

노인요양병원 간병인의 소진에 대한 영향요인

한 종 숙¹⁾ · 한 혜 자²⁾

서 론

연구의 필요성

우리나라의 노인 인구는 지속적인 증가 추세로 2015년 65세 이상 인구가 전체인구의 13.2%를 차지하였다(Statistics Korea, 2016). 또한 89.2%가 만성질환을 갖고 있었고, 평균 2.6개의 질병을 가지고 있는 것으로 나타나(Chung, 2014), 점차적으로 일상생활수행이 어려운 상태로 이어질 수 있다. 우리문화는 전통적으로 노인의 간병은 가족구성원들의 역할로 간주해왔으나 가족구조 및 구성원의 역할변화로 인해 가족의 간병제공이 어려워지고 있다(Choi & Hwang, 2014) 이러한 변화로 인해 가족을 대신하여 환자를 돌볼 수 있는 간병인이 필요하게 되었다.

간병인은 한국표준직업분류에 따르면 의료보조 서비스직으로 병원, 요양소, 산업체 및 기타 관련 기관에서 환자를 돌보는 업무를 수행하는 자로 정의하고 있다(Statistics Korea, 2007). 노인요양병원은 장기요양이 필요한 노인성 질환과 장애가 있는 자에 대한 의료서비스를 제공하고 있는 의료기관으로, 의료서비스 이용자는 2005년 30,661명에서 2010년에는 172,809명으로 증가하는 추세이다(Kwon, 2014). 사회적 현실을 감안할 때 노인요양병원에 입원 중인 노인 환자에게 가족을 대신하여 직접적인 서비스를 제공하는 유료간병인의 수요는 지속적으로 증가할 것으로 예상된다(Lee, 2004). 그러나 간병인은 역할이나 직위가 규정되어 있지 않은 실정에서 환자

와 가장 가까이에서 가족을 대신하여 돌보는 인력으로, 신분이 보장되지 않는 일용직 비의료인으로서 1일 12-24시간 환자를 돌보며 낮은 임금, 노동집약적 업무 등 매우 열악한 환경에서 근무하고 있는 실정이다(Kim, 2015).

소진은 정신적 피로과정이나 상태를 설명하는 용어로(Schaupeli, 2003), 업무와 관련된 스트레스가 누적되어 더 이상 감당하기 어려울 때 발생할 수 있는 심리적 증후군으로 정서적 고갈, 비인격화 및 개인적 성취감 저하의 3가지 차원에서 정의한다(Maslach & Jackson, 1981). 특히 사람들과 밀접한 관계로 상호작용을 하는 대인서비스 종사자들에게 발생할 수 있는 정신적, 신체적 탈진 상태이며 자신이나 업무에 대한 불만족, 환자에 대한 무관심이나 냉소적인 태도를 초래한다(Maslach & Jackson, 1981). 환자 옆에서 직접적인 수발을 돕고 있는 간병인의 소진은 업무에 대한 만족도를 감소시킬 뿐만 아니라 이직 및 간병 서비스 질에 부정적인 영향을 미치게 된다(Piercy, Barry, Kemper, & Brannon, 2008). 따라서 소진은 간병인 개인의 문제뿐만 아니라 간병 서비스의 질을 결정하는 중요한 요소이다.

간병인의 소진에 관한 국내 연구는 직무스트레스와 소진이 직무만족에 미치는 영향(Kim, 2012), 직무스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향(Lee, 2012), 직무만족과 소진과의 관계연구(Hwang, 2003) 등으로 소진과 직무스트레스, 직무만족 등과의 상관관계나 직무만족이나 이직의도에 미치는 영향요인으로써의 소진을 분석한 연구가 대부분이다. 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구로는 개인적 특성과 직무

주요어 : 소진, 간병인, 감정노동, 업무스트레스

1) 중앙대학교 적십자간호대학, 부교수

2) 전 신성대학교 간호학과, 부교수(교신저자 E-mail: hhjgracia@gmail.com)

투고일: 2017년 3월 15일 수정일: 2017년 3월 30일 게재확정일: 2017년 4월 9일

관련 및 환경적 특성을 중심으로 영향요인을 분석한 연구(Kim, 2006)와 감정노동이 소진에 유의한 영향요인임을 확인한 연구(Hahm, 2014; Kim & Kim, 2015)가 있을 뿐 심리사회적 요인을 포함하여 포괄적으로 분석한 연구는 미흡한 실정이다. 감정노동은 소진의 가장 큰 예측요인으로 확인되었으며(Hahm, 2014; Kim, Jeong, Kim & Kim, 2014; Kim & Kim, 2015) 직무스트레스는 소진과 상관관계가 있었다(Hwang, 2003; Kim, et al., 2014; Kim & Kim, 2015). 노인요양병원 종사자의 직무만족과 소진과의 관련성 연구(Hwang, 2003)에서 직무만족이 높을수록 소진정도가 낮게 나타났으며, Shin(2016)의 연구에서 자기효능감이 높을수록 소진이 낮게 나타났다.

따라서 본 연구에서는 선행연구 결과에 근거하여 개인적 요인과 직무특성 관련요인 뿐만 아니라 심리사회적 변인인 감정노동, 업무스트레스, 업무만족도, 자기효능감을 연구에 필요한 변인으로 설정하였다. 간병인의 소진에 영향을 미치는 관련요인을 다차원적인 측면에서 확인함으로써 소진 예방 및 감소를 위한 전략개발의 기초자료로 제공하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 간병인의 소진정도와 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것으로, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 간병인의 일반적 특성에 따른 소진정도의 차이를 파악한다.
- 둘째, 간병인의 소진과 업무스트레스, 업무만족도, 감정노동, 자기효능감과 상관관계를 파악한다.
- 셋째, 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 노인요양병원에 근무하는 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 연구 목적을 이해하고 연구참여에 서면 동의한 경기도 소재 200병상 이상 규모의 3개 노인요양병원에 근무하는 간병인 266명을 대상으로 하였다. 대상자 크기의 적절성 평가를 위해 G*power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에 필요한 중간정도의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 독립변수 7개를 포함하여 계산한 결과 표본 크기가 최소한 153명으로 제시되었다(Faul, Erdfeler, Lang, &

Buchner, 2009). 이에 탈락물을 고려하여 270부를 배포하여 266부가 회수되어 본 연구는 필요한 표본수를 충족하였다.

연구 도구

● 소진

소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Shin(2003)이 검증하고 Beck(2015)이 간병인에 맞게 재구성한 척도로 측정하였다. 이 도구는 비인격화(5문항), 정서적 고갈(4문항), 개인적 성취감 저하(5문항) 총 14문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’는 5점으로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 Beck(2015)의 연구에서 .75이었고, 본 연구에서는 .69이었다.

● 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 Kim과 Kim(2015)이 간병인에게 적합하도록 수정·보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 감정노동 빈도(3문항), 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도(3문항), 감정부조화(3문항)에 대한 총 9문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘거의 항상 그렇다’는 5점으로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 Kim과 Kim(2015)의 연구에서 .73 이었고, 본 연구에서는 .82이었다.

● 업무스트레스

업무스트레스는 Clark(1980)이 개발하고 Lee(2004)가 간병인에게 적합하도록 수정·보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 환자관련(4문항), 업무관련(4문항), 대인관계(6문항), 경제관련(3문항) 총 17문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’는 5점으로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 업무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값은 Lee(2004)의 연구에서 .82이었고, 본 연구에서도 .82이었다.

● 업무만족도

업무만족도는 선행연구를 토대로 Jung(2004)이 간병인 실정에 맞게 수정·보완하여 재구성한 도구로 측정하였다. 이 도구는 업무자체(11문항), 이직의사(4문항) 총 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’는 5점으로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 업무만족도가 높다는 것을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's

α 값은 Jung(2004)의 연구에서 .86이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

● 자기효능감

자기효능감은 Sherer와 Maddux(1982)가 개발하고, Jung(2007)이 수정·보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 17문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘거의 항상 그렇다’는 5점으로 응답하도록 하였다. 점수가 높을수록 자기효능감이 높다는 것을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 Jung(2007)의 연구에서 .94이었고, 본 연구에서는 .97이었다.

자료 수집 방법

자료수집기간은 2016년 5월 16일부터 6월 30일까지 자가보고식 설문지를 사용하였다. 자료수집을 위해 먼저 연구대상 해당 병원 간호부서장에게 연구의 목적을 설명하고, 동의와 협조를 받았다. 그리고 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 설문조사 전에 연구의 목적, 절차 및 연구에 참여함으로써 인해를 입지 않음과 수집된 자료는 익명으로 처리하고 연구목적 이외에는 사용하지 않으며 본인이 원하지 않을 경우 언제든지 설문조사에 참여를 철회할 수 있음을 설명한 후, 연구참여 동의서를 받았다. 연구참여 동의서에 서명한 대상자에 한하여 설문조사를 실시하였다.

자료 분석 방법

수집한 자료는 PASW Win 21.0을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 소진, 감정노동, 업무스트레스, 업무만족도 및 자기효능감은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 특성에 따른 소진의 차이는 t-test, one way ANOVA 및 Schffe 사후검정 방법으로 분석하였다. 소진과 관련요인간 상관관계는 Pearson correlation coefficient로, 소진에 영향을 미치는 영향 요인은 입력(enter)방법 multiple regression으로 분석하였다.

연구 결과

일반적 특성 및 일반적 특성에 따른 소진정도

대상자의 평균 연령은 58.89세였고, 성별은 여자가 95.9%였고, 종교가 없는 경우가 74.4%였다. 국적은 외국인이 67.7%였으며, 결혼상태는 기혼이 65.8%, 교육수준은 고등학교 졸업이 53.4%였다. 월평균 수입은 150~199만원이 55.6%, 간병인 근

무경력력은 2년~5년이 47.0%, 간병 환자수는 5~6명이 44.7%로 가장 많았으며 고용형태는 전일제가 71.1%였다. 일반적 특성에 따른 간병인의 소진정도는 종교유무, 국적 및 자신이 자각하는 건강상태에 따라 유의한 차이가 있었다. 종교가 없는 간병인이 2.66점, 종교가 있는 간병인이 2.43점이었으며($t=3.89$, $p<.001$), 내국인이 2.48점, 외국인이 2.66점($t=-3.20$, $p=.002$)이었다(Table 1).

소진과 관련 요인들의 정도

소진의 평균평점은 5점 만점에 2.60점이었고, 하위요인별 점수는 정서적 고갈, 자아성취감 저하, 비인격화 순으로 정서적 고갈이 2.81점으로 가장 높았다. 감정노동은 5점 만점에 평균 2.92점이었으며, 하위요인별로는 감정노동빈도가 3.14점으로 가장 높았고, 주의정도, 감정부조화 순이었다. 업무스트레스는 5점 만점에 평균 2.57점이었고, 하위요인별로는 환자관련, 경제관련, 업무관련, 대인관계 순으로 환자관련이 2.94점으로 가장 높았다. 업무만족도는 5점 만점에 평균 3.64점이었으며, 하위요인별로는 업무자체, 이직의사 순이었고, 업무자체가 3.66점으로 높았다. 자기효능감은 5점 만점에 3.97점이었었다(Table 2).

소진과 관련 변인과의 상관관계

소진은 감정노동($r=.48$, $p<.001$), 업무스트레스($r=.36$, $p<.001$)와 정상관계가 있었고, 업무만족도($r=-.23$, $p<.001$)와는 역상관계가 있었다(Table 3).

소진에 영향을 미치는 요인

소진에 영향을 미치는 주요 요인을 파악하기 위해 소진을 종속변수로 하고 감정노동, 업무스트레스, 업무만족도, 자기효능감과 일반적 특성에서 유의하게 차이를 보인 변수인 종교, 국적, 건강상태를 독립변수로 투입하였다. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증한 결과, 오차의 자기상관 검증에서는 Durbin Watson 통계량이 1.180으로 자기상관이 없었고, 다중공선성 문제는 공차한계(tolerance)가 .594-.729로 1.0이하로 나타났으며, 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)도 1.372-1.685로 10을 넘지 않아 문제를 배제할 수 있었다. 잔차의 가정을 충족하기 위해 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성의 가정도 만족하였으며, 특이값을 검토하기 위한 Cook's distance 값은 1.0을 초과하는 값이 없어 회귀분석 결과는 신뢰할 수 있는 것으로 확인되었다.

간병인 소진에 영향을 미치는 요인은 감정노동($\beta=.341$,

<Table 1> Burnout by demographic variables

(N=266)

Characteristics	n(%)	M±SD	t/F	p
Age		58.89±4.62		
≤ 55	59(22.2)	2.49±0.43	2.72	.068
56-60	118(44.4)	2.65±0.46		
≥ 61	89(33.4)	2.61±0.41		
Gender				
Male	11(4.1)	2.51±0.59	-0.68	.497
Female	255(95.9)	2.61±0.44		
Religion				
No	198(74.4)	2.66±0.42	3.89	<.001
Yes	68(25.6)	2.43±0.47		
Nation				
Local	86(32.3)	2.48±0.47	-3.20	.002
Foreigner	180(67.7)	2.66±0.41		
Marital status				
Unmarried	18(6.8)	2.76±0.52	1.87	.156
Married	175(65.8)	2.57±0.43		
Others	73(27.4)	2.64±0.44		
Education level				
Primary school	15(5.6)	2.70±0.45	0.58	.626
Middle school	77(28.9)	2.58±0.44		
High school	142(53.4)	2.62±0.46		
≥ college	32(12.0)	2.54±0.37		
Monthly income (10,000won)				
≤ 149	68(25.6)	2.58±0.52	0.34	.711
150-199	148(55.6)	2.62±0.41		
200-250	50(18.8)	2.57±0.44		
Work experience				
≤ 1	58(21.8)	2.56±0.40	1.43	.233
2-5	125(47.0)	2.65±0.48		
6-10	67(25.2)	2.59±0.36		
≥ 11	16(6.0)	2.44±0.56		
Caring patient				
≤ 2	40(15.0)	2.57±0.49	0.10	.961
3-4	63(23.7)	2.60±0.44		
5-6	119(44.7)	2.61±0.42		
≥ 7	44(16.5)	2.61±0.48		
Employment status				
Part-time	77(28.9)	2.57±0.49	-0.72	.473
Full-time	189(71.1)	2.61±0.42		
Health status				
Very good ^a	58(21.8)	2.50±0.49	6.67	.001*
Good ^b	91(34.2)	2.53±0.41		
Moderate ^c	117(44.0)	2.71±0.42		

* Sheffe test: Different letters mean significantly different

$p<.001$)과 업무스트레스($\beta=.196, p=.003$)가 유의한 영향요인으로 나타났으며($F=15.23, p<.001$), 분석모형에 의한 설명력은 27.3%였다. 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 감정노동인 것으로 확인되었다(Table 4).

반 의

본 연구에서 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인은 감정노동과 업무스트레스로 확인되었으며 주요요인을 중심으로 논의하고자 한다.

일반적 특성에 따른 간병인의 소진정도는 종교유무, 자신이

<Table 2> Means of variables for the subjects (N=266)

Variable	M±SD
Burnout(1-5)	2.60±0.44
Emotional exhaustion	2.81±0.79
Diminished personal accomplishment	2.73±0.47
Depersonalization	2.31±0.63
Emotional labor(1-5)	2.92±0.62
Frequency of emotional display	3.14±0.77
Attentiveness to display rules	3.06±0.61
Emotional dissonance	2.56±0.84
Job stress(1-5)	2.57±0.44
Patient-related stress	2.94±0.61
Economic-related stress	2.78±0.71
Work-related stress	2.70±0.55
Person-related stress	2.13±0.57
Job satisfaction(1-5)	3.64±0.54
Job itself	3.66±0.58
Motivation to change or quit occupation	3.59±0.70
Self-efficacy(1-5)	3.97±0.48

지각하는 건강상태 및 국적에 따라 유의한 차이를 나타냈다. Kim과 Kim(2015)은 종교유무가 간병인의 소진에 유의한 차이를 보여 본 연구결과를 지지하였다. 요양병원 간호사를 대상으로 한 Kim 등(2014)의 연구에서 종교유무에 따라 차이가 없었으나, 건강상태는 유의한 차이가 있어 본 연구결과와 유사하였다. 간병인은 간호사와는 직무와 역할이 다르나 건강하지 못하다는 인식을 하면서 업무에 임할 경우 간병의 질을 저하시킬 수 있으므로 간병인의 건강관리는 중요하다. 종교는 연구대상자에 따라 차이가 있었으나(Kim, et al., 2014; Kim

& Kim, 2015), 종교를 소진 예측요인의 변수로 투입했을 경우 모두 유의한 차이를 보이지 않았다. 따라서 종교유무는 소진정도에 따라 차이는 있을 수 있으나 소진의 예측요인으로 주목할 필요는 없을 것으로 생각된다. 국적에 따른 소진정도가 유의한 차이를 보인 본 연구의 결과는 소진에 영향을 미치는 중국동포 간병인의 직무스트레스가 높게 나타난 연구(Jin, 2015)와 맥락을 같이 한다고 볼 수 있으며, 외국인 간병인이 증가하는 현실에서 외국인 간병인에 대한 환자들의 인식, 근무환경여건을 개선하기 위한 노력과 제도적인 틀 안에서 정기적인 교육이 요구된다.

간병인의 소진은 관련 변인과의 관계에서 감정노동과 업무스트레스와 소진은 정상관계였고, 업무만족도와 소진은 역상관계로 나타났다. 이러한 결과는 간병인을 대상으로 한 선행연구(Hahm, 2014; Kim, 2012; Kim & Kim, 2015)에서도 같은 결과로 본 연구결과를 지지하였는데, 즉, 감정노동의 정도가 많을수록, 업무만족도가 낮을수록, 업무스트레스가 높을수록 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 그러므로 간병인들의 감정노동과 업무스트레스를 경감시키고, 업무만족도를 높일 업무환경의 개선과 효율적인 교육프로그램 개발이 반드시 선행되어야 할 것이다.

본 연구에서 소진 정도는 2.60점(5점 만점)으로 중간을 약간 상회하는 정도였으나, 간호사를 대상으로 한 연구(Yang, 2011)에서는 3.14점(5점 만점)으로 높게 나타났다. 이는 간호사가 전문직으로서의 긍지를 갖고 반복적이고 힘든 일상적 근무요건을 감안해볼 때 간병인의 경우 저소득층 여성의 일자리 창출의 의미로 비교적 직업적 접근이 어렵지 않기 때문

<Table 3> Correlation among variables

(N=266)

Variables	Burn out	Emotional labor	Job stress	Job satisfaction	Self-efficacy
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
Burn out	1				
Emotional labor	.48(<.001)	1			
Job stress	.36(<.001)	.48(<.001)	1		
Job satisfaction	-.23(<.001)	-.36(<.001)	-.44(<.001)	1	
Self-efficacy	-.08(.187)	-.10(.122)	-.28(<.001)	.53(<.001)	1

<Table 4> Factors affecting burnout

(N=266)

Variables	B	SE	β	t	p	R ²	Adjustment R ²	F(p)
Constant	17.38	5.33		3.26	.001	.292	.273	15.23(<.001)
Religion	-1.57	.88	-.11	-1.77	.077			
Nation	1.33	.86	.10	1.55	.121			
Healthl status	.62	.44	.07	1.40	.161			
Emotional labor	.37	.07	.34	5.43	<.001			
Job stress	.16	.05	.19	2.98	.003			
Job satisfaction	-.00	.05	.00	.129	.897			
Self-efficacy	.00	.04	.00	.01	.986			

에 나타난 결과로 보여진다. 소진의 하위영역 중 본 연구에서는 정서적 고갈 요인이 가장 높게 나타나 간병인의 선행연구 결과와 일치하였다(Hahm, 2014; Kim & Kim, 2015; Lee, 2012). 정서적 고갈은 소진의 핵심적인 요소로 개인이 지닌 정서적 자원의 상실을 의미하며, 지속될 경우 업무수행에 대한 만족감이 감소되고 부정적인 감정을 경험하게 된다(Maslach & Jackson, 1981). 간병인은 거동이 불편하거나 만성 질환으로 인해 신체적·정신적 고통을 받고 있는 노인환자의 수발을 담당하고 있다. 그러나 열악한 근무환경이나 지지의 제한과 일방향적인 환자의 욕구충족을 위한 요구는 감정적 소모를 야기시켜 정서적 고갈 상태에 빠지게 되면서 소진을 유발하게 된다(Kim, 2006). 따라서 간병인의 소진은 업무에 대한 흥미상실, 환자에 대한 무관심뿐만 아니라 간병활동에 전념할 수 없게 되기 때문에 간병서비스의 질은 낮아지게 된다. 간병인의 소진을 예방하고 경감시키는 것은 간병서비스 질 향상에 중요한 영향을 미친다. 따라서 소진을 예방하고 감소시키기 위한 전략개발이 필요하며 특히 정서적 고갈을 감소시킬 수 있는 내용이 반영되어야 할 것이다.

본 연구에서 간병인 소진에 영향을 미치는 요인은 감정노동과 업무스트레스로 나타났으며, 간병인 소진의 27.3%를 설명하였다. 특히 감정노동이 간병인의 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 확인되었는데, 이는 선행연구(Hahm, 2014; Kim & Kim, 2015)의 결과와도 유사하여 본 연구결과를 지지하였다. 감정노동은 자신의 실제 감정을 조직 또는 직무 목표에 적합하도록 조절하거나 거짓으로 만들어 표현하는 것으로(Grandey, 2000) 간병인은 업무특성 상 환자나 보호자의 필요와 요구를 충족시키는 역할수행 과정에서 감정노동에 노출될 수밖에 없다. Hahm(2014)의 연구에서 간병인 소진에 유의한 영향요인으로 감정노동이 확인되었고, 감정노동이 높을수록 소진을 높게 경험한다고 제시하였다. 감정노동의 강도는 소진의 원인으로 작용되므로 환자나 기관에서 요구하는 질 높은 서비스를 제공하기 위해 간병인 스스로 자신의 감정을 조절하는 것이 필요하다. 따라서 감정조절의 문제가 소진으로 이어지는 것을 예방하기 위해서는 간병인 스스로 자신의 감정노동 수준을 인식하고 효과적으로 대처하기 위한 교육을 포함한 정서적 지원시스템 구축의 필요성이 요구된다.

본 연구에서 업무스트레스는 2.57점(5점 만점)으로 Kim(2012)의 2.58점과는 유사하였지만, Lee(2004)의 연구보다는 낮았다. 하위요인별로는 본 연구에서 환자관련 업무스트레스가 가장 높았던 반면 Lee(2012)는 대인관련 요인, Lee(2004)는 대인관련과 경제관련 요인이 높았다. 이처럼 상이한 결과는 병원의 근무환경이나 담당환자 질병의 중등도에 따라 차이가 있을 것으로 사료되나 추후 업무스트레스의 하위요인들을 확인할 수 있는 반복연구의 필요성을 제언한다.

본 연구에서 간병인의 업무만족도와 자기효능감의 점수가 비교적 높음에도 불구하고 간병인 소진에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 그러나 간호사를 대상으로 한 선행연구에서(Kim, et al., 2005) 업무만족도는 소진에 가장 높은 영향력을 미치는 요인으로 제시되었다. 이러한 상반된 결과는 간호사는 전문직으로 업무만족도가 업무를 수행하는데 중요한 요인으로 작용하는 반면 간병인은 직업을 갖고 일을 할 수 있다는 만족감은 있으나 업무로 인한 스트레스가 더 큰 영향력을 미친다고 사료된다. 따라서 간병인의 소진은 업무만족도나 자기효능감과 같은 긍정적인 요인보다는 업무스트레스와 감정노동과 같이 부정적인 요인이 더 영향을 미치고 있었다. 그러므로 간병인의 소진을 예방하고 감소시키기 위해서는 긍정적 요인을 강화하기 보다는 부정적 요인을 감소시킬 수 있는 대처방안과 전략이 필요하다고 볼 수 있겠다.

결론 및 제언

본 연구는 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하고 규명함으로써 간병인의 소진예방 및 감소를 위한 전략개발의 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 판단된다.

본 연구에서 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인은 감정노동과 직무스트레스였고, 27.3%의 설명력을 나타냈다. 이들 요인 중 감정노동이 가장 높은 영향력을 나타냈으며, 업무만족도와 자기효능감은 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 업무 효율성을 증진시키는 전략보다는 효과적인 감정조절과 스트레스 관리가 더 중요하다는 것을 확인하였다.

본 연구를 통하여 다음과 같은 추후 연구를 제언한다.

첫째, 본 연구 대상은 일정 지역의 노인요양병원의 간병인을 편의 표집하여 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있으므로 간병인 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 추후 반복연구와 다른 요인들을 규명하는 연구가 필요하다. 둘째, 소진을 예방하고 감소시키기 위해서는 감정노동을 초래하는 직업군에 대한 대국민 홍보와 간병인이 자신의 감정을 조절할 수 있는 간병인 교육프로그램 개발이 필요하다. 셋째, 간병인 대상의 업무 스트레스에 대한 구체적 요인을 파악하고 지지할 수 있는 정기적인 스트레스관리 프로그램의 실시가 필요하다.

References

- Beck, K. I. (2015). *Influences of caregiver's emotinal labor on burnout and organizational effectiveness*. Unpublished doctoral dissertation, Gachon University, Incheon.
- Choi, R., & Hwang, B. D. (2014). Care education present condition for caregivers and awareness on legislation on the caregivers system. *Korean Journal of Care management*,

- 13, 1-19.
- Chung, K. H. (2014). *Survey of Living Condition and Welfare Needs of Korean Older Persons*. Korea Institute for Health and Social Affairs.
- Clark, E. H. (1980). *An analysis of occupational stress factors as perceived by public school teachers*. Unpublished doctoral dissertation, Auburn University, USA.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analysis using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior research methods*, 41(4), 1149-1160.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-100.
- Hahm, M. S. (2014). *A study on the influencing factors of care workers' burnout: Focusing on the care givers in hospitals of Daejeon city*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.
- Hwang, J. Y. (2003). *The relationship between burnout and job satisfaction of employees in geriatric specialist hospital*. Unpublished master's thesis, Kyunggi University, Seoul.
- Jin, K. H. (2015). *Job satisfaction and job stress of care assistant in Korean and Chinese*. Unpublished master's thesis, Hoseo University, Chungnam.
- Jung, A. S. (2007). *A study on the relations between a health promoting behaviors and self-efficacy in general hospital nurse*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Jung, M. H. (2004). *A study on caretaker's attitudes toward the elderly and work satisfaction: base on data gathered from health caretakers of geriatric hospitals*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kim, C. S., & Kim, J. S. (2015). The impact of emotional labor on burnout for care givers of stroke patients. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(1), 31-48.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., & Kim, H. J. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.
- Kim, J. S., Jeong, S. Y., Kim, S. H., & Kim, J. O. (2014). Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. *Journal Korean Gerontological Nursing*, 16(2), 130-140.
- Kim, S. P. (2006). *A study on the factors related to nurse practitioner's burnout in medical welfare centers*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu.
- Kim, S. S. (2015). Work and vocational education and training of health care workers in South Korea. *The Korean-Japanese Economics & Management Studies*, 69, 97-123.
- Kim, S. Y. (2012). *The effect on the job satisfaction from the job stress and burnout of caregivers-focusing on caregivers*. Unpublished master's thesis, Kyungnam University, Kyungnam.
- Kwon, K. J. (2014). *Survey on human rights situation of Korean Older Person in Geriatric hospitals*. National Human Rights Commission of Korea.
- Lee, E. H. (2004). *A study on relationship between job stress and job satisfaction of caretaker's: base on data gathered from health caretakers of geriatric hospitals*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Lee, M. R. (2012). Influence of occupational stress and burnout on turnover intention of caregivers in geriatric hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 290-298.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Piercy, K. W., Barry, T., Kemper, P., & Brannon, S. D. (2008). Measuring worker turnover in long-term care: Lessons from better jobs better care demonstration. *Gerontologist*, 48(3), 394-400.
- Schaupeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 1-15.
- Sherer, M., & Maddux, J. E. (1982). The self-efficacy scale construction and validation. *Psychological Reports*, 51(2), 663-671.
- Shin, K. H. (2003). The Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS): an application in South Korea. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.
- Shin, M. J. (2016). *Factors influencing burnout in caregivers*. Unpublished master's thesis, Kwanju Womans University, Kwanju.
- Statistics Korea. (2016). *Elderly person statistics, 2016*, Available From: <http://kostat.go.kr/wsearch/search.jsp> (accessed Oct., 16, 2016)
- Statistics Korea. (2007). *Korean standard classification of occupation, 2007*, Available From : http://www.nhrd.net/board/view.do?boardId=BBS_0000006&orderBy=&startPage=49&dataSid=14681 (accessed Aug., 31, 2016)
- Yang, Y. K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 17(4), 423-463.

Factors Affecting Burnout of Caregivers in Geriatric Hospitals

Han, Jong Sook¹⁾ · Han, Hye Ja²⁾

1) Associate Professor, Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University

2) Former Associate Professor, Dept. of Nursing, Shinsung University

Purpose: This study was conducted to identify the factors affecting burnout of caregivers in geriatric hospitals. **Methods:** Data were collected from 266 formal caregivers working at Korean geriatric hospitals using self-report questionnaires between May 16 and June 30, 2016. The measured variables were burnout, emotional labor, job stress, job satisfaction, and self-efficacy experienced by caregivers. T-tests, ANOVA, Pearson correlation coefficients, and multiple regression were employed for data analysis. **Results:** The results indicated that emotional labor and job stress significantly influenced burnout of caregivers in geriatric hospitals; the explanatory power of the model was 27.3%. **Conclusion:** Based on the study results, we suggest further investigation of factors influencing burnout, and the development of strategies to prevent burnout by reducing emotional labor and job stress experienced by caregivers.

Key words : Burnout, Caregivers, Emotional labor, Job stress

• Address reprint requests to : Han, Hye Ja

Department of Nursing, Shinsung University

1, Daehak-ro, Jeongmi-myeon, Dangjin-si, Chungcheongnam-do, 343-861, Korea

Tel: 82-41-350-1344 Fax: 82-41-350-1345 E-mail: hhjgracia@gmail.com