노인병원 간병인의 직무 스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향

이 미 라

평택대학교 간호학과

Influence of Occupational Stress and Burnout on Turnover Intention of Caregivers in Geriatric Hospitals

Lee, Mi Ra

¹Department of Nursing, Pyeongtaek University, Pyeongtaek, Korea

Purpose: The purpose of this study was identify the influences of occupational stress and burnout on turnover intention of caregivers in geriatric hospitals. **Methods:** The data were collected from 176 caregivers working at three geriatric hospitals located in Gyeonggi province. A self-reported questionnaires was used to assess the level of occupational stress, burnout and turnover intention. The data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA and Pearson correlation coefficients and multiple regression by SPSS/WIN 18.0 program. **Results:** The turnover intention was positively correlated with occupational stress($r=.438, p<.01$) and burnout($r=.418, p<.01$). The influencing factors of turnover intention were occupational stress($\beta=.290, p<.001$), burnout($\beta=.253, p=.001$) and education level($\beta=.182, p=.006$). **Conclusion:** The results of this study indicate that it is necessary to develop stress management program so that caregivers in geriatric hospitals can reduce occupational stress and burnout.

Key Words: Caregiver, Occupational stress, Burnout, Turnover intention

서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라는 노인인구의 급속한 증가와 더불어 고혈압, 당뇨병 등 만성질환의 유병률이 증가하고 있는 추세로 65세 노인의 88.5%가 만성질환을 가지고 있으며, 이중 68.3%가 2개 이상 그리고 44.3%가 3개 이상의 만성질환을 가지고 있다. 특히, 치매 환자의 경우 2008년 42만명이었으나 2012년에는 53만명으로 26.8% 증가하였으며, 2025년에는 100만명이 넘을 것으로 예상된다(Ministry of Health & Welfare, 2012). 이러한 만성질환으로 인해 노인들은 일상생활수행능

력(Activities of Daily Living, ADL)과 수단적 일상생활수행능력(Instrumental Activities of Daily Living, IADL)의 저하로 장기적인 돌봄이 필요한데, 전통적으로 우리나라에서 노인의 간병은 가족이 담당하였으나 최근 핵가족화와 여성의 경제활동 증가 등 사회변화로 인하여 가족의 간병을 받기가 어려워지고 있는 실정이다. 이에 가족을 대신하여 노인의 식사, 옷 입기, 목욕 등 일상적이고 기본적인 활동을 보조하는 간병인의 역할과 필요성이 증가하고 있는 추세이다. 정부에서는 이러한 문제의 심각성을 인식하여 2008년 노인장기요양보험을 실시하여 노인의료복지시설이나 재가노인복지시설 등에서 자격을 취득한 요양보호사가 노인을 간병하도록 하였다. 그러나 노인장기요양보험의 수혜를 받지 못하는 노인들과 본

주요어: 간병인, 직무 스트레스, 소진, 이직의도

Corresponding author: Lee, Mi Ra

Department of Nursing, Pyeongtaek University, 111 Yonggi-dong, Pyeongtaek 450-701, Korea.
Tel: +82-31-659-8296, Fax: +82-31-659-8011, E-mail: miralee21c@ptu.ac.kr

투고일 2012년 10월 9일 / 심사완료일 2012년 10월 11일 / 게재확정일 2012년 10월 26일

인 또는 가족들이 원하여 노인병원에 입원한 노인들은 유료 간병인이 그 간병 업무를 대신하고 있는 실정이다.

간병인이란 한국표준직업분류(KSCO-6)에 의하면 병원, 요양소, 기타 관련 기관 및 가정에서 환자를 돌보는 업무를 수행하는 사람으로(Statistics Korea, 2007), 정신적 육체적 장애로 인하여 일상적이고 규칙적으로 반복되는 기본적인 활동을 영위할 수 있는 능력이 없는 경우 이를 보조하기 위하여 돌보는 활동을 하는 사람을 의미한다(Im, 2004). 간병인의 업무는 목욕, 세발, 경구 식사보조, 운동 시 단순 보조 등으로 가족의 보살핌을 받기 어려운 건강상의 문제를 가진 노인을 위해 가족의 요구에 따라 그들을 대신하여 보수를 받고 돌보는 역할을 한다(Kim, 2011). 간병인은 환자와 가장 가까이에서 가족을 대신하여 돌보는 인력으로 24시간 직접적인 서비스를 제공하는데, 특히, 만성질환 노인인구의 증가와 여성의 경제활동이 증가로 간병인의 역할은 점차 증가할 수 밖에 없다. 그러나 간병인은 국가나 정부 차원에서 간병인의 역할이나 직무가 규정되어 있지 않은 실정에서 간병인의 지위가 인정되지 않는 일용직 비의료인으로써, 하루 12시간에서 24시간의 근무시간, 노동집약적 업무 그리고 낮은 임금 등 매우 열악한 환경에서 간병활동을 하고 있다(Kim, 2011). 이런 열악한 근무조건으로 간병인의 사기가 저하되고 스트레스를 경험하게 되어 궁극적으로 간병인의 이직을 야기하는데(Lee, 2004), 간병인의 이직은 서비스 지속성을 단절시켜 노인 환자의 간병에 부정적인 영향을 미치며 서비스의 질을 저하시킨다(Piercy, Barry, Kemper, & Brannon, 2008).

직무 스트레스는 직무소진과 관련이 있고 이직의도를 예측하는 가장 중요한 요인이라고 할 수 있는데(Cho & Kim, 2010), 직무 스트레스란 직무요건이 근로자의 능력이나 자원 또는 근로자의 요구와 일치하지 않을 때 생기는 신체적, 정신적 반응으로(NIOSH, 1999), 직무 중 스트레스가 감당하기 어려운 정도이거나 이를 반복 또는 지속해서 경험하게 되면 신체적, 정신적 건강에 영향을 미칠 뿐만 아니라 업무의 능률이 저하되어 근무태만, 과실, 결근 및 소진을 경험하게 된다(Kim, 2004). 또한, 만성적인 직무 스트레스는 직무만족도 및 이직 등에 영향을 미칠 수 있는데 간병인을 대상으로 한 연구에서 환자 관련 스트레스, 업무 관련 스트레스 그리고 경제 관련 스트레스는 이직의사와 상관관계가 있으며, 직무 스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다(Suh, 2011; Lee, 2004).

소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정

적인 근무태도, 환자에 대한 관심 저하 등을 포함하는 신체적, 정신적 탈진의 증후로 지칭되고 있다(Clark, 1980). 또한, 소진은 직무 스트레스와 관련된 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 생기며, 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 타인에 대한 강한 부정적인 태도를 가져오는 현상을 의미한다(Maslach & Jackson, 1981). 소진은 이직의도에 유의한 영향을 미치며, 소진을 경험했을 때 이직할 확률이 높는데, 특히, 육체적인 소진 시 이직을 더 많이 고려하게 된다(Cho & Kim, 2010).

이직의 예측인자로 많은 연구자들이 이직의도를 제시하였는데, 이직의도란 조직구성원의 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도로서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 같은 직장에서도 직종을 바꾸고 싶다는 의지 등으로 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶은 정도를 의미한다(Seo & Lee, 2002). 간병인의 빈번한 이직은 간병 서비스 질의 저하, 신규 간병인의 채용과 훈련에 소요되는 경제적인 비용 및 행정부담의 증가와 종사자들의 사기 저하 등 조직에 부정적인 영향을 미친다(Choi, 2009). 그러므로 노인 간병 서비스와 관계가 깊은 간병인의 이직의도를 조사하고 영향을 미치는 요인을 파악하여 간병인의 이직을 예방하고 이직률을 감소시키는 것이 매우 중요하다.

그러나 간병인과 관련된 선행연구는 대부분이 직무 스트레스와 직무만족(Kim, 2006; Kim, 2011; Lee, 2004), 직무 스트레스와 우울(Han, 2009; Kim, 2008)에 관한 연구이며, 소진(Kim, 2012)과 이직의도(Choi, 2009; Suh, 2011)에 관한 연구가 일부 이루어지고 있으나, 이직의도의 예측요인인 직무 스트레스와 소진에 관한 연구는 매우 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 간병인의 직무 스트레스와 소진, 이직의도와와의 관계를 조사하고 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 간병 서비스의 질에 영향을 미치는 간병인의 인적관리를 효율적으로 하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 노인병원에 근무하는 간병인의 직무 스트레스와 소진, 이직의도와와의 관계를 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간병인의 직무 스트레스와 소진을 조사한다.
- 간병인의 이직의도를 조사한다.
- 직무 스트레스와 소진, 이직의도와와의 상관관계를 파악한다.

- 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 노인병원에 근무하는 간병인의 직무 스트레스와 소진 및 이직의도를 조사하고, 이들의 상관관계 및 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 자가보고형 설문지를 이용한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 경기 지역에 소재한 노인병원 3곳에서 근무하는 200명의 간병인을 편의 추출하였으며, 본 연구의 목적을 이해하고 동의한 자이다. 본 연구의 자료수집기간은 2012년 7월 23일부터 8월 10일까지였으며, 자료수집 전에 해당 노인병원 간호부서장에게 연구의 목적을 설명하고 동의와 협조를 받았다. 그리고 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 설문조사 전에 연구의 목적을 설명하고 비밀유지 및 익명성에 대하여 상세히 설명 한 후, 연구에 참여할 것을 구두로 동의한 대상자에게서만 자료를 수집하였다. 설문이 이루어지는 동안 본인이 원치 않으면 언제든지 중단할 수 있으며, 수집된 자료는 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 설명하였다. 본 연구의 다중회귀분석을 위한 표본 수를 구하기 위해 Cohen (1988)의 공식에 근거한 G*Power 3.0을 이용하여 유의 수준 (α) .05, 검정력(1- β) 95%, 효과 크기(r) .15 (중간)을 적용하여 표본 크기를 산출한 결과 최소표본 크기는 172명이었으나 탈락의 가능성을 고려하여 200명에게 자료를 수집하였으며, 이중에서 불완전한 자료 24개를 제외한 176명의 자료를 분석에 이용하였다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스

Clark (1980)이 개발하고 D'Arienzo 등(1981)이 수정한 교사의 직무 스트레스 도구를 Kang (2002)의 연구에서 사용한 것을 Lee (2004)가 간병인에게 적합한 문항으로 수정·보완한 도구로 측정하였다. Kang (2002)의 연구에서는 5개 하위요인(학생들과의 활동요인, 업무 관련요인, 행정적 지원요인, 경제적 안정 요인, 동료교사들과의 관계 요인)으로 구성되

었으며, Lee (2004)의 연구에서는 환자 관련 4문항, 업무 관련 4문항, 대인관계 6문항, 경제 관련 3문항 등 총 17문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'이며 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 직무 스트레스 측정도구의 신뢰도는 Lee (2004) 연구에서는 Cronbach's α = .82였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α = .84였다.

2) 소진

Maslach와 Jackson (1981)이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 Choi (2002)가 변안한 것으로 측정하였다. 이 도구는 총 22개 문항으로 정서적 고갈 9문항, 대상자에 대한 비인간화 5문항, 개인적 성취감 결여 8문항 등 3개의 영역으로 구성되어있다. 각 문항은 경험 빈도를 묻는 7점 척도로, 0점 '전혀 없다'에서 6점 '매일'로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 문항 중 개인적 성취감의 결여에 해당되는 8문항은 역코딩하였다. 소진 측정도구의 신뢰도는 Choi (2002)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α = .84였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α = .86이었다.

3) 이직의도

Becker (1992)의 연구에서 이용한 이직의도에 관한 도구를 Suh (2011)가 간병인에 적합하도록 수정한 도구를 이용하여 측정하였다. 총 4문항으로 각 문항은 5점 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 이직의도 측정도구의 신뢰도는 Suh (2011)의 연구에서는 Cronbach's α = .78이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α = .82였다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준 편차로 산출하였으며, 직무 스트레스, 소진 및 이직의도는 평균과 표준 편차를 사용하였다.
- 일반적 특성에 따른 직무 스트레스, 소진 및 이직의도는 t-test와 ANOVA 그리고 사후 검정은 Tukey test를 이용하여 분석하였다.

- 직무 스트레스, 소진 및 이직의도와와의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 Multiple regression을 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성 및 업무 관련 특성

대상자의 일반적 특성 및 업무 관련 특성은 Table 1과 같다. 대상자 176명(100%)은 모두 여성이었고 평균연령은 56.7세이었으며 56~60세가 72명(40.9%)으로 가장 많았다. 결혼 상태는 기혼이 126명(71.6%), 사별이나 이혼이 50명(28.4%)이었다. 교육수준은 중학교 졸업 이하가 72명(40.9%), 고등학교 졸업이 85명(48.3%) 그리고 전문대학 졸업 이상이 19명(10.8%)이었다.

업무 관련 특성 중 간병인 평균 근무경력은 4.8년이었으며, 근무경력 1년 이하가 24명(13.6%), 2~5년이 91명(51.7%), 6년~10년이 57명(32.4%), 11년 이상이 4명(2.3%)이었다. 간병하는 환자 수는 5~6명이 143명(81.2%)으로 가장 많았으며, 월평균 수입은 100만원 미만이 17명(9.7%), 100~150만원이 141명(80.1%), 150만원 이상이 18명(10.2%)이었다. 고용형태는 시간제가 70명(39.8%), 전일제가 106명(60.2%)이었다.

2. 대상자의 직무 스트레스, 소진 및 이직의도 정도

대상자의 직무 스트레스, 소진 및 이직의도의 정도는 Table 2와 같다. 대상자의 직무 스트레스는 85점 만점에 평균 49.8점이었으며 하위 영역별로 분석한 결과 대인 관련 스트레스(평균 14.6점)가 가장 높았고 그 다음이 환자 관련 스트레스(평균 14.1점), 업무 관련 스트레스(평균 12.8점) 그리고 경제 관련 스트레스(평균 8.5점)의 순이었다. 소진의 평균은 20.5점이었으며 하위영역별로 분석한 결과 정서적 고갈의 평균이 20.0점으로 가장 높았으며 그 다음이 성취감 저하(평균 16.9점) 그리고 비인격화(평균 5.4점)의 순이었다. 이직의도는 20점 만점에 평균 10.7점으로 중간정도이었다.

3. 일반적 특성 및 업무 관련 특성에 따른 직무 스트레스, 소진 및 이직의도

대상자의 일반적 특성 및 업무 관련 특성에 따른 직무 스트

Table 1. General and Job-related Characteristics of the Participants (N=176)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Female	176 (100.0)
	Male	0 (0.0)
Age(year)		56.7±5.53
	≤ 50	28 (15.9)
	51~55	35 (19.9)
	56~60	72 (40.9)
	61~65	34 (19.3)
	≥ 66	7 (4.0)
Marital status	Married	126 (71.6)
	Bereavement or divorced	50 (28.4)
Education level	≤ Middle school	72 (40.9)
	High school	85 (48.3)
	≥ College	19 (10.8)
Work experience (year)	≤ 1	4.8±0.23
	2~5	24 (13.6)
	6~10	91 (51.7)
	≤ 11	57 (32.4)
		4 (2.3)
Caring patient (number)	3~4	13 (7.4)
	5~6	143 (81.2)
	≥ 7	20 (11.4)
Monthly income (10,000 won)	< 100	17 (9.7)
	100~150	141 (80.1)
	≥ 150	18 (10.2)
Employment status	Part-time	70 (39.8)
	Full time	106 (60.2)

레스, 소진 및 이직의도는 Table 3과 같다. 직무 스트레스는 고용형태($t=2.148, p=.033$)와 통계적으로 유의하였으며, 소진도 고용형태($t=2.050, p=.042$)와 통계적으로 유의하였다. 이직의도의 경우 교육수준($F=6.296, p=.003$)에서 통계적으로 유의하였는데, Tukey 사후 검정을 실시한 결과 고등학교 졸업군과 전문대학 졸업군이 중학교 졸업 이하군보다 이직의도가 높았다.

4. 직무 스트레스, 소진 및 이직의도와와의 상관관계

대상자의 직무 스트레스, 소진 및 이직의도와와의 상관관계는 Table 4와 같다. 이직의도는 전체 직무 스트레스($r=.438, p<.01$)와 양의 상관관계가 있었으며, 하위영역별로 분석한 결과 환자 관련 스트레스($r=.225, p<.01$), 업무 관련 스트레

스($r=.424, p<.01$), 대인관계 스트레스($r=.400, p<.01$) 그리고 경제 관련 스트레스($r=.232, p<.01$) 등 모든 영역에서 양의 상관관계가 있었다. 또한, 이직의도는 전체 소진($r=.418, p<.01$)과 양의 상관관계가 있었으며, 하위영역별로 분석한 결과 정서적 고갈($r=.404, p<.01$)과 비인간화($r=.354, p<.01$) 영역에서 양의 상관관계가 있었으나 개인적 성취감 결여

영역에서는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 이직의도를 종속변수로 하고 일반적 특성 중 이직의도에 차이를 나타낸 교육 수준과 상관관계분석에서 유의하게 나왔던 직무 스트레스와 소진을 독립변수로 투입하고 입력(enter) 방식을 이용하여 다중회귀분석을 하였다(Table 5). 회귀모형의 적합도를 확인하였고, 회귀모형의 기본 가정을 확인하기 위해 공차한계(Tolerance)와 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF) 값을 이용하여 다중공선성을 검정한 결과 공차한계는 .694~.978로 0.1 이하는 없었으며, 분산팽창계수는 1.022~1.441로 10보다 크지 않으므로 모든 변수는 다중 공선상의 문제가 없었으며 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다($F=16.225, p<.001$). 간병인의 이직의도에 영향을 미치는 가장 큰 요인은 직무 스트레스($\beta=.290, p<.001$)이었으며 그 다음이 소진($\beta=.253, p=.001$) 그리고 교육수준($\beta=.182, p=.006$)의 순이었다.

Table 2. Level of Occupational Stress, Burnout, and Turnover Intention (N=176)

Characteristics	M±SD
Occupational stress (total)	49.8±10.36
Patient-related stress	14.1±3.57
Work-related stress	12.8±3.15
Interpersonal-related stress	14.6±4.55
Economic-related stress	8.5±2.58
Burnout (total)	20.5±12.51
Emotional exhaustion	20.0±11.92
Depersonalization	5.4±5.30
Reduced personal accomplishment	16.9±7.90
Turnover intention	10.7±4.32

Table 3. Occupational Stress, Burnout and Turnover Intention according to General and Job-related Characteristics (N=176)

Characteristics	Categories	Occupational stress			Burnout			Turnover intention		
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Age (year)	≤ 50	52.2±12.25	0.767	.548	20.3±12.75	0.482	.749	11.6±4.06	1.055	.381
	51~55	51.1±10.77			20.4±13.80			11.6±4.68		
	56~60	48.7±9.76			19.4±11.22			10.4±4.16		
	61~65	49.4±9.05			22.5±14.68			10.1±4.41		
	≥ 66	48.9±13.08			24.0±5.26			9.6±4.65		
Marital status	Married	50.8±10.27	1.782	.076	20.4±12.29	-0.141	.888	10.9±4.39	0.895	.372
	Bereavement or divorced	47.7±10.39			20.7±13.17			10.2±4.13		
Education level	≤ Middle school ^a	49.1±11.18	1.591	.207	19.8±11.92	1.230	.295	9.4±4.23	6.296	.003 [†]
	High school ^b	49.6±9.19			20.2±12.64			11.6±3.97		
	≥ College ^c	53.8±11.78			24.7±13.96			11.9±4.98		
Work experience (year)	≤ 1	49.0±12.17	0.638	.592	21.8±13.55	1.312	.272	11.5±4.60	0.491	.689
	2~5	49.4±10.31			19.1±12.46			0.8±4.09		
	6~10	50.7±9.49			21.6±11.47			10.3±4.40		
	≥ 11	55.5±13.82			29.5±20.02			10.3±7.32		
Caring patient (number)	3~4	46.3±10.98	2.974	.054	14.3±11.99	2.718	.069	9.5±3.62	0.760	.469
	5~6	49.6±9.43			20.5±12.36			10.7±4.27		
	≥ 7	54.6±14.67			24.6±12.85			11.4±5.07		
Monthly income (10,000 won)	< 100	51.1±9.23	2.009	.137	21.2±10.06	0.271	.763	10.1±4.04	1.067	.346
	100~150	50.3±10.15			20.2±12.48			10.9±4.39		
	≥ 150	45.3±12.33			22.4±15.12			9.5±3.91		
Employment status	Part-time	51.9±9.78	2.148	.033	22.9±11.72	2.050	.042	10.8±4.28	0.135	.893
	Full time	48.5±10.56			19.0±12.83			10.7±4.36		

[†]Tukey.

Table 4. Correlations among Occupational Stress, Burnout and Turnover Intention

(N=176)

Variables	PS	WS	IS	ES	OS (total)	EE	DP	RA	Burnout (total)
WS	.407**	1							
IS	.275**	.541**	1						
ES	.204**	.505**	.519**	1					
OS (total)	.638**	.806**	.826**	.699**	1				
EE	.311**	.556**	.409**	.294**	.528**	1			
DP	.198**	.297**	.484**	.285**	.441**	.500**	1		
RA	-.133	-.031	.149**	.052	.023	.079	.224**	1	
Burnout (total)	.309**	.554**	.435**	.305**	.541**	.996**	.544**	.090	1
Turnover intention	.225**	.424**	.400**	.232**	.438**	.404**	.354**	.104	.418**

PS=patient-related stress-related stress; WS=work-related stress; IS=interpersonal-related stress; ES=economic-related stress; OS=Occupational stress, EE=emotional exhaustion, DP=depersonalization; RA=reduced accomplishment.

** $p < .01$.

Table 5. Influencing Factors of Turnover Intention

(N=176)

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	-0.034	1.881		-0.018	.986
Education level	1.200	0.434	.182	2.762	.006
Occupational stress	0.121	0.033	.290	3.704	< .001
Burnout	0.087	0.027	.253	3.241	.001

Adj. $R^2 = .259$, $F = 16.225$, $p < .001$.

논 의

본 연구는 간병인의 직무 스트레스와 소진 및 이직의도와와의 관계를 파악함으로써 이직을 감소시키기 위한 전략을 마련하여 궁극적으로 간병서비스 질의 향상과 효율적인 간병인력 관리에 활용하고자 수행되었다.

대상자의 전체 직무 스트레스는 85점 만점에 평균 49.8점이었다. 이는 같은 도구를 사용하여 간병인의 직무 스트레스를 측정한 Lee (2004)의 연구에서 평균 49.2점과 거의 같은 결과이며, Kim (2008)의 연구에서는 평균이 43.9점으로 본 연구대상자의 직무 스트레스가 높았다. 이와 같이 간병인들이 직무 스트레스를 높게 느끼는 이유로는 노인병원 환자들의 특성상 치매로 인한 인지력의 저하, 뇌졸중 등 만성질환으로 인한 신체기능의 저하, 정신적 혼미, 의사소통의 어려움 등으로 모든 것을 간병인에게 의지하고 있어(Suh, 2011) 정신적·육체적으로 힘들기 때문이라고 사료된다.

직무 스트레스를 하위영역별로 분석한 결과 대인 관련 스트

레스(평균 14.6점)가 가장 높았으며 그 다음이 환자 관련 스트레스(평균 14.1점), 업무 관련 스트레스(평균 12.8점) 그리고 경제 관련 스트레스(평균 8.5점)의 순이었다. 이는 동일한 측정도구를 사용하여 노인전문병원 간병인을 대상으로 한 Lee (2004)의 연구와 같은 결과인데, 간병인들은 의료진과의 갈등, 동료와의 관계, 무시하거나 함부로 대하는 환자가족들의 태도, 항의하거나 많은 것을 요구하는 환자가족 등 대인관계에서 가장 많은 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 간병인의 직무 스트레스는 이직의도와 중요한 관련이 있으며, 과중한 직무 스트레스는 질적 간호를 저해하고 결근율을 증가시켜 실제 이직으로 연결될 수 있다(Lee, 2005). 그러므로 직무 스트레스로 인한 이직의도를 낮추기 위해서는 의료진과 환자 그리고 환자가족들의 간병인에 대한 인식의 변화와 더불어 간병인을 인격적으로 대하여 대인 관련 스트레스를 감소시키고, 병원 관리자들은 간병인의 대인관계 갈등 해소 및 예방을 위한 적극적인 노력이 필요하다.

대상자의 전체 소진은 평균은 20.5점으로 같은 도구를 이

용하여 노숙인 쉼터 실무자의 소진을 측정한 Chong (2002)의 연구와(평균 20.2점) 거의 같은 결과이었다. 소진의 하위영역별로 분석한 결과 정서적 고갈(평균 20.0점)이 가장 높았으며 그 다음이 성취감 저하(평균 16.9점) 그리고 비인격화(평균 5.4점)의 순이었는데, 이는 간병인을 대상으로 한 Kim (2012)의 연구와 요양보호사를 대상으로 한 Jeon (2011)의 연구, 노숙인 쉼터 실무자를 대상으로 한 Chong (2002)의 연구결과와 일치한다. 이와 같이 간병인뿐만 아니라 다양한 직종에서 정서적 고갈에서 소진이 가장 높았는데, 정서적 고갈은 업무나 인간관계에서 스트레스로 고민하며 의욕을 잃은 탈진 상태이며, 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원이 고갈되어 모든 일에 관심과 열정을 잃고 피로와 상실감을 느끼게 되는 것을 의미한다(Park & Oah, 2011). 특히, 소진을 경험했을 때 이직할 확률이 높으므로(Cho & Kim, 2010) 간병인의 이직을 감소시키고 예방하기 위해서는 정서적 고갈과 관련된 부분을 강화한 소진 중재 프로그램의 개발이 필요하다. 이직의도는 20점 만점에 평균 10.7점으로 중간정도의 이직의도를 나타냈으며, 요양병원 간병인을 대상으로 한 Choi (2009)의 연구와 Suh (2011)같은 비슷한 결과이다.

일반적 특성 및 업무 관련 특성에 따른 직무 스트레스는 연령, 결혼상태, 교육수준, 돌보는 환자 수, 월수입과는 통계적으로 유의하지 않았는데, 이는 Lee (2004)와 Kim (2008)의 연구와 일치한다. 본 연구에서 직무 스트레스는 고용형태와 통계적으로 유의하였는데 시간제가 전일제에 비해 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이는 시간제의 경우 일용직 또는 임시직 형태의 고용관계를 취하므로 고용이 불안정하여 환자 관련, 업무 관련, 대인관계 그리고 경제적인 면에서 스트레스를 더 많이 받는 것으로 사료된다. 그러므로 간병인의 직무 스트레스 감소를 위해서는 고용 안정이 필수적이며 이를 위해 간병인을 고용하는 의료기관에서는 효과적인 인력관리를 위해서 고용형태를 전일제로 변경하는 것이 절실히 요구된다.

일반적 특성 및 업무 관련 특성에 따른 소진은 연령, 결혼상태, 교육수준, 돌보는 환자 수, 월수입과는 통계적으로 유의하지 않았으며, 간병인을 대상으로 한 Kim (2012)의 연구결과와 일치한다. 그러나 본 연구에서 소진은 고용형태와 통계적으로 유의하였는데 시간제가 전일제에 비해 소진이 높았다. 업무량에 따른 보상이나 처우에 불만을 느낄 때 소진을 유발하는 원인을 제공하며, 소진의 가장 큰 유발요인은 개인적 성향보다는 그들을 둘러싸고 있는 직무환경이 소진과 상관관계가 있다(Kim, 2001). 그리고 비정규직이며 보수가 낮고 승

진과 교육의 기회가 적을 때 소진정도가 높는데, 현재 노인병원에서 시간제로 근무하는 간병인들은 4대 보험의 혜택도 받지 못하고 있으며 고용이 불안정하여 소진의 정도가 높은 것으로 사료되며, 간병인의 소진을 감소시키기 위해서는 고용형태를 전일제로 전환하여 업무량에 따른 적절한 보수와 처우를 보장하는 것이 필요하다.

일반적 특성 및 업무 관련 특성에 따른 이직의도는 교육수준에서 통계적으로 유의하였는데, Tukey 사후 검정을 한 결과 고등학교 졸업군과 전문대학 졸업 이상인 군이 중학교 졸업 이하군 보다 이직의도가 높았다. 이는 간병인을 대상으로 한 Suh (2011)의 연구결과와 일치하며 Choi (2009)의 연구결과와 비슷하다. 교육수준이 높아지면 기대수준 및 성취욕구가 높아지고 대체 직무의 가능성이 용이해져 조건이 좋은 타직장과 직업으로 이직할 가능성이 있음을 시사한다(Chio, 2009). 그러므로 간병인의 직업에 대한 만족도를 높이고 자부심과 성취감을 증진시키기 위한 효과적인 방안을 모색해야 할 필요가 있다.

이직의도는 전체 직무 스트레스와 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 하위영역별로 분석한 결과 환자 관련 스트레스, 업무 관련 스트레스, 대인관계 스트레스 그리고 경제 관련 스트레스 등 모든 영역에서 양의 상관관계가 있었는데, 이는 선행연구(Lee, 2004; Suh, 2011) 결과와 일치한다. 간병인의 직무 스트레스는 이직의도와 중요한 관련이 있으며, 과도한 직무 스트레스는 질적 간호를 저해하고 결근율을 증가시켜 실제 이직으로 연결될 수 있다(Lee, 2005). 그러므로 직무 스트레스로 인한 이직의도를 낮추기 위해서는 환자 중증도에 따른 간병인력의 적절한 배정과 업무의 체계화 그리고 직장 내 상사 및 동료간의 도움과 지지를 통한 관계갈등의 해소 및 건전한 직장문화 형성을 위한 기관의 적극적인 노력이 절실히 요구된다. 또한, 이직의도는 전체 소진과 유의한 양의 상관관계가 있었으며 이는 간호사를 대상으로 한 Yoon과 Kim (2010)의 연구결과와 일치한다. 이직의도를 하위영역별로 분석한 결과 정서적 고갈과 비인간화 영역에서 양의 상관관계가 있었으나 개인적 성취감 결여 영역에서는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 정서적 고갈이란 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되어 모든 일에 관심과 열정을 잃고 피로와 상실감을 느끼게 되는 것을 의미하며, 비인간화는 대상자에게 부정적이고 냉소적인 반응을 보이는 것이며 대상자를 기계적으로 대하며 사물로 취급하거나 자신과 무관하다고 지각하는 것이다(Park & Oah, 2011). 그러므로 간병인의 이직의도를 감소시키기 위한 소진 중재 프로그램 계획 시

특히 정서적 고갈과 비인간화 부분이 고려되어야 하겠다.

간병인의 이직의도에 가장 큰 요인은 직무 스트레스였는데, 이는 선행연구결과(Park, Lee, Cho, & Park, 2009; Suh, 2011)와 일치한다. 노인을 돌보는 시설 직원들의 이직을 초래하는 요인은 과도한 업무 부담과 높은 스트레스인데, 노인병원은 치매로 인한 인지저각력이 떨어지거나 뇌졸중이나 기타 만성질환으로 인하여 인지력과 신체 기능수준이 저하된 대상자가 많으며, 낙상 등으로 인한 골절 그리고 음식으로 인한 질식과 같은 안전사고의 문제 등 응급상황이 많이 발생하여(Park et al., 2009) 직무 관련 스트레스가 높은 것으로 사료된다. 그러므로 노인을 돌보는 간병인의 이직의도를 줄이기 위해 직무 스트레스를 관리하는 것이 중요하며 직무 스트레스를 효율적으로 관리할 수 있는 중재전략의 개발 및 적용이 요구된다.

교육수준도 이직에 영향을 미치는 요인이었는데, 간병인을 대상으로 한 Choi (2009)와 Lee (2004) 연구에서 이직의도에 영향을 미치는 요인이 교육수준이라는 결과와 일치한다. 교육수준이 높을수록 본인의 기대수준과 성취욕구가 높아지고, 대체 직무 기회의 가능성이 용이해져 타 직장과 직업으로의 이동 가능성이 충분하기 때문이다(Choi, 2009). 특히, 노인병원 간병인의 경우 과중한 노동 집약적 업무, 낮은 임금, 높은 직무 스트레스 등으로 근무환경이 매우 열악하므로 학력이 높은 경우 근무조건과 보수가 더 좋은 직장으로 쉽게 이직을 할 수 있다. 그러므로 간병인들이 업무에 대한 자부심과 긍지를 가지도록 하는 것이 매우 중요하며, 더불어 고용의 안정성과 적절한 임금 보장을 위한 지원이 필요하다.

이직의도에 영향을 미치는 또 다른 요인은 소진이었는데, 간병인을 대상으로 한 연구가 부족하여 직접비교는 어렵지만 간호사를 대상으로 한 Yoon과 Kim (2010)의 연구에서 정서적 고갈이 이직의도의 영향요인이라고 한 결과와 부분적으로 일치한다. 정서적 고갈은 소진의 가장 핵심적인 개념으로서, 정서적 고갈을 유발하는 가장 중요한 원인은 개인에 대한 조직과 타인의 요구, 그리고 역할 스트레스이다. 즉, 조직이 주는 다양한 역할 기대로 개인은 스트레스를 경험하게 되고 상충되는 요구를 충족시키려는 노력은 좌절로 이어지기 쉬우며 심리적으로 큰 부담을 갖게 된다(Jeon, 2011). 또한, 과중한 업무량과 업무압박, 시간 압박과 같은 직무과부하는 정서적 소진과 강한 상관관계가 있다(Park & Oah, 2011). 그러므로 이직의도에 영향요인인 소진을 감소시키기 위해서는 간병인의 역할을 단순화하고 담당 환자수를 적절하게 배정하는 등 직무과부하를 감소시키기 위한 노력이 필요하다.

결론 및 제언

본 연구는 간병인의 직무 스트레스와 소진 및 이직의도와와의 관계를 조사하고 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 간병 서비스의 질에 영향을 미치는 간병인의 인적관리를 효율적으로 하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 연구 결과 직무 스트레스는 대인 관련 스트레스가 가장 높았으며 그 다음이 환자 관련 스트레스, 업무 관련 스트레스 그리고 경제 관련 스트레스의 순이었다. 대상자의 소진은 정서적 고갈이 가장 높았으며 그 다음이 성취감 저하 그리고 비인격화의 순이었다. 이직의도는 중간정도였으며 직무 스트레스와 소진은 고용형태에서 시간제가 전일제에 비해 직무 스트레스와 소진이 높은 것으로 나타났다. 이직의도는 환자 관련 스트레스, 업무 관련 스트레스, 대인관계 스트레스 그리고 경제 관련 스트레스 등 모든 영역에서 상관관계가 있었다. 또한, 이직의도는 전체 소진과 상관관계가 있었는데, 정서적 고갈과 비인간화 영역에서만 상관관계가 있었고 개인적 성취감 결여 영역에서는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 그리고 이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스와 소진 그리고 학력이었다. 그러므로 간병인의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무 스트레스의 적절한 관리와 이를 통한 소진의 감소 그리고 체계적이고 전문화된 양성 교육 및 보수교육을 통한 직업의식의 고양이 필요하다.

본 연구는 간병인의 직무 스트레스와 소진 및 이직의도와와의 관계와 이직의도에 영향을 미치는 요인을 조사함으로써 노인의 간병 서비스에 영향을 미치는 간병인의 이직을 감소시키기 위해서는 직무 스트레스 감소시키고 소진의 감소시키는 것이 중요하다는 것을 파악하였으며, 효율적인 간병인의 인적관리 위한 기초자료를 제시했다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

그러나 간병인의 이직의도와 관련된 요인을 일반화하기 위해서는 무작위로 추출된 전국 규모의 연구와 직무 스트레스와 소진이 이직의도에 영향을 미치는 요인임을 확인하는 반복연구가 필요하다. 그리고 이를 토대로 직무 스트레스와 소진을 감소시킬 수 있는 효과적인 중재 프로그램의 개발과 이의 효과를 검증하는 연구를 제언한다.

REFERENCES

- Becker, T. E. (1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making? *Academy of Management Journal*,

- 35(1), 232-244.
- Cho, C. H., & Kim, M. S. (2010). An effect of nurses, job stress and job burnout, job satisfaction and turnover intention: Focusing on large-sized hospital in Daegu·Gyeongbuk area. *Korean Journal of Business Administration, Autumn Conference*, 366-380.
- Choi, H. Y. (2002). *Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Choi, M. Y. (2009). *Factors to be affected in leaving their position for the care givers in elder care unit*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.
- Chong, H. J. (2002). *A study on the determinants of workers' burnout in homeless shelters*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Clark, E. H. (1980). *An analysis of occupational stress factors as perceived by public school teachers*. Unpublished doctoral dissertation, Auburn University, USA.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for behavioral science*. New York: Academic Press.
- D'Arienzo, R. V., Maracco, J., & Danford, D. (1981). The factorial validity of the teacher occupational stress factor questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 42(1), 275-283.
- Han, J. H. (2009). *A study on the job stress and mental health of caregivers in geriatric hospital*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Im, H. S. (2004). *Study of improving service quality of tender for inpatients in Korea*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Jeon, C. J. (2011). *The effect of job stress on caregiver, Job satisfaction and burn-out*. Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul.
- Kang, H. K. (2002). *A study on the effects of daycare teachers, job stress on their job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kim, C. Y. (2008). *The factors affecting job stress and depression of caregivers at geriatric hospitals*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Kim, G. S. (2011). *The effect of the personal characteristics and the job stress of caregiver, working at geriatric hospital*. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Seoul.
- Kim, H. O. (2004). *The association among job stress, job satisfaction and burnout of the clinical nurses in some large-sized hospitals*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Kim, N. J. (2001). *The study on the relationship between work environment and Burnout of the workers at the disabled living institution*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Kim, S. Y. (2012). *The effect on job satisfaction from the job stress and burn out of care givers: Focusing on care givers*. Unpublished master's thesis, Kyungnam University, Changwon.
- Kim, Y. S. (2006). *A study on job stress and job satisfaction of caregivers*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Gwangju.
- Lee, E. H. (2004). *A study on relationship between job stress and job satisfaction of caretaker's: Base on data gathered from health caretakers of geriatric hospitals*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Lee, M. A. (2005). A comparative study of how subjects, characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(7), 1210-1220.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Ministry of Health & Welfare. (2012). *2011 Statistics on the Elderly*. From <http://www.mw.go.kr/front/index.jsp>.
- National Institute of Occupational Safety and Health [NIOSH]. (1999). *Stress at work*. Retrieved October, 2, 2012, from <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>.
- Park, J. A., & Oah, S. J. (2011). The relationship of work overload and unreasonable organization climate to emotional exhaustion and mediating effects of psychological detachment. *Korean Journal of Industrial and Organization Psychology*, 24(4), 809-833.
- Park, Y. K., Lee, K. J., Cho, E. H., & Park, H. J. (2009). Factors affecting turnover intention of nurses in long-term care facilities for elderly people. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 11(1), 81-89.
- Piercy, K. W., Barry, T., Kemper, P., & Brannon, S. D. (2008). Measuring worker turnover in long-term care: Lessons from better jobs better care demonstration. *Gerontologist*, 48(3), 394-400.
- Seo, E. H., & Lee, M. S. (2002). A study on the job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of kindergarten teachers. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 7(3), 155-170.
- Statistics Korea. (2007). *KSCO: Korean Standard Classification of Occupations*. From <http://kostat.go.kr/kssc/main/MainAction.do?method=sub&catgrp=kssc&catid1=kssc02>.
- Suh, Y. J. (2011). *Relationship between occupation consciousness and job stress of caregivers employed at silver hospitals and their intention to leave*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influence of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.