[UCI]I804:24011-200000263734

2013년 2월
석사학위 논문

요양보호사 이직의도의 영향요인에 관한 연구

조선대학교 대학원
사 회 복 지 학 과
최 광 수

요양보호사 이직의도의 영향요인에 관한 연구

A Study on the effects of care on their turnover intention

2013년 2월 25일

조선대학교 대학원
사 회 복 지 학 과
최 광 수

요양보호사 이직의도의 영향요인에 관한 연구

지도교수 이 영 선

이 논문을 사회복지학 석사학위신청 논문으로 제출함

2012년 12월

조선대학교 대학원
사 회 복 지 학 과
최 광 수

최광수의 석사학위논문을 인준함

위원장조선대학교 교 수 박 희 서 (인)

위 원조선대학교 교 수 김 용 섭 (인)

위 원조선대학교 교 수 이 영 선 (인)

2012년 11 월

조선대학교 대학원

목 차

제1장 서론 1
제1절 연구목적 1
제2절 연구범위 및 연구방법 3
1. 연구범위 3
2. 연구방법 3

제2장 이론적 배경 5
제1절 요양보호사의 이해 5
1. 요양보호사 개념 및 법적근거 6
2. 요양보호사 업무 목적 및 요양보호사 역할 7
제2절 이직의도의 주요이론 7
1. 이직의 유형 및 개념 8
2. 이직 의도의 주요 이론 9
제3절 이직의도의 영향요인 9
1. 개인적인특성 9
2. 직무스트레스요인 11
3. 직무소진감요인 13
4. 직장-대인관계변화갈등요인 14
5. 직장-가족관계갈등요인 15
제4절 선행연구 16

제3장 연구설계 18
제1절 연구모형 18
제2절 연구가설 19
제3절 변수의 조작적 정의 및 측정도구 19
1. 직무스트레스 19
2. 직무소진감 20
3. 직장-대인관계변화갈등 21

4. 직장-가족관계갈등 21
5. 이직의도 22
제4절 자료수집 및 자료분석 방법 23
1. 자료수집 23
2. 자료분석방법 23

제4장 실증분석 24
제1절 표본의 특성 24
제2절 측정도구검증 26
제3절 기술통계 28
1. 단일 변수 분석 28
2. 변수의 개인적 특성별 차이분석 29
3. 변수간 상관분석 31
제4절 가설의 검증 32
1. 직무환경과 이직의도 33
2. 소진과 이직의도 33
3. 대인관계요인과 이직의도 34
4. 가족관계요인과 이직의도 34
5. 다중회귀분석 35
제5절 분석결과의 논의 37
1. 기술통계분석결과 37
2. 가설검증결과 39

제5장 결론 42
제1절 연구결과의 요약 42
제2절 본 연구의 시사점 43
제3절 향후 연구방향 44

참고문헌 45
부록(설문지) 52
ABSTRACT 60

표목차

<표2-1> 직무스트레스유발요인..... 12
<표4-1> 응답자의 일반적 특성..... 24
<표4-2> 직장/업무환경, 직무소진, 대인/가족관계, 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도검증..... 26
<표4-3> 단일변수분석..... 28
<표4-4> T-test..... 29
<표4-5> ANOVA..... 30
<표4-6> 이직의도 변수 간 상관분석..... 32
<표4-7> 직무스트레스(직장환경)요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향..... 32
<표4-8> 직무스트레스(업무환경)요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향..... 33
<표4-9> 직무소진 요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향..... 33
<표4-10> 직장 대인관계변화갈등 요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향..... 34
<표4-11> 직장 가족관계 갈등 요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향..... 34
<표4-12> 다중회귀분석..... 35

그림목차

<그림3-1> 연구모형..... 18

국문초록

요양보호사 이직의도의 영향요인에 관한 연구

배경: 노인 장기요양 보험제도가 실시된 이래 장기요양의 문제를 사회적인 관점에서 제도화 할 수 있는 기틀을 마련하게 되었으나, 제도 시행 후 5~6년의 시간이 지나면서 여러 부분들에서 문제점들이 대두되고 있으며 그 중 하나가 요양보호사 관리의 문제이다. 최근 몇 년 사이 요양보호사 인력 역시 급증하였으나 여러 요인들로 인하여 이직이 잦고, 잦은 이직은 업무의 연계성, 직장 및 직무에 대한 책임감, 결국 서비스 질에 영향을 미칠 수 있음이 문제로 지적되고 있다.

이에 본 연구 노인요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사들을 대상으로 이직의도를 조사하고 직무자체에서 오는 스트레스, 직무소진에서 오는 스트레스, 직장의 대인관계에서 오는 스트레스, 직장과 가족과의 관계에서 오는 스트레스가 각각 어떻게 영향을 미치며, 이직의도의 가장 큰 영향요인은 무엇인지 찾고자 하였다.

방법: 전국(서울,경기,대전,광주,충북,충남,강원도,전북,전남,경북,경남,제주)에서 총 34개의 노인요양시설을 편의 표집하고 해당 기관에 근무하는 총500명의 요양보호사를 대상으로 우편 설문조사하였으며, 452부를 분석에 사용하였다.

결과: 이직의도에 가장 많이 영향을 주는 순서대로 정리하면 다음과 같다.
(정서탈진>근무환경>동거>금전보상>임금요인>의사소통>친근감)

첫째, 직무소진에서 보면 정서탈진에서 이직률이 가장 크게 나타났다. 여기서는 대부분 몸이 불편하거나 치매로 인해 요양서비스를 받는 어르신들이 대부분이라 매일 케어를 하다보면 일상적으로 정서적인 면에서 탈진이 오는 것을 알 수 있다.

둘째, 근무환경을 보면 요양보호사의 휴식공간이 제대로 있는 곳이 없는 곳이 많으며 일을 하면서 틈틈이 쉴 수 있는 여건이 대부분 안 된다.

셋째, 일반적인 사항에서 보면 결혼/동거부분에서 이직률이 높은 것을 알 수 있다. 동거라는 특수한 부분이 결혼생활에서의 불안정한 환경에서 오는 스트레스 때문에 요양보호사의 이직에 많은 영향을 주는 것으로 나타났다.

넷째, 직무스트레스에서는 금전보상과 근무환경에서 이직률이 높게 나타났다. 먼저 금전적 보상관계를 보면 요양보호사의 환경적 육체적 정신적으로 봤을 때 괭장 히 낮은 급여를 받고서 일을 하고 있다.

다섯째, 대인관계에서 보면 대부분 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사들의 피로도는 높다 그로인하여 스트레스를 많이 받고 요양보호사간 서로에게 의사소통이 잘 되질 않는다. 친근감 또한 일상에서 오는 스트레스 때문에 이직에 많은 영향을 미친다.

끝으로 본 연구는 전국에 있는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였는데 후속연구에서는 이직의도에 영향을 미치는 다른 요인에 대한 연구나 각 변수들간의 인과관계에 대한 연구가 지금보다 더 많은 노인요양시설에서 더 많은 요양보호사를 대상으로 하는 연구가 필요하겠다.

주요용어:요양보호사,직무스트레스,직무소진감,직장대인관계갈등,직장가족관계갈등,이직의도.

제1장 서론

제1절 연구목적

우리나라는 그동안 경제적으로 지속적인 성장을 하여 왔고 국민들의 생활 수준도 많은 부분 향상 되었다. 또한 의학적인 부분에서 많은 성장과 발전을 이루어 노인들의 평균 수명도 높아지게 되었다. 우리나라 노인인구는 2000년대 들어오면서 340만명으로 전체 인구의 7.2%를 넘으면서 이미 고령 사회에 접어들었고, 2008년에는 총인구 중 65세 이상 노인인구의 비율이 10.3%로 증가하였다.

또한, 2018년에는 14.3%를 넘어 고령사회가 되고, 2026년에는 23.1%를 넘어 5명 중 1명이 노인 인구인 초고령 사회가 될 것으로 전망하고 있다(통계청, 2008). 전통적으로 노인 케어는 가족들의 책임으로 이어져 왔다. 저출산, 핵가족화, 여성의 사회진출 등 인구 및 사회구조의 변화로 노인수발을 더 이상 가족만의 책임으로 맡길 수는 없는 상황이다. 따라서 그동안 가족의 몫으로 여겨오던 노인의 ·요양 문제를 국가와 사회가 함께 해결해야 한다는 의견이 제기되면서 노인의 공적요양보장체계 개발이 필요하다는 사회적 공감대가 형성되었다(김경혜, 2007). 또한, 장기요양 수요 증가는 개인 가정의 의료비 부담과, 건강보험료 부담을 악화시켜 왔기 때문에 건강보험과 별도로 장기요양 제도가 필요하게 되었다.

그리하여 정부는 2000년 들어서면서부터 노인장기요양보험의 정책 과제를 검토하였고 2008년 7월부터 노인 장기요양 보험제도를 도입하여 시행하였다. 노인 장기요양 보험제도는 고령 및 노인성 질환 등의 이유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동등 가사생활 활동등의 급여제공 서비스로, 노후의 건강증진 과 안정된 생활을 보장하고 가족부양 부담을 덜어 줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 하는 것을 목적으로 한다(국민건강보험공단 홈페이지http://www.nhic.or.kr/). 노인 장기요양 보험제도는 기존 가족들이 제공해왔던 요양보호를 국가와사회가 함께 제공하여 핵심적 노인요양복지서비스의 영역인 노인요양을 제도화시키는 전환점을 마련하는 계기가 되었다.

또한 3번에 시행 끝에 장기요양보험제도에 대한 각종 세미나에서 문제점이 드러난 제도의 미진한 점들과, 제도적 운영상의 문제점, 요양시설 및 인력 충당의 문제점, 기본적 요양서비스 측면의 문제점 등 요양대상자의 요양서비스에 대한 제한, 등급판정항

목의 절차, 급여수준, 요양서비스이용방법, 재원확보문제, 비용지불단가등, 요양보호사 인력등은 시행 과정에서 많은 문제점들을 보이고 있다. 보건복지부에 따르면 요양보호사1) 자격증 취득자는 2008년 3월 2,235명이 처음 배출되었고, 이후 같은해 6월 70,355명, 9월 224,568명, 12월 333,984명으로 기하급수적으로 늘었다. 2009년의 경우도 3월 426,495명, 6월 518,806명, 9월 606,429명으로 증가했고, 2010년 2월 이후 현재 약 737,000여명에 달하지만 실제 장기요양기관에 종사하는 요양보호사는 17만명 정도라고 한다(복지저널, 2010.4.1).

또한, 전국요양보호사협회는 요양보호사가 업무 이외의 빨래, 김장, 밭일 등의 무리한 요구를 받고 성추행과 각종 전염병 등에 무방비로 노출되어있으며, 근로기준법 · 최저임금 · 4대 보험 가입 등의 법적 준수 사항도 지켜지지 않는 등 전문성을 인정받지 못하고, 과도한 업무와 낮은 임금 등으로 이직이 빈번하여 실제 요양기관에서는 인력난을 겪고 있다고 지적하였다(경향신문, 2008.12.26).

2010년 4월부터는 시험을 봐서 합격해야만 자격증을 얻을 수 있기 때문에 2012년 8월 현재까지 요양보호사를 지원하는 사람들이 많이 줄기든 상태이다. 노인장기요양보험제도가 실시된 이후 장기요양보험제도의 문제점을 사회적 관점에서 제도화 할수 있는 기틀을 마련하게 되었으나, 장기요양보험제도를 시행 한후 5~6년의 시간이 지나면서 여러 부분들에서 문제점들이 대두되고 있으며 그 중 큰 부분이 요양보호사의 처우, 복지, 직무의 범위, 서비스의 질과 같은 요양보호사 관리의 문제점이다.

최근 몇 년 사이 요양보호사 인력 역시 급증하였으나 여러 요인들로 인하여 이직이 잦고, 잦은 이직은 업무의 연계성, 직장 및 직무에 대한 책임감, 결국 서비스 질에 영향을 미칠 수 있음이 문제로 지적되고 있다. 이직에 영향을 미치는 요인에 관한 기존 연구 결과 직무관련 요인, 직장에서의 대인 관계등 요인, 직장-가족갈등의 요인이 주요 요인으로 지적되고 있으나, 요양보호사의 경우에는 직무의 특수성, 요양보호사 집단의 특수한 상황 등으로 인하여 다른 직업군과 구별되는 특성이 있을 수 있다. 그러나 요양보호사를 대상으로 하여 이들 요인 중 어떤 요인이 가장 주요한 요인인지에 대한 실증연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 노인요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사들을 대상으로 이직의도를 조사하고 직무자체에서 오는 스트레스, 직무소진에서 오는 스트레스, 직장의 대인관계에서 오는 스트레스, 직장과 가족과의 관계에서 오는 스트레스가 각각 어떻게 영향을 미치며, 이직의도의 가장 큰 영향요인은 무엇인지 찾고자 하였다.

노인 장기요양 보험제도가 시작되고 6여년이 지나고 있는 지금 많은 요양보호사들

이 일을 그만두거나 다른 일을 찾아 직종을 바꾸려 하고 있다. 특히 도시지역을 제외하고 그밖에 군 단위나 면단위에 있는 요양시설에서는 요양보호사를 구하는 일이 어르신을 입소 시키는 것보다 훨신 어렵다고 하는 실정이다. 요양보호사는 서비스를 직접 실행하는 사람으로 요양시설에서는 서비스 질을 좌우하는 가장 중요한 핵심 인력이다. 하지만 많은 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등으로 이직률이 높아지고 그로 인하여 전체적인 요양서비스 질은 떨어지고 있다.

그러므로 정확한 스트레스 요인을 분석하여 좀더 발전 할 수 있는 개선점을 제시함으로써 요양보호사의 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등으로 인한 이직의도를 낮출수 있고 전반적인 요양서비스질의 향상을 목적으로 한다.

제2절 연구범위 및 연구방법

1. 연구범위

첫째, 요양보호사의 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등의 이직의도를 파악 하기로 한다.

둘째, 요양보호사의 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등의 스트레스 요인을 파악한다.

셋째, 요양보호사의 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등과 이직의도간의 상관관계를 살펴보고 개선점을 제시한다.

넷째, 조사는 서울, 경기, 대전, 광주, 충북, 충남, 강원도, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주에 있는 총 34개의 노인요양시설에서 근무하는 총500여명의 요양보호사를 대상으로 설문지를 작성하였다.

2. 연구방법

첫째, 먼저 요양보호사의 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등과 이직의도에 관련된 선행연구들의 문헌조사를 통해 관련이론을 정리하

고 조작적 정의를 내린다.

둘째, 독립변수인 직무스트레스53문항, 직무소진감22문항, 직장-대인관계변화갈등25문항, 직장-가족관계 갈등24문항으로 설문지를 구성하여 조사하였다.

셋째, 종속변수인 이직 의도는 요양보호사직을 포기하고 타 직종으로 바꾸려는 의도와 요양보호사직을 유지하면서 다른 직종으로 이직하려는 의도를 모두 합하여 5개 문항으로 만들어 사용하였다.

넷째, 구조화된 설문지 500부를 작성하여 노인요양시설에 근무하는 요양보호사만을 대상으로 설문조사를 실시 하였고 유의미한 452부를 채택하였다.

다섯째, SPSS ver 12.0 프로그램을 사용 빈도분석(Frequency Analysis), 요인분석(Factor Analysis),신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's Alpha값을 산출, 기술통계분석(Descriptive Statistics), 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis), 분산분석(Analysis of Variance)과 t검증과 일원분산분석 ANOVA를 실시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 요양보호사의 이해

1. 요양보호사 개념 및 법적근거

요양보호사는 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)이나 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주.야간 보호 서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 제공시설) 등에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여수급자 등에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을 제공하는 사람이다.

요양보호사의 업무는 요양대상자의 질병 유무 및 신체적 특성에 따라 차이가 있을수 있으나 일반적으로 의사, 간호사, 가족들로부터 요양대상자에 대한 정보를 수집하여 요양보호서비스 계획을 세우고 대상자의 청결유지, 식사와 복약보조, 배설, 운동, 정서적지원, 환경 관리 및 일상생활 지원업무를 수행한다(보건복지부, 2011a:79).

노인복지법 제39조의 2항을 보면 노인복지시설의 설치. 운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다고 나와 있다.

요양보호사와 유사한 개념으로 기존 노인복지서비스 인력인 가정봉사원, 생활지도원, 간병인 등이 있으며, 이들 인력은 노인장기요양보험제도의 시행에 따라 요양보호사로 통합되었다. 노인 복지법 부칙 제 7조에 의하면 관계법의 규정에도 불구하고 2008년 7월 1일 이전에 채용된 자로서 유예 기준일인 2008년 7월 1일 까지 노인복지시설에서 생활지도원 또는 가정봉사원으로 근무하고 있었던 기존 종사자는 요양보호사 자격 취득 없이 2년간(2010년 6월 30일)까지 요양보호사 업무 수행이 가능하였으며 유예대상 시설은 노인주거복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인의료복지시설(노인전문병원 제외)이었다(곽진배, 2010:8-9)

2010년 7월 1일 이후부터는 요양보호사 자격을 취득하어야 노인요양시설 및 재가이용 시설에서 근무 할 수 있다. 요양보호사 결격사유는 노인복지법 제39조 13(요양보호사의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 요양보호사가 될 수 없다. 첫째, 「정신보건법」 제3조제1호에 따른 정신질환자. 다만, 전문의가 요양보호

사로서 적합하다고 인정하는 사람은 그러하지 아니하다. 둘째, 마약. 대마 또는 향정신성의약품 중도자이다. 셋째, 금치산자. 한정치산자이다. 넷째, 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 종료되지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람이다. 다섯째, 법원의 판결에 따라 자격이 정지 또는 상실된 사람이다. 여섯째, 요양보호사의 자격이 취소된 날부터 1년이 경과되지 아니한 사람을 말한다(2012, 노인보건복지 사업안내).

2. 요양보호업무 목적 및 요양보호사 역할

요양보호서비스는 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자를 포함하는 장기요양급여수급자 등에게 계획적인 전문적 요양서비스 즉, 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인 활동 지원서비스, 정서지원서비스, 방문목욕서비스 등을 제공하여 장기요양대상자들의 신체기능 증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.

따라서 요양보호서비스는 대상자가 생활하고 있는 곳에서 노인과 함께 한다는 기본원칙하에 직접도움과 일상지원을 동시에 하면서 항상 대상자의 전체적 건강상태를 관찰하고 대상자와 함께 목표를 세우고 목표달성을 위해 노력하는 것이 필요하다. 질병을 가진 노인의 경우 제일 하위단계인 생리적 욕구마저 해결하지 못하는 분들도 있다, 이러한 분들에게 기본적인 욕구를 충족시켜 정신적, 정서적 만족을 드려 사는 보람을 느낄수 있도록 하기 위해 노인장기요양보험제도가 마련 되었다
(보건복지부, 2011a:79-81).

요양보호사 1급 장기요양급여수급자나 장기요양급여수급자가 아닌 복지대상자에게 신체활동 및 시설서비스, 재가서비스(방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 단기보호)등의 서비스를 제공한다. 요양보호사 2급 장기요양급여수급자에게는 일상생활활동 서비스만을 제공, 장기요양수급자가 아닌 복지대상자에게 신체활동 및 시설서비스 및 장기요양급여수급자에 대한 신체활동서비스제외(노인주거복지, 재가노인복지서비스를 제공하는 기관에만 취업이 가능하다. 배치시설로는 노인복지법상 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설이며, 노인전문병원은 제외된다(2012, 노인보건복지사업안내). 요양보호사의 역할을 보면 첫째, 정보전달자의 역할 대상자의 신체적 심리적인 것에 대한 정보를 가족, 의료진, 시설장에게 전달하며 의료진의 지시를 대상자에게 전

달하는 역할을 한다. 둘째, 관찰자의 역할을 보면 활력징후의 변화, 투약사항, 질병의 변화에 대한 증상 등을 세밀하게 관찰하여 2차 감염이나 합병증의 예방과 조기발견에 힘쓰며 심리적으로 오는 변화를 관찰하여 건강유지를 할 수 있도록 지지한다. 셋째, 의사소통 대상의 역할자로서 효율적인 의사소통 기법을 활용하여 요양보호 대상자와 좋은 관계를 형성하고 질 좋은 서비스를 제공하여 대상자의 신체적, 정신적, 심리 정서적 안정을 도모한다. 넷째, 숙련된 조력자의 역할로 정확한 요양보소 서비스 지식과 기술로 신체활동지원, 일상생활지원, 개인 활동지원, 정서지원, 방문목욕 등의 서비스를 수행하여 대상자에게 도움을 준다. 다섯째, 동기유발 지지자로서 신체활동지원서비스나 일상생활지원서비스를 단순수행. 제공하는 것으로 끝나지 않도록 언제나 대상자에게 동기를 부여하여 자신의 능력을 최대한 발휘하도록 동기를 유발시켜 지지해 준다(원제춘, 2012: 2-14). 요양보호사는 자원봉사자가 아니며 정당하게 소정의 교육을 이수하였거나 자격증 시험을 합격하여 요양보호사라는 자격증을 취득한 전문직 인력이다.

장기요양보험제도를 실시하고 5~6년의 시간이 지나오면서 제도적인 부분에서 많은 보완점들이 계선되어오고 있으며, 앞으로 요양보호사의 역할이 단순 케어자가 아닌 관리책임자로서 역할을 수행하게 될 수 있을 것이다.

제2절 이직의도의 주요이론

1. 이직의 유형 및 개념

첫째, 자발적 이직과 비자발적 이직은 그것을 결정한 주체가 본인에 있는가 아니면 조직에 있는가에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분된다. 자발적 이직이란 조직구성원 스스로의 의사에 의한 이직으로, 임금· 작업조건· 리더십· 감독· 경력정체 등의 조직관련 이유인 '전직(turnover)'과 이사· 결혼· 임신· 출산· 질병 등과 같은 개인적 이유인 '사직(quit or resignation)'이 포함된다. 비자발적 이직이란 구성원의 의사에 의한 것이 아니라 사용자 혹은 조직에 의해 강제된 이직으로 면직(forced resignation)이라고도 한다. 여기에는 해고(discharge), 일시해고(lay off), 정년퇴직(retirement), 계약기간 만료로 고용관계종료 등이 있다(Price, 김라미,2010, p.27, 재인용).

둘째, 통제가능 이직과 통제불가능 이직은 조직에 의한 통제 가능성 여부 즉, 고용주가 통제할 수 있는 지에 따라 통제가능이직(Controllable functional turnover)과 통제 불가능이직 (Unavoidablefunctional turnover)으로 분류할 수 있다. 통제 가능 이직은 조직의 사용자가통제할 수 있는 요소인 임금, 복리후생, 사무시간, 근무조건 등의 원인으로 이직하는 것이며, 통제 불가능 이직은 구성원의 질병, 사망, 학업 계속 및 가정문제등이 원인이 되는 것으로 조직이 노력한다고 해서 통제 가능한 것이 아닌 경우의 이직을 말한다(Daiton et al., 1982; 김라미, 2010, p.27, 재인용).

셋째, 순기능적 이직과 역기능적 이직은 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직(functional turnover)과 역기능적 이직(dysfunctional turnover)으로 구분된다. 순기능적 이직은 조직이 종사자에게 부정적인 평가를 가지고 있어서 조직을 떠나기를 원하며, 조직도 종업원이 떠나는 것에 관심을 두지 않는 것으로 양자의 이해가 일치된 상태에서 발생하는 이직을 말한다. 반면 역기능적 이직은 조직의 종사자에 대한 평가가 긍정적이어서 조직에 잔류해 주었으면 하는 종사자가 조직을 떠나기를 원해서 양자의 이해가 불일치 되어 발생하는 이직을 의미 한다(Dalton et al., 1982; 김라미, 2010, p.28, 재인용).

이직의도(turnover intention)는 이직의 대체변인으로 많이 사용되는 개념으로(Mobley, 1982; Zey-Ferrell, 1982) 조직의 구성원이 현재의 피고용 관계를 스스로 단절하고자 하는 의사를 의미한다(김상욱· 유홍준, 2002. 김라미, 2010, p.28, 재인용). 이직의도가 이직을 완전히 예측할 수는 없지만. 구체적인 행동을 진술하는 의지는 이직을 예견하는 것이며. 이직의도와 실제 이직간의 순상관관계가 있는 것으로 규명(Shader,Broome, West & Nash, 2001)된 연구도 있어, 이직의도의 파악은 중요한 부분인 것이다(김라미, 2010). Robert & John(1993)은 이직의도를 조직을떠나려는 의도적이고 계획적인 생각을 품은 것이라고 정의하였고, Vandenberg& Nelson(1999)은 이직의도를 근로자가 가까운 미래의 어떤 시점에 조직을 영구히 떠날 주관적 가능성을 개인 자신이 추정하는 것이라고 정의하였다(김라미, 2010. 원재춘, 2012).

이직의도는 이직의 완전한 예보자라 할 수는 없으나, 많은 사업장에서 이직의 전조가 됨으로 중요하다 할 수 있다. 이직이란 행위변수의 측정을 위해서는 연구대상 조직에서 이직한 근로자를 추적조사 해야 하는 연구진행상의 어려움으로 인해 이직의도(intent to leave)라는 태도 변수를 이직관련 요인의 종속변수로 설정 하는 예가 많다. 이는 이미 이직한 근로자보다는 현재 근무하는 근로자를 대상으로 하여 이직을 방지할 수 있는 방안을 제시할 수 있기 때문에 또 다른 의미를 가지고 있다고 할 수 있다(Seo, et al., 1995; 김라미,2010, p.29, 재인용).

2. 이직 의도의 주요 이론

개인의 이직 또는 이직의도를 설명하기 위해 활용되고 있는 이론은 주로 경제학, 심리학, 사회학 이론에 기반하고 있다. 경제학에서는 이직을 다양한 경제적, 조직적 상태에 대한 근로자들의 합리적 행동으로 설명하고, 심리학에서는 개인의 근로여건에 대한 인식과 태도가 이직이라는 행동적 결과를 가져온다고 설명하고 있으며, 사회학적 이론들은 업무와 관련된 요인들이 개인적 요인보다 이직을 보다 잘 예측한다고 주장하고 있다(Barak, Nissly &Levin, 2001; 김라미, 2010, p.29, 재인용). 이직 결정에 관한 연구를 위하여 개념적인 연구모형은 학자마다 구분하는 정도는 다르겠지만 이직의도를 설명하는 이론적인 모형의 뿌리는 경제학적인 인적자본이론 및 사회학적인 교환이론에 두고 있는 것을 알 수 있다.

1) 인적자본이론

인적자본이론에 의하면 사람들은 보다 나은 기대수익을 위해 세 가지 종류의 투자를 하고 있다고 본다. 교육과 훈련, 이주 그리고 새로운 직업을 구하는 행위가 이에 속한다. 이러한 행위에는 모두 일정한 비용이 소요되지만 미래에는 훨씬 나은 보상이 있을 거라는 기대와 희망을 전제하기 때문에 투자가 가능하다는 것이다. 그러나 인적자본이론은 소득 내지 임금이 노동시장 내에서 어떻게 결정되는가를 설명하기 위한 것이기 때문에 이직 자체에 초점을 맞추고 있는 것은 아니다. 즉, 인간도 자본과 마찬가지로 하나의 투자대상 이므로 자신이 투자한 비용만큼 이득을 가져올 수 있는 결정을 한다는 가정에 입각해 있다. 따라서 이직 결정에 영향을 미치는 요인은 크게 임금효과, 주기효과, 연령의 근속기간, 그리고 이직에 다른 비용 등으로 본다(김라미, 2010).
그러나 개인이 이직을 결정 할 수 있는 상황을 단순히 객관적으로만 볼 수 있는 것은 아니며, 주관 적으로 판단 할 수 있는 부분도 크게 영향을 미칠수 있다고 볼 수 있기 때문에 인적 자본 이론 만으로는 이직을 설명 할 수는 없다

2) 교환이론

교환이론은 사회적 행동을 적어도 두 사람 사이의 활동의 교환으로 보고, 대인관계는 곧 사람들 사이에 보상을 반복적으로 교환하는 것이라고 본다. 인간의 사회적 행동을 보다 잘 설명하기 위해 호만스(Homans, 1961)에 의해 주장된 교환이론은 어떤 상황에 대한 구체적인 개인의 대응이나 태도가 왜 발생하는가를 설명하는데 적절한 이

론이라고 볼 수 있다. 즉, 사회적 행동이 이루어지기 위해서는 주는 것(투자)보다 받는 것(보상)의 가치가 크거나, 적어도 대등한 상태가 이루어져야 가능하다는 것이다. 이러한 점에서 이직은 곧 투자와 보상을 일치시키기 위한 이동이라고 볼 수 있다. 여기에서 투자의 차원과 보상의 차원은 다양하며 보수와 같이 직접적으로 경제적 수익이 되는 객관적 보상이 있는 반면, 직무만족이나 위신, 안녕과 같은 태도와 관련된 보상도 있다(김라미, 2010. 장재원,2010).

3) 조직이론

조직균형 이라는 것은 단순히 경제적 보상이나 물질적 조건에 의해서만 이루어지는 것은 아니다. 개인이 한 사회의 구성원으로서 변화를 통해 가능하다고 보는 것으로 인간의 행동을 조직이라는 틀 속에서 구체적으로 이해하려고 한 시도이다. 조직균형이라는 것은 조직이 보상과 성원들이 조직에 대해 기여하는 것과의 투명한 균형을 말한다. 즉 조직이나 집단이 유지되기 위해서는 조직으로서 자부심을 심어주고 계속하여 남아있을수 있게 할 수 있는가가 매우 중요한 역할인 것이다. 또한 서로 상호가 평등적으로 균형이 유지되어야 하며, 이때 반대를 하면 그 성원이 조직을 떠나야만 되는 것이다. 또한 이직의 욕구를 어떤 식으로 인지할 것인지에 대하여 미치는 영향으로는 무엇보다도 직무만족을 들 수 있다. 또한 조직의 바탕도 이직을 유발 할 수 있는 이직 욕구에 영향을 미칠 수 있다. 사회복지 분야에 근무하는 종사자들의 직무만족과 이직 의도는 개인적인 사정도 있지만 그 근무하고 있는 기관과의 관계에서 매우 큰 영향을 받는다. 이렇듯 현실적인 근무 환경에서 근무하고 있는 종사자가 정확한 시선과 판단으로 인식하는지가 매우 중요하다고 할 수 있다.

제3절 이직의도의 영향요인

1. 개인적인특성

개인의 특유한 요인들은 이직에 중요한 영향을 미친다. 개인적 요인과 관련하여 고려된 변수는 성별, 연령, 교육수준, 근속기간, 직업적성, 인성, 특성, 가치관, 직급, 부양책임 등이 포함될 수 있다. 이직이나 이직의도에 영향을 미치는 사회복지종사자의 성, 연령, 결혼여부, 학력, 근무기간, 심성 및 정서 등의 개인적 특성을 탐색한 선행연구를 살펴보면, 성별에 따라서 여성이 남성보다 이직의도가 높은 것으로 나타난 연구

도 있고, 남성이 여성 보다 더 이직의도가 높은 것으로 나타난 연구도 있으며, 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타난 연구도 있다. 또한 성별에 따른 이직 성향은 논란이 되고 있으며 일반적으로 여성들은 남성들보다 직업의식이 취약하므로 이직성향이 높다는 연구나, 남성이 여성보다 직업의식이 강하고 조직에 헌신할 가능성도 높으며 가족부양의 책임 등으로 이직할 가능성이 적다고 여겨지기도 한다. 연령에 따라서는 연령이 적을수록 이직의도가 높게 나타난 연구도 있고, 관련이 없는 것으로 나타난 연구도 있다. 근속기간과 관련하여서는 근무기간이 길수록 이직의도가 낮게 나타난 연구도 있고, 근무기간이 높을수록 이직의도가 높게 나타난 연구도 있다. 연령과 근속기간은 이직과 매우 밀접한 관계를 맺는 것으로 나타났는데, 연령이 낮고 근무기간이 짧으면 직무에 대한 기대가 높으나 자신의 교육수준이나 능력에 맞지 않는 낮은 직무수행, 업무에 대한 권한이나 통제권 미흡 등으로 실망하게 되고 이것이 불만으로 작용하여 결국 이직이 나타나게 된다는 것이다. 반면 연령이 높으면 가치관이 장기적으로 변하고 조직 내의 위상 상승과 함께 가족 부양 책임 요구가 증대하여 이직이 낮아지게 되는 것이다. 장기근속자의 경우 연공이나 선임권 이익이 발생하고 그 동안의 투자와 노력에 대한 미련이 있으며, 기업특유의 기술이 발전되어 적절한 직무 대안을 찾기가 어려워 이동성이 줄어든다는 평가도 있다.(김라미, 2010, 장재원,2010, 원재춘, 2012).

결혼 상태와 관련하여서는 미혼보다 기혼의 이직의도가 낮게 나타난 연구(도 있고, 미혼이 이직의도가 낮게 나타난 연구도 있다. 학력과 관련하여서는 학력이 높을 수록 이직의도가 높다는 연구가 있는데, 교육수준이 이직을 증가시킨다는 주장이 많다(김라미, 2010). 이는 교육수준이 높아질수록 기대하는 수준의 성취욕구가 높아짐으로 대체직무의 기회를 잡기가 더욱 쉬워 이직의도를 높이는 결과라고 보는 것이다. 또한 이외에 이직과 적성, 인성, 흥미 등 개인특성과의 관계는 측정 및 타당성의 문제로 이러한 요인들은 적용에 많은 제약을 가지며, 일반적인 결론을 도출하기 어렵다는 의견도 있으나, 대처행동요인에 대한 연구도 있고, 정서적 고갈 및 탈진에 대한 연구도 있으며, 자아존중감과 성취동기에 대한 연구도 있고, 직업의식에 대한 연구도 있다.

직업의식은 근로자가 속한 직업에 대한 성실성의 정도를 의미한다. 예를 들어 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 근무기관에 대한 직장에 대한 성실성은 사회복지사라는 분야에 대한 특별한 직업의식이 있을 수 있다. 직업의식과 직무만족, 직무스트레스, 직무소진, 대인관계변화갈등, 가족관계 갈등과 이직의도와의 관계는 지금까지의 연구들이 적은데다가 미치는 영향에 있어 서로 다른 의견들이 있기 때문에 일정한 관계가 정확히 있다고 단언하기는 힘들다고 할 수 있다.

2. 직무스트레스요인

직장에서 직무환경과 직무스트레스에 영향을 미치는 유발요인에 대한 분류는 학자마다 다소간의 차이가 있으나 대부분 스트레스를 개인을 자극하는 상황으로 이해하고 직장에서 직무환경과 관련되어 발생되는 스트레스요인(박광희・유화숙. 2003)이며, 따라서 Michie(2002)는 장시간근무. 업무과다. 바쁜 일정 어렵거나 복잡한 과제, 휴식부족, 다양성부족, 열악한 물리적 환경 등이 스트레스 유발과 관련된다고 말하고 있다.

<표2-1> 직무스트레스유발요인

연구자	주요 스트레스 요인	세부 내용
Ivancevich & Matteson	1.물리적 환경 요인 2.개인수준요인 3.집단요인 4.조직요인 5.조직외적 요인	-조명, 소음, 온도, 진동, 공기오염 -역할갈등, 역할모호성, 작업과정, 책임성, 작업발달요인 -집단응집력부족, 집단의 자원집단내 및 집단간 갈등 -조직풍토, 조직구조, 조직영역, 과제특성 ,리더쉽, 작업교대, 정책 -가정, 이사, 경제력, 종족 및 계급 주거지역
Brief & Schuler	1.조직특성 및 과정 2.직무요건 및 역할특성 3.개인특성 및 기대	-조직의 정책, 구조, 과정 -작업조건, 대인관계, 직무요건, 역할특성 -경력관계, 개인적 특성
Quick & Quick	1.과업요건 2.물리적 용건 3.역할요건 4.대인관계요건	-직업범주, 관리직무, 경력발달, 일상직무 경계범위활동, 업적평가, 작업과적, 직무불안정 -온도, 조명, 음파 및 진동, 사무실설계 -역할갈등, 역할 모호성 -지위부조화, 사회적 밀도, 조급한 성격, 지도유형집단압력
Luthans	1.조직외부요인 2.조직요인 3.집단요인 4.개인요인	-사회적. 기술적 변화, 가정, 이동, 계급, 거주상태 및 직역 -경영정책, 조직구조, 업무조건, 업무수행과정 -집단응집력, 사회적 지원, 개인간. 개인내. 집단 갈등 -역할스트레스요인, 개인적 특성, 생활과 경력변 화

자료:(원제춘, 2012).

3. 직무소진감요인

소진의 개념은 학자들마다 다르게 정의하고 있는데 'Freudenberger' 가 환자들이 경험하는 정서적, 신체적 탈진 현상을 묘사하기 위해 처음 사용되어 (Freudenberger, 1974). 소진은 과도한 업무로 인해 업무 자가 자신이 지닌 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이며, 일반적으로 오랜 기간 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박의 결과로써, 특히 의료· 교육· 사회사업과 같이 많은 사람들을 직접적으로 대하는 서비스 관련분야 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이다.

한편 소진이란 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도, 환자에 대한 관심 소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진의 증후군으로 정의한다(Clark, 1980). 만성적인 정신적 스트레스에 대한 반응으로써 첫째, 정서적 및 신체적 탈진 둘째, 직무 생산성의 저하 셋째, 비인간화의 세 가지 요인으로 이루어진다(Perman & Hartman, 1980). 다시 말해 스트레스가 많이 발생하는 여건에서 나타나는 정서적, 육체적 탈진을 말하는 것이다.

Mohler(1983)는 일에 대한 두려움에서 발생하는 불안 등을 포함하는 징후라고 정의했으며, 개인에 대한 감정적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감정적, 정서적 고갈상태라고 정의하였다. 소진은 일에 대한 자기 자신, 일반사회 혹은 개인과 사회 양자로부터 기대 수준이 높은데 반해 이 욕구를 충족시킬 수 있는 심리적, 물리적 자원이 못 미치는 상황이 장기간 지속되어 나타나는 부정적인 경험이다(윤혜미, 1991). 즉 소진은 업무에 대한 열정, 흥미, 사명감의 상실을 말하는 것이다(이유정, 2004).소진은 다음과 같은 단계에서 일어나는 발전적 과정으로 기술되고 있다.

첫 단계는 자원과 욕구 간에 균형이 맞지 않은 상태에서 스트레스로 나타나게 되며 둘째 단계는 즉각적인 감정의 반응인 긴장의 단계로 불균형 상태에 대한 불안, 긴장, 피로, 감정의 고갈로 나타난다. 셋째 단계는 방어적 대처기제로 표현되는데 자신의 욕구를 충족시키기 위해 클라이언트에게 무관심하게 기계적으로 대하거나, 냉소적으로 반응하게 되는 것이다. 즉 소진은 직무 스트레스, 업무에 대한 긴장, 심리적 적응의 과정을 거쳐 나타나게 되며, 업무상에서 경험하게 되는 스트레스와 긴장에 대하여 자기를 보호하기위해 일로부터 일정한 거리를 유지하려는 반응인 것이다(김희경· 지현순·

류은경· 전미경, 2005). 이와 같이 직무소진은 직장생활에서 스트레스로 인하여 쌓이는 신체적, 정서적, 정신적인 증상인 것이다.

4. 직장-대인관계변화갈등요인

대인관계의 개념은 사회학분야에서 사회적 상호작용이라는 주제로 연구되어 오다가, 1950년대 이후 심리학의 새로운 영역으로 연구하기 시작했다. 대인관계의 심리학에 대해 고찰한 Heider(1964)는 대인관계라는 용어는 한 사람이 또 한 사람에 대해 어떻게 생각하고 느끼는가, 상대가 자기에 대해 무엇을 생각하고 무엇을 해주기를 기대하는가, 상대의 행위에 대해 어떻게 반응 하는가 등의 내용이 포함된다고 하였다. 또한 개인이 타인에 대해서 어떻게 생각하고 느끼고 지각하고 어떤 행동을 하는지와 타인의 행동에 어떻게 반응하는지의 여부를 대인관계라고 하였다.

대인관계에 대한 몇몇 학자들의 정의를 살펴보면, Garden(1970)은 대인관계는 사람을 대하는 개개인의 보편적 지향성으로 소수인, 또는 두 사람 사이에 맺어지는 관계를 의미한다. 인간의 성격 형성은 그 자체가 대인관계 과정의 본질이 되며, 성격은 사회적 자극과 심리적 과정의 관계를 중재하는 중요한 역할을 한다고 보고하였다(탁계관, 2009). 이렇듯 대인관계가 동기부여에도 중요한 역할을 한다고 볼수 있다. 작업집단에서 조직구성원들 간의 대인관계의 질은 개인 및 조직건강에 중요한 요인이라고 하수 있다.

대인관계에 대한 국내 학자들의 보고를 보면, 대인관계란 인간과 인간 사이의 관계를 말한다고 하였는데, 이는 아동의 사회성 발달만이 아니라 지적능력과 정서적 특징의 발달에 지대한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 사람의 대인관계는 가정에 있어서의 부모, 형제, 자매와의 관계를 비롯해서 어린 시절부터 또래와의 관계, 학교에 들어간 후부터는 선생님과 제자와의 관계, 청소년기 이후에는 이성과의 관계, 애인관계, 결혼 후에는 부부관계, 직장에 들어가서는 상사와 부하와의 관계, 고용주와 고용인과의 관계, 동료와의 관계, 고객과의 관계 등이 중요한 의미와 역할을 지니게 된다.

또한 그 규모와 형태는 아주 다양하다. 사람은 일생동안 사회를 떠나서, 그리고 타인과의 대인관계를 떠나서는 한 시도 살수 없다(김용섭, 1984). 대인관계는 일반적으로 두 사람 사이의 관계를 의미하는데, 요즘 흔히 사용되는 인간관계는 인간과 인간 상호간의 심리적인관계의 모든 측면을 지칭하는 것이지만, 대인관계는 사람을 대하는

개인의 보편적인 심리적 지향성이라는 측면에서 소수, 특히 두 사람 사이의 일대일적인 관계에 보다 중점을 두고 있다는 점에서 인간관계와는 구별된다고 하였다. 또한 최우경(2008)은 인간관계의 의미는 인간과 인간 상호간의 심리적 관계의 모든 측면을 지칭하고 있지만, 대인관계는 사람을 대하는 개개인의 보편적인 심리적 지향성이라는 측면에서 소수인, 특히 두 사람 사이의 1대 1적인 관계에 보다 중점을 두고 있어 광의의 인간관계와는 구별된다고 보고한 바 있다. 또한 대인관계는 두 사람 또는 그 이상의 사람들간 진취적이고도 연속성을 가지고 있는 서로 상호간의 밀접한 관계 속에서 둘 또는 그 이상이 사람들 간의 지배 및 서로를 의존하는 요소를 가지고 있다고 할수 있다. 권석만(1995)은 인간은 태어나면서 그리고 생애 전반에 걸쳐서 다른 사람과 관계를 맺으며 살아가는 존재이기 때문에 인간이 잘 적응해 나가는 데 있어 대인관계가 차지하는 비중은 아주 크며 삶에 있어서 매우 중요한 부분이라고 대인관계의중요성을 강조하였다.

가장 보편적인 대인관계 요인은 상사, 부하, 동료, 고객들과의 관계를 말한다. 이 중 직장 내에서 동료와의 대인관계의 질은 조직구성원에게 매우 중요한데, 구성원이 작업단위의 한 부분으로 수용되는 정도, 우호적 관계, 동료 구성원의 지원 정도가 동료관계의 질을 형성한다. 상사와의 관계에서 상사가 공정하거나 도움을 제공하며, 유능하고 효과적이라고 지각하면 직무만족에 긍정적인 효과를 미치게 된다. 따라서 효과적인 상사의 자질은 문제 해결가, 코치, 경청가, 핵심적 업무관련 등으로 표현 할 수 있으며, 비효율적인 상사는 불공정, 부하의 편향치, 사고 등에 있어서 두 당사자들 간의 상호작용을 포함한다고 할 수 있다. 이처럼 대인관계의 개념에 대해 학자들마다 여러 가지 정의를 내리고 있고 그 중요성을 강조하는데, 대인관계로만 종합해보면 조직내 구성원들 간의 상호 의견을 공유하고 목적치를 달성하기 위해 맺어져 있는 필연에 의한 매우
중요한 관계라고 할 수 있다.

5. 직장-가족관계갈등요인

오래전부터 학자들에 의해 가족에 대한 정의가 내려져 왔는데, 먼저가족에 대한 사전적 정의는 어버이와 자식, 부부 등의 관계로 맺어져 생활을 같이 하는 집단을 말한다. 사람이 태어나서 최초로 상호작용을 하는 대상은 가족이며, 성장하고 사회에 적응

해 나가는 과정에서 끊임없이 영향을 주고받는 가장 중요한 대상 역시 가족이다. 가정은 개인의 성격형성에 기본이 되는 환경을 제공하며, 가족 이외의 사람들에게 취하는 행동양식은 가족 내의 관계에 의해 형성된 대인관계의 연장이거나 반동, 혹은 보상으로 나타난다(이문행, 1994).

김두헌(1985)은 양친과 그 자녀로 구성된 공동사회라고 가족을 정의하였고, 가족관계란 가족체계의 부분들 즉, 가족구성원들이 전체를 형성하기 위해 서로 관련을 맺고 있는 조합이며, 결합과 적응의 수준에 이르게 하는 의사소통에 의하여 특징 지워 진다고 하였으며, 송성자(1998)는 가족관계란 가족 구조내의 권리, 의무관계를 포함하는 행위를 의미하고, 가족성원간의 역할과 기능 이라고 하였다. 또한 잘 기능하는 가정은 가족구성원들 간의 관계가 친밀한 동시에 개인적인 자주성이 존중되고 개성과 독립성을 인정해 주며, 분리와 상실도 현실적으로 받아들여져 가족구성원들이 성장과 발달하며, 노쇠와 죽음으로 인해 발생하는 변화에 적응할 줄 안다. 잘 기능하는 가정에서 가족구성원들이 유머, 애정, 온정, 희망 등을 자유롭고 직접적으로 표현할 수 있다고 하였다(이문행, 1994 재인용)

이처럼 가족들 간의 관계는 사회를 구성하는 가장 기본적 단위면서 인간관계 상호작용의 시작이 되는 가족관계 안에서 형성되고 지지되기 때문에 가족 상호간의 사랑, 믿음, 존중, 신뢰에 바탕을 두고 계속적으로 유지되어야 할 중요한 관계인 것이다.

제4절 선행연구

김금주(2009)는 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스가 성별, 결혼여부, 종교, 학력에 따라 다르게 나타나는 것으로 조사되었다. 또한 서비스 질에 영향을 미치는 변수로는 연령, 담당 클라이언트 수, 직무스트레스, 직무만족으로 확인되었고, 직무만족은 인구사회학적 특성에 따라서는 어떤 변수도 유의미하지 않은 것으로 확인되었으나 직무스트레스와 제공되는 서비스 질에 대하여 부분적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

김영태 외 2인(2008)는 요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한연구에서 사회복지실천현장의 다른 직업군보다 낮은 급여 수준을 유지하고 있으며, 직무만족요인으로 직무자체, 상사와의 관계, 보수, 승진 등을 제시하고, 요양시설보다 재가시설 내 요양보호사의 직무만족요인 및 수준이 높게 나타나고 있음을 밝혀내었다.

고병호(2011)직무스트에스 요인과 이직의도 요인간의 관계에 있어 대상자관련 스트레스, 업무관련 스트에스, 경제관련 스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 대상자관련 스트레스와 업무관련 스트레스는 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한, 직업 정체성이 부분적인 조절효과가 있음을 실증적으로 분석하였다.

이윤형 외 1인(2008)은 조직특성 · 및 직무특성이 노인요양보호사의 임파워먼트에 미치는 영향요인에 관한 연구에서 임파워먼트는 조직특성 중 인정과 보상이 직무특성 중 자율성과 피드백이 정적 상관관계를 가지고 있으며, 교육과 개발, 의사결정, 직무다양성, 과업정체성이 부적상관관계를 가지고 있는 것을 제시하였다.

최희경(2008)은 노인 돌봄 종사자의 소진 결정요인 연구에서 노인 돌봄 노동 이주로 연령이 낮고 근무경력이 짧은 여성 종사자들에 의해 수행되고, 저임금과 격무문제가 심각한 것으로 나타나 서비스의 질적 향상을 위해 종사자의 처우개선이 필요하다고 제언하였다.

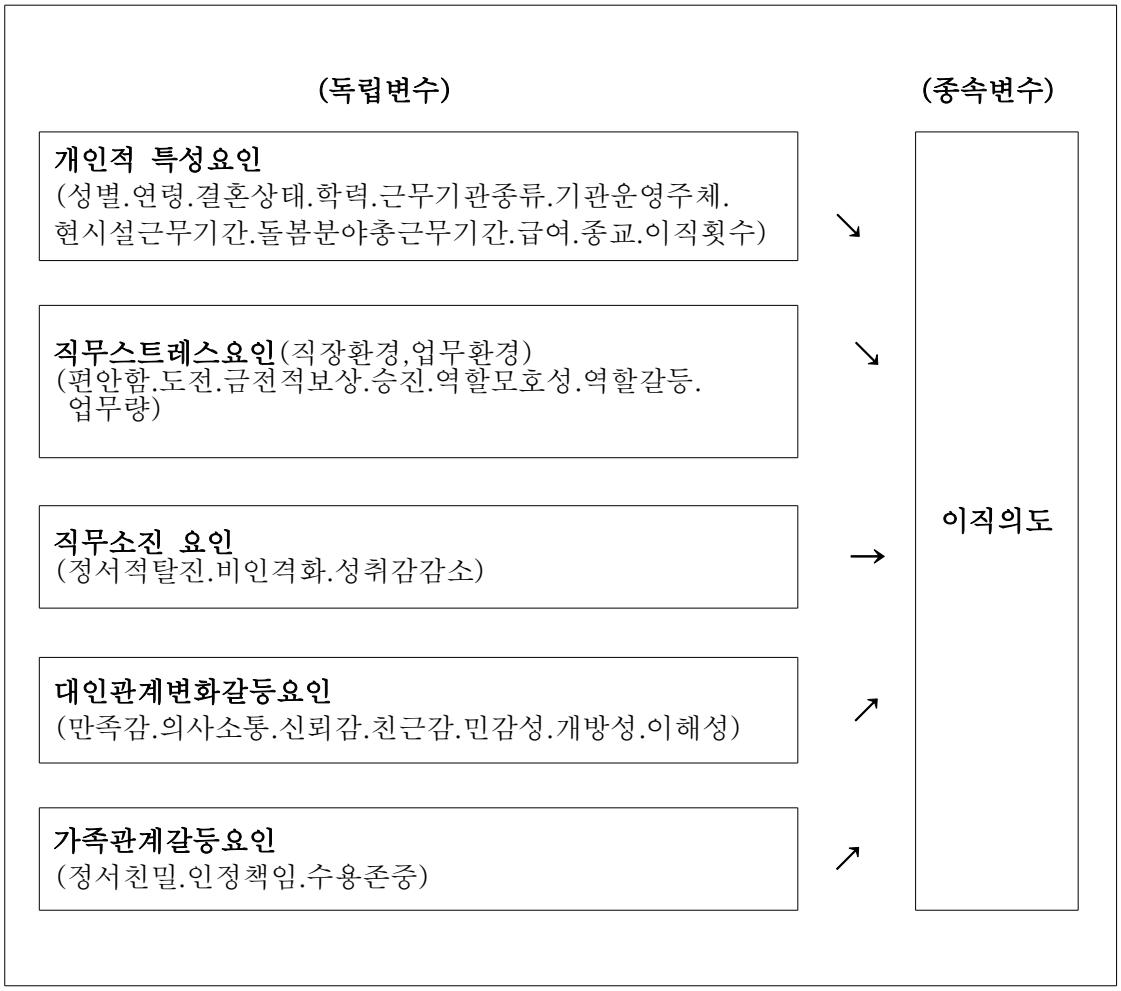
이화윤(2010)요양보호사들의 전체 스트레스는 2.94로 보통으로 나타났다. 임금관련 요인에서 3.66으로 가장 스트레스를 받는 요인으로 나타났으며 역할부담(2.99)과 복리후생(2.92)관련 요인은 보통수준이었고 조직구조(2.78)대인관계(2.72)관련된 요인은 상대적으로 스트레스가 낮은 것으로 조사되었다. 이직의도와 상관관계에서는 임금관련요인으로 인한 경제적인 어려움으로 가장 스트레스를 많이 받고 있지만 이직의도가 높아지는 것과는 크게 상관이 없음을 알수 있다. 반대로 역할과 대인관계로 인한 스트레스는 다소 적더라도 이러한 스트레스를 받는 경우 오히려 이직의도에 미치는 영향은 크다는 것을 알수 있다.

조정민(2008)은 DACUM기법에 의한 요양보호사 직무분석에 대한 연구에서요양보호사를 '가정이나 요양시설에서 노인 요양보호대상자에게 신체수발, 정서적 지원, 의·식·주 서비스, 일상 업무 수행, 외출동행, 생활상담 등의 서비스를 제공하는 자' 라고 도출하였다. 또한 요양보호사의 임무를 일반적 요양, 신체수발, 정서지원서비스, 식생활서비스, 의생활서비스 주생활서비스, 생활상담, 외출동행, 일상 업무 대행, 요양보호 행정업무, 자기계발의 11개로 구성하고 그에 따른 작업으로 102개의 수행 작업을 구성하였다. 위의 선행연구 들을 보면 보편적으로 열약한 근무환경, 낮은 급여, 직무스트레스의 내용이 주요 내용이며, 우리나라 전체를 대상으로 지역별로 조사된 것이 아니라 한지역 시 단위나, 군 단위를 대상으로 분석하였으며, 직무스트레스, 직무소진감, 직장대인관계변화 갈등, 직장-가족관계 갈등을 포괄적으로 본 연구는 없다.

제3장 연구설계

제1절 연구모형

본 연구는 노인 장기요양시설에서 근무하는 요양보호사의 개인적인요인, 직무스트레스요인, 직무소진감 요인, 직장-대인관계변화갈등요인, 직장-가족관계 갈등 요인이 이직의도에 미치는 영향과 서로 비교 분석하기 위한 것이다. 독립변수인 요인은 5개의 요인으로 구성하였으며 5개의 각각 요인이 이직의도에 미치는 영향과 상관관계를 알아보도록 한다.



<그림3-1> 연구모형

제2절 연구가설

(가설1.2)직무스트레스요인직장환경/업무환경(편안함.도전.금전적보상.승진.역할모호성.역할갈등.업무량)은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

(가설3)직무 소진감 요인(정서적 탈진. 비인격화. 성취감 감소)은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

(가설4)직장-대인관계변화갈등요인(만족감. 의사소통. 신뢰감. 친근감. 민감성. 개방성. 이해성)은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

(가설5)직장-가족관계 갈등요인(정서친밀. 인정책임. 수용존중)은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

제3절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 직무스트레스

요양보호사의 직무관련 요인 사이에서 야기되는 상태로 요양보호사의 심신이 정상적인기능에서 벗어나게 하는 신체적, 심리적 불균형상태(Beehr&Newman,1978)를 말하며,직업의 특수성을 감안한 스트레스 요인들과 선행연구 그리고 서울대학교 실천사회복지연구회에서 제공한 실천가와 연구자들을 위한 사회복지척도 측정도구를 이용하여 본 연구는 요양보호사의 A.직무스트레스요인을 (편안함,도전,금전적보상,승진,역할모호성,역할갈등,업무량)등 7가지요인으로 나누고 23개의 문항으로 설문을 구성 하였다. B.30문항 리커드척도. 점수가 높으면 스트레스가 높다. 각 요인의 대한 조작적 정의는 다음과 같다.A①편안함7문항 ②도전6문항 ③금전적보상3문항 ④승진3문항 ⑤역할모호성4문항⑥역할갈등4문항 ⑦업무량4문항 B.①과업역할②대인관계③개인심리④임금요인으로 구성되었다. 또한 Jayarante & Chess(1982)가 개발한 척도를 이영미(1991)가 번역하여 사용하였고 그 척도를 활용하였다.

편안함A-3,5,14,16,17,18,19, 도전A-2,6,8,9,11,15, 금전적A-7,10,13, 승진A-1,20,22, 역할모호성B-1,3,5,7, 역할갈등B-4,12,21,23, 업무량B-2,4,6,8, 이척도는 리커드식 척도로 측정하며, 편안함,도전,금전적보상,승진,역할강등-4점, 역할모성,

업무량은-5점, 척도로 측정한다. 변수들의 점수가 높을수록 지각된 변수들의 가능성이 높다고 할수 있으며, 전체 30개 문항으로된 5점 리커드 척도이며, 높은 점수일수록 스트레스가 높다고 할수있다.

①편안함-점수가 높을수록 지각된 편안함의 정도가 높은 것을 의미한다. ②도전-점수가 높을수록 지각된 도전의 정도가 높은 것을 의미한다. ③금전적보상-점수가 높을수록 지각된 금전적 보상의 정도가 높은 것을 의미한다. ④승진-점수가 높을수록 지각된 승진가능성의 정도가 높은 것을 의미한다. ⑤역할모호성-점수가 높을수록 지각된 역할 모호성의 정도가 높은 것을 의미한다. ⑥역할갈등-점수가 높을수록 지각된 역할 갈등의 정도가 높은 것을 의미한다. ⑦업무량-점수가 높을수록 지각된 업무량의 정도가 높은 것을 의미한다. (김라미, 2010),(원제춘,2010).연구에서 신뢰도는 .6이상으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

2. 직무소진감

소진은 직무과정에서 계속되는 정서적 압박과 동기부여 기제의 결핍으로 인한 직무불만족에서 오는 정서적소모, 비인간화, 개인적 성취감의 결여가 특징으로, 자신과 타인에게 부정적 영향을 미치는 현상을 의미한다. 소진척도는 서로 관계는 있으나 독립적인 3개의 하위 척도인 정서적탈진, 봉사대상자에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등 세 개의 하위 영역으로 구성된다.

총 22문항으로서 정서적 탈진에 대해서 9문항, 클라이언트에 대한 비인격화에 대해서 5문항, 개인적 성취감의 감소에 대해서 8문항으로 측정한다. 각 문항은 응답자가 업무에서 얼마나 자주 느끼는지에 따라 ⓪전혀없다①인년에한두번혹은그이하②한달에한번혹은그이하③한달에몇번④일주일에한번⑤일주일에몇번⑥매일, 중 하나를 선택하여 응답하게 되어있다. 정서적 탈진과 클라이언트의 비인격화 측면을 그대로 0점에서 6점으로, 개인적 성취감의 감소는 6점에서 0점으로 각각 채점하게 되어있다.

각각의 하위 개념마다 측정된 점수를 합산하고 이를 문항수로 나누어서 평균을 내어 소진 경험정도를 파악한다. 정서적 탈진과 비인격화 변수는 점수가 높을수록 소진 경험정도가 낮은 것을 나타내며,Jayarantne & Chess(1983)가 개발한 척도를 번역하여 사용한 (조정인, 2009). 의 척도를 활용하였다. 이 척도의 신뢰도는 Jayarantne & Chess(1983)등의 연구에서 유의한 것으로 인정되었으며, (김성윤, 1997). (박영

남,1999). (이영미.1991). (최혜영,1995). (김희진,1997). 등의 논문에서 연구활용 되었으며. (조정인,2009). 의 연구에서도 Cronbach's Alpha 계수가 업무량 .747로 나타났으며 역할 모호도 Cronbach's Alpha계수가 .799로 신뢰도가 높게 나타났다.

3. 직장-대인관계변화갈등

대인관계의 심리학에 대해 고찰한 Heider(1964)는 대인관계라는 용어는 한 사람이 또 한 사람에 대해 어떻게 생각하고 느끼는가, 상대가 자기에 대해 무엇을 생각하고 무엇을 해주기를 기대하는가, 상대의 행위에 대해 어떻게 반응 하는가 등의 내용이 포함된다고 하였다. 또한 개인이 타인에 대해서 어떻게 생각하고 느끼고 지각하고 어떤 행동을 하는지와 타인의 행동에 어떻게 반응하는지의 여부를 대인관계라고 하였다. Schlein과Guerney가 개발한 척도를 문선모(1980)가번안하여 사용한 것을 (전석균,1994). 이 수정하여 예비 조사후 적용 하위영역으로는 만족감1,2,3,4. 의사소통 9,14,18,19. 신뢰감15,23,24. 친근감5,11,16. 민감성6,10. 개방성12,17,20,21,22. 이해성7,8,13,25 등 7개로 구성되어있으며 전체25개 문항으로된 5점리커드 척도이며, 높은 점수일수록 대인관계가 건강하다고 할 수 있다.

(전석균,1994). 의 연구에서는 정신분열증 환자를 대상으로 하였으며,다른 국내 후속연구들에서는 청소년, 노인등 다양한 대상들에게 적용하였으며, (전석균,1994). (문선모,1980).(김혜진,1999).(박현선,1998).(박은선,1998)(현진희,1996).(박은선,1998).(홍성아,1999) 등의 논문에서 연구 활용 되었다. (전석균,1994). 연구에서 신뢰도가 .786로 신뢰도가 높게 나타났다.

4. 직장-가족관계갈등

모든 조직구성원들이 경험하게 되는 직장-가정의 갈등에 관해서는 많은 연구가 진행되어 왔는데, 대부분의 연구자들은 이를 역할 간 갈등의 한 유형으로 파악하고 있다. (최정훈,1998). 은 갈등(conflict)은 개인의 정서나 동기가 다른 정서나 동기와 모순되어 그 표현이 저지되는 현상이라고 정의하였고, Greenhaus와 Beutell(2007)은 직장과 가정 두 영역에서의 역할압력이 여러 가지 측면에서 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할 간 갈등의 한 형태라고 정의하고 있다.

이 척도는 가족의 정서적 기능에 초점을 두고 있으며 한 단위로서의 가족내 구성원들간 관계에 대해 가족원 개인이 평가하는 도구이다. 저자가 2000년에 실시한 가족에 관한 질적 연구를 토대로 문항을 구성하였고. 가족건강 및 가족기능에 관한 기존의 다양한 척도들은 참고하여 척도 예비문항을 구성한 뒤 전문가의 내용타당도 검증을 거쳐,2001년도 대학생 집단을 대상으로 예 비조사와 구성타당도 검증을 통해 개발하였다. 국내에서 개발된 타 도구들에 비해 문항이 간결하고 측정이 용이하여 가족을 다루는 사회복지및 가족복지 임상 현장과 연구를 위한 활용가능성이 높은 도구로 1차 검증된바 있다. Mechrotra.J & Gebeke. 가 개발한 척도를 번안하여 사용하였다.

첫째, 정서친밀 요인11개 문항 1~11번문항. 둘째, 인정책임요인 7개 문항 12~18번 문항. 셋째, 수용존중 요인6개 문항19~24번문항 등으로 이 척도는 24문항으로 구성된 5점 리커트 척도이며⑤ '항상 그렇다' 에서 ① '전혀 그렇지 않다' 까지 응답하도록 되어있다. 정서친밀 요인과 수용존중 요인은 긍정적 진술문으로 되어있는 반면에, 인정책임 요인은 부정적으로 진술되어 있다. 따라서 인정책임 요인에 해당하는 12~18번 문항들을 역채점 하여 전체 척도 점수로 합산하면 된다. 점수가 높을수록 가족관계가 좋은 것으로 해석 할수 있다.

척도 개발 연구에서는 대학생들은 측정한 반면. 타당도 검증 연구에서는 20~70대의 기혼 남녀 들을 대상으로 측정하였다. 일반적인 가족관계를 측정하기 위한 것이므로 일반 성인들을 대상으로 측정하면 될 것이다. 양옥경. (이민영,2003). 등의 논문에서 연구 활용되었다. (김성천,2008). 연구에서 신뢰도가 .760으로 높게 나타났다.

5. 이직의도

이직이란 일반적으로 조직과 종업원의 고용관계 단절을 의미한다. 지금까지의 이직에 관한 연구에서 이직은 매우 다양하게 정의되고 있다. Price(1977)는 이직을 '사회시스템 구성원 자격의 경계(membership boundary of a socialsystem)를 유출입하는 개인의 이동' 으로 표현했으며, Gaudet(1960)은 이직을 '특정한 공장이나 사회에서의 노동자의 유출입으로 정의하였다. 또한 Mobley(1977)는 이직을 '조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 조직에서 그 구성원으로서의 역할을 파기하는 것' 이라고 정의하였다.

이 척도는 핵심 인력인 요양보호사들이 일을 하면서 받는 스트레스요인으로 얼마만

큼의 이직의도를 가지고 있는가를 조사하며 이에 대한 개선점을 제시함으로써 요양보호사의 직무스트레스 와 이직 의도를 낮추어 요양기관에서 제공하는 전반적인 서비스의 질 향상에 그 목적을 두었으며, (원제춘,2012). 의 질문을 그대로 활용하였으며 전체 5개 문항으로된 5점 리커드 척도 이며, 높은 점수일수록 이직의도가 높다고 할수 있다. 노인 장기요양보험법의 적용되는 노인 요양. 전문요양원에 근무하는 요양보호사를 대상으로 활용하였다.

제4절 자료수집 및 자료분석 방법

1. 자료수집

본 연구에서는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계 갈등이 이직의도에 미치는 영향연구를 하고자 다음과 같은 연구방법을 택하였다.

양적조사방법을 활용하여 가설 및 연구모형을 검증하기 위한 조사 및 분석의 실증연구를 한다. 조사는 전국에 있는 30여 장기요양 기관에 근무하는 요양보호사 500여명을 선정하여 자기기입식 질문지법 조사를 실시하고 결과를 통계 분석한다.

2. 자료분석방법

본연구의 목적을 달성하기 위해 수집된 설문 자료중 분석 및 측정에 오류를 일으킬 수 있는 평가 항목 누락등 무성의한 설문지는 제외하고 유효한 자료를 채택하여 통계조사분석을 실시 하였다.

설문조사 자료는 SPSS ver 12.0 프로그램을 사용 빈도분석(Frequency Analysis), 요인분석(Factor Analysis), 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's Alpha값을 산출, 기술통계분석(Descriptive Statistics), 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis), 분산분석(Analysis of Variance)과 t검증과 일원분산분석 ANOVA를 실시하였다.

제4장 실증분석

제1절 표본의 특성

<표4-1> 응답자의 일반적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	여자	410	90.7
	남자	42	9.3
연령	20대	11	2.4
	30대	40	8.8
	40대	167	36.9
	50대	223	49.3
	60대	11	2.4
결혼상태	미혼	44	9.7
	결혼	367	81.2
	사별	24	5.3
	이혼	11	2.4
	재혼	1	.2
	동거	5	1.1
학력	초졸	19	4.2
	중졸	72	15.9
	고졸	213	47.1
	2년재졸	91	20.1
	4년재졸	57	12.6
근무기관종류	요양원	143	31.6
	전문요양원	309	68.4
현시설 (기관) 근무기간	6개월미만	32	7.1
	1년미만	48	10.6
	2년미만	96	21.2
	3년미만	77	17.0
	5년미만	119	26.3
	10년미만	66	14.6
	10년이상	14	3.1
어르신돌봄 관련분야 총 근무시간	6개월미만	16	3.5
	1년미만	30	6.6
	2년미만	74	16.4
	3년미만	83	18.4
	5년미만	147	32.5
	10년미만	87	19.2
	10년이상	15	3.3

월평균급여	100만원미만 120만원미만 140만원미만 160만원미만 180만원미만 180만원이상	12 69 191 131 44 5	2.7 15.3 42.3 29.0 9.7 1.1
종교	기독교 천주교 불교 원불교 무종교	48 41 73 195 95	10.6 9.1 16.2 43.1 21.0
근무형태	2교대 3교대 격일 주간만 야간만	242 75 29 103 3	53.5 16.6 6.4 22.8 .7
이직경험횟수	이직한적없다 1회 2회 3회 3회이상	232 101 87 22 10	51.3 22.3 19.2 4.9 2.2
합계		452	100.0

성별에서는 여자가 90.7%,남자가9.3%로 나타났으며, 연령에서는 50대가 가장 높게 나타났으며,40대,30대순이고 20대와60대는 동일하게 가장 낮게 나타났다. 결혼여부는 결혼이 81.2%로 가장높게 나타났으며,미혼,사별,이혼,기타,재혼순으로 나타났다. 최종학력에서는 고졸이 47.1%로 가장 높게 나타났으며,2년재졸,중졸,4년재졸,초졸순으로나타났다. 근무기관종류에서는 전문요양원이 68.4%이고, 요양원이 31.6%로 나타났다.

기관운영주체는 사회복지법인이 452명모두로 100%로 나타났다. 현시설근무기간은 5년미만이 26.3%로 가장 높게 나타났으며, 2년미만, 3년미만, 10년미만, 1년미만, 6개월미만, 10년이상 순으로 나타났다. 어르신돌봄 관련분야 총근무시간은 5년미만으로 32.5%로 가장 높게 나타났고, 10년미만, 3년미만, 2년미만, 1년미만, 6개월미만, 10년이상 순으로 나타났다. 월평균 급여는 140만원 미만으로 42.3%로 가장높게 나타났으며, 160만원미만, 120만원미만, 180만원미만, 100만원미만, 200만원미만 순으로 나타났다. 종교는 원불교로43.1%로가장높게 나타났으며, 불교, 무종교, 기독교, 천주교,기타 순으로 나타났다. 근무형태는 2교대로53.5%로 절반 이상으로 가장 높게 나타났으며, 주간만, 3교대, 격일, 야간만 순으로 나타났다. 이직경험 횟수는 이직한적 없다로 51.3.%로 가장 높게 나타났으며, 1회, 2회, 3회, 3회이상순으로 나타났다.

제2절 측정도구검증

측정변수에 대한 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시 하였 으며, 요인분석방법은 주성분 분석으로 하였고, 요인의 회전은 직교회전의 하나인 베리멕스 로테이션을 사용하였으며, 요인수의 결정은 1.0이상을 기준으로 하였다.

요인적재치가 .4이상일 경우에만 분석에 사용하였으며, 타 요인 적재치가 높을 경우 분석에서 제외하였다. 또한 신뢰도 검증을 위하여 내적일관성을 분석 할 수 있는 Cronbach's Alpha값을 사용하였으며 .6이상이면 신뢰도가 있다고 볼 수 있다.

이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증은 표4-2와 같다.

<표4-2> 직장환경, 업무환경, 직무소진, 대인관계, 가족관계, 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도검증

직장환경		업무환경		직무소진		대인관계		가족관계		이직의도	
구분	요인명 직장환경	구분	요인명 업무환경	구분	요인명 직무소진	구분	요인명 대인관계	구분	요인명 가족관계	구분	요인명 이직의도
직무1	.670	직무24	.616	직무54	.699	직무76	.457	직무101	.573	직무125	.855
직무2	.643	직무25	.630	직무55	.791	직무77	.469	직무102	.504	직무126	.830
직무3	.536	직무26	.600	직무56	.653	직무78	.577	직무103	.699	직무127	.813
직무4	.508	직무27	.565	직무57	.432	직무79	.480	직무104	.691	직무128	.786
직무5	.420	직무28	.537	직무58	.476	직무80	.566	직무105	.618	직무129	.748
직무6	.501	직무29	.603	직무59	.524	직무81	.570	직무106	.629		
직무7	.584	직무30	.554	직무60	.470	직무82	.570	직무107	.486		
직무8	.549	직무31	.541	직무61	.723	직무83	.582	직무108	.738		
직무9	.469	직무32	.603	직무62	.406	직무84	.520	직무109	.593		
직무10	.486	직무33	.451	직무63	.534	직무85	.432	직무110	.719		
직무11	.487	직무34	.543	직무64	.518	직무86	.450	직무111	.601		
직무12	.563	직무35	.479	직무65	.329	직무87	.518	직무112	.333		
직무13	.628	직무36	.531	직무66	.613	직무88	.491	직무113	.636		
직무14	.529	직무37	.444	직무67	.434	직무89	.503	직무114	.633		
직무15	.469	직무38	.630	직무68	.466	직무90	.467	직무115	.735		
직무16	.547	직무39	.647	직무69	.607	직무91	.426	직무116	.735		
직무17	.457	직무40	.468	직무70	.613	직무92	.588	직무117	.607		
직무18	.640	직무41	.480	직무71	.652	직무93	.452	직무118	.366		
직무19	.510	직무42	.611	직무72	.456	직무94	.462	직무119	.600		
직무20	.427	직무43	.657	직무73	.466	직무95	.337	직무120	.773		
직무21	.485	직무44	.561	직무74	.467	직무96	.357	직무121	.769		
직무22	.454	직무45	.502	직무75	.535	직무97	.343	직무122	.754		
직무23	.480	직무46	.614			직무98	.547	직무123	.719		
		직무47	.558			직무99	.586	직무124	.259		
		직무48	.543			직무100	.427				
		직무49	.675								
		직무50	.687								
		직무51	.714								
		직무52	.696								
		직무53	.562						.		
아이겐값	3.002	아이겐값	4.193	아이겐값	4.039	아이겐값	3.102	아이겐값	6.644	아이겐값	3.256
변량	13.052	변량	13.977	변량	19.233	변량	14.100	변량	31.636	변량	65.126
누적변량	13.052	누적변량	13.977	누적변량	19.233	누적변량	14.100	누적변량	31.636	누적변량	65.126
신뢰도값	.850	신뢰도값	.915	신뢰도값	.897	신뢰도값	.907	신뢰도값	.932	신뢰도값	.864

직무스트레스 직장환경 대한 요인분석 결과, 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐 값은 3.002이었고, 총 누적변량은 13.052로 나타나고 있다. 추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 (.6이상) .850로 신뢰도가 있음을 증명하였다. 이후의 분석에서는 직무스트레스(직장환경)라는 변수명을 사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에서 사용하였다.

직무스트레스 업무환경 대한 요인분석 결과, 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐 값은 4.1936이었고, 총 누적 변량은 13.977으로 나타나고 있다.
추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이(.6이상) .915로 신뢰도가 있음을 증명하였다. 이후의 분석에서는 직무스트레스(업무환경)라는변수를사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에서 사용하였다.

직무소진 대한 요인분석 결과, 1개의 요인으로 추출 되었으며, 추출된 요인의 아이겐 값은 4.039이었고, 총 누적 변량은 19.233으로 나타나고 있다. 추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이(.6이상) .897로 신뢰도가 있음을 증명하였다. 이후의 분석에서는 직무소진이라는 변수명을 사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에서 사용하였다.

대인관계변화(직장대인관계변화)대한요인분석결과, 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐 값은3.102이었고, 총 누적 변량은 14.100으로 나타나고 있다.

추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이(.6이상) .907로신뢰도가 있음을 증명하였다. 이후의 분석에서는 대인관계변화(직장대인관계변화)라는 변수명을 사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에서 사용하였다.
가족관계에 대한 요인분석 결과, 1개의 요인으로 추출 되었으며, 추출된 요인의아이겐 값은6.644이었고, 총 누적 변량은31.636으로 나타나고 있다. 추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이(.6이상) .932로 신뢰도가 있음을 증명하였다.
이후의 분석에서는 가족관계라는 변수명을 사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에서 사용하였다.

이직의도에 대한 요인분석 결과, 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐 값은 3.256이었고, 총 누적 변량은 65.126으로 나타나고 있다.

추출된 변수의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's Alpha값이 .864로 신뢰도가 있음을 증명하였다. 이후의 분석에서는 이직의도라는 변수명을 사용하였고, 요인의 산술평균을 산출하여 분석에서 사용하였다.

제3절 기술통계

1. 단일 변수 분석

<표4-3> 단일변수분석

변 수		N	최소값	최대값	평균	표준편차
직장 환경	편안함	452	1.00	4.00	2.620	.540
	도전	452	1.00	4.00	2.759	.505
	금전보상	452	1.00	4.00	3.054	.723
	승진	452	1.00	4.00	3.196	.630
	역할모호	452	1.00	4.25	3.043	.515
	역할갈등	452	1.00	4.75	2.916	.517
	업무량	452	1.00	4.00	2.881	.493
합계		452	1.13	3.91	2.839	.392
업무 환경	과업역할	452	1.00	5.00	3.342	.690
	근무환경	452	1.00	4.80	3.226	.640
	개인심리	452	1.60	5.00	3.654	.547
	임금요인	452	1.00	4.80	2.797	.727
합계		452	1.27	4.50	3.264	.551
직무소진	정서탈진	452	.22	6.00	2.787	1.190
	비인격화	452	.00	6.00	1.942	1.255
	개인성취	452	.50	6.00	3.853	1.142
합계		452	.45	6.00	2.983	.874
대인 관계	만족감	452	1.25	6.00	3.503	.612
	의사소통	452	1.50	5.00	3.508	.630
	신뢰감	452	1.33	5.00	3.466	.643
	친근감	452	1.67	5.00	3.628	.599
	민감성	452	1.50	5.00	3.664	.716
	개방성	452	1.60	5.00	3.383	.605
	이해성	452	1.50	5.00	3.712	.594
합계		452	2.28	4.64	3.530	.459
가족 관계	정서친밀	452	1.09	5.00	3.745	.806
	인정책임	452	1.00	4.57	1.568	.681
	수용존중	452	1.00	5.00	3.880	.844
합계		452	1.08	4.58	3.144	.500
이직의도		452	1.00	5.00	2.721	.950

측정변수에 대한 기술통계분석 결과는 (표2)와 같으며, 스트레스를 가장 많이 받는 요인은 대인관계(3.53)으로 나타났고, 업무환경(3.26),가족관계(3.14),직무소진(2.98),직장환경(2.83)순으로 나타났다. 이직의도는 2.72로 다소 높게 나타났다.

정리를 해보면 다음과 같다. 대인관계>업무환경>가족관계>직무소진>직장환경 순으로 결과가 나왔으며, 대인관계가(3.53)으로 가장 높았고, 업무환경(3.26)이나 가족관계(3.14)는 약간의 차이가 있었으며, 직무소진, 직장환경은 3.00(보통이다)보다 낮은

2.98/2.83의 수치를 보여 직무소진이나 직장환경은 그다지 스트레스를 덜 받는 것으로 나타났다.

2. 변수의 개인적 특성별 차이분석

성별에 따라 이직의도를 지각하는 데는 차이가 있을 것이다. 라는 연구문제를 분석한 결과 아래 표와 같이 나타났다. 성별여자. 남자의 이직의도 t값이1.966으로 성별에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 근무기관 종류에 따라 요양원, 전문요양원 지각하는데 차이가 있을 것이다. 라는 연구문제를 분석한 결과 아래 표와 같이 나타났다.

요양원. 전문요양원의 t값이 1.560로 지각하는 것으로 나타났으며 구체적으로 아래 표의 평균값을 보면 여성보다 남성의 평균 수치가 높은 것을 알수 있고, 요양원과 전문요양원에서는 요양원근무자의 스트레스가 조금 높은 것으로 나타났다.

<표4-4> T-test. 성별/근무기관종류에 대한 이직의도 차이분석

분류		N	평균	표준편차	T	P(유의확률)
성별	이직의도 여자	410	2.69	.953	-1.966	.326
	남자	42	2.99	.882	/.966	
근무기관종류	요 양 원	143	2.82	1.03	1.560	.123
	전문요양원	309	2.67	.907	/2.388	

*.p< .05

<표4-5> Anova, 연령, 결혼, 학력, 현시설근무기간, 어르신돌봄 관련분야 총근무시간, 급여, 종교, 근무형태, 이직경험횟수에 대한 이직의도 차이분석

분류		N	평균	표준편차	F	P(유의확률)	사후검정
연령	30대a	40	3.16	.902	5.458	.000***	d>a.b.c
	40대b	167	2.79	.906			
	50대c	223	2.57	.967			
	20/60대d	22	3.36	.857			
	합계	452	2.72	.950			
결혼	미혼a	44	3.24	.697	4.045	.001*	d>a.c.b
	결혼b	367	2.64	.944			
	사별c	24	2.77	1.006			
	이혼.재혼.거d	17	3.80	1.414			
	합계	452	2.72	.950			
학력	중졸a	91	2.65	1.098	3.629	.006	d>c.b.a
	고졸b	213	2.73	.907			
	2년재졸c	91	2.77	.920			
	4년재졸d	57	2.90	.875			
	합계	452	2.72	.950			
현시설 근무기간	1년미만a	80	2.75	.980	3.664	.001*	c>b.a.d.e.f
	2년미만b	96	2.91	.951			
	3년미만c	77	2.96	.964			
	5년미만d	119	2.66	.899			
	10년미만e	66	2.37	.890			
	10년이상f	14	2.30	.943			
	합계	452	2.72	.950			
어르신돌봄 관련분야 총 근무시간	1년미만a	46	2.78	1.052	4.646	.000***	b>c.a.f.d.e
	2년미만b	74	3.02	.973			
	3년미만c	83	2.95	.955			
	5년미만d	147	2.66	.865			
	10년미만e	87	2.36	.880			
	10년이상f	15	2.67	1.051			
	합계	452	2.72	.950			
월평균급여	120만원미만a	81	2.73	.986	3.788	.002*	a>c.b.d
	140만원미만b	191	2.48	.952			
	160만원미만c	131	2.66	.850			
	200만원미만d	49	2.27	.951			
	합계	452	2.72	.950			
종교	기독교a	48	3.03	.945	14.248	.000***	a>e.b.c.d
	천주교b	41	2.88	.813			
	불교c	73	2.67	.875			
	원불교d	195	2.39	.945			
	무종교e	95	3.00	.746			
	합계	452	2.72	.950			
근무형태	2교대a	242	2.65	.969	.926	.449	c>e.b.d.a
	3교대b	75	2.82	.919			
	격일c	29	2.93	.787			
	주간만d	103	2.73	.979			
	야간만e	3	2.86	.230			
	합계	452	2.72	.950			
이직경험횟수	이직한적없다a	232	2.59	.943	4.287	.002*	c>d.b.a
	1회b	101	2.70	.886			
	2회c	87	3.08	.928			
	3회d	32	2.70	1.181			
	합계	452	2.72	.950			

*p< .05, **p< .01, ***p< .001

요양보호사의연령,결혼,학력,현시설근무기간,어르신돌봄관련분야총근무시간,급여,종교,근무형태,이직경험횟수를 지각하는 데는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력은 4년재 졸업일때 그렇지 않은 것보다 이직의도가 높았으며 F=3.629/P= .006이다. 현시설 근무기간 2년이상 3년 미만이 2.96으로 가장 높았으며 F=3.664/P= .001이다.

급여는 120만원 미만으로 2.73으로 가장 높았고 F=3.788/P= .002이다. 근무형태 2.93으로 격일이 가장 높았고 F= .926/P= .449이다. 이직경험횟수3.08로 2회이상3회 미만이 가장높았고 F=4.287/P .002의 수치를 보여 모두다 체택 되었다.

세부적으로 살펴보면(연령/20.60대, 결혼/동거, 학력/4년재, 현시설 근무기간/3년미만, 어르신돌봄 관련분야 총근무시간/2년미만, 급여/120만미만, 종교/기독교, 근무형태/격일, 이직경험횟수/2회)로 나타났다. 집단간의 유의한 차이를 확인하기위하여 사후검정을 실시한 결과 연령d>a.b.c 결혼d>a.c.b 학력d>c.b.a 현시설근무기간c>b.a.d.e.f 어르신돌봄관련분야총근무시간b>c.a.f.d.e 급여a>c.b.d 종교a>e.b.c.d 근무형태c>e.b.d.a, 이직경험횟수c>d.b.a 으로 집단간의 유의한 차이가 있었다.

3. 변수간 상관분석

아래 표는 조직공정성의 하위 요인들 간의 상관관계분석 결과를 나타낸 것이다. 결론부터 이야기 하면,모든 변수들 간의 상관관계는 .01유의수준 하에서 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 직장환경과 직장환경 간에 상관계수는 1이다.

자기변수와의 상관계수는 항상1이며, 행렬 표에서는 대각선상에 나타난다. 직장환경과 업무환경간의 상관계수는 .490으로 다소 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 직장환경과 직무소진의 상관계수는 .138로 상관관계가 있는 것으로 나타났고 직장환경과 대인관계의 상관계수도 .111로 보통으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

업무환경과 직무소진의 상관계수는 .426으로 다소 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났고 직무소진과 대인관계의 상관계수는 - .095로 보통으로 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 대인관계와 가족관계의 상관계수는 .387로 높은 상관관계로 나타났다. 가족관계와이직의도의 상관계수는 .057로 높은 상관관계로 나타났다.

<표4-6> 이직의도 변수간 상관분석

		직장환경	업무환경	직무소진	대인관계	가족관계	이직의도
직장환경	Pearson 상관계수	1					
	유의확률 (양쪽)						
업무환경	Pearson 상관계수	.490(**)	1				
	유의확률 (양쪽)	.000					
직무소진	Pearson 상관계수	.138(**)	.426(**)	1			
	유의확률 (양쪽)	.003	.000				
대인관계	Pearson 상관계수	-.111 (*)	-.086	-.095 (*)	1		
	유의확률 (양쪽)	.019	.068	.044			
가족관계	Pearson 상관계수	-.029	.035	.069	.387(**)	1	
	유의확률 (양쪽)	.541	.460	.143	.000		
이직의도	Pearson 상관계수	.256(**)	.453(**)	.283(**)	-.154 (**)	-.057	1
	유의확률 (양쪽)	.000	.000	.000	.001	.225	

**상관계수는 .01 수준(양쪽)에서 유의합니다. *상관계수는 .05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

제4절 가설의 검증

1. 직무환경과 이직의도

(가설1)직무스트레스(직장환경)요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠것이다.

<표4-7> 직무스트레스(직장환경)요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	B	β	R^2	F,p	t	p
(상수)	.256	.482	.433	26.609 .000	1.732	.084
직무스트레스(직장환경)요인	.000	.116			.941	.347

표4-7은 직무스트레스 요인중 직장환경은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

직장환경요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, R^2 값이 .433으로 직장환경이 이직의도를 설명하는 설명력은 43.3%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=26.609,P<.000) 직장환경(t=.941,P<.347)은 이직의도에 영향을 미치고 있었다.

(가설2)직무스트레스(업무환경)요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠것이다.

<표4-8> 직무스트레스(업무환경)요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	B	β	R^2	F,p	t	p
(상수)	.453	.482	.433	26.609 .000	1.732	.084
직무스트레스(업무환경)요인	.000	.090			7.204	.000

표4-8은 직무스트레스인 업무환경은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

직장환경요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, R^2 값이 .433으로 업무환경이 이직의도를 설명하는 설명력은 43.3%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=26.609,P<.000)업무환경(t=7.204,P<.000)은 이직의도에 영향을 미치고 있었다.

2. 소진과 이직의도

(가설3)직무소진요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<표4-9> 직무소진요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	B	β	R^2	F,p	t	p
(상수)	.283	.482	.433	26.609 .000	1.732	.084
직무소진요인	.000	.050			2.306	.018

표4-9는 직무소진은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, R^2 값이 .433으로 직무소진이 이직의도를 설명하는 설명력은 43.3%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=26.609,P<.000) 직무소진(t=2.306,P<.018)은 이직의도에 영향을 미치고 있었다.

3. 대인관계요인과 이직의도

(가설4)직장대인관계변화갈등요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<표4-10> 직장대인관계변화갈등 요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	B	β	R^2	F,p	t	p
(상수)	-.154	.482	.433	26.609	1.732	.084
대인관계요인	.001	.094		.000	-1.908	.050

표4-10은 대인관계변화 갈등은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

대인관계변화 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, R^2 값이 .433으로 대인관계변화 갈등이 이직의도를 설명하는 설명력은 43.3%로 나타났으며, 회귀모형은통계적으로 유의한 것으로 나타났다.(F=26.609, P<.000)

대인관계변화 갈등(t=-1.908,P<.050)은 이직의도에 영향을 미치고 있었다.

4. 가족관계요인과 이직의도

(가설5)직장가족관계 갈등요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<표4-11> 직장가족관계 갈등 요인이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	B	β	R^2	F,p	t	p
(상수)	-.057	.482	.433	26.609	1.732	.084
가족관계요인	.225	.086		.000	-.921	.353

표4-11은 가족관계 갈등이 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 를 검증하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

가족관계 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, R^2 값이 .433으로 가족관계 갈등이 이직의도를 설명하는 설명력은 43.3%로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=26.609,P<.000)

가족관계 갈등(t=-.921,P<.353)은 이직의도에 영향을 미치고 있었다.

5. 다중회귀분석

<표4-12> 회귀분석 결과

변 수			비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
				표준 오차	베타			공차한계	VIF
일반사항		(상수)	2.340	.750		3.119	.002		
		성별/남여	-.072	.190	-.022	-.375	.708	.698	1.434
		연령/50~60	-.224	.315	-.043	-.711	.478	.659	1.517
		결혼/동거	.701	.191	.231	3.671	.000	.620	1.613
		학력/4년재	-.409	.286	-.084	-1.430	.154	.712	1.404
		근무형태 전문요양원	.112	.112	.054	.994	.322	.829	1.206
		근무기간 현재10년이상	-.260	.486	-.061	-.536	.593	.187	5.339
		근무기간 총10년이상	.281	.553	.058	.508	.612	.191	5.246
		급여/ 180만원이상	.358	.359	.055	.997	.320	.798	1.253
		종교/원불교	.382	.207	.097	1.847	.066	.898	1.114
		주간만	-.123	.106	-.065	-1.159	.248	.775	1.291
직무환경	직장환경	편안함	.101	.164	.059	.616	.539	.270	3.701
		도전	-.136	.183	-.075	-.746	.456	.241	4.155
		금전보상	.283	.097	.223	2.931	.004	.424	2.359
		승진	.061	.097	.043	.636	.525	.540	1.851
		역할모호	-.270	.158	-.157	-1.706	.090	.291	3.431
		역할갈등	-.197	.114	-.108	-1.728	.086	.633	1.580
		업무량	.208	.180	.112	1.154	.250	.262	3.815
	업무환경	과업역할	.200	.120	.154	1.663	.098	.287	3.482
		근무환경	-.382	.131	-.267	-2.912	.004	.292	3.425
		개인심리	-.012	.109	-.007	-.115	.909	.585	1.709
		임금요인	.285	.093	.219	3.061	.003	.478	2.093

직무소진	정서탈진	.281	.069	.357	4.071	.000	.319	3.139
	비인격화	-.056	.056	-.073	-.997	.320	.463	2.160
	개인성취	-.068	.049	-.085	-1.369	.173	.641	1.559
대인관계	만족감	-.050	.099	-.033	-.502	.616	.580	1.724
	의사소통	.331	.135	.206	2.456	.015	.348	2.873
	신뢰감	.087	.107	.056	.809	.420	.520	1.925
	친근감	-.277	.113	-.179	-2.462	.015	.464	2.157
	민감성	-.052	.091	-.038	-.573	.567	.562	1.780
	개방성	-.153	.112	-.100	-1.367	.173	.461	2.168
	이해성	.024	.134	.014	.176	.860	.383	2.608
가족관계	정서친밀	-.059	.086	-.051	-.685	.494	.439	2.277
	인정책임	.016	.086	.011	.189	.851	.722	1.384
	수용존중	.040	.075	.038	.538	.591	.497	2.013

R^2 .433 , F값 6.199 , P. 000a

요양보호사들의 일반적 특성과 직무스트레스요인, 직무소진, 대인관계, 가족관계 등의 독립변인들이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표4-12>와 같이 나타났다. 분석한 결과 이직의도 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 .719로 다소 높은 상관관계를 보이고 있고 R^2 = .367로 나타났는데 이는 독립변수인 수용존중, 180만원이상, 임금요인, 원불교, 전문요양원, 4년재, 친근감, 역할갈등, 50~60, 남여, 10년이상, 주간만, 개인성취, 인정책임, 승진, 개인심리, 비인격화, 민감성, 신뢰감, 기타, 만족감, 업무량, 역할모호, 개방성, 이해성, 정서친밀, 금전보상, 의사소통, 과업역할, 정서탈진, 편안함, 근무환경, 도전, 10년이상이 종속변수인 이직의도를 51.7%로 설명하고 있다는 것이다.

Durbin-Watson는 1.803의 수치로 나타났는데, 이는 2에 가까운 수치이고 0또는4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간의 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할수 있다. 상수 수용존중, 180만원이상, 임금요인, 원불교, 전문요양원, 4년재, 친근감, 역할갈등, 50~60, 남여, 10년이상, 주간만, 개인성취, 인정책임, 승진, 개인심리, 비인격화, 민감성, 신뢰감, 기타, 만족감, 업무량, 역할모호, 개방성, 이해성, 정서친밀, 금전보상, 의사소통, 과업역할, 정서탈진, 편안함, 근무환경, 도전, 10년이상은 이직의도 F값은 6.199, 유의확률은 .000($p<.05$)으로 나타났으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다.

종속변수인 이직의도 계수의 유의확률 .050이하인 것이 일반사항에서 결혼/동거로 계수는 .231이고 유의확률은 .000, 직무환경에서금전보상계수는 .223이고유의확률 .004, 근무환경에서계수는 .267이고유의확률은 .004, 임금요인에서 계수는 .219이고

유의확률은 .003, 대인관계의 의사소통 계수는 .206이고 유의확률은 .015, 친근감에서 계수는 .179이며 유의확률은 .015로 나타났으며 모두 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

먼저 요양보호사들의 일반적인 사항에서는 결혼생활의 불안정한 상태를 가지고 있는 결혼/동거 등의 변인이 이직의도의 가장 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 직무환경에서 먼저 직장 환경중 금전보상의 변인이 이직의도의 가장 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 업무환경에서는 근무환경과 임금요인이 이직의도에 영향을 미치는 변인으로 나타났다.

다음으로는 직무소진에서 정서적으로 허탈감과 우울 감을 줄수 있는 정서탈진의 변인이 이직의도에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 대인관계 에서는 의사소통과 친근감이 이직의도에 가장 영향은 미치는 것으로 나타났다. 대인관계에서 의사소통은 모든 직장생활에 있어서 기본이 되는 것이라 할 수 있으며, 의사소통이 되지 않을시 원만한 대인관계가 어려울 것이며 그로인하여 이직하는 결과로 나타날 수 있다.

본 연구는 요양보호사의 이직의도에 어떤 요인이 영향을 미치는지 회귀분석을 해 본 결과 결혼/동거, 금전보상, 근무환경, 임금요인, 정서탈진, 의사소통, 친근감에 대한 인식 요인들이 이직의도에 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

요양보호사들은 직접 일을 하는 기관의 운영주체가 누구인지 즉, 법인이 운영을 하여 요양보호사들에게 혜택이 돌아가는지, 개인이 운영하는가에 따라 이직의사가 달라질수 있다고 할 수 있다. 또한 요양보호사는 담당하는 일 외에도 근무환경 자체가 모든 업무와 중복되기 때문에 과도한 업무량으로 많은 혼란을 느낄 것이며 이렇듯 모든 요소들이 이직의도를 갖게 하는 요인들이라고 볼 수 있다.

제5절 분석결과의 논의

1. 기술통계분석결과

요양보호사의 이직의도를 낮추어 전반적인 서비스 질을 향상 시킬 수 있는 개선방안을 살펴보면 다음과 같다. 이직의도에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 정서탈진으로 요양보호사의 이직률은 낮추려면 현 요양보호사의 정서에 관련된 처우를 개선해야한

다.

첫째: 정서탈진 및 근무환경은 이직의도에 미치는 영향이 크다는 결과가 나왔으며 업무상 동료들과의 관계에서 오는 갈등도 많지만 경험이나 리더십이 없는 기관장이나 직장상사의 합리적이지 못한 지시 때문에 받는 스트레스가 매우 크다고 할 수 있다. 이러한 스트레스로 인하여 갈등이 생겨 그로인하여 감정이 싸이고 깊어져서 실제 이직을 하는 요양보호사들이 상당히 많다.

현행법상 요양원/요양기관장이 되기 위해서 요양보호사 자격증과 경력이 없이도 기관장이 될수 있다, 이러한 제도를 바꾸기 위해서는 기관장이나 원장이 되기 위해서는 실무경력 최소 5년 이상은 되어야 할 수 있게끔 제도적 장치가 필요하다고 본다.

둘째: 소도시나 군단위에 있는 요양원은 요양보호사를 구하기가 더욱 힘들어 지고 있는게 현실이다. 국가에서 요양 케어 인력의 전문화를 목표로 장기요양보험 제도를 만들었지만 이제도가 있기전 간병인보다 더 낮은 임금과 더욱 많은 일을 하고 있는게 현 실정이다. 전국에 있는 대부분의 요양보호사들의 한달 임금인120~130만원을 현실적인 임금160~170만원으로 올릴수 있는 법적 제도적 규정이 절실히 필요하다.

셋째: 요양보호사의 직무스트레스중 가장 높게 나타난 요인은 정신적 심리적인 요인으로 볼수 있다. 특히 어르신들의 케어 파트가 많고 요양보호사들의 복지혜택 비중은 매우 낮은 편이다. 이러한 직무스트레스를 혜소하기 위해서는 정기적인 요양보호사 직무 교육이 이루어져야 된다고 본다.

넷째: 환경적인 요인에서 케어를 할 수 있는 장비부족으로 같은 일을 더욱 힘들게 하는 경우가 많다. 이로 인하여 요양보호사들은 쉽게 지치고 몸에 무리가 많이와 각종 위험에 노출이 된 상태이다 특히 일예로 어르신은 50분인데 휠체어는 단 10대만 보유하고 있는 곳도 있고 어르신 목욕 케어시 활용하는 목욕 전용 침대를 갖춘 요양원이 10여곳중 2~3곳에 불과한 현실이다. 또한 요양보호사들이 제대로 쉴곳이 없어서 스트레스를 많이 받고 있다. 요양보호사들의 피로를 풀수 있는 별도의 휴식공간을 의무적으로 만들 수 있도록 제도적인 부분이 시급히 필요하다고 본다.

다섯째: 대인관계. 근무환경 요인을 보면 특히 보호자와 가족. 친적분들 면회시 요양보호사들에게 함부로 대할 때 스트레스를 많이 받는다. 특히 사회적 인식이 간병인이라는 낮은 인식으로 인하여 요양보호사들의 사기를 저하시키고 있다 이런 점을 짧은 시일에 바꿀수는 없지만 장기적으로 어떠한 프로르램을 도입하여 각 지역별 방송매체를 활용한 홍보를 활용한 인식의 변화가 있어야 한다고 본다.

마지막으로 맑고, 밝고, 훈훈한 환경에서 어르신들이 생활 할 수 있도록 행복한 공

간을 만들기 위해서는 가장먼저 요양보호사들이 업무 환경에서 행복하게 일할수 있는 환경을 만들어 주는 것이 중요하다. 그러기 위해서는 요양보호사들의 업무 능률과 행복 지수를 높 일수 있는 프로그램을 많이 개발하여 의무적으로 프로그램을 참여하여 좀더 발전 할 수 있도록 아낌없는 국가의 지원이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 사회복지 척도집 및 직무스트레스 측정도구를 바탕으로 기존의 연구들보다 좀 더 새밀히 다양한 설문내용을 활용하여 요양보호사의 직무특성에 맞는 요인을 새롭게 만들어 측정하였으며. 기존의 설문내용의 양보다 더 많은 설문 내용을 넣음으로서 더욱 폭 넓게 연구 할 수 있도록 설문지를 구성하였다.

그러나 설문조사의 한계점으로는 높은 연령대였다. 나이제한이 없는 요양보호사자격을 취득한 높은 연령을 가지고 있는 요양보호사들의 저학력 수준은 아무리 좋은 설문지라고 하여도 제대로 이해를 하지 못하고 설문지 작성을 못하면 무용지물이 될 수 있다는 점에서 설문지 수준을 어떻게 맞출 것인가 하는 표준 설문지가 있어야 보다더 정확한 설문조사를 할 수 있을 것이라 생각된다.

2. 가설 검증 결과

1) 가설1 직무스트레스(직장환경)요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠것이다. 검증결과

즉 직장환경에서 직무스트레스가 높아질 경우 이직의도도 같이 높아지는 것으로 나타났으며, 이와 같은 결과를 바탕으로 볼 때 직장의 환경적인 면에서 오는 스트레스가 많을 경우 직장을 떠나고 싶어 하는 이직의도에 영향을 끼치고 있다. 특히 근무환경이 물리적 환경적으로 공기가 안 좋아지거나, 한겨울 추울 때나 한여름 더울 때, 쉴 곳이 없는 이유등도 직장을 떠나고 싶어 하는 이직의도를 높이는 것으로 나타났다.
따라서 가설1은 채택되었다.

2) 가설2 직무스트레스(업무환경)요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠것이다. 검증결과

즉 업무환경에서 직무스트레스가 높아질 경우 이직의도도 같이 높아지는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 바탕으로 볼 때 업무적으로 요양 업무 외에 잡다한 일을 맡을때 스트레스를 받고 업무를 할때 규칙 때문에 꼭 필요한 케어를 못할 때도 스트레스

를 많이 받는다, 또한 요양보호사 일을 하다가 내 몸이 아프거나 다칠까봐 걱정이 될 때 특히 남자 어르신들중 성적으로 접촉 할려고 하는 어르신들 때문에 직장을 떠날 려고 하는 이직의도에 영향을 끼치고 있으며, 시설내부가 비위생적이고 청결하지 못하고, 특히 주방이나 세탁실, 화장실이 위생적이지 못할 때 또한 어르신들의 피부질환이나 다른 병들이 전염될까 염녀 대문에 직장을 떠나고 싶어 하는 이직의도를 높이는 것으로 나타났다.
따라서 가설2는 채택되었다.

3) 가설3 직무소진요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 검증결과

즉 직무소진에서 일 때문에 정신적으로 지쳐 있거나 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 되며, 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낄 때 직장을 떠나고 싶어 하고 직업으로 인해 내가 감정적으로 무뎌질까봐 걱정이 되는 등 직업으로 인해 짜증을 느낄 때가 많다. 또한 사회복지를 선택한 후로 사람들에게 점점 더 무감각 해졌으며, 특히 클라이언트들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낄 때 이직의도를 높이는 것으로 나타났다.
따라서 가설3은 채택되었다.

4) 가설4 직장대인관계변화갈등 요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 검증결과

즉 동료 요양보호사들과의 갈등이나 상사의 불합리한 지시등으로 마찰이 생길 경우, 다른 사람에 대한 나의 온정적인 태도가 다소 부족 할 때 다른 사람에 대해서 부정적인 느낌을 표현하지 못할 때, 다른 사람과 인간관계에 있어서 다소 거리감을 느끼거나 그런 스트레스로 인하여 직장을 떠나고 싶어 하며, 자신 스스로 다른 사람의 감정을 이해 하지 못하고 자기 자신만 생각하며 대중의 생활 속에 적응을 하지 못한다고 느낄 때, 또한 다른 사람에 대한 나의 표현이나 개방성이 부족 할 때 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 가설4는 채택되었다.

5) 가설5 직장가족관계갈등 요인은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 검증결과

즉 가족관계 갈등으로 인해 가족끼리 대화가 잘 되질 않고 어떤 일이 잘되지 않을때 가족중 한사람을 탓하고 서로의 감정을 존중하지 않는 마음으로 인하여 스트레스를 받

고 있으며 가족들 끼리 서로 친밀함을 못 느낀다. 또한 서로를 있는 그대로 인정해 주지 않고 무시하며 일로 인하여 가족 에게 조금만 소홀해도 가족에게는 소홀한 사람이 된다. 이러한 문제들로 인하여 직장에서 까지 직장을 떠나고 싶어 하며, 이직의도를 높이는 것으로 나타났다.
따라서 가설5는 채택되었다.

제5장 결론

제1절 연구결과의 요약

본 연구는 노인요양원에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스, 직무소진감, 직장-대인관계변화갈등, 직장-가족관계갈등 요인이 각각 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 본 연구는 기존연구들보다 폭넓게 다양한 주제로 기존연구에서 부족했던 부분들을 보완해서 요양보호사가 하는 일의 다양한 부분에서 오는 일반사항(성병, 연령, 결혼상태, 학력, 근무기관종류, 기관운영주체, 현시설근무기간, 어르신돌봄관련분야총근무기간, 월평균급여, 종교, 근무형태, 이직경험횟수)직무스트레스(편안함, 도전, 금전보상, 승진, 역할모호, 역할갈등, 업무량, 과업역할, 근무환경, 개인심리, 임금요인)직무소진(정서탈진, 비인격화, 개인성취)대인관계(만족감, 의사소통, 신뢰감, 친금감, 민감성, 개방성, 이해성)가족관계(정서친밀, 인정책임, 수용존중)등 24개의 요인으로 나누어 기존연구들 보다 좀더 세밀 하게 분석하였고 이러한 24개의 요인들중 어떠한 요인이 가장 이직의도에 영향을 많이 미치는지에 대해 알아보았다.

본연구는 (서울,경기,대전,광주,충북,충남,강원도,전북,전남,경북,경남,제주)에서 총 34개의 노인 요양시설에서 근무하는 총500여명의 요양보호사를 대상으로 설문지를 이용하여 조사된 결과로 논문을 작성하였다. 기존의 연구들을 보면 시.도 각각 한두 개의 지역을 지정하여 작성한 연구들이 대부분인데 본 연구는 전국을 대상으로 연구의 틀을 기본으로 하였고 설문조사는 2012년 08월10일~15일까지 실시하였고 총 500부중 452부의 설문지를 채택하여 분석하였으며 결과 내용은 다음과 같다.

첫째, 직무소진에서 보면 정서탈진에서 이직률이 가장 크게 나타났다. 여기서는 대부분 몸이 불편하거나 치매로 인해 요양서비스를 받는 어르신들이 대분분이라 매일 케어를 하다보면 일상적으로 정서적인 면에서 탈진이 오는 것을 알 수 있다.

둘째, 근무환경을 보면 요양보호사의 휴식공간이 제대로 있는 곳이 없는 곳이 많으며 일을 하면서 틈틈이 쉴 수 있는 여건이 대부분 안된다.

셋째, 일반적인 사항에서 보면 결혼/동거부분에서 이직률이 높은 것을 알 수 있다. 동거라는 특수한 부분이 결혼생활에서의 불안정한 환경에서 오는 스트레스 때문에 요양보호사의 이직에 많은 영향을 주는 것으로 나타났다.

넷째, 직무스트레스에서는 금전보상과 근무환경에서 이직률이 높게 나타났다. 먼저 금전적 보상관계를 보면 요양보호사의 환경적, 육체적, 정신적으로 봤을때 낮은 급여를 받고서 일을 하고 있다.

다섯째, 대인관계에서 보면 대부분 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사들의 피로도는 높다 그로인하여 스트레스를 많이 받고 요양보호사간 서로에게 의사소통이 잘 되질않는다. 친근감 또한 일상에서 오는 스트레스 때문에 이직에 많은 영향을 미친다.
위의 요인들중 이직의도에 가장 많이 영향을 주는 순서대로 정리하면 다음과 같다.
(정서탈진>근무환경>동거>임금요인>의사소통/친근감)

제2절 본 연구의 시사점

노인장기요양보험제도가 실시된 이후 6년이 지나오면서 전국에 많은 요양시설과 요양센타가 생기면서 국가는 요양보호사 수요를 맞추기 위해서 무시험 자격이라는 방식으로 엄청나게 많은 요양보호사들을 배출시켰다. 기존에 요양시설들은 요양보호사 실습을 위탁받아 실시 하였고 많은 요양보호사들이 취업을 하게 되었다.

특히 무학력과 고령자의 요양보호사는 특별한 인연이 아니면 요양시설에 취업을 하는데 많은 애로 사항이 있고 수요에 비해 공급이 많아서 요양보호사들은 그만큼 대우를 받지 못했다. 노인장기요양보험제도가 시작되기 이전에는 국가에서 전액 임금이 보장 되었으며 복지혜택 또한 현재에 비해 괜찬은 편이었다. 그리고 대부분 사회복지를 전공한 사회복지사들이 근무를 많이 하였는데 노인장기요양보험제도가 시작되고 전반적인 급여 하락과 요양보호사의 학력이 낮아지고 고령요양보호사로 인한 기존 근무자들과의 마찰로 적응을 잘 하지 못하고 잦은 이직으로 인해 서비스질이 낮아 지면서 요양서비스를 받아야할 대상자들은 만족을 하지 못 하는 실정이다.

또한 처음 취업을 하고 2~3개월을 넘기지 못하고 이직을 하는 경우 그 원인은 동료간의 갈등에서 오는 스트레스로 인한 이직이 대부분분이고 많은 어르신들을 돌보느라 과중한 업무량으로 스트레스를 받고 있다. 특히 보호자들이 함부로 대하거나 무시할 때 정신적으로 스트레스를 받으며, 기저귀케어, 목욕케어, 세탁, 청소를 해주는 저임금 인력이라는 시선과 인식은 필히 개선되어야 할 문제점이다.

우리나라는 현재 고령사회로 접어들고 있는 시점이며 요양보호사 또한 50~60대의 중년이상의 연령대로 앞으로 점점 연령층이 높아져 갈 것이다.

이러한 부분에 있어서 현재 요양시설에 근무 중인 요양보호사들이 훗날 요양서비스를 받아야 할 시기에는 우리나라 전 지역에서 요양보호사 부족으로 인한 엄청난 혼란이 야기될 것이라고 생각된다. 이에 본 연구자는 지금부터라도 요양보호사 처우와 복지, 임금, 직무교육 등에서 체계적으로 최대한 요양보호사들에게 희망을 줄수 있는 근무 여건과 환경을 마련해 준다면 앞으로 요양보호사를 희망하는 사람들이 요양보호사라는 직업의 사명감을 더욱 가질것이며 점점 높은 연령대도 낮아질 것이고 요양서비스 대상자들에게도 만족할 만한 서비스를 제공할 것이라고 본다.

제3절 향후 연구방향

본 연구의 결과를 중심으로 향후 연구를 위하여 몇가지 방향을 제시하면 다음과 같다. 본 연구는 전국 각 시.군에 있는 요양시설을 무작위로 선정하여 요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문을 하였는데 향후 연구에서는 각 도별, 시별, 군별의 비율을 평균으로 선정하여 보다 체계적으로 연구를 한다면 그만큼 연구의 신뢰도가 높게 나타날 것이며, 요양보호사 이직률 수치의 정확도가 높게 나타날 것이다.

또한 본 연구는 일률적으로 요양보호사를 대상으로 하였으며 향후 연구시 요양보호사중 종교적인 면이나 남/여 요양보호사 직책의 다양한 면에서 이직의도를 설문한다면 요양시설의 전반적인 요양서비스 개선에 많은 도움을 줄수 있을 것이며, 설문지의 내용상 각 직책에 맞는 다양한 설문지를 활용해서 분석을 한다면 기존보다 좀더 연구의 정확도가 높은 것이고 세밀한 연구가 될 것이다. 이직은 이직 그 자체를 보면 이직의도가 이직으로 바로 연결 된다고 단언 할 수는 없다.

이직 그자체가 다양한 변수들에 의해 결정되어지는 것이므로 최근 다양하게 요양시설에서 나타나고 있는 문제점들을 표본 조사하여 그 모델을 바탕으로 향후 지속적인 연구를 통해 해결책을 마련해야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

고병호(2011). “재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한연구.직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과,백석대학교 대학원,석사학위논문.

강귀영(2010). “직장 내 대인관계 스트레스가직무태도와 가족관계에 미치는 영향” (대기업 종사자를 중심으로) 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.

김기홍(2008). “공공기관종사자들의 직무불안정성 인식이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한연구, 고려대학교 경영대학원. 석사학위논문.

김라미(2010). “장기요양기관 노인요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한연구” 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.

김성천(2008). “직무스트레스에 영향을 미치는 업무량과 일-가정갈등에 관한연구” 광운대학교 대학원 산업심리학과 석사학위논문.

김성윤(1997). 직무환경이 사회사업가의 Burnout에 미치는 영향. 중앙대학교 사회개발 대학원 석사학위논문.

김진수(2007). “노인장기요양보험의 성공적 정착을 위한 과제. 한국노년학회 2007춘계 학술대회자료집.

김희진(1997).가톨릭 사회복지기관의 사회복지사의 Burnout에 관한 연구. 가톨릭대학교 석사학 위논문.

김희연(2008). “노인요양인력 욕구 및 특성 비교연구, 경기개발연구원.

김혜진(1999).임시취업한 정신장애인의 대인관계 향상을 위한 사회기술 훈련의 효과에 관한 사례연구. 숭실대학교 석사학위논문.

문선모(1980).인간관계훈련 집단상담의 효과에 관한 일연구. 경상대 논무집 제19권.

박계순(2010). “요양보호사의 업무환경과 직무요인이 소진에 미치는 영향요인 연구” 호남대학교 대학원 석사학위논문.

박은선(1998).흡연 여고생에 대한 사회기술 훈련프로그램 효과성연구. 이화여자 대학교 석사학위논문. 청소년 정신분영증 외래환자를 대상으로한 사회기술훈련 프로그램 효과성에 관한 사례연구. 이화여자 대학교 석사학위논문.

박영남(1999). 자원봉사자의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대 석사학위논문.

박정원(2007). “직무스트레스 유발요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한연구” 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로. 한국외국어대학교 대학원. 석사학위논문.

박현선(1998).빈곤청소년의 학교 적응유연성. 서울대학교 박사학위논문.

성규탁.이영미(1991). “우리나라 사회사업가들의 소진에 관한연구 “한국 사회복지학” 통권18호.

신은숙(2002). “사회복지사 이직의도의 영향요인에 관한 연구” , 청주대학교 행정대학원 석사학위 논문.

원재춘(2012). “요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향에 관한연구” 한성대학교 행정대학원 석사학위논문.

이영미(1991). 사회사업가들의 Burnout 에 관한연구.연세대 석사학위 논문.

오지영(2008). “노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인, 연세대학교대학원, 석 사학위논문.

이화윤(2010). “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.

이윤경(2009). “노인장기요양보험제도 현황 및 정책과제” 보건복지포럼156호, 한국보건사회연구원,

양옥경.이민영(2003).가족관계척도 활용을 위한 타당도 연구. 한국사회복학,54,5-33.

엄기욱·박인아(2007). “사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구” ,『한국사회복지조사연구』16호, 연세대학교 사회복지연구소, pp.105-124.

엄기욱(2008). “노인장기요양보험 인력 양성방안” ,『노인장기요양보험 시행에 따른 문제점과 발전방안』, 전혜숙의원실, pp.45-79.

오영희(2009).『장기요양 등급외자 관리를 위한 보건복지서비스 연계방안』, 한국보건사회연구원.

오지영(2008). “노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인” , 연세대학교 대학원 박사학위 논문.

유선주(2003). “간병·일상활동 지원인력 양성 및 활동 현황 분석” ,『장기요양보호 노인의 간병, 일상 활동 지원인력 수급 및 관리운영체계 구축』, 한국보건산업진흥원, pp.18-50.

유종해(2001).『현대행정학』, 박영사.

윤민화(1999). “사회복자사의 임파워먼트에 대한 연구” , 이화여자대학교 대학원

석사학위논문.
윤혜미(1990). “사회사업가의 Burnout과 수퍼비전의 역할” 『장인협박사 정년퇴임기념 논문집』.
윤혜미(1996). “사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할”,『한국사회복지학』제28호, 한국사회복지학회, pp.251-280.
이동수(2009). “종합사회복지관 종사자의 소진요인이 이직의도와 조직시민행동에 미친 영향”,『한국거버넌스학회보』16권, 한국거버넌스학회, pp.129-149.
이윤경(2009). “노인 장기요양보험제도 현황 및 정책과제”,『보건복지포럼』156호, 한국보건사회연구원, pp.23-31.
이윤형·,이선자(2008). “조직특성·직무특성이 노인요양보호사의 임파워먼트에 미치는 영향요인에 관한 연구”,『한국사회복지조사연구』19권, 연세대학교 사회복지연구소, pp.157-184.
이인재·,최은미(2003). “자활후견기관 실무자의 이직의도 결정요인”,『사회복지연구』 22호, 한국사회복지연구회 pp.229-255.
이영미, 성규탁(1991). “우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구”,『한국사회복지학』 18권 25호, 한국사회복지학회, pp.25-60.
이정은·조영은(2008). “클라이언트 폭력과 사회복지종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입, 이직의도의 구조적 관계”,『한국사회복지조사연구』19권, 연세대학교 사회복지연구소, pp.83-104.
이주희·,박순희,·윤종성. “사회복지사의 개인 및 환경특성이 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구,『한국지역사회복지학』23호, 한국지역사회복지학회, pp.283-308.
이준영(2008).『사회보장론』, 학지사.
조추용(2007).“노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한연구.한국노년학연구.16권한국생활환경학회.
정경희(2010).“노인장기요양보험제도 도입 과정과 쟁점들. 노인장기요양보험의 현황과 과제 컨퍼런스 자료집,한국개발연구원.
장재원(2010).“직무스트레스, 직무조건에 따른 요양보호사들의 이직의도에 관한연구” 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
장신재(2003) “사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 박사학위 논문.
장신재(2008). “사회복지사의 정신건강에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 - 업

무환경의 조절효과를 주임으로”,『한국사회복지조사연구』19권, 연세대학교 사회복지연구소, pp.253-274.
장인협·,최성재(2006),『노인복지학』, 서울대학교출판부.
전석균(1994).정신분열증 환자의 재활을 위한 사회기술훈련 프로그램의 효과성에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.
정경희(2010), “노인장기요양보험제도 도입 과정과 쟁점들”,『노인장기요양보험의 현황과 과제 컨퍼런스 자료집』, 한국개발연구원, pp. 5-20.
정상양(2007), “Guest Editorial : 요양보호사의 전문성”,『한국노년학연구』16권, 한국노년학연구회, pp.3-7.
조남옥·고성희·김춘길·양수·오경옥·이숙자·정유진(2008), “가족, 간병인, 간호사가 인지하는 노인요양보호사 교육의 중요도”,『한국간호교육학회지』14권, 한국간호교육학회, pp.127-137.
조석주·이상묵(2008), “고령화사회에 따른 지방자치 단체의 노인복지서비스 개선방안”,『Krila』2월호, 한국지방행정연구원, pp.19-35.
조영숙(1999), “비서의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
조정민(2008), "DACUM 기법에 의한 노인 요양보호사 직무 분석 “,『한국생활환경학회지』 15권, 한국생활환경학회, pp.66-75.
조추용(2007), “노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한 연구,『한국노년학연구』16권, 한국노년학연구회, pp.9-40.
조학래(1995), “이직연구의 동향과 앞으로의 연구방향.” 『진주산업대학교 논문집』42호, 서울산업대학교, pp.395-410.
홍성아(1999).치료레크리에이션이 뇌졸중 노인의 심리사회 적응에 미치는 영향에 관한 사례연구:자기존중감과 대인관계를 중심으로. 숭실대학교 석사학위논문.
최혜영(1995). 사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인연구:복지관, 병원 중심으로, 연세대 석사학위논문.
최희경(2008), “노인 돌봄 종사자의 소진 결정요인 연구”,『한국노년학회』28권 1호, 한국노년학회, pp.157-176.
한현미(1993). 의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout 에 관한 연구. 이화여자대학교 석사 학위 논문.
통계청(2008),『2008년 통계연보』, 통계청 보도자료.
한상근(2004),『요양보호사 직무분석』, 한국직업능력개발원.
한국사회복지협의회(2010), “요양보호사 과잉배출 멈추나”, 『복지저널』21호,

한국사회복지협의회, p.14-15.
국민건강보험공단 (2009)장기요양급여비용등에 관한 고시.
보건복지부 (2010)요양보호사 표준교재.
한국노인복지시설협회(2010)노인복지법령 및 노인장기요양보험법령집.
보건복지부 (2012)노인보건복지사업안내.
한국사회복지협의회 (2010)요양보호사 과잉배출 멈추나" 복지저널21호

2. 인터넷 사이트

국가건강정보포털 http://health.mw.go.kr
국민건강보험공단 http://www.nhic.or.kr/
보건복지부 http://www.mw.go.kr/
한국직업능력개발원 http://www.krivet.re.kr/

3. 국외문헌

Barak, M. E. M., Nissly, J. A., & Levin, Amy(2001), Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis, Social Service Review.

Bertrand, R. A., and Fredman, L., 2006, "Are All Caregivers Creates Equal?: Stress in Caregivers to Adults With and Without Dementia", Journal of Aging and Health, Vol 18, No. 4, pp.534-551.

Carlson, D. S. & Perrewe, P. L.(1999). The role of social support in the stressor-strain relationship. Journal of management, 25,513-540

Climo, J., 2000, "Eldercare as "Women's Work" in Poor Countries", Journal of Family Issues, Vol. 21, No. 6, pp.692-713.

Daly, M. and J. Lewis. 2000. "The Concept of Social Care and Analysis of Contemporary Welfare States", British Journal of Sociology Vol. 51, No. 2, pp.281-298.

Dalton D.R., Todor W.D., Krackhardt D.M.(1982), Turnover Overstated: The Functonal Taxonomy, Academy of Management Review, Vol 7,No 1, p.118.

Daly, M. and J. Lewis. 2000. "The Concept of Social Care and Analysis of Contemporary Welfare States", British Journal of Sociology Vol. 51, No. 2, pp.281-298.

Dwyer, J. and Coward, R. (Eds.), 1992, Gender, Families, and Elder Care, Newbury Park, Sage Publications.

England, P. 1992, Comparable Worth: Theories and Evidence, New York:Aldine de Gruyter.

Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, C. Boredeaux, & Brinley,A.(2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature(1980-2002). Journal of Vacational Behavior,66, 142-146.

Henz, U., 2006, 'Informal Caregiving at Working Age: Effects of Job Characteristics and Family Configuration.' Journal of Marriaged and Family, Vol. 68, pp.411-429

Hays L.J., Linda O.P., Christine D., Judith S., James B., Frances H.,Heather K., Spence L., Nicola N., Patricia W.S. Nurse turnover: literature review, International Journal of Nursing Studies: Vol. 43,pp.237-263.

Henz, U., 2006, 'Informal Caregiving at Working Age: Effects of Job Characteristics and Family Configuration.' Journal of Marriaged and Family, Vol. 68, pp.411-429.

Homans, G. C.(1961), Social behavior, Its elementary forms. New York: Harcourt, Brace & World.

Hooyman, N, and Gonyea, J., 1995, Feminist Perspectives on Family Care: Policies for Gender Justice, Sage Publications, Inc.

Iverson, R.D.(1992), Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model, Unpublished doctoral dissertation. University of Iowa.

Jayaratne, S. & Cherniss, W. (1983), Job Satisfactions and Turnover Among Social Work Administration, Administration in Social Worker, 7.

Jayaratne,S,& Chess,W.A.(1983). Job Satisfaction and Burnout in Social Work:ANational Survey ,In Faber,B.A.Stress and Burnout in the Human Services Porfessions, New York: Pergamon Press.

Maslach,C.&Jackson,S.(1981).The Maslach Burnout Inventory, Palo Alto, California: Consulting Psychoiogy Press,6-13.

Maslach,C.&Jackson,S.E(1981).The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behavior,2,91-113. Schlein, Guerneuy.

Mobley, W. H. (1982), Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control. Reading, MA: Addison-Wesley.

Price, J. L.(1997), The study of Turnover, Ames, IA : Iowa State University Press.

Powell, Myra J., & York, R. O.(1992), Turnovervin Country Public Welfare Agencies, Journal of Applied Social Sciences, 16(2) , pp.111-127.

Porter, L.W., & Steers, R.M.(1973), ORganizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. Psychological Bulletin. 80(2), pp.151-176.

Robert P.T., John P.M. (1993), Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnovr intention and turnover: path analyses based on meta-analytic findings, Personnel Psychology: Vol. 46, pp.259-293.

Seo Y.J., ko J.W., Price J.L. Estimating a causal model of job satisfaction in a Korean hospital, Korean Journal of Health Policy and Administration: Vol 5 , No. 1.

Shader,k., Broome, M., Broome, C., West, E. & Nash, M.(2001) Factors influencing satisfaction and anticipates turnover for nurses in an academic medical center. Journal of nursing Administration, 31(4), pp.210-216.

Stacey, C., 2005, "Finding Dignity in Dirty Work: the Constraints and Rewards of Low-Wage Home Care Labour", Sociology of Health and Illness, Vol. 27, No. 6, pp.831-854.

Ungerson, C., 2000, "Thinking about the Production and Consumption of Long-term Care in Britain: Does gender Still Matter?" Journal of Society Policy, Vol. 29, No. 4, pp.623-643.

Vandenberg R.J., Nelson J.B.(1999), Disaggregating the movies underlying turnover intentions: when do intentions predict turnover behavior?, Human Reltions Vol. 52 No. 10, pp.1313-1336.

Zey-Ferrell, M. 1982, "Predictors of Faculty Intent to Exit and the Organization: Potential Turnover in a Large University." Human Relations 35: pp.349-372.

부록. 설문지

No._____ CODE : □□□□

요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 대한 설문 조사

안녕하십니까?

선생님께서 하시는 모든 일에 행복이 가득하시기를 염원합니다.

본 설문은 귀하께서 근무 하시면서 업무량과 직무스트레스, 직무소진감, 대인관계변화갈등,가족관계 갈등이 이직에 얼마나 영향을 미치는지에 관한 내용을 담고 있습니다. 귀하의 응답내용은 본 연구에 귀중한 자료로 활용 됩니다. 귀하께서 응답해 주신 설문 결과는 통계적인 처리를 통해 순수한 연구 목적으로만 사용하게 됩니다. 또한 귀하께서 응답해 주신 내용에 대한 비밀은 절대적으로 보장 됩니다. 바쁘시겠지만 본 연구가 좋은 결과를 얻을수 있도록 많은 협조 부탁드립니다.

본 연구에 대한 의문사항이나 연구에 관해 조언해 주실 분은 아래의 연락처로 연락주시기 바랍니다. 번거로우시더라도 자세하고 정확하게 빠짐없이 설문해 주시길 부탁 드립니다.

감사합니다!

동 의 :

□ 나는 이 연구에 대한 설명을 읽었으며, 연구 목적에 동의하며 연구에 참여하기로 결정하였습니다.

2012년 ____월 ___일 서명:_____

*본 설문은 장기요양기관에서 요양보호사로 근무하고 계신 분만 응답하여 주시기 바랍니다.

조선대학교 일반대학원 사회복지학과

◆ 주소: 광주 동구 필문대로 309. 조선대학교 대학원 석사과정 최광수

1. 직무스트레스 측정설문(직장환경척도)

A.다음 문항에 대해 귀하의 업무상황을 가장 가깝게 반영한다고 생각하시는 칸에 √표를 해 주십시오.

직장 환경 스트레스 측정설문	① 항상 그렇다	② 자주 그렇다	③ 드물게 그렇다	④거의 그렇지 않다
1.승진할 기회가 많다.				
2.내 고유한 능력을 발전시킬수 있는 기회가 있다.				
3.출퇴근이 편리하다.				
4.나는 일을 할 때 모든일을 완성할 충분한 시간을 가져본적이 없는것 같다.				
5.내게 지나치게 많은 양의 일을 하도록 요청하지 않는다.				
6.일이 재미 있다.				
7.봉급 수준이 괜찮다.				
8.내가 하는 일들을 결정할 자유가 있다.				
9.최선을 다해 일할수 있는 기회가 주어진다.				
10.나는 안전한 직장을 가지고 있다.				
11.내가 해결해야 하는 문제들이 너무 어렵다.				
12.나는 일을 할때 동시에 모든 사람들을 만족시킬수 없다.				
13.봉급외에 수당들이 괜찮다.				
14.물리적 환경이 괜찮다.				
15.내가 한 일의 결과를 알수 있다.				
16.나는 일을 하면서 개인적인 문제들을 잊어버릴수 있다.				
17.일을 완성시킬 충분한 시간이 있다.				
18.나는 다른 사람들로부터 갈등을 일으킬 요청을 받지 않는다.				
19.근무시간이 잘 짜여있다.				
20.승진은 공정하게 실시된다.				
21.일을 잘 해내기에는 너무 분량이 많다.				
22.나의 고용주는 직원들이 발전할수 있는 기회를 주는일에 관심이 있다.				
23.일을 할때 어떤 사람들을 만족시키기 위해서는 다른 사람들을 언짢게 만들어야 한다.				

B.귀하의 업무에서 다음과 같은 상황들이 얼마나 자주 일어난다고 생각하십니까?
귀하의 생각과 일치하는 칸에 √표를 해주십시오.

직무스트레스 측정설문(업무환경척도)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
24.인력 부족으로 꼭 필요한 케어를 하지 못할 때 스트레스 받는다.					
25.요양업무 이외에 잡다한 일을 맡을 때 스트레스를 받는다.					
26.내가 생각하는 방식과 상사가 생각하는 방식이 달라서 갈등을 느낄 때가 있다.					
27.어른들을 돌볼 때 내가 갖고 있는 권한이 많지 않다고 느껴 진다.					
28.업무를 할 때 규칙 때문에 꼭 필요한 케어를 하지 못할 때가 있다.					
29.나는 몹시 고되게 일을 해야 한다.					
30.나는 업무일지를 쓰는 것 같은 문서작업에 스트레스를 받는다.					
31.나는 휴일 없이 오랜 기간 근무할 때 지친다.					
32.다른 사람이 해야 하는 일까지 할 때에 짜증이 난다.					
33.지금 하는 일은 장래성이 없으며 나의 발전에 도움이 되지 않는다.					
34.요양보호사들이 편하게 쉴 곳이 별로 없다.					
35.아프다거나 급한 일이 생겼 을때 대체할 사람이 없다.					
36.동료들 간에 의사소통이 잘 안된다.					
37.보호자들이 나를 함부로 대하거나 무시할 때 화가 난다.					
38.더운 여름 에어컨을 마음대로 못 켜서 땀띠 같은 것으로 고생 한다.					
39.목욕장비나 다른 케어 장비가 부족해서 일하기 힘들다.					
40.내가 맡은 어르신들 중 공격적 행동을 하는 분이 있다.(욕설, 폭행, 침뱉기, 따귀때리기)					
41.남자 어르신들 중에 성적으로 접촉하는 분들이 있다.					
42.우리시설은 요양보호사들의 건의를 무시하는 경향이 있다.					
43.케어 방법이 서로 달라 다른 요양보호사와 갈등이 있을 때가있다.					
44.나는 요양보호사 일을 하다가 내 몸(허리)이 아프거나 다칠까봐 걱정된다.					
45.돌보던 어르신들이 돌아가시면 마음이 아프고 일이 손에 안 잡힌다.					
46.어르신들이 사고(낙상)가 날까봐 걱정된다.					
47.스트레스를 많이 받는 날이면 일 하기가 싫어 대충 일을 한다.					
48.어르신들의 피부질환이나 다른 병들이 전염될까봐 걱정된다.					
49.많은 일을 하고 힘든 일을 하는 것에 비해 보수가 적다고 생각 한다.					
50.다른 요양기관에서 일하는 사람들에 비해 내 월급이 적다고생 각된다.					
51.시간외수당이나 성과 금이 잘 이루어 지지 않는다.					
52.월급을 주는 날이 일정하지 않다.					
53.우리시설의 월급을 지급하는 방법에 대해 불만이 있다.					

2. 직무소진척도

각 문항을 읽고 이러한 느낌들을 귀하가 업무에서 얼마나 자주 느끼시는지 해당칸에 √표를 해주시기 바랍니다.

직무소진척도	⓪전혀없다	①일년혹은그이하에한두번	②한달혹은그이하에한번	③한달에몇번	④일주일에한번	⑤일주일에몇번	⑥매일
54.나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.							
55.나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.							
56.나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.							
57.나는 클라이언트의 감정을 쉽게 이해 할 수 있다.							
58.내가 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.							
59.사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다.							
60.나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.							
61.나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느껴진다.							
62.직업을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.							
63.사회복지를 선택한 후로, 나는 사람들에게 점점더 무감각 해졌다.							
64.직업으로 인해 내가 감정적으로 무뎌질까봐 걱정이다.							
65.내가 매우 활동적이라고 느낀다.							
66.나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다.							
67.나는 너무 열심히 일하고 있다고 느낀다.							
68.나는 클라이언트에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.							
69.사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게는 매우 큰 스트레스가 된다.							
70.나는 클라이언트에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.							
71.클라이언트와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해 진다.							
72.내 직업을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.							
73.나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴진다.							
74.일을 할 때 나는 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.							
75.나는 클라이언트들이 자기 문제로 나를 비난 하고 있다고 느낀다.							

3. 대인관계변화척도(직장대인관계변화척도)

아래 문항을 잘 읽어 보신후 해당란( )에 숫자를 써 주시기 바람니다.

76.나는인간으로서 나 자신에 대하여.....( ) ①매우불만족하는편이다 ②다소불만족하는편이다 ③그저그렇다 ④다소만족하는편이다 ⑤매우만족하는편이다
77.나는 인간으로서 다른 사람에 대하여 .....( ) ①매우불만족하는편이다 ②다소불만족하는편이다 ③그저그렇다 ④다소만족하는편이다 ⑤매우만족하는편이다
78.다른 사람들은 나를 인간으로서< >사람으로 볼 것이라고 생각한다.....( ) ①매우불만족스러운 ②다소불만족스러운 ③그저그런 . ④다소만족스러운 ⑤매우만족스러운
79.다른 사람들은 자기 자신을 인간으로서< >사람으로본다.....( ) ①매우불만족스러운 ②다소불만족스러운 ③그저그런 ④다소만족스러운 ⑤매우만족스러운
80.다른 사람들과 나의 관계는.....( ) ①매우원만하지못한편이다 ②다소원만하지못한편이다 ③그저그렇다. ④다소원만한편이다 ⑤매우원만한편이다
81.나는 다른 사람이 바라는 것이나 욕구를 .....( ) ①거의깨닫지못하는편이다 ②다소개닫지못하는편이다 ③그저그렇다 ④다소깨닫는편이다 ⑤매우잘깨닫는편이다
82.나는 나 자신의 감정을.....( ) ①거의이해하지못하는편이다 ②다소이해하지못하는편이다 ③그저그렇다. ④다소이해하는편이다 ⑤잘이해하는편이다
83.나는 다른 사람의 감정을.....( ) ①거의이해하지못하는편이다 ②다소이해하지못하는편이다 ③그저그렇다 ④다소이해하는편이다 ⑤잘이해하는편이다
84.나는 다른 사람과 의사소통을 하는 것에.....( ) ①매우어려움을느끼는편이다 ②다소어려움을느끼는편이다 ③그저그렇다 ④다소이해하는편이다 ⑤매우쉽게느끼는편이다
85.다른 사람에 대한 나의 민감성(감수성)은.....( ) ①매우느린편이다 ②다소느린편이다 ③그저그렇다 ④다소빠른편이다 ⑤매우빠른편이다
86.다른 사람에 대한 나의 온정적인 태도는.....( ) ①매우적은편이다 ②다소적은편이다 ③그저그렇다 ④다소많은편이다 ⑤매우많은편이다

87.다른 사람에 대한 나의 표현이나 개방성 정도는.....( ) ①매우적은편이다 ②다소적은편이다 ③그저그렇다 ④다소많은편이다 ⑤매우많은편이다
88.나는 다른 사람의 느낌을 이해하는 것이.....( ) ①매우어렵다 ②다소어렵다 ③그저그렇다 ④다소쉽다 ⑤매우쉽다
89.나는 다른 사람의 이야기를 듣는것이.....( ) ①매우어려운편이다 ②다소어려운편이다 ③그저그렇다 ④다소쉬운편이다 ⑤매우쉬운편이다
90.나는 다른 사람의.....( ) ①거의신뢰하지 않는편이다 ②다소신뢰하지 않는편이다 ③그저그렇다 ④다소신뢰하는편이다 ⑤매우신뢰하는편이다
91.나는 다른 사람에 대하여.....( ) ①매우거리감을느끼는편이다 ②다소거리감을느끼는편이다 ③그저그렇다 ④다소친근감을느끼는편이다 ⑤매우친근감을느끼는편이다
92.나는 인간관계에 있어서 자신감이.....( ) ①매우적은편이다 ②다소적은편이다 ③그저그렇다 ④다소많은편이다 ⑤매우많은편이다
93.나는 의견의 불일치가 있을때,그것을(건설적으로).....( ) ①매우못다루는편이다 ②다소못다루는편이다 ③그저그렇다 ④다소잘다루는편이다 ⑤매우잘다루는편이다
94.나는 다른 사람과 대화시에 어려움을.....( ) ①매우많이느끼는편이다 ②다소느끼는편이다 ③그저그렇다 ④다소안느끼는편이다 ⑤매우안느끼는편이다
95.나는 다른 사람에 대한 긍정적인 느낌을 .....( ) ①거의표현하지못하는편이다 ②다소표현하지못하는편이다 ③그저그렇다 ④다소표현하는편이다 ⑤많이표현하는편이다
96.나는 다른 사람에 대한 부정적인 느낌을 (건설적으로).....( ) ①거의표현하지못하는편이다 ②다소표현하지못하는편이다 ③그저그렇다 ④다소표현하는편이다 ⑤많이표현하는편이다
97.나는 나의 개인적인 관심사에 대해서 다른 사람과.....( ) ①거의나누지않는편이다 ②다소나누지않는편이다 ③그저그렇다 ④다소나누는편이다 ⑤많이나누는편이다
98.다른 사람이 나에 대한 느낌을 표현할 때,내가 그것을 믿고 받아들이는 정도.....( ) ①매우적은편이다 ②다소적은편이다 ③그저그렇다 ④다소많은편이다 ⑤매우많은편이다
99.다른 사람이 나에 대한 부정적인 느낌을 표현할 때,건설적으로 대하는 나의 정도는.....( ) ①매우적은편이다 ②다소적은편이다 ③그저그렇다 ④다소많은편이다 ⑤매우많은편이다
100.나는 다른 사람과 앞으로 대인관계를 어떻게 해야 할지를.....( ) ①거의이해하지못하는편이다 ②다소이해하지못하는편이다 ③그저그렇다 ④다소잘이해하는편이다 ⑤매우잘이해하는편이다

4. 가족관계척도

아래 문항을 잘 읽어 보신 후 해당 칸에 √표를 하여 주시기 바람니다.

가족관계척도	① 전혀 그렇지 않다	② 가끔 그렇다	③ 때때로 그렇다	④ 자주 그렇다	⑤ 항상 그렇다
101.우리가족은 가족끼리 대화가 잘된다.					
102.우리가족은 각자의친한 친구들을 서로 잘 알고있다.					
103.우리가족은 문제를 함께 잘 해결하려고 노력한다.					
104.우리가족은 서로에 대해 잘 알고 있다.					
105.우리가족은 각자의 감정에 대해 가족들에게 마음을 열고 허심탄회 하게 이야기 한다.					
106.우리가족은 도움이 필요할대 언제든지 서로도움을청할수 있다.					
107.우리가족은 여가 시간을 함께 보내기를 좋아한다.					
108.우리가족은 서로 친밀하게 느낀다.					
109.우리가족은 솔직하고 정직하다.					
110.우리가족은 서로 지지해주고 격려해준다.					
111.우리가족은 서로에게 생각과 느낌을 표현할수 있다.					
112.우리가족에는 소외되는 사람이 있다.					
113.우리가족은 서로 무시한다.					
114.어떤 일이 잘되지 않을때 우리는 가족중 한사람을 탓한다.					
115.문제해결을 위해 폭력을 사용한다.					
116.어떤일이 잘못 될때 우리는 서로 탓한다.					
117.우리 가족은 개인을 인정 하지 않는다.					
118.우리 가족은 우리 가족보다 다른 사람과 있는 것을 더 좋아한다.					
119.가족의 일을 계획할 때 우리가족 모두에게 발언권이 있다.					
120.우리가족은 서로를 있는 그대로 인정한다.					
121.우리가족은 서로의 감정을 존중한다.					
122.우리가족은 각각 자신의 행동에 책임을 진다.					
123.우리가족은 가족들 간의 서로 다른 의견을 존중한다.					
124.우리가족은 규칙이나 기준을 고집하지 않는다.					

5. 이직의도.

아래 문항을 잘 읽어보신후 해당 칸에 √표를 하여 주시기 바람니다.

이직의도	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
125.현재 수준의 임금을 받을수 있다면 요양보호사 업무보다 다른일을 하는 직장으로 가고 싶다.					
126.나는 지금의 직장을 떠나는 것을 진지하게 고려해 본적이 있다.					
127.나는 다른 곳으로 직장을 옮기기 위해 여러 곳을 알아보았다.					
128.나는 현재의 직장이 일시 적이라 생각한다.					
129.지금보다 직장의 근무 환경이 약간이라도 안좋아지면, 나는 이직장을 그만둘 것이다.					

6.일반적인 사항

아래 문항을 잘 읽어보신후 해당란 -에 √표를 하여 주시기 바람니다.

130.성별	①여– ②남–
131.연령	①20대– ②30대– ③40대– ④50대– ⑤60대–
132.결혼상태	①미혼– ②결혼– ③사별- ④이혼- ⑤재혼- ⑥기타-
133.학력	① 초졸 – ② 중졸 – ③ 고졸 – ④ 2년재졸 – ⑤ 4년재졸 –
134.근무기관종류	①요양원– ②전문요양원–
135.기관운영주체	①사회복지법인– ②사단법인– ③의료기관 – ④개인사업자 – ⑤기타 –
136.현시설(기관) 근무기간	①6개월미만– ②1년미만– ③2년미만– ④3년미만– ⑤5년미만– ⑥10년미만– ⑦10년이상–
137.어르신돌봄 관련분야 총 근무기간	①6개월미만– ②1년미만– ③2년미만– ④3년미만 – ⑤5년미만– ⑥10년미만– ⑦10년이상– (생활지도원, 간병인, 가정봉사원등 포함)
138.월평균 급여	①100만원미만– ②120만원미만– ③140만원미만– ④160만원미만– ⑤180만원미만– ⑥200만원미만– ⑦200만원이상–
139.종교	①기독교– ②천주교– ③불교– ④원불교– ⑤무종교–
140.근무형태	①2교대- ②3교대- ③격일- ④주간만 - ⑤ 야간만 -
141.이직 경험 횟수	①이직한적 없다 - ②1회- ③2회- ④3회- ⑤3회이상 -

ABSTRACT.

A Study on the effects of care on their turnover intention

choi, kwang-su

Adviser: Oh, Ueul-im

Chosun University Graduate Schoolof General, Social Welfare Department

Background: The system performed over five to six years time after, but to lay the foundation for the problem of long-term care, long term care insurance for the elderly since conducted from a social point of view, that can be institutionalized in various parts of problems soybeans and one of them is the issue of the Caregiver Management. Caregiver staffing in recent years due to several factors, but also soaring turnover is frequent and the frequent turnover of business linkages, workplace and job responsibility, and may eventually affect the quality of service issues are pointed out.

Investigation of turnover comes from the job itself and in this study worked in a care facility for the elderly, Caregiver Stress, Burnout comes from stress, the stress comes from the relationship of work and family and interpersonal relationships in the workplace stress affect how each affects the turnover of the biggest factors is what were looking for.

Methods: a total of 500 people nationwide (Seoul, Gyeonggi, Daejeon, Gwangju, Chungbuk, Chungnam, Gangwon, Jeonbuk, Jeonnam, Gyeongbuk, Gyeongnam, Jeju) from a total of 34 aged care facilities and a convenience sample of work to the appropriate authorities Caregiver The survey was mailed to the 452 call were used in the analysis.

Results: in order that affect the turnover of most can be summarized as follows. (Emotional exhaustion> Work Environment> Attached monetary compensation wage factor> communication-> affinity)

First, from job burnout, emotional exhaustion, turnover was highest. Body

discomfort due to dementia or elderly people receiving care services versus bunbun here most every day Care is looking fantastic value for money everyday emotional exhaustion can see.

Second, you should look at the working environment conditions, most meals, in my spare time while doing a lot of places where there is no space in the rest of the Caregiver.

Third look at general information, and can see that the high turnover at marriage / cohabitation. Was a special part of cohabitation Caregiver turnover due to the stress that comes from the marriage in an unstable environment, affecting many.

First look at the relationship between monetary rewards Fourth, monetary compensation and working environment, higher turnover from job stress. Receiving uncommonly low salaries Caregiver environmental physically and mentally when I saw doing.

Fifth, look at the interpersonal relationships of most of working in elderly care facility Caregiver fatigue is higher so the care companies to each other under a lot of stress, communicate well as I do. Because of the stress that comes from the day-to-day familiarity also affects turnover.

Care worker working in a care facility for the elderly in the country as a destination to the end of this study was a follow-up study for research on other factors affecting the turnover of research on the causal relationship between each variable now than more more Caregiver to care facilities for the elderly, will be needed to investigate.