

서울지역 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과에 관한 연구

남경옥¹, 채재은^{2*}

¹가천대학교 행정학과 박사과정, ²가천대학교 행정학과 교수

The Moderating Effects of Social Support and Self-Efficacy on the Relationship between Resilience and Burnout of Visiting Caregivers in Seoul

Kyung-Ok Nam¹, Jae-Eun Chae^{2*}

¹Doctoral Candidate, Department of Public Administration, Gachon University

²Professor, Department of Public Administration, Gachon University

요 약 인구 고령화에 따라 재가요양서비스 수요가 증가하면서 방문요양보호사의 역할이 날로 중요해지고 있다. 이에 본 연구에서는 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 설정하였다. 이에 따라 서울지역 재가장기요양기관에서 근무하는 방문요양보호사를 대상으로 2020년 8~9월에 설문조사를 실시하고, 자료 분석을 위해 위계적 회귀분석기법을 적용하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 방문요양보호사의 회복탄력성이 클수록 직무소진은 감소하는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 지지는 회복탄력성의 하위변인(긍정성)과 직무소진간의 관계에 대해 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 자기효능감은 회복탄력성의 하위변인(자기조절능력)과 직무소진간의 관계에 대해 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 방문요양보호사의 직무소진을 예방함에 있어서 일반적인 직무환경 요인 외에도, 회복탄력성, 자기효능감, 사회적 지지 등과 같은 심리적인 요인에도 주목해야 할 필요성을 시사한다. 본 연구를 참고로 하여 방문요양보호사의 직무소진에 대해 전국 단위의 연구가 이루어질 필요가 있다

주제어 : 방문요양보호사, 회복탄력성, 직무소진, 자기효능감, 사회적 지지

Abstract As the demand for elderly care service has been on rise due to the increasing of the aging population, the role of visiting caregivers becomes increasingly important. In this context, this study aims to examine whether there are moderating effects of social support and self-efficacy on the relationship between resilience of visiting caregivers and their burnouts. The hierarchical regression analysis was used for statistical analysis. The findings from the study are as follow. First, resilience has a negative effect on burnout. As the resilience increases, the burnout decreases. Second, social support has moderating effects on the relationship between a resilience sub-variable(positivity) and burnout. Third, self-efficacy has a moderating effect on the relationship between a resilience sub-variable(self-regulation) and burnout. The findings of the study suggest that nursing facilities pay attention to psychological characteristics of visiting caregivers as well as their job characteristics in designing burnout prevention programs for them.

Key Words : Visiting caregivers, Resilience, Burnout, Self-efficacy, Social support

*This article is part of research done for the doctoral dissertation of Ms. Kyung-Ok Nam.

*Corresponding Author : Jae-Eun Chae(chaeja@gachon.ac.kr)

Received November 17, 2020

Revised December 24, 2020

Accepted January 20, 2021

Published January 28, 2021

1. 서론

인구 고령화가 급속히 진행되는 가운데 가족구조, 노인돌봄 문화, 경제활동 참여 양태 등이 급격히 변화하면서 '노인 부양'은 가족만이 아니라, 국가와 사회 전체가 함께 감당해야 하는 공적인 책무가 되어가고 있다. 이에 노인성 질병 등으로 인해 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동과 가사활동 지원 서비스를 제공하는 노인장기요양보험법(법률 제8403호)이 2007년 4월에 제정되었다. 2019년 상반기 기준 전체 노인 인구 대비 장기요양보험 인정 비율은 9.65%(772,206명)인데, 이는 노인장기요양보험법 출범년도인 2008년 대비 약 2배 정도 증가한 것이다[1]. 이러한 추이는 문재인정부의 대표적인 고령사회 정책인 '치매국가책임제'가 본격적으로 추진되면 더욱 가속화될 것으로 보인다. 치매국가책임제에 따라 2019년 12월 기준 전국에 256개 치매안심센터가 운영되면서 경증 치매환자도 장기요양서비스를 이용할 수 있게 되었기 때문이다[1].

이와 같은 장기요양서비스의 급속한 확대가 환자의 건강 개선과 가족들의 삶의 질 향상에 도움이 되려면, '서비스 질 보장'이 먼저 전제되어야 할 것이다. 휴먼서비스인 장기요양서비스의 경우 서비스 질을 좌우하는 핵심요인은 '양질의 요양보호사의 충분한 확보'라고 할 수 있다. 지난 십여 년간 장기요양보험이 확대됨에 따라 장기요양기관과 요양보호사 자격증 취득자 수도 급격히 늘어나 2018년 말 기준 장기요양기관은 33,312개이고, 요양보호사 자격증 취득자는 1,625,658명이다[2]. 요양보호사는 노인복지법 제39조2 제1항에 근거하여 노인성 질환을 가진 중고령층을 위한 다양한 돌봄서비스를 제공하는 인력으로, 장기요양보험제도의 성과를 좌우한다고 볼 수 있다.

그러나 이와 같은 중요성에도 불구하고, 요양보호사는 노인장기요양보험의 신속한 확대를 위해 단기 교육을 통해 자격증 취득이 가능한 저임금 직종으로 설계되어 중고령층의 저학력 여성 비율이 높은 직종이라는 특성을 갖고 있다[3]. 이에 더하여 낮은 사회적 평가, 포괄적 업무 특성, 열악한 근무조건 등으로 인해서 요양보호사의 상당수가 직무소진을 빈번히 경험하고 있다[4]. 이러한 문제에 대응하여 요양보호사들의 직무환경을 개선하고 처우를 개선하기 위한 노력이 지자체별로 시도되고 있으나, 이들 역할의 중요성을 고려할 때 여전히 미흡한 수준이라고 할 수 있다.

그동안 요양보호사의 직무소진은 학술적으로 많은 관

심을 받아왔으나, 직무환경, 감정노동 등과 같이 직무와 직·간접적으로 관련 있는 요인들에 대한 탐색이 주로 이루어졌다[3, 4]. 이와는 대조적으로 휴먼서비스 분야에 종사하는 간호사, 사회복지사, 교사 등에 관한 연구들에서는 직무소진의 영향으로서 직무 환경이나 특성 외에도 '회복탄력성(resilience)' 등과 같은 서비스 제공자의 내적 특성에 대한 관심이 증대하고 있다. 회복탄력성은 예기치 못한 어려움이 발생하더라도 쉽게 좌절하지 않고 문제해결을 위한 자신감을 회복하는 능력을 의미한다[5]. 선행연구들[5-7]에서 회복탄력성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고되어 있어 직무소진을 경험하는 비율이 높은 '간호, 교사, 사회복지 분야'에서 특히 주목받고 있다.

반면에, 아직까지 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 많지 않은데, 소수의 연구[5, 6]에서 '사회적 지지, 자기효능감'과의 연관성을 보고하고 있다. '자기효능감'은 본인이 주어진 업무를 성공적으로 실행할 수 있다는 믿음인 반면, '사회적 지지'는 대인관계에 통해 얻을 수 있는 긍정적인 자원을 의미한다. 간호사, 사회복지사 등과 같이 자율적인 책임과 판단 하에 업무를 수행해야 하고 직무소진을 경험할 가능성이 높은 직종의 특성상 자기효능감 외에도 사회적 지지가 소진을 예방하는데 도움이 되는 것으로 보인다. 간호사를 대상으로 한 송진숙·허수연(2018)의 연구[5]에서는 회복탄력성과 소진의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과를 보고하고 있다.

아직까지 연구된 바는 없으나, 방문 가정에서 단독으로 서비스를 제공해야 하는 방문요양보호사의 경우 높은 수준의 자기효능감과 사회적 지지가 이들의 회복탄력성과 직무소진의 관계에 대해 조절효과를 가질 가능성이 있다. 이러한 가설이 입증될 경우, 방문요양보호사들의 직무소진 완화 전략으로서 그동안 강조되어 왔던 '직무환경 개선 방안' 외에도 회복탄력성과 자기효능감, 사회적 지지 등을 강화하는 방안도 검토될 필요가 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 설정하였다. 이러한 목적을 실현하기 위해서 서울 지역의 재가장기요양기관에 종사하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 313부의 설문지를 분석하였다. 분석을 위해서는 조절효과 검증에 사용되는 위계적 회귀분석방법을 적용하였다. 본 연구의 결과는 방문요양보호사들의 직무소진에 영향을 미치는 심리적 특성을 밝혀낼 수 있을 뿐만 아니라,

더 나아가 이들의 직무소진 완화 방안을 마련하는 데도 활용될 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 회복탄력성

회복탄력성은 역경을 피하지 않고 적극적으로 직면하면서 성장하는 개인의 사회심리적 특성을 말한다[5]. 회복탄력성은 직무스트레스 및 이직의도를 줄이고 조직몰입도를 높이는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되는 데, 다수의 연구에서 직무의 특성상 소진이나 스트레스 비율이 높은 간호사, 교사, 사회복지사들에게 특히 요구되는 것으로 보고되고 있다. 그러나 현재까지 요양보호사의 회복탄력성에 관해서는 극히 소수의 연구가 이루어졌는데, 그 중 하나인 김경숙(2019)의 연구에서는 요양보호사의 회복탄력성이 직무몰입과 자아존중감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[7].

2.2 직무소진

직무소진은 과도한 직무수행 결과로 나타나는 부정적이고 비관적인 마음 상태 때문에 직무에 대한 열정이 감소하는 현상으로, 특히 서비스 대상자와 밀접한 관계를 장기간 유지해야 하는 사회복지 종사자 등에게 빈번히 나타나는 것으로 알려져 있다[5]. 요양보호사의 경우 개인적 요인(학력, 연령, 건강 상태 등) 외에도 직무환경 요인(직무, 보상체계 등)이 직무소진에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[7]. 이외에도 감정노동, 직무만족 수준 등도 요양보호사의 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 최근에 자기효능감, 사회적 지지 등과 같은 내적인 요인들도 영향 요인으로서 보고되고 있다[3,4].

2.3 사회적 지지

사회적 지지는 개인이 대인관계에 통해 얻을 수 있는 긍정적인 자원의 총체로, 직무 스트레스와 긴장을 완화시키는 심리적 요인으로서 주목받고 있다[8]. 즉, 조직구성원들이 상사와 동료에게서 도움과 격려를 받을 경우 직무 고충과 스트레스가 줄어들어 직무에 대한 자신감과 만족감이 향상될 수 있다는 것이다. 이는 요양보호사에 관한 선행연구들에 의해서도 확인되는 부분으로, 사회적 지지는 요양보호사의 직무스트레스, 이직의도, 직무만족 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[9]. 다만, 아

직까지 요양보호사의 사회적 지지와 직무소진 간의 관계를 심도있게 탐구한 연구는 부재하여 본 연구를 통해서 추가로 확인하고자 한다.

2.4 자기효능감

자기효능감은 Bandura(1977)에 의해서 최초로 소개된 개념으로, 목표를 산출하기 위해 필요한 행동과정을 조직화하고 실행할 수 있는 본인 능력에 대한 믿음이다[10]. 이러한 특성을 갖는 자기효능감은 조직구성원의 동기부여 과정과 목표 성취과정에 유의한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[11]. 특정한 상황에 필요한 행동을 성공적으로 해낼 수 있다는 기대와 신념인 자기효능감은 직무성과, 직무스트레스 등에 중요한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 특히 휴먼서비스를 제공하는 특성을 가진 교사, 사회복지사, 간호사 등에 있어서 자기효능감은 직무소진을 줄일 수 있는 요인으로서 주목받고 있다[5, 6]. ‘노인돌봄’이라는 포괄적이면서 스트레스 강도가 높은 업무를 수행하는 방문요양보호사들의 경우도 자기효능감이 높을수록 직무소진이 낮아지는 것으로 나타났다[12].

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구의 자료를 수집하기 위해 서울 지역에 소재한 400개의 재가장기요양기관에서 근무하는 요양보호사들을 대상으로 2020년 8~9월간 설문조사를 실시하였다. 설문지는 요양보호사의 직무소진, 회복탄력성, 사회적 지지, 자기효능감을 분석한 선행연구들을 통해서 검증된 문항들로 구성하였고, 5명을 대상으로 시범 테스트를 실시한 후 문항 수정을 거쳐 최종 확정하였다. 당초 400명의 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시할 계획이었으나, COVID-19의 발생으로 설문조사의 원활한 진행이 어려워져 최종적으로 317부만을 회수할 수 있었다. 그 중 불성실한 응답이 많은 조사지 4부를 제외하고 최종적으로 313부 자료를 대상으로 통계 분석을 실시하였다. 조사 참여자의 주요 인구통계학적 특성은 다음 Table 1과 같다.

3.2 연구 모형

서울 지역 요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 검증하

Table 1. General characteristics of sample

| Characteristics | Categories | N | % |
|-----------------------------|---------------------|-----|-------|
| Gender | Male | 54 | 17.3 |
| | Female | 259 | 82.7 |
| Age | Under 40 | 21 | 6.7 |
| | 40-49 | 65 | 20.8 |
| | 50-59 | 140 | 44.7 |
| | 60 and above | 87 | 27.8 |
| Level of education | Below middle school | 13 | 4.2 |
| | High school | 138 | 44.1 |
| | Two-year univ. | 65 | 20.8 |
| | Four-year univ | 76 | 24.3 |
| | Graduate School | 21 | 6.7 |
| Years of Work | Under 6 months | 45 | 14.4 |
| | 6 month-under 1 r | 45 | 14.4 |
| | 1 yr-under 2 r | 53 | 16.9 |
| | 2 yr-under 3 yr | 29 | 9.3 |
| | 3 yr-under 4 yr | 41 | 13.1 |
| | 4 yr and above | 100 | 31.9 |
| Average salary (10,000 KRW) | Under 50 | 12 | 3.8 |
| | 50-100 | 100 | 31.9 |
| | 101-149 | 63 | 20.1 |
| | 150-199 | 76 | 24.3 |
| Turnover experience | 200 and above | 62 | 19.8 |
| | none | 63 | 20.1 |
| | 1-2 | 143 | 45.7 |
| | 3 and above | 107 | 34.2 |
| Total | | 313 | 100.0 |

는 연구 목적을 실현하기 위해서 다음과 같이 연구문제를 설정하였다. 첫째, 방문요양보호사의 회복탄력성은 직무소진에 영향을 미치는가? 둘째, 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 있는가? 셋째, 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과가 있는가? 이

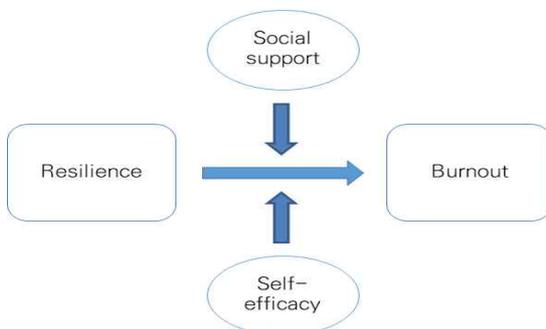


Fig. 1. Research Model

러한 연구문제들에 대한 답을 모색하기 위하여 선행연구 결과를 토대로 [Fig. 1]과 같이 연구모형을 설정하였다. [Fig. 1]을 토대로 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 또한, 양변수의 관계에 대한 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny의 위계적 회귀분석 방법을 적용하였다[13].

3.3 연구 변수

서울지역 방문요양보호사의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향과 양 변수에 대한 사회적 지지 및 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 측정도구를 다음과 같이 구성하였다. 첫째, 방문요양보호사의 ‘회복탄력성’을 측정하기 위해 Reivich와 Shatte의 ROT(Resilience Quotient Test)를 토대로 김주환(2011)이 수정 보완한 도구를 참조하였다[14]. 본 연구에서 회복탄력성 측정도구는 총 9개 문항으로 구성하였다. Likert 5점 척도를 활용하여 점수가 높을수록 회복탄력성이 높게 나타나게 하였다. 탐색적 요인 분석을 실시한 결과, 3개(자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성) 요인이 도출되었고, 각각에 대해 신뢰도 분석을 실시하였다. 분석 결과, Cronbach's α 의 값이 자기조절능력은 0.74, 대인관계능력은 0.76, 긍정성은 0.72로 나타났다.

둘째, 요양보호사의 ‘직무소진’을 측정하기 위해 Maslach & Jackson(1981)[15]의 도구를 재구성한 안은선·채재은(2017)[3]의 도구를 참조하였다. 본 연구에서 직무소진 측정도구는 총 8개 문항으로 구성하였고, Likert 5점 척도를 활용하여 점수가 높을수록 직무소진이 높게 나타나게 하였다. 안은선·채재은(2017)의 연구에서는 Cronbach's α 의 값은 0.89이었고, 본 연구에서도 거의 비슷한 0.91로 나타났다.

셋째, ‘사회적 지지’를 측정하기 위해 박지원(1985)[16]의 도구를 재구성한 고유빈과 채재성(2014)[17]의 도구를 참조하였다. 본 연구에서 사회적 지지 측정도구는 총 9개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 활용하여 점수가 높을수록 사회적 지지가 높게 나타나게 하였다. 고유빈·채재성(2013)의 연구에서는 Cronbach's α 의 값은 0.94이었고, 본 연구에서도 0.94로 동일하게 나타났다.

넷째, ‘자기효능감’을 측정하기 위해 Bandura(1977)의 도구를 노인장기요양기관 이용자를 대상으로 수정한 김명수(2018)의 도구를 참조하였다[18]. 본 연구에서 자기효능감 측정도구는 6개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 활용하여 점수가 높을수록 자기효능

값이 높게 나타나게 하였다. 김명수(2018)의 연구에서는 Cronbach's α 의 값은 0.92이었고, 본 연구에서도 0.90로 거의 동일하게 나타났다.

4. 연구 결과

4.1 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향

요양보호사의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향을 분석한 결과, Table 2와 같다. 통계적 유의성 검증을 위한 F값은 6.135, 유의확률 0.000($p < .01$)의 값이 나타나 회귀모델에 적합한 회귀선으로 구성되어 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. Durbin-Watson 값은 1.761이며, 이는 1.5~2.5 사이의 값으로 나타나 잔차의 독립성을 충족한다. 또한, 공선성통계량에 있어 분산팽창지수(VIF)의 값이 1.455 이하로 10보다 작고 공차한계치가 0.1 이상으로 측정되어 다중공선성이 문제가 없음을 확인할 수 있다.

분석 결과, 자기조절능력과 직무소진의 관계는 통계적으로 유의한 부(-)의 영향력이 확인되었다($\beta = -.242$, $t = -3.802$, $p < .01$). 대인관계능력도 직무소진과의 관계에 있어 통계적으로 유의한 부(-)의 영향력이 나타났다($\beta = -.101$, $t = -1.615$, $p < .1$). 반면에, 긍정성과 직무소진의 관계는 통계적인 유의미한 값이 나타나지 않았다($\beta = -.086$, $t = -1.531$, $p > .1$).

Table 2. The effects of resilience on burnouts

| | Unstandardized coefficient | | Standardized coefficient | t | Collinearity statistics | |
|-----------------------|----------------------------|------|--------------------------|-----------|-------------------------|-------|
| | B | S.E | β | | tolerance | VIF |
| (constant) | 3.239 | .364 | | 8.900*** | | |
| Self-regulation | -.272 | .072 | -.242 | -3.802*** | .687 | 1.455 |
| Inter personal skills | -.120 | .075 | -.101 | -1.615* | .717 | 1.394 |
| Positivity | -.071 | .047 | -.086 | -1.531 | .882 | 1.134 |
| Gender | .093 | .109 | .048 | .849 | .881 | 1.135 |
| Age | .002 | .048 | .002 | .039 | .862 | 1.160 |
| Level of education | .040 | .042 | .057 | .948 | .770 | 1.299 |
| Years of Work | .014 | .024 | .034 | .562 | .749 | 1.335 |
| Average salary | .041 | .038 | .067 | 1.075 | .724 | 1.382 |
| Turnover experience | .126 | .057 | .125 | 2.205** | .871 | 1.148 |

F=6.135***, R2=.154, 수정된 R2=.129, D-W=1.761

*p < .1, **p < .05, ***p < .01

4.2 사회적 지지의 조절효과

회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 1단계(F=6.135, $p < .001$), 2단계(F=6.615, $p < .001$), 3단계(F=6.372, $p < .001$)에서 모두 통계적으로 유의미하게 나타났다. 회복탄력성의 하위변수인 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성과 직무소진 간의 회귀모형에 대한 설명력은 1단계에서 15.4%($R^2 = 12.9\%$), 2단계에서 18.0%($R^2 = 15.3\%$), 3단계에서 21.7%($R^2 = 18.3\%$)로 확인되었다. 또한, 잔차의 독립성을 분석하기 위한 Durbin-Watson 통계량은 1.860 값을 나타내 2에 근사한 값으로 측정되어 잔차의 독립성에는 문제가 없으므로 나타났다.

회복탄력성과 직무소진 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과에 대한 분석결과는 다음과 같다. 독립변수인 자기조절능력, 조절변수인 사회적 지지, 독립변수와 조절변수의 상호작용항(자기조절능력*사회적 지지)이 모두 투입된 제3단계 모형에서 사회적 지지를 적용한 경우 18.0%에서 21.7%로, 3.7%의 변화량이 나타났다.

Table 3. Moderating effects of social support

| | Model 2 | | | Model 3 | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------|-----------|-----------------|---------|-----------|
| | B | β | t | B | β | t |
| (constant) | 3.694 | | 9.509*** | 6.917 | | 5.457*** |
| Gender | .109 | .056 | 1.016 | .144 | .074 | 1.331 |
| Age | -.013 | -.015 | -.267 | -.027 | -.032 | -.578 |
| Level of education | .043 | .061 | 1.029 | .044 | .063 | 1.080 |
| Years of Work | .008 | .020 | .325 | .007 | .018 | .304 |
| Average salary | .035 | .058 | .939 | .038 | .062 | 1.026 |
| Turnover experience | .115 | .113 | 2.026** | .108 | .107 | 1.946* |
| Self-regulation | -.248 | -.221 | -3.490*** | -.516 | -.460 | -1.386 |
| Inter personal skills | -.091 | -.076 | -1.221 | -.229 | -.192 | -.605 |
| Positivity | -.034 | -.041 | -.708 | -.658 | -.796 | -2.911*** |
| Self-efficacy | -.188 | -.177 | -3.066*** | -1.081 | -1.019 | -3.059*** |
| Self-regulation*soci al support | | | | .077 | .415 | .729 |
| Inter personal skills*soci al support | | | | .035 | .178 | .334 |
| Positivity*soci al support | | | | .173 | 1.003 | 2.785*** |
| F | 6.615(p < .001) | | | 6.372(p < .001) | | |
| R1 | .180 | | | .217 | | |
| R2 | .153 | | | .183 | | |

*p < .1, **p < .05, ***p < .01

* Model 1 was omitted due to the limit of the length of the article.

제3단계 모형을 통해 자기조절능력*사회적 지지항($p > .1$) 변수는 통계적인 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 회복탄력성의 하위변수인 대인관계능력과 직무소진 간의 관계에서도 모형3 안에 상호작용항으로 투입된 대인관계능력*사회적지지($p > .1$) 변수는 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았다. 반면에, 회복탄력성의 하위변수인 긍정성과 직무소진 간 관계에서 상호작용항으로 투입된 긍정성*사회적지지($p < .01$)는 통계적으로 유의미하게 나타났다.

4.3 자기효능감의 조절효과

회복탄력성과 종속변수인 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 각 단계별 회귀모형의 분석결과 1단계 ($F=6.135, p < .001$), 2단계($F=7.040, p < .001$), 3단계 ($F=6.119, p < .001$)에서 모두 통계적으로 유의미하게 나타났다. 독립변수의 하위변수인 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성과 직무소진 간의 회귀모형에 대한 설명력은 1단계에서 15.4%($R^2=12.9\%$), 2단계에서 18.9%($R^2=15.3\%$), 3단계에서 21.0%($R^2=18.3\%$)로 확인되었다. 또한, 잔차의 독립성을 분석하기 위한 Durbin-Watson 통계량은 1.741로, 2에 근사한 값으로 측정되었기 때문에 잔차의 독립성에는 문제가 없는 것으로 나타난다.

회복탄력성과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과에 대한 분석 결과는 다음과 같다. 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성, 자기효능감, 3개의 상호작용항 및 통제변수 등이 모두 투입된 제3단계 모형과 상호작용항들이 제외된 제2단계 모형을 비교했을 때 R^2 값은 18.9%에서 21.0%로, 2.1%가 상승하였다. 그리고 자기조절능력*자기효능감($p < .05$) 변수는 통계적으로 유의하게 나타났다. 그러나 대인관계능력*자기효능감($p > .1$)과 긍정성*자기효능감($p > .1$)은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 확인되었다.

Table 4. Moderating effects of self-efficacy

| Variables | Model 2 | | | Model 3 | | |
|--------------------|---------|---------|----------|---------|---------|----------|
| | B | β | t | B | β | t |
| (constant) | 3.623 | | 9.726*** | 6.746 | | 5.125*** |
| Gender | .067 | .035 | .627 | .107 | .055 | .992 |
| Age | .001 | .001 | .013 | .002 | .002 | .036 |
| Level of education | .123 | .121 | 2.187 | .110 | .109 | 1.958 |
| Years of Work | .044 | .063 | 1.067 | .024 | .034 | .577 |
| Average salary | .010 | .027 | .443 | .013 | .032 | .535 |
| Turnover | .041 | .068 | 1.114** | .053 | .087 | 1.433* |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|-------|-----------|---------------------|-------|-----------|
| experience | | | | | | |
| Self-regulation | -.221 | -.197 | -3.082*** | -1.094 | -.975 | -2.695*** |
| Inter personal skills | -.044 | -.037 | -.583 | -.049 | -.041 | -.104 |
| Positivity | -.020 | -.024 | -.421 | -.029 | -.035 | -.115 |
| Self-efficacy | -.258 | -.227 | -3.606*** | -1.089 | -.960 | -3.176*** |
| Self-regulation* self-efficacy | | | | .240 | 1.312 | 2.191** |
| Inter personal skills* self-efficacy | | | | -.006 | -.031 | -.048 |
| Positivity* self-efficacy | | | | .000 | .002 | .006 |
| F | 7.040($p < .001$) | | | 6.119($p < .001$) | | |
| R1 | .189 | | | .210 | | |
| R2 | .162 | | | .176 | | |

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

* Model 1 was omitted due to the limit of the length of the article.

5. 결론

본 연구에서는 노인장기요양보험 수요의 증가에 따라 그 역할이 더욱 중요해지는 방문요양보호사의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향과 두 변수의 관계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위하여 서울지역 재가장기요양기관에 근무하는 요양보호사들을 대상으로 설문조사를 실시하고, 313부의 설문지를 분석하였다. 통계분석을 위해서는 SPSS 27.0을 사용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과의 주요 내용을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 회복탄력성이 '직무소진'에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 회복탄력성의 하위 변수인 '자기조절능력'과 '대인관계능력 수준'이 높을수록 직무소진이 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구 [5, 7] 결과와도 일치하는 것으로, 여러 가정을 방문하여 다양한 노인성 질환 보유자를 대상으로 서비스를 제공해야 하는 책무를 갖고 있는 요양보호사들의 경우 포괄적인 휴먼서비스 제공으로 인해 직무소진을 경험할 확률이 높은 간호사, 사회복지사 등과 같이 회복탄력성 향상 프로그램이 필요함을 보여준다.

둘째, 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 있어 '사회적 지지'의 조절효과를 분석한 결과, 회복탄력성의 1개 하위 변수(긍정성)와 직무소진의 관계에 대해 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 지지는 '자기조절능력'이 직무소진에 미치는 부(-)적 영향을 약화시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구들과 차이가 있는

데[5, 19], 이는 60세 이상의 중고령층 비율이 매우 높은 방문요양보호사의 경우 사회적 지지가 강화될 때, 긍정성이 직무소진에 미치는 영향이 달라질 수 있음을 보여준다.

셋째, 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 있어 '자기효능감'의 조절효과를 분석한 결과, 회복탄력성의 1개 하위변수(자기조절능력)와 직무소진 간의 관계에 대해서만 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 자기효능감은 직무소진에 대한 '자기조절능력'의 부(-)적 영향을 약화시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구[5, 20] 결과와는 차이가 있는 것으로, 방문요양보호사들의 특성상 '자기효능감'이 자기조절능력이 직무소진에 미치는 영향을 달라지게 할 수 있음을 보여준다.

이상의 연구 결과에 기반하여 재가장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무소진 예방을 위한 제언을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 재가요양제도의 핵심인력인 방문요양보호사의 직무소진을 예방하기 위해서는 '회복탄력성'을 향상시키는 교육프로그램을 개발하여 운영할 필요가 있다. 앞서 언급한 바와 같이, 서비스 대상자의 가정에서 발생할 수 있는 다양한 상황과 문제를 사실상 혼자 해결해야 하는 방문요양보호사의 경우 갈등, 좌절, 무력감 등을 스스로 극복할 수 있는 회복탄력성이 누구보다 요구되기 때문이다. 이외에도 정기적인 휴식 시간 및 휴가 제공, 심리 상담 제공, 멘토링 프로그램 운영 등을 통해서 방문요양보호사들의 회복탄력성이 강화될 수 있는 근무여건을 조성할 필요가 있다.

둘째, 재가장기요양기관들은 소속된 방문요양보호사들의 사회적 지지를 강화하기 위한 여건을 적극적으로 조성할 필요가 있다. 상사 및 동료와 같은 시설 내에서 근무하는 요양보호사들과 달리, 방문요양보호사의 경우 방문가정에서 근무하는 시간에는 동료에게 필요한 정보를 구하거나 심리적 지지를 확보하는 것이 어려울 수밖에 없다. 따라서 워크숍 개최 외에도 직원 동아리 활동 등을 지원하여 방문요양보호사들의 사회적 지지 수준을 향상시킬 필요가 있다.

셋째, 재가장기요양기관들은 소속된 방문요양보호사들의 자기효능감을 증진시킬 수 있도록 교육훈련을 강화할 필요가 있다. 앞서 언급한 방문요양보호사들의 직무환경과 직무특성을 고려할 때, 자신감을 가지고 직무에 수행하는 능력인 '자기효능감'은 매우 중요한 역량이라고 할 수 있다. 따라서 요양병원 요양업무와 구분되는 재가 방문 요양업무의 특성을 반영하여 방문요양보호사들을 위한 직무역량 강화 프로그램을 개발할 필요가 있다. 이와 더불어 방문요양보호사들이 보다 자신감을 가지고 직

무에 임할 수 있도록 재가장기요양기관 시설장들의 적극적인 격려와 지원이 요구된다.

이와 같은 본 연구는 방문요양보호사들의 직무수행 역량을 강화하기 위해서 주목해야 할 회복탄력성의 영향요인을 규명한 데, 그 의의가 있다고 할 수 있다. 고령사회의 도래와 더불어 장기재가요양 수요가 확대되는 상황에서 방문요양보호사들이 직면하는 다양한 상황과 문제에 대처할 수 있는 역량을 개발하는 것은 요양기관의 인적자원개발을 위해서 필요할 뿐만 아니라, 국가사회적으로도 중요한 과제라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고, 본 연구는 서울지역 재가장기요양기관에 근무하는 요양보호사 일부만을 대상으로 했다는 점에서 연구결과를 일반화하는 데는 한계가 있다. 따라서 체계적인 표본 설계를 토대로 연구 범위를 전국으로 확대하는 후속 연구가 실시될 필요가 있다. 아울러, 재가장기요양기관과 요양병원에 소속된 방문요양보호사들을 대상으로 전국 단위의 설문 조사와 더불어 질적 연구를 병행 실시하여 요양보호사의 근무유형이 심리적 요인, 더 나아가 직무소진에 미치는 영향들을 다각도로 탐구할 필요가 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] MHW. (2020). *White Paper on Health and Social Welfare 2019*.
- [2] MHW. (2019). *Health and Social Welfare Statistical Yearbook 2019*.
- [3] E. S. An & J. E. Chae. (2019). The Effects of Job Characteristics of Elderly Caregivers on their Job Satisfaction and Burnouts: Mediating Effects of Emotional Labor. *Journal of Digital Convergence*, 16(1), 21-33.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.1.021.
- [4] J. K. Goh. (2019). The Mediating Effects of Emotional Dysregulation on the Relationship between Care Worker's Job Stress and Mental Health. *Journal of Digital Convergence*, 17(6), 307-314,
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.6.307.
- [5] J. S. Song & S. Y. Huh. (2018). Moderating Effects of Self-Efficacy and Social Support on the Relationship between Resilience and Burnout: Focusing on Nurses' Experiences. *Health and Social Welfare Review*, 38(4), 544-570.
DOI: 10.15709/hswr.2018.38.4.544.
- [6] Y. S. Park & H. J. Song. (2018). Study of the Effects of Early Childhood Teachers' Social Support and Teacher Efficacy on Resilience. *Korean Journal of Child Education and Care*, 18(3), 77-90.
DOI: 10.21213/kjcec.2018.18.3.77.

- [7] K. S. Kim(2019). Moderating Effect of Self-esteem on the Relationship Between Resilience and Job Commitment of Care Workers in Long Term Care Hospitals. *The Journal of Humanities and Social science*, 10(1), 773-782.
DOI : 10.22143/HSS21.10.1.54.
- [8] S. Cohen, & H. M. Hoberman. (1983). Positive Events and Social Supports as Buffers of Life Change Stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13(2), 99-125.
DOI : 10.1111/j.1559-1816.1983.tb02325.x
- [9] B. R. Lee(2012). The Effect of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers in Domiciliary Care Institutions. *Journal of Community Welfare*, 43, 489-511.
DOI : 10.15300/jcw.2012.12.43.489
- [10] A. Bandura. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
DOI : 10.1037/0033-295X.84.2.191
- [11] A. Stajkovic & F. Luthans. (1988). Self-efficacy and Work-related Performance: A Meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), pp.240-261
DOI: 10.1037/0033-2909.124.2.240
- [12] J. Y. Lee(2017). A Study on the Job Burnout, Organizational Commitment, Self-efficacy and Care Service Quality of Caregivers. *The Journal of Humanities and Social science*, 8(2). 517-533.
DOI : 10.22143/HSS21.8.2.28
- [13] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
DOI: 10.1037//0022-3514.51.6.1173
- [14] J. H. Kim (2011). *Resilience: A Delightful Secret that Turns Trials into Good Luck*. Seoul: Wisdom House.
- [15] C. Maslach & S. E. Jackson. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. California : Consulting Psychologists Press.
- [16] J. W. Park. (1985). *A Study to Development a Scale of Social Support*. Doctoral Dissertation. Yonsei University. Seoul.
- [17] Y. B. Koh & J. S. Chae. (2014). Relation between Participation of Children with Disabilities in Hippotherapy Parental Social Support and Parenting Efficacy. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 57, 699-714.
- [18] M. S. Kim. (2018). *The Impact of Care Workers' Occupational Identity on the Quality of Service: Focusing on Mediation Effects of Self-efficacy and Occupational Satisfaction*. Doctoral Dissertation. Hansei University. Seoul.
- [19] J. H. Kim & Y. J. Lee & D. C. Kim. (2014). The Relationship among Child Care Teachers' Personal Characteristics, Resilience and Social Support. *Journal of Korean Child Care and Education*, 10(3), 103-120.
DOI : 10.14698/jkcce.2014.10.3.103.
- [20] J. A. Lee & H. J. Min. (2019). The Mediating Effects of Resilience in the Relationship between Youth Workers' Self-Efficacy and Psychological Burnout. *Journal of Youth & Environment*, 17(3), 5-14.

남 경 옥(Nam, Kyung-Ok)

[정회원]



· 2018년 3월 ~ 현재 : 가천대학교 행정
학과 박사과정
· 관심분야 : 복지 행정 및 정책
· E-Mail : ngo0720@hanmail.net

채 재 은(Chae, Jae-Eun)

[정회원]



· 2006년 9월 ~ 현재 : 가천대학교 행정
학과 교수
· 관심분야 : 고등교육, 평생교육, 복지행
정
· E-Mail : chaeja@gachon.ac.kr