

보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도에 관한 연구

최 정 신(명지대 사회복지대학원 시간강사)

이 영 자(한국보훈복지의료공단 연구원)

I. 서론

우리나라는 2000년에 노인의 인구비가 7.2%로 고령화 사회에 진입한 이래 평균수명의 증가와 저출산으로 인하여 빠르게 고령사회로 진행되어가고 있으며, 산업화로 인한 핵가족화와 외환위기 등으로 인한 경제상황의 악화, 여성취업의 증가는 전통적인 노인에 대한 가족부양의 형태를 변화시켰다. 이에 정부에서는 2005년에 저출산·고령사회기본법을 제정하고 2008년에는 노인장기요양보험제도를 도입하는 등의 노인복지 정책을 실시하고 있다(김영태 외, 2009).

한편, 2009년말 현재 총 791천명의 보훈대상자 중 65세 이상의 고령 보훈대상자는 404천명으로 고령화율이 50%를 넘어서고 있으며, 꾸준히 고령화가 진행되고 있다(국가보훈처, 2010). 이와 같은 보훈대상자의 고령화로 인해 노인성 질환 즉 치매나 중풍, 만성질환과 같은 장기요양서비스의 필요성이 대두되었고, 노후복지수요도 계속해서 증가하고 있는 실정이다. 이에 국가보훈처에서는 보훈대상자의 고령화에 대응하기 위해 2003년부터 지역단위의 자원봉사자를 활용한 가사지원 위주의 봉사를 시작하였고, 2005년에는 보훈도우미를 활용한 본격적인 재가복지사업이 시작되었다. 보훈도우미로 대표되어지는 가사·간병서비스 사업은 해마다 그 지원 대상과 규모를 확대해 나가고 있으며, 2007년 1월부터는 기존의 이동보훈팀과 노후복지 기능을 합쳐 보훈대상자에 대한 복지서비스 지원을 강화해 나가고 있다.

가사·간병서비스 사업이란 고령, 퇴행성 또는 만성질환 등으로 인한 거동불편으로 일상생활을 영위하는데 어려움을 겪고 있으나, 노인장기요양보험의 수혜를 받지 못하며 가족으로부터도 적절한 수발을 받기 어려운 보훈가족의 가정을 보훈도우미 등이 방문하여 가사 및 간병 등 재가복지서비스를 제공하는 것이다. 이를 통해 고령 보훈대상자들의 안락한 노후생활 보장과 가족의 부담 경감 및 사회적 일자리 제공차원에서 생활이 어려운 보훈가족을 보훈도우미로 적극 활용하여 자립·자활기반을 조성하는데 본 서비스의 목적이 있다고 하겠다. 가사·간병서비스 지원 대상은 노인장기요양보험상 요양등급 판정을 받지 못한 보훈대상자 위주로 실시한다. 구체적인 가사·간병서비스의 지원 대상자는 국가유공자 및 기본 연금 수급유족(기본연금 미수급 미망인 포함)이며, 65세 이상인 자로서 대상자 본인(독립유공자, 국가유공자, 5·18민주유공자, 고엽제후유의증 장애등급판정자, 특수임무수행자 및 6·25참전유공자로 6·25참전유공자는 '08. 9. 29부터 시범 실시) 및 선순위로 등록된 수권 유족 1인이다. 업무처리와 관련하여 서비스 지원 대상자는 각 보훈(지)청에서 실태조사 등을 거쳐 선정하고 이에 따라 보훈복지사가 케어플랜을 작성하게 된다. 보훈도우미는 작성된 케어플랜에 따른 서비스를 실시하

* 이 연구는 국가보훈처 '이동보훈복지서비스 실태분석 및 평가를 통한 역할 재정립에 관한 연구'의 연구비 지원에 의하여 연구되었음

며 사업평가는 각 보훈(지)청에서 실시하도록 되어있다.

보훈도우미는 2010년 3월 말 현재 전국적으로 약 1,000명이 활동 중이며, 1일 8시간 주5일 근무를 원칙으로 1일 34,500원(교통보조비 3,000원, 간식비 및 통신비 등 실비 3,400원 포함)의 급여를 지급받고 있다. 보훈도우미 신규자 양성교육은 기관별로 실시하고 있으며 보수교육은 기관별 자체교육 및 집합교육(보훈교육연구원)을 부정기적으로 실시하고 있다. 보훈도우미는 재가복지대상자 수발보호계획에 따라 재가복지대상자에 대한 직접적인 서비스를 제공한다. 보다 구체적인 활동 내용으로는 가사지원(취사, 청소, 세탁, 도배 등), 간병 및 신체적 수발(체위변경, 운동 및 물리치료, 마사지, 목욕하기, 식사수발, 장보기, 화장실 이용, 이·미용, 면도하기 등), 개인 활동 지원(산책·외출동행, 병원동행, 교통이용 돕기, 여가생활지원, 잔심부름 등), 질병, 장애상태의 변화과정 등 사례관리에 관한 사항 기록·보고, 우애적 활동(말벗, 문안전화), 정보안내, 생활상담 및 기타서비스 지원, 노인용품 전달(기저귀, 지팡이, 보행기 등), 의료보조용품 전달(욕창치료제, 휠체어, 산소발생기, 흡인기 등), 서비스 수혜자에 대한 간단한 혈압·혈당 및 체온 측정 등을 실시하고 있다(이영자 외, 2010).

현재 보훈도우미들의 근무여건은 상당히 열악한 수준이다. 낮은 보수, 업무과다 등의 처우문제를 비롯하여 다양한 직무스트레스는 보훈도우미의 사기를 떨어뜨리고 소진에 이르게 하는 주요 요인이 될 수 있다. 이와 같은 점에 비추어 볼 때 보훈도우미의 직무스트레스, 직무불만족 등은 결과적으로 서비스를 제공받는 보훈대상자들에게 전가될 가능성이 크고, 자칫 서비스 수혜자인 보훈대상자에 대한 서비스의 질적 저하를 초래하는 요인이 될 수 있다.

따라서 본 연구에서는 보훈도우미를 대상으로 이들의 직무스트레스와 생활만족도에 대해 살펴봄으로써 보훈대상자의 욕구를 충족시킬 수 있는 돌봄서비스를 위해 필수적 요소인 보훈도우미의 생활만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인들을 밝혀 이들의 처우개선을 위한 기초자료로 활용할 수 있도록 하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

돌봄을 제공하는 휴먼서비스 전문직(의사, 간호사, 사회복지사, 임상심리사 등)이 공통적으로 극심한 직무스트레스에 시달리며, 그 결과 소진(burnout)상태에 이른다는 것은 익히 알려진 사실이다. 휴먼서비스 전문직 종사자들은 초기에 가졌던 기대감, 보람, 희망이 점차 퇴색되는 과정에서 희생과 봉사만으로는 날로 증가되는 과도한 업무스트레스를 이겨내면서 서비스를 제공하는 것이 어려워진다. 그 결과 소진을 경험하게 되며 마침내 직장을 떠나게 되는 경로를 거치게 될 가능성이 높아진다. 이러한 일련의 과정에서 업무관련 스트레스는 소진상태로 이어지기 때문에 돌보는 직종에 종사하는 전문가들의 직무스트레스와 소진은 많은 연구의 초점이 되어 왔다(이명신, 2004 재인용). 즉 케어를 담당하는 직원의 스트레스 증가, 일에 대한 불만의 증가, 직장 정착율이 낮은 점 등은 케어의 질적 저하를 불러일으키는 하나의 원인이 된다(矢羽田明美 외, 2007). 또한 직원이 소진상태가 된 경우 직원은 이용자와의 관계에 있어서 거절적으로 변하며, 이용자에 대해서 충분한 케어를 제공하지 못하고 이용자의 생활에 악영향을 미치는 것으로 나타났다(三原博光, 2008). 따라서 사회복지서비스의 질적 수준을 제고하기 위해서는 우수한 자질을 갖춘 종사자를 확보하는 것도 중요하지만, 재직하고 있는 직원들이 직무에 스트레스를

최소한 적게 느끼며 생활만족도를 높임으로써 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 환경을 조성하는 것도 사회복지서비스의 질을 확보할 수 있는 중요한 방법이라고 할 수 있다.

사회복지 종사자를 위한 직무만족, 직무스트레스 관련 연구는 간호사, 사회복지사 그 중에서도 특히 사회복지시설 종사자를 대상으로 하는 연구가 대부분이며, 본 연구에서 주목하고 있는 보훈도우미와 같이 재가복지서비스를 주로 담당하고 있는 요양보호사를 대상으로 하는 직무스트레스와 생활만족도 관련 연구는 찾아보기 힘들다. 이에 사회복지 기관 및 시설 종사자들에 대한 직무스트레스와 생활만족도 연구를 통해 보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도에 대해 간접적으로 살펴보고자 한다.

노인복지시설에 종사하는 사회복지사, 간호사, 생활지도원의 업무스트레스는 이직의사가 있을수록, 교육수준이 높을수록, 업무 만족도가 낮을수록 높게 나타났으며, 노인시설(전문요양원, 전문병원, 주간 및 단기보호소) 종사자일수록, 간호사일수록, 이직의사가 없고 전문교육과 연수 횟수가 많을수록, 그리고 연령이 높을수록 업무 만족 정도가 높게 나타났다(최희경, 2007).

노인복지시설 종사자는 클라이언트의 폭력이 직무스트레스를 매개로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보수와 수당이 여타 직종에 비해 상대적으로 매우 미흡한 수준이기 때문에 높은 직무스트레스를 일으키는 동시에 복지시설 종사자로서의 정체성과 전문성을 위협하며, 궁극적으로는 소진에 이어질 수 있다고 지적하고 있다(최수찬 외, 2008).

또한, 노인요양기관에서 근무하는 생활보조원은 간호사와 그 외 직종 종사자보다 직무스트레스를 많이 경험하고 고용도 안정되어 있지 않은 것으로 나타났으며, 직종의 특성상 직무재량도가 낮고 직무요구가 많아 그들이 힘들어 하고 있다는 것을 보여준다(우명이 외, 2008).

이설희(1997)는 노인복지시설 종사자의 경우 직원 수 부족, 재교육 프로그램 부족, 업무량과 비교할 때 낮은 수준의 보수 등에서 높은 직무스트레스를 느낀다고 지적하였고, 업무량 과다가 직무스트레스를 유발하고 직무만족도를 감소시키므로 업무량의 적절한 조절이 필요하며, 적절한 임금 및 심리적 보상 등 합리적인 보상 체계 마련이 시급함을 강조하였다(서홍석, 2002). 한편, 담당 클라이언트 수, 클라이언트와 동료, 상사와의 관계가 직무스트레스를 증가시키고 돌봄서비스의 질 저하에 영향을 미치는 것으로 나타났다(김기태 외, 2002; 김금주, 2009)

이상의 선행연구에서 노인복지시설 종사자의 직무스트레스를 살펴본 결과, 노인복지시설 종사자는 연령, 담당 클라이언트 수, 낮은 수준의 보수, 직무요구, 클라이언트와 동료, 상사와의 관계갈등 등의 영향요인으로 인해 직무스트레스를 느끼고 있는 것으로 나타났으나, 생활만족도에 관한 연구는 전무한 실정이었다. 따라서, 본 연구에서는 보훈대상자의 재가복지서비스를 담당하고 있는 보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도에 대해 살펴보고 보훈대상자의 욕구를 충족시킬 수 있는 돌봄서비스를 위해 필수적 요소인 보훈도우미의 생활만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인과 업무변인을 밝혀내고자 한다. 이에 대한 연구 결과를 통해 보훈도우미의 처우개선을 위해 필요한 정책적 방안을 마련하는 기초자료를 제공하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

<표 1>에서 알 수 있듯이 전체 조사대상 보훈도우미는 남성이 0.7%, 여성이 99.3%로 여성이 남성보다 현저히 많은 비율을 차지하고 있었다. 이들의 평균 연령은 약 50세로, 이를 연령별로 살펴보면 ‘50세 이상~60세 미만’이 전체 응답자 중 52.2%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 다음으로 ‘50세 이상~60세 미만’이 41.2%로 ‘40세 이상~60세 미만’이 약 93%를 차지하고 있다. 근무지역별 분포를 살펴보면, 경상도 지역이 34.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 수도권 31.1%, 전라도 17.3%, 충청도 13.5%, 강원도 3.8% 순으로 나타났다. 종교는 ‘기독교’가 38.4%로 가장 많은 비율을 차지하였고, 그 다음으로 ‘불교’ 24.2%, ‘천주교’ 16.3% 순으로 약 80%가 종교 활동을 하고 있는 것으로 나타났다.

<표 1> 조사응답자의 일반적 특성

(N=289)

변수	구분	빈도	%
성별	남	2	0.7
	여	287	99.3
연령 (평균 : 49.76, 표준편차 : 5.27)	40세 미만	10	3.5
	40세 이상 ~ 50세 미만	119	41.2
	50세 이상 ~ 60세 미만	151	52.2
	60세 이상	9	3.1
근무지역	수도권 (서울, 남부, 북부, 수원, 인천, 의정부)	90	31.1
	강원도 (춘천, 강릉)	11	3.8
	충청도 (대전, 홍성, 청주, 충주)	39	13.5
	경상도 (대구, 부산, 울산, 마산, 진주, 안동, 경주)	99	34.3
	전라도(광주, 순천, 목포, 전주, 익산), 제주도	50	17.3
	종교	불교	70
기독교	111	38.4	
천주교	47	16.3	
무교	59	20.4	
기타	2	0.7	

2. 측정도구

1) 직무스트레스

직무스트레스는 장세진을 비롯한 연구진들(2005)에 의해 개발된 한국형 직무스트레스 척도(단축형)

총 24문항을 참고하여 연구자가 본 연구에 적합하다고 판단한 21문항으로 측정하였고, 직무요구, 직무 자율성 결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등 7개 영역으로 구성되어 있다. 직무요구는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무 중 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다. 직무자율성 결여는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등이 이 범주에 포함된다. 직무불안정은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속한다. 관계갈등이라 함은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의지지, 상사의지지, 전반적지지 등이 여기에 속한다. 조직체계는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가하는 것이다. 보상부적절은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다. 마지막으로 직장문화는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다. 각 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지의 5점 Likert 척도이며, 긍정적 의식 14문항에 관해서는 역산 처리하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미하며, 이들 문항의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.68$ 로 나타났다.

2) 생활만족도

생활만족도는 Medley(1976)의 척도를 김종숙(1986)이 번역·수정한 척도를 사용하였다. 국내의 많은 연구들은 생활만족도 측정을 위해 최성재(1986)가 사용하는 척도를 사용하였으나 이 두 척도는 모두 20문항씩으로 되어 있어 단일척도로 문항수가 많기 때문에 전화조사로서 부적절하다고 판단되었다. 본 척도는 8개 문항으로 긍정적 의식 4문항과 부정적 의식 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지의 5점 Likert 척도이며, 부정적 의식 4문항에 관해서는 역산 처리하였다. 점수가 높을수록 생활만족도가 높은 것을 의미하며, 이들 문항의 신뢰도를 검증한 결과 Cronbach's $\alpha=.67$ 로 나타났다.

3. 연구절차

조사기간은 2010년 5월 12일부터 5월 17일까지 구조화된 설문지를 이용하여 면접원에 의한 전화조사를 실시하였다.

본 연구대상은 2010년 3월 말 현재 전국의 각 지역 보건관서에 등록된 전체 보훈도우미 988명을 대상으로 지역별 분포를 고려하여 300명을 할당표집으로 무작위 추출하였다. 그 가운데 설문지의 응답이 이중기입이거나 무기입, 또는 연속 기입되어 신뢰성이 떨어지거나 전화 설문에 응답하지 않은 자료를 제외한 289부가 실제 분석에 사용되었다.

4. 분석방법

본 연구에서 사용된 자료의 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 보훈도우미의 업무실태, 직무스트레스와 생활만족도 수준을 알아보기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등을 산출하였다.

둘째, 보훈도우미의 업무변인에 따른 직무스트레스와 생활만족도의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 실시하였다.

셋째, 직무스트레스와 업무변인이 보훈도우미의 생활만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

이상의 통계처리는 SPSS 17.0을 이용하여 분석하였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 보훈도우미의 업무실태

1) 근무기간 및 1일 담당 인원

보훈도우미의 근무기간 및 1일 담당 인원에 대해 살펴본 결과 ‘1년 이상~2년 미만’이 40.5%, ‘2년 이상~3년 미만’이 26.0%로 전체의 86.5%를 차지하였으며, 평균 근무기간이 약 29개월로 2년 이상의 경력을 가지고 활동하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 1일 담당 인원은 ‘3명’이 77.9%로 하루 평균 3명 정도의 이동보훈복지서비스 이용자의 케어를 담당하고 있었다.

<표 2> 근무기간 및 1일 담당 인원

			(N=289)
변 수	구 분	빈 도	%
근무기간 (평균 : 29.35, 표준편차 : 20.78)	1년 미만	21	7.3
	1년 이상 ~ 2년 미만	117	40.5
	2년 이상 ~ 3년 미만	75	26.0
	3년 이상 ~ 4년 미만	29	10.0
	4년 이상	47	16.3
1일 담당 인원 (평균 : 3.04, 표준편차 : 0.37)	2명	11	3.8
	3명	225	77.9
	4명 이상	53	18.3

2) 월 평균 소득에 대한 만족도 및 희망 적정 소득

현재 보훈도우미 활동으로 얻는 소득에 대한 만족도는 ‘불만족하는 편이다’가 51.9%, ‘매우 불만족한다’가 14.2%로, 약 66%가 현재의 보훈도우미 소득에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타났으며, 소득에 대해 만족하는 비율은 약 13%에 불과하였다. 한편, 희망하는 적정 월 소득은 ‘100만원 이상~150만원 미만’이 약 90%이며, 적정 월 소득의 평균은 109만원 이었다.

<표 3> 월 평균 소득에 대한 만족도 및 희망 적정 소득

(N=289)

변 수	구 분	빈 도	%
월 평균 소득에 대한 만족도	매우 불만족한다	41	14.2
	불만족하는 편이다	150	51.9
	보통이다	61	21.1
	만족하는 편이다	37	12.8
	매우 만족한다	0	0.0
적정 월 평균소득 (평균 : 109.41, 표준편차 : 16.97)	100만원 미만	6	3.1
	100만원 이상~150만원 미만	172	90.1
	150만원 이상	13	6.8

2. 보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도 수준

보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도 수준을 살펴보기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다. <표 4>에서 제시된 바와 같이 보훈도우미의 직무스트레스는 보통 수준이었으나(평균=2.54, 표준편차=.40), 직무에 대한 부담을 측정하는 직무요구(평균=3.30, 표준편차=.59)와 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 평가하는 직무자율성결여(평균=2.92, 표준편차=.79)가 비교적 높게 나타났고, 직장 내에서의 대인관계를 평가하는 관계갈등이 가장 낮게 나타났다(평균=1.96, 표준편차=.79). 한편, 보훈도우미는 개인의 생활전반에서 자신의 욕구와 욕망이 충족되었을 때의 감정상태로 삶에 대한 일반적인 느낌에 대한 주관적인 평가를 나타내는 생활만족도는 매우 높은 것으로 나타났다(평균=4.45, 표준편차=.40).

<표 4> 보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도 수준

(N=289)

구분	하위영역	평균	표준편차
직무스트레스	직무요구	3.30	.59
	직무자율성결여	2.92	.79
	관계갈등	1.96	.90
	직무불안정	2.38	1.06
	조직체계	2.38	.68
	보상부적절	2.07	.70
	직장문화	2.24	.92
	총점	2.54	.40
	생활만족도	4.45	.45

3. 업무변인에 따른 직무스트레스와 생활만족도의 차이

보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도가 업무변인에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과는 <표 5>에 제시된 바와 같다.

보훈도우미의 직무스트레스는 근무기간, 소득만족도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉, 보훈도우미들은 근무기간이 '3년 이상 ~ 4년 미만'일 때, 소득에 대해 매우 불만족할 때 직무스트레스가 가장 높게 나타났다.

한편, 생활만족도는 근무기간, 1일 담당 보훈대상 인원, 월 평균 소득만족도에 따라 유의한 차이가 나타나, 총 근무기간이 '3년 이상 ~ 4년 미만'이고 하루 3명을 담당하고, 소득에 관해 '매우 불만족'일 때 생활만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 5> 업무변인에 따른 직무스트레스와 생활만족도의 차이

(N=289)

업무 변인	하위 영역	직무스트레스		생활만족도	
		평균	표준편차	평균	표준편차
근무 기간	1년미만	2.59	.36	4.46	.45
	1~2년	2.49	.38	4.40	.42
	2~3년	2.53	.40	4.47	.47
	3~4년	2.78	.44	4.19	.52
	4년이상	2.50	.39	4.50	.41
	F	3.381**		2.828*	
1일 담당 인원	2명	2.40	.08	4.50	.34
	3명	2.57	.39	4.41	.47
	4명이상	2.44	.45	4.61	.35
	F	2.882		4.592*	
소득 만족도	매우불만족	2.84	.42	4.22	.42
	불만족	2.52	.37	4.43	.47
	보통	2.47	.36	4.57	.35
	만족	2.37	.41	4.54	.45
	F	11.862***		6.024***	

* p<.05 **p<.01 ***p<.001

4. 보훈도우미의 생활만족도에 대한 직무스트레스와 업무변인들의 영향력

보훈도우미의 생활만족도에 대해 업무변인과 직무스트레스가 어느 정도 영향을 미치는지에 대해 살펴본 결과는 <표 6>과 같다.

먼저 독립변수들 간의 다중공선성의 가능성을 검토하기 위해 상관관계를 살펴보았다. 각 독립변수들 간의 상관관계는 모두 $r=.50$ 을 넘지 않고, 분산팽창요인(VIF)을 산출한 결과 계수가 모두 1.4이하이었기 때문에 각 독립변인 간에는 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

보훈도우미의 생활만족도에 대해 업무변인과 직무스트레스는 약 26%의 설명력을 지니는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미하였다($F=11.153, p<.001$). 표준화계수로 영향력의 차이를 비교해 보면 직무스트레스의 하위요인 중에서 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 보상부적절이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=-.278, p<.001$), 다음으로 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하는 직무자율성 결여($\beta=-.158,$

p<.01)과 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 관계갈등($\beta = .136, p<.05$)의 순이었다. 즉, 직무에 대한 자율성과 업무에 대한 보상이 낮을수록, 직장 내 대인관계에서 갈등이 많을수록 보훈도우미의 생활만족도가 낮게 나타났다. 반면, 근무기간, 1일 담당 인원, 소득 만족도와 같은 업무변인은 보훈도우미의 생활만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 6> 보훈도우미의 생활만족도에 대한 중다회귀분석 결과

(N=289)

		비표준화계수(B)	표준화계수(β)
	상수	5.28	
업무변인	근무기간	.000	-.034
	1일 담당 인원	.037	.031
	소득 만족도	.039	.075
직무스트레스	직무요구	-.030	-.039
	직무자율성결여	-.090	-.158**
	관계갈등	-.067	-.136*
	직무불안정	.020	.047
	조직체계	-.043	-.065
	보상부적절	-.178	-.278***
	직장문화	-.045	-.093
		R ²	.286
	Adj. R ²	.261	
	F	11.153***	

* p<.05 **p<.01 ***p<.001

V. 논의 및 결론

본 연구에서는 보훈도우미를 대상으로 이들의 직무스트레스와 생활만족도에 대해 살펴봄으로써 보훈대상자의 욕구를 충족시킬 수 있는 돌봄서비스를 위해 필수적 요소인 보훈도우미의 생활만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인들을 밝히고자 하였다. 본 연구의 주요 결과를 토대로 한 논의는 다음과 같다.

첫째, 보훈도우미의 직무스트레스 수준은 약간 낮은 편이었으나, 그 중에서 직무에 대한 부담과 관련된 직무요구가 가장 높게 나타났다. 이는 보훈도우미들은 1일 평균 3명의 보훈대상자에게 재가복지 서비스를 제공하고 있으나, 현장에서 이들에게 제공하는 서비스 시간과 내용이 명확하게 규정되지 않아 업무부담이 증가하는 경향이 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위하여 보훈도우미가 보훈대상자에게 제공하는 서비스의 종류와 범위를 명확하게 설정한 업무 매뉴얼을 제공할 필요가 있다.

둘째, 보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도가 업무변인에 따라 차이가 있는지 살펴본 결과, 직무스트레스는 근무기간이 '3년 이상~4년 미만'일 때, 소득에 대해 매우 불만족할 때 가장 높게 나타났다. 한편, 생활만족도는 총 근무기간이 '3년 이상~4년 미만'이고 하루 3명을 담당하고, 소득에

관해 ‘매우 불만족’일 때 생활만족도가 가장 낮게 나타났다. 즉, 보훈도우미는 근무기간이 3년 이상~4년 미만일 경우 직무스트레스가 높고 생활만족도가 낮은 것을 알 수 있다. 선행연구에서 언급했던 것처럼 휴먼서비스 전문직 종사자들이 초기에 가졌던 기대감 보람, 희망이 점차 퇴색되어 소진 상태에 이르는 점(이명신, 2004)에서 이 시기가 보훈도우미의 소진 시기일 가능성이 높다. 따라서 보훈도우미의 업무를 전문직 직업으로 인식하고 자부심과 긍지를 가질 수 있는 지속적인 교육과 체계적인 보수교육 프로그램의 개발이 필요할 것이다. 또한 소득에 관해 매우 불만족일 때에도 직무스트레스가 가장 높고 생활만족도가 가장 낮게 나타났다. 이는 보수와 수당이 여타 직종에 비해 상대적으로 매우 미흡한 수준이기 때문에 높은 직무스트레스를 일으키는 동시에 복지시설 종사자로서의 정체성과 전문성을 위협하며, 궁극적으로는 소진에 이어질 수 있다고 지적한 선행연구와도 일치하는 결과이다(이설희, 1997; 서홍석, 2002; 최수찬, 2008). 보훈도우미 활동은 전문 직업으로서 인식되기보다 이동보훈복지서비스 이용자에게 정서적 지지를 해 줄 수 있는 인간성이나 정열과 사명감에 더욱 중요한 가치를 두고 자원봉사 개념의 봉사정신과 자기개발의 일환으로 인식하는 경향이 있다. 그러나 이러한 인식이 고착될 경우 여성 노동의 저임금화, 불안정 노동의 악순환이 되풀이 될 가능성이 크다. 일반 사회복지 분야에 있어서도 복지현장에서 근무하는 직원들에게 봉사와 자기희생정신을 강조하는 것에는 서서히 한계점이 들어내고 있으며 그 중 하나의 현상으로 지목되는 것이 구직자들의 복지현장근무 기피를 들 수 있다. 일례로 일본의 경우에는 2008년부터 사회복지학과 학생 모집에 미달이 속출하고 있어 더 이상 사회복지 분야는 직업적으로 환영받지 못하는 상황에 이르고 있다(이영자 외, 2010). 따라서, 보훈도우미의 소진 문제와 처우 개선 문제를 해결하는 것이 시급하다고 하겠다.

셋째, 직무스트레스와 업무변인이 보훈도우미의 생활만족도에 미치는 상대적 영향력을 분석한 결과, 직무에 대한 자율성과 업무에 대한 보상이 낮을수록, 직장 내 대인관계에서 갈등이 많을수록 보훈도우미의 생활만족도는 낮아졌다. 일반 재가복지서비스를 담당하고 있는 요양보호사의 경우에도 평균 급여 수준이 상당히 열악하고 경제적 보상 만족 수준도 매우 낮았으며(김금주, 2009), 직무만족수준에 가장 크게 영향을 미치는 요인이 상사와의 관계와 동료와의 관계인 것으로 나타났다(김영태 외, 2009). 노인에 대한 사회적 보호가 일찍이 시작된 복지국가들에서도 노인 요양보호 관련 직종은 낮은 사회적·경제적 처우와 반복적인 육체노동 위주의 격무로 특징지어지는 대표적인 비선호 직업군으로 인식된다(김금주, 2009 재인용). 따라서 최상의 재가복지 서비스를 제공하기 위해서는 서비스를 제공하고 있는 전문인력의 근무환경 개선을 통해 전문화, 고급화시켜나갈 필요성이 제기된다. 즉, 복지현장에서 근무하는 직원들이 전문가로서의 자부심을 갖고 서비스를 제공해 나갈 수 있는 여건이 조성되어야 할 것이다.

[참고문헌]

- 국가보훈처(2010). 2010 국가보훈실무. 서울: 국가보훈처.
- 김금주(2009). 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향-직무만족 매개효과 중심으로-. **지방자치연구**, 13, 79-107.
- 김기태 · 서화정(2002). 노인복지업무종사자들의 직무스트레스에 관한 연구. **사회과학논집**, 21, 1-24.
- 김영태 · 김희웅 · 염영배(2009). 요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구. **노인복지연구**, 46, 53-76.
- 김종숙(1987). 한국 노인의 생활만족도에 관한 연구. 이화여자대학교 사회학과 박사학위논문.
- 서홍석(2002). 사회복지사의 직무스트레스요인과 직무만족도의 관계에 관한 연구. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 우명이 · 서경현(2008). 노인요양기관 종사자의 직무스트레스와 강인성이 신체건강과 정신건강에 미치는 영향. **한국심리학회지: 건강**, 13(1), 91-109.
- 이명신(2004). 사회복지사의 소진과정(Burnout Process)모델 -직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로분석-. **한국사회복지학**, 56(4), 5-34.
- 이설희(1997). 노인복지시설 종사자의 직무스트레스에 관한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이영자 · 최정신 · 김병조(2010). 이동보훈복지서비스 실태분석 및 평가를 통한 역할 재정립에 관한 연구. 한국보훈복지의료공단 보훈교육연구원 연구보고서. 24-29.
- 장세진 · 고상백 · 강동목 · 김성아 · 강명근 · 이철갑 · 정진주 · 조정진 · 손미아 · 채창호 · 김정원 · 김정일 · 김형수 · 노상철 · 박재범 · 우종민 · 김수영 · 김정연 · 하미나 · 박정선 · 이경용 · 김형렬 · 공정옥 · 김인아 · 김정수 · 박준호 · 현숙정 · 손동국(2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준. **대한산업의학회지**, 17(4), 297-317.
- 최성재(1986). 노인의 생활만족도 척도 개발에 관한 연구. **이화여자대학논집 사회과학**, 49, 233-258.
- 최수찬 · 김상아 · 전지영 · 박응섭(2008). 복지시설 종사자의 소진에 미치는 직업관련 요인-직무스트레스의 매개효과를 중심으로-. **정신보건과 사회사업**, 29, 5-31.
- 최희경(2007). 노인시설 종사자의 업무스트레스, 업무만족, 치매 및 인간중심보호 인식 연구: 사회복지사, 간호사, 생활지도원의 비교. **한국사회복지학**, 59(3), 175-199.
- Medley, M. L.(1976). Satisfaction with life among persons sixty five years and older. **Journal of Gerontology**, 31(4), 448-455.
- 矢羽田明美 외 6인(2007). 介護老人福祉施設に勤務する職員を対象とした職務満足感の研究-看護職を対象としたStampsらの質問紙の介護職への応用-. **信州短期大学紀要**, 18, 44-48.
- 三原博光(2008). 知的障害者施設職員の職業意識について -アンケート調査を通して-. **川崎医療福祉学会誌**, 17(2), 449-453.

보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도에 관한 연구

이 효 재(보훈교육연구원 연구원)

국가보훈처는 보훈대상자들의 고령화에 따라 늘어나는 노후복지수요에 보다 적극적이고 효율적으로 대응하기 위해 보훈도우미를 활용한 재가복지사업을 실시하고 있다. 보훈도우미 서비스는 노인장기요양보험의 수혜를 받지 못하는 보훈가족을 대상으로 다양한 노후복지 시책을 구현하고 있다는 점에서 의미가 있다.

서비스의 실질적인 전달자인 보훈도우미에 대한 연구는 도우미들의 처우개선에 영향을 미칠 뿐만 아니라 노후복지 기능을 강조한 보훈대상자에 대한 서비스 지원을 강화하는데도 도움을 줄 수 있다는 점에서 본 연구는 상당히 시의적절하다고 판단된다. 특히 본 연구는 보훈도우미의 직무스트레스와 생활만족도를 분석하기 위한 연구분석틀의 설정과 방법론에 대한 논의가 일관성 있게 전개되고, 더욱이 분석하고자 하는 내용과 연구절차 및 결과해석에 이르기까지 유기적인 체제로 구성되어 있어 실증분석으로서 적절한 의의를 가진다. 복지서비스에 대한 연구는 이론만으로는 한계가 있기 때문에 그 한계에 대한 대안적 시도를 본 연구를 토대로 지속해 나갈 수 있을 것이다.

다만 본 연구에 적합한 측정지표를 도출함에 있어 논리적인 근거를 심도있게 제시하였다면 유사한 사례에 대한 비교연구와 보훈복지서비스에 대한 서비스 평가영역에서도 활용가능성이 높아졌을 것으로 보인다. 또한 본 연구를 통해 향후에 필요한 연구영역 개발을 위해서도 정책적 시사점을 추가하였으면 더욱 완성도를 높일 수 있었을 것이다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 주제선정 및 내용에 있어서 독창성이 탁월하며 그 활용방안이 높다는 점에서 충분히 의미있는 시도라고 인정된다.

일반적인 복지분야에서와 마찬가지로 보훈복지분야에서도 단순히 대상자에 대한 범위의 설정과 확대보다는 서비스 대상자의 특성과 다양한 행태를 반영한 질적 서비스 확보와 정착을 강조하고 있다. 이러한 점에서 본 연구에서 제시한 보훈도우미의 직무스트레스 요인을 줄여 생활만족도를 높이고 보훈대상자들에게 전문화된 서비스를 제공하여 궁극적으로는 보훈복지서비스 지원사업이 체계적으로 개선되고 효율적으로 전달될 수 있기를 바란다.

마지막으로 보훈도우미의 전문성 확보와 직무환경 개선을 위해 현재 논의되고 있는 구체적인 대안이나 이러한 측면을 적용하여 진행하고 있는 프로그램 개발 및 정책개발 방향을 알고 있는 영역이 있다면 제시하여 주시길 바란다.