

방문요양서비스 요양보호사의 특성과 자기효능감, 대상자와의 관계가 직무스트레스에 미치는 영향

Effect of Worker Characteristics, Self-Efficacy, and Relationships with Service Users on the Job Stress of Home-visit Service Care Workers

이수부 • 이정화*

전남대학교 대학원 생활환경복지학과 박사과정 • 전남대학교 생활복지학과 교수*

Lee, Soo Bou • Lee, Jeonghwa*

Department of Family Environment & Welfare, Chonnam National University

Abstract

This study examined the effect of worker characteristics, self-efficacy, and relationships with service users on the job stress level of home-visit service care workers, targeting caregivers working for the home-visit care services of long-term care institutions. This study examined the personal characteristics and work characteristics of care workers, as well as the relationships with service users and their families. For this study, a survey targeting a total of 275 caregivers working for home-visit care services located in the Gwangju and Jeonnam regions was conducted. The collected data were analyzed using descriptive analysis, analysis of variance (ANOVA), correlation analysis, and hierarchical regression analysis using the SPSS Statistics 27 program. The results showed that when the relationships with service users were negative, the level of job stress increased. When the working environments were satisfactory, and the relationships with the families of the service users were better, job stress levels were reduced. However, the relationships with service users had the greatest influence on the job stress levels of care workers. Therefore, to reduce the job stress of home-visit service care workers, various types of welfare policies should be prepared, such as improving the awareness of care workers' work, education that allows care workers to positively establish relationships with service users, the provision of better working environments, and state-level public activities.

Keywords: Home-visit service care workers, Job stress, Relationships with service users, Self-efficacy

I. 서론

최근 급속한 저출산 추이와 평균수명 증가로 노인 인구는 증가하고 있다. 통계청에 따르면 65세 이상 노인 인구가 전체 인구에서 차지하는 비율이 해마다 증가하고 있는데, 우리나라 2022년 65세 이상 노인 인구는 전체

인구의 17.5%를 차지하고 있으며, 2067년에는 전체 인구의 46.4%를 차지할 것으로 전망되고 있다. 이러한 급속한 고령화에 진행에 따라 뇌경색, 중풍, 파킨슨 등 노인성 질환으로 고통받고 있는 노인이 증가하고 있다(남기민, 홍성로, 2012). 노인 인구의 지속적 증가와 출산율 감소와 같은 인구 구조의 변화는 핵가족화로 인한 가족

IRB 승인번호 : 1040198-220419-HR-036-01

* Corresponding author: Lee, Jeonghwa

Tel: +82-62-530-1326, Fax: +82-62-530-1329

E-mail: jhlee2@jnu.ac.kr

© 2022, Korean Association of Human Ecology. All rights reserved.

규모의 축소, 노인 부양을 담당했던 여성 인구의 사회참여, 가족의 부양책임 및 부양의식 약화 등으로 이어져 노인의 가족부양 기능이 점점 더 약화되고 있고 이는 사회적 문제로 나타나고 있다.

노인돌봄부담은 국가적 부담 비용뿐만 아니라 노인돌봄에 대한 가족 갈등 등을 유발할 수 있다. 이러한 노인돌봄 문제를 개인이 아닌 개인과 가족 차원이 아닌 사회적 차원에서 해결하고자 도입된 것이 노인장기요양보험 제도이다. 정부는 2008년 7월부터 노인장기요양보험 제도를 본격적으로 시행하여 고령이나 노인성 질환으로 혼자 생활이 어려운 노인들에게 서비스를 제공하고 있다(심정원, 2010). 노인장기요양보험제도의 취지는 간병수발에 대한 가족의 부담부담을 경감시켜주는 데 있으며 노인의 생활안정을 도모하고 삶의 질을 향상하도록 하는데 있다(김라운, 2020). 이에 향후 장기요양급여 서비스를 받는 노인 인구의 증가와 더불어 요양보호사의 수요는 점점 더 많아질 것으로 예상된다.

요양보호사는 노인 장기요양제도가 도입되면서 새로 생겨난 인력이고 노인에게 직접적인 서비스를 제공해주는 사람으로 노인요양시설 및 재가 방문 요양 서비스에서 중심적 역할을 하며, 식사 수발, 신체 청결, 거동 부축, 옷 갈아입히기, 목욕 등 신체적 지원은 물론, 청소, 세탁, 취사 등 가사지원, 말벗 등 정서적 지원까지 매우 다양한 업무를 수행하고 있다(김경화, 2012). 서비스대상자들은 신체적, 정신적으로 의지할 수밖에 없으므로 요양보호사는 이들의 삶에 매우 중요한 부분을 차지한다. 이처럼 요양보호사의 업무는 포괄적이기 때문에 현장에서 업무의 경계선을 확실히 하기가 어려운 실정이며(박영희, 2010), 이에 직무스트레스를 경험하게 된다. 직무스트레스가 누적되다 보면 재가 요양보호사들은 업무수행에 대한 의욕이나 자신감을 잃게 되고 업무를 수행함에 있어서도 보람을 느끼지 못하게 된다(신남순, 2014). 특히 요양보호사의 직무는 자원봉사 정신이 요구되고 다른 사람을 돕기 위해 적극적으로 노력해야 하는 서비스 정신이 필요한 직종이어서(김영숙, 2004) 다른 어떤 직업군보다 신체적, 정신적 스트레스가 높을 가능성이 있다(이재철 외, 2012).

이러한 요양보호사의 직무스트레스에 요양보호사의 특성이 직접적인 요인이 될 수 있을 것이다. 요양보호사의 특성은 크게 개인특성과 업무특성으로 구분해 볼 수 있다. 관련 선행연구를 살펴보면, 개인특성에서는 학력(고병호, 2011), 연령(이혜자, 권순호, 2011), 건강상태(김미

령, 2011), 생활수준(윤진순, 2021)이 직무스트레스에 영향을 미쳐 연령이 낮을수록, 학력이 낮을수록, 건강상태가 좋지 않을수록 직무스트레스가 높게 나타났으며, 특히 월 급여 80만원 이상~100만원 미만의 적은 급여를 받는 요양보호사의 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다.

업무특성에서는 근무형태(심지영, 2015), 근무환경(박영희, 2010), 1일 평균 근무시간(곽진배, 2010), 서비스대상자 수(정은영, 2010)가 직무스트레스에 영향을 미쳐 계약직일수록, 물리적인 작업환경이 좋지 않을수록, 근무시간이 8시간 이하로 짧을수록, 서비스 대상자 수가 많을수록 직무스트레스가 높다고 한다.

한편, 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사는 직무 성격 상 대부분의 근무시간을 서비스대상자의 집에서 서비스대상자에게 직접적인 신체적·정서적 서비스를 제공하므로 이들의 서비스는 서비스대상자의 삶의 질을 좌우할 정도로(강길주, 2014) 직접적인 영향을 미친다. 따라서 방문요양보호사가 서비스 대상자와 좋은 관계를 유지하는 것은 방문요양보호사 역할 수행에 매우 중요하다. 요양보호사는 서비스 대상자에게 자립적인 서비스, 일상의 필요를 충족시켜주는 역할을 하고, 서비스대상자는 서비스가 진행 된 이후 요양보호사가 작성한 장기요양급여일지를 확인하고 매 서비스별 확인 도장을 찍어줌으로써 업무를 확인해 주는 매우 긴밀한 관계를 가지고 있는데(김미령, 2011), 이러한 직접적인 관계는 요양보호사의 직무스트레스에 영향을 미칠 가능성이 높다. 또한, 서비스대상자의 가족은 보호자로서 서비스 이용료를 부담하고, 서비스 일정의 결정, 기관과 요양보호사에게 서비스에 대한 만족도를 직접적으로 표현할 수 있는 권한을 가지고 있다는 점에서 요양보호사와 서비스대상자 가족과의 관계가 중요하다. 이에 본 연구에서는 방문요양보호사의 직무스트레스를 연구함에 있어서 서비스대상자인 노인 및 그 가족과의 관계를 함께 살펴보고자 한다.

각 가정으로 파견된 요양보호사는 취약한 상황에 있는 수급자를 보호하기 위한 직무를 수행하려면, 급여제공 중 일어날 수 있는 다중적인 상황에서 즉각적인 판단으로 서비스를 제공해야 하며(김지혜, 2016; 황영석, 2014), 관리책임자 없이 단독으로 업무를 수행하면서 상황에 즉각적으로 대처하고 판단해야 하므로 직무역량이 무엇보다 필요하다. 전문 직업인으로서의 요양보호사가 자신의 직업에 대한 만족감이 있을 때 더욱 효과적인 역할 수행을 기대할 수 있다(류미정, 2016). 특히, 스스로의 판단을 믿고 역할을 해낼 수 있다는 믿음의 확신인 자기효능

감이 요구되는데(김아령, 2019), 이와 같은 자기효능감은 요양보호사의 전문성과 서비스 질을 높이는 역할을 할 것이며(강신예, 임우석, 2018), 이는 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다. 실제로 요양보호사의 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 연구(김민화, 2019)가 있다.

이러한 배경에서 본 연구에서는 방문요양서비스 요양보호사의 직무스트레스에 요양보호사의 개인특성과 업무특성, 대상자와의 관계, 자기효능감이 어떤 영향을 미치는지 규명하고자 한다. 본 연구를 통해 요양보호사의 직무스트레스를 줄일 수 있는 방향을 제시하여 향후 노인 장기요양서비스 질 향상에 기여하고자 한다.

II. 선행연구고찰

1. 요양보호사의 직무스트레스

근로자의 삶의 질에 중요한 요소가 되는 직무스트레스는 스트레스라는 광범위한 개념에서 직무차원의 스트레스로 한정된 것으로, 직무를 수행하는데 연관되는 모든 스트레스(김라윤, 2020; 서홍석, 2002 ‘재인용’)를 말하며 이는 직무와 관련하여 조직의 성원들이 정신적 또는 육체적인 고통으로 느끼는 부정적 심리적 영향(김미령, 2011)이고, 환경의 요구에 대해 개인이 가진 자원으로 대처가 부족할 때 발생하는 것이다(Forkman, 1984). 조직에서 스트레스를 연구해야 하는 이유는, 스트레스가 생활의 질을 높이는데 밀접한 관련이 있으며 극심한 스트레스는 개인에게 신체적, 정신적으로 피해를 입혀 긴장과 디스트레스를 초래하여 결근율, 이직율을 증가시키는데 원인이 되어 직무만족을 높이지 못해 조직의 성과 및 생산성을 낮추고 다른 근로자에게도 영향을 미치게 되기 때문이다(김영자, 2009). 서영희, 김미원(2011)은 직무스트레스를 일반적으로 직무와 관련된 개인적, 신체적, 정신적 반응으로 조직의 구성원들이 직무를 수행하는 방식과 급격히 변화되는 근무환경에 대한 적응과정에서 나타나는 부정적인 영향이라고 정의하였다. 선행연구에서 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사의 직무스트레스의 경우 점수범위 1~5점에서 평균 3.48점으로 중앙값 3점을 웃도는 수준을 보여 직무로 인한 스트레스가 다소 심한 것으로 나타났다(신남순, 2014). 요양보호사가 직무에 대한 부정적인 느낌을 갖게 되고 직무에 대해 스

트레스를 받게 되면 이는 서비스 대상자에게 직접적으로 전달되어 수급자들의 서비스 만족도를 낮추게 되므로 편안하고 만족스러운 재가 서비스가 이루어지기 어렵게 되므로(김미령, 2011) 요양보호사의 직무스트레스를 잘 관리할 필요가 있다.

2. 요양보호사의 특성이 직무스트레스에 미치는 영향

본 연구의 대상은 방문요양보호사이거나, 그동안 방문요양보호사 대상의 선행연구가 많이 이루어지지 않았다. 이에 일반적인 요양보호사 등의 직무스트레스 관련 연구를 포함하여 선행연구를 고찰하였다.

1) 요양보호사의 개인특성이 직무스트레스에 미치는 영향

요양보호사의 개인특성에 따라 직무스트레스를 다르게 지각한다는 연구들이 있다. 직무스트레스 정도는 개별 스트레스 요인에 대한 직무수행자들의 인지도 차이와 인구통계학적 속성 등에 따라 달라진다고 하였다(박영희, 2010). 이해자, 권순호(2011)는 요양보호사의 연령과 학력이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타나, 연령이 많을수록 직무스트레스는 낮고, 학력이 낮을수록 직무스트레스가 높게 나타난다고 하였다. 윤진순(2021)은 신체적 요인과 경제적 요인이 직무스트레스에 부(-)적 영향을 미쳐, 신체적으로 건강상태가 좋지 않을수록, 경제 상태가 좋지 않을수록 직무스트레스가 높아진다고 하였다. 수급자의 가정을 직접 방문하여 일상생활 업무 보조역할도 수행하기 때문에 본인의 건강상태에 따라 수급자에게 제공하는 서비스의 질도 달라진다는 연구(김미령, 2011)가 있고, 심지영(2015)은 건강상태가 나쁠수록, 생활상태가 어려울수록 요양보호사의 직무스트레스가 높았다고 하였다. 본 연구에서는 이러한 선행연구에서 다루어진 변수를 포함하여 직무스트레스에 영향을 미치는 요양보호사의 개인특성으로 성별, 연령, 배우자유무, 학력, 건강상태, 월 평균소득, 소득만족도, 일하게 된 동기를 함께 살펴보고자 한다.

2) 요양보호사의 업무특성이 직무스트레스에 미치는 영향

요양보호사는 기본적으로 봉사의식을 갖고 일을 시작하기 때문에 힘든 일에 대한 인내심이 강한 편이나 직무

수행과정에서 환자 관리의 어려움, 열악한 근무조건으로 부정적 경험을 하기도 한다(오진주, 2003). 또한, 요양보호사의 역할은 노인의 신체를 돌보는 것 뿐만 아니라 가정에서 수행하는 일상 업무 보조역할과 생활상담이 추가되어 그 업무가 광범위해졌다(이토우 슈헤이, 2008).

이러한 요양보호사의 업무특성이 직무스트레스에 영향을 미치는데, 심지영(2015)은 요양보호사의 근무형태가 계약직일수록 직무스트레스가 높게 나타나는 것으로, 박영희(2010)는 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에서 물리적 근무환경이 직무스트레스에 부적으로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 박진배(2010)는 근무시간이 9-10시간인 요양보호사에 비해 근무시간이 8시간 이하인 요양보호사, 그리고 대상자 수가 많은 경우 직무스트레스가 높아진다고 하였다.

본 연구에서는 요양보호사의 업무특성을 근무형태, 근무환경, 평균 근무시간, 서비스대상자 수로 구분하여 살펴보고자 한다.

3. 요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스에 미치는 영향

자기효능감은 어떤 행동이나 활동을 수행하며 특정 목표를 성공적으로 해낼 수 있다고 생각하는 능력에 대한 자신의 신념이며, 다시 어떤 결과를 이루기위해 필요한 행동을 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이라고 정의할 수 있다(Bandura&Cervone, 1986). 즉, 자기효능감은 개인이 어떤 결과를 얻는데 필요한 행동을 선택하거나 지속하는데 가장 중요한 영향을 미치는 심리적 요인 중의 하나이고 자기효능감이 높은 사람은 환경에 더 적응적이기 때문에 스트레스 상황에서도 예민하지 않고 차분하며, 불만족한 상황에서 자신을 효과적으로 대처할 수 있는 능력을 갖는다(박영희, 2010; Bandura, 1977 ‘재인용’). 자기효능감은 자신의 능력에 대해 자신이 진정한 확신을 갖는 것을 의미하며, 삶의 방향성을 유도하며(김금순, 2010), 자기효능감이 높은 사람일수록 업무를 긍정적으로 인식하고 직무에서 오는 스트레스를 덜 받는다는 것이다. 이태화, 이창원(2013)는 요양보호사의 높은 자기효능감은 대상자를 위한 요양업무 수행에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 김민화(2019)는 자기효능감을 요양보호사가 주어진 직무에 대해 어려운 일을 잘 극복할 수 있으며, 업무를 긍정적으로 인식하고 성공적으로

유능하게 수행할 수 있다는 자신의 전반적인 능력에 대한 신념과 자신감이라고 정의하고 자기효능감이 높은 경우 직무스트레스에 대한 대처능력이 우월하고, 이는 업무수행에 긍정적 영향을 미칠 것으로 보았다. 실제로 박대균(2021)의 연구에서는 자기효능감이 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 미쳐 요양보호사의 자기효능감이 높을수록 직무스트레스는 낮아지는 것으로 나타났다.

이러한 배경에서 본 연구에서는 방문요양서비스 요양보호사의 직무스트레스에 요양보호사의 자기효능감이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

4. 서비스대상자와의 관계가 직무스트레스에 미치는 영향

서비스 대상자는 신체적, 정신적, 지적인 질병 등으로 의존상태에 있는 노인 또는 생활상의 장애를 지닌 노인들로 장기간(6개월 이상)에 걸쳐 일상생활 수행능력이 불가능하여 도움이 필요한 사람들이다(이토우 슈헤이, 2008). 서비스 대상자들은 육체적, 정신적 질환을 갖고 있고 상황 이해도가 부족하고 때로는 타인을 적대시해서 이는 요양보호사에게 상당한 스트레스로 작용한다(고병호, 2011). 서비스를 직접 제공하는 요양보호사는 현실적 서비스 여건과 규칙, 정해진 일과 안에서 서비스를 제공하므로 이는 노인이나 그 가족의 서비스에 대한 인식이나 기대와 상이할 수 있다(최희경, 2010). 또한 요양보호사는 기관과 서비스대상자와의 관계 속에 근무하고 있는데 서비스대상자에게 서비스를 제공할 때 타인에 의해서 갑자기 어떤 역할이 주어지게 되는 경우도 있어서(문희, 2010) 이러한 상황에서 스트레스가 발생하기도 한다. 서비스 대상자에게 사전에 합의된 서비스를 제공하는 것 외에 서비스 대상자 가족들에 의해 요양보호사의 업무가 추가되는 경우, 서비스 대상자가 가족과 동거할 경우 요양보호사는 스트레스를 많이 받는 것으로 조사되었다(김미령, 2011).

이에 본 연구에서는 서비스 대상자 가족과의 관계를 포함하여 대상자와의 관계가 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

III. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료분석

본 연구는 광주·전남지역에 소재한 노인장기요양기관 중 방문요양서비스에 종사하는 요양보호사를 대상으로 하였다. 방문요양서비스 요양보호사의 직무스트레스에 요양보호사의 개인특성과 업무특성, 자기효능감, 대상자와의 관계가 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 검증하고자 하였다. 기관 IRB(Number:1040198-220419-HR-036-01) 승인을 받은 후 요양보호사 300명을 대상으로 2022년 5월 구조화된 조사표를 사용하여 설문조사를 실시하였다. 회수된 290부의 설문지 중에서 응답내용이 부실한 경우를 제외하고 275부를 분석에 활용하였다.

본 연구에서 수집된 자료는 빈도분석과 주요 변수들간의 차이를 파악하기 위하여 일원분산분석(ANOVA), 변수들 사이의 영향력을 파악하기 위해 상관관계분석을 사용하였으며, 독립변수와 종속변수와의 영향력과 설명력을 규명하고자 다중회귀분석을 사용하였다. 또한, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인의 상대적인 영향력을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 사용하였다. 이러한 통계적 분석을 수행하는데 있어 SPSS Statistics 27 프로그램을 사용하였다.

2. 조사도구

1) 요양보호사의 특성

① 개인특성(사회인구학적 특성)

개인특성(사회인구학적 특성)은 성별, 연령, 배우자유무, 학력, 건강상태, 월 평균소득, 소득만족도, 일하게 된 동기로 구성하였다.

건강상태는 ‘매우 좋지 않다’, ‘좋지 않다’, ‘보통이다’, ‘좋은 편이다’, ‘매우 좋다’ 5점 리커트 척도로, 월 평균소득은 ‘50만원 이상 70만원 미만’, ‘70만원 이상 90만원 미만’, ‘90만원 이상 110만원 미만’, ‘110만원 이상’의 범주로 구성하였다. 또한, 소득만족도는 ‘매우 부족하다’, ‘부족한 편이다’, ‘보통이다’, ‘넉넉하다’, ‘매우 넉넉하다’의 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 일하게 된 동기는 ‘가족의 생계를 위해서’, ‘용돈 마련을 위해서’, ‘요양보호사 일을 통하여 보람을 찾기 위해서’, ‘남은 시간을 활용하기 위해서’의 범주로 구성하였다.

② 업무특성

조사도구에서 사용될 업무특성은 근무형태, 1일 평균

근무시간, 서비스 대상자 수, 근무환경으로 구성되었다.

방문요양보호사의 업무 특성을 고려하여 본 연구에서 근무형태는 정규직, 계약직, 시간제 세 집단으로, 1일 평균 근무시간은 1-2시간, 3-4시간, 5-6시간, 6시간 이상으로, 서비스 대상자 수는 1명, 2명, 3명이상으로 구성하였다.

근무환경은 근무시간의 적절성, 기관의 업무 협조, 복지제도, 휴게공간 마련여부, 용품지원에 관한 5점 리커트 척도 총 5문항으로 구성되어 있으며, 심지영(2015)이 적용한 척도를 사용하였고 점수가 높을수록 근무환경이 좋음을 의미한다. 근무환경 척도의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 .705로 나타났다.

2) 자기효능감

본 연구에서 자기효능감 정도를 파악하기 위해 사용된 측정도구는 김라윤(2015)의 문항을 사용하였으며, 총 12 문항으로 구성하였다. 척도는 5점리커트 척도이며 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 자기효능감 문항의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 .867로 나타났다.

3) 대상자와의 관계

본 연구에서 대상자와의 관계는 서비스대상자와의 관계, 서비스대상자와 가족과의 관계 총 2개로 구성되어 있으며, 대상자와의 관계를 파악하기 위해 이명철(2015)이 적용한 5점 리커트 척도를 사용하였다.

① 서비스대상자와의 관계

본 연구에서 서비스대상자와의 관계는 ‘대상자의 문제 행동(괴성, 폭력, 거부, 배회)이 있어 힘들다’를 포함한 6개 문항으로 구성되었으며, 평균값은 1~5점 범위로 점수가 높을수록 서비스대상자와의 관계가 좋음을 의미한다. 서비스대상자와의 관계에 대한 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 .813으로 나타났다.

② 서비스대상자 가족과의 관계

본 연구에서 서비스대상자 가족과의 관계는 ‘가족은 나에게 요양보호사로서 존중하고 잘 대해준다’를 포함한 4개의 문항으로 구성되었으며, 평균점수 범위 1~5점에서 점수가 높을수록 서비스대상자 가족과의 관계가 좋음을 의미한다. 서비스대상자 가족과의 관계에 대한 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 .822로 나타났다.

4) 직무스트레스

본 연구에서 종속변수인 직무스트레스를 측정하기 위해 김라윤(2015)의 척도를 사용하여 총 13문항으로 구성하였다. 5점 리커트 척도이며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 직무스트레스 문항의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 .792로 나타났다.

IV. 결과 및 해석

1. 연구대상자의 개인특성 및 업무특성

연구대상자의 개인 특성을 살펴보면 <표 1>, 성별로는 여자(92.4%)가 대부분이었다. 연령대는 60대(44.0%), 50대(37.5%), 40대(18.5%) 순이었다. 배우자 유무에서는 배우자 있음(77.5%)이 배우자 없음(22.5%)보다 많았으며, 학력에서는 고졸(70.9%)이 가장 많았고, 대졸이상

(18.9%), 중졸이하(10.2%) 순이었다. 건강상태는 보통이다(34.9%)가 가장 많은 가운데 좋지 않다(34.2%), 좋은 편이다(30.9%) 순으로 나타났다. 월 평균 소득은 50만원 이상 70만원 미만(54.5%)이 과반수를 차지했고 70만원 이상 90만원 미만(17.1%), 110만원 이상(15.3%), 90만원 이상 110만원 미만(13.1%) 순으로 나타났다. 소득만족도에서는 소득이 생활하기에 매우 부족하다(33.5%)가 가장 많았으며, 부족한 편이다(31.3%), 보통이다(29.1%), 넉넉하다(6.2%) 순이었다. 일하게 된 동기로는 요양보호사 일을 통하여 보람을 찾기 위해서(42.2%)가 가장 많았으며, 가족의 생계를 위해서(28.4%), 남은 시간을 활용하기 위해서(17.5%), 용돈마련을 위해서(11.6%) 순으로 나타났다.

업무특성을 살펴보면, 근무형태에서는 시간제(65.0%)가 가장 많았고, 계약직(25.5%), 정규직(9.5%) 순이었다. 1일 평균 근무시간은 3-4시간(46.9%)이 가장 많았고, 5-6시간(36.7%), 1-2시간(8.7%), 6시간 이상(7.6%)

<표 1> 연구대상자의 개인특성 및 업무특성

(N=275)

| 변수 | | 구분 | | N | % | 변수 | | 구분 | | N | % |
|---------------|-----------|--------|-----|------|----------------------------|-------------------------|------------------|-------------|------|------|------|
| 개인 특성 | 성별 | 남 | | 21 | 7.6 | 월 평균 소득 | 50만원 이상 70만원 미만 | | 150 | 54.5 | |
| | | 여 | | 254 | 92.4 | | 70만원 이상 90만원 미만 | | 47 | 17.1 | |
| | 연령 | 40대 | | 51 | 18.5 | | 90만원 이상 110만원 미만 | | 36 | 13.1 | |
| | | 50대 | | 103 | 37.5 | | 110만원 이상 | | 42 | 15.3 | |
| | | 60대 | | 121 | 44.0 | | 소득 만족도 | 매우 부족하다 | | 92 | 33.5 |
| | 배우자 유무 | 배우자 있음 | | 213 | 77.5 | | | 부족한 편이다 | | 86 | 31.3 |
| | | 배우자 없음 | | 62 | 22.5 | | | 보통이다 | | 80 | 29.1 |
| | 학력 | 중졸이하 | | 28 | 10.2 | | 넉넉하다 | | 17 | 6.2 | |
| | | 고졸 | | 195 | 70.9 | | 일하게 된 동기 | 가족의 생계를 위해서 | | 78 | 28.4 |
| | | 대졸이상 | | 52 | 18.9 | | | 용돈 마련을 위해서 | | 32 | 11.6 |
| 건강상태 | 좋지않다 | | 94 | 34.2 | 요양보호사 일을 통하여 보람을 찾기 위해서 | | | 116 | 42.2 | | |
| | 보통이다 | | 96 | 34.9 | 남은 시간을 활용하기 위해서 | | 48 | 17.5 | | | |
| | 좋은편이다 | | 85 | 30.9 | 업무 특성 | 서비스 대상자 수 | 1명 | | 66 | 24.0 | |
| 근무형태 | 정규직 | | 26 | 9.5 | | | 2명 | | 157 | 57.1 | |
| | 계약직 | | 70 | 25.5 | | | 3명 이상 | | 52 | 18.9 | |
| 1일 평균 근무시간 | 시간제 | | 179 | 65.0 | | 변수 | 구분 | M | SD | | |
| | 1-2시간 | | 24 | 8.7 | | 근무환경 (Range: 1~5) | 근무시간의 적절성 | | 3.40 | .944 | |
| | | 3-4시간 | | 129 | | | 46.9 | 기관의 업무 협조 | | 2.73 | .820 |
| | | 5-6시간 | | 101 | | | 36.7 | 복지제도 | | 2.69 | .784 |
| | | 6시간 이상 | | 21 | 7.6 | | 휴게공간 마련여부 | | 2.53 | .784 | |
| 용품지원 | | | | 2.71 | .852 | | | | | | |
| 전체 | | | | 2.65 | .522 | | | | | | |

순이었다. 서비스 대상자 수는 2명(57.1%)에게 방문요양 서비스를 제공한다는 요양보호사가 제일 많았으며, 1명(24.0%), 3명(18.9%) 순으로 나타났다. 근무환경에서는 근무시간의 적절성(3.40) 점수가 가장 높았고, 기관의 업무 협조(2.73), 용품지원(2.71), 복지제도(2.69), 휴게공간 마련여부(2.53)순으로 나타났다. 방문요양서비스의 특성상 서비스 대상자의 장기요양 등급에 따라 부여되는 정해진 근무시간에 관해서는 긍정적으로 인식하고 있으나, 그 외에 규정상 정해지지 않은 기관의 업무 협조, 용품 지원, 복지제도, 휴게공간 마련여부 항목에서는 중간 값인 3점 이하의 점수로 다소 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 이는 이명철(2015)의 연구결과 요양보호사의 전반적인 근무환경 인식 수준(2.31)이 낮은 것과 맥락을 같이 한다.

2. 주요 변수들의 일반적 특성

요양보호사가 인식하는 주요 변수들의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 먼저 자기효능감이 평균 3.87로 네 가지 요인 중 가장 높게 나타났다. 다음으로 직무스트레스(M=3.58)가 높았고, 서비스대상자 가족과의 관계(M=2.28), 서비스대상자와의 관계(M=2.19) 순으로 나타나 서비스 대상자 및 그 가족과의 관계를 가장 낮게 평가하였다.

본 연구에서 나타난 방문요양보호사의 직무스트레스 점수(M=3.58)는 일반 요양병원 요양보호사 직무스트레스(M=2.09)나, 요양시설 요양보호사 직무스트레스(M=2.37)와 비교해볼 때(임정도, 2011) 매우 높은 수준이다. 연구 시점에 차이가 있으나 그럼에도 불구하고 시설요양보호사에 비하여 방문요양보호사의 직무스트레스 수준이 높음을 알 수 있다. 또한, 시설요양보호사 대상의 연구(이명철, 2015)에서 나타난 서비스 대상자와의 관계(M=3.98), 서비스대상자 가족과의 관계(M=3.35)와 비교해 볼 때, 방문요양보호사의 서비스대상자와의 관계(M=2.19)와 서비스 대상자 가족과의 관계(M=2.28) 점

수는 상대적으로 매우 낮게 나타났다. 이는 방문요양보호사가 서비스대상자 및 그 가족과의 관계를 더 부정적으로 인식하고 있음을 보여주는 것으로서 시설요양보호사에 비해 서비스 대상자 가정에 직접 방문해서 서비스를 제공하는 방문요양보호사 직무의 어려움을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

3. 연구대상자의 개인 및 업무특성에 따른 직무스트레스

연구대상자의 개인특성과 업무특성 집단별 직무스트레스에 차이가 나는지 살펴본 결과는 <표 3>에 제시한 바와 같다. 집단 간 사후검정은 Duncan 검정을 통하여 살펴보았다.

먼저, 개인특성에서 집단간 차이는 학력과 건강상태, 월 평균소득에서 차이가 나타났다. 학력에서는 고졸이하 집단이 대졸이상의 학력을 가진 집단보다 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 이는 학력이 직무스트레스에 영향을 미친다는 선행연구와 일치하였다(심지영, 2015). 건강상태에서는 건강상태가 '보통이다'라고 응답한 집단과 '좋은편이다'라고 응답한 집단이 건강상태가 '좋지않다'라고 응답한 집단보다 직무스트레스가 더 높게 나타났다. 월 평균 소득에서는 110만원 이상 집단의 직무스트레스가 가장 낮았고, 다음으로 90만원 이상 110만원 미만인 집단이 낮았고, 90만원미만 소득 집단에서 직무스트레스가 가장 높았다. 이는 월 평균 소득이 높을수록 직무스트레스가 낮게 나타난다는 선행 연구(김미령, 2011)와 그 맥을 같이 하였다. 성별, 배우자유무, 소득만족도, 일하게 된 동기에서는 집단 간 차이가 나타나지 않았다.

다음으로 연구대상자의 업무특성 집단별 직무스트레스 차이를 살펴본 결과, 근무형태에 있어서는 시간제(3.69)와 정규직(3.64)이 계약직(3.30)보다 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 이 결과는 근무형태에 따른 차이를 보인 선행연구와 일치한다(심지영, 2015). 1일 평균

<표 2> 주요 변수들의 일반적 특성

| 구분 (Range) | M | SD |
|----------------------------|------|------|
| 직무스트레스 (Range: 1~5) | 3.58 | .539 |
| 서비스대상자와의 관계(Range: 1~5) | 2.19 | .789 |
| 서비스대상자 가족과의 관계(Range: 1~5) | 2.28 | .850 |
| 자기효능감(Range: 1~5) | 3.87 | .544 |

근무시간에서는 근무시간이 6시간 이하인 요양보호사 집단이 근무시간이 6시간 이상인 집단보다 직무스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 서비스대상자 수에 따라서는 직무스트레스에 차이가 나지 않았다.

4. 변수 간 상관관계

요양보호사의 직무스트레스에 미치는 근무환경, 서비스대상자와의 관계, 서비스대상자 가족과의 관계, 자기효능감과 의 영향력을 확인하기에 앞서 다중공선성 문제를 확인하기 위해 독립변수와 종속변수 간의 전반적 상관관계를 알아보았다. 변수 간 Pearson's correlation coefficient 결과는 <표 4>와 같다. 종속변수인 직무스트레스와 개인 특성 중 연령, 배우자유무, 학력, 건강상태, 월 평균소득은 유의한 상관관계가 있었으며, 업무특성(근무형태, 1일

평균 근무시간, 서비스 대상자 수, 근무환경)에서 근무형태, 1일 평균 근무시간, 근무환경에서 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 서비스대상자와의 관계, 서비스대상자 가족과의 관계, 자기효능감과도 유의미한 상관관계가 나타났다. 특히 서비스대상자와의 관계와 직무스트레스가 $-.652(p<.01)$ 로 가장 상관관계가 높았다. 전체적으로 독립변수 간 상관관계는 .50을 넘지 않는 것으로 나타나 다중공선성의 위험은 없다고 할 수 있다.

4. 자기효능감, 대상자와의 관계가 직무스트레스에 미치는 상대적 영향력

본 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 변수들의 상대적 영향력을 살펴보기 위하여 직무스트레스를 종속변수로, 요양보호사의 개인특성, 업무특성, 서

<표 3> 연구대상자의 개인특성 및 업무특성에 따른 직무스트레스

| 구분 | | M(SD) | D | 구분 | | M(SD) | D | | |
|----------|--------------|--------------------|-----------|----|---------------|------------------|----------------------------|-----------|--|
| 개인 특성 | 성별 | 남 | 3.50(.58) | | 월 평균 소득 | 50만원 이상 70만원 미만 | 3.70(.42) | a | |
| | | 여 | 3.59(.53) | | | 70만원 이상 90만원 미만 | 3.68(.41) | a | |
| | 연령 | 40대 | 3.48(.64) | | | 90만원 이상 110만원 미만 | 3.46(.68) | b | |
| | | 50대 | 3.55(.52) | | | 110만원 이상 | 3.21(.72) | c | |
| | | 60대 | 3.66(.49) | | 소득 만족도 | 매우 부족하다 | 3.62(.51) | | |
| | 배우자 유무 | 배우자 있음 | 3.64(.62) | | | 부족한 편이다 | 3.69(.45) | | |
| | | 배우자 없음 | 3.40(.49) | | | 보통이다 | 3.45(.59) | | |
| | 학력 | 중졸이하 고졸 대졸이상 | 3.61(.53) | | a | 일하게 된 동기 | 가족의 생계를 위해서 | 2.47(.58) | |
| | | | 3.64(.48) | | a | | 용돈 마련을 위해서 | 2.50(.68) | |
| | | | 3.36(.68) | | b | | 요양보호사 일을 통하여 보람을 찾기 위해서 | 2.31(.52) | |
| | 건강상태 | 좋지 않다 | 3.47(.55) | | b | | 남은 시간을 활용하기 위해서 | 2.32(.51) | |
| | | 보통이다 | 3.65(.48) | | a | | | | |
| 좋은편이다 | | 3.63(.56) | a | | | | | | |
| 업무 특성 | 근무형태 | 정규직 | 3.64(.45) | a | 1일 평균 근무시간 | 1-2시간 | 3.70(.43) | a | |
| | | 계약직 | 3.30(.68) | b | | 3-4시간 | 3.65(.47) | a | |
| | | 시간제 | 3.69(.44) | a | | 5-6시간 | 3.54(.59) | a | |
| | 서비스 대상자 수 | 1명 | 3.60(.52) | | | 6시간 이상 | 3.23(.57) | b | |
| | | 2명 | 3.61(.55) | | | | | | |
| | | 3명 이상 | 3.50(.52) | | | | | | |

D : duncan-test

비스 대상자와의 관계, 서비스대상자 가족과의 관계, 자기효능감을 독립변수로 위계적 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 5>와 같다.

모델 I에서는 방문요양 요양보호사의 개인특성과 업무특성 변수가 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보았다. 방문요양서비스를 제공하는 대부분이 여성이므로 성별 분항을 제외하고, 월 평균소득과 소득 만족도 중에서는 월 평균소득을 포함하였다. 연구결과, 건강상태($t=2.506$, $p<.05$), 월 평균 소득($t=-2.378$, $p<.05$), 근무형태($t=3.413$, $p<.01$), 서비스대상자 수($t=2.397$, $p<.001$), 근무환경($t=-5.873$, $p<.001$)이 직무스트레스에 유의미한 영향변수로 나타났다($F=10.513$, $p<.001$). 직무스트레스에 대한 모델 I의 설명력은 27.5%로 나타났다. 건강상태가 좋을수록, 월 평균소득이 적을수록, 근무형태가 정규적이거나 시간제와 같은 비계약직인 경우, 서비스대상자 수가 많을수록, 근무환경이 나쁠수록 직무스트레스가 높았다.

모델 II에서는 자기효능감이 직무스트레스에 영향을

미치는 정도를 파악하기 위해서 모델 I에 자기효능감을 추가한 모형이다. 모델 II를 살펴보면, 학력, 건강상태, 근무형태, 서비스 대상자 수, 근무환경, 자기효능감의 관계 요인이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($F=10.627$, $P<.001$). 학력이 낮을수록, 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났고, 자기효능감이 포함되면서 서비스 대상자 수의 영향력은 낮아졌다. 직무스트레스에 대한 모델 II의 총 설명력은 30.0%로 나타났으며, 모델 I보다 모델 II에서 직무스트레스 대한 설명력이 2.5% 증가하였다. 즉, 자기효능감은 개인 및 업무특성 외에 직무스트레스에 추가 설명력이 있음을 보여주는 결과이다.

모델 III은 모델 II에 서비스대상자와의 관계, 서비스대상자 가족과의 관계를 추가한 모형이다. 모델 III에서 건강상태가 좋을수록, 근무형태가 비계약직인 경우, 근무환경이 좋지 않을수록, 서비스대상자와의 관계가 나쁠수록, 서비스대상자 가족과의 관계가 나쁠수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 학력이나 서비스대상자

<표 4> 변수 간 상관관계

| 구분 | 개인특성 | | | | | 업무특성 | | | | 자기효능감 | 서비스대상자와의 관계 | 서비스대상자 가족과의 관계 | 직무스트레스 |
|----------------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|----------|---------|---------|-------------|----------------|--------|
| | 연령 | 배우자 유무 | 학력 | 건강상태 | 월 평균 소득 | 근무형태 | 1일 평균 근무시간 | 서비스대상자 수 | 근무환경 | | | | |
| 개인특성 | 연령 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 배우자 유무 | -.277** | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 학력 | -.419** | .173** | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 건강상태 | -.107 | .022 | .134* | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 월 평균 소득 | -.117 | .130* | .051 | -.177** | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| 업무특성 | 근무형태 | .104 | -.148* | -.085 | -.000 | -.234** | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 1일 평균 근무시간 | -.062 | .059 | -.003 | -.001 | .385** | -.172** | 1 | - | - | - | - | - |
| | 서비스대상자 수 | -.026 | .015 | .065 | -.017 | .548** | -.241** | .471** | 1 | - | - | - | - |
| | 근무환경 | -.001 | .102 | .046 | .056 | .083 | .019 | .036 | -.016 | 1 | - | - | - |
| 자기효능감 | .134* | -.210** | .065 | -.064 | -.257** | .195** | -.147* | -.039 | .074 | 1 | - | - | - |
| 서비스대상자와의 관계 | -.121* | .273** | .064 | .007 | .268** | -.154* | .112 | .008 | .365** | -.303** | 1 | - | - |
| 서비스대상자 가족과의 관계 | -.007 | .083 | .084 | -.213** | .091 | -.046 | .162** | .031 | .292** | -.104 | .455** | 1 | - |
| 직무스트레스 | .129* | -.188** | -.159** | .123* | -.262** | .179** | -.196** | -.060 | -.331** | .280** | -.652** | -.468** | 1 |

*P<.05 **P<.01

수, 자기효능감의 영향력이 없어졌고 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 변수는 서비스대상자와의 관계 ($B=-.307$)로 나타났다. 이러한 결과는 요양보호사의 직무스트레스에 개인특성, 업무특성, 자기효능감이 미치는 영향을 살펴보았을 때에는 자기효능감의 설명력이 컸지만, 서비스 대상자와의 관계, 서비스 대상자 가족과의 관계 변수가 포함되는 경우 이 변수가 갖는 영향력이 가장 커져 기존에 설명력을 가졌던 변수들의 영향력을 상쇄시킨다는 것을 보여주고 있다.

서비스 대상자 가족과의 관계를 포함하여 서비스 대상자와의 관계가 나뉠수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났으며, 모델 II에 비해 모델 III에서는 독립변수들의 직무스트레스에 대한 설명력이 22.0% 증가하였다. 분석 결과, 서비스 대상자와의 관계가 방문 요양보호사의 직무스트레스에 매우 결정적인 변수임을 보여주는 것이다. 이는 방문요양보호사의 직무스트레스를 낮추기 위해서는 자기효능감을 높이는 것에 우선해서 서비스 대상자 및 그 가족과의 관계를 원만하게 하는 어떤 방안이 필요함을 의미한다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 방문요양서비스 요양보호사의 직무스트레스에 요양보호사의 개인특성과 업무특성, 대상자와의 관계, 자기효능감이 미치는 영향을 알아보기 위하여 수행되었다.

이 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 광주·전남지역에서 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 개인특성을 살펴보면 대부분 여성이었으며, 평균 연령대는 60대가 가장 많았고, 배우자가 있으며, 고졸의 학력을 갖춘 요양보호사가 많은 것으로 나타났다. 월 평균 소득 50만원 이상에서 70만원 미만을 받는다는 응답이 제일 많았으며, 소득이 부족하다고 인식하는 요양보호사가 많은 것으로 나타났다. 요양보호사로 일하게 된 동기로는 ‘요양보호사의 일을 통하여 보람을 찾기 위해서’라는 응답이 가장 높게 나타났다. 요양보호사의 업무특성을 살펴보면, 계약직 근로자가 가장 많았으며, 1일 평균 3-4시간 근무하고, 2명의 서비스 대상자에게 방문요양서비스를 제공한다는 응답이 가장 높게 나

〈표 5〉 직무스트레스에 미치는 영향요인 위계 회귀분석

| 구분 | | Model I | | | Model II | | | Model III | | |
|---------------------|------------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | | B | β | t | B | β | t | B | β | t |
| 개인 특성 | 연령 | .011 | .034 | .549 | .007 | .007 | .108 | .007 | .024 | .466 |
| | 배우자유무 | .107 | .083 | 1.457 | .070 | .054 | .951 | .001 | .000 | .010 |
| | 학력 | -.119 | -.120 | -1.985* | -.145 | -.146 | -2.420* | -.093 | -.094 | -1.857 |
| | 건강상태 | .091 | .140 | 2.506* | .073 | .113 | 2.024* | .069 | .107 | 2.309* |
| | 월 평균소득 | -.061 | -.172 | -2.378* | -.048 | -.135 | -1.864 | -.013 | -.035 | -.578 |
| 업무 특성 | 근무형태 | -.241 | -.197 | -3.413** | -.218 | -.179 | -3.118** | -.146 | -.120 | -2.495** |
| | 1일 평균 근무시간 | -.071 | -.095 | -1.561 | -.059 | -.078 | -1.310 | -.050 | -.067 | -1.340 |
| | 서비스 대상자 수 | .134 | .162 | 2.397*** | .113 | .136 | 2.026* | .046 | .056 | .989 |
| | 근무환경 | -.337 | -.321 | -5.873*** | -.353 | -.336 | -6.218*** | -.155 | -.148 | -3.060** |
| 자기효능감 | | - | - | - | .168 | .175 | 2.953** | .050 | .052 | 1.025 |
| 서비스 대상자와의 관계 | | - | - | - | - | - | - | -.307 | -.447 | -7.981*** |
| 서비스 대상자 가족과의 관계 | | - | - | - | - | - | - | -.116 | -.184 | -3.669*** |
| 상수 | | 4.556*** | | | 4.076*** | | | 4.881*** | | |
| F | | 10.513*** | | | 10.627*** | | | 22.175*** | | |
| R ² | | .275 | | | .300 | | | .520 | | |
| adj. R ² | | .249 | | | .272 | | | .496 | | |
| ΔR^2 | | .275*** | | | .025** | | | .220*** | | |

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

주) 더미변수-배우자유무(있음1, 없음0), 근무형태(계약직=1, 비계약직=0)

타났다. 근무환경에 대한 점수는 평균 2.65점으로 근무시간의 적절성(3.40), 업무협조(2.73), 용품지원(2.71), 복지제도(2.69), 휴게공간 마련여부(2.53) 순으로 나타났다.

둘째, 요양보호사가 인식하는 주요 변수들의 일반적 특성은 자기효능감이 평균 3.87로 가장 높게 나타났으며, 서비스대상자와의 관계(2.19)와 서비스대상자 가족과의 관계(2.28)는 가장 낮게 평가되었다.

셋째, 요양보호사의 개인특성과 업무특성 집단별 직무스트레스에 차이가 있는지 살펴본 결과, 개인특성에서는 학력과 건강상태, 월 평균소득에서 유의미한 결과가 나타났다. 학력에서는 고졸이하 집단이 대졸이상의 학력을 가진 집단보다, 그리고 건강상태가 좋다고 응답한 집단의 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 건강상태가 좋은 경우 요양보호사라는 직업은 상대적으로 보수가 적은 일이기 때문일 수 있다고 해석해볼 수 있으나 이에 대해서는 후속 연구가 필요하다. 월 평균소득에서는 110만원 이상 집단의 직무스트레스가 가장 낮았고, 90만원 미만 소득집단에서 직무스트레스가 가장 높게 나타났다. 업무특성에서는 근무형태와 1일 평균 근무시간에서 유의미한 결과를 보였으며, 근무형태에 있어서는 시간제와 정규직이 계약직보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 사실 본 연구에서 정규직 요양보호사 비율이 높지 않기 때문에 이를 일반화하기 어렵지만, 정규직 요양보호사의 경우 서비스 대상자의 수가 많다는 점에서, 시간제 근무자의 경우 근로시간 외 근무요구가 더 자주 일어난다는 점에서 직무스트레스가 더 높은 것으로 해석이 가능하다. 또한, 1일 평균 근무시간이 6시간 이하인 요양보호사 집단이 6시간 이상인 집단보다 직무스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 방문요양보호사가 일정 시간 이상을 근무하면서 적절한 소득이 보장될 때 직무스트레스가 낮음을 의미한다.

넷째, 위계적 회귀분석을 통하여 직무스트레스에 대한 요양보호사의 개인 및 업무특성, 자기효능감, 서비스 대상자와의 관계, 서비스 대상자 가족과의 관계의 영향력을 재 검토한 결과, 방문요양서비스 요양보호사의 건강상태는 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 미치며, 근무환경, 서비스 대상자와의 관계, 서비스대상자 가족과의 관계는 부(-)적인 영향을 미친 것을 알 수 있었다.

본 연구결과에 따르면 건강상태가 좋을수록 직무스트레스가 높아지며, 근무환경이 좋을수록, 서비스대상자와의 관계가 좋을수록, 서비스대상자 가족과의 관계가 좋을수록 직무스트레스는 낮아지는 것을 확인할 수 있었다. 특히 위계적 회귀분석에서 서비스대상자와의 관계가 포

합되면서 자기효능감의 설명력이 없어지고 근무환경의 영향력도 낮아지는 것으로 나타나 요양보호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 서비스대상자와의 관계가 부각되고 있다. 방문요양보호사의 업무 특성상 근무시간 중 가장 많은 시간을 서비스대상자에게 할애하는데 그러한 대상자와의 관계에서 특히 직무스트레스를 받는 것으로 확인되었다. 이는 요양보호사와 서비스대상자 사이의 인간적 상호작용이 매우 중요함을 보여주는 것으로서 요양보호사의 직무스트레스를 낮출 수 있는 방안과 직접적으로 관련이 있다. 또한, 자기효능감과 같이 개인의 노력으로 직무스트레스의 변화를 이끌기보다는 서비스 대상자나 서비스대상자 가족과의 관계 개선 등 요양보호사 업무와 관련된 구조적인 차원에서 대책과 변화가 필요함을 시사하고 있는 결과라고 할 수 있다.

연구결과를 바탕으로 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사와 서비스대상자와의 관계 증진을 위한 구조적인 차원의 정책 지원이 필요하다. 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 업무가 노인을 존중해야 하는 것과는 별개로 서비스 대상자에게 최선의 업무를 수행할 수 있도록 정확한 가이드라인이 내포된 업무규정이 필요하며, 이러한 업무규정은 방문요양보호사 뿐만 아니라 서비스 대상자와 서비스 대상자 가족에게도 제공하고 교육이 이루어져야 한다. 방문요양서비스는 그 특성상 집안에서 서비스가 이루어지는 경우가 대부분이므로 서비스 제공 전 정확한 업무규정 전달을 통해 서비스대상자와 서비스대상자 가족에게 요양보호사의 업무 내용을 보다 구체화할 필요가 있다. 현재 대다수의 방문요양서비스 제공기관에서는 요양보호사에게 서비스대상자의 요구사항을 우선적으로 들어주기를 권유하고 있어 많은 상황에서 요양보호사가 서비스대상자로부터 존중받지 못하거나 인권을 보장받고 있지 못하는 경우가 많다. 요양보호사가 직업인으로서 사명감을 가지고 적절한 대우를 받을 수 있도록 적극적인 개입이 요구된다.

둘째, 요양보호사와 서비스대상자와의 관계 유지를 위해 요양보호사를 대상으로 의사소통 및 대인관계에 관한 직무교육의 제도적 도입이 필요하다. 요양보호사가 서비스 대상자에게 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 대상자와 서비스대상자 가족과 부합하는 관계를 형성하지 못할 경우, 갈등과 압박, 좌절과 같은 심리적인 부담감을 느끼며, 극심한 스트레스를 경험하게 된다(이명철, 2015). 이는 요양보호사의 직무스트레스를 가중시키는 중요한 요소로 작용하고 있다. 실제 현장에서는 이러한 요양보호

사와 서비스 대상자인 노인 간 갈등이 매우 자주 노출되고 있으므로 이러한 직무교육 도입이 시급하다. 또한, 초기 서비스계약이 이루어질 때 서비스대상자와 그 가족에게 방문요양보호사의 직무 범위를 정확히 알려주고 그 범위를 넘어서는 과도한 요구를 지양하게 하는 등 직업인으로서 요양보호사를 보호하고, 요양보호사를 향한 적절한 언어 사용의 권고 등 요양보호사의 인권을 존중하고 전문인으로서 인식할 수 적극적인 장치 역시 필요하다.

셋째, 장기요양기관의 관리규정을 더 세심하게 마련할 필요가 있다. 장기요양기관의 과도한 수급자 유치 경쟁으로 인해 서비스대상자와 서비스대상자 가족의 무리한 요구를 들어주는 등 장기요양기관의 비정상적인 운영으로 요양보호사의 역할이 모호해지고 요양보호사의 권리를 침해할 수 있다. 이에 장기요양기관이 요양보호사와 서비스대상자, 서비스대상자 가족과의 관계 속에서 올바른 중간역할을 할 수 있도록 규정을 마련할 필요가 있다.

넷째, 방문요양서비스 요양보호사가 사회적으로 전문가로 인식될 수 있도록 국가차원의 다양한 홍보 활동이 필요하다. 서비스 대상자와 그 가족을 포함한 전 국민을 대상으로 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 업무 가치를 알림으로써 요양보호사가 우리사회에 꼭 필요한 요양전문인으로서 인식될 수 있는 계기를 마련할 필요가 있다.

다섯째, 요양보호사의 근무환경 개선방안의 논의가 필요하다. 요양보호사의 사회인구학적 특성에 따라, 일하게 된 동기에 따라 직무스트레스 수준이 다르게 나타나고 있다. 기관은 요양보호사별로 그 욕구에 맞춘 적절한 근무시간이나 업무량을 배정하는 등 직무스트레스를 낮출 수 있는 방안을 강구할 필요가 있고 요양보호사가 서비스 제공 시 필요한 용품을 적극적으로 지원하고, 휴식시간이나 휴게공간을 확보하는 등 존중받고 보람을 느끼면서 일할 수 있도록 다양한 노력을 할 필요가 있다.

마지막으로, 방문요양보호사 업무 특성을 고려한 재가 노인복지정책이 마련될 필요가 있다. 본 연구결과, 방문요양보호사의 직무스트레스 수준은 시설 요양보호사의 직무스트레스 수준에 비해 상당히 높게 나타나고 있고, 이는 임정도(2011)의 연구와 비교했을 때 주목할 부분이라고 생각한다. 방문요양보호사 업무를 종합적으로 고려하여, 차별화된 제도 및 정책이 적용될 필요성이 있다.

본 연구는 연구의 대상이 광주·전남지역의 방문요양보호사만을 대상으로 하였다는 점, 방문요양보호사의 근무환경이 다르고, 서비스대상자의 장기요양등급에 따른 직무스트레스에 차이가 있을 것이나 이를 구분하여 분석

하지 않았다는 제한점이 있으나 요양보호사 중에서 방문요양보호사의 직무스트레스에 초점을 두고 방문요양보호사의 직무스트레스의 차별적 특성, 그리고 이들의 직무스트레스에 서비스 대상자 및 그 가족과의 관계의 중요성을 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 후속연구에서는 시설요양보호사와 방문요양보호사 등 근무조건과 근무환경에 따른 종합적인 비교연구가 필요하다.

주제어: 방문요양보호사, 직무스트레스, 서비스대상자와의 관계, 자기효능감

REFERENCES

- 강길주(2014). 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 : 충북 피산 음성 요양시설을 중심으로. 중원대학교 석사학위논문.
- 강신예, 임우석(2018). 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향 -자기효능감의 조절효과를 중심으로. *21세기사회복지연구*, 15(2), 1-25.
- 고병호(2011). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구, -직무스트레스와 이직의도에 관계에서 직업정체성의 조절효과. 백석대학교 박사학위논문.
- 곽진배(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 연구. 한남대학교 석사학위논문.
- 김경화(2012). 노인복지시설 종사자의 직무특성과 심리적 안녕감의 관계에 대한 직무스트레스의 매개효과. 순천향대학교 석사학위논문.
- 김금순(2010). 자기효능감, 스트레스 대처능력 및 심리적 안녕감이 주관적 안녕감에 미치는 영향. 국제뇌교육종합대학원대학교 박사학위논문.
- 김라운(2020). 재가 및 시설 요양보호사의 직무스트레스, 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 국제뇌교육종합대학원대학교 석사학위논문.
- 김미령(2011). 재가 시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향. *보건사회연구*, 31(4), 193-228.
- 김민화(2019). 장기요양기관 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향, -자기효능감의 매개효과 검증. 협성대학교 박사학위논문.
- 김아령(2019). 요양보호사의 자기효능감과 스트레스 대

- 치능력이 직무역량에 미치는 영향: C지역 방문요양서비스제공 여성요양보호사를 중심으로. 나사렛대학교 석사학위논문.
- 김영숙(2004). 간병인의 직무스트레스 요인과 해소방안. 광운대학교 석사학위논문.
- 김영자(2009). 노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 조선대학교 박사학위논문.
- 이토우 슈헤이, 장세철, 권순호, 김윤진, ... 조문기(2008). *개호보험과 사회보장개혁*. 서울: 교육과학사.
- 김지혜(2016). 노인요양시설 요양보호사의 직업의식과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 초당대학교 석사학위논문.
- 남기민, 홍성로(2012). *사회복지법제론(제3판)*. 고양시: 공동체
- 류미정(2016). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진에 미치는 영향. 공주대학교 석사학위논문.
- 문희(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과. *한국지역사회생활학회지*, 21(3), 341-350.
- 박대군(2021). 장기요양기관 요양보호사의 직무환경이 직무 스트레스와 소진에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과를 중심으로-. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 박영희(2010). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 서홍석(2002). 사회복지사의 직무스트레스 요인과 직무만족도의 관계에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
- 신남순(2014). 재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향, -직무만족도의 매개효과를 중심으로, 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 서영희, 김미원(2011). 조직특성이 직무스트레스에 미치는 영향연구, -방문요양센터 요양보호사를 중심으로. *노인복지연구*, 52, 63-86.
- 심정원(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 대구대학교 석사학위논문.
- 심지영(2015). 요양보호사의 직무스트레스 영향요인에 관한 연구. 숭실대학교 석사학위논문.
- 오진주(2003). 치매시설 생활보조원의 노인 돌봄 경험. *한국노년학*, 23(1), 75-92.
- 윤진순(2021). 요양보호사의 개인적 특성이 조직몰입에 미치는 영향, -직무스트레스와 자아탄력성의 매개효과. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 이명철(2015). 요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향, -직무만족의 매개효과 검증. 협성대학교 박사학위논문.
- 이재철, 노효련, 강종수(2012). 요양보호사의 직무스트레스가 직무몰입에 미치는 영향. *특수교육재활과학연구*, 51(4), 229-245.
- 이태화, 이창원(2013). 우리나라 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로. *한국사회와 행정연구*, 24(2), 643-672.
- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. *노인복지연구*, 51, 125-144.
- 임정도(2011). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도의 관계. *한국콘텐츠학회논문지*, 11(1), 225-235.
- 정은영(2010). 요양보호사의 직무스트레스 및 소진이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 연구. 백석대학교 석사학위논문.
- 최희경(2010). 노인요양시설의 돌봄서비스에 대한 가족과 요양보호사의 인식 및 기대 비교 연구. *가족과 문화*, 22(4), 1-31.
- 황영석(2014). 요양보호사의 직업의식, 자기효능감, 적응유연성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한남대학교 석사학위논문.
- Forkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852..957
- Bandura, A. (1977). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Bandura, A., & Cervone, D. (1986). Differential Engagement in Self-Reactive Influences in Cognitively-Based Motivation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, August, 92-113.

Received 24 June 2022;

1st Revised 29 September 2022;

2nd Revised 14 October 2022;

Accepted 17 October 2022