

## 노인요양시설 요양보호사의 보상만족과 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향 연구

김 신 속  
(광주보건대학교)

박 인 아\*  
(호남대학교)

본 연구는 요양보호사의 보상만족과 소명의식 그리고 조직몰입의 관계구조를 규명함으로써 노인요양시설의 서비스 질과 조직효율성을 높이고자 하는데 목적이 있다. 이를 위하여 일개지역 노인요양시설 96개소 중 27개 시설을 임의표집하여 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 235부가 최종 분석에 사용되었다. 연구모형의 적합성과 유의한 경로를 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 첫째, 사회교환이론에 근거하여 요양보호사의 보상만족(급여만족과 승진만족)과 소명의식은 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 둘째, Maslow의 욕구 위계이론에 근거하여 요양보호사의 보상만족 중 승진만족은 소명의식을 매개로 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, Maslow의 수정된 욕구 위계이론과 Alderfer의 ERG 이론에 근거하여 요양보호사의 보상만족과 소명의식이 조직몰입에 미치는 상호작용 효과가 확인되었다. 승진만족이 조직몰입에 미치는 영향력이 소명의식의 수준에 따라 차이가 있으며, 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력이 승진만족의 수준에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 토대로 요양보호사의 조직몰입을 높이기 위한 정책과제로 종사자를 위한 체계적인 교육훈련 시스템 구축, 좋은 일자리로 만들기 위한 보상체계 마련, 요양보호사에 대한 사회적 인식 개선, 보수교육의 활성화, 전문적인 슈퍼비전 제공 등을 제안하였다.

주요용어: 조직몰입, 보상만족, 소명의식, 요양보호사

본 연구는 김신속의 2013년도 박사학위 논문인 '노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 조직몰입에 관한 연구: 사회교환이론과 욕구이론을 중심으로'의 일부를 수정하여 재구성한 것임.

\* 교신저자: 박인아, 호남대학교(jiapark@honam.ac.kr)

■ 투고일: 2013.10.31    ■ 수정일: 2013.12.14    ■ 게재확정일: 2014.1.28

## I. 서론

후기 고령인구의 증가와 가족기능의 변화에 따른 노인돌봄의 공백에 대응하기 위하여 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되었다. 본 제도를 통해 제공되는 서비스는 클라이언트와 직접 대면해야 하는 인적 서비스(human service)로서 양질의 서비스 제공을 위한 요양보호사의 수급이 무엇보다 중요하다. 그러나 서비스 이용이 급속하게 확대되면서 시설 및 재가 노인장기요양기관에서는 요양보호사들을 지속적으로 충원하고 있지만 요양보호사들의 요양기술에 대한 숙련도와 전문성 부족에서 오는 자질 문제, 직업정신과 사명감 등의 문제로 인한 높은 이직률 등 인력수급에 어려움을 겪고 있다(장우심, 2009). 높은 이직률과 낮은 직무만족은 조직의 사기를 저하시키고, 업무량을 증가시켜 대상자에게 악영향을 미치게 된다. 또한, 이직 후 채용과 훈련에 소요되는 경제적 손실, 서비스 질 저하, 사기저하 등으로 조직에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 이러한 돌봄 인력의 높은 이직률은 외국의 경우에도 연간 20-30%나 되는 것으로 보고되고 있다. 이처럼 요양보호사가 높은 이직률을 보이는 것은 근로여건이 열악하기 때문이다. 열악한 근로여건은 요양보호사의 직업적 자긍심과 사기를 떨어뜨려 소진과 이직률을 높이는 요인으로 작용한다. 높은 이직률은 장기적으로 요양서비스 인력의 안정적 확보를 위협하는 요인이 될 수 있다(이선영, 2011). 국내의 경우 2012년도 10월에 한국고용정보원이 전국 2,000여명의 요양보호사를 대상으로 조사한 결과에 따르면, 51.0%가 이직경험이 있으며, 요양시설 요양보호사 중에서는 52.8%가 다른 장기요양기관으로 이직한 경험이 있는 것으로 나타났다. 이는 외국과 비교해서 2배 이상 높은 수치이다. 그리고 동 기관이 전국의 장기요양기관 1,019개소를 조사한 결과, 응답기관의 67.4%가 요양보호사를 확보하는 것이 어렵다고 응답하였다. 시설유형별로 살펴보면 노인요양시설 중 75.6%가 어렵다고 응답하여 재가시설에 비해 요양보호사 확보에 더 많은 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다(한국고용정보원, 2012).

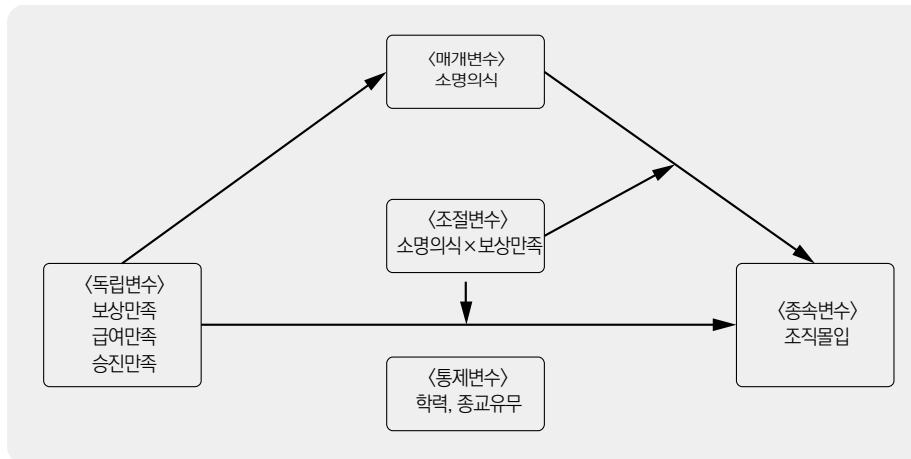
2012년 2월 국민건강보험공단에서 전국의 요양보호사 자격증 취득자를 대상으로 조사한 결과에 따르면 지금까지 이직연구들에서 보고하고 있는 이직에 영향을 미치는 선행변수는 매우 다양한데 그 중에서 직무만족과 조직몰입이 주요한 요인이라고 할 수 있다. 김성한(1997)은 이직을 결정하는 중요한 매개변수로 직무만족과 조직몰입 등을 제시하였다. 이 두 변수는 모두 이직의도와 관계가 있으나 즉흥적이고 불안정한 요소를 가지고 있는 직무

만족보다 일관성을 가지고 있는 조직몰입(이준상·김만호, 2005)이 이직의도에 좀 더 직접적인 영향을 미칠 것으로 판단된다. 이에 실질적으로 노인요양시설 차원에서 조직의 효율성과 생산성을 향상시키고 요양보호사의 이직률을 감소시키기 위한 전략으로서 조직몰입을 증진시키기 위한 방안을 모색하는 연구는 매우 의미 있는 작업이라 하겠다.

요양보호사의 조직몰입을 다룬 선행연구들을 살펴보면, 요양보호사의 조직몰입에 영향을 미치는 변수에 임파워먼트(강영식, 2011), 직무만족(박종희, 2011), 직무스트레스(조선희·박현식, 2011), 자기효능감(김영자, 2008; 조선희, 2012) 등이 있다. 한편, 많은 연구들에서 직업정체성은 조직몰입의 선행요인으로 논의되고 있다. 특히 직업정체성의 하위요인 중 소명의식은 조직몰입에 가장 큰 영향요인으로 보고되고 있다(류채형, 2010). 그러나 요양보호사의 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 국내연구는 아직까지 없다.

이에 본 연구는 요양보호사의 조직몰입을 높일 수 있는 중요한 변인으로 직무만족 중에서 급여와 승진으로 인한 보상만족과 소명의식을 선정하였다. 그동안의 많은 연구들이 낮은 보상의 문제점을 제시하였으나 실천현장은 여전히 이에 대한 문제를 해결하지 못하고 있다. 한편 조직몰입은 보상을 통해서만 확보되는 것은 아니다. 보상과 함께 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력을 확인해보고자 한다. 이는 돌봄 노동인 요양보호사는 타 직종에 비해 자기만족이 필요하다는 점을 감안할 때 자기 일에 대한 소명의식이 높을수록 조직에 대한 애착이 더 강해질 것으로 사료된다. 왜냐하면 조직은 경제적인 유인만을 제공하는 것이 아니라, 조직생활을 통해 인간의 다른 욕구들도 충족될 수 있어야 하기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 조직몰입과 관련하여 사회교환이론과 욕구이론을 근거로 노인요양시설에 종사하는 요양보호사들의 조직에 대한 긍정적 태도를 형성하게 하는 심리적 보상인 소명의식과 경제적 보상의 조직몰입에 대한 영향력을 검증하였다. 그리고 그 결과를 바탕으로 요양보호사의 잦은 이직으로 인해 발생하는 다양한 문제를 개선하고, 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 요양보호사의 처우개선과 소명의식을 높일 수 있는 정책방안을 모색하는데 본 연구의 목적이 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형과 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 보상만족과 소명의식은 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 요양보호사의 소명의식은 보상만족과 조직몰입의 관계를 매개하는가? 셋째, 요양보호사의 조직몰입에 대한 소명의식과 보상만족의 상호작용 효과가 있는가?

그림 1. 연구모형



## II. 이론적 배경

### 1. 조직몰입에 관한 이론

조직몰입은 다양한 사회과학분야에서 꾸준히 연구되고 있는데, 그 이유에 대하여 Blau(1977)는 조직몰입이 조직성과, 이직률, 결근율에 영향을 준다는 사실에 대부분의 연구자들이 동의하기 때문이라고 하였다. 조직은 조직몰입이 높은 구성원의 업무성과 향상과 이직, 결근, 지각 등의 감소를 통해 생산성을 높일 수 있게 된다. 그리고 궁극적으로는 사회 전체의 생산성을 향상시킴으로써 조직몰입은 개인, 조직, 사회 모두에게 긍정적인 영향을 미치게 된다(신화식, 2010). 조직몰입에 대한 정의를 살펴보면, Buchanan(1974)는 조직몰입을 “조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 조직에 대한 충성심, 역할에 대한 심리적인 몰입”으로 정의하였다. 이와 유사하게 Mowday와 Porter 그리고 Steers(1982)는 “조직몰입이란 한 개인이 특정 조직에 대해 가지게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도”라고 정의하였다. 이는 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도를 가리킨다. 따라서 조직몰입의 개념 속에는 조직이 요구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위한 희생

의사, 그리고 조직 구성원으로 남아 있고자 하는 강한 의욕이 포함되어 있다(어은주·유영주, 1992).

조직몰입은 그 성격에 따라 몇 가지로 분류된다. Allen과 Meyer(1993)는 조직몰입을 감정적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입으로 분류하였다. 감정적 몰입은 조직에 대한 감정적 애착, 동일시, 전념을 의미하는 것으로 구성원이 조직을 위해 전념하고 충성하겠다는 적극적 의미를 지닌다. 계속적 몰입은 조직을 떠남으로 희생해야 하는 사회적·경제적 비용에 대한 인식으로 계속적 몰입을 가진 구성원은 조직을 그만둠으로써 발생하는 비용 등을 감안하여 조직에 남게 된다. 마지막으로 규범적 몰입은 구성원이 조직의 목표와 가치를 자신의 목표와 가치로 내면화시키는 것을 의미하는데, 규범적 몰입수준이 높은 종업원은 의무감 때문에 조직에 계속 남게 된다. 이러한 세 종류의 몰입은 서로 간에 고려되는 요소이지만, 조직원들의 조직몰입 유형은 조직원에 따라 다를 수 있다(고수정, 2005; 박영주, 2007).

본 연구에서는 조직몰입을 구성원들이 자기가 속한 조직 및 조직목표에 대해 일체감을 느끼고 조직구성원으로 계속 남아 조직의 목표와 가치관을 수용하고, 조직을 위해 고도의 노력을 하고자 하는 것으로 정의하고자 한다. 조직몰입에 대한 접근방법은 관점에 따라 기대 이론적 접근(expectancy theoretical approach), 심리적 또는 태도적 접근(attitudinal approach), 행태적 접근(behavioral approach) 등으로 구분된다. 본 연구에서는 이 중 심리적 또는 태도적 접근에 해당하는 사회교환이론과 욕구이론에 근거하여 조직몰입에 대한 보상과 소명의식의 영향력을 검증하고자 한다.

### 가. 사회교환이론

Blau(1964)는 경제적 교환관계와 사회적 교환관계를 처음으로 분리한 학자이다. 경제적 교환은 물건거래와 같이 대부분 객관적이고 관찰이 가능하며 교환관계 당사자들이 교환내용에 대해 비교적 인식을 같이하고 교환 시기도 명확히 설정되어 있는 특징을 지닌다. 사회적 교환이 경제적 교환과 다른 점은 받은 혜택에 대한 보답이 구체적이고 명확하게 정해진 것이 아니라는 것이다. 사회적 교환은 상호신뢰에 바탕을 두고, 자신이 받은 만큼 되돌려 주어야겠다는 보답의 의무감을 형성하는 교환관계를 말한다. 즉, 조직과 구성원 간에 사회적 교환관계가 성립하면 조직구성원들은 조직에 대한 긍정적 태도

와 행동을 형성하게 된다. 교환 이론가들은 인간은 모두가 보상을 추구하는 존재이며, 인간과 인간의 관계 즉, 사회적 관계는 결국 보상을 주고받는 관계에서 유지된다고 보았다. 그리고 보상은 경제적, 물질적 보상뿐만 아니라 사랑, 존경, 충성, 사회적 인정, 복종 등과 같은 사회심리적 보상까지 포함한다고 설명하였다(유영현, 2007).

한편 Barnard(1938)의 조직균형론에서는 조직의 존속과 성장을 위해 조직과 구성원 개인 간의 공헌과 유인의 균형이 유지되어야 한다고 주장한다. 즉, 개인이 자신의 공헌에 비해 조직의 유인이 부족하다고 믿게 되면 불만족을 느끼게 되고, 따라서 조직은 효과적으로 기능하지 못하게 된다는 것이다. 기본적으로 Barnard는 조직의 구성원들은 자기만족을 추구하는 이기적인 존재이며, 따라서 조직이 개인들에게 협력적 행위를 촉진하기 위해서는 개인의 만족을 높일 수 있는 적절한 유인이 제공되어야 한다고 강조한다. 그의 주장에 따르면 조직 구성원이 조직에 공헌하는 것은 개인의 목표가 조직의 목표와 일치하기 때문이 아니라 오히려 조직에 공헌함으로써 그에 상응하는 유인이 제공되고 만족을 획득할 수 있다는 상호의존적 교환의 맥락에서 이해할 수 있다는 것이다(고현철, 2003). 이에 본 연구에서는 사회교환이론에 근거하여 요양보호사의 조직몰입을 위해서는 사회경제적 유인만이 아니라 개인심리적 보상이 이루어지는 기제가 마련되어야 하며 이들 간 균형이 중요함을 확인하고자 한다.

## 나. 욕구이론

대표적인 욕구이론으로 Maslow의 욕구위계 이론과 Alderfer의 ERG 이론이 있다. 우선 Maslow의 욕구위계 이론은 조직 관리자들에게 널리 알려진 동기이론 중 하나다. Maslow의 욕구단계는 생리적 욕구, 안전의 욕구, 애정의 욕구, 자존감의 욕구, 자아실현의 욕구로 구분된다. 이 이론은 세 가지 명제를 가지고 있다. 첫째, 인간은 부족한 존재이기 때문에 항상 무엇을 원하고 있으며, 한 가지 욕구를 충족하면 새로운 욕구를 요구하게 된다. 둘째, 이미 충족된 욕구는 인간행동의 동기를 유발하는 요인이 되지 않는다. 셋째, 인간의 욕구는 일련의 단계로 배열할 수 있다. 즉, 사람들이 추구하는 욕구는 서로 다르지만 이를 분류하면 몇 가지 공통된 범주로 나눌 수 있고, 그 공통된 욕구들은 충족되어야 할 순서대로 위계화된다. 이와 같이 Maslow는 인간의 욕구를 단순하고 비조직적인 욕망의 목록이 아니라 정해진 욕구의 질서라는 입장에서 파악하였다. Luthans(1981)

에 따르면, Maslow는 욕구위계 이론을 제안한 지 10년 후에 성장의 동기인 자아실현의 욕구에 대한 만족은 욕구가 감소되지 않고 오히려 증가할 수 있으며, 고차원의 욕구는 하위욕구가 충족된 후가 아니라 하위욕구의 장기간 억제(압) 혹은 상실(손실)의 경우에도 나타난다고 초기이론을 수정하였다(이지인, 2009). 즉 하위욕구를 만족시키지 못할수록 고차원의 욕구인 자아실현에 대한 욕구가 강해지는 것으로 보았다.

다음으로 Alderfer의 ERG 이론은 Maslow의 5단계 욕구를 존재욕구, 관계욕구, 성장욕구의 3단계로 수정한 이론이다. ERG 이론은 하위욕구가 충족될수록 상위욕구에 대한 욕망이 커진다는 점에서 Maslow의 이론과 일치한다. 하지만 인간의 욕구는 상위 욕구로 진행할 뿐만 아니라 하위 욕구로 퇴행하기도 한다고 보았다는 점에서 차이가 있다. 즉, 좌절-퇴행이란 상위욕구가 만족되지 않을 때, 혹은 좌절될 때 그보다 낮은 욕구의 중요성이 상위욕구를 만족시키지 못한 만큼 더 커지는 상황을 말한다(이금희, 2008).

이에 본 연구에서는 사회교환이론과 욕구이론을 바탕으로 요양보호사의 조직몰입에 영향을 미치는 보상만족과 소명의식의 관계구조를 설정하고 이를 검증하였다. 우선 사회교환이론에 근거하여 보상만족을 조직몰입을 위한 사회경제적 보상으로, 소명의식을 개인심리적 보상으로 파악하였다. 그리고 욕구이론에 근거하여 보상만족을 자존감의 욕구로 소명의식을 자아실현의 욕구로 파악하였다. 자존감의 욕구는 자기존중과 다른 사람으로부터의 존경을 모두 포함하는데, 인간은 타인으로부터 좋은 평가를 받음으로 자신을 가치 있는 사람으로 간주한다. 따라서 직업을 통해 얻게 되는 적절한 급여와 승진은 이러한 자존감의 욕구를 충족시키는 도구가 될 수 있다.

한편, Maslow는 자신이 지닌 독특한 잠재력을 최대한 발휘한 사람을 자아를 실현한 사람이라고 설명하였다. 이러한 사람은 자신이 가치 있게 여기는 어떤 일, 소명, 과업에 헌신한다고 보았다. 요양보호사가 지니는 소명의식은 Maslow 욕구이론의 최상위 욕구인 자아실현의 욕구와 관련된다. 따라서 요양보호사는 소명의식이 높을수록 자신이 몸담고 있는 조직에 헌신할 것으로 가정할 수 있다. 그리고 Maslow의 수정된 욕구위계 이론과 Alderfer의 ERG 이론의 좌절-퇴행원칙을 적용하여 보상만족과 소명의식은 조직몰입에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 서로 상호작용하는 효과가 있을 것으로 가정하였다. 이는 고차원의 욕구는 하위욕구가 만족된 후가 아니라 하위욕구가 장시간 억제 혹은 상실된 경우에도 나타날 수 있으며, 반대로 상위욕구인 소명의식의 욕구가 충족되지 못하면 하위욕구인 보상만족이 조직몰입에 미치는 영향력이 더 클 것으로 가정할

수 있다. 이를 토대로 본 연구에서는 보상만족과 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력이 이들 각각의 수준에 따라 차이가 있음을 가정하고 이를 검증하였다.

## 2. 조직몰입, 보상만족, 소명의식의 관계

보상은 조직구성원들이 고용계약에 따라 노동력을 제공하고 그 노동의 대가로 조직으로부터 받게 되는 주관적이고 심리적인 만족도를 의미한다. Lawler(1971)는 보상만족을 개인이 받아야 한다고 생각하는 보상에 대한 지각과 실제 받은 보상에 대한 지각과의 차이라고 정의하였다. 따라서 그 차이가 적을수록 보상만족이 높다. 보상에겐 임금 및 복리후생을 포함한 금전적 보상과 성취감, 도전감, 책임, 인정, 확신감 등의 비금전적 보상이 있다. 이러한 보상은 구성원 개인의 측면에서 보면 자신의 노력에 대한 대가이고 생계유지를 위한 수단이며 더 나아가 개인의 삶의 질에도 영향을 미치는 중요한 문제이다(박현숙, 2007). 보상만족과 조직몰입의 관계는 공정성 이론과 균형이론으로 설명할 수 있다. 공정성 이론에 근거해 Adams(1965)는 개인이 자신의 투입과 산출의 비율이 타인의 투입과 산출의 비율과 비교하여 불공정하다고 인지하게 되면 이를 감소시키려 노력하게 된다고 하였다. 이는 자신이 받는 보상에 대한 불만족은 자신의 투입 즉 조직몰입을 감소시키는 것을 통해 자신이 지각하는 불공정성을 해소하려 한다는 것이다. 그리고 균형이론에 따라 Barnard(1938)는 종사자들이 조직에 제공하는 공헌요소보다 유인요소가 크거나 같을 때 조직의 목표를 계획대로 달성할 수 있다고 설명하였다. 이와 같이 보상은 조직구성원의 태도 및 행동에 영향을 미치는 중요한 동기요인이다. 보상만족과 조직몰입의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 대부분이 보상만족을 조직몰입의 선행요인으로 논의하고 있다(박현숙, 2007; 광대영, 2009; 이종각, 2013). 보상만족과 조직몰입의 선후 관계규명이 중요한 이유는 보상이 조직몰입에 어떻게 관계되어야 하는가가 관리자들에게 중요한 의미를 가지기 때문이다(장호익, 2002).

한편 소명의식, 조직몰입 그리고 보상만족의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 대부분의 연구가 소명의식을 조직몰입과 급여나 승진의 보상만족의 선행요인으로 검토하고 있다(류채형, 2010; 류혜영, 2010). 여성경찰관을 대상으로 한 류채형(2010)의 연구에서 소명의식은 조직몰입과 급여나 승진의 보상만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 류혜영(2010)은 부랑인복지시설에서 근무하는 사회복지사의 소명의식



이 급여나 승진의 보상만족에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 보고하였다. 그러나 박용오(2003)는 다년간 사회복지현장에 근무하면서, 높은 소명의식을 가지고 있던 사회복지사도 열악한 급여수준 등으로 인해 사회복지현장을 떠나거나 더 나은 직장으로 이직하는 것을 많이 경험하면서 보상만족과 소명의식의 관계에 대한 선행연구에 문제를 제기하였다. 그리고 보상만족의 향상이 소명의식의 향상에 영향을 미치며 이러한 보상만족과 소명의식의 향상은 효과적인 서비스 제공과 서비스의 질 개선을 위한 기본요건이 된다고 주장하였다. 이에 본 연구에서도 소명의식을 자아실현의 욕구로 파악하고 보상만족이 이에 선행하여 영향을 미칠 것으로 가정하고자 한다. 그리고 보상만족과 소명의식에 대한 욕구충족 수준이 높을수록 조직몰입이 높아질 것으로 가정하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 조사대상 및 자료수집

조사대상은 일개 지역 소재 노인요양시설에 근무하는 요양보호사이다. 자료 수집을 위하여 설문지를 작성하고 본 조사에 앞서 예비조사를 실시하였다. 예비조사를 통해 어려운 문항 등을 수정하였으며, 수집된 자료를 분석하여 척도의 신뢰도에 큰 문제가 없음을 확인하였다. 본 조사는 해당 지역 전체 노인요양시설 96개소 중 27개 시설을 임의 표집하여 총 420명의 요양보호사를 대상으로 실시하였다. 총 335부가 회수되어 80%의 회수율을 보였다. 주요 변수에 모두 응답한 235부가 최종 분석에 활용되었다.

#### 2. 측정도구

##### 가. 조직몰입

본 연구에서는 조직몰입을 구성원들이 자기가 속한 조직에 일체감을 느끼고 조직구성원으로 계속 남아 있고자 하는 성향, 조직의 목표와 가치관을 수용하려는 태도, 조직을 위해 헌신하고자 하는 것으로 정의하고자 한다. 이를 측정하기 위하여 Mowday, Porter

그리고 Steers 외(1982)가 제시한 조직몰입척도의 축약판을 한글로 번역하여 타당성과 신뢰성을 검증한 이재훈과 최익봉(2004)의 9개 문항을 활용하였다. 설문 문항은 '나는 회사의 일원임을 자랑스럽게 이야기 한다', '현 시설에서 계속 일하기 위해 어떤 과업이 주어지더라도 기꺼이 받아들일 것이다' 등 총 9문항이다. 각 문항의 내용에 동의하는 정도를 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 리커트 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 조직몰입수준이 높음을 의미한다. 척도의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.925$ 로 내적 일관성이 높게 나타났다.

#### 나. 보상만족

본 연구에서는 보상만족을 자신의 욕구 또는 기대를 충족시켜주는 교환관계에 따른 경험에서 오는 보상이 정당하다고 인지하는 정도로 정의하고자 한다. 여기서 보상은 조직으로부터 주어지는 것으로 급여와 승진으로 구분하여 파악하였다. 이를 측정하기 위하여 Smith, Kendall 그리고 Hulin(1969)에 의해 개발된 직무기술지표(Job Descriptive Index: JDI)를 남선이(2007)가 수정보완한 척도 중 급여만족 4문항, 승진만족 3문항 총 7문항을 사용하였다. 설문문항은 급여만족과 관련하여 '내가 노력한 만큼 적당한 급여를 받고 있다고 생각한다', '나의 능력과 경력에 비추어 현재의 급여수준은 적절하다고 생각한다' 등 4개 문항이다. 척도의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.884$ 로 나타났다. 승진 만족과 관련하여 '나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어진다고 생각한다.', '우리 시설은 효율적으로 업무를 수행하면 그에 합당한 보상을 준다.' 등 3개 문항이다. 척도의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.863$ 으로 나타났다. 각 문항의 내용에 동의하는 정도를 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 리커트 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 보상만족 수준이 높음을 의미한다.

#### 다. 소명의식

본 연구에서는 소명의식을 자신의 직업을 천직으로 여기고 직업에 헌신하고 사회에 기여함으로 타인에게 도움이 되고자 하는 태도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 Dik, Eldridge와 Steger(2008)가 개발한 Calling and Vocation Questionnaire(CVQ)를 심예

린(2010)이 타당화한 한국판 소명척도를 사용하였다. 한국판 소명척도의 하위척도는 초월적 부름-존재 4문항, 목적/의미-존재 4문항, 친사회적 지향-존재 4문항으로 총 12문항으로 구성되어 있다. 본 연구는 친사회적 지향-존재 4문항으로 소명의식을 측정하였다. 설문문항은 '나의 일(요양보호사)은 공익에 기여한다', '나는 내 일(요양보호사)이 다른 사람들에게 얼마나 유익한지를 평가하려고 항상 노력하고 있다' 등 4개 문항이다. 각 문항에 대하여 '전혀 해당되지 않는다' 1점에서 '전적으로 해당된다' 4점의 리커트 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 소명의식이 높음을 의미한다. 척도의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.752$ 으로 나타났다.

### 3. 분석방법

본 연구의 연구문제와 가설검증을 위해 spss 18.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석방법을 사용하였다. 우선, 응답자의 인구사회학적 특성과 주요변수의 특성 및 관계를 살펴보기 위해 기술통계 분석 및 집단 간 차이검증을 실시하였다. 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )분석을 실시하였으며, 연구가설을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 매개효과 검증을 위하여 Sobel test를 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 응답자의 일반특성

응답자의 일반특성으로 연령, 최종학력, 종교, 경력, 현 직장근무연수, 근로형태, 수료 자격증, 시설정원 등을 조사하였다. 분석결과는 <표 1>과 같다. 먼저 연령을 살펴보면, 평균연령은 47.0세(S.D.=9.4)였으며, 연령대별로는 50대가 48.5%로 가장 많았다. 최종학력은 고등학교 졸업이 48.5%로 가장 많았다. 종교는 기독교가 40.9%로 가장 많았다. 직업경력은 평균 36.2개월(S.D.=27.5)이었으며, 현 직장근무연수는 평균 29.4개월(S.D.=33.4)이었다. 응답자의 67.7%가 요양보호사 자격증만 가지고 있으며, 요양보호

사 자격증과 사회복지사 자격증이나 간호조무사 자격증을 함께 가지고 있는 경우가 32.3%로 나타났다. 종사하고 있는 시설의 71.5%가 30인 이상 시설이었고, 30인 미만 시설 종사자가 28.5%로 나타났다.

표 1. 응답자의 일반특성

(단위 : 명, %)

변수	변수값	빈도	비율
연령	39세 이하	44	18.7
	40~49세	71	30.2
	50~59세	114	48.5
	60세 이상	6	2.6
최종 학력	중학교 졸업 이하	23	9.8
	고등학교 졸업	114	48.5
	2년제 대학 졸업	45	19.1
	4년제 대학 졸업 이상	53	22.6
종교	기독교	96	40.9
	천주교	33	14.0
	불교	36	15.3
	무교	70	29.8
수료 자격증	요양보호사	159	67.7
	요양보호사+(사회복지사 or 간호조무사)	76	32.3
시설 정원	30인 미만	67	28.5
	30인 이상	168	71.5
계		235	100.0

응답자의 조직몰입과 보상만족 그리고 소명의식 수준과 분포의 정규성을 알아본 결과 <표 2>와 같다. 조직몰입은 평균 31.5점(S.D.=5.6)으로 5점 만점에 3.5점으로 비교적 높은 수준이었다. 보상만족 중 급여만족 평균은 10.2점(S.D.=2.9)이었으며, 5점 만점에 2.6점으로 보통 수준이었다. 승진만족 평균은 8.8점(S.D.=2.1)으로 2.9점이었으며, 5점 만점에 2.9점으로 보통 이상이었다. 소명의식은 평균 10.2점(S.D.=2.1)이며 4점 만점에 2.5점으로 중간 이상이었다. 이들 주요 변수들의 분포형태를 살펴본 결과 왜도와 첨도가 정상범위<sup>1)</sup> 내에 있어서 회귀분석을 위한 정규성 가정에 위배하지 않는 것으로 확인되었다.

표 2. 주요 변수에 대한 기술통계

구 분	N	평균	S.D.	왜도	첨도
조직몰입	235	31.48	5.63	-.457	1.555
급여만족	235	10.15	2.93	.170	-.334
승진만족	235	8.84	2.07	-.310	-.173
소명의식	235	10.19	2.13	.319	.130

통제변수와 독립변수 간 상관관계 정도를 확인한 결과 급여만족과 승진만족 그리고 소명의식 간에 .260~.594의 정적인 상관관계를 보였다. 다중공선성으로 인해 회귀분석 등에서 문제를 초래할 수 있는 0.8을 기준으로 볼 때 독립변수 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

## 2. 주요 변수의 집단 간 차이검증

조직몰입과 소명의식이 응답자의 특성에 따라 차이가 있는지 분석한 결과 <표 3>과 같이 소명의식과 조직몰입이 최종학력과 종교유무에 따라 차이가 있었다. 학력이 높은 집단의 소명의식( $t=2.45$ ,  $p=.015$ )과 조직몰입( $t=2.03$ ,  $p=.043$ )이 낮은 집단보다 높게 나타났다. 종교가 있는 집단의 소명의식( $t=2.22$ ,  $p=.028$ )과 조직몰입( $t=2.01$ ,  $p=.046$ )이 유의미하게 높았다. 시설정원에 따라 30인 이상 시설과 미만 시설 영양보호사 간 그리고 영양보호사 자격만 소지한 집단과 이외에 사회복지사나 간호조무사 자격을 소지한 집단 간 소명의식과 조직몰입의 차이는 유의미하지 않았다. 이에 본 연구에서는 응답자의 일반특성 중 최종학력과 종교유무를 통제변수로 설정하고자 한다.

1) 왜도는 절대값이 3 이상, 첨도는 절대값이 7 이상이면 정규성 가정을 만족할 수 없음(Kline, 2005).

표 3. 일반특성에 따른 소명의식과 조직몰입의 집단 간 차이검증

변수명	구분	N	소명의식			조직몰입		
			평균	S.D.	통계량	평균	S.D.	통계량
최종학력	고등학교 졸업 이하	137	9.91	1.95	2.45* (.015)	30.84	5.48	2.03* (.043)
	대학교 졸업 이상	98	10.59	2.31		32.36	5.75	
종교유무	유	165	10.40	2.04	2.22* (.028)	31.98	5.39	2.01* (.046)
	무	70	9.70	2.26		30.30	6.04	
수료자격증	요양보호사만	159	10.06	2.17	1.37 (.172)	31.39	5.92	.353 (.725)
	요양보호사와 그 외	76	10.46	2.02		31.65	5.00	
시설정원	30인 미만	67	10.00	2.24	-.841 (.402)	31.67	6.83	.289 (.773)
	30인 이상	168	10.26	2.08		31.40	5.09	

주 : + p<0.1, \* p<0.05

### 3. 가설검증

#### 가. 소명의식의 매개효과 검증

연구문제 1과 2를 확인하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 특히 보상만족과 조직몰입의 관계를 소명의식이 매개하는지 알아보기 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 회귀분석을 통한 매개효과분석을 사용하였다. 첫번째 단계로 보상만족(급여만족과 승진만족)을 독립변수로 하고 조직몰입을 종속변수로 한 회귀분석에서 급여만족( $\beta=.126$ ,  $p=.053$ )과 승진만족( $\beta=.471$ ,  $p=.000$ )이 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다(표 4, 모델 2 참조). 조직몰입에 대하여 급여만족보다 승진만족의 영향력이 크게 나타났으며, 보상만족을 통제된 상태에서 종교가 있는 집단의 조직몰입이 없는 집단과 비교하여 유의미하게 높게 나타났다( $\beta=.143$ ,  $p=.009$ ). 다음 단계로 보상만족(급여만족과 승진만족)을 독립변수로 하고 소명의식을 종속변수로 한 회귀분석에서 급여만족( $\beta=.112$ ,  $p=.127$ )은 소명의식에 영향을 미치지 않는 반면, 승진만족( $\beta=.239$ ,  $p=.001$ )은 소명의식에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(표 4, 모델 1 참조). 보상만족을 통제된 상태에서 종교가 있는 집단( $\beta=.155$ ,  $p=.012$ )의 소명의식이 유의미하게 높게 나타났다. 다음으로 보상만족을 통제된 상태에서 소명의식을 독립변수로, 조직몰

입을 종속변수로 한 회귀분석을 실시한 결과 소명의식( $\beta=.430, p=.000$ )이 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다(표 4, 모델 3 참조). 종교의 경우 소명의식을 통제된 상태에서는 조직몰입에 대한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이는 종교는 조직몰입에 직접적인 영향보다는 소명의식을 매개로 한 간접적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 마지막으로 소명의식이 보상만족과 조직몰입 간의 관계를 매개한다면 소명의식이 통제되었을 때 조직몰입에 대한 보상만족의 영향력이 이전보다 유의하게 감소되어야 한다. 분석결과, 소명의식이 통제되었을 때 보상만족 중 승진만족이 조직몰입에 미치는 영향력이  $\beta=.471$ 에서  $\beta=.368$ 로 감소하였다. 이러한  $\beta$ 값의 차이가 유의한지를 알아보기 위해 Sobel(1982)이 제안한 방식으로 검증하였다. 그 결과, 그 차이가  $p<.05$  수준에서 유의하여 소명의식의 매개효과가 검증되었다( $Z=2.87, p=.004$ ). 즉, 소명의식은 승진만족과 조직몰입과의 관계를 부분적으로 매개하는 것으로 확인되었다.

#### 나. 보상만족과 소명의식의 상호작용효과

조직몰입에 대한 보상만족과 소명의식의 상호작용효과를 검증한 결과 승진만족과 소명의식의 상호작용항이 통계적으로 유의미하게 나타났다(표 4, 모델 4 참조). <표 4>에 나타난 바와 같이 상호작용항을 투입한 회귀모형의 설명력이 모델 3과 비교하여 48.8%에서 50.3%로 증가하였으며, 그 증가량이 통계적으로 유의미하였다( $F=3.438, p=.031$ ).

이는 승진만족과 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력이 각 독립변수의 수준에 따라 차이가 있음을 의미한다. 즉, 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력은 승진만족의 수준에 따라 차이가 있어, 승진만족이 높은 집단 보다 낮은 집단에서 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력이 더 크게 나타났다. 이를 통해 하위욕구가 충족되지 않을 경우 상위욕구가 더 강해진다는 Maslow의 수정 이론이 확인되었다. 또한 승진만족이 조직몰입에 미치는 영향력은 소명의식의 수준에 따라 차이가 있어, 소명의식이 높은 집단에 비해 소명의식이 낮은 집단에서 승진만족이 조직몰입에 미치는 영향력이 더 크게 나타났다. 이를 통해 상위욕구가 충족되지 못하면 하위욕구가 더 강해진다는 Alderfer의 ERG 이론이 확인되었다. 이를 도식화하면 다음 그림 2와 같다. 이러한 조직몰입에 대한 승진만족과

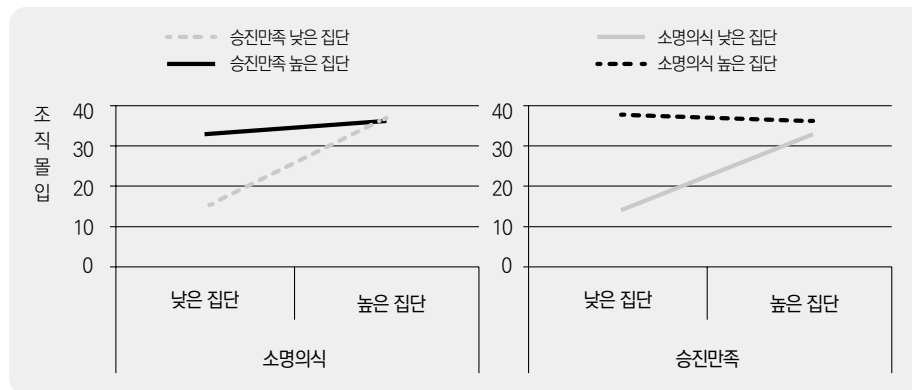
소명의식의 상호작용 효과는 요양보호사의 조직몰입 수준을 높이기 위해서는 승진만족이나 소명의식 한 가지만 향상시키기 보다는 이들을 함께 증진시킬 수 있는 방안이 마련되어야 함을 시사해주고 있다.

표 4. 조직몰입과 보상만족의 관계에서 지나는 소명의식의 매개효과와 조절효과(N=235)

모형	모델 1 종속변수: 소명의식			모델 2 종속변수: 조직몰입			모델 3 종속변수: 조직몰입			모델 4 종속변수: 조직몰입		
	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t
(상수)	-.70(.26)		-2.67***	30.03(.62)		48.39***	30.84(.55)		55.8***	31.07(.55)		56.10***
최종학력	.48(.26)	.11	1.80+	.47(.62)	.04	.75	-.07(.55)	-.00	-.13	.02(.54)	.00	.03
종교유무	.72(.28)	.15	2.53*	1.76(.66)	.14	2.65**	.94(.59)	.07	1.59	.85(.58)	.06	1.45
급여만족	.08(.05)	.11	1.53	.24(.12)	.12	1.94+	.14(.10)	.07	1.36	.15(.11)	.08	1.38
승진만족	.24(.07)	.23	3.21***	1.27(.17)	.47	7.17***	1.00(.16)	.36	6.26***	1.02(.16)	.37	6.35***
소명의식							1.13(.13)	.43	8.40***	1.09(.13)	.41	8.09***
소명×급여만족										-.01(.04)	-.01	-.22
소명×승진만족										-.14(.06)	-.11	-2.1*
통계량	R <sup>2</sup> =.145 (F=9.782***)			R <sup>2</sup> =.331 (F=28.392***)			R <sup>2</sup> =.488 (F=43.729***) R <sup>2</sup> 변화량=.158 (F=70.675***)			R <sup>2</sup> =.503 (F=32.882***) R <sup>2</sup> 변화량=.015 (F=3.438*)		

주 : 최종학력의 경우 고등학교 졸업 이하를, 종교유무는 종교 없음을 기준변수로 함.  
+ p<0.1, \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001.

그림 2. 승진만족과 소명의식의 상호작용효과





## V. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사의 조직몰입과 관련하여 사회교환이론과 욕구이론을 바탕으로 조직에 대한 긍정적 태도를 형성하게 하는 사회적 교환 자원 중에서 요양보호사의 보상만족과 소명의식을 중심으로 조직몰입과의 관계모형을 설정하고 이를 검증하였다.

분석결과 첫째, 사회교환이론에 근거해 보상만족을 사회경제적 보상으로 보고, 소명의식을 개인심리적 보상으로 가정했을 때 이들 변수들은 요양보호사의 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 급여만족과 승진만족 그리고 소명의식이 높을수록 기관에 대한 소속감과 애착정도가 증가함을 의미한다. 둘째, Maslow의 욕구이론을 근거로 요양보호사의 보상만족과 조직몰입의 관계에서 소명의식의 매개효과가 검증되었다. 특히 요양보호사의 승진만족이 충족되면 상위욕구인 소명의식이 활성화되고 이를 충족할수록 조직몰입 수준이 증가하는 것으로 나타났다. 이를 통해 요양보호사의 소명의식은 조직몰입에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 보상만족과 조직몰입의 관계를 매개하는 중요한 요인임을 확인하였다. 셋째, 보상만족이 소명의식과 조직몰입의 관계를 조절하는 것으로 나타나, 고차원 욕구는 하위욕구가 충족된 후만이 아니라 하위욕구가 장기간 억제(압)된 경우에도 나타난다는 Maslow의 수정된 욕구이론이 확인되었다. 즉, 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향력이 보상만족이 높은 집단보다 낮은 집단에서 더 크게 나타났다. 넷째, 소명의식이 보상만족과 조직몰입의 관계를 조절하는 것으로 나타나, 상위욕구가 충족되지 못하고 좌절되면 하위욕구의 중요성이 상승하게 된다는 ERG 이론이 확인되었다. 이는 보상만족이 조직몰입에 미치는 영향력이 소명의식이 높은 집단보다 낮은 집단에서 더 크게 나타난 것에서 확인되었다. 또한 이러한 상호작용효과는 조직몰입을 향상시키기 위해서는 승진이나 소명의식만 높이는 것은 한계가 있으며 일정수준의 승진만족과 소명의식을 함께 충족시키는 것이 필요함을 시사해주었다.

이상의 연구결과를 바탕으로 보상체계를 개선하여 요양보호사의 소명의식과 조직몰입 수준을 향상시키기 위한 정책방안과 후속 연구를 위한 제언을 기술하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사 일자리를 좋은 일자리로 만들기 위한 경제적 보상체계의 개선이 필요하다. 국민건강보험공단이 2012년 2월 전국의 요양보호사 자격증 취득자 2,899명을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 요양보호사의 월 평균 보수수준은 노인요양시설이

130만원, 방문요양은 약 56만원 수준으로 나타났다(서동민 외, 2012). 요양보호사의 낮은 급여수준은 잦은 이직으로 이어진다. 한국고용정보원이 노인장기요양기관을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 요양시설 요양보호사들이 퇴사하는 가장 큰 이유는 '수입이 적기 때문'인 것으로 나타났다(한국고용정보원, 2012). 이러한 문제를 해결하기 위해 보건복지부는 2013년 3월부터 요양시설의 경우 월 160시간 이상 근무하면 시간당 650원씩 월 10만원을 기존급여에 추가로 지급하는 처우개선 방안을 시행하였다. 이러한 조치는 단기적으로는 전체 요양보호사의 처우수준을 개선하는데 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 그러나 이러한 조치는 자발적으로 처우수준을 높게 책정하여 운영해온 장기요양기관에게는 이중으로 부담을 주는 조치로 장기적인 관점에서 보면 오히려 부작용을 일으킬 수 있는 소지가 있다. 따라서 요양보호사의 처우수준과 장기요양 서비스 질 향상을 위해서는 호봉제 도입을 통해 장기근속을 유도하고, 호봉제를 적극적으로 추진하는 장기요양기관에 가산수가를 적용해 준다면 이용자, 요양보호사, 공급자 모두를 만족시킬 수 있는 대안이 될 수 있을 것이다.

둘째, 요양보호사의 이직을 예방하고 장기근속을 유도하기 위해서는 승진체계를 도입할 필요가 있다. 본 연구결과를 통해 요양보호사의 조직몰입은 급여만족보다 승진만족을 통해 증가하는 것으로 확인되었다. 호봉제 도입을 통해 장기근속과 안정적인 급여인상체계를 마련하는 것도 중요하지만, 이와 함께 요양보호사의 전문성을 확보하기 위한 승진체계를 마련하는 것이 필요하다. 승진 기회가 마련되어 있지 않을 경우 장래에 대한 비전제시가 어려워 잦은 이직이 발생하고 이는 다시 요양서비스의 질 저하로 이어질 수 있다. 일부 기관에서는 주임 요양보호사 등의 승진체계를 운영하고 있으나, 슈퍼바이저로서의 역할보다는 단순히 근속기간이 긴 선배로서 종사자와 시설장, 이용자 간 의사소통의 중재자 역할을 담당하고 있는 것으로 보고되고 있다. 요양보호사의 승급제도와 관련하여 자격시험제, 교육인증제, 자연승급제 등 여러 가지 방식이 있다(서동민, 2013). 우리 현실에 적합한 요양보호사 승진체계를 마련하여, 요양보호사로 하여금 자신의 업무능력 개발을 위한 동기를 부여하고 전문 직업인으로서 성장할 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다.

셋째, 보수교육을 활성화할 필요가 있다. 현재 노인요양시설 요양보호사가 하는 일은 대부분 신체활동을 많이 해야 하는 특성이 있기 때문에 이들의 근무조건은 매우 힘든 상황에서 이루어지고 있다. 어려운 근무조건인 만큼 그들에게 제공되는 근무환경과 대

우는 높은 수준이어야 하나 현재 상황이 이를 뒷받침하지 못하고 있다. 이러한 환경에서 강연이나 워크숍을 통한 보수교육은 돌봄 노동의 가치를 공유하는 계기를 제공하고, 요양보호사로서의 자긍심과 함께 직무능력을 증진시켜 내재적 보상을 강화시키는 측면으로 작용할 수 있다. 김수진(2008)의 연구에서 강사의 기술과 가치는 교육생의 공공서비스에 대한 신념과 소명의식에 유효한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 질 높은 전문 강사를 확보하기 위해 사회복지사 및 간호사 등에게 일정 시간 이상의 강사과정을 이수케 하고 자격을 부여하는 등 요양보호사 교육에 특화된 전문강사를 적극 양성하는 것이 필요하다. 또한 치매 등 장기요양 대상노인의 질환별, 장애유형별 보수교육 과정을 개발하여, 장기적으로 전문 요양보호사 제도를 도입할 수 있는 기반을 마련할 필요가 있다.

이상에서 논의한 요양보호사의 급여와 승진체계 개선 그리고 보수교육 활성화는 요양보호사의 소명의식과 조직몰입 수준을 향상시키고, 이는 장기요양서비스의 질적 향상으로 이어질 것이다. 양질의 장기요양서비스는 요양보호사에 대한 사회적 인식을 제고시키고 이는 다시 요양보호사의 급여수준 향상과 전문성 향상으로 이어지는 선순환 구조를 가져올 것으로 판단된다.

본 연구의 한계와 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 자기보고식 측정도구를 통해 연구가 이루어졌기 때문에 개인이 지각하는 평가가 실체를 반영하지 않고 사회적 바람직성에 영향을 받았을 가능성을 배제하기 어렵다. 이러한 오차를 줄이기 위해서는 질적 연구를 통해 보다 정교한 결과를 얻을 수 있도록 접근해야 한다. 둘째, 본 연구결과가 조직몰입에 영향을 미치는 직무스트레스, 리더십, 직무환경 등이 통제되지 않은 상태에서 얻어졌다는 점이다. 향후 보다 체계적인 통제변인을 설정한 연구를 통하여 요양보호사의 조직몰입을 설명하는 이론모형이 개발될 필요가 있다. 또한, 구조모형을 통해 조직몰입에 대한 보상만족과 소명의식의 인과관계를 보다 명확히 하는 연구도 필요하리라 여겨진다. 즉, 구조모형을 이용하여 승진만족과 조직몰입의 관계에서 소명의식이 지니는 매개효과 모형과 조절효과 모형 중 어떤 모형이 보다 이들 간 관계를 잘 설명하는지 비교하는 연구도 필요하다. 셋째, 노인요양시설 요양보호사로 한정하여 조사가 실시되었다는 점이다. 향후 재가시설 요양보호사의 조직몰입을 증가시키기 위한 연구가 이루어질 필요가 있을 것이다. 보상만족이 소명의식과 조직몰입으로 연결되어 요양서비스의 질적 향상을 가져올 수 있는 구체적인 방안에 대한 연구가 지속되기를 기대해 본다.

## 참고문헌

---

- 강영식(2011). 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 한국산학기술학회지논문지, 12(9), pp.3904-3914.
- 고수정(2005). 사회복지전문인력의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연구: 공사부문 종사자의 비교. 박사학위논문, 영남대학교, 대구.
- 고현철(2003). 연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구. 조직몰입과 경력몰입을 중심으로. 박사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 곽대영(2009). 보상제도, 인간관계 및 이직기회가 여행업 종사자의 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향-서울소재 BSP 여행사를 중심으로-. 관광연구저널, 23(4), pp.37-52.
- 김성한(1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 박사학위논문, 서울대학교, 서울.
- 김수진(2008). 요양보호사 교육참여자의 공공서비스에 대한 신념 및 소명의식에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 김영자(2008). 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 박사학위논문, 조선대학교, 광주.
- 남선이(2007). 사회복지 생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형. 박사학위논문, 대전대학교, 대전.
- 류채형(2010). 한국 여성경찰관의 직업정체성과 직무태도와의 관계에 관한 연구. 박사학위논문, 동국대학교, 서울.
- 류혜영(2010). 부랑인시설 사회복지사의 전문성이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 박영주(2007). 경찰공무원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 수사경찰과 일반경찰의 비교를 중심으로. 박사학위논문, 계명대학교, 대구.
- 박용오(2003). 사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향. 석사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 박종희(2011). 노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 조직몰입과 서비스 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 부산대학교, 부산.
- 박현숙(2007). 종합병원 종사자의 보상공정성 지각이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향.

- 간호행정학회지, 13(4), pp.492-500.
- 서동민, 김옥, 문성현, 이용재, 임정기(2012). 장기요양종사인력 중장기 수급전망 및 대책. 서울: 국민건강보험공단.
- 신화식(2010). 사회복지관 사회복지사의 조직몰입 결정요인에 대한 분석 연구. 석사학위논문, 성결대학교, 안양.
- 심예린(2010). 한국판 소명척도 타당화: 대학생을 대상으로. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 어은주, 유영주(1992). 주관적 비교수준에 의한 결혼만족도가 관계몰입에 미치는 영향 연구. 한국가정관리학회지, 10(2), pp.231-243.
- 유영현(2007). 경찰공무원의 조직몰입 결정요인에 관한 연구. 박사학위논문, 동국대학교, 서울.
- 이금희(2008). 조선족과 한족 노동자들의 한국에서의 직업/문화 적응에 관한 연구: ERG 이론을 중심으로. 박사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 이선영(2011). 노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 이재훈, 최익봉(2004). 조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구, 인사조직 연구, 12(1), pp.93-132.
- 이종각(2013). 어린이집 교사가 지각한 보상인식, 정서노동, 직무스트레스, 직무소진 및 조직몰입 간의 관계구조분석. 박사학위논문, 대구가톨릭대학교, 대구.
- 이준상, 김만호(2005). 사회복지사의 조직몰입 수준이 이직의도에 미치는 영향. 한국행정논집, 17(3), pp.761-784.
- 이지인(2009). Maslow 욕구이론을 통해 본 공무원의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문 계명대학교, 대구.
- 장우심(2009). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구. 노인복지연구, 43, pp.263-286.
- 장호익(2002). 직무만족이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문, 부산대학교, 부산.
- 조선희(2012). 요양보호사의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향: 성장욕구의 조절효과와 자아효능감의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문, 호서대학교, 천안.
- 조선희, 박현식(2011). 요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 한국노년학, 32(1), pp.323-340.

- 한국고용정보원(2012). 노인장기요양보험제도의 고용영향평가. 과천: 고용노동부.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange, In Leonard Berkawitz(eds), *Advance in Experimental Social Psychology*, 2, New York: Academic Press, pp.267-299.
- Alderfer, C. (1972). *Existence, Relatedness, & Growth*. New York: Free Press.
- Allen, N. J., Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psycholog*, 63, pp.1-8.
- Barnard, C. I. (1938), *The Functions of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Baron, R. M., Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, pp.1173-1182.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York : John Wiley & Sons.
- Buchanan, I. B. (1974). Building Organizational Commitment, The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), pp.533-546.
- Dik, B. J., Eldridge, B. M., Steger, M. F., Duffy, R. D. (2012). Development and validation of the Calling and Vocation Questionnaire (CVQ) and Brief Calling Scale (BCS). *Journal of Career Assessment*, 20, pp.242-263.
- Kline, R. B. (2005). *Principle and practice of structural equation modeling*. NY: Guilford Press.
- Lawler, E. E. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness: A Psychological View*. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, Fred. (1981). *Organizational Behavior*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Co.
- Maslow, Abraham H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, pp.370-396.
- Mowday, Porter & Steers. (1982). *Employee- Organization Linkage, The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York, Academic Press.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. In S. Leinhardt(Ed.), *Sociological Methodology*, 1982, pp.290-312, Washington DC: American Sociological Association.

김신숙은 호남대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 현재 광주보건대학교 병원전산관리과 겸임교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 노인복지, 요양보호사 양성 등이다.

(E-mail: comzia@nate.com)

박인아는 연세대학교에서 사회복지학 석·박사학위를 받았으며, 현재 호남대학교 사회복지학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 가족복지, 노인복지, 다문화 등이다.

(E-mail: iapark@honam.ac.kr)

## **A Study on Effect of Compensation Satisfaction and Calling on Organizational Commitment of Care Givers in Long-term Care Facilities for the Elderly**

**Kim, Shinsook**

(Gwangju Health University)

**Park, Ina**

(Honam University)

---

The purpose of this study was to enhance the quality of service and organizational effectiveness in long-term care facilities for the elderly by identifying the relation structure between compensation satisfaction, calling and organizational commitment of care givers. For this, this study conducted a questionnaire survey on the subjects of care givers. A total of 219 responses collected were used in this study for the final analysis. Following are the results of this study: Firstly, it was confirmed that the compensation satisfaction and calling of care givers positively affected organizational commitment. Secondly, it was found that promotion satisfaction out of compensation satisfaction factors of care givers affected organizational commitment mediated with calling. Thirdly, the interactive effect of compensation satisfaction and calling of care givers upon organizational commitment was identified. It was found that the influence of promotion satisfaction affecting organizational commitment was differentiated according to the level of calling and that the influence of calling affecting organizational commitment was differentiated according to the level of promotion satisfaction. This study suggests that a systemic education training system should be established, compensation system for good job positions provided, social recognition of care givers improved, and continuing education activated as policy projects for enhancing organizational commitment of care givers.

---

**Keywords: Organizational Commitment, Compensation Satisfaction, Calling, Care Givers**