

방문요양센터 조직특성이 직무스트레스에 미치는 영향 -서울시 요양보호사 중심으로-

서영희(서울사회복지대학원대학교)*

김금환(서울사회복지대학원대학교)**

국 문 요 약

본 연구는 요양보호사의 조직특성·직무태도 등에 따라 수급자인 노인들이 인식하게 되는 만족정도는 달라지게 되며, 이들의 직무스트레스를 줄여야 할 필요성이 있음에 따라 요양보호사들이 인식하는 직무스트레스 수준에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 하였다.

이에 서울지역 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사들을 대상으로 업무자율성, 보상, 교육과 개발, 구성원 상호관계 등의 하위요인으로 구성된 조직특성 요인이 직무스트레스의 인식수준에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다.

분석결과 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사는 근무시간이 짧을수록, 월급여가 많을수록, 업무자율성이 보장될수록, 구성원들과의 상호관계성이 좋을수록 직무스트레스에 대한 인식은 긍정적으로 하고 있음을 확인할 수 있었다.

따라서 방문요양센터 운영자들은 요양보호사들의 근무조건인 1일 근무시간과 급여수준에 대한 개선 뿐만 아니라 직장에서의 구성원 상호간의 유대감을 증진시킬 수 있는 다양한 형태의 개선 방안에 대해 보다 많은 관심을 가져야 하며, 통제와 규제보다는 요양보호사들이 업무에 대해 책임을 갖고 자유롭게 수행할 수 있도록 조직환경을 개선해야 할 것으로 기대한다.

핵심주제어: 방문요양, 요양보호사, 직무스트레스, 조직특성

1. 서론

인간 수명의 연장은 저출산과 더불어 인구의 고령화 속도를 빠르게 진행하고 있다. 고령화 사회의 여러 문제 중 하나는 요보호노인의 증가이다. 보건복지부(2010)에 의하면 노인들은 주로 자신의 집에서 살고 싶어 하지만 인구고령화, 현대화, 핵가족화, 여성의 사회진출 증가, 노인부양의식의 변화 등으로 가정에서의 장기요양이 한계에 도달하면서 독거노인은 점차 증가하고 있다.

이에 대한 정부의 대책으로 노인장기요양보험제도가 실시되면서 요보호노인에 대한 장기요양기관의 시설 및 인력이 대폭 확충되었다. 요보호노인에 대한 세계적 경향은 재가노인복지서비스로 우리나라도 재가급여우선정책(노인장기요양보험법 제3조)을 시행하고 있다. 현실적으로 방문요양은 장기요양급여 중 가장 많은 수급자들이(총 수급자대비 62.5%) 이용하는 급여이며, 가장 많은 제공자(총 제공자 대비 38.2%)를 가지 급여 종류이다(www.longtermcare.or.kr). 이에 따라 방문요양센터 및 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사(이하 "요양보호사")의 역할이 사회적으로 크게 요구되고 있다(서영희, 2010)

재가장기요양기관인 방문요양은 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 재가

급여이다(노인장기요양보험법, 제23조) 이러한 방문요양의 조직적 특성은 업무의 특성상 사무실에서 일정시간을 매일 근무하는 조직과는 다른 양상을 보인다.

방문요양센터와 고용관계에 있는 요양보호사는 조직구성원으로서 조직의 목표를 달성하기 위해 노력해야 한다. 방문요양센터의 목표는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 명시된 대로 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 재가노인에게 필요한 각종편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 1차적 목표 외에 조직을 유지 발전시키는 것이다.

조직의 목표달성과 관련하여 요양보호사는 명확하지 않은 근무시간과 업무수행과정에서 조직의 구체적인 지휘감독을 받지 않는다는 이유로 그동안 많은 논란이 있어왔다(서영희, 2010) 그러나 2009년 요양보호사의 근로자성이 인정되면서 요양보호사는 조직의 목표를 달성하는 조직의 구성원으로서 활동하게 되었다. 이러한 조직의 목표를 효과적으로 달성하기 위하여 요양보호사는 업무의 특성상 감정노동자의 입장에서 행동하게 된다. 이때 방문요양이 하나의 조직체로 운영되는 과정에서 발생하는 조직의 분위기는 감정노동을 하고 있는 요양보호사들에게 긍정적, 부정적 영향을 미치게 되는 데, 이러한 조직의 분위기를 조직특성이라 할 수 있다.

이러한 조직특성은 조직의 내적요인으로 업무의 자율성 정

* 주저자, 서울사회복지대학원대학교 사회복지학과 교수, yhs3882@naver.com.

** 공동저자, 서울사회복지대학원대학교 사회복지학과 교수, wecoman@naver.com

· 투고일: 2012-11-05 · 게재확정일: 2012-12-15

도, 노동에 대한 보상관계 및 요양보호사에 대한 자체 및 외부 교육참여 그리고 구성원 상호관계 등 조직의 업무환경에 대해 요양보호사가 인식하고 있는 특성을 의미한다. 이러한 조직특성에 대한 부정적 느낌은 요양보호사들의 직무스트레스와 직결된다(이삼숙, 2009)

또한 시대적 요구에 부응한 방문요양은 그동안 무분별한 난립과 과잉 공급 등으로 과당경쟁 현상이 발생하였고 그 결과 방문요양 수급질서의 혼란이 나타나게 되었다(보건복지부, 2009) 그 부정적인 영향은 방문요양 운영의 어려움 뿐 아니라 요양보호사에게 상당히 미치고 있는데, 예를 들어 요양보호사가 수급자배당을 받기위해 본인부담금을 면제해준다거나 또는 금품이나 수수료를 제공하는 등 이에 따른 손실을 감수하고 있는 실정이다(보건복지부, 2009) 특히 일상생활동작을 수행하기 어려운 노인을 가정에서 직접 대면하여 돌보는 요양보호사들은 특별한 소명의식이나 가치와 신념 등 자질이 요구되는 직업으로 안정된 환경에서 근무할 수 있어야 하는데 그렇지 못할 경우 직무스트레스를 받게 된다.

일반적으로 직무스트레스란 위협적인 환경특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응으로서 근로자들이 직무수행 방식과 급격하게 변화되는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제이다(권용만, 2005) 요양보호사의 직무스트레스는 업무수행 중에 나타날 수 있으며 요양서비스 질에 직접적인 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다.

따라서 재가노인복지의 목적을 효과적으로 달성하기 위해 요양보호사들의 직무스트레스는 궁정적으로 중재되어야 한다. 그러나 방문요양 기관에서 맡은 업무의 높은 노동 강도와 낮은 급여, 방문요양 서비스에 대한 사회적 인지도 저하, 아픈 수급자와 단둘이 있는 경우의 우울감 그리고 수급자 및 수급자 가족과의 불편한 관계 등은 요양보호사들로 하여금 직무스트레스를 느끼게 한다(김윤진, 2008)

결국 요양보호사의 직무스트레스는 방문요양 서비스의 질을 저하시키는 요인으로 작용하여 넓게는 국가정책인 노인장기요양보험의 국민적 신뢰를 떨어뜨리고, 좁게는 요양보호사의 잦은 이동을 초래한다고 할 수 있다. 그러므로 무엇보다 방문요양의 1차 목표인 지역사회안에서 재가노인의 건전하고 안정된 노후생활 보장을 위하여 조직구성원으로서의 요양보호사 직무스트레스를 조사하고 방문요양 서비스의 질을 향상시키는 것이 필요하다고 하겠다.

따라서 본 연구는 방문요양센터의 조직특성이 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴봄으로써 방문요양센터 조직특성의 개선을 통한 요양보호사의 직무스트레스를 줄이고 나아가 방문요양 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 방문요양센터의 조직특성

방문요양센터는 노인장기요양보험제도가 도입되면서부터 생겨난 시설이며 이전의 재가노인복지서비스 중 가정봉사원 파견 사업에 해당한다. 방문요양센터는 시설에 있지 않고 가정에 있는 거동 불편한 재가노인에게 신체활동지원 및 일상생활지원 서비스를 제공하여 지역사회 안에서 노인이 안정된 노후생활을 할 수 있도록 도와주는 재가 장기요양기관이다. 재가노인이라는 개념은 자녀와 떨어져 시설에 수용되어 있는 노인이 많은 서구에서 탈 시설화 운동과 더불어 지역사회보호를 받는 노인이란 의미로 사용되었다(이중심, 2006)

외국의 경우를 살펴보면 독일의 수발보험은 한정된 재원 속에서 가능한 정들어 왔던 주거환경을 떠나지 않고 대상자가 자주적인 자립생활을 할 수 있도록 원조하는 것이다. 일본은 재가고령자의 감소와 생활습관, 관련 질환 등의 원인으로 고령자의료비가 증가하여 큰 사회적 부담이 되었고 이러한 고령화에 따른 케어문제를 사회적으로 대응하기위하여 개호보험제도가 도입되었다(황재영, 2008)

우리나라는 독일과 같이 국민건강보험공단에서 일임하여 운영하고 있으며 일본의 경우와 같이 방문요양센터 서비스 성격이 행정서비스에서 시장서비스로 바뀌었다. 방문요양센터의 필요성과 현황은 대체적으로 다음과 같다. 필요성은 고령 질병 등으로 의존성 높은 노인인구가 증가했고, 다양한 욕구를 가진 노인에 대한 시설복지서비스의 한계성이 대두되었으며, 가정의 노인부양기능 약화 되었다.

또한 노인 단독가구가 증가하면서 독거노인수가 늘어나고 있고, 노부모 부양의 책임이 사회와 국가가 책임을 공유해야 한다는 의식이 확산되고 있다. 현황은 방문요양센터가 수적으로 대폭 증가하고 있으며 이용비율도 재가시설 중 가장 높다. 그러나 요양보호사에 대한 임금구조는 취약하여 수급자 1-2명에 대부분 시급제로 6-7천원을 받고 있으며 월 약 55만원으로 조사되었다(보건복지부, 2009)

방문요양센터 조직이 갖는 속성을 살펴보면, 조직의 객관적인 특성과 조직구성원이 인지하는 조직의 환경적 분위기, 업무적 측면, 조직구성원 스스로가 갖고 있는 특성 등 다양한 측면에 의해 조직구성원의 행동양상으로 나타나게 된다(구혜영, 2005)

미국의 근로자를 대상으로 한 조사결과를 보면 조직구성원으로 하여금 직무를 선택하고 남아있도록 하는 데는 임금과 복리후생이 중요하다. 그러나 이 요소들보다 더욱 중요한 것은 바로 직무의 질적인 수준과 쾌적한 근로환경이라고 했으며 조직구성원의 행동에 영향을 주는 요인을 다음과 같이 설명하고 있다(Robbins and Judge, 2008; 김광점·박노윤·설현도 역, 2008)

첫째, 인간의 심리적 측면인 학습, 동기부여, 성격, 감정, 지각, 훈련, 리더십 효과성, 직무만족, 개인의사결정, 성과 평가, 태도 측정, 직무스트레스이다. 둘째, 사회 심리적 측면인 행동변화, 태도변화, 의사소통, 집단과정, 집단의사결정이다. 셋째, 사회적 측면인 의사소통, 권력, 갈등, 집단 내 행동, 조직환경, 조직기술, 조직변화, 조직문화 등이다.

2.2 요양보호사의 직무스트레스

직무스트레스란 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 재해스트레스나 가족스트레스와는 구별된다. Robbins and Judge(2008; 김광점·박노윤·설현도 역, 2008)의 연구에 의하면, Schuler(1980)는 직무스트레스가 개인이 원하는 것과 관련된 기회, 제약, 또는 요구를 접할 때, 그리고 그에 대한 결과가 불확실하면서도 중요하다고 생각될 때 발생한다고 하였다. 간단히 말하자면 좋은 스트레스도 있고 나쁜 스트레스도 있다는 것이다.

또한 같은 연구에서 LePine(2004)은 많은 프로젝트, 과제, 책임감 등의 도전적인 스트레스(challenge stress)나 작업환경에 대한 도전과 관련된 스트레스는 형식주의와 사무실 내 정치적 행동, 직무 책임에 대한 혼란 등과 같은 방해 스트레스(hindrance stress)나 목표달성을 저해하는 스트레스와는 상당히 다르게 작용한다는 것을 주장하고 있다. 이에 대한 연구는 비록 시작 단계에 불과하지만 지금까지의 연구결과를 살펴보면 도전적인 스트레스는 방해스트레스에 비해 부정적인 의미가 훨씬 더 적은 것으로 나타나고 있다.

어느 한 면만으로 직무스트레스를 정의하기는 어렵지만 직무스트레스란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응이다(김일희, 2007). 물론 개인적 특성의 중요성을 완전히 무시하지는 않지만 직무조건이 직무스트레스의 주요인이 된다는 입장을 취하고 있다.

직무스트레스가 조직운영에 문제가 되는 것은 개인적으로 근무의욕 저하, 자신감상실, 불안, 의존적이 되며 음주, 흡연, 약물 등과 같은 불건강 행위를 하게 되는 것이다. 이것은 바로 이직률 증가, 결근률 증가, 업무 중 손상비용 증가로 이어져 조직의 생산성을 저하시킨다. 조직의 생산성을 떨어뜨리는 직무스트레스에 관한 연구는 1960년대부터 Michigan 대학 사회연구소에서 Kahn(1964)이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 효과와의 관련성을 알아내는 연구를 통하여 조직의 특성을 변화시킴으로써 스트레스의 부정적인 측면을 해결하려고 시도 되었다. 따라서 직무스트레스란 조직의 환경과 개인의 차원에서 환경이 개인의 능력을 초월하여 직무를 수행하도록 요구하거나, 개인의 요구를 환경이 충족시켜 주지 못하는 상황에서 발생한다고 정의할 수 있다.

요양보호사의 직무스트레스와 관련하여 요양보호사의 돌봄봉사의 역할에 대한 사회적 인식은 대체로 긍정적이다(김혜진, 2008). 그러나 요양보호사 직무에 대한 전문성이나 업무에 대하여는 일부 부정적 인식이 존재하고 있음을 부인할 수 없다. 이는 사회적으로 인식된 편견과 오해로도 볼 수 있다. 편견이란 공정하지 못하고 한쪽으로 치우친 생각인데 돌보는 사람을 지나치게 호의적 또는 비호의적 감정으로 대하는 인간소외 현상과, 요양보호사를 가사도우미나 파출부정도로 오해하기 때문이다(김운진, 2008).

또한 이러한 인간소외 현상은 조직 내에서도 있을 수 있는데 이러한 사회적, 조직적 편견과 오해가 없어지지 않는 한 요양보호사의 직무스트레스는 심화될 것이며 수급자의 삶의 질에 부정적인 영향으로 작용할 수 있다. 요양보호 직무의 전문성과 관련하여 요양보호사들은 자기계발에 어려움을 경험하는 것으로 나타났다(조정민, 2008). 특히 방문요양센터의 요양보호사는 수급자 자신이 생활의 주체자로서 능력과 주체성을 발휘할 수 있도록 인권을 침해하지 않는 한 수급자 자신의 책임 하에 어떠한 생활을 해도 무방하도록 보살펴야 한다. 그러므로 직무를 수행함에 있어서 기술적인 측면뿐만 아니라 대인관계에 있어서도 고도의 전문성이 요구되고 있다.

대인관계에 있어서 방문요양보호사는 병약한 노인과 단 둘이 있는 경우가 많고, 대면하여 서비스를 제공하므로 서비스 직 일반 노동을 특징짓는 감정노동이 요구되고 있다(김운진, 2008). 요양보호사가 경험하는 직무스트레스는 개인으로 하여금 직무수행 중 긴장(Strain)에 빠지게 하며 질병을 유발시킬 수 있으며 사회적 지지 등으로 중재할 경우 직무스트레스는 다르게 나타날 수 있다. 다음은 직무스트레스 하위차원인 업무적 스트레스, 심리적 스트레스, 생리적 스트레스에 대하여 살펴보고자 한다.

2.2.1 업무적 스트레스

방문요양 서비스 업무를 수행하는 요양보호사는 정해진 급여계획(계약)보다 더 많은 시간과 서비스를 제공할 수밖에 없는 상황이 많다. 또한 요양보호사에 대한 불신과 오해로 인한 스트레스가 발생되고 있으며, 요양보호사 자신이나 주변 사람들이 전문적 직업으로 인정하지 않고 있는 실정이다(보건복지부, 2009). 이는 요양보호사가 공적서비스 실행자이며 노인복지 실천자라는 인식이 부족하고 가사지원에 대한 인식이 부족하기 때문이다.

요양보호사가 방문요양 서비스 업무를 수행하는 중에 받을 수 있는 직무스트레스를 요약하면 다음과 같다(박영희, 2010; 김영자, 2009; 보건복지부, 2010).

첫째, 작업환경으로 인한 스트레스이다. 방문가정의 환경으로 인하여, 예를 들면 수급자의 집이 심하게 더럽혀져 있거나, 수급자가 청결하지 않거나 심하게 의존적인 경우, 비좁아서 일하기 어려울 때에는 스트레스를 느끼게 된다. 둘째, 많은 업무량으로 인한 스트레스이다. 많은 업무량이란 방문시간에 비해 지나치게 많은 업무량이나 여러 명의 수급자, 야간노동, 장시간 노동을 하게 되거나, 수급자를 부축할 때와 같은 상황 하에서 과도한 힘을 사용하게 되는 경우를 말한다.

셋째, 관계갈등이나 고독으로 인한 스트레스이다. 넷째, 낮은 직무 자율성 및 직무 불안정성이다. 방문요양 서비스는 정해진 업무매뉴얼이 없어 업무에 대한 자기 설계가 어렵고 업무에 대한 권한이 감소되어 불안정한 심리상태가 되기 쉽다는 것을 의미한다. 다섯째, 조직의 운영체계의 부실과 조직 자원의 부족 또는 의사소통의 부재 등 조직체계 및 직장문화

로 인한 스트레스이다. 여섯째, 저임금 및 사회적으로 낮은 지위와 수급자나 가족들의 폭언, 부당한 대우 등의 부적절한 보상으로 인한 스트레스이다. 일곱째, 성희롱 및 성추행으로 인한 스트레스이다.

2.2.2 심리적 스트레스

심리적 스트레스는 직무스트레스의 유발요인에 의해 나타나는 개인의 일련의 반응에 그 초점을 맞추고 있다. 즉, 개인이 정상상태의 범위에서 이탈되는 상태수준의 스트레스이다. 개인이 스트레스를 느끼면 심리적으로 불안, 초조, 공포, 우울, 의기소침, 짜증, 걱정, 허무감, 신경과민, 불면, 집중력저하, 기억력 감퇴, 의욕저하 등과 같은 반응을 나타낸다(권육상, 2009). 직무스트레스의 심리적 차원은 그것을 객관적으로 측정하기란 쉬운 일이 아니다. 그럼에도 불구하고 많은 학자들이 심리적 스트레스를 연구함은 그로 인한 역기능적인 심리적 증상이 심각한 수준을 넘어서고 있기 때문이다.

요양보호사의 직업적 태도는 겸손하고 대상자 앞에서 피로거나 나태한 모습을 보이지 아니하여야 한다. 이러한 직업적인 태도는 요양보호사 업무가 충분히 감정노동의 범주에 있음을 암시한다. 요양보호사의 서비스 제공과정에서 생긴 이 감정적 부조화는 요양보호사를 힘들게 만들며 적절하게 다루어지지 않는 경우엔 심한 심리적 스트레스를 경험하게 된다.

2.2.3 신체적 스트레스

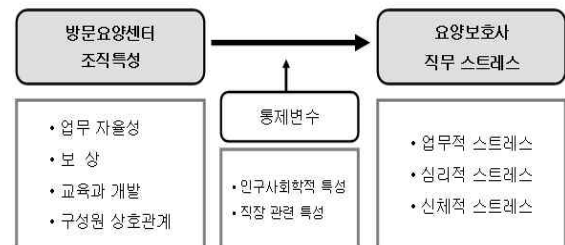
인간 신체의 모든 체계는 주기성을 갖고 있다. 개인이 생체적으로 갖고 있는 생리학적 시간이나 리듬보다는 사회적 시간 또는 경제적 효용성에 맞추려다보면 신체의 자연적 리듬이 파괴되고 따라서 스트레스를 받게 된다. 권육상(2009)에 의하면 생리적 반응으로서의 스트레스를 투쟁도피증후군(fight or flight syndrome)이라고 했으며 다음의 세 단계를 통해 발전됨을 설명하였다.

첫째는 경고반응단계이다. 신체가 스트레스원에 반응하기 시작하고 순응하는 단계로 이때 스트레스원이 강하면 신체 저항이 감소되어 죽음까지 초래할 수 있다는 것이다. 둘째는 저항단계이다. 스트레스원에 적응하기 위한 방어의 첫 단계의 생리반응이 나타나는 시기로 적응이 일어난다면 더 이상 셋째 단계로 이행되지 않거나 이행되더라도 지연되는 단계이다. 셋째는 소모단계이다. 신체가 적응해야 하는 스트레스원에 장기간 노출되었을 때 일어나는 단계로 첫째 단계와 둘째 단계의 적응 에너지는 소모되고 두통, 정신장애, 관상동맥질환, 궤양, 대장염 등 여러 가지 적응증상이 나타날 수 있다. 이 셋째 단계는 중재하지 않으면 증상악화로 죽음에 이를 수도 있다.

III. 연구모형 및 연구방법

3.1 연구 분석틀

방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사의 직무스트레스에 대한 인식수준에 미치는 영향을 분석하고자 하는 목적을 달성하기 위하여 요양보호사의 직무스트레스와 조직특성에 관한 사회복지학 연구영역과 노년학 분야에서 이루어진 선행연구 결과에 기초하였으며, 연구 분석틀을 정리하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2 자료 수집 방법

본 연구는 방문요양센터에 소속되어 근무하고 있는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스에 인식수준, 방문요양센터의 조직특성 등에 관련된 척도와 이들의 일반적 특성을 파악하기 위한 문항이 포함된 구조화된 조사표를 사용하여 설문조사를 실시하였다.

서울시 방문요양센터에 등록되어 방문요양서비스 활동을 하고 있는 요양보호사로서 연령이나 성별에 관계없이 선정하였다. 서울시 자치구 25개구를 층으로 구분하여 수급자특성의 일반화를 위해 강북의 생활여건이 유사한 자치구를 집락표집하였다. 이중 무선표집된 요양보호사 245명을 대상으로 2012년 9월 10일부터 29일까지 설문조사를 실시하였다. 회수된 230부의 설문지 중에서 응답내용이 부실한 경우를 제외하고 218부를 분석에 활용하였다.

3.3 측정 도구

3.3.1 직무 스트레스 인식

방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사의 직무스트레스는 업무적 스트레스, 심리적 스트레스, 신체적 스트레스 세 가지 구성요인으로 분류하고 설문내용은 김운진(2008), 김영자(2009)의 설문을 참고하여 재구성하였다.

첫 번째, 업무적 스트레스는 요양보호사의 방문요양서비스 제공과 관련하여 작용하는 요인들을 말하며, 적성과 맞지 않음, 신체적인 상해가 염려됨, 업무에 대한 불분명함, 물적 시설과 자원의 부족, 수급자가 과도하게 의지함, 과도한 수발요구, 수급자의 접촉이나 성적희롱, 수급자의 거친 언어, 수급자 가족들의 거친 언어, 업무에 대한 지적, 실수에 대한 알림, 부적절한 취급, 업무량에 비해 적은 보수, 생활에 도움이 안됨 등 총14문항으로 구성되었다.

두 번째, 심리적 스트레스는 소심증 신경과민현상, 업무과

다, 일의 전체를 파악 못 함, 무슨 일 하는지 모름, 가슴이 답답함, 일중독, 죄의식, 전화에 대한 불안, 편히 쉴 수 없음 등 9문항이고 세 번째, 신체적 스트레스는 피곤함, 부족한 수면, 두통을 느낌, 불면증 등 4문항으로 구성되었다.

3.3.2 조직특성에 대한 인식

조직특성은 요양보호사가 주관적으로 인식하고 있는 내적 조직특성으로 총4개의 하위차원으로 구성되었다. 첫 번째, 업무자율성이란 외부의 요인이나 권위에 의하여 강요나 지시를 받지 않고 자유롭게 자기의 업무를 결정하고 실천하는 과정을 의미한다. 장신재(2003)의 설문을 참고하여 업무량에 대한 자유로운 조정, 요양업무 계획과 수행의 자유로운 수립, 나의 요양업무에 대한 간섭 배제, 업무에 대한 지시여부 등의 총4 문항으로 구성하였다.

두 번째, 보상체계란 방문요양 업무수행에 대하여 인식하는 재무적 비재무적 보상을 말한다. 구혜영(2005)의 설문을 수정하여 성장기회의 제공, 수급자배당의 공정성, 노력한 만큼의 충분한 성취감, 센터장으로 부터의 정신적 보상, 경제적인 대우 등 총5문항으로 구성하였다. 세 번째, 교육개발이란 업무수행에 필요한 지식과 기술을 향상시키기 위하여 조직 내외적으로 참여하는 교육 및 훈련활동을 조직적 차원에서 제공한 기회에 대한 인식을 의미한다. 구혜영(2005)의 설문지를 보완하여 요양서비스의 질 향상을 위한 지속적인 업무교육, 월례회모임 등에서의 사례발표 참가기회, 자기개발을 위한 정보제공 등 총3문항으로 구성하였다.

네 번째, 상호관계는 조직 내의 인간관계에서 있게 되는 상호작용, 의사소통, 상사 및 동료 간의 관계 등에 대한 지각을 말한다. 황정입(1996) 설문지를 참고하여 애로사항에 대한 관심, 센터장과 요양보호사 간의 갈등유무, 직원들 간의 의사소통, 인간적대우, 실수에 대한 배려 등 총 5문항으로 재구성하였다.

3.3.3 통제변수

3.3.3.1 요양보호사의 인구사회학적 특성

첫째, 성별은 남, 여로 나누어 더미변수로 처리하였다. 둘째, 연령은 조사시점을 기준으로 만 나이로 환산하여 분석하였다. 셋째, 배우자 유무는 배우자 유와 배우자 무(별거, 이혼, 사별 포함)으로 나누어 더미변수로 처리하였다. 넷째, 교육수준은 초졸, 중졸, 고졸, 대학졸 이상으로 구분한 다음 이를 교육기간으로 환산하여 처리하였다.

3.3.3.2 요양보호사의 직무 관련 특성

첫째, 월 급여 및 관리하고 있는 수급자 수, 1일 근무시간은 조사설문지에 조사된 값을 사용하여 분석하였다. 둘째, 현재 직장의 재직기간은 조사시점을 기준으로 재직기간을 개월 수로 환산하여 분석하였다.

3.4 자료분석방법

수집된 자료는 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 우선적으로 빈도분포와 기술통계분석을 실시하였다. 더불어 주요 변수들간의 특성을 비교하기 위하여 집단간 평균비교(t-test)과 일원분산분석(Oneway ANOVA)을 실시하였으며, 변수들 사이에 영향력이 있는지의 여부와 그것의 방향을 확인하기 위하여 단순상관관계(correlation)를 분석하였다. 또한, 하위변인들 사이의 상대적 영향력을 통제된 상태에서 직무스트레스 인식에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

4.1.1 인구사회학적 특성

서울지역 방문요양센터에 근무하는 요양보호사들 중 절대다수가 여성(96.8%)들이며, 평균 연령 ??세로 50대가 주를 이루고 있다. 이를 연령대별로 살펴보면 50대가 57.3%로 가장 많으며 다음으로 23.9%, 60대 이상 18.8%의 순으로 나타나고 있다.

배우자와 함께 생활하는 경우가 82.6%로 절대적으로 많은 비중을 차지하고 있고, 평균 교육기간은 ???년으로써 고졸이 58.3%로 가장 많으며, 다음으로 중졸(22.9%), 초고졸(10.6%) 순으로 나타났다(<표 1>).

<표 1> 인구사회학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	비고	
성별	남	7	3.2%	
	여	211	96.8%	218(100.0)
연령	40대이하	52	23.9%	
	50대	125	57.3%	218(100.0) 평균: 44.50세
	60대이상	41	18.8%	
배우자 유무	배우자 유	180	82.6%	
	배우자 무	38	17.4%	218(100.0)
교육수준	무학,초등졸	23	10.6%	
	중졸	50	22.9%	
	고졸	127	58.3%	218(100.0) 평균: 7.61년
	대학졸 이상	18	8.3%	

4.1.2 직장관련 특성

서울지역 방문요양센터에 근무하는 요양보호사의 월평균 급여는 약 74만원으로 나타났으며 세부적으로 살펴보면, 월평균 급여가 51만원-100만원인 경우가 가장 많은 66.1%였으며, 다음으로 50만원 이하(21.1%), 100만원 이상(12.8%)의 순으로 나타났다.

1일 근무시간을 살펴보면 평균 4.2시간이며, 1인이 관리하는

수급자 수는 평균 7.72명으로써 1명을 관리하는 경우가 가장 많은 53.2%였으며, 2명 30.7%, 3명 8.7%로 나타난 가운데 4명이상을 관리하는 경우 7.3%로 나타났다.

근무기간을 월 단위로 살펴 본 결과 평균 14.6개월이며, 6개월미만인 경우가 24.3%, 1년미만 22.5%로 나타났다(<표 2>).

<표 2> 직장관련 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	비고
월 급여	50만원이하	46	21.1%
	51-100만원	144	66.1%
	100만원이상	28	12.8%
관리 수급자수	1명	116	53.2%
	2명	67	30.7%
	3명	19	8.7%
	4명이상	16	7.3%
1일 근무시간	4시간이하	109	50.0%
	5시간이상	109	50.0%
근무기간 (월)	6월미만	53	24.3%
	6월-1년	49	22.5%
	1년-1년6월	38	17.4%
	1년6월-2년	39	17.9%
	2년이상	39	17.9%

<표 3> 주요 변수 관련 특성

구분	평균	표준편차
종속변수 요양보호사의 직무스트레스	전체	2.57
	업무적 스트레스	2.67
	심리적 스트레스	2.37
	신체적 스트레스	2.65
독립변수 방문요양센터 조직 특성	전체	3.71
	업무 자율성	3.30
	보 상	3.79
	교육과 개발	3.42
구성원 상호관계	4.12	0.64

4.1.3 주요 변수 관련 특성

종속변수인 요양보호사의 직무스트레스를 구성하는 3개 하위변인들의 평균값이 2.37 - 2.67 사이로 변화폭이 크지 않게 분포하고 있으며, 전체 평균점수도 2.57(표준편차=.65)로 나타난 결과에 기초하여 평상시의 스트레스 정도는 ‘보통수준’으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 즉 방문요양센터에 소속된 요양보호사들은 업무적 스트레스와 신체적 스트레스는 보통보다 약간 높으며, 심리적 스트레스는 보통보다 약간 낮게 인식하고 있다고 볼 수 있다.

독립변수인 조직특성에 대한 인식수준을 구성하는 하위변인들의 평균값을 살펴보면, 구성원 상호관계의 평균값이 4.12로 가장 높은 수치를 보여주고 있는 가운데 업무자율성의 평균값이 3.30으로써 상대적으로 큰 차이를 보여주고 있다. 이러한 사실에 기초하여 방문요양센터에 소속된 요양보호사들은 자신이 속한 조직에서의 구성원 상호관계는 매우 긍정적으로 평가하고 있는 반면에 업무자율성 부분에 대해서는 상대적으로

로 부족하다고 인식하고 있는 것으로 볼 수 있다(<표 3>).

4.2 주요 특성별 직무스트레스 인식 비교

조사대상자의 인구사회학적 특성 및 직장관련 특성에 따른 직무스트레스의 인식 차이를 분석하기 위하여 집단간 비교(t-검정)와 일원분산분석을 실시하였고, 사후검증(Scheffe)을 실시하였다(<표 4>).

분석결과 직무스트레스 인식에서 통계적으로 유의미한 차이를 나타낸 요인은 월급여, 1일 근무시간이었다. 즉 1일 5시간 이상 근무하면서 월급여 수준이 낮은 요양보호사의 경우 직무스트레스에 대한 인식수준이 높은 것으로 볼 수 있다.

이를 자세히 살펴보면, 월급여 수준에 따른 직무스트레스 인식수준을 살펴보면, 월급여가 50만원 이하인 경우 직무스트레스가 2.73으로 가장 높으며, 급여수준이 높아갈 수록 직무스트레스는 낮아지는 것으로 나타났다.

또한, 1일 근무시간에 따른 직무스트레스는 5시간 이상 근무하는 요양보호사의 직무스트레스는 2.72로써 나타나, 근무시간이 낮을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

<표 4> 직무스트레스에 대한 인식 비교

구분	빈도	평균	표준편차	t / F값	
인구 사회학적 특성	성별	남	7	2.86	1.04
		여	211	2.64	0.89
	연령	40대이하	52	2.64	0.68
		50대	125	2.69	0.91
		60대이상	41	2.54	1.08
	배우자 유 무	배우자 무	38	2.63	0.78
		배우자 유	180	2.65	0.92
	학력	초등학교이하	23	2.71	1.05
		중학교	50	2.43	1.03
고등학교		127	2.73	0.82	
대학이상		18	2.64	0.71	
직무관련 특성	월급여	50만원이하	46	2.73	0.99
		51-100만원	144	2.64	0.86
		100만원이상	28	2.59	0.95
	관리 수급자수	1명	116	2.65	0.88
		2명	67	2.72	0.94
		3명	19	2.32	0.55
		4명이상	16	2.75	1.08
	1일 근무시간	4시간이하	109	2.58	0.91
		5시간이상	109	2.72	0.88
	근무기간	6월미만	53	2.83	0.86
		6월-1년	49	2.59	0.85
		1-1년6월	38	2.61	0.75
		1년6월-2년	39	2.53	0.96
		2년이상	39	2.64	1.06

4.3 직무스트레스에 영향 미치는 요인분석

요양보호사가 인식하는 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

들의 영향력을 분석하고자 단순상관관계와 회귀분석을 실시하였다(<표 5>).

주요 변수와 종속변수와의 상관관계를 분석한 결과 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사들의 직무스트레스 인식수준과 조직특성에 대한 자기 인식수준 사이의 상관관계는 통계적으로 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타나고 있다.

특히 직무스트레스에 대한 인식수준은 조직특성 하위변인 및 인구사회학적 특성, 직무관련 특성 중에서도 구성원 상호관계($r=.132$)과의 상관관계가 가장 높았고 업무 자율성($r=.107$), 1일 근무시간($r=.074$), 월평균 급여($r=.045$) 순으로 $p<.05$ 수준에서 유의미한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

이러한 사실에 기초하여 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사들은 월급여가 많을수록, 근무시간이 짧을수록, 업무의 자율성이 높을수록, 구성원들과의 상호관계가 좋을수록 직무 스트레스에 대한 인식수준이 긍정적으로 하고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 5> 직무스트레스와 주요변수와의 상관관계

구분		직무 스트레스	신체적 스트레스	업무 스트레스	심리 스트레스
조직특성	업무자율성	0.107*	0.027**	-0.037**	0.060*
	보상	0.001	-0.071	-0.054	-0.106
	교육과개발	-0.054	-0.010	0.044*	-0.052*
	구성원상호관계	-0.132**	-0.078**	-0.061**	-0.049*
인구 사회학적 특성	성별	0.042	0.068	0.055	0.074
	연령	-0.030	0.038	-0.014	0.125
	배우자유무	0.009	-0.029	-0.036	-0.031
	교육수준	0.035	0.010	0.077*	-0.089*
직무관련 특성	월급여	-0.045*	-0.071**	-0.040*	-0.099*
	수급자수	-0.016	0.079	0.160*	-0.000
	근무시간	0.074**	0.055**	0.093**	-0.020*
	근무기간	-0.072	-0.042*	-0.020	-0.041*

* $p < .05$, ** $p < .01$

방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사의 직무스트레스에 대한 인식수준에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 일련의 독립변수들을 투입순서를 통제하여 종속변수에 미치는 영향을 비교하는 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

직무스트레스 인식수준의 각 요인별 영향력을 분석한 모델을 보면 각 모델은 유의수준 .05 수준에서 적합하고, 직무스트레스 인식수준 변량의 설명력은 독립변수만을 투입시 42.2%를 설명하고 있으며 인구사회학적 특성을 추가 투입시 45.6%, 직무관련특성을 투입 시 54.3%로 나타나 각 특성을 추가 투입한 경우 각각 3.4%, 8.7% 설명력이 조금씩 높아지는 것을 알 수 있다.

즉 직무특성요인 및 통제변수인 인구사회학적 요인, 직무관련 요인들의 영향력을 통제한 상태에서 직무스트레스 인식수준이 어떻게 달라지는가(모형3)를 분석한 결과, 많은 요인들이 직무스트레스 인식수준에 영향력을 가지고 있지만 설명력에서 가장 높은 수치 변화량을 보여준 요인은 1일 근무시간 요인이 직무스트레스에 가장 큰 영향력을 미치고 있다고 볼

수 있으며, 다음으로는 구성원 상호관계 요인, 업무자율성 요인, 월평균 급여 요인들이 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타나고 있다.

지금까지의 분석결과에 기초하여 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사가 인식하는 직무스트레스 수준은 조직특성에 따라 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 그러나 통제요인인 인구사회학적 요인인 성별, 연령, 배우자유무, 교육수준 요인 및 직무관련 특성 중에서 수급자수, 근무기간 등이 통계적으로 유의미한 결과를 보여주지 않는 것은 추가적 연구의 필요성 및 샘플링에서의 개선이 필요한 부분으로 보인다. 특히 남성 집단이 7명밖에 되지 않아 인구사회학적 특성을 반영함에 무리가 있다고 사료되며, 추가적인 연구가 진행되는 경우 남성 요양보호사들에 대한 조사가 이뤄져야 할 필요성이 있다.

방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사는 근무시간이 짧을수록, 월급여가 많을수록, 업무자율성이 보장될수록, 구성원들과의 상호관계성이 좋을수록 직무스트레스에 대한 인식은 긍정적으로 하고 있음을 알 수 있다. 즉, 요양보호사들은 구성원들과 친밀한 유대감과 상호관계를 갖춘 상태에서 업무를 추진함에 있어서 자율성이 최대한 보장됨에 따라, 그리고 근무시간이 짧고 급여수준이 높을수록 직무관련 스트레스 해소에 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 방문요양센터의 조직환경을 갖추도록 관심을 가져야 할 것이다.

<표 6> 직무스트레스에 대한 위계적 회귀분석

구분	모델 1		모델 2		모델 3		
	B	베타	B	베타	B	베타	
조직 특성	업무자율성	.146	.142*	.145	.141*	.180	.175*
	보상	.078	.064	.062	.051	.059	.048
	교육과개발	-.012	-.012	-.001	-.001	.025	.025
	구성원상호관계	-.279	-.200**	-.285	-.204**	-.287	-.206**
인구 사회학적 특성	성별			.205	.040	.166	.033
	연령			-.003	-.022	.001	.005
	배우자유무			.048	.021	.049	.021
	학력			.007	.024	.001	.002
직무관련 특성	월급여					-.003	-.082*
	수급자수						-.098
	근무시간					.165	.241**
	근무기간					-.007	-.070
상수	3.062		3.151		2.644		
R 제곱	.422		.456		.543		
R 제곱 chang	.422		.034		.087		
F	2.348		1.248		1.371		

* $p < .05$, ** $p < .01$

주) 통제변수: 더미변수-성별(남1, 여0), 배우자유무(배우자유1, 배우자무0), 연령(연 나이), 학력(초졸 6, 중졸 9, 고졸 12, 대학졸 16), 수급자수(관리 인원 명), 근무시간(시간), 근무기간(요양보호사 재직 개월 수).

따라서 방문요양센터 운영자들은 요양보호사들의 근무조건인 1일 근무시간과 급여수준에 대한 개선 뿐 만 아니라 직장 내에서의 구성원 상호간의 유대감을 증진시킬 수 있는 다양한 형태의 개선 방안에 대해 보다 많은 관심을 가져야 하며, 통제와 규제보다는 요양보호사들이 업무에 대해 책임을 갖고 자유롭게 수행할 수 있도록 하는 방안 마련에 주력해야 할 필요성이 제기된다.

요양보호사의 직무스트레스를 줄이기 위하여 방문요양센터

의 조직 특성(업무자율성, 보상, 교육과 개발, 구성원 상호관계)을 강화해야 하는 필요성은 검토되었다. 그러나 조직특성 개선이 한편의 연구논문을 통해 쉽게 전달·수정될 수 있는 성격의 것이 아니라는 것은 선형적으로 알 수 있으며, 방문 요양시설의 조직특성, 요양보호사의 개인별 특성과 직무특성 등을 종합적으로 고려하여 장기적인 계획 하에서 체계적이고 맞춤형 강화방안이 마련되어야 할 것이다.

V. 결론 및 논의

노인장기요양보험제도의 시행으로 이용자들의 선택권은 보다 다양하고 확대되는 양상을 보이고 있는 가운데 요양보호사의 조직특성·직무태도 등에 따라 수급자인 노인들이 인식하게 되는 만족정도는 달라지게 되며, 이들의 직무스트레스를 줄여야 할 필요성이 있다. 이에 본 연구는 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사들이 인식하는 직무스트레스 수준에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 하였다.

서울지역 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사의 평균 연령은 44.5세이며, 교육수준은 7.61년으로써 초등학교 졸업 이상의 학력을 갖춘 것으로 나타났다. 한편, 요양보호사로서의 평균 근무기간은 14.6개월(약 1년 2개월)이며, 1일 4.20시간 업무를 하면서 월 74만원의 급여를 받고 있는 것으로 나타났다.

본 연구결과에 따르면 방문요양센터에 소속되어 근무하는 요양보호사는 근무시간이 짧을수록, 월급여가 많을수록, 업무 자율성이 보장될수록, 구성원들과의 상호관계성이 좋을수록 직무스트레스에 대한 인식은 긍정적으로 하고 있음을 확인할 수 있었다.

따라서 방문요양센터 운영자들은 요양보호사들의 근무조건인 1일 근무시간과 급여수준에 대한 개선 뿐만 아니라 직장에서의 구성원 상호간의 유대감을 증진시킬 수 있는 다양한 형태의 개선 방안에 대해 보다 많은 관심을 가져야 하며, 통제와 규제보다는 요양보호사들이 업무에 대해 책임을 갖고 자유롭게 수행할 수 있도록 조직환경을 개선해야 할 필요성이 있다.

이와 같은 본 연구에서 나타난 결과를 바탕으로 논의 및 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

본 연구는 노인장기요양보험제도 시행으로 방문요양이 확대되는 가운데 요양보호사의 조직특성·직무태도 등에 의해 수급자인 노인들이 인식하게 되는 만족정도는 달라지게 됨에 따라 요양보호사들에 대한 다양한 측면에서의 환경개선이 요구되고 있다. 이러한 시점에서 요양보호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인들을 밝혀내고 요인별 개선방향을 제시함은 의미가 있다 하겠다.

요양보호사들에 대한 전반적 환경개선 접근에 있어서 급여 및 근무시간 등의 근무조건 개선 뿐만 아니라 업무 자율성 및 구성원들 간의 상호관계 개선 등의 조직특성 요인의 중요성에 대해 확인할 수 있었으며, 지속적 연구를 통해 정칙적

지원 및 사회적 합의가 필요하다.

물론 정부차원에서도 요양보호사들의 근무조건 개선 등에 대해 관심을 가져야 하지만 추가적으로 방문요양센터 등의 요양보호사들이 근무하는 곳에 대한 업무환경, 조직특성 등을 개선하고, 효율적인 지도감독에 대해서도 관심을 갖고 개선노력을 기울여야 할 것이다.

한편, 본 연구에서의 설문조사 샘플링에 있어서 남성이 7명만이 포함됨으로써 통계적으로 성별 유의성을 확인할 수 없었다. 물론 요양보호사 구성에 있어서 대부분 여성이 업무를 수행하고 있는 특성은 있지만 향후의 연구에서는 집단별 유의성에 기초한 샘플링이 이뤄져야 할 것이다.

참고문헌

- 구혜영(2005). *자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동 유효성에 대한 영향*. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 권용만(2005). *직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족에 관한 연구*. *남서울대학교 논문집*, 11(1), 9-12.
- 권육상(2009). *정신건강론*. 서울: 유봉출판사.
- 김영자(2009). *노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과*. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 김윤진(2008). *노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구*. 원광대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문.
- 김일희(2007). *직무스트레스와 A형 행동유형이 피로에 미치는 영향*. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 박영희(2010). *요양보호사 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향*. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지부(2009). *노인장기요양보험 시행 1년의 주요 통계현황*.
- 보건복지부(2009). *노인장기요양보험 제도개선 방문요양기관 개편 및 요양보호사 처우 개선, 2009-9-30*, 기자브리핑자료.
- 보건복지부(2010). *노인장기요양보험제도 시행 2년 『국민의 삶』 좋아졌다 “2주년 국제 심포지움”을 통해 성과 지향적 발전 방안 모색, 2010-06-28*, 보도자료.
- 서영희(2010). *방문요양센터 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 영향 요인 연구*. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 이삼숙(2009). *요양보호사들의 직무만족에 미치는 영향요인*. 동양대학교 정보대학원 석사논문.
- 이중심(2006). *제가노인복지서비스 발전방안에 관한 연구*. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 장신재(2003). *사회복지전담공무원의 임과워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*. 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 조정명(2008). *DACUM 기법에 의한 노인 직무분석*. *한국생활환경학회지*, 15(1), 66-75.
- 황재영(2008). *한국의 노인장기요양보험제도와 일본의 개호보험제도와 비교*. *계간사회복지*, 통권(179호), 179-188.
- 황정임(1996). *조직특성과 직무스트레스에 관한 연구*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- Kahn, R. L.(1964), *Organizational Stress: Studies in Role and Ambiguity Conflict*. New York: Wiley.
- LePine, J. A., LePine, M. A. and Jackson, C. L.(2004), *Challenge and Hindrance Stress: Relationships with Exhaustion, Motivation to Learn, and Learning Performance*. *Journal of Applied Psychology*,

October, 893-911.

Robbins, S. P. and Judge, T. A.(2008), *Essentials of Organizational Behavior*, 9th ed, 조직행동론, 김광점, 박노윤, 설현도 역. 서울: 시그마프레스.

Schuler, R. S.(1980), Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.

The Influence of Organizational Characteristic of Domiciliary Visit Care Center on Job Stress -with Focus on Seoul Metropolitan Government Care Worker-

Seo, Young Hee*
Kim, Keum Hwan**

Abstract

The aim of this study is to look into the influential factors on the care-workers-perceived job stress level according as the elderly-perceived satisfaction varies depending on care workers' organizational characteristic & attitudes toward work, and there's necessity of reducing their job stress.

Hereupon, this study, targeting the care workers at domiciliary visit care centers in Seoul district, analyzed the influential factors of organizational factors consisting of the sub-factors, such as job autonomy, compensation, education and development, members' interrelationship, etc. on the perception level of job stress.

As a result of analysis, it was found that the shorter their working hours, the more their salary, the more guaranteed their job autonomy, and the better their interrelationship is, the care workers at a domiciliary visit care center had a positive perception of job stress.

Accordingly, the operators of domiciliary visit care centers are requested to have a lot more concerns for diverse forms of improvements which can not only improve care workers' working conditions, such as daily working hours and a pay level but also promote a sense of fellowship between members; in addition, it is hoped that the operators should improve the organizational environment so that care workers can freely carry out their assigned business with a sense of responsibility rather than relying on control and regulation.

Key Words: Domiciliary Visit Care, Care Worker, Job Stress, Organizational Characteristic

* Professor, Dept. of Social Welfare, Seoul Social Welfare Graduate University.

** Professor, Dept. of Social Welfare, Seoul Social Welfare Graduate University.