

사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향

남 선 이

(대전대학교)

남 승 규

(대전대학교)

남 미 애

(대전대학교)

[요 약]

본 연구는 사회복지생활시설에 근무하는 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 자료는 대전광역시에 소재한 사회복지생활시설 종사자 345명에 대한 설문조사를 통해 수집, 최종적으로 296부를 통계 분석하였다. 자료분석 결과, 인구통계학적 변수에 따른 전반적 직무만족의 차이를 알아본 결과 유의미한 차이를 보였으며, 자기효능감의 하위요인으로서 유능성, 자신감, 추진력 요인이 추출되었다. 전반적 직무만족에 영향을 미치는 요인은 사회적 인정, 직무자체, 클라이언트와의 관계, 급여, 상급자 관계, 근무여건, 추진력에서 유의한 결과가 나타났다. 그리고 사회적 인정, 급여, 상급자와의 관계는 직무만족과 이직의도에 공통적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무자체와 클라이언트와의 관계는 직무만족에, 근무여건과 추진력은 이직의도에 주된 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사회복지생활시설 종사자의 직무만족은 궁극적으로 사회복지 서비스의 질과 직접적으로 밀접하게 연관되어 있음을 생각할 때 직무만족에 대한 연구는 매우 중요한 의미를 갖는다고 하겠다.

주제어 : 사회복지생활시설, 전반적 직무만족, 요인별 직무만족, 자기효능감

1. 서론

시설입소자에 적합한 생활환경의 구축과 더불어 사회복지사의 전문적 활동은 사회복지생활시설의 서비스를 좌우하는 중요한 요소이다. 생활시설은 의·식·주와 같은 일상생활의 보장은 물론 시설입소자들이 사회적 기능을 잘 수행할 수 있도록 심리사회적 지원을 행하는 곳이다. 따라서 사회복지생활시설에 근무하는 종사자는 시설입소자와의 인간적 관계를 통해 그들이 건강하고 문화적인 생활을 영위하며 사회에 적응하고 살아갈 수 있도록 지지자, 촉진자, 교사, 중재자, 조정자, 옹호자, 변화매개자 등 다양한 역할을 수행해야 한다.

그러나 실제 사회복지시설 종사자들은 대체로 낮은 임금과 과중한 업무 및 열악한 근무환경에서 일하고 있으며, 타 분야의 종사자들에 비하여 이직률이 급증되고 있음이 보고되고 있다(한국사회복지사협회, 2000). 이는 시설 종사자들의 직무에 관한 불만족과도 깊은 연관성이 있음을 추론케 한다. 이와 같이 사회복지사가 자신의 직무에 만족을 느끼지 못한다면 클라이언트에게 회의적 태도로 대하게 될 것이며, 효과적인 역할 수행을 기대하기 어렵고, 전문직업인으로서의 발전을 꾀할 수도 없을 것이다. 따라서 클라이언트에 대한 서비스의 지속성과 전문 인력의 유지를 위해 종사자의 직무만족을 높일 필요가 있다(윤혜미, 1996).

직무만족과 관련된 선행연구를 살펴보면, 직무만족은 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있으며 다양한 요인에 의해 형성됨을 알 수 있다(Clyton, 1972; Lawler, 1973; Locke, 1976; Ilgen, 1980; Vecchio, 2002). 또한 직무만족은 고정된 것이 아니라 역동적으로 변화하는 것이며 직무환경 등 외부적 요인뿐만 아니라 개인의 욕구, 가치 등 심리적 요인에 영향을 받는 등 주관적인 성향이 강하다는 것이다(McCormick and Tiflin, 1974; Locke, 1976). 이러한 직무만족은 조직몰입, 직무성과를 높이는 주요한 변수이고 조직관리 및 운영을 평가하는 중요한 지표이기도 하며(Russ and McNeilly, 1995; Babin & Boles, 1996; Kreitner and Kinicki, 2001; 김준곤, 1992, 이인재, 1993), 조직구성원 개인의 삶의 질(Iris and Barrett, 1977)에 영향을 미칠 뿐만 아니라 전문직 종사자의 경우 전문가로서의 역할수행이나 서비스의 질에도 영향을 미친다(윤혜미, 1996; 송정옥, 2006: 80). 그러나 사회복지분야의 직무만족에 관한 국내 연구는 사회복지전담공무원이나 이용시설 종사자들을 대상으로 한 직무성이나 책무성에 관한 연구(최재열, 1991; 이인재, 1993; 남세진·조홍식, 1994; 문시욱, 1994; 김경희, 2000; 최인섭·초의수, 2001)가 이루어졌을 뿐, 생활시설 종사자의 직무만족에 대한 연구는 전무한 실정이다.

사회복지생활시설 종사자의 직무만족을 향상시키기 위해서는 우선적으로 열악한 직무환경과 처우가 개선되어야 한다. 이를 위해서는 무엇보다도 사회복지생활시설 종사자들이 자신의 직무에 대해 어떻게 생각하고 있는지를 파악하고 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인에 대한 과학적인 검토가 선행되어야 한다. 그중에서도 직무만족이 다양하고 복합적인 요소로 구성된다는 점을 전제해 볼 때, 라울러(Lawler, 1973)가 제시한 것처럼 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 경험을 나타내는 전반적 만족(overall satisfaction)과 직무와 관련된 단면 또는 요인별 만족(factor satisfaction)으로 구분해서 어떤

직무만족 요인들이 사회복지생활시설 종사자의 전반적 직무만족에 영향을 미치는지 살펴보는 것이 필요하다. 아울러, 전술한 바와 같이 직무에 대한 만족은 주관적 성향이 강한 개인차가 있기 때문에 심리적 요인을 함께 고려해 봄으로써 직무만족을 높일 수 있는 방안을 찾을 수 있다. 동일한 급여와 근무조건을 포함한 유사한 근무환경 속에서도 어떤 사람은 직무에 만족해하고, 어떤 사람은 훨씬 더 많이 불만을 하는데 이는 개인에 따라 각기 다르게 지각하는 개인차를 보이기 때문이다(Hulin, 1991). 예를 들어, 책임감이나 도전적인 직무에 수반되는 스트레스와 문제점들 때문에 어떤 사람들은 책임감이 부여된 직무나 도전적인 직무를 불만족스럽게 여길 수도 있지만, 어떤 사람들은 긍정적인 것으로 생각할 수 있다.

지금까지 직무만족에 영향을 미치는 심리적 변수로는 스트레스, 자아존중감, 임파워먼트들이 중요하게 다루어져 왔지만 최근에 자기효능감이 새롭게 부각되고 있다(Taylor and Tajen, 1984; 한기숙, 1995; 김아영, 1996; 남경동, 2003). 자기효능감은 인지행동이론의 반두라(Bandura)에 의해 처음으로 알려진 것으로 개인이 어떤 결과를 얻는데 필요한 행동을 선택하거나 지속하는 데 가장 중요한 영향을 미치는 심리적 요인 중의 하나이다(Bandura, 1997). 이 이론에 따르면 자기효능감이 높은 사람은 환경에 보다 더 적응적이기 때문에 스트레스 상황에서도 예민하지 않고 차분하며, 불만족으로부터 자신을 효과적으로 대처할 수 있는 능력을 갖는다고 한다. 결과적으로 자기효능감이 높은 사람일수록 업무를 긍정적으로 인식하고 직무에서 오는 스트레스를 덜 받아 직무만족감을 높인다는 것이다(Taylor and Tajen, 1984).

따라서 본 연구에서는, 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 이러한 연구결과는 사회복지생활시설 종사자의 직무만족을 증진시키기 위한 교육 및 훈련, 프로그램 개발 등을 위한 중요한 토대가 될 것이며, 기관에서의 수퍼비전 활용 및 시설종사자의 자기임파워먼트를 향상시키는데 기여할 수 있을 것이다. 본 연구에서 검토하고자 하는 연구문제를 제시하면 다음과 같다.

연구문제 1. 사회복지생활시설 종사자의 인구통계학적 변수에 따라 전반적 직무만족에 어떤 차이가 있는가?

연구문제 2. 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 이론적 배경

1) 직무만족

직무만족(Job Satisfaction)에 대한 개념정의는 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다. 맥코믹과 티프린(McCormick and Tiflin, 1974)은 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 감정적 반응으로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 정의함으로써 직무만족은 욕구 및 가치 등과 관련이 있음을 나타내고 있다. 후에 아이젠(Igen, 1980)과 함께 한 연구에서는 직무만족의 강도나 일관성의 정도가 상황에 따라 변할 수 있고 다양한 원천으로부터 형성될 수 있다고 함으로써 직무만족의 개인적 요인보다는 환경적 요인을 더 강조하였다. 또한 스미스(Smith, 1995)는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였다.

반면, 라울러(Lawler, 1973)는 직무만족의 내용을 두 가지로 세분화하였다. 즉 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 경험을 나타내는 전반적 만족(overall satisfaction)과 직무와 관련된 단면 또는 요인별 만족(factor satisfaction)으로 구분하였다(한덕웅, 1993: 77). 전반적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하는 것으로 이 경우는 “마음에 안 드는 측면이 있으나 전체적으로 나는 내 일을 좋아한다”라는 말이 성립되는 것이다. 요인별 만족이란 직무를 구성하는 여러 측면 만족(face satisfaction)의 복합지표로 보는 관점이다. 예를 들면 “내가 일하는 장소는 마음에 안 들지만 같이 일하는 동료는 좋다”고 할 경우 직무의 상이한 측면에 대해 우리는 다른 태도를 가질 수 있으므로 직무만족은 이러한 태도의 총합으로 보는 것이다(조동규·양재생·이만규, 2004: 38).

직무만족의 원인을 설명하는 이론에는 크게 두 가지가 있다. 허즈버그(Herzberg, 1966)가 제시한 2-요인 이론(two-factor theory)에 따르면, 직무만족은 내용요인(content factor)과 상황요인(context factor)에 의해 각각 긍정적 혹은 부정적으로 영향을 받는다고 한다. 전자에 대해서는 만족도가 높을수록, 후자에 대해서는 불만족도가 낮을수록 직무만족이 높다는 것이다. 긍정적인 요인으로는 성취감, 인정, 승진, 책임 등이 포함되며 부정적 요인으로는 주로 조직 내의 감독체계, 보수수준, 근무조건 등이 포함된다(방하남, 2000: 136에서 재인용). 또 다른 이론으로는 로크(Locke, 1976)의 가치이론(value theory)이다. 그에 따르면 직무만족이란 개인이 지니는 욕구 또는 가치를 개인의 직무가 가져다주는 보상 또는 결과가 어느 정도 부합시켜주는지에 따라 결정된다고 주장하였다. 따라서 직무의 보상 또는 결과가 개인의 욕구 또는 가치를 충족시키면 그만큼 직무만족은 높아지고 충족시키지 못하면 직무만족은 낮아진다는 것이다(박대식, 1999: 51-66에서 재인용).

직무만족은 구성원의 집중도, 정신건강 및 육체적인 건강에 큰 영향을 미치며 삶의 질에도 긍정적

인 영향을 미친다(Iris and Barrett, 1977). 또한 직무만족은 원만한 인간관계의 유지(조동규 외, 2004; 이기영, 2005), 조직몰입(Russ and McNeilly, 1995; 김준곤, 1992; 김호정, 2002; 김현영, 2005), 직무성과(Babin and Boles, 1996; 이인재, 1993; 최인섭·초의수, 2001) 등과 긍정적인 관계가 있으며, 조직의 유효성을 높이는 심리변수이자 조직관리 및 운영을 평가하는 중요한 지표이다(Kreitner and Kinicki, 2001). 그러나 직무에 불만족인 사람은 이직을 하거나 직무성실도가 떨어지고 나아가 조직내의 분위기를 부정적으로 몰고 가는 등의 부정적 결과를 초래할 가능성이 높다(Parker and DeCotis, 1993; 유민봉, 1997; 허갑수, 2005). 보건복지공무원을 대상으로 서비스의 질에 미치는 영향을 연구한 송정옥(2006: 80)에 따르면, 직무만족이 높을수록 보건복지공무원들이 행하는 복지서비스 질 중 문제 해결성이 높다고 하여 직무만족이 복지서비스 질에 부분적으로 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 특히 현대의 인적자원관리 측면에서는 관리대상으로서가 아니라 근로자의 삶을 풍요롭게 하는 입장에서 직무만족 자체가 중요한 목표로 고려되고 있다(유민봉, 1997; 정관호·김태일, 2003).

브룸(Vroom, 1964)은 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을 제시하였다. 그리고 스미스, 캔달과 후린(Smith, Kendall and Hulin, 1969)에 의해 개발된 JDI는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등을 선정하였다. 또한 포터와 스티어즈(Porter and Steers, 1973)는 직무만족 요인을 조직전체요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단 규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할보호성과 역할갈등), 개인적요인(연령과 근속, 성격) 등 4가지 차원에서 분류하였다.

한편, 라울러(Lawler, 1973)가 주장하는 바와 같이 전반적 직무만족과 단면 또는 요인별 직무만족으로 구분하여 직무만족결정요인을 측정하는 연구로는 최재열(1991)과 김준곤(1992)이 있다. 최재열(1991)은 조직전체요인(임금, 승진, 인사과과, 교육훈련), 직무환경요인(관리감독, 인간관계, 의사소통, 의사결정, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할요인)과 전체적 직무만족으로 분류하였으며, 김준곤(1992)은 단면별 직무만족도(상사 및 간부의 감독, 회사정책 및 운영, 급여수준, 복지후생, 동료간의 관계, 근무조건 및 업무부담, 개인발전 및 승진, 일체감)와 전체적 만족도로 구분하여 직무만족을 측정하였다.

이상의 직무만족요인에 대한 연구자들의 견해를 종합해 볼 때, 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들이 나타나기도 했지만, 대체적으로 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등이 중요하게 다루어짐을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무만족을 독립변수나 종속변수로 하여 다른 변수와의 관계를 분석한 기존의 연구와는 다르게 직무만족에 관한 보다 체계적인 연구를 위해 라울러(Lawler, 1973), 최재열(1991), 김준곤(1992)과 같이 직무만족을 전반적 직무만족과 요인별 직무만족으로 구분하여 전반적 직무만족에 영향을 미치는 요인별 직무만족이 무엇인지를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 요인별 직무만족은 선행연구에서 검토된 주요 변수를 토대로 직무내용, 보상체계, 인간관계, 근무환경 등 4가지 차원으로 구성하였다. 또한 결과 변수로 전반적 직무만족은 긍정적 반응과 부정적 반응이 결합된 복합적 개념으로 보았기 때문에 긍정적인 직무만족과 이에 대비되는 이직의도를 포함하여 측정하고자 하였다.

2) 자기효능감

자기효능감(Self-Efficacy)은 행동을 선택하거나 지속하는 데 가장 중요한 영향을 미치는 심리적 요인 중의 하나로써 반두라(Bandura)에 의해 오랫동안 연구되어 온 개념이다. 자기효능감은 사회인 지론 즉 행동, 인지, 환경 모두가 역학의 방법으로 서로에게 영향을 미친다는 3자 관계의 상호보완적 인과모형을 가정하는 이론에서 나타난 구성개념이다(Bandura, 1977; Bandura, 1986; Wood and Bandura, 1989). 반두라(Bandura, 1977)에 따르면 외적, 개인적 요인이 개인의 행동에 영향을 미치는 것은 인정하지만, 그 영향은 행위자 자신의 개인적 요인, 즉 인지적 요인의 매개에 의해서만 유효한 것임을 강조한다. 그러한 인지적 매개요인을 대표하는 중심개념이 바로 자기효능감이다(Bandura, 1986).

개인의 행동에 중요한 결정요인이 되는 자기효능감은 효능기대와 결과기대의 차이를 설명함으로써 개념이 명확해 질 수 있다. 즉, 효능기대가 어떠한 과업을 성취할 수 있다는 개인의 능력에 대한 예측이라면, 결과기대는 그 행동에 의해 예상되는 결과에 대한 판단이다. 이러한 두 가지 기대는 서로 상반되는 것이 아니고 연관을 갖고 있기 때문에 결국 효능 기대를 높이는 것이 행동을 변화시키는데 중요하다(Bandura, 1977; Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn and Jacobs, 1982). 이와 같은 자기효능감은 개인이 어떠한 행동과 상황에 직면했을 때 이를 피할 것인가 혹은 도전할 것인가를 선택하고, 어떠한 과업을 성공적으로 잘 할 수 있을 것이라고 지각되었을 때 더 많은 에너지를 그 과업에 투입하며, 어려움이 닥치더라도 얼마나 오랫동안 지속할 수 있을 것인가에 영향을 미친다(Maddux, 1995).

오웬과 포맨(Owen and Froman, 1988)은 자기효능감이 낮은 사람은 어떤 과제를 실제보다 더 어렵다고 믿거나, 문제해결에 있어 폭넓은 시각을 갖지 못하기도 하고, 의기소침해 하거나 스트레스를 강하게 받는다고 보았다. 즉, 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 업무를 수행할 가능성이 높으며, 자기효능감이 낮은 사람은 단순하고 쉬운 업무를 선택할 가능성이 높다는 것이다(Bandura, 1977; Maddux, 1995).

쉐러와 그의 동료들(Sherer et al., 1982)은 자기효능감을 개인의 일반적 성격특성의 하나로써 개념화시켰다. 다양한 상황과 개인의 특성을 통해 형성된 일반적 자기효능감의 수준이 사전 경험이 없는 과제에 대한 수행이나 전반적인 수행 형태를 예측하는 데는 더 효과적이라고 주장하였으며, 자기효능감이 단 한 가지 직무에만 한정되어 나타나는 것이 아니라 보다 여러 가지 직무에 동시에 적용될 수 있다는 점을 강조하였다. 이러한 관점에서 쉐러와 그의 동료들(Sherer et al., 1982)의 일반적 자기효능감 척도를 김아영(1996)은 자신감(Sherer et al., 1982; Bandura, 1986), 자기조절효능감(Bandura, 1986; Zimmerman, 1992), 과제난이도선호(Bandura, 1986; Latham and Locke, 1991) 등 세 가지로 구성요소를 분류하여 측정하였다.

본 연구에서는 자기효능감을 사회복지생활시설에 근무하는 종사자의 직무만족을 높여주는 주요한 요인들과 연관시켜주는 심리적 개인차 요인으로서 일반적 자기효능감에 대한 쉐러와 그의 동료들

(Sherer et al., 1982)의 이론을 지지한다. 따라서 본 연구에서는 자기효능감이란, 어떠한 상황에서도 맡은 바 과제를 잘 수행할 수 있다는 자신감 정도와 자신의 능력에 대한 신념으로 정의하고자 한다.

3) 선행연구 검토

직무만족에 영향을 미치는 인구통계학적 요인은 연구자에 따라 다양하게 제시되고 있는데 대표적으로 학력, 연령, 경력 등을 들 수 있다. 먼저, 연령에 대해 살펴보면 연령과 직무만족과의 관계에 있어서는 서로 상반되는 연구결과가 보고되고 있다. 대다수의 연구에서는 연령이 많을수록 직무만족이 높다고 보고되고 있으나(Herzberg, 1966; Hackman and Oldman, 1980; 최인섭, 2000; 장경애, 2004; 김혜진, 2005) 이와 반대로 김태진·박영준(2003)의 연구에서는 연령이 높아질수록 직무만족이 떨어진다고 하였다. 또한 학력에 따라서는 학력이 높을수록 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(최재열, 1991; 문시욱, 1994; 이수진, 1994; 김태진·박영준, 2003). 그리고 경력에 따라서는 현 직장 에서 오래 근무할수록 직무만족도가 높게 나타났다고 하였다(최인섭, 2000; 장경애, 2004; 김혜진, 2005). 그러나 방하남(2000)의 임금노동자를 대상으로 한 연구에서는 연령과 학력은 직무만족에 유의 미한 영향을 미치지 않는다고 하였다. 이 밖에도 인구통계학적 특성요인으로 다른 시설에서의 근무경험, 근무하는 시설유형 등을 포함하여 직무만족과의 관계를 본 장경애(2004)의 연구에서는 다른 시설에서의 근무경험이 많을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났으나, 근무하는 시설유형에 따라서는 직무만족에 영향을 미치지 않았다고 보고하였다.

직무만족에 영향을 미치는 심리적 변수로서 자기효능감에 대한 국내의 연구는 주로 교육행정분야(Gibson and Dembo, 1984; Salomon, 1984; Somech and Drach-Zahavy, 2000; Pinquart, Juang and Silbereisen, 2003; 한기숙, 1995; 윤운성, 1998) 및 의료관련 종사자(Brien and Stewart, 1996; Menucha, Shmuel, Paul, Jacob, Tova and Boris, 2003; 이명희, 1997; 남경동, 2003)를 대상으로 한 연구로 이루어졌다. 캐나다 간호사를 대상으로 자기효능감이 직무만족과 생애에 대한 만족도에 미치는 영향을 파악한 연구에서 자기효능감은 직무만족과 생애에 대한 만족감에 유의한 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Brien and Stewart, 1996). 또한 임상간호사의 자기효능감, 자율성, 직무만족도 간의 관계연구에서 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높음을 나타내 간호사의 자기효능감은 직무만족도에 중요한 관련요인으로 파악되고 있다(이명희, 1997). 남경동(2003)은 병원종사자의 자기효능감이 직무만족을 증대시키는 중요한 매개역할을 한다는 것과 더불어 자기효능감이 높은 경우 기술다양성이 상승함에 따라 직무만족의 증대효과가 크게 나타난다는 점을 밝히고 있다. 그러나 사회복지사의 자기효능감에 관한 국내 연구로는 사회복지실천현장에서의 슈퍼비전(성희자, 2002; 김혜진, 2005)이나 재교육(장경애, 2004) 또는 대학에서의 사회복지교육(주은수, 2002) 등 정신보건사회복지사와 사회복지관의 사회복지사, 예비 사회복지사를 대상으로 한 연구일 뿐, 사회복지생활시설에서 근무하는 종사자들의 자기효능감에 초점을 둔 연구는 전혀 없는 실정이다.

이러한 맥락에서, 사회복지조직 또한 여타의 영리기업이나 관료조직과는 구별되는 조직목적과 운영상의 특수성이 존재하고 있음을 고려해볼 때, 자기효능감은 종사자의 행동을 변화시키고 클라이언트

와의 관계를 지속시킬 수 있다는 점에서 사회복지생활시설 종사자의 직무 수행에 있어 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있을 것이다. 따라서 사회복지사의 자기효능감 정도가 높을수록 직무만족이 증가하며, 사회복지생활시설에서의 복지서비스에 더욱 긍정적인 영향을 미칠 것임을 예측할 수 있다.

3. 연구방법

1) 연구대상

본 연구의 조사대상은 사회복지생활시설 종사자이다. 조사대상자의 표집에 있어서는 대전광역시에 소재한 사회복지생활시설 중 아동복지시설 14개소, 노인복지시설 17개소, 장애인복지시설 9개소에 근무하는 종사자중 입소자의 생활을 담당하는 345명을 대상으로 하였다. 조사대상 사회복지생활시설 종사자의 명단은 행정기관의 협조를 받아 확보하였다. 2005년 10월 4일부터 10월 13일까지 예비조사를 실시하였으며, 본 조사는 예비조사 설문지를 수정·보완하여 2005년 11월 14일부터 12월 6일까지 각 사회복지생활시설을 연구자가 직접 방문하여 연구의 취지 및 목적을 설명하고 설문지에 대한 응답 요청을 한 후 직접 회수하는 방법을 사용하였다. 이 중에서 다수의 항목에 대한 미기재 응답과 기타 부실한 응답을 보인 설문지를 제외하고 최종적으로 296명의 응답자를 분석의 대상으로 하였다.

2) 변수의 정의 및 측정

본 연구에 사용된 설문지는 선행연구를 바탕으로 하여 7가지 변수들로 구성되었다. 자기효능감 19 문항, 요인별 직무만족(직무내용, 보상체계, 인간관계, 근무환경) 41문항, 전반적 직무만족 10문항, 인구통계학적 변수 등 총 74문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 응답 수준에 따라 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(7점)의 범위를 가진 리커트(Likert)식 7점 척도이다.

(1) 자기효능감

본 연구에서 자기효능감이란, 어떠한 상황에서도 맡은 바 과제를 잘 수행할 수 있다는 자신감 정도와 자신의 능력에 대한 신념으로 정의하였으며, 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감을 측정하기 위하여 유능성, 자신감, 추진력이 포함되었다. 측정도구는 일반적 자기효능감 척도(Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn and Jacobs, 1982)를 김아영(1996)이 번안·수정한 것을 재구성하여 사용하였다. 자기효능감 척도는 유능성 8문항, 자신감 6문항, 추진력 5문항 총 19문항으로 구성되었으며, 신뢰도 계수는 .92이었다.

(2) 요인별 직무만족

① 직무내용

직무내용은 참여적 의사결정, 직무자체, 역할갈등이 포함되었다. 측정도구는 포터와 스티어즈(Poter and Steers, 1973)가 개발한 척도 중에서 참여적 의사결정 3문항, 역할갈등 4문항을 사용하였으며, 직무자체는 스미스, 캔달과 후린(Smith, Kendall and Hulin, 1969)에 의해 개발된 직무기술지표(Job Descriptive Index; JDI)의 척도를 3문항으로 구성하여 사용하였다. 직무내용 척도는 총 10문항으로 구성되었으며, 신뢰도 계수는 .77이었다.

② 보상체계

보상체계는 급여, 승진기회, 사회적인정이 포함되었다. 측정도구는 스미스, 캔달과 후린(Smith, Kendall and Hulin, 1969)에 의해 개발된 직무기술지표(Job Descriptive Index; JDI)의 척도를 급여 4문항, 승진기회 3문항, 사회적 인정 3문항 총 10문항으로 구성하여 사용하였으며, 신뢰도 계수는 .85이었다.

③ 인간관계

인간관계는 상급자 관계, 동료 관계, 클라이언트와의 관계가 포함되었다. 측정도구는 상사 및 동료와의 관계는 스미스, 캔달과 후린(Smith, Kendall and Hulin, 1969)에 의해 개발된 직무기술지표(Job Descriptive Index; JDI)의 척도를 상급자 관계 6문항, 동료 관계 3문항으로 구성하여 사용하였으며, 클라이언트와의 관계는 연구자가 연구의 목적에 적합하도록 3문항으로 재구성하여 사용하였다. 인간관계 척도는 총 12문항으로 구성되었으며, 신뢰도 계수는 .90이었다.

④ 근무환경

근무환경은 근무여건과 업무량이 포함되었다. 측정도구는 포터와 스티어즈(Poter and Steers, 1973), 윤혜미(1991)에 의해 개발된 척도 중에서 근무여건 6문항, 업무량 3문항으로 재구성하여 사용하였다. 근무환경 척도는 총 9문항으로 구성되었으며, 신뢰도 계수는 .82이었다.

(3) 전반적 직무만족

본 연구에서 전반적 직무만족이란, 개인이 자신의 직무 전체 또는 직무의 특정 측면에 대해서 갖는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도로 정의하였으며, 사회복지생활시설 종사자의 전반적인 직무만족을 측정하기 위해 긍정적 반응과 부정적 반응이 결합된 복합적 개념으로 직무만족과 이직의도가 포함되었다. 측정도구는 해크만과 라울러(Hackman and Lawler, 1971)에 의해 개발되고 김호정(1989)이 수정·보완한 척도와 고려대학교부설행동과학연구소에서 출간한 심리척도 핸드북(2001)의 직무만족과 관련된 질문지 중에서 직무만족 7개 문항을 재구성하여 사용하였다. 그리고 이직의도는 퀴와 스테인스(Quinn and Staines, 1979)를 김성한(1997)이 사용한 척도 중에서 3개 문항으로 재구성하여 사용하였다. 전반적 직무만족 척도는 총 10문항으로 구성되었으며, 신뢰도 계수는 .91이었다.

3) 자료분석

본 연구의 자료는 SAS 8.0 프로그램을 이용하여 통계 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도와 백분율을 분석하였고, 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검토하였다. 신뢰도는 내적 일관성을 살펴보면서 크론바흐 알파(Cronbach Alpha)값을 산출하였으며, 타당도는 요인분석을 통하여 구성타당도를 살펴보았다.

요인분석을 위한 요인추출방법은 주축분해법을, 초기값은 다중상관제곱, 회전방식은 배리맥스(Varimax) 방식을 취하였다. 또한 사회복지생활시설 종사자의 인구통계학적 변수에 따라 자기효능감과 직무만족에 차이가 있는지 알아보기 위해 일원 ANOVA를 실시하였으며, 사후검정으로 Scheffe 검증을 실시하였다. 그 다음에 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별로 보면, 남자가 24.32%였으며 여자가 75.68%로 나타났다. 이는 사회복지생활시설에 근무하는 종사자의 대다수가 여자이기 때문에 이러한 성비가 나타나는 것으로 조사되었다. 연령별 분포를 보면, 20대가 44.2%로 가장 많았고 그 다음이 30대(27.70%), 40대(17.91%), 50대(10.14%)의 순이었다. 조사대상자의 학력을 살펴보면, 전문대학 졸업이 45.58%로 가장 높고, 그 다음이 대학교 졸업(28.23%), 고등학교 졸업(11.22%), 대학원 졸업(10.54%)의 순으로 나타나 조사대상자의 과반수가 전문대졸 이상인 것을 알 수 있었다.

또한 조사대상자들의 결혼여부를 살펴보면, 미혼이 53.74%, 기혼이 46.26%였으며, 자격증과 관련하여 사회복지사 1급 25.61%, 사회복지사 2급 40.48%, 사회복지사 3급 1.73%, 그리고 사회복지사 자격증이 없는 종사자도 32.18%로 나타났는데, 이는 사회복지 자격증 소지자가 생활시설을 열악한 근무환경이라고 인식하고 있는데서 기인하는 취업 기피 현상으로 분석 되었다. 조사대상자가 소속된 사회복지생활시설의 유형은, 아동복지시설이 45.76%로 가장 많았으며, 노인복지시설이 29.83%, 장애인복지시설이 24.41%이었다. 조사대상자의 경력을 살펴본 결과, 5년 이하가 65.54%로 가장 많았고, 그 다음이 10년 이하(15.54%), 15년 이하(8.78%), 20년 이하(4.39%), 21년 이상(5.74%)의 순으로 나타났다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

변인	구분	빈도(%)	변인	구분	빈도(%)	
성별	남	72(24.32)	학력	중학교졸업	13(4.42)	
	여	224(75.68)		고등학교졸업	33(11.22)	
	전체	296(100.0)		전문대학졸업	134(45.58)	
연령	20대	131(44.26)		대학교졸업	83(28.23)	
	30대	82(27.70)		대학원졸업	31(10.54)	
	40대	53(17.91)		전체	294(100.0)	
	50대	30(10.14)		시설유형	아동복지시설	135(45.76)
	전체	296(100.0)			노인복지시설	88(29.83)
결혼 여부	미혼	158(53.74)			장애인복지시설	72(24.41)
	기혼	136(46.26)			전체	295(100.0)
	전체	294(100.0)	경력	5년 이하	194(65.54)	
사회복지사 자격증	1급	74(25.61)		10년 이하	46(15.54)	
	2급	117(40.48)		15년 이하	26(8.78)	
	3급	5(1.73)		20년 이하	13(4.39)	
	없음	93(32.18)		21년 이상	17(5.74)	
	전체	289(100.0)		전체	296(100.0)	

2) 측정도구의 신뢰도 및 타당도

(1) 각 변수들의 신뢰도 검증

각 변수들을 측정한 문항들의 내적일관성은 크론바흐(Cronbach)의 알파(Alpha)계수를 활용하여 분석하였으며, 각각의 원자료에서 나타난 신뢰도와 표준화된 자료에서 나타난 신뢰도에 대한 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 각 변수들의 내적일관성 계수

구성개념	자기효능감	직무내용	보상체계	인간관계	근무환경	직무만족
원자료의 신뢰도	.920	.768	.856	.903	.829	.904
표준자료 신뢰도	.921	.770	.856	.904	.829	.913

(2) 각 변수들의 타당도 검증

사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족(직무내용, 보상체계, 인간관계, 근무환경) 및 전반적 직무만족을 측정하기 위해 사용된 척도의 타당도를 알아보기 위하여 요인분석을 실시

하였다. 각 변수별로 요인에 선행연구와 해석가능성을 고려하여 적합한 개념으로 명명하였으며, 각 변수들의 요인분석에 대한 결과는 <표 3>과 <표 4>에 각각 제시하였다.

① 자기효능감의 요인분석

일반적으로 자기효능감은 하나의 요인으로 간주하여 연구되어 왔다. 최근에 김우택(1997)이 예측상황 자기효능감과 비예측상황 자기효능감을 포함하여 2개의 하위요인으로 구분하였으며, 김아영(1996)은 일반적 자기효능감 척도를 타당성 분석을 통해 자신감, 자기조절효능감, 과제난이도 선호 등 3개의 요인으로 분류하여 사용하고 있다. 본 연구에서는 자기효능감 개념을 보다 정확하게 기술하고, 실제적인 유용성을 고려하여 자기효능감의 하위요인을 3개의 요인으로 추출하였는데 이는 김아영(1996)의 연구에서 추출된 요인과 매우 유사한 것이다. 자기효능감을 하나의 개인차 요인으로 정의할 때, 과제난이도 선호라는 명칭은 자기효능감 자체보다는 그 이후의 행동변수에 해당하는 느낌이 있고, 자기조절효능감이란 명칭은 자기조절(self-regulation) 개념과 자기효능감이 혼동될 수 있어서, 본 연구에서는 유용성 그리고 추진력이라는 명칭을 부여하였다. 따라서 <표 3>과 같이 자기효능감에서 추출된 각각의 요인을 유용성, 자신감, 추진력으로 명명하였다.

<표 3> 자기효능감의 요인분석 결과

	요인1	요인2	요인3
요인 1 : 유용성			
나는 새로운 어떤 일을 배우려고 시도해서 처음에 성공하지 못하면 곧바로 포기한다.	0.750	0.076	0.118
나는 쉽게 포기한다.	0.717	0.239	0.236
새로운 일이 어려워 보이면 나는 그 일을 배우고 싶지 않다.	0.655	0.130	0.142
나는 생활에서 일어나는 대부분의 문제를 잘 처리하지 못한다.	0.640	0.261	0.048
어떤 일이 너무 복잡하게 보이면 나는 그 일을 시도해 볼 생각도 하지 않는다.	0.580	0.208	0.077
나는 예상치 못한 문제가 발생했을 때 그 일을 잘 처리하지 못한다.	0.571	0.156	0.051
나는 어떤 일을 수행할 나의 능력에 불안감을 느낀다.	0.553	0.177	-0.059
실패를 하면 나는 더 열심히 하게 된다.	0.483	0.289	0.278
요인 2 : 자신감			
이전의 경험과 업적에 비취볼 때, 나는 나의 업무를 훌륭히 해낼 자신이 있다.	0.193	0.819	0.266
나는 앞으로의 일을 놓고 볼 때 지금껏 어려운 일들을 잘 해왔다.	0.162	0.792	0.260
앞으로도 나의 기술과 능력이 동료들에 비해 뒤지지 않을 것이다.	0.145	0.743	0.154
나는 앞으로 이 직장에 적응해 나가는데 별 문제가 없을 것이라고 생각한다.	0.184	0.738	-0.000
나는 내가 맡은 모든 업무를 처리할 수 있다.	0.263	0.684	0.165
나는 나 자신을 신뢰한다.	0.294	0.397	0.193

<표 3> 계속

요인 3 : 추진력			
나는 어떤 일을 하기로 마음먹으면 곧바로 실행한다.	0.116	0.320	0.682
내가 좋아하지 않는 일이라도 해야 할 일이라면 끝까지 해낸다.	0.254	0.315	0.522
나는 계획을 세울 때 그것을 완수할 수 있다고 믿는다.	0.362	0.646	0.362
나는 어떤 일들을 끝마치기 전에 포기한다.	0.739	0.163	0.348
나는 어려운 일을 피하려고 한다.	0.644	0.161	0.318
설명변량	4.569	4.030	1.503

② 요인별 직무만족 요인분석

요인별 직무만족은 직무를 구성하는 여러 측면 만족(face satisfaction)의 복합지표를 뜻하는 것으로 <표 4>에 제시한 것과 같이 직무내용, 보상체계, 인간관계, 근무환경에 대한 요인분석 결과에 따라 다음과 같이 추출되었다. 직무내용에서 추출된 각각의 요인은 참여적 의사결정, 직무자체, 역할갈등으로 명명하였으며, 보상체계에서 추출된 각각의 요인을 급여, 승진기회, 사회적 인정으로 명명하였다. 그리고 인간관계에서 추출된 각각의 요인을 상급자 관계, 동료 관계, 클라이언트 관계로 명명하였고, 근무환경에서 추출된 각각의 요인을 근무여건, 업무량으로 명명하였다.

<표 4> 요인별 직무만족의 요인분석 결과

구분	요 인 명	요인1	요인2	요인3
직 무 내 용	요인1 : 참여적 의사결정			
	나의 업무와 관련된 결정을 내릴 때 직접 참여한다.	0.849	0.170	0.044
	업무와 관련된 나의 의견이나 제안은 충분히 반영 된다.	0.834	0.116	0.252
	업무를 수행할 때 내가 스스로 결정할 수 있을 정도의 자율성이 보장된다.	0.700	0.299	0.259
	요인2 : 직무자체			
	나의 업무는 다른 사람의 삶과 복지에 영향을 미칠 정도로 중요하다고 생각한다.	0.063	0.811	0.089
	내가 맡은 일은 나의 성장과 발전에 도움이 된다.	0.275	0.588	0.096
	나의 업무는 다양한 기술 및 능력이 필요하다.	0.199	0.584	-0.054
	요인3 : 역할갈등			
	나는 상사나 동료들과의 업무 역할에 대한 갈등이 많다.	0.166	-0.069	0.729
	시설에서의 나의 역할이 뚜렷하지 않다고 생각한다.	0.288	0.156	0.602
	나는 충분한 자원이 없는 상황에서 업무를 수행해야 한다.	0.098	-0.007	0.480
	나는 시설의 정책이나 규칙에 맞지 않는 방식으로 업무를 수행할 때가 있다.	-0.092	0.237	0.309
설명변량	2.156	1.564	1.375	
보 상 체 계	요인1 : 급여			
	나의 능력과 경력에 비추어 현재의 급여 수준은 적절하다고 생각한다.	0.899	0.100	0.079
	나는 타인의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교할 때 현재의 급여 수준에 적절하다고 생각한다.	0.821	0.208	0.111
	내가 노력한 만큼 적당한 급여를 받고 있다고 생각한다.	0.808	0.136	0.111
	나는 현재의 급여로 여유로운 생활을 하고 있다.	0.707	0.174	0.151
	요인2 : 승진기회			
	나는 시설에서의 승진기회가 합리적이라고 생각한다.	0.148	0.868	0.221
	나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어진다고 생각한다.	0.212	0.822	0.105
우리 시설에서는 효율적으로 업무를 수행하면 그에 합당한 보상을 준다.	0.150	0.764	0.174	

	요인3 : 사회적 인정			
	내 주위의 이웃들은 내가 하는 일에 부러워한다.	0.139	0.094	0.779
	내 가족은 내가 하는 일을 자랑스럽게 생각한다.	0.059	0.142	0.765
	내 직장은 남들로부터 인정을 받고 있다고 생각한다.	0.198	0.393	0.578
	설명변량	2.788	2.300	1.673
인 간 관 계	요인1 : 상급자 관계			
	나의 상사는 나를 인격적이고 공정하게 대해준다.	0.844	0.302	0.129
	나의 상사는 내 개인적인 고충을 충분히 이해하고 있다.	0.842	0.147	0.081
	나의 상사는 일하는데 충분한 조언을 해준다.	0.785	0.247	0.139
	나의 상사는 내가 직무를 수행하는데 있어서 많은 자율성을 인정해 주고 있다.	0.778	0.156	0.170
	나는 상사의 감독스타일에 만족하고 있다.	0.739	0.199	0.020
	나는 중요한 일을 하기 전에 상사와 상의하고 행동한다.	0.495	0.189	0.205
	요인2 : 동료 관계			
	나는 동료들과 만족스러운 관계를 맺고 있다고 생각한다.	0.205	0.829	0.245
	나와 동료들은 직무와 관련된 사항을 서로 상의한다.	0.228	0.777	0.215
	나는 동료들과 서로 신뢰하고 있다.	0.311	0.777	0.196
	요인3 : 클라이언트 관계			
	나는 클라이언트와 원만한 관계를 유지하고 있다.	0.139	0.279	0.870
	나는 클라이언트를 대할 때 성실성을 다한다.	0.114	0.207	0.726
나는 직무수행과 관련하여 클라이언트로부터 칭찬이나 인정을 받는다.	0.326	0.453	0.371	
설명변량	3.769	2.497	1.684	
근 무 환 경	요인1 : 근무여건			
	편의시설(화장실, 전화, 사무실 등)의 이용이 편리하고 자유롭다.	0.724	0.140	
	나의 직장은 충분한 휴가가 주어진다.	0.686	0.263	
	시설의 후생시설 및 복지제도는 좋은 편이다.	0.651	0.295	
	직원들이 담소 또는 휴식 등을 할 수 있는 휴식공간이 별도로 마련되어 있다.	0.618	0.175	
	직원들간의 화합을 위한 행사(워크숍, 직원야유회 등)를 실시하고 있다.	0.562	0.009	
	나의 일주일 평균 근무시간은 적절하다.	0.446	0.346	
	요인2 : 업무량			
	나는 업무를 완성하기 위한 시간이 너무 모자란다.	0.106	0.888	
	나의 직장은 업무량에 비해 직원이 부족하다.	0.166	0.678	
	나는 근무시간외로 근무하는 일이 많아 개인적인 일에 지장을 준다.	0.242	0.677	
설명변량	2.417	2.036		

㉓ 전반적 직무만족 요인분석

전반적 직무만족이란, 직무를 통해 얻게 되는 전체적 만족(overall satisfaction)을 의미하는 것으로 <표 5>와 같이 전반적 직무만족에 대한 요인분석 결과에 따라 2가지 요인으로 추출되었다. 전반적 직무만족에서 추출된 각각의 요인을 직무만족과 이직의도로 명명하였다.

<표 5> 전반적 직무만족의 요인분석 결과

	요인 1	요인 2
요인1 : 직무만족		
내가 하고 있는 일을 좋아하고 이 일에 성취감을 느낀다.	0.830	0.299
나는 시설에서 종사하는 것에 자부심을 갖고 있다.	0.782	0.365
지금 하고 있는 업무는 내가 원하던 일이다.	0.769	0.180
나는 나의 일에 대해 헌신하고자 한다.	0.723	0.292
나는 지금 직장에 대해 만족한다.	0.705	0.468
나는 다시 기회가 온다 해도 지금과 같은 일을 하겠다.	0.667	0.248
시설에서 하루 일과를 끝나고 나면 보람을 느낀다.	0.666	0.319
요인2 : 이직의도		
나는 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있었다.	0.240	0.907
나는 보다 나은 보상과 신분이 보장되는 곳이 있으면 옮길 생각이 있다	0.290	0.605
나는 출근시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.	0.224	0.522
설명변량	3.997	2.187

3) 인구통계학적 변수에 따른 전반적 직무만족의 차이

사회복지생활시설 종사자의 인구통계학적 변수에 따른 전반적 직무만족에 대한 차이를 알아보기 위하여 직무만족, 이직의도 등 2개 범주로 설문하였다. 각 문항에 대한 응답결과의 차이를 분석하기 위하여 one-way ANOVA를 실시하였으며, 집단간의 차이는 Scheffe를 이용하여 사후검증을 실시하였다.

<표 6>에 제시된 바와 같이, 연령대별에 따라서 직무만족에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이런 유의한 차이는 50대(M=5.47)와 20대(M=4.52)간에 그리고 40대(M=5.36)와 20대(M=4.52)간에 차이를 나타내었다. 또한 이직의도에서의 연령대별 차이는 50대(M=5.01)와 30대(M=4.10), 50대(M=5.01)와 20대(M=3.99)간에 그리고 40대(M=4.96)와 30대(M=4.10), 40대(M=4.96)와 20대(M=3.99)간에 차이를 나타내었다. 이러한 결과는 대체로 연령이 많을수록 직무만족이 높아지고, 이직의도도 높음을 보여주는 것이다. 또한, 학력과 경력에 따른 직무만족도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 고졸 학력자가 가장 만족하는 반면에, 경력이 5년 이하인 사람들이 가장 덜 만족하는 것으로 나타났다. 일반적으로 학력이 높을수록 직무만족이 높다는 연구 결과와는 달리, 본 연구에서는 고졸 학력자가 직무만족이 가장 높게 나타났다. 이는 학력이 낮은 사람보다 학력이 높아질수록 기대감이 커져서 이를 충족하지 못할 경우 불만족으로 나타낸 것으로 해석할 수 있다. 그리고 종사자가 근무하는 시설유형에 따른 직무만족에 대한 차이는 볼 수 없었다. 근무하는 시설이 아동복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설 어떤 유형이든지 관계없이 사명감을 가지고 직무를 수행하기 때문에 직무만족에는 영향을 미치지 않은 것임을 알 수 있다.

<표 6> 인구통계학적 변수에 따른 전반적 직무만족의 평균, 표준편차 및 차이검증

	연 령				전체	F	Scheffe
	20대	30대	40대	50대			
직무만족	Mean(SD) 4.52(1.07)	Mean(SD) 5.03(1.15)	Mean(SD) 5.36(0.94)	Mean(SD) 5.47(0.93)	Mean(SD) 4.91(1.12)	12.13***	50>20, 40>20
이직의도	Mean(SD) 3.99(1.28)	Mean(SD) 4.10(1.44)	Mean(SD) 4.96(1.49)	Mean(SD) 5.01(1.49)	Mean(SD) 4.30(1.44)	9.47***	50>30, 50>20 40>30, 40>20

	학 력					전체	F	Scheffe
	중졸	고졸	전문대졸	대졸	대학원졸			
직무만족	Mean(SD) 5.32(0.92)	Mean(SD) 5.44(0.92)	Mean(SD) 4.72(1.09)	Mean(SD) 4.96(1.07)	Mean(SD) 4.91(1.40)	4.91(1.11)	2.98*	
이직의도	Mean(SD) 4.74(1.30)	Mean(SD) 5.01(1.66)	Mean(SD) 4.03(1.44)	Mean(SD) 4.33(1.25)	Mean(SD) 4.34(1.50)	4.29(1.44)	3.62**	고졸>전문졸

	경 력			전체	F	Scheffe
	5년이하	10년이하	11년이상			
직무만족	Mean(SD) 4.69(1.11)	Mean(SD) 5.34(1.13)	Mean(SD) 5.32(0.92)	Mean(SD) 4.91(1.12)	11.93***	10이하>5이하
이직의도	Mean(SD) 4.16(1.36)	Mean(SD) 4.48(1.42)	Mean(SD) 4.62(1.70)	Mean(SD) 4.30(1.44)	2.66	11이상>5이하

	시 설 유 형			전체	F	Scheffe
	아동복지시설	노인복지시설	장애인복지시설			
직무만족	Mean(SD) 5.07(0.90)	Mean(SD) 4.94(1.26)	Mean(SD) 4.55(1.22)	Mean(SD) 4.90(1.11)	2.81	
이직의도	Mean(SD) 4.40(1.36)	Mean(SD) 4.38(1.41)	Mean(SD) 3.96(1.58)	Mean(SD) 4.29(1.44)	2.52	n. s.

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

4) 자기효능감과 요인별 직무만족 및 전반적 직무만족간의 관계

사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족 및 전반적 직무만족과의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계를 실시한 결과 관련성이 매우 높은 것으로 나타났다. <표 7>에 제시된 바와 같이, 직무만족은 사회적 인정을 많이 받을수록 가장 높아지는 것으로 나타났으며, 그 다음이 상급자와 동료 및 클라이언트와의 관계가 좋을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 자신감, 추진력, 유능성과 정적인 관계를 나타낸 반면에, 역할갈등과 업무량과는 부적인 관계를 나타내었다. 그리고 이직의도는 근무여건이 좋을수록 가장 낮아지는 것으로 나타났으며, 역할갈등과 업무량이 많을수록 이직의도는 높아짐을 알 수 있었다.

<표 7> 자기효능감, 요인별 직무만족, 전반적 직무만족간의 상관계수

	참여 적 의사 결정	직무 자체	역할 갈등	급여	승진 기회	사회 적 인정	상급 자 관계	동료 관계	클라 이 언트 관계	근무 여건	업 무 량	유 능 성	자 신 감	추 진 력
직무 만족	.330***	.429***	-.514***	.320***	.357***	.613***	.488***	.486***	.481***	.410***	-.237***	.338***	.437***	.357***
이직 의도	-.274***	-.216**	.436***	-.355***	-.424***	-.441***	-.436***	-.318***	-.211**	-.494***	.340***	-.190**	-.177*	-.269***

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

5) 전반적 직무만족에 영향을 미치는 요인

사회복지생활시설 종사자의 전반적 직무만족에 영향을 미치는 요인을 좀 더 구체적으로 알아보기 위하여 자기효능감 및 요인별 직무만족을 예언변수로 하고, 전반적 직무만족을 준거변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 8>에 제시된 바와 같이, 전반적 직무만족에 대한 자기효능감과 요인별 직무만족의 설명력(R²)은 .62로 매우 우수하게 나타났고, 유의한 설명변수들은 사회적 인정, 직무자체, 클라이언트와의 관계, 급여, 상급자 관계 그리고 참여적 의사결정으로 나타났다. 여기에서 흥미로운 사실은 일반적으로 참여적 의사결정을 많이 할수록 직무만족이 높다는 연구결과와는 달리 본 연구에서는 참여적 의사결정이 적을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 의사결정에 참여함으로써 권한은 부여받지만 그에 따른 막중한 책임이 부여되기 때문에 이로 인해 스트레스를 받게 되고 결국은 심리적으로 탈진되어 직무만족이 낮게 나타나는 것으로 분석되었다. 또한, 이직의도에 대한 자기효능감과 요인별 직무만족의 설명력(R²)도 .44로 우수하게 나타났다.

<표 8> 전반적 직무만족에 대한 자기효능감과 요인별 직무만족의 다중회귀분석 결과

	Variable	DF	B	표준오차	β	Tolerance	t
직무 만족	Intercept	1	-0.758	0.588			-1.29
	참여적 의사결정	1	-0.115	0.048	-0.121	0.569	-2.39*
	직무자체	1	0.254	0.055	0.214	0.552	4.59***
	역할갈등	1	-0.100	0.060	-0.087	0.656	-1.65
	급여	1	0.156	0.040	0.173	0.512	3.87***
	승진기회	1	-0.022	0.045	-0.026	0.707	-0.49
	사회적 인정	1	0.283	0.044	0.306	0.463	6.36***
	상급자관계	1	0.127	0.060	0.129	0.612	2.12*
	동료관계	1	0.044	0.065	0.036	0.383	0.68
	클라이언트관계	1	0.274	0.067	0.207	0.503	4.04***
	근무여건	1	0.850	0.049	0.090	0.540	1.73
	업무량	1	-0.056	0.040	-0.062	0.519	-1.37
	유능성	1	0.072	0.070	0.055	0.681	1.02
	자신감	1	0.097	0.073	0.076	0.473	1.34
추진력	1	0.033	0.075	0.027	0.434	0.44	
F= 31.31*** R ² = .62							
이직 의도	Intercept	1	8.315	0.917			9.06
	참여적 의사결정	1	0.121	0.075	0.099	0.552	1.61
	직무자체	1	-0.136	0.086	-0.090	0.656	-1.58
	역할갈등	1	0.043	0.094	0.029	0.512	0.46
	급여	1	-0.223	0.062	-0.194	0.707	-3.55**
	승진기회	1	-0.088	0.071	-0.083	0.463	-1.24
	사회적 인정	1	-0.159	0.069	-0.135	0.612	-2.30*
	상급자관계	1	-0.170	0.093	-0.135	0.383	-1.82
	동료관계	1	-0.061	0.101	-0.039	0.503	-0.61
	클라이언트관계	1	-0.022	0.105	-0.013	0.540	-0.21
	근무여건	1	-0.286	0.076	-0.239	0.519	-3.73**
	업무량	1	0.106	0.063	0.093	0.681	1.67
	유능성	1	0.125	0.110	0.076	0.473	1.14
	자신감	1	0.146	0.114	0.090	0.434	1.29
추진력	1	0.444	0.118	-0.282	0.377	-3.77**	
F= 14.79*** R ² = .44							

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

유의한 설명변수들은 자기효능감의 추진력과 요인별 직무만족 중의 근무여건, 급여, 사회적 인정으로 나타났으며 그 방향성은 모두가 부적이었다.

최종적으로 <표 9>에 제시된 바와 같이, 보다 간명한 모형을 상정하기 위하여 전반적 직무만족에 대한 설명력이 높은 대표적인 5개의 유효 요인의 다중회귀분석을 하였다. 직무만족을 예측하기 위하여 14개의 요인들을 모두 사용했을 때의 설명력(R²)은 .62이었는데, 5개의 유효 요인들만을 사용한 경우에도 그 설명력(R²)이 .58로 나타났고, 14개의 모든 요인들을 사용했을 때 이직의도에 대한 설명력(R²)이 .44이었는데, 5개의 유효 요인들만을 사용한 경우에도 그 설명력(R²)이 .41로 나타났다. 이와 같이 설명력에서 큰 차이를 보이지 않으므로 보다 간명한 모형을 상정하는 것이 효율적일 것이다. 그리고 직무만족을 예언하는 변수와 이직의도를 예언하는 변수가 다르게 나타난 점은 매우 흥미로운 사실이다. 즉 급여, 사회적 인정, 상급자와의 관계는 직무만족과 이직의도에 공통적으로 영향을

미치는 것으로 나타났으며, 직무자체와 클라이언트와의 관계는 직무만족에, 근무여건과 추진력은 이직의도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 9> 전반적 직무만족에 대한 설명력이 높은 요인의 다중회귀분석 결과

		직무만족에 유효한 5개의 요인들						
		Variable	DF	B	표준오차	β	Tolerance	t
직무만족	Intercept		1	-1.368	0.360			-3.80
	직무자체		1	0.260	0.049	0.219	0.874	5.31***
	급여		1	0.187	0.037	0.208	0.874	5.04***
	사회적인정		1	0.314	0.042	0.343	0.684	7.38***
	상급자관계		1	0.139	0.044	0.142	0.728	3.15**
	클라이언트관계		1	0.391	0.056	0.295	0.821	6.94***
		F= 78.46***	R ² = .58					
이직의도	Intercept		1	8.552	0.589			14.50
	직무자체		1	-0.120	0.080	-0.079	0.874	-1.51
	급여		1	-0.288	0.060	-0.249	0.874	-4.74***
	사회적인정		1	-0.243	0.069	-0.207	0.684	-3.50**
	상급자관계		1	-0.313	0.072	-0.248	0.728	-4.31***
	클라이언트관계		1	-0.122	0.092	-0.071	0.821	-1.33
		F= 26.54***	R ² = .32					
		이직의도에 유효한 5개의 요인들						
		Variable	DF	B	표준오차	β	Tolerance	t
직무만족	Intercept		1	-0.072	0.332			-0.22
	급여		1	0.151	0.039	0.168	0.877	3.80**
	사회적 인정		1	0.340	0.046	0.372	0.678	7.39***
	상급자관계		1	0.198	0.050	0.202	0.653	3.93***
	근무여건		1	0.095	0.046	0.102	0.710	2.08*
	추진력		1	0.319	0.052	0.259	0.930	6.03***
		F= 59.78***	R ² = .51					
이직의도	Intercept		1	9.329	0.467			19.94***
	급여		1	-0.277	0.056	-0.239	0.877	-4.92***
	사회적 인정		1	-0.162	0.065	-0.138	0.678	-2.49*
	상급자관계		1	-0.198	0.071	-0.157	0.653	-2.79**
	근무여건		1	-0.346	0.064	-0.289	0.710	-5.34***
	추진력		1	-0.334	0.074	-0.212	0.930	-4.48***
		F= 39.79***	R ² = .41					

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

5. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자한 것으로 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지생활시설 종사자의 직무만족을 보다 정교하게 조사하기 위해 먼저 라울러(Lawler, 1973)와 스미스(Smith, 1995)의 이론을 바탕으로 직무만족을 전반적 직무만족과 요인별 직무만족으로 구성하였다. 요인별 직무만족은 선행연구와 사회복지생활시설 종사자의 직무특성을 고려하여 직

무내용, 보상체계, 인간관계, 근무환경의 4가지 하위요인으로 재구성하였으며, 전반적 직무만족은 직무에 대한 전체적 경험을 통해 얻게 되는 긍정적 감정과 부정적 감정을 포함한 직무만족과 이직의도 등 2가지 요인으로 구성하였다. 또한 자기효능감은 요인구조를 추출하여 유능성, 자신감, 추진력으로 명명하였다. 이러한 결과는 김아영(1996)의 연구에서 추출된 요인들과 매우 유사한 것이다. 즉 유능성 요인은 과제난이도 선호와 유사하고, 자신감 요인은 일치하며, 추진력 요인은 자기조절효능감과 유사하다.

둘째, 인구통계학적 변수에 따라 전반적 직무만족에 차이가 있었다. 인구통계학적 변수에 따른 직무만족도 분석에서는 연령이 많을수록 그리고 고졸학력자가 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 연령이 많을수록 직무만족이 높은 것은 경험이 축적되어 자신의 직무에 익숙해지게 되고 또한 어느 정도 자리를 잡아 안정적인 위치에 있기 때문으로 사료된다. 이는 선행연구결과(Herzberg, 1966; Hackman and Oldman, 1980; 최인섭, 2000; 장경애, 2004; 김혜진, 2005)와 일치하는 것으로 특히 연령과 직무만족과의 관련성이 매우 깊음을 확인할 수 있었다. 한편 대졸학력자가 고졸학력자보다 직무만족이 낮은 것은 대졸 사회복지사가 기대하는 적절한 보수, 근무여건, 승진기회와 실제 사회복지생활 시설에서 받는 처우 간에 발생하는 상당한 격차로 인해 기인된다고 보여진다. 이러한 결과는 학력이 높은 사람이 직무만족이 높다는 최재열(1991), 이수진(1994)의 연구와는 상반된 것이다. 현재 대다수 시설종사자의 학력이 대졸 이상으로 가는 추세이고 시설종사자의 전문성이 강조되는 현실을 고려해 볼 때, 학력에 상응하는 적합한 근무여건이 마련되는 것이 시급히 필요하다고 하겠다. 그러나 시설유형에 따른 직무만족의 차이는 나타나지 않았다. 이러한 결과는 장경애(2004)의 연구와 일치하고 있지만, 본 조사에서 사용한 척도가 시설유형에 따른 차별성을 충분히 반영할 수 없었다는 제한점과 더불어 시설유형에 관계없이 시설종사자들의 근무여건이 대체적으로 열악함을 반증한다고 하겠다.

셋째, 전반적 직무만족은 자기효능감과 요인별 직무만족과 관련성이 매우 높은 것으로 나타났다. 특히, 자기효능감의 자신감과 직무만족이 관련이 높은 것으로 나타났으며, 요인별 직무만족 중에서는 사회적 인정, 상급자와 동료 및 클라이언트와의 관계, 직무자체, 근무여건, 승진기회, 참여적 의사결정, 급여 순으로 직무만족과 관련이 깊음을 알 수 있었다. 또한 이직의도는 역할갈등과 업무량에서 정적 관계가 있는 것으로 나타났으며, 자기효능감이 높으면 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높다고 한 연구결과(Taylor and Tajen, 1984; Latham and Locke, 1991)와 일치한다고 하겠다. 전반적 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 다중회귀분석한 결과에 따르면, 자기효능감과 직무내용, 보상체계, 인간관계, 근무환경 등이 직무만족을 설명해 주는 설명력은 62%이었으며, 이직의도에 대한 설명력은 44%로 나타났다. 직무만족으로는 사회적 인정이 가장 많은 영향을 미치고, 다음으로는 직무자체, 클라이언트와의 관계, 급여, 상급자관계 그리고 참여적 의사결정에서 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났다. 이직의도에는 추진력과 근무여건, 급여, 사회적 인정에서 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났고, 그 방향성은 모두가 부적이었다.

여기에서 흥미로운 사실은 민간기업이나 일반행정조직에서는 보수나 승진, 근무여건 등이 직무만족에 중요하게 작용하고 있다는 것(김인주, 1986; 박천오, 1989; 오성호, 1990)과는 달리, 본 연구에서는 사회적 인정과 인간관계가 직무만족에 중요한 요인으로 나타났다. 사회적 인정을 많이 받을수록

직무만족이 증가된다는 사실은 급여나 근무환경이 열악한 사회복지조직을 주위 이웃이나 가족 등 남들로부터 인정을 받음으로써 종사자들의 불만족을 어느 정도 상쇄시켜 나갈 수 있음을 시사하는 것이라고 하겠다. 이러한 결과는 사회복지생활시설에서 근무하는 종사자들이 자신이 수행하고 있는 일에 대해 인정을 받으며 지지를 받음으로써 비록 낮은 처우와 열악한 근무환경이지만 사명감과 인간봉사 서비스라는 직업의 윤리의식이 반영된 것으로 볼 수 있다. 사회적 인정이 직무만족과 중요한 관련이 된다는 것을 뒷받침하는 또 다른 연구로는 사회복지사를 대상으로 조사한 김성한(1997)의 연구가 있다. 그에 따르면 지역사회지는 사회복지전문요원, 사회복지관 사회복지사, 수용시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 주요한 요인이었을 뿐 아니라 특히 수용시설 사회복지사의 경우 지역사회 지지가 직무만족에 더 강한 관계를 보였다. 이에 대해 김성한(1997)은 시설의 사회복지사들의 경우 지역사회에서 인정받고 있는 느낌이 현 조직보다 자신들이 수행하고 있는 직무와 관련된 인식에 더 큰 영향을 준다는 것으로 주장하였는데, 본 연구에서도 이러한 주장이 입증되었다고 하겠다. 특히 인간관계가 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타난 것으로 보아 상사와 동료, 클라이언트간의 상호 협조 및 친밀성을 중시하는 사회복지생활시설의 직무 특성을 나타내는 것이라 하겠다. 이와 같이 좋은 인간관계는 직장의 환경과 분위기를 조성함으로써 근무의욕을 도모하여 직무만족에 영향을 미친 것으로 보여진다. 또한, 일반적으로 의사결정 참여를 많이 할수록 직무만족이 높다는 선행연구결과(김병선, 1988; 김태영·김윤석, 2000; 김구, 2002; 황정하, 2004)와는 대조적으로 본 연구에서는 참여적 의사결정이 적을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 사회복지생활시설의 경우 의사결정에 참여함으로써 권한은 부여받지만 그에 따른 막중한 책임과 더불어 기존의 과도한 업무는 조정되지 않고 오히려 새롭게 추가되면서 감당할 수 없는 상태가 되고 이로 인해 스트레스를 받게 되어 결국은 심리적으로 탈진되어 직무만족이 낮게 나타나는 것으로 분석되었다. 자기효능감은 기스트(Gist, 1987), 반두라(Bandura, 1997)가 주장한 바와 같이 개인차에 따른 하나의 심리적 요인임을 알 수 있다.

끝으로, 전반적 직무만족에 대한 설명력이 높은 5개의 유효요인들만 가지고 다중회귀분석을 한 결과, 급여와 사회적 인정 및 상급자와의 관계는 직무만족과 이직의도에 공통적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무자체와 클라이언트와의 관계는 직무만족에, 근무여건과 추진력은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 직무만족을 예언하는 변수와 이직의도를 예언하는 변수가 다르게 나타난 점은 매우 흥미로운 사실이다. 이러한 결과는 본 연구에서 전반적 직무만족을 직무만족과 이직의도를 같이 고려함으로써 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인이 서로 다르게 나타난 것으로 보여진다. 그리고 5개의 유효 요인들만을 사용한 경우의 직무만족에 대한 설명력은 58%, 이직의도에 대한 설명력은 41%로 나타났는데 14개의 요인들을 모두 사용했을 때의 설명력과 큰 차이를 보이지 않으므로, 보다 간명한 모형을 상정하는 것이 효율적이라고 할 수 있다.

이상의 연구결과를 통해 제언하고자 하는 점은 다음과 같다.

첫째, 사회복지생활시설 종사자들이 직무를 수행함에 있어서 역할갈등과 관련하여 업무의 체계화가 필요하다. 본 연구에서 역할갈등 요인과 직무만족의 상관관계분석에서 부적인 관계로 나타난 것으로 보아 종사자들이 자신의 역할에 상당한 갈등을 느끼고 있음을 알 수 있다. 이는 사회복지생활시설 중

사자들의 직무 특성이 업무와 생활이 구분되지 못하고 여러 가지 업무를 복합적으로 수행함으로써 스스로에 대한 전문직화가 이루어지지 않아서 역할갈등이 일어나는 것으로 추측되어 진다. 이러한 역할갈등이 스트레스 등에 영향을 주어 그만큼 직무만족을 감소시켜주는 요인으로 발생한다고 볼 수 있으므로 종사자들에게 전문직으로서의 기준을 위한 교육과 훈련 등을 통해 업무의 체계적인 표준화 작업이 이루어져야 하겠다. 특히 대학교육에서 실습교육 강화와 대학생들의 자원봉사 활동을 활성화시킴으로써 생활시설의 업무를 이해할 수 있도록 교육하여야 하겠다.

둘째, 사회복지생활시설 종사자들의 84%이상이 전문대졸 이상자임에도 불구하고 직무만족과의 차이에서는 고졸학력자들의 직무만족이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 앞으로 사회복지시설분야에서도 전문직화된 고학력자의 투입이 필요하고 또 많아질 것으로 예상되는데 이런 관점에서 보면 일반 사기업체와의 여러 가지 경쟁력면에서 비교할 때 뒤지지 않는 근무환경을 마련하고 또한 복리후생적인 면에서도 개선되어야 한다. 훌륭한 성과는 실제 그 성과가 보상될 때마다 직무만족을 상승시킨다는 브룸(Vroom, 1964)의 동기이론과 포터와 라울러(Porter and Lawler, 1967)의 연구결과에서 보여지듯 자신이 받는 급여가 당연히 받아야 한다고 생각하는 것보다 적을 때 불만족이 생기게 된다고 하였다. 직업에 대한 사명감과 전문가로서의 직업의식이 있다고 하더라도 금전적 보상이나 승진과 같은 요인의 뒷받침 없이 오래 지속되기는 힘들뿐 아니라 적절한 근무환경 개선 없이는 종사자들에게 직무만족을 기대하기는 어렵다. 따라서 기본적으로 직무내·외적 부분에 대한 개선이 병행되어야 하며 특히 종사자들의 직무불만족 요인을 제거해 줄 수 있는 근무환경과 급여수준을 높일 수 있는 방안이 모색되어야 하겠다.

셋째, 많은 시간을 직장에서 보내는 사회복지생활시설 종사자의 경우 직장에서 보여주는 자기효능감의 정도에 따라 직무만족에 커다란 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 직무에 대해 만족을 느끼는 것은 자신의 심리적인 요인이 중요함을 의미하는 것으로 사회복지생활시설 종사자들이 보다 만족한 상태에서 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해서는 조직차원에서의 자기효능감 증진에 대한 다양한 프로그램을 제공하여야 한다. 정기적인 교육, 훈련 및 워크샵 등을 통해서 자기효능감 증진 프로그램의 적극적인 활용이 필요하다고 하겠다.

결과적으로 본 연구는 기존의 연구에서 거의 다루지 않고 있는 사회복지생활시설에 근무하는 종사자를 연구대상으로 하여 자기효능감과 직무만족이라는 새로운 문제를 다루고자 하였다. 이것은 사회복지생활시설에 근무하는 종사자에 대한 자기효능감과 직무만족을 연구한 첫 시도라는 점에서 의의가 있다고 하겠다. 뿐만 아니라 일반적 자기효능감의 하위요인을 분류하고 직무만족 요인을 찾아내려고 한 점은 본 연구에서 얻은 성과라고 할 수 있다. 또한 이렇게 자기효능감에 따라 사회복지생활시설에 근무하는 종사자의 직무만족에 어떠한 차이가 있는지를 검토함으로써 사회복지정책이나 실천현장에서 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감 향상을 위한 개입과 프로그램 개발에 있어 중요한 방향을 제시하였다고 생각한다.

그러나 사회복지관을 제외한 대전지역 사회복지생활시설에 근무하는 종사자들을 대상으로 하고 있어 본 연구의 결과를 일반화하기에는 어려움이 있다는 점, 직무만족에 영향을 미치는 요인을 14개로 측정하였기 때문에 다른 요인의 영향요인에 대해서 파악하기 어렵다는 점 등은 본 연구의 제한점으로

남는다. 본 연구를 통해 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감 변수들이 일부 확인되었고, 자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 이를 토대로 자기효능감 증진 방안을 위한 보다 심화된 연구로 발전되었으면 한다.

참고문헌

- 고려대학교부설행동과학연구소편. 2001. 심리척도 핸드북. 서울: 학지사.
- 김 구. 2002. “지방공무원의 직무만족과 직무성과의 영향요인에 관한 의사결정나무분석”. 『한국정책학』 11(2).
- 김경희. 2000. “사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인”. 서울여자대학교대학원 박사학위논문.
- 김병선. 1988. “학교조직에서 교사의 의사결정 참여와 직무만족에 관한 연구”. 경희대학교대학원 석사학위논문.
- 김성한. 1997. “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”. 서울대학교대학원박사학위논문.
- 김아영. 1996. “목표설정이론과 자기효능감”. 산업및조직심리학회 춘계학술발표대회 논문집, 41-51.
- 김우택. 1997. “조직구성원의 역량제고를 위한 임파워먼트 과정에 관한 연구”. 서강대학교대학원 박사학위논문.
- 김인주. 1986. “직무만족에 관한 기대이론적 연구”. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- 김준곤. 1992. “직무만족과 리더행동이 조직몰입에 미치는 영향”. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- 김태진·박영준. 2003. “아동복지시설종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 대구대학교사회복지연구소, 24.
- 김태영·김윤석. 2000. “군 조직에서의 의사결정 참가가 직무만족에 미치는 영향”. 『경영연구』 4(1): 19-39.
- 김현영. 2005. “구성원의 자기효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- 김호정. 2002. “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”. 『한국행정학』 36(4): 87-105.
- 김혜진. 2005. 수퍼비전이 사회복지사 자기효능감 지각에 미치는 영향“. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 남경동. 2003. “병원종사자의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 의료경영대학원 석사학위논문.
- 남세진·조홍식. 1994. “도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교연구”. 『한국사회복지학』 24: 59-88.
- 문시욱. 1994. “사회복지관에 종사하는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구”. 부산대학교대학원 석사학위논문.
- 방하남. 2000. “직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용효과에 관한 연구”. 노동경제논집 23: 133-154.
- 박대식. 1999. “정부출연연구기관 연구원들의 직무만족과 조직몰입”. 한국행정논총, 11(1): 51-66.
- 성희자. 2002. “정신보건사회복지사의 자기효능감 향상을 위한 수퍼비전모형 탐색”. 경북대학교대학원 박사학위논문.

- 송정옥. 2006. "보건복지공무원의 양성평등의식과 성차별경험이 임파워먼트와 서비스 질에 미치는 영향". 대전대학교대학원 박사학위논문.
- 오성호. 1990. "한국 공무원의 능력발전에 관한 연구: 관리직 공무원의 교육훈련을 중심으로". 연세대학교대학원 박사학위논문.
- 유민봉. 1997. 『인사행정론』. 서울: 문영사.
- 윤운성. 1998. "자기효능감 연구의 분석과 연구의 동향". 『교육심리학』 3(2): 3-14.
- 윤혜미. 1991. "사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구". 『한국사회복지학』 18: 83-116.
- _____. 1996. "사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할". 『한국사회복지학』 28: 251-280.
- 이기영. 2005. "자기효능감 및 인적자원관리가 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향". 동신대학교대학원 석사학위논문.
- 이명희. 1997. "임상간호사의 자기효능감, 자율성, 직무만족도간의 관계 연구". 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이수진. 1994. "사회복지사의 직무만족에 관한 연구". 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이인재. 1993. "사회복지 실무자의 직무성과 결정 요인". 서울대학교 박사학위논문.
- 장경애. 2004. "사회복지사의 재교육이 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구". 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정관호·김태일. 2003. "공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무만족도 비교분석". 『한국정책학』 12(3): 1-29.
- 조동규·양재생·이만규. 2004. "조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구". 『한국인적자원관리학』 10: 37-54.
- 주은수. 2002. "대학의 사회복지교육이 사회복지사 효능감에 미치는 영향에 관한 연구". 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 최인섭. 2000. "사회복지전문요원의 직무만족과 직무성과 결정요인에 관한 연구". 경북대학교 박사학위논문.
- 최인섭·초의수. 2001. "사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구". 『한국 사회복지정책학』 13: 282-311.
- 최재열. 1991. "직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구". 조선대학교대학원 박사학위논문.
- 한국사회복지사협회. 2000. "한국사회복지사 기초실태 조사보고서".
- 한기숙. 1995. "자기효능감이 문제해결 수행에 미치는 영향". 국민대학교대학원 석사학위논문.
- 한덕웅. 1993. 『조직행동의 동기이론』. 서울: 법문사
- 황정하. 2004. "참여적 의사결정이 사회복지사의 직무성과에 미치는 영향". 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 허갑수. 2005. "병원조직의 직무특성과 조직몰입에 관한 실증적 연구". 『한국인적자원관리학』 12(1): 21-45.
- Babin, B. J., and Boles, J. S. 1996. "The effects of perceived coworker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction." *Journal of Retailing* 72(1): 57-75.
- Bandura, A. 1977. "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change."

- Psychological Review* 84: 191-215.
- _____. 1986. *Social foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- _____. 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. NY: Freeman and Company.
- Brien, S. O., and P. Stewart. 1996. "Self-Efficacy-perfectionism and Stress in Canadian nurses." *Canada Journal of Nursing Research* 26(3): 49-61.
- Gist, M. 1987. "Self-Efficacy: Implications for organizational behavior and human resources management." *Academy of Management Review* 12: 472-485.
- Hackman, J., and E. E. Lawler. 1971. "Employee Reactions to job characteristics." *Journal of Applied Psychology* 55: 259-286.
- Hackman, J., and G. Oldman, G. 1980. *Work Redesign Reading*. MA: Addison-Wesley.
- Iris, B., and Barrett, G. V. 1977. "Some relationship between job and life satisfaction and jon improvement." *Journal of Applied Psychology* 56:301-304.
- Kreitner, R., and Kinicki. 2001. *Organizational behavior(5th ed)*. McGraw-Hill.
- Latham, G. P., and E. A. Locke. 1991. "Self-regulation through goal setting." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50: 212-247.
- Lawler, E. E. III. 1973. *Motivation in work organizations*. monterey. Calif. Brooks/Cole.
- Locke, E. A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. in M.D. Dunnette, ed.
- Maddux, N. E. 1995. *Self-Efficacy Adaptation and Adjustment: Theory Research and Application*. Plenum press. New York.
- McCormick, E. J., and J. Tiflin. 1974. *Industrial Psychology*. 6th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J.
- McCormick, E. J., and D. Ilgen. 1980. *Industrial Psychology*. 7th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J.
- Menucha, I., M. Shmuel, M. Paul, Y. Jacob, H. Tova, and K. Boris. 2003. "Influence of a merger on nurses' emotional well-being: the importance of self-efficacy and emotional reactivity." *Journal of nursing management* 11(1): 59-63.
- Owen, S. V., and R. D. Froman. 1988. *Development of a college academic self-efficacy scale*. The Annual Meeting of the National Council on Measurement in Education.
- Parker, D. F., and T. A. DeCotis. 1993. "Organizational determinants of job stress." *Organizational Behavior and Human Performance*. 166.
- Pinquart, M., L. P. Juang, and R. K. Silbereisen. 2003. "Self-Efficacy and successful school-to-work transition: A longitudinal study." *Journal of vocational behavior* 63(3): 329-346.
- Poter, L. W., and E. E. Lawler, III. 1967. "The Effect of Performance on Job Satisfaction." *Industrial Relations* 7(23): 20-28.
- Russ, F. A., and K. M. McNeilly. 1995. "Link among satisfaction, commitment, and turnover intention: the moderating effect of experience, gender and performance." *Journal of Business Research* 34(1): 57-65.
- Salomon, G. 1984. "Television is "easy" and print is "tough": The differential investment

- of mental effort in learning as function of perceptions and attributions." *Journal of Educational Psychology* 76: 647-658.
- Sherer, M., N. E. Maddux, B. Mercandante, S. Prentice-Dunn, and B. Jacobs. 1982. "The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation." *Psychological Reports* 51: 663-671.
- Smith, H. C. 1995. *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Smith, P. C., L. Kendall, and M. Hulin. 1969. *The Measurement of Satisfaction in Work and Behavior*. Chicago: Raud McNally.
- Somech, A., and A. Drach-Zahavy. 2000. "Understanding extra-role behavior in schools: the relationships between job satisfaction, sense teachers' extra-role behavior." *Teaching and teacher educational* 5(6): 649-659.
- Taylor, M. S, and Tajen. 1984. "Selection for Training: Tabulating Equipment Operators." *Personnel Psychology* 1: 341-348.
- Vecchio. 2002. *Organizational Behavior: Core Concepts*. South-Western.
- Vroom, V. H. 1964. *Work and Motivation*. New York. John Wiley and Sons Inc.
- Wood, R. E., and A. Bandure. 1989. "Impact of Conceptions of Ability on Self-Regulatory Mechanism and Complex Decision Making." *Journal of Personality and social Psychology* 56: 407-415.
- Zimmerman, B. J. 1992. "A social cognitive view of self-regulated academic learning." *Journal of Educational Psychology* 81(3): 329-339.

Effects of Self-Efficacy and Facet Job Satisfaction on Global Job Satisfaction among the Workers of Residential Facilities

Nam, Seon-Yi

(Daejeon University)

Nam, Seung-kyu

(Daejeon University)

Nam, Mi-Ahe

(Daejeon University)

The present study has a goal of investigating the effects of self-efficacy and facet Job Satisfaction on global job satisfaction in the Workers of Residential Facilities. As a result of analyzing the data of 269 participants, we obtained three factors of self-efficacy: competence, self confidence, and propulsion. Significant 7 factors of global job satisfaction are social recognition, job itself, relationship of clients, salary, relationship of superiors, working condition, and propulsion. And both facet job satisfaction and turnover intention are influenced upon social recognition, salary, and relationship of superiors. Also, facet job satisfaction is affected by job itself and relationship of clients, but turnover intention is affected by working condition and propulsion.

This article concluded with a discussion of implications of job satisfaction on quality of welfare service along with current research imitations and future research themes and tasks.

Key Words: workers of residential facilities, global job satisfaction, facet job satisfaction, self-efficacy.

[접수일 2006. 2. 23 게재확정일 2006. 7. 10]