



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

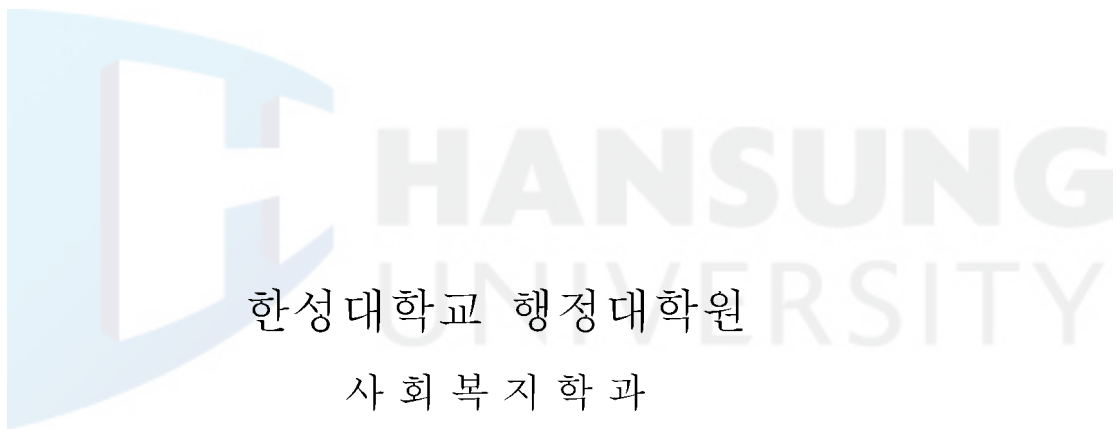
이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

석 사 학 위 논 문

요양보호사의 직무스트레스요인이  
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

2012년



한성대학교 행정대학원

사회복지학과

노인복지전공

원 재 춘

석사학위논문

지도교수 이종수

요양보호사의 직무스트레스요인이  
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Influence of Job Stress  
upon the Intention of Turnover.

2011년 12월 일

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

노인복지전공

원재춘

석사학위논문

지도교수 이종수

요양보호사의 직무스트레스요인이  
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Influence of Job Stress  
upon the Intention of Turnover.

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 12월 일

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

노인복지전공

원 재 춘

원재춘의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

2011년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_ 인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ 인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ 인

## 국 문 초 록

# 요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

한성대학교 행정대학원  
사회복지학과  
노인복지전공  
원 재 춘

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스요인을 조사하고 이러한 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구이다. 노인장기요양보험제도가 시작되고 3년이 지난 지금, 이 제도의 핵심 인력인 요양보호사들의 이직이 심각해지고 있고 이로 인해 서비스 질은 낮아지고 있다. 요양보호사들이 일을 하면서 받는 스트레스요인을 정확히 분석하고 이에 대한 개선점을 제시함으로써 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도를 낮추어 요양기관에서 제공하는 전반적인 서비스의 질 향상에 그 목적을 두었다. 직무스트레스와 이직의도에 관련된 선행연구들의 문헌조사를 통해 이론을 정리하고 조작적 정의를 내린 후, 독립변수인 직무스트레스 요인을 과업·역할요인, 대인관계·근무환경요인, 개인의 심리적요인, 임금요인으로 나누어 4개 영역으로 구성하였으며, 이들 독립변수들이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 4개의 직무스트레스요인을 분석한 결과, 요양보호사는 개인의 심리적 요인에서 가장 스트레스를 많이 받았고 임금요인, 과업·역할요인, 대

인관계·근무환경요인 순서로 스트레스를 받았다.

둘째, 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 임금요인, 과업·역할요인, 대인관계·근무환경요인 3개의 요인이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 영향을 많이 미치는 순서대로 정리하면 임금요인, 대인관계·근무환경요인, 과업·역할요인 순으로 나타났다.

셋째, 요양보호사는 개인의 심리적인 요인에서 가장 스트레스를 많이 받았지만 이직의도에는 영향을 미치지 않았다. 이는 다른 곳으로 이직을 해도 심리적 스트레스는 변하지 않을 것이라는 자각 때문이라 판단된다.

넷째, 인구통계학적 요인별로 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 여자가 남자보다 심리적 스트레스가 더 높았고 임금요인, 근무경력, 적정 월 급여, 하루 근무시간, 돌보는 어르신의 수, 한 달 근무일수, 근무동기별로 유의미한 차이를 보였으며, 연령, 결혼여부, 학력, 종교에 따라서는 직무스트레스와 이직의도에 큰 차이가 없었다.

본 연구의 결과를 통해 직무스트레스와 이직의도 감소, 서비스질의 향상에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이직의도에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 임금요인이었다. 요양보호사들의 한 달 평균임금인 120-130만원을 희망 적정 임금인 150만원 선으로 올릴 수 있는 법적 제도적 장치를 마련해야 한다.

둘째, 요양보호사들은 개인의 심리적인 요인으로 스트레스를 가장 많이 받고 있었다. 요양보호사 표준 교육과정에 스트레스에 대처하는 방법과 심리적 안정을 위한 부분을 추가하여 교육하여야 한다.

셋째, 기관장들의 비합리적인 지시나 리더십의 부재 등으로 인한 갈등을 줄이기 위해서 기관장들에게 요양보호사 경력을 갖추게 하고 리더십 교육을 받도록 하여야 한다.

넷째, 케어장비 부족으로 같은 일을 더욱 힘들게 하는 경우가 발생하지 않도록 평가와 감사를 할 때 요양보호사들의 케어에 필요한 장비들이 제대로 구입되어있는지 철저히 점검하여야 한다.

다섯째, 인력부족으로 꼭 필요한 케어를 하지 못하는 경우가 발생하지 않도록, 과중한 업무량으로 인한 스트레스를 줄일 수 있도록 격일 근무자

나 3교대 근무자도 1인당 하루에 돌보는 어르신의 수를 4-5명이 되도록  
제도적 보완장치를 마련해야 한다.

【주요어】 : 요양보호사, 직무스트레스, 이직의도





# 목 차

<b>제 1 장 서론</b>	<b>1</b>
제 1 절 연구의 필요성	1
제 2 절 연구의 목적	5
제 3 절 연구의 범위와 방법	5
<b>제 2 장 이론적 배경</b>	<b>8</b>
제 1 절 요양보호 관련 제도 및 서비스	8
1. 노인복지제도	8
2. 노인장기양보험제도	9
제 2 절 요양보호사	11
1. 요양보호사의 개념 및 법적 근거	11
2. 요양보호업무의 목적과 요양보호사의 역할	12
3. 요양보호서비스의 내용	13
제 3 절 직무스트레스	15
1. 직무스트레스의 개념	15
2. 직무스트레스의 요인	19
3. 요양보호사의 직무스트레스	29
제 4 절 이직의도	31
1. 이직과 이직의도의 개념	31
2. 이직의 유형	33
3. 이직이 조직에 미치는 영향	34
4. 요양보호사의 이직	36
제 5 절 선행연구	37

<b>제 3 장 연구설계</b>	<b>41</b>
제 1 절 연구모형	41
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구	42
1. 직무스트레스	42
2. 이직의도	43
제 3 절 연구가설	43
제 4 절 자료수집 및 분석방법	43
1. 표본의 설계 및 자료수집	43
2. 분석방법	44
 <b>제 4 장 연구결과</b>	 <b>46</b>
제 1 절 인구통계학적 요인에 대한 분석 및 타당성 검증	46
1. 응답자의 일반적 요인에 대한 분석	46
2. 타당성 및 신뢰도 검증	49
3. 인구통계학적 요인별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석	51
제 2 절 측정변수에 대한 기술통계 및 영향 분석	65
1. 직무스트레스요인과 이직의도에 대한 기술통계 분석	65
2. 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향 분석	66
제 3 절 연구 가설의 검증 결과	68
1. 가설 1의 검증	68
2. 가설 2의 검증	69
3. 가설 3의 검증	70
4. 가설 4의 검증	71
 <b>제 5 장 결 론</b>	 <b>72</b>
제 1 절 연구결과 요약	72

제 2 절 제언 .....	75
제 3 절 연구의 의의 및 한계점 .....	78
<b>【참고문헌】</b> .....	80
<b>【부 록】</b> 설문지 .....	89
<b>ABSTRACT</b> .....	94



## 【 표 목 차 】

[표 2-1] 선진국 사례 .....	9
[표 2-2] 노인장기요양보험제도와 기존 노인복지서비스체계 비교표 .....	10
[표 2-3] 요양보호서비스 분류 .....	14
[표 2-4] 직무스트레스에 대한 여러 연구자들의 정의 .....	17
[표 2-5] 연구자별 직무스트레스 요인 분류 .....	24
[표 4-1] 응답자의 일반적 요인에 대한 분석 .....	46
[표 4-2] 응답자의 직무요인에 대한 분석 .....	48
[표 4-3] 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 .....	49
[표 4-4] 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 .....	50
[표 4-5] 성별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	51
[표 4-6] 연령별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	52
[표 4-7] 결혼여부별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	53
[표 4-8] 학력별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	54
[표 4-9] 종교별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	55
[표 4-10] 월급여별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	56
[표 4-11] 경력별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	57
[표 4-12] 적정 월급여별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	58
[표 4-13] 하루 근무시간별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	59
[표 4-14] 하루돌보는 어르신수별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	61
[표 4-15] 한 달 근무일별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 .....	62
[표 4-16] 근무 동기별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석 ·	63
[표 4-17] 측정변수에 대한 기술통계분석 .....	65
[표 4-18] 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향 분석 .....	66

[표 4-19] 직무스트레스요인과 이직의도와 의 상관관계 .....	67
[표 4-20] 과업·역할요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	68
[표 4-21] 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	69
[표 4-22] 개인의 심리적 요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	70
[표 4-23] 임금요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	71



## 【 그림 목 차 】

<그림 3-1> 연구모형 .....	41
---------------------	----



# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 필요성

우리나라는 그 동안 지속적인 경제성장을 하였다. 이로 인해 생활수준은 향상되고 의학 또한 발달이 되어서 국민들의 평균 수명도 높아지게 되었다. 이러한 평균 수명의 증가와 함께 50-60년대 베이비 붐 세대들이 장년층을 지나 노년층이 되기 시작하면서 노인 인구는 급속도로 증가하는 반면 출산은 줄어들어 세계에서 유래 없는 고령화 속도를 보이고 있다.

2000년 노인인구 비율이 7.2%로서 고령화 사회로 진입한 후 2011년 우리나라 65세 이상 노인은 554만 명으로서 총 인구의 11.3%에 달하고 있다(보건복지부자료실, 2011)<sup>1)</sup>. 그리고 2018년에는 총인구 대비 65세 이상 인구가 14.3%가 되어 고령사회, 2026년에는 총 인구의 20.8%가 노인인구가 되는 초고령화 사회가 될 것으로 예상된다.

우리나라가 고령화 사회에서 고령사회로 바뀌는 데 걸린 기간은 18년이다. 이는 프랑스 115년, 스웨덴 85년, 미국 75년, 영국·독일 45년, 일본 26년과 비교해 보면 매우 빠른 속도로 고령화가 되어가고 있다는 것을 알 수 있다.

인구가 고령화됨에 따라 노인문제가 많이 생긴다. 노인들은 고독하게 되어 혼자 집에서 살다가 임종을 맞이하는 분들도 생겨나고 있다. 또한 마땅히 할 수 있는 일이 적어서 경제적으로 궁핍하게 되고 자신이 쓸모없는 사람이라는 생각에 자존감이 낮아지게 된다. 그리고 면역력이 저하되어 여러 가지 질병에 걸리기 쉽게 되고 노인성 질환으로 고생하는 사람도 늘어나게 된다. 노인복지 현장에서 일하면서 만난 많은 노인들이 바라는 것은 오래 사는 것 보다 아프지 않고 건강하게 자신의 일을 하면서 사는 것을 더 바라고 있었다.

---

1) 출처 : <http://library.mw.go.kr/Search/?q=%EB%85%B8%EC%9D%B8%EC%9D%B8%EA%B5%AC>

이러한 노인문제에 대한 대책으로 2007년 2월 국회에서 노인장기요양보험법이 통과되었고 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되고 있다. 이러한 제도는 고령이나 노인성 지령 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정에도모하고 그 가족의 부담을 덜어 줌으로써 국민에 대한 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다(노인장기요양보험법 제1조)<sup>2)</sup>.

지금까지 노인복지법에 의거하여 빈곤층인 국민기초생활보장 수급자 노인 중 장기요양이 필요한 노인들에게만 극히 선별적으로 이루어지던 체계를 탈피하여 장기요양이 필요한 노인이라면 소득계층에 관계없이 보편적으로 서비스를 제공받을 수 있게 되었음을 의미한다. 이러한 보편적 제도로의 변화는 노인장기요양 위험이 누구에게나 일어날 수 있는 개연성이 높으며, 그 위험에 놓이게 되는 경우 노인 및 가족이 겪게 되는 신체적, 경제적, 심리적 고통이 심각하므로 사회구성원들이 사회연대에 입각하여 함께 대응해야만 하는 사회적 위험이라는 공감대가 형성되었기 때문이다. 이와 같이 노인장기요양 욕구에 대한 정책이 조세에 기반한 선별적, 단편적 대응에서 사회보험서비스 수혜자가 많아지게 되었다는 것을 넘어서 재원조달방식, 서비스비용 지불방식, 서비스공급자의 구성, 서비스이용의 결정방식 등 서비스 제공이 이루어지는 전반에 걸쳐 혁신적 변화가 수반될 것으로 전망된다(김진수, 2007; 석재은, 2007; 김영자, 2008: 1).

이러한 제도가 시행 된지 3년이 지난 지금 노인장기요양보험제도는 어느 정도 정착되고 있고 서비스를 받는 어르신들과 어르신의 가족들도 만족하고 있다. 국민건강보험공단에서 조사한 자료에 따르면 수급자 가족은 86.2%가 서비스에 만족한다고 대답했고, 86.8%가 요양보호사가 친절하다고 대답하였다. 또한 어르신의 건강상태가 호전된 경우도 있었고, 가족의 부양부담도 적어진 것으로 나타났다(국민건강보험공단, 2010)<sup>3)</sup>.

하지만 장기요양보험제도의 핵심인력인 요양보호사들은 낮은 임금과 열악한 근무 조건, 과중한 업무량 등으로 직무스트레스를 받고 있고 이직 또

2) 출처 : [http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM\\_CAREINFO/](http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM_CAREINFO/)

3) 출처 : <http://www.nhic.or.kr/portal/site/main/menuitem.b1135451b3fb72b8a8d30b24a210101c/>



한 많이 일어나고 있다. 요양보호사는 어르신과 직접적으로 면대면 접촉을 통해 서비스를 제공하는 당사자이기 때문에 요양보호사의 잦은 이직과 직무스트레스는 전체적인 서비스 질의 하락을 가져오게 된다.

2008년 1월 노인복지법 시행규칙 개정안을 확정· 공포하고 요양보호사 양성방안을 법제화 하여 교육원에서 소정의 교육을 받은 사람이 요양보호사의 자격을 취득하게 하였다. 시행 초기에는 시험을 보지 않고 교육과 실기 실습과정을 이수하면 자격증을 주었는데, 조금 더 전문화 하자는 취지에서 2010년 4월부터는 시험을 봐서 합격해야만 자격증을 얻을 수 있게 되었다. 시행 초기 간병이나 케어 노인복지관련해서 최초의 국가자격증이라는데 중점을 두어 많은 사람들이 자격을 취득하게 되었고 당장 요양보호사로 일 하지 않더라도 나중에 자신의 부모님을 모시게 될 때에 혜택을 보기 위해서 자격을 따는 사람들도 많았다. 하지만 3년이 지난 지금 기대에 못 미치는 열악한 처우와 힘든 근무환경 낮은 보수 그리고 요양보호사를 하나의 전문가로 인정하지 않는 사회적 인식 등으로 많은 요양보호사들이 조금 일하다가 떠나갔고 지금은 노인요양에 관련된 기관에서 요양보호사 구하기가 힘들어지고 있는 실정이다.

2010년 요양보호사 자격증을 취득한 사람은 961,960명이다. 이중 실제 업무에 종사하고 있는 사람은 237,511명이다(국민건강보험공단,2010).<sup>4)</sup> 이렇게 실제 요양업무에 종사하고 있는 사람이 적은 이유는 언젠가 쓸지도 모른다는 생각에 자격증을 따 놓은 사람들을 제외하고도 힘들고 많은 일에 비해 낮은 보수 때문에 다른 업종으로 이직하는 사람들이 많기 때문이다.

요양보호사는 노인장기요양보험제도와 그와 관련된 서비스제도의 핵심 요소이다. 이러한 요양보호사의 스트레스는 서비스질의 하락에 직접적인 관련이 있기 때문에 요양보호사의 스트레스 요인을 분석하고 그러한 요인에 대한 대안을 마련하는 부분에 대한 필요성을 느꼈다.

선행연구들을 살펴 본 결과 국내 해외 전문가들의 직무스트레스에 관한 권위 있는 자료를 바탕으로 직무스트레스 요인을 조사하였지만 실제로 요

---

4) 출처 : <http://www.nhic.or.kr/portal/site/main/menuitem.b1135451b3fb72b8a8d30b24a210101c/>

양보호사가 하는 일을 해본 경험이 있는 사람이 쓴 논문이나 연구는 별로 없었다. 석사 논문을 쓸 정도의 지식을 갖춘 사람은 대부분 요양보호사의 일 보다는 관리자나 센터장의 직책을 맡고 있는 경우가 많았다.

본 연구자가 요양원에서 요양보호사로 약 1년간 근무하면서 느꼈던 몇몇 스트레스요인들이 누락되어 있었고 요양보호사의 일의 특수성에 맞지 않는 직무스트레스 요인분석도 있었다. 또한 나이 많은 요양보호사들이 응답하기에는 이해하기 어려운 말로 만들어진 설문 문항들도 있었다. 직무스트레스를 많이 받는 요인에 대한 결과도 납득하기 어려운 부분이 많았기 때문에 스트레스 요인에 대한 재조사를 해볼 필요를 느꼈다. 논문의 결과에 직접적인 영향을 미치는 설문조사의 질문 문항들을 수정하여 누락된 스트레스요인들을 보충하고 기존 권위자들의 직무스트레스요인 분석을 요양보호사라는 직업의 특수성에 맞게 고쳐서 조사해볼 필요성을 느꼈다. 직접 일하면서 알게 된 많은 요양보호사들을 만나보고 스트레스 요인을 분석하여 정리한 결과 남자어르신들의 성적접촉, 낮은 임금, 노인성 피부질환의 전염, 업무일지를 써야하는 스트레스, 케어경험 없는 기관장의 이치에 맞지 않는 작업지시, 무거운 어르신이나 물건을 들 때 몸이 다칠까봐 드는 불안감과 부담, 어르신들의 낙상 및 잦은 사고에 대한 두려움 등이 있었고 마땅히 따로 설 곳이 없는 부분에 대해서도 많이 공감하며 힘들어하고 있었다. 이러한 직무스트레스 요인에 관한 내용들을 과학적 기법을 동원해 객관적으로 밝혀내어 요양보호사들의 스트레스를 줄여줄 수 있는 대안을 제시하는데 첫 번째 목적이 있다.

요양보호사는 이직이 많은 직업 중에 하나이고 그러한 문제를 대변하듯 요양보호사의 이직의도에 관한 선행연구가 많이 있다. 수발하는 어르신들의 특성을 잘 파악하고 그에 맞는 케어를 하던 요양보호사가 이직을 하고 새로운 요양사가 오는 경우, 또 다시 어르신의 특성을 파악해야 하고 새로운 조직 시스템에 적응하는데 시간이 필요하다. 이러한 문제로 요양보호사의 잦은 이직은 전체 서비스질의 저하를 가져오게 된다. 선행연구들을 보면 이직의도에 가장 영향을 많이 끼치는 요소로 직무스트레스를 들 수 있다. 이러한 스트레스 요인들을 조사해서 이를 개선하여 이직의도를 낮춤으

로서 전체적인 서비스질을 높이는데 기여할 수 있다.

## 제 2 절 연구의 목적

노인장기요양보험제도가 시작되고 3년이 지난 지금, 이 제도의 핵심 인력인 요양보호사들이 이 일을 그만두거나 다른 직종으로 옮기려고 하고 있다. 서울이나 대도시를 제외한 지방은 일 할 수 있는 요양보호사를 구하는 것이 더욱 힘들어지고 있는 실정이다.

요양보호사는 면대면 접촉으로 직접 서비스를 전달하는 사람으로 요양 관련 기관에서 서비스의 질을 좌우하는 가장 중요한 인력이다. 하지만 많은 직무 스트레스로 이직의도가 높아지고 전반적인 서비스 질은 낮아지고 있는 실정이다. 그러므로 정확한 스트레스 요인을 분석하고 이에 대한 개선점을 제시함으로써 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도를 낮출 수 있고 나아가서 전반적인 서비스 질의 향상을 목적으로 한다.

본 연구의 목표는 다음과 같다.

첫째, 기존의 연구된 요양보호사의 직무스트레스 요인과 함께 조사되지 않은 직무스트레스요인을 추가하여 요양보호사의 직무스트레스요인을 보다 정확히 조사한다.

둘째, 요양보호사의 직무스트레스 요인을 과업·역할요인, 대인관계·근무환경요인, 개인의 심리적요인, 임금요인으로 나누어 이 네 개의 요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석해 본다.

셋째, 정확한 스트레스 요인의 분석으로 이전보다 더 명확한 개선점을 제시하여 이직의도를 낮추고 전반적인 서비스 질의 향상을 꾀한다.

## 제 3 절 연구의 범위와 방법

선행연구들을 살펴보면 요양보호사의 서비스 질에 영향을 끼치는 요소들은 다음과 같다.

첫째, 직무만족  
둘째, 직무스트레스  
셋째, 이직의도  
넷째, 소진

## 1. 본 연구의 범위는 다음과 같다.

첫째, 서비스 질에 영향을 끼치는 위의 네 가지 요소 중 가장 의미가 있다고 생각한 두 가지 요소인 직무스트레스와 이직의도 두 가지를 조사하기로 한다.

둘째, 요양보호사가 받는 직무스트레스요인을 조사한다.

셋째, 직무스트레스요인과 이직의도간의 상관관계를 살펴보고 개선점을 제시한다.

넷째, 조사는 서울의 성북구, 강북구, 도봉구에 위치한 요양기관·요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한다.

## 2. 본 연구의 방법은 다음과 같다.

첫째, 먼저 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도에 관련된 선행연구들의 문헌조사를 통해 관련이론을 정리하고 조작적 정의를 내린다.

둘째, 독립변수인 직무스트레스요인을 과업·역할요인, 대인관계·근무환경요인, 개인의 심리적요인, 임금요인으로 나누어 과업·역할요인 10개 문항, 대인관계·근무환경요인 10개 문항, 심리적요인과 임금요인 4개 문항으로 설문지를 구성하여 조사하였다.

셋째, 종속변수인 이직의도는 사회복지직을 포기하고 타 직종으로 전업하려는 의도와 사회복지직을 유지하면서 타 조직으로 이직하려는 의도를 모두 포함하여 5개 문항을 만들어 알아보았다.

넷째, 구조화된 설문지 300부를 작성하여 시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였고 유의미한 282부를 채택하였다.

다섯째, SPSS ver 16.0 프로그램을 사용 빈도분석(Frequency Analysis), 요인분석(Factor Analysis), 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's Alpha값을 산출, 기술통계분석(Descriptive Statistics), 다중회귀분석(Multi\_Regression Analysis), 분산분석(Analysis of Variance)과 t검증(t test)을 실시하였다.



## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 요양보호 관련 제도 및 서비스

#### 1. 노인복지제도

우리 모두는 언젠가는 노인이 된다. 노인복지정책이나 사업의 내용과 형태를 규정하는 노인복지법은 이러한 의미에서 단지 노인만을 위한 법이 아니라 국민 모두가 행복한 노후생활을 누릴 수 있도록 지원하는 법률이다. 1969년 민간부분에서 노인복지법을 제정하려고 노력하였지만 실효는 없었고, 1980년 보건사회부에서 준비한 노인복지법 초안을 기본으로 하여 1981년 6월 5일 노인복지법이 제정되었다. 노인복지법의 주요 내용은 노인 실태조사, 노인에 대한 사회적 관심, 노인의 사회참여, 치매예방 및 퇴치를 위한 치매연구 및 관리사업 실시, 노인복지시설의 설치 및 운영, 요양보호사 직무 및 교육기관의 설치 등이다. 노인복지법은 1981년 제정 이후 22차례에 걸쳐 개정되었으며 최근 들어서는 요양보호사 자격시험제도의 도입과 요양보호사교육기관 지정제 등에 관한 조항이 신설되었다.

노인복지제도의 또 다른 근간을 이루고 있는 제도로는 저출산 고령화문제를 해결하기 위한 저출산·고령화사회기본법이 있다. 2006년 12월에는 고령친화산업진흥법이 제정되었고, 2007년 4월 25일에는 기초노령연금법이 제정되어 생활이 어려운 노인에게 노령연금을 지급할 수 있게 되었고, 2007년 4월 27일에는 노인장기요양보험법이 제정되어 2008년 7월부터 본격적으로 시행되었다. 또한 노인장기요양보험제도의 시행에 따라 노인복지시설의 입소비용에 따른 유형분류 삭제, 재가노인복지시설 기능 확대, 요양보호사 자격제도 도입 등을 골자로 한 노인복지법이 2007년 8월 3일 개정 공포되었고 2010년 1월 25일 제 22차 일부개정이 있었다(보건복지부, 2011a: 20-21).

## 2. 노인장기요양보험제도

노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대원리에 의해 제공하는 사회보험제도를 말한다. 따라서 이 법은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행하는 사회보험제도이다.

여러 선진국에서는 이미 사회보험방식 및 조세방식으로 그 재원을 마련하여 장기요양보장제도를 도입하여 운영하고 있다.

<표 2-1> 선진국 사례

구분	사회보험방식	조세방식
국가	한국(+조세), 독일, 헝가리, 일본(+조세), 스위스(+조세), 미국(medicare), 네덜란드, 룩셈부르크	오스트레일리아, 오스트리아, 캐나다, 아일랜드, 뉴질랜드, 노르웨이, 폴란드, 스페인, 스웨덴, 영국, 미국(medicaid)

출처 : 보건복지부(2011)

([http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM\\_LTCARE/](http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM_LTCARE/))

우리나라 노인장기요양보험제도는 건강보험제도와는 별개의 제도로 도입·운영되고 있는 한편, 제도운영의 효율성을 도모하기 위하여 보험자 및 관리운영기관을 국민건강보험공단으로 일원화하고 있다. 국고지원이 가미된 사회보험 방식을 채택하고 있고 수급대상자에게는 65세 미만의 장애인이 제외되어 노인을 중심으로 운영되고 있다.

노인장기요양보험 적용대상은 건강보험 가입자는 장기요양보험의 가입

자가 된다(법 제7조제3항). 이는 건강보험의 적용에서와 같이 법률상 가입이 강제되어있다. 또한 공공부조의 영역에 속하는 의료급여 수급권자의 경우 건강보험과 장기요양보험의 가입자에서는 제외되지만, 국가 및 지방자치단체의 부담으로 장기요양보험의 적용대상으로 하고 있다(법 제12조).

기존의 건강보험제도와 차이점은 국민건강보험은 질환의 진단, 입원 및 외래 치료, 재활 등을 목적으로 주로 병·의원 및 약국에서 제공하는 서비스를 급여대상으로 하는 반면, 노인장기요양보험은 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 대상자에게 요양시설이나 재가기관을 통해 신체활동 또는 가사지원 등의 서비스를 제공하는 제도이다.

기존의 노인복지서비스 체계와의 차이점은 기존 노인복지법상의 노인요양은 주로 국민기초생활보장수급자 등 특정 저소득층을 대상으로 국가나 지방자치단체가 공적부조방식으로 제공하는 서비스 위주로 운영되어 왔으나, 노인장기요양보험법의 서비스는 소득에 관계없이 심신기능 상태를 고려한 요양 필요도에 따라 장기요양인정을 받은 자에게 서비스가 제공되는 보다 보편적인 체계로 운영되고 있다(<http://www.longtermcare.or.kr>).

<표2-2> 노인장기요양보험제도와 기존 노인복지서비스체계 비교표

구분	노인장기요양보험제도	기존 노인복지서비스 체계
관련법	노인장기요양보험법	노인복지법
서비스 대상	보편적 제도 장기요양이 필요한 65세 이상 노인 및 치매 등 노인성질환을 가진 65세 미만자	선택적 제도(특정대상 한정) 국민기초생활보장 수급자를 포함한 저 소득층 위주
서비스 선택	수급자 및 부양가족의 선택에 의한 서비스 제공(수요자 위주)	지방자치단체장의 판단(공급자위주)



재원	장기요양보험료 + 국가 및 지방자치단체 부담 + 이용자 본인부담	정부 및 지방자치 단체의 부담
----	-------------------------------------------	---------------------

출처: 보건복지부(2011)

([http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM\\_LTCARE/](http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM_LTCARE/))

## 제 2 절 요양보호사

### 1. 요양보호사의 개념 및 법적 근거

요양보호사는 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)이나 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 제공시설) 등에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여수급자 등에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을 제공하는 사람이다. 요양보호사의 업무는 대상자의 질병 유무 및 신체적 특성에 따라 차이가 있을 수 있으나 일반적으로 의사, 간호사, 가족들로부터 대상자에 대한 정보를 수집하여 요양보호서비스 계획을 세우고 대상자의 청결유지, 식사와 복약보조, 배설, 운동, 정서적 지원, 환경 관리 및 일상생활 지원업무를 수행한다(보건복지부, 2011a: 79).

보건복지가족부의 2011년 요양보호사양성지침에는 요양보호사를 다음과 같이 정의하고 있다. 요양보호사란 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력임

노인장기요양보험제도 시행('08.7월)에 대비하여 종전 노인복지법상 인력인 가정 봉사원과 생활지도원보다 기능·지식수준을 강화하기 위하여 요양보호사로 국가자격제도(시·도지사 발급)를 신설하였다.

노인복지법 제39조의 2항을 보면 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다고 나와 있다.

요양보호사와 유사한 개념으로는 기존 노인복지서비스 인력인 가정봉사원과 생활지도원, 간병인 등이 있으며, 이들 인력은 장기요양보험제도의 시행에 따라 요양보호사로 통합되었다. 노인 복지법 부칙 제 7조에 의하면 관계법의 규정에도 불구하고 2008년 7월 1일 이전에 채용된 자로서 유예 기준일인 2008년 7월 1일 현재 노인복지시설에서 생활지도원 또는 가정봉사원으로 근무하고 있는 기존 종사자(무급 자원봉사자는 제외)는 요양보호사 자격 취득 없이 2년간(2010년 6월 30일 까지) 요양보호사 업무 수행이 가능하다. 유예대상 시설은 노인주거복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인의료복지시설(노인전문병원 제외)이며, 유예 대상 기간 중 근무기관에서 발급한 재직증명서 또는 경력 증명서로 유예대상자를 확인한다. 유예기간 이내에 소정의 요양보호사 교육을 수료하고 요양보호사 자격을 취득하여야만 2010년 7월 1일 부터는 요양보호사 업무를 계속해서 수행할 수 있다(곽진배, 2010: 8-9).

## 2. 요양보호업무의 목적과 요양보호사의 역할

요양보호서비스는 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자를 포함하는 장기요양급여수급자 등에게 계획적인 전문적 요양서비스 즉, 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스, 정서지원서비스, 방문목욕서비스 등을 제공하여 장기요양대상자들의 신체기능 증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다. 따라서 요양보호서비스는 대상자가 생활하고 있는 곳에서 노인과 함께 한다는 기본 원칙하에 직접 도움과 지원을 동시에 하면서 항상 대상자의 전체적 건강상태를 관찰하고 대상자와 함께 목표를 세우고 목표달성을 위해 노력하는 것이 필요하다. 질병을 가진 노인의 경우 제일 하위단계인 생리적 욕구마저 해결하지 못하는 분들도 있다. 이러한 분들에게 기본욕구를 충족시켜 조금 더 정신적, 정서적 만족을 드려 사는 보람을 느끼게 해 준다면 더 가치 있는 삶을 살게 할 수 있다는 사회적 책임 아래 노인장기요양보험제도가 마련되었다. (보건복지부, 2011a: 79-81)

요양보호사의 역할은 다음과 같다

- ① 정보전달자 역할 : 대상자의 신체적 심리적인 것에 대한 정보를 가족, 의료진, 시설장에게 전달하며 의료진의 지시를 대상자에게 전달한다.
- ② 관찰자 역할 : 활력징후의 변화, 투약사항, 질병의 변화에 대한 증상을 세밀하게 관찰하여 합병증의 예방과 조기발견에 힘쓰며 심리적인 변화를 관찰하여 건강행위를 위한 동기유발 및 지지자가 될 수 있도록한다
- ③ 숙련된 조력자 역할 : 정확한 요양보호 서비스 지식과 기술로 신체활동 지원, 일상생활지원, 개인활동지원, 정서지원, 방문목욕 등에 대한 서비스를 수행하여 대상자를 도와준다.
- ④ 의사소통 대상자 역할 : 효율적인 의사소통 기법을 활용하여 요양보호 대상자와 관계를 형성하고 서비스를 제공하여 대상자의 신체적, 정신적, 심리정서적 안위를 도모한다.
- ⑤ 동기유발 지지자 : 신체활동지원서비스나 일상생활지원서비스를 단순 수행·제공하는 것으로 끝나지 않도록 언제나 대상자에게 동기를 부여하여 자신의 능력을 최대한 발휘하도록 동기를 유발하며 지지한다.

### 3. 요양보호서비스의 내용

요양보호서비스를 제공 받는 대상자는 노화 및 질병으로 인한 신체적, 정신적 불편함을 가지고 있다. 대상자 개개인은 각기 다른 인생의 경험을 가지고 있으며 생활습관, 건강행위 및 가치관도 다르다. 특히 대상자가 처하여 있는 상황도 여러 가지로 질병의 급성기를 이제 막 지났거나 가족과 함께 있지 않는 등 경제적, 사회적으로 여러 가지 문제를 가지고 있을 수 있다. 이렇듯 다양한 일상생활의 경험과 상황에 따라 요양보호서비스의 기능을 구분할 수 있겠으나 우리나라 장기요양보험 내에서 제공하는 요양보호서비스는 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스, 정서지원서비스, 방문목욕서비스로 분류된다. 각 서비스 내용은 <표 2-5>와 같다.

요양보호서비스의 기능은 각 대상자의 신체기능수준, 사회·심리적 상태

및 가정·주변 환경 등에 따라 필요한 요양보호서비스를 제공함으로써 대상자의 삶의 질을 향상시키는 데 있다. 즉, 대상자의 현재 기능수준을 향상시키며 필요한 일상생활지원을 하며 심리·정서적 지원을 통해 안락한 노후생활을 영위할 수 있도록 돕는 기능을 한다(보건복지부, 2011a: 84-90).

<표 2-3> 요양보호서비스 분류

분류	표준서비스 내용
신체활동지원서비스	1. 세면도움 2. 구강관리 3. 머리감기 4. 몸단장 5. 옷 갈아입히기 6. 목욕도움 7. 식사도움 8. 체위변경 9. 이동도움 10. 신체기능의 유지·증진 11. 화장실 이용하기
일상생활지원서비스	1. 취사 2. 청소 및 주변 정돈 3. 세탁
개인활동지원서비스	1. 외출시 동행 2. 일상 업무 대행
정서지원서비스	1. 말벗, 격려, 위로 2. 생활상담 3. 의사소통 도움
방문목욕서비스	1. 방문목욕

출처 : 보건복지부(2011a: 82)

### 제 3 절 직무스트레스

#### 1. 직무스트레스의 개념

최근 우리나라 사람들이 자주 사용하는 외래어 중 1위가 스트레스(stress)였다는 보도가 있었다(국가건강정보포털, 2011)<sup>5)</sup>. 그 만큼 현대인들은 치열한 경쟁속에서 바쁘게 살아가기 때문에 스트레스라는 말을 가장 많이 사용할 정도로 많은 스트레스 속에서 살아가고 있다.

스트레스라는 말의 어원은 라틴어의 stringer로서 “팽팽하게 죄다”라는 뜻에서 유래되었다. 이후 string, strest, straisse 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러 stress라는 용어로 쓰이기 시작하였다(Ivancevich & Matteson, 1980). 당시는 고뇌, 억압, 곤란이나 역경 등을 의미했었다. 그러나 오늘날 뜻하는 “stress”라는 용어는 19세기에 그 근원을 두며, 다분히 기술과학적인 뜻이 포함되어 있다. 즉 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 가리키는 뜻으로 사용되기 시작했다. 이와 같은 정의는, 힘이 가해진 물체나 인간은 외부 압력에 저항해서 통합성을 유지하기 위해 긴장을 불러일으킨다는 의미도 포함되어 있다. 이같이 스트레스에 대한 사고방식이 물리학에 도입되면서부터 스트레스라는 개념은 더욱 일반화되었다. 즉 고체자료의 탄력성이 연구되기 시작하면서 스트레스는 물체에 가해진 외부로부터의 압력을 의미하며, 긴장은 그 압력의 결과 내부에서 일어난 수축이나 크기 및 형태의 변화 등을 뜻하게 되었다(이종목, 1990: 2)

스트레스에 대한 최초의 학문적 관심은 1920년대 중반 Selye에서부터 시작된다. Selye는 스트레스와 스트레스(stresser)의 관계를 생체에 적용하고 생물학적·의학적인 면에서 스트레스라는 말을 응용하여 보급시켰다. 1960년대 중반까지 스트레스가 조직 및 개인 모두에게 해로운 것을 보고, 스트레스가 없는 상태를 이상적인 상태로 생각하여 어떤 종류의 스트레스도 제거되어야 한다는 단순한 처방을 제시하였다(송병식, 1996: 103).

미국의 생리학자 Canon(1914)이 스트레스를 받았을 때 생존 수단으로

5) 출처 : <http://health.mw.go.kr/HealthInfoArea/HealthInfo.aspx?Mode=View&IDX=3540>

투쟁-도피 반응(fight-flight response)과 생리적 균형(homostasis)을 발표함으로써 스트레스 개념을 개략적으로 의학계에 처음 소개하였고 물리적인 개념의 스트레스란 용어를 의학에 처음 적용 시킨 사람은 캐나다의 내분비 학자 Selye(1936)이다. 그가 발표한 일반적응증후군에서는 어떠한 종류의 스트레스 요인이더라도 그에 따른 신체 반응은 매우 유사하다는 점과, 이런 스트레스요인이 오랫동안 지속되면 질병으로 발전할 수 있다는 점을 보고하였다. 더구나 그는 스트레스를 좋은 스트레스(eustress)와 나쁜 스트레스(distress)로 나누었다. 당장에 부담스럽더라도 적절히 대응하여 자신의 향후 삶이 더 나아질 수 있는 스트레스는 좋은 스트레스이고, 자신의 대처나 적응에도 불구하고 지속되는 스트레스는 불안이나 우울 등의 증상을 일으킬 수 있는 나쁜 스트레스라고 할 수 있다.

미국의 심리학자 Lazarus(1997)의 경우 사람에 따라 좋은 스트레스로 작용하느냐, 나쁜 스트레스로 작용하느냐는 스트레스 요인에 대한 인지적 평가에 따라 달라질 수 있다는 점을 보고하였다. 스트레스 질병 모델로는 긍정심리학의 Seligman(2002)의 학습된 무력감(learned helplessness)이 있다. 헤어날 수 없는 스트레스 상황이 지속되면 결국 우울증을 유발시킨다는 이론이다. 용어적 측면에서 스트레스란 의미는 스트레스 반응을 나타내는 것이지만, 개념을 명확히 구분하기 위해 스트레스 요인(원인)과 스트레스 반응(증상)으로 나누어 설명하기도 한다. 예를 들면, “상사가 스트레스를 준다(스트레스 요인)”와 “요즘 스트레스 연속이야(스트레스 반응)”로 구분 될 수 있다(국가건강정보포털, 2011-09-08).<sup>6)</sup>

어떠한 일을 할 때 직무와 관련하여 조직 구성원이 느끼는 정신적·육체적 부정적인 불균형 상태를 직무스트레스라고 한다(Beehr & Newman, 1978). 직무스트레스는 연구자의 관심과 접근방법에 따라 매우 다양하게 연구되었기 때문에 명확한 정의를 내리는데 아직까지 의견의 일치를 보지 못하고 있다. 직무스트레스에 대한 개념의 주로 세 가지 측면에서 논의되고 있는데, 초기에는 자극의 개념으로 이해되다가 이후 반응의 개념 그리고 최근에는 환경-개인이라고 하는 자극과 반응의 개념으로 이해의 폭이

6) 출처 : <http://health.mw.go.kr/HealthInfoArea/HealthInfo.aspx?Mode=View&IDX=3540>

넓어지고 있다(박기관, 2008: 174).

직무스트레스란 일반적으로 위협적인 환경특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응이며, 근로자들이 직무수행 방식과 급격하게 변화되는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제들이다(권용만, 2005: 16). 이러한 직무스트레스에 대한 개념은 초기에 개인에게 영향을 미치는 외부의 힘, 즉 자극개념으로 이해하였고, 그 이후에는 외부환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응, 즉 반응개념으로 이해하였다. 오늘날에는 개인이 자기 주변의 내·외환경을 어떻게 지각하고 평가하는가, 즉 환경(자극)-개인(반응)의 상호 개념으로 바뀌어가고 있다.(김영자, 2008: 21)

강문실(2008; 6)은 연구자들의 직무 스트레스에 대한 정의를 <표2-9>와 같이 정리하였다.

<표2-4> 직무스트레스에 대한 여러 연구자들의 정의

연구자	정의
Selye(1956)	환경적 자극에 대한 보편적인 신체반응
Hall and Mansfield(1971)	조직이나 사람 같은 시스템에 작용하는 외부적 힘
Mcgrath(1975)	자신의 행동에 대한 기회·요구가 제약에 직면하게 될 때 발생하는 것
Margolis, Kroes and Quinn(1975)	작업자의 특성과 상호작용하여 심리적 상황을 파괴하는 작업조건

Caplan, Pinneau and Harrison(1975)	개인에게 위협을 주는 직무환경의 특성
Cooper and Marshal	특정직무와 관련된 부정적 환경요인 또는 스트레스 요인 을 의미
Beehr and Newman (1978)	심신이 정상적인 기능에서 이탈할 수밖에 없게끔 직무관 련 요인들이 작업자와 상호작용하여 심리적·생리적 상황 을 변화시키는 요인
Gupta and Beehr(1979)	극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구
French, Rogers and Cobb(1980)	개인의 욕구와 욕구충족을 가능하게 해줄 수 있는 직무 환경과의 부적합
Blau(1981)	직무요구에 대한 개인의 반응능력이 환경적 요인을 초과 해서 균형이 맞지 않으면 일으킴
Parker and Decotiis(1983)	작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로서 특정개 인이 느끼는 역기능적 의식 또는 감정
Harrison and Beehr(1985)	개인 환경의 부적합, 역할부적합 또는 개인적 특성, 작업 환경 잠재적 스트레스 원천 사이의 상호작용의 결과
Ivancevich and Matteson(1987)	환경적 자극과 개인의 특이한 반응에서 상호작용결과
Beehr and Frantz(1992)	직무자체 또는 작업환경의 어떤 특성이 직원들에게 해로 운 결과를 초래하는 과정
Robbins(1993)	개인이 바라는 것 중에서 결과가 불확실한 동시에 중요 하다고 지각된 것에 대한 관련된 기회, 억제 또는 요망에 직면할 때의 동태적인 조건
Judge and Colquitt(2004)	나쁜 직장환경으로 인하여 발생하는 혐오적인 또는 부정 적인 감정적·생리적 상태

출처 : 강문실(2008), p6



## 2. 직무스트레스의 요인

직무스트레스 요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다(Hellriegel et al, 1986; 박정원, 2007: 13). 이러한 직무스트레스 요인은 조직 내적인 요인과 조직 외적인 요인 그리고 개인의 심리적요인등으로 나눌 수 있다. 조직 외적인 요인에는 폭한, 혹서, 직무환경이나 공기의 쾌적함 등이 있을 수 있고 조직 내적인 요인으로는 역할 모호성, 역할 과다, 역할 갈등, 질적 과다, 과업난이도 등이 있을 수 있다. 개인의 심리적 요인으로는 욕구결핍, 욕구좌절, 조직구성원 간의 갈등, 내외적 요구에 의한 압박감, 불안, 좌절 등이 있을 수 있다.

직무스트레스의 부정적 영향은 개인의 스트레스를 극복하는 능력이나 인내할 수 있는 능력의 차이에 따라 사람마다 다르게 느껴질 것이다. 직무스트레스의 부정적인 영향이 개인이 인내할 수 있는 한계 수준을 넘지 않으면 직무 스트레스는 그 사람의 삶의 질에 크게 영향을 끼치지 않을 수도 있다(Lazarus & Folkman, 1984).

직무스트레스 요인은 생물학적·의학적 분야, 사회심리학분야, 행동과학분야 등 여러분야로 다른 연구경향이나 접근방법을 보이고 있다. 많은 직무스트레스 요인이 상호 연관성이 있어서 어느 하나만 의미를 두며 요인으로 분류하기 보다는 연구 목적에 맞게 변화시켜서 이용하여왔다.

외국의 연구 사례들과 이종목(1989: 60, 1990: 5-30), 유정민(2005: 13-15), 박정원(2007: 13-19), 강문실(2008: 29-51), 장세진·고상백(2005: 297-317), 안혜원(2009: 11-14), 장재원(2010: 10-12)의 연구를 참고로 하여 직무스트레스 요인을 분류해 보면 다음과 같다.

Selye(1956)는 직무스트레스 요인을 어떤 직장에서 일하는가에 따른 직업의 종류, 일하는 분위기와 환경을 들었다. 그는 일반적인 적응 증후군(General Adaptation Syndrome : GAS)이라는 이론을 중심으로 연구하였는데 GAS는 경계단계(alarm stage), 저항단계(resistance stage), 탈진단계(exhaustion stage) 등 3단계로 나누어진다.

McGrath(1970)는 스트레스유발요인의 심리상태를 욕구결핍, 욕구좌절, 조직구성원간의 갈등, 압박감으로 보았다. 직무스트레스요인을 과업요인, 역할요인, 행동상황요인, 물리적 상황요인, 사회적 상황요인, 개인시스템 내 요인으로 나누어 분류하였다. 과업요인은 과업의 난이도·모호성 그리고 과업량으로 그 내용을 분류하였고 역할요인은 역할의 모호성·갈등 그리고 역할의 과부하로 내용을 나누었다. 행동상황요인은 인원이 너무 많거나 혹은 너무 적을 때 발생하고 물리적 상황요인에는 흑한, 흑서, 쾌적한 공기, 개인당 활용할 수 있는 공간 등이 해당된다. 물리적 상황요인으로는 대인 관계에 문제가 있어서 부조화를 이루거나 잘 어울리는 사람이 별로 없어 혼자 지내는 것들이 해당된다. 개인 시스템 내 원인으로는 불안감, 스트레스에 대한 인내력, 압박감, 지각능력 등을 지적하였다.

Gibson(1985)은 직무스트레스 요인을 물리적환경요인, 개인적환경요인, 집단스트레스요인, 조직스트레스요인 4가지로 구분하였다. 물리적 환경요인에는 불빛, 경음, 기온, 오염된 공기 등이 있었고 개인적 환경 요인에는 역할갈등, 역할모호성, 작업과다, 책임감, 경력개발결여, 직무설계를 들었다. 집단스트레스요인으로는 동료·부하·상사와의 불편한 관계를 들었고 조직스트레스요인으로는 참여 결여, 조직구조, 과업수준, 명확한 정책 등을 말하였다.

Beer & Newman(1976)은 직무스트레스요인을 직무원인과 과업특성, 역할요구 및 기대, 조직특성과 환경, 조직외부의 요구와 환경으로 4가지 요인이 있다고 연구하였다. 직무원인과 과업특성에는 근무스케줄과 작업속도 그리고 타인에 대한 책임이 포함되고, 역할요구 및 기대에는 역할에 대한 갈등과, 역할 과부하가 포함된다. 조직특성과 환경요인은 조직의 규모와 인사정책 그리고 의사소통 시스템이 있다. 조직외부의 요구와 환경요인은 노동조합과 공급자·소비자의 행동 등이 포함된다.

Marshall & Cooper(1981)는 직무의 고유특성, 조직역할, 조직 내의 관계, 경력개발, 조직구조와 풍토, 조직외부의 장애, 개인특성을 직무스트레스 요인으로 분류하였다. 그 내용으로 직무의 고유특성은 시간압박, 질적·양적 과도한 작업, 불량한 작업조건, 과도한 의사결정을 들었고 조직역할

은 역할모호성, 역할갈등, 과도한 책임, 의사결정의 제외, 타인 및 직무에 대한 책임, 관리적지원의 결여가 있다. 조직 내의 관계는 상사, 동료, 부하와의 관계를 들 수 있으며 책임과 권리 위임도 또한 포함된다. 경력개발요인으로는 조기승진과 승진의 결여, 사직을 들 수 있고 조직구조와 풍토로는 행동규약, 협의 및 의사소통의 결여, 불확실성, 소속감, 정체성의 상실 이 있다. 조직외부의 장애로는 충성심의 차별과 가족 간의 갈등이 있고 개인의 특성으로는 성격변화와 대처에 대한 능력의 증가, 통찰력 부족 등이 있다.

Steer(1982)는 직무스트레스요인을 조직의 영향요인, 개인적 영향의 요인, 사회적 지원요인으로 나누었다. 조직의 영향원인으로는 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 역할저급도, 직종의 차이, 참여의 결여를 들었다. 개인적 영향의 원인으로는 A형 성격, 내외통제, 생활변화속도, 능력과 요건, 내향성과 외향성이 있다. 사회적 지원 원인은 동료나 상사 그리고 배우자등의 주변 가까운 사람들의 지원을 내용으로 하였다.

Schitz(1982)는 직무스트레스요인을 과중한 과업요인, 작업장 의화요인, 성과평가요인, 역할요인, 경력개발요인, 임금체제요인으로 분류하였고 과업요인으로는 질적 과다, 양적 과다를 들었고 작업장 의화요인으로는 새로운 네트워크절차와 경영참여를 포함시켰다. 성과평가요인으로는 평가의 비교성을 들었고 역할요인으로는 역할의 모호성, 역할갈등을 들었다. 경력개발요인은 승진기대 불일치가 있고 조기승진이 있고 임금체제요인으로는 공정한 임금과 기본급을 들었다.

Parker & Decotiis(1983)는 직무스트레스요인으로 직무 그 자체, 조직의 특성, 조직내의 역할, 대인관계, 경력개발, 외부조직에 대한 헌신과 책임을 들었다. 각 요인의 내용으로는 직무 그 자체는 직무특성에 따라 자율성과 정체성 과업의 다양성을 들었고 조직의 특성으로는 조직구조, 조직풍토 및 정보흐름에 관련된 조건을 이야기했다. 조직 내의 역할은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 그 내용으로 하였다. 대인관계요인은 상사, 동료 및 부하와의 관계가 있고 서로간의 믿음과 조직의 응집력을 들었다. 경력개발요인으로는 승진기회, 성과, 개인개발, 훈련미숙이 있고 외부조직에 대한

헌신과 책임요인으로 조직몰입과 직무몰입을 그 내용으로 하였다.

Prasoraman & Alutto(1984)는 직무스트레스요인을 구조적변수, 역할관련변수, 개인변수 이 세 가지로 분류했다. 구조적변수는 근무부서와 근무교대방식을 말하는 것이고 역할관련변수는 직무수준, 직무특성, 리더십특성을 말한다. 개인변수로는 성격유형과 인구통계학적특성을 내용으로 하였다.

Hendrix & Ovalle(1984)는 조직내 스트레스요인, 개인내 스트레스요인, 조직외 스트레스요인으로 직무스트레스요인을 분류하였고 스트레스로 인해 이직의도 증가나 직무만족감소와 같은 심리적 반응과 콜레스테롤과 아드레날린 증가와 같은 생리적 반응이 나타난다고 하였다.

Schuiet(1985)는 직무스트레스요인을 개인특성요인과 조직특성요인 두 가지로 분류하였다. 개인특성요인은 욕구와 가치관, 능력과 경험, 개인의 성격 등을 들었고 조직특성요인으로서는 역할성격, 과업특성, 리더십, 조직구조, 작업환경, 대인관계 등을 들었다.

Ivancevich & Matterson(1986)은 스트레스상황의 선행요인이 스트레스를 일으키게 한다고 주장하였다. 직무스트레스 요인에 해당하는 선행요인을 조직, 조직구조 및 통제, 보수체제, 인적자원체제, 리더십으로 보았다. 조직은 본질적인 직무요인, 역할갈등, 역할모호성, 작업과중, 불충분한 통제를 그 내용으로 하였고 조직구조 및 통제는 관료주의, 정체, 엄격한 통제가 해당되었고 보수체제는 불평등한 보수를 인적자원체제는 부적절한 경영기회, 훈련부족을 그 내용으로 하였다. 리더십에 관해서는 불편한 관계와 존경심 부족을 내용으로 하였다.

Albrect(1987)은 직무스트레스요인을 신체적요인, 사회적요인, 정서적요인 세가지로 분류하였다. 신체적요인은 더위, 혹한, 소음, 불안, 공기오염, 육체적 질병 및 부상을 들었다. 정서적 요인으로서는 마감기간, 신체적 질병의 위협 자각, 과도한 책임, 자아위기를 포함했다.

국내 직무스트레스에 관한 선행연구를 살펴본 결과.

①.김정미(1998: 19-21: 재인용)는 직무스트레스요인을 다음과 같이 분류했

다.

- 물리적 환경관련요인 : 조명, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염,  
사무실설계, 사회적 밀도
- 조직관련요인 : 작업요건, 조직구조, 경계·범위역할, 집단응집력,  
조직분위기, 집단내 집단간 갈등, 경력개발, 수행실적평가,  
작업교대정책, 지도유형
- 개인관련요인 : A형 행동, 능력 및 경험, 욕구 및 가치, 통제소재,  
생활사건, 인구통계학적 변인
- 조직 외 관련 요인 : 가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원

②.장세진·고상백(2005)은 직무스트레스요인을 다음과 같이 분류했다.

- 물리적 환경 요인 : 근무환경, 근무자세
- 직무요구 : 업무량, 휴식시간
- 직무자율 : 창의력, 직무에 필요한 기술, 지식, 직무에 대한 영향력
- 직무불안정 : 실직이나 해고, 직장의 미래, 새 직장 취직능력
- 관계갈등 : 동료관계, 상사관계
- 조직체계 : 승진, 업무수행 지원
- 보상부적절 : 봉급, 수입, 능력 개발 기회
- 직장문화 : 회식, 직장분위기, 성적인 차별

③.윤심노(1994: 재인용)는 직무스트레스요인을 다음과 같이 분류했다.

- 조직분위기 : 조직분위기, 리더십 형태, 동기부여
- 역할요인 : 의사소통, 역할모호, 역할갈등, 역할과다

④.송병철(1996: 재인용)은 직무스트레스요인을 다음과 같이 분류했다.

- 역할갈등 : 상반된 지시, 모순된 지시, 의견무시
- 과제특성요인 : 적성적합성, 일의 지루함, 단순성
- 자율성요인 : 업무수행의 권한, 의사반영, 책임한계

⑤.이종목(1989: 20-31)은 직무스트레스의 요인을 다음과 같이 분류했다.

- 물리적 환경 : 조명, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실 설계  
사회적 밀도
- 조직관련요인 : 작업요건, 조직구조, 경계-범위, 집단 응집력,

조직풍토, 경력 발달, 갈등, 지도 유형, 수행 실적 평가,  
작업교대, 정책

-직무관련요인 : 과제특성, 기술, 의사결정 참여, 역할 갈등,  
역할 모호성, 역할 과부하

-개인적인 요인 : A형행동, 능력 및 경험, 통제 소재, 욕구 및 가치,  
인구 통계적 변인, 생활사건

-조직 외 관련 요인 : 가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원

선행연구의 직무스트레스 요인을 <표 2-10> 과 같이 정리하였다.

<표 2-5> 연구자별 직무스트레스 요인 분류

연구자	분 류	내 용
Selye (1956)	직업의 종류	사무직, 일용직, 정규직, 비정규직, 전문직, 자영업 등.
	직무 환경	조직규모, 인사정책, 역할과다, 역할모호성 등
Mcgrath (1970)	과업요인	과업의 난이도, 과업의 모호성, 과업량
	역할요인	역할모호성, 역할갈등, 역할과부하
	행동상황요인	인원의 과다 혹은 과소
	물리적상황요인	혹한, 혹서
	사회적상황요인	대인관계 부조화, 은둔생활
	개인시스템 내 요인	불안, 지각

연구자	분 류	내 용
<b>Gibson (1985)</b>	물리적 환경요인	불빛, 경음, 기온, 오염된 공기
	개인적 환경요인	역할갈등, 역할모호성, 작업과다, 책임감, 경력개발결여, 직무설계
	집단 스트레스요인	동료·부하·상사와의 불편한 관계
	조직 스트레스요인	참여결여, 조직구조, 과업수준, 명확한 정책
<b>Beer &amp; Newman (1976)</b>	직무원인과 과업특성	근무스케줄, 작업속도, 타인에 대한 책임
	역할요구 및 기대	역할갈등, 역할과부하
	조직특성과 환경	조직규모, 인사정책, 커뮤니케이션 시스템
	조직외부의 요구와 환경	노동조합, 공급자·소비자행동
<b>Marshall &amp; Cooper (1981)</b>	직무의 고유특성	시간압박, 질적·양적 과도한 작업, 불량한 작업조건 과도한 의사결정
	조직역할	역할모호성, 역할갈등, 과도한 책임, 의사결정 제외, 타인 및 직무에 대한 책임, 관리적 지원의 결여
	조직내의 관계	상사·동료·부하와의 관계, 책임, 권리위임
	경력개발요인	조기승진, 승진의 결여, 사직
	조직구조와 풍토	행동규약, 협의 및 의사소통의 결여, 불확실성 소속감, 정체성의 상실
	조직외부의 장애	충성심의 차별, 가족간의 갈등
	개인의 특성	성격변화, 대처에 대한 능력, 통찰력
<b>Steers (1982)</b>	조직의 영향요인	역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 역할저급도, 직종의 차이, 참여의 결여
	개인적 영향요인	A형 성격, 내외통제, 생활변화속도, 능력과 요건, 내향성과 외향성
	사회적 지원요인	동료·상사·배우자 등의 지원

연구자	분 류	내 용
Ivancevich & Matterson (1980)	조직	직무요인, 역할갈등, 역할모호성, 작업과중, 불충분한 통제
	조직구조 및 통제	관료주의, 정제, 엄격한 통제
	보수체제	불평등한 보수
	인적자원체제	부적절한 경영기회, 훈련부족
	리더십	불편한 관계, 존경심 부족
김정미 (1998)	물리적 환경요인	조명, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실설계, 사회적 밀도
	조직관련요인	작업요건, 조직구조, 경계·범위역할, 집단응집력, 조직분위기, 집단 내 집단 간 갈등, 경력개발, 수행실적평가, 작업교대정책, 지도유형
	개인관련요인	A형 행동, 능력 및 경험, 욕구 및 가치, 통제소재, 생활사건, 인구통계학적 변인
	조직 외 관련요인	가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지위
장세진, 고상백 (2004)	물리적 환경 요인	근무환경, 근무자세
	직무요구	업무량, 휴식시간
	직무자율	창의력, 직무에 필요한 기술, 지식, 직무에 대한 영향력
	직무불안정	실직이나 해고, 직장의 미래, 새 직장 취직능력
	관계갈등	동료관계, 상사관계
	조직체계	승진, 업무수행 지원
	보상부적절	봉급, 수입, 능력 개발 기회
	직장문화	회식, 직장분위기



연구자	분 류	내 용
<b>Schltz (1982)</b>	과중한 과업요인	질적과다, 양적과다
	작업장 의화요인	새로운 네트워크절차, 경영참여
	성과평가 요인	평가의 비교성
	역할요인	역할의 모호성
	경력개발요인	승진기대 불일치, 조기승진
	임금체제요인	공정한임금, 기본급
<b>Parker &amp; Decotiis (1983)</b>	직무 그 자체	직무 특성에 따른 자율성과 정체성, 과업의 다양성
	조직의 특성	조직구조, 조직풍토, 정보흐름에 관련된 조건
	조직내의 역할	역할모호성, 역할갈등, 역할과부하
	대인관계	상사·동료·부하와의 관계, 서로간의 믿음, 조직의 응집력
	경력개발	승진기회, 성과, 개인개발, 훈련미숙
	외부조직에 대한 헌신과 책임	조직몰입, 직무몰입
<b>Prasora man &amp; Alutto (1984)</b>	구조적변수	근무부서, 근무교대방식
	역할관련변수	직무수준, 직무특성, 리더십특성
	개인변수	성격유형, 인구통계학적 특성
<b>Schuler (1985)</b>	개인특성요인	욕구, 가치관, 능력, 경험, 성격
	조직특성요인	역할성격, 과업특성, 리더십, 조직구조, 작업환경, 대인관계
<b>Albrect (1987)</b>	신체적 요인	더위, 폭한, 소음, 불안, 공기오염, 육체적 질병 및 부상
	사회적 요인	대인관계부조화, 조직의 응집력, 책임, 권리위임
	정서적 요인	마감기간, 신체적 질병의 위험 자각, 과도한 책임, 자아위기

연구자	분 류	내 용
윤심노 (1994)	조직분위기	조직분위기, 리더십형태, 동기부여
	역할요인	의사소통, 역할모호, 역할갈등, 역할과다
조현치 (1996)	개인적 특성	성별, 연령, 교육수준, 소득, 근속년수
	직무관련요인	역할특성, 의사소통, 경력개발, 대인관계
	조직구조요인	공식화, 집중화, 자율성
송병철 (1996)	역할갈등	상반된 지시, 모순된 지시, 의견 무시
	과제특성요인	적성 적합성, 일의 지루함, 단순성
	자율성요인	업무수행의 권한, 의사반영, 책임한계
이종목 (1989)	물리적 환경요인	조명, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실 설계, 사회적 밀도
	조직 내 관련요인	작업요건, 조직구조, 경계-범위, 집단 응집력, 조직풍토, 경력 발달, 갈등, 지도 유형, 수행 실적 평가, 작업교대
	직무관련요인	과제특성, 기술, 의사결정 참여, 역할갈등, 역할 모호성, 역할 과부하
	개인적인 요인	A형 행동, 능력 및 경험, 통제 소재, 욕구 및 가치, 인구통계학적 변인, 생활사건
	조직 외 관련요인	가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원

한국직무 스트레스 학회 (2009)	물리환경	작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담
	직무요구	시간적 압박, 업무량증가, 업무중단, 책임감, 과도한 직무부담
	직무자율	기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한
	직무불안정	구직기회, 고용불안정성
	관계갈등	동료의지지, 상사의지지, 전반적 지지
	조직체계	조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직내 갈등, 합리적 의사소통
	보상부적절	존중, 내적동기, 기대부적합
	직장문화	한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 직장문화 특징

출처

이종목(1989: 60, 1990: 5-30), 유정민(2005:13-15), 박정원(2007: 13-19), 강문실(2008: 29-61), 장세진·고상백(2005: 297-317), 안혜원(2009: 11-14), 장재원(2010: 10-12)의 연구를 필자가 재 정리

### 3. 요양보호사의 직무스트레스

선행연구를 살펴보면 직무 스트레스 요인은 직업의 종류나 일하는 대상의 차이 그리고 연구하고자 하는 목적에 따라 다르게 나타난다. 요양보호사들이 스트레스 받을 수 있는 상황들에 대해 일대일로 면접조사를 실시해 본 결과 다음과 같은 요인들에 스트레스를 받았다.

①.더위 : 침대에 누워 있는 시간이 대부분인 요양보호대상 어르신들은 여름에 더운 것을 잘 못 느끼시고 에어컨을 틀면 감기에 걸려 폐렴으로 발전할 위험이나 면역력이 떨어질 위험 때문에 여름에 쾌적한 환경에서 일하기 힘들다.

②.역할의 모호성 : 파출부 일까지 해야 한다고 불평하는 요양보호사들이 많다. 전문 케어 영역만 일을 해야 하지만 기관장들과 상사의 지시 또

는 인력부족으로 케어 이외의 잡다한 영역까지 일해야 할 때 스트레스를 받는다고 한다.

③.열악한 근무환경 : 요양보호사들이 쉬는 시간에 상사 눈치 안 보고 따로 쉴 공간이 없고, 대부분 겨울에는 시설 내부에서 빨래를 말리지만 많은 양에 비해 센터가 비좁고 여유 공간이 많지 않아 힘들어하고 있다.

④.24시간 근무체제 : 3교대나 24시간 근무체제는 신체리듬을 깨고 취침시간이 일정치 않아 피곤할 때가 많고 주간 근무자들과 하루일과가 다르다 특히 24시간 근무하고 집에 들어가면 아침과 낮에 자고 다음날 일을 위해 밤에 또 자야하는 이유 때문에 잠을 푹 자지 못하는 요양사도 있다.

⑤.육체적으로 힘든 일 : 요양보호사 일의 특성상 전혀 몸을 가누지 못하는 어르신들의 이동을 도우려면 어르신을 들어야 하는 경우가 자주 발생한다. 요양보호사 일을 하는 분들 중 절반 이상이 50-60대 여성 분들인데 허리나 다른 관절에 무리가 가서 병이 생기거나 아니면 아플까봐 걱정하는 일이 많다.

⑥.보호자들의 무시와 이치에 맞지 않는 요구 : 보호자들이 요양보호사 일 하는 사람들을 대·소변을 받아내고 목욕시켜 드리고 3끼 식사를 도와드리는 정도의 허드레 일을 하는 사람들로 생각하거나 이치에 맞지 않는 무리한 요구를 하거나 따질 때 스트레스를 받는다.

⑦.경험이 없는 기관장 : 케어 경험이 별로 없는 기관장의 잘못된 지시로 인해 작업능률이 떨어지거나 본인들이 생각하는 케어방법하고 달라서 갈등이 생긴다.

⑧.과중한 업무 : 해야 하는 일들이 많아 쉴 시간이 별로 없고, 24시간 교대근무의 경우 요양보호사 한 사람당 8명의 어르신을 돌보아야 하기 때문에 많은 업무량에 부담을 느낀다.

⑨.남자어르신들의 성적접촉 : 이는 요양보호사 초기부터 문제가 되었던 부분으로 일의 특징상 면대면 접촉으로 여자 요양보호사들이 남자어르신들의 몸을 닦아드리거나 목욕시켜드리거나 기저귀를 갈아드리는 일을 해야 하는데 이 때 성적으로 접촉하는 남자 어르신들이 있다.

⑩.업무일지 그 밖의 문서작업 : 문서작업이나 업무일지에 관련된 일들

에 능숙하지 못하고 경험이 적어서 일지를 쓸 때 스트레스 받는 분들이 있으며, 컴퓨터나 워드활용에 미숙한 분들이 많다.

⑪.어르신들의 낙상 및 사고에 대한 두려움 : 침대에서 떨어져 골절이 되거나 보조기를 사용해서 움직이시다가 넘어지는 경우가 자주 있어서 항상 주의를 요한다.

⑫.어르신들의 잦은 사망 : 모시던 어르신들의 사망을 자주 접하게 되는데 그럴 때면 마음이 아프거나 일이 손에 안 잡히는 등 심리적 스트레스를 받는다.

⑬.장비의 부족 : 목욕장비, 휠체어 등 어르신들 케어에 필요한 장비가 부족하여 케어 하는데 힘이 들거나 시간이 많이 든다.

⑭.노인성 질환의 감염 : 피부병(옴)이나 결핵 등 노인성 질환들이 요양보호사에게도 감염될까봐 걱정을 한다.

⑮.낮은 임금 : 일의 양과 어려움에 비해 낮은 보수와 처우를 받는다고 생각한다.

⑯.케어방식에 차이 : 2명이 한조를 이루어 케어를 해야 하는 경우가 많은데 서로 케어방식의 차이 때문에 갈등을 겪을 때가 많다.

⑰.치매 어르신들의 폭력적 행동 : 욕설, 꼬집기, 할퀴기, 침 빨기, 깨물기, 발로차거나 따귀 때리기 등 욕설과 폭행으로 스트레스 받을 때가 있다.

## 제 4 절 이직의도

### 1. 이직과 이직의도의 개념

이직(turnover)은 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나는 것을 의미한다. 구체적으로 말하면 조직을 떠나거나 옮기려는 행위 또는 다른 직장을 알아보거나 이직을 생각하는 행위를 뜻한다(Farrell, 1983: 576).

Price(1977)는 이직을 조직의 구성원이 조직의 외부로 이동하여 조직구성원의 신분에서 벗어나는 것이라 하였고, Mobley(1982)는 이직을 조직으

로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직 구성원의 자격을 종결짓는 행위로서, 개인 스스로 자발적으로 직장을 떠나는 자발적 이동의 개념으로 정의했다(김기홍, 2008: 24).

조직의 인적자원을 관리하는 데 있어서 인력의 흐름을 자연스럽게 유지하도록 하는 것은 매우 중요하다. 인력은 조직을 하나의 중간 매개체로 하여 조직으로 유입되기도 하고 조직에서 유출되기도 한다. 조직은 우수 인력을 확보하는 것 못지않게 조직을 이탈하는 구성원에 대하여 관심을 가져야 할 것이다. 인력관리가 제대로 이루어지지 않는다면 이는 이직으로 이어질 수 있다. 이직은 조직의 인적자원의 질을 증가시킴으로서 건전한 조직 상태를 유지한다는 측면에서는 순기능적인 역할을 하기도 하지만, 조직의 활동에 필수불가결하거나 양호한 작업능력과 인간관계를 가진 개인의 이직은 조직에 역기능적이고도 치명적인 손상을 입힐 수 있다.

따라서 이직은 동료의 사기저하 및 임시채용 등으로 인하여 추가적 비용부담이 요구되며, 조직의 목표달성 및 서비스 전달에 막중한 손해를 입힌다는 점에서 신중을 기해야 할 분야로 해석된다(김정현 외, 1999: 129).

이직의도(Intention to turnover)는 ‘조직 구성원이 그 조직의 성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 의지의 정도’로 정의된다(Allen & Meyer, 1990: 3). 이직을 연구한 많은 연구에서 이직의도는 이직의 결정적 요인으로 제시되고 있으며, 이직의 바로 직전 단계로써 이직의 예측을 위한 지표로서 사용된다. 이직에 직접적인 영향을 주는 변수와 간접적인 영향을 주는 변수를 구분한 Price & Mueller(1981: 543-545)의 연구에 의하면, 이직의도는 이직에 직접적인 영향을 주는 변수이고, 이직의도는 본래 가지고 있던 직무 이외의 다른 직무를 수행할 수 있는 능력이 있는지, 가족부양 책임을 지고 있는지, 직업의식을 가지고 있는지 등으로부터 영향을 받는다. Steers & Mowday(1981)는 이직에 영향을 미치는 변수를 3단계로 나누어 설명하였다. 가장 먼저 직무에 대한 기대 형성 및 가치부여가 선행되고, 직무만족, 조직몰입, 직무몰입 등과 같은 직무에 대한 정서적 반응이 형성되며, 이에 따라 잔류의도 또는 이직의도가 형성된다(하현경, 2009: 27)

이직 의도는 이직행위 이전의 선행변수로 직무에 불만족하는 종사자는 이직에 대한 대안적 직업이 가능한 경우 현재 직장 대신 다른 직장을 선택하게 되고, 조사자는 현재 직장을 다른 직장과의 비교하여 잔류할 것인지 이직할 것인지를 결정하게 된다(Mobley, 1977). 이직에 관한 연구는 크게 이직의도와 실질적 이직을 나누어 다루고 있다(Gable & Hunting, 2001). 대부분의 연구에서는 이직의도를 이직의 전제조건이며, 가장 강력한 예측 변인이기 때문에 현재까지는 대부분의 연구들이 이직의도를 중심으로 연구가 이루어지고 있다(Bluedorn, 1982; Gable & Hunting, 2001; Manlove & Gezell, 1997; Mobley, 1977; Todd & Derry-schmitt, 1996; 서지영, 2002: 2)

Fishbein(1967)은 이직의도가 실제 이직이라는 행동으로 이어질 가능성이 높다고 하였다. 박동건·염세걸(2001: 3-4)은 기업입장에서는 근로자의 이직보다는 이직의도에 보다 더 큰 관심을 가져야 한다고 주장하였다. 그 이유는 이직의도가 높는데 이직하지 않고 있는 근로자들은 태업이나 결근, 조직의 조직적인 업무방해 등으로 조직의 생산성을 낮추게 되어 이직보다 더 큰 피해를 줄 수도 있기 때문이라고 말했다.

## 2. 이직의 유형

### ① 자발적 이직과 비자발적 이직

자발적 이직(voluntary separation)은 사직이라고도 하는데 조직에 불만이 있거나 보다 나은 조직으로 옮기는 경우와 결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이주 등으로 조직을 떠나는 경우를 말한다. 비자발적 이직(involuntary separation)이란 구성원의 의사에 의한 것이 아니라 경영자나 조직에 의해 강제된 이직으로 면직(forced resignation)이라고도 한다. 여기에는 해고(discharge), 일시해고(lay off), 정년퇴직(retirement), 계약기간 만료로 고용관계 종료 등이 있다(박성주, 2001: 20; 오지영, 2008: 8).

### ② 통제가능 이직과 통제 불가능 이직

조직에 의한 통제 가능성 여부 즉, 고용주가 통제할 수 있는 지에 따라

통제가능이직(controllable functional turnover)과 통제 불가능이직(unavoidable functional turnover)으로 분류 할 수 있다. 통제가능 이직은 조직이 통제할 수 있는 임금, 복리후생, 근무시간, 작업조건, 인간관계 등에 대한 불만이 있는 것을 말하고, 통제 불가능 이직은 조직 구성원의 정년퇴직 질병, 사망, 임신과 같이 사용자가 통제 불가능한 요인에 의한 이직을 말한다(오지영, 2008: 10).

### ③ 순기능적 이직과 역기능적 이직

자발적 이직은 다시 이직 결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직(functional turnover)과 역기능적 이직(dysfunctional turnover)으로 구분된다. 순기능적 이직은 조직이 나쁜 평가를 하고 있는 종사원이 조직을 떠나는 이직을 말하며, 역기능적 이직은 조직이 개인에 대해 좋은 평가를 하고 있는데도 불구하고 종사원이 이탈하는 것이다(Dalton et al., 1982; 오지영, 2008: 9).

## 3. 이직이 조직에 미치는 영향

입사한 종업원이 어떤 형태로든 결국 그 조직을 떠날 수밖에 없다는 점에서 이직은 필연적 현상이다. 그렇지만 이직한다고 해서 모든 것이 끝나는 것이 아니며, 이직으로 인해 이직자, 잔류자, 이직한 직장, 새 직장 모두 영향을 받게 되어 이직은 관리적 중요성을 띠게 된다. 이직비용, 이직자수, 이직의 유형, 이직이유 등을 분석하는 것이 관리의 질적 지표가 되어야 한다. 만일 이러한 분석이 없다면 그것은 생산의 가장 중요한 요소를 간과하는 것이라고 볼 수 있다(Pigors & Myers, 1981).

이직이 개인에게는 경력개발의 도구가 되고 더 나은 임금과 더 좋은 환경에서 일 할 수 있는 수단이 될 수 있지만, 조직에는 부정적인 결과를 더 많이 가져온다는 것이 1970년도까지의 연구 경향이었다. 하지만 1980년대 이후에는 이직이 조직에 미치는 영향중에 부정적인 것뿐만 아니라 긍정적인 기능도 살펴보고 있다(Feldman, 1988; 김종민, 2002; 26-27). 이직이 조직과 구성원에 미치는 영향은 부정적인 것도 있지만 긍정적인 기능을 하



기도 한다. 조직에 대해서 더 나은 인력을 배치함으로 인사관리에서 효율성을 높일 수 있고, 조직 구성원에게는 더 좋은 조건에서 근무할 수 있는 기회를 가질 수 있게 한다. 개인적으로는 현재보다 더 나은 직업을 선택하게 되고, 스트레스를 주는 직업으로부터 벗어날 수 있게 되며 더 바람직한 조직으로의 전직이 가능하게 된다(김성한, 1997; 김라미, 2010: 31). 하지만 이직은 다음과 같은 부정적인 영향도 미치게 된다.

많은 기술이나 경험을 습득한 종사자가 조직을 떠날 경우 업무에 지장을 초래할 수 있고 신규사원을 새로 모집하는 비용과 시간이 들고 회사에 적응하며 기술과 경험을 습득하는 동안 조직이 정상적인 기능을 하기 힘들게 된다. 또한 기존 종사자들은 새로운 인간관계를 만들어 가야하고 익숙한 의사소통 방식을 버리고 신규사원과 의사소통방식을 만들어가야 하며 조직의 분위기에 부정적인 영향을 미칠 수 있고 조직의 생산성은 저하될 수 있다(Dalton et al., 1981; Muchinsky & Tuttle, 1979). 요양원의 경우에는 요양보호사가 이직하면서 자신이 모셔온 어르신을 새로 구한 직장으로 모셔가는 경우도 있고 기존에 있던 요양원을 비방하는 경우도 생긴다. 또한 능력 있는 팀장급의 요양사가 이직할 경우 작업량이 증가되고 호의적인 동료들 상실했으므로 허탈감을 느낄 수 있다. 남아 있는 요양사 보호사들도 자신이 현 조직에서 계속 일해야 하는지 다른 사람처럼 더 좋은 직장을 찾아서 떠나야 하는가에 대한 갈등을 일으키게 되고 사기가 저하된다.

이처럼 이직은 긍정적 측면과 부정적 측면을 모두 가지고 있는 만큼 이직률을 낮추는 것만이 최선의 전략이 아니라는 것을 유의해야 한다. 이직의도가 있는 요양보호사를 현 직장내 계속 남아있게 하기 위해서는 비용이 더 많이 들게 된다. 때로는 그러한 비용이 그 요양보호사가 떠나가도록 하는 것 보다 더 클 수도 있다. 또한 조직의 입장에서 모든 이직을 통제할 수는 없다(Abelson, 1984: 340-341). 그러므로 조직의 입장에서 이직관리란 역기능 이직보다는 순 기능 이직이 더 많이 이루어지도록 노력하는 것이다. 이러한 일이 가능하게 하기 위해서는 고성과자에게는 적절한 보상을 해 주고 저성과자에게는 제재를 가하는 정확한 인사고과가 필요하다

(Fisher et al., 1993; 김종민, 2002; 30). 이직률이 높은 조직은 좋은 조직이라 할 수 없다. 그러므로 우리는 이직관리를 해야 한다. 이직관리를 통해 조직은 첫째, 조직 내 고용의 안정화를 기할 수 있고, 구성원에게 심리적 안정감을 주며, 이를 통해 조직 구성원의 숙련도와 조직의 목표인 생산성을 향상시킬 수 있다. 둘째, 이직 후에도 조직에 대한 좋은 감정을 가질 수 있어 이는 조직의 홍보의 일환이며, 조직의 사회적 책임을 다하는 이점이 된다(조영숙, 1998: 38-39).

#### 4. 요양보호사의 이직

한 명의 요양보호사가 들어와서 센터의 수많은 어르신들의 이름을 외우고 그 어르신들이 있는 방의 위치를 알고 식사와 배변습관 그리고 개인적인 특징까지 익히는데 최소한 3개월이 걸린다. 숙련된 요양보호사 한 명이 떠나갈 경우 새로운 요양보호사가 들어와서 돌보는 어르신들에게 양질의 서비스를 제공할 때 까지 약 3개월간은 제대로 된 서비스가 제공되기 어렵다. 요양보호사가 하는 일 중 많은 부분은 2인 1조가 되어 서로 호흡을 맞추어 하는 일들이 많다. 기저귀를 갈아드리고 일부러 체위변경, 목욕을 시켜드리고 일 까지 서로 케어 하는 순서나 방법이 다르기 때문에 자신과 짝을 맞추어 일하던 요양보호사가 그만두게 되는 경우 새로운 사람과 의사소통 케어방식이 맞을 때 까지 상당히 불편하게 일을 하게 된다. 요양보호사들의 이직은 역기능적 이직이 많고 대부분이 통제 가능한 이직이고 자발적 이직이다. 경영자가 해고하는 것 보다는 요양보호사 자신인 조직을 떠나겠다고 통보하는 경우가 훨씬 많고 작업환경, 근무조건, 임금 등을 개선시킴으로서 이직을 줄일 수 있는 통제 가능한 이직이 많다. 또한 조직은 그 사람이 필요하고 종사자에 대해 좋은 평가를 하고 있는데도 불구하고 종사원이 이탈하는 역기능적 이직이 많다.

이처럼 요양보호사의 이직의 경우 긍정적 측면보다는 부정적인 측면이 많다. 본 연구에서는 요양보호사가 받는 직무스트레스 요인을 조사하고 그 요인들이 이직의도와 어떠한 상관관계가 있는가를 밝히고 개선점을 제시

함으로써 역 기능적 이직을 줄이고 조직의 작업능률이나 효과성을 올려 전반적인 서비스 질을 높이하고자 한다.

## 제 5 절 선행연구

고병호(2011) : 직무스트레스 요인과 이직의도 요인간의 관계에 있어 대상자관련 스트레스, 업무관련 스트레스, 경제관련 스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 대상자관련 스트레스와 업무관련 스트레스는 직접적인 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 또한, 직업 정체성이 부분적인 조절효과가 있음을 실증적으로 분석하였다.

이화윤(2010) : 요양보호사들의 전체 스트레스는 2.94로 보통으로 나타났다. 임금관련요인에서 3.66으로 가장스트레스를 받는 요인으로 나타났으며 역할부담(2.99)과 복리후생(2.92)관련 요인은 보통수준이었고 조직구조(2.78)와 대인관계(2.72)관련된 요인은 상대적으로 스트레스가 낮은 것으로 조사되었다. 이직의도와와의 상관관계에서는 임금관련 요인으로 인한 경제적 어려움으로 가장 스트레스를 많이 받고 있지만 이직의도가 높아지는 것과는 크게 상관이 없음을 알 수 있다. 반대로 역할과 대인관계로 인한 스트레스는 다소 적더라도 이러한 스트레스를 받을 경우 오히려 이직의도에 미치는 영향은 크다는 것을 알 수 있다.

이지혜(2011) : 연령이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 알 수 있었고, 근무환경 특성을 투입한 모델에서는 급여가 높을수록 이직의도가 낮아짐을 알 수 있다. 건강관련특성을 투입한 모델에서는 육체적 부담 정도가 높을수록 이직의도가 높아짐을 알 수 있다. 업무관련 스트레스( $\beta=.180$ ,  $p=0.00$ ), 경제적 스트레스( $\beta=.162$ ,  $p=.019$ ), 심리적 스트레스( $\beta=.178$ ,  $p=.013$ ) 세 가지 모두 이직의도에 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박정원(2007) : 직무스트레스 요인으로 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성으로 보았으며 공기업의 경우 역할과부하만이 직무스트레스 지각에 영향을 주는 반면, 사기업의 경우 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성의 순서

로 직무스트레스 지각에 영향을 주는 것으로 조사되었다. 직무스트레스 지각이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 공기업과 사기업 모두 직무스트레스 지각이 이직의도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 사기업의 경우 공기업보다 직무스트레스지각이 이직의도에 높은 영향력을 갖는 것으로 분석됐다.

양은경(2010) : 직무스트레스요인을 직무특성, 역할관련, 인간관계, 보상제도, 조직특성으로 나누었다. 성별, 연령, 학력, 재직기간, 직업의 종류에 따라서는 직무스트레스의 차이가 나타나지 않았고 결혼 유무에 따라서는 기혼 직장인들이 미혼 직장인에 비해 스트레스를 더 많이 받는 것으로 나타났다. 이직의도에는 영향이 없었다. 직무스트레스와 이직의도는  $r=0.42$ ,  $p<0.01$ 로 유의한 정적인 상관성이 있었다. 그러나 직무스트레스 변수의 직접효과를 확인하기 위해 직무스트레스와 직무만족도 변수를 독립변수로 이직의도 변수를 종속변수로 삼아 실시한 다중회귀분석에서 직접효과는  $\beta=0.219$ ,  $p>0.05$ 로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 중소기업 직장인의 직무스트레스와 이직의도 간에는 직접적인 관련성이 없는 것으로 나타났다. 단 직무스트레스는 직무만족도를 경유하여 간접적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

백미현(2010) : 간호사의 직무스트레스요인은 인력부족, 경직적인 근무형태, 전문지식과 기술 부족, 환자와의 갈등, 부적절한 보상, 대인관계 등이었고 응급실 간호사들 중 이직의도를 가진 대상자가 절반 이상을 차지하였다. 직무스트레스와 이직의도간에는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스가 높을수록 직무만족은 낮고, 이직의도는 높아지며, 직무만족이 낮을수록 이직의도는 높아진다고 할 수 있다.

변은숙(2009) : 연구 대상자의 이직의도와 직무스트레스는 양적 상관관계를 보였으며 통계적으로 유의하였다( $r=0.224$ ,  $p<0.01$ ). 즉 대상자의 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높았다. 일반적인 특성에서 직무스트레스에 있어 유의한 차이를 갖는 것으로는 첫 직장과 희망휴무일에 휴무 가능성이었다. 이직의도를 가장 많이 설명하는 변수는 직무만족으로 이직의도

의 13.9%를 설명하였고 그 다음은 직무스트레스였고 그 다음은 현 부서 경력이었다. 현 부서경력이 많을수록, 직무스트레스가 높을수록, 직무만족이 낮을수록, 이직의도가 높다고 밝혀졌다.

채지혜(2002) : 개인적 속성과 직무스트레스의 영향분석 결과 개인의 욕구, 성격유형, 자존심 2개의 요인 모두가 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 근무환경적 요인과 직무스트레스의 영향분석 결과 동료·상사관계, 임금·승진문제, 부하직원관계, 고객관계 4개요인 모두가 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 직무관련속성과 직무스트레스의 영향분석결과 직무불안정, 업무의 과중, 역할갈등 3개요인 모두가 통계적으로 유의한 것으로 나타났고, 특히 업무의 과중요인이 직무스트레스에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스 영향요인과 이직의도의 영향분석 결과 성격유형, 임금·승진문제, 고객관계, 직무불안정 요인이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그 중에서도 직무불안정요인이 이직의도에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조영자(2008) : 소규모 노인요양시설 시설장의 리더십 유형의 조절효과를 중심” : 조사대상자의 일반적 특성은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그리고 직무스트레스의 하위차원이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 업무 및 역할스트레스( $p=.002$ )와 시설장 스트레스( $p=.000$ )가 조사대상자의 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 업무 및 역할로 인해 지각하는 스트레스가 높을수록( $\beta=.314$ ) 그리고 시설장과의 관계에서 지각하는 스트레스가 높을수록( $\beta=.396$ )이직의도 정도가 높게 나타났다. 또한 시설장과의 관계에서 지각하는 스트레스( $\beta=.396$ ), 업무 및 역할로 인해 지각하는 스트레스( $\beta=.314$ ) 순으로 이직의도 수준에 상대적으로 큰 영향력을 미치는 것을 알 수 있다.

나은정(2008) : 직무스트레스요인은 1위가 근무자세, 2위가 역할과다, 3위가 작업환경조건으로 나타났다. 조사대상자들의 개인적 특성과 급식소 특성의 조절효과를 알아본 결과 직무특성이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 데에는 개인특성 중 직위만 조절변수로 작용하는 것으로 나타

났다. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서는 개인특성 중 과업수행자신감, 근무경력, 직위 모두가 조절변수로 작용하는 것으로 나타났다.

서영주(2010) : 직무스트레스가 높아짐에 따라 이직의도는 유의하게 증가하였다. 연구 대상자중 77.2%의 간병인이 근무 중 다친 경험이 있으며, 3일 이상 입원치료를 했다고 응답한 간병인들에게서 이직의도가 높게 나타났다. 한주희(2009)와 구영숙(2007)의 연구 결과에서도 중하게 다친 경험이 있는 간병인에서 직무스트레스가 높은 것으로 조사 되었다. 근무 중 간병인의 손상은 이직의도와 충분한 관련성이 있을 것으로 판단된다. 또한 교육정도에 따른 이직의도는 단순분석에서 유의한 관련이 있었다.

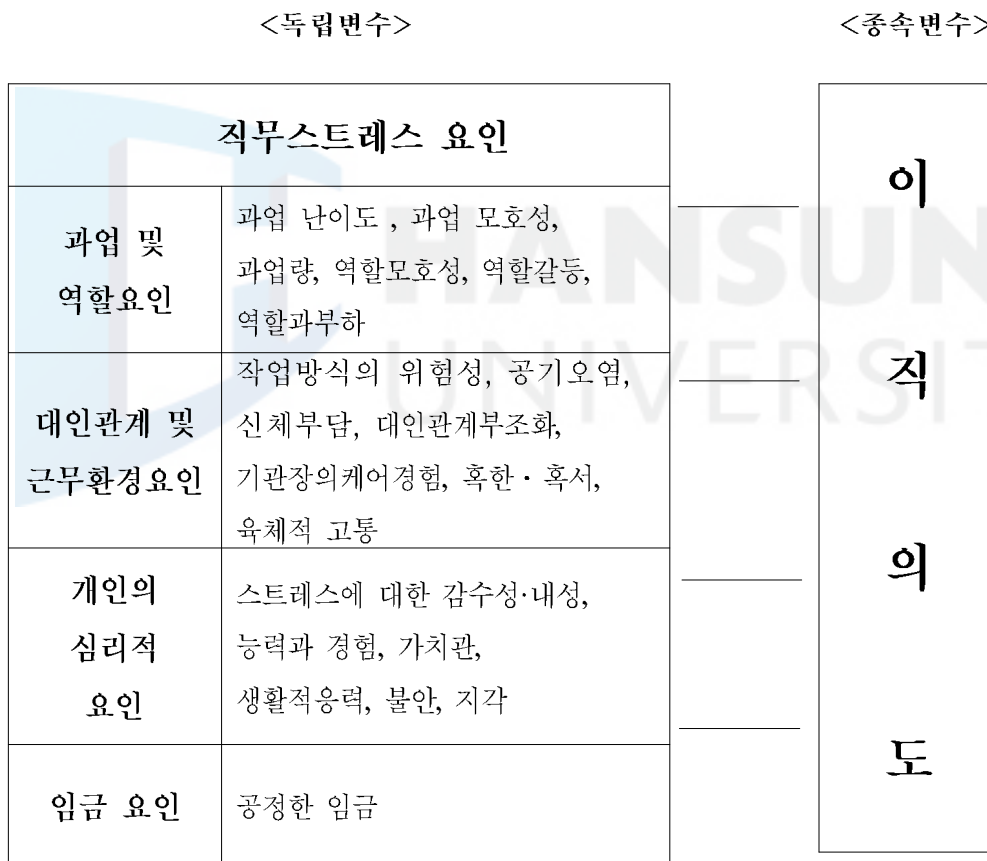


## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구모형

본 연구는 시설에서 근무하는 요양보호사의 직무스트레스 요인은 어떠한 것이 있는지 조사하는 것과 그러한 스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 독립변수인 직무스트레스 요인은 4개의 요인으로 구분하였으며 4개의 각각 요인이 이직의도에 미치는 영향과 상관관계를 알아보도록 한다.

본 연구의 연구모형은 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

## 제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

### 1. 직무스트레스

정의 : 요양보호사와 직무관련 요인 사이에서 야기되는 상태로 요양보호사의 심신이 정상적인 기능에서 벗어나게 하는 신체적, 심리적 불균형 상태(Beehr & Newman, 1978).

측정도구 :직업의 특수성을 감안한 스트레스 요인들과 선행연구 그리고 한국직무스트레스학회에서 제공한 한국인 직무스트레스 측정도구<sup>7)</sup>를 이용하여 본 연구는 요양보호사의 직무스트레스 요인을 과업·역할요인, 대인관계·근무환경요인, 개인의 심리적요인, 임금요인 이렇게 4가지 요인으로 나누고 30개의 문항으로 설문을 구성하였다. 각 요인에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

#### (1) 과업·역할 요인 (10문항)

과업에 대한 부담정도와 역할에 대한 의사결정 권한과 직무에 대한 재량 활용성 수준을 의미하는 것으로서 과업량, 과업모호성, 과업난이도, 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하 등이 포함된다.

#### (2) 대인관계·근무환경 요인 (10문항)

작업방식의 위험성, 공기오염, 신체부담 등의 물리적환경과 회사내의 상사·동료·부하들과의 대인관계의 원활함을 평가하는 사회적환경을 의미한다.

#### (3) 개인의 심리적인 요인 (5문항)

개인의 스트레스에 대한 감수성, 내성, 처리능력을 의미하며 가치관, 생활적응력, 불안, 지각(상황에 대한 인식방식) 등이 해당된다.

#### (4) 임금요인 (5문항)

기대하고 있는 보상의 정도와 실제 임금과의 차이를 의미하고 임금 지불 방식과 일정한 월급날도 포함된다.

---

7) 한국인 직무스트레스 측정도구는 43개 항목의 설문으로 구성되어 있으며, 일반적이고 보편적인 의미에서 직무스트레스 요인을 평가하기 위하여 문항들이 구성되어있다. 직무스트레스 측정도구는 8개의 영역으로 구성되어 있다.



## 2. 이직의도

정의 : 요양보호사가 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 계획적인 생각을 품은 것으로, 요양보호사가 사회복지직을 포기하고 타 직종으로 전업하려는 의도와 사회복지직을 유지하면서 다른 직장으로 이직하려는 의도가 모두 포함된다(Allen & Meyer, 1984)

측정도구 : Mobley(1992)와 Allen & Meyer(1984)의 연구를 번역하고 조영자(2008)의 질문을 참조하여 요양보호사에 맞게 수정하여 5문항을 만들어 이용하였다. 각 문항은 요양보호사가 아닌 다른 직종으로의 이직, 이직에 대한 생각, 요양보호사로 동일 직종으로의 이직, 근무환경에 따른 이직 등을 내용으로 한다.

(설문은 모두 Likert의 5점 척도로 구성하여 측정하였다)

## 제 3 절 연구가설

<가설 1> 과업 및 역할요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 대인관계 및 근무환경요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다

<가설 3> 개인의 심리적요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<가설 4> 임금요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

## 제 4 절 자료수집 및 분석방법

### 1. 표본의 설계 및 자료수집

요양보호사는 요양시설, 단기보호 및 주·야간보호센터, 방문요양·방문목욕 등 다양한 범위의 근무영역에 종사하고 있다.

본 연구는 이러한 다양한 근무 유형과 근무형태의 환경 중 요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 조사하였다. 자료수집 방법은 서울지역 중 강북지역을 대상으로 하였고 조사기간은 2011년 10월 25일부터 2011년 11월 18일까지 성북구, 강북구, 도봉구에 위치한 요양보호센터 같은 시설에 근무하는 요양보호사 300명을 대상으로 설문지 조사를 실시하였고 누락된 답변이 있거나 무성의한 설문지 18부를 제외하고 282부의 설문지를 채택하였다.

## 2. 분석방법

요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 빈도분석, 요인분석, 기술통계분석, 다중회귀분석, 분산분석을 실시하였고, 설문지 중 분석 및 측정에 오류를 일으킬 수 있는 평가 항목 누락 등 무성의한 설문지는 제외하고, 유효한 자료를 채택하여 통계조사 분석을 실시하였다. 설문조사 자료는 SPSS v16.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 통계적 자료처리 방법은 다음과 같다.

첫째, 표본의 인구통계학적 요인에 대해서는 빈도수(Frequency)와 백분율(Percent)을 산출하는 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정변수의 타당성 검증을 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

셋째, 측정도구 및 측정변수의 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's Alpha 값을 산출하였다.

넷째, 측정변수의 분포를 분석하기 위하여 평균(Mean)과 표준편차(Standard Deviation)를 산출하는 기술통계분석(Descriptive Statistics)을 실시하였다.

다섯째, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석(Multi\_Regression Analysis)을 실시하였다.

여섯째, 인구통계학적 요인별 직무스트레스와 이직의도의 차이를 분석하기 위하여 분산분석(Analysis of Variance)과 t검증(t test)을 실시하였다.



## 제 4 장 연구결과

### 제 1 절 인구통계학적 요인에 대한 분석 및 타당성 검증

#### 1. 응답자의 일반적 요인에 대한 분석

(1). 표본의 일반적 특성요인에 대해서 빈도분석을 실시한 결과 <표 4-1>과 같이 나왔다.

<표 4-1> 응답자의 일반적 요인에 대한 분석

구 분		빈도	퍼센트
성별	남자	32	11.3
	여자	250	88.7
연령	20대	2	.7
	30대	7	2.5
	40대	82	29.1
	50대	143	50.7
	60대 이상	48	17.0
결혼여부	미혼	11	3.9
	기혼	225	79.8
	이혼	21	7.4
	사별	16	5.7
	기타	9	3.2
최종학력	초졸	10	3.5
	중졸	77	27.3
	고졸	144	51.1
	전문대졸	36	12.8
	대졸 이상	15	5.3
종교	기독교	105	37.2
	천주교	31	11.0
	불교	45	16.0
	무교	83	29.4
	기타	18	6.4
합계		282	100.0

성별에서는 여자가 88.7%, 남자가 11.3%로 나타났으며, 연령에서는 50

대가 50.7%로 가장 높게 나타났으며, 40대, 60대 이상, 30대, 20대의 순으로 나타났다. 결혼여부에서는 기혼이 79.8%로 가장 높게 나타났으며, 이혼, 사별, 미혼, 기타의 순으로 나타났다. 최종학력에서는 고졸이 51.1%로 가장 높게 나타났으며, 중졸, 전문대졸, 대졸 이상, 초졸의 순으로 나타났다. 종교에서는 기독교가 37.2%로 가장 높게 나타났으며, 무교, 불교, 천주교, 기타의 순으로 나타났다.

(2). 표본의 직무특성에 대해서 분석을 실시한 결과는 <표 4-2>와 같다.

월급에서는 100-130만원이 67.7%로 가장 높게 나타났으며, 100만원 미만, 131-150만원의 순으로 나타났다. 경력에서는 13-24개월이 31.6%로 가장 높게 나타났으며, 25개월 이상, 7-12개월, 3-6개월, 3개월 미만의 순으로 나타났다. 적정급여에서는 100-150만원이 78.0%로 가장 높게 나타났으며, 151-199만원, 200만원 이상의 순으로 나타났다. 근무시간에서는 8-10시간이 45.7%로 가장 높게 나타났으며, 11시간 이상, 6-8시간의 순으로 나타났다. 하루 돌보는 어르신의 수에서는 7-8명이 59.4%로 가장 높게 나타났으며, 9명 이상, 5-6명, 1-2명, 3-4명의 순으로 나타났다. 한달 평균 근무일에서는 21-25일이 40.4%로 가장 높게 나타났으며, 16-20일, 26일 이상, 10-15일, 10일 미만의 순으로 나타났고, 근무 동기에서는 경제적 문제가 40.1%로 가장 높게 나타났으며, 보람있는 일, 전보다 나은 대우, 타 직종 구하기 힘들어, 기타의 순으로 나타났다.

<표 4-2> 응답자의 직무요인에 대한 분석

구 분		빈도	퍼센트
월급	100만원 미만	55	19.5
	100-130만원	191	67.7
	131-150만원	29	10.3
	151-180만원	4	1.4
	181만원 이상	3	1.1
경력	3개월 미만	27	9.6
	3-6개월	31	11.0
	7-12개월	52	18.4
	13-24개월	89	31.6
	25개월 이상	83	29.4
적정급여	100만원 미만	3	1.1
	100-150만원	220	78.0
	151-199만원	40	14.2
	200만원 이상	19	6.7
근무시간	3시간 미만	6	2.1
	3-5시간	16	5.7
	6-8시간	41	14.5
	8-10시간	129	45.7
	11시간 이상	90	31.9
하루 돌보는 어르신수	1-2명	48	17.0
	3-4명	34	12.1
	5-6명	47	16.7
	7-8명	83	29.4
	9명 이상	70	24.8
한 달 평균 근무일	10일 미만	6	2.1
	10-15일	51	18.1
	16-20일	74	26.2
	21-25일	114	40.4
	26일 이상	37	13.1
근무 동기	경제적 문제	113	40.1
	보람있는 일	75	26.6
	타직종 구하기 힘들어	33	11.7
	전보다 나은 대우	41	14.5
	기타	20	7.1
합계		282	100.0

## 2. 타당성 및 신뢰도 검증

측정변수에 대한 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였으며, 요인 분석방법은 주성분분석으로 하였고, 요인의 회전은 직교회전의 하나인 베리맥스 로테이션을 사용하였으며, 요인수의 결정은 1.0이상을 기준으로 하였다. 또한, 요인적재치가 0.4이상일 경우에만 분석에 사용하였고, 타 요인 적재치가 높을 경우 분석에서 제외하였다. 그리고, 신뢰도 검증을 위하여 내적일관성을 분석할 수 있는 Cronbach's Alpha값을 사용하였으며, 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 볼 수 있다.

이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증은 <표 4-3>과 같고 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증은 <표 4-4>와 같다.

<표 4-3> 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	요인명
	이직의도
직무34	.821
직무33	.819
직무32	.807
직무35	.781
직무31	.767
아이겐값	3.196
변량	63.911
누적변량	63.911
신뢰도값	.858

이직의도에 대한 요인분석 결과, 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐값은 3.196이었고, 총누적변량은 63.911로 나타나고 있었다. 추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.858로 신뢰도가 있음을 증명하였다. 이 후의 분석에서는 이직의도라는 변수명을 사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에 사용하였다.

<표 4-4> 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항	요인명			
	과업 역할요인	대인관계 근무환경요인	개인 심리적 요인	임금요인
직무6	.779	-.062	-.056	.153
직무8	.729	.016	.163	.182
직무9	.697	.257	.094	.023
직무2	.649	.119	.259	.231
직무1	.582	-.030	.241	.238
직무7	.580	.334	.208	-.145
직무4	.402	.103	-.252	.268
직무18	-.042	.731	.054	.068
직무13	.203	.586	-.290	.222
직무17	.097	.571	.094	.301
직무10	.395	.565	-.134	.168
직무20	.024	.545	.167	.258
직무19	.088	.545	-.174	.343
직무22	.029	-.111	.763	.150
직무23	.120	-.207	.678	.244
직무21	.301	.327	.667	-.045
직무25	.324	.316	.513	-.213
직무27	.108	.307	.171	.657
직무26	.145	.163	.328	.653
직무28	.204	.233	-.026	.604
직무29	.345	.356	-.083	.514
아이겐값	3.503	2.889	2.337	2.312
변량	16.680	13.759	11.130	11.009
누적변량	16.680	30.440	41.570	52.579
신뢰도값	.802	.718	.695	.662

직무스트레스에 대한 요인분석 결과, 4개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐값은 모두 1.0이상이었고, 총누적변량은 52.579로 나타나고 있었다. 추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 0.6 이상으로 신뢰도가 있음을 증명하였다. 이 후의 분석에서는 과업 역할요인, 대인관계 근무환경요인, 개인 심리적 요인, 임금요인이라는 변수명을 사용하였고, 각 요인의 산술평균을 산출하여 분석에 사용하였다.



### 3. 인구통계학적 요인별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

<표 4-5> 성별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	t, p
과업역할 요인	남자	32	3.33	.62	-1.176
	여자	250	3.48	.70	.240
대인관계 근무환경요인	남자	32	3.02	.75	.276
	여자	250	2.98	.72	.783
개인의 심리적 요인	남자	32	3.58	.55	-2.054*
	여자	250	3.82	.63	.041
임금요인	남자	32	3.50	.76	.189
	여자	250	3.48	.75	.851
이직의도	남자	32	3.28	.92	1.498
	여자	250	3.04	.84	.135

\* :  $p < .05$

성별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 개인의 심리적 요인에서만 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다( $t = -2.054$ ,  $p < 0.05$ ). 평균을 보면, 남자가 3.58, 여자가 3.82로 여자의 개인의 심리적 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 하지만, 그 외의 변수에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않았다.

<표 4-6> 연령별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	20대	2	3.43	.08	.218 .928
	30대	7	3.37	.69	
	40대	82	3.46	.74	
	50대	143	3.45	.70	
	60대 이상	48	3.54	.63	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	20대	2	2.60	.84	1.123 .346
	30대	7	2.88	.94	
	40대	82	2.90	.78	
	50대	143	2.99	.65	
	60대 이상	48	3.15	.78	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	20대	2	3.25	.00	1.247 .291
	30대	7	3.64	.49	
	40대	82	3.80	.70	
	50대	143	3.76	.65	
	60대 이상	48	3.94	.44	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	20대	2	3.12	1.23	.733 .570
	30대	7	3.67	.47	
	40대	82	3.51	.77	
	50대	143	3.42	.75	
	60대 이상	48	3.59	.74	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	20대	2	4.00	1.13	1.371 .244
	30대	7	3.11	.87	
	40대	82	2.95	.97	
	50대	143	3.07	.80	
	60대 이상	48	3.22	.73	
	합계	282	3.07	.85	

연령별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 직무스트레스와 이직의도에서 모두 통계적으로 차이를 보이고 있지 않았다. 즉, 연령에 따라서 직무스트레스와 이직의도는 큰 차이가 없음을 알 수가 있다.

<표 4-7> 결혼여부별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	미혼	11	3.36	.55	1.412 .230
	기혼	225	3.50	.71	
	이혼	21	3.33	.62	
	사별	16	3.53	.56	
	기타	9	3.00	.81	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	미혼	11	3.10	.86	.832 .505
	기혼	225	2.97	.73	
	이혼	21	3.04	.51	
	사별	16	3.23	.46	
	기타	9	2.75	1.04	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	미혼	11	3.63	.46	2.188 .071
	기혼	225	3.85	.62	
	이혼	21	3.67	.69	
	사별	16	3.65	.53	
	기타	9	3.33	.88	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	미혼	11	3.72	.70	.689 .600
	기혼	225	3.47	.78	
	이혼	21	3.34	.59	
	사별	16	3.48	.57	
	기타	9	3.72	.84	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	미혼	11	3.29	.64	1.356 .249
	기혼	225	3.02	.88	
	이혼	21	3.17	.64	
	사별	16	3.46	.76	
	기타	9	3.22	.74	
	합계	282	3.07	.85	

결혼여부별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 직무스트레스와 이직의도에서 모두 통계적으로 차이를 보이고 있지 않았다. 즉, 결혼여부에 따라서 직무스트레스와 이직의도는 큰 차이가 없음을 알 수가 있다.

<표 4-8> 학력별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	초졸	10	3.43	.44	.344 .848
	중졸	77	3.52	.69	
	고졸	144	3.47	.71	
	전문대졸	36	3.37	.74	
	대졸 이상	15	3.38	.64	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	초졸	10	2.88	.75	.380 .823
	중졸	77	2.96	.76	
	고졸	144	2.98	.73	
	전문대졸	36	3.12	.71	
	대졸 이상	15	2.98	.52	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	초졸	10	3.92	.51	.540 .707
	중졸	77	3.77	.66	
	고졸	144	3.83	.63	
	전문대졸	36	3.75	.59	
	대졸 이상	15	3.63	.66	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	초졸	10	3.47	.91	.593 .668
	중졸	77	3.49	.83	
	고졸	144	3.49	.70	
	전문대졸	36	3.34	.72	
	대졸 이상	15	3.68	.83	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	초졸	10	2.80	.71	.374 .827
	중졸	77	3.10	.85	
	고졸	144	3.09	.87	
	전문대졸	36	3.00	.74	
	대졸 이상	15	3.09	.97	
	합계	282	3.07	.85	

학력별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 직무스트레스와 이직의도에서 모두 통계적으로 차이를 보이고 있지 않았다. 즉, 학력에 따라서 직무스트레스와 이직의도는 큰 차이가 없음을 알 수가 있다.

<표 4-9> 종교별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	기독교	105	3.45	.66	.801 .525
	천주교	31	3.28	.74	
	불교	45	3.49	.78	
	무교	83	3.50	.69	
	기타	18	3.61	.56	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	기독교	105	3.06	.71	.969 .425
	천주교	31	2.96	.57	
	불교	45	2.81	.86	
	무교	83	2.98	.69	
	기타	18	3.05	.77	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	기독교	105	3.69	.57	1.329 .259
	천주교	31	3.91	.63	
	불교	45	3.81	.67	
	무교	83	3.87	.64	
	기타	18	3.84	.78	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	기독교	105	3.55	.70	2.095 .082
	천주교	31	3.16	.69	
	불교	45	3.39	.77	
	무교	83	3.56	.73	
	기타	18	3.41	1.05	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	기독교	105	3.06	.85	.668 .615
	천주교	31	3.01	.75	
	불교	45	3.06	.76	
	무교	83	3.17	.93	
	기타	18	2.83	.80	
	합계	282	3.07	.85	

종교별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 직무스트레스와 이직의도에서 모두 통계적으로 차이를 보이고 있지 않았다. 즉, 종교에 따라서 직무스트레스와 이직의도는 큰 차이가 없음을 알 수가 있다.

<표 4-10> 월급여별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	100만원 미만	55	3.41	.67	.339 .852
	100-130만원	191	3.48	.70	
	131-150만원	29	3.44	.76	
	151-180만원	4	3.71	.58	
	181만원 이상	3	3.20	.71	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	100만원 미만	55	3.14	.66	.736 .568
	100-130만원	191	2.95	.74	
	131-150만원	29	2.93	.78	
	151-180만원	4	2.95	.52	
	181만원 이상	3	2.93	.50	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	100만원 미만	55	3.84	.61	.783 .537
	100-130만원	191	3.81	.61	
	131-150만원	29	3.74	.73	
	151-180만원	4	3.62	.96	
	181만원 이상	3	3.25	.66	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	100만원 미만	55	3.74	.72	2.399* .050
	100-130만원	191	3.41	.76	
	131-150만원	29	3.39	.66	
	151-180만원	4	3.87	.72	
	181만원 이상	3	3.50	1.00	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	100만원 미만	55	3.25	.97	1.252 .289
	100-130만원	191	3.00	.81	
	131-150만원	29	3.13	.78	
	151-180만원	4	3.30	1.33	
	181만원 이상	3	3.53	.23	
	합계	282	3.07	.85	

\* :  $p < .05$

월급여별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다( $F=2.399$ ,  $p<0.05$ ). 151-180만원인 집단에서 임금에 대한 스트레스가 가장 높았고, 100-130만원인 집단에서 임금에 대한 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 하지만, 그 외의 변수에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않았다.

<표 4-11> 경력별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	3개월 미만	27	3.50	.40	1.672 .157
	3-6개월	31	3.73	.60	
	7-12개월	52	3.33	.83	
	13-24개월	89	3.47	.68	
	25개월 이상	83	3.43	.71	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	3개월 미만	27	3.20	.61	1.621 .169
	3-6개월	31	3.20	.70	
	7-12개월	52	2.88	.79	
	13-24개월	89	2.96	.76	
	25개월 이상	83	2.93	.66	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	3개월 미만	27	3.92	.47	.669 .614
	3-6개월	31	3.83	.61	
	7-12개월	52	3.70	.73	
	13-24개월	89	3.82	.53	
	25개월 이상	83	3.78	.71	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	3개월 미만	27	3.76	.74	3.615** .007
	3-6개월	31	3.70	.75	
	7-12개월	52	3.19	.75	
	13-24개월	89	3.50	.69	
	25개월 이상	83	3.47	.77	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	3개월 미만	27	3.58	.98	5.321*** .000
	3-6개월	31	3.38	.93	
	7-12개월	52	2.82	.81	
	13-24개월	89	3.07	.78	
	25개월 이상	83	2.95	.78	
	합계	282	3.07	.85	

\*\* :  $p < .01$ , \*\*\* :  $p < .001$

경력별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=3.615$ ,  $p<0.01$ ), 경력이 3개월 미만인 집단에서 임금에 대한 스트레스가 가장 높고, 7-12개월인 집단에서 가장 낮게 나타났다. 이직의도에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=5.321$ ,  $p<0.001$ ), 3개월 미만에서 이직의도가 가장 높게 나타났고, 7-12개월에서 이직의도가 가장 낮게 나타났다. 하지만, 그 외의 변수

에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않았다.

<표 4-12> 적정 월급여별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	100만원 미만	3	3.79	.50	3.485* .016
	100-150만원	220	3.39	.69	
	151-199만원	40	3.73	.57	
	200만원 이상	19	3.65	.79	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	100만원 미만	3	2.86	.80	2.776* .042
	100-150만원	220	2.93	.72	
	151-199만원	40	3.17	.74	
	200만원 이상	19	3.32	.56	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	100만원 미만	3	4.00	.66	.158 .924
	100-150만원	220	3.79	.62	
	151-199만원	40	3.78	.67	
	200만원 이상	19	3.85	.67	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	100만원 미만	3	3.58	1.15	4.166** .007
	100-150만원	220	3.40	.72	
	151-199만원	40	3.73	.84	
	200만원 이상	19	3.88	.71	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	100만원 미만	3	2.80	.87	3.141* .026
	100-150만원	220	3.00	.82	
	151-199만원	40	3.26	.86	
	200만원 이상	19	3.53	.96	
	합계	282	3.07	.85	

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

적정 월급여별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 과업역할 요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=3.485$ ,  $p<0.05$ ), 100-150만원인 집단에서 과업역할 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 대인관계 근무환경요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=2.776$ ,  $p<0.01$ ), 적정 월급여가 높아질수록 대인관계 근무환경 스트레스가 높아지고 있었다. 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=4.166$ ,  $p<0.01$ ), 적정 월급여가 높아질수록 임금요인에 대한 스트레스가 높아지고



있었다. 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=3.141$ ,  $p<0.05$ ), 걱정 월급여가 높아질수록 이직의도가 높아지고 있었다. 하지만, 그 외의 변수에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않았다.

<표 4-13> 하루 근무시간별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	3시간 미만	6	3.20	.58	2.643* .034
	3-5시간	16	3.07	.80	
	6-8시간	41	3.49	.62	
	8-10시간	129	3.42	.64	
	11시간 이상	90	3.60	.76	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	3시간 미만	6	2.93	.70	3.127* .015
	3-5시간	16	2.67	.76	
	6-8시간	41	3.09	.75	
	8-10시간	129	2.87	.66	
	11시간 이상	90	3.16	.75	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	3시간 미만	6	3.20	.90	1.367 .246
	3-5시간	16	3.82	.72	
	6-8시간	41	3.82	.65	
	8-10시간	129	3.81	.62	
	11시간 이상	90	3.80	.59	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	3시간 미만	6	2.75	1.02	5.211*** .000
	3-5시간	16	3.31	.88	
	6-8시간	41	3.73	.76	
	8-10시간	129	3.34	.68	
	11시간 이상	90	3.64	.74	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	3시간 미만	6	2.63	.52	3.731** .006
	3-5시간	16	2.58	.91	
	6-8시간	41	3.27	.81	
	8-10시간	129	2.97	.93	
	11시간 이상	90	3.24	.68	
	합계	282	3.07	.85	

\* :  $p<0.05$ , \*\* :  $p<0.01$ , \*\*\* :  $p<0.001$

하루 근무시간별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 과업역할 요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=2.643$ ,

$p<0.05$ ), 대체적으로 하루 근무시간이 많을수록 과업역할 요인에 대한 스트레스가 높게 나타났다. 대인관계 근무환경요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=3.127$ ,  $p<0.05$ ), 11시간 이상에서 대인관계 근무환경 스트레스가 높게 나타났다. 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=5.211$ ,  $p<0.001$ ), 6-8시간에서 임금 스트레스가 가장 높게 나타났다. 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=3.731$ ,  $p<0.01$ ), 6-8시간과 11시간 이상에서 이직의도가 가장 높게 나타났다.



<표 4-14> 하루돌보는 어르신수별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	1-2명	48	3.42	.70	.265 .900
	3-4명	34	3.37	.52	
	5-6명	47	3.47	.60	
	7-8명	83	3.50	.65	
	9명 이상	70	3.49	.86	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	1-2명	48	2.97	.69	3.044* .018
	3-4명	34	2.97	.59	
	5-6명	47	2.71	.85	
	7-8명	83	3.16	.63	
	9명 이상	70	2.99	.76	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	1-2명	48	3.79	.68	.287 .887
	3-4명	34	3.88	.59	
	5-6명	47	3.83	.80	
	7-8명	83	3.76	.52	
	9명 이상	70	3.78	.62	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	1-2명	48	3.52	.79	2.442* .047
	3-4명	34	3.58	.69	
	5-6명	47	3.29	.77	
	7-8명	83	3.37	.69	
	9명 이상	70	3.66	.78	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	1-2명	48	3.06	.90	1.172 .323
	3-4명	34	3.34	.89	
	5-6명	47	2.95	.75	
	7-8명	83	3.02	.83	
	9명 이상	70	3.09	.87	
	합계	282	3.07	.85	

\* :  $p < .05$

하루돌보는 어르신수별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 대인관계 근무환경요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며 ( $F=3.044$ ,  $p<0.05$ ), 7-8명에서 대인관계 근무환경 스트레스가 가장 높게 나타났다. 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=2.442$ ,  $p<0.05$ ), 9명 이상에서 임금에 대한 스트레스가 가장 높게 나타났다.

<표 4-15> 한 달 근무일별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	10일 미만	6	3.47	.57	7.832*** .000
	10-15일	51	3.10	.79	
	16-20일	74	3.44	.62	
	21-25일	114	3.50	.63	
	26일 이상	37	3.90	.66	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	10일 미만	6	3.23	.52	6.952*** .000
	10-15일	51	2.63	.86	
	16-20일	74	2.88	.64	
	21-25일	114	3.09	.67	
	26일 이상	37	3.34	.63	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	10일 미만	6	3.70	.60	.485 .747
	10-15일	51	3.72	.70	
	16-20일	74	3.87	.64	
	21-25일	114	3.78	.58	
	26일 이상	37	3.82	.66	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	10일 미만	6	3.58	.93	7.307*** .000
	10-15일	51	3.12	.64	
	16-20일	74	3.40	.72	
	21-25일	114	3.54	.71	
	26일 이상	37	3.93	.82	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	10일 미만	6	3.06	1.10	.433 .785
	10-15일	51	2.96	.64	
	16-20일	74	3.02	.97	
	21-25일	114	3.14	.88	
	26일 이상	37	3.11	.72	
	합계	282	3.07	.85	

\*\*\* :  $p < .001$

한 달 근무일별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 과업역할 요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=7.832$ ,  $p < 0.001$ ), 26일 이상 근무할 때 과업역할 스트레스가 가장 높게 나타났다. 대인관계 근무환경요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=6.952$ ,  $p < 0.001$ ), 26일 이상 근무할 때 대인관계 근무환경 스트레스가 가장 높게 나타났다. 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며

( $F=7.307$ ,  $p<0.001$ ), 26일 이상 근무할 때 임금 스트레스가 가장 높게 나타났다.

<표 4-16> 근무 동기별 직무스트레스 및 이직의도에 대한 차이 분석

구 분		N	평균	표준편차	F, p
과업역할 요인	경제적 문제	113	3.56	.73	4.595** .001
	보람있는 일	75	3.18	.57	
	타직종 구하기 힘들어	33	3.54	.65	
	전보다 나은 대우	41	3.60	.77	
	기타	20	3.59	.54	
	합계	282	3.46	.69	
대인관계 근무환경요인	경제적 문제	113	3.04	.65	5.994*** .000
	보람있는 일	75	2.92	.70	
	타직종 구하기 힘들어	33	2.57	.80	
	전보다 나은 대우	41	3.03	.79	
	기타	20	3.51	.55	
	합계	282	2.99	.72	
개인의 심리적 요인	경제적 문제	113	3.78	.64	1.360 .248
	보람있는 일	75	3.75	.66	
	타직종 구하기 힘들어	33	3.98	.67	
	전보다 나은 대우	41	3.88	.57	
	기타	20	3.63	.45	
	합계	282	3.80	.63	
임금요인	경제적 문제	113	3.54	.77	3.502** .008
	보람있는 일	75	3.37	.79	
	타직종 구하기 힘들어	33	3.15	.72	
	전보다 나은 대우	41	3.73	.61	
	기타	20	3.57	.61	
	합계	282	3.48	.75	
이직의도	경제적 문제	113	3.14	.79	2.917* .022
	보람있는 일	75	2.81	.90	
	타직종 구하기 힘들어	33	3.09	.86	
	전보다 나은 대우	41	3.33	.81	
	기타	20	3.09	.88	
	합계	282	3.07	.85	

\* :  $p<0.05$ , \*\* :  $p<0.01$ , \*\*\* :  $p<0.001$

근무동기별 직무스트레스와 이직의도에 대한 차이를 분석한 결과, 과업역할 요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=4.595$ ,  $p<0.01$ ), ‘보람 있는 일’이라고 생각할 때 과업역할 스트레스가 가장 낮게 나타났다.

대인관계 근무환경요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며 ( $F=5.994$ ,  $p<0.001$ ), ‘기타’에서 대인관계 근무환경 스트레스가 가장 높고, ‘타 직종 구하기 힘들어서’에서 대인관계 근무환경 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 임금요인에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=3.502$ ,  $p<0.01$ ), ‘전보다 나은 대우’에서 임금요인에 대한 스트레스가 가장 높고, ‘타 직종 구하기 힘들’어서 임금 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 이직의도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며( $F=2.917$ ,  $p<0.05$ ), ‘전보다 나은 대우’에서 이직의도가 가장 높고, ‘보람 있는 일’에서 이직의도가 가장 낮게 나타났다. 하지만, 그 외의 변수에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않았다.



## 제 2 절 측정변수에 대한 기술통계 및 영향분석

### 1. 직무스트레스요인과 이직의도에 대한 기술통계 분석

<표 4-17> 측정변수에 대한 기술통계분석

변수 명	N	최소값	최대값	평균	표준편차
과업 및 역할 요인	282	1.25	5.00	3.47	.70
대인관계 및 근무환경요인	282	1.00	4.40	2.99	.73
개인의 심리적 요인	282	1.50	5.00	3.80	.63
임금요인	282	1.00	5.00	3.48	.76
이직의도	282	1.00	5.00	3.08	.85

측정변수에 대한 기술통계분석 결과는 <표 4-17>와 같다. 직무스트레스 요인중 가장 스트레스를 많이 받는 요인은 개인의 심리적 요인(3.80)으로 나타났고, 임금요인(3.48), 과업·역할요인(3.47)순으로 나타났고 대인관계·근무환경요인(2.99)은 다소 낮게 나타났다. 이직의도는 3.08로 다소 높게 나타나고 있었다. 정리를 하면 다음과 같다.

개인의 심리적요인 > 임금요인 > 과업·역할요인 > 대인관계·근무환경요인 순으로 결과가 나왔다. 개인의 심리적 요인(3.80)인 돌보던 어르신이 돌아가시거나 무거운 것을 들어서 허리가 아프거나 어르신의 질병이 감염될지도 모른다는 두려움 등에 제일 스트레스를 받는다고 나왔고, 임금요인(3.48)과 과업·역할요인(3.47)은 스트레스를 받는 정도의 크기가 비슷하였다. 적은 임금이나 과업양이 많거나 일이 힘들거나 자신의 역할 이외의 일을 할 때 그리고 인력부족으로 꼭 필요한 케어를 못할 때 받는 스트레스는 보통 이상이었으나 그렇게 많이 스트레스를 받는 수준은 아니었다. 대인관계나 근무환경에 관한 요인은 3.00(보통이다)보다 낮은 2.99의 수치

를 보여 대인관계나 근무환경으로 인한 스트레스는 받지 않는 것으로 나타났다.

## 2. 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향 분석

<표 4-18> 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향 분석

구분	B	$\beta$	$R^2$	F, p	t	p
(상수)	.523		.327	33.654*** .000	1.703	.090
과업 및 역할요인	.236	.193			3.158**	.002
대인관계 및 근무환경 요인	.230	.196			3.211**	.001
개인의 심리적요인	-.051	-.038			-.704	.482
임금요인	.355	.314			4.794***	.000

\*\* :  $p < .01$ , \*\*\* :  $p < .001$

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 회귀모형의 설명력이 32.7%로 나타났으며, 회귀모형도 유의미한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $p<0.001$ ). 직무스트레스의 영향력을 보면, 과업역할 요인( $t=3.158$ ,  $p<0.01$ ), 대인관계 근무환경요인( $t=3.211$ ,  $p<0.01$ ), 임금요인( $t=4.794$ ,  $p<0.001$ )이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 임금요인, 대인관계 근무환경요인, 과업역할 요인의 순으로 이직의도에 영향을 미치고 있었다. 하지만, 개인의 심리적 요인은 이직의도에 영향을 미치고 있지 않았다.



직무스트레스를 많이 받는 요인과 이직의도에 영향을 많이 미치는 직무스트레스요인을 정리하면 <표 4-19>와 같다.

<표 4-19> 직무스트레스요인과 이직의도와의 상관관계

직무스트레스를 많이 받는 요인	심리적요인 > 임금요인 > 과업 역할요인 > 대인관계 근무환경 요인
이직의도에 영향을 많이 미치는 요인	임금요인 > 대인관계 근무환경 요인 > 과업 역할 요인

심리적 요인(3.80)으로 가장 스트레스를 많이 받았지만 이직의도에는 영향을 미치지 않았다. 즉, 심리적으로 스트레스를 받는 것 때문에 직장을 떠나고 싶어 하지는 않았다. 이직의도에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 임금요인(3.48)이었다. 비록 임금요인이 심리적 요인보다는 스트레스를 적게 받는다고 하더라도 자신이 하는 일에 대한 합리적인 보상이 따르지 않을 때 요양보호사는 이직을 결심하는 것으로 볼 수 있다. 대인관계·근무환경요인(2.99)은 그리 스트레스를 심하게 받지 않는 요인이지만 대인관계에서 갈등이 생기거나 근무환경(공기오염, 폭한·혹서)이 나빠지면 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 과업·역할요인(3.47)은 임금요인(3.48)과 비슷한 크기의 스트레스를 받았지만 이직의도에는 가장 적은 영향을 끼치고 있었다. 일이 많거나 일이 힘들고 하는 역할이 모호하거나 역할이 많은 이유로 스트레스를 받지만 이직을 결심하는 데는 많은 영향을 끼치지 않는 것이다.

### 제 3 절 연구 가설의 검증 결과

#### 1. 가설1의 검증

<가설 1> 과업 및 역할요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다

<표 4-20> 과업·역할요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	$\beta$	$R^2$	F,p	t	p
(상수)	.523	.193	.327	33.654*** 000	1.703	.090
과업 및 역할요인	.236	.193			3.158**	.002

\*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.001$

<표 4-20>은 ‘과업 및 역할요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

과업 및 역할요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 과업 및 역할요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났다으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ).

과업 및 역할요인 ( $t=3.158$ ,  $p<0.01$ )은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉 과업 및 역할요인으로 직무스트레스가 높아질 경우 이직의도도 같이 높아지는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 토대로 유추해 볼 수 있는 것은 업무량이 많거나, 업무가 육체적으로 너무 힘들거나, 요양보호사가 해야 하는 일 이외의 잡다한 일을 맡아서 역할이 모호해지거나, 많은 역할을 해야 하는 경우 요양보호사는 직무나 역할에 관련된 스트레스를 많이 받게 되고 이러한 과업 및 역할 요인의 직무스트레스 직장을 떠나는 이직의도에 영향을 끼치고 있다. 따라서 가설1은 채택되었다.

## 2. 가설2의 검증

<가설 2> 대인관계 및 근무환경요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-21> 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	$\beta$	$R^2$	F,p	t	p
(상수)	.523	.193	.327	33.654*** 000	1.703	.090
대인관계 및 근무환경	.230	.196			3.211**	.001

\*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.001$

<표 4-21>은 ‘대인관계 및 근무환경요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

대인관계 및 근무환경요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다 ( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ).

대인관계 및 근무환경요인 ( $t=3.211$ ,  $p<0.01$ )은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉 대인관계 및 근무환경요인으로 직무스트레스가 높아질 경우 이직의도도 같이 높아지는 것으로 나타났다. 직무스트레스 요인조사에서 대인관계 및 근무환경요인은 제일 낮은 수준으로 스트레스를 받는 요인이었지만 이직의도에는 영향을 미치고 있었다. 동료 요양보호사들과의 갈등이나 상사의 불합리한 지시등으로 마찰이 일어날 경우 그 스트레스의 크기는 작을 수 있지만 이직의도를 높이는 요소가 되고 근무환경이 안 좋아져서 공기가 안 좋아지거나, 흑한, 흑서, 설 곳이 없는 이유등도 직장을 떠나고 싶어 하는 이직의도를 높이는 것으로 나타났다.

따라서 가설2는 채택되었다.

### 3. 가설3의 검증

<가설 3> 개인의 심리적요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-22> 개인의 심리적 요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	F,p	t	p
(상수)	.523	.193	.327	33.654*** 000	1.703	.090
개인의 심리적 요인	-.051	-.038			-.704	.482

\*\*: p<0.01, \*\*\*: p<0.001

<표 4-22>는 ‘개인의 심리적요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

개인의 심리적 요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, R<sup>2</sup>값이 0.327로 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다 (F=33.654, P<0.001).

개인의 심리적요인(t=-.704,  $\beta$ =-.038, p=.482)은 이직의도에 영향을 미치고 있지 않았다. 즉, 요양보호사는 개인의 심리적인 요인으로 가장 스트레스를 많이 받고 있지만 직장을 떠나고자 하는 이직의도와는 상관이 없었다. 돌보던 어르신의 죽음, 낙상사고에 대한 두려움, 어르신들의 노인성 질환의 전염 등의 이유로 요양보호사는 스트레스를 많이 받지만 이것은 요양보호사라는 직업의 특수성상 변화시킬 수 없는 부분이기 때문에 받아들이거나, 아니면 심리적 요인에 의한 스트레스는 어느 정도 예상을 하고 요양보호사 일을 시작 하는 사람이 있기 때문이다.

따라서 가설 3은 채택되지 않았다.

#### 4. 가설4의 검증

<가설 4> 임금요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-23> 임금요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	$\beta$	$R^2$	F,p	t	p
(상수)	.523	.193	.327	33.654*** 000	1.703	.090
임금요인	.355	.314			4.794***	.000

\*\*:  $p < 0.01$ , \*\*\*:  $p < 0.001$

<표 4-23>는 ‘임금요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

개인의 임금요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ).

임금요인( $t=3.211$ ,  $p<0.01$ )은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 임금요인으로 인해 직무스트레스를 받을 경우 이직의도 또한 증가하는 것을 알 수 있다.

네 가지 직무스트레스 요인 중 임금요인이 이직의도에 가장 영향을 많이 끼치고 있었다. 이는 비록 개인의 심리적 요인으로 가장 스트레스를 많이 받지만 실제로 이직에 영향을 미치고 있는 스트레스 요인은 임금요인이라는 것을 설명한다. 요양보호사들은 자신이 힘들게 스트레스를 많이 받으면서 일을 해도, 그 힘든 일에 대한 적절한 보상을 받으면 견뎌내고 일 할 수 있지만 힘든 일에 비해 보상이 너무 적다고 느껴지면 이직을 결심하는 것으로 나타났다.

따라서 가설 4는 채택되었다.

## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스 요인이 무엇인지 조사하고 그러한 직무스트레스 요인이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 직무스트레스 요인의 측정 도구를 만들 때는 다른 연구자들의 선행연구를 살펴본 후 한국직무스트레스학회에서 제공한 한국인 직무스트레스 측정도구를 참고하여 연구자가 요양원에서 요양보호사로 약 1년간 근무하면서 느꼈던 스트레스요인들을 추가하고 기존연구에서 미흡했던 부분을 보완해서 요양보호사가 하는 일의 특수성에 맞게 직무스트레스 요인을 4개로 만들었다.

직무스트레스 요인을 과업·역할요인, 대인관계·근무환경요인, 개인의 심리적 요인, 임금요인 4개의 요인으로 나누어 분석하였고 이러한 4개의 직무스트레스 요인이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았다. 본 연구를 통해 요양보호사가 직무를 수행할 때 어떤 종류의 스트레스를 가장 심하게 받는가를 알아보고, 이직의도에 가장영향을 많이 끼치는 스트레스 요인을 조사하여 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도를 감소시킬 수 있는 대안을 제시함으로써 전반적인 서비스질의 향상을 꾀하는데 그 목적이 있다.

설문조사는 2011년 10월 25일부터 2011년 11월 18일 까지 성북구, 강북구, 도봉구에 위치한 17개 기관의 요양보호사를 대상으로 300부의 설문지를 배포하였고, 누락된 내용이 없는 282부의 설문지를 채택하여 분석하였고 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 4개의 요인을 스트레스를 많이 받는 순서대로 정리하면 다음과 같다.

개인의 심리적요인 > 임금요인 > 과업·역할요인 > 대인관계·근무환

## 경요인

스트레스를 가장 많이 받는 요인은 개인의 심리적 요인(3.80)으로서 그 내용은 요양보호사가 몸(허리)이 다칠까봐 걱정되거나, 돌보는 어르신의 낙상사고에 대한 걱정, 또는 피부병이나 다른 병의 전염에 대한 걱정 등이다. 실제로 많은 요양보호사들이 허리통증 때문에 물리치료를 받고 있고 어르신들 이동시에는 요양보호사 자신들도 복대를 하고 이동을 도와드리 는 경우가 많다. 또한 돌보던 어른이 돌아가시거나 침대에서 떨어지거나 넘어지시는 낙상사고를 겪게 되면 요양보호사는 심리적으로 충격을 받게 되고 많은 스트레스를 받는다.

임금요인(3.48)과 과업·역할요인(3.47)은 비슷한 크기로 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 자신이 하는 일의 힘들고 어려운 만큼의 대가를 받지 못할 때 스트레스를 받았고 과업양, 과업의 어려움, 역할의 모호성, 역할과다 등으로 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 마지막 대인관계·근무환경 요인으로는 2.99의 수치를 나타내 주변 사람과의 갈등이나 열악한 근무환경으로 인해서는 보통정도의 스트레스만 받는 것으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 과업역할 요인( $t=3.158$ ,  $p<0.01$ ), 대인관계 근무환경요인( $t=3.211$ ,  $p<0.01$ ), 임금요인 ( $t=4.794$ ,  $p<0.001$ )이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 그 순서를 정리하면 다음과 같다. 임금요인 > 대인관계·근무환경 요인 > 과업 역할 요인

이직의도에 가장 영향을 많이 미치고 있는 요인은 임금요인이었다. 비록 일이 힘들고 스트레스를 많이 받더라도 그에 합당한 충분한 보상이 주어지면 이직의도가 낮아지지만 받는 스트레스는 많은데 그에 합당한 보상이 주어지지 않으면 사람들은 이직을 생각한다. 의사나 변호사처럼 스트레스 는 많이 받지만 충분한 보상이 주어지면 이직의도가 낮지만 요양보호사처럼 받는 스트레스에 비해 보상이 적다고 느껴질 때 사람들은 이직을 생각하는 것으로 나타났다.

두 번째로 이직의도에 영향을 미치고 있는 요인으로는 대인관계·근무환

경요인이었다. 대인관계의 갈등이나 열악한 근무환경으로 인한 스트레스는 전체 4개의 요인 중 가장 낮았으나 이직의도에는 많은 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 실제로 같이 일하는 요양보호사들과 사이가 안 좋아지면 견디다 못해 다른 곳을 떠나는 요양보호사도 있고 근무환경이 열악해서 좀 더 환경이 좋은 곳으로 이직하고 싶다는 말을 하는 요양보호사도 있다.

과업·역할요인은 이직의도와 상관관계가 있는 요인 중에는 가장 적은 영향을 미치고 있었다. 비록 일이 힘들고 하는 역할이 많더라도 그러한 이유로 직장을 떠나려는 요양보호사는 상대적으로 적은 것으로 나타났다.

개인의 심리적 이유는 가장 스트레스를 많이 받는 요인이었지만 이직의도에는 영향을 미치지 않았다. 이는 많은 요양보호사들이 이직을 하더라도 요양보호관련 일을 유지하는 경우가 많기 때문에 다른 요양기관으로 이직을 하더라도 심리적 스트레스 요인은 변함이 없을 것이라는 자각 때문이라 판단된다.

셋째, <가설 1> ‘과업 및 역할요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’

는 채택되었다. 과업 및 역할요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 과업 및 역할요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ). 과업 및 역할요인 ( $t=3.158$ ,  $p<0.01$ )은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

넷째, <가설 2> ‘대인관계 및 근무환경요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’는 채택되었다. 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ). 대인관계 및 근무환경요인 ( $t=3.211$ ,  $p<0.01$ )은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다.



다섯째, <가설 3> ‘개인의 심리적요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’는 채택되지 않았다. 개인의 심리적 요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과,  $R^2$ 값이 0.327로 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ). 개인의 심리적요인( $t=-.704$ ,  $\beta=-.038$ ,  $p=.482$ )은 이직의도에 영향을 미치고 있지 않았다.

여섯째, <가설 4> ‘임금요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.’는 채택되었다.  $R^2$ 값이 0.327로 대인관계 및 근무환경요인이 이직의도를 설명하는 설명력은 32.7%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F=33.654$ ,  $P<0.001$ ). 임금요인( $t=3.211$ ,  $p<0.01$ )은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 그리고 조사한 4가지 요인 중 이직의도에 가장 강한 영향을 끼치고 있었다.

## 제 2 절 제언

요양보호사의 직무스트레스와 이직의도를 낮추어 전반적인 서비스질을 향상시킬 수 있는 개선 방안을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이직의도에 가장 영향을 많이 미치는 요인으로는 임금요인이었다. 요양보호사의 이직률을 낮추려면 현행 노인장기요양보호법을 개정하여 요양보호사의 임금에 관련된 처우를 개선하여야 한다. 요양보호사를 하는 사람들이 점점 줄어들고 요양센터에서는 요양보호사 구하기가 더욱 힘들어지고 있다. 국가에서 간병 인력의 전문화를 목표로 요양보호사제도를 만들었지만 이 제도가 있기 전 간병인보다 더 낮은 임금과 더 많은 일을 하고 있는 것이 현 요양보호사들의 실정이다. 대부분의 요양보호사들의 한 달 임금인 120만원을 희망적정 임금인 150만원 선으로 올릴 수 있는 법적 제도적 장치가 필요하다.

둘째, 요양보호사의 직무스트레스요인 중 가장 높은 수치를 나타냈던 요인은 개인의 심리적 요인이었다. 기존 요양보호사 교육과정은 어르신 간호파트의 비중이 많고 복지파트의 비중은 상대적으로 적으며 요양보호사의 심리적 안정을 위한 부분은 없다. 요양보호사 교육과정에 이러한 스트레스에 대처하는 요령과 방법을 추가하여야 한다. 또한 현재는 실시되고 있지 않으나 보수교육이 실시될 경우 이러한 내용이 추가되어야 한다.

셋째, 대인관계나 근무환경요인은 비록 받고 있는 스트레스 크기가 작더라도 이직의도에 미치는 영향은 크다는 결과가 나왔다. 동료들과의 갈등도 있지만, 경험이나 리더십이 없는 기관장들의 비합리적인 지시 때문에도 받는 스트레스가 더 크고 이러한 상사와의 갈등으로 실제 이직을 하는 요양보호사들이 있다. 현행법상 요양센터기관장이 되기 위해서 요양보호사 자격증과 경력이 없이도 기관장이 될 수 있다. 이러한 제도를 수정하여 요양센터의 기관장이 될 수 있는 자격에 반드시 요양보호사로서의 경력 6개월 이상을 추가해야 한다. 그리하면 요양보호사의 일을 한 번도 해본 적 없는 기관장의 비합리적인 지시로 받는 스트레스를 줄일 수 있다. 또한 보수교육이 실시될 경우 관련기관의 기관장과 중간관리자도 리더십 교육을 받도록 하여야 한다.

넷째, 근무환경요인에서 장비 부족으로 같은 일을 더욱 힘이 들게 하는 경우가 많다. 이로 인해 요양보호사들은 쉽게 지치고 서비스의 질은 낮아진다. 요양기관의 평가나 감사를 할 때 요양보호사들의 케어에 필요한 장비들이 제대로 되어있는지 점검해야하고 미흡한 부분은 시정명령을 해야 한다. 실제로 어떤 요양원에서는 어르신이 32분인데 휠체어는 단지 2대만 운용하는 곳도 있었다. 이렇게 되면 프로그램 활동 시 어르신들의 이동에 많은 시간과 쓸 대 없는 노력이 필요하게 된다.

다섯째, 근무환경요인에서 요양보호사들이 마땅히 따로 쉴 곳이 없는 부분에 스트레스를 받고 있었다. 앞으로는 요양보호사들이 잠을 자거나 쉴

수 있는 별도의 휴식공간을 마련해야만 요양센터 허가가 나도록 관련법을 개정해야한다.

여섯째, 과업·역할요인에서 인력부족으로 꼭 필요한 케어를 하지 못할 때 스트레스를 받는 경우가 많았다. 현행법에는 요양보호사 1명당 4명의 어르신을 초과해서 수발할 수 없게 되어있지만, 요양기관의 근무형태는 24시간 격일 근무에 요양보호사 1명당 7-8명의 어르신을 돌보고 있는 경우가 많다. 보다 근무 조건이 나은 3교대 근무를 하더라도 요양보호사 1명당 5-6명의 어르신을 돌보고 있다. 대부분의 요양보호사의 경우 기준보다 많은 어르신을 돌보느라 과중한 업무량으로 스트레스를 받고 있다. 이러한 부분에서 제도적 보완장치가 필요하다.

일곱째, 대인관계·근무환경 요인에서 보호자와 주변사람들이 함부로 대할 때 요양보호사들은 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 기저귀 갈고, 목욕 시키고, 청소와 빨래를 해주는 저급인력이라는 인식을 개선하는 캠페인이나 홍보를 정부나 노인복지관 또는 치매예방센터 등을 통해 할 필요가 있다. 그리하여 홀로 생활이 어려운 노인을 도와주는 전문인력이라는 인식을 키워나갈 필요가 있다.

여덟째, ‘행복한 요양보호사가 행복한 어르신을 만든다.’라는 글귀가 있다. 연구 결과 자신이 일을 하는 이유가 보람 있는 일이라고 답한 집단이 직무스트레스와 이직의도가 낮아짐을 알 수 있었다. 현재 요양센터에는 어르신들을 위한 프로그램을 하는 곳은 많으나, 요양보호사들을 위한 프로그램은 전무한 상태이다. 강제성이 없이는 현재처럼 자율시장 경쟁체제에서 요양보호사를 위한 교육프로그램을 하기는 힘들다. 어르신들을 위한 프로그램을 국가에서 제도적으로 장려해 주듯이 요양보호사의 자존감과 행복지수를 높일 수 있는 프로그램을 진행하는 요양기관에는 국가에서 이익을 주는 제도를 마련해야 한다.

### 제 3 절 연구의 의의 및 한계점

요양보호사의 직무스트레스에 관한 기존 연구는 국내의 근무환경과 현실과는 동떨어진 외국 학자의 이론이나 선행연구만을 바탕으로 하거나 요양보호일이 아닌 국내의 다른 직업들의 직무스트레스에 관한 선행연구를 바탕으로 설문지를 만든 것들이 많았다. 본 연구원은 요양보호사의 일은 보통의 직업과는 다른 특수성을 많이 가지고 있는 직업이기 때문에 그에 맞는 직무스트레스요인의 설정과 설문지의 질문들이 필요함을 느꼈다.

본 연구는 외국 학자들의 선행연구와 한국직무스트레스학회의 한국인 직무스트레스 측정도구를 바탕으로 요양보호사의 직무 특성에 맞는 요인을 새로이 만들어 측정하였다. 또한 기존 설문지의 질문에 누락되어있던 요양보호사의 직무스트레스요인에 관한 내용을 더 추가하고 직접 요양보호사들에게 ‘어떤 일을 할 때 또는 어떤 상황이나 심리상태에 스트레스를 많이 받는가?’ 사전조사 후, 그러한 내용을 설문내용에 넣음으로서 보다 좋은 설문내용을 만들려고 노력했다. 또한 50-60대 저학력인 요양보호사들에게 설문 내용을 보여주고 내용 파악을 잘 못하는 어려운 문체로 쓰여 있을 경우 더 쉬운 문체로 질문을 바꾸어 설문지를 구성하였다. 즉, 기존 연구들 보다 요양보호사의 실제 현실을 더 잘 반영할 수 있는 설문지를 만들려 노력했다는 부분에 의의가 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 실질적 대상은 설문조사의 편의성을 고려하여 성북구, 강북구, 도봉구에 위치한 요양시설에 근무하는 요양보호사로 선정하였다. 지역적인 특성에 따라 직무스트레스요인이 다르게 나올 수 있고 이직의도와 상관관계도 다르게 나올 수 있다. 가정을 방문해서 1대1 케어를 하는 재가복지 형태의 요양보호사는 상사와의 갈등이나 동료와의 갈등이 없이 어르신 한분과의 1대1 관계이기 때문에 연구에서 제외를 했었다. 앞으로는 재가복지 형태의 근무를 하는 요양보호사의 직무스트레스요인에 관해서도 조사하여 보완할 필요가 있다.

둘째, 직무만족, 직무스트레스, 이직의도, 소진, 서비스의 질 다섯 가지 요인은 서로 상관계수에 있는 요인들이다. 본 연구는 직무스트레스와 이직의도의 상관계수만 조사하였지만 다섯 가지 변수의 상관계수를 밝히는 연구를 한다면 서비스질의 향상에 더욱 도움이 될 것이다.

셋째, 본 연구는 요양보호사만을 대상으로 하였다. 향후에는 요양기관에 근무하는 사회복지사, 작업치료사, 기관장, 요양보호사, 간호사 등 직업의 종류별로 직무스트레스 요인과 이직의도를 조사해 보면 요양기관의 전반적인 서비스 질의 향상에 더욱 도움이 될 것이라 생각된다.

넷째, 설문조사의 한계점이 있었다. 아무리 좋은 설문지라도 작성자의 정확한 답변이 들어가 있지 않으면 무용지물이 된다. 본 연구자가 설문을 체크하는 요양보호사 곁에서 설명을 하고 양해를 구하며 양질의 답변을 받아낸 경우도 있었지만, 센터장이나 사무국장에게 설문조사 부탁을 하고 다시 방문하여 회수를 한 경우도 있었다. 바쁘고 귀찮은 요양보호사들이 정확하지 않은 답변을 했을 가능성을 배제 할 수 없다. 설문조사뿐 아니라 1대1 면접조사의 방식을 하면 더욱 정확한 조사를 할 수 있을 것이라 판단된다.

## 【참고문헌】

### 1. 국내문헌

- 강문실. (2008). 「정서노동자의 직무스트레스 결정요인, 결과요인, 그리고 조절요인에 관한 연구」, 제주대학교대학원, 박사학위논문
- 고병호. (2011). 「재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구: 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과」, 백석대학교대학원, 석사학위 논문.
- 곽진배. (2010). 「요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 연구」, 한남대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 권용만. (2005). 「직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족에 관한 연구」, 『남서울대학교 논문집, 11(1)』, 9-27, 남서울대학교.
- 김기홍. (2008). 「공공기관 종사자들의 직무불안정성 인식이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 고려대학교 경영대학원, 석사학위논문
- 김라미. (2010). 「장기요양기관 노인요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 경기도 광주시를 중심으로」, 서울시립대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김성한. (1997). 「사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구」, 서울대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 김성희. (2000). 「사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구 - 지역 사회복지관을 중심으로」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 김영자. (2008). 「노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과」, 조선대학교, 박사학위논문.
- 김유경·고재윤. (2005) 「항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구 - 국내 K 항공사를 중심으로」, 『호텔리조트연구, 4』, 한국호텔리조트카지노산학학회.

- 김정미. (1998). 「지방공무원의 직무스트레스와 조직성과와의 관계에 관한 연구」, 경남대학교대학원, 석사학위논문.
- 김정현 외. (1999). 「사회복지전문요원의 이직의도 영향요인에 관한 연구」, 『복지행정논집 9』, 127-143, 한국복지행정학회.
- 김종민. (2002). 「장애인복지관 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구」, 연세대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김진수. (2007). 「노인장기요양보험의 성공적 정착을 위한 과제」, 『한국노년학회 2007 춘계학술대회 자료집』.
- 나은정. (2008). 「학교급식 조리종사자의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계분석」, 경남대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 남미영. (2010). 「특수교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 교사효능감의 역할」, 중앙대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 박기관. (2008). 「직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한연구」 : 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로. 『지방행정연구』, 22(2), 171-202, 한국지방행정연구원.
- 박동건·염세걸. (2001) 「이직 모형 비교 연구 Mobley의 모형을 중심으로」, 『한국심리학회지 산업 및 조직, 14(2)』.
- 박성주. (2001). 「사회복지 기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향」, 경성대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 박정원. (2007). 「직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로」, 한국외국어대학교 대학원, 석사학위논문.
- 백미현. (2010). 「응급실 신규간호사의 직무스트레스, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구」, 연세대학교 간호대학원, 석사학위논문.
- 변은숙. (2009). 「신규 간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족과의 관계」, 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문.
- 보건복지부. (2011a). 『요양보호사 공통 표준교재』, 도서출판 들샘
- \_\_\_\_\_. (2011b). 『요양보호사 양성지침』, 도서출판 들샘
- 서영주. (2010). 「노인요양병원 간병인의 직업의식 및 직무스트레스와 이

- 직의도의 관련성」, 조선대학교 보건대학원, 석사학위논문.
- 서지영. (2002). 「유치원 교사의 이직의도에 관한 이론적 모형 연구」, 숙명여자대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 석재은. (2007). 「노인장기요양서비스 공급체계의 변화전망과 정책과제」, 『한국 노년학회 2007춘계학술대회 자료집』, 한국노년학회.
- 송병식. (1996). 「스트레스 관리에 관한 이론적 연구」, 『산경논집 10』, 107-110, 제주대학교 관광산업연구소
- 안혜원. (2010). 「유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향에 대한 연구: 경기도 용인지역을 중심으로」, 백석대학교 사회복지대학원, 석사학위논문.
- 양은경. (2010). 「직장인의 직무스트레스와 직무만족도 및 이직의도에 관한연구: 중소기업 직원을 중심으로」, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 오지영. (2008). 「노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인」, 연세대학교대학원, 석사학위 논문.
- 유정민. (2005). 「정신보건사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구」, 이화여자대학교 사회복지대학원, 석사과정논문.
- 이은희. (2004). 「간병인의 직무스트레스와 직무만조과의 관계 연구」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이종목. (1989). 『직무스트레스 원인, 결과 및 대책』, 서울: 성원사.
- \_\_\_\_\_. (1990). 「여성노동자의 직무스트레스와 조직행동과의 관계에 관한 공변량 구조 모형」, 고려대학교대학원 석사학위논문.
- 이지혜. (2010). 「요양보호사의 직업의식과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」, 한양대학교 임상간호정보대학원, 석사학위논문.
- 이화윤. (2010). 「요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」, 경기대학교 사회복지대학원, 석사학위논문.



- 임주희. (2007). 「보육교사의 직무만족과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향연구」, 서울시립대학교 도시과학대학원, 석사학위논문.
- 장세진·고상백 외. (2005). 「한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화」, 『대한산업의학협회지 17(4)』, 297-317, 대한산업의학협회.
- 장재원. (2011). 「직무스트레스, 직무조건에 따른 요양보호사들의 이직의도에 관한연구」, 서강대학교 공공정책대학원, 석사학위논문.
- 조영숙. (1998). 「비서의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구: 경력관련변수를 중심으로」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 조영자. (2008). 「노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 소규모 노인요양시설 시설장의 리더십 유형의 조절효과를 중심으로」, 연세대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 채지혜. (2002). 「호텔종사원의 직무스트레스와 이직의도에 관한 부서별 비교분석」, 경기대학교 대학원, 석사학위논문.
- 최성문. (2005). 「직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문.
- 최성재. 장인협(2002). 『노인복지학』, 서울대학교출판부.

## 2. 인터넷 사이트

국가건강정보포털 <http://health.mw.go.kr>  
 국민건강보험공단 <http://www.nhic.or.kr/>  
 보건복지부 <http://www.mw.go.kr/>  
 한국직업능력개발원 <http://www.krivet.re.kr/>

### 3. 국외문헌

- Abelson, M. E., & Baysinger, B. D. (1984). Optimal and Dysfunctional Turnover: toward and Organizational Level Model, *A.M.R.* 9(2) : 331-341
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, continence and Normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63, 11-28.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Society*, 66, 32-42
- Beehr, T. A. & Newman. J. E. (1978). Job stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A facet Analysis, *Model and Literature Review, Personal Psycho logy* 31(4), 665-669.
- Blau, G. (1981). An Experimental Investigation of Job Stress, Social Supports, Service Length, and Job Strain, *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2), 230-237.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relationship*, 35(2), 135-153.
- Cannon, W. B. (1914). the Interrelations of Emotions as Suggested by Recent Physiological Researches. *Journal of Psychology*, 25
- Caplan, R. D., S. Cox, & French. J. R. P. (1975). Relationship of Cessation Smoking with Job Stress, *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 211-219.
- Cavanagh, S, J. (1992). Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *J of Advanced Nurse*.
- Cooper, C. L. & Marshall. J. (1979). Occupational Sources of Stress: A Review of Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health, *Journal of Occupational Psychology*, 49, 665-669.

- Dalton D. R., & Krackhardt D. M. (1982). Turnover Overstated : The Functional Taxonomy, *Academy of Management Review*, 7(1), 118.
- Farrell, D. (1983). Exit, Voice, Loyalty, and Neglect as Response to jobdissatisfaction : A Multidimensional Scaling study, *Academy of Management Journal*, 26(4), 576-607.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- French, J. R., P. Jr. W. Rogers, & Cobb. S. (1974). *Adjustment as a Person - Environment Fit*, New York, Basic Books.
- Gable, S., & Hunting, M. (2001). Child care provider's Organizational Commitment: A Test of investment Model author. *Child & Youth care Forum*, 30(5), 265-282.
- Gibson, S., & Dembo, M. H. (1984). Teachers' sense efficacy: A construct validation. *Journal of educational Research*, 76(4), 569-582.
- Gupta, N. & Beehr. T. A. (1979). Job Stress, Employee Behavior, *Organizational behavior and human performance*, 12(3), 374.
- Hall D. T. & Mansfield R.. (1971). Organizational and Individual Response to External Stress, *Administrative Science Quarterly*, 16, 533-547.
- Harrison, R. (1978). *Person-environment fit and Job Stress*, in Cooper, C. and Payne, R(ed)., *Stress at Work*, New York, John Wiley and Sons, 175-205.
- Hellriegel, D., Slocumm, J. W. & Woodman, R. W. (1986). *Organizational Behavior*, St, Paul: West Publishing Co.
- Ivancevich, J. A. & Matteson. M. T. (1979). Organizational Stressors and Disease : A research Model. *Academy of Management Review*, 4, 347-357

- \_\_\_\_\_. (1980). *Stress and Work : A managerial preventive*, Scott, Foresman and Company.
- \_\_\_\_\_. (1986). Organizational Level Stress Management Interventions: A review and Recommendations, *Journal Organization Behavior Management*, 8, 209-248.
- Judge, T. A. & Coquitt. J. A. (2004). Organizational Justice and Stress, the Mediating Role of Work-Family Conflict, *Journal of Applied Psychology*, 89, 395-404.
- Lazarus, F. S., & Cohen, J. B. (1997). Environmental Stress, in I. Altman and J. F. Wohlwill(eds.), *Human behavior and the environment: Current theory and research*, New York: Plenum.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Manlove, E. E. (1993). Multiple correlates of burnout in child care workers. *Early Childhood Reacher Quarterly*, 8, 499-518.
- Margolis, B. L., W. H. Kroes, and R. R. Quinn. (1974). Job Stress: An unlisted Occupational hazard, *Journal of Occupational Medicine*, 16, 659-661.
- McGrath, J. E. (1976). stress and behavior in organizations, in M. D. dunnette(ed.), *Handbook of industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover : Cause, Consequences, and Controll*. M. A. Addison-Wesley.
- Muchinsky, P. M. & Tuttle. M.L. (1979). Employee Turnover: An Empirical and Methodolo gical Assessment, *Journal of vocational Behavior*, 14.
- \_\_\_\_\_. & Morrow, P. C. (1980). A multidisiplinary model of voluntary employee turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 17.

- Parker, D. F., and Decotiis. D. (1983). Organizational Determination of Job Stress, *Organizational behavior and human performance*, 32, 166.
- Parks. K. R. (1982). Occupational Stress Among Student Nurse: A Natural Experiment, *Journal of applied psychology*, 67, 784-796.
- Pigors, P., & Meyers, C. A. (1981). *Personeel Administration : A Point of View and a Method(9th Ed.)*, Mcgraw-Hill.
- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*, Ame, Iowa: Iwoa state University Press.
- \_\_\_\_\_, & Mueller, C. W. (1981). A causal model turnover of nurses. *Academy of Management Journal*, 34, 543-585
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational Behavior*, Prentice-hall.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- Schultz, D. P. (1982). *Psychology and Industry Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology(3th)*, McMillan Publishing Co.
- \_\_\_\_\_, & Schultz, S. E. (1990). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, New York: McMillan Publishing Co.
- Seligman, M. E. P. (2002), *Authentic Happiness*, New york: Free Press.
- \_\_\_\_\_. & Peterson, C. (2001), *Positive Organizational Studies : Lessons from positive Psychology*.
- Selye, H. (1936). *A Syndrome Produced by Diverse, Nature*.
- \_\_\_\_\_(1950). *Stress*, Montreal, Acta, Inc.
- \_\_\_\_\_(1956). *The Stress of Life*, New York, Mcgraw-Hill, Inc.
- \_\_\_\_\_(1979). *The Stress Concept and Some of its Implication : Stress and Cognition*, New York, John

Wiley and Sons.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 4G-5G.

\_\_\_\_\_, & Black, J. S. (1994). *Organizational Behavior*, Harpercollins College.

\_\_\_\_\_, & Mowday, R. T. (1981). Employee turnover and the post decision accommodation process. in B. M. Staq & L. L. Cummings(eds.). *Research in organizational behaviors*. Greenwich, CT: JAI Press.

Todd. C. C. & Derry-schmitt. (1996). Factor affecting turnover among family child care providers: Longitudinal study. *Early Childhood Research Quarterly*, 11, 351-376.



## 【부 록】

# 설 문 지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 행정대학원 사회복지학과에서 노인복지를 전공하고 있는 학생으로 석사 논문을 준비 중에 있습니다.

본 설문지는 요양보호사가 받는 스트레스요인을 분석하고 그 스트레스가 직장을 떠나고 싶어 하는 이직의도와 어떤 상관관계가 있는가에 대해 알아보고자 작성된 것입니다.

조사한 자료를 바탕으로 스트레스를 받는 원인을 분석하여 요양보호사가 좀 더 나은 환경에서 일할 수 있는 대안을 제시하고, 전반적인 서비스 질을 향상시키는 데 그 목적이 있습니다.

바쁘신 와중에도 설문을 위해 시간을 내어주신 요양보호사 선생님들께 감사드립니다.

2011년 10월

한성대학교 행정대학원 사회복지학과

지도교수 이 종 수

대학원생 원 제 춘

1. 직무스트레스에 관한 문항입니다. (해당란에 √ 표시를 해 주시기 부탁드립니다.)

1.전혀 그렇지 않다 2.그렇지 않다 3.보통이다 4.그렇다 5.매우 그렇다.

문항		질문내용	1	2	3	4	5
과 업 역 할 요 인	1	인력부족으로 꼭 필요한 케어를 하지 못할 때 스트레스 받는다.					
	2	요양업무 이외에 잡다한 일을 맡을 때 스트레스 받는다.					
	3	내가 생각하는 방식과 상사가 생각하는 방식이 달라서 갈등을 느낄 때가 있다.					
	4	어른들을 돌볼 때 내가 갖고 있는 권한이 많지 않다고 느껴진다.					
	5	업무를 할 때 규칙 때문에 꼭 필요한 케어를 하지 못할 때가 있다.					
	6	나는 몹시 고되게 일을 해야 한다.					
	7	나는 업무일지를 쓰는 것 같은 문서작업에 스트레스를 받는다.					
	8	나는 휴일 없이 오랜 기간 근무할 때 지친다.					
	9	다른 사람이 해야 하는 일까지 할 때에 짜증이 난다.					
	10	지금 하는 일은 장래성이 없으며 나의 발전에 도움이 되지 않는다.					
대 인 관 계  근 무 환 경 요 인	11	요양보호사들이 편안하게 설 곳이 별로 없다					
	12	아프다거나 급한 일이 생겼을 때 대체할 사람이 없다.					
	13	동료들 간에 의사소통이 잘 안 된다.					
	14	보호자들이 나를 함부로 대하거나 무시할 때 화가 난다.					
	15	더운 여름 에어컨을 마음대로 못 켜서 땀띠 같은 것으로 고생한다.					
	16	목욕장비나 다른 케어 장비가 부족해서 일하기 힘들다.					
	17	내가 맡은 어르신들 중 공격적 행동을 하는 분이 있다. (욕설, 폭행, 침뱉기, 따귀 때리기)					
	18	남자 어르신들 중에 성적으로 접촉하는 분들이 있다.					
	19	우리 시설은 요양보호사들의 권의를 무시하는 경향이 있다.					
	20	케어 방법이 서로 달라 다른 요양보호사와 갈등이 있을 때가 있다.					



2. 직무스트레스 및 이직의도에 관한 문항입니다.

(해당란에 √ 표시를 해 주시기 부탁드립니다.)

1.전혀 그렇지 않다 2.그렇지 않다 3.보통이다 4.그렇다 5.매우 그렇다.

문항		질문내용	1	2	3	4	5
개인의 심리적 요인	21	나는 요양보호사 일을 하다가 내 몸(허리)이 아프거나 다칠까봐 걱정된다.					
	22	돌보던 어르신이 돌아가시면 마음이 아프고 일이 손에 안 잡힌다.					
	23	어르신들이 사고(낙상)가 날까봐 걱정된다.					
	24	스트레스를 많이 받는 날이면 일 하기가 싫어 대충 일을 한다.					
	25	어르신들의 피부질환이나 다른 병들이 전염될까봐 걱정된다.					
임금요인	26	많은 일을 하고 힘든 일을 하는 것에 비해 보수가 적다고 생각된다.					
	27	다른 요양기관에서 일하는 사람들에 비해 내 월급이 적다고 생각된다.					
	28	시간외 수당이나 성과급이 잘 이루어 지지 않는다.					
	29	월급을 주는 날이 일정하지 않다.					
	30	우리시설의 월급을 지급하는 방법에 대해 불만이 있다.					
< 이직의도를 물어보는 문항입니다 >							
이직의도	31	현재 수준의 임금을 받을 수 있다면 요양보호사 업무보다 다른 일을 하는 직장으로 가고 싶다.					
	32	나는 지금의 직장을 떠나는 것을 진지하게 고려해 본 적이 있다.					
	33	나는 다른 곳으로 직장을 옮기기 위해 여러 곳을 알아보았다.					
	34	나는 현재의 직장이 일시적이라 생각한다.					
	35	지금보다 직장의 근무 환경이 약간이라도 안 좋아지면, 나는 이 직장을 그만 둘 것이다.					

3. 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? (     )

- ① 남자    ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? (     )

- ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 결혼여부는 어떻게 되십니까? (     )

- ① 미혼    ② 기혼    ③ 이혼    ④ 사별    ⑤ 기타(     )

4. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까? (     )

- ①초등학교 졸업 이하    ②중학교 졸업    ③고등학교 졸업    ④전문대 졸업    ⑤대학교 졸업 이상

5. 귀하의 종교는 무엇입니까? (     )

- ① 기독교    ② 천주교    ③ 불교    ④ 무교    ⑤ 기타(     )

6. 귀하의 평균 월급은 얼마나 되십니까? (     )

- ①100만원 미만    ②100~130만원    ③131~150만원    ④151~180만원    ⑤181만원 이상

7. 귀하의 요양보호사 경력은 얼마나 되십니까? (     )

- ① 3개월 미만    ② 3~6개월    ③ 7~12개월    ④ 13~24개월    ⑤ 25개월 이상

8. 귀하가 생각하시는 요양보호사의 적정수준의 급여는 얼마라고 생각하십니까?

월급 (     )만원 정도

9. 귀하는 근무하시는 시간이 하루 평균 얼마나 되십니까? (     )

- ① 3시간 미만    ② 3~5시간    ③ 6~8시간    ④ 8~10시간    ⑤ 11시간 이상

10. 귀하가 하루에 돌보는 어르신의 수는 몇 명입니까? (     )

- ① 1~2명    ② 3~4명    ③ 5~6명    ④ 7~8명    ⑤ 9명 이상

11. 귀하께서 요양보호사 일을 하시는 날은 한 달 평균 몇 일입니까? (     )

① 10일미만 ② 10~15일 ③ 16~20일 ④ 21~25일 ⑤ 26일 이상

12. 요양보호사 일을 하게 된 동기는 무엇입니까? (     )

- ① 경제적인 문제를 해결하기 위해
- ② 보람 있는 일이라고 생각해서
- ③ 마땅히 다른 일을 찾기 힘들어서
- ④ 국가자격증이라 전보다 더 나은 대우를 받을 수 있을 것 같아서
- ⑤ 기타(     )



HANSUNG  
UNIVERSITY

# **ABSTRACT**

## **A Study on the Influence of Job Stress upon the Intention of Turnover.**

**Won, Jae-choon**

**Major in Welfare for the Aged**

**Dept. of Social Welfare Administration**

**Graduate School of Public Administration**

**Hansung University**

This study examined the influence of care worker's job stress factor upon the intention of turnover. Three years have passed since the long-term-care system began, but the turnover of the care worker is getting serious and the service quality is increasingly worse. The purpose of this study is to seek after the job stress factor about the care workers' stress at work, and analyse the influence of the job stress factor upon the intention of turnover. This research can show solution to reduce intention of turnover and increase the quality of service. Independent variables are job stress factor and dependent variable is turnover. The job stress factor is composed of 4 sections. Each section is task and role factor, personal relationship and work circumstance factor, personal mental factor, wage factor. The data was analysed by using SSPS Win 16.0. Multi regression analysis, frequency analysis, factor analysis, descriptive statistic are used for all variables. Research results are as follows:

First, as the result of analysing the 4 factor of stress ,The most stressed factor is mental factor. And the second stressed factor is wage factor. and the third stressed factor is task and role factor, and the forth stressed factor is personal relationship and work circumstance factor.

Second, as the influence of job stress upon the intention of turnover, the wage stress factor, task and role factor, personal relation and work circumstance factor showed (+)relation. The most strong influence factor upon intention of turnover is the wage factor. And the second factor is task and role factor. Personal relation and work circumstance factor influenced a little on the intention of turnover.

Third, Although the care worker was most stressed by mental factor, mental factor didn't show any relation upon intention of turnover. It is because the care workers already know that the turnover can't change the mental stress factor.

This study give some suggestions on how to lower the intention of turnover and how to rise service quality.

First, the wage of care worker should rise to 1,500,000won because the factor most influence on intention of turnover is the reason of wage.

Second, the care worker is seriously stressed by mental factor. So we should add the chapter about getting over the stress in care worker's curriculum.

Third, the leader of the institution should be educated about long term care so that the leader cannot require the unreasonable indication.

Forth, Equipment of care should be provided enough. In that case, the care worker can serve the best service easily.

Key Words : stress, job stress, job stress factor, turnover, care worker