

요양보호사의 자기 효능감이 업무만족과 업무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과

Mediated Effect of Empowerment in the Influence on the Job Satisfaction and Job Involvement of Care Worker Self-efficacy

권승숙, 송선희

호서대학교 벤처전문대학원 노인복지학과

Seung-Sug Kwon(freejshn@hanmail.net), Sun-Hee Song(shsong@hoseo.edu)

요약

이 연구는 노인복지시설 종사자인 요양보호사의 자기효능감, 임파워먼트가 직·간접적으로 업무만족 및 업무몰입에 미치는 영향을 알아보고 분석하여 요양보호사의 업무만족과 업무몰입을 높일 수 있는 방안을 모색해 보기위해 시작되었다. 요양보호사들의 자기효능감이 임파워먼트에 미치는 영향을 살펴본 결과 자신감과 자기조절 효능감이 높을수록 임파워먼트가 높음을 알 수 있었으며, 자기효능감이 업무몰입에 미치는 영향으로는 자기조절 효능감과 업무 선호가 높을수록 업무몰입이 높음을 알 수 있었다. 요양보호사들의 업무만족에 미치는 영향으로는 자신감과 자기조절 효능감, 그리고 업무 선호가 높을수록 업무몰입이 높은 것으로 나타났다. 요양보호사들은 개인 임파워먼트와 환경 임파워먼트가 높을수록 업무몰입과 업무만족이 높음을 알 수 있다. 자기효능감이 업무몰입 및 업무만족에 미치는 영향으로 임파워먼트의 매개효과가 있음을 알 수 있다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 자기효능감 | 임파워먼트 | 업무만족 | 업무몰입 |

Abstract

The study originated in finding the way to improve the job satisfaction and job involvement of care worker, who work in the Elderly Care Facilities, by researching and analysing the influences on the job satisfaction and job involvement of their self-efficacy and empowerment directly or indirectly. The result from the influences on empowerment of care worker self-efficacy was that the higher the self-confidence and self-control efficacy were, the higher the empowerment was. And the influence on job involvement of self-efficacy was that the higher the self-control efficacy and job preference were, the higher the job involvement was. The influence on job satisfaction of care worker was that the higher the self-confidence, self-control efficacy, and job preference were, the higher the job involvement was. The higher care worker individual empowerment and environmental empowerment were, the higher their job involvement and job satisfaction were. We can find out that there is a mediated effect as an influence on job involvement and job satisfaction of self-efficacy.

■ keyword : | Care Worker | Self-efficacy | Empowerment | Job Involvement | Job Satisfaction |

1. 서론

우리나라는 2000년 노인인구비율이 7.2%로서 고령화 사회에 진입하였고, 세계에서 가장 빠르게 고령화가 진행되고 있다. 이러한 급속한 고령화 현상은 심각한 사회문제를 발생시키고 있다. 노인이 되면 사회적 역할을 상실하게 되어 4古(질병, 고독, 무위, 빈곤)에 빠지게 되며, 노인의 질병은 만성질환으로 오랜 시간 돌봄을 필요로 하는 특성을 가지고 있다. 현대 사회에서 가족 구성원의 변화 즉 노인 단독세대의 증가는 질병으로부터 보호받아야 하는 노인 수발의 기능을 약화시켰다. 또한, 고령화 사회의 도래로 인한 노인 인구증가에 따른 노인성 질환의 증가로 노인들의 일상생활 수행능력이 저하되었고, 노인을 부양하는 가족의 삶의 질은 저해하는 요인이 되고 있다. 이러한 사회적 현상을 해결하기 위해 우리나라에서는 2008년 7월부터 공적제도인 노인장기요양보험제도를 시행하였다. 노인장기요양보험법에서는 고령이나 치매, 중풍 등 노인성질환으로 인하여 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등의 가정을 장기요양요원이 방문하여 식사, 목욕, 가사지원 및 간호서비스 등을 제공하거나, 요양시설에 입소하도록 하여 전문서비스를 제공함으로써 노후생활의 안정과 가족의 부담을 덜어주기 위한 서비스를 제공하고 있다(법 제1조, 제2조 제2항). 노인장기요양보험제도는 새로운 정책을 수립하고 실천하는데 있어서 가장 중요한 측면의 하나는 직접 서비스를 제공하는 인력에 관한 사항으로, 시설이나 가정에서 요양서비스를 받는 노인들의 삶은 이들 종사자 중에서도 노인과의 접촉빈도가 가장 높고 노인을 돌보는데 중추적인 역할을 하는 요양보호사들의 가치와 신념, 자질과 능력에 의해 크게 좌우될 것이다[1]. 요양보호사들의 업무만족이나 업무몰입이 중요한 의미를 갖은 이유는 그들이 노인성 질환으로 인해 고통 받고 있는 대상자와 그의 가족들의 욕구를 충족시켜주기 위해 다양한 서비스를 제공하고 있기 때문이다. 국민건강보험공단에서 실시한 노인장기요양보험제도 이용자 만족도를 보면 2009년 74.7%, 2010년 86.2%, 2011년 86.9%로 매년 증가하는 것으로 나타났다. 반면, 서비스를 제공하는 요양보호사들은 낮은 임금, 열악한 근무조건, 사회적 인식 부족 등으로 많

은 어려움을 이야기 하고 있다. 서비스 제공자인 요양보호사의 전문성과 근무환경은 요양서비스를 받고 있는 대상자들의 질적 서비스 향상에 큰 영향을 미치는 요인이다. 따라서 대상자 및 대상자 가족에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 요양보호사들의 자기효능감을 향상시키는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다. 자기효능감이 높은 사람일수록 업무를 긍정적으로 시행하여 업무스트레스가 적어 업무만족감을 높인다고 하였다. 또한 요양보호사의 임파워먼트, 즉 역량강화는 조직 및 서비스의 효율성에 영향을 미치며, 많은 선행연구에서 임파워먼트는 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다고 보고되고 있다.

따라서 본 연구에서는 노인장기요양보험의 서비스제공자인 요양보호사의 업무 몰입 및 업무 만족에 영향을 미치는 요인으로, 근무형태, 자기효능감과 임파워먼트의 매개효과를 알아보았다. 이를 위해 본 연구에서 설정한 연구가설은 다음과 같다.

- 1) 근무형태에 따라 자기효능감, 임파워먼트, 업무몰입, 업무만족에 차이가 날 것이다.
- 2) 자기효능감은 임파워먼트, 업무몰입 및 업무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 3) 임파워먼트는 업무몰입 및 업무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 4) 자기효능감은 임파워먼트를 매개하여 업무몰입 및 업무만족에 영향을 줄 것이다.

II. 이론적 배경

1. 요양보호사

요양보호사란 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양시설 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력을 말한다[2]. 노인장기요양보험제도에서는 요양급여를 제공하는 전문 인력으로 요양보호사제도를 도입하였으며, 요양보호사는 시·도지사가 인정한 설치신고기준에 적합한 요양보호 교육기관에서 소정의 교육과정 이수 후 국가자격검정시험을 통해 자격을 부여

받고 있다[3]. 노인장기요양보험에서 장기요양을 담당하는 기관은 노인의료복지시설과 재가노인복지시설로 구분할 수 있다. 노인의료복지시설은 요양에 필요한 시설과 설비 및 전문 인력을 갖추고 있는 노인의료복지시설(노인전문병원 제외)에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육훈련 등을 제공하는 요양시설을 말하며, 노인요양시설과 노인요양공동생활공동체로 구분된다. 재가노인복지시설은 가족구조의 변화로 인한 독거노인 및 장애노인의 증가로 가정 및 지역사회차원에서 제공되는 요양서비스(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타 복지용구 등)를 말한다[4].

2. 자기효능감

자기효능감이란 특정한 과제수행을 위해서 요구되는 행위과정들을 조직하고 실행해 나가는 자신의 능력에 대한 판단으로 상황적, 구체적인 자신감의 강도를 의미한다[5]. 자기효능감이 낮은 사람은 어려운 환경에 대처할 때 자신의 잘못이나 과제의 어려움을 실제보다 더 크게 지각하여 스트레스를 발생시키고 능력을 효율적으로 사용할 수 없지만, 자기효능감이 높은 사람은 자신의 주의와 능력을 상황적 요구에 맞게 전개시킨다[6]. 자기효능감에 대해 최주원[7]은 노인의료복지시설 종사자들을 대상으로 한 연구에서도 직무만족이 높은 사람은 자기효능감이 높고, 자기효능감이 높은 사람이 직무만족을 높게 인식하고 있었음이 보고되었다.

자기효능감은 자신의 능력에 대한 단일한 기대나 신념이 아니라 다양한 요소로 자신감, 자기조절효능감, 과제난이도선호, 귀인 등으로 구성되어 있다. 첫째, 자신감은 자기효능감의 구성요소로서 자신의 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도 Sherer, Maddux, Mercandane, Prentice-dunn, & Jacobs[8]로 이러한 자신감은 자신의 능력에 대한 인지적인 판단과정을 통해 성립되고, 정서반응으로 표출된다[9]. 둘째, 자기조절효능감이란 개인이 어떤 과제를 달성하기 위해 자기조절, 즉 자기관찰, 자기 판단, 자기반응을 잘 사용할 수 있는가에 대한 효능기대라 할 수 있다. 자기조절체계가 인간행동의 기본이기 때문에 인간은 자신의 행동을 관찰하고, 자신의

목표인 기준에 비추어 자신의 수행을 판단하고, 긍정적이라면 새로운 목표를 설정하고 부정적이라면 자신의 목표를 이루기 위해 부가적인 행동을 하는 반응을 보이게 된다[10]. 셋째, 과제난이도 선호측면 즉 업무선호에서 Bandura[8]는 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통해 표출된다고 하였다.

3. 임파워먼트

최선화[10]는 임파워먼트를 클라이언트의 강점을 강조하며 문제에 부딪혀있는 클라이언트도 잠재능력과 자원을 가지고 있다고 봄으로써 잠재된 자원인 본인의 강점을 활용해서 문제를 해결하고 삶에 대한 결정을 내릴 수 있도록 힘을 실어주는 것이라고 하였다. 사회복지사의 임파워먼트는 개인과 조직 환경, 직무수행관계에서 형성되는 사회복지사의 인지상태로서 직무를 수행하기 위한 환경조절 및 통제능력, 직무수행능력, 직무에 대한 영향력을 포함하는 자신의 신념과 능력을 강화해 나가는 과정이라고 정의할 수 있으며, 구성요소는 다음과 같다[12]. 첫째, 개인임파워먼트는 개인의 직무지향 정도(personal work orientation)로, 일과 관련된 업무성과 조직에 의해 가치 평가되어지는 자기효능감에 대한 지각정도를 의미한다. 둘째, 관계임파워먼트는 직무수행과 관련된 관계성(work relationships)으로, 직원들에게 사회복지사 자신이 필요로 하는 것을 요구할 수 있는 정도, 직무수행과 관련된 상호관계 정도를 의미한다. 셋째, 환경임파워먼트는 직무수행과 관련한 환경통제 정도(control of work environment)는 사회복지사 자신이 활용할 수 있는 자원에 대한 통제력 지각정도, 파워 및 의사결정의 위임에 대한 지각정도를 의미한다.

4. 업무몰입 및 업무만족

업무몰입은 직무에 대한 애착과 자긍심, 열정을 가지고 또한 직무에 사로잡혀 자기 능력을 최대한 발휘한 결과 직무에 만족하는 정도로 정의되며 직무몰입, 업무몰입, 업무애착 등 다양하게 정의되고 있다. Osborn은 개인이 자신의 직무에 몰두하거나 서로 잡히는 정도를

직무몰입으로 정의하고 있으며, 이는 자신이 직무에 정신적으로 몰입되어 만족을 느끼는 상태를 직무몰입이라고 정의하였다[13]. 주간보호시설의 사회복지사를 대상으로 개인적 요인과 환경적 요인, 역할갈등으로 나누어 직무만족도를 알아보았는데, 연령이 증가할수록 직무만족도는 낮아졌으며, 환경적인 요인으로 사회복지사가 담당하는 노인 수에 따른 직무만족수준에는 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다[14]. 업무만족이란 “개인의 업무차이(job values)의 달성을 용이하게 하는 것으로 자기 자신의 업무를 생각하는데서 발생한 즐거운 감정의 상태”라고 하였다[15]. 오현진[16]은 간호사의 업무만족은 자기향상과 함께 환자에 대한 간호서비스와 직결되며, 사기가 높은 간호사들은 최대한의 동기가 부여되고, 직무만족감이 높아진다고 하였다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 선행연구에서 업무몰입, 업무만족에 영향을 주는 변수들에 대한 이론적 근거를 바탕으로 연구대상자인 요양보호사의 업무몰입, 업무만족에 영향을 주는 요인들을 자기효능감, 임파워먼트로 분류하였다. 독립변수인 자기효능감(자신감, 자기조절 효능감, 업무선호), 매개변수인 임파워먼트(개인 임파워먼트, 관계 임파워먼트, 환경 임파워먼트)로 구성하였으며, 각각의 변수가 업무몰입, 업무만족에 영향요소로 구성하였다. 이와 같은 내용을 그림으로 도식화하면 [그림 1]과 같다.

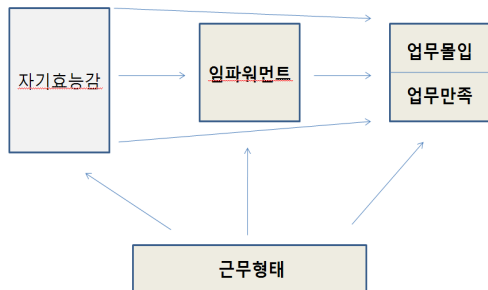


그림 1. 연구모형

2. 자료수집 및 분석

본 연구는 요양보호사의 자기효능감이 임파워먼트, 업무 몰입, 업무만족에 미치는 영향을 알아보는데 그 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해 설문조사연구기법을 사용하였으며, 표본추출방법은 층화추출방법 중 단순무작위 표본추출방법을 사용하였다. 본 연구를 위해 서울시, 인천광역시, 경기도에 위치한 재가노인복지시설 및 노인의료복지시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문을 실시하였다. 조사 기간은 2012년 3월 5일부터 4월 6일까지 실시하였으며, 총 200부의 설문지 중에서 무응답, 불성실한 응답 및 미 회수된 설문지를 제외한 140부를 자료 분석에 사용하였다.

본 연구에서 수집된 자료는 통계분석을 위해 SPSS WIN 15.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, t-test, 회귀분석, 위계적 회귀분석 등을 실시하였다.

3. 측정도구

자기효능감을 측정하기 위하여 김아영·차정은[9]이 작성한 척도를 수정·보완한 서선례[17]가 사용한 설문 문항을 24개 문항으로 재구성하였다.

임파워먼트에 대한 척도는 Lesile, Holzhalb, Hollnad (1998)의 원칙도(임파워먼트 척도에 신뢰도값은 .93)를 번역 사용한 강철희·윤민화[18]의 척도를 수정·보완한 최승아[19]가 사용한 설문 문항을 16개 문항으로 재구성하였다.

표 1. 변수별 측정도구 및 신뢰도 검증

구	분	문항 수	신뢰도 (Cronbach's Alpha)	출처
자기효능감	자신감	7	0.80	서선례(2008)
	자기조절 효능감	12	0.88	
	업무 선호	5	0.74	
	자기효능감	24	0.88	
임파워먼트	개인 임파워먼트	4	0.67	최승아(2002)
	관계 임파워먼트	6	0.71	
	환경 임파워먼트	6	0.72	
	임파워먼트	16	0.85	
	업무몰입	6	0.85	이영선(2004)
	업무만족	15	0.88	정명희(2003)

업무만족에 대한 척도는 강명웅(1983), 이수진(1994)의 원 척도를 수정·보완한 정명희[14]의 업무만족 척도를 사용하였으며, 업무몰입에 대한 척도는 Kanungo(1982)가 개발한 직무몰입의 원척도를 번역하여 사용한 이영선[20]이 사용한 업무몰입의 척도를 사용하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였고, 전혀 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)로 응답하도록 하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상의 일반적 특성

성별은 여성이 재가노인복지시설의 요양보호사가 98.7%로 노인의료복지시설 요양보호사 80.0%보다 많았고, 남성이 노인의료복지시설 요양보호사는 20.0%로 재가노인복지시설 요양 보호사 1.3%보다 많았다. 연령은 재가노인복지시설 요양보호사는 40~50세 미만이 40.0%로 가장 많았고, 노인의료복지시설 요양보호사는 50~60세 미만이 46.2%로 가장 많았다. 학력은 재가노인복지시설 요양보호사가 38.7%로 노인의료복지시설 요양보호사 18.5%보다 중졸 이하가 많았고, 노인의료복지시설 요양보호사는 67.7%로 재가노인복지시설 요양보호사 44.0%보다 고졸이 많았다.

월평균 소득은 재가노인복지시설 요양보호사가 56.0%로 50~100만원 미만이 가장 많았으며, 노인의료복지시설 요양보호사는 100~150만원 미만이 46.2%로 많았다. 하루 평균 근무시간은 재가노인복지시설 요양보호사는 4~8시간미만이 62.7%로 가장 많았고, 노인의료복지시설 요양보호사는 24시간이 43.1%로 가장 높은 분포를 보였다. 고용형태별로는 재가노인복지시설 요양보호사 56.0%, 노인의료복지시설 요양보호사 56.9%로 계약직이 가장 많았다. 근무지역별로는 재가노인복지시설 요양보호사가 30.7%로 노인의료복지시설 요양보호사 7.7%보다 서울지역이 많았고, 노인의료복지시설 요양보호사는 92.3%로 재가노인복지시설 요양보호사 41.3%보다 경기도 지역이 많았다.

표 2. 연구대상자의 일반적 특성

구분	재가노인복지시설	노인의료복지시설	계	
성별	남	1(1.3)	13(20.0)	14(10.0)
	여	74(98.7)	52(80.0)	126(90.0)
연령	40세 미만	7(9.3)	19(29.2)	26(18.6)
	40~50세 미만	30(40.0)	15(23.1)	45(32.1)
	50~60세 미만	22(29.3)	30(46.2)	52(37.1)
	60세 이상	16(21.3)	1(1.5)	17(12.1)
학력	중졸 이하	29(38.7)	12(18.5)	41(29.3)
	고졸	33(44.0)	44(67.7)	77(55.0)
	전문대졸	10(13.3)	4(6.2)	14(10.0)
월소득	대졸	3(4.0)	5(7.7)	8(5.7)
	50만원 미만	25(33.3)	3(4.6)	28(20.0)
	50~100만원 미만	42(56.0)	22(33.8)	64(45.7)
	100~150만원 미만	5(6.7)	30(46.2)	35(25.0)
하루 평균 근무시간	150만원 이상	3(4.0)	10(15.4)	13(9.3)
	4시간 미만	25(33.3)	3(4.6)	28(20.0)
	4~8시간 미만	47(62.7)	10(15.4)	57(40.7)
고용형태	8~12시간 미만	3(4.0)	24(36.9)	27(19.3)
	24시간(격일근무)	-	28(43.1)	28(20.0)
근무지역	시간제	30(40.0)	19(29.2)	49(35.0)
	계약직	42(56.0)	37(56.9)	79(56.4)
고용형태	정규직	3(4.0)	9(13.8)	12(8.6)
	서울	23(30.7)	5(7.7)	28(20.0)
근무지역	경기도	31(41.3)	60(92.3)	91(65.0)
	인천광역시	21(28.0)	-	21(15.0)
계	75(53.6)	65(46.4)	140(100.0)	

1) 근무형태에 따른 자기효능감, 임파워먼트, 업무몰입, 업무만족의 차이

자기효능감에서 자신감($t=6.74, p<.001$)과 자기조절 효능감($t=3.61, p<.001$)은 재가노인복지시설 보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 높았으며, 근무형태에 따라 유의미한 차이를 보였다. 업무 선호는 노인의료복지시설요양보호사가 재가노인복지시설 보호사보다 높았으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다($t=-4.02, p<.001$). 전체적으로 자기효능감은 재가노인복지시설 보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 높았으며, 근무형태에 따라 유의미한 차이를 보였다. 이상에서 요양보호사들의 근무형태에 따라 자기효능감에 대해 살펴본 결과, 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 자신감과 자기조절 효

능감, 그리고 자기효능감이 높으며, 노인의료복지시설 요양보호사는 재가노인복지시설 요양보호사보다 업무 선호도가 높음을 알 수 있다.

표 3. 근무형태에 따른 자기효능감, 임파워먼트, 업무몰입, 업무만족의 차이

구 분		재가노인복지시설 (N=75)		노인의료복지시설 (N=65)		계 (N=140)		t
		M	SD	M	SD	M	SD	
자기효능감	자신감	3.54	0.59	2.95	0.46	3.27	0.61	6.74***
	자기조절 효능감	3.44	0.57	3.11	0.49	3.29	0.56	3.61***
	업무 선호	2.77	0.69	3.18	0.50	2.96	0.64	-4.02***
	자기효능감	3.33	0.51	3.08	0.35	3.21	0.46	3.47**
임파워먼트	개인 임파워먼트	3.46	0.52	3.14	0.50	3.31	0.53	3.67***
	관계 임파워먼트	3.55	0.46	3.08	0.48	3.33	0.52	5.84***
	환경 임파워먼트	3.28	0.51	3.06	0.45	3.18	0.50	2.69**
	임파워먼트	3.43	0.44	3.09	0.38	3.27	0.45	4.80***
	업무몰입	3.01	0.74	2.90	0.51	2.96	0.65	1.00
	업무만족	3.41	0.56	3.25	0.43	3.34	0.51	1.86

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

임파워먼트는 개인임파워먼트(t=3.67, p<.001)와 관계임파워먼트(t=5.84, p<.001), 환경임파워먼트(t=2.69, p<.01)는 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 높았으며, 근무형태에 따라 유의미한 차이를 보였다. 전체적으로 임파워먼트는 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 높았으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(t=4.80, p<.001). 이상에서 요양보호사들의 근무형태에 따라 임파워먼트에 대해 살펴본 결과, 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 개인임파워먼트와 관계임파워먼트, 환경임파워먼트, 그리고 임파워먼트가 높음을 알 수 있다.

업무몰입은 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 업무몰입이 높았으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 요양보호사들은 근무형태에 따라 업무몰입의 차이가 없음을 알 수 있다.

업무만족은 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 업무만족이 높았으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 요양보호사들은 근무형태에 따라 업무만족의 차이가 없음을 알 수 있다.

2) 자기효능감이 임파워먼트, 업무몰입 및 업무만족에 미치는 영향

요양보호사들의 자기효능감이 임파워먼트에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 약 66.7%(R2=.667)의 설명력을 지니며, 요양보호사들의 임파워먼트에는 자신감(p<.001)과 자기조절 효능감(p<.001)이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤고, 업무 선호는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 따라서 요양보호사들은 자신감과 자기조절 효능감이 높을수록 임파워먼트가 높음을 알 수 있다. 요양보호사들의 임파워먼트에는 자기조절 효능감(β=.637)이 자신감(β=.255)보다 큰 영향을 미쳤다.

요양보호사들의 자기효능감이 업무몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보면 약 27.7%(R2=.277)의 설명력을 지니며, 요양보호사들의 업무몰입에는 자기조절 효능감(p<.001)과 업무 선호(p<.05)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤고, 자신감은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 따라서 요양보호사들은 자기조절 효능감과 업무 선호가 높을수록 업무몰입이 높음을 알 수 있다. 요양보호사들의 업무몰입에는 자기조절 효능감(β=.432)이 업무 선호(β=.190)보다 큰 영향을 미쳤다. 요양보호사들의 자기효능감이 업무만족에 미치는 영향에 대해 살펴보면 약 35.2%(R2=.352)의 설명력을 지니며, 요양보호사들의 업무만족에는 자신감(p<.05)과 자기조절 효능감(p<.001), 그리고 업무 선호(p<.05)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 요양보호사들은 자신감과 자기조절 효능감, 그리고 업무 선호가 높을수록 업무몰입이 높음을 알 수 있다. 요양보호사들의 업무몰입에는 자기조절 효능감(β=.376)이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 자신감(β=.214), 업무 선호(β=.169) 순으로 영향을 미쳤다.

표 5. 자기효능감이 임파워먼트, 업무몰입 및 업무만족에 미치는 영향

구 분	임파워먼트			
	b	β	t	p
자신감	0.186	0.255	4.194***	0.000
자기조절 효능감	0.509	0.637	10.366***	0.000
업무 선호	0.014	0.020	0.388	0.699
constant	0.944		5.959***	0.000
R ²	0.667			
F	90.891***			
구 분	업무몰입			
	b	β	t	p
자신감	0.027	0.025	0.282	0.778
자기조절 효능감	0.503	0.432	4.773***	0.000
업무 선호	0.193	0.190	2.533*	0.012
constant	0.646		1.902	0.059
R ²	0.277			
F	17.344***			
구 분	업무만족			
	b	β	t	p
자신감	0.179	0.214	2.525*	0.013
자기조절 효능감	0.343	0.376	4.379***	0.000
업무 선호	0.134	0.169	2.373*	0.019
constant	1.230		4.871***	0.000
R ²	0.352			
F	24.610***			

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

3) 임파워먼트가 업무몰입과 업무만족에 미치는 영향

요양보호사들의 임파워먼트가 업무몰입 미치는 영향에 대해 살펴보면 약 31.8%(R²=.318)의 설명력을 지니며, 요양보호사들의 업무몰입에는 개인임파워먼트(p<.05)와 환경임파워먼트(p<.001)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤고, 관계임파워먼트는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 따라서 요양보호사들은 개인 임파워먼트와 환경임파워먼트가 높을수록 업무몰입이 높음을 알 수 있다. 업무몰입에는 환경임파워먼트(β =.395)가 개인임파워먼트(β =.264)보다 큰 영향을 미쳤다.

요양보호사들의 임파워먼트가 업무만족에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과 약 37.0%(R²=.370)의 설명력을 지니며, 요양보호사들의 업무만족에는 개인임파워먼트(p<.01)와 환경임파워먼트(p<.01)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤고, 관계임파워먼트는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 따라서 요양보호사들은 개인임파워먼트와 환경임파워먼트가 높을수록 업무만족이 높음을 알 수 있다. 업무몰입에는 개인임파

워먼트(β =.322)가 환경임파워먼트(β =.244)보다 큰 영향을 미쳤다.

표 6. 임파워먼트가 업무몰입 및 업무만족에 미치는 영향

구 분	업무몰입			
	b	β	t	p
개인 임파워먼트	0.320	0.264	2.564*	0.011
관계 임파워먼트	-0.054	-0.044	-0.434	0.665
환경 임파워먼트	0.516	0.395	4.256***	0.000
constant	0.438		1.289	0.200
R ²	0.318			
F	21.174***			
구 분	업무만족			
	b	β	t	p
개인 임파워먼트	0.307	0.322	3.251**	0.001
관계 임파워먼트	0.128	0.132	1.363	0.175
환경 임파워먼트	0.250	0.244	2.736**	0.007
constant	1.100		4.287***	0.000
R ²	0.370			
F	26.669***			

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

4) 자기효능감이 업무몰입과 업무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과

(1) 자기효능감이 업무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과

자기효능감이 업무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과에 대해 살펴본 결과는 [표 7]과 같다. 먼저 근무형태를 투입한 모델 I에서는 업무몰입에 근무형태는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 다음으로 근무형태와 자기효능감을 투입한 모델 II에서는 업무몰입에 자기조절 효능감(β =.432, p<.001)과 업무 선호(β =.193, p<.05)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 마지막으로 근무형태와 자기효능감, 그리고 임파워먼트를 투입한 모델 III에서는 업무몰입에 임파워먼트(β =.384, p<.01)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 자기효능감이 업무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과가 있음을 알 수 있다.

표 7. 자기 효능감이 업무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과

구 분	모델 I				모델 II				모델 III			
	b	β	t	p	b	β	t	p	b	β	t	p
근무형태	0.107	0.082	0.972	0.333	0.007	0.006	0.059	0.953	-0.054	-0.042	-0.445	0.657
자신감	-	-	-	-	0.024	0.022	0.218	0.828	-0.054	-0.051	-0.498	0.619
자기 효능감												
자기조절 효능감	-	-	-	-	0.502	0.432	4.724***	0.000	0.223	0.192	1.623	0.107
업무 선호	-	-	-	-	0.195	0.193	2.235*	0.027	0.167	0.164	1.953	0.053
임파워먼트	-	-	-	-	-	-	-	-	0.559	0.384	3.080**	0.003
constant	2.900	36.112***	0.000		0.647	1.896	0.060		0.112	0.299	0.765	
R ²		0.007				0.277				0.325		
ΔR^2		0.007				0.270				0.048		
F		0.945				12.913***				12.878***		
ΔF		0.945				16.795***				9.488**		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

(2) 자기효능감이 업무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과

자기효능감이 업무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과에 대해 살펴본 결과는 [표 8]과 같다. 먼저 근무형태를 투입한 모델 I에서는 업무만족에 근무형태는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 다음으로 근무형태와 자기효능감을 투입한 모델 II에서는 업무만족에 자신감($\beta=.219, p<.05$)와 자기조절 효능감($\beta=.376, p<.001$), 그리고 업무 선호($\beta=.165, p<.05$)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 마지막으

로 근무형태와 자기효능감, 그리고 임파워먼트를 투입한 모델 III에서는 업무만족에 임파워먼트($\beta=.407, p<.001$)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 자기효능감이 업무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과가 있음을 알 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사의 자기효능감, 임파워먼트가

표 8. 자기 효능감이 업무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과

구 분	모델 I				모델 II				모델 III			
	b	β	t	p	b	β	t	p	b	β	t	p
근무형태	0.159	0.156	1.861	0.065	-0.010	-0.010	-0.105	0.917	-0.061	-0.060	-0.678	0.499
자신감	-	-	-	-	0.183	0.219	2.254*	0.026	0.118	0.141	1.472	0.143
자기 효능감												
자기조절 효능감	-	-	-	-	0.344	0.376	4.351***	0.000	0.112	0.122	1.103	0.272
업무 선호	-	-	-	-	0.131	0.165	2.017*	0.046	0.107	0.135	1.705	0.091
임파워먼트	-	-	-	-	-	-	-	-	0.465	0.407	3.477**	0.001
constant	3.254	52.037***	0.000		1.229	4.844***	0.000		0.784	2.846**	0.005	
R ²		0.024				0.352				0.406		
ΔR^2		0.024				0.327				0.054		
F		3.462				18.326***				18.283***		
ΔF		3.462				22.735***				12.091**		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

업무몰입, 업무만족에 미치는 영향을 파악하고, 요양보호사의 업무몰입, 업무만족의 결정요인을 찾아 요양보호사가 질 높은 서비스를 제공하여 장기요양보험대상자의 만족도를 높이는 데 기여할 수 있는 자료로 활용하고자 하였다.

첫째, 근무형태에 따라 자기효능감, 임파워먼트, 업무몰입, 업무만족의 차이를 살펴보면 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 자신감과 자기조절 효능감이 높으며, 노인의료복지시설요양보호사는 재가노인복지시설 요양보호사보다 업무선호가 높은 것으로 나타났다. 근무형태에 따라 임파워먼트에 대해 살펴본 결과 재가노인복지시설 요양보호사가 노인의료복지시설 요양보호사보다 임파워먼트(개인, 관계, 환경)가 높음을 알 수 있다. 업무몰입과 업무만족은 근무형태에 따라 차이가 없음을 알 수 있다.

둘째, 요양보호사의 자기효능감이 임파워먼트, 업무몰입, 업무만족에 미치는 영향을 보면 먼저, 자신감, 자기조절 효능감이 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 자신감과 자기조절 효능감이 높을수록 임파워먼트가 높음을 알 수 있다. 업무몰입에는 자기조절 효능감과 업무선호가 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 자기조절 효능감과 업무 선호가 높을수록 업무몰입이 높음을 알 수 있다. 업무만족에는 자신감, 자기조절 효능감, 업무선호가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타나 우정환[21], 김혜영[22] 등의 결과와 맥을 같이 했다. 고령화 사회에서 노인을 수발하는 요양보호사의 역할은 점점 다양해질 것으로 예상된다. 요양보호사는 자신의 업무에 대해 적절한 계획과 목표를 설정하여, 대상자에게 서비스를 제공할 필요가 있다. 업무몰입 및 업무만족을 높일 수 있는 업무표준화 마련, 전문기술 습득, 자기개발의 기회, 업무 특성에 따른 자율성과 피드백 등 요양보호사의 자기효능감을 높일 수 있는 방안을 찾아야 할 것이다.

셋째, 임파워먼트가 업무몰입 및 업무만족에 영향을 보면, 업무몰입에 개인 임파워먼트와 환경 임파워먼트가 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 업무만족에 미치는 영향으로는 개인 임파워먼트, 환경 임파워먼트가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났

으며, 이옥희[23]의 연구에서도 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 영향을 주는 결과를 나타냈다. 요양보호사의 임파워먼트를 향상시키기 위해 인정과 보상, 직무교육 등이 필요하다고 볼 수 있다. 직무교육 및 보수교육을 통하여 업무의 체계화, 단순화로 요양보호사가 업무를 자율적으로 수행할 수 있는 기반을 마련하는 것이 중요하다고 볼 수 있다.

넷째, 자기효능감이 업무몰입 및 업무만족에 미치는 임파워먼트의 매개효과는 근무형태, 자기효능감, 임파워먼트를 투입한 모델에서만 임파워먼트의 매개효과가 있음을 알 수 있었으나, 노인전담체육지도자를 대상으로 한 김홍식[24]의 연구에서는 다른 결과를 보여주고 있다. 요양보호사의 임파워먼트는 자신의 능력에 대한 자신감과 신념을 갖도록 해주는 중요한 의미이다. 장기요양보험제도의 주요 인력인 요양보호사들이 활동의 지속성을 강화시켜 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

본 연구는 서울시, 인천광역시, 경기도에 한정되어 있기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있으나, 요양보호사의 업무만족 및 업무몰입에 영향을 주는 임파워먼트 관계를 처음 다룬다는 점에서 의의를 둘 수 있다. 임파워먼트가 업무만족 및 업무몰입에 영향을 주는 기초자료를 토대로 요양보호사들의 지속적인 활동, 효과적인 서비스 제공을 위한 다양한 연구가 지속되었으면 한다.

참고 문헌

- [1] 박영희, 나중덕, 김선희, “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여”, 한국노인복지학회, 제52호, pp.349-368, 2011.
- [2] 보건복지가족부, 요양보호사 표준교재, 2009.
- [3] 이광재, 노인장기요양보험제도 정책과정의 이해, 공동체, 2010.
- [4] <http://www.longtermcare.or.kr>
- [5] A. Bandura, *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. Psychological

- Review. 84, 1977.
- [6] 권기창, 권승숙, “장애인의 고등교육 학습요인에 따른 학업성취도 연구”, 한국장애인복지학회, 제 16권, pp.123-138, 2011.
- [7] 최주원, 노인의료복지시설 종사자의 환경요인과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향, 대구한의 대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [8] Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn, Jacobe, & Rogers. The Sele-Efficacy Scale: Constration and Validation, Psychological Report, Vol.51, pp.663-671, 1982.
- [9] Bandura, Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning, Educational Psychologist, Vol.28, No.2, 1993.
- [10] 김아영, 차정은, “목표설정이론과 자기효능감-자기조절이론체계하에서의 관계에 대한 이해”, 산업 및 조직심리학회 춘계학술발표대회 논고집, pp.41-51, 1996.
- [11] 최선화, *풀어쓴 사회복지 실천기술*, 공동체, 2008.
- [12] 윤민화, *사회복지사의 임파워먼트에 관한 연구*, 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 1999.
- [13] 유기현, *조직행동론*, 무역경영사, 1992.
- [14] 이영숙, 노인주간보호시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인, 한림대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2000.
- [15] 정명희, *간병인의 노인에 대한 태도와 업무만족에 관한 연구*, 이화여자대학교대학원 석사학위논문, 2003.
- [16] 오현진, *임상간호사의 자기 효능감과 직무만족도와의 관계*, 경희대학교대학원 석사학위논문, 2007.
- [17] 서선례, *사회복지시설종사자의 자기효능감, 직무만족도의 관계 연구*, 대구대학교 재활과 학대학원 석사학위논문, 2008.
- [18] 강철희, 윤민화, “사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한국사회복지학, 2000.
- [19] 최승아, *조직문화와 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구*, 연세대학교 석사학위논문, 연세대학교, 2002.
- [20] 이영선, *개인의 성격유형과 직무부합도가 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향*, 고려대학교 경영대학원 석사학위논문, 2004.
- [21] 우정환, 김영숙, “특수교육보조원의 자기효능감과 직무만족도의 특성 및 관계”, 지적장애연구, Vol.14, No.1, pp.217-239, 2012.
- [22] 김혜영, 최정옥, 성미경, “치과위생사의 자기효능감과 직무만족이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향”, 한국치위생학회, Vol.12, No.1, pp.213-223, 2012.
- [23] 이옥희, “판매원의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 서비스품질에 미치는 영향”, 한국패션비즈니스학회, Vol.15, No.1, pp.145-157, 2011.
- [24] 김홍식, 안민주, “노인전담체육지도자의 직무특성과 직무만족 및 조직헌신도 관계에서의 임파워먼트 매개효과”, 한국체육학회, Vol.48, No.1, pp.301-312, 2009.

저 자 소 개

권 승 숙(Seung-Sug Kwon)

정희원



- 2009년 2월 : 한양대학교(사회복지석사)
- 2012년 9월 : 호서대학교 박사과정(노인복지학)

<관심분야> : 노인교육, 노인상담, 평생교육

송 선 희(Sun-Hee Song)

정희원



- 1994년 2월 : 고려대학교(문학석사)
- 1999년 2월 : 고려대학교(교육학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 교수

<관심분야> : 교육심리, 노인심리, 노인교육