

다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도 및 관련변인에
관한 연구: 방문교육지도사를 중심으로강성애¹ · 박정윤²중앙대학교 ¹가족복지주거환경학과, ²심리학과A Study on Job Satisfaction and Relevant Variables in Employees of
Multi-Cultural Family Support Center: Focused Home-Visiting EducatorSeong Ae Kang¹ · Jeong Yun Park²Departments of ¹Family Welfare · Housing Environment and ²Psychology, Chung-Ang University, Seoul, Korea

Abstract

This study examined job satisfaction and relevant variables for multi-cultural family home-visiting educators. The selected study subjects were 192 home-visiting educators who work at Multi-Cultural Family Support Centers in the Seoul, Gyeonggi-do, and Chungcheongnam-do areas. Data analysis was conducted using SPSS ver. 18.0. The main results were as follows. First, the job satisfaction level in multi-cultural family visiting educators stood at 3.29 points, subjects' age, averagely monthly income, marital status, and activity career were shown to influence generally upon job satisfaction, self-efficacy, job stress, and cultural competency. Job satisfaction was high in groups with: a high age, small career, low averagely monthly income, and married. Second, self-efficacy and job stress were big in the job satisfaction of multi-cultural family visiting educators. The same outcome as the existing prior research was indicated. Cultural competency was not significant. Third, an examination of relative influence upon job satisfaction in home visiting educators indicated that the explanation power was 29.0%. Significant influential variables included academic background, marital status, self-regulation, and role ambiguity. Self-regulation was greater for those with lower academic backgrounds and unmarried. Job satisfaction was higher in the lower role ambiguity. Thus, the same outcome as the existing prior research was indicated. Cultural competency wasn't indicated to be significant. This has significance in having shown characteristics of job satisfaction in multi-cultural family visiting educators.

Keywords

multi-cultural family support center, job satisfaction, home-visiting educator

Received: September 17, 2014

Revised: March 10, 2015

Accepted: March 10, 2015

This article is a part of Kang Seong Ae's master's thesis submitted in 2014. It was presented as a poster session at the 67th Conference of the Korean Home Economics Association in 2014.

Corresponding Author:

Jeong Yun Park

Department of Psychology, Chung-Ang University, 84 Heuksuok-ro, Dongjak-gu, Seoul 06974, Korea

Tel: +82-2-820-5736

Fax: +82-2-816-5124

E-mail: pjy4838@cau.ac.kr

서론

한국 사회는 1980년대 후반을 기점으로 체류 외국인의 수가 많아지고 결혼이민자 등과 같이 국내 정착 이민자들도 꾸준히 증가하고 있다. 2000년 이후 한국인 남성과 외국인 여성의 국제결혼이 기하급수적으로 늘어나면서 그들과 자녀들로 이루어진 다문화가족이라는 새로운 가족형태가 지속적으로 증가하고 있는 추세이다. 우리나라에 입국하는 외국인 수는 2013년 기준으로 75만 명 내외로 매년 지속적으로 증가하여 2020년에는 100만 명이 될 것으로 예상하고 있다[27].

단시간 내에 급속하게 늘어난 다문화가족들은 우리사회에 통합되는데 많은 어려움을 호소하고 있다. 다문화가족의 형성과정에서 국제결혼이 상업적 이윤추구 수단으로 악용되어 결혼당사자의 인권 침해와 결혼 후 가족 갈등 등의 사회문제를 발생시키고, 이들 대다수 가족은 상호간에 적응 준비

가 미흡하며, 언어·문화차이, 경제적 어려움, 사회적 편견 등으로 가족 간 갈등과 사회적 소외를 경험하고 있다[26]. 또한 다문화가족자녀의 발달지체 및 학교·사회적 곤란으로 향후 사회문제 대두될 우려가 있다. 더욱이 이들 가정의 부모의 한국어 수준문제, 양육능력 부족으로 다문화가정 자녀의 언어·인지발달지체를 유발하고, 학교·사회의 차별, 다른 외모와 말씨 등으로 초기에 사회적 소외될 수 있는 우려는 낳고 있다[27].

이렇듯 다문화가족이 겪는 문제는 가족 내에서 해결하는데 한계에 부딪치게 되면서 사회의 관심 영역이 되기 시작하였고 다문화가족 지원을 위한 외부적 지원으로 정책적 대안이 모색되고, 이들 가족을 위한 지원이 본격적으로 이루어지고 있다. 정부는 다문화가족을 위한 복지정책과 서비스의 필요성을 인식하여 2005년 하반기부터 범정부 차원에서 결혼이주여성들을 위한 다문화가족지원 정책이 본격적으로 추진되었고, 2006년에는 정부의 12개 각 부처에서 다문화가족을 위한 다양한 사업이 시행되고 있다. 그 과정에서 여러 부처의 체계적이고 종합적인 준비 없는 일회성 또는 전시성 서비스의 제공으로 인한 서비스 중복 문제가 야기되면서 2009년 여성가족부가 다문화가족지원 업무를 전담하게 되었다. 여성가족부는 다문화가족에 대한 체계적이고, 실질적인 지원을 위해 전국적인 전달체제로 다문화가족지원센터를 설치·운영하고 있다.

다문화가족지원센터는 2013년 현재 209개의 다문화가족지원센터로 운영되고 있다[27]. 다문화가족지원센터는 기관 내에서 실시하는 다문화가족지원 사업뿐만 아니라, 개별 가정을 직접 방문하여 서비스를 제공하는 방문교육사업을 실시하고 있다. 다문화가족 방문교육사업은 전문가적 요건을 갖추고, 교육을 통해 양성된 한국어지도사가 한국어교육 서비스를, 가족생활지도사가 부모교육 서비스와 자녀생활 서비스를 제공하고 있다.

다문화가족 방문교육사업은 다문화가족을 위한 맞춤형 서비스를 제공하고자 하는 목적으로 경제적인 어려움과 지리적 접근성의 문제로 집합 교육에 참석하기 어려운 결혼이민자 및 그 가족을 대상으로 한국어교육, 아동양육지원, 임신·출산지원, 자녀한글교육지원, 자녀교육, 가족상담, 지역사회 연계 등의 다양한 서비스를 제공하는 것으로 이에 투입되는 전문인력이 방문교육지도사이다. 이런 측면에서 방문교육지도사는 결혼이민자의 적응 및 다문화가족의 복지에 매우 중요한 역할을 담당하고 있다고 할 수 있다. 다문화가족지원사업을 좀 더 내실 있게 수행하기 위해서 방문교육지도사의 직무만족도를 향상시키는 방안이 모색될 필요가 있다.

다문화가족에 대한 다양한 연구 분야에서 관심이 증가하면서 이들 가족의 생활실태나 문제점, 다문화가족 지원정책의 방향이

나 개선 등에 대한 연구는 활발하게 이루어지고 있는 반면에 서비스 제공 인력에 대한 연구는 미미한 수준이며 특히 방문교육지도사를 대상으로 한 연구는 양적으로나 질적으로 부족한 실정이다. 방문교육지도사는 다문화가족지원센터의 여러 업무 중 한 영역을 담당할 실무자이고 다문화가족을 직접적으로 대면하면서 그들 가족의 안정적 적응과 가족건강성을 좌우하는데 중요한 역할을 하고 있다는 점을 감안할 때 이들의 업무수행 효율성을 높이기 위해서는 종사자의 직무만족도 관련 연구들이 활발하게 이루어질 필요가 있다.

한편, 복지시설은 기관 특성상 이익이나 영리추구가 목적이 아님으로 근무여건이 열악 할 수 있고 이는 종사자의 사명감이나 책임감으로 사업 성과 또는 성패를 좌우할 수 있음을 시사하기도 한다. 복지시설인 다문화가족지원센터의 방문교육지도사 역시 복지종사자로서 유사한 여건에서 근무를 하고 있다. 다문화가족지원센터는 복지시설로서 설치·운영된 기간이 짧고 수행된 사업도 기존 복지 기관의 사업과는 매우 상이하다. 특히 방문교육지도사가 수행하는 사업은 대상자(결혼이민자, 그들 자녀)와 사업내용이 생소할 수 있으므로 업무 수행에서 겪는 어려움이 더 큰 부담이 될 수 있다. 다문화가족지원센터의 방문교육지도사는 기존의 복지시설 종사자의 처우나 여건과 유사하여 근무환경이 열악한데다가 새로운 업무 수행으로 인한 부담이 더 가중될 수 있다. 이런 상황에서 종사자의 일에 대한 만족감이 제공하는 서비스의 질에 영향을 미치며 더 나아가 해당 사업의 성패를 좌우할 수 있는 요인이 된다. 그러나 복지 관련 종사자의 직무만족도에 대한 선행연구들은 사회복지사, 요양보호사, 아동시설 종사자를 대상으로 하는 연구가 다수를 차지하고 있으며, 다문화관련 시설종사자들을 대상으로는 최근에 이루어지고 있어 미미한 실정이다[10, 13, 20]. 또한 이들의 직무만족도 관련 연구는 직무만족도 정도를 밝히거나 자존감, 자기효능감, 직무스트레스, 직무경력, 급여수준과 같은 근로조건 등의 인구사회학적·개인적·심리적 변인만 두 가지의 영향만을 고찰하는 수준에 그치고 있다[9, 12, 18]. 다문화가족지원센터의 방문교육지도사의 직무만족도에 대해서는 앞에서 제시한 변인들이 영향을 미치는지, 어떤 관련성을 갖는지를 분석하지 못하였다. 그러나 위의 변인들이 복지종사에 영향을 준 변인이므로 방문교육지도에서도 영향을 줄 수 있는 변인으로 예측되어, 선행연구에서 복지종사자의 직무만족도에 관련 변인을 사용하여 영향력을 밝혀 보고자 한다.

따라서 본 연구는 지금까지 관련 선행 연구가 활발하지 못하였던 다문화가족지원센터 종사자 중 방문교육지도사를 대상으로 직무만족도와 관련 변인들을 밝히고자 하였고 연구문제는 다음과

같다. 첫째, 조사대상자의 직무만족도, 자기효능감, 직무스트레스, 문화역량의 경향성은 어떠한가? 둘째, 조사대상자의 인구사회적 변인에 따른 직무만족도의 차이가 있는가? 셋째, 조사대상자의 직무만족도에 관련 변인들이 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?

이를 통한 본 연구의 목적은 방문교육지도사의 현재 업무에 대한 만족 정도를 파악하고, 관련 변인을 밝힘으로써 직무만족도를 높일 수 있는 대안을 모색하고 다문화가족정책의 인력관리 방안에 대한 기초 자료를 제공하고자 함이다. 또, 본 연구에서 밝혀진 방문교육지도사의 직무만족도 관련 변인들의 영향력을 분석하여 방문교육지도사의 역량을 강화하고 이는 다문화가족들에게 체계적이고, 질 높은 서비스 제공을 할 수 있는 방안 모색의 하나가 될 것이다.

선행연구고찰

1. 직무만족도

직무만족도에 대한 개념은 학자들마다 다양한 측면에서 정의되고 있다. 서구 학자들을 먼저 살펴보면, 대표적으로 Locke (as cited in Lee [18])는 직무만족도란 감정적인 반응으로 자신의 직무에 대한 평가를 통해 얻어지게 되는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태로 규정하였고, McCormick (as cited in Lee [18])은 어떤 직무에서 얻어지거나, 경험되는 욕구만족으로 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 자신의 직무에서 얻어지는 자신의 성취감이라고 하였다. Osborn (as cited in Lee [18])은 직무과업, 작업조건, 동료 관계와 같이 여러 가지 측면에서 개인의 긍정적이거나 부정적인 느낌의 정도라고 하였다.

국내 학자들의 정의에서 Park [30]은 직무만족도를 직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인이 자신의 직무수준이나 직무특성 혹은 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고도 긍정적인 정서 상태를 의미한다고 주장하였다. 위의 정의를 토대로 본 연구에서 직무만족도란 직무수행에 따른 인간관계, 개인의 감정적 태도, 근무조건 등의 여러 다른 요소를 포괄하고 있는 직무 전반의 긍정적 부정적 정서 반응으로 규정하고자 한다.

직무만족도의 하위 요인도 많은 연구자에 의하여 연구되고 있다. 이는 직무만족의 하위요인이 다양하고 복합적으로 구성되어 있음을 의미한다. Herzberg (as cited in Song [37])는 동기 위생 이론에 기초하여 만족요인과 불만족 요인의 두 가지로 분류하여 구분하였다. 만족 요인으로는 취감, 인정감, 직무자체, 승진, 책

임감, 성장 등을 제시하였고, 불만족 요인으로는 직무 외적인 환경과 관련된 것으로 회사의 정책과 관리, 보수, 감독, 인간 상호관계, 근무조건 등을 제시하였다. Woo [39]는 직무만족의 하위 요인을 크게 두 가지인 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하였고, Jeon [4]은 직무 그 자체, 안정성, 장래성을 포함하는 내재적 요인과 보수, 감독, 작업 조건, 동료와의 관계 등 외재적 요인으로 구분하였다. Jeon [5]은 직무만족을 직무자체(내용), 근무환경, 직업안정성, 보수, 전이직의 5개 영역으로 분류하여 분석하였고, Song [37]은 업무, 감독, 보수, 승진, 동료, 기관, 전·이직 등 7개 영역으로 분류하여 만족도를 살펴보았다.

다문화가족 방문교육지도사의 직무만족도 연구가 부족하여 다문화가족 방문교육지도사와 직무특성이 비슷한 사회복지시설 종사자의 직무만족도 연구 동향을 동시에 살펴보고자 한다. 이는 다문화가족 방문교육지도사의 직무만족도에 미치는 영향 변인에 관한 연구에 제고방안을 모색하는데 시사점을 줄 수 있을 것이다. 따라서 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도 연구가 부족하여 관련영역 종사자의 직무만족도 선행연구도 함께 살펴보도록 하였다.

Lee [19]는 방문교육지도사의 직무만족도는 보통수준 보다 높았고 아동양육지도사가 한국어교육지도사보다 대우·보상에서 높은 만족감을 보였다. 방문교육지도사의 직무환경이 임파워먼트에 미치는 영향을 살펴본 Joo [10]는 직무 특성과 조직 특성의 보상 체계와 상호 관계가 정적인 영향을 미친다고 하였다. 방문교육지도사의 직무 만족 및 직무 몰입을 살펴본 Kim [13]은 자기효능감과 역할보호성이 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 하였고, 직무 몰입에 가장 큰 영향요인이 자기효능감이며, 고정관념적 태도, 역할보호성, 역할갈등 순으로 큰 영향을 미치는 것으로 밝혔다.

건강가정사를 대상으로 한 직무만족도를 살펴본 결과 Kim [12]은 건강가정사의 직무스트레스와 직무만족도는 서로 부적 상관관계가 있어 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. Park [32] 역시 건강가정지원센터 종사자들을 대상으로 직무 만족과 이직 의도의 관련성을 살펴보았는데 건강가정사들의 직무만족도가 높을수록 이직에 대한 의도는 낮은 것으로 나타났다. Jeong과 Lee [7]도 건강가정사의 직무 만족을 살펴 보았는데, 건강가정사들이 인식하고 있는 직무만족이 높은 항목은 동료 영역이었고, 다음으로 리더십, 직무자체, 기관, 승진, 보수 순이었다. 건강가정지원센터의 조직문화와 건강가정사의 직무 만족의 관계는 개발 문화와 집단 문화가 직무 만족과 유의미한 정적 상관관계를 보여주었다. 특히 집단 문화는 승진, 보수에서, 개

발 문화는 직무만족의 모든 하위영역에서 정적인 상관관계가 있었다.

사회복지 종사자의 직무만족도에 대한 선행 연구를 살펴보면, 사회복지전담 공무원을 대상으로 직무 만족 정도와 관련 변인을 살펴본 Jeon [4]의 연구에서 직무만족도를 내재적, 이재적 만족으로 분류하여 분석하였는데 직무만족도 전체는 보통보다 조금 낮았으며, 내재적 만족이 외재적 만족수준보다 상대적으로 더 높게 나타났다. 사회복지사의 자기효능감과 요인별 직무 만족과의 관계를 살펴본 Jeon [5]은 직무 만족 수준에서 직무만족도의 전체 평균은 보통보다 조금 높은 수준이었으며, 하위요인별로 살펴보면 직무내용, 인간관계, 근무환경, 보상체계 순이었다. 또 다른 복지전문 인력인 요양보호사의 직무만족도를 살펴본 Kim [15]과 Lee 등[21]은 요양보호사의 직무 만족은 보통보다 조금 높은 수준이라고 하였다. Lee 등[21]의 연구에서 동료의 관계나 상사와의 관계 속에서 만족감의 수준은 높은 편이나, 임금, 승진, 전직·이직에 대한 만족도가 상대적으로 낮았다.

선행연구를 살펴본 결과 복지시설 종사자들의 직무만족도 연구는 최근까지 지속적으로 활발하게 이루어지고 있는 반면 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도 연구는 미미한 수준임으로 다문화가족지원센터 종사자 대상의 직무만족도 연구가 좀 더 활발하게 이루어져야 한다.

2. 복지관련 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 변인

다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도에 대한 연구가 미미하여 복지관련 종사자의 선행연구 고찰을 토대로 관련 변인을 선정하고자 하였다. 선행연구들에 의하면 복지관련 종사자들의 직무만족에 관련된 변인들은 인구사회학적 요인, 근로환경 요인, 직무스트레스 요인, 심리적 요인 등이 포함되고 있다.

복지 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 인구사회학적 요인으로는 성별, 연령, 근무경력, 월평균 급여 등이 있다. 직무만족도의 차이는 Lee [17]와 Jeong [6]은 남성이 직무만족도가 높았고, Jeong [8]은 여성이 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며, Ryo [34]는 성별에 따른 차이가 없는 것으로 밝히고 있다.

연령이나 학력 수준도 직무만족도에 영향을 미치는 변인으로 밝혀졌는데 연령의 경우 Kim [13]은 연령이 높을수록, Won과 Kim [38]의 연구에서는 연령이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타나 연구결과가 일관성 있게 나타나지 않았다. Kim [13]은 학력 수준이 직무만족도에 부적영향을 미친다고 하여 관련되는 변인임을 알 수 있다.

직무만족과 관련한 종사자 직무관련 변수로 선행연구에서는

근무경력이나 월평균 급여수준, 고용형태, 직책 등을 포함하고 있다. 근무경력 또한 연구에 따라 상이한데 직무만족도를 살펴본 결과 근무경력이 길수록 직무만족도가 높다는 선행연구 Shin [36]과 Hyeon [3]의 연구가 있는가 하면, 이와 반대로 사회복지사의 직무만족도를 살펴본 Park [31]은 근무경력이 많을수록 직무만족도가 낮다는 결과나, 근무경력이 직무만족도에 영향을 미치지 않는다는 연구결과도 있었다[11, 34]. 월평균급여 역시 같은 경향으로, 사회복지시설 종사자의 직무만족을 살펴본 Jeong [6]은 급여수준이 높을수록 직무만족이 높다는 연구들이 제시되는 반면, Lim [23]은 급여수준이 직무만족에 미치는 영향이 유의하지 않다는 연구가 있었다. 이들 관련 선행연구를 살펴본 결과 인구사회학적 변인들이 직무만족도에 영향을 주고 있으나 그 결과들이 상이하여 본 연구에 이 변인들을 포함하여 직무만족도에 영향력을 검증하고자 한다. 선행연구에서는 포함하고 있는 고용형태나 직책 변인은 본 연구에서는 동일 업무를 대상으로 하였기 때문에 포함하지 않았고, 방문교육지도사는 활동영역이 분류되어 있고, 관련 자격을 필요로 하기 때문에 직무관련 변인으로 활동유형과 관련 소지한 자격유무도 포함하고자 한다.

직무만족도에 영향을 미치는 심리적 요인으로는 자아존중감 [14], 자기효능감[5, 28, 31]을 포함하여 선행연구들이 수행되었다. 다문화가족 방문교육지도사의 자기효능감과 직무만족도의 관계에서 역할모호성의 매개효과를 살펴본 Kim [13]의 연구에서 관련변인 중 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높은 경향을 갖는 것으로 파악되었다.

사회복지 생활시설 종사자의 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향을 살펴본 Nam [28]은 전반적 직무만족은 자기효능감과 정적 상관성이 높아서 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높았으며, 이직 의도도 낮다고 하였다. Jeon [5]의 연구에서도 복지종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족과의 관계를 살펴보았는데 자기효능감의 인지적 요인과 동기적 요인이 인간관계와 직무내용, 근무환경과 보상체계에 대한 만족감과 상관성이 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향에서 영적 안녕의 중재 효과를 살펴본 Park [31]은 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였다.

직무스트레스가 직업만족도에 미치는 영향에 대한 연구는 다수 이루어졌다. 지역아동센터의 사회복지사의 직무환경과 직무만족도를 살펴본 Kong [16]의 연구에서는 업무량과 직무만족 간에는 부적 상관성이 있으며, 사회복지사의 역할이 과다할수록, 역할갈등이 일어날수록, 역할이 모호할수록 직무에 대한 만족이 낮아지는 것으로 조사되었다[19, 22].

복지관련 종사자의 직무만족에서는 제시되지 않았으나 본 연구가 다문화가족지원센터인 점을 감안할 때 종사자의 문화적 역량은 직무만족과 관련이 있을 것으로 예측하여 선행 연구를 고찰하였다. 그 결과 국외연구에서 문화적 역량 증진을 위한 문화적 특수성에 대한 이해, 경험적 학습, 가치인식과 체험, 공감의 중요성, 이러한 변인들이 반영된 교육 프로그램의 개발과 효과성 연구가 주를 이루고 있었다[25].

국내연구에서는 다문화복지 서비스 제공자의 문화적 역량과 직무만족도간의 관련성에 대한 연구는 거의 찾아볼 수는 없지만 다문화기관 종사자들이 다문화교육 경험이나 프로그램 진행 경험이 문화적 역량과 정적 상관이 있는 것으로 나타나고 있으며, 다문화관련 기관 종사자들이 직접 대상을 접하게 되는 경우 문화적 역량을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다[1, 24, 26]. 선행연구를 통해 볼 때 다문화가족과의 직·간접적 접촉은 문화적 역량을 높이고 이는 자신의 업무 수행에 대한 효능감 증진이나 역량강화에도 영향을 주는 것을 알 수 있다. 이런 측면에서 다문화가족 방문교육지도사는 다문화가족관련 프로그램을 실천하고 직접 대상자와 접촉하기 때문에 문화적 역량의 정도가 업무 이해와 일에 대한 만족정도에 영향을 미칠 수 있다고 예측할 수 있다. 그러나 선행연구들이 복지 종사자들의 문화적 역량을 높일 수 있는 변인에 초점을 두었고, 문화적 역량이 갖는 영향력에 대한 연구는 수행되지 못하고 있었다. 다문화가족지원센터의 방문교육지도사는 사업특성상 문화적 역량이 업무수행이나 만족감에 중요한 변인이 될 것으로 예측됨에도 불구하고 다문화관련 업무 종사자의 문화역량을 문화적 역량이 직무만족도에 영향을 미치는 연구는 수행되지 않고 있어 본 연구에서 이들 변인간의 관련성을 고찰해 보고자 한다.

연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구대상은 다문화가족지원센터에 종사하는 서울, 경기, 충남 지역에 방문교육지도사이다. 직무만족도에 미치는 변인에 대해 살펴보기 위해 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 질문지법을 실시하였다. 자료 수집을 위해서 연구자가 다문화가족지원센터에 전화연락을 취해서 조사가능한 지역을 섭외한 후 방문교육지도사들의 교육이나 모임이 있는 일정을 택해서 직접 해당 센터를 방문하여 조사를 실시하였다. 이에 조사지역은 본 연구의 조사에 응한 서울 및 충남 지역에 종사하는 다문화가족지원센터에서 근무하는 방문교육지도사였다. 또, 조사대상인 방문지도사의

대부분이 여성임으로 본 연구도 여성 방문교육지도사를 대상으로 조사를 실시하였다. 총 210부를 배부하였고 이중 206명이 조사에 응하여 회수율 98%로 나타났으며, 총 연구대상자 206명 중 불성실하게 답한 14부를 제외하고 총 192부의 설문지를 최종분석에 활용하였다.

2. 측정도구 구성

1) 조사대상자 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위한 변인으로 성별, 연령, 교육수준, 생활수준, 결혼상태 포함하였고, 직업관련 변인으로 활동유형, 활동경력, 자격증을 포함하여, 총 8문항 이다.

2) 직무만족도

직무만족도의 수준을 측정하기위한 척도로 Smith, Kendal & Hulin에 의해 개발된 직무기술지표(Job Descriptive Index, JDI)를 기초로 하여 Kim [20]이 사용한 직무만족도에 관한 척도를 본 연구에 적합하게 수정 보완하여 사용하였다.

총 28문항이며 하위변인은 6개로 업무자체는 일에 대한 흥미, 장래성, 근로환경, 개인의 지식과 기술에 대한 활용도의 인식정도의 내용을 포함하여 총 6문항이었고, 업무환경은 업무를 수행할 때 적용되는 직장동료, 시설 내 분위기, 대상자와의 업무협조 관계를 포함하며 총 4문항, 직업안정성은 직업의 전문성, 사회적 위상, 직업의 지속능력의 의미를 포함한다. 인간관계는 직장동료와 상급자, 다문화가족 대상 간의대인관계를 말하며 총 5문항, 보수에 대한 만족도는 수당의 대한 기준, 생활 유지 및 공정성 등에 대한 만족도 수준을 의미하며, 전·이직도는 이직에 대한 인식 정도의 내용으로 3문항을 포함하였다.

각 하위변인의 내용은 다음과 같다. 직무만족도는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정 하였으며, 총점이 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구의 직무만족도의 하위변인별 신뢰도는 업무자체 Cronbach α =.758, 근무환경 Cronbach α =.640, 직업안정성 Cronbach α =.638, 인간관계 Cronbach α =.654, 보수에 대한 만족도 Cronbach α =.852, 전·이직도 Cronbach α =.762로 직무만족도 전체의 신뢰도는 Cronbach α =.776 이었다.

3) 자기효능감

자기효능감의 수준을 측정하기 위해 사회복지사를 대상으로 연구한 Seo [35]가 작성한 척도로 본 연구에 적절하도록 수정 보

완하여 사용하였다. 총 19문항으로 척도는 자신감, 자기조절의 2개 하위영역으로 구성되었고, 자신감은 어려움 상황이나 일에 직면하였을 때, 불안, 당황스러움, 스트레스정도 실패의 느낌 우울감 등을 포함한 7문항이었고, 자기조절감은 어떤 문제에 대한 판단이나 능력, 처리, 지속력, 계획, 분석 능력을 포함하여 12문항이었다. 자기효능감의 일치하는 정도에 따라 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다'의 5점으로 측정 하였으며, 총점이 높을수록 자기효능감의 인지수준이 높음을 의미한다. 본 연구의 자기효능감의 하위변인별 신뢰도는 자신감 Cronbach α =.862, 자기조절감 Cronbach α =.895 로 전체 자기효능감의 신뢰도는 Cronbach α =.875 이었다.

4) 직무 스트레스

직무스트레스를 측정하기 위해서 요양보호사를 대상으로 연구한 Go [2]의 척도를 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 총 15문항으로 역할갈등, 역할모호성, 역할과다의 3개의 하위영역으로 구성되었다. 역할갈등은 과업수행상의 모순성, 상반된 지시, 개인이 지각하는 역할갈등을 포함하고 4문항으로 구성하였고, 역할모호성은 직무 수행함에 있어서 요구되는 사항이나 절차에 대해서 정보가 결여된 정도의 내용을 포함하여 총 3문항이었다. 역할과다는 수행해야할 일이 너무 많거나 힘들음을 지각하는 정도를 측정하도록 하여 총 8문항이었다. 직무스트레스 정도에 따라 전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'의 5점으로 측정하는 Likert 척도이며, 총점이 높을수록 직무스트레스의 인지수준이 높음을 의미한다. 본 연구의 직무스트레스 하위변인별 신뢰도는 역할갈등 Cronbach α =.836, 역할모호 Cronbach α =.649, 역할과다 Cronbach α =.851로 전체 직무스트레스감에 신뢰도는 Cronbach α =.851 이었다.

5) 문화역량

본 연구에서 문화역량을 측정하기 위해서 Cuevas (as cited in Min [25])가 개발한 문화인식척도(Cultural Awareness Scale, CAS)를 사용하였다. 총 17개의 척도는 문화차이 인식(5문항), 자기 인식(5문항), 타인가치 인식(7문항)의 3개 하위영역으로 구성되었다. 문화차이 인식은 문화를 기준으로 상호간의 차이의 인식수준을 의미하며, 자기가치 인식은 개인이 인식하고 있는 문화적 인식이 타인과 개인의 영역에 미치는 정도를 지각한 상태를 말하며, 타인가치 인식은 타문화를 가진 다른 나라 사람들에 대한 인식 수준의 내용을 포함하고 있다. 문화역량의 일치함의 따라 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'의 5점으로

Table 1. Sociodemographic Characteristics

Characteristic	n (%)
Age (yr)	
20-29	2 (1.0)
30-39	15 (7.7)
40-49	101 (52.7)
≥50	69 (31.0)
Marital status	
Single	7 (3.6)
Married	182 (94.8)
Monthly income (KRW)	
≤2,000,000	39 (20.3)
2,000,001-3,000,000	23 (11.9)
3,000,001-4,000,000	13 (6.7)
4,000,001-5,000,000	37 (4.1)
≥5,000,001	28 (16.9)
Religion	
None	45 (23.4)
Protestant	86 (44.8)
Buddhist	22 (11.5)
Roman Catholic	33 (17.2)
Others	3 (1.6)
Educational level	
High school graduate below	6 (3.1)
College degree	165 (85.9)
Graduation degree above	19 (9.9)
Activity type	
Korean language instructor	84 (43.8)
Family life instructor	106 (55.2)
Activity career (yr)	
1-2	71 (37.0)
3-4	79 (41.1)
5-6	38 (19.8)
≥7	1 (0.5)
Possession of qualifications	
Korean teachers	101 (22.3)
Child care teacher	84 (18.6)
Teacher	25 (5.5)
Family welfare worker	35 (7.8)
Social worker	92 (20.4)
Consult the relevant qualifications ^{a)}	108 (24.0)
Others	6 (1.3)

KRW, Korean Won.

^{a)}Family counselor, art therapist, reading therapist, play therapist, and coach.

Table 2. Descriptive Statistics of Variables

Variable	Lower factor	M (SD)	Minimum value	Maximum value
Job satisfaction	Task itself	4.03 (.57)	15	30
	Working environment	3.64 (.68)	7	20
	Job security	3.21 (.59)	6	29
	Human relations	3.85 (.53)	12	25
	Wage	1.73 (.73)	4	16
	Turnover rate	2.60 (.93)	3	15
	Total	3.29 (.36)	67	113
Self-efficacy	Self-confidence	3.63 (.65)	14	35
	Self-regulation	3.92 (.45)	25	60
	Total	3.82 (.46)	51	94
Job stress	Role conflict	2.29 (.66)	4	18
	Role ambiguity	2.08 (.70)	3	13
	Excessive role	1.87 (.60)	8	28
	Total	2.03 (.58)	15	53
Cultural competency	Recognition of cultural difference	3.38 (.67)	4	19
	Recognition of self-value	3.78 (.61)	3	15
	Recognition on value of others	3.97 (.48)	12	25
	Total	3.72 (.45)	27	56

측정하였고, 총점이 높을수록 문화역량의 수준이 높음을 의미한다. 본 연구의 문화역량의 하위변인별 신뢰도는 문화차이인식 Cronbach α =.724, 자기가치인식 Cronbach α =.634, 타인가치인식 Cronbach α =.634였고, 전체 문화역량의 신뢰도는 Cronbach α =.788 이었다.

3. 조사대상자 일반적 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 Table 1과 같다. 연령의 분포를 살펴보면 40-49세가 52.7%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 50세 이상이 31.0%, 30-39세가 7.7%, 20-29세가 1.0%를 차지하였다. 학력은 대졸이 85.9%로 가장 많았으며, 대학원 이상이 9.9%, 고졸 3.1% 순이었다.

종교 분포를 살펴보면 기독교가 44.8%가 가장 많았으며, 천주교 17.2%, 불교 11.5%, 기타 1.6% 순이었다. 결혼 상태는 기혼 94.8%로 가장 많았으며, 미혼 3.6%, 이혼 0.5% 순으로 나타났다. 가족의 월평균소득은 2,000,000원 이하가 20.3%로 가장 많았으며, 5,000,001원 이상 16.9%, 2,000,001원 이상-3,000,000원 이하 11.9%, 3,000,001원 이상-4,000,000원 이하가 6.7%, 4,000,001원 이상-5,000,000원 이하가 4.1%순으로 나타났다.

방문교육지도사의 활동유형은 가족생활지도사 55.2%, 한국어지도사 43.8% 이었다. 활동경력은 3-4년 41.1%로 가장 많았으며, 1-2년 37%, 5-6년 19.8%, 7년 이상 0.5% 순으로 나타났다. 방문교육지도사의 소유자격증을 살펴보면 상담관련(가족상담사, 미술치료사, 놀이치료, 독서치료사, 코칭 등) 자격소지자가 24.0%로 가장 많았고 다음으로 한국어교원 자격증이 22.3%, 사회복지사 자격증 소유가 20.4%, 보육교사가 18.6%, 건강가정사 자격 소지자가 7.8%, 교원자격증 5.5%, 기타 1.3%의 순이었다.

4. 자료분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS ver. 18.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하여 연구문제에 맞도록 분석하였다. 조사대상자의 일반적 특성과 변인들의 전반적 경향을 알아보기 위해 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차를 산출하였으며, 측정도구의 문항 간 내적 일치도를 알아보기 위해 Cronbach α 를 산출하였다. 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스, 문화역량 간의 집단 간 평균차를 검증하기 위해 *t*-test, 일원변량분석을 실시하였으며, 사후검증으로는 Scheffé 검증을 실시하였다. 또한 각 변인 간의 상대적 영향력을 검증하기 위해서 위계적 회귀분석을 실시하였다.

Table 3. Job Satisfaction Differences According to Demographic/Work Characteristics

Characteristic	Task itself		Working environment		Job security		Human relations		Wage		Turnover rate	
	n	M (SD)	n	M (SD)	n	M (SD)	n	M (SD)	n	M (SD)	n	M (SD)
Age												
Under 50's	118	3.95 (.59)	117	3.59 (.72)	115	3.11 (.62)	113	3.81 (.54)	117	1.63 (.70)	116	2.86 (.99)
Over 50's	68	4.21 (.49)	64	3.78 (.58)	66	3.43 (.51)	66	3.99 (.45)	67	1.96 (.76)	68	2.15 (.67)
t		1.341**		2.75		1.193***		3.889*		.137**		14.262***
Educational level												
College below	170	4.06 (.58)	168	3.64 (.69)	165	3.24 (.59)	163	3.87 (.54)	168	1.77 (.74)	168	2.60 (.96)
Graduation over	19	3.81 (.47)	16	3.77 (.60)	19	3.07 (.70)	19	3.79 (.50)	19	1.54 (.61)	19	2.70 (.82)
t		1.455		1.381		.435		.592		1.836		1.153
Activity type												
Korean language instructor	83	4.09 (.53)	80	3.66 (.68)	80	3.14 (.51)	81	3.84 (.51)	84	1.84 (.76)	84	2.56 (.93)
Family life instructor	106	4.00 (.60)	104	3.62 (.69)	104	3.28 (.66)	101	3.88 (.56)	103	1.66 (.71)	103	2.65 (.95)
t		1.345		.023		1.485		.042		1.158		.703
Activity career (yr)												
1-2	70	4.03 (.56)	68	3.70 (.63)	71	3.30 (.61) ^a	68	3.89 (.61)	79	1.64 (.62)	69	2.70 (.86)
3-4	79	4.00 (.61)	77	3.56 (.69)	74	3.18 (.63) ^{ab}	76	3.80 (.46)	77	1.83 (.83)	79	2.55 (.95)
≥5	22	3.98 (.54)	21	3.49 (.75)	22	2.90 (.32) ^b	22	3.85 (.60)	22	1.74 (.71)	22	2.70 (1.06)
F		.092		1.275		4.067*		.479		1.284		.555
Monthly income (KRW)												
≤2,000,000	39	3.97 (.61)	38	3.65 (.72)	38	3.01 (.70) ^a	37	3.81 (.55)	38	1.75 (.76)	38	2.94 (.88) ^a
2,000,001-5,000,000	98	4.03 (.57)	96	3.61 (.69)	94	3.34 (.56) ^{ab}	92	3.85 (.54)	96	1.65 (.65)	96	2.57 (.98) ^{ab}
≥5,000,001	28	3.96 (.61)	28	3.60 (.58)	27	2.98 (.65) ^b	28	3.87 (.53)	28	1.57 (.73)	28	2.41 (.94) ^b
F		.212		.052		5.956**		.106		.569		2.907
Marital status												
Married	181	4.03 (.57)	177	3.62 (.67)	176	3.21 (.61)	176	3.86 (.54)	180	1.74 (.73)	180	2.61 (.94)
Single	8	3.98 (.66)	7	4.18 (.81)	8	3.29 (.25)	6	4.03 (.59)	7	1.75 (.82)	7	2.62 (1.01)
t		.370		.560*		4.571		.023		.083		.187
Religion												
Yes	45	4.05 (.64)	44	3.56 (.73)	44	3.10 (.50)	42	3.86 (.60)	44	1.72 (.76)	45	2.69 (.96)
No	143	4.02 (.55)	139	3.66 (.66)	139	3.26 (.63)	139	3.86 (.52)	142	1.74 (.73)	141	2.6 (.93)
t		1.982		.732		1.970		0		.119		.153

^aFamily life instructor, ^bKorean language instructor.

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

연구결과

1. 다문화가족방문교육지도사의 직무만족도, 자기효능감, 직무스트레스, 문화역량의 전반적인 경향성

각 변인들의 하위요인별로 전반적 경향을 어떠한지를 알아보 고자 평균, 표준편차, 빈도분석을 실시하였으며, Table 2와 같다.

첫째, 직무만족도는 업무자체, 근무환경, 직업안정성, 인간관계, 보수에 대한 만족도, 전이직도의 하위변인 6개로 이루어졌다. 직무만족도의 각각의 하위변인의 평균을 살펴보면 업무자체는 4.03점으로 현재 일이 중요하고 흥미가 있다고 여기고 있었다. 인간관계 만족도의 평균이 3.85점으로 동료들과의 신뢰와 존중을 하며, 업무와 관련된 정보를 공유하고 정서적 유대감을 갖고 있

어서 만족스럽다고 여기고 있었다. 근무환경 3.64점으로 업무자체나 인간관계 만족 영역보다는 만족정도가 낮았으나, 서비스 제공 가정과의 관계가 원만하고 동료와의 업무협조가 비교적 잘 된다고 인식하고 있었다. 직업안정성 평균은 3.21점으로 현재의 직업이 중년기의 연령에 적합하고, 전문성이 있다고 여기고 있었다. 반면에 직업만족도의 전·이직과 보수에 대한 만족 수준은 낮았다. 보수에 대한 만족도는 1.73점, 전이직도는 2.60점으로 나타났다. 구체적으로 현재의 수당이나 처우에 대한 만족감이 크지 않으며, 현재의 일을 장기적으로 유지하기보다는 더 좋은 근무조건이 있으면 옮길 가능성도 있음을 시사하는 결과로 직업에 대한 안정적 측면에서 한계가 있음을 보여주고 있다.

둘째, 자기효능감은 자신감, 자기조절감의 2개의 하위 변인으로 자신감의 평균은 3.63점, 자기조절감의 평균값은 3.92점으로 1-5점 범위에서 중간 값인 3점보다 약간 높아서 조사대상자인 방문교육지도사들은 자신에 대한 신뢰와 능력을 스스로 인정하고 과제 수행능력도 있다고 지각하고 있었고, 일에 대한 자기조절 또는 통제 능력도 있다고 여기는 결과라고 할 수 있다.

셋째, 직무스트레스는 역할갈등, 역할모호, 역할과다의 3개의 하위변인인데 각각의 평균을 살펴보면 2.29점, 2.08점, 1.87점으로 비교적 방문교육지도사 업무로 인한 스트레스가 크지 않음을 알 수 있다. 실질적으로 직무를 수행함에 있어서 생기는 업무지침의 내용에 대한 부담, 대상자 가정과의 갈등, 문화 및 가치관 차이로 인한 스트레스가 높지 않은 것을 알 수 있다. 또한, 응답자들은 자신의 직무에 대한 역할인지가 명확하며, 대상자 가정으로 인한 역할 수행에 있어 부담감이 크지 않으며, 현재 수행하는 서비스의 양이나 내용, 업무처리 과정의 어려움이 크지 않다고 지각하고 있었다.

넷째, 문화역량은 문화차이 인식, 자기가치 인식, 타인가치 인식의 각각의 평균을 살펴보면 3.38점, 3.78점, 3.97점으로 중간 값 정도였다. 즉, 다문화가족 방문교육지도사들은 타인과 자신에 대한 가치를 인정하고, 상호문화 차이를 인정하는데 있어 어느 정도의 인식을 갖고 있다고 할 수 있다. 응답자들은 다문화의 통합은 타국에 대한 편견으로 쉽지 않음을 인식하고 있으며, 상호 생활경험이 다른 점에서도 인정하고 있었다. 또한 자신의 문화적 배경이 업무에 미칠 영향과 선입견에 대한 인식도 있었으며 한국에 거주하는 타국인이 잘 적응하기 위해서 자국민의 책임이 있음도 어느 정도 인식하고 있었다.

2. 다문화가족 방문교육지도사의 인구사회학적변인에 따른 직무만족도의 차이

조사대상자의 인구사회학적변인에 따라 직무만족도 집단 간의

차이를 살펴보고자 *t*-test, 일원변량분석(ANOVA)을 실시하였고, 사후검정으로 Scheffé를 실시하였다. 조사대상자의 인구사회학적 변인에 따라 직무만족도의 차이를 알아본 결과 Table 3과 같이 나타났다.

직무만족도에 하위변인인 업무자체, 근무환경, 직업안정성, 인간관계, 보수만족, 전·이직은 연령에 따라, 직업안정성은 활동경력과 월평균소득에 따라, 근무환경은 혼인상태에 따라 유의한 차이가 있었다. 하위변인별 집단 차이를 살펴보면 다음과 같다. 직무만족도의 하위영역 중 업무자체는 연령에 따라서 집단 간 차이가 있었는데, 50세 미만 집단의 평균은 3.95점이었고, 50세 이상은 4.21점으로 50세 이상의 집단에서 현재의 업무 자체에 대한 만족감이 높았고 그 외 변인에서는 집단 간 업무자체에 대한 만족도 차이가 없었다. 근무환경에 대한 만족도의 인구사회학적 집단 간 차이를 살펴보면 혼인상태에 따라서 차이가 있었고 그 외 변인에서는 유의한 차이를 나타내지 않았다. 즉, 기혼 집단의 근무환경 만족도는 3.62점, 미혼 집단의 평균은 4.18점으로 나타나서 미혼 종사자가 기혼 종사자보다 현재의 근무환경에 대한 만족도가 높았다.

직업안정성에 영향을 미치는 인구학적 변인은 연령, 활동경력, 월 소득 수준이었다. 구체적으로 살펴보면 연령에 따른 집단 차이를 살펴보면, 50세 미만 집단의 평균은 3.11점이었고, 50세 이상 집단은 3.43점으로 50세 이상의 집단에서 현재 하고 있는 방문교육 지도사의 일이 안정적이라고 여기고 있었다. 활동경력과 월평균소득에 있어서도 직업안정성 집단 간 유의미한 차이가 있었다. 즉, 활동경력이 1-2년의 집단의 직업안정성 평균이 3.30점, 3-4년 집단의 평균은 3.18점, 5년 이상 집단은 2.90점으로 나타나서, 활동경력이 낮은 집단이 현재하는 일을 안정적이라고 여기고 있는데, 근무기간이 낮은 집단이 방문교육지도사에 대해 지속할 수 있는 것으로 여긴 결과로 보여진다. 월평균소득에 따른 직무안정성에 대한 차이를 살펴보면, 200만원 이하의 집단은 평균 3.01점이었고, 2,000,001-5,000,000원은 3.34점, 5,000,001원 이상은 2.98점으로 나타났다. 소득이 낮거나 높은 집단이 중간 집단보다 직업안정성이 낮아서 보수 이외의 다른 요인과 복합적으로 작용한 결과라고 보여진다.

인구사회학적 변인과 근무특성 변인의 집단이 인간관계 영역의 만족도 차이가 있는 지를 살펴본 결과 연령 변인만이 유의한 차이를 보였다. 50세 미만 집단의 평균이 3.81점이었고, 50세 이상은 3.99점으로 50세 이상의 종사자들이 일을 통한 인간관계에 대한 만족수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 연령이 높은 집단은 일을 통해 새로운 동료를 접하고 이들과 적절한 관계를 유지할 수 있는 것에 대한 만족감이 큰 것을 의미한다고 해석가능하다.

Table 4. Regression Analysis Variables Predicting Job Satisfaction

Variable	Model I	Model II	Model III	Model IV	Model V
	β				
General factor					
Individual related					
Age	.111	.103	.056	.120	.094
Educational level ^{a)}	-.181 [*]	-.251 ^{**}	-.267 ^{**}	-.144	-.266 ^{**}
Marital status ^{b)}	-.159 [*]	-.166 [*]	-.205 [*]	-.156 [*]	-.213 ^{**}
Religion ^{c)}	.061	.108	.071	.080	.114
Monthly income	-.054	-.056	-.056	-.067	-.049
Job related					
Activity type ^{d)}	.082	.056	.064	.092	.035
Activity career	.022	-.071	.064	.007	-.074
Self-efficacy					
Self-confidence		.041			-.077
Self-regulation		.399 ^{***}			.335 ^{***}
Job stress					
Role conflict			-.187		-.145
Role ambiguity			-.237 [*]		-.261 [*]
Excessive role			-.069		-.005
Cultural competency					
Recognition of cultural difference				-.194 [*]	-.105
Recognition of self-value				.149	.092
Recognition on value of others				-.035	-.038
Constant	3.272 ^{***}	2.083 ^{***}	4.083 ^{***}	3.293 ^{***}	3.055 ^{***}
R ²	.068	.238	.255	.103	.370
ad. R ²	.019	.184	.197	.033	.290
F value	1.376	4.415 ^{***}	4.352 ^{***}	1.464	4.618 ^{***}

^{a)}Educational level: 0=college below, 1=graduation over. ^{b)}Marital status: 0=single, 1=married.

^{c)}Religion: 0=no, 1=yes. ^{d)}Activity type: 0=Korean language instructor, 1=family life instructor.

^{*}p<.10, ^{*}p<.05, ^{**}p<.01, ^{***}p<.001.

보수만족도 영역에서도 유의미한 차이를 살펴보면 집단 별 평균값이 낮지만, 50세 미만 집단이 평균 1.63점이었고, 50세 이상은 1.96점으로 연령이 높은 집단이 현재 보수에 대해 불만이 적은데 이는 연령이 높은 집단은 자신들이 받는 보수의 정도보다는 경제적 활동을 할 수 있는 점에 더 의미부여를 하기 때문에 소득의 정도에 대한 만족감이 연령이 낮은 집단에 비해 상대적으로 높게 나타났다고 해석해 볼 수 있다.

전이직도 만족도에 대해서는, 연령에서만 유의미한 차이가 있었고, 그 외 변인에서는 유의한 차이가 없었다. 즉, 50세 미만은 2.86점, 50세 이상은 2.15점으로 50세 미만 집단이 전이직도에 대한 인식이 높았으며, 50세 이상은 전이직도에 의향이 낮았다.

연령이 낮은 집단이 새로운 직업을 선택하고자 하는 의지에서 가능성이 더 높은데서 비롯된 결과이다.

3. 조사대상자의 직무만족도에 대한 관련 변인들의 상대적 영향력

조사대상자의 인구사회학적 변인, 자기효능감, 직무스트레스, 문화역량이 직무만족도에 미치는 상대적 영향력을 밝히기 위한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석에 앞서 각 회귀 모형의 적합도를 검증하는 Durbin-watson 검증한 결과 계수가 1.654-1.856으로 잔차 간의 자기상관이 없는 것으로 판단하여 회귀모형이 적절하였으며, 변인간의 다중공선성이 있는지 검증하는 VIF값을 확인한 결과 1.101-2.980으로 다중공선성의 문제는

없는 것으로 판명되었다. 관련변인들이 연속 변인인 경우는 그대로 사용하였지만, 명목변수와 서열변수의 경우는 더미화를 통해서 회귀분석이 가능하도록 부호화하여 실시한 결과는 Table 4와 같이 나타났다.

다문화가족 방문교육지도사의 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 I 단계는 인구사회학적변인을 투입하고, II 단계에서는 자기효능감 변인을, III 단계에서는 직무스트레스 변인을, IV 단계에서는 문화역량변인을, V 단계에서는 관련변인을 모두 투입하여 각 변인들의 상대적 영향력을 살펴보았다.

그 결과 모델 I의 설명력은 1.9%이었으나 F값이 유의미하지 않았다. 모델 II는 자기효능감 18.4%, 모델 III은 직무스트레스 19.7%이었으며 통계적으로 유의미하였다. 반면 모델 IV 문화역량 3.3%의 설명력을 보였으나 이 역시 통계적으로 유의미하지 않았다. 전체 관련 변인을 투입한 모델 V는 29.0%의 설명력을 보였다. 각 모델에 투입된 변인들의 설명력을 비교해볼 때 직업스트레스, 자기효능감 순으로 영향력이 가장 높은 것을 알 수 있다. 다문화가족지원서비스를 제공하는 종사자임에도 불구하고 문화역량이 관련 변인이 되지 못함에 대한 부분은 추후연구에서 이루어져야 할 부분이다.

관련변인을 모두 투입한 모델 V에서는 유의미한 변인은 학력과 혼인상태, 자기조절감, 역할모호이었다. 방문교육지도사 중 미혼이고, 대졸자인 경우, 자기효능감 중 자기조절을 잘 한다고 여길수록, 역할모호성을 낮게 지각할수록 직무에 대한 만족이 높다는 것이다. 이는 방문교육지도사들이 자신의 업무수행이 있어서 일과 대인관계에서 상황에 맞도록 자신의 감정이나 일을 조절하고 통제할 수 있을수록 업무를 효율적으로 수행할 수 있고, 하고 있는 업무에서 자신의 역할이 무엇인지를 명확하게 인식할수록 직무에 대한 만족인식이 높은 것을 예측할 수 있다.

결론 및 제언

본 연구는 다문화가족지원센터에 종사하는 방문교육지도사 중심으로 직무만족도에 영향을 미치는 변인에 대해서 살펴보았다. 본 연구결과를 토대로 하여 몇 가지 점을 논의하고자 한다.

첫째, 다문화가족지원센터 방문교육지도사의 직무만족도를 하위변인별로 살펴본 결과 업무자체, 인간관계, 근무환경, 직업안정의 만족 정도는 중간점 이상으로 비교적 만족하는 편이었으나 전·이직 의향, 보수 정도에 대한 만족수준이 낮았고 이는 선행연구인 Jeon [5]의 연구결과와 유사하게 나타났다. 이러한 결과

를 통해 볼 때 방문교육지도사가 업무자체에 대한 흥미나 만족은 높지만 장기적으로 이 업무를 지속하는데 보수 체계 등의 열악함이 방해물이 되고 전직이나 이직을 고려할 가능성이 높을 것으로 보여진다. 따라서 방문교육지도사들이 자신이 현재 수행하는 일에 대한 애착과 가치를 높게 지각하고 사업 성과를 높이고 업무가 잘 유지되어 이직가능성을 줄이기 위해서는 현재의 보수 체계와 근무 환경 개선이 지속적으로 이루어져야 한다. 이를 위해서 방문교육지도사의 인력관리를 보다 체계적으로 재정립하고, 수행되는 업무 정도에 따라서 보수체계를 현실화하는 정책 방안이 모색되고, 현 업무에 대한 가치를 스스로 높이 평가할 수 있도록 하는 프로그램 개발하여 재교육이나 보수교육을 제공하여 안정적으로 일을 하도록 환경조성이 되어야 한다.

둘째, 직무만족도 관련 변인 중 인구사회학적 변인은 학력 수준과 결혼 상태였다. 학력이 대졸 이하이고 배우자 없는 집단이 직업만족도가 높은 점은 단순히 두 변인보다는 연령 변인과 같이 고려할 필요가 있다. 연구대상자의 2/3 가량이 40대 이상의 중년 여성으로 이를 감안해 본다면 중년기 이후의 고졸 학력의 배우자가 없는 여성의 경우 선호하는 직업 중 하나가 될 수 있다. 또한, 현재 방문교육지도사 업무는 자신이 갖고 있는 교원자격, 건강가정사, 사회복지사 등과 같은 관련 자격증을 활용할 수 있고, 시간 사용이 비교적 자유롭고, 주어진 교재와 지침에 따라서 교육을 할 수 있으므로 고난이도의 업무 부담이 없으므로 직업안정성이 높고 전·이직이나 처우불만이 적은 층 보다는 상대적으로 낮을 수 있다. 방문교육지도사 역할은 향후 중·노년기 여성 경제활동을 통해서 유희 인력을 활용할 수 있고, 센터 입장에서는 안정적인 종사자를 확보할 수 있는 측면에서 본 사업을 활성화할 필요가 있다고 생각된다.

한편, 자기효능감의 하위변인에서 자기조절감이 직무만족도에 영향을 미침이 밝혀졌다. 즉, 직무활동에서 일어나는 만족감의 수준은 업무에서 가지고 있는 특성보다 종사자 개인의 업무에 대한 융통성, 지속능력, 효율적 수행역량과 같은 특성에 의해 좌우될 수 있음을 보여주는 결과이다. 이는 선행연구들에서 복지 관련 종사자들이 자기효능감이 클 때 일에서 역량을 나타내고 직무만족도가 높다는 연구 결과와도 유사하다[13, 28, 29]. 즉, 방문교육지도사의 업무는 개별 가정을 방문하고 이들 이민자 여성에게 부모교육과 한글교육을 주로 하지만 방문교육인 만큼 그들의 외국생활 적응의 어려움이나 가족문제 등의 고민상담 등을 담당하여 업무 외 역할들을 해야 하는 상황이 발생가능하게 된다. 이러한 상황에서 방문교육지도사의 개입의 정도나 내용은 다문화가족 뿐만 아니라 서비스 제공자인 방문교육지도사의 업무과다로 인한

소진으로 이어질 수 있으므로 적절한 자기조절이 중요하다고 할 것이다. 또한, 다문화가족지원센터 내에서의 다른 종사자와의 관계 문제, 지침상의 운영방식 또는 동료 지도사와의 문제 등 업무와 직·간접적으로 관련된 여러 가지 상황을 이성적이고 객관적으로 인식하고 조절할 수 있을 때 일에 대한 만족도가 높아질 수 있다.

따라서 방문교육지도사의 직무만족도를 높이는 방안 중 하나가 자기조절 능력을 향상시킬 수 있는 기회를 제공하여 스스로 역량강화를 할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 구체적으로 방문교육지도사들을 위해서 업무지침이나 정책, 전문지식의 관련된 지식적 교육보다는 자신들이 주어진 일을 스스로 조정하고 관리할 수 있는 능력, 외부 자원의 활용도를 높일 수 있는 내용 등을 포함하는 교육을 정기적으로 실시하는 것을 제안해 본다. 방문교육지도사들이 결혼이민자 여성이나 그들 가족이 처한 어려움을 같이 고민하고 해결하고자 하는 노력을 하는 과정에서 스스로의 업무내용 이외의 것이나 과도한 업무를 하게 되었을 때 방문지도사 자신 뿐 만 아니라 해당 센터에서도 곤란한 상황에 처할 수 있고, 해당 가정에서도 그들의 역할에 대한 오해를 가져올 수도 있다. 따라서 방문교육지도사가 자신의 개인생활, 직장생활, 지원 대상 가족과의 관계 등에서 적절한 조절 능력을 갖게 될 때 서비스 제공시에 직면하는 문제 상황이나 과다한 업무 등에 대해 긍정적이고 현명하게 대처할 수 있게 되고, 다문화가족들에게 질 높은 서비스 제공하고, 더 나아가 방문교육지도사의 실무 능력 향상도 할 수 있게 된다.

셋째, 방문교육지도사의 직무스트레스가 직무만족도에 부적 영향을 미치고 있으며 특히 하위변인 중에 역할 모호 변인이 직무만족도에 영향을 주는 변인으로 나타났다. 이와 같은 결과는 Park [33]의 선행연구와도 일치하였다. 방문교육지도사들은 자신의 역할을 명확히 인식하지 못하게 되면 사업을 적절히 수행하지 못하고, 방문교육서비스의 질이 떨어질 수 있으므로 센터에서 서비스 제공 초기와 정기적으로 자신의 업무를 잘 이해하도록 하는 체계가 운영되어야 한다. 즉, 방문교육지도사가 선발되면 그들에게 다문화가족지원센터, 사업의 특성, 방문교육지도서비스 내용 규정, 방문교육지도사의 역할을 분명히 파악하도록 하고, 센터 내의 수시 교육과 회의 및 간담회 등을 통해 서비스 제공함에 있어 발생가능한 지원대상가정과의 갈등을 잘 대처 할 수 있도록 방문교육지도사간의 소통을 원활이 하도록 하는 시스템과 적절한 관리 방안들이 마련되어야 할 것이다. 방문교육지도사에 대한 체계적 관리 방안을 마련함으로써 그들이 경험할 수 있는 업무에 대한 역할모호성으로 인한 혼란감을 줄이고 자신의 역할을 잘 알고 방

문서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

넷째, 방문교육지도사의 문화역량이 직무만족도의 상대적 영향력을 살펴보았지만, 방문교육지도사의 문화역량 자체는 직무만족도에 영향을 미치지 않았다. 이는 Min [26]의 선행연구에서 역량강화, 실천전략, 활동의 미시적 가치인식, 옹호활동이 문화역량과 관련이 있었다는 연구와 다른 결과이다. 그러나 다문화가족대상 서비스를 제공하는 방문교육지도사는 문화적 역량을 보유하는 것이 중요하다. 우리 문화와 다른 나라 문화가 다를 수 있음에 대한 인정과 아울러 결혼이민자 여성의 자국 문화에 대한 존중이 절대적으로 필요하다. 자국 우월주의적 태도는 방문교육지도사 역할에 걸림돌이 될 것으로 예상되고, 문화역량 정도가 자신과 타인의 문화를 올바르게 인식하고 문화특성을 고려한 서비스를 제공할 수 있을 것이라고 여겨집에도 불구하고 본 연구에서 다른 변인들과 동시에 영향력을 분석하는데 있어서 영향력이 명확하게 파악되지 않아 향후 이에 대한 연구들이 다각도로 이루어져야 할 것이다.

이러한 논의에도 불구하고 본 연구는 방문교육지도사의 직무만족도에 영향을 미치는 모든 변인을 고찰하지 못했고 자료수집에서 연구대상이 특정 센터에 제한되어 연구결과의 일반화하는데 한계점이 있으므로 이를 보완해서 추후연구가 이루어져야 할 것이다. 후속 연구에서 본 연구의 결과를 기초로 다양한 개인내적 변인과 직무특성 변인을 포함하고 연구대상을 다양화하여 방문교육지도사의 직무만족도 및 다문화가족 방문교육사업의 효율성 향상을 위한 좀 더 다각적인 방안이 모색될 수 있기를 바란다.

Declaration of Conflicting Interests

The authors declared that they had no conflicts of interest with respect to their authorship or the publication of this article.

References

1. Choi, W. H., Choi, H. J., & Choi, Y. S. (2008, April). *Exploratory study on cultural competence in social work practice field*. Paper presented at the Conference of the Korea Academy of Social Welfare, Gwangju, Korea.
2. Go, E. S. (2013). *A study on job stress factors of care workers at the aged home care service centers* (Unpublished master's thesis). Chonbuk National University, Jeonju, Korea.
3. Hyeon, Y. R. (2009). *Study on the human rights recognition and the*

- job satisfaction of social workers in child and adolescent welfare institutions* (Unpublished doctoral dissertation). Seoul National University, Seoul, Korea.
4. Jeon, B. J. (2013). The effect of job stress on job satisfaction of public social workers: Focused on the moderating effects of social capital. *Health and Social Welfare Review*, 33(3), 476-515.
 5. Jeon, S. W. (2010). *A study on the relationship between the self-efficacy and job satisfaction of social workers in Gyeonggi province* (Unpublished master's thesis). Kangnam University, Yongin, Korea.
 6. Jeong, H. H. (2009). *Social welfare research working environment of workers regarding the impact on job satisfaction: Focusing on the social welfare Jeonju, Jeonbuk* (Unpublished master's thesis). Korea University, Seoul, Korea.
 7. Jeong, Y. J., & Lee, G. S. (2013). Organizational culture and job satisfaction as perceived by healthy family specialists. *Korean Journal of Family Welfare*, 18(4), 461-484. <http://dx.doi.org/10.13049/kfwa.2013.18.4.461>
 8. Jeong, Y. W. (2010). *Influence of job environment factors on the job satisfaction of social workers in social welfare center* (Unpublished master's thesis). Kyungsoong University, Busan, Korea.
 9. Jin, Y. S. (2009). The study of the effect on work satisfaction for the social worker's stress and the control effect of social support. *Journal of Community Welfare*, 29, 31-55.
 10. Joo, Y. O. (2012). *The impact of working environment on the empowerment of visiting instructors for multi-cultural families: focusing on the mediating effect of job stress* (Unpublished doctoral dissertation). Hanyoung Theological University, Seoul, Korea.
 11. Kim, C. J. (2011). *A study on the job satisfaction of social workers* (Unpublished master's thesis). Seonam University, Asan, Korea.
 12. Kim, J. H. (2011). *A study on factors of affecting the job stress and satisfaction of healthy family workers* (Unpublished master's thesis). Hannam University, Daejeon, Korea.
 13. Kim, K. H. (2010). The mediating effect of role ambiguity on the relationship between self-efficacy and job satisfaction of visiting supervisors for multicultural families. *Journal of Korea Family Resource Management*, 14(3), 165-181.
 14. Kim, Y. M. (2011). The study on the job satisfaction of social workers in the community welfare centers: Focusing on the mediating effect of empowerment. *Health and Social Welfare Review*, 31(2), 270-303.
 15. Kim, Y. R. (2010). *A study on care workers' job satisfaction* (Unpublished master's thesis). Inje University, Busan, Korea.
 16. Kong, G. S. (2010). The study on job environment and job satisfaction affecting turnover intention of front-line welfare workers in community child centers. *Korean Journal of Family Welfare*, 15(4), 23-48.
 17. Lee, H. J. (2008). A study on the determinants of job satisfaction of social workers in social service agencies for the elderly. *Korean Journal of Stress Research*, 16(4), 317-324.
 18. Lee, J. H. (2012). *Analysis of the effect of stress variables on job satisfaction and organizational commitment: Based on the Korea national oil corp* (Unpublished master's thesis). Seoul National University, Seoul, Korea.
 19. Lee, J. M. (2009). *A study on the job satisfaction of working-level employees in community child care centers: The case of Daegu and North Gyeongsang province* (Unpublished master's thesis). Keimyung University, Daegu, Korea.
 20. Lee, K. S. (2011). *Job satisfaction and job perfection of home visiting educators* (Unpublished master's thesis). Myongji University, Seoul, Korea.
 21. Lee, S. J., Chae, I. S., & Kim, K. S. (2011). A study of care givers' job stress and job satisfaction: Focusing on their whole-hearted devotion to their job as the mediating variable. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 25(1), 121-136.
 22. Lee, Y. J. (2012). *A study on job satisfaction and job stress in the elderly welfare facilities workers* (Unpublished master's thesis). Dankook University, Yongin, Korea.
 23. Lim, C. Y. (2011). *A study on effects of social welfare organizations' human resource management type on social workers' job satisfaction* (Unpublished master's thesis). Soongsil University, Seoul, Korea.
 24. Min, M. S., Kim, Y. S., Lee, C. A., & Lee, S. Y. (2009). *The status on the training policies for multicultural professional and policy agenda* (Report No. 2009-6-3). Seoul: Korean Women's Development Institute.
 25. Min, S. H., & Lee, M. Y. (2009). A exploratory study about the cultural competence of university students: focused on the cultural awareness. *Journal of Adolescent Welfare*, 11(1), 183-206.
 26. Min, S. Y. (2008). An exploratory study on cultural competence of social worker. *Students Journal of Social Welfare*, 1, 1-28.
 27. Ministry of Gender Equality and Family. (2013). *2013 Multicultural family support project report II*. Seoul: Ministry of Gender Equality and Family.
 28. Nam, S. E. (2007). *The self-regulation model of job satisfaction in the workers of residential facilities* (Unpublished doctoral dissertation). Daejeon University, Daejeon, Korea.
 29. Oh, H. J. (2007). *A study on the relationship among the self-efficacy, morale, and job satisfaction of clinical nurse* (Unpublished master's thesis). Kyung Hee University, Seoul, Korea.
 30. Park, G. H. (2002). *A study on the internal customer satisfaction in hotel through internal marketing* (Unpublished doctoral dissertation). Kyonggi University, Suwon, Korea.
 31. Park, J. I. (2008). *The moderating effects of spiritual well-being on*

- self-efficacy and job satisfaction of the social workers* (Unpublished doctoral dissertation). Seoul Christian University, Seoul, Korea.
32. Park, S. H. (2010). *A study on the job satisfaction and the turnover of the supporters at the Healthy Family Support Center* (Unpublished master's thesis). Kwangwoon University, Seoul, Korea.
33. Park, S. J. (2011). *A study of the influence on job satisfaction by the ego-resiliency and job stress among social workers* (Unpublished master's thesis). Sungkyunkwan University, Seoul, Korea.
34. Ryoo, S. B. (2013). *A study on the quality of life for social welfare workers: Focused on the effects of elderly life preparation and job satisfaction* (Unpublished doctoral dissertation). Chonnam National University, Daejeon, Korea.
35. Seo, S. R. (2009). *A study of the correlation between the morale, self-efficacy and job satisfaction and social welfare institution worker* (Unpublished master's thesis). Daegu University, Daegu, Korea.
36. Shin, S. J. (2012). *A study on the factors having influence upon the social worker's job satisfaction at long-term care center* (Unpublished master's thesis). Honam University, Gwangju, Korea.
37. Song, Y. P. (2012). *A study on job satisfaction with the working conditions of social welfare center employees: focused on the area of Dangin, Chungcheongnam-do* (Unpublished master's thesis). Sungkyul University, Anyang, Korea.
38. Won, Y. H., & Kim, W. (2008). A study on job satisfaction among workers of senior employment program. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 42, 27-54.
39. Woo, C. B. (1995). Determinants of job satisfaction of hotel employees. *Journal of Tourism Sciences*, 18(2), 3-28.