

가족돌봄 대체인력 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도

A Study on the Job Stress and Job Satisfaction of
Caregivers Substituting the Care of Family

아로마재가노인복지센터
김희영
순천대학교 사회복지학부
교수 김성희*

Dept. of Social Welfare Graduate School of Social Science and Cultural Arts, Sunchon National Univ.
Kim, Hee-young
Dept. of Social Welfare and Consumer Science, Sunchon National Univ.
Professor Kim, Sunghye

〈목 차〉

- | | |
|----------------|------------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 요약 및 결론 |
| III. 연구대상 및 방법 | 참고문헌 |

〈Abstract〉

This study investigated the job stress and job satisfaction of caregivers who work to substitute the care of family. The purpose was to improve the quality of elderly welfare services and maintain a healthy family. Data were collected from 239 caregivers working in long-term care facilities in Gwangyang in Jeonnam in October 2010. They were analyzed using the SPSS 18.0 program. The statistics used for analysis were correlation and regression.

The results of this study are as follows. First, most of the subjects were women in their forties or fifties. Most of them worked to support their families and, on average, earned less than 1.5 million won. The relation of job stress and job satisfaction appeared negative. The stress of relationships, income, and the number of clients had significant effects on job satisfaction. First and foremost, these results mean that a

* 교신저자: 김성희 (ksh@sunchon.ac.kr)

reduction in the job stress of caregivers is essential to provide them. So it is suggested that wage increases and more professional education or interpersonal skills training should be provided and a standardized test to assess job stress and job satisfaction should be prepared to improve the quality of caregivers.

Key Words : 요양보호사(caregiver), 직무스트레스(job stress),
직무 만족도(job satisfaction), 가족돌봄(care of family)

I. 서론

인구의 노령화와 더불어 전통적으로 노인 수발자로 간주되어 왔던 여성의 취업이 증가하고 가족의 보호 기능이 약화되면서 노인 수발은 사회 제도에 의해 탈가족화하고 있다. 노인 부양과 복지에 대한 책임이 가족이 아닌 국가와 사회에게 있다는 인식과 태도의 변화는 1980년대부터 나타나기 시작하여 2008년 장기요양보험 제도가 실시되면서 구체화되었다(보건복지부, 2008).

가족을 위한 복지(welfare for family)보다 가족을 통한 복지(welfare through family)에 의존하는 경우 노인에 대한 가족부양의 부담은 커지게 된다(김홍주, 1994: 63). 특히 사회적 취약계층은 맞벌이 가족이 되거나 가족이 해체될 가능성이 높아 노인부양에 대한 부담이 높다. 이러한 문제를 해결하기 위해 노인 가족의 복지문제를 사회보험 방식으로 해결한 것이 2008년부터 시행된 ‘노인장기요양보험’이고 이에 의해 가족의 돌봄 노동을 대체하는 요양보호사 인력이 양성되고 있다.

장기간의 노인 수발은 가족 구성원을 피폐케 하고 가족의 통합을 깨뜨려 가족 붕괴까지 초래하기도 한다(현외성 외 9인, 2007). 치매, 중풍 등 노인성 질병으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 사람에 대해 신체활동, 가사 지원의 서비스를 제공해서 가족의 부담을 덜어

주려는 것이 노인장기요양보험의 목적이므로 요양보호사의 수급은 가정의 안정성 유지와 밀접한 관련이 있다.

박영란(2007)조사에 따르면 가족수발자의 노인을 위한 수발 비용은 월 평균 64만원 정도로 부담이 적지 않지만 노인 인구의 증가와 더불어 가족의 돌봄노동을 대체하는 요양보호사에 대한 수요는 증가할 것으로 예상된다. 요양보호사가 제공하는 공적 돌봄 노동은 가족이 수행하는 사적 돌봄 노동보다 더 긍정적 효과가 있으며 요양보호사에 의해 가족과 수발노인의 관계가 개선되는 것으로 나타나고 있다(홍세영, 2011).

그러나 요양보호사는 과도한 업무요구와 이용자들의 무시하는 태도, 충분하지 못한 보수로 인해 직무 만족도가 낮고 스트레스는 높은 것으로 조사되고 있다(김진애, 2009; 박민선, 2009 등). 요양보호사의 직무만족과 스트레스는 노인보호 서비스 및 의료효과에도 영향을 미치게 되는데, 안혜원(2010) 연구에서 유료노인복지 시설 종사자의 직무스트레스는 서비스 질에 부정적인 영향을 미치고 있다.

요양보호사가 가족의 생활에 미치는 영향이 적지 않으므로 가족의 돌봄 노동을 대체하는 관점에서 이들의 직무환경에 대해서 관심을 가질 필요가 있으나, 현재 요양보호사에 대한 연구는 조직효과성, 수요예측, 이직 의도 등 시장 서비스 공급의 관점에서 주로 연구되고 있

다(김현진·김혜경, 2011; 박명선·강상목, 2010; 이주재 등). 또한 지역에 따라 인력의 질에 차이가 있을 수 있으므로 불균형 해소를 위해 지역적 연구가 필요하나 이에 관한 연구는 찾아보기 어렵다. 2009년 전남통계연보에 따르면 전남지역의 65세 이상 노인인구 비율은 17.97%로 전국에서 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 광양시는 전남에 위치하면서 농촌에 인접해 있어 요양보호사는 농촌거주 노인을 돌보는 보호요인으로서 중요성을 갖고 있지만 농촌 노인에게 해 서비스 제공될 가능성이 높으므로 직무스트레스가 높을 수 있다. 이에 본 연구에서는 전남 광양지역 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도 실태를 조사하고 직무만족도에 대한 직무스트레스의 영향력을 조사하여 가족의 사적 돌봄노동을 대체하는 요양보호사의 질을 향상시키는 데 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 가족의 노인수발과 요양보호사의 역할

2000년 65세 이상 노인인구는 3,395명이었지만 2010년에는 5,357,000명으로 증가하였다(통계청, 2010). 이러한 노인의 증가는 수발을 필요로 하는 노인의 수적 증가를 의미한다. 2008년 장기요양보험이 실시되기 전 1998년 50세 이상 가구원의 외병자수를 조사한 연구에 의하면 65세 이상 가구원 중 2.2%가 외병자이고, 외병자의 80.1%가 65세 이상인 것으로 조사되고 있다(정경희, 1998).

이들 노인들은 대부분 가족의 수발을 받고 있었는데, 2001년 장기요양보호 대상 노인의 수발실태 조사에 의하면 50.9%가 가족수발을 받고 있었던 것으로 조사되고 있다(정경희, 2001). 노인 인구의 증가는 장기간 보호해야하는 외상 노인의 증가를 의미하므로 노인이 있는 가족의

안정성을 위협하고 부담을 증가시키는 요인이 될 수 있다.

2011년 6월 30일 기준 65세 이상의 노인 중 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자는 1등급의 장기요양 등급 판정을 받은 자로 볼 때 42,611명이며 상당부분 다른 사람의 도움이 필요한 2등급 판정자는 73,265명, 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 3등급 판정자는 204,385명으로 등급판정자는 총 484,612명에 이르고 있다(노인장기요양보험, 2011). 이들 노인들이 가정에서 보호를 받을 경우 약 50만 가구의 가족과 여성이 돌봄노동으로 어려움을 겪는다고 볼 수 있다.

노인을 보호하고 수발하는 일은 노인장기요양보험이 실시되기 전에는 가족 중에서도 여성이 주요 책임자로 기대되어 왔다. 남자 노인의 경우 배우자, 또는 장남의 아내가 노인의 주부양자였다. 그러나 출산율의 저하와 증가하는 이혼율 등으로 수발을 제공할 수 있는 가족성원이 감소하였고, 기혼여성의 취업증가로 가족의 가용성이 저하되었다. 자녀출산이 지연되면서 자녀양육과 노인부양을 동시에 맡게 되는 여성의 부담이 증가하고 정서적 지원이 강조되어 상대적으로 가족의 노인 부양 기능이 약화되어 왔다(정경희, 2001).

노인의 수발을 가족에게 의존할 수 없게 됨에 따라 이를 사회적으로 해결하기 위해 도입된 것이 노인장기요양보험제도이고 이에 의해 요양보호사가 양성되고 있다.

요양보호사는 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)이나 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 제공시설) 등에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여수급자에게 신체적, 정신적, 심리적 및 정서 사회적 보살핌을 제공하는 자를 말한다(보건복지부, 2008).

이들은 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동·가사지원 등의 서비스를 제공하므로 과거 여성들이 무보수로 수행한 돌봄 노동을 대체하고 있다. 요양보호사는 공적으로 돌봄노동을 제공하지만 주부의 사적 돌봄노동과 유사하게 정서적·심리적 서비스로 인식하고 있고, 이러한 인식이 스트레스로 작용할 가능성이 높은 것으로 조사되고 있다(홍세영, 2011).

전문직으로서 요양보호사에게는 언어력, 섬세하고 안정성 있는 신체 운동 능력, 클라이언트나 동료, 상사 등과 대인관계를 다룰 수 있는 능력, 자기를 통제할 수 있는 능력 등 다양한 능력이 요구되고 있다(박천수 외 4인, 2006). 대상자를 차별 대우하지 않아야 하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중하고 인격체로 존중해야 하는 등의 다양한 역할도 요구되고 있다(보건복지부, 2008). 가족의 사적 돌봄에 비해 요양보호사의 공적 돌봄의 스트레스가 적지 않을 것으로 예상된다.

현재 요양보호사의 대부분은 기혼 여성으로 구성되어 있다. 김진애(2009)의 조사에 의하면 요양보호사의 90.7%가 여성이고 기혼자가 73.6%이며 74%가 40세-50대이다. 요양보호사는 가정의 기능을 보완하면서 노인 가정이 해체되는 중요한 일을 수행하고 있지만 과거 전업주부의 가사노동이 무보수로 만족감을 주지 못했던 것처럼, 보수가 낮고 스트레스가 많은 것으로 조사되고 있다(박민선, 2009). 요양보호사의 불만족은 이직률을 높여 노인 수발에 차질을 가져올 것이고 이는 결과적으로 노인의 삶과 일하는 여성, 맞벌이 가정에 부정적 영향을 미치게 될 것이므로 이들의 직무만족과 스트레스에 계속적으로 관심을 갖는 것이 필요하다.

2. 직무스트레스의 개념 및 영향 요인에 관한 연구

직무스트레스는 오늘날 전 세계적으로 관심이 커지고 있는 이슈가 되고 있다. 2000년 유럽 근로환경조사에서 직무스트레스는 EU 15개 국가에서 두 번째로 가장 흔한 업무관련 건강 문제로 밝혀졌다(박정선, 2005).

직무 스트레스가 갖는 내재적 위험성은 근로자 개개인의 건강 수준 및 삶의 질에 부정적인 영향을 주고 나아가 생산성의 하락, 의료이용 및 산업재해의 증가 등 치명적인 사회적 부담을 유발한다는 것이다(장세진 외 27인, 2005).

이런 직무스트레스에 대해 Parker와 Decotiis(1983)는 개인의 육체적·심리적인 측면에서 역기능을 주는 자극에 대한 반응, 즉 위협적인 요인으로 여겨지는 직무환경에 대한 특정 개인이 느끼는 역기능적 감정이나 의식으로서 작업장에서 이탈하려는 개인의 감정으로 정의하였다(안혜원, 2010: 10에서 재인용)

이러한 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 크게 개인을 중심으로 한 요인, 직무중심의 요인, 이들을 통합한 개인 및 환경 중심의 요인 등으로 분류되고 있다(송유미, 2005). 즉 상황에 대한 개인의 지각, 개인의 과거경험, 스트레스와 직무수행 간의 관계, 조직 내에서의 사람들 간의 대인관계, 스트레스 반응에 대한 개인차 등 직무스트레스를 일으키는 요인은 다양하고 연구자의 관점에 따라 분류방식도 다양하다.

Parker와 Decotiis(1983)은 직무스트레스 요인을 직무 그 자체인 직무특성과 조직의 특성(조직 구조, 조직 풍토 및 정보 흐름에 관련된 조건), 조직 내의 역할(역할 모호성, 역할 갈등, 역할과부하), 대인관계(상사, 동료 및 부하의 관계, 믿음, 응징력), 경력개발(승진기회, 성과, 개인개발, 훈련미숙), 외부조직에 대한 헌신과

책임(조직몰입, 직무몰입)등으로 분류하였다(안혜원, 2010, 12-13 재인용).

안혜원(2010)은 유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스를 직무요구, 조직체계, 보상부적절, 직무자율, 물리환경, 직무불안정, 직장문화, 관계갈등으로 나누어 조사하였다. 박영희(2010) 연구에서 직무스트레스에 물리적 환경, 보상체계, 인적 환경, 업무전문성이 부적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 광진배(2010)의 연구에서 직무스트레스는 2.75점으로 보통보다 낮게 나타났으며 근무기간, 근무시설, 근무형태, 건강상태, 근무소재지에 따라 유의한 차이를 나타냈다. 김영숙(2006)은 서울의 일반종합병원에 근무하는 간병인을 대상으로 간병인의 직무스트레스를 연구하면서 관련된 주요요인을 경제적 요인, 업무 요인, 대인관계 요인, 간병인 요인으로 조사하였다. 이은희(2004)는 노인전문병원의 간병인의 직무스트레스의 주요 유발요인으로 환자관련, 업무관련, 대인관계, 경제관련 등 네 항목을 연구하였으며, 대인관계 요인과 경제관련 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 정신보건시설에서 근무하는 직원의 직무스트레스를 조사한 Edwards와 그의 동료들(2000)에 의하면 환자 수, 직업안정성, 역할 모호성, 교대근무, 조직의 변화, 환자의 요구가 스트레스와 관련이 있었다.

직무만족과 직무스트레스 간의 상관관계는 광진배(2010) 조사에 의하면 부(-)적이었다. 그러나 직무스트레스와 직무만족 간에는 긍정적인 관계가 있을 수도 있다. 동일한 조직 내에서도 개인의 욕구 및 가치에 따라 직무스트레스는 긍정적일수도 있고 부정적으로 나타날 수도 있다(Schuler, 1980).

이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 직무스트레스 요인을 환자관련, 업무관련, 대인관계, 급여관련 요인으로 나누어 실태를 살펴보고 직무만족도와 어떤 관련성이 있는지 조

사해보고자 한다.

3. 직무만족도의 개념

직무만족도의 개념은 적용하고자 하는 분야와 대상에 따라 다르기 때문에 연구 분야와 대상에 따라 다양하게 정의되고 있다. McCormick과 Tiffin(1979)은 직무만족도란 직무를 통해서 얻어지거나 또는 직무로부터 경험하는 욕구충족의 정도이며, 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태로 나타난다고 정의함으로써 직무만족도는 욕구 및 가치 등과 관련이 있다고 보았다. Shafritz(2004)는 직무만족도는 일의 다양한 측면에 대한 고용자의 느낌이라고 정의하고 있고, 김종재(1991)는 직무만족도를 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 조직적 차원의 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 윤택한 감정적·정서적인 만족상태로 정의하였다. 본 연구에서는 직무만족도를 노동조건 즉 업무, 보수, 동료, 기관, 감독, 동료에 대한 만족, 불만족의 상태로 정의하고자 한다.

직무만족도와 관련된 요인은 이론을 통해 살펴보면 Maslow(1954)의 욕구충족이론, Herzberg(1959)의 동기유발-위생요인이론, Vroom(1964)의 기대이론, Adams(1963)의 공정성 이론 등이 있다(김진애, 2009에서 재인용). Maslow(1954)의 욕구충족이론을 적용한 직무만족 연구들은 개인의 욕구를 단계적으로 충족되는 것으로 설명함으로써 직무만족은 개인이 직무를 통해서 충족하는 단계적 욕구의 내용과 관련 있다고 하였다. Herzberg(1959)는 동기유발-위생요인이론에서 직무만족도는 직무와 관련된 내용 요인과 상황요인에 의해 결정된다고 보았다. 만족을 일으키는 인정, 책임, 승진 등은 동기요인으로 제시하였고, 불만족을 일으키는 직무환경과 관련된 근무조건, 상사 동료 부하간의

인간관계, 봉급의 안정성, 지위 등은 위생요인으로 제시하였다. Vroom(1964)은 기울이는 노력이 높은 평가를 받을 것을 확신할 때와 인정을 받고나면 급여 인상 등이 있을 것으로 믿을 때, 개인적 목표를 만족시킬 수 있다고 생각하여 최선을 다할 때 동기를 유발시킨다는 이론을 적용하여 구성원의 직무 조건에 관해 연구하였다. Adams(1963)는 사람들의 행위가 타인들과의 관계에서 공정성을 유지하는 쪽으로 동기가 부여된다는 공정성 이론을 주장하였다. 즉 직원들은 항상 타인들과 비교를 하면서 자신의 직무를 수행하므로 직원들에 대한 보상의 절대적인 액수에도 관심을 가져야 하지만 공정성에 위배되지 않도록 해야 동기부여가 된다고 주장하였다.

문시욱(1994)은 직무만족의 요소를 승직, 도전, 편안함, 역할갈등, 금전적 보상, 직무자체, 수퍼비전, 인정, 기관운영, 대인관계, 업무량, 역할보호성의 12가지 변수로 개념화 하여 구성하였다.

곽진배(2010) 연구에서 요양보호사의 직무만족도는 3.46점으로 전체적으로는 보통으로 나타났다. 하위요인별로 살펴보면 동료만족이 가장 높았으며, 다음으로 개인적 자부심, 업무만족, 감독만족, 기관만족, 이직의도 순이었으며, 보수만족이 가장 낮았다. 직무만족은 연령, 근무시설, 담당 어르신 수, 월평균 급여, 건강상태, 근무소재지에서 유의한 차이를 보였다.

서울 인천지역의 요양보호사의 직무만족도를 조사한 김진애(2009)의 연구에 의하면 직무만족도는 낮게 나타났으며 여성보다 남성 요양보호사의 직무만족이 높았고, 기혼 요양보호사의 직무만족이 미혼자보다 높았다. 학력이 높은 집단에서 만족도가 높았으며 종교 여부에 따라서는 차이가 없었고 가족부양책임여부나 가족구성원 수에 따라서도 차이가 없었다. 요양시설 종사자의 만족도가 재가시설의 만족도

보다 높았다.

본 연구에서는 이러한 연구결과를 참고하여 직무만족도 실태와 이에 영향을 미치는 요인을 조사해보고자 한다.

III. 연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 분석방법

본 연구는 전남 광양시 요양시설과 재가복지시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문 조사하였다. 설문지는 2010년 10월 1일부터 10월 30일까지 35개 기관에 총 300부를 배포하였고 부적합한 응답지를 제외한 239부를 분석대상으로 하였다. 자료는 Window용 SPSS 18.0를 이용하여 상관관계 분석, 다중회귀분석(Regression) 등의 통계방법으로 분석하였다.

2. 조사도구

(1) 요양보호사 직무스트레스 척도

요양보호사의 직무스트레스는 곽진배(2010), 구영숙(2007), 이은희(2004), 장세진 외 27인(2005)의 연구를 바탕으로 환자관련 스트레스에 관해 4문항, 업무관련 스트레스에 관해 4문항, 대인관계 관련 스트레스에 관해 6문항, 경제적인 스트레스에 관해 3문항을 구성하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '매우 그렇다'에 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통' 3점, '별로 그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다'에 1점을 부여하여 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미하였다.

직무스트레스 전체 신뢰도 Cronbach 's α 값은 0.85였으며, 환자관련 스트레스의 신뢰도 Cronbach 's α 는 0.75, 업무관련 스트레스 0.75, 대인관련 스트레스 0.84, 급여 관련 스트

레스는 0.57 이었다.

(2) 요양보호사의 직무만족도 척도

요양보호사의 직무만족도 척도는 곽진배(2010), 김진애(2009), 이수진(1994)의 연구를 참고하여 업무에 관한 만족도 5문항, 감독에 관한 만족도 6문항, 보수에 관한 만족도 5문항, 동료에 관한 만족도 5문항, 기관에 대한 만족도 4문항을 작성하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '매우 그렇다'에 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통' 3점, '별로 그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다'에 1점을 부여하여 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미하였다.

신뢰도는 직무만족도 전체 25문항의 경우 Cronbach's α 값이 0.86이었으며, 하위요인인 업무에 관한 만족도는 0.81, 감독에 관한 만족도 0.92, 보수에 관한 만족도 0.84, 동료에 관한 만족도 0.89, 기관에 관한 만족도는 0.76이었다.

IV. 연구결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 조사 대상자의 성별은 여성이 97.1%, 남성이 2.9%였으며, 연령별 특성으로는 40대가 42.7%, 50대가 40.6%로 40-50대가 대부분이었다. 학력별 특성은 중졸 34.3%, 고졸 42.7%로 고졸에 이어 중졸이 많았다. 종교는 있음이 72.4%, 없음이 27.6%였다.

조사대상자의 직업적 특성으로서 근무 동기는 가족 생계를 위해서가 가장 많아 45.2%였다. 조사대상자들의 근무 기관은 노인요양시설 및 병원이 43.1%, 재가노인복지시설 및 봉사센터가 56.9%였다. 경력은 6개월 1년 미만이 31.8%, 2년 미만이 31.4%로 1-2년 정도가 가

장 많았다. 월 급여수준은 100만 원 이하가 39.3%, 100만원-150만원 미만이 58.6%로 대부분 100만 원 내외의 급여를 받고 있었다. 요양보호사들이 돌보는 대상자 수는 2명 이하 46.4%, 4명 이하 25.5%로 2명 이하가 가장 많았다. 근무시간은 8시간 근무자가 65.3%, 12시간 교대근무자 22.2%로 8시간 근무가 많았다. 월 근무일수는 14일~20일 미만이 41.4%, 20일~24일 미만 36.8% 순으로 많았다.

2. 요양보호사의 직무스트레스 및 직무만족도 실태

요양보호사의 직무만족도와 직무스트레스의 평균과 표준편차는 <표 2>와 같다. 하위 영역별 직무스트레스와 총 직무스트레스는 문항 당 평균으로 볼 때 2.51로 3점의 '보통'보다 낮은 수준을 보였다. 직무만족도는 3.25로 보수에 대한 만족을 제외하고 '보통' 정도이어서 곽진배(2010)의 연구와 유사한 결과를 보였다.

직무스트레스는 하위영역 중 환자관련 스트레스에서 가장 높았고 스트레스가 가장 낮은 하위영역은 대인관계 영역이었다. 직무만족은 하위영역 중 동료에 관한 만족도가 가장 높았고 보수에 관한 것이 가장 낮았다.

조사대상자가 대부분 여성이면서 중졸과 고졸이 대부분이고 연령이 40-50대에 집중되어 있으므로 직업선택이 제한되어 요양보호사 직무에 비교적 만족하고, 스트레스가 높지 않은 것으로 해석된다. 특히 보수의 경우 다른 하위영역에 비해 만족도가 낮기는 하였지만 급여로 인한 스트레스는 높지 않았는데 기혼여성이 가사노동을 무보수로 행하면서 보람을 얻는 것과 유사하게 요양보호사는 공적 돌봄 노동도 사적 돌봄 노동처럼 정서적인 일로 간주한다는 것을 알 수 있다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특징

(N=239)

구분	내용	빈도	백분율(%)
성별	여성	232	97.1
	남성	7	2.9
연령	30대 이하	29	12.2
	40대	102	42.6
	50대	97	40.6
	60대 이상	11	4.6
최종학력	초졸 이하	30	12.6
	중졸	82	34.3
	고졸	102	42.7
	전문대졸 이상	25	10.4
종교	없음	66	27.6
	있음	173	72.4
근무 동기	가족생계	108	45.2
	미래준비	46	19.0
	일에 대한 보람	43	18.0
	여가활동	42	17.6
기관 유형	노인요양시설 및 병원	103	43.1
	재가노인복지시설 및 봉사센터	136	56.9
경력	6개월 미만	28	11.7
	6개월 이상 1년 미만	76	31.8
	1년 이상 2년 미만	75	31.4
	2년 이상 3년 미만	43	18.0
	3년 이상	17	7.1
급여수준	100만원 이하	94	39.3
	100만원 -150만원 미만이상	140	58.6
	150만원 이상	5	2.1
돌보는 대상자수	1명~2명	111	46.4
	3명~4명	61	25.5
	5명~6명	32	13.4
	7명 이상	34	14.2
근무시간	24시간 교대	30	12.5
	12시간 교대	53	22.2
	8시간 교대 및 상주	156	65.3
월 근무 일수	10일 ~14일 미만	25	10.4
	14일~20일 미만	99	41.4
	20일~24일 미만	88	36.8
	25일 이상	27	11.3

〈표 2〉 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도 실태

(N=239)

구분	요인	평균 (문항당 평균)	표준편차
직무 스트레스	환자관련 스트레스(4문항)	11.73(2.93)	3.44
	업무관련 스트레스(4문항)	10.97(2.74)	3.19
	대인관계 스트레스(6문항)	12.87(2.15)	4.20
	급여관련 스트레스(3문항)	7.12(2.37)	2.21
	총 점	42.72(2.51)	9.33
직무 만족도	직무에 관한 만족(5문항)	16.19(3.24)	3.76
	감독에 관한 만족(6문항)	20.74(3.46)	5.03
	보수에 관한 만족(5문항)	14.15(2.83)	3.84
	동료에 관한 만족(5문항)	17.09(3.42)	3.87
	기관에 관한 만족(4문항)	13.06(3.27)	3.07
	총 점	81.26(3.25)	15.82

3. 요양보호사의 직무만족도와 직무스트레스의 관계

요양보호사의 직무만족도와 직무스트레스 간의 관계를 살펴보기 위해 상관관계를 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 요양보호사의 총 직무만족도는 업무 스트레스, 대인관계 스트레스, 급여 관련 스트레스와 부적인 관계가 있었으며 유의한 부적 상관관계는 -0.135부터 -0.417의 범위를 보였다. 박진배(2010)의 연구에서 직무

스트레스와 직무만족 간에 부적인 상관관계가 있었던 것과 유사하였다. 그러나 환자관련 스트레스는 직무만족과 유의한 상관관계를 보이지는 않았지만 정적인 상관관계를 보이고 있어 Schuler(1980)의 견해에서처럼 경우에 따라서는 직무스트레스가 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것이 입증되었다.

하위영역별로 보면 직무스트레스 중에서는 대인관계 스트레스가 직무만족도 총점과 가장 높은 부적인 상관관계를 보였고 직무만족도 하

〈표 3〉 직무만족도와 직무스트레스 간의 상관관계

(N=239)

직무만족 \ 직무스트레스	환자관련 스트레스	업무관련 스트레스	대인관계 스트레스	급여관련 스트레스	직무 스트레스 총점
업무 만족	0.054	-0.114	-0.352***	-0.201**	-0.225****
감독 만족	-0.020	-0.231***	-0.394***	-0.388***	-0.356***
보수 만족	0.027	-0.116	-0.308***	-0.321***	-0.245***
동료 만족	0.135*	-0.087	-0.366***	-0.148*	-0.180**
기관 만족	0.096	-0.069	-0.224***	-0.194**	-0.135*
직무만족도 총점	0.064	-0.163*	-0.417***	-0.323***	-0.296***

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

위 영역 중에서는 감독에 대한 만족이 직무스트레스 총점과 가장 높은 부적 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 요양보호사의 직무만족도는 대인관계 스트레스를 받을 때 가장 낮아지고 직무스트레스는 감독을 지나치게 받을 경우 가장 높아진다는 것을 보여준다.

환자관련 스트레스와 업무관련 스트레스는 대인관계 스트레스나 급여 관련 스트레스보다 직무만족도 하위영역과 관련성이 적었다. 요양보호사의 직무만족이 환자나 업무가 주는 스트레스보다는 대인관계나 급여 관련 스트레스와 관련성이 있다는 것을 알 수 있다. 노인을 돌보는 일 자체보다 일과 관련된 인간관계와 일에 대한 보상이 일의 만족도와 더 관련이 있으므로 요양보호사의 직무만족을 높이기 위해서는 무엇보다 관리자나 동료, 보호자 등과의 갈등 개선을 위한 교육과 보수체계의 적정화가 필요하다고 볼 수 있다.

직무스트레스 총점의 경우 모든 직무만족 하위 영역과 관련이 있었으나, 직무만족도 총점은 모든 직무스트레스 하위 영역과 관련이 있지는 않았다. 직무만족이 직무스트레스에 영향을 미치기 보기보다 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

4. 요양보호사의 직무만족도에 대한 직무스트레스의 영향력

총 직무만족도에 대한 직무스트레스의 각 하위영역과 개인적 요인 및 직업적 요인의 설명력을 알아보기 위해 회귀분석한 결과는 <표 4>과 같다. 이들 변수에 의한 설명력은 29% 정도였고, 개인적 요인이 총 직무만족을 설명하는 정도는 7%, 직업적 요인이 직무만족을 설명하는 정도는 약 5%, 직무스트레스 하위 요인이 설명하는 정도는 17%였다.

모형 1은 개인적 요인이 총 직무만족도에

미치는 영향력을 보여준다. 종교를 가진 요양보호사일수록, 최종학력이 높은 요양보호사일수록 총 직무만족도가 높으나 연령은 유의한 영향을 미치지 않았다. 김진애(2009)연구에서 종교는 유의한 영향을 미치지 않았지만 학력이 영향을 미친 것으로 나타났고 구영숙(2007)의 연구에서 간병인의 학력, 종교가 직무만족에 영향을 미쳤던 것과 비교해 볼 때 직무만족도에 영향을 미치는 가장 확실한 요인은 학력이라 볼 수 있다.

모형 2는 개인적 특성과 직업적 특성이 총 직무만족도에 어떤 영향을 미치는 가를 보여준다. 근무시간이 적을수록 즉 8시간에 가까울수록 만족도는 높아졌다.

모형 3은 개인적 특성과 직업적 특성, 그리고 네 개의 하위 직무스트레스가 총 직무만족도에 미치는 영향을 나타낸다. 급여관련 스트레스, 대인관계 스트레스가 높을수록 총 직무만족도는 낮았고 업무 관련 스트레스는 영향을 미치지 않았다.

환자관련 스트레스는 다른 하위스트레스와 달리 증가할수록 총 직무만족도가 높아졌다. 이는 환자가 많으면 급여가 높아지는 체계로 인해 대상자수가 많아지면 환자관련 스트레스는 높아지지만 급여가 많아져 만족도는 커지는 것으로 해석된다.

개인적 요인 및 직업적 요인, 직무스트레스 요인을 모두 고려할 때 요양보호사의 직무만족도는 주로 개인적 특성과 직무스트레스에 의해 영향을 받았다. 종교가 있을수록, 학력이 높아질수록, 근무시간이 적을수록, 급여 관련 스트레스가 적을수록, 대인관계 스트레스가 적을수록, 환자관련 스트레스는 많을수록 총 직무만족도는 높아졌다. 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 대인관계 스트레스, 환자관련 스트레스, 종교, 급여관련 스트레스 순이었고 가장 영향력이 적은 변수는 학력이었다.

〈표 4〉 직무만족도에 영향을 미치는 요인

(N=239)

	변인	모형1		모형2		모형3	
		B	β	B	β	B	β
개인적 요인	종교	6.87	0.19**	8.23	0.23***	6.84	0.19**
	연령	2.70	0.10	2.76	0.10	2.44	0.09
	최종학력	3.32	0.18*	2.77	0.15*	2.49	0.13*
직업적 요인	대상자수			-0.55	-0.04	-1.12	-0.08
	근무시간			4.41	0.20**	3.08	0.14*
직무 스트레스	업무관련					-0.38	-0.08
	급여관련					-1.29	-0.18**
	대인관계					-1.02	-0.27***
	환자관련					0.97	0.21**
R ²		0.07		0.12		0.29	
R ² 증가분				0.05**		0.17***	
F		5.93**		6.08***		10.58***	

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

요양보호사의 직무만족을 증가시키기 위해서는 무엇보다 대인관련 스트레스와 급여관련 스트레스를 해소하는 것이 필요하다고 볼 수 있다. 스트레스 하위 영역 중 대인관계 스트레스가 가장 영향력이 크므로 조직 내의 동료 및 관리자, 환자 가족과의 갈등을 감소시키기 위한 인간관계 훈련 등의 교육과 상담활동이 요구된다. 또한 환자관련 스트레스는 직무만족도를 높여주므로 적절한 수의 환자를 확보할 수 있게 하는 방안을 강구하는 것이 필요하다. 그리고 교육수준이 높은 경우 직무만족도가 높아지므로 환자의 요구에 대처하는 전문 교육을 강화하는 것도 필요하다.

V. 요약 및 결론

요양보호사는 가족의 돌봄 노동을 대체하여 노인 수발로 가정이 붕괴되는 것을 막아 주고 노인을 전문적으로 돌보아 주므로 가족의 기능

유지에 기여하는 정도가 적지 않다. 요양보호사의 안정적 공급은 노인과 가족에 미치는 영향이 크므로 본 연구에서는 이들의 근무환경에 관심을 갖고 전남 광양지역에 근무하는 요양보호사 239명을 대상으로 직무스트레스와 직무만족도 실태 및 직무만족도에 미치는 영향 요인을 조사하였다.

연구 결과 요양보호사는 대부분 40~50대의 중졸 또는 고졸 여성이 생계비 마련을 위해 종사하였으며 대부분 월평균 100만원 내외의 급여를 받는 것으로 나타났다. 이들의 직무스트레스는 ‘보통’보다 낮았고, 직무만족도는 대체로 ‘보통’보다 높은 수치를 보였다.

보수의 경우 다른 하위 영역에 비해 만족도가 낮기는 하였지만 급여로 인한 스트레스는 높지 않았는데 이는 홍세영(2011)의 연구에서와 같이 요양보호사는 공적 돌봄노동을 기술적 서비스로 제공하기보다 정서적 심리적 서비스로 제공하고 있다는 것을 보여준다. 가사노동 수행자가 노동의 가치를 제대로 인정받지 못하

는 것에는 불만족하면서도 보람을 찾는 것과 유사하게 요양보호사도 돌봄노동의 가치를 정당하게 평가받지 못하고 있지만 보람을 찾고 있는 것으로 해석된다.

요양보호사가 일에 비해 낮은 보수에 만족을 느끼지 못하게 되면 앞으로 이직률이 높아질 가능성이 크다. 요양보호사의 안정적 공급을 위해서는 업무의 공정한 가치를 평가하는 작업이 필요하고, 보수수준의 적정성을 보장하는 방안을 모색하는 것이 필요하다. 지역별, 요양시설별 상이한 임금체계를 개선하고 서비스에 상응하는 보수를 담보할 수 있는 관리방안이 마련되어야 한다.

직무만족도는 직무스트레스와 대체로 부적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 직무만족을 높이기 위해서는 무엇보다 대인관계 스트레스, 급여관련 스트레스를 감소시키는 것이 필요하다. 환자관련 스트레스는 직무만족도와 부적인 상관관계를 보이지 않았는데 이는 노인의 수 증가는 소득의 증가를 의미하기 때문으로 해석된다.

직무만족도에 대한 개인적 요인 및 직업적 요인, 스트레스에 의한 설명력은 29%였다. 요양보호사의 직무만족도는 종교가 있을수록, 학력이 높아질수록, 근무시간이 적을수록, 급여관련 스트레스가 적을수록, 대인관계 스트레스가 적을수록, 환자관련 스트레스는 많을수록 높아졌다. 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 대인관계 스트레스였으며 다음은 환자관련 스트레스, 종교, 급여관련 스트레스, 근무시간, 학력 순이었다.

요양보호사의 직무만족에 대인관련 스트레스가 미치는 영향이 적지 않으므로 이를 해소시키는 노력이 필요하다. 조직 내의 동료 및 관리자, 환자 가족과의 갈등을 감소시키기 위한 인간관계 훈련 등의 교육과 상담이 필요하며, 보호대상자 또는 위탁 가족이 요양보호사

를 전문 직업인으로 인정하는 사회적 분위기를 조성하는 것이 요구된다.

또한 교육수준이 높은 경우 만족도가 높아 지므로 전문 교육을 강화하는 것도 필요하다. 요양보호사의 학력은 중졸이나 고졸이 대부분이나 학력이 높을수록 만족도가 높아지므로 보수교육이나 연수교육의 질을 높여 전문성을 부여하는 것이 필요하다.

본 연구에서는 비교적 요양보호사의 직무만족도가 높은 것으로 나타나고 있는데 이는 학력과 소득이 낮으면서 농촌 여성인구의 유입이 많은 지역의 요양보호사를 대상으로 조사한 것이므로 이의 연구결과를 다른 지역으로 일반화하는 데에는 한계가 있다.

도시 지역 요양보호사의 실태와 비교 등 지역 별로 연구가 이루어질 필요가 있으며, 지역에 따른 복지환경의 불균형을 해소하기 위해 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도 등 직무환경을 조사하는 표준화된 도구를 만드는 연구도 필요하다.

또한 본 연구는 가족의 돌봄 노동 대체 인력인 요양보호사에 초점을 두고 직무만족도와 스트레스를 연구하였으나 요양보호사가 가정생활에 미치는 영향력을 좀 더 상세히 알기 위해서는 이용 가정의 만족도와 연계하여 조사해 보는 연구도 요구된다.

앞으로 노인의 증가에 따라 요양보호사에 의한 가족 돌봄도 증가될 것이다. 요양보호사는 가정의 기능 유지와 밀접한 관련이 있으므로 가족의 돌봄 노동을 대체하는 요양보호사에 대해 지속적으로 관심을 갖는 것이 필요하다고 할 수 있다.

【참 고 문 헌】

- 1) 박진배(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 연구: 대전광역시

- 노인장기요양시설 근무자를 중심으로. 한남대 대학원 석사학위논문.
- 2) 구영숙(2007). 노인전문병원 간병인 직무스트레스와 직무만족도에 관계에 관한 연구. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
 - 3) 김영숙(2006). 간병인 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 충남대보건바이오산업기술대학원 석사학위논문.
 - 4) 김종재(1991). 조직행위론. 서울:박영사.
 - 5) 김진애(2009). 요양보호사 직무만족도에 관한 연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
 - 6) 김현진·김혜경(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, 191-213.
 - 7) 김홍주(1994). 한국농민가족의 변화에 관한 연구: 농민의 가족전략을 중심으로. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
 - 8) 노인장기요양보험. [www. longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr).
 - 9) 문시욱(1994). 사회복지관에 종사하는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 부산대 대학원 석사학위논문.
 - 10) 박명선·강상복(2010). 노인 장기요양 보험제도 실시에 따른 전문직종사자의 수요 예측-간호사, 사회복지사, 요양보호사를 중심으로-. 한국통계학회논문집, 17(3), 423-440.
 - 11) 박민선(2009). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
 - 12) 박영란(2007). 돌봄 노동여성의 욕구와 노인요양보장 정책, 사회보장연구, 23(1), 27-56.
 - 13) 박정선(2005). 작업관련성질환 건강위험요인 전국표본실태조사 연구, 제1차년도. 인천: 한국산업안전공단 산업안전보건연구원.
 - 14) 박천수·최동선·이동임·한상근·정윤경(2006). 보건의료산업의 직업연구. 한국직업능력개발원.
 - 15) 보건복지부. www.mw.go.kr.
 - 16) 보건복지부(2008). 공통 요양보호사 표준교재.
 - 17) 송유미(2005). 종합사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 관리에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
 - 18) 안혜원(2010). 유료노인복지시설종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한연구. 백석대 사회복지대학원 석사학위논문.
 - 19) 이수진(1994). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구: 서울 지역을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
 - 20) 이은희(2004). 간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
 - 21) 이주재(2010). 요양보호사의 이직 의도에 영향을 미치는 요인. 사회과학연구, 34(2), 93-113.
 - 22) 장세진 외 27인(2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지, 17(4), 297-317.
 - 23) 전남통계연보(2009). 전라남도도청. www.jeonnam.go.kr.

- 투 고 일 : 2011년 6월 24일
- 심 사 일 : 2011년 7월 12일
- 심사완료일 : 2011년 8월 23일