노인장기요양인정조사원의 사기에 관한 경로분석

김현미¹ · 최연희²

대구과학대학 간호과¹, 경북대학교 간호대학²

A Path Analysis on Morale among Staff of Long-term Care Insurance in National Health Insurance Corporation

Kim, Hyun Mi¹ · Choi, Yeon Hee²

¹ Department of Nursing, Taegu Science University, Daegu

² College of Nursing, Kyungpook National University, Daegu, Korea

Purpose: This study is designed to identify major factors that affect morale among staff of long-term care insurance in National Health Insurance Corporation. **Methods:** In order to collect the data, a survey was conducted by using the structured questionnaire based on 161 staff members of long-term care insurance of 50 long-term care operation centers, which were randomly selected by the table of random numbers in the whole centers of National Health Insurance Corporation from September 1 to 30, 2011. As for the data analysis, SPSS 18.0 was used to conduct the descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, multiple regression, and path analysis. **Results:** The average point of morale was 3.37, and had a negative correlation with the job stress, while it had a positive correlation with the social support, professional identity, and self-efficacy. Job stress, social support, and professional identity have a significant effect on morale among the independent variables. These variables have significant effects on morale, and also have a positive effect on self-efficacy. The findings show that self-efficacy mediates the process of morale. **Conclusion:** In this study, the factor which influences the morale was identified. It turned out that the morale could be improved by reinforcing the professional identity, managing the health status as well as rotating the working place. As such, it expects both the improvement of long-term care insurance services outcome and its quality through the morale management.

Key Words: Morale, Job stress, Social support, Professional identity, Self-efficacy

서 론

1. 연구의 필요성

노인장기요양보험 제도가 시행되면서 국민건강보험공단 내 신설된 노인장기요양센터의 노인장기요양인정조사원은 장기요양 신청자의 거동불편 등 심신의 불편한 수준과 서비스

필요도 조사를 위한 장기요양인정조사 등의 요양업무를 수행한다(National Health Insurance Corporation, 2011). 이들은 경력 있는 간호사, 사회복지사, 물리치료사 등의 전문가를 채용하였고, 기존 국민건강보험공단 직원 중 사회복지사 자격을 갖춘 직원을 전직하게 하여 노인장기요양인정조사를 위한 방문활동을 수행하고 있다.

노인장기요양보험제도의 시행 만 3년이 지난 현재, 시행 초

주요어: 사기, 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감

Corresponding author: Choi, Yeon Hee

College of Nursing, Kyungpook National University, 101 Donin-dong, Jung-gu, Daegu 700-422, Korea.
Tel: +82-53-420-4926, Fax: +82-53-421-2758, E-mail: yeonhee@knu.ac.kr

- 이 논문은 2012년도 대구과학대학교 교육역량강화사업단의 지원을 받아 수행된 연구임.

투고일 2012년 9월 24일 / 심사외곽일 2012년 9월 26일 / 게재확정일 2012년 10월 10일

기의 많은 인적, 물적, 제도적 준비의 부족과 어려움이 있었던 것에 비해 제도가 성공적으로 정착하고 있다는 평가와 더불어, 국민건강보험공단의 노인장기요양보험 업무 수행에 대해 많은 문제점이 지적되고 있다(Park, Y. J., 2008). 노인의 문제는 개인의 위험이 아니라 사회적 위험으로 작용하기 때문에 노인장기요양보험이 안정적인 제도로 자리매김하는 것은 매우 중요한 복지정책 과제이다. 노인장기요양 욕구의 급증 추세에 대처할 수 있도록 제도의 안정적 정착을 이루어내야 한다. 이를 위해 노인장기요양인정조사원의 역할은 점점 더 중요하게 인식되고 있고, 노인장기요양인정조사원의 업무 또한 단순 장기요양인정조사에서 벗어나 수급자의 정기적인 건강 상태 및 욕구 확인, 장기요양기관 관리, 부당수급 확인, 재가 급여 전자관리시스템 등으로 영역이 확대되고 있다(National Health Insurance Corporation, 2011). 그러나 기본 업무인 장기요양인정조사에 있어 지속적인 등급 판정의 신뢰성 문제가 제기되고 신청자의 허위진술 및 재신청이 남용하면서 심적인 부담이 늘어 전문직 정체성이 저하된다. 또한, 노인장기요양인정조사원이 조사대상자의 가정방문 시 노출되는 안전의 문제나 등급 판정에 대한 불만 제기로 노인장기요양인정조사원의 사기를 저하시키기도 한다(Park, Y. J., 2008).

이와 같은 요구에 입각하여 본 연구에서는 국민건강보험공단 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감, 사기 변인에 주목하여 그들 변인 간의 관계를 분석하게 되었다.

사기(Morale)는 인간 집단의 정신 상태로 유럽과 미국에서는 1920년대 이래 조직 관리의 중요한 전문용어로 사용되고 있다. 또한, 사기는 인사행정에서는 사기와 생산성, 사기와 능력을 관련시키는 중요한 연구대상으로 삼게 되어 오늘날에는 일상생활에서 광범위하게 사용하는 일반적인 용어가 되었으며, 그 중요성 또한 배제할 수 없다(Oh, 2007). 이러한 사기에 대한 연구는 공무원, 보건간호사, 사회복지사, 교사 등을 상대로 폭넓게 진행되고 있으며(Choi, 2002; Kim, 2006; Shorideh, Ashkorab, & Yaghmaei, 2012; Yang, 2005), 조직의 공동 목표를 달성하기 위하여 개인과 집단 간에 나타나는 심리적 태도, 즉, 사기가 높은 집단일수록 상황 변화에 잘 적응하여 조직의 목표달성이 수월하고 상호 신뢰감과 근무의욕이 증가하여 능동적인 직무태도를 보인다고 하였다. 따라서 사기란 조직 내에서 단순히 개인적인 차원에서의 사기를 떠나 조직 구성원 전체의 사기 고저는 곧 조직의 효과성 여부를 판단하는 결정요인으로서 큰 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 사기에 영향 미치는 요인으로 물리적, 집단

적, 개인 심리적 측면으로 고려하였다. 물리적 측면으로는 보수, 신분의 안정, 근무조건 등 다양한 요인이 있으나 본 연구에서는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 물리적 환경을 측정하는 직무 스트레스 요인으로 분석하였다. Choi (2002)은 직무 스트레스란 직무 환경이 개인의 능력 이상으로 요구나 제약을 가할 때 또는 개인 욕구를 충분하게 만족시켜줄 수 없을 때 이를 부정적으로 지각한 개인이 경험하는 생리적, 심리적 반응이라고 정의하며, 과중업무로 인해 스트레스가 지나치면 사기 저하에도 영향을 미친다고 하였다. 국민건강보험공단 노인장기요양인정조사원의 경우에도 노인장기요양보험 서비스 이용 신청자는 매년 증가하고 있으나 요양직은 제자리 수준이고, 장기요양기관들의 만연한 부당수급 관행, 요양서비스 질 관리, 자동청구전자관리시스템 등 업무는 기하급수적으로 늘고 있어 업무 과중으로 인한 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스 수준을 알아보고 직무 스트레스와 사기간의 관계도 파악해 볼 필요가 있다.

집단적 측면으로는 노인장기요양인정조사원은이 조직 내에서 상사와 동료들과 항상 유대 관계를 맺으면서 상사와 동료들의 사회적 지지를 받고 있어 본 연구에서는 사회적 지지와 사기간의 관계를 알아보았다. Kwon (2009)은 상사의 지지가 부하의 정신적 및 신체적 건강상의 문제를 경감시키는데 도움이 된다고 하였고, Park, S. Y. (2008)은 직무 스트레스 수준과 직무 성과관계에 있어 사회적 지지의 조절효과를 제시하였다.

개인 심리적 측면으로는 개인의 자부심, 전문직 인식도, 직무에 대한 만족 등을 고려할 수 있는데, 본 연구에서는 전문직 정체성, 자아효능감을 변인으로 설정하였다. 전문직 정체성은 다른 전문직과 구별되는 특성, 전문직에 종사하는 사람이 전문직업인이라고 내리는 주관적인 평가를 의미하는 것으로(Cho, 2009), Hall (1968)이 제안한 주요한 준거로서의 전문 조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자체규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념의 차원으로 설명하였다. 전문직 정체성 연구는 직업별로 다양하게 이루어지고 있고(Cho, 2009; Kim, 2009; Myung, 2006; Park, 2011), 전문성 인식 수준이 직무 만족, 직무성과에 긍정적인 영향을 가져오는 것으로 나타났으나, 전문직 정체성과 사기간의 연구는 이루어지고 있지 않아 본 연구에서는 전문직 정체성을 한 독립변인으로 설정하여 노인장기요양인정조사원의 사기와 관계를 살펴보았다.

마지막으로, 자아효능감은 자신의 업무 수행에 대한 믿음으로, 장기요양인정조사의 중점적인 역할을 하고 있는 노인장

기요양인정조사원들에게 자기의 능력에 대한 강한 신념, 확신은 반드시 필요하다고 생각된다. Park (2011)의 연구에서도 특수교사 자신의 능력에 대한 기대나 믿음이 학급 사기, 적응성, 성과에 유의미한 상관관계를 나타낸다고 하였고, 자아효능감이 높을수록 직무태도를 긍정적으로 예측하게 된다고 제시하였다(Lee, 2003). 노인장기요양인정조사원 자신의 의식, 동기, 능력에 대한 믿음이 중요해서 자아효능감이 높으면 개인의 성취를 높이고 더 의욕이 높은 직장 생활을 영위할 것이다. 그러나 자아효능감과 사기와의 관계에 관한 연구는 거의 전무한 상태로 노인장기요양인정조사원의 자아효능감 인식과 자아효능감이 노인장기요양인정조사원 사기에 어떤 영향을 미치는지는 연구할 가치가 있다. 기존연구에서 자아효능감의 조절효과가 있는 것으로 확인되므로(Ahn, 1999; Choi, 2002), 본 연구에서는 자아효능감을 매개변인으로 설정하여 노인장기요양인정조사원 사기에 미치는 영향관계를 알아보았다.

노인장기요양보험제도 시행과 함께 현황 및 개선방안, 노인장기요양서비스 이용실태 및 만족도, 사회복지사의 직무 스트레스 등 전반적인 분야에 대해 연구가 이루어지고 있지만(Cho, 2009; Kim, 2006; Park, Y. J., 2008), 실제 현장에서 장기요양인정조사 업무를 수행하고 있고 노인장기요양보험제도의 정착에 기여하고 있는 노인장기요양인정조사원들에 대해서는 거의 연구가 미미한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 노인장기요양인정조사원의 사기에 영향을 미칠 수 있는 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감의 변인들 간의 경로를 규명하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감, 사기 간의 관계를 규명하여 장기요양 업무의 효율성 증가와 노인장기요양인정조사원의 질적 향상을 위한 자료를 제공하는데 있으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 노인장기요양인정조사원의 일반적 특성별 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감, 사기 수준과 그 차이를 파악한다.
- 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감 및 사기 간의 상관관계를 파악한다.
- 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감이 사기에 미치는 영향을 파

악하고, 사기에 영향을 미치는 요인의 직·간접적인 경로 및 효과를 파악한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 국민건강보험공단 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감과 사기간의 상관관계를 알아보고, 경로의 적합도를 검증하는 경로분석연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 국민건강보험공단 노인장기요양센터의 장기요양인정조사원을 근접집단으로 설정하여 2011년 9월 1부터 9월 30일까지 설문조사를 실시하였다.

선행연구를 검토하여 설문지를 작성하고, 설문지 문항이 장기요양인정조사원 현장에 적용 가능한지를 확인하고 문항의 이해도, 설문지 작성상의 문제점을 알아보기 위하여 대규모 3개 노인장기요양센터의 장기요양인정조사원 20명을 대상으로 2011년 8월 22일부터 8월 24일까지 사전 조사를 실시하였다. 사전 조사 결과 설문지 작성에 이해가 안 되는 부분은 없음을 확인하였고, 이를 다시 간호학 교수 1명과 요양직 관리자 2명과 상의하여 내용 타당도를 확인하고 보완한 후 최종 문항을 구성하였다.

본 조사 표본의 추출 절차는 전국 226개 노인장기요양센터에서 사전 조사에 참여한 3개 노인장기요양센터를 제외한 223개 국민건강보험공단 노인장기요양센터를 난수표를 이용하여 무작위로 50개 노인장기요양센터를 추출하였다. 해당 노인장기요양센터의 설문 조사를 위해 노인장기요양센터장에게 방문 또는 유선으로 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻은 후에, 연구자가 직접 장기요양센터를 방문하거나 우편 또는 메일로 자기 기입식 설문지를 배부하여 본인이 직접 작성토록 하였다. 대상자에게 서면을 이용한 연구의 목적, 비밀유지 및 연구대상자의 권리에 대해 설명하고 이를 충분히 이해하고 연구의 참여하기를 동의한 대상자들에게서 서면 동의를 받았다. 설문에 동의하지 않는 노인장기요양인정조사원은 설문에 참여하지 않아도 됨을 설명하였고, 설문에 동의한 대상자는 구조화된 설문지를 작성하였다. 본 연구 표본의 크기는 G*Power 3.0 프로그램을 이용하여 예상 대상자 수를 산출한

결과 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 90%, 효과 크기는 중간수준인 .15로 하였을 때 152명으로 제시되었다. 설문지는 260부를 배부하였으나 168부가 회수되어 65%의 회수율을 보였고, 회수된 설문지 중 응답이 불충분한 7부를 제외하고 161부를 최종 연구대상으로 하였다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스

직무 스트레스(Job stress)는 Diener와 Schneider (1974)가 개발한 척도를 본 연구에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 직무 스트레스는 총 15문항으로, Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Diener와 Schneider (1974)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .89$ 였고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .85$ 였다.

2) 사회적 지지

사회적 지지(Social support)는 Iverson, Olekalns와 Erwin (1998)이 개발한 측정도구를 본 연구에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 사회적 지지는 총 8문항으로, Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Iverson, Olekalns와 Erwin (1998)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

3) 전문직 정체성

전문직 정체성(Professional identity)은 Hall (1968)이 개발하고 Snizek (1972)에 의해 수정된 전문 직업성 척도를 본 연구에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 전문직 정체성은 총 25문항으로, Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 전문직 정체성이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Hall (1968)의 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .86$, Snizek (1972)의 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .79$ 였고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .78$ 이었다.

4) 자아효능감

자아효능감(Self-efficacy)은 Chen, Gully와 Eden (2001)

이 개발한 측정도구를 본 연구에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 자아효능감은 개인이 어떤 행동이나 상황을 성공적으로 수행할 수 있는 능력을 가지고 있다는 자신에 대한 신념을 측정하는 것으로 총 8문항으로 구성되어 있고, Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 자아효능감이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Chen, Gully와 Eden (2001)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .89$ 였다.

5) 사기

사기(Morale)는 Kim (1994)의 사기 측정도구를 본 연구에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 사기는 직무에 대한 가치부여, 직무에 대한 관심과 흥미, 직무에 대한 집착력, 조직에 대한 소속감, 조직목표에 대한 신뢰감, 조직 내에서의 정체감, 조직에 대한 자긍심, 상사에 대한 신뢰감의 요인으로 구성된 총 12문항이다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 사기가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Kim (1994)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .79$ 였고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .89$ 였다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석되었다.

- 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.
- 대상자의 사기, 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감 정도를 알아보기 위하여 평균과 표준편차를 구했고, 일반적 특성에 따른 각 변인들의 차이를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA를 실시하였다.
- 대상자의 사기, 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson's correlation coefficient를 이용하였다.
- 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감 요인이 사기에 미치는 영향에 대해 살펴보기 위하여 다중 회귀 분석(Multiple regression analysis)을 실시하고, 연구모형의 적합도를 검증하기 위하여 경로분석(path analysis)을 실시하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 사기 관련 변인의 정도

대상자는 총 161명으로 여자는 70.2%, 남자는 29.8%로 나타났다. 연령은 40세 미만인 54.7%, 40세 이상이 45.3%였다. 결혼 상태는 기혼이 75.8%였고, 학력은 대학교졸업 이상이 78.8%, 전문대졸이 21.1%로 나타났다. 근무지 지역은 대도시가 52.2%로 높게 나타났고, 중소도시가 32.3%, 농어촌이 15.5%로 나타났으며, 현재 근무지는 지사가 89.4%, 출장소가 10.6%였다. 직급은 4급이 37.3%, 5급이 36.0%, 6급이 26.7% 순으로 나타났으며, 근무경력 5년 미만이 62.7%, 5년 이상이 37.3%로 나타났다. 자격증 소지 여부는 사회복지사가 55.3%, 간호사가 44.7%로 나타났고, 이직고민 여부는 있다는 경우가 61.5%, 없다는 경우가 38.5%로 나타났다. 건강상태는 건강한 편이 55.9%로 나타났고, 질병노출염려는 그렇다는 응답이 76.4%로 절반 이상을 차지하였고, 그렇지 않다가 23.6%였다(Table 1).

대상자의 사기는 5점 만점 중 평균 3.37점이었고, 직무 스트레스는 3.10점, 사회적 지지는 3.62점으로 나타났다. 전문직 정체성은 평균 3.31점이었고, 자아효능감은 3.42점으로 나타났다(Table 1).

대상자의 일반적 특성에 따른 사기는 연령, 근무지 지역, 직급, 이직고민 여부, 건강상태, 질병노출염려에서 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 40세 이상($M=3.49$)인 경우가 40세 미만($M=3.26$)인 경우에 비하여 사기가 더 높았고($t=-2.801$, $p=.006$), 근무지 지역에서는 중소도시나 농어촌인 경우가 대도시인 경우에 비하여 사기를 더 높게 인식하는 것으로 나타났다($F=6.238$, $p=.002$). 직급에서는 직급이 6급($M=3.15$)인 경우에 비하여 5급($M=3.43$), 4급($M=3.46$)의 경우가 사기가 유의하게 높았고($F=5.104$, $p=.007$), 이직고민 여부에서는, 이직고민이 없는 대상자가 있는 대상자보다 사기가 더 높게 나타났다($t=-3.958$, $p<.001$). 건강상태는 건강한 편이 불건강한 편에 비하여 사기가 유의하게 높았고($t=4.059$, $p<.001$), 질병노출염려는 그렇지 않다는 경우가 그렇다는 경우에 비하여 사기가 높게 나타났다($t=2.048$, $p=.042$). 직무 스트레스는 이직고민 여부, 건강상태에서 유의한 차이를 보였는데, 이직고민이 있는 경우가 없는 경우에 비하여 직무 스트레스가 더 높았고($t=2.382$, $p=.018$), 건강상태가 불건강한 편($M=3.25$)이 건강한 편($M=2.99$)에 비하여 직무 스트레스가 유의하게 높았다($t=-3.694$, $p<.001$). 사회적 지지는 유

의한 차이를 보이지 않았고, 전문직 정체성은 연령, 직급, 이직고민 여부, 건강상태에서 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 연령이 40세 이상($M=3.39$)인 경우가 40세 미만($M=3.24$)인 경우에 비하여 전문직 정체성이 더 높았고($t=-2.923$, $p=.004$), 직급에서는 5급($M=3.36$), 4급($M=3.34$), 6급($M=3.19$) 순으로 전문직 정체성이 높았다($F=3.811$, $p=.024$), 이직고민 여부는 없다($M=3.43$)인 경우가 있다($M=3.23$)는 경우에 비하여($t=-3.932$, $p<.001$), 건강상태는 건강한 편이 불건강한 편에 비하여 전문직 정체성이 높게 나타났다. ($t=2.422$, $p=.017$). 자아효능감은 이직고민 여부, 건강상태에서 유의한 차이를 보였고, 이직고민이 없는 집단이 있는 집단에 비하여($t=-2.070$, $p=.040$), 건강상태는 건강한 편이 불건강한 편에 비하여 자아효능감이 유의하게 높았다($t=2.408$, $p=.017$)(Table 1).

2. 대상자의 사기 관련 변인간의 상관관계

대상자의 사기는 직무 스트레스($r=-.398$, $p<.001$)와는 부적 상관관계, 사회적 지지($r=.447$, $p<.001$), 전문직 정체성($r=.696$, $p<.001$), 자아효능감($r=.506$, $p<.001$)과는 정적 상관관계를 나타내었다. 이는 직무 스트레스가 낮을수록, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감이 높을수록 대상자의 사기는 높아짐을 의미한다. 특히, 전문직 정체성이 사기와 가장 상관성이 높게 나타났다.

직무 스트레스는 사회적 지지($r=-.435$, $p<.001$), 전문직 정체성($r=-.340$, $p<.001$), 자아효능감($r=-.420$, $p<.001$)과 부적 상관관계를 나타내었고, 사회적 지지는 전문직 정체성($r=.469$, $p<.001$), 자아효능감($r=.487$, $p<.001$)과 정적 상관관계, 전문직 정체성은 자아효능감($r=.543$, $p<.001$)과 정적 상관관계를 나타내었다(Table 2).

3. 대상자의 사기 관련 변인간의 경로모형 및 적합도 분석

대상자의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감이 사기에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다(Table 3). 그 결과 설명력은 52.9%($R^2=.529$)이고 VIF값은 1.323~1.651로 나타나 다중공선성의 문제는 의심되지 않았으며, 모형은 유의수준 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다($F=43.734$, $p<.001$).

대상자의 사기에 영향을 미치는 변인은 직무 스트레스($\beta=-.129$, $p<.05$), 전문직 정체성($\beta=.555$, $p<.001$), 자아효능감

Table 1. Degree of Morale, Job Stress, Social Support, Professional Identity and Self-efficacy according to General Characteristics (N=161)

Characteristics	Categories	n	Morale		Job stress		Social support		Professional identity		Self-efficacy	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	48	3.44±0.54	1.12	3.11±0.44	0.08	3.65±0.49	0.52	3.34±0.34	0.95	3.34±0.66	-0.96
	Female	113	3.34±0.53	(.264)	3.10±0.47	(.933)	3.60±0.49	(.601)	3.29±0.31	(.343)	3.45±0.49	(.336)
Age (year)	<40	88	3.26±0.51	-2.80	3.13±0.42	0.81	3.61±0.46	-0.30	3.24±0.28	-2.92	3.41±0.50	-0.19
	≥40	73	3.49±0.53	(.006)	3.07±0.50	(.419)	3.63±0.53	(.763)	3.39±0.35	(.004)	3.42±0.60	(.844)
Marital status	Single	39	3.30±0.57	-0.86	3.07±0.46	-0.51	3.72±0.41	0.52	3.27±0.33	-0.86	3.42±0.58	0.02
	Married	122	3.39±0.52	(.387)	3.11±0.46	(.613)	3.58±0.51	(.130)	3.32±0.32	(.390)	3.41±0.53	(.986)
Education	College	34	3.40±0.48	0.45	3.03±0.46	-1.10	3.69±0.38	1.04	3.26±0.31	-0.92	3.35±0.49	-0.84
	Above university	127	3.36±0.55	(.649)	3.12±0.46	(.270)	3.60±0.52	(.301)	3.32±0.32	(.358)	3.43±0.56	(.401)
Working place	Large cities ^a	84	3.23±0.48	6.23	3.16±0.44	1.83	3.59±0.47	1.42	3.28±0.33	0.58	3.38±0.56	0.42
	Small and medium cities ^b	52	3.50±0.59	(.002)	3.01±0.51	(.164)	3.61±0.58	(.249)	3.33±0.35	(.561)	3.45±0.56	(.654)
	Rural area ^b	25	3.56±0.43		3.10±0.35		3.73±0.32		3.34±0.23		3.47±0.46	
Job location	Branch office	144	3.35±0.54	-1.42	3.10±0.47	0.19	3.60±0.51	-1.04	3.30±0.33	-0.31	3.41±0.56	-0.92
	Customer center	17	3.54±0.39	(.158)	3.08±0.34	(.849)	3.74±0.35	(.296)	3.33±0.23	(.755)	3.49±0.34	(.365)
Position	Class 6 ^a	43	3.15±0.53	5.10	3.16±0.46	0.42	3.62±0.38	0.01	3.19±0.28	3.81	3.32±0.58	1.91
	Class 5 ^b	58	3.43±0.49	(.007)	3.09±0.50	(.658)	3.62±0.61	(.990)	3.36±0.34	(.024)	3.51±0.42	(.154)
	Class 4 ^b	60	3.46±0.53		3.08±0.42		3.61±0.44		3.34±0.32		3.40±0.62	
Duration of work (year)	<5	101	3.32±0.53	-1.43	3.12±0.47	0.69	3.62±0.51	-0.07	3.28±0.32	-1.18	3.44±0.51	0.73
	≥5	60	3.44±0.52	(.156)	3.07±0.42	(.490)	3.62±0.46	(.943)	3.35±0.32	(.240)	3.38±0.60	(.469)
Licence	Social worker	89	3.41±0.54	1.06	3.09±0.46	-0.29	3.59±0.52	-0.78	3.31±0.33	-0.01	3.37±0.57	-1.12
	Nurse	72	3.32±0.51	(.290)	3.11±0.46	(.773)	3.65±0.45	(.434)	3.31±0.31	(.999)	3.47±0.52	(.263)
Consideration of turnover	Yes	99	3.24±0.47	-3.96	3.17±0.42	2.38	3.57±0.48	-1.60	3.23±0.29	-3.93	3.35±0.55	-2.07
	No	62	3.57±0.57	(<.001)	3.00±0.49	(.018)	3.70±0.50	(.110)	3.43±0.33	(<.000)	3.53±0.52	(.040)
Health status	Good	90	3.51±0.50	4.059	2.99±0.41	-3.69	3.64±0.46	0.79	3.36±0.29	2.42	3.51±0.47	2.41
	Ill	71	3.19±0.51	(<.001)	3.25±0.48	(<.001)	3.58±0.53	(.431)	3.24±0.35	(.017)	3.30±0.61	(.017)
Concern for disease risk	Yes	123	3.32±0.53	2.05	3.14±0.45	-1.84	3.63±0.49	-0.41	3.31±0.32	-0.55	3.39±0.57	1.22
	No	38	3.52±0.50	(.042)	2.98±0.45	(.067)	3.59±0.49	(.685)	3.28±0.33	(.580)	3.50±0.44	(.227)
Total			3.37±0.53		3.10±0.46		3.62±0.49		3.31±0.32		3.42±0.54	

Table 2. Correlations among Morale, Job Stress, Social Support, Professional Identity and Self-efficacy

(N=161)

Variables	Morale r (p)	Job stress r (p)	Social support r (p)	Professional identity r (p)
Morale	-			
Job stress	-.398 (< .001)	-		
Social support	.447 (< .001)	-.435 (< .001)	-	
Professional identity	.696 (< .001)	-.340 (< .001)	.469 (< .001)	-
Self-efficacy	.506 (< .001)	-.420 (< .001)	.487 (< .001)	.543 (< .001)

Table 3. Multiple Regression Analysis on Morale with related Factor

Dependent variable	B	SE	β	t	p	Tolerance	VIF
(Constant)	.133	.489		0.27	.785		
Job stress	-.149	.074	-.129	-2.03*	.044	.750	1.333
Social support	.082	.073	.076	1.13	.262	.655	1.526
Professional identity	.915	.113	.555	8.12***	< .001	.647	1.545
Self-efficacy	.140	.068	.144	2.07*	.040	.606	1.651
$R^2=.529$, $F=43.734$, $p<.001$							

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

($\beta=.144$, $p<.05$)으로 직무 스트레스가 낮을수록, 전문직 정체성 및 자아효능감 인식 수준이 높을수록 사기가 높아지는 것으로 나타났다.

대상자의 사기에 가장 큰 영향을 미치는 것은 전문직 정체성에 대한 인식 수준이고, 다음으로는 자아효능감이 높을수록, 직무 스트레스가 낮을수록 대상자의 사기가 높아짐을 알 수 있다. 이러한 회귀분석 결과 사회적 지지는 사기에 미치는 영향력이 통계적으로 유의하지 않아 사회적 지지가 사기로 가는 직접적인 관계를 제외하고 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성을 독립변인으로, 자아효능감을 매개변인으로, 사기를 종속변인으로 설정하고 적합도를 검증하였다(Figure 1).

본 연구에서는 경로모형의 적합도 지수는 χ^2 , GFI (Goodness of Fit Index), NFI (Normal Fit Index), CFI (Comparative of Fit Index), RMR (Root Mean-Square Residual) 및 RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)를 사용하였다(Table 4).

본 연구에서 χ^2 값은 1.294 ($p=.255$)로 전체적인 모형에 유의하게 적합하게 나타났다. GFI는 .997로 나타났으며, 이는 기초부합치로 설정된 모형을 얼마나 설명하는가를 보여주는 지수로 .90 이상이면 적합하다고 본다. NFI는 표준부합지수로 기초모형에서 연구모형이 얼마나 개선되었는지를 나타내는 지수로 .90 이상이면 수용할 만하다고 판단하며, CFI는

NFI의 결함을 극복하기 위해 모집단의 모수 및 분포를 표시하는 관점에서 개발된 것으로 .90 이상이면 좋은 적합도를 나타낸다. 본 연구에서 NFI는 .995, CFI는 .999로 나타났다. RMR은 0에 가까울수록 적합도가 좋음을 나타내며, RMSEA는 .05에서 .08 값의 범위를 보일 때 수용할 수 있는 것으로 간주하는데, 본 연구에서는 RMR은 .003, RMSEA는 .043으로 나와 적합도가 좋은 것으로 볼 수 있다.

본 연구모형에서 추정된 경로계수를 살펴보면(Table 5), 자아효능감에 직접적인 영향을 준 경로는 직무 스트레스($\beta=-.195$, $p<.01$), 사회적 지지($\beta=.229$, $p<.01$), 전문직 정체성($\beta=.369$, $p<.001$)이었고, 요양직 사기에 직접적인 영향을 주는 경로는 자아효능감($\beta=.158$, $p<.05$), 직무 스트레스($\beta=-.147$, $p<.05$), 전문직 정체성($\beta=.574$, $p<.001$)이었다.

본 연구모형에서 변인 간의 직접효과 및 간접효과를 살펴보면(Table 6), 요양직 사기에는 전문직 정체성이 직접효과는 .574이고 간접효과 .058로 전체 효과 .632로 가장 크게 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 또한, 전문직 정체성이 요양직 사기에 미치는 직접효과가 자아효능감을 매개로한 매개효과보다 더 크다는 것을 알 수 있다. 직무 스트레스의 직접효과는 -.147이고 간접효과 -.030으로 전체 효과 -.177로 나타났고 직무 스트레스가 요양직 사기에 미치는 직접효과가 자아효능감을 매개로한 매개효과보다 더 크다는 것을 알 수 있다. 사회적

지지는 자아효능감을 매개로 한 매개효과만 있었으며 그 크기는 .036으로 나타났다. 즉, 직무 스트레스와 사회적 지지, 전문직 정체성이 자아효능감을 매개로 하여 요양직 사기에 미치는 영향이 모두 유의함을 알 수 있고, 자아효능감은 요양직 사기를 증진시키는 직접적인 요인이었다. 사회적 지지는 자아효능감을 높여 사기를 증진시키는 관계였고, 직무 스트레스, 전문직 정체성은 자아효능감에도 영향을 주고 직접적으로 요양

직 사기에도 영향을 미치는 요인으로, 요양직 사기 진작을 위해 직무 스트레스 감소와 전문직 정체성 증진과 함께 자아효능감을 높일 수 있는 방안의 필요성을 보여주고 있다.

논 의

본 연구의 목적은 국민건강보험공단의 노인장기요양인정

Figure 1. Path diagram.

Table 4. Goodness for Fit Tests

(N=161)

χ^2 (p)	χ^2/df	RMR	GFI	NFI	CFI	RMSEA
1,294 (.255)	1,294	.003	.997	.995	.999	.043

Table 5. Path Coefficient in Path Model

Path	S. Estimate	Estimate	SE	CR	p
Self-efficacy ← Job stress	-.195	-.233	.083	-2,818	.005
Self-efficacy ← Social support	.229	.253	.082	3,101	.002
Self-efficacy ← Professional identity	.369	.624	.120	5,224	< .001
Morale ← Self-efficacy	.158	.224	.111	2,023	.043
Morale ← Job stress	-.147	-.171	.071	-2,426	.015
Morale ← Professional identity	.574	.946	.108	8,753	< .001

Table 6. Direct Effect, Indirect Effect, and Total Effect in Path Model

Variables	Categories	Professional identity	Social support	Job stress	Self-efficacy
Self-efficacy	Total effect	.369	.229	-.195	-
	Direct effect	.369***	.229**	-.195**	-
	Indirect effect	-	-	-	-
Morale	Total effect	.632	.036	-.177	.158
	Direct effect	.574***	-	-.147*	.158*
	Indirect effect	.058	.036	-.030	-

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

조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감과 사기간의 상관관계를 알아보고, 이들이 사기에 미치는 경로를 알아보는 데 있었다.

대상자의 사기 정도는 평균 3.37점으로 나타났고, 동일한 도구로 사회복지사를 대상으로 한 Kim (2006)의 연구에서 평균 3.44점이며, Kwen (2008)의 연구에서 임상간호사의 사기는 평균 2.73점으로 나타나, 임상간호사보다는 사기가 높은 수준이고 사회복지사보다는 약간 낮은 수준이었다. 대상자의 사기는 연령, 근무지 지역, 직급, 이직고민 여부, 건강상태, 질병노출 염려에서 유의한 차이를 보였는데, 이는 Seo (2008)의 연구에서 연령이 많을수록, 직위가 높을수록 사기가 높다는 결과와 일치했다. 이는 반복되는 업무에 대한 익숙함이 직장에 대한 소속감을 더해주고 근무의욕도 더 높이는 것으로 생각된다. 또한, 질병노출염려가 없는 집단에서 사기가 높은 점을 고려할 때, 장기요양인정조사의 경우 사전에 질병에 대한 확인을 하고 방문을 하지만 급성기나 전염성 질환에 대한 노출 위험을 배제할 수 없어 안전 관리에 대해 더욱 관심을 가져야 할 것이다.

대상자의 직무 스트레스 정도는 평균 3.10점으로 나타났으며, 국민건강보험공단내의 일반직을 대상으로 한 Park, Y. J. (2008)의 연구에서의 3.02점보다 더 높은 수준을 나타냈다. 이는 국민건강보험공단내 노인장기요양인정조사원이 다른 직원들보다 직무 스트레스가 과중함을 알 수 있다.

대상자의 사회적 지지는 평균 3.62점으로 임상간호의 중간관리자를 대상으로 한 Park, S. Y. (2008)의 연구에서의 3.40점보다는 높았고, 항공사 콜센터 상담원을 대상으로 연구한 Kwon (2009)의 3.75점보다는 낮았지만 비교적 높은 수준을 나타내었다. 노인장기요양인정조사원은 국민건강보험공단 노인장기요양센터가 조직된지 최근 3년의 신생 조직으로 업무의 조정을 위한 상사와 동료들로부터 적절한 지지를 받고 있는 것으로 볼 수 있다.

대상자의 전문직 정체성 정도는 평균 3.31점으로 동일한 도구로 사회복지사를 대상으로 한 Kim (2009)의 연구에서 평균 3.67점이며, Cho (2009)의 연구에서 인적자원개발 담당자의 전문직 정체성은 평균 3.793점으로 나타나, 노인장기요양인정조사원은 다른 방문활동하는 기타 전문가보다는 전문직 정체성이 낮은 수준이었다. 노인장기요양인정조사원은 간호사나 사회복지사로 종사하던 경력직을 이직하면서 기존 직업에서 가지던 정체성과 혼돈을 야기할 수 있을 것으로 판단된다. 일반적 특성에 따라서는 연령이 많을수록, 직급이 높을수록, 건강상태가 건강하고, 이직고민이 없는 집단에서 전문직 정체성이 높게 나타났다. 이는 Cho (2009)의 연구에서 인적

자원개발 담당자의 연령이 높을수록, 상위 직급일수록, 근무경력이 길수록 전문직에 대한 긍정적인 인식을 가지는 부분과 일치했고, Myung (2006)의 보육교사를 대상으로 한 연구에서 경력이 많을수록, 학력이 높을수록 전문성 인식이 높게 나타난 결과와 유사했다.

대상자의 자아효능감 정도는 평균 3.42점으로, 임상간호사를 대상으로 한 Ko와 Kang (2006)의 연구에서는 3.48점으로 비슷한 수준이었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 자아효능감 차이에서 이직고민 여부, 건강상태에서 유의한 차이를 보이는 변인으로 이는 건강과 직무가 밀접한 관계가 있음을 보여준다. 꾸준한 체력단련과 여가활동을 통하여 건강상태를 높일 수 있도록 공단에서 적극적이고 세심한 관리가 필요할 것으로 생각된다.

대상자의 변인간의 상관관계에서는 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스는 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감, 사기와 모두 부적 상관관계를 나타내었고, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감, 사기 간에는 정적 상관관계를 나타내었다. Park, Y. J. (2008)의 연구에서는 직무 스트레스와 사회적 지지 간의 부적 상관관계를 실증했고, Ko와 Kang (2006), Han (2003)의 연구에서 직무 스트레스와 자아효능감 간의 부적 상관관계를 나타내었다. Park (2011)은 특수교육교사의 사회적 지지와 자아효능감 간의 정적 상관관계를 밝혔고, Seo (2008)의 연구에서 사회복지시설종사자의 사기와 자아효능감은 정적 상관관계를 나타내었고, Kim (2005)의 연구에서 자아효능감은 조직구성원의 태도와 정적 상관관계를 나타내었다. 또한, Myung (2006)은 보육교사의 사회적 지지와 전문성 인식과는 정적 상관관계, 직무 스트레스와 전문성 인식과는 부적 상관관계를 나타내어 본 연구결과를 지지하였다. Choi (2004)는 교직 전문성 인식과 사기가 다소 높은 상관성이 있는 것으로 밝혔으며, Park (2011)과 Kim (2009)은 전문직 정체성, 전문직 인식 수준과 직무 만족, 성과 간의 정적 상관관계를 나타내어 본 연구결과와 일부분 같은 맥락을 보였다. 자아효능감, 전문직 정체성과 사기 간의 상관관계에 대한 연구가 미비한 실정에서 자아효능감, 전문직 정체성이 사기를 증가시킨다는 본 연구결과는 중요한 시사점을 준다.

노인장기요양인정조사원의 사기의 상대적 영향력을 중심으로 논의해 보면, Shorideh, Ashkorab과 Yaghmaei (2012)은 집중치료실 간호사의 사기 진작을 위해 가장 우선적으로 개선되어야 한다고 인식하는 부분은 간호업무 경감이라고 하였고, Choi (2002)의 연구에서 중학교 체육교사의 직무 스트레스가 사기에 미치는 영향을 알아본 결과에서 직무 스트레스

요인 중 불화와 갈등, 과중업무로 인한 스트레스를 많이 받으면 사기저하의 하위변인인 신체·정신적 탈진을 받는 경우가 잦아지고, 직무 스트레스 요인 중 권위상실, 불화와 갈등 등은 비인격화에 유의한 영향을 미치며, 관료적 운영, 불화와 갈등, 낮은 대우 등의 직무 스트레스는 사기저하의 하위변인인 개인적 성취감 저하에 영향을 미친다고 하였다. 또한, Yang (2005)은 직무 스트레스는 사기에 부적 영향을 미치고 있어 직무 스트레스가 높을수록 사기가 저하되는 것으로 분석했으며, 본 연구에서 대상자의 직무 스트레스가 노인장기요양인정조사원 사기 저하에 영향을 미치는 결과와 부합했다.

사기의 영향 요인으로 Kim (2006)은 사회복지사의 집단 문화에 대한 인식이 사기에 영향을 끼친다고 제시하며, 구성원간의 상호신뢰와 친밀감, 인간적 유대감, 상호간의 협력과 동기를 강조하는 조직문화 속에서 사기 수준이 향상된다고 하였고, Yang (2005)의 연구에서도 사기에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 대인관계로, 조직 내에서 직장 상사 혹은 동료와의 관계가 원활할수록 사기 수준은 높아진다고 하였다. 조직 내에서 대인관계를 통한 신뢰, 지지가 사회 심리적인 욕구인 인정감, 소속감, 참여감을 충족시켜 사기를 증진시키는 것으로 보인다.

Hong (2002)의 건강보험 심사간호사의 직무만족에 관한 연구결과에서는 전문적인 위치가 가장 많은 영향을 나타내었으며, 본 연구의 결과에서도 노인장기요양인정조사원의 전문직 정체성 수준이 비교적 낮음에도 불구하고 사기에 가장 많은 영향을 미치는 변인임을 고려하여 노인장기요양인정조사원의 업무 전반에 있어 안정되고 숙달할 수 있도록 지원이 필요하다고 생각된다.

Oh (2007)는 자아효능감이 높은 경우 자아효능감이 낮은 개인들에 비하여 긍정적인 심리적, 행동적 결과를 보여줄 것이라고 주장하였고, Choi (2009)의 연구결과에서도 간호사의 사회적 지지, 자아존중감, 자아효능감이 높을수록 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미치며, 사회적 지지, 자아효능감, 직무 스트레스는 간호사의 조직몰입에 영향을 미쳤다는 Lee (2003)의 연구결과도 일치했다.

이어서 경로모형의 검증결과에서 변인들과 사기간의 구조모형을 다룬 선행연구는 미비하나, 매개변인을 중심으로 살펴보면 Kim과 Park (2012)의 연구에서는 직무 스트레스가 직무만족과 업무성공에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 자아효능감이 직무 스트레스 관계를 조절하는 것으로 분석되었다. Ahn (1999)은 간호사의 자기효능감과 업무성과 구조모형 구축과 관련한 연구에서 자기효능감이 간호업무성공에 유의한 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사기저하를 소진의

과정으로 보는 Choi (2002)의 연구를 바탕으로 하면, 보건교사의 소진에 있어 업무량, 역할갈등, 교사의 전문직 발달, 자아효능감은 소진의 경로에 유의했고, 관리자의 지원, 업무량, 교사의 전문직 발달은 자아효능감으로 가는 경로도 유의하여 매개변인인 자아효능감이 보건교사 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자아효능감의 조절효과를 통해 조직유효성, 조직성과, 소진 저하에 영향을 미치는 것처럼, 본 연구의 사기 증진에도 영향을 주는 자아효능감 변인에 주목할 필요가 있고 지속적인 자기효능감 욕구 충족을 위한 지원이 이루어져야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 노인장기요양인정조사원의 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감과 사기간의 관계를 규명하고, 사기 증진 방안을 마련함으로써 장기요양 업무의 효율성을 증진시키고 질적 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

대상자의 사기는 직무 스트레스에 부적 상관관계를 나타내었고, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감은 사기와 정적 상관관계를 나타내어, 직무 스트레스가 낮을수록, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감이 높을수록 노인장기요양인정조사원의 사기가 높았다.

대상자의 사기에 영향을 미치는 변인들의 인과적 효과에서 직무 스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성 및 자아효능감이 사기에 직접효과를 보였으며, 매개변인인 자아효능감을 통하여 간접적으로도 영향을 미쳤다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서의 매개변인인 자아효능감 뿐만 아니라 요양직 업무의 특성상 개인의 심리적 성향, 대인관계 기술 등의 요인이 노인장기요양인정조사원 사기에 매개변인으로서의 영향관계를 찾는 연구가 필요하다.

둘째, 사기는 조직의 발전과 활성화에 매우 중요한 역할을 하므로 본 연구에서 제시된 요인 외에 노인장기요양인정조사원 사기에 영향을 미치는 요인을 확인하는 반복 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Ahn, E. K. (1999). *A model for clinical nurses' self-efficacy and work performance*. Unpublished doctoral dissertation,

- Chungnam National University, Daejeon.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.
- Cho, K. H. (2009). *The moderating effects of collective-efficacy on the relationship between self-efficacy of employees and job stress*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Choi, D. H. (2004). *The relations between the recognition of teaching professionalism and morale of elementary school teachers*. Unpublished master's thesis, Gongju National University of Education, Gongju.
- Choi, S. C. (2002). *The effects of job stress on low morale in middle school physical education teachers*. Unpublished master's thesis, Jeonju University, Jeonju.
- Choi, Y. J. (2009). *A study on the related factors of organizational commitment in hospital nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Hanyang University, Seoul.
- Dieterly, D. L., & Schneider, B. (1974). The effect of organizational environment on perceived power and climate: A laboratory study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 11(3), 316-337.
- Hall, R. H. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92-104.
- Han, K. H. (2003). The moderating effects of efficacy on the relationship between job characteristics and job stress outcomes. *Korean Academy of Organization and Management*, 27(1), 33-58.
- Hong, Y. H. (2002). *Research of the performance degree and contentment of investigating nurse for health insurance*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A casual model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52, 1-23.
- Kim, H. Y. (2005). *A empirical study on the mediating and moderating effects of self-efficacy, perceived justice, intrinsic motivation, and the organizational employees' attitude*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kim, J. G. (1994). *The relationship among role conflict, morale and job performance of agricultural extension educators in Korea*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Kim, S. A. (2009). *A study on the effects of the professional identity of social worker on job satisfaction and job performance*. Unpublished master's thesis, Mokwon University, Daejeon.
- Kim, S. D. (2006). *Relationship between corporate culture recognition and morale of social worker: focused on social welfare centers in Busan area*. Unpublished master's thesis, Kyung-sung University, Busan.
- Kim, J. H., & Park, E. O. (2012). The effect of job stress and self-efficacy on depression of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 134-144.
- Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(2), 276-286.
- Kwen, M. Y. (2008). *Study on nurse's morale*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kwon, M. K. (2009). *A Study on the influence of emotional labor and social support on airline call center agent burnout*. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Suwon.
- Lee, M. W. (2003). *The effects of self-efficacy on the organizational commitment: focused on moderating effects job career utility and collective-efficacy*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Myung, J. H. (2006). *The relation of the social support for child care center teacher with job stress and perception on professionalism*. Unpublished master's thesis, Sookmyung womans University, Seoul.
- National Health Insurance Corporation. (2011). *Regulation on the organization of National Health Insurance Corporation*. Seoul: Author.
- Oh, H. J. (2007). *A study on the relationship among the self-efficacy, morale, and job satisfaction of clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Park, J. H. (2011). *A study on the relationship between special education teachers' recognized professional level and job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Park, S. Y. (2008). *A study on the relationship between middle-level manager nurses' job stress and their job performance; the moderating effects of the social supports*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, Y. J. (2008). *An influence of job stress of the employees in national health insurance corporation on job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Seoul.
- Seo, S. L. (2008). *A study of the correlation between the morale, self-efficacy and job satisfaction and social welfare institution worker*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Kyungsan.
- Shorideh, F. A., Ashkorab, T., & Yaghmaei, F. (2012). Iranian intensive care unit nurses' moral distress. *Nurse Ethics*, 19(4), 464-478.
- Snizek, W. E. (1972). Hall's professionalism scale: An empirical reassessment. *American Sociological Review*, 37, 109-114.
- Yang, A. S. (2005). *A study on the relationship of job stress to morale of local public officials in Korea*. Unpublished master's thesis, Chonbuk National University, Jeonju.