

# 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과

문 희  
광양보건대학 간호과

## The Mediator Effect of Coping Strategies in the Relationship between Care Givers' Job Stress and Burnout

Moon, Hee  
Dept. of Nursing, Gwangyang Health College, Gwangyang, Korea

### ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the level of care givers' job stress, burn-out and stress coping strategies and to determine the mediator effect of coping strategies in the relationship between job stress and burnout. The research subjects were 193 care givers for the elderly in Jeollanamdo. The data analysis was performed by using SPSS Win 17.0. The results of this study were as follows; The level of care givers' job stress which they perceived was 2.68 points in a scale of 5 points, stress coping strategies was 2.39 points in a scale of 4 points, and the degree of burnout was 2.27 points in a scale of 5 points. There was a positive correlation between the care givers' job stress and burnout. There was a negative correlation between the job stress and stress coping strategies. There was a positive correlation between the stress coping strategies and burnout. And the stress coping strategies showed mediating effects between the care givers' job stress and burnout. Accordingly, we found that stress coping strategies had an mediating effect on care givers' burnout and various coping strategies were related to the burnout.

Key words: job stress, burnout, stress coping strategies

### I. 서론

#### 1. 연구의 필요성

요양보호사는 2008년 7월 1일 시행된 노인장기요양보험제도의 핵심인력으로 노인의료복지시설 등에서 장기요양급여 수급권자에게 신체적, 정

신적, 심리적 보살핌을 제공한다. 이들은 병약한 노인이나 치매를 앓고 있는 노인을 돌보아야 하고 대부분의 시간을 노인과 함께 생활해야 하기 때문에 항상 긴장감을 가지고 업무에 임하게 되며 이러한 업무특성상 요양보호사들은 직무스트레스를 많이 경험하게 된다.

접수일: 2010년 7월 27일 심사일: 2010년 8월 23일 게재확정일: 2010년 8월 31일

Corresponding Author: Moon, Hee Tel: 82-61-760-1446  
e-mail: moon6404@hanmail.net

직무스트레스는 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스로 발생 요인은 수없이 많고 연구자의 관점에 따라 분류방식도 다양하다. 하지만 특히 관심을 가져야 할 부분은 역할요인으로, 이는 역할이 직무를 수행하는 과정에서 자신이 원하는 자발적인 속성이라기 보다는 타인에 의해 주어지기 때문에 역할로 인한 스트레스가 유발될 가능성이 높다(이선규 1991).

직무스트레스의 역할요인에는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 등이 있다. 역할갈등은 개인의 욕구와 역할의 욕구가 불일치하는 상태를 말하며 역할모호성은 조직구성원이 정보의 부족, 목표의 불명료성 등 정책이나 지침에 대한 인식의 결여 등의 상황에서 갖게 되는 심리적 부담감의 정도를 의미한다. 역할과다는 주어진 시간동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상이나 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어난 역할이 요구되는 경우를 의미한다(유숙자 2000).

박민선(2009)은 요양보호사들은 노인수발업무가 대부분을 차지하고 있기 때문에 노인과의 관계에서 높은 스트레스를 받고 있다고 하였으며, 천강란 등(2010)도 요양보호사들의 경우 불명확한 업무분담과 보장되지 않은 자율성 등으로 인해 역할갈등에 대한 스트레스를 받고 있다고 하였다.

오랫동안 지속되는 직무스트레스는 심리적, 육체적 긴장으로 발전하여 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 마지막 과정에서 소진이 되며 직무스트레스와 관련된 신체적, 정서적 상호작용 증상으로써 정서적 소모, 대상자에 대한 비인간화, 개인적 성취감의 감소 등의 현상을 의미한다. 소진이라는 용어는 1960년대부터 사용되어 왔으며 직무와 관련해서 처음 사용된 것은 1974년 Freudenger가 일하는 동안 자신을 포함한 치료자들이 뚜렷한 이유없이 의욕을 잃기 시작하고 환자들에게 냉정해지는 정서적 및 신체적 탈진현상을 보이는 것을 표현하기 위하여 사용하였다(박은정 2002). 소진이란 직무상의 스트레스가 한계상황까지 진전된 후 건설적인 대처를 하지 못하고 부정적 영향과 고통으로부터 자아를 보호하기 위해 일로부터 정서적으로 멀어지고 냉소주의,

경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 신체적, 정서적, 정신적 탈진현상을 말한다(진동숙 2001). 또한 소진은 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하면서 지속적이고 반복적인 정서적 압박을 받은 결과 발생하는 일종의 고갈상태로서 개인의 신체적 정신적 측면에 부정적인 영향을 미치는 점진적 과정이다(류상란 2000; 윤혜미 1993; 이봉희 2001; 이영미 1991; 이원기 1998).

이러한 소진현상은 복합적인 원인에 의해 발생하는 다차원적인 문제이지만 특히 직무스트레스와 밀접한 관련을 지닌다(박은정 2002). 실제 많은 연구에서 직무스트레스 수준이 높을수록 소진수준도 높아짐이 밝혀졌으며(김미선 2003; 김민자 2009; 백경희 2004; 송병선 1996; 정성일 2002; 최가영 2000) 높은 수준의 소진은 사기저하, 업무에 대한 불만족을 증가시키며 스트레스와 관련된 질병을 야기하기도 한다(박계순 2010).

한편, Gold와 Roth(1993)는 소진은 직무스트레스에 따른 부정적인 반응의 하나로 전략적인 접근을 통해 예방 및 대처가 가능하다고 하였다(박헌미 2002). 소진의 정도는 개인에 따라 다양하며 분야에 있어서도 사회복지전담 공무원, 의료 사회복지사, 아동복지기관 종사자들이 다른 분야의 사회복지사들보다 높은 수준의 소진을 경험하고 있는 반면 재가복지 및 가족서비스 분야에 종사하는 사회복지사들은 상대적으로 낮은 수준의 소진을 경험하기도 한다(최복남 1998). 또한 소진을 일으키는 요인은 개인적 특성과 직무관련 특성 등 여러 가지가 있을 수 있지만 동일한 환경에서 모두가 동일한 영향을 받는 것은 아니며 환경에 적응하는데 있어서도 유연한 특성을 보이는 사람이 있는 반면에 어떤 사람은 쉽게 소진되기도 한다(오은화 2010). 즉, 이런 개인간의 차이를 볼 때 동일한 환경이 같은 정도의 스트레스로 작용하는 것이 아니라 환경을 받아들이는 개인의 주관적 지각에 의해 스트레스의 정도가 결정된다고 볼 수 있다.

Lazarus와 Folkman(1984)은 대처란 내·외부 환경에 의해서 발생하는 스트레스 영향을 극복하고 감소시키려는 인지적이고 행동적인 노력이며, 스트레스 대처방식은 어려움을 느끼게 하는 사회

적 경험에서 개인이 손상받지 않으려고 노력하는 행동이나 그 구성원들에게 영향을 주는 행동양식을 의미한다고 하였다. 이들은 스트레스 상황에 대한 개인의 지각, 대처할 수 있는 자신의 능력에 대한 평가, 그리고 실제 행동이 개인의 적응 능력에 중요한 역할을 한다고 하였다.

대처방식은 직무스트레스 요인과 결과간의 매개변수로(이선규 1991) 똑같은 직무스트레스 상황에 놓여 있더라도 스트레스를 대처하는 방식에 따라 소진으로의 진행에 차이가 있으며(김정희 1987), 개인이 스트레스 상황에 직면했을 때 대처방식을 잘 사용하지 못하면 소진에 이를 가능성이 높다(손찬양 2009). 스트레스와 소진 및 대처방식은 서로 지속적으로 영향을 주고 받으며 그 결과 스트레스가 완화되거나 아니면 소진의 형태로 나타날 수 있다.

요양보호사들은 육체적·정신적으로 허약하고 도움이 필요한 노인들을 돌봐야 하기 때문에 직무로 인한 스트레스는 증가하고 이로 인해 소진이 발생하기 쉬우며 그 결과 노인에 대한 서비스의 질이나 효과가 저하되어 결국 서비스의 중단까지도 초래할 수 있다(박계순 2010; Chemiss 1980).

지금까지 요양보호사와 관련된 연구들은 주로 직무스트레스에 대한 연구는 많았지만 소진에 대한 연구는 손계순(2009)과 박선희(2009)의 연구가 있고 스트레스 대처와 관련된 연구는 수행이 되지 않고 있다. 그러므로 이들을 대상으로 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식을 포함한 포괄적으로 살펴보는 연구가 필요하다.

따라서 이 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식의 정도를 파악해보고, 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 규명함으로써 요양보호사의 소진을 감소시킬 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

이 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 요양보호사가 지각한 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처전략 정도를 파악한다.

둘째, 요양보호사가 지각한 직무스트레스, 소

진, 스트레스 대처전략의 상관관계를 확인한다 셋째, 요양보호사가 지각한 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처전략의 매개효과를 규명한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 대상

이 연구는 전라남도 3개시(G시, S시, Y시)에 소재한 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사중 연구의 목적, 자발적인 참여, 자료의 비밀유지 등의 설명을 들은 후 연구에 참여하기를 희망하는 자를 대상으로 하였다. 설문조사는 연구자가 직접 노인장기요양시설에 방문하여 배포하였고 요양보호사가 설문지에 직접 기입하는 방식으로 실시되었으며, 총 193부를 이 연구에 사용하였다. 자료수집 기간은 2009년 9월 14일부터 30일까지 실시하였다.

### 2. 연구도구

#### 1) 직무스트레스

직무스트레스 측정도구는 사회복지사들의 직무스트레스를 측정하기 위해 사용한 박선주(2004)의 도구를 사용하였으며 이 도구는 총 34문항이었으나 이 연구에서는 요양보호사를 대상으로 예비조사를 실시한 후 대상자에 맞게 수정 보완하여 역할갈등 13문항, 역할모호성 7문항, 역할과다 5문항으로 총 25문항으로 이루어졌다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 구성되었으며 '정말 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 이 연구에서의 도구 신뢰도는 직무스트레스 전체 Cronbach's  $\alpha = .792$ 였으며 역할갈등 .853, 역할모호성 .671, 역할과다 .775이었다.

#### 2) 소진

소진의 측정도구는 Maslach 과 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜운(2002)이 번역한 것으로 정서적 소모 9문항, 대상자에 대한 비인간화 5문항, 개인적 성취감 감소

8문항으로 총 22개 문항으로 이루어졌다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 구성되었으며 ‘정말 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. 이 연구에서의 도구 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha = .762$ 였다.

### 3) 스트레스 대처방식

대처방식의 측정도구는 Lazarus 와 Folkman(1984)이 개발한 것을 한정석과 오가실(1990)이 번역하여 수정 보완한 도구를 사용하였다. 문제중심 영역 8문항, 회피적 관점 영역 5문항, 무관심 영역 6문항, 사회적지지 탐색 영역 7문항, 긍정적 관점 영역 4문항, 긴장해소 영역 3문항으로 총 33문항으로 구성되었다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 구성되었으며 ‘전적으로 그렇게 한다’ 4점에서 ‘전적으로 그렇게 하지 않는다’ 1점으로 점수가 높을수록 다양한 대처방식을 사용하는 것을 의미한다. 이 연구에서의 도구 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha = .847$ 이었다.

### 3. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS Win 17.0 Program을 이용하여 통계분석을 하였으며 유의수준  $\alpha=.05$ 에서 양측검정하였다.

1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을, 직무스트레스·소진·스트레스 대처방식은 평균과 표준편차를 구하였다.

2) 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식의 상관관계는 Pearson’s Correlation Coefficient를 구하였다.

3) 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 회귀분석을 실시하였다. 첫 단계로 매개변수인 스트레스 대처방식을 독립변수인 직무스트레스에 대해 회귀분석을 하였고, 두 번째 단계에서는 종속변수인 소진을 독립변수인 직무스트레스에 대해 회귀분석한 다음, 마지막으로 종속변수인 소진을 독립변수인 직무스트레스와 매개변수인 스트레스 대처방식에 대해 회귀분석 하였다(이윤미·김복미 2008; Bennett 2000). 매개효과를 검증하기 위해서는 먼저 독립변수가

매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 하고 두 번째 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며 마지막으로 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며 동시에 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 두 번째 단계에서 보다는 세 번째 단계의 회귀분석에서 더 적게 나타나야 한다 (남미영 2010; Baron & Kenny 1986).

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령은 40-49세가 96명(49.7%)으로 가장 많았으며 50세 이상도 75명(38.9%)이었다. 결혼상태는 188명인 97.4%가 기혼이었으며 교육정도는 고졸이 112명(58.6%)으로 가장 많았다. 근무하고 있는 곳은 재가노인복지시설이 102명(52.8%)으로 가장 많았고 노인요양원 29.5%, 복지관 부설 재가복지봉사센터 10.4%, 노인요양병원 7.3% 순이었다.

Table 1. General characteristics of subjects

Variables	Classification	Frequency (%)
Age(yr)	30 - 39	22 (11.4)
	40 - 49	96 (49.7)
	over than 50	75 (38.9)
Marital status	single	5 ( 2.6)
	married	188 (97.4)
Education	elementary school	22 (11.4)
	middle school	34 (17.6)
	high school	112 (58.0)
	college	25 (13.0)
Working units	nursing home	57 (29.5)
	geriatric hospital	14 ( 7.3)
	elderly welfare facilities	102 (52.8)
	community welfare center	20 (10.4)
Salary(10,000won)	less than 50	36 (18.7)
	50 - 100	71 (36.8)
	more than 100	86 (44.6)
Total		193 (100.0)

월 평균급여는 100만원 이상이 86명(44.6%)이었고 50만원에서 100만원은 36.8%를 차지하였다.

2. 대상자의 직무스트레스, 소진, 대처방식 정도

대상자가 지각한 직무스트레스, 소진, 대처방식의 평균과 표준편차는 Table 2와 같다. 직무스트레스의 평균평점은 5점 만점에 2.68점이며, 하위요인인 역할갈등은 2.79점, 역할과다 2.69점, 역할모호성은 2.45점으로 역할갈등에 대한 직무스트레스 수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 대상자가 지각한 소진 정도는 5점 만점에 2.27점이며 하위요인으로는 정서적 소모가 2.59점으로 가장 높았고, 개인적 성취감 감소는 2.12점, 대상자에 대한 비인간화는 1.94점 순이었다. 대상자가 사용하는 스트레스 대처방식은 4점 만점에 2.39이며 하위요인의 경우 무관심이 2.68점으로 가장 높았고, 긴장해소 2.64점, 희망적 관점이 2.50점으로 높게 나타난 반면 사회적지지 탐색 2.39점, 문제중심 2.17점, 긍정적 관점 2.07점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

Table 2. Descriptive statistics of study variables

Variable	Mean±SD
Job stress	2.68 ± .37
Role conflict	2.79 ± .41
Role ambiguity	2.45 ± .42
Role excess	2.69 ± .87
Burnout	2.27 ± .43
Emotional exhaustion	2.59 ± .61
Impeded achievement	2.12 ± .57
Client's inhumanization	1.94 ± .68
Stress coping strategies	2.39 ± .35
Matter concentration	2.17 ± .50
Optimistic viewpoint	2.50 ± .54
Indifference	2.68 ± .46
Search for social support	2.39 ± .44
Positive viewpoint	2.07 ± .61
Relaxation	2.64 ± .59

3. 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식의 상관관계

이 연구에서 사용된 변수들간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등( $r=.492$ ), 역할모호성( $r=.323$ ), 역할과다( $r=.359$ )와 소진과는 정적인 상관관계를, 스트레스 대처방식과 역할갈등( $r=-.203$ ), 역할모호성( $r=-.145$ ), 역할과다( $r=-.162$ )는 부적의 상관관계를 나타내었으며 소진과 스트레스 대처방식은 정적인 상관관계( $r=.147$ )를 보였다.

Table 3. Correlations among study variables

	1	2	3	4	5
Role conflict	-				
Role ambiguity	.345**	-			
Role excess	.497***	.172*	-		
Burnout	.492***	.323***	.359***	-	
Stress coping strategies	-.203*	-.145*	-.162*	.147*	-

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

4. 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처전략의 매개효과

대상자의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 확인하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증절차를 사용한 결과는 Table 4와 같다. 1단계에서는 독립변수인 직무스트레스 하위요인이 매개변수인 스트레스 대처방식에 미치는 영향을 회귀분석하였으며 그 결과 역할갈등의 경우  $\beta=-.177(p<.001)$ , 역할모호성  $\beta=-.140(p<.01)$ , 역할과다  $\beta=-.170(p<.001)$ 으로 모두 통계적으로 유의하였다. 2단계에서는 독립변수인 직무스트레스의 하위요인이 종속변수인 소진에 미치는 영향을 회귀분석하였으며, 그 결과 역할갈등  $\beta=.383(p<.001)$ , 역할모호성  $\beta=.323(p<.01)$ , 역할과다  $\beta=.359(p<.001)$  모두 통계적으로 유의하였다. 마지막으로 매개변수인 스트레스 대처방식이 종속변수인 소진에 미치는 영향은  $\beta=.183$ 으로 통계적으로 유의하였고, 직무스트레스에 매개변수인 스트레스 대처전략이 포함

Table 4. Mediating effects of stress coping strategies in the relationship between job stress and burnout

Predictors	F	$\beta$	Adjust R <sup>2</sup>	Additional R <sup>2</sup>	Mediating effect
Role conflict(RC)					
Equation 1. RC → coping strategies	7.966	-.177**	.039		
Equation 2. RC → burnout	32.879	.383**	.142		
Equation 3. Coping strategies → burnout		.183**	-		
RC → burnout	18.600	.312**	.265	.123	YES
Role ambiguity(RA)					
Equation 1. RA → coping strategies	4.914	-.140*	.021		
Equation 2. RA → burnout	22.260	.323*	.100		
Equation 3. Coping strategies → burnout		.183*	-		
RA → burnout	13.698	.241**	.226	.126	YES
Role excess(RE)					
Equation 1. RE → coping strategies	7.294	-.170**	.033		
Equation 2. RE → burnout	28.308	.359**	.125		
Equation 3. Coping strategies → burnout		.183**	-		
RE → burnout	16.232	.289**	.246	.121	YES

\*p&lt;.01, \*\*p&lt;.001

되었을 때 소진에 대한 직무스트레스의 영향력은 역할갈등의 경우  $\beta=.383(p<.001)$ 에서  $\beta=.312(p<.001)$ 로, 역할모호성은  $\beta=.323(p<.01)$ 에서  $\beta=.241(p<.001)$ 로, 역할과다는  $\beta=.359(p<.001)$ 에서  $\beta=.289(p<.001)$ 로 감소하였다. 따라서 대상자의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식은 매개효과가 있는 것으로 조사되었다.

#### IV. 고찰

이 연구는 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식의 정도를 알아보고 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 조사하기 위하여 시도되었으며 연구결과에 기초하여 다음과 같이 논의하고자 한다.

대상자가 지각한 직무스트레스 정도는 5점 만점에 2.68점으로, 요양보호사를 대상으로 한 박민선(2009)의 연구에서는 직무스트레스 정도가 높다고 하였지만 손계순(2009)의 연구결과에서는 역할과다 2.66점, 역할모호성 2.81점, 역할갈등 2.46점으로 이 연구결과와 유사하였다. 특히 이 연구에서는 역할갈등에 대한 스트레스 정도가 높

게 조사되었는데 이는 요양보호사의 역할에 대한 사회적 합의가 아직 충분히 이루어지지 않았기 때문이며(천강란 등 2010) 요양보호사의 업무특성상 대상자에게 제공하는 서비스 외에 여러 가지의 업무를 수행해야 하는 경우가 많기 때문에 역할갈등 뿐만 아니라 역할과다에 대한 스트레스를 많이 느끼고 있는 것으로 사료된다. 요양보호사는 노인과 대부분의 시간을 함께 지내며 직접 서비스를 제공하고 있기 때문에 노인요양서비스의 질을 좌우하는데 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 요양보호사들의 업무에 대한 정확한 권한과 책임을 부여해 주고 적절한 업무 분장을 통한 업무량의 조절로 직무스트레스를 줄여 줄 필요성이 있다고 하겠다(서홍석 2002).

대상자가 지각한 소진 정도는 5점 만점에 2.27점이었다. 이는 요양보호사를 대상으로 소진정도를 측정한 손계순(2009)의 연구에서는 2.43점, 박계순(2010)의 연구에서는 2.41점으로 이 연구결과와 유사하였으며, 노인복지시설 종사자들을 대상으로 소진을 측정한 마숙자(2006)의 연구에서도 2.42점으로 비슷한 수준의 소진을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 소진의 하위요인 중 대상자들

이 가장 높은 수준의 소진을 경험하는 것은 정서적 소모인 것으로 조사되었으며 소진을 연구한 위의 연구들과도 일치하는 결과였다. 이는 소진의 하위요인 중 소진을 가장 잘 반영하는 것이 바로 정서적 소모(조현미 2007)이며, 노인대상자들은 만성퇴행성 질환이 많고 무슨 일이든 개선되기 보다는 점점 더 악화되는 상황이 많기 때문에 자신이 투여한 노력에 대한 결실로부터 얻는 심리적 보상이 적어 소진을 많이 경험하고 있는 것으로(이인수 2005) 사료된다. 그러나 연구대상자들이 정서적 소모 정도는 높으나 개인적 성취감 감소와 대상자에 대한 비인간화 경향은 낮은 것으로 조사되어 요양보호사들의 소진이 대상자에게는 부정적인 영향을 미치지 않고 있다고 볼 수 있었다.

대상자가 사용하는 스트레스 대처방식은 4점 만점에 2.39점이었으며, 스트레스 대처방식 중 무관심과 긴장해소, 희망적 관점을 많이 사용하고 있었고 사회적 지지 탐색, 문제중심, 긍정적 관점과 같은 대처방식은 상대적으로 낮게 나타났다. 사회복지사와 간호사의 대처방식을 비교한 장숙희(2006)의 연구에서는 이들이 사용하는 대처방식은 주로 긍정적 관점, 문제중심, 사회적지지 탐색과 같은 적극적인 대처방식을 더 많이 사용하고 있다고 하였다. 사회복지사를 대상으로 한 박선주(2004)의 연구에서도 사회복지사들은 직접행동 전략을 가장 많이 사용하고 있었으며 간호사를 대상으로 한 조현미(2007)의 연구에서도 간호사들은 긍정적 관점, 문제중심 대처, 사회적지지 탐색 등의 대처방식을 더 많이 사용하고 있는 것으로 조사되어 요양보호사의 스트레스 대처방식과는 차이가 있었다.

대상자들이 지각하는 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식의 상관관계를 살펴보면 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과다와 소진은 정적인 상관관계로 직무스트레스가 높을수록 소진의 정도도 높아지는 것으로 나타났다. 일반적으로 휴먼서비스조직에서 근무하는 종사자들은 직무스트레스 정도가 높을수록 소진도 높아지는 것으로 나타났는데(마숙자 2006; 박계순 2010; 손계순 2009; 홍영욱 2009) 이는 요

양보호사는 질병에 대한 지식이나 돌봄기술 등이 타전문직에 비해 부족하며(천강란 등 2010) 만성질환을 가진 노인들을 계속해서 돌봐야 하는 업무의 특성상 다양한 요구들에 직면하여 늘 긴장하면서 과중한 업무를 수행하고 있기 때문에 소진이 증대될 가능성이 많은 것으로 사료된다. 또한 직무스트레스와 스트레스 대처방식은 부적인 상관관계로 나타나 스트레스 대처방식을 많이 사용할수록 직무스트레스는 감소하는 것을 알 수 있었다. 또한 이 연구에서는 스트레스 대처방식과 소진은 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 조현미(2007)는 스트레스 대처방식 중 적극적인 대처는 소진과 부적인 상관관계를 나타낸 반면, 소극적인 대처는 정적인 관계가 있다고 하였으며, 오은화(2010)는 정서완화적 대처방식은 소진과 정적인 상관관계가 나타난다고 하였다. 이는 스트레스 대처방식은 개인이 주로 사용하는 유형에 따라 소진과 관계가 달라짐을 알 수 있는데 이 연구에서는 스트레스 대처방식을 유형별 구별 없이 소진과의 관계를 보았기 때문에 추후 스트레스 유형별에 따른 소진과의 상관관계를 살펴보는 연구가 필요하겠다.

직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 살펴본 결과, 직무스트레스는 스트레스 대처방식과 소진에 통계적으로 유의한 영향력을 미쳤고 스트레스 대처방식이 소진에 미치는 영향력도 통계적으로 유의하였다. 이는 스트레스 대처방식이 직무스트레스에 대한 소진에 긍정적인 영향을 미친다는 의미로 직무스트레스에 대처하는 방식에 따라 소진의 정도도 감소시킬 수 있음을 알 수 있었다. 최종향(2003)은 대처방식이 직무스트레스에 완충효과가 있으며 적절한 스트레스 대처방식은 스트레스 결과에 대한 긍정적인 효과가 있다고 하였으며 정은주(2004)의 연구결과에서도 직무스트레스 요인들이 있는 상황에서 적절한 대처방식은 소진을 완화시키는 역할을 하는 것으로 조사되었다.

일반적으로 스트레스 대처방식은 상황에 대한 인지적 평가에 의해 영향을 받으며 문제지향적 대처방식과 정서지향적 대처방식 중 어느 한가지 유형만을 사용하는 것이 아니라 두가지 유형 이

상을 동시에 사용한다(Lazarus & Folkman 1984). 즉, 소진을 줄이기 위해서는 대처방식을 강화시키는 것이 효율적이며(Bandura 1997), 대처방식이 많은 경우가 훨씬 현실에 적절히 반응하며 적응도 잘 하게 되어 소진으로 갈 수 있는 여지를 감소시켜 준다(손찬양 2009). 따라서 요양보호사들이 소극적인 스트레스 대처방식에서 벗어나 새로운 대상자와 항상 다른 상황에 대처할 수 있는 유연성과 민감성을 지니고 자신의 능력을 개발하여 적극적인 대처방식을 사용할 수 있도록 지원방안을 강구해야 할 것이다.

## V. 결론 및 제언

이 연구는 요양보호사가 지각하는 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식의 정도를 알아보고 직무스트레스와 소진의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 규명함으로써 노인수발업무의 서비스 질을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

이 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자가 지각한 직무스트레스의 평균평점은 5점 만점에 2.68점이며, 하위요인인 역할갈등은 2.79점, 역할과다 2.69점, 역할보호성은 2.45점으로 역할갈등에 대한 직무스트레스 수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 대상자가 지각한 소진 정도는 5점 만점에 2.27점이며 하위요인으로는 정서적 소모가 2.59점으로 가장 높았고, 개인적 성취감 감소는 2.12점, 대상자에 대한 비인간화는 1.94점 순이었다. 대상자가 사용하는 스트레스 대처방식은 4점 만점에 2.39이며 하위요인의 경우 무관심이 2.68점으로 가장 높았고, 긴장해소 2.64점, 희망적 관점이 2.50점으로 높게 나타난 반면 사회적지지 탐색 2.39점, 문제중심 2.17점, 긍정적 관점 2.07점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

둘째, 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등, 역할보호성, 역할과다와 소진과는 정적인 상관관계를 보였으며, 스트레스 대처방식과는 역할갈등, 역할보호성, 역할과다는 부적인 상관관계를 나타내었다. 소진과 스트레스 대처방식은 정적인 상관관계를 보였다.

셋째, 대상자의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과를 확인한 결과는 다음과 같다. 1단계에서는 직무스트레스 하위요인이 스트레스 대처방식에 미치는 영향을 회귀분석하였으며 그 결과 역할갈등, 역할보호성, 역할과다 모두 통계적으로 유의하였다. 2단계에서는 직무스트레스의 하위요인이 소진에 미치는 영향을 회귀분석하였으며 그 결과 역할갈등, 역할보호성, 역할과다 모두 통계적으로 유의하였다. 마지막으로 스트레스 대처방식이 소진에 미치는 영향 또한 통계적으로 유의하였으며 스트레스 대처전략이 포함되었을 때 소진에 대한 직무스트레스의 영향력은 역할갈등의 경우  $\beta=.383$ 에서  $\beta=.312$ 로, 역할보호성은  $\beta=.323$ 에서  $\beta=.241$ 로, 역할과다는  $\beta=.359$ 에서  $\beta=.289$ 로 감소하였다. 따라서 대상자의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식은 매개효과가 있는 것으로 조사되었다.

이 연구결과 직무스트레스 요인들이 있는 상황에서 적절한 대처방식의 사용은 소진을 완화시킬 수 있음을 알 수 있었다. 따라서 요양보호사들의 소진을 예방 및 감소시키기 위해서는 현재의 대처방식을 강화시킬 뿐만 아니라 다양한 대처방식을 사용할 수 있도록 하는 것이 중요하다고 하겠다.

이 연구는 대상자를 일부지역으로 한정하여 편의 추출하였으므로 연구결과를 일반화시키는데 신중을 기하여야 하며, 소진의 특성상 장기적으로 서서히 발생한다고 볼 때 요양보호사 제도가 도입되어 요양보호사로 근무하는 기간이 오래 지나지 않아 소진을 측정하는데는 약간의 무리가 있지만 이 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 요양보호사를 대상으로 직무스트레스, 소진, 스트레스 대처방식에 대한 선행연구가 거의 이루어지지 않아 이 연구결과와 비교분석이 어려웠다. 따라서 이에 대한 반복연구가 필요하며, 특히 이 연구에서는 스트레스와 소진의 관계에서 스트레스 대처방식이 매개효과가 있는 것만 파악이 되었기 때문에 추후에는 매개효과의 의미를 파악할 수 있는 통계분석을 적용한 연구가 이



루어져야 할 것이다.

둘째, 개인들이 스트레스 대처방식을 사용할 때 한가지 유형만을 사용하는 것이 아니라 여러 가지 유형을 동시에 사용하기 때문에 추후 연구에서는 요양보호사들이 주로 사용하는 대처방식은 무엇인지 파악하는 연구가 필요하며 스트레스 대처 방식의 유형에 따라 소진과의 관계를 살펴보는 연구가 이루어져야 할 것이다.

셋째, 이 연구에서 요양보호사는 소진 중 정서적 소모를 가장 많이 느끼고 있는 것으로 조사된 바, 정서적 소모의 원인에 대하여 구체적으로 규명해 보고 이를 경감시킬 수 있는 방안에 대한 연구도 필요할 것이다.

### 참고문헌

김미선(2003) 정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

김민자(2009) 사회복지시설 종사자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.

김정희(1987) 지각된 스트레스, 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

남미영(2010) 특수교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 교사효능감의 역할. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.

류상란(2000) 사회복지사의 소진에 관한 연구-대전, 충청도의 입소시설과 복지관을 중심으로. 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문.

마숙자(2006) 노인복지시설 종사자들의 소진에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

박계순(2010) 요양보호사의 업무환경과 직무요인이 소진에 미치는 영향요인 연구. 호남대학교 대학원 석사학위논문.

박민선(2009) 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.

박선주(2004) 의료사회복지사의 직무스트레스와 대처전략이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.

박선희(2009) 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 광주대학교 대학원 석사학위논문.

박은정(2002) 사회복지전담공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.

박현미(2002) 사회복지사의 소진에 관한 연구. 이화

여자대학교 대학원 석사학위논문.

백경희(2004) 가정폭력상담 종사자의 소진 연구. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.

서홍석(2002) 사회복지사의 직무스트레스 요인과 직무만족도의 관계에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

손계순(2009) 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 소진에 관한 연구. 중부대학교 원격대학원 석사학위논문.

손찬양(2009) 보육교사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 광주대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

송병선(1996) 직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문.

오은화(2010) 상담자의 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문.

윤혜미(1993) 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. 한국사회복지학 22, 118-141.

이봉희(2001) 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 대전지역기관 유형별 비교를 중심으로. 목원대학교 산업정보대학원 석사학위논문.

이선규(1991) 직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 대한 실증적 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

이설희(1996) 노인복지시설종사자의 직무스트레스에 관한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.

이영미(1991) 사회사업가들의 소진에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

이원기(1998) 사회복지사의 소진에 관한 연구-사회복지관을 중심으로. 청주대학교 대학원 석사학위논문.

이윤미·김복미(2008) 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 임파워먼트의 매개효과. 대한간호학회지 38(4), 603-611.

이인수(2005) 노인시설종사자의 직장애착과 소진에 관한 연구. 노인복지연구 30, 99-121.

유숙자(2000) 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구-직무스트레스의 역할요인을 중심으로-. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.

장숙희(2006) 노인요양시설 사회복지사와 호스피스 간호사의 업무스트레스와 대처방식 비교 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문.

정성일(2002) 사회복지관 사회복지사 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.

정은주(2004) 직무스트레스와 직무탈진의 관계에서 정서와 대처전략의 조절효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

조현미(2007) 정신보건시설에서 근무하는 간호사의 대처유형과 소진정도. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

진동숙(2001) 사회복지관 중간관리자의 수퍼비전과

- 사회복지사의 소진과의 관계연구. 부산대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 천강란·박옥임·문희(2010) 요양보호사의 노인에 대한 지식 및 태도가 직무스트레스에 미치는 영향. 한국지역사회생활과학회지 21(1), 19-32.
- 최가영(2000) 소진의 매개역할에 관한 연구:역할스 트레스 사회적 지원과 조직몰입, 이직의도의 관계. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 최복남(1998) 사회복지전문요원의 소진과 대응방안에 관한 연구. 대구대학교 사회개발대학원 석사학위논문.
- 최종향(2003) 건강보험공단 직원의 직무스트레스와 대처전략에 관한 연구. 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문.
- 최혜윤(2002) 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 가톨릭대학교 심리상담대학원 석사학위논문.
- 한정석·오가실(1990) 만성질환아를 가진 어머니의 비통감과 이에 대응하는 정도에 관한 연구. 대한간호 29(4), 73-87.
- 홍영욱(2009) 클라이언트 폭력이 사회복지전담공무원의 소진에 미치는 영향에 대한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- Bandura A(1997) Self-efficacy: The exercise of control. New York: W. H. Freeman and company.
- Baron RM, Kenny DA(1986) The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical consideration. Journal of personality and Social Psychology 51(6), 1173-1182.
- Bennett JA(2000) Mediator and moderator variables in nursing research: Conceptual and statistical difference. Research in nursing & health 23, 415-420.
- Cherniss C(1980) Professional burnout in human services organizations. New York: Praeger.
- Freudenger HJ(1974) Staff burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-165.
- Gold Y, Roth RA(1993) Teachers managing stress and preventing burnout: The professional health solution The Farmer Press.
- Lazarus RS, Folkman S(1984) Stress appraisal and coping. New York Spinger Publishing Company.
- Maslach C, Jackson S(1981) Maslach burnout inventory manual. Polo Alto CA: Consulting Psychologists Press.