



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

碩士學位論文

노인 장기요양시설 종사원이 지각하는
사회적 지지가 서비스지향성과
고객지향성에 미치는 영향
: 직무스트레스, 조직몰입의 매개효과



濟州大學校 經營大學院

經營學科 마케팅관리專攻

李 聖 德

2015年 2月



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

노인 장기요양시설 종사원이 지각하는
사회적 지지가 서비스지향성과
고객지향성에 미치는 영향
: 직무스트레스, 조직몰입의 매개효과

指導教授 黃 用 哲


李 聖 德

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함

2015 年 2 月

李聖德의 經營학과 마케팅관리專攻 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 金炯吉
委 員 金貞希
委 員 黃用哲



濟州大學校 經營大學院

2015 年 2 月



제주대학교 중앙도서관

JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

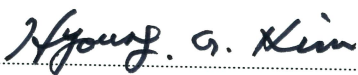


An Influence of Perceived Social Support for
Long-term Care Facility Employees on
Service Orientation and Customer Orientation
: The Mediating Effect of Job Stress and Organizational
Commitment.

Sung-Duk Lee
(Supervised by professor Yong-Cheol Hwang)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master
of Business Administration

2015 . 2 .

This thesis has been examined and approved.


.....
Thesis director, Hyoung-Gil Kim, Prof. of Business Administration
Jung-Hee Kim 
.....
Yong-Cheol Hwang 
.....

2015. 2

Department of Business Administration
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

I. 서 론	1
1. 문제제기 및 연구 배경	1
2. 연구 목적 및 방법	4
3. 논문의 구성	6
II. 이론적 배경	8
1. 노인 장기요양시설의 이해	8
1) 노인 장기요양시설의 개념과 특성	8
2) 노인 장기요양시설의 설비 및 운영기준	10
3) 노인 장기요양보험제도 이해	13
2. 사회적 지지	19
1) 사회적 지지 개념	19
2) 사회적 지지 유형	21
3) 사회적 지지 선행연구	26
3. 서비스지향성과 고객지향성과의 관계	28
1) 서비스지향성의 개념과 구성요소	29
2) 고객지향성의 개념과 구성요소	35
4. 직무스트레스	42
1) 직무스트레스 개념	42
2) 직무스트레스 유발요인	45
3) 직무스트레스 선행연구	49
5. 조직몰입	52
1) 조직몰입 개념	52
2) 조직몰입 구성요소	54
3) 조직몰입 선행연구	59

Ⅲ. 연구 설계 및 방법 ----- 61

1. 연구모형 -----	61
2. 연구가설 -----	63
1) 사회적 지지와 직무스트레스, 조직몰입과의 관계 -----	63
2) 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성과의 관계 -----	66
3) 직무스트레스와 조직몰입과의 관계 -----	69
4) 직무스트레스, 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성과의 관계 -----	71
5) 직무스트레스와 조직몰입의 매개효과 -----	73
3. 변수의 조작적 정의 및 측정 -----	75
1) 사회적 지지 -----	75
2) 직무스트레스 -----	77
3) 조직몰입 -----	79
4) 서비스지향성 -----	81
5) 고객지향성 -----	82
4. 조사 설계 -----	83
1) 조사 방법 -----	83
2) 분석 방법 -----	84
3) 설문문의 구성 -----	84

Ⅳ. 실증분석 ----- 87

1. 표본의 일반적 특성 -----	87
2. 신뢰도와 타당성 분석 -----	88
1) 연구변수의 타당성 및 신뢰도 검증 -----	88
2) 주요 개념 간 상관관계 -----	91
3. 가설 검증 -----	92
1) 사회적 지지와 직무스트레스, 조직몰입 간의 관계 -----	92
2) 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계 -----	96
3) 직무스트레스와 조직몰입 간의 관계 -----	98
4) 직무스트레스, 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계 -----	99

5) 직무스트레스 매개효과와 조직몰입의 매개효과	101
4. 차이검증	108
1) 사회적지지의 인식차이	108
2) 직무스트레스의 인식차이와 조직몰입의 인식차이	110
V. 결 론	112
1. 연구결과의 요약	112
2. 연구의 시사점	115
1) 이론적 시사점	115
2) 실무적 시사점	116
3. 연구의 한계 및 향후 연구	118
* 참고 문헌	119
* 설문지	140
* ABSTRACT	146



표 목 차

<표 I-1> 제주지역 연령계층별 인구추이	4
<표 II-1> 노인복지시설의 분류	9
<표 II-2> 장기요양기관 현황	10
<표 II-3> 노인의료복지 시설기준	11
<표 II-4> 노인의료복지 시설 인력 배치기준	12
<표 II-5> 65세 노인인구 및 장기요양인정 비율	14
<표 II-6> 장기요양보험 급여실적	15
<표 II-7> 본 연구에서의 사회적 지지의 분류	24
<표 II-8> 서비스지향성과 고객지향성 정의 비교	28
<표 II-9> 직무스트레스 유발요인의 분류	46
<표 II-10> 조직몰입의 구성요인	56
<표 III-1> 설문지 구성	84
<표 IV-1> 자료의 구성	87
<표 IV-2> 구성요인의 타당성, 신뢰도 분석	90
<표 IV-3> 주요 개념 간 상관관계 분석	91
<표 IV-4> 사회적 지지와 직무스트레스 간의 관계	93
<표 IV-5> 정서적 지지와 조직몰입 간의 관계	94
<표 IV-6> 정보적 지지와 조직몰입 간의 관계	95
<표 IV-7> 물질적 지지와 조직몰입 간의 관계	95
<표 IV-8> 평가적 지지와 조직몰입 간의 관계	96
<표 IV-9> 사회적 지지와 서비스 지향성 간의 관계	97
<표 IV-10> 사회적 지지와 고객지향성 간의 관계	98
<표 IV-11> 직무스트레스와 조직몰입 간의 관계	99
<표 IV-12> 직무스트레스와 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계	100
<표 IV-13> 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계	101
<표 IV-14> 사회적 지지와 서비스지향성 관계에서 직무스트레스 매개효과	102

<표 IV-15> 사회적 지지와 서비스지향성 관계에서 조직몰입 매개효과 -----	104
<표 IV-16> 사회적 지지와 고객지향성 관계에서 직무스트레스 매개효과 ----	105
<표 IV-17> 사회적 지지와 고객지향성 관계에서 조직몰입 매개효과 -----	106
<표 IV-18> 가설 검증 결과표 -----	107
<표 IV-19> 성별에 따른 사회적지지 인식 차이 -----	108
<표 IV-20> 직책에 따른 사회적지지 인식 차이 -----	109
<표 IV-21> 시설규모에 따른 사회적 지지 인식 차이 -----	110
<표 IV-22> 시설규모에 따른 직무스트레스와 조직몰입 인식차이 -----	111
<표 IV-23> 근무연수에 따른 직무스트레스와 조직몰입 인식차이 -----	112



그림 목차

[그림 I -1] 연구의 흐름도	7
[그림 II-1] 장기요양기관 지정 절차	9
[그림 II-2] 노인 장기요양보험 서비스 전달체계	18
[그림 II-3] 노인 장기요양보험제도의 재원조달	19
[그림 II-4] 서비스지향성의 구성요소	32
[그림 II-5] Hall and Mansfield의 스트레스와 긴장과의 관계	43
[그림 III-1] 연구모형	62



I. 서 론

1. 문제제기 및 연구 배경

최근 통계청 발표에 따르면, 우리나라는 급속하게 고령사회로 진입하고 있다고 한다. 이미 2000년에 65세 이상 노인인구 비율이 7.2%로 고령화 사회로 진입하였으며, 2010년에 전체인구 중 11.0%로 증가폭이 커지고 있고, 2018년에 14.3%로 고령사회에, 2026년에 20.8%로 초고령사회로 진입할 것으로 예측하고 있다(통계청, 2010). 특히 제주도는 2014년 기준 65세 이상 노인인구가 8만1천여명(인구 대비 14.5%)으로 이미 고령사회로 진입하고 있다고 하였고, 2030년에는 26.5%로 증가할 전망이라고 하고 있다(호남통계청, 2014).

이러한 인구구성변화는 다른 선진국과 마찬가지로 허약한 노인의 수적인 규모가 증대하면서 이들에 대한 수발 및 보호문제가 사회문제로 등장하게 됨에 따라 정부에서는 2007년 4월에 입법절차를 거쳐 2008년 7월 1일부로 전국적으로 노인 장기요양보험제도를 시행하기에 이르렀고 이제 6년이라는 기간이 경과되고 있다.

노인 장기요양보험제도는 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 고통 받고 있는 노인에게 대한 간병, 장기요양 문제를 사회연대원리에 따라 국가와 사회가 부담하는 사회보험제도이다. 즉 고령사회에 국민들의 노후를 보장하기 위한 사회적 대응책으로 기존의 국민기초생활수급권자를 중심으로 의식주를 제공하던 보호중심 정책이 변화된 것으로 보험가입자를 중심으로 돌봄 서비스를 제공하는 사회보험 방식의 사회복지정책이다(김만호 외, 2011).

제도가 도입되고 나서 얻어진 성과를 정리하여 보면, 이용자의 만족도나 고용창출측면에서는 양호한 것으로 나타나 정부의 성공적인 제도도입으로 평가되고 있다. 즉 장기요양서비스를 이용하는데 소요되는 비용부담이 크게 줄어들었고, 서비스 혜택 범위가 전체 노인의 1%수준에서 6%수준으로 대폭 확대되었으며 가족수발자의 신체적, 심리적, 정서적 안정에 크게 기여하는 것은 물론 가족수발자의 사회활동의 증가 및 삶의 질 향상에도 이차적인 효과를 가져다주었기 때문이

다. 또한 민간영리사업자의 공급기관 참여로 신규 일자리가 만들어지는 등 고용 창출효과가 발생한 것도 사실이다(석재은, 2010). 그러나 급여대상자를 종종으로 제한한 문제, 과도한 본인부담, 서비스 질의 문제, 민감 중심의 공급인프라 구축 및 지역 간 불균형, 요양보호사의 과도한 양산과 열악한 처우문제 등의 문제점도 시민단체 및 학계에서 지적하고 있는 내용이다(이미진, 2009).

이렇듯 노인 장기요양보험제도에 대한 평가가 엇갈리고 있지만, 이 제도는 기본적으로 ‘보호(돌봄)의 사회화’, ‘돌봄의 제도화’를 구현하고 있는 정책으로서, 공공성을 지향해야 할 필요성에 대한 사회적 정당성을 갖고 있는 공적 사회보험제도이고(이윤경, 김세진, 2012), 소득수준과는 상관없이 모든 사람들에게 필요한 가치재임을 주지한다면 장기요양보험제도에 대한 평가에서 핵심적인 내용은 공공성의 확보, 즉 장기요양에 대한 욕구가 있는 노인에게 공적 장기요양보호서비스 이용에 대한 권리의 보편적인 보장과 적정수준의 급여제공의 문제라고 본다(김광래, 2014). 또한 수급자에 대한 서비스의 질적 수준 향상을 통한 만족도 보다 시급한 과제라고 평가될 수 있다.

우리나라의 노인 장기요양보험제도는 기존의 비영리 법인, 단체뿐만 아니라 영리를 목적으로 하는 개인, 기업 등 민간에 개방하여 경쟁을 통한 효율성을 제고하는 방식을 채택하는 사회서비스에 시장원리를 도입한 제도이다. 따라서 다수의 민간영역이 참여하는 ‘장기요양시장’이라는 새로운 서비스 시장이 형성하게 된 것이다. 이는 다양한 공급자가 시장에 참여함으로써 경쟁이 심화되고, 이용자 선택의 폭이 넓어지게 되면서 서비스의 질에 민감한 반응을 하게 되어 시설의 서비스 질 제고에 긍정적인 가능성을 제시하였다는 이점과 노인을 위한 장기요양서비스가 시장에서 하나의 상품으로 거래된다는 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점이 공존하는 상황을 연출하게 되었다(박동자, 2010).

노인 장기요양보험의 주요서비스 이용대상자들은 1~3등급을 받는 신체적, 정신적으로 심각하게 허약하고 거동이 어려운 노인들이다. 따라서 영리목적이든, 공적인 사회보험이든 노인들에게 어떻게 지속적으로 질 좋은 서비스를 제공하여 안락한 노후를 보낼 수 있을 것인가에 초점을 맞추고 있다. 따라서 노인 장기요양보험제도의 실행의 한 축을 담당하는 노인요양시설의 서비스지향성과 종사원의 고객지향성에 대한 연구는 시기적절하다고 평가할 수 있겠다.

그동안 제도의 정착에 주안점을 두어 정책적 측면에서의 관리감독이 시설의 규모와 관리에 집중하였다면 이제부터는 시설에 종사하는 종사원들의 열악한 근무 환경과 직무상의 스트레스 해소에 관심을 두어 입소 노인들에게 보다 질 높은 서비스를 제공하도록 하여야 할 것이다.

노인 장기요양보험제도가 사회보장제도로서 정착하기 위해서는 제도가 갖는 문제점들에 대한 폭넓은 공감대를 얻기 위한 활발한 연구노력이 필요하고, 이용자의 서비스 질에 대한 평가의 공정성과 종사자의 처우개선은 시급한 문제로 지적하고 있다(이미진, 2009, 석재은, 2010). 이에 본 논문에서는 노인 장기요양시설에 종사하는 종사원들의 직무스트레스와 조직몰입에 대해 실증적으로 분석하여 종사원들이 느끼는 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 연구하고자 한다.

노인 장기요양서비스를 제공하는 방식에는 대상자를 특정시설에 입소시켜 24시간 서비스를 제공하는 방식인 시설급여서비스와 일반주택에서 생활하면서 필요한 장기요양서비스를 제공하는 방식인 재가급여서비스로 대별할 수 있다. 이용자의 측면에서 보면, 전체적으로 재가서비스를 이용하는 노인은 전체의 약 60%를 차지하고 있으며, 이용자 등급별로는 1~2등급자의 경우에는 시설서비스의 비중(61%)이 3등급자(재가서비스 74%)에 비해 월등하게 높은 것으로 나타나고 있다(선우 덕, 2013).

노인 장기요양보험제도에 대한 선행연구들을 살펴보면, 우선 장기요양보험제도의 내용과 정책에 대한 연구(배재덕, 2009; 임성욱, 2010; 석재은, 2010; 이기봉, 2012; 이상덕, 최성혁, 2013; 김현덕, 이근홍, 2013; 이미진, 2014)가 주류를 이루고 있었고, 노인 장기요양시설의 서비스에 관한 연구(이건직, 2009; 임혜숙, 황희숙, 2011; 강영숙, 최은혜, 2012; 권현정, 2014), 요양보호사의 직무환경 및 직무스트레스에 관한 연구(정윤모, 강영식, 2010; 이재철, 노호련, 강종수, 2012; 이재풍, 2014), 요양보호사 및 사회복지사의 사회적지지에 관한 연구(최덕경, 이혜자, 2007; 서경현, 2010; 이병록, 2012)가 진행되고 있었다. 그러나 마케팅 측면에서 노인 장기요양시설의 서비스지향성과 종사원의 고객지향성에 관한 연구는 아직까지는 미미한 실정이다.

이에 본 논문에서는 노인 장기요양서비스 중 시설급여서비스를 중심으로 시설

에 종사하는 종사원을 대상으로 한정하였고, 특히 제주지역의 위치한 장기요양시설에 대해 연구를 진행하였다.

제주지역의 연령계층별 인구 추이를 살펴보면 <표 I-1>과 같이 전국평균보다 높은 노인인구 구성을 보여주고 있다. 이는 노인 장기요양시설에 대한 수요가 꾸준히 증가할 수 있음을 보여주는 통계수치로 이에 대한 체계적인 연구가 선행되어야 한다고 본다.

<표 I-1> 제주지역 연령계층별 인구 추이

(단위 : 천명, %)

구 분		1990	2000	2010	2013	2014	2020	2030
제주	총 인 구	509	524	547	560	562	567	570
	0-14세	130	120	104	96	93	82	77
	(구성비)	25.5	22.8	19.1	17.2	16.6	14.5	13.4
	15-64세	349	361	373	386	388	388	346
	(구성비)	68.5	68.9	68.3	68.9	69.0	68.3	60.6
	65세 이상	30	43	69	79	81	99	151
(구성비)	6.0	8.2	12.7	14.0	14.5	17.5	26.5	
전국	65세 이상	2,195	3,395	5,470	6,162	6,142	8,133	12,798
	(구성비)	(5.1)	(7.2)	(11.1)	(12.3)	(12.7)	(15.8)	(24.5)

자료 : 호남통계청, “2014 광주, 전남, 전북, 제주지역 고령자 통계”

2. 연구 목적 및 방법

노인 장기요양시설에 종사하는 종사원들은 대부분 직업상 특수성이 요구되는 환경에서 봉사와 희생이라는 사명감을 근간으로 열악한 대우 속에 근무하고 있다. 따라서 이들에 대한 사회적 지지는 중요한 동기부여가 되고 있다(김광례, 2014).

Cobb and Elder(1983)는 사회적 지지를 개인으로 하여금 자신이 보살핌과 사랑, 지지를 받고 있다고 느끼게 하여 의사소통과 상호책임성을 갖는 조직망의 일원이

라는 것을 믿게 하는 정보라고 하면서, 사회적 지지는 위기 시에 적응을 촉진시키고 변화에 적응할 수 있는 완충변수로 기능한다고 보았다. Cohen and Wills(1985)는 구성원 자신이 사회의 네트워크 일부에 소속되어 있다고 느끼게 해주는 다양한 대인관계의 총칭이라고 정의하였다. 한편 Wells(1984)는 사회적 지지가 스트레스를 유발하는 업무 환경에 관한 연구에서 중요하게 다뤄지는 변수 중 하나로, 스트레스 상황에 적응하는데 있어 활용할 수 있는 정서적, 도구적 자원이라 하였으며, 특히 조직 내에서의 상사의 지원과 동료의 지원은 스트레스를 해결하는데 중요한 역할을 한다고 언급하였다. 이는 노인 장기요양시설 종사원이 직무수행에 있어서 느끼는 직무스트레스와 직업에 대한 열등감을 해소시킬 수 있는 수단으로 사회적 지지가 필요함을 주장하는 내용이라 볼 수 있다.

또한 노인 장기요양시설의 서비스 질은 이용자 및 가족들에게는 중요한 선택 동기가 될 수 있다. 노인 인구의 급격한 증가로 인해 관련시설의 경쟁적 확장은 요양서비스 질의 저하로 나타나고 있고, 질 좋은 서비스에 대한 필요성이 중요함에도 불구하고 아직까지 이에 대한 체계적인 연구가 폭넓게 이뤄지지 못하고 있는 것이 현실이다(강영숙, 최은혜, 2012; 권현정, 2014).

본 논문에서는 그동안 진행되어 왔던 노인 장기요양시설과 관련한 연구들과의 차별성을 가지고 시설의 종사원에 대한 체계적인 연구와 시설의 서비스지향성과 고객지향성에 대한 실증적 연구를 실시함으로써 관련 시설의 경영에 시사점을 제공하고자 한다.

따라서 노인 요양시설 종사원이 지각하는 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석하며, 종사원들의 직무스트레스와 조직몰입이 매개효과를 검증하기 위해 다음과 같은 연구목적을 설정하고자 한다.

첫째, 노인 장기요양보험제도와 장기요양시설에 대한 정책적 측면과 제도에 대해 알아본다.

둘째, 사회적 지지에 관한 이론적 배경을 중심으로 하여 노인 장기요양시설에 근무하는 종사원이 실무적으로 느끼는 정도를 실증 조사하여 실무적 시사점을 도출한다.

셋째, 노인 장기요양시설의 종사원이 지각하는 사회적 지지가 시설의 서비스지향성에 미치는 영향과 종사원의 고객지향성에 미치는 영향을 구분하여 연구함으

로서 노인 장기요양시설의 서비스지향성 인식과 종사원의 고객지향성 인식에 대해 연구하고자 한다.

넷째, 직무스트레스와 조직몰입을 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성 간의 매개효과를 검증하여 측정변수 간의 관계를 살펴보고 이들 요인들의 영향을 분석하고자 한다.

다섯째, 집단 간의 차이검증을 위해 시설규모에 따른 영향에 대한 분석을 실시하여 요양시설 규모에 따라 종사원들의 인식을 분석하여 실무적 시사점을 주고자 한다.

한편, 본 논문의 연구목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 병행하였다. 먼저 문헌적 연구방법을 위해 국내외의 여러 연구자들의 연구를 고찰하여 이론적 근거를 제시하였고, 이를 토대로 연구모형과 연구가설을 설정하여 실증적 연구를 하였다. 실증적인 조사를 위해 제주지역 노인 장기요양시설에 근무하는 종사원들을 대상으로 설문지를 작성하여 조사하였다.

3. 논문의 구성



본 논문은 전체 5개의 장으로 구성된다. 각 장의 주요내용은 다음과 같다.

제1장은 서론부분으로 연구의 배경, 목적과 연구방법 및 논문의 구성을 제시하였다.

제2장은 이론적 배경으로 노인 장기요양시설에 대해 살펴보았고, 사회적 지지, 서비스지향성과 고객지향성, 직무스트레스, 조직몰입에 관해 선행연구들을 중심으로 이론적 연구를 실시하였다.

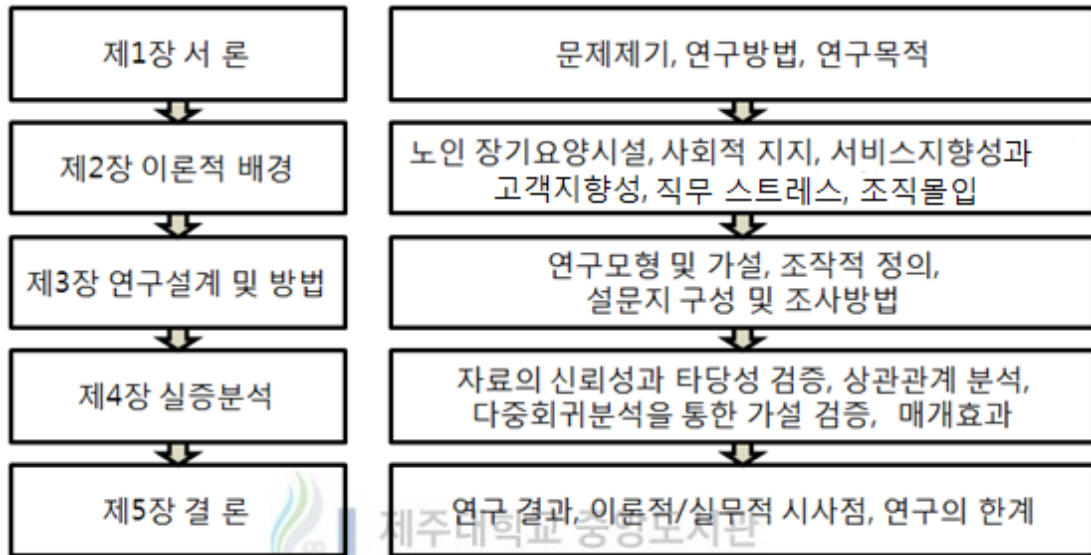
제3장에서는 연구 설계 부분으로 연구모형과 가설을 설정하고, 이를 검증하기 위해 각 변수의 조작적 정의, 설문구성 및 조사방법에 대해 설명하였다.

제4장은 조사 자료의 실증분석으로 기초분석, 측정도구의 신뢰성과 타당성 분석, 그리고 다중회귀분석을 통해 가설에 설정된 구성개념 간 상관관계 및 영향관계에 대하여 분석하였다. 또한 매개변수인 직무스트레스와 조직몰입이 사회적 지

지 요인과 서비스지향성, 고객지향성 간의 매개효과를 분석하였다.

제5장에서는 연구결과의 요약과 이론적 배경에 의한 실증분석 결과에 따른 시사점을 도출하고, 본 연구가 지니고 있는 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

[그림 I -1] 연구의 흐름도



Ⅱ. 이론적 배경

1, 노인 장기요양시설의 이해

1) 노인 장기요양시설의 개념과 특성

노인요양시설은 치매, 중풍 등 장기간 요양보호가 필요하고 일상생활에서 타인의 도움을 받을 필요가 있는 노인으로 가족의 조력을 받기 어려운 노인들을 수요, 보호하는 시설로서(McFall and Miller, 1992; Black et al., 1999) 신체적, 정신적, 기능면에서 일상생활 수행과정에 활동장애를 가진 노인들에게 장기간에 걸쳐 건강보호(health care)와 사회보호(social care)를 제공하는 시설이다(김광희, 2004).

노인요양시설은 병원이나 다른 특수 의료기관과는 달리 병의 진단과 치료를 위한 시설들이 요구되지 않는 만성질환자를 대상으로 필요한 의료서비스와 숙련된 간호를 지속적으로 제공하는 곳으로서, 병의 증세가 안정기에 들어서거나 만성질환으로 인하여 불필요하게 된 고령 입원환자, 또는 가정에서 보호받고 있는 와상 노인들의 기능회복훈련이나 일상적 간병보호를 통하여 심신의 기능을 회복하게 하고 일상생활능력을 향상시킴으로써 가정에 복귀시키고자 하는 시설이다(전태숙, 2011). 즉 노인요양시설은 가정과 병원의 중간위치에 놓여 있는 시설로써 가정에서처럼 편안하게 지낼 수 있는 거주환경으로서의 측면, 그리고 의료 및 간호 서비스를 제공해 줄 수 있는 병원 역할이나 병원과의 연계서비스를 제공하는 측면이 모두 고려되어야 하는 시설이라고 할 수 있다(권오정, 2004).

우리나라 노인복지법 제31조에는 노인복지시설의 종류로서 <표 II-1>과 같이 노인복지시설을 분류하여 명시하고 있으며, 노인 장기요양시설은 노인 의료복지 시설에 해당된다.

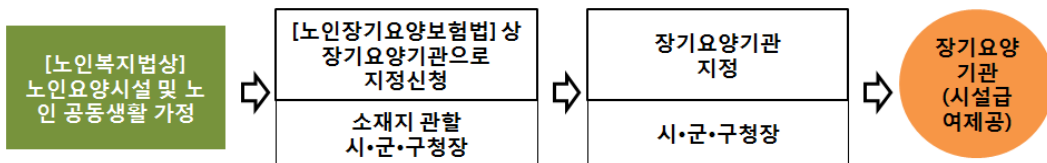
<표 II-1> 노인복지시설의 분류

(1) 노인주거복지시설	양로시설
	노인공동 생활가정
	노인 복지 주택
(2) 노인의료복지시설	노인요양시설
	노인 요양 공동생활가정
	노인 전문병원
(3) 노인여가복지시설	노인복지관
	경로당
	노인교실
(4) 재가노인복지시설	노인 휴양소
	방문요양서비스
	주·야간 보호 서비스
	단기보호 서비스
(5) 노인보호 전문기관	방문 목욕 서비스

자료: 노인복지법 제31조

따라서 노인장기요양법에 명시된 노인 장기요양시설은 노인전문병원을 제외한 노인요양시설, 노인 요양공동생활가정으로 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매, 뇌혈관성질환 등 대통령령으로 정하는 노인성 질환을 가진 자로서 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등 장기요양급여를 제공하는 기관을 말하며, 시·군·구청장의 지정을 받아 시설급여를 제공하는 장기요양기관이다[그림 II-1].

[그림 II-1] 장기요양기관 지정 절차



자료: 노인장기요양보험, www.longtermcare.or.kr

또한 우리나라 노인요양기관 현황을 보면, <표 II-2>와 같이 2013년 말 기준 15,704개소를 운영하고 있으며, 재가기관은 11,056개소로 70.4%, 시설기관은 4,648개소로 29.6%를 점유하고 있다. 제주지역은 재가기관 131개소와 시설기관 61개소가 인가를 받고 운영 중이다.

<표 II-2> 장기요양기관 현황

구 분	2009		2010		2011		2012		2013	
	재가	시설	재가	시설	재가	시설	재가	시설	재가	시설
계	11,928	2,628	11,228	3,751	10,857	4,061	10,730	4,326	11,056	4,648
서울	1,741	272	1,809	425	1,828	439	1,809	476	1,913	521
부산	914	106	829	158	748	143	728	145	712	134
대구	644	68	601	135	569	177	576	203	601	251
인천	591	131	545	206	552	229	561	247	609	282
광주	430	58	462	91	434	95	416	96	418	100
대전	459	61	439	88	405	94	395	104	421	102
울산	211	30	162	42	161	42	161	40	156	40
세종	-	-	-	-	-	-	27	12	23	11
경기	2,455	781	2,321	1,078	2,253	1,172	2,210	1,254	2,245	1,366
강원	392	152	328	185	338	208	345	222	364	238
충북	320	155	315	213	312	224	300	237	298	243
충남	543	139	567	209	546	238	515	238	519	251
전북	704	162	619	190	573	203	571	214	597	221
전남	766	175	635	245	593	259	567	271	596	284
경북	833	159	715	244	689	277	718	298	749	321
경남	802	144	758	194	728	213	709	215	704	221
제주	123	35	123	48	128	48	122	54	131	62

주) 각 연도 말 기준 지정 운영되고 있는 기관 수
 자료: 국민건강보험공단 보도자료, 2014. 6. 17일자

2) 노인요양시설의 설비 및 운영기준

노인요양시설의 시설기준은 노인복지법 제35조 규정에 의거한 시행규칙 제22조 제1항에 의한다. 시설의 규모는 입소정원 10명이상이 생활할 수 있는 규모를 확

보하여야 한다고 규정하고 있으며, 시설의 구조 및 설비는 입소자의 보건위생과 재해방지 등을 충분히 고려하여야 하며 노인의 활동에 편리한 구조를 갖추어야 한다고 규정하고 있다. 또한 노인의료복지시설기준은 인원을 기준(입소자 30명 이상과 미만)으로 하여 시설 설치 유·무와 침실면적 기준이 있다. 노인의료복지 시설기준은 <표 II-3>와 같다.

<표 II-3> 노인의료복지 시설기준

시설 구분	노인요양시설		노인요양 공동생활가정 (3군)
	입소자 30명 이상 (1군)	입소자 10~30명 미만 (2군)	
침 실	0	0	0
사무실	0	0	0
요양보호시설	0		
자원봉사자실	0		
의료 및 간호사실	0		
물리(작업)치료실	0	0	0
프로그램실			
식당 및 조리실	0	0	0
비상재해대비시설	0	0	0
화장실	0	0	0
세면장 및 목욕실	0	0	
세탁장 및 세탁물건조장	0		

자료: 노인복지법 시행규칙 제22조, 별표 4

또한 인력배치기준은 노인복지법 제35조 규정에 의거한 시행규칙 제22조 제1항에 의해 노인요양시설의 장은 사회복지 사업법에 따른 사회복지사 자격증 소지자 또는 의료법 제2조에 따른 의료인의 자격을 취득한자이어야 하며, 사회복지사는 사회복지 사업법에 따른 사회복지사 자격증을 소지한 자이어야 한다. 물리치료사 또는 작업치료사는 의료기사 등에 관한 법률에 따른 물리치료사 또는 작업치료사 면허소지자이어야 하며, 요양보호사는 법에 따른 요양보호사 1급 자격증 소지자이어야 한다고 되어 있다. <표 II-4>은 노인요양시설의 인력에 관한 기준

으로 입소자의 규모에 따라 다르게 명시하고 있다.

<표 II-4> 노인의료복지 시설 인력 배치기준

직종 별 시설 별		시설의장	사무국장	사회복지사	의사(한의사 포함) 또는 촉탁 의사	간호사 또는 작업치료사	물리치료사 또는 작업치료사	요양보호사	사무원	영양사	조리원	위생인	관리인
노인요양 시설	입소자 30명 이상	1명	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	필요수	입소자 25명 당 1명	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	입소자 2.5명 당 1명	필요수	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정)	필요수	필요수	필요수
	입소자 30명 미만 10명 이상	1명	1명		필요수	1명	필요수	입소자 2.5명 당 1명			필요수	필요수	필요수
노인요양 공동생활 가정			1명			1명		입소자 2.5명 당 1명					

자료: 노인복지법 시행규칙 제22조 제1항, 별표4

3) 노인 장기요양보험제도 이해

노인장기요양법은 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 하는 사회보험제도이다. 따라서 장기적 요양보호를 필요로 하는 노인에 대한 사회적 보호서비스를 제도로 구체화함으로써 앞으로 다가오는 고령사회의 노인문제에 국가와 사회가 적극적으로 대응한다는 데 의의를 지니고 있으며, 보호를 요하는 노인들 중심의 선택적이고, 제한적인 노인복지시스템을 노인 전체에 대한 보편적 시스템으로 전환하는 의의도 지니고 있다.

우리나라의 노인 장기요양보험제도의 도입배경을 살펴보면, 다음과 같다(송미영 등, 2007).

첫째, 장기요양서비스 욕구의 증대이다. 고령화에 따른 사회적 문제를 어떻게 해결할 것인가에 대한 사회적 관심이 화두로 떠오르고 있다. 고령화는 정치, 경제, 사회, 문화 등 다양한 분야에 걸쳐 변화를 초래할 것으로 예상되고, 평균 수명이 연장되어 노후의 문제가 국가와 사회의 책임으로 떠오르며 특히 노인성 질병으로 요양을 필요로 하는 노인인구의 급속한 증가는 노인요양서비스의 욕구를 증대시키고 있다. <표 II-5>에서 보면 2013년 말 우리나라 노인인구가 의료보장 적용인구 5,145만 명 중 8.3%인 619만 명이며, 이중 11.1%가 장기요양신청을 하였고, 노인인구대비 6.1%가 등급 내 인정(1~3등급)을 받았다(국민건강보험공단 보도자료, 2014).

둘째, 요양대상노인의 증가이다. 이미 2000년에 고령화 사회에 진입한 우리나라는 2018년 총인구 대비 노인인구 비율이 14.3%로 고령사회로 접어들며, 2026년에는 노인인구가 20.8%가 되어 초 고령사회로 진입할 것으로 예상하고 있다(통계청, 2007; 강주희, 윤순덕, 2008). 장기요양서비스의 수요는 노인인구 수에 비례하게 된다. 더욱이 우리나라 남녀 평균수명이 80세를 넘고 있어 노인부양에 대한 문제는 사회적으로 큰 위협요소로 자리 잡고 있다는 것이다(통계청, 2007)

특히 <표 II-5>에서 보는 바와 같이 2013년 말 기준 65세 이상 노인 619만 명

중 11.1%인 68만6천여 명이 장기요양신청을 하였다(국민건강보험공단 보도자료, 2014).

<표 II -5> 65세 노인인구 및 장기요양인정 비율

구 분	2009	2010	2011	2012	2013
노인인구(명) (65세이상)	5,286,383	5,448,984	5,644,758	5,921,977	6,192,762
신청자(명)	522,293	622,346	617,081	643,409	685,852
판정자(명) (등급내+등급외)	390,530	465,777	478,446	495,445	535,328
인정자(명) (판정 대비 인정률)	286,907 (73.5%)	315,994 (67.8%)	324,412 (67.8%)	341,788 (69.0%)	378,493 (70.7%)
노인인구 대비 인정률	5.4%	5.8%	5.7%	5.8%	6.1%

주1) 연도말기준[사망자(누적) : ('09)73,942명, ('10)136,993명, ('11)266,819명, ('12)364,801명, ('13)467,668명 제외]

주2) 신청자, 판정자, 인정자는 누적기준

자료: 국민건강보험공단 보도자료, 2014. 6. 14일자

셋째, 부양가족의 부담 증가이다. 노인은 젊은 층에 비해 건강에서 자유롭지 않고 의료서비스 이용이 빈번하게 나타난다. 따라서 인구구조의 고령화는 의료비 증가를 초래하여 사회적 부담을 가중할 것이며 특히 부양가족의 경제적 부담은 예측하기 어렵다. 더욱이 여성의 경제활동참여 증가와 자녀수의 감소로 인해 전통적인 가족 기능인 노인부양기능이 악화되고 있다.

이러한 노인문제가 시대적 흐름으로 사회적 문제로 부각하고 있음에도 불구하고 이를 충족할 수 있는 노인복지제도 및 정책은 미흡하였다. 따라서 이처럼 부족한 노인복지서비스를 체계적으로 관리하는 장기요양보호정책이 필요하게 되었다. 기존의 노인복지는 가족의 부양책임이나 복지적 차원인 기본적 임상진단 및 치료가 목적이었으나 노인복지에 대한 관심 증가와 사회적 책임의 대두로 국가

적인 공적보험제도가 요구되었고, 이로 인해 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험과 함께 5대 공적 보험인 노인장기요양보험이 2008년부터 새로운 사회보험체제로 구축하게 되었다.

<표 II-6>에서 보듯이 2013년 말 기준으로 장기요양보험 연간 총 요양급여비(환자부담금+공단부담금)는 3조 5,234억 원으로 점점 부담금이 커지고 있음은 그만큼 부양가족이 부담해야 할 금전적 비용이 많아지고 있다고 볼 수 있다. 따라서 이러한 비용을 전적으로 개인에게 부담시켜야 할 경우 사회적 문제는 더욱 커질 수밖에 없을 것이다.

<표 II-6> 장기요양보험 급여실적

구 분	2009	2010	2011	2012	2013
급여이용수급자(명)	291,389	348,561	360,073	369,587	399,591
급여제공일수(만일)	5,115	7,357	7,938	8,034	8,585
요양급여비(억원)	19,718	27,456	29,691	31,256	35,234
공단부담금(억원)	17,369	24,023	25,882	27,177	30,830
공단부담률(%)	88.1	87.5	87.2	86.9	87.5
급여이용수급자 1인당 월평균 급여비(원)	952,163	958,652	944,916	956,986	996,714
급여이용수급자 1인당 월평균 공단부담금(원)	838,912	838,915	823,727	832,132	872,106

주1) 공단부담률 = 공단부담금/급여비

2) 급여이용수급자 1인당 월평균 급여비(공단부담금) = (월간 급여비(공단부담금)/월간 급여이용수급자 수)의 평균

자료: 국민건강보험공단 보도자료, 2014. 6. 17일자.

노인 장기요양보험제도는 2004년 3월부터 추진하여 2008년 7월 1일부로 시행하게 된 비교적 짧은 시행역사를 가지고 있다.

노인장기요양법은 보건복지부장관이 관장하며 보험자는 국민건강보험공단이다(노인장기요양법 제7조). 장기요양의 대상자는 65세 이상 노인과 65세 미만으로 노인성질환을 가진 노인 등으로서, 국민건강보험공단에 장기요양의 인정을 신청하여 장기요양 수급권자로 인정을 받아야 한다.

장기요양보호라는 용어는 1990년 초부터 사용하기 시작했지만 노인 장기요양보험 제도를 법제화함으로써 장기요양이라는 용어를 본격적으로 사용하고 있다.

장기요양이라는 용어는 “선천적 및 후천적으로 상당한 정도의 기능적 활동 능력을 상실한 사람에게 지속적인 기간에 걸쳐 제공되는 일련의 건강보호 서비스(health care service)와 대인보호 서비스(personal care service) 및 사회 서비스(social service)”로 정의하고 있다(Kane and Kane, 2000). 또한 최성재, 장인협(2003)은 “신체적 및 정신적 기능 면에서 일상생활상 활동장애를 가진 사람에게 상당한 기간에 걸쳐 건강보호와 사회보호를 제공하는 것”으로 정의하고 있다.

따라서 노인장기요양보험이라 함은 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양 급여를 사회적 연대원리에 의해 제공되는 사회보험제도이다(노인장기요양법 제1조).

노인 장기요양보험제도는 치매, 중풍 등 노인에 대한 장기간에 걸친 간병, 요양 문제를 사회연대원리에 따라 국가와 사회가 분담하는 것으로 더 이상 자녀들에게 부담을 주지 않고 계획적이고 전문적 장기요양서비스를 받을 수 있으며 이로 인해 부양가족들은 요양의 부담에서 벗어나 경제적인 활동에 전념할 수 있다. 또한 이 제도는 노인뿐만 아니라 치매, 중풍 등 만성질환을 가지고 있는 모든 국민을 대상으로 한다.

기존의 노인복지서비스는 서비스가 한정적이며 국민기초생활보장 수급자를 포함한 소외계층을 대상으로 하였고, 정부와 지방자치단체의 재원부담으로 서비스를 제공하는 체계였다. 또한 시설은 지방자치단체를 통하여 시설 입소인원 또는 연간 운영비용을 기준으로 사후 정산하여 지원해 왔다.

반면에 노인 장기요양보험제도는 장기요양이 필요한 만성질환을 가진 모든 국민을 대상으로 함으로써 서비스 혜택범위가 포괄적으로 넓어졌으며 국가 및 지방자치단체뿐만 아니라 가입자의 보험료와 이용자의 본인부담으로 서비스를 제공받으며, 또한 시설급여, 재가급여 서비스를 선택하여 이용할 수 있고, 비용은 수가산정방식을 적용하여 시설 및 재가급여제공자가 국민건강보험공단에 청구하고 적정 여부를 심사한 후 지급된다.

우리나라 노인 장기요양보험은 제도의 필요성에 대한 논의가 시작된 시점으로부터 도입에 이르기까지 비교적 빠르게 진행되었으며, 그 대상체계, 급여, 전달체계, 제원조달 면에서 현황을 살펴보면 다음과 같다.

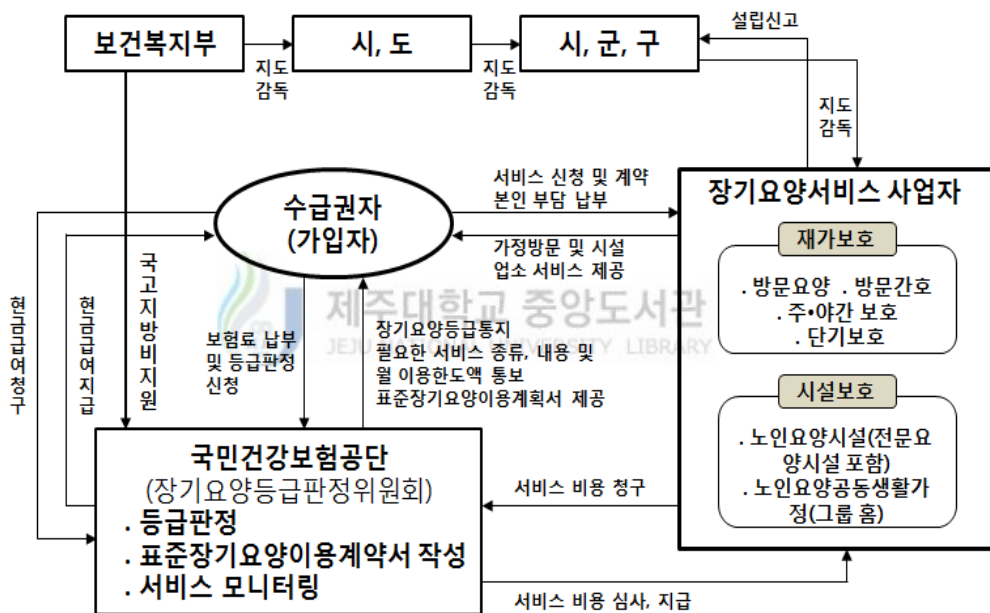
첫째, 대상체계 측면에서 가입자는 국민건강보험에 가입한 국민과 의료급여수급권자를 포함하는 전 국민을 대상으로 한다. 즉 노인요양문제는 모든 국민이 염려하는 중요한 사회적 위험이며, 이를 세대 간의 부담을 통하여 사회연대원리를 바탕으로 국가, 사회의 공동책임 하에 해결하기 위한 제도이므로 당연히 그 가입대상은 전 국민이다. 또한 장기요양서비스 대상이 저소득층으로 한정하지 아니하고 일반국민을 포괄하는 보편적인 서비스 제공을 위해서는 정부재정만으로는 적용대상의 확대에 한계가 있으므로 노인 장기요양보험 법령이 규정한 가입대상에게 그 가입이 의무적으로 적용되는 사회보험방식을 채택하고 있다(한국재가노인복지협회, 2010).

둘째, 급여체계 면에서 보면, 노인 장기요양보험제도에서는 요양급여라고 하는 장기요양 서비스가 있다. 노인 장기요양보험은 질병, 부상 등에 대한 치료를 목적으로 하는 국민건강보험 서비스와 달리 노화현상에 따른 거동불편 해소를 위하여 신체활동 및 일상가사를 도와주는 서비스를 제공하는데, 신체 중심형 서비스, 일상 가사 중심형 서비스, 의료 중심형 서비스로 구분할 수가 있다. 또한 장기요양급여는 현물급여를 원칙으로 하고, 보완적으로 현금급여도 인정하도록 하고 있다. 요양급여의 종류는 재가요양, 시설요양, 특별현금급여로 분류하고 있다. 재가요양급여(5종)는 방문요양, 방문간호, 방문목욕, 주·야간보호, 단기보호 등으로 세분하며, 복지용구 제공 또는 재활지원 등이며, 시설급여는 수급인을 장기요양기관이 운영하는 노인복지법 제34조의 규정에 따른 노인의료복지시설 등에 장기간 입소시켜 신체활동 지원 및 기능회복훈련 등을 제공하는 장기요양급여로서 노인요양시설 서비스, 노인요양공동생활가정 서비스 등이 있다. 특별현금급여(3종)는 수급인에게 특별한 사유가 있는 경우에 가족장기요양비, 특례장기요양비, 요양병원장기요양비 등을 지급하는 것을 말한다.

셋째, 노인 장기요양보험제도의 전달체계를 살펴보면, 장기요양인정자의 신청, 평가관리원의 조사, 장기요양등급판정위원회의 등급판정, 표준장기요양이용계획서 제공에 의하여 이루어진다. 따라서 노인 장기요양보험제도의 전달체계는 공급자와 소비자 사이를 연결시켜주는 조직적 장치라고 할 수 있는데, 이를 근거로 노인 장기요양보험제도의 서비스 전달체계는 크게 공급자의 관점에서 서비스 제공의 주체인 장기요양기관과 제공인력(장기요양요원)으로 볼 수 있으며, 소비자

의 관점에서 보면 장기요양보험의 신청에서부터 장기요양급여를 제공받는 일련의 과정을 전달체계라고 볼 수 있다. 현행 노인 장기요양보험제도 서비스 전달체계를 그림으로 나타내면 [그림 II-2]과 같다.

[그림 II-2] 노인 장기요양보험 서비스 전달체계



자료: 보건복지부 홈페이지(www.mw.go.kr)

넷째, 재원조달 측면에서 노인 장기요양보험료의 재원은 건강보험가입자가 납부하는 장기요양보험료와 국가와 지방자치단체의 지원 그리고 장기요양급여 이용자의 본인부담으로 운영된다. 보험료는 건강보험제도와 같이 사회연대성 원칙에 따라 전 국민이 부담한다. 또한 보건복지부는 보험료 부과에 따른 부담으로 보험료를 최소수준으로 정하고 있다. [그림 II-3]는 노인 장기요양보험제도의 재원조

달 내용을 설명한 것으로 노인 장기요양보험료 50%, 국가부담 30%, 본인일부부담 20%로 충족된다.

[그림 II-3] 노인 장기요양보험제도의 재원조달

노인장기요양 보험료 (50%)	<ul style="list-style-type: none"> - 건강보험료와 통합징수, 독립회계로 관리 - 노인장기요양보험료=건강보험료액X노인장기요양보험율 - 노인장기요양보험료율은 보건복지부장관소속 노인장기요양위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정함
+	
국가부담 (30%)	<ul style="list-style-type: none"> - 국가는 대통령령이 정하는 바에 따라 예산의 범위 안에서 노인장기요양사업비용의 일부를 부담 한다. - 국가와 지방자치단체는 의료수급권자의 수급급여비용 중 공단이 부담하여야 할 비용과 관리운영비의 전액을 대통령령이 정하는 바에 따라 각각 부담한다.
+	
본인일부부담 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> - 장기요양비용의 20%는 이용자가 부담한다. - 국민기초생활보호법에 의한 수급자는 면제 - 의료급여수급자 및 소득인정액이 보건복지부장관이 고시하는 금액 이하인 장기요양보험가입자 및 피부양자는 본인일부부담금 감경.

자료: 보건복지부, 노인 장기요양보험제도 소개(2010)

2, 사회적 지지

1) 사회적 지지 개념

사회적 지지(social support)는 건강에 대한 스트레스의 충격을 감소 또는 완충할 수 있는 의미를 지닌 용어로 1970년대 Caplan and Killilea(1976), Cobb and

Elder(1983) 등에 의해 소개되면서 연구가 확산되었으며, 한 개인이 가진 대인 관계로부터 영향을 받을 수 있는 긍정적인 자원(Cohen and Hoberman, 1983)이라고 할 수 있다.

사회적 지지는 개인이 타인과의 의미 있는 상호작용의 결과로 얻게 되는 것으로 스트레스 효과를 완충시킬 수 있는 것과 개인의 심리적, 정신적인 안정을 제공함으로써 좌절을 극복하게 해주면 문제해결의 능력을 강화시킬 수 있다는 측면에서 그 중요성이 강조되어 왔다(김동휘, 2007).

사회적 지지는 종합적이고 포괄적인 개념으로 학자들마다 내리는 정의가 다양하다.

Cobb and Elder(1983)는 사회적 지지를 개인으로 하여금 자신이 보살핌과 사랑, 지지를 받고 있다고 느끼게 하여 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보라고 하면서, 사회적 지지는 위기 시에 적응을 촉진시키고 변화에 적응할 수 있는 완충변수로 기능한다고 보았다. Cohen and Wills(1985)는 구성원 자신이 사회의 네트워크 일부에 소속되어 있다고 느끼게 해주는 다양한 대인관계의 총칭이라고 정의하였다. 한편 Wells(1984)는 사회적 지지가 스트레스를 유발하는 업무 환경에 관한 연구에서 중요하게 다루지는 변수 중 하나로, 스트레스적 상황에 적응하는데 있어 활용할 수 있는 정서적, 도구적 자원이라 하였으며, 특히 조직 내에서의 상사의 지원과 동료의 지원은 스트레스를 해결하는데 중요한 역할을 한다고 언급하였다.

House(1982)는 사회적 지지를 정서적 지원(사랑, 호감, 감정이입), 수단적 지원(물질과 서비스 제공), 상황 및 평가에 대한 정보 중 하나 혹은 둘 이상이 포함된 대인교류라고 주장하였으며, Kahn(1985)는 사회적 지지를 개인 간의 상호작용으로서 타인에 대한 애정, 타인에 대한 긍정, 타인에 대한 상징적이거나 물질적인 도움이라고 정의하였다.

Blazer(1980)는 사회적 지지를 사회적 환경으로부터 사람에게 주어지는 것으로 간헐적 혹은 지속적인 스트레스 요인을 잘 극복해 나갈 수 있게 해주는 의미 있고 적절하며 보호적인 피드백이라고 하고, 첫째, 사회적 지지는 유용한 인간관계로서 사회적 관계망으로 연결된 개인과 집단을 지칭한다. 둘째, 사회적 상호작용의 빈도를 나타내며, 셋째, 지각된 사회적 지지로서 관계망 내의 구성원과의 친

밀감을 의미한다. 또한 넷째, 도구적 지지로서 개인에게 제공되는 구체적이고 관찰 가능한 서비스 등을 말한다고 구체적으로 적시하였다.

Schulz and Schwarzer(2004)는 사회적 지지는 개인이 문제해결에 대한 조언과 다양한 정보, 정서적 안정을 제공받는 것이라고 하였고, Salami(2010)는 사회적 관계들 속에서 개인에게 제공되는 자원들이 유용한지를 스스로가 느끼는 정도, Lakey and Orehek(2011)는 사회적 지지가 스트레스와 관련된 부정적 효과를 완충시켜주어 개인을 스트레스에서 보호해주며, 이렇게 지각된 사회적 지지는 직접적으로 개인의 안녕을 돕는 효과가 있다고 하였다.

국내연구자들의 정의를 살펴보면, 박지원(1985)은 사회적 지지를 사회적 지지망의 구조적, 기능적 특성을 통해 제공받고 있는 실제 상황의 지지 정도와 사회 구성원을 통해 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지를 제공받을 수 있다고 기대하는 정도 및 지지 욕구의 충족 정도를 반영하는 자신의 사회관계에 대한 유대감, 자신감, 신뢰감에 대한 지각 정도라고 정의하였다. 임경임(2012)도 사회적 지지를 한 개인이 자신을 둘러싼 사람들로 부터 감정적이고 행동적인 면에서 도움을 받을 수 있는 긍정적 자원으로 정의하였고, 하희정(2012)은 대상자로 하여금 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정도를 사회적 지지라고 정의하고 있다.

이와 같이 사회적 지지의 개념은 연구자마다 상이하지만 여러 개념들을 통해 드러나는 속성은 첫째, 대인 관계적 상호작용에 의해 이루어지는 상호작용성, 둘째, 완화, 완충, 방어, 보호 작용을 하는 저항성, 셋째, 상태변화를 일으키는 방향성, 넷째, 물질적 혹은 실제적 도움을 주는 행위성, 다섯째, 언어적, 비언어적 방법을 통한 정보나 상호관계를 인지해야 하는 인지성으로 정리해 볼 수 있다.

이상의 사회적 지지에 대한 학자들의 다양한 정의를 통해 본 논문에서는 사회적 지지를 ‘한 개인이 관련된 외부관계들로부터 받는 사랑, 존중, 소속감으로 긍정적인 측면에서의 상호작용을 유발하는 대인적 행위이며 자원’으로 정의하고자 한다.

2) 사회적 지지 유형

사회적 지지의 구성요인은 사회적 지지가 그 제공주체가 누구냐에 따라, 어떠한 기능을 하는지에 따라 학자들마다 구성요인들을 달리하고 있으나 그 내용면에서 볼 때 유사한 부분이 많다.

Shilling(1984)은 사회적 지지를 세 가지 수준으로 분류하였는데, 첫째, 핵가족의 구성원과 가족처럼 친근한 친구, 친척 또는 친지 등의 지지를 포함하는 것으로 가장 기본적인 수준의 지지, 둘째, 덜 가까운 친구, 친척 또는 전문인과 서비스를 주는 사람 등 정기적 접촉을 갖는 사람을 포함하고, 셋째, 덜 가까운 사이 이면서 자주 접촉하지 않는 사회적 기관으로부터 받는 지지로 구분하였다.

Beehr(1985)는 사회적 지지를 직무관련 사회적 지지와 비 직무관련 사회적 지지로 구분하면서 직장의 상사, 동료, 후배 등 직장 내에서 받게 되는 지지는 직무관련지지, 그 밖에 가족이나 친구로부터 받게 되는 지지는 비 직무관련 지지로 구분하였다.

Thompson, et al.(2006)은 사회적 지지를 정보적 지지, 물질적 지지, 정서적 지지, 자존감 지지, 사회적 통합으로 분류하여 정보적 지지는 가족부양자가 스트레스 상황을 이해하고 관리하는 데 도움이 되는 것으로 다른 사람으로부터 받는 지도와 충고를 말하며, 물리적 지지는 직접적으로 가족부양자의 책임을 덜어주는 도구적 행동과 물건을, 정서적 지지를 부양자를 편안하고 안전하게 느낄 수 있도록 하는 행동을, 자존감 지지는 다른 사람으로부터 부양자의 자기 효율성과 능력의 성취감을 높이기 위해 제공하는 긍정적인 환류로 보았다. 특히 Bristol and Schopler(1984)는 사회적지지 유형을 가족을 포함한 친구, 이웃 등과 같은 사적 관계에서 받는 비공식적 지원과 사회서비스기관, 의료 및 교육기관 등 공적관계에서 받는 지원인 공식적 지원으로 분류하였다.

Cohen and Hoberman(1983)은 사회적 지지를 자기 존중감 지지, 평가적 지지, 소속감 지지, 유형적 지지 등으로 구분하여 설명하였는데, 자기 존중감 지지는 자신이 타인으로부터 높이 평가되고 수용되고 있다는 정보를 말하고, 평가적 지지는 문제가 있을 때 문제에 대처할 수 있도록 타인으로부터 받는 정보나 충고 등을 말하며, 소속감 지지란 여가시간을 타인과 함께 보내는 등 관계적 측면을, 유형적 지지는 경제적 도움이나 물질적 지원에 대한 도움의 출처가 있는 것을 의미한다고 하였다.

Cobb(1976)는 사회적 지지는 첫째, 정서적 지지로 개인이나 가족이 사회로부터 보호받고 사랑받고 있다는 것을, 둘째, 존중해주는 지지로 개인이나 가족으로 하여금 자신이 가치가 있으며 존중 받고 있다고 믿도록 하는 것이며, 셋째, 지지망 지지로 개인이나 가족으로 하여금 상호책임과 상호이해를 포함하는 의사소통 지지망이 있음을 믿게 하는 것으로 설명하였다.

Sandler and Barrera(1984)는 사회적 지지를 정서적 지지와 유형적지지, 정보적 지지로 구분하였고, 정서적 지지란 사랑받고 보호받고 있다고 느끼거나 위기 시에 의지하고 신뢰할 수 있다는 심리적 안정과 애착을 의미하며, 유형적 지지란 물질적인 원조와 간호 및 구체적인 직장이나 가사노동을 분담하는 것과 같은 서비스를 포함하고, 정보적 지지는 정보, 충고 및 환류를 제공하는 것으로 정의하였다.

사회적 지지의 구성요인에 대해 국내 연구자들은 일반적으로 해외 연구자들의 주장한 내용들을 중심으로 실증 연구하는 경향이 많았으나 대표적인 연구로는 박지원(1985)의 사회적지지 척도 개발이다. 그는 표준화된 사회적 지지의 측정도구가 개발되지 않아 연구마다 제각기 다른 측정도구를 사용함으로써 결과에 대한 일관성이 부족하다고 전제한 후 우리 실정에 맞는 사회적지지 측정도구를 네 가지 범주로 분류하여 제시하였다. 첫째, 신뢰, 관심, 경험의 행위를 포함하는 정서적지지, 둘째, 직업의 기회를 알려주거나 개인이 문제에 대처하는데 이용할 수 있는 정보를 제공하는 정보적지지, 셋째, 일을 대신해 주거나 금전, 물건 등을 제공하는 등 필요시 직접적으로 돕는 행위를 포함한 물질적지지, 넷째, 자신의 행위를 인정해주거나 부정하는 등 자기평가와 관련된 정보를 전달하는 평가적 지지가 있다.

안대희, 박중철(2011)은 사회적 지지를 네 가지 유형으로 분류하여 구성요인을 정리하면서, 첫째, 정서적 지지로 존경, 애정, 신뢰, 경험 등을, 둘째, 정보적 지지로 문제해결을 위한 정보제공, 셋째, 물질적 지지로 업무와 관련하여 물질적인 도움을 주거나 직접 도와주는 행위를, 넷째, 평가적 지지로 자기 자신을 평가하는데 관련된 정보를 제공하거나 도움을 주는 사회적 지지로 나누어 설명하였다.

본 논문에서는 노인 장기요양시설의 특성을 반영하여 박지원(1985), 임셋별

(2014)의 분류에 따라 <표 II-7>과 같이 사회적 지지를 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 나누어 분석하고자 한다.

<표 II-7> 본 연구에서의 사회적 지지의 분류

사회적 지지의 분류		내 용
유형	정서적 지지 (emotional support)	존경, 애정, 신뢰, 관심 등
	정보적 지지 (informational support)	개인의 문제해결에 이용할 수 있는 정보제공행위
	물질적 지지 (tangible support)	금전, 서비스, 물건, 등 필요시 직접적으로 돕는 행위
	평가적 지지 (appraisal support)	자기 평가와 관련된 정보를 전달하는 행위



(1) 정서적 지지

정서적 지지(emotional support)는 개인으로 하여금 심리적 안정을 제공하며 구성원들 간에 존경의 대상이며, 애정을 받고 있다고 느끼게 하는 것이며(House, 1981), 개인으로 하여금 정서적 안정감을 느끼게 해주어 그 자신이 구성원들 사이에서 존경이나 사랑을 받는 것을 느끼게 해주는 행위로 존경, 애정, 경청, 존중감, 친밀감, 관심의 제공 등을 말한다(박지원, 1985).

이러한 정서적 지지는 사회적 대상으로부터 제공되는 존경, 애정, 신뢰, 관심 등을 통하여 직무스트레스를 감소시키거나 근무환경에서 안정적이고 빠르게 적응할 수 있도록 도와주는 것으로 상대방이 힘들어 하는 부분을 유화시키려는 노력을 말한다(임셋별, 2014).

남기민, 정은경(2011)은 정서적 지지를 제공하고 있다는 것은 지지를 받은 조직의 구성원이 자신 스스로 가치 있는 존재라고 느끼게 하는 것이며, 언어적, 비언어적 의사소통이 함께 전달되어야 하며, 개인, 집단, 지역사회라는 포괄적인 개념으로 정서적인 제공과 물질적으로 제공을 모두 포함하는 것을 말한다고 하

였다.

(2) 정보적 지지

정보적 지지(informational support)는 무엇인가 가치 있다고 생각되거나 의사소통을 할 때 서로의 관계에 있어서 연결을 하는 역할을 하고 조직의 일원이라고 믿어지도록 하는 정보의 구성요소라고 한다(Cobb, 1976).

개인이나 환경으로부터의 문제를 즉시 해결할 수 있도록 지식이나 정보를 제공하는 것으로(House, 1981), 개인이나 구성원이 속한 환경에서 발생하는 문제들을 해결할 수 있는 확실한 방법을 제시하거나 알지 못했던 사실을 알 수 있도록 잘 설명해 주거나 그 환경에 맞는 적절한 지식이나 정보들을 제공하여 주는 것을 말한다(임섷별, 2014). 즉 정보적 지지는 제안이나 충고 또는 지시를 제공하여 개인이 문제가 발생하였을 때 해결할 수 있도록 대처 방법이나 결정이 합리적이도록 조언해 문제가 해결되도록 도와주는 것이다(박지원, 1985, 안대회, 박종철, 2011).



(3) 물질적 지지

물질적 지지(tangible support)는 문제해결에 필요한 도구나 경제적으로 도움을 제공하는 것이다(Cohen and Horberman, 1983). 즉 물질적 지지는 개인이 필요로 하는 어떠한 것들을 직접 제공하여 도와주는 행위로 현금이나 시간 등의 물질을 직접적으로 제공하는 것을 의미한다(박지원, 1985). 그러므로 물질적 지지를 경제적으로 돕거나 행동적으로 지원하는 등의 구체적이고 직접적인 제공을 말하기 때문에 도구적 지지라고도 한다(House, 1981).

물질이란 앞에서 언급했듯이 현금이나 시간, 환경의 직접적인 것들을 말하며 필요로 하는 물건이 있으면 언제든지 빌려주거나, 몸이 아플 때 업무를 대신해 주는 것을 말하며, 의논할 문제가 생기면 시간을 내어서 아낌없이 응원해주며, 필요에 따라서는 구성원의 환경까지도 개선해주는 것을 말한다(안대회, 박종철, 2011).

(4) 평가적 지지

평가적 지지(appraisal support)는 개인에게 주어진 일들을 처리하는 과정에서의 자신의 행동에 대해 평가하여 전달하는 것으로(House, 1981), 개인에게 자신의 행위에 대한 평가를 하도록 하여 그것을 통해 자신을 바라보게 하는 것을 말한다. 이러한 평가적 지지는 긍정적인 평가나 충고를 제공하는 것이며(박지원, 1985), 독립된 형태로는 자기 스스로의 평가에 대하여 현실적이며 적절한 정보를 제공하는 것으로 긍정적인 충고나 공평한 지지 등을 의미한다(House, 1981). 또한 긍정적인 평가나 충고는 개인의 본래 근무하고 있는 환경에 대한 정보 및 평가를 포함한다.

사회적 지지에서의 평가는 어떤 결정을 내릴 때 자극과 용기를 주고 행동의 옳고 그름을 공정히 평가하며 스스로 가치 있음을 느끼게 해주는 것을 말하며, 자부심을 가질 수 있게 인정해 주는 긍정적인 평가를 말한다(안대희, 박종철, 2011).

3) 사회적 지지 선행연구

사회적 지지는 직무수행자의 직무스트레스가 완화될 수 있도록 해주는 조직내적 또는 외적 요인들을 의미하며, 일반적으로 직무스트레스를 완충시키거나 방어해 주는 역할을 한다(LaRocco et al., 1980; Cohen and Wills, 1985; Hobfoll and Vaux, 1993; Yarcheski and Mahon, 1999; Lakey and Orehek, 2011).

사회적 지지에 대한 선행연구들은 대다수가 스트레스를 줄이고 예방하는 역할로서의 연구가 주를 이루고 있다. 즉 사회적 지지가 역할관련 스트레스 요인으로 인한 부정적 영향을 감소시킨다는 연구(고종욱, 염영희, 2003; 김영조, 한주희, 2007; 이월란 외, 2012; Cohen and Wills, 1985; Maslacha, 2001)와 사회적 지지가 역할지각, 직무만족도, 그리고 삶의 만족도와 같은 결과변수간의 매개효과가 있음을 보여주는 연구(김은정, 정순돌, 2011; 정혜욱, 이옥형, 2011; 임은선, 최순희, 2012)가 있다. 또한 스트레스를 조절하는 조절효과에 대한 연구(Schutt, 1994; Hays et al., 1997; Satio et al., 2005; 고민석, 서인균, 2011; 박현주, 2011; 고윤대, 2012)도 다양한 직종에서 이루어지고 있다.

주로 심리학, 교육학에서 다루어지던 사회적 지지는 최근 직무스트레스 이외에

도 혁신행동(전무경 외, 2011), 자기효능감(안대회, 박종철, 2011; 이종호, 허희영, 2012; 박종운 외, 2014), 자아탄력성(임정숙 외, 2014; 정미경, 2014) 등 여러 분야에서 연구가 계속되고 있다.

전무경, 김명희, 이기은(2011)은 호텔산업에서의 조직지원과 LMX가 직무유효성에 미치는 영향 연구에서 사회적 지지를 조직지원과 팀 지원, 상사지원으로 구분하여 혁신행동과의 관계를 연구한 결과, 조직지원이 혁신행동에 유의한 영향을 보였고, 상사와의 관계 및 상사에 대한 믿음, 애정, 존경 등을 가진 종사원일수록 혁신적인 행동을 보인다고 하였다.

안대회, 박종철(2011)은 호텔에서 종사하는 직원들을 대상으로 사회적 지지와 자기효능감 그리고 무력감과의 관계에서 사회적 지지의 유형을 정서적 지지, 평가적 지지, 물질적 지지, 정보적 지지로 구분하여 연구한 결과, 자기효능감에 매우 중요한 영향을 미친다고 하였다.

이종호, 허희영(2012)은 항공사 승무원을 대상으로 사회적 지지 및 자기효능감과 긍정적 정서표현의 관계를 연구한 결과, 상사의 지지는 승무원의 자기효능감에 부(-)의 영향을 미쳐서 과도한 상사의 지원은 오히려 스트레스 요인으로 작용할 수 있다고 하였고, 동료의 지지는 정(+)의 영향을 미치고 있어 승무원에게 있어 동료들과의 관계가 중요한 지지요인임을 주장하였다.

정미경(2014)은 고객센터 상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스성과 및 이직의도에 미치는 영향 연구에서 사회적 지지는 행복감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스 성과에는 직접적인 영향관계는 없었지만, 이직의도를 감소시키는 역할을 하고 있음을 실증하였다.

사회복지시설에 종사원들에 대한 사회적 지지와 관련한 선행연구를 살펴보면, 박현주(2011)는 사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향 연구에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하였는데, 연구결과 조직 갈등과 조직몰입 간의 관계에 있어 상사의지지, 동료의지지, 가족의 지지는 모두 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

차재술(2013)은 장기요양 재가 서비스 이용 노인 주 수발자의 부담감과 우울요인에 대한 연구에서 주 수발자의 수발부담감에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 수발기간, 사회적지지, 요양보호수준, 주 수발자의 건강상태를 들었다.

고유나(2013)는 정신보건사회복지 실무자의 사회적 지지와 직무스트레스가 직무역량에 미치는 영향연구에서 정신보건사회복지 실무자의 사회적지지 수준이 높을수록 자아탄력성이 높아지고, 직무스트레스를 감소시키는 요인으로 나타났다고 하였다. 또한 사회적 지지가 직무역량에 영향을 미치는 매개효과도 있었다고 하였다.

3. 서비스지향성과 고객지향성과의 관계

서비스지향성은 하나의 기업문화이고, 고객지향성은 종업원의 고객만족문화라고 볼 수 있다. 즉 서비스 지향성은 조직의 경영철학, 정책 등에 서비스에 대한 철학을 반영하여 조직이 고객에게 서비스를 제공함에 있어 서비스 제공 절차나 시스템을 관리하는 차원이고, 고객지향성은 고객의 보다 나은 가치를 이해 충족시키려는 종사원의 고객만족문화로서 기업이 표방하는 서비스지향성의 수행정도로 구분해 볼 수 있다(이영석, 2002).

<표 II-8>은 서비스지향성과 고객지향성 정의를 비교하여 정리한 것이다(유복순, 2014).

<표 II-8> 서비스지향성과 고객지향성 정의 비교

구 분	서비스지향성	고객지향성
연구자별 정의	경영진의 정책, 업무처리절차 및 경영목적에 내포된 철학 (Pakington and Schneider, 1979)	목표고객을 충분히 이해하며 그들에게 지속적으로 우월한 가치를 창조하는 것(Levitt, 1980)
	조직의 종업원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위(Schneider et al., 1980)	종업원이 고객에게 고객요구를 만족하게 하여 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅의 수행정도(Saxe and Weitz, 1982)
	조직의 목표를 달성하기 위하여 조직구성원의 상호 간에 도움을 주고 협조하고자 하는 것 (Hogan and Busch, 1984)	구매자의 전반적 가치체인을 이해하는 것에서 출발하며 미래에 대한 예측도 포함 (Day and Wensley, 1988)
	시장정보에 대한 전략적 반응으로서 탁월한 서비스의 창출과 전달을 확립하는 것 (Lytle et al., 1998)	고객이 바라는 대로 해주려는 태도, 고객의 물음에 대한 재빠른 반응, 구성원의 친절도 등 (Simon, 1991)

구성요소	.서비스리더십/종업원의 권한/서비스 훈련 및 기술/서비스실패예방/서비스표준, 보상 등	.고객요구 이해/접근용이성/친절성/쌍방커뮤니케이션/문제해결/고객 관심지향/제품의 정확한 기술 등
지향성	조직 중심적 서비스지향성	고객 중심적 서비스지향성
연구범위	종업원의 태도와 행동	종업원과 고객의 상호작용
대표척도	SERVQUAL 척도	SOCO 척도

자료 : 유복순(2014), '보험설계사와 보험사의 특성이 관계의 질, 공감, 재 구매의도에 미치는 영향,' 제주대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.17.

1) 서비스지향성의 개념과 구성요소

Parkington and Schneider(1979)는 서비스지향성을 '경영진의 정책, 업무처리 절차 및 경영목적에 내포된 철학'이라고 정의하면서, 조직의 에너지를 고객에게 서비스를 제공하는 개인적인 문제보다는 규칙, 절차와 시스템관리를 강조하는 조직 중심적 서비스지향성(bureaucratic orientation)과 조직이 고객에게 서비스를 제공하는데 있어 고객들과 유연하고도 개방적인 형태의 관계를 유지하려는 고객 중심적 서비스지향성(enthusiastic orientation)의 두 가지로 구분하여 제시하였으며, Schneider et al.(1980)은 서비스지향성을 '조직의 종사원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위'라고 정의하였다.

Lytle et al.(1998)은 서비스지향성의 차원을 서비스 기술, 서비스 표준, 커뮤니케이션, 서비스 훈련, 서비스 예방, 서비스 실패 및 복구, 서비스 기술, 서비스 표준 커뮤니케이션, 서비스 비전, 서비스 보상 및 인센티브 등 10가지 차원을 제시하면서 '서비스지향성은 시장정보에 대한 전략적 반응으로서 탁월한 서비스의 창출과 전달을 확립하는 상대적으로 지속적인 일련의 조직적 활동의 집합'으로 정의하고 있다. 즉 서비스지향성은 탁월한 서비스를 최우선으로 한다는 믿음과 우월한 가치창출, 고객만족 그리고 이러한 노력들이 경쟁우위에 중대한 영향을 준다는 믿음을 나타내는 것이다.

Hogan and Busch(1994)는 서비스지향성 지수(Service Orientation Index : SOI)라는 평가기준을 개발하면서 서비스지향성은 '조직의 목표달성을 위하여 조직구성원 상호 간에 도움을 주고, 협조적이 되고자 하는 개인들의 태도'라고 정의하

였다.

Bowen et al.(1989)은 고객만족을 증진시키기 위한 성공적인 도구로서 서비스 지향을 제안하였는데 서비스 지향적인 기업은 특정한 서비스 지향을 높일 수 있는 프로그램을 통해 그들의 고객을 만족시킬 수 있고, 따라서 서비스 지향성은 경쟁기업에 대한 차별화를 구축할 수 있는 주요한 수단으로서 이해되어야 한다고 하였다.

Lytle et al.(1998)에 의하면, 조직의 서비스지향성이란 ‘질 좋은 서비스를 창출하고 전달하는 구성원의 서비스 제공행동을 지원하고 보상하는 조직의 관행이나 절차 등이 받아들여지고 있는 정도’라고 정의하였다. 즉 조직의 서비스 지향성이란 고객에게 우수한 서비스를 창출하고 제공하기 위한 조직의 정책과 실행, 절차 등을 포함하는 개념으로서 조직이 우수한 서비스를 제공하기 위해 얼마나 능동적인가를 나타내는 중요한 기준으로 다루어진다.

유정남 등(2000)은 서비스지향성을 ‘고객서비스의 범주 내에서 마케팅 컨셉트를 실천하는 방법인 시장정보에 대한 전략적 반응’이라고 정의하였고, 공기열(2007)은 조직의 서비스 지향성을 ‘고객의 마음을 최대한 만족시키기 위해 조직이 기울이는 노력의 집합체’라고 정의하면서 고객을 접촉하는 종업원들의 마음을 움직여서 그들의 만족을 이끌어 낼 필요가 있다고 하였다.

노태범(2010)은 서비스지향성을 ‘조직의 종사원과 고객과의 관계에 중요한 영향을 미치며, 종사원이 고객에게 도움을 주고 협조하려는 정신 상태에서 발현되는 일련의 태도’라고 하였다.

따라서 서비스 지향적인 조직은 고객의 욕구를 충족시키기 위한 서비스제공에 전략적으로 최우선 순위를 부여하며, 서비스를 가치창출과 고객만족, 경쟁우위 제공, 기업의 성장과 수익성 등에 영향을 미치는 매우 중요한 요인으로 생각한다는 것이다(김영식, 2008).

서비스지향성에 관한 선행연구들을 살펴보면 서비스제공에 있어서 직원의 태도와 행동의 중요성을 강조하고 있는데(Hoffman and Ingram, 1991; Hartline and Ferrell, 1996; Bettencourt and Brown, 1997; Zeithaml and Bitner, 1997) 직원이 고객의 욕구를 정확하게 파악하고 만족할 만한 서비스를 신속하고 친절하게 제공함으로써 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 태도와 행동이 클수록,

즉 판매원의 서비스지향성이 클수록 높은 품질의 서비스를 제공하게 된다는 것을 알 수 있다.

Parkington and Schneider(1979)는 고객 중심적 서비스지향성과 조직 중심적 서비스지향성 간의 비교를 통해 측정항목을 각각 10개, 6개를 만들어 서비스지향성의 괴리와 은행업 종사원들의 업무스트레스 간의 관계를 측정하였다. 연구결과, 행원들은 스스로를 고객 지향적으로, 관리자들은 조직 중심적으로 여기는 것으로 나타났고, 서비스지향성의 괴리는 은행원의 역할갈등과 역할모호성을 가져와 점진적으로 조직에 대한 불만, 이직의도, 좌절감으로 이어지고 마침내 고객들에게 제공되는 서비스품질 저하로 이어진다는 것을 밝혀내었다.

Hogan et al.(1984)은 서비스지향성을 개인의 천부적인 성격측면으로 보고 Hogan 개성목록(Hogan Personality Inventory : HPI)을 개발하였다. HPI는 정상적인 성인의 개성을 측정하기 위하여 사용되었고, 종업원들의 개인적 특성을 측정하는 HPI에서 서비스지향성을 직접적인 고객서비스, 동료에게 주는 도움, 효율적인 의사소통으로 나누었다.

Larsen and Bastiansen(1991)이 SAQ라는 측정도구를 개발하여 서비스태도를 인지적, 감정적, 행동적 측면으로 구분하여 측정하였는데 이 척도는 서비스지향성 척도 측정에도 사용될 수 있다고 하였다.

강영숙, 최은혜(2012)는 노인 장기요양시설의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구를 통하여 전국 장기요양시설에 우편조사를 실시하여 분석한 결과 조사대상자가 인지하는 서비스지향성은 높게 나타났으며, 서비스지향성 수준이 높을수록 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 논문에서는 노인 장기요양시설의 서비스지향성을 ‘요양시설의 목표인 입소자와 부양가족의 만족을 위해 주인의식을 가지고 차별화되고 경쟁우위적인 서비스를 제공하려는 조직의 전략적 활동의 집합으로 종사원이 입소자에게 도움을 주고 협조하려는 정신 상태에서 발현되는 일련의 태도’로 정의하고자 한다.

Dienhart et al.(1993)은 서비스지향성의 개념과 이의 측정에 관한 연구에서 서비스지향성은 고객지향성, 조직지원, 압박상황에서의 서비스라는 세 가지 요소로 구성되며, 고객지향성과 압박상황에서의 서비스가 직원의 서비스지향성을 나타내는 개념이라고 주장하였다. 즉, 고객지향성은 고객과 상호영향을 미치는 대고객

서비스, 유쾌함, 만족감과 같은 구성 항목을 포함하고 있으며 직무몰입, 직무만족, 직무안정성이 높을수록 높은 고객지향성을 보인다고 하여 직원의 서비스지향성을 높이기 위한 선행요인으로 직원만족을 들고 있다. 또한 압박상황에서의 서비스는 바쁜 시간대일지라도 고객에 대해 양질의 서비스를 직원들이 항상 제공해 주기를 바라는 경영진과 이러한 양질의 서비스를 제공받기를 원하는 고객의 기대에 의해서 서비스 수준이 달라질 수 있다. 그러나 보다 높은 직무만족을 느끼는 직원들은 서비스를 제공하는 시간이 급할지라도 고객들에게 양질의 서비스를 제공하는 것으로 설명하고 있다.

Lytle et al.(1998)은 서비스지향성의 구성요소를 서비스 리더십, 서비스 접점, 서비스 시스템, 인적자원관리의 4가지 차원으로 분류하고 있으며, 이것은 다시 경영자 리더십, 서비스 비전, 고객 초점, 종사원의 권한, 서비스 실패예방, 서비스 실패회복, 서비스 기술, 서비스 표준 커뮤니케이션, 서비스 훈련, 서비스 보상 등 10가지의 구성요소로 세분하여 제시하고 있다[그림 II-4].

서비스지향성의 구성요소에 대해서는 아직 많은 연구가 이루어지지 않아 학자들마다 견해를 달리하고 있지만, 본 논문에서는 Lytle et al.(1998)의 분류를 중심으로 살펴보기로 한다.

[그림 II-4] 서비스지향성의 구성요소



자료 : Lytle, R. S., Hom, P. W. and Mokwa, M. P.(1998), "SERV*OR : A Managerial Measure of Organizational Service-Orientedness," *Journal of Retailing*, 74(4), p. 464.

(1) 서비스 리더십

Lytle et al.(1998)은 서비스 리더십은 경영자들이 서비스향상에 기울이는 노력과 서비스 비전의 제시로 구성된다고 하였으며, Heskett et al.(1997)은 리더십은 효과적이고 긍정적인 서비스지향성을 창조하고 유지하는데 중요한 요소라고 하

였다. 이러한 서비스 리더십 때문에 경영자들이 서비스품질 향상에 기울이는 노력의 중요성을 강조하였는데, 경영자들의 노력이 서비스 접점에서 종사원들의 태도와 행동에 영향을 주며, 서비스품질의 과정통제가 가능해진다고 하였다(Hartline and Ferrell, 1996).

서비스 리더들은 서비스문화를 만들기 위해서 말로만 하는 서비스가 아닌 진정한 서비스를 고객에게 제공하는 것이 중요하다는 것을 모든 구성원들에게 알려야 하며, 리더가 고객과 접촉하는 종사원들에게 지속적으로 서비스비전에 대해 강조를 함으로써 종사원들은 탁월한 가치를 창출하는데 있어서 서비스품질과 고객만족을 중요하게 고려하게 되는 것이다(김영식, 2008).

서비스 리더십에서 경영자 리더십은 효과적이고 능동적인 서비스지향성을 창출하고 유지하는데 있어 가장 중요한 요인으로 간주된다(Heskett et al., 1997). 그리고 서비스조직 수준에서 나타나는 경영자의 행동은 서비스품질과 조직성장에 직접적인 영향을 미친다고 본다. 이러한 서비스 리더십 관행은 상사가 부하 직원에게 심리적 지원과 신뢰감, 친절, 도움 등의 우호적인 지원을 의미하는 것이며(House, 1971), 이는 곧 부하직원의 동기부여, 직무만족, 성과 등에 영향을 미치게 된다(Babin and Boles, 1996).

또한 서비스 비전 역시 구성원들 간에 우수한 서비스를 제공하고자 하는 전반적인 분위기를 위한 중요한 요인이다(Heskett et al., 1997). 조직의 경영자가 구성원들에게 서비스 비전에 대해 지속적으로 알려주고 강조함으로써, 서비스 접점에 위치한 구성원은 조직을 위한 가치창출활동에 있어서 서비스품질 및 고객만족을 중요하게 고려하게 된다(노태범, 2010).

(2) 서비스 접점

서비스 접점(service encounter)이란 종사원과 고객 간의 상호작용을 말하는데, 일반적으로 조직이 고객의 마음에 자신들을 인식시키는 기회인 ‘진실의 순간(Moment Of Truth : MOT)’으로 설명되고 있다(Normann, 1978). 서비스지향성에 있어서 서비스 접점은 고객 서비스품질 평가의 중요한 기반을 형성할 수 있기 때문에 매우 중요한 요소라고 할 수 있다(Normann, 1991). 이러한 서비스 접점에는 고객서비스 요인과 종사원의 권한위임이 있다.

고객서비스 요인이란 고객에 의하여 종사원이 평가되어지는 방법을 말하는 것으로, 서비스품질에 대한 정의, 의미, 평가 등이 고객에 의해 결정되어지기 때문에 고객에 의한 종사원의 평가방법은 서비스 성과나 고객만족에 직접적인 영향을 미치게 된다. 따라서 직무에 대한 개인의 안정적인 심리적 상태가 서비스 행동에 긍정적인 영향을 미치고, 서비스 행동은 고객의 서비스 지각에 영향을 미친다고 하였다(Bettencourt and Brown, 1997).

서비스를 제공하는 직원에 대한 권한위임은 고객의 욕구를 가능한 신속하고 효과적으로 충족시킬 수 있도록 하기 위해 서비스 접점에 있는 직원이 그에 충분한 책임이나 권한을 가져야 함을 의미한다. 즉 권한위임이란 직무와 관련된 행동에 대해 종업원들이 즉각적인 결정을 할 수 있는 권한이 그들에게 주어지고 있는 상태를 말한다(Bowen and Lawler, 1992).

(3) 서비스 시스템

서비스는 유형재와는 달리 품질의 일관성을 유지하기가 어렵다는 특성을 가지고 있다.

서비스 실패의 원인이 종업원의 문제가 아니라 서비스 시스템의 문제인 경우가 많이 발생하며(Treacy and Wiersema, 1993), 서비스 실패가 빈번하게 일어나면 서비스직원의 즉각적인 친절이나 대응도 소용이 없기 때문에 고객에게 지속적인 만족을 제공하게 하는 것은 직원의 개별적인 서비스행동이 아니라 서비스 시스템 차원의 문제라는 것이다(Berry et. al., 1994; Zeithaml and Bitner, 1997). 따라서 다양한 서비스제도와 절차들이 최상의 서비스를 제공하기 위해 통합적 시스템으로 설계되어 보다 조직적으로 운영되어야 하며, 서비스체계, 서비스표준에 대한 원활한 의사소통이 전반적인 서비스 시스템의 개선요인으로 함께 작용된다. 왜냐하면, 서비스조직의 구성원들은 서비스업무의 전 과정에 있어서 서로 유기적으로 연결되어 있으므로 이전 과정의 구성원이 이후 과정의 구성원에게 내부고객이 되기 때문이다(Zeithaml and Bitner, 1997).

(4) 인적자원관리

Lytle et al.(1998)은 종사원의 채용과 교육훈련, 서비스 관련 행위에 대한 보상

등이 서비스품질과 조직의 성과에 직접적인 영향이 있음을 주장하였고, 서비스 지향적인 인력관리를 위해서는 서비스 교육훈련과 서비스 성과에 대한 보상을 측정해야 한다고 제시하였다.

Benoy(1996)는 서비스와 관련된 종사원의 행동은 특정한 보상 활동이나 프로그램에 의해서 결정된다고 하였다. 이처럼 조직은 서비스 훈련이나 보상 등을 통해 기업의 경쟁우위를 확보하기 위해서는 인적자원에 대한 전략적 관리를 해야 할 뿐만 아니라, 종사원들의 우발적 상황에 대처하는 능력을 향상시킬 수 있도록 하여야 한다. 따라서 인적자원에 대한 과학적 관리가 요구되며, 고객만족을 위한 시스템과의 조화가 필수적일 것이다(Schneider and Bowen, 1993). 우수한 서비스조직은 시설에 대한 투자만큼이나 인적자원에 대한 투자의 가치를 파악하고 있으며, 복잡 다양한 고객의 요구를 충족시킬 수 있는 직원의 능력 향상을 위해 서비스 기술 훈련에 대한 투자가 중요하다는 것을 인지한다(Schlesinger and Heskett, 1991).

최근 서비스조직의 구성원행동에 관한 연구에서도 서비스와 관련된 구성원의 행동은 특정한 보상이나 인센티브에 의해서 결정되며, 서비스 접점직원에 대한 실제적 보상과 이에 대한 전반적인 인식은 내부고객만족과 내부서비스품질 및 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Benoy, 1996; Babin and Boles, 1996; Bettencourt and Brown, 1997; 제갈돈, 황병철, 1998; 김영희, 2004).

2) 고객지향성의 개념과 구성요소

고객지향성이란 기업의 고객의 입장에서 생각하는 관점에서 기업 활동을 행하는 것을 의미한다. 이는 기업의 마케팅 활동의 고객 관점에서 인지되고 고객의 이익의 증진을 위해 나아가야 한다는 것이다. 고객 지향적 사고는 시장 지향적 사고의 세부적 개념으로써 기업의 최종소비자에 대한 시장의 정보를 획득하고 이를 기업의 전 부서에 확산시켜 적극적인 대응을 통해 최종소비자에게 최상의 가치를 제공하는 것을 말한다(노태범, 2010).

고객지향성은 고객 만족의 중요한 척도로, 많은 학자들에 의해 다양한 정의가 내려지기도 한다.

Saxe and Weitz(1982)는 고객지향성에 대해 판매원이 그들의 고객에게 고객 욕구를 만족하게 하는 구매의사결정을 함에 있어 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 개념으로 보고, 고객지향성을 기업이 고객의 입장에서 고객의 욕구를 진단하며 장기적인 고객만족도 향상을 목표로 하는 기업 활동이라고 정의하였다.

Swan et. al.(1985)에 따르면 고객지향성이란 고객의 욕구파악, 친절성, 신속한 반응, 그리고 문제해결을 위한 능력 등의 4가지 요인으로 이루어져 있고, 판매자가 고객의 욕구를 충족시키기 위해 노력하고 있다는 사실을 좀 더 잘 전달하면 할수록 고객이 서비스의 품질에 대한 지각을 강하게 받는다고 하였다.

Ruekert(1992)는 고객지향성이란 조직이 고객들로부터 정보를 획득하고 사용하여 고객의 요구를 만족시키는 전략을 개발하고 고객의 필요와 요구에 응답하는 전략을 수행하는 수준이라고 하였다. Kelly(1992)는 종업원과 고객 간의 상호작용에서 고객 요구 충족을 위한 노력을 고객지향성이라 정의하였으며, Williams(1998)는 표적고객의 욕구를 파악하고 이해하여 경쟁자보다도 고객의 욕구를 보다 잘 충족시켜주기 위한 행동과 철학이며 경쟁우위를 창출하기 위한 것이라 하였다. 배병렬, 이민우(2001)는 고객의 욕구에 대한 서비스제공자의 이해 정도와 고객의 욕구를 충족시켜주기 위한 정도로 정의하였다.

Brown et al.(2002)은 고객지향성을 고객욕구를 충족시키려는 서비스제공, 종업원의 성향(disposition)을 반영하는 일종의 퍼스널리티 변수(personality variables)로 제시하고 있는데, 기업이 고객에게 고객 지향적인 서비스를 제공하기 위해서는 선천적으로 고객 지향적 성향이 강한 종업원을 선발하는 것이 중요함을 시사하고 있다.

고객지향성의 개념과 관련하여 기업 차원에서의 마케팅 실천은 시장지향성이고, 개인차원은 고객지향성으로 보는 것이 일반적인 견해이다(Narver and Slater, 1990; Kohli and Jaworski, 1990; Siguaw et al., 1994; Hajjat, 2002). 즉 마케팅 개념을 수행하는 집행 수단이 기업차원에서 조명될 경우, 고객지향성이 시장지향성과 유사하게 다루어질 수 있고, 개인적 차원에서는 고객지향성이 점점 종업원에 초점을 두어 다루어지게 되는 것이다.

고객지향성에 대한 선행연구들을 살펴보면, 내부마케팅을 통한 고객지향성 연구, 직무만족을 통한 고객지향성 연구, 그리고 조직몰입을 통한 고객지향성 연구

로 구분하여 볼 수 있다.

첫째, 내부마케팅과 고객지향성에 대한 선행연구로, Reardon and Enis(1990)는 내부마케팅을 통한 고객지향성 연구에서 종업원이 고객만족을 추구하기 위해 그들의 행동방향을 정하는데 있어서 내부마케팅이 활용되어야 한다고 제시하였다. 즉, 종업원을 동기부여 시키고 고객 지향적인 태도로 고객만족을 추구하기 위해서 내부마케팅이 효과적으로 실행되어야 한다는 것이다. 기업의 전략이나 정책적 변화를 종업원이 적극적으로 받아들이는 자세는 내부마케팅 과정을 통해서이며 이러한 내부마케팅은 기업성과와 밀접한 관련을 맺는다.

Kohli and Jaworski(1990)는 최고경영자가 위험을 감수하고 자연적이고 우발적인 실패를 수용하는 의지를 표명한다면 중간관리자들은 고객욕구의 변화에 대응하기 위한 새로운 제품을 더 제안할 수 있지만, 그렇지 않을 경우 종업원들은 고객욕구 변화에 반응하려 하지 않을 것이라 하여 경영층지원의 중요성을 피력하였다.

Williams and Attaway(1996)는 커뮤니케이션, 권한강화 그리고 조직문화 등의 요인이 판매원의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

Hartline et al.(2000)은 공식화, 권한위임, 행위기준 종업원 평가, 집단사회화 요인들이 기업 내 종업원의 조직몰입과 종업원의 고객지향성에 대한 공유가치를 향상시킨다고 하였다.

윤기호(2006)는 금융기관 내부마케팅과 조직시민행동이 종업원 노력, 종업원 만족, 고객지향성에 미치는 영향을 연구하면서 내부마케팅은 종업원 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있으며 종업원 만족은 고객 지향성에 정(+)의 영향을 준다고 하였다.

정기한 등(2007)도 공기업을 대상으로 한 연구에서 교육훈련, 내부의사소통, 경영층지원, 보상시스템, 권한위임의 내부마케팅 요인들이 고객지향성에 유의한 영향을 미친다고 보았다.

여용재(2008)는 정부출연기관을 대상으로 한 연구에서, 내부마케팅 요인 중 교육훈련, 내부의사소통, 보상시스템 순으로 고객 지향성에 긍정적인 영향을 미치고 있었지만 권한위임, 경영층지원은 고객 지향성에 긍정적인 영향을 미치지 않는다고 하였다.

둘째, 직무만족과 고객지향성의 관계에 있어 많은 학자들이 직무만족이 고객지향성에 유의한 영향을 미친다고 하였다(Williams and Anderson, 1991; Kelley, 1992; 윤기호, 2006; 이도영, 2008; 박은옥, 정기한, 2010).

Dennis, Debra and Charlie(2002)는 내부마케팅 도구로써 직무만족과 프라이드(pride)의 중요성에 대한 실증연구를 하였다. 성공적인 내부마케팅 프로그램은 조직에 중요한 역할을 수행한다고 주장하면서 네 가지 주요 요인, 즉 종업원 이직률 저하, 서비스품질 증진, 높은 종업원 만족 그리고 바람직한 조직변화를 이행하기 위해 능력 제고를 들었다. 특히 내부마케팅은 내부고객 만족은 물론 외부고객만족 모두에 영향을 미치는데 이는 만족한 종업원은 고객만족과 이윤을 증진하는 방향으로 행동한다고 하였다.

Korunka et al.(2007)은 미국과 오스트리아의 공공조직을 대상으로 한 연구에서 공공서비스 조직의 전사적 품질관리와 새로운 공공관리의 도입은 직무특성, 조직특성, 근무의 질에 긍정적인 영향을 미치고, 이들 특성과 근무의 질은 조직변화과정에서 종업원의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

김남재 등(2002)은 종업원에 대한 상사의 고려, 업무에 대한 피드백, 행동기준에 의한 평가들이 원활할수록 역할모호성은 줄어들며 권한위임과 상사의 고려는 종업원의 만족에 직접적인 영향을 미치고, 종업원만족은 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

박은옥, 정기한(2010)은 제조업을 대상으로 한 내부마케팅이 조직신뢰, 직무만족, 조직성과 간의 관계를 연구하였는데, 연구결과 내부마케팅의 구성요소는 조직신뢰에 유의한 영향을 미치고 있으며 조직신뢰는 직무만족에 영향을 주는 중요한 요임을 주장하였다. 또한 제조업에서도 세분화된 내부고객에 따라 차별화된 내부마케팅 전략을 실시하여야 한다고 하면서 이는 조직성과에 중요한 영향을 미친다고 하였다.

셋째, 조직몰입 또한 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Mohr and Bitner, 1995; Hartline et al., 2000).

Hartline et al.(2000)은 고객 지향적 기업은 차별적 서비스품질을 전달하고 고객만족을 창출하는 것에 중점을 두지만 기업 차원에서 종업원에게 어떻게 고객지향성을 전파해야 하는가에 연구가 부족하다고 보고, <그림 II-6>과 같이 고객지

향성의 전략으로 공식화, 권한위임, 행위기준 종업원 평가, 집단 사회화 요인들을 설정하여 이러한 요인들이 기업 내 종업원의 조직몰입과 종업원의 고객지향성에 대한 공유가치를 향상시킨다고 실증하였다. 이들은 권한위임이 고객 지향적 전략과 공식화된 조직구조에 영향을 받고 고객기준 종업원평가와 종업원의 조직몰입에 영향을 주며 조직몰입은 종업원의 고객지향성에 대한 공유가치에 영향을 준다고 보았다.

본 논문에서는 노인 장기요양시설의 고객지향성을 ‘입소자와 그 부양가족의 욕구를 충분히 파악하고 이해하여 경쟁자보다 더 잘 충족시킴으로써 고객이 지속적으로 보다 나은 가치를 얻을 수 있도록 노력하는 태도 또는 행위’라고 정의한다.

종업원이 고객지향적인 행동을 하게 하기 위해서는 첫째, 고객의 입장에서 생각하고 실천하여 잘못된 구매나 불필요한 구매를 줄여줌과 동시에 고객에게 최대의 만족을 줄 수 있는 고객욕구를 이해하도록 교육하여야 하고, 둘째, 고객 불평을 소중한 정보로 취급하고 부정적 구전효과의 최소화를 유지하며 고객이탈을 방지하기 위해 고객 불평을 관리하는 조직 시스템이 구축되어야 하며, 셋째, 고객과 일선 종업원에 대한 지원을 최우선으로 하는 조직구조가 선결되어야 한다는 것이다(노태범, 2010).

기업의 최고경영자들은 기업의 가치와 지향성을 형성하는데 중요한 역할을 한다(Hambrick and Mason, 1984). 즉 기업이 고객욕구에 대한 반응을 함에 있어 최고경영자의 지침이나 철학이 확보되지 못한다면 그 기업은 시장 지향적이지 못하게 된다는 것이다. Kohli and Jaworski(1990)는 만일 최고경영자가 위험을 감수하고 피할 수 없는 우발적인 실패를 수용하고자 하는 의지를 표명한다면 중간관리자들은 고객욕구의 변화에 대응하기 위한 새로운 제안과 방식을 도입하지만, 그렇지 않은 경우에는 고객욕구의 변화에 더 이상 반응하려 하지 않을 것이라고 하였다. 따라서 최고경영자의 고객 지향적 마인드는 조직 구성원의 고객지향성을 강화시키는 중요한 영향요인이다.

부서 간 갈등은 부서 간 의사소통을 억제시킨다고 한다(Rukert and Walker, 1987). 즉 조직내부의 갈등이 심한 경우, 구성원간의 사고방식과 이념, 활동프로그램, 정치적 이해 등이 다양하므로 이들을 모두 만족시킬 수 있는 구조나 전략

을 채택하기 어렵다. 부서 간 연계는 한 사업부서 내에서 종업원간의 공식적, 비 공식적인 접촉을 말한다. 따라서 부서간의 관계의 원활화는 정보의 실질적인 유용성과 마찬가지로 정보의 상호작용과 교환을 유용하게 만든다(Deshpande et al., 1993). 따라서 부서 간 소통이 잘 이루어지는 조직은 고객지향성이 높은 조직으로 성장할 수 있다.

Hauser et al.(1994)은 고객지향성과 시장지향성을 조직에 깊숙이 확산시키기 위해서 많은 기업들은 내부고객이 내부공급자들을 평가하는 시스템을 채용하고 있으며, 내부공급자들은 높은 평가에 대해 많은 보상을 받는다고 하였다. Webster(1988)는 시장 지향적이고 고객지향적인 기업을 발전시키는 핵심은 관리자가 어떻게 평가되고 보상되는가에 달려있다고 주장하였다. 만일 단기간의 수익성과 판매성과에 의해 평가된다면 종업원들은 이러한 영역에 초점을 두게 되고 장기적인 조직의 안정을 보장하는 고객만족과 같은 시장요인을 거부하게 된다는 것이다. 따라서 종업원의 평가 보상시스템은 고객만족과 종업원 만족을 추구하는 평가기준에 따라야 고객지향성을 강화시킬 수 있다.

고객지향성은 병원, 호텔, 백화점, 금융기관, 제조업 등 다양한 분야에서 연구가 진행되고 있으며, 심지어 최근에는 비영리분야인 공공기관에서도 그 실증적인 연구가 이루어지고 있는 실정이다. 고객지향성과 관련된 측정도구는 다수의 연구자들이 선행연구를 통해 제시하고 있는데 이를 살펴보면 다음과 같다.

Narver and Slater(1990)는 고객지향성 수준이 증가할수록 조직의 성과는 향상됨을 밝혀냈다. 이들의 연구에서 시장지향성에 포함된 3가지 행동적 구성요소는 고객지향성(고객초점), 경쟁자지향성(경쟁자 초점), 내부조정기능(회사자원의 동등한 사용)을 포함시켰다.

Donovan et al.(2004)의 연구에서 Saxe and Weitz(1982)가 제시했던 SOCO(Selling Orientation-Customer Orientation)는 판매환경에서의 고객지향성을 측정하는 도구라는 점에서 한계가 있다고 지적하면서 이러한 한계를 극복하기 위해 제시한 고객지향성 측정도구는 욕구충족(pamper), 욕구파악(read), 전달(deliver), 개인적 관계(personal relationship)등으로 구성되어 있다고 하였다. 즉, 욕구충족(pamper)은 고객의 욕구를 세심하게 응대하려는 것으로 서비스제공자가 개별고객을 개인적으로 중요한 사람으로 생각하여 특별하게 응대하는 것을 의미

한다. 욕구파악(read)은 고객의 의도를 파악하려는 의도로서, 고객의 행동에 대해 주의 깊은 관찰이나, 세심한 경청을 통해 고객의 욕구를 찾아내려는 노력으로 정의할 수 있다. 전달(deliver)은 정확하게 서비스를 전달하고, 고객을 편안하게 하는 것이며, 개인적 관계(personal relationship)는 필요에 따라 개인적 수준에서 고객을 이해하고 접촉하는 것을 의미한다.

Mowen(2000)은 개인표출특성은 특별한 상황에서 영구적 기질이라고 제안하였고, 고객지향성은 고객욕구와 만나기 위한 일관된 시간이라고 하였다. 여기서 특별한 상황이라 함은 서비스제공자와 고객 사이의 상호작용을 의미한다. 위계적 모형을 적용한 고객지향성은 기초적 특성(동의성, 감정적 안정성, 활동성 욕구)에 의해 영향을 받는다. 이는 서비스제공자의 업무와 관련된 임무수행과 같은 다양한 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이용기 등(1996)은 Dienhart et al.(1993)이 제시한 조직지원, 고객초점, 압박상황 하에서의 서비스를 고객지향성으로 정의하고, 조직지원을 종업원의 서비스지향성의 선행변수로 제안하였다. 또한 조직지원, 직무만족 및 직무안정성의 상호작용이 종업원의 서비스지향성에 어떠한 영향을 미치는가를 분석한 결과, 조직지원은 종업원의 서비스지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직지원은 직무만족 및 직무안정성의 상호작용을 통해 종업원의 서비스지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

Brown et al.(2002)은 종업원 개인 단위에서의 고객지향성을 ‘업무현장에서 고객의 필요를 충족시키려는 종업원의 성향이나 기질’이라고 하면서 고객지향성이 개인적 특성과 종업원의 행동에 의해 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 최근에 Kennedy et al.(2003)이 고객지향성을 비영리분야에 까지 그 적용범위의 확대 가능성을 연구하면서 고객지향성의 연구범위를 더욱 확장시켰다.

Brown(2004)은 앞선 연구에 대한 후속연구를 하면서, 고객지향성을 개인적 특성과 서비스 수행 사이 관계를 정립시키고자 하였다. 더 나아가 종업원의 행동은 개인과 환경의 상호작용결과라는 것을 제안하였고 개별고객-조직적 행동은 개인(개성화, 목표, 기능적 동기)과 환경(직무본질, 긴박한 상황의 결과))에서 얻어지는 결과를 예측하고, 그에 대한 상호작용 관계를 연구하였다. 그 결과 고객지향성 개념을 4가지 차원(욕구충족차원, 고객욕구인지차원, 서비스제공욕구차원, 개

인적 관계육구차원)으로 확장하고 세분화시켰다.

이상의 연구에서 서비스지향성과 고객지향성에 대한 개념과 구성요소를 살펴보았다. 본 논문은 비영리 조직인 노인 장기요양시설 종사원의 서비스지향성과 고객지향성에 대한 연구로 일반기업의 연구와는 다소 거리가 있지만, 최근 활발하게 연구되고 있는 추세에 따라 이에 대한 연구는 시기적절하다고 평가할 수 있다.

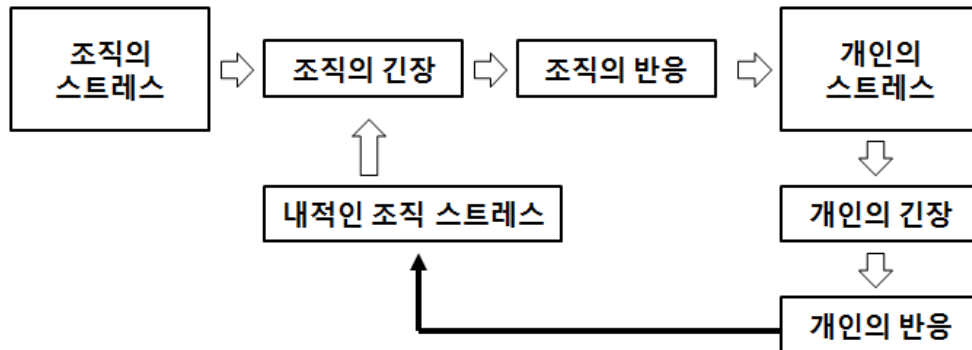
4. 직무스트레스

1) 직무스트레스 개념

Hall and Mansfield(1971)는 스트레스를 어떤 체계에 적용하는 외적인 힘이라고 정의하고, 이러한 외적인 힘에 의해 야기되는 내적 체계상태의 변화를 긴장이라고 하였다. 그들은 스트레스와 긴장에 대한 개념적 차이를 명확히 하면서 조직의 긴장과 반응은 환경을 변화시키며, 이것은 개인의 외적 스트레스가 되고, 또한 개인은 이것을 내적 긴장으로 발전시키기 되며 개인은 이러한 긴장을 해소시키도록 반응하게 된다고 하였다[그림 II-5]

스트레스(stress)는 중요한 목표를 달성하기 어렵게 하는 위협을 지각하는 상황에서 발생하는 정서적, 생리적 반응으로 정의할 수 있다(Greenberg and Baron, 1993). 스트레스의 개념을 인간에 처음 적용한 Cannon(1932)은 반응으로서의 스트레스를 강조하면서, 낮은 스트레스를 경험할 때에는 인간은 견디어 내지만, 정도가 심해지거나 지속될 때에는 생물학적 체계의 파괴를 초래할 수 있다고 주장하였다. 즉 스트레스란 어떤 상황이나 사건이 주는 과도한 심리적, 신체적 요구에 대한 적응방식이다(장용선, 2011).

[그림 II-5] Hall and Mansfield의 스트레스와 긴장과의 관계



자료 : Hall, D. T. and Mansfield, R. (1971), "Organizational and Individual Response to External Stress," *Administrative Science Quarterly*, 16, p.539.

일반적으로 스트레스 요인과 직무스트레스 요인을 비교해보면 스트레스 요인은 스트레스를 일으키는 환경에서 신체적 혹은 심리적 요구를 말하며, 이러한 스트레스 요인은 사람들의 제반활동에서 발생되고 사람들이 직면하게 되는 사상, 상황, 직무, 가족, 친구 동료 및 이들과의 관계나 개인의 내적 요구로부터 나타난다. 반면 직무스트레스 요인은 직장에서 직무 및 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미하며 실제로 스트레스를 일으키는 요인은 어느 정도 한정되어 있다고 구분된다(김용구, 2014).

직무스트레스(job stress)란 직무 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 1970년대 산업현장에서 발생하는 여러 소외 현상과 같은 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 시작되었다(김일성, 송계충, 2012).

Beehr and Newman(1978)은 직무스트레스란 직무관련 요인과 구성원 성격이 상호 작용하여 정신과 육체를 정상적 기능에서 벗어나게 하려는 상태라고 하였다. 김문숙(2010)은 직무스트레스를 직무수행 중 개인의 특성과 작업현장의 상호 불일치에서 발생하는 스트레스가 개인의 정신적, 육체적 불균형을 일으키는 상태로 정의하였다.

일반적으로 직무스트레스에 대한 보편적인 정의를 내릴 수 없는데, 그 이유는

직무스트레스는 직무 환경적 자극으로도 볼 수 있고, 또한 직무환경에 대한 개인의 반응으로도 볼 수 있으며, 직무 환경적 자극과 개인의 반응 사이의 상호작용으로 파악될 수 있기 때문에 명확하게 정의를 내릴 수 없다(김응식, 2011).

따라서 본 논문에서는 여러 학자들의 정의를 몇 가지로 분류하여 살펴보기로 하였다.

첫째, 특정한 직무와 관련된 부정적인 환경적 요인을 중심으로 한 정의이다(Khan et al., 1964; Magolis and Kroes, 1974; McGrath, 1976; 장세진 외, 2005; 이종목, 2008).

Margolis and Kroes(1974)는 직무스트레스를 직무 환경적 자극으로부터 야기된다고 보고, ‘직무스트레스란 작업자의 심리적, 신체적 항상성을 파괴하는 작업조건’ 혹은 ‘개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경 특성’으로 정의하고 있다. 또한 McGrath(1976)는 직무스트레스 요인으로 과업의 난이도, 과업의 모호성, 과업량과 관련된 과업요인, 역할모호성과 역할갈등, 역할 과부하와 같은 역할 요인, 인원의 과다 혹은 감소로 인한 행동상황요인, 흑한이나 흑서와 같은 물리적 상황요인, 대인관계 부족과 같은 사회적 상황요인, 불안과 지각 같은 개인시스템 내 요인으로 구분하였다. 그러나 직무 환경적 자극으로만 파악하는 것은 개인의 심리적 반응 과정을 무시하고 있는 약점이 있을 뿐만 아니라 직무스트레스의 긍정적인 기능을 간과해 버리는 한계점이 있다(김응식, 2011).

둘째, 외부 환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응을 중심으로 한 정의이다(Parker and Decotiis, 1983; Schuller, 1984; Ivancevich and Matteson, 1987; 노일학, 2003; 김형섭, 2005; 황인희, 이영호, 2012).

Schuller(1984)는 직무스트레스를 개인의 반응 개념으로 파악하여 설명하면서 육체적 반응 즉 두통, 복통, 불면, 신경쇠약, 등과 피곤함, 압박감, 긴장감 등의 정신적 반응인 심리적 상태로 정의하였다. Parker and Decotiis(1983)는 직무스트레스를 잠재적으로 중요한 직무결과와 관련된 기회나 제약 또는 작업요구의 결과로서 작업장 내 정상적인(자신이 바라는) 기능으로부터 이탈하고자 하는 개인의 감정으로 심리적, 신체적 역기능을 유발하는 자극에 대한 감정적 반응으로 보고 있다. 또한 Ivancevich and Matteson(1987)은 직무스트레스를 일종의 자극-반응 과정, 즉 개인에게 부과되는 외부상황으로 인해 나타나는 결과들로 보아 직

무스트레스를 환경적 요인에 대한 개인의 반응으로 파악하였다. 황인희, 이영호 (2012)는 직무스트레스가 개인에게 있어서 정신적, 신체적 질환을 야기하거나 악화시켜 불안감, 우울증, 음주, 흡연, 약물남용, 소진 등과 같은 유해한 영향을 미친다고 하였다.

셋째, 개인-환경 상호작용으로서의 직무스트레스 정의이다(Beehr and Newman, 1978; 박명수, 2012).

직무스트레스란 개인의 필요, 요구, 능력, 가치 등의 개인적 특성이 외부적인 환경요인에 가로막혀 실현되지 못하거나 일치되지 못하는 상황을 의미한다. Beehr and Newman(1978)은 직무스트레스를 ‘직무관련 요인과 작업자 사이에서 이루어지는 상황으로 인해 정상적 기능으로부터 개인이 이탈하도록 만드는 정신적, 육체적 조건’이라고 개념화하여 환경적 조건이 개인의 능력과 재원을 초과하거나 직무환경에서 개인의 요구가 충족되지 못할 때 개인은 스트레스 상황에 처하게 된다고 주장하여 직무수행자와 직무관련 요소 간의 상호작용으로 정의하였다.

2) 직무스트레스 유발요인



직무스트레스 유발요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인들을 의미하는 것으로 지금까지 연구되어 온 직무스트레스의 유발요인들을 분류하면 <표 II-9>와 같이 정리할 수 있다.

직무스트레스에 관한 경험적인 연구들이 많은 만큼, 직무스트레스 유발요인으로 다양한 영향요인들이 제시되고 있지만, 본 논문에서는 ① 직무관련 요인, ② 조직관련 요인, ③ 대인관계 요인으로 구분해 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성간의 관계에서의 매개효과를 분석하고자 한다.

<표 II-9> 직무스트레스 유발요인의 분류

주요 스트레스 유발요인	세부 스트레스 유발요인
물리적 환경요인	시설, 조명, 소음, 온도, 공기, 사무실 설계, 사회적 밀도 등
직무관련 요인	과업특성, 기술, 의사결정 참여 정도, 고용형태 등
조직관련 요인	경영자/관리자의 특성 및 경영방침, 조직구조 및 업무절차, 조직문화 및 분위기, 보상 및 인사 등
역할관련 요인	역할 모호성, 역할갈등, 역할과다 등
개인 및 대인관계 요인	가치관, 개성, 인구 통계적 변수, 상사/동료/부하와의 관계 등
조직 외 요인	가족, 경제적 지위, 사회적 지원 등

자료: 선행연구를 정리하여 연구자가 재구성

(1) 직무관련 요인

직무관련 요인은 직무 그 자체가 갖는 속성으로 조직 내 개인의 직무수행에 있어서 정서적, 행동적 반응에 직·간접적으로 영향을 미치는 요인 가운데 가장 중요한 하나라고 할 수 있다.

특정한 직무의 특성이 종업원의 중요 심리 상태를 유발시키고 이러한 심리상태는 개인이 동기부여와 직무만족에 영향을 미침으로써 생산성 향상이라는 기업의 목표를 달성한다는 이론이 직무특성이론이다. 이 이론은 Hackman and Lowler(1979)에 의해서 시도되었고, Hackman and Oldham(1980)에 의해 이론의 체계가 완성되었다. 즉 직무관련 요인으로서 직무특성이론은 어떤 사람들에게 일할 마음을 갖게 하며 또 어떤 사람들이 그 일에 적합한가, 종업원의 동기유발을 위해 어떤 직무를 제공할 것인가, 그리고 작업자의 행위나 직무만족, 직무성과, 직무몰입과 같은 긍정적인 결과를 이끌어 낼 것인가를 설계하는데 응용될 수 있다(김용구, 2014).

Portor and Lawler(1968)는 어떤 직무의 성과는 그 직무의 형태와 직무 담당자 개인과의 상호작용의 함수이라고 주장하였다. 즉 개인의 직무에 대한 성과와 작업을 통해 얻어진 욕구만족은 직무 설계방법과 개인에 가장 중요한 욕구 또는 목표의 종류와의 결합과 함수관계에 있다는 것이다. 따라서 중요한 것은 조직 구

성원을 개인의 독특한 욕구, 기술 및 능력에 맞는 작업환경에 배치해야 할 뿐만 아니라 그에 대응할 수 있도록 각 개인을 상이하게 다뤄야 한다는 것을 염두에 두고 조직을 관리해야 한다는 것이다.

직무와 관련하여 유발되는 스트레스로는 작업요건, 작업교대 유형, 감독 유형 등의 작업과 관련한 것과 조직구조, 경계-범위 역할, 집단 응집력, 소통 등의 조직과 관련하여 나타나는 직무의 특성과, 경력개발, 수행실적 평가 등의 직무와 관련한 개인의 특성을 포함한다.

(3) 조직관련 요인

또한 조직관련 요인으로는 경영자 및 관리자, 감독자의 특성과 방침, 회사의 조직구조 및 업무절차, 인사정책 및 의사소통 제도, 조직문화 및 근무분위기, 노사관계, 시장 및 지역사회내의 조직의 위상 등도 스트레스를 유발시키는 요인으로 평가되고 있다(이병훈, 이상호, 2011).

최근에 업무를 수행하는 기관의 조직은 스트레스에 상당한 영향력을 미치는 것으로 나타나고 있다. 스트레스 수준에 영향을 주는 조직구조 관련요인은 행동의 제약, 의사소통과정, 조직변화를 포함하고 있는데 이러한 요인과 관련하여 조직 구성원의 자율성과 참여의식을 높이고 의사소통을 촉진시킬 수 있도록 조직 구조의 변화를 통해 조직 스트레스를 감소시켜야 한다(Pines, 1993).

조직관련 스트레스 유발요인으로 엄격한 규정 및 조직의 분위기뿐만 아니라 고용관계에 있어서의 불평등 또한 구성원들에게 스트레스를 주는 요인으로 나타나고 있다(Edwards et al., 2002).

특히 조직관련 요인으로 부각되고 있는 부분은 임금과 보수 등의 처우와 복리후생 측면에 대한 부분이다.

임금은 조직구성원이 받게 되는 긍정적 보상의 양 그리고 조직 내에서 다른 구성원들과 비교해 동등한 대우를 받고 있다고 느껴지는 정도를 의미한다. 또한 보수는 사회복지시설 근로자들이 조직을 위하여 기여한 대가로 제공되는 금품일체로 보며 기본급 외에도 각종 수당, 상여금을 포함하는 개념이다. 따라서 임금과 보수는 종사원의 사기와 전반적인 서비스 환경에 직결되며, 근무의욕을 좌우하는 요인으로 간주할 수 있다(유인애, 2012).

복리후생 측면에서는 종사원의 복리후생 시설의 향상은 보수와 함께 종업원의 사기와 근무의욕을 자극하는 요인으로 알려져 있으며, 질병에 대한 의료혜택, 연금 등 노후에 대비하기 위해 마련된 사회정책의 특별한 측면과 건강관리를 위한 제반 복리후생 시설 등을 포함한다. 따라서 부적절한 보상에 기인하는 낮은 직무만족은 노인요양시설에 근무하는 종사원의 이직의도에 영향을 미치게 되고, 요양시설의 요양보호사의 경우 평균임금, 고용형태, 관리환자의 수, 업무스트레스, 근무조건 등이 영향요인으로 나타났다(임정도, 2011).

(3) 대인관계 요인

직무스트레스에 있어서 개인적 요인과 관련한 것들은 학자들마다 다르게 표현하고 있지만, 본 논문에서 연구하고자 하는 것이 노인 장기요양시설 종사원의 직무관련 스트레스임을 감안하여 종사원의 심리적, 육체적 스트레스에 영향을 주는 대인관계 근무환경 요인들을 중점적으로 설명하고자 한다.

일반적으로 감정노동에 종사하는 종업원들의 직무상 느끼는 스트레스 중 상당 부분은 대인관계에서 오는 갈등으로 인해 유발된다고 볼 수 있다(Cardes and Dougherty, 1993).

우선 고객과의 관계에서 발생하는 스트레스로 노인요양시설 입소자들로부터 야기되는 스트레스이다. 일반적으로 요양시설에 입소하는 환자들은 거동이 불편하거나 중증질환자들이 대부분이다. 물론 사회복지시설이라는 특수성에 대해 충분히 지각하고 근무하게 되겠지만 근무하는 과정에서는 다양한 이유로 스트레스가 유발될 수 있을 것이다.

Cardes and Dougherty(1993)는 대면서비스를 제공하는 과정에서 요구되는 감정적 상호작용 및 이러한 상호작용의 빈도에 따라 종사원의 스트레스가 비례한다고 하면서, 고객의 비현실적 기대 및 고객과의 갈등 등이 직무스트레스에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 즉 자신의 조언을 따르지 않거나, 변화에 저항하거나, 가끔씩 속이거나 조장하려는 고객들과의 마찰이 생긴다는 것이다.

이러한 상황은 전문서비스직의 감정적 고갈을 야기함으로써 스트레스를 유발시킨다고 하였으며, 아울러 고객이 제시하는 문제의 어려움으로 인해 일하는 과정에서 불가피한 실패에 직면하게 될 때 감정적 소진이 될 가능성이 크다고 한다

(Kirkcalay et al., 2002).

둘째, 상사 및 부하와의 관계에서 발생하는 스트레스이다.

Cooper and Marshall(1986)에 의하면 종사자는 상사의 행동을 동료애, 상호신뢰, 존경, 친밀성으로 평가하게 된다. 이때 종사자는 상사가 보이는 여러 형태의 관심이 부족하다고 느끼게 되면 직무스트레스를 많이 받게 되며, 자신에게 상사가 호의적이지 않거나 협조적이지 않다는 생각으로 스트레스가 극심해지기까지 한다고 주장하였고, 또한 부하와의 관계에서도 부하들이 관리자의 지시를 따르지 않거나, 업무성과에 대한 정보를 제대로 보고하지 않아 발생하는 문제, 부하의 참여 거부 등으로 직무스트레스를 받는다.

셋째, 종사자들은 그들이 보편적으로 가장 많은 시간을 함께 보내는 동료들과의 관계에서 스트레스를 경험할 수 있다. 동료 사이에서 발생할 수 있는 스트레스는 ① 종사원 스스로 자신의 업무행동을 계획하고 통제하지 못하면서 발생하는 작업시간의 손실에서 동료 간의 갈등, ② 업무추진 상에서의 방해요인으로써 개입되는 경우, ③ 자신과 동료와의 협조가 부족할 경우, ④ 직무수행에 관련하여 동료와 정보교류가 원활하지 못하는 경우, ⑤ 과다 경쟁으로 인해 동 간의 갈등이 발생된다(김용구, 2014).

이상의 직무스트레스에 관한 이론적 배경을 중심으로 본 논문에서는 노인요양 시설에 종사하는 종사원의 직무스트레스 유발요인으로 물리적 환경(시설 및 환경), 직무관련 요인, 조직관련 요인, 역할관련 요인, 개인 및 대인관계 요인으로 분류하여 연구하였다.

3) 직무스트레스 선행연구

직무스트레스에 관한 다양한 연구 중에서 본 논문의 추구하고자 하는 것은 노인요양시설에서 근무하는 종사원들이 느끼는 직무 수행과정에서 나타나는 스트레스에 한정하여 연구하고자 한다.

노인요양시설 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구들에서 살펴보면, 노인요양 시설에서의 종사원 직무스트레스의 원인은 노인보호서비스의 질과 직결되므로

노인요양시설 종사원의 스트레스 유발요인에 대한 체계적인 연구 분석이 필요함을 제시하고 있다(Lintern and Phair, 2000).

Cohen-Mansfield and Werner(1995)는 포괄적인 장기요양보호 스트레스모델을 도입하여 스트레스 과정을 스트레스 요인, 매개변수, 스트레스 반응, 스트레스 효과로 분리하고, 이러한 과정들은 다시 업무(직장)의 차원과 개인적 차원에서 분석하였다. 이 모델에서 노인요양시설 종사자의 스트레스 요인은 업무관련 스트레스와 동료, 입소자들로부터의 인적 스트레스요인으로 분류되며, 매개변수는 교육, 연수, 보상 등의 업무(조직)관련 차원과 개인의 경험과 지식, 성격 등 개인적 차원으로 제시하였다.

노인요양시설 종사자의 이직률과 결원율은 지속적으로 증가하고 있으며, 특히 치매노인 전문보호시설 종사자들의 스트레스 수준이 심각한 것으로 보고되고 있다. 그러나 이것은 치매 그 자체보다는 치매정도, 보호방식에 대한 직원 훈련, 직원과 입소자 비율 등과 더 관련이 있는 것으로 나타났다(Astrom et al., 1991; Zimmerman, 2000).

노인요양시설 종사자의 직무스트레스와 관련한 국내연구들을 살펴보면, 다음과 같다.

정유선(2008)은 요양보호사들에 대한 자율성, 역할갈등, 역할보호성, 부적절한 보상 및 승진, 업무과다 등이 스트레스에 영향을 많이 미치는 것으로 연구되었고, 나연금(2006)은 요양보호사의 직무스트레스를 일으키는 영향요인으로 역할요인(역할과다, 역할갈등, 역할보호성)이 있으며, 이는 요양보호사의 이직이나 전직에 영향을 미친다고 하였다.

이혜자(2010)는 노인복지시설 종사자를 대상으로 요양보호사의 스트레스는 직무스트레스, 업무스트레스, 대인스트레스, 인사 관련 스트레스로 구분하여 연구하였다. 또한 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 요인에 관한 연구에서 직무스트레스의 요인은 개인의 지각, 개인의 과거 경험, 스트레스와 과업성과 간의 관계, 대인관계, 스트레스 반응은 개인차에 의해 결정된다고 하였다(박미선, 2009).

김기태(2004)는 노인복지시설에 근무하는 근로자를 대상으로 인사제도에 대한 만족도와 업무만족도의 관계를 조사한 결과, 입사동기와 근무연수, 직종이 업무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 노인복지시설에서는 채용, 배치관리,

임금관리가 중요한 요소라는 점을 밝혔다.

이성윤(2002)의 연구에서는 노인복지기관에 종사하는 사회복지사의 업무만족도와 이직의사간의 관계를 분석한 결과, 연령, 교육수준, 혼인상태 등이 업무만족도와 관련이 있는 것으로 나타났으며, 업무만족도와 이직의사간에 부(-)적 관계가 있음을 확인하였다.

김금주(2009)는 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스는 직무만족과 서비스 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 연구되었고, 요양보호사의 서비스 질 향상을 위해서는 종사자의 직무스트레스를 낮추어야 한다고 하였다.

김행열 등(2010)은 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직충동에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 조직몰입을 저해한다고 주장하면서 요양보호사의 사회적 역할과 중요성이 증가함에도 불구하고 이에 대한 연구가 미흡함을 지적하였다, 특히 요양보호사의 역할 모호성과 원만하지 않는 대인관계가 특히 조직몰입에 방해요인이라고 하였다. 유인애(2012)도 노인요양시설 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 연구에서 담당인원수, 근무형태(2교대, 3교대, 격일근무), 월평균급여, 건강상태 등의 요양보호사의 개인적 특성요인은 직무스트레스에 유의미한 관계가 있음을 실증하였고, 근무환경 중 업무환경, 조직관련, 대인관계가 중요한 직무스트레스 유발요인으로 보았다. 또한 업무모호성이 클수록, 업무가 과다할수록, 고객과의 갈등이 클수록 요양보호사의 직무스트레스는 증가하였다고 하였다.

김용구(2014)도 사회복지사의 직무스트레스 요인에 관한 연구에서 사회복지시설 종사자의 직무스트레스에 가장 영향을 주는 요인으로 상사 또는 동료와의 관계에서 오는 스트레스라고 하였고, 역할모호성, 역할갈등, 역할과다의 증가는 조직유효성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보았다.

직무스트레스는 종사자들의 업무태도 및 행동에도 영향을 미치기 때문에 경영자들은 스트레스 관리에 관심을 기울여 해소시킬 수 있는 방안들을 연구하여야 할 것이다. 직무 중 발생하는 스트레스에 대한 노출은 개인의 신체적, 정신적 건강상태에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라, 그 스트레스를 이기지 못하면 소진(burn-out)되거나 이직을 하는 경향이 많다. 그러므로 조직의 생산성 감소 등의

조직 유효성에 부정적인 영향을 미치게 되기 때문에 노인복지분야에서 종사하는 종사원들의 직무스트레스는 적극적인 관리와 관심이 필요하다.

5. 조직몰입

1) 조직몰입 개념

조직몰입(organization commitment)은 직무만족과 아울러 조직유효성에 영향을 미치는 중요한 태도변수 중의 하나이며(김용구, 2014), 조직을 연구하는 학자와 조직 관리를 담당하고 있는 실무자들이 가장 관심을 가져온 주제 중의 하나이다.

조직몰입은 1960년 중반 이후 조직심리학자들로부터 시작되었다. 조직몰입은 조직성과의 중요한 자료 중 하나로서 직무성과, 결근, 이직 등의 잠재적 결정요인으로 관심의 대상이 되고 있으며(Blau, 1977), 최근에는 공공조직이나 비영리조직에서 성과 지향적 조직구성원의 태도로 재조명되면서 그 중요성이 부각되고 있다.

Morrow(1983)는 “조직몰입이란 조직구성원들이 조직에 대해 갖는 성향으로 이해하였으며, 조직몰입은 조직행동 연구가들에게서 광범위하게 연구되어 왔다. 그러나 학자들마다 연구목적과 방법이 서로 달라 조직몰입에 대한 합의된 정의는 없다”고 하였다.

Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 조직에 대한 충성심, 역할에 대한 심리적 몰입으로 정의하였다. 또한 Mowday et al.(1982)은 조직몰입은 한 개인이 특정한 조직에 대해 가지게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도라고 하였다. 이는 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도를 가리키는 말이다. 조직몰입 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위한 희생의사, 그리고 조직의 구성원으로서 남아 있고자 하는 강한 의욕이 포함되어 있다(김신숙, 2013).

Brown(1995)은 조직몰입을 조직구성원의 의식과 관련이 있고 개인의 현재 지위를 반영하는 것이며, 특별한 예측 잠재력이 있어서 성과, 직무동기, 조직에 대한

공헌 등의 조직성과 변수의 예측을 가능하게 하며, 동기 유발 요인들의 차별적인 적합성을 제시하는 것으로 정의하였으며, Hrebiniak and Alutto(1972)는 조직몰입을 투자의 변화와 개인-조직 간의 거래 결과로 생기는 구조적인 현상으로 정의하였다.

조직몰입은 개인과 조직 간의 관계로서 조직몰입이 높은 개인은 특정조직원으로 남아 있으려는 욕구가 강하고, 조직을 위해 높은 성취를 할 용의가 있으며, 조직의 목표와 가치를 수용할 확고한 신념을 가지고 있는 것이다(Porter et al., 1974). 또한 조직몰입은 수단적 가치와 상관없이 조직의 목표와 가치, 이와 관련한 자신의 역할과 조직 그 자체에 대한 정서적 애착심이다(Buchanan, 1974).

태도론적 입장에서의 조직몰입은 개인과 조직과의 관계에서 보다 긍정적이고 능동적 경향으로 파악하여 3가지 개인 태도로 설명하고 있다(Mowday et al., 1982). 첫째, 조직의 목적과 가치관을 수용하려는 강한 신념으로서의 동일시를 의미한다. 둘째, 조직을 위하여 상당한 노력을 발휘하려는 의지로서의 애착을 의미한다. 셋째, 조직에 계속 남아 있으려는 소속의 요구를 의미한다.

최근 이러한 조직몰입이 조직의 성과나 이직, 직무만족에 예측력이 높다는 연구결과(김미희, 2005; 김원경, 정경희, 2008; 윤계숙, 2010)와 간호조직의 생산성 향상을 높인다는 연구결과(이병숙, 2002; 임지영 외, 2004; 양애선, 2008; 배경혜, 2009)가 계속되면서 노인요양시설 조직의 생산성 향상에 중요한 변수로 고려되고 있다.

김성국(2005)은 개인의 조직몰입 정도는 조직전체에 대한 개인의 전반적인 반응을 나타내므로 직무만족을 예측하는데 있어서 이직률보다 직무만족의 예측변수로서 더욱 유용하다고 하였다.

조직몰입은 직무몰입과는 구별되는 개념이다. 조직몰입은 조직에 대한 개인의 태도를 중심으로 이루어진 심리 상태와 행동을 포함하는 보다 넓은 개념이며, 직무몰입은 구성원이 자기가 하는 일에 대해 심리적으로 동일시하거나 몰두하는 상태를 말한다(진완길, 2012). 그러므로 조직몰입이 직무몰입보다 더 크고 포괄적인 개념이다.

이상에서 살펴본 조직몰입의 개념을 통해서 노인요양시설에서의 종사원의 조직몰입은 첫째, 노인요양시설의 특수성을 인정하고, 그 시설의 가치와 신념을 가지

는 문제이며, 둘째, 스스로 사회복지 수혜자들의 권리와 보호를 위한 합목적성에 따르는 것을 말한다. 그리고 셋째, 요양시설 종사자들도 어려운 환경이지만 구성원으로서의 역할을 원한다(최상필, 2006).

본 논문에서는 노인요양시설 종사자의 조직몰입은 종사자 자신이 속한 조직 및 조직목표에 대해 일체감을 느끼고, 조직구성원으로 계속 남아 있고자 하는 성향, 조직의 목표와 가치관을 수용하려는 동일시, 조직을 위해 노력하고자 하는 태도로 정의하고자 한다.

2) 조직몰입 구성요소

조직몰입의 구성요소에 대한 견해는 학자들에 따라 다양한 관점에서 정리되고 있는데 조직몰입의 구성요소에 대한 개념정의가 일치하지 않는 것은 조직몰입이 다차원적이라는 것에는 의견이 일치하고 있으나, 조직몰입이 태도적 현상인지, 행위적 현상인지에 대해서는 일치를 이뤄내지 못하고 있기 때문이다(신혜정, 2004).

조직몰입의 구성요소에 대한 여러 학자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

Etzioni(1961)는 몰입의 방향과 강도에 따라 세 가지로 구분하였는데, 첫째, 도덕적 몰입(moral involvement)으로 조직의 목적, 가치 그리고 규범과 일체감에 대한 내재화에 근거한 긍정적이고 집중적인 개념으로서 근로자는 조직이 유용한 사회적 목적을 추구한다고 느끼기 때문에 조직행동에 몰입하게 된다, 둘째, 타산적 몰입(calculate involvement)은 조직과는 거래 중심적 관계이고, 대개 조직과 구성원 관계를 개발하는 상호교환성에 근거한다. 즉 구성원은 그들의 보상과 조직에 대한 헌신 사이에 교환관계를 개발하는 것에 근간이 된다. 셋째, 소외적 몰입(alienation involvement)은 개인의 행동이 심하게 억제되어지는 상태에서 발생하며, 조직에 대한 부정적 개념을 나타낸다. 이는 개인 자신의 선택에 의해서 조직몰입을 하는 것이 아니라 사회적 행동의 결과로서 조직에 몰입하는 경우가 그러하다.

Kanter(1968)에 의하면 조직몰입의 유형은 조직이 조직구성원에 부과하는 행위의 요구사항이 다르기 때문에 생긴다고 주장하면서 세 가지 하위차원을 제시하

였다, 첫째, 근속몰입(continuance commitment)은 조직에 계속 남아 있으면서 조직의 생존을 위해서 헌신하는 것이다. 이는 조직을 이탈함으로써 과거의 개인적 투자와 희생이 커지기 때문에 조직에 계속 남아 있으려고 한다는 의미이다. 둘째, 응집몰입(cohesion commitment)은 조직 내의 사회적 관계에 대한 애착이다. 조직은 전형적으로 구성원들의 심리적 애착을 개발하기 위한 다양한 활동을 실시하는데, 이는 외부인을 조직의 구성원으로 변화시키기 위한 다양한 노력들을 통해 응집몰입을 높일 수 있다는 것이다. 셋째, 통제몰입(control commitment)이다. 이는 바람직한 방향으로 행위를 형성하려는 조직규범에 대한 조직구성원의 애착을 말한다. 즉 조직의 목표나 가치가 자신의 것과 부합되기 때문에 조직에 몰입하게 되는 평가 지향적 성향을 나타내는 몰입이다.

Staw(1977)는 사회심리학적 접근과 행위론적 접근에서 태도적 몰입(attitude commitment)와 행위적 몰입(behavioral commitment)으로 구분하여 설명하였다. 태도적 몰입은 개인이 조직과 자신을 동일시하고 조직 구성원으로 잔류하려고 하며, 조직에 공헌하려는 몰입이다. 이런 태도적 몰입에 영향을 주는 요인으로는 개인적 특성과 직무특성, 작업경험 등을 들 수 있다. 행위적 몰입은 개인이 조직에서 이탈할 수 없는 과정을 의미하며, 태도적 몰입이 조직의 목표수용과 그 목표의 달성을 위한 노력을 의미한다면, 행위적 몰입은 조직이 위기에 처했을 때 이미 자신이 지금까지 조직에 투자한 매몰비용 때문에 조직에 몰입되는 행위를 의미한다.

Allen and Meyer(1990)는 선행 연구자들의 다양한 견해를 종합하여 조직몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 세 차원으로 구성됨을 규명하였다. 이들의 제시하는 모델은 기존 연구들이 정서적 몰입의 측면에 많은 초점을 두는 데 반해 다각적이고 포괄적으로 접근하고 있다는 점에서 긍정적인 평가를 받고 있다. 이상의 견해들을 정리하면 <표 II-10>에서 보는 바와 같다.

본 논문에서는 Allen and Meyer(1990)에 의해 제시된 조직몰입의 구성요인을 중심으로 전개하고자 한다.

(1) 정서적 몰입

정서적 몰입(affective commitment)은 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착으로 조직구성원이 순수하게 조직자체의 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 열정으로 정의할 수 있다. 즉 정서적 개입은 조직구성원이 조직에 대한 감성적인 느낌, 긍정적인 공감대, 높은 참여의식을 반영하는 정신적인 상태를 의미하는 것으로 강한 정서적인 몰입을 가지고 있는 조직구성원은 조직에 남아 있을 가능성이 높는데, 그 이유는 조직구성원 자신이 스스로 남아있기를 원하기 때문으로 이러한 현상은 지속적 몰입보다는 조직구성원의 심리적 태도를 강조하는 내용이다 (Allen and Meyer, 1990).

정서적 몰입은 충성심, 소속감, 즐거움, 기쁨 등 인간의 느낌, 즉 정서적 측면에서 형성되는 몰입에 초점을 두는 것으로 응집몰입과 유사한 개념이라 할 수 있다(이선영, 2011). 또한 정서적 몰입은 개인이 자신의 행위에 구속되어 가고 그와

<표 II-10> 조직몰입의 구성요인

연구자	구성요인	개념
Etzioni (1961)	도덕적 몰입	조직의 목표와 가치관의 수용을 통한 긍정적인 성향
	타산적 몰입	효익(benefits)과 보상(rewards)의 합리적인 교환관계에 기초한 낮은 성향
	소외적 몰입	착취적, 수직적인 관계에서 볼 수 있는 부정적 성향
Kanter (1968)	근속 몰입	조직에 투여한 노력과 희생으로 인해 조직을 떠나는 것이 비용이 많이 들거나 불가능한 상황에서 조직의 성공을 위한 노력
	응집 몰입	집단의 응집력을 강화하기 위한 의식이나 사회적 유대관계의 단념 등으로 인해 조직에 대해 가지는 사회적 관계에 대한 애착
	통제 몰입	조직 가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아개념을 바람직한 방향으로 행동하려는 조직규범에 대한 애착
Staw and Salancik (1977)	태도적 몰입	조직행위론적 접근법으로 다양한 요인들에 의한 조직과의 강한 동일시 또는 조직에의 심취
	행위적 몰입	조직에 투자된 매몰비용에 의해 조직에 구속된 상태
Allen and Meyer (1990)	정서적 몰입	조직에 대한 종업원의 감정적 애착, 조직과의 동일시
	지속적 몰입	조직을 떠나 이전함으로써 인해 발생하는 비용으로 인한 몰입
	규범적 몰입	조직에 남으려는 의무감

자료; 선행연구를 정리하여 연구자가 재구성

같은 행위를 통해서 자신의 행동과 신념에 구속되는 상황으로 조직을 선택한 동기가 명확하고, 조직에 참여하기 이전에 관련된 정보가 클수록 불가역성이 높을수록 또한 행위의 자의성이 클수록 정서적 몰입이 커진다(Salancik, 1977, 장설휘, 2010).

정서적 몰입은 구성원의 개인적 특성, 조직에 대한 인식, 일에 대한 경험 등이 결합하여 몰입이 발생해서, 이것이 조직에 대한 긍정적인 감정을 유도하여 다시 몰입하는 과정을 거치게 된다(Mowday et al., 1982).

최근의 조직몰입에 관한 연구들은 이러한 정서적 태도에 기초한 조직몰입 개념을 가장 널리 사용하고 있고, 정서적 몰입만을 이용한 연구(Donavan et al., 2004; Magoshi and Chang, 2008; Cichy et al., 2009; 박진영, 구분기, 2010)가 많이 이루어지고 있다.

(2) 지속적 몰입

지속적 몰입(continuance commitment)은 조직몰입을 개인의 행동에 대한 다양한 합리화의 결과로 생성되는 마음의 상태로 보며 한번 실행된 행위가 다시 반복될 수 있는 조건과 그 행위가 태도의 변화에 미치는 효과에 주로 관심을 가진다(O'reilly and Caldwell, 1980).

지속적 몰입은 이성적 판단으로 이루어지는 활동의 일관성과 연속성을 유지하려는 경향으로 개인이 현재의 조직을 떠남으로써 들게 되는 비용과 관련된 몰입이다. 다른 곳에 일자리를 얻을 대안이 없거나, 이직으로 인해 희생이 있을 수 있는 경우, 한 구성원이 조직에 대해 가질 수밖에 없는 애착을 말한다. 다시 말해, 지속적 몰입은 조직과의 실제적인 상호작용에서 구성원이 이를 얼마나 선호하는가 또는 구성원이 그러한 거래를 지속하려는 행위를 보이는 성향 등으로 인식될 수 있다(박승택, 2008). 지속적 몰입은 조직구성원이 조직을 떠나면 잃게 될지도 모르는 축적된 투자나 여러 가지 이해관계 요소들을 인지할 때, 그리고 조직에 남는 것과 비교할 만한 대안이 불확실할 때 형성되며, 조직과의 관계에서 이익과 손실의 합리적 계산에 의해 나타나는 비자발적 몰입이다(신혜정, 2004). 따라서 지속적 몰입은 타산적 성격을 가지며 구성원들이 조직을 떠날 때 관련된 비용에 근거한 것이라 할 수 있다. 이와 같은 관점에서 볼 때, 지속적 몰입이란

조직구성원들이 그 조직을 떠남에 따른 비용과 결부된 조직의 몰입으로, 조직이 주는 보상 때문에 조직을 떠나게 되면 손해가 될 것이라는 생각에 구성원들 자신들의 필요에 의해 조직을 떠나지 않으려는 태도라고 설명할 수 있다.

(3) 규범적 몰입

규범적 몰입(normative commitment)은 조직구성원이 조직에 지속적으로 머무르는 이유가 어떤 의무감에 의해서 형성된다고 보는 견해이다. 규범적 몰입은 한 개인이 재직기간에 따른 지위 상승이나 조직이 그에게 주는 만족에 상관없이 그 조직에 계속 재직하는 것이 옳다고 믿거나, 도덕적으로 옳다고 믿기 때문에 나타나며 조직에 대한 사명감, 임무 또는 조직의 목표를 받아들이고 그것을 성취하기 위해 스스로 해야만 한다고 생각하는 의무감을 바탕으로 한 몰입상태를 의미한다(Allen and Meyer, 1990).

Kidron(1978)은 규범적 몰입은 조직이 허용하는 방법 내에서 활동하도록 내재화된 압력을 나타내는 것이기 때문에 직무성과와 관련이 있다고 하였다. 또한 Wiener(1982)는 조직에 몰입한 개인은 조직이 추구하는 목표를 실현하기 위해 상당한 시간과 노력을 기울이게 되며, 조직을 위하여 희생할 가능성이 크다고 주장하였다. 즉 조직구성원들이 외제적인 보상요인이 없더라도 자신의 행동이 도덕적으로 옳다고 믿으면 조직에 몰입한다는 것을 의미한다.

규범적 몰입은 조직구성원이 조직의 목표, 가치와 사명감을 얼마나 자기의 것으로 받아들이고, 이를 자신의 내적 가치로 수용하고 있는가를 나타내는 것으로 조직에 대한 사명감, 임무 또는 스스로 해야 한다고 생각하는 책임감을 바탕으로 한 몰입이기 때문에 좋아하는 감정 또는 충성심 등 조직몰입의 정의적 측면과 개인적으로 계산하여 그렇게 하는 것이 자신에게 도움이 되겠다고 하는 지속적 측면과 구별되는 독립적 개념이라는 것을 알 수 있다(Mayer and Schoorman, 1992).

규범적 몰입은 도덕적 몰입과 유사한 개념이고 지속적 몰입과 상대적인 것으로서 조직구성원이 조직의 권한을 동일시하고 조직규범으로 내재화하는 것에 근거를 두고 있으며, 조직구성원이 조직적 목표와 가치를 받아들이는 것으로 정의될 수 있다(정봉명, 박현지, 2010).

3) 조직몰입 선행연구

직무의 다양성이 크고, 직무 중요성이 높으며, 교육기회가 많을수록, 대인관계가 원만할수록 조직몰입이 증가하고(조선희, 박현식, 2011), 높은 조직몰입은 낮은 이직율과 높은 직무성과를 낸다(Riketta, 2002; 신혜정, 2004; 문영주, 2004). 그러므로 최근 노인요양시설에 근무하는 종사자의 이직, 사직이 많고, 요양보호사 채용이 어려운 상황을 겪고 있는 시점에서 종사자의 조직몰입의 수준이 어느 정도인지와 조직몰입이 고객 지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 큰 의미가 있다고 본다.

조직몰입과 관련한 선행연구들은 직무수행에 긍정적인 영향이 있다는 연구(Meyer et al., 2002; Riketta, 2002; Gill et al., 2011)가 주류를 이루고 있다. Riketta(2002)는 조직몰입이 직무수행과 상관관계가 크다고 하면서, 조직몰입이 높은 구성원은 조직몰입이 낮은 조직구성원보다 적극적인 직무수행으로 인해 높은 성과를 거양하며, 조직 활동에도 적극적으로 참여하고, 지속적으로 조직에 남으려 하며, 조직 목표 달성에 계속 기여하여 체계적이고 안정적인 조직을 위해 헌신하려는 노력을 기울인다고 한다(Mowday et al., 1982).

Allen and Meyer(1991)의 연구에서도 정서적 몰입이 직무성과에 긍정적인 영향을 미치며, 지속적 몰입은 부(-)적 영향을 미친다고 하였다.

문영주(2004)는 사회복지사의 직무성과에 대한 연구에서 조직몰입 정도가 높을수록 직무성과도 높게 나타났으며 통계적으로 유의하다고 하였다. 또한 조직구성원이 조직에 대한 정서적 애착심이 높고, 기관에 대해 감정적으로 애착을 가지고 기관과의 일체감을 가지고 있는 반면, 기관에 계속 남아서 근무하고자 하는 정도나 내재적 가치관에 의해 조직에 헌신하고 몰입하는 정도는 낮다고 하였다. 김명희(2007)의 연구에서는 정서적 몰입, 규범적 몰입이 높을수록 직무성과가 증가하지만 지속적 몰입은 유의미한 결과를 보이지 않았다고 하였다.

반면에 Gill et al.(2011)은 한국의 고용자와 슈퍼바이저 120명을 대상으로 조직 이탈행동(deviant workplace behavior)에 따른 조직몰입의 정서적 몰입, 지속적 몰입의 관계성 연구에서 조직에 대한 정서적 애착을 강하게 느끼는 고용자들은 높은 몰입이 일어나고, 조직에 남고자 하는 욕구가 크며, 자기에게 주어진 직무

를 충실히 수행함으로써 조직의 성공에 이바지 한다고 하였다.

김행열, 양안숙(2010)는 요양보호사들의 직무만족에 대한 연구를 통해 요양보호사들은 직무만족에 비해 조직몰입이 현저하게 낮으며, 요양보호사들의 역할모호성은 조직몰입에 부(-)적 영향을 미치므로 요양보호사들에게 확실한 직무 부여가 필요하다고 하였다.

김행열, 모지환, 김석호(2010)의 연구에서도 노인 장기요양보험법에 규정된 전문 인력 요양보호사가 실천현장에서 끊임없이 클라이언트와 상호작용하며, 그들의 문체와 욕구를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 그러나 그들의 역할모호성, 원만하지 않은 동료관계로 인해 직무스트레스가 높고, 조직몰입이 낮으며, 이는 곧 이직충동을 높이는 것으로 나타났다. 주상현(2013)도 재가 노인복지시설 요양보호사의 직무수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 요양보호사의 직무수행 수준은 높은 반면, 클라이언트에 대한 분석 능력 및 대처 기술 등은 부족한 것으로 나타나 서비스 질에 영향을 미치고 있으며, 특히 조직몰입을 직무수행에 중요한 영향요인으로 제시하면서, 요양보호사의 낮은 조직몰입은 직무성과를 낮추는 결과를 초래한다고 하여 균형 잡힌 관리방안을 모색할 필요가 있다고 주장하였다.

심재훈 외(2009)는 작업치료사들을 대상으로 한 연구에서 작업치료사의 직무만족도와 조직몰입은 임파워먼트와 정(+)의 상관관계를 보여 작업치료사의 임파워먼트가 증가할수록 직무만족과 조직몰입이 커진다고 하였고, 이수현(2010)은 노인 돌보미를 대상으로 한 연구에서 연령이 높을수록, 노인들과의 관계가 좋을수록, 직무에 대한 흥미가 높을수록, 기관의 후생복지(환경)가 좋을수록 조직몰입이 높게 나타났으며, 직무흥미도, 민주적인 감독, 임금의 적정성, 동료와의 관계, 기관의 후생복지는 조직몰입과 정(+)의 상관관계가 있다고 하였다. 김형준(2012)도 노인복지시설 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 수가 중심시설 사회복지사의 경우, 임파워먼트가 주어질수록, 직무만족도가 높을수록 조직몰입도가 높아졌으며, 보조금 중심 운영시설의 사회복지사의 경우 건강상태는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다.

이선영(2011)은 노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향 연구에서 집단문화가 소진에 직접적인 영향을 미치지 않는 반면, 직무만족과 조

직몰입의 매개효과로서는 영향이 있음을 밝히면서 직무만족이나 조직몰입이 높을수록 소진이 낮아져 요양보호사들이 소진을 줄이기 위해서는 직무만족을 높일 수 있는 집단문화를 형성하는 좋고, 조직몰입은 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 상태를 유지한다는 점을 강조하였다.

김신숙(2013)은 노인의료복지시설에 종사하는 요양보호사의 조직몰입에 대해 사회교환이론과 욕구이론을 중심으로 한 실증연구에서 사회교환이론에 근거한 직무만족을 사회경제적 보상측면으로 보고 자기효능감과 소명의식을 개인 심리적 보상측면으로 가정했을 때, 이들 변수들은 요양보호사의 조직몰입에 정(+의 영향을 미치고 있으며, 욕구이론을 근거로 한 소명의식의 매개효과에서 요양보호사의 소명의식은 조직몰입을 높이는 중요한 요인임을 입증하였다.

이상의 선행연구들을 살펴 본 바, 노인 장기요양시설에 근무하는 종사원들은 직무환경이 열악할 경우 직무스트레스, 낮은 직무만족, 낮은 직무수행이 나타나고, 조직몰입에 부정적인 영향을 미쳐 클라이언트에 대한 서비스의 질이 저하를 보인다고 하였다. 따라서 종사자들의 고객 지향적 행동과 서비스 질 향상을 위해서는 지속적이고, 전문적이며, 체계적인 교육 실시와 근무환경에 대한 개선을 통해 종사자들의 직무만족을 높여야 할 것이다. 또한 노인 장기요양시설 종사자의 정체성 확립과 이들에 대한 사회적 인식을 변화시킬 필요가 있다.

Ⅲ. 연구 설계 및 방법

1. 연구 모형

본 논문은 노인 장기요양시설에 근무하는 종사자들에 대한 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구로서 조직몰입과 직무스트레스를 매개변수로 하여 매개효과를 검증하고자 한다.

첫째, 사회적 지지의 유형을 박지원(1985), 임셋별(2014)의 분류에 따라 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 구분하여 독립변수로 설정하고, 매개변수로 직무스트레스 요인을 Hackman and Oldham(1980), 이병훈, 이상호(2011), Cordes et al.(1977), 김용구(2014)의 연구에서 직무관련 요인, 조직관련 요인, 대인관계 요인으로 구분하였고, 조직몰입을 Allen and Meyer(1990)가 정리한 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 분류하였다. 또한 종속변수로는 서비스지향성과 고객지향성을 Lytle et al.(1998)의 연구와 Hartline et al.(2000)의 연구를 중심으로 설정하였다.

둘째, 사회적 지지와 직무스트레스와 조직몰입과의 관계를 분석한다.

셋째, 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향을 분석한다.

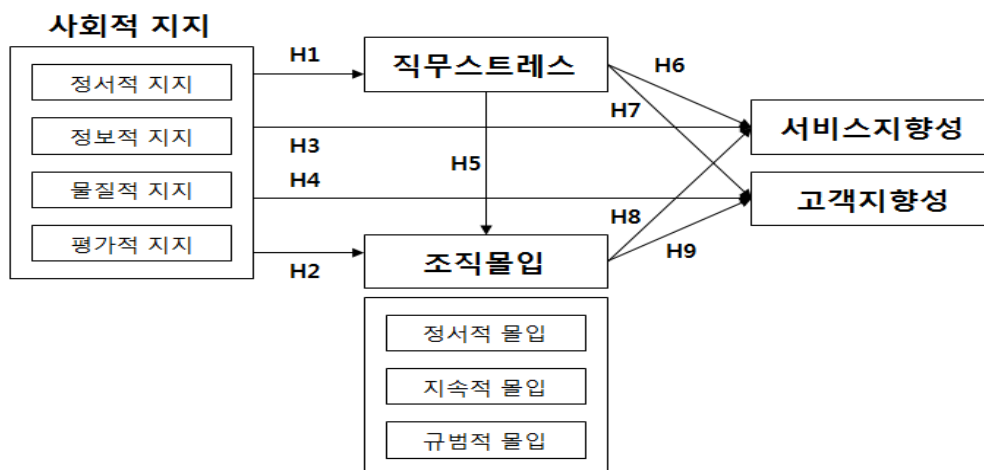
넷째, 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한다.

다섯째, 직무스트레스와 조직몰입이 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향을 분석한다.

여섯째, 직무스트레스와 조직몰입의 매개효과를 분석한다.

이상의 연구 과제를 중심으로 본 논문의 연구모형을 [그림 III-1]과 같이 제시한다.

[그림 III-1] 연구모형



2. 연구 가설

1) 사회적 지지와 직무스트레스, 조직몰입과의 관계

Cobb(1990)는 사회적 지지는 첫째, 정서적 지지로 개인이나 가족이 사회로부터 보호받고 사랑받고 있다는 것을, 둘째, 존중해주는 지지로 개인이나 가족으로 하여금 자신이 가치가 있으며 존중 받고 있다고 믿도록 하는 것이며, 셋째, 지지망 지지로 개인이나 가족으로 하여금 상호책임과 상호이해를 포함하는 의사소통 지지망이 있음을 믿게 하는 것으로 설명하였다.

Schulz and Schwarzer(2004)는 사회적 지지는 개인이 문제해결에 대한 조언과 다양한 정보, 정서적 안정을 제공받는 것이라고 하였고, Salami(2010)는 사회적 관계들 속에서 개인에게 제공되는 자원들이 유용한지를 스스로가 느끼는 정도, Lakey and Orehek(2011)는 사회적 지지가 스트레스와 관련된 부정적 효과를 완충시켜주어 개인을 스트레스에서 보호해주며, 이렇게 지각된 사회적 지지는 직접적으로 개인의 안녕을 돕는 효과가 있다고 하였다.

이렇듯 사회적 지지는 직무스트레스를 완충시키고 조직몰입에 도움을 준다고 많은 선행연구에서 밝히고 있다.

(1) 사회적 지지와 직무스트레스

안대회, 박종철(2011)은 사회적 지지를 네 가지 유형으로 분류하여 구성요인을 정리하면서, 첫째, 정서적 지지로 존경, 애정, 신뢰, 경험 등을, 둘째, 정보적 지지로 문제해결을 위한 정보제공, 셋째, 물질적 지지로 업무와 관련하여 물질적인 도움을 주거나 직접 도와주는 행위를, 넷째, 평가적 지지로 자기 자신을 평가하는데 관련된 정보를 제공하거나 도움을 주는 사회적 지지로 나누어 설명하였다.

사회적 지지는 직무수행자의 직무스트레스가 완화될 수 있도록 해주는 조직내적 또는 외적 요인들을 의미하며, 일반적으로 직무스트레스를 완충시키거나 방어해 주는 역할을 한다(LaRocco et al., 1980; Cohen and Wills, 1985; Hobfoll and Vaux, 1993; Yarcheski and Mahon, 1999; Lakey and Orehek, 2011).

고유나(2013)는 정신보건사회복지 실무자의 사회적 지지와 직무스트레스가 직무역량에 미치는 영향연구에서 정신보건사회복지 실무자의 사회적지지 수준이 높을수록 자아탄력성이 높아지고, 직무스트레스를 감소시키는 요인으로 나타났다고 하였다. 또한 사회적 지지가 직무역량에 영향을 미치는 매개효과도 있었다고 하였다.

따라서 노인 장기요양시설의 종사원이 느끼는 사회적 지지는 직무스트레스를 감소시키는 역할을 할 것이라는 가설을 설정하였다. 이를 좀 더 세분화시켜 사회적 지지를 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적 지지로 구분하여 직무스트레스와의 관계를 살펴보았다.

**H1 ; 노인 장기 요양시설 종사원에 대한 사회적 지지는
종사자 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1 ; 정서적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2 ; 정보적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3 ; 물질적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H1-4 ; 평가적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 사회적 지지와 조직몰입

Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 조직에 대한 충성심, 역할에 대한 심리적 몰입으로 정의하였다. 또한 Mowday et al.(1982)은 조직몰입은 한 개인이 특정한 조직에 대해 가지게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도라고 하였다. 이는 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도를 가리키는 말이다. 조직몰입 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위한 희생의사, 그리고 조직의 구성원으로서 남아 있고자 하는 강한 의욕이 포함되어 있다(김신숙, 2013).

Allen and Meyer(1990)는 선행 연구자들의 다양한 견해를 종합하여 조직몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 세 차원으로 구성됨을 규명하였다. 정서적 몰입(affective commitment)은 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착으로 조

직구성원이 순수하게 조직자체의 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 열정으로, 지속적 몰입은 이성적 판단으로 이루어지는 활동의 일관성과 연속성을 유지하려는 경향으로 개인이 현재의 조직을 떠남으로써 들게 되는 비용과 관련된 몰입, 규범적 몰입은 한 개인이 재직기간에 따른 지위 상승이나 조직이 그에게 주는 만족에 상관없이 그 조직에 계속 재직하는 것이 옳다고 믿거나, 도덕적으로 옳다고 믿기 때문에 나타나며 조직에 대한 사명감, 임무 또는 조직의 목표를 받아들이고 그것을 성취하기 위해 스스로 해야만 한다고 생각하는 의무감을 바탕으로 한 몰입상태를 의미한다.

Riketta(2002)는 조직몰입이 직무수행과 상관관계가 크다고 하면서, 조직몰입이 높은 구성원은 조직몰입이 낮은 조직구성원보다 적극적인 직무수행으로 인해 높은 성과를 거양하며, 조직 활동에도 적극적으로 참여하고, 지속적으로 조직에 남으려 하며, 조직 목표 달성에 계속 기여하여 체계적이고 안정적인 조직을 위해 헌신하려는 노력을 기울인다고 한다(Mowday et al., 1982).

Allen and Meyer(1991)의 연구에서도 정서적 몰입이 직무성과에 긍정적인 영향을 미치며, 지속적 몰입은 부(-)적 영향을 미친다고 하였다.

반면에 Gill et al.(2011)은 한국의 고용자와 슈퍼바이저 120명을 대상으로 조직 이탈행동(deviant workplace behavior)에 따른 조직몰입의 정서적 몰입, 지속적 몰입의 관계성 연구에서 조직에 대한 정서적 애착을 강하게 느끼는 고용자들은 높은 몰입이 일어나고, 조직에 남고자 하는 욕구가 크며, 자기에게 주어진 직무를 충실히 수행함으로써 조직의 성공에 이바지 한다고 하였다.

박현주(2011)는 사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향 연구에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하였는데, 연구결과 조직 갈등과 조직몰입 간의 관계에 있어 상사의지지, 동료의지지, 가족의 지지는 모두 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

이상에서 볼 때 노인 장기요양시설의 종사원에 대한 사회적 지지는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 가설을 설정할 수 있다.

**H2 ; 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지는 조직몰입에
정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}**

H2-1 ; 정서적 지지는 정서적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-2 ; 정서적 지지는 지속적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-3 ; 정서적 지지는 규범적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-4 ; 정보적 지지는 정서적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-5 ; 정보적 지지는 지속적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-6 ; 정보적 지지는 규범적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-7 ; 물질적 지지는 정서적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-8 ; 물질적 지지는 지속적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-9 ; 물질적 지지는 규범적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-10 ; 평가적 지지는 정서적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-11 ; 평가적 지지는 지속적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H2-12 ; 평가적 지지는 규범적 몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

2) 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성과의 관계

서비스지향성은 하나의 기업문화이고, 고객지향성은 종업원의 고객만족문화라고 볼 수 있다. 즉 서비스 지향성은 조직의 경영철학, 정책 등에 서비스에 대한 철학을 반영하여 조직이 고객에게 서비스를 제공함에 있어 서비스 제공 절차나 시스템을 관리하는 차원이고, 고객지향성은 고객의 보다 나은 가치를 이해 충족시키려는 종사원의 고객만족문화로서 기업이 표방하는 서비스지향성의 수행정도로 구분해 볼 수 있다(이영석, 2002).

Blazer(1980)는 사회적 지지를 사회적 환경으로부터 사람에게 주어지는 것으로 간헐적 혹은 지속적인 스트레스 요인을 잘 극복해 나갈 수 있게 해주는 의미 있고 적절하며 보호적인 피드백이라고 하고, 첫째, 사회적 지지는 유용한 인간관계로서 사회적 관계망으로 연결된 개인과 집단을 지칭한다. 둘째, 사회적 상호작용

의 빈도를 나타내며, 셋째, 지각된 사회적 지지로서 관계망 내의 구성원과의 친밀감을 의미한다. 또한 넷째, 도구적 지지로서 개인에게 제공되는 구체적이고 관찰 가능한 서비스 등을 말한다고 구체적으로 적시하였다.

이렇듯 사회적 지지를 받는 조직구성원은 고객과의 상호작용을 통해 친밀감을 높이게 되고 더 나아가서는 고객만족을 가져오는 계기가 될 수 있다고 본다.

(1) 사회적 지지와 서비스지향성

Parkington and Schneider(1979)는 서비스지향성을 ‘경영진의 정책, 업무처리 절차 및 경영목적에 내포된 철학’이라고 정의하면서, 조직의 에너지를 고객에게 서비스를 제공하는 개인적인 문제보다는 규칙, 절차와 시스템관리를 강조하는 조직 중심적 서비스지향성(bureaucratic orientation)과 조직이 고객에게 서비스를 제공하는데 있어 고객들과 유연하고도 개방적인 형태의 관계를 유지하려는 고객 중심적 서비스지향성(enthusiastic orientation)의 두 가지로 구분하여 제시하였으며, Schneider et al.(1980)은 서비스지향성을 ‘조직의 종사원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위’라고 정의하였다.

유정남 등(2000)은 서비스지향성을 ‘고객서비스의 범주 내에서 마케팅 컨셉트를 실천하는 방법인 시장정보에 대한 전략적 반응’이라고 정의하였고, 공기열(2007)은 조직의 서비스 지향성을 ‘고객의 마음을 최대한 만족시키기 위해 조직이 기울이는 노력의 집합체’라고 정의하면서 고객을 접촉하는 종업원들의 마음을 움직여서 그들의 만족을 이끌어 낼 필요가 있다고 하였다.

사회적 지지가 조직 구성원으로 하여금 조직에 몰입하고 자신의 중요한 사람임을 객관적으로 지지하는 것으로 조직의 서비스지향성을 높이기 위해서는 구성원들의 자존감이 중요한 요인으로 나타나는 바, 선행연구들을 토대로 하여 사회적 지지와 서비스지향성과는 높은 상관관계가 있을 것으로 보아 다음의 가설을 설정한다.

H3 ; 노인 장기요양시설의 종사원에 대한 사회적 지지는 서비스지향성에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

H3-1 ; 정서적 지지는 노인 장기요양시설의 서비스지향성에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 ; 정보적 지지는 노인 장기요양시설의 서비스지향성에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 ; 물질적 지지는 노인 장기요양시설의 서비스지향성에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

H3-4 ; 평가적 지지는 노인 장기요양시설의 서비스지향성에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

(2) 사회적 지지와 고객지향성

고객지향성이란 기업의 고객의 입장에서 생각하는 관점에서 기업 활동을 행하는 것을 의미한다. 이는 기업의 마케팅 활동의 고객 관점에서 인지되고 고객의 이익의 증진을 위해 나아가야 한다는 것이다. 고객 지향적 사고는 시장 지향적 사고의 세부적 개념으로써 기업의 최종소비자에 대한 시장의 정보를 획득하고 이를 기업의 전 부서에 확산시켜 적극적인 대응을 통해 최종소비자에게 최상의 가치를 제공하는 것을 말한다(노태범, 2010).

고객지향성의 개념과 관련하여 기업 차원에서의 마케팅 실천은 시장지향성이고, 개인차원은 고객지향성으로 보는 것이 일반적인 견해이다(Narver and Slater, 1990; Kohli and Jaworski, 1990; Sigauw et al., 1994; Haijat, 2002).

Reardon and Enis(1990)는 내부마케팅을 통한 고객지향성 연구에서 종업원이 고객만족을 추구하기 위해 그들의 행동방향을 정하는데 있어서 내부마케팅이 활용되어야 한다고 제시하였다. 즉, 종업원을 동기부여 시키고 고객 지향적인 태도로 고객만족을 추구하기 위해서 내부마케팅이 효과적으로 실행되어야 한다는 것이다. 기업의 전략이나 정책적 변화를 종업원이 적극적으로 받아들이는 자세는 내부마케팅 과정을 통해서이며 이러한 내부마케팅은 기업성과와 밀접한 관련을 맺는다.

따라서 내부 종업원이 조직의 일원이 된 것에 대한 자긍심을 고취해 주는 사회적 지지는 종업원의 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 이러한 소속감에 대한 만족을 통해 시설의 다양한 자원을 투명하고 공정하게 종업원들에게 제공함으로써 고객 지향적 행동을 수행하게 동기부여를 할 것이다. 이에 사회적 지지는 고객지향성에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

H4 ; 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지는 종사원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-1 ; 정서적 지지는 장기요양시설 종사원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-2 ; 정보적 지지는 장기요양시설 종사원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-3 ; 물질적 지지는 장기요양시설 종사원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-4 ; 평가적 지지는 장기요양시설 종사원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3) 직무스트레스와 조직몰입과의 관계

노인요양시설 종사자의 이직률과 결원율은 지속적으로 증가하고 있으며, 특히 치매노인 전문보호시설 종사자들의 스트레스 수준이 심각한 것으로 보고되고 있다. 그러나 이것은 치매 그 자체보다는 치매정도, 보호방식에 대한 직원 훈련, 직원과 입소자 비율 등과 더 관련이 있는 것으로 나타났다(Astrom et al., 1991; Zimmerman, 2000).

정유선(2008)은 요양보호사들에 대한 자율성, 역할갈등, 역할모호성, 부적절한 보상 및 승진, 업무과다 등이 스트레스에 영향을 많이 미치는 것으로 연구되었고, 이해자(2010)는 노인복지시설 종사자를 대상으로 요양보호사의 스트레스는 직무스트레스, 업무스트레스, 대인스트레스, 인사 관련 스트레스로 구분하여 연구하였다. 또한 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 요인에 관한 연구에서 직무스

트레스의 요인은 개인의 지각, 개인의 과거 경험, 스트레스와 과업성과 간의 관계, 대인관계, 스트레스 반응은 개인차에 의해 결정된다고 하였다(박미선, 2009).

김기태(2004)는 노인복지시설에 근무하는 근로자를 대상으로 인사제도에 대한 만족도와 업무만족도의 관계를 조사한 결과, 입사동기와 근무연수, 직종이 업무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 노인복지시설에서는 채용, 배치관리, 임금관리가 중요한 요소라는 점을 밝혔다.

김행열 등(2010)은 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직충동에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 조직몰입을 저해한다고 주장하면서 요양보호사의 사회적 역할과 중요성이 증가함에도 불구하고 이에 대한 연구가 미흡함을 지적하였다, 특히 요양보호사의 역할 모호성과 원만하지 않는 대인관계가 특히 조직몰입에 방해요인이라고 하였다.

김용구(2014)도 사회복지사의 직무스트레스 요인에 관한 연구에서 사회복지시설 종사자의 직무스트레스에 가장 영향을 주는 요인으로 상사 또는 동료와의 관계에서 오는 스트레스라고 하였고, 역할모호성, 역할갈등, 역할과다의 증가는 조직유효성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보았다.

직무스트레스는 종사자들의 업무태도 및 행동에도 영향을 미치기 때문에 경영자들은 스트레스 관리에 관심을 기울여 해소시킬 수 있는 방안들을 연구하여야 할 것이다. 직무 중 발생하는 스트레스에 대한 노출은 개인의 신체적, 정신적 건강상태에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라, 그 스트레스를 이기지 못하면 소진(burn-out)되거나 이직을 하는 경향이 많다. 그러므로 조직의 생산성 감소 등의 조직 유효성에 부정적인 영향을 미치게 되기 때문에 노인복지분야에서 종사하는 종사원들의 직무스트레스는 적극적인 관리와 관심이 필요하다고 본다.

따라서 직무스트레스는 노인 장기요양시설에 종사하는 종사원의 조직몰입을 저하시키는 요인으로 제시하고 있다. 이에 본 논문에서는 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

H5 ; 노인 요양시설 종사원의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H5-1 ; 직무스트레스는 정서적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H5-2 ; 직무스트레스는 지속적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H5-3 ; 직무스트레스는 규범적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4) 직무스트레스, 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성과의 관계

(1) 직무스트레스와 서비스지향성, 고객지향성

노인요양시설 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구들에서 살펴보면, 노인요양시설에서의 종사원 직무스트레스의 원인은 노인보호서비스의 질과 직결되므로 노인요양시설 종사원의 스트레스 유발요인에 대한 체계적인 연구 분석이 필요함을 제시하고 있다(Lintern and Phair, 2000).

김금주(2009)는 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스는 직무만족과 서비스 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 연구되었고, 요양보호사의 서비스 질 향상을 위해서는 종사자의 직무스트레스를 낮추어야 한다고 하였다.

이에 노인 장기요양시설의 종사원의 직무상, 조직상, 대인관계에서 오는 스트레스는 서비스지향성을 감소시키는 원인이 될 수 있을 것이다. 따라서 종사원의 직무스트레스는 장기요양시설의 서비스지향성과 고객지향성에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

H6 ; 노인 장기요양시설 종사원의 직무스트레스는 서비스지향성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H7 ; 노인 장기요양시설 종사원의 직무스트레스는 고객지향성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성

김행열, 모지환, 김성호(2010)의 연구에서 노인 장기요양보험법에 규정된 전문

인력 요양보호사가 실천현장에서 끊임없이 클라이언트와 상호작용하며, 그들의 문제와 욕구를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 그러나 그들의 역할모호성, 원만하지 않은 동료관계로 인해 직무스트레스가 높고, 조직몰입이 낮으며, 이는 곧 이직충동을 높이는 것으로 나타났다. 주상현(2013)도 재가 노인복지시설 요양보호사의 직무수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 요양보호사의 직무수행 수준은 높은 반면, 클라이언트에 대한 분석 능력 및 대처 기술 등은 부족한 것으로 나타나 서비스 질에 영향을 미치고 있으며, 특히 조직몰입을 직무수행에 중요한 영향요인으로 제시하면서, 요양보호사의 낮은 조직몰입은 직무성과를 낮추는 결과를 초래한다고 하여 균형 잡힌 관리방안을 모색할 필요가 있다고 주장하였다.

이수현(2010)은 노인 돌보미를 대상으로 한 연구에서 연령이 높을수록, 노인들과의 관계가 좋을수록, 직무에 대한 흥미가 높을수록, 기관의 후생복지(환경)가 좋을수록 조직몰입이 높게 나타났으며, 직무흥미도, 민주적인 감독, 임금의 적정성, 동료와의 관계, 기관의 후생복지는 조직몰입과 정(+)의 상관관계가 있다고 하였다.

김신숙(2013)은 노인의료복지시설에 종사하는 요양보호사의 조직몰입에 대해 사회교환이론과 욕구이론을 중심으로 한 실증연구에서 사회교환이론에 근거한 직무만족을 사회경제적 보상측면으로 보고 자기효능감과 소명의식을 개인 심리적 보상측면으로 가정했을 때, 이들 변수들은 요양보호사의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 욕구이론을 근거로 한 소명의식의 매개효과에서 요양보호사의 소명의식은 조직몰입을 높이는 중요한 요인임을 입증하였다.

따라서 노인 장기요양시설의 종사원의 조직몰입은 친사회적 행동의 일환으로 고객 지향적 행동과 시설의 서비스지향성과 상관관계가 높다고 볼 수 있다. 이에 종사원의 조직몰입은 서비스지향성과 고객지향성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 가정을 설정한다.

**H8 ; 노인 장기요양시설 종사원의 조직몰입은 서비스지향성에
정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}**

H8-1 ; 정서적 몰입은 서비스지향성에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H8-2 ; 지속적 몰입은 서비스지향성에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H8-3 ; 규범적 몰입은 서비스지향성에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

**H9 ; 노인 장기요양시설 종사원의 조직몰입은 고객지향성에
정(+)^{의 영향을 미칠 것이다..}**

H9-1 ; 정서적 몰입은 고객지향성에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H9-2 ; 지속적 몰입은 고객지향성에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

H9-3 ; 규범적 몰입은 고객지향성에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

5) 직무스트레스와 조직몰입의 매개효과

Baron and Kenny(1986)에 따르면, 매개효과의 유무를 검증하기 위해서는 총 3 단계의 과정을 거쳐야 하며, 독립변수와 종속변수 간의 관계, 독립변수와 매개변수 간의 관계, 그리고 매개변수와 종속변수 간의 관계를 살펴보고 이들 변수들 간에 유의한 관계가 존재한다면 매개변수의 유의성을 유추할 수 있다고 하였다.


따라서 본 논문에서 제시하고 있는 가설들을 보면, 가설1과 가설2에서는 독립변수(사회적 지지)와 매개변수(직무스트레스, 조직몰입)와의 관계를, 가설6, 가설7, 가설8 가설9에서는 매개변수(직무스트레스, 조직몰입)와 종속변수(서비스지향성, 고객지향성)와의 관계를, 가설4, 가설5에서는 독립변수(사회적 지지)와 종속변수(서비스지향성, 고객지향성)와의 관계에 관한 가설을 설정하여 이들 변수 간에 유의한 상관관계가 있음을 제시하였다. 이를 토대로 직무스트레스와 조직몰입의 매개변수로서의 가능성을 유추해 볼 수 있겠다. 좀 더 명확한 가설설정을 위해 선행연구를 추가적으로 언급하고자 한다.

Cohen-Mansfield and Werner(1995)는 포괄적인 장기요양보호 스트레스모델을 도입하여 스트레스 과정을 스트레스 요인, 매개변수, 스트레스 반응, 스트레스 효과로 분리하고, 이러한 과정들은 다시 업무(직장)의 차원과 개인적 차원에서 분

석하였다. 이 모델에서 노인요양시설 종사자의 스트레스 요인은 업무관련 스트레스와 동료, 입소자들로부터의 인적 스트레스요인으로 분류되며, 매개변수는 교육, 연수, 보상 등의 업무(조직)관련 차원과 개인의 경험과 지식, 성격 등 개인적 차원으로 제시하였다.

직무의 다양성이 크고, 직무 중요성이 높으며, 교육기회가 많을수록, 대인관계가 원만할수록 조직몰입이 증가하고(조선희, 박현식, 2011), 높은 조직몰입은 낮은 이직율과 높은 직무성적을 낸다(Ricketta, 2002; 신혜정, 2004; 문영주, 2004, 김행렬, 모지환, 김석호, 2010). 그러므로 최근 노인요양시설에 근무하는 종사자의 이직, 사직이 많고, 요양보호사 채용이 어려운 상황을 겪고 있는 시점에서 종사자의 조직몰입의 수준이 어느 정도인지와 조직몰입이 서비스지향성과 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 큰 의미가 있다고 본다.

본 연구에서는 추론적인 성격이 있지만 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지와 서비스지향성과 고객지향성 간의 관계에 있어서 직무스트레스와 조직몰입이 매개효과가 있을 것으로 보고 다음의 가설을 제시하고자 한다.

-  제주대학교 중앙도서관
- H10 ; 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에 있어서 직무스트레스는 매개역할을 할 것이다.
 - H11 ; 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에 있어서 조직몰입은 매개역할을 할 것이다.
 - H12 ; 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에 있어서 직무스트레스는 매개역할을 할 것이다.
 - H13 ; 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에 있어서 조직몰입은 매개역할을 할 것이다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 사용된 각 변수의 측정항목들은 실증분석을 위해 연구의 주요 변수들에 대한 조작적 정의를 내린 후 이를 기초로 설문항목을 개발하였다. 모든 설문항목은 기존 연구에서 사용되었던 척도를 근거로 하여 사회적 지지, 직무스트레스, 조직몰입, 서비스지향성, 고객지향성에 맞게 조정되었다. 또한 이 변수들은 7점 리커트 척도를 이용하여 측정하였다(1=매우 아니다, 7=매우 그렇다).

본 연구에 사용된 각 변수들에 대한 측정항목을 설명하면 다음과 같다.

1) 사회적 지지

(1) 정서적 지지

정서적 지지(emotional support)는 개인으로 하여금 심리적 안정을 제공하며 구성원들 간에 존경의 대상이며, 애정을 받고 있다고 느끼게 하는 것이며(House, 1981), 개인으로 하여금 정서적 안정감을 느끼게 해주어 그 자신이 구성원들 사이에서 존경이나 사랑을 받는 것을 느끼게 해주는 행위로 존경, 애정, 경청, 존중감, 친밀감, 관심의 제공 등을 말한다(박지원, 1985).

따라서 본 논문에서의 정서적 지지는 노인 장기요양시설에 종사하는 종사원들의 심리적 안정감과 정서적 안정감을 느끼게 해주는 주위 사람들로부터 존경, 애정, 경청, 존중, 친밀감 및 관심의 표현 등으로 정의하고자 한다.

측정항목은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(박지원, 1985; 임섫별, 2014)을 노인 장기요양시설이라는 특성에 맞게 고려하여 설정하였다. 이에 “나를 사랑하고 있다는 느낌”, “친밀감을 느끼게 해 준다.”, “다른 사람을 보내서라도 도와 준다.”, “마음 놓고 믿고 의지할 수 있다.”, “칭찬을 아끼지 않는다.”, “격려하고 지지해 준다.”, “나의 의견을 존중해 준다.”의 7개 항목에 대해 7점 리커트 척도로 구성하였다.

(2) 정보적 지지

정보적 지지(informational support)는 무엇인가 가치 있다고 생각되거나 의사소

통을 할 때 서로의 관계에 있어서 연결을 하는 역할을 하고 조직의 일원이라고 믿어지도록 하는 정보의 구성요소라고 한다(Cobb, 1976).

따라서 본 논문에서의 정보적 지지는 사회적 지지의 구성요소로서 노인 장기요양시설 종사원들에게 제안이나 충고 또는 지시를 제공하여 문제가 발생하였을 때 해결할 수 있도록 대처 방법이나 결정이 합리적이도록 조언해 문제가 해결되도록 도와주는 것으로 정의하였다.

측정항목은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(박지원, 1985; 임셋별, 2014)을 노인 장기요양시설이라는 특성에 맞게 고려하여 설정하였다. 이에 “정보를 제공해주는 사람들은 존경할 만하다.”, “문제해결 방안제시”, “시간을 내주고 많은 정보제공”, “몰랐던 사실 깨우쳐 줌”, “망설일 때 결정 도움”, “문제의 원인을 찾는 정보 제공”의 6개 항목에 대해 7점 리커트 척도로 구성하였다.

(3) 물질적 지지

물질적 지지는 개인이 필요로 하는 어떠한 것들을 직접 제공하여 도와주는 행위로 현금이나 시간 등의 물질을 직접적으로 제공하는 것을 의미한다(박지원, 1985). 그러므로 물질적 지지를 경제적으로 돕거나 행동적으로 지원하는 등의 구체적이고 직접적인 제공을 말하기 때문에 도구적 지지라고도 한다(House, 1981).

따라서 본 논문에서의 물질적 지지는 노인 장기요양시설 종사원들이 필요로 하는 것들을 직접 제공하여 도와주는 행위로 금전적, 물질적, 시간적 요인을 직접 제공하는 것으로 정의하였다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(박지원, 1985; 임셋별, 2014)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “금전이나 물건 등을 마련”, “대가 없이 최선을 다해 지원”, “언제라도 도와준다.”, “나를 이해하고 기분전환에 도움”, “업무수행에 필요한 물질 지원”, “개인적 사정에도 지원”의 6개 항목에 대해 7점 리커트 척도로 구성하였다.

(4) 평가적 지지

평가적 지지(appraisal support)는 개인에게 주어진 일들을 처리하는 과정에서의 자신의 행동에 대해 평가하여 전달하는 것으로(House, 1981), 개인에게 자신의

행위에 대한 평가를 하도록 하여 그것을 통해 자신을 바라보게 하는 것을 말한다.

따라서 본 논문에서의 평가적 지지는 어떤 결정을 내릴 때 자극과 용기를 주고 행동의 옳고 그름을 공정히 평가하며 스스로 가치 있음을 느끼게 해주는 것을 말하며, 자부심을 가질 수 있게 인정해 주는 긍정적인 평가로 정의하였다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(박지원, 1985; 임셋별, 2014)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “내 행동의 옳고 그름을 공정하게 평가”, “가치 있는 존재임을 인식”, “일에 대한 자부심을 갖도록”, “인격적으로 존중”, “사회생활에 잘 적응토록”, “공정하게 성과 평가”의 6개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

2) 직무스트레스

Hall and Mansfield(1971)는 스트레스를 어떤 체계에 적용하는 외적인 힘이라고 정의하고, 이러한 외적인 힘에 의해 야기되는 내적 체계상태의 변화를 긴장이라고 하였다.

Beehr and Newman(1978)은 직무스트레스란 직무관련 요인과 구성원 성격이 상호 작용하여 정신과 육체를 정상적 기능에서 벗어나게 하려는 상태라고 하였다. 따라서 직무스트레스(job stress)란 직무 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 1970년대 산업현장에서 발생하는 여러 소외 현상과 같은 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 시작되었다(김일성, 송계충, 2012).

직무 요인은 직무 그 자체가 갖는 속성으로 조직 내 개인의 직무수행에 있어서 정서적, 행동적 반응에 직 · 간접적으로 영향을 미치는 요인 가운데 가장 중요한 하나라고 할 수 있다.

직무와 관련하여 유발되는 스트레스로는 작업요건, 작업교대 유형, 감독 유형 등의 작업과 관련한 것과 조직구조, 경계-범위 역할, 집단 응집력, 소통 등의 조직과 관련하여 나타나는 직무의 특성과, 경력개발, 수행실적 평가 등의 직무와 관련한 개인의 특성을 포함한다.

직무스트레스 유발요인 중 조직관련 요인으로는 경영자 및 관리자, 감독자의 특

성과 방침, 회사의 조직구조 및 업무절차, 인사정책 및 의사소통 제도, 조직문화 및 근무분위기, 노사관계, 시장 및 지역사회내의 조직의 위상 등도 스트레스를 유발시키는 요인으로 평가되고 있다(이병훈, 이상호, 2011). 최근에는 엄격한 규정 및 조직의 분위기뿐만 아니라 고용관계에 있어서의 불평등(Edwards et al., 2002). 임금과 보수 등의 처우와 복리후생 측면도 중요한 조직관련 스트레스 요인으로 부각되고 있다(유인애, 2012).

일반적으로 감정노동에 종사하는 종업원들의 직무상 느끼는 스트레스 중 상당 부분은 대인관계에서 오는 갈등으로 인해 유발된다고 볼 수 있다(Cardes and Dougherty(1993). 우선 고객과의 관계에서 발생하는 스트레스로 노인요양시설 입소자들로부터 야기되는 스트레스이다. 일반적으로 요양시설에 입소하는 환자들은 거동이 불편하거나 중증질환자들이 대부분이다. 물론 사회복지시설이라는 특수성에 대해 충분히 지각하고 근무하게 되겠지만 근무하는 과정에서는 다양한 이유로 스트레스가 유발될 수 있을 것이다. 둘째, 종사자는 상사가 보이는 여러 형태의 관심이 부족하다고 느끼게 되면 직무스트레스를 많이 받게 되며, 자신에게 상사가 호의적이지 않거나 협조적이지 않다는 생각으로 스트레스가 극심해지기까지 한다고 주장하였고, 또한 부하와의 관계에서도 부하들이 관리자의 지시를 따르지 않거나, 업무성과에 대한 정보를 제대로 보고하지 않아 발생하는 문제, 부하의 참여 거부 등으로 직무스트레스를 받는다고 하였다(Cooper and Marshall, 1986). 셋째, 종사자들은 그들이 보편적으로 가장 많은 시간을 함께 보내는 동료들과의 관계에서 스트레스를 경험할 수 있다.

따라서 본 논문에서의 직무스트레스는 노인 장기요양시설의 특수성을 감안하여 조직요인, 직무요인, 대인관계 요인으로 인해 직무상 느끼는 스트레스로 정의한다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목 중 직무요인은(Khan et al., 1964; Margolis and Kroes, 1974; McGrath, 1976; 이종목, 1989; 탁국진, 2002, 장세진 외, 2005)을, 조직관련 요인은(Edwards et al., 2002; 최윤미, 2011; 이병훈, 이상호, 2011; 임정도, 2011; 유인애, 2012), 대인관계 요인은(Cooper and Marshall, 1986; Cardes and Dougherty, 1993; Kirkcalay et al., 2002; 김용구, 2014)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “내 생각과 달리 업무를

해야 한다.”, “애매한 지시나 명령”, “업무량 과다로 제시간에 마치기 어렵다.”, “업무가 육체적, 정신적으로 감당하기 어렵다.”, “책임과 권한의 불명확”, “동료 간 의사소통 안됨”, “상사의 비전 부재”, “불공정한 대우 인식”, “업무상 갈등”, “입소자의 비협조”, “입소자 보호자와의 갈등”, “입소자 케어방식 갈등”, 의 13개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

3) 조직몰입

Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 조직에 대한 충성심, 역할에 대한 심리적 몰입으로 정의하였다. 또한 Mowday et al.(1982)은 조직몰입은 한 개인이 특정한 조직에 대해 가지게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도라고 하였다. 이는 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도를 가리키는 말이다. 조직몰입 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위한 희생의사, 그리고 조직의 구성원으로서 남아 있고자 하는 강한 의욕이 포함되어 있다(김신숙, 2013).

본 논문에서는 Allen and Meyer(1990)에 의해 제시된 조직몰입의 구성요인을 중심으로 전개하였고, 이에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

(1) 정서적 몰입

정서적 몰입은 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착으로 조직구성원이 순수하게 조직자체의 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 열정으로 정의할 수 있다(Allen and Meyer, 1990).

즉 정서적 몰입은 개인이 자신의 행위에 구속되어 가고 그와 같은 행위를 통해서 자신의 행동과 신념에 구속되는 상황으로 조직을 선택한 동기가 명확하고, 조직에 참여하기 이전에 관련된 정보가 클수록 불가역성이 높을수록 또한 행위의 자의성이 클수록 정서적 몰입이 커진다(Salancik, 1977, 장설혜, 2010).

따라서 본 논문에서의 정서적 몰입은 노인 장기요양시설의 종사원들이 시설에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착으로 조직구성원으로서의 자부심을 갖게 하는 열정이라고 정의한다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(Donavan et al., 2004; Magoshi and Chang, 2008; Cichy et al., 2009; 박진영, 구본기, 2010; 이선영, 2011)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “시설에서 근무가 미래의 행복”, “나의 직장에 대한 자랑”, “시설문제가 나의 문제”, “직원들이 가족 같다.”, “시설에 대한 애착”, “개인적인 의미”의 6개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

(2) 지속적 몰입

지속적 몰입은 조직구성원이 조직을 떠나면 잃게 될지도 모르는 축적된 투자나 여러 가지 이해관계 요소들을 인지할 때, 그리고 조직에 남는 것과 비교할 만한 대안이 불확실할 때 형성되며, 조직과의 관계에서 이익과 손실의 합리적 계산에 의해 나타나는 비자발적 몰입이다(신혜정, 2004). 이와 같은 관점에서 볼 때, 지속적 몰입이란 조직구성원들이 그 조직을 떠남에 따른 비용과 결부된 조직의 몰입으로, 조직이 주는 보상 때문에 조직을 떠나게 되면 손해가 될 것이라는 생각에 구성원들 자신들의 필요에 의해 조직을 떠나지 않으려는 태도라고 설명할 수 있다.

따라서 본 논문에서의 지속적 몰입은 노인 장기요양시설이 주는 정신적, 물질적 보상으로 인해 시설을 떠남으로 나타나는 손해가 크다고 느껴 시설에 안주하려는 마음으로 정의 한다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(O'reilly and Caldwell, 1980; 신혜정, 2004; 김성철, 2007; 박승택, 2008)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “시설을 떠나는 것에 대해 고민한 적 없다.”, “직장을 그만둔다는 것은 어렵다.”, “사직하면 인생에 지장”, “경제적 어려움 발생 우려”, “자신이 필요에 의해서”, “현 시설이외 대안 부재”의 6개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

(3) 규범적 몰입

규범적 몰입은 한 개인이 재직기간에 따른 지위 상승이나 조직이 그에게 주는 만족에 상관없이 그 조직에 계속 재직하는 것이 옳다고 믿거나, 도덕적으로 옳다

고 믿기 때문에 나타나며 조직에 대한 사명감, 임무 또는 조직의 목표를 받아들이고 그것을 성취하기 위해 스스로 해야만 한다고 생각하는 의무감을 바탕으로 한 몰입상태를 의미한다(Allen and Meyer, 1990).

규범적 몰입은 조직구성원이 조직의 목표, 가치와 사명감을 얼마나 자기의 것으로 받아들이고, 이를 자신의 내적 가치로 수용하고 있는가를 나타내는 것으로 조직에 대한 사명감, 임무 또는 스스로 해야 한다고 생각하는 책임감을 바탕으로 한 몰입이기 때문에 좋아하는 감정 또는 충성심 등 조직몰입의 정의적 측면과 개인적으로 계산하여 그렇게 하는 것이 자신에게 도움이 되겠다고 하는 지속적 측면과 구별되는 독립적 개념이라는 것을 알 수 있다(Mayer and Schoorman, 1992).

따라서 본 논문에서의 규범적 몰입은 노인 장기요양시설의 종사원들이 시설의 목표와 가치, 사명감을 인식하고 스스로 이를 수행하여야 한다는 책임감과 충성심으로 정의한다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(Wiener, 1982; Mayer and Schoorman, 1992; 정봉명, 박현지, 2010)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적이다.”, “다른 시설에서는 만족할 수 없어서”, “도덕적 의무 때”, “더 좋은 조건에도 이직은 옳지 않다.”, “자신이 하는 일이 가치 있다고 생각”, “이 시설에 근무하는 것이 참 좋다.”의 6개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

4) 서비스지향성

Lytle et al.(1998)에 의하면, 조직의 서비스지향성이란 ‘질 좋은 서비스를 창출하고 전달하는 구성원의 서비스 제공행동을 지원하고 보상하는 조직의 관행이나 절차 등이 받아들여지고 있는 정도’라고 정의하였다. 즉 조직의 서비스 지향성이란 고객에게 우수한 서비스를 창출하고 제공하기 위한 조직의 정책과 실행, 절차 등을 포함하는 개념으로서 조직이 우수한 서비스를 제공하기 위해 얼마나 능동적인가를 나타내는 중요한 기준으로 다루어진다.

유정남 등(2000)은 서비스지향성을 ‘고객서비스의 범주 내에서 마케팅 컨셉트를

실천하는 방법인 시장정보에 대한 전략적 반응'이라고 정의하였고, 공기열(2007)은 조직의 서비스 지향성을 '고객의 마음을 최대한 만족시키기 위해 조직이 기울이는 노력의 집합체'라고 정의하면서 고객을 접촉하는 종업원들의 마음을 움직여서 그들의 만족을 이끌어 낼 필요가 있다고 하였다.

따라서 본 논문에서의 서비스지향성은 요양시설의 목표인 입소자와 부양가족의 만족을 위해 주인의식을 가지고 차별화되고 경쟁우위적인 서비스를 제공하려는 조직의 전략적 활동의 집합으로 종사원이 입소자에게 도움을 주고 협조하려는 정신 상태에서 발현되는 일련의 태도로 정의한다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(Lytle et al., 1998; 유정남 등, 2000; 공기열, 2007; 노태범, 2010)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “시설은 노인 요양서비스에 대한 명확한 방침”, “입소자와 보호자의 욕구에 맞는 서비스 제공”, “시설의 서비스표준은 고객만족”, “고품질 서비스제공은 가치가 있다.”, “서비스향상을 위한 아이디어 지원”, “좋은 고객 서비스에 대한 분명한 기준”의 8개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

5) 고객지향성



고객지향성이란 기업의 고객의 입장에서 생각하는 관점에서 기업 활동을 행하는 것을 의미한다. 이는 기업의 마케팅 활동의 고객 관점에서 인지되고 고객의 이익의 증진을 위해 나아가야 한다는 것이다. 고객 지향적 사고는 시장 지향적 사고의 세부적 개념으로써 기업의 최종소비자에 대한 시장의 정보를 획득하고 이를 기업의 전 부서에 확산시켜 적극적인 대응을 통해 최종소비자에게 최상의 가치를 제공하는 것을 말한다(노태범, 2010).

Swan et. al.(1985)에 따르면 고객지향성이란 고객의 욕구파악, 친절성, 신속한 반응, 그리고 문제해결을 위한 능력 등의 4가지 요인으로 이루어져 있고, 판매자가 고객의 욕구를 충족시키기 위해 노력하고 있다는 사실을 좀 더 잘 전달하면 할수록 고객이 서비스의 품질에 대한 지각을 강하게 받는다고 하였다.

고객지향성의 개념과 관련하여 기업 차원에서의 마케팅 실천은 시장지향성이고, 개인차원은 고객지향성으로 보는 것이 일반적인 견해이다(Narver and Slater,

1990; Kohli and Jaworski, 1990; Siguaw et al., 1994; Haijat, 2002).

따라서 본 논문에서는 노인 장기요양시설의 고객지향성을 입소자와 그 부양가족의 욕구를 충분히 파악하고 이해하여 경쟁자보다 더 잘 충족시킴으로써 고객이 지속적으로 보다 나은 가치를 얻을 수 있도록 노력하는 태도 또는 행위라고 정의한다.

측정은 기존 연구들에서 사용했던 개념과 항목(Donovan et al., 1988; Narver and Slater, 1990; 김상철, 이현수, 2002; 노태범, 2010; 박은옥, 정기한, 2010)을 본 연구의 특성을 고려하여 설정하였다. 이에 “입소자들을 편하게 해주려고 노력”, “보호자들에게 원하는 정보 제공”, “보호자의 질문에 정확한 대답”, “사실에 근거한 설명”, “시설 서비스의 이점을 정확하게 전달”, “입소자가 필요로 하는 것보다 더 많은 서비스 제공”, “입소자 입장에서 도움 되는 서비스 제공”, “입소자의 불편 해소를 위한 적극적인 노력”의 8개 항목으로 구성하여 7점 리커트 척도로 조사하였다.

4. 조사 설계



1) 조사 방법

본 논문은 노인 장기요양시설 종사원에 대한 사회적지지, 직무스트레스, 조직몰입, 서비스지향성, 고객지향성을 반영한 설문지를 통해 실증분석을 실시하였다. 이를 위해 2014년 9월 29일부터 10월 15일까지 제주지역의 노인 장기요양시설에 근무하는 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

자료의 수집은 제주도내에 위치한 노인 장기요양시설을 이용하여 시설별로 편의추출방식으로 선정된 종사원들을 대상으로 직접 방문하여 조사하였다. 총 470부를 배부하였고, 수집된 자료(453부) 중 불성실한 설문(18부)은 제외하고 435부가 실증분석에 이용하였다.

2) 분석 방법

실증분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 18.0)를 이용하였으며, 분석방법은 다음과 같다. 먼저, 자료의 특성에 대해서는 빈도분석을 통하여, 인구통계적 변수의 집단별 빈도 및 백분비를 표시하였다.

연구모형의 주요개념에 대한 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 신뢰도분석 및 요인분석을 시행하였으며, 개념 간 관계구조를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 또한 노인요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향, 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향 그리고 직무스트레스와 조직몰입이 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 하였다. 또한 직무스트레스와 조직몰입의 매개효과분석도 아울러 실시하였다.

한편 연구모형의 주요개념인 사회적 지지와 직무스트레스, 조직몰입이 인구통계적 특성별로 유의적인 차이가 존재하는지 파악하기 위해 T-test 및 Oneway ANOVA검증을 하였고, 인구통계적 차이가 어느 집단 간에 나타나는지 파악하기 위해 사후검증을 실시하였다.



3) 설문지의 구성

본 논문에서 사용된 설문지의 구성은 [표 III-1]과 같다

[표 III-1] 설문지의 구성

측정 변수		설문 문항	선행연구
사 회 적 지 지 (25)	정서적 지지 (7문항)	1) 나를 사랑하고 아끼고 있다는 느낌	박지원(1985), 임셋별(2014)
		2) 친밀감을 느끼게 해 준다.	
		3) 다른 사람을 보내서라도 도와준다.	
		4) 마음 놓고 믿고 의지할 수 있다.	
		5) 칭찬을 아끼지 않는다.	

문항)		6) 격려하고 적극적으로 지지해 준다.	
		7) 나의 의견을 존중해주고 받아준다.	
	정보적 지지 (6문항)	1) 그들은 존경할 만한 사람들이다.	
		2) 문제 해결하도록 방안 제시	
		3) 시간을 내어 많은 정보 제공	
		4) 몰랐던 사실을 일깨워 준다.	
		5) 망설일 때 용기와 자극	
		6) 문제의 원인을 찾는데 정보 제공	
	물질적 지지 (6문항)	1) 금전적, 물질적 지원	
		2) 대가없이 최선을 다해 지원	
		3) 언제라도 흔쾌히 도움	
		4) 나를 이해하고 기분전환에 도움	
		5) 업무수행에 필요한 물질적 지원	
		6) 개인적인 사정까지 지원	
	평가적 지지 (6문항)	1) 나의 행동에 대한 공정한 평가	
		2) 내가 가치 있는 존재임을 인식시켜 준다.	
		3) 일에 대한 자부심을 느끼게 해 준다.	
		4) 인격적으로 존중해 준다.	
5) 사회생활에 잘 적응하도록 충고			
6) 공정하게 성과 평가			
직 무 스 트 레 스 (13문항)	1) 생각과 달리 업무해야 하는 경우	McGrath(1976), 이종목(1989), 탁국진(2002), 장세진 외(2005) Edwards et al.(2002), 최윤미(2011), 이병훈,이상호(2011), 유인애(2012) Cooper and Marshall(1986), Cardes and Dougherty(1993), Kirkcalay et al.(2002), 김용구(2014)	
	2) 애매한 지시나 명령		
	3) 업무량이 많아 제 시간에 못 마쳐		
	4) 입소자 응대가 육체적, 정신적 어렵다.		
	5) 책임과 권한의 한계가 명확하지 못하다.		
	6) 동료 간 소통과 협력이 잘 안됨		
	7) 상사의 비전 결여		
	8) 공정한 대우에 대한 의구심		
	9) 상사, 부하 및 동료와의 소통 어려움		
	10) 상사와 부하 간 업무상 갈등		
	11) 입소자의 업무 협조가 안 됨		

		12) 입소자나 보호자와의 갈등	
		13) 입소자의 케어방식이나 방법에서 갈등	
조직몰입 (18 문항)	정서적 몰입 (6문항)	1) 시설에서 근무하는 것이 더 행복	Donavan et al.(2004), Magoshi and Chang (2008), Cichy et al.(2009), 박진영,구본기(2010), 이선영(2011)
		2) 나의 직장에 대해 이야기하는 것 좋아	
		3) 시설의 문제를 나의 문제처럼 생각	
		4) 같이 근무하는 지권을 가족 같이	
		5) 시설에 대한 애착	
	지속적 몰입 (6문항)	7) 이직을 심각히 고민한 적이 없다.	O'reilly and Caldwell (1980), 신혜정(2004), 김성철(2007), 박승택(2008)
		8) 직장을 당장 그만 둔다는 것은 어렵다.	
		9) 직장을 그만 구면 경제적 어려움 있다.	
		10) 시설에 남아 있는 것은 필요에 의해서	
	규범적 몰입 (6문항)	11) 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적	Wiener(1982), Mayer and Schoorman(1992), 정봉명(2010)
		12) 다른 시설에서보다 현 시설이 만족	
		13) 도덕적 이유로 현 시설에 근무	
		14) 다른 시설로 옮기는 것은 옳지 않다.	
		15) 현 시설에서의 근무가 가치 있다.	
	서비스지향성 (8문항)	서비스지향성 (8문항)	1) 우리시설은 서비스에 대한 명확한 방침.
2) 입소자와 보호자의 욕구에 맞는 서비스			
3) 특별한 서비스까지도 제공			
4) 시설의 서비스표준은 고객만족에 초점			
5) 고품질 서비스제공은 가치가 있다			
6) 종사원들이 업무 수행에 충분한 지원			
7) 고객 서비스 향상 아이디어 자발적			
8) 좋은 서비스 기준이 명확하다.			
고객지향성 (8문항)	고객지향성 (8문항)	1) 우리시설은 입소자들 편하게 해 준다.	Donovan et al(1988), Narver and Slater (1990), 김상철, 이현수(2002), 노태범(2010), 박은옥, 정기환(2010)
		2) 보호자가 원하는 정보를 제공한다.	
		3) 입소자와 보호자의 질문에 정확한 대답	
		4) 입소자에 관한 내용 사실 그대로 전달	
		5) 시설 서비스의 이점에 대해 정확히 전달	
		6) 요구하는 것보다 더 많은 서비스 제공	
		7) 입소자 입장에서 최상의 서비스 제공	
		8) 입소자의 불편을 줄이기 위해 노력	
인구통계적 특성 (명목척도 - 10항목)		성별, 시설규모, 나이, 소득, 근무연수, 직책 등	
전체 5요인 12세부요인 80문항			

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

본 논문에 이용된 자료의 인구통계적 구성은 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 자료의 구성

구 분		빈도(명)	비율(%)	구 분		빈도(명)	비율(%)
성 별	남자	74	17.0	시 설 규 모	10인 미만	1	0.2
	여자	361	83.0		10~30인 미만	29	6.7
연 령	20~29세	19	4.4		30~60인 미만	24	5.5
	30~39세	83	19.1		60인 이상	381	87.6
	40~49세	165	37.9	근 무 형 태	주 7일 근무	7	1.6
	50세 이상	168	38.6		주 6일 근무	16	3.7
학 력	고졸 이하	171	39.3	근 무 시 간	주 5일 근무	384	89.0
	전문대졸	132	30.3		격일 근무	25	5.7
	대 졸	128	29.4	근 무 연 수	8시간 이하	94	21.6
	대학원 이상	4	9		8~12시간	334	76.8
직 책	사회복지사	26	6.0		12시간 이상	7	1.6
	요양보호사	324	74.5	근 무 연 수	1년 미만	67	15.4
	간호/조무사	26	6.0		1~3년 미만	107	24.6
	물리치료사	13	3.0		3~6년 미만	168	38.6
	영양/조리사	14	3.2		6~10년 미만	78	17.9
	사무직	18	4.1		10년 이상	15	3.4
	기 타	14	3.2	월 평 균 소 득	100만원 미만	3	0.7
운 영 주 체	개인운영	4	0.9		100~150만원	99	22.8
	법인운영	422	97.0		150~200만원	312	71.7
	지자체운영	9	2.1		200~250만원	16	3.7
				250만원 이상	5	1.1	
		435	100			435	100

먼저 성별 구성비를 살펴보면, 전체 응답자 중 남성이 17.0%, 여성이 83.0%로 여성이 높은 구성비를 보이고 있다. 연령별로는 40세 이상이 76.5%로 전체 응답자의 2/3을 차지하고 있어 노인요양시설 종사자의 연령이 상대적으로 높다는 점을 나타내고 있다. 종사자의 학력은 전문대학 이상의 졸업자가 60.7%이고, 노인요양시설에서의 직책은 요양보호사가 74.5%로 대다수를 이루고 있다. 또한 노인요양시설의 운영주체에 관한 사항으로 법인운영 시설 97.0%가 법인형태로 운영을 하고 있었으며, 시설규모 또한 60인 이상 규모가 87.6%로 높게 나타났다.

종사원들의 근무형태와 근무시간에 관한 사항에 대한 응답을 보면, 주 5일 근무(89.0%)에 하루 8~12시간(76.8%) 종사하며 근무경력은 3~6년 미만(38.6%), 1~3년 미만(24.6%) 순이었고, 1년 미만 근무 경력을 가지고 있는 종사원도 15.4%를 보여 노인요양시설에 종사하는 종사원의 근무연수가 타 직종에 비해 짧다는 특징을 나타내고 있다. 또한 이들의 월평균소득도 150~200만원 미만이 71.7%로 비교적 낮은 임금을 받고 있었다.



2. 신뢰도와 타당성 분석

1) 연구변수의 신뢰도와 타당성 검증

본 논문의 측정변수는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 탐색적 요인분석의 타당성 검증을 위해서 척도순화과정을 통하여 일부항목을 제거하고 변수계산을 실시하였다.

모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다. 요인적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타낸다. 그러므로 각 변수들은 요인적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 또한 고유값(eigen value)은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값을 말하는 것으로, 특정 요인에 관련된 표준화된 분산(standardized variance)을 가

리킨다. 일반적으로 사회과학 분야에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값이 1.0 이상, 요인적재량이 0.40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는 이들의 기준에 따라 고유값이 1.0 이상, 요인적재량이 0.50 이상을 기준으로 하였다.

신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것이다. 즉, 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것이다. Cronbach α 값이 0.6이상이면 신뢰도가 있다.

SPSS 18.0에서 신뢰도 분석을 통하여 Alpha if Item Deleted 값이 전체 Cronbach α 값보다 높을 때 제거하여 신뢰도를 높일 수 있으나 반드시 제거할 필요는 없다(송지준, 2011). 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis; EFA)은 각 요인에 대한 모든 측정변수와의 사이에 관계를 상정하고, 그 관계가 어느 측정변수에서 강한지에 따라 요인이 분류되어 진다.

<표 IV-2>는 논문 구성요인의 탐색적 요인분석을 통한 신뢰도와 타당성을 검증한 자료이다.

분석결과, <표 IV-2>에 나타난 바와 같다. 이들 요인들의 구성변수별 요인적재량은 최소 0.536으로 나타나 적합하였으며, 고유값(eigen value)도 모든 요인에서 1이상으로 나타나 연구 요인으로 타당성이 있음을 보여주었다. 또한 총분산이 79.9%로 기준치 60%를 상회하고 있으며 전체변수에 대한 표본 적합도를 나타내주는 KMO통계량이 0.936으로 요인분석에 적절함을 설명해 주고 있고, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내주는 Bartlett의 검정($\chi^2=14698.910$, $df=1128$, 유의확률=0.000)에서도 유의함을 보여주고 있다. 탐색적 요인분석에서의 신뢰도를 나타내주는 Cronbach α 값이 모든 항목에서 0.6이상으로 나타나 내적일관성이 확보되었다.

<표 IV-2> 구성요인의 타당성, 신뢰도 분석

요인	변수명	요인 적재 량	공통 성	고유 값	분산 설명력	신뢰도		
						AID* Cronbach α	Cronbach α	
사회적 지지	물질적	물질2(대가없이 지원)	.817	.845	4.893	10.235	.904	.924
		물질1(금전,물질 지원)	.809	.812				
		물질3(언제라도 도움)	.782	.802				
		물질5(업무수행 물질)	.759	.779				
		물질4(기본전환 도움)	.742	.783				
	정보적	정보5(망설일 때 자극)	.813	.835	4.372	9.912	.890	.926
		정보4(몰랐던 사실)	.791	.822				
		정보2(문제해결 방안)	.743	.784				
		정보3(시간 내어 정보)	.743	.775				
	평가적	평가6(공정한 성과평가)	.735	.788	3.871	9.123	.854	.898
		평가3(일에 자부심)	.719	.754				
		평가4(인격적으로 존중)	.702	.742				
	정서적	정서7(나의 의견 존중)	.702	.765	3.274	8.234	.893	.905
정서4(격려, 적극 지지)		.690	.725					
정서3(다른 사람 통해)		.676	.714					
정서5(늘 칭찬해 준다)		.674	.703					
직무 스트레스		스트8(공정한 대우 의문)	.796	.805	3.712	8.733	.866	.892
		스트7(상사 비전 결여)	.787	.794				
		스트6(동료간 소통 부재)	.754	.776				
		스트5(책임권한 한계부재)	.754	.767				
		스트9(상하 소통 부재)	.746	.755				
		스트4(입소자 응대 어려움)	.678	.713				
조직몰입	지속적	몰입8(당장 그만두기 힘들)	.755	.794	1.385	4.886	.610	.761
		몰입9(경제적 어려움)	.734	.764				
		몰입7(이직 고려 안한다)	.668	.711				
	규범적	몰입12(현시설 만족)	.571	.694	2.625	7.234	.663	.734
		몰입13(도덕적 이유)	.621	.715				
		몰입15(현시설 근무 가치)	.587	.688				
		몰입14(이직은 옳지 않다)	.536	.654				
	정서적	몰입2(직장이야기 잘한다)	.807	.822	1.309	4.546	.654	.712
		몰입1(시설 근무 행복)	.724	.786				
		몰입3(시설문제가 내문제)	.699	.724				
서비스 지향성		몰입5(시설에 대한 애착)	.654	.702	2.560	7.125	.702	.894
		서비3(특별한 서비스 제공)	.723	.763				
		서비5(고품질 서비스 가치)	.710	.733				
		서비7(서비스 향상 노력)	.702	.714				
		서비4(서비스표준 만족)	.693	.706				
		서비6(충분한 지원 만족)	.677	.693				
고객 지향성		고객7(입소자 입장에서)	.856	.908	4.266	9.889	.928	.943
		고객5(서비스 이점 전달)	.852	.887				
		고객4(입소자 정보 전달)	.844	.865				
		고객8(입소자 불편 해소)	.842	.854				
		고객3(질문에 대한 대답)	.794	.832				
		고객2(원하는 정보 전달)	.757	.712				
KMO and Bartlett's test KMO=.936 $\chi^2=14698.910$ df=1128, 유의확률=0.000				총분 산	79.9%			

2) 주요 개념 간 상관관계

먼저 노인요양보호시설 종사원에 대한 사회적 지지와 직무스트레스 및 조직몰입, 서비스지향성과 고객지향성 사이의 상관성 및 방향성을 파악하기 위해 각 개념 간 상관관계를 분석하였다. 특히 상관관계분석은 변수 간 관계유무, 관계방향, 관계강도 등을 파악하기 위한 목적을 가지는데, 상관관계의 정도를 재는 지표가 상관계수(r)이며, -1에서 +1까지의 값을 취하며, 절대치 1에 가까울수록 상관관계가 강하고, 상관계수의 부호에 따라 정(+)적 또는 부(-)적 관계의 특성을 나타낸다.

<표 IV-3> 주요 개념 간 상관관계 분석

구분	평균	표준편차	구성개념 간 상관관계 (inter-construct correlations)										
			정서 지지	정보 지지	물질 지지	평가 지지	스트 레스	정서 몰입	규범 몰입	지속 몰입	서비스 지향성	고객 지향성	
정서적 지지	5.22	1.064	1										
정보적 지지	5.14	1.020	.793**	1									
물질적 지지	4.94	1.042	.709**	.792**	1								
평가적 지지	5.07	1.178	.741**	.798**	.734**	1							
직무스 트레스	3.80	1.178	-.103*	-.119*	-.081	-2.06**	1						
정서적 몰입	4.59	1.158	.230**	.298**	.290**	.331**	.010	1					
규범적 몰입	4.72	1.019	.360**	.349**	.328**	.391**	-.027	.445**	1				
지속적 몰입	4.72	1.211	.273**	.296**	.301**	.330**	0.08	.374**	.582**	1			
서비스 지향성	5.28	1.084	.722**	.677**	.586**	.679**	-.193**	.356**	.438**	.345**	1		
고객 지향성	5.70	1.091	.421**	.480**	.290**	.471**	-.185**	.297**	.363**	.321**	.544**	1	

* p<0.05, ** p<0.01

<표 IV-3>는 주요 개념 간 상관관계 분석을 한 결과인데, 독립 변수군과 종속 변수군 간의 상관관계는 비교적 높았으나 직무스트레스요인과는 상관관계가 높

지 않았지만 부(-)적 관계를 보여 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스가 덜 받고 있음을 보여주었다. 또한 사회적 지지는 서비스 지향성에 높은 상관관계($r=0.586\sim0.722$)를 보여 사회적 지지를 많이 받을수록 종사원들은 서비스 지향적 행동을 보이고 있음을 알 수가 있었다. 한편, 조직몰입과 관련한 세부요인들과의 관계에서는 독립변수인 사회적 지지와 종속변수인 서비스지향성, 고객지향성과는 비교적 높은 상관을 보이고 있었지만, 직무스트레스와는 규범적 몰입($r=-0.27$)에서 부(-)적 관계를 보일뿐 상관관계는 낮은 것으로 나타났다.

서비스지향성과 고객지향성은 직무스트레스와 부(-)적 상관을 보여 직무스트레스가 높을수록 서비스지향성과 고객지향성은 낮아지고 있음을 보여주었다.

3. 가설검증

본 실증분석에 이용한 주요변수는 사회적지지, 직무스트레스, 조직몰입, 서비스 지향성과 고객지향성 등으로 구성되었는데, 노인요양시설 종사원에 대한 사회적 지지 구성요인인 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적지지 등이 독립변수로 사용되고, 직무스트레스와 조직몰입을 매개변수로, 서비스지향성과 고객지향성이 종속변수로 사용되었다.

다중회귀에서 오차항(잔차)에 대한 가정들이 충족되는지 확인하기 위하여 공선성 진단 및 자기상관성을 검증하였는데, 공차한계가 0.1 이하이거나(이학식, 임지훈, 2005), 분산팽창계수가 10 이상이면 공선성이 의심되나 모두 기준치에 적합하다.

1) 사회적 지지와 직무스트레스, 조직몰입 간의 관계

(1) 사회적 지지와 직무스트레스 간의 관계

가설1은 노인요양시설에 종사하는 종사원에 대한 사회적 지지가 종사원의 직무상 느끼는 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위한 것이다. 즉 종사원에 대한

사회적 지지가 높을수록 직무상 느끼는 종사원의 스트레스에 부(-)의 영향, 스트레스를 감소시킬 것이라는 가설로 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-4>에 나타난 바와 같이 사회적 지지 4개 요인과 직무스트레스 간의 상관관계는 0.627로 높은 부적(-) 상관성을 보이며, 39.3%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 정서적지지, 정보적지지, 물질적 지지, 평가적지지 등 사회적 지지 요인을 독립변수로 동시 투입한 결과 회귀식($F=84.516, p<0.01$)은 유의적이었고, 정서적 지지($t=-7.033, p<0.01$), 정보적 지지($t=-4.534, p<0.01$), 물질적지지($t=-2.052, p<0.01$)로 회귀식에서 유의적이나, 평가적 지지($t=-1.325, p>0.01$)는 유의적이지 않았다. 특히 이들 요인 중 정서적 지지($\beta=-0.341$)의 영향이 가장 크게 나타나 노인요양시설 종사원들은 사회적 관계에서 자신을 존중해주고, 격려해주며 칭찬을 받는 것이 직무에서 받는 스트레스를 감소시키는 중요 요인임을 보여주는 결과라 할 수 있겠다. 따라서 가설1의 검증결과, H1-1, H1-2 및 H1-3의 연구가설은 채택되었고, H1-4는 기각되었다.

<표 IV-4> 사회적 지지와 직무스트레스 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
직무스트레스	상수	5.602	.146		42.361	.000		
	정서적 지지	-.340	.048	-.341	-7.033***	.000	.661	1.513
	정보적 지지	-.212	.056	-.209	-4.534***	.000	.454	1.834
	물질적 지지	-.129	.063	-.154	-2.052*	.030	.410	2.441
	평가적 지지	-.115	.087	-.127	-1.325	.186	.251	3.991
$R=.627, R^2=.393, \text{수정된 } R^2=.388, F=84.356, df=4, p=.000,$ Durbin-Watson = 1.769								

*** $p<0.001$, * $p<0.05$

(2) 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계

가설2는 사회적 지지가 노인요양시설 종사원의 조직몰입에 정(+)의 관계가 있을

것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원에 대한 사회적 지지가 높을수록 조직몰입도가 높을 것이라는 가설로 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-5>에 나타난 바와 같이 사회적 지지와 조직몰입 간은 높은 정(+)의 관계를 보였고(정보적지지=0.444, 정서적지지=0.424, 물질적지지=0.400, 평가적지지=0.486), 사회적 지지와 조직몰입 간의 설명은 16%~23% 수준이었다.

정서적 지지가 조직몰입에 미치는 영향관계를 살펴보면, 정서적 몰입($t=2.969$, $p<0.01$), 규범적 몰입($t=4.232$, $p<0.01$)로 유의미한 영향이 있었지만, 지속적 몰입과는 의미가 없었다. 이는 종사원이 느끼는 정서적 사회지지가 자신의 감정을 올바르게 하려는 생각에 영향을 주고 사회적 규범이나 조직 규범을 준수해야 한다는 인식을 가져오고 있음을 나타내는 결과라 생각한다. 따라서 H2-1 과 H2-3은 채택되었으나 H2-2는 기각되었다.

<표 IV-5> 정서적 지지와 조직몰입 간의 관계

모형	비표준화계수 B	표준화계수 β	t	유의확률	공선성 통계량			
					공차한계	VIF		
상수	3.91	.228		13.533	.000			
정서적 지지	정서적 몰입	.131	.044	.151	2.969**	.003	.738	1.356
	지속적 몰입	.089	.053	.099	1.658	.098	.537	1.863
	규범적 몰입	.241	.057	.254	4.232***	.000	.528	1.892
	R=.424, R ² =.180, 수정된 R ² =.174, F=31.522, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.693							

*** $p<0.001$, ** $p<0.01$

<표 IV-6>는 정보적 지지와 조직몰입 간의 영향관계를 작성한 것으로, 정보적 지지는 정서적 몰입($t=3.405$, $p<0.01$), 지속적 몰입($t=0.2711$, $p<0.01$), 규범적 몰입($t=3.420$, $p<0.01$)에 유의미한 영향을 보이고 있었다. 이는 노인요양시설 종사원들은 자신들이 수행하는 업무에서 다양한 정보를 얻고자하는 욕구가 강하고 더욱이 자신을 인정해주는 정보적 지지라면 조직몰입에 영향이 크게 미치고 있음을 보여주는 결과라 본다. 따라서 H2-4, H2-5, H2-6은 채택되었다.

<표 IV-6> 정보적 지지와 조직몰입 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
정보적 지지	상수	2.683	.243		11.056	.000		
	정서적 몰입	.159	.047	.171	3.405***	.001	.738	1.356
	지속적 몰입	.154	.057	.160	2.711**	.007	.537	1.863
	규범적 몰입	.207	.060	.203	3.420***	.001	.528	1.892
	R=.444, R ² =.197, 수정된 R ² =.191, F=35.214, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.722							

***p<0.001

<표 IV-7>은 물질적 지지와 조직몰입 간의 영향관계를 나타낸 것이다. 표에서 보는 바와 같이 물질적 지지도 조직몰입에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(정서적 몰입 t=2.363, p<0.01, 지속적 몰입 t=3.215, p<0.01, 규범적 몰입 t=2.668, p<0.01). 이는 노인요양시설 종사원들은 자신에게 시간적, 물질적 지원을 통한 지지는 업무수행에 크게 도움이 되고 있다는 인식을 나타낸 것으로 평가할 수 있다. 따라서 H2-7, H2-8, H2-9는 채택되었다.

<표 IV-7> 물질적 지지와 조직몰입 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
물질적 지지	상수	2.423	.286		8.466	.000		
	정서적 몰입	.130	.055	.121	2.363**	.019	.738	1.356
	지속적 몰입	.215	.067	.194	3.215***	.001	.537	1.863
	규범적 몰입	.190	.071	.162	2.668**	.008	.528	1.892
	R=.400, R ² =.160, 수정된 R ² =.154, F=27.397, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.990							

***p<0.001, **p<0.01

<표 IV-8>은 평가적 지지와 조직몰입 간의 영향관계를 나타낸 것으로, 평가적

지지도 조직몰입에 유의미한 영향을 보였다(정서적 몰입 $t=4.314$, $p<0.01$, 지속적 몰입 $t=3.034$, $p<0.01$, 규범적 몰입 $t=3.483$, $p<0.01$). 이는 조직이 공정한 대우나 평가는 업무 수행에 긍정적인 영향을 미쳐 종사원들이 조직 몰입도를 높이는 요인임을 나타내주는 것으로 인식할 수 있다. 따라서 H2-10, H2-11, H2-12는 채택되었다.

<표 IV-8> 평가적 지지와 조직몰입 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
평가적 지지	상수	2.170	.253		8.575	.000		
	정서적 몰입	.210	.049	.211	4.314***	.000	.738	1.356
	지속적 몰입	.180	.059	.174	3.034**	.003	.537	1.863
	규범적 몰입	.220	.063	.202	3.483**	.001	.528	1.892
	R=.486, R ² =.236, 수정된 R ² =.231, F=44.461, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.741							

*** $p<0.001$, ** $p<0.01$

2) 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계

(1) 사회적 지지와 서비스지향성 간의 관계

가설3은 사회적 지지가 노인요양시설의 서비스지향성에 정(+의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원에 대한 사회적 지지가 높을수록 노인요양시설은 서비스지향성이 높아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-9>에 나타난 바와 같이 사회적 지지 4개 요인과 서비스지향성 간의 상관관계는 0.683로 높은 정(+) 상관성을 보이며, 46.7%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 정서적지지, 정보적지지, 물질적 지지, 평가적지지 등 사회적 지지 요인을 독립변수로 동시 투입한 결과 회귀식($F=94.057$, $p<0.01$)은 유의적이었고, 정서적 지지($t=5.990$, $p<0.01$), 정보적 지지($t=1.983$, $p<0.01$), 평가적 지지($t=3.735$,

p<0.01)는 회귀식에서 유의적이거나, 물질적 지지는 유의적이지 않았다. 특히 이들 요인 중 정서적 지지($\beta=0.377$)의 영향이 가장 크게 나타나 직무스트레스와의 관계에서도 나타났듯이 노인요양시설 종사원들은 사회적 관계에서 자신을 존중해 주고, 격려해주며 칭찬을 받음으로써 고객에 대한 서비스 지향적 마인드를 더욱 강화시키는 중요 요인임을 보여주는 결과라 할 수 있겠다. 그러나 물질적 지지는 다소 영향이 없는 것으로 나타나 종사원들은 물질적 요소보다 인지적 감성적 요소에 의한 지지가 더 크게 인식하고 있다는 것이다. 따라서 가설3의 검증결과, H3-1, H3-2 및 H3-4의 연구가설은 채택되었고, H3-3은 기각되었다.

<표 IV-9> 사회적 지지와 서비스 지향성 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
서비스지향성	상수	1.773	.191		9.270	.000		
	정서적 지지	.377	.063	.377	5.990***	.000	.661	1.513
	정보적 지지	.137	.070	.147	1.983*	.050	.454	1.834
	물질적 지지	.056	.044	.069	1.251	.212	.410	2.441
	평가적 지지	.229	.061	.263	3.735**	.001	.251	3.991
	R=.683, R ² =.467, 수정된 R ² =.462, F=94.057, df=4, p=.000, Durbin-Watson = 1.860							

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

(2) 사회적 지지와 고객지향성 간의 관계

가설4는 사회적 지지가 노인요양시설 종사원의 고객지향성에 정(+)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원에 대한 사회적 지지가 높을수록 노인요양시설 종사원의 고객 지향적 행동은 높아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-10>에 나타난 바와 같이 사회적 지지 4개 요인과 고객지향성 간의 상관관계는 0.485로 비교적 높은 정(+) 상관성을 보이며, 23.5%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 정서적지지, 정보적지지, 물질적 지지, 평가적지지 등 사회적 지지

요인을 독립변수로 동시 투입한 결과 회귀식($F=33.410$, $p<0.01$)은 유의적이었고, 정서적 지지($t=2.552$, $p<0.01$), 정보적 지지($t=3.981$, $p<0.01$), 물질적 지지($t=3.223$, $p<0.01$)는 회귀식에서 유의적이거나, 평가적 지지는 유의적이지 않았다. 특히 이들 요인 중 정보적 지지($\beta=0.360$)의 영향이 가장 크게 나타나 무엇인가 가치 있다고 생각되거나 의사소통을 할 때 서로의 관계에 있어서 연결을 하는 역할을 하고 조직의 일원이라고 믿어지도록 하는 정보적 지지가 고객 지향적 마인드를 높이는 중요 요인임을 보여주는 결과라 할 수 있겠다. 따라서 가설4의 검증결과, H4-1, H4-2 및 H4-3의 연구가설은 채택되었고, H4-4는 기각되었다.

<표 IV-10> 사회적 지지와 고객지향성 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
고객지향성	상수	2.827	.276		10.228	.000		
	정서적 지지	.232	.091	.192	2.552*	.011	.661	1.513
	정보적 지지	.404	.102	.360	3.981***	.000	.454	1.834
	물질적 지지	.207	.064	.212	3.223***	.001	.410	2.441
	평가적 지지	.115	.089	.110	1.303	.193	.251	3.991
	R=.485, R ² =.235, 수정된 R ² =.228, F=83.410, df=4, p=.000, Durbin-Watson = 1.559							

*** $p<0.001$, ** $p<0.01$, * $p<0.05$

3) 직무스트레스와 조직몰입 간의 관계

가설5는 노인요양시설 종사원의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원이 느끼는 직무스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-11>에 나타난 바와 같이 직무스트레스와 조직몰입 3개요인 간의 상관관계는 0.627로 높은 부(-)적 상관성을 보이며, 36.7%의 설명력을 가지고 있었다.

한편 직무스트레스 요인을 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로 투입한 결과 회귀식($F=75.535$, $p<0.01$)은 유의적이었고, 직무스트레스는 지속적 몰입($t=-3.312$, $p<0.01$), 규범적 몰입($t=-2.181$, $p<0.01$)에는 회귀식에서 유의적이거나, 정서적 몰입은 유의적이지 않았다. 이는 종사원들이 느끼는 직무스트레스는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고 있으며, 특히 조직구성원으로서 조직에 지속적으로 남아 있겠다는 지속적 몰입과 시설의 목표와 가치, 사명감을 인식하고 스스로 이를 수행하여야 한다는 책임감과 충성심인 규범적 몰입을 방해하는 부정적 요인임을 보여주는 것이다. 따라서 직무스트레스는 종사원의 이직의도와 관계가 있다고 볼 수 있겠다. 가설5의 검증결과, H5-2, H5-3의 연구가설은 채택되었고, H5-1은 기각되었다.

<표 IV-11> 직무스트레스와 조직몰입 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
직무스트레스	상수	4.521	.166		8.575	.000		
	정서적 몰입	-.033	.050	-.037	-.652	.515	.738	1.356
	지속적 몰입	-.186	.073	-.211	-3.312**	.003	.537	1.863
	규범적 몰입	-.112	.051	-.104	-2.181*	.030	.528	1.892
R=.606, R ² =.367, 수정된 R ² =.362, F=75.535, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.580								

**p<0.01, *p<0.05

4) 직무스트레스, 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계

(1) 직무스트레스와 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계

가설6, 가설7은 노인요양시설 종사원의 직무스트레스는 서비스지향성과 고객지향성에 부(-)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원이 느끼는 직무스트레스가 높을수록 서비스지향성과 고객지향성은 낮아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-12>에 나타난 바와 같이 직무스트레스와 서비스지향성, 고객지향성 간의 상관관계는 0.772로 높은 부(-)적 상관성을 보이며, 59.6%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 직무스트레스 요인을 독립변수로, 서비스지향성과 고객지향성을 종속변수로 투입한 결과 회귀식($F=62.232$, $p<0.01$)은 유의적이었고, 서비스지향성($t=-7.800$, $p<0.01$), 고객지향성($t=-5.785$, $p<0.01$) 모두 유의수준 0.01에서 유의적이었다. 이는 종사원들이 느끼는 직무스트레스가 노인요양시설의 서비스지향성과 종사원의 고객지향성에 부정적 요인임을 보여주는 것이다. 따라서 검증결과, H6, H7의 연구가설은 채택되었다.

<표 IV-12> 직무스트레스와 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	β			공차한계	VIF
직무스트레스	상수	2.489	.287		10.712	.000	
	서비스지향성(H6)	-.300	.096	-.281	-7.800***	.000	.669
	고객지향성(H7)	-.249	.073	-.232	-5.785***	.000	.669
$R=.772$, $R^2=.596$, 수정된 $R^2=.594$, $F=62.232$ $df=2$, $p=.000$, Durbin-Watson = 1.858							

*** $p<0.001$

(2) 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계

가설8, 가설9는 조직몰입은 서비스지향성과 고객지향성에 정(+)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원의 높은 조직몰입은 서비스지향성과 고객지향성에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<표 IV-13>에 나타난 바와 같이 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성 간의 상관관계는 0.524, 0.446으로 비교적 높은 정(+)적 상관성을 보이며, 각각 27.5%, 19.9%의 설명력을 가지고 있었다. 조직몰입을 독립변수로, 서비스지향성과 고객지향성을 종속변수로 투입한 결과 회귀식은 유의적이었다. 이는 종사원들이 조직에 대한 몰입도가 높을수록 노인요양시설의 서비스지향성과 종사원의 고객지향

성에 긍정적임을 보여주는 것이다. 따라서 검증결과, H8(H8-1, H8-2, H8-3), H9(H9-1, H9-2, H9-3)의 연구가설은 채택되었다.

<표 IV-13> 조직몰입과 서비스지향성, 고객지향성 간의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	β			공차한계	VIF	
서비스지향성	상수	2.639	.215		8.575	.000		
	정서적 몰입	.208	.041	.240	5.031***	.000	.738	1.356
	지속적 몰입	.140	.050	.156	2.782**	.006	.537	1.863
	규범적 몰입	.225	.054	.237	4.197***	.000	.528	1.892
	R=.524, R ² =.275, 수정된 R ² =.270, F=54.469, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.844							
고객지향성	상수	2.925	.272		10.739	.000		
	정서적 몰입	.181	.052	.173	3.447***	.001	.738	1.356
	지속적 몰입	.233	.064	.215	3.662***	.000	.537	1.863
	규범적 몰입	.169	.068	.148	2.491*	.013	.528	1.892
	R=.446, R ² =.199, 수정된 R ² =.193, F=35.621, df=3, p=.000, Durbin-Watson = 1.489							

***p<0.001, **p<0.01

5) 직무스트레스의 매개효과와 조직몰입의 매개효과

가설10, 가설11, 가설12, 가설13은 직무스트레스, 조직몰입은 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성 관계에서 매개효과가 있는지를 검증하는 것으로 독립변수는 사회적 지지, 종속변수는 서비스 지향성, 고객지향성, 매개변수는 직무스트레스, 조직몰입이다. 이를 분석하기 위한 절차는 다음과 같다.

제1단계, 회귀분석을 이용하여 사회적 지지가 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향을 파악한다. 여기서 두 변수 간에는 유의한 영향관계가 있어야 하는데 가설1과 가설2에서 보았듯이 부분적 유의성이 있었다.

제2단계, 회귀분석을 이용하여 직무스트레스와 조직몰입이 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향을 파악한다. 여기서 두 변수 간에는 유의한 영향관계가 있

어야 한다. 가설6과 가설7,에서 보았듯이 두 변수 간에는 유의한 영향이 있었다.

제3단계, 회귀분석을 이용하여 사회적 지지와 직무스트레스, 조직몰입이 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향을 파악한다. 이는 다중회귀분석 방법을 통해 분석하며 변수들 간에는 유의한 영향관계가 있어야 한다.

제4단계, 2단계에서 도출된 표준화된 베타값이 3단계에서 직무스트레스와 조직몰입이 서비스지향성, 고객지향성에 미치는 영향관계에서 도출된 표준화된 베타값보다 커야 한다.

우선 노인요양시설 종사원이 지각하는 사회적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에서 직무스트레스는 매개역할을 할 것이라는 가설10을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 <표 IV-14>에서 제시된 것과 같다. 구체적으로 정서적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에서 직무스트레스의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 -0.340으로 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 즉 정서적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치고 있다. 2단계에서는 0.651로 정서적 지지는 서비스지향성에 정(+)의 영향을 미친다. 3단계에서는 독립변수가 0.647, 매개변수가 -0.091의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다(2단계 베타값 0.651>3단계 베타값 0.647). 설명력을 나타내는 R²값은 1단계에서 34.1%, 2단계에서 65.1%, 3단계에서 65.8%를 제시하고 있다. 또한 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에서 직무스트레스의 매개효과는 표에서 제시한 바와 같이 영향력이 높았다. 따라서 가설10은 채택되었다.

<표 IV-14> 사회적 지지와 서비스지향성 관계에서 직무스트레스 매개효과

독립/매개/종속	매개효과 검정	비표준화계수		표준화계수	t	R ²
		B	표준오차	β		
정서적지지- 직무스트레스- 서비스지향성	제1단계 ¹⁾	-.340	.048	-.341	-7.033***	.627
	제2단계	.651	.036	.651	17.849***	.651
	제3단계(독립변수)	.647	.036	.647	17.848***	.658
	제3단계(매개변수)	-.091	.035	-.095	-2.617*	
정보적지지- 직무스트레스- 서비스지향성	제1단계 ²⁾	-.212	.056	-.209	-4.534**	.597
	제2단계	.580	.035	.622	16.542***	.622
	제3단계(독립변수)	.577	.035	.620	16.596***	.631
	제3단계(매개변수)	-.101	.036	-.105	-2.819*	
물질적지지- 직무스트레스- 서비스지향성	제1단계 ³⁾	-.129	.063	-.154	-2.052*	.425
	제2단계	.391	.034	.484	11.601***	480
	제3단계(독립변수)	.387	.034	.480	11.370***	499
	제3단계(매개변수)	-.132	.040	-.137	-3.288*	
평가적지지- 직무스트레스- 서비스지향성	제1단계 ⁴⁾	-.115	.087	-.127	-1.325	.627
	제2단계	.538	.033	.617	16.474***	.621
	제3단계(독립변수)	.541	.033	.621	16.498***	.628
	제3단계(매개변수)	-.091	.036	-.094	-2.516*	

1) a, 예측값 ; (상수) 정서적지지, 직무스트레스, b, 서비스지향성
2) a, 예측값 ; (상수) 정보적지지, 직무스트레스, b, 서비스지향성
3) a, 예측값 ; (상수) 물질적지지, 직무스트레스, b, 서비스지향성
4) a, 예측값 ; (상수) 평가적지지, 직무스트레스, b, 서비스지향성
***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

둘째, 종사원이 지각하는 사회적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에서 조직몰입은 매개역할을 할 것이라는 가설11을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 <표 IV-15>에서 제시된 것과 같다. 구체적으로 정서적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에서 조직몰입의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 0.383으로 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉 정서적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 2단계에서는 0.651, 3단계에서는 독립변수가 0.524, 매개변수가 0.303의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다(2단계 베타값 0.651>3단계 베타값 0.524). 설명력을 나타내는 R²값은 1단계에서 41.8%, 2단계에서 65.1%, 3단계에서 70.7%를 제시하고 있다. 또한 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지가 서비스지향성에 미치는 영향관계에서 조직몰입의 매개효과

는 표에서 제시한 바와 같이 영향력이 높았다. 따라서 가설11은 채택되었다.

<표 IV-15> 사회적 지지와 서비스지향성 관계에서 조직몰입 매개효과

독립/매개/종속	매개효과 검정	비표준화계수		표준화계수	t	R ²
		B	표준오차	β		
정서적지지- 조직몰입- 서비스지향성	제1단계 ¹⁾	.383	.040	.418	9.579***	.418
	제2단계	.651	.036	.651	17.849***	.651
	제3단계(독립변수)	.524	.037	.524	13.994***	.707
	제3단계(매개변수)	.331	.041	.303	8.098***	
정보적지지- 조직몰입- 서비스지향성	제1단계 ²⁾	.378	.037	.443	10.281***	.443
	제2단계	.580	.035	.622	16.542***	.622
	제3단계(독립변수)	.453	.037	.486	12.365***	.681
	제3단계(매개변수)	.335	.043	.307	7.812***	
물질적지지- 조직몰입- 서비스지향성	제1단계 ³⁾	.295	.033	.398	9.024***	.398
	제2단계	.391	.034	.484	11.601***	484
	제3단계(독립변수)	.261	.034	.323	7.696***	601
	제3단계(매개변수)	.230	.046	.294	6.400***	
평가적지지- 조직몰입- 서비스지향성	제1단계 ⁴⁾	.388	.034	.486	11.566***	.486
	제2단계	.538	.033	.617	16.474***	.617
	제3단계(독립변수)	.419	.036	.481	11.778***	.671
	제3단계(매개변수)	.315	.045	.289	7.075***	

1) a, 예측값 ; (상수) 정서적지지, 조직몰입, b, 서비스지향성
 2) a, 예측값 ; (상수) 정보적지지, 조직몰입, b, 서비스지향성
 3) a, 예측값 ; (상수) 물질적지지, 조직몰입, b, 서비스지향성
 4) a, 예측값 ; (상수) 평가적지지, 조직몰입, b, 서비스지향성
 ***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

셋째, 노인요양시설 종사원이 지각하는 사회적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에서 직무스트레스는 매개역할을 할 것이라는 가설12를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 <표 IV-16>에서 제시된 것과 같다. 구체적으로 정서적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에서 직무스트레스의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 -0.340으로 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 2단계에서는 0.518로 정(+)의 관계를, 정서적 지지는 고객지향성에 정(+)의 영향을 미친다, 3단계에서는 독립변수가 0.514, 매개변수가 -0.098의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변

수 효과보다 크게 나타나고 있다(2단계 베타값 0.518>3단계 베타값 0.514). 설명력을 나타내는 R²값은 1단계에서 34.1%, 2단계에서 42.9%, 3단계에서 43.7%를 제시하고 있다. 또한 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에서 직무스트레스의 매개효과는 표에서 제시한 바와 같이 영향력이 높았다. 따라서 가설12는 채택되었다.

<표 IV-16> 사회적 지지와 고객지향성 관계에서 직무스트레스 매개효과

독립/매개/종속	매개효과 검정	비표준화계수		표준화계수	t	R ²
		B	표준오차	β		
정서적지지- 직무스트레스- 고객지향성	제1단계	-.340	.048	-.341	-7.033***	.341
	제2단계	.518	.052	.429	9.886***	.429
	제3단계(독립변수)	.514	.052	.426	9.830***	.437
	제3단계(매개변수)	-.098	.050	-.084	-1.983*	
정보적지지- 직무스트레스- 고객지향성	제1단계	-.212	.056	-.209	-4.534***	.209
	제2단계	.510	.048	.454	10.592***	.454
	제3단계(독립변수)	.507	.048	.451	10.576***	.462
	제3단계(매개변수)	-.104	.050	-.090	-2.105*	
물질적지지- 직무스트레스- 고객지향성	제1단계	-.129	.063	-.154	-2.052*	.154
	제2단계	.253	.045	.260	5.617***	.256
	제3단계(독립변수)	.249	.045	.256	5.511***	.279
	제3단계(매개변수)	-.128	.054	-.110	-2.380*	
평가적지지- 직무스트레스- 고객지향성	제1단계	-.115	.087	-.127	-1.325	.127
	제2단계	.419	.046	.399	9.056***	.399
	제3단계(독립변수)	.416	.046	.395	8.991***	.408
	제3단계(매개변수)	-.098	.051	-.094	-1.998*	

- 1) a, 예측값 ; (상수) 정서적지지, 직무스트레스, b, 고객지향성
 2) a, 예측값 ; (상수) 정보적지지, 직무스트레스, b, 고객지향성
 3) a, 예측값 ; (상수) 물질적지지, 직무스트레스, b, 고객지향성
 4) a, 예측값 ; (상수) 평가적지지, 직무스트레스, b, 고객지향성
 ***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

넷째, 노인요양시설 종사원이 지각하는 사회적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에서 조직몰입은 매개역할을 할 것이라는 가설13을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 <표 IV-17>에서 제시된 것과 같다. 구체적으로 정서적 지지가 고객지향성에 미치는 영향관계에서 조직몰입의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 0.383으로 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 2단계에서

는 0.518, 3단계에서는 독립변수가 0.355 매개변수가 0.423의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다(2단계 베타값 0.518>3단계 베타값 0.355). 설명력을 나타내는 R²값은 1단계에서 41.8%, 2단계에서 42.9%, 3단계에서 51.9%를 제시하고 있다. 또한 정보적 지지도 고객지향성에 미치는 영향관계에서 조직몰입의 매개효과가 있었다. 그러나 물질적 지지는 2단계 0.253, 3단계 0.536으로 2단계에서 독립변수의 효과가 없었고, 설명력을 나타내는 R²값도 39.8%, 25.6%, 45.3%으로 2단계에서 낮아져 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 또한 평가적 지지도 물질적 지지와 마찬가지로 매개효과가 없는 것으로 나타나 가설13은 부분 채택되었다.

<표 IV-17> 사회적 지지와 고객지향성 관계에서 조직몰입 매개효과

독립/매개/종속	매개효과 검정	비표준화계수		표준화계수	t	R ²
		B	표준오차	β		
정서적지지- 조직몰입- 고객지향성	제1단계	.383	.040	.418	9.579***	.418
	제2단계	.518	.052	.429	9.886***	.429
	제3단계(독립변수)	.355	.055	.295	6.508***	.519
	제3단계(매개변수)	.423	.060	.322	7.107***	
정보적지지- 조직몰입- 고객지향성	제1단계	.378	.037	.443	10.281***	.443
	제2단계	.510	.048	.454	10.592***	.454
	제3단계(독립변수)	.399	.060	.304	6.665***	.529
	제3단계(매개변수)	.359	.051	.319	7.008***	
물질적지지- 조직몰입- 고객지향성	제1단계	.295	.033	.398	9.024***	.398
	제2단계	.253	.045	.260	5.617***	.256
	제3단계(독립변수)	.536	.062	.408	8.718***	.453
	제3단계(매개변수)	.091	.046	.094	2.008*	
평가적지지- 조직몰입- 고객지향성	제1단계	.388	.034	.486	11.566***	.486
	제2단계	.432	.063	.329	6.855***	.399
	제3단계(독립변수)	.419	.046	.399	9.056***	.492
	제3단계(매개변수)	.252	.050	.239	4.995***	

- 1) a, 예측값 ; (상수) 정서적지지, 조직몰입, b, 고객지향성
 2) a, 예측값 ; (상수) 정보적지지, 조직몰입, b, 고객지향성
 3) a, 예측값 ; (상수) 물질적지지, 조직몰입, b, 고객지향성
 4) a, 예측값 ; (상수) 평가적지지, 조직몰입, b, 고객지향성
 ***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

이상의 가설검증결과를 표로 정리하면 <표 IV-18>과 같다.

<표 IV-18> 가설 검증 결과표

가 설	종속변수	독립변수	t	p.	회귀식		채택/ 기각	
					F	p.		
H1	H1-1	직무스트레스	정서적지지	-7.033***	0.000	84.356	0.000	채택
	H1-2		정보적지지	-4.534***	0.000			채택
	H1-3		물질적지지	-2.052*	0.030			채택
	H1-4		평가적지지	-1.325	0.186			기각
H2	H2-1	정서적지지	정서적몰입	2.969**	0.003	31.522	0.000	채택
	H2-2		지속적몰입	1.658	0.098			기각
	H2-3		규범적몰입	4.232***	0.000			채택
	H2-4	정보적지지	정서적몰입	3.405***	0.001	35.214	0.000	채택
	H2-5		지속적몰입	2.711**	0.007			채택
	H2-6		규범적몰입	3.420***	0.001			채택
	H2-7	물질적지지	정서적몰입	2.363**	0.019	27.397	0.000	채택
	H2-8		지속적몰입	3.215***	0.001			채택
	H2-9		규범적몰입	2.668**	0.008			채택
	H2-10	평가적지지	정서적몰입	4.314***	0.000	44.461	0.000	채택
	H2-11		지속적몰입	3.034**	0.003			채택
	H2-12		규범적몰입	3.483***	0.001			채택
H3	H3-1	서비스지향성	정서적지지	5.990***	0.000	94.057	0.000	채택
	H3-2		정보적지지	1.983*	0.050			채택
	H3-3		물질적지지	1.251	0.212			기각
	H3-4		평가적지지	3.735***	0.001			채택
H4	H4-1	고객지향성	정서적지지	2.552**	0.011	83.410	0.000	채택
	H4-2		정보적지지	3.981***	0.000			채택
	H4-3		물질적지지	3.223***	0.001			채택
	H4-4		평가적지지	1.303	0.193			기각
H5	H5-1	직무스트레스	정서적몰입	-0.652	0.515	75.535	0.000	기각
	H5-2		지속적몰입	-3.312**	0.003			채택
	H5-3		규범적몰입	-2.181*	0.030			채택
H6	H6	직무스트레스	서비스지향성	-7.800***	0.000	62.232	0.000	채택
H7	H7	직무스트레스	고객지향성	-5.785***	0.000	62.232	0.000	채택
H8	H8-1	서비스지향성	정서적몰입	5.031***	0.000	54.469	0.000	채택
	H8-2		지속적몰입	2.782**	0.006			채택
	H8-3		규범적몰입	4.197***	0.000			채택
H9	H9-1	고객지향성	정서적몰입	3.447**	0.001	35.621	0.000	채택
	H9-2		지속적몰입	3.662***	0.000			채택
	H9-3		규범적몰입	2.491*	0.013			채택

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

4. 차이검증

1) 사회적 지지의 인식 차이

노인요양시설 종사원이 지각하는 사회적 지지 인식이 성별에 따라 차이가 있을 것이라는 가정 하에 t-test를 실시한 결과, <표 IV-19>에서 제시한 바와 같이 정보적 지지는 t값이 1.625, 물질적 지지는 t값이 1.444, 평가적 지지는 t값이 1.273으로 성별에 차이가 없는 것으로 나타났지만, 정서적 지지는 t값이 2.391로 성별에 따라 정서적 지지를 다르게 지각하는 것으로 나타났다. 구체적으로 남성과 여성 각 정서적 지지의 평균값이 5.088, 5.297의 수치를 보여, 여성이 통계적 유의 수준 하에서 더 높게 지각하고 있었다.

<표 IV-19> 성별에 따른 사회적지지 인식 차이

구 분	평 균		표준편차		t값
	남성(n=74)	여성(n=361)	남성	여성	
정서적지지	5.088	5.297	1.035	0.927	2.391*
정보적지지	5.099	5.142	1.139	0.993	1.625
물질적지지	4.959	4.957	1.710	1.034	1.444
평가적지지	5.159	5.018	1.102	1.086	1.273

*p<0.05

둘째, 직책에 따라 사회적 지지 인식차이가 있을 것이라는 가정 하에 one way ANOVA를 실시한 결과, <표 IV-20>에서 제시한 바와 같이 정서적 지지와 물질적 지지의 유의확률이 각 0.012, 0.035의 수치를 보여 직책에 따른 사회적지지 인식차이는 정서적 지지와 물질적 지지에서 인식 차이를 보였다. 구체적으로 보면, 정서적 지지에 대한 인식은 물리치료사와 사무직에 종사하는 종사원들이 다른 직책에 근무하는 종사원들보다 높은 평균점수를 보였고, 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위한 사후검정인 Scheffe분석을 실시한 결과에서 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 또한 물질적 지지에 대한 인식은 사무직과 기타직무에 종사하는

종사원들이 다른 직책에 종사하는 종사원들보다 사회적지지 인식에 대한 차이를 나타냈다.

<표 IV-20> 직책에 따른 사회적지지 인식 차이

종속변수	직 책	평 균	표준편차	F값/p	Scheffe
정서적 지지	사회복지사(a)	5.263	0.887	3.243*/0.012	d,f>a,b,c,g,e
	요양보호사(b)	5.232	0.935		
	간호/간호조무사(c)	5.571	1.098		
	물리치료사(d)	5.295	0.895		
	영양조리사(e)	4.928	0.985		
	사무직(f)	5.398	0.839		
	기 타(g)	5.262	1.134		
정보적 지지	사회복지사(a)	5.224	1.109	1.195/0.308	-
	요양보호사(b)	5.092	1.004		
	간호/간호조무사(c)	5.487	1.033		
	물리치료사(d)	5.551	0.776		
	영양조리사(e)	4.976	1.299		
	사무직(f)	4.972	0.895		
	기 타(g)	5.285	1.123		
물질적 지지	사회복지사(a)	5.128	1.020	2.202*/0.035	f,g>a,b,c,d,e
	요양보호사(b)	4.880	1.025		
	간호/간호조무사(c)	5.333	1.200		
	물리치료사(d)	5.346	0.546		
	영양조리사(e)	5.095	1.177		
	사무직(f)	4.657	1.040		
	기 타(g)	5.619	3.293		
평가적 지지	사회복지사(a)	5.320	0.957	1.201/0.305	-
	요양보호사(b)	4.976	1.070		
	간호/간호조무사(c)	5.320	1.325		
	물리치료사(d)	5.500	0.766		
	영양조리사(e)	5.119	1.314		
	사무직(f)	4.953	1.076		
	기 타(g)	5.142	1.243		

*p<0.05

셋째, 시설규모에 따라 사회적 지지 인식차이가 있을 것이라는 가정 하에 one way ANOVA를 실시한 결과, <표 IV-21>에서 제시한 바와 같이 정서적 지지와 평가적 지지의 유의확률이 각 0.025, 0.021의 수치를 보여 시설규모에 따른 사회적지지 인식차이는 정서적 지지와 평가적 지지에서 인식 차이를 보였다. 구체적으로 보면, 정서적 지지와 평가적 지지에 대한 인식은 60인 이상 시설규모에 종사하는 종사원들이 다른 시설규모의 종사원들보다 높은 평균점수를 보였고, 집단간의 유의한 차이를 확인하기 위한 사후검정인 Scheffe검증을 실시한 결과에서

집단 간에 유의한 차이가 있었다. 이는 시설규모가 클수록 종사원들이 느끼는 사회적지지 중 정서적인 지지와 평가적 지지가 중요하게 인식하고 있음을 보여주는 결과이다.

<표 IV-21> 시설규모에 따른 사회적 지지 인식 차이

종속변수	시설규모	평균	표준편차	F값/p	Scheffe
정서적지지	10인 미만(a)	6.142	-	2.348**/0.025	d<b,c
	10~30인 미만(b)	5.064	1.165		
	30~60인 미만(c)	4.863	1.057		
	60인 이상(d)	5.300	0.918		
정보적지지	10인 미만(a)	5.666	-	1.858/0.136	-
	10~30인 미만(b)	4.942	1.278		
	30~60인 미만(c)	4.736	1.157		
	60인 이상(d)	5.173	0.983		
물질적지지	10인 미만(a)	5.500	-	0.707/0.548	-
	10~30인 미만(b)	4.896	1.144		
	30~60인 미만(c)	4.645	1.232		
	60인 이상(d)	4.980	1.174		
평가적지지	10인 미만(a)	6.166	-	2.825**/0.021	d<b,c
	10~30인 미만(b)	4.804	1.161		
	30~60인 미만(c)	4.534	1.214		
	60인 이상(d)	5.089	1.067		

**p<0.01, *p<0.05

2) 직무스트레스의 인식차이와 조직몰입 인식차이

노인요양시설 종사원이 지각하는 직무스트레스와 조직몰입 인식이 시설규모에 따라 차이가 있을 것이라는 가정 하에 one way ANOVA를 실시한 결과, <표 IV-22>에서 제시한 바와 같이 직무스트레스와 조직몰입은의 유의확률이 각 0.02, 0.000의 수치를 보여 시설규모에 따라 직무스트레스와 조직몰입의 차이가 있음을 보여주었다. 구체적으로 보면, 시설규모에 따른 직무스트레스 인식 차이는 30~60인 미만의 시설규모에 종사하는 종사원들이 다른 시설규모의 종사원들보다 평균 점수가 높았고, 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위한 사후검정인 Scheffe분석을 실시한 결과에서 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 이는 30~60인 미만 시설에

종사하는 종사원들은 노인요양시설의 특성상 상위 시설규모의 종사원들에 비해 직무상 느끼는 스트레스가 크다는 것을 보여주는 결과이다.

또한 조직몰입에 대한 인식 차이는 10~30인 미만과 60인 이상에서 평균점수가 높았고, Scheffe분석 결과에서 집단 간의 유의한 차이가 있었다. 이는 시설규모가 적거나 많을수록 조직에 대한 몰입도가 높다는 것을 보여주는 결과이다.

<표 IV-22> 시설규모에 따른 직무스트레스와 조직몰입 인식차이

종속변수	시설규모	평균	표준편차	F값/p	Scheffe
직무 스트레스	10인 미만(a)	4.846	-	2.529**/0.023	c<b,c
	10~30인 미만(b)	3.896	0.999		
	30~60인 미만(c)	4.150	1.152		
	60인 이상(d)	4.037	0.976		
조직몰입	10인 미만(a)	5.466	-	6.342***/0.000	b,d<c
	10~30인 미만(b)	4.643	0.684		
	30~60인 미만(c)	4.277	0.797		
	60인 이상(d)	4.746	0.881		

***p<0.001, **p<0.01



근속년수에 따라 직무스트레스와 조직몰입 인식이 차이가 있을 것이라는 가정 하에 one way ANOVA를 실시한 결과, <표 IV-23>에서 제시한 바와 같이 직무스트레스와 조직몰입은 유의확률이 각 0.000, 0.000의 수치를 보여 근속년수에 따라 직무스트레스와 조직몰입의 차이가 있음을 보여주었다. 구체적으로 보면, 근속년수에 따른 직무스트레스 인식 차이는 1~3년 미만의 근무경력이 있는 종사원들이 다른 종사원들보다 평균점수가 높았고, 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위한 사후검정인 Scheffe분석을 실시한 결과에서 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 이는 1~3년 미만의 근무경력이 있는 종사원들은 입사 후 느끼는 현실에 대해 갈등이 많음을 보여주는 결과이다.

또한 조직몰입에 대한 인식 차이는 10년 이상 근무경력이 있는 종사원들이 평균점수가 가장 높았고, Scheffe분석 결과에서 집단 간의 유의한 차이가 있었다. 이는 10년 이상 노인요양시설에 근무하고 있는 종사원들은 근무경력이 짧은 종사원들보다 조직에 대한 몰입도가 상대적으로 높음을 보여주는 결과이다.

<표 IV-23> 근무연수에 따른 직무스트레스와 조직몰입 인식차이

종속변수	근무연수	평균	표준편차	F값/p	Scheffe
직무 스트레스	1년 미만(a)	3.987	1.091	4.521 ^{***} /0.000	b<a,c
	1~3년 미만(b)	4.102	0.966		
	3~6년 미만(c)	4.057	0.965		
	6~10년 미만(d)	4.036	0.940		
	10년 이상(e)	3.543	1.082		
조직몰입	1년 미만(a)	4.587	0.825	7.171 ^{***} /0.000	e<a,b
	1~3년 미만(b)	4.616	0.952		
	3~6년 미만(c)	4.757	0.889		
	6~10년 미만(d)	4.800	0.821		
	10년 이상(e)	5.075	0.848		

***p<0.001

V. 결 론



1. 연구결과의 요약

본 논문은 노인요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 직무스트레스, 조직몰입에 미치는 영향과 서비스지향성, 고객지향성에 미치는 영향관계에 있어서 이들 요인들의 상관관계, 매개효과 등을 실증적으로 연구 분석하였다. 실증분석 결과 및 가설에 대한 검증결과는 다음과 같다.

첫째, <가설1>의 노인요양시설 종사원에 대한 사회적지지가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 종사원에 대한 사회적지지 중 평가적 지지를 제외한 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인요양시설 종사원들은 사회적 관계에서 자신을 존중해주고, 격려해주며 칭찬을 받고, 물심양면으로 지원을 받음으로써 직무에서 받는 스트레스가 경감되고 있음을 보여주었다.

둘째, <가설2>의 사회적 지지가 조직몰입에 정(+)^의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 정서적 지지는 정서적 몰입과 규범적 몰입에 정(+)^의 영향을 미치고 있었고, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지에서는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 모두에서 정(+)^의 영향을 미치고 있었다. 이는 종사원의 지각하는 사회적 지지가 조직몰입에 중요한 요인임을 나타내 주는 결과이다.

셋째, <가설3>, <가설4>는 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성에 정(+)^의 영향을 미친다는 가설로 실증 분석한 결과, 서비스지향성에 있어서 물질적 지지는 유의미한 영향이 없었으나 정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지는 서비스지향성에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 이는 노인요양시설 종사원들은 물질적 지원을 통한 지지보다 정신적, 심리적 측면에서 자신을 존중해주고, 격려해주며, 칭찬을 받음으로써 서비스 지향적 마인드가 강화되고 있음을 보여주는 결과이다. 한편 고객지향성과의 관계에서 사회적 지지는 평가적 지지를 제외한 나머지 요인들에게서 유의미한 영향이 있음을 나타냈다. 이는 입소자들에 대한 종사원들의 마인드는 평가적 측면보다 정서적, 감정적 측면에서의 지지가 중요하다.

넷째, <가설5>의 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)^의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 직무스트레스는 종사원의 지속적 몰입, 규범적 몰입에서는 부(-)^의 영향을 미치고 있었으나 정서적 몰입에는 유의미하지 않았다. 이는 종사원들의 느끼는 직무스트레스는 조직구성원으로서 조직에 지속적으로 남아 있겠다는 지속적 몰입과 시설의 목표와 가치, 사명감을 인식하고 스스로 이를 수행하여야 한다는 책임감과 충성심인 규범적 몰입을 방해하는 부정적 요인임을 보여 준다.

다섯째, <가설6>, <가설7>은 직무스트레스가 서비스지향성과 고객지향성에 부(-)^의 영향을 미치는지를 검증하는 것으로 검증 결과, 높은 상관관계를 보여주었다. 즉 종사원의 직무스트레스는 서비스지향성과 고객지향성에 부정적인 요인임을 보여 준다.

여섯째, <가설8>, <가설9>의 조직몰입은 서비스지향성과 고객지향성에 정(+)^의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 두 요인 모두에서 통계적 유의미한 결과가 있음을 보여주었다. 이는 종사원들이 조직에 대한 몰입도가 높을수록 노인요양시설의 서비스지향성과 종사원의 고객지향성에 긍정적임을 보여 준다.

일곱째, <가설10>, <가설11>, <가설12>, <가설13>은 직무스트레스, 조직몰입

은 사회적 지지와 서비스지향성, 고객지향성과의 관계에서 매개효과가 있는지를 검증하는 것으로 검증결과, 직무스트레스와 조직몰입은 사회적 지지와 서비스지향성 간의 관계에서 매개효과가 있음을 보여주었다. 즉 사회적 지지가 높을수록 종사원들이 직무상 느끼는 스트레스를 감소시키며, 아울러 조직몰입을 높여 서비스 지향적 마인드를 높여 주는 매개역할을 하고 있다고 볼 수 있다. 한편 직무스트레스와 조직몰입이 사회적 지지와 고객지향성 간의 관계에서 직무스트레스는 매개효과가 있었으나 조직몰입은 정서적 지지를 제외한 나머지 지지요인에 있어서는 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 즉 사회적 지지는 직무상 느끼는 스트레스로 인한 고객 지향적 마인드가 약화되는 것을 보완해주는 역할을 수행하고 있으나 조직몰입과는 선별적인 매개효과가 있음을 보여주는 결과이다.

여덟째, 집단 간의 변수별 인식차이가 있을 수 있음을 살펴보고자 차이검증을 실시하였다. 검증 결과, 사회적 지지에 대해서는 여성이 더 높게 지각하고 있었으며, 정서적 지지에 대한 인식은 물리치료사와 사무직에 종사하는 종사원들이 다른 직책에 근무하는 종사원들보다 더 높게 인식하고 있었고, 물질적 지지에 대한 인식은 사무직과 기타직무에 종사하는 종사원들이 다른 직책에 종사하는 종사원들보다 사회적 지지 인식에 대한 차이를 나타냈다. 또한 시설규모가 클수록 종사원들이 느끼는 사회적지지 중 정서적인 지지와 평가적 지지가 중요하게 인식하고 있었으며, 30~60인 미만 시설에 종사하는 종사원들은 노인요양시설의 특성상 상위 시설규모의 종사원들에 비해 직무상 느끼는 스트레스가 비교적 높았다. 조직몰입에 대한 인식차이는 시설규모가 적거나(30인 미만), 클수록(60인 이상) 조직에 대한 몰입도가 높았다. 근속년수에 따른 종사원의 직무스트레스에 대한 인식차이는 1~3년 미만의 근무경력이 있는 종사원들이 다른 종사원들보다 스트레스를 더 많이 느끼고 있었으며, 조직몰입에 대한 인식에서는 10년 이상 노인요양시설에 근무하고 있는 종사원들은 근무경력이 짧은 종사원들보다 조직에 대한 몰입도가 상대적으로 높았다.

2. 연구의 시사점

본 연구에 대한 시사점을 이론적인 시사점과 실무적인 시사점으로 구분해서 살펴보면 다음과 같다.

1) 이론적 시사점

사회적 지지는 직무수행자의 직무스트레스를 완화해 주는 외적 요인들이며, 이는 직무스트레스를 방어해준다는 선행연구(Yarcheski and Mahon, 1999; Lakey and Orehek, 2011)와 사회적 지지가 역할관련 스트레스 요인으로 인한 부정적 영향을 감소시킨다는 연구(고종욱, 염영희, 2003; 김영조, 한주희, 2007; 이월란 외, 2012; Cohen and Wills, 1985; Maslach, 2001)와 사회적 지지가 역할지각, 직무만족도, 그리고 삶의 만족도와 같은 결과변수간의 매개효과가 있음을 보여주는 연구(김은정, 정순돌, 2011; 정혜욱, 이옥형, 2011; 임은선, 최순희, 2012), 또한 스트레스를 조절하는 조절효과에 대한 연구(Schutt, 1994; Hays et al., 1997; Satio et al., 2005; 고민석, 서인균, 2011; 박현주, 2011; 고윤대, 2012)에서 주장했던 연구들과 일치하는 결과를 나타냈다.

본 연구에서 나타나는 시사점은 첫째, 노인요양시설 종사원들이 지각하는 사회적 지지가 직무스트레스를 감소시키고 조직몰입을 강화시키는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인요양시설에 종사하는 종사원들에 대한 사회적 인식이 긍정적이고 직업의 특성상 다소 소외된 계층에 대한 봉사를 수행하는 고귀한 활동임을 정서적, 물질적, 평가적 지지를 통해서 인정해줌으로써 비록 열악한 환경에서 근무하고 있지만 직무에 대한 자부심을 높여주어 스트레스를 완화시켜 입소자들에 대한 서비스 마인드를 높일 수 있다.

둘째, 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향관계에 대한 검증에서는 조직몰입이 직무수행과 상관관계가 크다고 하면서, 조직몰입이 높은 구성원은 조직몰입이 낮은 조직구성원보다 적극적인 직무수행으로 인해 높은 성과를 거양하며, 조직 활동에도 적극적으로 참여하고, 지속적으로 조직에 남으려 하며, 조직 목표 달성에 계속 기여하여 체계적이고 안정적인 조직을 위해 헌신하려는 노력을 기울인

는 Mowday et al., (1982)의 연구와 문영주(2004), 김행열, 양안숙(2010)의 연구에서 제시하였던 바와 같이 종사원의 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 즉 사회적 지지로 인한 직무에 대한 만족도 증가는 노인요양시설에 대한 몰입도가 높아진다.

셋째, 직무스트레스와 조직몰입이 서비스지향성, 고객지향성에 미치는 영향관계에 대한 검증에서는 김금주(2009), 김행열 등(2010)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 본 연구에서의 직무스트레스는 서비스지향성과 고객지향성에 부정적인 영향을, 조직몰입은 긍정적인 영향을 보이는 것으로 나타났다. 이는 선행연구에서도 제시하였듯이 종사원의 직무스트레스는 입소자들에 대한 서비스 마인드를 악화시키는 요인이며, 반면에 직무만족을 통한 조직몰입은 서비스 마인드를 강화시키는 요인이다.

2) 실무적 시사점

본 논문은 노인 장기요양시설에서 근무하는 종사원들에 대한 사회적 지지가 직무스트레스를 감소시키고, 조직몰입을 높여 입소자들에 대한 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향관계를 파악함으로써 시설에서 근무하고 있는 종사원들에게 고객 지향적 행동을 강화시킬 수 있도록 하는 사회적 지지의 중요성을 강조함으로써 열악한 환경에서 사회적 약자들을 보살피고 있는 종사원들에게 자부심을 키워주어 서비스품질을 높일 수 있도록 하고, 시설을 관리하는 경영자들에게 종사원들이 느끼는 직무상 스트레스 요인들을 제시함으로써 효율적인 인사관리를 할 수 있도록 하기 위함이다. 따라서 다음의 시사점을 갖는다.

첫째, 노인요양시설에 대한 사회적 인식의 변화가 있어야 한다는 것이다. 노인 장기요양보험제도는 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 고통 받고 있는 노인에 대한 간병, 장기요양 문제를 사회연대원리에 따라 국가와 사회가 부담하는 사회보험제도이다. 즉 고령사회에 국민들의 노후를 보장하기 위한 사회적 대응책으로 기존의 국민기초생활수급권자를 중심으로 의식주를 제공하던 보호중심 정책이 변화된 것으로 보험가입자를 중심으로 돌봄 서비스를 제공하는 사회보험 방식의 사회복지정책이다. 고령사회를 진입한 현재, 한국의 노인문제는 이제 노인이나 노

인 가정에 국한된 문제가 아니라 정부와 사회, 그리고 우리 모두의 문제이므로 지역사회와 국가가 해결해 나가야 할 과제이다. 따라서 시설에 의존하여 관심을 줄인다면 사회적 문제로 부각될 가능성이 높다. 그러므로 시설의 열악한 환경을 개선하기 위한 장기적 전략과 종사원들에 대한 사회적 관심 증가 및 처우개선 노력을 시설을 운영하고 있는 법인이나 지자체에 맡겨 놓을 것이 아니라 사회지원 시스템을 구축하여 체계적이고 조직적으로 지원하는 방안을 만들어야 할 것이다. 또한 종사원들에 대한 사회적 인식도 개선할 수 있도록 적극적인 홍보를 통해 이들에 대한 사회적 고마움을 전달할 수 있는 문화를 구축함으로써 보다 선진화된 사회적지지 시스템을 정착시킬 수 있다.

둘째, 종사원들이 느끼는 직무스트레스를 감소시키기 위한 시설 관리자의 노력이 요구된다. 일반적으로 직무스트레스는 조직적 요인, 직무상 요인, 대인관계 요인으로 구분할 수 있으나 노인요양시설 종사원들은 직무상 요인과 대인관계 요인에서 스트레스를 더 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 이는 직무의 특성상 노인들을 수발하는 것이 주요 업무임으로 입소자를 케어하는 과정에서 나타나는 스트레스가 대부분이다. 따라서 종사원들의 자발적이고 적극적이며 마음에서 우러나오는 직무수행을 기대하기 위해서는 보다 편안한 환경에서 근무할 수 있도록 배려하는 분위기가 필요하다. 특히 노인요양시설 종사원의 이직률이 타 업종보다 높다는 통계수치에서도 볼 수 있고, 본 연구에 응답한 응답자의 근속년수에서도 제시하였듯이 종사자들은 평균적으로 3~4년 정도 시설에서 근무하고 있는 것으로 볼 때, 높은 이직은 시설 관리자 입장에서는 숙련된 직원이 없다는 문제점이 대두될 수 있다. 그동안 제도의 정착에 주안점을 두어 정책적 측면에서의 관리감독이 시설의 규모와 관리에 집중하였다면 이제부터는 시설에 종사하는 종사원들의 열악한 근무환경과 직무상의 스트레스 해소에 관심을 두어 입소 노인들에게 보다 질 높은 서비스를 제공하도록 해야 한다.

셋째, 시설의 서비스지향성과 종사원의 고객 지향적 행동을 위한 체계적인 교육과 훈련이 요구된다. 선행연구(박동자, 2010)에서 제시하였듯이 노인 장기요양시설은 다수의 민간영역이 참여하는 '장기요양시장'이라는 새로운 서비스 시장이 형성하게 된 것이다. 이는 다양한 공급자가 시장에 참여함으로써 경쟁이 심화되고, 이용자 선택의 폭이 넓어지게 되면서 서비스의 질에 민감한 반응을 하게 되

어 시설의 서비스 질 제고에 긍정적인 가능성을 제시하였다는 이점과 노인을 위한 장기요양서비스가 시장에서 하나의 상품으로 거래된다는 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점이 공존하는 상황을 연출하게 되었다

시설을 이용하는 고객은 입소자와 관련 가족들이다. 입소자가 가정에서 느끼는 편안함과 안락함을 그대로 이어지도록 시설은 서비스를 제공할 수 있는 시스템을 구축하여야 할 것이고, 종사자들은 서비스 마인드를 갖고 품질 높은 대 고객 서비스를 수행하여야 한다. 일반적으로 입소자 및 그 가족들이 생각하는 서비스에 대한 기대는 가족 같은 시설일 것이다. 따라서 신뢰구축을 위한 고객과의 상호작용이 반드시 필요하다. 이를 위해서는 주기적인 종사원 교육과 시설개선을 위해 노력하는 관리자의 자세가 선행되어야 한다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구

본 논문은 가지 유용한 전략적 시사점을 제공해 주고 있지만, 연구 결과를 일반화하는 데에는 다음과 같이 몇 가지 한계점을 갖는다.

첫째, 본 논문의 연구대상이 노인 장기요양시설 종사원을 대상으로 하고 있다. 노인 장기요양서비스는 대상자를 특정시설에 입소시켜 24시간 서비스를 제공하는 방식인 시설급여서비스와 일반주택에서 생활하면서 필요한 장기요양서비스를 제공하는 방식인 재가급여서비스로 구별할 수 있다. 따라서 재가급여서비스에 대해서 추가적인 연구가 필요하다.

둘째, 설문조사의 표본의 선정에 있어서 제주지역 노인 장기요양시설의 종사원을 대상으로 조사를 했기 때문에 표본이 대표성을 띠는데 다소 부족함이 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국을 대상으로 표본을 선정한 연구가 진행된다면 더욱 질 높은 연구가 될 것이다.

참 고 문 헌

1, 국내문헌

- 강영숙, 최은혜 (2012), “노인 장기요양시설의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향”, **한국자치행정학보**, 26(3), 493-516.
- 고민석, 서인균 (2011), “노인의 건강상태가 스트레스와 우울에 미치는 영향과 사회적 지지의 조절효과”, **대한보건연구**, 37(1), 1-14.
- 고유나 (2013), “정신보건사회복지 실무자의 사회적 지지와 직무스트레스가 직무역량에 미치는 영향 : 자아탄력성의 매개효과를 중심으로”, 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 고윤대 (2012), “노인의 무망감이 자살생각에 미치는 영향과 사회적 지지의 조절 효과에 관한 연구”, 목원대학교 대학원 석사학위 논문.
- 고종욱, 염영희 (2003), “간호사의 역할스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할”, **대한간호학회지**, 33(2), 265-274.
- 공기열 (2007), “부산지역 호텔의 서비스지향성이 직무만족에 미치는 영향”, 영산대학교 **영산논총**, 17(0), 1-12.
- 권오정 (2004), “한국중년층의 유료노인요양시설에 대한 견해”, **한국가정관리학회지**, 22(4), 1-14.
- 권현정 (2014), “서비스 질의 측면에서 고찰한 노인 장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석”, **사회복지정책**, 41(1), 289-313.
- 김광래 (2014), “노인 장기요양보험제도의 공공성 강화방안 연구”, 서울시립대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김광희 (2004), “노인요양보장제도 도입방안에 관한 연구 : 자원조달체계를 중심으로”, 대전대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김금주 (2009), “노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족 매개효과를 중심으로”, 전북대학교 행정대학원 석사학위 논문.

- 김기태 (2004), “노인복지시설 종사자의 직무만족에 관한 연구 : 개인특성별 차이와 인사제도의 관계를 중심으로”, **사회과학연구**, 19(0), 1-22.
- 김남재, 강병서, 유경환(2002), “서비스 종업원의 역할보호성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구”, **경영학연구**, 31(5), 1165-1183.
- 김동휘 (2007), “사회적 지지가 노인의 우울과 자살생각에 미치는 영향 : 사회복지 이용 노인을 중심으로”, 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김만호, 정주향, 최영신 (2011), “노인 장기요양보험제도의 공공성 연구”, **사회행정논총**, 21(2), 101-136.
- 김명희 (2007), “사회복지사의 조직몰입과 직무성장에 관한 연구 : 아동복지시설을 대상으로”, 한양대학교 행정자치대학원 석사학위 논문.
- 김문숙 (2010), “생활체육지도자의 직무스트레스와 직무만족의 관계”, 영남대학교 스포츠과학대학원 석사학위논문.
- 김미희 (2005), “종합병원 간호사의 조직몰입과 직무만족에 관한 연구”, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김상철, 이현수(2002), “의료기관의 서비스지향성, 종업원의 직무 만족, 고객지향성이 경영성장에 미치는 영향”, **품질 경영학회**, 30(2), 11-25.
- 김성국 (2005), **조직과 인간행동(3판)**, 서울, 명경사.
- 김신숙 (2013), “노인의료복지시설에 종사하는 요양보호사의 조직몰입에 관한 연구 : 사회교환이론과 욕구이론을 중심으로”, 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영조, 한주희 (2007), “서비스 직원의 감정노동 소행과 직무소진의 관계에 관한 연구”, **인사관리연구**, 32(3), 95-128.
- 김영식 (2008), “호텔기업의 서비스지향성이 기업성장에 미치는 영향에 관한 실증적 연구 ; 직무만족 및 고객지향성의 매개변수를 중심으로”, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영희 (2004), “지방자치단체 내부서비스품질 및 내부고객만족과 행정서비스 만족도의 관계”, **지방정부연구**, 8(2), 307-327.
- 김용구 (2014), “사회복지사의 직무스트레스요인과 자기효능감이 조직유효성에

- 미치는 영향에 관한 연구”, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 김원경, 정경희 (2008), “중소병원 간호사의 전문직 자아개념과 조직몰입 및 직무 만족과의 관계”, **간호행정학회지**, 14(3), 287-296.
- 김은정, 정순돌 (2011), “맞벌이 가정 영유아 손자녀 양육조모의 삶의 만족도 : 양육 보상감, 가족관계, 사회적 지지의 매개효과를 중심으로”, **노인 복지연구**, 54(0), 286-310.
- 김응식 (2011), “직무스트레스 요인분석 : 생산직 근로자를 대상으로”, 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문.
- 김일성, 송계충 (2012), “직무스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무소진의 매개효과 및 사회적 지원의 조절효과 연구”, **인적자원 개발원연구**, 15(2), 1-36.
- 김찬우 (2010), “장애인장기요양제도와 노인장기요양제도간의 관계 설정에 관한 고찰 : 서비스내용과 수요추계를 중심으로”, **한국사회정책**, 16(2), 181-222.
- 김한덕 (2013), “노인요양시설운영의 만족도에 영향을 미치는 요인”, **사회복지지원 학회지**, 8(1), 267-283.
- 김행열, 모지환, 김석호 (2010), “요양보호사의 직무 스트레스가 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 충동에 미치는 영향”, **한국거버넌스학회보**, 17(2), 205-227.
- 김행열, 양안숙 (2010), “요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 이직충동의 영향요인 연구”, **한국행정학회** 하계학술대회 발표논문집, 2010, 1-17.
- 김현덕, 이근홍 (2013), “노인 장기요양보험제도 시행 6년의 문제점과 발전방향”, **사회과학연구**, 22(0), 282-296.
- 김형섭 (2005), “호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구”, **관광연구**, 19(3), 203-225.
- 나연금 (2006), “학교사회복지사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구”, 서울 여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 남기민, 정은경 (2011), “여성독거노인들이 인지한 사회활동과 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향 : 우울과 죽음불안의 매개효과”, **노인복지연구**

구, 52(0), 325-348.

- 노일학 (2003), “카지노딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 : P사 카지노 기업 딜러들을 대상으로”, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 노태범 (2010), “서비스조직의 서비스지향성이 고객지향성과 서비스성과 및 고객동일시에 미치는 영향”, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 문영주 (2004), “사회복지사의 직무성과에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 박동자 (2010), “요양보호사의 재가 및 시설 장기요양서비스 제공경험”, 경기대학교, 사회복지대학원, 석사학위논문.
- 박명수 (2012), “가전서비스 종사자의 직무스트레스에 관한 실증연구 : 국내 S기업을 중심으로”, 고려대학교 노동대학원 석사학위논문.
- 박미선 (2009), “사회복지직공무원의 소진에 관한 연구”, **한국지역사회복지학**, 25. 153-176.
- 박종운, 서영환, 강버들 (2014), “자기효능감과 사회적지지가 수 해양계 고등학생 진로결정수준에 미치는 영향”, **수산해양교육연구**, 26(2), 335-344.
- 박지원 (1985), “사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구”, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 박진영, 구분기 (2010), “여행사 종업원의 조직후원인식과 직무성과의 관계에 대한 연구”, **관광연구**, 25(2), 65-82.
- 박승택 (2008), “전북지역 사회복지관 사회복지사의 직무만족도에 관한 연구”, **원광대논문집**, 41(0), 431-451.
- 박은옥, 정기환(2010), “내부마케팅, 조직신뢰, 직무만족, 조직성과 간의 관계 연구; 제조업을 대상으로”, **산업혁신연구**, 26(1), 221-257.
- 박현주 (2011), “사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 청주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 배경혜 (2009), “노인요양시설 요양보호사의 업무환경 변화가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 위덕대학교 대학원 석사학위논문.

- 배병렬, 이민우 (2001), “서비스제공자의 고객지향성이 관계 질 및 재구매의도에 미치는 영향”, **ASIA MARKETING JOURNAL**. 3(2), 21-40.
- 배재덕 (2009), “노인 장기요양보험제도 개선방안에 관한 연구”, **사회복지지원학회지**, 4(1), 99-122.
- 서경현 (2010), “요양보호사의 삶에 대한 관여, 통제감 및 사회적 지지와 스트레스 반응”, **스트레스연구**, 18(2), 137-143.
- 석재은 (2010), “공급자 관점에서의 노인 장기요양보험제도의 개선방안”, **복지포럼**, 한국보건사회연구원, 168(0), 34-45..
- 선우덕 (2013), “장기요양제도의 발전방향”, 복지포럼, 한국보건사회연구원, 195(0), 64-75.
- 송미영, 최경구 (2007), “치매 가정봉사원 파견서비스와 치매 주,단기보호서비스의 부양부담 완화효과 비교”, **한국사회연구**, 10(1), 1-24.
- 신혜정 (2004), “종합사회복지관 사회복지사의 조직몰입과 직무성과에 영향을 주는 개인 및 조직특성에 관한 연구”, 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 심재훈, 차태현, 오덕원 (2009), “임상 작업치료사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입에 관한 연구”, **대한작업치료학회지**, 17(3), 111-120.
- 안대회, 박종철 (2011), “호텔 종사원의 사회적 지지가 자기 효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향”, **관광학연구**, 35(7), 167-187.
- 양애선 (2008), “중환자실 신규 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 여용재, 최호규 (2008), “내부마케팅이 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향: 공공기관에 대한 탐색적 접근”, **상업교육연구**, 21, 365-392.
- 유복순 (2014), ‘보험설계사와 보험사의 특성이 관계의 질, 공감, 재 구매의도에 미치는 영향,’ 제주대학교 경영대학원 석사학위 논문
- 유인애 (2012), “노인요양시설 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향”, 국제신학대학교 대학원 박사학위논문.

- 유정남, 이영재, 이용기 (2000), “호텔기업의 서비스지향성이 종업원만족에 미치는 영향 ; 등급별 분석을 중심으로”, **관광학연구**, 23(2), 138-155.
- 윤계숙 (2010), “수술실 간호사의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구”, **간호행정학회지**, 16(1), 86-100.
- 윤기호 (2006), “금융기관 내부마케팅과 조직시민행동이 종업원 노력, 종업원 만족, 고객지향성에 미치는 영향”, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이견직 (2009), “장기요양시설의 시장지향성이 성과에 미치는 영향”, **보건사회연구**, 29(1), 236-260.
- 이기봉 (2012), “노인 장기요양보험제도의 운영방안에 관한 연구”, **한영연구논문**, 4(0), 415-430.
- 이도영(2008), “내부마케팅요인과 내부고객만족이 외부마케팅 성과에 미치는 영향; 군납유류 B2G를 중심으로”, 공주대학교 대학원 박사학위논문.4(0), 415-430.
- 이미진 (2009), “노인 장기요양보험의 공공성 확보 방안”, **복지동향**, 참여연대 사회복지위원회, 21.
- 이미진 (2014), “노인 장기요양보험제도의 실태와 공공성 증진을 위한 정책과제”, **월간 복지동향**, (189), 4-11.
- 이병록 (2012), “요양보호사의 사회적지지가 직무만족에 미치는 영향”, **보건복지연구**, 32(4), 123-150.
- 이병숙 (2002), “임상간호사의 간호조직문화 지각에 따른 조직몰입 및 직무만족”, **대한간호**, 41(6), 67-81.
- 이병훈, 이상호 (2011), “서비스노출 유형별 직무스트레스의 발생메카니즘에 관한 연구”, **산업관계연구**, 21(1), 65-93.
- 이상덕, 최성혁 (2013), “노인 장기요양보험제도의 쟁점 분석과 개선방안 검토 : 문헌고찰과 경주시의 사례를 중심으로”, **경주연구**, 22(2), 44-78.
- 이선영 (2011), “노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성운 (2002), “노인복지기관 사회복지사의 직무만족과 이직의사간의 상관관계

- 에 관한 연구”, 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영석 (2002), “구성원의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 ; 서울시내 특급호텔 및 대학병원을 중심으로”, 경희대학교 대학원 박사 학위 논문.
- 이월란, 권성우, 박지혜 (2012), “사회적 지원 인식과 역할스트레스 및 조직에 대한 태도의 관계 : 항공 서비스 산업에의 시사점”, **한국항공경영학회지**, 10(3), 221-242.
- 이윤경, 김세진 (2012), “노인 장기요양서비스 품질관리 체계화 방안”, **보건사회연구**, 한국보건사회연구원32(4), 67.
- 이재철, 노호련, 강종수 (2012), “요양보호사의 직무스트레스가 직무몰입에 미치는 영향”, **특수교육재활과학연구**, 51(4), 229-245.
- 이재풍 (2014), “요양보호사의 직무특성과 임파워먼트가 서비스질에 미치는 영향 : 양성교육프로그램의 조절효과를 중심으로”, **사회복지경영연구**, 1(1), 41-67.
- 이종목 (2008), **직무스트레스의 이해와 관리전략**, 전남대학교 출판부.
- 이종호, 허희영 (2012), “사회적지지 및 자기효능감이 항공사 승무원의 긍정적 정서 표현에 미치는 영향”, **한국항공경영학회지**, 10(1), 131-147.
- 이대화, 정제인 (2010), “노인요양시설의 질 관리 활동에 영향을 주는 구조적 요인 분석”, **간호행정학회지**, 16(2), 162-171.
- 이혜자 (2010), “요양보호사의 직무스트레스 영향요인”, **한국케어매니지먼트연구**, 5(0), 1-17.
- 임경임 (2012), “유아의 서면트 리더십에 영향을 미치는 기질, 사회적지지, 의사결정력간의 구조적 관계”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 임성욱 (2010), “노인 장기요양보험제도의 시행에 따른 쟁점과 문제점에 대한 고찰 : 등급판정체계를 중심으로”, **사회복지정책**, 37(2), 245-266.
- 임셋별 (2014), “호텔 직원이 지각한 사회적 지지가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향”, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문.
- 임은선, 최순희 (2012), “일 대도시지역 택시기사의 역할스트레스, 사회적지지 및 직무만족도의 관계 : 사회적 지지의 매개효과”, **한국보건간호학회**

- 지, 26(2), 196-204.
- 임정도 (2011), “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계”, **한국콘텐츠학회지**, 11(1), 225-235.
- 임정숙, 윤명숙 (2014), “정신보건 사회복지사의 이차적 외상 스트레스가 직무만족에 미치는 영향 자아탄력성과 사회적 지지의 조절효과”, **정신보건과 사회사업**, 42(1), 31-60.
- 임지영, 박은숙, 박영주 (2004), “사회복지시설 간호사의 직무만족 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향”, **간호행정학회지**, 10(2), 185-193.
- 임혜숙, 황희숙 (2011), “장기요양시설 서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향요인 분석”, **노인복지연구**, 54(0), 237-261.
- 전무경, 김명희, 이기은 (2011), “호텔산업에서의 조직지원과 LMX가 직무유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, **산업경제연구**, 24(2), 1077-1097.
- 전태숙 (2012), “노인 장기요양시설 평가지표의 중요도와 적용성에 관한 연구 ; 시설종사자 인식 측면에서”, 백석대학교 기독교전문대학원, 박사학위논문.
- 정기한, 황인호, 신재익(2007), “공기업에서의 내부마케팅과 고객지향성이 서비스 질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, **고객만족경영연구**, 9(1), 103-122.
- 정봉명, 박현지 (2010), “호텔기업의 조직문화, 조직몰입, 이직의도간의 관계연구”, **관광레저연구**, 22(6), 289-304.
- 장설휘 (2010), “조직구조와 조직몰입에 따라 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 원광대학교 대학원, 박사학위논문.
- 장세진 외 27인 (2005), “한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화”, **대한직업환경의학학회지**, 17(4), 297-317.
- 장용선 (2011), “리더십과 조직구조가 직무스트레스에 미치는 영향 분석”, **한국조직학회보**, 8(3), 161-187.
- 정미경 (2014), “고객센터 상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스 성과와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 행복감과 부정적 역할지각의 매개효과 중심으로”, 전남대학교 대학원 박사학위논문.

- 정유선 (2008), “사회복지사와 보건직 종사자의 직무스트레스와 우울에 관한 비교 연구”, 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 정혜옥, 이옥형 (2011), “초임 유아교사와 경력 유아교사의 역할스트레스, 자아탄력성 및 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향”, **유아교육연구**, 31(3), 31-54.
- 조선희, 박현식 (2010), “요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향 : 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로”, **한국노년학**, 32(1), 323-340.
- 주상현 (2013), “재가노인복지시설 요양보호사의 직무수행에 영향을 미치는 요인 : 직무환경, 전문능력, 조직몰입 중심으로”, 전북대학교 대학원, 석사학위논문.
- 진완길 (2012), “노인요양시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로”, 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 차재술 (2014), “장기요양 재가 서비스 이용 노인 주 수발자의 부담감과 우울 요인”, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 최덕경, 이혜자 (2007), “사회복지사의 사회적 지지가 장기요양보호노인 주부양자의 부양부담에 미치는 영향 : 노인주간보호시설에 근무하는 사회복지사를 중심으로”, **한국가족관계학회지**, 12(1), 147-165.
- 최상필 (2006), “직무특성과 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구 : 강원도 사회복지서비스 전달자를 중심으로”, 관동대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 최성재, 장인협 (2003), **노인복지학**, 서울대학교 출판부.
- 하희정 (2012), “호텔 조리종사원의 직무스트레스 관리가 피로도에 미치는 영향 : 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 황인희, 이영호 (2012), “경찰공무원의 직무스트레스 및 외상 스트레스가 소진에 미치는 영향”, **한국심리학회지 일반**, 31(4), 1115-1138.

호남지방 통계청, www.kostat.go.kr, 2014년 자료

국민건강보험공단, www.nhis.or.kr.

노인장기요양보험, www.longtermcare.or.kr,

한국재가노인복지협회, www.kacold.or.kr,

노인장기요양보호법

2. 국외 문헌

Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.

Astron, S., Nillsson, M., Norberg, A., Sandman, P. and Winbald, B. (1991), "Staff Burnout in Dementia Care; Relations to Empathy and Attitudes", *International Journal of Nursing Studies*, 28, 65-75.

Babin, B. J. and Boles, J. S. (1996), "The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction", *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.

Beehr, T. A. (1985), "The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress", In Beehr, T. A. & Bhagat, R. S.(Eds.), *Human Stress and Coping in Organization: An Integrated Perspective*, John Willy & Sons, 375-398.

Beehr, T, A., and Newman, J. E. (1978), "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A factor Analysis, Model and Literature", *Review Personnel Psychology*, 31, 665-699.

Benoy, J. W. (1996), "Internal Marketing Builds Service Quality", *Journal of Health Care Marketing*, 16(1), 54-59.

- Berry, L. L., Parasuraman, A. and Zeithmal, V. A. (1994), "Improving Service Quality in America : Lessons Learned", *Academy of Management Executive*, 8(2), 32-52.
- Bettencourt, L. and Brown, S. (1997), "Contact Employees : Relationship among Workforce Fairness, Job Satisfaction and Service Behavior", *Journal of Retailing*, 73(Spring), 39-61.
- Black, B. S., Rabins, P. V. and Greman, P. S. (1999), "Predictors of Nursing Home Placement among Elderly Public Housing Residents", *The Gerontology*, 39, 67-74.
- Blau, P. M. (1977), *Exchange and Power in Social Life*, New York : John Wiley & Sons
- Blazer, D. (1980), "Life Events, Mental Health Functioning and Use of Health Care Services by The Elderly", *American Journal of Public Health*, 70, 1174-1179.
- Bowen, D. and Lawer, E. E. (1992), "The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When", *Sloan Management Review*, 33, 31-40.
- Bowen, D. E., Siel., C. and Schneider, B. A. (1989), "A Framework for Analyzing Customer Service Orientations in Manufacturing", *Academy of Management Review*, 14(1), 75-95.
- Bristol, M. M. and Schopler, E. (1984), "A Developmental Perspective on Stress & Coping in Families of Autistic Children", Blacher (Eds.), *Severely Handicapped Young Children & Their Families*, Orando: Academic Press Inc., 91-138.
- Brown, T. J. (1995), "Great Leader Need great Followers", *Industry Weekly*, 244(16), 24-30.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donovan, D. T .and Licata, J. W. (2002), "The Customer Orientation of Service Workers : Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Rating", *Journal of Marketing*

- Research*, 39(February), 110-119.
- Brown, T. J. (2004), "Measuring Attitude with a Positively Packed Self-Report Agreement Rating Scale", *Psychological Repom*, 94, 1015-1024.
- Buchanan II, B. (1974), "Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Caplan, G. and Killilea, M. (1976), *Support Systems and Mutual Help: Multidisciplinary Explorations*, New York: Grune & Stratton.
- Cardes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993), "A Review and Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, 18(4) 621-656.
- Cichy, R. F., Cha, J. and Kim, S. H. (2009), "The Relationship between Organizational Commitment and Contextual Performance among Private Club Leaders", *International Journal of Hospitality Management*, 28, 53-62.
- Cobb, R. W. and Elder, C. D. (1983), *Participation in American Politics*, 2nd Ed., BA, Maryland : The John Hopkins University Press.
- Cohen, S. and Wills, T. A. (1985), "Stress, Social Support and The Buffering Hypothesis", *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cohen, S. and Hoberman, H. M. (1983), "Positive Events and Social Supports as Buffers of Life Change Stress", *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen-Mansfield, J. and Werner, P. (1995), "Environmental Influences on Agitation: An Integrative Summary of An Observational Study", *Am J Alzheimer's Dis Other Demen*, 10, 32-39.
- Cooper, C. L. and Marshall, J. (1986), "Sources of Managerial and White Collar Stress in Stress at Work", *Journal of Organizational Behavior Management*. 34. 169-180.

- Dennis, B. A., Debra, A. L. and Charlie, M. (2002), "Using Job Satisfaction and Pride as Internal-Marketing Tools,' Cornell University.
- Deshpande, J., Farley, U. and Webster, F. E. (1993), "Corporate Culture, Customer Orientation and Innovativeness in Japanese Firms : A Quadrad Analysis", *Journal of Marketing*, 57(Jan.), 23-37.
- Dienhart, J. R., Gregorie, M. B., Downey, R. G. and Knight, P. K. (1993), "Service Orientation of Restaurant Employees," *International Journal of Hospitality Management*, 11(4), 331-346.
- Donavan, D. T., Brown, T. J. and Mowen, J. C. (2004), "Internal Benefits of Service Worker-Customer Orientation : Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Marketing*, 68(January). 453-461.
- Etzioni, A. (1961), *Modern Organizations*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Gill, H., Meyer, J., Lee, K., Shin, K. H. and Yoon, C. Y. (2011), "Affective and Continuance Commitment and Their Relations with Deviant Workplace Behaviors in Korea", *Asia Pacific Journal of Management*, 28(3), 595-607.
- Greenberg, L. and Baron, R. A. (1993), *Organizational Behavior*, Allen and Bacon.
- Gupta, N. and Beehr, T. A. (1979), "Job Stress and Employee Behaviors", *Organizational Behavior and Human Performance*, 23. 373-387.
- Hajjat, M. M. (2002), "Customer Orientation : Construction and Validation of the CUSTOR Scale", *Marketing Intelligence & Planning*, 20(7), 428-441.
- Hall, D. T. and Mansfield, R. (1971), "Organizational and Individual Responses to External Stress", *Administrative Science Quarterly*, 16, 533-547.
- Hambrick, D. C. and Mason, P. A. (1984), "Upper Echelons : The Organization as a Reflection of Its Top Manager", *Academy of*

Management Review, 9(2), 193-206.

- Hartline, M. D., Maxham, J. G. III and Mckee, D. O. (2000), "Corridors of Influence in the Dissemination of Customer-Oriented Strategy to Customer Contact Service Employees", *Journal of Marketing*, 64(2), 35-50.
- Hartline, M. and Ferrell, O. (1996), "The Management of Customer-Contact Service Economy : Empirical Investigation", *Journal of Marketing*, 60(October), 52-70.
- Hauser, J. R., Simester, D. I. and Wernerfelt, B. (1994), "Customer Satisfaction Incentives", *Marketing Science*, 13(4), 327-350.
- Hays, J. C., Saunders, W. B., Flint, E. P., Kaplan, B. H. and Blazer, D. G. (1997), "Social Support and Depression as Risk Factors for Loss of Physical Function in Late Life", *Aging and Mental Health*, 1(3), 209-220.
- Hobfoll, S. and Vaux, A. (1993), "Social Resources and Social Context", In Goldberger, L. & Breznitz, S. (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*(2nd ed.), New York: Free Press.
- Hoffman, K. D. and Ingram, T. N. (1991), "Creating Customer-Oriented Employees : The Case in Home Health Care", *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 24-32.
- Hogan, J. and Busch, R. (1984), "How to Measure Service Orientation", *Journal of Applied Psychology*, 69(1), 167-173.
- Hogan, R., Hogan, J. and Busch, C. (1984), "How to Measure Service Orientation", *Journal of Applied Psychology*, 69, 167-173.
- House, J. S. (1982), *Work Stress and Social Support*, Addison-Wesley Pub. Co.
- Hrebiniak, L. G. and Alutto, J. A. (1972), "Personal & Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment", *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-572.

- Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T. (1987), "Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies", *The Jossey-Bass Management Series*, 378.
- Kahn, R. L. (1985), "Aging and Social Support", In J. S. Norbeck; "Types and Sources of Social Support for Managing Job Stress in Critical Care Nursing", *Nursing Research*, Calif.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoeck, J and Rosenthal, R. (1964), *Organizational Stress: Studies in Conflict and Ambiguity*, John Wiley, New York.
- Kane, R. I. and Kane, R. I. (2000), *Assessing Older Person*, New York; Oxford University Press.
- Kanter, R. (1968), "Commitment and Social Organization : A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Societies", *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Kelly, S. W. (1992), "Developing Customer Orientation among Service Employees", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(Winter), 27-36.
- Kennedy, K., Goolsby, J. and Arnould, E. (2003) "Implementing a Customer Orientation : Extension of Theory and Application", *Journal of Marketing*, 67, 67-81.
- Kidron, A. (1978), "Work Value and Organizational Commitment", *Academy of Management Journal*, 21(2), 239-247.
- Kirkcalay, B. D., Athanason, J. A. and Timpop. R. (2002), "The Idiosyncratic Construction of Stress : Examples from Medical Work Settings", *Stress Medicine*, 16, 315-326.
- Kohil, A. K. and Jaworski, B. J. (1990), "Market Orientation : The Construct, Research Propositions and Managerial Implications", *Journal of Marketing*, 54, 1-18.
- Korunka, C., Dieter, S., Pascale, C., Peter, H., Angelika, S. and Francois, S.

- (2007), Customer Orientation among Employees in Public Administration : Transnational Longitudinal Study", *Applied Ergonomics*, 38, 307-315.
- Lakey, B. and Orehek, E. (2011), "Relational Regulation Theory: A New Approach to Explain the Link between Perceived Social Support and Mental Health", *Psychological Review*, 118(3), 482-495.
- LaRocco, J. M., House, J. S. and French, Jr. (1980), "Social Support, Occupational Stress, and Health", *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-223.
- Larson, S. and Bastiansen, T. (1991), "Service Attitude in Hotel and Restaurant Staff and Nurses", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 4(2), 27-31.
- Lintern, T., Woods, B. and Phair, L. (2000), "Before and After Training; A Case Study on Intervention", *Journal of Dementia Care*, March/April, 15-17.
- Lytle, R. S., Hom, P. W. and Mokwa, M. P. (1998), "A Managerial Measure of Organizational Service Orientation", *Journal of Retailing*, 74(4), 447-454.
- Magolis, B. L., Kroes, W. M. and Quinn, R. P. (1974), "Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard", *Journal of Occupational Medicine*, 16, 659-661.
- Magoshi, E. and Chang, E. (2008), "Diversity Management and the Effects on Employees' Organizational Commitment : Evidence from Japan and Korea", *Journal of World Business*, 44, 31-40.
- Maslacha, C. (2001), "What have we learned about burnout and health?", *Psychology & Health*, 16(5), 607-611.
- Mayer, R. C. and Schoorman, F. D. (1992), "Predicting Participation and Production Outcome Through a Two Dimensional Model of Organization Commitment", *Academy of Management Journal*,

35(3), 671-684.

- McGrath, J. E. (1976), "Stress and Behavior in Organization", In M. D. Dunnette(Ed.), *Handbook of Organization Psychology*, 1351-1393.
- McFall, S. and Miller, B. H. (1992), "Caregiver Burden and Nursing Home Admission of Frail Elderly Persons", *Journal of Gerontology : Social Sciences*.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002), "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization : A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Mohr, L. A. and Bitner, M. J. (1995), " The Role of Employee Effort in Satisfaction with Service Transactions", *Journal of Business Research*, 32(3), 239-252.
- Morrow, P. C. (1983), "Concept Redundancy in the Organizational Research : The Case of Work Commitment", *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. M. (1982), *Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, New York, Academic Press.
- Mowen, J. C. (2000), *The 3M Model of Motivation and Personality : Theory and Empirical Application to Consumer Behavior*, Norwell, Ma: Kluwer Academic Press.
- Naver, J. C. and Slater, S. F. (1990), "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability", *Journal of Marketing*, 54(4), 20-25.
- Normann, R. (1978), *Moments of Truth, Swedish Study* ; Normann, R. (1991), *Service Management: Strategy and Leadership in Service Businesses*(2nd ed., 16-17), Chichester: John Wiley & Sons.
- O'Reilly, C. A. and Caldwell, D. F. (1980), "Job Choice : The Impact of

- Intrinsic and Extrinsic Factors on Subsequent Satisfaction and Commitment", *Journal of Applied Psychology*, 65(5), 559-565.
- Parker, D. and Decotiis, T. (1983), "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Parkington, J. J. and Schneider, B. (1979), "Some Correlate of Experienced Job Stress : A Boundary Role Study", *Academy of Management Journal*, 22, 270-281.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V. (1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, 19, 475-479.
- Reardon, K. K. and Enis, B. (1990), "Establishing a Companywide Customer Orientation though Persuasive Internal Marketing", *Management Communication Quarterly*, 3(3), 376-387.
- Riketta, M. (2002), "Attitudinal Organizational Commitment and Job Performance : A Meta-Analysis", *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 257-266.
- Rukert, R. W. and Walkter, O. C. Jr. (1987), "Marketing's Interaction with Other Functional Units : A Conceptual Framework and Empirical Evidence", *Journal of Marketing*, 51(Jan.), 1-19.
- Ruekert, R. W. (1992), "Developing a Market Orientation an Organization Strategy Perspective", *International Journal of Research in Marketing*, 9, 225-245.
- Saito, E. Sagawa, Y. and Kanagawa, K. (2005), "Social Support as a Predictor of Health Status among Older Adults Living Alone in Japan", *Nursing and Health Sciences*, 7, 29-63.
- Salami, S. O. (2010), "Moderating Effects of Resilience, Self-esteem and Social Support on Adolescents' Reactions to Violence", *Asian*

- Social Science*, 6(12), 101-110.
- Salanick, G. R. (1977), "Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief", In Staw, B. M. & Salancik, G. R. (Eds.), *New Directions in Organizational Behavior*, 1-54.
- Sandler, I. N. and Barrera, M. Jr. (1984), "Towards a Multi-method Approach to Assessing the Effects of Social Support", *American Journal of Community Psychology*, 12. 28-37.
- Saxe, R. and Weitz, B. A. (1982), "The SOCO Scale : A Measure of the Customer Orientation of Salespeople", *Journal of Marketing Research*, 22(Aug.), 343-351.
- Schlesinger, L. A. and Heskett, J. L. (1991), "The Service-Driven Service Company", *Harvard Business Review*(September-October), 71-81.
- Schneider, B. and Bowen, B. (1993), "The Service Organization Human Resources Management is Crucial", *Organizational Dynamics*, 21(4), 39-52.
- Schneider, B., Parkinton, J. J. and Buxton, V. M. (1980), "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks", *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 252-267.
- Schuller, R. S. (1984), "Organizational Stress and Coping : A Model Overview", In Amarhjit, S. S. & Sculler, R. S. (Eds.), *Handbook of Organizational Stress and Coping Strategies*, 35-67.
- Schulz, U. and Schwarzer, R. (2004), "Long-term Effects of Spousal Support on Coping with Cancer after Surgery", *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23(5), 716-732.
- Schutt, R. K. (1994), "Distress, Suicidal Thoughts, and Social Support among Homeless Adults", *Journal of Health and Social Behavior*, 35(2), 134-142.
- Siguaw, J. A., Brown, G. and Widing, R. E. (1994), "The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sale Force Behavior and

- Attitudes", *Journal of Marketing Research*, 31(February) 106-116.
- Staw, B. M. (1977), *Motivation in Organizations : Towards Synthesis and Reduction*, In B. Staw & G. Salancik (Eds.), *New Direction in Organizational Behavior*, Chicago, IL: St. Clair Press.
- Swan, J. E., Trawick, L. F. and Silva, D. W. (1985), "How Industrial Salespeople Gain Customer Trust", *Industrial Marketing Management*, 14(3), 203-211.
- Thompson, R. A., Flood, M. F. and Goodvin, R. (2006), "Social Support and Development Psychopathology", In D. Cicchetti, & D. J. Cohen (Eds.), *Developmental Psychopathology : Vol 3, Risk and Disorder*, Adaption (2nd Ed. 1-37) : John Wiley & Sons.
- Treacy, M. and Wiersema, F. (1993), "Customer Intimacy and Other Value Disciplines", *Harvard Business Review*, 17(1), 74-95.
- Webster, E. Jr. (1988), "Rediscovering the Marketing Concept", *Business Horizons*, 31(May-June), 29-39.
- Wells, J. A., (1984), "The Role of Social Support Group in Stress Coping in Organizational Settings", In A. S. Schuler(Eds.), *Handbook of Organizational Stress Coping Strategies*, Cambridge, MA: Ballinger, 113-143.
- Wiener, Y. (1982), "Commitment in Organizations : A Normative View", *The Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Williams, L. J. and Anderson, S. E. (1991), "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors", *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Williams, M. R. (1998), "The Influence of Salesperson's Customer Orientation on Buyer-Seller Relationship Development", *Journal of Business and Industrial Marketing*, 13(3), 271-287.
- Williams, M. R. and Attaway, J. S. (1996), "Exploring Salesperson's Customer

- Orientation as a Mediator of Organizational Culture's Influence on Buyer-Seller Relationship", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(4), 33-52.
- Yarcheski, A. and Mahon, N. E. (1999), "The Moderator-Mediator Role of Social Support in Early Adolescents", *West JNurs Res*, 21, 685-698.
- Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner(1997), *Service Marketing*, The MacGraw Hill Book Co.
- Zimmerman, B. J. (2000), "Self-efficacy: An Essential Motive to Learn", *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 82-91.



설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 본 설문에 귀중한 시간을 할애해 주셔서 깊은 감사를 드립니다. 귀하의 소중한 답변은 노인 장기요양시설 종사자들에 대한 정책 제안에 매우 중요한 기여가 될 것으로 생각합니다.

본 설문지는 노인 장기요양시설에 근무하는 종사자들을 대상으로 사회적 지지가 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향과 조직몰입 및 직무스트레스의 매개효과를 연구하는 것으로 학문적 목적을 위해 소중한 자료가 될 것입니다.

본 설문의 모든 내용은 무기명으로 처리되며, 오로지 통계목적으로만 활용할 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2014. 9

연구자 : 제주대학교 경영대학원 경영학과 이 성 덕(석사과정)

h.p ; 010-2207-9497

poulbit@hanmail.net



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지도교수 : 제주대학교 경영학과 교수 황 용 철

<설문지 작성방법>

예시 1, 다음 각 항목에 있어서 동의하시는 정도를 보기에서 해당하는 번호를 선택하여 주세요. <보 기>

1	2	3	4	5	6	7
매우 아니다	아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1, 교육프로그램이 가치가 있다고 생각한다.				①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2, 교육프로그램이 가치가 있다고 생각한다.				①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

다음 페이지로 이동하세요 ➡

1. 사회적지지(가족, 친구, 동료, 상사 등으로 부터의 지지)에 관한 내용입니다.

설 문 문 항		귀하의 응답	
		아니다 -----	그렇다
정서적 지지	1) 나를 지지해 주는 사람들은 나를 사랑하고 아끼고 있다는 느낌이 들게 해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	2) 나를 지지해 주는 사람들과 함께 있으면 친밀감을 느끼게 해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	3) 자신들이 직접 도움을 줄 수 없을 때는 다른 사람을 보내서라도 나를 도와준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	4) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 마음 놓고 믿고 의지할 수 있는 사람들이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	5) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 잘 했을 때는 칭찬을 아끼지 않는다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	6) 항상 내가 하는 일이 훌륭한 일이라고 격려하고 적극적으로 지지해 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	7) 나를 지지해 주는 사람들은 나의 의견을 대체로 존중해주고 받아들여 주는 편이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
정보적 지지	1) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 배울 점이 많은 존경할 만한 사람들이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	2) 내가 어려운 상황에 직면했을 때 문제를 해결할 수 있도록 방안을 제시해 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	3) 내가 의논할 문제가 생길 때마다 나를 위해 시간을 내주고 많은 정보를 제공해 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	4) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 몰랐던 사실을 일깨워 주고 확실히 알게 도와준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	5) 내가 결단을 내리지 못하고 망설일 때 결정을 내릴 수 있도록 자극과 용기를 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	6) 나에게 생긴 문제의 원인을 찾는데 도움이 되는 정보를 제공해 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
물질적 지지	1) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 필요로 하면 금전, 물건 등을 최선을 다해 마련해 줄 것이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	2) 나를 지지해 주는 사람들 무슨 일이건 대가를 바라지 않고 최선을 다해 나를 도와준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	3) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 필요로 하는 것이 있으면 언제라도 흔쾌히 빌려준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	4) 내가 기분이 언짢아 할 때 나를 이해하고 기분 전환을 위해 도움을 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	5) 내가 업무수행에 어려움을 겪고 있을 때 물질적인 지원을 아끼지 않는다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
	6) 개인적인 사정으로 어려움을 겪고 있을 때에도 물질적인 지원으로 나를 도와준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	

평가적 지지	1) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 한 행동의 옳고 그름을 공정하게 평가해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
	2) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 그들에게 가치 있는 존재임을 느끼게 해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
	3) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 있는 일에 자부심을 가질 수 있게 나의 일을 인정해 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
	4) 나를 지지해 주는 사람들은 나를 인격적으로 존중해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
	5) 내가 현실을 이해하고 사회생활에 잘 적응할 수 있게끔 충고를 해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
	6) 나를 지지해 주는 사람들은 내가 업무 수행함에 있어 공정하게 성과를 평가해준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦

2. 직무스트레스에 관한 내용입니다.

(직무스트레스는 시설에 종사하면서 느끼는 직무, 조직, 대인관계에서 나타나는 정신적, 심리적 요인들입니다.)

설 문 문 항	귀하의 응답	
	아니다 -----	그렇다
1) 나는 업무를 수행함에 있어 내 생각과는 달리 업무를 해야 하는 경우가 종종 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
2) 나는 업무를 수행함에 있어 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
4) 나는 내가 일을 마치기에는 업무량이 많아 제 시간에 끝내기가 너무 힘들다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
5) 나는 어르신들을 직접 대하면서 일을 하니 육체적, 정신적으로 감당하기가 어렵다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
6) 내가 맡은 직무에 대한 책임과 권한의 한계가 명확하지 못하다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
8) 동료 간의 의사소통이 잘 되지 않고, 동료들도 서로 잘 도와주지 않는다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
9) 나의 상사는 협력해서 무엇을 이룰 것인지에 대해 비전을 제시하지 못한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
10) 나는 내가 수행한 업무에 비취볼 때 공정한 대우를 받지 못하고 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
11) 나는 상사, 부하들과 소통에 어려움을 종종 느낀다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
12) 나는 상사나 부하직원과의 업무상 갈등으로 힘들어 한 적이 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
13) 입소자가 업무수행에 협조하지 않아 어려움을 겪을 때가 있어 이로 인해 스트레스를 받는다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
14) 입소자나 보호자와의 갈등으로 업무수행에 어려움을 겪을 때도 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
15) 입소자의 케어방식이나 방법에 대하여 다른 직원들과 의견이 달라 갈등을 겪는다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	

3 조직몰입에 대한 내용입니다.

(조직몰입은 시설과 직장에 대한 만족으로 열정적으로 업무를 수행하는 정도를 의미합니다)

설 문 문 항	귀하의 응답
	아니다 ----- 그렇다
1) 나는 이 시설에서의 생활이 앞으로 더욱 행복할 것 이라고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
2) 나는 직장 이외의 사람들과 나의 직장에 대해 이야기하는 것을 좋아한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
3) 나는 시설의 문제를 나의 문제처럼 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
4) 나는 시설에 같이 근무하는 사람들을 가족의 일원이라고 느낀다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
5) 나는 지금 다니고 있는 시설에 애착을 느낀다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
6) 나는 이 시설을 떠난다는 것에 대해서 심각하게 고민해본 적이 없다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
7) 만약 내 의지에 따라서 이 직장을 당장 그만 둔다는 것은 매우 힘든 일이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
8) 만약 이 직장을 그만 두기로 결정한다면 내 인생의 많은 부분에 지장이 생길 것이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
9) 만약 지금 당장 이 직장을 그만 둔다면 나에게 많은 경제적 어려움이 발생할 것이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
10) 지금 내가 이 직장에 남아 있는 것은 나의 필요 때문이기도 하지만 내가 정말 원해서이기도 하다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
11) 나는 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적이라고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
12) 내가 시설에 남아 일하는 것은 다른 시설에서는 만족시켜 주지 못하기 때문이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
13) 내가 이 시설에서 계속 일하는 이유 중의 하나는 그것이 도덕적인 의무라고 믿기 때문이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
14) 만일 더 좋은 조건이 제시되더라도 다른 시설로 바로 옮기는 것은 옳지 않다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
15) 이 시설에 남아 계속 일하는 것이 가치 있는 일이라고 믿는다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦

4. 서비스지향성에 대한 내용입니다.

(서비스지향성은 고객들과의 상호작용을 통해 고객의 만족을 이끌어 내고자 하는 시설의 고객에 대한 의지 및 방침 등을 의미합니다)

설 문 문 항	귀하의 응답	
	아니다 -----	그렇다
1) 우리시설은 노인 요양 서비스에 대한 명확한 방침이 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
2) 우리시설은 입소자와 보호자의 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
3) 우리시설은 특수한 서비스까지도 제공할 수 있도록 자율권이 보장되고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
4) 우리시설의 서비스 표준은 고객만족에 초점을 맞추고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
5) 우리시설은 고품질의 서비스제공을 가치 있는 것으로 평가한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
6) 우리시설의 종사원들은 업무를 잘 수행할 수 있도록 관리자로부터 충분한 지원을 받고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
7) 우리시설은 종사원들이 고객 서비스를 향상시킬 수 있는 아이디어를 내도록 지원해 준다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
8) 우리시설은 어떤 것이 좋은 고객 서비스인지에 대한 분명한 기준을 가지고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	



5. 고객지향성에 대한 내용입니다.

(고객지향성은 시설의 서비스지향성을 일선에서 직접 실행하는 것으로 종사원들의 마음가짐과 행동이 고객 중심적 사고를 우선시 하는 것을 의미합니다)

설 문 문 항	귀하의 응답	
	아니다 -----	그렇다
1) 우리시설은 입소자들을 편안하게 해주려고 늘 노력한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
2) 우리시설은 입소자의 보호자들에게 원하는 모든 정보를 제공해 주려고 하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
3) 우리시설은 입소자와 보호자의 질문에 정확하게 대답해 주려고 하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
4) 우리시설은 보호자에게 입소자에 관한 상황을 설명함에 있어 사실 그대로 말해 주려고 하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
5) 우리시설은 시설 서비스가 가지는 이점을 고객에게 정확하게 제시해 주려고 노력하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
6) 우리시설에서는 입소자가 필요로 하는 것보다 더 많은 서비스를 제공하려고 노력한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
7) 우리시설은 입소자의 입장에서 가장 도움이 되는 서비스를 제공해 주려고 노력하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	
8) 우리시설은 입소자의 불편을 줄이기 위해 적극적인 예방적 조치를 취하도록 노력하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦	

6. 다음은 응답자의 일반적인 사항입니다.

[☞ 각 설문항목에 “√ 표시” 또는 “○표시” 를 해주세요.]

- 1) 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자

- 2) 귀하의 연령은?
① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50세 이상

- 3) 귀하의 학력은?
① 고졸 이하 ② 전문대학졸업 ③ 대학졸업 ④ 대학원 이상

- 4) 귀 시설에서의 귀하의 직책은 무엇입니까?
① 사회복지사 ② 요양보호사 ③ 간호/간호조무사 ④ 물리(작업)치료사
⑤ 영양사 및 조리사 ⑥ 사무직원 ⑦ 기타

- 5) 귀하가 근무하고 있는 시설의 운영주체는 무엇입니까?
① 개인운영시설 ② 법인운영시설 ③ 자치단체운영시설

- 6) 귀 시설의 규모(입소정원)는 어디에 속합니까?
① 10인 미만 ② 10인~30인 이하 ③ 30인~50인 이하 ④ 50인 ~80인 이하
⑤ 80인 이상

- 7) 귀하의 1일 근무 시간은?
① 8시간 이하 ② 8~12시간 ③ 12~15시간 ④ 15시간 이상

- 8) 귀하께서 노인 요양시설에 근무하신 근무 년수는 얼마입니까?
① 1년 미만 ② 1~3년 미만 ③ 3~6년 미만 ④ 6~10년 미만 ⑤ 10년 이상

- 9) 귀하의 월평균 소득은?
① 100만원 미만 ② 100~150만원 미만 ③ 150~200만원 미만
④ 200~250만원 미만 ⑤ 250만원 이상

※ 바쁘신 가운데 장시간 설문에 응답해주셔서 깊은 감사를 드립니다. 혹시 빠진 내용이 없는 지 송구스럽지만 다시 한 번 확인 부탁드립니다.

ABSTRACT

An Influence of Perceived Social Support for Long-term Care Facility Employees on Service Orientation and Customer Orientation : The Mediating Effect of Job Stress and Organizational Commitment.

Sung-Duk Lee

Department of Business Administration

Graduate School

Jeju National University

Supervised by Professor Yong-Cheol Hwang



The purpose of this study is to propose discriminative management strategy to long-term care facility based on the empirical analysis after reviewing the effect of social support, perceived by long-term care facility employees, to service orientation and customer orientation. and the mediating effect of job stress, organizational commitment.

For this study the social support has been consisted of emotional support, informational support, tangible support and appraisal support. also organizational commitment has been consisted of affective commitment, continuance commitment, normative commitment. but job stress have been consisted by single variable.

A survey questionnaire was distributed to 470 customers in long-term care

facility in jeju and 453 responses were collected, 18 responses were deleted lacking proper information fill in. A descriptive statistical analysis was applied to the remaining 435 responses. The statistical techniques used for carrying out hypothesis-testing are EFA(Exploratory Factor Analysis), multiple-regression analysis, mediation effect in SPSS 18.0.

The empirical results are summarized as follows,

First, social support for long-term care facility employees has a negative(-) effect to job stress. Test results, social support factors except of appraisal support had a negative impact on job stress.

Second, social support has a positive(+) effect to organizational commitment. Test results, informational support, tangible support and appraisal support was significant effect organizational commitment. However, emotional support had a positive impact on affective commitment, normative commitment.

Third, social support has a positive(+) effect to service orientation and customer orientation. Test results, had a positive impact.

Fourth, job stress has a negative(-) effect to organizational commitment. Test results, employee's continuance commitment and normative commitment was significant negative effect job stress. However, affective commitment was no significant impact.

Fifth, job stress has a negative(-) effect to service orientation and customer orientation. Test results, had a negative impact.

Sixth, organizational commitment has a positive(+) effect to service orientation and customer orientation. Test results, had a positive impact.

Seventh, job stress and organizational commitment will be acts as an intermediary the social support and service orientation, customer orientation of long-term care facility employees. Test results, job stress and organizational

commitment was mediated effect of service orientation, customer orientation of long-term care facility employees.

In the above results, We have the following marketing implications.

First, that it should be a change in the social perception of long-term care facility. 'Long-Term Care Insurance for The Elderly' was enacted to emphasize social responsibility for the elderly problems as a new system. Enactment of this Act was expected to improve the quality of life of the people by stabilizing the elderly life and reducing the burden of families. Therefore, long-term care facility system as efficiently as possible will have to make a plan for systematic and organizational support.

Second, the efforts of facility managers in a way as to minimize job stress of employees is necessary. Accordingly, so as to do perform spontaneous work is required comfortable working environment and management.

Third, the systematic education and training to employee for service-oriented and customer-oriented behavior of the facility will be required.

This study, however, reveals several limitations as followings,

First, this study is only for employees of long-term care facility because there is a limit to generalize the findings are.

Second, selection of the sample of the survey in Jeju area of long-term care facility and because the survey sample is representative some deficiencies that will strip.



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY