

노인요양시설 종사자의 감성지능과 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향 : 소통의 조절효과 연구

Effects on Job Satisfactions by an emotional Intelligence and Conflict-relations
of Social Workers in a Long-term care Facilities : focused on the moderating
effects of communications

박예현, 하규수

호서대학교 벤처전문대학원 노인복지학과

Yae-Hyun Park(phy1019@hanmail.net), Kyu-Soo Ha(ksh@hoseo.edu)

요약

본 연구는 노인요양시설 종사자의 감성지능과 그들이 경험하는 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향을 분석하고, 감성지능과 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향에 있어서 소통의 조절효과를 알아보았다. 연구 대상은 경기도 지역의 장기요양기관의 종사자 379명을 대상으로 하였다. 자료 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, t-test, ANOVA, 위계적 회귀분석, 조절회귀분석을 하였다. 연구결과는 첫째, 감성지능의 자기감정이해, 타인감정이해, 감정활용, 감정관리 요인은 직무만족과 정(+)의 관계가 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 갈등관계 요인 중 클라이언트의 보호자와 상사와의 갈등이 직무만족의 요인인 관계성에 부(-)의 영향을 미친다. 셋째, 소통은 갈등관계와 직무만족의 요인 중 관계성과 보상 사이에서 부분적 조절효과가 있는 것으로 확인되었다.

■ 중심어 : | 노인요양시설 | 감성지능 | 갈등관계 | 소통 | 직무만족 |

Abstract

The purpose of this study is to demonstrate moderating effect of communications on job satisfactions by an emotional intelligence and conflict-relations of employees and to investigate the influence on job satisfactions by an emotional intelligence and conflict-relations of employees in a long-term care facilities. The results were analyzed from the final responses of 379 employees who are working in a long-term care facilities in Gyeong-Gi Province by SPSS 18.0. The method used in this study were factor analysis, t-test, ANOVA, hierarchical regression analysis, moderated regression analysis. The results of this study are as in the following. First, these consequences showed that an emotional intelligence is positively related with job satisfaction among others' emotional appraisal, use of emotion, regulation of emotion and self emotional appraisal. Second, these results are observed that the conflicts of client's protector and superior is negatively related with job satisfaction. Third, these data are convinced that the communications have a partial effects among conflict, relationship and compensation.

■ keyword : | Long-term Care Facility | Emotional Intelligence | Conflict-relation | Communication | Job Satisfaction |

I. 서론

인간은 출생에서부터 임종에 이르기까지 주변의 다양한 사람들과 인간관계를 통하여 사회의 구성원으로서 살아가게 된다. 인간이 서로 관계를 맺는다는 것은 삶의 본질적 특성으로 삶 속에서 상호작용의 관계성을 토대로 친밀하고 협동적인 인간관계를 형성하기도 하고, 갈등을 일으키기도 한다[1]. 이러한 인간관계는 서로의 성장을 돕는 관계이므로 서로의 생각이나 성격 및 가치관의 차이를 인정하고 공감적으로 이해할 수 있어야만 서로의 감정이나 의견을 상대방에게 표현하고 상대방의 행동과 그가 처한 상황을 객관적으로 이해할 수 있게 된다[2]. 즉, 원만한 인간관계를 유지하기 위해서는 서로의 갈등을 관리하는 노력이 필요하며, 이를 위해서는 감정을 이해하고 표현하는 능력과 상대방과의 소통이 중요하다.

우리나라는 노인인구의 증가로 2000년 고령화 사회로 진입하면서 2008년 7월 1일 노인장기요양보험제도를 실시하게 되었다. 이는 노인 돌봄 노동의 사회화와 보편화를 의미하는 것으로 가족에 의한 보호체계의 한계를 극복하고 노인과 그를 부양하는 가족의 삶의 질을 향상시키기 위한 사회적 공동 책임 부담의 의미를 갖는다고 할 수 있다. 홍세영[3]은 노인요양시설에서의 돌봄 노동은 마음의 일, 봉사하는 일, 대리역할, 오해받는 일, 육체적으로 고된 일, 돌봄 노동 종사자로서의 자긍심을 갖는 일, 자기 성찰적 직업 등의 의미와 특성을 갖는다고 하였다. 이는 뇌졸중, 치매와 같이 장시간 일상생활을 혼자서 수행 할 수 없는 노인성 질환자들에게 신체 활동, 가사활동, 정서적 지원, 목욕 서비스와 같은 서비스를 제공하는 과정[4]에서 노인요양시설의 특수성을 설명하는 것이다. 즉, 클라이언트 개인의 인지기능의 저하와 기능의 쇠퇴로 인한 낙상·질식·화상 등의 안전 사고 발생 가능성, 폭력·배회·괴성 등의 타인에게 부정적 영향을 줄 수 있는 행동 등이 발생하는 상황에서 다양한 욕구를 갖고 있는 클라이언트에게 서비스를 제공하는 것이다. 또한, 서비스의 대가를 지불하는 주체는 대부분이 클라이언트의 배우자, 자녀, 친척 등의 가족으로 이들의 부양에 대한 책임이 노인요양시설로 이동하

는 과정에서 발생하는 책임과 의무의 경계가 모호해 질 가능성이 충분하다.

지금까지 살펴본 결과를 종합해보면, 노인요양시설은 물질적 교환이 아닌 인간의 존엄성과 삶의 질 향상이라는 가치를 추구하는 무형의 서비스를 제공하는 기관으로 긍정적인 인간관계 형성을 통해 클라이언트와 보호자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 많은 양의 육체적·감정적 노동이 요구되는 곳이라고 할 수 있다.

그러므로 노인요양시설에서는 질 높은 서비스를 제공하기 위해 클라이언트·보호자와 인간관계를 형성하고 있는 인적 자원의 관리에 최선을 다해야 할 것이며, 이를 위해서는 종사자의 직무만족이 매우 중요한 요소이다. 또한, 종사자 개인의 특성이라 할 수 있는 감성지능과 업무 수행 과정에서 경험하는 인간관계 속에서 발생하는 갈등관계는 직무만족에 영향을 미칠 수 있을 수 있는 요인으로 가정함과 동시에, 타인과의 소통이 갈등관계와 직무만족의 영향관계에서 조절효과가 있을 것으로 예상할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 첫째, 노인복지시설 종사자의 감성지능과 그들이 경험하는 동료, 상사, 클라이언트, 보호자와의 갈등관계가 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 가정하고, 둘째, 감성지능과 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향에 있어서 소통의 조절 효과를 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감성지능(Emotional Intelligence)

Salovey와 Mayer[5]는 사회지능(Social Intelligence)의 하위요인으로 감정을 다룰 수 있는 능력을 표현하여 “감성지능”이라는 명칭을 사용한 초기학자 중 하나로 감성지능을 자신과 타인의 느낌·감정을 관찰하고, 그것을 구분하고, 그들의 생각과 행동을 유도하기 위해 이러한 정보를 활용할 수 있는 능력이라 정의하였다. 그리고 감성지능을 자기감정이해, 타인감정이해, 감정 조절, 감정활용으로 구분하였다. 자기감정이해는 자신

의 깊은 감정들을 이해하고 그 감정들을 자연스럽게 표현할 수 있는 능력으로 이 부분에 능력이 뛰어난 사람은 다른 사람들에 비해 자신의 감정을 잘 감지하고 알 수 있다. 타인감정이해는 주변 사람들의 감정을 인식하고 이해하는 능력으로 다른 사람들의 감정과 느낌에 대해 더욱 민감할 수 있다. 감정조절은 자신의 감정을 주어진 상황에 맞게 조절하여 심리적인 스트레스 상황에서 빠르게 회복할 수 있는 능력이고, 감정활용은 감정정보를 활용하여 개인의 건설적인 활동과 성과에 활용할 수 있는 능력이다. 이 후 Goleman[6]은 감성지능이 자기인식, 감정관리, 동기부여, 감정이입, 대인관계기술로 분류될 수 있는 능력을 포함한다고 하였고, Wong와 Law[7]은 Salovey와 Mayer의 1990년 선행연구를 바탕으로 종사자의 감성지능은 업무수행 및 직무만족에 정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 Thomas, Susanna와 Linda[8]는 종사자의 감성지능, 관리자의 감성지능, 종사자의 직무만족, 업무수행의 관계를 검증한 연구에서 높은 감성지능을 가진 종사자들은 높은 직무만족을 경험하고, 자신의 감정을 식별하고 조절하는데 더욱 능숙하다는 것을 제시했다. 이는 자신의 감정을 이해할 수 있는 능력이 높은 종사자는 긍정적·부정적 감정의 경험에 기여하는 요소들을 잘 알고 있기 때문에 자신의 감정을 이끌어내는 요인들에 대한 인식과 그러한 감정의 영향에 대한 이해는 종사자로 하여금 직무만족에 영향을 미치는 적절한 행동을 취할 수 있게 한다. 그 예로, 높은 감성지능의 종사자는 낮은 감성지능의 종사자에 비해 스트레스로 인해 압도되는 감정이 시작될 때를 식별하는데 더욱 능숙하고 이러한 인식은 스트레스의 원인을 찾을 수 있도록 함으로써 이러한 스트레스 원에 감정적인 반응을 관리할 수 있는 방법을 개발할 수 있다. 노인복지관 종사자의 감성지능이 직무수행능력에 미치는 영향에 관한 연구에서는 자기감정이해, 감정활용, 감정조절 능력이 높을수록 직무수행능력을 높이 지각하는 것으로 나타났다[9].

2. 갈등관계

인간은 그들이 속한 사회 속에서 여러 사람들과 어울려 살아가는 과정에서 때로 서로 간의 의견 차이나 태

도로 인해 갈등을 경험한다. 갈등이란 특정 개인이나 집단이 추구하려는 목표가 타인이나 타 집단 간에 의해 부정적인 영향을 받았거나 받을 것이라고 지각하는 과정으로 개인 또는 집단 간 상반된 이해관계, 상반된 이해관계의 인식, 상대방이 자신의 이해관계를 방해한다는 지각, 그리고 실제로 방해하는 행동 등을 포함한다. 또한 두 사람 혹은 보다 많은 사람들이 가진 행동이나, 신념, 동기 또는 목표가 서로 양립할 수 없을 때 생기는 긴장이나 좌절, 분노 등을 말한다. 서로의 의견 차이는 실제로 존재하는 것일 수도 있고 한 쪽 또는 양자의 오해에서 생긴 것일 수도 있다. 이러한 갈등은 조직구성원들의 행동에 파괴적인 영향을 미칠 수도 있고, 갈등과 관련하여 나타나는 적대감으로 인하여 생기는 소외, 냉담, 무관심과 같은 심리적 퇴행은 조직의 기능수행에 결근, 직무태만, 이직과 같은 행동이나 노골적인 공격행동의 원인이 되기도 한다[2]. 또한, 차길수[10]는 대인갈등을 두 사람 간의 관계에 있어서 어떤 대상에 대한 상호간의 의견, 이해, 욕구, 생각 등의 불일치로 정의하고 이는 긍정적인 것도, 부정적인 것도 아닌 모든 인간관계에서 당연히 발생할 수밖에 없는 지극히 자연스런 현상이라고 하였다. 이러한 대인갈등이 인간관계에서 문제를 야기하는 것이 아니라 갈등에 접근하고 대처하는 방법이 문제를 야기한다. 이동영, 김정업[11]은 사회복지종사자의 관계갈등과 역할갈등이 높은 수준이고 이로 인해 직무에 대한 자기 확신을 바탕으로 역할수행에 대한 방향성과 목표달성의 충족감이 부족해 질 수 있으며, 사회복지 종사자의 임파워먼트에 부정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 직무만족과 관련된 갈등의 연구에서 김종경[12]은 조직에서의 갈등이 직무만족과 조직몰입에 높은 부정적인 관계로, 이는 조직유효성에 영향을 미친다고 분석하였다. 따라서 본 연구에서는 노인요양시설에서의 갈등관계를 동료, 상사, 클라이언트, 클라이언트의 보호자로 구분하여 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

3. 소통(Communication)

소통은 사람들이 외부환경과 접촉하는 수단으로 서로의 정보나 메시지를 전달하고 수신해서 의미를 공유

하며, 나아가서는 서로의 행동에 변화를 유발시키는 모든 행동으로, 언어적·비언어적 메시지·칭취를 주요 수단으로 사용한다[10]. 소통(communication)은 공동 또는 공통성을 뜻하는 라틴어 'communis'를 어원으로 하고 있으므로, 그 본래의 의미를 따져 본다면 일방적인 의사전달이 아니라 둘 이상의 사람들 사이에 서로 공통성을 만들어 내는 과정으로 볼 수 있으므로 둘 이상의 사람들 사이에 의견, 정보, 감정 등의 교환을 통하여 공통적 이해를 이룩하고 수신자 측의 태도, 행동 등에 변화를 일으키게 하는 일련의 행동이라고 할 수 있다[2].

송필수[13]는 커뮤니케이션이란 조직 내에서 이루어지는 의사소통, 인간관계 및 조직과 개인, 개인과 개인 나아가서 조직과 사회를 연결시켜주는 포괄적 개념으로서 조직 활동에 있어서 기본적인 요소라고 설명하면서 조직의 목적 달성을 위해 커뮤니케이션의 중요성을 강조했다. 조직 내 커뮤니케이션의 하위요인을 개방성, 개인성과에 대한 피드백, 근무부서 내·부서 간 정보교환, 최고경영자의 커뮤니케이션, 상급자와의 커뮤니케이션, 비공식적 커뮤니케이션으로 구분하고 이러한 요인들의 만족도가 높을수록 종사자의 조직효과성인 직무만족의 향상에 영향을 미친다고 주장하였다. 또한, 이정실[14]은 조직 내 커뮤니케이션을 상사와의 커뮤니케이션 정도, 동료와의 커뮤니케이션 정도, 부하 혹은 상사의 지시정도, 커뮤니케이션의 환경적 요인들에 만족할수록 조직지원에 대한 지각과 조직몰입이 높아져 직무만족도를 향상시키고 생산성을 증대시키는 역할을 한다고 분석하였다.

4. 직무만족

직무만족은 조직 내에서 개인이 직무를 수행하면서 얻는 만족상태로서 개인의 성격, 능력, 가치관 등과 같은 개인적 요인과 환경과의 상호작용에 의해 영향을 받는 심리적 상태라고 할 수 있다[15]. 또한 개인의 직무평가에 의해 발생하는 긍정적 정서의 상태로서 만족은 원하는 바의 종류와 수준과 실제로 충족한 정도의 비교에 의해 나타나는 주관적 개념이다[16]. 차명진, 제석봉[17]은 직무자율성·전문성·직무량의 직무특성요인과, 물리적 환경·사회적 지지·급여 적정성·인사제

도·조직구성원의 조직특성요인이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 임정도[18]는 임금·고용형태·관리환자 수·업무 스트레스·근무조건 스트레스·환자와의 스트레스, 김종경[19]은 역할갈등·역할모호성·수직적 갈등·수평적 갈등이 직무만족에 영향을 미치는 요인이라고 분석하였다. 이등수[20]는 관계요인 중 관계친밀성·클라이언트 맞춤화·관계적 교환은 조직몰입에, 과거관계경험은 직무만족에 영향을 미치고 이러한 조직몰입은 서비스 질에 영향을 미친다고 하였다. 이 외에도 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에는 학력·조직문화·근무형태·동료관계·직무스트레스·자아탄력성[21], 동료와의 관계[22], 직장에서의 인간관계[23] 등이 있다. 본 연구에서는 노인요양시설에서의 직무만족을 자아성취, 보상, 관계성으로 나누어 분석하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구가설

이론적 배경과 연구문제를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설1. 노인요양시설 종사자의 감성지능은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 노인요양시설 종사자의 감성지능은 자아성취에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 노인요양시설 종사자의 감성지능은 관계성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 노인요양시설 종사자의 감성지능은 보상에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 노인요양시설 종사자의 갈등관계는 직무만족에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 노인요양시설 종사자의 갈등관계는 자아성취에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 노인요양시설 종사자의 갈등관계는 관계성에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3. 노인요양시설 종사자의 갈등관계는 보상에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 노인요양시설 종사자의 감정지능과 갈등관계가 직무만족에 영향을 미칠 때 소통의 조절효과가 있을 것이다.

가설3-1. 노인요양시설 종사자의 감정지능이 직무만족에 영향을 미칠 때 소통의 조절효과가 있을 것이다.

가설3-2. 노인요양시설 종사자의 갈등관계가 직무만족에 영향을 미칠 때 소통의 조절효과가 있을 것이다.

2. 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 조사대상자는 경기도 지역에 위치한 노인요양시설에서 근무하는 종사자로 하였다. 설문조사는 6월 5일부터 6월 20일까지 57명을 대상으로 한 예비조사와 2013년 6월 25일부터 7월 15일까지 본 조사를 통해 총 390부의 자료를 수집하였고, 결측값이 있는 11부를 제외한 총 379부를 최종 분석에 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계 분석하였다.

첫째, 인구사회학적 특성은 빈도분석, 백분율 등의 기술적 통계(descriptive statistics)를 통해서 산출하였다. 둘째, 변수의 타당성과 신뢰성은 주성분 요인분석(principal component factor analysis)과 신뢰성분석(reliability analysis)을 통해 검증하였다. 셋째, 인구사회학적 특성에 따른 직무만족의 차이는 t검증(t-test)과 분산분석(ANOVA, analysis of variance)을 실시하였다. 넷째, 감정지능과 갈등관계 및 직무만족 간의 영향관계는 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)으로 파악하였고, 소통의 조절효과는 조절회귀분석(moderated regression analysis)으로 검증하였다.

3. 연구대상의 특성

본 연구의 대상은 노인요양시설에 근무하는 종사자들이며 [표 1]은 연구대상의 인구사회학적 특성을 분석한 결과이다. 성별에서 남성 30명(7.9%), 여성 349명(92.1%)으로 남성에 비해 여성의 응답이 더 많았고, 연령은 40세 이하 58명(15.3%), 41~50세 116명(30.6%), 51세 이상이 205명(54.1%)이었다. 학력은 중학교 졸업

이하 36명(9.6%), 고등학교 졸업 204명(53.8%), 전문대학교 졸업 82명(21.6%), 대학교 졸업이상 57명(15.0%)이었고, 종교가 없는 경우는 109명(28.8%), 종교가 있는 경우는 270명(71.2%)이었다.

표 1. 연구대상의 인구사회학적 특성 (N=379)

구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	30
	여성	349
연령	40세 이하	58
	41-50세	116
	51세 이상	205
학력	중학교 졸업이하	36
	고등학교 졸업	204
	전문대학교 졸업	82
	대학교 졸업이상	57
종교유무	없음	109
	있음	270
월평균 급여	140만원 미만	126
	140-160만원미만	166
	160-180만원미만	38
	180만 원 이상	49
업무기간	1년 미만	58
	1-3년 미만	113
	3-5년 미만	108
	5년 이상	100
1일 담당 클라이언트수	5명이하	78
	6-7명	87
	8-9명	62
	10-13명	42
	14명이상	110
근무형태	1일 2교대	97
	1일 3교대	104
	24시간 격일근무	42
	주간 근무	97
기타	39	10.3

월평균 급여는 140만원 미만 126명(33.2%), 140~160만원 미만 166명(43.8%), 160~180만원 미만 38명(10.1%), 180만 원 이상 49명(12.9%)이었으며, 업무기간은 1년 미만 58명(15.3%), 1~3년 미만 113명(29.8%), 3~5년 미만 108명(28.5%), 5년 이상 100명(26.4%)이었다. 하루에 담당하는 클라이언트 수는 5명 이하가 78명(20.5%), 6~7명이 87명(23.0%), 8~9명이 62명(16.4%), 10~13명이 42명(11.1%), 14명 이상이 110명(29.0%)이었다. 근무형태는 1일 2교대 97명(25.6%), 1일 3교대 104명(27.45%), 24시간 격일근무 42명(11.1%), 주간 근무 97명(25.6%), 기타 39명(10.3%)인 것으로 나타났다.

4. 측정도구

본 연구는 감성기능, 갈등관계, 소통, 직무만족의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였고, 측정도구의 신뢰성은 신뢰성분석으로 파악하였다. 요인분석은 직각회전에 의한 Varimax 방식을 사용한 주성분 요인분석을 실시하였으며, 고유값(eigen value)이 1.0이상인 요인의 수를 기준으로 하는 Kaiser 규칙을 사용하였다. 요인적재량의 경우 0.5이상을 유효한 변수로 판단하여 요인적재량이 0.5이하인 항목은 최종 분석에서 제외하였고, 신뢰성분석을 통해 Cronbach's α 계수를 구한 다음 이 값이 0.6이상일 경우 신뢰성에 문제가 없다고 판단하였다.

4.1 감성기능

직무만족에 영향을 미치는 독립변수 중 감성기능은 Wong 와 Law[7]이 개발한 것으로 16문항 중 본 연구에 맞게 수정·보완하여 4개 요인의 12문항으로 구성하였으며 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였다. 총 12문항을 요인분석 한 결과 [표 2]와 같이 고유치 1.0 이상인 4개의 요인이 도출되었다.

요인 1은 노인요양시설 종사자의 자기감정이해, 요인 2는 타인감정이해, 요인 3은 감정활용, 그리고 요인 4는 감정관리에 관한 항목으로 구성되었고, 이들 요인이 설명한 총 변량은 70.61%였다. 이중 자기감정이해가 가장 높은 설명력을 보였으며, 각 요인의 신뢰성분석 결과, Cronbach's α 계수가 0.850, 0.799, 0.737, 0.719로 0.7이상으로 나타나 신뢰성이 검증되었다.

표 2. 감성기능의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문항	요인 부하량	고유치	누적 분산 (%)	신뢰계수
자기감정이해1	.847	2.33	19.41	.850
자기감정이해2	.799			
자기감정이해3	.780			
타인감정이해1	.856	2.17	37.48	.799
타인감정이해2	.809			
타인감정이해3	.693			
감정활용1	.847	1.99	54.08	.737
감정활용2	.762			
감정활용3	.636			
감정관리1	.843	1.98	70.61	.719
감정관리2	.802			
감정관리3	.554			

4.2 갈등관계

갈등관계는 백종철[24]이 사용한 대인관계 측정 도구 중 상사, 동료와의 관계를 본 연구에 맞게 수정하고, 클라이언트와 보호자와의 갈등은 노인요양시설에서 빈번하게 발생하고 있는 내용을 중심으로 요약하여 5점 Likert 척도로 측정하였다.

표 3. 갈등관계의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문항	요인 부하량	고유치	누적 분산 (%)	신뢰계수
보호자 갈등1	.773	3.08	19.28	.841
보호자 갈등2	.773			
보호자 갈등3	.767			
보호자 갈등4	.761			
보호자 갈등5	.727			
상사 갈등1	.827	2.90	37.39	.840
상사 갈등2	.822			
상사 갈등3	.816			
상사 갈등4	.702			
클라이언트 갈등1	.768	2.07	50.35	.683
클라이언트 갈등2	.708			
클라이언트 갈등3	.661			
클라이언트 갈등4	.604			
동료 갈등1	.810	1.81	61.69	.691
동료 갈등2	.805			
동료갈등3	.504			

갈등관계에 대한 총 16문항을 요인분석 한 결과 [표 3]과 같이 고유치 1.0 이상인 4개의 요인이 도출되었다.

요인 1은 보호자갈등, 요인 2는 상사갈등, 요인 3은 클라이언트 갈등, 그리고 요인 4는 동료갈등에 관한 항목으로 구성되었고, 이들 요인이 설명한 총 변량은 61.69%였다. 이중 보호자갈등의 설명력이 가장 높았으며, 모든 항목의 요인 값이 0.5이상을 나타냈다. 각 요인의 신뢰성분석 결과, Cronbach's α 계수가 0.841, 0.843, 0.683, 0.691로 0.6이상으로 나타나 신뢰성이 검증되었다.

4.3 소통

소통에 관한 문항은 노인요양시설에서 빈번하게 발생하고 있는 내용을 중심으로 요약하여 5점 Likert 척도로 측정하였다. 총 21문항을 요인분석 한 결과 [표 4]와 같이 고유치 1.0 이상인 4개의 요인이 도출되었다.

요인1은 상사소통, 요인 2는 보호자소통, 요인 3은 클라이언트소통, 그리고 요인 4는 동료소통에 관한 항목으로 구성되었고, 이들 요인이 설명한 총 변량은 61.69%였다.

표 4. 소통의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문항	요인 부하량	고유치	누적 분산 (%)	신뢰계수
상사 소통1	.877	3.59	17.11	.893
상사 소통2	.861			
상사 소통3	.816			
상사 소통4	.749			
상사 소통5	.653			
보호자 소통1	.819	3.31	32.88	.859
보호자 소통2	.785			
보호자 소통3	.764			
보호자 소통4	.755			
보호자 소통5	.741			
클라이언트 소통1	.728	3.11	47.69	.806
클라이언트 소통2	.683			
클라이언트 소통3	.676			
클라이언트 소통4	.669			
클라이언트 소통5	.651			
클라이언트 소통6	.628			
동료 소통1	.748	2.94	61.69	.816
동료 소통2	.747			
동료 소통3	.705			
동료 소통4	.662			
동료 소통5	.562			

이중 상사소통이 가장 높은 설명력을 보였으며, 모든 항목의 요인 값이 0.5이상을 나타냈다. 각 요인의 신뢰성분석 결과, Cronbach's alpha 계수가 0.893, 0.859, 0.806, 0.816로 0.8이상으로 나타나 신뢰성이 검증되었다.

4.4 직무만족

직무만족을 측정하기 위하여 김순남[25], 진완길[26]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 수정·보완하여 5점 Likert 척도로 측정하였다. 직무만족에 대한 총 17문항을 요인분석 한 결과 [표 5]와 같이 고유치 1.0 이상인 3개의 요인이 도출되었다.

요인 1은 자아성취, 요인 2는 관계성, 그리고 요인 3은 보상에 관한 항목으로 구성되었고, 이들 요인이 설명한 총 변량은 60.40%였다. 이중 자아성취의 설명력이

가장 높았으며, 각 요인의 신뢰성분석 결과, Cronbach's alpha 계수가 0.876, 0.864, 0.768로 0.7이상으로 나타나 신뢰성이 검증되었다.

표 5. 직무만족의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문항	요인 부하량	고유치	누적 분산 (%)	신뢰 계수
자아성취1	.770	3.87	22.75	.876
자아성취2	.747			
자아성취3	.734			
자아성취4	.695			
자아성취5	.687			
자아성취6	.670			
자아성취7	.669			
관계성1	.737	3.75	44.78	.864
관계성2	.725			
관계성3	.715			
관계성4	.689			
관계성5	.688			
관계성6	.610			
관계성7	.598			
보상1	.801	2.66	60.40	.768
보상2	.740			
보상3	.698			

IV. 연구결과

1. 감성지능이 직무만족에 미치는 영향

본 연구는 노인요양시설 종사자의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 종교유무, 월평균 급여, 업무기간, 1일 담당 클라이언트 수, 근무형태는 통제변수로 하였으며, 성별과 종교유무, 근무형태는 더미변수화하여 분석에 사용하였다. 또한 직무만족이 자아성취, 관계성, 보상의 하부요인으로 구분되었으므로 각 요인별로 위계적 회귀분석을 실시하였다.

그 결과 [표 6]과 같이 직무만족의 자아성취에는 자기감정이해, 타인감정이해, 감정관리가 영향을 미치고, 관계성에는 자기감정이해, 감정활용, 감정관리가, 보상에는 감정관리가 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 가설 1-1, 1-2, 1-3은 부분 채택되었다.

1.1 감성지능이 자아성취에 미치는 영향

감성지능이 자아성취에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통제변수인 인구사회학적 특성과 독립변수인 감성지능을 독립변수로 투입하여 자아성취에 대한 영향력을 확인하였다.

그 결과 1단계에서 투입한 인구사회학적 특성을 포함한 회귀모형의 F 통계 값은 2.568로서 $p < .05$ 에서 유의하였고, 자아성취에 요인의 전체 설명력은 $8.2\%(R^2=.082)$ 로 나타났다. 인구사회학적 특성의 연령 ($t=1.984, p < .05$)과 근무형태3($t=2.086, p < .05$)이 자아성취에 정(+)적 영향을 미침으로써 24시간 격일근무를 하면서 연령이 높을수록 자아성취에 의한 직무만족이 높아지고 있었다.

2단계에서 인구사회학적 특성과 함께 감성지능의 요인을 독립변인으로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값

이 6.653으로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 $30.9\%(R^2=.309)$ 로서 1단계보다 $22.7\%(\Delta R^2=.227)$ 증가하였다. 인구사회학적 특성에서는 자아성취에 영향을 미치는 요인이 없었고, 감성지능의 요인에서는 자기감정이해($t=5.666, p < .001$), 타인감정이해($t=3.485, p < .01$), 감정관리($t=3.733, p < .001$)가 자아성취에 정(+)적 영향을 미치고 있었다. 또한 자기감정이해($\beta=.358$), 감정관리($\beta=.238$), 타인감정이해($\beta=.223$)의 순으로 상대적 영향력이 크게 나타났다. 즉, 자기감정이해나 타인의 감정을 잘 이해하고 감정관리를 잘할수록 자아성취로 인한 직무만족이 높아진다고 할 것이다.

1.2 감성지능이 관계성에 미치는 영향

감성지능이 관계성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통제변수인 인구사회학적 특성과 독립변수인 감성

표 6. 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 분석 결과

독립변인	단계	자아성취				관계성				보상			
		1단계		2단계		1단계		2단계		1단계		2단계	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구사회학적 특성	성별 ¹⁾	.051	.724	.070	1.129	.064	.916	.074	1.136	-.138	-1.980*	-.124	-1.801
	연령	.161	1.984*	.097	1.353	.049	.610	-.005	-.064	-.119	-1.484	-.142	-1.772
	학력	.025	.281	.026	.324	.011	.124	.004	.051	-.237	-2.642**	-.246	-2.777**
	종교유무 ²⁾	-.040	-.557	-.114	-1.791	.108	1.519	.052	.778	-.062	-.882	-.076	-1.081
	월평균 급여	.126	1.280	.112	1.293	.203	2.080*	.187	2.046*	.197	2.020*	.198	2.057*
	업무기간	.096	1.219	.039	.552	-.152	-1.943	-.186	-2.469*	-.093	-1.196	-.117	-1.475
	1일담담클라이언트수	.082	1.082	.021	.318	.119	1.568	.069	.970	-.012	-.153	-.035	-.460
	근무형태 ³⁾ 근무형태1	.117	.982	.011	.107	.127	1.066	.056	.500	-.001	-.004	-.005	-.040
	근무형태2	.130	1.011	-.020	-.175	.089	.697	-.017	-.137	-.049	-.389	-.090	-.710
근무형태3	.214	2.086*	.119	1.309	.021	.205	-.047	-.484	-.055	-.546	-.102	-1.008	
근무형태4	.155	1.201	.017	.143	.035	.274	-.028	-.219	.091	.715	.078	.591	
감성지능	자기감정이해			.358	5.666***			.302	4.511***			.007	.104
	타인감정이해			.223	3.485**			.078	1.142			.043	.605
	감정활용			.129	1.942			.148	2.099*			.060	.808
	감정관리			.238	3.733***			.180	2.661**			.208	2.937**
F		2.568*		6.653***		2.813*		4.647***		2.944*		3.115**	
R ²		.082		.309		.093		.224		.099		.143	
ΔR^2				.227				.131				.044	

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

¹⁾성별(남성=0, 여성=1), ²⁾종교유무(없음=0, 있음=1), ³⁾근무형태(기타=0, 근무형태1(1일 2교대=1), 근무형태2(1일 3교대=1), 근무형태3(24시간 격일근무=1), 근무형태4(주간 근무=1))

지능을 독립변수로 투입하여 관계성에 대한 영향력을 확인하였다.

그 결과 1단계에서 투입한 인구사회학적 특성을 포함한 회귀모형의 F 통계 값은 2.813로서 $p < .05$ 에서 유의하였고, 관계성에 대한 요인의 전체 설명력은 9.3%($R^2 = .093$)로 나타났다. 인구사회학적 특성의 월평균 급여($t = 2.080, p < .05$)가 관계성에 정(+)적 영향을 미침으로써 월평균 급여가 높을수록 클라이언트나 보호자, 상사 및 동료와의 관계에 의한 직무만족이 높아지고 있었다.

2단계에서 인구사회학적 특성과 함께 감성지능의 요인을 독립변인으로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 4.647로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 22.4%($R^2 = .224$)로서 1단계보다 13.1%($\Delta R^2 = .131$) 증가하였다. 감성지능 요인에서는 자기감정이해

($t = 4.511, p < .001$), 감정활용($t = 2.099, p < .05$), 감정관리($t = 2.661, p < .01$)가 관계성에 정(+)적 영향을 미치고 있었다. 또한 자기감정이해($\beta = .302$), 감정관리($\beta = .180$), 감정활용($\beta = .148$)의 순으로 상대적 영향력이 크게 나타났다. 즉, 자기감정을 잘 이해하고 감정관리나 활용을 잘 할수록 클라이언트나 보호자, 상사 및 동료와의 관계에 의한 직무만족이 높아진다고 할 것이다.

1.3 감성지능이 보상에 미치는 영향

감성지능이 보상에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통제변수인 인구사회학적 특성과 독립변수인 감성지능을 독립변수로 투입하여 보상에 대한 영향력을 확인하였다.

그 결과 1단계에서 투입한 인구사회학적 특성을 포함한 회귀모형의 F 통계 값은 2.944로서 $p < .05$ 에서 유의

표 7. 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향 분석 결과

독립변인	단계	자아성취				관계성				보상			
		1단계		2단계		1단계		2단계		1단계		2단계	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구사회학적 특성	성별 ¹⁾	.051	.724	.034	.474	.064	.916	.066	.967	-.138	-1.980*	-.126	-1.794
	연령	.161	1.984*	.173	2.097*	.049	.6100	.034	.428	-.119	-1.484	-.116	-1.429
	학력	.025	.281	.023	.251	.011	.124	-.041	-.460	-.237	-2.642**	-.240	-2.618*
	종교유무 ²⁾	-.040	-.557	-.050	-.699	.018	1.519	.093	1.340	-.062	-.882	-.066	-.929
	월평균 급여	.126	1.280	.126	1.269	.203	2.080*	.196	2.048*	.197	2.020*	.189	1.923
	업무기간	.096	1.219	.099	1.221	-.152	-1.943	-.081	-1.033	-.093	-1.196	-.059	-.734
	1일담당클라이언트수	.082	1.082	.087	1.136	.119	1.568	.104	1.405	-.012	-1.153	-.020	-.259
	근무형태 ³⁾												
	근무형태1	.117	.982	.125	1.015	.127	1.066	.101	.854	-.001	-.004	.002	.020
	근무형태2	.130	1.011	.129	.984	.089	.697	.065	.509	-.049	-.389	-.048	-.373
근무형태3	.214	2.086*	.216	2.064*	.021	.205	.043	.430	-.055	-.546	-.053	-.508	
근무형태4	.155	1.201	.171	1.285	.035	.274	.038	.297	.091	.715	.091	.689	
갈등관계	보호자갈등			-.020	-.275			-.181	-2.574*			-.092	-1.284
	클라이언트갈등			-.082	-1.146			-.085	-1.236			-.035	-.493
	상사갈등			.066	.907			-.173	-2.466*			-.027	-.374
	동료갈등			.084	1.170			-.069	-.998			-.105	-1.486
F		2.568*		2.380*		2.813*		3.461**		2.944*		2.719*	
R ²		.082		.098		.093		.163		.099		.119	
ΔR^2				.016				.070				.020	

* $p < .05$

¹⁾성별(남성=0, 여성=1), ²⁾종교유무(없음=0, 있음=1), ³⁾근무형태(기타=0, 근무형태1(1일 2교대=1), 근무형태2(1일 3교대=1), 근무형태3(24시간 격일근무=1), 근무형태4(주간 근무=1))

하였고, 보상에 대한 요인의 전체 설명력은 9.9%($R^2=.099$)로 나타났다. 인구사회학적 특성의 성별 ($t=-1.980, p<.05$), 학력($t=-2.642, p<.01$)은 보상에 부(-)적 영향을, 월평균 급여($t=2.020, p<.05$)는 정(+)적 영향을 미침으로써 남성이면서 학력이 낮을수록, 월평균 급여가 높을수록 보상에 의한 직무만족이 높아지고 있었다.

2단계에서 인구사회학적 특성과 함께 감성지능의 요인을 독립변인으로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 3.115로서 $p<.01$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 14.3% ($R^2=.143$)로서 1단계보다 4.4%($\Delta R^2=.044$) 증가하였다. 감성지능 요인에서는 감정관리($t=2.937, p<.01$)만이 보상에 정(+)적 영향을 미침으로써 자기감정을 잘 관리할수록 업무의 양이나 급여, 복지혜택 등의 보상에 의한 직무만족이 높아진다고 할 것이다.

2. 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향

본 연구는 노인요양시설 종사자의 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 종교유무, 월평균 급여, 업무기간, 1일 담당 클라이언트 수, 근무형태는 통제변수로 하였으며, 성별과 종교유무, 근무형태는 더미변수화하여 분석에 사용하였다. 또한 직무만족이 자아성취, 관계성, 보상의 하부요인으로 구분되었으므로 각 요인별로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 [표 7]와 같이 직무만족의 자아성취와 보상에는 영향을 미치는 갈등관계 요인이 나타나지 않았고, 보호자갈등과 상사갈등이 직무만족의 관계성에 영향을 미치고 있었다. 따라서 본 연구의 가설 2-2는 부분 채택되었고, 2-1, 2-3은 기각되었다.

2.1 갈등관계가 자아성취에 미치는 영향

갈등관계가 자아성취에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통제변수인 인구사회학적 특성과 독립변수인 갈등관계를 독립변수로 투입하여 자아성취에 대한 영향력을 확인하였다.

그 결과 1단계에서 투입한 인구사회학적 특성을 포함한 회귀모형의 F 통계 값은 2.568로서 $p<.05$ 에서 유의

하였고, 자아성취에 요인의 전체 설명력은 8.2%($R^2=.082$)로 나타났다.

2단계에서 인구사회학적 특성과 함께 갈등관계의 요인을 독립변인으로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 2.380으로서 $p<.05$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 9.8%($R^2=.098$)로서 1단계보다 1.6%($\Delta R^2=.016$) 증가하였다. 인구사회학적 특성에서는 연령($t=2.097, p<.05$)과 근무형태3($t=2.064, p<.05$)이 자아성취에 정(+)적 영향을 미쳤으나, 갈등관계에서는 자아성취에 영향을 미치는 요인이 분석되지 않았다. 즉, 보호자나 클라이언트, 상사 및 동료와의 갈등이 있을지라도 자아성취에 의한 직무만족에는 영향력이 없다고 할 것이다.

2.2 갈등관계가 관계성에 미치는 영향

갈등관계가 관계성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통제변수인 인구사회학적 특성과 독립변수인 갈등관계를 독립변수로 투입하여 관계성에 대한 영향력을 확인하였다.

그 결과 1단계에서 투입한 인구사회학적 특성을 포함한 회귀모형의 F 통계 값은 2.813로서 $p<.05$ 에서 유의하였다. 관계성에 대한 요인의 전체 설명력은 9.3%($R^2=.093$)이었으며, 인구사회학적 특성의 월평균 급여($t=2.080, p<.05$)가 관계성에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계에서 인구사회학적 특성과 함께 갈등관계의 요인을 독립변인으로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 3.461로서 $p<.01$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 16.3%($R^2=.163$)로서 1단계보다 7.0%($\Delta R^2=.070$) 증가하였다. 인구사회학적 특성에서는 월평균 급여($t=2.048, p<.05$)가 관계성에 정(+)적 영향을 미쳐 월평균 급여가 높을수록 관계성에 의한 직무만족이 높아지고 있었다. 갈등관계 요인에서는 보호자갈등($t=-2.574, p<.05$), 상사갈등($t=-2.466, p<.05$)이 관계성에 부(-)적 영향을 미치고 있었다. 또한 보호자갈등($\beta=-.181$), 상사갈등($\beta=-.173$)의 순으로 상대적 영향력이 크게 나타났다. 즉, 클라이언트의 보호자나 상사와의 갈등이 심할수록 클라이언트나 보호자, 상사 및 동료와의 관계에 의한 직무만족이 낮아진다고 할 것이다.

2.3 갈등관계가 보상에 미치는 영향

갈등관계가 보상에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통제변수인 인구사회학적 특성과 독립변수인 갈등관계를 독립변수로 투입하여 보상에 대한 영향력을 확인하였다.

그 결과 1단계에서 투입한 인구사회학적 특성을 포함한 회귀모형의 F 통계 값은 2.944로서 $p < .05$ 에서 유의하였고, 보상에 대한 요인의 전체 설명력은 9.9%($R^2 = .099$)로 나타났다. 인구사회학적 특성의 성별 ($t = -1.980, p < .05$), 학력($t = -2.642, p < .01$)은 보상에 부

(-)적 영향을, 월평균 급여($t = 2.020, p < .05$)는 정(+)적 영향을 미치고 있었다.

2단계에서 인구사회학적 특성과 함께 갈등관계의 요인을 독립변인으로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 2.719로서 $p < .05$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 11.9%($R^2 = .119$)로서 1단계보다 2.0%($\Delta R^2 = .020$) 증가하였다. 인구사회학적 특성에서는 학력($t = -2.618, p < .05$)이 보상에 부(-)적 영향을 미쳐 학력이 높을수록 보상에 의한 직무만족이 낮아지고 있었으나, 갈등관계에서는 보상에 영향을 미치는 요인이 분석되지 않았다.

표 8. 갈등관계와 직무만족 간 소통의 조절효과 분석 결과

독립변인	모형	자아성취				관계성				보상			
		모형1		모형2		모형1		모형2		모형1		모형2	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구사 회학적 특성	성별1)	.055	.963	.055	.967	.070	1.278	.066	1.214	-.086	-1.316	-.095	-1.455
	연령	.125	1.905	.118	1.736	.039	.619	.015	.235	-.116	-1.535	-.137	-1.782
	학력	.078	1.055	.083	1.105	.031	.431	.034	.476	-.263	-3.075**	-.264	-3.106**
	종교유무2)	-.089	-1.535	-.088	-1.509	-.002	-.030	-.006	-.105	-.037	-.559	-.037	-.560
	월평균 급여	.042	.519	.036	.438	.082	1.041	.063	.796	.209	2.244*	.170	1.822
	업무기간	.058	.897	.056	.844	-.050	-.801	-.044	-.704	-.052	-.700	-.027	-.354
	1일담당클라이언트 엔트수	.014	.226	.015	.248	.033	.559	.034	.565	-.049	-.684	-.047	-.663
	근무형태3) 근무형태1	.076	.768	.077	.776	.058	.614	.063	.665	-.027	-.238	-.019	-.171
	근무형태2	.041	.393	.048	.455	.006	.063	.019	.186	-.094	-.775	-.096	-.800
	근무형태3	.142	1.692	.125	1.468	.035	.433	.017	.206	-.090	-.939	-.088	-.908
근무형태4	.109	1.019	.093	.866	.036	.349	.012	.115	.020	.164	.017	.137	
갈등 관계	보호자갈등	.038	.569	.048	.721	-.068	-1.051	-.053	-.829	-.018	-.236	-.020	-.264
	클라이언트 갈등	-.098	-1.508	-.101	-1.490	-.056	-.895	-.041	-.638	-.030	-.397	-.004	-.047
	상사갈등	.073	1.120	.071	1.074	-.059	-.933	-.069	-1.090	-.081	-1.076	-.105	-1.398
	동료갈등	.100	1.535	.115	1.744	.001	.020	.018	.286	.020	.265	.009	.115
소통	.631	10.377***	.651	10.394***	.600	10.184***	.623	10.417***	.337	4.818***	.329	4.626***	
보호자갈등 *소통			.008	.108			.023	.343			.022	.271	
클라이언트갈등 *소통			.059	.765			.037	.500			-.024	-.277	
상사갈등 *소통			-.084	-1.302			.170	2.781**			-.107	-1.475	
동료갈등 *소통			-.034	-.516			.018	.280			.187	2.471**	
F		8.824***		7.127***		10.219***		8.734***		3.812***		3.484***	
R ²		.428		.435		.464		.486		.244		.274	
ΔR^2				.007				.022				.030	

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

1)성별(남성=0, 여성=1), 2)종교유무(없음=0, 있음=1), 3)근무형태(기타=0, 근무형태1(1일 2교대=1), 근무형태2(1일 3교대=1), 근무형태3(24시간 격일근무=1), 근무형태4(주간 근무=1))

즉, 보호자나 클라이언트, 상사 및 동료와의 갈등이 있을지라도 업무의 양이나 급여, 복지혜택 등의 보상에 의한 직무만족 영향력이 없다고 할 것이다.

3. 감성능력과 갈등관계 및 직무만족 간 소통의 조절효과

본 연구는 감성능력과 직무만족 간의 영향관계, 갈등관계와 직무만족 간의 영향관계에서 소통의 조절효과를 분석하기 위하여 조절회귀분석을 실시하였다. 그 결과 [표 8]와 같이 감성능력과 직무만족 간의 영향관계에서 소통의 조절효과는 없는 것으로 나타나 본 연구의 가설 3-1은 기각되었다. 그러나 갈등관계와 직무만족 간의 영향관계에서 소통이 조절효과를 갖는 것으로 분석되었다. 특히 갈등관계와 관계성 및 보상 사이에서 소통의 조절효과가 부분적으로 나타남에 따라 본 연구의 가설 3-2는 일부 채택되었다. 다음은 갈등관계와 직무만족(자아성취, 관계성, 보상) 간의 영향관계에서 소통의 조절효과를 분석한 결과이다.

3.1 갈등관계와 자아성취 간 소통의 조절효과

모형1에서 인구사회학적 특성으로 통제하고 독립변수와 조절변수가 자아성취에 미치는 영향력을 분석한 결과, 회귀모형의 F 통계 값이 8.824로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력은 42.8% ($R^2 = .428$)이었다.

모형2에서 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 추가로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 7.127로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 43.5% ($R^2 = .435$)로서 1단계보다 0.7% ($\Delta R^2 = .007$) 증가하였다. 독립변수 중에서는 자아성취에 영향을 미치는 요인이 나타나지 않았으나, 조절변수인 소통($t = 10.394$, $p < .001$)이 자아성취에 대해 정(+)적인 영향을 미치고 있었다. 하지만 보호자갈등, 클라이언트갈등, 상사갈등 및 동료갈등과 소통의 상호작용 항이 자아성취에 미치는 영향은 분석되지 않았다.

3.2 갈등관계와 관계성 간 소통의 조절효과

모형1에서 인구사회학적 특성으로 통제하고 독립변

수와 조절변수가 자아성취에 미치는 영향력을 분석한 결과, 회귀모형의 F 통계 값이 10.219로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력은 46.4% ($R^2 = .464$)이었다.

모형2에서 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 추가로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 8.734로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 48.6% ($R^2 = .486$)로서 1단계보다 2.2% ($\Delta R^2 = .022$) 증가하여 유의미한 결과가 나타났다. 독립변수 중에서는 관계성에 영향을 미치는 요인이 없었으나, 조절변수인 소통($t = 10.417$, $p < .001$)이 관계성에 정(+)적인 영향을 미치고 있었다. 또한 상사갈등과 소통의 상호작용항($t = 2.781$, $p < .01$)이 관계성에 정(+)적인 영향을 지닌 것으로 나타났다. 이와 같이 설명력의 변화량이 어느 정도 유의하면서 상사갈등과 소통의 상호작용 항이 유의한 결과를 보였으며, 소통은 관계성에 대하여 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 상사갈등과 관계성의 영향관계에서 조절효과를 지니고 있었다. 따라서 상사와의 갈등이 높을지라도 소통이 관계성에 의한 직무만족을 높인다고 할 것이다.

3.3 갈등관계와 보상 간 소통의 조절효과

모형1에서 인구사회학적 특성으로 통제하고 독립변수와 조절변수가 자아성취에 미치는 영향력을 분석한 결과, 회귀모형의 F 통계 값이 3.812로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력은 24.4% ($R^2 = .244$)이었다.

모형2에서 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 추가로 투입한 결과 회귀모형의 F 통계 값이 3.484로서 $p < .001$ 에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 27.4% ($R^2 = .274$)로서 1단계보다 3.0% ($\Delta R^2 = .030$) 증가하여 유의미한 결과가 나타났다. 독립변수 중에서는 보상에 영향을 미치는 요인이 없었으나, 조절변수인 소통($t = 4.626$, $p < .001$)이 보상에 정(+)적인 영향을 미치고 있었다. 또한 동료갈등과 소통의 상호작용항($t = 2.471$, $p < .01$)이 보상에 정(+)적인 영향을 지닌 것으로 나타났다. 이와 같이 설명력의 변화량이 어느 정도 유의하면서 동료갈등과 소통의 상호작용 항이 유의한 결과를 보

였으며, 소통은 보상에 대하여 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 동료갈등과 영향관계에서 조절효과를 지니고 있었다. 따라서 동료와의 갈등이 높을지라도 소통이 보상에 의한 직무만족을 높인다고 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 노인요양시설 종사자를 대상으로 감성지능과 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향과 소통의 조절효과를 알아보기 위한 연구로 결과는 다음과 같다.

첫째, 감성지능 중 자기감정이해, 타인감정이해, 감정관리는 자아성취로 인한 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고, 자기감정이해, 감정관리, 감정활용은 관계성에 정(+)의 영향을 미치며, 감정관리가 보상에 의한 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

둘째, 갈등관계는 클라이언트의 보호자와 상사와의 갈등관계가 직무만족의 관계성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 감성지능과 직무만족간의 영향관계에서 소통의 조절효과는 나타나지 않았으며 갈등관계와 직무만족간의 영향관계에서 소통의 조절효과에서는 갈등관계와 관계성 및 보상 사이에서 소통의 조절효과가 부분적으로 나타났다. 이는 소통은 직무만족의 요인인 자아성취, 관계성, 보상에 대하여 직접적인 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 종사자의 직무만족을 향상시키기 위해 감성지능의 중요성이 강조되고 있고 이를 위해서 감성지능을 높일 수 있도록 각 기관에서는 다양한 프로그램을 마련하는 것이 필요하다.

둘째, 기존의 노인요양시설 종사자의 직무만족에 관한 연구에서는 일반적인 특성, 직무 환경적 특성, 조직 특성, 관계요인(동료, 상사, 부하), 역할갈등, 직무 스트레스 등의 영향에 관한 연구가 이루어진 반면, 직접적인 서비스의 대상자인 클라이언트를 포함한 보호자와의 갈등을 주제로 한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 그러나 본 연구에서 분석된 결과에 의하면 보호자와의

갈등, 상사와의 갈등, 클라이언트와의 갈등, 동료와의 갈등 순으로 나타나 보호자와의 갈등이 가장 심한 것으로 나타났다. 이는 노인요양시설에서 보호자와의 갈등을 관리하는 것이 중요하다는 것을 시사하는 것이다. 즉, 노화로 인해 신체적, 정신적으로 타인의 도움을 필요로 하는 노인의 삶의 질을 향상시키기 위하여 공동의 목표를 분담하고 있는 보호자와 기관의 협력이 무엇보다 필요하다는 것을 보여준다고 할 수 있다. 이를 위해서는 보호자와 기관의 입장에서 노인요양시설에 대한 책임과 의무에 대한 합리적인 인식을 바탕으로 구조화된 가이드라인이 요구된다.

셋째, 기관에서의 소통이 직·간접적으로 직무만족에 영향을 미치고 있으므로 보호자 간담회, 종사자 간담회, 노인요양시설에 대한 현실적인 홍보, 공청회 등의 소통의 장을 적극 활용하여 노인장기요양보험제도가 클라이언트뿐 아니라 보호자와 종사자 모두에게 유익한 제도로 정착할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

마지막으로, 본 연구는 종사자들이 인식하는 부분에서 갈등을 다루고 있고, 연구 대상이 경기도 지역에 한정되어 있는 점에서 일반화하기에는 무리가 있다. 또한 향후에는 갈등이 발생하는 근본적인 원인과 다양한 갈등의 유형에 관한 연구 및 직무만족을 향상시킬 수 있는 관리방안 측면에서의 접근이 필요할 것이다.

참고 문헌

- [1] 송명자, 이현림, “대학의 교양강좌를 이용한 인간관계훈련 프로그램 개발 및 효과”, 한국심리학회지, 제20권, 제2호, pp.269-291, 2008.
- [2] 박은중, *인간관계론 탐구 이론과 실제*, 한국학술정보(주), 2012.
- [3] 홍세영, “노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄 노동의 의미와 특성”, 노인복지연구, 통권 제2호, pp.165-190, 2011.
- [4] <http://www.longtermcare.or.kr/portal/site>
- [5] P. Salovey and J. D. Mayer, “Emotional intelligence,” *Imagination, Cognition and*

- Personality, Vol.9, pp.185-211, 1990.
- [6] D. Goleman, *Emotional Intelligence*, Bantam Books, 1995.
- [7] C. S. Wong and Kenneth W. Law, "The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : An exploratory study," *The Leadership Quarterly*, Vol.13, pp.243-274, 2002.
- [8] S. Thomas, T. Susanna, and A. O'hara Linda, "Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, pp.461-473, 2006.
- [9] 박인아, "노인복지관 종사자의 감성능력이 직무 수행능력에 미치는 영향 연구", *노인복지연구*, 통권44호, pp.187-208, 2009.
- [10] 차길수, *서비스 인간관계론-서비스 생산자와 고객의 관계*, 대왕사, 2008.
- [11] 이동영, 김정엽, "사회복지종사자의 관계 및 역할 갈등이 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 갈등관리방식의 조절효과 분석", *사회복지 정책*, 제39권, 제2호, pp.33-60, 2012.
- [12] 김종경, "종합병원 간호사의 갈등과 직무만족, 조직몰입과의 관계", *간호행정학회지*, 제13권, 제2호, pp.421-430, 2007.
- [13] 송필수, "호텔기업 조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", *호텔경영학연구*, 제5권, 제1호, pp.95-118, 1996.
- [14] 이정실, "호텔 식음료 종사원의 조직 커뮤니케이션, 조직지원, 조직몰입, 그리고 직무만족과의 관계", *관광연구*, 제19권, 제1호, pp.35-53, 2005.
- [15] 송기숙, *사회복지 전담 공무원의 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대전대학교대학원, 박사학위논문, 2003.
- [16] 이성윤, *요양보호사 직무만족에 관한 연구*, 건양대학교대학원, 박사학위논문, 2010.
- [17] 차명진, 제석봉, "노인생활시설 사회복지사들의 직무 및 조직특성과 직무만족도의 관계에서 전문 직업적 정체성의 매개효과", *한국노년학*, 제29권, 제2호, pp.669-682, 2009.
- [18] 임정도, "요양보호사의 직무스트레스와 직무만족간의 관계", *한국콘텐츠학회*, 제11권, 제1호 pp.225-235, 2011.
- [19] 김종경, "종합병원 간호사의 갈등과, 직무만족, 조직몰입과의 관계", *간호행정학회지*, 제13권, 제4호, pp.421-430, 2007.
- [20] 이동수, "노인복지시설 종사자의 관계 관리와 직무태도 및 서비스 질에 관한 연구", *사회과학담론과 정책*, 제3권, 제1호, pp.63-89, 2010.
- [21] 김원기, *요양보호사 직무만족의 영향요인에 관한 연구-경기도 지역을 중심으로*, 건양대학교대학원, 박사학위논문, 2011.
- [22] 김행렬, 모지환, 김석호, "요양보호사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직충동에 미치는 영향", *한국 거버넌스학회보*, 제17권, 제2호, pp.205-227, 2010.
- [23] 이병록, "보육교사의 인간관계가 직무만족에 미치는 영향", *한국사회복지행정학*, 제13권, 제2호, pp.1-21, 2011.
- [24] 백종철, *대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-조직 내 커뮤니케이션 만족을 조절변수로*, 위덕대학교대학원, 박사학위논문, 2007.
- [25] 김순남, *제가장기요양기관 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족이 요양서비스의 질에 미치는 영향*, 동의대학교대학원, 석사학위논문, 2012.
- [26] 진완길, *노인요양시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향-직무만족의 매개효과를 중심으로*, 호남대학교대학원, 박사학위논문, 2012.

저 자 소 개

박 예 현(Yae-Hyun Park)

정회원



- 2011년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 노인복지학과 (박사과정)

<관심분야> : 노인복지, 경영전략

하 규 수(Kyu-Soo Ha)

정회원



- 1998년 6월 : 미국 Touro 법과전문대학원 졸업(J.D.)
- 1999년 6월 : 미국Georgetown 법과전문대학원 졸업(LL.M.)
- 1998년 8월 : 미국 뉴욕주변호사·미국 연방변호사

- 2009년 2월 : 한양대학교 경영학과(경영학박사)
 - 2002년 2월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수
- <관심분야> : 창업, 벤처, 경영전략, 실버경영