

요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 이직의도에 미치는 영향

윤순철¹, 권수혜^{2*}, 강효정³

¹고신대학교 박사과정, ²고신대학교 간호대학, ³동원과학기술대학교 간호과정

The Influence of Emotional Labor, Job Stress, and Burnout on Turnover Intention of Care Worker's at Long-Term Care Hospitals

Soon-Chul Youn¹, Suhye Kwon^{2*}, Hyo-Jeong Kang³

¹Dept. of Nursing, Kosin University Graduate School

²College of Nursing University

³Dept. of Nursing, Dongwon Institute of Science and Technology

요약 본 연구는 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진과 이직의도의 정도와 그 관계를 파악하며 이직의도에의 영향요인을 규명하기 위하여 시도되었다. K대학교 기관생명윤리위원회에서 승인을 받았으며 자료수집 기간은 2015년 8월 12일부터 9월 30일까지이며, 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자는 B광역시와 G도 소재 10개 요양병원에 근무하는 요양보호사 200명으로 구조화된 자기기입형 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 자료는 기술적 통계, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficients, Stepwise multiple regression으로 분석하였다. 연구결과, 요양보호사의 이직의도는 감정노동($r=.372, p<.001$), 직무스트레스($r=.471, p<.001$), 소진($r=.411, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 단계적 회귀분석 결과, 이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스($\beta=.29, p<.001$), 소진($\beta=.24, p<.001$), 취업형태($\beta=.19, p<.001$), 감정노동($\beta=.16, p=.017$)으로 확인되었고, 이 변인들은 요양병원 요양보호사의 이직의도를 총 32.6% 설명하는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 토대로 요양병원 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 적절한 근무환경 개선 및 명확한 직무기술이 요구되며, 소진 및 감정노동의 경감을 위한 적극적인 심리사회적 중재 개발 및 적용이 필요하다고 하겠다.

Abstract The purpose of this study was to identify the extent of and relationships among emotional labor, job stress, burnout and turnover intention and the factors influencing the turnover intention of care workers at long-term care hospitals. The study was approved by KUIRS, and the data were collected from August 12 to September 30, 2015, and analyzed using the SPSS WIN 18.0 program. The participants of this study were 200 care workers at ten different long-term care hospitals in B city and G province. Data were collected through self-reported questionnaires and analyzed by descriptive statistics, the t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficients, and Stepwise multiple regression. The turnover intention was significantly correlated with emotional labor ($r=.372, p<.001$), job stress ($r=.471, p<.001$), and burnout ($r=.411, p<.001$). In the multiple regression, job stress ($\beta=.290, p<.001$), burnout ($\beta=.239, p<.001$), type of employment ($\beta=.185, p<.001$), and emotional labor ($\beta=.157, p=.017$) were identified as factors influencing the turnover intention. These factors explained 32.6% of the total variance in the turnover intention. Based on the results, in order to reduce the turnover intention, the improvement of work environment and clear job-descriptions are needed to reduce the job stress, and the development and implementation of proactive psycho-social interventions are necessary to reduce burnout and emotional labor in care workers at long-term care hospitals.

Keywords : Burnout, Care Worker, Emotional Labor, Job Stress, Long-Term Care, Turnover Intention

*Corresponding Author : Suhye Kwon(College of Nursing, Kosin University)

Tel: +82-10-9310-7146 email: 113009@kosin.ac.kr

Received February 29, 2016

Accepted May 12, 2016

Revised (1st March 24, 2016, 2nd April 20, 2016)

Published May 31, 2016

1. 서론

1.1 연구의 필요성

현대의학의 발달로 평균 수명이 연장되어 노인 인구가 급속히 증가하고 있으며 우리나라의 경우, 이러한 고령화 속도는 전 세계에 유례가 없을 정도로 빠르게 진행되고 있다. 현재 우리나라의 65세 이상노인인구가 차지하는 비율은 전체인구의 13.1%로 2018년에 14.3%, 2026년에는 20.8%에 도달하여 초고령 사회가 될 것으로 예측된다[1]. 또한 노인 인구의 증가는 건강하지 못한 상태로 만성질환을 가진 채 유병 수명의 연장으로 이어져 개인과 사회 그리고 국가가 풀어야 할 주요 문제로 등장하였다. 이러한 사회적 변화를 반영하여 전국적으로 요양시설 및 요양병원의 수가 급격히 증가하고 있고, 요양병원의 수는 2010년에 1,000개에 불과하던 것이 2015년에는 1,339개로 증가하였다[2].

요양병원에서 요양 및 치료를 받는 만성질환 노인들의 수가 급격히 증가하는 현 시점에, 요양병원의 돌봄 제공자로서 핵심인력인 요양보호사들의 역할이 중요하게 부각되고 있으나 현재 요양보호사들의 전체 취업률은 22%에 불과한 실정이다[3]. 이는 초기장기요양보험제도 시행과 함께 쉬운 자격증 발급과 장래유망직종이라는 사회적 관심으로 필요 이상의 자격증이 발급된 이유도 있겠지만, 취업을 한 요양보호사의 실제 업무 현장을 검토해 볼 때, 업무의 불확실성, 열악한 업무 환경, 비정규직, 과중한 업무량, 저임금, 정서적, 신체적 탈진 및 대인관계의 갈등으로 높은 이직률과 기피현상이 나타나는 것을 발견할 수 있다[4]. 최근 선행연구들은 요양보호사의 열악한 근로조건이 이들의 직업적 자긍심과 사기를 떨어뜨려 이직의도를 유발한다고 보고하고 있다[5]. 특히 요양병원에서 요양보호사는 시설종사자 중 가장 높은 비율을 차지하며 환자와의 대면 접촉이 가장 빈번한 직군이지만, 이들의 높은 이직률로 인해 돌봄 서비스의 질이 저하되어 서비스에 대한 불만족뿐 아니라 조직운영의 비용증가와 생산성 저하를 가져올 가능성이 크다[6]. 특히 다른 노인장기요양시설에 비해 상대적으로 중증도가 높은 노인성 질환자들을 돌보는 요양병원의 요양보호사들은 과중한 업무특성 상 더욱 쉽게 이직을 고려할 가능성이 크다. 그러므로 이들의 이직을 예방하고 더 나아가 요양병원의 돌봄 서비스의 질을 보장하기 위해서는 요양보호사의 이직의도를 파악하고 이를 예방하기 위한 조직적이며

효과적인 인력관리가 요구된다고 하겠다[6]. 이직의도란 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현재 직장을 떠나려는 의도나 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각을 의미하는데[7], 요양보호사의 이직의도는 다양한 변인들과 관련되어 있으나 특히 연령, 건강상태, 업무의 명확성, 임금체계, 교대근무 등의 조직적 요인과 정서적 요인에 따라 차이를 보이며, 이러한 정서적 요인 중 감정노동은 요양보호사의 이직의도와 중요한 관련성이 있다고 보고되고 있다[8].

감정노동이란 조직적 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현과 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 차이가 있을 때 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력을 말한다[9]. 요양병원 요양보호사의 감정노동은 요양병원의 경쟁심화로 병원 조직이 요양보호사에게 보다 나은 의료서비스와 친절 서비스를 강요하기 때문에 발생되며, 노인성질환 중 치매, 뇌졸중, 파킨슨병과 골절 등은 질병 특성상 이용자의 신체활동과 관련된 수발의 비중이 크고[8], 요양보호사의 업무 수준을 초과하는 과중한 일과 환자 및 보호자들이 취하는 부정적인 태도로 인해 요양보호사이 겪는 감정노동은 이직의도로 이어질 수 있다[8]. 왜냐하면 심각한 감정노동은 직무 불만족을 야기할 수 있으며 업무상 감정노동의 정도가 높을수록 더욱 높은 직무 스트레스를 유발하기 때문이다[8].

직무스트레스란 조직의 차원에서 직무수행과 관련된 스트레스를 의미하며, 자극, 반응, 환경, 개인특성, 개인과 환경의 상호작용 등을 통해 발생한다[10]. 요양병원에 근무하는 요양보호사들은 거동이 불편한 치매, 중풍, 파킨슨병과 같은 중증의 노인성 만성질환을 가진 대상자를 돌보면서 업무상 상당한 직무스트레스를 경험하고 있으며, 특히 노인성 만성질환자들은 인지력 및 이해력 저하로 요양보호사들을 무시하고 적대하는 현상을 보여 요양보호사들의 직무스트레스를 가중시키는 경향이 있다[11]. 또한 요양보호사들은 급여 및 복지수준에 있어 매우 열악한 형편에 처해 있고, 보호자나 방문객들의 무리한 요구 등으로 예상치 못했던 요인들로 인해 심신이 피로하며 위협에 노출로 높은 직무스트레스를 경험한다[12]. 과도한 직무스트레스는 집중력을 방해하고 주의를 분산시켜 직무수행에 방해를 초래하고, 직무만족의 저하와 심신의 심각한 소진으로 이어질 가능성이 높다[13].

소진이란 과도한 업무로 인해 업무자가 자신이 지닌 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상

을 의미하는데[14], 요양보호사는 대상자의 식사와 복약 보조, 청결유지, 배설보조뿐만 아니라 환경관리 및 일상 생활 지원 업무 등을 수행하면서 다양한 질환을 가진 많은 노인을 돌봄으로 인해 소진에 빠지기 쉽다[15]. 요양보호사의 소진이란 단순히 개인의 문제에 그치지 않고 대상자에 대한 부정적 태도와 감정을 갖게 함으로써 서비스의 질 저하 및 효과성을 떨어뜨리고 결국엔 잦은 결근과 이직으로 인하여 서비스 제공의 중단을 초래한다[16]. 요양병원 요양보호사의 소진에 따른 요양서비스의 중단과 그에 따른 결과로 신입 직원을 고용하고 훈련하기 위한 비용을 재투자해야 하며 이는 결국 시간과 인력의 낭비를 가져와 요양기관의 발전을 저해하는 요소가 된다[15].

요양보호사의 이직의도와 관련된 선행연구를 살펴보면, 일반적 특성으로는 연령이 낮고, 교육 및 소득 수준이 높으며 근무경력이 짧을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다[4]. 이직의도와 관련이 있는 주요 변인으로는 직무스트레스, 직무만족, 자기효능감[17], 임파워먼트, 조직몰입[18], 재가요양보호사의 직업의식[19], 사회적 지지[20]등으로 보고되고 있다. 또한 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는, 직무만족도, 조직몰입[21], 갈등과 돌봄태도[22], 노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험[23], 자기효능감, 직무만족도[24]등이 확인되었으며, 구체적으로 요양병원에 근무하는 요양보호사의 이직의도 영향요인으로는 조직몰입, 사회적 지지[25], 직무스트레스, 임금 및 복리후생, 상사 및 동료관계[23]등을 규명한 2편의 연구가 있었다. 앞서 살펴본 바와 같이 요양보호사의 이직의도는 다양한 변인들과 연관성을 가지나, 대부분의 연구들이 장기요양시설이나 재가시설을 중심으로 단편적인 변인들을 조사하는 데 그치고 있고 특수한 임상현장인 요양병원에 근무하는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 정서적, 조직적 차원의 요인들을 포괄적으로 조사한 연구는 현재까지 매우 미흡한 실정이므로, 본 연구에서는 요양병원 요양보호사를 대상으로 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 이들의 이직의도에 미치는 영향을 다차원적인 관점에서 포괄적으로 조사해보고자 한다.

따라서 본 연구는 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 정도를 파악하고 이들 변인 간의 상관관계를 확인하며 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 하며 더 나아가 요양보호사

의 이직의도 예방을 위한 효과적인 인력관리 전략개발에 기초 자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 정도와 그 관계를 파악하며 이직의도에의 영향요인을 규명하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도 간의 상관관계를 확인한다.
- 4) 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진, 이직의도의 정도 및 그 관계를 파악하고, 이직의도에의 영향요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 B광역시와 G도에 소재한 10개의 요양병원에서 현재 6개월 이상 근무하고 있는 요양보호사 200명이었다. 본 연구목적과 내용을 이해하고 연구참여를 서면으로 동의한 자를 대상으로 하였으며, 표본의 크기는 G-power 3.9.2 프로그램으로 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 효과크기는 중간크기인 .15, 검정력 .80, 예측요인 18개로 설정하여 계산하였을 때 최소 표본크기는 150명이었다. 미 응답률을 고려하여 총 220부를 배부하였고 206부가 회수되었으며, 응답이 부적절한 6부를 제외하고 200부를 최종 분석대상으로 하였다.

2.3 연구도구

본 연구의 도구로는 구조화된 자기기입형 설문지를 사용하였으며, 감정노동 9개 문항, 직무스트레스 14개

문항, 소진 22개 문항, 이직의도 5개 문항, 대상자의 인
구사회학적 특성 5개 문항, 직무관련 특성 9개 문항으로
총 64개 문항으로 구성되었다.

2.3.1 이직의도

이직의도는 Mobley[8]가 개발한 이직의도 측정도구
를 Moon[26]이 수정, 보완한 도구를 사용하여 측정하였
다. 이 도구는 총 5개 문항으로 구성되어 있으며, 5점
Likert 척도로 점수의 범위는 5점에서 25점까지이며, 점
수가 높을수록 대상자의 이직의도가 높음을 의미한다.
도구의 신뢰도는 Moon[26]의 연구에서 Cronbach's α
=.85이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α =.77이었다.

2.3.2 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[27]의 연구를 기초로
한 Kim[28]의 감정노동 척도를 사용하여 측정하였다.
본 도구는 3개의 하위요인으로 구성되어 있으며 감정노
동 빈도 3개 문항, 감정표현에 대한 주의정도 3개 문항,
감정부조화 3개 문항 등 총 9개 문항으로 구성되어 있
다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 점수의 범위는 9점에서
45점까지로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것
을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim[28]의 연구에서
Cronbach's α =.83이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α
=.77이었다.

2.3.3 직무스트레스

직무스트레스는 Jayaratne와 Chess[29]의 연구에 근
거하여 Kwak[30]이 요양보호사에게 맞게 수정·보완한
도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 3개의 하위요인
으로 구성되어 있으며 역할갈등 4개 문항, 역할모호성 5
개 문항, 역할과다 5개 문항 등 총 14개 문항으로 구성
되어있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 점수의 범위는
14점에서 70까지이며, 점수가 높을수록 대상자의 직무
스트레스 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는
Kwak[30]의 연구에서 Cronbach's α =.83이었고, 본 연구
에서는 Cronbach's α =.82이었다.

2.3.4 소진

소진은 Maslach와 Jackson[31]이 개발한 MBI (Maslach
Burnout Inventory)를 토대로 Kim[28]이 사용한 소진
척도를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 3개 하위요인으

로 정서적 소모 9개 문항, 비인간화 5개 문항, 개인적 성
취감 감소 8개 문항 등 총 22문항으로 구성되어있다. 각
문항은 5점 Likert 척도로 점수의 범위는 22점에서 110
점까지이며, 점수가 높을수록 대상자의 소진 정도가 높
음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim[28]의 연구에서
Cronbach's α =.83이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α
=.78이었다.

2.4 자료수집기간 및 방법

본 연구의 자료수집 기간은 2015년 8월 12일부터 9
월 30일까지였다. 먼저 B광역시 소재 일 대학교의 기관
생명윤리위원회의 승인(IRB No: 1040 549-150812-SB-
0061-01)을 받았다. 이후 B광역시 및 G도 소재 요양병
원의 간호인력 담당자를 연구자가 개별 접촉하여 본 연
구의 목적과 절차를 설명하였고, 참여를 동의한 10개의
기관에 소속된 선정기준에 맞는 대상자에게 연구의 목적
과 방법, 비밀보장과 익명성에 대해 설명하였고 응답을
원하지 않는 경우에는 어떤 불이익도 없이 언제든지 철회
할 수 있음을 설명한 후 연구참여 동의서에 자발적으로
서면 동의한 대상자에 한하여 구조화된 설문지를 제
공한 후에 직접 기입하도록 한 후 수거하였으며, 설문지
작성 시간은 15~20분 정도 소요되었고, 설문지 회수 시
소정의 답례품을 제공하였다.

2.5 자료 분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램
을 이용하여 분석하였다. 첫째, 대상자의 제 특성은 실수
와 백분율로 분석하였다. 둘째, 대상자의 감정노동, 직무
스트레스, 소진, 이직의도 정도는 최소값, 최대값, 평균
과 표준편차, 평균평점과 표준편차로 분석하였다. 셋째,
대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도의 차이는 t-test,
ANOVA와 scheffé test로 분석하였다. 넷째, 대상자의
감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도 간의 상관관
계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다. 마
지막으로 대상자의 이직의도 영향요인은 단계적 다중회
귀분석을 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 제 특성

Table 1. General Characteristics of Participants

N=200

Variable	Categories	n	%
Gender	Male	5	2.5
	Female	195	97.5
Age(year)	<55	68	34.0
	55 ~<60	84	42.0
	≥60	48	24
	M±SD	56.06±4.87	
Spouse	Yes	156	78.0
	No	44	22.0
Education	Elementary school	13	6.5
	Middle school	65	32.5
	High school	113	56.5
	University and higher	9	4.5
Physical condition	Generally unhealthy	13	6.5
	Moderate	79	39.5
	Generally healthy	108	54.0
Work experience at the current hospital (year)	<1	38	19.0
	1 ~<3	77	38.5
	3 ~<5	43	21.5
	≥5	42	21.0
Type of work	Doble shift	13	6.5
	Three shift	111	56.5
	Every other day	41	20.5
	Whenever needed eight hour	8	4.0
Monthly income (10,000 won)	100 ~<150	133	66.5
	150 ~<200	53	26.5
	≥200	14	7.0
Satisfaction with payment	Rather unsatisfactory	105	52.5
	Moderate	88	44.0
	Rather satisfactory	7	3.5
Motivation to work	To contribute to family income	68	34.0
	To help family members who need long-term care	25	12.5
	To do something worthy	59	29.5
	To work as professional	33	16.5
	To work without retirement	15	7.5
Number of assigned patients per day	1 ~<12	27	13.5
	12 ~<20	92	46
	≥20	81	40.5
	M±SD	18.40±8.69	
Type of Employment	Permanent	86	43.5
	Contract	84	42.0
	Part-time	11	5.5
	Dispatched worker, Others	19	9.5
Work hours per week	<40	24	12.0
	≥40	176	88.0
Number of beds	<100	9	4.5
	100 ~<150	11	5.5
	150 ~<200	86	42.5
	200 ~<250	27	13.5
	≥250	68	34

본 연구대상자의 제 특성은 다음과 같다(Table 1). 인구사회학적 특성으로 성별은 여자가 97.5%로 대부분을 차지하였다. 연령으로는 55~60세 미만이 80명(42%)으로 가장 많았고, 그 다음은 55세 미만이 68명(34%)으로

평균 연령은 56.06±4.87로 나타났다. 배우자는 있다가 156명(78%), 없다가 44명(22%)이었으며, 최종학력은 고등학교 졸업이 113명(56.5%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 중학교 졸업이 65명(32.5%)순으로 나타났다. 건

Table 2. Degree of Emotional labor, Job stress, Burnout and Turnover Intention

N=200

Variable	Items	M±SD	Average M±SD	Range
Emotional Labor	9	25.25±0.36	2.81±0.04	1~5
Frequency of emotional labor	3	9.05±2.20	3.02±0.74	
Attention degree of emotional expression	3	8.49±1.66	2.83±0.78	
Emotional dissonance	3	7.71±2.28	2.57±0.78	
Job stress	14	42.07±0.49	3.01±0.49	
Role conflict	4	11.57±2.94	2.89±0.75	
Role ambiguity	5	16.50±2.54	3.30±0.51	
Role excessive	5	14.01±3.22	2.80±0.64	
Burnout	22	64.56±0.56	2.61±0.38	
Emotional exhaustion	9	25.23±5.22	2.80±0.58	
Inhumanization of clients	5	11.73±2.76	2.35±0.55	
Impeded achievement	8	20.41±3.86	2.56±0.48	
Turnover Intention	5	64.56±0.56	2.93±0.03	

강상태는 대체로 건강하다고 답한 군이 108명(54%), 보통이다 군이 79명(39.5%), 대체로 건강하지 않다고 답한 군이 13명(6.5%)으로 나타났다. 근무관련 특성으로는 현 병원경력직이 1~3년 미만인 77명(38.5%)로 가장 많았으며, 그 다음으로는 3~5년 미만이 43명(21.5%)순으로 나타났다. 근무형태로는 1일 2교대가 111명(55.5%)으로 가장 많았으며 그 다음으로는 1일 3교대가 41명(20.5%)순으로 나타났고, 월 급여는 100~150만원 미만이 133명(66.5%)으로 가장 많았다. 급여만족도는 대체로 불만족한다는 군이 105명(52.5%)이었고, 그 다음으로는 보통이다가 88명(44%)순이었다. 근무동기는 가게에 보탬이 되기 위해서라고 답한 군이 68명(34%), 보람된 일을 하고 싶어서라고 답한 군이 58명(29.56%)순이었다. 하루에 돌보는 대상자 수는 20명 이상이 90명(40.5%), 그 다음으로 1~12명 미만이 27명(13.5%)순이었으며 하루에 돌보는 평균 대상자 수는 18.40±8.67명이었다. 취업형태는 정규직이 86명(43%)으로 가장 많았고, 주 근무시간은 40시간 이상이 176명(88%)으로 나타났다. 총 병상 수는 150~200병상 미만이 86명(42.5%)로 가장 많았다.

3.2 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 정도

본 연구대상자의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 정도는 다음과 같다(Table 2). 대상자의 감정노동 정도는 평균 25.25±0.36, 평균평점 2.81±0.56로 나

타났다. 하위영역별로는 감정노동 빈도가 3.02±0.74로 가장 높았고, 감정표현주의 정도는 2.83±0.78, 감정부조화는 2.57±0.76의 순으로 나타났다. 대상자의 직무스트레스 정도는 평균 42.07±0.49, 평균평점 3.01±0.49이었다. 하위영역별로는 역할모호성이 3.30±0.51로 가장 높았고, 역할갈등 2.89±0.73, 역할과다 2.80±0.64의 순으로 나타났다. 대상자의 소진 정도는 평균 64.56±0.56, 평균평점 2.61±0.38로 나타났다. 하위영역별로는 정서적 소모가 2.80±0.58로 가장 높았고, 개인적 성취감 감소 2.56±0.55, 비인간화 2.35±0.55순으로 나타났다. 대상자의 이직의도 정도는 평균 13.55±0.26, 평균평점 2.71±0.73으로 나타났다.

3.3 대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도

대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도는 근무형태(F=3.132, p=.027), 급여만족도(F=5.095, p=.007), 취업형태(F=5.853, p<.001), 주 근무시간(F=-2.483, p=.014), 총 병상 수(F=3.028, p=.019)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검정결과 근무만족도에서 보통이다군 보다 대체로 불만족한다 군에서 이직의도 정도가 유의하게 높았고, 취업형태에서 기간제나 파견직, 기타군에서 정규직군보다 이직의도 정도가 유의하게 높게 나타났다. 총 병상수에서는 100~150병상 군에서 200~250병상 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높게 나타났다(Table 3).

Table 3. Differences in Turnover by General Characteristics

N=200

Variables	Categories	n	%	M±SD	t / F	p	Scheffé
Gender	Male	5	2.5	15.80±3.03	1.404	.162	
	Female	195	97.5	13.49±3.65			
Age (year)	<55	68	34.0	13.19±3.77	.503	.605	
	55 ~ <60	84	42.0	13.68±3.43			
	≥60	48	24.0	13.81±3.86			
Spouse	Yes	156	78.0	13.53±3.57	.009	.925	
	No	44	22.0	13.59±3.92			
Education	Yes	156	78.0	13.53±3.57	.009	.925	
	No	44	22.0	13.59±3.92			
Physical condition	Elementary school	13	6.5	13.62±3.07	.455	.714	
	Middle school	65	32.5	13.15±3.57			
	High school	113	56.5	13.70±3.65			
Work experience at the current hospital (year)	University and higher	9	4.5	14.33±5.02			
	Generally unhealthy	13	6.5	14.46±4.36	.458	.634	
	Moderate	79	39.5	13.42±3.28			
	Generally healthy	108	54.0	13.53±3.83			
Type of work	<1	38	19.0	14.10±3.91	1.852	.139	
	1 ~ <3	77	38.5	13.97±3.84			
	3 ~ <5	43	21.5	13.78±3.16			
	≥5	42	21.0	12.52±3.85			
Monthly income (10,000 won)	Double shift	40	20.0	13.66±3.85	1.852	.139	
	Three shift	111	55.5	13.90±3.63			
	Every other day	41	20.5	12.12±3.24			
	Whenever needed eight hours	8	4.0	15.20±3.41			
Satisfaction with payment	100 ~ <150	133	66.5	13.55±3.87	.615	.542	
	150 ~ <200	53	26.5	13.28±3.05			
	≥200	14	7.0	14.50±4.03			
Motivation to work	To contribute to family Income	68	34.0	13.00±3.76	.822	.512	
	To help family members who need long-term care	25	12.5	13.52±3.90			
	To do something worthy	59	29.5	14.12±3.72			
	To work as a professional	33	16.5	13.82±2.94			
	To work without retirement	15	7.5	13.20±3.76			
Number of assigned patients per day	1 ~ <12	27	13.5	12.78±4.10	.757	.470	
	12 ~ <20	92	46	13.76±3.43			
	≥20	81	40.5	13.56±3.42			
Type of Employment	Permanent ^a	86	43.0	12.49±3.28	5.853	.001	a<b,d
	Contract ^b	84	42.0	14.10±3.79			
	Part-time ^c	11	5.5	13.73±2.49			
	Dispatched worker, Others ^d	19	9.5	15.79±3.81			
Work hours per week	<40	24	12.0	11.83±2.78	-2.483	.014	
	≥40	176	88.0	13.78±3.69			
Number of beds	<100 ^a	9	4.5	13.89±5.76	3.028	.019	c>d
	100 ~ <150 ^b	11	5.5	14.64±4.13			
	150 ~ <200 ^c	86	42.5	14.25±3.47			
	200 ~ <250 ^d	27	13.5	11.70±2.95			
	≥250 ^e	68	34	13.19±3.50			

Table 4. Correlations between Emotional Labor, Job Stress, Burnout and Turnover Intention

N=200

Variable	Emotional Labor	Job Stress	Burnout	Turnover Intention
Emotional Labor	1			
Job Stress	.369 ($p<.001$)	1		
Burnout	.374 ($p<.001$)	.385 ($p<.001$)	1	
Turnover Intention	.372 ($p<.001$)	.471 ($p<.001$)	.411 ($p<.001$)	1

Table 5. Factors Influencing Turnover Intention

N=200

Variables	B	SE	β	t	p
(constant)	0.47	.338		-1.391	.166
Job stress	0.43	.098	.29	4.391	<.001
Burnout	0.45	.123	.24	3.634	<.001
Type of employment [‡]	0.27	.087	.19	3.124	<.001
Emotional Labor	0.20	.084	.16	2.402	.017

Adj.R²=.326, F=5.769, $p<.001$

[‡] Dummy variable (0: Permanent, 1: Contract, part-time, dispatched, Others)

3.4 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 관계

대상자의 이직의도는 감정노동($r=.372, p<.001$), 직무스트레스($r=.471, p<.001$), 소진($r=.411, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 순상관관계를 보였으며, 소진은 감정노동($r=.374, p<.001$), 직무스트레스($r=.385, p<.001$)와, 직무스트레스는 감정노동($r=.369, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 순상관관계를 나타냈다(Table 4).

3.5 대상자의 이직의도 영향요인

요양병원 요양보호사의 이직의도에 통계적으로 유의한 차이를 보였던 감정노동, 직무스트레스, 소진, 근무형태, 급여만족도, 취업형태, 주 근무시간, 총 병상수를 독립변수로 투입하고 이직의도를 종속변수로 하여 단계별 다중회귀분석을 실시하였다. 이 중 명목변수는 가변수 처리하였고, 주 근무시간은 실수를 투입하여 분석하였다.

산출된 요양병원 양보호사의 이직의도의 회귀모형은 유의하였으며, 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 분석한 결과 공차한계는 1.036~1.291로 기준치인 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없었다. 잔차 분석 결과 Durbin Watson 통계량은 2.69로 2에 근접해 자기상관이 없는 것으로 확인되어 잔차와 등분산성 및 정규

분포성을 만족하였다.

요양병원 요양보호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 직무스트레스($\beta=.249, p<.001$)이었고, 그 다음으로 소진($\beta=.24, p<.001$), 취업형태($\beta=.19, p<.001$), 감정노동($\beta=.16, p=.017$)순으로 확인되었으며, 이 변인들은 요양병원 요양보호사의 이직의도를 총 32.6% 설명하는 것으로 나타났다.(Table 5).

4. 논의

본 연구는 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도 정도를 파악하고 이들 간의 관계를 분석하며 이직의도에의 영향요인을 규명하여 요양병원 요양보호사를 위한 효율적인 인력관리전략 수립을 위한 기초자료를 제시하고자 시도되었으며 본 연구결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

본 연구결과 요양병원 요양보호사의 감정노동 정도는 평균 25.25±0.36, 평균평점 2.81±0.56으로 중간수준으로 나타났다. 본 연구와 동일한 도구로 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 Ko[8]의 연구와 재가복지시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 Kim[32]의 연구에서도 감정노동 정도는 각각 2.79와 2.75로 본 연구결과와 유사하게 나타났다. 따라서 요양병원과 요양시설, 재가복지시설 요양보호사의 감정노동 정도는 근무기관의 특성이나 크기에 따라 큰 차이를 보이지 않았다. 반면 타 직종과 비교해 볼 때, 대학병원에 근무하는 임상간호사를 대상으로 한 Kim, Chung, Kim과 Seo[33]의 연구에서 감정노동 정도는 3.56(5점 만점), 항공사 객실 승무원을 대상으로 한 Hwang과 Yoon[34]의 연구에서 감정노동 정도는 3.47점(5점 만점)으로 나타나 요양보호사의 감정노동이 타 직종에 비해 상대적으로 낮은 것을 볼 수 있었다. 인지적, 신체적 취약성과 의존성이 강한 노인환자들을 돌보면서 요양보호사들이 높

은 감정노동을 경험할 것이라는 기대와는 달리 이들의 감정노동 정도가 타 직종에 비해 대부분 낮게 나타난 이유는 아마도 요양보호사들이 심심이 연약해진 노인들을 가까이서 돌보는 가운데 측은지심이 생기고 본인의 미래 모습을 연상하거나 자신의 부모로 간주하는 경우가 많으며 노인 대상자와의 밀접한 상호관계 속에 정서적 지지를 받거나 깊은 유대감을 형성하는 요양보호사의 직업적 특성[35]에 기인한 것으로 추측해 볼 수 있다. 따라서 이러한 돌봄 노동의 특성을 반영하여 추후 요양보호사의 감정노동과 관련된 정서적, 맥락적 요소들을 확인하는 후속 연구가 필요하리라 사료된다. 하위영역별로는 감정노동빈도가 3.02점으로 가장 높게 나타났으며 이는 Ko[8]의 연구결과와 일치하는 결과이다. 비록 이들의 감정노동 정도가 타 직종에 비해 낮게 나타났으나 이들 역시 중간수준에 이르는 감정노동을 경험하고 있으므로 요양보호사들이 독특한 돌봄의 맥락 속에서 감정노동에 대해 인지하고 이에 효율적으로 대처하기 위한 교육 및 심리사회적 대처 프로그램의 적용이 필요하리라 사료된다. 요양병원 요양보호사의 직무스트레스 정도는 평균 42.07 ± 0.49 점, 평균평점 3.01 ± 0.49 점으로 중간수준으로 나타났다. 이는 본 연구와 동일한 도구로 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 Moon[13]의 연구에서 2.68점, 다른 도구로 노인요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 Lim[36]의 연구에서 2.12점(5점 만점)이었던 것에 비해 높은 수준으로 나타났다. 이는 아마도 돌보는 환자의 질병 중증도에 기인한 차이로 추측되며, 또한 본 연구에서는 연구참여자의 40% 이상에서 하루 평균 돌보는 환자의 수가 20명 이상으로 나타났으나 Lim[36]의 연구에서는 37%에서 돌보는 환자의 수가 10명 이하로 나타나 업무부담 측면에서 직무스트레스의 차이가 나타난 것으로 추측된다. 하위영역별로는 역할모호성이 3.30점으로 가장 높았고, 역할갈등 2.89점, 역할과다 2.80점의 순으로 나타났다. 이는 동일한 도구로 노인장기요양시설 요양보호사를 대상으로 한 Kim과 Lee[10]의 요양시설과 재가시설 요양보호사를 대상으로 한 Lim과 Kim[37]의 연구결과와 유사하였다. 따라서 요양보호사들의 직무스트레스 중 역할모호성이 스트레스를 가중시키는 주요 요인으로 볼 수 있으므로 요양보호사의 업무역할에 대한 명확한 분석과 규정 및 지침을 통해 역할에 대한 모호성을 경감시켜 직무스트레스를 감소시키는 조직 차원의 행정적 정비가 중요하

다고 하겠다.

요양병원 요양보호사의 소진 정도는 평균 64.56 ± 0.56 점, 평균평점 2.61 ± 0.38 점으로 나타났다. 이는 본 연구와 동일한 도구로 재가시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 Lim과 Kim[37]의 연구에서 2.39점, 노인의료복지시설 요양보호사를 대상으로 한 Lee[15]의 연구에서 2.07점으로 나타난 것보다 높은 결과이다. 이는 아마도 요양병원 요양보호사들이 재가시설이나 노인복지시설에 종사하는 요양보호사들에 비해 상대적으로 중증환자들을 돌보고 있으며 질병의 중증도에 따라 요양병원에서 사망하는 환자의 수가 증가하는 추세이므로 [36], 돌보던 환자의 사망을 더욱 자주 접하게 될 때 이에 따른 상대적으로 높은 소진을 경험하는 것으로 추측해 볼 수 있다. 이는 하위영역별로 정서적 소모가 2.80점으로 가장 높았고, 개인적 성취감 감소 2.56점, 비인간화 2.35점의 순으로 나타난 결과와 무관하지 않다고 판단된다. 이는 Lee[15]의 연구와 Lim과 Kim[37]의 연구결과와 일치하는 결과로서, 요양보호사들이 인지적, 신체적으로 기능이 손상된 노인환자들과 그 가족을 상대하는 가운데 정서적 소진을 경험하겠지만, 또한 정성껏 돌보던 노인환자들의 사망을 자주 접함에 따라 정서적 소진이 높아질 수 있음을 시사한다. 따라서 이러한 여러 상황을 고려하여 무엇보다도 요양병원 요양보호사의 정서적 소진을 경감시킬 수 있는 적절한 정서심리적 대처 프로그램 개발 및 적용이 필요하다고 본다.

요양병원 요양보호사의 이직의도 정도는 평균 13.55 ± 0.26 점, 평균평점 2.70 ± 0.73 점으로 나타났다. 이는 본 연구와 동일한 도구로 요양병원 요양보호사를 대상으로 한 Yoon 등[25]의 연구에서 2.75점으로 나타난 것과 거의 유사한 결과였다. 반면 본 연구와 다른 도구로 노인요양시설과 재가시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 Kim 등[23], Cho와 Park[4]의 연구에서 각각 2.27(5점 만점), 2.40(5점 만점)으로 나타난 것보다 높은 결과였다. 이러한 차이는 아마도 앞서 살펴본 바와 같이 직무스트레스 및 소진과 밀접히 연관되어 있을 것이라 사료되며, 구체적으로 이들이 돌보는 환자의 특성상 만성질환이나 질병의 중증도가 높은 환자들이 상대적으로 많으므로 환자들의 의존도가 높아 업무 부담이 가중되고, 기타 다른 시설에 비해 업무 규율과 지침이 상대적으로 엄격한 병원 상황에서 더욱 이직의도가 높게 나타난 것이라 추측해 볼 수 있다.

요양병원 요양보호사의 제 특성에 따른 이직의도 정도는 근무형태, 급여만족도, 취업형태, 주 근무시간, 총 병상수에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 먼저 요양병원 요양보호사의 이직의도는 근무형태와 급여만족도에 따라 유의한 차이를 보였는데 필요 시 8시간 근무하는 군에서 이직의도가 가장 높았고 3교대 순으로 이직의도가 높게 나타났으며, 급여만족도에서 대체로 불만족한다는 군에서 이직의도가 가장 높았고 사후검정 결과 보통이다 군보다 대체로 불만족한다 군에서 이직의도가 더욱 높게 나타났다. 이는 Yang과 Jeoung [38]의 연구결과와 일치하는 결과로서, 요양보호사의 이직의도를 경감시키기 위해서는 먼저 고용 안정성을 확보하는 것이 무엇보다 우선될 필요가 있다고 사료되며 급여에 대한 현실화 전략이 필요하다고 본다. 또한 취업형태에 따라 차이를 보여 기간제, 파견직, 기타 군에서 정규직 군보다 이직의도가 유의하게 높게 나타났으며, 주근무시간은 40시간 이상 군에서 가장 높게 나타났고, 총 병상수는 100~150병상 군에서 가장 높게 나타났다. 이는 Park, Lee, Cho와 Park[39]의 연구와 일맥상통하는 결과로서, 이직의도는 주로 인구사회학적 요인보다 근무형태, 급여만족도, 근무시간 등의 직무특성 요인에 따라 차이가 날 수 있음을 알 수 있다. 따라서 요양병원 요양보호사의 이직의도를 경감시키기 위해서는 특히 소규모의 요양병원 요양보호사를 중심으로 이들의 고용 안정성 보장과 적절한 보상 및 근무환경 개선을 위한 조직 차원의 노력이 필요하다고 본다. 한편, 요양병원 요양보호사의 연령, 결혼상태, 하루 돌보는 환자 수, 취업동기 등은 이직의도와 유의한 차이를 보이지 않았다. 이는 Yoon 등[25]의 연구와는 상반되는 결과로서 추후 이에 대한 반복연구가 요구된다고 하겠다.

본 연구에서 요양병원 요양보호사의 감정노동은 직무스트레스($r=.369, p<.001$), 소진($r=.374, p<.001$)과 유의한 순상관관계를 보였으며 직무스트레스는 소진($r=.385, p<.001$)과 유의한 순상관관계를 나타냈다. 이는 Ko[8], Kim[28]의 연구결과와 부분적으로 일치하는 결과로서, 감정노동의 정도가 높을수록 직무스트레스와 소진의 정도가 높으며, 직무스트레스의 정도가 높을수록 소진의 정도가 높게 나타남을 의미한다. 본 연구에서 요양병원 요양보호사의 이직의도는 감정노동($r=.372, p<.001$), 직무스트레스($r=.471, p<.001$), 소진($r=.411, p<.001$)과 유의한 순상관관계를 나타냈다. 이는 즉 감정노동의 정도

가 높을수록, 직무스트레스 정도가 높을수록, 소진의 정도가 높을수록 이직의도의 정도가 증가함을 의미한다. 이는 Ko[8], Kim[28], Kim, Jeoung, Kim과 Seo[33]의 연구결과와 부분적으로 일치하는 결과로서, 요양병원 요양보호사의 이직의도를 경감시키기 위해서는 이들의 감정노동을 경감시키고 이에 대처하기 위한 효율적인 교육 및 상담 프로그램의 개발 및 적용이 필요할 것이며, 직무스트레스 경감을 위해 직무환경의 개선이 반드시 선행되어야 할 것이다. 또한 소진을 경감하거나 예방하기 위해 특히 정서적 소모의 원인에 대하여 구체적으로 규명해보고 이를 경감시키기 위한 적극적인 중재방안의 마련이 필요하다고 사료된다.

대상자의 이직의도와 유의한 차이를 나타냈던 제 특성 중 근무형태, 급여만족도, 취업형태, 주 근무시간, 총 병상수와 주요 변수인 감정노동, 직무스트레스, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 단계별 회귀 분석한 결과 요양병원 요양보호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 직무스트레스($\beta=.290, p<.001$)였으며, 그 다음으로 소진($\beta=.239, p<.001$), 취업형태($\beta=.186, p<.001$), 감정노동($\beta=.157, p=.017$)순으로 나타났고, 이들 변인의 설명력은 총 32.6%였다. 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 변수는 직무스트레스로 나타났는데, 이는 Lee 등[15]의 연구결과와 유사한 결과였다. 이는 아마도 요양병원에서 신체적, 인지적으로 능력이 제한된 다양한 만성질환 노인환자를 돌보며 응급상황에 대처해야 하고 더 나아가 보호자의 다양한 요구 등으로 인하여 근무시간과 휴식시간을 구별하기 어려우며, 인력부족으로 인한 업무과다로 직무스트레스를 경험하기 때문에[4] 이러한 스트레스가 가중될 때 이직의도를 가장 많이 가지게 되는 것으로 추측해 볼 수 있다. 특히 본 연구에서는 직무스트레스 변인 중 역할모호성이 가장 높게 나타났으며, Cho와 Park[4], Kim과 Lee[10]의 연구에서도 본 연구와 일치하였다. 따라서 요양병원 요양보호사의 직무스트레스를 줄이기 위해서는 적절한 인력배치 및 근무환경의 개선이 필요하며, 명확한 직무기술 및 업무분담 매뉴얼과 체계적인 팀워크에 대한 안내지침이 마련되어야 할 것이라고 사료된다. 다음으로 이직의도에 영향을 미친 변수는 소진이었다. 이는 Lee[15], Kim 등[11]의 연구결과와 유사한 결과로, 앞서 살펴본 바와 같이 인지적, 신체적 의존도가 높은 노인환자들과 그 가족을 돌보는 가운데 직무스트레스에 노출되어 이직의도를 가지게 되며, 특히 정

서적 소진을 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이는 Lim과 Kim[37], Lee[15]의 연구와 일치하는 결과로서, 요양병원 요양보호사의 소진을 감소시키고 예방하기 위해서는 직무스트레스를 경감시키기 위한 제도적, 조직적 노력과 함께 정서적 소모를 줄이기 위한 내적 강인성 증진 교육프로그램이나 임종환자 돌봄을 위한 교육프로그램 등을 개발하여 적용할 필요가 있겠다. 세 번째로 이직 의도에 영향을 미친 변수는 취업형태였다. 이는 재가시설과 요양시설 요양보호사를 대상으로 한 Kim 등[11]의 연구결과와 일치하는 것으로, 요양병원 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 조직적인 근무조건의 개선과 고용의 안정성을 보장하는 것이 반드시 필요하리라 사료된다. 마지막으로 이직의도에 미친 변수는 감정노동이었다. 이는 Kim[32]의 연구결과와 일치하는 결과로서, 요양보호사들의 감정노동을 경감시키고 이에 적절히 대처할 수 있도록 돕는 교육 및 상담 프로그램 개발 및 적용이 요구된다고 하겠다. 이를 위해 요양보호사들의 감성지능을 높이기 위한 교육중재 프로그램이나 대인관계 증진 훈련 프로그램 등을 요양보호사 교육과정에 포함시킬 필요가 있다고 본다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 요양병원 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스, 소진, 취업형태, 감정노동 순으로 나타났다. 즉 직무스트레스와 소진의 정도가 높고 취업형태가 불안정하며 감정노동의 정도가 높을수록 이직의도가 높게 나타났다. 따라서 요양병원 요양보호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 체계적인 근무환경의 개선과 요양보호사의 업무 역할에 대한 명확한 직무기술 및 지침을 마련하여 실무에 적용함으로써 직무스트레스를 경감시키는 것이 필요하며, 소진과 감정노동을 낮추거나 예방하기 위한 정서심리적, 교육적 대처방안을 마련할 필요가 있겠다. 또한 제도적으로 요양보호사의 고용 안정성을 도모하여 취업 불안정으로 인한 이직을 방지하도록 하는 적극적인 인력관리방안 마련이 요구된다.

본 연구는 일 지역 요양병원 요양보호사를 대상으로 횡단적 조사연구를 진행하였으므로 결과의 일반화에 있어 제한점을 가진다. 그러나 기존의 요양보호사의 이직의도 관련 선행연구들이 주로 장기요양시설이나 재가시설 요양보호사에 초점을 두고 이직의도와 관련된 단편적인 변인들을 조사한 것과는 달리, 본 연구는 선행연구가 미흡한 요양병원 요양보호사를 대상으로 정서심리 및 조

직적 차원의 변인들을 다차원적인 관점에서 포괄적으로 조사하였다는 점에 의의가 있으며, 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진을 감소시킴으로써 이직의도를 예방할 수 있는 정서심리적 지지 및 대처프로그램의 개발과 조직적 차원의 효율적인 인력관리 전략 개발에 필요한 기초 자료를 제공하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 하겠다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 정도와 그 관계를 확인하며 요양병원 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 이들의 이직의도를 감소시키기 위한 인력관리방안 수립에 기초를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구결과, 요양병원 요양보호사의 이직의도 정도는 중간보다 조금 낮게 나타났다. 요양병원 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 감정노동의 정도가 높을수록 이직의도 정도는 높았다. 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 직무스트레스였고, 소진, 취업형태, 감정노동 순으로 나타났으며 이들 변인에 의한 설명력은 총 32.6%였다. 따라서 요양병원 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무스트레스를 줄일 수 있는 적절한 근무환경 개선 및 명확한 직무기술과 소진 및 감정노동의 경감을 위한 정서심리적 교육중재 및 적용이 필요하며 고용안정성을 포함한 체계적인 인력관리 방안의 마련과 적용이 요구된다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 첫째, 요양병원 요양보호사의 직무스트레스를 줄이기 위한 적절한 근무환경개선과 명확한 직무기술 확립이 요구된다.
- 둘째, 요양병원 요양보호사의 소진을 예방하는 정서심리적 지지 및 교육프로그램의 개발과 적용이 요구된다.
- 셋째, 요양병원 요양보호사의 감정노동에 효율적으로 대처하기 위한 감성지능 및 대인관계 증진 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하는 연구를 제언한다.
- 넷째, 요양병원 요양보호사의 이직의도에 영향을 미

치는 다양한 변인들을 규명하는 후속 연구를 제언한다.

References

- [1] Statistics Korea, "2013 Elder statistics," Statistics Korea, 2015. Available from http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/6/1/index.board?bmode=read&aSeq=308688 (accessed June, 3, 2015).
- [2] Health Insurance Review & Assessment Service (HIRA), "Data base for the number of long-term care hospitals," HIRA, 2015. Available from <http://www.nhis.or.kr/static/html/wbde/d/e/wbde0303.html> (accessed June 3, 2015).
- [3] National Health Insurance Corporation, "Long-Term Care, Bohosa care and long-term care institutions representative survey", 2011. 06. 02. Available from, http://www.longtermcare.or.kr/portal/ny/jsp/p/d/03/nypd_publicDataIst_R.jsp?bltBdCd=1102&act=VIEW&boardId=50241 (accessed June 3, 2015).
- [4] S. H. Cho, H. S. Park, "The Influence of Care Giver's Job Stressor on the Turnover Intention," Korea Society of age. Vol. 32, No. 1, pp. 323-340, 2012.
- [5] B. O. Hwang, S. J. Lee, "A study about job stress that influences turnover intention of the employees of Long-term Care Services for Older Adults by Q-method", Journal of Welfare for the Aged, Vol. 56, pp. 165-190, 2012.
- [6] T. H. Lee, C. W. Lee, "The Effects of Geriatric Care Worker's Individual Characteristics on Turnover Intention", Korean Society public administration, Vol. 24, No. 2, pp. 643-672, 2013.
- [7] W. H. Mobley, "Employee Turnover, cause, Consequences, and Control", Reading, MA: Addison-Wesley, 1982.
- [8] J. U. Ko, "The Effects of the Caregiver Emotional Labor Component on Job Satisfaction and Turnover Intention", Korean Journal of Care Management, Vol. 11, pp. 1-20, 2014.
- [9] A. R. Hochschild, "Emotion work, Feeling rules, and Social Structure. American Journal of Sociology, Vol. 85, No. 3, pp. 551-575, 1979. DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/227049>
- [10] J. A. Kim, H. G. Lee, "The Impact of Care Worker's Job Stress on their Perceived Service Quality-Mediated by Job Satisfaction", The Journal of Korea Policy Studies, Vol. 14, No. 4, pp. 1-33, 2014.
- [11] K. H. Kim, S. W. Kang, "The Impact of the Care-Worker Job Stress on Turnover Intention -Focusing on the Emotional intelligence, Ego-resilience", Journal of community welfare, Vol. 44, pp. 275-304, 2013.
- [12] H. Y. Kim, J. H. Mo, S. H. Kim, "The Effects of Turnover Intention on Long-term Care Worker's Occupational Stress", The Korean Association for Governance, Vol. 63, pp. 149-173, 2010.
- [13] H. Moon, "The Mediator Effect of Coping Strategies in the Relationship between Care Givers Job Stress and Burnout", Korean Journal of community Science, Vol. 63, pp. 149-173, 2010.
- [14] Y. M. Jeong, Y. S. Kang, "The Effect of Stress and Burnout by Job Environment of Care giver on Job Satisfaction", Journal of the Korea Academia-Industrial Society, Vol. 11, No. 10, pp. 3688-3699, 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.10.3688>
- [15] E. J. Lee, "A study on Effects of the Factors on Burnout of Elderly Care Worker", Social welfare Development, Vol. 6, No. 4, pp. 417-443, 2010.
- [16] K. S. Park, "Study of Work Environment and Job Factors That Affect The Short of Nursing Professionals", Unpublished Master's thesis, Honam National University, Gwang-Ju, 2010.
- [17] S. G. Lee, Y. L. Ham, "The Influence on the Impact to Turnover Intention in the Job Stress, Job Satisfaction and Self-Efficacy of Worker in Home Care", International Journal of Welfare for the Aged, Vol. 65, pp. 7-33, 2014.
- [18] Y. S. Kang, "The Effect of the Long-term Care Worker's Empowerment on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention", Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 12, No. 9, pp. 3904-3914, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.9.3904>
- [19] M. G. Song, "A study on the Influence of Worker Ethic and Job Stress of Domiciliary Care Workers to Turnover Intention", Unpublished Master's thesis, Hanyang National University, Seoul, 2013.
- [20] B. R. Lee, "A study of the Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers", Korea Institute for Health and Social Affairs, Vol. 32, No. 2, pp. 123-150, 2012.
- [21] J. Y. Oh, Y. J. Seo, H. S. Park, "Determinants of Intent to Leave among Workers at Long-Term Care Institutions", The Korean Journal of Health Service Management, Vol. 6, No. 1, pp. 87-103, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2012.6.1.087>
- [22] K. I. Park, J. A. Kwon, J. K. Kim, "Influence the Elderly Care-giver's Conflict and Care Attitudes in Elderly Nursing Homes on Their Turnover Intention around of Job stress's Mediating Effect", Journal of Welfare for the Aged, Vol. 63, pp. 149-173, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2012.6.1.087>
- [23] H. H. Kim, O. I. Park, H. Moon, "The Effect of Worker Environment on Turnover Intention of Geriatric Hospital Care giver", The Korean Society Of Community Living Science, No. 6, pp. 161-161, 2015.
- [24] M. Y. Kim, J. h. Park, K. J. Lee, J. M. Yoon, "The Study on Care Worker's Self-Efficacy, Job Satisfaction and Turnover Intention at Long-Term and Home Care Service Centers", International Journal of Welfare for the Aged, Vol. 62, pp. 361-382, 2013.
- [25] S. Y. Yoon, Y. S. Seo, Y. C. Kwon, "Factors Influencing the Turnover Intention in Long-Term Care Hospital Care Workers", Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 1, pp. 321-329, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2015.13.1.321>
- [26] S. J. Moon, S. S. Han, "A Predictive Model on Turnover

Intention of Nurses in Korea”, Journal of Korea Academy of Nursing, Vol. 41, No. 5, pp. 633-641, 2011.

- [27] J. A. Morris, D. C. Feldman, “The dimension, antecedents and consequences of emotional labor”, Academy of Management Review, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010. 1996. DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [28] M. Y. Kim, “The Effects of Emotional Labor and Experience of Violence on Burnout for Care-Givers in Nursing Home”, Unpublished doctoral dissertation, Keimyung University Deagu, 2013.
- [29] Jayaratne, S, & Chess, W. A. “Job satisfaction and turnover among social work administrators : A national survey”, Administration in social Work. Vol. 7, No. 2, pp. 11-22, 1983. DOI: http://dx.doi.org/10.1300/J147v07n02_02
- [30] J. B. Kwak, “A study on The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Care-givers”, Unpublished master’s thesis, Hannam University, Daejeon, 2010.
- [31] Maslach C, Jackson S. “Maslach burnout inventory manual”, Polo Alto CA: Consulting Psychologists Press, 1981.
- [32] J. S. Kim, “A Study about the Influence of the Care Workers’ Emotional Labor on Turnover Intention and Mediating Effects of Emotive Dissonance and Job Satisfaction”, Journal of Welfare for the Aged, Vol. 61, pp. 163-188, 2013.
- [33] Y. S. Kim, E. Y. Chung, J. N. Kim, Y. J. Seo, “The Effect of Emotional Labor on Job Stress, Burnout and Job Satisfaction of Hospital Nurses”, Korean Public Health Research, Vol. 40, No. 4, pp. 75-88, 2014.
- [34] S. M. Hwang, J. H. Yoon, “Impacts of Flight Attendants’ Emotional Labor on Burnout and Turnover Intentions in the Airline Industry”, Korean Academic Society of Hotel Administration, Vol. 21, No. 2, pp. 277-294, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7170>
- [35] S. J. Kim, “A study on emotional labor through examination of care assistant's caring relationship”, The Korean Society of welfare for the Aged. Vol. 2015 No. 1, 2005
- [36] J. D. Lim, “The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers”, The Korea Contents Society, Vol. 61, pp. 163-188, 2011.
- [37] S. O. Lim, H. H. Kim, “The moderating effects of professional identity on the relationship between job stress and burnout of care workers from care facilities”, Journal of Korean social welfare administration, Vol. 13, No. 3, pp. 151-176, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2012.6.1.087>
- [38] J. H. Yang, K. H. Jeoung, “Effects of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses”, Journal of the Korea Academy-Industrial Society, Vol. 15, No. 12, pp. 7077-7078, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/kais.2014.15.12.7170>
- [39] Y. O. Park, G. J. Lee, Y. H. Cho, H. J. Park, “Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Long-term Care Facilities for Elderly People”, Journal of Korean Gerontological Nursing, Vol. 11, No. 1, pp. 81~89, 2009.

윤 순 철(Soon-Chul Youn)

[정회원]



- 2014년 2월 : 경상대학교 일반대학원(지역사회 간호학 및 간호관리학 석사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 일반대학원 간호학과(간호학 박사과정)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 김해대학교 초빙교수

<관심분야>

노인간호, 성인간호, 약리학

권 수 혜(Su-Hye Kwon)

[정회원]



- 1999년 8월 : 유트랙트 대학교(간호학 석사)
- 2013년 2월 : 고신대학교 (간호학 박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 간호대학 조교수

<관심분야>

노인, 여성, 질적연구방법

강 호 정(Hyo-Jeong Kang)

[정회원]



- 2012년 2월 : 동아대학교 대학원(임상간호 석사)
- 2015년 2월 ~ 현재 : 고신대학교 일반대학원(간호학 박사과정)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 동원과학기술대학교 간호대학 조교수

<관심분야>

재활, 노인, 아동