

서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 자아탄력성을 조절변인으로

김인준¹, 정용충^{2*}

¹동국대학교 일반대학원 박사과정 국제다문화학과 국제다문화학전공, ²한국열린사이버대학교 사회복지학과 교수

A Study on the Effect of Job-stress on Job Satisfaction of Nursing Care Workers in cSeoul-type Day Care Center : Focusing on the Moderating effect of Ego-resiliency

In-jun Kim¹, Yong-chung Jung^{2*}

¹Student, Department of International Multicultural Studies, Dongguk University

²Prof., Dept. of Social Welfare, Open Cyber University of Korea

요약 본 연구는 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 자아탄력성이 조절하는지 검증하고자 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 확인하고, 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 자아탄력성의 조절효과를 확인하였다. 서울시 데이케어센터 28곳의 종사자 256명을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 자아탄력성의 연구조사를 실시하였으며, 요양보호사 138명을 중심으로 분석하였다. 자료분석은 SPSS 25.0 및 Hayes가 제시한 SPSS PROCESS Macro를 활용하였다. 연구결과 첫째, 요양보호사 직군이 타 직군보다 직무스트레스 높고 직무만족감이 상대적으로 낮았다. 둘째, 직무스트레스가 직무만족에 부정(-)영향을 확인하였다. 셋째, 자아탄력성이 직무스트레스와 직무만족 사이에서 정적(+) 조절효과를 확인했다.

주제어 : 서울형 데이케어센터, 요양보호사, 자아탄력성, 직무만족, 직무스트레스

Abstract In order to verify that the ego-resiliency regulates the effect of nursing care workers job stress on the job satisfaction, this research ascertained the effect of job stress of the nursing care workers working at Seoul-type Day Care Center and confirmed the moderating effect of ego-resiliency on the process where nursing care workers job stress affects the job satisfaction. A survey of 256 employees at 28 Seoul-type Day Care Centers were conducted on job stress, job satisfaction, and ego-resiliency, and 138 nursing care workers were analyzed. The data analysis was conducted using SPSS PROCESS Macro, which was presented by SPSS 25.0 and Hayes. The results of the study are as follows. First, nursing care workers had higher job stress and lower job satisfaction compared to other job groups. Second, job stress identified the negative effect job satisfaction. Third, ego-resiliency confirmed positive moderating effect between job stress and job satisfaction.

Key Words : Seoul-type Day Care Center, Nursing Care Workers, Ego-resiliency, Job Satisfaction, Job Stress

1. 서론

1.1 연구의 목적

서울형 데이케어센터는 고령화 및 치매성 노인 질환

자 증가로 가족 내 노인 요양보호를 필요로 하는 현재 상황에 맞추어 “9988 어르신 프로젝트” 시책사업을 통해 ‘치매 걱정 없는 서울’을 만들고 부양가족의 부담을 덜어주기 위한 서비스 제공 시설이다. 서울형 데이케어

*Corresponding Author : Yong-chung Jung(Yong-chung, Jung)

Received August 10, 2020

Accepted September 20, 2020

Revised September 6, 2020

Published September 28, 2020

센터에서는 요양보호 서비스 질 향상 도모를 위해 서비스 전반에 관한 표준적 기준 충족시 이를 서울시가 공인해준다. 서울형 데이케어센터는 2009년 4월부터 시작되어 2020년 7월 기준 190개 시설이 운영되고 있다[1].

서울형 데이케어센터는 재가노인복지시설로써 인력 기준은 주·야간보호와 동일하게 적용된다. 이용정원이 14인 이상인 시설의 경우 시설장 1명, 운영관련 사회복지사 1명, 케어서비스 관련 간호조무사 및 물리치료사 1명, 요양업무 관련 요양보호사 2명이 필수인력이다. 노인 7명당 요양보호사 1명 기준으로 근무하며, 서울시 지침에 의거하여 야간에 3~4시간을 근무하는 요양보호사와 간호사(조무사)가 각 1명이 필수적으로 근무한다. 운영시간은 송영을 시작으로 주 5일, 08시부터 22시까지이고 주말과 공휴일은 시설에서 자율적으로 시행되도록 하고 있으나 이용자 가족의 욕구 및 필요에 따라 일부 센터는 주말과 공휴일 운영을 하고 있다.

요양보호사의 세부 업무를 보면 오전 8시 운전원과 함께 송영 서비스를 시작으로 오전 프로그램 진행 및 이용자의 점심식사 보조, 양치질 등의 일상생활 지원, 그리고 오후 프로그램의 진행, 이용자 기저귀 교체와 일상생활 지원(화장실 이용 등)으로 진행된다. 프로그램 진행 시 전문 강사가 프로그램을 진행하여도 요양보호사는 프로그램 참여가 어려운 이용자를 관리해야 하며, 강사가 없을 시에는 요양보호사가 직접 프로그램 진행도 할 수 있다. 오후시간 간식 준비 및 제공을 하고 이용자가 잠시 낮잠을 자는 시간에는 송영일지 및 케어일지(개별) 작성, 사례관리, 교육 계획 및 보고서 작성, 상담일지(개별) 작성 업무를 수행한다. 16시이후에는 운전자와 함께 송영서비스를 하며 센터로 복귀 후 청소 및 소독을 하며 이후 야간 이용자에게 저녁식사를 제공하고 야간 요양보호사 등의 인력에게 업무 인수인계를 하고 퇴근을 한다. 요양보호사가 가장 어려워하는 업무로는 일 평균 3~4시간 동안의 운전 등 송영서비스와 신체적으로 건강하지만 치매 등으로 인해 배회와 폭력성이 강한 이용자를 보호함으로써 신체적, 정신적인 소진을 많이 겪게 된다[2]. 또한 서울형 데이케어센터의 인증제를 위한 준비와 건강보험공단 평가 준비로 인한 행정부담이 가중되며 보수수준 등의 처우, 그리고 근무환경 및 여건이 열악하여 요양보호업무의 기피와 잦은 이직, 높은 스트레스를 나타내고 있다[3]. 특히, 종사자의 이직 의도 결정 중에 직무스트레스가 이직의도에

정적인 영향이 있음을 확인할 수 있다[4].

보건복지부 보고에 따르면, 다양한 이용자들에게 보호서비스를 제공하는 요양보호사는 다양한 경험과 이에 맞는 기술의 부족으로 스트레스 강도가 매우 높음을 알 수 있다. 또한 하루 중 많은 시간을 이용자와 함께 하기에 서비스 제공과정에서 보여지는 윤리적인 딜레마, 미해결 과제 등으로 인한 스트레스가 상당하다[3]. 이에, 요양보호사는 직무수행 시 겪게 되는 스트레스로 인하여 정신적, 신체적, 심리적으로 심각한 영향이 있으며, 이로 인해 직무에 불만족을 갖게 되고 이는 요양보호 서비스의 질 저하로 이어진다.

특히, 이들의 직무만족에 영향을 미치는 선행연구를 살펴볼 때, 임정도 연구에 의하면 업무스트레스, 근로조건 스트레스가[5], 이주재 연구에 의하면 직무 스트레스가 이직하려는 의도에 많은 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다[6]. 이러한 결과는 야간업무와 행정, 운전 및 보조지원의 송영서비스, 직접적인 이용자 대면사업 진행에 따른 스트레스를 통해 나타나며 이런 결과는 직무만족과도 연관성이 있음을 확인하게 된다.

요양보호사는 이용자에게 가장 오랜 시간 직접적인 서비스를 제공하기에 질 높은 장기요양서비스의 제공 및 만족감 높은 서비스를 결정하는 매우 중요한 인프라이다. 따라서 요양보호사의 부정적인 직무스트레스를 완화시키는 것이 요양보호사 직무만족 증진과 요양보호 서비스를 이용하는 이용자에게 만족감 있는 서비스를 제공 할 수 있다. 더불어 요양보호사들이 자신들의 업무에 만족할 시, 시설 운영의 효율성과 효과성이 향상될 수 있으며 더불어 이용자에 대한 서비스 질 향상으로 이어지기에, 직무수행상 문제점을 찾고 요양보호사의 직무만족 향상을 위한 연구가 필요한 시점이라 생각할 수 있다.

직무스트레스의 정의로는, French, Rogers와 Cobb이 말하는 개인의 기술과 능력이 직무규정에 부적합한 상태이며[7], Schuler는 직무스트레스를 개인별 반응 개념으로 신체·심리적 반응을 유발하는 직무영역에서 어떠한 중요한 것에 관한 확실하지 않은 신념이 내포되어 있다고 지각된 상태라고 하였다[8]. Hughes와 Galinsky의 연구에서는 직무스트레스가 직무의 특성, 과중한 업무, 권한, 관리자 성향 등과 같은 다양한 요인에 의해 설명될 수 있다고 하였다[9,10].

직무만족의 정의로 로크(Locke)는 업무이행 결과에

서 나타나는 감정으로 개인의 업무이행으로 나가는 과정과 무능력을 평가하거나 업무를 통해 얻어지는 만족감이나 긍정적인 상태라고 정의하고 있다[11]. 그리고 스미스(Smith)는 직무에 긍정적인 영향을 제공하는 구성원들의 효과적인 반응이라고 하였으며 그들의 직무경험이 개인의 가치에 부합하였을 때 높은 만족을 느낀다고 하였다[12].

자아탄력성(ego-resiliency)은 역경 가운데서 사건을 보지 않고 강건하게 잘 동화해내는 강력한 인간을 해석하기 위해 Block이 제시한 이념이다[13]. Carver는 자아탄력성이 스트레스 상황에서도 개인의 긍정적 기분을 유지하게 할 수 있도록 한다고 주장했는데, 자아탄력성은 긴장감을 유발하는 내·외부 환경적 요구에 대한 인내의 정도 및 충동을 통제하는 능력이라 할 수 있다[14].

요양보호사는 이용자와 끊임없이 상호작용하며, 이용자 입장에서 그들의 문제와 욕구를 파악하고 이에 적합한 서비스를 제공하는 역할을 담당한다. 직접적인 업무수행을 주 업무로 하기에 직무수행과정 중 예상치 못한 이용자의 요구와 부정적 상황을 경험할 수 있으며, 다양한 직군들과 업무를 수행하며 동료들과의 관계에서의 다양한 직무스트레스를 경험하게 된다[15].

요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 있음을 알 수 있다. 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 보수수준의 스트레스가 적을수록 직무만족은 향상되며, 대인관계부담이 줄어들수록 직무만족은 향상됨을 확인하였다[16]. 또한 박민선에 의하면 직무스트레스가 낮은 집단이 업무관련 만족이 높음을 확인하면서 직무스트레스가 직무만족에 직접적인 영향을 미쳐 직무스트레스가 직무만족에 부적(-) 관계를 가지고 있음을 알 수 있다. 이에, 요양보호사의 직무스트레스 요인을 제거하여 직무만족 향상을 위한 물리적인 환경제시가 필요시되어 이러한 선행 연구를 통해 직무만족에 직무스트레스가 주요변인임을 알 수 있다[17].

요양보호사의 자아탄력성이 직무스트레스에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 문정희 연구에 의하면 자아탄력성을 통한 낙관적 태도와 대인관계 효율성이 높으면 스트레스를 잘 대처할 수 있어 요양보호사들에게 자아탄력성을 이해하고 증진시킬 수 있는 교육이 필요함을 기술하였다[18]. 서경현과 최인의 연구에서는 요양보호사의 자아탄력성이 직무스트레스의 부정적인 영향에

조절효과가 있어 자아탄력성을 개발하여 업무에 개입하는 것이 효율적이라고 하였다[10].

또한 직무스트레스 뿐만 아니라 요양보호사의 자아탄력성이 직무만족에도 영향이 있음을 알 수 있다. 유인애[19]와 김원기[20]는 요양보호사의 자아탄력성이 직무만족에 정적인 영향을 미치고 있기에 자아탄력성 강화를 위한 노력이 필요함을 확인하였으며, 김차연[21]은 자아탄력성이 높으면 직무만족이 높아짐을 제시하였다.

요양보호사의 자아탄력성을 조절변인으로 역할을 한 관련 연구를 살펴볼 때, 이주연과 지명원의 연구에서는 감정노동자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 자아탄력성이 조절효과가 있다고 하였다[22]. 요양보호사는 감정노동자로 치매어르신들을 대상으로 직접서비스 수행을 통한 직무스트레스와 낮은 직무만족을 가진다[2,15]. 이에 감정노동을 호소하는 요양보호사의 직무만족을 위한 연구가 필요하다.

선행연구를 통해 확인[16-22] 및 직무 스트레스 감소를 통한 직무만족 향상에 대한 구체적 조절변인인 자아탄력성을 통하여 직무스트레스가 직무만족에 영향이 있음을 알아보고자 한다.

요양보호사의 자아탄력성은 다양한 직군과의 업무진행에서 발생하는 어려움을 이겨낼 수 있게 해주고, 이용자와 밀접한 관계에서 이용자의 직·간접적인 감정 등에 영향을 받음으로써 여러 가지 인내와 충동을 통제하는 것이 필요되어지기에 이러한 자아탄력성을 향상시켜 요양보호사의 직무만족을 검증하고자 한다.

이와 같은 내용을 토대로 본 연구에서는 서울형 데이케어센터에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 확인하고, 자아탄력성을 조절변인으로 하여 직무만족에 미치는 영향을 확인하고자 한다.

1.2 연구문제

본 연구에 앞서 기술한 연구목적에 따라 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 자아탄력성이 조절효과를 검증하고자 한다.

연구문제 1. 서울형 데이케어센터의 요양보호사 직군이 타직군과 대비하여 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족에 차이가 있을 것이다.

연구문제 2. 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 미칠 것이다.

연구문제 3. 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 자아탄력성이 조절작용을 할 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구에서는 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치고 있는 영향을 검증하기 위한 목적으로 양적조사를 실시하였다. 자료수집은 2020년 7월 8일부터 7월 22일 15일간 설문조사를 실시하였으며, 설문조사는 서울형 데이케어센터 28개소에 공문을 통한 협조를 통하여 진행하였다. 총 280개의 설문지를 배포하고, 272개의 설문지를 회수하였으며 불성실한 응답의 설문지를 제외한 총 256부를 분석하였다. 본 연구에서는 서울형 데이케어센터의 직군별 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족의 차이를 검증하였으며, 그 중 요양보호사 집단 138케이스를 선택하여 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하고자 분석을 하였다.

2.2 측정도구

2.2.1 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 Clark(1980)가 개발하고 Moracco와 Krajewski(1982)가 수정하고[23,24], 권기태(1990)가 변안한 도구를 사용하였다. 직무스트레스는 총 32개 문항이며 하위요인(활동 5문항, 업무 7문항, 행정 8문항, 동료와의 관계 5문항, 보호자와의 관계 4문항, 경제 3문항)으로 구성하였다. 각 문항은 Likert식 4점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 직무 스트레스의 전체 신뢰도는 .892이며, 본 연구에서 신뢰도는 .953이다.

2.2.2 직무만족

본 연구에서의 직무만족에 관한 문항은 한국형 직무만족 척도(K-CTJSS)를 연구자가 수정하여 사용하였다. 본 측정 도구 총 32개 문항 4개 하위요인(운영방식·태도 10문항, 사회적 인식·처우 8문항, 환경·복지 8문항, 업무 6문항)으로 구성되며, 4점 Likert 척도로서 점수가 높을수록 직무만족 수준이 높은 것을 의미한다

[25]. 직무만족 원척도의 신뢰도는 .930이며 본 연구에서의 신뢰도는 .943이다.

2.2.3 자아탄력성

자아탄력성 척도는 Klohnen(1996)이 27개의 문항으로 구성하고 타당화 한 자기보고식 척도[26]를 박현진(1996)이 변안한 척도를 사용하였다. 본 측정도구는 총 27개 문항 3개 하위요인(대인관계 효율성 8문항, 자신감 9문항, 낙관적 태도 10문항)으로 구성되어 있으며, 4점 Likert 척도로서 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것을 의미한다[27]. 자아탄력성 척도의 신뢰도는 .912였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 .953이다.

2.3 분석방법

본 연구는 SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향으로 자아탄력성이 조절효과를 검증코자 통계분석을 실시하였다.

첫째, 빈도분석을 통하여 인구사회학적 특성을 살펴 보았으며, 둘째, 기술통계 분석을 통하여 각 변수들의 평균값 확인과 왜도와 첨도를 통한 정규분포성을 살펴 보았다. 셋째, 서울형 데이케어센터 직군별 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족의 차이분석을 통하여 요양보호사의 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족의 차이를 살펴보았다. 넷째, 서울형 데이케어센터 요양보호사의 인구사회학적특성, 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족의 상관관계를 분석하였다. 다섯째, 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 있어 자아탄력성에 따라 조절효과를 알아보기 위해 회귀분석과 Hayes가 제시한 SPSS PROCESS Macro(프로세스 매크로)를 이용하여 효과의 유의성 검증을 실시하였다. 효과 모형검증은 Hayes가 제시한 76개의 통계적 모델 가운데 모델 1을 적용하였다.

3. 결과

3.1 연구대상의 일반적 특성

Table 1에서 서울형 데이케어센터에 근무하는 요양보호사의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 여성 133명 96.4%, 남성 5명 3.6%로 나타났고, 경력기간은 1년 이상 3년 미만이 45명 32.6%로 가장 높은

비율로 나타났고, 다음으로 5년 이상 7년 미만 41명 29.7%, 3년 이상 5년 미만이 22명 15.9%, 1년 미만이 14명 10.1%, 7년 이상 10년 미만이 9명 6.5%, 10년 이상이 7명 5.1%로 순이었다. 연령은 50대 이상이 90명 65.2%로 가장 높은 비율로 나타났고, 다음으로 40대 30명 21.7%, 60대 14명 10.1%, 30대 3명 2.2%, 20대 1명 0.7% 순이었다. 교육정도는 고등학교 이하가 106명 이하가 76.8%로 가장 높은 비율로 나타났고, 다음으로 전문대학교 20명 14.5%, 4년대 9명 6.5%, 대학원 이상이 3명 2.2% 순이었다. 마지막으로 종교는 기독교가 45명 32.6%로 가장 높은 비율로 나타났고, 이어 천주교 39명 28.3%, 불교 30명 21.7%, 무교 24명 17.4% 순이었다.

Table 1. General characteristic (N=138)

Variable	Division	N	%
Gender	Male	5	3.6
	Female	133	96.4
Period	~1 year	14	10.1
	1-3 years	45	32.6
	3-5 years	22	15.9
	5-7 years	41	29.7
	7-10 years	9	6.5
	10years ~	7	5.1
Age	20s	1	0.7
	30s	3	2.2
	40s	30	21.7
	50s	90	65.2
	60s~	14	10.1
Education	~High school	106	76.8
	Junior college	20	14.5
	University	9	6.5
	Graduate school~	3	2.2
Religion	Christianity	45	32.6
	Buddhism	30	21.7
	Catholic	39	28.3
	None	24	17.4

3.2 주요변수의 기술통계

서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족, 자아탄력성에 대한 기술통계량은 Table 2와 같다. 기술통계량 분석결과를 살펴보면 종속변수인 직무만족 평균값은 2.877(SD=.490), 독립변수인 직무스트레스 평균값은 2.154(SD=.526), 조절변수인 자아탄력성 평균값은 2.881(SD=.697)로 나타났다. 또한, 주요변수들의 정규성 분포를 살펴본 결과 왜도 ± 2 이하, 첨도 ± 3 이하로 정규분포곡선에 문제가 없는 것으로 나타났다.

Table 2. Charactersics of Major Variables (N=138)

Variable	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
Job stress	2.293	.526	.152	.303
Ego-resiliency	2.881	.697	-.674	-.507
Job satisfaction	2.877	.490	-.453	-.226

3.3 직군별 주요변수에 따른 차이분석

서울형 데이케어센터의 직군별 직무스트레스, 직무만족, 자아탄력성의 차이분석에 따른 평균 차이는 Table 3과 같다. 차이분석은 분산분석 ANOVA를 활용하여 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족에 관한 차이가 어느 정도인지를 인구사회학적 특성에 따른 분석한 결과이며, 기타(센터장 등) 6명은 본 검증에서 제외하였다. 분석결과 직무스트레스의 경우 집단 간 평균의 차이가 나타나(F=4.373, $p < .01$), 사후 분석(Scheffe) 검증을 하였으며 요양보호사가 사회복지사, 운전원, 조리원 집단보다 평균이 높게 나타나 요양보호사의 직무스트레스가 상대적으로 높음을 확인했다. 자아탄력성은 통계적으로 유의미하지 않게 나타났으며, 직무만족의 경우 집단 간 평균의 차이가 나타나(F=8.319, $p < .01$), 사후 분석(Scheffe) 검증을 하였다. 그 결과 요양보호사의 직무만족이 간호조무사, 간호사, 사회복지사, 운전원 보다 낮음을 확인하였다. 이에 따라 요양보호사의 직무만족이 타 직군보다 상대적으로 낮음을 확인했다. 이에 연구문제 1 서울형 데이케어센터 직군별에 따라 직무스트레스, 자아탄력성, 직무만족 차이분석을 하고, 직군에 따라 직무스트레스와 직무만족에 유의미한 차이가 있음을 확인했다.

Table 3. Charactersics of Major Variables (N=250)

Variable		N	Mean	F	Scheffe
Job stress	Nursing Care Worker (a)	138	2.293	4.373***	a)d,e,f
	Nurse's aide (b)	30	2.113		
	Nurse (c)	4	2.156		
	Social worker (d)	53	1.976		
	Driver (e)	15	1.888		
	Cooker (f)	10	1.859		
Ego resiliency	Nursing Care Worker (a)	138	2.881	1.446	-
	Nurse's aide (b)	30	3.048		
	Nurse (c)	4	3.037		
	Social worker (d)	53	3.036		
	Driver (e)	15	3.047		
	Cooker (f)	10	3.211		
Job satisfaction	Nursing Care Worker (a)	138	2.877	8.319***	a(b,c,d,e)
	Nurse's aide (b)	30	3.222		
	Nurse (c)	4	3.266		
	Social worker (d)	53	3.278		
	Driver (e)	15	3.329		
	Cooker (f)	10	3.081		

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

3.4 상관관계

서울형데이케어센터 요양보호사의 인구사회학적 특성 및 주요 변인들 간의 상관관계를 파약코자 실시한 pearson의 상관분석 결과는 Table 4와 같다.

종속변수인 서울형 데이케어센터 요양보호사 직무만족과 직무스트레스($r=-.774, p<.01$)와 성별($r=-.199, p<.01$)은 부적(-)인 상관관계를 보였으며, 교육정도($r=.254, p<.01$), 연령($r=.230, p<.01$), 경력($r=.208, p<.01$)은 정적(+인 상관관계를 보였다. 또한, 조절변수인 자아탄력성($r=.591, p<.01$)은 정적인 상관관계를 보였다. 주요 변인들 간의 상관관계 계수는 모두 0.8 이하로 나타나 다중공선성에 문제가 없는 것을 확인했다.

Table 4. Correlation among Major Variables (N=138)

Variable	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1. Gender	1						
2. Period	.071	1					
3. Age	.051	.123	1				
4. Education	-.215**	.037	-.255**	1			
5. Religion	-.017	-.005	.212**	-.099	1		
6. Job stress	.179**	-.313**	-.245**	-.257**	-.046	1	
7. Ego resiliency	-.057	.359**	.351**	.154*	.102	-.778**	1
8. Job satisfaction	-.199**	.208**	.230**	.254**	.093	-.774**	.591**

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

3.5 조절효과 검증

서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관하여 자기탄력성의 조절 역할을 확인하기 위하여 회귀분석을 통한 검증을 하였다. 회귀분석 검증에 앞서 인구사회학적 특성 변수를 성별(남성=0, 여성=1), 경력기간(3년 미만=0, 3년 이상=1), 연령(50대 미만=0, 50대 이상=1), 교육(고등학교 졸업 이하=0, 전문대학교 졸업 이상=1), 종교(종교없음=0, 종교있음=1)를 더미처리하였다.

Table 5를 보면, 1단계에서는 인구사회학적인 특성을 통제변인으로 투입하고, 2단계에서는 직무스트레스를 투입하였으며, 3단계에서는 자아탄력성을 투입하고, 4단계에서 직무스트레스와 자아탄력성의 상호작용 변인을 투입하였다. 상호작용 변인에서는 변인들의 다중공선성을 낮추기 위하여 평균중심화를 통한 상호작용을 실시하였다.

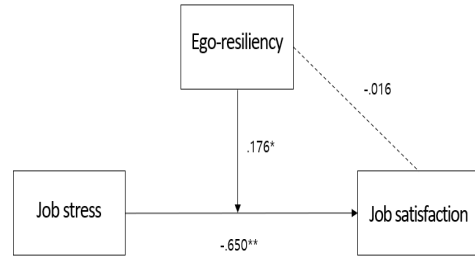
분석결과 살펴보면, 2단계의 모형을 통하여 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 부적(-)인 영향($\beta=-.650, p<.01$)을 확인했다. 4단계에서는 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 과정에서 상호작용 항의 투입에 따라 0.029만큼 유의미한 R²변화량($p=.000$)을 가졌으며, 직무스트레스와 자아탄력성의 상호항이 직무만족에 정적(+인 영향을 미침을 확인했다($\beta=.176, p<.05$). 이와 같은 결과로 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 부정적인 영향을 조절변인인 자아탄력성이 감소시키고 있다는 것을 알 수 있다. 이에 따라 연

구문제 2의 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 유의미성을 검증하였고, 연구문제 3의 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 자아탄력성이 조절효과가 유의미함을 검증하였다.

Table 5. Moderating Effect on Ego-resiliency (N=138)

Model	Variable	Job satisfaction		
		β	R ²	R ² change
1	Gender	.033	.217	-
	Period	.318**		
	Age	.450**		
	Education	.312**		
	Religion	.116		
2	Gender	-.118	.649	.432**
	Period	.045		
	Age	.038		
	Education	.097		
	Religion	.021		
	Job stress	-.650**		
3	Gender	-.110	.651	.002
	Period	.051		
	Age	.048		
	Education	.094		
	Religion	.022		
	Job stress	-.676**		
	Ego-resiliency	-.133		
4	Gender	-.080	.680	.029**
	Period	.027		
	Age	-.061		
	Education	.052		
	Religion	.048		
	Job stress	-.602**		
	Ego-resiliency	-.016		
	Interaction	.176*		

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



Control variable : Gender, Period, Age, Education, Religion

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

Fig 1. Moderating Effect on Ego-resiliency

서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 사이에서 자아탄력성이 조절효과를 갖기 위해서는 자아탄력성의 수준에 따라 직무스트레스가 직무만족에 미치는 효과에 그래프의 단순기울기가 상이하야 한다.

자아탄력성의 조절효과가 나타내는 구체적인 크기 및 방향으로 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 Fig 2과 같이 확인한 결과, 자아탄력성 수준이 높은 경우와 자아탄력성 수준이 낮은 경우에 직무스트레스가 직무만족에 미치는 효과의 그래프에서 단순기울기가 상이한 것을 확인했다. 이에 따라 서울형 데이케어센터 요양보호사의 자아탄력성 수준이 높을 때 직무스트레스에 따른 직무만족감 감소를 낮추는 효과가 있다는 사실을 검증하였다.

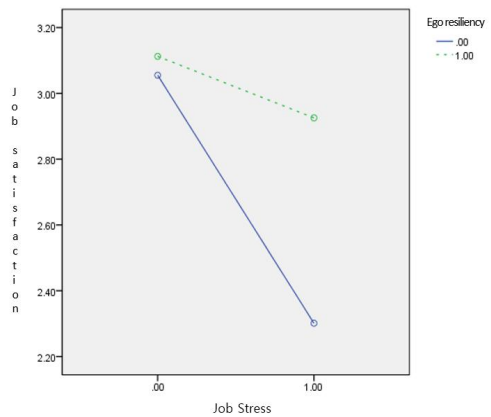


Fig 2. Moderating Effect Graph

서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 간접적으로 미치는 영향을 확인하기 위해 조절효과 검증을 실시하였다. 이러한 간접효과를 자아탄력성이 조절하고 있는지 검증하기 위하여 SPSS PROCESS Macro(프로세스 매크로)를 활용하여 부트스트랩 검증을 통한 조절효과 검증을 실시하였다. SPSS PROCESS Macro(프로세스 매크로)는 Hayes and Preacher(2012)가 제시한 방법으로 부트스트랩핑(bootstrapping)을 적용하여 확인하는 방법이다. 부트스트랩핑을 위해 재추출한 표본수는 5,000개였고, 이를 95% 신뢰구간에서 구한 매개효과를 통하여 0을 포함하지 않고 있는 것을 통계적으로 유의미한지를 파악하였다.

그 결과, 자아탄력성의 평균과 평균 1SD 높은 경우와 평균 1SD 낮은 경우 모두 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 조건부 간접효과가 통계적으로 유의미하였다. 이에 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향으로 자아탄력성의 조절효과는 유의미한 것으로 검증되었다($R^2\text{-chng}=.0146, p=.0088$). 또한 회귀계수는 .1631로 양(+)의 값으로 나타나 정적(+)인 조절효과를 확인하였다. 이에 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스에 대한 자아탄력성의 조절효과는 직무만족에 유의미한 영향을 준다고 할 수 있다.

Table 6. Significance Verification on Ego-resiliency (N=138)

Moderator variable	Effect	t	LLCI	ULCI
M-1SD	-.7053	-9.347**	-.8545	-.5561
Mean	-.5916	-7.032**	-.7581	-.4252
M+1SD	-.4780	-4.343**	-.6957	-.2603
Int_1	.1631	2.660	.0418	.2844

$R^2\text{-chng} = .0146, p = .0088$

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

4. 논의

본 연구에서는 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 자아탄력성이 조절역할을 하는지 검증하고자 하였으며, 본 연구에 관한 논의는 다음과 같다.

첫째, 서울형 데이케어센터의 요양보호사 직군이 타

직군(사회복지사, 운전원, 조리원)보다 직무스트레스가 높고, 직무만족이 타직군(간호조무사, 간호사, 사회복지사, 운전원)보다 낮게 나타남을 확인했다. 이는 요양보호사의 직무스트레스가 높고[2-4,15], 직무만족이 낮음[5,6]의 선행연구들과 맥을 같이하는 것이다. 이에 서울형 데이케어센터에서는 요양보호사의 직무스트레스 및 직무만족감 증진을 위해 스트레스 예방 및 관리를 위한 노력이 요구된다.

따라서, 서울형 데이케어센터의 경우 다양한 직군(요양보호사, 사회복지사, 간호조무사, 운전원)이 함께 근무하는 만큼 각자의 역할 가운데 업무상 많은 마찰이 발생되어 요양보호사에게 많은 스트레스 요인이 되고 있다[15]. 이를 위하여 직원 내부 프로그램(연수, 교육 등)을 통하여 서로 업무를 이해할 수 있는 기회를 마련하며 적절한 슈퍼비전 제공이 필요되어진다.

둘째, 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 부적(-)인 영향을 확인했다. 이는 선행연구들과 같이 직무스트레스가 직무만족에 부적(-)인 영향을 준다는 내용[16,17]들과 맥을 함께 한다. 요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아짐을 의미하기에 서울형 데이케어센터에서는 요양보호사의 직무만족에 직무스트레스가 영향을 주는 요인임을 검증한 결과를 반영하여, 요양보호사의 직무스트레스를 감소하기 위한 서울형 데이케어센터에서의 노력이 요구된다. 이에, 요양보호사의 주된 스트레스는 선행연구[3,4]를 통해서 확인했듯이, 이용자와의 관계에서 높은 스트레스가 발생한다. 이용자와 가장 많은 교류를 이루고 있고 직접적인 관계 속에서의 업무가 중심이 되다 보니 많은 영향을 미치는 것을 확인하였다. 따라서 요양보호사의 직무스트레스를 예방하고 관리하기 위하여 이용자의 서비스 질을 유지할 수 있는 상황 가운데 요양보호사의 교대업무 및 쉽 지원 프로그램을 제공하는 운영이 필요하다. 더불어 요양보호사들에게 이용자에게 대한 긍정적 태도 및 올바른 지식을 갖도록 지원하며, 정서적 지지를 위한 적절한 슈퍼비전 제공 등의 노력이 필요되어진다.

셋째, 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 자아탄력성이 정적(+인) 조절효과를 검증했다. 이는 선행연구들과 같이 자아탄력성이 직무만족에 정적인 효과가 있다는 연구들과 맥을 같이하는 것이다[19-22]. 자아탄력성

은 역경 가운데서 사건을 보지 않고 강건하게 잘 동화할 수 있는 힘을 주며[13], 인내와 충동을 통제하며[14], 스트레스를 낮추는 요인[10]을 제공하기에 요양보호사의 자아탄력성을 증진하는 것은 서울형 데이케어센터에서 업무의 효율성을 높이고 이용자에게 보다 효과적인 요양보호서비스를 제공하는 것과 관련있다. 위와 같은 맥락 속에서 서울형 데이케어센터에서는 요양보호사의 자아탄력성 증진을 위한 맞춤형 교육, 행정·정서적 지원 등 다양한 방법의 실천이 요구된다. 이런 실천은 요양보호사의 자아탄력성을 증진시켜 직무스트레스에 따른 직무만족의 감소를 경감하는데 역할을 할 것으로 본다. 따라서 직무스트레스를 낮추고 직무만족을 높이기 위한 방안으로 자아탄력성 강화를 위한 노력[22]이 필요되어진다. 자아탄력성을 통하여 업무 시 낙관적 태도를 갖으며, 대인관계의 효율성을 높인다면 스트레스를 잘 대처할 수 있는데 이러한 자아탄력성 강화를 위하여 요양보호사에게 전문가를 통한 정기적인 교육 및 관리가 필요되어진다.

5. 결론

본 연구에서는 서울형 데이케어센터 28개소 직원 256명을 대상으로 직군에 따른 직무스트레스, 직무만족, 자아탄력성의 차이분석을 실시하고 요양보호사 138명을 케이스선택하여 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 자아탄력성이 조절하는지 확인하였다. 그 결과 요양보호사가 타직군보다 직무스트레스가 상대적으로 높고, 직무만족이 상대적으로 낮음을 확인했다. 또한, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 부적(-)인 영향력과 직무스트레스와 직무만족 사이에서 자아탄력성이 정적(+인) 조절역할을 확인했다. 이는 서울형 데이케어센터에서 요양보호사의 직무스트레스 예방 및 경감을 위한 노력과 자아탄력성 증진을 위한 역할이 필요하다는 것을 의미한다. 그리고 이러한 연구결과를 바탕으로 서울형 데이케어센터 요양보호사들의 직무스트레스 예방 및 경감, 자아탄력성 증진, 직무만족 향상을 위한 실천 및 정책적 방안을 제시한 것에 연구의의가 있다.

본 연구의 한계를 살펴보면, 할당표집방법(비확률 표집방법)을 활용하여 190개소의 서울형 데이케어센터 중 28개소의 서울형 데이케어센터 직원을 대상으로 연구하였기에 연구결과를 일반화하기에 한계가 있다고 본다.

이에 후속연구에서는 위와 같은 것을 보완하여 표집의 대표성 확보 및 전수조사 방법으로 연구 진행이 필요되어진다. 또한, 본 연구에서는 서울형 데이케어센터의 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향으로 직무스트레스와 자아탄력성을 한정하였다. 이에 후속연구에서는 다양한 시설에서 근무하는 요양보호사의 직무만족을 높일 수 있는 연구 및 다양한 변인을 활용한 연구가 진행될 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] <https://news.seoul.go.kr>
- [2] M. S. Kang. (2016). *The Impact of the Care Workers' Job Environment in Seoul Adult Daycare Centers on Service Quality - Focused on the Mediating Effects of Job Satisfaction-*. Master dissertation. Graduate School of Gachon University, Gyeonggi-do.
- [3] H. I. Lee. (2015). *Study on Actual Labor Practice of Care Workers at Daycare Center in Seoul -Focused on the Main Standards in the Labor Standard Law-*. Master dissertation. The Department of Social Welfare The Graduate School of Public Administration Dongguk University, Seoul.
- [4] K. E. Kim. (2017). *Verification of Mediator Model on Decision Process of Employee Turnover Intention in Seoul-type Day Care Center*. Doctoral dissertation. Department of Social Welfare Sungkyunkwan University, Seoul.
- [5] J. D. Lim. (2011). The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers. *The Korea Contents Society, 11(1)*, 225-235.
DOI : 10.5392/JKCA.2011.11.1.225
- [6] C. J. Lee. (2011). The Impact of Work Stress and Job Satisfaction on Turnover Intention: A Study of Long-term Care Workers. *Korean gerontology, 31(2)*, 277-290.
- [7] J. R. P. French, W. Rogers & S. Cobb. (1974). *Adjustment as a person- environment fit, coping and adaptation*. New York: Basic

- Book.
- [8] R. S. Schuler. (1980). Definition and conception of stress in organization. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- [9] D. Hughes & E. Galinsky. (1994). Work experience and material interactions: Elaborating the complexity of work. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 423-438.
- [10] K. H. Suh & I. Chol. (2010). Job Stressors, Hardiness, Ego-Resilience, and stress Responses among Geriatric Caregivers. *Korean journal of health psychology*, 15(2), 309-326.
DOI : 10.17315/kjhp.2010.15.2.009
- [11] E. A. Locke. (1976). The nature and cause of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- [12] E. J. Smith. (2006). The Strength - Based - Counseling Model. *The Counseling Psychologist*, 34(1), 13-79.
DOI : 10.1177/0011000005277018
- [13] J. Block & A. M. Kremen. (1996). IQ and Ego-resiliency: Conceptual and Empirical Connection and Separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
- [14] C. S. Carver. (1998). Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. *Journal of Social Issues*, 54, 245-266.
- [15] S. W. Kang, S. H. Kim & J. M. Bach. (2013). The Impact of the Long-term Care Worker Job Stress, Ego-resilience, Emotional Intelligence on Job Satisfaction. *Korean Journal of Social*, 21, 137-160.
- [16] H. J. Park. (2013). *A Study on the Factors Affecting the Job Satisfaction of Caregivers at Health Care Hospitals*. Master dissertation. Inje University Graduate School of Social Welfare, Gimhae.
- [17] M. S. Park. (2009). *Influence of job stress on job satisfaction of care managers : focused on care managers working at long-term care facility for elderly*. Master dissertation, Department of Medical Care for the Aged Welfare Graduate School Daegu Haany University, Kyoungbu.
- [18] K. H. Moon. (2014). *The Effects of Ego-resilience and Stress Coping strategies on Burnout in Care Workers*. Master dissertation. Major in Counseling Psychology Graduate School of Education Kyungsung University, Pusan.
- [19] I. A. Yu. (2012). *Effects of Elderly Care Facilities Care Helpers' Working Environment on Job Stress*, Doctoral dissertation. Department of Social Welfare Kukje Theological University & Seminary, Seoul.
- [20] W. G. Kim. (2011). *study of the factors affecting the job satisfaction of care workers in the long-term care system : based on the Gyeonggi province*. Doctoral dissertation. Department of Public Administration, The Graduate School Konyang University, Chungnam.
- [21] C. Y. Kim. (2018). *A study on the effect of spirituality, self-esteem, organizational commitment of care workers in Home Care Facility for the Elderly on the job satisfaction*. Doctoral dissertation. Major in Social Welfare Yemyung Graduate University, Seoul.
- [22] J. Y. Lee. & M. W. Chi. (2012). Relation among Emotional Labors's Job Stress, Role Conflict, Ego-Resilience and Job Turnover. *The Korea Contents Society*, 12(6), 191-200.
DOI : 10.5392/JKCA.2012.12.06.191
- [23] E. H. Clark. (1980). *An analysis of occupational stress factors as perceived by public school teachers*. Doctoral dissertation. Auburn University, Auburn, AL.
- [24] R. V. D'Arienzo, J. C. Moracco & R. J. Krajewski. (1982). *Stress in teaching: A comparison of perceived occupational stress factors between special education and regular classroom teachers*. Washington, DC: University Press of America.
- [25] S. Y. Cho, E. J. Baik, H. G. Kim, Y. H. Kwon.

& J. N. Chung. (2011). Study for Validation of the Korean Childcare Teacher's Job Satisfaction Scale(K-CTJSS). *Journal of Korean Home Management Association*, 29(2), 110.

[26] E. C. Klohnen. (1996.) Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. *Journal of Personality and social Psychology*, 170(5), 1067-1079. DOI : 10.1037/0022-3514.70.5.1067

[27] H. J. Park. (1996). *Perceptual Stress Response and Depression with Self-Elasticity*. Master dissertation. Korea University Graduate School of Social Welfare, Seoul.

김 인 준(In-jun Kim)

[정회원]



- 2000년 02월 : 선문대학교 사회복지학과
- 2010년 08월 : 동국대학교 불교대학원 불교사회복지학(문학 석사)
- 2018년 03월 ~ 현재 : 동국대학교 일반대학원 국제다문화학과 국제다문화학 전공(박사과정)

· 관심분야 : 노인, 사회복지, 주야간보호시설
· E-Mail : kiijjlala@hanmail.net

정 용 충(Yong-chung Jung)

[정회원]



- 1991년 02월 : 평택대학교 사회복지학과
- 1997년 08월 : 중앙대학교 사회개발대학원 사회복지학(문학 석사)
- 2017년 08월 : 서울한영대학교 대학원 사회복지학(사회복지학 박사)

· 2018년 01월 ~ 현재 : 한국열린사이버대학교 사회복지학과 교수
· 관심분야 : 노인, 장애인, 사회복지
· E-Mail : jujube0424@naver.com