

# 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자 열의에 미치는 영향 -직무스트레스의 매개효과 중심으로-

## Effect of Positive Psychological Capital on Care worker' Enthusiasm - Focused on the Mediated Effect of Job Stress -

김석건, 김광호

동방문화대학원대학교 문화콘텐츠학과

Seok-Keon Kim(sgk0113@hanmail.net), Kang-Ho Kim(kkhmath@hanmail.net)

### 요약

본 연구 목적은 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자 열의에 미치는 영향에서 직무 스트레스의 매개 영향을 실증적으로 분석하였다. 연구방법은 수도권 소재 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 2018년 12월 10일부터 2019년 1월 11일까지 설문조사한 자료 383건을 AMOS 22.0으로 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 긍정심리자본이 직무스트레스에 미치는 영향은 부적인 것으로 나타났다. 둘째, 긍정심리자본이 종사자 열의에 미치는 영향은 정적인 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스가 종사자 열의에 미치는 영향은 부적인 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스는 긍정심리자본과 종사자 열의 관계에서 부분 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 긍정심리자본은 직무스트레스에 부적인 영향을 미치며, 또한 직무 스트레스를 매개하여 종사자 열의에 정적인 매개효과가 있는 것을 의미한다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 긍정심리자본 | 직무스트레스 | 종사자 열의 | 매개효과 |

### Abstract

The purpose of this study is empirically to analyze the mediated effects of job stress on the influence of positive psychological capital of care workers' enthusiasm. The research method was self\_report questionnaire was completed by 383 careworkers at care homes for the elderly in the Seoul metropolitan area between December 10th, 2018 to January 11th, 2019. and date analyzed using the IBM AMOS 22.0 program. As a result, First, positive psychology capital has been shown to have a negative effect on job stress. Second, positive psychology capital has been shown to have a positive effect on the enthusiasm of care workers. Third, job stress has been shown to have a negative effect on the enthusiasm of care workers. Fourth, in the relationship between positive psychology capital and care worker's enthusiasm, job stress revealed that it had a partial mediated effect. This means that positive psychological capital of the care workers has a negative effect on job stress, and the job stress, which has been negatively effected by positive psychological capital, has a positive mediated effect on the enthusiasm of the worker.

■ keyword : | Care Worker | Positive Psychology Capital | Job Stress | Worker Enthusiasm | Mediated Effect |

## I. 서론

### 1. 연구배경

우리나라의 노인 인구는 2020년 6월 현재 전체 인구(5,184만 명)에서 827만 명으로 노인 인구 비율이 15.9%로 고령사회에 도달하였으며, 2030년에는 노인 인구 비율이 24.3%로 증가할 것으로 예측된다[1]. 이런 노인 인구의 증가로 인하여 요보호 노인이 증가하면서 일어나는 문제는 노인 돌봄에 따른 가족 부담 증가, 가족해체, 노인 학대와 같은 사회문제가 일어나고 있다 [2].

우리나라는 전통적 유교 사상으로 노인부양과 돌보는 일을 가족이 담당하는 것을 당연한 것으로 여겼으나, 현재는 핵가족화에 의한 부양의식 약화, 여성의 경제활동 참여율 증가, 가족가치관 변화로 인하여 가족이 노인 돌봄을 전담하기 어려운 환경으로 변화되었다[3].

장기요양보험제도(2008년)가 도입되면서 노인 돌봄이 공적 서비스로 보편화 되었다. 노인 돌봄 서비스를 담당하는 요양보호사가 국가 자격으로 제도화되어서 [4], 요양보호사는 2018년 163만 명이며, 이 중에서 36.6만 명이 노인요양시설에서 노인 돌봄 서비스를 담당하고 있다. 요양보호사들은 노인치매환자를 돌보는 특성상 만성 스트레스에 노출되기 쉬우며, 돌봄 서비스를 받는 대상자와 그 가족들과 상호작용으로 서비스를 제공하므로 상호 간에 서비스 내용, 양, 제공 방식 등에 대한 기대가 서로 달라서 갈등에 의한 스트레스가 발생할 수 있다[5]. 요양보호사는 다양한 갈등을 극복하고, 고객의 돌봄서비스에 대한 요구, 현실적 여건 등을 고려하여 이에 대한 해결방법은 돌봄서비스의 질을 향상시켜야 한다. 즉, 요양보호사가 진심으로 즐거운 마음으로 서비스를 할 때, 그 마음이 전달되어 긍정적인 정서를 지닌 요양보호사들은 조직에서 전통적 경제자본을 능가하는 그 이상의 큰 성과를 낼 수 있다. 최근에 기업은 성과를 극대화할 수 있는 요인으로 긍정심리자본이 주목받고 있다[6].

긍정심리자본은 개인의 발전을 추구하는 긍정적인 심리상태를 의미한다. 이는 '개인의 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동으로 목표를 달성하고, 성과를 향상시킬 수 있는 긍정적 심리상태'라고 한다[7]. 긍정

심리자본(희망, 회복력, 낙관주의, 자기효능감)은 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다 [8-10]. 이런 측면에서 긍정심리자본을 노인요양시설에 종사하는 요양보호사에 적용하여 요양보호사들의 긍정심리자본, 직무스트레스, 종사자 열의의 구조 관계를 탐색하는 연구가 필요하다.

종사자 열의는 종사자가 감정적, 인지적, 물리적으로 선호하는 자아를 표현할 때 발생하여 조직에서 활발하게 하는 행동을 의미한다. 종사자 열의가 높은 종사자는 열정과 에너지가 많아서 업무수행에 헌신적으로 전념하게 된다[8]. 긍정심리자본인 긍정적인 감정을 가진 사람은 조직의 목적을 달성하려는 인식이 높으며, 조직에서 원활한 인간관계를 형성하여 조직에 대한 만족과 열의가 높은 것으로 나타났다.

긍정심리자본과 종사자 열의에 관한 선행연구를 살펴보면, 일반기업[9-10], 호텔[11-13], 대학[14], 노인요양시설[15] 등이 있다. 일반기업, 호텔, 대학, 노인요양시설에 관한 선행연구 결과는 긍정심리자본의 희망과 회복력은 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 낙관주의, 자기효능감이 종사자 열의에 미치는 영향은 서로 다르게 나타났다. 이에 관한 연구는 시작 단계이며, 특히 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 한 연구를 찾을 수 없어서 이를 연구할 필요가 있다.

직무 스트레스는 “위험적인 직무환경에 대한 반응” [16] 으로 직무의 수행과정에서 역할 과다와 대인관계의 갈등으로 직무 스트레스가 발생하게 된다. 이런 직무 스트레스를 감소시키는 방법으로 종사자의 긍정심리자본에 관한 연구가 최근에 시작하였으며, 이에 관한 선행연구는 교사[17], 공무원[18][19], 건설[20] 등이 있다. 이런 선행연구에서 긍정심리자본은 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타난다.

직무스트레스가 종사자 열의에 관한 선행연구는 [21-24] 등이 있다. 이런 선행연구 고찰에서 종사자의 직무스트레스가 직무열의에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직무스트레스와 조직 열의에 관한 연구는 찾아볼 수가 없으므로 직무스트레스가 종사자 열의(직무 열의, 조직 열의)에 미치는 영향을 연구할 필요가 있다.

긍정심리자본이 직무스트레스를 통하여 종사자의 열의에 관한 선행연구는 찾아볼 수 없다. 그러나 선행연구 고찰에 의하면, 독립변수인 긍정심리자본이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치며, 직무스트레스가 직무열의에 유의한 영향을 미치며, 긍정심리자본이 종사자의 열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Baron & Kenny[25]의 매개효과 검증 3단계를 모두 충족하고 있으므로 긍정심리자본과 종사자 열의의 관계에서 직무스트레스의 매개 효과가 존재하는 것을 유추할 수 있다. 따라서 긍정심리자본과 종사자 열의의 관계에서 직무스트레스의 매개 효과에 관한 연구가 필요하다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 ‘노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자의 열의에 미치는 영향에서 직무스트레스 매개효과’ 규명을 목적으로 한다. 이를 위한 구체적인 연구문제는 첫째, 요양보호사의 긍정심리자본은 직무스트레스에 미치는 영향, 둘째, 요양보호사의 직무스트레스는 요양보호사의 열의에 미치는 영향, 셋째, 요양보호사의 직무스트레스는 종사자 열의에 미치는 영향, 넷째, 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자의 열의에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개 영향을 규명하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 요양보호사의 개념 및 실태

요양보호사란 노인 돌봄 전문인력으로 “복지시설이나 재가 복지시설 등에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여 수급자 등에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을 제공하는 사람”을 의미한다[4]. 또한, 요양보호사는 ‘노인복지법’에서 가정봉사원과 생활 지도원보다 기능과 지식수준을 강화하기 위하여, 국가 자격제도(시·도지사 발급)를 도입하여 이를 통해 배출한 요양전문가[26]이다. 이에 요양보호사는 노인복지법 제39조의 2항에 근거하여 요양보호사 교육기관에서 교육을 이수하고 나서, 자격시험에 합격하여

야 자격을 취득할 수 있다[26]. 이런 요양보호사는 노인성 질환인 중풍, 치매 등으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가 시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력을 말한다. 따라서 요양보호사의 직무는 신체활동지원, 일상생활지원, 개인활동 지원, 정서지원으로 구분할 수 있다. 첫째, 신체활동지원은 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 단정, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·향상, 화장실 이용하기 등이 있다. 둘째, 일상생활지원은 취사, 청소 및 주변정리, 세탁 등이 있다. 셋째, 개인활동지원은 외출시 동행, 일상업무대행 등이 있다. 넷째, 정서지원은 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등이 있다[26].

보건복지부의 2019년 장기요양 실태조사[27]에 의하면 요양보호사는 2016년 30.6만 명에서 2018년 36.6만 명으로 19.6%로 증가하였다. 요양보호사의 평균 연령은 60세, 학력은 고졸 이하가 78.5%, 고용형태는 정규직 33.8%, 비정규직 66.4%, 임금수준은 평균 114.3만 원으로 대체로 낮은 수준이다. 근무환경은 업무하중의 불분명성, 수입의 불안정, 대상자 가정에서의 파출부 취급, 좋지 않은 사회적 인식, 대상자나 보호자 특유한 성격, 심한 간섭이나 명령 등으로 인해 심리적 좌절과 직무에 불만족을 많이 겪는 것으로 나타났다. 또한, 요양보호사의 본연의 업무와 관련한 역할 애매성, 업무부담의 과중, 역할갈등 등의 직무스트레스 요인으로 인하여 서비스의 질 저하와 더불어 직무에 대한 불만족과 더 나아가 요양보호사 직업을 이직하는 현상으로 나타나고 있다[28].

### 2. 긍정심리자본

긍정심리자본은 ‘개인의 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 목표를 달성하고, 성과를 향상할 수 있는 긍정적 심리상태’라고 한다[29]. 이런 긍정심리자본의 구성은 어려운 일에 직면하여도, 이를 발전의 계기로 삼는 희망[30], 실패한 경우 좌절하지 않으며, 긍정적인 면을 추구하려고 노력하는 낙관주의[29], 잘못된 일에 집착을 버리고 향후 어떻게 대체할 것인가를 생각하는 복원력[31], 일이 계획대로 추진되지 않아도 비관하지 않고 긍정적으로 생각하는 자기효

능감[32] 등 4가지 요인으로 되어있다[33-35]. 이런 긍정심리자본의 특성은 첫째, 양적인 한계의 적용을 받지 않아 지속적이며 확대 가능성, 둘째, 개인, 집단, 조직 간 경쟁이나 불평등의 문제들이 발생하지 않음, 셋째, 교육과 훈련 등으로 개발 가능한 속성 등 3가지 특성이 있다[36]. 긍정심리자본은 만족, 열의, 시민 행동에 정적인 영향을 미쳐서 직무성공을 촉진하며, 직무성공을 방해하는 요인인 스트레스, 불안, 이직 의도와 같은 부정적 요인들을 감소시키는 것으로 나타났다[37]. 이런 긍정심리자본은 조직체의 한 구성원인 개인이 가지고 있는 심리적 강점을 진취적인 사고와 행동으로 실행하여 조직의 목표달성뿐만 아니라 성과를 향상시킬 수 있는 자본이라 할 수 있다.

### 3. 직무스트레스

직무스트레스는 “위협적인 직무환경에 대한 반응”[38]. “개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 요구가 부적합한 상태”[39][40] 등 학자에 따라 다르게 정의를 내리고 있다.

직무스트레스는 직무를 수행하는 과정에서 발생하며, 직무 역할이 과다하여 개인의 능력 한계를 넘을 때 발생하는 개인과 환경의 부적합 불균형 상태를 의미한다. 요양보호사는 대상자들의 심한 간섭이나 명령, 과도한 요양서비스 요구, 파출부 취급 등과 같은 역할갈등, 업무 과다로 인하여 직무스트레스를 받는 것으로 보고되고 있다[27][28]. 이에 본 연구는 직무스트레스를 업무 과다와 역할갈등의 두 요인으로 구분한다.

### 4. 종사자 열의

종사자 열의는 종사자가 감정적, 인지적, 물리적으로 선호하는 자아를 표현할 때, 조직에서 활발한 행동으로 열의를 가지는 것을 의미한다. 따라서 열의가 높은 직원은 열정과 에너지가 많아서 업무수행에 헌신적으로 전념하게 된다. 더불어 종사자의 열의가 높을수록 종사자의 직무성과가 향상되며 조직을 이직하는 가능성이 작아진다고 주장하고 있다[8]. 종사자 열의에 대한 정의는 첫째, “구성원 스스로가 자신의 업무 역할에 적극적인 협력을 하는 상태로서, 역할을 하는 동안 개인이 육

체적으로 인지적, 감정적으로 자신을 고용한 상태”[8], 둘째, “업무과정에서 긍정적인 성과를 이루어내는 만족감, 기쁨, 배려, 실현과 같은 감정적, 인지적 변수들이 결합 된 것”[41], 셋째, “구성원들이 스스로 업무과정에 함께 감정적, 물리적, 인지적으로 소속되어 있다는 것을 느낄 수 있는 능력을 동기부여 하는 것”[42] 등 학자마다 다르게 정의하고 있다. 이를 토대로 하여 종사자 열의는 개인과 조직의 관점으로 이루어져 조직의 업무 성과를 이루기 위한 종사자의 인지적, 심리적, 행동적 상태라고 말할 수 있다.

## 5. 선행연구 고찰

### 5.1 긍정심리자본과 종사자 열의 관계

긍정심리자본과 종사자의 열의에 관한 선행연구는 일반기업[9][10], 호텔[11-13], 대학[14], 요양병원[15] 등이 있다. 이윤성[9]은 유통 및 금융 서비스업 종사자의 긍정심리자본 중에서 희망과 복원력이 종사자 열의에 정적인 영향을 미치고, 홍서영[10]은 중견 및 대기업 종사자의 긍정심리자본에서 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력이 모두 조직열의에 정적인 영향을 미쳤으며, 긍정심리자본의 희망, 복원력, 낙관주의는 직무 열의에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감은 영향을 미치지 않는 것을 밝혔다. 즉, 일반기업에서는 긍정심리자본의 희망과 복원력은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 자기효능감, 낙관주의는 상이하게 나타났다.

박민영[14]은 대학병원 종사자의 긍정심리자본 중에서 희망, 복원력, 낙관주의가 종사자 열의에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감은 종사자 열의에 부적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 윤성길·김태욱[13]은 호텔 종사자의 긍정심리자본과 종사자 열의의 관계에서는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이 모든 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장수중[11]의 연구에 의하면, 호텔 종사자들의 긍정심리자본에서 희망, 복원력, 낙관주의는 내적 동기의 영향을 받아서 직무 열의에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감은 직무 열의에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이도경[12]의 연구에서 호텔 종사자들의 긍정심리자본에서 희망과 복원력은 정적인 영향을 미치며, 자기효능감

과 낙관주의는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이상의 호텔 종사자의 긍정심리자본이 종사자의 열의에 미치는 영향은 서로 다른 결과를 보여주고 있다. 조우홍[15]의 연구에서 요양병원에 근무하는 요양보호사들의 긍정심리자본 중에서 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복 탄력성은 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 요양병원 종사자인 요양보호사는 담당하고 있는 직무에 높은 자긍심과 열의를 가지고 좋은 서비스를 제공해야 할 필요성을 언급하였다[15].

이상의 기업, 호텔, 대학, 요양병원의 선행연구 결과는 약간의 다른 결과가 나타나고 있으나, 종사자의 긍정심리자본은 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다. 이에 긍정심리자본은 종사자 열의에 정적인 영향을 미칠 것이다.라는 [가설 2]를 설정하였다.

## 5.2. 긍정심리자본, 직무스트레스, 종사자 열의 관계

긍정심리자본과 직무스트레스에 관한 선행연구는 교사[17], 공무원[18][19], 건설[20] 등이 있다.

김춘영[17]은 보육교사의 긍정심리자본이 직무스트레스 수준을 낮추어 교사의 시민 행동을 향상되도록 하는 매개 효과가 있음을 밝혔다. 이는 보육교사의 긍정심리자본이 높은 교사일수록 스트레스 관리를 잘하고, 교사들이 가진 다른 능력에 이용하게 된다.

김혜연·남승규[18]는 공무원의 긍정심리자본은 조직 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 이는 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심형인[19]은 경찰 공무원의 긍정심리자본은 낙관적 효능감과 복원력이 직무 스트레스에 부적 영향을 주는 것을 확인하였다[19]. 이는 경찰공무원의 효능감과 복원력이 높은 경찰이 그렇지 않은 사람들보다 고난과 좌절, 실패와 같은 직무 스트레스에 직면할 때 창의적이고 새로운 방법으로 스트레스를 해결하려고 한다. 이화주 외[20]는 건설근로자의 긍정심리자본에서 낙관주의, 희망, 탄력성이 높을수록 직무 스트레스를 적게 받으며, 자기효능감이 높으며 직무스트레스를 많이 받은 것으로 나타났다[20]. 이에 긍정심리자본은 직무스트레스에 부적인 영향을 미칠 것이다라는 [가설 1]를 설정한다.

직무스트레스와 종사자 열의에 관한 선행연구는 [21-24] 등이 있다. 김전수[21]는 소방공무원 종사자의 직무스트레스가 직무열의와 조직몰입에 부적(-) 영향을 미친다는 것이 확인하였다. 김효정[22]은 항공사 종사자의 직무스트레스와 직무열의 관계에서 역할 과다는 직무열의에 영향을 미치지 않았으며, 역할 모호성은 직무열의에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 항공사 종사자는 업무에 대한 방법이나 정보가 부족하면 불안감이 높아져서 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박선태 외[24]는 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 직무 열의의 매개효과가 유의하게 나타났다. 지역아동센터 종사자의 직무스트레스는 직무열의에 부적인 영향을 미치는 것은 직무스트레스를 감소시키면, 직무열의가 높아지고, 다시 직무스트레스가 감소하는 것을 의미한다. 조지영[23]은 직장인의 직무스트레스와 직무열의와 관계에서 반응양식의 매개효과 검증에서 직무스트레스는 직무열의에 부적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이에 직무스트레스는 종사자 열의에 부적인 영향을 미칠 것이다.라는 [가설 3]을 설정한다.

이상과 같이 종사자의 직무스트레스가 직무열의에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직무스트레스와 조직열의에 관한 연구는 찾아볼 수가 없었으므로 직무스트레스가 종사자 열의에 미치는 영향에 관한 연구가 필요하다.

그리고 긍정심리자본이 직무스트레스를 통하여 종사자의 열의에 미치는 영향에 관한 선행연구는 찾아볼 수 없다. 그러나 선행연구 고찰에 의하면, 먼저, 독립변수인 긍정심리자본이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치며, 둘째, 직무스트레스가 직무열의에 유의한 영향을 미치며, 셋째, 긍정심리자본이 종사자 열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Baron & Kenny[25]가 제시한 매개효과 검증 3단계를 모두 충족하고 있으므로 긍정심리자본과 종사자 열의의 관계에서 직무스트레스의 매개효과가 있음을 유추할 수 있다. 이에 긍정심리자본이 요양보호사 열의에 미치는 영향에서 직무스트레스는 매개효과를 가질 것이다.라는 [가설 4]를 설정한다.

### III 연구설계

#### 1. 연구대상

본 연구는 서울특별시 강서구, 영등포구, 경기도 김포, 일산, 인천광역시 부평, 계양구에 소재하는 노인 요양원을 2018년 12월 10일부터 방문하여 연구 취지를 설명하고 428부를 배포한 후 2019년 1월 11일까지 396부를 회수하였다. 이 중에서 무응답 설문지를 13부를 제외하고 383부를 분석에 사용하였다.

이에 대한 인구 사회학적 특성은 성별에서 남자가 20명(5.2%), 여자 363명(94.8%)이며, 연령은 40대 52명(13.6%), 50대 191명(49.9%), 60대 140명(31.6%)이며, 학력은 중졸 37명(9.7%), 고졸 290명(75.7%), 대졸 56명(14.6%), 경력은 1~3년 154명(39.9%), 4~5년 145명(37.9%), 5년 이상 85명(22.2%)이며, 담당 환자 수는 1~4명 31명(8.0%), 5~6명 125명(32.6%), 7~8명(135명(35.2%), 9명 이상 92명(24%)이며, 건강상태는 나쁨 33명(8.6%), 보통 198명(51.7%), 좋음 152명(39.7%), 경제 사정은 나쁨 67명(17.4%), 보통 254명(66.3) 여유 있음 62명(16.2%) 등으로 구성되어 있다.

#### 2. 연구모형 및 가설

본 연구는 요양보호사의 긍정심리자본이 직무스트레스를 매개하여 종사자의 열의에 미치는 영향을 규명하는 것을 목적으로 한다. 이에 긍정심리자본을 독립변인, 종사자의 열의는 종속변수, 직무스트레스를 매개변수로 하여 [그림 1]과 같이 구성하였다.

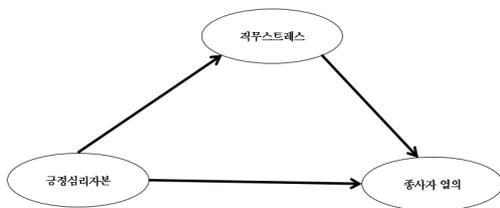


그림 1. 연구모형

이는 긍정심리자본이 종사자 열의에 미치는 영향에서 직무 스트레스의 매개 효과가 존재하는 것을 가정하여 연구모형을 설정하였다.

연구가설은 연구모형에 따라 다음과 같이 설정하였다. 가설 1. 긍정심리자본은 직무스트레스에 부적인 영향을 미칠 것이다. 가설 2. 긍정심리자본은 종사자 열의에 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 3. 직무스트레스는 종사자 열의에 부적인 영향을 미칠 것이다. 가설 4. 긍정심리자본이 요양보호사 열의에 미치는 영향에서 직무스트레스는 매개 효과를 가질 것이다.

#### 3. 측정 도구

##### 3.1. 긍정심리자본

긍정심리자본의 측정 도구는 Luthans et al[43]이 개발하고, 이강수[44]가 사용한 긍정심리자본 설문지를 사용하였다. 이는 희망 8문항, 회복 9문항, 낙관주의 3문항, 자기효능감 2문항 등 4개 영역 총 22문항으로 구성한다. 척도는 5점 Likert 척도(1. 전혀 아니다 ~ 5. 매우 그렇다)이며, 점수가 높을수록 긍정심리자본이 높은 것을 의미한다. 본 척도의 신뢰도는 이강수[44]의 연구에서 0.8이며, 본 연구의 내적 일치도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 자기효능감 0.797, 회복 0.866, 희망 0.795, 낙관주의 0.788, 전체 0.913이었다.

##### 3.2. 직무스트레스

직무스트레스의 측정 도구에서 역할갈등은 Kahn et al[38]이 개발하고 김명수[43]가 사용한 문항, 대인관계는 이은희[46]가 사용한 MTOSFQ (Modified Teacher Occupational Stress Factor Questionnaire)를 사용하였다. 직무스트레스는 직무 역할 6문항, 대인관계 10문항으로 총 16 문항으로 구성하였으며, 5점 리커트 척도(1. 전혀 아니다~5. 매우 그렇다)이며, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 이 척도의 신뢰도는 본 연구의 내적 일치도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 업무 관계 0.693, 대인관계 0.918, 전체 0.912이었다.

##### 3.3. 종사자 열의

종사자의 열의 측정 도구는 Saks[47]가 개발하고, 안치성[48]이 사용한 것을 사용하였다. 이는 직무 열의 4문항, 조직 열의 4문항으로 총 8문항이며, 5점 리커트

척도(1. 전혀 아니다~5. 매우 그렇다)로 측정하여, 점수가 높을수록 종사자 열의가 높음을 의미한다. 이 척도의 신뢰도는 안치성[48]의 연구에서 0.75이며, 본 연구의 내적 일치도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 조직열의 0.884, 직무열의 0.820, 전체 0.911이었다.

#### 4. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료 분석방법은 다음과 같다. 기초통계 분석은 SPSS V22.0를 사용하였다. 첫째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성은 빈도분석을 하였다. 둘째, 주요 변수들에 대한 평균, 표준편차, 왜도, 첨도는 기술통계분석을 하였다. 셋째, 상관분석은 피어슨의 상관분석을 하였다. 구조모형은 AMOS V. 22.0을 이용하여 측정모형과 구조모형을 검증하였다. 모형의 적합도는 CFI, TLI, RMSEA 등으로 복합적 검토하였다. 일반적으로 CFI, TLI는 0.90 이상이면, 적합하고, RMSEA는 0.05 이하는 좋은 적합도, 0.10 이하는 적합도에 이상이 없는 것으로 해석한다[49].

### IV. 연구결과

#### 1. 기술통계 및 상관분석

구조모형 분석에 앞서 먼저 주요 변수의 기술통계와 상관분석 결과는 [표 1]과 같다.

표 1. 기술통계 및 상관분석 (N=383)

구 분	긍정 심리자본	직무 스트레스	종사자열의
독립변인	1	-	-
매개변인	직무스트레스	-.452**	1
종속변인	종사자 열의	.593**	-.490**
통계량	평균	3.470	2.845
	SD	.452	.651
	왜도	-.150	.127
	첨도	.676	-.597

\*\* P <.01

긍정심리자본은 평균 3.470점(SD 0.452), 직무스트레스 평균 2.845점(SD 0.651), 종사자 열의 평균 3.414점(SD 0.608)으로 나타났다. 왜도는 -.549~

0.127 사이에 존재하여 절댓값이 2보다 적으며, 첨도는 -0.597~0.676 사이에 존재하여 7보다 적으므로 정규성에는 문제가 없는 것을 확인하였다. 다음으로 이들 변수 간의 상관관계는 긍정심리자본과 종사자 열의 ( $r=0.593$ ,  $p<.01$ ), 긍정심리자본과 직무스트레스 ( $r=-0.452$ ,  $p<.01$ ), 직무스트레스와 종사자 열의 ( $r=-0.490$ ,  $p<.01$ )는 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

#### 2. 측정모형 검증

본 연구에서는 측정모형은 구조모형을 분석하기 위해서 측정 변인들이 적합하게 반영되어 있는지를 검토하기 위한 확인적 요인분석 결과는 [표 2]와 같다. 측정모형의 적합도는 TLI = 0.955, CFI = 0.976은 적합하게 나타났으며, RMSEA = .087으로 적합도에 이상이 없는 것으로 나타났으며[46], 잠재변수의 경로가 모두 유의한 것으로 나타났다( $p<.001$ ).

표 2. 측정모형 분석결과

잠재변인		B	$\beta$	S. E.	t	AVE	CR
직무 스트레스	→ 업무부담	1.000	.695***			.979	.989
	→ 대인관계	1.833	.974***	.174	10.527		
긍정 심리자본	→ 회복력	1.000	.778***			.864	.961
	→ 자기 효능감	.652	.465***	.072	9.116		
	→ 희망	.1080	.793***	.074	14.681		
	→ 낙관주의	1.002	.738***	.073			
종사자 열의	→ 조직열의	1.149	.912***	.062	18.628	.962	.981
	→ 직무열의	1.000	.831***				

X2(df, p)=57.848(15, .000), TLI=.947, CFI=.971, RMSEA=.086

\*\*\* p<.001

또한 평균분산추출지수(AVE)가 모두 0.5 이상이고, 개념 신뢰도(CR)가 0.7 이상 나타나서 측정모형이 적합한 것을 확인하였다[49].

#### 3. 구조모형 분석

요양보호사의 긍정심리자본이 종사자의 열의에 미치는 영향에서 직무 스트레스의 매개효과를 구조모형으로 분석한 결과는 [그림 2]와 [표 3]과 같다.

구조모형의 적합도는 TLI = 0.955, CFI = 0.976,

RMSEA = .087 등으로 적합도는 사용에 이상이 없는 수준으로 확인되었다[49].

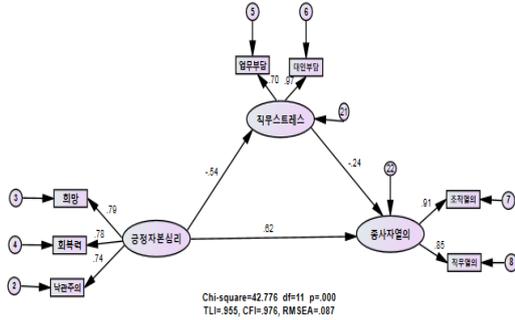


그림 2. 구조모형 분석결과

표 3. 구조모형 경로계수

잠재변수( 경로)	B	$\beta$	S.E.	t
긍정심리자본 → 직무 스트레스	-.555	-.542***	.077	-7.182
긍정심리자본 → 종사자 열의	.898	.618***	.096	9.36
직무 스트레스 → 종사자 열의	-.339	-.239***	.077	-4.303
긍정심리자본 → 희망	1.074	.793***	.077	14.015
긍정심리자본 → 회복력	.995	.778***	.072	13.816
긍정심리자본 → 낙관주의	1.000	.740		
직무 스트레스 → 대인관계	1.825	.972***	.173	10.586
직무 스트레스 → 업무관계	1.000	.696		
종사자 열의 → 조직열의	1.000	.912		
종사자 열의 → 직무열의	.871	.850***1	.047	18.598

\*\*\*p<.001

긍정심리자본( $\beta=-.542$ ,  $p<.001$ )은 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정심리자본의 하위변인에서 희망, 회복력, 낙관주의 순으로 직무 스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 긍정심리자본( $\beta=0.618$ ,  $p<0.001$ )은 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정심리자본의 하위변인에서 희망, 회복력, 낙관주의 순으로 종사자 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 직무스트레스( $\beta=-.239$ ,  $p<.001$ )는 종사자 열의에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무스트레스의 하위변인 대인관계, 업무부담의 순으로 종사자 열의에 부적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

4.4. 직무스트레스의 매개효과 검증

[표 3]과같이 긍정심리자본과 직무스트레스, 직무 스트레스와 종사자 열의 간에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이에 긍정심리자본과 종사자 열의 간의 직무스트레스의 매개효과를 Boot Stripping으로 검증한 결과를 [표 4]에 제시하였다.

표 4. 직무스트레스의 매개효과

잠재변수(경로)	직접효과	간접효과	총효과
긍정심리자본 → 직무스트레스	-.542***		-.542***
긍정심리자본 → 종사자 열의	.618***	.128***	.746***
직무스트레스 → 종사자 열의	-.239***		-.239***

\*\*\*p<.001

긍정심리자본이 직무스트레스( $\beta=-.542$ ,  $p<.001$ )에 부적인 영향을 미치며, 직무스트레스가 종사자에 열의( $\beta=-0.239$ ,  $p<.001$ )에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 긍정심리자본이 종사자 열의에 직접효과( $\beta=0.618$ ,  $p<.001$ )와 직무스트레스를 매개하여 종사자 열의에 미치는 간접효과( $\beta=0.128$ ,  $p<.001$ )로 총효과( $\beta=0.750$ ,  $p<.001$ )는 정적인 영향을 미치며, 직무스트레스를 통한 매개효과 ( $\beta=0.128$ )도 유의한 것으로 확인되었다.

V. 결론

1. 요약 및 논의

본 연구는 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자 열의에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개 효과 규명을 목적으로 한다. 연구방법은 수도권 소재 노인 요양원에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문 조사한 383명의 자료를 SPSS V22.0과 AMOS V22.0으로 분석하였다. 주요 변수에 대한 평균을 살펴보면, 긍정심리자본 3.470점, 직무스트레스 2.845점, 종사자 열의 3.414점으로 나타났다. 연구가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, <가설 1> 요양보호사의 긍정심리자본(희망, 회복력, 낙관주의)이 직무스트레스에 미치는 영향은 부적으로 유의하게 나타났다. 이런 결과는 교사[17], 공무원

[18-19] 대상으로 한 연구에서 긍정심리자본이 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것과 일치하며, 긍정심리자본의 효과성에 대한 메타분석[35]에서 긍정심리자본은 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나서, 본 연구를 지지하고 있다. 이는 요양보호사의 긍정심리자본인 희망, 실패와 좌절의 상태에서 원상태로 돌아가서 새로운 의미를 찾는' 회복력, 낙관주의는 요양보호사의 업무부담과 요양보호사 동료들 간의 상호작용에서 직무스트레스를 낮추어 주는 요인으로 작용하고 있는 것으로 해석된다.

둘째, <가설 2> 요양보호사의 긍정심리자본에서 희망, 회복력, 낙관주의가 종사자 열의에 미치는 영향은 정적인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기업[11], 호텔[10]에 적용한 연구결과에 의하면, 긍정심리자본의 희망, 회복력, 낙관주의가 종사자 열의에 미치는 영향이 정적인 것으로 나타나서 본 연구를 지지하고 있다. 반면에 선행연구[9][12-14]에서는 긍정심리자본의 희망과 회복력은 정적인 영향을 미치며, 낙관주의는 영향을 미치지 않아서 본 연구결과와 차이가 있다. 이는 요양보호사의 긍정심리자본은 요양보호사들이 나이가 많음에도 불구하고 경제활동에 참여하고 있다는 자긍심이 긍정적 사고를 유발하여 요양보호사의 열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 해석을 할 수 있다.

셋째, <가설 3> 요양보호사의 직무스트레스가 종사자의 열의에 미치는 영향은 부적으로 나타났다. 이는 소방공무원[21], 항공사[22], 직장인[23], 지역아동센터[24]에 적용한 연구에서 직무스트레스가 종사자 열의에 미치는 영향은 부적으로 나타나서 본 연구를 지지하고 있다. 따라서 요양보호사는 업무 부담과 동료 관계에 의한 직무스트레스는 종사자의 열의에 부적인 영향을 미치는 것으로 평가할 수 있다.

넷째, <가설 4> 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자 열의에 미치는 영향에서 직무스트레스는 정적인 매개 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 본 연구에서 처음으로 요양보호사의 긍정심리자본, 직무스트레스, 종사자 열의에 대한 구조 관계를 규명한 것은 학문적 의의가 크다고 평가할 수 있다. 이는 요양보호사의 긍정심리자본이 요양보호사의 직무스트레스에 부적인 영향으로 인하여 직무스트레스를 감소시키는 것으로

나타난다. 이런 직무스트레스는 요양보호사의 열의에 간접영향을 미치게 된다. 이는 요양보호사의 긍정심리자본이 종사자의 열의에 미치는 영향에서 매개효과가 있는 것을 의미한다.

## 2. 본 연구의 시사점 및 한계

본 연구결과를 토대로 하여 연구의 시사점 및 한계는 다음과 같다.

먼저 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 요양보호사를 대상으로 긍정심리자본이 종사자의 열의에 미치는 영향을 처음으로 사례연구한 것이 학문적으로 큰 의미가 있다.

둘째, 긍정심리자본, 직무스트레스, 종사자 열의의 관계에서 직무스트레스가 부분 매개효과를 규명한 것이 학문적 의의가 매우 크다고 평가할 수 있다.

다음으로 실천적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 요양보호사의 긍정심리자본은 종사자 열의에 미치는 영향이 정적인 것을 확인하였다. 따라서 긍정심리자본인 희망, 회복력, 낙관주의를 요양보호사들에 함양하여 일에 대한 성취감과 가치관을 스스로 느끼는 자긍심을 갖게하는 전문교육과 훈련이 필요하다. 이를 위해서는 현재의 요양보호사 직무교육에 사명감과 가치관의 인식교육을 추가하는 방안 마련이 필요하다.

둘째, 2019년도 장기요양 실태조사에 의하면 요양보호사가 사회적 인식의 만족도는 41.2%로 낮게 나타났으며, 또한, 요양보호사들이 자긍심을 느끼지 못하는 가장 큰 이유이다[27]. 따라서 장기요양원의 근로환경 개선과 인권 증진, 장기요양서비스의 질 향상 등을 통해 장기요양에 대한 전반적인 사회적 인식을 개선할 필요가 있다.

셋째, 요양보호사의 직무스트레스에서 업무부담과 동료 관계는 긍정심리자본과 종사자 열의의 관계에서 부적인 영향을 미치는 것을 밝혔다. 따라서 요양보호사의 직무스트레스에서 업무부담과 동료관계의 스트레스를 낮추기 위한 실천적 방안 마련이 필요하다.

예를 들면, 요양보호사의 책무규정을 현재의 환경에 적합하도록 정비하는 방안은 다음과 같다.

하나, 현장 업무에 따른 요양보호사의 처우개선과 전

문적인 기술과 지식이 습득 될 수 있는 근무 환경을 개선하여 서비스 질을 향상시킬 수 있는 방안,

다음으로 종사자 들 간, 또는 책임자와 종사자 간의 정기적인 모임, 간담회 등을 실시하여 서로 간의 신뢰를 구축할 수 있는 실천적인 방안 등이 필요하다.

### 3. 연구의 한계점 및 제언

본 연구의 한계점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자가 비확률적 표집으로 수도권 일부 지역에 국한되어서 연구결과와 일반화에 한계가 있다. 따라서 향후 연구는 확률적 표집에 근거하여 연구대상 범위를 확대하여 연구결과와 일반화가 필요하다.

둘째, 연구 대상기관이 노인요양시설로 국한하였다. 따라서 향후의 연구에서 대상기관의 선정에서 재가서비스기관, 주야간보호기관, 단기보호 등을 포함하여 확률적 표집으로 선정이 필요하다.

셋째, 요양보호사의 긍정심리자본과 종사자 열의와의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다. 향후 연구에는 종사자의 열의를 높이기 위한 감정조절, 직무만족, 자기효능감 등에 대한 매개효과를 규명하는 후속 연구가 필요하다 할 것이다.

\* 주 저자 김석건의 박사학위 논문을 토대로 작성

### 참 고 문 헌

- [1] 통계청, <http://kostat.go.kr/>, 2020 고령자 통계,
- [2] 김현진, 김혜경, “요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향,” 노인복지연구, 제51호, pp.191-214, 2011.
- [3] 김광례, *노인장기요양보호제도의 공공성강화방안 연구*. 서울시립대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [4] 보건복지부, *요양보호사 양성 표준교재*, 2013.
- [5] H. K. Choi, “A comparative study on perceptions and expectations of families and care workers on elder care services in nursing facilities,” *Family and Culture*, Vol.22, No.4, pp.1-31, 2010.
- [6] 최설희, *S 기업 구성원의 긍정심리자본과 유머 감각이 대인관계 능력에 미치는 영향*, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2012.
- [7] M. E. P. Seligman and P. Schulman, “Very Happy People,” *Psychological Science*, Vol.13, No.1, pp.81-88, 2002.
- [8] W. A. Kahn, “Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work,” *Academy of Management Journal*, Vol.33, No.4, pp.692-724, 1990.
- [9] 이윤성, 장영철, 정병현, 김진옥, “긍정심리자본이 종업원 인게이지먼트와 이직의도에 미치는 영향,” *글로벌경영학회*, 제11권, 제2호, pp.111-134, 2014.
- [10] 홍서영, *긍정심리자본이 종업원 인게이지먼트에 미치는 영향 연구 : 상사의 감성지능 조절효과를 중심으로*, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2016.
- [11] 장수중, *호텔 종사자의 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향관계 연구*, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문, 2019.
- [12] 이도경, *호텔 종사원의 긍정심리자본이 직무열의와 혁신행동에 미치는 영향 연구*, 남부대학교, 석사학위논문, 2019.
- [13] 윤성길, 김태욱, “진정성 리더십이 긍정심리자본 및 종사원 인게이지먼트에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로,” *호텔경영학연구*, 제26권, 제7호, pp.223-241, 2017.
- [14] 박민영, 장영철, 이근환, “긍정심리자본이 종업원인게이지먼트와 경력 만족도에 미치는 영향 : 다중집단 분석에 의한 수도권 대학병원 조직구성원을 중심으로,” *대한경영학회지*, 제28권, 제12호, pp.3095-3130, 2015.
- [15] 조우홍, “노인요양병원 요양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향 직무열의의 매개효과를 중심으로,” *인문사회21*, 제6권, 제3호, pp.53-77, 2015.
- [16] R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek, and R. A. Rosenthal, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: Wiley and Sons, 1964.
- [17] 김춘영, *보육교사의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구- 보육교사의 직무스트레스를 중심으로*, 서경대학교 대학원, 박사학위논문, 2018.

- [18] 김혜연, 남승규, “긍정심리자본이 조직몰입과 직무스트레스에 미치는 영향 : 행복의 매개효과,” 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제8권, 제2호, pp.553-561, 2018.
- [19] 심형인, “경찰공무원의 긍정심리자본이 직무스트레스에 미치는 영향: 수평적 리더십과 절차 공정성의 조절 효과,” 한국경찰연구, 제15권, 제1호, pp.183-216, 2016.
- [20] 이화주, *건설업 종사자의 긍정심리자본이 직무스트레스에 미치는 영향*, 한밭대학교, 석사학위논문, 2018.
- [21] 김전수, *소방공무원의 직무스트레스 유발요인과 조직 내 신뢰가 직무열의, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 국민대학교, 박사학위논문, 2014.
- [22] 김효정, *항공사 객실승무원의 직무스트레스가 직무열의에 미치는 영향 -스케줄변동의 조절효과를 중심으로-*, 한양대학교 국제관광대학원, 석사학위논문, 2017.
- [23] 조지영, *직장인의 직무스트레스가 우울과 직무열의에 미치는 영향: 우울한 기분에 대한 반응양식의 매개효과*, 한국상당대학원대학교, 석사학위논문, 2017.
- [24] 박선태, 최요임, 원유나, “지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -직무열의의 매개효과,” 인문사회21, 제9권, 제5호, pp. 851-868, 2018.
- [25] Baron & Kenny, “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research : conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [26] 보건복지부, *요양보호사 양성지침* 보건복지부 (www.mohw.go.kr/) 2018.
- [27] 보건복지부, *2019년도 장기요양실태조사*, 보건복지부 정책연구보고서, 2019.
- [28] 이영화, 임왕규, “직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향 : 서울소재 재가노인방문요양시설의 요양보호사를 중심으로,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제9호, pp.414-428, 2011.
- [29] M. E. P. Seligman and P. Schulman, “Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents,” *Journal of Personality and Social Psychology*, No.50, pp.832-838, 1986.
- [30] C. R. Snyder, “Hope Theory: Rainbows in the Mind,” *Psychological Inquiry*, No.13, pp.249-275, 2002.
- [31] A. S. Masten and M. G. J. Reed, *Resilience in development*. In C. R. Snyder and S. J. Lopez(Eds.), *Handbook of positive psychology*, pp.74-88, 2002.
- [32] A. Bandura, *Self-efficacy: the exercise of control*, New York: Freeman and Company, 1997.
- [33] F. Luthans, “The need for meaning of positive organizational behavior,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23, pp.695-706, 2002.
- [34] A. D. Stajkovic, “Development of a core confidence-higher order construct,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.6, pp.1208-1224, 2006.
- [35] 정은, 정미라, “임상간호사의 공감만족, 공감피로, 소진이 긍정심리자본에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제18권, 제3호, pp.246-255, 2018.
- [36] 김성중, “심리적 자본이 공기업 종사자의 직무수행에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제19권, 제1호, pp.293-303, 2019.
- [37] J. B. Avey, F. Luthans, R. M. Smith, and N. F. Palmer, “Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vo.15, No.1, pp.17-28, 2010.
- [38] R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek, and R. A. Rosenthal, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: Wiley and Sons, 1964.
- [39] J. R. P. French and R. D. Caplan, *Organizational stress and Industrial*, Readings, Business, Publication, pp.307-309, 1991.
- [40] 임정도, “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제1호, pp.225-235, 2011.
- [41] J. K. Harter, F. L. Schmidt, and C. L. M. Keyes, *Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of*

*the Gallup studies*, In C. Keyes and J. Haidt (Eds), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*, pp.205-224, 2003.

- [42] R. M. Krug, "Fulfilling the promise of personal engagement: Recognizing realistic process requirements," *Organization Development Journal*, Vol.26, No.1, pp.63-68, 2008.
- [43] F. Luthans, K. W. Luthans, B. C. Luthans, C. M. Youssef, and B. J. Avolio, *Psychological Capital*, Oxford, United Kingdom: Oxford University Press, 2007.
- [44] 이강수, *긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향: 감성리더십의 조절효과를 중심으로*, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [45] 김명수, *노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진과 고객지향성에 미치는 영향*, 건양대학교 대학원, 석사학위논문, 2017.
- [46] 이은희, *간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구: 노인전문병원 간병인을 대상으로*, 이화여자대학교, 대학원, 석사학위논문, 2004.
- [47] A. M. Saks, "Antecedents and consequences of employee engagement," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.21, No.7, pp.600-619, 2006.
- [48] 안치성, *감성리더십이 조직신뢰와 종업원 인게이지먼트에 미치는 영향: 자기 효능감의 조절효과를 중심으로*, 경희대학교 일반대학원, 박사학위논문, 2014.
- [49] 우종필, *구조방정식모델 개념과 이해*, 서울: 한나래 아카데미, 2011.

김 광 호(Kwang-Ho Kim)

정회원



- 2014년 3월 : 대한신학대학원대학교 철학박사(사회복지학전공)
- 2019년 9월 ~ 현재 : 동방문화대학원 대학교 겸임교수

〈관심분야〉 : 사회복지조사론, 마케팅조사론

### 저 자 소 개

김 석 건(Seok-Keon Kim)

정회원



- 2019년 8월 : 예명대학원대학교 사회복지학박사(사회복지학전공)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 교육학과 박사과정 재학

〈관심분야〉 : 사회복지 행정론, 정책론, 법제론