

보건소 구성원의 사회적 지지, 자아탄력성과 직무만족과의 관계

선 국 진*

The Relationship between Social Support and Ego-resilience, Job Satisfaction of Workers Working at the public health center

Kuk-Jin Seon*

요 약

이 연구는 일선에서 지역 주민들에게 의료서비스를 제공하고 있는 보건소 구성원들이 느끼는 사회적 지지, 자아탄력성과 직무만족과의 관계에 대해서 종합적으로 살펴보고자 하였다. 즉 선행연구와 달리 사회적 지지, 자아탄력성과 직무만족의 모든 변수를 고려하고, 변수들 간의 관계에 있어서 사회적 지지와 직무만족도와의 영향관계에서 자아탄력성의 매개효과에 대해서 검증해 보는 것에 의의를 두었다. 이를 위해 설문조사를 통하여 실증분석 한 결과, 보건소 구성원들의 사회적 지지는 자아탄력성과 직무만족에, 그리고 자아탄력성은 직무만족에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자아탄력성의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구에서는 실증분석 결과를 바탕으로 보건소 구성원들이 주민들에게 보다 나은 현장의료서비스 제공을 함에 있어서의 심리적 만족에 대한 중요성을 강조하였다.

▶ Keywords : 보건소, 사회적 지지, 자아탄력성, 직무만족

Abstract

This study synthetically investigated the relationship between social support and ego resilience, job satisfaction of the public health center workers providing medical service to local residents at the front. Unlike previous researches, this study took all variables of social support, ego resilience and job satisfaction into account, moreover, regarded it as important to verify mediated effect of ego resilience through influencing relationship between social support and job satisfaction. At the result of actual proof analysis via surveys, the social support of the public health center workers

•제1저자 : 선국진

•투고일 : 2014. 7. 22, 심사일 : 2014. 8. 1, 게재확정일 : 2014. 8. 10.

* 송원대학교 언어치료심리학과(Dept. of Language Therapy Psychological, Sonwon University)

indicated the mediated effect on ego resilience and job satisfaction, besides, ego resilience influenced on job satisfaction and the mediated effect of ego resilience was also shown. Therefore, this study emphasized importance of the psychological satisfaction for the public health center workers as to provide residents better medical service based on the empirical testing result.

▶ Keywords : public health center, Social Support, Ego-resilience, Job Satisfaction

I. 서 론

보건소는 지역주민의 질병을 예방하고 건강을 증진시켜 국민보건의 향상에 이바지하는 지역보건의료기관이며, 국가나 지방자치단체가 지역주민에 대한 외래통원에 대한 공공의료 서비스를 제공하는 역할을 수행하는 만큼 주민의 질병예방, 건강증진, 재활과 주민의 건강잠재력을 향상시키기 위하여 기본적으로 1차 수준의 포괄적인 건강관리, 지역사회관리, 개인 및 가정을 방문하는 방문간호를 실시하는 등 많은 현장보건서비스를 제공하고 있다[1]. 이러한 기능을 하는 보건소(보건의료원을 포함)의 설치는 지역보건법 제7조에 의거하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 당해 지방자치단체의 조례로 정하고 있기 때문에 특별시와 광역시를 포함한 모든 지방자치단체에는 기본적으로 설치되어 있다. 따라서 지역주민의 질병을 예방하고 건강을 증진시켜 국민보건의 향상에 이바지하는 역할을 담당하고 있는 보건소는 우리나라 국가보건의료체계 최일선의 지방보건행정조직이다. 1995년 지역보건법 제정 이후 보건소 기능이 종래의 전염병 관리, 가족계획 등에서 지역보건의료계획의 수립, 건강증진사업의 추진 등으로 변화되었다. 이후 1999년 12개 보건소 대상 건강증진거점보건소 시범사업이 시작되어 2002년에는 100개 보건소로 확대되었고 2005년부터는 전국 보건소로 확대되어 보건소중심의 건강증진사업 추진체계가 확립되었다[2]. 따라서 업무의 증가에 따른 인력보강이 제대로 되고 있지 못한 현실에서 건강관련 대민업무처리기능을 수행하는 보건소 구성원들의 직무만족이 이루어지지 않는다면 제대로 된 의료서비스의 제공을 위해서는 한계가 있을 수밖에 없다. 현재 보건소 조직은 보건소장을 중심으로 하여 기능에 따라 부서가 구분되어 있지만 보건소 조직의 구성원은 진료서비스 중심의 인력으로 구성되어 있는 것이 사실이다. 하지만 주민들에게 의료서비스 제공이라는 보

건소 조직의 업무환경이 같기 때문에 보건소에 근무하는 전체 구성원들, 즉 보건소장과 방문객을 직접적으로 응대하고, 방문간호의 서비스를 제공하는 일선업무 담당자들까지 모두를 대상으로 하여 그들에 대한 사회적지지, 자아탄력성과 직무만족과의 관계에 대해서 살펴보고자 한다. 하지만 이 연구에서 보건소 구성원들을 대상으로 하여 다루고자 하는 사회적지지, 자아탄력성과 직무만족의 관계에 대한 선행연구는 지금까지 다양한 분야에서 사회적 지지와 자아탄력성과의 관계, 그리고 자아탄력성과 직무만족과의 관계, 자아탄력성과 직무스트레스에 대해서 단편적으로 연구되어 왔다. 따라서 이들 세 가지 변수들을 고려하여 종합적으로 이루어진 선행연구는 초임 유아교사와 경력 유아교사의 자아탄력성 및 사회적 지지가 직무만족도에 정적인 영향을 미친다는 연구와[3] 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지는 직무만족을 높여준다는 연구[4]에 불과하다. 특히 보건소조직의 구성원들을 대상으로 하여 사회적지지, 자아탄력성과 직무만족도와의 관계에 대한 연구는 찾아보기가 어렵다. 이에 이 연구에서는 이러한 선행연구에 기초하여, 보건소 구성원들에 대한 사회적 지지는 직무만족을 가져올 것이고 또한 자아탄력성에 의해 직무만족은 더욱 제고될 것임을 추론하여 사회적지지, 자아탄력성과 직무만족의 모든 변수를 고려하고, 특히 변수들 간의 관계에 있어서 사회적 지지와 직무만족도와의 영향관계에서 자아탄력성의 매개효과에 대해서 검증해 보는 것은 의의가 있다 하겠다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 보건소 구성원의 사회통계학적 특성, 사회적 지지와 자아탄력성, 그리고 자아탄력성과 직무만족과의 관계를 분석하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다. 첫째, 보건소 구성원의 사회통계학적 특성에 따라 사회적 지지와 자아탄력성 및 직무만족은 차이가 있는가? 둘째, 보건소 구성원의 사회적 지지는 자아탄력성과 직무만족에, 그리고 자아탄력성은 직무만족에 어느 정도 영향을 미치는가? 셋째, 보건소 구성원의 자아탄력성은 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향을 매개하는 효과가 있는가이다. 따라서 이 연

구에서는 이러한 연구문제를 통하여 보건소 구성원들의 사회적 지지를 통한 직무만족도를 높여 줄 수 있는 관리방안과 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 보건소에 대한 개관

지방자치단체에서 지역보건의료사업은 최일선 지역보건기관인 지역의 보건소에서 이루어지게 되어있으므로 이제는 보건소의 역할과 기능이 제대로 수행될 수 있도록 조직, 인력, 재정이 갖추어지고 부서 간 조정이 잘 이루어져야만 지역보건사업이 성공적으로 추진될 수 있다. 보건소는 시·군·구 단위의 유일한 지역보건의료기관으로서 그 기능상 수익성이 낮아 민간의료기관이 기피하는 예방중심의 보건의료서비스를 중심으로 활동하고 있고 지역주민들이 경제적 부담 없이 이용할 수 있는 위치에 있다(5). 따라서 보건소는 보건관련 정부의 공공기관 중 최일선에서 주민들에게 현장보건서비스를 제공해 주는 보건조직의 기능을 제공해 주어야 한다. 이에 따라, 현행 「지역보건법」 제9조(보건소의 업무)에 명시되어 있는 보건소의 업무에 대해서 보건소는 당해 지방자치단체의 관할구역 안에서 행하여지는 다음 각 호의 사항을 관장한다고 되어 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 국민건강증진·보건교육·구강건강 및 영양관리사업, 감염병의 예방·관리 및 진료, 모자보건 및 가족계획사업, 노인보건사업, 공중위생 및 식품위생, 의료인 및 의료기관에 대한 지도 등에 관한 사항, 의료기사·의무기록사 및 안경사에 대한 지도 등에 관한 사항, 응급의료에 관한 사항, 농어촌 등 보건의료를 위한 특별조치법에 의한 공중보건의사·보건진료원 및 보건진료소에 대한 지도 등에 관한 사항, 약사에 관한 사항과 마약·향정신성의약품의 관리에 관한 사항, 정신보건에 관한 사항, 가정·사회복지시설 등을 방문하여 행하는 보건의료사업, 지역주민에 대한 진료, 건강진단 및 만성퇴행성질환등의 질병관리에 관한 사항, 보건에 관한 실험 또는 검사에 관한 사항, 장애인의 재활사업 기타 보건복지부령이 정하는 사회복지사업, 기타 지역주민의 보건의료의 향상·증진 및 이를 위한 연구 등에 관한 사업 등을 관장한다. 이러한 역할을 담당하고 있는 우리나라의 2012년 12월 31일 기준 보건소(보건분소 포함) 현황은 다음과 같다.

표1. 시도별 지역보건기관현황(6)
Table 1. Present Condition of Local Health Institution by City and Province

시도별	총 계	보건소 (보건의료 원 포함)	보건 지소	도시 보건 지소	보건 진료소	보건분소 (출장소 포함)
총 계	3,495	254	1,283	32	1,895	31
서울특별시	51	25	-	4	-	22
부산광역시	31	16	8	2	5	-
대구광역시	28	8	8	2	9	1
인천광역시	59	10	22	4	23	-
광주광역시	19	5	-	4	10	-
대전광역시	21	5	7	1	8	-
울산광역시	24	5	8	-	11	-
세종특별 자치시	18	1	10	-	7	-
경기도	331	45	121	3	161	1
강원도	249	18	97	2	129	3
충청북도	268	13	94	1	160	-
충청남도	397	16	150	-	231	-
전라북도	403	14	148	2	237	2
전라남도	565	22	213	3	325	2
경상북도	557	25	218	1	313	-
경상남도	410	20	169	2	219	-
제주특별 자치도	64	6	10	1	47	-

2. 사회적 지지

1970년대 중반 예방 심리학이 대두되면서 관심사로 등장한 사회적 지지는 건강에 대한 스트레스의 충격을 감소 또는 완충할 수 있는 속성을 갖춘 용어로 가족, 친구, 이웃, 기타 사람에 의해 제공된 여러 형태의 도움과 원조를 의미하는데 이용되어 왔다(7). 사회적 지지는 개인의 안녕에 중요한 요소이다 왜냐하면 사회적 지지는 삶의 과정에서 스트레스를 중재하는 직접적인 효과를 주기 때문이며, 또한 건강과 사회 심리적 안정에 역동적인 관계가 있기 때문이다. 따라서 사회적 지지는 개인이 살아가는데 필요한 정신적, 물질적 원조를 상호 교류를 통해서 얻어지는 자원이며 사회체계 내에서의 상호작용을 통해서 개인에게 정서적, 정신적으로 보호하고, 개인의 위기나 변화에 적응을 도와주는 역할을 한다고 할 수 있다(8). 이러한 사회적 지지에 대한 유형은 물질적지지, 정보적지지, 정서적지지, 자존감 지지로 구분될 수 있는데, 선행연구에서 제시하고 있는 사회적 지지의 유형에 대한 특성을 살펴보면, 문제해결에 필요한 도구나 시간, 재원을 제공해주는 물질적 지지와 문제해결에 도움이 되는 정보나 충고를 해주는 정보적 지지로 정리할 수 있다. 그리고 단체나 또래 집단 등에 속해서 다른 이들과 교류관계를 맺고 소속감과 안정감을 느끼게 하거나 정서적 공감을 표현하여 정서 표출을 도와주고 사랑을 표현해 줌으로써 편안함을 느끼게 하는 소속·정서적

지지와 자신감을 심어주거나 타인에게 비취진 자신을 보게 함으로써 자신을 평가하게 하는 자존감 지지의 4가지로 정리된다. 그러나 이와 같은 사회적 지지 유형들은 독립적으로 규정될 수 있다기보다 서로 밀접하게 관련이 되는 것으로 보는 것이 타당하다. 이처럼 인간은 자신과 관계를 맺고 있는 사람으로부터 다양한 사회적 지지를 제공 받는다 이러한 측면에서 사회적 지지는 사회적 관계를 통해서 얻을 수 있는 모든 형태의 긍정적인 자원을 말하는 것이라고 할 수 있다[9].

3. 자아탄력성

자아탄력성은 일반적으로 자신이 처해 있는 상황에 대한 적응능력이라고 할 수 있다. Block & Block[10]은 자아탄력성의 기본적 특징은 자아탄력성은 스트레스나 역경 혹은 위험한 환경에도 불구하고 특별한 정서적 문제를 보이지 않고 다양한 상황적 요구에 직면했을 때 효율적인 적응을 위하여 상황에 맞게 자신의 충동을 통제하고 조절하는 모든 노력을 말하기 때문에 변화하는 환경이나 개연성 있는 사건에 직면하였을 경우에 대처하는 풍부한 개인적 적응능력이라고 할 수 있다[11]. 따라서 자아탄력성은 갈등과 스트레스로 인해 행동하는데 곤란을 겪을 수 있는 상황에서도 좌절을 느끼지 않고 긍정적으로 동참하며 융통성 있고 효율적으로 적응하는 개인의 능력을 말한다[12]. 자아탄력성에 영향을 미치는 요인들 중 개인적 요인은 지적 기능, 자기충족, 예언, 타인과의 관계형성 능력, 높은 자기효능감, 자신감과 가족 외적인 요인인 가족 외에 사회에 대한 긍정적인 태도를 가진 성인과의 결속관계, 사회기관의 활동, 참여 등은 조직의 만족이나 조직헌신성에 중요한 영향을 미칠 것으로 생각할 수 있다[13].

4. 직무만족

그동안 직무만족에 대한 연구는 개념에 대한 구체적 정의에 대한 규정부터 직무만족에 대한 영향요인에 대한 규명 등 많은 연구자들에 의해서 다양한 차원에서 연구가 진행되어 왔다. 일반적으로 직무만족이란 자신이 담당하고 있는 업무에 대한 호의적인 감정상태를 의미하는 데, 이러한 직무만족의 개념에 따른 직무만족의 특징을 살펴보면 첫째, 만족은 직무에 대한 감정적 반응으로 이는 자기 관찰을 통해서만 이해될 수 있다는 것이다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것이 아니라 조직구성원들의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수밖에 없는 것이다. 둘째, 직무만족은 원하는 것과의 실제적인 격차라고 할 수 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이라고 할 수 있다[14]. 결국

직무만족이란 스스로 업무에 대해서 갖게 되는 좋은 때로는 좋지 않은 개인적인 정서적 느낌이라고 할 수 있다. 이러한 직무만족은 국가적 차원에서 주민들에 대한 건강증진을 위한 양질의 의료서비스를 지속적으로 제공해야 하는 보건소 공무원들의 직무만족을 높은 수준으로 유지하는 일은 국가보건정책사업을 성공으로 이끄는데 있어서 전제가 되는 필수요건이 된다고 하겠다. 즉 보건소 조직에 있어 조직구성원의 직무만족이 중요한 이유는 보건의료서비스를 포함하는 포괄적 서비스에는 직업에 대한 만족이 효과적인 업무수행을 위한 필수적인 선행조건이라는 사실이 상식적인 것으로 인식되고 있기 때문이다. 즉 직장에서의 높은 사기가 의료서비스의 질이나 효율성 등의 업무수행력 향상에 기여한다는 것이다[15].

III. 연구방법

1. 연구대상과 자료분석방법

보건소 구성원들에 대한 사회적 지지가 자아탄력성과 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 선정된 연구대상은 광주광역시에 소재한 5개 보건소에 근무하고 있는 구성원들 중 200명이다. 설문조사 시기는 2014년 6월 3일부터 동년 6월 27일까지 실시하였는데 200부의 설문지 중 178부가 회수되었으며, 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 설문지 11부를 제외하고 167부를 최종 분석결과로 활용하였다. 수집된 설문지는 SPSSwin Ver 20.0을 사용하여, 내적 일관성을 확보하기 위한 신뢰도분석과 표본의 특성에 대한 빈도분석, 변수에 대한 평균과 표준편차를 위해 기술통계량을 구하였다. 그리고 연구대상자의 사회통계학적 특성과 변수들에 대한 차이를 검증하기 위하여 T-test와 분산분석을 하였고, 사회적 지지와 자아탄력성, 그리고 직무만족 간의 영향수준을 분석하기 위해 다중회귀분석을, 그리고 매개변수인 자아탄력성의 매개효과검증을 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다.

2. 연구도구

2-1. 사회적 지지

이 연구에서는 사회적 지지의 구성요인 중 조사대상자들의 업무환경과 관련하여 사회적 지지와 직접적으로 관련된다고 할 수 있는 정보적 지지와 정서적 지지에 대하여 측정하고자 한다. 설문문항은 엄인숙(2008)이 사용한 문항을 이용하였다[16]. 따라서 정보적 지지와 정서적 지지에 대해서 각각 5 문항으로 구성하였고, '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까

지의 Likert 5점 척도로 구성되어 있으며 문항에 대한 점수가 높을수록 보건소 구성원들의 사회적 지지의 수준은 높다고 할 수 있다.

2-2. 자아탄력성

Block & Kremen이 개발[17]한 자아탄력성 척도는 대인관계, 활력성, 감정통제, 호기심, 낙관성의 5가지 하위요인으로 구성되어 있지만 이 연구에서의 조사대상자들은 보건소 방문자와 주민인 고객과의 관계 속에서 업무를 수행하고 있기 때문에 타인과의 친밀한 관계형성을 의미하는 요인인 대인관계를 자아탄력성의 척도로 사용하였다. 문항은 이 연구에 맞게 5개의 문항으로 재구성 하였고, '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 Likert 5점 척도로 구성되어 있으며 문항에 대한 점수가 높을수록 보건소 구성원들의 자아탄력성의 수준은 높다고 할 수 있다.

2-3. 직무만족

지금까지 선행연구들을 통하여 직무만족에 대한 구성요인, 즉 영향요인들은 직무관련, 임금, 승진, 복리후생, 동료, 근무환경 등의 많은 요인들이 제시되어 왔는데, 이 연구에서는 직무만족을 업무처리와 관련하여 개인적으로 느끼는 긍정적 감정으로 규정하여 직무만족을 측정하기 위한 문항은 김선문(2012)이 사용한 4개의 문항을 이용하였다[18]. 이러한 연구변수 외에 이 연구에서는 보건소 구성원들의 사회통계학적 특성으로 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 직급, 근무경력 등을 선정하였다.

3. 가설의 설정

이 연구의 목적을 달성하기 위하여 보건소 구성원들의 사회적 지지와 자아탄력성, 그리고 직무만족의 변수들과 관련하여, 사회적 지지와 자아탄력성, 직무만족과의 관계, 자아탄력성과 직무만족과의 관계, 그리고 사회적 지지가 자아탄력성을 통한 직무만족과의 관련성을 분석하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

〈가설 I〉 보건소 구성원들의 사회통계학적 특성에 따라 사회적 지지와 자아탄력성, 그리고 직무만족은 차이가 있을 것이다.

〈가설 II〉 보건소 구성원들의 사회적 지지는 자아탄력성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 III〉 보건소 구성원들의 자아탄력성은 직무만족에 유

의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 IV〉 보건소 구성원들의 사회적 지지는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 V〉 보건소 구성원들의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향관계에 있어서 자아탄력성은 매개역할을 할 것이다.

〈가설 V-1〉 보건소 구성원들의 정보적 지지가 직무만족에 미치는 영향관계에 있어서 자아탄력성은 매개역할을 할 것이다.

〈가설 V-2〉 보건소 구성원들의 정서적 지지가 직무만족에 미치는 영향관계에 있어서 자아탄력성은 매개역할을 할 것이다.

4. 응답자의 특성

설문조사 대상자들의 인구통계학적 특성은 표 2와 같은데, 먼저 성별에 있어서는 여자가 152명(91.1%), 연령은 30대가 59명(35.3%), 결혼여부는 기혼이 135명(80.8%), 교육수준은 대졸 이상이 87명(52.2%), 직급은 8급이 61명(36.5%), 근무경력은 5년-9년이 88명(52.7%)으로 응답자의 특성별로 각각 높은 비율로 나타났다.

표 2. 응답자의 특성
Table 2. Demographics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성 별	남자	15	8.9
	여자	152	91.1
연 령	20대	25	14.9
	30대	59	35.3
	40대	50	29.9
	50대 이상	33	19.9
결혼 여부	미 혼	32	19.2
	기 혼	135	80.8
교육 수준	고졸 이하	28	16.7
	전문대졸	52	31.1
	대졸 이상	87	52.2
직 급	6급 이상	5	3.0
	7급	61	36.5
	8급	41	24.5
	9급	33	19.8
	기 타	27	16.2
근무 경력	5년 미만	19	11.4
	5년-9년	88	52.7
	10년-14년	33	19.7
	15년-19년	20	11.9
	20년 이상	7	4.3

IV. 분석결과

1. 신뢰도 분석

설문문항에 대한 신뢰성을 측정하기 위하여 Cronbach's α 를 이용하여 설문문항들에 대한 신뢰도 검증을 실시한 결과, 사회적 지지의 하위요인인 정보적 지지 $\alpha=7.35$, 정서적 지지 $\alpha=8.21$, 자아탄력성의 대인관계 $\alpha=7.59$, 직무만족 $\alpha=7.27$,로 나타났다. 따라서 각각의 변수들에 대한 요인들의 alpha계수가 0.6 이상으로 나타나 변수들에 대한 신뢰성이 높음을 알 수 있다.

2. 가설의 검증

2-1. 사회통계학적 특성별 차이분석

2-1.1 성별 차이분석

보건소 구성원의 성별에 따른 변수들의 차이를 분석한 결과, 모든 변수가 $p<0.001$ 수준에서 집단 간 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지, 자아탄력성, 직무만족에 대한 인식에 있어서 여자가 남자보다 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

표 3. 성별 차이분석
Table 3. Difference Analysis by Gender

구 분	남 자	여 자	t	p
	Mean(Std)	Mean(Std)		
사회적 지지	3.32(.65)	3.37(.48)	9.461	.000***
자아탄력성	3.52(.60)	3.53(.56)	7.367	.000***
직무만족	3.47(.49)	3.58(.59)	7.449	.000***

*: $p<0.05$ **: $p<0.01$ ***: $p<0.001$

2-1.2 연령별 차이분석

보건소 구성원의 연령에 따른 변수들의 차이를 분석한 결과, 모든 변수가 $p<0.001$ 수준에서 집단 간 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지와 자아탄력성은 40대의 연령에서, 직무만족은 50대 이상의 연령에서 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

표 4. 연령별 차이분석
Table 4. Difference Analysis by Age

구 분	20대	30대	40대	50대 이상	F	p
	Mean(Std)	Mean(Std)	Mean(Std)	Mean(Std)		
사회적 지지	3.63(.41)	3.73(.52)	4.34(.25)	4.31(.50)	8.126	.000***
자아탄력성	3.38(.42)	3.72(.60)	4.21(.34)	3.85(.37)	7.412	.000***
직무만족	3.19(.87)	3.56(.53)	3.85(.33)	4.32(.62)	11.327	.000***

*: $p<0.05$ **: $p<0.01$ ***: $p<0.001$

2-1.3 결혼여부별 차이분석

보건소 구성원의 결혼여부에 따른 변수들의 차이를 분석한 결과, 모든 변수가 $p<0.001$ 수준에서 집단 간 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지와 직무만족은 기혼에서, 자아탄력성은 미혼에서 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

표 5. 결혼여부별 차이분석
Table 5. Difference Analysis by Marital Status

구 분	미 혼	기 혼	t	p
	Mean(Std)	Mean(Std)		
사회적 지지	3.74(.51)	4.25(.50)	9.223	.000***
자아탄력성	3.59(.62)	3.28(.72)	7.152	.000***
직무만족	3.28(.70)	4.20(.61)	10.327	.000***

*: $p<0.05$ **: $p<0.01$ ***: $p<0.001$

2-1.4 교육수준별 차이분석

보건소 구성원의 교육수준에 따른 변수들의 차이를 분석한 결과, 모든 변수가 $p<0.001$ 수준에서 집단 간 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 사회적지지, 자아탄력성, 직무만족의 모든 변수에서 대졸 이상이 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

표 6. 교육수준별 차이분석
Table 6. Difference Analysis by Educational Standards

구 분	고졸 이하	전문대졸	대졸이상	F	p
	Mean(Std)	Mean(Std)	Mean(Std)		
사회적 지지	4.15(.50)	3.72(.56)	4.56(.54)	7.452	.000***
자아탄력성	3.81(.46)	3.65(.61)	4.70(.46)	5.638	.000***
직무만족	3.91(.85)	3.38(.75)	4.25(.80)	9.257	.000***

*: $p<0.05$ **: $p<0.01$ ***: $p<0.001$

2-1.5 직급별 차이분석

보건소 구성원의 직급에 따른 변수들의 차이를 분석한 결과, 모든 변수가 $p < 0.001$ 수준에서 집단 간 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지와 직무만족은 6급 이상이, 자아탄력성은 7급이 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

표 7. 직급별 차이분석
Table 7. Difference Analysis by Position

구 분	6급이상	7급	8급	9급	기타	F	p
	Mean (Std)						
사회적 지지	4.72 (.44)	4.33 (.40)	3.86 (.61)	3.75 (.62)	4.65 (.28)	9.398	.000***
자아 탄력성	4.63 (.40)	4.75 (.29)	3.66 (.52)	3.44 (.31)	4.43 (.29)	6.506	.000***
직무 만족	4.58 (.31)	3.76 (.81)	3.43 (.81)	3.56 (.32)	4.51 (.30)	9.317	.000***

*: $p < 0.05$ **: $p < 0.01$ ***: $p < 0.001$

2-1.6 근무경력별 차이분석

보건소 구성원의 근무경력에 따른 변수들의 차이를 분석한 결과, 자아탄력성과 직무만족의 변수에서 $p < 0.001$ 수준에서 집단 간 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 자아탄력성은 20년 이상에서, 직무만족은 15년~19년이 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

표 8. 근무경력별 차이분석
Table 8. Difference Analysis by Employment history

구 분	5년 미만	5년~9년	10년~14년	15년~19년	20년 이상	F	p
	Mean (Std)						
사회적 지지	3.65 (.41)	3.68 (.43)	3.75 (.45)	4.16 (.58)	3.63 (.66)	3.752	.081
자아 탄력성	3.47 (.37)	3.60 (.51)	3.71 (.50)	4.51 (.55)	3.68 (.59)	18.233	.000**
직무 만족	2.86 (.65)	3.36 (.64)	3.68 (.49)	4.15 (.65)	3.52 (.70)	7.859	.000**

*: $p < 0.05$ **: $p < 0.01$ ***: $p < 0.001$

2-2. 사회적 지지와 자아탄력성

“보건소 구성원들의 사회적 지지는 자아탄력성에 유의한 영향을 미칠 것이다.” 라는 <가설 II>를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 사회적 지지의 하위변수인 정보적 지지의 독립변수의 t값이 3.971이고 β 값이 .275, 정서적 지지의 독립변수의 t값이 3.515이고 β 값이 .247로

유의수준 $p < 0.001$ 에서 자아탄력성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 II>는 채택되었다.

표 9. 가설2의 검증결과
Table 9. Test of hypothesis 2

독립변수	종속변수	자아탄력성			
		β	t	p	F
정보적 지지		.275	3.971	.000***	37.828
정서적 지지		.247	3.515	.000***	50.239

***: $p < 0.001$

2-3. 자아탄력성과 직무만족

“보건소 구성원들의 자아탄력성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.” 라는 <가설 III>을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 자아탄력성의 독립변수의 t값이 3.928이고 β 값이 .272로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 III>은 채택되었다.

표 10. 가설3의 검증결과
Table 10. Test of hypothesis 3

독립변수	종속변수	직무만족			
		β	t	p	F
자아탄력성		.272	3.928	.000***	43.736

***: $p < 0.001$

2-4. 사회적 지지와 직무만족

“보건소 구성원들의 사회적 지지는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.” 라는 <가설 IV>를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 사회적 지지의 하위변수인 정보적 지지의 독립변수의 t값이 4.271이고 β 값이 .301, 정서적 지지의 독립변수의 t값이 5.228이고 β 값이 .367로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 IV>는 채택되었다.

표 11. 가설4의 검증결과
Table 11. Test of hypothesis 4

독립변수	종속변수	직무만족			
		β	t	p	F
정보적 지지		.301	4.271	.000***	35.318
정서적 지지		.367	5.228	.000***	22.527

***: $p < 0.001$

2-5. 자아탄력성의 매개효과

“보건소 구성원들의 정보적 지지가 직무만족에 미치는 영향관계에 있어서 자아탄력성은 매개역할을 할 것이다.” 라는 <가설 V-1>을 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 1단계에서 매개변수인 자아탄력성에 대해서 독립변수인 정보적 지지를 회귀분석 한 결과, $p<0.001$ 수준에서 회귀계수의 값이 $\beta = .325$ 로 나타났으며, 2단계에서 종속변수인 직무만족에 대해서 독립변수인 정보적 지지를 회귀분석 한 결과, $p<0.001$ 수준에서 회귀계수의 값이 $\beta = .391$ 로, 3단계에서는 정보적 지지와 자아탄력성을 독립변수로 하고 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, $p<0.001$ 수준에서 회귀계수의 값이 $\beta = .258$ 로 유의한 영향성이 나타났다. 그리고 2단계에서의 독립변수의 회귀계수 값이 3단계의 독립변수의 회귀계수 값보다 크게 나타나 <가설 V-1>는 채택되었다. “보건소 구성원들의 정서적 지지가 직무만족에 미치는 영향관계에 있어서 자아탄력성은 매개역할을 할 것이다.” 라는 <가설 V-2>를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 1단계에서 매개변수인 자아탄력성에 대해서 독립변수인 정서적 지지를 회귀분석 한 결과, $p<0.001$ 수준에서 회귀계수의 값이 $\beta = .417$ 로 나타났으며, 2단계에서 종속변수인 직무만족에 대해서 독립변수인 정서적 지지를 회귀분석 한 결과, $p<0.001$ 수준에서 회귀계수의 값이 $\beta = .485$ 로, 3단계에서는 정보적 지지와 자아탄력성을 독립변수로 하고 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, $p<0.001$ 수준에서 회귀계수의 값이 $\beta = .357$ 로 유의한 영향성이 나타났다. 그리고 2단계에서의 독립변수의 회귀계수 값이 3단계의 독립변수의 회귀계수 값보다 크게 나타나 <가설 V-2>는 채택되었다.

표 12. 가설5의 검증결과
Table 12. Test of hypothesis 5

독립변수	단계	β	F	수정된 R2
정보적 지지	1단계	.325***	15.452	.571
	2단계	.391***	63.328	.259
	3단계(독립)	.258***	39.887	.483
	3단계(매개)	.217***		
정서적 지지	1단계	.417***	60.108	.236
	2단계	.485***	43.217	.285
	3단계(독립)	.357***	41.037	.367
	3단계(매개)	.603***		

***: $p<.001$

V. 결론

이 연구는 일선에서 지역 주민들에게 의료서비스를 제공하고 있는 보건소 구성원들이 느끼는 사회적 지지, 자아탄력성과 직무만족과의 관계에 대해서 살펴보고자 하였다. 즉 선행 연구와 달리 사회적 지지, 자아탄력성과 직무만족의 모든 변수를 고려하고, 변수들 간의 관계에 있어서 사회적 지지와 직무만족도와의 영향관계에서 자아탄력성의 매개효과에 대해서 검증해 보는 것에 의의를 두었다. 이를 위해 설문조사를 통하여 실증분석 한 결과, 보건소 구성원들의 사회적 지지는 자아탄력성과 직무만족에, 그리고 자아탄력성은 직무만족에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자아탄력성의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과에 따라 다음과 같은 정책적 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 지금까지의 선행연구에서는 사회적 지지와 자아탄력성, 그리고 직무만족과의 관계에 대해서 개별적인 관계들만을 고려하는 단편적인 연구가 진행되어 왔다. 그러나 이 연구에서는 이러한 세 가지 변수를 모두 고려하여 종합적인 변수들 간의 구조적 관계를 분석하였는데 연구의 의의를 두고자 한다. 둘째, 보건소 구성원들은 현장에서 주민과 접촉하고, 주민들을 방문하여 직접적으로 의료보건서비스를 제공하는 업무를 담당하고 있다. 이들을 둘러싸고 있는 환경적 요인들로부터의 사회적 지지는 보건소 구성원들의 정서적인 안정과 주관적 안녕에 많은 영향을 미친다. 연구변수들에 대한 구조적 관계에서도 알 수 있듯이 사회적 지지는 궁극적으로 직무만족에 영향을 미침을 알 수 있었다. 이러한 결과는 결국 주민과의 일선 의료현장에서 보나 나온 의료서비스의 질을 높이기 위해서는 보건소 구성원들에 대한 사회적 지지가 제대로 이루어질 수 있는 조직문화의 형성이 필요함을 의미하는 것이라 하겠다. 갈수록 주민들의 건강에 대한 관심은 높아지고 있으며, 그에 따른 의료기술의 제공도 필요하지만 결국은 의료서비스를 제공하는 제공자 즉 보건소 구성원들의 직무만족이 주민들의 의료서비스에 대한 만족으로 직결된다고 하였을 때, 그들에 대한 사회적 지지도 강조되어야 할 것이다. 마지막으로 이 연구는 조사대상자의 범위가 한정되어 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다는 점이 지적될 수 있다.

참고문헌

[1] Soon Hyeuk, Yeem, “A Study on the Operation

- System of Local Health care Services and Their Development Plan”, Department of Public Administration, Graduate School of Paichai University, p.2, 2009.
- [2] Seung Hee, Choi. “Analysis of the roles of health educator as the person in charge of health promotion programs at community health center”, Department of Health Education The Graduate school of Ewha Womans University, p.1, 2012.
- [3] Hoe-Wook, Chung·Ock-Hyung, Lee. “The influence of job stress, ego-resiliency and social support on job satisfaction among beginning and experienced preschool teachers”, *Preschool Education Research*, Vol.31 No 3, pp.31-53, 2011.
- [4] Bo bae, Ahn. “The Effect of Ego-Resilience and social support of the Employees has on Job Satisfaction and Burnout”, Department of Psychology The Graduate School Chonbuk National University, 2014.
- [5] Soon Hyeuk, Yeem, “A Study on the Operation System of Local Health care Services and Their Development Plan”, Department of Public Administration, Graduate School of Paichai University, p.4, 2009.
- [6] Ministry of Health and Welfare - Division of Health Policy, *The National Local Health Institution Address Book*, p.5, 2013.
- [7] Tae Yong, Ko. “The Influence of Social Support, Career Decision-Making Self-Efficacy and Career Barriers on Career Preparation Behavior of College Students”, Department of Education Graduate School of Mokpo National University, p.11, 2008.
- [8] In Sook, Um, “Effect of the leisure activities and the social supports on depression-focusing on middle ages and old ages-Department of Family Life Welfare & Housing The Graduate School”, Catholic University of Daegu, pp.17-18, 2008.
- [9] Tae Yong, Ko. “The Influence of Social Support, Career Decision-Making Self-Efficacy and Career Barriers on Career Preparation Behavior of College Students”, Department of Education Graduate School of Mokpo National University, pp.12-13, 2008.
- [10] Block, J. H., & Block, H. “The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior”. In W. A. Collins(Ed.). *The Minnesota symposia on child psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1980
- [11] Jong Hee, Wi. “An Analysis of Structural Relations among Children’s Perceived Family Strength, Self-Resilience, Social Support, Stress-Coping Behavior, and Psychological Well-Bein”, Dept.of Education Graduate School, Dong-A University, p.15, 2012.
- [12] Jong Hee, Wi. “An Analysis of Structural Relations among Children’s Perceived Family Strength, Self-Resilience, Social Support, Stress-Coping Behavior, and Psychological Well-Bein”, Dept.of Education Graduate School, Dong-A University, p.16, 2012.
- [13] In Suk, Kim. “Effect that Leader-Member Exchange, Ego Resilience, Organizational Culture According to Teachers’ Followership Types have on Job Satisfaction”, Department of Early Childhood Education Graduate School, Daegu University Kyungbuk, Korea, p.4, 2009.
- [14] Ki Gwan, Park. “A Study on Leadership of the Civil Servant, and Administrative Performance in Korean Local Government”, Ph.D Program in Public Administration Graduate School of KonKukl University, p.27, 1999.
- [15] Ho Hyun, Choi, “The determinants of job satisfaction of medical technicians at public health centers”, Dept. of Health Administration The Graduate School of Health and Environment Yonsei University, p.7, 2004.
- [16] In Sook, Um, “Effect of the leisure activities and the social supports on depression-focusing on middle ages and old ages-Department of Family Life Welfare & Housing The Graduate School”, Catholic University of Daegu, 2008.
- [17] Block, J. & Kremen. A. M. “IQ and

Ego-resilience: Conceptual and empirical connections and separateness". Journal of Personality and Social Psychology, 70, pp.349-362, 1996.

- [18] Sun Moon, Kim. "A Study on the Relationship between Professionalism and Job Attitude of Workers Working at the Multicultural Family Support Center: Focusing on Mediation Effects of Empowerment and Self-efficacy", Department of Social Welfare, Graduate School of Chosun University, 2012.

저 자 소 개



선 국 진

1999: 조선대학교 철학과(문학사)

2001: 조선대학교

일반대학원 사학과(문학석사)

2004: 조선대학교

일반대학원 행정학과(행정학박사)

2006년 9월~현재: 조선대학교

행정복지학부 외래교수

2011년 3월~현재 : 송원대학교

언어치료심리학과 겸임교수

2011년 10월~현재 :

(사)치유상담연구원

광주 전남 지부장

관심분야: 보건행정, 상담심리

Email : chosun0691@hanmail.net