

요양보호사의 위험요인과 보호요인이 이직의도에 미치는 영향 연구: 직업적응의 매개효과 중심으로

박수잔 (서울한영대학교 사회복지학 박사)*

김윤재 (서울한영대학교 교수)**

국 문 초 록

본 연구는 요양보호사의 이직의도에 직업적응이 미치는 영향에 대한 이해를 통해 요양보호사의 위기와 역경을 극복할 수 있는 요인을 규명하고 장기적으로는 요양보호사의 다양한 문제 해결에 기여하는 것을 목적으로 한다. 이를 실증적 연구과제로 확인하고자 위험요인과 보호요인, 조사대상자의 일반적 특성요인, 직업적응 및 이직의도를 선정하였으며, 요양보호사의 위험요인과 보호요인이 이직의도에 영향을 미치는 데 있어서 직업적응이 매개역할을 하는지를 검증하고자 하였다. 이에 서울·경기지역의 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사 291명을 대상으로 설문을 실시하여 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 위험요인 및 보호요인과 직업적응의 관계에서 요양보호사의 관계갈등이 심할수록, 직장문화에 대한 부정적 인식이 높을수록 직무만족과 조직몰입에 악영향을 미치고, 정서적지지, 평가적지지, 정보적 지지가 높을수록 직무에 만족감을 느끼고 직무에 몰입하게 되는 것으로 나타났다. 둘째, 요양보호사의 위험요인 및 보호요인과 이직의도의 관계에서 요양보호사의 관계갈등이 높을수록, 직장이 불안정하다고 느낄수록, 직장문화에 적응하는 것이 어렵게 느껴질수록 이직의도를 더 많이 갖게 되는 것으로 확인되었다. 마지막으로 요양보호사의 위험요인 및 보호요인과 이직의도의 관계에서 직업적응의 매개효과에 대한 검증결과, 직업적응의 하위요인인 직무만족은 매개역할을 하는 것으로 나타났지만 조직몰입은 위험요인인 직무스트레스와 이직의도의 관계에서만 매개역할을 하고, 보호요인인 자기효능감이나 사회적 지지와 이직의도의 관계에서는 매개변인 역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 즉, 요양보호사가 평소 직무에 대한 만족감을 느끼고 있다면 직무에 대한 스트레스도 덜 받게 되고, 자기효능감이 향상될 것이며, 사회적 지지에 대한 긍정적 사고방식을 갖게 되어 이직률을 낮출 수 있다는 사실을 알 수 있다. 또한 요양보호사가 조직에 몰입하면 할수록 직무스트레스를 덜 받게 되고 이직의도를 감소시킬 수 있으나 자기효능감이나 사회적 지지에 대한 인식에는 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었다.

이를 바탕으로 시설장은 요양보호사들이 보다 직업에 적응할 수 있도록 갈등해소를 위한 노력과 직장문화에 대한 적응도를 높일 수 있는 방안을 모색하여 시설운영의 안정을 도모하고 질 높은 서비스 제공을 위한 노력을 해야 하며, 요양보호사들의 직무만족과 조직몰입의 향상을 위한 적극적 경영전략 및 제도적 뒷받침을 위한 개발이 요구되어진다.

핵심주제어: 요양보호사, 위험요인, 보호요인, 이직의도, 직업적응

I. 서론

현대사회는 여성들의 일·가정 양립현상과 가족의 기능과 형태의 변화 등으로 인해 요양보호사들이 노인들의 부양을 담당하는 경우가 증가하고 있는 추세이다. 또한 요양보호사들은 대상자의 가족을 대신하여 서비스를 제공하고 있기 때문에 그 역할이 매우 중요한 시점이라 할 수 있다.

그러나 대상자의 특성에 부합하는 맞춤형 서비스의 제공과 요양시설 및 인력 관리의 미흡으로 요양보호서비스의 품질이 저하되는 등의 문제점이 제기되어 왔다. 또한 요양인력의 숙련 정도가 사업별로 상이하여, 서비스 품질에 격차가 발생

함으로써 요양보호서비스를 필요로 하는 대상자에게 적절한 서비스의 제공이 이루어질 수 없어 아직도 서비스에 대한 질적 수준을 담보하기 어려운 상황이다.

고령화 사회에서 없어서는 안 될 주도적인 역할을 담당하고 있는 요양보호사들이 투여하는 노동력의 양과 질이 가정의 안녕과 삶의 질을 향상시킬 수 있기 때문에 요양보호사의 직무에 대한 고용안정성에도 관심을 기울여야 할 것이며, 더 이상 희생을 강요하여 극심한 직무스트레스로 이직의도를 갖는 일이 있어서는 안 될 것이므로 본 연구에서는 요양보호사의 자발적 이직에 초점을 두고 논의해보고자 한다.

본 연구는 요양보호사의 문제로 인식되는 위험요인인 직무스트레스를 완화시키고, 요양보호사의 보호요인인 자기효능감

* 제1저자, 서울한영대학교 사회복지학 박사, psujan1101@hanmail.net

** 교신저자, 서울한영대학교 사회복지학과 교수, kyoujjae@hanmail.net

· 투고일: 2018. 03-19 · 수정일: 2018. 04-20 · 게재확정일: 2018. 04-30

과 사회적 지지로 인한 강점 관점을 요양보호서비스에 반영하여 요양보호사들이 잠재된 능력을 발휘하고 고용안정에 기여하기 위해서는 다차원적 접근방식이 필요하며, 보호요인의 확인으로 요양보호사의 문제에 직접적인 영향을 미치거나 위험요인에 대한 영향을 완화시킬 수 있는 예방차원의 제안을 할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

2.1 요양보호사의 직무

요양보호사란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 지원 또는 일상생활활동지원, 개인활동지원, 정서지원(우애서비스) 등의 업무를 수행하는 사람을 의미한다. 앞서 살펴본 바와 같이 요양보호사는 2008년 노인장기요양보험법의 도입과 함께 새로 신설된 국가자격으로 노인장기요양보험법 제2조와 노인복지법 제39조 제2항에 근거를 두고 있다(김수정, 2014: 24).

요양보호사의 직무의 범위는 ‘혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정한 자에게 신체활동, 가사활동의 지원이나 간병의 서비스를 말하며 급여 제공 원칙으로 노인 등의 심신 상태나 건강이 악화되지 않도록 의료서비스와 연계하여 이를 제공하여야 한다’라고 명시되어 있으나(양진만, 2016: 7), 노인장기요양보험제도가 제정되기까지 대상자의 범위, 필요한 자원 조달, 제도를 운영할 기관 등에 대한 논의는 많이 이루어졌지만 요양보호사를 어떤 위상을 가진 노동자로 지원할 것인지 충분히 고려되지 않았다(류임량, 2016: 225).

따라서 요양보호사들을 위한 여러 가지 문제점을 파악하고 이와 관련하여 요양보호서비스의 질을 향상시키기 위한 전문성 제고와 인식향상을 위한 제도개선방안을 모색하는 노력이 필요하다.

2.2 요양보호사의 이직의도

이직은 다양한 학문에서 많은 연구자들에 의해 광의와 협의의 개념으로 구분하여 정의하고 있다. 광의의 개념으로 이직은 어떠한 조직으로 구성원이 들어오고 나가는 이동이라고 하였고, 특정 조직의 한 구성원으로 노동에 대한 대가를 지불 받는 행위를 자의적으로 조직 내 구성원이길 포기하여 다른 구성원으로 이탈하는 것이라고 정의하였다(Flippo, 1961).

이에 반해 협의의 이직은 조직을 중심으로 내부이동과 조직외부로의 이동 모두를 말하는데 조직내부 이동은 직무순환, 역할순환, 혹은 승진 등과 같이 조직내부에서의 직무나 직위, 역할의 변화를 의미하며, (Bluedom, 1978: 647-651)은 조직외부로의 이동은 조직을 이탈하는 행위, 즉 이직을 말하고, 이직에 대한 정의는 학자들마다 다르게 정의하고 있다.

또한 요양보호사의 조직외부로의 이동을 가리키는 협의의 이직에 초점을 두고자 하여 이직결정과정에 영향을 미치는

중요한 요인들을 실증적 분석을 통하여 확인하는데 목적을 두고 있다는 점에서 이직이란 조직구성원이 현재 속해있는 조직에서 스스로 조직구성원 자격을 포기하고 타 조직으로 떠나는 것으로 정의한다(이태화, 2013: 9).

이직의도에 대한 개념을 정리해보면 다음과 같다. (Bluedom, 1982: 32-42)은 조직을 자발적으로 이탈하려는 의도, 조직원이 현재 소속되어 있는 조직의 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려고 하는 정도(Meyer & Allen, 1991: 6-9), 조직을 떠나려는 심리적인 행동의지(Tett & Meyer, 1993: 259-293), 근로자가 가까운 미래의 어떤 시점에 조직을 영구히 떠날 주관적 가능성을 개인자신이 측정하는 것이라 정의한다(Vandenberg & Nelson, 1999: 1313-1336).

요양보호서비스 현장에서 요양보호사의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 가족구조 등의 변화로 인해 노인의 부양을 상당부분 국가가 책임져야하는 상황에서 그 역할을 담당해야할 요양보호사들은 노인의 보호와 삶의 질 향상에 절대적인 영향을 미치는 인력으로 자리매김하고 있기 때문이다. 요양보호서비스의 질을 결정하는 요인에는 노인의료복지시설이나 자원조달의 상태, 그리고 다양한 프로그램의 요인이 있지만 무엇보다 중요한 요인은 요양보호사라는 데는 이의가 없다. 그러나 노인에게 질 높은 요양보호서비스를 제공하고 가정에서 제공하기 어려운 서비스를 제공해야할 요양보호사의 이직률은 매우 높은 편이다. 이는 노인의료복지시설의 근무환경과 요양보호사에 대한 처우개선이 중요한 요인임을 선행연구의 검토를 통해 알 수 있었다.

우리나라의 요양보호사는 최저임금보다 약간 높은 수준의 보수를 지급 받기는 하나 이에 비해 노동의 강도가 매우 높고 근로자의 연령층이 상당히 높은 점을 감안해 볼 때 이에 따른 대안마련이 시급함을 알 수 있었다. 요양보호사의 잦은 이직은 요양보호사에게도, 노인의료복지시설에도, 그리고 대상자인 노인들에게 부정적 영향을 미치므로 요양보호사의 잦은 이직에 대한 안전장치가 필요하고 노인들이 좀 더 안전한 요양보호서비스를 받을 수 있는 환경을 위한 노력이 필요하다.

이직이 새로운 인력충원을 통한 조직의 활력제공과 더불어 승진기회 제공이라는 긍정적인 측면도 있으나, 요양보호사의 경우 거동이 불편하고 소통의 어려움이 있는 치매환자, 즉 회복 가능성이 낮은 중증 질환자가 대부분이기 때문에 요양대상자들을 서비스하는데 있어 상당한 정신적 긴장과 육체적 부담을 요구하고, 요양보호사들은 노인에게 직접 케어를 담당하는 핵심인력이지만, 그런 반면에 심리적, 물리적 근무여건이 열악해서 직무만족 수준이 매우 낮게 인식되고 있으므로 이직의 악순환이 오늘날까지 지속되어 현장에서는 숙련된 요양보호사의 역할을 기대하고 때로는 요양보호사를 구할 수 없어 서비스 질에 영향을 미치는 요양시설도 빈번히 발생하는 추세라 할 수 있다(Mobley & Porter, 1982; Lee, 2016: 44 재인용).

그러므로 요양보호사의 대상자에 대한 서비스 질을 향상시키고 노인장기요양보험제도의 성공적인 정착을 위한 노력으

로 요양시설에 종사하는 요양보호사들에 대한 이직관리는 가장 우선적으로 정책에 입안시켜야 한다. 이를 위해 요양보호사의 이직의 전단계라 할 수 있는 이직의도에 중요한 영향을 미치는 요인을 밝혀서 이직의도를 완화시킬 수 있는 요인을 확인하는 것은 궁극적으로 요양보호서비스의 질을 향상시키기 위한 필수 과제라 할 수 있다.

2.3 요양보호사의 위험요인과 보호요인

2.3.1 요양보호사의 위험요인(직무스트레스)

위험요인은 부정적인 발달을 초래할 가능성이 높은 개인 또는 환경적인 특성들로서 특정 장애를 일으키는 유전적 요인이나 다루기 힘든 기질과 같은 개인적인 특성이 포함될 수 있고, 스트레스 정도가 큰 외상생활사건이나 만성적 빈곤, 역경과 같은 환경적 요인이다(Compas et al., 1995: 265~293).

직무스트레스에 대한 많은 국내의 학자들의 정의를 살펴본 결과 직무스트레스는 개인과 직무환경의 관계가 부적절할수록 유발가능성이 크고, 개인차에 따라서 요양보호사가 지각하는 스트레스의 강도가 다르다고 볼 수 있다.

노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 경우에도 다양한 위험요인이 발현되어 서비스의 질에 영향을 미치고 있는데 선행연구를 검토한 결과 요양보호사의 이직의도에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 보고되고 있는 직무스트레스를 본 연구논문의 독립변수로 선정하였고, 연구자의 관심 영역인 하위영역, 즉 보상의 적절성, 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계의 불안정, 직장문화를 구체적으로 고찰해 보고자 한다.

2.3.2 요양보호사의 보호요인(자기효능감, 사회적지지)

보호요인은 부정적이거나 바람직하지 못한 결과적 산물의 가능성을 낮추거나, 긍정적이거나 바람직한 결과적 산물의 가능성을 높여주는 요인이라고 할 수 있다(전호선, 2016: 32). 본 연구에서는 자기효능감과 사회적 지지를 선택하여 요양보호사의 보호요인으로 선택하여 연구를 진행하고자 다음과 같이 살펴보았다.

자기효능감은 체계적인 교육과정과 훈련이 중요하고, 자기효능감을 염두에 두고 핵심성공요인을 구체화하여 그것을 정복하도록 교육과정을 체계화하는 것이 필요하며(이상조, 2016: 117), 직무만족 및 조직몰입에 직접적인 영향은 물론 본 연구의 대상인 요양보호사의 이직의도와도 관련이 있다(Lee, 2013: 139~148). 즉, 자기효능감이 낮은 사람은 어떤 과제를 실제보다 더 어렵다고 믿거나 문제해결에 있어 폭넓은 시각을 갖지 못하기도 하고, 의기소침해 하거나 스트레스를 강하게 받는다고 보았다(Bae, 2013: 20).

요양보호사 치매지식에 따른 자기효능감의 돌봄 이행에 미치는 영향 연구에서는 연령이 높고 근무경력이 많은 경우 자기효능감이 높다고 보고하였고(Kim, 2014: 104), 요양보호사

이직의도 결정요인에 관한 연구에서 자기효능감은 직무만족에 영향이 있다고 하였으며(이태화, 2013: 139-140), 노인요양시설 요양보호사 조직몰입 관련 연구결과 요양보호사의 소명의식과 직무만족 그리고 자기효능감을 향상시킴으로써 조직몰입이 강화되며, 자기효능감이 높을수록 기관에 대한 소속감, 애착정도가 높다고 보고하였다(김신숙, 2013: 79).

사회적지지를 선행연구에서 살펴본 바와 같이 스트레스가 높은 사람에게 중요한 자원으로 기능하는 사회적지지는 정서적·신체적 안정에 긍정적 역할을 하며, 'buffering'이란 스트레스로 인한 병리적 영향을 사회적 지지가 보호한다는 의미로 사회적 지지가 특수상황에 효력을 발휘하고 있으며, 이는 스트레스의 정도가 높을 때 즉 위험요인의 정도가 높을 때 좀더 효과적(Cohen & Wills, 1985: 310-357; Lee, 2016: 60-61 재인용)이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구의 위험요인으로 채택된 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 가장 적합한 보호요인으로 요양보호사의 자기효능감과 사회적 지지를 채택하여 그 영향력을 살펴보고자 한다.

2.4 요양보호사의 직업적응

새로운 제도의 도입과 조직변화의 주체는 사람인 조직의 구성원들이므로 결국 구성원들이 변화하고, 만족함으로써 조직이 환경에 적응하고 새로운 가치를 창출해 나갈 수 있게 될 것이다(Jun, 2013: 200).

직업적응이란 개인과 직업 간의 욕구와 강화요인 사이의 관계로서, 개인의 욕구가 환경의 강화요인에 의해 만족되는 것을 의미하는 만족(satisfaction)과 환경의 요구조건이 개인의 능력 또는 기술에 의해 충족되는 것을 의미하는 충족으로 구성된다고 정의하였으며(Dawis & Lofquist, 1984: 62), 개인이 직업에 얼마나 종사하느냐는 것은 개인의 만족과 조직에서 요구하는 능력에 달려있다(Moon, 2014 재인용).

또한 Hom-Griffeth의 다경로 모형에서 종사자들은 노동시장의 실업률, 전근비용, 타 직종에 대한 정보는 직무만족과 조직의 실과 득, 이직의 실과 득에 영향을 미치게 되는데, 이때 직무에 불만족하는 경우, 구직탐색과 대체직장평가의 과정을 거쳐 사직하거나 또는 조직몰입이 어려운 여건 속에서 통제가 불가능한 외부요인에 의한 충격이 있을 경우, 이직을 결심하게 되고, 구직의 실과 득, 이직의 실과 득을 따지며, 구직탐색과 대체직장평가의 과정을 거쳐 사직하거나, 이직결심 후 바로 사직을 결정하게 된다고 보고하였다(Griffeth & Hom, 2004: 79-80; Lee, 2013: 28 재인용).

그러므로 요양보호사가 직업적으로 적응한다는 것은 어떤 의미를 지니는지를 파악하기 위한 구성요소로 여러 요소 중 조직몰입과 직무만족을 채택하여 향후 결과 분석에 따라 밝혀지는 내용과 견주어보고자 한다.

먼저 요양보호사들은 평균연령이 높아 장기근속을 희망하는

경향의 욕구를 보이고 있어 연령이 조직몰입에 미치는 영향이 유의미한 것으로 보고하였다. 그러나 곧 노동의 댓가에 대한 불공정성에 대한 사유로 이직에 영향을 미치는 사례가 발생하고 있다(이태화, 2013: 139-148).

이와 같이 요양보호사들의 조직몰입이 낮을수록 이직의도를 높이는 요인이 밝혀졌고, 이들의 개인목표와 가치가 조직의 목표와 가치로 인식되는 것을 요양보호사의 조직몰입으로 볼 수 있고, 요양보호사의 조직몰입이 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것으로 예측해 볼 수 있다.

다음으로 요양보호사의 직무만족이란 것은 결국 “조직의 내부에서 각각 개인이 직장 내 담당업무 환경에서 갖는 감정적·인지적·정서적으로 긍정적 상태에 있으며, 이러한 직무를 이용하여 개인들이 경험하게 되는 욕구의 충족상태를 통한 행복의 정도”라고 정의할 수 있고(신미호, 2016: 31), 요양보호사의 직무만족은 자신의 직무나 직무경험을 통해 얻는 즐겁고 긍정적인 정서 상태(Lee, 2015: 42-90) 볼 수 있다.

따라서 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 실로 다양하고 요양보호사의 직무만족도에서 보수 및 전·이직 관련 만족도가 가장 높게 나타났다고 보고한(Lee, 2011: 161) 연구에서도 알 수 있듯이 일반적 특성 이외의 다른 변수들을 이론적으로 개발하여 숙련된 요양보호사의 이직관리 대처방안이 마련되어야 할 것이다.

2.5 변수간의 관계성

2.5.1 위험요인과 이직의도 간의 관계

요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 밝힌 다양한 연구가 요양보호사와 관련된 연구 중 가장 많은 수를 차지하고 있었다. 인간의 궁극적 목표인 행복감을 일상적 수행과제인 일 속에서 느낄 수 있도록 하기 위해서는 개인이 갖고 있는 역량을 충분히 발휘할 수 있도록 자율성을 제공하는 것이 중요하다(김상우, 2016: 201)고 언급하였다. 양진만(2016: 43)의 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 대인 관련 스트레스, 경제관련 스트레스가 지지 되었으며, 성경자(2015: 66)의 연구에서 요양보호사의 직무스트레스요인이 직접적으로 요양보호사의 이직의도에 영향을 주지는 않지만 피로, 직무만족도와 같은 다른 변인을 통해 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 김명숙(2015: 95)은 요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성 사이에는 부적 상관관계가 있는데, 이는 요양보호사의 직무스트레스가 심할수록 조직몰입, 직무만족 그리고 이직의도가 낮게 나타남을 의미한다고 하였다.

신남순(2014: 73)은 종속변수인 재가요양보호사의 이직의도와 독립변수인 직무스트레스간의 상관관계분석을 실시한 결과, 종속변수인 이직의도와 독립변수인 직무스트레스 간에 정(+)적 관계를 보였고, 요양보호사의 이직의도는 직무스트레스와 정비례의 방향성을 가지는 것으로 나타났다. 요양보호사의 경우, 보상과 이직의도간의 관계를 살펴본 선행연구의 결과는

다음과 같다.

이상조(2016: 147)는 조직 내 갈등은 이직의도에 정적인 영향을 미치며, 역할갈등, 보상갈등, 감정적 갈등, 상호의존갈등, 그리고 의사소통갈등 등 모든 갈등요인들이 이직의도와 정적인 상관성을 지니는 것으로 보고하였다.

임길자(2016: 168)는 이직의도에 영향을 미치는 내적보상과 외적보상이 부(-)의 영향을 미치는 결과는 심리적 어려움과 육체적 강도에 비해 낮은 임금으로 근로의욕을 떨어뜨림과 동시에 이직을 갈등하게 하는 요인이 되고 있다고 하였다.

따라서 요양보호사의 위험요인인 직무스트레스로 인한 이직의도를 완화시키기 위해서는 기관차원에서 법적 배치기준에 따른 합리적 인적관리와요양보호사의 업무능력 향상을 목적으로 하는 교육훈련 프로그램의 실시 그리고 연계서비스의 질을 높이기 위한 효과적 관리방안 및 의사소통 체계 정립과 업무 매뉴얼의 표준화 등에 대한 개선방안이 마련되어야 할 필요성이 있다.

2.5.2 위험요인과 직업적응 간의 관계

직무스트레스와 직무만족의 관계에 관한 초기의 실증연구들은 직무스트레스와 직무만족 사이의 유의한 부적(-)관계, 즉 스트레스가 낮아지면 직무만족이 높아진다는 가설을 뒷받침하고 있으며(Shoemaker, 1999: 1~19), 직무스트레스와 직무만족에 관한 초기 연구에서 이 둘이 지속적으로 발생하는 관계로 설정하고 직무스트레스를 줄이면 직무만족이 높아진다고 주장했다(Cooper & Cartwright, 2013: 32~47).

김상우(2016: 63~64)에 따르면 축구심판의 스트레스 요인 중 판정항의, 판정실책, 부정적 피드백, 심판매수 등은 직무만족에 영향이 없지만 심판제도, 가정생활 불충실, 신체적 부담 등은 부적 영향이 있다고 하였다. 이는 직무스트레스와 직무만족도의 부적관계에 대한 기존의 연구들을 뒷받침하고 있다.

축구심판의 경우처럼 요양보호사의 경우에도 요양보호사가 겪고 있는 불합리한 요인들로 인해 업무나 동료, 상사, 가족에 대한 불만족이 스트레스로 작용할 수도 있기에 변수별 특화된 후속연구의 필요성이 있다.

2.5.3 보호요인과 이직의도 간의 관계

보호요인과 이직의도의 관계에 대한 선행연구를 살펴본 결과는 다음과 같다.

직무스트레스와 이직의도, 조직몰입, 직무만족 간의 관계에서 사회적 지지는 조절효과를 갖는다(이상조, 2016: 77)는 연구결과와 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스와 우울에 대한 조직유효성 간 관계에서 사회적지지가 조절효과를 가지는 것을 실증적으로 검증(김명숙, 2015: 99)한 연구는 학문적·실천적으로 매우 의의가 있다.

직무내용요인 중 이직의도와 가장 큰 상관관계가 있는 것 나타난 동료 및 상사와의 관계는 그 자체가 보상을 평가하는 하나의 기준으로 조직 구성원들과의 인간관계가 좋다는 것은

그 만큼 이직의도를 낮추는 요인으로 영향을 미치고 있음(Kim, 2010: 59)을 보여준다고 보고하였다. 최문영(2009: 43)은 간병인의 직무관련 특성과 이직의사와의 관계를 분석한 결과, 직무만족과 상사동료관계와 이직의사간에는 유의한 부적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

이와 같이 요양보호사가 노인의료복지시설에 근무하는 동안 상사로부터 인정받고 관계가 좋으면 이직의도를 낮출 수 있고, 동료와의 관계 또한 이직의도를 낮추는 결정적인 역할을 하는 것을 실증적 자료를 검증한 결과를 통해 알 수 있으므로 본 연구 또한 사회복지시설 관련 노인의료복지시설의 보호요인과 이직의도 간의 관계를 규명하여 효과적 이직관리 프로그램을 위한 적극적 대안 마련의 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

2.5.4 보호요인과 직업적응 간의 관계

요양보호사와 관련한 선행연구를 살펴본 결과는 다음과 같다. 윤소영(2013: 49)은 오늘날과 같이 경쟁이 심화되고 있는 환경 속에서 노인 대상자들에게 효과적인 요양보호 서비스를 제공하고 요양병원이 경쟁의 우위를 확보하기 위해서는 무형의 자산인 인적자원의 효율적인 관리가 무엇보다 필요하다고 하였고, 요양보호사는 노인장기요양보호서비스 대상자들에게 효과적인 요양보호서비스를 제공하고, 시설이 경쟁력의 강화를 무형의 인적자원에 대한 효율적인 관리가 필요하다고 하였다. 따라서 노인의료복지시설에서는 요양보호서비스의 핵심 인력인 요양보호사가 중요한 자산이라는 것을 인식하고 숙련된 수발자의 확보와 유지를 위해 직무만족요인과 조직몰입요인을 발굴하여 요양보호사의 이직률을 최소화하는 노력이 필요할 것이다.

2.5.5 이직의도와 직업적응 간의 관계

이직의도를 이직과 같이 판단할 필요는 없지만 이직의도가 실제 이직으로 이어질 확률이 크고, 이러한 사실은 실증연구를 통하여 확인된 바 있어 인적자원관리 차원에서 이직의 예측변수로서 이직의도는 중요하며, 이런 맥락에서 이직의도가 직업적응에 미치는 영향을 살펴보면 다음과 같다.

임길자(2016: 152)는 요양보호사의 이직을 낮추는 요인으로 직무만족요인 중 내적보상요인이 외적보상요인보다 더 큰 영향력을 나타낸 것으로 보고하였고, 진석범(2015: 77)은 사회복지영역에서는 직업안정의 공정성이 직무만족에 매우 큰 영향을 미치므로 이에 대한 연구축진의 중요성에 대해 언급하였다. Yun(2015: 106)는 직업적응의 하위요소인 직무만족이 조직몰입에 정적으로 유의한 영향을 미치며, 종사자들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것은 직무만족임을 밝혔다. Kim(2014: 67)은 직업적응의 하위요소인 조직몰입은 직무스트레스 및 직무소진과 직무성과간의 관계를 완화시키는 조절변수의 역할을 하는 것으로 나타났다고 보고하였다.

2.5.6 위험요인과 이직의도 간의 관계에서 직업적응의 매개효과

본 연구에서는 이직의도에 영향을 미치는 선행요인 중 요양보호사와 관련된 많은 선행연구에서 부(-)의 영향을 미쳤던 변수들 중 관심 있는 직무스트레스의 하위요인을 위험요인으로 선정하였고, 이와 관련 있는 실증자료를 살펴보면, 김명자(2015: 95~115)는 스트레스 요인은 요양보호사에 대한 직무를 떠나거나, 이직의도로 발현될 수 있는 요인임을 보고하였고, 장윤정(2011: 361~382)은 간호사의 직무스트레스가 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 변수임을 밝혔다.

따라서 요양보호사들이 자신의 능력을 인정받고 자율성과 창의성을 발휘할 수 있도록 동기유발자의 역할을 담당하고 있는 시설장에 대한 다학문적 보수교육에 대한 재평가가 실시되어야 할 필요성이 있다.

2.5.7 보호요인과 이직의도 간의 관계에서 직업적응의 매개효과

요양보호사는 주관적 노동 인권침해에 대한 인식이 매우 높은 것으로 선행연구를 통해 확인할 수 있었다. 이러한 맥락에서 자기효능감이나 사회적 지지를 높일 수 있는 방안을 마련해야 한다. 김명자(2015)는 노인요양시설의 요양서비스의 질을 높이기 위해서는 요양보호사의 직무만족은 높여주고 이직의도는 낮추는 것이 중요하다고 언급하였다.

또한 Hong(2013)은 직업이 갖고 있는 외적인 요소보다는 내적인 요소에 대한 만족이 이직의도에 더 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있었고, 조직적 요인에서 직업안정성에 대하여 요양보호사의 보상 및 승진제도에 대한 공정성도 투명하게 이루어지는 직위공모제, 성과연봉제 도입 등에 대한 검토가 필요하며, 환경적 요인에서는 이직에 대하여 얼마나 쉽게 현직장을 떠날 수 있는지에 대한 외부취업기회에 대한 대책이 필요하다고 주장하였다.

이상의 선행연구를 볼 때, 노인요양보호서비스의 제공은 요양보호사들의 숙련된 수발자로서의 문제해결능력이 필요하고 질 높은 서비스를 위한 노력으로 요양보호사의 직업적응(직무만족 및 조직몰입)을 높여주고 직무스트레스를 완화시킬 수 있는 대안으로 시설평가 항목에 이직관리방안 시스템을 포함시키는 것에 관심을 가져야할 필요성이 있다. 이에 본 연구에서는 노인의료복지시설에서 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에서 직업적응(직무만족, 조직몰입)의 매개효과를 살펴보고자 한다.

III. 연구방법

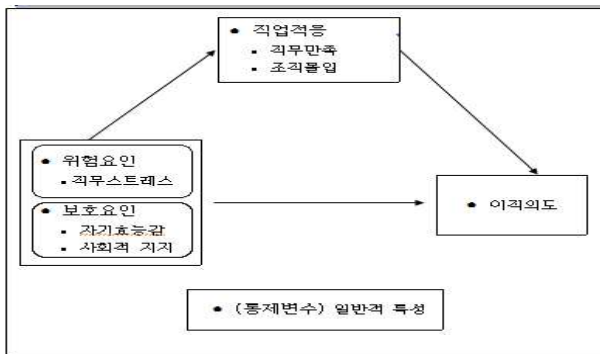
3.1 연구대상

본 연구의 대상은 편의추출방법을 사용하여 서울시와 경기

도에 위치한 노인의료복지시설에서 근무하고 있는 요양보호사 291명을 대상으로 하였다.

3.2 연구모형

본 연구는 요양보호사의 위험요인 및 보호요인이 이직의도에 영향을 미치는데 있어서 직업적응요인이 매개역할을 하는지를 검증하고자 하는 목적을 달성하기 위해 선행연구를 토대로 <그림 1> 과 같은 연구 분석틀을 설정하였다.



<그림 1> 연구 분석틀

3.3 연구가설

가설 1. 노인복지시설에 재직 중인 요양보호사의 위험요인 및 보호요인은 직업적응에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 위험요인인 직무스트레스는 직업적응에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 보호요인 중에서 자기효능감은 직업적응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 보호요인 중에서 사회적 지지는 직업적응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 노인복지시설에 재직 중인 요양보호사의 위험요인 및 보호요인은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 위험요인인 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 보호요인 중에서 자기효능감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 보호요인 중에서 사회적 지지는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 노인복지시설에 재직 중인 요양보호사의 위험요인

및 보호요인과 이직의도간의 관계에서 직업적응은 매개역할을 할 것이다.

- 3-1 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 직업적응(직무만족)은 매개역할을 할 것이다.
- 3-2 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 직업적응(조직몰입)은 매개역할을 할 것이다.
- 3-3 요양보호사의 자기효능감과 이직의도간의 관계에서 직업적응(직무만족)은 매개역할을 할 것이다.
- 3-4 요양보호사의 자기효능감은 이직의도간의 관계에서 직업적응(조직몰입)은 매개역할을 할 것이다.
- 3-5 요양보호사의 사회적 지지와 이직의도간의 관계에서 직업적응(직무만족)은 매개역할을 할 것이다.
- 3-6 요양보호사의 사회적 지지와 이직의도간의 관계에서 직업적응(조직몰입)은 매개역할을 할 것이다.

3.4 측정 도구

3.4.1 위험요인 : 직무스트레스

직무스트레스(Job Stress)란 개인과 환경 간의 갈등으로 개인의 대응능력을 초과하여 요구되는 직무환경이다(Blau et al. 2004: 31~41). 본 연구의 측정도구는 한국형 직무스트레스 측정도구(Korea Occupational Scale Stress, 이하 KOSS)로 “한국인 직무스트레스 측정도구개발 및 표준화 연구”에 제시된 도구(Korea Occupational Safety & Health Agency, 2003)를 본 연구에 맞게 수정하여 총 23개의 항목인 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무의 불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 7개 하위 요인으로 구성하였으며, 본 연구에서 직무스트레스 척도의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 0.755으로 나타났다.

3.2.2 보호요인: 자기효능감

자기효능감은 어떤 결과를 만들어 낼 때 필요한 행동을 성공적으로 해낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 스스로의 판단과 믿음으로서, 개인이 어떤 목표에 도달하기 위해 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념이다(Bandura, 1977: 84). 본 연구에 사용된 척도는 Park(2014)의 논문 척도를 사용하였고, 요양서비스 종사자의 자기효능감을 측정하기 위해 극복능력, 자신감, 성취력, 목표달성 가능성 등을 포함시켜 질문하였다. 총 8개의 문항으로 이루어져 있으며, 자기효능감 척도의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 0.852으로 나타났다.

3.2.3 보호요인: 사회적지지

사회적지지는 사람들의 관계에 있어서 사랑과 존중받으며, 사회구성원과의 관계상황에서 서로에게 가치 있는 구성원으로 인정이나 신뢰, 서로의 의사소통에서 가치 있는 의사소통으로 상호책임을 갖는 것이다(Yoon, 2014). 본 연구에 사용된 사회적지지 척도는 김명숙(2015)이 수정해서 사용한 척도를 사용하고, 사회적지지 척도의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 0.746으로 나타났다.

3.2.4 직업적응요인: 직무만족

직무만족은 조직의 내부에서 각각 개인이 직장 내 담당업무 환경에서 갖는 감정적·인지적·정서적으로 긍정적 상태에 있으며, 이러한 직무를 이용하여 개인들이 경험하게 되는 욕구의 충족상태를 통한 행복의 정도이다(신미호, 2016: 31).

본 연구에 사용된 직무만족 척도는 Lee(2013)가 5개 문항으로 요양보호사의 직무특성에 맞게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 직무만족 척도의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 0.728으로 나타났다.

3.2.5 직업적응요인: 조직몰입

조직몰입은 조직구성원의 이직을 줄이고 높은 품질과생산성 향상에 공헌하는 요인으로서 인적자원관리수단으로서의 유용성을 갖고 있고(Allen & Meyer, 1991: 63), 직무만족보다 구성원의 결근, 이직의사, 이직, 실제의 직무성과 등의 현상을 더욱 잘 설명해 주고 있다(전완길, 2012: 19). 본 연구에 사용된 조직몰입 척도는 이태화(2013)가 5개 문항으로 요양보호사의 직무특성에 맞게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 조직몰입 척도의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 0.857으로 나타났다.

3.2.6 이직의도

이직이란 조직구성원이 현재 속해있는 조직에서 스스로 조직구성원 자격을 포기하고 타 조직으로 떠나는 것(이태화, 2013: 9)으로 본 연구에서는 요양보호사의 조직외부로의 이동을 가리키는 협의의 이직에 초점을 두고자 한다. 본 연구에 사용된 척도는 Price(1977)에 의해 개발된 척도를 이태화(2013)가 5개 문항으로 요양보호사가 이해하기 쉽게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 이직의도 척도의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 0.655으로 나타났다.

3.2.7 분석 방법

실증분석에 사용된 통계패키지는 SPSS Ver 18.0이고 구체적인 통계분석방법은 다음과 같다.

조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 표본의 일반적 특성별로 빈도와 백분율을 구할 목적으로 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 둘째, 연구모형의 이론적 배경이 설정되기 전에 설문문항 중 다항목 측정치들이 각 문항 간에 있어 얼마나 차별적인지 혹은 다른 연구자들이 사용 시에도 비슷한 경향을 나타낼 확률이 높은지에 대해 보여주는 탐색적 요인분석을 실시하였다. 셋째, 연구대상 변수에 대한 기술통계(descriptivestatics)분석을 실시하였다. 넷째, 연구대상 변수 간에 유의미한 차이가 있는지 검증하기 위해 t-검증과 분산분석의 F검증을 실시하였다. 다섯째, 독립변수가 매개변수, 종속변수에 직·간접적으로 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석(다중회귀분석)을 실시하였다. 여섯째, 매개변수가 독립변수와 종속변수 간의 관계에서

매개효과가 있는지 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석(매개효과분석을 위한 회귀분석)을 실시하였다.

3.3 자료수집 방법

본 연구를 위하여 조사를 서울과 경기도에 근무하고 있는 요양보호사 30명을 대상으로 예비조사를 실시하였고, 예비조사자들의 의견을 반영하여 이해하기 어려운 문항은 수정하였다. 2017년 3월 6일부터 4월 1일에 걸쳐 실시되었다. 진행은 교육된 조사자와 노인의료복지시설 12개, 노인요양공동생활가정 7개 등에 상주하는 시설장과 사회복지사의 도움을 받았다. 설문시간은 약 30분정도 소요되었고, 설문지는 총 330부를 배부 하였는데 회수가 되지 않거나 불성실한 설문지는 제외하여 최종분석에 사용한 것은 291부이다.

IV. 연구 결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 실증분석에 사용된 표본의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 직장 관련 특성

(N=291)

| 구분 | 분류 | 빈도(명) | 구성비율(%) | 비고 |
|--------|-----------|-------|---------|-------------|
| 성별 | 남자 | 34 | 11.7% | - |
| | 여자 | 257 | 88.3% | |
| 연령 | 40대 이하 | 73 | 25.1% | 평균 55.4세 |
| | 50대 | 99 | 34.0% | |
| | 60대 이상 | 119 | 40.9% | |
| 학력 | 중졸이하 | 97 | 33.3% | - |
| | 고졸이상 | 194 | 66.7% | |
| 혼인상태 | 배우자유 | 205 | 70.4% | - |
| | 배우지무 | 86 | 29.6% | |
| 월급여 | 101-150만원 | 31 | 10.7% | - |
| | 151-200만원 | 260 | 89.3% | |
| 근무기간 | 1년 미만 | 53 | 18.2% | - |
| | 2년 미만 | 73 | 25.1% | |
| | 3년 미만 | 110 | 37.8% | |
| | 3년 이상 | 55 | 18.9% | |
| 종교 | 기독교 | 103 | 35.4% | - |
| | 천주교 | 44 | 15.1% | |
| | 불교 | 75 | 25.8% | |
| | 무교 | 69 | 23.7% | |
| 이직경험 | 이직 있음 | 172 | 59.1% | - |
| | 이직 없음 | 119 | 40.9% | |
| 수발경험 | 수발 있음 | 152 | 52.2% | - |
| | 수발 없음 | 139 | 47.8% | |
| 전체응답인원 | | 291 | 100.0% | - |

4.2 연구가설 검증 결과

4.2.1 위험요인과 보호요인의 직업적응 영향 검증

가설 1-1을 <표 2>에서와 같이 살펴보면, 위험요인인 직무스트레스는 재직 중인 요양보호사의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 -5.56으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 직장문화 변인의 t값은 -3.19로 0.01수준에서 유의미하였으며, 설명력은 12.9%이었으며, F값은 7.15로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 2> 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향력

(N=291)

| 구분 | 하위 변수 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|---------|--------|-------|-------|----------|------|---------|--------|
| 직무 스트레스 | 직무 요구 | 0.02 | 0.01 | 0.25 | .150 | .129 | 7.15** |
| | 직무 자율 | -0.11 | -0.08 | -1.53 | | | |
| | 관계 갈등 | -0.27 | -0.33 | -5.56*** | | | |
| | 직무 불안정 | 0.09 | 0.06 | 1.04 | | | |
| | 조직 체계 | -0.08 | -0.08 | -1.36 | | | |
| | 보상 부적절 | -0.07 | -0.05 | -0.95 | | | |
| | 직장 문화 | -0.26 | -0.18 | -3.19** | | | |

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

가설 1-1을 <표 3>에서 살펴보면, 위험요인인 직무스트레스는 재직 중인 요양보호사의 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 -3.03으로 0.01수준에서 유의미하였으며, 직장문화 변인의 t값은 -2.4로 0.05수준에서 유의미하였으며, 설명력은 6.9%이었으며, F값은 4.06으로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 3> 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향력

(N=291)

| 구분 | 하위 변수 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|---------|-------|-------|--------|---------|------|---------|--------|
| 직무 스트레스 | 직무요구 | 0.02 | 0.01 | 0.20 | .091 | .069 | 4.03** |
| | 직무자율 | -0.13 | -0.08 | -1.39 | | | |
| | 관계갈등 | -0.20 | -0.18 | -3.03** | | | |
| | 직무불안정 | -0.14 | -0.07 | -1.18 | | | |
| | 조직체계 | -0.12 | -0.09 | -1.55 | | | |
| | 보상부적절 | 0.19 | 0.10 | 1.80 | | | |
| 직장문화 | -0.27 | -0.14 | -2.40* | | | | |

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

가설 1-2를 <표 4>에서 살펴보면, 보호요인 중 하나인 자기효능감은 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 자기효능감 변인의 t값은 5.54으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 설명력은 9.3%로 매우 낮은 가운데 F

값은 30.73로 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 4> 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향력

(N=291)

| 구분 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|--------|------|------|---------|------|---------|----------|
| 자기 효능감 | 0.30 | 0.31 | 5.54*** | .096 | .093 | 30.73*** |

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

가설 1-2를 <표 5>에서 살펴보면, 보호요인 중 하나인 자기효능감은 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 자기효능감 변인의 t값은 5.70으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 설명력은 9.8%로 매우 낮은 가운데 F값은 32.46으로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 5> 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향력

(N=291)

| 구분 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|--------|------|------|---------|------|---------|----------|
| 자기 효능감 | 0.41 | 0.32 | 5.70*** | .101 | .098 | 32.46*** |

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

가설 1-3을 <표 6>에서 살펴보면, 보호요인 중 하나인 사회적 지지는 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 사회적 지지의 하위요인인 정서적 지지 변인의 t값은 4.62으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 평가적 지지 변인의 t값은 3.40으로 0.01수준에서 유의미하였으며, 정보적 지지 변인의 t값은 6.18으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 설명력은 24.4%이었으며, F값은 24.43으로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 6> 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향력

(N=291)

| 구분 | 하위 변수 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|--------|--------|-------|-------|---------|------|---------|---------|
| 사회적 지지 | 정서적 지지 | 0.26 | 0.25 | 4.62*** | .255 | .244 | 24.43** |
| | 평가적 지지 | 0.25 | 0.19 | 3.40** | | | |
| | 정보적 지지 | 0.37 | 0.33 | 6.18*** | | | |
| | 물질적 지지 | -0.03 | -0.03 | -0.64 | | | |

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

가설 1-3을 <표 7>에서 살펴보면, 보호요인 중 하나인 사회적 지지는 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을

통해 확인하였다. 사회적 지지의 하위요인인 정서적 지지 변인의 t값은 6.73으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 평가적 지지 변인의 t값은 2.43으로 0.05수준에서 유의미하였으며, 정보적 지지 변인의 t값은 3.42으로 0.01수준에서 유의미하였으며, 설명력은 22.8%이었으며, F값은 22.40으로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 7> 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향력 (N=291)

| 구분 | 하위 변수 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|--------|--------|-------|-------|---------|------|---------|---------|
| 사회적 지지 | 정서적 지지 | 0.50 | 0.37 | 6.73*** | .239 | .228 | 22.40** |
| | 평가적 지지 | 0.24 | 0.13 | 2.43* | | | |
| | 정보적 지지 | 0.27 | 0.18 | 3.42** | | | |
| | 물질적 지지 | -0.01 | -0.01 | -0.09 | | | |

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

4.2.2 위험요인과 보호요인의 이직의도 영향 검증

가설 2-1을 <표 8>에서 살펴보면, 위험요인인 직무스트레스는 재직 중인 요양보호사의 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 6.78으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 직장불안정 변인의 t값은 2.12으로 0.05수준에서 유의미하였으며, 직장문화 변인의 t값은 3.18으로 0.01수준에서 유의미하였으며, 설명력은 20.5%이었으며, F값은 11.71으로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

<표 8> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향력 (N=291)

| 구분 | 하위 변수 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|---------|--------|-------|-------|---------|------|---------|---------|
| 직무 스트레스 | 직무 요구 | -0.00 | -0.00 | -0.04 | .225 | .205 | 11.71** |
| | 직무 자율 | 0.11 | 0.08 | 1.61 | | | |
| | 관계 갈등 | 0.32 | 0.38 | 6.78*** | | | |
| | 직무 불일형 | 0.18 | 0.12 | 2.12* | | | |
| | 조직 체계 | 0.09 | 0.09 | 1.58 | | | |
| | 보상 부족설 | 0.08 | 0.06 | 1.06 | | | |
| | 직장 문화 | 0.25 | 0.17 | 3.18** | | | |

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

가설 2-2를 <표 9>에서 살펴보면, 보호요인의 하나인 자기효능감은 재직 중인 요양보호사의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 자기효능감 변인의 t값은 -6.79으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 설명력은 13.5%이었으며, F값은 46.08으로써 0.001수준에서 유의미한 값을 보였다.

서 유의미한 값을 보였다.

<표 9> 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향력 (N=291)

| 구분 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|--------|-------|-------|----------|------|---------|----------|
| 자기 효능감 | -0.36 | -0.37 | -6.79*** | .138 | .135 | 46.08*** |

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

가설 2-3을 <표 10>에서 살펴보면, 보호요인의 하나인 사회적 지지는 재직 중인 요양보호사의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 사회적 지지의 하위요인인 정보적 지지 변인의 t값은 -6.41으로 0.001수준에서 유의미하였으며, 설명력은

<표 10> 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향력 (N=291)

| 구분 | 하위 변수 | B | 베타 | t | R 제곱 | 수정 R 제곱 | F |
|--------|--------|-------|-------|----------|------|---------|---------|
| 사회적 지지 | 정서적 지지 | -0.03 | -0.03 | -0.47 | .142 | .130 | 11.84** |
| | 평가적 지지 | 0.02 | 0.01 | 0.24 | | | |
| | 정보적 지지 | -0.41 | -0.36 | -6.41*** | | | |
| | 물질적 지지 | -0.02 | -0.02 | -0.38 | | | |

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

4.2.3 직무스트레스와 이직의도의 영향에서 직무 만족의 매개효과 검증

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 54.933, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도는 유의수준 0.001에서 종속변수인 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며(t=7.412, p=0.000), 이직의도 총 변화량의 16.5 %가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도에 의해 설명되고 있다.

<표 11> 가설3-1의 제1단계(직무스트레스와 이직의도 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---------|---------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 직무 스트레스 | 1.221 | 0.165 | 0.400 | 7.412 | 0.000 |

R²(adj. R²) = .160(.157), F=54.933

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

직무만족의 매개효과 검증을 위하여 제2단계 독립변수(직무스트레스 인식도)가 매개변수(직무만족)에 미치는 유의한 영향관계를 위하여 회귀분석을 실시하였고, 그에 따른 결과는 다음과 같다. 모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 29.710, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도는 유의수준 0.001

에서 매개변수(직무만족)에 유의미하게 설명하고 있고 ($t=-5.451, p=0.000$), 직무만족의 총 변화량 중에 17.0%가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사의 직무스트레스에 의해 설명되고 있다.

<표 12> 가설3-1의 제2단계(직무스트레스와 직무만족의 영향)결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---------|-------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 직무스트레스 | - 0.924 | 0.170 | -0.305 | -5.451 | 0.000 |
| R ² (adj. R ²) =.093(.090), F=29.710 | | | | | |

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 27.455, 총 변화량의 15.4%를 독립변수(직무스트레스) 및 매개변수(직무만족)에 의해 설명되고 있다.

독립변수(직무스트레스)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.001에서 독립변수인 직무스트레스에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=6.933, p=0.000$). 한편, 매개변수(직무만족)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.049으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.05에서 매개변수인 직무만족에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=-0.375, p=0.047$).

<표 13> 가설3-1의 제3단계(직무스트레스와 직무만족의 이직의도 영향)결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---------|-------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 직무스트레스 | 1.201 | 0.173 | 0.393 | 6.933 | 0.000 |
| 직무만족 | -0.021 | 0.057 | -0.021 | -0.375 | 0.047 |
| R ² (adj. R ²) =.160(.154), F=27.455 | | | | | |

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

제4단계에서는 앞에서 실행된 각 단계에서의 회귀분석에 대한 결과를 종합적으로 살펴본다면, 모든 단계에서의 분석결과가 통계적으로 유의한 것으로 볼 수 있으며, 제1단계에서의 회귀계수 값(0.400)과 제3단계에서의 회귀계수 값(0.393)을 비교한 결과, 제3단계에서의 회귀계수 값이 작은 것으로 나타났다.

이는 독립변수(노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도)와 종속변수(이직의도) 사이에서 직무만족이 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 독립변수는 종속변수에 대하여 직접적 영향과 매개변수(직무만족)를 통한 간접적 영향을 함께 미치므로 부분매개효과를 갖는 것으로 해석된다. 한편, 경로모형을 통한 각 효과를 살펴보면, 총 효과는 0.400으로써, 직무스트레스에서 이직의도로 직접 영향을

미치는 직접효과는 0.393이며, 매개변수(직무만족)를 거쳐 간접적으로 영향을 미치는 간접효과는 0.006이다.

4.2.4 직무스트레스와 이직의도의 영향에서 조직몰입의 매개효과 검증

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 54.933, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도는 유의수준 0.001에서 종속변수인 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며($t=7.412, p=0.000$), 이직의도 총 변화량의 16.5 %가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도에 의해 설명되고 있다.

<표 14> 가설3-2의 제1단계(직무스트레스와 이직의도의 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 직무스트레스 | 1.221 | 0.165 | 0.400 | 7.412 | 0.000 |
| R ² (adj. R ²) =.160(.157), F=54.933 | | | | | |

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

조직몰입의 매개효과 검증을 위하여 제2단계 독립변수(직무스트레스 인식도)가 매개변수(조직몰입)에 미치는 유의한 영향관계를 위한 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 14.288, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도는 유의수준 0.001에서 매개변수인 조직몰입에 유의미하게 설명하고 있으며($t=3.780, p=0.000$), 조직몰입 총 변화량의 4.4%의 매우 적은 부분만이 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사의 직무스트레스에 의해 설명되고 있다.

<표 15> 가설3-2의 제2단계(직무스트레스와 조직몰입의 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---------|-------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 직무스트레스 | - 0.874 | 0.231 | - 0.217 | - 3.780 | 0.000 |
| R ² (adj. R ²) =.047(.044), F=14.288 | | | | | |

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 27.375, 총 변화량의 15.4%를 독립변수(직무스트레스) 및 매개변수(조직몰입)에 의해 설명되고 있다.

독립변수(직무스트레스)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.001에서 독립변수인 직무스트레스에 의해 유의미하게

설명하고 있다($t=7.206, p=0.000$). 한편, 매개변수(조직몰입)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.048으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.05에서 매개변수인 조직몰입에 의해 유의미하게 설명되고 있다($t=-0.076, p=0.048$).

<표 16> 가설3-2의 제3단계(직무스트레스와 이직의도의 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|--------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 직무스트레스 | 1.218 | 0.169 | 0.399 | 7.206 | 0.000 |
| 조직몰입 | - 0.003 | 0.042 | - 0.004 | - 0.076 | 0.048 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .160(.154), F=27.375$
 * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

제4단계에서는 앞에서 실행된 각 단계에서의 회귀분석에 따른 결과를 종합적으로 살펴본다면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며, 제1단계에서의 회귀계수 값(0.400)과 제3단계에서의 회귀계수 값(0.399)을 비교한 결과, 제3단계에서의 회귀계수 값이 작은 것으로 나타났다.

이는 독립변수(노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 직무스트레스 인식도)와 종속변수(이직의도) 사이에서 조직몰입이 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 독립변수는 종속변수에 대해 직접적 영향과 매개변수(직무만족)를 통한 간접적 영향을 함께 미치므로 부분매개효과를 갖는 것으로 해석된다. 한편, 경로모형을 통한 각 효과를 살펴보면, 총 효과는 0.400으로써, 직무스트레스에서 이직의도로 직접영향을 미치는 직접효과는 0.399이며, 매개변수(직무만족)를 거쳐 간접적으로 영향을 미치는 간접효과는 0.001이다.

4.2.5 자기효능감과 이직의도의 영향에서 직무만족의 매개효과 검증

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 46.077, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도는 유의수준 0.001에서 종속변수인 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며($t=-6.788, p=0.000$), 이직의도 총 변화량의 13.5%가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도에 의해 설명되고 있다.

<표 17> 가설3-3의 제1단계(자기효능감과 이직의도의 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 자기효능감 | - 0.360 | 0.053 | -0.371 | -6.788 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .139(.135), F=46.077$
 * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 30.729, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도는 유의수준 0.001에서 매개변수(직무만족)에 유의미하게 설명하고 있으며($t=5.5430, p=0.000$), 직무만족의 총 변화량 중에 5.4%의 매우 적은 부분만이 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감에 의해 설명되고 있다.

<표 18> 가설3-3의 제2단계(자기효능감과 직무만족의 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 자기효능감 | 0.298 | 0.054 | 0.310 | 5.543 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .096(.093), F=30.729$
 * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 23.107, 총 변화량의 13.2%를 독립변수(자기효능감) 및 매개변수(직무만족)에 의해 설명되고 있다.

독립변수(자기효능감)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.001에서 독립변수인 자기효능감에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=-6.288, p=0.000$). 한편, 매개변수(직무만족)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.046으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.05에서 매개변수인 직무만족에 의해 유의미하게 설명되고 있다($t=-0.076, p=0.046$).

<표 19> 가설3-3의 제3단계(자기효능감과 직무만족의 이직의도 영향) 결과 (N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 자기효능감 | - 0.351 | 0.056 | - 0.362 | - 6.288 | 0.000 |
| 직무만족 | - 0.029 | 0.058 | - 0.029 | - 0.506 | 0.046 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .138(.132), F=23.107$
 * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

제4단계에서는 앞에서 실행된 각 단계에서의 회귀분석에 따른 결과를 종합적으로 살펴본다면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며, 제1단계에서의 회귀계수 값(-0.371)과 제3단계에서의 회귀계수 값(-0.362)을 비교한 결과, 제3단계에서의 회귀계수 값이 작은 것으로 나타났다.

이는 독립변수(노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도)와 종속변수(이직의도) 사이에서 직무만족이 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 독립변수는 종속변

수에 대해 직접적 영향과 매개변수(직무만족)를 통한 간접적 영향을 함께 미치므로 부분매개효과를 갖는 것으로 해석된다.

한편, 경로모형을 통한 각 효과를 살펴보면, 총 효과는 0.371으로써, 자기효능감에서 이직의도로 직접 영향을 미치는 직접 효과는 0.362이며, 매개변인(직무만족)을 거쳐 간접적으로 영향을 미치는 간접효과는 0.009이다.

4.2.6 자기효능감과 이직의도의 영향에서 조직몰입의 매개효과 검증

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 46.077, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도는 유의수준 0.001에서 종속변수인 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며($t=-6.788, p=0.000$), 이직의도 총 변화량의 13.5%가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도에 의해 설명되고 있다.

<표 20> 가설3-4의 제1단계(자기효능감과 이직의도의 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 자기효능감 | - 0.360 | 0.053 | -0.371 | -6.788 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .138(.135), F=46.077$

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 32.457, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도는 유의수준 0.001에서 매개변수인 조직몰입에 유의미하게 설명하고 있으며($t=5.697, p=0.000$), 7 조직몰입 총 변화량의 9.8%의 매우 적은 부분만이 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사의 자기효능감에 의해 설명되고 있다.

<표 21> 가설3-4의 제2단계(자기효능감과 조직몰입의 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 자기효능감 | 0.407 | 0.071 | 0.318 | 5.697 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .101(.098), F=32.457$

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 23.117, 총 변화량의 13.8%를 독립변수(자기효능감) 및 매개변수(조직몰입)에 의해 설명되고 있다.

독립변수(자기효능감)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.000으로 노인의료복

지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.001에서 독립변수인 자기효능감에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=-6.594, p=0.000$). 한편, 매개변수(조직몰입)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.045으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.05에서 매개변수인 조직몰입에 의해 유의미하게 설명되고 있지 않다($t=0.523, p=0.602$).

<표 22> 가설3-4의 제3단계(자기효능감과 조직몰입의 이직의도 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 자기효능감 | - 0.369 | 0.056 | - 0.380 | - 6.594 | 0.000 |
| 조직몰입 | 0.023 | 0.044 | 0.030 | 0.523 | 0.602 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .138(.132), F=23.117$

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

제4단계에서는 앞에서 실행된 각 단계에서의 회귀분석에 따른 결과를 종합적으로 살펴본다면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며, 제1단계에서의 회귀계수 값(-0.371)과 제3단계에서의 회귀계수 값(-0.380)을 비교한 결과, 제3단계에서의 회귀계수 값이 큰 것으로 나타났다. 이는 독립변수(노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 자기효능감 인식도)와 종속변수(이직의도) 사이에서 조직몰입이 매개효과를 갖지 않은 것으로 해석된다.

4.2.7 사회적 지지와 이직의도의 영향에서 직무만족의 매개효과 검증

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 17.121, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 사회적 지지 인식도는 유의수준 0.001에서 종속변수인 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며($t=4.138, p=0.000$), 이직의도 총 변화량의 5.3%가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 사회적 지지 인식도에 의해 설명되고 있다.

<표 23> 가설3-5의 제1단계(사회적 지지와 이직의도의 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|--------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 사회적 지지 | - 0.413 | 0.100 | - 0.236 | - 4.138 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .056(.053), F=17.121$

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

모형의 통계적 유의성을 검정한 결과 F통계 값은 84.789, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보

호사들의 사회적 지지 인식도는 유의수준 0.001에서 매개변수인 직무만족에 유의미하게 설명하고 있으며($t=9.208, p=0.000$), 직무만족의 총 변화량 중에 22.4%를 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사의 사회적 지지에 의해 설명되고 있다.

<표 24> 가설3-5의 제2단계(사회적 지지와 직무만족의 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 사회적지지 | 0.825 | 0.090 | 0.476 | 9.208 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .227(.224), F=84.789$

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 8.703, 총 변화량의 5.0%를 독립변수(사회적 지지) 및 매개변수(직무만족)에 의해 설명되고 있다.

독립변수(사회적 지지)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.001에서 독립변수인 사회적 지지에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=-3.363, p=0.000$). 한편, 매개변수(직무만족)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.043으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.05에서 매개변수인 직무만족에 의해 유의미하게 설명되고 있다($t=-0.570, p=0.043$).

<표 25> 가설3-5의 제3단계(사회적 지지와 직무만족의 이직의도 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|-------|---------|-------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 사회적지지 | -0.382 | 0.114 | -0.219 | -3.363 | 0.001 |
| 직무만족 | -0.037 | 0.066 | -0.037 | -0.570 | 0.043 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .057(.050), F=8.703$

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

제4단계에서는 앞에서 실행된 각 단계에서의 회귀분석에 따른 결과를 종합적으로 살펴본다면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며, 제1단계에서의 회귀계수 값(-0.236)과 제3단계에서의 회귀계수 값(-0.219)을 비교한 결과, 제3단계에서의 회귀계수 값이 작은 것으로 나타났다.

이는 독립변수(노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 사회적지지 인식도)와 종속변수(이직의도) 사이에서 직무만족이 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 독립변수는 종속변수에 대해 직접적 영향과 매개변수(직무만족)를 통한 간접적 영향을 함께 미치므로 부분매개효과를 갖는 것으로 해석된다.

한편, 경로모형을 통한 각 효과를 살펴보면, 총 효과는 0.236

으로써, 자기효능감에서 이직의도로 직접 영향을 미치는 직접 효과는 0.219이며, 매개변수(직무만족)를 거쳐 간접적으로 영향을 미치는 간접효과는 0.018이다.

4.2.8 사회적 지지와 이직의도의 영향에서 조직몰입의 매개효과 검증

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 17.121, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 사회적 지지 인식도는 유의수준 0.001에서 종속변수인 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며($t=-4.138, p=0.000$), 이직의도 총 변화량의 5.3%가 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 사회적 지지 인식도에 의해 설명되고 있다.

<표 26> 가설3-6의 제1단계(사회적 지지와 이직의도 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|------|---------|-------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| | -0.413 | 0.100 | -0.236 | -4.138 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .056(.053), F=17.121$

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 79.524, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 사회적 지지 인식도는 유의수준 0.001에서 매개변수인 조직몰입에 유의미하게 설명하고 있으며($t=8.918, p=0.000$), 조직몰입 총 변화량의 21.3%를 독립변수인 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사의 사회적 지지에 의해 설명되고 있다.

<표 27> 가설 3-6의 제2단계(사회적 지지와 조직몰입 영향)결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|--------|---------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 사회적 지지 | 1.070 | 0.120 | 0.465 | 8.918 | 0.000 |

$R^2(\text{adj. } R^2) = .216(.213), F=79.524$

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

모형의 통계적 유의성에 대한 검정 결과 F통계 값은 8.606, 총 변화량의 5.0%를 독립변수(사회적 지지) 및 매개변수(조직몰입)에 의해 설명되고 있다.

독립변수(사회적 지지)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.000으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.001에서 독립변수인 사회적 지지에 의해 유의미하게 설명하고 있다($t=-3.834, p=0.000$). 한편, 매개변수(조직몰입)와 종속변수(이직의도) 모형의 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의확률은 0.706으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호

사들의 이직의도 인식도는 유의수준 0.05에서 매개변수인 조직몰입에 의해 유의미하게 설명되지 않고 있다($t=0.377$, $p=0.706$).

<표 28> 가설3-6의 제3단계(사회적 지지와 조직몰입의 이직의도 영향) 결과

(N=291)

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|--|---------|-------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | | | |
| 사회적지지 | - 0.433 | 0.113 | - 0.248 | - 3.834 | 0.000 |
| 조직몰입 | 0.019 | 0.049 | 0.024 | 0.377 | 0.706 |
| R ² (adj. R ²) =.056(.050), F=8.606 | | | | | |

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

제4단계에서는 앞에서 실행된 각 단계에서의 회귀분석에 따른 결과를 종합적으로 살펴본다면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며, 제1단계에서의 회귀계수 값(-0.236)과 제3단계에서의 회귀계수 값(-0.248)을 비교한 결과, 제3단계에서의 회귀계수 값이 큰 것으로 나타났다. 이는 독립변수(노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사들의 사회적지지 인식도)와 종속변수(이직의도) 사이에서 조직몰입이 매개효과를 갖지 않은 것으로 해석된다.

V. 논의

본 연구결과를 바탕으로 한 논의사항은 다음과 같다.

첫째, 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 직무스트레스, 자기효능감, 사회적 지지가 직업만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것이 확인되었다. 특히 관계갈등과 직장문화가 직업만족과 조직몰입에 상당한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 선행연구들이 주로 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등에 초점을 두고 직무만족과 조직몰입에 대한 연구가 이루어진 것과는 달리 새로운 사실을 입증한 결과라 할 수 있다.

이는 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사가 인지하는 직무스트레스 중 직무요구, 직무자율, 직무의 불안정, 조직체계, 보상부적절 등은 이직의도에 강력한 작용을 보이지 않고 있음을 시사한다. 즉, 요양보호사의 경우 다른 일반조직구성원(Jackson & Schuler, 1985)을 연구한 것과는 다른 특성이 있음을 알 수 있다. 요양보호사라는 직업이 신체적·정신적으로 어려운 문제가 있지만 갈등해소를 위한 노력과 직장문화에 대한 적응도를 높일 수 있는 방안이 마련된다면 더 많은 요양보호사가 현장에 근무하게 되어 시설운영의 안정과 서비스의 질 향상에 기여할 것이다.

한편 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사가 인지하는 자기효능감과 사회적 지지의 하위요인 중 정서적 지지, 평가적 지지, 정보적 지지가 높을수록 직무에 만족감을 느끼게 되

고 직무에 몰입하게 되는 것으로 확인되었다. 이는 요양보호사의 자기효능감은 조직몰입에서와 마찬가지로 자기효능감이 높을수록 기관에 대한 소속감과 애착정도와 직무만족이 높다는 것을 알 수 있다(이치숙, 2014: 78)고 보고한 연구결과를 지지한다. 또한 사회적 지지의 하위요인은 정서적 지지가 가장 높았고, 다음으로 평가적 지지, 정보적 지지의 순이었다(김명숙, 2015: 95)라고 보고한 연구결과를 지지하는 결과라 할 수 있다.

둘째, 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사가 인지하는 직무스트레스 및 자기효능감과 사회적 지지는 이직의도에 영향을 미치는 것이 확인되었다. 특히 관계갈등, 직장불안정과 직장문화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 본 연구결과는 요양보호사의 조직 내 갈등이 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것(이상조, 2016: 147)으로 보고한 실증연구, 역할스트레스요인들보다는 조직스트레스요인, 직무불안정성이 이직의도에 훨씬 더 심각한 영향을 미치는 것(박종표, 2011: 116~117)으로 보고한 실증연구, 직무스트레스와 이직의도 간 관계에서 관계갈등, 직장문화에 대한 불만이 높을수록 이직의도가 높아지는 것(박정수, 2016: 121) 등의 검증된 연구결과들을 지지하는 결과라 할 수 있다.

다음으로 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사가 인지하는 자기효능감이 높을수록 정보적 지지가 높을수록 이직의도에는 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높아졌으며, 경력몰입이 높을수록 직무만족은 커지고 이직의도는 낮아진다는 점이 밝혀졌다(장현문, 2010: 86)는 연구결과를 지지하는 것이다. 또한 차인성은 근무경력이 많을수록, 직급이 높은 팀장급 이상이 자아효능감이 높았다(차인성, 2012: 90)는 연구결과를 볼 때, 요양보호서비스 업무에 대한 숙련된 수발자로서의 역할은 반복된 생애 경험 등을 통해 자아효능감이 개발되고 향상되므로 요양보호사의 직업적응을 위해 자아효능감 증진프로그램 개발과 경력관리 프로그램이 필요하다고 할 수 있다.

셋째, 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사가 인지하는 직무스트레스, 자기효능감, 사회적 지지가 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 직무만족은 매개변인 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족이 높을수록 이직의사가 낮고, 직무스트레스가 높을수록 이직의사가 높다(신남순, 2014: 73)는 연구 결과와 일치하였다.

그러나 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에서 조직몰입은 매개변인역할을 하지만 자기효능감과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 관계에서는 조직몰입이 매개변인 역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과를 통해 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사의 직업적응에 대한 제약요인을 최소화시킬 수 있는 실무적 시사점도 도출되었고, 연구의 함의와 제한점을 살펴보면 다음과 같다.

본 연구는 노인의료복지시설에 재직 중인 요양보호사가 인지하는 위험요인과 보호요인이 이직의도에 미치는 정도를 설명하고 그 과정을 통해서 요양보호사들이 인식하고 있는 직

업적응(직무만족, 조직몰입)에 대한 매개효과를 검증하고자 하였다. 연구를 통해 위험요인 및 보호요인은 직무만족(부분적으로는 조직몰입)을 매개로 하여 이직의도를 한층 완화시킨다는 것을 입증하였다. 따라서 본 연구는 이론적, 실천적, 정책적 함의를 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 본 연구는 노인의료복지시설에서 재직 중인 요양보호사가 인지하는 위험요인(직무스트레스) 및 보호요인(자기효능감과 사회적 지지)이 이직의도에 영향을 미치는데 있어서 직업적응(직무만족 및 조직몰입)의 매개효과를 실증하였다는데 학문적 의의가 있다. 이는 요양보호사들의 직업적응에 대한 경영 실천이 이직의도에 영향을 미치는데 있어 새로운 변수에 의한 영향정도를 실증함으로써 연구의 범위를 넓히는데 학문적으로 일정부분 기여를 하였다는 점이다.

둘째, 본 연구는 노인의료복지시설 영역에 있어 조직적 차원에서 직업적응(직무만족 및 조직몰입)에 대한 경영실천이 조직에 가져올 수 있는 이점을 위한 근거를 제공하였다. 이러한 결과는 위험요인 및 보호요인에 대한 대처적 경영실천의 과정에서 그 성과를 입증함으로써 위험요인을 완화시키고 보호요인을 강화시키는 적극적 경영전략에 대한 필요성의 논의를 재차 확장시켰고, 직업적응에 대한 경영의 개입을 더욱 강화하는 동시에 실천을 위한 방안을 모색해야 할 필요성을 대두시켰다.

셋째, 일반 기업 및 기관에서처럼 사회복지기관인 노인의료복지시설에서도 직무스트레스의 위험요인 및 자기효능감, 사회적 지지의 보호요인에 대한 경영적 대처와 직업적응에 대한 실천의 효과성이 입증되었다. 따라서 노인의료복지시설 조직에 적합한 직업적응(직무만족과 조직몰입)을 높일 수 있는 다양하면서 적극적인 경영 시스템을 도입하고 실천할 수 있는 표준 매뉴얼을 공급하고 확산될 수 있도록 제도적 뒷받침을 위한 노력을 해야 할 것이다.

한편, 본 연구의 결과는 다음과 같은 몇 가지 점을 통하여 시사점과 의의를 갖는다.

첫째, 본 연구를 통해 기존연구에서 부족했던 노인의료복지시설에서의 위험요인 및 보호요인 개념과 직업적응 개념을 도입하여 정책적 대안을 찾는 연구를 시도하였다.

둘째, 본 연구는 노인의료복지시설 재직 중인 요양보호사를 대상으로 하여, 이들의 이직의도를 완화시키는 요인을 확인하고자 직업적응 요인으로써 직무만족과 조직몰입 변인을 같이 검토하는 다중회귀분석을 실시함으로써 그 영향을 미치는 크기와 변인을 명확히 판별하고자 하였다.

앞에서의 연구 결과에도 불구하고 본의 아니게 연구 진행과정에서의 보완되어야 할 사항들도 지적될 수 있으며, 향후의 연구에서는 다양한 보완이 이루어져야 할 필요성이 있으며, 보완되기를 기대한다.

본 연구는 이론적, 실천적, 정책적 함의에도 불구하고 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 연구의 연구대상이 서울경기 지역에 근무하고 있는 요양보호사에 한정되어있으므로 일반화에 한계점이 있다. 또한 연구대상자의 조사상황에 대한 통

제가 미흡한 것에서 기인되는 비체계적 오류에 대한 가능성이 있다.

그러므로 설문조사를 통한 양적 분석기법에 따른 오류를 감소시키기 위해 질적 연구와 통합 연구들을 향후에 누적적으로 실시하여 요양보호서비스의 확충과 요양보호사의 직업적응에 대한 제고를 지향하며, 노인장기요양제도의 활성화를 위해 노력하는 정책자와 실천가 등에게 동력을 제공하기를 기대한다.

REFERENCE

- 김명자(2015). 직무스트레스, 조직몰입, 직무만족과 리더십 스타일이 간호사의 이직의도에 미치는 영향, *군진간호연구*, 33(1)
- 김명숙(2015). 노인요양시설 요양보호사의 정신건강과 조직유효성의 관계에서 사회적지지의 조절효과에 관한 연구, 대전대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김수정(2014). 요양보호사의 돌봄관계를 통한 감정노동 경험 연구, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김신숙(2013). 노인의료보호시설에 종사하는 요양보호사의 조직몰입에 관한 연구: 사회교환이론과 욕구이론을 중심으로, 호남대학교 대학원 박사학위논문
- 김상우(2016). 축구심판의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 울산대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 김윤재·남궁산·박스잔(2016). 요양보호사의 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 11(3) 199-208.
- 류임량(2016). 젠더 관점에서 본 재가요양보호사의 돌봄노동, 서울대학교 대학원, 박사학위논문.
- 성경자(2015). 구조방정식모형을 이용한 요양보호사의 이직의도 관련요인 분석, 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 양진만(2016). 요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향: 직업의식 조절변수 중심으로, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 신남순(2014). 재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로, 대구가톨릭대학교 대학원, 박사학위논문.
- 신미호(2016). 노인요양시설 종사자의 조직문화와 리더십유형이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로, 한영신학대학교 대학원, 박사학위논문.
- 윤소영(2013). 요양병원 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 인제대학교, 사회복지대학원 석사학위논문
- 이상조(2016). 노인요양시설 요양보호사의 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향: 사회적지지의 조절효과를 중심으로, 계명대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이태화(2013). 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로, 한성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 임길자(2016). 노인장기요양기관 요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 강원도 지역을 중심으로, 상지대학교 대학원, 박사학위논문.
- 장윤정(2011). 공공민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구, *노인복지연구*, 51, 361-382.
- 전완길(2012). 노인요양시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로, 호남대학교 대학원, 박사학위논문.

- 전호선(2016). *개인내적 요인, 가정환경 요인, 사회환경 요인이 청소년 스마트미디어 중독에 미치는 영향, 사회불안의 매개효과*, 계명대학교 대학원, 박사학위논문.
- 진석범(2015). *사회복지사가 지각하는 보상이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직몰입과 적응유연성의 효과를 중심으로*, 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 배인호(2013). *호텔조리사의 직무착근도와 자기효능감이 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향*, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문.
- 최문영(2009). *요양병원 간병인의 이직의사에 영향을 미치는 요인*, 충남대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1991). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- Bandura, A.(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Blau, G., Tatum, D. S., McCoy, K., Dobria, L., & Ward-Cook, K.(2004). Job Loss, Human Capital Job Feature, and Work Condition Job Features as Distinct Job Insecurity Constructs, *Journal of Allied Health*, 31-41.
- Bluedorn, A. C.(1978). A Taxonomy of turnover. *Academy of Management Review*, 3, 647~651.
- Chen, C., & Wills, T. A.(1985). Stress, Social support and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Compas, B. E., Hindin, B. R., & Gerhardt, C. A.(1995). Adolescent Development: Pathway and processes of risk and resilience. *Annual Review of Psychology*, 46, 265-293.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S.(2013). Healthy mind; Healthy organization A proactive approach to occupational stress. In *from stress to wellbeing*. Vol. 2, Palgrave Macmillan UK, 32-47.
- Hon, K. B.(2013). A Study on the Determinants of Turnover Intention: With a Focus on Korea public Enterprises. The Graduate School of Catholic University.
- Jeon, H. S.(2016). The Effect of Intrapersonal Variables, Familial Variables, and Social Environment Variables on Smart Media Addiction of Youth : The Mediating Effect of Social Anxiety. The Graduate School of Keimyung University.
- Jun, J. G., & Park, H. S.(2013). A Study on Effect of Justice of Public Officials for Total Payroll Costs System on Organizational Performance: Focus on Moderate Effect of Receptivity, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(3), 200.
- Kim, H. H.(2014). The effect of geriatric care helper's knowledge of dementia on job stress, self-efficiency and care fulfillment. The Graduate School of Uiduk University.
- Kim, R. M.(2010). A Study on the Determinants of intent to leave among Care Workers in long-term care center, The Graduate School of Urban Science University of Seoul.
- Korea Occupational Safety & Health Agency.(2003). Development and Standardization of Measuring Tools for Job Stress in Korea, occupational Safety and Health Research Institute.
- Lee, C. S.(2015). Effects of Educational Satisfaction in Job Training Program for Care givers on Organizational Commitment, Self-Efficacy and Job Satisfaction. The Graduate School of Seoul Venture University.
- Lee, H. K., & Lee, I. H.(2016). The Study of the Effects of College Student's Creativity and Self-efficacy on Entrepreneurial Intention, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 11(3), 117.
- Lee, S. Y.(2011). A Study on Job Satisfaction of the Long-Term Care Workers. The Graduate School of Konyang University.
- Mobley, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M.(1982). Employee-organisation linkages: *The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Park, J. G.(2015). The Effects of Health Awareness from LOHAS perspective on Long-term Care Workers' Life Satisfaction: Based on Moderating Effects of Self-efficacy and Vocational Awareness. The Graduate School of HanSai University.
- Price, J. L.(1977). *The Study of Turnover*, Ames Iowa, Iowa State University Press, 543-565.
- Seo, J. S.(2011). Relationship between professional caregivers' emotional labor and task achievement: Moderating effect of task resources, The Graduate School of Chung-Ang University.
- Shoemaker, M. E.(1999). Leadership practices in sales manager associated with the self-efficacy, role clarity, and job satisfaction of individual industrial salespeople. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 19(4), 1-19.
- Yoon, J. S.(2014). The Effects of the Elderly's Life Stress on Depression: Focusing on the moderation effect of social support and stress-coping strategy, The Graduate School of Daegu Haany University.
- Yoon, S. J.(2007). Occupational Commitment on Turnover Intentions among Employees in Sport Organizations, The Graduate School of Inha University.
- Yoon, S. J.(2015). *Impacts of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Occupational Commitment on Turnover Intentions among Employees in Sport Organizations*, Department of Physical Education Graduate School of Inha University.

A Study on the Effects of Risk Factors and Protection Factors of Care givers on Job Change Intention: Focused on the Mediation Effect of Occupational Adaptation

Park, Su Jan*
Kim, Youn Jae**

Abstract

The purpose of this study was to identify the factors that could overcome the crisis and adversity of the nursing care provider through understanding the effect of job adaptation on the turnover intention of the nursing care provider and to contribute to the various problems of the nursing care provider in the long term.

In order to confirm this as an empirical research task, risk factors and protection factors, general characteristics of the survey subjects, job adaptation and turnover intention were selected, and the risk factors and protective factors of caregivers' As a mediator. So Seoul. The results of the questionnaire survey were as follows: 291 caregivers in the elderly medical welfare facilities in Gyeonggi area.

First, as the relationship between the risk factors and protective factors of occupational caregivers and occupational adaptation were more severe, the higher the maladjustment of the workplace culture, the more the job satisfaction and organizational commitment were adversely affected. The emotional support, The higher the information support, the more satisfied and satisfied the job.

Second, the relationship between the risk factors of the caregiver and the protective factors and the turnover intention, the higher the conflict of caregivers, the more unstable the workplace, the more difficult it is to adapt to work culture, Respectively.

Finally, as a result of verifying the mediating effect of occupational adaptation on the relationship between risk factors and protective factors and turnover intention of caregivers, job satisfaction, which is a sub-factor of job adaptation, It is shown that they play mediating roles only in the relationship between stress and turnover intention, and do not play a mediating role in the relationship between protective factor self - efficacy and social support and turnover intention.

In other words, if caregivers feel satisfaction about their job, they can be less stressed on their jobs, improve their self-efficacy, and have a positive attitude toward social support. Also, it was found that the more the caregiver 's immersion into the organization, the less job stress and turnover intention decreased, but the self - efficacy and social support perception were not influenced.

Based on this, the director of the facility should strive to stabilize the operation of the facility and provide high-quality services by seeking ways to improve conflict resolution and adaptation to the workplace culture so that nursing care workers can adapt to their work. And it is required to develop active management strategies and institutional support for improving job satisfaction and organizational commitment of caregivers.

Keywords: Geriatric care helper, Risk factor, Protective factor, Vocational adjustment, Turnover intention.

* First Author., Doctor, Seoul Hanyoung University, psujan1101@hanmail.net

** Corresponding Author, Professor, Seoul Hanyoung University, kyounjae@hanmail.net