

## 노인요양시설 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진 영향요인

이영미<sup>1</sup>, 김성자<sup>2</sup>, 김기숙<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>부산가톨릭대학교 노인요양관리학과, <sup>2</sup>서울시니어스타워, <sup>3</sup>국립창원대학교 간호학과

## Factors Influencing Work-related Burnout of Nurses and Caregivers in Nursing Homes

Young-Mi Lee<sup>1</sup>, Sung-Ja Kim<sup>2</sup> and Kisook Kim<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Elderly Care Management, Catholic University of Pusan

<sup>2</sup>Seoul Seniors Tower, <sup>3</sup>Department of Nursing, Changwon National University

**요약** 본 연구는 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술조사연구이다. 연구의 대상은 서울과 경기지역 소재 5개소 노인요양시설의 간호사 77명과 요양보호사 111명으로 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 19.0의 독립표본 t-test, Pearson's correlation coefficients, and multiple stepwise regression으로 분석하였다. 간호사의 직무관련 소진은 직무만족( $r=.333, p=.003$ ), 스트레스( $r=.484, p<.001$ )와 양의 상관관계가 있었으며, 요양보호사의 직무관련 소진은 스트레스( $r=.458, p<.001$ )와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 간호사의 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인은 대인관계 스트레스였으며 이는 간호사의 직무관련 소진의 27.0%를 설명하고 있었다. 요양보호사의 경우는 직무관련 스트레스로 나타났으며 이는 요양보호사의 직무관련 소진의 21.2%를 설명하고 있었다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 근무환경의 개선과 체계적인 스트레스 관리 프로그램의 개발이 이루어져야 할 것이다.

**Abstract** This study was to identify factors influencing the job-related burnout of the nurses and caregivers in nursing homes. The participants in this study were 188 who were working as nurses (77) and caregivers (111) at five nursing homes in Seoul and Gyeonggi Province. Collected data were analyzed in independent t-test, Pearson's correlation coefficients, multiple stepwise regression using IBM SPSS Statistics 19.0. The nurse's job-related burnout was positively correlated with job-satisfaction( $r=.333, p=.003$ ), and stress( $r=.484, p<.001$ ), whereas caregiver's job-related burnout was positively correlated with stress( $r=.458, p<.001$ ). The factor influencing on nurse's job-related burnout was interpersonal relation stress and this factors explained 27.0% of the variance. In case of the caregivers, work-related stress was a factor influencing on job-related burnout and it explained 21.2% of the variance. On the basis of the results in this study, the improvement of working conditions, and the development of stress management program should be considered systematically.

**Key Words** : Burnout, Caregivers, Nurses, Nursing Homes

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 필요성

우리나라는 전통적으로 가족이 노인을 부양하는 것을 미덕으로 여겨왔으나 핵가족화, 여성의 사회진출 등 가족

부양력이 약화되는 사회구조의 변화로 노인에 대한 사회적 부양의 요구에 따라 2008년 노인장기요양보험제도가 시행되기에 이르렀다.

급격한 고령화와 함께 이러한 사회적 변화는 노인복지 시설의 급증을 가져왔고 이중 노인요양시설은 2012년 현

\*Corresponding Author : Kisook Kim(Changwon National Univ.)

Tel: +82-55-213-3572 email: kskim2011@changwon.ac.kr

Received January 10, 2013 Revised (1st February 15, 2013, 2nd April 2, 2013, 3rd April 5, 2013) Accepted April 11, 2013

재 전국에 4,181개소가 개설되어 대부분 장기요양등급 인정을 받은 노인이 이용하고 있으며 그 이용자는 12만 명으로 전년 대비 11.9%의 증가를 보이고 있다[1].

노인요양시설은 치매, 중풍 그 밖의 노인성 질환을 가진 대상자가 입소하게 되며 이곳에는 간호사, 요양보호사, 사회복지사, 물리치료사 등의 인력이 만성질환을 가진 노인에게 간호, 재활, 일상생활 원조 등의 서비스를 제공하고 있다. 이들 인력 중 간호사나 요양보호사의 경우 입소 대상자와 가장 가까이에서 빈번한 서비스 제공이 이루어지고 있으나 노인요양시설의 특성상 의사가 상근하지 않는 상황에서 입소노인의 대부분이 신체적, 정신적 기능저하와 만성질환의 보유, 안전사고의 위험뿐만 아니라 대상자나 가족의 서비스에 대한 욕구가 높아지고 있어 과중한 업무와 심리적 부담을 경험하게 된다.

노인복지법의 노인요양시설 직원배치기준에 의하면 간호사의 경우 입소자 25명당 1명, 요양보호사의 경우 입소자 2.5명당 1명을 두도록 규정하고 있으나 실제 교대근무가 이루어지는 상황에서는 담당해야 하는 입소자의 수가 훨씬 늘어나게 된다[2].

특히 노인요양시설 요양보호사의 경우 노인장기요양보험제도 도입 이전에는 생활지도원이라는 명칭 하에 자격이나 교육의 특별한 규정 없이 일부 공공기관 또는 민간기관에서 일정기간의 교육을 이수하고 입소노인을 돌보아 왔으나 제도 실시 이후 규정에 따른 교육 수료 후 국가자격시험을 거쳐 자격을 취득한 자가 업무를 수행하도록 하고 있다. 그러나 일상생활을 지원하는 업무가 대다수를 이루고 있어 비전문적인 일이라는 인식과 시설에서의 비정규직 채용으로 인한 고용 불안정 및 열악한 근무환경이 문제시 되고 있으며[3], 부실한 교육 하에 요양보호사의 과다배출은 낮은 처우로 이어지고 있는 실정이다[4].

소진은 다른 사람들과 업무를 하면서 발생할 수 있는 정서적 고갈, 비인간화, 개인의 성취감 저하의 증후군이라고 할 수 있다[5]. 소진을 구성하는 세 가지 요소 중 정서적 고갈은 개인의 에너지 부족, 감정적 자원의 소멸로 인해 업무의욕의 상실, 신뢰 및 흥미의 상실로 더 이상 자신의 의지로는 일에 전념할 수 없게 되는 감정들로부터 고통 받는 상태이며[6], 비인간화는 대상자를 존중되어야 할 한 인격체로서가 아닌 업무의 한 형태로 여겨 비협조적이고 감정적 냉담, 부정적인 감정을 갖게 되며 조직에 대해서도 냉소적이고 회의적인 태도를 취하게 된다. 또한 성취감 저하의 경우 자신을 부정적으로 평가하고 타인을 돕는 업무에 실패했다고 느끼게 되고 상사로부터 훈계를 듣게 되는 경우가 많아지게 된다.

이러한 소진을 경험하게 되는 요인은 다양하여 연령, 학력, 결혼상태, 건강상태, 자가 관리, 여가활동과 같은

개인적인 요인을 비롯하여 현 직위, 현 부서, 근무경력, 적성정도, 상사관계, 승진 기회, 임파워먼트, 직무 만족도, 조직 몰입, 직무 스트레스, 직무 이해력, 의미 부여 등과 같은 직무관련 특성이 소진에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[7-11].

간호사의 소진은 간호사가 업무수행에서 발생하는 매우 부정적이고 충격적인 경험으로 자신의 건강을 해칠 뿐만 아니라 동료에게도 영향을 미치며 환자의 질적 간호를 방해하고 결국 이직까지도 고려하게 하는 문제로서 반드시 예방하거나 해결해야 할 건강문제이다[8]. 또한 청결유지, 식사보조, 배설, 환경관리 및 일상생활 지원 업무를 수행하는 요양보호사의 경우도 다양한 계층의 건강 요구를 가진 노인을 상대해야 하므로 소진에 빠지기 쉽고 소진이 진행되면 대상자를 한 개인으로서가 아니라 문제의 집합체로 보아 비인간화하고 자기 자신조차 비인간화하여 신체적 쇠잔은 물론 절망감, 무력감과 부정적 태도를 취하게 되어 서비스의 질적 저하를 가져오게 된다[11].

선행연구를 살펴보면 병원 간호사의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구[12], 간호사의 직무스트레스, 소진, 직무만족도의 관계[9], 간호사의 소진과 영향요인 [7,8,10,13], 노인요양시설 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인[14], 노인요양시설 간호사와 병원간호사의 감정노동과 직무만족 비교 연구[15], 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과[16], 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인 [11,17,18], 간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구[19], 요양보호사의 소진과 직무만족의 관계[20], 요양보호사의 업무환경이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구[3,21] 등이 이루어져 있다. 그러나 노인요양시설에서 간호사와 요양보호사를 대상으로 직무관련 소진과 스트레스, 직무만족의 관계를 알아보고 소진의 영향요인을 확인하여 두 직종 간의 결과를 비교해 볼 수 있는 연구는 이루어지지 않은 실정이다.

그러므로 급격한 고령화의 진행에 따라 노인요양시설에 대한 관심이 높아지고 있는 현 시점에서 노인요양시설에서 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진에 대하여 알아보는 것은 노인요양시설에서의 질적인 돌봄과 의료서비스를 제공하고 효율적인 시설운영을 위한 방향을 탐색하는데 있어서 매우 중요하리라 생각된다. 따라서 본 연구를 통하여 노인요양시설에 근무하고 있는 간호사와 요양보호사의 소진을 확인하고 이와 관련된 요인을 살펴봄으로써 노인요양시설 간호사와 요양보호사의 소진예방과 감소를 위한 근무환경 개선방안 수립을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구는 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진 정도와 이에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진, 스트레스, 직무만족의 정도를 확인한다.
- 2) 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진, 스트레스, 직무만족의 상관관계를 확인한다.
- 3) 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진 정도를 파악하고 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 횡단적 서술조사연구이다.

### 2.2 연구 대상

본 연구의 대상자는 서울시와 경기도에 소재하는 5개 소의 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사로 본 연구의 목적을 이해하고 참여를 자필서명으로 동의한 188명이다. 표본 수 계산을 위하여 G\*Power 3.1.3 프로그램[22] (Faul, Erdfelder, Buchner, & Lang, 2009)을 이용하여 주요 통계방법인 다중회귀분석을 시행하는 경우를 가정하여 유의수준 .05, 검정력 80%, 효과크기 .15 및 예측 요인 2-3개를 기준으로 하여 표본크기를 산출하였을 때 각 집단별로 68명이 요구되었다. 총 217부의 설문지를 배부하여 194부가 수거되었으며, 무응답 및 불충분한 응답과 연구목적에 적합하지 않은 대상자 6명이 제외되었다. 최종적으로 간호사 77명, 요양보호사 111명의 자료가 분석에 사용되었으므로 연구에 필요한 대상자의 수는 충분하였다.

### 2.3 자료 수집

본 연구의 자료 수집은 구조화된 설문지를 활용하여 자가보고 방식으로 진행되었으며 자료 수집 기간은 2011년 7월부터 9월까지였다. 각 노인요양시설의 시설장에게 연구의 목적과 내용을 설명한 후 허가를 받았으며 간호책임자의 협조를 득한 후 우편으로 설문지를 발송하였고,

연구의 목적에 동의한 간호사와 요양보호사에게 배부하고 수거하였다. 설문지의 첫 표지에는 연구의 내용과 목적에 대한 설명이 서술되어있으며 설문지의 과정과 결과는 모두 연구목적 외에는 사용되지 않을 것임을 명시하였다. 또한 설문지 작성 예상시간과 원하지 않는 경우 언제든지 중단해도 됨을 알렸다. 마지막으로 대상자는 연구에 대해 충분히 이해하였으며 비용부담이 없고, 응답한 내용에 대한 비밀유지에 대해 설명을 들었으며 스스로 동의한다는 항목에 체크하였으며 자필 서명하였다.

## 2.4 연구 도구

### 2.1.1 직무관련 소진

간호사와 요양보호사의 소진경험을 측정하기 위하여 본 연구에서는 Maslach & Jackson[23] (1981) (MBI, Maslach Burnout Inventory)를 바탕으로 최혜윤[24]이 번안한 도구로 사용하였다. 번안 시 번역-역번역과정을 거쳤으며 요인분석을 통해 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하의 3가지 하위요인으로 척도를 구성하였다. 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항, 자아성취감 저하 8문항의 총 22문항으로 7점 척도의 Likert scale ‘전혀 없음(0점)’에서 ‘매일(6점)’으로 측정하여 점수가 높을수록 직무관련 소진 정도가 높은 것을 의미하며, 본 연구에서는 지침에 따라 긍정적인 8문항을 역환산하였다. 도구 개발 시 신뢰도 Cronbach's alpha 는 .76이었으며, 최혜윤[24]의 연구에서는 .85, 본 연구에서는 .74였다.

### 2.1.2 직무 스트레스

대상자의 직무 스트레스 측정을 위한 도구는 이은희[19]의 연구에서 사용된 척도를 사용하였다. 환자관련 4문항, 업무관련 4문항, 대인관계 6문항, 경제적 스트레스 3문항으로 총 17문항으로 구성되어있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 구성되어있으며 대상자는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’ 까지 선택하도록 하였으며 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 이은희[19]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha 값은 .82였으며 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's alpha는 .85였다.

### 2.1.3 직무 만족

직무 만족은 고종욱[25]이 개발하고 문성희[13]가 간호사를 대상으로 검증한 도구를 사용하였다. 6문항으로 이루어져 있으며 5점 Likert 척도로 측정하도록 구성되어 있다. ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지로 측정가능하며 점수가 높을수록 직무 만족도가 높은

것을 의미한다. 부정적인 3문항에 대해서는 역환산하였다. 문성희[14]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's alpha는 .78이었으며 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's alpha는 .69였다.

### 2.5 자료 분석

수집된 자료는 IBM SPSS 19.0프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 직무관련 소진, 직무 스트레스, 직무 만족 정도는 실수, 백분율, 평균 및 표준편차를 이용하여 구하였다. 집단 간 직무관련 소진, 직무 스트레스, 직무 만족의 차이는 independent t-test를 이용하여 분석하였으며, 집단별 직무관련 소진과 영역별 스트레스, 직무 만족과의 관계는 Pearson's correlation coefficients를 구하여 확인하였다. 또한 대상자의 직무관련 소진의 예측요인 확인을 위해 집단별로 multiple stepwise regression을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 간호사는 대부분이 여성(97.4%)이었다. 40대가 37.7%로 가장 많았으며 평균 연령은 41.76세였고, 74%의 대상자가 기혼상태였다. 또한 과반수이상의 간호사가 전문대학을 졸업하였으며 대학원 이상은 6%였다. 임상경력이 3년 이하인 간호사는 10.7%였으며 5-10년의 임상경력(37.3%)과 10년 이상(34.7%)의 간호사가 가장 많았다. 현 병동에서의 임상경력은 대부분이 3년 이하였으며(60.8%), 연봉은 1,500만원에서 3,000만원까지가 74.0%로 가장 많았다.

요양보호사의 경우 모두 여성이었으며 51세 이상이 79.3%로 대다수였고 평균나이는 54.83세였다. 대부분의 대상자가 기혼(80.9%)이었으며 사별 및 이혼 등 기타가

[Table 1] General Characteristics

(N=188)

Variables	Categories	n(%)	
		Nurses	Caregivers
Gender	Female	75(97.4)	111(100.0)
	Male	2(2.6)	0(0.0)
Age	20-30	14(18.2)	1(0.9)
	31-40	20(26.0)	2(1.8)
	41-50	29(37.7)	20(18.0)
	over 51	14(18.2)	88(79.3)
	M(SD)	41.76±9.76	54.83±6.04
Marriage status	No	20(26.0)	4(3.6)
	Yes	57(74.0)	89(80.9)
	Others	-	17(15.5)
Education level	≤High school	-	95(85.6)
	College	49(65.3)	9(8.1)
	University	20(26.7)	5(4.5)
	Graduate school	6(8.0)	2(1.8)
Religion	Protestant	31(40.3)	36(32.7)
	Catholic	13(16.9)	27(24.5)
	Buddhist	6(7.8)	19(17.3)
	None	27(35.1)	28(25.5)
Working facilities	Geriatric hospital	53(68.8)	33(29.7)
	Nursing home	8(10.4)	68(61.3)
	Silver town	16(20.8)	10(9.0)
Clinical experience(years)	under 3	8(10.7)	76(76.0)
	3-5	13(17.3)	13(13.0)
	5-10	28(37.3)	10(10.0)
	over10	26(34.7)	1(1.0)
Clinical experience in current area(years)	under 3	45(60.8)	76(76.0)
	3-5	16(21.6)	13(13.0)
	5-10	11(14.9)	10(10.0)
	over 10	2(2.6)	-
Income(10,000won/year)	under 1,500	12(15.6)	84(75.7)
	1,500-3,000	57(74.0)	27(24.3)
	over 3,000	8(10.4)	-

17%였다. 또한 총 경력과 현 근무지에서 모두 3년 이하가 각각 76%로 가장 많았으며 대부분의 요양보호사는 (75.7%) 연간 1,500만원 미만의 연봉을 받고 있었다.

### 3.2 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진, 스트레스, 직무만족

간호사의 직무관련 소진은 평균 1.63점이었으며 요양보호사는 1.64점이었다. 간호사의 직무관련 스트레스는 2.49점, 요양보호사는 2.44점이었으며 직무 만족의 경우 간호사는 2.98점, 요양보호사는 3.03점 이었다. 그러나 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진, 스트레스, 직무 만족에는 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다[Table 2].

간호사의 직무관련 소진과 하위영역인 정서적 고갈, 비인간화 영역은 직무 만족 및 환자관련 스트레스, 업무관련 스트레스, 대인관계 스트레스, 경제적 스트레스 등

직무관련 스트레스와 양의 상관관계가 있었으며 소진의 하위영역인 자아성취감 저하 영역에서는 상관관계가 확인되지 않았다[Table 3-1]. 요양보호사의 경우, 직무관련 소진은 환자관련, 업무관련, 대인관계 및 총 직무관련 스트레스와 양의 상관관계가 있었으며 경제적 스트레스와는 상관관계가 없었다. 또한 직무 만족은 소진의 어느 영역과도 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 소진의 하부영역으로 정서적 고갈과 비인간화 영역에서는 직무관련 스트레스의 모든 영역에서 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 자아성취감 저하 영역에서는 경제적 스트레스만이 음의 상관관계가 있었다( $r=-.187, p=.049$ )[Table 3-2]. 즉, 간호사의 경우 자아성취감 저하를 제외한 소진은 직무 만족과 직무관련 스트레스가 증가하면 함께 증가하는 것으로 나타났으며, 요양보호사의 경우 소진과 직무 만족은 관계가 없고, 환자관련, 업무관련, 대인관계 및

[Table 2] Differences in Burnout, Occupational Stress, Job Satisfaction by Nurses and Caregivers

	Burnout		Occupational Stress		Job satisfaction	
	M±SD	t (p)	M±SD	t (p)	M±SD	t (p)
Nurses	1.63±0.67	.097(.923)	2.49±0.49	.618(.538)	2.98±0.35	.671(.503)
Care-givers	1.64±0.66		2.44±0.67		3.03±0.70	

[Table 3-1] Relationships among Burnout, Occupational Stress and Job Satisfaction (Nurses)

Job satisfaction	Occupational Stress					Stress total
	Patient related	Work related	Personal relations	Economy related		
	$r (p)$					
Burnout	.251 (.027)	.260 (.023)	.528 ( $<.001$ )	.284 (.012)	.484 ( $<.001$ )	
Emotional wasting	.266 (.019)	.467 ( $<.001$ )	.516 ( $<.001$ )	.390 ( $<.001$ )	.586 ( $<.001$ )	
Inhuman person	.240 (.036)	.170 (.140)	.517 ( $<.001$ )	.240 (.036)	.431 ( $<.001$ )	
Decreased personal achievement	.042 (.720)	-.137 (.234)	.132 (.253)	-.041 (.722)	.012 (.919)	

[Table 3-2] Relationships among Burnout, Occupational Stress and Job Satisfaction (Caregivers)

Job satisfaction	Occupational Stress					Stress total
	Patient related	Work related	Personal relations	Economy related		
	$r (p)$					
Burnout	.280 (.003)	.468 ( $<.001$ )	.429 ( $<.001$ )	.122 (.201)	.458 ( $<.001$ )	
Emotional wasting	.327 ( $<.001$ )	.475 ( $<.001$ )	.433 ( $<.001$ )	.278 (.003)	.520 ( $<.001$ )	
Inhuman person	.300 (.001)	.430 ( $<.001$ )	.450 ( $<.001$ )	.232 (.014)	.491 ( $<.001$ )	
Decreased personal achievement	.001 (.997)	.109 (.265)	.073 (.448)	-.187 (.049)	.014 (.881)	

[Table 4] Influence factors associated with Burnout

Predictors		S. B.	t (p)	Adjusted R <sup>2</sup>	F (p)
Nurses	Personal relations stress	.528	5.389 (<.001)	.270	29.042 (<.001)
Caregivers	Work related stress	.468	5.523 (<.001)	.212	30.506 (<.001)

전체 직무관련 스트레스가 증가하면 자아 성취감 저하 영역을 제외한 직무관련 소진이 증가하는 것으로 나타났다.

### 3.3 간호사와 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인

간호사와 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인 확인을 위해 실시한 단변량 분석결과 소진과 유의성을 보인 직무관련 스트레스와 하위 영역, 직무만족을 독립변수로 하여 단계적 다중회귀분석을 한 결과는 다음과 같다 [Table 4].

독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증하기 위해 다중 공선성, 잔차 등을 진단하였는데, 독립변수간의 상관계수는 .001에서 .586으로 .80 이상인 변수가 없어 예측 변수들이 독립적임이 확인되었으며, 자기상관(독립성)을 나타내는 Durbin-Watson 통계량은 간호사의 경우 1.975, 요양보호사의 경우 2.315로 두 집단 모두 2에 가까워 자기상관의 문제는 없었다. 또한 다중 공선성의 문제를 확인한 결과 공차한계(Tolerance)가 1.00으로 0.1 이상으로 나타났으며 분산팽창인자(variance inflation factor)도 1.00으로 기준인 10 이상을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없었다. 따라서 회귀식의 가정이 충족되어 회귀분석결과는 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다.

간호사의 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인은 대인관계 스트레스( $t=5.389, p<.001$ )였으며, 이는 직무관련 소진의 27.0%를 설명하고 있었다( $F=29.042, p<.001$ ). 요양보호사의 경우 업무관련 스트레스( $t=5.523, p<.001$ )가 요양보호사 직무관련 소진의 주요 예측변수였으며 이는 직무관련 소진의 21.2%를 설명하고 있었다( $F=30.506, p<.001$ ).

## 4. 논의

본 연구는 현저한 기능저하로 인하여 타인의 도움을 필요로 하는 노인들이 입소하여 생활하는 노인요양시설의 간호사와 요양보호사를 대상으로 직무관련 소진정도를 파악하고 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 수행되었다.

먼저 독립적인 일상생활에 어려움이 있고 복합질환을 가지고 있는 입소자들을 간호하는 간호사의 직무관련 소진과 직무 스트레스, 직무 만족의 정도를 확인한 결과 각각 평균 1.63점(6점 만점), 2.49점(5점 만점), 2.98점(5점 만점)으로 나타났다. 500명상 이상의 종합병원 간호사를 대상으로 한 윤금숙과 김숙영[12]의 연구에서는 소진이 7점 만점에 3.6점, 직무스트레스 총점이 100점 만점에 49.6점으로 나타나 소진에 있어서는 본 연구의 대상자가 약간 낮고 직무 스트레스 정도는 유사한 수준인 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 소진경험이 낮아 연령에 따른 사회경험의 축적이 원만한 간호업무 수행에 도움이 되므로[7] 병원에 근무하는 간호사에 비해 연령이 높고 근무기간이 긴 노인요양시설 간호사의 소진정도에 차이가 있는 것으로 보여진다. 한편 직무 만족에 있어서는 노인요양시설에 근무하는 간호사를 대상으로 한 박영옥, 이경자, 조은희와 박혜자[14]의 연구에서 5점 만점에 3.11점을 보인 결과와 유사하여 보통보다 약간 높은 수준으로 나타났으며 대학병원의 간호사도 이와 비슷한 정도의 직무만족을 보이고 있어[26] 환자를 비롯한 복잡한 인간관계 및 다양한 간호요구 등으로 인하여 타 직종에 비하여 간호사의 직무 만족이 높지 않은 것으로 사료된다.

반면 요양보호사의 경우 직무관련 소진이 평균 1.64점(6점 만점), 직무 만족이 3.03점(5점 만점)을 나타내었는데 이는 같은 노인요양시설의 요양보호사를 대상으로 한 권미옥[17]의 연구에서 직무관련 소진이 5점 만점에 2.93점, 직무 만족은 3.27점으로 본 연구에서의 소진 점수보다 약간 높은 수준이고 직무 만족은 비슷한 정도를 보이고 있었다. 소진에 있어서는 성별과 연령을 고려해 볼 수 있을 것이다. 본 연구에서는 대상자 모두가 여성이었으나 권미옥[17]의 연구에서는 남성이 13.4%를 이루고 있는데, 노인요양시설 입소자의 80%가량이 여성이고[27] 이들을 돌보는 요양보호사의 주업무가 세심한 손길을 요하는 업무가 대부분으로 여성에게 유리한 업무유형에 기인함을 생각해 볼 수 있고, 생활원조 업무가 많음을 고려할 때 연령이 높은 요양보호사들이 이러한 업무에 숙련도를 나타내기 때문이라 볼 수 있겠다. 요양보호사의 직무 스트레스는 2.44점(5점 만점)으로 중간정도의 스트레스 수준을 보였으나 이은희[19]의 연구에서는

49.24점을 보여 본 연구보다 스트레스 정도가 높은 것으로 나타났는데 이는 노인요양시설보다 대체로 중증도가 높은 환자가 입원하는 노인전문병원에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 점을 감안할 필요가 있을 것이다.

간호사의 직무관련 소진과 직무 만족 및 직무스트레스와의 관계는 직무 만족이 낮을수록, 환자관련 스트레스가 높을수록, 업무관련 스트레스가 높을수록, 대인관계 스트레스가 높을수록, 경제적 스트레스가 높을수록 직무관련 소진의 수준이 높은 것으로 나타나 성미혜, 윤현옥과 이현정[9]의 연구와 일치하였다. 특히 직무관련 소진의 하위영역인 정서적 소진과 비인간화로 인한 소진이 직무만족, 직무 스트레스와 관련성이 있었다. 노인요양시설의 입소자는 치매·중풍 등의 질환으로 인한 상당한 정도의 신체적, 정신적 장애로 지속적인 돌봄이 요구되는 상황이므로 간호사의 잦은 이직상태에서는 질적인 간호를 제공받기 어려워지게 된다. 과중한 업무 스트레스는 소진을 자주 경험하게 되고 이는 곧 이직으로 이어지게 되므로 [27] 이에 대한 개별적인 상담 및 적절한 휴식의 기회를 마련하여 완화시킬 수 있는 방안을 모색함이 필요하다. 노인요양시설의 특성상 상근의사가 아닌 촉탁의 제도로 운영되고 있어 중증의 질환이나 응급상황에서 간호사의 긴장감이나 부담감이 가중되고, 의료적 영역뿐만 아니라 영양을 비롯한 일상생활에 필요한 대다수의 관리에 관여하고 있어 정서적인 소진과 더불어 다양한 문제에 대한 해결능력이 원만하지 않을 때 비인간화가 야기될 수 있다. 게다가 입소자를 비롯하여 가족에 대한 상담과 요양보호사에 대한 교육 및 관리 등으로 인한 대인관계 스트레스가 높고, 본 연구결과와 마찬가지로 업무에 대한 보상이 적절하게 이루어지지 못하고 있을 경우 소진의 수준이 높아지게 되며[14], 이로 인하여 시설에서는 오히려 타 직원의 사기 저하나 비능률적인 비용발생 등 효율적 조직운영에 부정적 영향을 초래하게 되므로 이에 대한 고려가 필요하다. 반면 소진의 하위영역인 자아성취감 저하 부분에서는 직무 스트레스나 직무 만족과의 관련성을 보이지 않았는데 이는 대상자의 연령에서도 나타나듯이 어느 정도의 업무경력을 갖추고 있을 시기이고 노인요양시설에서의 업무가 입상보다는 상대적으로 능동적인 업무의 특성으로 인한 차이로 설명될 수 있을 것이다. 권혜진 등[28]의 연구에서 제시된 바와 같이 직무 만족과 삶의 만족은 직접적인 관련이 있어 하루 일과중 직장에서의 근무시간을 고려해 볼 때 삶의 만족이 높은 경우 조직문화에 긍정적인 영향을 미쳐 직무만족을 이끌어 낼 수 있으며, 혁신지향적이고 관계지향적인 조직문화에서 직무만족이 높고 위계지향적 조직문화일 때 직무만족이 낮음을 고려하여 만족도를 높일 수 있는 전략을 개발하는

것이 필요하겠다.

요양보호사의 경우 환자관련 스트레스, 업무관련 스트레스, 대인관계 스트레스가 높을수록 직무관련 소진이 높은 것으로 나타나 이주향[18]의 연구결과와 일치하며, 요양보호사의 정서적 소진과 비인격화 및 개인의 성취감 저하로 인한 소진이 업무나 역할문제, 상사나 클라이언트와의 관계와 관련이 있음을 밝힌 권미옥[17]의 연구와도 유사하였다. 요양보호사의 경우 승진의 기회가 부족하고 노인을 돌보는 과정에서 상태의 호전보다는 악화나 사망으로 이어지는 경우가 많고 간호사를 비롯한 관리자의 지시를 받아 업무를 수행하게 되므로 업무 성취감을 높이기에는 어려움이 있다. 그러나 직무분석을 통한 업무분담을 재정비하여 과도한 부담을 최소화하고 동료들과 상호 지지관계를 형성하여 스트레스를 완화할 수 있는 분위기가 조성되어야 한다[29]. 경제적 스트레스는 소진과 상관관계가 없으며 직무만족 또한 소진의 어느 영역과도 상관관계가 없는 것으로 나타나 추후 반복연구가 필요할 것으로 보인다.

간호사의 소진에 영향을 미치는 요인으로는 대인관계 스트레스인 것으로 확인되어 음악치료를 대상으로 직무스트레스와 소진과의 관계를 연구한 강아림[30]의 결과와도 일치하였다. 음악치료사도 상급자와 동료, 클라이언트와 보호자 등과의 다양한 관계 내에서 갈등을 겪고 이로 인해 소진을 경험할 수 있음을 언급하였는데 노인요양시설 간호사도 역시 다양한 대인관계를 통해 업무가 진행되고, 시설 내에서 주도적 역할을 수행해야 하며 특히 2009년부터 건강보험공단이 주체가 되어 노인장기요양기관에 대한 평가가 시작되면서 노인요양시설의 질향상을 위한 서비스 전반에 걸친 점검이 필요하게 되었고 이와 관련하여 업무량 증가와 더불어 질적인 서비스를 받고자 하는 입소자와 가족의 요구에 부응하기 위한 부담이 가중될 것으로 예상된다. 소진 발생을 예방하거나 감소시키는 일은 간호사의 성장을 돕고 간호전문직의 지속적 발전에 있어서 매우 중요한 과제이다[26].

요양보호사의 경우 업무관련 스트레스가 소진에 영향을 미치는 요인으로 확인되어 문희[16]의 연구와 일치된 결과가 도출되었다. 기능저하와 더불어 만성질환을 가지고 있는 노인요양시설 입소자의 특성을 고려할 때 요양보호사는 전문지식과 대처능력이 부족하고 업무의 자율성이 높지 않다. 또한 식이, 체위변경, 위생, 배설 등 과중한 업무량과 요양보호사의 연령을 고려하였을 때 신체에 대한 부하가 높은 업무유형으로 인해 업무관련 스트레스가 소진을 야기하게 된다고 볼 수 있겠다. 그러므로 교육수준이 높은 경우 소진을 덜 느낄 수 있다는 선행연구에 근거하여[12,31] 지속적인 교육프로그램의 진행이 고려

되어야 할 것이다.

이와 같이 직무관련 소진을 유발하게 되는 직무 스트레스는 과민성 장 증후군을 비롯하여 허리나 어깨의 통증과 같은 근골격계 증상을 포함한 신체화 증상을 보이기도 하고[32,33] 이직으로 이어지기도 하며[12,34] 직원 개인뿐만 아니라 질높은 서비스 제공 및 원활한 조직운영에도 부정적인 결과를 초래하게 되므로[34] 이에 대한 예방책을 강구함이 요구된다. 노인요양시설에서의 주요 인력인 간호사와 요양보호사는 대부분 여성이고 기혼자임을 고려할 때 직장업무와 가정생활을 병행해 나가야 하는 부담을 안고 있는 대상자들이다. 그러나 향후 노인 인구의 급증과 함께 질적, 양적으로 성장해 나가야 할 인력임을 고려할 때 정기적인 교육과 훈련, 정서적지지 강화, 안정적 근무환경이 조성될 수 있는 구체적인 방안이 모색되어야 할 것이다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 노인요양시설의 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진정도를 파악하고 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사가 응답한 총 188부의 자료를 분석하여 소진의 예측요인을 규명하였으며 그 결과는 다음과 같다.

간호사의 직무관련 소진은 직무만족 및 환자관련 스트레스, 업무관련 스트레스, 대인관계 스트레스, 경제적 스트레스 등 직무관련 스트레스와 양의 상관관계가 있었으며 소진의 하위영역인 자아성취감 저하 영역에서는 상관관계가 확인되지 않았다. 요양보호사의 경우 직무관련 소진은 환자관련, 업무관련, 대인관계 및 총 직무관련 스트레스와 양의 상관관계가 있었으며 경제적 스트레스와는 상관관계가 없었고, 소진의 하부 영역으로 정서적 고갈과 비인간화 영역에서는 직무관련 스트레스의 모든 영역에서 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 자아성취감 저하 영역에서는 경제적 스트레스만이 음의 상관관계가 있었다. 간호사의 직무관련 소진에 영향을 미치는 요인으로는 대인관계 스트레스, 요양보호사의 경우 업무관련 스트레스가 직무관련 소진의 주요 예측변수인 것으로 확인되었다. 본 연구의 결과에서 나타난 노인요양시설에 근무하는 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진에 대한 예측요인을 토대로 업무개선과 스트레스 관리 프로그램의 제공이 요구되며 제도적인 개선이 병행되어야 할 것이다.

본 연구는 서울과 경기지역에 소재한 요양시설에 종사하고 있는 간호사와 요양보호사를 대상으로 실시하였으므로 일반화에 제한이 있으므로 지역을 다양화하고 시설

규모에 따른 변수를 고려한 지속적인 연구가 필요하다.

## References

- [1] National Health Insurance Corporation. "The major statistics of long-term care Insurance in the first half of 2012". 2012.
- [2] Ministry of Government Legislation(2012). Elderly welfare law enforcement regulation. Retrieved December 8, 2011. from <http://www.law.go.kr>
- [3] Lee, Y. S., & Moon, S. K. "Study the factors influencing on job satisfaction coming from nursing professional's work environment and system" Journal of the Korean Gerontological Society, Vol. 32, No. 1, 305-321, 2012.
- [4] Park, M. S., & Kang, S. M. "Demand prospect of professional workers in execution of the elderly's long-term care insurance: nurse, social welfare, care probation professional workers" The Korean Communications in Statistics, Vol. 17, No. 3, 423-440, 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5351/CKSS.2010.17.3.423>
- [5] Maslach, C. & Jackson, S. E. "The role of sex and family variables in burnout". Sex Roles, Vol. 12, No. 7, pp. 837-851, 1985.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/BF00287876>
- [6] Baek, K. H. "A study on burnout of the social workers who are working at shelter for the victims domestic violence". Unpublished master's thesis, Catholic University, Seoul, 2004.
- [7] Park, C. S. "Factors Influencing on Burnout Experience in Working Nurses at Hospital". Korean Journal of Women health Nursing, Vol. 8, No. 4, pp. 550-558, 2002.
- [8] Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., & Kim, H. J. "Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals". Clinical Nursing Research, Vol. 10, No. 2, pp. 7-18, 2005.
- [9] Sung, M. H., Yoon, H. O., & Lee, H. J. "A study on relationship between job stress, burnout experience and job satisfaction of nurses". Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol. 16, No. 2, pp. 147-157, 2007.
- [10] Kim, W. O., Moon, S. J., & Han, S. S. "Contingent nurses's burnout and influencing factors". Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 40, No. 6, pp.



- 882-891, 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2010.40.6.882>
- [11] Lee, E. J. "A study on effects of the factors on burnout of elderly care workers". *Journal of Social Welfare Development*, Vol. 16, No. 4, pp. 417-443, 2010.
- [12] Yoon, G. S., Kim, S. Y. "Influence of job stress and burnout on turnover intention of nurses". *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 16, No. 4, pp. 507-516, 2010.
- [13] Moon, S. H. "Factors affecting the burnout of nurses in cancer wards and those in general wards". Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul, 2010.
- [14] Park, Y. O., Lee, K. J., Cho, E. H., & Park, H. J. "Factors affecting turnover intention of nurses in long-term care facilities for elderly people". *Journal of Korean Gerontological Nursing*, Vol. 11, No. 1, pp. 81-89, 2009.
- [15] Sung, K. W. "Comparison between nursing home nurses and hospital nurses for emotional labor and job satisfaction". *Journal of Korean Gerontological Nursing*, Vol. 14, No. 1, pp. 40-49, 2012.
- [16] Moon, H. "The mediator effect of coping strategies in the relationship between care givers' job stress and burnout". *The Korean Journal of Community Living Science*, Vol. 21, No. 3, pp. 341-350, 2010.
- [17] Kwon, M. O. "The analysis of factors influencing on burnout of caregiver". Unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu, 2010.
- [18] Lee, J. H. "A study on burnout of Seoul · Gyeonggi region care giver: focused on elderly care facilities and in-home care facilities". Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul, 2011.
- [19] Lee, E. H. "A study on relationship between job stress and job satisfaction of caretaker's: Base on data gathered health caretakers of geriatric hospitals". Unpublished master's thesis, Ewha womans university, Seoul, 2004.
- [20] Kang, C. B. "A Study on Burnout and Job satisfaction of Care Workers" *Journal of Welfare for the Aged*, Vol. 54, pp. 193-209. 2011.
- [21] Park, Y. H., Rah, J. D., & Kim, S. H. "Influences of working environmental factors of care providers on their job stress: Based on variables self-efficacy level" *Journal of Welfare for the Aged*, Vol. 52, pp. 349-368, 2011.
- [22] Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. "Statistical power using G\*power 3.1: Tests for correlation and regression analyses". *Behavior Research Methods*, Vol 41, No. 4, pp.1149-1160. 2009.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- [23] Maslach, C., & Jackson, S. E. "The measurement of experienced burnout". *Journal of Organizational Behavior*, Vol 2, No. 2, pp. 99-113. 1981.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [24] Choi, H. Y. "Perfectionism tendency, social support and burnout among counselors". Unpublished master's thesis, The Catholic university of Korea, Bucheon, 2002.
- [25] Ko, J. W. "The effects of personality traits on job satisfaction". *Korean Journal of Sociology*, Vol. 33, No. 2, pp. 359-387, 1999.
- [26] Sung, M. H., Yoon, H. O., & Lee, H. J. "A study on relationship between Job stress, burnout experience and job satisfaction of nurses". *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol. 16, No. 2, pp. 147-157, 2007.
- [27] Kim, S. J. "A study on the degrees of work stress and burnout experienced by the nurses in medical insurance". Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, 2002.
- [28] Kwon, H. J., Suk, B. H., Chee, S. J., Ahn, Y. M., Kim, Y. J., Park, S. A., Lee, K. S., Kwon, S. J., Oh, G. S., & Kim, M. A. "The relationships between the types of nursing organizational culture, nurses' satisfaction with life, and job satisfaction". *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol. 17, No. 1, pp. 57-69, 2011.
- [29] Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C., & Lisspers, J. "The relationship between work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: a questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 44, pp. 758-769, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.01.004>
- [30] Kang, A. R. "The effects of music therapists' job stress on burnout". *Korean Journal of Music Therapy*, Vol. 13, No. 1, pp. 45-65, 2011.
- [31] Cocco, E. "How much is geriatric caregivers burnout caring-specific? questions from a questionnaire survey". *Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health*, Vol. 6, pp. 66-71, 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2174/1745017901006010066>
- [32] Lee, Y. M. "Job stress and musculoskeletal symptoms of care workers at medical welfare facilities for elders". *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, Vol. 18, No. 3, pp. 410-419, 2007.
- [33] Yoon, C. K., Lee, A. S. "A study on the relationship

between irritable bowel syndrome(IBS) and nurses' occupational stress". Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol. 18, No. 2, pp. 281-288, 2009.

- [34] Hsu, H., Kung, Y., Huang, H., Ho, P., Lin, Y., Chen, W. "Work stress among nursing home care attendants in Taiwan: a questionnaire survey". International Journal of Nursing Studies, Vol. 44, pp. 736-746, 2005.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.12.006>

---

**이 영 미(Young-Mi Lee)**

[정회원]



- 2003년 2월 : 중앙대학교 사회개발대학원 보건학과 (보건학 석사)
- 2006년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2010년 2월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학 박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 간호대학 노인요양관리학과 조교수

<관심분야>

노인 간호, 지역사회 간호, 건강 증진

---

**김 성 자(Sung-Ja Kim)**

[정회원]



- 2006년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2009년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학 박사)
- 2007년 12월 ~ 현재 : 서울시니어스타워 (주) 시설장
- 2013년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 간호대학 노인요양관리학과 겸임교수

<관심분야>

노인 간호, 치매, 노인건강증진

---

**김 기 속(Kisook Kim)**

[정회원]



- 2001년 2월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2009년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학 박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 국립창원대학교 자연과학대학 간호학과 조교수

<관심분야>

노인 간호, 근거기반 간호, 건강증진, 건강유해요인