

## 요양보호사의 직무환경에 따른 직무스트레스와 소진이 직무만족에 미치는 영향

정윤모<sup>1\*</sup>, 강영식<sup>2</sup>

<sup>1</sup>원광디지털대학교 사회복지학과, <sup>2</sup>명신대학교 사회복지학과

### The Effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction

Jeong, Yun Mo<sup>1\*</sup> and Kang, Young Sig<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Division of Social Welfare, Wonkwang Digital University

<sup>2</sup>Division of Social Welfare, Myungsin University

**요약** 본 연구는 노인장기요양기관 종사자인 요양보호사들의 직무환경과 관련된 속성 및 스트레스와 소진을 파악하고 이들 요인이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 효과를 분석하여 요양보호사의 조직업무를 향상시켜 노인의 삶의 질과 노인복지 발전에 도움이 되는데 목적을 갖고 연구하였다. 연구대상은 전북 군산시에 소재한 노인장기요양기관(요양시설, 재가노인복지시설)에 근무하는 요양보호사 129명을 대상으로 하였다. 분석결과 요양보호사의 직무환경의 하위요인으로 인적환경과 보상체계, 업무전문성 등이 직무소진, 직무스트레스, 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 요인임을 실증시켜 주었다. 이는 그만큼 인적환경을 위한 업무전문성 및 능력과 혁신적 사고를 가진 업적에 비례한 보상체계가 잘 되어 있을수록 긍정적인 관계 형성과 동시에 직무소진과 스트레스의 감소 및 직무만족이 향상됨을 의미한다. 이는 최근 장기요양을 위한 노인성 환자의 급증과 장기요양기관에서의 요양보호사의 역할과 직무가 중요시되는 현실에 비추어 볼 때 전문직으로서의 다양한 복지 수혜적 봉사자로서의 요양보호사들의 직무환경 개선을 위한 직무전문화 보장과 이들 직무능력에 따른 적절한 보상시스템의 체계화가 필요시 됨을 시사한 것으로 볼 수 있다. 따라서 직업에 대한 자긍심이 높은 전문 인력의 배출과 참여로 요양보호사의 잦은 직무소진과 스트레스를 낮출 수 있는 경감요인을 찾아 제거함으로써 보다 많은 인력의 참여와 조직헌신을 통한 직무만족 극대화를 통해 조직몰입을 높일 수 있을 것이다.

**Abstract** The purpose of this study is to understand attributes, stress and burnout related to job environment of healthcare facilities workers for the aged, care-givers, analyze the effect of these factors on job satisfaction, and improve their organizational task to help advance the quality of life and the healthcare facilities for the aged. A survey was made on 129 care-givers working in the healthcare facilities for the aged(care facilities, in-home facilities for the aged) located in Jeonbuk Gunsan area. This study showed that sub-factors of care-givers' job environment such as human environment, compensation system and job expertise have a significant effect on the job burnout, stress and satisfaction. This means that a well-organized compensation system, which is proportionate to the job expertise and ability for human environment, and achievement of innovative thinking, will make a positive relationship, reduce the job burnout and stress, and improve the job satisfaction at the same time. Compared to the rapid increase of old aged patients for long-term care and care-givers' real role and job in the facilities, the job specialization has to be guaranteed to improve job environment of care-givers as various beneficial workers for welfare - professional workers - and the compensation system needs to be properly systematized according to their job capacity. Consequently, the production and participation of professionals with high self-esteem may raise organizational commitment through the maximization of job satisfaction by the participation and devotion to the organization of more professionals by removing factors, which can reduce the frequent job burn-out and stress of care-givers.

**Key Words** : Care-giver, Job environment, Job stress, Job burnout, Job satisfaction

\*교신저자 : 정윤모(jym9288@hanmail.net)

접수일 10년 08월 19일

수정일 (1차 10년 09월 28일, 2차 10년 10월 14일)

게재확정일 10년 10월 15일

## 1. 서론

사회복지역사에 큰 획을 그었고 많은 국민들의 요구와 전문가들의 연구 끝에 노인들의 삶의 질 향상과 노인을 부양하는 가정들의 부담을 덜어 주기 위해 2008년 7월 전면적으로 시행한 것이 노인장기요양보험 제도이다. 이 제도의 확대 적용으로 노인장기요양 환자의 이용이 급증하고 있는데 이를 관리하는 핵심인력이 요양보호사이다. 요양보호사는 치매, 중풍 등 노인성질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인생활시설 및 재가복지시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 지원하는 직종이다. 노인장기요양기관에는 이러한 요양보호사 이외에 간호사, 사회복지사, 영양사, 물리치료사 등 다양한 직종의 종사자가 근무하고 있는데, 이들의 업무성과는 이들이 속해 있는 노인장기요양기관이라는 조직의 목표달성과 요양보호사의 직무만족과 직결된다.

요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 노인을 하나의 인격체로 존중하는 태도, 성실하고 책임감을 갖고 업무활동을 해야 하는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 갖고 근무해야 한다[1,16]. 이 같은 직무태도를 통해 직무만족을 극대화 시킬 수 있다[4].

요양보호사의 직무만족은 시설의 요보호노인들의 삶의 질과 서비스의 질, 요양시설의 바람직한 운영체제 및 목적달성에 적지 않은 영향을 미치게 된다. 우리나라에서 노인장기요양보험제도는 최근에 이르러 실시되고 있기 때문에 노인장기요양기관 요양보호사의 직무환경에 따른 스트레스와 소진이 높고 이로 인한 직무만족은 매우 낮은 것으로 보고되고 있다. 그럼에도 불구하고 이에 대한 선행연구는 아직 찾아 볼 수 없다.

우리나라에서 휴먼서비스직종의 직무스트레스와 소진이 직무만족과의 관계에 관한 연구는 극히 제한적으로 다루어져 왔는데 구체적으로는, 사회복지사들을 대상으로 한 연구[8,12,17], 간호사에 대한 연구[2], 교사[15] 등에 관한 연구 등이 있다. 그러나 고령사회의 핵심인력이라 할 수 있는 요양보호사에 관한 연구는 없다. 다만, 요양보호사의 인력양성 현황 및 문제점에 관한 연구가[15] 일부 있을 뿐이다.

이 같은 동향을 볼 때, 요양보호사가 노인장기요양보험제도의 핵심인력임에도 불구하고 아직 제도 시행의 초기단계인 만큼 이들에 관한 연구가 아직 미비함을 알 수 있다. 그러나 최근 들어 요양보호사의 서비스제공자로서의 중요성을 인식하고 이들의 직무스트레스와 직무소진 및 직무만족을 경험하게 되는 정신건강 수준은 직무스트레스나 주변으로부터 제공받는 직무환경 따라서도 서로

다르게 나타날 수 있다. 즉, 요양보호사의 직무환경은 대다수 요양노인이 장기요양을 원하는 환자가 대부분으로 질병으로 인한 잦은 물리적 서비스요구와 각종 질병으로 인한 고통호소와 조그만 일에도 짜증내고 노인요양 환자의 특성으로 냄새와 대화부재, 무리한 요구 등으로 직무로 인한 스트레스와 이로 인한 직무소진으로 불만족과 갈등을 초래할 우려가 높기 때문이다[25]. Vroom[31]은 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을 제시하였고, 최인섭·초의수[20]는 직무내적요인으로 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 인정, 승계, 조직으로 분류하였다. 그러나 이러한 일반적인 직무만족외의 직무환경 요인으로 Mackworth[26]는 직무환경에서 가장 중요한 것은 실내온도라 하였다. 그는 기온의 고저와 직무환경의 상관관계에서 높은 기온이 낮은 기온보다 작업시 실수를 범할 가능성이 크다는 결과를 보였다. 반면 근무시간동안 음악을 들려줌으로서 인해 업무의 능률을 올리는 경우를 실증적 결과로 제시했다. 이렇듯 종사자의 직무환경과 만족의 정도는 크게 세 가지 변수에 의해 영향을 받는다. 물리적 작업요건으로는 조명, 소음, 작업장, 환경, 분위기 등을 포함한다. 시간에 관계되는 작업요건으로는 작업시간, 휴식시간을 반영하며, 사회적 상황에 관계되는 작업조건 등으로 구분할 수 있다. 이는 작업장의 환경, 작업장치, 실내온도, 환풍장치, 시설의 배제와 사고 위험성 등을 포함한다. 따라서 위 요인들을 살펴볼 때 조용하고 편안하며 개인의 공간을 보장해 주는 직무환경이 직무만족과 긍정적인 상관관계가 있음을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 이는 대다수 기존 연구에서 직무스트레스와 소진이 낮은 사람은 그들 대부분이 직무수행이나 책임을 수행하는데 보다 성공적임을 밝히고 있는데서 그 한계를 알 수 있다[5,11]. 하지만 지금까지의 연구에서는 직무스트레스와 직무만족도는 별도로 다루고 직무환경이 노인장기요양 환자인 점을 고려하지 않고 일반 직무만을 다룬 제한적인 연구가 대부분이고, 특히 기존 일반 기업이나 직종에서 직무스트레스나 소진에 따른 직무만족에 많은 영향을 미치는 것으로 알려져 왔으나 요양보호사를 대상으로 한 직무환경과 직무스트레스와 소진 및 직무만족과의 관계를 밝힌 연구는 아직 없었다.

따라서 본 연구에서는 노인장기요양기관 종사자인 요양보호사들의 일반적인 특성으로서의 직무환경과 관련된 속성 및 스트레스와 소진을 파악하여 이들 요인이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 효과를 분석하고 타직종의 일반연구와 어떻게 다른지 차이를 비교 함으로써 요양서비스의 핵심인력인 요양보호사의 조직 업무를 향상시키고 장기요양보험 제도의 궁극적 목적인 노인의 삶의

질을 향상시켜 노인복지발전에 도움이 되는데 본 연구의 의의를 갖는다.

## 2. 선행연구 검토

### 2.1 요양보호사의 직무환경과 직무만족 관계

2007년 9월에 개정된 노인복지법 제39조2항에 의하면 노인복지시설의 설치, 운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인의 신체활동 또는 가사활동지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다고 법적으로 규정하고 있다.

2009년 5월말 현재 요양급여를 이용 중에 있는 노인은 전체 인정자 중 78%인 약 20만여명에 이르고 있고, 재가급여를 이용하고 있는 사람이 이용자의 68.6%로서 급여 이용자의 대다수가 재가급여를 이용 중인 것으로 나타났다. 한편, 노인복지시설은 2008년 6월말 1,271개소에서 2009년 5월말 현재 2,016개소로 증가하였으며, 재가노인복지시설은 2008년 6월말 3,630개소에서 2009년 5월말 현재 12,935개소로 대폭 증가하였다[9].

한편 직무환경 요인에 대해서는 학자들의 많은 주장이 있으나 그 요인에 관하여는 이론이 일치되고 있지 않고 있다. 직무환경은 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있기 때문이며, 직무자체가 원래 단순하지 않고 과업, 책무와 이들의 상호작용, 유인제도 및 보상으로 이루어져 있기 때문이다. 그러므로 동일한 척도를 사용하더라도 조직마다 또는 평가 시기마다 그 요인이 다르게 나타날 수 있다[13].

직무환경의 영향요인으로서 Porter & Lawle[28]는 내재적 요인으로서 과업책임감, 의미있는 과업, 다양한 기술과 능력발휘, 활동에의 기회와 참여, 자율성, 정보교환 등을 제시하고 있으며, 외재적인 요인에 보수, 복리후생, 감독, 승진, 동료 등을 포함시키고 있다.

또한 Herzberg[22]는 성취감, 인정, 일 자체, 책임감, 성장감 등의 동기요인과 회사의 정책과 규정, 작업조건, 상사와의 관계, 감독, 임금 등의 위생요인으로 구분하였다. Vroom[31]은 직무환경 요인을 감독, 업무진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 업무시간으로 구분하였고, Smith et al.[29]은 업무자체, 임금, 승진, 감독, 동료 등 5가지로 구분하였다. 그리고 Stamps et al.[30]은 임금, 자율성, 근무조건, 조직의 규정 및 정책, 대인관계, 직무의 중요성 등의 6개 요인으로 구분하였다.

또한 오석홍[14]은 보수, 직무, 신분의 안정, 동료집단 내의 관계, 근무조건, 감독의 성격, 조직의 정책 대 사회

적 지위, 승진의 기회 등을 들고 있다. Jurgenson은 그의 연구에서 발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 사회(그 회사에서 작업한 것에 자부심을 느끼는 회사), 동료(우쾌하고 마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간과 끝나는 시간, 주작업시간, 주간작업과 야간작업, 임금(고소득), 안전(안전한 작업), 감독(사려 깊고 공정한 감독자), 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 소음, 냄새, 온도, 냉방, 기타) 등 직무환경을 유발하는 10개의 요소를 제시하였다. 이렇듯 직무환경 요인은 매우 다의적인데 동일한 급여와 근무조건을 포함한 유사한 직무환경 속에서도 어떤 사람은 직무에 만족해하고 어떤 사람은 훨씬 더 불만족을 하는데 이는 개인에 따라 각기 다르게 지각하는 개인차를 보이기 때문이다[23]. 따라서 직무환경에 따른 만족수준은 직무수행의 결과와 직결될 뿐 아니라 개인의 행복 및 조직의 효율적 관리운영 측면에서도 중요하게 부각되는 이슈가 된다.

2008년 노인장기요양보험이 시행되면서, 또한 급속한 고령화의 진행으로 이러한 시설 및 인력의 양적인 증가는 계속 늘어나고 있는 추세이다. 필수인력인 요양보호사의 원활한 수급과 질적인 서비스제공을 위해서는 체계적인 교육시스템을 확보하여 우수한 인력을 양성하는 것이 시급한 문제이며, 또한 이들이 직무스트레스로 조직을 이탈하지 않고 직장에서 만족하면서 근무할 수 있는 직무환경을 만들어주는 것 또한 절실한 점에서 직무환경 요인이 요양보호사의 직무만족과 매우 상관성을 갖는다.

따라서 여러 가지 직무환경요인들 중에서 어떤 요인들이 요양보호사의 직무만족과 보다 직접적인 관련을 맺고 있는지를 알아보는 것은 요양보호사들의 직무만족을 향상시키는데 매우 중요한 점에서 이를 반영하여 인과관계를 검증한다.

### 2.2 직무스트레스와 직무만족 관계

직무스트레스는 개인집단 및 조직차원에서 종사자가 직무를 수행하는데 관련된 요인들에 정적·부적 영향을 주는 상황이라고 할 수 있는데, 이 같이 직무스트레스는 주로 환경요인에 의해 발생하지만 종사자가 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 업무부담자와 업무환경의 관계가 부적합 할수록 발생할 가능성이 크다[3].

Gibson[21]은 직무스트레스 요인을 물리적 환경요인(불빛, 경음, 기온, 오염된 공기), 개인적 환경요인(역할갈등, 역할모호성, 작업과다, 책임감, 경력개발결여, 직무설계), 집단스트레스 요인(동료, 부하 및 상사와의 불편한 관계), 조직 스트레스 요인(참여결여, 조직구조, 과업수

준, 명확한 정책) 등으로 구분했다.

Parker & DeCotiis[27]는 직무자재(직무자율성, 정체성, 다양성), 조직의 특성(조직구조, 조직분위기), 조직내 역할(역할모호성, 역할갈등, 역할과 부하), 대인관계(상사, 동료, 부하직원과의 관계 및 신뢰도), 경력개발(승진 성과, 개발), 외부조직에 대한 헌신감(조직몰입, 직무몰입)으로 분류하여 직무스트레스 요인을 제시하였다.

직무수행자들은 직무수행들의 요구가 과도하다고 지각하면 직무스트레스를 느끼게 되고, 직무스트레스의 정도는 개별 스트레스 요인에 대한 직무 수행자들의 인지도 차이와 인구통계학적 속성 등에 따라 달라진다.

즉, 조직 내에서 직무성과와 관련하여 개인의 직무에서 적정수준의 스트레스를 느낄 때 오히려 직무에 대한 도전과 동기 활성화로 인해 성과가 향상된다는 것이다. 직무성과와 관련된 직무스트레스는 긍정적인 영향을 줄 수 있으나 개인의 심리적, 신체적 상태와 관련해서는 부정적인 영향을 줄 수 있다.

조직생활에서 이처럼 스트레스가 중시된 것은 스트레스로 인한 부작용이 유발하는 엄청난 비용 때문이다. 스트레스로 인한 결근율, 이직률, 직무불만족, 기업이 부담하는 의료비, 생산성 저하 등을 금액으로 환산한다면 그 액수는 헤아릴 수 없을 정도로 클 것이다. 또한 직무스트레스는 요양보호사의 근무환경과 직무에도 영향을 미치기 때문에 스트레스를 절실하게 인지하여야 하며, 조직구성원들이 스트레스로 인해 고통스러워하는 것을 최소화하고 스트레스를 긍정적으로 해소하기 위해서 스트레스에 대한 이해와 관리가 크게 요구된다는 점에서 이들 요인을 반영하여 인과관계를 검증한다.

### 2.3 직무소진과 직무만족과의 관계

소진은 과도한 업무로 인해 업무자가 자신이 지닌 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이며, 일반적으로 오랜 기간 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박의 결과로써, 특히 의료·교육·사회사업과 같이 많은 사람들을 직접적으로 대하는 서비스 관련분야 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이다.

소진은 각 단계에서 일어나는 발전적 과정으로 기술되고 있다. 첫 단계는 자원과 욕구 간에 균형이 맞지 않은 상태에서 스트레스로 나타나게 되며 둘째 단계는 즉각적인 감정의 반응인 긴장의 단계로 불균형 상태에 대한 불안, 긴장, 피로, 감정의 고갈로 나타난다. 셋째, 단계는 방어적 대처 기제로 표현되는데 자신의 욕구를 충족시키기 위해 클라이언트에게 무관심하게 기계적으로 대하거나 냉소적으로 반응하게 되는 것이다[7]. 따라서 요양보호사

의 직무에서 느껴지는 소진 또한 직무만족과 밀접한 상관성을 갖는 점에서 이를 반영하여 검증한다.

## 3. 연구방법

### 3.1 연구모형 및 가설

본 연구는 요양보호사의 직무환경에 따른 직무스트레스와 소진 및 직무만족과의 관계를 규명하고자 한다. 본 연구에서 독립변수는 직무환경이며 매개변수는 직무스트레스와 직무소진, 종속변수는 직무만족이다.

직무소진은 사회인지론 즉, 행동, 인지, 환경 모두가 역학의 방법으로 서로에게 영향을 미친다는 3자관계의 상호보완적 인과모형을 가정하는 이론에서 나타난 구성개념으로 어떤 결과를 얻는데 필요한 행동을 선택하거나 지속하는데 가장 중요한 영향을 미치는 심리적 요인 중의 하나이다. 직무소진이 높은 사람은 환경에 보다 더 적응적이기 때문에 스트레스 상황에서도 예민하지 않고 차분하며, 불만족으로부터 자신을 효과적으로 대처할 수 있는 능력을 갖는다고 하였다.

이영옥[18]은 직무만족도에 따른 직무스트레스 연구 결과 불공정 처우, 의사와의 갈등, 의료한계, 업무량 과중에서 유의한 결과를 보였다. 직무스트레스란 개인, 집단 및 조직차원에서 종사자가 직무를 수행하는데 관련된 요인들에 정적, 부적 영향을 주는 상황이라고 할 수 있는데, 이 같이 직무스트레스는 주로 직무환경요인에 의해 발생하지만 종사자가 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 업무부담자와 업무환경의 관계가 부적합할수록 발생할 가능성이 크다고 보았다[3]. 이러한 논의를 토대로 본 연구에서는 요양보호사의 보다 나은 직무환경이 직무스트레스를 감소시킬 것이란 가정하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- <가설 1> 직무환경은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-1> 인적환경은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-2> 물리적환경은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-3> 보상체계는 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-4> 업무전문성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 직무환경은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-1> 인적환경은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

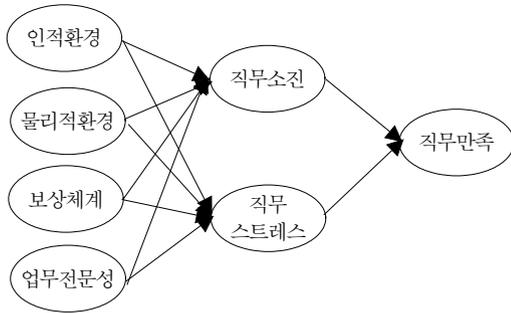
<가설 2-2> 물리적환경은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3> 보상체계는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4> 업무전문성은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 3> 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 4> 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.



[그림 1] 연구모형

### 3.2 연구대상 및 자료 수집

본 연구는 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였으며, 직무환경, 직무소진, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향을 알아보려고 한다. 조사대상은 도·농 통합도시인 전북 군산시에 소재한 노인장기요양기관(요양시설, 재가노인복지시설)에 근무하고 있는 요양보호사 150명을 대상으로 하였다.

설문조사는 지역단위로 노인장기요양기관을 선정하고, 해당 기관을 직접 방문하여 기관장 그리고 종사자인 요양보호사에게 이 연구의 목적과 취지를 설명하고 협조를 구한 후, 조사대상자들에게 설문지를 배포하여 직접 기입토록 한 후 현장에서 바로 수거하여 분석하였다. 총 150부의 설문지를 배포하여 회수하고, 그 중 무응답 항목이 있는 경우와 응답오류가 있는 경우를 제외한 129부를 최종 분석대상으로 하였다.

### 3.3 연구도구

연구도구는 기존의 자료 고찰을 통하여 설문지를 작성하였으며, 이 중 직무만족은 종속변수로, 직무환경은 독립변수, 직무소진과 직무스트레스를 매개변수로 분류하였다.

연구대상자의 일반적 특성은 10개 문항으로 구성하였다. 독립변수인 직무환경요인(인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무전문성)은 남선이[7]의 척도와 박선헌[7]의 척도에서 이 연구와 관련된 문항을 선별하여 요인별로 각 5개 문항으로 분류하였다. 매개변수인 남선이가 사용한 문항 중 5문항으로 구성하였으며, 직무스트레스는 노인수발에 관한 실제적인 상황을 고려한 김기태·서화정[3]의 도구 중 5문항을 사용하여 측정하였다. 종속변수인 직무만족은 송미선[8]이 사용한 25문항 중 본 연구목적에 맞게 5문항을 선별하여 사용하였다.

연구대상자의 일반적 특성을 제외한 독립변수와 매개변수, 종속변수는 Likert 5점 등간척도에서 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 하였다.

### 3.4 자료 분석방법

설문을 통하여 수집된 자료는 SPSS WIN 12.0과 AMOS 5.0을 이용하여 빈도수와 백분율을 산출하였으며, 내적 일관성(internal consistency)을 유지하기 위하여 Cronbach's alpha를 사용하여 신뢰성 검증과 변수에 대한 타당성 검증을 위하여 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 또한 최종 잔여항목으로 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하여 변수들간의 관계를 살펴보았으며, 마지막으로 외재적 잠재변수와 내재적 잠재변수간의 명확한 관계와 통계적 유의성을 밝히기 위하여 공분산 구조분석(covariance structure analysis)을 실시하였다.

## 4. 가설검증 결과

### 4.1 조사대상자의 인구통계학적 특성

[표 1]은 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남자 12명(9.3%), 여자 117명(90.7%)으로 나타났고, 연령은 40세 이하 15명(11.6%), 41-50세 55명(42.6%), 51세 이상 59명(45.7%)으로 나타났다. 종교는 기독교 72명(55.8%), 불교 19명(14.7%), 천주교 5명(3.9%)순으로 나타났고, 교육수준은 중졸 24명(18.6%), 고졸 72명(55.8%), 전문대 및 대졸이상 20명(15.5%)으로 나타났다. 결혼 상태는 기

혼 126명(97.7%), 미혼 3명(2.3%)으로 나타났고, 총 근무 기간은 1년 미만 53명(41.1%), 1-5년 72명(55.8%), 6년 이상 4명(3.1%)으로 나타났다. 근무시설은 재가노인복지 시설이 76명(58.9%), 노인요양시설 53명(41.1%)으로 나타났고, 담당 어르신 수는 1명이 41명(31.8%), 2명 30명(23.3%), 3명 이상 58명(45.0%)으로 나타났다. 근무형태는 정규근무가 58명(45.0%), 24시간 격일 근무 22명(17.1%), 1일 2교대 근무 17명(13.2%)으로 나타났고, 근무기관 소재지는 중소도시 96명(74.4%), 농촌 33명(25.6%)으로 나타났다.

[표 1] 조사대상자의 인구통계학적 특성

	구분	빈도	퍼센트
성별	남자	12	9.3
	여자	117	90.7
연령	40세 이하	15	11.6
	41-50세	55	42.6
	51세 이상	59	45.7
종교	기독교	72	55.8
	불교	19	14.7
	천주교	5	3.9
	기타	33	25.6
교육수준	중졸	24	18.6
	고졸	72	55.8
	전문대 및 대졸 이상	20	15.5
결혼 상태	기타	13	10.1
	미혼	3	2.3
총 근무기간	기혼	126	97.7
	1년 미만	53	41.1
	1-5년	72	55.8
근무시설	6년 이상	4	3.1
	노인요양시설	53	41.1
담당 어르신의 수	재가노인복지시설	76	58.9
	1명	41	31.8
근무형태	2명	30	23.3
	3명 이상	58	45.0
	정규근무	58	45.0
근무기관 소재지	1일 2교대 근무	17	13.2
	24시간 격일 근무	22	17.1
합계	기타	32	24.8
	중소도시	96	74.4
	농촌	33	25.6
	합계	129	100.0

## 4.2 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

### 4.2.1 측정도구의 신뢰성 검증

신뢰성이란 측정문항 간의 내적 일관성(internal consistency)을 뜻하며 측정변수의 진정한 값을 측정할 수 있는 정도라고 할 수 있다. 본 연구에서는 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 하

나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 크론바흐 알파계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으며, 항목을 제거하여 알파계수 향상으로 측정도구의 신뢰성을 높일 수 있다.

[표 2] 측정도구의 신뢰성 분석

	구분	문항수	신뢰도
직무환경	인적환경	5	0.880
	물리적환경	5	0.884
	보상체계	5	0.880
	업무전문성	5	0.924
직무소진	5	0.882	
직무스트레스	5	0.864	
직무만족	5	0.841	

### 4.2.2 탐색적 요인분석을 통한 타당성 검증

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당성을 검증하기 위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주요인분석(principal components analysis) 방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전(varimax) 방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치(factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

요인분석 결과, 본 연구에서는 측정도구의 타당성을 높이기 위하여 요인적재량이 0.4 이하인 항목을 제거하였다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과  $\chi^2=3224.082$  (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.869으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 7개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 물리적 환경, 직무소진, 보상체계, 직무스트레스, 업무 전문성, 직무만족, 인적 환경 등 8개 항목으로 도출되었다. 이 7개의 요인 적재값이  $\pm 0.4$  이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

[표 3] 탐색적 요인분석을 통한 타당성 검증

구 분	성 분						
	물리적 환경	직무소진	보상체계	직무스트레스	업무 전문성	직무만족	인적 환경
물리적 환경 5	.811	-.028	.047	-.077	.165	.059	.214
물리적 환경 3	.760	-.150	.195	-.137	.070	-.065	.081
물리적 환경 2	.757	-.012	.118	-.043	.176	.208	.352
물리적 환경 1	.717	-.074	.261	-.089	.217	-.022	.107
물리적 환경 4	.697	.083	.219	-.241	.164	.209	.287
직무소진 2	.015	.911	-.059	.059	-.016	.117	-.010
직무소진 1	-.121	.842	-.004	.069	-.127	.010	.078
직무소진 5	-.159	.818	.080	.096	.046	-.042	-.074
직무소진 3	.064	.760	.135	.126	-.043	-.039	-.138
직무소진 4	.002	.732	-.163	.146	.007	.128	-.070
보상체계 2	.169	.005	.808	-.269	.095	.019	.230
보상체계 3	.092	.071	.790	-.053	.071	-.017	.054
보상체계 1	.138	.001	.782	-.230	.030	.015	.319
보상체계 5	.260	-.050	.693	-.185	.338	.032	.061
보상체계 4	.235	-.076	.638	-.151	.351	-.074	.015
직무스트레스 2	-.057	.038	-.047	.814	-.283	.049	-.084
직무스트레스 4	-.132	.213	-.161	.761	.022	-.058	-.204
직무스트레스 3	-.144	.109	-.288	.739	-.171	-.115	-.055
직무스트레스 1	-.152	.108	-.103	.696	-.308	-.070	-.096
직무스트레스 5	-.080	.207	-.264	.668	.023	-.135	-.225
업무 전문성 2	.124	-.061	.218	-.235	.710	.224	.359
업무 전문성 3	.337	-.049	.209	-.151	.698	.317	.153
업무 전문성 4	.202	.023	.160	-.213	.684	.131	.361
업무 전문성 5	.158	-.028	.195	-.171	.663	.247	.334
업무 전문성 1	.377	-.076	.181	-.179	.633	.267	.323
직무만족 1	.044	.034	-.135	.061	.261	.781	.117
직무만족 2	.040	-.036	.081	-.169	.307	.771	.133
직무만족 5	.239	-.035	.079	-.018	.006	.743	.025
직무만족 4	-.022	.103	-.120	.046	.041	.731	.125
직무만족 3	-.036	.116	.096	-.268	.122	.720	.178
인적 환경 2	.218	-.128	.017	-.216	.319	.137	.757
인적 환경 1	.192	-.056	.223	-.176	.234	.114	.672
인적 환경 5	.346	-.019	.222	-.157	.183	.276	.657
인적 환경 3	.308	-.005	.190	-.129	.304	.161	.642
인적 환경 4	.285	-.241	.163	-.114	.308	.212	.498
고유값	3.881	3.603	3.596	3.476	3.471	3.467	3.274
분산변량%	11.088	10.295	10.275	9.931	9.918	9.906	9.353
누적변량%	11.088	21.382	31.657	41.588	51.506	61.412	70.765

KMO =0.869, Bartlett's test결과  $\chi^2=3224.082$  (df=595, Sig.=0.000)

4.2.3 확인적 요인분석을 통한 타당성 검증

각 개념별 확인요인분석에 대한 결과는 다음<표 4>와 같다. 연구단위의 적합도 지수 중  $\chi^2$ (카이자승 통계량)=(406.751),  $p$ 값=(0.959), RMR(원소간 평균제곱 잔차)=(0.054), GFI(기초적합지수)=(0.964), AGFI(조정적합지수)=(0.913), NFI(표준적합지수)=(0.986), CFI(비교적합지수)=(1.000)로 연구단위 적합도의 척도가 적절하게 구성되었다는 것이 증명되었다.

[표 4] 확인적 요인분석을 통한 타당성 검증

요 인	측정항목	적재량	표준오차	t 값
인적 환경	인적환경 5	1.000		
	인적환경 4	0.656	0.070	9.373
	인적환경 3	0.892	0.082	10.939
	인적환경 2	0.956	0.086	11.105
	인적환경 1	0.814	0.094	8.675
물리적 환경	물리적 환경 5	1.000		
	물리적 환경 4	1.371	0.117	11.701
	물리적 환경 3	0.965	0.100	9.613
	물리적 환경 2	0.989	0.090	10.994
	물리적 환경 1	0.881	0.091	9.698
보수 체계	보수체계 5	1.000		
	보수체계 4	0.757	0.097	7.828
	보수체계 3	0.867	0.128	6.792
	보수체계 2	1.379	0.135	10.239
	보수체계 1	1.273	0.130	9.821
업무 전문성	업무전문성 5	1.000		
	업무전문성 4	1.145	0.108	10.646
	업무전문성 3	1.138	0.103	11.017
	업무전문성 2	1.151	0.101	11.399
	업무전문성 1	1.285	0.106	12.129
직무 소진	직무소진 5	1.000		
	직무소진 4	0.809	0.102	7.927
	직무소진 3	0.905	0.103	8.821
	직무소진 2	1.089	0.093	11.742
	직무소진 1	1.131	0.103	10.929
직무 스트레스	직무스트레스 5	1.000		
	직무스트레스 4	0.936	0.098	9.584
	직무스트레스 3	1.322	0.165	8.001
	직무스트레스 2	0.983	0.153	6.441
	직무스트레스 1	0.928	0.139	6.659
직무 만족	직무만족 5	1.000		
	직무만족 4	1.183	0.194	6.105
	직무만족 3	1.203	0.177	6.803
	직무만족 2	1.465	0.188	7.803
	직무만족 1	1.367	0.184	7.446

Fit :  $\chi^2=406.751$ ,  $df=459$ ,  $p=0.959$ ,  $RMR=0.054$ ,  $GFI=0.964$ ,  $AGFI=0.913$ ,  $NFI=0.986$ ,  $CFI=1.000$

4.2.4 각 변수간 상관관계

각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석

을 실시한 결과 <표 5>와 같다. 분석결과 요양보호사의 직무환경(인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무전문성)은 직무소진, 직무스트레스와 통계적으로 유의미한 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직무만족과는 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $p<.01$ ). 또한 직무소진과 직무스트레스는 직무만족과 통계적으로 유의미한 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $p<.01$ ).

[표 5] 각 변수간 상관관계 검증

구분	직무환경				직무 소진	직무 스트 레스	직무 만족
	인적 환경	물리적 환경	보상 체계	업무 전문성			
직 무 환경	1						
인적환경		.641**					
물리적 환경			1				
보상체계				1			
업무전문성					1		
직무소진						1	
직무스트레스							1
직무만족							

\*\* $p<.01$

4.3 가설검증

4.3.1 모형의 적합성 평가

모형의 적합성 평가는 공분산 구조모형이 연구가설에 적합한 정도를 알아보는 과정으로 절대적합지수(absolute fit measures :  $\chi^2$ , GFI, AGFI, RMSR), 증분적합지수(incremental fit measures : NNFI, NFI, Delta 2), 간명적합지수(parsimonious fit measures : PGFI, PNFI, AIC) 등이 이용되고 있다. 본 연구의 가설에 의한 전체적인 구조모형에 대한 분석을 실시한 결과, 적합도지수중  $\chi^2$ (카이자승 통계량)=(7.529,  $p$ 값)=(0.006), RMR(원소간 평균제곱 잔차) =(0.021), GFI(기초적합지수)=(0.984), AGFI(조정적합지수)=(0.950), NFI(준적합지수)=(0.985), CFI(비교적합지수)=(0.920)로 분석되었다. 또한 TLI= (0.920), Delta 2 IFI=(0.987)도 기본적인 요건을 충족하고 있으므로, 본 연구에서 설정한 연구가설에 대한 이론적 모형에 의 전반적인 적합도는 양호하다는 것이 증명되었다. 다음의 <표 6>은 연구의 전체적인 구조모형의 측정개념들의 확인요인 분석결과를 나타낸 것이다.

[표 6] 모형의 적합성 평가

$\chi^2$	df	p	RMR	GFI	AGFI	NFI	CFI	TLI	IFI
7.529	1	0.006	0.021	0.984	0.950	0.985	0.987	0.920	0.987

**4.3.2 가설 1의 검증**

앞의 이론적 내용을 바탕으로 설정한 가설검정 결과는 다음과 같다.

**<가설 1> 직무환경은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

“가설 1-1. 인적환경은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 인적환경의 경로계수는 -0.088, t값이 -0.730으로, 직무소진에 유의적인 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설 1-2는 기각되었다.

“가설 1-2. 물리적 환경은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 물리적 환경의 경로계수는 -0.253, t값이 -2.852로, 직무소진에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 1-2는 지지되었다.

“가설 1-3. 보상체계는 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 보상체계의 경로계수는 -0.180, t값이 -2.053으로, 직무소진에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 1-3은 지지되었다.

“가설 1-4. 업무전문성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 업무전문성의 경로계수는 -0.313, t값이 -2.747로, 직무소진에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 1-4는 지지되었다.

**<가설 2> 직무환경은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

“가설 2-1. 인적환경은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 인적환경의 경로계수는 -0.218, t값이 -2.014로, 직무스트레스에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 2-1은 지지되었다.

“가설 2-2. 물리적 환경은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 물리적 환경의 경로계수는 -0.382, t값이 -4.789로, 직무스트레스에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 2-2는 지지되었다.

“가설 2-3. 보상체계는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 보상체계의 경로계수는 -0.100, t값이 -1.264로, 직무스트레스에 유의적인 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설 2-3은 기각되었다.

“가설 2-4. 업무전문성은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 업무전문성의 경로계수는 -0.247, t값이 -2.419로, 직무스트레스에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 2-4는 지지되었다.

**<가설 3> 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

“가설 3. 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 직무소진의 경로계수는 -0.331, t값이 -4.882로, 직무만족에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3은 지지되었다.

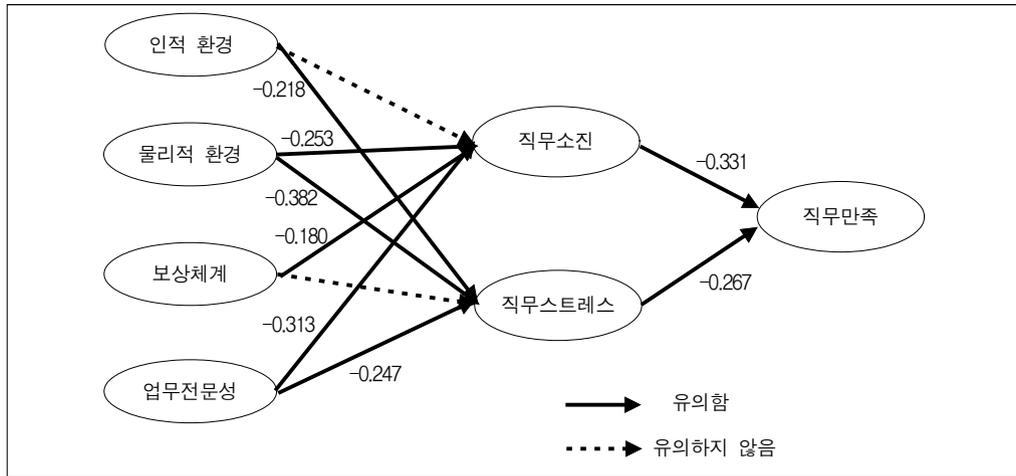
**<가설 4> 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

“가설 4. 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”를 살펴보면 직무스트레스의 경로계수는 -0.267, t값이 -4.017로, 직무만족에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 4는 지지되었다.

[표 7] 연구모형 추정치

가 설	독립변수	종속변수	Estimate	S.E.	C.R.	p	채택여부
H1-1	인적환경	-> 직무소진	-0.088	0.120	-0.730	0.466	기각
H1-2	물리적 환경	-> 직무소진	-0.253	0.089	-2.852 **	0.004	채택
H1-3	보상체계	-> 직무소진	-0.180	0.088	-2.053 **	0.040	채택
H1-4	업무전문성	-> 직무소진	-0.313	0.114	-2.747 **	0.006	채택
H2-1	인적환경	-> 직무스트레스	-0.218	0.108	-2.014 **	0.044	채택
H2-2	물리적 환경	-> 직무스트레스	-0.382	0.080	-4.789 **	0.000	채택
H2-3	보상체계	-> 직무스트레스	-0.100	0.079	-1.264	0.206	기각
H2-4	업무전문성	-> 직무스트레스	-0.247	0.102	-2.419 **	0.016	채택
H3	직무소진	-> 직무만족	-0.331	0.068	-4.882 **	0.000	채택
H4	직무스트레스	-> 직무만족	-0.267	0.066	-4.017 **	0.000	채택

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



[그림 2] 연구모형의 가설검증 결과

### 5. 결론

본 연구는 장기요양기관 종사자인 요양보호사들의 직무환경과 관련된 속성 및 스트레스와 소진을 파악하고 이들 요인이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 효과를 분석하여 관리방안을 제시함으로써 요양서비스의 핵심인력인 요양보호사의 조직 업무를 향상시키고 장기요양보험 제도의 궁극적 목적인 노인의 삶의 질을 향상시켜 노인복지발전에 도움이 되고자 하는데 목적을 갖고 연구하였다.

전체적으로 요양보호사의 직무환경의 하위요인으로 물리적 환경과 보상체계, 업무전문성 등이 직무소진에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 인지 환경, 물리적 환경, 업무전문성이 직무스트레스에 유의적인 영향을 미치는 요인임을 실증시켜 주었다. 또한 직무소진과 직무스트레스의 감소는 직무만족의 향상에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 그만큼 인지환경을 위한 업무전문성 및 능력과 혁신적 사고를 가진 업적에 비례한 보상체계가 잘 되어 있을수록 긍정적인 관계 형성과 동시 직무소진과 스트레스의 감소 및 직무만족이 향상됨을 의미한다.

따라서 최근 장기요양을 위한 노인성 환자의 급증과 노인장기요양기관에서의 요양보호사의 역할과 직무가 중요시되는 현실에 비추어 볼 때 전문직으로서의 다양한 복지 수혜적 봉사자로서의 요양보호사들의 직무환경 개선을 위한 직무전문화 보장과 이들 직무능력에 따른 적절한 보상시스템의 체계화가 필요시 됨을 알 수 있다 [19]. 또한 직업에 대한 자긍심이 높은 전문 인력의 배출과 참여로 요양보호사의 낮은 직무소진과 스트레스를 낮

출 수 있는 경감요인을 찾아 제어함으로써 보다 많은 인력의 참여와 조직헌신을 통한 직무만족 극대화를 통해 조직몰입을 높일 수 있을 것이다.

전제적으로 이 같은 결과는 일반적으로 직무환경이 직무소진, 직무스트레스, 직무만족에 영향을 주는 것으로 알려져 있는데 사회복지사, 간호사, 교사들에 대한 선행연구가 입증된 것과 같을 뿐만 아니라 기업의 종업원들을 대상으로 한 연구와 차이가 다소 있음을 알 수 있다. 즉, 내부 환경의 인구환경과 직무소진과는 유의하지 않고 보상체계나 직무스트레스와도 상관성이 적은 것은 요양보호사를 대상으로 한 연구가 기존 연구와 다를 수 있음을 제시한 것이라 할 수 있어 직무환경의 상황에 따른 선별적 고려가 요구됨을 시사한 것이라 볼 수 있다.

그 밖에 본 조사대상을 전북 군산지역에 소재한 노인 장기요양 기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 제한된 샘플로서 구조모형으로 분석한 사이즈가 적은 점에서 전국적으로 이를 일반화하는데 제한을 갖는다.

따라서 기대되었던 물리적 환경은 직무소진이나 직무스트레스에 왜 영향을 주지 않는지와 보상체계가 직무만족에 영향을 주지 않는지 이에 대한 후속적 연구를 통해 그 이유와 원인을 추가적으로 검증되어야 할 것이다.

### 참고문헌

[1] 강미숙. 『케어기술』. 서울: 교육과학사. 2006.  
 [2] 고종욱·염영희. “간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할.” 『대한간호학회지』 33(2): 265-274. 2003.

- [3] 김기태·서화정. “노인복지업무종사자들의 직무스트레스에 관한 연구.” 『사회과학논단』 29. 2002.
- [4] 김병. “노인복지시설종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구.” 경남대학교 대학원 석사학위논문. 2006.
- [5] 김우택. “조직구성원의 역량을 위한 임파워먼트 제고에 관한 연구: 자기효능감을 중심으로.” 서강대학교 대학원 박사학위 논문. 2006
- [6] 김희경·지현순류은경·전미경. “간호사의 소진 영향요인.” 『임상간호연구』 10(2), 7-18. 2005.
- [7] 남선이. “사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형.” 대전대학교 대학원 박사학위 논문. 2006.
- [8] 박선훈. “직무스트레스와 직무만족 사이의 관계 :공공부문과 민간부문 사회복지사의 경우.” 대구대학교 대학원 석사학위 논문.
- [9] 보건복지가족부. 노인복지시설 현황. 2009.
- [10] 송미선.“간호사의 직무만족요인 및 직무만족도가 환자만족에 미치는 영향 분석.” 계명대학교 대학원 석사학위 논문. 2005.
- [11] 송정옥. “보건복지공무원의 양성평등의식과 성차별 경험이 임파워먼트와 서비스 질에 미치는 영향.” 대전대학교 대학원 박사학위논문. 2006.
- [12] 양애선. “중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족,조직몰입,이직의도에 관한 연구.” 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문. 2008
- [13] 엄태열. “지도직공무원의 직무만족에 관한 연구 : 강원도를 중심으로”. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2000.
- [14] 오석홍. 『조직이론』. 서울: 박영사. 1997.
- [15] 윤숙녀. “고객서비스리더의 자기효능감 및 상사의 지원과 고객서비스 직무현장 교육활동간의 관계.” 고려대학교 대학원 석사학위 논문. 2005.
- [16] 윤혜미. “사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구.” 『한국사회복지학』 18, 83-116. 1996.
- [17]이성은. “직무스트레스와 직무만족의 상관관계 분석.” 동국대학교 교육대학원 석사학위 논문. 2003.
- [18] 이영옥. “간호사의 직무스트레스 요인과 수준 간의 관계에서 자기효능감의 조절 효과 : D 의료를 중심으로.” 계명대학교 대학원 석사학위논문. 2006.
- [19] 정윤모, 『노인복지론』, 공동체, 2007.[19]
- [20] 최인섭·초의수. “사회복지전담 공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구.” 『사회복지정책』 13: 282-311. 2002. [20]
- [21] Gibson, J. L.(1985). Organizations: Behaviour Structure Processes. 9th ed. McGraw Hill Publication, Boston.
- [22] Herzberg, F. 2003. The Motivation to Work. Hohn Wiley and Son.
- [23] Hulin, C. 1991. Adaptaion, persistence, and commitment in organizations. In M. Dunnette & L. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology(2nd ed., Vol 2). CA: Consulting Psychologists.
- [24] Iris, B. & Barrett, G. V. 1977. Some relations between job and life satisfaction and job importance. Journal of Applied Psychology, 56: 301-304.
- [25] Lin, Nan. and Ensel, Walter M. "Life Stress and health: stressors and resources." American Sociological Review 54: 382-399. 1989.
- [26] Mackworth, N. H.(1950). Researches on the Measurement of Human Performance. Spec. Rep. Ser. Med. Res. Coun. (Lond.) no. 268. H.M.S.O., London.
- [27] Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. 1983. Organizational determinants of job stress. Organizational. Behavior and Human Performance, 32: 160-167
- [28] Porter, L. W. & Lawler, E. E.(1965). “Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior”. Psychological Bulletin, 64, 23-51.
- [29] Smith, P. C., Kendall, L, M. & Hulin, C. L.(1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago: Rand McNally.
- [30] Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Haase, A. M.(1978). "Measurement of work satisfaction among health professionals". Medical Care. 16(4), 337-350.
- [31] Vroom, V. H. 1964. Work and Motivation. New York, NY: John Wiley and Sons.[29]

**정윤모(Jeong, Yun Mo)**

[정회원]



- 1989년 2월 : 원광대학교 문학사
- 1999년 2월 : 원광대학교 대학원 사회복지학석사
- 2006년 2월 : 원광대학교 대학원 사회복지학박사
- 2003년 3월 ~ 현재 : 호원대학교 외래교수
- 2003년 3월 ~ 현재 : 원광대학교 강사
- 2008년 3월 ~ 현재 : 원광디지털대학교 겸임교수
- 2005년 ~ 현재 : 한국보건복지학회 이사

<관심분야>  
노인복지

강 영 식(Kang, Young Sig)

[정회원]



- 2001년 2월 : 건양대학교 대학원  
사회복지학 석사
- 2004년 2월 : 원광대학교대학원  
문학박사(유아교육)
- 2006년 2월 : 원광대학교 대학원  
사회복지학 박사
- 2002년 3월 ~ 2009년 2월 : 배  
재대학교 겸임교수
- 2009년 3월 ~ 현재 : 명신대학교 전임교수

<관심분야>  
아동교육