

요양보호사의 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향

김옥선¹⁾ · 오진환²⁾ · 이기령³⁾

서 론

연구의 필요성

우리나라는 현재 65세 이상 노인 인구의 비율이 13.8% (Statistics Korea, 2017)로, 이미 고령화 사회에 진입했으며, 향후 2026년에는 인구의 5명중 1명이 노인인 초고령 사회로 접어들다. 이에 우리나라는 노인요양비와 의료비 문제에 적절히 대처하고자 2008년에 장기요양보험제도의 도입 및 시행과 함께 요양보호사라는 직군을 만들었다(Kim, Kim, & Song, 2016). 요양보호사는 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원서비스를 제공하는 인력으로, 노인복지서비스의 질과 직결된다고 할 수 있다. 장기요양보험제도의 시행이후 요양보호사는 양적으로 성장하였으나, 노동처우 및 인권 문제는 상대적으로 열악한 수준이다(Shin, Lee, Lee, & Cho, 2017).

특히 요양보호사들은 일상생활 기능상태가 저하된 대상자들에게 직접적으로 서비스를 제공하는데서 오는 근골격계 문제를 겪기도 하지만 치매, 의식저하 등의 대상자 질병특성으로 인해 업무 중에 폭행과 폭언 등의 신체적, 정신적인 피해를 입는 것으로 보고되고 있다(Seo & Kim, 2012). 요양보호사들의 업무관련 폭력에 대한 최근 국내 연구들을 살펴보면, 시설 요양보호사의 70.3%가 언어폭력을 경험하였고, 56.1%가 신체 폭력에 시달리는 것으로 나타났다(Institute of Health & Welfare Resources, 2011). Hwang, Kang, Yoo, Youn과 Lee(2014)의 연

구결과에서도 노인요양시설 요양보호사의 언어폭력 경험은 95%, 신체폭력 91%, 성폭력 52%로 나타나 요양보호사들의 안전과 복지가 위험 수준에 이르렀음을 경고했다. 일반적으로 성폭력의 경우 재가시설 요양보호사의 폭력경험이 높지만, 신체폭력과 언어폭력의 경우를 포함한 폭력 전반의 경향을 고려하면, 노인요양시설 요양보호사의 폭력경험정도가 높은 것으로 보고된다(Seo & Kim, 2012; Shin, et al., 2017). 그러나 이러한 폭력들은 일의 한 부분으로 수용되고 있어, 심각성에 대한 공적인 인식이 부족한 상태이다(Hwang, et al., 2014).

폭력을 경험한 요양보호사는 정신적 충격과 무력감 등 부정적인 감정을 느끼게 되고, 폭력은 동료나 가족 관계의 변화 등 대인관계에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Lundstrom, Graneheim, & Eisemann, 2005). 폭력으로 인한 신체적 상해나 정신적 스트레스는 서비스를 제공받는 대상자의 돌봄의 질을 저하시키고, 시설 생활노인의 거주만족도를 저하시키는 원인으로 조사되었다(Yoon & Jin, 2007). 따라서 요양보호사의 폭력경험에 대한 관심과 직장 내 폭력을 감소시키기 위한 노력은 결과적으로 서비스이용자들에 대한 양질의 돌봄 서비스가 지속적으로 제공되는데 중요한 과제라 할 수 있겠다. 하지만 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사들을 대상으로 서비스 대상자로부터의 폭력경험을 조사한 국내 연구는 소수에 불과하다(Lee, Kang, Kim, & Park, 2012; Seo & Kim, 2012; Yoon & Jin, 2007). 이들 대부분의 연구들은 요양보호사들이 경험하는 폭력의 실태를 폭력경험의 빈도나 폭력 경험 후의 반응 및 대처방법을 중심으로 파악하는데 그치고

주요어 : 폭력, 대처, 직무스트레스, 요양보호사

1) KC대학교 간호학과 부교수

2) 수원과학대학교 간호학과 부교수

3) 수원과학대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: ew10ew@hanmail.net)

투고일: 2017년 7월 3일 수정일: 2017년 7월 19일 게재확정일: 2017년 7월 29일

있고, 폭력 유형이나 폭력을 행사하는 가해자별 폭력경험의 정도 및 차이에 대한 파악은 부족하다. 따라서 폭력유형과 가해자별 폭력경험 정도 및 차이를 파악함으로써, 폭력을 행사하거나 가능성이 있는 서비스 대상자에 따른 예방과 대처방안 모색이 필요하다.

한편, 폭력을 경험한 요양보호사들은 폭력의 경험률이나 심각성에 비해 폭력에 대한 대처방안은 대체로 소극적인 것으로 나타났다. Lee 등(2012)의 연구결과에서 요양보호사들은 폭력경험 후 대처방법으로 ‘인계시간에 동료들에게 인계함’이 가장 많고, ‘멈출 것을 말함’, ‘동료에게 말함’, ‘신체적 방어’, ‘상급자에게 보고’의 순으로 나타났다. Seo와 Kim(2012)의 연구결과에서는 ‘소속 요양기관에 도움을 요청한다’, ‘동료와 상담하고 넘어간다’, ‘상담기관에 문의한다’의 순으로 나타났는데, ‘대응하지 않고 그냥 넘어간다’도 소수의 비율로 나타났다. 폭력행위에 대한 요양보호사들의 이와 같은 소극적인 대처방법은 서비스 대상자에 의해 행해지는 폭력행위가 단지 공격적인 문제행동 수준으로 과소평가되고 있기(Gates, Fitzwater, & Succop, 2005) 때문이다. 또한 요양보호사의 2/3가 고용이 불안정한 비정규직이기 때문에 해고가 두려워서 말조차 할 수 없는 처지라는 것이 주요한 원인으로 논의되고 있다(Institute of Health & Welfare Resources, 2011). 따라서 요양보호사에 대한 폭력 경감과 예방을 위하여 요양보호사의 폭력실태 파악뿐만 아니라, 폭력이 발생 후 요양보호사의 대처방법을 파악하는 것은 현재 우리나라 요양기관 내 폭력문제에 대한 총체적 이해를 가능하게 할 것이다.

요양보호사의 근무환경은 다른 전문직 직종 종사자들과 비교해 볼 때 열악할 뿐 아니라 요양보호 서비스의 속성상 대상자의 감정을 우선시하고 본인의 감정을 억눌러야 하는 상태가 지속되며, 직무 범위가 명확하지 않아 이와 관련된 직무스트레스에 더욱 노출된다(Kim, et al., 2016). 요양병원에 근무하는 요양보호사들은 거동이 불편한 치매, 중풍, 파킨슨병과 같은 중증의 노인성 만성질환을 가진 대상자를 돌보면서 업무상 상당한 직무스트레스를 경험하고 있다(Kim & Kang, 2013). 최근 5년간의 직무스트레스 관련 연구결과(Hwang & Kim, 2015; Ku, 2017; Lee & Park, 2013)는 요양보호사의 직무스트레스가 보통 이상의 수준이며 보다 적극적으로 직무스트레스를 줄일 수 있는 전략의 마련이 필요함을 시사한다.

요양보호사의 직무스트레스는 신체적으로나 정신적으로 심각한 피로, 업무 불만족, 높은 이직률 및 요양 돌봄 서비스에 대한 질적 하락의 원인이 될 뿐 아니라 요양보호사의 마음건강까지도 해를 끼치는 원인이 될 수 있다(Lee, 2012). 따라서 요양서비스의 질과 서비스 수요자인 노인은 물론 제공자인 요양보호사의 삶의 질 향상을 위해서도 직무스트레스를 경감시키는 노력은 무엇보다도 중요하다. 지금까지 요양보호사를

대상으로 수행된 직무스트레스 영향요인에 대한 국내연구에서는 근무환경(Seo & Kim, 2011), 조직특성(Park, Rah, & Kim, 2011), 감정노동과 소진(Ku, 2017) 등을 주로 다루었다. 따라서 요양보호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 다차원적인 변수에 대한 관심과 직무스트레스에 대한 효율적인 대처와 관리를 위한 방안들이 지속적으로 연구되어야 할 것이다.

요양시설 입소 노인의 정서적 공격행동과 성적 공격행동을 더 많이 경험할수록 요양보호사의 스트레스는 높았으며(Song, 2017), 요양보호사가 성희롱을 많이 경험할수록 직무스트레스의 상승으로 이어졌다(Park, Suh, & Koh, 2015). 요양보호사가 인식하는 서비스대상자의 폭력성(언어적, 신체적, 성적)과 직무만족간의 직무스트레스에 대한 매개효과를 살펴본 결과에서도, 매개효과가 있는 것으로 검증되었다(Beck & Song, 2014). 또한 요양보호사의 폭력 후 대처방법 수준이 높을수록 스트레스로 인한 돌봄행위의 질에 긍정적인 효과를 보여주는 것으로 확인되었다(Song, 2017). 따라서 폭력경험과 폭력 후 대처방법은 직무스트레스에 영향을 미쳐, 궁극적으로 대상자에 대한 돌봄 서비스 제공을 저해하는 위험요인이 될 수 있음을 생각해 볼 수 있으나, 지금까지 요양보호사를 대상으로 폭력경험, 대처방법, 직무스트레스 간의 관련성을 조사한 연구는 없는 실정이다. 이에 본 연구에서는 요양보호사의 폭력경험, 대처방법과 직무스트레스를 파악하고, 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향을 규명함으로써 요양보호사의 직무스트레스 경감과 직장폭력 예방에 대한 방안 마련에 기초자료를 제시하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 요양보호사의 직장 내 폭력경험, 폭력 후 대처방법, 직무스트레스 정도 및 관계를 확인하고, 폭력경험과 폭력 후 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 요양보호사의 폭력경험 정도를 폭력유형별, 가해자 유형별로 파악한다.
- 둘째, 요양보호사의 폭력경험 후 폭력에 대처하는 방법을 파악한다.
- 셋째, 요양보호사의 직무스트레스 정도와 개인적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 확인한다.
- 넷째, 요양보호사의 폭력경험, 폭력 후 대처방법과 직무스트레스 관계를 파악한다.
- 다섯째, 요양보호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 요양보호사의 직장 내 폭력경험, 폭력 후 대처방법, 직무스트레스 정도 및 관계를 확인하고, 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 서울, 경기도, 충청도에 소재한 요양병원 2곳과 요양시설 3곳에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였다. 대상자 선정기준은 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여하기로 서면 동의를 한 사람 중에 요양보호사 자격이 있고, 자격증 취득 후 6개월 이상의 근무경력이 있는 자로 하였다. 대상자 수는 G*power 3.1.8 프로그램을 이용하여 산정하였으며, 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 효과크기는 중간 효과크기인 .15, 검정력 80%, 예측요인 11개(개인적 특성 9문항, 폭력경험, 대처방법)의 조건에서 산출된 123명에 탈락률 20%를 고려한 150명이었다.

연구 도구

연구도구는 미리 확인한 저자의 전자 우편 주소 및 근무지 전화번호를 이용하여 연구도구의 사용에 대한 승인을 받았다.

● 개인적 특성

대상자의 개인적 특성에는 일반적 특성과 근무환경 관련 특성이 포함되었으며, 일반적 특성은 연령, 성별, 배우자 여부, 교육수준, 주관적 건강상태, 요양기관 근무경력 등의 6문항이었고, 근무환경 관련 특성은 주당 근무시간, 근무기관의 규모, 근무기관의 직장폭력 예방 정책에 대한 3문항으로 총 9 문항이었다.

● 폭력경험

본 연구에서는 요양보호사가 경험한 폭력 경험을 측정하기 위해 언어적, 신체적 폭력은 Yun(2004)이 개발한 도구를 Lee 등(2012)이 수정·보완한 도구를 사용하였으며, 성폭력은 남녀 고용평등과 일가정 양립지원에 관한 법률 시행규칙 제2조 제2호에 제시된 직장 내 성희롱을 판단하기 위한 기준의 예시(Ministry of Government Legislation, 2010)에서 제시된 것에 근거하여 Lee 등(2012)이 요양보호사 상황에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하였다. 도구의 구성은 언어폭력 6문항, 신체

적 위협 5문항, 신체적 폭력 11문항, 성적폭력 16문항으로 되어있으며, ‘지난 1년 동안 이를 경험하였는가?’에 대한 질문에 ‘예’라고 응답한 경우 폭력이 있는 것으로 간주하며, 각각의 폭력 유형별 경험 유무를 파악하게 된다. 본 연구에서는 폭력 유형별 경험 유무와 함께 그 정도를 살펴보고자 5점 척도로 수정하였으며, 이에 대해 저자로부터 허락을 구하였고, 내용타당도에 대해 간호학 교수 3인에게 전문가 타당도를 확인받아 사용하였다. 각 항목은 5점 Likert 척도로 ‘전혀 없다’ 1점에서 ‘항상 있다’ 5점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 폭력 경험 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.92$ 였으며, 하위 개념별 신뢰도는 언어적 폭력 Cronbach's $\alpha=.80$, 신체적 위협 Cronbach's $\alpha=.81$, 신체적 폭력 Cronbach's $\alpha=.85$, 성폭력 Cronbach's $\alpha=.72$ 이었다.

● 폭력 후 대처방법

대처방법은 국제간호사회(International Council of Nurses, 2003)에서 보건의 분야에서의 직장폭력을 조사하기 위해 개발한 도구 중 일부를 요양보호사에 맞게 수정·보완한 Lee 등(2012)의 도구를 수정하여 사용하였다. Lee 등(2012)의 도구에서는 폭력 발생 시 요양보호사가 행한 15가지 대처방법에 대한 유무를 조사하였으나, 본 연구에서는 대처방법과 그 빈도를 살펴보고자, 4점 Likert 척도로 수정하였다. 이에 대해서는 저자로부터 허락을 구한 후 내용타당도에 대해 간호학 교수 3인에게 전문가 타당도를 확인받아 사용하였다. 각 항목은 4점 Likert 척도로 ‘전혀 안한다’ 1점에서 ‘항상 한다’ 4점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 대처방법 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.71$ 이었다.

● 직무스트레스

요양보호사의 직무스트레스를 측정하기 위하여 Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale: KOSS-SF)을 요양보호사의 업무상황에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 이 도구는 직무요구도 4문항, 직무자율성 결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상 부적절 3문항, 직장문화 4문항의 7개 영역 24문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. Chang 등(2005)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.79$ 였으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=.80$ 로 나타났다.

윤리적 고려

본 연구는 사전에 S대학교 생명윤리심의위원회로부터 연구

승인을 받았다(IRB No. IRB 03). 사전 연구동의서는 간단하고 분명하며 직접적인 표현을 사용하였고, 정보를 충분히 읽고 이해할 수 있도록 하였으며, 동의서 내용은 연구목적, 비밀보장, 익명성, 연구 참여 도중 언제라도 중단할 수 있다는 설명을 포함하였다. 연구에 대한 설명을 듣고 자발적으로 연구 참여를 희망하는 자에 한하여 서면동의서를 작성한 후 설문에 참여하도록 하였다.

자료 수집

본 연구의 자료수집은 2015년 2월 2일부터 3월 10일까지 시행되었다. 연구자가 편의 추출한 서울, 경기도, 충청도에 소재한 요양병원 2곳과 요양시설 3곳의 기관 부서장에게 연구의 취지와 목적을 설명하고 연구수행에 대한 허락 및 협조를 구하였다. 부서장의 허락을 구한 다음 연구 대상자에게 연구의 목적과 절차를 설명하고 자발적으로 서면으로 동의한 경우 자가보고식 설문지를 통하여 자료를 수집하였다. 설문지 측정에 소요된 시간은 총 15분 정도였으며, 참여자에게 소정의 답례품을 제공하였다. 본 연구에서 총 150부의 자료를 배부하였으나, 미응답 및 불성실한 25부를 제외한 총 125(88.2%)부를 최종분석에 사용하였다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 개인적 특성, 폭력경험, 대처방법 및 직무스트레스는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 개인적 특성에 따른 직무스트레스는 t-test, ANOVA, Scheffé 사후분석을 시행하였다.
- 주요 연구변수들 사이의 상관성은 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 직무스트레스의 영향요인은 다중회귀분석(Multiple Regression)을 이용하여 분석하였다.

연구 결과

대상자의 개인적 특성

본 연구 대상자는 총 125명으로, 여성이 118명(94.4%)이었고, 연령은 50대가 71명(57.3%), 60대 이상이 38명(30.6%)으로, 50대 이상의 여성이 대다수를 차지하였다. 배우자가 있는 경우는 98명(81.7%)이었으며, 최종 학력은 고졸이상이 79명(64.2%)으로 가장 많았다. 주관적 건강상태는 '보통'이 59명

(48.0%), '좋음'이 46명(37.4%), '안좋음'이 18명(14.6%) 순이었다.

근무환경 관련 특성으로서, 요양기관 근무 경력이 1년 이상~5년 미만이 74명(59.6%), 5년 이상이 40명(32.3%), 6개월 이상~1년 미만이 10명(8.1%)이었다. 주당 근무시간은 41시간 초과가 89명(80.2%)이었으며, 근무기관의 규모는 100명상 이하가 104명(84.6%)으로 대부분을 차지하였다. 근무기관의 직장폭력 예방 정책에 대해 '있음'으로 응답한 경우는 53명(43.8%), '없음' 31명(25.6%), '모름' 37명(30.6%)이었다(Table 3).

폭력경험과 폭력유형별, 가해자 유형별 폭력경험 정도

본 연구에서 환자와 보호자로부터 폭력을 경험한 대상자의 비율과 폭력경험 점수는 표 1에 제시된 바와 같다(Table 1). 요양보호사의 폭력경험은 5점 만점에 전체 항목의 평균은 2.02±0.61점이었으며, 언어적 폭력 2.55±0.80점, 신체적 위협 2.21±0.86점, 신체적 폭력 2.06±0.79점, 성폭력 1.22±0.40점으로 언어적 폭력 점수가 가장 높았다.

가해자 유형별 폭력경험 정도를 살펴보면, 환자의 경우 전체 항목의 평균은 2.09±0.59점으로, 언어적 폭력 3.07±0.90점, 신체적 위협 2.65±0.22점, 신체적 폭력 2.44±0.83점, 성폭력 1.27±0.43점 순이었다. 보호자의 경우 전체 항목의 평균은 1.43±0.86점으로, 언어적 폭력 1.53±0.89점, 신체적 위협 1.26±0.63점, 신체적 폭력 1.26±0.78, 성폭력 1.03±0.23점 순이었다. 가해자 유형에 따른 폭력경험은 환자가 보호자보다 높았다 ($t=7.17, p<.001$).

폭력 유형별 경험률을 살펴보면, 언어적 폭력 99.2%, 신체적 위협 95.2%, 신체적 폭력 99.2%, 성폭력 62.3%로 언어적 폭력과 신체적 폭력 경험률이 가장 높았다. 가장 흔히 경험하는 언어적 폭력 형태는 '소리를 지른다' 97.5%, '반말을 한다' 96.7%, '욕을 한다' 93.6% 순이었고, 신체적 위협은 '협상 굶은 표정을 짓는다' 85.4%, '때리려는 자세를 취한다' 84.0%, '화를 내며 병동을 돌아다닌다' 80.7% 순이었다. 신체적 폭력은 '할란다' 86.1%, '꼬집는다' 85.5%, '팔을 짹 움켜쥐거나 비튼다' 84.3% 순이며, 성폭력은 '음란한 농담이나 음담패설을 한다' 40.2%, '외모에 대하여 성적으로 비유하거나 평가한다' 29.1% 순이었다.

폭력경험 후 대처방법

대상자의 폭력경험 후 대처방법은 4점 만점에 전체 항목의 평균은 2.33±0.58점이었다. 대처방법의 내용을 살펴보면 '인계 시간에 동료들에게 인계함(3.31±0.83점)', '멈출 것을 말함

<Table 1> Violence experience

(N=125)

Type	Item	n (%)	Total		Patient		Guardian		t	p	
			Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
Verbal abuse	Insult	117(93.6)	2.86	1.01	3.52	1.19	1.34	0.96	14.09	<.001	
	Impolite words*	116(96.7)	2.90	0.97	3.62	1.08	1.65	1.04	12.71	<.001	
	Yelling*	118(97.5)	3.02	0.95	3.78	0.99	1.31	0.86	18.21	<.001	
	Threat	76(65.0)	1.97	1.06	2.30	1.30	1.17	0.59	8.07	<.001	
	Despise*	89(75.4)	2.17	0.95	2.56	1.16	1.24	0.58	10.29	<.001	
	Swearing*	87(73.1)	2.16	1.04	2.55	1.22	1.07	0.32	12.36	<.001	
	Overall*	124(99.2)	2.55	0.80	3.07	0.90	1.53	0.89	12.38	<.001	
	Physical threatening	Raising of fists	105(84.0)	2.40	0.98	3.01	1.14	1.01	0.12	18.96	<.001
		Making angry face*	105(85.4)	2.36	0.92	2.83	1.08	1.27	0.60	12.94	<.001
		Threatens to throw objects*	90(74.4)	2.02	0.95	2.38	1.14	1.14	0.64	9.54	<.001
Stomping around in anger*		96(80.7)	2.3	1.07	2.86	1.19	1.10	0.43	14.50	<.001	
Kicking object*		64(55.7)	1.75	0.87	2.02	1.14	1.03	0.17	8.94	<.001	
Overall*		119(95.2)	2.21	0.86	2.65	0.22	1.26	0.63	12.70	<.001	
Physical abuse		Hitting with object*	70(57.9)	1.66	0.72	1.92	0.94	1.03	0.24	9.82	<.001
		Grabbing by the collar*	55(47.0)	1.55	0.77	1.72	0.91	1.04	0.36	7.08	<.001
		Kicking or punching*	95(78.5)	2.15	0.98	2.58	1.14	1.13	0.56	11.59	<.001
		Scratching*	105(86.1)	2.53	1.08	3.10	1.23	1.13	0.61	14.72	<.001
	Punching*	106(85.5)	2.48	1.06	3.07	1.23	1.06	0.38	16.67	<.001	
	Slapping*	68(57.6)	1.83	0.97	2.10	1.14	1.13	0.61	7.46	<.001	
	Grabbing or twisting*	102(84.3)	2.33	0.95	2.83	1.13	1.11	0.55	14.05	<.001	
	Pushing*	92(74.2)	2.22	1.04	2.63	1.25	1.07	0.49	12.17	<.001	
	Biting*	79(65.3)	1.98	1.02	2.29	1.15	1.06	0.29	11.17	<.001	
	Spitting*	80(65.0)	2.03	1.08	2.42	1.26	1.04	0.27	11.39	<.001	
Sexual abuse	Pulling hair*	52(43.3)	1.59	0.86	1.83	1.05	1.01	0.12	8.24	<.001	
	Overall*	124(99.2)	2.07	0.79	2.44	0.83	1.26	0.78	10.22	<.001	
	Makes sexual jokes & remarks*	49(40.2)	1.46	0.72	1.63	0.86	1.00	0.00	8.06	<.001	
	Makes sexual comment about physical appearance*	34(29.1)	1.36	0.66	1.47	0.82	1.00	0.00	6.13	<.001	
	Ask about private sexual life or spread information about sexuality intentionally*	18(15.1)	1.18	0.50	1.22	0.60	1.00	0.00	3.98	<.001	
	Forcing or inducing unwanted sexual intercourse*	3(2.5)	1.03	0.22	1.03	0.23	1.00	0.00	1.65	.103	
	Sexual remarks over the phone*	3(2.5)	1.03	0.16	1.03	0.16	1.00	0.00	1.75	.083	
	Physical contact(kissing on lips or cheeks, hugging, hugging from behind)*	26(21.8)	1.29	0.60	1.36	0.76	1.00	0.00	5.21	<.001	
	Touch(breast, buttock, inner thighs)*	26(21.7)	1.26	0.55	1.34	0.72	1.00	0.00	5.12	<.001	
	Requesting for touching client's body(Massage, petting)*	11(9.3)	1.09	0.28	1.10	0.33	1.00	0.00	3.34	.001	
Total	Show or post the pornography*	5(4.2)	1.06	0.28	1.07	0.37	1.00	0.00	2.03	.045	
	Send pornographic materials, such as letters, photos, or pictures directly or through fax or computer*	1(0.9)	1.02	0.18	1.02	0.19	1.00	0.00	0.80	.427	
	Touch or expose the sexual body parts intentionally*	16(13.7)	1.18	0.50	1.21	0.57	1.00	0.00	4.06	<.001	
	Talk or behave that cause sexual humiliation*	15(12.8)	1.19	0.56	1.17	0.53	1.05	0.33	1.89	.060	
	Looking at the body offensively*	26(22.2)	1.29	0.64	1.33	0.70	1.03	0.17	4.54	<.001	
	Intentionally exposing the genitals while bathing*	16(13.7)	1.18	0.51	1.20	0.55	1.00	0.00	3.90	<.001	
	Excessively close to the body while caring the patient*	23(19.7)	1.26	0.61	1.31	0.73	1.00	0.00	4.59	<.001	
	Makes sexual expressions about the body(Big boobs, Big ass)*	17(14.4)	1.22	0.57	1.28	0.74	1.00	0.00	4.12	<.001	
	Overall*	76(62.3)	1.22	0.40	1.27	0.43	1.03	0.23	4.90	<.001	
	Total	125(100.0)	2.02	0.61	2.09	0.59	1.43	0.86	7.17	<.001	

*Excluded non-respondents

(3.23±0.55점), ‘동료들에게 말함(2.96±0.75점)’ 순이었다(Table 2). 대처방법 사용률은 ‘멈출 것을 말함(99.1%)’, ‘인계 시간에 동료들에게 인계함(94.4%)’, ‘동료들에게 말함(92.9%)’ 순으로 나타났다(Table 2).

직무스트레스 정도와 개인적 특성에 따른 직무스트레스 차이

대상자의 직무스트레스는 4점 만점에 전체 항목의 평균은 2.37±0.28점이었다(Table 3). 개인적 특성에 따른 직무스트레

<Table 2> Actions taken after violence

(N=125)

Items	n(%)	Mean±SD
Asking patient to stop	111(99.1)	3.23±0.55
Formal discussion in the working team	101(94.4)	3.31±0.83
Informal discussion with colleagues	105(92.9)	2.96±0.75
No reaction	87(87.9)	2.64±0.87
Taking physical protection	80(78.4)	2.64±1.05
Reporting verbally to supervision	84(79.2)	2.64±1.04
Keeping silence	67(69.8)	2.31±1.09
Fill out incident report	66(64.1)	2.37±1.17
Angry with the patient	57(56.4)	1.70±0.72
Talking to the friends and family	42(42.9)	1.72±0.96
Transferring to the other section	15(16.0)	1.29±0.76
Professional counseling	14(14.7)	1.23±0.63
Reporting to the police	11(11.6)	1.26±0.80
Asking for the labor union	10(10.1)	1.13±0.42
Asking compensation for damages	8(6.3)	1.11±0.41
Total	118(94.4)	2.33±0.58

<Table 3> Job stress according to subjects' characteristics

(N=125)

Characteristics	Categories	n(%)	Job stress		
			Mean±SD	t or F	p
Gender	Male	7(5.6)	2.32±0.16	-0.54	.589
	Female	118(94.4)	2.37±0.29		
Age (years)*	≤49	15(12.1)	2.33±0.23	2.68	.073
	50-59	71(57.3)	2.42±0.30		
	≥60	38(30.6)	2.29±0.24		
Spouse*	Yes	98(81.7)	2.35±0.29	2.07	.041
	No	22(18.3)	2.48±0.24		
Education level*	≤Middle school	44(35.8)	2.28±0.27	-2.99	.003
	≥High school	79(64.2)	2.44±0.27		
Subjective Health status*	Poor	18(14.6)	2.43±0.30	0.54	.586
	Fair	59(48.0)	2.36±0.27		
	Good	46(37.4)	2.35±0.29		
Service career (years)*	0.5-<1	10(8.1)	2.31±0.30	0.50	.611
	1-<5	74(59.6)	2.39±0.29		
	≥5	40(32.3)	2.35±0.26		
Working time (hour per a week)*	≤40	22(19.8)	2.33±0.31	-0.57	.567
	≥41	89(80.2)	2.37±0.26		
Facility size (number of bed)*	≤100	104(84.6)	2.41±0.27	3.87	<.001
	≥101	19(15.4)	2.15±0.23		
Policy on the workplace violence*	Available ^a	53(43.8)	2.23±0.21	14.78	<.001 (a<b,c)
	Not available ^b	31(25.6)	2.51±0.30		
	Do not know ^c	37(30.6)	2.44±0.27		
Total		125(100.0)	2.37±0.28		

* Excluded non-respondents

[†] a, b, c=Scheffé test

스는 배우자 여부, 교육수준, 근무기관의 규모, 근무기관의 직장폭력 예방 정책 여부에 따라 차이를 보였다. 배우자 ‘없음’이 2.48±0.24점으로 ‘있음’ 2.35±0.29점보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($t=2.07, p=.041$), 최종학력 ‘고등학교 졸업 이상’이 2.44±0.27점으로 ‘중학교 졸업 이하’ 2.28±0.27점보다 직무스트레스가 유의하게 높았으며($t=2.99, p=.003$), 근무기관 규모가 ‘100병상 이하’가 2.41±0.27점으로 ‘101병상 이상’ 2.15±0.23점보다 직무스트레스가 유의하게 높았다($t=3.87, p<.001$). 근무기관의 직장폭력에 대한 예방 정책 여부에 따른 직무스트레스 정도는 ‘없음’ 2.51±0.30점, ‘모름’ 2.44±0.27점, ‘있음’ 2.23±0.21점으로 ‘없음’과 ‘모름’이 ‘있음’ 보다 직무스트레스 점수가 높았다($F=14.78, p<.001$)(Table 3).

직장폭력 경험, 대처 행동과 직무스트레스의 상관관계

폭력경험은 대처방법($r=.35, p<.001$)과 직무스트레스($r=.33, p<.001$)와 양의 상관관계가 있었고, 대처방법과 직무스트레스 간의 상관관계는 통계적으로 유의한 상관성을 보이지 않았다($r=.09, p=.319$)(Table 4).

직무스트레스에 영향을 미치는 요인

직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여, 대상자의 개인적 특성 중에서 유의한 차이를 보인 배우자 여부,

교육수준, 근무기관의 규모, 근무기관의 직장폭력 예방 정책 여부와 상관관계 분석에서 유의한 상관을 보였던 폭력경험을 독립변수로 투입하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 독립변수들 중에서 명목변수는 가변수 처리하였다. 회귀분석의 기본가정을 검토하기 위해, 다중공선성(Multicollinearity)을 검증한 결과 분산팽창인자(Variation Inflation Factor, VIF)는 최대값이 1.256으로 10보다 작아 다중공선성의 문제는 없었다. 자기상관 문제를 파악한 결과, Durbin-Watson test에서 오차의 자기상관 계수는 1.918로 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 투입된 독립변수들의 직무스트레스에 대한 설명력은 28.0%였으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 파악되었다($F=11.68, p<.001$). 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 근무기관의 직장폭력 예방 정책이 없거나($\beta=0.41, p<.001$), 정책이 있는지 모르는 경우($\beta=0.35, p<.001$), 폭력경험($\beta=0.20, p=.015$)과 학력($\beta=0.17, p=.044$)이었다(Table 5).

논 의

본 연구는 요양병원 2곳과 요양시설 3곳에 근무하는 요양보호사를 대상으로 최근 1년 간 겪은 직장 내 폭력경험, 폭력 후 대처방법, 직무스트레스 정도와 관계를 살펴보고, 폭력경험과 대처방법에 의한 직무스트레스를 감소시키고 아울러 직장 내 폭력을 사전에 예방하고 구체적인 중재 방안 마련을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

<Table 4> Correlations among variables

(N=125)

Variables	Violence experience	Verbal abuse	Physical threatening	Physical abuse	Sexual abuse	Coping	Job Stress
	$r(\rho)$						
Violence experience	1						
Verbal abuse	.90(<.001)	1					
Physical threatening	.88(<.001)	.76(<.001)	1				
Physical abuse	.81(<.001)	.64(<.001)	.56(<.001)	1			
Sexual abuse	.68(<.001)	.54(<.001)	.55(<.001)	.41(<.001)	1		
Coping behavior	.35(<.001)	.31(.001)	.38(<.001)	.25(.006)	.29(.001)	1	
Job Stress	.33(<.001)	.28(.001)	.33(<.001)	.24(.007)	.15(.096)	.09(.319)	1

<Table 5> Predictors of job stress

(N=125)

Variables	B	SE	β	t	ρ
(Constant)	1.98	0.08		24.49	<.001
Policy on the workplace violence (not available)*	0.26	0.06	0.41	4.50	<.001
Policy on the workplace violence (do not know)*	0.21	0.06	0.35	3.87	<.001
Violence experience	0.09	0.04	0.20	2.46	.015
Education level (\geq high school)*	0.10	0.05	0.17	2.04	.044

$R^2=.30, \text{ Adjusted } R^2=.28, F=11.68, p<.001$

* Dummy variables

본 연구에 참여한 요양보호사의 폭력경험은 평점평균 2.02점(5점 만점)으로 ‘드물게 있다’(2점), ‘가끔 있다’(3점) 사이에 위치하고 있었다. 폭력 유형별로는 언어적 폭력이 2.55점으로 가장 높았고, 신체적 위협 2.21점, 신체적 폭력 2.06점, 성폭력 1.22점 순이었다. 이는 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 한 Song(2017)의 연구에서 나타난 2.01점과 유사한 수준으로, 요양보호사의 폭력경험을 유형별로 살펴본 결과, 언어적 폭력이 가장 높았고, 다음 신체적 폭력, 성폭력으로 나타난 선행연구의 결과(Hwang, et al., 2014; Lee, 2012; Seo & Kim, 2012)와 일치한다. 본 연구결과, 가해자별 폭력유형은 환자에 의해 가해지는 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력, 성폭력이 보호자보다 유의하게 많았다. 환자로부터의 폭력경험보다는 낮지만 보호자로부터의 폭력경험이 1.43점으로 나타난 결과를 토대로, 요양기관 입원 혹은 입소 시 폭력 예방을 위한 교육을 시행함에 있어 환자뿐만이 아니라 보호자도 교육의 대상으로 포함시켜야 하겠다. 더불어 현재로서는 폭력도구 개발에 대한 연구가 부족하여 실제 폭력 가해자에 따른 폭력 유형별 정도를 측정 및 비교하는데 한계가 있기 때문에, 요양보호사의 직장 내 폭력의 실태를 객관적으로 평가할 수 있는 표준화된 폭력측정도구의 개발이 필요하겠다.

본 연구에서 살펴본 요양보호사의 폭력 경험률은 언어적 폭력과 신체적 폭력이 각각 99.2%, 신체적 위협 95.2%, 성폭력 62.3%로 나타났다. 이는 노인요양시설과 재가노인복지시설 내 요양보호사를 대상으로 폭력경험을 조사한 선행연구(Hwang, et al., 2014; Lee, 2012; Seo & Kim, 2012)의 결과와 비교하여 볼 때 다소 높은 폭력경험 보고라고 할 수 있다. 이러한 차이는 대상자의 근무유형과 폭력경험 조사기간의 차이에서 기인한 것으로 생각된다. 즉, 선행연구(Hwang, et al., 2014; Seo & Kim, 2012)에서는 노인요양시설과 재가노인복지시설의 요양보호사를 연구 대상으로 포함시킨 반면, 본 연구에서는 요양병원과 요양시설의 시설요양보호사만을 연구 대상으로 하였다. 요양병원과 요양시설에 입소할 수 있는 노인은 주로 1, 2등급 중증 노인으로 24시간 수발해야 하기 때문에, 재가요양보호사에 비해 시설요양보호사가 상대적으로 근무시간 길다. 근무시간이 길면 그만큼 환자나 보호자와 접할 시간이 증가하므로 폭력 경험률이 높아지는 것으로 판단된다. 또한 선행연구(Seo & Kim, 2012)에서는 폭력경험에 대해 지난 6개월간으로 조사기간을 한정하였고, 본 연구에서는 지난 1년간의 발생한 비율임을 감안하면 절대적 비교는 어려운 상황이나, 시대가 흐르면서 폭력에 대한 사회적 관심이 높아졌음에도 불구하고, 요양보호사의 폭력 경험률이 줄지 않고 늘고 있다는 사실에 주목해야 하겠다. 이는 또한 요양보호현장에서 요양보호사를 환자와 보호자로부터 안전하게 보호해 줄 수 있는 안전대책이 시급함을 알려준다.

대처방법의 평균점수는 2.33점(4점 만점)으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용한 선행연구가 없어 비교에 제한은 있으나, Song(2017)의 연구에서 나타난 시설요양보호사의 공격행동 후 대처 2.21점(5점 만점) 보다는 높은 수준이다. 그러나 요양시설과 재가노인복지시설의 요양보호사의 성폭력에 대한 3.46점(5점)보다는 낮은 수준이다. Hwang과 Kim(2015)의 연구에서는 대상자의 시설형태에 따라 대처 전략의 점수가 차이가 있었는데, 재가센터인 경우가 가장 높았고, 요양원에 근무하는 경우 가장 낮은 점수를 보인 것으로 볼 때, 시설형태에 따라 요양보호사의 폭력 후 대처방법에 차이가 있을 것으로 판단된다. 따라서 추후연구에서는 시설형태에 따른 대처방법을 살펴볼 필요가 있겠다. 대처방법의 내용을 살펴보면 ‘멈출 것을 말함’, ‘인계시간에 동료들에게 인계’, ‘동료에게 말함’ 등 소극적인 대처방법이 주류를 이루는 것으로 나타났으며, 이는 Lee 등(2012)의 결과와 일치하였으나 소속기관에 도움을 요청하는 적극적인 대처를 보인 Seo와 Kim(2012)의 결과와는 차이가 있었다. 이러한 차이는 근무기관에 폭력 정책의 유무와 직장폭력 교육 여부에 따른 차이에서 기인된 것으로 사료된다. 실제로 Seo와 Kim(2012)의 연구에서는 직장폭력 정책이 있는지 물었을 때 60.8%가 ‘있다’라고 응답했으며, 직장폭력에 대한 교육을 받은 대상자가 80.7%로 높은 비율을 보였다. 노인요양시설의 폭력 문제는 교육을 통한 인식과 폭력 발생 시 적절한 대처를 통해 예방될 수 있기에(Lee, et al., 2012), 요양보호사 양성 교육과정에 폭력예방 및 효율적인 대처방법에 대한 교육내용을 확대하는 것도 하나의 대안이 될 수 있겠다.

본 연구결과 요양보호사의 직무스트레스는 평균평점 2.37점(4점 만점)으로 중간 이상인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양보호사를 대상으로 동일한 도구 혹은 동일한 척도의 선행연구가 없어 직접 비교는 어렵지만, Lee와 Park(2013)의 연구에서 3.09점(5점 만점)과 Yoon, Kwon과 Kang(2016)의 연구에서 3.01점(5점 만점)과 유사한 수준이나, Lim(2011)의 연구에서 나타난 요양병원 요양보호사 2.09점(5점 만점), 요양시설 요양보호사 2.37점(5점 만점)보다는 높은 수준이다. 이러한 차이는 요양보호사들의 근무기관에 따른 업무의 형태와 조직체계의 차이에서 기인한 것으로 볼 수 있다. 즉, 요양보호사들이 근무하는 요양병원, 요양시설, 재가복지시설에 따라 요양보호사들의 업무 형태와 노인수발 및 요양에 투입되는 인력의 구성체계가 다르기 때문에(Hwang & Kim, 2015), 이러한 근무환경의 요인에 따라 직무스트레스는 차이가 있는 것으로 사료된다.

대상자의 개인적 특성에 따른 직무스트레스는 배우자 유무, 교육 수준, 근무기관의 규모, 근무기관의 직장폭력 예방 정책에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과 배우자가

없는 경우가 배우자가 있는 경우보다 직무스트레스가 높았다. 이러한 결과는 요양보호사의 직무스트레스가 이혼 대상자의 경우 배우자가 있는 대상자보다 높았다는 선행연구 결과(Seo & Kim, 2011)와 유사하다. 이는 결혼상태가 사회적 지지자원을 제공한다는 의미에서 요양보호사의 직무스트레스에 긍정적인 영향을 미친 것으로 볼 수 있겠다. 본 연구결과 고졸 이상이 중졸 이하보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났는데, 이는 중졸 이하에 비해 고졸 이상의 요양보호사는 직장에 대한 기대치가 높고, 낮은 보수와 열악한 환경으로 인해 직무스트레스가 높은 것으로 추측된다. 그러나 이러한 결과는 Kim과 Shim(2011)의 연구에서 학력이 높을수록 직무스트레스는 낮았다는 연구결과와는 상반된 결과를 보여 반복연구를 통한 검증이 필요하겠다. 본 연구결과 100병상 이하의 경우가 101병상 이상인 경우보다 직무스트레스가 높았다. 병상 수는 기관의 규모를 짐작해 볼 수 있는 변수로 선행연구에서는 기관의 규모를 병상 수보다는 요양보호사 수로 대신하고 있다. 요양보호사 수에 따른 직무스트레스를 연구한 선행연구에서는 요양보호사 수가 적을수록 요양보호사의 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(Seo & Kim, 2011). 우리나라 전체 시설 중 입소 인원이 30인 이하인 소규모 노인요양시설은 70% 이상을 차지하며, 이러한 소규모 노인요양시설은 업무시간이 과다하게 발생하는 등 중·대형시설에 비해서 더 열악한 근무환경이다(Hwang, et al., 2014). 따라서 소규모 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 직무스트레스 수준 감소 및 업무량 조정을 위한 관심과 대안 마련이 필요하다. 본 연구결과, 근무기관의 직장폭력 예방 정책이 없거나 모르는 경우가 직장폭력 예방 정책이 있는 경우보다 직무스트레스가 높았다. 폭력 정책의 유무는 신체적 폭력과 성희롱에 유의한 영향을 미치는 변수로(Seo & Kim, 2012), 대부분의 요양보호사가 여성이다 보니 폭언이나 폭행, 성희롱에도 쉽게 노출된다(Kim, et al., 2016). 따라서 요양보호사의 직무스트레스 감소를 위해 기관차원에서 폭력관련 정책의 수립이 선행되어야 하겠다.

본 연구에서 폭력경험, 대처방법과 직무스트레스의 상관관계를 분석한 결과 폭력경험과 직무스트레스는 양의 상관관계가 있었고, 폭력경험과 대처방법은 양의 상관관계, 대처방법과 직무스트레스는 유의한 상관관을 보이지 않았다. 또한 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀 분석결과, 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 근무기관의 직장폭력 예방 정책이 없거나 모르는 경우와 폭력경험, 학력 순이었다. 기관 내에 폭력에 대한 정책을 수립하고 그것을 서비스 대상자와 근로자에게 알리는 것은 폭력예방에 매우 중요하다(OSHA, 2004). 폭력정책의 유무는 신체적 폭력과 성희롱에 유의한 영향을 미치는 변수이었는데, 폭력정책이 없다고 인지하는 경우가 신체적 폭력을 더 많이 경험하고, 폭력에 관

한 정책이 있는지 잘 모르겠다고 응답한 대상자의 성희롱 경험이 낮은 것으로 나타났다(Seo & Kim, 2012). 따라서 요양보호사들의 직무스트레스 경감을 위해 직장폭력에 대한 정책을 수립하고, 직장폭력 정책에 대해 지속적인 홍보와 교육을 통한 요양보호사의 폭력경험의 최소화가 이루어져야 할 것이다.

요양보호기관에서 발생하는 폭력은 다른 작업장과 달리 65세 이상 노인으로부터 행해지는 경우가 많아 피해자는 고령자에게 적극적으로 문제를 제기할 수 없는 실정이다(Lee, et al., 2012). 따라서 해당 기관에서는 환자와 보호자에 의한 폭력 발생 시 업무상 흔히 발생할 수 있는 상황으로 여기는 데 그칠 것이 아니라 적극적으로 보고할 수 있는 보고체계를 마련해야 하겠다. 동시에 환자와 보호자에게는 폭력 발생 시 제재 사항을, 그리고 요양보호사에게는 기관 내 폭력에 대한 정책 고지 및 교육을 의무화 할 필요가 있다. 이와 함께 요양보호사에게 폭력을 일으킬 수 있는 환자의 행동을 조기에 파악하는 방법과 폭력에 취약한 환경 등을 교육하여 서비스 대상자에 의해 가해지는 폭력을 예방 및 최소화해야 할 것이다. 이렇게 조직 및 개인 차원의 직장폭력 근절을 위한 제도적인 정책 마련과 더불어 국가 기관 수준의 직장폭력을 통제하기 위한 제도적이고 정책적인 노력이 이루어져야 한다. 대상자에 의한 폭력 피해가 요양보호사 개인의 문제가 되거나 요양보호사의 고용상황에 불이익을 주지 않도록 보건복지부 차원의 대응 가이드라인을 수립하는 것이 필요하겠다(Shin, et al., 2017). 또한 노인장기요양기관 평가 시에 평가지표 중 직장폭력 정책에 대한 평가 항목을 도입하여 기관의 끊임없는 관심과 노력을 유도할 필요가 있다. 본 연구는 일부 지역 요양기관의 요양보호사를 대상으로 한 횡단적 조사연구이므로 연구결과를 확대 적용하는데 신중을 기해야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 요양병원 2곳과 요양시설 3곳에 근무하는 요양보호사를 대상으로 최근 1년 간 겪은 직장 내 폭력경험, 대처방법, 직무스트레스 정도와 직무스트레스에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 시도되었다. 연구결과, 요양보호사들의 폭력경험은 2.02점(5점 만점), 대처방법은 2.33점(4점 만점), 직무스트레스는 2.37점(4점 만점)이었으며, 폭력 경험률은 언어적 폭력 99.2%, 신체적 폭력 99.2%, 신체적 위협 95.2%, 성폭력 62.3%로 높은 수준이었다. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 근무기관의 직장폭력 예방 정책이 없거나 모르는 경우, 폭력경험, 학력 순이었고, 이들의 설명력은 총 28.0%이었다. 따라서 향후 요양보호사의 직무스트레스를 낮추기 위해서는 기관 내의 폭력에 대한 정책을 세우고 이를 근로자 뿐 아

나라 환자와 보호자에게 알리는 것이 필수적이며, 장기노인요양시설이라는 근무환경을 고려한 폭력예방 대책이 필요하다. 본 연구는 요양보호사의 직장 내 폭력경험과 폭력 후 대처에 대한 연구가 부족한 상황에서, 폭력경험과 대처를 도입하여 직무스트레스에 대한 영향요인에 접근하였다는 점에서 연구에 의의가 있다. 특히, 요양보호사의 직장 내 폭력을 예방함으로써 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 제도적이고 정책적인 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

이상의 연구결과에 대하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 본 연구의 대상자가 일부지역에서 표집 되었으므로, 추후 연구에서는 다양한 지역의 대표성 있는 대상자가 표집 되어야 할 것이다. 또한 요양보호사의 폭력경험과 직무스트레스에 영향을 미치는 다양한 변수를 고려한 반복연구를 통해 효율적인 인력 관리 및 교육 프로그램의 증대와 그 효과를 검증하는 연구가 활발히 수행되어야 할 것이다.

References

- Beck, J. J., & Song, M. Y. (2014). The mediating effects of job stress between job satisfaction and service subject's violence cognizance of geriatric care worker at long-term care facilities. *Korean Journal of Care Management*, 13, 87-107.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., Chung, J. J., Cho, J. J., Son, M., Chae, C. H., Kim, J. W., Kim, J. I., Kim, H. S., Roh, S. C., Park, J. B., Woo, J. M., Kim, S. Y., Kim, J. Y., Ha, M., Park, J., Rhee, K. Y., Kim, H. R., Kong, J. O., Kim, I. A., Kim, J. S., Park, J. H., Hyun, S. J., & Son, D. K. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational Environment Medicine*, 17(4), 297-317.
- Gates, D., Fitzwater, E., & Succop, P. (2005). Reducing assaults against nursing home caregivers. *Nursing Research*, 54(2), 119-127.
- Hwang, B., Kang, J. H., Yoo, E. K., Youn, K. H., & Lee, J. Y. (2014). A survey on the client violence experiences of careworkers working at nursing homes in Busan. *Journal of Institute for Social Sciences*, 25(1), 187-214.
- Hwang, H., & Kim, J. (2015). Influence of job stress, coping strategies on life satisfaction in long-term care workers -focused in Gyeonggi-do-. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(9), 6152-6159.
- Institute of Health & Welfare Resources. (2011). *Survey on working conditions of care helpers*.
- International Council of Nurses. (2003). International council of nurses joins new initiative against workplace violence in health sector. *Queensland Nurse*, 22(1), 20.
- Kim, J., Kim C. Y., & Song E. (2016). Health risk and intervention of long-term care givers: Reallist review in realist perspective. *Health Care Social Welfare Review*. 36(2), 421-453.
- Kim, K. H., & Kang, S. W. (2013). The impact of the care worker job stress on turnover intention -Focusing on the emotional intelligence, Ego-resilience-. *Journal of Community Welfare*, 44(3), 275-304.
- Kim, M. R., & Shim, J. W. (2011). The effect on job satisfaction of home health care workers' stress and care receivers' attributes. *Health and Social Welfare Review*, 31(4), 193-228.
- Ku, B. H. (2017). *The impact of visiting care workers' emotional labor and burnout on their job stress*. Unpublished master's thesis, Hanseo University, Chungnam.
- Lee, E. Y., Kang, H. S., Kim, K. H., & Park, K. S. (2012). Caregivers' Experience of Violence and Coping with It in Nursing Homes. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 23(2), 134-143.
- Lee, H. Y., & Park, K. S. (2013). The effect of job stress on turnover intention of the longterm care workers. *Health and Social Welfare Review*, 33(2), 274-298.
- Lee, M. R. (2012). Effects of self-efficacy in the relationships between job stress and mental fitness of care provider. *Journal of the Korea Contents Society*, 12(8), 215-223.
- Lim, J. D. (2011). The relationship between job stress and job satisfaction of geriatric care helpers. *Journal of the Korea Contents Society*, 11(1), 225-235.
- Lundstrom, M., Graneheim, U. H., & Eisemann, M. (2005). Influence of work climate for experiences of strain. *Learning Disability Practice*, 8(1), 32-38.
- Ministry of Government Legislation. (2010). Guidelines on sexual harassment at the workplace. Retrieved November 20, 2010, from <http://www.law.go.kr>
- Occupational Safety and Health Administration(OSHA, 2004). Guidelines for preventing workplace violence for health and social service workers. from <http://www.osha.gov/publications/ osha3148.pdf>
- Park, K. R., Suh, H. K., & Koh, Y. S. (2015). Effect of Sexual Harrassment on Job Stress among Care-givers for the Elderly in Long-Term Care Facility. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 35(1), 171-190.
- Park, Y. H, Rah, J. D., & Kim, S. H. (2011). Influences of working environmental factors of care providers on their job stress: Based on variables self-efficacy level. *Journal of Welfare for the Aged*, 52, 349-368.
- Seo, E., & Kim, S. Y. (2012). Workplace violence experiences among care helpers. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, 24(6), 607-614.
- Seo, Y. H., & Kim, M. W. (2011). Study into influence of organizational characteristic on job stress: Centering on caretakers at domiciliary visit care center. *Journal of Welfare for the Aged*, 52, 63-86.
- Shin, Y. W., Lee, H., Lee, S., & Cho, Y. (2017). Experience of sexual harassment and coping behaviors among caregivers in nursing homes. *Asia-pacific of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 17(1), 343-358.

- Song, Y. H. (2017). *The effects of elderly's offensive behaviors on the services activity of care workers; Focusing on the mediating effect of stress and moderating effect of stress coping*. Unpublished Doctor's thesis, Silla University, Busan.
- Statistics Korea. (2017). 2017 Statistics on the Aged in Seoul, Korea [Internet]. Statistics Korea. [cited 2017 February 22]. Available from: http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/2/6/index.board?bmode=read&aSeq=357935; Daejeon.
- Yoon, K. A., & Jin, K. N. (2007). Client violence and job stress in the nursing homes. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 27(2), 285-298.
- Youn, S. C., Kwon, S., & Kang, H. J. (2016). The influence of emotional labor, job stress, and burnout on turnover intention of care worker's at long-term care hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(5), 428-440.
- Yun, J. S. (2004). *A study on job satisfaction and violence experience by ED nurses*. Unpublished master's thesis, Ulsan University, Ulsan.

The Effects of Violent Experiences and Coping on Job Stress of Caregivers in Long-Term Care Facilities

Kim, Og Son¹⁾ · Oh, Jin Hwan²⁾ · Lee, Kee Lyong³⁾

1) Associate Professor, Department of Nursing Science, KC University

2) Associate Professor, Department of Nursing, Suwon Science College

3) Assistant Professor, Department of Nursing, Suwon Science College

Purpose: This study was conducted to investigate factors that affect job stress among caregivers in long-term care facilities. **Methods:** Data were collected from 125 caregivers through a structured questionnaire targeting general characteristics, violent experiences, coping, and job stress from February 2 to March 10, 2015. Data were analyzed by t-test, ANOVA, and multiple regression using SPSS 21.0. **Results:** The rate of violence experienced by caregivers was 99.2% for verbal abuse, 99.2% for physical violence, 95.2% for physical threatening, and 62.3% for sexual abuse. The mean score for coping and job stress was above average. Job stress significantly differed by marital status, education level, facility size, and policy on workplace violence. The significant predictors of job stress included policy on workplace violence, violent experiences, and education level. The regression model explained 28.0% of the variance in job stress. **Conclusion:** To improve job stress of caregivers, it is necessary to establish policies for violence within the organization and to develop and apply various programs that allow caregivers to work safe from violence both physically and psychologically.

Key words : Violence, Coping, Job stress, Caregivers

• Address reprint requests to : Lee, Kee-Lyong

Department of Nursing, Suwon Science College

288 Seja-ro, Hwaseong-si, Gyeonggi-do 18516, Korea

Tel: 82-31-350-2347 Fax: 82-31-350-2076 E-mail: ew10ew@hanmail.net