 둘째, 양성평등 관념의 확산에 따른 여성독신자 비율의 증가이다. 직장에서 일하는 여성의 증가로 결혼을 미루거나 결혼하지 않고 혼자 사는 여성이 늘어나고 있는 점이다. 여성의 사회활동이 보편화되고, 여성의 경제력이 과거에 비해 크게 향상되면서 우리나라는 독신여성의 수가 급속히 증가하고 있다. 셋째, 경제적

수준이나 문화적 여건으로 한국여성과 결혼하지 못하는 남성이 늘고 있기 때문이다. 넷째, 세계화와 함께 한국의 저임금 외국인 노동자의 유입정책과 외국인 여성의 생존을 위한 대안으로 결혼 선택을 들 수 있다(한국염, 2004). 이 외에도 문화적 측면으로 세계화로 인한 외국인에 대한 거부감 해소와 가치관 변화 등이 있다.

2000년대부터 우리 사회의 주목을 받게 된 다문화가족의 유형은 결혼이민자들이다. 이전까지의 결혼 이민은 한국인 여성이 외국인 남성과 결혼하여 외국으로 이주해 나가는 사례가 많았다. 그러나 1990년대 이후 우리나라 국제결혼 양상은 한국인 남성과 결혼하기 위해 한국으로 이주하는 외국인 여성의 증가라는 형태로 바뀌었다. 산업화와 근대화의 여파로 지속된 농촌인구 감소와 농촌 거주 남성의 미혼화가 사회적 이슈가 되자, 1995년 정부는 농촌의 미혼남성을 구제한다는 명목으로 중국에 거주하고 있는 중국동포 여성을 배우자로 받아들이기 시작하였다(한국염, 2007). 성비불균형으로 인해 배우자를 구하지 못하는 남성의 수가 급증하자 국제결혼중매업체가 우후죽순처럼 생겨나면서 국제결혼이 더욱 성행하게 되었다. 1990년대까지 중국여성 또는 조선족 동포들과의 국제결혼이 주를 이루고 있었으나 2000년대 들어서면서부터는 베트남, 필리핀, 캄보디아 등 동남아시아 출신의 여성들과의 결혼이 크게 증가하였다. 외국인 여성과 한국인 남성 간의 국제결혼은 농어촌과 도시 저소득층을 중심으로 확산되었다.

3) 다문화사회의 동향

우리나라에서 국제결혼이 급증하기 시작한 것은 1990년대에 접어들면서부터였다. 특히 1990년대 초, 한·중 수교와 함께 ‘농촌총각 장가보내기’ 운동 등이 펼쳐지면서 국제결혼 규모가 크게 늘어났다.

우리나라 다문화가족의 동향을 개괄해 보면 우선 그 숫자가 크게 늘고 있는 추세다. 특히 한국인 남성과 외국인 여성의 국제결혼의 비율이 절대 다수를 차지하고 있다. 외국인 여성의 국적별 구성은 1990년대 후반까지 중국이 압도적으로 많

았으나 2000년대에 접어들면서 점차 베트남과 필리핀 등 동남아시아 국가 출신이 크게 늘면서 국적의 다양화 현상을 보이고 있다. 지역별로는 도시지역에 비해 농촌지역이 상대적으로 높은 비율을 기록하고 있다.

(1) 국제결혼 추세 및 동향

한국 국적자와 외국 국적자의 혼인으로 이루어지는 국제결혼은 아래 <표 2-1>과 같이 2005년 이후 30,000건 내외로 꾸준한 추세를 유지하고 있다. 2006년 이후 국제결혼 건수가 줄어드는 것과 관련, 통계청은 2006년 ‘방문 취업제’ 시행 예고로 향후 중국교포 등의 국내 입국과 취업이 용이해짐에 따라 매년 증가하던 외국인과의 혼인수가 큰 폭으로 감소한 것으로 해석했다(통계청, 2007). 2011년 외국인과의 혼인은 29,762건으로 총 혼인건수의 9.0%를 차지하고 있다. 특히 2011년 한국남성과 결혼한 외국인 여성 혼인건수는 22,265건으로 총 외국인과의 혼인수 중 74.8%에 달하는 규모이다.

<표 2-1> 외국인과의 혼인 추이

단위: 명

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
총 혼인수	314,304	330,634	343,559	327,715	309,759	326,104	329,087
총 외국인과의 혼인수	42,356	38,759	37,560	36,204	33,300	34,235	29,762
총 혼인대비 구성비	13.5%	11.7%	10.9%	11.0%	10.8%	10.5%	9.0%
한국인남편+ 외국인처	30,719	29,665	28,580	28,163	25,142	26,274	22,265
외국인남편+ 한국인처	11,637	9,094	8,980	8,041	8,158	7,961	7,497

* 출처 : 통계청(2011), 인구동향조사.

이렇게 해마다 증가하는 외국인과의 결혼으로 아래 <표 2-2>와 같이 국내에 거주하는 국적 미취득 결혼이민자의 수는 2012년 3월 기준 14만여 명을 상회하고 있는 실정이다. 이들 외에 결혼 이후 국적을 취득, 귀화한 자 62,000여 명을 포함하면 결혼이민자는 20만여 명을 상회하는 규모이다.

<표 2-2> 결혼이민자 연도별 증감 추이

단위: 명

구 분		2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년3월
계		82,086	104,205	124,971	145,077	164,753	191,592	200,787	207,901
국적 미취 득자	인원수	75,011	93,786	110,362	122,552	125,087	141,654	143,253	145,604
	전년 대비	31.4%	25.0%	17.7%	11.0%	2.1%	13.2%	3.0%	1.8% (‘11년 3월 대비)
혼인귀화자		7,075	10,419	14,609	22,525	39,666	49,938	57,534	62,297

* 출처 : 법무부(2012.4), 출입국·외국인정책본부 통계월보.

(2) 국적별 추세 및 동향

혼인 이주민의 출신국은 10여 개국으로 다양하나, 상당수가 인접국가인 아시아 지역 출신들이다. 2000년대 초 들어 중국을 중심으로 몽골, 필리핀 등의 국적을 가진 여성들이 한국인과의 결혼을 통해 이주하게 되었고, 최근에는 캄보디아, 몽골, 우즈베키스탄 등 중앙아시아 지역까지 범위가 넓어지고 있다. 국제결혼을 통한 혼인율의 증가와, 국제결혼 가정에서 태어난 자녀들의 증가는 꾸준히 이어질 전망이다. 현재 20만 명 수준인 결혼이민자는 2015년에는 26만 6천 명, 2020년에는 35만 4천 명으로 증가할 것으로 예상하고 있다(보건복지가족부, 2008)

다음 면 <표 2-3>과 같이 외국인 아내의 국적은 중국의 경우가 2001년 이후 2005년까지 70% 안팎을 유지했다. 이후 2007년 49.8%, 2009년 45.2%, 2011년 33.9%로 그 비중이 감소하는 추세를 보였다. 반면 베트남, 필리핀 등 동남아시아

큰 폭으로 증가세를 기록하면서 점차 다양화되는 추세를 보여주고 있다. 베트남의 경우 2003년 1,403건으로 처음 1,000건을 넘어선 이후 2006년 1만 건을 넘어서는 등 중국과 함께 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 필리핀 역시 2006년 1,000건을 넘어섰고, 2011년에는 2,000건을 상회하고 있다.

<표 2-3> 국적별 외국인 아내 동향

단위: 명

구 분	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
계	10,006	11,017	19,214	25,594	31,180	30,208	29,140	28,163	25,142	26,274	22,265
중국	7,001	7,041	13,373	18,527	20,635	14,608	14,526	13,203	11,364	9,623	7,549
일본	976	959	1,242	1,224	1,255	1,484	1,665	1,162	1,140	1,193	1,124
필리핀	510	850	944	964	997	1,157	1,531	1,857	1,643	1,906	2,072
미국	265	267	323	344	285	334	377	344	416	428	507
태국	185	330	346	326	270	273	531	633	496	438	354
러시아	157	241	297	318	236	206	156	110	139	119	125
베트남	134	476	1,403	2,462	5,822	10,131	6,611	8,282	7,249	9,623	7,636
몽골	118	195	318	504	561	594	745	521	386	326	266
기타	660	658	968	925	1,119	1,421	2,998	205	223	219	277

* 출처 : 통계청, 인구동향조사 (2011) 재구성.

(3) 지역별 추세 및 동향

지역별 외국인과의 혼인 동향은 다음 면 <표 2-4>와 같이 서울과 경기도, 인천 광역시 등 수도권이 전체건수의 절반 가까이를 차지하고 있다. 충청남도과 전라남 북도, 경상남북도 등이 비슷한 규모를 보인다. 특히 충청남도와 전라남북도 경상남 북도가 광주광역시와 대전광역시, 울산광역시 등 광역시 지역에 비해 2배 안팎의 숫자를 기록하고 있다. 농촌지역이 도시지역에 비해 상대적으로 다문화가정 숫자

가 많은 것은 국제결혼 비율의 차이에서 드러난다. 우리나라 전체 혼인 가운데 국제결혼이 차지하는 비율은 2011년 기준 9.0%를 차지했다.

<표 2-4> 지역별 외국인과의 혼인 동향

단위: 명

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
전국	31,180	30,208	37,560	36,204	33,300	34,235	29,762
서울특별시	7,637	6,168	8,839	7,947	7,424	7,458	6,348
부산광역시	1,408	1,466	1,893	1,928	1,618	1,777	1,592
대구광역시	1,014	1,070	1,147	1,091	950	1,029	968
인천광역시	2,015	1,572	1,947	1,954	1,783	1,839	1,473
광주광역시	498	643	666	741	662	720	635
대전광역시	778	687	748	854	804	800	651
울산광역시	560	620	681	646	518	524	515
경기도	7,341	6,492	8,257	8,123	7,946	7,806	7,019
강원도	769	795	912	926	901	875	806
충청북도	920	953	1,069	1,087	856	1,023	856
충청남도	1,378	1,472	1,602	1,663	1,577	1,467	1,288
전라북도	1,385	1,343	1,432	1,506	1,252	1,282	1,111
전라남도	1,327	1,582	1,646	1,562	1,431	1,603	1,275
경상북도	1,489	1,885	1,904	1,696	1,363	1,601	1,394
경상남도	1,636	2,240	2,233	1,958	1,897	2,107	1,691
제주특별자치도	231	277	378	434	392	460	370
국외	793	943	2,206	2,088	1,926	1,864	1,770

* 출처: 통계청, 인구동향조사 (2011).

4) 다문화가족지원정책

(1) 다문화가족지원정책의 법적 근거

국제결혼을 통해 이주하는 여성의 증가로 인한 결과 중 주목할 만한 것은 바로 유입국 사회의 가족 형태 및 구성원의 다양화이다. 서로 다른 언어, 습관, 문화, 민족적 배경을 가진 사람들이 가족을 구성하면서 증가하는 다문화가족은 여성결혼이민뿐만 아니라 자녀 세대에 이르는 다양성을 경험하기 때문에 가족 안에서의 노력은 물론 사회적으로도 각별한 관심과 대응이 필요하다(이선주 외, 2009). 또한 국제결혼은 개인에게 많은 혼란스러운 결과를 가져올 뿐만 아니라 국제결혼을 곱지 않은 시선으로 보는 사회적 편견과 문화적 차이·언어문제는 국제결혼 이주여성의 고통은 물론 가정해체의 위기로 이어지기도 한다. 체류 외국인의 비중이 높아지고 자연스럽게 다문화가족이 늘어나면서 국내에 거주하고 있는 외국인에 대한 다양한 지원 정책의 필요성이 점차 대두되었다. 이에 따라 정부는 다문화정책을 효율적으로 개발하고 시행해 나가기 위한 전단계(前段階)로 관련 법률의 제정 및 개정을 진행해오고 있다. 정부차원에서 이주외국인에 대한 지원문제가 포괄적으로 논의되기 시작한 것은 2003년 ‘외국인근로자의 고용 등에 관한 법률’이 제정됨으로써 이주노동자를 포함한 이주외국인에 대한 정책시행이 본격화되면서부터였다. 2006년 다문화와 관련한 주요 의제들이 본격적으로 다루어지기 시작하면서, 여성결혼이민자 가족 및 혼혈인·이주자 사회통합 지원방안’, ‘다문화가정교육지원대책’, ‘외국인 정책 기본방향 및 추진체계’ 등 외국인 일반 또는 특정집단의 이주민과 관련된 정책들이 등장하기 시작하였다. 다문화주의 정책수행의 바탕이 되는 법·제도적 기반을 구축하기 위하여 법무부는 2007년 ‘재한외국인 처우 기본법’을, 보건복지가족부는 2008년 ‘다문화가족지원법’ 제정에 주도적으로 참여하였다.

현행법들은 다문화가족의 형성단계에 따른 제도적 장치들로 다문화가족의 사회통합을 목적으로 하고 있다. 관련법들을 살펴보면, ‘출입국관리법’과 ‘국적법’에서

결혼이민자의 출입국 및 대한민국의 국적을 취득한 과정과 자격에 관한 기준을 제시하고 있고, ‘재한외국인 처우 기본법’, ‘다문화가족지원법’, ‘결혼중개업의 관리에 관한 법률’에서 실제로 결혼이민자가 대한민국국민으로서 사회로부터 어떠한 보호를 받을 수 있는지, 지역사회는 이들을 어떻게 지원해야 하는가에 대한 방향을 제시하고 있다. 또한 ‘결혼중개업의 관리에 관한 법률’에서 결혼이민자들의 인권과 합법성을 어떻게 보장해야 할 것인가에 대한 사회적 합의를 제시하고 있다.

(2) 다문화가족지원정책의 전개

2000년대 중반 수적으로 다수이고 한국인과 밀접히 관련된 이주민이 사회적 관심사로 떠오르면서 이주민 관련 정책은 새로운 전기를 맞게 되었다. 한국인과 외국인, 특히 한국인 남성과 외국인 여성 간 국제결혼이 급증하면서 결혼과정에서의 인권 침해 문제, 결혼과 국내 입국 이후 가족갈등과 자녀의 성장 환경 등이 사회적 관심사이자 정책 과제로 부상하게 된 것이다.

2005년경부터 당시 여성가족부, 문화관광부, 교육인적자원부 등을 중심으로 여성 결혼이민자 대상 한국어 교육, 생활적응 지원 사업이 추진되는 등 정부의 신속한 대응을 보여줬다(김이선 외, 2006). 그러나 당시만 하더라도 공모사업 중심으로 개별 사업을 추진하는 수준에 머물러 있었으며 일정한 방향성, 체계성을 갖춘 정책으로서의 성격은 약하였다.

2006년 범부처 종합계획 성격의 ‘여성결혼이민자 가족 및 혼혈인·이주자 사회 통합 지원방안’ 발표는 파편적인 단위 사업 중심으로 형성되어 있던 정책 지형에 일대 전환기를 마련하는 계기가 되었다. 이와 함께 국제결혼과정 상의 문제와 폭력 피해자의 체류 문제, 결혼이민자의 사회 정착, 아동의 학교생활 적응 문제, 경제적 빈곤과 복지 지원 문제, 사회적 편견문제 등이 주요 과제로 채택되면서 이에 대한 정책 대안을 모색하기 위한 움직임이 가속화되었다. 부처별로 정책 계획이 수립되고 여성결혼이민자 지원에 특화된 서비스 기관인 결혼이민자가족지원센터(현재 다문화가족지원센터)도 설치되기 시작했다.

2000년대 말 이주민의 사회통합을 골자로 하는 다문화사회 정책은 괄목할만한 성장을 이루었다. 특히, ‘다문화가족’ 개념이 공식정책에서 본격적으로 채택되면서 다문화사회 정책 전반에 일대 변화가 일어났다.

2008년 보건복지가족부 내에 전담부서인 다문화가족과가 설치되고, 다문화가족 지원법이 제정·시행되면서 다문화가족 지원정책이 다문화사회 정책 전반을 지배하는 상황이 전개되어 갔다.

최근에는 다문화가족의 삶의 질 향상 및 안정적인 정착지원, 다문화가족 자녀에 대한 지원 강화 및 글로벌인재 육성을 위해 ‘다문화가족지원정책 기본계획(2010~2012)’을 수립하고 5개 정책과제, 20개 세부사업을 추진 중에 있다. 추진체계는 ‘다문화가족정책위원회’를 중심으로 여성가족부는 시행계획의 수립, 사업의 조정·협력 등 위원회 운영의 주도적 역할을, 국무총리실은 부처 간 이견조정 및 지원 기능을, 관련 부처들은 분야별 사업수행을 담당하고 있다.

‘다문화가족지원정책 종합계획(2010~2012)’은 정책의 추진방향을 세 가지로 요약하고 있다. 첫째, 효율적·효과적인 연계를 통해 다문화가족에 대한 통합적 지원 체계를 확립하는 것이다. 둘째, 자립능력을 증진시키는데 역점을 두고 분야별 중점 과제를 선정하였다. 결혼이민자의 취업대책과 자녀교육을 강화하는 것이 그 내용이다. 셋째, 수요자 특성에 맞는 맞춤형 서비스의 확대하기로 하고 정책대상자별, 생애주기별 프로그램을 제공하여 서비스 사각지대를 최소화하려 하고 있다.

특히 2012년에는 한국 거주기간이 점차 길어지는 데 따라 결혼이민자의 취업지원과 자녀의 학교생활 적응 등 다문화가족 구성원의 역량강화 부분에 역점을 두었다. 다문화가족지원정책 기본계획(2010~2012)은 총 61개 과제로 구성되었으나, 2010~2011년 10개 과제 완료, 2012년 신규 2개 과제 추가로 총 53개 과제로 추진되고, 총 925억 원 예산이 투입될 예정이다(국무총리실, 2012).

2. 다문화가족지원센터

1) 다문화가족지원센터의 의의 및 설립배경

다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위하여 한국어·문화 교육, 가족교육·상담, 자녀지원, 직업교육 및 다문화인식개선 등 다양한 프로그램을 통합적으로 제공 및 연계하는 원스톱 서비스기관이다(여성가족부, 2012).

다문화가족지원정책의 주무부처인 여성가족부는 다문화가족을 위한 가족교육·상담·문화 프로그램 등 서비스 제공을 통해 결혼이민자의 한국사회 조기적응 및 다문화가족의 안정적인 가족생활 지원을 기본방향으로 하고 있다. 여성가족부는 여성 결혼이민자를 대상으로 각종 단체와 기관에서 실시해 오던 사업을 체계화하여 결혼이주 여성의 생활적응 및 사회통합을 위한 종합서비스 모델을 개발하였으며, 이를 바탕으로 서비스 보급 기반을 구축하였고, 여성 결혼이민자에 특화된 정책 추진의 발판을 마련하였다. 여성가족부에서 현재 생애주기별 맞춤형 서비스와 다문화가족지원센터의 주요한 두 가지 사업을 추진하고 있다.

이러한 다문화가족지원센터의 설립배경을 살펴보면, 2006년 4월 26일 법무처 차원에서 여성결혼이민자가족의 사회통합 지원방안이 발표된 이후 결혼이민자 가족의 사회문화적 적응 지원체계 구축을 위하여 지방자치단체(시·군·구)별로 “결혼이민자가족지원센터”를 지정·운영하였다.

2006년에는 전국 21개의 결혼이민자가족지원센터가 처음으로 설치되었다.

2007년에는 38개의 결혼이민자가족지원센터가 설치·운영되었으며, 29개의 결혼이민자가족지원센터에서 결혼이민자 가족을 찾아가는 아동양육지원 방문교육 서비스를 실시하였다. 이와 더불어 30개의 결혼이민자가족지원센터에서 농림부의 농특기금 예산으로 한국어 방문교육서비스의 시범사업이 추진되었다.

2008년에는 80개의 결혼이민자가족지원센터가 설치·운영되었으며, 한국어교육

서비스 및 아동양육지원서비스를 통합하여 전국의 결혼이민자가족지원센터에서 방문교육지원사업을 실시하였다. 그 외에 정보제공서비스(4월), 영농기술교육서비스(6월) 등 다양한 서비스를 결혼이민자가족에게 제공하였다. 2008년 3월에는 정부조직개편으로 주무부처가 여성가족부에서 보건복지가족부로 이관되었으며, ‘다문화가족지원법’ 제정(3월 제정, 9월 시행)으로 윈스톱 서비스 제공기반을 강화하고자 “다문화가족지원센터”로 명칭을 변경하였다.

2009년에는 100개의 국비지원 다문화가족지원센터가 설치되었고, 추가적으로 전액 지방비를 지원받는 다문화가족지원센터를 19개소를 포함하여 전국에 총 119개의 다문화가족지원센터가 운영되었다. 국비를 지원받는 100개의 다문화가족지원센터에서는 방문교육지원사업을 실시하였으며, 그 외 영농기술교육서비스, 언어발달지원서비스, 결혼이민자 통번역 서비스를 제공하였다. 12월에는 ‘사회복지사업법’ 개정으로 인해 다문화가족지원센터가 사회복지시설로 전환되었다. 2010년에는 159개의 다문화가족지원센터가 설치·운영되었고, 2012년도 현재 다문화가족지원센터는 독립형 153개소와 병합형 48개소를 포함하여 총 201개의 다문화가족지원센터가 설치·운영되고 있다.

2) 다문화가족지원센터의 추진체계

다문화가족지원센터의 추진체계는 다문화가족지원 서비스의 주무부처인 여성가족부, 시·도(광역자치단체), 시·군·구(기초자치단체), 중앙관리기관(전국다문화가족사업지원단), 거점센터, 다문화가족지원센터가 연계된 구조이다.

첫째 여성가족부는 다문화가족 관련 사업을 총괄하는 부처로서 다문화가족을 지원하기 위한 사업의 추진방향을 설정하며, 신규 사업을 개발하고 예산 지원 및 사업을 평가한다. 또한 사업 지침을 마련하고 다문화가족지원센터에 보급하며, 중앙관리기관을 선정하고 관리한다.

둘째, 시·도에서는 광역 단위 지역협의체를 구성·운영하고, 거점센터를 추천하

고 거점센터 운영을 지원함과 동시에 다문화가족지원센터를 지정하고 지도·감독한다. 또한 관할 시·군·구 사업수요를 파악하며, 예산을 지원하고 지역특성화사업을 개발·지원한다.

셋째, 시·군·구에서는 시·도에서 권한 위임시 센터를 지정·관리하고 지도·감독한다. 다문화가족지원센터의 예산을 지원하고 집행·감독한다. 또한 사업수요를 파악하고 이를 지원하며, 지역 내 관련기관의 네트워크 구성을 지원한다.

넷째, 중앙관리기관은 여성가족부로부터 사업을 관리하도록 위탁을 받은 전국다문화가족사업지원단이다. 중앙관리기관은 프로그램 및 업무매뉴얼을 개발·보급하며, 종사자 교육 및 전문인력을 양성한다. 다문화가족지원사업을 홍보하고, 다문화가족지원센터의 실적·진행상황을 점검한다. 또한 현장에서 이루어지는 다문화가족지원 서비스를 점검하고 평가한다.

다섯째, 거점센터는 다문화가족지원센터 설치지역을 구분하여 권역내 센터 중 관할지역 내에서 센터·관련기관간 네트워크 구축, 방문교육지도사 교육, 신규센터 사업지원 등을 수행하기 위해 지정·관리하는 센터를 말한다. 거점센터에서는 한국어 담당 및 아동양육 담당으로 구성된 방문교육지도사를 지원하며, 상담에 대한 수퍼비전을 제공한다. 또한 신규센터의 사업·운영을 지원하며, 거점지역내 센터·관련기관간 네트워크를 구축하고 운영한다.

마지막으로 직접 다문화가족들과 접촉하는 다문화가족지원센터는 ‘다문화가족지원법’ 제12조에 의거 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 시·군·구 단위의 지역센터이다. 다문화가족지원센터에서는 다문화가족에 대한 교육·상담·정보제공 등 서비스를 제공하며, 자조집단 육성 및 멘토링 등 자원봉사를 연계한다. 또한 방문교육지도사 모집·파견·관리하며, 방문교육대상자를 시·군·구에 추천한다. 뿐만 아니라 지역사회 유관기관간 협력네트워크를 구축한다.

이와 함께 여러 중앙부처와 연계되어 다문화가족들에게 서비스를 제공하고 있다. 특히 보건복지부 산하의 보건소, 법무부 산하의 출입국관리사무소, 고용노동부 산하의 고용센터, 교육과학기술부 산하의 어린이집, 학교, 교육청, 여성가족부 산하

의 다누리콜센터, 이주여성쉼터 등이 대표적인 연계 기관들이다.

3) 다문화가족지원센터의 사업내용

여성가족부는 다문화가족지원센터의 주무부처로서 지자체 맞춤형 서비스 개발 및 지역 네트워크 강화를 위해 16개 시도 광역자치단체에 거점센터 1개소씩 총 16개소를 설치하고 있다. 거점센터는 시·도별 특성에 맞는 다문화가족 프로그램 개발을 개발 및 보급하고, 권역 내 다문화가족지원센터 사업지원 및 관리하며, 중앙관리기관과 권역 내 센터와의 연계 역할을 한다. 또한 권역 내 센터·관련기관간 네트워크 구축·운영하며, 기타 여성가족부가 다문화가족지원사업과 관련하여 요청하는 사항 등을 처리한다. 거점센터는 센터 실적이 우수하여 사업역량을 인정받는 센터이며, 관리지역 내 접근성이 우수한 센터가 지정된다. 다문화가족지원센터는 다음 면 <표 2-5>와 같이 2012년 기준 전국에 201개 센터가 설치되어 운영되고 있다.

다문화가족지원센터의 형태에 따라 독립형 센터와 병합형 센터로 구분할 수 있다. 독립형 센터는 다문화가족 지원에 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 법인·단체 중 다문화가족지원센터로 지정을 받고 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 다문화가족지원센터를 말한다. 한편 병합형 센터는 2010년 처음으로 지정되어, 새로운 유형으로 설치되고 있다. 병합형 센터는 기존의 건강가정지원센터 중 2010년 다문화가족지원센터로 지정받고 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 센터를 말한다. 즉 건강가정지원센터에 다문화가족지원센터의 기능이 추가되어 설치되고 있는 형태이다. 다문화가족이 확대되고 있는 현실을 감안하여 전국의 다문화가족들에게 서비스를 제공하기 위해 최근 생겨난 형태가 병합형 센터이다. 특히 도시 지역에 이미 건강가정지원센터가 설치되어 있으며, 기능 측면에서 볼 때 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 유사한 것이 많이 있고, 교육장 및 상담실 등 센터의 공간을 함께 활용할 수 있는 장점도 있기 때문에 2010년부터 도시 지역을 중심으로 병합형 센터가 증가하고 있다(정상기, 2011).

다문화가족지원센터의 사업은 다문화가족지원법 제12조2)에 의해 실시되고 있는데, 다문화가족 및 지역사회 주민 대상으로 제공하는 서비스는 크게 기본사업, 특성화 사업, 운영사업의 세 가지로 구별되어 진다.

<표 2-5> 2012년도 다문화가족지원센터 현황

구 분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
계	201	23	8	7	8	4	4	4	29	14	12	15	14	20	20	17	2
독립형	153	6	7	6	5	2	4	4	13	12	12	15	14	19	18	14	2
병합형	48	17	1	1	3	2	0	0	16	2	0	0	0	1	2	3	0

* 출처 : 여성가족부(2012), 「다문화가족지원사업 안내」.

2) 다문화가족지원법 제12조(다문화가족지원센터의 설치·운영 등)

- ① 국가와 지방자치단체는 다문화가족지원센터(이하 "지원센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다.
- ② 국가 또는 지방자치단체는 지원센터의 설치·운영을 대통령령으로 정하는 법인이나 단체에 위탁할 수 있다.
- ③ 국가 또는 지방자치단체 아닌 자가 지원센터를 설치·운영하고자 할 때에는 미리 시·도지사 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)의 지정을 받아야 한다.
- ④ 지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 다문화가족을 위한 교육·상담 등 지원사업의 실시
 2. 결혼이민자등에 대한 한국어교육
 3. 다문화가족 지원서비스 정보제공 및 홍보
 4. 다문화가족 지원 관련 기관·단체와의 서비스 연계
 5. 일자리에 관한 정보제공 및 일자리의 알선
 6. 다문화가족을 위한 통역·번역 지원사업
 7. 그 밖에 다문화가족 지원을 위하여 필요한 사업
- ⑤ 지원센터에는 다문화가족에 대한 교육·상담 등의 업무를 수행하기 위하여 관련 분야에 대한 학식과 경험을 가진 전문인력을 두어야 한다.
- ⑥ 국가와 지방자치단체는 제3항에 따라 지정한 지원센터에 대하여 예산의 범위에서 제4항 각 호의 업무를 수행하는 데에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.
- ⑦ 제1항, 제2항 및 제3항에 따른 지원센터의 설치·운영 기준, 위탁·지정 기간 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정하고, 제5항에 따른 전문인력의 기준 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

(1) 기본사업

다문화가족지원센터에서는 공통적인 기본사업으로서 한국어교육, 다문화가족통합교육, 다문화가족 취업연계 및 교육지원, 개인·가족상담을 제공하고 있다.

첫째, 한국어교육 사업은 생활 언어를 익히고 문화를 이해할 수 있도록 체계적·단계별로 한국어교육을 실시하고 있다. 특히 한국어능력 수준에 따라 1~4단계 과정 및 특별과정으로 나누어 운영하고 있으며, 온라인인 한국디지털대학교 “다문화가정 e-배움 캠페인” 및 한국교육방송 교육과 연계하여 실시하고 있다.

둘째, 다문화가족통합교육은 다문화가족구성원 간 가족 내 역할 및 가족문화에 대한 이해를 향상시키고, 가족, 배우자, 부부, 자녀 등 대상을 세분화하여 적합한 가족관계를 증진하기 위해 제공한다. 다문화가족통합교육은 가족통합교육과 다문화이해 교육으로 나누어진다. 가족통합교육은 가족의사소통·배우자교육·아버지교육 프로그램, 방문 부모교육·방문자녀 생활서비스, 결혼과 가족의 이해, 배우자 이해 프로그램, 부부관계향상 프로그램, 자녀교육 프로그램, 부모역할교육, 자녀생활지도 등이 있다. 다문화이해 교육은 다문화이해 및 인식교육, 법률과 인권교육, 한국사회적응교육, 소비자·경제교육으로 진행된다.

셋째, 다문화가족 취업연계 및 교육지원은 다문화가족의 경제활동 참여를 위해 지역특성 및 결혼이민자의 수요 등을 고려하여 취업연계준비 프로그램을 운영한다. 워크넷 등록 및 연계, 워크넷 설치 의무화, 취업기초소양교육, 컴퓨터 교육, 직장예절·이미지메이킹 등 교육진행 시 취업과 관련된 교육을 실시하고 있다. 다문화가족지원센터에서는 취업연계 중심으로 운영하고 새일센터에서 결혼이민자의 체계적인 직업훈련을 지원하도록 여성가족부에서 역할을 조정하여 2011년부터 운영 중이다.

넷째, 개인·가족상담은 결혼이민자 및 그 가족의 한국생활에 필요한 정보제공 및 부부·부모·자녀관계 개선 및 성·경제문제 등 심리·정서 관련 상담을 통해 다문화가족의 내부 스트레스를 완화하고 자존감을 향상시키기 위해 지원하는 사업이다. 센터 실무자의 상담을 통해 문제해결을 도모하고, 필요시 관련 전문기관과의 연계를 실시한다. 내방, 방문, 전화, 온라인 상담 등 다양한 경로로 상담을 제공하

고 적절한 서비스의 연계를 추진한다.

(2) 특성화 사업

다문화가족지원센터의 특성화 사업으로는 언어발달지원사업, 통번역서비스 사업, 언어영재교실 사업이 있다.

첫째, 언어발달지원사업은 체계적이고 전문적인 언어발달지원 서비스 제공을 통해 다문화가족 자녀들이 건강한 사회 구성원, 나아가 글로벌 인재로 성장할 수 있는 초석을 마련하고, 다문화가족 자녀의 언어발달 상태를 평가하고, 의사소통에 어려움을 가진 아동에게 적절한 언어교육을 실시함으로써 원만한 발달이 이루어지기 위한 것이다. 또한 다문화가족 자녀의 언어교육과 더불어 다문화 부모에게 상담 및 교육 방법을 제공함으로써 일상생활에서도 아동의 언어발달 촉진을 도모한다. 언어발달지원사업은 다문화가족 자녀에게 적합한 평가도구를 활용하여 아동의 언어발달정도를 평가하고, 언어발달 평가 결과 교육이 필요한 아동을 대상으로 어휘·구문 발달 촉진, 대화·사회적 의사소통 능력 향상, 읽기 및 이야기하기 등의 발달 촉진을 위한 언어 교육을 실시한다. 대상 아동 부모와의 관계 형성을 위한 부모상담 및 자녀의 언어발달을 지원하기 위한 부모교육도 실시한다.

둘째, 결혼이민자 통번역서비스 사업은 결혼이민자의 가족·사회생활에 필요한 의사소통을 지원하기 위해 통번역서비스 전담인력을 선발·양성하고, 관리·통번역서비스 전담인력을 통해 결혼이민자 통번역서비스를 제공하는 것이다. 통번역서비스 사업은 다문화가족지원센터내 업무와 외부과견업무로 나누어진다. 다문화가족지원센터내 업무는 가족생활 및 국가 간 문화차이 등 입국초기 상담, 결혼이민자 정착지원, 국적·체류 관련 정보 제공 및 사업 안내, 임신·출산·양육 등 생활 정보 안내 및 상담, 교육과정 통역 지원, 전화 및 이메일 통번역 업무 등이 있다. 외부과견업무는 가족 간 의사소통 통역, 행정·사법기관 이용 시 통번역, 병원, 보건소, 경찰서, 학교 등 공공기관 이용 시 통번역, 위기상황 시 긴급지원 등이 있다.

셋째, 언어영재교실 사업은 다문화가족 자녀 대상의 결혼이민자 주요 출신국 언

어 수업을 통해 다문화 감수성을 지닌 글로벌 인재로의 성장을 지원한다. 이 사업은 초등학생 및 미취학 아동을 대상으로 결혼이민자 주요 출신국 언어 및 문화 교육을 위한 언어영재교실 운영이 있다.

(3) 운영사업

다문화가족지원센터는 기본사업, 특성화 사업 외에도 다문화가족 나눔봉사단, 다문화가족 자조모임, 다문화 인식개선 및 지역사회 홍보, 지역사회 네트워크 강화 등의 사업을 진행한다. 이러한 선택사업 외에 지역사회 특성 및 수요를 감안하여 센터 고유사업을 실시할 수 있다.

첫째, 다문화가족 나눔봉사단은 자원봉사자를 활용하여 맞춤형 다문화가족지원을 추진하는 것으로, 건강하게 정착한 다문화가족이 봉사자로 활동하여 다문화가족의 자긍심을 향상시키고 동시에 지역사회 인적자원을 활용하기 위함이다. 서비스 수요분석에 기반을 둔 멘토를 양성하고 활용하여, 센터별로 시·군·구 및 민간단체 등과의 협력을 통해 멘토링 및 나눔봉사단을 구성·운영한다.

둘째, 다문화가족 자조모임은 기정착한 다문화가족이 초기 다문화가족의 한국사회 적응을 지원함으로써 정서적 유대감을 형성하고 조기 정착 지원을 강화하는 데 목적이 있다. 단순히 여가를 위한 모임이 아닌 구성원 간의 문제를 해결하고, 결혼이민자의 잠재적 역량을 부각할 수 있도록 사업 활동가로 육성함으로써 사회인으로서의 주체적 역량을 강화할 수 있다. 결혼이민자 출신국별 자조모임, 결혼이민자 통합국적 자조모임, 통번역사 자조모임 등의 결혼이민자 자조모임과 가족통합 자조모임, 부부 자조모임, 배우자 자조모임 등 다문화가족 자조모임이 있다.

셋째, 다문화 인식개선 및 지역사회 홍보가 있다. 다문화 인식개선은 다문화 음식 및 의상체험, 전통공연 등 다문화 인식 제고 활동 및 어린이 대상으로 다문화 인식 개선 교육을 실시함으로써 결혼이민자들과 지역사회 구성원들이 다양한 문화를 체험하는 기회를 통해 서로에 대한 이해 및 다문화 감수성을 증진시키는 활동이다. 지역사회 홍보는 지역 센터별 홍보자료, 소식지 제작 및 배포, 다국어판 생

활·정책 정보지 보급 확대 등을 통해 정보제공을 활성화한다.

마지막으로, 지역사회 네트워크 강화는 지역사회내 다문화가족지원사업이 통합적, 체계적, 효율적으로 추진될 수 있도록 서비스 전달체계를 구축하고 서비스제공기관을 연계하는 것이다. 법무부, 문화부, 교과부 등 관련부처 사업과 연계하여 시·군·구 다문화가족지원 담당부서가 총괄하여 조정하는 역할을 수행한다. 일선서비스 전달체계는 센터가 중심이 되어 ‘관련기관-민간단체-기업간’ 협력네트워크를 구성하고, 사회복지관, 주민자치센터, 마을회관 등 지역 인프라를 적극 활용하여 다문화가족지원 프로그램을 운영함으로써 서비스 접근성을 강화시킨다.

3. 다문화가족지원센터 종사자

1) 다문화가족지원센터 종사자의 업무 및 자격기준

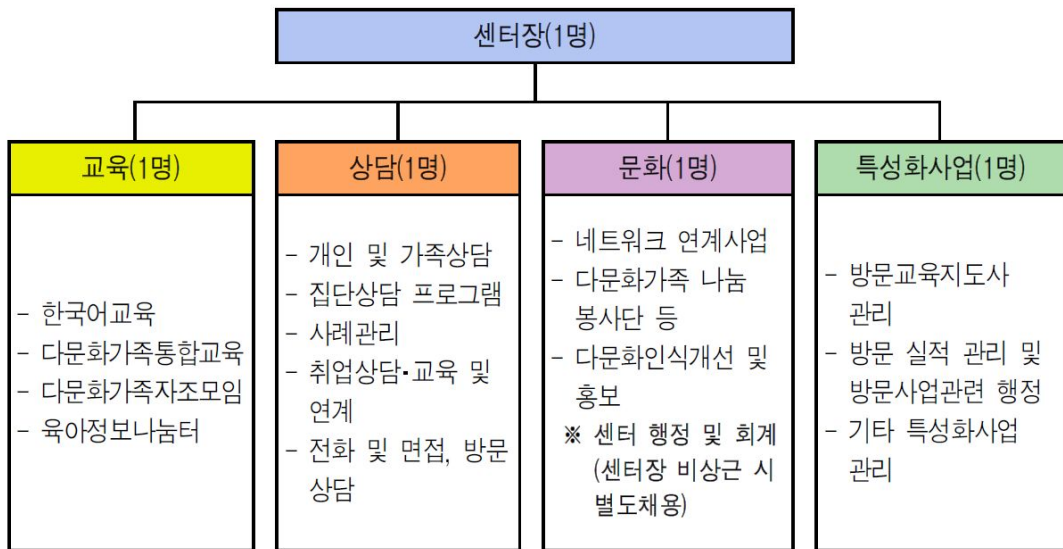
(1) 센터 운영 관련 종사자

다문화가족지원센터의 조직구성에 대해 살펴보면(여성가족부, 2012), 센터장, 팀장, 팀원, 상담전문인력, 사무원이 있으며, 특성화 사업과 관련하여 언어발달지도사, 결혼이민자 통·번역 전담인력, 이중언어강사 등으로 구성된다. 센터장을 제외하고 센터운영 담당자는 독립형 센터의 경우 2명이 배치되며, 병합형의 경우 1명이 배치된다.

다문화가족지원센터의 종사자 업무분장을 살펴보면(여성가족부, 2012), 다음 면 [그림 2-1]과 같다. 센터장은 다문화가족지원센터의 운영 및 사업을 총괄하며, 지역사회의 유관기관과 협력 등 대외적인 활동을 담당한다. 교육 담당자는 한국어교육, 다문화가족통합교육, 다문화가족자조모임, 육아정보나눔터 등을 담당하고, 상담 담당자는 개인 및 가족상담, 집단상담 프로그램, 사례관리, 취업상담·교육 및 연계, 전화 및 면접, 방문상담 등을 담당한다. 문화 담당자는 네트워크 연계사업, 다문화

가족 나눔봉사단, 다문화인식개선 및 홍보 등을, 특성화사업 담당자는 방문교육지도사 관리, 방문 실적 관리 및 방문사업관련 행정, 기타 특성화사업을 관리한다.

다문화가족지원센터 종사자의 자격기준으로, 센터장은 관련학과 석사학위 이상 실무경력 2년 이상, 관련학과 학사학위 이상 실무경력 4년 이상, 실무경력 5년 이상인 자로 규정하고 있다. 팀장은 관련학과 석사학위 이상 실무경력 1년 이상, 관련학과 학사학위 이상 실무경력 3년 이상, 건강가정사·사회복지사로서 실무경력 5년 이상인 자로 규정하고 있다. 팀원은 관련학과 학사학위 이상, 건강가정사·사회복지사로서 실무경력 1년 이상인 자 등으로 규정하고 있다. 상담전문인력은 가족상담관련 석사학위 이상, 학사 이상 실무경력 2년 이상으로 규정하고 있다. 사무원은 전문자격증 소지자로서 실무경력 1년 이상으로 규정하고 있다.



[그림 2-1] 다문화가족지원센터 종사자 업무분장

* 출처 : 여성가족부(2012), 「다문화가족지원사업 안내」.

(2) 특성화 사업 등 지원 사업 관련 종사자

특성화 사업 관련 인력의 업무 및 자격기준은 다음과 같다(여성가족부, 2012).

언어발달지도사는 다문화가족 자녀 언어발달지원사업에 해당되는 업무를 진행하

는데, 다문화가족 자녀의 언어발달정도를 평가하고, 평가결과 교육이 필요한 아동을 대상으로 어휘 발달 촉진, 의사소통 능력 강화 등의 언어교육 및 부모상담·부모교육을 실시한다. 언어발달지도사의 자격기준은 언어치료학과, 언어병리학과, 언어청각학과 등 언어발달·촉진 관련학과 학사 이상, 유아교육학과, 아동학과, 아동복지학과 등 아동교육 및 아동 관련학과 학사 이상, 한국어교육과, 외국어로서의 한국어학과, 국어교육 관련학과 학사학위 이상 소지자이다.

결혼이민자 통·번역 전담인력은 다문화가족지원센터내 업무로는 입국초기 상담, 결혼이민자 정착지원, 국적·체류 관련 정보 제공 및 사업 안내, 생활정보 안내 및 상담, 교육과정 통역을 지원한다. 외부과건업무는 가족 간 의사소통 통역, 행정·사법기관 이용 시 통번역, 병원, 보건소, 경찰서, 학교 등 공공기관 이용 시 통번역, 위기상황 시 긴급 지원이 있고, 기타 다문화가족을 직·간접적으로 지원하는 통번역 및 센터에서 추진하는 다문화가족지원 관련 개별 사업 등에서 통번역전담인력이 수행하도록 정한 업무 범위 내에서 통번역서비스 제공한다. 결혼이민자 통·번역 전담인력은 전문통번역지원사, 통번역지원사, 통번역지원사(보)로 구별되며, 한국 체류 기간 2년 이상, 고졸 이상의 학력이며, 한국어와 출신국 언어로 통번역이 가능한 자로서 각각 한국어 활용수준(한국어 능력시험 3급 또는 4급 이상)의 자격을 규정하고 있다.

이중언어강사는 다문화가족 자녀 대상의 결혼이민자 주요 출신국 언어 및 문화수업을 진행하고, 언어영재교실 관련 홍보, 교구 준비 등 운영업무를 수행한다. 이중언어강사는 한국 거주 기간 2년 이상 결혼이민자로서, 한국어 활용 수준(한국어 능력시험 4급 이상) 및 대졸 이상의 학력을 갖춘 자로 규정하고 있다.

2) 다문화가족지원센터 종사자의 역할 전문성

다문화가족지원센터 종사자가 다문화가족을 대상으로 종합적인 서비스를 제공하는 것은 일반적인 가족, 여성, 노인 등을 대상으로 하는 것과는 다른 특수성을 가

지고 있으며, 종사자에게는 전문성이 요구되게 된다.

이는 다문화가족지원센터 종사자들은 내국민과 이주자 간 중간 매개자·소통자로서의 역할을 담당하는 중요한 인적자원으로, 이주자를 상담하거나 교육하는 등 다양한 지원활동을 함과 동시에 내국민을 교육하고 같이 활동하면서 양 문화 간 소통과 교류, 문화접촉자, 문화촉진자 등의 역할을 원활히 수행해야 하기 때문이다(강기정 외, 2011).

다문화가족지원센터의 상담사업은 문화적 부적응으로 인한 결혼이민자 개인의 심리적 문제뿐만 아니라 가족을 매개로 한 다문화가족의 순기능을 돕기 위한 전반적인 활동으로, 다문화가족지원센터 종사자는 자신에게 주어진 고유 업무 외에 다문화가족을 상담해야 하는 상황에 빈번하게 처하게 될 뿐 아니라, 경우에 따라 긴급한 상황에서의 위기 개입이 필요할 때도 있기 때문이다. 따라서 종사자는 다문화에 대한 이해를 필수적으로 갖추고 동시에 다문화가족의 심리적·사회적·문화적 특수성을 적절히 이해하고, 그들이 직면하고 있는 문제를 풀 수 있는 정보제공에서부터 심리적 지지까지 적절한 도움을 주는 서비스를 실시해야 하며, 또한 실질적인 법적인 문제들에 대한 정보를 제공하고, 법적인 도움을 받게 하거나 연계하는 등 구체적인 해결방안을 제시할 수 있어야 한다.

이상과 같은 의미에서 다문화가족지원센터는 서비스 품질을 향상시켜 지역사회에서 소외된 다문화가족들이 좀 더 편하게 지역의 센터로 찾아오도록 만드는 것이 중요하다.

사회복지시설 종사자의 경우 사회복지사의 전문직업성이 높을수록 직무만족이 높고, 서비스의 질이 높으며(임우현 외, 2009), 다문화가족지원센터의 서비스 품질 향상을 제고하는데 있어 종사자에게 가장 큰 영향 요인은 사회적 인정이다(정상기·정운수, 2011). 센터 종사자가 급여나 근무여건 등이 열악한 환경에서 근무하면서도 사회적으로 인정을 받고 본인의 업무에 대해 사명감과 직업적 윤리의식을 갖는 것은 다문화가족에게 제공하는 서비스 품질에 긍정적인 영향을 미치게 된다.

다문화가족 구성원 중 결혼이주여성들은 그동안 문화적 이해부족과 일방적인 적응

을 강요하는 사회적 분위기 속에서 생활해야 했기 때문에, 이로 인한 가족관계의 적응 및 갈등 문제가 사회적으로 계속 발생하고 있다(김성숙·홍성희, 2010). 다문화가족지원센터에 참여할 정도의 다문화가족은 가족 간 사이가 상당히 좋아 대부분 갈등문제가 표출되는 경우가 많지 않다. 하지만 다문화가족지원센터를 이용하는 다문화가족 가운데에서도 갈등을 경험하는 사각지대의 다문화가족이 상당수 존재한다. 이러한 다문화가족은 사회의 차별적인 시선에 대한 거부감 때문에 스스로 드러내기를 극도로 꺼려하는 경향을 갖고 있다. 다문화가족지원센터 종사자들은 이러한 사각지대에 놓인 다문화가족을 발굴하고 지원하는 디딤돌 역할을 해야 한다. 따라서 다문화가족지원센터가 표방하는 지역사회 중심의 사회통합을 위해서 종사자들 스스로 적극적인 열정을 가지고 업무에 임하는 자세가 필요하다.

3) 국외의 다문화관련 종사자 전문성 인식

국외의 다문화 전문인력 양성의 대표적 사례로 캐나다와 일본을 살펴보고자 한다. 캐나다는 이민의 역사가 오래되고 다문화주의를 국가정책으로 표방하여 다양한 정책을 펼치고 있고, 일본은 우리나라와 같이 정부가 이민정책을 적극적으로 펼치고 있지는 않고, 시민권 부여에 있어 혈통을 중시하는 점에서 서로 상반된 양상을 보여주고 있다. 일본은 1990년 출입국관리 및 난민인정법 시행으로 본격적인 외국인 정책을 시작하였고, 다문화 관련기관의 종사자들을 해당 분야의 전문직업인으로 인식하여 종사자들의 전문성 발전방향을 모색하고 있다. 이처럼 캐나다와 일본 모두 이민자 및 거주 외국인에 대한 지원업무를 전문적인 영역으로 인식하고, 발전방안을 모색하는 추세이다(문무숙 외, 2009).

(1) 캐나다

캐나다는 넓은 국토를 효율적으로 개발하기 위해 많은 이민을 허용했고, 국제적 인도주의에 입각하여 해마다 많은 수의 난민을 받아들이면서, 이민자 및 난민의

성공적인 정착이 곧 국가의 발전과 직결된다고 보고 이들을 적극적으로 지원해 왔다(Schmidt, 2007; Prairie Global Management, 2008). 이에 따라 다양한 인종 기반을 가진 이민자들의 유입으로 인해 정착지원 서비스가 양적으로 증가하고 광범위한 간문화 기반 서비스(cross-cultural services)가 전문적으로 필요하다는 것에 대해 사회적 공감대가 형성되었다(Black, 1992). 이런 공감대는 정책 반영 및 제도 실현으로 이어져 수많은 정착지원 서비스가 이민자 친화적 환경을 만드는 데 기여했다. 다문화 관련인력의 전문성 신장에 대한 요구도 정착지원 서비스 현장에서 제기되고 캐나다 정부에 의해 꾸준히 논의되면서, 이민자들의 성공적인 정착은 잘 훈련된 종사자들의 전문적 도움에 의해서 가능하다는 인식이 널리 퍼지게 되었다.

캐나다에서는 이민자 정착지원 서비스 기관에서 직접 서비스를 하는 사람들을 ‘이민자 정착지원 종사자(immigrant settlement workers)’로 칭하며, 대표적인 다문화 전문인력으로 인정하여 정부의 지속적인 재정 지원과 함께 체계적인 교육 훈련을 대상으로 하고 있다. 구체적으로 이들은 간문화 기반 상담, 의사소통 기술, 지역사회 서비스, 상담관련 기술, 프로그램 기획 및 평가, 인종 및 취업관련 지식, 캐나다 사회에 대한 이해 등으로 구성된 양성교육을 받고 있다. 정부는 재정을 지원하고, 지역 대학과 이민관련 연구기관이 학문적 전문성을, 기관의 종사자들이 현장 전문성을 제공하는 민관학 네트워크를 통해 교육프로그램이 개발되었다. 이러한 정부 및 관련 기관의 지속적인 지원을 통해 이민자 정착지원 서비스 기관의 종사자들은 이론적 전문지식과 현장 실천력을 함께 갖춘 다문화 전문직업인으로서 그 지위를 보장받고 있다(Schmidt, 2007).

(2) 일본

일본은 국가적 관심을 많이 기울이고 있는 캐나다와 달리, 다문화공생시책을 발표하고는 있으나 중앙정부 차원에서 거주 외국인 집단에 대한 적극적인 지원정책을 펼치고 있지는 못하다. 대신 지역에 따라 외국인 거주자의 수와 출신 국가별 차이가 크기 때문에 현 수준의 지방정부 차원에서 이주자 서비스 지원기관에 근무

하는 종사자의 중요성을 인식하고 다양한 시책과 재정적 지원을 통해 종사자 양성을 시도하고 있다(김이선 외, 2006).

일본에서는 최근에서야 거주 외국인이나 이주민들의 다양한 문화나 특성, 가정과 자녀들이 겪게 되는 언어, 교육, 복지 취업 문제 등 다양한 분야의 해결을 위해 전문적인 지식과 공감적인 태도, 구체적 기술을 지닌 전문인력의 양성이 필요하다는 논의가 시작되었다(최행연, 2008). 그 동안 사회복지사의 전문지식을 갖거나, 기관 간 코디네이터 역할을 하는 사람들이 각 분야에서 거주 외국인이나 이주민들에게 각자의 역량 범위 안에서 일본어 교육이나 일본 문화에 대한 안내 등 여러 서비스를 제공해왔으나 이제 더 전문적인 지식과 효과적인 기술이 필요하다는 공감대가 형성되고 있다(문무숙 외, 2009). 이러한 양성프로그램을 주도하는 것은 주로 ‘다문화공생추진위원회’에서 활동하고 있는 일련의 학자들과 NPO, NGO 종사자, 국제교류재단과 같은 현에서 지원하는 기관 종사자들이다. 지역에 따라 운영기관, 프로그램, 대상자의 차이는 있지만, 다문화 소셜워커 양성과정, 다문화사회 코디네이터 양성과정, 다문화공생매니저 양성과정 등이 이민자 관련기관의 종사자 전문 교육 프로그램으로 운영되고 있다.

(3) 우리나라에의 시사점

캐나다와 일본 모두 다문화가족에 대한 지원업무가 더 이상 자원봉사에 의존하거나 단순히 외국어가 가능하다고 누구나 할 수 있는 영역이 아니라는 점을 시사하고 있다. 그러나 우리나라의 경우 이주자를 지원하는 각종 센터나 시민단체의 수는 급속도로 증가하고 있고, 단체들 간의 협의체도 지역별로 구성되고 있지만, 아직은 초기단계이고 현장의 요구를 정부에 일관성 있게 전달하는 통로 역할을 하지 못하고 있다. 이에 우리정부는 주도적으로 나서서 종사자의 역량 개발과 교육 훈련의 정책을 수립하고 공식적인 양성 과정을 운영·개발해야 할 것이다.

특히 국외 사례를 통해 다문화가족지원센터 종사자가 자원봉사형태에 의존하던 임금 낮은 직종이 아니라 하나의 전문직업인 영역으로 인식되고 발전방향을 모색

해야 한다는 점을 인식할 필요가 있다.

다문화가족지원센터 종사자는 결혼이주민과 그 가족들을 직접 대하는 현장활동가의 성격을 지니고 있다. 이들의 역량이 이주자들의 성공적인 한국사회 정착이나 사회통합에 지대한 영향을 미치고, 국가 정책의 효율적인 관리와 성공에 긍정적으로 기여할 것이다.

따라서 다문화가족지원센터 종사자는 다문화 가족을 지원한다는 업무의 특수성을 올바르게 이해하고 전문성을 획득하여, 해당 분야에 대한 자긍심과 신념을 갖는 것이 중요하고, 이는 장기근무 및 전문지식과 노하우 축적으로 이어질 것이다.

제 2 절 전문직업성

1. 전문직업성의 개념

전문직업성에 대한 개념은 흔히 전문직과 전문성에 대한 설명으로부터 시작되며, 먼저 전문직이 갖는 직업적 특성과 일반직의 특성을 구분하는 것이 필요하다. 일반직과 전문직의 구별은 전문직이 갖는 독자성과 특수성, 일정한 기준에 따른다(김진화, 1999). 일반직과 다른 전문직의 특성으로 체계화된 전문지식, 공식적인 협회나 단체, 이타주의적 태도, 전문직 성원의 충원에 대한 공식적 훈련, 직업적 독점, 윤리기준 등을 들 수 있다(전병재 외, 1995). 또한 전문성은 “전문기술, 정보처리, 혁신성, 능률성을 포함하는 개념”으로 전문직 종사자들의 자신의 직업에 대한 태도를 일컫는 것이다(김순양, 2001: 158).

전문직업성은 전문직의 속성을 총괄하는 의미로 규정되며, “하나의 직업이 사회구성원으로부터 전문직으로 인정받도록 만드는 특수한 직업속성”이다(전병재 외, 1995: 58). 앞서 언급한 전문직의 일반적인 특성들을 포함하면서 특정 직업이 일정한 영역에 대해 독점적 지배를 가능하게 해 주는 요소로 특정 지을 수 있다(Freidson, 2001). 전문직업성은 해당 직업이 다른 직업과 구별되고, 전문 집단의 일원으로 받아들여지도록 신뢰 정도를 평가하기 위한 기준을 제공하며(Weis & Schank, 2002), 그 기준은 전문적 요소, 전문적 행동, 전문적 책임의 다면적 범주로 구분된다(Brehm et al., 2006).

전문성과 전문직업성 간의 차이점을 살펴보면, 전문성이 “일련의 정해진 과제를 효율적이고 효과적으로 수행하기 위해 인지과정을 모니터링하고 제어하는 지식, 기술, 기재를 축적함에 따른 적응능력”인 반면(Feltovich et al., 2006: 45), 전문직업성은 “전문직업인이 가지고 있는 일련의 핵심가치와 속성”으로서 전문직과 사회

에 대한 책임, 이타주의, 자기규제 등과 관련되어 있고(Bhugra & Gupta, 2010: 65), 이를 통해 전문직업인은 특성, 기술, 기술에 있어서 경험이 부족한 초보자와 차이를 보인다(배을규, 동미정, 이호진, 2011).

여러 학자들(오현석, 2006; Ericsson, 2006; Feltovich et al., 2006; Swanson & Holton, 2001)의 견해에 따르면, 특정 분야에 대한 지식, 경험, 문제해결을 의미하였던 전문성의 개념이 자아와 직종가치의 통합, 강렬한 목표추구 행동, 바람직한 태도 및 습관의 향상 등의 가치를 포함하는 전문직업성이라는 개념으로 보다 넓게 확장되고 있다.

전문직업성은 사회의 다른 구성원들에게 신뢰를 주고, 전문직의 업무수행에서 재량과 능력으로 나타나기 때문에, 직업가치로서 어떤 사람이나 직업의 비용 효과를 분석하는 데에 중요하게 작용하는 현대 사회에서 특정직업의 사회적, 경제적 신용을 나타낸다(Evetts, 2006). 또한 전문직이 전문직업성을 강화하는 요소와 약화시키는 요소 사이의 비중 변동 결과에 따라 매우 유동적인 변화를 겪을 때, 전문직업성은 전문직의 미래를 예측하는데 중요한 지표가 될 수 있다(전병재 외, 1995). 전문자격을 필요로 하는 영역에서 구성원 대부분이 해당 전문자격을 가지고 있는 직업은 그렇지 못한 직업에 비해 전문직업성이 상대적으로 높다고 볼 수 있다(정동일, 2009).

전문직업성은 “전문직의 실천과 경험을 통해 터득한 지식과 기술을 표현하는 업무 능력”으로, 특정 직업의 활동에 대한 사회적 필요성과 실질적인 대가의 정도를 합의하는 역할을 한다. 다시 말해 전문직업성은 “그 직업의 서비스를 받는 소비자가 속한 사회의 보편적인 인식 내에서 전문직업인이 해당 분야의 지식과 경험을 갖고 문제를 해결할 수 있는 능력이 있는 대상으로 인정받는 정도”로서, 그 전문직의 가치인 역량과 영향력을 유추할 수 있는 기준이 된다(이숙경, 2010: 35).

이상과 같은 전문직업성의 개념을 정리하면 다음 면 표 <2-6>과 같다.

<표 2-6> 전문직업성에 대한 개념 정의

연구자	내용
전병재 외(1995)	하나의 직업이 사회구성원으로부터 전문직으로 인정받도록 만드는 특수한 직업속성
Weis & Schank (2002)	해당 직업이 다른 직업과 구별되고, 전문 집단의 일원으로 받아들여지도록 신뢰 정도를 평가하기 위한 기준 제공
Evetts(2006)	직업가치로서 어떤 사람이나 직업의 비용 효과를 분석하는 데 중요하게 작용하는 현대 사회에서 특정직업의 사회적, 경제적 신용
Bhugra & Gupta(2010)	전문직업인이 가지고 있는 일련의 핵심가치와 속성
이숙경(2010)	전문직의 실천과 경험을 통해 터득한 지식과 기술을 표현하는 업무 능력

이상의 연구내용을 종합하여, 본 연구에서는 전문직업성은 전문직에 종사하고 있는 사람이 스스로 전문직업인으로 인식하는 주관적인 판단으로서 사회적으로 인정을 받고, 자격을 갖춘 전문직업인에게 기대되어지는 태도, 기술, 행동, 가치, 속성을 포함하는 개념으로 정의한다.

2. 전문직업성 이론

전문직업성 개념은 사회가 요구하는 복잡한 많은 서비스를 조직화하고 전달하는 데에 사용되어 왔다(Cruess et al., 2000; Freidson, 1970).

전문직업성의 이론적 시각은 학자들의 관점과 연구목적에 따라 다르다. 전문직업성에 대한 이론적 시각은 사회와 전문직의 시대적 요구를 반영한다(Kultgen, 1988). 학자들의 관점과 연구목적에 따라서도 초점을 달리한다. 예를 들면, 전문직업성 연구에서는 고전 전문직만을 전문직에 포함시키기도 하고 현대사회의 변화 추세에 따라 다양한 직업을 전문직으로 분류하기도 한다(이영현 외, 2008).

역사적으로 전문직업성 연구는 직업사회학 분야에 기초를 두고 있다. 전문직업성에 대한 이론적 접근은 연구의 시대적 흐름과 대체로 일치하는데, 특성 접근방식, 과정 접근방식, 권력 접근방식 등 크게 세 가지 관점으로 구분된다(Cervero, 1998; Ruona & Rusaw, 2001).

1) 특성 접근방식(trait approach)

1950년대와 1960년대의 연구에서는 전문직업성이 전문직 집단 단체규정 준거를 가진 제도와 전문직 구성원이 공유하는 특성들을 중심으로 기술되었다(Abbott, 1998; Freidson, 2007). 특성 접근방식의 핵심은 ‘전문직과 일반직을 구분하는 특성이 무엇인가’하는, 전문직이 가지고 있는 고유의 속성이나 특징을 공유한다는 점이다. 전문직에는 비전문직과 구별되는 뚜렷한 기준이 있고, 객관적 판단기준에 의해 선천적으로 전문적인 직업과 그렇지 않은 직업을 구분 지었다. 즉 인간의 사회적 지위에서와 같이 직업에도 타고난 귀속적 지위가 있다고 본 것이다. 전문직의 특성을 지적인 활동, 과학에 근거한 내용기반, 명확하고 실제적인 목적, 교육적인 교류, 자기 조직화, 이타적인 속성 등 여섯 가지로 나누었다(Flexner, 1915).

특성 접근방식에서는 전문직업성을 다음과 같이 구분한다(Wilensky, 1964). 첫째는 전업직으로 예전부터 존재했던 기능 또는 새로운 기능들을 전업으로 수행하게 되는 것으로 사회적 필요에 의해 이루어지는 것이다. 둘째는 훈련기관으로 이는 해당 분야의 지식 기반이며 해당 분야를 보다 발전시키기 위한 초기 지도자들의 노력의 산물이기도 하다. 시간이 지남에 따라 훈련기관과 대학과의 제휴가 추구되며, 새로운 전문직종에서는 훈련기관의 설립과 대학과의 협력이 동시에 나타나기도 한다. 셋째는 전문직 단체로 이에 의해 전문직 활동이 보다 활발해지면 그에 따라 해당 직업집단 내의 자기반성, 직업 명칭의 변경, 업무 영역에 대한 국가 보호를 위한 정치적, 법률적 운동도 나타난다. 넷째 윤리규범으로 이는 해당 분야의 내외적 관계를 규율하는 것으로 전문직 단체에 의해 자율적으로 시행되며 대개 법

적 지지가 부여되어 있게 한다.

2) 과정 접근방식(process approach)

1960~1970년대의 연구 관심은 전문직업화 과정에 집중되었다. 전문직업화 과정은 흔히 과정 접근방식과 권력 접근방식으로 구분되어 설명된다(김혜영, 2010).

과정 접근방식은 직업의 역동적인 변화하는 측면에서 전문직 개념을 정의하며 전문직업화에 관한 논의와 관련이 있다. 하나의 직업이 일정한 시간이 경과하면서 사회적으로 그 필요와 가치를 인정받으면서 점차적으로 전문직화되어가는 과정에 관심을 두는 것이다. 모든 직업은 전문직이거나 일반직업 중 하나라는 특성 접근방식과는 달리 모든 직업은 전문화의 연속선상의 특정 위치에 있어 모든 직업이 전문화되거나 될 수 있다는 가정 하에, 전문직 형성에서의 역동적 변화에 관심을 두었다. 따라서 과정 접근방식에서는 특정 직업이 전문직인가 일반직인가 하는 관심보다는 그 직업이 얼마나 전문직업화되었는지에 초점을 둔다(Millerson, 1964).

전문직업화에 대한 접근방식화를 다섯 단계로 정리할 수 있다(Wilensky, 1964). 먼저 전문직업화의 출발은 직업 활동의 전업화를 확보하는 것에서 시작되며, 새로운 인력 충원을 위해 훈련 학교를 설립하고, 권위 있는 훈련을 위한 전문직업인 협의를 구성한다. 이어서 직무 영역의 보호, 사회적인 인식, 그리고 법적 보장을 획득하기 위해 다양한 정치적 활동이 뒤따르며, 마지막으로 전문직으로서의 정당성 확보를 위한 공식적 윤리 장전을 확립해 나가게 된다.

3) 권력 접근방식(power approach)

권력 접근방식은 사회가 다원화되면 특정 영역에서 다양한 직업들이 그 역할을 수행하는 과정에서 독점적인 지위, 즉 권력을 획득하면서 효율성이나 효과성에 상관없이 전문적인 지위가 나타난다는 접근방식이다. 현대의 다양한 전문 직업이 구

조 접근방식과 과정 접근방식을 따르지 않는다고 비판받으면서(Malin, 2000), 전문직에 대한 통합적인 관점에서 전문직이 되는 과정의 핵심적인 요인을 권력(Power)으로 보는 권력 접근방식이 등장하였다(Hugman, 1996).

권력 접근방식은 전문직업화 과정을 강조한다는 측면에서 과정 접근방식과는 유사하나, 전문직이 갖는 권력이나 특권에 초점을 맞추어 전문직을 설명하는 점에서 차이가 있다. 과정 접근방식은 사회적 변화 속에서 특정 직업집단이 자연스럽게 전문직을 형성하는 것으로 보는 반면(Larson, 1977), 권력 접근방식은 특정 직업집단이 주체적 행위자가 되어 그 사회에서 전문직이라는 사회적·경제적 지위를 획득하는 것으로 이해한다(Johnson, 1972).

권력 접근방식은 전문직이 사회적 통제력을 획득한 직업으로 보고, 비전문직이 전문직으로 이행되어 가는 과정에서 어떤 요인이 핵심적인 역할을 하는가에 초점을 맞춘다. 이해관계에 있는 여러 집단 사이에서의 권력 투쟁 결과, 전문직이란 특정 영역에서 배타적 권리를 획득하고 유지하는 능력을 보유한 집단이 전문직으로 인정받는다고 보았다. 전문직 권력은 교육제도, 인증제도, 통제제도와 같이 소유하고 있는 전문지식을 배타적으로 보존하고자 하는 ‘제도화’과정을 통해 강화된다(Freidson, 1986).

3. 전문직업성의 구성요소

전문직업성의 측정에는 주로 전문직업인이 지니고 있는 태도적 속성에 초점을 맞춘다. 이는 전문직업성이 그 직종에 종사하는 담당자들이 자신의 일을 바라보는 태도에 반영하고 있다는 가정에 연유한다(김진화, 2000; Hall, 1968). 전문직업성의 태도적 속성에 대한 가정은 태도와 행동 간에 어떤 일치성이 있다는 것이며 태도는 전문직업인들의 일에서 중요한 부분을 구성한다.

전문직 태도란 “전문직업인이 지니고 있는 신념, 가치, 태도 등을 의미”하는 것으로, 전문직업인의 태도 및 행동은 어떤 직업이 사회로부터 하나의 전문직으로

인정받는 것과는 별개로 전문직과 비전문직을 구분하는데 있어 구조적 속성보다 더 중요한 것으로 알려져 왔다(박종우, 1994: 45). 어떤 직업에 있어서 이미 갖추어져 있거나 또는 결여된 구조적 특성보다는 그 직업 종사자들의 태도가 지향하는 방향과 강도로써 전문직이 구별된다(Gross, 1958).

전문직업성의 태도적 속성에 대해 일반적으로 사용되는 것은 Hall(1968)이 구분한 다섯 가지 개념적인 태도적 측면이다.

Hall(1968)은 다른 일반직으로부터 전문직을 구분해 줄 수 있는 일련의 중요한 속성들을 제시해 주는 준거, 즉 전문직 모델을 제시하고 전문직의 속성을 구조적 측면, 조직적 측면, 태도적 측면으로 나누어 분석하였다. 구조적 측면의 분석은 Wilensky(1964)의 과정 접근방식을 따르면서 전업직, 교육기관 설립, 전국적 조직체, 윤리강령 등으로 파악하였다. 조직적 측면으로는 관료조직의 일반적 특성을 그대로 적용하여 분업화, 권위에 대한 위계, 규칙의 존재, 전문화 절차, 비개인성, 기술적 능력 등을 조직적 속성으로 파악하였다. 태도적 측면으로는 준거집단으로서의 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자체 규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념 등 다섯 가지를 제시하였다.

1) 준거집단으로서의 전문조직의 활용

전문조직의 준거라는 태도적 속성은 어떤 사람의 직업에 대한 가치와 전문직업성이 전문직 협회와 전문직의 기준에 의해 형성되는 정도와 관련 있다(Goode, 1957). 전문직 준거로서의 조직은 전문직업인의 사고와 판단의 주요 원천으로 작용하는 공식적·비공식적 동료집단을 일컫는다. 이러한 동료집단을 통해 생긴 공동체 의식을 통해 자신이 속한 조직에 대해 의지하고 이를 원활히 활용하는 것이 전문직업성의 중요한 준거가 된다. 자기 관련 분야 미디어의 접촉, 관련 모임의 참석 등은 소속 집단에 대한 적극적 관심을 표명하는 것이다. 전문직은 비교적 동질적인 공동체로서 이 공동체의 구성원은 전문직업성, 가치, 역할, 관심을 공유한다

(Bucher & Strauss, 1961).

전문직과 학문분야의 협회가 점진적으로 발달하는 상황은 매우 획일적이다(Moore, 1970). 회원자격에 대해 초기 기준은 주로 스스로 규정화한 관심사나 실천이다. 전문직의 발달 초기에는 신규 회원의 영입시 역량보다 기준 부합성을 우선하기도 한다. 시간이 지나면서 협회가 직업적 특수성이나 지적 분야를 대표하는 지위를 얻으면서 전문직 회원자격의 기준은 명성을 얻기 위한 기술적 기준이 되는 경향이 있다. 관련 전문 간행물의 구독이나 관련 단체, 학술모임의 참가 또한 전문직의 준거하는 속성에 해당되는 태도들이다(Berne, 1987; Nadler, 1989).

전문직 회원들에 대해 권위와 합법성을 확인하는 한 방법으로 전문직의 자격부여(certification)가 있다. 전문직 자격부여는 개별 담당자들의 역량을 증진하고 전문직의 명망을 높이기 위해 전문직에 의해 규제되는 자발적 과정이다(Azzaretto, 1992). 자격부여는 전문직업인 협회의 통제 하에 있는 지식체계와 일련의 역량을 숙달하고, 전문직이 담당자의 능력을 측정하기 위해 설정한 제도에 순응함으로써 이루어진다.

2) 공공서비스에 대한 신념

전문직업인들의 태도적 특성은 서비스 지향성과 관련 있다. 서비스 지향성은 전문직에 있어서 필수불가결한 요소이며, 전문직이 수행하는 일이 공공과 담당자 개인 모두에게 이익이 된다는 관점을 나타낸다(Hall, 1968). 전문직이 사회에 기여하는데 있어서 부당한 이득 추구가 아닌 윤리적 또는 이타주의적 이상에 헌신할 것이라고 확신한다는 가정 하에 사회가 전문직에게 독점적 지위를 허용한다(McGlothlin, 1967).

전문직업인의 서비스 지향성은 자기 자신의 관심사라기보다는 고객과 공동체의 관심을 위해 먼저 일하고자 하는 욕구로 기술될 수 있다(Moore, 1970). 전문직의 서비스 이상(the ideal of service)은 일반적으로 행동강령 또는 윤리규정의 형태로

명확히 표현된다. 이는 전문직업성을 높여주는 동시에 자신은 물론 자신이 속한 조직을 발전시키는데 중요한 매개체가 된다. 사회에 무엇인가 도움이 되는 일을 하고 있거나 해야 한다는 서비스 정신이 오히려 자신을 스스로 돕는 것이라는 것을 알게 될 때 전문직업인들은 더 큰 힘을 발휘한다. 서비스 지향에 대한 공식적인 윤리 규정은 고객을 보호하기 위한 규칙을 구현하며, 자격 미달의 부도덕한 담당자들을 통제하게 된다(Wilensky, 1964).

3) 자체규제에 대한 신념

자체규제는 동료 규제 및 통제에 대한 적정성과 신념을 일컫는 것으로, 전문직업인의 업무 내용을 가장 잘 판단할 수 있는 책임자는 바로 동료라는 측면에서 자체규제는 바람직하고 실용적이다. 전문직에는 동료 간의 협조를 규범적으로 강하게 지지하는 경향이 있으며, 특히 완전한 전문직 지위를 얻으려고 하는 직업에서는 더욱 그렇다(Moore, 1970). 자체규제에서 동료 간의 평가를 하는 것은 전문직업인들이 자신의 분야 내에서 스스로의 한계를 알고, 자격 있는 동료의 일과 다른 전문분야를 존중하는 것을 의미한다(Wilensky, 1964).

자체 규제는 서비스의 독점 보장, 전문직업인의 충원 통제 및 양산, 전문직 교육의 독점 유지 등을 가능케 한다(McDonald, 1995). 외부에 의하지 않고, 자체규제를 통해 전문직의 위상을 강화하고, 전문직업인들이 배타적 지배와 권위를 가질 수 있는 것은 서비스 대상과 사회가 전문직에 대해 신뢰감을 갖고 있기 때문이다(Greenwood, 1966).

4) 직업에 대한 소명의식

소명의식은 전문직업인들의 일에 대한 그들의 헌신을 말하며, 이때의 헌신은 외적인 보상보다 크다(Hall, 1968). 전문직업인의 직업은 단순히 생활을 위해 필요한

수입을 얻기 위한 직업이 아니라, 전문직업인 스스로 일하기를 원해서 선택한 분야이다. 따라서 직업에 대한 소명의식은 자신이 하는 일에 대하여 헌신하고자 하는 의지와 비록 외부적 보상이 적더라도 그 일을 하고 싶어 하는 선호를 반영한다 (Gross, 1958).

직업에 대한 소명의식은 진정한 전문직업인에게는 필수요건이다. 이는 적합한 규범과 기준의 수용, 그리고 동료와 전문직에 대한 공감대와의 관련이 있으며, 자신의 직업에 대한 사랑과 열정에서 출발한다. 이러한 사랑과 열정을 키우는 것은 조직의 리더와 사업주에게는 중요한 과제가 되며, 급여, 근무시간, 복지수준 등 근로조건을 향상할 수 있다(Moore, 1970).

5) 자율성

전문직업성에서의 자율성은 복잡한 의사결정의 참여 능력과 밀접한 관련이 있다 (Roberts & Dietrich, 1999). 자율성은 전문직업인이 고객이나 일반인, 조직으로부터의 외부 압력 없이 자기 자신의 의사결정을 하는 것을 말한다(Hall, 1968).

직업적인 수준에서의 자율성이란 전문직업인이 그들의 일에 대한 궁극적 권위를 가지는 것이다(Freidson, 1970), 이는 직무에 대한 모든 일을 스스로 판단하여 결정하고 독자적으로 실행한다는 것이 아니라, 임무와 관련된 대부분의 상황에서 자신이 주체임을 자각하고, 스스로 권위를 갖는 것이다.

이상과 같이 전문직업성의 태도적 측면으로 ‘준거집단으로서의 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자체규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념’ 다섯 가지가 있다.

본 연구에서는 위의 5가지 요소 중 전문직업성의 변수로서 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념의 세 가지를 설정하였다. 준거집단으로서의 전문조직의 활용, 자체규제에 대한 신념의 두 가지를 이 연구의 변수에서 제외한 이유로, 먼저 준거집단으로서의 전문조직의 활용은 전문직 준거로서

조직이나 협회와 같은 준거집단으로부터의 공동체 의식의 마련이 필수적인데, 다문화가족지원센터의 종사자 측면에서 보았을 때, 다문화가족지원센터는 2006년 처음 설치된 이래 현재 양적으로는 200여개에 달하고 있으나, 본 연구에서 준거집단으로 삼을 수 있는 종사자들의 조직 또는 협회가 본 연구에서 유의미한 결과를 도출하기에는 한계가 있었다. 다음으로 전문직업인으로서의 동료 간의 적정한 규제와 동료 간의 평가를 통해 형성되는 자체규제에 대한 신념은 우리나라에 있어 다문화가족지원센터의 짧은 역사에 비추어 볼 때 변수로 설정하기에 한계가 있었다. 이에 본 연구에서는 ‘준거집단으로서의 전문조직의 활용, 자체규제에 대한 신념’을 제외한 ‘공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념’을 전문직업성의 변수로 설정하였다.

제 3 절 직무태도

1. 직무태도

직무태도란 직무에 대한 개인의 태도를 일컫는 것으로, 조직 내에서 수행하고 있는 직무에 대한 긍정적 또는 부정적 감정이나 가치관, 행동 등과 관련된 변수로 구성되어 있다. 이러한 직무태도는 자신의 직무와 관련하여 어느 정도 일관성 있게 반응하려는 경향을 의미하는 것이며, 많은 선행연구들에서 직무만족, 조직몰입, 직무몰입 등의 개념을 이용하여 직무태도를 측정하여 왔다.

조직 내에서 직무태도가 중요한 이유는 직무환경이 개인에게 지각된 후 이 지각을 바탕으로 개인의 직무태도가 형성되는데 이러한 직무태도는 직무를 수행하는 과정에서 매개역할을 하기 때문이다(김경숙, 2009). 이것은 태도가 반응의 준비상태로 파악되고 행동은 예측지표가 된다는 사실에 기인한다. 따라서 조직구성원이 직무에 대해 어떤 태도를 취하느냐는 조직의 원활한 운영목표달성에 중요한 요소이다.

직무태도는 종사자의 직무에 대한 의식적인 반응을 암시해 주므로, 종사자의 직무상황 및 대상에 대한 호의적·비호의적인 반응에 관한 정보획득은 직무설계나 정책, 의사결정 등의 기초를 제공하여 바람직하지 못한 부정적 태도를 제거함으로써 조직의 성과에 이바지할 수 있다(McCormick et al., 1996). 직무태도는 조직의 생산성 향상과 결근율 감소, 종사자 사기증진 및 자아실현의 증대에 영향을 주며(Herzberg, 1966), 가치 측면에서 볼 때 종사자들이 조직의 실무와 절차들에 동의할 수 있는 심리적으로 중요한 근원의 인지라고 할 수 있다(Victor & Cullen, 1988).

직무태도는 조직구성원의 직무성과에 미치는 영향을 미치는데, 조직구성원 개인의 담당 직무에 대한 부정적 신념이 직무나 조직에 대해 불만족한 태도를 유발하게 되며, 이러한 불만족의 결과로 부정적 행위의도가 발생하여 조직성과를 저해하

는 실제 행동으로 연결될 수 있다(신유근, 1989). 직무태도는 전형적인 조직실무와 절차들에 대한 인지들이 기업의 만족, 불만족의 풍토를 구성하는 내용을 실현하는 제반 행위이다. 하나의 조직에 있어서 직무태도는 조직구성원들이 업무 수행에 필요한 중요한 문제를 선택해야 하는 경우의 선택안을 제공하며, 이는 문제 해결의 기준이 되기 때문에 이에 대한 정보는 경영에 있어서 매우 중요하다. 따라서 경영자들은 종사자들에게 내재된 가치평가와 함께 이러한 가치들을 증진시키는데 도움이 될 태도로서의 의사결정기준을 증진시키고자 노력하며, 종사들로부터 바람직한 실천태도를 유도해내기 위한 프로그램을 마련하게 된다.

2. 직무태도의 구분

여러 선행연구들에서는 직무태도를 측정하기 위하여 직무만족, 직무몰입, 조직몰입, 조직시민행동 등으로 구분하여 왔다. 직무태도를 직무만족과 조직몰입의 두 가지 개념으로 구분하거나(이황우·주재진, 2007; 유시영 외, 2008), 직무몰입과 조직몰입으로 구분하였다.(박원우·고수경, 2006; 김영락·임영규, 2009). 또는 직무태도를 직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동(김선동 외, 2009), 조직몰입과 직무만족으로 구분하였다(김경숙, 2009).

본 연구에서는 다문화가족지원센터의 목적이 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활의 지원을 위해 다양한 프로그램을 제공하는데 있기 때문에, 종사자의 직무 측면에 중요성을 두고 직무태도를 직무만족과 직무몰입의 두 가지로 구분하였다.

1) 직무만족

(1) 직무만족의 개념

많은 학자들이 여러 가지 관점에서 직무만족에 대한 개념을 정의하고 있고 또한

직무만족을 측정하기 위해 사용되는 이론과 측정방법이 또한 상이하다.

직무만족에 대한 대부분의 연구는 주로 직무만족의 선행변수와 결과변수를 규명하고자 하는 목적이나 이들 선행변수나 결과변수 간의 관계성을 분석하고자 하는 목적에서 이루어지고 있다(최인식, 2006). 직무만족의 정의를 바탕으로 산업사회의 가속화와 급변하는 사회의 변화에 따라 조직사회 내의 인간문제, 조직행동을 중심으로 한 조직 심리학이라는 새로운 학문분야가 성장·발전하기에 이르렀다(윤기열·노민경, 2003).

직무만족은 “직무에 대한 평가 또는 직무경험으로부터 생기는 긍정적인 감정 상태”를 말하며(Locke, 1976: 36), 또는 “직무상황과 직무경험에 대한 종사원의 전반적인 감정적 평가”나(Brown & Peterson, 1993: 65), “각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총체, 또는 호오감(好惡感)의 균형 상태에서 좌우되는 태도”이다(Smith, 1995: 32). 직무만족은 “개인이 직무에 임했을 때 자기 직무에 대해 보이는 호의적인 태도로서 자신의 직무수행에 대하여 긍정적인 감정을 갖는 개인의 심리상태”를 말한다(Greenberg & Baron, 2001: 21). 직무만족도 일반적인 태도와 마찬가지로 인지, 감정, 행동 경향으로 구성되며(Szilagyi & Wallace, 2000), 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황이 결합되어 있다(Hoppock, 2004).

직무만족은 “종사자가 직무를 통해 자신의 욕구수준이 충족되었다고 지각하는 호의적인 감정과 적대적 감정에서 야기되는 태도, 또는 이들 두 감정 사이의 균형 상태에서 발생하는 하나의 태도”로 직무경험이 자신의 평가와 관련지어 나타난다(윤기열·노민경, 2003: 106).

직무만족은 “인간의 건강·귀속·존경·성장 등 체반욕구의 차원에서 한 개인이 직무 또는 직무수행 결과로써 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태”로서(최인식, 2006: 7), 직무와 관련하여 조직 구성원 개인의 평가와 보상에 관련된 평가에 따라 욕구만족의 차이가 발생한다(성현모, 2007). 또한 직무만족을 “개인의 욕구와 가치 및 태도 등에 따라 개인이 현재 수행하고 있는 자신의 직무에 대해서 느끼는 정서적 욕구충족상태”로 구분할 수 있다(전병주, 2007: 41)

이상과 같은 직무만족의 개념을 정리하면 아래 표 <2-7>과 같다.

<표 2-7> 직무만족에 대한 개념 정의

연구자	내용
Locke(1976)	직무에 대한 평가, 직무경험으로부터 생기는 긍정적인 감정 상태
Brown & Peterson(1993)	직무상황과 직무경험에 대한 종사원의 전반적인 감정적 평가
Smith(1995)	각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총체, 또는 호오감(好惡感)의 균형 상태에서 좌우되는 태도
Greenberg & Baron(2001)	개인이 직무에 임했을 때 자기 직무에 대해 보이는 호의적인 태도로서 자신의 직무수행에 대하여 긍정적인 감정을 갖는 개인의 심리상태
윤기열·노민경(2003)	종사자가 직무를 통해 자신의 욕구수준이 충족되었다고 지각하는 호의적인 감정과 적대적 감정에서 야기되는 태도, 또는 이들 두 감정 사이의 균형 상태에서 발생하는 하나의 태도
최인식(2006)	인간의 건강·귀속·존경·성장 등 제반욕구의 차원에서 한 개인이 직무 또는 직무수행 결과로써 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
전병주(2007)	개인의 욕구와 가치 및 태도 등에 따라 개인이 현재 수행하고 있는 자신의 직무에 대해서 느끼는 정서적 욕구충족상태

이상의 연구내용을 종합하여, 본 연구에서는 직무만족을 조직구성원의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무수행의 과정과 결과를 통해 느끼는 만족감의 정도라고 정의한다.

(2) 직무만족 요인

현대의 사람들은 자신의 일에 대해서 만족을 느끼면서 생활하기를 원하지만 그러나 아직까지 직무만족에 결정적인 영향을 미치는 요인을 정확하게 무엇인지는 규명하지 못하였다. 이것은 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등으로

복잡하게 상호 관련되어 있어 직무만족요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다(박연호, 2003; 전병주, 2007).

직무만족은 “직무나 작업조건에 대한 태도들의 집합”으로서, 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료 등을 결정요소라고 할 수 있으며(Albanese & VanFleet, 1985: 83), 구성원들이 동일한 조직 구조와 환경에 대하여 평가를 할 때 개인차가 존재하고 조직 구성원들의 서로 다른 가치체계와 목적의식으로 인하여 자신의 직무로부터 기대하는 것이 달라질 수 있다(Kalleberg, 1990).

직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 직원의 참여, 적절한 교육훈련, 종사원의 발언권 강화, 상사의 능력, 보수 등이 있으며(Spinelli & Canavos, 2000), 직무만족의 영향요인을 개인특성과 직무특성으로 구분할 때, 개인특성 요인으로 연령, 교육과 지능, 성별 등이, 직무특성 요인으로 조직관리 방법, 상사의 감독 유형, 사회적인 작업환경, 의사소통, 안정성, 직무의 단조로움, 임금수준 등으로 나눌 수 있다(Fournet et al., 2006).

직무만족 요인을 다섯 가지 차원으로 보면, 첫째 직무로서 흥미, 다양성, 학습기회, 난이도, 업무량, 장래성, 작업조건 등이다. 둘째, 보상으로서 급여수준, 공정 타당성, 지급방법, 부가급여, 공로인정 등이다. 셋째, 승진으로서 승진의 기회, 공정성 기준 등이며, 넷째, 감독으로서 감독 유형, 기술적·인간적 관계, 감독기술 등이다. 마지막으로 동료 관계로서 신의, 협조도, 친근감 등이다(추현, 1995).

이와 같이 직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자들마다 주장하는 요소들이 서로 다르다. 이는 조직이 처해 있는 상황이나 조직구성원들의 개인적 특성이 서로 다르기 때문이다. 직무만족은 단일차원에서 설명될 수 있는 것이 아닌 다양한 직무차원에서 설명되는 복합적이고 동태적인 개념이며, 그에 대한 영향 요인 또한 매우 복잡하다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 중요한 관건이 될 수 있으며, 어떤 요인들이 직무만족에 크게 영향을 미치는지 미리 알 수 있다면 조직 운영에 있어서 중요한 지침을 제공할 수 있을 것이다(이재선, 2005).

(3) 직무만족의 측정

직무만족의 중요성을 감안할 때 직무만족에 대한 측정요인을 규명하는 것은 직무만족 연구에 필수적이지만 직무만족은 다양하게 형성되기 때문에 그 측정요인을 파악하고 무엇으로 선정할 것인가가 직무만족 측정에 중요한 문제가 된다. 직무 그 자체가 단일의 태도 대상으로서 제시되는 일은 거의 없으며, 많은 직무 구성요인 즉, 직무차원에 대한 만족도로 나타나는 것이 일반적이다(유병주, 1982).

직무만족의 요인으로 경제적 보수와 명예, 특별한 활동과 목적달성에서 오는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족의 세 가지로 광범위하게 구분할 수 있다(Ginzberg et al., 1951). 또한 ‘동기-위생이론’에 기초하여 만족요인과 불만족 요인으로 구분하여, 직무에 대한 만족요인은 직무자체에 내재되어 있는 성취감, 인정감, 도전감, 책임감 등으로, 불만족요인은 직무외적인 환경과 관련된 조직의 정책과 행정, 감독, 근무조건, 인간관계, 급여, 지위, 안전 등으로 나눌 수 있다(Herzberg, 1968). 많은 학자들이 직무만족과 관련된 요인들을 제시하고 있지만 앞서 제시된 요인들의 범주를 크게 벗어나지 못하고 직무 수행자 측면의 개인적 특성을 강조하거나 직무 자체나 조직 환경 측면의 구조적 특성 중 어느 한 측면을 강조하는 경향을 나타내고 있다(이수화, 2006).

직무만족을 일에 대한 만족, 직장에 대한 만족, 조직인사에 대한 만족, 회사에 대한 만족 등의 다섯 가지 차원으로 나누거나(이유재, 1995), 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하고 내재적 요인으로는 성취감, 직무자체, 책임감, 승진, 인정을, 외재적 요인으로는 회사정책과 관행, 관리, 동료와 상사 간의 관계, 작업조건, 봉급, 안정성을 들 수 있다(우찬복, 1995).

직무만족의 요인을 조직적·제도적 요인, 보상적·경제적 요인, 개인적·심리적 요인, 작업환경 요인, 그리고 기업의 성장인식 요인으로 구분할 수 있고(김일운, 1996), 직무만족을 어떻게 인식하느냐에 따라 전체적인 직무만족과 직무에 관련된 단면 또는 요인만족으로 구분하면, 전체직무만족은 조직구성원이 직무수행과 관련된 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을, 직무단면 또는 요인만족

은 직무와 관련된 여러 요인에 대한 경험을 통해 얻게 되는 정서적 반응을 의미한다(이동진, 2007)

이렇듯 직무만족에 대한 측정요인에 관해서는 연구자마다 다양한 기준을 제시하고 있다. 이는 직무만족이 사실상 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있고, 직무자체가 원래 단순하지 않고 과업, 책무와 이들 상호간 작용, 유인체제 및 보상으로 이루어져 있기 때문이다(Milton, 1981). 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요소들로 나타나기도 하지만 대체적으로 종사자의 주관적 인식과 밀접한 관련을 가지고 있는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등이 중요하게 다루어지고 있다.

2) 직무몰입

(1) 직무몰입의 개념

직무몰입이란 개인이 직무에 대하여 심리적으로 동일시하는 정도를 말하며, 또한 자기의 전체 자아이미지 중에서 자기의 일이 차지하는 중요한 정도를 의미하는 것으로 결국에는 개인이 그의 직무와 일체가 되는 정도라고 할 수 있다. 이는 일이 자기에게 생활의 중심적인 관심이 될 때, 자기의 직무에 적극적으로 참여할 때, 자기의 자존에 대해 성과를 중심으로 삼을 때, 그리고 성과를 자기의 자아개념과 일치하는 것으로 느낄 때 몰입이 되는 것을 의미한다. 직무몰입의 이론적 개념이 점차 중요성을 더해 가는 이유는, 조직 구성원의 욕구증대와 함께 직무생활의 질의 중요성을 제공하기 때문이다.

직무몰입은 “자아몰입이라는 지위 추구 동기를 각자의 직무에서 찾으려고 일관된 행동체계에 참여하는 것”이며(Allport, 1947: 118), ‘개인이 그의 작업이나 일의 중요성과 심리적으로 일체감을 느끼는 정도’와 ‘직무 성과가 개인의 자존심에 영향을 미치는 정도와 관련되는 것’의 두 가지 차원을 포함하고 있다(Lodahl & Kejner, 1965). 직무몰입은 구성원이 실제적으로 얻는 보상이 충분하다는 것을 보

여주며, 이러한 수준에 미달할수록 주어진 환경에 대한 불만은 더욱 확대된다 (Porter & Lawler, 1968)

직무몰입은 개인의 생활에 초점을 맞추어 일을 파악하는 것, 개인이 직무에 얼마나 적극적으로 참여하는지의 대한 정도, 직무성과와 자기 존중감의 부합성 정도, 직무성과와 자기 개념과의 일치성 정도 등 4가지 차원으로 구분하며, 각 구성원의 가치관계에 따라 상이한 형태를 나타낸다(Saleh & Hosek, 1976). 또한 직무몰입은 급여나 승진 등의 외재적 보상보다는 기술다양성, 피드백, 감독, 동료 등의 내재적 보상과 더 높은 상관관계를 보인다(Sims et al., 1976).

직무몰입이 높을수록 조직의 목표와 가치에 대한 신념과 수용도, 조직을 위해 애쓰려는 의지, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의지가 강하며(Price & Mueller, 1986), 어떤 사람들은 자신의 일에서 활기를 얻고 깊이 몰두할 수 있지만, 어떤 사람들은 일로부터 정신적·정서적으로 멀어질 수 있다(Brown, 1996).

직무몰입을 통해 조직에 대한 애착을 갖고 구성원으로 계속 존속하기를 강력히 희망하면서 조직의 목표와 가치를 수용하여 내면화시키고, 조직의 목표달성과 성공을 위해 개인적 노력을 아끼지 않으려는 자발성이 생긴다(Steers, 1997).

이상과 같은 직무몰입의 개념을 정리하면 다음 면 표 <2-8>과 같다.

<표 2-8> 직무몰입에 대한 개념 정의

연구자	내용
Allport(1947)	자아몰입이라는 지위 추구 동기를 각자의 직무에서 찾으려고 일관된 행동체계에 참여하는 것
Lodahl & Kejner (1965)	‘개인이 그의 작업이나 일의 중요성과 심리적으로 일체감을 느끼는 정도’와 ‘직무 성과가 개인의 자존심에 영향을 미치는 정도와 관련되는 것’의 두 가지 차원을 포함
Saleh & Hosek (1976)	개인의 생활에 초점을 맞추어 일을 파악하는 것, 개인이 직무에 얼마나 적극적으로 참여하는지의 대한 정도, 직무성과와 자기 존중감의 부합성 정도, 직무성과와 자기 개념과의 일치성 정도 등 4가지 차원으로 구분
Sims et al.(1976)	급여나 승진 등의 외재적 보상보다는 기술다양성, 피드백, 감독, 동료 등의 내재적 보상과 더 높은 상관관계
Price & Mueller (1986)	조직의 목표와 가치에 대한 신념과 수용도, 조직을 위해 애쓰려는 의지, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의지

이상의 연구내용을 종합하여, 본 연구에서는 직무몰입을 구성원들이 자신이 담당하고 있는 업무에 대해 느끼는 것으로, 업무에 대한 중요성과 애착의 정도에 대한 지각 상태라고 정의한다.

(2) 직무몰입의 측정

직무몰입을 설명할 수 있는 요인들은 크게 직무관련 특성과 개인적 특성으로 나누어질 수 있다(이지우, 1997; Sims et al., 1976).

직무관련 특성 측면에서 보면, 직무몰입의 측정시 직무몰입에 대한 측정에서, 직무 이외의 활동, 직무로 인한 만족, 직무에 대한 사전 준비, 직무에 실패하였을 경우 침울한 과정, 직무우선 정도, 생활에서 직무가 차지하는 비중, 직무에 대한 자부심 등을 측정할 수 있다(Lodahl & Kejner, 1965). 이는 직무특성이 직무몰입에 영향을 주며, 과업정체성, 과업자율성, 피드백의 차원을 과업의 핵심적 차원으로 보았다(Hackman & Lawler, 1971).

직무특성이론에 의하면 직무특성이란 개인에게 직무에 대한 의미감과 책임감 그리고 결과에 대한 인지감 등을 지각하게 하는 직무가 가진 특별한 성격으로, 직무의 핵심특성을 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 구분할 수 있다. 직무특성이 직무수행자의 성장욕구수준에 부합될 때 직무가 보다 큰 의미와 책임감을 주게 되고 일하고자 하는 의욕과 동기유발에 긍정적인 성과를 가져오기 때문에, 직무특성이론에서 심리적 요인으로 제시된 직무의 중요성과 직무에 대한 책임감은 직무몰입의 중요한 판단기준이 된다(Hackman & Oldham, 1975).

직무몰입에 영향을 미치는 변인으로 개인특성변인, 직무특성변인, 관리변인, 역할인식변인을 들 수 있다(Brown, 1996). 개인특성변인에는 ‘일에 대한 윤리, 통제위치, 자기존중감, 성장욕구’이, 직무특성변인에는 ‘자율성, 기술다양성, 과업정체성, 피드백, 계층적 수준, 과업중요성, 잠재적 동기, 도전성, 과업복잡성’이, 관리변인에는 ‘배려, 참여, 의사소통’이, 그리고 역할인식변인에는 ‘역할갈등과 모호성’이 포함된다.

직무몰입을 개인적 특성으로 보는 관점에서, 내적통제 위치를 지닌 사람이 직무몰입이 높으며 직무 특성 변인과 관련하여 자신이 담당하는 과업과 자신의 전공분야 및 경험과의 부합도가 높을수록 조직에 보다 몰입하고(Irving et al., 1997), 직무몰입은 일 자체와 개인의 가치가 결합되어 나타나는 직무만족과 깊은 관계가 있다(Mathieu & Farr, 1991). 직무몰입에 영향을 줄 수 있는 개인특성 중 중요한 것은 다양한 욕구의 강도와 사회화 과정을 통해 습득된 가치관을 들 수 있다(Tansky & Cohen, 2001).

제 4 절 임파워먼트와 자기효능감

1. 임파워먼트

1) 임파워먼트의 개념

급변하는 경쟁 환경 속에서 변화를 신속하게 인지하고, 여기에 적절하게 대응하는 구성원의 능력이 효과적인 조직 운영의 가장 중요한 핵심 역량으로 부각되고 있다. 이에 따라 임파워먼트(empowerment)에 대한 관심이 더욱 높아지고 있는데, 임파워먼트는 파워를 부여하는 것으로 권한과 능력이라는 두 가지 의미를 가지고 있으며, “조직 구성원들의 업무 수행능력을 제고시키고, 조직 관리자가 지니고 있는 권한을 실무자에게 이양하여 그들의 책임 범위를 확대함으로써 구성원들이 보유하고 있는 잠재능력 및 창의력을 최대한 발휘하도록 하는 방법”이라고 할 수 있다(신복기 외, 2008: 186).

역사적으로 임파워먼트의 기원은 미국문화의 프로테스탄 혁명, 산업자본주의, 제퍼슨주의, 칸트의 선형철학, 유토피아 사회주의와 무정부주의에서 유래되었다(Simon, 1994). 어원적 측면에서 임파워먼트를 살펴보면, power에서 유래된 것으로 ‘em’의 접두어에 power를 혼합한 단어이다. 파워(power)는 임파워먼트를 이해하기 위한 중심 개념이며, 동시에 임파워먼트를 작동하는 원리이고, “자기 자신이 원하는 무엇을 얻을 수 있는 능력, 타인의 생각, 느낌, 행동에 영향을 미칠 수 있는 능력”으로 해석된다(Gilbert, 1995: 356).

임파워먼트는 특정 개인에게 요구되는 행동을 잘 수행할 수 있다는 믿음이나 판단을 형성하게 하며 동시에 자신의 능력에 대한 신념을 촉진시키는 경험과 기회를

주는 과정이기 때문에 파워배분이라는 개념보다는 할 수 있다는 능력 신장 의미를 강조한 것으로 이해할 수 있다(Bandura, 1977).

임파워먼트를 과정과 결과 두 가지 측면에서 보면, 과정은 개인과 집단이 자원을 얻기 위한 능력뿐만 아니라 자신의 삶을 통제하고 힘의 느낌을 획득하기 위한 것이다. 또한 결과는 사회계층으로 인해 특권이 박탈된 집단과 개인들이 자원과 힘으로 훨씬 더 접근하여 산출된 것이다(Robbins et al., 1998).

임파워먼트는 개인적인 자기효능감과 개인과 또는 집단 무능력에 대해 정치적 조직과 사회적 구조 내에서의 효과적인 행위를 연결하는 것이다. 임파워먼트는 권한 위임과 참여 결정과정 간의 관계라고 볼 수 있다(Jun, 1998). 임파워먼트는 정치, 환경, 사회, 교육 분야 등 여러 분야에서 다양하게 사용되어지고 있으며, 그 내면의 공통점은 대체로 파워가 없어서 고생하는 사람들을 찾아내 그들에게 도움을 주거나 혹은 파워증진을 위해 집단이나 조직을 움직이는 것이다(박원우, 1998).

임파워먼트에 대한 용어의 정의는 연구의 내용이나 관점에 따라 임파워먼트에 대한 정의를 다르게 내리지만 대체로 다음과 같은 공통점을 가지고 있다(고성돈, 2000). 첫째, 임파워먼트에는 구성원 개인들이 의도적으로 몰입하고, 높은 에너지의 역량을 갖고 있다고 믿도록 만드는 행위 지향성을 띠고 있다. 둘째, 임파워먼트는 행위를 소통·신뢰형성의 방법과 구성원들의 스스로의 노력을 통해 파워가 부여되어 증진되고 그 결과 어떤 일이나 자신의 역할에서 개인적 파워와 자긍심에 대한 내재적 신념과 동기부여가 증가된 상태라고 할 수 있다. 그러므로 임파워먼트를 통해 우리 스스로 각자의 파워를 키울 수도 있고 타인에게 영향을 줄 수도 있지만, 우리와 타인의 상호작용을 통해 양측 모두의 파워가 커질 수 있다(이기옥, 2006).

임파워먼트에는 두 가지 관점이 있다. 하나는 조직의 구조적 차원에서 보는 것이며, 다른 하나는 개인의 심리적 차원에서 보는 것이다. 먼저 조직의 구조적 차원에서는 리더가 부하 직원들에게 권력을 분배하고, 통제권을 이양하며, 권한을 적절하게 위임하는 행위나 실제에 초점을 맞추어 설명한다. 다시 말해 임파워먼트를 권한 위임 행위나 과정으로 보는 것이다(Conger & Kanungo, 1988). 다음으로 개

인의 심리적 차원에서는 임파워된 구성원들이 갖게 되는 행동 특성을 중심으로 파악한다. 예컨대, 임파워먼트의 의미를 자기효능감을 비롯하여 의미감, 신뢰감, 그리고 동기부여 등에 초점을 맞추어 설명하는 것이다(Thomas & Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995).

임파워먼트에 대한 선행연구들은 주로 집단 구성원들이 임파워먼트되어 가는 인지적·심리적 과정을 파악하고, 개인이 임파워먼트를 신장시키는데 영향을 주는 심리적 요인들을 파악하여 규명하고자 하는 개인적 차원에 초점을 두고 있거나, 집단을 대상으로 임파워먼트를 신장시키는데 효과적인 방법이나 이에 영향을 주는 제 변수들을 파악하여 규명하는 집단적 차원에 초점을 두고 진행되어져 왔다(이기옥, 2006).

이상과 같은 임파워먼트의 개념을 정리하면 아래 표 <2-9>와 같다.

<표 2-9> 임파워먼트에 대한 개념 정의

연구자	내용
Bandura(1977)	특정 개인에게 믿음이나 판단을 형성하게 하며 동시에 자신의 능력에 대한 신념을 촉진시키는 경험과 기회를 주는 과정
Jun(1998)	개인적인 자기효능감과 개인과 또는 집단 무능력에 대해 정치적 조직과 사회적 구조 내에서의 효과적인 행위를 연결
Conger & Kanungo(1988)	리더가 부하 직원들에게 권력을 분배하고, 통제권을 이양하며, 권한을 적절하게 위임하는 행위나 실제
Thomas & Velthouse(1990)	개인의 심리적 차원에서는 임파워된 구성원들이 갖게 되는 행동 특성
신복기 외(2008)	조직 구성원들의 업무 수행능력을 제고시키고, 권한을 이양하여 책임 범위를 확대함으로써 구성원들이 보유하고 있는 잠재능력 및 창의력을 최대한 발휘하도록 하는 방법

이상의 연구내용을 종합하여, 본 연구에서는 임파워먼트를 구성원들이 자신감과 함께 능동적인 주체로서, 개개인의 역량과 에너지를 극대화하여 지속적인 향상을 성취해나가는 것으로 정의한다.

2) 임파워먼트의 구성요인

임파워먼트를 관계구조적인 측면과 동기부여적인 측면으로 볼 때, 임파워먼트는 구성원이 의도된 직무나 행위를 수행하는데 있어서 자신의 효과성에 대한 확신을 고양하며, 능력, 동기, 자기효능감로 구분된다(Conger & Kanungo, 1988).

임파워먼트의 구성요소로 구성원이 가진 업무환경에 대한 조정권 및 통제권에 대한 인지, 직원들과의 상호작용과정에서 획득한 직무성과에 대한 지각, 조직에서의 자신에 대한 가치평가의 감정, 업무와 관련한 자기효능감에 대한 지각, 공유된 권한 정도 등을 포함될 수도 있다. 즉 임파워먼트 구성요소를 개인의 업무지향 정도, 업무수행환경 통제정도, 업무수행과 관련된 관계성으로 본다(Leslie et al., 1988).

임파워먼트가 직무에서 발생하는 것에 기초를 두었을 때, 직무내용은 과업성취에서 자신의 노력이 결과에 미치는 영향, 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력, 자신의 목표를 중심으로 한 직무의 의미, 스스로 결정에 의해 직무행동을 결정하는 선택 등의 내적동기로 구성되며, 내적동기는 조직구성원이 인식하는 과업측정을 통해 인지적 해석과정으로 조직구성원에게 부여하는 과정으로 본다(Thomas & Velthouse, 1990).

서비스부문 영역에서 임파워먼트의 4가지 조직요인을 ‘조직행동에 관한 정보, 조직행동에 기초한 보상, 종사원이 조직행동을 이해하고 수행할 수 있는 지식, 조직행동에 영향을 미치는 의사결정권’으로 구분한다(Bowen & Lawler, 1992).

팀임파워먼트의 구성요인은 개인 임파워먼트의 총계의 종속변수임을 가정하면서 ‘자율성, 지각된 영향, 경험된 책임, 효능에 대한 믿음’이 구분하거나(Arad, 1994), ‘우월성, 의미성, 자율성, 영향력’으로 구분할 수 있다(Kirkman & Rosen, 1997).

임파워먼트의 심리적 요소인 잠재적 변수를 중심으로 볼 때, 임파워먼트는 개인의 과업역할에 대해 직무가 개인 자신의 기준이나 이상과의 적합성인 의미성, 작업 수행에서 개인에게 요구되는 역량, 자신의 행위에 대한 통제 및 선택인 자기결정성, 개인의 노력이 조직성과에 미치는 영향력의 4가지 인지적인 요소의 집합으

로써 개인의 내재적인 과업 동기를 증진시키는 과정으로 조직 구성원이 어떻게 느끼고 있는가에 따라 파악된다(Spreitzer, 1995). 다시 말해 임파워먼트를 단순히 권한의 위양이나 제도적인 차원에서만 파악되는 것이 아니라 심리적이고 인지적인 변수로서 연속적인 것이라고 본 것이다.

이상의 연구들에서 임파워먼트 수준을 평가하는 중요한 구성요인으로 주로 의미성, 역량, 자기결정력, 영향력의 네 가지 영역이 제시하고 있으며, 국내 연구에서도 의미성, 역량, 자기결정력, 영향력의 네 가지 구성요인을 임파워먼트 수준을 측정하는 분석틀로 활용하고 있다(최철수, 2001; 이승길, 2003; 임동호, 2008).

(1) 의미성(meaning)

의미성은 개인의 이상과 가치, 행동과 비교하여 판단되어지는 과업목적이나 역할의 가치, 업무 역할과 신념, 가치, 행동이 일치하는 정도로서 업무의 목표에 대한 개인의 신념, 기대, 행동의 적합성을 의미한다(Spreitzer, 1995: 1443). 개인적으로 의미 없는 과업활동에 관여하는 것은 인지적 부조화를 야기해 개인적인 일탈을 야기하지만, 개인적으로 의미 있는 과업활동은 목적의식이나 열정을 창출해 낸다는 것이다(Kahn, 1990).

의미성은 직무특성이론(Hackman & Oldham, 1980)의 과업중요성과 유사한 개념으로도 설명이 가능하지만 보다 포괄적인 의미를 갖고 있다. 과업중요성은 개인의 직무가 다른 사람에게 영향을 미치는 정도로서 현재 맡고 있는 직무의 영향력에 국한시켜 파악하지만, 의미성은 자신이 비공식적으로 조직에서 담당하고 있는 역할뿐만 아니라 공식적으로 맡고 있는 직위와 관련되어 수행되는 업무 및 역할이 조직의 성과에 미치는 중요한 가치까지 포함한다.

의미는 “자기 자신의 이상에 의해 판단되는 자기목표와 목적이 갖는 가치“를 말하며 이는 자기역할에 대해 요구되는 사항들과 자신의 신념, 가치, 행동들이 일치하게 된다(Spreitzer, 1995: 1443). 의미성이 임파워먼트의 주요한 차원이 되는 이유로, 첫째 임파워먼트를 지각하는 개인들은 자신들이 수행하는 과업활동을 믿고, 염

려하며, 과업활동을 자신들의 가치체계에 맞춤으로써 개인들은 과업활동 수행시 정신적인 에너지를 투입하는 열정을 보여준다. 둘째, 임과워먼트를 지각한 개인들은 정신적 에너지를 가지며, 이들이 관여하는 과정에서 개인의 의미성을 느낀다. 따라서 관여의 기회를 주게 되면, 임과워먼트를 지각하는 개인들은 자기정체성과 개인적인 통합의식을 느끼며, 과업활동에 개인적인 연계성을 가진다. 셋째, 의미성의 차원은 임과워먼트의 인지적인 측면뿐만 아니라 정서적 측면까지를 반영하므로 임과워먼트 과정에서 주요한 에너지를 공급한다. 따라서 의미성은 개인적인 차원에서 중요한 구성 요인이다.

의미성은 자신의 업무에 대한 가치를 부여하는 내적인 업무동기를 향상시키며 자신의 업무에 대한 가치와 자신의 가치를 일치시키는 과정에서 자아실현의 욕구를 충족시키는 일환으로 작용한다(김금수, 1999). 따라서 임과워먼트된 개인은 과업을 수행할 때 열정의 정신적인 에너지가 표출되고, 자기정체성과 통합의식을 느끼며, 과업활동에 개인적인 연계성을 갖게 된다(Zimmerman, 1990).

(2) 역량(competence)

역량은 “특정과업에 대해 능숙하게 과업을 수행할 수 있을 것이라고 믿는 정도, 즉 과업을 수행하는 개인의 능력에 대한 믿음”을 의미한다(Gist & Mitchell, 1992: 185). 역량은 종종 과업활동에 대한 믿음으로 언급되는데, 이것은 곧 개인이 결과를 산출하는데 필요한 행동을 성공적으로 정확하게 수행할 수 있다는 믿음이 된다. 즉 역량은 구성원이 업무를 원만하게 수행하는데 필요한 기술이나 능력에 대한 신념, 노력에 따라 성과가 높아질 것이라는 기대감 또는 자기효능감과 유사하다(임동호, 2008).

역량은 “개인의 기술, 노력에 따른 실행능력에 대한 신념”으로서, 임과워먼트의 구성요소로 역할수행능력을 보여준다. 그 이유로, 첫째 임과워먼트를 지각하는 개인들은 자기들의 능력과 가능성을 믿고 자아효과성과 개인적 역할수행능력의 의식을 지니며(Spreitzer, 1995: 1453), 필요한 기술과 능력뿐만 아니라 정확하게 일을

수행할 수 있다는 자신감도 가진다(Thomas & Velthouse, 1990). 둘째, 임파워먼트를 지각하는 개인들은 새로운 도전을 충족시킬 수 있는 자기들의 능력을 믿으며, 그들은 개인적 숙달과 수행능력의식을 가지고 있다(Vogt & Murrell, 1990). 따라서 역할수행능력은 과업을 수행할 수 있는 능력의 관점에서 보면 임파워먼트의 중요한 구성요소로 볼 수 있다.

임파워먼트는 개인의 역량을 개발·확장시켜서 조직의 성과를 지속적으로 향상시키는 과정이라는 측면에서, 역량은 개인의 기술이나 지식 등을 바탕으로 업무를 잘 해나갈 수 있다는 신념과 창의적 업무능력을 수행해 나갈 수 있는 잠재적 능력까지도 포함한다(Kinlaw, 1995).

(3) 자기결정력(self-determination)

자기결정력은 과업을 수행하기 위한 구체적인 행동을 언제 어떻게 계획하고 수행하는지 선택하는데 있어서의 자율성을 반영하는 것으로 작업방법이나 공정, 그리고 투입노력 등을 스스로 결정하는 것이다(Deci et al., 1989). 역할수행능력에는 행동의 지배를 반영되어 있고, 자기결정력에는 행동의 선택이 반영되어 있다. 자기결정력은 외부의 힘에 좌우되는 행동이 아닌 자기 자신의 표현으로서, 선택을 통해 시작되고 의도적인 행동을 통해 표출된다. 또한 자기결정력은 인간행동의 내적 확신을 나타내며 지신으로부터 발산되는 것을 말한다(Deci & Ryan, 1987).

능력이 “직무수행 자체의 개인 숙련에 대한 신념이나 기대감”을 의미하는데 비해 자기결정력은 “직무수행과 관련하여 구성원이 과업 행동을 시작하거나 통제하는데 대해 개인이 선택할 수 있는 재량권”을 의미한다. 이것은 작업 행동의 방식, 작업과정의 시작 및 유지 등에 대한 자율성과 작업에 대한 속도, 노력에 대한 의사결정도 포함되며, 구성원들은 직무수행의 책임자로서 자신들을 자각하게 된다. 이처럼 자신의 행동을 스스로 결정할 수 있는 상황이 주어지게 되면 구성원들은 자신에게 자기결정성이 있다고 생각한다(김정희, 2007: 8).

자기결정력은 어떠한 행동이나 진행을 계속할지 안 할지에 대한 자율성을 반영

하는 것으로(Spreitzer, 1995), 임파워된 개인들은 자신의 활동에 책임감과 주인의식을 가지며, 스스로를 수동적인 추종자라기보다는 진취적이고 술선수범하여 행동하는 사람으로 간주한다. 그들은 자신의 의지로 일을 시작하고, 독립적인 의사결정을 하며, 새로운 아이디어를 산출하기 위해 노력한다(Vogt & Murrell, 1990).

조직구성원이 임파워되면 외부에 의해 미리 결정되어 있는 필수불가결한 행동이 아닌, 다양한 참여 기회를 통한 자기역할의 자율성과 결과에 대한 책임감을 느끼게 된다(Thomas & Velthouse, 1990). 즉 자기결정력은 과업을 수행함에 있어서 개인적인 독창성을 발휘할 기회를 가지며 자신의 행위에 대한 자율적 규제를 반영하는 것이다(Deci et al, 1989).

과업을 수행하는 사람들이 자기 스스로 행동을 선택하거나 과업달성 수단을 자유롭게 선택할 수 있는 상황이 주어지게 되었을 때 자기결정력이 있다고 판단한다. 다시 말해 과업을 수행하는데 자기결정력이 주어지면 종업원들은 수동적·반응적이 아닌 자신의 내부적인 요인에 의해 능동적이고 진취적으로 되며, 자신의 행동에 대해 책임감을 느낀다. 따라서 종업원들이 업무를 수행할 때 스스로 행위를 선택할 기회가 주어지면 직무만족·직무몰입·직무성과가 높아지고 스트레스·결근율·이직율이 낮아지게 된다(배오식, 2000).

(4) 영향력(impact)

영향력이란 “개인이 조직결과에 영향을 끼칠 수 있다는 스스로의 믿음”이다(Ashforth & Mael, 1989: 21). 이것은 개인이 조직의 전략적·관리적·업무적 의사결정에 영향력을 미칠 수 있다고 믿는 것으로, 임파워먼트를 지각하는 개인은 자기 자신의 과업환경에 영향을 미칠 수 있는 것으로 판단하며 조직의 전략적 의사결정에 참여하고 부분적인 지배도 할 수 있다고 느낀다(Thomas & Velthouse, 1990).

영향력은 개인이 전략, 경영, 관리 등의 결과에 영향을 미칠 수 있는 정도이므로, 영향이란 학습된 무력감과 반대되는 것이며 작업환경의 영향을 받는다. 임파워된 개인들은 자기 자신을 영향력을 가지고 있는 것으로 보며, 즉 과업환경에서 의

도된 효과를 생산해 내는 것으로 생각한다. 그들은 외부환경의 장벽들이 자기들의 행동결과를 통제한다고는 믿지 않고, 오히려 자기들이 기대된 변화에 영향을 줄 수 있고, 보다 더 넓은 환경에서 통제를 가진다고 믿는다(Spreitzer, 1995).

영향력은 업무에 관한 지식과 자신의 능력 등을 바탕으로, 조직의 성과나 타인의 업무에 영향을 미치며 내재적 과업수행 동기가 부여된 개인이 조직의 목표를 위해 몰입하고 강한 신념을 발휘하도록 행동하게 된다. 자기결정력이 구성원의 과업에 대한 통제의 정도를 말하는데 비해, 영향력은 조직이나 팀에서 개인이 얼마나 차별화 되어 있는 존재인가를 지각하는 정도를 반영하는 것이다(김정희, 2007).

이상과 같이 임파워먼트는 의미성, 역량, 자기결정력, 영향력의 4가지 구성요인을 바탕으로 동기부여적인 구조로 이루어져 있다. 4가지의 임파워먼트의 구성요인에 대한 인식은 어떤 작업 역할에 대한 수동적인 접근보다는 개인들이 업무의 역할과 과정에 대해 주체성을 갖도록 하는 능동적인 방향 제시 역할을 한다.

2. 자기효능감

1) 자기효능감의 개념

인간의 행동에 변화를 가져올 수 있는 가장 중요한 변인은 무엇인가에 대해서 많은 연구가 이루어져 왔다. 이 중에서도 최근 가장 중요하게 대두되고 있는 이론 중의 하나가 자기효능감 이론(self-efficacy theory)으로 기존의 심리학 이론 및 연구가 지각의 획득이나 반응의 실행에 주로 관심을 가진 반면, 자기효능감은 획득된 지각과 반응수행 양자를 연계시키기 위해 제안된 개념이다. 자기효능감은 “목표달성을 위해서 요구되는 활동들을 조직하고 실행할 수 있는 자신의 장차 능력에 대한 복잡한 인지적 판단”이며(Kanfer & Hagerman, 1981: 59), “애매하고 예상할 수 없고 때로는 긴장되는 요소가 많이 포함되어 있는 구체적인 상황을 다루는데 요구되는 행동에 있어 그것을 얼마나 잘 조직하고 수행할 수 있는가에 대한 판단”

이다(Schunk, 1982: 550).

자기효능감은 “주어진 상황에서 특정과제 또는 행동을 성공적으로 수행할 수 있는 능력에 대한 개인의 기대, 혹은 특정목표를 달성하기 위하여 행동을 조직하고 수행할 수 있는 역량에 대한 개인적 판단”이다(Bandura, 1986: 185).

자기효능감은 “어떤 과제에 대해 결과를 얻고자 하는 행동을 조직하고 그것을 수행해 낼 수 있는 개인의 능력에 대한 신념을 가리키는 말로써 주어진 문제를 해결할 수 있느냐에 대한 자신의 능력에 대한 판단과 자신감 그리고 문제 해결을 위한 행동을 조직하고 실행해가는 자신감”을 말한다. 이는 성공에 필요한 신체적, 지적, 감정적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음이다(Eden & Aviram, 1993: 353).

자기효능감은 “자신이 어떤 행동을 능히 해낼 수 있다고 기대할 때, 행동변화가 일어나서 어떤 행동을 해낼 수 있게 된다는 개인의 기대감”으로서(김남성, 1995: 89), “구체적인 상황을 다루는데 필요한 행동을 조직하고 수행하는데 있어 자신의 능력에 대한 판단 또는 기대”이다(조승우 · 김아영, 1998: 73).

자기효능감은 “많은 목표를 수행하기 위해 인지적이고 정서적이며 행동적인 기술을 조직하고 효과적으로 배합해야 하는 생성적 능력”이기 때문에 효능감이 높은 사람은 실제 능력에 차이가 없다 하더라도 효능감이 낮은 사람보다 더 의미 있게 일을 성공적으로 수행할 수 있는데, 여기서 효능감이 개인의 능력 이상으로 수행을 잘 예언할 수 있다는 것을 의미한다(최형성 · 정옥분, 2001: 3).

자기효능감은 예측할 수 없는 상황이나 스트레스에 직면할 때 중요한 역할을 하고 개인이 추구하는 행동의 방향 뿐만 아니라 개인의 사고 양식과 정서 반응에도 영향을 미친다. 따라서 자기효능감은 행동에 투여되는 노력의 양과 장애나 혐오경험을 무릅쓰고 행동이 지속되는 정도를 결정하며, 자기효능감이 강할수록 노력의 양과 지속성은 증가한다. 또한 자기효능감은 객관적인 평가와는 상관없이 자신의 기준에 의하여 자신이 평가하기 때문에 특정과제를 잘 할 수 있다고 확신하는 정도를 평가하게 된다(이정연 · 이창숙, 2002).

자기효능감은 행동을 선택하고 지속하는데 가장 중요한 영향을 미치는 심리적 요인 중의 하나로 최근 그 역할이 점점 더 강조되어 오고 있다. 자기효능감은 “과제 수행에 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이며 성공에 필요한 신체적, 지적, 감정적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음”인 것이다(황혜자·최윤희, 2003: 287). 즉 여러 인지적 과정을 대표한 중심 개념이 자기효능감이라는 것으로 자신의 능력에 대한 자신감을 지표로 삼는 것이다(박헌일·김기원, 2001).

자기효능감이론에 따르면 행동에 영향을 미치는 것으로 효능기대와 결과기대를 들 수 있다(Sherer et al., 1982).

효능기대는 “자신이 그러한 결과를 얻는데 필요한 행동을 앞으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 개인의 기대나 내적 신념”을 의미하고, 결과기대는 “자신의 어떤 특정 행동이 어떠한 결과를 초래하리라는 개인의 예상 또는 판단으로, 어떤 행동들이 성공적인 결과를 초래하고 어떤 행동들이 실패의 결과를 가져올 것이라는 개인의 예상, 판단 또는 기대”이다(Bandura, 1977: 195). 즉 효능기대는 뭔가 성취해 낼 능력에 대한 개인의 평가와 관련된 것이고, 결과기대는 무슨 일이 생길 것인가에 대한 것이다. 결과기대보다 효능기대가 행동변화를 더 잘 예언할 수 있고 과제를 수행하려는 동기에 더 큰 영향을 미칠 것이라고 가정한다. 이는 개인이 어떤 행동을 하면 원하는 결과를 얻을 수 있으리라고 판단하더라도, 만일 자기 자신이 그와 같은 행동을 수행할 능력이 없다고 지각하게 되면 행동의 변화는 일어나지 않을 것이기 때문이다. 따라서 과제수행 결과는 개인의 자기효능감에 따라 결정되는 것이지만 개인의 객관적인 능력 자체에 의해 결정되는 것이 아니며, 효능기대와 결과기대가 둘 다 존재할 때 행동이 유발되는 것이다(송원영·오경자, 1999).

이상과 같은 자기효능감의 개념을 정리하면 다음 면 표 <2-10>과 같다.

<표 2-10> 자기효능감에 대한 개념 정의

연구자	내용
Kanfer & Hagerman(1981)	목표달성을 위해서 요구되는 활동들을 조직하고 실행할 수 있는 자신의 능력에 대한 복잡한 인지적 판단
Schunk(1982)	구체적인 상황을 다루는데 요구되는 행동에 있어 그것을 얼마나 잘 조직하고 수행할 수 있는가에 대한 판단
Bandura(1986)	주어진 상황에서 특정과제 또는 행동을 성공적으로 수행할 수 있는 능력에 대한 개인의 기대
Eden & Aviram (1993)	주어진 문제를 해결할 수 있는냐에 대한 자신의 능력에 대한 판단과 자신감 그리고 문제 해결을 위한 행동을 조직하고 실행해가는 자신감
김남성(1995)	자신이 어떤 행동을 능히 해낼 수 있다고 기대할 때, 행동변화가 일어나서 어떤 행동을 해낼 수 있게 된다는 개인의 기대감
조승우 · 김아영 (1998)	구체적인 상황을 다루는데 필요한 행동을 조직하고 수행하는데 있어 자신의 능력에 대한 판단 또는 기대
최형성 · 정옥분 (2001)	많은 목표를 수행하기 위해 인지적이고 정서적이며 행동적인 기술을 조직하고 효과적으로 배합해야 하는 생성적 능력
이정연 · 이창숙 (2002)	예측할 수 없는 상황, 스트레스에 직면할 때 개인이 추구하는 행동의 방향, 개인의 사고 양식, 정서 반응에 영향
황혜자 · 최윤희 (2003)	과제 수행에 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단

이상의 연구내용을 종합하여, 본 연구에서는 자기효능감을 구성원들의 담당 업무에 대한 신념과 가치부여에 따른 개인의 역량을 지속적으로 발전시켜 나가는 긍정적인 자아개념으로 정의한다.

2) 자기효능감의 근원

사람들은 자기행위를 판단하고 이끌어 가는 자기 자신의 내적인 기준을 가지고

있다(Bandura, 1982). 이러한 내적 기준은 사람들이 자기 자신의 능력에 대해 어떻게 생각하고 있는지에 따라서 그리고 반드시 해내야 할 수행을 할 수 있는지에 대한 자기효능감에 따라서 좌우된다(고애란 · 이수경, 1998).

자기효능감은 ‘성취경험, 대리경험, 언어적 설득, 정서적 가능성’의 4가지 주요한 근원으로부터 형성된다(Bandura, 1993). 4가지 근원이 독자적으로 영향을 주는 것이 아니라 한 개 혹은 두 개 이상의 근원이 동시에 작용한다. 이러한 근원들에 의해 획득되어진 자기효능감은 어떤 행동을 할 것인가 선택하는 것을 돕고 행동을 마칠 때 까지 어느 정도의 노력을 하고 지속시킬 것인가를 판단하는 사고형태와 정서 반응에 중요한 영향을 미친다(Bandura & Schunk, 1981). 이러한 요인들은 개인의 자기효능감 형성에 영향을 주고 개인의 자기효능감 수준을 결정한다. 개인이 지각하는 자기효능감에 따라 개인에게 보여지는 행동경과와 목표수행의 수준이 다르게 나타날 수 있으며, 어떠한 과제의 어려움에 직면했을 때 행동의 지속과 인내에 대한 선택에 영향을 미치게 된다고 한다.

자기효능감 형성의 4가지 근원을 살펴보면(Bandura, 1993), 첫째 성취경험은 자신의 개인적 경험에 기초하고 있기 때문에 가장 신뢰 있고 영향력 있는 정보원이다. 성취경험을 제공하는 것으로 자기가 실제 그 과제를 수행해 본 결과 성공이나 실패 경험에 의해서 자기효능감이 달라진다는 것이다. 자기가 어떤 영역에서 과거에 잘해온 성공적인 수행 경험이 있다면 앞으로도 그 과제에 대해서 자기효능감이 강할 것이고, 반면에 어려움을 겪었고, 실패한 경험이 있다면 그 과제에서 자기효능감이 떨어질 것이다. 그러나 반복적으로 성취경험을 하여 자기효능감이 강하게 발달하면, 가끔의 실패경험은 자신의 능력판단에 많은 효과를 미치지 않는다. 그러므로 자기효능감을 높이기 위해서 지속적인 성취를 경험하도록 하는 것이 필요하다. 이를테면 사람들이 어떠한 과제를 착수할 때 자기능력을 과잉추정하면 그 과제를 성취할 수 없을 것이고 오히려 불필요한 실패를 경험하게 될 것이며, 자기능력을 과소평가하면 자기 잠재력만큼을 성취할 수 없게 될 것이다. 사람들이 자기효능감을 강하게 가지면 가질수록 자기의 노력을 더욱 더 강력하게 지속적으로

할 수 있을 것이다.

둘째, 대리경험을 제공한 것으로 자기가 직접 문제를 해결하지 않는다고 할지라도 주위의 다른 사람들이 그 과제를 해결하는 것을 보고 간접적으로 과제에 대한 정보나 이미지에 따라서 효능감 정보를 얻게 한다는 것이다. 즉 어떤 한 과제가 전혀 경험해 보지 못한 것이라 할지라도 눈으로 보는 것에 의한 간접적인 대리경험이 자기효능감에 영향을 주게 된다. 따라서 다른 사람이 수행하여 성공을 하는 것, 특히 자신과 비슷한 처지의 다른 사람이 수행 성취를 이루는 것을 관찰하는 모델학습의 기회를 많이 제공해야 할 것이다. 즉, 자신의 능력을 판단할 수 있는 과거의 경험이 부족한 경우 인간의 대리경험에 의해 영향을 받는다.

셋째, 개인은 타인의 언어적 제안이나 권고, 격려 등의 언어적 설득을 통해 자기 효능감에 대한 정보를 얻기도 한다. 어떤 일을 효과적으로 수행할 능력을 지녔다고 말하여 주는 언어적 설득은 적절한 때 쉽게 사용할 수 있기 때문에 가장 널리 사용하는 방법이다. 타인의 긍정적인 언어적 설득은 자기가 과제를 달성할 수 있는 능력을 가지고 있다는 것은 믿게 한다. 하지만, 언어적 설득은 확실한 경험적 효과가 없기 때문에 성취 완성 보다 자기효능감을 갖게 하는 데 있어서 그 효과가 약하다. 또한 언어적 설득에 의해 갖게 된 자기효능감은 불일치 경험에 의해 쉽게 소거될 수 있으며, 이 경우 설득자 뿐만 아니라 자기 자신에 대해서도 불신감을 가질 수 있다.

넷째, 정서적 대처 훈련으로 억압적이고 부담을 주는 상황은 정서적 흥분을 일으키는데 이러한 정서적 가능성은 자기효능감에 영향을 미치는 요인이 된다. 사람들은 정서적으로 흥분되어 있을 때보다도 안정되어 있을 때 성공을 기대하는 경향이 있다. 인간은 부분적으로 생리적 흥분상태에 의거하여 자신의 능력을 판단하기 때문에 생리적으로 흥분상태에 있으면 자신의 능력에 대하여 자신을 갖지 못하고, 상황에 대한 대처 행동을 효과적으로 수행하지 못하는 것이다. 생리적·정서적으로 자기효능감이 높은 사람은 정서적 가능성을 수행을 자극하는 요소로 여기나 그렇지 않은 사람은 정서적 가능성을 무감각하게 받아들인다(윤운성, 2000).

3) 자기효능감의 구성요소

자기효능감의 측정은 수준, 강도, 일반화의 세 차원을 포함하는 미시적 분석 방법에 의해 측정되어야 하며, 다음의 각 차원에 따라 자기효능감은 변한다(Bandura, 1986). 첫째, 자기효능감의 수준 차원은 과제나 수행을 얼마나 어렵게 보느냐와 관련된 차원으로, 난이도에 따라 과제가 어려우면 자기효능감 수준이 낮아져 낮은 성취기대를 보이고, 과제가 쉬우면 자기효능감이 높아져서 높은 성취기대를 보인다. 둘째, 자기효능감의 강도 차원은 어려운 상황에서 자기효능감이 얼마나 오랫동안 지속되는가와 관련된 것으로, 약한 자기효능감은 어려운 상황에서 회피하거나 쉽게 소거되지만 강한 자기효능감은 쉽게 소거되지 않아서 대처행동을 찾게 된다. 셋째, 자기효능감의 일반화 차원은 자기효능감이 어느 정도 범위의 상황이나 대상에까지 적용될 수 있는가와 관련된 차원이다. 경험에 따라서 상황이나 대상에 일반화되는 효능감의 정도가 제한되거나 또는 그 범위가 보다 넓게 형성되기도 한다. 그러므로 자기효능감과 성취 간의 정확한 분석을 위해서 이 세 차원에 대한 자세한 측정이 있어야 한다.

개인이 자신의 능력에 대해 일반적인 지각을 한다는 가정 하에 일반적 자기효능감을 측정하기 위한 척도를 개발할 수 있다. 즉 개인이 과거에 과제 수행에서 성공했거나 실패한 경험은 바로 그 행동과 관련된 행동 이외의 다른 행동으로 일반화되어, 모든 영역에서 개인의 수행에 영향을 미친다. 따라서 개인의 행동을 예측하기 위해서 일반적인 자기효능감이 측정된다(Sherer et al.,1982). 자기효능감의 세 가지 하위요인으로 자신감, 자기조절효능감, 과제난이도선호가 있는데, 이들은 자기효능감을 측정하는 도구 역할을 한다(김아영·차정은, 1996).

(1) 자신감(self-confidence)

자신감은 “수행을 성공적으로 이끌어 낼 수 있는 개인의 능력에 대한 확실성의 강도 또는 믿음으로서, 인지된 능력의 구체화된 수준이 아닌 확신의 강도”를 의미

한다. 즉 자신감이란 “자신의 가치와 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도”라고 할 수 있다(Sherer et al., 1982: 667).

자신감은 “어떤 결과를 이루기 위해 필요한 행동을 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이라는 상황-특수적인 개념”이다(Bandura, 1986: 192). 자기 효능감에 대한 신념은 행동에 대해 영향력을 행사할 뿐만 아니라 사고 과정에 대한 자기조절, 동기, 그리고 정서적, 생리적 상태와도 관련되어 있다(김아영·박인영, 2001). 이와 같이 자신감은 구체적인 상황에서 자신의 능력에 대한 개인의 확신 정도라고 할 수 있는데, 자신의 능력에 대한 인지적 판단과정을 통해 성립되고 정서적 반응으로 표출된다(Bandura, 1986).

(2) 자기조절효능감(self-regulatory efficacy)

자기조절효능감이란 “개인이 어떠한 과제를 달성하기 위해 자기조절 즉, 자기관찰, 자기판단의 인지 과정과 자기반응의 동기 과정을 잘 사용할 수 있는가에 대한 효능기대”이다(Bandura, 1986: 195). 자기관찰(self-observation)은 자신의 행동의 여러 측면에 대한 의도적 주의집중으로 자신이 하는 일에 대한 정보를 제공하고, 목표를 설정하고, 과제의 진전 정도를 평가하는 자기조절 기능을 하며, 행동의 변화를 유도한다. 자기판단(self-judgement)은 자신의 목표와 현재의 수행을 비교하는 것으로 판단에 적용되는 기준, 목표특성, 목표달성의 중요성, 수행에 대한 귀인에 따라 수행의 긍정성 또는 부정성 여부가 결정된다. 자기반응(self-reaction)이란 목표과정의 만족여부에 따라 행동을 조정하고, 향상 및 개선을 위해 스스로 동기화 하는 것으로 설명할 수 있다.

자기조절체계는 인간행동의 기본으로서, 인간은 자신의 행동을 관찰하고, 자신의 목표인 기준에 비추어 자신의 수행을 판단한다. 그에 따라 긍정적이라면 새로운 목표를 설정하고 부정적이라면 자신의 목표를 이루기 위해 부가적인 행동을 하는 반응을 보이게 된다(김아영, 1996). 이러한 자기조절학습과정에는 초인지적, 동기적, 행동적 요소가 포함되어 있다(Zimmerman, 1990).

(3) 과제난이도 선호(task difficulty preference)

과제난이도 선호는 “개인이 어떤 수행 상황에서 목표를 선택하고 설정할 때 어떤 수준의 난이도를 선호하는가”를 말한다. 자기효능감이 높은 사람일수록 도전적이고 어려운 목표를 선호한다(Schunk, 1991: 209). 따라서 과제 수행에 대한 개인의 자기효능감은 과제의 단계적 기술 난이도에 따라 각각의 기대치가 다른 상황이나 과제에도 영향을 줄 수 있는 정도로서 다양한 범위로의 응용력을 의미한다. 자기효능감 수준이 행동상황의 선택에 영향을 미치게 되고, 자신이 통제하고 도전적인 과제를 선호하는 과정을 통해 표출된다(Bandura, 1993). 자기효능감이 높은 개인은 도전적이고 구체적인 목표를 설정하고 이를 성취하기 위해 올바른 방향으로 행동을 조정한다. 반면에 자기효능감이 낮은 개인에 비해 더 많은 노력을 투입하며 어려움이 닦쳤을 때에도 과제를 지속적으로 해결하려 하고(Latham & Locke, 1991), 위협적인 상황을 두려워하며 회피하고, 자신이 통제가능한 상황만을 선택하고 행동한다(Bandura, 1993).

자기효능감은 어떤 행동의 시작부터 끝까지 지속적으로 노력이 필요한 어려운 상황에 직면했을 때, 필요한 의지와 자신감을 표출할 수 있게 해준다(Sherer et al., 1982). 또한 자기효능감은 시도하고자 하는 행동의 선택 결정뿐만 아니라 노력의 양과 지속 인내, 사고 패턴, 각성, 궁극적인 행동 등에 영향을 준다.(Bandura, 1977).

제 5 절 선행연구

1. 전문직업성과 직무태도

전문직업성에 대한 실증분석과 관련된 선행연구를 볼 때, 먼저 전문직업성이 종속 변수의 입장에서 전문직업성에 영향을 미치는 요인을 중심으로 한 연구들이 있다.

박종우(1994)는 전문직업성에 대한 연구에서 전문직에 종사하는 사람이 스스로를 전문직업인이라 내리는 주관적인 평가에 대해 사회복지에서 전문직업성은 전문직 구성원으로서 가지는 정체성을 말하고 있으며, 전문직업성 형성의 주요 요인으로 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자체규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념 등의 5가지를 제시하고 있다. 전문직업성은 일로부터의 소외와 일의 전문성, 일에 대한 만족 등으로부터 유의미한 영향을 받는 것이라고 하였다. 따라서 사회복지사들의 전문직업성은 비교적 높은 정도의 정체성을 지니고 있음을 알 수 있다.

여금숙(2001)은 사회복지사의 전문성 인식에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 업무량, 보상, 수퍼비전을 요인 순으로 제시하였다.

이철형(2007)은 노인복지시설 수발인력의 전문직업성이 사회복지사, 간호사에 비해 낮은 점수를 보였으며 직무특성, 조직특성, 전문직특성, 개인특성 순으로 전문직업성에 영향을 미치는 것이라고 하였다. 또한 교육훈련의 충분한 정도와 교육내용의 적절성, 이해정도, 현장유용도 등이 조직특성에 따라 전문직업성에 유의미한 차이를 보인다고 하였다.

이수진(2008)은 요양보호사 교육생의 공공서비스에 대한 신념과 소명의식에 있어 종교와 교육훈련유효성이 영향을 미친다고 하였다.

지금까지의 전문직업성 형성과 관련한 선행 연구 결과로 미루어 볼 때 전문직업

성에 영향을 미치는 요인들은 외적요인보다는 구성원이 속한 조직의 환경이나 특성과 관련된 내적요인에 의해 좌우되는 것을 알 수 있다.

본 연구의 관점과 같이 전문직업성을 독립변수로, 직무태도를 종속변수로 설정한 연구들이 있다.

Bartol(1979)은 전문직업성을 조직몰입의 예측 변수로 보았는데, 전문직업성의 요소 중 자율성과 동료의 기준 유지, 전문직 몰입, 윤리성이 조직몰입에 유의미한 영향을 준다고 하였다.

Schlesinger & Zornitsky(1992)는 미국의 보험회가에 근무하는 1,277명의 직원과 4천여 명의 고객을 대상으로 한 연구에서, 전문직업성과 직무만족과 관련하여 서비스 능력이 높은 구성원의 80%가 직무에 만족한다고 하였다.

Boyt et al.(2001)은 전문직업성을 다차원적으로 접근하면서 보상구조와 전문직업성, 단결력, 직무태도에 대한 연관성을 고찰하여, 그 결과 전문직업성의 한 차원인 자율성과 직무만족 간에 유의미한 관계가 있음을 발견하였다. 그들은 전문직에 대한 보상구조가 전문직업성, 단결력, 직무만족을 더욱 높일 것이라고 하였다.

Hampton & Hampton(2004)은 전문직 충성도, 몰입, 직무 만족을 전문직 자체에서 발견할 수 있는 요인으로 시사하면서, 전문직업성은 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 직무 만족은 잠재적으로 고객만족으로 이어질 것이라 하였다.

전태준(2006)와 김상호(2008)는 전문직업성이 높을수록 직무만족과 조직몰입 모두에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

이영현 외(2008)는 전문직의 전문직업성과 직업윤리 연구에서 의사, 변호사, 교수, 기자를 대상으로 직무만족에 미치는 전문직업성의 요인을 고찰하여, 그 결과 의사의 경우, 소명의식과 공적봉사심이 직무만족에 유의미한 효과가 있고, 변호사의 경우에는 소명의식만이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

임우현 외(2009)는 사회복지사의 전문직업성이 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향에 대해, 사회복지사의 전문직업성이 높을수록 직무만족이 높고, 전문직업성이 높을수록 서비스 질이 높다고 하였다.

김석영(2010)은 현재의 직업이 자신의 생활에 있어서 중심적인 관심사항이 되고 자신의 직업에 적극적으로 참여하여 성과를 자아 개념과 일치하는 것으로 느낄 때 직무에 몰입하게 된다고 하였다.

한용희 외(2010)는 병원간호사의 전문직업성, 직무몰입, 조직몰입, 이직의도 간의 관계에서 전문직업성이 높을수록 직무몰입과 조직몰입이 높아지며 이직의도가 낮아진다고 하였다.

이상과 같은 전문직업성과 직무태도에 관한 선행연구를 정리하면, 아래 <표 2-11>과 같다.

<표 2-11> 전문직업성과 직무태도의 선행연구

연 구 자	내 용
Bartol(1979)	전문직업성의 요소 중 자율성과 동료의 기준 유지, 전문직 몰입, 윤리성이 조직몰입에 유의미한 영향
Schlesinger & Zornitsky(1992)	전문직업성과 직무만족과 관련하여 서비스 능력이 높은 구성원이 직무에 만족
Boyt et al.(2001)	전문직업성의 요소 중 자율성과 직무만족 간의 유의미한 관계
Hampton & Hampton(2004)	전문직업성은 직무만족과 고객 만족에 유의미한 영향
전태준(2006)	전문직업성이 높을수록 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향
김상호(2008)	전문직업성이 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향
이영현 외(2008)	소명의식과 공적봉사심이 직무만족에 유의미한 효과
임우현 외(2009)	전문직업성이 높을수록 직무만족과 서비스 질이 향상
김석영(2010)	성과를 자아 개념이 일치할 때 직무에 몰입
한용희 외(2010)	전문직업성이 높을수록 직무몰입과 조직몰입이 향상

2. 임파워먼트와 직무태도

임파워먼트에 대한 연구는 전통적으로 클라이언트의 임파워먼트를 증대시키기 위한 실천개입방법과 사회행동 및 세력화와 관련하여 중점적으로 이루어졌고 이를 위하여 임파워먼트에 영향을 주는 요인들의 분석에 대한 연구에 초점을 맞추어 진행되어 왔다.

먼저 임파워먼트와 직무태도 간의 관계에 관한 선행연구는 다음과 같다.

Kanter(1983)는 조직구성원 사이의 권한이나 파워를 공정하게 배분하는 것은 직무만족과 관련이 있다고 하였다. 임파워먼트가 내재적 동기를 부여하는 과정이므로 임파워먼트의 조직구성원이 수행하는 직무에 대한 가치를 나타내는 임파워먼트의 의미감은 직무만족에 유의미한 영향을 미치게 된다고 하였다.

Holland(1985)는 임파워된 개인은 자신의 의미를 과업 내에서 찾게 되고 자신의 과업을 스스로 결정하게 되는 등 직무만족이 높다고 하였다.

Conger & Kanungo(1988)는 높은 임파워먼트를 가진 조직구성원들이 낮은 임파워먼트를 가진 조직구성원들 보다 그들의 업무에 더욱 만족한다고 하였다.

Thomas & Velthouse(1990)는 임파워된 개인은 업무에 대한 집중력, 탄력성, 그리고 업무처리의 주도성이 증대한다고 하였다. 또한 임파워된 개인은 업무에 대한 자신의 의미성이 높기 때문에 높은 조직몰입을 하게 된다고 하였다.

Vogt & Murell(1990)은 임파워된 각 구성원들은 기술, 전문지식, 자기관리 능력의 질적인 향상과 팀워크를 유도하여 결국 조직이 활성화를 가져오게 되며, 임파워된 개인은 조직과 자신을 동일시하는 전문직업성을 확립하여 조직에 헌신하는 성향이 강하게 나타난다고 하였다.

Maton & Salem(1995)은 공공조직에 대한 임파워먼트에 대해 조직이 개인에게 제공하는 다양한 역할 기회의 제공이 조직의 임파워먼트 수준을 증가시키고, 증가된 임파워먼트가 조직의 목표달성과 구성원의 직무만족을 증가시킨다고 하였다.

White(1995)는 임파워먼트와 직무만족에 대한 연구에서 임파워된 개인은 자신의

의미를 과업 내에서 찾게 되고 자신의 과업을 스스로 결정하게 됨으로써 직무만족이 높아진다고 하였다.

Kirkman & Rosen(1997)은 심리적 임파워먼트가 증가하면 개인의 과업과 직무에 대한 만족감이 높아지게 되므로 직무와 조직에 대한 호의적인 태도를 갖게 하고, 심리적으로 임파워된 개인은 자기효능감이나 자기결정성을 인식하고 있으므로 조직에 유익한 행동을 하려고 한다고 하였다.

남기민·남기예(2008)도 사회복지사의 임파워먼트가 높을수록 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입이 높다고 하였다.

이상과 같은 임파워먼트와 직무태도에 관한 선행연구를 정리하면, 아래 <표 2-12>와 같다.

<표 2-12> 임파워먼트와 직무태도의 선행연구

연구자	내용
Kanter(1983)	임파워먼트의 의미감은 직무만족에 유의미한 영향
Holland(1985)	임파워된 개인은 직무만족에 유의미한 영향
Conger & Kanungo(1988)	높은 임파워먼트를 가진 조직구성원들이 업무에 더욱 만족
Thomas & Velthouse(1990)	임파워된 개인은 업무에 대한 높은 의미성으로 높은 조직몰입
Vogt & Murell(1990)	임파워된 개인은 전문직업성을 확립하여 조직 헌신 성향이 강함
Maton & Salem(1995)	임파워먼트가 조직의 목표달성과 구성원의 직무만족에 유의미한 영향
White(1995)	임파워된 개인은 과업을 스스로 결정하여 높은 직무만족 달성
Kirkman & Rosen(1997)	임파워된 개인은 자기효능감, 자기결정성 인식을 통해 조직에 유익한 행동
남기민·남기예(2008)	임파워먼트는 직무만족 및 조직몰입에 유의미한 영향

3. 자기효능감과 직무태도

자기효능감과 직무태도 간의 관계에 관한 선행연구는 다음과 같다.

Delongis et al.(1988)은 부부를 대상으로 자아존중감과 사회적 자원이 일상 스트레스로 인한 신체, 정신적 건강문제에 미치는 영향을 연구한 결과, 자아존중감이 낮은 사람은 자아존중감이 높은 사람보다 더 많은 신체적, 정신적 건강문제를 경험한다고 하였다.

Shamir et al.(1993)는 자기효능감은 자아표출과 자아일관성 그리고 자아가치 향상을 가져오고, 이는 자기희생적 행동 및 자발적 조직행동을 유발하므로, 구성원의 자아개념을 높여준다면 구성원들은 조직구성원 행동을 보일 것이라고 하였다. 즉, 직원들의 내적 직무동기는 직무능력에 대한 자아가치인 자기효능감에 영향을 미치게 되며, 자기효능감은 조직구성원 행동을 향상시킨다고 하였다.

Thoms et al.(1996)은 개인의 우호성, 협조성, 예의, 신뢰, 지원, 양심성 등과 같은 개인의 성향이 자기효능감의 선행변수이지만, 태도가 행동에 영향을 미친다는 점에서 다양한 개인의 성향이 행동으로 표현될 경우 그 행동이 바로 조직구성원행동을 의미하므로 자기효능감이 높을수록 조직구성원 행동도 높아질 것이라고 하였다.

Bandura(1997)는 자기효능감이 개인의 특정과업의 목표수준을 넘어서는 결과를 가져다 줄 수 있다고 하였다. 자기효능감의 수준이 개인의 과업성과 향상에만 영향을 미치는 것이 아니라 전반적으로 개인의 행동차원에 영향을 주는데, 그 중 하나가 바로 공식적인 보상시스템과 관련이 없는 조직구성원 행동이라고 하였다.

Pierce(1998)는 자기존중감은 직무만족, 조직몰입, 동기, 이직의도 및 다른 중요한 조직관련 태도나 행동에 영향을 미친다고 하였다.

Jex & Bliese(1999)는 자기효능감이 높은 종업원은 스트레스를 잘 극복하고 높은 직무만족을 보인다고 하였다.

이명희(1997)는 자기만족도가 높은 간호사일수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다, 자기효능감이 높은 사람일수록 직무만족과 조직몰입이 높다고 하였다.

남선이 외(2006)는 사회복지시설 종사자의 연령이 많을수록, 학력수준이 높을수록 직무만족도가 높았고, 자기효능감이 직무만족도에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

강영식(2006)은 동기요인은 보수체계에 대한 만족에, 동기와 인지요인이 업무체계의 만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타나 효능감이 높은 사람은 업무에 대한 불만이 적고, 통제력이 높아, 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

이상과 같은 자기효능감과 직무태도에 관한 선행연구를 정리하면, 아래 <표 2-13>과 같다.

<표 2-13> 자기효능감과 직무태도의 선행연구

연구자	내용
Delongis et al. (1988)	자아존중감이 낮은 사람은 더 많은 신체적, 정신적 건강문제 경험
Shamir et al. (1993)	내적 직무동기는 자기효능감과 조직구성원 행동에 유의미한 영향
Thoms et al. (1996)	자기효능감은 조직구성원 행동에 유의미한 영향
Bandura(1997)	자기효능감의 수준이 개인의 과업성과 향상 및 행동차원에 유의미한 영향
Pierce(1998)	자존중감은 직무만족, 조직몰입, 동기, 이직의도 및 다른 중요한 조직관련 태도나 행동에 유의미한 영향
Jex & Bliese (1999)	자기효능감은 스트레스 극복 및 직무만족에 유의미한 영향
이명희(1997)	자기만족도와 자기효능감이 높을수록 직무만족과 조직몰입 향상
남선이 외(2006)	자기효능감이 직무만족도에 유의미한 영향
강영식(2006)	자기효능감의 동기요인과 인지요인이 보수체계와 업무체계의 만족 등 직무만족에 유의미한 영향

4. 매개변수로서의 임파워먼트와 자기효능감

매개변수는 독립변수와 종속변수 사이에서 독립변수의 결과인 동시에 종속변수의 원인이 되는 변수이다(남궁근, 1994). 또한 매개변수는 가상적인 내적 상태로서 독립변수와 종속변수처럼 외적으로 관찰되는 변수들 사이의 관계를 설명해주는 변수이다. 매개변수는 실재하는 어떤 것이 아닌, 관찰된 사실의 해석으로 내적·심리적 상태이기 때문에 외부에서 통제하는 것이 불가능하다(오세윤, 2008).

임파워먼트의 매개효과에 대한 연구는 전통적으로 클라이언트의 임파워먼트를 증대시키기 위한 실천개입방법과 사회행동 및 세력화와 관련하여 중점적으로 이루어졌고 이를 위하여 임파워먼트에 영향을 주는 요인들의 분석에 대한 연구에 초점을 맞추어 진행되어 왔다.

Spreitzer(1995)는 임파워먼트가 특히 개입의 역할을 하고 환경과의 상호작용 역할을 하며, 특히 급속한 조직의 변화, 현재 조직구성원의 사기저하가 일어나고 있는 상황에 적합한 역할을 하기 때문에, 임파워먼트는 구조적인 상황과 개인의 결과변수 간의 관련성에 매개적인 역할을 한다고 하였다.

최근 개인이 처한 상황이 개인의 임파워먼트 수준에 따라 다른 결과가 초래된다는 연구결과가 보고되면서 임파워먼트의 매개효과에 관한 언급이나 그 가능성에 대한 관심이 높아지고 있는 추세이다(김희성, 2001; 구혜영, 2005; 이준상·박영준, 2005; 정혜영·박영준, 2007).

김희성(2001)은 빈곤가정 청소년의 자립준비에 관한 연구에서 임파워먼트를 통해 자립준비에 영향을 미치는 직접효과와 간접효과를 조사하여 임파워먼트의 매개기능을 이론화하는데 실증적 기초를 마련하였다. 남기민·남기에(2008)는 사회복지사의 임파워먼트는 사회복지조직 최고관리층의 변혁적 리더십과 직무만족 및 조직몰입 간에 부분매개효과가 있다고 하였다.

자기효능감은 사람의 동기, 사고, 유형, 그리고 행동을 매개하는 중재변인이며 개인의 사고방식이나 감정에 많은 영향을 미치며, 임파워먼트와 직무만족 그리고

조직성과 변수들 관계에서 중요한 매개변수이다(Bandura, 1986).

자기효능감의 매개효과에 대한 연구는 다음과 같다.

김영자(2008)는 노인요양보호사의 직무 스트레스와 조직유효성 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과가 있다고 하였다. 노인복지시설에서 요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성 즉 이직의도, 직무만족, 직무몰입과 업무성과에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 직무스트레스 요인간 상호작용도 조직유효성에 영향을 주며, 또한 자기효능감이 직무스트레스와 조직 유효성 간의 관계를 조절한다고 하였다.

박영희(2010)는 노인의료복지시설 종사자인 요양보호사의 근무환경과 자기효능감, 직무만족이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 분석하여, 적절한 수의 대상자를 관리하고 있는 경우에 근무환경과 직무스트레스 간의 관계에서 자기효능감이 매개역할을 한다고 하였다.

모지환 외(2011)는 사회복지사의 재교육과 소진 간의 관계에서 자기효능감의 부분매개효과가 있다고 하였다. 사회복지사의 재교육이 소진에 직접적인 영향을 미치기도 하지만, 재교육이 자기효능감의 경로를 통과할 때, 소진이 크게 감소하는 것으로 나타났다. 이는 재교육을 통해 촉진된 자기효능감이 개인의 목표에 대한 몰입과 행동이 선택에 영향을 미쳐 결과적으로 소진에 유의미한 영향을 미치게 된다고 하였다.

이상과 같은 매개변수로서의 임파워먼트와 자기효능감에 관한 선행연구를 정리하면, 다음 면 <표 2-14>와 같다.

<표 2-14> 매개변수로서의 임파워먼트와 자기효능감의 선행연구

구 분	연 구 자	내 용
임파워먼트	Spreitzer(1995)	임파워먼트는 구조적인 상황과 개인의 결과변수 간의 관련성에 매개적인 역할
	김희성(2001)	임파워먼트는 빈곤가정 청소년의 자립준비에 직·접적 효과
	남기민·남기예(2008)	임파워먼트는 변혁적 리더십과 직무만족 및 조직몰입 간에 부분매개효과
자기효능감	김영자(2008)	자기효능감은 직무스트레스와 조직 유효성 간의 관계 조절
	박영희(2010)	자기효능감은 근무환경과 직무스트레스 간의 관계에서 매개효과
	모지환 외(2011)	자기효능감은 사회복지사의 재교육과 소진 간의 관계에서 부분매개효과

5. 선행연구의 평가

지금까지의 본 연구의 연구변수들과 관련된 선행연구를 종합하여 살펴보면, 전문직업성, 임파워먼트와 자기효능감, 그리고 직무태도는 서로 유의미한 관계에 있다는 것을 알 수 있다.

전문직업성과 직무태도 간의 관계에 대한 선행연구에서 전문직업성이 높을수록 직무몰입, 직무만족, 조직몰입 등 직무태도의 다양한 측면이 향상됨을 보여주었다. 전문직업성의 구성요소인 소명의식, 자율성 등이 직무만족, 직무몰입, 조직몰입 등에 유의미한 영향을 준다는 것이 입증되었다.

임파워먼트와 직무태도 간의 관계에 대한 선행연구에서 높은 임파워먼트를 가진 조직구성원이 업무에 더욱 몰입하고 이는 곧 높은 조직몰입으로 이어진다는 것을 알 수 있다. 임파워먼트를 통해 구성원은 스스로의 과업 결정 및 자기결정성 인식

과정을 거쳐 조직에 유익한 행동을 하고 조직에 헌신하게 된다. 여러 선행연구를 통해 임파워먼트가 구성원의 직무태도와 유의미한 영향 관계에 있다는 것이 입증되었다.

자기효능감과 직무태도 간의 관계에 대한 선행연구에서 자기효능감이 높을수록 조직구성원 행동에 영향을 주게 되고, 이는 과업성과 향상, 직무만족, 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이를 자기효능감이 직무태도에 유의미한 영향을 주는 것을 알 수 있다.

임파워먼트와 자기효능감의 매개효과에 대한 선행연구에서 임파워먼트는 리더십과 직무만족·조직몰입 간, 구조상황과 개인 결과변수 간 등에서 매개효과가 있음을 보여주었다. 또한 자기효능감은 직무스트레스와 조직유효성 간, 근무환경과 직무스트레스 간 등에서 매개효과가 있음을 보여주었다.

따라서 여러 선행연구를 통해 전문직업성, 임파워먼트와 자기효능감, 그리고 직무태도는 상호 간에 유의미한 관계가 있음이 입증되었고, 본 연구에서는 이를 바탕으로 다문화가족지원센터 종사자 입장에서 전문직업성, 임파워먼트와 자기효능감, 그리고 직무태도 간의 관계를 분석하고자 한다.

제 3 장 연구설계

제 1 절 분석모형의 정립과 가설의 설정

1. 분석모형의 정립

본 장에서는 제2장에서 언급한 전문직업성과 관련한 여러 선행연구 결과를 바탕으로 다음 면 [그림 3-1]과 같은 분석모형을 설계하여 전문직업성과 임파워먼트와 자기효능감, 그리고 이러한 요인들이 직무태도의 하위변수인 직무만족과 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 논의하고자 한다.

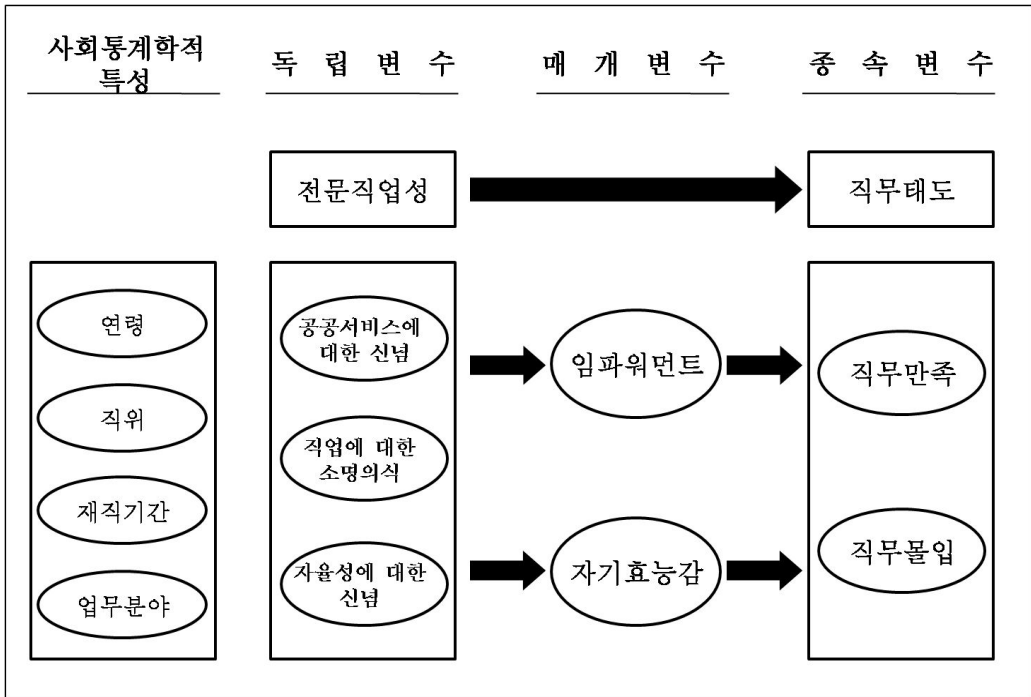
이를 위해 본 연구에서 배경변인으로는 연령, 직위, 재직기간, 업무분야로 설정하였고, 전문직업성의 요인들인 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념을 독립변수로 설정하였으며, 종속변수인 직무태도는 직무만족과 직무몰입으로 설정하였다.

그리고 본 연구에서는 임파워먼트와 자기효능감을 매개변수로 사용하였다. 임파워먼트와 자기효능감은 개인들이 인식하는 수준에 따라 다르다는 전제 아래에 매개변수로서 임파워먼트와 자기효능감이라는 변수를 선정하였다.

전문직업성의 요인들은 임파워먼트와 자기효능감에도 영향을 미칠 것으로 가정하여 전문직업성의 요인들과 임파워먼트와 자기효능감 간의 관계도 고찰하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 전문직업성의 요인들이 직무태도에 직접적으로 미치는 영향과 다문화가족지원센터 종사자들이 임파워먼트와 자기효능감을 통해 간접적으로 미치는 영향을 고찰하고자 한다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 본 연구에서는 전문직업성의 요인들이 직무태도에

영향을 미치며, 개인들의 임파워먼트와 자기효능감에 따라 그 영향수준은 다를 것이라는 분석모형을 설정하였다. 이러한 변수들의 관계를 종합하여 본 연구에서는 아래 [그림 3-1]과 같은 분석모형을 제시하고자 한다.



[그림 3-1] 분석모형

2. 가설의 설정

본 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자들의 직무태도를 높이기 위해 적용 가능한 요인과 각 요인들 사이의 인과관계를 실증분석하기 위해서 분석모형에 따라 연구가설을 설정하였다. 기존의 연구결과를 바탕으로 하여 분석모형에 나타난 전문직업성, 임파워먼트와 자기효능감 그리고 직무태도의 구성요인인 직무만족과 직무몰입 사이의 인과관계와 연구가설은 다음과 같다.

1) 사회통계학적 특성에 따른 인식의 차이

본 연구에서는 먼저 사회통계학적 특성, 즉 연령, 직위, 재직기간, 업무분야에 따라 연구변수인 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 그리고 직무태도에 대한 구성원의 인식이 다르게 나타날 것이라는 전제 하에 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 1. 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에서 차이가 있을 것이다.

가설 1-1. 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성에서 차이가 있을 것이다.

가설 1-2. 사회통계학적 특성에 따라 임파워먼트에서 차이가 있을 것이다.

가설 1-3. 사회통계학적 특성에 따라 자기효능감에서 차이가 있을 것이다.

가설 1-4. 사회통계학적 특성에 따라 직무태도에서 차이가 있을 것이다.

2) 전문직업성과 직무태도

직업과 관련된 사회적 인간의 행동은 정상적인 성인의 일상생활에서 가장 중심적으로 부각되는 문제로서 개인의 욕구가 직무를 통해 충족되지 않을 경우, 소속 집단의 목적을 달성하기 위해 역할을 수행하려는 심적 상태 즉, 사기, 동기 등이 저하되는 결과를 초래한다. 이는 결국 작업능률을 저하시키고 개인적으로는 직무와 관련한 욕구불만과 의욕상실을, 조직의 차원에서는 인력낭비 및 작업 능력의 저하 등 부작용을 낳게 된다(이철영, 2007). 이러한 점을 고려할 경우 개인이 갖게 되는 자신의 직업에 대한 몰입은 개인의 직무태도는 물론이고 조직성과에도 많은 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서 전문직업성이 높으면 구성원들의 직무태도를 향상시킬 수 있기 때문에 양자는 긴밀한 관계가 있다 하겠다.

이러한 논거에 비추어 볼 때 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 직무

태도와는 인과관계가 있을 것으로 추론되어 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 2. 전문직업성은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 전문직업성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 전문직업성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3) 전문직업성과 임파워먼트

사회복지조직들은 전문성을 갖고 있는 직원들에게 점점 더 크게 의존한다. 그 이유 중의 하나는 사회복지조직이 다루어야 할 인간문제들의 성격과 복잡성 때문에 과학적이고 이론적이고 실천적인 전문 지식을 필요로 하기 때문이고, 다른 하나는 클라이언트의 복지증진을 위해 이상적인 서비스에 투철한 사명감과 책임을 갖고 있는 직원을 필요로 하기 때문이다. 따라서 직원 임파워먼트는 사회복지조직에서 핵심적인 과제가 되고 있는데(최성재·남기민, 2006) 이러한 가치에 부합하기 위해서 공공서비스에 대한 신념이나 직업에 대한 높은 소명의식 등을 갖춘 구성원이 필요하다. 따라서 전문직업성이 높으면 구성원들의 임파워먼트를 향상시킬 수 있기 때문에 양자는 긴밀한 관계가 있다 하겠다.

이러한 논거에 비추어 볼 때 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 임파워먼트와는 인과관계가 있을 것으로 추론되어 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 3. 전문직업성은 임파워먼트에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 전문직업성은 의미성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 전문직업성은 역량에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4) 전문직업성과 자기효능감

자기효능감을 통해 어느 정도 긴장되는 요소들이 포함되어 있는 구체적 상황에서 요구되는 활동을 얼마만큼 해낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 개인적 판단을 할 수 있다. 또한 자기효능감은 어떤 활동을 선택하여 얼마나 노력을 쏟는가 또는 장애에 처해서 그 활동을 얼마나 오래 지속하는가의 정도에 영향을 미친다고 가정된다(김아영·박인영, 2001). 그러므로 성취상황에서 자기효능감이 높은 사람은 과제동기를 일으키게 되고 그에 따라 기능의 획득도 더 커진다. 따라서 전문직업성이 높은 사람은 자기효능감을 증진시킬 수 있다는 것을 추론할 수 있다. 이러한 측면에서 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 자기효능감과는 인과관계가 있을 것으로 추론되어 본 논문에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 4. 전문직업성은 자기효능감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1. 전문직업성은 자신감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2. 전문직업성은 과제난이도 선호에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

5) 임파워먼트와 직무태도

조직 내 임파워먼트를 위해서 개인적인 차원에서는 자아존중감 및 자기통제 능력을 향상시킬 수 있도록 자기 스스로가 전문직업성을 확립하고 자기개발을 위해 끊임없이 노력하는 적극적인 자세가 요구되고, 조직적인 차원에서는 집단문화와 개발문화를 조성하기 위해 협력적, 개방적인 가치를 지향함으로써 조직구성원들이 적극적인 의사표현 및 능력을 최대한 발휘할 수 있는 기회를 많이 제공할 수 있어야 한다(최승아, 2002). 임파워먼트는 조직구성원이 실력 향상을 위하여 노력하도록 하고 조직유효성을 위하여 매개역할을 한다(Vogt & Murrell, 1990). 따라서 임

파워먼트의 향상은 직무태도를 증진시킬 수 있기 때문에 양자는 긴밀한 관계가 있다 하겠다.

이러한 논거에 비추어 볼 때 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트와 직무태도는 인과관계가 있을 것으로 추론되어 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 5. 임파워먼트는 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1. 임파워먼트는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2. 임파워먼트는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

6) 자기효능감과 직무태도

인지된 자기효능감은 직무만족과 직무성과에 유의미한 영향을 미치며, 이는 자기효능감이 셀프리더십과 직무만족 및 직무성과 사이에 매개적인 역할을 하는 것을 의미한다(신구범, 2010; 김연선·김성혁, 2010). 따라서 조직구성원들의 자기효능감 수준과 조직구성원들의 직무태도는 긴밀한 관계가 있다 하겠다.

이러한 논거에 비추어 볼 때 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감과 직무태도는 인과관계가 있을 것으로 추론되어 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 6. 자기효능감은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1. 자기효능감은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 6-2. 자기효능감은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

7) 전문직업성과 직무태도 간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과

앞에서 전문직업성은 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트와 직무태도에 영향을 미치며, 임파워먼트는 직무태도에 영향을 미친다는 것을 논의하였다. 따라서 이러한 논의를 바탕으로 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트는 전문직업성과 직무태도 사이를 매개하고 있음을 생각해 볼 수 있다. 이러한 관계를 검증하기 위하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 7. 임파워먼트는 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다.

8) 전문직업성과 직무태도 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과

앞에서 전문직업성은 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감과 직무태도에 영향을 미치며, 자기효능감은 직무태도에 영향을 미친다는 것을 논의하였다. 따라서 이러한 논의를 바탕으로 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감은 전문직업성과 직무태도 사이를 매개하고 있음을 생각해 볼 수 있다. 이러한 관계를 검증하기 위하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 8. 자기효능감은 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다.

제 2 절 변수의 조작화와 측정

1. 변수의 조작화

1) 전문직업성

전문직업성은 전문직에 종사하고 있는 사람이 스스로 전문직업인으로 인식하는 주관적인 판단으로서, 사회적으로 인정을 받으며, 자격 있는 전문직업인에게 기대되는 태도, 기술, 행동, 가치, 속성을 포함하는 개념으로 정의한다.

전문직업성에 대한 설문항목의 개발은 Hall(1968)과 Anderson(1977) 등의 연구를 토대로 하여 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성의 분석에 적합하도록 전문직업성의 요인 중 준거집단으로서의 전문 조직의 활용과 자체규제에 대한 신념을 제외하고 3가지 요인들을 고려하였다. 준거집단으로서의 전문 조직의 활용을 제외한 것은 다문화가족지원센터는 2006년에 처음 설치되어 점차 확대 운영되고 있으나, 종사자들의 조직 또는 협회와 같은 준거집단이 부재하기 때문이다. 또한 자체규제에 대한 신념을 제외한 것은 다문화가족지원센터의 짧은 역사를 볼 때, 전문직업인으로서의 동료 간의 적정한 규제와 동료 간의 평가를 필요로 하는 자체규제에 대한 신념 변수를 적용하기가 힘들기 때문이다.

구체적인 설문항목의 개발은 다음과 같다. 먼저 공공서비스에 대한 신념에 대한 설문문항은 ① 현재 직업의 공익에의 기여, ② 직업의 공익성 수준, ③ 직업의 사회적 필수성 정도, ④ 타직업보다의 유익성 수준으로, 직업에 대한 소명의식에 대한 설문문항은 ① 진정한 소명의식의 소유여부, ② 현재 직업보유에 대한 확실한 동기, ③ 나의 전문직업성에 대한 직업의식의 내면화, ④ 나의 직업에 대한 확고한

가치와 윤리의식으로, 자율성에 대한 신념에 대한 설문문항은 ① 자신의 업무에 대한 헌신의 즐거움 수준, ②수입의 감소와 관계없이 업무의 지속, ③ 자신의 업무에 대한 높은 신념 등의 항목을 개발하였다.

이러한 각 항목들은 5점 척도로 측정하고, 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 하여 응답자들이 평가하도록 하였는데 점수의 합계가 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성에 대한 수준은 높다고 할 수 있다.

2) 임파워먼트

임파워먼트란 구성원들이 자신감과 함께 능동적인 주체로서 개개인의 역량과 에너지를 극대화하여 지속적인 향상을 성취해나가는 것으로 정의한다.

임파워먼트에 대한 설문항목의 개발은 본 연구에서는 Spreitzer(1995)의 연구를 바탕으로 김세리(2005)가 사용한 척도를 활용하여 다문화가족지원센터 종사자의 임파워먼트의 분석에 적합하도록 임파워먼트의 요인 중 의미성과 역량의 2가지 요인들을 고려하였다. 직무수행에 있어서의 재량권을 의미하는 자기결정력은 다문화가족지원센터의 업무가 구체적으로 명시되어 있다는 점에서, 개인이 조직결과에 영향을 미칠 수 있다는 스스로의 믿음을 뜻하는 영향력은 본 연구의 대상인 종사자의 전문직업성과 조직의 전략적 의사결정과정과는 관련성이 낮다고 판단되어 고려요인에서 제외하였다.

구체적인 설문항목의 개발은 다음과 같다. 먼저 의미성에 대한 설문문항은 ① 담당 업무의 중요성, ② 업무관련 활동의 의미성, ③ 담당업무의 의미성으로, 역량에 대한 설문문항은 ① 업무능력에 대한 자신감 정도, ② 업무활동을 수행하는 능력에 대한 스스로의 확신, ③ 담당업무에 대한 필요한 기술 및 지식 숙련 정도, ④ 어려운 업무에 대한 처리능력 정도 등의 항목을 개발하였다.

이러한 각 항목들은 5점 척도로 측정하고, 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 하여 응답자들이 평가하도록 하였는데 점수의 합계가 높을수록 다문

화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트에 대한 수준은 높다고 할 수 있다.

3) 자기효능감

자기효능감이란 구성원들의 담당 직무에 대한 신념과 가치부여에 따른 개인의 역량을 지속적으로 발전시켜 나가는 긍정적인 자아개념으로 정의한다.

자기효능감에 대한 설문항목의 개발은 김아영(1996)이 사용한 일반적 자기효능감 척도 중 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 관련하여 자기효능감과 관련된 문항은 총 6문항으로 자신감, 과제난이도 선호 요인으로 구성하였다. 자기조절효능감은 과제 해결 과정에 있어 자기조절학습과정을 의미하는 것으로, 다문화가족지원센터 운영사업 등의 프로그램들과 과제 해결은 연관성이 적다고 판단되어 제외하였다.

구체적인 설문항목의 개발에 있어서 먼저 자신감에 대해서는 ① 위험상황에서의 대처능력 수준, ② 어려운 일에 대한 처리능력 수준, ③ 초기 작업에의 자신감 수준을, 과제난이도 선호와 관련해서는 ① 도전적인 일에 대한 흥미, ② 어려운 업무에 대한 선호, ③ 어려운 일에 대한 도전 의지 등을 개발하였다.

그리고 각 항목들은 5점 척도로 측정하고, 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 하여 응답자들이 평가하도록 하였는데 점수의 합계가 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감 수준은 높다고 할 수 있다.

4) 직무만족

직무만족이란 조직구성원의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무수행의 과정과 결과를 통해 느끼는 만족감의 정도라고 정의한다.

직무만족에 대한 설문항목의 개발은 조선배·김석영(2009), 박용석·류기현(2008), 오영섭·변광인(2008)의 연구를 토대로 하여 ① 담당업무에 대한 자부심과

만족도, ② 담당업무에 대한 선호, ③ 업무수행에 대한 보람, ④ 업무수행의 정열 정도 등을 개발하였다.

각 항목들은 5점 척도로 측정하고, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 하여 응답자들이 평가하도록 하였는데 점수의 합계가 높을수록 다문화가족 지원센터 종사자들의 담당업무에 대한 직무만족의 수준은 높다고 할 수 있다.

5) 직무몰입

직무몰입이란 구성원들이 자신이 담당하고 있는 업무에 대해 느끼는 것으로, 업무에 대한 중요성과 애착의 정도에 대한 지각 상태라고 정의한다.

직무몰입에 대한 설문항목의 개발은 Friedlander et al.(2004)의 연구를 토대로 하여 다문화지원센터 종사자들의 특성에 맞게 ① 담당업무에 대한 애착 수준, ② 능력발휘를 위한 적극적 행동여부, ③ 현재의 업무수행에 대한 근무의욕 수준 등을 개발하였다.

각 항목들은 5점 척도로 측정하고, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 하여 응답자들이 평가하도록 하였는데 점수의 합계가 높을수록 다문화가족 지원센터 종사자들의 담당업무에 대한 직무몰입의 수준은 높다고 할 수 있다.

2. 설문의 구성과 측정

다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성이 그들의 직무태도에 어느 정도 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 본 연구에서 사용한 도구는 설문지이다.

지금까지 조작적 정의에 따라 본 연구는 전문직업성요인, 임파워먼트요인, 자기효능감요인, 직무태도요인, 사회통계학적 특성 등에 관하여 총 35개 문항의 질문을 기본으로 하여 설문지를 구성하였다. 이에 따른 설문지의 구성내용은 다음 면 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 구성

변 수		측 정 항 목	설문항목
전문직업성	공공서비스에 대한 신념	현재 직업의 공익에의 기여 직업의 공익성 수준 직업의 사회적 필수성 정도 타직업보다는의 유익성 수준	4
	직업에 대한 소명의식	진정한 소명의식의 소유여부 현재 직업보유에 대한 확실한 동기 나의 전문직업성에 대한 직업의식의 내면화 나의 직업에 대한 확고한 가치와 윤리의식	4
	자율성에 대한 신념	자신의 업무에 대한 헌신의 즐거움 수준 수입의 감소와 관계없이 업무의 지속 자신의 업무에 대한 높은 신념	3
임과워먼트	의미성	담당 업무의 중요성 업무관련 활동의 의미성 담당업무의 의미성	3
	역량	업무능력에 대한 자신감 정도 업무활동을 수행하는 능력에 대한 스스로의 확신 담당업무에 대한 필요한 기술 및 지식 숙련 정도 어려운 업무에 대한 처리능력 정도	4
자기효능감	자신감	위험상황에서의 대처능력 수준 어려운 일에 대한 처리능력 수준 초기 작업에의 자신감 수준	3
	과제난이도 선호	도전적인 일에 대한 흥미 어려운 업무에 대한 선호 어려운 일에 대한 도전 의지	3
직무태도	직무만족	담당업무에 대한 자부심과 만족도 담당업무에 대한 선호 업무수행에 대한 보람 업무수행의 정열정도	4
	직무몰입	담당업무에 대한 애착 수준 능력발휘를 위한 적극적 행동여부 현재의 업무수행에 대한 근무의욕 수준	3
사회통계학적 특성		연령, 직위, 재직기간, 업무분야	4

제 3 절 자료의 수집과 분석

1. 자료의 수집

본 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 직무태도와의 구조적 관계를 알아보기 위하여 연구대상의 범위를 다문화가족지원센터로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 다문화가족지원센터는 G광역시·J도 지역 소재의 다문화가족지원센터를 대상으로 선정하여, 센터 운영 및 지원사업과 관련되어 있는 상근인력으로서 다문화가족지원센터 종사자 총 179명을 그 표본으로 삼았다.

설문조사 시기는 2012년 3월 5일부터 3월 16일까지 시행되었다. 배포된 총 179부의 설문지 중 165부의 설문지가 회수됨으로써 회수율은 92.24%였다. 회수된 설문지 중 불성실한 응답과 응답항목 누락 등으로 활용이 부적합한 14부를 제외한 151부를 최종적인 유효표본으로 확정하여 본 연구에 이용하였다. 이러한 설문지 배부와 회수현황은 아래 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 배부 및 회수현황

설문지 배부	설문지 회수	설문지 회수율	분석대상 제외	분석활용자료
179부	165부	92.2%	14부	151부

2. 자료의 분석

표본 조사응답자들의 기타 요인별 특성을 살펴보면 다음 면 <표 3-3>과 같다.

먼저 연령에 있어서는 30대의 연령이 86명(86.0%)으로 제일 많고, 그 다음이 20대 37명(24.5%), 40대 이상 28명(18.5%)의 순으로 나타났다.

응답자의 직위별 분포는 비관리자가 103명(68.2%), 관리자가 48명(31.8%)으로 상대적으로 비관리자가 많음을 나타내고 있다.³⁾

그리고 응답자들의 재직기간에 있어서는 2년~3년 미만이 66명(43.7%)으로 제일 많고, 그 다음이 1년~2년 미만이 39명(25.8%)과 3년 이상이 32명(21.2%)으로 비슷한 수준으로 나타났으며, 마지막으로 1년 미만 14명(9.3%) 순으로 나타났다.

마지막으로 업무분야에 있어서는 센터운영관련자가 80명(53.0%)으로 지원사업관련자 71명(47.0%)보다 높게 나타나고 있다.⁴⁾

<표 3-3> 조사 대상자의 일반적 특성

특 성	구 분	빈 도(명)	백 분 율(%)
연 령	20대	37	24.5
	30대	86	57.0
	40대 이상	28	18.5
직 위	관리자	48	31.8
	비관리자	103	68.2
재직기간	1년 미만	14	9.3
	1년~2년 미만	39	25.8
	2년~3년 미만	66	43.7
	3년 이상	32	21.2
업무분야	센터운영관련	80	53.0
	지원사업관련	71	47.0

3) 직위의 구분에 있어서 관리자의 범위는 센터장과 팀장으로, 비관리자의 범위는 팀원과 사무원으로 구분하였음.

4) 업무분야에 있어서는 센터운영관련자는 센터장을 포함하여 센터에서 방문, 상담 및 사업운영 담당 직원을 의미하며, 지원사업관련자는 다문화가족 자녀 언어발달지원과 결혼 이민자 통번역서비스, 언어영재교실 업무 등을 담당하는 자를 의미함.

제 4 장 실증분석

제 1 절 측정도구 검증

1. 신뢰도 분석

본 연구에서는 내적일관성 검증을 통해 설문문항에 대한 측정의 신뢰성을 얻기 위하여 Cronbach's α 를 이용하여 설문문항들에 대한 신뢰도 검증을 실시하였다. 신뢰도 검증의 결과는 아래 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 주요변수의 신뢰성 분석결과

변수명		최초 항목수	신뢰성 분석결과	Cronbach alpha 값
전문직업성	공공서비스에 대한 신념	4	4	.6728
	직업에 대한 소명의식	4	4	.7235
	자율성에 대한 신념	3	3	.6573
임파워먼트	의미성	3	3	.6466
	역량	4	3	.7237
자기효능감	자신감	3	3	.7160
	과제난이도 선호	3	3	.6447
직무태도	직무만족	4	4	.8312
	직무몰입	3	3	.7027

임파워먼트 요인 중 역량의 측정항목들 중에서 신뢰성을 저하시키는 1개의 항목이 제외되었다. 이 결과 남은 30개 항목들에 대하여 신뢰성을 측정하였는데 단위 요인들의 alpha계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 만하다고 볼 수 있다.

2. 타당도 분석

본 논문은 신뢰도 분석을 통해 신뢰도가 비교적 낮게 나타난 요인의 항목 중에서 내적 일관성이 낮은 1개의 문항을 제외하고 난 후 30개 문항에 대한 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 직교회전(varimax rotation) 방법을 사용하였으며, 기준의 추출방법은 주성분(principal component) 방법을 이용하였다. 변수 내에서의 기준의 수의 결정은 사회과학연구에서 일반적으로 인정되고 있는 기준인 아이겐 값(eigen value)이 1이상인 기준을 추출하였다.

1) 전문직업성

전문직업성에 대한 요인분석에서는 다음 면 <표 4-2>와 같이 고유값이 1이상인 세 가지 요인이 추출되었다. 요인분석 결과 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 전문직업성인 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념의 측정도구들은 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 전문직업성에 대한 요인분석결과

변수명	설 문 문 항	Component		
		1	2	3
공공 서비스에 대한 신념	현재 직업의 공익에의 기여	.772		-
	직업의 공익성 수준	.743		-
	직업의 사회적 필수성 정도	.717		-
	타직업보다의 유익성 수준	.685		-
직업에 대한 소명의식	진정한 소명의식의 소유여부	-	.752	-
	현재 직업보유에 대한 확실한 동기	-	.711	-
	나의 전문직업성에 대한 직업의식의 내면화	-	.692	
	나의 직업에 대한 확고한 가치와 윤리의식	-	.627	
자율성에 대한 신념	자신의 업무에 대한 헌신의 즐거움 수준	-		.785
	수입의 감소와 관계없이 업무의 지속	-		.746
	자신의 업무에 대한 높은 신념	-		.725
아이겐 값		2.754	2.372	1.852
분산 비율		15.674	11.275	10.237
누적 비율		15.674	26.949	37.186

2) 임파워먼트

임파워먼트에 대한 요인분석에서는 다음 면 <표 4-3>과 같이 고유값이 1이상인 두 가지 요인이 추출되었다. 요인분석 결과 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 임파워먼트인 의미성, 역량의 측정도구들은 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 임파워먼트에 대한 요인분석결과

변수명	설 문 문 항	Component	
		1	2
의미성	담당 업무의 중요성	.807	-
	업무관련 활동의 의미성	.745	-
	담당업무의 의미성	.688	-
역량	업무능력에 대한 자신감 정도	-	.782
	업무활동을 수행하는 능력에 대한 스스로의 확신	-	.751
	담당업무에 대한 필요한 기술 및 지식 숙련 정도	-	.637
아이겐 값		4.525	3.230
분산 비율		23.628	17.253
누적 비율		23.628	40.881

3) 자기효능감

자기효능감에 대한 요인분석에서는 다음 면 <표 4-4>와 같이 고유값이 1이상인 두 가지 요인이 추출되었다. 요인분석 결과 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 자기효능감인 자신감, 과제난이도 선호의 측정도구들은 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 자기효능감에 대한 요인분석결과

변수명	설 문 문 항	Component	
		1	2
자신감	위험상황에서의 대처능력 수준	.775	-
	어려운 일에 대한 처리능력 수준	.713	-
	초기 작업에의 자신감 수준	.657	-
과제난이도 선호	도전적인 일에 대한 흥미	-	.801
	어려운 업무에 대한 선호	-	.758
	어려운 일에 대한 도전 의지	-	.672
아이겐 값		5.227	3.284
분산 비율		20.071	11.376
누적 비율		20.071	31.447

4) 직무태도

직무태도에 대한 요인분석에서는 다음 면 <표 4-5>와 같이 고유값이 1이상인 두 가지 요인이 추출되었다. 요인분석 결과 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 직무태도인 직무만족, 직무몰입의 측정도구들은 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 직무태도에 대한 요인분석결과

변수명	설 문 문 항	Component	
		1	2
직무만족	담당업무에 대한 자부심과 만족도	.816	-
	담당업무에 대한 선호	.734	-
	업무수행에 대한 보람	.707	-
	업무수행의 정열 정도	.681	-
직무몰입	담당업무에 대한 애착 수준	-	.795
	능력발휘를 위한 적극적 행동여부	-	.755
	현재의 업무수행에 대한 근무의욕 수준	-	.639
아이겐 값		3.884	2.228
분산 비율		12.775	10.357
누적 비율		12.775	23.132

제 2 절 기술적 통계

1. 변수의 기술적 통계

본 연구를 수행하기 위하여 조작화된 변수인 전문직업성과 임파워먼트, 자기효능감, 그리고 직무태도인 직무만족과 직무몰입에 대한 평가를 개괄적으로 하기 위하여 각각의 연구변수에 대한 기술적 통계를 구하였다. 이러한 연구변수에 대한 기술적 통계로서 각 개별적인 요인들에 대한 평균과 표준편차를 구하였다.

1) 전문직업성

다문화가족지원센터 종사자들이 스스로 전문직업인이라고 인식하는 주체성에 대한 주관적인 판단의 인식 수준을 파악하기 위한 질문에 대한 결과이다. 이에 대한 결과를 요약하면 다음 면 <표 4-6>과 같다.

공공서비스에 대한 신념에 대한 요인에서는 타직업보다의 유익성 수준의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 현재 직업의 공익에의 기여의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 직업의 사회적 필수성 정도, 직업의 공익성 수준 등의 순으로 나타났다.

직업에 대한 소명의식에 대한 요인에서는 현재 직업보유에 대한 확실한 동기의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 나의 직업에 대한 확고한 가치와 윤리의식의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 나의 전문직업성에 대한 직업의식의 내면화, 진정한 소명의식의 소유 여부 등의 순으로 나타났다.

자율성에 대한 신념의 요인에서는 수입의 감소와 관계없이 업무의 지속의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 자신의 업무에 대한 헌신의 즐거움 수

준의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 자신의 업무에 대한 높은 신념의 순으로 나타났다.

<표 4-6> 전문직업성에 대한 기술적 통계

구 개 념	항 목	평 균	표 편 차	전 체 평 균	비 대 칭 도
공 공 서 비 스 에 대 한 신 념	현재 직업의 공익에의 기여	4.53	.85	4.44	.082
	직업의 공익성 수준	4.46	.89		.107
	직업의 사회적 필수성 정도	4.47	.81		.232
	타직업보다의 유익성	4.31	.83		.517
직 업 에 대 한 소 명 의 식	진정한 소명의식의 소유 여부	4.32	.79	4.60	.311
	현재 직업보유에 대한 확실한 동기	4.15	.83		.032
	나의 전문직업성에 대한 직업의식의 내면화	4.71	.85		.086
	나의 직업에 대한 확고한 가치와 윤리의식	5.22	.87		.239
자 율 성 에 대 한 신 념	자신의 업무에 대한 헌신의 즐거움 수준	3.56	.78	3.39	.172
	수입의 감소와 관계없이 업무의 지속	3.21	.82		.385
	자신의 업무에 대한 높은 신념	3.40	.85		.473

2) 임파워먼트

다문화가족지원센터 종사자들이 자신감과 함께 능동적인 주체로서 개개인의 역량과 에너지를 극대화하여 지속적인 향상을 성취해나가고 있는가를 파악하기 위한 질문에 대한 결과이다. 이에 대한 결과를 요약하면 다음 면 <표 4-7>과 같다.

의미성에 대한 요인에서는 담당업무의 의미성의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 담당 업무의 중요성의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 업무관련 활동의 의미성의 순으로 나타났다.

역량에 대한 요인에서는 어려운 업무에 대한 처리능력정도의 항목이 상대적으로

낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 업무능력에 대한 자신감 정도의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 업무활동을 수행하는 능력에 대한 스스로의 확신, 담당업무에 대한 필요한 기술 및 지식 숙련정도 등의 순으로 나타났다.

<표 4-7> 임파워먼트에 대한 기술적 통계

구 성 념		항 목	평 균	표 준 편 차	전 체 평 균	비 대 칭 도
임 파 위 먼 트	의 미 성	담당 업무의 중요성	4.76	1.05	4.65	.131
		업무관련 활동의 의미성	4.65	1.03		.036
		담당업무의 의미성	4.55	1.01		.187
	역 량	업무능력에 대한 자신감 정도	4.81	.75	4.62	3.85
		업무활동을 수행하는 능력에 대한 스스로의 확신	4.75	.81		.074
		담당업무에 대한 필요한 기술 및 지식 숙련 정도	4.57	.86		.081
		어려운 업무에 대한 처리능력 정도	4.36	.78		.168

3) 자기효능감

다문화가족지원센터 종사자들이 어느 정도의 자기효능감을 가지고 있는가를 파악하기 위한 질문에 대한 결과이다. 이에 대한 결과를 요약하면 다음 면 <표 4-8>과 같다.

자신감에 대한 요인에서는 어려운 일에 대한 처리능력 수준의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 위험상황에서의 대처능력 수준의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 초기 작업에의 자신감 수준의 순으로 나타났다.

과제난이도 선호에 대한 요인에서는 어려운 업무에 대한 선호의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 도전적인 일에 대한 흥미의 항목은 가장 높은

점수를 보이고 있으며, 다음으로는 어려운 일에 대한 도전 의지의 순으로 나타났다.

<표 4-8> 자기효능감에 대한 기술적 통계

구 성 념		항 목	평 균	표 준 편 차	전 체 평균	비 대 칭 도
자기 효능감	자 신 감	위험상황에서의 대처능력 수준	4.75	.86	4.62	.022
		어려운 일에 대한 처리능력 수준	4.51	.78		.472
		초기 작업에의 자신감 수준	4.63	.86		.351
	과 제 난 이 도 선 호	도전적인 일에 대한 흥미	4.85	.77	4.57	.107
		어려운 업무에 대한 선호	4.41	.82		.085
		어려운 일에 대한 도전 의지	4.44	.83		.239

4) 직무만족

다문화가족지원센터 종사자들이 자신들에게 주어진 직무수행의 과정과 결과를 통해 느끼는 구성원들의 만족감의 수준을 파악하기 위한 질문에 대한 결과이다. 이에 대한 결과를 요약하면 아래 <표 4-9>와 같다.

<표 4-9> 직무만족에 대한 기술적 통계

구 성 념	항 목	평 균	표 준 편 차	전 체 평균	비 대 칭 도
직 무 만 족	담당업무에 대한 자부심과 만족도	4.76	1.17	4.82	.45
	담당업무에 대한 선호	4.88	1.20		.37
	업무수행에 대한 보람	5.01	1.25		.47
	업무수행의 정열 정도	4.62	1.22		.33

직무만족에 대한 요인에서는 업무수행의 정열정도의 항목이 상대적으로 낮은 평

균을 보이고 있다. 반면에 업무수행에 대한 보람의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 담당업무에 대한 선호, 담당업무에 대한 자부심과 만족도 등의 순으로 나타났다.

5) 직무몰입

다문화가족지원센터 종사자들이 자신이 담당하고 있는 업무에 대해서 느끼는 업무에 대한 중요성과 애착의 수준을 파악하기 위한 질문에 대한 결과이다. 이에 대한 결과를 요약하면 아래 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 직무몰입에 대한 기술적 통계

구 성 개 념	항 목	평 균	표 준 편 차	전 체 평 균	비 대 칭 도
직 무 몰 입	담당업무에 대한 애착 수준	4.70	1.12	4.66	-.07
	능력발휘를 위한 적극적 행동여부	4.55	1.30		-.31
	현재의 업무수행에 대한 근무의욕 수준	4.72	1.21		-.22

직무몰입에 대한 요인에서는 능력발휘를 위한 적극적 행동여부의 항목이 상대적으로 낮은 평균을 보이고 있다. 반면에 현재의 업무수행에 대한 근무의욕 수준의 항목은 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 담당업무에 대한 애착수준의 순으로 나타났다.

2. 사회통계적 특성별 차이분석

본 연구의 <가설 1>은 “가설 1. 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에서 차이가 있을 것이다.”였다. 이와 같은 가설을 검증

하기 위하여 본 연구에서는 배경변인으로 설정한 연령, 직위, 재직기간, 업무분야에 따른 차이를 검증한 결과는 다음과 같다.

1) 사회통계학적 특성에 따른 전문직업성의 차이

(1) 연령에 따른 전문직업성의 차이

아래 <표 4-11>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 연령에 따른 전문직업성의 차이를 분석한 결과, 30대의 종사자가 ‘공공서비스에 대한 신념(M=3.81)’, ‘직업에 대한 소명의식(M=3.71)’에서, 그리고 20대의 종사자는 ‘자율성에 대한 신념(M=3.54)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 4-11> 연령에 따른 전문직업성의 차이

전문직업성	연령				F	p-value
	구분	빈도	평균	표준편차		
공공서비스에 대한 신념	20대	37	3.71	0.90	0.327	0.536
	30대	86	3.81	1.11		
	40대 이상	28	3.80	1.21		
직업에 대한 소명의식	20대	37	3.57	1.16	0.638	0.471
	30대	86	3.71	1.15		
	40대 이상	28	3.66	1.01		
자율성에 대한 신념	20대	37	3.54	1.93	0.874	0.217
	30대	86	3.47	1.12		
	40대 이상	28	3.37	1.21		

*p<0.05

(2) 직위에 따른 전문직업성의 차이

다음 면 <표 4-12>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 직위에 따른 전문직업성의 차이를 분석한 결과, 관리자는 ‘공공서비스에 대한 신념(M=3.56)’, 비관리자는

‘직업에 대한 소명의식(M=3.85)’, ‘자율성에 대한 신념(M=3.24)’의 부분에서 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘공공서비스에 대한 신념(p<.327)’과 ‘직업에 대한 소명의식(p<.227)’에서는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미한 차이를 보이고 있지 않지만 ‘자율성에 대한 신념(p<.000)’에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-12> 직위에 따른 전문직업성의 차이

전문직업성	직 위				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
공공서비스에 대한 신념	관리자	48	3.56	1.02	4.239	0.327
	비관리자	103	3.27	1.15		
직업에 대한 소명의식	관리자	48	3.46	1.18	5.781	0.227
	비관리자	103	3.85	1.92		
자율성에 대한 신념	관리자	48	2.75	1.36	0.892	0.000*
	비관리자	103	3.24	1.31		

* $p < 0.05$

(3) 재직기간에 따른 전문직업성의 차이

다음 면 <표 4-13>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 재직기간에 따른 전문직업성의 차이를 분석한 결과, 2년~3년 미만의 종사자가 ‘공공서비스에 대한 신념(M=3.52)’, 3년 이상의 종사자는 ‘직업에 대한 소명의식(M=3.47)’에서, 2년~3년 미만의 종사자는 ‘자율성에 대한 신념(M=3.64)’의 부분에서 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘공공서비스에 대한 신념(p<.132)’과 ‘자율성에 대한 신념(p<.212)’에서는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미한 차이를 보이고 있지 않지만 ‘직업에 대한 소명의식(p<.003)’에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-13> 재직기간에 따른 전문직업성의 차이

전문직업성	재 직 기 간				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
공공서비스에 대한 신념	1년 미만	14	3.18	1.07	1.478	0.132
	1년~2년 미만	39	3.32	1.14		
	2년~3년 미만	66	3.52	1.10		
	3년 이상	32	3.45	1.07		
직업에 대한 소명의식	1년 미만	14	3.15	1.15	1.763	0.003*
	1년~2년 미만	39	3.43	1.13		
	2년~3년 미만	66	3.45	1.05		
	3년 이상	32	3.47	1.12		
자율성에 대한 신념	1년 미만	14	3.32	1.41	1.537	0.212
	1년~2년 미만	39	3.41	1.26		
	2년~3년 미만	66	3.64	1.24		
	3년 이상	32	3.53	1.27		

*p<0.05

(4) 업무분야에 따른 전문직업성의 차이

다음 면 <표 4-14>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 업무분야에 따른 전문직업성의 차이를 분석한 결과, 센터운영관련 종사자는 ‘공공서비스에 대한 신념(M=3.66)’에서 지원사업관련 종사자는 ‘직업에 대한 소명의식(M=3.62)’과 ‘자율성에 대한 신념(M=3.43)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 4-14> 업무분야에 따른 전문직업성의 차이

전문직업성	업 무 분 야				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
공공서비스에 대한 신념	센터운영관련	80	3.66	1.31	3.351	0.103
	지원사업관련	71	3.57	1.27		
직업에 대한 소명의식	센터운영관련	80	3.62	1.31	1.157	0.215
	지원사업관련	71	3.41	1.25		
자율성에 대한 신념	센터운영관련	80	3.43	1.17	3.542	0.131
	지원사업관련	71	3.15	1.22		

*p<0.05

2) 사회통계학적 특성에 따른 임파워먼트의 차이

(1) 연령에 따른 임파워먼트의 차이

아래 <표 4-15>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 연령에 따른 임파워먼트의 차이를 분석한 결과, 20대의 종사자가 ‘의미성(M=3.44)’과 ‘역량(M=3.45)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘의미성(p<.011)’에서만 p<0.05 수준에서 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-15> 연령에 따른 임파워먼트의 차이

임파워먼트	연 령				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
의미성	20대	37	3.44	1.15	1.635	0.011*
	30대	86	3.25	1.14		
	40대 이상	28	3.13	1.05		
역 량	20대	37	3.45	1.24	1.827	0.112
	30대	86	3.34	1.14		
	40대 이상	28	3.25	1.21		

*p<0.05

(2) 직위에 따른 임파워먼트의 차이

아래 <표 4-16>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 직위에 따른 임파워먼트의 차이를 분석한 결과, 관리자는 ‘의미성(M=3.35)’과 ‘역량(M=3.55)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘의미성(p<.012)과 역량(p<.000)’모두에서 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-16> 직위에 따른 임파워먼트의 차이

임파워먼트	직 위				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
의미성	관리자	48	3.35	1.14	1.596	0.012*
	비관리자	103	3.31	0.85		
역량	관리자	48	3.55	1.17	2.473	0.000*
	비관리자	103	3.52	1.12		

*p<0.05

(3) 재직기간에 따른 임파워먼트의 차이

다음 면 <표 4-17>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 재직기간에 따른 임파워먼트의 차이를 분석한 결과, 2년~3년 미만의 종사자가 ‘의미성(M=3.21)에서 1년~2년 미만은 역량(M=3.76)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 4-17> 재직기간에 따른 임파워먼트의 차이

임파워먼트	재 직 기 간				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
의 미 성	1년 미만	14	2.76	1.21	1.314	0.223
	1년~2년 미만	39	2.91	1.17		
	2년~3년 미만	66	3.21	1.24		
	3년 이상	32	2.82	1.23		
역 량	1년 미만	14	3.57	1.05	1.128	0.101
	1년~2년 미만	39	3.76	1.36		
	2년~3년 미만	66	3.63	1.22		
	3년 이상	32	3.66	1.12		

*p<0.05

(4) 업무분야에 따른 임파워먼트의 차이

아래 <표 4-18>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 업무분야에 따른 임파워먼트의 차이를 분석한 결과, 센터운영관련 종사자들은 ‘의미성(M=3.41)과 역량(M=3.36)에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 4-18> 업무분야에 따른 임파워먼트의 차이

임파워먼트	업 무 분 야				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
의 미 성	센터운영관련	80	3.41	1.24	0.457	0.341
	지원사업관련	71	3.23	1.15		
역 량	센터운영관련	80	3.36	1.27	1.105	0.161
	지원사업관련	71	3.23	1.14		

*p<0.05

3) 사회통계학적 특성에 따른 자기효능감의 차이

(1) 연령에 따른 자기효능감의 차이

아래 <표 4-19>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 연령에 따른 자기효능감의 차이를 분석한 결과, 30대의 종사자가 ‘자신감(M=4.21)’과 ‘과제난이도 선호(M=4.07)’에서 모두 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘자신감(p<.105)’에서는 유의미한 차이를 보이고 있지 않지만 ‘과제난이도 선호(p<.012)’에서는 p<0.05 수준에서 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-19> 연령에 따른 자기효능감의 차이

자기효능감	연령				F	p-value
	구분	빈도	평균	표준편차		
자신감	20대	37	3.17	1.15	1.526	0.105
	30대	86	4.21	1.11		
	40대 이상	28	3.62	1.25		
과제난이도 선호	20대	37	3.28	1.17	2.357	0.012*
	30대	86	4.07	1.22		
	40대 이상	28	3.65	1.12		

*p<0.05

(2) 직위에 따른 자기효능감의 차이

다음 면 <표 4-20>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 직위에 따른 자기효능감의 차이를 분석한 결과, 관리자는 ‘자신감(M=3.51)’, ‘과제난이도 선호(M=3.47)’의 모든 부분에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 4-20> 직위에 따른 자기효능감의 차이

자기효능감	직 위				F	p-value
	자신감	빈 도	평 균	표준편차		
자신감	관리자	48	3.51	1.14	4.671	0.115
	비관리자	103	3.33	1.10		
과제난이도 선호	관리자	48	3.47	1.08	3.489	0.557
	비관리자	103	3.36	1.217		

*p<0.05

(3) 재직기간에 따른 자기효능감의 차이

아래 <표 4-21>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 재직기간에 따른 자기효능감의 차이를 분석한 결과, 3년 이상의 종사자가 ‘자신감(M=3.55)’과 ‘과제난이도 선호(M=3.36)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘자신감(p<.124)’에서는 p<0.05 수준에서 유의미한 차이를 보이고 있지 않지만 ‘과제난이도 선호(p<.003)’에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-21> 재직기간에 따른 자기효능감의 차이

자기효능감	재 직 기 간				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
자신감	1년 미만	14	3.11	0.44	2.275	0.124
	1년~2년 미만	39	3.24	0.51		
	2년~3년 미만	66	3.27	0.55		
	3년 이상	32	3.55	0.63		
과제난이도 선호	1년 미만	14	2.85	0.57	3.326	0.003*
	1년~2년 미만	39	3.09	0.65		
	2년~3년 미만	66	3.15	0.67		
	3년 이상	32	3.36	0.75		

*p<0.05

(4) 업무분야에 따른 자기효능감의 차이

아래 <표 4-22>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 업무분야에 따른 자기효능감의 차이를 분석한 결과, 센터운영관련 종사자가 ‘자신감(M=3.12)’과 ‘과제난이도 선호(M=3.21)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이고 있지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-22> 업무분야에 따른 자기효능감의 차이

자기효능감	업 무 분 야				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
자신감	센터운영관련	80	3.12	0.48	4.635	0.210
	지원사업관련	71	2.95	0.75		
과제난이도 선호	센터운영관련	80	3.21	0.35	2.387	0.357
	지원사업관련	71	3.15	0.61		

*p<0.05

4) 사회통계학적 특성에 따른 직무태도의 차이

(1) 연령에 따른 직무태도의 차이

다음 면 <표 4-23>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 연령에 따른 직무태도의 차이를 분석한 결과, 30대의 종사자가 ‘직무만족(M=4.28)’, 40대 이상의 종사자가 ‘직무몰입(M=4.25)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이고 있지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-23> 연령에 따른 직무태도의 차이

직무태도	연령				F	p-value
	구분	빈도	평균	표준편차		
직무만족	20대	37	3.72	0.85	0.285	0.517
	30대	86	4.28	1.13		
	40대 이상	28	4.24	1.01		
직무몰입	20대	37	3.88	1.15	1.323	0.313
	30대	86	4.21	1.36		
	40대 이상	28	4.25	1.14		

*p<0.05

(2) 직위에 따른 직무태도의 차이

아래 <표 4-24>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 직위에 따른 직무태도의 차이를 분석한 결과, 관리자는 ‘직무만족(M=3.27)’, ‘직무몰입(M=3.36)’의 모든 부분에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이고 있지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-24> 직위에 따른 직무태도의 차이

직무태도	직무태도				F	p-value
	구분	빈도	평균	표준편차		
직무만족	관리자	48	3.27	0.75	0.617	0.326
	비관리자	103	3.12	0.41		
직무몰입	관리자	48	3.36	1.01	0.401	0.215
	비관리자	103	3.01	0.72		

*p<0.05

(3) 재직기간에 따른 직무태도의 차이

다음 면 <표 4-25>와 같이 다문화가족지원센터 종사자의 재직기간에 따른 직무

태도의 차이를 분석한 결과, 2년~3년 미만의 종사자가 ‘직무만족(M=3.73)’과 ‘직무몰입(M=3.67)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 ‘직무만족(p<.003)’과 ‘직무몰입(p<.001)’에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 4-25> 재직기간에 따른 직무태도의 차이

직무태도	재 직 기 간				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
직무만족	1년 미만	14	3.32	1.22	1.537	0.003*
	1년~2년 미만	39	3.41	1.17		
	2년~3년 미만	66	3.73	1.07		
	3년 이상	32	3.55	1.16		
직무몰입	1년 미만	14	3.27	1.13	2.576	0.001*
	1년~2년 미만	39	3.32	0.82		
	2년~3년 미만	66	3.67	1.27		
	3년 이상	32	3.61	1.16		

*p<0.05

(4) 업무분야에 따른 직무태도의 차이

다음 면 <표 4-26>과 같이 다문화가족지원센터 종사자의 업무분야에 따른 직무태도의 차이를 분석한 결과, 센터운영관련종사자들이 ‘직무만족(M=4.17)’과 ‘직무몰입(M=4.22)’에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이고 있지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-26> 업무분야에 따른 직무태도의 차이

직무태도	성 별				F	p-value
	구 분	빈 도	평 균	표준편차		
직무만족	센터운영관련	80	4.17	1.21	0.274	0.210
	지원사업관련	71	3.82	0.82		
직무몰입	센터운영관련	80	4.22	1.23	1.233	0.302
	지원사업관련	71	4.10	1.12		

*p<0.05

3. 상관관계 분석

다문화가족지원센터 종사자들의 배경변인에 따른 관련 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과는 아래 <표 4-27>과 같다.

<표 4-27> 각 연구단위들 간의 상관관계행렬

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8	9
공공서비스에 대한 신념	1.00								
직업에 대한 소명의식	.575**	1.00							
자율성에 대한 신념	.317**	.475**	1.000						
의미성	.059	.482**	.237**	1.000					
역량	.272**	.493**	.498**	.301**	1.000				
자신감	.359**	.581**	.503**	.275	.638**	1.000			
과제난이도 선호	.108	.102	.327**	.271**	.227**	.378**	.1000		
직무만족	.237**	.671**	.597**	.459**	.371**	.316**	.354**	1.000	
직무몰입	.325**	.637**	.601**	.375	.298**	.359**	.229**	.685**	1.000

**p<0.01

중요변수의 상관관계 분석결과를 보면, $p < 0.01$ 유의수준에서 각 변수 간에 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 종합적으로 볼 때, 직무만족과 직무몰입 간의 상관계수는 0.685로 가장 높은 상관관계를 보였으며, 직업에 대한 소명의식과 직무만족간의 상관계수는 0.671로서 그 다음으로 높은 상관관계를 보였다.

그러나 공공서비스에 대한 신념과 의미성 간의 상관계수가 0.059로서 가장 낮은 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다.

제 3 절 변수간 관계 분석

1. 전문직업성과 직무태도

“전문직업성은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 2>를 검증하기 위하여 전문직업성이 직무태도에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-28>과 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식($\beta = .203, t = 3.852$)과 자율성에 대한 신념($\beta = .195, t = 3.625$), 공공서비스에 대한 신념($\beta = .179, t = 3.417$)의 순으로 모두가 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무태도의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 2>는 채택되었다.

<표 4-28> 전문직업성과 직무태도 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무태도		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.179	3.417	.002*
직업에 대한 소명의식	.203	3.852	.001*
자율성에 대한 신념	.195	3.625	.003*

$R^2 = .158, F_{값} = 58.372, p = .003^*$

* $p < 0.05$

1) 전문직업성과 직무만족 간의 관계

“전문직업성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 2-1>을 검증하기 위하여 전문직업성이 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-29>와 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식($\beta = .173, t = 2.852$)과 자율성에 대한 신념($\beta = .157, t = 2.139$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta = .018, t = .317$)은 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 2-1>은 채택되었다.

<표 4-29> 전문직업성과 직무만족 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무만족		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.018	.317	.362
직업에 대한 소명의식	.173	2.852	.001*
자율성에 대한 신념	.157	2.139	.011*

$R^2 = .097, F_{값} = 9.887, p = 0.017^*$

* $p < 0.05$

2) 전문직업성과 직무몰입 간의 관계

“전문직업성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 2-2>를 검증하기 위하여 전문직업성이 구성원의 직무몰입에 미치는 영향에 대하여 다중회

귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-30>과 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식($\beta = .125, t = 2.117$)과 자율성에 대한 신념($\beta = .203, t = 3.458$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta = .039, t = .781$)은 직무몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무몰입의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 2-2>는 채택되었다.

<표 4-30> 전문직업성과 직무몰입 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무몰입		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.039	.781	.061
직업에 대한 소명의식	.125	2.117	.000*
자율성에 대한 신념	.203	3.458	.000*

$R^2 = .357, F_{값} = 47.592, p = .002^*$

* $p < 0.05$

2. 전문직업성과 임파워먼트

“전문직업성은 임파워먼트에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 3>을 검증하기 위하여 전문직업성이 임파워먼트에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-31>과 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 임파워먼트에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 자율성에 대한 신념($\beta = .085, t = 2.573$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta = .057, t = 1.011$)과 직업에 대한 소명의식($\beta = .069, t = 1.218$)은

임파워먼트에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 임파워먼트에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 3>은 채택되었다.

<표 4-31> 전문직업성과 임파워먼트 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	임파워먼트		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.057	1.011	.121
직업에 대한 소명의식	.069	1.218	.371
자율성에 대한 신념	.085	2.573	.000*

$R^2=.257$, $F_{값}=48.559$, $p=.017^*$

* $p<0.05$

1) 전문직업성과 의미성 간의 관계

“전문직업성은 의미성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 3-1>을 검증하기 위하여 전문직업성이 구성원의 의미성에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-32>와 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 의미성에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식($\beta=.124$, $t=2.504$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta=-.021$, $t=-.324$)과 자율성에 대한 신념($\beta=.1025$, $t=1.743$)은 의미성에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 의미성의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 의미성에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 3-1>은 채택되었다.

<표 4-32> 전문직업성과 의미성 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	의미성		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	-.021	-.324	.531
직업에 대한 소명의식	.124	2.504	.001*
자율성에 대한 신념	.102	1.743	.447

$R^2=.018$, $F값=13.572$, $p=.012*$

* $p<0.05$

2) 전문직업성과 역량 간의 관계

“전문직업성은 역량에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 3-2>를 검증하기 위하여 전문직업성이 구성원의 역량에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-33>과 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 역량에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 자율성에 대한 신념($\beta=.206$, $t=4.243$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta=.033$, $t=.501$)과 직업에 대한 소명의식($\beta=.010$, $t=.242$)은 역량에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 역량의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 역량에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 3-2>는 채택되었다.

<표 4-33> 전문직업성과 역량 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	역량		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.033	.501	.611
직업에 대한 소명의식	.010	.242	.483
자율성에 대한 신념	.206	4.243	.002*

$R^2=.416$, $F_{값}=55.431$, $p=.007^*$

* $p<0.05$

3. 전문직업성과 자기효능감

“전문직업성은 자기효능감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 4>를 검증하기 위하여 전문직업성이 자기효능감에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-34>와 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 자기효능감에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식($\beta=.131$, $t=2.314$)과 자율성에 대한 신념($\beta=.197$, $t=3.352$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta=.043$, $t=.761$)은 자기효능감에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 자기효능감에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 4>는 채택되었다.

<표 4-34> 전문직업성과 자기효능감 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	자기효능감		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.043	.761	.430
직업에 대한 소명의식	.131	2.314	.001*
자율성에 대한 신념	.197	3.352	.000*

$R^2=.381$, $F_{값}=47.216$, $p=.002^*$

* $p<0.05$

1) 전문직업성과 자신감 간의 관계

“전문직업성은 자신감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 4-1>을 검증하기 위하여 전문직업성이 구성원의 자신감에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-35>에 의하면 $p<0.05$ 유의수준에서 자신감에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식($\beta=.127$, $t=2.512$)과 자율성에 대한 신념($\beta=.235$, $t=3.832$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta=-.023$, $t=-.338$)은 자신감에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 자신감의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 자신감에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 4-1>은 채택되었다.

<표 4-35> 전문직업성과 자신감 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	자신감		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	-.023	-.338	.067
직업에 대한 소명의식	.127	2.512	.000*
자율성에 대한 신념	.235	3.832	.001*

$R^2=.128$, $F_{값}=15.671$, $p=.011^*$

* $p<0.05$

2) 전문직업성과 과제난이도 선호 간의 관계

“전문직업성은 과제난이도 선호에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 4-2>를 검증하기 위하여 전문직업성이 구성원의 과제난이도 선호에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-36>과 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 과제난이도 선호에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 자율성에 대한 신념($\beta=.165$, $t=3.687$)이 유의하게 나타났고, 공공서비스에 대한 신념($\beta=.061$, $t=1.266$)과 직업에 대한 소명의식($\beta=.063$, $t=1.435$)은 과제난이도 선호에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 과제난이도 선호의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 과제난이도 선호에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 4-2>는 채택되었다.

<표 4-36> 전문직업성은 과제난이도 선호 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	과제난이도 선호		
	Beta	t	p
공공서비스에 대한 신념	.061	1.266	.272
직업에 대한 소명의식	.063	1.435	.315
자율성에 대한 신념	.165	3.687	.000*

$R^2=.247$, $F_{값}=34.413$, $p=.000*$

* $p<0.05$

4. 임파워먼트와 직무태도

“임파워먼트는 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 5>를 검증하기 위하여 임파워먼트가 직무태도에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-37>과 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 의미성($\beta=.197$, $t=4.267$)과 역량($\beta=.120$, $t=2.675$)의 순으로 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무태도의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 임파워먼트는 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 5>는 채택되었다.

<표 4-37> 임파워먼트와 직무태도 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무태도		
	Beta	t	p
의미성	.197	4.267	.000*
역량	.120	2.675	.000*

$R^2=.162$, $F_{값}=44.327$, $p=.000*$

* $p<0.05$

1) 임파워먼트와 직무만족 간의 관계

“임파워먼트는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 5-1>을 검증하기 위하여 임파워먼트가 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-38>과 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 역량($\beta = .134, t = 2.865$), 의미성($\beta = .101, t = 2.417$)의 순으로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 임파워먼트는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 5-1>은 채택되었다.

<표 4-38> 임파워먼트와 직무만족 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무만족		
	Beta	t	p
의미성	.101	2.417	.000*
역량	.134	2.865	.000*

$R^2 = .291, F_{값} = 37.628, p = .000*$

* $p < 0.05$

2) 임파워먼트와 직무몰입 간의 관계

“임파워먼트는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 5-2>를 검증하기 위하여 임파워먼트가 다문화가족지원센터 종사자들의 직무몰입에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-39>와 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 직무몰입에 유의미한 영향을

미치는 독립변수는 의미성($\beta=.190$, $t=4.391$)과 역량($\beta=.202$, $t=4.907$)의 순으로 직무 몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트의 정립된 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무몰입의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 전문직업성은 몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이라라는 <가설 5-2>는 채택되었다.

<표 4-39> 임파워먼트와 직무몰입 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무몰입		
	Beta	t	p
의미성	.190	4.391	.001*
역량	.202	4.907	.000*

$R^2=.265$, $F_{값}=12.347$, $p=.000*$

* $p<0.05$

5. 자기효능감과 직무태도

“자기효능감은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 6>을 검증하기 위하여 자기효능감이 직무태도에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 면 <표 4-40>과 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 자신감($\beta=.125$, $t=2.837$)과 과제난이도 선호($\beta=.113$, $t=2.234$)의 순으로 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감의 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무태도의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 자기효능감은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이라라는 <가설 6>은 채택되었다.

<표 4-40> 자기효능감과 직무태도 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무태도		
	Beta	t	p
자신감	.125	2.837	.000*
과제난이도 선호	.113	2.234	.000*

$R^2=.479$, $F_{값}=43.785$, $p=.000^*$

* $p<0.05$

1) 자기효능감과 직무만족 간의 관계

“자기효능감은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 6-1>을 검증하기 위하여 자기효능감이 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-41>과 같이 $p<0.05$ 유의수준에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 자신감($\beta=.261$, $t=6.894$), 과제난이도 선호($\beta=.117$, $t=2.801$)의 순으로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감의 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 자기효능감은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 6-1>은 채택되었다.

<표 4-41> 자기효능감과 직무만족 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무만족		
	Beta	t	p
자신감	.261	6.894	.000*
과제난이도 선호	.117	2.801	.000*

$R^2=.136$, $F_{값}=15.051$, $p=.000^*$

* $p<0.05$

2) 자기효능감과 직무몰입 간의 관계

“자기효능감은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 6-2>를 검증하기 위하여 자기효능감이 다문화가족지원센터 종사자들의 직무몰입에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

아래 <표 4-42>와 같이 $p < 0.05$ 유의수준에서 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 자신감($\beta = .205$, $t = 5.482$), 과제난이도 선호($\beta = .110$, $t = 2.213$)의 순으로 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 자기효능감의 수준이 높을수록 다문화가족지원센터 종사자들의 직무몰입의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 자기효능감은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 6-2>는 채택되었다.

<표 4-42> 자기효능감과 직무몰입 간의 관계

독립변수 \ 종속변수	직무몰입		
	Beta	t	p
자신감	.205	5.482	.000*
과제난이도 선호	.110	2.213	.000*

$R^2 = .191$, $F_{값} = 3.852$, $p = .000^*$

* $p < 0.05$

6. 임파워먼트, 자기효능감의 매개효과

일반적으로 매개효과를 검증하는 방법으로 계층적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)에 의한 방법이 많이 거론된다. 따라서 본 연구에서도 전문직업성의 요인들과 직무태도 간의 관계에서 임파워먼트와 자기효능감의 매개정도를 분석하기 위해 계층적 회귀분석을 실시하였다.

1) 전문직업성과 직무태도 간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과

“임파워먼트는 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다.”라는 <가설 7>을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 아래 <표 4-43>과 같이 1단계의 값이 $\beta=.085$, $t=2.101$ 로 나타났으며 $p<0.05$ 에서 유의미적 영향성을 가지는 것으로 나타났다. 2단계에서는 $\beta=.171$, $t=2.897$ 로 나타났으며 $p<0.05$ 에서 유의미적 영향성을 가지는 것으로 나타났다. 그리고 3단계에는 전문직업성과 임파워먼트를 독립변수로 하고 직무태도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 $\beta=.051$, $t=.831$ 로 나타났다. 따라서 2단계에서의 독립변수 효과가 3단계의 독립변수 효과보다 크게 나타내고 있으므로 매개회귀분석의 기준에 따라 임파워먼트는 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다라는 <가설 7>은 채택되었다.

<표 4-43> 전문직업성과 직무태도 간의 관계에서 임파워먼트 매개정도

	독립변수	Beta	t	p
단계 1	전문직업성	.085	2.101	.002*
단계 2	임파워먼트	.171	2.897	.012*
단계 3	전문직업성 · 임파워먼트	.051	.831	.211

* $p<0.05$

2) 전문직업성과 직무태도 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과

“자기효능감은 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다.”라는 <가설 8>을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 다음 면 <표 4-44>와 같이 1단계의 값이 $\beta=.129$, $t=2.015$ 로 나타났으며 $p<0.05$ 에서 유의미적 영향성을 가지는 것으로 나타났다. 2단계에서는 $\beta=.285$, $t=4.876$ 으로 나타났으며 $p<0.05$ 에서 유의미적 영향성을 가지는 것으로 나타났다. 그리고 3단계에는 전문직업성과 자기효능감을 독

립변수로 하고 직무태도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 $\beta = .059$, $t=1.037$ 로 나타났다. 따라서 2단계에서의 독립변수 효과가 3단계의 독립변수 효과보다 크게 나타내고 있으므로 매개회귀분석의 기준에 따라 자기효능감은 전문 직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다라는 <가설 8>은 채택되었다.

<표 4-44> 전문직업성과 직무태도 간의 관계에서 자기효능감 매개정도

	독립변수	Beta	t	p
단계 1	전문직업성	.129	2.015	.004*
단계 2	자기효능감	.285	4.876	.000*
단계 3	전문직업성 · 자기효능감	.059	1.037	.172

* $p < 0.05$

이상과 같은 연구가설에 대한 검증결과를 요약하면 다음 면 <표 4-45>와 같다.

<표 4-45> 가설검증의 요약

연 구 가 설	가 설 내 용	검 증 과
가설 1	· 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에서 차이가 있을 것이다.	채 택
	1-1. 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성에서 차이가 있을 것이다.	채 택
	1-2. 사회통계학적 특성에 따라 임파워먼트에서 차이가 있을 것이다.	채 택
	1-3. 사회통계학적 특성에 따라 자기효능감에서 차이가 있을 것이다.	채 택
	1-4. 사회통계학적 특성에 따라 직무태도에서 차이가 있을 것이다.	채 택
가설 2	· 전문직업성은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	2-1. 전문직업성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	2-2. 전문직업성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
가설 3	· 전문직업성은 임파워먼트에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	3-1. 전문직업성은 의미성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	3-2. 전문직업성은 역량에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
가설 4	· 전문직업성은 자기효능감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	4-1. 전문직업성은 자신감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	4-2. 전문직업성은 과제난이도 선호에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
가설 5	· 임파워먼트는 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	5-1. 임파워먼트는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	5-2. 임파워먼트는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
가설 6	· 자기효능감은 직무태도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	6-1. 자기효능감은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
	6-2. 자기효능감은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채 택
가설 7	· 임파워먼트는 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다.	채 택
가설 8	· 자기효능감은 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개할 것이다.	채 택

제 4 절 분석결과의 논의

본 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성, 직무태도, 임파워먼트, 자기효능감 간의 관계에 대해 실증적으로 분석하였다.

분석 모형에 대한 검증결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 기술적 통계 분석 결과

사회통계학적 특성과 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에 대한 가설 검증 결과, 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에 대해 유의미한 차이를 있는 것으로 나타났다.

전문직업성의 분석 결과, 직위에서는 관리자는 공공서비스에 대한 신념, 비관리자는 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념부분에서 높은 수준을 보여주었다. 특히 비관리자가 자율성에 대한 신념에서, 재직기간에서는 3년 이상의 종사자는 직업에 대한 소명의식에 대해 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 센터장이나 팀장보다 팀원, 사무원들이 업무에 대한 자기 자신의 의사결정 신념이 더 높음을 의미하고, 재직기간이 긴 종사자들이 상대적으로 일에 대한 헌신과 소명의식이 강함을 의미한다.

임파워먼트의 분석 결과, 20대 연령대의 종사자가 의미성에서, 비관리자보다 관리자가 의미성과 역량에서 유의미한 차이가 있음을 보여주고 있다. 20대의 종사자와 관리자가 업무의 목표에 대한 개인의 목적의식이 높고, 또한 관리자는 과업 수행에 대한 믿음이 더 높음을 의미한다.

자기효능감의 분석 결과, 30대의 종사자와 3년 이상의 종사자가 과제난이도 선호에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 30대 및 3년 이상의 종사자들이 도

전적이고 어려운 목표를 선호하는 것을 의미한다.

직무태도의 분석 결과, 2년~3년 미만의 종사자가 직무만족과 직무몰입에서 유의미한 차이가 있음을 보여주고 있다. 이는 2년~3년 미만의 종사자들이 타 종사자들에 비해 직무를 통해 더 높은 욕구수준을 충족하고, 직무에 대해 심리적으로 동일시하는 정도가 높음을 의미한다.

2. 전문직업성과 직무태도

전문직업성과 직무태도의 분석 결과, 전문직업성은 직무태도, 직무만족, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무태도에는 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념, 공공서비스에 대한 신념의 순으로 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무만족과의 분석 결과, 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이 유의미하게 나타났고, 직무몰입에는 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이 유의미하게 나타났다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 직무태도의 수준이 높다는 것을 의미한다. 특히 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념의 영향이 크다는 것을 보여준다. 다문화가족지원센터의 종사자들이 소명의식과 업무에 대한 자기의사결정 신념이 높을수록 직무만족과 직무몰입의 수준이 더 높았다는 것을 나타낸다. 또한 다문화가족 관련 사업을 공공과 자신 모두에게 이익이 된다고 인식할수록 담당 직무에 만족한 태도와 향상된 업무성과를 의미한다.

3. 전문직업성과 임파워먼트, 자기효능감

전문직업성과 임파워먼트의 분석 결과, 전문직업성은 임파워먼트, 의미성, 역량에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임파워먼트에는 자율성에 대한 신념

이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의미성에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 직업에 대한 소명의식이 유의미하게 나타났고, 역량에는 자율성에 대한 신념이 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 센터 종사자들의 전문직업성의 정립된 수준이 높을수록 임파워먼트의 수준이 높다는 것을 나타낸다. 즉, 종사자가 스스로 업무에 대한 의사결정의 주체임을 깨닫고, 소명의식을 갖을수록 임파워먼트의 효과가 더 높음을 보여주고 있다. 종사자 스스로 업무에 대해 주체임을 깨닫고 일에 대한 권위를 갖을수록 과업 수행에 대한 믿음이 향상되고 이는 스스로 잠재능력과 창의력을 최대한 발휘하게 하게끔 영향을 준다는 것을 보여준다. 또한 센터의 종사자들이 외부적 보상에 연연하지 않고, 그 분야에 대한 헌신과 소명의식을 갖을수록 담당 업무에 대해 높은 목적의식과 열정을 보여줌을 나타내는 것으로 보인다.

전문직업성과 자기효능감에 대한 가설검증 결과, 전문직업성은 자기효능감, 자신감, 과제난이도 선호에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감에 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이, 자신감에는 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이, 과제난이도 선호에는 자율성에 대한 신념이 유의미하게 나타났다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성이 자기효능감의 수준에 영향을 준다는 것을 나타낸다. 전문직업성이 높을수록 종사자 자신의 능력에 대한 판단에 영향을 미치고 이는 노력의 양과 지속정도의 수준을 높여 그만큼 과제동기를 일으킨다는 점을 보여주고 있다.

4. 임파워먼트, 자기효능감과 직무태도

임파워먼트와 직무태도의 분석 결과, 임파워먼트는 직무태도, 직무만족, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 의미성과 역량이, 직무만족에는 역량, 의미성이, 직무몰입에는 의미성과 역량으로 나타났다. 이것은 임파워먼트의 정립된 수준이 높을수록 다문화가

족지원센터 종사자들의 직무태도, 직무만족, 직무몰입의 수준이 높다는 것을 의미한다. 다문화지원센터의 종사자에 대한 권한과 능력의 이양은 종사자들로 하여금 능력을 발휘할 기회를 제공하여, 직무를 통한 만족과 일체감을 높인다는 것을 보여준다.

자기효능감과 직무태도의 분석 결과, 자기효능감은 직무태도, 직무만족, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것을 보여주었다. 직무태도에는 자신감과 과제난이도 선호의 순으로 유의미한 영향을 미치고, 직무만족에는 자신감, 과제난이도 선호가, 직무몰입은 자신감, 과제난이도 선호가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들이 개인의 능력에 대한 믿음과 목표설정 난이도 선호가 직무태도의 수준에 영향을 미쳐, 자기효능감 수준과 직무태도와의 밀접한 관계가 있음을 보여준다.

5. 임파워먼트, 자기효능감의 매개효과

임파워먼트, 자기효능감의 매개효과의 분석 결과, 임파워먼트와 자기효능감은 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다.

전문직업성의 임파워먼트와 자기효능감을 통한 직무태도에의 영향 관계에서 회귀분석 결과, 1단계와 2단계에서 유의미한 영향성을 보여주고, 2단계에서의 독립변수 효과가 3단계의 독립변수 효과보다 크게 나타났다. 매개회귀분석의 기준에 따라 전문직업성은 임파워먼트, 자기효능감을 통해 직무태도에 유의미한 영향을 미침을 보여주었다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들의 임파워먼트와 자기효능감은 전문직업성과 직무태도 사이를 매개하고 있음을 시사하고 있다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 우리나라의 다문화사회로의 진행에 따라 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성 정립을 위한 그 실천적 과제를 도출하는 것을 목적으로 하였다. 따라서 본 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자들의 중요한 태도변수로서의 전문직업성의 정립과 그에 따른 직무태도의 수준을 제고하기 위한 관리방법을 모색함에 있어 관련된 선행연구들을 토대로 분석모형을 설정하고 이들 요인들 간의 인과관계를 살펴보았다.

이를 위해 연구방법에 있어 전문직업성, 직무태도, 임파워먼트, 자기효능감 간의 관계를 규명하기 위하여 설문지를 사용하였는데, 설문지 요인으로 연령, 직위, 재직기간, 업무분야를 사회통계학적 특성요인으로, 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성을 독립변수로, 직무태도인 직무만족과 직무몰입을 종속변수로, 임파워먼트와 자기효능감을 매개변수로 설정하여 5점 척도의 설문지를 구성하였다. 이러한 설문지에 의한 실증분석을 위해 G광역시·J도 지역 소재의 다문화가족지원센터 소속 종사자들을 대상으로 하여 설문조사를 하였다.

설문지에 대한 자료분석방법에 있어서는 회수된 설문지는 통계처리를 하기 위하여 부호화(coding)하고 통계프로그램인 SPSSwin Ver 17.0 Kor을 사용하여 신뢰도 및 타당도 검증, 요인분석, 상관관계분석, 가설의 검증을 위한 분산분석과 다중회귀분석, 계층적 회귀분석 등을 통해 분석결과를 도출하였다.

가설검증 결과, 다문화가족지원센터 종사자들의 사회통계학적 특성은 종사자들의 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에 유의미한 영향을 미치는 것을 알

수 있다. 또한 전문직업성은 직무태도에 유의미한 영향을 미치며, 임파워먼트와 자기효능감의 매개효과를 통해 간접적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

본 연구에서의 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회통계학적 특성에 따라 전문직업성, 임파워먼트, 자기효능감, 직무태도에 대해 유의미한 차이를 있는 것으로 나타났다.

전문직업성의 분석 결과, 직위는 관리자는 공공서비스에 대한 신념, 비관리자는 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념부분에서 높은 수준을 보여주었다. 특히 비관리자가 자율성에 대한 신념에서, 재직기간에서는 3년 이상의 종사자가 직업에 대한 소명의식에 대해 유의미한 차이가 있었다. 이는 관리자들이 다문화가족지원센터의 결혼이민자 생활적응 등 사회통합의 공공서비스 제공이라는 역할에 대해 더 큰 의미를 부여하고 있음을 보여준다. 센터장이 다른 비영리단체의 업무를 겸직하는 경우도 있고, 비관리자에 비해 관리자가 지역사회 혹은 유관기관과의 대외적 활동을 많이 하기 때문에 상대적으로 공익성에 대한 신념이 높게 형성되어 있음을 시사한다. 반면에 비관리자는 다른 사회복지시설과 다른 다문화가족과의 업무 특수성 및 낮은 급여와 계약직이라는 불안정한 신분 하에서 업무를 수행하기 때문에 일에 대한 신념과 헌신의식이 요구되고, 3년 이상 근무한 종사자일수록 직업에 대한 확고한 가치와 동기부여가 되어 있음을 나타낸다.

임파워먼트의 분석 결과, 20대 연령대의 종사자가 의미성에서, 관리자가 의미성과 역량에서 유의미한 차이가 나타났다. 다문화가족지원센터 관리자는 센터내 활동뿐만 아니라 대외 활동의 바쁜 일정을 소화해야 하고, 이와 동시에 센터 조직에서 멘토 역할도 해야 한다. 조직의 리더로서 능동적·적극적 자세로 임하기 때문에 다른 종사자들에 비해 업무에 대한 목적의식과 과업수행에 대한 믿음이 높다는 것을 보여주고 있다.

자기효능감의 분석 결과, 30대의 종사자와 3년 이상의 종사자가 과제난이도 선호에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 30대 및 3년 이상의 종사자 중 지원사업에 종사하는 결혼이민자의 경우 우리나라에 이주한 지 일정 기간이 지났고,

비교적 우리나라에 익숙해진 시기이기 때문에 그만큼 업무에 대한 높은 자신감과 수행능력을 갖게 되어 도전적이고 어려운 목표를 선호하는 것으로 사료된다.

직무태도의 분석 결과, 2년~3년 미만의 종사자가 직무만족과 직무몰입에서 유의미한 차이가 있음을 보여주는데, 2년~3년 미만의 종사자 중 지원사업에 종사하는 결혼이민자들은 본인이 우리나라에서의 생활에 적응해가는 단계이면서 동시에 업무를 수행하기 때문에 센터이용자들에 대해 동질감이 형성되고, 관계가 더욱 돈독해짐에 따라 직무를 통한 욕구 충족 수준과 직무에 대해 심리적 동일시 수준이 높은 것으로 보인다.

둘째, 전문직업성은 직무태도, 직무만족, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념, 공공서비스에 대한 신념이 직무태도에, 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이 직무만족에, 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이 직무몰입에 영향이 있음을 알 수 있었다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들의 소명의식과 업무에 대한 자기의사결정 신념이 높을수록 다문화가족 관련 사업을 공공과 자신 모두에게 이익이 된다고 의식하게 되고, 이는 담당 직무에 대한 만족과 업무향상으로 연결되고 있음을 시사하고 있다.

셋째, 전문직업성은 임파워먼트, 의미성, 역량에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

임파워먼트에는 자율성에 대한 신념이, 의미성에는 직업에 대한 소명의식이, 역량에는 자율성에 대한 신념이 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 센터의 종사자들이 외부적 보상에 연연하지 않고 그 분야에 대한 헌신과 소명의식이 높아, 그에 따라 담당 업무에 대해 높은 목적의식과 열정을 갖고 있음을 보여주고 있다.

넷째, 전문직업성은 자기효능감, 자신감, 과제난이도 선호에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자기효능감에 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이, 자신감에는 직업에 대한 소명의식과 자율성에 대한 신념이, 과제난이도 선호에는 자율성에 대한

신념이 유의미하게 나타났다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성이 높을수록 종사자 자신의 능력에 대한 판단에 영향을 미치고 그만큼 과제난이도 선호를 한다는 점을 보여주고 있다.

다섯째, 임파워먼트는 직무태도, 직무만족, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무태도에 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 의미성과 역량이, 직무만족에는 역량과 의미성이, 직무몰입에는 의미성과 역량으로 나타났다. 이것은 임파워먼트의 정립된 수준이 높을수록 종사자들로 하여금 능력을 발휘할 기회를 제공하여, 직무를 통한 만족과 일체감을 높인다는 것을 보여준다.

여섯째, 자기효능감은 직무태도, 직무만족, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것을 보여주었다.

직무태도에는 자신감과 과제난이도 선호의 순으로 유의미한 영향을 미치고, 직무만족에는 자신감과 과제난이도 선호가, 직무몰입은 자신감과 과제난이도 선호가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들이 개인의 능력에 대한 믿음과 목표설정의 난이도 선호가 직무태도의 수준에 영향을 미친다는 점을 보여준다.

일곱째, 전문직업성의 임파워먼트와 자기효능감을 통한 직무태도에의 영향에 대한 가설검증 결과, 임파워먼트와 자기효능감은 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 매개한다는 것으로 나타났다.

제 2 절 연구결과 시사점

1. 이론적 시사점

본 연구는 G광역시·J도 지역 소재의 다문화가족지원센터를 대상으로 다문화가족 지원센터 종사자들의 전문직업성, 직무태도, 임파워먼트, 자기효능감 간의 관계를 규명하였다. 이를 위해 선행연구들을 토대로 분석모형을 설정하고 요인들 간의 인과관계를 살펴보았다. 분석결과 독립변수인 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성은 종속변수인 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치고, 매개변수인 임파워먼트, 자기효능감에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이를 바탕으로 다문화가족지원센터 종사자들에 대한 이론적 함의를 도출하였다. 이를 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 지금까지 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성에 대한 연구는 거의 시도되지 않았다. 이는 대부분의 연구들은 다문화가족지원센터 자체의 활성화 방안이나 프로그램 현황분석이 주를 이루고 있었기 때문이었다. 본 연구는 다문화가족에 대해 직접적으로 서비스를 제공하는 다문화가족지원센터 종사자에 초점을 맞춰, 종사자의 직무태도를 향상시키기 위해 전문직업성의 제고가 우선적으로 필요하다는 실증적 근거를 제공하고 있다. 또한 전문직업성의 제반 요소들이 종사자의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향의 차이를 구체적으로 규명하였다.

둘째, 본 연구는 전문직업성과 직무태도 간의 유의미한 영향 관계에서 종사자들의 임파워먼트와 자기효능감을 매개변수로 사용하여, 경험적 증거를 통해 임파워먼트와 자기효능감이 매개효과가 있음을 제시하였다는 데 의의가 있다.

셋째, 최근의 다문화가족지원센터 종사자에 대한 연구들이 종사자의 직무만족 분석을 통한 서비스의 품질 향상에 중점을 두고 있지만, 본 연구에서 다문화가족

지원센터의 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 규명함으로써 전문직업성과 직무태도 간의 관계에 대한 이론적 지식 기반을 확장시켰다는데 그 의의가 있다.

넷째, 본 연구를 통해 오늘날 우리사회가 다문화사회로 진입함에 있어 다문화가족들이 요구하고 기대하는 서비스의 수요에 적절히 대응하기 위한 다문화가족지원센터 종사자들의 직업의식 함양과 그들의 가치관에 대한 경험적이고 유용한 자료를 확보함으로써, 향후 다문화가족지원센터 종사자들에 대한 효율적인 인적자원관리에 필요한 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다.

2. 정책적 시사점

다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하는 서비스기관으로 다문화가족에게 제공되는 서비스의 품질을 향상시키도록 노력해야 한다. 이를 위해서 다문화가족지원센터 종사자들이 자신의 직무에 더 높은 만족감을 갖도록 해야 한다.

본 연구의 분석결과를 토대로 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성 정립을 통한 직무태도 향상을 위해 다음과 같은 정책적 시사점을 도출하였다.

첫째, 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성을 향상시키기 위해서 전문직업성의 구성요소인 공공서비스에 대한 신념에 먼저 초점을 맞추어야 할 것이다. 종사자들 스스로 담당 업무가 공공과 담당자 개인 모두에게 이익이 된다는 윤리의식을 키워야 하며, 이를 위해 센터 내부에서의 자체교육을 활성화해야 할 것이다. 현재 규정상 센터장의 겸직이 허용되고 있으며, 관리자 자신도 센터 운영 측면의 한정된 업무에 치우칠 수 있다. 종사자들의 공공서비스에 대한 신념 향상을 위해서 관리직 종사자가 조직의 리더로서 능동적이고 적극적인 자세를 갖추어야 할 것이다. 정해진 교육 외에도 센터 자체의 정기적 교육을 통해 다문화지원센터가 다문화사회로의 변천이라는 과도기 속에서 중요한 위치를 차지하고 있고, 종사들의 업무 또한 윤리적이고, 이타주의적 관점에서 접근할 수 있도록 교육과 훈련이 진

행되어야 할 것이다.

둘째, 다문화가족지원센터 종사자들의 적은 보상과 힘든 업무 상황에서, 다문화가족지원센터의 효율적인 운영을 꾀하기 위해서는 직업에 대한 소명의식이나 헌신이 필수적이다. 이를 위해서 다문화가족에 대한 인식이나 이해부족, 특정민족·인종·문화에 대한 편견이나 고정관념을 없애는 것이 선행되어야 하며, 일시적이고 단편적인 관심이 아닌 장기적·지속적인 정책이 필요할 것이다. 이를 위해 파급효과가 강한 매스미디어를 활용하여 대대적인 홍보캠페인이나 다문화축제를 진행하고, 성공적으로 정착한 다문화가족을 발굴하여 보여줌으로써 많은 이들의 인식을 전환시켜야 한다. 특히 민간단체와의 자매결연을 확대하여 시민들의 다문화에 대한 의식을 높이는 등 전반적인 정책을 통해 사회적 공감대를 형성하여 종사자 스스로가 업무에 대한 열정과 헌신을 발휘할 수 있도록 여건을 조성해야 할 것이다.

셋째, 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성을 높이기 위한 내실 있는 교육 및 훈련이 필요하다. 중앙 행정기관의 하향식 형식적 교육 과정에서 탈피하여 현장에서 쌓은 수년간의 경험과 노하우를 서로 공유할 수 있도록 종사자들 간의 교류프로그램을 도입하여야 할 것이다. 실제 현장에서의 축적된 상담 방문 경험을 통해 좀 더 현실적인 교육 매뉴얼을 준비하여, 종사자의 자아실현과 함께 종사자들 간의 자연스러운 전달과 학습효과를 꾀할 수 있을 것이다. 이를 통해 16개 시도 광역자치단체의 거점센터를 중심으로 센터 종사자들의 전문성을 발전시키고 심화시킬 수 있는 내실 있고 다양한 프로그램을 개발하여 운영하면, 종사자들의 역량 축적과 동시에 전문직업성의 자율성에 대한 신념 측면을 향상시킬 수 있을 것이다.

넷째, 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성을 함양하고 직무태도를 향상시키면, 종사자뿐만 아니라 나아가 다문화가족지원센터 조직의 전체적 유효성을 높이는 효과를 기대할 수 있을 것이다. 따라서 종사자들의 전문직업성을 향상시키기 위한 정부차원의 차별화된 지원 전략이 필요하다. 이를 위해 다문화가족지원센터 종사자에 대한 사회적 지지도 향상과 센터의 역량 강화에 주력하고, 업무수행에 필요한 인프라 구축 및 인센티브 부여 등 전문인력의 확보·배치와 운영에 필요한 재정

지원을 해야 할 것이다.

다문화가족지원센터가 우리나라에 자리 잡기 시작한 지 얼마 되지 않았지만, 향후 다문화가족의 증가추세를 고려할 때 이들의 예상되는 업무량과 스트레스는 점차 증가할 것이다. 업무에 애착을 느낄지라도 이에 상응하는 급여, 근무시간, 복지수준, 승진 등의 기본조건이 뒷받침되지 않는 한 종사자들이 장기 근무를 유도할 수 없다. 따라서 근무여건의 개선을 통해 종사자들이 직업에 대한 소명의식을 갖도록 해야 한다. 또한 과도한 업무량을 덜고, 센터이용자의 접근성을 향상시키기 위해 주민자치센터나 가까운 읍·면·동사무소에 다문화가족지원 전문인력을 배치하거나, 지역네트워크나 협의체를 구축하여 센터이용자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 해야 할 것이다.

다섯째, 다문화가족지원센터 종사자의 대부분을 차지하고 있는 20대와 30대 여성을 위한 다양한 복지제도가 필요하다. 다문화가족 특성상 자신의 사적 영역인 가족문제를 종사자들에게 노출하고, 이 문제들에 대해 종사자들이 개입하는 것을 매우 꺼려한다. 하지만 결혼이민여성 출신국과 한국의 문화 차이에서 생기는 고부간의 갈등, 강압적인 가부장적 문제 등이 나타나고, 한국인 남편들과의 연령 차이로 인해 부부간의 중요 문제인 성문제를 상담해야 하는 상황이 발생할 수도 있다. 이러한 가정문제에 관해서 센터 여성 종사자는 결혼이주여성과 동등한 여성 입장에서 접근할 수 있기 때문에 남성 종사자에 비해 상대적으로 문제 해결이 용이하고 더 효율적이다. 따라서 다문화가족지원센터에 종사하는 많은 여성들이 전문직업성을 함양하고 다문화가족내의 문제들을 효율적으로 다루기 위한 여건 조성을 위해 여성종사자들의 편의제공과 복지 지원을 향상시켜야 할 것이다. 결혼뿐만 아니라 자녀의 출산과 양육에 대해 부담을 느끼지 않도록 휴가나 기타 복지제도를 늘려서 다문화가족 여성전문인력의 양성에 힘써야 할 것이다.

제 3 절 향후 연구방향

본 연구는 다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성, 직무태도, 임파워먼트, 자기효능감 간의 관계에 대해 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 G광역시·J도 지역 소재의 다문화가족지원센터 소속 종사자들을 대상으로 하여 설문조사를 진행하였고, 그 결과를 활용하여 신뢰도 및 타당도 검증, 요인분석, 상관관계분석, 가설의 검증을 위해 분산분석과 다중회귀분석, 계층적 회귀분석 등을 통해 분석결과를 도출하였다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 점에서 한계점을 가지고 있으며, 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 조사대상인 모집단의 표본추출을 임의적으로 한정시킴으로써 연구결과를 일반화하는데 어려움이 있다는 점이다. 본 연구에서는 시간적 제약과 연구의 편의성을 고려하여 G광역시와 J도 지역 소재의 다문화가족지원센터 종사자들만을 연구대상으로 한정하였다. 따라서 본 연구의 결과들이 일반화되기 위해서는 연구대상을 특정지역 다문화가족지원센터 종사자들만을 대상으로 하는 것보다 더 많은 다문화가족지원센터 종사자들을 대상으로 확대하여 연구를 진행할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 임파워먼트와 자기효능감을 매개변수로 설정하여, 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업성과 직무태도 간의 관계를 분석하였다. 향후 두 매개변수인 임파워먼트와 자기효능감 간의 영향 관계에 대한 후속 연구를 통해 보다 다각적인 관점에서의 접근이 가능할 것이다.

셋째, 다문화와 관련된 주요변수인 문화적 유능감을 고려하지 않았다. 이는 앞서 밝혔듯이 본 연구가 전문직업성의 형성요인 분석이 아닌 전문직업성과 직무태도와의 영향에 초점을 맞추고 있기 때문이었다. 향후 문화적 유능감과 전문직업성 간의 관계를 포함하여 다각적인 영향 관계를 모색하는 후속연구가 필요할 것이다.

넷째, 연구를 위한 자료수집에 있어 다문화가족지원센터에 대한 선행연구가 많지 않아 자료수집에 어려움이 있었다.

이러한 본 연구의 한계점을 기초로 하여 다문화가족지원센터 종사자들의 특성에 대한 논의와 더불어, 향후에는 본 연구에서 제시되었던 요인보다도 한층 더 많은 요인들의 연구 분석이 진행되기를 기대한다.

<참 고 문 헌>

1. 국내문헌

1) 단행본

- 김남성(1995). 「인지적 행동수정」, 교육과학사.
- 남궁근(1994). 「행정조사방법론」, 법문사.
- 박연호(2003). 「조직행동론」, 박영사.
- 박원우(1998). 「임파워먼트 실천 매뉴얼」, 시그마컨설팅 그룹.
- 신복기·박경일·이명현(2008). 「사회복지행정론」, 공동체.
- 윤운성(2000). 「교육심리학」, 상조사.
- 이명식(1999). 「서비스마케팅」, 형설출판사.
- 전병준·안계춘·박종연(1995). 「한국 사회의 전문직업성 연구」, 사회비평사.
- 최성재·남기민(2006). 「사회복지행정론」, 나남출판.
- 추 현(1994). 「조직행동론」, 형설출판사.
- Freidson, E., 박호진 역(2007). 「프로페셔널리즘」, 아카넷.

2) 논 문

- 강기정·이무영·강복정(2011). “다문화가족상담모델 개발을 위한 탐색적 연구: 다문화가족지원센터의 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로”, 「한국가족복지학」, 16(3): 225-245.
- 강석철(2011). “다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도에 관한 연구: 서울지역을

- 중심으로”, 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 강영식(2006). “사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향”, 「사회복지정책」, 26: 123-148.
- 강창동(2010). “단일민족사관의 사회사적 형성과 다문화교육의 방향 탐색”, 「교육사회학연구」, 20(4): 1-25.
- 강홍구(2006). “사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국사회복지학」, 58(2): 355-375.
- 고성돈(2000). “변혁적리더십이 구성원의 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 고애란·이수경(1998). “여고생의 의복행동과 자기효능감 및 감각추구성향과의 관련 연구”, 「한국의류학회지」, 22(7), 931-941.
- 구혜영(2005). “자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향: 임파워먼트 매개효과를 중심으로”, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경숙(2009). “노인복지시설 종사자 관리가 종사자의 직무태도에 미치는 영향”, 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 김금수(1999). “임파워먼트가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김남국(2005). “다문화시대의 시민: 한국사회에 대한 시론”, 「국제정치논총」, 45(4): 97-121.
- 김명현(2011). “다문화가족지원센터의 운영시스템과 역량강화”, 「인문과학연구」, 16: 25-55.
- 김상호(2008). “한국 경찰의 전문직업화 분석”, 「지방정부연구」, 12(2): 297-319.
- 김석영(2010). “호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향 관계 연구”, 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선동·박경규·임효창(2009). “일시적 작업팀 구성원간 속성신뢰의 형성요인 및

- 이직태도에 미치는 영향”, 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 22(2): 183-207.
- 김성숙·홍성희(2010). “다문화가족지원센터의 종사자 관점에서 본 사업 운영에 대한 평가와 개선방안”, 「한국가족자원경영학회지」, 14(2): 35-58.
- 김세리(2005). “외식업의 리더십, 임파워먼트와 조직유효성 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김순양(2001), “읍·면·동 사회복지전담공무원의 전문성 수준 분석”, 「한국행정학보」, 35(2): 155-176.
- 김아영(1996). “목표설정이론과 자기효능감-자기조절 이론체계 하에서의 관계에 대한 이해”, 산업 및 조직심리학회 춘계학술발표대회 논문집, 41-51.
- 김아영·박인영(2001). “학업적 자기효능감 척도 개발 및 타당화 연구”, 「한국교육학회」, 39(1): 95-123.
- 김아영·차정은(1996). “자기효능감과 측정”, 산업 및 조직심리학회 동계학술발표대회 논문집, 51-64.
- 김연선과 김성혁(2010). “특급호텔 직원의 셀프리더십, 팀웍, 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성공에 관한 인과관계 연구”, 「호텔관광연구」, 37: 97-108.
- 김영락·임영규(2009). “직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족 간의 인과적 관련성에 관한 연구”, 「세무회계연구」, 24: 127-148.
- 김영자(2008). “노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과”, 조선대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김용신(2008). “다문화사회의 시민형성 논리: 문화민주주의 접근”, 「비교민주주의연구」, 4(2): 31-57.
- 김일윤(1996). 호텔산업 종사원의 직무만족결정요인에 관한 실증연구, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정희(2007). “원장의 리더십과 유아교사의 임파워먼트, 조직효과성에 관한 연구: 개인 및 조직특성 중재효과와 임파워먼트 매개효과를 중심으로”, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.

- 김진영(2011). “이주공동체를 활용한 다문화콘텐츠 개발 방안 연구”, 한국외국어대학교 대학원 박사학위논문.
- 김진화(2000). “청소년지도사의 전문성과 자격검정제도에 관한 연구”, 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현희(2007). “다문화복지 아동·청소년의 실태와 과제”, 「청소년보호지도연구」, 11: 75-92.
- 김혜순(2006). “결혼이주여성과 한국의 다문화사회실험”, 「한국사회학」, 42(2): 36-71.
- 김혜영(2010). “평생교육사의 전문직업화 과정 분석모형 개발과 그 적용에 대한 연구”, 「평생교육학연구」, 16(4): 157-219.
- 김희성(2001). “빈곤가정 청소년의 자립준비에 관한 연구: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로”, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 남기민·남기예(2008). “사회복지조직 최고 관리층의 변혁적 리더십과 조직효과성 간의 관계: 사회복지사 임파워먼트의 매개역할을 중심으로”, 「한국사회복지행정학」, 10(3): 95-128.
- 남선이·남승규·남미애(2006). “사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향”, 「한국사회복지학」, 58(3): 195-221.
- 류태호(2000). “체육교사의 전문직업성 형성요인 분석”, 「한국체육학회지」, 39(3): 725-739.
- 모지환·최정민·장신재(2011). “사회복지사의 재교육이 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로”, 「한국사회복지행정학회」, 13(2): 125-145.
- 목화수(2012). “다문화가족지원센터 종사자의 서비스품질 영향요인분석: 직무만족과 조직몰입을 중심으로”, 대전대학교 행정대학원 박사학위논문.
- 문경희(2007). “호주의 다문화주의: 다양성 속에서 통합 이면에 내재된 인종과 문화갈등”, 「평택대학교 다문화가족센터·충남여성정책개발원 연구협약체결

- 기념학술회의 발표논문집」, 25-46.
- 박영희(2010). “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여”, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 박용석·류기현(2008). “해외기업에 인수한 한국인 종업원들의 직무만족에 관한 연구”, 「경영학연구」, 37(3): 537-560.
- 박원우·고수경(2006). “개인-조직 적합성과 직무태도간 관계에서 프로세스 갈등의 매개역할”, 「경영학연구」, 35(2): 521-555.
- 박종우(1994). “사회사업가의 전문직업적 정체성 연구”, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 박현일·김기원(2001). “지각된 사회적 지지와 대학생의 자기효능감 간의 관계”, 「계명문화대학 계명연구논총」, 19: 7-23.
- 배오식(2000). “임과워먼트 지각에 따른 구조적 특성과 결과변수간의 관계에 관한 연구”, 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 배을규·동미정·이호진(2011). “전문성 연구 문헌의 비판적 고찰: 성과, 한계 그리고 HRD 함의”, 「HDR 연구」, 13(1): 1-26.
- 서범석(2010). “다문화교육정책의 현황과 발전방향 탐색”, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 성현모(2007). “고용불안과 의사결정참여가 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향“, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 송원영·오경자(1999). “자기효능감과 자기통제력이 인터넷 중독적 사용에 미치는 영향”, 「한국임상심리학회 하계학술대회」, 127-132.
- 신구범(2010). “서비스기업 종업원의 셀프리더십이 자기효능감 및 직무성취에 미치는 영향”, 「한국인적자원관리학회」, 17(1): 91-104.
- 신유근(1989). “인적자원관리의 전략적 접근법에 관한 연구”, 「경영학연구」, 27(3): 585-610.
- 여금숙(2001). “사회복지관 사회복지사 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”,

- 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 오영섭·변광인(2008). “호텔조리종사자의 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입, 고객지향성의 영향관계”, 「관광연구」, 23(3): 75-93.
- 오현석(2006). “전문성 개발과정 및 핵심요인에 관한 연구”, 「직업능력개발연구」, 9(2): 193-216.
- 우찬복(1995). “호텔종사원 직무만족과 직무요인에 관한 실증적 분석”, 「관광학연구」, 18(2): 3-28.
- 유병주(1982). “직무만족과 직무관련행동에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 유시영·김영택·양태식(2008). “서비스기업의 조직내 리더십과 팔로워십이 임파워먼트, 직무태도 및 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구”, 「서비스 경영학회지」, 9(1): 103-129.
- 윤기열·노민경(2003). “호텔종사원의 서비스 교육이 고객만족과 재방문에 미치는 영향에 관한 연구”, 「관광경영학연구」, 7(1): 105-128.
- 이기욱(2006). “스포츠 지도자의 리더십과 임파워먼트, 운동 만족도의 상관성에 대한 연구”, 경남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이동진(2007). “콜센터의 서비스 품질경영 핵심요인이 서비스 성과에 미치는 영향”, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 이수진(2008). “사회소속감이 자기효능감 및 주관적 안녕감에 미치는 영향: 대인관계문제의 매개효과를 중심으로, 「교육논총」, 27(1): 67-87.
- 이수화(2006). “직무특성모형에서 자아효능감과 공정성민감도의 조절효과에 관한 연구”, 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이숙경(2010). “병원소비자가 경험한 간호사의 전문직업성에 관한 개념화”, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이승길(2003). “경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 원광대학교 대학원 박사학위논문.

- 이유재(1995). “고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구”, 「서울대학교 경영논집」, 29(1-2): 145-168.
- 이재선(2005). “리조트종사자 고용형태별 직무만족과 이직의도 연구”, 「관광경영연구」, 25: 309-334.
- 이정연·이창숙(2002). “청소년의 자기효능감에 영향을 미치는 가족변인”, 「한국가정관리학회지」, 20(6): 1-9.
- 이준상·박영준(2005). “아동복지시설종사자의 임파워먼트, 전문성 그리고 서비스 질에 관한 인과모형”, 「사회복지개발연구」, 11(4): 321-346.
- 이지영(2012). “다문화가족지원센터 종사자의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 서울여자대학교 사회복지기독교대학원 석사학위논문.
- 이지우(1997). “직무특성과 종업원 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개역할”, 「인사·조직연구」, 5(1): 87-122.
- 이철형(2007). “수발인력의 전문직업성 제고방안에 관한 연구”, 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 이황우·주재진(2007). “경찰공무원의 직무태도가 조직시민행동에 미치는 영향”, 「한국공안행정회보」, 29: 222-254.
- 임동호(2008). “아동복지생활시설 생활지도원의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구”, 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 임우현 외(2009). “노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스질에 미치는 영향”, 「노인복지연구」, 46: 263-286.
- 전병주(2007). “공인중개사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 전태준(2006). “사회체육지도자의 전문직업적 정체성이 조직유효성에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입, 직무성과와 이직의도를 중심으로”, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 정동일(2009). “자격과 자격 생태계, 그리고 직업 집단의 이해”, 「한국사회학」,

43(2): 166-202.

정상기(2011). “다문화가족지원센터 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향”, 명지대학교 박사학위논문.

정상기·정윤수(2011). “종사자 유형별 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향분석”, 「한국행정학회 학술대회 발표논문집」, 4: 333-351.

정혜영·박영준(2007). “보육시설 기관장의 리더십과 교사의 임파워먼트 및 직무만족도의 인과모형 연구”, 「한국영유아보육학」, 49: 21-39.

조선배·김석영·정승환(2009). “직무특성이 집단응집력과 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향: 호텔 및 레스토랑 종사자를 중심으로”, 「호텔경영학연구」, 18(4): 201-215.

조승우·김아영(1998). “초등학교 아동의 목표지향성과 자기조절학습전략 사용 및 자기효능감과의 관계”, 「교육과학연구」, 27: 71-88.

차윤경(2008). “세계화 시대의 대안적 교육모델로서의 다문화 교육”, 「다문화교육연구」, 1(1): 1-24.

최승아(2002). “조직문화와 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구: 서울시 종합사회복지관을 중심으로”, 연세대학교 대학원 석사학위논문.

최인식(2006). “외식업체 비정규직 근로자의 직무만족과 조직시민행동에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

최철수(2001). “여행사 종사원의 임파워먼트와 직무성과에 관한연구”, 경기대학교대학원 박사학위논문.

최형성·정옥분(2001). “어머니의 양육 효능감 척도의 개발”, 「아동학회지」, 22(3): 1-15.

최혜지·최인선·최원희(2009). “문화적 유능감이 사회복지사의 임파워먼트에 미치는 영향”, 「한국사회복지행정학」, 11(2): 1-34.

한국염(2004). “이주의 여성화와 국제결혼”, 「이주여성인권센터 창립3주년 심포지엄 자료집」, 한국이주여성인권센터, 1-14.

- 한국염(2007). “지자체의 농어민 국제결혼 비용에 대한 비판적 고찰”, 「농어민 국제 결혼비용지원사업 토론회 자료집」, 이주여성정책네트워크, 1-6.
- 한용희 · 손인순 · 박광옥 · 강경화(2010). “병원간호사의 전문직업성, 직무몰입, 조직 몰입과 이직의도와의 관계», 「임상간호연구」, 16(2): 17-31.
- 황범주(2008). “다문화가정 자녀를 위한 교육정책분석”, 안양대학교 대학원 박사학 위논문.
- 황혜자 · 최윤화(2003). “부모의 양육태도가 아동의 자기효능감과 학업성취에 미치는 영향”, 「사회과학논집」, 22: 285-304.

3) 기타 자료

- 교육과학기술부(2012.3.12). 다문화학생 교육 선진화 방안 간담회 보도자료.
- 국무총리실(2012.4.18). 글로벌선도학교 지정확대 및 다솜학교 확대·운영 등 다문화가족 자립역량 강화, 국무총리실 공보지원비서관실 보도자료.
- 김이선 · 김민정 · 한건수(2006). 「여성 결혼이민자의 문화적 갈등 경험과 소통 증진을 위한 정책과제」, 한국여성정책연구원.
- 김혜순(2007). 「한국적 다문화주의의 이론화」, 한국사회학회, 동북아시아위원회 용역보고서.
- 문무숙 외(2009). 「다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책패러다임 구축(III)-다문화 전문인력 양성현황과 정책과제」, 한국여성정책연구원.
- 보건복지가족부(2008). 「다문화가족 생애주기별 맞춤형 지원 강화대책」.
- 여성가족부(2012). 「다문화가족지원사업 안내」.
- 이선주 외(2009). 「다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책패러다임 구축(III)-다문화사회의 사회통합과 다각적 협력체계 증진방안」, 한국여성정책연구원.
- 이영현 외(2008). 「한국인의 직업의식 및 직업윤리 실태: 전문직의 전문 직업성과 직업윤리」, 한국직업능력개발원.

- 최행연(2008). 「일본의 외국인 시책과 과제」, 한국지방자치단체국제화재단.
- 통계청(2007.3.27). 2006년 혼인통계 결과 보도자료.
- 통계청(2011). 인구동향조사.
- 황필규(2009). “인종차별 철폐를 위한 관련 법률의 쟁점”, 다문화사회와 인종차별금지법 입법 공청회 자료집, 전병헌의원실.
- UN인종차별철폐위원회(2007). 인종차별철폐위원회 최종견해: 대한민국, 제 1844차 회의(CDRD/C/SR.1844), 제네바.

2. 국외문헌

- Abbott, A.(1998). *The System of the Professions, An Essay on the Division of Expert Labor*, London: University of Chicago Press.
- Albanese, R. & Van Fleet, D. D.(1985). Rational behavior in groups: The free-riding tendency, *Academy of Management Review*, 10: 244-255.
- Allport, G. W.(1947). The psychology of participation, *Psychology Review*, 52: 117-132.
- Anderson, W. A.(1977). Bureaucracy and professionalism in the Social Services: A Multi-Dimensional Approach to the Analysis of Conflict and Congruity, *Journal of Social Service Research*, 5(2): 33-50.
- Arad, S.(1994). Empowered work group: Conceptual framework and empirical assessment of empowerment process and outcomes in organizations, Dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Ashforth, B. E. & Mael, F.(1989). Social identity theory and organization, *The Academy of Management Review*, 14(1): 20-39.
- Azzaretto, J. F.(1992). Quality control in continuing professional education: Accountability, effectiveness, and regulation. In E. S. Hunt(Ed.),

- Professional workers as learners*, Washington, DC: U.S. Dept. of Education, Office of Educational Research and Improvement.
- Bandura, A. & Schunk, D.(1981). "Cultivating Competence, Self-Efficacy, and Intrinsic Interest through Proximal Self-Motivation", *Journal of Personality and Social Psychology*, 41: 586-598.
- Bandura, A.(1977), Self-efficacy: Towards a Unifying Theory and the Organization, *Psychological Review*, 84: 191-215.
- Bandura, A.(1982). Self-efficacy mechanism in human agency, *American Psychologist*, 37: 122-147.
- _____(1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall, Inc.
- _____(1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2): 117-148.
- _____(1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freedman and company.
- Bartol, K. M.(1979). Professionalism as a predictor of organizational commitment, role stress, and turnover: A multidimensional approach, *Academy of Management Journal*, 22(4): 815-821.
- Berne, E. J.(1987). A study of the identification of categories and characteristics of human resource development practitioners in a large organization. Unpublished doctoral dissertation, School of Education and Human Development, The George Washington University.
- Bhugra, D. & Gupta, S.(2010). Teaching and learning professional values, *Asia Pacific Psychiatry*, 2(2): 65-67.
- Black, D.(1992). *Meeting the Education and Training Needs of Immigrant Settlement Workers through Open Learning: A Needs and Feasibility*

- Study*, Open Learning Agency, Burnaby, B.C. Canada.
- Bowen, D. & Lawer, E.(1992). The empowerment process: What, how, and when, *Sloon Management Review*, 33: 31-39.
- Boyt, T. E., Lusch, R. F., & Naylor, G.(2001). The role of professionalism in determining job satisfaction in professional services: a study of marketing researchers, *J Serv Res*, 3(4): 321-330.
- Brehm, B., Breen, P., Long, L., Smith, R., Wall, A., & Warren, N. S.(2006). Instructional design and assessment: An interdisciplinary approach to introducing professionalism, *American journal of pharmaceutical education*, 70(4): 1-5.
- Brown, S. P. & Peterson, R. A.(1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects, *Journal of Marketing Research*, 30: 63-77.
- Brown, S. P.(1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement, *Psychological Bulletin*, 120(2): 235-255.
- Bucher, R. & A. Strauss.(1961). Professions in Process, *American Journal of Sociology*, 66(4): 325-334.
- Carr-Saunders, A. M. & Wilson, P. A.(1933). *The Professions*, Oxford: Clarendon Press.
- Cervero, R. M.(1998). *Effective continuing education for professionals*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Conger, J. A. & Kanungo, R. N.(1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice, *Academy of Management Journal*, 38.
- Cruess, R. L., Cruess, S. R., & Johnson, S. E.(2000). Professionalism: An ideal to be sustained, *Lancet*, 356(9224): 156-159.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M.(1987). Bridging the research traditions of task/ego

- involvement and intrinsic/extrinsic motivation: Comment on Butler, *PsycSCAN Developmental psychology*, 11.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M.(1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74: 580–590.
- DeLongis, A., Folkman, S., & Lazarus, R. S.(1988). The impact of daily stress on health and mood: psychological and social resources as mediators, *J Pers Soc Psychol*, 54(3): 486–495.
- Eden, D. & Aviram, A.(1993). Self-efficacy training to speed reemployment: Helping People to Help Themselves, *Journal of Applied Psychology*, 78(3): 352–360.
- Ericsson, K. A.(2006). Introduction. In K.A. Ericsson et al.(Eds.), *The Cambridge handbook of expertise and expert performance*, Cambridge: Cambridge University Press. 3–19.
- Evetts, J.(2006). Trust and professionalism: Challenges and occupational changes, *Current Sociology*, 54(4): 515–531.
- Feltovich, P. J., Preitula, M. J., & Ericsson, K. A.(2006). Studies of expertise from psychological perspective. In K. A. Ericsson et al.(Eds.), *The Cambridge handbook of expertise and expert performance*, Cambridge: Cambridge University Press. 41–67.
- Flexner, A.(1915). Is social work a profession?. *Proceedings of the National Conference of Charities and Correction*, 576–590.
- Fournet, M. K., Distefano, Jr. & Pryer, M. W.(2006). Job Satisfaction: Issues and Problems, *Personal Psychology*, 19: 175–187.
- Freidon, E.(1970). *Professional Dominance: The Social Structure of Medical Care*, New York: Atherton Press inc.
- _____(1986). *Professional Powers*, Chicago: The University of Chicago Press.

- Friedlander, N., Garret, E., Chin, & J. D. Baker.(2004). Doppler ultrasound studies validate stroke risk of carotid atheroma's discovered on panoramic radiograph's, *Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, 62(31).
- Gilbert, T.(1995). Nursing: Empowerment and the Problem of Power, *Journal of Advanced Nursing*, 16: 354-361.
- Ginzberg, E., Ginsburg, S. W., Axelrrady, S., & Herma, J.(1951). *Occupational Choice: An Approach to a General Theory*, NY: Columbia University Press.
- Gist, M. E. & Mitchell, T. R.(1992). Self-efficacy: A Theoretical Analysis of its Determinants and Malleability, *Academy of Management Review*, 17: 183-211.
- Goode, W. J.(1957). Community within a Community: the Profession, *American Sociological Review*, 22: 194-200.
- Greenberg, J. & Baron. R. A.(2001). *Behavior in Organizations*, 5th ed, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Greenwood, E.(1966). The elements of professionalization. In H. M. Vollmer & D. L. Mills. (Eds.), *Professionalization*, Englewood Cliffs, NY: Prentice-Hall, 9-19.
- Gross, E. A.(1958). *Work and Society*, New York: Thomas Y. Crowell Co.
- Hackman, J. R. & Lawler, E. E. III.(1971). Employee reactions to job characteristics, *Journal of Applied Psychology*, 55(4): 259-286.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1975). Development of the Job Diagnostic Survey, *Journal of Abnormal Psychology*, 60, 159-170.
- _____(1980). *Work Design*, NY: Addison-Wwsley.
- Hall, D.(1968). *The Professional Organization, Licensing and Private Practice*,

- Handbook of the Social Services*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Hampton, G. M. & Hampton, D. L.(2004). Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professionals: The case of Certified Nurse-Midwives, *Journal of Business Research*, 57(9): 1042-1053.
- Herzberg, F.(1968). One more time: how do you motivate employee?, *Harvard Business Review*, 46(1): 53-62.
- Herzberg, G.(1966). *The Motivation to work*, New York: John wiley & Sons Inc.
- Holland, J. L.(1985). *The self-directed search professional manual*, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Hoppock, R.(2004). *Job satisfaction*, New York: John wiley & Sons Inc.
- Hugman, R.(1996). Professionalisation and social work: the challenge of diversity, *International Social Work*, 32(2): 131-47.
- Irving, P. G., Coleman, D. F., & Cooper, C. L.(1997). Further assessments of a three-component model of occupational commitment: Generalizability and differences across occupations, *Journal of Applied Psychology*, 82(3): 444-452.
- Jex, S. M. & Bliese, P. D.(1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multilevel study, *Journal of Applied Psychology*, 84(3): 349-361.
- Johnson, T. J.(1972). *Professions and power*, London: Macmillan.
- Jun, J. K.(1998). An Exploratory Model of the Relationships between Empowerment, Job Involvement, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Customer Orientation in the Hospitality Industry, Doctoral Dissertation, The virginia polytechnic Institute.

- Kahn, W. A.(1990). Psychological condition of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33: 672-724.
- Kalleberg, A. L.(1990). *Work and industry: structures, markets, and processes*, NY: Plenum Press.
- Kanfer, F. H. & Hagerman, S.(1981). The role of self-regulation, In L. P. Rehm(Ed.), *Behavior therapy for depression: Present status and future directions*, New York: Academic.
- Kanter, R. M.(1983). *The Change Masters*. NY: Simon & Schuster.
- Kanungo, R. N.(1982), Work Alienation and Involvement: Problems and Prospect, *International Review of Applied Psychology*, 39: 1-5.
- Kinlaw, D. C.(1995), *The practice of Empowerment: Making the Most of Human competence*, Hampshire: Gower.
- Kirkman, B. L. & B. Rosen.(1997). A Model of Work Team Empowerment, *Researching Organizational Change and Development*, 10: 131-167.
- Kivisto, P.(2002). *Multiculturalism in a Global Society*, Oxford, Blackwell Publishing.
- Kultgen, J.(1988). *Ethics & professionalism*, Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.
- Larson, M.(1977). *The rise of professionalism*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Latham, G. P. & Locke, E. A.(1991). Self-regulation through goal setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 212-247.
- Leslie, D. R., Holzhalb, D. M., & Holland, T. P.(1988). Measuring staff empowerment development of a work empowerment scale, *Research on Social Work Practice*, 8(2): 212-222.
- Locke, E. A.(1976). *The nature and causes of job satisfaction*, in M.D.Dunnette.

Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally

Lodahl, T. M. & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement, *Journal of Applied Psychology*, 49: 24-33.

Malin, N.(2000). *Professionalism, boundaries, and the workplace*, London; New York: Routledge.

Mathieu, J. E. & Farr, J. L.(1991), "Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 76(1): 127-133.

Maton, K. I. & Salem, D. A.(1995). Organizational characteristics of empowering community setting a multiple case study approach, *American Journal of Community Psychology*, 23(5): 631-656.

McCormick, K. et al.(1996). Engineering careers and technology transfer: Japanese companies in the UK, *New technology, work, and employment*, 11(2): 96-106.

Mcdonald, K. M.(1995). *The sociology of the professions*, London: Sage.

McGlothlin, W. J.(1964). *The professional schools*, New York: Center for Applied Research in Education.

_____(1967). The professions, *The Journal of Higher Education*, 38(5): 283-286.

Millerson, G.(1964). *The qualifying associations: A study in professionalization*, London: Routledge and Kegan Paul.

Milton, C. R.(1981). *Human behavior in organization*, HJ: Prentice-Hall.

Moore, Wilbert E.(1970). *The Professions: Roles and Rules*, Russell Sage Foundation.

Nadler, L. & Nadler, Z.(1989). *Developing human resources* (3rd ed.), San

- Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Papastergiadis, Nikos.(2000). *The Turbulence of Migration*, Polity Press.
- Pearce, J. I.(1998). Job Insecurity if Important, but not for the Reasons You Might Think: The Example of Contingent Workers, *Trends in Organizational Behavior*, 5: 30-45.
- Porter, L. & E. Lawler.(1968), *Managerial Attitude and Performances*, Homewood, Irwia.
- Prairie Global Management(2008). Developing Immigrant Settlement Services: A guide for communities. www.docstoc.com/docs/3824897 (retrieved 10 April 2012).
- Price, J. L. & C. W. Mueller.(1986). Absenteeism and Turnover of Hospital Employee, *Monographs in Organizational Behavior and Industrial Relations*, JAI Press, 245-247.
- Robbins, S. P., Chattejee, P., & Canda, E. R.(1998). *Contemporary Human Behavior Theory: A Critical Perspective for Social Work*, Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Roberts, J. & Dietrich, M.(1999). Conceptualizing professionalism, *American Journal of Economics and Sociology*, 58(4): 977-998.
- Ruona, W. E. & Rusaw, A. C.(2001). The role of codes of ethics in the future of Human Resource Development, In O. A. Aliaga (Ed.), *Proceedings of the Annual Conference of the Academy of Human Resource Development*, Tulsa, OK: Academy of Human Resource Development.
- Saleh, S. D. & J. Hosek.(1976). Job Commitment: Concepts and Measurement, *Academy of management Journal*, 34: 213-215.
- Schlesinger, L. A. & Zornitsky, J.(1992). Job Satisfaction, Service Capability, and Customer Satisfaction: An Examination of Linkage and Management Implications, *Human Resource Planning*, 14(2): 141-149.

- Schmidt, R.(2007). Comparing Federal Government Immigrant Settlement Policies In Canada and the United States, *American Review of Canadian Studies*, 37: 103-122.
- Shamir, B., R. J. House, & M. Arthur.(1993). The motivational effects of charismatic leadership: A self-concept based theory, *Organization Science*, 4: 577-594.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W.(1982). The self-efficacy scale: Construction and validation, *Psychological Report*, 51: 663-671.
- Schunk, D. H.(1982). Effects of effort attributional feedback on children's perceived self-efficacy and achievement, *Journal of Educational Psychology*, 74: 548-556.
- _____(1991). Self-efficacy and academic motivation, *Educational Psychologist*, 26: 207-231.
- Simon, B.(1994), *The Empowerment Tradition in American Social Work*, New York: Columbia University Press.
- Sims, Jr. H. P., A. Szilagyi, & R. T. Keller.(1976). The Management Job Characteristics, *Academy of Management Journal*, 19(2): 195-212.
- Smith, H. C.(1995). *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Spinelli, M. A. & Canavos, G. C.(2000). Investigation the Relationship between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(6): 29-33.
- Spreitzer, G. M.(1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation, *Academy of Management Journal*, 38(5): 1442-1485.

- Steers, R. M. & Porter, L. W.(1991). *Motivation and work behavior*, New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. M.(1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22: 46-56.
- Swanson, R. A. & Holton III, E. F.(2001). *The Nature of Human Expertise, Foundations of Human Resource Development*, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Szilgyi, A. D. & Wallace, M. J.(1987). *Organizational Behavior and Performance*, 4th ed., Scott, Foreman and Company.
- Tansky, J. & Cohen, D.(2001). The relationship between organizational support, employee development, and organizational commitment: An empirical study, *Human Resource Development Quarterly*, 12: 285-300.
- Thomas, K. W. & Velthouse. B. A.(1990). Cognitive Element of Empowerment, *Academy of Management Review*, 15(4): 666-681.
- Thoms, P., Moore, K. S., & Scott, K. S.(1996). The relationship between self-efficacy for participating in self-managed work groups and the big five personality dimensions, *Journal of Organizational Behavior*, 17: 349-362.
- Victor, B. & J. B. Cullen.(1988), The Organizational Bases of Ethical Work Climates, *Administrative Science Quarterly*, 33: 101-125.
- Vogt, J. & K. Murrell.(1990). *Empowerment in Organizations: How to Spark Exceptional Performance*, San Diego, CA: Pfeffer's Company.
- Weis, D. & Schank, M. J.(2002). Professional value: Key to professional development. *Journal of Professional Nursing*, 18(5): 271-275.
- White, B.(1995). The Career Development of Successful Women, *Social Behavior*, 4: 173-184.
- Wilensky, H. L.(1964). The Professionalization of Everyone?, *American Journal*

of Sociology, 70(2): 137-158.

Zimmerman, M. A.(1990). *Empowerment Theory: Psychological, Organizational, Community Levels of Analysis*, New York: Plenum.

< 설 문 지 >

안녕하십니까?

먼저 여러 가지로 바쁘신 가운데 질문을 드리게 되어 죄송합니다.

본 설문지는 ‘다문화가족지원센터 종사자들의 전문직업성과 직무태도와의 구조적 관계를 실증적으로 연구’하기 위해서 제작된 것이며, 이 연구의 결과는 다문화가족지원센터 종사자들의 보다 바람직한 근무여건을 마련하는데 기초자료로 활용될 것입니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 익명으로 통계 처리되어 연구목적 이외에는 사용되지 않을 것이며, 절대 비밀이 보장됩니다.

본 질문의 응답에는 맞고 틀리는 것이 없으므로 귀하가 생각하시는 의견을 솔직하게 표시하여 주십시오.

귀하의 솔직한 응답은 본 연구목적을 달성하는데 커다란 도움이 될 것입니다.

다시 한번 설문에 응해 주신데 대하여 깊은 감사를 드립니다.

2012년 3월 일

연구자 : 조선대학교 대학원 사회복지학과 박사과정 김선문

문의 : 이메일 ksunmoon@yahoo.co.kr

I. 다음의 질문들은 귀하의 '전문직업성'에 관한 질문입니다. 각 질문에 대하여 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 곳에 '√' 표시하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 다른 직업보다 나의 직업이 사회적으로 공익에 기여한다.					
2. 나의 직업의 공익성은 아무리 강조해도 지나치지 않다.					
3. 어떤 직업이 필수불가결하다면 그것은 바로 나의 직업이다.					
4. 다른 어떤 직업도 나의 직업보다 유익하지 않다.					
5. 나는 내가 하는 일에 진정한 소명의식을 갖는다.					
6 나는 나의 직업을 가지는 것에 대한 확실한 동기가 있다.					
7. 나는 나의 전문직업성이란 무엇인가에 대해 직업의식이 내면화 되어있다.					
8.나는 나의 직업에 대한 확고한 가치와 윤리의식을 가지고 있다.					
9. 자신의 일에 대한 헌신은 가장 큰 기쁨이다.					
10. 수입이 감소하더라도 우리 직업에 종사하는 사람들은 일을 계속 할 것이다.					
11. 자신의 일을 믿지 않는 사람들은 아주 작다.					

II. 다음은 귀하의 '임파워먼트'와 관련된 질문입니다.

각 항목 중 해당하는 곳에 '√' 표시하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 내가 하고 있는 일이 나에게 매우 중요하다.					
2. 나의 업무와 관련된 활동은 나에게 의미 있는 일이다.					
3. 내가 하고 있는 일은 나에게 의미가 있다.					
4. 나는 나의 업무능력에 대해 자신감을 갖고 있다.					
5. 나는 내 업무활동을 수행하는 내 능력에 대해 스스로 확신을 갖고 있다.					
6. 나는 나의 직무에 필요한 기술, 지식에 숙달되어 있다.					
7. 나는 어려운 직무도 성공적으로 처리 할 수 있는 능력이 있다.					

Ⅲ. 다음의 질문들은 여러분들이 자신에 대하여 어떠한 생각을 가지고 있는지에 대한 ‘자기효능감’에 관한 질문입니다. 각 질문에 대하여 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 곳에 ‘√’ 표시하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 위험상황에서도 잘 대처할 수 있다.					
2. 나는 어려운 문제가 생기면 잘 처리하는 편이다.					
3. 나는 어떤 일을 시작할 때 잘 할 수 있다는 느낌이 들곤 한다.					
4. 나는 일을 조직적으로 처리하는 편이다.					
5. 어떤 문제에 대한 나의 판단은 대체로 정확하다.					
6. 어렵거나 도전적인 일에 매달리는 일은 재미있는 일이다 .					

Ⅳ. 다음은 귀하의 ‘직무만족’과 관련된 질문입니다.

각 항목 중 해당하는 곳에 ‘√’ 표시하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1.나는 나의 업무에 대하여 자부심과 만족감을 가지고 있다.					
2.나는 다른 사람보다 나의 일을 더 많이 좋아한다.					
3.나는 현재의 업무를 수행하는데 있어 기쁨과 보람을 느낀다.					
4.대부분 나의 업무를 수행하는 동안에 정열을 쏟는다.					

Ⅴ. 다음은 귀하의 ‘직무몰입’과 관련된 질문입니다.

각 항목 중 해당하는 곳에 ‘√’ 표시하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 나의 직무에 애착을 가지고 있다.					
2. 나는 능력발휘를 위하여 적극적으로 행동한다.					
3. 나는 현재의 업무를 수행하면서 일하는 의욕이 높아졌다					

VI. 다음의 질문들은 귀하의 '인구통계학적 변수'에 질문입니다. 각 질문에 대하여 귀하에게 해당되는 곳에 '√' 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
2. 귀하의 연령은? () 세
3. 귀하의 혼인상태는?
 ① 기혼 ② 미혼 ③ 이혼/ 별거 ④ 사별 ⑤ 기타 ()
4. 귀하의 학력은?
 ① 고졸 이하 ② 전문대졸업 ③ 대학교졸업
 ④ 석사(과정) ⑤ 박사(과정) ⑥ 기타 ()
5. 귀하의 최종학력의 전공은?
 ① 사회복지 또는 사회사업 ② 아동복지 또는 아동학
 ③ 상담학 ④ 여성학
 ⑤ 가정학 ⑥ 기타 ()
6. 귀하는 업무와 관련해서 소지하고 있는 자격증은?
 ① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급
 ③ 사회복지사 3급 ④ 가족상담사
 ⑤ 건강가정사 ⑥ 없음
 ⑦ 기타 ()
7. 귀하께서 과거 다른 사회복지 관련 기관의 경력에 관한 질문입니다.
 만약 과거 경력이 없다면, 8번으로 가십시오.
- 7-1. 과거 근무한 직장 형태는?
 ① 다문화가족관련시설 ② 종합복지관
 ③ 청소년관련시설 ④ 노인관련시설
 ⑤ 장애인관련시설 ⑥ 기타 ()
- 7-2. 과거 직장에서의 근무 기간은? ()년 ()개월
- 7-3. 과거 직장에서의 직위는?
 ① 시설장 ② 사무국장(팀장) ③ 직원(팀원)

