

요양보호사의 소진에 미치는 영향요인에 대한 융합연구

신미정¹, 송인자^{2*}

¹광주광역시 동구 치매안심센터, ²광주여자대학교 간호학과 조교수

A Convergence Study on Factors Influencing Burnout in Caregivers

Mi-Jeong Shin¹, In-Ja Song^{2*}

¹RN, Donggu Dementia Center, Gwangju

²Professor, Department of Nursing, Kwangju Women's University

요 약 본 연구는 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인을 파악하고, 이를 기반으로 요양보호사의 소진감소프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도된 융합연구이다. 연구대상자는 G시 소재한 요양보호시설에 6개월 이상 근무한 요양보호사 중 연구목적에 이해하고 자발적으로 연구에 참여를 동의한 대상자에게 2015년 9월 설문지를 배부하여 총 185부를 분석하였다. 자료분석은 t-test, one-way ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficient 및 Stepwise multiple regression을 구하여 분석하였다. 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인은 개인역할 및 일상업무요인 스트레스($\beta=.307, p<.001$), 상사관계 스트레스($\beta=.186, p<.021$), 자신감($\beta=-.182, p<.005$) 및 소극적 대처방식($\beta=.140, p<.035$)으로 총 27.5%의 설명력을 보였다. 본 연구결과를 토대로 요양보호사의 소진을 감소시키기 위해서는 스트레스를 감소하고 자신감을 상승과 더불어 대처방식을 다양화 할 수 있는 소진감소 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다.

주제어 : 융합, 요양보호사, 소진, 대처방식, 직무스트레스, 자기효능감

Abstract A Convergence study was conducted to investigate the factors influencing the burnout in caregivers and to present a strategy for effective program development. The subjects of this study were 185 caregivers who had worked for 6 months in a G city Nursing facility and distributed the self-reported questionnaire in September 2015. Data were analyzed using t-test, one-way ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficient and Stepwise multiple regression analysis were performed. According to the results, the identified influencing factors were stress of personal role and daily work factors($\beta=.307, p<.001$), stress of relationship with supervisors($\beta=.186, p<.021$), confidence($\beta=-.182, p<.005$), passive coping($\beta=.140, p<.035$) with burnout in caregivers. The explanatory power(R^2) by 4 variables was 27.5%. Based on the results of this study, it would be necessary to develop an burnout reduction program that can reduce stress, increase self-confidence, and diversify coping strategies in order to reduce burnout of caregivers.

Key Words : Convergence, Caregivers, Burnout, Coping strategies, Job stress, Self-efficacy

*This is some excerpt from the first author's master thesis.

*Corresponding Author: In-Ja Song(na1004nr@hanmail.net)

Received October 1, 2018

Accepted September 20, 2019

Revised August 22, 2019

Published September 28, 2019

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라의 총 인구 중 65세 이상 분포가 2017년 14%로 고령사회, 2030년 24.3%, 2060년 40.1%로 초고령화 현상을 예상하고 있다[1]. 이에 일상생활의 어려움이 있는 치매나 중풍 등의 노인성 질환 대상자에게는 신체활동과 가사활동 지원으로 편안한 노후생활 보장을 해주고, 가족에게는 부양 부담을 감소하기 위해 노인 요양 보험 제도가 도입되었다[2]. 또한 이 제도에 필요한 요양보호사 양성을 위해서 2008년 무시험 자격으로 양성하다가 2010년 8월부터는 시험 합격 후 자격 취득으로 변경되었다[3]. 그러나 단기간 교육과정의 인력양성으로 인해 요양보호사의 자질과 전문성에 대한 문제가 발생되었고[4], 근무여건이 열악하여 취업자 수 감소와 일의 기피 현상도 나타나 근무여건 개선을 통해 양질의 요양 서비스를 제공해야 하는 문제에 직면하였다[5]. 이러한 여건에도 불구하고 2017년 기준 요양기관 종사자의 분포를 살펴보면, 요양보호사 340,624명, 사회복지사 18,535명, 간호조무사 9,845명, 간호사 2,791명으로 이중 요양보호사가 가장 많은 분포를 차지하였으며, 2016년 대비 요양보호사 가 8.8% 증가하였다[6].

소진은 대인관계와 스트레스 환경에 오래 노출되어 발생하는 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 결여를 의미한다[7]. 이에 사람들과 지속적으로 받게 되는 정서적 압박의 결과로 신체적, 심리적 및 사회적 문제를 가진 대상자를 서비스하는 종사자들에게 많이 발생한다[8]. 요양보호사가 환경 관리, 일상생활 지원 등을 수행하면서 동반질환이 있는 연령이 많은 노인을 대상으로 서비스를 하게 되면 소진 수준이 높아지기 쉬운 상태가 되며[9], 또한 소진은 직무스트레스, 대처방식 및 자기효능감에 영향을 받는다고 하였다[10]. 요양보호사의 소진은 단순한 개인적인 문제뿐 아니라 요양보호 대상자에게 부정적인 태도와 감정을 갖게 되어 요양서비스 질 저하와 이직·결근으로 서비스가 중단 되는 상황에 처하기도 한다[11].

대처방식은 개인이 내·외부 환경에 의해 발생하는 스트레스를 극복하고 감소시키는 인지적·행동적 노력으로 어떤 상황에 직면하는 스트레스에 대한 대처 반응이다[12]. 그러나 개인이 스트레스 상황에 직면하여 대처 방식을 잘 활용하지 못하게 되면 소진이 높아질 수 있다[13]. 요양보호사는 무관심, 긴장완화 및 희망적 관점 등의 소극적 대처 방식을 사용하였고, 소극적 대처 방식을 많이 사용하는 대상자일 수록 소진 수준이 높았다[10].

또한 직무스트레스 상황에 적절한 대처방식을 사용하면 소진 수준이 감소될 수 있으며[14], 동일한 직무스트레스의 상황에서 대처방식 유형에 따라서 소진 수준의 차이가 있었다[15].

자기효능감은 어떠한 결과를 얻고자 하는 행동이 성공적으로 수행하도록 하는 자신의 능력에 대한 신념이며[16], 개인의 행위 변화와 건강행위를 유지하는데 중요한 요인이다[17]. 인적 환경·물리적 환경·업무 전문성이 좋을수록 자기효능감에 긍정적 영향을 주었고[18], 자기효능감이 높을수록 성공적인 업무 성과를 가져올 뿐 아니라[19], 적극적으로 업무를 수행하고 만족감이 높았다[20]. 자기효능감은 직무만족, 직무몰입에도 긍정적인 영향을 주고[21], 돌봄 이행에 영향을 미치며[22], 자기효능감이 높을수록 직무스트레스는 낮았다[23]. 요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감이 조절효과를 보였다[24].

직무스트레스는 직무를 수행하는 사람이 상호작용에서 심신이 정상적인 기능 이탈로 인해 발생하는 상황이다[25]. 요양보호사는 요양보호 대상자의 의도치 않은 공격행동 및 보호자와 관계에서 발생하는 감정적인 문제로 인해 직무스트레스가 높아질 수 있다[26]. 특히 중증질환의 노인을 돌보는 업무량과 노동 강도가 높고 근무여건도 열악하였는데 환자와 밀접하게 접촉하는 요양보호사의 스트레스가 가장 높아질 수 밖에 없다[18]. 요양보호사의 업무량 증가는 정신적·신체적 스트레스를 초래하고 나아가 서비스 질 저하를 야기하며[21], 스트레스가 높아질수록 정서적 탈진이 증가하였다[27]. 특히 신체적으로 허약한 대상자를 돌봐야 하는 업무의 특성은 직무스트레스를 가중시켜 소진의 수준이 증가할 수 밖에 없다[28].

소진에 관련된 선행연구를 살펴보면 직무만족[29], 이직의도[30], 조직몰입과 직무만족[31], 대처방식과 직무스트레스[10], 자기효능감[24] 등이 소진과 관계있음을 보고하였으나, 대처방식, 자기효능감, 직무스트레스의 변수를 포함한 연구는 미비하였다. 이에 본 연구에서는 요양보호사의 대처방식, 자기효능감, 직무스트레스 및 소진과의 관계를 확인하고 소진에 미치는 영향요인을 파악하여 소진감소를 위한 방안모색과 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

- (1) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 수준을 파악한다.
- (2) 대상자의 소진, 대처방식, 직무스트레스 및 자기효

- 능감 수준을 파악한다.
- (3) 대상자의 대처방식, 직무스트레스, 자기효능감과 소진의 상관관계를 파악한다.
 - (4) 대상자의 소진에 미치는 영향요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

연구대상은 G 시에 소재한 요양보호시설에서 6개월 이상 근무한 요양보호사이다. 표본 수는 Cohen의 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 단계적 회귀분석을 시행하기 위해 유의수준 0.05, 효과 크기 0.15, 검정력 0.80을 고려하여 표본 수를 산출한 결과 최소 표본의 크기는 171명이었다. 탈락률을 고려하여 연구목적에 이해하고 연구 참여에 동의한 200명을 설문하였고, 불성실한 답변을 한 설문지 15부를 제외한 총 185명을 대상으로 선정하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 소진

소진은 Maslach와 Jackson[32]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤[33]이 번안한 도구를 사용하였다. 본 도구는 정신적 탈진 9문항, 대상자에 대한 비인간화 5문항, 개인적 성취감 결여 8문항 등 총 3개 영역 22문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지이고, 부정 문항은 역 환산하였으며, 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.76$ 이고, 최혜윤[34]의 연구에서는 .84이며, 본 연구에서는 .78이었다.

2.3.2 대처방식

대처방식은 Lazarus Folkman[34]이 개발한 도구를 김정희[35]가 번안, 수정하고 박주영[36]이 사용한 도구를 사용하였다. 본 도구는 적극적 대처(문제 중심적 대처 5문항, 사회적 지지 추구 6문항), 소극적 대처(정서적 대처 6문항, 소망적 대처 6문항)의 총 4개 영역 23문항으로

구성되었다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '항상 그렇다' 4점까지로 점수가 높을수록 대처방식이 좋음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.89$ 이고, 박주영[36]의 연구에서는 .81이며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.78$ 이었다.

2.3.3 직무스트레스

직무스트레스는 김기태, 서화정[37]이 개발한 34문항을 이은영[38]이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 개인역할과 일상업무요인 10문항, 동료 관계 6문항, 상사 관계 6문항, 대상자 관계 8문항 등 총 4개영역 30문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지로 부정 문항은 역 환산하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.91$ 이었으며, 본 연구에서는 .92 이었다.

2.3.4 자기효능감

자기효능감은 Sherer 등[39]이 개발한 도구를 김아영[40]이 번안, 수정한 도구를 이치숙[41]이 재수정한 도구를 사용하였다. 본 도구는 유능감 7문항, 자신감 6문항, 추진력 5문항의 총 3개 영역 18문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지이며, 부정 문항은 역 환산하였으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.94$ 이었고, 이치숙[41]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.93$, 본 연구에서는 .88이었다.

2.4 자료수집 및 윤리적 고려

G 대학의 연구윤리위원회(IRB) 승인을 받은 후 2015년 9월 8일부터 9월 20일까지 연구자가 직접 자료수집을 실시하였다(IRB No: 1041485-201507-HR-001-01). 자발적 참여 의사를 밝힌 연구 대상자에게 연구목적, 익명성 보장과 연구목적외로만 사용됨을 설명하였다. 연구 참여에 대한 동의를 작성한 후 자료를 수집하였고, 자료수집 후 소정의 답례품을 제공하였다.

2.5 자료분석방법

자료분석은 PASW 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다..

- (1) 대상자의 일반적 특성은 빈도분석과 기술통계분석을 수행하였다.
- (2) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 t-test와 one-way ANOVA 및 사후검정은 Scheffe's test를 사용하였다.
- (3) 대상자의 소진, 대처방식, 직무스트레스, 자기효능감은 빈도분석과 기술통계분석을 수행하였다.
- (4) 대상자의 대처방식, 직무스트레스, 자기효능감 및 소진의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- (5) 대상자의 소진에 미치는 영향요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴보면 전체가 여성으로 평균연령은 53.42세로 50세 미만이 53명(28.6%)으로 가장 많았고, 총 근무경력은 5년 이상 67.0%, 근무형태는 시간제 58.9%로 가장 많았다. 현 직장 근무경력은 평균 4.14년으로 5년 이상 39.5%, 근무시간은 평균 6.86시간으로 6~9시간이 55.1%로 가장 많았다. 소속기관은 재가 요양 시설이 80.0%였고, 요양보호 대상자의 유형은 혼합형 질환(치매, 기타 질환 등) 노인이 45.4%로 가장 많았다. 요양보호 대상자 수는 평균 2.98명으로 3~5명이 36.2%로 가장 많았고, 월수입은 평균 98.59만원으로 101~130만원이 34.1%로 가장 많았으며, 주 소득원이 본인인 경우 45.9%였다. Table 1

Table 1. General Characteristics of the subject (N=185)

Variables	Categories	N(%)	M±SD
Gender	Female	185(100)	
Age	≤50	53(28.6)	53.42±6.65
	51~55	47(25.4)	
	56~60	52(28.1)	
	>60	33(17.8)	
Total work experience (yr)	≤3	61(33.0)	124(67.0)
	>3	124(67.0)	
Types of work	Part time	109(58.9)	58.9(58.9)
	Contract	50(27.0)	
	Full time	26(14.1)	
Current work experience (yr)	<3	49(26.5)	4.14±2.16
	3~5	63(34.1)	
	>5	73(39.5)	
Average working hours	<6	46(24.9)	6.86±2.05
	6~9	102(55.1)	

Place of service	>9	37(20.0)	2.98±1.87
	Care hospital	12(6.5)	
	Facilities	148(80.0)	
	State and night shelters	25(13.5)	
Number of patients	1	31(16.8)	2.98±1.87
	2	61(33.0)	
	3~5	67(36.2)	
	>5	26(14.1)	
Type of patients	Dementia	22(11.9)	98.59±35.03
	Elderly senile diseases	65(35.1)	
	Mixed senior	84(45.4)	
	Elderly stroke, etc	14(7.6)	
Monthly income (10,000won)	≤70	41(22.2)	98.59±35.03
	71~100	41(22.2)	
	101~130	63(34.1)	
	>130	40(21.6)	
Main source of income	Self	85(45.9)	0.10(.921)
	Indicated	100(54.1)	

3.2 일반적 특성에 따른 소진

일반적 특성에 따른 소진은 평균 근무시간만 사후분석에서 9시간 이상인 경우가 6시간 미만보다 소진 수준이 유의하게 높았다(F=4.08, p=.018). 그러나 연령, 총 업무 경력, 고용형태, 현 직장 경력, 근무기관, 요양보호 대상자 유형, 요양보호 대상자 수, 월수입 및 주 소득원은 유의한 차이를 보이지 않았다. Table 2

Table 2. Levels of Burnout according to General Characteristics (N=185)

Variables	Categories	Burnout(Total)	
		M±SD	t or F(p)
Age	≤50	2.45±0.38	0.51(.675)
	51~55	2.40±0.35	
	56~60	2.36±0.44	
	>60	2.43±0.36	
Total work experience (yr)	≤3	2.42±0.37	0.42(.673)
	>3	2.40±0.39	
Types of work	Part time	2.41±0.37	0.40(.667)
	Contract	2.37±0.40	
	Full time	2.45±0.45	
Current work experience (yr)	<3	2.38±0.40	0.39(.673)
	3~5	2.40±0.42	
	>5	2.44±0.34	
Average working hours	<6 ^a	2.29±0.41	4.08*(.018) c>a
	6~9 ^b	2.42±0.39	
	>9 ^c	2.53±0.29	
Place of service	Care hospital	2.30±0.35	0.51(.600)
	Facilities	2.42±0.40	
	State and night shelters	2.41±0.33	
Number of patients	1	2.32±0.38	0.97(.406)
	2	2.38±0.39	
	3~5	2.45±0.39	
	>5	2.47±0.38	
Type of patients	Dementia	2.47±0.36	1.30(.273)
	Elderly senile diseases	2.43±0.34	
	Mixed senior	2.40±0.43	
	Elderly stroke, etc	2.23±0.31	
Monthly income (10,000 won)	≤70	2.32±0.44	1.91(.129)
	71~100	2.36±0.42	
	101~130	2.49±0.32	
	>130	2.42±0.37	
Main source of income	self	2.41±0.34	0.10(.921)
	indicated	2.41±0.42	

3.3 대상자의 소진, 대처방식, 직무스트레스 및 자기효능감 수준

대상자의 소진은 평점 2.41±0.39점으로 하위 영역은 정서적 탈진 2.83±0.64점으로 가장 높았고, 개인적 성취감 결여 2.23±0.61점, 대상자에 대한 비인간화 1.95±0.56점 순으로 나타났다. 대처방식은 평점 2.72±0.30점으로 각 하위 영역은 적극적 대처방식 2.97±0.35점, 소극적 대처방식 2.49±0.38점 이었다. 직무스트레스는 평점 2.55±0.58점으로 각 하위 영역에서 대상자관계 스트레스 3.01±0.76점으로 가장 높았고 개인역할과 일상업무요인 스트레스 2.61±0.66점, 동료관계 스트레스 2.25점±0.71점, 상사관계 스트레스 2.18±0.80점 순으로 나타났다. 자기효능감은 평점 3.74±0.52점, 각 하위 영역에서 추진력 3.80±0.61점으로 가장 높았고, 유능감 3.77±0.56점, 자신감 3.66±0.72점 순으로 나타났다.

Table 3. Level of burnout, Coping strategies, Job stress and Self-efficacy (N=185)

Variables	Items	M±SD
Burnout	Emotional exhaustion	2.83±0.64
	Client inhumanization	1.95±0.56
	Impeded achievement	2.23±0.61
	Total	2.41±0.39
Coping strategies	Active coping	2.97±0.35
	Passive coping	2.49±0.38
	Total	2.72±0.30
Job stress	Personal role and daily work factors	2.61±0.66
	Supervisors relationship	2.18±0.80
	Colleagues relationship	2.25±0.71
	Patients relationship	3.01±0.76
	Total	2.55±0.58
Self-efficacy	Competence	3.77±0.56
	Confidence	3.66±0.72
	Power	3.80±0.61
	Total	3.74±0.52

3.4 대처방식, 직무스트레스, 자기효능감과 소진간의 상관관계

대상자의 소진은 직무스트레스($r=.449, p<.01$)와는 유의한 양의 상관관계, 자기효능감($r=-.280, p<.01$)과는 유의한 음의 상관관계를 보였으며, 대처방식과는 유의한 관계를 보이지 않았다.

또한 소진과 대처방식의 하위 영역인 소극적 대처방식($r=.238, p<.01$), 소진과 직무스트레스 하위 영역인 개인역할과 일상업무요인 스트레스($r=.443, p<.01$), 상사관계 스트레스($r=.409, p<.01$), 동료관계 스트레스($r=.374,$

$p<.01$) 및 대상자관계 스트레스($r=.217, p<.01$)는 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 또한 자기효능감의 하위 영역인 유능감($r=-.315, p<.01$), 자신감($r=-.613, p<.01$), 추진력($r=-.218, p<.01$)은 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. Table 4

Table 4. Correlations among Coping strategies, Job stress, Self-efficacy and Burnout (N=185)

Variables	Items	Burnout
Coping strategies	Active coping	-.079
	Passive coping	.238**
	Total	.112
Job stress	Personal role & daily work factors	.443**
	Supervisors relationship	.409**
	Colleagues relationship	.374**
	patients relationship	.217**
	Total	.449**
Self-efficacy	Competence	-.315**
	Confidence	-.613**
	Power	-.218**
	Total	-.280**

* $p<.05$, ** $p<.01$

3.5 소진에 미치는 영향요인

요양보호사의 소진에 미치는 영향요인을 알아보기 위하여 일반적 특성 중 유의한 상관관계를 보인 평균 근무시간과 대처방식 하위 영역의 소극적 대처방식, 직무스트레스 하위 영역의 개인역할과 일상 업무요인 스트레스, 상사관계 스트레스, 동료관계 스트레스, 대상자관계 스트레스와 자기효능감 하위 영역의 유능감, 자신감 및 추진력을 독립변수로 하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

소진에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석의 가정을 점검하기 위하여 다중공선성, 잔차, 특이값을 진단하였다. Durbin-Watson 결과는 2.118로 오차항 간에 자기상관의 문제는 없었다. 또한 공차한계(tolerance)가 0.1 이하이거나, 분산 팽창인자(VIF)가 10보다 크지 않으므로 모든 변수들 간에 다중공선성의 문제는 없었으며, 표준화 잔차가 모두 ±3이내 값으로 나타나 잔차의 정규분포와 등분산성을 확인되었다. 이에 다중회귀분석을 시행하기 위한 기본 가정은 충족되었다.

단계적 회귀분석 결과 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인은 개인역할과 일상업무요인 스트레스($\beta=.307, p<.001$), 상사관계 스트레스($\beta=.186, p=.021$), 자신감($\beta=-.182, p=.005$) 및 소극적 대처($\beta=.140, p=.035$)순으로 확인되었다. 즉 상사관계 스트레스가 1점 높을수록 소진이 0.090점 증가하고, 개인역할 및 일상업무요인 스트

레스가 1점 높을수록 소진이 0.179점 증가하고, 소극적 대처 1점이 높을수록 소진이 0.143점이 증가하는 것으로 나타났다. 반면 자기효능감은 1점 높을수록 소진이 0.097점 감소하는 것으로 나타났다. 추정된 회귀모형 적합도에 F통계량은 17.076($p < .001$)으로 매우 유의하였으며, 27.5%의 설명력을 보였다. 이에 요양보호사는 개인 역할과 일상업무요인 스트레스와 상사관계 스트레스는 높을수록, 소극적 대처방식을 사용할수록, 자신감은 낮을수록 소진의 수준이 유의하게 높게 나타났다. 그러나 본 연구결과 유의한 차이를 보였던 평균 근무시간, 동료관계 스트레스, 대상자관계 스트레스와 자기효능감의 유능감 및 추진력은 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인으로 유의한 결과를 보이지 않았다. Table 5

Table 5. Stepwise Regression Analysis of Burnout
($N=185$)

Variable	b	SE	β	t	p	R ²
	1.746	.203		8.581	<.001	—
Job stress - personal roles and daily work factors	.179	.046	.307	3.856	<.001	.196
Job stress - Supervisor relationship	.090	.039	.186	2.329	.021	.230
Self efficacy - confidence	-.097	.034	-.182	-2.836	.005	.257
Coping strategies - passive coping	.143	.067	.140	2.119	.035	.275
R ²	=.275					
F(p)	17.076($p < .001$)					

4. 논의

본 연구는 요양보호사를 대상으로 소진에 미치는 영향요인을 파악하고자 시도되었으며, 연구결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

대상자의 소진은 평점 2.41점으로, 하위 영역 중 정서적 탈진은 2.83점, 개인 성취감 결여 2.23점, 대상자에 대한 비인간화 1.95점 순이었으며, 정서적 탈진이 가장 높은 점수를 나타내었다. 일반적 특성에서의 소진을 살펴보면, 근무시간 6~9시간인 군이 6시간 이하인 군보다 유의하게 높았고, 이를 제외한 일반적 특성에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 또한 요양보호사의 평균 근무시간이 8시간 이하보다 9~12시간인 군이 더 높은 소진을 나타내어[42], 본 연구의 결과를 지지하였다. 이는 대부분

의 일반 업무에서도 근무시간이 길어질수록 흔히 나타날 수 있으나 요양보호사의 업무가 질환이 있는 대상으로 하는 업무형태로 인해 더욱 나타난 현상이라고 보인다.

요양보호사의 평균연령이 40대 초반인 연구에서 30대 대상자의 정서적 탈진이 유의하게 높았으나[43], 대상자의 65%가 50대인 연구에서는 연령이 유의하지 않았다[42]. 본 연구 대상자의 평균연령은 53.4세로 연령이 많을수록 소진의 하위 영역 중 대상자에 대한 비인간화에서만 유의하게 높았는데, 선행연구의 대상자 연령대가 다양하여 비교가 어려우므로 대상자 수를 확대한 후속 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과 소진은 평균평점 2.41점, 대처방식은 2.72점, 직무스트레스는 2.55점, 자기효능감은 3.74점으로 파악되었다. 또한 직무스트레스, 대처방식 및 자기효능감과 소진 간의 상관관계를 살펴보면 직무스트레스($r=.449, p < .01$)와는 유의한 양의 상관관계, 자기효능감($r=-.280, p < .01$)과는 유의한 음의 상관관계였으나, 대처방식은 유의한 관계를 보이지 않았다. 또한 소진과 직무스트레스 하위 영역은 모두 유의한 양의 상관관계, 자기효능감 하위 영역도 모두 유의한 음의 상관관계였으나, 대처방식에서는 소극적 대처방식만 유의한 양의 상관관계를 보였다. 자기효능감이 정서적 탈진과 음의 상관관계였으며[44], 자기효능감이 높을수록 직무스트레스는 낮은 결과를 보였다[18]. 일반간호사의 경우도 직무스트레스가 낮을수록 자기효능감이 높아[45], 본 연구결과를 지지하였다.

요양보호사의 소진에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과, 개인역할 및 일상 업무요인 스트레스, 상사관계 스트레스, 자신감, 소극적 대처 순으로 총 27.5%의 설명력을 보였다. 즉, 직무스트레스의 하위 영역인 개인역할 및 일상 업무요인 스트레스와 상사관계 스트레스가 높을수록, 자기효능감의 하위 영역인 자신감이 낮을수록, 대처방식 중 소극적 대처방식의 점수가 높을수록 소진의 수준이 유의하게 높아지는 것으로 확인되었다.

요양보호사의 소진에 가장 강력한 영향을 미치는 요인은 직무스트레스 중 개인역할 및 일상 업무요인 스트레스($\beta=.307, p < .001$)이고, 두번째 영향요인은 직무스트레스 중 상사관계 스트레스($\beta=.186, p=.021$)로 파악되었다. 요양보호사의 직무스트레스 하위 영역 중 대상자 관계 스트레스, 개인역할 및 일상 업무요인 스트레스 순이었는데 이는 수입이 적음, 교대 근무로 인한 개인 시간 부족과 대상자의 상태가 호전되지 않음으로 인해 직무스

트레스가 높았다[38]. 또한 요양보호사의 업무가 법적으로 역할이 규정되어 있으나, 가사보조업무 요구나 요양센터 업무지시의 책임이 모호할수록 역할 스트레스가 높아졌고, 역할 스트레스가 높을수록 직무만족은 낮았다[46]. 직무스트레스의 하위 영역 중 대상자 관계 스트레스가 가장 높았던 것은 야간에 긴급한 처치를 해야 하는 환자에 대한 두려움, 대상자의 문제행동에 대한 긴장감 때문이라고 하였다[38]. 요양병원보다 요양시설 근무자가 직무스트레스가 높았고, 하위 영역 중 업무관련 스트레스가 가장 높았으나[47], 이는 방문 요양보호사만을 대상으로 하여 요양병원 요양보호사의 특성을 충분히 반영하지 못하여 일반화하기는 어렵다. 직무스트레스는 자기효능감, 조직몰입에 영향을 줄 뿐 아니라 소진에도 영향을 미치며[48], 직무스트레스가 높을수록 소진이 높았다[49]. 식이 공급, 체위변경, 위생 및 배설 관리 등의 업무에 대한 신체 부담감이 업무스트레스가 가중되어 소진이 더욱 발생하였으나[50], 동일한 직무환경에서도 개인에 따라 유연하게 반응하기도 하고 소진이 쉽게 발생하기도 하여 개인에 따라 미치는 영향이 동일하게 나타나지 않았다[51]. 또한 직무스트레스는 대상자관계가 긍정적일수록 감소하였다고[52], 대상자관계 스트레스는 감정노동 업무시 증가하는 경향이 있으므로, 이를 위한 대처방안이 요구된다[53]. 본 연구에서 개인역할 및 일상 업무요인 스트레스는 수입, 요양보호대상자 상태, 근무시간과 개인역량에 따라 직무스트레스로 작용하여 소진에 영향을 준 것으로 보인다. 또한 상사관계 스트레스는 요양보호사에 비해 연령이 적은 관리자의 업무지시를 받거나 의사소통이 부적절하여 업무에 미숙한 서비스 제공으로 인해 요양보호 대상자나 보호자의 불만족이 민원으로 이어져 발생한 현상이라고 보인다. 그러나 개인역할 및 일상 업무요인 스트레스와 상사관계 스트레스는 혼합되어 있을 뿐 아니라 이외에도 다양한 형태의 직무스트레스가 존재하게 된다. 이를 위해 요양서비스 요구도를 충분히 반영한 교육, 요양보호사의 경력과 요양보호 대상자 사례 맞춤형 인력 배치 로드맵을 설정하여 서비스에 대한 시뮬레이션 교육을 강화한다면 직무스트레스가 감소될 것으로 사료된다.

본 연구결과 소진에 영향을 미치는 세 번째 요인은 자기효능감의 하위 영역인 자신감 3.66점으로 가장 낮은 수준이었으나 영향요인으로 파악되었다($\beta = -.182$, $p = .005$). 재가시설보다 요양 시설 요양보호사의 자기효능감이 더 높았는데, 요양보호사의 자기효능감은 경력, 고용형태에 의해 영향을 받았으며[54], 자기효능감은 소

진을 감소시키는 요인으로 작용하였는데[55], 본 연구결과와 유사하였다. 자기효능감이 높으면 스트레스 요인을 통제하고 잘 대처하여 극복하게 되면 소진을 감소할 수 있다[56]. 재가시설 요양보호사의 자기효능감 하위 영역 중 자신감이 가장 높은 수준을 보였으며, 자신감은 업무 만족에도 영향을 주므로 업무에 대한 계획과 목표 설정과 표준화, 자기개발 기회 제공, 업무 자율성 부여를 하면 자기효능감을 향상시킬 수 있다고 하였다[57]. 이에 요양보호사의 수준별 교육을 제공하여 자신감을 갖도록 하여 자기효능감을 상승시키게 되면 소진이 감소될 것으로 사료된다.

마지막으로 소진에 영향을 미치는 네 번째 요인은 대처방식 중 소극적 대처방식으로 확인되었다($\beta = .140$, $p = .035$). 요양보호사의 대처방식은 평점 2.39점으로 하위 영역에서 소극적 대처방식을 주로 사용하였고[11], 정신보건시설 간호사의 대처방식이 평점 2.58점으로 주로 적극적 대처방식을 사용하였다[58]. 또한 소극적 대처방식을 장기간 사용하게 하면 소진 수준이 높아지게 되므로[34]. 본 연구에서 소극적 대처방식에 의해 소진에 영향을 미치고 있어 적극적 대처방식을 포함한 대처방식을 다양하게 사용하는 전략이 필요할 것이다. 또한, 업무를 긍정적인 자세로 임하고 다양한 대처방식을 사용할 수 있도록 하는 것은 개인의 노력과 더불어 사회적인 제도 개선이 포함되어야 한다. 본 연구 대상자는 정규직 보다 시간제나 계약직이 더 많았고, 장기간 경력 단절 후 취업하거나 재취업으로 인해서 고용불안 요인이 더욱 다양한 대처방식을 사용하지 못한 것으로 사료된다.

요양보호 대상자가 신체적 기능 저하와 만성질환을 동반한 경우가 많으나, 요양보호사는 전문지식과 대처능력 부족이 부족하고 업무 자율성이 보장되지 않아 소진이 높았고[17]. 요양보호 대상자가 퇴행성 질환의 증상으로 요양보호사의 심리적 보상이 감소함으로써 소진수준이 높았다[59]. 또한 대상자에게 서비스를 제공하는 과정에서 자신의 감정을 표현하지 못하고 서비스를 제공하므로 인해 감정의 차이가 커 더욱 정서적 고통이 발생하였다[24]. 요양병원에 입원대상자가 재가시설이나 노인복지시설 보호 대상자에 비해 중증도가 상대적으로 높고 사망률이 높아 요양보호사의 소진이 높았고[60], 일상생활 원조 업무가 많지만 이외 업무 숙련도가 요구되므로 경험이 부족할수록 소진이 증가하였으며[61], 직무에 필요한 기술, 능력이 미비하다고 인식하는 경우 소진이 높았다[62]. 또한 요양보호 대상자뿐 아니라 보호자들에게 서비스 내용과 범위에 대한 정보제공을 하여 상호 간 갈

등을 감소시키고[47], 요양보호사에게는 자기효능감과 직무스트레스 관리를 통해 업무에 대한 자부심과 보람을 가질 수 있도록 해야 한다[18]. 요양보호사의 전문성이 높을수록 소진이 감소하므로, 재교육이나 보수교육을 통해 소진을 방지할 수 있을 것으로 보이며[61], 요양보호사의 정서적 소진 경감을 위한 심리적 대처 프로그램 개발 및 적용의 필요성을 제시하였다[63]. 요양보호사의 전문직 정체성이 높을수록 소진이 낮아지므로 공공서비스에 대한 신념을 갖추도록 하는 교육 제공으로 전문직 정체성도 향상시킬 필요가 있다고 하겠다[64]. 요양 대상자의 질병에 따른 신체증상의 변화나 임종간호에 대한 교육을 제공하고 요양서비스 항목에 대한 주기적으로 분석하여 업무에 적용하면 업무역량이 향상되어 소진이 감소될 것 보인다. 또한 요양보호사 경력과 요양보호 대상자 특성을 고려한 인력 배치, 보수체계, 업무 기술서 개발이 필요하며, 직무스트레스 감소와 자기효능감을 상승시키고 다양한 대처방식을 활용할 수 있는 프로그램 개발 및 적용이 요구된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인을 파악하였다. 이 연구를 통해 대상자의 일반적 특성 중 소진과 통계적으로 유의한 차이를 나타내는 것은 평균 근무시간이었다. 또한 소진은 직무스트레스와 유의한 양의 상관관계, 자기효능감과는 유의한 음의 상관관계, 대처방식과는 총 점수와는 상관관계가 없었으나, 하위 영역인 소극적 대처방식과 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 소진에 미치는 영향요인은 개인역할 및 일상업무요인 스트레스, 상사관계 스트레스, 자신감, 소극적 대처방식 순으로 총 27.5%의 설명력을 나타냈다. 요양보호사의 소진은 개인역할 및 일상 업무 스트레스, 상사관계 스트레스 및 소극적 대처방식의 수준이 높고, 자신감이 낮을수록 소진이 높아지는 결과를 보였다.

본 연구의 제한점은 본 연구 대상자들의 연령이나 연차의 특성과 업무역량에 대한 자료가 충분하지 못했다는 점이다. 또한 일개 지역의 제한점이 있어 연구결과를 일반화하는데 무리가 있다.

본 연구의 제언은 다음과 같다 첫째, 요양보호사의 소진에 미치는 주요 영향요인과 각 변수 간의 미치는 영향력을 확인하였으며, 대상자 수를 확대한 다양한 영향요인을 포함한 후속 연구를 제언한다. 둘째, 요양보호사의 소

진에 미치는 요인을 바탕으로 교육 프로그램 개발 및 적용을 제언한다. 또한 원활한 의사소통과 직무스트레스에 따른 적절한 대처방식을 활용할 수 있는 다양한 지지와 자기효능감을 상승시킬 수 있는 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] Korea Statistics Information Service (2018). *2017 Elder statistics*. <http://kosis.kr/search/search.do>
- [2] National Health Insurance Service. (2018. 07. 24). *Long-term care insurance for the elderly, Selected as "2018 Korea's Brand of the Year" by Consumers*. www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0039/26744.
- [3] Korea Ministry of Government Legislation. (2013. 12. 1). *Ministry of Health and Welfare Notice 2013-184, 2013. 11.29*. <http://www.law.go.kr/admRulLsInfoP.do?admRulSeq=2000000026313>
- [4] B. Y. Cheon. (2010). Problems of Long-term Care Worker for the Elderly and Search for Alternative Model and Policy Improvements in Korea. *Korea Social Policy Review, 17(3)*, 67-91. DOI : 10.17000/kspr.17.3.201012.67
- [5] H. S. Lee & S. H. You. (2013). A Study on the the Status and Improvement of Long-term Care Worker Management. *Korean Public Management Review, 27(3)*, 145-181. DOI : 10.24210/kapm.2013.27.3.007
- [6] National Health Insurance Service. (2018. 08.24). *2017 Statistical Yearbook of Long-Term Care Insurance for the Elderly*. <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0039/26932>
- [7] R. E. Adams., C .R. Figley & J. A. Bosxarino. (2008). The compassion fatigue scale: Its use with socoal workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice, 18(3)*, 238-250. DOI : 10.1177/1049731507310190
- [8] C. Maslach. (1976). Burn-out. *Human Behavior, 5(9)*, 16-22.
- [9] E. J. Lee. (2010). *A Study on Effects of the Factors on Burnout of Elderly Care Worker*. Master's Theses. Daegu University, Gyeongbuk.
- [10] H. Moon. (2010). The Mediator Effect of Coping Strategies in the Relationship between Care Givers' Job Stress and Burnout. *Korean Journal Community Living Science, 21(3)*, 341-350. UCI : G704-001337.2010.21.3.010
- [11] C. Cherniss. (1980). *Professional burnout in human service organizations*, New York: Praeger publishers.

- 17-21.
- [12] R. S. Lazarus & S. Folkman. (1984 a). *Stress appraisal & coping*. New York Springer.
- [13] C. Y. Son. (2009). *A Study on the Factors influencing Burnout of Childcare teachers*. Master's Theses. Gwangju University, Gwangju.
- [14] E. J. Jung. (2004). *Emotion and stress coping strategies as a moderator in relation between job stressors and job burnout*. Master's Theses. Korea University, Seoul
- [15] J. H. Kim, M. Y. Hyun & S. Y. Kim. (2009). Job Stress, Depression, Social Support, and Coping Strategies of Clinical Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 18(2)*, 219-231.
- [16] A. Bandura. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of Behavioral change, *Psychological Review, 84(2)*, 191-215.
- [17] R. J. Nied & B. Franklin. (2002). Promoting & prescribing exercise for the elderly. *American Family Physician, 65(3)*, 419-426.
- [18] Y. H. Park, J. D. Rah & S. H. Kim. (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(1)*, 349-368. DOI : 10.21194/kjgsw..52.201106.349
- [19] Y. J. Kim. (2008). *The Effect of Self Efficacy on the Relationships between Job Stress and Organizational Effectiveness of Home Helper*. Doctor's dissertation. Chosun University, Gwangju.
- [20] A. Bandura. (1986). The Explanatory and predictive Scope of Self-Efficacy Theory. *Journal of Social and Clinical Psychology, 4(3)*, 359-373. DOI : 10.1521/jsep.1986.4.3.359
- [21] H. J. Kim & H. K. Kim. (2011). A Study on the Influences of the Elderly Long-Term Care Worker's Job Stress on the Organizational Effectiveness. *Journal of Welfare for the Aged, 51(1)*, 191-213. DOI : 10.21194/kjgsw..51.201103.191
- [22] H. H. Kim. (2014). *The effect of geriatric care helper's knowledge of dementia on job stress, self-efficiency and care fulfillment*. Doctor's dissertation. Daegu Haany University, Gyeongbuk.
- [23] K. H. Lee & J. S. Song(2010). The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses : Mediating Role of Self-Efficacy. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 16(1)*, 17-25. DOI : 10.11111/jkana.2010.16.1.17
- [24] J. O. Kim, H. Moon & O. I. Park. (2018). Moderating Effects of Self Efficacy on the Relationship between Emotional Labor and Burnout of Care Helper. *Health and Social Welfare Review, 38(1)*, 302-334. DOI : 10.15709/hswr.2018.38.1.302
- [25] T. A. Beehr & J. E. Newman.(1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A fact analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology, 31(4)*, 665-699. DOI : 10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x
- [26] B. R. Hwang, E. K. Yu & J. H. Kwang. (2014). Exploring Influence Factors on Mental Health of Care Workers for the Elderly : Focused on Long-Term Care Settings. *Journal of Institute for Social Sciences, 25(3)*, 351-383. DOI : 10.16881/jss.2014.07.25.3.351
- [27] C. B. Kang. (2011). A Study on Burnout and Job Satisfaction of Care Workers. *Journal of Welfare for the Aged, 54*, 193-209. DOI : 10.21194/kjgsw..54.201112.193
- [28] K. S. Park. (2010). *Study of Work Environment and Job Factors That Affect The Short of Nursing Professionals*. Master's Theses. Honam University, Gwang-Ju.
- [29] E. R. Lee. (2017). A Study on Job Related Variables and Job Satisfaction Affecting Burnout of Caregivers. *The Review of Eurasian Studies, 14(2)*, 103-132. DOI : 10.31203/aepa.2017.14.2.005
- [30] S. C. Youn, S. H. Kwon & H. J. Kang. (2016). The Influence of Emotional Labor, Job Stress, and Burnout on Turnover Intention of Care Worker's at Long-Term Care Hospitals. *Korea Academy Industrial Cooperation Society, 17(5)*, 428-440. DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.5.428
- [31] I. B. Kim, M. B. Jo & C. S. Kim. (2013). The Effect of Burnout on Intention of Changing Occupation of Long-Term Care Facilities : the Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly, 5(1)*, 1-18.
- [32] C. Maslach & S. E. Jackson. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [33] H. Y. Choe & N. U. Jeong. (2002). Perfectionism Tendency, Social Support, and Burnout Among Counselors, *Korean Journal of health psychology, 8(2)*, 279-300. UCI : G704-000533.2003.8.2.003
- [34] R. S. Lazarus. (1974). Cognitive & coping processes in emotion. In B. Weiner(Ed.), *Cognitive views of human motivation*. New York: *Academic Press*. 22-32.
- [35] J. H. Kim. (1987). *Relations of perceived stress, cognitive set, and coping behaviors to depression*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [36] J. Y. Park. (1995). *A study on the relationship among character type A & B ego-identity and stress coping*. Master's Theses. Sookmyung Women's University, Seoul.
- [37] K. T. Kim & H. J. Seo. (2003). Study on the Job Stress of workers at the elderly care facilities. *Journal of Social Science, 21(20)*, 1-24.
- [38] E. Y. Lee. (2006). *A Study on the Effects of nursing*

- home employees' Job Stress on their Quality of Care Service. Master's Theses. Ewha Womans University, Seoul.
- [39] M. Sheerer, N. E. Maddux, B. Mercandante, S. Prentice-Dunn & B. Jacobs. (1982). The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation, *Psychological Report*, 51(1), 663-671.
- [40] A. Y. Kim. (1996). Goal setting theory and self-efficacy. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology. conference collection of dissertations*, 41-51.
- [41] C. S. Lee. (2015). *Effects of Educational Satisfaction in Job Training Program for Caregivers on Organizational Commitment, Self-Efficacy and Job Satisfaction*. Doctoral dissertation. Seoul Venture University, Seoul.
- [42] J. H. Lee. (2011). *A Study on Burnout of Seoul Gyeonggi Region Care giver-Focused on Elderly Care Facilities and In-Home Care Facilities*. Master's Theses. Kyung Hee University, Seoul.
- [43] G. S. Son. (2009). *A Study on the burn out of Caregivers engaged in the Elder care Centers*. Master's Theses. Cyber Graduate School of Joongbu University, Chungnam.
- [44] J. O. Kim, O. I. Park & H. Moon. (2014). A Study on the Moderating Effect of Self Efficacy on Relationships between Emotional labor and Burnout of Care Helper in Home Care Service. *The Korean Society of Community Living Science Conference Catalog*, 10.
- [45] S. H. Lee. (2008). Study on the Relationship between Professional Self-Concept, Self-Efficacy and Job Satisfaction in Clinical Nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, 20(1), 10-20.
- [46] Y. H. Kim & S. Y. Im. (2011). The Effect of Role Stress and Self-Efficacy on Job Satisfaction in Long-Term Caregivers. *Journal of Family Relations*, 16(3), 129-142.
- [47] Y. H. Lee & S. J. Shin. (2011). Job Stress and Job Satisfaction among Care Helper Providing Home Care Services. *Korean Academic Society of Womens Health*, 12(1), 21-38.
- [48] J. H. Mo, J. M. Choi & S. J. Jang. (2011). The Effects of Social Worker's Re-education on Burnout: Focused on Mediating Effect of Self-efficacy. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 13(2), 125-145.
UCI : G704-000981.2011.13.2.004
- [49] M. J. Kim. (2009). *The Effect of Job Stress on the Burnout of Employees in Social Welfare Facilities*. Master's Theses. Chosun University, Gwangju.
- [50] Y. M. Lee, S. J. Kim & K. S. Kim. (2013). Factors Influencing Work-related Burnout of Nurses and Caregivers in Nursing Homes. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 14(4), 1755-1764.
DOI : 10.5762/KAIS.2013.14.4.1755
- [51] E. H. Oh. (2010). *Influence of the stress-coping strategies on counselors burnout Hankuk*. University of Foreign Studies, Seoul.
- [52] K. N. Chon, O. I. Park & H. Moon. (2010). The Effect of Care Giver's Knowledge and Attitude toward the Elderly on Job Stress. *The Korean Journal of Community Living Science*, 21(1), 19-32.
UCI : G704-001337.2010.21.1.008
- [53] H. Y. Lee & K. S. Park. (2013). The Effect of Job Stress on Turnover Intention of the Longterm Care Workers. *Health and Social Welfare Review*, 33(2), 274-298.
DOI : 10.15709/hswr.2013.33.2.274
- [54] M. Y. Kim, J. H. Park, K. J. Lee & J. M. Yoon. (2010). The Study on Care Worker's Self-Efficacy, Job Satisfaction and Turnover Intention at Long-Term and Home Care Service Centers. *Journal of Welfare for the Aged*, 62(1), 361-382.
DOI : 10.21194/kjgsw..62.201312.361
- [55] Y. K. Yang. (2011). A Study on Burnout, Emotional Labor, and Self-Efficacy in Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 423-431.
DOI : 10.11111/jkana.2011.17.4.423
- [56] H. R. Yoo. (2012). *The effect of work environment, self-efficacy and social support on youth companion's psychological burnout*. Master's Theses. Yonsei University, Seoul.
- [57] S. S. Kwon & S. H. Song. (2012). Mediated Effect of Empowerment in the Influence on the Job Satisfaction and Job Involvement of Care Worker Self efficacy. *Journal of Korean Contents Association*, 12(10), 320-329.
DOI : 10.5392/JKCA.2012.12.10.320
- [58] H. M. Cho. (2007). *Burn out and coping skills of nurses in the mentalhealth facilities*. Master's Theses. Ewha Womans University, Seoul.
- [59] I. S. Lee & C. S. Rim. (2005). A Study on Organizational Commitment and Burnout of the Workers in Elderly Living Facilities. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 30(1), 99-121.
UCI : http://uci.or.kr/G704-001512.2005..30.006
- [60] J. D. Lim. (2011). The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers. *Journal of Korean Contents Association*, 11(1), 225-235.
DOI : 10.5392/JKCA.2011.11.1.225
- [61] S. Y. Hwang & K. S. Park. (2007). Determinants for the Burn-out of Social Welfare Government officials: Personal Characteristics, Work Environment Characteristics and Professionalism. *Social Welfare Policy*, 30(0), 339-369.
DOI : 10.15855/swp.2007..30.339
- [62] R. J. Burke & A. M. Richardsen. (1996). *Stress burnout, and health*. In C.L. Cooper(Ed.) stress, medicine and health, 101-117, Boca Raton: CRC Press.

- [63] S. C. Youn, S. H. Kwon & H. J. Kang. (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.
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.5.428
- [64] S. O. Lim & H. H. Kim. (2011). The moderating effects of professional identity on the relationship between job stress and burnout of care workers from care facilities. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 13(3), 151-176.
UCI : G704-000981.2011.13.3.001

신 미 정(Mi-Jeong Shin)

[경력]



- 2016년 2월 : 광주여자대학교 사회개발대학원(간호학 석사)
- 2018년 3월 ~ 2018년 8월: 전북과학대학 간호학과 겸임교수
- 2014년 3월 ~ 2018년 8월 : 글로벌간호학원 원장
- 2018년 9월 ~ 현재: 치매안심센터 간

- 호사(광주광역시 동구)
- 관심분야 : 성인, 기본, 보건교육
- E-Mail : ctmri1976@hanmail.net

송 인 자(In-Ja Song)

[경력]



- 2003년 2월 : 전남대학교 일반대학원 (이학석사)
- 2012년 2월 : 전남대학교 일반대학원 (간호학박사)
- 2012년 4월 ~ 현재 : 광주여자대학교 조교수
- 관심분야 : 성인, 재난, 노인, 재활, 영양

- E-Mail : na1004nr@hanmail.net