

시설요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동 평가의 매개효과

The Mediating Effects of Care Work Appraisals Held by Care Workers in Elderly Care Facilities on the Relationship between Job Environment and Service Quality

김수정

영남신학대학교 사회복지학과

Su-Jeong Kim(sj8457@ytus.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 시설요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적, 부정적 평가를 분석하고, 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 요양보호사의 돌봄노동 평가의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 위해 대구·포항지역에 위치한 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 298명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석 결과, 시설요양보호사들의 돌봄노동에 대한 부정적 평가수준은 중간값 이하인 반면 긍정적 평가는 중간값 이상이었다. 근무환경은 긍정적 돌봄노동 평가에는 정(+)적 영향을 미치고, 부정적 평가에는 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종속변수인 서비스의 질에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무환경과 서비스의 질과의 관계에서 요양보호사의 긍정적, 부정적 돌봄노동 평가는 통계적으로 유의한 매개효과를 가지며, 부정적 평가보다는 긍정적 평가의 매개효과가 더 큰 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 요양보호 서비스의 질을 향상하기 위한 실천적 함의를 제시하였다.

■ 중심어 : | 돌봄노동 평가 | 근무환경 | 서비스 질 | 시설요양보호사 |

Abstract

This study aimed to investigate the positive and negative appraisals of care work held by care workers in elderly care facilities and to analyze the mediating effect of care worker's appraisals of care work on the relationship between job environment and service quality. For the purpose of the study, the data were collected from 298 care workers by using non-random and purpose sampling method. The results of the study showed job environment was a significant predictor in explaining in the variances of care work appraisal and service quality. In addition, care worker's positive and negative appraisals of care work were statistically significant mediators in the association of between job environment and service quality. Finding of the study indicated that service quality could be improved by not only improving job environment but also strengthening care worker's positive appraisal of care work. Finally, based on the findings of the study, implications and limitations of the study were discussed.

■ keyword : | Care Work Appraisals | Job Environment | Service Quality | Care Workers in Elderly Care Facilities |

I. 서론

한국사회의 급격한 고령화 현상과 사회 환경의 변화로 노인부양에 대한 사회적 책임이 부각되면서 가족 체계와 같은 사적 영역에서 이루어지던 노인 돌봄이 공적 서비스로 전환되었다. 노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 가사나 신체활동 등을 지원하여 노후의 건강 증진과 생활안정을 도모하고 가족의 부담을 덜어 줌으로써 국민 삶의 질 향상을 목적(노인장기요양보험법 제1조)으로 시행되었다. 그러나 서비스 현장에서는 서비스 제공기관의 난립으로 요양서비스보다는 노인확보 경쟁에 치우치는 경향이 나타나면서 요양서비스의 질에 대한 우려가 커지고 있다[1].

돌봄 노동(care work)은 스스로 자신을 보살필 수 없는 사람을 보살피는 행위로 환자, 노인, 어린 아동을 대상으로 하는 노동으로 정의된다[2]. 돌봄 제공자는 이용자와의 대면적 상호작용을 통해 서비스를 실천하는 인력으로 서비스 전달체계에서 핵심적인 위치에 있다고 할 수 있다. 특히 돌봄 서비스를 받는 노인들이 갖는 신체적, 정신적 장애나 기능저하 등의 이유로 의학적, 심리사회적인 종합적 재활서비스를 필요로 하기 때문에 요양서비스 제공자들은 더욱 전문성이 요구되고 있다. European commission(2007)에서도 관계적 노동을 수행하는 돌봄 서비스에서는 서비스 제공자와 같은 인적 요소들이 서비스 품질에 가장 중요한 요인이라는 점을 주목해야 한다고 보고하였다[3].

시설요양보호사는 강도 높은 업무와 과도한 근무시간, 저임금, 낮은 사회적 평판과 같은 열악한 근무환경에 처해 있는 것으로 보고되고 있다[4][5]. 열악한 근무환경은 요양보호사에게 직무와 관련된 스트레스와 부담을 유발하고, 그 결과 요양서비스 제공과정에 부정적인 영향을 미쳐 서비스 질을 저하시키는 요인으로 작용하게 된다[6-8]. 요양보호사의 근무환경이 서비스 질의 주요 예측요인으로 인식되면서 근무환경이 서비스 질에 미치는 부정적 영향을 완화하거나 보호요인을 찾기 위한 연구가 활발히 이루어지고 있다.

스트레스-적응(stress-coping)이론에 의하면 돌봄 제

공자의 스트레스원에 대한 적응은 스트레스 상황에서 활용할 수 있는 유용한 자원과 스트레스 상황에 부여하는 개인의 평가나 지각요인이 복합적으로 상호작용한 결과이다[9]. 따라서 요양보호사의 근무환경을 개선하고 전문성을 향상시키는 등의 스트레스 적응에 유용한 자원을 확보하여 궁극적으로 서비스의 질을 향상시키고자 하는 시도들은 꾸준히 이루어진 반면 요양보호사의 인지적 평가에 초점을 둔 접근은 등한시 되어온 것이 사실이다.

돌봄노동평가(care work appraisal)란 돌봄노동에 대한 주관적인 인지적 평가로서 돌봄 제공자가 돌봄 노동에 대해 갖게 되는 인지적이고 정서적인 반응을 의미한다. 이는 부담감이나 스트레스로 대표될 수 있는 부정적 측면의 인식과 만족이나 보상감 등 긍정적 측면의 인식을 모두 포괄하는 개념이다[10]. 즉 돌봄노동은 돌봄 제공자에게 고통을 야기하는 부정적인 것으로 인식될 수도 있지만, 새로운 가치를 발견하고 성장하는 의미 있는 과정으로 인식될 수 있다.

요양보호사의 돌봄노동평가는 주로 부정적 차원 즉 돌봄 서비스 제공으로 인한 스트레스와 소진, 불안 등 부정적 인식과 심리상태에 관한 연구가 중심을 이루고 있다. 요양보호사들은 높은 수준의 스트레스와 소진을 경험하며, 스트레스와 소진은 직무불만족, 높은 이직률과 무단결근, 불안과 신체적 증상들과 관련이 있고, 더욱이 클라이언트 만족도를 포함하는 돌봄 서비스의 질에도 직접적으로 영향을 미친다[11][12][42].

이에 비해 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가는 최근에 와서야 소수 연구가 진행되고 있다. 돌봄 노동에 대한 긍정적 평가는 부담스럽고 힘든 과정이 될 수 있는 돌봄노동을 긍정적 차원에서 새롭게 의미를 부여하는 것으로, 돌봄 노동으로부터 얻게 되는 긍정적 정서나 바람직한 측면들, 심리적, 정서적 보상을 발견하는 것을 의미한다[10]. 입소노인을 돌보는 일은 육체적, 정신적으로 힘든 일이기도 하지만, 돌봄노동은 삶에 의미를 부여하고[13], 자기성장을 증진하는 만족과 보상이 있는 긍정적 경험이 될 수 있다는 것이다[14]. 이는 고통스러운 사건에 대한 긍정적 재해석 또는 재평가가 자기성장 및 배움의 경험이 될 수 있음을 의미한다.

따라서 본 연구는 요양보호사와 입소노인의 삶에 영향을 미치는 돌봄노동에 대한 긍정적, 부정적 평가의 중요성에 주목하여, 돌봄노동에 대한 시설요양보호사의 평가가 근무환경과 서비스 질과의 관계를 완충하는지 매개효과를 검증하고자 한다. 이 연구를 통해 요양보호사들의 돌봄노동을 보다 구체적이고 포괄적으로 이해할 수 있을 것이며, 요양보호사의 인적 관리에 유용한 개입의 지점을 확인하여 궁극적으로 요양서비스의 질을 향상하기 위한 방안을 마련하는데 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 요양보호사의 돌봄노동 평가

돌봄 제공자들은 돌봄을 통해 육체적 피로와 함께 직무스트레스, 부정적 정서, 소진 등의 부정적 측면의 경험뿐만 아니라 자기성찰과 의미의 발견 그리고 긍정적 정서를 경험하는 등의 긍정적 측면을 함께 경험한다[15]. 따라서 노인을 돌보는 요양보호사의 경험은 스트레스나 부담의 차원에서 인식하는 부정적 측면과 함께 자신의 강점과 잠재력을 발견하고 인간적인 성장이 있는 과정으로 고려되어야 한다.

먼저 돌봄노동에 대한 긍정적 평가란 돌봄 제공자로서의 역할을 개인적 만족이나 보상, 기쁨과 의미를 주는 근원으로 느끼는 것으로, 돌봄 제공에 관한 인지적 평가의 긍정적 측면을 일컫는 개념이다[10]. 가족과 친척 등 사적 돌봄 제공자를 대상으로 한 연구는 비교적 활발하게 이루어진 반면 공적 돌봄 제공자의 긍정적 돌봄노동 평가에 관한 연구는 드물다. 공적 돌봄서비스 제공자들은 노인을 돌보는 일을 통해 감사를 느끼거나[16], 자부심과 통제력을 얻게 되고[14], 물질적 보상과 같은 이익을 얻는다고 한다[17]. Hastings와 Home[32]은 시설종사자의 돌봄노동의 긍정적 측면에 관한 연구 필요성을 지적하면서 지적장애인시설 종사자의 긍정적 인식을 측정할 수 있는 척도인 Staff Positive Contributions Questionnaire (SPCQ)를 개발하였다. SPCQ는 하위 요인으로 인격적 성숙, 배움, 긍정적 정

서, 사회적 관점 증가, 종사자의 팀워크 증진, 사회적 관계망 확장, 직업관련 능력의 향상을 포함한다.

이상의 선행연구들을 토대로 볼 때 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가란 요양보호사가 노인을 돌보면서 얻게 되는 만족이나 기쁨, 행복감 등의 긍정적 정서와 인격적 성숙, 사회적 관점과 관계망이 확장되는 등 사회생활에 미친 긍정적인 영향, 직업관련 능력의 향상 등을 포괄하는 개념으로, 요양보호사가 돌봄 경험에 대해 주관적으로 인지하는 긍정적 평가라고 정의내릴 수 있다.

요양보호사의 돌봄노동에 대한 부정적 평가란 돌봄 제공과정을 통해 부담이나 스트레스, 소진을 경험함으로써 돌봄노동을 부정적으로 평가하는 것을 말한다. 본 연구는 공적 돌봄 제공자인 요양보호사의 돌봄노동에 대한 부정적인 평가에 초점을 두고 있으므로 직무스트레스를 중심으로 살펴보고자 한다. French 외(1980)는 직무스트레스를 개인의 특성과 능력이 환경요구와 부적합하거나 직무환경이 개인의 요구와 부적합한 상태라고 정의하였다[18]. 생리적이고 심리적인 비용을 유발하는 요인으로 과도한 직무요구, 직무갈등, 직무자율성 결여의 상태라고 할 수 있다[19].

직무스트레스를 유발하는 요인도 학자마다 상이하며, 조직구성원의 개인적 특성, 직무특성 및 직무환경 등 다양한 요인들이 서로 깊게 관련되어 있다[6]. 본 연구는 요양보호사가 대상자에게 직접 돌봄 서비스를 제공하면서 경험하는 스트레스에 초점을 두고 있으므로 여러 요인 중 역할요인에서 기인하는 직무스트레스로 한정하여 살펴보고자 한다. 시설요양보호사는 사회복지사나 간호사 등 타전문직과 함께 종사하면서 역할갈등에 노출될 확률이 높고[20], 요양기관으로부터 과도한 역할을 요구받거나, 대상자의 예상치 못한 요구를 접하는 등 과도한 역할수행으로 인한 스트레스를 경험하게 된다[21]. 따라서 본 연구에서는 시설요양보호사의 돌봄노동에 대한 부정적 평가를 요양보호사로서의 역할을 수행하면서 느끼는 역할갈등과 역할과다로 인한 직무스트레스로 정의하고자 한다.

2. 서비스 질

서비스 질은 서비스의 특성, 서비스 제공 상황, 서비스 제공자와 대상자의 다양성 등으로 확일적으로 개념을 정의하기 어렵고, 서비스 질에 대해 이해 당사자별로 중요하게 생각하는 서비스의 질 영역이 다를 수 있다[8]. Rantz 외[33]에 의하면 서비스 제공자들은 거주노인과 가족에 초점을 두는 것, 대상자 및 직원과의 상호작용, 그리고 환경적 측면이 서비스 질에 중요한 요소라고 보고한 반면, 서비스 이용자인 노인과 가족은 종사자의 기술과 능력, 돌봄서비스 자체가 서비스 질에 중요하다고 응답하였다. 이용자가 인지한 서비스의 질은 결국 서비스 제공자에 의해 좌우되는 것으로 요양보호사의 서비스 제공능력이 서비스 질을 평가하는데 중요한 요소라 할 수 있다[20].

서비스 질은 서비스 이용자와 돌봄 제공자의 입장에서 평가될 수 있다. 이용자 중심의 서비스 질 측정은 노인을 대상으로 하는 요양서비스의 특성상 이용자가 지각하는 서비스의 질을 측정하기 어려울 뿐만 아니라 결과적 측면만을 강조하는 한계를 가진다[3]. 따라서 돌봄 서비스 제공과정과 관련된 여러 요인들이 서비스 질에 미치는 영향을 고려할 수 있도록 돌봄 제공자들이 스스로 돌봄 행위를 평가하는 방식을 통해서 서비스 질을 측정해보는 것은 의미가 있다. 이에 본 연구에서는 노인요양시설의 직접서비스 제공자인 요양보호사가 제공하는 서비스 질을 평가하고자 한다. 서비스 질에서 어떤 차원이 강조되는지는 서비스가 갖는 특성에 따라 달라질 수 있다. Parasuraman 외[34]는 제공되는 서비스가 상이하더라도 서비스 질을 인식할 때 사용하는 일반적인 기준이 있음을 밝혀내고 이를 측정할 수 있는 척도로 SERVQUAL을 개발하였다. SERVQUAL은 크게 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 다섯 가지 차원으로 구성된다. 본 연구는 서비스의 질을 SERVQUAL의 기준을 토대로 서비스 제공자인 요양보호사가 제공하는 서비스의 질로 정의하고자 한다.

3. 요양보호사의 근무환경, 서비스 질, 돌봄노동 평가의 관계

요양보호사는 요양보호 서비스 질에 중요한 영향을 미치므로 서비스 질 향상을 위해서는 요양보호사에 대한 관심과 연구가 필요하다. 그 중에서 근무환경과 서비스 질과의 관계에 대한 선행연구들은[6-8] 요양보호사의 근무환경과 서비스 질 간의 관계에 주목하고, 열악한 근무환경은 서비스의 질을 떨어뜨리는 요인이 되고 있다는 것을 밝혀주고 있다.

돌봄노동 평가는 다차원적이며 추상적인 개념으로 돌봄 서비스 종사자가 자신의 직무에 대해 가지는 인지적이며 정서적 반응이다. 돌봄 제공자의 근무환경은 돌봄노동에 대한 종사자의 평가와 밀접한 관련이 있다. 관련 연구에 의하면 보상체계나 복직후생, 근무시간, 업무량 등의 근무여건이나 환경은 돌봄 제공자의 직무만족과 보람, 직무스트레스 등 돌봄노동에 대한 긍정적, 부정적 평가에 중요한 요인으로 작용한다[3][6][24][28][38]. 요양보호사의 열악한 근무환경과 조건은 요양보호사라는 업무수행과 관련된 스트레스를 유발하는 요인으로 작용한다[6][24]. 또한 요양보호사의 근무환경은 요양보호사가 자신의 돌봄노동을 긍정적으로 경험하거나 인식하는 과정에 중요한 요소로 작용할 가능성이 선행연구에서도 나타나는데, 요양보호사의 근무환경이나 여건이 좋다고 인식될수록 직무만족감은 높아지고[28], 돌봄 서비스 제공과정을 통해 요양보호사가 임파워먼트되며[20][43], 돌봄노동을 긍정적으로 인식할 수 있는 중요한 요인[38]으로 작용한다.

돌봄노동 평가와 서비스 질에 대한 선행연구들을 살펴보면, Brechin(1998)은 돌봄은 목적 달성을 위한 도구라기보다 인간과 인간이 만나서 이루어가는 관계이자 과정이다. 그 과정에서 돌봄 제공자가 느끼는 스트레스와 만족, 기대 등은 돌봄 과정과 결과에 중요한 영향을 미친다고 지적하였다[3]. 이는 돌봄 제공자의 돌봄노동에 대한 평가가 서비스의 질에 중요한 요인임을 시사하는 것이다. 돌봄노동에 대한 부정적 평가와 서비스 질과의 관계에 대한 연구는 비교적 활발하게 진행되어 왔는데, 직무스트레스와 서비스의 질은 부적 상관관계를 가지며, 요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 서비스 질이 감소한다고 한다[21-23].

한편 돌봄노동에 대한 긍정적 평가와 서비스 질과의

관계를 다룬 연구는 소수에 불과하다. 최희경의 연구 [35]에서는 이용자와 돌봄 제공자 간의 긍정적 상호작용과 경험을 통해 돌봄 제공자는 높은 수준의 직무만족을 경험하고, 이용자는 양질의 서비스를 경험한다고 보고하였다. 또한 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가는 어려운 여건 가운데서도 계속 일할 수 있는 장기근속의 동력이 되고[13], 요양보호사의 삶에 의미를 부여하며, 나아가 노인에게 제공되는 돌봄 서비스의 질에 긍정적인 영향을 미친다고 한다[25].

이상의 선행연구들을 종합해 보면, 요양보호사의 근무환경이 요양보호사가 제공하는 서비스 질의 주요 예측요인으로 인식되면서 이에 대한 연구들이 활발하게 이루어지고 있으나, 돌봄 노동의 구조적 요인인 근무환경이 요양보호사의 돌봄노동에 대한 인지적 평가를 통해 서비스 질에 영향을 미칠 수 있는 경로에 대한 탐색이 부족하다. 요양서비스의 질을 향상시키기 위해서는 요양보호사의 열악한 근무환경을 개선을 해야 할 필요성이 꾸준히 제기되고 있음에도 불구하고 근무환경을 개선하기 위한 노력은 현실적인 한계를 가지고 있다. 따라서 근무환경을 개선하기 위한 노력과 함께 스트레스 상황에서도 요양보호사의 심리적 자원이 될 수 있는 돌봄노동에 대한 평가에 초점을 둔 연구가 필요하다. 요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동에 대한 긍정적, 부정적 평가의 매개효과를 검증함으로써 요양서비스의 질을 향상시키기 위한 유용한 실천방안을 모색할 있을 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 시설요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 긍정적, 부정적 돌봄노동 평가의 매개효과를 검증하고자 한다. 종속변수는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보충성, 공감성을 포함하는 요양보호사의 서비스 질로 하였으며, 독립변수는 근무환경으로 매개변수는 돌봄노동에 대한 요양보호사의 긍정적인 평가와 부정적인 평가로 구분하여 구성하였다. 요양보호사의 긍정

적, 부정적 돌봄노동 평가의 매개효과를 검증하기 위해 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

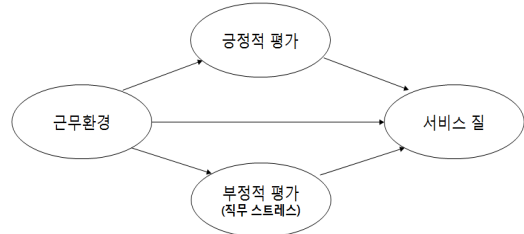


그림 1. 연구모형

2. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 대구광역시와 포항시에 소재한 노인요양시설¹⁾에서 근무하는 요양보호사이다. 표본 추출방법은 비확률 표본추출의 할당표집과 임의표집방법을 적용하였다. 대구광역시와 포항시 각 구에 소재한 4-5개 요양시설을 임의로 선정하여 각 기관에 설문지의 취지를 설명하고 설문조사에 동의한 45개 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사가 이루어졌다. 설문은 2015년 8월 1일부터 8월 26일 까지 포항지역을 중심으로 1차 조사를 실시하였으며, 2차 조사는 대구지역을 중심으로 10월 3일~11월 15일까지 실시하였다. 조사자는 요양보호사에게 연구목적과 조사내용을 설명하고, 참여 동의를 얻은 후 응답하도록 하였다. 설문지는 총 320부가 배포되어 306부가 회수되었으며, 이 중 응답이 부실한 설문지를 제외하고 298부의 설문지를 분석하였다.

3. 측정도구

본 연구의 설문지는 조사대상자의 인구사회학적 특성에 관한 문항과 근무환경과 돌봄노동에 대한 긍정적, 부정적 평가, 서비스의 질을 측정하는 도구로 구성되었다.

요양보호사의 근무환경은 이성운(2010)[36]이 요양보호사의 직무만족을 측정하기 위해 사용한 직무만족도 중 '근무여건'에 해당하는 5문항을 사용하였다. 문항

1) 2015년 1월말 현재 노인요양시설은 대구광역시 8개 구에 80개소, 포항시에 2개 구에 22개소가 설치되어 있다. 이 중 설문조사에 동의한 시설은 대구 31개소, 포항 14개소이다.

은 근무지의 사회적 평판, 처우, 명확한 업무규정, 편의 시설, 민주적 의사결정 수준으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 likert 척도로 점수가 높을수록 근무환경이 좋다는 것을 의미하며, 본 연구에서 Cronbah's α 값은 .900으로 나타났다.

종속변수인 서비스의 질은 Parasuraman 외(1988)가 개발한 SERVQUAL 척도를 수정·보완한 이현주(2011)[37], 임시아(2016)[31]의 척도를 시설요양보호사에게 적합하게 수정하여 사용하였다. 서비스의 질 척도는 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성의 5개 하위요인 20문항으로 구성되어 있으나, 분석결과 척도의 신뢰도를 떨어뜨리는 3문항을 제외하고 17문항으로 구성하였다. 5점 likert 척도로 점수가 높을수록 요양보호사의 서비스 질 수준이 높다는 것을 의미한다. 서비스 질 척도의 Cronbah's α 값은 .912로 나타났다.

본 연구의 매개변수인 긍정적 돌봄노동 평가는 Hastings와 Home(2004)이 지적장애인시설 종사자들의 긍정적 경험을 파악하기 위해 개발한 '종사자의 긍정적 기여에 대한 인식(Staff Positive Contributions Questionnaire: SPCQ)'을 요양보호사에게 적합하게 수정·보완한 김수정(2017)[38]의 '요양보호사의 돌봄경험에 대한 긍정적 인식' 척도를 사용하였다. 척도는 4개 하위요인 개인적 성장(9문항), 사회적 관점/관계망 확장(7문항), 긍정적 정서(7문항), 직업관련 능력향상(2문항) 총 25문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 likert 척도로 점수가 높을수록 돌봄 경험을 긍정적으로 평가한다는 것을 의미하며, 본 연구에서 긍정적 돌봄노동 평가의 Cronbah's α 값은 .957로 높게 나타났고, 하위요인별 신뢰계수는 각각 .911, .911, .876, .657로 조사되었다.

돌봄노동에 대한 부정적 평가는 요양보호사의 직무 스트레스로 한정하고 요양보호사로서의 역할을 수행하면서 경험하게 되는 역할갈등과 역할모호성, 역할과다로 인한 스트레스로 정의하였다. 콰킨배(2010)[39]의 척도를 활용하였으며, 분석결과 척도의 신뢰도를 떨어뜨리는 역할모호성 5문항을 제외하고 역할갈등(4문항)과 역할과다(5문항) 총9문항으로 구성하였다. 각 문항은 5

점 likert 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 돌봄노동을 부정적으로 평가한다는 것을 의미한다. 돌봄노동에 대한 부정적 평가의 Cronbah's α 값은 .920으로 나타났다.

4. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS Win 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성과 주요 변수들의 전반적 수준은 빈도분석과 기술통계분석을 활용하여 검토하였으며, 사용된 측정도구는 Cronbah's α 계수를 활용하여 내적 신뢰도를 검증하였다. 주요 변수 간 상관관계 분석을 실시하였으며, 매개효과분석은 Baron과 Kenny[40]가 제안한 매개효과 검증방법으로 회귀분석을 실시하였다. 매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel 검증을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구 조사대상자인 요양보호사의 인구사회학적 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

	구분	N	%	구분	N	%	
성별	남	23	7.7	고용 형태	정규직	216	72.5
	여	267	89.6		계약직	62	20.8
	무응답	8	2.7		임시직	2	.7
교육 수준	중졸이하	73	24.5	월 급여	무응답	18	6.0
	고졸	146	49.0		101-130만	58	19.5
	전문대졸 이상	67	23.8		131-150만	125	41.9
	무응답	8	2.7		151만이상	100	33.6
	30대 이하	13	4.4		무응답	15	5.0
연령	40대	42	14.1	경력	1년미만	28	9.4
	50대	174	58.4		1-2년	86	28.9
	60대 이상	65	21.8		3-4년	69	23.2
	무응답	4	1.3		5-6년	66	22.1
					7년 이상	43	14.4
			무응답	6	2.0		

조사대상자는 여성이 89.6%로 대부분을 차지하고, 고졸의 학력을 가진 경우가 49.0%로 가장 많았으며, 50

2) 임시아의 '요양서비스 질' 척도에서 내적 신뢰도를 떨어뜨리는 대응성 5번, 공감성 14번, 유형성 18번 문항을 제외하였다.

대가 58.4%, 60대 이상이 21.8%로 나타났다. 직무관련 특성을 보면 고용형태는 72.5%가 정규직이었으며, 월급여수준은 131만~150만원 사이가 41.9%로 가장 많았고, 151만원 이상이 33.6%로 조사되었다. 경력별 분포는 1~2년이 28.9%, 3~4년 23.2%의 순으로 나타났다.

2. 주요 변수의 기술통계와 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수들에 대한 기술통계 결과는 [표 2]와 같다. 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가 수준은 4점 만점에 평균 2.87점(SD=.46)으로 나타났으며, 돌봄 경험을 통해 기쁨이나 감사와 보람 등을 느끼는 긍정적 정서의 평균점수(2.95점)가 가장 높은 반면 사회적 관점 및 관계망의 확장의 평균점수(2.80점)가 가장 낮았다. 한편 돌봄노동에 대한 부정적 평가는 2.65점(SD=.74)으로 중간값(3점)보다 낮은 수준의 직무스트레스를 겪는 것으로 나타났으며, 업무와 관련한 역할이 과중하여 받는 스트레스(2.56점)보다는 역할 갈등으로 인한 스트레스(2.76점)를 더 경험하는 것으로 조사되었다.

표 2. 주요 변수들의 기술통계량

변수	M(SD)	변수	M(SD)	
서비스 질	신뢰성 3.95(.49)	부 정 적 평 가	역할갈등 2.76(.84)	
	대응성 3.90(.55)		역할과다 2.56(.79)	
	보증성 3.93(.50)		전체 2.65(.74)	
	공감성 3.88(.56)		개 인 성 장	2.87(.49)
	유형성 3.99(.46)			사회적 관점/ 관계망 확장 2.80(.53)
전체 3.93(.42)	공 정 적 평 가	긍정적 정서 2.95(.53)		
근무환경		직업능력향상 2.91(.59)		
		전체 2.87(.46)		

서비스 질 평균은 5점 만점에 3.93점(SD=.42)으로 다소 높은 수준을 나타냈으며, 각 하위요인의 평균값은 유형성이 3.99점으로 가장 높았고 공감성이 3.88점으로 가장 낮았다. 근무환경의 평균값은 5점 만점에 3.67점(SD=.75)으로 중간값(3점) 이상으로 요양보호사들은 대체적으로 근무환경을 좋게 평가하고 있다는 것을 알 수 있다. 주요 변수들의 왜도와 첨도를 분석한 결과 모두 절대 값 1 이하의 값을 가지는 것으로 나타나 측정

치의 정규성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

주요 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 [표 3]과 같다. 근무환경은 돌봄노동에 대한 긍정적 평가 및 서비스 질과 정(+)적 상관을 가지며, 부정적 평가와는 부(-)적 상관을 가지는 것으로 조사되었다. 긍정적 평가는 서비스의 질과 정(+)적 상관을 가지는 반면 부정적 평가는 서비스의 질과 부(-)적 상관을 가지는 것으로 나타났다. 서비스 질은 부정적 평가($r=-.290$) 보다는 긍정적 평가($r=.692$)와 높은 상관관계를 가지는 것으로 조사되었다. 돌봄노동에 대한 긍정적 평가와 부정적 평가는 $r=-.239$ 로 매우 약한 정도의 부(-)적 상관을 나타냈다.

표 3. 주요 변수들 간의 상관관계

	근무환경	긍정적평가	부정적평가	서비스질
근무환경	1.000			
긍정적 평가	.521**	1.000		
부정적 평가	-.495**	-.239**	1.000	
서비스 질	.447**	.692**	-.290**	1.000

* $\alpha.05$ ** $\alpha.01$ *** $\alpha.001$

3. 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동 평가의 매개효과

3.1 요양보호사의 돌봄노동 평가의 매개효과

시설요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 요양보호사의 돌봄노동 평가의 매개효과 분석을 위해 Baron과 Kenny[40]의 매개효과 검증방법으로 다중회귀분석을 실시하였다. 연령, 교육수준, 경력, 월급여, 고용형태를 통제한 후 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향에서 돌봄노동 평가의 매개효과를 분석하였다.

먼저 돌봄노동에 대한 긍정적 평가의 매개효과 검증 결과는 [표 4]와 같다. 모델 1과 모델 3에서 근무환경은 서비스 질($\beta=.410, p<.001$; $\beta=.120, p<.05$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 매개변수인 긍정적 평가($\beta=.452, p<.001$)에도 유의한 영향을 미치는 것으로 제시되었다. 독립변수와 함께 매개변수를 투입한 모델3에서 매개변수는 유의한 영향력($\beta=.642, p<.001$)을 가지는 것으로 나타났다. 한편 모델1과 모델3에서 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향력의 크기가 $\beta.410$ 에서

표 4. 돌봄노동에 대한 긍정적 평가의 매개효과

변수	모델1			모델2			모델 3		
	독립 → 종속			독립 → 매개			독립, 매개 → 종속		
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β
(상수)	2,885	.188		1,521	.195		2,005	.167	
연령	-.028	.033	-.053	-.041	.034	-.069	-.004	.026	-.008
교육수준	-.009	.026	.022	.034	.027	.073	-.029	.021	-.069
경력	.061	.021	.177**	.085	.021	.221***	.012	.017	.035
월 급여	.036	.035	.063	.057	.036	.090	.003	.028	.005
고용형태	.105	.053	.111*	-.063	.055	-.060	.141	.043	.149**
근무환경	.228	.032	.410***	.279	.033	.452***	.067	.029	.120*
긍정적 평가							.579	.047	.642***
F	14,412***			23,366***			40,495***		
R ² (Adj. R ²)	.244(.227)			.343(.329)			.515(.502)		

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$
 주) 더미변수 처리: 고용형태(정규직=1, 비정규직, 임시직=0)

표 5. 돌봄노동에 대한 부정적 평가의 매개효과

변수	모델1			모델2			모델 3		
	독립 → 종속			독립 → 매개			독립, 매개 → 종속		
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β
(상수)	2,885	.188		4,075	.326		3,180	.236	
연령	-.028	.033	-.053	.040	.056	.042	-.025	.032	-.047
교육수준	-.009	.026	.022	.107	.045	.143*	-.002	.026	-.004
경력	.061	.021	.177**	.003	.036	.005	.061	.021	.177**
월 급여	.036	.035	.063	.076	.060	.075	.042	.035	.073
고용형태	.105	.053	.111*	-.181	.092	-.107*	.092	.053	.097
근무환경	.228	.032	.410***	-.558	.055	-.563***	.188	.037	.338***
부정적 평가							-.072	.035	-.129*
F	14,412***			18,289***			13,108***		
R ² (Adj. R ²)	.244(.227)			.291(.275)			.256(.236)		

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$
 주) 더미변수 처리: 고용형태(정규직=1, 비정규직, 임시직=0)

β -.120로 줄어들어 요양보호사의 긍정적 돌봄노동 평가는 부분매개효과가 있는 것으로 제시되었다. 통제변수 중에서 요양보호사의 경력은 서비스 질 수준과 긍정적 평가에 직접적인 정(+)의 영향을 미치지 않으나, 고용형태는 긍정적 평가에 유의미한 영향력을 가지지 않고, 서비스 질 수준에만 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

다음으로 돌봄노동에 대한 부정적 평가의 매개효과를 검증한 결과는 [표 5]와 같다. 근무환경은 모델1과 모델3에서 서비스 질에 유의한 영향(β -.410, $p < .001$; β =.338, $p < .001$)을 미치는 것으로 나타났으며, 매개변수인 부정적 평가에도 유의한 영향(β -.563, $p < .001$)을 미치는 것으로 조사되었다. 독립변수와 매개변수를 모두 투입한 모델3에서 부정적 평가는 서비스의 질에 유

의한 부(-)적 영향(β -.129, $p < .05$)을 미치는 것으로 조사되었다. 한편 모델1과 모델3에서 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향력의 크기가 β -.410에서 β -.338로 줄어들어 요양보호사의 돌봄노동에 대한 부정적 평가는 근무환경과 서비스 질을 부분 매개한다는 것을 알 수 있다. 요양 보호사의 경력은 요양서비스 질 수준에만 정(+)적 영향을 미치고 부정적 평가에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 고용형태는 부정적 평가를 거쳐(완전매개) 요양서비스 질 수준에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3.2 요양보호사 돌봄노동 평가의 매개효과 검증

근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동 평가의 매개효과를 통계적 유의성을 분석하기 위해 Sobel

검증을 실시하였다. 95%의 신뢰수준에서 Z값이 1.96보다 크거나 -1.96보다 적을 경우 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 판단한다. 분석결과 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적인 평가($Z=6.971$, $p<.001$)와 부정적 평가($Z=2.016$, $p<.05$) 모두 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 돌봄노동에 대한 긍정적 평가의 매개효과 크기는 모델2의 근무환경의 베타 값과 모델3의 긍정적 평가의 베타 값의 곱으로 계산할 수 있으며, 총 효과에서 매개효과가 차지하는 비중은 70.7%로 매우 높은 것으로 확인되었다. 한편 부정적 평가의 매개효과는 총 효과에서 매개효과가 차지하는 비중이 17.4%로 나타나 매개효과가 크지 않다는 것을 알 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 시설요양보호사의 돌봄노동에 대한 평가를 분석하고, 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 요양보호사의 돌봄노동 평가의 매개효과를 검증하고자 대구·포항지역에 위치한 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 298명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사의 분석결과를 기존연구결과와의 비교를 통해 이론적, 실천적 논의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 시설요양보호사들은 입소노인들에게 돌봄 서비스를 제공하면서 중간값(3점)보다 낮은 정도의 직무스트레스(2.65점/5점 만점)를 느끼는 반면, 중간값(2.5점)보다 높은 수준의 긍정적 경험(2.87점/4점 만점)을 하는 것으로 나타났다. 돌봄노동에 대한 긍정적 평가의 하위요인 중 긍정적 정서의 평균(2.95점)이 가장 높은 반면 사회적 관점/관계망 확장의 평균(2.80점)이 가장 낮은 것으로 나타났다. 공적 돌봄 제공자의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가나 인식을 다룬 선행 연구가 거의 없기 때문에 사적 돌봄 제공자인 장애인 가족에 대한 선행연구결과[10][26]와 비교하면 유사한 결과이다.

둘째, 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가와 부정적 평가와의 관계를 살펴본 결과, 두 변수 간에는 매우 약한 정도의 부적 상관($r=-.239$)이 있는 것으로 제

시되었다. 선행연구에서도[26][27] 장애인 가족의 돌봄 경험에 대한 부정적 평가와 긍정적 평가가 독립적인 차원이거나 매우 약한 정도의 부적 상관을 가지는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 돌봄 경험은 부정적인 측면과 긍정적인 측면을 동시에 내포하므로 별도로 이해되어야 한다는 기존연구[41]의 타당성을 보여주는 것이다.

셋째, 요양보호사의 근무환경은 긍정적 돌봄노동 평가에 정(+)적 영향($\beta=.452$)을 미치는 것으로 나타나, 근무환경이 좋을수록 요양보호사들은 노인 돌봄노동 경험을 긍정적으로 평가한다. 한편 근무환경은 부정적 평가와는 부적 영향($\beta=-.563$)을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 근무환경과 직무스트레스에 관한 기존연구 결과[6][28]를 지지하는 것이다. 독립변수인 근무환경은 종속변수인 서비스의 질에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타나, 근무환경과 서비스 질에 관한 기존연구결과[3][29]와 맥을 같이 하고 있다.

넷째, 근무환경과 서비스의 질과의 관계에서 요양보호사의 돌봄노동에 대한 평가의 매개효과는 부분매개 역할을 하는 것으로 제시되었다. 이는 돌봄 제공자의 돌봄노동에 대한 긍정적인 평가는 노인에게 제공되는 돌봄 서비스의 질에 정적 영향을 미치고[30], 직무스트레스는 서비스의 질에 부적 영향을 미친다는 기존연구 결과[22][31]와 맥을 같이 한다. 한편 매개변수인 요양보호사의 돌봄노동 평가 중 긍정적 평가의 매개효과($Z=6.971$, $p<.001$)가 부정적 평가의 매개효과($Z=2.016$, $p<.05$)보다 큰 것으로 확인되었다. 한편 통제변수 중에서 경력은 요양보호사의 서비스 질과 긍정적 평가 수준에 정(+)의 영향을 미치지만, 긍정적 평가를 매개로 하여 서비스 질에 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 고용형태는 돌봄노동에 대한 부정적 평가를 완전매개로 요양서비스 질 수준에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과에 따른 이론적, 실천적 제언을 하면 먼저 요양보호사의 돌봄노동에 대한 연구에서 긍정적 측면에 초점을 둔 접근이 필요하다. 기존의 연구가 요양보호사의 부정적 경험인 직무스트레스와 소진, 이직, 부정적 심리상태 등에 대한 연구가 주를 이루고 있는

시점에서 본 연구가 근무환경과 서비스의 질과의 관계에서 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가의 매개효과를 검증했다는 것은 매우 의의를 갖는다. Hastings와 Taunt[27]는 돌봄 제공자의 긍정적 인식이나 경험은 돌봄 제공자를 스트레스 원으로부터 보호하는 적응기제로 작용하기 때문에 종사자의 스트레스 보호요인으로 작용하는 심리적 요인들은 매우 중요한 실천적 가치를 갖는다고 주장하였다. 김수정[26]도 긍정적인 측면에 초점을 둔 연구는 돌봄 제공자로 하여금 긍정적 경험에 대한 인식을 새롭게 할뿐만 아니라 연구에 참여하는 경험 자체만으로도 긍정적 인식이 확장될 수 있는 계기가 될 수 있다고 주장하였다.

다음으로 돌봄노동 평가는 근무환경과 서비스 질과의 관계를 부분매개하며, 부정적 평가보다 긍정적 평가의 매개효과가 훨씬 더 큰 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질을 향상시키기 위해서는 근무환경의 개선이 선행되고 이와 병행하여 돌봄노동에 대한 긍정적 평가 수준을 향상시키기 위한 실천이 더 효과적임을 추론해 볼 수 있다. 먼저 요양보호사의 처우와 편의시설을 개선하고, 명확한 업무규정을 마련하며, 민주적인 의사결정이 이루어지도록 하는 등의 근무환경 개선 노력이 요청된다. 이와 함께 요양보호사의 돌봄노동에 대한 긍정적 평가수준을 향상시키기 위한 종사자 지원 프로그램(staff support intervention)을 확대해야 한다. 요양보호사가 입소 노인을 돌보면서 느끼는 보람이나 기쁨, 인격적 성숙, 사회적 관점이나 관계망의 확장, 직업관련 능력의 향상 등 긍정적인 경험들을 요양보호사들이 인식하고, 서로 공유할 수 있는 직원교육이나 지원 프로그램이 제공되어야 할 것이다.

마지막으로 요양보호사의 직무스트레스를 감소시키기 위한 정부와 기관 차원의 정책과 지원이 필요하다. 본 연구결과 직무스트레스는 근무환경과 서비스 질과의 관계에서는 부분 매개를 하는 것으로 나타났다. 따라서 요양서비스의 질을 향상하기 위해서는 역할갈등과 역할과다에서 기인하는 요양보호사의 직무스트레스를 완화시키기 위한 정부와 시설 차원에서의 노력이 요청된다. 임성옥과 김현희[18]의 주장처럼 먼저 정부

와 협회차원에서는 노인요양시설별로 체계적인 직무분석(job analysis)을 실시하여 이를 시설에 제공해야 한다. 각 시설에서는 이를 토대로 종사자의 세부적인 역할분석을 통한 인적관리를 실시하여 요양보호사의 직무스트레스를 완화시켜 나가야 할 것이다.

본 연구는 시설요양보호사에 대한 연구에서 지금까지 간과되어 온 요양보호사의 돌봄노동의 긍정적인 측면을 조명함으로써 요양보호사에 대한 연구 범위를 확장하였다는 것과, 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동에 대한 평가의 매개효과를 검증함으로써 요양서비스 질을 향상시킬 수 있는 실천적 개입 자료를 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 이러한 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계를 가진다. 첫째, 본 연구의 조사대상이 일부 지역에 한정되어 있기 때문에 전국의 모든 시설요양보호사에게 본 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 둘째, 설문지를 이용한 일회적 시점에 국한된 자료수집으로 연구가 진행되었기 때문에 인과관계를 탐색하는데 제한점을 가진다. 돌봄노동에 대한 요양보호사의 평가는 어느 한 시점에서 이루어지는 것이 아니라 오랜 시간을 필요로 하고 시간의 흐름에 따라 변화하기 때문에 종단자료를 활용한 후속연구가 요구된다. 셋째, 시설요양보호사의 부정적 돌봄노동 평가를 직무스트레스로 한정하여 파악함으로써 부정적 평가와 긍정적 평가의 다차원적인 관계를 이해하는데 한계가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 양난주, 임세희, 한성윤, “사회서비스 제공기관의 영리 비영리성이 이용자 만족도에 미치는 영향,” 한국사회복지행정학, 제14권, 제4호, pp.27-52, 2012.
- [2] M. Daly, “The concept of social care and the analysis of contemporary welfare estates,” British Journal of Sociology, Vol.51, No.2, pp.279-293, 2000.
- [3] 조영주, 백종만, “관계적 직무환경이 서비스 품질

- 에 미치는 영향과 직무만족도의 매개효과: 재가 돌봄 서비스 제공자의 평가를 중심으로,” 한국사회복지행정학, 제15권, 제4호, pp.115-141, 2013.
- [4] 오세진, “요양보호사 수발노동의 실태와 노동조건 개선을 위한 정책과제에 관한 연구: ‘괜찮은 일자리’ 여부 판별을 중심으로,” 사회연구, 제20권, pp.101-136, 2010.
- [5] 이정석, 이호용, 권진희, 한은정, 장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사, 국민건강보험건강보험정책연구원, 2014.
- [6] 박영희, 나중덕, 김선희, “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여,” 노인복지연구, 제52권, pp.349-368, 2011.
- [7] 이지영, 이미진, “서비스 관리자가 인식한 장기요양서비스의 질에 대한 질적 연구: 서비스의 질 개념, 방해요인 및 평가를 중심으로,” 노인복지연구, 제53권, pp.29-57, 2011.
- [8] 김선희, 남희은, 박소진, “요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제4호, pp.282-291, 2012.
- [9] M. P. Lawton, M. Moss, M. H. Kleban, A. Glicksman, and M. Rovine, “A two-factor model of caregiving appraisal and psychological well-being,” *Journal of Gerontology Psychological Sciences*, Vol.46, pp.181-189, 1991.
- [10] 김연수, “정신장애인을 돌보는 부모의 긍정적 돌봄경험 평가와 긍정적 정서에 관한 구조방정식 모형 연구,” 정신보건과 사회사업, 제22권, pp.91-124, 2006.
- [11] B. F. Piko, “Burnout, role conflict, job satisfaction, and psychological health among Hungarian healthcare staff: a questionnaire survey,” *International Journal of Nursing Studies*, Vol.43, pp.311-318, 2006.
- [12] D. C. Vahey, L. H. Aiken, D. M. Sloane, S. P. Clarke, and D. Vargas, “Nurse burnout and patient satisfaction,” *Medical Care*, Vol.42, No.2, pp.57-66, 2004.
- [13] B. J. Kramer, “Gain in the caregiving experience: Where are we? What next?,” *Gerontologist*, Vol.37, pp.218-232, 1997.
- [14] J. Secrest, D. H. Iorio, and W. Martz, “The meaning of work for nursing assistants: Its who stay in long term care,” *Journal of Clinical Nursing*, Vol.14, pp.90-97, 2005.
- [15] S. Himmehweit, “Caring labor,” *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol.561, No.1, pp.27-38, 1999.
- [16] H. C. Sung, S. M. Chang, and C. S. Tsai, “Working in long term care settings for older people with dementias’ aides,” *Journal of Clinical Nursing*, Vol.14, pp.587-593, 2005.
- [17] P. C. Hsieh and H. F. Su, “Retention and Attrition of certified care assistants in the long term care industry from the Taipei area: an interview survey,” *International Journal of Nursing Studies*, Vol.44, pp.93-104, 2007.
- [18] 임성옥, 김현희, “요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과,” 한국사회복지행정학, 제13권, 제3호, pp.151-176, 2011.
- [19] 남현주, 이현지, “시설요양보호사의 직무스트레스와 슈퍼비전, 소진과의 관계: 직업정체성의 매개효과,” 노인복지연구, 제71권, 제3호, pp.9-28, 2016.
- [20] 이상관, “방문요양센터 요양보호사의 심리적 임파워먼트와 직무만족이 요양서비스의 질에 미치는 영향,” 노인복지연구, 제70권, pp.9-30, 2015.
- [21] 김행렬, 모지환, 김석호, “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직 충동에 미치는 영향,” 한국거버넌스학회보, 제17권, 제2호, pp.205-227, 2010.
- [22] 서민호, *요양보호사의 직무스트레스와 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2012.

- [23] 김정애, 이해경, “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국정책연구, 제14권, 제4호, pp.1-33, 2014.
- [24] 광미정, 김영미, “수도권 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구: 교육, 직무스트레스, 업무환경을 중심으로,” 한국정책과학학회보, 제19권, 제2호, pp.135-166, 2015.
- [25] M. K. Corman, “The positives of caregiving: Mothers’ experiences caregiving for a child with autism,” *The Journal of Contemporary Social Services*, Vol.90, No.4, pp.439-445, 2009.
- [26] 김수정, “장애아동 가족의 양육부담과 가족적응과의 관계에서 장애아동이 가족에 미친 긍정적 기여에 대한 부모인식의 매개효과,” 한국가족복지학, 제35권, pp.41-72, 2012.
- [27] R. P. Hastings and H. M. Taunt, “Positive perceptions in families of children with developmental disabilities,” *American Journal on Mental Retardation*, Vol.107, pp.116-127, 2002.
- [28] 이해자, 권순호, “요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향,” 노인복지연구, 제51권, pp.125-144, 2011.
- [29] 김정희, 장천식, “노인요양시설 종사자 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제4호, pp.533-547, 2016.
- [30] N. G. Castle, H. Degenholtz, and J. Rosen, “Determinants of staff job satisfaction of caregivers in two nursing homes in Pennsylvania,” *BMC Health Services Research*, Vol.6, pp.59-71, 2006.
- [31] 임시아, *요양보호사의 감성지능, 감정노동, 직무스트레스와 서비스 질과의 관계*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2016.
- [32] R. Hastings and S. Horne, “Positive Perceptions Held by Support Staff in Community Mental Retardation Services,” *American Journal on Mental Retardation*, Vol.109, No.1, pp.53-62, 2004.
- [33] M. J. Rantz, M. Zwygart-Stauffacher, V. T. Popejoy, D. R. Mehr, L. L. Hicks, V. S. Conn, D. Wipke-Tevis, R. Porter, J. Bostick, and M. Mass, “Nursing home care quality: A multidimensional theoretical model integrating the views of consumers and providers,” *Journal of Nursing Care Quality*, Vol.14, No.1, pp.16-37, 1999.
- [34] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-37, 1988.
- [35] 최희경, “노인요양시설 요양보호사가 인식하는 ‘좋은 돌봄’에 대한 연구,” 노인복지연구, 제48권, pp.31-58, 2010.
- [36] 이성윤, *요양보호사 직무만족에 대한 연구*, 건양대학교, 박사학위논문, 2010.
- [37] 이현주, *노인요양시설 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 상지대학교, 석사학위논문, 2011.
- [38] 김수정, “노인요양시설 요양보호사의 돌봄 경험에 대한 긍정적 인식과 영향 요인,” 한국사회복지교육, 제38권, pp.25-46, 2017.
- [39] 광진배, *요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 연구: 대전광역시 노인장기요양시설 근무자를 중심으로*, 한남대학교, 석사학위논문, 2010.
- [40] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual strategic and statistical considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, pp.1173-1182, 1986.
- [41] R. P. Hastings, R. Allen, M. KcDermonnt, and D. Still, “Factors related to positive perceptions in parents of children with intellectual

disabilities," Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, Vol.15, pp.269-275, 2002.

[42] B. F. Piko, "Burnout, role conflict, job satisfaction, and psychological health among Hungarian healthcare staff: a questionnaire survey," International Journal of Nursing Studies, Vol.43, pp.311-318, 2006.

[43] 장신재, "사회복지전담공무원의 전문적 능력, 임파워먼트, 직무성과 영향구조," 한국사회복지행정학, 제8권, 제3호, pp.31-57, 2006.

저 자 소 개

김 수 정(Su-Jeong Kim)

정회원



- 1993년 2월 : 경북대학교 사회복지학과(문학사)
- 1995년 2월 : 경북대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2003년 2월 : 경북대학교 사회복지학과(문학박사)

• 2003년 3월 ~ 현재 : 영남신학대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지실천, 가족복지, 사회복지일반