

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2021.7.4.257

JCCT 2021-11-31

## 다문화가족지원센터의 직무 재교육이 직무만족도에 미치는 영향: 조직풍토와 다문화실천역량의 매개효과를 중심으로

### The Influence of Career-Education on Job Satisfaction in the Multicultural Family Service Centers Focused on the Mediating effects of Multicultural Practice Competence and Organizational Climate

신효진\*

Shin, Hyo-Jin\*

**요약** 본 연구는 다문화가족지원센터의 직무 재교육이 직무만족도에 미치는 영향을 조직풍토와 다문화역량의 매개효과를 중심으로 분석하였다. 이를 위해 경기도와 서울 지역에 있는 8개의 다문화 가정지원센터와 건강가정다문화가족지원센터에 근무하는 180명의 다문화 실천가들에게 구조화된 설문지를 배포하여, 이중 응답이 부실한 5개의 설문지를 제외하고 175개의 설문지가 사용되었다. 수집된 자료는 Amos 21.0 프로그램을 통해 다변량 구조방정식 모형으로 분석되었으며 SPSS 20.0 프로그램으로 빈도분석, 기술통계, 상관분석, 신뢰도를 검증하였다. 연구결과에 따르면 직무 재교육은 조직풍토와 다문화역량에 직접적으로 유의미한 영향을 주었으며, 조직풍토는 직무만족도에 직접적 영향을 미쳤다. 직무 재교육은 직무만족도에 직접적 영향을 미치지 않았으나 조직풍토를 완전매개하여 직무만족도에 유의미한 영향을 주었다. 다문화역량은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않음으로써 재교육과 직무만족도 사이의 매개효과가 있지 않은 것으로 나타났다. 연구결과에 따라 직무만족도 증가를 위한 실천적 개입과 후속 연구에 대한 제언이 제시되었다.

**주요어** : 직무재교육, 직무만족도, 조직풍토, 다문화실천역량, 다문화가정지원센터

**Abstract** This study analyzed the influence of career-education on job satisfaction in the multicultural family service centers focused on the mediating effects of multicultural practice competence and organizational climate. A self-reported questionnaire survey was done on 180 multicultural practitioners in Seoul and Kyunggi Do. A total of 175 copies were used for final analysis with ones insincerely made were excluded. Collected data underwent Multivariate structural equation model analysis using AMOS 21.0 and frequency, descriptive, and correlation analysis were made using SPSS 20.0. Statistical program. The study results revealed that career-education directly affect organizational climate and multicultural practice competence, and organizational climate directly affected job satisfaction. Career education did not affect job satisfaction, but organizational climate had complete mediating effect in the structural equation model. Additionally multicultural practice competence didn't have an effect on job satisfaction and mediating effect in the structural equation model. Based on the results, intervention strategies to increase job satisfaction of multicultural practitioners and future study implications were suggested.

**Key words** : Career Re-education, Job Satisfaction, Organizational Climate, Multicultural Practice Competence, Multicultural Family Service Center

\*정희원, 경일대학교 사회복지학과 교수 (제1저자)  
접수일: 2021년 9월 27일, 수정완료일: 2021년 10월 5일  
게재확정일: 2021년 10월 16일

Received: September 27, 2021 / Revised: October 5, 2021  
Accepted: October 16, 2021  
\*Corresponding Author: hyos170@gmail.com  
Dept. of Social Welfare, Kyungil Univ, Korea

## 1. 서론

결혼이주민, 특히 결혼이주여성의 증가와 그로 인한 다문화가정 급격한 출현은 우리나라 가족복지가 다루어야 할 중요한 사회현상의 하나로 부각되고 있다. 구체적으로 우리나라 전체 다문화가정의 수는 지속적으로 증가하여 2019년 기준 약 353,803가구(국내전체 가구의 약 1.4%)이며, 여기에 속한 전체 다문화가정 구성원의 수는 약 1,062,423명으로 나타나고 있다 [1]. 우리 정부는 결혼이주여성의 한국 사회 적응을 돕고 다문화가정의 사회통합을 위해 정책적·법률적인 지원과 더불어 다양한 프로그램을 실행하고자 노력해 왔으며, 다문화가정 지원체계 구축을 위하여 2019년 현재 전국에 기초 시군구별로 약 280개소의 다문화가족지원센터 및 통합지원센터(건강가정다문화가족지원센터)를 운영하고 있다 [2].

다문화가족지원센터는 다문화 가정의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하는 것을 목표로 하며 이를 위해 가족과 자녀 교육, 상담, 통·번역 및 정보제공, 역량 강화지원 등의 서비스를 제공한다. 최근 10여 년간 이루어진 이러한 다문화복지실천 전문사회복지기관의 양적 확대와 함께 다문화가족의 다양한 욕구를 종합적으로 제공할 수 있는 다문화복지 실천종사자들에 대한 전문성과 역량강화노력이 함께 이루어져 왔어야 함에도 불구하고 다문화복지 관련 기관의 열악한 업무환경, 낮은 전문성, 서비스의 효율성 및 성과에 대한 문제가 지속적으로 제기되고 있는 실정이다. 김승권 외의 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자 104명 중 87.8%가 업무량이 너무 많아 부담스럽다는 의견을 보였으며, 종사자의 37.6%만이 현 센터에서 계속 근무를 희망하는 것으로 나타나 직무만족도가 상당히 저조한 것으로 보고되었다 [3]. 또한, 국회예산정책처 연구보고서에 따르면, 다문화 교육을 담당하는 전문 종사자는 여러 부처별로 분산되어 연계성과 효율성이 떨어지며, 상담사업을 담당하는 인력의 경우 92.4%가 자원봉사자로 구성되어 있어 효과적인 상담사업이 이루어지지 않고 있는 실정이다 [4].

사회복지 재교육은 클라이언트에게 가장 적합한 서비스를 효율적으로 제공할 수 있도록 사회복지사의 전문성 및 자질 향상을 위해 이루어지는 다양한 교육 활동을 말한다. 재교육을 통해 획득한 새로운 사회복지

지식과 기술은 변화하고 있는 지역사회의 욕구를 사정하고 필요한 서비스를 제공할 수 있게 한다. 또한, 전문가로서의 정체성 및 소명감을 유지 및 개선할 수 있게 하여 이직을 예방하며 직무만족도의 향상에 기여한다 [5, 6]. 사회복지 분야의 체계적인 재교육 도입 필요성에 따라 현재 연 8시간의 보수교육이 법적으로 의무화되어 사회복지사의 역량 강화가 이루어지고 있다. 그러나 재교육의 중요성에 비해서 법정 의무교육을 비롯하여 다양한 형태로 실시되고 있는 사회복지사에 대한 재교육은 절대적으로 부족한 교육시간과 형식적이고 단편적인 교육 내용 등과 같은 많은 문제점과 한계를 가지고 있다 [7].

특히 다문화 기관 종사자가 다문화 구성원의 변화하는 욕구에 능동적으로 대처하고, 지역사회 내에서 다양한 자원을 연계하여 효과적인 서비스를 제공하기 위하여 정기적이고 실제적인 재교육 과정을 통해 다문화 실천가로서의 정체성을 확립하고 문화적 민감성과 다문화 실천 기술을 새롭게 갖추는 것은 책임성 있는 서비스 전달에 필수적인 요인이라고 할 수 있다 [8]. 다문화적 특성이 두드러지는 미국사회의 경우는 문화적 다양성과 차이에 대한 이해, 그리고 다문화역량이 서비스 실천에 미치는 중요성이 반영된 교육프로그램의 개발과 효과성 연구 등이 활발히 진행되어왔다 [9]. 반면 우리나라는 문화적 역량을 주제로 한 교육프로그램들의 중요성이 최근 들어 강조되기 시작하였으나 아직 일회적이고 비정기적인 성격이 강하여 현장의 욕구에 임시적으로 대응하고 있는 수준으로 알려져 있다 [10].

기존의 다문화 서비스 관련 연구는 다문화가정의 실태나 문제점에 관한 연구를 시작으로 수행되어 왔으며, 2000년대 후반부터는 다문화 실천가를 대상으로 하는 문화적 역량에 관한 연구와 다문화실천역량 척도 개발에 관한 연구가 진행되었다 [8, 9]. 다문화 서비스 종사자의 직무 만족에 관한 연구의 경우도 주로 직무 만족 실태조사를 통한 근무여건 개선에 관한 연구와 직무 만족과 관련 변인 간의 관계를 단선적으로 살펴보는 연구가 대부분이었다 [11]. 직무에 대한 만족은 조직구성원들의 행동을 결정하는 중요한 요인으로 사회복지 대상자에게 제공되는 서비스의 질에 영향을 주는 것으로 알려져 있다 [12]. 따라서 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 보다 심층적인 연구가 요구되는 실정이라 할 수 있다.

본 연구에서는 다문화실천 기관의 업무의 효율성과 전문성이 강조되는 시급한 상황에서 어떠한 직무환경이 직무만족도에 어떻게 영향을 미치는지를 검토하고자 한다. 이를 위해 다문화가족지원센터 종사자들을 대상으로 재교육이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보는 데 있어서 조직풍토와 다문화실천역량의 매개 효과를 살펴보고자 한다. 다문화 실천가들을 대상으로 한 연구는 양적으로나 질적으로 부족한 실정이므로 본 자료는 다문화가족지원센터 종사자들의 재교육, 다문화실천역량, 조직풍토 그리고 직무만족도에 관한 기초자료로 사용될 수 있다. 또한, 이들 변인 간 관계의 경로를 살펴서 다문화 실천가들의 직무만족도 향상에 따른 대상자들에 대한 서비스의 질을 향상하는 실천적·정책적 방안을 모색하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 재교육과 직무만족도

사회복지 분야에서의 재교육이란 학위취득 프로그램 밖에서 일어나는 기술과 지식을 보충하기 위해 제공되는 보수교육을 말하며 [13]. 사회복지현장에서 일하고 있는 사회복지사들을 대상으로 업무역량을 강화하고 전문성을 향상하며 자아가 성장하도록 하는 일련의 모든 교육 활동이라고 정의될 수 있다 [14]. 재교육의 효과성에 관한 선행연구들은 재교육이 사회복지사의 자질과 전문성을 향상시키며 소진을 예방하여 자기효능감과 직무만족도에 긍정적 영향을 미치므로 재교육 프로그램의 활성화와 지속적인 실시를 제안하였다 [5, 6].

사회복지사의 직무 만족은 기관에서 제공하는 서비스의 질에 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나이다. 특히 사회복지사 업무는 서비스 대상자를 원조하는 과정에서 서비스 제공자 개인의 가치와 판단이 큰 영향을 미치므로 사회복지사의 전문적 역량과 기술이 최대한 발휘될 수 있는 환경이 중요하다 [12].

직무 만족이란 개인이 자신의 직무 또는 직무 경험의 평가를 통하여 얻는 긍정적인 정서 상태라고 정의되어지며 [15], 직무는 과업, 역할 책임, 상호작용, 보상 등의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로 직무 만족의 요인 또한 다양한 차원들에 의해 이루어진다고 알려져 있다 [16]

직무 만족 관련 연구들은 대체로 개인 관련 요인, 직

무 관련 요인, 그리고 조직환경 관련 요인으로 분류되었다. 이들 연구에 의하면 개인적 요인에 해당되는 근무경력, 직위, 자격증 유무 등은 직무 만족에 직접적 영향보다는 직무환경과 개인의 반응 간의 관계를 완화하거나 영향을 미치는 매개적인 요인으로 작용하였다 [17]. 사회복지사의 직무 만족에 영향을 미치는 직무요인들로는 직무소진이 높을수록 직무 만족은 낮아지는 것으로 나타났으며 전문성이 높을수록, 급여 공정성이 높을수록 직무 만족이 높아지는 것으로 나타났다 [18]. 직무 관련 변인 둘 중 하나로 교육 훈련, 직무교육 그리고 재교육 기회부여가 직무 만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 사회복지사들의 재교육 기회가 적을수록 낮은 소진으로 인하여 직무만족도가 저하되고 이직 의도가 높아지므로 지속적이고 체계적인 재교육의 중요성이 제기되었다 [19, 20].

### 2. 조직풍토와 직무만족도

Litwin 과 Stringer는 조직풍토(organizational climate)를 “조직의 중요한 환경적 요인과 그 특정조직에서 일하는 사람들의 가치, 태도, 신념 간의 상호작용으로 인지되는 주관적 개념”이라고 정의하였다 [21]. 조직풍토는 조직구성원들의 업무수행과 관련되는 행위, 인식, 태도 등을 통해 조직성과와 직무 만족에 연결된다고 알려져 있다 [12]. 따라서 사회복지사가 사회복지조직의 조직풍토를 긍정적이라고 지각할수록 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

서호정의 연구는 조직풍토 하위요인 중 보상요인이 직무 만족에 가장 큰 영향력을 갖는 것으로 나타났으며, 보상요인과 근소한 차이로 조직 내 지지와 배려요인도 직무 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다 [22]. 김용민의 연구에서는 종합사회복지관에 근무하는 사회복지사가 기관의 조직풍토의 하위요인인 슈퍼비전, 개인 자율성, 업무 배정, 보상에 대해 긍정적으로 인지할수록 직무 만족이 향상되었다 [16]. 공계순의 연구에서는 지역아동센터의 사회복지사의 업무량과 직무 만족 간에는 부적 상관이 있으며, 사회복지사의 역할이 과다하고 역할이 모호할수록, 역할갈등이 일어날수록 직무에 대한 만족이 낮아지는 것으로 나타났다 [23]. 윤종대의 연구에서는 승진의 공정성, 승진할 기회의 제공, 업무와 관련된 적절한 보상, 그리고 교육기회 등이 많을수록 사회복지사들의 직무만족도가 높아지며 이직 의도가

낮아지는 것으로 나타났다 [24]

### 3. 다문화실천역량과 직무만족도

다문화역량이란 문화적 다양성에 대한 인식을 바탕으로 문화적 민감성을 가지고 이를 실천과정에 적용할 수 있는 힘이나 기량을 의미하는 것으로, 다른 배경을 가진 집단에 대해 가지는 성찰적 인식, 그들과 그들의 환경에 대한 지식, 그리고 그들의 문제에 대해 효과적으로 대처할 수 있는 기술의 하위요소로 구성되어있다 [25]. 국내에서의 문화적 역량에 관한 연구는 사회복지와 교육학을 중심으로 문화적 역량에 대한 고찰, 문화적 역량 측정 도구 연구, 그리고 문화적 역량의 영향요인 및 변인 규명 연구를 중심으로 이루어져 왔으나 [9], 문화적 역량을 원인 변인으로 검증을 시도한 실증적 연구는 제한적이다. 다문화가족지원센터 종사자들의 문화적 역량과 직무 만족과의 관계에 관한 연구는 일부 있으며, 문화적 역량의 하위요인들이 직무 만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이지영의 연구에서는 다문화 실천가들이 지각한 문화적 역량은 직무 자체에 대한 만족과 정(+)적인 관계가 있는 것으로 나타났다 [26]. 다문화교육 활동 강사들을 대상으로 한 김현영의 연구에서는 문화적 역량의 하위요인 중 '문화적 인식'과 '문화적 지식'이 직무 만족에 직접적 영향을 미쳤다 [27]. 최희철과 송순택의 다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 한 연구에서는 문화적 인식과 문화적 지식이 직무 만족을 유의미하게 가장 잘 예측하는 변수로 나타났다 [11].

선행연구들은 사회복지사의 전문성이 높아지면 직무 만족도가 높아진다는 일관적인 연구결과를 나타냈다. 구체적으로 전문적 지식과 기술이 직무만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 [28], 전문성에 대한 가치 인식 정도와 [29] 전문적 태도가 높은 직무 만족에 영향을 미쳤다 [30]. 따라서 선행연구들을 통하여 볼 때 다문화실천 역량은 다문화 실천가들의 업무수행이나 직무 만족에 중요한 변인이 될 것으로 예측된다.

## III. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 다문화 가정지원센터의 직무환경을 파악하여 다문화 실천가의 직무만족도를 증가시키기 위한

관련 변인들의 직접적·간접적 영향 관계를 다변량 구조방정식 모형으로 분석하고자 한다. 본 연구의 주요가설은 다음과 같다.

가설 1. 직무 재교육은 조직풍토에 직접적 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 조직풍토는 직무만족도에 직접적 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 직무 재교육은 조직풍토를 매개로 직무만족도에 간접적 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 직무 재교육은 다문화실천역량에 직접적 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 다문화실천역량은 직무만족도에 직접적 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 직무 재교육은 다문화실천역량을 매개로 직무만족도에 간접적 영향을 미칠 것이다.

가설 7. 직무 재교육은 직무만족도에 직접적 영향을 미칠 것이다.

### 2. 연구대상

본 연구대상자는 경기도와 서울 지역에 있는 8곳의 다문화가족지원센터와 건강가정다문화가족지원센터에서 근무하고 있는 다문화 실천가 175명이다. 이들 중 141명은 사회복지사 1급과 2급 자격증을 가지고 있으며, 18명은 기타 자격증(언어치료사, 상담가)을 소지하고 있다. 그 외 14명은 무자격증이다. 연구 조사 기간은 2019년 8월~10월이며 사전 동의를 구한 후 조사대상 기관을 방문하거나 우편으로 구조화된 설문지에 대한 응답을 수거하였다. 총 180부의 설문지가 수거되었으나, 이중 응답이 부실한 5부의 설문지를 제외하고 나머지 175부의 설문자료가 분석에 사용되었다.

### 3. 연구 도구 및 타당성

#### 1) 내생변수: 직무 재교육

직무 재교육은 직무 관련 재교육의 횟수와 시간에 관해 묻는 4문항으로 측정되었다. 기관 내 자체교육은 1년에 몇 회이고 몇 시간인가와 외부교육은 1년에 몇 회이고 몇 시간인가로 구성되었다.

#### 2) 내생변수 및 외생변수: 조직풍토

김용민이 구성한 조직의 속성을 측정하는 척도를 사용하였다. 본 척도는 4개의 하위요인으로 구성되어있으

며, 슈퍼비전 관련 7문항, 개인의 자율성 관련 7문항, 업무 배정 관련 7문항, 보상이나 인센티브 관련 7문항으로 총 28개의 문항이다. 각 문항은 리커트 5점 척도이며 합산 점수가 높을수록 조직풍토의 수준이 높음을 의미한다. 본 연구의 조직풍토 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.854로 높게 나타났다.

3) 내생변수 및 외생변수: 다문화실천 역량

노충래와 김정화의 다문화 실천가에 대한 문화적 역량 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 25문항이며 다문화화실천기술 관련 9문항, 문화적 인식 및 민감성 관련 6문항, 다문화 지식 관련 7문항 그리고 문화 차이 극복 노력 관련 4문항으로 구성돼 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도로 측정되었으며 점수가 높을수록 다문화실천역량이 높음을 의미한다. 본 연구의 다문화 실천역량 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.908로 매우 높게 나타났다.

4) 내생변수: 직무만족도

현재 맡은 직무에 대한 만족도를 묻는 1문항으로 구성되었다. 5점 리커트 척도로 1점(매우 불만족)~5점(매우 만족)으로 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

4. 자료 분석 방법

본 연구는 SPSS Statistics 20.0 와 Amos 21.0 프로그램을 사용하여 자료를 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성에 대한 빈도분석과 주요변인들에 대해 기술통계량을 제시하였다. 확인적 요인분석을 하여 구조방정식 모형의 측정 도구 타당도를 확보하였다. 본 연구의 가설검증을 위하여 다중매개 구조방정식 모형을 구축하였으며, 모형적합도 검증과 더불어 가설검증 결과를 도출하였다. 마지막으로 Bootstrapping 방법을 이용하여 매개 효과를 검증하였으며, 가상변수(phantom variable)를 적용하여 다중매개에서의 매개 효과에 대한 차이 검증을 실시하였다.

IV. 연구 결과 및 논의

1. 인구사회학적 특성

본 연구대상자의 특성은 표 1 과 같다. 먼저, 성별은

94.3%가 여성이며, 연령은 30~39세가 36%로 가장 많았다. 교육수준은 대학졸업 65.1%로 대다수이며, 대학원 이상 20.6%이다. 연구대상자가 소지한 관련자격증은 사회복지사 자격증이 80.5%, 기타자격증(언어치료사, 심리치료사 등)이 10.4% 그리고 무자격증이 8.0%이다. 월수입은 200만원 미만(46.9%)과 200~300만원 미만(40.6%)이 87.5%를 차지하였다. 총 근무경력은 1~5년 42.3%로 가장 많았고, 1년 미만 35.4%로 나타났다.

표 1. 연구대상자들의 일반적 특성  
 Table 1. General characteristics of subjects (N=175)

변수	구분	빈도(N)	비율(%)
연령	20~29세	49	28
	30~39세	63	36
	40세이상	61	34.9
학력	전문대 졸업 이하	18	10.3
	대학 졸업	114	65.1
	대학원 이상	36	20.6
월수입	200 만원 미만	82	46.9
	200~300 만원 미만	71	40.6
	300 만원 이상	25	14.3
관련자격증	사회복지사2급	83	47.4
	사회복지사1급	58	33.1
	기타(언어치료사등)	18	10.4
	무자격증	14	8.0
총 근무경력	1년 미만	47	26.9
	1~5년	69	39.4
	6년 이상~10년	46	26.3
	10년 이상	10	6.7

표 2. 연구대상자 재교육 현황  
 Table 2. Career re-education frequency test

변수	구분	빈도(N)	비율(%)	평균(M)
기관내 재교육횟수 (n=67)	1~3회	58	33.2	2.49
	4~6회	5	2.8	
	7회 이상	4	2.3	
기관내 재교육시간 (n=69)	1~10시간 미만	53	22.96	10.77
	10~30시간 미만	10	5.8	
	30시간 이상	6	3.5	
외부교육 횟수 (n=97)	1~3회	54	30.8	3.47
	4~6회	37	21.1	
	7회 이상	6	3.4	
외부교육 시간 (n=96)	1~10시간 미만	22	12.5	18.79
	10~30시간 미만	43	24.6	
	30시간 이상	31	17.8	

표 2 에 보인 바와 같이, 연구대상자들은 기관 내 재교육횟수는 1~3회가 33.2%로 가장 많았으며 평균 2.49회의 재교육을 받았다. 외부교육 횟수는 1~3회가 30.8%

로 가장 많았고 평균 3.47회의 외부교육을 이수하였다. 기관 내 재교육시간은 1~10 시간 미만이 22.96 %로 가장 많이 나타났으며 외부교육시간은 10시간 이상~30시간 미만이 24.6 %로 가장 많이 나타났다. 평균 교육시간은 기관 내 재교육이 10.77시간, 외부 교육시간이 18.79시간으로 나타났다.

### 2. 주요변수의 기술 통계량 분석

표 3 에 보인 바와 같이 다문화실천역량도 5점 척도에서 평균 3.42로 나타났으며, 하위변수 중 문화적 인식(M=3.59), 다문화지식(M=3.47)에 비해 다문화실천기술(M=3.27)이 낮게 나타났다. 조직풍토는 평균 3.47로 나타났으며 슈퍼비전(M=3.69)과 개인의 자율성(M=3.66)이 업무배정(M=3.27)과 보상(M=3.33)에 비해 높게 나타났다. 직무만족도는 평균 3.68로 나타났다. 연구모형의 분석에 앞서 측정변수들의 정규성을 확인하기 위해 실시한 왜도와 첨도 값은 절대 값이 모두 2보다 낮게 나타나 정규분포의 가정을 만족하였다.

표 3. 주요변인에 대한 기술통계 분석  
Table 3. Major variables descriptive statistics (N=175)

	변수	평균	SD	왜도	첨도
하위 변인	조직풍토	3.49	.53	-.21	.33
	슈퍼비전	3.69	.72	-.33	.64
	개인의자율성	3.66	.63	-.30	.26
	업무배정	3.27	.48	-.44	2.00
	보상인센티브	3.33	.69	-.18	.38
하위 변인	다문화실천역량	3.42	.62	-.43	1.14
	다문화실천기술	3.27	.72	-.41	.66
	문화적인식	3.59	.60	-.46	1.40
	다문화지식	3.47	.65	-.37	1.35
	문화차이극복	3.38	.84	-.45	-.07
	직무만족도	3.68	.69	.301	-.578

### 3. 주요변수의 상관관계 분석

표 4 에 나타난 바와 같이, 재교육과 조직풍토( $r=.162$ ,  $p<.05$ ), 재교육과 다문화실천역량( $r=.270$ ,  $p<.01$ ), 재교육과 조직풍토( $r=.162$ ,  $p<.05$ ), 재교육과 다문화실천역량( $r=.270$ ,  $p<.01$ ), 재교육과 직무만족도( $r=.187$ ,  $p<.05$ ), 조직풍토와 다문화실천역량( $r=.186$ ,  $p<.05$ ), 그리고 조직풍토와 직무만족도( $r=.399$ ,  $p<.01$ )는 모두 양의 방향으로 유의미한 상관관계를 보여주었고 다문화실천역량과 직무만족도( $r=.148$ ,  $p>.05$ )는 상관관계를 나타내지 않았다. 본 연구의 주요변수들의 상관계수는 모두 0.7보다 낮아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

표 4. 주요변인 상관관계 분석  
Table 4. Pearson's correlation analysis

	재교육	조직풍토	다문화역량
조직풍토	.162*		
다문화역량	.270**	.186*	
직무만족도	.187*	.399**	.148

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$  수준에서 상관관계가 유의하게 나타남.

### 4. 구조방정식 모형분석

#### 4.1. 연구모형에 대한 확인적 요인분석

본 연구에서는 연구모형의 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 하여 적합도를 검토하였다(표 5. 참조). 조직풍토와 다문화실천역량의 하부요인들의 적합도 지수는 Chi-square(p-value)=33.351(0.05), RMR=0.015, GFI=0.957, AGFI =0.918, NFI =0.963, TLI=0.976, CFI =0.984, RMSEA=0.066으로 모든 적합지수가 유의하게 나타나서 본 연구의 분석 자료로서 해당 요인을 활용하기로 하였다.

표 5. 요인분석 적합도 지수  
Table 5. Confirmatory factor analysis

$\chi^2$ (P)	df	RMR	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
33.35 (.05)	19	.015	.957	.918	.963	.976	.984	.066

표 6 에 보인 바와 같이 조직풍토 요인을 구성하는 관측변수들의 요인적재치는 모두 0.5이상의 값으로 나타나 개념타당성을 확보하였으며, 분산추출지수가 0.789로 0.5이상, 개념신뢰도가 0.916으로 0.7 이상으로 나타나 수렴타당성과 집중타당성을 확보하였다.

다문화실천역량 요인을 구성하는 관측변수들의 요인적재치는 모두 0.5이상의 값으로 나타나 개념타당성을 확보하였으며, 분산추출지수가 0.839로 0.5이상, 개념신뢰도가 0.940으로 0.7이상으로 나타나 수렴타당성과 집중

표 6. 개념 신뢰도와 분산추출지수  
Table 6. Internal composite reliability & AVE

요인	측정변수	표준적재치 ( $\beta$ )	오차	개념 신뢰도	분산추출지수
조직 풍토	슈퍼비전	.891	.106	0.944	0.814
	업무배정	.582	.153		
	개인자율성	.908	.070		
	보상	.713	.234		
다문 화역 량	다문화기술	.846	.147	0.947	0.817
	문화적인식	.905	.064		
	다문화지식	.900	.080		
	문화극복력	.772	.280		

타당성을 확보하였다. 또한, 조직풍토와 다문화실천역량 상관계수의 제곱값( $r^2=0.042$ )이 각 잠재요인의 분산 추출지수(AVE=0.814, 0.817)보다 적으므로 판별 타당성이 확보되었다.

4.2 직무만족도에 대한 구조방정식 모형분석 결과

표 7에 보인바와 같이, 본 연구의 가설검증을 위한 모형 적합도는 카이제곱통계량에 대한 귀무가설은 기각되었지만, 표본 크기에 상대적으로 민감하지 않고 모형의 간명성을 고려하여 다른 집합도 지수를 함께 고려하여 판단하였다. 그 결과, RMR=0.043, GFI=0.941, AGFI =0.898, NFI =0.939, TLI=0.958, CFI =0.970, RMSEA=0.070으로 모형 적합이 잘 되었음을 알 수 있다.

표 7. 구조방정식 모형 적합도  
 Table 7. Model fit of the structural analysis

$\chi^2$ (p-value)	df	RMR	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
59.375 (.01)	32	.043	.941	.898	.939	.958	.970	.070

표 8. 직무만족도에 대한 다중매개 구조방정식 모형 가설검증  
 Table 8. Structural analysis result

가설	가설경로	$\beta$	B	SE	CR(p)	채택
H1	재교육 --> 조직풍토	.169	.036	.017	2.152 *	Yes
H2	-->직무만족도	.375	.400	.080	4.975 ***	Yes
H3	재교육 --> 조직풍토--> 직무만족도	.169	.015	.008	1.986 *	Yes
H4	재교육 --> 다문화실천역량	.272	.058	.017	3.489 ***	Yes
H5	다문화실천역량 --> 직무만족도	.079	.083	.079	1.049	No
H6	재교육-->다문화실천역량 --> 직무만족도	-.27 2	-.00 1	.005	-.122	No
H7	재교육 --> 직무만족도	.103	.023	.017	1.409	No

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<.001

표 8 에서 보인 바와 같이, 재교육은 조직풍토에 양의 방향으로 직접적 영향을 미치고( $\beta=.169$ , C.R.=2.152,  $p<.05$ ), 조직풍토는 직무만족도에 양의 방향으로 직접적 영향을 미친다( $\beta=0.375$ , C.R.=4.975,  $p<.0001$ ). 재교육은 직무만족도에 직접적으로 유의미한 영향을 미치지 않았으나( $\beta=.102$ , C.R.=1.409,  $p>.05$ ), 재교육은 조직풍토를 완전 매개로 직무만족도에 간접적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.169$ , C.R.=1.986,  $p<.05$ ).

재교육은 다문화실천역량에 양의 방향으로 유의미한 영향을 미쳤으나( $\beta=.272$ , C.R.=3.489,  $p<.001$ ), 다문화실천역량은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았으며( $\beta=.079$ , C.R.=1.049,  $p>.05$ ), 재교육은 다문화실천역량을 매개로 직무만족도에 간접적 영향을 미치지 않았다( $\beta=-.272$  C.R.=-.122,  $p>.05$ )(<표 7> 참조). 따라서 가설 1, 2, 3, 4 는 채택되었으나, 가설 5, 6, 7 은 기각되었다.

V. 논 의

본 연구는 다문화 기관 종사자의 재교육 정도, 다문화실천역량 그리고 이들이 인식하는 조직의 환경이 어떠한 경로를 통하여 직무만족도에 영향을 미치는지를 검증하여 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도를 높이기 위한 실천적 프로그램 개발 및 정책적 방향을 제시하고자 시도되었다.

연구의 분석결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자들의 기관 내 재교육횟수는 일 년에 1-3회가 33.2%로 가장 많았으며 평균 2.49회의 재교육을 받았다. 외부교육 횟수는 일 년에 1-3회가 30.8%로 가장 많았고 평균 3.47회의 외부교육을 이수하였다. 평균 교육시간은 기간 내 재교육이 일 년에 약 11시간, 외부 교육시간이 19시간으로 나타났다. 비록 법적으로 일 년에 약 8시간의 보수교육의 의무규정에 어긋나지 않으나 [7], 다문화 지원 서비스 기관의 현실을 고려할 때 보수교육의 양적·질적 시간이 절대적으로 부족하다고 본다.

둘째, 직무만족도는 평균적으로 높으나(M=3.68), 개인 간의 격차가 큰 것으로 나타났다(Min=2, Max=5). 조직풍토도 평균값은 높은 편이나(M=3.42) 개인 간의 격차는 크게 나타났다(Min=1.68, Max=4.72). 다문화실

천역량의(M=3.42) 하위변인 중 다문화실천기술의 평균 값이(M=3.27) 가장 낮게 나타남으로써 특히 다문화실천기술의 향상이 필요하다고 생각된다.

셋째, 재교육과 조직풍토( $r=.162, p<.05$ ), 재교육과 다문화실천역량( $r=.270, p<.01$ ), 재교육과 직무만족도( $r=.187, p<.05$ )는 모두 양의 방향으로 유의미한 상관관계를 보였다. 이 결과는 재교육과 다문화 기관 종사자의 조직 환경 및 직무만족도 간의 밀접한 상호관련성을 보여주는 것으로, 다른 사회복지기관과 마찬가지로 다문화 지원기관에 대한 재교육의 중요성이 강조된다.

넷째, 재교육은 조직풍토에 양의 방향으로 직접적 영향을 미치고( $\beta=.169, C.R.=2.152, p<.05$ ), 조직풍토는 직무만족도에 양의 방향으로 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=0.375, C.R.=4.975, p<.001$ ). 재교육은 직무만족도에 직접적으로 유의미한 영향을 미치지 않았으나( $\beta=.102, C.R.=1.409, p>.05$ ), 조직풍토를 완전 매개하여 직무만족도에 간접적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.169, C.R.=1.986, p<.05$ ). 선행연구 결과와 같이 조직풍토는 직무만족도에 영향을 미치는 주요변인으로 나타났으며 [16, 22-24], 특히 재교육이 직무만족도에 미치는 영향을 매개하는 요인으로 중요한 것으로 나타났다. 따라서 다문화 실천가의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 조직풍토의 조성을 위해 업무의 공정성, 자율성, 보상, 그리고 적절한 슈퍼비전이 제공될 수 있도록 관련 영역에 관한 교육이 제공되어야 한다.

다섯째, 재교육은 다문화실천역량에 양의 방향으로 유의미한 영향을 미쳤으나( $\beta=.272, C.R.=3.489, p<.001$ ), 다문화실천역량은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다( $\beta=.079, C.R.=1.049, p>.05$ ). 선행연구에서 사회복지사의 업무에 대한 전문성이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 것과 다른 결과이다 [28-30]. 그러나 다문화실천역량과 직무만족도 간의 직접적 관계가 밝혀지지는 않았으나, 재교육과 다문화실천역량 그리고 다문화실천역량과 조직풍토 간에 유의미한 양의 방향으로의 상관관계가 나타났다. 따라서 후속 연구에서는 다문화실천역량과 직무만족도 간의 관계를 매개하는 영향요인을 찾는 분석이 필요하다고 생각된다.

본 연구는 재교육이 조직풍토와 다문화역량에 양의 방향으로 영향을 미치며, 조직풍토를 매개하여 직무만족도를 향상하는 결과를 보여줌으로써 재교육과 관련

변인들의 중요성을 확인하였다.

## VI. 결 론

본 연구는 기존의 다문화기관 종사자들의 직무만족도에 관한 연구가 직무만족도 정도 및 실태에 따른 문제 인식의 제기에 그친 반면, 다문화기관 종사자들의 직무만족도에 영향을 미치는 주요 요인들의 관계를 다양한 경로를 통해 살펴보았다는 데 의의가 있다. 또한 본 연구결과는 재교육을 통한 다문화실천 역량의 향상과 조직풍토의 개선에 따른 직무만족도 향상의 필요성을 확인하였다. 따라서 본 연구결과를 통하여 다문화실천가들이 전문적이고 효율적인 서비스를 제공할 수 있도록 재교육 프로그램의 활성화를 제안하며 특히, 양적인 재교육시간의 증가와 다문화실천역량을 향상시킬 수 있는 양질의 프로그램을 개발할 것을 제안하고자 한다.

연구의 제한점으로는 직무만족도를 측정하는 데 있어서 표준화된 척도가 사용되지 못했다는 점과 재교육의 측정이 횡수와 시간만으로 이루어진 것이 지적된다. 후속 연구에서는 이러한 점이 보완되어 보다 정교한 연구가 이루어지기를 바란다.

## References

- [1] National Multicultural Family Survey, 2018.
- [2] Statistics survey of the Ministry of Gender Equality and Family, 2020.
- [3] S. K. Kim, H. R. Song, E. J. Shin, Y. K. Kim, and J. Y. Park., "A Study on Development Plans for Efficiency of Family Policy Services," Ministry of Health and Welfare and Family Report, 2009.
- [4] S. H. Chu, "Multicultural Family Support Project Problems and Improvement Tasks," National Assembly Budget Office, pp. 16-24. 2011.
- [5] Ministry of Health and Welfare and Family, "2009 Multicultural Family Support Center Project Guide," 2008.
- [6] J. H. Mo, "The Effect of Reeducation of Social Workers on Burnout - Mediation of Self-Efficacy focus on the effect," Korean Social Welfare Administration, Vol. 13, No. 2, pp. 125-145, 2011.
- [7] Park, K., A Study on Reeducation of Social Workers at Social Welfare Centers-Focused on



- Daegu and Gyeongbuk Regional Social Welfare Centers, Master's Thesis, Sangju University, Kyungbuk, 2008.
- [8] You, J, The Factors Affecting Multicultural Competency of the Community Child Center Workers, Department of Social Welfare, Ph.D. Thesis, Ewha University, Seoul, 2020.
- [9] C. R. Noh and J. H. Kim, "Development and Validation of Cultural Competency Scales of Multicultural Social Welfare Practitioners," Korean Social Welfare Studies, Vol. 63, No. 2, pp. 207-231, 2011.
- [10] H. J. Choi, "A Study on the Development of Social Worker's Cultural Competency Scale," Korean Social Welfare Administration, Vol. 16, No. 2, pp. 55-91, 2017.
- [11] H. C. Cho and S. T. Song, "A Study on the Influence of Cultural Competency and Spiritual Well-being of Multicultural Family Support Center Workers on Job Satisfaction," Church and Social Welfare, Vol. 27, No. 9, pp. 39-72, 2014.
- [12] Lee, H., Influence of Social Workers Re-education on Service Performance Ability, Master's Thesis, Daegu University, Gyeongbuk,, 2010.
- [13] R. L. Barker, "The Social Work Dictionary," NASW Press, 1991.
- [14] M. D. Kim, "Social Worker Continuing Education," Encyclopedia of Social Welfare, House of Sharing Publisher, 1998.
- [15] E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," In M. D. Dunnette.(Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago, Rand McNally, 1976.
- [16] Y. M. Kim, "Study on the Influence of Organizational Climates for Social Worker's Job Satisfaction in Social Welfare Centers," Journal of the Korea Contents Association, Vol. 9, No. 10, pp. 328-338, 2009.
- [17] S. E. Seashore and T. D. Taber, "Job Satisfaction Indicators and their Correlates," American Behavioral Scientist, Vol. 3, pp. 60-91, 1975.
- [18] M. J. Cha, "Mediating Effect of Professional Identity on the Relationship between Job and Organizational Characteristics and Job Satisfaction of Social Workers in Elderly Living Facilities," Korean Gerontology, Vol. 29, No. 2, pp. 669-682, 2009.
- [19] Kim, S., A Study on the Current Situation and Needs of Social Worker Re-education, Master's Thesis, Kangnam University, Kyunggi Do, 2000.
- [20] Chang, K., A Study on the Effect of Re-education of Social Workers on Self-efficacy, Master's Thesis, Ewha Womens University, 2004..
- [21] G. H. Litwin and R. A. Stringer, "Motivation and Organizational Climate," Harvard University, Cambridge, pp.200-210, 1968.
- [22] Suh, H., A Study on the Organizational Climate and Job Satisfaction of Social Welfare Organizations, Master's thesis, Chungang University, Seoul, 2002.
- [23] J. S. Kong, "A Study on the Factors Related to the Turnover Intention of Counselors of the Child Abuse Prevention Center," Korean Child Welfare, Vol. 19, pp. 7-3, 2005.
- [24] Yoon, J., Social Welfare Practice Knowledge and Technology Reinforcement Strategy to Improve Professionalism of Public Officials in Charge of Social Welfare, Ph. D Thesis., Busan University, Busan, 2007.
- [25] M. S. Min, I. N. Kim, C. A. Lee and S. Y. Lee, "Multicultural Professionals Nurturing Status and Policy Tasks," Woman Policy Research Institute, 2009.
- [26] Lee, J., Research on the Factors Affecting the Professional Identity of Multicultural Family Support Center Workers, Master's Thesis, Seoul Women's University, Seoul, 2012.
- [27] Kim, H., A Study on Job Satisfaction and Multicultural Teaching Efficacy of Infant Bilingual Instructors, Master's Thesis, Seoul National University of Education, Seoul, 2012.
- [28] Jung, M., The Effect of Professional Perception of Social Workers on Job Satisfaction Effect, Master's Thesis, Yonsei University, Seoul, 2018.
- [29] Kim, A., A Study on the Relationship between Professional Perception and Job Satisfaction of Social Workers, Master's Thesis, Seoul, Ewha Womens University, 2000.
- [30] Han, P., The Effect of the Professionalism of Social Welfare Officials on Job Satisfaction in the 4th Industrial Age, Master's Thesis, Hansung University, Seoul, 2017.