

요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

Effect of Care Workers on Job Satisfaction on Organization Commitment

임동호, 황지숙

한려대학교

Dong-Ho Im(cwelfare@naver.com), Ji-Suk Whang(gnccom@naver.com)

요약

본 연구는 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였다. 연구대상은 전라남도 동부지역의 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사 230명을 대상으로 우편조사를 실시하였으며, 결측값을 제외한 141부를 분석자료 활용하였다. 조사자료는 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, t/F-test, 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 첫째, 요양보호사의 개인적 특성과 직무특성에 따른 조직몰입 차이는 개인적 특성 중 연령과 직무특성 중 기관유형, 근무형태에 따라 조직몰입이 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 변인을 통제한 상태에서 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향력을 분석한 위계적 회귀분석 결과, 직무만족이 조직몰입에 가장 큰 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사들의 조직몰입 수준을 결정짓는 것은 자신의 직무에 대한 만족에 따라 달라짐을 의미한다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 직무만족 | 조직몰입 |

Abstract

The purpose of this study was to empirically analyze the effect that the job satisfaction of care workers would have on the organization commitment. For this study, 230 care workers were surveyed via mail who were working at the long-term recuperation institutes for the elderly located in the eastern part of Jeollanam-do. 141 sets of questionnaires were used for analysis, excluding those with missing data. The collected data were processed by using the SPSS 18.0 to conduct the frequency analysis, reliability analysis, t/F-test, and hierarchical regression analysis. The results of analysis suggested the followings : First, the difference in organization commitment based on individual characteristics and job characteristics of care workers was found to exist, depending on the age related to individual characteristics and types of institutes and work types related to the job characteristics. Second, hierarchical regression analysis was conducted to analyze the effect that the job satisfaction of care workers would have on organization commitment. With the individual characteristics and occupation environment variables of care workers being controlled, it was found that the job satisfaction of care workers had the greatest effect on organization commitment. This implies that the extent of job satisfaction determines the commitment level of care workers for the concerned job.

■ keyword : | Care Workers | Job Satisfaction | Organization Commitment |

I. 서론

우리나라는 2000년 들어 고령화 사회로 진입하였으며, 2018년에는 고령사회(14%), 2026년에는 초고령 사회(20%)에 도달할 것으로 예측되고 있다. 이러한 고령화 현상은 노인의 빈곤, 부양, 건강, 역할상실, 여가, 심리적 소외, 학대 등 다양한 사회문제를 발생시키고 있다[1]. 더불어 산업화에 따른 여성의 사회참여 확대, 가족가치관의 변화에 따른 노인부양 문제가 심각한 사회문제로 대두됨에 따라 2008년 7월 1일부터 장기요양보험제도가 시행되었다.

장기요양보험제도는 사회적 부양체제를 도입·발전시키고 있으며, 그 서비스 제공의 핵심에는 요양보호사가 있다. 요양보호사는 장기요양기관 종사자 중에서도 절대적인 비율을 차지하고 있을 뿐만 아니라 직접 서비스를 제공하는 인력으로서 요양보호대상자들과의 상호작용을 통하여 적절한 서비스 수준을 결정하는 역할을 한다. 즉, 가족을 대신해서 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 대상으로 신체 및 일상생활서비스를 제공하여 욕구를 충족시켜주는 직접적인 서비스 제공자[2]의 역할을 한다.

그러나, 요양보호사들은 열악한 근무환경, 과중한 업무, 낮은 보수, 육체적 노동에서 수반되는 정서적·신체적·정신적 탈진, 대인관계스트레스 등 직무불만족이 매우 높게 나타나고 있으며, 이러한 직무불만족은 서비스 제공 과정에서 장기요양기관의 서비스 제공에 몰입하지 못하는 현상을 초래하고 있다[3]. 뿐만 아니라 서비스 제공에 몰입하지 못하는 현상이 지속되면 결과적으로 서비스의 질이 떨어지는 현상이 나타난다. 장기요양보험제도에 있어 요양보호사의 직무만족과 조직몰입은 장기요양보호 대상자인 노인에게 영향을 미치게 되나 장기요양기관의 환경이나 근무연건 등은 휴먼서비스를 제공하는 타 분야의 인력에 비해 매우 열악한 수준에 있다[4][5].

일반적으로 직무만족은 조직성과에 영향을 미치기 때문에 노인복지기관의 경우에도 업무성과를 높이기 위해서 일반기업과 마찬가지로 조직몰입이 잘 이루어져야 한다[6]. 최근 들어 사회복지관련 조직 연구에서도

조직몰입에 대한 관심이 증가하고 있으며, 조직 내 성과를 증대시켜야 한다는 인식이 높아짐에 따라 조직 활동에 대한 구성원들의 헌신적인 몰입이 조직 유효성의 중요한 변수로 부각되고 있다. 이러한 조직몰입에 대한 관심은 조직몰입의 선행변수를 찾기 위한 노력으로 이어져 다양한 차원에서 선행변수들에 대한 고찰이 이루어지고 있다.

한편, 요양보호사의 직무만족이 요양서비스의 수준에 큰 영향을 미치기 때문에 이에 관한 연구들은 꾸준히 진행되고 있으나[3][6-8], 요양보호사의 조직몰입에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 노인복지분야의 연구는 주로 제도 개선과 서비스 제공기관의 물리적 환경 변화에 그 초점이 있다. 최근 노인복지기관 종사자의 직무만족과 조직몰입의 영향관계에 관한 연구는 노인 돌보미의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 김옥희[5]·이수현[9]의 연구를 제외한 직접적인 연구는 없는 실정이다. 직무만족과 조직몰입의 관계는 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치는 중요한 변인의 하나로 보고 되고 있으나[10], 요양보호사를 대상으로 한 연구는 직무만족과 조직몰입 수준을 측정하는 수준에서 국한되어 있다.

이에 본 연구에서는 요양보호사의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구들을 바탕으로 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경을 통제한 상태에서 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였다. 구체적인 연구목적은 제시하면 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경에 따른 조직몰입의 차이를 살펴본다. 둘째, 통제변수를 고려하여 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고 그 차이를 비교한다.

II. 이론적 배경

1. 직무만족

직무만족에 대한 개념 정의는 학자들 간의 견해에 따라 다소 차이가 있다. 이러한 견해의 차이는 직무만족을 구성원이 직무에 대해 가지는 전체적인 호감도 내지

는 즐거움을 느끼는 일반적인 정서의 태도로 보는 것과 자신의 욕구 또는 기대를 충족시켜주는 교환관계의 정도에 대한 경험적 신념인 인지적 태도로 보는 관점의 차이가 있기 때문이다[11].

Lock[12]는 직무만족을 자신의 직무 또는 직무 경험 평가를 통해 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 상태로 정의하고 있으며, 대부분의 학자들에 의해 가장 보편적인 개념으로 인식되고 있다[13]. Smith[14]는 직무에 대한 조직구성원들의 효과적인 반응이라고 정의하고, 그들의 직무경험이 자신의 가치와 욕구에 부합될 때 만족을 느끼게 된다고 하였으며, Beatty, Schnier[15]는 Smith의 견해와 유사하게 직무만족은 직무를 통해서 얻거나 또는 경험하는 욕구만족 차원의 함수이면서 욕구, 가치 등과 관련되며, 조직구성원이 직무가치를 달성하는 것으로서 그 개인이 직무평가에서 얻어지는 감정의 상태라고 정의하고 있다.

한편, 직무만족은 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 욕구와 가치, 그리고 태도나 신념 등의 수준 및 차원에 따라 느끼는 만족수준의 정도로서 직무자체에 관련된 일의 가치, 적성, 숙련, 근무환경, 임금, 장래성 등과 같은 여러 요인에 대한 의견이 하나로 결합되어 형성된다[16]. 즉, 직무만족은 직무와 관련되기 때문에 직무자체의 특성에 의해서 직접적인 영향을 받지만, 개인의 욕구와 관련된 감정적 반응이기 때문에 구성원 개인의 특성이나 직무가 수행되는 상황에 의해서도 많은 영향을 받는다. 그러므로 조직구성원이 느끼는 직무만족의 수준은 조직의 구속력과 일체감 그리고 조직관리 및 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다. 그 이유는 직무만족도가 고정된 것이 아니고 외부요인에 의해 변화되는 특성을 지니면서, 능력이나 지식 혹은 기술보다도 더욱 환경 의존적이기 때문이다[17].

이상의 개념을 정리해보면, 직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 만족하는 개개인의 심리적·가치적 기초에 바탕을 두고 있는 것으로 볼 수 있으며[18], 일반적으로 조직구성원이 자신의 직무에 대한 긍정적인 감정상태라고 할 수 있다[19][20]. 또한, 이러한 감정상태는 직무에 대해 느끼는 태도, 신념, 가치, 욕구 등의 정서상태를 의미한다.

최근 사회복지현장의 인력에 관한 선행연구들에서 직무만족에 영향을 미치는 요인을 조직구조 특성, 직무 특성, 개인적 특성의 세 가지 형태로 구분하고 있다. 조직구조 특성은 주로 객관적 조직 환경 및 조직특성에 따른 조직규모, 리더십 유형, 보상 및 승진 등의 인적자원관리 방식, 의사소통방식 등의 요인이 영향을 미치는 것으로 분석되고 있으며, 직무특성과 관련한 직무내용, 직무수행의 자율성과 다양성, 기술과 능력의 발전 가능성 등 다양한 직무속성이 직무만족과 관련이 있는 것으로 나타났다[21]. 한편, 개인적 특성에 따라서는 연령, 직위, 성별 등의 개인적 특성들이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구들이 이루어지고 있으며, 개인적 특성 외에도 직무의 특성, 업무환경, 전문직으로서 갖게 되는 기대와 사회적 인식 등에 의해 기인하는 것으로 제시되고 있다[22][23]. 더불어 주관적 경제상태와 건강상태가 좋을수록 직무만족도가 높게 나타나고 있다[24-26].

2. 조직몰입

조직몰입은 자신이 속하고 있는 조직에의 헌신, 충성, 동일시 등을 포함하는 복합적이고 다차원적인 개념이다[27]. 조직몰입에 대한 여러 학자들의 정의 중 가장 자주 이용되는 Porter, Streers, Mowday & Boulian[28]에 의하면, 조직몰입은 개인과 조직 간의 일반적인 결합을 나타내며 조직에 대한 동일시와 관여의 강도를 말한다. 구체적으로는 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직을 위해 자발적으로 노력을 기울이려는 의지, 조직의 구성원으로 남고자하는 강한 욕구를 말한다. 이러한 맥락에서 문영주[29]는 종업원이 조직에 얼마나 애착심을 가지고 있으며, 헌신하려는 의사가 있는가의 태도로서 업무성과에 영향을 미친다고 하였으며, Mowday, Porter & Steers[30]는 조직구성원과 조직 간의 연결고리(linkages)로 작용함으로써 전체조직의 생산성 및 효과성에 영향을 미친다고 하였다. Buchanan[31]은 조직몰입을 “조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 조직에 대한 충성심, 역할에 대한 심리적인 몰입”으로 정의하고 있으며, Hrebiniak & Allutto[32]는 “투자의 변화와 개인-조직 간의 거래 관계로 생기는 구조적 현상”으로 정의하고 있다.

조직행위 연구에서 조직몰입에 주목하는 이유는 무엇보다도 조직몰입이 높으면 직무동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 것으로 기대되기 때문이다 [30]. 즉, 조직에 대한 몰입수준이 높은 구성원은 조직을 좋아하고 조직을 필요로 하며, 조직을 위해서 자신의 노력을 다하려고 할 것이기 때문이다. 또한 조직은 구성원들의 적극적인 참여와 활동을 통해 조직의 목표를 달성하게 되는데 그렇게 하기 위해서는 조직과 구성원을 연계시켜야 한다. 이러한 역할을 하는 개념들이 조직몰입과 직무만족이다. 조직몰입과 직무만족은 과업 외 노력, 역할 외 행동, 창조, 혁신, 변화에 대한 수용 등과 같은 긍정적인 직무태도나 행동과 연관되어 있기 때문이다. 이러한 측면에서 Allen & Mayer[33]는 조직몰입을 조직과 조직구성원 사이의 심리적 연계라고 정의하고, 이것이 조직구성원으로 하여금 조직에서 자발적으로 떠나는 것을 줄인다고 하였다.

이와 같이 조직몰입의 개념을 바탕으로 본 연구에서는 조직몰입을 조직 구성원들이 자기가 속한 조직 및 조직목표에 대해 일체감을 느끼고 조직의 이익과 성공적인 서비스 제공을 위한 심리적 안정 상태로 정의하고자 하며, 요양보호사의 조직몰입은 노인복지시설의 목표와 가치를 수용하고 서비스 조직에 심리적 일체감을 가지며 개인의 이익을 넘어 서비스 조직에 몰입하는 태도로 정리 할 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 전라남도 동부지역의 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였다. 자료수집 기간은 2013년 8월 26일부터 2013년 10월 14일까지 우편조사 방식으로 총 230부를 배포하였다. 배포된 설문지 중 160부의 설문지가 최종적으로 회수되었으며, 그 중 불성실 응답 설문지 및 결측값을 제외한 141부를 분석 자료로 활용하였다. 연구대상의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같으며, 세부내용은 다음과 같다.

요양보호사의 성별은 남성 5명(3.6%), 여성 136명

(96.4%)으로 여성이 거의 대다수를 차지하고 있었으며, 연령은 40대 이하 48명(34.0%), 50대 78명(55.3%), 60대 이상 15명(10.6%)으로 50대가 가장 많은 분포를 차지하고 있었다. 경력은 1년 미만 12명(8.5%), 1년 이상-3년 미만 58명(41.1%), 3년 이상 71명(50.4%)으로 나타났다. 설립주체는 법인시설 72명(51.1%), 개인시설 69명(48.9%)로 나타났으며, 기관유형은 전문요양시설 88명(62.4%), 일반요양시설 53명(37.6%)으로 전문요양시설에서 근무하는 요양보호사가 더 많은 것으로 나타났다. 근무형태는 파트타임 22명(15.6%), 교대근무 119명(84.4%)으로 교대근무자가 상대적으로 많은 분포로 나타났다. 급여는 121만원-140만원이 65명(46.1%)으로 가장 많았으며, 120만원 이하 39명(27.7%), 141만원 이상 37명(26.2%)의 순으로 나타났다. 직업선택 이유는 기본생계유지가 59명(41.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 봉사를 위한 보람 40명(28.4%), 취업의 용이 25명(17.7%), 기타 22명(12.1%)의 순으로 나타났다.

표 1. 인구통계학적 특성

변인	구분	N	%
성별	남성	5	3.6
	여성	136	96.4
연령	40대 이하	48	34.1
	50대	78	55.3
	60대 이상	15	10.6
경력	1년 미만	12	8.5
	1년 이상-3년 미만	58	41.1
	3년 이상	71	50.4
설립주체	법인시설	72	51.1
	개인시설	69	48.9
기관유형	전문요양시설	88	62.4
	일반요양시설	53	37.6
근무형태	파트타임	22	15.6
	교대근무	119	84.4
급여	120만원 이하	39	27.7
	121만원-140만원	65	46.1
	141만원 이상	37	26.2
직업선택이유	기본생계유지	59	41.8
	취업이 용이	25	17.7
	봉사를 위한 보람	40	28.4
	기타	22	12.1
합계		141	100

2. 연구도구

2.1 독립변수

본 연구의 독립변수인 요양보호사의 직무만족을 측

정하기 위해 Brayfield & Rothe[34]가 개발한 일반적인 직무만족 척도를 변안한 신원정[35]의 척도를 사용하였다. 본 척도는 직무에 대한 취미, 흥미, 직무에 대한 주관적 만족과 직무에 대한 상대적 만족, 직무에 대한 상대적 흥미의 내용으로 구성되었으며, 응답문항은 총 7 문항으로 구성하였다. 각 응답문항은 1점에서 5점의 리커트 방식으로 점수화 하였으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbah's alpha값은 .94로 높게 나타났다.

2.2 종속변수

본 연구의 종속변수인 요양보호사의 조직몰입을 측정하기 위해 Mowday, Steers, Porter[28]가 개발하고 이명하[36]가 변안한 조직몰입 척도(Organizational Commitment Questionnaires: OCQ)를 사용하였다. 본 척도의 조직몰입은 조직의 근속, 충성심, 애착심, 조직목표의 내재화와 조직을 위한 노력 행위 의사를 나타내고 있다. 즉 요양보호사의 조직몰입은 장기요양기관의 목표 및 가치에 대한 강한 신뢰 및 수요, 조직을 위한 노력에 대한 의지, 조직구성원으로서 남아 있으려는 강한 욕구를 측정하기 위한 개념으로 구성되어 있으며, 응답문항은 총 14문항으로 구성하였다. 각 응답문항은 1점에서 5점의 리커트 방식으로 점수화 하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbah's alpha값은 .90으로 높게 나타났다.

2.3 통제변수

요양보호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 개인적 특성(연령, 근무경력 등)과 직무환경(설립주체, 기관유형, 근무형태, 보수 등)으로 제시될 수 있다.

조직몰입의 영향요인에 관한 선행연구들을 분석한 결과, Decoties & Summers[37]의 연구에서 인구통계학적 특성 중 연령, 근무경력, 결혼여부, 성별 등이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 경력, 설립주체, 기관 유형, 근무형태의 직무환경이 영향을 미치는 것으로 나타났다[38][39]. 또한, Smith[40]는 연령과 교육수준이 조직몰입에 영향을 미친다고 하였으며, 김병섭 외[41], 이은희[42]의 연구에서도 조직몰입에 영향을

미치는 요인으로 개인적 변인 중 연령, 성별, 교육수준을 제시하고 있다. Mowday, Steers, Porter[28]의 연구에서 개인적 특성 중 연령, 근속년수, 성별, 교육정도 등이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 오인근[43]의 연구에서도 직위와 급여수준이 높을수록 조직몰입 수준이 높은 것으로 나타났다.

본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 요양보호사의 조직몰입에 영향을 미치는 변인으로 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경으로 제시하였으며, 개인적 특성은 연령과 근무경력이며, 직무환경 변인은 설립주체, 기관유형, 근무형태, 급여로 설정하였다.

통제변수가 종속변수에 미치는 영향력 분석을 위해 설립주체(법인-0, 개인-1), 기관유형(전문요양-0, 일반요양-1), 근무형태(파트타임-0, 교대근무-1)는 가변수(dummy variable) 처리하였다

3. 분석방법

본 연구의 자료 분석 도구는 SPSS 18.0을 사용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 인구통계학적 특성을 살펴보고자 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 연구에 사용된 측정도구의 신뢰도를 알아보기 위해 신뢰도분석을 실시하였다. 셋째, 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이를 알아보기 위해 t/F-test를 실시하였으며, 넷째, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 요양보호사의 조직몰입 차이

본 연구에서는 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경에 따른 조직몰입의 차이를 분석하였으며, 분석결과는 [표 2]와 같다.

분석결과, 요양보호사의 개인적 특성 중 연령에 따라 조직몰입에 차이가 있는 것으로 나타났다($F=3.049$, $p<.05$). 즉, 연령이 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 반면, 근무경력에 통계적으로 유의미한 차이

가 없는 것으로 나타났다.

직무환경에 따른 조직몰입의 차이는 기관유형에 따라 조직몰입이 차이가 있는 것으로 나타났다($t=-2.380, p<0.01$). 즉, 전문요양시설에서 근무하는 요양보호사보다 일반요양시설에서 근무하는 요양보호사의 조직몰입이 높은 것으로 나타났으며, 근무형태에 따른 조직몰입에도 차이가 있는 것으로 나타났다($t=-2.183, p<0.05$). 즉, 파트타임 보다 교대근무자의 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 반면, 경력, 설립주체, 급여에 따른 조직몰입은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 2. 요양보호사의 조직몰입 차이 분석

변인	구분	M	SD	t/F
연령	40대 이하	47.5	7.8	3.049*
	50대	50.3	9.2	
	60대 이상	53.2	8.1	
경력	1년 미만	46.2	6.2	1.041
	1년 이상-3년 미만	50.0	9.8	
	3년 이상	49.9	8.2	
설립주체	법인시설	49.3	9.4	-412
	개인시설	49.9	8.1	
기관유형	전문요양시설	48.3	8.2	-2.380**
	일반요양시설	51.9	9.3	
근무형태	파트타임	49.9	7.8	-2.183*
	교대근무	50.3	8.8	
급여	120만원 이하	48.8	8.9	.249
	121만원-140만원	49.8	8.5	
	141만원 이상	50.2	9.1	

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

3. 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 [표 3]과 같다. 통제변수는 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 요인으로 제시하였다. 회귀분석에 앞서 독립변수 간 상관관계를 분석한 결과 상관관계 계수가 0.7 이상인 경우는 없었고, 공차한계는 모두 0.1 이상으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

위계적 회귀분석에서는 2개의 회귀모델이 제시되었는데, 모델 1은 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경이 조직몰입을 예측하는 모델이며, 모델 2는 요양보호사의 직무만족을 추가로 투입하였다. 분석결과 모델 1의 F값은 2.497($p<0.001$), 모델 2의 F값은 8.648($p<0.001$)

로 나타나 모델 1과 모델 2 모두 요양보호사의 조직몰입을 설명하는 유의미한 모델인 것으로 분석되었다.

모델 1에서는 본 연구의 통제변수인 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경을 독립변수로 투입하였다. 모델 1은 요양보호사의 조직몰입의 변량 중 10.1%($R^2=.101$)를 설명하는 것으로 나타났다. 모델 1에서 조직몰입에 영향을 미치는 변인은 개인적 특성 중 연령($t=1.979, p<0.05$)과 직무환경 중 기관유형($t=1.944, p<0.05$)으로 나타났다. 반면, 경력, 설립주체, 근무형태, 급여는 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 3. 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

변인	Model 1			Model 2		
	B	β	t	B	β	t
상수	28.713		4.630***	14.047		2.519**
연령	2.381	.171	1.979*	1.357	.098	1.251
경력	.930	.069	.789	.297	.022	.291
설립주체	.484	.028	.316	.924	.053	.691
기관유형	2.996	.166	1.944*	1.395	.077	1.035
근무형태	2.735	.114	1.331	2.018	.134	1.150
급여	1.113	.094	1.002	1.221	.103	1.268
직무만족				.884	.515	6.995***
F	2.497***			8.648***		
R	.317			.586		
R ²	.101			.344		
수정된 R ²	.060			.304		
Durbin-Watson				1.719		

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

모델 2는 모델 1에 요양보호사의 직무만족을 추가로 투입하였으며, 요양보호사의 조직몰입의 변량 중 34.4%($R^2=.344$)를 설명하는 것으로 나타났다. 분석결과, 모델 1에서 유의미한 변인으로 확인된 연령, 기관유형은 모델 2에서는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 모델 1에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 경력, 설립주체, 근무형태, 급여는 여전히 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

한편, 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 변인을 통제된 상태에서 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($t=6.995, p<0.001$), 본 연구에서 설정한 직무만족이 조직몰입에 가장 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다($\beta=.515$). 따라서, 요양보호사의 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높다는 것을 의미한다.

V. 결론

본 연구는 요양보호사의 조직몰입에 영향을 미치는 주요 변인인 요양보호사의 개인적 특성과 직무특성을 통제한 상태에서 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과와 그에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 인구통계학적 특성 중 조사대상 요양보호사의 96.4%가 여성으로 나타났다. 이러한 결과는 임정도[24]의 부산지역 요양보호사의 분포와 같은 비슷한 분포를 보이고 있다. 이러한 성별 분포는 마치 요양보호사가 여성만의 직업으로 인식됨을 알 수 있다. 그러나 남성 클라이언트의 개별화 서비스와 인권 등의 문제를 고려해야 할 필요성이 있다. 특히 여성 요양보호사가 남성 대상자에게 서비스를 제공하면서 발생하는 직무스트레스는 결국 직무불만족을 야기 시키는 원인으로 제공될 수 있음을 간과해서는 안될 것이다.

둘째, 요양보호사의 개인적 특성과 직무특성에 따른 조직몰입 차이를 분석한 결과, 개인적 특성 중 연령이 높을수록 조직몰입이 높게 나타났는데, 이는 이은희[42]의 연구결과와 같은 결과로 연령이 높을수록 평생직장에 대한 확신 등으로 인하여 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

한편, 일반요양시설의 요양보호사가 전문요양시설의 요양보호사보다 높은 조직몰입을 보이는 것은 케어활동에 대한 직무스트레스가 낮기 때문으로 볼 수 있다. 그 중 요양대상자의 수가 직무스트레스를 결정하는 요인으로 볼 수 있는데, 노인복지법 시행규칙에 의하면 입소자 2.5명당 요양보호사 1인을 배치하도록 규정하고 있으나, 실제 전국여성노동조합의 보고서[44][45]에 의하면 9.7명으로 조사되었다. 즉 병가, 휴가 등으로 인한 근무시간의 공백이 발생하면 나타나는 현상이다. 따라서 요양보호사의 현실적 배치를 위한 노인복지법 개정이 이루어져야 할 것이다. 물론 요양보호사의 확충은 기관운영 측면에서 운영비 증가의 원인이 될 수 있으나, 요양보호사의 추가배치에 따른 보험수가의 차등, 평가의 인센티브제 도입, 요양시설의 평가인증 제도의 도입 등의 제도마련이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 회귀분석 결과, 모델 1의 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경이 요양보호사의 조직몰입을 예측하는 모델에서는 요양보호사의 개인적 특성의 연령과 직무환경의 기관유형이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 요양보호사의 직무만족을 추가로 투입한 모델 2에서는 모델 1에서 유의미한 변인으로 확인된 연령, 기관유형은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한편, 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 변인을 통제한 상태에서 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 요양보호사들의 직무몰입 수준을 결정짓는 것은 자신의 직무에 대한 만족에 따라 달라질 수 있음을 의미한다. 이러한 연구결과는 일부 선행연구에서 나타난 직무만족이 조직몰입에 영향을 미친다는 결과와 동일한 것이다[5][9][43]. 따라서 요양보호사들의 전체적인 직무만족도를 향상시키기 위한 다양한 영역의 체계적인 지원과 장기요양기관의 표준운영매뉴얼 개발이 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 한계점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 설정한 직무만족과 조직몰입은 매우 복잡한 이론적 개념을 내포하고 있다. 따라서, 다양한 측면의 측정이 요구된다. 둘째, 조사대상의 지리적 위치가 전라남도 동부지역에 한정되어 있기 때문에 일반화의 한계가 있다.

참고 문헌

- [1] 박차상, 한국노인복지론, 학지사, 2005.
- [2] 김선희, 남희은, 박소진, “요양보호사의 직무만족이 서비스질에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제4호, pp.282-291, 2012.
- [3] 이주재, “노인장기요양 인력의 직무스트레스와 직무만족이 이직의도에 미치는 영향”, 한국노년학, 제31권, 제2호, pp.277-290, 2011.
- [4] 이서영, 임효연, “요양보호사의 전문성인식과 직무만족에 관한 연구-노인요양시설 중심으로-”, 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제7호, pp.238-247, 2013.

- [5] 김옥희, "노인돌보미의 직무만족이 조직몰입에 미치는 요인 연구: 노인돌보미 집단 간 차이를 중심으로", 노인복지연구, 제52권, pp.279-304, 2011.
- [6] 김영자, *노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과*, 조선대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [7] 박영희, 나중덕, 김선희, "요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여", 노인복지연구, 제52권, pp.349-367, 2011.
- [8] 최주원, *노인의료복지 종사자의 환경요인과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향*, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [9] 이수현, *노인돌보미의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-경남지역을 중심으로-*, 동의대학교 행정대학원 석사학위논문, 2010.
- [10] A. R. Eleggovan, "Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and intention to quit: a structural equation analysis," *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.22, pp.159-165, 2001.
- [11] 김기열, *소상공인 상담사의 직무만족과 조직몰입 요인 분석을 통한 서비스 향상에 관한 실증연구*, 건국대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
- [12] E. A. Lock, "The Nature and Cause of Job Satisfaction, in M. Dunnette(ed.)," *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Chicago: Rand McNally Co, 1976.
- [13] 최소연, *지체부자유자의 직무만족요인에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1987.
- [14] H. C. Smith, *Psychology of industrial behavior*, New York: Mcgraw Hill Book Co. Inc, 1955.
- [15] R. W. Beatty and C. E. Schnier, *Personal administration: An experimental skill-Building approach*, New York : Addison-Wesley, 1981.
- [16] 한인섭, "지방공무원과 지방공기업 종사자의 직무만족도 비교", 한국사회복지행정연구, 제12권, 제4호, pp.27-41, 2002.
- [17] 최병우, "중소기업에 있어 직무특성과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향 : 3가지 제안모델의 평가를 중심으로", 중소기업연구, 제26권, 제4호, pp.55-77, 2004.
- [18] 문호성, "사회복지사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향-지역아동센터를 중심으로-", 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제4호, pp.180-188, 2014.
- [19] L. A. Kalleberg, "A Causal Approach to the Measurement of Job Satisfaction," *Social Science Research*, Vol.78, pp.939-948, 1974.
- [20] L. A. Kalleberg, "Work Values and Job Reward: A Theory of Job Satisfaction," *American Sociological Review*, Vol.42, pp.124-143, 1977.
- [21] 김규나, *종합사회복지관 사회복지사 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구*, 상지대학교 대학원 석사학위 논문, 2007.
- [22] 김예경, *사회복지사의 전문성 인식과 직무만족도의 관계연구*, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문, 2000.
- [23] 김행열, 김용민, "한국 사회복지사의 윤리성과 전문성에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 한국동북아논총, 제16권, 제1호, pp.209-232, 2011.
- [24] 임정도, "요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제1호, pp.225-235, 2011.
- [25] 김미령, 심정원, "재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향", 보건사회연구, 제31권, 제4호, pp.193-228, 2011.
- [26] 이용재, 강태우, "장기요양수급 대상 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제5호, pp.156-165, 2014.
- [27] 이영희, "교사의 학교 특성 인식이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향", 한국교원연구, 제24권, 제1호, pp.125-147, 2007.
- [28] L. W. Porter, R. M. Steers, and R. T. Mowday, "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians,"

- Journal of Applied Psychology, Vol.59, No.5, pp.603-609, 1974.
- [29] 문영주, *사회복지사의 직무성과에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- [30] R. T. Mowday, L. M. Porter, and R. M. Steers, *employee organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover*, New York : Academic Press, 1982.
- [31] B. Buchanan, "Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations," *Administrative Science quarterly*, Vol.19, No.4, pp.35-39, 1974.
- [32] L. G. Hrebiniak and J. A. Allutto, "Personal and role-related factors in the development of organizational commitment," *Administrative Science quarterly*, Vol.17, 1972.
- [33] N. J. Allen and L. P. Meyer, "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuous and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [34] H. Y. Brafield and H. F. Rothe, "An Index of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.35, 1951.
- [35] 신원정, *사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1991.
- [36] 이명하, *병원의 조직문화 유형과 조직유효성의 관계: 간호사를 대상으로*, 충남대학교 대학원 박사학위논문, 1998.
- [37] T. A. DeCoties and T. P. Summers, "A Path Analysis of a model of the Antecedents and Consequences of organizational commitment," *Human Relations*, Vol.40, No.7, pp.445-470, 1987.
- [38] 신창운, *HRM과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향*, 성신여자대학교 석사학위논문, 2002.
- [39] 김상구, *지역자활센터 종사자의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향*, 신라대학교 대학원 석사학위논문, 2008.
- [40] H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw-Hill, 1955.
- [41] 김병섭, 박광국, 조경호, *조직의 이해와 관리*, 도서출판 대영문화사, 2000.
- [42] 이은희, *직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 연구-충청북도 교육청 소속 공무원을 중심으로-*, 충북대학교 대학원 석사학위논문, 2011.
- [43] 오인근, *사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-서울시 소재 종합사회복지관, 노인장애인복지관 비교-*, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2003.
- [44] 전찬의, "요양보호사의 노동인권에 관한 고찰", *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제5호, pp.234-242, 2013.
- [45] 전국여성노동조합 보고서, p.46, 2010.

저 자 소 개

임 동 호(Dong-Ho Im)

정회원



- 2009년 2월 : 원광대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 한려대학교 청소년복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지시설 경영

황 지 숙(Ji-Suk Whang)

정회원



- 2013년 8월 : 한려대학교 사회복지경영학과 박사과정 수료

<관심분야> : 노인복지, 사회복지시설 경영