

요양시설 규모에 따른 직원의 감정노동, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

장혜영¹ · 송은옥² · 서유진³

한양대학교 간호학부 조교수¹, 한양대학교 간호학부 대학원생², 연세대학교 간호대학 대학원생³

The Effects of Emotional Labor and Job Satisfaction on Organizational Commitment in Staffs by the Size of Facility

Jang, Hye-Young¹ · Song, Eun-Ok² · Suh, Yujin³

¹Assistant Professor, College of Nursing, Hanyang University, Seoul

²Graduate Student, College of Nursing, Hanyang University, Seoul

³Graduate Student, College of Nursing, Yonsei University, Seoul, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the factors influencing organizational commitment of staffs according to the size of long-term care facility. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was designed. Data collection was conducted for a total of 315 employees in long-term care facilities located in Seoul, Gyeonggi, Gangwon, Gyeongbuk, and Chungnam. Data were collected from July 2018 to October 2018 using questionnaires which included emotional labor, job satisfaction, organizational commitment, and general characteristics. In order to confirm the differences in the size of the facility, the facilities with less than 30 beds, those with 30-99 beds, and those with more than 100 beds were analyzed. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis H test, Pearson's correlation analysis, and multiple regression. **Results:** The job satisfaction and organizational commitment were significantly different according to the size of long-term care facility. Organizational commitment was influenced by 'external job satisfaction' in less than 30 beds, was influenced by 'external job satisfaction, and attentiveness to required display rules of emotional labor' in 30~99 beds, and then was influenced by 'type of job, and internal job satisfaction' in more than 100 beds. The predict variables accounted for 23.0%, 41.0%, and 34.0% of organizational commitment respectively. **Conclusion:** These findings show that tailored interventions should be provided depending on the size of facility in order to increase organizational commitment. In addition, organizational commitment programs should be developed by considering strategies to reduce the emotional labor and to increase job satisfaction.

Key Words: Organizations; Work engagement; Emotions; Job satisfaction; Long-term care

주요어: 조직, 몰입, 감정, 직무만족, 장기요양

Corresponding author: Song, Eun-Ok

College of Nursing, Hanyang University, 222 Wangsimni-ro, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea.

Tel: +82-2-2220-1781, Fax: +82-2-2295-1781, E-mail: wkqjr100@hanyang.ac.kr

- 본 연구는 2015년도 정부(미래창조과학부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2015R1C1A2A01053766).

- This work was supported by the National Research Foundation of Korea (NRF) grant funded by the Korea government (MSIP) (NRF-2015R1C1A2A01053766).

Received: Apr 16, 2019 / Revised: Sep 18, 2019 / Accepted: Oct 15, 2019

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

서 론

1. 연구의 필요성

전 세계적으로 노인인구가 빠르게 증가하고 있으며, 우리나라 역시 2018년 65세 이상의 노인인구비율이 14.3%를 차지하여 고령사회에 진입하였고, 2025년 20.3%, 2050년에는 39.84%에 이를 것으로 전망하고 있다[1]. 이와 같은 급속한 고령화는 치매, 중풍 등 노인성 질환의 증가로 이어지며, 핵가족화와 여성의 경제활동 참여 증가 등의 사회적 변화와 맞물려 가족 내에서 노인을 부양하는 것이 점점 어려워지고 있다. 이처럼 노인 부양의 문제가 사회적 문제로 가시화되면서 사회적 차원에서 돌봄 기능을 수행하고자 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 시행된 이래 노인요양시설 서비스가 점차 확대되고 있다.

국내 요양시설 현황을 살펴보면, 2008년 1,717개소에서 2010년 3,751개소, 2017년 5,236개소로 요양시설이 빠르게 확대되어 2019년 3월 전국에 설치된 요양시설은 5,338개소로 이는 2008년 대비 3.1배 증가한 수치이다. 요양시설 규모별로는 30병상 미만은 3,615개소로 전체 67.7%를 차지하고 있으며, 30~99병상은 1,477개소로 전체 27.7%, 100병상 이상은 246개소로 전체 4.6%를 차지하고 있다[2]. 이와 같은 요양시설의 양적 증대로 인해 요양시설 서비스 이용자뿐만 아니라 서비스를 제공하는 인력의 수요 또한 증가하였다. 하지만, 요양시설에 입소한 노인의 대부분은 의존성이 높은 상태로 요양시설 업무의 특성상 과중한 신체적, 정신적 부담과 조직보상체계의 미흡, 직원개발 기회의 부족 등 직무환경에 있어서 다양한 문제가 보고되고 있으며, 이는 요양시설 직원의 직무만족을 저해하고 이직률을 높이는 요인으로 작용한다[3]. 한국고용정보원의 조사결과에 따르면 요양보호사의 52.8%가 이직 경험이 있는 것으로 나타났는데[4], 이와 같은 높은 이직률은 노인의 돌봄에 있어 일관성 있고 연속성 있는 돌봄 제공에 제한을 가져오며, 이는 결국 노인의 삶의 질 저하로 이어지게 된다. 또한, 이직 후 채용과 훈련에 소요되는 경제적 손실, 사기 저하 등 조직에도 부정적인 영향을 미치기 때문에[5] 요양시설 직원들의 이직을 낮추기 위한 관심과 방안 마련이 필요한 시점이다.

조직몰입은 구성원이 자기가 속한 조직에 애착을 가지고 조직목표에 대해 신뢰하고 수용하며 조직구성원으로 계속 남아 조직을 위해 고도의 노력을 하고자 하는 상태를 말한다[6]. 조직몰입의 부족은 가장 중요한 이직 원인으로 지속적으로 보고되고 있으며[7,8], 개인의 업무변화에 따라 수시로 달라지는 직무만족과는 달리 안정적인 특성을 가지고 이직의도 및 실제 이직률

을 잘 반영하고 있는 것으로 나타났다[8]. 이러한 측면에서 요양시설 직원의 이직을 낮추기 위한 전략으로서 조직몰입을 증진시키기 위한 방안을 모색하는 연구는 의미가 있다고 여겨진다.

지금까지 알려진 조직몰입의 선행요인으로는 연령, 학력, 경력, 직위, 재직 기간 등의 일반적인 특성[3,9,10]과 직무만족[3,11], 임파워먼트[9], 직무 스트레스[7,10] 등이 있으며 이 중 직무만족은 조직몰입을 가장 잘 설명하는 변수로 보고되면서[8] 지속적으로 관심의 대상이 되어 왔다. 직무만족이란 개인이 자신의 직무에 대해 갖게 되는 긍정적인 태도로서 직무수행에서 오는 성취감과 직무환경과의 상호작용에서 느끼는 긍정적인 감정 상태를 말한다[12]. 직무만족은 조직구성원의 근무의욕을 형성하는 주요 요소로 작용하여 개인의 성장뿐만 아니라 조직의 발전에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[13]. 따라서 조직몰입의 영향변수로 이를 살펴볼 필요가 있다.

한편, 최근에는 직무 스트레스를 대신해 감정노동을 조직몰입의 선행요인으로 하여 연구가 이루어지고 있다[14,15]. 감정노동이란 직무를 수행하는 과정에서 조직의 감정표현 규범과 실제의 감정에 차이가 있을 때 자신의 실제 감정을 억제하여야 하는 심리적 갈등상태를 말한다[16]. 감정노동은 조직 결과에 영향을 주는 주요 변인으로[14] 정신적 소진과 직무만족 저하, 이직 의도 등에 영향을 미친다는 부정적인 측면과[11,17] 감정노동을 통해서 대상자와의 관계를 형성하고, 대상자에게 믿음을 줄 수 있는 상징적인 감정표현이라는 긍정적인 측면[18] 모두를 포함하고 있다. 요양시설 돌봄의 특성상 간호와 간병서비스가 필요하고, 낙상이나 골절 등의 응급상황 발생의 위험이 높으므로[19] 지속적인 관리와 세심한 관찰이 요구되는데, 이와 같은 돌봄을 제공하는 과정에서 직원들은 사회적으로 용납되는 감정을 유지해야 할 것을 요구받고 있어 감정노동을 경험하게 된다. 하지만, 감정노동과 관련된 대부분의 연구들은 병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 하여 직무몰입과의 관계를 살펴보고 있어[14,15], 노인요양시설 직원을 대상으로 한 감정노동에 대한 실증적 이해는 부족한 실정으로, 감정노동을 조직몰입의 영향요인으로 살펴볼 필요가 있다.

지금까지 노인요양시설 직원을 대상으로 조직몰입을 다룬 선행연구들을 살펴보면, 임파워먼트[9], 직무만족[3], 직무 스트레스[10], 소명의식[3], 감정노동[11] 등을 영향요인으로 다루고 있다. 하지만, 대부분의 연구가 환경적인 측면에 대한 특성을 반영하고 있지 못한 제한점이 있다. 조직몰입은 직무 외적인 요인에 의해서도 영향을 받기 때문에[6] 조직몰입의 영향요인을 규명하는 데 있어 환경적인 측면의 고려가 필요하다. 국내 요양시설은 그 규모에 따라 시설 설비와 직원 배치 등 요양

시설 설치기준이 달리 적용되고 있다. 예를 들어, 입소자 30명 이상의 요양시설에서는 사무실, 요양보호사실, 자원 봉사자실을 각각 확보해야 하지만, 30명상 미만의 경우 이를 함께 사용할 수 있다. 또한, 의무적으로 배치해야 하는 인력에도 차이를 보여 30명상 이상의 시설이 30명상 미만의 시설보다 더 많은 인력을 배치해야 한다. 이와 같은 상황으로 인해 요양시설의 규모에 따라 직원의 업무량이나 업무범위, 자율성, 직원들 간의 상호작용, 작업환경 등의 차이가 생기게 된다는 점을 고려할 때 요양시설의 규모는 근무환경의 측면이 반영된 지표라고 볼 수 있다. 하지만 지금까지 노인요양시설 직원을 대상으로 수행된 대부분의 연구들은 환경적인 측면에 해당하는 요양시설 규모를 고려하지 않고 있어 조직몰입에 대한 보다 명확한 이해를 위해서는 요양시설 규모에 따라 살펴보는 것이 필요하다.

이에 본 연구에서는 노인요양시설 규모 별로 직원의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 한다. 이를 통해 요양시설 규모에 따른 보다 개별화된 접근 방안을 마련할 수 있을 것이며 이는 조직몰입을 향상시키기 위한 중재개발에 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 요양시설 규모에 따른 조직몰입의 영향요인을 살펴보고자 함이며 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 요양시설 규모별로 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 정도와 차이를 파악한다.
- 요양시설 규모별로 대상자의 감정노동, 직무만족과 조직몰입 간의 관계를 파악한다.
- 요양시설 규모별로 대상자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 요양시설 규모별로 직원의 감정노동, 직무만족과 조직몰입 정도를 파악하고, 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 장기요양시설에서 근무하는 필수 인력

인 간호사, 사회복지사, 요양보호사 등으로 본 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 자발적으로 동의한 총 315명의 요양시설 직원이다. 본 연구에서는 장기요양시설의 규모별 차이를 확인하기 위하여 2017년 장기요양기관 현황(30명상 미만 3,611개소, 30~99명상 1,403개소, 100명상 이상 222개소)을 바탕으로 [2] 각 요양시설 규모별로 1~4%에 해당하는 36개, 14개, 8개의 시설수를 선정하였고, 요양시설 규모별 직원 배치 기준을 고려하여 30명상 미만의 요양시설에서 77명, 30~99명상 요양시설에서 142명, 100명상 이상의 요양시설에서 96명을 자료수집하였다. 최소 필요한 대상자 수 산출을 위하여 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하였으며 효과크기는 요양보호사의 조직몰입 영향요인을 확인한 연구[10] 결과의 $R^2=.45$ 와 간호사의 조직몰입 영향요인을 확인한 연구[20] 결과의 $R^2=.18$ 을 기준으로 계산한 효과크기 .22를 적용하고, 유의수준 .05 검정력 .80, 8개의 예측요인(성별, 연령, 교육수준, 직종, 주관적 건강상태, 지각된 스트레스, 감정노동, 직무만족)을 설정하여 다중회귀분석에 필요한 최소 표본 수 73명이 산출되었다. 이에 요양시설 규모별로 다중회귀분석에 필요한 최소 표본크기가 충족됨을 확인하였다.

3. 연구도구

1) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman [16]이 개발하고 Ju [21]가 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였으며 도구사용에 대한 승인을 받았다. 이 도구는 총 9문항으로 3개의 하위영역인 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 구성되었다. 감정표현의 빈도는 업무수행 과정에서 개인이 감정표현을 얼마나 하는가를 의미하며, 감정표현의 주의성은 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도를 의미하고, 감정적 부조화는 개인의 감정과 조직이 요구하는 기대감정 간의 부조화를 의미한다. 각 문항의 응답은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하며 총점의 범위는 9~45점으로, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Ju의 연구[21]에서 Cronbach's α 는 .86이었으며 본 연구에서 Cronbach's α 는 .83이었다.

2) 직무만족

직무만족은 Steers와 Poter [22]가 개발하고 Lee [23]가 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였으며 도구사용에 대한 승인을 받았다. 이 도구는 총 15문항으로 2개의 하위영역인 내적

만족 7문항과 외적 만족 8문항으로 구성되었다. 내적 만족은 직무로부터의 성취감, 직무수행에 대한 즐거움, 직무에 대해 인식하는 자유의 정도 등을 의미하며, 외적 만족은 재정적 수입, 직장 내 인간관계, 복리후생 및 작업환경을 포함한 만족 정도를 의미한다. 각 문항의 응답은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하며 총점의 범위는 15~75점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. Lee [23]의 연구에서 Cronbach's α 는 .92였으며 본 연구에서 Cronbach's α 는 .91이었다.

3) 조직몰입

조직몰입은 Allen과 Meyer [12]가 개발하고 Lee [23]가 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였으며 도구사용에 대한 승인을 받았다. 이 도구는 총 13문항으로 3개의 하위영역인 정서적 몰입 5문항, 근속적 몰입 4문항, 규범적 몰입 4문항으로 구성되었다. 정서적 몰입은 구성원이 조직에 대해 가지는 정서적 애착을 의미하고, 근속적 몰입은 구성원이 조직을 떠남으로써 발생하는 손실을 지각하고 조직에 남아있으려는 것을 의미하며, 규범적 몰입은 구성원이 조직에 대해 느끼는 의무감을 바탕으로 조직의 일원으로 남아있고자 하는 심리상태를 의미한다. 각 문항의 응답은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하며 총점의 범위는 13~65점으로, 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다. Lee [23]의 연구에서 Cronbach's α 는 .87이었으며 본 연구에서 Cronbach's α 는 .76이었다.

4) 일반적 특성 및 건강 관련 특성

요양시설 직원의 일반적 특성을 파악하기 위해서 성별, 연령, 교육수준, 결혼 여부, 종교 유무, 지각된 경제상태, 직종, 근무기간을 조사하였으며 건강 관련 특성은 주관적 건강상태와 지각된 스트레스, 만성질환의 수를 조사하였다. 대상자의 지각된 경제상태는 '좋다', '보통이다', '나쁘다'로 구분하였으며 주관적 건강상태는 5점 척도로 '매우 나쁘다' 1점, '나쁘다' 2점, '보통이다' 3점, '좋다' 4점, '매우 좋다' 5점으로 측정하였다. 대상자의 지각된 스트레스 정도는 4점 척도로 '거의 느끼지 않는다' 1점, '가끔씩 느낀다' 2점, '자주 느낀다' 3점, '매우 많이 느낀다' 4점으로 측정하였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 한양대학교 기관생명윤리위원회의

심의(IRB 승인번호 HYI-18-085-2)를 받은 후 진행하였다. 자료수집은 서울, 경기, 강원, 경북, 충남에 소재한 장기요양시설에서 2018년 7월부터 2018년 10월까지 실시하였다. 연구자가 직접 요양시설을 방문하여 시설장에게 본 연구의 취지를 설명하고 허락을 구한 뒤, 연구대상자에게 본 연구의 목적과 절차, 연구참여자의 권리, 연구참여의 자율성 및 비밀보장에 대하여 설명하였다. 연구에 자발적 참여를 동의한 자에 한해 동의서를 서면으로 받은 후 설문조사를 실시하였다. 완료된 설문지는 연구자가 직접 수거하거나 우편으로 회신받았다. 본 연구에서는 330부를 배부하여 321부(97.3%)가 수집되었으며 이 중 응답치가 정확하지 않은 6부를 제외한 총 315부가 최종 분석에 포함되었다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성 및 건강 관련 특성은 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차를 이용하여 분석하였다. 요양시설 규모별로 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 정도와 차이는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, one-way ANOVA, Scheffé test를 사용하여 분석하였다. 요양시설 규모별로 대상자의 일반적 특성 및 건강 관련 특성에 따른 조직몰입의 차이는 정규성 검정을 통해 정규분포를 따르는 것으로 확인된 30~99명상 요양시설 직원의 성별, 교육수준, 종교, 근무기간, 만성질환수는 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하였고, 이외의 변수는 정규분포를 따르지 않는 것으로 확인되어 Mann-Whitney U test와 Kruskal-Wallis H test로 분석하였다. 대상자의 감정노동, 직무만족과 조직몰입 간의 관계는 Pearson correlation coefficient를 사용하여 분석하였다. 요양시설 규모별로 대상자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 Multiple regression으로 분석하였다.

연구결과

1. 요양시설 규모별 대상자의 일반적 특성 및 건강 관련 특성

30명상 미만 요양시설 직원의 일반적 특성은 여성이 89.6%(69명)이었으며 연령은 50대가 45.4%(35명)로 가장 많았다. 교육수준은 전문대졸 이상이 51.9%(40명)이었으며 기혼이 93.5%(72명), 종교를 가지고 있는 경우가 85.7%(66명)이었으며 지각

된 경제상태는 ‘보통이다’라고 응답한 경우가 85.7% (66명)이었다. 요양시설 직원의 직종은 요양보호사 44.1%(34명)이 가장 많았으며 근무경력은 13~36개월이 32.4%(25명)으로 가장 많았다. 주관적 건강상태는 ‘매우 좋다 혹은 좋다’라고 응답한 대상자가 64.9%(50명)로 가장 많았고, 지각된 스트레스는 ‘가끔씩 느낀다’라고 응답한 대상자가 54.5%(42명)로 가장 많았으며, 61.0%(47명)의 대상자가 만성질환을 갖고 있지 않았다. 30~99병상의 요양시설 직원은 여성이 85.9%(122명)이었으며 연령은 60대가 42.2%(60명)로 가장 많았다. 교육수준은 전

문대졸 이상이 42.3%(60명)이었으며 기혼이 92.3%(131명), 종교를 가지고 있는 경우가 67.6%(96명)이었으며 지각된 경제상태는 ‘보통이다’라고 응답한 경우가 78.9%(112명)이었다. 요양시설 직원의 직종은 요양보호사 58.5%(83명)이 가장 많았으며 근무경력은 61개월 이상이 35.9%(51명)로 가장 많았다. 주관적 건강상태는 ‘매우 좋다 혹은 좋다’라고 응답한 대상자가 57.0%(81명)로 가장 많았고, 지각된 스트레스는 ‘가끔씩 느낀다’라고 응답한 대상자가 64.8%(92명)로 가장 많았으며, 59.9%(85명)의 대상자가 만성질환을 갖고 있지 않았다.

Table 1. General and Health-related Characteristics of the Participants (N=315)

Characteristics	Categories	Total			X1 (n=77)	X2 (n=142)	X3 (n=96)
		n (%)	M±SD	Range	n (%)	n (%)	n (%)
Gender	Male	33 (10.5)			8 (10.4)	20 (14.1)	5 (5.2)
	Female	282 (89.5)			69 (89.6)	122 (85.9)	91 (94.8)
Age (year)	≤ 39	28 (8.9)	54.21±9.55	22~69	8 (10.4)	12 (8.5)	9 (9.4)
	40~49	36 (11.4)			6 (7.8)	13 (9.2)	17 (17.7)
	50~59	153 (48.6)			35 (45.4)	57 (40.1)	60 (62.5)
	≥ 60	98 (31.1)			28 (36.4)	60 (42.2)	10 (10.4)
Education	≤ Middle school	39 (12.4)			8 (10.4)	23 (16.2)	8 (8.3)
	High school	138 (43.8)			29 (37.7)	59 (41.5)	50 (52.1)
	≥ College	138 (43.8)			40 (51.9)	60 (42.3)	38 (39.6)
Marital status	Single	25 (7.9)			5 (6.5)	11 (7.7)	9 (9.4)
	Married	290 (92.1)			72 (93.5)	131 (92.3)	87 (90.6)
Religion	Yes	229 (72.7)			66 (85.7)	96 (67.6)	67 (69.8)
	No	86 (27.3)			11 (14.3)	46 (32.4)	29 (30.2)
Perceived economic status	Good	15 (4.8)			4 (5.2)	7 (4.9)	4 (4.2)
	Moderate	257 (81.5)			66 (85.7)	112 (78.9)	79 (82.3)
	Poor	43 (13.7)			7 (9.1)	23 (16.2)	13 (13.5)
Type of job	Nurse & nurses' aid	50 (15.8)			13 (16.9)	18 (12.7)	19 (19.8)
	Social worker	69 (21.9)			20 (26.0)	30 (21.1)	19 (19.8)
	Care worker	175 (55.6)			34 (44.1)	83 (58.5)	58 (60.4)
	Director of facilities	21 (6.7)			10 (13.0)	11 (7.7)	-
Period of working (month)	≤ 12	54 (17.1)	61.14±64.74	1~408	13 (16.9)	24 (16.9)	17 (17.7)
	13~36	91 (28.9)			25 (32.4)	44 (31.0)	22 (22.9)
	37~60	55 (17.5)			20 (26.0)	23 (16.2)	12 (12.5)
	≥ 61	115 (36.5)			19 (24.7)	51 (35.9)	45 (46.9)
Subjective health status	Very good or good	188 (59.7)	3.73±0.74	1~5	50 (64.9)	81 (57.0)	57 (59.4)
	Moderate	122 (38.7)			26 (33.8)	58 (40.9)	38 (39.6)
	Very poor or poor	5 (1.6)			1 (1.3)	3 (2.1)	1 (1.0)
Perceived stress	Very often	14 (4.4)	2.20±0.70	1~4	4 (5.2)	4 (2.8)	6 (6.3)
	Fairly often	71 (22.5)			21 (27.3)	29 (20.4)	21 (21.9)
	Sometimes	193 (61.4)			42 (54.5)	92 (64.8)	59 (61.4)
	Almost never	37 (11.7)			10 (13.0)	17 (12.0)	10 (10.4)
Chronic disease (number)	0	202 (64.1)			47 (61.0)	85 (59.9)	70 (72.9)
	1	73 (23.2)			18 (23.4)	34 (23.9)	21 (21.9)
	≥ 2	40 (12.7)			12 (15.6)	23 (16.2)	5 (5.2)

X1=facilities ≤ 29 beds; X2=facilities 30~99 beds; X3=facilities ≥ 100 beds.

100병상 이상의 요양시설 직원은 여성이 94.8%(91명)이었으며 연령은 50대가 62.5%(60명)로 가장 많았다. 교육수준은 고졸이 52.1%(50명)이었으며 기혼이 90.6%(87명), 종교를 가지고 있는 경우가 69.8%(67명)이었으며 지각된 경제상태는 '보통이다'라고 응답한 경우가 82.3%(79명)이었다. 요양시설 직원의 직종은 요양보호사 60.4%(58명)로 가장 많았으며 근무 경력은 61개월 이상이 46.9%(45명)로 가장 많았다. 주관적 건강상태는 '매우 좋다 혹은 좋다'라고 응답한 대상자가 59.4%(57명)로 가장 많았고, 지각된 스트레스는 '가끔씩 느낀다'라고 응답한 대상자가 61.4%(59명)로 가장 많았으며, 72.9%(70명)의 대상자가 만성질환을 갖고 있지 않았다(Table 1).

2. 요양시설 규모별 감정노동, 직무만족, 조직몰입 정도와 차이

감정노동 정도는 100병상 이상 요양시설 직원의 감정노동이 45점 만점 중 평균 25.18±5.05점으로 가장 높았고, 30병상 미만 요양시설 직원이 24.92±5.91점으로 가장 낮았다. 직무만족 정도는 30병상 미만 요양시설 직원이 75점 만점 중 평균 50.95±

8.44점으로 가장 높았고, 100병상 이상 요양시설 직원이 45.89±8.69점으로 가장 낮았다. 조직몰입 정도는 30병상 미만 요양시설 직원이 65점 만점 중 40.01±5.62점으로 가장 높았고, 100병상 이상 요양시설 직원이 35.83±5.88점으로 가장 낮았다.

요양시설 규모별 차이는 직무만족($F=7.96, p<.001$), 내적 만족($F=7.25, p=.001$), 외적 만족($F=6.74, p=.001$), 조직몰입($F=11.78, p<.001$), 정서적 몰입($F=8.74, p<.001$), 근속적 몰입($F=7.93, p<.001$), 규범적 몰입($F=4.16, p=.017$)에서 집단 간 유의한 차이가 있었다. 사후 검정 결과, 30병상 미만 요양시설 직원과 30~99병상 요양시설 직원이 100병상 이상 요양시설 직원보다 직무만족, 내적 만족, 외적 만족, 조직몰입, 정서적 몰입, 근속적 몰입이 더 높았으며 규범적 몰입은 30병상 미만 요양시설 직원이 100병상 이상 요양시설 직원보다 더 높았다(Table 2).

3. 요양시설 규모별 대상자의 일반적 특성 및 건강 관련 특성에 따른 조직몰입의 차이

대상자의 일반적 특성 및 건강 관련 특성에 따른 조직몰입의 차이를 살펴본 결과는 Table 3과 같다. 요양시설 규모별로 조

Table 2. Level and Difference in Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment by Size of Facilities (N=315)

Variables	Total	X1 (n=77) ^a	X2 (n=142) ^b	X3 (n=96) ^c	F (p)
	M±SD (Range)	M±SD (Range)	M±SD (Range)	M±SD (Range)	
Emotional labor	25.03±5.37 (9~41)	24.92±5.91 (9~36)	24.99±5.32 (9~37)	25.18±5.05 (15~41)	0.06 (.946)
Frequency of emotional display	8.83±2.34 (3~15)	8.55±2.47 (3~13)	8.92±2.41 (3~15)	8.92±2.10 (5~15)	0.75 (.475)
Attentiveness to required display rules	8.91±1.65 (3~14)	8.90±1.83 (3~12)	8.94±1.57 (3~13)	8.90±1.62 (6~14)	0.02 (.977)
Emotional dissonance	7.29±2.27 (3~15)	7.48±2.39 (3~12)	7.13±2.17 (2~12)	7.36±2.32 (3~15)	0.69 (.503)
Job satisfaction	49.14±9.86 (19~75)	50.95±8.44 (30~69)	50.37±10.80 (21~75)	45.89±8.69 (19~65)	7.96 (<.001) a, b>c [†]
Internal satisfaction	25.37±4.80 (10~35)	26.32±4.64 (15~35)	25.86±5.09 (12~35)	23.86±4.14 (10~34)	7.25 (.001) a, b>c [†]
External satisfaction	23.78±5.73 (8~40)	24.62±4.85 (15~34)	24.51±6.28 (8~40)	22.02±5.17 (9~33)	6.74 (.001) a, b>c [†]
Organizational commitment	38.19±6.18 (22~57)	40.01±5.62 (29~57)	38.80±6.22 (22~56)	35.83±5.88 (24~49)	11.78 (<.001) a, b>c [†]
Affective commitment	16.52±3.06 (7~25)	17.29±2.93 (10~25)	16.80±3.11 (7~25)	15.50±2.84 (10~24)	8.74 (<.001) a, b>c [†]
Continuance commitment	10.90±2.44 (4~18)	11.55±2.56 (5~18)	11.06±2.38 (4~17)	10.15±2.24 (6~16)	7.93 (<.001) a, b>c [†]
Normative commitment	10.77±2.48 (4~20)	11.18±2.30 (5~16)	10.94±2.53 (4~20)	10.19±2.46 (5~20)	4.16 (.017) a>c [†]

X1=facilities ≤ 29 beds; X2=facilities 30~99 beds; X3=facilities ≥ 100 beds; [†] Scheffé test.

Table 3. Differences in Organizational Commitment by General and Health-related Characteristics (N=315)

Characteristics	Categories	Organizational commitment					
		X1 (n=77)		X2 (n=142)		X3 (n=96)	
		M±SD	z or χ^2 (p)	M±SD	z or χ^2 t or F (p)	M±SD	z or χ^2 (p)
Gender	Male	40.13±4.49	-0.03	41.40±5.77	2.00 [†]	34.60±4.77	-0.24
	Female	40.00±5.77	(.980)	38.37±6.21	(.043)	35.90±5.95	(.811)
Age (year)	≤ 39	39.57±4.76	0.05	38.67±8.03	-0.20	37.11±6.25	1.19
	40~49	40.00±5.29	(.997)	38.77±4.85	(.838)	36.53±5.23	(.593)
	50~59	40.00±6.67		38.81±6.61		35.75±5.95	
	≥ 60	40.14±4.58		38.82±5.84		34.00±6.57	
Education	≤ Middle school	38.00±5.13	4.52	39.78±5.22	1.18 [†]	35.13±6.13	1.38
	High school	38.97±5.07	(.105)	37.86±5.62	(.311)	35.42±5.99	(.502)
	≥ College	41.18±5.95		39.33±7.04		36.53±5.76	
Marital status	Single	39.80±1.92	-0.21	39.91±7.40	-1.15	35.22±5.43	-0.32
	Married	40.03±5.80	(.836)	38.70±6.13	(.250)	35.90±5.95	(.748)
Religion	Yes	40.21±5.69	-0.61	38.82±5.49	0.07 [†]	35.60±6.11	-0.93
	No	38.82±5.29	(.540)	38.74±7.59	(.947)	36.38±5.37	(.355)
Perceived economic status	Good	46.50±7.19	4.56	37.57±9.54	0.66	34.00±1.41	1.37
	Moderate	39.61±5.22	(.102)	39.11±6.14	(.717)	36.14±5.98	(.504)
	Poor	40.14±7.06		37.65±5.49		34.54±6.10	
Type of job	Nurse & nurses' aid	40.01±5.62	2.83	38.80±6.22	8.51	35.83±5.88	9.59
	Social worker	39.60±6.60	(.419)	37.20±7.17	(.037)	38.84±6.35	(.008)
	Care worker	39.47±4.63		38.51±5.64		34.33±5.69	
	Director of facilities	43.10±6.79		43.27±5.44		-	
Period of working (month)	≤ 12	37.15±4.38	4.07	39.00±6.57	0.24 [†]	38.41±5.77	9.12
	13~36	40.00±4.80	(.254)	38.73±6.35	(.868)	36.82±6.45	(.028)
	37~60	41.05±5.38		37.87±7.33		32.67±4.10	
	≥ 61	40.89±7.18		39.18±5.51		35.22±5.68	
Subjective health status	Very good or good	40.46±5.93	3.59	39.90±6.25	6.22	36.88±5.87	10.89
	Moderate	39.50±4.83	(.116)	37.50±5.79	(.045)	33.97±5.29	(.004)
	Very poor or poor	31.00±0.00		34.00±8.72		47.00±0.00	
Perceived stress	Very often	44.50±10.34	4.14	34.75±12.09	6.69	36.33±5.54	5.75
	Fairly often	37.90±5.63	(.247)	37.48±7.44	(.083)	33.52±5.01	(.125)
	Sometimes	40.36±4.12		38.84±5.29		36.07±5.88	
	Almost never	41.20±7.89		41.76±6.37		39.00±6.70	
Chronic disease (number)	0	40.06±5.58	1.67	38.81±5.67	0.05 [†]	35.93±6.13	0.20
	1	40.94±6.03	(.434)	38.56±7.59	(.952)	35.48±5.58	(.905)
	≥ 2	38.42±5.26		39.08±6.19		36.00±4.06	

X1=facilities ≤ 29 beds; X2=facilities 30~99 beds; X3=facilities ≥ 100 beds; [†] independent t-test or one-way ANOVA.

직몰입의 차이는 30~99병상의 요양시설 직원에서 성별(t=2.00, p=.043), 직종($\chi^2=8.51$, p=.037), 주관적 건강상태($\chi^2=6.22$, p=.045)가 조직몰입에 유의한 차이를 보였으며, 100병상 이상의 요양시설 직원은 직종($\chi^2=9.59$, p=.008), 근무 기간($\chi^2=9.12$, p=.028), 주관적 건강상태($\chi^2=10.89$, p=.004)가 조직몰입에 유의한 차이를 보였다. 그러나 30병상 미만의 요양시설 직원에서는 유의한 차이가 없었다(Table 3).

4. 요양시설 규모별 대상자의 감정노동, 직무만족 및 조직몰입 간의 관계

30병상 미만 요양시설 직원의 조직몰입은 감정노동의 하위 영역인 감정적 부조화(r=-.25 p=.028)와 통계적으로 유의한 역상관관계를 보였으며, 직무만족의 하위영역인 내적 만족(r=.38, p=.001), 외적 만족(r=.51, p<.001)과 통계적으로 유의한 순상

Table 4. Correlations of Emotional Labor, Job Satisfaction, and Organizational Commitment

(N=315)

Variables	X1 (n=77)					X2 (n=142)					X3 (n=96)				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Frequency of emotional display (Y1) [†]	1.00					1.00					1.00				
Attentiveness to required display rules (Y2) [†]	.63 ($<.001$)	1.00				.58 ($<.001$)	1.00				.59 ($<.001$)	1.00			
Emotional dissonance (Y3) [†]	.63 ($<.001$)	.74 ($<.001$)	1.00			.65 ($<.001$)	.58 ($<.001$)	1.00			.47 ($<.001$)	.60 ($<.001$)	1.00		
Internal satisfaction (Y4) [‡]	-.10 (.369)	-.22 (.058)	-.32 (.005)	1.00		-.18 (.031)	-.25 (.003)	-.33 ($<.001$)	1.00		-.22 (.032)	-.36 ($<.001$)	-.28 (.005)	1.00	
External satisfaction (Y5) [‡]	-.22 (.054)	-.24 (.038)	-.30 (.008)	.58 ($<.001$)	1.00	-.16 (.053)	-.07 (.422)	-.22 (.009)	.80 ($<.001$)	1.00	-.10 (.311)	-.28 (.005)	-.16 (.131)	.74 ($<.001$)	1.00
Organizational commitment (Y6)	-.09 (.420)	-.12 (.299)	-.25 (.028)	.38 (.001)	.51 ($<.001$)	-.01 (.906)	.06 (.481)	-.13 (.133)	.55 ($<.001$)	.62 ($<.001$)	.07 (.516)	.01 (.980)	.11 (.305)	.43 ($<.001$)	.51 ($<.001$)

X1=facilities \leq 29 beds; X2=facilities 30~99 beds; X3=facilities \geq 100 beds; [†]Sub-domain of emotional labor, [‡]Sub-domain of job satisfaction.

관관계를 보였다. 30~99병상 요양시설 직원의 조직몰입은 직무 만족의 하위영역인 내적 만족($r=.55, p<.001$), 외적 만족($r=.62, p<.001$)과 통계적으로 유의한 순 상관관계를 보였다. 100병상 이상 요양시설 직원의 조직몰입은 직무만족의 하위영역인 내적 만족($r=.43, p<.001$), 외적 만족($r=.51, p<.001$)과 통계적으로 유의한 순 상관관계를 보였다(Table 4).

5. 요양시설 규모별 조직몰입의 영향요인

요양시설 직원의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 요양시설 규모별로 비교하기 위해, 투입 변수를 요양시설 규모 별 차이 분석 중 한 번이라도 조직몰입에 통계적으로 유의한 차이가 있었던 변수로 선정하였다. 이에 성별, 직종, 근무기간, 주관적 건강상태를 투입하였고, 감정노동의 하위영역인 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정적 부조화, 직무만족의 하위영역인 내적 만족과 외적 만족을 독립변수로 투입하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 분석 전, 전체 표본의 케이스별 진단을 실시하여 이상값(outlier) 1개를 제거하였다. 또한, 투입된 독립변수들 간의 상관관계수가 .60 미만임을 확인했으며, 모든 변수에서 공차한계가 0.1보다 높았고 분산팽창요인의 최대치가 3.44로 10 미만으로 나타나, 독립변수 간 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단하였다. 잔차분석에서 Durbin-Watson 수치는 요양시설규모별 각각의 모형에서 2.21, 1.88, 1.88로 2에 가까워 오차항간 자기상관이 없는 것으로 보였고 오차항의 정규성 확인 결과, 100병상 이상 요양시설 모형에서 성별을 제외한 모든 변수들의 정규성과 잔차의 등분산성 가정이 만족함을 확

인하였다.

요양시설 규모별로 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 30병상 미만의 요양시설에서는 직무만족의 하위영역인 외적 만족이 높을수록($\beta=.46, p=.001$) 조직몰입이 높았으며 변인의 설명력은 23%였다. 30~99병상의 요양시설에서는 직무만족의 하위영역인 외적 만족이 높을수록($\beta=.48, p<.001$) 감정노동의 하위영역인 감정표현의 주의성이 높을수록($\beta=.19, p=.043$) 조직몰입이 높았으며, 이들 변인의 설명력은 41%였다. 100병상 이상 요양시설에서는 요양보호사 이외의 직종($\beta=-.31, p=.002$)에서 직무만족의 하위영역인 내적 만족이 높을수록($\beta=.35, p=.013$) 조직몰입이 높았으며, 이들 변인의 설명력은 34%였다 (Table 5).

논 의

본 연구는 요양시설 규모별로 직원의 감정노동, 직무만족과 조직몰입 정도를 파악하고, 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 시도되었다. 본 연구를 통해 요양시설 규모별로 직원의 조직몰입 향상을 위한 방안을 모색하고자 하였으며, 중재 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하였다는데 그 의의가 있다.

본 연구에서 요양시설의 규모는 병상 수별로 분류하였으며 30병상 미만, 30~99병상 그리고 100병상 이상의 요양시설로 구분하였다. 요양시설 규모별로 감정노동 정도를 측정한 결과, 100병상 이상인 요양시설 직원의 감정노동이 가장 높았고, 30병상 미만인 요양시설 직원의 감정노동이 가장 낮게 나타났다.

Table 5. Factors associated with Organizational Commitment

(N=314)

Variables	X1 (n=76)			X2 (n=142)			X3 (n=96)			
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	
(Constant)		4.81	<.001		3.28	.001		2.18	.032	
Gender [†]	-.06	-0.54	.591	-.11	-1.59	.115	-	-	-	
Type of job [‡]	-.06	-0.59	.556	.05	0.66	.508	-.31	-3.17	.002	
Period of working (month)	-.04	-0.40	.692	-.01	-0.19	.854	-.12	-1.27	.208	
Subjective health status	.01	0.09	.929	.12	1.75	.083	.11	1.18	.243	
Frequency of emotional display [§]	.06	0.42	.676	.07	0.73	.465	-.02	-0.21	.831	
Attentiveness to required display rules [§]	.03	0.19	.853	.19	2.05	.043	.09	0.70	.487	
Emotional dissonance [§]	-.22	-1.28	.207	-.12	-1.23	.220	.19	1.74	.086	
Internal satisfaction	.07	0.55	.585	.15	1.22	.227	.35	2.52	.013	
External satisfaction	.46	3.49	.001	.48	4.10	<.001	.23	1.63	.108	
R ²		.32			.44			.40		
Adjusted R ²		.23			.41			.34		
F (p)		3.50 (.001)			11.70 (<.001)			6.42 (<.001)		
Durbin-Watson		2.21			1.88			1.88		

X1=facilities \leq 29 beds; X2=facilities 30~99 beds; X3=facilities \geq 100 beds; [†]Dummy coded (female=1, male=0), [‡]Dummy coded (care worker=1, nurse, nurses' aid, social worker, director of facilities=0), [§]Sub-domain of emotional labor, ^{||}Sub-domain of job satisfaction.

하지만 집단 간 감정노동의 유의한 차이는 나타나지 않았다. 요양시설 규모별로 요양시설 직원의 감정노동을 비교한 선행연구가 없어 이에 대한 직접적인 비교는 어려우나, 요양보호사를 대상으로 한 연구[24] 결과에서 나타난 감정노동 정도는 유사하였다. 요양시설 직원의 경우 치매나 중증질환 등 신체적, 정신적 제한이 있는 노인들과 잦은 상호작용으로 인해 감정노동을 겪게 된다. 따라서 감정노동으로 인한 정서적 소진과 불유쾌한 감정을 표현할 수 있는 기회를 제공하고, 감정노동 경험과 대처방안을 동료들과 공유할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 또한, 감정노동은 정서적 소진, 직무불만족, 이직 의도 등 여러 가지 역기능을 초래할 수 있지만, 의식적으로 좋은 감정을 표현하기 위한 감정노동을 통해 오히려 대상자와의 관계 형성에는 긍정적인 영향을 주는 양면적 효과가 있다[12,18]. 따라서 시설 직원의 감정노동이 보다 긍정적으로 작용할 수 있도록 전략을 마련하는 것이 필요하며, 추후 연구에서는 감정노동 빈도 등의 양적인 측면만이 아니라, 감정적 부조화 경험, 바람직한 감정 표현에 대한 경험 등 감정노동의 질적인 측면을 확인할 필요가 있다.

본 연구결과, 요양시설 규모별 직무만족 정도는 30병상 미만 요양시설의 직원에서 가장 높게 나타났고, 직무만족과 그 하위영역인 내적 만족, 외적 만족에서 집단 간 유의한 차이가 나

타났다. 즉, 30병상 미만과 30~99병상의 요양시설 직원이 100병상 이상의 요양시설 직원보다 직무만족과 내적 만족, 외적 만족이 더 높게 나타났다. 장기요양시설의 직원 배치 규정은 입소자 50명당 1명의 간호사 또는 간호조무사가 있어야 하고, 요양보호사는 입소자 12.5명당 1명을 기준으로 배치하고 있다. 따라서 요양시설 직원이 많다는 것은 요양시설 규모가 큰 것을 의미한다고 볼 수 있다. 이러한 측면에서 직원 규모에 따라 직무만족을 살펴본 선행연구와 요양시설 규모에 따라 직무만족을 살펴본 본 연구결과와의 비교가 타당할 것으로 여겨진다. Lee [25]의 연구에서는 요양시설에서 근무하는 직원 규모에 따라 6~19명, 20~30명, 31~100명으로 분류하여 직무만족을 확인하였으며 그 결과, 요양시설 직원이 많을수록 직무만족이 낮게 나타나, 본 연구결과와 유사하였다. 그러나 요양시설 규모를 입소정원 30명 이하, 31~50명, 51~70명, 71명 이상으로 분류하여 요양시설 종사자의 직무만족을 살펴본 Kim [5]의 연구에서는 입소정원이 많을수록 직무만족이 높게 나타나, 본 연구와는 상이한 결과를 보였다. 이러한 결과는 Kim [5]의 연구대상자는 요양보호사로만 구성되었으며, 요양시설 규모의 분류기준에서도 본 연구와 차이가 있기 때문으로 생각된다. 직무만족의 외적 요인인 작업환경이 직원의 직무만족에 영향을 미치며[13] 조직의 규모가 직무만족에 영향을 미친다는 결과로 볼 때[26],

요양시설 규모에 따라 직무만족의 수준이 다르게 나타난 것으로 여겨진다. 하지만, 요양시설 규모에 따라 직무만족의 수준이 상이하게 보고되고 있어 이에 대해 지속적인 연구를 통해 파악하는 것이 필요하다.

본 연구결과, 요양시설 규모별 조직몰입 정도는 30병상 미만 요양시설의 직원에서 가장 높게 나타났고, 조직몰입과 그 하위영역인 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입에서 집단 간 유의한 차이가 나타났다. 즉, 30병상 미만과 30~99병상의 요양시설 직원에서 정서적 몰입과 근속적 몰입이 더 높게 나타났으며, 30병상 미만 요양시설 직원의 규범적 몰입이 100병상 이상 요양시설 직원보다 더 높게 나타났다. 이는 요양시설의 규모가 30병상 미만인 요양시설 직원의 조직몰입이 30병상 이상인 요양시설의 조직몰입보다 높게 나타났다고 보고한 Kim과 Park [3]의 연구와 유사하였으며, 스위스의 요양시설 규모별로 정서적 조직몰입을 측정된 Graf 등[27]의 연구에서 50병상 미만의 요양시설 직원에서 정서적 조직몰입이 가장 높고, 100병상 이상의 요양시설 직원에서 가장 낮게 나타난 결과와 유사하였다. 조직몰입은 조직에 대한 애정을 가짐으로써 나타나는 정서적 몰입과 조직을 떠남으로써 발생하는 손실이 커져 조직에 남아 있으려는 근속적 몰입 그리고 자신 또는 동료에 대한 의무감으로 조직에 남아있으려는 심리를 반영한 규범적 몰입으로 구성된다[12]. 이러한 조직몰입의 특성을 고려할 때, 규모가 작은 요양시설의 경우 직원들 간의 교류가 활발하고 집단응집력도 높아지게 되므로[6], 30병상 미만과 30~99병상의 요양시설 직원의 조직몰입이 100병상 이상 요양시설 직원보다 더 높게 나타난 것으로 사료된다.

요양시설 규모별로 일반적 특성과 건강 관련 특성에 따른 조직몰입의 차이를 보면, 30병상~99병상의 요양시설에서는 남성인 경우, 조직몰입이 높았으며 직종과 주관적 건강상태에서도 유의한 차이가 나타났다. 이는 요양시설 직원을 대상으로 한 Shin [26]의 연구에서 남성의 조직몰입이 높게 나타난 결과와 유사하였으나, 요양보호사를 대상으로 한 Hwang [10]의 연구에서는 남성에 비해 여성의 조직몰입이 더 높게 나타나, 본 연구와 상이한 결과를 보였다. 한편, Kim과 Park [3]의 연구에서는 본 연구와 달리 직종에 따른 직무몰입의 유의한 차이를 보이지 않았다. 이는 본 연구는 요양보호사, 간호사와 조무사, 사회복지사, 시설장 등 직종을 구분하여 직종 간의 직무몰입 차이를 본 것과 달리, 요양보호사와 요양보호사 이외의 직종, 즉 두 직종으로만 구분하여 직무몰입을 살펴보았기 때문으로 여겨진다. 직종 간 조직몰입의 차이를 살펴보는 것은 직종별로 조직몰입을 강화하기 위한 중재전략 마련에 중요한 기초자료가 되기

때문에 추후 연구에서는 다양한 직종을 따라 조직몰입의 차이를 확인할 필요가 있다. 한편, 요양시설 규모가 100병상 이상인 요양시설에서는 직종, 근무 기간, 주관적 건강상태에 따라 조직몰입에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 근무 기간에 따른 조직몰입의 유의한 차이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Kim [20]의 연구와 Jin과 Kim [28]의 연구에서 임상경력 이 많을수록 조직몰입이 높게 나타난 결과와 유사하였다. 이는 근무 기간이 길어질수록 업무가 능숙해지고 동료에 대한 애정과 의무감이 생기며, 조직에 대한 책임감이 높아져 조직몰입이 높아졌을 것으로 유추할 수 있다. 주관적 건강상태에 따라 조직몰입의 차이를 확인한 선행연구를 찾기 어려우나, 요양시설에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스가 높을수록 조직몰입이 낮게 나타난 Hwang [10]의 연구결과처럼, 요양시설 직원의 높은 스트레스와 좋지 않은 건강상태는 직무에 대한 집중력 결여, 질 낮은 의사결정, 결근, 낮은 업무성과 그리고 직무 불만족 등으로 연결되므로 조직몰입이 더 낮게 나타난 것으로 사료된다[6].

요양시설 규모별로 직원의 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 30병상 미만의 요양시설에서는 외적 만족이, 30~99병상의 요양시설은 외적 만족과 감정표현의 주의성이, 100병상 이상은 요양보호사가 아닌 직종, 내적 만족으로 나타났다. 즉, 요양시설 규모에 따라 조직몰입의 영향요인이 차이가 있음을 확인하였다. 이는 요양보호사를 대상으로 시행한 메타분석 연구결과[29]와 간호사를 대상으로 시행한 문헌고찰 연구결과[30]와 유사하였다. 요양시설의 규모에 따라 직원의 직무 자율성, 고용형태, 보상 및 복지 등 직무환경에 차이가 있게 되므로[29], 요양시설 직원의 직무만족이나 감정노동에도 영향을 미쳤으며 이로 인해 조직몰입에도 차이가 나타난 것으로 사료된다. 따라서 요양시설의 규모에 따라 조직몰입 증진을 위한 전략 접근이 달라져야 한다. 우선, 30병상 미만 요양시설 직원의 조직몰입 증진을 위해서는 외적 직무만족을 높일 수 있는 방안을 고려할 필요가 있다. 이를 위해 직무수행에 따른 적절한 보상체계 마련과 직무 관련 교육 및 자기계발을 위한 복리 후생 제도의 적용이 필요하다[6]. 또한, 직장 상사나 동료와의 관계, 돌봄 대상자와의 관계를 원활히 할 수 있도록 감성지능개발 기회를 제공하며[11], 효과적이고 다양한 의사소통방법과 갈등 해결을 위한 기술습득의 교육기회를 제공하는 것이 필요하다[11]. 다음으로, 30~99병상 요양시설 직원의 조직몰입 증진을 위해서는 외적 직무만족과 함께 감정표현의 주의성에 대한 고려가 필요하다. 의식적으로 바람직한 감정을 표현하는 과정에서 감정노동은 오히려 대상자와 관계 형성에 긍정적인 영향을 미칠 수

있으므로[12,18], 감정노동의 부정적인 경험뿐만 아니라 긍정적인 경험을 동료들과 공유하고, 적절한 대처방안을 모색할 수 있는 기회를 마련해야 한다. 마지막으로, 100병상 이상 요양시설 직원의 조직몰입 증진을 위해서는 내적 직무만족을 높일 수 있는 방안을 고려해야 한다. 이를 위해 직원의 업무범위를 명확히 하고, 직무에 대한 자율성을 부여해야 한다[10]. 또한, 직무로부터의 성취감을 높이기 위해 성과와 보상을 연결한 보상체계 뿐만 아니라 전문직업인으로서의 자부심과 긍지를 가질 수 있는 심리적 보상체계를 구축해야 한다[6]. 이를 위해 우수사원 표창 같은 적절한 인정과 포상제를 활용하며, 승진체계의 도입을 고려할 필요가 있다. Kim과 Park [3]의 연구에 따르면 요양보호사의 조직몰입은 급여만족보다 승진만족을 통해 증가하는 것으로 확인되었다. 승진체계의 도입은 직원에게 장래에 대한 비전을 제시해주며, 자신의 업무능력 개발을 위한 동기를 부여할 수 있다[3]. 따라서 우리나라 현실에 적합한 시설직원의 승진체계를 마련하여 전문직업인으로 성장할 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다.

결론 및 제언

본 연구의 목적은 요양시설 규모에 따라 직원의 감정노동, 직무만족과 조직몰입의 정도를 파악하고, 조직몰입의 차이를 확인하며 조직몰입의 영향요인을 규명하여 요양시설 직원의 조직몰입 증진을 위한 전략에 기초자료를 마련하고자 실시되었다. 요양시설 직원 총 315명의 자료를 분석하였으며 요양시설의 규모별 차이를 확인하고자 30병상 미만, 30~99병상, 100병상 이상의 요양시설로 분류하여 분석하였다.

본 연구결과, 30병상 미만 요양시설 직원과 30~99병상 요양시설 직원은 100병상 이상 요양시설 직원보다 직무만족, 내적 만족, 외적 만족, 조직몰입, 정서적 몰입, 근속적 몰입이 더 높았다. 30병상 미만 요양시설 직원은 100병상 이상 요양시설 직원보다 규범적 몰입이 더 높았다. 요양시설 규모별로 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 30병상 미만의 요양시설에서는 직무만족의 하위영역인 외적 만족이 높을수록 조직몰입이 높았다. 30~99병상의 요양시설에서는 직무만족의 하위영역인 외적 만족이 높을수록, 감정노동의 하위영역인 감정표현의 주의성이 높을수록 조직몰입이 높았다. 100병상 이상 요양시설에서는 요양보호사가 아닌 직종이, 직무만족의 하위영역인 내적 만족이 높을수록 조직몰입이 높았다.

요양시설 규모에 따라 직원의 조직몰입에 차이가 있으므로 조직몰입 증진 전략도 달라져야 한다. 요양시설 직원의 업무는

요양시설에 입소한 노인과 가족에게 제공될 서비스의 질, 나아가 시설의 만족도와 연결되기 때문에, 요양시설 직원이 자신의 업무에 몰입하여 성과를 높이는 것이 중요하다. 따라서 요양시설 규모별에 따라 차별화된 조직몰입 향상을 위한 프로그램 개발 및 적용과 그 효과를 검증하는 연구가 요구된다. 또한, 직무만족을 높여 직무몰입을 강화시킬 수 있는 근무 환경조성과 인력관리 개발 및 적용이 요구된다. 하지만 본 연구의 대상이 일부 지역에 국한되어 있어 연구결과의 일반화에는 신중을 기해야 하며, 요양시설 규모별로 분석한 선행연구가 부족하여 연구결과의 해석에 한계가 있었다. 추후에는 요양시설 규모별로 조직몰입을 확인하는 반복연구를 제안하며, 조직몰입에 미치는 영향요인 중 다른 변수에 대한 연구를 수행하도록 제안한다.

REFERENCES

1. Statistics Korea. 2018 National statistics portal main population index [Internet]. Seoul: Statistics Korea. 2019 [cited 2019 April 1]. Available from: http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1BPA002&checkFlag=N
2. National Health Insurance Corporation. Status of long-term care institutions [Internet]. Gangwondo: National Health Insurance Corporation. 2019 [cited 2019 July 17]. Available from: <http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe0000000950&bKey=B0019&zoomSize=>
3. Kim SS, Park IA. A study on effect of compensation satisfaction and calling on organizational commitment of care givers in long-term care facilities for the elderly. *Health and Social Welfare Review*. 2014;34(1):159-182. <https://doi.org/10.15709/hswr.2014.34.1.159>
4. Kim DS, Kim Kh, Park JM, Um KW, Kim JH. Employment impact assessment of long-term care insurance system for the elderly. Research Report. Sejong: Ministry of Employment and Labor; 2012 December. Report No.: 978-89-6331-514-093320.
5. Kim SJ. The study on care worker's job satisfaction and turnover intention at long-term and home care service centers. *Health and Social Welfare Review*. 2012;32(1):115-139. <https://doi.org/10.15709/hswr.2012.32.1.115>
6. Jung BG, Park SU, Kim JY, Song GC. *Organizational behavior*. 4th ed. Seoul: Kyungmoon publishers; 2017. 570 p.
7. Ho WH, Chang CS, Shih YL, Liang RD. Effects of job rotation and role stress among nurses on job satisfaction and organizational commitment. *BioMed Central Health Services Research*. 2009;9(8):1-10. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-9-8>
8. Liou SR. An analysis of the concept of organizational commitment. *Nursing Forum*. 2008;43(3):116-125. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2008.00103.x>

9. Kang YS. The effect of the long-term care worker's empowerment on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2011;12(9):3904-3914.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.9.3904>
10. Hwang HN. Impacts of occupational stress on job satisfaction and organizational commitment among certified geriatric caregivers. *Journal of Health Informatics and Statistics*. 2018;43(4):267-273. <https://doi.org/10.21032/jhis.2018.43.4.267>
11. Seo YS, Sung KW. Relation of emotional labor, job involvement, and job satisfaction for nurses in long-term care facilities. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 2011;13(3):196-203.
12. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 1990;63(1):1-18.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
13. De Gieter S, Hofmans J, Pepermans R. Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International Journal of Nursing Studies*. 2011;48(12):1562-1569.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.06.007>
14. Yang FH, Chang CC. Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurse: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008;45(6):879-887. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
15. Jung MS, Kim KJ. A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management*. 2006;11(4):1-18.
16. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.
<https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
17. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):515-526.
18. Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 2005;12(2):154-162.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
19. Bang EJ, Yun SY. Health needs of the elderly in long-term care facilities: Using RAI-MDS-FC. *Journal of Korean Academy Community Health Nurse*. 2010;21(2):263-272.
<https://doi.org/10.12799/jkachn.2010.21.2.263>
20. Kim SY, Kim KK. Relationship of conflict management style, professional autonomy, role conflict and organizational commitment of nurses in general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018;24(5):387-395.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.5.387>
21. Ju CH. The effects of care workers' emotional labor in the elderly care facility on burnout: Focused on the moderating effects of perceived organizational support [dissertation]. [Gyeongsangbuk-do]: Dong-Yang University; 2017. 78 p.
22. Steers RM, Poter LW. *Motivation and work behavior*. 4th ed. New York: McGraw-Hill; 1987. 595 p.
23. Lee CS. Effects of educational satisfaction in job training program for caregivers on organizational commitment, self-efficacy and job satisfaction [dissertation]. [Seoul]: Seoul Venture University; 2015. 207 p.
24. Yoon SC, Kwon SH, Knag HJ. The influence of emotional labor, job stress, and burnout on turnover intention of care worker's at long-term Care hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016;17(5):428-440.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.5.428>
25. Lee BR. A study of the influence of social support on the job satisfaction of care workers, *Health and Social Welfare Review*. 2012;32(4):123-150.
<https://doi.org/10.15709/hswr.2012.32.4.123>
26. Shin MH. Influence of organizational culture and leadership style on organizational commitment in employees of long-term care facilities: The mediating effects of job satisfaction. *Korean Association of Welfare Practice*. 2017;8(1):7-62
27. Graf E, Cignacco E, Zimmermann K, Zúñiga FJTG. Affective organizational commitment in Swiss nursing homes: A cross-sectional study. *The Gerontologist*. 2015;56(6):1124-1137.
<https://doi.org/10.1093/geront/gnv053>
28. Jin SH, Kim JH. Influence of resilience and perceived individual and organizational support on organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Digital Convergence*. 2017;15(5):293-303.
<https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.5.293>
29. Moon DK, Kang YK. A meta-analysis on the variables related to the job satisfaction of care helpers. *Korean Society of Gerontological Social Welfare*. 2014;66:353-376.
30. Lu H, Zhao Y, While Alison. Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*. 2005;42(2):211-227.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003>