

# 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향 - 소진의 매개효과 검증

## The Study on Modification Methods of Residents Registration Number System

이연숙\*, 박경일\*\*

동국대학교 일반대학원 사회복지학과\*, 동국대학교 사회복지학과\*\*

Youn-Suk Lee(ysli73@hanmail.net)\*, Kyung-il Park(kii@dongguk.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 재가방문 요양보호사가 현장에서 혼자 감당해야하는 대인관계스트레스가 이직의도에 주는 영향력과 소진의 매개효과 정도를 파악하여 재가방문 요양보호사의 역량강화를 위한 제언을 목적으로 한다. 분석결과를 요약하면, 첫째, 재가방문 요양보호사의 연령, 배우자유무는 소진과 유의미한 상관관계가 있으며, 연령과 이직경험은 이직의도와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 둘째, 대인관계스트레스는 소진과 이직의도에 각각 정(+)적인 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 셋째, 대인관계스트레스는 소진으로 인해 더 증가됨을 확인할 수 있었고, 소진의 개입이 요양보호사의 이직의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 담은 제언은 첫째, 재가방문 요양보호사들이 직면하는 대인관계스트레스에 대한 대처방안으로 대상자 및 대상자가족과의 다양한 상황에 대한 이해와 대처기술 등이 향상될 수 있도록 전문적이고 체계적인 직무교육 등이 확대되고 개선되어야 할 것이다. 둘째, 업무적 특성과 환경적 한계에 대해 관심을 갖고, 이를 지원해주는 센터의 역할이 강화되어야 할 것이다. 셋째, 대인관계스트레스가 이직으로 영향을 미치는 것을 줄이기 위해서는 소진에 대한 연구를 통해 이를 뒷받침해 줄 수 있는 법적, 제도적 지원이 필요하다.

■ 중심어 : | 재가방문 요양보호사 | 대인관계스트레스 | 소진 | 이직의도 |

### Abstract

This study aims for strengthening the ability of home visiting care giver by figuring out interpersonal stress of bearing hardships which affect turnover intentions of home visiting care givers and by focusing on mediating effect of burnout. First, in summary, the analysis result was that the age of care givers and the presence of spouse are in relational factors correlated with burnout. Also age and experience of turnover have some connection with turnover intentions. Second, interpersonal stress of burnout and turnover intentions have static correlation. Third, the interpersonal stress represents increasing level of stress of burnout and the intervention of burnout shows static effects on turnover intentions of care givers.

Suggestions of this study's results are, first, solution of interpersonal stress which home visiting care givers are facing should be improved by families' support or encouragement. In addition, the more professional and organized job training should be advanced to improve the understanding of various situations and coping skills. Second, the more interest should be need on business characteristics and environmental limitation. Also many centers that support care givers should reinforce their role. Third, to decrease the turnover intention which comes from interpersonal stress, doing some burnout research could be helpful and especially the legal regime which supports the research of burnout is essential.

■ keyword : | Home Visiting Care Givers | Interpersonal Stress | Burnout | Turnover Intention |

## 1. 서론

### 1. 연구목적

통계청 '2016 고령자 통계'에 의하면 2015년 우리나라의 65세 이상 고령인구는 전체 인구의 13.2%인 656만 9천명으로 조사되었다[1]. 장래인구추계도 65세 이상 고령인구는 2020년 808만 명(15.7%), 2030년 1,269만 명(24.3%), 2040년 1,650만 명(32.3%), 2050년 1,799만 명(37.4%)으로 증가하고, 2060년에는 1,762만 명으로 전체 인구의 40.1%를 차지할 것으로 전망하고 있다[2].

급속한 고령화 사회로의 진입은 노인복지 향상을 위한 다양한 형태의 사회적, 국가적 지원체계를 요구하고 있고, 이에 따라 우리나라도 2008년 7월 노인장기요양보험제도를 도입하였다. 노인장기요양보험제도 시행 이후 2015년 말 현재 장기요양서비스의 혜택을 받고 있는 대상자는 65세 이상 전체 노인 인구의 7%인 467,752명으로, 이는 2011년의 5.7%인 324,412명에 비해 약 1.4배 증가하였다[3].

또한 장기요양서비스를 제공하는 기관은 물론 종사자 수도 꾸준히 증가하고 있다. 2015년 말 현재 운영 중인 장기요양기관은 총 18,002개소에 달하고 있고, 재가요양기관은 12,917개소, 시설요양기관은 5,085개소로 나타났다. 2014년 대비 재가요양기관은 10.7%, 시설요양기관은 4.4% 증가한 수치이다. 장기요양기관의 핵심인력인 요양보호사 또한 2015년 말 294,788명으로 2014년에 비해 10.6% 증가하였고, 재가기관에 241,323명, 시설기관에 60,386명이 종사하는 것으로 나타나, 요양보호사 10명 중 8명 이상이 재가기관에서 종사하고 있음을 알 수 있다[3].

장기요양기관에서 요양보호사는 요양서비스가 필요한 노인을 대상으로 신체활동 및 가사활동 지원 등 직접적인 서비스를 제공하고 있다. 즉, 서비스 대상자와의 상호 작용을 통해 대상자의 욕구 등을 파악하고 이에 적절한 서비스 제공 역할을 수행하는 것이 요양보호사들이다. 이러한 요양보호사는 근무형태에 따라 재가요양시설에 입소한 요양보호대상자에게 서비스를 제공하는 시설근무 요양보호사와 가족을 대신해서 치매, 중풍 등 독립적으로 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을

직접 방문하여 필요한 서비스를 제공하는 재가방문 요양보호사로 구분할 수 있다. 따라서 시설기관 근무 요양보호사와는 다르게 재가방문 요양보호사들은 서비스 대상자뿐만 아니라 대상자 보호자의 요구, 불평 등에 대해서도 적절히 대처해야 하는 역할도 수행하고 있다.

이렇듯 현실적으로 요양보호사는 업무의 성격과 조직구조상 스트레스의 위험이 매우 높은 직업으로[4], 이로 인해 노인요양시설 요양보호사들은 직무에 대한 만족도가 낮고, 이직이나 퇴직을 고려하는 경우도 빈번히 발생되어지고 있다[5-8]. 특히 노인요양시설 요양보호사와는 다르게 재가방문 요양보호사는 서비스 대상자나 대상자 보호자로부터 예상치 못한 요구와 화남에 접하는 경우가 종종 발생됨으로써, 대인관계스트레스는 물론이고 소진이나 이직의도 등 불안한 감정을 수시로 느낄 수 있다.

대상자를 직접 방문하여 서비스를 제공하는 재가방문 요양보호사의 근무여건을 감안하면 여러 가지 어려움에 직면할 수밖에 없고, 그 중의 하나가 직접적인 대면 접촉에 의한 대인관계스트레스라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 물론 요양보호사의 대인관계스트레스와 관련된 선행연구들이 있지만[9][10], 선행연구들은 근무형태와 방식이 다른 입소시설 요양보호사를 대상으로 하였거나 또는 입소시설 요양보호사와 재가방문 요양보호사를 구분하지 않음으로써, 재가방문 요양보호사의 어려움을 명확하게 파악하지 못한 점이 있다고 하겠다.

아울러 요양보호사에 대한 그동안의 많은 선행연구들이 주로 직무스트레스와 이직의도 관련[5-7][11], 소진과 이직의도 관련[12-14] 등이 대부분이다. 또한 선행연구의 대상자는 입소, 재가시설에 근무하는 요양보호사를 동일한 연구대상자로 취급한 것이 주류를 이루고 있고, 재가방문 요양보호사만을 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다.

특히 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스에 대한 연구는 물론 소진의 매개효과 등 변수들의 다각적 접근과 관계에 관한 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다. 재가방문 요양보호사의 이직은 요양보호사 본인

은 물론 가정의 경제적 손실과 함께 근무하던 재가요양기관의 업무효율성 저하, 서비스의 단절에 따른 안정성 중단, 제공되는 서비스의 질 하락, 서비스 대상자의 삶의 질 하락 등으로 이어질 수 있다. 이에 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향요인들을 파악하여 이직률 감소 방안을 연구해 보는 것은 중요한 의의가 있다고 사료된다.

따라서 본 연구는 입소시설 요양보호사와 근무형태가 다른 재가방문 요양보호사를 대상으로 하여, 그들의 대인관계스트레스가 소진을 매개로하여 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 재가방문 요양보호사의 역량강화를 위한 제언을 제시코자하는데 그 목적이 있다. 나아가 재가방문 요양보호사들이 직면하는 대인관계스트레스와 소진 및 이직의도의 감소를 위한 실천적, 정책적 대안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

### 1. 대인관계스트레스

대인관계란 흔히 인간 상호간의 관계를 지칭한다. 대인관계는 사람이 사람(자연인)을 대면하는 경우에 개인의 언행과 태도에 관심을 갖고 형성되는 상호 관계를 말하며, 개인과 개인의 교양과 개성(personality) 수준의 정도 및 대인적 교섭과 수용태도에 치중하는 내용으로 이해할 수 있다[15].

스트레스(Stress)란 한 사람이 적응하기 어려운 환경에 처했을 때 느끼는 생리적·심리적·사회적 긴장상태를 말한다. Ivancevich & Matteson[16]은 스트레스를 조직이론에 원용하여, 스트레스란 “외부 환경과 개인 차원의 자극의 상호작용(stimulus interaction), 반응의 상호작용(response interaction), 자극-반응의 상호작용(stimulus-response interaction)”이라고 하여, 개인에게 미치는 외부환경의 자극과 개인이 그에 반응하는 상호작용이라는 관점에서 스트레스를 인식하려 하였다.

요양보호사의 스트레스는 학자마다 다양하게 정의하고 있지만 요약해보면 요양보호사가 서비스를 수행하면서 시설내의 직무환경과의 관계에서 느끼게 되는 역

기능적인 감정, 특히 대상자와의 상호작용과정 상에서 받게 되는 심리·사회적 긴장 및 문제라고 말할 수 있다. 이러한 스트레스의 원인에 대해 Srinika and Wayne[12]은 주로 조직구조와 관련된 요인(예: 역할 모호성, 역할 갈등, 과중한 업무)과, 상담자와 내담자 간의 상호교류 방식과 관련된 요인(예: 내담자의 문제제기 방식, 적대적 태도를 보이는 내담자)으로 크게 구분하고 있다.

본 연구에서는 스트레스의 조직 구조적 요인보다는 상호교류방식과 관련된 요인으로 대인관계스트레스에 초점을 두고 연구하고자 한다.

아울러 현대사회의 대인관계 활동은 주로 조직 내에서 이루어지고, 따라서 가장 보편적인 대인관계스트레스 요인은 근무환경에 따라 상사, 동료, 부하관계의 세 가지, 또는 상사, 동료, 부하, 고객과의 관계 네 가지 요인으로 구분할 수 있다. 반면에 Parker & DeCotiis[17]는 스트레스의 직장 내 대인관계 요인으로 신뢰, 상사 지지, 화합력으로 구분하고 있다.

현재 시행중인 노인장기요양보험제도에서 근무환경상 재가방문 요양보호사가 직접 대면하는 대인관계는 크게 재가방문요양센터 센터장, 요양대상자, 요양대상자 가족 등 세 부류로 나눌 수 있다. 이에 본 연구도 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스(독립변수)의 하부변수 요인을 센터장관계스트레스, 대상자관계스트레스, 대상자가족관계스트레스 세 가지로 구성하였다. 이는 기존의 요양보호사 대인관계 선행연구[9][18][19] 등의 하부변수 요인(상사, 동료, 대상자, 대상자 보호자)에서 동료 부분을 제외함으로써, 재가방문 요양보호사가 실제 근무형태에서 접하는 대인관계스트레스에 대한 최적의 연구 결과를 도출코자하였다.

아울러 기존에 요양보호사에 대한 대인관계 또는 대인관계스트레스와 관련된 선행 연구결과를 살펴보면, 라미정, 모선희[18]는 방문요양보호사의 대인관계 요인이 직무만족에 영향력이 가장 큰 변수로 작용하고, 기관장, 수급자, 동료와의 관계 순으로 영향력을 크게 미치는 요인이라고 하였다.

강민희[9]는 노인요양시설 요양보호사의 대인관계스트레스 중 동료스트레스, 어르신스트레스 순으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였으나, 이는 방문 요양보호

사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에서 대인관계 하위요인 중 보호자관계가 유의미하게 부(-)적 영향을 주는 변인으로 나타났고, 수급자관계, 기관장관계, 동료관계 순으로 이직의도에 영향을 미친다는 연구[20]와는 다르게 나타났다. 재가방문 요양보호사와 입소시설 요양보호사의 근무 환경과 여건이 다르다는 것을 보여주는 연구 결과의 사례라고 하겠다.

한편 요양보호사가 아닌 타 서비스업종의 대인관계 스트레스관련 선행연구를 살펴보면, 김창호 등[21]은 민간경비원의 대인관계스트레스는 고객, 동료, 상사관계 스트레스 순으로 높게 나타났고, 직무만족에는 유의하게 동료관계스트레스가 부(-)적인 영향을 미쳤다고 하였고, 허용재[22]는 호텔종사자의 대인관계스트레스가 직무만족에 미치는 영향력이 상사, 동료, 고객 순으로, 상사와의 관계에 의한 스트레스가 직무만족에 가장 큰 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 대인관계스트레스를 받는 요인과 직무만족에 미치는 영향력이 업종에 따라 다소 다르게 나타남을 알 수 있다.

## 2. 이직의도

이직(turnover) 의도는 조직 구성원이 자발적인 의지로 그 조직 내의 다른 직무로 옮겨거나, 그 조직을 떠나 다른 조직으로 옮겨가고자 하는 의도를 말한다. 구성원이 조직을 떠나고자 하는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 근로여건, 직무스트레스, 상사와의 갈등, 소진, 개인적인 사정, 대인관계스트레스 등 다양한 요인들이 있다.

2013년 국가인권위원회에서 진행한 ‘사회복지사 인권상황 실태조사’에서 나타난 사회복지사의 이직실태 연구결과를 보면, 응답자의 22.3%가 이직할 의사가 있다고 하였고, 이직을 계획 중인 조사대상자의 66.2%가 동일한 사회복지분야로, 37.8%가 타 업종으로 이직을 고려하는 것으로 나타났다. 또 현재의 직장에서 이직하려는 이유에 대해서 ‘근로여건(근로조건 및 근로환경 등) 불만족으로’ 32.5%, ‘직장 혹은 현재 일이 전망이 없다고 생각되어서’ 15.8%, ‘직장 내 인간관계 때문’ 11.5%, ‘개인 또는 가족적인 이유’ 10.2% 등의 순으로 나타난 바 있다[23].

우리나라에서 노인장기요양서비스 종사자의 이직률을 측정한 자료는 아직 찾아볼 수 없지만, 외국의 경우 장기요양기관에 근무하는 종사자, 즉 사회복지사, 간호사, 요양보호사와 같은 장기요양 인력의 이직률은 연간 20-30%로 보고되고 있다[24]. 비록 본 연구의 대상자인 재가방문 요양보호사의 이직률을 조사하지는 않았지만, 사회복지서비스를 제공하는 동종업에 대한 이직률을 살펴봄으로써 부분적으로 재가방문 요양보호사의 이직의도를 가늠해 볼 수도 있을 것이다.

본 연구에서의 재가방문요양보호사의 이직의도(종속 변수)라 함은 재가방문 요양보호사가 현재의 조직을 떠나고자 하는 심리적 상태로서, ‘동일한 업무를 다른 조직에서 하고자 하는 의도’, ‘현재의 업무와 다른 타 업종의 조직으로 옮기고자 하는 의도’, ‘현재의 조직에서 떠나고 싶다는 의도’ 모두를 포함되는 것으로 정의하였다.

여기서 재가방문 요양보호사의 이직의도가 높다는 것은 이직으로 이어질 가능성 또한 높다는 것을 의미한다. 요양보호서비스 대상자와 직접적인 대인관계를 맺고 전문적인 서비스를 제공하는 업무 특성을 지닌 재가방문 요양보호사의 이직 증가는 대상자에 대한 서비스의 질, 서비스의 안정성과 일관성에 부정적 영향을 미치는 요인이기 때문에 중요한 쟁점이 되고 있다. 따라서 재가방문요양센터 요양보호사의 대인관계스트레스를 줄이고 이직의도를 감소시켜 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안을 마련하는 연구가 시급히 이루어져야 한다고 사료된다.

요양보호사의 이직의도에 관한 선행연구를 살펴보면, 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구에서 이태화[25]는 요양보호사의 소진이 직무만족과 조직몰입 수준을 떨어뜨리고 이직의도 수준을 높이는 데 가장 큰 영향력을 미치는 요인으로 작용한다고 밝히고 있고, 이는 김일범[13]의 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향의 연구 결과와도 같으며, 대고객 관계갈등이 이직의도에 직접적인 영향은 물론 직무만족을 통한 간접적인 영향을 미치는 주요한 요인 중의 하나임을 밝힌 바 있다.

한편 대인관계스트레스와 이직의도에 관련된 타 서비스업종의 연구 결과를 보면, 호텔종사자의 대인관계

스트레스는 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳐, 고갈, 부하, 상사와의 관계 순으로 이직의도에 영향을 미치는 요인이며[22], 이 결과는 고객관계스트레스가 높을수록 이직의도에 부정적으로 작용한다는 김재엽 등[26]의 민간경비원의 대인관계스트레스 이직의사 연구 결과와도 일치하고 있다.

또한 황선정[27]은 네일리스트의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 상사관계스트레스와 고객관계스트레스가 증가할수록 이직의도가 높아지고 동료관계스트레스는 통계적 유의성이 발견되지 않았다고 하였고, 최병일[28]은 가정폭력상담소 종사자의 직무스트레스와 대인관계스트레스는 내면행위와 이직의도 간을 매개하고, 시간적 압력과 이직의도 간을 매개한다고 하여, 대인서비스업종의 근무여건 및 환경에 따라 각기 다른 대인관계스트레스 요인이 이직의도에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

### 3. 소진

소진(Burnout)이란 과도한 요구(Job Demands)로 인해 구성원들이 겪게 되는 부정적인 심리적 증후를 지칭하는 개념이다. 이는 스트레스의 독특한 형태라 말할 수 있고, 특히 지속적이고 강도 높은 대인 서비스 관련 분야의 종사자들에게 주로 나타나는 것으로 본다[29]. Perlman & Hartman[30]은 소진을 만성적 스트레스에 대한 반응으로 정서적, 신체적 탈진, 업무능력의 저하, 비인간화의 3가지 요인으로 이루어진다고 정의하였다.

또한 심리학에서의 소진은 ‘일을 지나치게 많이 해서 혹은 일은 열심히 했지만 성취감보다는 심리적 좌절을 많이 경험함으로써 신체적·심리적으로 소진상태가 되는 것’이라고 정의하고 있다[31].

이상과 같은 소진에 대하여 Jackson, Schwab, & Schuler[32]는 “Toward an understanding of the burnout phenomenon”에서 종사자들이 인지하는 소진이 높을수록 이직률이 높아진다고 하였고, 소진은 업무 성과에 부정적인 영향을 미치며[33], 조직에서 이탈하고자하는 의도를 증가시킨다고 하였다[34].

본 연구에서의 소진은 심리적인 면, 즉 감정적 소진을 의미하며, 감정적소진에 대하여 Maslach & Jackson[35]은

정서적 고갈, 개인적 성취, 탈 인격화의 세 가지 요소로 구분하였고, 감정적으로 소진된 상태에 이르게 되면 정서적으로 고갈되고 일을 통한 개인의 성취도가 낮아지고, 스스로가 고갈된 상태이기 때문에 고객을 하나의 사람이 아닌 일의 대상으로 느끼게 된다고 보았다[23].

재가방문 요양보호사의 소진과 관련한 본 연구에서도 Maslach & Jackson이 개발한 소진(탈진)척도(Maslach Burnout Inventory : MBI)를 바탕으로 하여, 3가지 요소(유형), 22개 항목으로 구분하였다.

아울러 MBI 척도를 활용하여 노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향을 연구한 선행 연구를 살펴보면, 요양보호사의 소진이 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치며, 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하고 있고[13], 홍정영[14]은 요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향에서 요양보호사들의 소진에 직접적인 영향을 미치는 것은 감정노동이고, 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 요인은 소진이며, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 있어 소진이 매개역할을 한다는 것을 검증하였다. 또한 호텔종사자의 대인관계스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치고, 상사와의 관계에서 발생하는 스트레스가 가장 큰 영향을 미친다[22]고 하였다. 이러한 연구 결과는 Cordes & Dougherty[29]이 “Burnout has been empirically linked to increases in absenteeism and turnover”라고 한 것과 Schaufeli, Maslach, Marek[36]이 소진은 무단결근(absenteeism), 직무이탈 의도, 이직의사 등과 같은 부정적인 직무 결과와 연관이 있다는 것과 일치하는 내용이라 하겠다.

## III. 연구 방법

### 1. 연구가설

본 연구에서 제시한 기존의 선행연구들에 대한 고찰은 요양보호사가 아닌 타 직종의 연구결과들이거나 요양보호사 중에서도 시설에 종사하거나 재가방문과 구분 없이 조사한 연구들로서 재가방문 요양보호사들만의 특성을 배제하고 있다. 이에 선행연구의 결과를 바

탕으로 재가방문 요양보호사의 특성과 이로 인한 대인 관계스트레스가 소진을 매개로 이직의도에 미치는 영향에 대하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 재가방문 요양보호사의 인구통계적 특성과 업무적 특성은 소진에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 소진에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 재가방문 요양보호사의 인구통계적 특성과 업무적 특성이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 재가방문 요양보호사의 소진은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 소진은 대인관계스트레스와 이직의도 사이에서 매개역할을 할 것이다.

## 2. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 노인장기요양보험법에 의해 돌봄서비스를 제공하고 있는 요양보호사로서 시설근무 요양보호사를 제외하고 2016년 7월 서울 강북지역 재가장기요양기관 28개소에서 근무하고 있는 재가방문 요양보호사 469명을 대상으로 하였다. 강북지역을 조사 대상으로 선택한 것은 2015년 기준 서울에 사는 65세 이상 노인은 118만 7000명으로 서울 전체인구의 12%를 차지하며 2040년에는 30%가 넘을 것으로 예상하고 있고, 강북지역 자치구의 노인비율이 강북구 15.7%, 종로구 15.2%, 중구 15.1%, 서대문구 14.5%로, 서울 강남지역의 다른 자치구보다는 물론 전국 평균 13.1%보다 높게 나타나[36], 급증하는 노인비율에 따른 재가방문 요양보호사 연구에 적합하다고 여겼기 때문이다. 조사기간은 2016년 7월 4일부터 7월 25일까지 설문조사하였고, 이중 설문을 제출하지 않았거나 응답이 부실한 설문지를 제외하고 392개 설문지를 대상으로 분석하였다.

## 3. 조사도구

본 연구에서는 재가방문요양센터 요양보호사의 이직의도 영향 요인을 알아보기 위해 재가방문 요양보호사

의 대인관계스트레스를 독립변수, 소진을 매개변수, 이직의도를 종속변수로 설정하였다. 또한 본 연구에 사용된 설문지는 선행연구자에 의해 검증된 조사도구 내용을 참조하여 본 연구의 방향에 맞게 재구성하여 총 4개 부분 59문항으로 구성하였고 그 자세한 내용은 [표 1]과 같다.

표 1. 설문지 구성

변수		하위변수	문항수	신뢰도
독립 변수	대인 관계 스트 레스	센터장과의 관계	5	.916
		대상자와의 관계	5	
		대상자 가족과의 관계	5	
종속 변수	이직의도		10	.874
매개 변수	소진	성취감의 결여	8	.907
		정서적 탈진	9	
		비인격화	5	
인구통계	인구 통계	성별, 연령, 학력, 결혼여부, 종교	7	
	업무 특성	경력, 수입, 이직경험, 근무시간, 대상자수	5	

첫째, 독립변수인 재가방문 요양보호사의 대인관계 스트레스는 Cooper and Marshall[38]이 개발하고 강민희[9] 등이 사회복지 현장에 맞게 수정한 척도를 사용하였다. 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스는 센터장과의 관계, 대상자와의 관계, 대상자 가족과의 관계 스트레스에 대하여 각 5문항씩 모두 15문항으로 측정하였고, 리커트 7점 척도이며 점수가 높을수록 대인 관계스트레스가 높은 것을 의미한다. 본 척도의 Cronbach's Alpha값은 .916이다.

둘째, 이직의도는 종속변수로서 Mobley[39]가 조직 균형이론에 근거해 개발한 척도로서 이직의도에 적용 내용은 결근과 소극적인 직무행위를 보이며, 이직했을 때의 기대이익이 크면 적극적으로 이직한다는 내용을 바탕으로 제시하였다. 이러한 설문 항목을 토대로 최병일[28] 등이 연구에 활용한 척도를 사용하였다. 재가방문 요양보호사의 이직의도는 10개 문항으로 구성되어 있고, 리커트 7점 척도이며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 본 척도의 Cronbach's Alpha값은

.874이다.

셋째, 매개변수인 소진은 Maslach와 Jackson[35]이 개발한 척도를 바탕으로 홍정영[14] 등의 연구를 토대로 성취감 결여 8문항, 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항 등 총 22문항으로 측정하였고, 리커트 7점 척도이며 점수가 높을수록 소진이 많이 되고 있음을 의미한다. 본 척도의 Cronbach's Alpha값은 .907이다.

마지막으로 본 연구 표본의 인구통계변수와 재가방문 요양보호사의 근무환경 특성을 측정하기 위하여 성별, 연령, 결혼여부, 종교, 학력, 근무연수, 평균소득, 이직경험 등 12개 문항을 측정하였다.

#### 4. 측정 및 분석방법

본 연구에서 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고, 소진이 이직의도에 미치는 매개효과는 무엇인지를 알아보기 위하여 윈도우용 SPSS 20.0을 이용하여 분석하였고, 분석방법들은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구학적 특성과 업무특성별 분포는 빈도와 백분율을 제시하였고, 대인관계스트레스, 소진, 이직의도의 변인들은 기술통계 분석을 통해 평균과 표준편차를 중심으로 제시하였다.

둘째, 측정도구에 대한 타당성 검증을 위하여 신뢰도 분석(Carombach's Alpha)을 실시하였다.

셋째, 이직의도와 대인관계스트레스, 소진 간의 관련성을 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다.

넷째, 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어 소진의 매개효과를 검토하기 위해 회귀 분석을 실시하였다.

### IV. 연구결과

#### 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구는 재가장기요양기관에 종사하는 재가방문 요양보호사들의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치

는 영향에 관한 연구로서 조사대상자의 인구통계학적 특성은 [표 2]와 같다.

유효 표본 392명을 중심으로 살펴보면, 성별의 경우 여성이 381명 97.2%, 남성이 11명 2.8%로 여성이 남성에게 비해 월등히 높은 비율로 조사되었다. 이는 노인장기요양에서 돌봄서비스 업무특성 상 여성이 일하기 수월하고, 또한 현장에서 많은 활동을 하고 있는 특성을 반영한 결과라 할 수 있다.

연령은 50대가 212명 54.1%로 가장 많은 분포를 보였으며, 60대가 128명 32.8%로 그 다음을 이어 높은 분포를 보였다. 다음으로 40대 9.3%, 70세 이상 2.0%, 39세 이하 1.3% 순으로 나타났으며 전체 응답자의 86.9%가 50~60대 연령분포를 보여 다른 직업군에 비해 비교적 높은 편이라 볼 수 있다. 특이한 점은 70세 이상도 8명으로 조사되어 고령의 나이에도 건강이 유지되는 한 일을 하고 있는 것으로 보였다.

학력은 고졸이 238명 60.7%로 가장 높았으며, 중졸 이하 73명 18.6%, 전문대졸 45명 11.5%, 대졸 34명 8.7%의 순으로 나타났으며 전체 응답자의 80.9%가 고졸 이상의 학력을 보여 연령이 높은 분포라 하더라도 비교적 높은 교육수준을 보였다.

종교는 기독교가 218명 55.6%로 가장 높은 분포를 보였고, 다음이 무교 74명 18.9%, 천주교, 불교, 기타의 순으로 나타났다. 혼인여부에 대해서는 기혼이 323명 82.4%로 가장 높은 분포를 보였고, 미혼6명 1.5%를 제외하면 모두 기혼자가 대부분인 것으로 조사되었다. 또한 미혼을 포함하여 사별과 이혼 등 혼자살고 있는 대상자들이 69명 17.5%나 되었다.

월평균 수입은 50~70만원 분포가 131명 33.4%로 가장 많고, 다음으로 100~150만원 29.6%, 70~100만원 26.8%, 50만원 이하 5.1%, 150만원 이상 4.6%의 순으로 나타났다. 특성을 살펴보면 요양보호사의 평균수입이 월50만원에서 150만원으로 전체의 89.8%를 나타내고 있다.

근무기간은 1년~3년 미만이 139명 35.4%로 가장 높은 분포를 보였고, 그 다음이 4년 이상 137명 34.9%, 3~4년 사이가 63명16.1%, 1년 미만이 53명 13.6%순으로 나타났다.

표 2. 조사대상자의 인구통계학적 특성 (N=392)

변수	구분	빈도(N)	비율(%)
성별	남자	11	2.8
	여자	381	97.2
연령	39세 이하	5	1.3
	40~49세	36	9.3
	50~59세	212	54.1
	60~69세	128	32.7
	70세 이상	8	2.0
	무응답	3	0.8
학력	중졸이하	73	18.6
	고졸	238	60.7
	전문대졸	45	11.5
	대졸	34	8.7
	무응답	2	0.5
종교	기독교	218	55.6
	천주교	51	13.0
	불교	42	10.7
	무교	74	18.9
혼인상태	기혼	323	82.4
	미혼	6	1.5
	사별	37	9.4
	이혼	26	6.6
월수입	무응답	2	0.5
	50만원이하	20	5.1
	50~70만원	131	33.4
	70~100만원	105	26.8
	100~150만원	116	29.6
	150만원 이상	18	4.6
근무기간	1년 미만	53	13.6
	1년 이상~3년 미만	139	35.4
	3년 이상~4년 미만	63	16.1
	4년 이상	137	34.9

2. 조사대상자의 업무적 특성

요양보호사의 업무적 특성으로 이직정도, 근무시간, 대상자 수를 중심으로 살펴보고자 조사하였고, 그 결과 [표 3]에서와 같이 평균 이직경험은 1.56회(SD=1.96)로 낮은 편이며 그 분포를 분석해본 결과 이직경험이 없음의 빈도가 153명 39%로 가장 많았고, 이직경험이 많은 경우의 빈도가 낮게 비교적 분포되어 나타났다.

주단위 근무시간의 경우 평균 30.02시간(SD=12.32)로 최소값에서 최대값 사이의 편차가 컸다. 가장 많은 분포를 보인 시간은 주 21~40시간 사이가 202명 51.5%로 가장 높았고, 주 20시간 이하 157명 40.1%로 나타나 전체적으로 91.6%가 주40시간 이내에 분포되어 있었다.

하루 평균 서비스 대상자는 평균 1.84명으로 1명 또는 2명이라고 응답한 경우가 전체응답의 90.3%로 매우 높게 나타났다.

표 3. 요양보호사의 업무적 특성

변수	구분	빈도(N)	비율(%)	평균	표준편차	최소값	최대값
이직경험	없음	153	39.0	1.56	1.96	0	15
	1~2회	146	37.2				
	3~4회	67	17.1				
	5회 이상	26	6.6				
근무시간(주단위)	20시간 이하	157	40.1	30.02	12.32	4	100
	21~40시간	202	51.5				
	41시간 이상	28	7.1				
	무응답	5	1.3				
하루 평균 대상자 수	1명	186	47.4	1.84	1.53	1	10
	2명	168	42.9				
	3명	11	2.8				
	4명 이상	22	5.6				
	무응답	5	1.3				

3. 주요 변수의 기술통계량

본 연구의 독립변수인 대인관계스트레스(센터장과의 관계, 대상자와의 관계, 대상자가족과의 관계), 매개변수인 소진, 종속변수인 이직의도에 대한 기술통계 결과는 [표 4]와 같다. 대인관계스트레스 중 센터장과의 관계 평균은 1.80(SD=1.15), 대상자와의 관계 평균은 3.21(SD=1.44), 대상자 가족과의 관계 평균은 3.24(SD=1.89)로 대상자 가족, 대상자, 센터장과의 관계 순으로 스트레스를 많이 받으며, 소진 3.57(SD=1.04), 이직의도 2.32(SD=1.15)로 나타났다.

기술통계량의 평균이 모두 4점 '보통'이하로 나왔으나 이는 단순 평균의 개념으로서 응답자들이 각 변수들에 대해 문제의식이 낮다고 단정하기에는 무리가 있다. 왜냐하면 표준편차가 1점대 이상 분포를 보이고 있어 분명 응답자간 차이가 있고, 변수들 간 편차 차이도 있어 단순 평균개념만 이해하기에는 한계가 있고, 가설을 검증하는 데에도 문제가 없다.

표 4. 주요변수의 기술통계량

변수	N	평균	표준편차	최소값	최대값	
대인관계 스트레스	센터장과의 관계	392	1.80	1.15	1	7
	대상자와의 관계	392	3.22	1.45	1	7
	대상자 가족과의 관계	392	3.24	1.89	1	7
소진	392	3.57	1.05	1	7	
이직의도	392	2.32	1.15	1	7	



표 5. 일반적 특성변수와 소진, 이직의도 간의 상관관계

변수	상관관계											
	성별	연령	종교	학력	근무기간	월수입	이직경험	근무시간	대상지수	배우자유무	소진	이직의도
성별	1											
연령	.020	1										
종교	-.115*	.027	1									
학력	-.145**	.238**	-.046	1								
근무기간	.068	-.080	-.191**	-.098	1							
월수입	-.053	.122*	-.006	.074	.157**	1						
이직경험	.053	.018	-.022	.075	-.170**	-.002	1					
근무시간	.030	-.140*	.068	.021	-.167**	-.588**	.068	1				
대상지수	.284**	-.073	.088	-.030	-.094	-.445**	.016	.447**	1			
배우자 유무	.079	-.049	-.018	.054	.104*	-.052	-.192**	.003	.005	1		
소진	.092	-.107*	-.037	.024	-.025	.002	.035	.053	.011	.118*	1	
이직의도	.078	-.108*	-.018	.014	-.073	.056	.175**	.011	.047	.038	.601**	1

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

4. 주요 변수와 소진, 이직의도와의 상관관계

재가방문 요양보호사의 일반적 특성과 소진, 이직의도와의 상관관계를 파악하기 위해 실시한 상관관계분석 결과는 [표 5]와 같다.

변수 중 성별, 배우자유무, 종교유무, 학력, 근무기간, 평균수입의 명목변수는 더미변수<sup>1)</sup>로 하여 분석하였다.

분석결과, 매개변수인 소진과 상관관계를 가지고 있는 변수는 연령(r=-.109)과 배우자 유무(r=.120)로 P<.05 수준에서 유의미한 결과를 나타내었다. 즉, 연령이 낮을수록 소진이 높은 부(-)적인 관련성을 보이고 있고, 배우자가 있을수록 소진은 높은 정(+적인 상관관계를 보였으며 이는 통계적으로도 유의미하였다. 또한 종속변수인 이직의도와는 연령(r=-.109)과 이직경험(r=.175)으로 각각 P<.05, P<.01 수준에서 유의미한 결과를 보였다. 연령이 낮을수록 이직의도가 높은 부(-)적인 상관관계를 가지고 있으며 이직경험이 많을수록 이직의도가 높은 정(+적인 관련성을 보였다. 가장 관련성이 높은 것은 이직경험과 이직의도로 나타났고 상관관계가 있는 변수들 간의 상관계수가 모두 .2미만으로 매우 낮은 관련이 있는 것으로 나타났고, 모두 .8이하로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스와 소진, 이직의도와의 상관관계를 파악하기 위해 실시한 상관

관계분석 결과는 [표 6]과 같다. 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스와 소진은 상관계수 r=.700로 P<.01 수준에서 유의미한 결과를 나타내었고, 정(+적인 관계를 보여주고 있다. 즉 대인관계스트레스가 높을수록 소진도 많아지는 관련이 높은 것으로 나타났다.

또한 대인관계스트레스와 이직의도 간에도 r=.608로 P<.01수준에서 유의미한 결과를 나타내었다. 즉 대인관계스트레스가 높을수록 이직의도도 높아지는 다소 높은 정(+적인 관계를 보여주고 있다.

소진과 이직의도 간에도 r=.601로 P<.01수준에서 유의미한 결과를 나타내며 소진이 많을수록 이직의도가 높아지는 정(+적인 다소 높은 관계를 나타내고 있다. 가장 관련성이 높은 것은 대인관계스트레스와 소진인 것으로 나타났고, 변수들 간의 상관관계계수가 모두 .8 이하로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

표 6. 주요변수들 간의 상관관계

변수	상관관계		
	대인관계 스트레스	소진	이직의도
대인관계스트레스	1		
소진	.699**	1	
이직의도	.606**	.596**	1

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

1) 더미변수 : 성별 (남성은 1, 여성은 0), 배우자유무(유 1, 무 0), 종교 유무(유 1, 무 0), 학력(고졸이하 1, 초대졸이상 0), 근무기간(1년미만 1, 1년이상 0), 월수입(100만원 미만 1, 100만원 이상 0)

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

본 연구에서는 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였고 그 결과는 [표 7]과 같다.

1단계에서는 재가방문 요양보호사의 일반적 특성 중<sup>2)</sup> 연령, 배우자의 유무, 이직경험을 투입하여 이직의도와와의 관련성을 살펴보았다. 그 결과 연령과 이직경험에서 각각  $P<.05$ ,  $P<.001$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났는데 연령은  $\beta=-.105$ 로 연령이 높을수록 이직의도는 낮고, 이직경험의 경우  $\beta=.194$ 로 이직경험이 많을수록 이직의도가 높음을 알 수 있다. 그러나 이 모형의 설명력은 4.8%로 이 모형을 설명하기에는 매우 낮은 것으로 확인되었다.

2단계에서는 본 연구의 주요 독립변수인 대인관계스트레스를 추가로 투입하였고, 그 결과 1단계에서 유의미했던 연령( $\beta=-2.285$ ,  $P<.05$ )과 이직경험( $\beta=2.954$ ,  $P<.01$ )이 통계적으로 유의미하게 확인되었고, 새로 투입된 대인관계스트레스는  $\beta=.594$ 로  $P<.001$ 수준에서 유의미한 결과를 보였다. 이 모형의 설명력은 39.5%로 회귀식이 이직의도를 설명하는데 유용하고 39.5%를 설명하고 있음을 알 수 있다.

3단계에서는 2단계 모형에 소진변수를 투입한 결과,

이직경험( $\beta=.130$ ,  $P<.01$ )과 대인관계스트레스( $\beta=.353$ ,  $P<.001$ )의 통계적 유의성이 확인되었고, 영향력이 증가됨을 확인할 수 있었다. 새로 투입된 소진은  $\beta=.343$ 로  $P<.001$ 수준에서 유의미한 결과가 나타나 소진의 개입이 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 모형은 회귀식이 이직의도를 설명하는데 유용하고 45.2%를 설명하고 있음을 알 수 있다.

따라서 위계적 회귀분석 결과를 종합해 볼 때, 대인관계스트레스가 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있고, 대인관계스트레스가 소진을 통해 이직의도에 간접적인 영향력을 미치고 있음을 확인하였다.

6. 이직의도에 영향을 미치는 소진의 매개효과 검증

재가방문 요양보호사의 이직의도에 미치는 대인관계스트레스가 소진에 의해 매개되는 과정을 검증하기 위해 Baron과 Kenny[40]의 매개효과 검증과정 모델을 적용하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

검증방법은 1단계에서는 독립변수가 매개변수에 미치는 영향을, 2단계에서는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 3단계에서는 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 종속변수에 미치는 독립변수와 매개변수의 영향을 분석하였다. 이러한 과정에서 2단계에서 영향력 검증인

표 7. 대인관계스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향

변수	모형1			모형2			모형3		
	B	$\beta$	t(p)	B	$\beta$	t(p)	B	$\beta$	t(p)
상수	2.971	-	5.806	1.523	-	3.626	.548	-	1.277
연령	-1.79 E-02	-.105	-2.107*	-1.62 E-02	-.095	-2.385*	-1.08 E-02	-.064	-1.658
배우자 유무	.226	.073	1.426	8.335 E-02	.027	.658	5.406 E-02	.002	.045
이직경험	.114	.194	3.802***	7.143 E-02	.121	2.954**	7.649 E-02	.130	3.318**
대인관계스트레스				.557	.594	14.764***	.331	.353	6.508***
소진							.378	.343	6.291***
F	6.467***			62.106***			62.645***		
R <sup>2</sup>	.048			.395			.452		
Adjusted R <sup>2</sup>	.041			.389			.445		

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

2) 통제변수 : 통제변수는 통계적으로 유의미한 변수(연령, 배우자유무, 이직경험)만을 투입하여 분석

표 8. 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 소진의 매개효과

단계	변수	B	$\beta$	t	F	R <sup>2</sup>
1단계 (독립 → 매개)	대인관계스트레스 → 소진	.595	.700	19.311***	372.925***	.490
2단계 (독립 → 종속)	대인관계스트레스 → 이직의도	.569	.608	15.088***	227.634***	.369
3단계 (독립+매개 → 종속)	대인관계스트레스+소진 → 이직의도	.344	.367	6.841***	146.646***	.431
		.380	.345	6.422***		

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

회귀분석의 계수 값이 3단계의 회귀 값보다 크게 도출 되는 것으로 검증한 결과, [표 8]과 같다.

1단계에서 대인관계스트레스가 소진에 영향을 미치는 정도는  $\beta=.700$ 으로  $P<.001$ 수준에서 통계적으로 유의미한 결과를 보여 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 매개변수인 소진에 대한 독립변수의 설명력은 49%로 나타났다.

2단계에서 대인관계스트레스가 종속변수인 이직의도에 영향을 미치는 정도는  $\beta=.608$ 로서  $P<.001$ 수준에서 통계적으로 유의미한 정(+ )적 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 이에 대한 설명력은 36.9%인 것으로 나타났다.

3단계에서는 독립변수인 대인관계스트레스와 매개변수인 소진을 동시에 투입하여 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 확인한 결과 대인관계스트레스( $\beta=.367$ )와 소진( $\beta=.345$ )이 종속변수인 이직의도에  $P<.001$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났으며 설명력은 43.1%이다.

2단계의 종속변수 대인관계스트레스가 3단계에서 낮아지는 효과를 볼 때 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 대인관계스트레스가 소진에 의해 매개되고 있음을 설명하고 있고, 요양보호사의 소진은 대인관계스트레스를 증가시켜 이직의도를 높이는 매개역할을 하고 있음이 검증되었다.

### V. 결론 및 제언

본 연구는 서울 강북구에 소재한 재가방문요양기관 요양보호사 392명을 대상으로 재가방문 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하였다.

재가방문요양센터 요양보호사들의 대인관계스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 미치며, 소진을 매개로 하여 대인관계스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가, 즉 소진의 매개효과를 검증하고자 하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 설정한 구체적인 연구가설의 결과는 다음과 같다.

첫째, 재가방문 요양보호사의 연령, 배우자유무는 소진과 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 연령과 이직경험은 이직의도와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

둘째, 본 연구의 주요 변인인 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스와 소진, 이직의도는 유의미한 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

셋째, 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스의 경우 소진과 이직의도에 각각 정(+ )적인 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이는 재가방문 요양보호사들이 업무에서 대인관계스트레스를 많이 받을수록 소진과 이직의도가 높아짐을 의미한다.

- 분산분석(ANOVA)결과 유의확률  $P<.001$  회귀식으로 적합
- Durbin-watson 1.389 : 1.5~2.5 사이 값으로 자기상관성 없음.
- 분산팽창요인(VIF) 모두 1이상 3미만의 사이 값, 공차한계(Tolerance) 값은 모두 .01보다 크게 나타나 다중공선성 없음.
- 분산팽창요인(VIF) 모두 1이상 3미만의 사이 값, 공차한계(Tolerance) 값은 모두 .01보다 크게 나타나 다중공선성 없음.

넷째, 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스는 소진으로 인해 더 증가됨을 확인할 수 있었고, 소진의 개입이 재가방문 요양보호사의 이직의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 소진은 재가방문 요양보호사들의 업무 시 갖게 되는 대인관계스트레스와 이직의도의 관계를 매개하는 것으로 확인되었다.

이상의 결과를 종합해 보면, 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 직접적인 영향력을 가지고 있고, 대인관계스트레스는 소진을 통해 이직의도에 간접적인 영향력이 있음을 보여준다. 이로써 대인관계스트레스와 이직의도에 있어 소진의 매개효과가 입증되었다.

또한, 선행연구들과 본 연구를 비교하여 보았을 때 요양보호사의 대인관계 스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인[9][20]된 바 있으며, 소진은 무단결근, 직무이탈 의도, 이직 의사 등과 같은 부정적인 직무 결과와 연관이 있다[36]고 밝힌 것처럼, 요양보호사의 소진관련 연구들에서 요양보호사의 정서적 탈진과 성취감 결여, 비인격화가 이직의도에 영향을 미치며, 소진이 요양보호사의 감정노동과 이직의도에서 매개하는 효과[14]를 보이는 선행연구들이 본 연구결과를 지지하고 있다.

아울러 본 연구의 시사점은 기술통계량부터 시설근무 요양보호사 중심의 연구 결과와 다르게 나타나, 재가근무 요양보호사가 절대 다수를 차지하고 있다는 사실을 고려할 때 요양보호사에 대한 실제적 접근이 거의 이루어지지 않았다는 점, 재가방문 요양보호사는 대상자 및 대상자 가족과의 직접 대면에 의한 라포 형성과 함께 전문적인 서비스제공 역할을 수행하고 있다는 중요성을 간과함으로써, 단순 일상생활 지원자 심지어 파출부의 개념으로 그 사회적 위상이 악화되었을 수도 있다는 점 등이라 할 수 있다. 따라서 요양보호사들이 직면하고 있는 대인관계의 중요성은 새로운 관점에서 조명 받아야할 필요성이 있고, 이와 관련한 추가적인 연구가 이어져야 할 것으로 사료된다.

본 연구 결과를 통해 재가방문 요양보호사들의 소진을 개선하고 이직의도를 최소화시키기 위한 정책적 실천적 방안들을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 재가방문 요양보호사들이 직면하는 대인관계 스트레스에 대한 대처방안으로 대상자의 다양한 상황에 대한 이해와 대처기술 등이 향상될 수 있도록 다양한 사례에 대한 전문적이고 체계적인 직무교육 등이 확대되어야 한다. 특히, 본 연구의 결과 대상자 가족과의 관계에서 발생하는 스트레스가 가장 높고(3.24), 그 다음이 대상자(3.21), 센터장(1.80) 순으로 나타나고[표 4] 있으므로 대상자가족과 발생할 수 있는 갈등의 문제에 대해 가족에 대한 이해, 가족상담기법 등의 직무교육이 선행될 수 있도록 교육적 지원이 개선되어야 할 것이다.

둘째, 재가방문 요양보호사는 혼자 대상자를 방문하여 서비스를 제공해야 하는 업무적 특성을 가지고 있기 때문에 대인관계에서 오는 스트레스를 혼자서 경험하고 감당해야 하는 환경적 한계에 대해 관심을 갖고 이에 대한 고민이나 문제를 지원해주는 센터의 역할이 강화되어야 할 것이다. 또한 센터 관리자들은 재가방문 요양보호사들의 과중한 업무와 스트레스를 감소시키는 차원에서 스트레스 관리프로그램의 개발에 적극적으로 노력해 나가야 할 것이다.

셋째, 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직으로 영향을 미치는 것을 줄이기 위해서는 소진에 대한 연구를 통해 소진요인들을 분석하고 이를 뒷받침해 줄 수 있는 법적, 제도적 지원이 필요하다. 특히 재가방문 요양보호사와 시설근무 요양보호사의 환경적 차이에서 오는 소진요소를 분석하여 이에 대한 차별화된 지원과 관심을 가져야 할 것이다. 본 연구결과에서 나타난 바와 같이 요양보호사의 소진은 대인관계스트레스를 증가시켜 이직의도를 높이는 매개역할을 하고 있으므로, 요양보호사의 소진을 줄일 수 있는 방안을 강구하는 한편, 센터의 관리자뿐만 아니라 대상자 가족은 물론 사회적으로 재가방문 요양보호사들을 요양보호서비스 전문 인력으로 대하는 인정과 지지가 수반되어야 할 것이다.

본 연구는 서울의 일부지역에 소재하고 있는 재가방문요양시설에 근무하고 있는 재가방문 요양보호사를 대상으로 한 조사연구이었기 때문에 지역적 한계성과 전체로 일반화시키기에는 제한이 있지만, 재가방문 요

양보호사의 대인관계스트레스와 소진, 이직의도 간의 관계를 조사 연구함으로써, 지역사회에서 직접적인 활동을 하고 있는 재가방문 요양보호사들의 안정적인 정착과 직업몰입을 위한 방안을 도출할 수 있다는 점에서 그 의의가 있다. 또한 조직적이 아닌 개인적으로 감당해야 하는 정서적 어려움들에 대해 제도적 지원을 통해 단순한 서비스제공이 아닌 전문적 역할을 위한 인력의 중요성을 부각하여 재가방문 요양보호사의 직무와 능력개발에 관심을 갖는 후속장치들이 개발되어야 할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

[1] 통계청, 2016 고령자 통계, 2016(9).  
 [2] 통계청, 2015 고령자 통계, 2015(9).  
 [3] 국민건강보험공단, 2015 노인장기요양보험통계연보, 2016(6).  
 [4] C. Cherniss, Staff Burnout-Job Stress in the Human Services(London, Sage), 1980.  
 [5] 고병호, 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한연구 - 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과, 백석대학교 기독교전문대학원, 박사학위논문, 2011.  
 [6] R. Chou and A. Jing, "Resident-centered job satisfaction and turnover intent among direct care workers in assisted living : A mixed-methods study," Research On Aging, Vol.34, No.3, pp.337-364, 2012.  
 [7] 신남순, 재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족도의 매개효과를 중심으로, 대구가톨릭대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.  
 [8] 박경일, 권진아, 김정근, "노인요양시설 요양보호사의 갈등과 돌봄태도가 이직의도에 미치는 영향 - 직무스트레스 매개효과를 중심으로," 노인복지연구, 제63권, pp.149-173, 2014.  
 [9] 강민희, 노인요양시설 요양보호사의 대인관계 스

트레스가 이직의도에 미치는 영향, 제주국제대학교 경영·사회복지대학원, 석사학위논문, 2012.  
 [10] 오현주, 임병우, "노인요양시설 요양보호사의 대인관계스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 : 보상체계의 매개효과 검증," 한국지역사회복지학, 제49집, pp.187-209, 2014.  
 [11] 이화윤, 박경숙, "요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 서울시 금천구지역을 중심으로," 보건사회연구, 제33권, 제2호, pp.274-298, 2013.  
 [12] J. Srinika and A. C. Wayne, "Job Satisfaction, Burnout, and Turnover : A National Study," National Association of social Workers. Inc., pp.448-453, 1984.  
 [13] 김일범, 노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향 - 조직몰입과 직무만족의 매개효과, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.  
 [14] 홍정영, 요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.  
 [15] 이재열, 생활 속의 인간관계론, 북코리아, p.27, 2009.  
 [16] J. M. Ivancevich and M. T. Matteson, Stress and Work : A Managerial Perspective, Glenview, IL : Scott Foresman, p.6, 1980.  
 [17] D. F. Parker and T. A. DeCotiis, "Organizational Determinants of Job stress," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.32, No.2, pp.160-177, 1983.  
 [18] 라미정, 모선희, "방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제4호, pp.234-245, 2015.  
 [19] 배귀숙, 노인요양시설 종사자의 대인관계가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원, 석사학위논문, 2016.  
 [20] 라미정, 방문 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인 : 대전광역시를 중심으로, 공주대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.

- [21] 김창호, 하정훈, “민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계에 관한 연구,” 한국경호경비학회, 제34호, pp.115-137, 2013.
- [22] 허용재, 호텔종사자의 대인관계 스트레스가 직무소진 및 직무태도 고착지향성에 미치는 영향 연구, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [23] 국가인권위원회, 사회복지사 인권상황 실태조사, pp.239-241, pp.295-296, 2013.
- [24] Ministry of Health, Labour and Welfare, 2008. <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/07/dl/s0724-4b.pdf>.
- [25] 이태화, 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구 - 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로, 한성대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [26] 김제엽, 김상진, 김찬선, “민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의사에 미치는 영향,” 한국치안행정논집, 제7권, 제3호, pp.203-229, 2010.
- [27] 황선정, 네일리스트의 대인관계 스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 동신대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [28] 최병일, 가정폭력상담소 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 - 스트레스의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로, 성결대학교 일반대학원, 박사학위논문, 2016.
- [29] C. Cordes and T. Dougherty, “A review and integration of research on job burnout,” 1993. Academy of Management Review, 18, pp.621-656, Cited in O’Driscoll, M. P. and Cooper, C. L. 1996.
- [30] B. Perlman and E. A. Hartman, “Burnout: Summary and future research,” Human Relations, Vol.35, pp.283-305, 1982.
- [31] 류경남, 최수정, 가족 상담 심리 용어사전, 학지사, p.276, 2006.
- [32] S. E. Jackson, R. L. Schwab, and R. S. Schuler, “Toward an understanding of the burnout phenomenon,” Journal of Applied Psychology, Vol.71, No.4, pp.630-670, 1986.
- [33] D. Etzion, “The experience of burnout and work/non-work success in male and female engineers : A matched pairs comparison,” Human Resource Management, Vol.27, pp.163-179, 1988.
- [34] R. Lee and B. Ashforth, “A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout,” Journal of Applied Psychology, Vol.81, No.2, pp.123-133, 1996.
- [35] C. Maslach and S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” Journal of Occupational and Behavior, Vol.2, pp.99-113, 1981.
- [36] W. B. Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek, Historical and conceptual development of burnout, Professional burnout: Recent developments in theory and research, pp.1-16, 1993.
- [37] 서울연구원, “서울의 노인복지 예산은 얼마나 될까?,” 서울인포그래픽스, 제173호, 2016(2).
- [38] C. L. Cooper and J. Marshall, “Sources of Managerial and White Collar Stress in Streets at Work,” S. P. Glowinkowski and C. L. Cooper ed., “Managers and Profession in Business/Industrial Settings: The Reserch Evidence,” Journal of Organizational Behavior Management, Vol.8, No.2, pp.177-194, 1987.
- [39] W. H. Mobley, “Employee Turnover : Cause, Consequences, and Control,” M.A. : Addison-Wesley, 1982.
- [40] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations,” Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, pp.1173-1182, 1986.

참 고 문 헌

이 연 숙(Youn-Suk Lee)

정회원



- 2008년 8월 : 경희대학교 행정대학원 사회복지학과 졸업(사회복지학 석사)
- 2012년 8월 : 동국대학교 일반대학원 사회복지학과(사회복지학 박사과정 수료)

▪ 2012년 3월 ~ 현재 : 동원대학교 겸임조교수

<관심분야> : 노인복지, 가족복지

박 경 일(Kyung-il Park)

정회원



- 1987년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(행정학석사)
- 1995년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(행정학박사)
- 1991년 3월 ~ 현재 : 동국대학교 사회복지학과 교수/사회과학

대학원 원장

<관심분야> : 서비스 질 관리, 전략적 기획, 성과관리, 위험관리, 가족수당