

노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향 및 잔류의도의 매개효과를 검증

박은정, 조성제*

동방문화대학원대학교 문화예술콘텐츠학과

A Study on the Mediating Effect of Remain Intention in the Relationship between Social Support and Organizational Commitment of Elderly Welfare Facility Workers

Eun Jung Park, Sung Je Cho*

Division of Culture and Arts Contents, Dongbang Culture Graduate University

요약 본 연구에서는 노인복지시설 종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 성격특성 변인 중에서 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향 및 사회적 지지와 조직몰입의 관계에서 잔류의도 매개효과를 입증해 보고자 하였다. 이를 위해 S 지역 노인복지시설 종사자를 대상으로 2023년 7월 1일부터 2023년 8월 15일까지 320명을 대상으로 설문 조사하였다. 이중 응답에 누락이 있거나 불성실하게 응답한 3명을 제외한 총 317명의 자료가 분석되었다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향에서 사회적 지지의 하위요인 중에서 사회적 지지의 상사지지($\beta=.564, p<.001$), 가족지지($\beta=.129, p<.05$) 순으로 조직몰입에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과를 분석한 결과, 사회적 지지 하위요인 중에서 상사지지, 가족지지는 조직몰입에 미치는 영향에서 잔류의도가 매개효과가 나타났다($Z=6.083, p<.001$). 이에 노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 잔류의도의 매개 역할을 심층적으로 검증하였다는 점에서 연구의 의의가 있다.

Abstract In this study, we demonstrate the impact of social support on organizational commitment, and look at the mediating effect of intention to remain on the relationship between social support and organizational commitment from among the personality variables that affect organizational commitment in workers at seniors' welfare facilities. For this purpose, a survey was conducted with 320 workers at welfare facilities in Region S from July 1, 2023, to August 15, 2023. After excluding three people whose responses were missing or who responded insincerely, data from 317 workers were analyzed. The results are as follows. First, regarding the impact of social support on organizational commitment in workers, sub-factors of social support included superior support ($=.564, p<.001$) and family support ($=.129, p<.05$) in that order, and they had a significant influence on organizational commitment. Second, as a result of analyzing the mediating effect of intention to remain in the relationship between social support and organizational commitment, the mediating effect of intention to stay was influenced by supervisor support and family support ($Z= 6.083, p<.001$). Accordingly, this study provides in-depth verification of the mediating role of intention to remain on the process through which social support affects organizational commitment in seniors' welfare facility workers.

Keywords : Welfare Facilities for The Elderly, Elderly Welfare Facility Worker, Social Support, Organizational Commitment, Remain Intention

*Corresponding Author : Sung-Je Cho(Dongbang Culture Graduate Univ.)

email: chosj715@daum.net

Received November 30, 2023

Accepted February 6, 2024

Revised January 9, 2024

Published February 29, 2024

1. 서론

1.1 연구 배경 및 필요성

최근 의료기술의 발전으로 노인 인구가 급증하고 있다. 노인 인구가 급증함에 따라 노인들에게 사회복지서비스를 제공하는 노인복지시설도 증가하고 있다. 노인 복지의 목적은 복지대상자에게 양질의 서비스를 제공하는 것이며, 양질의 서비스 제공은 시설 종사자의 역량과 의지가 매우 중요하다. 그러나 서비스 제공에 가장 중추적인 역할을 하는 시설 종사자들은 낮은 임금수준, 역할 갈등, 역할모호성, 사회적 인지도 저하 등의 갈등으로 많은 스트레스를 경험하고 있다. 이러한 직무에 따른 스트레스로 낮은 조직몰입, 높은 이직률로 이어지며, 이는 수급 대상자인 노인에 대한 서비스의 질적 하락을 가져오는 중요한 요인이 되고 있다[1]. 특히 노인복지시설 종사자의 조직몰입이 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되었다[2]. 따라서 노인복지시설 종사자의 조직몰입은 서비스 질을 좌우하는 중요한 요인이 되고 있다.

노인복지시설 종사자의 조직몰입이란 '개인이 조직에 대해 가지는 심리적인 애착으로 자신과 조직을 동일시하여, 소속된 조직에 헌신하여 몰입하고자 하는 정도'로 정의된다[2]. 조직몰입은 노인복지시설 종사자들의 업무상 직무만족에 중요한 요소이다[1]. 또한 노인복지시설 종사자들의 조직몰입은 사회적 지지와 서비스지향성 간의 관계에서 매개효과가 있음을 보여주었다. 이 의미는 사회적 지지가 높을수록 종사자들이 조직몰입을 높여 서비스 지향적 마인드를 높여 주는 매개 역할을 하고 있다고 볼 수 있다[3]. 따라서 노인복지시설 종사자의 조직몰입이 잘 이루어지기 위해 사회적 지지가 필요하며, 이를 통해 양질의 복지서비스가 가능하다고 볼 수 있다.

사회적 지지이란 "시설 종사자가 노인복지시설에서 동료나 상사로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원"으로 규정하였고, 본 연구에서는 '가족지지', '동료지지', '상사지지'의 3가지 하위요인으로 구성되어 있다[4]. 시설 종사자의 사회적 지지와 관련하여 다양한 연구들이 수행되었는데, 이병록[5] 연구에서는 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 연구에서는 사회적 자원인 가족, 친구, 직장 상사와 동료들의 사회적 지지를 잘 관리하는 것이 노인복지시설에서는 가장 중요한 과제임을 확인하였다[4]. 또한 장애인복지관 종사자의 조직몰입과 유의미한 관계를 보이는 것은 사회적 지지의 하위유형인 상사의

지지, 동료의 지지, 가족의 지지로 나타났고[6], 지역아동센터 사회복지사를 대상으로 연구에서는 사회적 지지가 조직몰입에 영향을 주었다[7]. 이와 같은 선행연구들을 살펴보면, 시설 종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 사회적 지지라고 볼 수 있다.

한편 노인복지시설 종사자가 전문적인 역할을 효율적으로 수행하기 위해서는 잔류의도가 중요하다. 그 이유는 노인복지시설 종사자의 조직몰입이 잔류의도에 긍정적으로 유의한 영향을 미치기 때문이다[8]. 또한 노인복지시설 종사자의 조직몰입은 서비스 질에 영향을 미친다[2]. 이러한 결과는 노인복지시설 종사자의 잔류의도는 복지서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 따라서 노인복지시설 종사자의 개인적인 특성 중에서 잔류의도와 조직몰입에 관한 연구의 필요성이 제기된다.

잔류의도와 관련 연구를 살펴보면, 호텔종사자가 지각한 조직문화가 잔류의도 및 이직의도에 미치는 영향 관계 연구[9], 보육시설 종사자의 감정노동과 이직 및 잔류의도 관계 연구[10]가 진행되었으나, 노인복지시설 종사자의 잔류의도 측면을 다루고 있는 연구들은 거의 없다.

선행연구를 종합적으로 분석하면, 노인복지시설 종사자의 역할수행이 잘 이루어지기 위해 사회적 지지를 형성하고, 잔류의도를 높이고, 이를 통해 복지서비스를 개선할 수 있다고 볼 수 있다. 이들의 변인 간의 선행연구를 살펴보면, 사회적 지지가 높을수록 종사원들이 조직몰입이 높다는 연구[3,6,7], 간호사의 사회적 지지는 잔류의도에 영향을 미친다는 연구[11], 간호사의 잔류의도는 조직몰입과 정적으로 상관되어 있다는 연구[12] 등이 보고되고 있다. 이를 토대로 노인복지시설 종사자의 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계에서 잔류의도의 상관관계를 예측해 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 노인복지시설 종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 개인적 특성으로 사회적 지지와 잔류의도를 상정하여, 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보고, 노인복지시설 종사자의 사회적 지지와 조직몰입의 관계에서 잔류의도의 매개효과를 검증하고자 한다. 이에 관한 연구 문제는 다음과 같이 설정하였다.

1. 노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향은 어떠한가?
2. 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과는 어떠한가?

1.2 선행연구 검토

조직몰입은 노인복지시설 종사자들의 업무상 직무만족에 중요한 요소이다[1]. 특히 노인복지시설 종사자들의 조직몰입은 사회적 지지와 서비스지향성 간의 관계에서 매개효과가 있음을 보여주었다[3]. 또한 장애인복지관 종사자의 조직몰입과 유의미한 관계를 보이는 것은 사회적 지지의 하위유형인 상사의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지로 나타났고[6]. 이 의미는 노인복지시설 종사자의 조직몰입이 잘 이루어지기 위해 사회적 지지가 필요하며, 두 변인 간에 상관관계가 존재하는 것으로 가정할 수 있다.

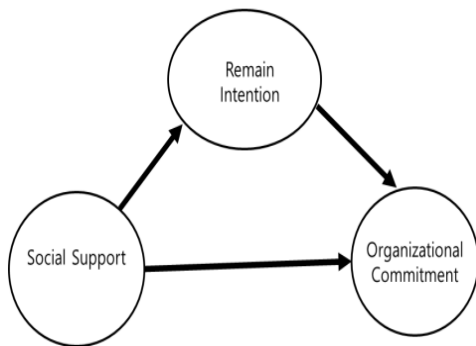


Fig. 1. Research Model

한편 노인복지시설 종사자의 조직몰입이 잔류의도에 긍정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[8]. 이 의미는 노인복지시설 종사자가 전문적인 역할을 효율적으로 수행하기 위해서는 잔류의도가 중요함을 알 수 있다. 또한 사회적 지지가 높을수록 종사원들이 조직몰입이 높다는 연구[3,6,7], 간호사의 사회적 지지는 잔류의도에 영향을 미친다는 연구[11], 간호사의 잔류의도는 조직몰입과 정적으로 상관되어 있다는 연구[12] 등이 보고되고 있다. 이를 선행연구 결과를 토대로 노인복지시설 종사자의 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계에서 잔류의도의 상관관계를 예측해 볼 수 있다. 그러나 아쉽게도 노인복지시설 종사자의 사회적지지, 잔류의도 조직몰입 간에 상관관계가 있는지, 그리고 이러한 관계에서 개인이 가진 잔류의도가 어떻게 매개가 되고 있는지에 대해서는 종합적으로 다루고 있는 연구들은 다소 발견하기 어려웠다. 이에 따라 노인복지시설 종사자의 사회적지지와 조직몰입에 미치는 영향에 대해서 살펴보고, 이들 변인 간의 관계에서 잔류의도가 매개효과가 나타나는지를 검증할 필요가 있다. 본 연구모형은 Fig. 1과 같다.

2. 연구 방법

2.1 연구 대상

본 연구는 2023년 7월 1일부터 2023년 8월 15일까지 S이게 위치한 노인복지시설 종사자 320명을 대상으로 설문 조사하였다. 설문조사는 사전에 연구대상자에게 설문 취지에 대해 충분히 설명한 후 자기 기입식으로 시행하였다. 연구 자료는 총 320부 중 불성실하게 답변한 3부를 제외한 317부를 수집하여 분석에 활용하였다.

2.2 측정 도구

본 연구에 사용된 도구는 인구 사회학적 특성 4문항, 사회적 지지 24문항, 조직몰입 5문항, 잔류의도 8문항으로 구성되어 있다. 인구 사회학적 특성에 관한 내용은 성별, 나이, 근무 경력, 시설유형으로 구성하여 조사하였다. 측정용 도구에 대한 신뢰도 검증 결과는 아래와 같다.

2.2.1 사회적 지지 척도

사회적 지지를 측정하기 위해 Tomas & Ganster (1995)에서 사용한 척도를 김순옥[4]이 수정하여 사용한 척도를 적용하였다. 하위요인으로는 '상사지지', '동료지지', '가족지지'이다. 각 문항은 8개 문항으로 구성되었고, 총 24개의 문항으로 구성된다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다.' 3점, '그렇다.' 4점, '매우 그렇다.' 5점으로 응답하게 되어 있다. 문항의 점수가 높을수록 노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 높음을 의미한다. 기존 연구에서 하위요인별 신뢰도(Cronbach's α)는 가족지지 .929, 동료지지, .928, 상사지지. 922로 나타났고, 전체 신뢰도(Cronbach's α)는 .910으로 나타났다. 본 연구의 하위요인별 신뢰도(Cronbach's α)는 가족지지 .944, 동료지지, .939, 상사지지. 944로 나타났고, 전체 신뢰도(Cronbach's α)는 .943으로 나타났다.

2.2.2 조직몰입 척도

조직몰입을 측정하기 위해 Saks가 개발한 도구를 손미혜[13]가 사용한 척도를 사용하였다. 조직몰입은 5문항이 구성된다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 응답하게 되어 있다. 문항의 점수가 높을수록 노인복지시설 종사자의 조직몰입이 높음을 의미한다. 기존 연구에서 전체 신뢰도

(Cronbach's α)는 .907로 나타났다. 본 연구의 전체 신뢰도(Cronbach's α)는 .913으로 나타났다.

2.2.3 잔류의도 척도

잔류의도를 측정하기 위해 Price와 Muller (1981)에 의해 개발된 도구를 Iverson(1992)이 연구에 활용하였고, 이 도구를 이대주[14]가 사용한 도구를 본 연구에 적용하였다. 총 8문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 응답하게 되어 있다. 문항의 점수가 높을수록 잔류의도가 높다는 것을 의미한다. 기존연구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .874로 나타났다. 본 연구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .940으로 나타났다.

2.3 자료처리 및 분석 방법

연구에 수집된 자료처리는 SPSS 23.0 프로그램을 사용하여 유의수준 5%에서 검증하였고, 각 연구 도구의 신뢰도 산출은 Cronbach's α 의 계수를 이용하여 분석하였다. 인구 사회학적 특성은 빈도분석을 실시하였다. 사회적 지지, 조직몰입, 잔류의도에 대한 상관분석을 실시하였으며, 영향 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과는 Table 1과 같다. 성별은 '남성'이 10.7%, '여성'이 89.3%이었으며, 나

Table 1. General characteristics of the subject

	Sortation	Frequency	%
gender	man	34	10.7
	a woman	283	89.3
age	under-40s	121	38.2
	50s	145	45.7
	over 60s	51	16.1
Work experience	Less than 2 years	102	32.2
	2 to less than 4 years	105	33.1
	4 to less than 6 years	66	20.8
	6 to less than 8 years	26	8.2
	for more than eight years	18	5.7
Facility type	home welfare facilities	176	55.5
	Medical welfare facilities	141	44.5
	Total	317	100.0

이는 '50대'가 45.7%, '40대 이하'가 38.2%, '60대 이상'이 16.1% 순이었다. 근무 경력은 '2-4년 미만'이 33.1%, '2년 미만'이 32.2%, '4-6년 미만'이 20.8%, '6-8년 미만'이 8.2%, '8년 이상'이 5.7% 순이었고, 시설유형은 '재가 노인복지시설'이 55.5%, '노인 의료복지시설'이 44.5%로 조사되었다.

3.2 측정 도구 요인분석

3.2.1 사회적 지지의 요인분석

사회적지지의 요인분석을 실시한 결과, KMO 값이 0.929로 매우 높으므로 변수 쌍들의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 것으로 판단할 수 있다. 또한, 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치(Test of Sphericity)는 근사 카이제곱값이 7637.043으로 유의수준이 .000으로 나타나 요인분석 사용이 적합하다는 것을 알 수 있다. 고윳값이 1.0 이상인 요인에 한하며 요인 적재량이 0.5 이상인 항목들을 기준으로 설정하여 요인 수를 3개로 결정하였다. 그 결과 요인 1은 고윳값이 6.427, 설명비가 26.78%로 나타나 가족의 지지 요인을, 요인 2는 고윳값이 6.143, 설명비가 25.59%로 나타나 상사의 지지 요인을 설명해 주고 있으며, 요인 3은 고윳값이 4.947, 설명비가 20.61%로 나타나 동료의 지지 요인을 설명해 주고 있다.

3.2.2 잔류의도의 요인분석

잔류의도의 요인분석을 실시한 결과, KMO 값이 0.912로 매우 높으므로 변수 쌍들의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 것으로 판단할 수 있다. 또한, 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치(Test of Sphericity)는 근사 카이제곱값이 2196.997로 유의수준이 .000으로 나타나 요인분석 사용이 적합하다는 것을 알 수 있다. 고윳값이 1.0 이상인 요인에 한하며 요인 적재량이 0.5 이상인 항목들을 기준으로 설정하여 요인 수를 1개로 결정하였다. 그 결과 잔류의도 요인의 고윳값은 5.664, 설명비는 70.80%로 나타났다.

3.2.3 조직몰입의 요인분석

조직몰입의 요인분석을 실시한 결과, KMO 값이 0.877로 높으므로 변수 쌍들의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 것으로 판단할 수 있다. 또한, 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치

(Test of Sphericity)는 근사 카이제곱값이 1212.052로 유의수준이 .000으로 나타나 요인분석 사용이 적합하다는 것을 알 수 있다. 고윳값(eigen-value)을 이용하여, 고윳값이 1.0 이상인 요인에 한하며 요인 적재량이 0.5 이상인 항목들을 기준으로 설정하여 요인 수를 1개로 결정하였다. 그 결과 조직몰입 요인의 고윳값은 3.777, 설명비는 75.53%로 나타났다.

3.3 사회적 지지, 잔류의도, 조직몰입

사회적 지지, 잔류의도, 조직몰입을 살펴본 결과는 Table 2와 같다. 사회적 지지 전체의 평균은 3.78로, '가족지지'(M=3.91), '동료지지'(M=3.80), '상사지지'(M=3.64) 순으로 평균이 높았고, 잔류의도의 평균은 3.42, 조직몰입의 평균은 3.47로 나타났다. 사회적 지지, 잔류의도, 조직몰입 각 변인의 왜도(-.414~.350)는 3 미만이었으며, 첨도(-.559~.751)는 7 미만으로 나타나 본 자료는 정규분포의 가정을 충족하는 것을 알 수 있다.

Table 2. Social support, Remain intention, Organizational commitment

Sortation	Min	Max	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	
S.O.B	1.00	5.00	3.64	.73	-.414	.751	
S.S	S.O.C	2.00	5.00	3.80	.66	.098	-.414
	F.S	1.25	5.00	3.91	.68	-.223	.397
S.S		2.50	5.00	3.78	.60	.350	-.559
R.I		1.00	5.00	3.42	.87	-.261	-.189
O.C		1.00	5.00	3.47	.80	-.018	.378

S.S: Social Support, R.I: Remain Intention, O.C: Organization Commitment, S.O.B :Support of One's Boss, S.O.C:Support of One's Colleagues, F.S:Family Support

3.4 측정변수 간의 상관관계 분석

사회적 지지, 잔류의도, 조직몰입과의 상관관계를 살펴본 결과는 Table 3과 같다. 잔류의도는 사회적 지지의 상사지지($r=.587, p<.001$), 동료지지($r=.461, p<.001$), 가족지지($r=.322, p<.001$) 순으로 정의 상관이 높았다.

조직몰입은 사회적 지지의 상사지지($r=.582, p<.001$), 동료지지($r=.458, p<.001$), 가족지지($r=.369, p<.001$) 순으로 정의 상관이 높았고, 잔류의도($r=.656, p<.001$)와도 높은 정의 상관이 있는 것으로 나타났다.

Table 3. Correlation between Social Support, Remain Intention, and Organizational Commitment

Sortation	S.S				R.I	O.C	
	S.O.B	S.O.C	F.S	Entire			
S.O.B	1						
S.S	S.O.C	.774***	1				
	F.S	.489***	.619***	1			
S.S		.877***	.918***	.806***	1		
R.I		.587***	.461***	.322***	.531***	1	
O.C		.582***	.458***	.369***	.545***	.656***	1

S.S: Social Support, R.I: Remain Intention, O.C: Organization Commitment, S.O.B :Support of One's Boss, S.O.C:Support of One's Colleagues, F.S:Family Support

*** $p<.001$

3.5 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향

사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 살펴본 결과는 Table 4와 같다. 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, $R^2=0.349$ 로 전체 변동의 34.9%로 회귀모형을 설명하고 있음을 알 수 있다. 모형에 대한 분산분석 결과 추정된 모형은 유의한 것을 알 수 있으며($F=55.936, p<.001$), 사회적 지지의 상사지지($\beta=.564, p<.001$), 가족지지($\beta=.129, p<.05$) 순으로 조직몰입에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 사회적 지지의 상사지지와 가족지지가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 알 수 있다.

Table 4. The Effect of Social Support on Organizational Commitment

Model	B	S.E	t	p	tolerance	VIF		
(a constant)	.907	.237	3.824***	.000				
S.O.B	.618	.079	.564	7.828***	.000	.400	2.498	
O.C	S.O.C	-.070	.097	-.058	-.730	.466	.325	3.077
	F.S	.151	.068	.129	2.214*	.028	.617	1.620
R2 = .349, adj R2 = .343, F = 55.936***								

S.S: Social Support, R.I: Remain Intention, O.C: Organization Commitment, S.O.B :Support of One's Boss, S.O.C:Support of One's Colleagues, F.S:Family Support

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

3.6 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과

매개효과에 대한 가설을 검증하기 위해 Baron과

Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증 방법을 사용하였다. 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과를 살펴본 결과는 Table 5과 같다. 1단계에서는 사회적 지지의 상사지지($\beta=.573, p<.001$)만 매개변수인 잔류의도에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 2단계에서는 사회적 지지의 상사지지($\beta=.564, p<.001$), 가족지지($\beta=.129, p<.05$) 순으로 조직몰입에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 3단계에서는 독립변수에 매개변수인 잔류의도를 추가 투입하여 설명력은 49.7%로 유의미하게 상승하였다($\Delta F=91.467, p<.001$). 조직몰입에 대한 영향력은 잔류의도($\beta=.475, p<.001$), 사회적 지지의 상사지지($\beta=.292, p<.001$), 가족지지($\beta=.105, p<.05$) 순으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 이는 잔류의도와 사회적 지지의 상사지지, 가족지지가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다. 따라서, 1단계와 2단계에서 유의미한 상사의 지지는 3단계에서 여전히 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나, 잔류의도는 상사의 지지와 조직몰입과의 관계를 부분 매개 하는 것을 알 수 있다. 소벨테스트(Sobel test) 결과 상사의 지지와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과는 유의미하였다($Z=6.083, p<.001$).

Table 5. Mediating Effect of Remain Intention in Relationship between Social Support and Organizational Commitment

Model	B	S.E	R2 (adj R2)	F (ΔF)	t	p	
(a constant)	.768	.258			2.978**	.003	
R.I	S.O.B	.680	.086	.573	.346	55.293	7.929***
	S.O.C	.016	.105	.012	(.340)	***	-.154
	F.S	.063	.074	.049		.845	.399
(a constant)	.907	.237			3.824***	.000	
O.C	S.O.B	.618	.079	.564	.349	55.936	7.828***
	S.O.C	-.070	.097	-.058	(.343)	***	-.730
	F.S	.151	.068	.129		2.214*	.028
(a constant)	.571	.212			2.694**	.007	
S.S	S.O.B	.320	.076	.292	.497	76.944	4.199***
	S.O.C	-.063	.085	-.053	(.490)	***	-.745
	F.S	.123	.060	.105		(91.467)	2.055*
	R.I	.438	.046	.475		***	9.564***

Sobel test : $Z=6.083$ ***(he support of one's boss)

S.S: Social Support, R.I: Remain Intention, O.C: Organization Commitment, S.O.B :Support of One's Boss, S.O.C:Support of One's Colleagues, F.S:Family Support

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

4. 논의 및 결론

본 연구에서는 노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향 및 사회적 지지와 조직몰입에서 잔류의도의 매개효과를 분석하였다. 분석 결과를 토대로 구체적으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설 종사자의 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향에서 사회적 지지의 하위요인 중에서 상사지지, 가족지지 순으로 조직몰입에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이 의미는 사회적 지지의 상사의 지지와 가족의 지지가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 알 수 있다.

이러한 결과는 기업의 상사와 부하를 대상으로 한 연구를 보면, 상사의 윤리적 리더십이 부하의 조직몰입에 영향을 미친다[15]는 연구 결과와 맥락을 같이하였다. 또한 요양보호사의 상사나 가족의 지지가 높아질수록 조직몰입은 증가하는 것으로 나타났다[4]는 결과와 일치하였다. 이러한 주요 연구 결과를 바탕으로 노인복지시설 종사자의 조직몰입을 높이기 위해 상사 및 가족지지의 중요성을 인식하고, 이를 제고하기 위해 시설장이나 직원을 대상으로 한 윤리적 리더십에 대한 보수교육이 필요함을 시사하였다.

둘째, 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과를 분석한 결과, 사회적 지지(상사지지, 가족지지)와 조직몰입과의 관계에서 잔류의도의 매개효과는 유의미하였다. 이러한 결과는 요양보호사의 사회적 지지와 이직의도 사이에 조직몰입이 부분적으로 매개하는 효과를 발생하였다[4]는 연구 결과가 본 연구를 지지하고 있다. 또한 임상간호사의 잔류의도는 조직몰입에 전체 분산의 20.2%를 설명하고 있다[16]는 결과가 본 연구 결과와 맥락을 같이 하였다. 특히 사회적 지지는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 직장 상사로부터 든든한 지지와 적절한 위로 또는 격려가 스트레스를 줄일 뿐 아니라 결국 조직 내 잔류 여부에 영향을 미친다[17]는 것이 확인되었다. 이는 본 연구 결과를 지지하였다. 따라서 노인복지시설 종사자의 조직몰입에 대한 새로운 관점이 필요하다. 이에 따른 대안 마련이 요구되며, 조직몰입이 사회적 지지에 따른 잔류의도를 높인다는 결과에 따라 시설 종사자의 조직몰입을 높일 수 있는 교육이나 프로그램 개발이 필요하다.

위의 논의를 바탕으로 노인복지시설 종사자의 조직몰입을 높이기 위해 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 노인복지시설 종사자의 조직몰입은 사회적 지지

에 영향을 많이 받고 있는데, 이를 반영하여 이들의 조직 몰입 능력을 높이기 위한 보수교육이나 사회적 지지(상사지지, 가족지지)와 관련 요인을 함양할 수 있는 보수교육이 효과적임을 시사한다. 그런 의미에서 사회적 지지변인을 높일 수 있는 보수교육 프로그램 개발이 필요하다.

둘째, 노인복지시설 종사자의 조직몰입에 사회적 지지의 하위요인 중에서 상사 지지가 상대적 영향력은 큰 것으로 나타났다. 이에 대한 노인복지시설 조직은 직장 상사나 동료 간의 원활한 소통의 창구를 마련하여, 대화와 협력이 필요하다. 또한 조직몰입을 증진할 수 있는 프로그램을 개발 및 보급을 통해, 노인복지시설 종사자의 잔류의도를 개선할 수 있도록 도와주어야 할 것이다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 사회적 지지 중에서 상사의 지지가 잔류의도에 상대적으로 영향력은 큰 것으로 나타났다. 따라서 상사의 지지가 조직몰입을 통해 조직의 발전에 기여와 입소자의 서비스 질에 영향력을 미친다고 볼 수 있다. 이에 대한 노인복지시설에서 행정적인 지원이 요구된다.

이상의 결론을 바탕으로 본 연구의 제한점과 후속 연구에 대하여 제언하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 S시에 소재한 노인복지시설 종사자들을 한정하여 임의 표본집단으로 설문조사 하였으므로 연구 결과의 일반화에는 제한점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 표본 지역을 확대 및 노인복지시설 종사자의 특성을 고려하여 더 심층적인 연구가 요구된다.

둘째, 노인복지시설 종사자의 사회적 지지 능력을 향상하기 위하여 업무 과부하에 따른 잔류의도의 요인들을 파악하고 이를 해소하게 하는 한편, 사회적 지지에 의한 조직몰입을 향상할 수 있는 교육 및 프로그램의 지원이 필수적임을 알 수 있다.

References

- [1] S. R. Jung, "Job satisfaction of the elderly care workers Impact on Organizational Commitment", *Journal of Korean Society of Welfare Practice*, Vol.11, No.1, pp.214-227, 2019.
<http://www.riss.kr/link?id=A106222738>
- [2] J. Y. Lee, *Effects of personality factors and organizational commitment of elderly welfare facility workers on service quality*, Ph.D dissertation, Dongbang Culture University, Seoul, Korea, pp.47-103, 2019.
<http://www.riss.kr/link?id=T15099921>
- [3] S. D. Lee, *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*, Master's thesis, Graduate of Jeju National University, Jeju, Korea, pp.21-118, 2015.
<http://www.riss.kr/link?id=T13759078>
- [4] S. O. Kim, *The Effect of Social Support of Caregivers in Elderly Care Facilities on Turnover Intention*, Ph.D dissertation, Graduate School of Hansung University, Seoul, Korea, pp.25-69, 2021.
<http://www.riss.kr/link?id=T15777779>
- [5] B. R. Lee, "The Effect of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers in Domiciliary Care Institutions", *Journal of community welfare*, Vol.0, No.43, pp.489-511, 2012.
<http://www.riss.kr/link?id=A99922583>
- [6] Y. C. Ahn, *The Effect of Job Stress on Service Quality of Nursing Facility Workers - Focusing on the Moderating Effect of Social Support*, Ph.D dissertation, Graduate School of Sahmyook University, Seoul, Korea, pp.150-153, 2021.
<http://www.riss.kr/link?id=T15882256>
- [7] B. H. Lim, G. H. Cho, I. Y. Park, "The Mediating Effects of Social Support on the Relation between Social Workers' Emotional Labor and Organizational Commitment in Local Child Center", *Counseling Psychology Education Welfare*, Vol.10, No.4, pp.23-45, 2023.
<http://www.riss.kr/link?id=A108737085>
- [8] M. K. Kwak, *Effects of organizational commitment and perception of organizational culture of elderly and disabled welfare facility workers on their intent to stay*, Ph.D dissertation, Dongbang Culture University, Seoul, Korea, pp.88-89, 2019.
<http://www.riss.kr/link?id=T15099919>
- [9] J. P. Lee, B. M. Kim, "The Effects of Nursery Facilities worker's Emotional Labor on Turnover and Retention Intention. Mediating Effect of Job stress", *National Social Welfare Research*, Vol.14, No.0, pp.93-129, 2020.
<http://www.riss.kr/link?id=A107356961>
- [10] J. W. You, H. C. Lee, "The study on the Effects of Organizational Culture by Hotel Employees on Stay Intention and Turnover Intention : Focusing on the Moderating Effects of Hotel Management Type", *International Journal of Tourism Management and Sciences*, Vol.32, No.6 pp.141-166, 2017.
<http://www.riss.kr/link?id=A103534757>
- [11] M. H. Lee, *A path analysis among the burnout and intent to stay of the infection control nurse : verification of job demand-resource model*, Ph.D dissertation, Graduate School of Deajeon University, Deajeon, Korea, pp.56-57, 2014.
<http://www.riss.kr/link?id=T13415231>
- [12] B. H. Yom, "The Workplace Empowerment on Staff Nurses' Organizational Commitment and Intent to Stay", *The Journal of Korean Nursing Administration*

Academic Society, Vol.12, No.1, pp.23-31, 2006.

<http://www.riss.kr/link?id=A76516687>

- [13] M. H. Son, *A Study on the Structural Relationship among Motivation, Job Crafting and Organizational Commitment for Hotel Employees*, Ph.D dissertation, Graduate School of Kyung-Hee University, Seoul, Korea, p.54, 2018.
<http://www.riss.kr/link?id=T14899633>
- [14] D. J. Lee, *The Effect of Job Embeddedness, Role Behaviors and Organizational Commitment of Care Workers on Intent to Stay*. Dept. of Education, Ph.D dissertation, Dongbang Culture University, Seoul, Korea, pp.51-56, 2020.
<http://www.riss.kr/link?id=T15663838>
- [15] H. K. Jung, D. S. Shim, M. J. Kim, "The Effects of Leaders' Ethical Leadership on lowers' Job Performance, Organizational Commitment an Organization Citizenship Behaviors: The Mediating Effect of Organization-Based Self-Esteem And the Moderating Effect of Corporate Ethical Values", *Korean Journal of Management*, Vol.126, No.14, pp.801-827, 2013.
<http://www.riss.kr/link?id=A99741446>
- [16] Y .H. Yom, "The Workplace Empowerment on Staff Nurses' Organizational Commitment and Intent to Stay", *Journal of Nursing Administration*, Vol.12, No.1, pp.23-31, 2006.
<http://www.riss.kr/link?id=A76516687>
- [17] M. L. Lee, *Effect of Social Support on Job Stress, Organizational Commitment and Turnover Intension of Flight attendants: Forcused on A Airlines*, Master's thesis, Graduate School of Kyonggi University. Kyonggi, korea, pp.55-59. 2006.
<http://www.riss.kr/link?id=T15047482>

조 성 제(Sung-Je Cho)

[정회원]



- 1997년 2월 : 홍익대학교 대학원 데이터베이스전공 (이학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 문화예술콘텐츠학과 교수

<관심분야>

문화콘텐츠, 교육학, 데이터베이스

박 은 정(Eun-Jung Park)

[정회원]



- 2023년 2월 : 호원대학교 사회복지학과 (사회복지학사)
- 2023년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원 대학교 문화예술콘텐츠학과 석사과정

<관심분야>

교육학, 사회복지