

요양보호사의 소진에 미치는 영향

Effect on the Burnout of Nursing Care Workers

김영춘

남부대학교 사회복지학과

Young-Chun Kim(minsun0917@nambu.ac.kr)

요약

본 연구는 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 미치는 영향을 파악하고자 수행되었다. 이러한 연구를 위해 광주광역시와 전남지역에 소재하는 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 실시하였다.

연구 결과, 요양보호사의 역할 과다, 역할 갈등, 역할 모호가 소진에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 개인 역량, 직무관계 역량, 조직환경 역량은 소진에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 정서적 몰입, 규범적 몰입은 소진에 부적 영향을 미치며, 지속적 몰입은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로, 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입 순으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 바탕으로, 요양보호사의 능력과 적성에 맞는 역할 부여와 대상자 선정 및 배치, 평가 등 공정한 인사관리 시스템을 마련할 필요가 있으며, 요양보호사의 역량을 강화시키기 위해 정기적이고 실질적인 직무교육과 훈련, 슈퍼비전 제공 등 체계적인 업무환경을 조성해야 할 것이다. 또한, 요양보호사가 직무 수행 과정에서 발생하는 스트레스를 해소하고, 여가를 활용할 수 있는 적절한 휴식 공간을 마련을 통해 업무가 효율적으로 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 직무 스트레스 | 임파워먼트 | 조직 몰입 | 소진 |

Abstract

This study was conducted to understand the effects of job stress, empowerment, and organizational commitment of nursing care workers on burnout. For this study, nursing care workers working at long-term care institutions in Gwangju and Jeonnam were conducted.

As a result of the study, it was found that excessive role, role conflict, and role ambiguity perceived by nursing care workers had a positive effect on burnout. Individual competencies, job relationship competencies, and organizational environment competencies were found to negatively affect burnout.

In addition, it was found that emotional and normative commitment negatively affected burnout, and continuous commitment had a positive effect. Overall, it was found that job stress, empowerment, and organizational commitment had an effect on burnout in order.

Based on the results of these studies, it is necessary to establish a fair personnel management system, such as assigning roles appropriate to the nursing care worker's ability and aptitude, selecting, placing, and evaluating targets. It is necessary to create a systematic work environment such as training and provision of supervision. In addition, nursing care workers should relieve stress that occurs in the process of performing their duties, and provide an appropriate rest area for leisure to facilitate work.

■ keyword : | Nursing Care Worker | Job Stress | Empowerment | Organizational Commitment | Burnout |

* 이 논문은 2020년도 남부대학교 학술연구비의 지원을 받아 연구되었음

접수일자 : 2020년 08월 04일

수정일자 : 2020년 08월 25일

심사완료일 : 2020년 08월 26일

교신저자 : 김영춘, e-mail : minsun0917@nambu.ac.kr

I. 서론

급격한 노인 인구의 증가와 일·가정 양립 현상, 가족 기능과 형태의 변화 등 노인돌봄 환경의 변화로 인하여 신체활동 또는 가사 및 일상생활 지원이 절대적으로 필요한 노인의 부양에 대한 사회적 요구에 따라 2008년 노인장기요양보험제도가 도입되어 시행되고 있다. 2019년 3월 기준, 요양보호사 자격증 취득자는 162만 8천 명 정도이며, 입소시설에 69,472명(16.7%), 재가 시설에 346,149명(83.3%) 등 총 415,621명 (25.5%)이 근무하고 있는 것으로 나타났다[1].

요양보호사는 요양서비스를 제공하는 주체로서 요양 서비스의 질을 결정하는 중요한 역할을 담당하고 있다 [2]. 노인장기요양기관은 요양보호사에게 서비스 대상자와 가족, 동료 등 기관 종사자 등과 서비스 제공에 대한 다양한 정보를 교환하며 적극적인 협력과 능동적인 자세를 요구하고 있지만, 대부분의 요양보호사는 관리 책임자의 지시에 따라야 하는 수동적인 입장에 놓여 있다[3]. 이로 인하여 요양보호사는 업무 수행과정에서 상사와의 갈등, 노인 및 보호자와 갈등 등으로 많은 스트레스에 직면해 있다.

낮은 처우와 안정되지 못한 직무환경에서 근무하고 있는 요양보호사는 평균 이직률이 49.3%로 나타나고 있으며[4], 현재 종사하고 있는 요양보호사 대부분은 5~60대의 중·고령 여성들로서 업무상 노인의 신체활동 지원이나 가사 지원이라는 힘든 육체노동에 따른 어려움도 호소하고 있어 조만간 근로를 중단할 것으로 예상된다[5].

이와 같이 노인요양서비스의 중심적인 역할을 수행하고 있는 요양보호사들은 열악한 처우 및 근로조건, 사회적 인식 저하 등 다양한 문제로 인하여 스트레스를 겪고 있으며, 소진으로 이어질 가능성이 매우 높은 실정이다.

소진은 자신의 직무를 헌신적으로 수행하였으나, 그에 따른 성과나 보상이 나타나지 않아 인간적인 회의나 좌절을 경험하는 심리상태라고 한다[6].

복합적이고 다차원적인 원인으로 나타나는 소진은 역할 스트레스와 밀접한 관계가 있으며[7], 서비스 질에 영향을 미치게 된다. 또한 개인의 성취감 부족이 소진

에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다[8]. 따라서 노인장기요양 서비스를 제공하는 요양보호사가 겪게 되는 소진은 노인들에게 제공되는 요양서비스의 질적 수준과 밀접한 관련이 있을 것으로 사료된다.

직무수행 과정에서 과중한 업무, 동료와의 갈등, 자신의 능력과의 차이로 겪게 되는 직무 스트레스는 직무를 수행하는 과정에서 자신의 능력과 다른 업무에 대한 요구도가 많거나, 업무의 자율성 부족, 불안정한 근로환경, 동료나 상사의 지지 부족으로 직업에 대한 만족도가 떨어질 때 크게 나타난다. 이러한 직무 스트레스는 불안, 우울증 정서적 반응, 창의력 저하 등 집중력 저하, 흡연, 음주 및 거친 행정적 반응, 혈압 상승, 맥박 증가 등 생리적 반응이 나타나기도 한다. 요양보호사가 겪게 되는 역할 갈등, 역할 모호, 역할 과다 등의 직무 스트레스가 소진에 영향을 미친다고 하였으며, 사회복지전담공무원을 대상으로 하는 연구에서도 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높다는 결과가 있다[7][9].

요양보호사의 임파워먼트는 자원과 능력의 활용을 통해 스트레스에 대처하거나 의사결정, 문제해결 능력에 능동적으로 대처할 수 있게 할 것으로[10], 조직 관리자들이 구성원들에게 얼마만큼 권한을 위임하는지, 의사결정 과정에 어느 정도 참여시키느냐에 따라 자신의 영향력을 체험하게 되고, 창의성을 발휘할 수 있을 것이다. 그렇기 때문에 요양보호사에게 임파워먼트는 자존감 향상과 동기 부여를 통해 스스로 자신의 업무에 몰입하여 직무에 만족하게 되는 요인으로 작용한다.

특히 열악한 과중한 업무, 신분의 불안정, 서비스 대상자와의 잦은 갈등 등 열악한 근로환경에 처해 있는 요양보호사에게 자신의 업무에 대한 만족과 지속적인 업무수행을 위해서는 임파워먼트는 중요한 의미가 있다.

조직 몰입이란 조직과 종사자들간의 상호작용을 통하여 조직에 대한 믿음과 신념, 헌신을 통하여 개인과 조직이 추구하는 목표를 함께 달성하고자 하는 노력의 정도라고 할 수 있다[11]. 특히 휴먼서비스를 제공하는 노인장기요양기관의 요양보호사는 지나친 업무 및 희생 요구와 서비스 대상자와의 갈등으로 인해 고립감을 느끼게 되어 조직 몰입도가 떨어지게 된다. 이처럼 조직 몰입은 직무환경 밀접한 관련이 있으며, 업무, 동료,

조직에 대한 부정적인 감정이 증가하여 소진으로 이어지게 된다.

이처럼 조직 몰입은 요양보호서비스 대상자에게 제공되는 서비스 질에 중요한 영향을 미칠 것이며, 또한 조직 몰입도가 낮을수록 소진이 증가하게 된다는 것을 알 수 있다.

요양보호사의 소진과 관련된 많은 연구들을 통해 직무 특성[12], 직무 환경[13][14], 직무 스트레스[15], 조직 문화[11], 감정 노동[16-19], 갈등[20] 등의 요인들이 소진에 영향을 미치는 중요한 변인임을 확인하였다.

하지만 대부분의 요양보호사의 소진 관련 연구들은 조직 문화, 직무 스트레스, 직무 환경, 직장 내 갈등 등 직무와 조직과 관련된 개별적 요인들과의 관계를 중심으로 이루어져 왔다.

따라서 본 연구에서는 요양보호사가 겪고 있는 역할 과다, 역할 갈등, 역할 모호 등 직무 스트레스, 조직환경역량, 직무관계 역량, 개인 역량 등 임파워먼트, 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입 등 조직 몰입 등 개인적 측면과 환경적 측면을 고려한 다차원적인 요인이 소진 발생에 미치는 영향의 차이가 어느 정도인가를 파악하고자 하였다. 이러한 연구 목적을 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스는 소진에 어떠한 영향을 미치는가 ?

둘째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 임파워먼트는 소진에 어떠한 영향을 미치는가 ?

셋째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 조직 몰입은 소진에 어떠한 영향을 미치는가 ?

넷째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트 조직 몰입이 소진에 미치는 영향의 차이는 있는가 ?

본 연구는 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 미치는 영향을 파악함으로써 스트레스 감소와 임파워먼트 강화, 조직 몰입을 유도하여 소진을 감소시킬 수 있는 방안 마련을 위한 기초자료를 획득하기 위함이다.

II. 본론

1. 소진

개인의 능력과 직무수행 과업의 불일치로 나타나는 스트레스가 주요한 요인으로 작용하여 발생하는 소진은 개인의 상황에 따라 소진상태에 이르는 경우가 다르게 나타난다. 이러한 소진은 실제적 상황에서 열성, 침체, 좌절, 무관심 등 4단계의 과정을 거치면서 경험하게 된다[21].

소진은 서비스 대상자와 지속적으로 밀접한 관계를 필요로 하는 인간에게 다양한 서비스를 제공하는 업무 관련 종사자들에게 많이 나타나는 정서적 압박의 결과이다. 클라이언트에게 서비스 제공 업무를 담당하는 종사자들이 조직에서 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 저하 등 만성적인 스트레스를 경험하게 된다.

특히 요양보호사는 소진으로 인하여 신체적 피로, 정서적 박탈감, 무력감, 절망 등 부정적인 자아개념뿐 아니라 직업과 삶에 대한 부정적인 태도를 나타내기도 한다[22]. 요양보호사는 업무가 모호하지 않고, 자율적인 업무를 수행할수록 소진이 낮아지며[12], 업무, 대인관계, 조직 등 직무환경이 좋을수록 소진이 낮게 나타나며, 직무 스트레스가 높을수록 소진 수준이 크게 나타난다고 하였다[14].

이러한 소진은 좌절과 관련된 우울증과 무관심, 의욕 상실 등으로 이어지게 된다. 특히 많은 시간 동안 자신의 능력과 시간을 투입하여 주어진 과업에 몰두하였지만, 기대하는 보상을 얻지 못하고 좌절감을 느꼈을 때 더욱 크게 나타난다. 노인요양서비스를 제공하는 요양보호사와 같은 감정 노동자들은 도덕적 수준에 대한 사회적 기대가 높거나 업무상 스트레스를 많이 받은 직업군으로 이러한 소진의 위험에 노출되기 쉽다.

본 연구에서는 요양보호사의 소진 상태를 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소로 구분하여 파악하고자 한다.

2. 직무 스트레스

직무 스트레스는 개인이 자신의 능력과 다른 직무환경에서의 요구를 감당하지 못할 때 발생하게 된다. 이러한 직무 스트레스는 자신의 능력과 조직의 요구사항과의 차이에 따라 다르게 지각되면, 스트레스 강도도 상이하게 나타날 수 있다[23].

Gibson, Ivancevich & Donnery(1985)의 직무 스트레스 통합모형 등에 따르면, 직무 스트레스 요인은 두통, 고혈압, 심장병 등 신체적 증상과 갈등, 절망, 낮은 직무만족 등 심리적 증상, 생산성, 결근, 이직 등 행동적 증상 등 세 가지 범주로 분류하였다[24].

특히, 노인요양시설의 급증과 더불어 불안정한 고용상태와 열악한 근로환경에 처해 있는 요양보호사는 시설 또는 노인의 가정을 방문하여 서비스 제공하면서 장시간의 근로와 이용자와의 접촉이 보다 빈번하게 이루어지고 있다. 대인서비스 제공자인 요양보호사는 노인 및 보호자와의 갈등, 돌봄서비스 제공과정에서의 긴장상태의 유지와 업무 부담감 등으로 스트레스를 겪게 된다[25].

이러한 요양보호사들은 자신의 역할과의 갈등이나 직무 모호성이 높고, 부여된 역할이 과다하여 직무 스트레스가 높게 나타날수록 소진은 높아진다고 하였으며[15][26], 초등 교사를 대상으로 하는 연구에서도 직무 스트레스가 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[27].

이처럼 직무 스트레스는 휴먼서비스를 제공하는 의료, 교육, 복지 분야의 종사자들에게 많이 나타나고 있음을 알 수 있으며, 감정노동자로서 서비스 수혜자들의 언어적, 비언어적 행위, 동료 및 상사와의 갈등 등으로 인해 심리적, 육체적 불균형을 초래하여 발생하는 직무 스트레스를 제거함으로써 종사자들의 소진 발생을 완화시킬 수 있을 것으로 본다.

3. 임파워먼트

자신에게 부여된 업무를 성실하고 성공적으로 수행할 수 있다는 신념과 자신의 능력을 바탕으로 타인에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 임파워먼트는 대인서비스를 제공하는 노인요양시설에서 매우 중요한 의미를 갖고 있다.

요양보호사들은 자신의 지식과 기술, 경험을 바탕으로 자신에 대한 믿음과 강점을 최대한 활용하여 요양업무를 수행해 나가게 된다. 또한 업무에서 발생하는 스트레스와 문제 해결능력에 능동적으로 대처하고, 맡은 일에 성취감을 느꼈을 때 서비스대상자에 대한 서비스 질을 향상시킬 수 있는 메카니즘으로 표현된다[28]. 이

러한 개인이 갖고 있는 역량의 차이에 따라 노인들에게 제공되는 서비스의 양과 질이 달라지게 된다.

특수교사들은 자신의 직무에 대한 역량과 자질을 충분히 발휘함으로써 나타나는 임파워먼트는 소진을 줄여줄 수 있다고 하였으며[29], 사회복지사의 임파워먼트가 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[30]. 또한 재가장기요양기관 관리자의 변혁적 리더십과 임파워먼트의 의미성과 자기결정권이 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[31].

4. 조직 몰입

조직구성원이 자신의 업무를 수행하는 과정에서 조직의 목표와 가치관을 내면화하면서 조직의 목표달성을 위해 최선을 다하려는 태도와 마음가짐인 조직 몰입은 개인의 자아성취감을 물론 조직에의 공헌 정도를 측정하는 상대적 강도라고 할 수 있다.

Allen & Meyer(1990)는 구성원의 조직에 대한 유대감, 관여, 자부심, 충성심, 소속감, 행복, 즐거움 등과 같은 정서적 몰입, 조직 구성원과 조직 간의 거래적이고 조직으로부터의 이탈에 소요되는 비용을 고려한 지속적 몰입, 조직구성원이 조직의 목표 달성을 위해 자신의 가치를 내면화시키는 정도인 규범적 몰입으로 구분하고 있다[32].

임상간호사는 조직 몰입 정도가 낮을수록 신체적, 정신적, 정서적 모든 측면에서 소진이 높게 나타났으며[33], 간호사를 대상으로 하는 연구에서 조직 몰입 정도가 낮을수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났다[34]. 또한 사회복지사의 조직 몰입은 소진에 직접적인 영향을 미치며, 직무 스트레스를 매개하여 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[35].

이처럼 대부분의 연구에서 조직 몰입은 소진에 부정적인 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있으며, 조직 구성원의 소진을 완화시킬 필요가 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 직무에 대한 만족과 소진이 발생하지 않도록 조직 구성원들이 조직 전체와 자신의 업무에 몰두할 수 있도록 해야 할 것이다.

III. 연구방법

1. 연구 모형

본 연구에서는 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 검증하고자 다음과 같이 연구 모형 및 가설을 설정하였다.

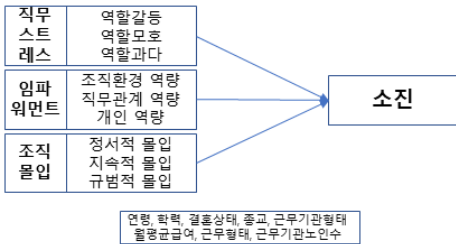


그림 1. 연구모형

첫째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스가 소진에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 임파워먼트가 소진에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 조직 몰입이 소진에 영향을 미칠 것이다.

넷째, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 미치는 영향의 차이가 있을 것이다.

2. 연구 대상

본 연구는 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 실시하였다. 자료 수집은 광주광역시와 전남지역에 소재하는 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 2019년 8월 25일부터 9월 15일까지 면접 설문조사를 실시하였다.

3. 측정도구

본 연구에서 사용되는 변수의 문항 구성 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위해 Cronbach α 계수를 측정하여 신뢰도를 분석하였으며, 주성분 분석을

통한 변수의 타당도를 검증하기 위해 요인분석 결과는 [표 1-표 4]와 같다.

3.1 소진

본 연구의 종속변수인 소진을 측정하기 위해 위수미(2013)의 연구에서 사용된 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도 22문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다[36]. 척도는 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 저하 등 3개 하위요인으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 신뢰도가 낮은 2문항(14,15)을 제거한 20문항을 활용하였다.

각 문항은 Likert 5점 척도이며, 내용이 역전되어 있는 문항을 역채점하였으며, 합산점수가 클수록 소진의 정도가 심하다는 것을 의미한다. 척도의 신뢰도는 위수미(2013)의 연구에서 Cronbach $\alpha=.750$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach $\alpha=.903$ 으로 나타났다.

표 1. 소진의 신뢰도 및 요인분석 결과

	변수명	요인적재량	공동성	고유값	분산설명력	신뢰도	
정서적 고갈	VA2	.823	.679	5.052	25.262	0.912	
	VA5	.816	.686				
	VA3	.777	.664				
	VA1	.759	.617				
	VA4	.738	.624				
	VA7	.700	.613				
	VA8	.658	.615				
	VA9	.544	.592				
	VA6	.531	.504				
비 인격화	VA10	.812	.700	2.978	14.889	0.792	
	VA13	.780	.664				
	VA11	.596	.534				
	VA12	.569	.535				
성취감 저하	VA19	.845	.736	4.374	21.871	0.896	
	VA20	.827	.687				
	VA21	.806	.679				
	VA22	.791	.640				
	VA18	.761	.584				
	VA17	.743	.556				
	VA16	.677	.495				
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.921	
Bartlett구형성 검정 (Bartlett Test of Sphericity)						4664.676	
						df(p)	190(.000)

3.2 직무 스트레스

본 연구의 독립변수인 직무 스트레스를 측정하기 위해 김나연(2015)의 연구에서 사용된 14문항으로 구성된 직무 스트레스 척도를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다[37]. 척도는 역할 갈등, 역할 모호, 역할

과다 등 3개의 하위요인으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 신뢰도가 낮은 1문항(8)을 제거한 13개 문항을 활용하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도이며, 합산점수가 클수록 직무 스트레스가 심하다는 것을 의미한다. 척도의 신뢰도는 김나연(2015)의 연구에서는 Cronbach α =.897로 나타났으며, 본 연구에서의 Cronbach α =.782로 나타났다.

표 2. 직무 스트레스의 신뢰도 및 요인분석 결과

	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	Cronbach α
역할갈등	VA3	.812	.706	3.046	23.430	0.839
	VA2	.797	.713			
	VA1	.789	.700			
	VA4	.715	.559			
	VA7	.523	.422			
역할모호	VA5	.814	.695	1.946	14.970	0.700
	VA9	.773	.616			
	VA6	.768	.599			
역할과다	VA14	.801	.675	3.084	23.720	0.831
	VA13	.794	.671			
	VA12	.765	.673			
	VA10	.672	.515			
	VA11	.635	.532			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.872
Bartlett구형성 검정 (Bartlett Test of Sphericity)				Chi-Square	2117.658	
				df(p)	78(.000)	

3.3 임파워먼트

본 연구의 독립변수인 임파워먼트를 측정하기 위해 Leslie et al(1998)이 개발하고 박수진(2013)이 수정하여 활용한 척도 16문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다[38]. 척도는 조직환경 역량, 직무관계 역량, 개인 역량 등 3개 하위요인으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 신뢰도가 낮은 1문항(8)을 제거한 15개 문항을 활용하였다.

각 문항은 Likert 5점 척도이며, 합산점수가 높을수록 역량강화의 정도가 높은 것을 의미한다. 박수진(2013)의 연구에서 척도의 신뢰도는 Cronbach α =.904이었으며, 본 연구에서는 Cronbach α =.834로 나타났다.

표 3. 임파워먼트의 신뢰도 및 요인분석 결과

	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	Cronbach α
조직환경 역량	VA1	.823	.702	2.220	14.799	0.767
	VA2	.807	.717			
	VA3	.652	.571			
직무관계	VA10	.834	.703	2.419	16.125	0.76
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.834
Bartlett구형성 검정 (Bartlett Test of Sphericity)				Chi-Square	1117.658	
				df(p)	78(.000)	

역량	VA7	.808	.664	4.468	29.787	0.885			
	VA6	.650	.499						
	VA9	.573	.488						
개인역량	VA16	.837	.701						
	VA15	.824	.697						
	VA14	.808	.677						
	VA12	.757	.581						
	VA11	.733	.615						
	VA13	.729	.553						
	VA5	.649	.466						
	VA4	.589	.473						
	KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.865		
Bartlett구형성 검정 (Bartlett Test of Sphericity)							Chi-Square	2634.388	
				df(p)	105(.000)				

3.4 조직 몰입

본 연구의 독립변수인 조직 몰입을 측정하기 위해 Meyer & Allen(1997)의 척도를 석종태(2017)가 수정한 척도 18문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다[39]. 척도는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 등 3개 요인으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 신뢰도가 낮은 3문항(2,5,15)을 제거한 15개 문항을 활용하였다.

각 문항은 Likert 5점 척도이며, 내용이 역전되어 있는 문항들을 역채점하였으며, 합산점수가 클수록 조직 몰입의 정도가 높다는 것을 의미한다. 척도의 신뢰도는 석종태(2017)의 연구에서 Cronbach α =.841이었으며, 본 연구에서는 Cronbach α =.774로 나타났다.

마지막으로 통제 변수인 대상자의 일반적 특성인 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 근무기관형태, 월평균급여, 근무형태, 근무기관 노인 수 등 총 8개의 문항으로 구성하였다.

표 4. 조직 몰입의 신뢰도 및 요인분석 결과

	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	Cronbach α
정서적 몰입	VA6	.804	.649	2.640	17.597	0.768
	VA4	.803	.656			
	VA3	.761	.621			
	VA13	.599	.405			
규범적 몰입	VA17	.817	.691	2.853	19.018	0.787
	VA16	.801	.692			
	VA18	.681	.551			
	VA14	.648	.472			
	VA1	.502	.432			
지속적 몰입	VA12	.770	.594	2.888	19.256	0.789
	VA10	.766	.595			
	VA11	.763	.599			
	VA8	.642	.510			
	VA9	.595	.479			
	VA7	.476	.434			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.774
Bartlett구형성 검정 (Bartlett Test of Sphericity)				Chi-Square	1117.658	
				df(p)	78(.000)	

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)		.825
Bartlett구형성 검정 (Bartlett Test of Sphericity)	Chi-Square	2093.327
	df(p)	105(.000)

4. 자료 분석방법

본 연구를 수행하기 위해 수집된 자료의 통계처리를 위해 데이터 코딩과정을 거쳐 SPSS 18.0 프로그램을 활용하였다.

첫째, 조사 대상자의 일반적 특성은 빈도 분석과 기술통계 분석을 실시하였다.

둘째, 조사 대상자의 일반적 특성에 따른 변수의 차이를 검증을 위해 t-test, one-way ANOVA 분석을 하였으며, 사후검정은 Scheffe's test를 사용하였다.

셋째, 내적 일관성 및 타당도 검증을 위해 신뢰도 및 요인분석을 실시하였다.

넷째, 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입 및 소진의 상관관계는 Pearson's correlation로 분석하였다.

다섯째, 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 미치는 영향요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다

IV. 분석결과

1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 [표 5]와 같다. 먼저 성별은 여성이 364명(85.4%)으로 대부분이 여성이며, 연령은 50~59세 167명(39.2%), 60세 이상 144명(33.8%)로 50대 이상이 73%를 차지하고 있다. 학력은 고졸 203명(47.7%)으로 절반을 차지하고 있으며, 결혼상태는 기혼이 325명(76.3%)을 차지하고 있다.

표 5. 조사대상자의 일반적 특성

구분	항목	빈도	%	구분	항목	빈도	%
성별	여자	364	85.4	월평균 급여	100만원 미만	49	11.5
	남자	62	14.6		100~130만원 미만	57	13.4
연령	21~39세	42	9.9		130~150만원 미만	53	12.4
	40~49세	73	17.1		150~200만원 미만	210	49.3
	50~59세	167	39.2		200만원 이상	57	13.4
	60세 이상	144	33.8	기독교	201	47.2	
학력	중졸 이하	99	23.2	천주교	54	12.4	

결혼 상태	고졸	203	47.7	불교	53	12.4	
	전문대 졸	52	12.2		무교	108	25.4
	대졸 이상	72	16.9		기타	10	2.3
	미혼	41	9.67	근무 기관 노인수	1~19명	66	15.5
	기혼	325	76.3		20~29명	96	22.5
	사별	28	6.6		30~39명	19	4.5
이혼,별거 기타	9	2.1	40~49명		53	12.4	
경력	1~2년	158	37.1		50~59명	64	15.0
	3~4년	116	27.2		60명 이상	128	30.0
	5~6년	152	35.7				

경력 1~2년 158명(37.1%), 5~6년 152명(35.7%), 3~4년 116명(27.2%) 순으로 나타났으며, 월평균 급여는 150~200만원 미만 210명(49.3%)로 가장 높게 나타났다. 종교는 기독교 201명(47.2%), 무교 108명(25.4%) 순으로 나타났으며, 근무기관 노인 수는 29명 미만 162명(38%), 60명 이상 128명(30.0%) 순으로 나타났다.

2. 일반적 특성에 따른 주요 변인의 차이

조사 대상자의 일반적 특성에 따라 소진, 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입의 평균 차이를 검증한 결과는 [표 6]과 같다. 먼저 소진은 월평균 급여(F=5.947, $\rho < .001$), 종교(F=7.635, $\rho < .001$) 만이 통계적으로 집단 간 유의미한 차이를 보여주고 있다. 소득이 130~150만원 미만, 무교 집단의 차이가 가장 높게 나타났다.

직무 스트레스는 종교(F=4.143, $\rho < .01$), 근무기간 노인 수(F=3.434, $\rho < .001$) 만이 통계적으로 집단 간 유의미한 차이를 보여주고 있다. 무교 집단, 근무기간 노인 수가 60명 이상인 집단의 차이가 가장 높게 나타났다.

임파워먼트는 연령(F=3.193, $\rho < .05$), 학력(F=4.914, $\rho < .01$), 결혼상태(F=5.043, $\rho < .001$), 종교(F=4.201, $\rho < .01$) 만이 통계적으로 집단 간 유의미한 차이를 보여주고 있다. 연령은 40대 이상, 학력은 전문대졸 이하, 기혼 및 사별, 기독교 집단의 가장 높게 나타났다.

조직 몰입은 월평균 급여(F=12.511, $\rho < .001$), 종교(F=4.947, $\rho < .01$) 만이 통계적으로 집단 간 유의미한 차이를 보여주고 있다. 소득이 130~150만원 미만, 기독교와 무교 집단의 차이가 가장 높게 나타났다.

표 6. 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이

변수	구분	M	SD	t/F	Duncan	
소진	월평균 급여	100만원 미만	2.41	.491	5.947***	5(1=2=4(3
		100-130만원미만	2.42	.522		
		130-150만원미만	2.66	.464		
		150-200만원미만	2.44	.472		
	종교	200만원 이상	2.21	.482	7.635***	1(2=3=4(5
		기독교	2.31	.477		
		천주교	2.46	.542		
		불교	2.64	.467		
	무교	2.50	.441			
	기타	2.79	.574			
직무 스트레스	종교	기독교	2.52	.525	4.143**	1=2=3=4(5
		천주교	2.60	.409		
		불교	2.72	.476		
		무교	2.64	.443		
		기타	3.01	.300		
	근무 기관 노인 수	1-19명	2.60	.444	3.434**	3=2(1=6=4(5
		20-29명	2.45	.579		
		30-39명	2.45	.349		
		40-49명	2.65	.490		
		50-59명	2.72	.415		
		60명 이상	2.65	.463		
	임파워먼트	연령	21-39세	3.31	.485	3.193*
40-49세			3.51	.560		
50-59세			3.54	.432		
60세 이상			3.57	.477		
학력		중졸 이하	3.56	.459	4.914**	4(3=1=2
		고졸	3.57	.460		
		전문대 졸	3.55	.519		
		대졸 이상	3.33	.499		
결혼 상태		미혼	3.27	.448	5.043**	1(4(2=3
		기혼	3.56	.471		
		사별	3.60	.534		
		이혼, 별거, 기타	3.42	.473		
종교		기독교	3.61	.526	4.201**	5(3=4(2=1
		천주교	3.55	.480		
		불교	3.42	.399		
		무교	3.43	.397		
	기타	3.23	.422			
조직몰입	월평균 급여	100만원 미만	2.60	.340	12.511***	1(1=4(2(3
		100-130만원미만	2.78	.423		
		130-150만원미만	2.63	.360		
		150-200만원미만	2.66	.404		
	종교	200만원 이상	3.04	.431	4.947**	2(4=3(1=5
		기독교	2.80	.419		
		천주교	2.57	.455		
		불교	2.66	.350		
		무교	2.64	.411		
		기타	2.82	.311		

3. 주요 변수간의 관계

본 연구에 투입된 주요 변수간의 상관과 예측된 방향성을 파악하기 위해서 pearson의 상관기법을 사용하였다. 상관계수는 r로 -1~1까지 범위의 값이 설정되는데 r의 절대값이 0.9미만이어야 하고, 0.9이상이면 다중 공선성을 의심한다. 상관관계 분석 결과는 [표 7]과

같다.

직무 스트레스는 소진(r=.614**)과 정적(+) 상관관계가 있으며, 이직의도(r=-.440**), 조직 몰입(r=-.259**) 부적(-) 상관관계를 나타내고 있다. 역량강화는 조직 몰입(r=.178**)과 정적(+) 상관관계가 있으며, 소진(-.552**)과 부적(-) 상관관계를 나타내고 있다. 조직 몰입은 소진(r=-.401**)과 부적(-) 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 7. 주요변수별 상관관계

	직무 스트레스	역량강화	조직 몰입	직무소진
직무 스트레스	1			
역량강화	-.440**	1		
조직몰입	-.259**	.178**	1	
소진	.614**	-.552**	-.401**	1

**<.01

4. 소진에 미치는 영향

요양보호사의 소진에 미치는 영향요인을 규명하기 위한 회귀분석을 위해 다중 공선성, 잔차의 독립성을 진단하였다.

Durbin-Watson의 통계량은 0에서 4까지의 값을 갖게 되며, 2에 가까울수록 자기상관이 존재하지 않는 것으로 판단하며, 공차 한계(tolerance)가 0.1 이하이거나, 분산 팽창계수(VIF)가 10보다 크지 않을 때 다중 공선성의 문제가 없었다. Durbin-Watson 통계량은 2.118로 2에 가까워 오차항 간에 자기상관의 문제는 없었다. 이에 다중회귀분석을 시행하기 위한 기본 가정은 충족되었다

가설 1 “노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스가 소진에 영향을 미칠 것이다.”에 대한 검증 결과는 [표 8]과 같다.

직무 스트레스의 하위요인인 역할 과다($\beta=.433, p<.001$), 역할 갈등($\beta=.257, p<.001$), 역할 모호($\beta=.252, p<.001$) 순으로 정적(+)영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 업무량이 많거나 직무와의 갈등이 심할수록, 업무가 모호할 때 소진을 크게 느끼고 있다는 것을 의미한다.

표 8. 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향

	B	SE	β	t
상수	.756	.114		6.638
역할 갈등	.168	.031	.257	5.369***
역할 모호	.168	.026	.252	6.471***
역할 과다	.312	.034	.433	9.142***

R² .388
R² change .383
F 89.068***
Durbin-Watson 1.670

***<.001, **<.01, *<.05

가설 2 “노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 임파워먼트가 소진에 영향을 미칠 것이다.”에 대한 검증 결과는 [표 9]와 같다. 임파워먼트의 하위요인인 개인 역량($\beta=-.352, p<.001$), 직무관계 역량($\beta=-.243, p<.001$), 조직환경 역량($\beta=-.209, p<.001$) 순으로 부적(-)영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사가 자신의 개인 역량, 직무와 관련된 역량, 조직환경 역량이 낮을수록 소진을 크게 느끼고 있다는 것을 의미한다.

표 9. 임파워먼트가 소진에 미치는 영향

	B	SE	β	t
상수	4.571	.154		29.739
조직환경 역량	-.158	.035	-.209	-4.493***
직무관계 역량	-.190	.036	-.243	-5.283***
개인 역량	-.258	.030	-.352	-8.639***

R² .321
R² change .316
F 66.419***
Durbin-Watson 1.601

***<.001, **<.01, *<.05

가설 3 “노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 조직 몰입이 소진에 영향을 미칠 것이다.”에 대한 검증 결과는 [표 10]과 같다. 조직 몰입의 하위요인인 정서적 몰입($\beta=-.449, p<.001$), 규범적 몰입($\beta=-.326, p<.001$)은 부적(-)영향을, 지속적 몰입($\beta=.155, p<.001$)은 정적(+영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사가 조직과 업무에 대한 정서적 몰입이 강할수록, 규범적 몰입이 강할수록 소진은 낮게 나타나며, 지속적 몰입이 높을수록 소진을 크게 느끼고 있다는 것을 의미한다.

표 10. 조직몰입이 소진에 미치는 영향

	B	SE	β	t
상수	4.138	.384		30.090
정서적 몰입	-.332	.030	-.449	-10.972***
지속적 몰입	.109	.028	.155	3.919***
규범적 몰입	-.240	.030	-.326	-7.878***

R² .433
R² change .429
F 107.564***
Durbin-Watson 1.853

***<.001, **<.01, *<.05

가설 4 “노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 미치는 영향의 차이가 있을 것이다.”에 대한 검증 결과는 [표 11]과 같다.

표 11. 소진에 미치는 영향

	1 단계				2 단계			
	B	SE	β	t/p	B	SE	β	t/p
(상수)	2.468	.207		11.909	1.171	.183		6.388
연령	-.014	.030	-.026	-.462	-.031	.024	-.060	-1.327
학력	-.001	.030	-.002	-.037	-.013	.023	-.026	-.542
결혼상태	.012	.038	.016	.316	.023	.030	.031	.764
종교	.072	.018	.194	4.014***	.038	.014	.104	2.686**
근무기관 형태	-.070	.054	-.071	-1.283	-.134	.043	-.137	-3.104**
월평균급여	-.047	.023	-.116	-2.045*	-.042	.018	-.102	-2.276*
근무형태	.035	.021	.084	1.693	.025	.016	.062	1.559
근무기관 노인수	.006	.013	.025	.486	-.014	.010	-.054	-1.343
직무 스트레스					.614	.039	.609	15.807***
임파워먼트								
조직몰입								

R² .068
R² change .050
F 3.799***
Durbin-Watson 1.763

R² .418
R² change .405
F 33.153***
Durbin-Watson 1.763

	3 단계				4 단계			
	B	SE	β	t/p	B	SE	β	t/p
(상수)	2.835	.255		11.126	3.539	.268		13.192
연령	-.013	.022	-.025	-.599	-.009	.021	-.017	-.414
학력	-.027	.022	-.054	-1.232	-.014	.021	-.029	-.697
결혼상태	.018	.027	.025	.670	.010	.026	.013	.366
종교	.026	.013	.070	1.967*	.019	.013	.052	1.515
근무기관 형태	-.124	.040	-.126	-3.099**	-.124	.038	-.126	-3.258**
월평균급여	-.038	.017	-.094	-2.279*	-.030	.016	-.074	-1.868
근무형태	.011	.015	.027	.730	.012	.014	.030	.851
근무기관 노인수	-.020	.010	-.079	-2.109*	-.019	.009	-.073	-2.039*
직무	.470	.039	.466	11.92	.424	.038	.420	11.03

스트레스				4***				7***
임파워먼트	-.356	.041	-.347	-8.716***	-.335	.039	-.326	-8.530***
조직몰입					-.258	.041	-.220	-6.283***
				R ² .508 R ² change .496 F 42.810*** Durbin-Watson 1.763	R ² .551 R ² change .539 F 46.115*** Durbin-Watson 1.763			

***<0.01, **<.01, *<.05

1단계에서 독립변수 ‘연령’, ‘학력’, ‘결혼상태’, ‘종교’, ‘근무기관형태’, ‘월평균 급여’, ‘근무형태’, ‘근무기관 노인 수’가 종속변수인 ‘소진’을 설명하는 정도는 약 6.8%로 나타났으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 파악되었다(F=3.799, p<.001). 종교(t=4.014, p<.001)는 소진에 유의미한 정적(+영향)을 미치는 것으로 나타났지만, 월평균 급여(t=-2.045, p<.05)는 소진에 부적(-영향)을 미치는 것으로 나타났다.

다음 2단계에서 독립변수인 직무 스트레스를 추가로 투입한 결과, 설명력은 약 35.0% 증가하였으며, 이러한 설명력의 증가는 통계적으로 유의미한 것으로 파악되었다(F=33.153, p<.001). 직무 스트레스(t=15.807, p<.001)는 소진에 정적(+영향)을 미치는 것으로 나타났다.

다음 3단계에서 독립변수인 임파워먼트를 추가로 투입한 결과, 설명력은 약 9.0% 증가하였으며, 이러한 설명력의 증가는 통계적으로 유의미한 것으로 파악되었다(F=42.810, p<.001). 임파워먼트(t=-8.716, p<.001)는 종속변수인 소진에 부적(-영향)을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 4단계에서 독립변수인 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입 모두를 투입한 결과, 설명력은 약 4.3% 증가하였으며, 이러한 설명력의 증가는 통계적으로 유의미한 것으로 파악되었다(F=46.115, p<.001). 직무 스트레스(t=11.037, p<.001)는 정적(+영향)을, 임파워먼트(t=-8.530, p<.001)와 조직 몰입(t=-6.283, p<.001)은 부적(+영향)을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 요양보호사의 소진에 미치는 영향 요인으로 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입 순으로 나타났으며, 일반적 특성으로는 근무기관 형태, 월평균 급여, 근무기관 노인 수, 종교 등이 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 소진에 미치는 영향을 검증하고자 수행한 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 역할 갈등, 역할 모호, 역할 과다 등 요양보호사의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향은 역할 과다, 역할 갈등, 역할 모호 순으로 정적(+영향)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 김명수(2017)와 최경진, 유금란(2018)의 연구 결과와 일치하고 있다.

둘째, 조직환경 역량, 직무관계 역량, 개인 역량 등 요양보호사의 임파워먼트가 소진에 미치는 영향을 분석 결과, 개인 역량, 직무관계 역량, 조직환경 역량 순으로 부적(-영향)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 강중수(2012)의 연구 결과와 일치하고 있다.

셋째, 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 등 요양보호사의 조직 몰입이 소진에 미치는 영향을 분석 결과, 정서적 몰입, 규범적 몰입은 부적(-영향)을, 지속적 몰입은 정적(+영향)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 박길태, 서인균, 이연실(2017)의 연구 결과와 일치하고 있다.

넷째, 요양보호사의 직무 스트레스, 임파워먼트, 조직 몰입이 요양보호사의 소진에 미치는 영향의 차이를 분석 결과, 직무 스트레스는 정적(+영향)을, 임파워먼트, 조직 몰입은 부적(-영향)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 요양보호사의 스트레스를 완화시키고, 개인의 임파워먼트를 향상시킬 수 있는 노력과 조직이 목적과 이념과 함께 나눌 수 있는 여건을 마련해 줌으로써 소진을 감소시켜 만족스러운 직업생활 영위, 양질의 요양서비스 제공이 가능해지면서 안정적인 노인장기요양기관의 운영과 요양보호사의 삶의 수준이 향상될 것으로 본다.

따라서 연구 결과를 바탕으로 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 직무 스트레스를 해소하고, 임파워먼트를 강화시키고 조직몰입을 극대화시킬 수 있도록 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 요양보호사의 능력과 경험에 따라 적절한 업무 분장, 공정한 대상자 선정 및 배치, 근로환경 조성으로

직무에 대한 만족감을 향상시켜야 할 것이다. 조직 내 상사 및 동료, 대상자와의 갈등 제거와 업무환경 개선의 소진의 발생 요인을 제거하고, 요양보호사의 강점 및 잠재능력을 파악하여 과업이 주어진다면 자신의 업무에 대한 책임성과 확신을 갖고 자신의 역할을 수행할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 요양보호사 자신의 업무에 대한 열정과 노력이 요구되며, 시설 운영자는 종사자의 사기진작을 위해 인센티브 제공 등 동기부여를 유도하는 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

둘째, 요양보호사의 역량을 강화시키기 위해 정기적이고 실질적인 업무교육과 훈련, 슈퍼비전 제공 등 체계적인 인사관리 시스템의 도입과 운영이 필요하다. 요양서비스의 품질은 서비스를 제공하는 요양보호사의 역량과 밀접한 관련이 있음에 따라 요양보호사에 대한 정기적인 보수교육 및 직무교육, 공정한 인사관리 체계를 마련해야 할 것이다. 직접 대면으로 하는 직업군으로서 감정노동자들의 임파워먼트의 정도에 따라 소진에 큰 차이가 있다는 연구 결과에서 보듯이 요양서비스 전문가로서의 정기적인 보수교육을 실시하여 직무기술 및 수급자 요양서비스에 대한 새로운 기법에 대한 교육을 실시하여 요양보호사의 전문성을 강화해야 할 것이다.

셋째, 요양보호사가 직무 수행 과정에서 발생하는 스트레스를 해소하고, 여가를 활용할 수 있는 적절한 휴식 공간을 마련을 통해 업무가 효율적으로 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다. 돌봄서비스 전문가의 자부심과 긍지를 가질 수 있는 개인의 인성 관련 강좌와 활력소가 될 수 있는 야유회, 운동, 영화, 연극 등 프로그램이 강구되어야 할 것이다. 또한 요양보호사의 직무 스트레스를 줄이기 위해 심리치료, 웃음치료 등 다양한 스트레스 관리 프로그램을 정기적으로 운영해야 할 것이다.

넷째, 요양서비스 대상자 및 요양보호사의 인권에 대한 인식 제고와 새로운 접근방식이 요구된다. 서비스를 받는 노인들은 자신의 의지와 상관없이 서비스를 받고 있으며, 요양보호사 자신의 가족 혹은 친척일 수도 있기 때문에 요양보호사는 수급자 및 보호자와의 원만한 관계 형성을 위한 노력이 요구된다. 또한 수급자 및 보호자로부터의 부당한 처우 및 갈등, 부정적 인식 등 왜

곡된 인식으로부터 자신의 감정을 조절할 수 있는 인정과 격려를 바탕으로 상호 존중하는 자세가 필요할 것이다.

지금까지 요양보호사의 안정적인 직업과 요양서비스의 질적 수준 향상을 위해 소진에 미치는 요인들을 살펴보았다. 하지만 연구 대상자 선정이 특정 지역중심의 임의표본추출로 인하여 연구 결과를 일반화시키기에는 한계가 있음을 밝힌다. 또한 추후 연구에서는 연구 지역의 확대 및 소진을 완화시킬 수 있는 표준화된 프로그램 개발 및 보급이 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 보건복지부, 2019.
- [2] 남현주, 이현지, "시설요양보호사의 직무 스트레스와 슈퍼비전, 소진과의 관계 : 직업정체성의 매개효과," 노인복지연구, 제71권, 제3호, pp.9-28, 2016.
- [3] 보건복지부, *요양보호사 양성 표준교재*, 2014.
- [4] 김두순, 김경희, 박재민, 엄기욱, 김정호, *노인장기요양보험제도의 고용영향 평가*, 한국고용정보원, 2012.
- [5] 이용갑, 서동민, 최태림, 김운영, 경승구, *요양보호사 처우개선 및 수급 안정을 위한 정책과제 개발*, 인천발전연구원, 2015.
- [6] 김미숙, "사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향," 한국사회복지행정학, 제6권, 제2호, pp.27-58, 2004.
- [7] 문희, "요양보호사의 직무 스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과," 한국지역사회생활과학회지, 제21권, 제3호, pp.341-350, 2010.
- [8] 김철성, 조만복, 김일범, "대구경북지역 요양보호사의 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향," 노인의료복지연구, 제5권, 제1호, pp.83-104, 2013.
- [9] 박종주, *사회복지전담공무원의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향: 직무 스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로*, 인제대학교, 박사학위논문, 2015.
- [10] 이임복, "요양보호사의 임파워먼트에 미치는 영향요인 연구," 한국복지실천학회지, 제2권, 제1호, pp.64-95, 2011.
- [11] 이선영, *노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로*, 대구대학교, 박사학위논문, 2011.

- [12] 안은선, *장기요양기관 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로*, 가천대학교, 박사학위논문, 2018.
- [13] 임효연, 이민정, “노인장기요양시설 요양보호사의 직무환경특성이 소진에 미치는 영향,” 한국컴퓨터정보학회 학술발표 논문집, 제26권, 제1호, pp.203-204, 2018.
- [14] 정형학, *방문요양기관 요양보호사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과 검증*, 협성대학교 일반대학원 박사학위논문, 2020.
- [15] 최경진, 유금란, “노인장기요양시설 요양보호사의 역할스트레스와 감정노동이 소진에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과,” 노인복지연구, 제73권, 제4호, pp.55-86, 2018.
- [16] 문유미, 신소영, “요양병원 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향,” 노인간호학회지, 제20권, 제2호, pp.67-75, 2018.
- [17] 이성배, *요양보호사의 감정노동과 소진 간의 관계에서 역할스트레스의 매개효과와 긍정정서의 조절효과*, 계명대학교, 박사학위논문, 2018.
- [18] 김정오, 문희, 박옥임, “요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과,” 보건사회연구, 제38권, 제1호, pp.302-334, 2018.
- [19] 정상래, *노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과 검증*, 협성대학교, 박사학위논문, 2020.
- [20] 박영희, 이용재, 김용미, “시설요양보호사의 직장 내 갈등이 소진에 미치는 영향,” 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제9권, 제1호, pp.773-783, 2019.
- [21] J. Edelman and A. Brodsky, *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*, New York: Pergamon Press, 1983.
- [22] 이애련, “요양보호사의 소진에 대한 직무관련변인 및 직무만족의 영향력에 관한 연구,” 유라시아연구, 제14권, 제2호, pp.103-132, 2017.
- [23] 고종식, “역할스트레스와 소진의 관계 및 기분조절 기대치의 조절효과에 관한 연구,” 경영교육연구, 제72호, pp.213-234, 2012.
- [24] 이영화, 임왕규, “직무 스트레스가 조직유효성에 미치는 영향: 서울소재 재가노인방문요양시설의 요양보호사를 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제9호, pp.414-428, 2011.
- [25] 김은정, 이명자, “아이돌보미의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향,” 가족과 문화, 제27권, 제1호, pp.152-178, 2015.
- [26] 김명수, *노인요양보호사의 감정노동과 직무 스트레스가 소진과 고객지향성에 미치는 영향*, 건양대학교, 박사학위논문, 2017.
- [27] 김효정, *초등교사의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향: 사회적지지, 직업 정체성, 회복탄력성의 조절효과와 매개효과를 중심으로*, 경기대학교, 박사학위논문, 2018.
- [28] 박정희, *요양보호사의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향*, 성결대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2013.
- [29] 강중수, “사회복지조직에서의 임파워먼트가 소진과 경력몰입에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제5호, pp.213-226, 2012.
- [30] 장혁란, 김현주, “사회복지사가 지각하는 임파워먼트가 소진과 조직몰입에 미치는 영향,” 인적자원연구, 제22권, 제5호, pp.93-110, 2015.
- [31] 백성혜, *재가장기요양기관 관리책임자 리더십과 요양보호사 임파워먼트가 요양보호사의 직무소진에 미치는 영향*, 호서대학교, 박사학위논문, 2015.
- [32] N. J. Allen and J. P. Meyer, *The Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*, Journal of Occupational Psychology, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [33] 박지원, *임상간호사의 조직몰입과 소진에 관한 연구*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2002.
- [34] 문숙자, *간호사의 이직의도에 관한 구조모형*, 경희대학교, 박사학위논문, 2010.
- [35] 박길태, 서인균, 이연실, “사회복지사의 조직몰입이 소진에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과,” 인문사회 21, 제8권, 제4호, pp.379-402, 2017.
- [36] 위수미, *지역자활센터 종사자의 조직몰입이 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과 검증을 중심으로*, 호남대학교, 박사학위논문, 2013.
- [37] 김나연, *노인장기요양기관 종사자의 직무 스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향*, 국제신학대학원대학교, 박사학위논문, 2015.
- [38] 박수진, *노인복지관 사회복지사의 소진이 조직현실에 미치는 영향: 역량강화와 직무만족의 매개효과를 중심으로*, 목원대학교, 박사학위논문, 2013.
- [39] 석종태, *노인의료복지시설 종사자의 리더-구성원 교*

환관계(LMX)가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구
: 직무특성과 조직신뢰의 매개효과를 중심으로, 대구
한의대학교, 박사학위논문, 2017.

저 자 소 개

김 영 춘(Young-Chun Kim)

정회원



- 1993년 2월 : 원광대학교 사회복지학과(문학사)
- 2004년 2월 : 목포대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2011년 2월 : 원광대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 남부대학교

사회복지학과 교수

〈관심분야〉 : 사회복지행정, 지역복지, 청소년복지