

# 요양보호사의 업무스트레스가 마음건강에 미치는 영향 -자기효능감의 매개효과를 중심으로-

## Effects of Self-Efficacy in the Relationships between Job Stress and Mental Fitness of Care Provider

이미림  
한남대학교 사회복지학과

Mi-Rim Lee(mirimruchia@yahoo.co.kr)

### 요약

본 연구는 요양보호사의 업무스트레스가 요양보호사의 긍정적인 마음건강에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였고, 한편 요양보호사의 업무스트레스와 마음건강 사이에 자기효능감이 매개역할을 하는지를 검증하고자 하였다. 연구대상은 대전광역시와 충청남도에서 요양서비스에 종사하고 있는 요양보호사를 대상으로 구조방정식을 통해 분석하였다.

분석결과로는 업무스트레스가 자기효능감에 부적관계로 통계적으로 유의미한 영향을 주었고, 자기효능감도 마음건강에 직접적인 영향을 미치고 있었다. 반면 업무스트레스는 마음건강에 직접적으로 영향을 미치지 않았고, 단지 자기효능감을 통해서만 업무스트레스가 마음건강에 영향을 미치고 있었으며, 이러한 결과에서 자기효능감이 업무스트레스와 마음건강 사이에 매개역할을 하고 있음을 알 수 있었다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 업무스트레스 | 마음건강 | 자기효능감 |

### Abstract

The purpose of this study was to find whether job stress and self-efficacy influence mental fitness of care providers. The intervening variable was self-efficacy. The subjects for this study were 211 care providers. The data was conducted by structural equating model.

The results of the study were as follows: The significant result out of this research model was that job stress influenced self-efficacy and self-efficacy influenced mental fitness. Job stress did not affect mental fitness, but job stress had a significant influence on mental fitness through self-efficacy.

According to the results of this study, in order to improve the positive mental fitness and increase self-efficacy of care providers, we suggested that we would be required to improve working conditions of care providers.

■ keyword : | Care Provider | Mental Fitness | Job Stress | Self-Efficacy |

## I. 서론

최근 한국의 인구는 5천만 명을 넘어서고 있지만, 급

격한 고령화의 문제로 이전에 가족부담으로 인식되었던 노인 돌봄 문제는 더 이상 개인이나 가족의 부담이 아닌 사회적·국가적 책임으로 강조되었다. 따라서 치매,

중풍 등 노인성 질환으로 기능적 활동능력을 상실해 독립적으로 일상생활을 수행하기 어려운 노인에게 신체 활동이나 가사지원 등의 돌봄 서비스를 제공해 노후 생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어줌으로서 국민의 삶의 질을 높여주기 위하여 '노인장기요양보험제도'가 시행되었고, 이에 따라 질 높은 요양서비스를 제공해 주기 위해 전문요원으로 요양보호사가 필요하게 되었다.

요양보호사는 돌봄 서비스를 제공하는 인력으로, 요양보호사의 업무는 계획적인 전문적 서비스를 통해 노인의 삶의 질을 향상시키는 것이다. 그럼에도 불구하고 요양보호사의 근무환경은 다른 전문직 직종 종사자들과 비교해 열악할 뿐 아니라 조직 내 다른 직종 종사자들과의 역할갈등이나 역할의 모호성 및 사회적 인지도 저하 등으로 많은 업무스트레스를 경험하고 있다.

요양보호사의 돌봄 서비스에 대한 사회적 인식은 대체로 긍정적임에도 불구하고[1], 요양보호사 자신이나 주변사람들은 요양보호사를 전문적 직업으로 인정하지 않는 경우가 많다[2]. 한편, 요양보호사는 정해진 급여 계약보다 더 많은 시간과 서비스를 제공할 수밖에 없는 상황이 많아 이로 인한 스트레스가 발생되고 있으며, 이러한 업무스트레스는 신체적·정신적 피로와 업무 불만족 및 높은 이직률로 이어질 수 있고, 이는 결국 요양 돌봄 서비스의 질적 하락까지 오는 중요한 원인이 될 수 있다.

요양보호사의 돌봄 서비스 업무에 대한 가치관은 특히 봉사정신과 소명의식이 요구된다[3]. 따라서 요양보호사는 자신에 대한 신념과 업무에 대한 가치관이 확실히 서 있지 않으면 심리적 상실감으로 인하여 업무스트레스를 더욱 심하게 느낄 수 있다. 요양보호사의 업무스트레스는 업무수행 중 긴장을 유발하게 되고, 더 나아가 요양보호사의 건강까지 해를 끼치게 되므로 요양보호사의 건강수준은 업무스트레스에 따라 좌우될 수 있다고 할 수 있다[4].

업무수행에서 오는 스트레스는 필연적이지만 업무스트레스가 지속되어 누적되면 요양보호사들은 업무수행에 대한 의욕이나 자신감을 잃게 되고 업무수행에 대한 보람도 상실하게 된다. Aneshensel(1992)의 연구에서도 요양보호사 개인이 경험하게 되는 정신건강수준은 업

무스트레스에 따라서 서로 다르게 나타날 수 있다고 했다[5].

최근 그 어느 때보다도 건강한 삶(well-being)의 중요성을 강조하고 있는 가운데 신체적 건강만큼이나 정신적 건강에 대한 관심도 높아지고 있다. 이와 함께 심리적 문제를 없애려 애쓰는 것보다 행복하게 사는 법을 알려주는 것이 오히려 정신질환을 예방하는 최선의 방법이라는 인식도 확산되고 있다.

조소현 외는 여러 선행연구에서 낙관성, 자존감, 외향성, 긍정적 대인관계, 통제감 등이 개인의 행복에 영향을 미치는데 중요한 심리적 요인이라고 하였다. 따라서 '마음이 건강'한 상태란 자신에 대한 긍정적인 평가를 할 수 있고, 미래에 대해 희망을 가지고 있으며, 인생의 중요한 사건들에 대해 통제 소재를 경험하며, 긍정적인 대인관계를 지속할 수 있는 능력을 지닌 상태라고 정의를 내리면서, 이러한 정신적 체력을 '마음건강(Mental Fitness)'이라 하였다[6].

최근 업무스트레스 연구영역에서 업무스트레스에 영향을 미칠 수 있는 조절변수나 매개변수로 새롭게 관심을 갖고 있는 것이 자기효능감이다. 자기효능감은 다양한 작업환경이나 업무상황에 대한 개인의 선호도 사이에 영향을 주는데, 높은 수준의 자기효능감을 보유한 개인은 그렇지 않은 개인에 비하여 독자적 판단 및 결정권한이 내재된 업무에서 더욱 안정감을 지니고 있고, 이는 자신이 수행하는 업무에 대한 평가결과에 따라서 스트레스를 느끼는 정도가 달라질 수 있다[7].

따라서 자기효능감은 요양보호사의 업무활동에 영향을 미칠 수 있다고 보고[8], 본 연구에서도 요양보호사의 업무스트레스가 요양보호사의 긍정적인 마음건강에 매개역할을 할 수 있다고 보기에 매개변수로 자기효능감을 두고자 한다.

본 연구에서는 요양보호사의 마음건강상태가 어떠한지를 알아보고, 요양보호사의 업무스트레스가 요양보호사의 마음건강상태에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하며, 한편 요양보호사의 업무스트레스와 마음건강 사이에 자기효능감이 매개역할을 하는지를 검증하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 업무스트레스

업무스트레스란 업무를 수행하는데 업무환경과 조직 구성원 간의 상호작용에서 불일치로 작용하는 신체적, 심리적 불균형 상태라 할 수 있다[9]. 따라서 과도한 업무스트레스는 집중력을 방해하고 주의를 분산시킬 수 있으며, 이는 업무수행 방해 및 직무의 불만족뿐 아니라 신체적으로나 정신적으로 심각한 소진상태까지 갈 수 있다[10].

요양보호사는 전문적 직업인으로서 직업윤리를 가지고, 자신의 서비스 업무에 대한 정확한 인식을 해야 한다[3]. 그러나 노인들을 돌본다는 것은 신체적·정신적으로 벅차다고 느낄 수 있으며, 요양서비스의 업무가 그렇게 쉽거나 간단하지만은 않다는 것을 알 수 있다.

뿐만 아니라 요양서비스 업무가 항상 요양보호사에게 보람과 만족감을 주지는 않는다. 어떤 경우에는 만족감보다는 힘들다는 느낌을 주기도 하고 보람보다는 좌절과 실망을 갖기도 한다. 특히 이러한 좌절과 실망은 사회적으로 인식된 편견과 오해에서 올 수 있다. 가족에 의해 수행되어 오던 노인수발을 요양보호사들이 하고 있기에 요양보호사를 마치 가사도우미 정도로 오해하는 경우가 많다[11]. 이러한 오해는 요양보호사의 전문성에 대해 잘못 인식하게 하는 중요한 요인이 되며, 이는 요양보호사의 업무스트레스를 증가시키는 요인이 되기도 한다.

요양보호사는 위험한 작업조건 및 환경, 업무과중, 직장 내에서의 대인관계갈등, 역할모호성, 업무불안정, 비합리적이고 권위적인 조직문화, 보상체계의 비적절성 등으로 인해 업무스트레스를 받을 수 있다[3]. 많은 연구에서도 요양보호사의 업무스트레스로 작업환경으로 인한 스트레스, 많은 업무량으로 인한 스트레스, 관계갈등으로 인한 스트레스, 낮은 업무 자율성 및 업무 불안정성에서 오는 스트레스, 조직체계 및 직장문화로 인한 스트레스, 부적절한 보상으로 인한 스트레스 등으로 보고 있다[1][4][8][12-15].

이처럼 업무스트레스는 개인과 업무관련 요인들 사이의 부조화로 인해 개인의 정상적인 기능을 유지하기

어렵도록 심리적 역기능을 유발할 수 있다[8]. 따라서 본 연구에서는 요양보호사의 마음건강이 이들의 업무스트레스에 따라 좌우될 수 있을 것이라 보기에 요인으로 설정하였다.

### 2. 마음건강

최근에는 신체적 건강만큼이나 정신적 건강에 대한 관심이 높아지면서 건강한 삶의 중요성이 강조되고 있다. 따라서 정신질환을 예방하는 최선의 방법으로 행복하게 사는 법을 알려주는 것이 심리적 문제를 없애려고 애쓰는 것보다 오히려 더 효과적이라는 것이 확산되고 있다. 여러 연구에서도 낙관성, 자존감, 외향성, 긍정적 대인관계, 통제감 등이 개인의 행복에 영향을 미치는 데 중요한 심리적 요인으로 나타나고 있다.

조소현 외는 ‘마음이 건강’하다는 것은 자신에 대해 긍정적인 평가를 할 수 있고, 미래에 대해 희망을 가지고 있으며, 인생의 중요한 사건들에서 통제를 경험하며, 긍정적인 대인관계를 지속할 수 있는 능력을 지닌 것이라 보고, 이러한 정신적 체력을 ‘마음건강(Mental Fitness)’이라 하였다.

세계보건기구(WHO)도 정신건강을 “정신건강은 정신질환이 없는 상태이상의 것”이라고 긍정적인 개념으로 정의하고 있다. 구승신 외도 정신건강이란 개인이 자신의 삶에 있어서 기본적으로 행복하다고 느끼고, 정신적인 스트레스나 긴장을 잘 견디어 내어 정서적으로 안녕한 상태로서 자아존중감이나 자기지지 등 긍정적인 자아상을 지니고 있으며 현실생활에서 독립적이고 건강하게 무엇이든 잘 해결해 나아갈 수 있는 상태라 하였다[16].

정신적 건강은 그 자체로서도 중요하지만 신체적 건강과 실질적으로 밀접한 관계를 맺고 있다는 점에서 중요하다. 최근 연구를 보면, 긍정적인 마음가짐을 가진 사람일수록 신체적인 면역력이 더 강한 것으로 나타났다[17]. 이처럼 정신건강이 우리 삶의 질을 개선하는데 중요한 부분을 차지함은 분명하다고 볼 수 있다.

지금까지의 정신건강에 대한 연구에서는 긍정적 측면보다는 부정적 측면의 접근으로 여러 정신질환의 이해 및 치료에 초점을 두어 많은 연구가 이루어져 왔다.

현재 정신건강수준을 측정하기 위해 많이 사용되는 일반정신건강척도(K-GHQ)에서도 대부분의 문항이 설문 대상자가 정신질환에 걸렸을 가능성을 파악하기 위한 목적을 기본으로 현재의 부정적인 정서 상태를 보기 위한 내용의 문항들이 많은 부분을 차지하고 있어, WHO가 제안한 새로운 정신건강의 개념을 충분히 반영하지 못한다는 제한점이 있다[6].

이에 따라 조소현 외는 한 개인이 정신적으로 얼마나 건강한지를 이해하기 위해서는 개인의 부정적 측면뿐만 아니라 긍정적 측면에 대한 평가 또한 이루어져야 한다는 것에 초점을 두었고, 개인의 정신건강 상태를 측정하고 긍정적인 측면을 파악하고 측정하는데 도움이 되는 마음건강척도를 개발하였다.

마음건강척도는 정신적 에너지, 공감적 소통, 심리적 유연성, 자기 확신으로 긍정적인 마음건강을 알아보기 위한 초점을 두었다. 정신적 에너지는 개인의 기본적인 활력 수준 및 삶에 대한 긍정적 태도를 의미하고, 공감적 소통 요인은 공감 및 대인관계 능력이며, 심리적 유연성은 집중과 이완 상태를 자유롭게 오가며 낮은 상황에도 잘 적응하는 능력을 말하고, 자기 확신은 지난 일에 연연하지 않고, 타인과 자신을 비교하지 않는 자신감을 말한다.

본 연구에서는 요양보호사의 긍정적인 마음건강이 업무스트레스의해 어떠한 영향을 미치는지를 연구하기 위해 종속변수로 마음건강을 두었다.

### 3. 자기효능감, 업무스트레스, 마음건강의 관계

자기효능감이란 자신의 능력에 대한 믿음으로 다양한 상황에서 새로운 상황에 대한 대처를 가능하게 하는 개인의 기대와 신념이다. 따라서 자기효능감은 개인이 어떠한 행동과 상황에 직면했을 때 이를 피할 것인가 혹은 도전할 것인가를 선택하고, 어려움이 닥치더라도 얼마나 오랫동안 지속할 수 있을 것인가에 영향을 미친다. 따라서 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 업무를 수행할 가능성이 높으며, 자기효능감이 낮은 사람은 단순하고 쉬운 업무를 선택할 가능성이 높다[18].

최근 업무스트레스 연구영역에서 조절 및 매개변수이로, 새롭게 관심을 갖고 있는 것이 자기효능감이다.

Ivancevich and Matterson(1987)이 자기효능감을 업무스트레스 과정에서 개인적 차이를 조절하는 효과가 있는 것으로 보며[19], 자기효능감은 업무스트레스를 증가시킬 수 있고 감소시킬 수도 있으며, 자기효능감이 높은 개인은 어떠한 상황에서도 자신에게 주어지는 과제를 성공적으로 수행할 수 있다[20]. 때문에 자기효능감은 요양보호사의 업무활동에 영향을 미칠 수 있다[8].

현실적으로 요양보호사는 자기 자신에 대한 긍정적 평가나 업무에 대한 사회 심리적 지지가 많이 부족하다는 것을 알 수 있다. 따라서 자기효능감이 낮은 개인은 업무수행에서 자신감이 부족하기 때문에 업무스트레스가 과중되거나 마음건강까지도 해칠 수 있다고 볼 수 있다[21].

요양보호사의 업무스트레스와 자기효능감에 대한 연구가 그리 많지 않지만, 최근 들어 요양보호사의 서비스 제공자로서의 중요성을 인식하고 이들의 업무스트레스에 대한 연구가 활발히 진행되고 있고, 자기효능감이 개인 업무스트레스를 감소시킨다는 것이 검증되고 있다. 자기효능감이 높은 사람이 대부분 자기의 업무의 무나 책임을 수행하는데 있어 성공한다고 본 김정희·현미열(2005)의 연구나[22], 자기효능감이 높으면 업무자체에 불만이 적고 또한 통제력이 커져서 업무를 수행하는데 영향을 미쳐 업무만족까지 이어지는 것을 연구한 이경란(2010)을 보면[23], 자기효능감은 업무스트레스를 어느 정도 조절할 수 있는 요인이 될 수 있다.

김영자(2009)도 요양보호사의 업무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향연구에서 자기효능감이 조직유효성에서 조절효과가 유의미하게 나타난다고 검증하였고[8], 박영희(2010)는 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향연구에서 자기효능감과 스트레스가 부(-)적 관계가 있는 것으로 검증하였다[12].

한편, 서영희(2011)는 업무스트레스에 영향을 미치는 요인을 찾는 연구에서 자기효능감이 업무스트레스에 조절작용하고 있음을 검증하였고, 업무스트레스와 정신건강과의 관계에 관한 선행연구에서는 일반적으로 상관관계가 있는 것으로 나타나 업무스트레스를 받으면 정신건강의 수준이 낮아진다는 결과도 나타났다[4].

따라서 본 연구에서는 요양보호사의 긍정적인 마음

건강상태가 어떠한지를 알아보고, 요양보호사의 업무스트레스가 요양보호사의 긍정적인 마음건강상태에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 독립변수로 업무스트레스를 종속변수로 마음건강을 두었고, 한편 자기효능감이 요양보호사의 업무스트레스와 마음건강에 매개역할을 할 것이라 생각하여 매개변수로 설정하였다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형 및 가설

본 연구는 앞서 논의한 이론적 배경과 선행연구의 결과를 기초로 요양보호사들의 업무스트레스와 마음건강 사이에 자기효능감의 매개효과에 대해 연구하고자 한다. 전체적으로 변수들의 관계를 분석하기 위하여 [그림 1]과 같은 연구모형으로 경로분석을 실시하였다. 또한 본 연구는 AMOS 16.0과 SPSS 19.0을 이용하여 자료를 분석하였다.

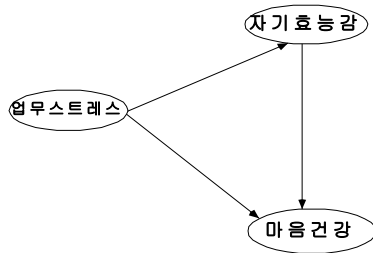


그림 1. 연구모형

본 연구는 [그림 1]의 연구모형에서 제시된 인과관계 가정에 기초하여 업무스트레스, 마음건강 및 자기효능감 간의 관계를 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설1: 업무스트레스는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
- 가설2: 자기효능감은 마음건강에 영향을 미칠 것이다.
- 가설3: 업무스트레스는 마음건강에 영향을 미칠 것이다.
- 가설4: 자기효능감은 업무스트레스와 마음건강을 매개할 것이다.

#### 2. 변수 및 측정도구

본 연구의 가설검증을 위해 사용된 변수 및 측정도구는 다음의 [표 1]에 제시된 바와 같고, 업무스트레스와 자기효능감 측정문항은 5점 척도(전혀 아니다=1, 매우 그렇다 =5)로 이루어졌고, 마음건강은 측정문항은 5점 척도(전혀 아니다=0, 매우 그렇다 =4)로 이루어졌다.

표 1. 변수 및 측정도구

구분	변수	측정도구
종속 변수	마음 건강	본 연구에서 사용한 마음건강 설문문항은 조 소현 외(2011)가 개발한 척도로 모두 20문항으로 구성되어 있고, 4개의 하위척도로 정신적 에너지 8문항, 공감적 소통 6문항, 심리적 유연성 4문항과 자기 확신 2문항으로 이루어졌다. 각각의 문항은 0점 '전혀 아니다'에서부터 4점 '매우 그렇다' 까지의 리커트 척도이며, 점수가 높을수록 마음건강이 좋은 상태를 말한다.
독립 변수	업무 스트레스	업무스트레스의 설문문항은 윤경아진기남(2007)이 사용하였고[24], 신정숙(2011)이 재구성한 척도로[25], 서비스대상 관계스트레스(6문항)와 서비스제공 과정 스트레스(7문항)의 하위요인으로 구성된 것이다. 이 척도는 점수가 높을수록 업무스트레스가 높음을 나타낸다.
매개 변수	자기 효능감	본 연구에서 사용한 자기효능감 설문문항은 Bandura(2002)가 개발한 자기효능감 도구를 사용하였고, 총 16문항으로 점수가 높을수록 업무에 대한 애착이 강하고 성취감이 높다는 것을 의미한다.

#### 3. 조사대상자 선정 및 표본특성

본 연구의 대상들은 대전광역시와 충남에 있는 전문 노인시설병원과 재가노인복지시설에서 근무하고 있는 요양보호사들이고, 2012년 4월-5월 사이에 이들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 직접방문을 통한 배포 및 회수를 통해 이루어졌고, 조사대상자는 211명이었다.

조사대상자의 성별은 남자가 28명(13.3%), 여자가 183명(86.7%)으로 여자가 훨씬 더 많았고, 연령에서는 30세 미만은 2명(0.9%), 30대가 14명(6.6%), 40대가 44명(20.9%), 50대가 122명(58.4%), 60대 이상이 27명(12.9%)으로 50대가 절반 이상으로 나타났다. 학력은 무학이 1명(0.5%), 초졸은 17명(8.1%), 중졸은 45명(21.3%), 고졸은 115명(54.5%), 대졸은 29명(13.7%), 대학원이상 1명(0.5%)이었고, 종교에서는 천주교가 20

명(9.5%), 기독교는 80명(37.9%), 불교는 45명(21.3%), 무종교는 59명(28.0%), 기타가 2명(0.9%)이었다.

조사대상자의 결혼 상태는 미혼이 14명(6.6%), 기혼은 181명(85.5%), 이혼은 4명(1.9%), 사별은 8명(3.8%), 기타가 2명(0.9%)으로 나타났고, 경력은 1년미만이 33명(15.8%), 1년이상 - 2년미만은 57명(27%), 2년이상 - 3년미만은 53명(25.1%), 3년이상은 66명(31.3%)이었으며, 근무 장소로는 전문노인시설병원이 195명(92.4%), 재가노인복지시설이 16명(7.6%)으로 나타났다.

## VI. 분석결과

### 1. 측정항목의 기술통계치, 신뢰도 검증

[표 2]는 본 연구에서 사용한 측정 항목들의 기술 통계치와 변수들의 신뢰도를 제시한 것이다.

표 2. 측정항목 기술치 및 변수의 신뢰도(n=211)

변수	측정항목	평균	표준편차	왜도	첨도	신뢰도
마음건강	정신적에너지	2.59	0.56	.243	.196	.918
	공감적소통	2.47	0.52	.343	.109	
	심리적유연성	2.39	0.62	.165	.341	
	자기확신	2.42	0.75	-.273	.850	
	자기 효능감	3.40	0.47	-.198	.782	.892
업무스트레스	관개스트레스	3.19	0.65	-.286	-.190	.857
	대상스트레스	3.33	0.59	-.807	1.431	

구조방정식모형에서는 각 변수들의 정상분포조건이 충족되지 않을 경우 왜곡된 결과가 도출될 수 있다. 구조방정식 모형에서의 정상분포조건(왜도<2, 첨도<7)을 고려했을 때[26], 본 연구에서 사용한 변수들의 왜도와 첨도는 구조방정식의 모형을 적용하는데 필요한 정상

표 4. 변수 간의 경로계수관계 결과

변수 간 경로	비표준화 경로계수	표준화 경로계수	표준 오차	CR(t값)	결과
업무스트레스→자기효능감	-.233	-.256	.114	-2.042*	채택
자기효능감→마음건강	.403	.400	.074	5.443***	채택
업무스트레스→마음건강	-.116	-.126	.087	-1.326	기각

주: \*, p<.05, \*\*, p<.01, \*\*\*, p<.001

분포조건을 충족시키고 있다.

한편, 측정된 개념들에 대한 신뢰도를 검증하기 다항목 척도에 가장 많이 활용하는 Cronbach's alpha(α)를 이용하여 신뢰도 분석을 실시한 결과, 각 변수별로 신뢰도 계수가 .857이상으로 나타나 문항의 구성은 적절한 것으로 보인다.

### 2. 연구모형의 적합도

본 연구의 적합도 평가는 표본크기에 민감하지 않고, 모형의 간명성을 고려한 RMSEA, TLI, CFI를 통해 평가하였다. Browne and Cudeck(1993)에 따르면, RMSEA값이 .05이하이면 좋은 적합도이고 .05에서 .08사이면 적합한 적합도이며, .10이상이면 부적절한 적합도이다[27]. TLI와 CFI의 경우에서도 TLI와 CFI의 값이 .90이상이면 적합도가 좋다고 할 수 있다[28]. 따라서 [표 3]에서 볼 수 있듯이, 본 연구의 연구모형 적합도는 만족할 만한 수준인 것을 알 수 있다.

표 3. 연구모형의 적합도(n=211)

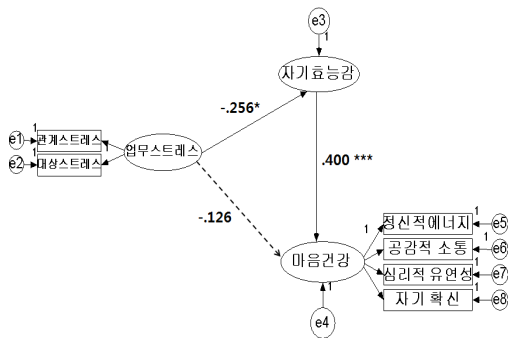
	$\chi^2$	df	CFI	TLI	RMSEA
모형	17.823	12	.986	.976	.048

### 3. 구조모형 검증 및 가설검증결과

[표 4]는 외생변수인 업무스트레스와 내생변수인 자기효능감과 마음건강을 중심으로 측정변수의 경로계수, 표준오차, CR(t값)을 제시한 것이다. 이러한 결과를 중심으로 본 연구모형에서 도출된 가설을 경로계수와 CR를 이용하여 검증하였다.

[표 4]를 보면, 독립변수인 업무스트레스가 자기효능감에 미치는 영향은 CR(t값) -2.042(p<.05)로 통계적으로 유의미한 부적 인과관계로 가설 1은 채택되었고, 자

기효능감이 마음건강에 미치는 영향도 CR(t값)이 5.443(p<.001)로 통계적으로 유의미하기 때문에 가설 2도 채택되었다. 반면 업무스트레스가 마음건강에 미치는 영향은 CR(t값)이 -1.326로 통계적으로 유의미하지 않았기에 가설 3은 기각되었다. [그림 2]는 연구모형에 따른 표준화 경로계수이다.



주: → : 유의미함, -× : 유의미하지 않음,  
\* : p<.05, \*\*\*: p<.001

그림 2. 연구모형 검증결과: 표준화경로계수

본 연구의 연구모형에 기초로 하여 업무스트레스가 자기효능감을 경유하여 요양보호사의 마음건강에 미치는 효과를 분석한 결과는 [표 5]과 같다.

표 5. 마음건강에 대한 직·간접효과 및 총효과

		업무스트레스
자기효능감	직접효과	-.256
	간접효과	-.102
마음건강	직접효과	-.126
	총 효과	-.228

#### 4. Bootstrapping을 이용한 매개효과 검증

본 연구에서는 Bootstrap방법을 적용하여 간접효과에 대한 신뢰구간을 설정하여 Bootstrapping을 통한 매개효과의 통계적 유의성을 검증하였다. 검증을 위하여 Perform Bootstrap의 Number of bootstrap samples를 2000으로 하고 신뢰구간CI를 90%로 설정하여 산출한 결과 [표 6]과 [표 7]과 같이 검증되었다.

표 6. Indirect Effects - Lower Bounds (BC)

	업무스트레스
자기효능감	.000
마음건강	-.214

표 7. Indirect Effects - Upper Bounds (BC)

	업무스트레스
자기효능감	.000
마음건강	-.030

90% 신뢰구간을 통해 매개효과가 유의도 수준 10%에서 유의한지 검증하고자 Bootstrapping을 검증한 결과, [표 6]과 [표 7]에서 알 수 있듯이 업무스트레스 → 자기 효능감 → 마음건강의 간접효과는 신뢰구간 90% CI(-.214, -.030)가 0을 포함하고 있지 않으므로 유의수준 10%에서 통계적으로 유의미하였다[29]. 즉, 업무스트레스는 매개변수인 자기효능감에 의해 마음건강에 영향을 미치고 있으므로 ‘자기효능감은 업무스트레스와 마음건강 사이를 매개할 것이다’라는 가설 4가 채택되었음을 알 수 있다.

#### V. 결과 및 제언

본 연구는 업무스트레스가 요양보호사의 긍정적인 마음건강에 미치는 영향과 자기효능감이 매개역할을 하는지 매개효과를 검증하고자 하는 것이었다.

본 연구의 연구모형을 검증한 결과 첫째, 업무스트레스와 자기효능감이 통계적으로 유의미한 부적 인과관계(t= -2.042, p<.05)가 있었고, 이러한 결과는 자기효능감과 업무스트레스가 부(-)적 관계가 있는 것으로 검증한 박영희(2010)의 결과나 자기효능감이 높으면 업무자체에 불만이 적고 또한 통제력이 커져 업무수행에서 영향을 미친다고 연구한 이경란(2010)의 결과와 같은 연구 결과임을 알 수 있다. 또한 자기효능감과 마음건강도 통계적으로 유의미한 관계(t=5.443, p<.001)가 있었지만, 반면 업무스트레스와 마음건강은 통계적으로 유의미하지 않는 것(t= -1.326)으로 나타났다.

둘째, 매개효과 결과에서는 자기효능감이 요양보호

사의 업무스트레스와 마음건강 간 매개역할을 하는 것으로 나타났고, 이는 자기효능감이 업무스트레스에 조절작용하며, 업무스트레스와 정신건강과의 관계에서 업무스트레스를 받으면 정신건강의 수준이 낮아진다는 서영희(2011)의 결과와 일치하고 있음을 알 수 있다.

연구결과처럼 요양보호사의 업무스트레스는 신체적으로나 정신적으로 심각한 피로, 업무 불만족, 높은 이직률 및 요양 돌봄 서비스의 질적 하락의 원인이 될 뿐 아니라 요양보호사의 마음건강까지도 해를 끼치는 원인이 될 수 있다. 따라서 자기효능감을 높여 준다면, 열악한 근무환경에서도 요양보호사의 마음건강에 긍정적인 원동력이 될 것이고, 업무스트레스를 감소하는데 조금이나마 역할을 할 것이다.

이러한 결과를 토대로 요양보호사의 긍정적인 마음건강에 대한 논의로, 요양보호사에 대한 사회적 편견과 오해는 요양보호사들의 자존감과 사기를 떨어뜨리는 요인이 될 뿐 아니라 요양보호사들에게 스트레스를 증가시켜 주는 요인이 된다. 따라서 요양보호사의 전문직 직업인의 인정은 요양보호사의 자기효능감을 높여주는 또 다른 요인이 되며, 이는 요양보호사의 긍정적인 마음건강을 갖게 하는 요인이 될 수 있다.

이와 더불어 요양보호사들이 자기효능감을 갖도록 도와줌으로써 요양보호사들이 자신의 삶에 있어서 기본적으로 행복하다고 느끼고, 정신적인 스트레스나 긴장을 잘 견디어 내어 정서적으로 안녕한 상태를 느끼며, 업무를 수행하는데 있어서 건강하게 무엇이든 잘 해결해 나아갈 수 있도록 열악한 근무환경개선 및 사회적으로 체계적인 지원을 해 줄 필요가 있다.

이에 따라 높은 업무스트레스에서도 높은 자기효능감을 갖고 있는 요양보호사는 삶의 활력과 긍정적인 태도를 가질 수 있고, 자신의 감정조절 및 대인관계에 있어서도 유연할 수 있으며, 낮은 상황에도 잘 적응하고, 타인과 비교하지 않는 자신감을 가질 수 있을 것이다.

#### 참 고 문 헌

[1] 김혜진, 방문요양서비스가 노인의 서비스 만족도

에 미치는 영향 연구, 목원대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.

- [2] 보건복지부, 노인장기요양보험 제도개선, 2009.
- [3] 보건복지부, 요양보호사 표준교재, 2010.
- [4] 서영희, 방문요양센터 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 영향 요인 연구, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문, 2011.
- [5] C. S. Aneshensel, *Social stress: theory and research*, Ann Rev. Social, 1992.
- [6] 조소현, "마음건강척도의 개발", J Korean Neuropsychiatr Assoc, Vol.50, pp.116-124, 2011.
- [7] J. L. Hackman and G. R. Oldham, "Development of the Job Diagnostic Survey, Journal of Applied Psychology," Vol.60, pp.159-170, 1975.
- [8] 김영자, 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과, 조선대학교 박사학위논문, 2009.
- [9] 이하운, 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향, 경기대학교 석사학위논문, 2010.
- [10] 장현숙, 간호사의 업무스트레스와 직무만족의 관계에 미치는 조직커뮤니케이션만족의 효과, 공주대학교 석사학위논문, 2009.
- [11] 김윤진, 노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구, 원광대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문, 2008.
- [12] 박영희, 요양보호사의 근무환경이 직무 스트레스에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
- [13] 임정도, "요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계", 한국콘텐츠학회논문지 제11권, 제1호, pp.225-235, 2011.
- [14] 장신재, 사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- [15] 김진태, 재가시설종사 요양보호사와 입소요양시설종사요양보호사의 직무만족도 비교연구, 명지대 사회복지대학원 석사학위논문, 2009.



[16] 구승신, 정옥희, 장상화, "청소년의 자아정체감, 사회적 지지와 정신건강과의 관계", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제9호, pp.225-237, 2011.

[17] S. C. Segerstrom and S. E. Sephton, "Optimistic expectancies and cell-mediated immunity: the role of positive affect," Psychol Sci, Vol.21, pp.448-455, 2010.

[18] 남선이, 남승규, 남미애, "사회복지생활시설종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향", 한국사회복지학, 제58권, 제3호, pp.195-221, 2006.

[19] J. M. Ivancevich and M. T. Matteson, *Controlling work stress: Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco, CA: Jossey-Buss, 1987.

[20] 이영옥, 간호사의 직무스트레스 요인과 수준 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과, 계명대학교 의료경영대학원 석사학위논문, 2006.

[21] 한광현, "변혁적 리더십과 직무스트레스 간 관계에 미치는 자기효능감의 매개효과, 인적자원개발연구", 제5권, 제2호, pp.165-183, 2003.

[22] 김정희, 현미열, "임상간호사의 직무 스트레스와 직무만족도에 대한 사회적지지의 조절효과", 산업간호학회지, 제14권, 제2호, pp.108-117, 2005.

[23] 이경란, 요양보호사의 직업의식과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향, 조선대학교 석사학위논문, 2010.

[24] 윤경아, 진기남, "서비스 대상에 의한 폭력과 직무스트레스: 요양원 및 전문요양원 종사자의 경험", 한국노년학, 제27권, 제2호, pp.281-298, 2007.

[25] 신정옥, 백주희, "노인장기요양보험에서 1등급 노인과 3등급 치매노인을 케어하는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 비교연구" 한국노년학, 제31권, 제4호, pp.1067-1081, 2011.

[26] 배병렬, *Amos 17.0 구조방정식모델링 - 원리와 실제*, 청람, 2009.

[27] M. W. Browne and R. Cudeck, "Alternative Ways of Assessing Model Fit," In Bollen, K. A.

and J. S. Long(eds.), *Testing Structural Equation Models*, Newbury Park, California: Sage, pp.136-162, 1993.

[28] 김대업, *AMOS A to Z 논문작성절차에 따른 구조방정식 모형분석*, 학현사, 2008.

[29] 홍세희, *고급연구방법론 워크샵, 구조방정식 모형: 고급, S&M 리서치 그룹*, 2010.

저 자 소 개

이 미 림(Mi-Rim Lee)

정희원



- 1985년 2월 : 배재대학교 독어독문과(문학사)
- 1991년 2월 : 한국외국어대학교 독일어과(교육학석사)
- 1997년 8월 : 독일 Regensburg 대학교 언어학과(언어학박사)

- 2011년 8월 : 한남대학교 사회복지학과 석·박사통합(문학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 사회복지학과 외래교수

<관심분야> : 사회복지실천, 다문화사회복지실천