평생교육리더십연구 3권 2호, 2016.12. pp.25-51 ISSN 2383-5184
Journal of Lifelong Education Leadership, Vol.3 No.2, 2016.12. www.kalel.or.kr

요양보호사의 직무특성과 서비스질의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과연구

김길옥* · 윤천성**

초 록

국가의 중요한 정책으로 시행된 노인장기요양보험제도의 주역인 요양보호사의 긍정적인 심리는 개인의 목표나 사회적 목표에도 부합된다고 보고 요양보호사들의 긍정적 심리에 따른 행동에 대한 결과를 분석하는 것을 이 연구의 출발점으로 삼았다. 이를 위해 다음과 같은 내용을 검토하였다. 첫째, 요양보호사들의 현재 직무특성이 서비스 질에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고 둘째, 요양보호사들의 직무특성과 긍정심리자본의 관계에서 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았으며 셋째, 요양보호사의 직무특성을 파악하고 요양보호사의 긍정심리 자본을 매개로 서비스 질을 향상할 수 있는지를 알고자 하였다

연구결과는 요양보호사의 직무특성의 하위요소인 다양성과 자율성, 공적인 업무에 대한 중요성, 피드백, 역할 모호성, 감정조절에 매개변수인 긍정심리자본이 서비스 질에 많은 영향을 주는 중요한 요인임을 알 수 있었다. 본 연구를 통해 협의로는 요양보호사의 잦은 이직률을 줄이고 서비스 질을 높이는 교육의 자료가 될 것이며 광의로는 요양보호사의 전문성과 정체성을 확보하여 국가가 노인 문제를 해결하고자 하는 공적 서비스전달체계의 긍정적인 방향으로 전환할 수 있는 기초가 될 것이다.

주제어 : 요양보호사, 직무특성, 서비스 질, 긍정심리자본

I. 서 론

우리 사회에서는 노인에 대한 돌봄은 가족이 전담하는 것으로 당연시했으나 핵가족화와 결혼관의 변화, 여성 경제활동참가율의 증가, 부양 가치관의 변화 등의 변화로 가족이 노인 돌봄을 전담하기는 어려운 환경이 되었다. (김광례, 2014) 이들에 대한 수발 및 돌봄 문제

*서울벤처대학원대학교 HRD리더십전공 박사과정 (E-mail: shjwyh24@nate.com)
**서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수(교신저자) (E-mail: staryoun@hanmail.net)
투고일: 2016년 11월 28일, 수정일: 2016년 12월 4일, 게재확정일: 2016년 12월 10일

가 점차 사회문제가 되면서 사회적, 집합적 대응의 필요성이 증대하게 되었고 장기요양 문제를 사회연대원리에 따라 국가와 사회가 부담하는 고령사회에 국민의 노후를 보장하기 위한 사회적 대응책으로 기존의 국민기초생활수급권자를 중심으로 의식주를 제공하던 보호 중심 정책이 변화된 것으로 보험가입자를 중심으로 돌봄 서비스를 제공하는 사회보험 방식의 사회복지정책이다. (노인장기요양보험공단 홈페이지) 또한 요양서비스의 공급은 시장논리에 의해 운영되고 있으나, 장기요양보험제도는 기본적으로 보호(돌봄)의 사회화, 돌봄의 제도화를 구현하고 있는 정책으로서 공공성을 지향해야 할 필요성에 대한 사회적 정당성을 가진 공적 사회보험제도이다. (김광례, 2014) 가족을 대신하여 노인 돌봄을 전문적으로 해야 할 인력이 필요하였고 사회적 일자리 창출과 맞물러 요양 보호 전문직이 만들어지게 되었다. 노인장기요양보험 시행 이후 수급인정자 및 보호자와 가족들에 대한 양질의 서비스에만 관심을 가질 뿐 직무현장에서의 직접적인 서비스 제공자인 요양보호사에 대한 관심은 부족했다. (신남순, 2014) 노인 장기요양보험 제도 도입 후 직무현장에서 직접 노인들과 접촉하며 서비스를 제공하는 가장 많은 인력으로 서비스 수급인정자들과 교감이 가장 높은 직접서비스 제공자인 요양보호사의 근무조건에 대하여 여러 문제가 제시되었음에도 그 중요성을 인식하지 못하고 있다. (김진수, 2013) 향후 고령사회로의 진입 시 노인인구 증가와 함께 서비스 이용자 수의 증가가 예상되나 직무 불만족과 이직 현상으로 인한 요양보호사의 감소는 반드시 심각한 사회적 문제가 될 수 있다. (보건복지부, 2013) 요양보호사의 돌봄 서비스는 전문성을 가진 개별적인 직무 다양성 및 자율성으로 가족 돌봄을 대신하는 공적 중요성의 책임이 있다.

그러나 직무 불만족이 직무현장에서 상황에 따라 자칫하면 역할이 모호해지고 서비스 제공자가 직무를 행함에서 부합하는 역할을 제대로 찾지 못할 때 나타날 수 있다(Marriott, Sexton & Staley, 1994; 이윤형, 2011에서 재인용).

역할 모호성은 직무를 수행하는데 자신의 업무 역할에 대해 정보가 불충분하거나 역할 기대가 불명확할 때 발생 (김금주, 2009) 하는 것으로 역할이 중복되어 발생할 가능성이 있고 재가 요양보호사들은 업무 구분을 하여 업무수행을 할 수 없는 환경이다. (이윤형, 2008; 이선자, 2008). 따라서 이러한 역할의 모호함은 낮은 직무 만족, 낮은 자부심, 무력감 및 긴장을 증가시켜 역할 모호를 경험한 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 직무 만족도가 낮고 직무 관련 긴장이 강하고 자기 확신과 작업 동기의 수준이 낮다는 연구결과도 있다 (전춘진, 2011). 직무만족도가 낮아지면 따라서 요양보호사들은 직무목표를 달성하기 위해 자신의 내적 느낌 및 감정표현을 억제하거나 조절하는 과정을 감정노동(조절)이라고 하였으며 이러한 감정조절은 감정표현을 수정, 강화, 억압, 속이려는 감정을 표현(김수정, 2014)으로 서비스제공과정에서 서비스대상자와의 효과적인 대화나 감정표현을 안 될 수 있을 것이고 이는 서비스 질에 직・간접적인 영향을 준다. 이러한 상황에서 소진되어 가는 심리를

긍정심리자본의 하위변인인 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관성, 피드백으로 관리한다면 좋은 결과가 있을 것이다. 또한, 요양보호사의 전문적이고 체계적인 직무환경과 직무특성을 파악하고 이해하여 개인의 성취 및 발전을 지향하게 되고 서비스 상황에서의 자신의 감정을 적절히 표현하여 효과적인 직무수행으로 서비스 질에도 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 반대로 그렇지 못하면 직무에 불안을 느끼게 되어 이탈하게 되고 서비스의 질도 떨어질 것이다. 노인장기요양보험의 취지에 맞는 서비스를 위해 요양보호사들의 관리와 직무설계가 절실히 필요한 단계이다.

앞으로 이러한 연구들의 기초의 필요성을 목적으로

첫째, 요양보호사들의 현재 직무특성이 서비스 질에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고 둘째, 요양보호사들의 직무특성과 긍정심리자본의 관계에서 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 셋째, 요양보호사의 직무특성을 파악하고 요양보호사의 긍정심리 자본을 매개로 서비스 질을 향상할 수 있는지를 알아보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무특성

직무란 조직단위 내에서 특정 업무들의 집단을 말하며(Hodge, Anthony & Gales, 2003) 직무는 독립된 목적으로 수행되는 하나의 세부적인 작업 활동으로 어떤 성과를 이루기 위한 성과의무의 최소한의 의무수행 단위인 과업들의 묶음으로 이루어져 있다. (김병숙 외, 2007)

직무 특성은 직무성과에 영향을 미칠 수 있는 요소들로 직무 내에서 또는 직무 간 변화할 수 있는 요인들을 포함하는 개념으로서 직원들이 수행하는 직무가 자체적으로 지니고 있는 특성에 대한 구성원들의 인식을 의미하는 것으로, Hackman& Oldham(1975, 1976)는 다양성, 정체성, 중요성, 자율성과 피드백 등 5개 요인으로 구분하여 제안하였다.

직무 다양성은 직무자체의 다양성과 그로 인해 요구되는 개인 능력의 다양성을 말하며 직무 정체성은 맡은 직무의 완결성 즉 직무를 처음부터 끝까지 완결시킬 수 있는 완결성을 의미한다. 직무 중요성은 담당하고 있는 직무가 다른 사람의 업무나 행동에 큰 영향을 미치는 정도이며 자율성은 업무를 수행하는 방법과 일정을 결정하는데 부여된 독립성과 재량권 등을 의미한다. 피드백은 작업을 수행하는 자가 자신이 행한 직무성과와 유효성 정도에 대한 정보를 습득하는 것을 의미한다.

요양보호사의 직무특성은 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 인해 독립적인 일상생활이 어려운 장기요양급여 수급자에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을 제공하

는 서비스를 지원하는 것이다. 본 연구에서는 위의 직무특성 5가지 외에도 정보전달자 역할, 관찰자 역할, 숙련된 조력자 역할, 의사소통 대상자 역할, 동기유발 지지자로서의 해야 할 역할 등 다양한 업무를 수행(보건복지부, 2009)하고 있어 직무 역할에 대한 모호성과 요양보호사는 친절과 보살핌이라는 서비스의 향상을 요구받고 있고 돌봄 서비스의 전문직으로서 요양보호사는 사회적으로 구성된 감정 즉 즐거움, 슬픔, 분노, 비통함, 당황 등 감정 전반에 의해 수행되는 삶과 죽음, 희망과 절망 등의 감정표현을 그들의 돌봄 장소에서 그대로 표출해야 한다. (김수정, 2014) 또한 Gross(1998)은 감정조절이란 개인들이 어떤 감정을 가지는지 언제 그런 감정을 가지는지 그런 감정을 어떻게 경험하고 표현하는지 등에 의해 개인이 영향을 받는 과정이라고 정의하였다. (오홍석, 2004) 따라서 요양보호사의 노인돌봄 과정은 대상자와의 상호작용을 통한 감정조절이 돌봄 서비스 질에 영향을 준다고 보았다.

2. 서비스 질

서비스란 고객의 편익과 만족을 위해서 서비스 제공자 자신 또는 다른 서비스 자원을 이용하는 과정, 노력, 행동의 수행을 말한다. 서비스 질이란 서비스의 특성, 서비스 제공자와 수요자의 주관성 및 상대성, 서비스 제공 시점의 적용상황, 서비스 대상자의 다양성 등으로 획일적으로 개념을 정의하기도 어렵고 객관적으로 측정할 수도 없어 접근방법 또한 다양하다(이광재, 2011).

Parasuramanetal.과 Zeithaml(1988)은 서비스 질은 서비스의 전반적인 우월성과 우수성에 대해 고객이 행하는 비교의 개념이라 하여, 객관적이 아닌 주관적이고 추상적인 개념이라고 정의하였다. 이들은 포커스그룹 인터뷰를 통하여 서비스 질 구성 차원을 10개 범주, 즉 유형성, 신뢰성, 대응성, 능력, 예절, 신용도, 안전성, 접근 가능성, 커뮤니케이션, 고객의 이해 등이 존재함을 밝히고, 서비스산업의 종류와 관계없이 기본적으로 유사한 기준을 이용하고 있음을 밝혔다

요양보호사의 서비스 질은 돌봄의 최적의 서비스 전달체계를 고려해야 하며 이용자들의 다양한 욕구를 충족해야 하는 서비스이다. (최은희, 2010) 서비스 질은 서비스를 제공하는 종사자의 서비스 제공과정에 있어서부터 지각된다고 보며 요양수급인정자의 욕구에 부응하여 요양시설기관 조직을 중심으로 둘러싸여 있는 환경과 함께 요양수급인정자 및 수급자가족과 요양보호사와의 상호작용에 나타난 지각된 가치라 할 수 있다. 이처럼 서비스 제공자의 다양한 직무특성과 감정조절이 서비스제공환경과 역량 정도에 따라 서비스의 내용과 수준 향상을 끌어낼 수 있는 원천이 된다.

본 연구에서 서비스 질을 요양보호사가 수급인정자와 가족의 심리적인 기대 욕구를 충족시키기 위해 제공하는 서비스 전체로 정의하고 설정하고자 한다.

3. 긍정심리자본

긍정심리자본이란 개인의 성향 가운데 긍정적인 부분인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등을 심리적 자본으로 보는 것이다. 긍정심리자본은 위기와 악조건에서 조직의 생존과 유효성을 증진 시킬 수 있는 긍정적 조직 특성을 강조하는 긍정적 조직 학문운동을 바탕으로 작업장에서 성과향상을 위해 개발, 측정, 관리가 가능한 심리적 포용력을 말한다(Luthans, Youssef,& Avolio 2007. 긍정심리학은 긍정의 신념과 정서를 스스로 표현하는 행동, 행위로서 낙관주의적인 사고와 함께 폭넓은 대인관계를 형성하여 더욱 삶과 조직 내 동료들에게 업무처리 능력에 대한 효과 창출 및 삶의 질 향상 등 다양하게 영향력을 행사하고 있다(이동섭, 2014).

긍정심리자본은 자신의 과업에 성공하기 위해 필요한 자신감(자기효능감)을 가지며 현재와 미래의 성공에 대해 긍정적인 귀인(낙관주의)을 만들며 목표를 향해 인내하고 필요한 순간에는 성공하기 위해 목표(희망)에 대한 경로를 재설정하며 문제나 역경에 직면했을 때는 성공을 성취하기 위해 참고 견디며 난관이나 좌절로부터 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘는(복원력)개인의 긍정적인 심리개발 상태로 정의된다(Luthans, Youssef, et. al. 2007). 또한 긍정적인 조직행동(POB)의 포함기준을 만족하게 하는 4가지 변수로 긍정심리자본 역시 상태적인 긍정심리자본의 각 구성 개념인 자기효능감, 낙관성, 복원력. 희망은 직무 태도 및 실질적이고 지속적인 직무성과 향상에 영향을 미칠 수 있다(Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).이에 따라

본 연구에서는 요양보호사는 국가의 돌봄 정책사업의 일원으로 자신의 돌봄 현장에서 긍정심리자본는 매우 중요한 변인으로 보고 설정하였다.

4. 변수간의 선행연구

요양보호사의 직무특성은 노인장기요양보험법 제2조(정의) 1항 5호에서는 “장기요양요원”이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다. 요양보호사 역할은 노인장기요양보험제도에서 가장 중추적 역할을 담당하는 분야라고 할 수 있으며 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 지원 또는 일상생활활동 지원, 개인 활동 지원, 정서 지원 등의 업무를 수행하는 사람을 의미한다. 우리나라의 노인장기요양보험제도는 초기 세 가지 목적을 가지고 추진되었다. 첫째, 가족의 수발부담 경감 둘째, 일자리 창출 셋째, 노인의 삶의 질 향상으로 출발하였다(장우삼, 2009) 노인장기요양보험제도의 서비스 질에 대해 간단하게 정의를 내리기는 쉽지 않다. 서비스 질은 다차원적으로 측정되어야 하고, 최적의 서비스 전달체계를 고려해야 하며, 이용자들의 다양한 욕구를 언급하지 않으면 안 되기 때문이다(Moxey et al., 2002; 최은희, 2010). 또한 서비스 질은 연구자나 적용 상황에 따라 다양하게 정의되고 있는데, 우선 서비스 질 그 자

체로 보는 방식, 수급자의 상황에 따라 제공되는 서비스 내용, 서비스 이용계획에 따라 시행되는 서비스의 일치성, 적절한 비용 수준 아래에서 보는 서비스의 질 등 다양하게 정의되고 있다(이영희, 1999).

요양보호사의 직무특성과 서비스 질의 선행연구를 고찰해보면 현재 직무현장은 공급자 중심에서 수요자 중심으로 보편적 서비스 제공으로 평가와 경쟁체제 도입 등의 진행되고 있고. 요양서비스 질 역시 이러한 변화에 따라 조직의 성과와 밀접한 연관성을 가지면서 조직의 경쟁력 확보를 위한 중요한 결정요인으로 받아들여지고 있다. 이때 서비스 질은 상품의 성격으로 고려할 때 본질에서 절대적 기준을 기초한 개념이 될 수 없으며 이용자의 인구사회학적 특성과 해당 지역사회 및 관련 전문가 집단의 욕구 수준 등에 따라 달리 정의되며 관련 시장의 확대에 따라 생산비용의 적정수준과 분리하여 질을 정의하기는 어렵다. (김용구, 2014) 요양보호사의 직무 전문성과 근무 환경적 여건 등과 같은 다양한 요인들에 의해 결정된다. 따라서 서비스 질을 높이기 위해서는 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것이 매우 중요하다. (송은희, 2011; 이윤형, 2011; 이상민, 2011). 따라서 질 높은 서비스를 받는 이용자는 그 조직을 지속해서 이용할 것이고 이용자의 만족을 얻어 생산성이 향상한다. 이는 조직의 신뢰성 강화와 서비스 수요를 증가시키고 새로운 이용자를 발굴함으로써 그 조직의 정체성을 확립할 수 있다. 요양기관에서의 직무 환경 요구와 이용자 욕구를 기반으로 하는 요구를 중심으로 기관의 관리체계를 형성해 나가는 것과 큰 관련성이 있다. (김문동, 2007) 또한, 서비스 질은 서비스를 제공하는 종사자의 서비스 제공과정에 있어서부터 지각된다고 보며 요양수급인정자의 욕구에 부응하여 요양시설기관 조직을 중심으로 둘러싸여 있는 환경과 함께 요양수급인정자 및 수급자가족과 요양보호사와의 상호작용에 나타난 지각된 가치라 할 수 있다. 이처럼 서비스 제공자의 다양한 직무특성과 감정조절이 서비스제공환경과 역량 정도에 따라 서비스의 내용과 수준 향상을 끌어낼 수 있는 원천이 된다.

이러한 상황에서 요양보호사의 직무특성과 긍정심리자본의 관계는 밀접한 영향을 준다. 긍정심리자본의 하위요소인 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복력 등의 선행연구들을 고찰해보면 자기효능감이 높은 사람은 직무에 대한 확고한 신념을 증진할 수 있으며 (임자윤, 2013) 희망은 다양한 연구 분야에서 긍정적인 성과를 나타내고 있으며 회복력은 주어진 환경에 따라 변화하는 능력으로 직무성과나 직무만족 등에 긍정적이 영향을 주는 것으로 나타났다.

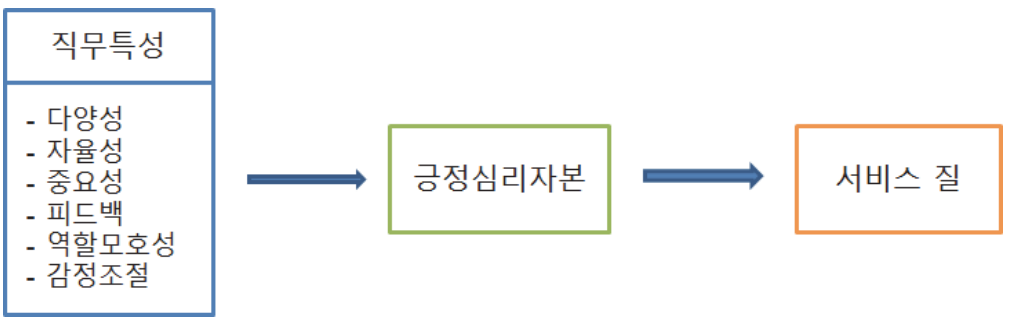
긍정심리자본의 선행연구에서 요양보호사의 효율적인 직무관리 요소로 직무현장에서 느끼는 요양보호사의 감정조절에 대한 이해, 인식, 주된 원인파악 등이 필요하며 요양보호사의 표출된 감정 행위 중 부정적 영향을 최소화시키고 긍정심리자본의 하위요소들을 강화함으로써 업무수행이 활발할 것으로 판단되며 아울러 요양보호사 스스로가 직무현장에서 느

끼는 긍정심리자본은 서비스 질의 향상에 많은 영향력을 행사한다고 판단되어 진다. 긍정심리자본의 학위연구논문 중 요양보호사제도가 시작된 2008년 자료부터 최근 2017년까지 자료 검색결과 214편 중 종사자에 관한 연구는 21편으로 사회복지에 관한 연구로는 사회복지전담공무원의 과업수행과 감정고갈에 관한 연구로 윤정혜 (2003), 사회복지전담공무원과 스트레스(심현빈,201, 이승규,2016), 사회적기업가정신직(김태현,2014), 사회복지시설종사자(박현홍,2014), 병원종사자(심현진,2014), 지역자활센터종사자(김태임,2014), 정서적 몰입과 고객지향성(이강수,2016), 한국서비스업과 직장인(김주희,2013) 등이 있으며 연구가 최근에 이루어지고 있었으며 긍정심리자본의 서비스종사원의 연구는 최근 들어 활발히 움직이는 것을 알 수 있었다. 그러나 긍정심리자본에 관한 요양보호사의 선행연구로는 강경범(2015)의 감정노동, 긍정심리자본과 노동인권, 긍정심리자본와 서비스 질(한경선, 2015)에 관한 연구를 고찰하면서 노인요양돌돔현장에서의 긍정심리자본는 중요한 변인임을 고찰하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형과 가설

요양보호사의 직무특성에 따른 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과로서 미치는 관계를 알아보기 위해 직무특성을 독립변수로 설정하고 서비스 질을 종속변수로 설정하였으며 또한 직무특성과 서비스 질의 관계에서 있어서 긍정심리자본이 매개역할로서 어떠한 영향을 미치는지를 분석하는 것이 본 연구의 목적이다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 <그림 1>과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다.



〈그림 1〉 연구모형

본 연구의 연구목표는 달성하기 위해 작성한 <그림 1>의 연구모형에 따른 연구가설을 설정하였다.

가설1.직무특성은 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1.다양성은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2.자율성은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3.중요성은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4.피드백은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5.역할모호성은 서비스 질에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-6.감정조절은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2.직무특성은 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2-1.다양성은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2.자율성은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3.중요성은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-4.피드백은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-5.역할모호성은 긍정심리자본에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-6. 감정조절은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3.긍정심리자본은 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설4.긍정심리자본은 직무특성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-1.긍정심리자본은 다양성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-2.긍정심리자본은 자율성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-3.긍정심리자본은 중요성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-4.긍정심리자본은 피드백과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-5.긍정심리자본은 역할모호성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-6.긍정심리자본은 감정조절과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

2. 측정도구 및 분석방법

1) 직무특성

직무특성이란 업무가 가지는 고유한 성격을 말하는 것으로 요양보호사들의 지식과 기술의 습득 기회제공, 성장에 대한 욕구와 비전 제시 등을 통해 효율적인 직무설계와 직무를 부여함이 직무설계 효과의 긍정적인 결과를 만들어 낼 수 있을 것이다. 척도로는 Hackman & Oldham (1980)에 의해 개발된 척도로 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 피드백을 하위요

인으로 사용하였고 Brotheridge& Lee (2003)의 연구와 Hochschild (1979, 1983)의 연구 등에서 감정조절 문항을 참조하여 설계하였으며 역할모호성은 직무상 발생하는 조직 내 역할에 대한 방법의 권한 정도의 불명확성과 개인이 부여된 업무를 수행하는 데 필요하다고 느끼는 정보가 부족하거나 전달받지 못한 경우 발생하고 이는 이직률을 높이고 직무 만족과 조직몰입을 감소시키는 등의 부작용을 말한다. 역할 모호성은 Rizzo외 (1970) 연구에서 사용된 척도로 설계하였다.

이에 본 연구에서는 직무특성을 6개의 영역인 다양성, 중요성, 자율성, 피드백, 역할 모호성, 감정조절로 구분하였다.

2) 서비스 질

요양보호사의 업무특성과 태도를 서비스 질 결정요인으로의 구성 차원은 학자마다 다양하게 정의하고 범주 영역이 다양하게 나타나고 있다. 따라서 본 연구에서 서비스 질이란 요양보호사가 수급인정자와 가족의 심리적인 기대욕구를 충족시키기 위해 제공하는 서비스 전체로 정의하여 Parasuraman, Zeithaml 및 Berry(이하 PZB, 1985)는 Gronroos의 연구를 기초로 하여 PZB의 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성의 5가지로 축약된 구성차원으로 설계하였다.

3) 긍정심리자본

요양보호사의 심리는 수급인정자, 가족, 기관, 동료 등의 관계에서 실패감과 긍정적이지 못한 상황에서도 일에 대한 개인의 목표와 회복력은 중요하다. Luthans외(2006)는 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복력 등을 측정하기 위한 다양한 도구를 설계하고 타당성을 인정받았다.

본 연구에서는 Luthans, Youssef & Avolio(2006)의 긍정심리자본 척도로 설계하였다.

4) 인구통계학적 특성 요인

인구통계학적 특성 요인은 본 연구에서의 필요성에 의하여 성별, 연령, 근무기관, 위업동기, 고용형태, 경력, 급여수준, 학력, 수입, 혼인상태 등 항목으로 13문항으로 설정하였다.

〈표 1〉 설문지 구성

구분	변수 명	구성요소	문항 수		출처
독립변수	직무특성	다양성	I	4.6.13.21	Hackman& Oklham(1980)
		자율성		5.9.11.16.22	
		중요성		1.7.15.18.20.25	
		피드백		3.10.14.17.23	
		역할모호성		26.27.28.29.30	Rizzo등(1970)
		감정조절		2.8.12.19.24	Brotheridge& Lee(2003), Hochschild (1983)
종속변수	서비스 질		II	1-13	PZB 등(1985) SERVQUAL 척도
매개변수	긍정자본심리		III	1-24	Luthans, Youssef & Avolio(2006)
인구통계학적 변수			IV	1-13	연구자

3. 연구대상

본 연구의 목적과 연구가설의 실증분석 결과를 도출하기 위하여 2016년 8월30일부터 9월 30일 까지 서울, 대전에서 30일 동안 각 기관에 소속된 요양보호사를 통해 현재 활동중인 대상으로 즉석에서 설문지를 배부 수거하였다. 200부를 배부하여 불성실하게 응답한 13부를 제외한 187부의 자료가 분석대상으로 하였다.

4. 자료 분석 방법

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 크리닝 과정을 거쳐, SPSS v. 21.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 표본의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 하였다. 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수 간에 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 사용하였다. 넷째, 가설검증을 위하여 선형회귀분석을 하였으며, 긍정심리자본의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 매개회귀분석을 하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 표본의 일반적 특성

구분		빈도 (N)	퍼센트 (%)	구분		빈도 (N)	퍼센트(%)
성별	남성	26	14.3	자격증	사회복지사&요양보호사	15	8.2
	여성	156	85.7		요양보호사	138	75.8
연령	30대 이하	19	10.4		간호(조무)사&요양보호사	16	8.8
	40대	26	14.3		기타	13	7.1
	50대	83	45.6	취업동기	경제적 이유	77	42.3
	60대 이상	54	29.7		자아실현	56	30.8
결혼상태	기혼	147	80.8		가정에서의 간병경험	14	7.7
	미혼	19	10.4		기타	35	19.2
	이혼/별거/사별	16	8.8	고용형태	시급제	7	3.8
종교	기독교	55	30.2		계약제	65	35.7
	천주교	15	8.2		정규직	110	60.4
	불교	60	33.0	총경력	1년 미만	28	15.4
	무교	37	20.3		1-3년 미만	54	29.7
	기타	15	8.2		3-5년 미만	48	26.4
학력	초졸이하	25	13.7		5-10년 미만	39	21.4
	중졸	42	23.1		10년 이상	13	7.1
	고졸	76	41.8	일일근무시간	8시간 이하	117	64.3
	대졸이상	39	21.4		9시간 이상	65	35.7
근무기관형태	노인요양시설	169	92.9	현재급여수준	130만원 미만	89	48.9
	재가기관 (방문요양)	3	1.6		130-150만원 미만	63	34.6
	주야간보호센터	10	5.5		150만원 이상	30	16.5
전체		182	100.0	전체		182	100.0

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석을 사용하였다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주성분 분석방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전인 베리맥스 방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값이 1 이상인 요인만은 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다. 요인분석 결과, 본 연구에서는 측정도구의 타당성을 높이기 위하여 요인적재량이 0.4 이하인 항목을 제거하였다. 요인분석은 분석방법의 특성상 각 항목들 간의 상관관계가 높아야하는데 KMO

측도와 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 간의 상관행렬을 확인함으로써 사용 항목들이 요인분석에 적합한가를 나타내주는 방법이다. Kaise-Mayer-Olkin(KMO)는 변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되어지는 정보를 나타내는 것이므로 이 측도의 값이 작으면 요인분석을 위한 변수 선정이 좋지 않음을 나타낸다. 보통 KMO값이 .90이상이면 아주 좋은 것이고 .50이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 본다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

1) 직무특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표 3>과 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 χ^2=3286.556(p=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.893으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 6개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인 1(12.377%)은 '피드백'으로 명명하였고, 요인 2(12.097%)는 '중요성'으로 명명하였으며, 요인 3(11.999%)은 '업무모호성'으로 명명하였다. 또한 요인 4(11.551%)는 '자율성'으로 명명하였고, 요인 5(11.213%)는 '감정조절'로 명명하였으며, 요인 6(8.089%)은 '다양성'으로 명명하였다. 이 6개의 요인 적재 값이 ±.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준인 것으로 볼 수 있다.

〈표 3〉 직무특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분					
	피드백	중요성	업무 모호성	자율성	감정 조절	다양성
3. 나의 상사는 나의 업무수행에 대해 알려준다.	.839	.166	-.030	.129	.090	.106
14. 나와 나의 동료는 업무수행을 잘 하고 있는지 서로 알려준다.	.763	.110	.031	.078	.155	.097
23. 나는 나의 업무 수행 후 업무성과를 알 수 있다.	.743	.147	.183	.218	.202	.186
10. 나는 나의 업무를 수행하면서 잘 하고 있는지 확인할 수 있다.	.725	.056	.038	.398	.233	.166
17. 나는 나의 업무를 수행하면서 처리되지 못한 부분을 알 수 있다.	.634	.190	.207	.261	.184	.122

7. 나의 업무가 잘못되면 직장에 많은 손실을 끼친다.	.137	.818	.034	.139	.130	.119
20. 나의 업무는 직장에서 없어서는 안 되는 업무이다.	.180	.755	.101	.063	.097	.189
18. 나의 업무는 다른 업무와 많이 연관되어 있다.	.116	.692	.316	.199	.125	.193
15. 나의 업무는 직장 내에서 중요한 부분을 차지한다.	.201	.645	.150	.187	.106	.359
1. 나의 업무결과는 타인에게 많은 영향을 끼친다.	-.053	.591	.195	.306	.153	.030
25. 나는 화가 날 때도 웃고 일한다.	.287	.561	-.063	.022	.379	.058
26. 나는 요양업무를 하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 알고 있다.	.022	.024	.871	.063	.102	.129
29. 나는 내 일이 요양 전체적인 일과 어떻게 연관되어 있는지 잘 모르겠다(R).	.010	.204	.817	.098	-.039	-.170
27. 나는 요양업무를 하면서 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 없다(R).	.131	.139	.805	-.012	.073	-.107
28. 나는 요양센터에서 나에게 무엇을 기대하는지 정확히 알고 있다.	.049	.132	.795	-.005	.086	.173
30. 나는 모호한 업무지시를 받으며 일을 한다.	.064	-.016	.674	-.086	.038	.326
9. 나는 업무수행순서를 스스로 판단하여 결정할 수 있다.	.071	.235	.012	.788	.213	.233
11. 나는 업무수행범위를 스스로 판단하여 결정할 수 있다.	.232	.094	.045	.788	.186	.058
5. 나는 업무수행방법을 스스로 판단하여 결정할 수 있다.	.202	.169	-.091	.758	.261	.054
16. 나는 나의 업무수행에서 스스로 결정할 수 있는 권한을 갖고 있다.	.228	.082	.073	.657	.037	.258
22. 나의 업무는 내가 알아서 결정할 수 있는 있는 일들로 이루어져 있다.	.321	.342	-.001	.553	.055	.233
12. 나는 직장에서 타인의 무리한 요구에도 친절함을 보인다.	.065	.020	.003	.200	.847	.021
8. 나는 업무 수행 시 실제 느끼는 감정과 다른 감정을 표현한다.	.088	.206	.074	.238	.722	.228
2. 나의 업무는 나의 감정보다 직장에서 요구하는 감정표현을 해야 한다.	.366	.181	.021	.175	.690	.162
24. 나의 업무성과는 공익적으로 가치가 크다.	.189	.137	.301	.069	.672	.287
19. 나는 다수 사람들로부터 상반된 요청을 받을 때도 힘든 내색을 하지 않는다.	.221	.237	.055	.093	.659	.081
13. 나의 업무는 다양한 재능이 필요하다.	.185	.241	.246	.247	.238	.681
6. 나의 업무는 다양한 지식이 필요하다.	.346	.310	.022	.162	.183	.641
4. 나는 나의 업무를 수행하기 위해 복잡하고 어려운 기술을 사용할 때가 많다.	.098	.211	.051	.341	.171	.638
21. 나는 다양한 일을 수행하고 있다.	.293	.295	.063	.240	.290	.534
고유값	3.713	3.629	3.600	3.465	3.364	2.427
분산설명(%)	12.377	12.097	11.999	11.551	11.213	8.089
누적설명(%)	12.377	24.475	36.474	48.024	59.237	67.326
신뢰도	.884	.849	.862	.867	.860	.831

KMO =0.893, Bartlett's test결과 x^2 =3286.556 (df=435, p=0.000)

2) 서비스 질에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

서비스 질에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <표 4>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 χ^2=1731.360(p=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.944로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(61.302%)은 '서비스 질'로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ±.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준인 것으로 볼 수 있다.

〈표 4〉 서비스 질에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분
	서비스 질
7. 나는 아무리 바쁘더라도 어르신들의 불만 사항을 먼저 처리하려 한다.	.859
5. 나는 어리신이 필요로 할 때 지체 없이 서비스를 제공한다.	.843
6. 나는 언제나 자발적으로 어르신들에게 도움을 드리고 있다.	.829
12. 나는 어르신들의 이익과 편의를 최우선으로 고려한다.	.828
4. 우리 직장은 어르신 수발에 관한 업무 기록을 정확하게 기록하고 유지한다.	.824
10. 나는 어르신들의 질문에 대답할 수 있는 충분한 업무 지식을 가지고 있다.	.817
9. 나는 어르신들에게 항상 예의 바르고 공손하다.	.783
3. 우리 직장은 어르신의 불편사항이 있을 때 그것을 해결하기위해 노력한다.	.781
8. 수발 서비스를 제공 할 때 서비스를 받는 어르신은 심리적으로 안정이 되시는 것 같다.	.777
13. 나는 어르신들이 무엇을 원하는지 정확하게 알고 있다.	.777
2. 우리 직장은 제공하기로 약속한 서비스는 반듯이 제공한다.	.705
11. 나는 어르신들의 개인적인 문제에도 관심을 가지고 있다.	.664
1. 우리 직장의 직원들은 단정하고 깨끗한 복장을 하고 있다.	.658
고유값	7.696
분산설명(%)	61.302
누적설명(%)	61.302
신뢰도	.945

KMO=0.944, Bartlett's test χ^2 =1731.360 (df=78, p=0.000)

3) 긍정심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

긍정심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <표 5>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 χ^2=3437.082(p=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.952로 나타났으며, 공통성 등

을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 5개의 문항이 제거, 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(56.131%)은 '긍정심리자본'로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ±.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준인 것으로 볼 수 있다.

〈표 5〉 긍정심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분
	긍정심리자본
22. 나는 어려운 상황에 대한 경험이 있기 때문에 직장에서의 힘든 시간들을 잘 극복해 낼 수 있다.	.867
6. 나는 나의 업무분야에서 어려움이 처했을 때 해결할 자신이 있다.	.836
8. 나는 어려운 일을 만났을 때 잘 해결할 수 있다.	.832
4. 나는 어렵고 힘든 일이 닥쳐도 잘 헤쳐 나갈 수 있다.	.805
7. 나는 직장에서 어려움에 부딪히더라도 다양한 방법으로 잘 관리한다.	.792
13. 나는 직장에서 난관에 부딪혔을 때 이를 극복하기 위한 다양한 방법을 생각해 낼 수 있다.	.785
15. 나는 직장의 전략수립을 위한 토의에 많은 도움이 될 자신이 있다.	.783
17. 지금 나는 직장에서 성공적으로 업무를 수행하고 있다고 생각한다.	.776
5. 나는 업무목표를 달성할 수 있는 다양한 방법이 있다고 생각한다.	.765
20. 나는 힘든 일이 있으면 좋은 일도 있다는 믿음으로 일을 대한다.	.761
1. 나는 나의 업무분야에서 목표를 설정할 자신이 있다.	.760
10. 나는 나의 업무목표를 달성하기 위해서 열정적으로 일하고 있다.	.752
9. 나는 업무 수행 시 혼자 힘으로도 알아서 업무를 처리할 수 있다.	.745
23. 지금 나는 계획한 목표에 다가서고 있다.	.742
19. 지금 나는 나의 직무에서 동시에 여러 일을 수행할 수 있다.	.737
14. 나는 직장생활에서의 스트레스를 잘 극복하는 편이다.	.728
24. 나는 내가 맡은 일이 내가 원하는 방식으로 풀려간다고 생각한다.	.723
12. 나는 항상 내 직무의 좋은 면을 보려고 한다.	.717
21. 나는 나의 동료에게 내가 가진 정보를 자신 있게 제공할 수 있다.	.717
11. 나는 장기적인 문제를 분석하여 해결책을 찾는 일에 자신이 있다.	.690
18. 나는 문제를 논의하기 위해 회사 외부인들과 만나는 일에 자신이 있다.	.687
16. 나는 내가 하고 있는 일의 전망을 낙관적이다.	.658
3. 나는 나의 목표가 달성되리라 생각한다.	.639
2. 나는 불확실한 상황에서 최상의 결과를 기대하는 편이다.	.630
고유값	13.471
분산설명(%)	56.131
누적설명(%)	56.131
신뢰도	.965

KMO=0.952, Bartlett's test χ^2 =3437.082 (df=276, p=0.000)

3. 기술통계 및 상관관계 검증

주요 변수의 기술통계 및 각 변수 간 상관관계를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저 주요 변수의 기술통계 분석결과 직무특성은 하위요인별 '중요성'(M=3.42), '피드백'(M=3.41), '역할모호성'(M=3.40), '감정조절'(M=3.36), '자율성'(M=3.17), '다양성'(M=3.16) 순으로 나타났고, 서비스 질은 평균 4.00점으로, 긍정심리자본은 평균 3.68점으로 나타났다.

각 변수 간 상관관계를 분석한 결과 직무특성의 하위요인별 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 역할모호성, 감정조절은 서비스 질과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고($p<.001$), 긍정심리자본과도 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 또한 서비스 질은 긍정심리자본과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p<.001$).

〈표 6〉 기술통계 및 상관관계 검증

구분	M±SD	직무특성						서비스 질	긍정심리자본
		다양성	자율성	중요성	피드백	업무모호성	감정조절		
다양성	3.16±.887	1							
자율성	3.17±.955	.599***	1						
중요성	3.42±.845	.623***	.509***	1					
피드백	3.41±.954	.576***	.552***	.459***	1				
업무모호성	3.40±.908	.259***	.103	.305***	.200**	1			
감정조절	3.36±.847	.576***	.494***	.504***	.519***	.227**	1		
서비스 질	4.00±.698	.517***	.519***	.549***	.545***	.174*	.516***	1	
긍정심리자본	3.68±.674	.604***	.562***	.555***	.564***	.208**	.573***	.728***	1

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

4. 가설의 검증

1) 가설1의 검증

가설1. 직무특성은 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1.다양성은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2.자율성은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3.중요성은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4.피드백은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5.역할모호성은 서비스 질에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-6. 감정조절은 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무특성이 서비스 질에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 45.5%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=24.303, p<.001). 독립변수별로는 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절이 서비스 질에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 중요성이 높아지면 서비스 질은 .262의 상승이 있는 것으로, 피드백이 높아지면 서비스 질은 .237의 상승이 있는 것으로, 감정조절이 높아지면 서비스 질은 .172의 상승이 있는 것으로, 자율성이 높아지면 서비스 질은 .154의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에 있어서는 직무특성의 하위요인별 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나 역할모호성은 서비스 질의 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 직무특성이 서비스 질에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R^2 (Adj. R^2)
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.809	.214		8.467	.000	24.303***	.455 (.436)
다양성	.024	.067	.030	.358	.721		
자율성	.113	.056	.154	2.029**	.044		
중요성	.216	.063	.262	3.449****	.001		
피드백	.173	.054	.237	3.194****	.002		
역할모호성	-.012	.046	-.016	-.267	.790		
감정조절	.141	.060	.172	2.343**	.020		

종속변수: 서비스 질

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

2) 가설2의 검증

가설2. 직무특성은 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 다양성은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 자율성은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3. 중요성은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-4. 피드백은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-5. 역할모호성은 긍정심리자본에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-6. 감정조절은 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무특성이 긍정심리자본에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 51.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의

미한 것으로 분석되었다(F=24.303, p<.001). 독립변수별로는 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절이 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 감정조절이 높아지면 긍정심리자본은 .209의 상승이 있는 것으로, 피드백이 높아지면 긍정심리자본은 .187의 상승이 있는 것으로, 중요성이 높아지면 긍정심리자본은 .171의 상승이 있는 것으로, 자율성이 높아지면 긍정심리자본은 .169의 상승이 있는 것으로, 다양성이 높아지면 긍정심리자본은 .165의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 긍정심리자본에 있어서는 직무특성의 하위요인별 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나 역할모호성은 서비스 질의 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

〈표 8〉 직무특성이 긍정심리자본에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R^2 (Adj. R^2)
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.396	.194		7.191	.000	31.259***	.517 (.501)
다양성	.125	.061	.165	2.062*	.041		
자율성	.119	.050	.169	2.360*	.019		
중요성	.137	.057	.171	2.400*	.017		
피드백	.132	.049	.187	2.683**	.008		
역할모호성	.008	.042	.011	.201	.841		
감정조절	.167	.055	.209	3.040**	.003		

종속변수: 긍정심리자본

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

3) 가설3의 검증

가설3. 긍정심리자본은 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

긍정심리자본이 서비스 질에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 53.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=203.008, p<.001). 독립변수로서 긍정심리자본은 서비스 질에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.001), 긍정심리자본이 높아지면 서비스 질은 .728의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에 있어서는 긍정심리자본의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다.

〈표 9〉 긍정심리자본이 서비스 질에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R^2 (Adj. R^2)
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.235	.198		6.249	.000	203.008**	.530
긍정심리자본	.754	.053	.728	14.248***	.000		(.527)
종속변수: 서비스 질							

*** p〈.001

4) 가설4의 검증

가설4. 긍정심리자본은 직무특성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-1. 긍정심리자본은 다양성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-2. 긍정심리자본은 자율성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-3. 긍정심리자본은 중요성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-4. 긍정심리자본은 피드백과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-5. 긍정심리자본은 역할모호성과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설4-6. 긍정심리자본은 감정조절과 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

요양보호사의 직무특성과 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할을 분석한 결과는 <표 10>와 같다. 분석결과 직무특성의 하위요인별 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 역할모호성, 감정조절은 1단계에서 매개변수인 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다($p<.001$). 또한 1단계 매개조건을 충족한 변수에 대해 2단계 매개조건 분석 결과 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 역할모호성, 감정조절은 서비스 질에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다($p<.05$).

2단계 매개조건을 충족한 변수에 대해 3단계 매개조건 분석 결과 독립변수인 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절의 회귀계수가 유의미하고, 매개변수인 긍정심리자본도 유의미하게 나타나 긍정심리자본은 직무특성의 하위요인별 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절과 서비스 질 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 다양성, 역할모호성의 회귀계수가 유의미하지 않고, 매개변수인 긍정심리자본은 유의미하게 나타나 긍정심리자본은 직무특성의 하위요인별 다양성, 역할모호성과 서비스 질 간의 관계에서 완전매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 직무특성이 서비스 질에 미치는 영향에 있어 긍정심리자본의 매개효과

독립	매개효과 검정단계	β	t	p	*F-value*	R^2	채택유무
다양성/ 긍정심리자본/ 서비스 질	1단계	.604	10.160***	.000	104.837***	.539	완전매개
	2단계	.517	8.102	.000			
	3단계(독립)	.122	1.914	.057			
	3단계(매개)	.655	10.287***	.000			
자율성/ 긍정심리자본/ 서비스 질	1단계	.562	9.123***	.000	108.376***	.548	부분매개
	2단계	.519	8.152***	.000			
	3단계(독립)	.161	2.644**	.009			
	3단계(매개)	.638	10.490***	.000			
중요성/ 긍정심리자본/ 서비스 질	1단계	.555	8.943***	.000	114.224***	.561	부분매개
	2단계	.549	8.823***	.000			
	3단계(독립)	.210	3.534**	.001			
	3단계(매개)	.611	10.268***	.000			
피드백/ 긍정심리자본/ 서비스 질	1단계	.564	9.173***	.000	112.305***	.557	부분매개
	2단계	.545	8.726***	.000			
	3단계(독립)	.197	3.268**	.001			
	3단계(매개)	.617	10.229***	.000			
역할모호성/ 긍정심리자본/ 서비스 질	1단계	.208	2.858**	.005	101.150***	.531	완전매개
	2단계	.174	2.370*	.019			
	3단계(독립)	.023	.444	.657			
	3단계(매개)	.723	13.812***	.000			
감정조절/ 긍정심리자본/ 서비스 질	1단계	.573	9.391***	.000	107.028***	.545	부분매개
	2단계	.516	8.089***	.000			
	3단계(독립)	.147	2.392*	.018			
	3단계(매개)	.644	10.453***	.000			

주) step1은 매개변수에 대한 독립변수의, step2는 종속변수에 대한 독립변수의, step3은 종속변수에 대한 독립변수 및 매개변수의 회귀분석 결과이며, R^2 값과 F값은 step3의 회귀식 결과를 나타낸 것임.
*p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001

Ⅴ. 연구결과

본 연구는 요양보호사의 직무특성의 하위변인으로 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 역할모호성, 감정조절의 개념을 파악하고 종속변수인 서비스 질의 관계에서 매개변수인 긍정심리자본이 요양보호사와 수급인정자 간의 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 요양보호사의 전문성과 직무소진을 예방하고 수급인정자에게는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 중요한 방안으로 제시하고자 하였다.

본 연구에서 구체적으로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사들의 현재 직무특성이 서비스 질에 중요성, 자율성, 피드백, 감정조절,

어떤 영향을 미치는지 살펴본 결과 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다 (F=24.303, p<.001). 따라서 요양보호사의 서비스 질에서는 직무특성의 하위요인별 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절의 증가가 중요한 요인임과 알 수 있었으며 그러나 직무다양성과 역할 모호성에서는 부분적으로 상승하는 것으로 나타나서 다양한 직무역할을 명확하게 한다면 더욱 서비스 질이 높아질 것임을 알 수 있었다.

둘째, 요양보호사들의 직무특성과 긍정심리자본의 관계에서 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 결과 유의미한 것으로 분석되었다(F=24.303, p<.001). 따라서 요양보호사의 긍정심리자본에서는 직무특성의 하위요인별 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나 역할모호성은 서비스 질의 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 요양보호사의 직무특성을 파악하고 요양보호사의 긍정심리 자본을 매개로 서비스 질을 향상할 수 있는지를 알고자 한 부분은 유의미한 것으로 분석되었다(F=203.008, p<.001). 긍정심리자본이 높아지면 서비스 질은 .728의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에서는 긍정심리자본의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다.

넷째, 요양보호사의 직무특성과 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할을 분석한 결과 직무특성의 하위요인별 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 역할 모호성, 감정조절은 매개변수인 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다(p<.001).

1, 2단계의 매개조건을 충족한 변수에 대해 3단계 매개조건 분석 결과 독립변수인 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절의 회귀계수가 유의미하고, 매개변수인 긍정심리자본도 유의미하게 나타나 긍정심리자본은 직무특성의 하위요인별 자율성, 중요성, 피드백, 감정조절과 서비스 질 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 독립변수인 다양성, 역할모호성의 회귀계수가 유의미하지 않고, 매개변수인 긍정심리자본은 유의미하게 나타나 긍정심리자본은 직무특성의 하위요인별 다양성, 역할 모호성과 서비스 질 간의 관계에서 완전매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 특히 요양보호사의 역할의 모호함은 서비스 질뿐만 아니라 요양보호사의 개인적인 직업관에도 영향을 미치는 것으로 긍정심리자본의 완전매개는 낮은 직무만족, 낮은 자부심, 무력감 및 긴장의 감소하는 것으로 빠른 이직과도 중요한 요소임을 알 수 있다.

결과적으로 요양보호사의 직무특성과 서비스 질에서는 긍정심리자본이 높아지면 서비스 질은 상승하는 것으로 나타났다. 특히 선행연구에서 긍정심리자본이 직무의 다양성은 직무경험을 증가 (심덕섭외, 2010)시키는 것으로 나타났다. 자기효능감은 직무특성의 중요성과 자율성에 영향을 주고 있으며 희망과 회복력은 역할 모호성과 감정조절 등에도 영향 (류현주외 2013)을 주고 있다는 연구와 일치하고 있다. 심리적 자본을 개발이 할 수 있으며 개인

수준의 성과에서 장기적이고 고유성을 가지며 축적되는 요소이고 재 충전성 등을 가지고 직접적인 영향을 미친다는 점에서 직무현장에서 중요한 자본이라고 시사점을 제공하고 있다.(김동철.2012) 이처럼 요양보호사의 긍정심리자본은 서비스 질에 많은 연관성을 가지고 있다.

연구를 통해 부족한 부분은 직무환경이 서로 다른 시설기관 요양보호사의 직무특징을 파악하고 각각 집단 단위로 연구한다면 더 좋은 결과를 나타낼 수 있을 것이다. 또한, 지역사회의 특징에 따라 요양보호사의 긍정심리를 통한 서비스전달체계를 연구한다면 지역사례관리에 좋은 기초자료가 될 것이다.

초 고령사회로 가는 시점에서 노인장기요양보험의 시행 과도기라고 보면 요양보호사의 인적자원관리 가치는 긍정심리자본이 중요한 매개역할을 할 것이다. 그러므로 요양보호사를 실질적으로 관리하는 재가노인복지시설의 요양보호사 관리 방법에 대한 변화로서 긍정심리의 교육은 필수이다. 이러한 교육은 요양보호사의 개인뿐만 아니라 장기요양 수급인정자의 서비스 질이 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치고, 부양자의 부양부담을 의미 있게 줄여줌으로써 노인장기요양보험제도의 효과를 높이는 데 있어서 본연구의 의의가 있다.

참고 문헌

강경범(2015). 요양보호사의 감정노동・긍정심리자본이 주관적 노동인권인식을 통해 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 호서대학교일반대학원.

강영식(2011). 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 한국산학시술학회논문지. 12(9), 3904-3914.

고재욱(2014). 요양보호사의 감정노동 구성요소가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한연구. 한국케어매니지먼트 연구. 11, 1-20.

권양이(2012). 대학부설 평생교육원 종사자들의 개인 및 조직풍토 변인이 직무 수행에 미치는 영향. 평생교육연구. 18(2), 19-47

김광례(2014). 노인장기요양보험제도의 공공성강화방안 연구. 박사학위논문. 서울시립대학교대학원.

김금주(2009). 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향-직무만족 매개효과 중심으로. 석사학위논문. 전북대학교.

김동철(2012). 긍정조직행태의 주요 요인 간 관계에 관한 연구: 진성 리더십, 심리적 자본, 심리적 주인의식을 중심으로. 박사학위논문. 강원대학교대학원.

김동철, 김대건(2012). 긍정조직행태 주요 요인 간 관계에 관한 연구: 진성리더십. 심리적 자본. 심리적 주인의식을 중심으로. 한국행정학보. 46(4), 27-51.

김문동(2007). 장애인 복지시설서비스 질의 결정요인에 관한 연구-시설사회화요인 중심으로.

박사학위논문. 한양대학교대학원.

김병숙, 김소영(2008). 대학생의 가정 문화자본과 직업인식 및 직업인지도 관계분석. 진로교육연구. 21(1), 147-165.

김수정(2014). 요양보호사의 돌봄 관계를 통한 감정노동 경험 연구. 박사학위논문. 성균관대학교대학원.

김영숙(2012). 노인요양공동생활가정 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인. 박사학위논문. 한영신학대학교대학원.

김영애(2015). 재가방문요양보호사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 가천대학교대학원.

김영자(2009). 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 박사학위논문. 조선대학교대학원.

김용구(2014). 사회복지사의 직무스트레스와 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 박사논문. 동국대학교대학원.

김일범(2012). 노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 대구한의대학교대학원.

김진수(2010). DEA모형을 이용한 노인장기요양시설의 효율성 연구. 박사학위논문. 백석대학교 대학원.

김진수(2013). 조직시민행동·조직정치 지각이 직무태도에 미치는 영향 연구. 석사학위논문. 한국교통대학교 경영행정대학원.

김태현(2014). 사회적 기업가정신이 사회복지조직 내의 협조적 행동과 성과에 미치는 영향 : 긍정심리자본과 가치일치의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문. 숭실대학교대학원.

김현애(2014). 노인장기요양보험 정책의 집행 영향요인 분석. 박사학위논문. 광운대학교대학원.

김현지, 김혜경(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. 노인복지연구. 한국노인복지학회. 51, 191-214.

김현희(2012). 요양보호사의 직무행동 특성과 서비스 질에 대한 조직지원의 매개 및 조절효과. 박사학위논문. 위덕대학교대학원.

류현주, 이찬(2013). 대기업 근로자의 긍정심리자본과 직무특성. 조직특성. CEO변혁적 리더십의 관계. 농업교육과 인적자원개발. 45(3), 203-229.

문영주(2011). 사회복지사의 개인 성향. 직무특성. 역할특성이 경력관리와 지식공유활동에 미치는 영향. 한국사회복지행정학. 13(2).

박권홍(2011). 긍정심리자본과 리더십 성과. 박사학위논문. 숭실대학교대학원.

박현식(2010). 장기요양보험서비스에 대한 소명의식이 요양보호사의 직무만족도에 미치는 영향-충청남북도 장기요양보험서비스기관을 대상으로. 한국지역사회복지학회. 33, 243-256.

박현주(2011). 사회복지 조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 청주대학교대학원.

박현홍(2013). 사회복지시설 종사자의 긍정심리자본이 직무태도에 미치는 영향. 석사학위논문. 동국대학교.

배극수(2012). 요양보호사의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구. 백석대학교. 박사학위논문. 기독교전문대학원.

배석현(2001). 한국 노인건강진단 서비스 질의 측정과 관리전략. 박사학위논문. 충남대학교대학원.

백해자(2013). 장기요양보험제도서비스 이용자 만족도에 관한 연구. 박사학위논문. 영남대학교 행정대학원.

백효영(2012). 노인장기요양보험의 개선과제에 관한 연구. 박사학위논문. 동국대학교대학원.

보건복지부(2016). 요양보호사 표준교재(개정판).

서종희(2014). 요양보호사의 돌봄노동 경험 연구. 박사학위논문. 서울기독대학교대학원.

송은희(2011). 요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구. 석사학위논문. 원광대학교대학원.

신남순(2014). 재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 대구가톨릭대학교대학원.

신선자(2014). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 대인관계 스트레스의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문. 백석대학교기독교전문대학원.

심덕섭, 양동민, 하성욱(2010). 직무특성. 통제위기. 리더-구성원 교환관계와 직무성과간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트의 매개효과. 인사조직연구. 18(3), 175-215.

심현빈(2015). 진정성리더십이 사회복지전담공무원의 과업수행. 맥락수행. 감정고갈에 미치는 영향에 관한 연구 : 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문. 한영신학대학교 대학원.

양기종(2015). 직업탐색행동이 진로결정 자기효능감에 미치는 영향관계 연구 : 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문. 경희대학교대학원.

양필석, 최석봉(2011). 심리적 자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향과 내재적 직무동기의 매개효과. 인적자원관리연구. 18(4), 149-172.

유현숙(2005). 여성자본의 실태와 활용방안에 관한 연구: 여성의 인적자본·사회자본·심리적자본을 중심으로. 아시아여성연구. 44(2), 45.

윤석영(2013). 사회복지사의 이직의도 영향요인 연구 :사회, 노인, 장애인 복지관을 중심으로. 박사학위논문. 원광대학교대학원.

윤정혜(2002). 사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사논문. 서울여자대학교대학원.

이광재(2011). 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인. 박사학위논문. 대구한의대학교대학원.

이동섭외(2009). 긍정심리학의 응용을 통한 인사조직연구의 새로운 접근. 인사·조직연구. 17(2), 307-339.

이윤경(2009). 노인장기요양보험제도현황 및 정책과제. 보건복지포럼.156. 한국보건사회연구원. 25-33.

이윤형(2010). 노인장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문. 대구대학교대학원.

이윤형, 이선자(2008). 요양보호사의 조직특성. 직무특성이 임파워먼트에 미치는 영향요인에 관한연구. 한국사회복지조사연구. 19.

이주형(2014). 근로자참여가 간접고용 비정규직 근로자의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 동국대학교대학원.

임 혁(2007). 정신보건사회복지서비스 질의 결정 요인에 관한 연구. 박사학위논문. 부산대학교대학원.

임강숙(2013). 노인돌봄서비스 실천가의 영성·조직환경·임파워먼트 및 직무만족간의 관계. 박사학위논문. 백석대학교 기독교전문대학원.

임자윤(2013). 서비스제공자의 자기감시 자기제시동기가 고객지향성에 미치는 연구-자기효능감 조절효과를 중심으로. 박사학위논문. 경기대학교대학원.

전춘진(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족 및 소진에 미치는 영향-노인장기요양시설 종사자를 중심으로. 석사학위논문. 건국대학교.

정윤모, 강영식(2009). 사회복지전담공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향. 사회복지정책. 36(1), 255-277.

조우홍(2015). 노인요양병원 요양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향-직무 열의의 매개효과를 중심으로. 인문사회21. 6(3), 53-77(25쪽).

최낙순(2012). 소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 박사학위논문. 원광대학교대학원.

최석봉, 정미영, 문재승(2013). 요양보호사의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향 :관계갈등 및 과업갈등의 조절효과. 인적자원관리연구. 20(2), 193-213.

최슬기(2015). 감정노동과 서비스행동의 관계 : 장애인활동지원서비스 근로자의 역 할모호성을 중심으로. 박사학위논문. 서울대학교대학원.

최영자(2014). 지역 장기요양 재가서비스의 질 평가. 박사학위논문. 단국대학교대학원.

최은희(2010). 노인장기요양보험제도 서비스 질 관리체계 개선에 관한 연구. 한국노년학. 30(2), 401-410.

홍정영(2014). 요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 대구한의대학교대학원.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2003). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 7(1), 55-67.

Hodge ,B. J., Anthony, W. P.& Gales, L. M.(2003). Organization theory: A strategic approach, sixth edition, upper saddle river, NJ: Prentice Hall.

Hodge, Anthony & Gales.(2003). Organization Theory: A Strategic Approach (6theds). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1980). Work redesign. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. American Journal of Sociology, 85, 551-575.

Hochschild, A. R.(1983). The managed heart, Berkely: University of Californiapress.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. J.(2006). Positive capital development, Toward a micro-intervention. Journal of Organizational Behavior, 27, 387-393.

Parker, S.(1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The role of job enrichment and other organizational interventions. Journal of Applied Psychology, 6, 835-852.

Rizzo, J.R., House, R. J. and Lirtzman, S. I.(1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. Administrative Science Quarterly. 150-163.

Scheier, M. F., & Carver, C. S.(1985). Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies Health Psychology, 4, 219-247.

Wagnild, G. M., & Young, H. M.(1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. Journal of Nursing Management, 1(2), 165-178.

ABSTRACT

A Study on mediating effects of positive psychological capital on the relationship between care givers' job characteristics and service quality

Kim, Kil-Ok* ・Youn, Chun-Sung**

*Ph.D. Candidate, Dept. of Convergence Industry, Seoul Venture Graduate School and University
**Professor, Dept. of Convergence Industry, Seoul Venture Graduate School and University (corresponding author)

The positive psychology of caregivers, which is the leading role of the long-term care insurance for the elderly, which is implemented as an important policy of the nation, is consistent with the goal of the individual's social goal. The analysis of the results of the positive psychological behavior of the care givers' .

Therefore, the followings were reviewed. First, the effects of present job characteristics of care givers on their service quality were reviewed. Second, the effects of the relationship of job characteristics and positive psychological capital on service quality were reviewed. Third, whether service quality can be enhanced using positive psychological capital as a medium was reviewed.

In the study, it was found that diversity, autonomy, importance on public business, feedback, positive psychological capital made significant effects on sub factors of job characteristics such as role ambiguity and emotion adjustment. Therefore, the mediating variable positive psychological capital has significant effects on service quality. This study can be used as educational material to reduce turnover rate of care givers and improve service quality in narrow meaning and it will be sued basic materials to secure professionalism and identity of care givers and positively develop public service delivery system to solve issues related to aged people.

Keywords: Care giver, Job characteristics, Service quality, Positive Psychological