

재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 자아탄력성을 조절변인으로

이은아¹, 구현수^{2*}

¹성결대학교 사회복지학부 객원교수, ²한세대학교 사회복지행정학 박사과정

The Study on the effects of Job Stress of Female Caregivers in Home-based Elderly Welfare Center on Turnover Intention: Self-elasticity as a controlling variable

Eun-A Lee¹, Hyun-Su Ku^{2*}

¹Lecture, Dept. of Social Welfare, SungKyul University

²Ph.D. Course, Dept. of Social Welfare, HanSei University

요약 본 연구에 목적은 재가노인복지센터에서 종사하는 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 파악하기 위함이다. 연구대상은 서울시 소재 재가노인복지센터 28개소의 요양보호사 170명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 150부를 회수하고 불성실한 응답 17명을 제외한 133명을 최종 분석하였다. 연구결과 첫째, 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 경력이 낮은 집단과 종교가 없는 집단에서 이직의도가 높게 나타났다. 둘째, 요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높게 나타났다. 셋째, 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도 간에 자아탄력성의 조절효과가 나타났다. 따라서 요양보호사의 직무스트레스를 예방하고 자아탄력성을 향상시킬 수 있는 방안을 고려할 필요가 있다.

키워드 : 요양보호사, 직무스트레스, 이직의도, 자아탄력성, 재가노인복지센터

Abstract The purpose of this study was to understand the effect of job stress of female caregivers working in home-based elderly welfare centers on turnover intentions and to understand the moderating effect of self-elasticity in these relationships. The subject of the study was a self-written questionnaire survey of 170 nursing care workers at 28 home-based elderly welfare centers in Seoul, and 150 copies were collected and 133 people were finally analyzed excluding 17 unscrupulous responses. As a result of the study, first, the average value of turnover intention was high in the group with low experience of female caregivers at home-based elderly welfare centers and the group without religion. Second, the higher the job stress of nursing care workers, the higher the intention of turnover. Third, there was a moderating effect of self-elasticity between the job stress and the of turnover of nursing care workers. Therefore, it was necessary to consider measures to prevent job stress of nursing caregivers and improve self-resilience.

Key Words : Care worker, Job stress, Turnover intention, Self-elastic, Home-based elderly welfare center

1. 서론

행정안전부 인구통계(2020년)에 따르면, 우리나라의 65세 이상 인구는 2020년 4월말 현재, 전체 인구의 15.8%로 이미 고령사회로 진입하였다. 통계청(2019)은 2026년 노인 인구가 20% 이상이 되는 초고령사회에 진

입하게 될 것이며, 2045년에는 노인 인구 비율이 37.0%로 세계의 최고령국가로 전망되고 있다[1].

세계적으로 유례없는 급격한 인구 고령화에 따른 노인의 부양문제는 국가적 차원의 문제로 인식하고 정부는 2008년 7월 노인장기요양보험제도를 시행하였다.

노인장기요양보험제도의 시행은 노인재가시설에서

*Corresponding Author : Hyun-Su Ku(heesu1205@hanmail.net)

Received September 20, 2020

Accepted October 20, 2020

Revised October 6, 2020

Published October 31, 2020

신체활동지원, 가사활동지원, 일상생활지원, 정서지원 등 노인돌봄서비스를 직접 수행하는 전문 인력 즉, 요양보호사의 역할수행과 태도는 장기요양서비스 이용 노인의 삶의 질에 직접적인 영향을 미친다[2]. 2018년 12월 기준으로 우리나라 장기요양기관에 근무하는 요양보호사는 총 273,613명 가운데 재가요양보호사는 74.83% (204,765명), 시설요양보호사 25.17%(68,848명)로 나타났다. 재가요양보호사 중 95.25%(195,045명)가 여성이며, 4.75%(9,720명)만이 남성으로 나타나 요양보호사의 대부분이 여성 요양보호사로 재가시설 장기요양기관에 근무하고 있음을 알 수 있다[3].

2013년 요양보호사의 1년간 이직률을 조사한 결과, 33.3%로 매우 높게 나타났다[4]. 이와 같은 요양보호사의 높은 이직률의 원인으로는 열악한 임금수준, 교대근무, 강도 높은 감정노동과 육체적 노동, 다양한 전문직종 종사자들과의 역할갈등, 낮은 사회적 인식 등 개인차원(능력, 가치, 욕구, 가치, 경험 등)과 조직차원(역할, 과업, 리더십, 조직구조, 개인 상호간의 환경 등)에서의 직무스트레스를 경험하고 있었다[5,6].

요양보호사의 직무스트레스와 이직의도에 관한 선행연구 결과, 직무스트레스 하위요인 중 대인관계, 직무의 타율성과 불명확성, 급여 관련 스트레스가 이직의도에 정(+)적 영향을 주는 것으로 보고되었다[7-9]. 그 외에도 요양보호사의 연령, 학력, 근속연수, 종교유무 등이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다[7,10]. 이는 직무스트레스가 요양보호사의 의욕을 저하시키고, 신체적 피로감과 낮은 직무만족도를 초래함으로써 이직률로 이어지고 결국 장기요양서비스의 질적 저하를 가져온다고 볼 수 있다.

한편, 요양보호사의 부정적인 직무스트레스로 인한 이직의지를 완화시키기 위해서는 중요한 변수로 자아탄력성을 들 수 있다. 자아탄력성(ego-resiliency)은 스트레스 상황에서도 개인의 긍정적 기분을 유지하게 하며, 긴장감을 유발하는 내·외부 환경적 요구에 대한 인내의 정도 및 충동을 통제하는 능력을 말한다[11,12]. 즉, 요양보호사의 직무수행 과정에서 발생하는 직무스트레스와 이직의도를 조절하는데 효과적이라고 할 수 있다.

자아탄력성의 선행연구를 살펴보면, 요양보호사의 자아탄력성이 부정적인 스트레스 인지나 정서를 효과적으로 차단할 수 있으며, 직무스트레스를 증가 또는 감소시킬 수 있는 것으로 확인되었다[13,14]. 이는 자아탄력성

이, 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 부정적 영향력을 조절하는 효과가 있음을 알 수 있다.

최근 이직의도 연구에서도 자아탄력성이 높을수록 이직의도를 낮추는 조절요인으로 작용하는 것으로 나타났다[8]. 이러한 선행연구를 통해 이직의도에 자아탄력성이 주요한 변인임을 알 수 있다. 하지만 요양보호사의 자아탄력성과 이직의도에 관한 선행연구는 타 직업분야에 비해 많이 부족한 실정이며, 자아탄력성을 조절변인으로 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 또한 매우 미비한 실정이다.

이에 장기요양기관 중 재가노인복지센터에 종사하는 여성 요양보호사가 경험하는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴봄과 동시에 이들 관계에서 자아탄력성이 조절하는지를 검증하고자 한다. 그리고 본 연구를 통하여 요양보호사들의 직무스트레스와 이직을 예방하고 자아탄력성 향상 방안을 제시하는 것을 본 연구의 목적으로 한다. 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

1. 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 인구사회학적 특성에 따라 이직의도에 차이가 있을 것이다.
2. 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
3. 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 때 자아탄력성이 조절작용을 할 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구모형

본 연구에 앞서 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도와와의 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하고자 한다. 따라서 Fig. 1과 같이 연구 모형을 마련하였다.

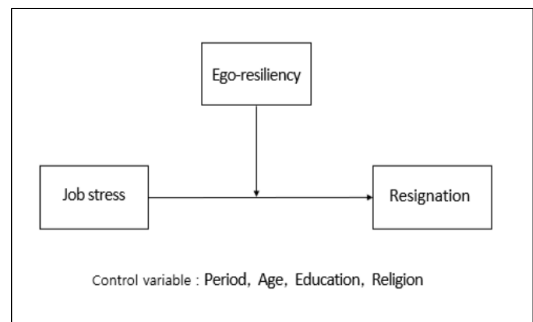


Fig. 1. Research Model

2.2 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 2020년 7월 요양보호시설 28개소를 중심으로 여성 요양보호사를 대상으로 조사를 실시하였다. 조사는 비확률표집의 유의표집방법으로 요양보호시설에 공문을 통한 협조로 설문 170명 대상의 자기기입식 설문조사를 실시하여 150부를 회수하고 불성실한 응답 17명을 제외 최종 133명을 분석하였다.

2.3 측정도구

2.3.1 직무스트레스

직무스트레스 척도는 Clark(1980)가 개발하고 Moracco와 Krajewski(1982)가 수정한 후 권기태(1990)가 번안한 도구를 사용했다[15,16]. 직무스트레스 척도는 총 32개 문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 4점 리커트 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 뜻한다. 직무스트레스의 Cronbach's α 는 .892이고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .953이었다.

2.3.2 자아탄력성

자아탄력성 척도는 Klohnen(1996)가 개발 및 구성하고 타당화 한 자기보고식 척도를 박현진(1996)이 번안한 척도를 사용했다[17,18]. 자아탄력성 척도는 총 27개로 구성되어 있으며 4점 리커트 척도로서 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것을 뜻한다. 자아탄력성 척도의 Cronbach's α 는 .912이고, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .953이었다.

2.3.3 이직의도

이직의도 척도는 Allen과 Meyer(1991)가 개발한 문항을 소병만(1998)이 수정·보완한 척도를 사용하였다[19,20]. 이직의도 척도는 총 22개로 구성되어 있으며 4점 리커트 척도로서 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 뜻한다. 이직의도 척도의 Cronbach's α 는 .820이다. 본 연구결과의 Cronbach's α 는 .861이었다.

2.4 분석방법

본 연구는 SPSS 23.0 프로그램과 Interacion을 활용하여 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향력에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하고자 통계분석을 실시하였다.

첫째, 응답자의 일반적 특성은 빈도분석과 기술통계 분석으로 실시하였다. 둘째, 일반적 특성인 연령, 근속연수, 학력, 종교에 따른 이직의도의 차이분석을 위해 독립표본 t분석(t-test)을 하였다. 셋째, 일반적 특성, 직무스트레스, 자아탄력성, 이직의도의 상관관계를 분석하였다. 넷째, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 자아탄력성 조절효과를 알아보기 위해 회귀분석과 Soper의 Interacion을 이용하여 Simple Slope와 효과의 유의성 검증을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상의 일반적 특성

Table 1은 요양보호사의 일반적 특성이다. 연령은 50대 이상이 99명(74.4%)으로 50대 미만 34명(25.6%)보다 높은 비율을 보였으며, 근속연수는 3년 이상이 75명(56.4%)으로 3년 미만 58명(43.6%)보다 높은 비율이었다. 교육정도는 고등학교 이사가 102명(76.7%)로 전문대학교 이상 31명(23.3%)보다 높은 비율이었다. 마지막으로 종교없음(기독교, 천주교, 불교 등)은 108명(81.2%)으로 무교 25명(18.8%) 보다 높은 비율을 보였다.

Table 1. General characteristics

Variable		N	%
Age	~50s	34	25.6
	50s~	99	74.4
Period	~3 years	58	43.6
	3 years~	75	56.4
Education	~High school	102	76.7
	Junior college~	31	23.3
Religion	None	25	18.8
	Have Religion	108	81.2

3.2 주요변수의 기술통계

Table 2는 요양보호사의 직무스트레스, 이직의도, 자아탄력성에 대한 기술통계량을 나타낸다. 기술통계량 분석결과를 살펴보면 종속변수인 이직의도 평균값은 2.093(SD=.875), 독립변수인 직무스트레스 평균값은 2.294(SD=.611), 조절변수인 자아탄력성 평균값은 2.887(SD=.707)로 나타났다.

Table 2. Charactersics of Major Variables

Variable	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
Job stress	2.294	.611	.918	-.057
Ego-resiliency	2.887	.707	-.689	-.539
Resignation	2.093	.875	.787	-.525

3.3 일반적 특성과 이직의도와의 차이분석

Table 3은 요양보호사의 연령, 근속연수, 학력, 종교에 따른 이직의도의 차이를 확인한 결과이다. 분석결과 연령($t=11.054, p<.001$), 근속연수($t=5.500, p<.001$), 종교($t=2.273, p<.05$)에 따라 이직의도에 차이가 있었다. 연령의 경우 50대 미만이 이직의도가 평균 3.084($SD=.948$)로 50대 이상 평균 1.703($SD=.433$)보다 높은 이직의도가 있음을 확인할 수 있었다.

근속연수는 3년 미만의 경력을 가진 요양보호사의 이직의도가 평균 2.523($SD=1.050$)으로 3년 이상 평균 1.762($SD=.509$)보다 높은 이직의도가 있음을 보였다. 종교의 경우는 종교를 가지고 있지 않은 요양보호사의 이직의도가 평균 2.456($SD=.916$)으로 종교가 있는 요양보호사 평균 2.013($SD=.853$)보다 높았다. 반면, 학력에 따른 이직의도는 차이가 없는 것으로 나타났다.

Table 3. T-test by Resignation

Variable	N	Mean	SD	t	p	
Age	~50s	34	3.084	.948	11.054	.000
	~50s	99	1.703	.433		
Period	~3 years	58	2.523	1.050	5.500	.000
	3 years~	75	1.762	.509		
Education	~High school	102	2.136	.949	1.120	.265
	Junior college~	31	1.932	.549		
Religion	None	25	2.456	.916	2.273	.025
	Have Religion	108	2.013	.853		

3.4 상관관계

Table 4는 요양보호사의 일반적 특성 및 주요 변인들간의 상관관계를 나타낸다. 상관관계 분석에 앞서서 연령(50대 미만=0, 50대 이상=1), 근속연수(3년 미만=0, 3년 이상=1), 학력(고등학교 졸업이하=0, 전문대 졸업이상=1), 종교(종교없음=0, 종교있음=1)로 일반적 특성을 더미처리 하였다. 종속변수 이직의도와 자아탄력성

($r=-.723, p<.01$), 연령($r=-.710, p<.01$), 근속연수($r=-.433, p<.01$), 종교($r=-.196, p<.05$)은 부적(-)인 상관관계를 보였으며, 직무스트레스는 정적(+)인 상관관계를 보였다($r=.733, p<.01$). 주요 변인들간의 상관관계 계수 값(Cronbach's α)은 0.8 이하로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인하였다.

Table 4. Correlation among Major Variables

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.	1					
2.	.418**	1				
3.	.103	-.075	1			
4.	.119	.105	.061	1		
5.	-.632**	-.515**	-.231**	-.204*	1	
6.	.683**	.559**	.102	.189*	-.773**	1
7.	-.710**	-.433**	-.098	-.196*	.733**	-.723**

$p<.05^*, p<.01^{**}$

1. Period 2. Age 3. Education 4. Religion
5. Job stress 6. Ego-resiliency 7. Resignation

3.5 조절효과 검증

요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 자아탄력성의 조절역할을 확인한 회귀분석 검증은 Table 5와 같다. 회귀분석 검증에 앞서 연령(50대 미만=0, 50대 이상=1), 근속연수(3년 미만=0, 3년 이상=1), 학력(고등학교 졸업이하=0, 전문대 졸업이상=1), 종교(종교없음=0, 종교있음=1)로 일반적 특성을 더미처리 하였다.

Table 5를 보면, 1단계에서는 일반적 특성을 통제변수로 투입하고, 2단계에서는 독립변수인 직무스트레스를 투입하였다. 3단계에서는 조절변수인 자아탄력성을 투입하고, 4단계에서 직무스트레스와 자아탄력성의 상호작용 변인을 투입하였다. 또한, 상호작용 변인에서 변인들의 다중공선성을 낮추기 위하여 평균중심화를 통한 상호작용을 실시하였다.

분석결과, 모델 1단계에서 이직의도에 요양보호사의 일반적 특성인 근속연수($\beta=-.596, p<.001$), 연령($\beta=-.225, p<.01$), 종교($\beta=-.079, p<.001$)의 부적(-)인 영향을 미쳤다. 모델 2단계에서는 근속연수의 부적(-)인 영향과($\beta=-.268, p<.001$) 직무스트레스의 정적(+)인 영향($\beta=.722, p<.001$)을 확인하였다.

Table 5. Moderating Effect on Resignation

Variable	Model 1			Model 2			Model 3			Model 4		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t
constant	3.337		22.483	2.433		20.133	2.349		19.048	2.055		13.235
Period(dummy)	-1.160	-.596	-8.540***	-.521	-.268	-5.092***	-.438	-.225	-4.135***	-.223	-.115	-1.779
Age(dummy)	-.397	-.225	-3.238**	.026	.015	.302	.079	.045	.902	.126	.071	1.454
Education(dummy)	-.263	-.123	-1.960	.069	.032	.753	.041	.019	.451	.124	.058	1.354
Religion(dummy)	-.180	-.079	-1.283***	-.032	-.014	-.351	-.021	-.009	-.232	-.072	-.032	-.808
Job stress				1.008	.722	12.500***	.784	.561	6.435***	.637	.457	4.989***
Ego-resiliency							-.271	-.228	-2.419*	-.304	-.255	-2.784***
Interaction										-.348	-.224	-2.962***
Model Fit	R ² =.567			R ² =.818 R ² change=.251***			R ² =.817 R ² change=.009***			R ² =.829 R ² change=.012***		
Durbin-Watson	1.611											

p<.05*, p<.01**, p<.001***

※ Age(dummy): ~50s=0, ~50s=1, Period(dummy): ~3 years=0, 3 years=1, Education(dummy): ~High school=0, Junior college=1, Religion(dummy): None=0, Have Religion=1

모델 3단계에서는 근속연수(β =-.225, p<.001), 자아탄력성(β =-.228, p<.05)의 부적(-)인 영향과 직무스트레스의 정적(+인 영향(β =.561, p<.001)을 확인했다.

모델 4단계에서는 상호작용 항의 투입으로 0.012만 큼 유의미한 R²변화량(p=.000)을 가짐으로써 직무스트레스와 자아탄력성의 상호작용이 이직의도에 부적(-)인 영향을 미침을 확인하였다(β =-.224, p<.001).

이와 같은 결과로 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정적(+인 영향을 조절변수인 자아탄력성이 감소시키고 있다는 것을 확인하였다.

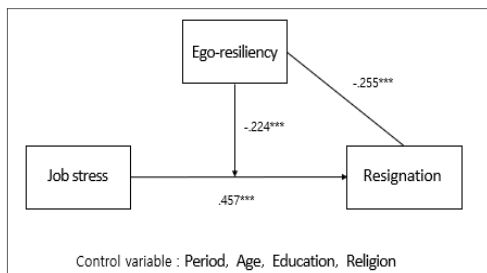
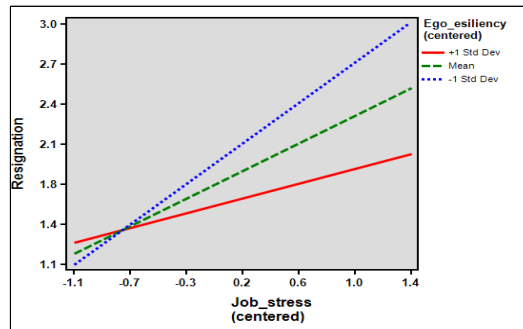


Fig. 2. Moderating Effect on Resignation

요양보호사의 직무스트레스와 이직의도 사이에서 자아탄력성이 조절효과를 갖기 위해서는 자아탄력성의 수준에 따라 직무스트레스가 이직의도에 미치는 효과에 그래프의 기울기가 상이해야 한다.

자아탄력성의 조절효과가 나타내는 구체적인 크기 및 방향으로 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 Fig 3과 같이 확인한 결과, 자아탄력성 Mean-1SD, Mean, Mean+1SD 수준에 따라 단순기울기가 상이한 것을 확인함으로써 요양보호사의 자아탄력성 수준이 높을 때 직무스트레스에 따른 이직의도를 낮추는 효과가 있다는 사실을 검증하였다.



p<.05*, p<.01**, p<.001***

Fig. 3. Moderating Effect Graph

이러한 조절효과를 검증하기 위하여 Soper의 Interaction을 활용하여 Simple Slope와 효과의 유의성 검증을 실시하였다. 그 결과, 자아탄력성의 Mean-1SD, Mean, Mean+1SD 모두 신뢰구간에 0이 포함되지 않았고, Simple Slope 결과 Mean-1SD

($s=.770$, $p<.001$). Mean($s=.525$, $p<.001$), Mean+1SD ($s=.279$, $p<.05$)로 유의미한 것으로 검증되었다. 이에 요양보호사의 직무스트레스에 대한 자아탄력성의 조절 효과는 이직의도에 유의미한 영향을 준다고 할 수 있다.

Table 6. Soper Interaction

Variable	Simple Slope	t	L.B	U.B
M-1SD	.770	7.931***	.579	.962
Mean	.525	4.934***	.315	.734
M+1SD	.279	2.093*	.016	.542

$p<.05^*$, $p<.01^{**}$, $p<.001^{***}$

4. 논의

본 연구는 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하였다. 따라서 본 연구에 관한 논의는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 일반적 특성인 연령, 근속연수, 종교유무에 따른 집단 간의 이직의도의 차이가 나타났다. 이는 연령이 낮고, 근속연수가 적을수록, 종교가 없는 요양보호사가 상대적으로 이직의도가 높은 것으로 확인하였다. 따라서 본 연구결과는 연령이 낮을수록, 근속기간이 짧을수록 직무에 대한 기대가 높으나 자신의 교육수준이나 능력이 맞지 않는 낮은 직무수행과 업무에 대한 권한 미흡 등의 실망감이 결국 이직으로 초래한다[7,10]는 선행연구 결과를 뒷받침하고 있다.

반면 그 외의 연구자들과의 다소차이가[8,9,21] 있는데, 이는 요양보호사의 일반적 특성이 선행연구마다 다르게 선정된 결과로 이직의도에 미치는 영향도 일관된 결과가 나타나지 않았다. 이러한 원인은 시간과 경제적 제약에 따른 표본의 지역적 설정과 선정방법 그리고 표집방법에 따른 결과로 보인다. 따라서 요양보호사의 일반적 특성에 따른 이직의도의 관련성을 확인하기 위해서는 앞으로도 다양한 지역과 시설유형을 확대하여 지역별·유형별 차이 연구가 필요할 것으로 사료된다.

또한 요양보호사의 낮은 급여수준과 불안정한 고용상태 등의 열악한 환경은 노동시장에서 취업에 취약한 중고령 연령대의 여성이 84% 이상 집중적으로 차지하고 있다[22]는 선행연구 결과를 바탕으로 다양한 연령대의 진입과 근속연수를 높일 수 있도록 요양보호사의 안정적인 근로형태와 처우개선을 위한 제도적 노력이 함께 수반되어야 한다.

둘째, 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 정적(+인) 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 노인요양시설 및 재가서비스 제공기관 요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아진다[7-9]는 선행연구결과와 본 연구결과의 일치함을 볼 수 있다. 즉, 요양보호사의 이직의도에 영향을 주는 요인인 직무스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 조직적 차원의 적극적인 접근이 무엇보다 필요하다.

특히 요양보호사의 직무스트레스에 관한 선행연구[5-7]를 살펴보면, 요양보호사의 직무의 성격상 치매나 중풍 등 노인성 질환을 가진 노인을 신체적·정서적으로 돌봄 관계에서의 높은 스트레스를 경험한다. 따라서 강도 높은 육체노동과 감정노동으로 빠른 소진이 올 수 있는 직무 특성상 요양보호사에게 스트레스관리 프로그램(심리상담지원, 힐링여행프로그램, 동아리 활동지원 등) 지원이 필요하다. 또한 장기요양서비스의 전문적 역할을 수행하는 인력으로서 그들이 겪는 직무스트레스 중 직무의 불명확성을 해결하고 직무향상을 통해 서비스의 질을 제고하기 위해 연령과 근속연수를 기반으로 한 맞춤형 보수교육 운영과 수퍼비전체계가 마련되어야 한다.

셋째, 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 자아탄력성이 부적(-인) 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 이는 자아탄력성은 이직의도를 조절한다[8,13,14]는 선행연구와 같이, 자아탄력성은 이직의도를 완화하는 중요한 변수임을 본 연구의 결과를 지지하고 있다. 자아탄력성은 요양보호사의 직무수행에서 경험하는 직무스트레스를 통제하고 경감시키는 요인으로[11,12] 요양보호사의 이직의도를 감소시키고 장기요양서비스의 연속성을 높임으로써 장기요양서비스의 질적 증대를 가져올 수 있다.

따라서 요양보호사의 자아탄력성을 향상시킬 수 있는 심리·사회적 접근이 마련되어야 한다. 특히, 요양보호사는 대부분의 업무시간이 이용자와의 직접적인 대면서비스로 신체적·정서적 에너지 소모량이 많아 쉽게 소진될 우려가 있으며, 그 결과 본인의 업무도 점점 흥미를 잃게 될 수 있기에 자아탄력성 향상은 매우 중요한 접근일 수 있다.

이에 요양보호사가 스트레스 상황에서 긍정적인 정서로 빠르게 회복될 수 있도록 자기조절 능력과 대인관계 능력을 갖출 수 있는 내부 직원교육 강화를 정기적으로 운영함은 물론, 요양보호사 직무교육에도 대인관계 교육

과정을 포함해야 한다. 또한 업무시간에 이용자로부터 분리되어 감정을 정화시킬 수 있는 지정 휴식공간(힐링 공간, 안식처 등)을 마련하고 공식적인 휴식시간을 제공 하는 지침과 운영방침이 마련되어야 한다.

5. 결론

본 연구는 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하기 위하여 서울시 소재 재가노인복지센터 28개소 여성 요양보호사 170명을 대상으로 설문조사를 실시하여 150부를 회수하고 불성실한 응답 17명을 제외 최종 133명을 분석하였다.

그 결과, 요양보호사의 일반적 특성인 연령, 근속연수, 종교유무에 따른 집단 간의 이직의도의 차이가 나타났다. 즉, 연령이 낮고, 근무연수가 적을수록, 종교가 없는 요양보호사가 상대적으로 이직의도가 높은 것으로 확인하였다. 또한, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정적(+인 영향력과 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도 관계에서 자아탄력성이 부적(-인 조절효과를 미치고 있음을 검증하였다. 이는 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스 예방 및 관리를 위한 노력과 자아탄력성 향상을 위한 접근이 필요하다는 것을 의미한다. 그리고 이러한 연구결과를 바탕으로 재가노인복지센터 요양보호사의 직무스트레스 예방 및 관리, 자아탄력성 향상, 이직의도 감소를 위한 정책적·실천적 방안을 제시한 것에 연구의 의의가 있다.

끝으로 본 연구는 서울시 소재 재가노인복지센터 근무하고 있는 여성 요양보호사를 대상으로 조사된 연구 결과로서, 일반화하는데 한계점을 갖는다. 따라서 후속 연구에서는 표본의 지역적 설정과 선정방법 그리고 표집방법을 보완하여 더 많은 지역과 다양한 장기요양시설 유형별 연구와 함께, 시설유형별 차이를 비교하는 연구가 이루어지기를 기대한다.

REFERENCES

[1] Ministry of the Interior and Security. (n. d). <http://www.mois.go.kr/frt/a01/frtMain.do>

[2] D. H. Kang. (2020). *The Effects of Elderly Long-Term Care Service on the Quality of Life for the Elderly: Applying Social support as a Control*

Variable. Doctoral Dissertation. Doctoral Dissertation. The Graduate School of KuKje Theological University and Seminary.

[3] Korea National Statistical Office. (n. d). <http://kostat.go.kr/>

[4] H. J. Kwon & G. J. Hong. (2017). The Working Conditions for Care Workers and Care Quality in Long-Term Care Services. *Korean Journal of Social Welfare*, 69(1), 33-57.

[5] J. D. Lim. (2011). The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers. *The Korea Contents Society*, 11(1), 225-235. DOI : 10.5392/JKCA.2011.11.1.225

[6] J. D. Yang. (2016). Effect on the Job Attitude and Turnover Intention for Job Stress of Care Helper. *Journal of the Korean Welfare Practice Society*, 7(2), 29-54.

[7] H. J. Kim & H. K. Kim. (2011). A Study on the Influences of the Elderly Long-Term Care Worker's Job Stress on the Organizational Effectiveness. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 51, 191-213. DOI : 10.21194/kjgsw.51.201103.191

[8] K. H. Kim & S. W. Kang. (2013). The Impact of the Care Worker Job Stress on Turnover Intention. *Journal of community welfare*, 44, 275-304. DOI : 10.15300/jcw.2013.03.44.275

[9] H. Y. Lee & K. S. Park. (2013). The Effect of Job Stress on Turnover Intention of the Longterm Care Workers. *Health and Social Welfare Review*, 33(2), 274-298. DOI : 10.15709/hswr.2013.33.2.274

[10] K. H. Kim. (2019). *The Effect of Organizational Commitment of Long-Term Care Facility Care Helper on Turnover Intention: Verification on mediation effects of job satisfaction*. Doctoral Dissertation. The Graduate school of HyupSung University.

[11] C. S. Carver. (1998). Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. *Journal of Social Issues*, 54, 245-266. DOI : 10.4236/ajibm.2013.32021

[12] A. S. Masten, J. J. Hubbard, S. D. Gest, A Tellegen, N. Garmezy & M. Ramirez. (1999). Competence in the context of adversity: Pathways to resilience and maladaptation from childhood to late adolescence. gnitive load while learning to use a computer program. *Applied Development and Psychopathology*, 11(1), 143-169.

DOI : 10.12691/ajap-2-2-4

- [13] K. H. Suh & I. Choi. (2010). Job Stressors, Hardiness, Ego-Resilience, and Stress Responses among Geriatric Caregivers. *The Korean Journal of Health Psychology, 15*(2), 309-326.
DOI : 10.17315/kjhp.2010.15.2.009
- [14] M. W. Chi & J. Y. Lee. (2012). The effect of emotional workers' ego-resilience and stress-coping methods on their job stress. *Korean Journal of Child Education and Care, 12*(2), 249-263.
- [15] E. H. Clark. (1980). *Ananalysis of occupational stress factols as perceived by public school teachers*. Doctoral dissertation. Auburn University, Auburn, AL.
- [16] R. V. D'Arienzo, J. C. Moracco & R. J. Kraiewski. (1982). *Stress in teaching: A comparison of perceived occupational stress factors between special education and regular classroom teachers*. Washington, DC: University Press of America.
- [17] E. C. Klohnen. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. *Journal of Personality and social Psychology, 170*(5), 1067-1079.
DOI : 10.4236/jss.2019.77005
- [18] H. J. Park. (1996). *Perceptual Stress Response and Depression with Self-Elasticity*. Master dissertation. Korea University Graduate School of Social Welfare, Seoul.
- [19] B. M. So. (1998). *A Study on Kindergarten Teachers' Turnover Intention*. Master's Thesis. Ewha Womans University Graduate School of Education.
- [20] N. J. Allen & J. P. Meyer. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*, 1-18.
DOI : 10.4236/psych.2014.59110
- [21] M. A. Chun & M. K. Cho. (2011). A comparison study of job environmental factors on job affection and turnover intention among Japanese and Korean paid caregivers. *Journal of Welfare for the Aged, 52*, 155-184.
DOI : 10.21194/kjgsw..52.201106.155
- [22] K. E. Park. (2020). *A Study on Occupational Hazard and Social Safety Net of Female In-home Elderly Care Worker : Focusing on Occupational Safety and Health System, and Industrial Accident Compensation Insurance*. Doctoral Dissertation. The Graduate school of Ewha Womans University.

이 은 아(Eun-A Lee)

[정회원]



- 2003년 2월 : 성결대학교 사회복지학부(문학사)
- 2010년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2016년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(문학박사)

- 2014년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 사회복지학부 객원교수
- 관심분야 : 노인복지, 장애인복지, 가족복지, 복지정책
- E-Mail : 364379@hanmail.net

구 현 수(Hyun-Su Gu)

[정회원]



- 2019년 2월 : 한세대학교 심리상담학 석사
- 2019년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 사회복지행정학 박사과정
- 천안시장애인가족지원센터 자문위원

- 관심분야 : 아동·청소년, 노인복지, 가족복지, 사회복지
- E-Mail : heesu1205@hanmail.net