

직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향 : 서울소재 재가노인방문요양시설의 요양보호사를 중심으로

Effects of the Long-Term Caregivers' Job Stress on Psychological Burnout and Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Social Support

이영화, 임왕규

호서대학교 벤처전문대학원

Young-Hwa Lee(lyh22c@hanmail.net), Wang-Kyu Lim(wklim@hoseo.edu)

요약

본 연구는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과를 탐구하는데 목적을 두었다. 본 연구를 위해 서울소재의 노인장기보험법에 준한 재가노인방문요양시설의 인력배치 기준을 준수하고 있는 50개의 사회복지법인 및 개인시설에서 요양보호사 290명을 대상으로 자료를 수집하였다. 자료수집방법으로는 구조화된 질문지를 사용하였으며, 가설검증을 위한 주된 자료분석방법으로는 단계적 회귀분석기법을 사용하였다. 연구결과 직무스트레스 요인인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 변수 모두 심리적 소진에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 역할모호성과 역할갈등의 두 직무스트레스 변수와 심리적 소진 모두 조직유효성 측정지표인 직무만족에 부의 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스 변수인 업무량은 직무만족에는 부의 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 유의미한 영향을 미치지 않았다. 한편 사회적 지원 변수인 상사의 지원과 동료의 지원 모두 심리적 소진에는 부의 영향을 미치는 반면에 직무만족에는 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이직의도와 관련해서는 상사의 지원은 부의 영향을 미치는 반면에 동료의 지원은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사회적 지원의 조절역할과 관련해서는 상사의 지원이 역할모호성과 직무만족 간의 관계를 조절하며, 동료의 지원이 역할모호성, 역할갈등 및 업무량과 심리적 소진 간의 관계와 그리고 역할모호성과 이직의도 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 직무스트레스 | 조직유효성 | 심리적 소진 | 사회적 지원 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effects of the elderly long-term care workers' job stress on psychological burnout and organizational effectiveness and the moderating role of social support. For this study, data were collected from 290 long-term caregivers from 50 in-home visitation care facilities in Seoul using structured questionnaires. Collected data were analyzed using hierarchical regression techniques. Results showed that role three job stress variables had positive effects on caregivers' psychological burnout; that two job stress variables(role ambiguity and role conflict) and psychological burnout had negative effects on caregivers' job satisfaction whereas they had positive effects on caregivers' intent to leave; that workload negatively impacted caregivers' job satisfaction but no effect on their intent to leave; and that two social support variables played moderating roles in the relationship between job stress and psychological burnout and the relationship between job stress and organizational effectiveness.

■ keyword : | Job Stress | Organizational Effectiveness | Psychological Burnout | Social Support |

I. 서론

2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 전면적으로 시행되었다 이 제도 시행에 대한 국민인식도 및 만족도 조사결과[1]에 의하면 방문요양서비스에 대한 만족도는 전체 91.6%가 만족하는 것으로 나타났고, 보호자 90.6%, 이용자 95.0%로 매우 높게 나타났다. 그러나 이러한 높은 만족에도 불구하고 요양보호사들은 직무스트레스로 인한 잦은 이직과 직무불만족이 나타나고 있다.

요양보호사들의 직무실태에 대한 최근의 조사에 따르면, 업무한계의 불분명성, 수입의 불안정성, 좋지 않은 사회적 인식, 대상자 가정에서의 과출부 취급, 대상자나 보호자 특유한 성격, 심한 간섭이나 명령등으로 인해 심리적 좌절과 직무불만족을 많이 겪는 것으로 나타났다[2][3]. 또한, 요양보호사의 본연의 업무와 관련한 역할모호성, 역할갈등, 업무과부하 등의 직무스트레스 요인으로 인하여 서비스의 질적저하는 물론 직무불만족과 더 나아가 요양보호사라는 직업을 그만두는 이직의 급증현상까지 벌어지고 있다[4].

선행연구들에 따르면, 이와 같은 직무스트레스 요인들은 조직효과성에 매우 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다[3][5][6]. 그럼에도 불구하고 노인복지시설의 경우 현재까지 표면적으로 드러난 서비스 수준에만 지나치게 관심을 보인 반면, 그러한 서비스 수준이나 조직유효성에 영향을 미칠 가능성이 높은 요양보호사의 직무스트레스에는 그다지 관심을 두지 않았다[3][4][7].

일반적으로 강도 높은 직무스트레스를 경험하는 환경에서는 높은 조직성과를 기대하기 어렵다는 점을 고려할 때, 요양보호사의 직무스트레스요인과 조직유효성 간의 관계를 실증적으로 규명하여, 노인복지시설의 조직효과성을 극대화하고 요양보호사의 직무스트레스 요인에 대한 효과적인 관리방안 마련이 시급한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 요양보호사들의 직무스트레스가 사회복지시설의 조직유효성에 미치는 영향을 실증적으로 규명하고자 한다.

요양보호사들에 대한 최근의 연구들은 직무스트레스

는 심리적 소진의 매개를 통해서 간접적으로도 조직유효성에 영향을 미칠 것이라는 점을 시사하고 있다 [5][7]. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스와 조직유효성간의 관계에 대한 탐구에서 심리적 소진을 매개변수로 고려하고자 한다. 한편 사회적 지원 문헌에 따르면 직무스트레스의 부정적 영향은 사회적 지지에 의해서 완충된다고 주장하고 있다[8-10]. 그러나 요양보호사를 대상으로 한 기존의 연구들[2][3][5]은 직무스트레스와 조직유효성의 관계를 검토하였다. 앞에서 언급했듯이 직무스트레스와 조직유효성간의 관계에서 사회적 지원이 완충효과가 있는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 상사의 지원과 동료의 지원의 두 사회적 지원 변수가 직무스트레스와 심리적 소진 및 조직유효성 간의 관계를 완충 혹은 조절하는 역할을 하는지의 여부도 함께 실증적으로 탐구하고자 한다. 본 연구를 통하여 요양보호사의 직무스트레스와 심리적 소진 및 조직유효성 간의 관계에 대한 이론적 이해를 도모하는 한편 실무차원에서 요양보호사들의 인적자원 관리의 효율적 방안을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 고찰

2.1. 직무스트레스

직무스트레스는 조직에 특정한 것으로서 잠재적으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스원(stressor)를 가리키는 포괄적인 개념이다. 조직구성원에게 요구하는 업무능력이 수행할 수 있는 업무능력을 초과할 때 나타나는 것이 직무스트레스라고 주장했다 [11].

Robinsons의 직무스트레스모형[12], Matteson & Ivancevich의 경영관리적 스트레스모형[13], 그리고 Gibson, Ivancevich & Donnery의 직무스트레스 통합모형[14] 등에 따르면, 직무 스트레스 요인은 다양한 부정적 결과를 초래하는데, 직무스트레스가 초래하는 부정적 결과들을 크게 신체적증상(두통, 고혈압, 심장병), 심리적 증상(갈등, 절망, 낮은 직무만족), 행동적 증상(생산성, 결근, 이직)의 세 범주로 분류하였다. 직무스트레

스와 관련한 기존의 국내외 실증 연구들도 직무스트레스가 신체적 건강[15][16], 정신적 건강[17-19], 직무행태[20-22], 생산성[3][23][24], Max[16], Caplan et al[18], Giampiero et al[22], Raeda et al[24], 김금주[23], 김영자[3] 등에서 부정적 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

한편 요양보호사들의 업무특성을 고려해도 이 세 요인이 직무스트레스를 유발하는 매우 중요한 요인들인 것을 알 수 있다. 요양보호사의 자격업무가 장기요양보험법에 명시되어 있으나 대상자들의 심한 간섭이나 명령, 과도한 요양서비스요구, 과출부 취급 등이 업무한계의 불분명성과 역할갈등, 업무과부하를 초래하고 있다. 따라서 본 연구에서는 이 세 요인을 직무스트레스 요인으로 검토하고자 한다. 본 연구에서 역할모호성은 역할기대가 불명확한 정도이며, 역할갈등은 역할기대가 일치하지 않은 정도이고 그리고 업무량은 역할수행자에 요구가 대처능력을 초과한 정도를 의미한다.

2.2 조직유효성

조직유효성(organizational effectiveness)은 일반적으로 목표의 달성 정도나 회소가치가 있는 자원을 획득하기 위해서 환경을 개척해 나가는 조직의 능력을 가리킨다. 그러나 조직유효성의 측정과 관련해서는 학자들간에 공통된 견해가 존재하지 않는다. Price[25],와 Mott[26] 그리고 Robbsins[27]에 따르면 학자들이 조직유효성의 측정에 사용하는 지표들이 매우 다양하며 그 종류가 15[28]개나 되고 있다.

본 연구의 실질적인 관심사는 요양보호사들의 효율적인 인적자원관리에 있다. 인적자원관리와 관련한 조직유효성 지표로는 직무만족, 이직의도, 조직몰입, 등의 변수들이 주로 사용된다. 따라서 본 연구에서는 기존의 연구들[3][4]을 통해서 확인되고 휴먼서비스 조직들의 특성들에서도 고려된 직무만족과 이직의도의 두 변수를 조직유효성 측정기준으로 삼고자 한다. 직무만족은 조직구성원이 자신의 일을 좋아하는 정도를 가리킨다. 이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것을 의미한다.

앞에서 언급했듯이 이들 세 직무스트레스 요인이 직

무만족을 감소시키고 이직의도를 증가시킨다고 주장하고 있다. 선행연구들을 보면, Miles[29]는 202명의 경영자를 대상으로 한 연구에서 역할갈등은 직무만족과는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, Gibson et al[14]은 역할과부하를 느끼면 혈중 콜레스테롤이 증가하며 직무만족이 낮은 사람에게 극히 해롭다는 것을 발견하였다. 고종욱·염영희[30]는 업무량, 역할갈등, 타 의료요원과 갈등 등과 같은 직무스트레스 요인들이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 이동수[31]는 직무스트레스, 조직변화, 역할모호성, 역할갈등 등의 요인들이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이혜자·권순호[32]는 경기지역 12개 노인요양시설에 근무하는 요양보호사들을 대상으로 직무스트레스 요인인 역할갈등, 역할과다, 역할모호성 등은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같은 선행연구들을 고려했을 때, 세 직무스트레스 요인들이 직무만족과 이직의도의 측면에서 측정된 조직유효성에 해로운 영향을 미칠 것을 예상된다. 즉 역할모호성, 역할갈등 및 업무량이 요양보호사들의 요양보호사들이 직무만족을 감소시키고, 이직의도를 증가시킬 것으로 예상된다.

2.3 심리적 소진의 매개역할

Freudenberger[33]은 심리적 소진이란 자신에게 주어졌던 업무를 헌신적으로 수행하였으나 성과나 보상도 없이 인간적인 회의나 좌절을 겪는 상태를 의미하며 [19][34][35], 사람들과 장기간 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 정서적 압박을 받게 되는 휴먼서비스 계통의 전문적 사람들에게 주로 많이 나타나는 현상이다 [35][36].

심리적 소진은 일반적으로 정서적고갈, 비인격화, 개인성취감 저하의 세 가지 하위차원으로 구성되는 것으로 본다[34][37]. 정서적 고갈은 개인의 감정상태의 일종으로 계속적으로 장기화되는 정서적 활동 및 자극의 결과로 발생되는 것으로 타인과의 과도한 접촉으로 인해 높은 상호작용에 의해 개인의 정서적 자원이 고갈되는 상태를 말하며, 비인격화는 정서적 자원이 소진되어 고객과 업무상황에 대하여 부정적인 인식을 갖거나 부

적절한 태도를 보이는 것이고, 성취감감소는 개인이 근무하는 직업에 대하여 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 감소로 인해 개인적인 성취에 대해 부적절함을 느끼는 것을 의미한다.

직무스트레스 관련 문헌들은 일반적으로 직무스트레스와 산출/결과변수 간에 직접적 관계를 상정하고 있다. Leiter & Maslach[37]의 심리적 소진 모형에 따르면, 직무스트레스가 심리적 소진을 유발시키고, 이것이 다양한 부정적 결과를 야기한다고 주장하고 있다. 다시 말해서, 심리적 소진 모형은 직무스트레스와 산출간의 관계에서 심리적 소진의 매개역할을 주장하고 있다.

기존의 실증연구들도 심리적 소진의 매개역할을 경험적으로 지지하고 있다. 예컨대, Cordes et al[35]는 심리적 소진은 만성적인 직장 내 스트레스 요인들과 이직 의사를 매개하는 변수로서 역할을 한다고 주장하였고, Boles et al.[19]과 Sager[36]의 연구에서도 역할갈등과 역할모호성이 심리적 소진을 야기하고, 다시 직무만족과 이직의도에도 영향을 미치는 것을 발견하였다. 손혜경·손대현[38]과 박계희[39]의 연구에서도 직무스트레스는 심리적 소진을 야기하며, 이는 다시 직무만족과 이직의도 모두에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

위의 선행연구들에서 심리적 소진이 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계를 매개한다는 것을 실증적으로 보여주고 있다. 그러나 영양보호사를 대상으로 하여 이들 관계를 규명한 연구가 매우 드물다. 따라서 본 연구에서는 영양보호사들을 대상으로 하여 직무스트레스 요인들인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 변수가 직무만족과 이직의도의 측면에서 측정된 조직유효성에 미치는 직접적인 영향뿐만 아니라 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계에서 심리적 소진이 수행하는 매개 역할도 함께 실증적으로 탐구하고자 한다.

2.4 사회적 지원의 조절효과

호손실험과 그리고 인간관계론의 전통하에서 수행된 연구들은 동료와 상사 그리고 개별 구성원이 중요하다고 느끼는 다른 사람들의 언행이 조직의 생산성이나 만족에 영향을 미친다는 것을 발견하였으며[40][41], 이러

한 연구결과는 조직내 구성원들간에 관계는 개인 및 조직의 건강에 영향을 미치는 중요한 요소로 간주되고 있다. 조직에서의 대인관계는 상사, 부하 및 동료와의 관계를 의미하는데, 이러한 대인관계에 연구되고 있는 것이 사회적 지원이다.

사회적 지원은 대상자로 하여금 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 상호책임을 갖는 조직막속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정도를 의미한다[42]. 사회적 지원은 제공주체, 지원의 원천, 기능에 따라 다양한 유형으로 분류되지만, 가장 많이 사용되는 것은 제공주체에 따른 분류이다. 본 연구에서도 사회적 지원의 제공주체에 따라 유형을 상사의 지원과 동료의 지원으로 구분하고자 한다. 상사의 지원은 직무관련 문제에 있어서 상사가 도움을 주는 정도를 의미하며, 동료의 지원은 직무관련 문제에 있어서 동료가 도움을 주는 정도를 가리킨다.

Seyle[43]와 Luthans[44]의 직무스트레스 통합모형 모형에 따르면 사회적 지원은 직무스트레스의 부정적 영향을 완충시키는 것으로 보고 있다. 또한 Cobbes[42]와 Kahn et al[45]은 선행연구에 대한 검토를 바탕으로 사회적 지원이 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 완충자(buffer)로서 작용한다고 설명하고 있다. 진유식[46]과 박용열[47]은 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 사회적 지원이 직무스트레스와 직무만족 간의 관계를 조절하는 역할을 하였다. 박소영[48]은 사회적 지원이 직무스트레스와 직무성과 관계간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다[43][45].

위에서 검토한 선행연구들에서 사회적 지원이 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계를 조절할 것으로 예상된다. 즉, 상사의 지원과 동료의 지원의 두 사회적 지원 변수가 세 직무스트레스 변수가 직무만족과 이직의도에 미치는 해로운 영향을 완충할 것으로 예상된다. 따라서 본 연구에서는 영양보호사들을 대상으로 직무스트레스 요인들과 심리적 소진 및 조직유효성 간의 관계에서 사회적 지원이 수행하는 조절역할도 함께 경험적으로 탐구하고자 한다.

이상의 논의들을 종합적으로 정리하면 [그림1]과 같다. [그림1]에 제시된 연구모형이 시사하듯이, 본 연구

는 요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 이들 간의 관계에서 심리적 소진의 매개역할과 사회적 지원이 조절역할을 수행하는지는 알아보는 데 그 목적이 있다. 앞에서 이미 언급했듯이, 본 연구에서는 직무스트레스 요인으로 역할모호성, 역할갈등, 업무량의 세 변수를 그리고 조직유효성 측정지표로 직무만족과 이직의도를 검토하고자 한다. 그리고 심리적 소진은 [36]의 개념화에 따라 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 감소의 세 하위차원으로 구성된 것으로 간주하고, 사회적 지원은 제공주체에 따라 상사의 지원과 동료의 지원으로 나누어 검토하고자 한다.

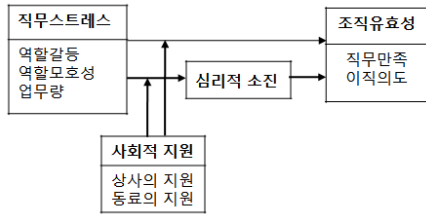


그림 1. 연구모형

III. 연구방법

3.1 연구대상 및 자료의 수집

본 연구를 위하여 노인장기요양보험 시행규칙에 의거하여 방문요양을 제공하는 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 요양보호사의 인력기준 15인을 충족하는 서울지역 소재 시설들 중에서 25개 법인시설과 25개 민영시설에 종사하는 요양보호사 300명을 대상으로 자료를 수집하였다.

자료수집도구로는 표준화된 질문지를 사용하였다. 설문조사를 위해 사전 연락을 취해 설문조사 협조 여부를 확인한 후에 설문조사에 동의한 시설에 직접 방문하여 질문지를 배포 조사하였다. 본 조사 기간은 2011년 3월 7일부터 4월 30일로 약 두 달 정도 소요되었으며, 표본으로 선정된 300명의 요양보호사들을 대상으로 설문지를 배포 회수하였고, 결측값이 있는 10부를 제외한 총 290부를 자료분석에 사용하였다.

3.2 표본의 특성

표본의 인구통계적특성인 [표 1]을 보면, 성별은 남자 14.5%, 여자85.5%로 여성이 주를 이루고 있으며, 학력은 국졸이하 13.4%, 중졸 30.0%, 고졸 41.4%, 대학이상 15.2%의 분포를 보이고 있다. 연령은 20대 2.4%, 30대 5.9%, 40대 25.2%, 50대 42.1%, 60대이상 24.5%이며, 결혼여부는 기혼 87.1%, 미혼 6.6%, 기타 11.7%로 나타났다. 근무기간은 6개월 미만 18.6%, 6개월미만-1년미만 34.5%, 1년이상-1년 6개월미만 20.3%, 1년6개월 이상 26.6%, 시설유형은 사회복지법인단체 30.0%, 민영 41.0%, 종교단체 18.3%, 기타 10.7%, 그리고 월평균소득은 50만원미만 12.1%, 50만원이상-100만원미만 47.9%, 100만원이상-150만원이하 29.0%, 150만원이상 11.0%의 분포를 보였다.

3.3 변수의 측정

직무스트레스요인들인 역할갈등, 역할모호성, 업무량은 Rizzo et al.[48]이 개발한 척도에서 3문항을 선정하여 측정하였고, 심리적 소진은 Leiter & Maslach[37]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)에서 감정적 고갈, 비인격화, 성취감 감소의 세 하위차원별로 4문항씩 총 12항목을 선정하여 측정하였다. 사회적 지원 변수인 상사의 지원과 동료의 지원은 House[49]가 개발한 척도에서 3문항을 선정하여 측정하였고, 그리고 조직유효성 지표의 하나인 직무만족은 미네소타설문서(MSQ)와 직무기술지표(JDI)에서 5문항을 선정하여 측정하였으며, 이직의도는 Price & Mueller[50]가 개발한 4문항으로 구성된 척도를 이용하여 측정하였다. 변수들의 측정에 사용된 문항들에 대한 응답은 리커트식 5점 스케일(‘전혀 아니다’에서 ‘정말 그렇다’)까지 5개의 응답범주를 갖는 리커트식 5점 스케일을 사용하여 이루어졌다.

변수들의 측정에 사용된 척도들의 타당성을 검토하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과가 제시된 [표 1]과 [표 2]를 보면, 모든 문항들이 해당 요인에 .50 이상의 요인부하치를 갖는 것으로 나타났다. 이것은 모든 문항들이 해당요인에 적절히 부하되고 있다는 것을 의미하며, 따라서 본 연구에서 변수들의 측정

에 사용된 척도들은 만족스러운 요인타당도(factorial validity)를 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

표 2. 외생변수 측정문항들의 요인분석 결과

문항 (질문지 문항번호)	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
역할모호성1					.640
역할모호성2					.789
역할갈등1	.753				
역할갈등2	.550				
역할갈등3	.758				
업무량1			.719		
업무량2			.699		
업무량3			.707		
상사지원1		.806			
상사지원2		.803			
상사지원3		.658			
동료지원1				.837	
동료지원2				.877	
고유값	3.980	2.530	1.447	1.050	.953
분산설명 비율	26.533	16.860	9.648	6.997	6.345
누적분산 비율	26.533	43.399	53.047	60.043	66.389

표 3. 내생변수 측정문항들에 대한 요인분석 결과

문항(질문지 문항번호)	요인1	요인2	요인3
직무만족1		.814	
직무만족2		.702	
직무만족3		.772	
직무만족4		.661	
직무만족5		.808	
이직의도1	.711		
이직의도2	.661		
이직의도3	.661		
이직의도4	.561		
감정고갈1			.720
감정고갈2			.770
감정고갈3			.742
감정고갈4			.695
비인격화1			.645
비인격화2			.567
비인격화3			.704
비인격화4			.558
성취감감소1			.750
성취감감소2			.786
성취감감소3			.655
성취감감소4			.733
고유값	7.994	3.245	1.328
분산설명비율	38.064	15.455	6.322
누적분산비율	38.064	53.519	59.841

본 연구에 변수의 측정에 사용된 측정도구들의 Cronbach's α 계수는 [표 4]에 제시되어 있다. 이 표에 제시되어 있듯이, 신뢰도 계수가 역할모호성은 .697, 역할갈등은 .704, 업무량은 .655, 상사의 지원은 .792, 동료의 지원은 .748, 심리적소진은 .921, 직무만족은 .846, 이직의도는 .673으로 나타나고 있다. 즉, 모든 척도들의 신뢰도 계수가 .60 이상으로 수용가능한 신뢰도 수준을 보여주고 있다.

이와 같은 타당도 및 신뢰도 분석 결과를 바탕으로 향후 분석에서는 각 척도들을 구성하는 문항들에 대한 응답의 합의 평균을 계산하여 각 변수의 척도값으로 삼았다. 따라서 모든 이론적 변수들의 값은 1에서 5의 범위를 갖는다. 변수들의 측정에 사용된 문항수, 평균 및 표준편차는 [표 4]에 제시되어 있다.

표 4. 측정변수의 신뢰도 및 기술통계 결과

변수	문항수	평균	표준편차	Alpha
역할모호성	2	2.284	.832	.697
역할갈등	3	2.800	.875	.704
업무량	3	2.372	.773	.655
상사지원	3	3.692	.773	.792
동료지원	2	3.178	1.013	.748
심리적 소진	12	2.740	.847	.921
직무만족	5	3.648	.764	.846
이직의도	4	2.743	.834	.673

3.4 자료수집 및 분석

본 연구를 위해 수집된 자료의 분석을 위해서 SPSS 18.0 통계패키지를 활용하였으며, 연구모형의 검정을 위한 분석방법으로는 단계적 회귀분석방법(hierarchical regression technique)을 이용하였다. 분석을 위해서 연령, 학력, 근속연수, 시설유형 및 월평균소득 5개의 인구통계 변수들을 통제변수로 사용하였으며, 시설유형 변수는 범인은 1, 기타는 0의 값을 갖는 가변수(dummy variable)로 전환시켰다.

단계별 회귀분석은 4단계에 걸쳐서 이루어졌다. 첫 단계에서는 우선 매개변수인 심리적 소진에 대하여 5개의 통제변수들을 회귀시켰다. 둘째 단계에서는 5개의 통제변수에 덧붙여 직무스트레스 변수인 역할모호성,

역할갈등, 업무량을 회귀시켰다. 셋째 단계에서는 조절 효과를 검증하기 위해서 상사의 지원과 동료의 지원의 두 변수를 추가로 덧붙여 회귀시켰고, 마지막 단계에서는 3개의 직무스트레스변수와 두 개의 사회적 지원 변수 간의 곱으로 만들어진 6개의 상호작용항을 회귀 방정식에 추가하여 회귀시켰다. 조직유효성 변수인 직무만족과 이직의도에 대한 단계적 회귀분석도 동일한 절차를 거쳐서 이루어졌으며, 단지 두 번째 단계에서 3개의 직무스트레스변수에 심리적 소진 변수를 추가하여 회귀한 것만 다를 뿐이다.

조절효과를 검증하는데 직면하는 문제는 직무스트레스 변수 및 사회적 지원 변수들과 그 변수들로 만들어진 상호작용항들간에 심각한 다중공선성이 존재할 우려가 있다는 점이다. 따라서 다중공선성 문제를 피하기 위해서 Jaccard, Turrisi & Wan[51]의 제안에 따라 회귀방정식에 들어가는 모든 이론적 변수들을 평균값이 0, 표준편차가 1이 되도록 표준화시켰으며, 표준화된 변수들을 가지고 상호작용항을 만들었다.

회귀분석 실시에 앞서 분산분석을 이용하여 선형 및 비선형부분으로 분해하여 유의성을 검증하는 방법으로 변수들간의 선형관계를 검토하였으며, 그 결과 대부분의 관계가 선형인 것으로 나타났다. 선형에서 벗어난 것으로 나타난 일부 관계에 대해서는 R2와 Eta2를 비

교하는 한편 그래프를 그려서 비선형의 정도를 확인하였으나 변수들의 변환을 필요로 할 정도로 심각한 비선형관계는 없었다.

변수들간의 다중공선성 문제도 검토하였다. 일반적으로 변수들간의 단순상관계수가 .80이 넘거나 분산팽창지수(VIF, variance inflation factor)가 10이 넘으면 심각한 다중공선성 문제가 존재하는 것으로 간주된다.

IV. 연구결과

4.1 상관관계 분석

[표 5]에 제시된 변수들간의 상관관계를 보면 상관계수가 .80 이상 되는 경우는 없다. 또한 분산팽창지수를 계산한 결과 그 값이 2를 넘는 경우가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 포함된 변수들간에 심각한 다중공선성 문제는 없다고 판단된다.

통제변수를 포함하여 분석에 포함된 이론적 변수들간의 상관관계를 분석한 결과가 [표 5]에 제시되어 있다. 우선 직무스트레스변수들과 심리적 소진 및 조직유효성 변수 간의 관계를 보면, 역할모호성 및 역할갈등은 심리적 소진 및 이직의도와 유의미한 정의 상관을 맺고 있는 반면에 직무만족과의 유의미한 부의 상관을

표 5. 변수들간의 상관관계

구분	연령	학력	근속연수	시설유형	소득	역할모호성	역할갈등	업무량	상사지원	동료지원	심리적소진	직무만족
연령												
학력	-.483**											
근속연수	.083	.256**										
시설유형1)	-.111	.063	.085									
소득	.002	.163**	.346**	.119*								
역할모호성	-.025	-.153**	-.109	.093	.039							
역할갈등	.108	.096	.108	-.024	.008	.117*						
업무량	-.117	.089	.056	.133*	.170**	.424**	.276**					
상사지원	.023	.160**	.049	-.110	-.069	-.527**	-.008	-.482**				
동료지원	-.084	.069	-.013	.168**	-.015	-.192**	-.222**	-.223**	.189**			
심리적소진	-.012	-.188**	-.125*	.148*	.029	.275**	.443**	.042	-.313**	-.245**		
직무만족	-.007	.187**	.095	-.034	-.106	-.565**	-.164**	-.442**	.505**	.315**	-.263**	
이직의도	-.072	-.234**	-.171**	.151*	.057	.413**	.231**	.171**	-.462**	-.033	.536**	-.515**

1) 법인=1, 기타=0; * P < .05, ** P < .01

맺고 있다. 업무량은 예상과 달리 심리적 소진과는 유의미한 관계를 맺고 있지 않다. 그러나 직무만족과의 부적으로 그리고 이직의도와는 정적으로 상관되어 있다. 한편 조절변수인 사회적 지원변수들의 경우 상사의 지원과 동료의 지원 모두 심리적 소진과는 부적인 상관을 맺고 있는 반면에 직무만족과는 정적으로 상관되어 있다. 그리고 이직의도와 관련해서는 상사의 지원은 부적인 상관을 맺고 있는 반면에 동료의 지원은 유의미한 관련을 맺고 있지 않다. 역할모호성과 업무량은 직무만족 및 조직몰입과 유의미한 관계를 맺고 있지 않는 반면에 이직의도와는 유의미하게 정적으로 상관되어 있다. 매개변수인 심리적 소진은 직무만족과는 부적으로 그리고 이직의도와는 정적으로 상관되어 있다.

4.2 직무스트레스의 영향 분석 결과

앞에서 언급했듯이, 자료분석방법으로는 단계적 회귀분석방법(hierarchical regression technique)을 이용하였고, 연령, 학력, 근속연수, 시설유형, 월평균소득의 5개의 인구학적 변수들을 통제변수로 사용하였다. 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위해서 단계적 회귀분석을 한 결과가 [표 6]에 제시되어 있다. 이 표에서 <1단계>는 각 종속변수에 5개의 통제변수들을 회귀한 결과이고, <2단계>는 통제변수들에 덧붙여 이론적 변수(직무스트레스 변수 및 심리적 소진)를 추가하여 종속변수에 회귀한 결과이다. 각 표에 제시된 회귀계수는 모두 표준화회귀계수값(Beta)들이다.

우선 심리적 소진에 회귀한 결과인 <식1A>를 보면, 5개의 통제변수가 심리적 소진 변이의 4.9%를 설명하고 있으나, $p < .05$ 수준에서 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 통제변수에 세 개의 직무스트레스 변수들을 추가로 회귀한 결과를 보면, 세 개의 직무스트레스 변수들이 심리적 소진 변이의 25.9%를 추가적으로 설명하고 있으며, 이는 $p < .01$ 수준에서 유의미하다. 심리적 소진에 대한 개별 직무스트레스 변수들의 영향을 살펴보면, 역할모호성($\beta = .303, p < .01$), 역할갈등($\beta = .457, p < .01$) 및 업무량($\beta = .113, p < .05$)의 세 변수 모두 심리적 소진에 유의미한 정의 영향을 미치고 있다.

다음으로 직무만족에 대한 회귀분석결과를 담고 있는 <식2A>를 보면, 5개의 통제변수가 직무만족 변이의 4.6%를 설명하고 있지만, 이는 $p > .05$ 수준에서 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 통제변수에 세 개의 직무스트레스 변수와 심리적 소진을 추가로 회귀한 결과를 보면, 세 개의 직무스트레스 변수 및 심리적 소진을 포함하는 회귀식이 직무만족 변이의 39.5%를 추가적으로 설명하고 있으며, 이는 $p < .01$ 수준에서 유의미하다. 직무만족에 대한 개별 직무스트레스 변수 및 심리적 소진의 영향을 보면, 역할모호성($\beta = -.353, p < .01$), 역할갈등($\beta = -.146, p < .01$), 업무량($\beta = -.279, p < .01$) 및 심리적 소진($\beta = -.172, p < .01$)의 네 변수 모두 직무만족에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 이직의도에 대한 회귀분석 결과를 담고 있는 <식3A>를 보면, 5개의 통제변수가 이직의도 변이를 8.4%를 설명하고 있으며, 이는 $p < .01$ 수준에서 유의미하다. 통제변수에 세 개의 직무특성변수와 심리적 소진을 추가로 회귀한 결과인 2단계를 보면, 이들 네 변수가 이직의도 변이의 34.8%를 추가적으로 설명하고 있으며, 이는 $p < .01$ 수준에서 유의미하다. 이직의도에 대한 개별 직무스트레스 변수 및 심리적 소진의 영향을 살펴보면, 역할모호성($\beta = .292, p < .01$), 역할갈등($\beta = .132, p < .05$) 및 심리적 소진($\beta = .378, p < .01$)의 세 변수는 이직의도에 유의미한 정의 영향을 미치는 반면에 업무량($\beta = .089, p > .05$)은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

위의 분석결과를 바탕으로 조직유효성의 측정지표인 직무만족 및 이직의도에 대한 선행변수들의 직접효과, 간접효과 및 총효과를 분석하면 [표 7]와 같다. 우선 직무만족에 대한 효과분해 결과를 보면, 직무스트레스변수들인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량 모두 직접적으로 뿐만 아니라 매개변수인 심리적 소진을 통하여 간접적으로도 직무만족에 부의 영향을 미치며, 심리적 소진은 직무만족에 직접적인 부의 영향만을 미친다.

다음으로 이직의도에 대한 효과분해 결과를 살펴보면, 직무스트레스변수들인 역할모호성과 역할갈등의 두 변수는 직접적으로 뿐만 아니라 매개변수인 심리적 소진을 통하여 간접적으로도 이직의도에 부의 영향을

미치는 반면에 업무량은 이직의도에 심리적 소진을 통해서 간접적으로만 영향을 미치고 있다. 한편 심리적 소진은 이직의도에 직접적인 정의 영향만을 미친다.

표 6. 심리적소진 및 조직유효성에 대한 회귀분석결과

구분	<식1A>	<식2A>	<식3A>	
	종속변수=소진 Beta	종속변수=직무만족 Beta	종속변수=이직의도 Beta	
1 단계	통제변수			
	나이	.060	-.002	-.127*
	교육	-.033	.059	-.184**
	근속연수	-.053	.030	-.158*
	시설유형1)	.124*	.058	.189**
	소득	.027	-.101*	.106
	.049	.046	.084**	
ΔR^2	F(5,213)=2.199	F(5,213)=2.065	F(5,213)=3.920	
2 단계	스트레스변수			
	역할모호성	.303**	-.353**	.292**
	역할갈등	.457**	-.146**	.132*
	업무량	.113*	-.279**	.089
	매개변수			
	심리적소진		-.172**	.378**
ΔR^2	.259** F(3,210)=26.174	.395** F(4,219)=36.884	.348** F(4,219)=31.976	
R^2	.308** F(8, 210) =11.677	.441** F(9, 209) =18.313	.432** F(9, 209) =17.656	

주) 1) 법인=1, 기타=0; * p<.05; **p<.01

표 7. 조직효과성에 대한 선행변수들의 효과 분해

구분	종속변수=직무만족			종속변수=이직의도		
	직접 효과	간접 효과	총효과	직접 효과	간접 효과	총효과
역할모호성	-.353	-.052	-.405	.292	.115	.407
역할갈등	-.146	-.079	-.225	.132	.173	.305
업무량	-.279	-.019	-.298	-	.043	.043
심리적소진	-.172	-	-.172	.378	-	.378

4.3 조절효과에 대한 분석결과

상사의 지원 및 동료의 지원의 두 사회적 지원 변수가 직무스트레스 변수와 심리적 소진 및 조직유효성 간의 관계를 조절하는지를 검증하기 위해서 단계적 회귀 분석을 추가적으로 실시하였으며, 그 결과가 [표 8]에 제시되어 있다. 이 표에서 <3단계>는 [표 8]에 제시된 <2단계> 모형에 두 개의 사회적 지원 변수를 추가하여 회귀분석한 결과이고, <4단계>는 세 개의 직무스트레

스 변수들과 두 개의 사회적 지원 변수들 간의 곱으로 만들어진 6개의 상호작용항들을 <모형3>에 추가하여 회귀분석한 결과이다. 각 표에 제시된 회귀계수는 모두 표준화회귀계수값(Beta)들이다.

우선 심리적 소진에 대한 조절효과 분석결과인 [표 8]의 <식1B>를 보면, 상사의 지원과 동료의 지원 두 변수가 추가되었을 때 심리적 소진의 변이가 8.2% 추가로 설명되며, 이는 p<.01 수준에서 유의미하다. 심리적 소진에 대한 두 사회적 지원 변수의 영향을 살펴보면, 상사의 지원($\beta=-.281, p<.01$)과 동료의 지원($\beta=-.329, p<.01$) 모두 p<.01 수준에서 심리적 소진에 유의미한 부의 영향을 미친다. 6개의 상호작용항들이 추가된 <4단계>를 보면 상호작용항들이 심리적 소진 변이의 7.6%를 추가로 설명하며, 이는 p<.01 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 동료의 지원*역할모호성($\beta=-.179, p<.01$), 동료의 지원*역할갈등($\beta=-.225, p<.01$) 및 동료의 지원*업무량($\beta=-.125, p<.05$)의 세 상호작용항이 심리적 소진에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 직무만족에 대한 조절효과 분석결과인 <식3B>를 보면, 상사의 지원과 동료의 지원 두 변수가 추가되었을 때 직무만족의 변이가 4.6% 추가로 설명되며, 이는 p<.01 수준에서 유의미하다. 그리고 상사의 지원($\beta=.123, p<.05$)과 동료의 지원($\beta=.215, p<.01$) 모두 직무만족에 유의미한 정의 영향을 미친다. 6개의 상호작용항들이 추가된 <4단계>를 보면 상호작용항들이 직무만족 변이의 4.2%를 추가로 설명하며, 이는 p<.05 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 상사의 지원*역할모호성($\beta=.109, p<.05$) 항이 직무만족에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 이직의도에 대한 조절효과 분석결과인 <식3B>을 보면, 상사의 지원과 동료의 지원 두 변수가 추가되었을 때 이직의도 변이가 3.5% 추가로 설명되며, 이는 p<.01 수준에서 유의미하다. 그리고 개별 변수들의 유의도를 살펴보면, 두 개의 사회적 지원 변수 중에서 상사의 지원($\beta=-.229, p<.01$)만 이직의도에 유의미

한 부의 영향을 미친다. 6개의 상호작용항들이 추가된 <4단계>를 보면 상호작용항들이 이직의도 변이의 4.1%를 추가로 설명하며, 이는 $p < .01$ 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 동료의 지원*역할보호성($\beta = -.158, p < .01$) 항이 이직의도에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 8. 조절효과에 대한 분석 결과

구 분		<식1B>	<식2B>	<식3B>
		종속변수=소진 Beta	종속변수=직무만족 Beta	종속변수=이직의도 Beta
3 단계	사회지원 변수			
	상사지원	-.281**	.123*	-.229**
	동료지원	-.329**	.215**	-.094
	ΔR^2	.082** F(2,208)=14.040	.046** F(2,207)=9.211	.035** F(2,207)=6.881
4 단계	상호작용항			
	상사지원*보호성	.101	.109*	-.095
	상사지원*갈등	.082	.055	.072
	상사지원*업무량	.038	-.059	.071
	동료지원*보호성	-.179**	.028	-.158**
	동료지원*갈등	-.225**	-.064	-.040
	동료지원*업무량	-.125*	-.059	.083
ΔR^2	.076** F(6,202)=4.788	.042* F(6,201)=1.909	.041** F(6,201)=3.255	
R^2	.460** F(16, 202)=11.023	.514** F(17, 201)=12.518	.514** F(17, 201)=12.530	

주) 1) 법인=1, 기타=0; * $p < .05$; ** $p < .01$

4.4 결과의 논의

첫째, 본 연구에서는 직무스트레스 요인인 역할보호성, 역할갈등 및 업무량이 조직유효성 지표인 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 검토하였다. 본 연구 결과 세 직무스트레스 변수가 모두 총효과의 측면에서 직무만족의 감소와 이직의도의 증대를 야기하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무스트레스요인들이 직무만족에 부의 영향을 그리고 이직의도에 정의 영향을 미친다는 기존의 연구문헌들과도 일치한다[4][14][29][30][31]. 본 연구의 이러한 결과는 직무스트레스가 초래하는 유

해한 영향을 재확인시켜주고 있다.

둘째, 본 연구에서는 직무스트레스와 조직유효성 간의 직접적인 관계뿐만 아니라 심리적 소진의 매개역할에 대해서도 탐구하였다. 그 결과 직무스트레스의 세 변수 모두 직무만족에 직접적으로뿐만 아니라 심리적 소진을 매개로 하여 간접적으로도 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이직의도와 관련하여 역할보호성과 역할갈등의 두 변수는 직접적으로 뿐만 아니라 심리적 소진을 통해서 간접적으로도 이직의도에 영향을 미치고 있으며, 업무량은 심리적 소진의 매개를 통하여 간접적으로만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 이러한 본 연구결과는 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계에서 심리적 소진이 매개역할을 하고 있다는 경험적 증거를 보여주고 있으며, 심리적 소진의 매개역할을 지적하고 있는 선행연구[7][15][17][36][52]들의 타당성을 뒷받침해주고 있다.

셋째, 직무스트레스의 부정적 영향을 사회적 지지가 완충시켜준다는 선행연구[47][53-55]들의 주장에 근거하여 본 연구에서는 사회적 지지의 조절역할을 검토하였다. 그 결과 직무스트레스와 심리적 소진 간의 관계 그리고 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계에서 사회적 지지가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구결과는 사회적 지원의 두 유형인 상사의 지원과 동료의 지원이 세 직무스트레스 변수와 심리적 소진/조직유효성 간의 모든 관계가 아닌 일부 관계에서만 조절역할을 수행하고 있다는 것을 보여주고 있다. 이러한 결과가 나타난 이유는 명확하지 않지만, 직무스트레스 요인이나 결과변수의 종류에 따라서 아니면 조사대상자의 특성에 따라서 상사의 지원과 동료의 지원의 조절역할이 달리 나타날 가능성을 생각해볼 수 있다. 이러한 가능성들을 탐구하기 위한 추가적인 연구가 필요할 것이다.

마지막으로, 조절역할과는 별도로, 본 연구결과는 상사의 지원과 동료의 지원의 두 변수는 심리적 소진의 감소 그리고 조직유효성의 두 지표인 직무만족의 증가 및 이직의도의 감소에 긍정적인 직접영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 따라서 향후 사회적 지원 관련 연구에서는 이론적인 측면에서 사회적 지원의 조절효과 뿐만 아

나라 직접효과도 함께 고려할 필요가 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과를 탐구하는데 목적을 두었다. 본 연구에서 직무스트레스 요인으로는 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 변수를 그리고 조직유효성 측정지표로는 직무만족과 이직의도의 두 변수를 검토하였다. 본 연구에서 매개변수인 심리적 소진은 정서적 고갈, 비인격화 및 개인성취감 감소의 세 하위요인으로 구성되는 것으로 개념화하였고, 조절변수인 사회적 지원은 상사의 지원과 동료의 지원의 두 변수를 검토하였다. 본 연구를 위해 서울소재의 노인장기보험법에 준한 재가노인방문요양시설의 인력배치 기준을 준수하고 있는 50개의 사회복지법인 및 개인시설에서 요양보호사 290명을 대상으로 자료를 수집하였다. 자료수집방법으로는 구조화된 질문지를 사용하였으며, 가설검증을 위한 주된 자료 분석방법으로는 단계적 회귀분석기법을 사용하였다. 연구결과 직무스트레스 요인인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 변수 모두 심리적 소진에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 역할모호성과 역할갈등의 두 직무스트레스 변수와 심리적 소진 모두 조직유효성 측정지표인 직무만족에 부의 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스 변수인 업무량은 직무만족에는 부의 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 유의미한 영향을 미치지 않았다.

한편 사회적 지원 변수인 상사의 지원과 동료의 지원 모두 심리적 소진에는 부의 영향을 미치는 반면에 직무만족에는 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이직의도와 관련해서는 상사의 지원은 부의 영향을 미치는 반면에 동료의 지원은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사회적 지원의 조절역할과 관련해서는 상사의 지원이 역할모호성과 직무만족 간의 관계를 조절하며, 동료의 지원이 역할모호성, 역할갈등 및

업무량과 심리적 소진 간의 관계와 그리고 역할모호성과 이직의도 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 이와 같은 본 연구결과는 입소요양시설의 효율적인 경영과 요양보호사들을 대상으로 한 효율적인 인적자원 관리를 위한 중요한 시사점을 제공하고 있다. 첫째, 직무스트레스 요인들이 야기하는 해로운 영향을 감소시키기 위한 노력이 필요하다. 구체적으로 요양보호사 뿐만 아니라 요양보호대상자와 보호자들에 대해서도 요양보호서비스의 범위와 내용 등에 대한 충분한 사전교육이나 안내책자의 제공 등의 방법을 통해서 요양보호사의 임무와 역할기대를 둘러싼 모호성이나 갈등, 지나친 업무부담 등의 문제를 해소하려고 노력해야 할 것이다. 둘째, 사회적 지원은 비록 부분적이긴 하지만 직무스트레스의 부정적 영향을 완충시킬 뿐만 아니라 직무만족의 증대나 심리적 소진 및 이직의도의 감소에도 직접적으로 긍정적인 영향을 미치고 있다. 따라서 정서적 및 도구적인 측면에서 상사-부하간 그리고 동료간에 상호 우호적이고 협조적인 직장풍토가 조성되도록 재가노인방문요양시설의 시설장을 포함한 간부들의 노력이 절실히 요청된다고 할 수 있다.

본 연구가 갖는 제한점과 향후 연구에서 보완되어야 할 사항들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서울 지역 소재 시설에서 근무하는 요양보호사들로부터 수집한 자료를 사용하여 수행되었기 때문에 본 연구에서 얻어진 결과들을 일반화하는 데는 한계가 있을 수 있다. 보다 다양한 지역과 종류의 조직들을 대상으로 추가적인 연구가 수행될 필요가 있고, 또한 장기요양보험법의 적용시설이 아닌 재가노인복지시설의 대상을 확대할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 조직유효성 측정지표로 직무만족과 이직의도의 두 인적자원관리 변수를 사용하였다. 그러나 이 두 변수를 이외에도 조직몰입, 조직시민행위, 심리적 임파워먼트 등의 다른 정성적인 조직유효성 측정지표들도 있다. 또한 본 연구에서는 정성적인 조직유효성 측정지표들만 사용했는데, 재무적 성과를 나타내는 각종 정량적인 조직유효성 지표들도 있다. 따라서 향후 연구에서는 조직유효성 측정지표로서 이들 변수들의 사용을 적극적으로 고려해볼 필요가 있을 것이다. 셋째, 본 연구결과는 사회적 지원

변수들의 조절효과는 직무스트레스 요인과 결과 변수들의 종류에 따라 그리고 조사대상자들의 특성에 따라 달리 나타날 가능성을 시사하고 있다. 향후 연구에서는 직무스트레스와 결과 변수 그리고 조사대상자들을 달리하여 이러한 가능성을 경험적으로 탐구해볼 필요가 있을 것이다. 넷째, 본 연구는 횡단적자료를 사용하여 직무특성 변수들이 조직유효성에 미치는 영향을 탐구하였다. 그러나 이와 같은 횡단적 연구에서 모형 속에 포함된 변수들간의 인과관계를 명확하게 규명하는 데는 상당한 어려움이 따른다. 따라서 변수들 간의 인과적 경로를 보다 확실하게 파악하기 위해서는 향후 연구에서는 시간의 흐름에 따라 변수들간의 인과적 영향을 탐구하는 종단적 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 연구모형에 포함된 외생 변수와 내생변수들을 동일한 응답원을 활용하여 측정하였다. 이러한 연구방법은 변수들간의 관계의 강도를 강화시키거나 왜곡시키는 동일방법편의(common method variance)의 문제를 야기시킬 가능성이 있다. 따라서 향후연구에서는 이러한 문제를 피하기 위해서 변수들의 측정에 있어서 다양한 원천을 사용할 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 보건복지부, 2009. 1월,
- [2] 이삼숙, “요양보호사들의 직무만족에 미치는 영향요인”, 동양대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [3] 김영자, “노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과”, 조선대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
- [4] 김현진, 김혜경, “요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향”, 노인복지연구, 제51호, pp.191-214, 2011.
- [5] 진미향, “직무특성이 정서적 고갈과 조직유효성에 미치는 영향”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2005.
- [6] 김영순, “재가복지시설 종사자의 직무스트레스가 수발서비스에 미치는 영향에 관한 연구”, 명지대학교 대학원 석사학위논문, 2007.
- [7] 전춘진, “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족 및 소진에 미치는 영향-노인장기요양시설 종사자를 중심으로-”, 건국대학교 대학원 석사학위논문, 2011.
- [8] J. M. LaRocco, J. S. House, and J. R. P. French, Jr, “Social support, occupational stress, and health,” *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.21. pp.202-218, 1980.
- [9] S. Cohen and T. A. Willis, Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychol Bull*, Vol.98, pp.310-357, 1985.
- [10] A. Yarcheski and N. E. Mahon, “The moderator-mediator role of social support in early adolescents,” *West J Nurs Res*, Vol.21. pp.685-698, 1999.
- [11] J. H. Greenhouse and S. A. Parasuraman, “A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences,” *J Organ Behav Manage*, Vol.8, pp.37-60, 1996.
- [12] S. P. Robbins, *Organizational behavior*, 6th edition, new jersey: prentice-hall Inc, 1993.
- [13] M. T. Matteson and J. M. Ivancevich, *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*, San Francisco, CA: Jossey-Bass. 1987.
- [14] J. L. Gibson, J. M. Ivancevich and J. H. Donnery, *Organizations: Behavior Structure Process*, Fifth Edition, Business, Pub., pp.223-224, 1985.
- [15] 박영호, 김정인, “교사의 직무스트레스와 건강과의 관계에서 사회적 지지와 강인성의 역할”, *교육이론과 실천*, 제10호, 제1권, pp.453-481, 2000.
- [16] K. Max, “Job satisfaction and/or job stress: The psychological consequences of working in ‘High performance work organization’,” *Current Sociology*, SAGE, Vol.57, No.6,

- pp.809-828, 2009.
- [17] 문희, “요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과”, 한국 지역사회생활과학지, 제21권, 제3호, pp.341-350, 2010.
- [18] R. D. Caplan and K. W. Jones, “Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, pp.713-719, 1975.
- [19] J. S. Boles, M. W. Johnston and J. F. Hair, “Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-consequences,” *The Journal of Personal Selling & sales Management*, Vol.17, No.1, pp.17-28, 1997.
- [20] 박종숙, “여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향-경기도 교육청을 중심으로”, 단국대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
- [21] 권용만, “직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족에 관한 연구”, 남서울대학교 논문집, 제11권, 제1호, pp.9-27, 2005.
- [22] M. Giampiero, L. Francesco, S. Caterina, R. Lorenzo, G. Saffi, and B. Eva, “Association between satisfaction and stress with aspects of job and practice management among primary care physicians,” *Quality in Primary Care*, Vol.17, pp.215-223, 2009.
- [23] 김금주, “노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향”, 전북대학교 지방자치연구소, 제13권, pp.79-107, 2009.
- [24] G. A. Raeda, H. O. Ferdous, and F. A. Ahmed, “The moderating effect of social support on the stress-satisfaction relationship among Jordanian hospital nurses,” *Journal of Nursing Management*, Vol.17, pp.870-878, 2009.
- [25] J. L. Price, *Organizational effectiveness: A inventory of propositions*, homewood III, Irwin, pp.203-204, 1968.
- [26] P. E. Mott, *The characteristics of effective organizations*, New York: harper & row, 1972.
- [27] S. P. Robbins, *Organizational behavior*, 6th edition, new jersey: prentice-hall Inc, 1993.
- [28] R. S. Steers, “Problems in the measurement of organizational effectiveness,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.20, p.549, 1975.
- [29] R. H. Miles, “A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role,” *Academy of management Journal*, Vol.17, pp.19-44, 1976.
- [30] 고종욱, 염영희, “간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할, 대한간호학회지, 제33권, 제2호, pp.265-274, 2003.
- [31] 이동수, “종합사회복지관 종사자의 소진요인이 이직의도와 조직시민행동에 미친 영향”, 한국거버넌스학회보, 제16권, 제2호, pp.129-149, 2009.
- [32] 이해자, 권순호, “요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향”, 노인복지연구, 제51호, pp.125-144, 2011.
- [33] H. J. Freudenberger, “Staff burn-out,” *Journal of Social Issues*, Vol.30, No.1, pp.159-165, 1974.
- [34] C. Maslach, “Burnout,” *Humal Behavior*, Vol.9, pp.16-22, 1976.
- [35] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, “A review and an integration of research on job burnout,” *Academy of Management Review*, Vol.8, No.4, pp.621-656, 1993.
- [36] J. K. Sager, “A structural model depicting salespeople’s job stress: *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.22(Winter), pp.74-84, 1994.
- [37] M. Leiter and C. Maslach, “The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, No.4, pp.297-308, 1988.

- [38] 손해경, 손대현, “호텔 근무자들의 직무수행에서 정서변인, 소진, 직무만족과의 관계연구”, 관광학회, 제33권, 제4권, pp.273-295, 2009.
- [39] 박재희, “호텔종사원의 직무스트레스에 따른 소진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, 한국호텔리조트학회, 제8권, 제2호, pp.137-154, 2009.
- [40] P. Tharenou, S. Laimer, and D. Conoy, “How do you make it to the tip? an examination of influences on women’s and men’s managerial advancement,” *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.4, pp.899-931, 1994.
- [41] S. J. Wayne, R. C. Liden, M. L. Kramer, and L. K. Graf, “The role of personality in the work-family experience: relationship of the big five to work-family conflict and facilitation,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.64, pp.108-130, 1999.
- [42] S. Cobbs., “Social support as a moderator of life stress,” *Psychosomatic Medicine*, Vol.38, pp.300-314, 1976.
- [43] H. Seyle, “A syndrom produced by diverse nocuous agents,” *Nature*, Vol.138, p.32, 1936.
- [44] F. Luthans, *Organizational behavior*, 4th ed(New York : McGraw-Hill, p.136, 1985.
- [45] R. Kahn and T. Antonucci, *Convoys of social support: a life-course approach*, In S. B. Kiesler, J. N. Mogan, & V. K. Oppenheimer(Eds.), *Aging: Social change*, pp.383-485, San Deigo: Academic Press. 1981.
- [46] 진유식, “사회복지사의 직무역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구”, *한국지역사회복지학*, 제29권, 제6호, pp.31-55, 2009.
- [47] 박웅열, “사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, *청주대학교 대학원 박사학위논문*, 2010.
- [48] 박소영, “간호 중간관리자의 직무스트레스와 직무성과의 관계: 사회적 지원의 조절효과”, *연세대학교 대학원 석사학위논문*, 2009.
- [49] J. R. Rizzo, R. J. House, and S. I. Lirtzman, “Role conflict and ambiquity in complex organization,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, pp.150-163, 1970.
- [50] J. L. Price and C. W. Muelle, “Abseneeism and turnoveramong hospital employees,” *Greenwich, CT: JAI Press*, 1986.
- [51] J. Jaccard, R. Turrisi and C. K. Wan., *Interaction Effects in Multiple Regression*, Newbury Parkk, CA: Sage, 1990.
- [52] 류현미, “성격유형과 사회적 지지에 따른 중·고등학교 교사의 직무스트레스와 탈진”, *서강대학교 대학원 석사학위논문*, 2003.
- [53] S. Cohen and T. A. Wills, “Stress, social support, and the buffering hypothesis,” *Psychological Bulletin*, Vol.98, pp10-357, 1985.
- [54] NA. Yarcheski and N. E. Mahon, “The moderator-mediator role of social support in early ado lescents,” *West JNurs Res*, Vol.21, pp.685-698, 1999.
- [55] 강소영, “임상간호사의 자기효능감 및 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계”, *이화여자대학교 대학원 석사학위논문*, 2005.

저 자 소 개

이 영 화(Young-Hwa Lee)

정희원



• 2008년 3월 ~ 현재 : 호서대학교
교벤처전문대학원 노인복지학과
(박사과정)

<관심분야> : 실버산업, 인사조직

임 왕 규(Wang-Kyu Lim)

정회원



▪ 2010년 9월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수

<관심분야> : 기술경영, 경영공학, 인사조직