

사회적 지지가 요양보호사의 삶의 질에 미치는 영향 -회복탄력성의 매개효과를 중심으로-

Research on the Effects of Transformational Leadership on Organizational Effectiveness: Whether Individuals Around the Moderating Effects of the Accident Type

김영애*, 김문겸**

우석대학교 대학원 교육학과(상담심리 전공)*, 단국대학교 상담학과**

Young-Ae Kim(go5220@hanmail.net)*, Mun-Kyom Kim(munkyum@hanmail.net)**

요약

우리나라는 노령인구의 급증에 따라 노인의료시설과 요양보호사 인력소요가 증가하고 있으나 요양보호사의 열악한 근무환경과 많은 신체적·정신적 소진으로 인해 요양보호사를 기피하고 있다. 따라서 본 연구에서는 요양보호사의 삶의 질을 보강하기 위한 자원탐색과 대안 모색을 위해 요양보호사 284명을 대상으로 연구 하였다.

연구결과, 첫째, 기혼여성이 미혼여성에 비해 환경적, 사회적 삶의 질 수준이 높고, 종교를 가지고 있는 요양보호사가 종교가 없는 요양보호사에 비해 환경적, 심리적, 사회적 삶의 질 수준이 높고, 연봉이 2000만 원 이상 집단이 2000만 원 미만 집단 보다 환경적, 심리적, 신체적 삶의 질 수준이 높았다. 둘째, 상사 지지는 요양보호사의 환경적, 신체적 삶의 질에 긍정적 영향을 미치고, 동료 지지는 사회적, 신체적 삶의 질에 긍정적 영향을 미쳤다. 셋째, 회복탄력성에 미치는 요인은 상사 지지만 부정적 영향을 미치고, 회복탄력성 중 자기효능감과 낙관성, 원인분석력은 삶의 질에 각각 상이한 영향을 미쳤다. 넷째, 상사 지지가 요양보호사의 심리적, 사회적 삶의 질에 미치는 영향에서 요양보호사의 자기효능감은 매개역할을 하고 있었다. 본 연구결과는, 요양보호사 인력소요가 증가하는 최근 시대적 요청에 부응하여 요양보호사의 삶의 질적 수준을 높여 고품질 서비스를 증진시켜, 청년 일자리 창출에 유용한 기초자료를 제공할 것이다.

■ **중심어** : | 요양보호사 | 사회적지지 | 삶의 질 | 회복탄력성 |

Abstract

In Korea, as the elderly population increases, elderly medical facilities and nursing care workers are increasing in labor force, but nursing care workers are avoiding nursing care workers due to poor working conditions and many physical and mental exhaustion of nursing care workers. Therefore, in this study, 284 nursing care workers were surveyed to search resources and to find alternatives to enhance the quality of life of caregivers.

The result of research, The first, effected positively on the quality of life in environmental and social on a married women. The more a religion, effected positively on the quality of life in environmental and social, psychological. The higher the salary, effected positively on the quality of life in environmental and social, physical. The second, the support of a Superior effected positively on the quality of life in environmental and physical and the support of a colleague effected positively on the quality of life in social and physical. The third, the support of a Superior moderated by self-efficacy of the quality of life in the social and psychological. This results suggest that can be influential variables the support of social and the self-efficacy as an alternative to burnout of the care workers.

■ **keyword** : | Caregiver | Social Support | Quality of Life | Resilience |

I. 서론

오늘날 급속한 과학문명의 발달은 인간의 수명 연장에 크게 기여하였다. 통계청 조사에 의하면 65세 이상의 노인의 수가 우리나라 전체 인구비율 중 12.7%에 이르고, 2018년에는 14.8%, 2026년에는 20.8%까지 증가하여 초 고령화 사회가 될 것으로 예측하고 있다. 이에 비해 출산율은 2016년 기준 1.17명으로 초저 출산국가를 유지하고 있다[1]. 이러한 역전 현상은 노인부양이라는 새로운 사회문제를 야기하고 있다.

과거에는 노인에 대한 부양을 당연하게 생각하였지만 지금은 핵가족화와 사회적 인식의 변화로 가족에게 부담으로 작용하고 있다. 특히 질병이 있는 노인의 부양은 가족에게 더 큰 부담으로 작용하면서 노인문제가 심각해졌다. 따라서 정부는 이러한 문제를 해결하기 위해 2004년 노인복지법 제정과 2008년 노인장기요양보험제도 등을 시행함으로써 노인의료시설이 급격히 증가하였다[2]. 그러나 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 요양서비스에 대한 만족도는 높지 않다[3].

요양보호사란 노인의료복지시설이나 재가 노인복지시설 등에서 신체적 또는 정신적으로 연약한 노인에게 신체적으로나 정신적으로 보살핌을 제공하는 사람이다[4]. 요양보호사는 대부분 가정 형편이 녹록치 않은 중년 여성이며, 근무환경 또한 2·3교대 근무를 하거나 신체적으로 허약한 노인 대상의 서비스를 제공하므로 다양하고 과도한 스트레스를 받고 있어 개인적 삶의 질이 떨어질 수밖에 없다. 삶의 질은 사회적 조건 및 제도, 사회 구성원 관계의 상호작용 결과로, 개인의 삶을 가치 있고 보람 있게 만들어 주는 총량으로서의 만족감이다[5]. 따라서 요양보호사의 삶의 질은 노인 요양 복지 서비스의 질과 밀접한 관련이 있으므로, 요양보호사의 노인에 대한 요양서비스 질을 증진시키기 위해서는 요양보호사의 삶의 질을 향상시킬 필요가 있다. 선행연구를 살펴보면 삶의 질을 향상시키는 요인으로 사회적 지지[6]와 회복탄력성이 있다[7]. 사회적 지지란 대인관계 속에서 개인의 정서나 행동에 유리한 결과를 갖도록 정보를 조언 하거나 구체적으로 지원을 해주는 것으로 근본체제는 직장상사나 동료, 가족이다[8]. 요양보호사의

경우 정신적, 육체적으로 힘든 것뿐 아니라 사람들로 부터 좋은 평가를 받는 직업이 아니기 때문에 함께 일하는 상사와 동료들의 지지는 많은 힘이 된다. 그리고 가정의 심리정서적 지지인 가족들의 배려와 도움은 요양보호사의 역할을 유지하는데 도움을 주는 지지체계가 된다. 요양보호사는 직업이기 이전에 연약한 노인에게 요양서비스를 제공하는 것이므로, 봉사 정신과 자기 통제와 인내력, 강인함이 필요하다. 즉 신체적, 심리적으로 위협요인 발생 시 어려움을 극복하고 환경에 성공적으로 적응할 수 있는 회복탄력성이 필요하다[9]. 왜냐하면 회복탄력성이 높은 사람은 낙관적이고 적극적인 태도로 스트레스에 대처하며, 스트레스를 극복 후에는 더욱 향상된 능력을 발휘하고[10], 개인의 삶의 질을 높여준다고 하였다[11].

요양보호사는 노령인구와 노인요양시설 등의 노인복지 서비스 증가로 인해 수요가 늘어나고 있지만 요양보호사의 근무환경이 매우 열악하므로 직업으로 쉽게 선택하는데 어려움이 있다. 따라서 본 연구에서는 요양보호사의 삶의 수준을 향상시킬 수 있는 방안을 탐색하기 위해 다음과 같은 연구목적 설정하였다. 첫째, 요양보호사의 인구통계학적 특성(성교 유무, 결혼 유무, 연봉)이 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 둘째, 사회적 지지가 요양보호사의 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보고, 사회적 지지가 요양보호사의 삶의 질에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개역할을 검증하고자 하였다.

II. 이론적 배경과 선행연구 검토

1. 사회적 지지와 요양보호사 삶의 질과의 관계

오늘날 노인인구가 급격히 증가하면서 노인문제는 커다란 사회문제로 등장하였고, 이러한 사회문제를 해결하기 위한 방안 중 하나가 요양보호사 제도이다. 요양보호사의 경우 정신적, 육체적으로 연약한 노인에게 다양한 서비스를 제공하는 것에 비해 금전적으로나 사회적으로 많은 인정을 받지 못해 삶의 질이 떨어지므로 젊은 청년들로부터 선호 받지 못하고 있다. 삶의 질이란 연구하는 학자들마다 다양하게 정의하고 있으나

[12], 보편적으로 삶의 상황에서 자신이 현재 느끼고 있는 만족정도이며, 삶의 질에는 신체적, 심리적, 사회적, 환경적 영역을 포함한다고 한다[13].

현재 근무 중인 대부분의 요양보호사들은 40-50대의 중년기 기혼 여성으로 학력은 중졸 또는 고졸이며, 월 소득은 60-120만원 미만이다(노준희 등, 2012). 앞으로 노인 인구의 계속적인 증가추세로 인해 요양보호사의 역할은 매우 중요하게 부각될 것이다. 따라서 많은 청년들이 직업에 귀천 없이 선택할 수 있도록 요양보호사들의 삶의 질을 향상시킬 필요가 있다. 특히 요양보호사에 대한 사회적 인식전환과 지지가 우선적으로 이루어질 필요가 있다.

요양보호사의 삶의 질에 영향을 주는 요인을 살펴본 결과 다음과 같다. 노준희 등[14]은 요양보호사의 주관적 삶의 질에 대한 연구에서 일반적 특성인 결혼상태 및 교육수준, 월 소득 등이 요양보호사의 삶의 질에 영향을 미치고[15], 직장에서의 동료 및 관리자로부터 존중과 칭찬은 직업만족도에 영향을 미친다고 하였다. 또한 고병호(2011)는 요양보호사의 업무만족도를 저하시키는 요인으로 낮은 임금수준과 과도한 업무량이라고 하였으며[16], 긍정적인 사회적 지지는 자신의 문제에 대해 대처능력을 증가시키고[17], 삶의 질을 촉진시킨다고 하였다[18]. 이와 같은 선행연구는 본 연구에서 검증하고자 하는 가설과 관련 내용이며, 이를 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1> 요양보호사의 인구통계학적 특성에 따라 요양보호사의 삶의 질 수준에 차이가 있을 것이다.

<가설 2> 요양보호사에 대한 사회적 지지는 요양보호사의 삶의 질에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2. 사회적 지지와 회복탄력성의 관계

노인요양기관 종사자들의 정신건강과 스트레스 반응을 완화시킬 수 있는 외부 변인이 있을 수 있다. 스트레스의 부정적인 효과에 대한 완충작용을 할 수 있는 외부적인 요인으로 사회적 지지가 주목받아 왔다[19]. 사

회적 지지는 조직수준에서 스트레스 예방관리 전략과 위기에 대한 조절변인으로 연구되고 있다. 즉 사회적 지지가 높을 때는 위기 요인의 부정적 영향은 억제되고 오히려 위기요인을 통하여 목표에 도달하려는 동기가 높아질 수 있다는 연구결과가 있다[20]. 그리고 사회적 지지의 구성요소는 상사지지, 동료지지, 가족지지 이다.

요양보호사는 직업특성상 육체적 노동 뿐 아니라 감정노동이 매우 필요하므로 다양한 심리정서적 스트레스에 노출되기 쉽다. 그러나 요양보호사의 서비스 제공하는 상대는 신체적, 정신적으로 허약한 노인이기에 스트레스에 노출되어도 마땅히 스트레스를 해소할 방안이 없다. 따라서 요양보호사에게 회복탄력성은 매우 중요하다. 회복탄력성이란 스트레스 증가 상황에서도 스트레스를 거의 받지 않고, 유능감(efficacy)으로 스트레스 상황에서 스트레스를 낮출 수 있는 능력이라고 하였다[21]. 그리고 회복탄력성의 구성요소로 정서조절력(emotion regulation)과 충동통제력(impulse control)과 낙관성(optimism), 원인분석력(causal analysis), 공감능력(empathy), 자기효능감(self-efficacy), 도전성(reaching out)이 포함된다[22]. 회복탄력성은 선천적으로 타고나기도 하지만 후천적으로 강하게 만들어 질 수 있다. 이에 대한 연구로, 사회적 지지는 가족, 친구, 상사 등이 제공하는 여러형태의 도움과 원조를 의미하는 것으로[23], 스트레스의 충격을 감소시키고, 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원이라고 하였다[24]. 이와 같은 선행연구는 본 연구에서 검증하고자 하는 가설과 관련 내용이며, 이를 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 3> 요양보호사에 대한 사회적 지지는 요양보호사의 회복탄력성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 사회적 지지, 회복탄력성과 삶의 질의 관계

사회적 지지는 개인의 전반적인 삶의 질에 대해 결정적인 역할을 하는 것으로 알려져 있으며, 회복탄력성은 만병의 근원이라는 스트레스에 완충작용을 하고, 개인의 삶의 질을 제고하는 변인이라 하였다[25]. 예를 들어,

의료기관이나 요양기관 근무자들의 직무 자원[26]과 같은 외적 요인 외에도 개인 변인인 자기효능감이 스트레스의 부정적 효과를 완충할 수 있다고 하였다. Kobasa(1979)는 회복탄력성과 같은 강인한 성격의 소유자는 스트레스의 부정적 영향을 덜 받는다고 주장하였고[27]. 이런 성향이 강한 사람은 호기심을 가지고 인생을 살아가며 삶의 목적의식과 뚜렷한 가치관을 가진다고 하였다.

박정숙 외(2014)는 회복탄력성이 높은 노인이 우울과 자살생각이 낮다는 연구보고를 하였다[28]. 최미리·이양출(2012)은 노인의 여가 스포츠 활동 참가가 생활 스트레스와 우울에 미치는 영향에서 회복탄력성이 완충 효과를 가진다 하였고[29], 이희완(2012)은 노인의 여가 활동 참가와 웰빙의 관계에서 회복탄력성이 긍정적 매개효과가 있다고 하였다[30], 성명순(2014)은 서울 시내 5개 종합병원에 근무하는 의료종사자를 대상으로 조직 내 사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 분석한 결과, 부분 매개효과가 있다고 하였다[31]. 이와 같은 선행연구는 본 연구에서 검증하고자 하는 가설과 관련 내용이며, 이를 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 4> 요양보호사의 회복탄력성은 요양보호사의 삶의 질에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 5> 요양보호사에 대한 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향에서 회복탄력성은 매개역할을 할 것이다.

III. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구는 요양보호사의 삶의 질에 미칠 수 있는 선행변수들로 사회적 지지와 회복탄력성을 선정하고, 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하고자 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

본 연구에서 사용된 변수들 간의 관계를 확인하기 위해 SPSS 20.0과 AMOS 22.0을 사용하였다. 사회적 지지와 삶의 질의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 알아보기 위해 AMOS 22.0을 사용하였으며, 연구모형의 적합도를 확인하기 위해 구조방정식 모형을 활용하여 분석하였다.

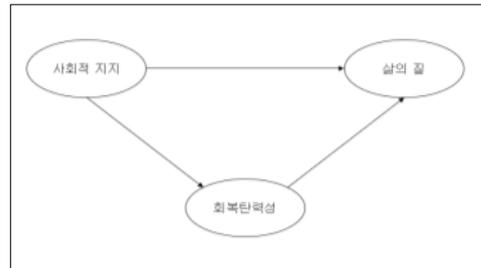


그림 1. 연구 모형

2. 표본의 특성

본 연구의 자료 수집을 위해 ○○시·군의 요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사 300명을 대상으로 설문 조사하였다. 설문지는 총 295부를 회수하였으나 자료 분석에 문제를 일으킬 수 있는 11부를 제외 후 총 284부를 통계분석에 활용 하였다. 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 결혼 여부, 종교현황, 학력, 연봉으로 구성하였다.

분석에 포함된 284명 중 남성이 25명(8.8%), 여성이 259명(91.2%)이었으며, 연령은 20대가 6명(2.1%), 30대가 30명(10.6%), 40대가 103명(36.2%), 50대가 123명(43.4%), 60대가 17명(7.7%)이었다. 결혼 여부는 기혼이 227명(79.9%), 미혼이 33명(11.6%), 사별이 6명(2.1%), 이혼이 16명(5.6%), 기타가 2명(0.7%)이고, 종교 현황은 기독교가 123명(43.3%), 불교가 43명(15.1%), 천주교가 37명(13%), 무교가 78명(27.5%), 기타가 3명(1.1%)이었다. 학력은 고졸 이하가 178명(62.7%)이고, 전문대 졸업이 81명(28.5%), 대졸 이상이 25명(8.8%)이었다. 연봉은 2,000만 원 미만이 256명(90.1%)이고, 2,000~2,500만 원이 6명(2.1%)이고, 2,500~3,000만 원 미만이 2명(0.7%)이고, 3,000만 원 이상이 20명(7.1%)이었다.

표 1. 표본의 특성

구분		빈도	비율
성별	남자	25	8.8%
	여자	259	91.2%
연령	20대	6	2.1%
	30대	30	10.6%
	40대	103	36.2%
	50대	123	43.4%
	60대	17	7.7%
결혼 여부	기혼	227	79.9%
	미혼	33	11.6%
	사별	6	2.1%
	이혼	16	5.6%
	기타	2	0.7%
종교 현황	기독교	123	43.3%
	불교	43	15.1%
	천주교	37	13.0%
	무교	78	27.5%
	기타	3	1.1%
학력	고졸	178	62.7%
	전문대졸	81	28.5%
연봉	대졸 이상	25	8.8%
	2000만 원 미만	256	90.1%
	2000-2500만 원 미만	6	2.1%
	2500-3000만 원 미만	2	0.7%
	3000만 원 이상	20	7.1%

3. 측정도구

본 연구에서 사용된 사회적 지지에 대한 측정 문항은 윤창영(2001)이 사용한 척도로 상사 지지가 4문항(Cronbach's $\alpha = .85$), 동료 지지가 5문항(Cronbach's $\alpha = .83$)으로 총 9문항이다.

삶의 질에 관한 척도는 세계보건기구(WHO)에서 개발되어 민성길 외(2000)가 사용한 척도로 신체적 영역 3문항(Cronbach's $\alpha = .74$), 환경적 영역 4문항(Cronbach's $\alpha = .77$), 심리적 영역 4문항(Cronbach's $\alpha = .77$), 사회적 영역 4문항(Cronbach's $\alpha = .75$), 사회적 영역 4문항(Cronbach's $\alpha = .75$)으로 총 15 문항이다.

회복탄력성은 홍영희(2013년)가 사용한 척도로 원인 분석력 6문항(Cronbach's $\alpha = .84$), 낙관성 3문항(Cronbach's $\alpha = .67$), 자기효능감 3문항(Cronbach's $\alpha = .63$)으로 총 12문항으로 구성되어 있다.

IV. 실증적 분석

1. 확인적 요인 분석

본 연구에서 측정변수들에 대한 확인적 요인분석을 실시 하였다. 먼저, 사회적 지지에 대한 확인적 요인분석결과 적합성지수 GFI(0.929), RMR(0.032), CFI=0.937, RMSEA(0.078) 등 모든 값이 권장수준 이상이고, 구성 개념 신뢰도 최저값이 0.878(CR>0.7)이며, 평균분산추출 최저값이 0.659(AVE>0.5)로 적합하게 나타났다. 삶의 질에 대한 확인적 요인분석 결과, 모형에 대한 적합지수는 GFI=0.903, RMR=0.037, CFI=0.914, RMSEA=0.080 등 모든 값이 권장수준 이상이고, 구성개념 신뢰도 최저값이 0.811(CR>0.7)이며, 평균 분산추출 최저값이 0.602(AVE>0.5)로 적합하게 나타났다.

회복탄력성에 대한 확인적 요인분석 결과, 모형에 대한 적합지수는 GFI=0.939, RMR=0.040, CFI=0.930, RMSEA=0.073 등 모든 값이 권장수준 이상이고, 구성 개념 신뢰도 최저값이 0.740(CR>0.7)이며, 평균분산추출 최저값이 0.568(AVE>0.5)로 측정모형은 적합하게 나타났다.

표 2. 확인적 요인모형 분석결과

구성개념		항목	요인적재치	표준적재치	t값	p값	CR	AVE
사회적 지지	상사 지지	1	1.000	0.805	-	-	0.873	0.696
		2	.816	0.736	12.211	0.000***		
		3	.931	0.799	13.140	0.000***		
	동료 지지	1	1.000	0.668	-	-	0.906	0.659
		2	1.138	0.777	11.060	0.000***		
		3	1.024	0.733	10.560	0.000***		
4		1.022	0.759	10.863	0.000***			
삶의 질	환경 영역	1	1.000	0.605	-	-	0.824	0.613
		2	1.305	0.794	8.561	0.000***		
		3	1.206	0.686	8.264	0.000***		

회복 탄력성	심리 영역	1	1,000	0,736	-	-	0,832	0,625	
		2	1,003	0,724	9,037	0,000***			
		3	.749	0,610	8,276	0,000***			
	사회 영역	1	1,000	0,697	-	-	0,811	0,602	
		2	.789	0,612	7,649	0,000***			
		3	.834	0,662	7,954	0,000***			
	신체 영역	1	1,000	0,655	-	-	0,865	0,683	
		2	.969	0,663	8,601	0,000***			
		3	1,156	0,808	8,904	0,000***			
	회복 탄력성	원인 분석력	1	1,000	0,768	-	-	0,879	0,624
			2	1,119	0,769	12,205	0,000***		
			3	.914	0,689	10,976	0,000***		
4			1,016	0,723	11,516	0,000***			
5			.808	0,636	10,112	0,000***			
낙관성		1	1,000	0,562	-	-	0,803	0,609	
		2	1,107	0,642	6,716	0,000***			
		3	1,311	0,729	6,696	0,000***			
자기 효능감		1	1,000	0,590	-	-	0,739	0,590	
		2	1,266	0,778	4,359	0,000***			

2. 인과분석

본 연구에서는 측정변수들 간의 인과관계를 살펴보고자 했다. 먼저, 요양보호사의 인구통계학적 특성에 따라 삶의 질에 미치는 차이를 알아보기 위해 교차분석을 하였다.

- ① 결혼 여부에 따른 삶의 질 차이를 분석한 결과, [표 3]에서 보는 바와 같이 기혼여성이 미혼 여성보다 환경적, 사회적 삶의 질 수준이 더 높게 나타났다. 즉, 결혼 여부에 따라 요양보호사의 환경적, 사회적 삶의 질 수준에 차이가 있었다.

표 3. 결혼여부에 따른 삶의 질 차이(평균) 분석

구분	삶의 질 영역			
	환경영역	심리영역	사회영역	신체영역
기혼	247(3,133)	247(3,138)	247(3,449)	247(3,186)
미혼	35(3,028)	35(2,985)	35(3,157)	35(3,104)
통계치	$\chi^2=45,824$, df=14, p=.000**	$\chi^2=13,743$, df=15, p=.545	$\chi^2=25,325$, df=12, p=.013**	$\chi^2=16,928$, df=11, p=.110

- ② 종교유무에 따른 삶의 질 차이를 분석한 결과, [표 4]에서 보는 바와 같이 종교가 있는 요양보호사가 종교가 없는 요양보호사보다 환경적, 심리적, 사회적 삶의 질 수준이 더 높게 나타났다. 즉 종교 유무에 따라 요양보호사의 환경적, 심리적, 사회적 삶의 질 수준에 차이가 있었다.

표 4. 종교 유무에 따른 삶의 질 차이 분석

구분	삶의 질 영역			
	환경영역	심리영역	사회영역	신체영역
신자	203(3,152)	203(3,186)	203(3,436)	203(3,164)
무교	76(3,039)	76(2,934)	76(3,352)	76(3,179)
통계치	$\chi^2=27,582$, df=14, p=.016**	$\chi^2=37,588$, df=15, p=.001**	$\chi^2=26,034$, df=12, p=.011**	$\chi^2=13,048$, df=11, p=.290

- ③ 연봉에 따른 삶의 질 차이를 분석한 결과, [표 5]에서 보는 바와 같이 연봉이 2,000만 원 이상인 요양보호사가 2,000만 원 미만인 요양보호사보다 환경적, 심리적, 신체적 삶의 질 수준이 더 높게 나타났다. 즉 연봉에 따라 요양보호사의 환경적, 심리적, 신체적 영역에서의 삶의 질 수준에 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 5. 연봉에 따른 삶의 질 차이 분석

구분	삶의 질 영역			
	환경영역	심리영역	사회영역	신체영역
2000만 원 미만	234(3,04)	234(3,09)	234(3,38)	234(3,11)
2000만 원 이상	28(3,52)	28(3,33)	28(3,63)	28(3,69)
통계치	$\chi^2=46,154$, df=14, p=.000***	$\chi^2=53,729$, df=15, p=.000***	$\chi^2=17,662$, df=12, p=.126	$\chi^2=43,613$, df=11, p=.000***

[표 3-표 5]에서 볼 수 있듯이 요양보호사의 인구학적 특성에 따라 삶의 수준에 미치는 영향이 차이가 있

는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1> ‘요양보호사의 인구통계학적 특성에 따라 요양보호사의 삶의 질 수준에 차이가 있을 것이다.’는 채택되었다.

둘째, 각 변수들 간의 인과관계 형성여부를 검증하기 위해 AMOS 22.0 통계프로그램을 이용하여 구조방정식 모형을 설정하였다. 전체적인 모형의 적합도 평가를 위해 CMIN/DF(<3), RMR(<0.5), RMSEA(<0.08), GFI(≥0.9), AGFI(≥0.9), NFI(≥0.9), TLI=(≥0.9), CFI(≥0.9) 등을 이용하였다. 분석결과 CMIN/DF=2.429, RMR=0.039, RMSEA=0.071, GFI=0.957, NFI=0.932, CFI=0.962로 권장수용 수준에 권장수준 이상으로 현재 모형은 적합하다고 할 수 있다.

[표 6]에 의거 <가설 2> ‘사회적 지지가 삶의 질에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.’를 분석한 결과, 상사지지가 환경적 영역(경로계수=0.419, p값=0.000)과 신체적 영역(경로계수=0.189, p값=0.019)에 긍정적인 영향을 미치고, 동료지지가 사회적 영역(경로계수=0.609, p값=0.000)과 신체적 영역(경로계수=0.230, p값=0.015)에 긍정적인 영향을 미치고 있어 <가설 1>은 부분 채택되었다.

표 6. 사회적 지지와 삶의 질의 관계 분석 결과

구 분		Estimate	S.E.	C.R.	P
상사 지지	→ 환경 영역	.419	.113	3.698	***
상사 지지	→ 심리 영역	-.070	.116	-.607	.544
상사 지지	→ 사회 영역	-.051	.079	-.651	.515
상사 지지	→ 신체 영역	.189	.081	2.347	.019**
동료 지지	→ 환경 영역	-.147	.128	-1.150	.250
동료 지지	→ 심리 영역	.241	.137	1.760	.078
동료 지지	→ 사회 영역	.609	.110	5.549	.000***
동료 지지	→ 신체 영역	.230	.095	2.423	.015**

[표 7]에 의거 <가설 3> ‘사회적 지지가 회복탄력성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.’를 분석한 결과, 상사지지가 회복탄력성의 자기효능감(경로계수=-.470, p값=0.000)에 부정적인 영향을 미치고, 낙관성(경로계수=.204, p값=0.011)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나

타났다. 그리고 동료지지는 회복탄력성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 <가설 3>은 부분 채택되었다.

표 7. 사회적 지지가 회복탄력성에 미치는 영향 분석

구 분		Estimate	S.E.	C.R.	P
상사 지지	→ 자기효능감	-.470	.103	-4.570	***
	→ 낙관성	.204	.081	2.534	.011
	→ 원인분석력	-.020	.098	-.204	.838
동료 지지	→ 자기효능감	.023	.111	.205	.837
	→ 낙관성	.178	.094	1.892	.059
	→ 원인분석력	.122	.117	1.044	.296

[표 8]에 의거 <가설 4> ‘회복탄력성은 삶의 질에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.’를 분석한 결과, 자기효능감은 환경적 영역(경로계수=-.636, p값=0.000), 심리적 영역(경로계수=-.958, p값=0.195), 신체적 영역(경로계수=-.900, p값=0.000)에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그리고 낙관성은 환경적 영역(경로계수=.469, p값=0.001), 심리적 영역(경로계수=.649, p값=0.000), 사회적 영역(경로계수=.519, p값=0.000), 신체적 영역(경로계수=.358, p값=0.001)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

원인분석력은 환경적 영역(경로계수=-.423, p값=0.000), 심리적 영역(경로계수=-.616, p값=0.000), 신체적 영역(경로계수=-.230, p값=0.000)에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4>는 부분 채택되었다.

표 8. 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향 분석

구 분		Estimate	S.E.	C.R.	P
자기 효능감	→ 환경영역	-.636	.16	-3.944	***
	→ 심리영역	-.958	.195	-4.899	***
	→ 사회영역	-.182	.106	-1.710	.087
	→ 신체영역	-.900	.180	-4.986	***
낙관성	→ 환경영역	.469	.146	3.205	.001**
	→ 심리영역	.649	.164	3.943	***
	→ 사회영역	.518	.117	4.438	***
	→ 신체영역	.358	.111	3.232	.001**
원인 분석력	→ 환경영역	-.423	.083	-5.073	***
	→ 심리영역	-.616	.093	-6.605	***
	→ 사회영역	-.102	.054	-1.898	.058
	→ 신체영역	-.230	.063	-3.636	***

[표 9]에 의거 <가설 5> ‘사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향에서 회복탄력성은 매개 역할을 할 것이다’를 분석하고 자기효능감에 대한 매개효과를 분석한 결과, 상사 지지가 심리적 영역과 사회적 영역의 삶의 질 수준에 직접 영향을 미치면서 간접효과(상사 지지-심리적 영역 : 0.519, 상사 지지-사회적 영역 : 0.678)가 있어 자기효능감이 부분 매개 역할을 하고 있으므로, 상사 지지가 환경적 영역에 직접영향을 미치지 못하면서 간접효과(상사지지-환경적 영역 : 0.349)가 있어 완전 매개 역할을 하고 있다.

표 9. 자기효능감의 매개효과 분석 결과

구 분		직접효과	간접효과	총효과
상사 지지	→ 환경영역	.027	.349**	.282**
	→ 심리영역	-.663**	.519**	-.144**
	→ 사회영역	-.745**	.678**	-.067**
	→ 신체영역	.156	.125	.376**
동료 지지	→ 환경영역	-.028	-.014	-.042
	→ 심리영역	.310	-.021	.289**
	→ 사회영역	.784**	-.028	.756**
	→ 신체영역	.286	-.005	.281

그리고 원인 분석력과 낙관성에 대한 매개효과 분석에서는 매개효과가 없는 것으로 나타나 <가설 5>는 부분 채택되었다.

V. 결 론

요양보호사에 대한 사회적 지지가 요양보호사의 삶의 질에 미치는 영향을 파악하고, 요양보호사의 기질적 특성인 회복탄력성이 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향에서 매개효과가 있는지 확인하고자 했다.

연구대상자의 평균연령은 49.02세이며 87.3%가 중년기 여성이었다. 이는 요양보호사를 대상으로 한 노준희 등(2012)의 연구에서 평균연령이 49.26세이며 89.6%가 중년기로 나타난 것과 유사한 결과이다[32]. 한편 교육수준은 고졸이자가 67.7%로 오은진과 노은영(2010)이 제시한 바와 같이 교육수준이 낮은 중년 여성이 많이 근무하고[33], 연봉은 90.1%가 2,000만 원 미만으로 낮은 임금수준을 보였다.

인구통계학적 특성에 따른 삶의 질 수준 차이를 분석한 결과, 기혼여성이 미혼여성에 비해 환경적, 사회적 삶의 질에서 통계적으로 높은 수준을 보였으며, 종교 유무에 따른 차이분석에서는 종교가 있는 요양보호사가 종교가 없는 요양보호사 보다 환경적, 심리적, 사회적 삶의 질 수준에서 통계적으로 높은 수준을 보였다. 연봉에 따른 삶의 질 차이분석에서는 연봉이 2,000만 원 이상인 집단이 2,000만 원 미만인 집단보다 환경적, 심리적, 신체적 삶의 질 수준에서 통계적으로 높은 수준을 보였다. 이는 선행연구가 없어 직접적으로 비교하기는 제한되지만, 고병호(2011)는 요양보호사의 업무만족도를 저하시키는 요인은 낮은 임금, 과도한 업무량이라고 하였다[34]. 삶의 질 수준에 미치는 요인은 상사 지지가 환경적 삶의 질과 신체적 삶의 질 수준에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치고, 동료 지지는 사회적 삶의 질과 신체적 삶의 질에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존 선행연구들과 유사한 것으로 나타났다[35]. 회복탄력성의 자기효능감은 환경적, 심리적, 신체적 삶의 질에 부정적인 영향을 미치고, 낙관성은 환경적, 심리적, 사회적, 신체적 삶의 질에 긍정적인 영향을 미쳤다. 그리고 원인 분석력은 환경적, 심리적, 신체적 삶의 질에 부정적인 영향을 미쳤다. 이는 선행연구가 없어 직접적인 비교는 제한되지만, 가족탄력성이 부양가족의 삶의 만족도를 높인다는 김승돈·김용환(2009)의 연구와 유사하다[36].

회복탄력성에 미치는 요인은 상사 지지만 자기효능감에 통계적으로 유의한 부정(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지가 교사의 회복탄력성에 영향을 줄 수 있다는 연구와 유사하게 나타났다(Schwarzer & Nina, 2007). 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 분석한 결과, 상사 지지가 심리적, 사회적 삶의 질에 미치는 영향에서 자기효능감이 부분 매개 역할을 하고, 상사 지지가 환경적 삶의 질에 미치는 영향에서 자기효능감이 완전 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 성명순(2014)이 의료종사자를 대상으로 한 연구에서 ‘사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향에서 회복탄력성이 매개역할을 한다’와 유사하게 나타났다[37].

본 연구는 요양보호사들의 삶의 질 수준에 미치는 요인을 규명하고, 요양보호사 삶의 질 향상하기 위한 방안을 모색하는데 기초자료로 활용하고자 하였다.

본 연구결과, 요양보호사의 인구통계학적 특성 중 결혼 여부와 종교유무, 연봉수준에 따라 삶의 질 수준에 차이가 있고, 삶의 질 수준에 긍정적인 영향을 미치는 변인은 사회적 지지와 회복탄력성 중 낙관성이다. 그리고 회복탄력성 중 매개효과가 있는 것은 자기효능감 뿐이었다. 이상의 연구결과를 토대로 요양보호사의 삶의 질 수준을 향상시키기 위해서는 일정 수준 이상의 급여보장과 더불어 자기효능감과 낙관성을 향상시킬 수 있는 프로그램을 적용하고 추후 효과검증을 제안한다.

참 고 문 헌

- [1] 통계청, 노인인구 현황, 2017
- [2] 복지부, 노인복지시설 현황, 2012
- [3] 박영희, *요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향-자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여*, 대구한의대학교 박사학위논문, 2011.
- [4] 김행열, 모지환, 김석호, “요양보호사의 직무 스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직 충동에 미치는 영향,” *한국거버넌스학보*, 제17권, 제2호, pp.209-223, 2010.
- [5] 김상균, *삶의 질 향상을 위한 길잡이*, 서울: 나남, 1996.
- [6] F. P. Chen and J. S. Greenberg, “A positive aspect of caregiving: the influence of social support on caregiving gains for family members of relatives with schizophrenia,” *Community Ment Health J*, Vol.40, No.5, pp.423-435, 2004.
- [7] 최정민, “노인 스트레스와 자살생각에 관한 연구: 탄력성의 조절효과를 중심으로,” *한국사회복지조사연구*, 제24권, pp.233-253, 2010.
- [8] 장유미, 강가영, 백정원, “케어워커의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구,” *노인복지연구*, 제50권, pp.173-196, 2010.
- [9] 홍영희, *사회복지사의 회복탄력성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울시립대학교 도시과학대학원, 석사학위논문, 2013.
- [10] B. M. Gillespie, W. Chaboyer, M. Wallis, and P. Grimbeek, “Resilience in the operating room: Developing and testing of a resilience model,” *Journal of Advanced Nursing*, Vol.59, No.4, pp.427-438, 2007.
- [11] 최효정, 석은조, “보육교사의 회복탄력성과 직무만족에 관한 연구,” *한국영유아보육학*, 제75권, pp.93-115, 2013.
- [12] 김영기, 박재규, “TMF관리체제 하에서 실직 가능성과 삶의 질 변화,” *한국보건사회학회*, pp.71-112, 2001.
- [13] 민성길, 이창일, 김광일, 서신영, 김동기, “한국판 세계보건기구 삶의 질 간판형 척도(WHOQOL-BREF)의 개발,” *신경정신학회지*, 제39권, 제3호, pp.571-579, 2000.
- [14] 노준희, 임은주, 허정, “요양보호사의 주관적 삶의 질에 영향을 미치는 요인,” *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 제14권, 제4호, pp.2013-2024, 2012.
- [15] 김일옥, 신선화, “HIV 감염인의 사회적 지지, 사회적 낙인이 삶의 질에 미치는 영향: 희망의 매개효과,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제16권, 제8호, pp.247-256, 2016.
- [16] 고병호, *재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구, 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과*, 백석대학교, 박사학위논문, 2011.
- [17] 전혜성, 이희연, “진로개발형 중년기 여성의 주관적 행복의 영향요인 연구 : 삶의 기대, 마음챙김, 사회적 지지를 중심으로,” *아시아여성연구*, 제49권, 제1호, pp.59-82, 2010.
- [18] 강미경, 강선미, 김수영, “혈액투석환자의 삶의 질에 대한 사회적 지지의 영향과 공적 서비스의 조절효과,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제1호, pp.277-287, 2013.

- [19] M. P. Gilliland and H. A. Bush, "Social support for family caregivers; Toward a situation-specific theory," *J. Theor. Cons, Test*, Vol.5, pp.53-62, 2001.
- [20] B. S. Rosenthal, "The influence of social support on school completion among aitians," *Social Work in Education*, Vol.17, pp.30-39, 1995.
- [21] D. S. Luthar, "Vulnerability and resilience: A study of high-risk adolescents," *Chil Development*, Vol.62, No.3, pp.600-616, 1991.
- [22] 홍영희, *사회복지사의 회복탄력성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울시립대학교 도시과학대학원, 석사학위논문, 2013.
- [23] 전은미, 전점이, 손경희, "도시지역 기혼여성의 지각된 스트레스 증상과 삶의 질과의 관계," *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 제 8권, 제1호, pp.153-166, 2006.
- [24] S. Cohen and H. M. hoberman, "Cross-cultural comparison of depression and depressive symptoms in older people," *Acta Psychiatry Scand*, Vol.87, pp.369-373, 1983.
- [25] 한미현, *아동의 스트레스 및 사회적 지지 지각과 행동문제*, 서울대학교, 박사학위논문, 1996.
- [26] S. C. O. Kobasa and M. C. Pucdetti, "Personality and social resources in stress resitance," *J. pers. Soc. Psycb*, Vol.45, pp.839-890, 1983.
- [27] S. C. Kobasa, "Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness," *Pers Soc Psycb*, Vol.37, pp.1-11, 1979.
- [28] 박정숙, 박용경, 정성화, 이체식, 김홍, "회복탄력 성과 우울이 노인의 자살생각에 미치는 영향," *한국노년학*, Vol.34, No.2, pp.247-258, 2014.
- [29] 최미리, 이양출, "노인의 여가스포츠활동 참가에 따른 생활스트레스와 우울의 관계에서 회복탄력성의 완충효과," *한국체육학회지*, 제51권, 제1호, pp.75-90, 2012.
- [30] 이희완, "한국 노인의 여가활동 참가와 웰빙의 관계에서 회복탄력성의 매개효과," *한국운동재활학회지*, 제8권, 제2호, pp.3-17, 2012.
- [31] 성명순, *조직내 사회적 지지가 의료종사자들의 심리적 안녕감에 미치는 영향: 회복탄력성을 매개변인으로*, 한양대학교, 석사학위논문, 2014.
- [32] 노준희, 임은주, 허정, "요양보호사의 주관적 삶의 질에 영향을 미치는 요인," *Journal of the Korean Data Analysis Societym* Vol.14, No.4, pp.2013-2024, 2012.
- [33] 오인진, 노은영, "돌봄서비스의 제도화가 여성일 자리에 미치는 영향 : 요양보호사와 간병인의 비교를 중심으로," *아시아여성연구*, 제49권, 제2호, pp.185-216, 2010.
- [34] 고병호, *제가 노인복지시설 요양보호사의 이직 의도에 관한 연구, 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과*, 백석대학교 박사학위논문, 2011.
- [35] F. P. Chen and J. S. Greenberg, "A positive aspect of caregiving: the influence of social support on caregiving gains for family memvers of relatives with schizophrenia," *CommunitH Ment Health J*, Vol.40, No.5, pp.423-435, 2004.
- [36] 김승돈, 김용환, "가족탄력성이 치매노인 부양가족의 삶의 만족도에 미치는 영향," *노인복지연구*, 제45권, pp.7-31, 2009.
- [37] 성명순, *조직내 사회적 지지가 의료종사자들의 심리적 안녕감에 미치는 영향: 회복탄력성을 매개변인으로*, 한양대학교, 석사학위논문, 2014.

저 자 소 개

김 영 애(Young-Ae Kim)

정회원



- 2003년 2월 : 강남대 일반대학원 사회복지학 석사
- 2016년 8월 : 우석대 대학원 교육학(상담심리전공) 박사수료
- 2001년 1월 ~ 2013년 1월 : 서울시립/성남시립노인종합복지관의 상담/복지기관 간부
- 2005년 3월 ~ 2007년 2월 : 광주대, 한일장신대 우석대 전주 비전대 대학강사 역임
- 2016년 : 건양대 지역사회 전문위촉교수
- 2017년 : 우석대 국방정책대학원 외래강사
- 2007년 ~ 2017년 현재 : 국방부 병영생활전문상담관 <관심분야> : 리더십, 자살예방, 상담심리, 사회복지

김 문 겸(Mun-Kyom Kim)

정회원



- 2015년 8월 ~ 2016년 11월 : 단국대학교 연구원
 - 2016년 12월 ~ 현재 : 단국대학교 상담학과 외래강사
- <관심분야> : 리더십, 조직관리, 신뢰, 설득 및 협상