

요양보호사의 조직풍토와 서비스질의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 연구

김길옥* · 윤천성**

초 록

우리나라의 공공복지제도로써 운영되고 있는 공적보험제도인 노인장기요양보험제도가 시행된 지 10년이 되었고 고령화 사회의 가족문제 중에 노인 돌봄은 큰 과제로서 대두되었고 이제는 각 가정의 개인문제가 아니라 국가정책의 하나로서 공공전달체계의 중요한 역할을 하게 되었다. 노인장기요양보험제도의 최 일선에서 역할을 담당하고 있는 재가복지센터는 준 공공복지기관으로서 지속적인 혁신이 필요한 때이다. 이 제도에서 핵심요소인 요양보호사의 긍정심리는 개개인의 사고와 역할이 조직풍토를 만들고 개인의 비전과 직무향상은 양질의 서비스와 직결된다고 보기 때문에 서비스 질을 향상시키는데 있어서 집단과 조직 맥락에서 중요하게 고려해야 할 요인 중 하나이다. 이렇듯 요양보호사의 직무특성을 고려한 조직풍토를 분석하고 요양보호사의 긍정적 심리에 따른 행동에 대한 결과는 개인의 목표나 사회적 목표에도 부합된다고 보고 이러한 점을 분석하는 것을 이 연구의 출발점으로 삼았다.

이를 위해 다음과 같은 내용을 검토하였다.

첫째, 요양보호사의 현재 조직풍토가 서비스 질에 어떤 영향을 미치는 지

둘째, 요양보호사들의 조직풍토와 요양보호사 개인의 긍정심리의 관계에서 서비스 질에 어떤 영향을 미치는지 살펴보았으며

셋째, 요양보호사의 조직풍토를 파악하고 요양보호사의 긍정심리자본을 매개로 서비스 질을 향상할 수 있는지를 알고자 하였다.

연구결과 요양보호사의 조직풍토와 서비스질의 관계에서 긍정심리자본이 질 향상에 많은 영향을 주는 요소임을 알 수 있었다.

본 연구를 통해 협의로는 요양보호사에게 돌봄서비스 전문인으로서의 역할과 비전을 제시하는 교육의 자료가 될 것이며 광의로는 국가의 중요한 공공전달체계의 원 목적인 서비

* 서울벤처대학원대학교 HRD리더십전공 박사과정 (kkowin@naver.com)

** 서울벤처대학원대학교 HRD리더십전공 교수(교신저자) (E-mail: staryoun@svu.ac.kr)

투고일: 2017년 5월 23일, 수정일: 2017년 6월 1일, 게재확정일: 2017년 6월 13일

스질의 실효성을 높이는데 중요한 기초가 될 것이다.

주제어 : 요양보호사, 조직풍토, 서비스 질, 긍정심리자본

I. 서론

우리나라는 2016년 12월 기준으로 한국사회의 노인인구는 6,995,652명으로, 전체 인구 51,696,216명에서 차지하는 비율이 13.53%에 이르고 있다(통계청, 2016). 최근 행정자치부의 자료(2016)에 의하면, 한국사회는 2000년에 이미 65세 이상의 노인 인구의 비율이 전체 인구의 7%를 넘어서서 고령화 사회에 진입하였으며, 2018년에는 그 비율이 14.3%를 넘어설 것으로 예상되고 있어서 곧 고령사회로 접어들 것으로 전망되고 있다. 나아가 한국의 노인인구의 비율이 전체 인구의 20%를 넘어서서 초 고령사회가 될 것으로 예상되는 때는 2026년이다(통계청, 2016).

이러한 노인 문제 해결을 위한 사회적, 공공적 대응책으로 국가와 사회가 부담하여 노인 돌봄제도로써 2008년 7월부터 ‘노인장기요양보험제도’로서 공적사회보험제도가 실시되고 있다. 노인장기요양보험 시행 이후 등급인정자 수는 도입초기대비 1.5배 늘어 52만명이 되었고 장기요양기관수도 1만 9398개소로 양적으로 크게 성장하였다.(노인장기요양보험공단 2017:홈페이지) 그동안 제도는 양질의 서비스에 관심을 두었을 뿐 노인돌봄현장에서 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사에 대한 관심을 부족하였다.

이제는 전문인으로서의 요양보호사에 대한 공적윤리와 직무특성, 직무환경, 사회적 인식을 재고 하여할 시점이다. 정책이 시행된 이후의 요양보호사 자신이 갖고 있는 직무환경에 대한 개인적인 심리와 조직에 대한 감정이 중요한 배경으로 조직풍토가 만들어졌다고 볼 수 있다. 조직풍토는 조직구성원들이 가지는 일반적인태도, 가치규범, 느낌 등의 결과로 만들이며 개인 형태의 기반이 된다.(이명제, 2001) 따라서 직업연구가들은 그 직업에 종사하는 사람과 직무환경의 조화에서 조직풍토 배경에 대한 맥락을 논하였다. (Walsh 외,1998: 김병숙 역, 2005)

요양보호사의 직업은 근로 현장에서 요양보호사는 지속적인 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 이용자와 끊임없이 다양한 감정의 교감을 통한 감정노동에 종사하고 있으며 요양보호사의 감정은 요양기관에 귀속된 것으로서 서비스의 질, 시설장의 처우, 저임금, 장시간 노동, 노동시간의 불규칙성, 강요된 서비스, 대인관계의 스트레스, 언어폭력, 성희롱, 신체적 위협 등 다양한 형태로 감정노동이 나타나고 있다.(김민영, 2014; 김혜원, 2012; 이형실, 2011)

이러한 근로환경에서 요양보호사의 긍정심리상태는 서비스 질과 깊은 관계성을 갖고 있다면 공공정책의 원 목적에도 영향을 주며 요양보호사의 개인의 생활에도 많은 영향을 미치게 된다. 이렇듯 요양보호사의 근로환경에서 심리도 자본으로 해석 될 수 있으며 개인이 처해진 환경에 대하여 긍정적인 힘, 심리적 강점을 살리어 사고와 행동함에 성과를 나타내는 것을 긍정심리자본으로 말할 수 있다(강경범, 2015). 심리적 자본은 개인의 성향을 파악하는데 있어서 조직구성원 태도나 행태에 어떠한 영향을 주며 어떻게 이해하고 있는지 알기위하여 긍정 심리학에 관한 다양한 연구 자료들을 검토 후 4가지 요인(첫째 자기효능감 · 둘째 희망 · 셋째 낙관주의 · 넷째 복원력)으로 구성된 심리적 자본을 제시하였다(Luthans, 2002).

본 연구에서는 요양보호사가 현재 근로현장의 조직풍토에서 이용자에게 양질의 서비스를 주기위해 긍정심리자본은 물적, 인적, 사회적 자본으로 확장된 공적자본으로 반영될 수 있다고 보았다. 그렇다면 요양보호사의 조직풍토와 서비스 질과의 관계에서 긍정심리자본이 어떻게 매개역할을 하는지에 대한 연구가 필요하다.

이러한 필요성을 바탕으로 공적 돌봄의 전문가조직 발전과 노인돌봄문제의 서비스의 질적 향상이 필요하다는 과제를 해결하고자 하는 일환의 목적으로

첫째, 요양보호사의 조직풍토가 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는 지를 살펴보고

둘째, 요양보호사의 조직풍토와 긍정심리자본의 관계에서 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지

셋째, 요양보호사의 조직풍토를 알아보고 긍정심리자본을 매개로 서비스 질을 향상시킬 수 있는지를 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 요양보호사

노인장기요양보험은 치매와 같은 노인성질환 및 만성질환을 가지고 있으며 거동이 현저하게 불편하여 혼자서는 일상생활을 영위하지 못하고 장기간 다른 사람의 보호를 필요로 한다고 인정되는 분을 장기요양대상자로 분류하여 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 제공하고 대상자의 심신상태나 부양환경에 따라 시설요양기관 및 재가기관 등의 서비스를 제공받으며 대상자에 대한 현물서비스와 함께 부양가족 지원서비스를 제공하는 것이다. 이는 노인대상자의 노후 건강을 증진시키고 생활안정을 도모하여 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 향상시키고자 하는 목적으로 시행되었다. 그 중 요양보호사

의 역할은 노인장기요양보험제도에 있어 가장 중추적 역할을 담당하는 분야라고 할 수 있으며 장기요양기관은 노인복지법에 서비스를 제공하는 기관으로서 요양보호사가 소속되어 있으며 요양보호사는 장기요양보험제도 시행에 따라 65세 이상 노인 또는 65세미만 노인성 질환을 가진, 혼자서는 일상생활을 수행하기 어려운 장기요양 급여수급자에게 노인요양시설이나 재가시설에서 신체활동 지원서비스와 개인 활동지원 서비스, 방문목욕 서비스, 가사활동지원 서비스, 정서지원 서비스 등 전문적인 요양보호서비스를 직접 제공하여 장기요양 급여수급자의 신체기능을 증진시키고 노인의 삶의 질을 향상시키기 위해 양성되는 전문인력이다. 노인장기요양보험법 제2조(정의)1항 5호에서는 “장기요양요원”이란 「장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다」라고 정의하고 있으며 장기요양요원에는 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 치과위생사 등이 있다.

2. 조직풍토

풍토(climate)는 직업 생활의 지속적인 자질을 표현하기 위한 일반적 개념으로 Taguiri(1987)는 생태·환경·사회제도·문화 등의 지속적 특성의 특정한 형태가 풍토를 이룬다고 하였다. 조직풍토는 1960년대 연구자들에 의해 개념화 되었고 일반적으로 조직의 심리적 환경구성이 구성원의 행동이나 태도에 영향을 준다는 관점이다(오세철, 1982). 조직풍토는 개인의 인지를 강조하는 심리학분야에 기초를 두고 사람에게 각기다른 개성이 존재하듯이 조직에도 다른 조직과 구별되는 특성이 있는데 조직풍토 또는 조직분위기라고 한다.(Halpin, 1963)

또한 조직의 사회적 맥락이나 조직의 객관적 속성뿐만 아니라 조직에 대해 느끼는 개인의 지각도 조직행동에 영향을 미친다는 보고가 있다. 이점에서 조직풍토는 구성원의 태도나 행동을 이해하는 중요한 도구 중의 하나로서 비교적 안정된 상황에서 영향을 받고 있으며 모든 조직에는 객관적인 사실로 보든 주관적인 견해를 적용하든 구성원들이 함께 창출하고 공유하는 심리적 상태의 인지적인 개념이다(장정훈, 2011). 그리고 Bowers(1975)는 조직풍토를 조직행동에 영향을 주는 것으로 조직 구성원들 사이에 공통적으로 지각된 사회적 심상이나 심리적 심상을 반영하는 가시적 현상으로 보고하고 있다.

조직풍토의 하위변인으로 김창걸(2003), 김순이(2005), 백남신(2005)등의 연구에서 제시한 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토, 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토 등으로 하위변인으로 인간관계 조직풍토로 서비스 이용자, 이용자 가족, 기관내의 상사와 관계에서 친밀, 온정, 관심, 인정, 칭찬, 이해, 협조 등을 나타내며 또 동료들과 상호 간의 친목증진을 유도하는 것과 관련이 있다. 목표지향적 조직풍토는 출선수범, 치밀한 계획과 철저한 실행, 그리고 이의 과정 점검 및 성과의 확인, 조직혁신 및 경영개선을 위한 새로운 방법의 시도,

개인보다는 조직의 목표와 원칙을 강조하는 것과 관련이 있다. 권위적 조직풍토는 서비스 이용자 및 그 가족, 기관의 상사들의 걸치레 행정, 실적 중시, 독단, 권위주의, 몰인간성, 일방적 의사결정을 강조하는 것과 관련을 가진다. 냉담적 조직풍토는 전문적 활동에 관한 열의나 관심이 부족한 것을 말한다. 요양보호사는 직무에 충실하지 않으며 대충 일을 해치우거나 서비스의 공동의 목표 의식이 없고 서로 대립하거나 동료의 흠을 들추거나 동료 의식이 희박하여 지나치게 이기적이고 학생들과 파벌이 생긴다.

이에 본 연구는 조직풍토를 물리적 환경이나 보건의적 환경보다 심리적 환경에 주목하며 구성원들의 심리적 요소를 반영하고 있고 측정 가능한 조직풍토에 대해 연구하려 한다.

3. 서비스 질

서비스란 고객의 편익과 만족을 위해서 서비스 제공자 자신 또는 다른 서비스 자원을 이용하는 과정, 노력, 행동의 수행을 말하며(이순룡, 2002). 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). 특히 요양서비스는 종류가 다양하고 많은 요소들이 병합되어 있어 일반화된 정의는 더욱 어려움으로 서비스 질 관리의 중요성이 대두되고 있다. 돌봄 서비스 질은 요양보호사의 직무 전문성과 근무 환경적 여건 등과 같은 다양한 요인들에 의해 결정된다. 따라서 서비스 질을 높이기 위해서는 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것이 매우 중요하다(송은희, 2011; 이윤희, 2011; 이상민, 2011). 또한 서비스 질은 서비스를 제공하는 종사자의 서비스 제공과정에 있어서부터 지각된다고 보며 요양서비스이용자의 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 수준향상을 끌어낼 수 있는 원천이 된다.

요양보호사의 업무특성과 태도를 서비스 질 결정요인으로의 구성차원은 학자들마다 다양하게 정의하고 범주 영역 역시 다양하게 나타나고 있다. 본 연구에서 서비스 질을 요양보호사가 수급자와 수급자 가족의 심리적인 기대욕구를 충족시키기 위해 제공하는 서비스의 전체로 정의하고 설정하고자 한다.

4. 긍정심리자본

긍정심리자본은 물적자본, 인적자본, 사회적 자본 등의 확장된 자본의 개념으로 고유성, 측정가능성, 개발가능성, 수행에 대한 영향 등의 특징을 가지고 있다(Luthans 외, 2004).

Luthans 외(2004)는 구성원의 태도나 행동에 영향을 주는 개인 특성을 파악하고 이해하기 위해 긍정과 관련된 다양한 연구들을 분석 한 후 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관성 등의 다차원적 구성요인으로 이루어진 상위핵심요인으로 정의하였다(Bandura, 1997; Snyder, 2000; Luthans 외, 2002).

긍정심리자본의 하위요소인 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복력 등의 선행연구들을 고찰해보면 자기효능감이 높은 사람은 직무에 대한 확고한 신념을 증진시킬 수 있으며(임자윤, 2013) 희망은 다양한 연구 분야에서 긍정적인 성과를 나타내고 있으며(신주엽 외, 2011) 회복력은 주어진 환경에 따라 변화하는 능력으로 직무성과나 직무만족 등에 긍정적이 영향을 주는 것으로 나타났다. 초기의 연구에서 선행변수로서 구성원 행동과 태도, 조직유효성과의 영향관계를 검증하는 실증연구에서 시작하여, 2000년대 중반 이후에는 매개변수로서 그 영향력을 파악하는 연구들이 활발히 진행되었다(양필석 · 최석봉, 2012). 선행연구에서 요양보호사를 대상으로 긍정심리와 인권을 강경범(2015), 사회복지전담공무원의 과업수행과 감정고갈에 관한 연구로 심현빈(2015), 복지시설 종사자의 직무태도와의 관계 박현홍(2013), 사회복지조직에 관한 연구, 김태현(2014) 등이 있으며 긍정심리자본의 서비스종사원의 연구는 최근 들어 활발히 움직이는 것을 알 수 있었다.

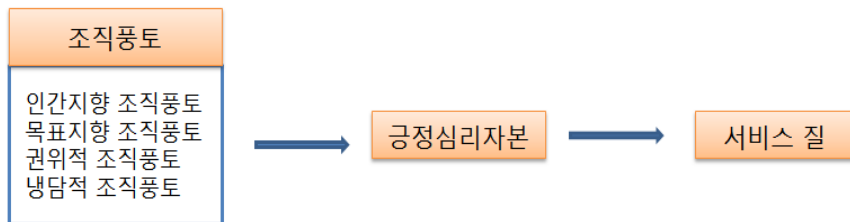
긍정심리자본의 선행연구결과 요양보호사의 효율적인 직무관리 요소로 직무현장에서 느끼는 요양보호사의 감정조절에 대한 이해, 인식, 주된 원인과악 등이 필요하며 요양보호사의 표출된 감정행위 중 부정적 영향을 최소화 시키고 긍정심리자본의 하위요소들을 강화함으로써 업무수행이 활발할 것으로 판단되며 아울러 요양보호사 스스로가 직무현장에서 느끼는 긍정심리자본은 서비스 질의 향상에 많은 영향력을 행사한다고 판단되어 진다. 자기효능감을 특정과업을 성취하기 위한 능력을 갖고 있다는 신념이라고 것을 바탕으로 개인의 목표를 성공적으로 완수 낼 수 있는 자신감으로 정의하였고. 희망을 개인의 긍정적인 심리상태로(Luthans 외, 2007)현실에 맞는 목표수립과 목표를 향해 인내하면서 적절하게 목표 경로를 재설정할 수 있는 방법을 모색하는 것이라 정의하였으며 회복력을 어떤 문제나 역경에 직면했을 때 그것에서 벗어나 원래 상태로 되돌아오거나 그 이상의 상태로 발전해 나가는 것이며 낙관성을 앞으로 좋은 일이 많이 일어날 것이라는 기대감으로 정의하였다.

이에 본 연구는 긍정심리자본을 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관성 등으로 구성된 개인의 성취 및 발전지향의 긍정적인 심리적 특성으로 정의한(양기중, 2015)의 선행연구와 같은 맥락으로 설정하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형과 가설

요양보호사의 조직풍토에 따른 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과로서 미치는 영향을 알아보기 위해 조직풍토를 독립변수로 설정하고 서비스 질을 종속변수로 설정하였으며 또한 조직풍토와 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.

H1. 조직풍토는 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 인간지향 조직풍토는 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 목표지향 조직풍토는 서비스 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 권위적 조직풍토는 서비스 질에 유의미한 정(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 냉담적 조직풍토는 서비스 질에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 조직풍토는 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- H2-1. 인간지향 조직풍토는 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 목표지향 조직풍토는 긍정심리자본에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 권위적 조직풍토는 긍정심리자본에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 냉담적 조직풍토는 긍정심리자본에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 긍정심리자본은 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4. 긍정심리자본은 조직풍토와 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

- H4-1. 긍정심리자본은 인간지향 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.
- H4-2. 긍정심리자본은 목표지향 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.
- H4-3. 긍정심리자본은 권위적 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.
- H4-4. 긍정심리자본은 냉담적 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.

2. 측정도구 및 분석방법

1) 조직풍토

조직에는 그 조직 특유의 분위기와 고유한 관념이 있으며 조직구성원은 인식하지 못하고 그에 준하는 행동을 취하게 된다.(최정수, 2012) 조직풍토는 조직의 사회적 맥락이나 조직의 객관적 속성뿐 만 아니라 조직에 대해 느끼는 개인의 지각도 조직행동에 영향을 미친다는 점에서 그 중요성이 증대 되고 있다(박영옥, 2012). 그러므로 조직의 정책 관행 절차와 같은 객관적 특성과 종사원들의 행동에 영향을 미치는 공유된 지각을 자신들이 근무하고 있는 환경에 대해 심리적으로 어떻게 지각하고 해석하는가를 의미한다고 할 수 있다(최정수, 2012). 조직풍토가 중시되는 이유는 그것이 조직 구성원의 조직 활동에 있어서 가치관, 태도, 성원의 동기유발, 만족, 불만족 등에 커다란 영향을 미치기 때문이다(모지환 외, 2011). 본 연구에서도 선행연구와 같은 정의로 조직풍토를 파악하기 위하여 Halpin & Croft(1962)가 개발한 OCDQ(Organizational Climate Descriptive Questionnaire)를 조직풍토의 측정을 위해 김창걸(2003), 김순이(2005), 백남신(2005)등의 연구에서 제시한 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토, 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토 등으로 하위변인으로 측정하였다.

2) 서비스 질

서비스 질이란 서비스의 특성, 서비스 제공자와 수요자의 주관성 및 상대성, 서비스 제공 시점의 적용상황, 서비스 대상자의 다양성 등으로 확일적으로 개념을 정의하기도 어렵고 객관적으로 측정할 수도 없어 접근방법 또한 다양하다(이광재, 2011). 노인장기요양보험제도의 서비스 질은 다차원적으로 측정되어야 하고, 최적의 서비스 전달체계를 고려해야 하며 이용자들의 다양한 욕구를 충족해야하는 서비스이다. (최은희, 2010)

Parasuraman, Zeithaml 및 Berry(이하 PZB, 1985)는 Gronroos의 연구를 기초로 하여 서비스 질의 결정요소에 대하여 구체적으로 연구한 서비스 품질의 개념화 및 측정을 위한 도구로서 SERVQUAL 척도는 서비스 품질을 측정하기 힘든 상황에서 서비스 품질에 대한 고객의 지각을 측정하는 것이다(Parasuraman, 1988). 지각된 품질은 실제적 품질이 아닌 높은 수준의 추상적 개념으로 서비스 이용 후의 지각수준에서 이용 전의 기대수준을 공제

하는 방식을 취한다고(Gronroos, 1988)하였다. PZB는 선행연구들을 중심으로 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성의 5가지로 축약된 구성차원은 서비스 질 연구에 기본적인 연구 척도로 많이 사용되고 있으며 실증적으로 증명되고 있다. 신뢰성은 정확하고 믿을만하게 약속한 서비스를 수행하는 능력 등을 말하며 대응성은 신속한 서비스를 제공하고 고객에 도움을 의도 등을 말한다. 확신성은 종업원의 지식, 예절, 믿음과 신뢰성을 고취할 종업원의 자질 등을 말하며, 공감성은 기관이 이용자에게 제공하는 개별적인 관심과 배려 정도 등을 말하며, 유형성은 물리적 시설, 장비, 종업원의 외모 등을 말한다.

따라서 본 연구에서 서비스 질이란 요양보호사가 수급인정자와 가족의 심리적인 기대욕구를 충족시키기 위해 제공하는 서비스의 전체로 정의하여 사용하고 SERVQUAL 척도를 사용하였다.

3) 긍정심리자본

Luthans 외(2006)는 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복력 등을 측정하기 위한 다양한 도구를 설계하고 타당성을 인정받았다. 긍정심리자본의 설문문항을 개발할 때, Parker(1998)의 효능감 측정도구, Synder 외(1996)의 희망 측정도구, Scheier외(1985)의 낙관성 측정도구, Wagnild외(1993)의 회복력 측정도구 등을 바탕으로 한 선행연구에서 긍정심리자본의 인식에 대한 수준은 대기업 근로자의 집단에서 남성과 직급이 높을수록 긍정심리자본이 높아지는 것으로 나타났다(류현주 외, 2013). 하지만 유현숙(2004)은 여성의 인적, 사회적, 심리적 자본에 대한 실증적 연구를 통해 여성은 인적자본은 남성보다 낮게 나타났지만, 사회적 자본과 심리적 자본은 높게 나타났다고 하였다. 기업의 교육훈련이 영향을 주고 있고(송진구, 2011), 자기효능감이 높아질수록 고객지향성은 높아지는 것으로 분석되고 있으며(임자윤, 2013), 자기효능감과 자율성은 직무수행 영역에 영향을 미치는 중요한 변인들로 규명되고 있다(권양이, 2012) 요양보호사들의 직무는 다양한 업무와 자율성이 요구되어 역할과 권한 등에 자기효능감, 낙관성이 중요한 기제임을 알 수 있다.(정윤모 외, 2009) 수급인정자, 가족, 기관, 동료 등의 관계에서 실패감과 긍정적이지 못한 상황에서도 일에 대한 개인의 목표와 회복력은 중요하다. 본 연구에서는 긍정심리자본을 중요한 매개로 보게 되어 변인으로 선택하였다.

4) 인구통계학적 특성 요인

인구통계학적 특성 요인은 본 연구에서의 필요성에 의하여 10문항으로 설정하였다.

<표 1> 설문지 구성

구분	변수 명		항목번호	출처	
독립 변수	조직 풍토	인간지향 조직풍토	2.5.8.12.15.18	Halpin & Croft(1963); 백남신(2005)	
		목표지향 조직풍토	1.6.11.14.17		
		권위적 조직풍토	4.7.9.		
		냉담적 조직풍토	3.10.13.16		
종속 변수	서비스 질		II	1-13	PZB 등(1988) SERVQUAL 척도
매개 변수	긍정심리자본		III	1-24	Luthans, Youssef & Avolio(2007)
인구통계학적변수			10	연구자	

3. 연구대상

본 연구의 목적과 연구가설의 실증분석 결과를 도출하기 위하여 2016년 07월30일부터 08월20일 까지 서울, 대전에서 20일 동안 요양기관에 소속되어 현재 근무하고 있는 요양보호사를 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 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수간에 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 사용하였다. 넷째, 가설검증을 위하여 선형회귀분석을 실시하였으며, 긍정심리자본의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같다. 분석 결과 성별은 남성 26명(14.3%), 여성 156명(85.7%)으로 나타났고, 연령은 30대 이하 19명

(10.4%), 40대 26명(14.3%), 50대 83명(45.6%), 60대 이상 54명(29.7%)으로 나타났다. 결혼상태는 기혼 147명(80.8%), 미혼 19명(10.4%), 이혼/별거/사별 16명(8.8%) 순으로 나타났고, 학력은 초졸이하 25명(13.7%), 중졸 42명(23.1%), 고졸 76명(41.8%), 대졸이상 39명(21.4%)으로 나타났고, 근무기관 형태는 노인요양시설 169명(92.9%), 주야간보호센터 10명(5.5%), 재가기관(방문요양) 3명(1.6%) 순으로 나타났다.

취업동기는 경제적 이유 77명(42.3%), 자아실현 56명(30.8%), 가정에서의 간병경험 14명(7.7%) 순으로 나타났다. 고용형태는 정규직 110명(60.4%), 계약제 65명(35.7%), 시급제 7명(3.8%) 순으로 나타났고, 총 경력은 1년 미만 28명(15.4%), 1-3년 미만 54명(29.7%), 3-5년 미만 48명(26.4%), 5-10년 미만 39명(21.4%), 10년 이상 13명(7.1%)으로 나타났다.

일일 근무시간은 8시간 이하 117명(64.3%), 9시간 이상 65명(35.7%)으로 나타났고, 현재 급여수준은 130만원 미만 89명(48.9%), 130-150만원 미만 63명(34.6%), 150만원 이상 30명(16.5%)으로 나타났다.

<표 2> 표본의 일반적 특성

구분		빈도 (N)	퍼센트 (%)	구분		빈도 (N)	퍼센트 (%)
성별	남성	26	14.3	취업동기	경제적 이유	77	42.3
	여성	156	85.7		자아실현	56	30.8
연령	30대 이하	19	10.4		가정에서의 간병경험	14	7.7
	40대	26	14.3		기타	35	19.2
	50대	83	45.6	고용형태	시급제	7	3.8
	60대 이상	54	29.7		계약제	65	35.7
결혼상태	기혼	147	80.8		정규직	110	60.4
	미혼	19	10.4	학력	초졸이하	25	13.7
	이혼/별거/사별	16	8.8		중졸	42	23.1
총 경력	1년 미만	28	15.4		고졸	76	41.8
	1-3년 미만	54	29.7		대졸이상	39	21.4
	3-5년 미만	48	26.4	일일 근무시간	8시간 이하	117	64.3
	5-10년 미만	39	21.4		9시간 이상	65	35.7
현재 급여수준	10년 이상	13	7.1	근무기관 형태	노인요양시설	169	92.9
	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 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 사용하였다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주성분분석(principal components analysis)방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전인 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만을 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치(factor loading)는 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 높아야 하는데 KMO 측도와 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 간의 상관행력을 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 α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

1) 조직풍토에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

조직풍토에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표 3>과 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1462.407(p=0.000)$ 이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.843으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 4개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인 1(19.585%)은 ‘목표지향 조직풍토’로 명명하였고, 요인 2(18.113%)는 ‘인간지향 조직풍토’로 명명하였으며, 요인 3(14.148%)은 ‘냉담적 조직풍토’로, 요인 4(11.208%)는 ‘권위적 조직풍토’로 명명하였다. 이 4개의 요인 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 3> 조직풍토에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분			
	목표지향 조직풍토	인간지향 조직풍토	냉담적 조직풍토	권위적 조직풍토
6. 나는 직장의 업무수행방침을 분명히 밝힌다.	.859	.195	.013	-.124
14. 나의 직장은 일의 결과를 반드시 확인한다.	.836	.110	-.086	-.104
1. 나의 직장은 구성원들의 업무수행을 확인 점검한다.	.811	.119	.083	-.057
17. 나의 직장은 원리원칙을 강조한다.	.724	.200	.018	.078
11. 나의 직장은 일에 앞서 치밀한 계획을 세우는 회의를 한다.	.679	.361	.040	-.159
12. 나의 직장은 항상 화기에애한 분위기이다.	.072	.783	-.276	-.188
18. 나의 직장은 힘든 업무를 함께 돕는다.	.236	.723	-.185	.065
2. 나의 직장은 구성원 간의 상호친목에 힘쓴다.	.341	.699	-.089	-.205
15. 나는 문제가 있을 때 동료와 의논한다.	.394	.678	-.048	-.070
5. 나의 직장은 동료끼리 서로 사생활에 관한 이야기를 나눈다.	.138	.612	.322	-.199
8. 나의 직장은 구성원들의 고충을 이해한다.	.086	.603	-.243	-.068
16. 나의 직장은 동료의 흠을 들추어낸다.	.070	-.140	.749	.156
13. 나의 직장은 동료의식이 희박하다.	-.012	-.032	.740	.167
10. 나의 동료는 지나치게 이기적이다.	-.071	-.061	.740	.175
3. 나의 직장은 파벌이 조성되어 있다.	.073	-.235	.629	.197
7. 나의 직장상사는 계획된 일을 마음대로 변경시킨다.	-.214	-.227	.214	.776
4. 나의 직장상사는 자신의 의도대로 되기를 바라며 이를 유도한다.	.044	.019	.264	.764
9. 나의 직장상사는 중요한 일을 혼자서 결정내린다.	-.160	-.268	.284	.697
고유값	3.525	3.260	2.547	1.985
분산설명(%)	19.585	18.113	14.148	11.028
누적설명(%)	19.585	37.697	51.846	62.874
신뢰도	.874	.824	.756	.760

KMO=0.843, Bartlett's test결과 $\chi^2=1462.407$ (df=153, 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 $\chi^2=1731.360$ (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 명명하였

<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 어르신이 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 되는 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 $\chi^2=1731.360$ (df=78, p=0.000)

다. 이 1개의 요인 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준인 것으로 볼 수 있다.

3) 긍정심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

긍정심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <표 5>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=3437.082$ (p=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.952로 나타났으며, 공통성 등을 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 ± 0.40 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 $\chi^2=3437.082$ (df=276, p=0.000)

3. 기술통계 및 상관관계 검증

주요 변수의 기술통계 및 각 변수간 상관관계를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저

<표 6> 기술통계 및 상관관계 검증

구분	M±SD	조직풍토				서비스 질	긍정 심리자본
		인간지향 조직풍토	목표지향 조직풍토	권위적 조직풍토	냉담적 조직풍토		
인간지향 조직풍토	3.54±.757	1					
목표지향 조직풍토	3.50±.855	.514***	1				
권위적 조직풍토	2.77±.974	-.388***	-.251**	1			
냉담적 조직풍토	2.32±.820	-.271***	-.031	.502***	1		
서비스 질	4.00±.698	.505***	.358***	-.444***	-.440***	1	
긍정심리자본	3.68±.674	.491***	.360***	-.436***	-.348***	.728***	1

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

주요 변수의 기술통계분석 결과 조직풍토는 하위요인별 ‘인간지향 조직풍토’(M=3.54), ‘목표지향 조직풍토’(M=3.50), ‘권위적 조직풍토’(M=2.77), ‘냉담적 조직풍토’(M=2.32) 순으로 나타났고, 서비스 질은 평균 4.00점으로, 긍정심리자본은 평균 3.68점으로 나타났다.

각 변수간 상관관계를 분석한 결과 조직풍토의 하위요인별 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토는 서비스 질, 긍정심리자본과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고(p<.001), 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 서비스 질, 긍정심리자본과 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001). 또한 서비스 질은 긍정심리자본과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001).

4. 가설의 검증

1) 가설1의 검증

H1. 조직풍토는 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 인간지향 조직풍토는 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 목표지향 조직풍토는 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 권위적 조직풍토는 서비스 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 냉담적 조직풍토는 서비스 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

조직풍토가 서비스 질에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 39.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=28.701, p<.001). 독립변수별로는 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직

<표 7> 조직풍토가 서비스 질에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ² (Adj. R ²)
	B	표준오차	베타				
(상수)	3.458	.309		11.193	.000		
인간지향 조직풍토	.263	.067	.285	3.916***	.000	28.701***	.393 (.380)
목표지향 조직풍토	.134	.057	.164	2.365*	.019		
권위적 조직풍토	-.108	.051	-.151	-2.099*	.037		
냉담적 조직풍토	-.239	.059	-.281	-4.068***	.000		

종속변수: 서비스 질

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

풍토가 서비스 질에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고(p<.05), 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 서비스 질에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 인간지향 조직풍토가 높아지면 서비스 질은 .285의 상승이 있는 것으로, 목표지향 조직풍토가 높아지면 서비스 질은 .164의 상승이 있는 것으로 나타났으며, 냉담적 조직풍토가 높아지면 서비스 질은 .281 낮아지는 것으로, 권위적 조직풍토가 높아지면 서비스 질은 .151 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에 있어서는 조직풍토의 하위요인별 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토의 증가 및 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토의 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

2) 가설2의 검증

H2. 조직풍토는 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- H2-1. 인간지향 조직풍토는 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 목표지향 조직풍토는 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 권위적 조직풍토는 긍정심리자본에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 냉담적 조직풍토는 긍정심리자본에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

조직풍토가 긍정심리자본에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 34.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=23.056, p<.001). 독립변수별로는 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토가 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고(p<.05), 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 인간지향 조직풍토가 높아지면 긍정심리자본은

<표 8> 조직풍토가 긍정심리자본에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ² (Adj. R ²)
	B	표준오차	베타				
(상수)	3.038	.311		9.777	.000		
인간지향 조직풍토	.257	.068	.288	3.800 ^{***}	.000	23.056 ^{***}	.343 (.328)
목표지향 조직풍토	.123	.057	.155	2.147 [*]	.033		
권위적 조직풍토	-.140	.052	-.203	-2.717 ^{**}	.007		
냉담적 조직풍토	-.134	.059	-.163	-2.262 [*]	.025		

종속변수: 긍정심리자본

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

.288의 상승이 있는 것으로, 목표지향 조직풍토가 높아지면 긍정심리자본은 .155의 상승이 있는 것으로 나타났으며, 권위적 조직풍토가 높아지면 긍정심리자본은 .203 낮아지는 것으로, 냉담적 조직풍토가 높아지면 긍정심리자본은 .163 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 긍정심리자본에 있어서는 조직풍토의 하위요인별 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토의 증가 및 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토의 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

3) 가설3의 검증

H3. 긍정심리자본은 서비스 질에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

긍정심리자본이 서비스 질에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>와 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

<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 (.527)
긍정심리자본	.754	.053	.728	14.248 ^{***}	.000		

종속변수: 서비스 질

***p<.001

높아지면 서비스 질은 .728의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에 있어서는 긍정심리자본의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다.

4) 가설4의 검증

H4. 긍정심리자본은 조직풍토와 서비스 질에 미치는 영향을 매개할 것이다.

- H4-1. 긍정심리자본은 인간지향 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.
- H4-2. 긍정심리자본은 목표지향 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.
- H4-3. 긍정심리자본은 권위적 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.
- H4-4. 긍정심리자본은 냉담적 조직풍토와 서비스 질에 관계를 매개할 것이다.

조직풍토와 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할을 분석한 결과는 <표 10>과 같다. 분석결과 조직풍토의 하위요인별 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토는 1단계에서 매개변수인 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 하위요인별 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 1단계에서 매개변수인 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다($p < .001$). 또한 1단계 매개조건을 충족한 변수에 대해 2단계 매개조건 분석 결과 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토, 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 서비스 질에 통계적으로

<표 10> 조직풍토와 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

단계	인간지향 조직풍토			목표지향 조직풍토			권위적 조직풍토			냉담적 조직풍토		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	β	t	p
step1	.491	7.564***	.000	.360	5.170***	.000	-.436	-6.496** *	.000	-.348	-4.979** *	.000
step2	.505	7.844***	.000	.358	5.139***	.000	-.444	-6.651** *	.000	-.440	-6.566** *	.000
step3(독립)	.194	3.403***	.000	.110	2.029*	.044	-.157	-2.811**	.005	-.212	-4.052** *	.000
step3(매개)	.633	11.100***	.000	.688	12.680** *	.000	.660	11.842** *	.000	.654	12.509** *	.000
F-value(p)	113.258***			105.319***			109.347***			118.407***		
R ²	.559			.541			.550			.570		
채택여부	부분매개			부분매개			부분매개			부분매개		

주) step1은 매개변수에 대한 독립변수의, step2는 종속변수에 대한 독립변수의, step3은 종속변수에 대한 독립변수 및 매개변수의 회귀분석 결과이며, R²값과 F값은 step3의 회귀식 결과를 나타낸 것임.
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다($p < .001$).

2단계 매개조건을 충족한 변수에 대해 3단계 매개조건 분석 결과 독립변수인 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토, 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토의 회귀계수가 유의미하고, 매개변수인 긍정심리자본도 유의미하게 나타나 긍정심리자본은 조직풍토의 하위요인별 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토, 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토와 서비스 질 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 요양보호사의 조직풍토를 파악하고 종속변수인 서비스 질의 관계에서 매개변수인 긍정심리자본이 요양보호사와 수급인정자 간의 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 요양보호사의 전문성을 높이고 직무특성에 맞는 조직풍토를 어떠한지를 파악하고 조직에 무엇이 필요한지를 알아 예방하고 수급인정자에게는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 중요한 방안으로 제시하고자 하였다. 본 연구는 시설기관을 대상으로 하였기에 요양보호사의 조직은 대부분 기혼중장년 여성이며 취업 동기는 경제적 이유가 가장 많았으며 그 다음이 자아실현으로 분석한 결과는 나타났다. 대부분 급여 제였으며 8시간근무를 하는 조직으로서 이러한 부분을 배경으로

첫째, 인간지향 조직풍토와 목표지향 조직풍토가 높아지면 서비스 질은 상승하였고 냉담적 조직풍토와 권위적 조직풍토가 높아지면 서비스 질은 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에 있어서는 조직풍토의 하위요인별 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토의 증가 및 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토의 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다. 경제적인 이유로 직업을 선택하였지만 돌봄의 현장에서는 인간관계 조직풍토가 바탕을 입을 할 수 있었고 요양보호사 직업에 목표를 두고 보다 자신을 발전하려는 자아실현 목표지향 조직풍토가 주요한 요소임을 알 수 있었다.

둘째, 인간지향 조직풍토와 목표지향 조직풍토가 높아지면 긍정심리자본은 상승하고 권위적 조직풍토와 냉담적 조직풍토가 높아지면 긍정심리자본은 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 긍정심리자본의 힘든 일을 하여도 목표설정을 높게 하고 도전에 즐기는 것이며 자신의 책임을 부정하지 않고 어려움이 있어도 자신의 심리를 관대하게 긍정적으로 재구성하는 부분을 감소시키는 조직풍토로서 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, 긍정심리자본이 높아지면 서비스 질은 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질에 있어서는 긍정심리자본의 증가가 중요한 요인임을 알 수 있다. 미래

에 대한 희망을 갖고 현실에서 동기부여를 하여 지금 하고 있는 직무에 몰입하고 직무에 충실할 수 있으며 문제나 실패에서도 긍정적 심리로 행동하기 때문에 서비스 질이 향상할 수 있다.

넷째, 조직풍토와 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할을 분석한 결과 조직풍토의 인간지향 조직풍토, 목표지향 조직풍토는 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 권위적 조직풍토, 냉담적 조직풍토는 긍정심리자본에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다.

결과적으로 요양보호사의 조직풍토와 서비스 질에서는 긍정심리자본이 높아지면 서비스 질은 상승하는 것으로 나타났다. 특히 선행연구에서 긍정심리자본이 직무의 다양성은 직무경험을 증가(심덕섭외, 2010)시키는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 긍정심리가 개인의 비전과 효능감에 영향을 주고 집단과 조직에도 영향을 주어 양질의 서비스 질로 더 높게 향상할 수 있다는 것을 보여주고 있다. 또한 조직풍토가 긍정심리자본을 개발할 수 있으며 개인수준의 성과에서 장기적이고 고유성을 가지며 축적되는 요소이고 재충전성 등을 가지고 직접적인 영향을 미친다는 점에서 직무현장에서 중요한 자분이라고 시사점을 제공하고 있다.(김동철.2012) 이처럼 요양보호사의 긍정심리자본은 서비스 질에 많은 연관성을 가지고 있다. 특히 돌봄 현장에서 권위적이고 냉담적인 조직풍토보다는 직업에 대한 목표의식과 인간중심적인 면이 많다는 점을 시사하고 있다.

초고령 사회로 가는 시점에서 노인장기요양보험의 시행 과도기라고 보면 요양보호사의 인적자원관리 가치는 긍정심리자본이 중요한 매개역할을 할 것이다. 그러므로 재가노인복지시설의 요양보호사 관리방법에 대한 변화로서 긍정심리의 교육은 필수이다. 이러한 교육은 요양보호사의 개인뿐만 아니라 장기요양 수급인정자의 서비스 질이 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치고, 부양자의 부양부담을 의미있게 줄여줌으로써 노인장기요양보험제도의 효과를 높이는 데 있어서 본 연구의 의의가 있다.

연구결과에 따른 시사점으로는 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 조직풍토를 개선하는 방법으로 요양보호사의 전문적인 자기인식 변화로서 바라보는 시각이 중요한 위치에 있으며 나아가 전문가로서의 정체성이 분명하여야 한다. 그러나 현재 우리나라의 요양보호사의 직무특성을 고려할 때 직무역할이 모호한 환경이며 전문가적인 지식과 기술, 업무피드백, 대인관계가 공적인 가치보다는 개인적인 직무환경으로 치우쳐 있는 실정이다. 또한 돌봄은 노인과의 감정교류에서도 요양보호사의 개인의 심리상태가 서비스 질에 많은 영향을 미친다고 볼 때 긍정심리자본은 매우 중요한 부분을 차지한다.

본 연구는 요양보호사의 조직풍토와 서비스질의 관계에서 긍정심리자본 매개효과를 파악함으로써 종사자의 자기관리와 자기 직무를 향상하여 양질의 서비스 질을 제공하는 기초자료가 된다는 점에서 의의가 있지만, 연구 실행에 있어 제한점과 이에 대한 제언은 다음과

같다.

첫째, 본 연구에서는 서울, 대전에 근무하는 종사자들만을 대상으로 자료를 수집하여 연구를 실행하였다. 이는 응답자의 지역적 특성이 반영되어 연구를 객관화하기에는 무리가 있을 수 있다. 따라서 후속연구에서는 다양한 지역의 응답자의 설문내용을 바탕으로 연구가 이어져 가야 할 것이다.

둘째, 다양한 규모와 종류의 요양기관 시설에서의 종사자들을 대상으로 한 연구를 하여 적용대상범위를 넓히는 것이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 결과적으로 조직풍토와 서비스 질에 긍정적 영향을 주는 긍정심리자본에 대한 요양보호사의 자기성장을 위한 프로그램을 개발하고 연구를 객관화하기에는 그 효과를 검증하는 연구가 계속 되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강경범(2015). 요양보호사의 감정노동, 긍정심리자본이 주관적 노동인권인식을 통해 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 박사학위논문, 호서대학교 일반대학원.
- 강영식(2011). 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지. 12(9). 3904-3914.
- 고재욱(2014). 요양보호사의 감정노동 구성요소가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 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.
- 김동철 · 김대건(2012). 긍정조직행태 주요 요인 간 관계에 관한 연구: 진성리더십, 심리적 자본, 심리적 주인의식을 중심으로. 한국행정학보. 46(4). 27-51.
- 김선표(2015). 노인장기요양서비스기관의 창의적 조직풍토, 흡수능력, 민첩성 및 조직성과 간의 관계, 박사학위논문, 계명대학교대학원.
- 김수정(2014). 요양보호사의 돌봄 관계를 통한 감정노동 경험 연구, 박사학위논문, 성균관대학교대학원.
- 김은숙(2015). 사회복지기관의 혁신풍토가 사회복지사의 혁신행동에 미치는 영향: 셀프리더십과 심리적임파워먼트의 매개효과를 중심으로, 박사학위논문, 한영신학대학교대학원.
- 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. 51. 한국노인복지학회. 191-214.
- 김현희(2012). 요양보호사의 직무행동 특성과 서비스 질에 대한 조직지원의 매개 및 조절 효과, 박사학위논문, 위덕대학교대학원.
- 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. 33. 한국지역사회복지학회. 243-256.
- 박현주(2011). 사회복지 조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, 박사학위논문, 청주대학교대학원.

- 박현홍(2013). 사회복지시설 종사자의 긍정심리자본이 직무태도에 미치는 영향, 석사학위논문, 동국대학교.
- 박해선(2016). 사회복지사의 실천역량과 조직풍토가 사회복지 실천수행에 미치는 영향: 성찰적 사고의 매개효과를 중심으로, 박사학위논문, 청주대학교대학원.
- 배극수(2012). 요양보호사의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구, 박사학위논문, 백석대학교 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.
- 보험장기요양보험공단(2017).
- 서종희(2014). 요양보호사의 돌봄노동 경험 연구, 박사학위논문, 서울기독대학교대학원.
- 안지선(2015). 공공기관의 조직문화 특성이 집단창의성에 주는 영향과 공유리더십의 매개효과. 34(1). 한국직업교육학회.
- 유현숙(2005). 여성자본의 실태와 활용방안에 관한 연구: 여성의 인적자본·사회자본·심리적 자본을 중심으로. 아시아여성연구. 44(2). 45.
- 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·이선자(2008). 요양보호사의 조직특성, 직무특성이 임파워먼트에 미치는 영향요인에 관한연구. 한국사회복지조사연구. 19.
- 정윤모·강영식(2009). 사회복지전담공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향. 사회복지정책. 36(1). 255-277.
- 최슬기(2015). 감정노동과 서비스행동의 관계: 장애인활동지원서비스 근로자의 역할 모호성을 중심으로, 박사학위논문, 서울대학교대학원.
- 최은희(2010). 노인장기요양보험제도 서비스 질 관리체계 개선에 관한 연구. 한국노년학. 30(2). 401-410.
- 통계청(2016).
- 행정자치부(2016).
- 황정하(2015). 업무환경 특성 및 조직풍토가 근거중심실천 활용에 미치는 영향. 26(4). 한국청소년정책연구원(구, 한국청소년개발원).

ABSTRACT

A Study on Positive Psycho Capital Mediation Effect in Relationship between Service Quality and Organizational Climate of care worker

Kil-Ok Kim · Chun-Sung Youn*

*Doctoral Course, Major in HRD Leadership, Seoul Venture University

(E-mail: kkowin@naver.com)

**Professor, Major in HRD Leadership, Seoul Venture University (Corresponding author)

(E-mail: staryoun@suv.ac.kr)

Ten years old, the long-term care system operated by the nation's public health care system, the aged care system, has emerged as a major task, and the elderly have emerged as a major role in the public transportation system as a matter of fact, not as a matter of individual affairs, but as a national policy.

The welfare center, which serves as a senior member of the long-term care policy for the Elderly, is a prerequisite for continuous innovation as a semi-communication welfare institution. A key factor in the welfare of the institution is that it is important to consider the importance of improving service quality and improving the quality of the service and improving the quality of individuals.

The analysis of the behavior of the medical institution analyzed the characteristics of the medical institution considering the characteristics of the medical institution, and the outcome of the behavior of the medical institution according to the positive psychology of the care worker.

For this purpose, the following were reviewed :

First, how does the current organization's current organizational climate affect the quality of service?

Second, we looked at the quality of the service in relation to the quality of care in the care of the nursing care practitioners and the positive psychology of nursing practitioners.

Third, I wanted to know if I could improve the quality of the nursing services by identifying the organization of the nursing home and improving the quality of the service.

The study found that in the case of a nursing home, a positive impact on the quality of positive psychology is a significant factor in the quality of the welfare of the care worker. This study will serve as an educational material for the purpose of presenting the role and vision of nursing services to care worker, and it will serve as an important basis for enhancing the effectiveness of the service of the nation's key public transport system.

Keywords : care worker, Organizational climate, Positive psychological capital,
Service quality