

# 사회적기업 돌봄노동 근로자의 이직의도에 영향을 미치는 변인\*

- 인구학적 변인, 고용관련 변인, 성격변인을 중심으로 -  
The Effects of Personality Traits, Employment-related  
Variables, and Demographic Variables on Turnover  
Intention of Social Enterprise Emotional Laborers

황 순 택 (충북대학교 심리학과 - 주저자)

이 나 경 (충북대학교 심리학과 박사과정 - 교신저자)

## *Abstract*

Soon Taeg Hwang / Na Kyoung Lee

This study was to examine the effects of personality traits, employment-related variables, and demographic variables on turnover intention of social enterprise emotional laborers. Emotional and non-emotional laborers of social enterprise in the province of Chungcheongbuk-do(N=79) accomplished a questionnaire including the IPIP(tool for the Five Personality Factors) and the Turnover Intention Scale. The results of Correlational and Multiple Regression analysis were as follows: Turnover intention increased in social enterprise laborers with higher level of non-agreeableness and non-regular position. Turnover intention increased in emotional laborers with higher level of non-agreeableness, low educational level, and older age. In non-emotional laborers, turnover intention increased with higher level of introversion and older age. Implications of this result were discussed in the light of the situation of the social enterprise emotional laborers.

**주제어** : 사회적기업, 돌봄노동, 이직의도, 외향성, 친화성, 변인, 고용관련 변인

**Keywords** : Social enterprise, Emotional labor, Turnover intention, Extroversion, Agreeableness, Employment-related variables

\* 이 논문은 2009년 정부(한국학술진흥재단)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행한 연구임 (KRF-2009-413-B00031)

## I. 서론

근로자의 이직은 기업과 근로자 모두에게 어려움을 가져온다. 근로자가 이직을 하게 되면 기업은 신규직원 채용과 교육을 위한 시간과 노력을 투자해야 한다. 이직하는 근로자 본인은 심리적 불안을 경험하게 되고 새로운 일을 구하기 위한 시간과 노력을 투자해야 하는 등으로 인해 심리적 및 경제적으 적지 않은 어려움을 겪게 된다. 그러나 이직이 부정적인 측면만 있는 것은 아니다. 이직 현상에 대해 부정적인 근로환경 또는 여건의 회피에 초점을 맞추지 않고 보다 긍정적인 근로 환경 또는 여건으로의 이동과 변화, 그리고 새로운 도전에 초점을 맞춘다면 자기발전의 추구라는 긍정적인 의미도 있다.

그런가 하면 장기근무 또는 이직이 근무하는 기업의 물리적 여건에 의해 전적으로 결정되는 것은 아니다. 어떤 개인은 근로환경과는 관계없이 장기간 근무하려는 성향이 있는가 하면 어떤 개인은 기업 또는 기업 내 자신의 위치와 역할에 대해 장래성을 기준으로 판단하여 이직을 결정하기도 한다(Zimmerman, 2008). 직업은 생계유지의 수단이기도 하지만 개인의 적성과 능력을 발휘하고 사회적 지위를 부여하고 자아실현의 기회를 제공하기도 한다. 이런 점에서 직업은 생물학적 욕구에서부터 자아실현의 욕구에 이르기까지 인간의 거의 모든 욕구와 연결되어 있는 중요한 활동이라 할 수 있다. 근로자가 직업을 통해 어떤 욕구를 충족시키고자 하는지, 어떤 가치를 추구하는지에 따라 기업의 근로환경이 이직의도에 영향을 줄 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다.

이런 점에서 이직의도 및 이직결정은 기업의 근로환경과 같은 외적이고 물리적인 변인뿐 아니라 근로자의 가치와 욕구, 성격과 같은 개인내적 변인을 고려해야 설명할 수 있을 것이다. 근로자의 성격은 과업수행과의 관계 측면에서 주로 연구되어 왔으며, 이직의도와 의 관계 측면에서는 그 중요성에 비해 그다지 활발하게 연구되지는 못했다.

본 연구에서는 사회적 기업, 특히 돌봄 서비스를 업종으로 하는 사회적 기업에 종사하는 근로자들의 이직의도와 성격 변인 간의 관계에 관심을 가졌다. 사회적 기업은 일반적인 기업과는 설립배경과 목적을 달리하는 특별한 유형의 기업으로, 취약계층에 일자리를 제공함으로써 해서 근로자들의 경제적 활동과 더불어 심리적 안정과 삶의 질을 높이는 것을 설립의 주요 목적으로 한다. 우리나라에서 사회적 기업은 1990년대 외환위기 이후 빈부격차가 심화되면서 민간차원의 주목을 받기 시작하여 2000년대 중반 이후 급속히 확대되고 있는 추세이다.

사회적 기업은 시장적 복지모델을 확장하는데 중점을 두고 양질의 일자리를 창출하고 양질의 서비스를 제공하는데 역점을 둔다. 국가에서도 사회적 기업이 이익을 창출하고 기업으로 자립할 수 있도록 일정 기간 지원을 하는데, 이러한 이유는 노인, 여성, 실업자 등 사회의 취약계층에 속하는 사람들을 대상으로 일자리를 만들어 개인이 누릴 수 있는 기본

적인 삶을 영위하는데 도움을 주고자 하는데 목적이 있기 때문이다. 그러나 사회적 기업은 실업률 감소라는 긍정적인 효과에도 불구하고 일자리의 질 악화라는 부정적인 현상을 수반하는 것이 현실이다. 특히, 사회적 기업은 특성상 이윤창출보다 일자리 창출이라는 사회적 가치의 실현이 우선하는 특징으로 인해 일반기업에 비해 낮은 생산성 및 저임금이 대부분 차지하는 환경이 되었다.

저생산, 저임금으로 연결되는 사회적 기업의 열악한 상황은 근로자의 이직의도와 나아가 이직을 촉발하기 쉽다. 그러나 경제위기로 인하여 가계경제의 어려움은 경제활동의 경험이 없던 40-50대 여성들이 자신의 경험에 의해 체득한 자원으로 돌봄노동 부분에 진입하여 임금을 낮추는 역할을 하고 있으며(김경희, 2009), 낮은 임금에도 불구하고 직장을 쉽게 떠나기 어렵게 된다(Mobly, Griffeth, Hand, & Meglino, 1979).

사회적 기업, 소기업, 대기업 근로자를 대상으로 이직의도에 대한 기업유형간 비교한 이나경, 황순택(2010)의 연구에서 다른 유형의 기업에 비해 사회적 기업 근로자의 이직 의도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과가 나타난 원인은 이 연구에 참여한 사회적 기업 종사자들이 일반적으로 취업이 어려운 취약계층을 근로자들로, 취업에 대한 욕구가 강하지만 경력단절로 재취업의 어려움을 겪는 40세~50세 이상 중년 여성이 매우 높은 비율을 차지하고 있었던 점에서 찾아볼 수 있다. 이러한 결과는 이직 의도와 이직 현상을 직장의 근무여건과 임금 등 외부적 및 물리적 요인만으로는 설명할 수 없음을 말해 준다. 또한 이러한 연구를 통해 외부적 및 물리적 요인 외에도 근로자의 성과 연령, 경제적 여건, 재취업 가능성 등도 이직의도 및 이직행동에 중요한 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다.

본 연구에서 관심을 가진 돌봄노동은 일종의 감정노동(emotional labor)이다. 감정노동이란 조직의 목표를 위하여 감정과 그 외적 표현을 조절하는 과정(Grandey, 2000)이 포함되는 노동을 일컫는다. 감정노동은 근로자의 감정 고갈로 연결되기 쉽다(Bono & Vey, 2005). 이런 점에서 근로자의 감정 경험의 양상 및 조절 능력은 업무에 직접적으로 영향을 미칠 수 있다. 특히, 타인을 돌보는 감정관리 혹은 표현은 기업의 성과와 직결된다(허지훈, 2000). 서비스를 제공하는 근로자 입장에서 자신의 감정을 조직 혹은 현장이 요구하는 감정표현 정도에 맞추어 제공하다보면 실제 감정을 숨기거나 왜곡하게 되어 감정노동의 결과는 이직결정에도 중요한 역할을 한다(한주원, 2005). 개인이 경험하는 감정노동의 강도는 실제 수행하는 서비스 업무 자체뿐만 아니라 동일한 서비스 역할 내에서도 고용된 근로자 개인의 성격에 따라 달라질 수 있다(Bono, Woolf, & Hurst, 2009). 결국 이직의도와 결정에는 업무 자체보다는 업무 수행과정에서 지각된 노동 강도와 개인의 성격에 의해 결정될 것이다.

본 연구에서 근로자의 이직의도와 이직결정에 영향을 미칠 수 있는 성격특성으로 고려

한 것은 5 요인 성격모델(Big five Model; (McCrae & Costa, 1991)에 포함된 다섯 가지 성격요인이다. 여기에는 신경증(Neuroticism), 외향성(Extroversion), 개방성(Openness, Openness to Experience), 친화성 (Agreeableness), 성실성(Conscientiousness이 포함된다. 신경증은 정서적 안정성의 반대쪽 극단에 있는 성향으로, 고통 호소, 번덕스러움, 까다로움, 불안과 침착성 없음 등으로 나타난다. 정서적 안정성은 조용함, 태평스러움, 침착함, 신뢰로움 등이 특징적으로 나타난다. 외향성은 사교적, 어울리기, 자극적, 충동성 등으로 나타나며, 그 반대쪽 극단에 있는 내향성은 진지함, 조용함, 비활동성, 계획성 등으로 나타난다. 개방성은 호기심, 아이디어, 비관습적, 생생한 정서적 체험 등을 특징으로 하며, 그 반대쪽 극단인 폐쇄성은 관습적, 독단적, 보수적인 특징과 관련이 있다. 친화성은 온화함, 부드러움, 이타적, 신뢰로움 등이 특징이며, 반대로 친화성이 낮은 것은 반항성, 냉소적, 비협조적, 관대에 어려움 등으로 나타난다. 성실성은 야심적, 목표지향적, 근면, 주도면밀, 조직적, 끈기 등으로 나타나며, 성실의 반대인 불성실은 목표가 없음, 게으름, 쾌락적, 부주의함 등이 대표적인 성격특성이다 (McCrae & Costa, 1991).

몇몇 경험적 연구에서 근로자의 이직의도와 성격특성 간의 관계를 찾아보고자 하였다. 외식 서비스업 근로자들을 대상으로 한 이미라, 한경수(2003)의 연구에서는 근로자의 정서적 불안성이 높을수록 이직의도가 증가함을 밝힌 바 있다. 영업사원을 대상으로 이직의도를 조사한 Liao, Chuang, 및 Joshi(2008)의 연구에서는 근로자의 내향성, 신경증, 그리고 낮은 친화성이 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다. 외식 서비스업 계통의 감정노동 근로자들을 대상으로 한 김은정, 유태용(2004)의 연구에서 근로자의 이직의도는 정직성, 외향성, 원만성, 개방성 등의 성격특질과 부적 상관이 있었으며, 감정노동의 강도와는 정적 상관이 있었다. 이러한 연구결과는 이직현상을 이해하기 위해서는 근무여건, 임금 등 외부적 및 물리적 요인 뿐 아니라 성격특질과 같은 개인내적인 성격적 요인을 고려하여야 함을 시사한다.

본 연구에서는 사회적 기업, 특히 돌봄 서비스를 업종으로 하는 사회적 기업에 종사하는 근로자들의 인구학적 변인(연령과 학력), 고용관련 변인(근무기간과 고용형태), 그리고 성격요인(신경증, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성)이 이직의도에 미치는 영향을 알아보려고 하였다.

## II. 방 법

### 1. 연구대상

본 연구에 참여한 사람들은 노동부에서 인증한 충청북도 지역 사회적 기업에 근무하는 근로자들이다. 이들 중 설문조사가 가능한 근로자를 대상으로 설문자료를 수집하였다. 충북의 사회적 기업 전체와 사회적 기업의 돌봄노동과 사회적 기업 남녀 근로자 80명을 대상으로 설문자료를 수집하였다. 설문에 참여한 80명 중 조사 문항에 응답의 누락이 많은 9명을 제외하고 71명의 응답을 분석하였다.

### 2. 측정도구

#### 1) Big 5 성격요인 척도

Big 5 성격요인 척도는 IPIP(International Personality Item Pool; Goldberg, 1990)를 유태용, 이기범, Ashton(2004)이 번안한 것을 사용하였다. IPIP는 5가지 하위 요인으로 측정하며, 신경증(Neuroticism), 외향성(Extroversion), 개방성(Openness, Openness to Experience), 친화성(Agreeableness), 성실성(Conscientiousness)으로 각 요인 당 10개의 문항으로 구성되어 총 50문항이다. 자기보고 방식이며 “전혀 그렇지 않다(1점)”, “별로 그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “약간 그렇다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”로 구성된 5점 Likert척도이고 총 18개의 역채점 문항이 있으며 역채점 문항에 대해서는 반대로 점수를 주어 채점하였다. 유태용(2004)에서 Chronbach's alpha 계수는 성실성 .55, 외향성 .69, 개방성 .64, 친화성 .62, 신경증 .81 이었다. 본 연구에서 신뢰도 분석 결과 각 척도에서 신뢰도를 현저하게 떨어뜨리는 것으로 판단된 문항을 제거하고 점수를 산출하였다. 성실성에서 10문항 중 1번과 12번을 제외하고 실시하였으며, 외향성에서는 26번, 개방성에서는 27번, 47번을 제외하고 산출하였다. 일부 문항을 제거한 후의 최종적인 Chronbach's alpha 계수는 성실성 .72, 외향성 .64, 개방성 .70, 친화성 .63, 신경증 .73이었으며, 전체 Chronbach's alpha 계수는 .78 이었다.

#### 2) 이직의도 척도

이직의도 척도는 Michaels과 Spector(1982)가 제작한 원 척도를 최인옥, 이진규, 노명화(2008)가 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 6가지 조사항목으로 Likert식 7점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(1점)에서 “매우 그렇다”(7점)까지 응답하게 되어 있다. 이 척도에서 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석된다. 최인옥, 이진규, 노명화(2008)

의 연구에서 Chronbach's alpha 계수는 .85 이었다. 본 연구에서는 Chronbach's alpha 계수는 .97 이었다.

### 3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 프로그램을 이용하여 통계처리하였다. 분석방법은 먼저, 개인적 변인으로 인구통계학적 특징과 고용관련 특징들을 알아보기 위하여 기술통계치를 산출하였다. 다음으로, 사회적 기업 근로자의 성격요인, 고용관련 변인, 그리고 인구학적 변인과 이직의도 간의 관계를 알아보기 위하여 Pearson 상관계수를 구하였다. 또한 사회적 기업 근로자의 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단계적(stepwise) 회귀분석을 실시하였다.

## III. 결 과

### 1. 연구참가자들의 인구통계학적인 특성

사회적 기업의 돌봄노동 근로자의 인구통계학적인 특성을 살펴보았다. 개인적 변인인 성별, 연령, 학력과 환경적 변인인 임금, 직책, 고용형태, 과거취약계층유무를 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

〈표 1〉에 제시되었듯이 설문에 응답한 응답자는 사회적 기업의 돌봄노동 근로자는 47명 66%, 사회적 기업 일반 근로자는 24명 34%이었다. 돌봄노동 근로자의 인구학적 변인으로 20대~30대 연령은 9.8%이었으며, 40대~60대는 90.2% 였다. 학력은 무학~고등학교 졸업 72.3%, 전문대~대학원 졸업까지는 27.7%였으며, 남성 7.8%, 여성 92.2%였다. 취업 형태는 정규직 49.0%, 비정규직 51.0%이었으며, 과거취약계층여부에서 과거취약계층은 25.5%, 과거취약계층이 아닌 경우는 74.5%였다.

〈표 1〉 사회적 기업의 돌봄노동 근로자의 인구통계학적 특성

N=71

	사회적 기업 돌봄노동			사회적 기업 일반	
	구분	N	%	N	%
성 별	남성	4	8.5	10	41.7
	여성	47	91.5	14	58.3
연 령	20대~30대	5	10.6	7	29.6

	40대~60대	42	89.4	17	70.8
학 력	무학~고등학교	38	72.3	15	62.5
	전문대~대학원	13	27.7	9	37.5
근무기간	1년 미만	7	14.9	10	41.7
	1년~2년미만	20	42.6	5	20.8
	2년 이상	20	42.6	9	37.5
고용형태	정규직	23	48.9	10	41.7
	비정규직	24	51.1	14	58.3

사회적 기업 일반 근로자의 인구학적 변인으로 20대~30대 연령은 29.6%이었으며, 40대~60대는 70.8%였다. 학력은 무학~고등학교 졸업 62.5%, 전문대~대학원 졸업까지는 37.5%였으며, 성별은 남성 41.7%, 여성 58.3%이었다. 고용형태는 정규직 41.7%, 비정규직 58.3%이었으며, 과거취약계층여부에서 과거취약계층은 41.7%, 과거취약계층이 아닌 경우는 58.3%였다.

## 2. 인구학적 변인, 고용관련 변인, 성격요인과 이직의도 간의 상관

사회적 기업 전체 근로자, 사회적 기업 돌봄노동 근로자와 사회적 기업 일반 근로자 집단에 대해 성격요인(신경증, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성), 인구학적 변인(연령과 학력), 그리고 고용관련 변인(근무기간과 고용형태)과 이직의도 간의 상관관계를 살펴보기 위하여 Pearson상관분석을 실시하였다. 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 인구학적 변인, 고용관련 변인, 성격요인과 이직의도 간의 상관

	사회적 기업 형태	인구학적 변인		고용관련 변인		성격요인				
		연령	학력	근무 기간	고용 형태	신경증	외향성	개방성	친화성	성실성
이직 의도	돌봄노동	.048	.321*	.064	.286	.301*	-.226	.025	-.373**	-.200
	일반	.408*	-.268	-.142	.113	.462*	-.609**	-.385	-.392	-.422*
	전체	.095	.187	-.021	.254*	.281*	-.276*	-.015	-.339**	-.235*

인구학적 변인, 고용관련 변인, 및 성격요인과 이직의도 간의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 사회적 기업 근로자 전체로 볼 때 성격 5요인 중 신경증과 고용형태는 이직의도와 유의미한 정적상관이 있었다( $r = .281, .254, p < .05$ ). 이는 고용형태가 비정규직일수록 그리고 신경증 수준이 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 외향성, 친화성, 성실성은 이직의도와 유의미한 부적상관이 있었다( $r = -.276, -.339, -.235, p < .01$ ). 이는

외향적이고 친화적이며 성실한 근로자의 경우 이직의도가 낮다는 것을 의미한다. 연령, 학력, 근무기간, 개방성은 이직의도와 유의미한 상관관계가 없었다.

돌봄노동 사회적 기업 근로자의 경우 학력과 신경증 수준은 이직의도와 통계적으로 유의미한 정적관계를 보였다( $r=.321, .301, p<.05$ ). 이는 사회적 기업 돌봄 근로자의 경우 학력이 높을수록 그리고 신경증 수준이 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 친화성과 이직의도는 유의미한 부적관계를 나타냈다( $r=-.373, p<.01$ ). 이는 친화성이 높을수록 이직의도가 낮다는 것을 의미한다. 그밖에, 외향성, 개방성, 성실성, 연령, 근무기간, 고용형태와 이직의도는 유의미한 상관관계가 없었다.

다음으로, 돌봄노동 외의 일반 사회적 기업 근로자의 경우 연령과 신경증 수준은 이직의도와 유의미한 정적상관이 있었다( $r=.408, .462, p<.05$ ). 이 결과는 사회적 기업 일반 근로자의 경우 연령이 높을수록 그리고 신경증 수준이 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 외향성, 성실성은 이직의도와 유의미한 부적상관이 있었다( $r=-.609, -.422, p<.01$ ). 이 결과는 외향성이 높은 경우 그리고 성실성이 높을 경우 이직의도가 낮다는 것을 의미한다. 그밖에, 개방성, 친화성, 학력, 근무기간, 고용형태와 이직의도는 유의미한 상관관계가 없었다.

### 3. 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 인구학적 변인, 고용관련 변인 그리고 성격요인이 이직의도에 미치는 영향

성격요인(신경증, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성), 인구학적 변인(연령, 학력), 그리고 고용관련 변인(근무기간, 고용형태)이 이직의도에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인을 독립변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 하여 중다회귀분석을 실시하였다. 최적의 모형을 찾아내기 위하여 Step-Wise 방식으로 중다회귀분석을 실시하였다.

우선, 전체 자료로 Durbin-Watson 검증을 한 결과 D-W계수가 1.97로 2에 가깝게 나타나 잔차항 간의 상관이 없음을 확인하였다. 또한 공차한계가 .58~.99로 .1이상이고 분산팽창계수가 1.00-1.30으로 10이하로 나타나 각 변인 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 분석결과는 표 3에 제시하였다. 사회적 기업 전체 근로자의 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인을 Step-Wise 방식으로 중다회귀분석을 실시하였을 때 종속변인인 이직의도의 11.5%가 친화성에 의해 설명되었으며, 이 설명력은 통계적으로 유의미하였다( $F=8.95, p<.001$ ). 또한 이직의도의 18.8%가 친화성과 고용형태에 의하여 설명되었다( $F=7.89, p<.001$ ). 즉, 사회적 기업의 전체 근로자가 비친화적이고 비정규직일 때 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 비하여 신경증, 외향성, 개방성, 성실성은 이직의도에 미치는 영향력이 없었으며, 연령, 학력, 근무기간또



한 이직의도에 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다음은 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 인구학적 변인, 고용관련 변인, 그리고 성격요인이 이직의도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인을 독립변인으로, 이직의도를 종속변인으로 하여 중다회귀분석을 실시하였다. 최적의 모형을 찾아내기 위하여 Step-Wise 방식으로 중다회귀분석을 실시하였다. Durbin-Watson 검증 결과 D-W 계수가 1.45로 2에 가깝게 나타나 잔차항 간의 상관성이 없음을 확인하였다. 또한 공차한계가 .59~.99로 .1이상이고 분산팽창계수가 1.00-1.45로 10 이하로 나타나므로 각 변인 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 성격 5요인이 이직의도에 미치는 영향

		모형	B	Beta	R <sup>2</sup>	F
사회적 기업 전체 (N=71)	1	친화성	-.595	-.34***	.115	8.95***
	2	친화성	-.619	-.35***	.188	7.89***
		고용형태	4.429	.27***		
사회적 기업 돌봄노동 (N=47)	1	친화성	-.81	-.37***	.14	7.28***
	2	친화성	-.79	-.36***	.234	6.73***
		학력	6.53	.32***		
	3	친화성	-.796	-.36***	.31	6.44***
		학력	10.032	.49		
연령	9.785	.33				
사회적 기업 일반 (N=24)	1	외향성	-.91	-.61***	.37	12.97***
	2	외향성	-.93	-.62***	.55	13.09***
		연령	5.99	.43***		

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

사회적 기업 돌봄노동 근로자의 성격요인과 인구학적 변인을 Step-Wise 방식으로 중다회귀분석을 실시하였을 때 종속변수 표 3에서 나타나 있는 것처럼, 이직의도의 14%가 친화성에 의하여 설명되었으며, 이 설명력은 통계적으로 유의미하였다( $F=7.28$ ,  $p < .001$ ). 또한 이직의도의 23.4%가 친화성과 학력에 의하여 유의미한 설명력이 있었다( $F=6.73$ ,  $p < .001$ ). 마지막 단계에서는 종속변수 이직의도의 31%가 친화성과 학력, 연령에 의하여 유의미한 설명력이 있었다( $F=6.44$ ,  $p < .001$ ). 즉, 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 성격이 비친화적이고 학력이 낮고 연령이 높을수록 이직의도에 영향력을 주는 것으로 나타났다. 이에 비하여 신경증, 외향성, 개방성, 성실성은 이직의도에 대한 설명력이 없었으며, 근무기간, 고용형태 또한 이직의도에 대한 설명력이 없는 것으로 나타났다.

이어서, 사회적 기업 일반 근로자의 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인 독립변인으로, 이직의도를 종속변인으로 하여 최적의 적합모형을 찾기 위하여 Step-Wise 방식으로 중다회귀분석을 실시하였다. Durbin-Watson 검증 결과 D-W 계수가 2.27로 2

에 가깝게 나타나 잔차항 간의 상관성이 없음을 확인하였다. 또한 공차한계가 .37-.98로 .1 이상이고 분산팽창계수가 1.00-2.68로 10이하로 나타나므로 각 변인 간 다중 공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 분석 결과는 표 3에 나타나 있다.

분석 결과 사회적 기업 일반 근로자의 성격 5 요인 중에 종속변인 이직의도의 37%가 외향성에 의하여 설명되었으며, 이 결과는 통계적으로 유의미하였다( $F=12.97, p<.001$ ). 또한 이직의도의 55.5%가 외향성과 연령에 의하여 설명되었다( $F=13.09, p<.001$ ). 즉, 사회적 기업 일반근로자의 경우에는 성격이 내향적이고 연령이 높을수록 이직의도에 영향력이 있는 것으로 나타났다. 그에 비하여 신경증, 개방성, 친화성, 성실성, 학력, 근무기간, 고용형태는 이직의도에 의미 있는 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다.

#### IV. 논 의

본 연구는 사회적 기업 돌봄노동 근로자와 사회적 기업 일반노동 근로자로 구분하여 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인이 이직의도에 미치는 영향력은 얼마인지 변인들 간 상관 및 중다회귀분석을 통해 알아보았다.

연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회적 기업 전체 근로자의 성격요인과 인구학적 변인이 이직의도와 유의한 상관성이 있었다. 근로자가 신경증 수준이 높고 비정규직일수록 이직의도가 높은 것으로 나타났으며, 외향적이고 친화적이며 성실성이 높은 근로자의 경우 이직의도가 낮았다. 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 경우 신경증 수준이 높고, 학력이 높을수록 이직의도가 높았으며, 친화성이 높을수록 이직의도가 낮았다. 사회적 기업 일반 근로자의 경우 신경증 수준이 높고 나이가 많을수록 이직의도가 높았다. 또한 외향성이 높고 성실성이 높을 경우 이직의도가 낮았다.

이러한 결과는 사회적 기업의 근로자가 감정노동의 여부와는 관계없이 정서적으로 고통스럽고 불안정한 등 신경증이 높을 경우에는 이직의도가 상승하는 것으로 해석할 수 있으며, 이러한 결과는 선행 연구 결과(최인옥, 노명희, 배범수, 2009)와 일치한다. 또한 외향성, 친화성, 성실성이 높을 경우 근로자가 사교적이고 사람들과 어울리기 좋아하고 친화적이라고 느끼며 주도면밀하고 조직적으로 끈기가 있기 때문에 이직의도가 낮은 것으로 볼 수 있으며, 개인의 성격과 이직의도 간의 관계에 관한 선행 연구결과(김은정, 유태용, 2004; Liao, Chuang, & Joshi, 2008)와 일관된 결과이다. 인구학적 변인에서는 사회적 기업 전체 근로자의 경우 고용이 불안정한 비정규직일 때 이직의도가 높았으며, 사회적 기업 일반근로자의 경우 연령 증가에 따라 이직의도도 상승하지만, 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 경우 학력이 높을 경우 이직의도가 상승하는 것으로 나타났다. 이

러한 결과는 상대적으로 다른 일자리보다 임금이 낮은 사회적 기업 돌봄노동 근로자는 학력이 높을수록 자신의 기술이나 자원이 상품화되는 노동 시장에서 가치를 인정받고자 하는 기대가 높기 때문에 이직의도에 중요한 변수가 되는 것으로 해석할 수 있다. 특히 감정노동의 경우 임금이 다른 기업에 비해 상대적으로 학력이 높더라도 임금이 낮기 때문에 이직을 고려하게 된다는 England(1992)의 연구에서도 이러한 현상이 확인된 바 있다.

둘째, 성격요인, 인구학적 변인, 그리고 고용관련 변인이 이직의도에 미치는 상대적인 영향력을 살펴본 결과는 다음과 같다. 먼저 사회적 기업의 전체 근로자를 볼 때 근로자의 성격특성이 비친화적이고 고용형태가 비정규직일 때 이직의도가 증가되는 것으로 나타났다. 다음으로 사회적 기업 돌봄노동 근로자의 경우 성격특성이 비친화적이고 학력이 낮고 연령이 높을수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 마지막으로 사회적 기업 일반근로자의 경우에는 성격특성이 내향적이고 연령이 높을수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 사회적 기업 돌봄노동 근로자들을 중심으로 볼 때 이들은 사회적 기업 일반 근로자에 비하여 대인서비스를 하는 돌봄노동에 필요한 성격의 필수요건인 친화성의 부족이 이직의도에 중요한 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 또한 학력이 낮을 때 전문성을 고려하지 않은 상태에서 경험에 의해 취득한 일을 산업현장에서 전문적으로 사용하는 것에 대한 어려움으로 이직을 고려하게 되는 것으로 이해할 수 있다. 대인서비스인 돌봄노동은 육체적으로 행해지는 일들이 많을 수밖에 없고, 따라서 특히 고연령층에서는 대단히 힘든 업무일 수밖에 없다. 거동이 불편한 환자를 대신하여 세면, 목욕, 식사, 재활치료 등 연령으로 인한 육체적 한계를 가질 수밖에 없는 일을 수행해야 하기 때문에 이직을 고려하게 되는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 연구결과는 Liao, Chuang, 및 Joshi(2008), Kontos와 Rissen(1993) 등의 선행 연구에서도 관찰된 바 있다. 일반적으로, 외향적이고 친화적인 사람은 중·장년기가 되어도 밝고 융통성이 있으며, 감정조절능력이 뛰어나고, 타인의 감정과 생각에 민감하고, 이러한 속성들은 원만한 대인관계에도 도움이 된다(김애순, 2006). 내향성과 비친화성은 이런 점에서 취업상태를 지속하는데 방해요인이 될 수 있으며, 특히 이러한 성격적인 특성이 열악한 높은 돌봄노동 특유의 정서적 부담, 고연령으로 인한 육체적 부담 등과 연결될 때 이직의도가 상승하는 것으로 볼 수 있겠다.

본 연구에 참여한 사회적 기업 돌봄노동 근로자는 여성이 대부분이었다. 돌봄노동이 가정에서 수행되는 여성들의 성역할이라는 고정관념이 개인의 기술이나 자원으로서는 평가받기보다는 보상이 필요하지 않다는 인식이 상품화되는 노동시장에서 열악한 환경에도 불구하고 직장에 남아 있도록 하지만 연령이 높을수록 노동의 강도가 높기 때문에 이들의 이직의도가 높을 수밖에 없다. 연령이 높은 경우 돌봄노동을 하는 개인이 돌봄을 받아야 하는 위치에 있음에도 불구하고 경제적인 어려움이나 취약계층인 경우가 많기 때문에 노동시장에 남아 있도록 하는 원인이 될 것으로 짐작할 수 있었다. 본 연구를 통해 나타난 이러한 시사점을 감

안할 때 돌봄노동 현장에서 연령이 높은 숙련자의 경우에는 직책을 조정하여 교육훈련이나 관리감독 등 육체적인 부담이 보다 약한 업무를 맡을 수 있도록 고려할 필요가 있겠다.

끝으로, 본 연구는 충북 내에 있는 사회적 기업의 돌봄노동 근로자와 일반 근로자를 대상으로 표집하여 조사를 실시하였다. 사회적 기업 근로자의 특성이 지역에 따라 차이가 있는지 그렇지 않은지에 대해서는 판단할 자료가 부족하다. 따라서 연구결과를 우리나라 전체의 사회적 기업 근로자에 일반화하기 위해서는 별도의 연구가 필요할 것으로 보인다. 또한, 본 연구에서는 사례수가 충분하지 않아 사회적 기업 돌봄노동의 구체적인 유형과 노동시간은 고려하지 못하였다. 같은 돌봄노동에 속하더라도 구체적인 노동의 내용에 따라, 그리고 노동시간에 따라 이직의도가 달라질 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 보다 다양한 노동내용, 개개인별 실제 노동시간 등을 고려하여 분석할 필요가 있겠다. 돌봄노동 중에서도 노인과 아동, 산후조리, 요양보호 등 다양한 부분을 세분화하여 연구할 필요가 있겠다.

### <참고문헌>

- 김경희. (2009). 성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정연구. 「아시아여성연구소」, 48(2), 147-184.
- 김애순. (2006). 성인발달과 생애설계. 시그마프레스.
- 김은정·유태용. (2004). 외식 서비스업 종사자의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향. 「한국심리학회지」, 17(3): 355-373.
- 유태용·이기범, Ashton, M. C. (2004). 한국판 HEXACO성격검사의 구성타당화 연구. 「한국심리학회지: 사회 및 성격」, 18(3): 61-75.
- 이나경·황순택. (2010). 기업의 의사결정구조와 일몰입, 업무성과, 이직의도 관계: 사회적 기업, 대기업, 소기업 비교 중심으로. 「한국정책연구」, 10(2): 201-219.
- 이미라·한경수. (2003). 패스트푸드 정규직 종사원의 개인 성격 유형 및 이직의도, 대한지역사회영양학회, 춘-추계학술대회지.
- 최인옥·노명화·배범수. (2009). 개인의 성격과 이직의도의 관계에서 사회적 관계특성의 매개효과. 「한국인적자원관리학회」, 16(2): 245-266.
- 최인옥·이진규·노명화. (2008). 사회적 관계특성이 군 조종사 이직의도에 미치는 영향과 리더-구성원 교환관계(LMX) 질의 조절효과. 「직업능력개발연구」, 11(3): 263-284.
- 한지원. (2005). 기혼여성노동자의 어머니노릇(mothering) 변형과정에 대한 연구. 이화여자대학교대학원 석사학위논문.
- 허지훈. (2000). 조직특성, 감정 노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at

- work. A quantitative review of emotional labor research, In C. E. J. Hartel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior*(pp. 213-233). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- England, P. (1992). *Comparable Worth: Theories and Evidence*. New York: Aldine de Gruyter.
- Goldberg, L. R. (1999). A broad-bandwidth, public-domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models. *Personality Psychology in Europe, 7*, 7-28.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others?: A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology, 62*, 57-88.
- Kontos, S., & Rissen, J. (1993). Predictors of job satisfaction, job stress, and job commitment in family day care. *Journal of Applied Developmental Psychology, 14*, 427-441.
- Liao, H., Chuang, A., & Joshi, A. (2008). Perceived deep-level dissimilarity: Personality antecedents and impact on overall job attitude, helping, work withdrawal, and turnover. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 106*, 106-124.
- McCrae R. R., & Costa, P. T. (1991). Adding Liebe und Arbeit: The Full Factor model and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin, 17*, 227-232.
- Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: a test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of Applied Psychology, 67*, 53-59.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin, 86*, 493-522.
- Zimmerman. R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals turnover decisions: a meta-analytic path model. *Personnel Psychology, 61*, 309-348.

접수일(2012년 05월 15일)

수정일자(2012년 06월 21일)

게재확정일(2012년 07월 12일)