



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

요양보호사 직무 스트레스가
서비스 질에 미치는 영향
- 회복 탄력성을 매개효과로 -

제주대학교 보건복지대학원

사회복지학과

현 미 경

2023년 8월



요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에
미치는 영향
-회복탄력성을 매개효과로-

지도교수 고관우

현 미 경

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2023년 8월

현미경의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장	김	상	미		
위	원	남	진	열	
위	원	고	관	우	

제주대학교 보건복지대학원

2023년 8월

A Study on the Effect of Care Worker's
Job Stress on the Quality of Service
-Focused on Mediating Effect of Resilience-

Hyun, Mi-Kyoung

(Supervised by professor Ko, Kwan-Woo)

A thesis submitted in partial fulfillment of the
requirement for the degree of Master of Social Welfare

2023. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

국문초록

I. 서 론	1
1. 연구 필요성	1
2. 연구 목적	4
II. 이론적 배경	5
1. 장기요양보험제도와 요양보호사	5
1) 장기요양보험제도	5
2) 장기요양기관 유형과 운영주체	5
3) 요양보호사	6
2. 서비스 질	9
1) 서비스 질 개념과 특성	9
2) 서비스 질 구성요소	12
3) 장기요양 서비스 질	15
3. 직무스트레스	18
1) 직무스트레스 개념	18
2) 직무스트레스 구성요소	20
3) 요양보호사 직무스트레스	23
4. 회복탄력성	24
1) 회복탄력성 개념	24
2) 회복탄력성 구성요소	25
5. 선행연구 검토	29
1) 직무스트레스와 서비스 질	29
2) 직무스트레스와 회복탄력성	30
3) 회복탄력성과 서비스 질	31

III. 연구 설계 및 연구방법	33
1. 연구 모형 및 가설	33
1) 연구모형	33
2) 연구가설	34
2. 연구방법	35
1) 연구 대상 및 자료수집 방법	35
2) 측정 도구	36
3) 분석 방법	40
IV. 연구 결과 및 분석	41
1. 조사 대상자 일반적 특성	41
2. 주요 변수 기술통계 분석	43
3. 주요 변수에 대한 집단 간 차이분석	44
1) 요양보호사 일반적 특성에 따른 집단 간 직무스트레스 차이 분석	44
2) 요양보호사 일반적 특성에 따른 집단 간 회복탄력성 차이 분석	49
3) 요양보호사 일반적 특성에 따른 집단 간 서비스 질 차이 분석	54
4. 일반적 특성과 주요변인(하위요인)간 상관관계 분석	59
5. 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향	61
1) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 전체에 미치는 영향	61
2) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향	63
3) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 대응성에 미치는 영향	65
4) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 확신성에 미치는 영향	67
5) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 공감성에 미치는 영향	69
6) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 유형성에 미치는 영향	71
6. 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에서 회복탄력성 매개효과	73
1) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 회복탄력성의 매개효과	73
2) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 자기조절 능력의 매개효과	74
3) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 대인관계 능력의 매개효과	75
4) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 긍정성의 매개효과	76

V. 결론	78
1. 연구 결과	78
2. 논의 및 시사점	81
참고문헌	84
Abstract	94
부록(설문지)	97

<표 목차>

<표 1> 장기요양기관 운영현황(제주)	6
<표 2> 노인장기요양보험표준 서비스 분류	7
<표 3> 서비스 특성에 따른 문제점과 대응 전략	10
<표 4> 서비스 품질 차원 개념과 측정 항목	13
<표 5> 제공자 중심의 서비스 질 측정 관련 선행연구 동향	16
<표 6> 회복탄력성 구성요소 변화	27
<표 7> 회복탄력성 하위요인과 각 하위요인 별 정의	28
<표 8> 자료 수집현황	35
<표 9> 설문지 구성	36
<표 10> 서비스 질 문항 구성 및 신뢰도	37
<표 11> 직무스트레스 문항 구성 및 신뢰도	38
<표 12> 회복탄력성 문항 구성 및 신뢰도	39
<표 13> 조사대상자 일반적 특성에 따른 설문 문항	40
<표 14> 조사대상자 일반적 특성	42
<표 15> 주요변수 기술통계	43
<표 16> 요양보호사 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이	45
<표 17> 요양보호사 일반적 특성에 따른 직무스트레스 하위요인 차이	47
<표 18> 요양보호사 일반적 특성에 따른 회복탄력성 차이	49
<표 19> 요양보호사 일반적 특성에 따른 회복탄력성 하위요인 차이	52
<표 20> 요양보호사 일반적 특성에 따른 서비스 질 차이	54
<표 21> 요양보호사 일반적 특성에 따른 서비스 질 하위요인 차이	57
<표 22> 요양보호사 일반적 특성과 주요변인(하위요인)과 상관관계	60
<표 23> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 전체에 미치는 영향	62
<표 24> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향	64
<표 25> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 대응성에 미치는 영향	66
<표 26> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 혁신성에 미치는 영향	68

<표 27> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 공감성에 미치는 영향	70
<표 28> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 유형성에 미치는 영향	72
<표 29> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 회복탄력성의 매개효과	74
<표 30> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 자기조절 능력의 매개효과	75
<표 31> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 대인관계 능력의 매개효과	76
<표 32> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 긍정성의 매개효과	77

[그림 목차]

[그림 1] SERVQUAL 5차원 모형	14
[그림 2] 연구모형	33

국문초록

요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향

-회복탄력성을 매개효과로-

현 미 경

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 고 관 우

본 연구 목적은 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하여 요양보호사의 직무스트레스를 낮추고 서비스 질 개선을 위한 정책방안 마련의 기초자료를 제시하는 것이다.

본 연구는 제주도 장기요양기관에서 근무 중인 요양보호사 중 응답자 837명을 대상으로 진행하였으며, 분석방법으로는 통계프로그램 SPSS 26.0을 사용하여 신뢰도 분석, 빈도분석, 기술통계, 차이검증, 상관관계 분석, 다중회귀분석, Baron and Kenny의 매개효과 절차에 따른 위계적 회귀분석과 Sobel Test를 실시하였다.

주요 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 도내 장기요양기관에 근무하는 요양보호사는 ‘남성(8.5%)에 비해 ‘여성’(91.5%)이 월등히 많고, ‘50대 미만’ 13.7%, ‘50대’ 49.5%, ‘60대 이상’ 36.8%를 차지하고 있었다.

둘째, 요양보호사 직무스트레스는 ‘영리법인 또는 개인’이 운영하는 시설보다 ‘비영리법인’이 운영하는 시설에서 높게 나타났다.

셋째, 요양보호사의 회복탄력성은 ‘시설급여’ 서비스를 제공하는 기관보다 ‘재가급여’ 서비스 제공기관에서 높게 나타났고, 직업선택 동기가 ‘생계수단’인 경우보다 ‘여가와 봉사’, ‘적성과 흥미’인 경우에 높게 나타났다.

넷째, 요양보호사 서비스 질은 ‘남성’ 집단보다 ‘여성’ 집단이 높게 나타났고,

‘시설급여’ 제공기관보다 ‘재가급여’ 제공기관에서 높게 나타났다.

다섯째, 요양보호사의 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향 분석결과 직무스트레스가 낮을수록 서비스 질이 높아지고, 회복탄력성이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다. 특히, 직무스트레스 하위요인 중 ‘역할갈등’과 ‘역할모호성’이 낮을수록, 회복탄력성 하위요인 중 ‘자기조절 능력’과 ‘긍정성’이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 분석되었다.

여섯째, 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질 영향 관계에서 회복탄력성의 부분 매개효과를 확인하였으며, 회복탄력성의 하위요인 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’에서 모두 부분 매개효과가 나타났다.

연구 결과를 종합해 보면, 요양보호사의 여성(91.5%)과 50대 이상(86.3%)으로 편중화되어있어 서비스 제공의 한계가 우려되며, 남성과 젊은 층의 인력을 유입할 수 있는 정책 마련이 필요하다.

요양보호사 직무스트레스는 기관 운영 주체에 따라 차이가 있었고, 회복탄력성은 기관 유형에 따라 달랐으며, 서비스 질에서는 성별과 기관 유형에 따라 차이가 있었다. 또한, 요양보호사의 직무스트레스와 회복탄력성은 서비스 질에 영향을 미치는 변수임을 확인하였고, 회복탄력성은 직무스트레스를 낮추고 서비스 질을 높이는 데 있어서 부분 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

따라서, 요양보호사의 성별, 운영기관의 주체, 기관 유형 등에 따라 직무환경의 특수성이 있음을 알 수 있다. 그 특수성에 따른 직무스트레스 요인 해소와 회복탄력성이 향상될 수 있는 다양한 환경 제공 및 프로그램 지원 등을 통해 서비스 질을 높여나가야 한다.

요양보호사는 장기요양보험제도에서 노인에게 직접 서비스를 제공하는 핵심인력으로 이들의 처우 개선과 권익향상을 위하는 것이 곧 장기요양서비스 질의 수준을 향상시키는 결과를 가져온다는 것을 알 수 있다. 본 연구 결과는 장기요양서비스 질 개선을 위한 정책을 마련하는데 기초적인 자료가 될 것으로 기대한다.

주제어 : 요양보호사, 직무스트레스, 서비스 질, 회복탄력성

I. 서론

1. 연구 필요성

현대 국가는 경제발전과 보건·의료 발달로 인한 평균수명이 연장되면서 인구 구조의 급속한 고령화 문제에 직면하게 되었다. 이러한 인구 고령화 문제는 저출산 및 핵가족화, 가족 구성원의 경제활동 참여가 증가하면서 노인의 돌봄 문제가 더 이상 가족 부담에 국한되지 않고 사회적인 이슈로 부각되었으며 이를 대처하기 위해 많은 나라에서 장기요양보장제도를 도입 운영하고 있다(국민건강보험공단, 2023).

우리나라 역시 2001년 8월 15일 노인장기요양제도 도입을 공식 발표하였고, 2005년 7월부터 3년간 3차 시범사업을 실시하고 난 후 「노인장기요양보험법」 제정을 통해 2008년 7월 1일 본격 시행하게 되었다. 장기요양수급자(등급인정자) 규모는 도입 초기인 2008년 21만 4천 명에서 2015년 46만 7천 명으로 약 2배, 2021년에는 95만 3천 명으로 4.5배 증가하였고, 치매 등급인 인지지원 등급은 2021년 22,501명으로 첫 인지 지원 등급이 생겼던 2018년도 11,271명에 비해 2배 넘게 증가하였다. 전체 수급자의 규모는 전체 노인 인구 대비 2008년 4.2%, 2015년 7.0%, 2021년 10.7%로 확대되었다(국민건강보험공단, 2012; 2015; 2018; 2022).

이와 더불어 노인 장기요양서비스 전문인력 또한 증가하였는데 2021년 기준 요양보호사는 507,473명, 사회복지사는 33,736명으로 전년 대비 요양보호사 12.5% 증가, 사회복지사 11.5% 증가하였으며, 노인장기요양기관 전문인력 총 565,281명 중 요양보호사는 507,473명으로 89.8%를 차지하고 있다(국민건강보험공단, 2021).

노인 장기요양보험제도 수행 인력 중에서 높은 비율을 차지하고 있는 요양보호사는 요양시설 및 재가 시설에서 대상자의 직접적인 신체 및 가사지원 서비스를 하고 있는 핵심적인 인적자원이라고 볼 수 있다(김지혜 외, 2020).

노인 장기요양제도는 한국의 사회서비스 시장원리가 확대되면서 2007년 바우처 제도와 함께 새로운 정책원리와 집행방식을 선보였다. 이러한 시장원리 확대에 따라 다양한 공급기관이 설립되면서 이용자들에게 선택권과 양질의 서비스가 제공될 것이라던 정부 의도와는 달리 오히려 공급기관 과잉으로 인한 서비스 질 저하, 지역 간 공급기관의 편차, 소비자 선택권의 제한 등 심각한 문제점들이 야기되었다(이진숙·박진화, 2011).

도입 초기 기관 양적 확대가 이루어진 반면, 기관에 대한 관리 부분은 소홀해지고 그로 인해 노인장기요양서비스 현장에서 직접 서비스를 제공하고 있는 요양보호사는 열악한 처우와 근무환경에 놓여지게 되었으며, 이로 인하여 다양한 직무스트레스에 노출되었다(이진숙·박진화, 2011). 요양보호사들은 인지력이 부족한 경증 및 중증 치매 노인을 대상으로 서비스하는 과정에서 물리적인 폭력이나 고성, 욕설 등에 노출되어 있고 여성 요양보호사의 경우, 남성 노인으로부터 성희롱, 성추행 등을 경험하는 경우도 있다(임춘식·이인수, 2013).

요양보호사 급여는 아동, 장애인을 대상으로 하는 같은 직종 종사자들 급여보다 현저히 낮아 경제적 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 이러한 직무스트레스는 요양보호 직업에 대한 정체성 갈등과 혼란을 발생시키며, 자신감과 자기효능감을 저하시키는 물론, 신체적, 정신적 건강을 해치는 등 직무수행에도 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(임춘식·이인수, 2013; 김민화, 2018; 안영철, 2020). 그 외에도 요양보호사 직무스트레스 관련 연구들이 다양하게 진행되어 오고 있는데, 이직의도(심희옥, 2021; 장승전, 2021; 임양혁, 2022), 조직몰입(안영인, 2021), 노인학대(김지혜, 2020; 오지선, 2021), 소진(김승용, 2020; 정영학, 2020) 등이 있다. 이러한 연구 결과에 의하면 요양보호사의 직무스트레스는 이직의도를 높이고, 노인학대와 유의한 관계가 있으며, 직무소진에 영향을 주는 것을 알 수 있다.

노인 돌봄서비스 질과 관련된 선행연구를 살펴보면, 요양보호사 전문성과 감정노동(형경숙, 2020), 요양보호사 직업 정체성(장상덕, 2020), 직무교육(최수정, 2020), 시설장 리더십(황관중, 2020), 치매태도(이지은, 2020), 요양보호사 직무만족(차정숙, 2021), 사회적 자본(김정희, 2021), 요양보호사에 대한 클라이언트 폭력(남지승, 2021), 인권관점 실천(오복경, 2021), 조직몰입(김문영, 2022), 회복탄력

성, 일 가치감(손명동 2022) 등 다양한 변수들로 연구가 진행되었다. 하지만 이러한 노인 돌봄 서비스 질에 영향을 미치는 요인들과의 관계를 살펴보는 연구는 여전히 중요하다. 그 중에서도 직무스트레스와 서비스 질과의 관계를 살펴본 연구들은 대체로 직무스트레스가 높을수록 서비스 질이 낮아진다는 공통점이 있었다. 이정현(2012)은 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 조직몰입을 매개로 하여 서비스 질에 영향을 미친다는 것을 검증하였고, 권미경(2022)은 장기요양기관 리더십의 부분 매개역할이 있음을 밝히고 있다. 장상덕(2020)은 직업 정체성이 높아지면 직무스트레스가 낮아지며 서비스 질에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 얻었고, 김정희(2021)는 요양보호사의 사회적 자본과 서비스 질 관계에서 사회적 자본은 직무스트레스를 낮추고 서비스 질을 높인다는 것을 검증하였다.

한편, 회복탄력성과 관련된 연구를 살펴보면 회복탄력성이 직무만족도에 영향을 미치며(김승용, 2020)와 회복탄력성이 높을수록 직무소진이 낮아지는 것으로 나타나거나(남경옥, 2021), 회복탄력성과 유사한 개념인 자기효능감, 자아탄력성 등이 직무만족과 서비스 질에 직접 영향을 주는 것으로 확인하였다(류해룡, 2017; 김지현, 2019; 노금수, 2019; 이강문, 2020; 형경숙, 2020).

이상의 선행연구 결과를 종합하여 볼 때 장기요양서비스 질 향상을 위해 직접적인 서비스를 수행하는 요양보호사에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있으며, 장기요양서비스 수행 인력 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 요양보호사의 회복탄력성과 장기요양서비스 질 관계의 연구는 의미 있다.

본 연구에서는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스 정도를 파악하고 그 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 대해서 알아보고자 한다. 또한, 회복탄력성이 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 매개역할에 대한 분석을 통해 요양보호사 직무스트레스를 낮추고 서비스 질을 높이기 위한 방안을 제시하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 제주도 내 노인 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 직무스트레스가 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 미치는 영향을 살펴보고, 요양보호사 직무스트레스를 낮추고 요양 서비스 질 개선을 위한 시사점과 정책방안을 위한 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

이를 위해 요양보호사의 개인 특성과 근무 환경적 특성에 따른 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질 수준을 살펴보고, 서비스 질에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 요양보호사 일반적 특성에 따라 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 수준은 어떠한가?

연구문제 2. 요양보호사 직무스트레스와 회복탄력성은 서비스 질에 어떠한 영향을 미칠 것인가?

연구문제 3. 요양보호사의 직무스트레스는 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 어떠한 영향을 미칠 것인가?

II. 이론적 배경

1. 장기요양보험제도와 요양보호사

1) 장기요양보험제도

「노인장기요양보험법」 제1조에 따르면 ‘노인 장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체 활동 또는 가사 활동 지원 등을 통해 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민 삶의 질을 향상하도록 함을 목적’으로 하고 있다. 우리나라 장기요양보험제도는 질환 진단, 입원 및 외래치료 재활 등을 목적으로 주로 병·의원 및 약국에서 제공하는 서비스를 급여대상으로 하는 국민건강보험과 달리, 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 대상자에게 요양시설이나 재가 기관을 통해 신체활동 또는 가사지원 등 서비스를 제공하는 제도이다(법제처, 2023).

또한, 「노인복지법」상 노인 요양은 주로 국민 기초생활보장수급자 등 특정 저소득층을 대상으로 국가나 지방자치단체가 공적부조 방식으로 제공하는 서비스 위주로 운영되어왔으나, 「노인장기요양보험법」상 서비스는 소득에 관계없이 심신 기능 상태를 고려한 요양 필요도에 따라 장기요양 인정을 받은 자에게 서비스가 제공되는 보다 보편적인 체계로 운영되고 있다(법제처, 2023).

2) 장기요양기관 유형과 운영 주체

노인장기요양기관은 「노인장기요양보험법」 제23조 제1항 제1호 및 제2호에 따라 재가급여 제공기관과 시설급여 제공기관으로 구분하고 있으며, 재가급여를 제

공할 수 있는 장기요양기관은 「노인복지법」 제38조에 따른 재가 노인복지시설로서 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관으로 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간 보호 서비스 등을 제공하는 기관을 말하며, 시설급여를 제공할 수 있는 장기요양기관은 「노인복지법」 제34조 제1항 제1호 및 제2호에 따른 노인요양시설과 노인요양 공동생활가정으로서 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관을 말한다(법제처, 2023).

장기요양기관으로 지정을 받으려는 자는 보건복지부령으로 정하는 시설과 인력 기준을 갖추어 관할 시·군구청장에게 신청 서류를 제출하고 관할 시군구의 심사 기준 등에 의한 심사를 받고 지정받으면 된다.

현재, 제주지역 장기요양기관 운영현황을 살펴보면 아래 표와 같다.

<표 1> 장기요양기관 운영현황(제주)

(단위: 개소)

계	시설급여			재가급여					
	소계	요양 시설	공동생활 가정	소계	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주간 보호	복지 용구
226	69	60	9	157	102	82	8	64	26

출처 : 국민건강보험공단(2021) 장기요양보험 통계연보 재구성

3) 요양보호사

노인장기요양보험제도 운영을 위해서는 시설급여 종류에 맞는 인력 기준을 갖추어야 하는데, 특히 요양보호사는 필수 인력으로 규정하고 있다. 요양보호사는 노인장기요양보험제도가 도입 시행되면서 등장한 직업으로 국가 자격증 제도로 인력을 양성하고 있다. 장기요양보험제도 시행 전 ‘생활지도원’과 ‘가정봉사원’이 ‘요양보호사’라는 새로운 직업군으로 교체되었고 일정 기간의 교육과정을 거치고 국가자격증을 취득하여야 한다는 점에서 이전과는 차별성을 두고 있다(보건복지부, 2023).

「노인복지법」 제39조의2에 의하면 노인복지시설 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 자로 요양보호사를 정의하고 있다. 또한, 요양보호사가 되려는 사람은 제39조의 3에 따라 요양보호사를 교육하는 기관(이하 “요양보호사 교육기관”이라 한다)에서 교육과정을 마치고 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격하여야 한다.

즉, 요양보호사란 요양보호사 양성 교육기관에서의 일정 기간 교육과정을 마치고 자격시험에 합격한 사람을 말하며, 장기요양기관에서 일상생활이 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동을 전문적으로 수행하는 인력이라고 할 수 있다.

요양보호사 직무 유형은 「노인장기요양보험법 시행규칙」 별지의 개별 서비스 제공 기록지를 바탕으로 요양보호사 양성 표준교재에서 아래의 표와 같이 분류하고 있다. 단, 표준 서비스 분류 중 기능회복훈련 서비스, 간호 처치 서비스 등은 전문적인 교육과 훈련을 받고 자격을 갖춘 자가 제공해야 하므로 요양보호사의 업무에서 제외된다(보건복지부, 2020).

<표 2> 노인장기요양보험표준 서비스 분류

분류	표준 서비스 내용		
신체 활동 지원서비스	(1) 세면도움 (4) 몸 단장 (7) 식사 도움 (10) 신체기능의 유지증진	(2) 구강청결관리 (5) 옷 갈아입히기 (8) 체위 변경 (11) 화장실 이용 돕기	(3) 머리 감기기 (6) 목욕 도움 (9) 이동 도움
일상 생활 지원서비스	(1) 취사	(2) 청소 및 주변정돈	(3) 세탁
개인 활동 지원서비스	(1) 외출 시 동행	(2) 일상 업무 대행	
정서 지원 서비스	(1) 말벗, 격려, 위로	(2) 생활상담	(3) 의사소통 도움
방문 목욕 서비스	(1) 방문목욕		
기능 회복 훈련서비스	(1) 신체·인지향상 프로그램 (4) 물리치료 (7) 인지 및 정신기능훈련	(2) 기본동작 훈련 (5) 언어치료 (8) 기타 재활치료	(3) 일상생활동작훈련 (6) 작업치료
치매 관리 지원서비스	(1) 행동변화 대처		

분류	표준 서비스 내용		
응급서비스	(1) 응급상황 대처		
시설 환경 관리서비스	(1) 침구·리넨 교환 및 정리 (3) 물품관리	(2) 환경관리 (4) 세탁물 관리	
간호 처치 서비스	(1) 관찰 및 측정 (4) 피부간호 (7) 배설간호	(2) 투약 및 주사 (5) 영양간호 (8) 그 밖의 처치	(3) 호흡기간호 (6) 통증간호 (9) 의사진료 보조

출처: 보건복지부(2020). 「요양보호사 양성 표준교재」.

요양보호사 역할을 살펴보면 첫 번째, 정보 전달자 역할로서 대상자의 신체적 심리적인 정보를 가족, 시설장 또는 관리책임자, 의료기관 의료진에게 전달하며 필요시, 이들의 지시사항을 대상자와 가족에게 전달한다. 두 번째는 관찰자 역할로서 맥박, 호흡, 체온, 혈압 등의 변화와 투약 여부, 질병의 변화에 대한 증상뿐만 아니라 심리적인 변화까지 관찰한다. 세 번째는 숙련된 수발자 역할로서 숙련된 요양보호 서비스에 대한 지식과 기술로 대상자의 불편함을 경감해주기 위해 필요한 서비스를 지원하여 대상자를 도와준다. 네 번째는 말벗과 상담자 역할로서 효율적인 의사소통 기법을 활용하여 대상자와 관계를 형성하고 필요로 하는 서비스를 제공하여 대상자의 신체적, 정신적, 심리적 안위를 도모한다. 다섯 번째는 동기 유발자 역할, 신체활동 지원서비스나 일상생활 지원 서비스 등을 제공하는 것에 그치지 않고 대상자가 능력을 최대한 발휘하도록 동기를 유발하며 지지한다. 여섯 번째, 옹호자 역할로는 가정이나, 시설, 지역사회에서 학대를 당하거나 소외되고 차별받는 대상자를 위해 대상자의 입장에서 편들어 주고 지켜준다 (보건복지부, 2020).

위에서 살펴본 바와 같이 요양보호사는 신체적, 심리적, 사회적 기능이 약화된 노인의 인간다운 삶을 영위할 수 있도록 지원함에 있어서 도덕성을 바탕으로 한 사명감과 직업정신, 공동체 의식, 공정한 경쟁윤리 등과 같은 인간의 생명을 존중하는 직업윤리의식이 요구된다. 직업윤리란 개인의 자질이나 능력에 관계없이 직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관으로 사회적으로 요구되는 행동 규범을 의미한다(보건복지부, 2020).

2. 서비스 질

1) 서비스 질 개념과 특성

‘서비스’의 사전적 의미로는 ‘생산된 재화를 운반·배급하거나 생산·소비에 필요한 노무를 제공함’, ‘개인적으로 남을 위하여 돕거나 시중을 돕’의 의미가 있으며 ‘질’은 ‘사물의 속성, 가치, 유용성 등급 따위의 총체’, ‘사람 됨됨이를 이루는 근본 바탕’을 뜻하는 명사이다(국립국어원, 2023).

1960년대 경영학 관점에서 제품과 서비스의 비교를 시작으로 1970년대 서비스의 특성 및 현상에 대한 집중 연구가 이뤄지고, 1980년대와 90년대에는 서비스에 대한 체계적인 이론 연구와 전략적인 이슈를 대상으로 꾸준한 연구로 이어졌으며, 21세기에 들어서면서 서비스를 과학적 관점에서 연구하기 시작했다고 볼 수 있다(속려, 2017).

선행연구를 통해 서비스에 대한 정의를 정리한 배준철(2010)은 “공통적인 인간의 욕구를 충족한 활동”이라고 하였다. 특히 속려(2017)는 무형적 특성을 가진 서비스는 모든 물건, 모든 인간이 서로의 관계 속에서 본질적 관계의미로 파악하고, 고객과 서비스 종업원, 의사와 환자 등 서로 상관관계로부터 발생하며 사람의 문제를 해결해주는 것으로 정의하였다.

이러한 서비스의 정의를 바탕으로 이유재(1997)와 이영희(1999)는 서비스 질의 고유한 특성을 무형성(intangibility), 비분리성(inseparability), 이질성(heterogeneity), 소멸성(perishability)으로 설명하고 있다.

첫 번째, 무형성(intangibility)은 보이는 형태로 제시할 수 없으며, 물체처럼 만지거나 볼 수 없어서 그 가치를 파악하거나 평가하는 것이 어렵다는 특성을 말한다. 구매자들은 서비스의 무형성에 따른 불확실성을 줄이기 위해 서비스 질의 상징이나 유형적 증거를 찾게 되며, 그들이 볼 수 있는 장소나 사람 설비, 커뮤니케이션 소재, 상징, 가격 등으로부터 서비스 질을 추측하게 된다.

두 번째, 서비스의 특징으로 비분리성(inseparability)은 생산과 소비가 동시에

일어나는 것으로 서비스 제공자에 의해 제공되는 것과 동시에 고객에 의해 소비되는 성격을 말한다. 따라서 생산과 동시에 소비되기 때문에 소비자가 서비스 공급에 참여해야 하는 경우가 많고 다른 소비자도 생산과정에 참여함으로써 고객들이 형성하는 분위기가 하나의 서비스 내용이 될 수 있다. 따라서 고객과 접촉하는 서비스 요원을 신중히 선발하고 철저히 교육해야 한다.

세 번째, 이질성(heterogeneity)은 표준화가 어렵다는 것으로 서비스의 생산 및 인도 과정에서 여러 가변적 요소가 많기 때문에 동일 서비스업체에서 동일한 종업원이 서비스를 제공하더라도 고객에 따라 서비스 질이 달라질 수 있다, 즉 서비스 질을 표준화시키는 것이 어렵지만, 반면에 고객에 따른 차별화를 토대로 다양한 고객의 욕구에 대응할 수 있다.

네 번째, 서비스 특징으로 소멸성(perishability)을 설명하는데 이는 판매되지 않은 서비스는 사라진다는 것을 의미한다. 판매되지 않은 제품은 보관할 수 있는 반면 서비스는 서비스 행위가 이뤄지지 않으면 가치가 상실되며 보관도 불가능하다. 따라서, 수요와 공급간의 조화를 이루는 전략이 필요하다. 즉, 종업원에게 여러 직무에 대한 교육을 시행해 유사시에 서로 도울 수 있는 기반을 마련하고 소비자 입장에서는 은행 번호표나 병원 예약제 등이 그 예라고 할 수 있다.

이유재(1997)와 이영희(1999)는 이상과 같이 서비스의 기본적인 특성과 그에 따른 문제점을 정리하고 서비스 수요와 공급의 균형을 맞추고 서비스 질을 높이기 위한 대응 전략을 <표 3>과 같이 제시하였다.

<표 3> 서비스 특성에 따른 문제점과 대응 전략

서비스 특성	문제점	문제해결을 위한 전략
무형성 (intangibility)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 저장이 불가능 2. 특허로 보호 곤란 3. 진열이나 커뮤니케이션 곤란 4. 가격설정 기준 불명확 5. 지각된 위험이 높음 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 실체적 단서를 강조 2. 인적 접촉을 강화 3. 구전의 커뮤니케이션 자극 4. 기업이미지 세심한 관리 5. 가격설정에 원가회계 시스템 이용 6. 구매 후 커뮤니케이션 강화
비분리성 (inseparability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 제공시 고객이 개입함 2. 다른 소비자의 생산 참여 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 제공자의 선발 및 교육에 세심한 고려

서비스 특성	문제점	문제해결을 위한 전략
	3. 집중적인 대규모생산이 곤란	2. 고객 관리 3. 여러지역에서 서비스망 구축
이 질 성 (heterogeneity)	1. 표준화된 품질관리가 곤란	1. 서비스의 고객화 2. 서비스 개별화 전략
소 멸 성 (perishability)	1. 재고화가 불가능	1. 수요와 공급간의 조화

출처: 이유재(1997)와 이영희(1997) 연구를 본 연구에서 재구성

서비스 질에 대한 대표적인 개념 정의는 서비스 질 연구의 대표적 학자라 할 수 있는 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)의 ‘지각된 서비스 품질’의 개념으로 널리 활용된다. 이들에 의하면, 서비스 품질은 고객이 직접 평가함으로써 제품 품질에 대한 평가보다 더 까다로운 부분이 있으며, 서비스 질은 고객이 가지는 기대까지 포함하게 된다고 주장한다. 따라서 서비스 전달과정이 함께 포함된 ‘지각된 서비스 품질’로 설명하고 있다(손명동, 2022 재인용). 한편 Zeithaml(1988)은 서비스 질이 서비스의 전반적인 우월성과 우수성에 대해 고객이 인식하는 비교 개념이기 때문에 객관적이 아니라 주관적이고 추상적인 개념으로 정의하였고, Castleberry and McIntyre(1993)는 지각된 서비스 질을 ‘서비스의 우월성 정도에 대한 신념 또는 태도’로 정의하였다(이영희, 1999).

서비스 질에 대한 정의는 다양하지만, 더 주목할 것은 서비스 질에 대한 이용자의 전반적인 판단과 인식을 보여주는 것이다. 즉, 서비스 질은 제공된 서비스 성과와 함께 서비스 제공기관 구조와 과정까지 포함하는 더 넓은 개념으로 볼 수 있다. 또한, 이용자가 ‘지각된 서비스’와 ‘기대한 서비스’를 비교한 평가를 서비스 질이라고 정의할 수 있다. 이는 기술, 고객의 기대, 기능적 특성, 이미지와 같은 여러 변수와 관계가 있는 것으로 ‘객관적인 서비스 질’과 구분하여 ‘지각된 서비스 질’이라고 하였다. ‘지각된 서비스 질’이란 특정한 서비스에 대한 주관적이면서 전체적인 평가를 의미하는 태도로 정리하고, ‘측정되는 서비스의 질’은 소비자 만족의 선행요인이 되어야 한다(Cronin & Taylor, 1992: 손명동, 2022 재인용).

앞에서 살펴본 서비스 질에 대한 개념 정의를 바탕으로 하여, 본 연구에서의

서비스 질은 요양보호사와 제공기관이 이용자들의 만족도를 위해 서비스 전반에 개입 과정하는 과정에서, ‘서비스를 제공하는 자’가 ‘지각하는 서비스의 수준’으로 정의하고자 한다.

2) 서비스 질 구성요소

무형의 서비스 질을 평가하는 것은 쉽지 않으며 몇 가지 쟁점이 존재한다. 서비스 질을 어떻게 측정할 것인가, 무엇으로 서비스 평가하는 것이 적절한가, 그 방법은 적절하며 누가 어느 시기에 평가하는지 등이 그 쟁점이 된다(석재은, 2014).

다양한 분야 중 사회복지 영역에서의 서비스 질은 공급자 중심 서비스에서 수요자 중심 복지서비스로 복지 패러다임이 변하면서 서비스 질을 구성하는 요소들에 관심을 두기 시작했으며 다양한 관점에 진행되고 있다(장상덕, 2020). 그 중에서도 요양서비스는 신체능력이나 인지능력이 저하된 노인을 대상으로 생활지원을 하고 있어 인간 삶과 직접적인 관련이 있으므로 매우 중요하며, 대상자의 다양성 개인 특성, 환경요소, 경제적 특성, 가족 특성 등에 따라서 서비스 질을 평가하기에 매우 어려울 수밖에 없다(김정애·이혜경, 2014).

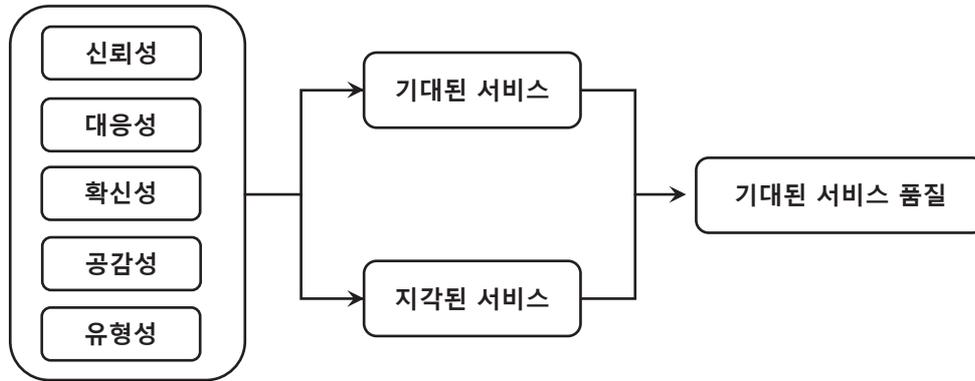
서비스 질은 서비스를 제공받는 대상자의 가치, 속성에 따라 부합하는 모든 관련 구성요소가 차이가 있으며 매우 복잡하고 다차원적이다(형경숙, 2022). 서비스 질에 대한 측정 도구는 여러 모델이 있으나 Parasuraman, Zeithaml and Berry(PZB)의 「서브퀄(SERVQUAL)」은 고객만족도 평가에 널리 활용되는 일반적 분석방법이다(신상복, 2012; 안영철, 2020 재인용). Parasuraman et al(1988)는 「서브퀄(SERVQUAL)」 모형에서 서비스의 질을 이용자들이 서비스에 대해 가지는 기대와 서비스 실제의 일치 정도를 비교 평가함으로써, 이용자들이 서비스에 대해 갖는 태도와 인지된 질로 정의하고 있다. 즉, PZB의 「서브퀄(SERVQUAL)」은 기대된 서비스(expected service)와 지각된 서비스(perceived service)의 성과를 비교하여 그 차이에 의해 서비스 품질을 측정하는 방법으로 성과의 일종이라 할 수 있는 이용자의 만족도 측면에서 서비스 질을 측정하는데 활용되고 있다(박순옥, 2017).

초기에는 서비스 질의 구성요인을 유형성, 신뢰성, 반응성, 고객이해, 접근성, 커뮤니케이션, 안전성, 신용도, 능력, 예절성 등 10개 범주로 구성하였다가 5개 차원의 범주로 축소하여 수정 제시하였다. 5개 구성요소는 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy), 유형성(Tangible)으로 RATER로 명명하였으며(형경숙, 2020) 그 개념과 구성요소는 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스 품질 차원 개념과 측정 항목

구성요인	개념 및 측정 항목
신뢰성 (Reliability)	<p>약속한 서비스를 정확하고 믿을만하게 수행할 수 있는 능력</p> <ul style="list-style-type: none"> - 약속된 서비스 이행 - 고객서비스 문제 처리의 의존 가능성 - 계획된 서비스의 원칙 준수 - 오류 없는 정확한 기록 유지
대응성 (Responsiveness)	<p>욕구에 맞는 서비스를 신속하고 자발적으로 제공하는 능력</p> <ul style="list-style-type: none"> -서비스 수행시간에 대한 정보제공 -지체없이 신속한 서비스 제공 -기꺼이 도움을 주고자 하는 자발성 -요구사항에 대해 대응 준비성
확신성 (Assurance)	<p>직원의 예절, 지식 및 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력</p> <ul style="list-style-type: none"> -확신감을 심어주는 직원 -지속적이고 안정된 서비스 제공 -고객의 질문에 답변할 수 있는 지식 소유
공감성 (Empathy)	<p>고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심 및 친절</p> <ul style="list-style-type: none"> -개별적인 관심 제공 -편리한 시간대에 이용 가능 -개인적인 배려 -고객의 최선의 관심 사항 파악 -구체적인 요구사항 이해
유형성 (Tangible)	<p>물리적인 시설, 장비, 직원들 외양, 커뮤니케이션 도구 등의 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> -양·질의 물리적 환경, 호감줄 수 있는 시설환경 -직원의 단정하고 깔끔한 호감적인 인상 및 친절도 -서비스 관련 자료의 호소력(팜플릿 등) -직원의 외모 및 친절 정도

출처: 박순옥(2017)과 장상덕(2020)연구를 본 연구에서 재구성



출처: Parasuraman, A., Zeithaml, V, & Bery. L.(1988)

[그림 1] SERVQUAL 5차원 모형

PZB의 「서브퀄(SERVQUAL)」 모형은 [그림 1]과 같다. 이 모형에 대한 타당성과 신뢰성에 문제 제기를 한 학자들은 많았다. Carmen(1990)은 지각된 서비스와 기대된 서비스 차이에 대한 단순한 서비스 평가는 오류가 나타날 수 있다는 점을 지적하면서 서비스 품질의 상대적 중요성을 고려하지 않았다고 주장했다. Cornin and Taylor(1992)는 서비스의 성과 그 자체가 서비스 품질이기 때문에 고객 기대에 대한 측정을 불필요하다고 보았다. 그리고 ‘기대’ 개념의 결정적인 문제로 ‘모호성’을 제기하면서, 서비스 성과에 대하여 고객이 ‘기대’ 부분을 제외하고 어떻게 지각하는지를 측정하는 것만으로 서비스 품질을 평가하는 SERVPERE 모형을 제창하였다. 이들이 주장하는 지각의 개념은 고객이 인지한 서비스의 기술적인 측면과 서비스를 제공 받는 과정에서의 심리적인 측면 모두를 포함한 서비스 품질 수준이라고 할 수 있다(박순옥, 2017).

이와 같이 많은 선행연구에서 SERVQUAL 모형과 SERVPERE 모형의 측정방법에 대한 많은 논란 속에서도 실증적 관점에서 지각된 서비스 질을 측정하는데 확고한 지지를 받고 있기 때문에 최근까지 주목받고 있다(Cornin & Taylor, 1992: 박순옥, 2017 재인용).

여러 공공분야에서 제공되는 다양한 서비스에 대한 서비스 질을 측정하고 평가하려는 시도가 다각적으로 이루어지게 되었고, 중앙 정부기관과 지방자치단체 등 여러 공공기관에서는 「서브퀄(SERVQUAL)」 모형을 활용한 만족도 평가가

이루어지고 있다(박순옥, 2017).

SERVQUAL 모형을 활용함으로써 서비스 품질과 이용자 만족도 사이의 상관관계 분석을 통한 효과적인 서비스 품질이 가능해졌다. 공공서비스는 서비스를 제공하는 직원과 고객 간의 상호교류에서 그 품질이 평가된다는 점에서 유형의 상품과 다르다. 서비스를 제공 받는 고객은 PZB가 제안한 다섯 가지의 서비스 품질 구성요소(신뢰성, 대응성, 확실성, 공감성, 유형성)에 따라 서비스를 평가하게 된다(김정희, 2009). 그 결과 기대된 서비스와 지각된 서비스(실제 성과)의 차이를 통해 서비스 품질 수준으로 평가된다. 지각된 서비스가 기대된 서비스 보다 작으면 품질은 만족스럽지 못한 수준이며, 기대된 서비스와 같으면 만족스러운 수준, 그리고 기대된 서비스보다 크면 이상적인 서비스 품질 수준이 된다(송균석, 2007; 양혜영, 2011; 박순옥, 2017 재인용).

3) 장기요양서비스 질

장기요양보험제도 도입 이전에는 장기요양서비스 대상자의 선정 및 욕구사정에 사회적 관심이 모아진 반면, 서비스 제공 이후에는 서비스의 질(quality of care)에 대한 평가 및 관리의 필요성이 제기되고 있다(김학주, 2009).

서비스의 질에 대한 평가 및 관리의 필요성이 제기되는 이유는, 장기요양보험 제도가 사회보험의 형태로 도입되어 공적인 자금이 투입되었지만, 민간이 운영하는 시장화 방식을 채택함으로써 최소한의 평가와 관리가 중요하기 때문이다(김학주, 2009). 서비스 도입 초기부터 급속히 늘어나는 수요에 대응하기 위한 시장화 방식은 서비스 제공인력 또한 빠른 시일 내에 공급하기 위해 최소한의 교육기간을 거쳐 현장에 과다 투입되었다. 서비스 제공인력인 요양보호사의 과다 배출은 서비스의 질적 저하, 부실교육 등의 문제를 야기하고 있으며(이준우 외, 2009; 이미진, 2011 재인용) 특히, 서비스를 제공 받는 노인들의 대부분은 신체기능과 인지능력이 떨어지는 대상자로 서비스 질에 대한 판단을 하기에는 어려움을 가지고 있기 때문에, 노인 돌봄 인력을 포함한 공급주체의 입장에서 서비스에 대한 책임성(accountability)을 보여주기 위해서 서비스의 질에 대한 평가가 필요하다(Geron, 2000; 이미진, 2011 재인용).

따라서, 서비스 질을 향상시키기 위해서는 공급주체인 장기요양기관이 공공성을 가 지려는 노력이 필요하며, 직접 서비스를 제공하는 요양보호사가 인식하는 서비스 질 이 중요한 요소가 된다.

서비스 업계에서의 서비스 수행(service performance)능력은 서비스 제공자가 고객 응대하는 과정을 측정하는 도구를 사용한다. 서비스 제공하는 직원이 고객 과의 상호작용을 통해 서비스를 제공하기 때문에 직원의 행복한 상태일 때 고객 을 만족시키기 위한 행동이 나오기 쉽고, 그런 업체가 영업실적이 오르기 때문에 직원이 친절하고 신속한 서비스를 수행하기를 바라게 된다. 따라서 서비스 수행 관련 조사는 고객 관점보다 대부분 서비스 공급자인 종업원의 관점에서 지각한 서비스 수행 정도를 측정한다(배성화, 2013; 강연식, 2015).

안영철(2021)에 의하면 고객의 권리, 이용자 중심 서비스 제공의 중요성이 점 점 부각되고는 있지만 서비스 질에 대한 판단이나 평가측정을 요양서비스 대상 자로 적용하는 것은 아닌 것으로 파악하고 있으며 최근 연구 동향을 분석하여 <표 5>로 제시했다.

<표 5> 제공자 중심의 서비스 질 측정 관련 선행연구 동향

연구자	연구 내용
노혜정 (2008)	지적장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 대구대학교 석사학위논문.
이광재 (2011)	노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인 대구한의대학교 박사학위논문
진완길 (2012)	노인요양시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향, 호남대학교 박사학위논문.
곽미정 (2013)	수도권 법인 및 개인 장기요양시설 요양보호사의 직무만족 및 서비스 질 영향요인 연구, 상명대학교 박사학위논문
김현희 (2013)	요양보호사의 직무행동 특성과 서비스 질에 대한 조직지원의 조절 및 조절효과, 위덕대학교 박사학위논문
정병열 (2014)	노인요양보호사의 근무환경과 사회 환경이 요양서비스 질에 미치는 영향, 건국대학교 석사학위논문
김정애 등 (2014)	요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구 한국정책연구. 14(4). p1-33.
문희우 (2015)	요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 위덕대학교 박사학위 논문.

연구자	연구 내용
임시아 (2016)	요양보호사의 감정지능, 감정노동, 직무스트레스와 서비스 질과의 관계. 대구한의대학교 박사학위논문.
신태휴 등 (2016)	요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회. 16(9). p297-307
이영선 등 (2017)	요양보호사의 감정노동과 장기요양기관의 서비스 질의 관계. 한국산학기술학회. 18(10). p.36-343.
유병선 (2018)	노인요양시설의 직원·가족 파트너십이 서비스 질에 미치는 영향. 연세대학교 사회복지대학원 박사학위논문
한은희 (2018)	재가요양보호사의 조직지원인식이 이직의도, 서비스 질에 미치는 영향과 직업정체성의 조절 효과 및 조절 효과. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
김갑룡 (2019)	노인요양시설의 특성이 장기요양서비스 질에 미치는 영향. 평택대학교 대학원 박사학위논문.
김대경 (2019)	노인장기요양시설 요양보호사의 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향 : 서비스 질 조절 효과 검증. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.
김명숙 (2019)	노인장기요양시설 종사자의 심리적 안녕감이 직무몰입과 서비스 질에 미치는 영향 연구. 나사렛대학교 박사학위논문
형경숙 (2020)	요양보호사의 전문성과 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족의 조절 효과를 중심으로. 초당대학교 박사학위논문
장상덕 (2020)	노인요양시설 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과로. 목원대학교 박사학위논문.
박영미 (2020)	노인복지시설 요양보호사의 직무만족도가 돌봄 서비스 질에 미치는 영향 : 정서 심리적 관계형성. 칼빈대학교 대학원 박사학위논문.
안영철 (2021)	노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향:사회적지지 조절효과로. 삼육대학교 박사학위논문.
김정희 (2021)	요양보호사의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향: 직무스트레스와 자아효능감의 매개효과로. 서울한영대학교 박사학위논문.
권미경 (2022)	요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향연구:요양원장의 리더십을 매개효과로. 중부대학교 박사학위논문
김문영 (2022)	시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향:인간중심돌봄 조절효과를 중심으로. 카톨릭대학교 석사학위논문.

출처: 안영철(2021) 연구를 본 연구에서 재구성

또한, 안영철(2021)의 연구에 참여하게 된 요양시설들 15곳의 건강보험공단 정기 평가결과와 비교해 본 결과 건강보험공단이 평가한 평균 점수는 92.13점으로 본인의 연구에서 채택한 서비스 질 척도로 분석한 15곳의 평가 결과 79.84점보다 무려 12.29점이나 차이가 있음을 확인하였고, 오히려 제공자(종사자)가 평가한 서비스 질이 더 낮게 나온 결과를 확인하게 됨으로써 평가 주체가 서비스 대상이 아닌 제공자(종사자)가 한다고 해서 반드시 자신들에게 유리하도록 호의적인 평가를 하지는 않는다는 사실을 입증해주었으며, 서비스 제공자가 지각한 서비스 질 평가에 대한 신뢰성을 보여준다고 할 수 있다.

노인요양서비스의 경우에도 이용하고 있는 노인들은 장기요양등급을 받은 치매, 만성질환, 기능적인 한계로 인해 서비스 질 관련 문항을 정확히 이해하기 어렵기 때문에 관련 문항을 정확히 이해하고 판단하기 어렵다. 제 3자인 보호자나 질문자에 도움으로 진행될 경우 역시 당사자가 느끼는 서비스에 대한 질적 수준을 평가하는데 한계가 있다. 이에 본 연구에서는 사회복지 분야에서 많은 연구자들에 의해 타당도와 신뢰도가 입증된 SERVQUAL척도를 이용하여 서비스 공급자인 요양보호사가 지각하는 서비스 질을 기준으로 노인요양기관 서비스의 질적 수준을 평가하고자 한다.

3. 직무스트레스

1) 직무스트레스 개념

스트레스는 ‘적응하기 어려운 환경에 처할 때 느끼는 심리적·신체적 긴장 상태’로써 장기적으로 지속되면 심장병, 위궤양, 고혈압 따위의 신체적 질환을 일으키기도 하고 불면증, 신경증, 우울증 따위의 심리적 부적응을 나타내기도 한다(국립국어원, 2023). 직무스트레스는 ‘직장에서 업무를 처리하면서 받는 스트레스’로 정의하고 있으며 업무 요구도가 많거나, 업무에 대한 자율성이 없거나, 직업이 불안정하거나, 주위 동료나 상사의 지지 조건이 부족하거나, 직업 만족도가 떨어

질 때 커진다(국립국어원, 2023).

스트레스(stress)는 원래 물리학에서 사용된 용어로 어떤 물체에 의한 외부 압력이 있을 때 그 물체 내부에서 생기는 압박상태를 의미한다(김정애·이혜경, 2014).

스트레스에 대한 관심은 ‘의학 및 정신건강 분야에서 병리학’ 중심으로 시작하여 ‘생리학’, ‘심리학’, ‘조직심리학’ 분야로 확산되어 오다가 현재의 ‘조직행동론’의 발전과 함께 연구되었다. 심리학의 연구는 Grinker and Spiegel(1945)의 ‘스트레스하의 인간’과 Stouffer(1950)의 산업사회의 소외현상을 연구한 ‘The American Soldier’란 책의 출간으로부터 시작되었다(박재욱, 2008 재인용).

1960년대 Michigan 대학의 사회연구소에서 스트레스에 관한 연구 등에서 스트레스를 일으키는 요인을 조직 내에서 찾아내면서 ‘조직스트레스’ 또는 ‘직무스트레스’라는 개념을 정립하였고, 이러한 요인들이 정신적 신체적으로 바람직하지 못한 결과와 연관성이 있음을 알아내었다(김정애·이혜경, 2014). 1970년대 경영학 분야에서 스트레스를 주목하면서 스트레스가 직무 행위에 미치는 영향이 매우 중요하다는 것을 인식하게 되었고, 조직 내에서 스트레스를 일으키는 요인에 대한 연구가 조직적인 측면이나 신체적 측면과의 연관보다는 ‘직무수행이나 직무성과와의 연관성에 초점’을 맞추어 행해져 왔다(이선규, 1991; 박재욱, 2008 재인용).

직무스트레스 개념에 대하여 여러 학자들이 정의를 내리고 있으며, Beehr and Newman(1978)은 직무스트레스를 집단의 특정 요구에 대한 비 특징적인 신체적 반응으로서 이러한 반응 발생이 긍정 또는 부정적으로 나타나는 반응이라고 제시하였다(황의석, 2020 재인용).

Ivancevich and Matteson(1980)와 Blau(1981)는 직무스트레스를 개인과 환경과의 불균형으로 인해 나타난다고 피력하였으며, Greenberg & Baron(1996)은 직무스트레스를 개인의 목적에 위협을 의식하고 인지하는 환경에서 발생하는 감정적 상태 및 신체적 반응으로 정의하였다(황의석, 2020 재인용).

1999년 미국 국립 산업안전보건연구원(National Institute of Occupational Safety and Health)에 따르면 ‘직무환경과 직무요건이 근로자의 능력(Capabilities), 자원(Resources), 니즈(Needs)와 일치하지 않을 때 생기는 유해한

신체적, 정서적 반응'이라고 정의하고 있다. 즉, 직무스트레스는 한 종사자가 업무를 이행하는 데 있어서 개인을 둘러싼 물리적, 사회적, 제도적 직무환경이 종사자의 업무수행능력이나 여건 등과 맞지 않을 때 발생 되는 신체적, 정서적 스트레스라고 하였다(이은환, 2019).

한편, 국내 연구에서 이정현(2012)은 직무스트레스를 직무 및 조직과 관련되어 발생하는 것으로 개인과 조직 간의 상호작용에서 발생하는 신체적, 심리적 불균형 상태로 정의하였고, 조남도와 정규엽(2017)가 직무스트레스를 종사자가 직무수행 중 발생 되는 전반적 스트레스로 신체적, 심리적 불균형 상태를 의미하는 것으로 정의하였다.

이장환(2019)은 직무스트레스를 직무수행 과정에서 경험하게 되는 심리적 불균형으로 정의하였다. 김재경과 조문수(2019)는 직무수행과 관련되어 조직 구성원 간의 부적절한 심리적, 육체적 반응으로 부정적인 심리상태로 정의하였다.

황의석(2020)에 의하면 직무스트레스는 직무와 관련하여 종사자들이 상호작용하는 과정에서 조직의 목표와 종사자의 욕구 간의 불균형으로 인해 발생하는 것으로 보았고, 김지혜(2020)는 조직이 제공한 직무환경과 개인의 부조화 및 상호작용의 불일치에서 발생하는 심리적·생리적 불균형 상태로 정의하기도 하였다.

이상과 같이 직무스트레스에 대한 개념은 명확히 정립되어 있지는 않으나 다양한 요인이 있는 것을 볼 수 있다. 본 연구에서는 조직 내에서 직무를 수행하는 과정에서 개인의 속성, 상태, 능력에 따른 직무환경과의 부조화로 인해 발생하는 직무수행과 관련된 스트레스로 정의한다. 즉, 개인이 가지고 있는 업무 능력에서 요구되는 압력에 대응하는 능력 사이의 심리적 상태, 신체적으로 느끼는 역기능적 반응으로 정의할 수 있다(장상덕, 2020; 최귀옥·김미숙, 2022).

2) 직무스트레스 구성요소

직무스트레스는 개인과 조직에 중요한 영향을 미치는 것으로 많은 학자들은 직무스트레스에 대한 요인을 찾는 연구를 진행하였다. 학자들은 그 요인을 개인, 환경, 직무 및 조직 등 다양한 관점으로 분류하며, 대부분 직무스트레스 요인은 직장에서 직무환경과 관련하여 근로자들의 활동에 의하여 발생 되는 것으로 이

들이 직면하게 되는 많은 상황 및 상호 관계나 개인의 내적 욕구로부터 나타나게 된다(정창훈, 2014; 임양혁, 2022 재인용).

미국의 대표적 이론 3가지를 설명하면, ‘개인-환경 적합성이론’, ‘요구-통제력 모형’, ‘상호교섭 과정 모형’ 등이며 첫째, ‘개인-환경 적합성 이론(Person-Environment Fit Theory)에 바탕을 둔 연구들은 직무와 조직의 특성, 종사자의 기술, 성격과 태도에서의 개인차에 따른 ‘역할갈등’ 과 ‘역할모호성’ 및 ‘역할 과다’나 ‘과소 부하’ 등과 같은 개념들을 설명하였으며, 회사 중역이나 고위 관리자들은 역할모호성을 더 많이 경험하는 데 반해, 낮은 직위의 근로자들은 역할갈등을 더 많이 겪고 있다는 연구 결과가 나타나기도 했다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964; Hamner & Tosi, 1974; 김교현 외, 2004 재인용).

둘째, 요구-통제력 모형(Demand-Control Model)에서는 직무환경이나 조직의 요구와 개인이 가지고 있는 결정력 사이의 상호작용에 역점을 둔다. 직무환경의 요구가 높고 종사자 개인이 통제력이 낮을 때 심리적 스트레스가 발생한다고 본다. 회사 중역들과 같이 많은 결정권을 가진 경우가 하위 직급의 종사자 보다 스트레스 경험이 낮다는 연구 결과가 있다(Smith, Colligan, Horning, & Hurrell, 1978; 김교현 외, 2019 재인용).

셋째, 개인과 환경 사이의 상호교섭 과정 모형(Transactional Process Model)은 스트레스에 관한 일반 이론으로, 개인과 그의 직무 환경 사이의 상호교섭을 포함하고 있는 과정을 직무스트레스로 설명한다. 즉, 스트레스는 개인과 환경과의 상호교섭 과정에서 근로자가 그 상황이 위협이나 상실, 도전으로 평가 되었을 때 비로소 스트레스가 된다(Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus, 1991; 김교현 외, 2019 재인용).

한편, McGrath(1978)는 과업에 의해 발생한 스트레스(과업난이도, 과업 모호성, 과업량), 역할에 의해 발생한 스트레스(역할 모호성, 역할갈등, 역할 과부하), 물리적 환경에 의해 발생한 스트레스(혹한 혹서), 사회적 환경에 의해 발생한 스트레스(대인관계 부조화, 은둔생활), 그리고 개인의 고유한 특성(불안, 지각) 때문에 발생한 스트레스로 구분하였다(김교현 외, 2019 재인용).

국내에서도 직무스트레스와 관련된 하위요인에 대하여 학자나 연구자에 의해

다양하게 제시되고 있는데, 그중 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 요인을 공통적으로 제시하고 있다(김정애·이혜경, 2014; 김민화, 2018; 김재경·조문수, 2019; 김지혜, 2020; 안영인, 2020; 장상덕, 2020; 김정희, 2021; 심희옥, 2021; 권미경, 2022; 임양혁, 2022)

직무스트레스의 주요 요인을 역할로 인식하는 것으로 선행연구 분석을 통해 ‘역할갈등’, ‘역할모호성’, ‘역할과다’ 3가지를 살펴보면 아래와 같다.

① 역할갈등

역할갈등은 자신의 업무를 수행하는데 있어서 실제 역할과 요구되는 역할과의 불일치로 인한 갈등의 인식 정도라고 할 수 있다(Kahn et al, 1964; 심희옥, 2021 재인용). 개인이 인식하는 역할과 직무역할이 적절할 경우에는 조직의 효율성을 주지만 그러지 못한 경우 역할갈등을 경험하게 된다(최해진·권혁기, 2009; 심희옥, 2021 재인용).

역할갈등은 역할을 맡은 개인과 조직의 상사 또는 동료들 사이의 윤리적 가치가 상반된 업무를 지시받거나 본인의 업무영역이 아닌 다른 업무를 부여받았을 때 발생하며 직무에 대한 불만과 이직과 이어질 수 있다(심희옥, 2021).

② 역할모호성

역할모호란 자신의 직무에 대한 명확한 지식 상태와 조직과의 불일치한 상태로 직무수행에 필요한 조직 구성원의 역할 정립이 되지 못할 때 발생한다고 하였다(Churchill et al, 1985; 김민화, 2018 재인용). 조직내 구성원들의 직무와 권한 정도가 분명하지 않을 때 발생한다.

역할모호성으로 인해 직무수행시 긴장이 증가되고 자부심이 낮아져 무력감을 가중시키는 등 역할갈등과 같은 결과로 직무 만족이 떨어지게 된다(김민화, 2018).

③ 역할과다

역할과다는 조직에서 구성원에게 지나치게 역할 요구가 많은 경우를 가리키는 것으로 직무 수행하는데 필요한 기술, 지식, 능력 등이 부족하여 난이도가 높거

나 시간 부족으로 요구되는 직무를 수행하지 못하게 되는 상태를 의미한다 (Walsh, Taber & Beehr, 2000; 권미경, 2022 재인용).

이러한 역할 과다로 인해 직무수행을 하지 못한 구성원은 초초함과 불안감, 무력감 등으로 스트레스를 야기하며, 직무 불만족은 물론, 낮은 자존감으로 심리적, 신체적 긴장을 발생시킴으로써 서비스 질에 영향을 미친다(안영철, 2021).

3) 요양보호사 직무스트레스

노인장기요양보험제도를 통한 요양보호사의 열악한 환경은 그동안 많은 논란이 되어왔다. 직무환경의 의미는 업무수행을 둘러싼 조직이나 현장의 분위기로 조직이 체계를 유지해 가는 의사결정 참여와 자율성 증진과 성장기회 및 업무수행과 관련한 상호작용 혹은 의사소통방식의 속성을 뜻한다. 따라서 조직을 이탈하지 않고 직장에서 만족하면서 근무할 수 있는 직무환경을 만들어주는 것이 절실하다는 점에서 환경요인은 중요하다(Moos, 1993; Westerman & Simmons, 2007; 정윤모·강영식, 2010 재인용).

또한, 국내 연구에서의 다른 직무스트레스 요인을 살펴보면, 임정도(2011)의 연구에서는 요양보호사의 스트레스는 업무한계가 모호한 계약직이며, 임금은 계약에 의해 시급으로 정해지므로 소득이 불안정하고, 사회적인 인식 또한 낮아 힘든 것으로 나타났고, 타 사회복지 관련 종사자에 비해 지위나 권한 보상체계 등이 열악한 상황으로 직무스트레스를 유발하는 요인이 된다(김동욱, 2017).

요양보호사는 서비스를 제공하는 과정에서 대상자와 밀접한 상호작용을 하며, 기본적인 일상생활 지원서비스는 물론, 노인의 특성에 따른 대응을 해야 함으로써 봉사 정신과 윤리의식으로부터 노인을 돌보는 전문적인 지식과 기술을 요하는 직무의 특성상 스트레스를 더욱 높게 한다(윤은경 외, 2011).

이러한 선행연구들을 통해 노인 장기요양기관의 요양보호사들이 업무수행 중 발생하는 직무스트레스를 발생하는 요인은 다양하게 존재하며 요인들 간에 상호 밀접한 연관성이 있다는 것을 알 수 있다. 본 연구에서도 요양보호사 직무스트레스를 업무수행에 따른 역할요인으로 보고 ‘역할갈등’, ‘역할모호성’, ‘역할과다’를 하위요인으로 설정하여 측정하고자 한다.

4. 회복탄력성

1) 회복탄력성 개념

회복탄력성의 사전적 의미는 ‘실패나 부정적인 상황을 극복하고 원래의 안정된 심리적 상태를 되찾는 성질이나 능력’이다(국립국어원). 회복이란 원래 상태로 돌이키거나 원래 상태를 되찾는 것을 의미하고 탄력성이란 물체가 외부에서 힘을 받았을 때 튀기는 의미있는 성질이며 상황에 맞게 알맞게 대처하는 성질을 말한다. ‘회복탄력성(Resilience)’이라는 용어는 라틴어 *resiliens*에서 유래된 용어로 ‘일이 마음대로 되지 않을 때 견디고 적응할 수 있는 능력’을 의미한다(Reivich & Shatte, 2003). ‘회복탄력성’은 다양한 학문의 영역에서 탄력성, 회복력, 적응력 등 다양한 용어로 번역되어 사용되고 있는데, 특히 Reivich and Shatté(2003)는 회복탄력성이 직업에서의 성공과 인생에서의 만족을 위한 열쇠이며 행복과 성공을 위한 기본적 요소라고 주장한다.

Werner(1982)는 회복탄력성(Resilience) 관련한 의미있는 연구를 한 미국 발달 심리학자로, Smith(1982)와 함께 1955년부터 40년간 카우아이(Kauai)섬에서 833명의 아이를 대상으로 종단연구를 했으며, 이 연구를 통해 회복탄력성을 심각한 역경속에서 충격적인 경험을 한 경우에도 견디고 잘 이겨낼 수 있는 성장의 힘이며, 그러한 환경으로부터 빠르게 회복하는 힘이라고 설명하였다. 또한, 회복탄력성은 선천적으로 타고나는 기질적인 요소이기도 하면서 동시에 자라나는 외부 환경에 의해서도 후천적 개발이 가능한 요소임을 시사하고 있다.

국내에서의 회복탄력성에 대한 연구는 1990년대 이후 새롭게 주목받기 시작하면서 심리학, 정신의학, 교육학, 사회복지학 등 다양한 학문의 연구자들의 활발한 연구가 이어지고 있다(고혜영, 2020).

회복탄력성에 대한 개념 정의를 살펴보면 정윤지(2019)는 회복탄력성은 인간이 신체적·심리적 위협 요인에 직면했을 때 환경의 어려움을 극복하고 성공적 적응을 통해, 긍정적으로 성장할 수 있는 힘을 의미한다고 볼 수 있다. 즉, 회복탄력

성을 ‘적응’과 ‘성장’에 초점을 두고 어려운 환경과 스트레스라는 부정적인 상황 속에서 개인의 긍정적 성장을 이끌어 낼 수 있는 능력이라고 정의하였다.

또한, 서상숙(2021)은 회복탄력성은 신체적·심리적 위협요인으로부터 극복할 수 있는 내면의 힘이며, 심리적 근육을 단련시켜주는 도구로서의 긍정적인 능력으로 정의하였다.

다수의 연구에서 직무의 특성상 소진이나 스트레스 비율이 높은 간호사, 교사, 사회복지사들에게 특히, 요구되는 것으로 보고되고 있으며, 직무스트레스 및 이직 의도를 줄이고 조직 몰입도를 높이는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(남경옥·채재은, 2021).

이상과 같이 회복탄력성의 정의를 종합해 보면 “어려운 상황에서도 감정을 조절하고, 융통성 있게 스트레스에 적응하며, 어려운 상황을 긍정적으로 극복하고 지속 성장해 나가는데 필요한 심리적 적응력”(손명동, 2022; 최귀옥·김미숙, 2022)이라 할 수 있다.

신체적·심리적 위협요인에 직면하더라도 어려움을 극복할 수 있는 긍정적인 능력으로 요양보호사의 직무스트레스를 줄이고 서비스 질 향상에 도움을 줄 수 있는 중요한 매개역할을 할 것이라 예상한다(배종애, 2020).

2) 회복탄력성 구성요소

회복탄력성의 구성요소는 연구 대상과 관점에 따라 여러 요인으로 구성할 수 있으며 선행연구에서 하위요인을 살펴보면 다음과 같다.

Reivich and Shatte(2003)는 정서 조절력, 충동 조절력, 낙관성, 원인 분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성 등 7가지로 구분하였고, Ryan and Caltabin(2009)은 자기효능감을 내적 통제력, 인내심, 가족 및 사회 지원망, 적응력 등의 회복탄력성의 구성 요소를 제시하였다.(선우성경, 2019 재인용)

서상숙(2021)은 직무스트레스 반응이 생리적, 인지적, 심리적으로 나타나기 때문에 McCraty(2003)의 회복탄력성 구성요소를 기반으로 신체적, 인지적, 정서적 영역으로 구분하였다.

신체적 요소는 외면적인 요소로 신체의 근육과 뼈 등이 유연성, 내구성, 강인

성, 지구력으로 구성되고, 인지적 요소는 내면적인 요소로 주의집중력의 시간과 강도, 다양한 관점을 포용하고 통합하는 노력, 다른 사람의 가치와 신념에 대한 관용이다. 정서적 요소는 감정적 유연성, 긍정적 관점, 감정적 자기조절 능력, 지원하는 관계를 말하고 있다. 이 세 가지가 서로 밀접하게 상호작용을 한다. 이 세 영역은 유연성을 공통적으로 포함하고 있는데, 세 가지가 모두 높아져야 회복탄력성이 향상 된다고 말한다.

신우열 등(2009)은 회복탄력성의 구성요인으로 통제성, 사회성, 긍정성 3가지를 제시하고, 각 요인을 다시 ‘통제성’은 원인분석능력, 감정통제력, 충동통제력의 3가지 하위요인으로, ‘사회성’은 관계성, 커뮤니케이션능력, 공감능력의 3가지 하위요인으로, ‘긍정성’은 감사하기, 생활만족도, 낙관성의 3가지 하위요인으로 나누어 총 9개 요인으로 구성하였다.

홍은숙(2017)은 장애아 부모를 대상으로 한 연구에서 회복탄력성의 구성요인으로 원인분석능력, 감정통제력, 충동통제력, 생활에 대한 만족, 낙관성 등의 개인 내부자원과 부모-자녀 관계 등 가정 내 환경을 포함하는 외적자원, 커뮤니케이션 능력, 대인관계, 타인에 대한 공감 정도 등의 사회성을 제시하였다.

장애자녀를 둔 부모를 대상으로 한 또 다른 연구에서는 회복탄력성을 연구하였으며, 하위요인으로 자기조절, 문제해결, 의사소통, 대인관계, 낙관성, 삶의 만족, 감사 등 7개 요인으로 구성하였다(이정신, 2022).

비교적 최근 연구 결과를 중심으로 살펴보면, 정지혜(2018)는 중학생을 대상으로 한 연구에서 회복탄력성의 하위요인으로 만족감, 자아 확장력, 원인분석능력, 공감 능력, 감사, 소통능력 등을 제시하였다. 노치경(2018)은 성인 회복탄력성연구에서 보호요인, 위험요인으로 구분하였으며, 김지현(2019)은 보육교사를 대상으로 한 연구에서 인지적 요인, 행동적 요인, 사회적 요인, 심리적 능력요인 등으로 회복탄력성을 구분하였다.

정윤지(2019)는 집단프로그램이 초등학생의 회복탄력성에 미치는 영향연구에서 회복탄력성의 하위요인을 통제성, 긍정성, 사회성으로 보았고, 이미성(2019), 오경순(2019), 고혜영(2020), 이강문(2020) 등도 회복탄력성을 자기조절능력(통제성), 대인관계능력(사회성), 긍정성 등으로 구분하여 연구하였다. 이 연구는 김주환(2011)이 Revich and Shatte(2003)가 성인을 대상으로 개발한 회복탄력성 지수검

사(resilience quotienttest:RQT)를 번역하여, 수정한 한국형 회복탄력성 지수(KRQ-53)를 사용한 것이다.

최근, 요양보호사를 대상으로 한 회복탄력성 연구에서도 김주환이 구성한 자기조절 능력, 대인관계 능력, 긍정성을 회복탄력성의 하위요인으로 한 연구가 증가하고 있다(남지승, 2020; 남경옥·채재은, 2021; 손명동, 2022; 최귀옥·김미숙, 2022).

회복탄력성 하위구성요소의 변화를 보면<표 6>과 같다.

<표 6> 회복탄력성 구성요소의 변화

연구자	연도	구성요소
Wagnild & Young	1993	인내심, 의지력, 독립심, 자기신뢰, 평정심
Russell & Russell	1995	자기신뢰, 융통성, 개인적 비전, 조직력, 문제해결 능력, 대인관계, 사회성, 계획성
Dyer & McGuiness	1996	자아의식, 결단력, 유연성, 친사회적 태도
Constantine	1999	문제해결력, 자기신념, 목표 지향성, 자아인식, 자기효능감, 낙관성, 협동, 공감능력, 대화기술
Reivich & Shatte	2002	감정통제력, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감 능력, 자기효능감, 적극적인 도전성
Fribong	2005	자가개념, 조직화, 사회적 능력, 미래에 대한 지각, 가족 결속력, 사회적 자원
이해리·조하익	2005	정서차원, 의지차원, 지적차원, 학교차원, 또래차원
홍은숙	2006	개인내적차원, 외적자원, 사회성
Ryan & Caltabiano	2006	자기효능감, 내적통제력, 인내심, 가족 사회원망, 적응력
신우열·김민규·김주환	2009	통제성, 긍정성, 사회성
주소영·이양희	2011	부정적 감정이 인내, 문제해결능력, 자기와 타인에 대한 신뢰, 학업적 유능감
김주환	2011	자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성
이신숙	2013	자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성
정대봉	2014	통제성, 사회성, 긍정성

연구자	연도	구성요소
노민지	2016	자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성
김지현	2019	인지적 요인, 사회적 능력요인, 심리적 요인, 행동적 요인
이미성	2019	자기조절능력(통제성), 대인관계능력(사회성), 긍정성
고혜영, 이강문	2020	자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성
남지승	2021	자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성
손명동 등	2022	자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성

출처: 정은주(2017)와 최귀옥(2022)의 연구를 본 연구에서 재구성

본 연구에서도 회복탄력성 하위요인으로 대인관계 능력과 자기조절 능력, 긍정성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고자 하며, 요인별 정의는 <표 7>과 같다.

<표 7> 회복탄력성 하위요인과 각 하위요인 별 정의

하위요인	정의	
자기 조절 능력	감정조절력	스트레스 상황에서도 스스로 부정적 감정을 통제하고 긍정적 감정으로 조절하는 능력
	충동통제력	계획 없이 발생한 일처리나 기분에 따라 생기는 충동적인 반응을 통제할 수 있는 능력
	원인분석력	자신이 처한 상황을 객관적으로 파악해서 대처방안을 원인에 따라 분석해 낼 수 있는 능력
대인 관계 능력	소통능력	인간관계에서 뜻이 잘 통하고 오해 없이 소통하는 능력
	공감능력	남의 감정, 의견, 주장 따위를 잘 알아채고 그러하다고 느끼게 하는 능력
	자아확장력	타인과의 관계 속에 자기 자신을 이해하고 느끼는 능력
긍정성	낙관성	자신의 장점을 깨닫고 일상에서 긍정적으로 노력하는 태도

하위요인	정의
생활만족도	행복의 주관적 수준으로 평가하는 삶에 대한 만족도
감사하기	삶과 주변인들에 대해 감사하는 태도 또는 그에 대해 보답하려는 정서

출처: 김주환(2011)

5. 선행연구 검토

1) 직무스트레스와 서비스 질

요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질에 관한 선행연구를 살펴보면, 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 직접적인 영향을 미친다는 공통점이 있으며, 요양보호사의 감성지능, 감정노동, 직무스트레스와 서비스 질 관계 연구에서 서비스 질에 영향을 미치는 가장 주요한 요인은 직무스트레스임을 검증하였다(임시아, 2016).

직무스트레스는 직무 만족에 직접적인 영향을 미치고 있으며 서비스 질과 관계에서는 직무 만족이 매개역할을 한다는 사실을 확인하였고, 직무스트레스 감소 및 서비스 질 향상을 위한 정책적 제도적 장치 마련의 필요성을 제기하였다(김정애·이혜경, 2014).

조직몰입의 매개효과를 검증하는 김지혜 등(2020)의 연구 결과에서는 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 서비스 질이 낮아지는 것을 확인하였고, 직무스트레스가 높아질수록 조직몰입은 낮아지는 것으로 확인하였다. 또한, 조직몰입이 높아질수록 서비스 질이 높아지는 인과 관계를 검증하였고, 그 결과 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 과정에서 조직몰입이 매개역할로 그 중요성을 제기하였다.

한편, 김지혜(2020)의 직무스트레스가 노인학대에 미치는 영향을 검증하는 연

구에서는 직무스트레스가 높은 집단이 노인 학대인식이 낮으나 직업 정체성이 높으면 노인 학대인식이 상대적으로 높은 것으로 나타나, 직무스트레스와 노인학대 관계에서 직업 정체성의 조절 효과를 검증하였다. 또한 근무 연수가 오래될수록 직무스트레스가 낮고 사회복지사 자격증을 보유한 요양보호사 집단이 노인 학대인식이 높게 나타났다.

김민화(2018)는 요양보호사의 직무스트레스에 영향 요인으로 요양보호사들의 업무의 불명확성과 적절하지 못한 업무 지시, 교육부재 및 열악한 복리후생 문제 등의 근무환경으로 보고 있으며 이를 개선하지 못할 경우 자기효능감도 낮아지게 되며, 직무스트레스는 높아지게 됨으로 직무스트레스를 낮추고 장기요양서비스 질을 높일 수 있도록 근무 환경개선 및 자기효능감 향상을 위한 방안을 제시했다.

임양혁(2022)의 연구 결과로는 요양보호사들의 감정노동의 하위요인인 표면행위는 직무스트레스와 이직의도에 정의 영향을 미치고, 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미쳤으나, 직무스트레스에는 유의한 영향을 미치지 못하여 매개효과 검증이 불가능한 것으로 나타났다.

권미경(2022)은 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 부정적인 영향을 미치고 있으며 그 관계에서 요양원장의 자기 희생적 리더십이 매개효과가 있다는 점을 밝혀냈으며, 박선희(2022)는 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 직접적인 영향은 미치지 못하고 직무만족도를 통해 간접적인 영향이 있음을 입증하기도 하였다.

이상 선행연구를 통해 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 직무스트레스를 낮추고 서비스 질을 높이기 위한 매개역할에 대한 논의도 활발하다. 따라서, 장기요양서비스 질을 높이기 위한 연구로 장기요양기관에서 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 직무특성 상 다른 조직보다 직무스트레스가 많은 요양보호사를 대상으로 살펴볼 필요가 있다(이진숙·박진화, 2011).

2) 직무스트레스와 회복탄력성

요양보호사의 직무스트레스와 회복탄력성에 관한 연구를 살펴보면 회복탄력성

이 높을수록 직무만족도가 높아지고(김승용, 2020), 직무소진이 낮아지는 연구(남경옥, 202) 연구 결과가 있으며, 휴먼서비스 분야에 종사하는 간호사, 교사, 사회복지사를 대상으로 한 연구들에서 회복탄력성 등에 대한 관심이 증대하고 있다.(남경옥 외 2021).

서상숙(2021)의 회복탄력성 기반으로 직무스트레스 대처 프로그램 개발 연구에서는 회복탄력성이 높은 사람은 스트레스를 적게 인지하고, 적극 대처하여 대인관계 및 사회적 측면에서 잘 적응함을 알 수 있다.

Gillespie, Chaboyer, Wallis and Grimbeek(2007)은 회복탄력성이 높은 사람들은 긍정적인 태도로 스트레스에 적극 대처하고, 또한, 스트레스 극복한 후에 더욱 발전된 능력을 발휘하며, 상대적으로 회복탄력성이 낮은 사람은 반대 결과를 경험한다고 하였다. 이는 회복탄력성이 스트레스 대처에 중요한 역할을 하고 있으며 회복탄력성과 서비스의 질 향상에 매우 중요한 의미가 있다고 볼 수 있다.

이와 같이 회복탄력성은 직무스트레스를 극복하는 능력(이미성, 2019)이며, 어려움을 극복하는 긍정적 능력(오경순, 2019)으로 직무스트레스를 낮추는 요인으로 설명되고 있으며, 요양보호사가 직무스트레스를 잘 대처하고 극복하기 위한 요인으로 매우 중요한 의미가 있다고 할 수 있다.

3) 회복탄력성과 서비스 질

회복탄력성은 환경변화에 적응하는 총체적 능력(이미성, 2019; 고혜영, 2020)으로 서비스 질에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

권혜지(2020)는 재난경험자의 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향연구를 통해 회복탄력성이 높아질수록 삶의 질이 향상됨을 설명하였고, 권기애(2019)는 회복탄력성이 직장 내 괴롭힘과 간호서비스 질과의 관계에서 부분 매개효과가 있음을 검증함으로써 직장 내 괴롭힘과 간호서비스 질과의 관계에서 회복탄력성이 간호 서비스 질을 끌어올리는 역할을 하고 있음을 확인하였다.

최귀옥(2022)은 노인요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무 만족에 미치는 영향연구에서 직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성이 조절 효과를 함께 연구하였는데 회복탄력성이 직무특성, 직무만족, 직무스트레스의 관계를 조절하고 있음

을 확인하였다.

한편 손명동(2022) 요양보호사의 돌봄서비스 질에 관한 구조모형연구에서는 요양보호사의 회복탄력성은 돌봄 서비스의 질에 정(+)적 영향력이 없다는 연구 결과가 있었고, 이는 임정도(2011)연구 등 다른 선행연구 결과와 달리하고 있으며 이는, 코로나 19라는 위기적인 상황이 조사대상자에게 영향을 미친 것으로 파악하고 후속연구 과제로 제시되고 있다.

회복탄력성과 유사한 개념인 자기효능감, 자아탄력성에 대한 연구로는 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있으며(류해룡, 2017; 김지현, 2019; 노금수, 2019; 이강문, 2020), 요양보호사의 직무만족은 서비스 질에 직접 영향을 미친다(형경숙, 2020). 남지승(2021)은 클라이언트 폭력과 요양서비스 질 관계에서 폭력수준이 높아질수록 서비스 질은 낮아지며, 이 관계에서 회복탄력성이 조절 효과를 확인하기도 하였다.

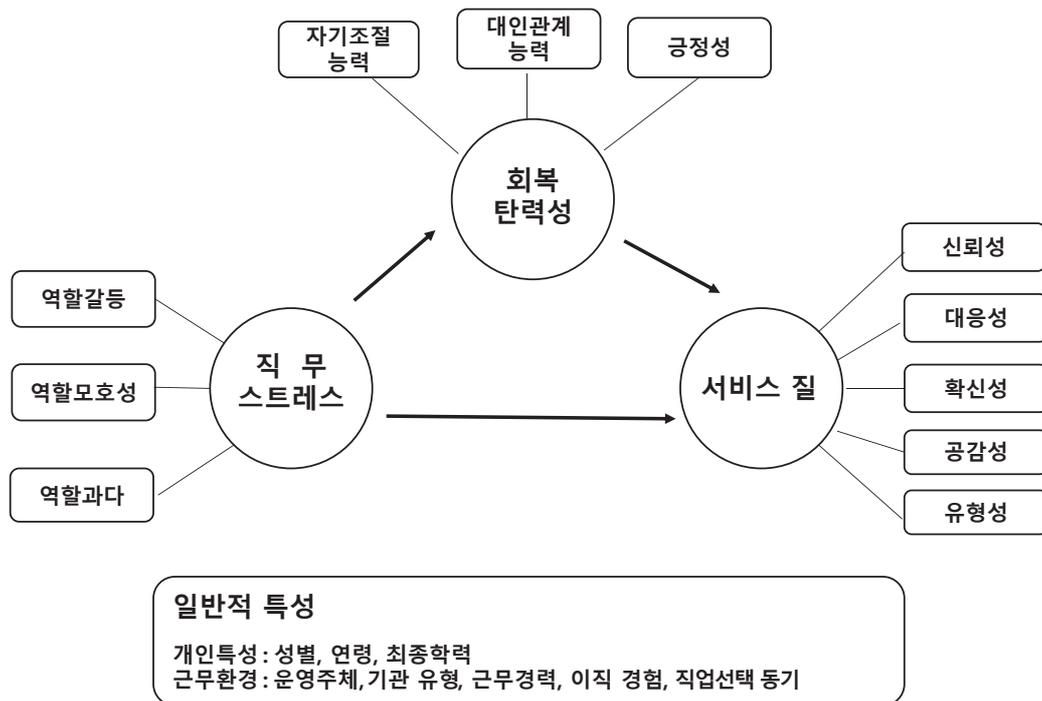
선행연구를 바탕으로 회복탄력성은 서비스 질에 직접적인 영향을 주고 있으며 다른 변수와 서비스 질에 미치는 영향 관계에서 조절 효과 및 매개효과를 가지고 있음을 알 수 있다. 장기요양서비스 핵심인력인 요양보호사의 회복탄력성이 높고 낮음에 따라 스트레스 대처 방식의 차이가 발생하며, 서비스 질에 유의한 영향을 줄 수 있을 것이라 예측할 수 있다.

Ⅲ. 연구설계 및 연구방법

1. 연구모형 및 가설

1) 연구모형

본 연구의 목적은 요양보호사의 직무스트레스를 파악하고 그 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 대해서 살펴보고, 이때 직무스트레스가 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 검증하고자 하였다. 이를 위한 연구모형은 [그림 2]와 같다.



[그림 2] 연구모형

첫째, 독립변수는 직무스트레스로, 하위변인은 ‘역할갈등’, ‘역할모호성’, ‘역할과다’로 구성하였다. 둘째, 매개변수는 회복탄력성으로 하위변인은 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’으로 구성하였다. 셋째, 종속변수는 서비스 질로 하위변인은 ‘신뢰성’, ‘대응성’, ‘확신성’, ‘공감성’, ‘유형성’으로 구성하였다.

요양보호사의 일반적 특성으로 개인 특성과 근무 환경적 특성으로 구분하여 성별, 연령대, 최종 학력, 근무기관의 운영 주체, 기관 유형, 근무경력, 이직경험, 직업선택 동기 등으로 구성하였다.

2) 연구 가설

본 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스가 회복탄력성을 매개로 하여 서비스 질에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

연구문제 1. 요양보호사 일반적 특성에 따라 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질 수준은 어떠한가?

연구가설 1-1. 요양보호사 일반적 특성에 따른 직무스트레스 수준은 차이가 있을 것이다

연구가설 1-2. 요양보호사 일반적 특성에 따른 서비스 질 수준은 차이가 있을 것이다

연구가설 1-3. 요양보호사 일반적 특성에 따른 회복탄력성 수준은 차이가 있을 것이다.

연구문제 2. 요양보호사의 직무스트레스와 회복탄력성은 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

연구가설 2-1. 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-2. 요양보호사의 회복탄력성은 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

연구문제 3. 요양보호사의 직무스트레스는 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 어

떠한 영향을 미칠 것인가?

연구가설 3-1. 요양보호사의 직무스트레스는 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 정(+)적인 매개효과가 있을 것이다.

2. 연구방법

1) 연구 대상 및 자료수집 방법

본 연구 대상은 제주지역 노인 장기요양기관에 근무하고 있는 요양보호사이다. 설문조사는 사회복지법인, 그 외 영리법인, 개인 운영시설로 구분하여 재가급여 제공기관(복지용구 제외) 중 72개소, 시설급여 제공 기관 69개소에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 비편의 표집방법으로 진행하였다.

자료수집은 2023년 1월 15부터 1개월간에 걸쳐 제주특별자치도 노인복지시설협회, 제주특별자치도 재가 노인협회, 제주특별자치도 장기요양기관협회를 통해 본 연구의 취지를 설명하고 연구자가 각 시설을 방문하여 설문지를 배포한 후 회수하였다. 배포된 설문지 966부 중 무응답 문항이 있는 설문지 129부를 제외하고 837부를 최종 분석자료로 활용하였다. 자료 수집 현황은 <표 8>과 같다.

<표 8> 자료 수집현황

(단위: 명, %)

구분	계	비영리 법인 운영	영리법인 및 개인운영
계	837(100)	445(100)	392(100)
재가급여 제공기관	264(31.5)	108(24.3)	156(39.8)
시설급여 제공기관	573(68.5)	337(75.7)	236(60.2)

2) 측정도구

요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향과 회복탄력성의 매개 효과를 알아보기 위해 일반적 특성을 파악하였고, 독립변수인 직무스트레스, 종속변수인 서비스 질, 매개변수인 회복탄력성을 조사하였다.

연구 조사를 위한 설문지 구성은 <표 9>와 같다.

<표 9> 설문지 구성

변인	하위요소	문항수
직무스트레스	역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과다	14
회복탄력성	자기조절 능력, 대인관계 능력, 긍정성	20
서비스 질	신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 유형성	20
일반적 특성	성별, 연령대, 최종학력, 운영 주체, 기관 유형, 근무경력, 이직경험, 직업선택 동기	9

① 종속변수: 서비스 질

본 연구에서 서비스 질은 요양보호사와 제공기관이 이용자들의 만족을 위해 서비스 전반적인 과정에 개입되는 과정을 포함하여, ‘서비스를 제공하는 자와 서비스 이용자 모두의 서비스에 대한 만족도로서 요양보호사에 의해 제공된 서비스의 수준’으로 정의하였다.

장기요양서비스의 이용자는 장기요양등급을 받은 치매, 만성질환, 기능적인 한계로 인해 서비스 질에 대한 평가를 정확히 판단하기 어렵고, 최근 연구 동향에서도 서비스 질 측정에서 수혜자가 아닌 제공자를 대상으로 한 연구 결과에 의해 서비스 제공자가 지각한 서비스 질 평가에 대한 신뢰성을 보여주고 있다(안영철 2021). 본 연구에서도 노인장기요양기관의 요양보호사가 지각한 서비스 수준에 대한 평가를 통해 서비스 질을 측정하고자 한다. 하위 변위는 총 5개로 신

뢰성 4문항, 대응성 4문항, 확신성 4문항, 공감성 3문항, 유형성 4문항 총 20문항으로 구성하였으며, 각각의 문항들은 리커트 5점 등간척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5)로 평가하고, 점수가 높을수록 요양보호사가 지각하는 서비스 질이 높은 것으로 측정하였다.

서비스 질 측정 도구는 사회복지 분야에서 많은 연구자들에 의해 타당도와 신뢰도가 입증된 「서브퀄(SERVQUAL)」 척도를 토대로 장상덕(2020)이 노인복지 전공 교수와 노인요양시설 시설장으로 구성된 전문가 액면타당도(face validity) 확인 절차를 거쳐 수정한 척도를 활용하였으며, 문항 구성 및 신뢰도 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 서비스 질 문항 구성 및 신뢰도

변수	하위변인	문항수	문항번호	신뢰도	
				선행연구	본연구
서비스 질	신뢰성	4	1, 2, 3, 4	.922	.848
	대응성	4	5, 6, 7, 8		.729
	확신성	4	9, 10, 11, 12		.876
	공감성	4	13, 14, 15, 16		.852
	유형성	4	17, 18, 19, 20		.846
	전체	20			.946

신뢰도 분석결과 전체 문항의 Cronbach's α 값은 .946로 나타났고 하위요인 별로 '신뢰성' .848, '대응성' .729, '확신성' .876, '공감성' .856, '유형성' .846으로 나타났다

② 독립변수: 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스는 조직 내에서 직무 수행과정에서 개인 속성, 상태, 능력에 따른 직무환경과의 부조화로 인해 발생하는 직무수행과 관련된 스트레스

로, 개인이 ‘가지고 있는 업무 능력’과 ‘요구되는 압력에 대응하는 능력’ 사이의 심리적 상태, 신체적으로 느끼는 역기능적 반응으로 정의하였다.

직무스트레스 측정 도구로는 임양혁(2021)이 사용한 도구를 활용하였고, 하위 변위는 총 3개로 ‘역할갈등’ 4문항, ‘역할보호성’ 4문항, ‘역할과다’ 4문항 총 14문항으로 구성되었다. 각 문항은 리커트 5점 등간척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5)로 역점문항의 경우 역점으로 재코딩하였으며 점수가 높을수록 요양보호사가 지각하는 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 문항 구성 및 신뢰도는 <표 11>과 같다.

<표 11> 직무스트레스 문항 구성 및 신뢰도

변수	하위변인	문항수	문항번호	신뢰도	
				선행연구	본연구
직무 스트 레스	역할갈등	4	1, 2, 3, 4	.878	.830
	역할보호성	3	5*, 6*, 9*	.893	.675
	역할과다	5	10, 11, 12, 13, 14	.907	.849
전체		12			.829

*역점문항 5, 6, 9

신뢰도 분석결과 신뢰도가 낮은 문항을 제거하고, 하위요인별로 항목 합산하여 분석에 활용한 결과, 전체 문항의 Cronbach's α 값은 .829로 나타났고 하위요인별로 ‘역할갈등’ .830, ‘역할보호성’ .675, ‘역할과다’ .849로 나타났다

③ 매개변수: 회복탄력성

본 연구에서 회복탄력성은 직무스트레스 상황을 긍정적으로 극복하고 현실 상황에 적절한 적응으로 서비스를 수행할 수 있는 능력으로 정의하였으며 남경옥(2021)과 손명동(2022)의 측정도구를 사용하였다. 이는 Reivich and Shatte(2002)의 ROT(Resilience Quotient Test)를 토대로 만든 신우열 등(2009)의 회복탄력성

측정도구를 참조하여 만든 것이다.

문항 구성은 ‘자기조절 능력’ 8문항, ‘대인관계 능력’ 7문항, ‘긍정성’ 5문항 등 총 20문항으로 구성하였고, 각 문항은 리커트 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5)로 역점문항의 경우 역점으로 재코딩하였으며 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다.

회복탄력성 문항 구성 및 신뢰도는 <표 12>와 같다.

<표 12> 회복탄력성 문항 구성 및 신뢰도

변수	하위변인	문항수	문항번호	신뢰도	
				선행연구	본연구
회복 탄력성	자기조절 능력	7	1, 2, 3*, 4*, 5, 7, 8*	.729	.710
	대인관계 능력	7	9, 10, 11, 12*, 13*, 14, 15*	.740	.664
	긍정성	4	16, 17, 19, 20	.643	.598
전체		18		.593	.802

*역점처리, 6번, 18번 문항은 역점처리 후 제거

신뢰도 분석결과 신뢰도가 낮은 문항을 제거하고, 하위요인별로 항목 합산하여 분석에 활용한 결과, 전체 문항의 Cronbach's α 값은 .802 나타났고 하위요인 별 ‘자기조절 능력’ .710, ‘대인관계 능력’ .664, ‘긍정성’ .598으로 나타났다.

④ 일반적 특성

요양보호사 일반적 특성을 알아보기 위해 개인 특성과 근무 환경 특성으로 분류하여 구성하였고 <표 13>과 같다. 개인 특성으로는 성별, 연령대, 최종 학력 총 3문항이고, 근무 환경 특성으로는 기관의 운영 주체, 기관 유형, 근무경력, 이직경험, 직업선택 동기 등 총 5문항으로 구성하였으며, 일부 문항은 분석활용 시 재코딩 하였다.

<표 13> 조사대상자 일반적 특성에 따른 설문 문항

구분	문항	문항수
개인적 특성	성별, 연령대*, 최종학력*	3문항
근무환경적 특성	운영 주체*, 기관 유형, 근무경력* 이직경험*, 직업선택 동기	5문항

* 재코딩 문항

3) 분석 방법

자료 분석은 SPSS 26.0을 이용하여 통계 처리하였으며, 주요 구체적인 방법으로는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용된 측정도구 내적 일관성 검증을 위해 Cronbach's alpha 값을 구하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

둘째, 연구 대상자의 일반적 특성, 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질 수준을 알아보기 위해 빈도분석 및 기술적 통계 방법을 실시하였다.

셋째, 연구 대상자들의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질의 집단 간 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정, 일원배치분산분석(ANOVA)¹⁾을 이용하여 분석하였다.

넷째, 주요변수인 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다.

다섯째, 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 직무스트레스가 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위하여 바론(Baron)과 케니(Kenny)가 제안한 위계적 회귀분석을 실시하고, 매개효과 검증을 위해 Sobel test를 진행하였다.

1) 사후분석을 위해 등분산을 가정하는 경우 Scheefe를 등분산이 가정되지 않을 경우 Dunnett의 T3를 활용하였다.

IV. 연구 결과 및 분석

1. 조사대상자 일반적 특성

본 연구의 조사대상자 일반적 특성은 <표 14>와 같다.

대상자의 일반적 특성 중 개인 특성의 빈도분석 결과를 보면, 성별 분포는 ‘남성’ 71명(8.5%), ‘여성’ 766명(91.5%)으로 ‘여성’이 월등하게 많았다. 연령분포를 살펴보면, ‘50대’ 414명(49.5%)으로 절반 가까이 차지하였고, ‘60대’ 289명(34.5%), ‘40대’ 86명(10.3%), ‘30대’ 25명(3.0%) 순으로 나타났으며, 이를 ‘50대 미만’ 115명(13.7%), ‘50대’ 414명(49.5%), ‘60대 이상’ 308명(36.8%)으로 재코딩하여 분석하였다. 최종 학력은 ‘고졸’ 482명(57.6%)으로 가장 많았고, ‘전문대졸’ 156명(18.6%), ‘대졸 이상’ 105명(12.5%), ‘중졸’ 77명(9.2%), ‘초·등졸 이하’ 17명(2.0%) 순으로 나타났으며, 이를 ‘중졸 이하’ 94명(11.2%), ‘고졸’ 482명(57.6%), ‘전문대졸 이상’ 261명(31.2%)으로 재코딩하여 분석하였다.

대상자의 근무 환경 특성에 대한 빈도분석결과는 근무기관의 운영 주체에 따라 ‘사회복지법인’ 445명(53.2%), ‘그 외 영리법인’ 52명(6.2%), ‘개인이 운영하는 시설’ 340명(40.6%)로 나타났으며, 이를 ‘사회복지법인’을 ‘비영리 법인’ 445명(53.2%), ‘영리법인 및 개인’ 운영시설 392명(46.8%)로 이분화 하였다. 기관 유형에 따라 ‘재가급여’ 제공기관 264명(31.5%), ‘시설급여’ 제공기관 573명(68.5%)으로 나타났고, 근무경력은 ‘2년 미만’ 264명(31.5%)으로 가장 많은 분포를 보였고 ‘2년~4년 미만’ 223명(26.6%), ‘4년~6년 미만’ 152명(18.2%)순이며 ‘6년~8년 미만’ 57명(6.8%), ‘8년 이상’ 141명(16.8%) 으로 나타났다. 이직경험으로는 이직경험이 ‘없다’ 446명(53.3%), ‘있다’ 391명(46.7%)로 나타났고, 직업선택 동기로는 ‘생계수단’과 ‘가계보탬’을 위해서 가장 많은 분포를 보였고 각각 260명(31.1%), 256명(30.6%)이며, ‘적성과 흥미에 맞아서’ 159명(19.0%), ‘여가와 봉사’ 84명(10.0%), ‘가족요양’ 78명(9.3%)로 나타났다.

<표 14> 조사대상자 일반적 특성

(N=837)

항목	범주	명(빈도)	백분율(%)
성별	남성	71	8.5
	여성	766	91.5
개인 특성	연령대	50대 미만	115
		50대	414
		60대 이상	308
최종 학력	중졸 이하	94	11.2
	고졸	482	57.6
	전문대졸 이상	261	31.2
운영 주체	비영리 법인	445	53.2
	영리법인 및 개인	392	46.8
기관 유형	재가급여	264	31.5
	시설급여	573	68.5
근무 환경 특성	근무 경력	2년 미만	264
		2년이상~4년 미만	223
		4년이상~6년 미만	152
		6년이상~8년 미만	57
		8년 이상	141
이직 경험	없다	446	53.3
	있다	391	46.7
직업 선택 동기	생계수단	260	31.1
	가계보탬	256	30.6
	적성과 흥미	159	19.0
	여가와 봉사	84	10.0
	가족 요양	78	9.3

2. 주요변수 기술통계

조사대상자 주요 변수 수준을 알아보기 위해 기술통계 분석을 실시한 결과 <표 15>와 같다.

<표 15> 주요변수 기술통계

변수	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
직무스트레스 전체	1.00	4.25	2.48	.548	-.31	.24
하위요인						
역할갈등	1.00	5.00	2.71	.828	-.07	-.40
역할보호성	1.00	5.00	2.27	.674	.59	.86
역할과다	1.00	4.60	2.43	.705	.22	.19
회복탄력성 전체	2.00	5.00	3.40	.380	.53	1.30
하위요인						
자기조절 능력	1.86	5.00	3.57	.464	.27	.39
대인관계 능력	2.00	5.00	3.35	.450	.50	.97
긍정성	1.00	5.00	3.22	.575	.01	.63
서비스 질 전체	1.00	5.00	4.02	.563	-.24	.82
신뢰성	1.00	5.00	3.89	.623	-.27	.47
하위요인						
대응성	1.00	5.00	3.78	.702	-.15	-.30
확신성	1.00	5.00	3.91	.590	-.39	1.46
공감성	1.00	5.00	3.95	.571	-.38	1.54
유형성	1.50	5.00	4.06	.551	-.19	.63

독립변수 직무스트레스는 평균 5점 만점에 2.48점으로 나타났고, 하위요인 중에는 ‘역할갈등’의 평균이 2.71점으로 가장 높고, ‘역할과다’ 2.43점, ‘역할보호성’ 2.27점의 순으로 나타났다.

매개변수 회복탄력성은 평균 5점 만점에 3.40점으로 나타났고, 하위요인 중에

는 ‘자기조절 능력’이 3.57점으로 가장 높았고, ‘대인관계 능력’ 3.35점, ‘긍정성’ 3.22점으로 나타났다.

종속변수 서비스 질은 평균 5점 만점에 4.02점으로 나타났고, 하위요인 중에는 ‘유형성’이 4.06점으로 가장 높았고, ‘공감성’ 3.95점, ‘확신성’ 3.91점, ‘신뢰성’ 3.89점, ‘대응성’ 3.78점의 순으로 ‘대응성’이 가장 낮게 나타났다.

또한, 정규성을 검정하기 위해 왜도와 첨도 통계량을 확인한 결과, 왜도의 절대값이 모두 2보다 작고, 첨도의 절대값이 모두 7보다 작음으로 정규분포를 띠고 있는 것으로 판단되며, 모수통계 기법인 t-검정, 분산분석, 상관관계 분석, 회귀 분석이 가능한 것으로 나타났다.

3. 주요변수에 대한 집단 간 차이 분석

본 연구에 참여한 요양보호사 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질 차이를 알아보기 위하여 독립표본 T검정(t-test), 일원배치 분산분석(ANOVA)을 각각 실시하였다. 집단 간 유의한 차이가 있는 경우 Levene의 등분산 검정을 실시하고, Levene의 유의확률 따라 등분산($p>.05$)인 경우 scheffe, 이분산($p<.05$)인 경우 Dunnett T3을 활용하였다.

1) 요양보호사 일반적 특성에 따른 집단 간 직무스트레스 차이 분석

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 살펴보면 <표 16>와 같다. 성별과 운영 주체 근무경력으로 분류한 집단에서 직무스트레스가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령대, 최종 학력, 기관 유형, 이직경험, 직업선택 동기에 따른 직무스트레스는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면, 먼저 성별로 구분하여 직무스트레스 차이를 살펴본 결과($t=-2.594, p<.05$) 유의한 차이가 있었다. ‘여성’($M=2.50, SD=.540$)이

‘남성’집단 (M=2.32, SD=.612) 보다 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

운영 주체에 따라 살펴본 집단 간의 직무스트레스(t=3.875, p<.001)는 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, ‘비영리 법인’(M=2.55, SD=.532)운영시설이 ‘영리 법인 및 개인’ (M=2.40, SD=.557)보다 직무스트레스가 상대적으로 높게 나타났다.

근무경력으로 분류한 집단 간 직무스트레스(F=2.557, p<.05)도 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 근무경력이 ‘6년 이상~8년 미만’ 집단(M=2.68, SD=.516), ‘4년 이상~6년 미만’ 집단(M=2.52, SD=.525), ‘8년 이상’ 집단(M=2.48, SD=.546), ‘2년 미만 집단’(M=2.45, SD=.562), ‘2년 이상~4년 미만’ 집단(M=2.44, SD=.548)순으로 나타났다. 또한, 근무경력에 따른 직무스트레스 사후검증 결과에서는 유의한 차이가 없었다.

<표 16> 요양보호사 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이

(N=837)

변수	구분	직무스트레스				
		빈도	M	SD	t/F	post-hoc
성별	남성	71	2.32	.612	-2.594* (p=.010)	-
	여성	766	2.50	.540		
연령대	50대 미만	115	2.43	.601	.601 (p=.548)	-
	50대	414	2.49	.561		
	60대 이상	308	2.48	.510		
최종학력	중졸 이하	94	2.52	.544	.296 (p=.744)	-
	고졸	482	2.48	.555		
	전문대졸 이상	261	2.48	.539		
운영주체	비영리 법인	445	2.55	.532	3.875*** (p=.000)	-
	영리법인 및 개인	392	2.40	.557		
기관유형	재가급여	264	2.46	.534	-.765 (p=.444)	-
	시설급여	573	2.49	.555		
근무경력	2년 미만	264	2.45	.562	2.557* (p=.038)	n/a
	2년이상~4년 미만	223	2.44	.548		
	4년이상~6년 미만	152	2.52	.525		
	6년이상~8년 미만	57	2.68	.516		
	8년이상	141	2.48	.546		

변수	구분	직무스트레스				
		빈도	M	SD	t/F	post-hoc
이직 경험	없다	446	2.48	.558	.076 (p=.940)	-
	있다	391	2.48	.538		
직업 선택 동기	생계수단	260	2.50	.560	1.013 (p=.400)	-
	가계보탬	256	2.51	.536		
	적성과 흥미	159	2.41	.551		
	여가와 봉사	84	2.48	.570		
	가족요양	78	2.45	.515		

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

직무스트레스의 하위요인별 집단 간 차이를 살펴보면 <표 17>와 같다.

성별은 직무스트레스 하위요인 중 ‘역할갈등’($t = -2.914$, $p < .01$)이 통계적으로 유의하게 나타났고, ‘여성’($M = 2.73$, $SD = .822$)이 ‘남성’($M = 2.43$, $SD = .847$)보다 역할갈등이 상대적으로 높게 나타났다.

최종 학력에 따른 집단 간 차이에는 ‘역할모호성’($F = 4.430$, $p < .05$)에서 통계적으로 유의하게 나타났고, ‘중졸 이하’($M = 2.39$, $SD = .718$), ‘고졸’($M = 2.30$, $SD = .668$), ‘전문대 이상’($M = 2.18$, $SD = .662$)순으로 ‘중졸 이하’ 집단에서 ‘역할모호성’이 제일 높게 나타났다.

운영 주체에 따른 집단 간 차이는 ‘역할갈등’($t = 3.788$, $p < .001$)과 ‘역할과다’($t = 3.203$, $p < .01$)가 통계적으로 유의한 차이가 있었고, ‘역할갈등’은 ‘비영리 법인’ $M = 2.81$ ($SD = .796$), ‘영리법인 및 개인’($M = 2.59$ ($SD = .850$), ‘역할과다’는 ‘비영리 법인’ $M = 2.50$ ($SD = .701$), ‘영리법인 및 개인’ $M = 2.34$ ($SD = .701$) 운영시설로 확인되어 ‘역할갈등’과 ‘역할과다’ 모두 ‘비영리 법인’ 운영시설이 ‘영리법인 및 개인’ 운영시설보다 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

연령대와 근무경력으로 분류한 집단 간 차이에서는 직무스트레스 하위요인에 따른 유의한 차이는 나타나지 않았다.

<표 17> 요양보호사 일반적 특성에 따른 직무스트레스 하위요인 차이

(N=837)

변수	구분	빈도	역할갈등		역할모호성		역할과다	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
성별	남성	71	2.43(.847)	-2.914** (p=.004)	2.25(.653)	-.257 (p=.797)	2.27(.734)	-1.955 (p=.051)
	여성	766	2.73(.822)		2.28(.677)		2.44(.701)	
연령	50대 미만	115	2.61(.903)		2.19(.679)		2.43(.729)	
	50대	414	2.73(.812)	.971 (p=.379)	2.25(.651)	2.278 (p=.103)	2.45(.703)	.412 (.662)
	60대 이상	308	2.71(.820)		2.33(.700)		2.40(.699)	
최종학력	중졸 이하	94	2.80(.907)		2.39(.718)	4.430* (p=0.12)	2.38(.684)	.901 (p=.407)
	고졸	482	2.69(.820)	.669 (p=.512)	2.30(.668)	n/a	2.41(.716)	
	전문대 이상	261	2.71(.814)		2.18(.662)		2.47(.691)	
운영주체	비영리 법인	445	2.81(.796)	3.788*** (p=.000)	2.29(.654)	.797 (p=.426)	2.50(.701)	3.203** (p=.001)
	영리법인 및 개인	392	2.59(.850)		2.25(.697)		2.34(.701)	
기관유형	제가급여	264	2.73(.820)	.644 (p=.520)	2.30(.714)	.685 (p=.494)	2.34(.724)	-2.435* (p=.015)
	시설급여	573	2.69(.832)		2.26(.655)		2.47(.693)	
근무경력	2년 미만	264	2.67(.832)		2.24(.691)		2.39(.736)	
	2년~4년 미만	223	2.65(.807)		2.27(.647)		2.39(.662)	
	4년~6년 미만	152	2.75(.871)	1.879 (p=.112)	2.28(.704)	.365 (p=.834)	2.49(.673)	2.013 (p=.091)
	6년~8년 미만	57	2.96(.801)		2.35(.612)		2.64(.713)	
	8년 이상	141	2.71(.806)		2.30(.683)		2.40(.729)	

변수	구분	빈도	역할갈등		역할모호성		역할과다	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
이직 경험	없다	446	2.70(.839)	-.358 (p=.720)	2.29(.681)	.632 (p=.528)	2.43(.730)	.115 (p=.908)
	있다	391	2.72(.816)		2.26(.668)		2.42(.675)	
직업 선택 동기	생계수단	260	2.69(.839)		2.32(.694)		2.46(.691)	
	가계보탬	256	2.77(.810)		2.26(.623)		2.45(.709)	
	적성과 흥미	159	2.66(.836)	.624 (p=.646)	2.27(.775)	.548 (p=.701)	2.30(.707)	1.716 (p=.144)
	여가와봉사	84	2.67(.888)		2.24(.672)		2.47(.705)	
	가족요양	78	2.67(.776)		2.22(.545)		2.42(.719)	

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

2) 요양보호사 일반적 특성에 따른 집단 간 회복탄력성 차이 분석

조사대상자의 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이는 <표 18>과 같다.

<표 18> 요양보호사 일반적 특성에 따른 회복탄력성 차이

(N=837)

변수	구분	회복탄력성				
		빈도	M	SD	t/F	post-hoc
성별	남성	71	3.40	.508	-.109 (p=.914)	-
	여성	766	3.40	.366		
연령대	50대 미만	115	3.37	.432	.0734 (p=.480)	-
	50대	414	3.42	.395		
	60대 이상	308	3.40	.336		
최종학력	중졸 이하	94	3.37	.311	1.224 (p=.294)	-
	고졸	482	3.82	.381		
	전문대 이상	261	3.43	.397		
운영주체	비영리 법인	445	3.40	.368	-.693 (p=.488)	-
	영리법인 및 개인	392	3.41	.392		
기관유형	재가급여	264	3.46	.389	2.657** (p=.008)	-
	시설급여	573	3.38	.373		
근무경력	2년 미만	264	3.45	.384	2.407* (p=.048)	n/a
	2년~4년 미만	223	3.41	.332		
	4년~6년 미만	152	3.41	.432		
	6년~8년 미만	57	3.30	.367		
	8년 이상	141	3.36	.379		
이직경험	없다	446	3.41	.389	.226 (p=.821)	-
	있다	391	3.40	.369		
직업선택동기	생계수단 ^a	260	3.30	.383	10.728*** (p=.000)	a<c,d
	가계보탬 ^b	256	3.40	.369		
	적성과흥미 ^c	159	3.51	.380		
	여가와봉사 ^d	84	3.53	.364		
	가족요양 ^e	78	3.40	.324		

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

위와 같이 기관 유형과 근무경력, 직업선택 동기로 분류한 집단에서 회복탄력성이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 성별, 연령대, 최종학력, 운영주체, 이직경험에 따라 분류된 집단에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

구체적으로 살펴보면, 먼저 기관 유형으로 구분하여 회복탄력성 차이를 살펴본 결과($t=2.657, p<.01$) 유의한 차이가 있었다. 재가급여 제공기관의 요양보호사의 회복탄력성($M=3.46, SD=.389$)이 시설급여 제공기관($M=3.38, SD=.373$) 보다 회복탄력성이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

다음으로, 근무경력으로 분류한 집단 간 회복탄력성($F=2.407, p<.05$)은 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 근무경력이 ‘2년 미만’ 집단($M=3.45, SD=.384$)이 회복탄력성이 가장 높고, ‘2년 이상~4년 미만’ 집단($M=3.41, SD=.332$)과 ‘4년 이상~6년 미만’ 집단($M=3.41, SD=.432$)이 유사하게 나타났으며, ‘8년 이상’ 집단($M=3.36, SD=.379$), ‘6년 이상~8년 미만’ 집단($M=3.30, SD=.367$) 순으로 높게 나타났다. 근무경력에 따른 집단 간 회복탄력성 차이가 나타남에 따라 사후분석을 실시했으나 항목간 차이는 없었다.

직업선택 동기에 따라 분류한 집단 간 회복탄력성($F=10.728, p<.001$)은 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 직업선택 동기가 ‘여가와 봉사’인 집단($M=3.53, SD=.364$), ‘적성과 흥미’인 집단($M=3.51, SD=.380$), ‘가계보탬’($M=3.40, SD=.369$)과 ‘가족요양’인 집단($M=3.40, SD=.324$), ‘생계수단’인 집단($M=3.30, SD=.383$) 순으로 나타났다. 직업선택 동기에 따른 사후분석결과 ‘생계수단’인 집단보다 ‘여가와 봉사’인 집단과 ‘적성과 흥미’인 집단이 회복탄력성이 더 높았다.

집단 간 회복탄력성의 하위요인별 차이를 살펴보면 <표 19>와 같고, 기관 유형과 근무경력, 직업선택 동기에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

기관 유형으로 분류한 집단 간 차이는 회복탄력성 하위요인 중 ‘자기조절 능력’($t=2.543, p<.05$), ‘긍정성’($F=2.841, p<.01$)이 통계적으로 유의하게 나타났고, ‘자기조절 능력’은 ‘재가급여’ 제공기관($M=3.63, SD=.473$)이 ‘시설급여’ 제공기관($M=3.53, SD=.457$)보다 높게 나타났고, ‘긍정성’은 ‘재가급여’ 제공기관($M=3.31, SD=.670$)이 ‘시설급여’($M=3.19, SD=.555$)보다 상대적으로 높게 나타났다.

‘자기조절 능력’과 ‘긍정성’에 대해 기관 유형별 집단 간 차이를 알아보기 위해

사후분석을 실시하였으나 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

근무경력에 따라 분류한 집단 간 차이는 ‘긍정성’(F=2.434, $p<.05$)이 통계적으로 유의하게 나타났고, 근무경력이 ‘2년 미만’ 집단(M=3.30, SD=.585), ‘4년 이상~ 6년 미만’ 집단(M=3.23, SD=.589), ‘2년 이상~ 4년 미만’ 집단(M=3.22, SD=.512), ‘8년 이상’ 집단(M=3.15, SD=.596), ‘6년 이상~ 8년 미만’ 집단(M=3.10, SD=.644) 순으로 나타났다.

직업선택 동기에 따라 분류한 집단 간 차이는 ‘자기조절 능력’(F=8.223, $p<.001$), ‘대인관계 능력’(F=7.515, $p<.001$), ‘긍정성’(F=6.545, $p<.001$) 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 사후분석결과 직업선택 동기가 ‘여가와 봉사’인 집단이 ‘생계수단’과 ‘가계보탬’인 집단보다 ‘자기조절 능력’이 높고, ‘적성과 흥미’가 직업선택 동기인 집단이 ‘생계수단’이 동기인 집단보다 ‘자기조절 능력’이 높게 나타났다.

‘대인관계 능력’에 대한 사후분석결과는 직업선택 동기가 ‘적성과 흥미’ 집단과 ‘여가 및 봉사’가 ‘생계수단’인 집단보다 ‘대인관계 능력’이 높게 나타났다

직업선택 동기에 따라 분류한 집단 간 차이는 ‘긍정성’ 사후분석결과 ‘적성과 흥미’ 집단이 ‘생계수단’ 집단과 ‘가족 요양’ 집단보다 긍정성이 높게 나타나고, ‘여가와 봉사’ 집단이 ‘가족 요양’ 집단보다 긍정성이 높게 나타났다.

<표 19> 요양보호사 일반적 특성에 따른 회복탄력성 하위요인 차이

(N=837)

변수	구분	빈도	자기조절능력		대인관계능력		긍정성	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
성별	남성	71	3.53(.576)	-.528 (p=.599)	3.34 (.546)	-.169 (p=.867)	3.27(.672)	.762 (p=.447)
	여성	766	3.57(.453)		3.35 (.441)		3.22(.566)	
연령대	50대 미만	115	3.49(.505)		3.36(.498)		3.17(.618)	
	50대	414	3.58(.473)	1.754 (p=.174)	3.36(.457)	.292 (p=.747)	3.23(.581)	.671 (p=.512)
	60대 이상	308	3.57(.434)		3.33(.423)		3.24(.550)	
최종 학력	중졸 이하	94	3.57(.411)	.066 (p=.937)	3.26(.399)		3.24(.503)	.893 (p=.410)
	고졸	482	3.56(.481)		3.34(.453)	2.900 (p=.056)	3.21(.576)	
	전문대 이상	261	3.57(.452)		3.39(.458)		3.26(.597)	
운영 주체	비영리법인	445	3.56(.450)	-.604 (p=.546)	3.33(.419)	-.909 (p=.363)	3.23(.565)	.050 (p=.960)
	영리법인 및 개인	392	3.58(.480)		3.36(.483)		3.22(.587)	
기관 유형	재가급여	264	3.63(.473)	2.543* (p=.011)	3.37(.488)	1.063 (p=.288)	3.31(.670)	2.841** (p=.005)
	시설급여	573	3.53(.457)		3.34(.432)		3.19(.555)	
근무 경력	2년 미만	264	3.62(.475)		3.36(.458)		3.30(.585)	
	2년~4년 미만	223	3.56(.421)		3.36(.392)		3.22(.512)	2.434* (p=.046)
	4년~6년 미만	152	3.56(.487)	2.136 (p=.075)	3.67(.521)	.746 (p=.561)	3.23(.589)	
	6년~8년 미만	57	3.46(.466)		3.26(.435)		3.10(.644)	n/a
	8년 이상	141	3.52(.473)		3.32(.446)		3.15(.596)	

변수	구분	빈도	자기조절능력		대인관계능력		긍정성	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
이직 경험	없다	446	3.57(.483)	.079 (p=.937)	3.36(.451)	1.162 (p=.246)	3.21(.570)	-1.031 (p=.303)
	있다	391	3.56(.442)		3.33(.450)		3.25(.579)	
직업 선택 동기	생계수단 ^a	260	3.45(.484)		3.25(.445)		3.13(.592)	
	가계보탬 ^b	256	3.55(.449)	8.223*** (p=.000)	3.33(.413)	7.515*** (p=.000)	3.27(.552)	6.545*** (p=.000)
	적성과흥미 ^c	159	3.64(.459)	d> a,b c>a	3.45(.468)		3.37(.562)	c>a, e d>e
	여가와봉사 ^d	84	3.73(.447)		3.47(.477)	a<c,d	3.29(.545)	
	가족요양 ^e	78	3.62(.381)		3.38(.444)		3.06(.259)	

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

3) 요양보호사 일반적 특성에 따른 집단 간 서비스 질 차이 분석

조사대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 질 차이를 살펴보면 <표 20>과 같다. 성별, 기관 유형, 근무경력으로 분류한 집단 간에서 서비스 질이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령대, 최종 학력, 운영 주체, 이직경험, 직업선택 동기 유형으로 분류한 집단 간 서비스 질은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 서비스 질 차이를 살펴본 결과($t=-2.409, p<.05$) 유의한 차이가 있었다. ‘여성’ 집단($M=4.04, SD=.551$)이 ‘남성’ 집단($M=3.85, SD=.658$) 보다 서비스 질이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

기관 유형으로 구분한 집단 간의 서비스 질($t=2.930, p<.01$)은 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, ‘재가급여’ 제공기관의 요양보호사 집단($M=4.11, SD=.581$)이 ‘시설급여’ 제공기관($M=3.98, SD=.551$)보다 서비스 질이 상대적으로 높게 나타났다.

근무경력으로 분류한 집단 간 서비스 질($F=3.366, p<.05$)은 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 사후분석결과에서는 항목 간 차이가 없었다.

<표 20> 요양보호사 일반적 특성에 따른 서비스 질 차이

(N=837)

변수	구분	서비스 질				
		빈도	M	SD	t/F	post-hoc
성별	남성	71	3.85	.658	-2.409* (p=.018)	-
	여성	766	4.04	.551		
연령대	50대 미만	115	3.96	.611	.983 (p=.735)	-
	50대	414	4.02	.555		
	60대 이상	308	4.05	.555		
최종학력	중졸 이하	94	4.02	.643	.086 (p=.918)	-
	고졸	482	4.02	.555		
	전문대 이상	261	4.03	.548		
운영주체	비영리법인	445	4.01	.541	-.873 (p=.383)	-
	영리법인 및 개인	392	4.04	.587		

변수	구분	서비스 질				
		빈도	M	SD	t/F	post-hoc
기관 유형	재가급여	264	4.11	.581	2.930** (p=.004)	-
	시설급여	573	3.98	.551		
근무 경력	2년 미만	264	4.10	.539	3.366* (p=.010)	n/a
	2년 이상~4년 미만	223	4.03	.549		
	4년 이상~6년 미만	152	4.03	.533		
	6년 이상~8년 미만	57	3.86	.625		
	8년 이상	141	3.93	.614		
이직 경험	없다	446	4.03	.576	.849 (p=.396)	-
	있다	391	4.01	.548		
직업 선택 동기	생계수단	260	3.99	.605	.556 (p=.694)	-
	가계보탬	256	4.04	.509		
	적성과 흥미	159	4.05	.547		
	여가와봉사	84	4.00	.543		
	가족요양	78	4.06	.641		

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

서비스 질 하위요인에 따른 집단 간 차이를 살펴보면 <표 21>와 같다. 성별에 따른 집단 간의 차이는 하위요인 중 ‘공감성’($t = -2.428$, $p < .05$)이 통계적으로 유의하게 나타났고, ‘여성’ 집단($M = 3.97$, $SD = .543$)이 ‘남성’ 집단($M = 3.74$, $SD = .792$)보다 높게 나타났다.

기관 유형으로 구분한 집단 간 차이는 ‘공감성’($t = 2.937$, $p < .01$)과 ‘유형성’($F = 3.488$, $p < .01$)이 통계적으로 유의하게 나타났고, ‘재가급여’ 제공기관의 요양보호사 집단이 ‘공감성’($M = 4.04$, $SD = .574$), ‘유형성’($M = 4.16$, $SD = .563$)으로 ‘시설급여’ 제공기관 집단의 ‘공감성’($M = 3.91$, $SD = .566$), ‘유형성’($M = 4.01$, $SD = .540$)보다 각각 높게 나타났다.

근무경력으로 분류한 집단 간에서는 ‘신뢰성’($F = 2.458$, $p < .05$)이 통계적으로 유의하게 나타났고, 근무경력이 ‘2년 미만’ 집단 ($M = 3.95$, $SD = .584$), ‘2년 이상 4년

미만' 집단(M=3.92, SD=.623), '4년 이상 6년 미만' 집단(M=3.89, SD=.610), '8년 이상' 집단(M=3.78, SD=.669), '6년 이상 8년 미만' 집단(M=3.76, SD=.676) 순으로 나타났다. 근무경력에 따른 '신뢰성'은 근무경력이 짧을수록 더 높게 나타났다. '신뢰성' 근무경력에 따른 집단 간 차이에 따라 사후분석을 실시하였으나 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

직업선택 동기로 분류한 집단 간에는 서비스 질 전체에서는 유의한 차이가 없었으나 하위요인에서는 '보증성'(F=3.799, $p<.01$), '공감성'(F=3.060, $p<.01$)이 유의하게 나타났으며 사후분석 결과에서는 집단 간 차이를 보이지 않았다.

<표 21> 요양보호사의 일반적 특성에 따른 서비스 질 하위요인 차이

(N=837)

번호	구분	빈도	신뢰성		대응성		보증성		공감성		유형성	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
성별	남성	71	3.75 (.736)	-1.663 (p=.100)	3.74 (.736)	-504 (p=.615)	3.83 (.756)	-.907 (p=.367)	3.74 (.792)	-2.428* (p=.018)	3.91 (.678)	-1.982 (p=.051)
	여성	766	3.90 (.610)		3.78 (.699)		3.91 (.572)		3.97 (.543)		4.07 (.536)	
연령대	50대 미만	115	3.87 (.618)		3.73 (.708)		3.89 (.639)		3.85 (.646)		3.98 (.588)	
	50대	414	3.89 (.625)	.096 (p=.909)	3.80 (.700)	.490 (p=.613)	3.92 (.601)	.130 (p=.878)	3.97 (.559)	2.268 (p=.104)	4.07 (.536)	1.268 (p=.282)
	60대 이상	308	3.90 (.624)		3.77 (.703)		3.90 (.555)		3.97 (.556)		4.07 (.556)	
최종학력	중졸 이하	94	3.84 (.716)		3.67 (.743)		3.86 (.570)		3.94 (.563)		4.01 (.624)	
	고졸	482	3.90 (.605)	.432 (p=.649)	3.77 (.694)	1.942 (p=.144)	3.91 (.572)	.378 (p=.686)	3.96 (.557)	.080 (p=.923)	4.05 (.539)	1.367 (p=.255)
	전문대 이상	261	3.90 (.621)		3.83 (.699)		3.92 (.629)		3.94 (.603)		4.10 (.543)	
운영주체	비영리법인	445	3.88 (.603)	-.706 (p=.480)	3.76 (.674)	-.781 (p=.435)	3.90 (.561)	-.563 (p=.573)	3.92 (.542)	-1.760 (p=.079)	4.04 (.500)	-1.063 (p=.288)
	영리법인 및 개인	392	3.91 (.645)		3.80 (.732)		3.92 (.621)		3.99 (.601)		4.08 (.603)	
기관유형	재가급여	264	3.94 (.670)	1.657 (p=.098)	3.83 (.727)	1.506 (p=.132)	3.91 (.616)	.119 (p=.905)	4.04 (.574)	2.937** (p=.003)	4.16 (.563)	3.488** (p=.001)
	시설급여	573	3.87 (.599)		3.75 (.689)		3.91 (.578)		3.91 (.566)		4.01 (.540)	

번 수	구분	빈도	신뢰성		대응성		보증성		공감성		유형성	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
	2년 미만	264	3.95 (.584)		3.80 (.701)		3.95 (.570)		3.95 (.620)		4.09 (.545)	
	2년~4년미만	223	3.92 (.623)	2.458* (p=.044)	3.78 (.703)		3.91 (.580)		3.98 (.555)		4.07 (.558)	
	4년~6년미만	152	3.89 (.610)		3.74 (.707)	.511 (p=.727)	3.88 (.585)	.961 (p=.428)	3.96 (.526)	.861 (p=.487)	4.05 (.567)	1.633 (p=.164)
	6년~8년미만	57	3.76 (.676)	n/a	3.69 (.730)		3.81 (.646)		3.82 (.637)		3.89 (.509)	
	8년이상	141	3.78 (.669)		3.82 (.687)		3.90 (.623)		3.97 (.518)		4.06 (.543)	
	이 직 경 험	446	3.91 (.622)	1.085 (p=.278)	3.78 (.696)	-.117 (p=.907)	3.91 (.584)	.035 (p=.972)	3.95 (.560)	-.115 (p=.908)	4.08 (.559)	1.058 (p=.291)
	391	3.87 (.624)		3.78 (.709)		3.91 (.597)		3.96 (.585)		4.04 (.541)		
	생계수단	260	3.87 (.634)		3.77 (.706)		3.83 (.623)		3.87 (.602)		4.01 (.570)	
	가계보탬	256	3.89 (.574)		3.80 (.641)		3.86 (.580)	3.799** (p=.005)	3.96 (.530)	3.060* (p=.016)	4.07 (.526)	
	적성과 흥미	159	3.89 (.662)	.434 (p=.784)	3.81 (.756)	.549 (p=.700)	4.04 (.598)	n/a	4.06 (.568)	n/a	4.13 (.548)	1.196 (p=.311)
	여가와 봉사	84	3.88 (.614)		3.69 (.701)		3.96 (.492)		4.01 (.529)		4.08 (.481)	
	가족요양	78	3.97 (.674)		3.76 (.763)		3.97 (.543)		3.97 (.615)		4.03 (.631)	

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

4. 요양보호사 일반적 특성과 주요변인(하위요인)간 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 주요 변수 간의 관련성을 분석하기 위해 Pearson 상관계수를 사용하여 단순 상관관계 분석을 실시하였으며, 분석결과는 <표 22>와 같다.

우선 독립변수인 직무스트레스의 하위요인별 상관계수(r)를 확인한 결과 모두 0.8 이하 값으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

다음 상관관계를 살펴보면, 성별은 직무스트레스 하위요인인 ‘역할갈등’($r=-.100, p<.01$), 서비스 질 하위요인인 ‘공감성’($r=-.114, p<.01$), ‘유형성’($r=-.083, p<.05$)에서 정적인 상관관계를 보였고, 다른 변수와의 상관관계에서도 대부분 부(-)적 상관관계를 보였다.

최종 학력과 직무스트레스 하위요인인 ‘역할모호성’($r=-.102, p<.01$), 운영 주체는 직무스트레스의 ‘역할갈등’($r=-.130, p<.01$), ‘역할과다’($r=-.110, p<.01$)에서 부(-)적 상관관계를 보였으며, 기관 유형은 회복탄력성의 ‘자기조절 능력’($r=.88, p<.05$), ‘긍정성’($r=.098, p<.01$), 서비스 질의 ‘공감성’($r=.101, p<.01$), ‘유형성’($r=.122, p<.01$)에서 모두 정(+)적 상관관계를 보였다.

직무스트레스 하위요인은 회복탄력성 하위요인과 서비스 질 하위요인 모두의 상관관계에서 부(-)적인 상관관계를 나타냈으며, 직무스트레스와 회복탄력성 간에는 ‘역할과다’와 ‘자기조절 능력’($r=-.375, p<.01$)에서 가장 강한 부(-)적 상관관계를 보였고, ‘역할과다’와 ‘긍정성’($r=-.165, p<.01$)에서 가장 낮은 부(-)적 상관관계를 보였다.

서비스 질 하위요인은 회복탄력성의 하위요인과 모두 정(+)적인 상관관계를 나타냈으며, 서비스 질의 보증성과 ‘자기조절 능력’($r=.488, p<.01$)에서 가장 높은 정(+)적 상관관계를 나타냈다.

또한, 서비스 질 하위요인과 직무스트레스 하위요인 상관관계에서는 모두 부(-)적 상관관계를 보였으며, ‘신뢰성’과 ‘역할모호성’($r=-.334, p<.01$)에서 가장 큰 부(-)적 상관관계를 나타냈다.

<표 22> 요양보호사 일반적 특성과 주요변인(하위요인)과 상관관계

(N=837)

변인(하위요인)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1.성별	1																		
2.연령대	-.194**	1																	
3.최종학력	.179**	-.320**	1																
4.운영주제	.032	.070*	.003	1															
5.기관유형	-.087*	.134**	-.123*	.167**	1														
6.근무경력	-.012	.042	.040	-.207**	-.072*	1													
7.이직경험	-.053	.028	.031	.095**	-.043	-.194*	1												
8.역할갈등	-.100*	.023	-.018	-.130*	.022	.049	.012	1											
9.역할모호성	-.009	.074*	-.102*	-.028	.024	.034	-.022	.061	1										
10.역할과다	-.067	-.024	.045	-.110*	-.084*	.040	-.004	.599**	.070*	1									
회복 탄 력 성	-.022	.036	.006	.021	.088*	-.067*	-.003	-.239*	-.248*	-.375*	1								
12.대인관계능력	-.007	-.023	.081*	.032	.037	-.036	-.040	-.170*	-.248*	-.289*	.531**	1							
13.공정성	.026	.036	.041	-.002	.098**	-.036*	.036	-.165*	-.190*	-.193*	.367**	.316**	1						
14.신뢰성	-.067	.015	.026	.024	.057	-.103*	-.038	-.194*	-.334*	-.222*	.412**	.297**	.236**	1					
15.대응성	-.017	.012	.067	.027	.052	-.003	.004	-.141**	-.207*	-.130*	.268**	.214**	.174**	.483**	1				
16.보증성	-.039	.003	.028	.019	.004	-.047	-.001	-.140*	-.295**	-.241*	.488**	.378**	.280**	.611**	.551**	1			
17.공감성	-.114*	.050	-.004	.061	.101**	-.008	.004	-.140*	-.262*	-.214*	.469**	.351**	.265**	.523**	.514**	.721**	1		
18.유형성	-.083*	.041	.057	.037	.122**	-.042	-.036	-.182*	-.314*	-.188*	.480**	.317**	.325**	.576**	.452**	.662**	.702**	1	

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주제: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여=0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

5. 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향

요양보호사의 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수에는 일반적 특성 7개 요인을 투입하였는데 성별, 운영 주체, 기관 유형, 이직경험은 더미변수로 변환하였다, 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인을 투입하였고 종속변수에는 서비스 질 전체와 하위요인별로 구분하여 분석하였다.

1) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 전체에 미치는 영향

직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 전체에 미치는 영향을 미치는 지에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 23>과 같고, 각 변수들의 TOL(공차한계)는 0.1이상이며, VIF(분산팽창지수)는 모두 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형의 F값은 28.010($p < .001$)으로 유의미하였으며, Durbin-Watson값은 1.884로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 이때 회귀식에 대한 설명력은 30.7%($R^2 = .307$)을 보이고 있다.

먼저, 일반적 특성 중 성별($t = -3.216, p < .01$)과 근무경력($t = -2.554, p < .05$)이 유의한 영향을 보였다. 즉, ‘남성’이 서비스 질에 부(-)적 영향을 주는 것으로 나타났다으며, 근무경력이 많을수록 서비스 질에 부(-)적 영향을 더 많이 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인별 서비스 질 전체에 미치는 영향을 확인한 결과, 직무스트레스 중 ‘역할갈등’($t = -2.472, p < .05$)과 ‘역할모호성’($t = -8.334, p < .001$)이 회복탄력성의 하위요인에서는 ‘자기조절 능력’($t = 8.016, p < .001$)과 ‘긍정성’($t = 3.205, p < .01$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 직무스트레스 중 ‘역할갈등’($\beta = -.091$)과 ‘역할모호성’($\beta = -.255$)이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’($\beta = .297$)과 ‘긍정성’($\beta = .103$)이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것을 알

수 있다. 이때 β 값의 절대값을 기준으로 상대적 영향력은 ‘자기조절 능력’, ‘역할 모호성’, ‘긍정성’, ‘역할갈등’ 순으로 나타났다.

<표 23> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 전체에 미치는 영향 (N=837)

변수	종속변수: 서비스 질							
	B	S.E.	β	t	p	TOL	VIF	
(상수)	2.949	.243		12.117***	.000			
성별 ¹⁾	-.196	.061	-.097	-3.216**	.001	.925	1.081	
연령대	.032	.026	.038	1.210	.227	.854	1.172	
일 반 적 특 성	최종학력	.015	.028	.016	.517	.605	.855	1.170
	운영주체 ²⁾	-.017	.035	-.015	-.501	.617	.899	1.112
	기관유형 ³⁾	.069	.037	.057	1.884	.060	.915	1.093
	근무경력	-.031	.012	-.078	-2.554*	.011	.903	1.108
이직경험 ⁴⁾	-.060	.034	-.053	-1.785	.075	.941	1.063	
직 무 스 트 레 스	역할갈등	-.062	.025	-.091	-2.472*	.014	.622	1.609
	역할모호성	-.213	.026	-.255	-8.334***	.000	.898	1.114
	역할과다	.003	.031	.003	.086	.932	.566	1.766
회 복 탄 력 성	자기조절능력	.360	.045	.297	8.016***	.000	.614	1.630
	대인관계능력	.034	.044	.027	.772	.441	.672	1.487
	긍정성	.101	.031	.103	3.205**	.001	.816	1.226
R^2	adjusted R^2	F	p	Durbin-Watson				
.307	.296	28.010***	.000	1.884				

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주체: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여=0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

2) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향

직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향을 미치는 지에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 24>과 같고, 각 변수들의 TOL(공차한계)는 0.1이상이며, VIF(분산팽창지수)는 모두 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형은 F값은 21.784($p < .001$)으로 유의하였으며, Durbin-Watson는 1.865로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 회귀식에 대한 설명력은 25.6%($R^2 = .256$)을 보이고 있다.

먼저, 일반적 특성 중 성별($t = -2.464$, $p < .05$)과 근무경력($t = -2.386$, $p < .05$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 ‘남성’($\beta = -.077$)인 경우 서비스 신뢰성이 낮게 나타났으며, 근무경력($\beta = -.076$)이 많을수록 서비스 질 신뢰성이 낮아지는 것으로 나타났다.

다음으로 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인별 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향을 확인한 결과 ‘역할갈등’($t = -2.228$, $p < .05$)과, ‘역할모호성’($t = -7.526$, $p < .001$)이, 회복탄력성 하위요인에서는 ‘자기조절 능력’($t = 6.872$, $p < .001$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 직무스트레스 중 ‘역할갈등’($\beta = -.085$)과 ‘역할모호성’($\beta = -.239$)이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’($\beta = .264$)이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것을 알 수 있다.

이때 β 값의 절대값을 기준으로 상대적 영향력은 ‘자기조절 능력’, ‘역할모호성’, ‘역할갈등’ 순으로 나타났다.

<표 24> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향

(N=837)

변수	종속변수: 서비스 질 신뢰성						
	B	S.E.	β	t	p	TOL	VIF
(상수)	3.015	.279		10.813***	.000		
성별 ¹⁾	-.172	.070	-.077	-2.464*	.014	.925	1.081
연령대	.017	.030	.018	.552	.581	.854	1.172
일반 적 특 성	최종학력	.020	.033	.020	.623	.534	1.170
	운영주체 ²⁾	-.020	.040	-.016	-.510	.610	1.112
	기관유형 ³⁾	.027	.042	.020	.641	.522	1.093
	근무경력	-.033	.014	-.076	-2.386*	.017	.903
이직경험 ⁴⁾	-.073	.039	-.058	-1.884	.060	.941	1.063
직 무 스 트 레 스	역할갈등	-.064	.029	-.085	-2.228*	.026	1.609
	역할모호성	-.221	.029	-.239	-7.526***	.000	1.114
	역할과다	-.030	.035	-.034	-.845	.399	1.766
회 복 탄 력 성	자기조절능력	.354	.052	.264	6.872***	.000	1.630
	대인관계능력	.069	.051	.050	1.367	.172	1.487
	긍정성	.055	.036	.051	1.535	.125	1.226
R^2	adjusted R^2	F	p	Durbin-Watson			
.256	.244	21.784***	.000	1.865			

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주체: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여:0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

3) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 대응성에 미치는 영향

직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 ‘대응성’에 미치는 영향을 미치는 지에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 25>와 같고, 각 변수들의 TOL(공차한계)는 0.1이상이며, VIF(분산팽창지수)는 모두 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형의 F값은 7.930($p < .001$)으로 유의미하였으며, Durbin-Watson값은 1.791로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 이때 회귀식에 대한 설명력은 11.1%($R^2 = .111$)을 보이고 있다.

일반적 특성에서는 유의한 결과가 없었고, 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인별 서비스 질 ‘대응성’에 미치는 영향을 확인한 결과, 직무스트레스 중 ‘역할갈등’($t = -2.193$, $p < .05$)과, ‘역할모호성’($t = -3.875$, $p < .001$)이 회복탄력성의 하위요인에서는 ‘자기조절 능력’($t = 3.961$, $p < .001$)이 유의한 영향을 보였다.

따라서 직무스트레스 중 ‘역할갈등’ ($\beta = -.091$)과 ‘역할모호성’($\beta = -.134$)이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’($\beta = .166$)이 높을수록 서비스 질 ‘대응성’이 높아지는 것을 알 수 있다. 이때 β 값의 절대값을 기준으로 상대적 영향력은 ‘자기조절 능력’, ‘역할모호성’, ‘역할갈등’ 순으로 나타났다.

<표 25> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 대응성에 미치는 영향

(N=837)

변수	종속변수: 서비스 질 대응성						
	B	S.E.	β	t	p	TOL	VIF
(상수)	2.562	.343		7.460***	.000		
성별 ¹⁾	-.063	.086	-.025	-.736	.462	.925	1.081
연령대	.025	.037	.024	.676	.499	.854	1.172
일 반 적 특 성	최종학력	.066	.040	.058	1.630	.104	1.170
	운영주체 ²⁾	.009	.049	.006	.184	.854	1.112
	기관유형 ³⁾	.061	.052	.040	1.171	.242	1.093
	근무경력	.014	.017	.029	.841	.401	.903
이직경험 ⁴⁾	.009	.048	.006	.188	.851	.941	1.063
직 무 스 트 레 스	역할갈등	-.077	.035	-.091	-2.193*	.029	1.609
	역할모호성	-.140	.036	-.134	-3.875***	.000	1.114
	역할과다	.024	.043	.024	.553	.581	1.766
회 복 탄 력 성	자기조절능력	.251	.063	.166	3.961***	.000	1.630
	대인관계능력	.097	.062	.062	1.545	.123	1.487
	긍정성	.065	.044	.053	1.469	.142	1.226
R^2	adjusted R^2	F	p	Durbin-Watson			
.111	.097	7.930***	.000	1.791			

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주체: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여=0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

4) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 혁신성에 미치는 영향

직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 ‘혁신성’에 미치는 영향을 미치는 지에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 26>과 같고, 각 변수들의 TOL(공차한계)는 0.1이상이며, VIF(분산팽창지수)는 모두 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형의 F값은 26.579($p < .001$)으로 유의하였으며, Durbin-Watson값은 1.958로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 이때 회귀식에 대한 설명력은 29.6%($R^2 = .296$)을 보이고 있다.

일반적 특성에서는 유의한 결과가 없었고, 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인별 서비스 질 ‘혁신성’에 미치는 영향을 확인한 결과, 직무스트레스 중 ‘역할 모호성’($t = -5.244, p < .001$), 회복탄력성의 하위요인에서는 ‘자기조절 능력’($t = 8.993, p < .001$), ‘대인관계 능력’($t = 3.252, p < .01$),과 ‘긍정성’($t = 2.636, p < .01$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 직무스트레스 중 ‘역할 모호성’($\beta = -.162$)이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’($\beta = .336$), ‘대인관계 능력’($\beta = .116$), ‘긍정성’($\beta = .085$)이 높을수록 서비스 질 ‘혁신성’이 높아지는 것을 알 수 있다.

이때 β 값의 절대값을 기준으로 상대적 영향력은 ‘자기조절 능력’, ‘역할모호성’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’ 순으로 나타났다.

<표 26> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 확산성에 미치는 영향

(N=837)

변수	종속변수: 서비스 질 확산성							
	B	S.E.	β	t	p	TOL	VIF	
(상수)	2.046	.257		7.967***	.000			
성별 ¹⁾	-.090	.064	-.043	-1.405	.160	.925	1.081	
연령대	-.002	.028	-.002	-.070	.944	.854	1.172	
일 반 적 특 성	최종학력	.002	.030	.002	.054	.957	1.170	
	운영주체 ²⁾	.011	.036	.009	.305	.760	1.112	
	기관유형 ³⁾	-.059	.039	-.046	-1.517	.130	.915	1.093
	근무경력	-.001	.013	-.002	-.058	.954	.903	1.108
	이직경험 ⁴⁾	-.010	.036	-.008	-.277	.782	1.063	
직 무 스 트 레 스	역할갈등	.020	.026	.028	.760	.447	.622	1.609
	역할모호성	-.142	.027	-.162	-5.244***	.000	.898	1.114
	역할과다	-.064	.033	-.076	-1.966	.050	.566	1.766
회 복 탄 력 성	자기조절능력	.427	.047	.336	8.993***	.000	.614	1.630
	대인관계능력	.152	.047	.116	3.252**	.001	.672	1.487
	긍정성	.088	.033	.085	2.636**	.009	.816	1.226
R^2	adjusted R^2	F	p	Durbin-Watson				
.296	.285	26.579***	.000	1.958				

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주체: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여=0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

5) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 공감성에 미치는 영향

직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 ‘공감성’에 미치는 영향을 미치는 지에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 27>과 같고, 각 변수들의 TOL(공차 한계)는 0.1이상이며, VIF(분산팽창지수)는 모두 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형의 F값은 24.382($p < .001$)으로 유의하였으며, Durbin-Watson값은 1.938로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합 것으로 나타났다. 이때 회귀식에 대한 설명력은 27.8%($R^2 = .278$)을 보이고 있다.

먼저, 일반적 특성 중 성별($t = -3.414, p < .01$)이 유의한 영향을 보였으며, ‘남성’($\beta = -.105$)인 경우 서비스 질 공감성이 낮아지는 것으로 나타났다.

다음으로 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인별 서비스 질 공감성에 미치는 영향을 확인한 결과 직무스트레스 중 ‘역할모호성’($t = -4.491, p < .001$), 회복탄력성의 하위요인에서는 ‘자기조절 능력’($t = 8.856, p < .001$), ‘대인관계 능력’($t = 2.861, p < .01$),과 ‘긍정성’($t = 2.393, p < .05$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 직무스트레스 중 ‘역할모호성’($\beta = -.140$)이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’($\beta = .335$)과 ‘대인관계 능력’($\beta = .103$), ‘긍정성’($\beta = .078$)이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것을 알 수 있다. 이때 β 값의 절대값을 기준으로 상대적 영향력은 ‘자기조절 능력’, ‘역할모호성’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’ 순으로 나타났다.

<표 27> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 공감성에 미치는 영향

(N=837)

변수	종속변수: 서비스 질 공감성						
	B	S.E.	β	t	p	TOL	VIF
(상수)	2.040	.252		8.096***	.000		
성별 ¹⁾	-.215	.063	-.105	-3.414**	.001	.925	1.081
일 반	연령대	.012	.027	.014	.445	.656	1.172
	최종학력	-.004	.030	-.004	-.131	.896	1.170
적 특 성	운영주체 ²⁾	.054	.036	.047	1.505	.133	1.112
	기관유형 ³⁾	.057	.038	.047	1.502	.133	1.093
	근무경력	.021	.012	.051	1.647	.100	1.108
	이직경험 ⁴⁾	.006	.035	.005	.162	.872	1.063
직 무 스 트 레 스	역할갈등	-.010	.026	-.015	-.403	.687	1.609
	역할모호성	-.119	.026	-.140	-4.491***	.000	1.114
	역할과다	-.019	.032	-.024	-.601	.548	1.766
회 복 탄 력 성	자기조절능력	.412	.047	.335	8.856***	.000	1.630
	대인관계능력	.131	.046	.103	2.861**	.004	1.487
	긍정성	.078	.033	.078	2.393*	.017	1.226
R^2		adjusted R^2		F	p	Durbin-Watson	
.278		.267		24.382***	.000	1.938	

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주체: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여=0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

6) 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 유형성에 미치는 영향

직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 유형성에 미치는 영향을 미치는 지에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 28>과 같고, 각 변수들의 TOL(공차한계)는 0.1이상이며, VIF(분산팽창지수)는 모두 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형의 F값은 29.008($p < .001$)으로 유의미하였으며, Durbin-Watson값은 1.922로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 이때 회귀식에 대한 설명력은 31.4%($R^2 = .314$)을 보이고 있다.

먼저, 일반적 특성에서는 성별($t = -2.889$, $p < .01$), 기관 유형($t = 2.631$, $p < .01$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 ‘남성’($\beta = -.087$)이 서비스 질 유형성에 부(-)적 영향을 미치고, 기관 유형 중 ‘재가급여’ 제공기관($\beta = -.079$)이 서비스 질 ‘유형성’에 정(+)영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 직무스트레스와 회복탄력성의 하위요인별 서비스 질 ‘유형성’에 미치는 영향을 확인한 결과 직무스트레스 중 ‘역할갈등’($t = -2.639$, $p < .01$), ‘역할모호성’($t = -6.288$, $p < .001$)이 회복탄력성의 하위요인에서는 ‘자기조절 능력’($t = 9.556$, $p < .001$), ‘긍정성’($t = 4.306$, $p < .001$)이 유의한 영향을 보였다. 따라서 직무스트레스 중 ‘역할갈등’($\beta = -.097$)과 ‘역할모호성’($\beta = -.192$)이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’($\beta = .352$)과 ‘긍정성’($\beta = .138$)이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것을 알 수 있다. 이때 β 값의 절대값을 기준으로 상대적 영향력은 ‘자기조절 능력’, ‘역할모호성’, ‘긍정성’, ‘역할갈등’ 순으로 나타났다.

<표 28> 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질 유형성에 미치는 영향

(N=837)

변수	종속변수: 서비스 질 유형성							
	B	S.E.	β	t	p	TOL	VIF	
(상수)	2.284	.237		9.646***	.000			
성별 ¹⁾	-.171	.059	-.087	-2.889**	.004	.925	1.081	
연령대	.028	.026	.034	1.084	.279	.854	1.172	
일 반	최종학력	.054	.028	.061	1.938	.053	.855	1.170
적	운영주체 ²⁾	.010	.034	.009	.308	.758	.899	1.112
특	기관유형 ³⁾	.094	.036	.079	2.631**	.009	.915	1.093
성	근무경력	.002	.012	.006	.186	.852	.903	1.108
	이직경험 ⁴⁾	-.051	.033	-.046	-1.543	.123	.941	1.063
직	역할갈등	-.064	.024	-.097	-2.639**	.008	.622	1.609
무	역할모호성	-.156	.025	-.192	-6.288***	.000	.898	1.114
스	역할과다	.039	.030	.050	1.293	.197	.566	1.766
레	자기조절능력	.418	.044	.352	9.556***	.000	.614	1.630
스	대인관계능력	.034	.043	.028	.783	.434	.672	1.487
탄	긍정성	.132	.031	.138	4.306***	.000	.816	1.226
력								
성								
	R^2	adjusted R^2	F	p	Durbin-Watson			
	.307	.296	28.010***	.000	1.884			

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

1)더미성별: 남=1, 여=0, 2)더미운영주체: 영리법인 및 개인=1, 비영리법인=0

3)더미 기관유형: 재가급여=1, 시설급여:0, 4)더미이직경험: 있다=1, 없다=0

6. 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에서 회복탄력성 매개효과

직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에서 회복탄력성이 매개효과를 확인하기 위해 바론(Baron)과 케니(Kenny)가 제안한 위계적 회귀분석 방법을 사용하였다. 회복탄력성 전체, 하위요인인 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’과 각각 매개 회귀분석을 실시하였다.

(1) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 회복탄력성의 매개효과

직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 관계에서 회복탄력성의 매개역할 검증 위해 매개 회귀분석을 실시하였고 분석 결과는 <표 29>와 같다. 설명력을 나타내는 R^2 값은 1단계에서 17.4%($R^2=.174$) 설명력을 나타냈고, 2단계에서는 10.0%($R^2=.100$), 3단계 22.4%($R^2=.224$)의 설명력을 제시하고 있다. 모든 단계별로 F값을 보았을 때 회귀선은 의미가 있는 것으로 나타나고 있다. TOL(공차 한계)는 0.1보다 크고 VIF(분산팽창지수)도 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었고 Durbin-Watson 통계량은 1.807로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

구체적으로 1단계에서 직무스트레스($t=-13.258$, $p<.001$)가 회복탄력성에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 2단계에서 직무스트레스($t=-9.627$, $p<.001$)가 서비스 질 전체에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 3단계 매개회귀 분석 조건을 만족하는 것으로 나타났다. 3단계 분석결과, 직무스트레스($\beta=-.155$)는 2단계($\beta=-.316$)의 절대값 보다 작은 값으로 나타나 매개효과가 있다고 판단할 수 있다. 따라서 3단계 직무스트레스가 서비스 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로($\beta=-.155$) 회복탄력성은 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것이 확인되었고, Sobel test 결과 Z값은 -8.644($p<.001$)으로 매개효과가 검증되었다.

<표 29> 직무스트레스가 서비스 질 관계에서 회복탄력성의 매개효과

단계	변수	B	S.E.	β	t(p)	F(p)	R^2 (adj. R^2)
1	(독립)직무스트레스 →(매개)회복탄력성	-.289	.022	-.417	-13.258*** (p=.000)	175.778*** (p=.000)	.174 (.173)
2	(독립)직무스트레스 →(중속)서비스 질	-.325	.034	-.316	-9.627*** (p=.000)	92.683 (p=.000)	.100 (.099)
3	(독립)직무스트레스 +(매개)회복탄력성 → (중속)서비스 질	-.159 .574	.034 .050	-.155 .387	-4.606*** 11.537*** (p=.000) (p=.000)	120.230 (p=.000)	.224 (.222)

TOL=.826 , VIF= 1.211 , Durbin-Watson =1.807

Sobel's test Z = -8.644***

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

(2) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 자기조절 능력의 매개효과

직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 관계에서 회복탄력성 하위요인 ‘자기조절 능력’의 매개역할 검증에 위해 매개회귀 분석을 실시하였고 분석 결과는 <표 30>과 같다. 설명력을 나타내는 R^2 값은 1단계에서 17.4%($R^2=.174$) 설명력을 나타냈고, 2단계에서는 10.0%($R^2=.100$), 3단계 22.4%($R^2=.224$)의 설명력을 제시하고 있다. 모든 단계별로 F값을 보았을 때 회귀선은 의미가 있는 것으로 나타나고 있다. TOL(공차 한계)는 0.1보다 크고 VIF(분산팽창지수)도 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었고 Durbin-Watson 통계량은 1.823으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

구체적으로 1단계에서 직무스트레스($t=-13.258$, $p<.001$)가 회복탄력성에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=-0.417$), 2단계에서 직무스트레스($t=-9.627$, $p<.001$)가 서비스 질 전체에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 3단계 매개회귀분석 조건을 만족하는 것으로 나타났다

3단계에서 직무스트레스($\beta=-0.164$)은 2단계 ($\beta=-0.316$)의 절대값 보다 작은 값

으로 나타나 매개효과가 있다고 판단할 수 있다. 따라서, 3단계 직무스트레스가 서비스 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로($\beta=-0.164$), 회복탄력성의 ‘자기조절 능력’은 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 확인되었고, Sobel test 결과 Z값은 $-8.706(p<.001)$ 으로 매개효과가 검증되었다.

<표 30> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 자기조절 능력의 매개효과

단계	변수	B	S.E.	β	t(p)	F(p)	R^2 (adj. R^2)
1	(독립)직무스트레스 →(매개)회복탄력성	-.289	.022	-.417	-13.258*** (p=.000)	175.778*** (p=.000)	.174 (.173)
2	(독립)직무스트레스 →(종속)서비스 질	-.325	.034	-.316	-9.627*** (p=.000)	92.683 (p=.000)	.100 (.099)
3	(독립)직무스트레스	-.168	.034	-.164	-4.928*** (p=.000)	120.045 (p=.000)	.224 (.222)
	+(매개)회복탄력성 자기조절 능력	.465	.040	.383	11.523*** (p=.000)		
→ (종속)서비스 질 TOL=.842 , VIF= 1.187 , Durbin-Watson = 1.823							
Sobel's test Z = -8.706***							

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

(3) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 대인관계 능력의 매개효과

직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향관계에서 회복탄력성 하위요인 ‘대인관계 능력’의 매개역할 검증을 위해 매개회귀 분석을 실시하였고 분석 결과는 <표 31>과 같다. 설명력을 나타내는 R^2 값은 1단계에서 17.4%($R^2=.174$) 설명력을 나타냈고, 2단계에서는 10.0%($R^2=.100$), 3단계 14.6%($R^2=.146$)의 설명력을 제시하고 있다. 모든 단계별로 F값을 보았을 때 회귀선은 의미가 있는 것으로 나타나고 있다. TOL(공차 한계)는 0.1보다 크고 VIF(분산팽창지수)도 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었고 Durbin-Watson 통계량은 1.763으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로

확인되었다.

구체적으로 1단계에서 직무스트레스($t=-13.258$, $p<.001$)가 회복탄력성에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=-.417$), 2단계에서 직무스트레스($t=-9.627$, $p<.001$)가 서비스 질 전체에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 3단계 매개회귀분석 조건을 만족하는 것으로 나타났다. 3단계 분석결과, 직무스트레스($\beta=-.245$)는 2단계($\beta=-.316$)의 절대값 보다 작은 값으로 나타나 매개효과가 있다고 판단할 수 있다. 따라서, 3단계 직무스트레스가 서비스 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로($\beta=-.245$), 회복탄력성의 ‘대인관계 능력’은 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 확인되었고, Sobel test 결과 Z값은 $-5.979(p<.001)$ 으로 매개효과가 검증되었다.

<표 31> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 대인관계 능력의 매개효과

단계	변수	B	S.E.	β	t(p)	F(p)	R^2 (adj. R^2)
1	(독립)직무스트레스 →(매개)회복탄력성	-.289	.022	-.417	-13.258*** (p=.000)	175.778*** (p=.000)	.174 (.173)
2	(독립)직무스트레스 →(중속)서비스 질	-.325	.034	-.316	-9.627*** (p=.000)	92.683 (p=.000)	.100 (.099)
3	(독립)직무스트레스 +(매개)회복탄력성	-.251	.035	-.245	-7.254*** (p=.000)	71.111 (p=.000)	.146 (.144)
	‘대인관계 능력’ → (중속)서비스 질	.282	.042	.226	6.685*** (p=.000)		
TOL=.900 , VIF= 1.111 , Durbin-Watson=1.763							
Sobel's test Z = -5.979***							

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

(4) 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 긍정성의 매개효과

직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 관계에서 회복탄력성 하위요인 ‘긍정성’의 매개역할 검증을 위해 매개 회귀분석을 실시하였고 분석 결과는 <표32>와 같다. 설명력을 나타내는 R^2 값은 1단계에서 17.4%($R^2=.174$) 설명력을 나타냈고,

2단계에서는 10.0%($R^2=.100$), 3단계 15.06%($R^2=.150$)의 설명력을 제시하고 있다.

모든 단계별로 F값을 보았을 때 회귀선은 의미가 있는 것으로 나타나고 있다. TOL(공차 한계)는 0.1보다 크고 VIF(분산팽창지수)도 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었고 Durbin-Watson 통계량은 1.766으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

구체적으로 1단계에서 직무스트레스($t=-13.258$, $p<.001$)가 회복탄력성에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=-0.417$), 2단계에서 직무스트레스($t=-9.627$, $p<.001$)가 서비스 질 전체에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 3단계 매개회귀분석 조건을 만족하는 것으로 나타났다. 3단계 분석결과, 직무스트레스($\beta=-.260$)는 2단계($\beta=-.316$)의 절대값 보다 작은 값으로 나타나 매개효과가 있다고 판단할 수 있다. 따라서, 3단계 직무스트레스가 서비스 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로($\beta=-.260$), 회복탄력성의 ‘긍정성’은 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 확인되었고, Sobel test 결과 Z값은 $-6.220(p<.001)$ 으로 매개효과가 검증되었다

<표 32> 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 긍정성의 매개효과

단계	변수	B	S.E.	β	t(p)	F(p)	R^2 (adj. R^2)
1	(독립)직무스트레스 →(매개)회복탄력성	-.289	.022	-.417	-13.258*** (p=.000)	175.778*** (p=.000)	.174 (.173)
2	(독립)직무스트레스 →(중속)서비스 질	-.325	.034	-.316	-9.627*** (p=.000)	92.683*** (p=.000)	.100 (.099)
3	(독립)직무스트레스 +(매개)회복탄력성 긍정성	-.267	.034	-.260	-7.888*** (p=.000)	73.520*** (p=.000)	.150 (.148)
	→ (중속)서비스 질	TOL=.940 , VIF= 1.064 , Durbin-Watson= 1.766					
Sobel's test Z = -6.220***							

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

V. 결론

1. 연구 결과

현대사회의 고령화로 인해 노인돌봄이 사회적 문제로 대두되면서 대처방안으로 많은 국가에서 장기요양보장제도가 도입되었다. 노인에 대한 가족 돌봄이 사회적 돌봄 영역으로 공식 전환되었다는 점에서 의의가 있으나 급격한 인프라의 양적 확대로 인해 서비스 질 저하 등의 문제점들이 발생하였다. 이에 본 연구는 장기요양서비스 질에 영향을 미치는 요인 간의 관계를 살펴보고, 서비스 질 개선을 위한 시사점과 정책방안 마련을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다.

이를 위해 장기요양기관에 근무하는 요양보호사 중 응답자 837명을 대상으로 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향을 살펴보고, 이때 직무스트레스가 회복탄력성을 매개로 서비스 질에 미치는 효과를 검증하였다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 일반적 특성에 따른 분석결과에서 성별은 남성 8.5%, 여성 91.5%, 연령대는 50대 이상이 86.3%, 최종 학력은 고졸 이하가 70%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 이는 도내 요양보호사가 남성보다 여성이 월등히 많다는 것을 반영하며, 돌봄 노동에 있어서 ‘여성’과 ‘50대 이상’으로 고연령대로 편중화되었었다.

둘째, 요양보호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 회복탄력성, 서비스 질에 대한 집단 간 차이 분석결과이다. 직무스트레스는 ‘여성’ 집단이 ‘남성’ 집단보다 높게 나타났으며, 특히, ‘역할갈등’ 요인에서 직무스트레스가 높게 나타났다. 또한, ‘비영리법인’ 운영시설이 ‘영리법인 및 개인’ 운영시설보다 직무스트레스가 높게 나타났으며 특히, ‘역할갈등’과 ‘역할과다’에서 유의한 차이가 나타났다.

이는 기관 내에서 요양보호사가 인식하는 업무영역과 기관에서 요구되는 역할과의 갈등이 ‘남성’보다 ‘여성’에게 더 크게 작용하며, ‘영리법인이나 개인’이 운영하는 기관에 비해 ‘비영리법인’인 사회복지법인이 운영하는 기관에서 요양보호사가 수행할 수 있는 능력보다 과도한 역할을 요구하고 있음을 알 수 있다.

따라서, 사회복지사, 간호사, 요양보호사 등 기관 내 종사자의 업무영역을 명확히 하고, 요양보호사의 업무 수행능력을 향상시킬 수 있는 직무교육과 스트레스 해소를 위한 다양한 프로그램 등이 필요하다고 할 수 있다.

요양보호사의 회복탄력성은 기관 유형에서 유의한 차이를 보였으며, ‘재가급여’ 제공기관이 ‘시설급여’ 제공기관보다 회복탄력성이 높게 나타났다. 이러한 결과는 제공기관의 유형에 따라 서비스 제공 방법이 다르기 때문인 것으로 확인된다. ‘재가급여’ 제공기관은 요양보호사가 수급자 가정을 방문하여 서비스를 제공하며, ‘시설급여’ 제공기관은 입소시설로 24시간 서비스를 제공한다. 구체적으로 살펴보면, ‘재가급여’ 제공기관이 ‘시설급여’ 제공기관보다 탄력적인 근무환경이며 요양보호사 본인이 수행할 수 있는 만큼의 역할 수행을 할 수 있다는 점에서 차이가 있다. 따라서 기관의 요구사항이나 업무에 대한 압박감이 ‘시설급여’ 제공기관에서 더 크게 작용하는 것으로 파악된다.

또한, 요양보호사 직업을 선택한 동기로 구분한 집단에서도 회복탄력성 차이가 있었는데, ‘생계수단’으로 요양보호사 일을 하게 된 경우보다 ‘여가와 봉사’, ‘적성과 흥미’로 요양보호사 일을 하게 된 경우에 회복탄력성이 높게 나타났다.

서비스 질에 대한 차이 분석결과에서는 ‘남성’ 집단보다 ‘여성’ 집단이, ‘시설급여’ 제공기관보다 ‘재가급여’ 제공기관이 서비스 질이 높게 나타났다. 서비스 질 하위요인에 대한 분석 결과에서는 ‘여성’ 집단이 ‘남성’ 집단보다 ‘공감성’이 높게 나타났고, ‘재가급여’ 제공기관이 ‘시설급여’ 제공기관보다 ‘공감성’과 ‘유형성’에서 높게 나타났다.

이는 ‘여성’인 요양보호사가 ‘남성’보다 세심한 배려와 친절한 서비스를 제공하는 것으로 보이며, ‘재가급여’서비스 제공이 수급자의 가정에서 서비스가 이루어지는 것과 달리, ‘시설급여’서비스인 요양시설의 경우에는 시설 내 서비스가 이루어짐에 따라 물리적인 시설 장비 등 시설 환경이 더 중요함을 시사한다.

셋째, 요양보호사의 일반적 특성에 따른 서비스 질 영향에 대해 다중회귀분석을 한 결과이다. 분석한 결과, ‘남성’이 ‘여성’보다 서비스 질에 부(-)적 영향이 나타났으며, 특히, 서비스 질 하위요인 ‘신뢰성’과 ‘공감성’, ‘유형성’에서 부(-)적 영향을 주는 것으로 나타났다.

이상과 같이 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 ‘신뢰성’과 ‘공감성’이 낮다는 것은 서비스 제공 시 이용자와의 관계에서 약속이나 계획된 서비스의 원칙에 대해 소홀한 면이 있고, 개인적인 배려 등에 대한 부분을 별로 중요하게 여기지 않는 것으로 보인다. ‘유형성’에서 남성이 부(-)적 영향을 보인 이유는 시설의 물리적 환경이나 직원의 단정한 외모 등에 별로 영향을 받지 않는 것으로 보인다.

또한, 근무경력이 많을수록 서비스 질에 부(-)적 영향을 보였으며, 특히, ‘신뢰성’에서 부(-)적 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었는데, 근무경력이 오래될수록 전문성이 축적되어 서비스 질이 좋아질 것으로 예상되나, 오히려 반대의 결과가 나타났다. 서비스 질의 하위요인 ‘신뢰성’은 약속한 서비스를 믿을만하게 수행하며, 계획된 서비스의 원칙을 준수하는 개념으로 볼 때, 근무경력이 많을수록 서비스 제공 시 나태해지는 경향이 생기는 것으로 판단해 볼 수 있다.

넷째, 직무스트레스와 회복탄력성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과 직무스트레스 중 ‘역할갈등’과 ‘역할모호성’이 낮을수록 서비스 질이 높아지고, 회복탄력성 중 ‘자기조절능력’과 ‘긍정성’이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다.

서비스 질 하위요인 ‘신뢰성’과 ‘대응성’에 미치는 영향을 보면 직무스트레스 중 ‘역할갈등’과 ‘역할모호성’이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’이 높을수록 서비스 질 ‘신뢰성’과 ‘대응성’이 높아지는 것을 알 수 있다.

서비스 질 ‘확신성’과 ‘공감성’에 미치는 영향에 대한 분석 결과로는 직무스트레스 중 ‘역할모호성’이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’이 높을수록, 서비스 질 ‘확신성’과 ‘공감성’이 높아지는 것을 알 수 있다.

‘유형성’에 미치는 영향을 확인한 결과, 직무스트레스 중 ‘역할갈등’과 ‘역할모호성’이 낮을수록, 회복탄력성 중 ‘자기조절 능력’과 ‘긍정성’이 높을수록 서비스 질 ‘유형성’이 높아지는 것을 알 수 있다.

이상과 같이 서비스 질에 미치는 영향 요인으로 직무스트레스 하위요인 중에는 ‘역할보호성’이, 회복탄력성 하위요인 중에는 ‘자기조절 능력’이 가장 많은 영향력을 보이고 있다. ‘역할보호성’이 낮다는 것은 요양보호사의 역할 정립이 되지 못하여 직무수행 시 자부심이 낮아져 무력해진 상태를 말하며, ‘자기조절 능력’은 스트레스 상황을 긍정적 감정으로 조절하는 능력이며, 자신이 처한 상황에 대해 원인에 따른 방안을 분석하여 스트레스를 조절할 수 있는 능력을 말한다.

따라서, 요양보호사의 역할 정립을 위한 기관 내에서 업무를 명확히 할 필요가 있고, 회복탄력성, 특히 ‘자기 조절능력’을 향상시키기 위해서는 본인의 직무에 대한 자부심을 가질 수 있도록 직무교육을 포함한 인식개선 교육을 확대해 나가야 한다.

다섯째, 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 알아보기 위한 위계적 회귀분석 결과이다. 직무스트레스는 회복탄력성에 부(-)적 영향을 미치고 있으며, 서비스 질에도 부(-)적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 직무스트레스와 서비스 질 영향 관계에서 회복탄력성의 부분 매개효과가 있음을 확인하였으며, 하위요인 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’에서도 모두 부분 매개효과가 있음을 확인하였다. 즉 회복탄력성은 직무스트레스를 떨어뜨리고 서비스 질을 향상시킨다는 것을 알 수 있다.

2. 논의 및 시사점

본 연구는 도내 장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 일반적 특성에 따른 집단 간 차이를 살펴보고, 직무스트레스와 서비스 질의 영향 관계 분석 및 회복탄력성의 매개효과를 검증하는 것이 목적이다.

연구 결과를 바탕으로 한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 도내 장기요양기관에 근무하는 요양보호사는 여성, 50대 이상의 고연령

층이 주를 이루고 있음을 확인했다. 이는 이용자의 고령화와 함께 요양보호사의 고령화로 인해 향후 돌봄 인력 부족 문제가 야기될 수 있으므로 남성과 젊은 층의 인력 유입 정책 마련이 필요하다고 볼 수 있다. 즉, 표준 임금안 및 승급체계를 마련하여 낮은 지위 및 임금체계를 해소하고, 사회적으로 저평가된 요양보호사에 대한 인식개선을 위한 노력이 필요하다.

둘째, 요양보호사의 직무스트레스는 ‘영리법인 및 개인’ 시설보다 ‘비영리법인’ 시설에서 높게 나타났는데, 이는 운영 주체별 업무 강도, 직무환경의 차이를 비교하고 그 원인을 분석할 필요가 있음을 알 수 있다. 운영 주체의 특성상 다른 스트레스 요인이 있으며, 그에 따라 스트레스 해소 방법을 다르게 접근하여야 할 것이다. 회복탄력성은 ‘재가급여’가 ‘시설급여’ 제공기관보다 높게 나타났으며, 이러한 결과는 ‘시설급여’ 제공기관에서도 회복탄력성을 높여 줄 수 있는 근무 여건을 마련할 필요가 있음을 시사한다.

또한, 서비스 질에서는 성별에 따른 차이를 보였는데 ‘여성’ 집단이 ‘남성’ 집단보다 서비스 질이 높게 나타났고, 특히 ‘공감성’에서 유의한 차이를 보였다. 이는 ‘남성’ 요양보호사를 대상으로 ‘공감성’을 향상시키기 위한 교육 프로그램 등을 제공할 필요가 있다고 볼 수 있다.

셋째, 요양보호사의 직무스트레스가 낮을수록 서비스 질이 높아지고, 회복탄력성이 높을수록 서비스 질이 높아진다는 연구 결과는 직무스트레스가 낮을 경우 노인학대 인식이 높다고 보고한 김지혜(2020) 연구와, 직무스트레스가 장기요양 서비스 질에 직접적인 영향을 준다는 김민화(2018) 연구 결과, 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 부정적인 영향을 미치며, 요양원장의 리더십의 매개효과를 밝혀낸 권미경(2022)의 연구들과 맥을 같이 한다.

또한, 직무스트레스를 극복하는 능력으로 회복탄력성에 대한 이미성(2019)의 연구와 회복탄력성과 유사한 개념인 자기효능감, 자아탄력성이 직무만족에 영향을 미치고, 그러한 요양보호사의 직무만족은 서비스 질에 직접 영향을 미친다는 형경숙(2020)의 연구 결과와도 맥을 같이 한다.

직무스트레스가 높다는 것은 서비스 질을 약화시키는 요인으로 이를 극복하기

위해서 기관의 노력과 제도적인 방안이 뒷받침되어야 하는데 요양보호사의 업무 수행에 따른 낮은 지위체계 및 권한에서 오는 역할 요인, 낮은 임금, 열악한 근무환경 개선 등을 통해 직무스트레스를 해소시킬 수 있는 구체적인 실천 방안이 필요하다.

넷째, 회복탄력성은 직무스트레스를 낮추고 서비스 질을 높여주는 매개효과가 있음을 알 수 있으며, 회복탄력성과 관련된 연구로 재난경험자를 통한 회복탄력성이 삶의 질을 향상시킨다는 보고(권혜지, 2020)가 있었고, 직장 내 괴롭힘과 간호서비스 질 관계에서 회복탄력성이 간호서비스 질을 끌어 올렸다는 연구(권기애, 2019) 결과와 같이 본 연구에서도 요양보호사의 회복탄력성은 서비스 질 향상을 위한 중요 요소임을 알 수 알 수 있었다.

이러한 연구 결과를 볼 때 장기요양서비스의 질을 높이기 위해서는 요양보호사가 겪는 직무스트레스를 해소하고, 회복탄력성을 높여주는 것이 무엇보다 중요하다. 특히, 회복탄력성의 하위요인인 ‘자기조절 능력’, ‘대인관계 능력’, ‘긍정성’을 향상시킬 수 있는 방안을 마련해야 하는데 제도적으로는 요양보호사의 권익 향상을 위한 처우개선의 노력과, 사회적으로는 요양보호사에 대한 인식개선 교육이 필요하며, 요양보호사 개인에 대해서는 회복탄력성을 강화 할 수 있는 다양한 프로그램을 개발하고 지원해야 한다.

요양보호사는 장기요양보험제도에서 가장 중요한 역할을 수행하는 인력으로 가족을 대신하여 노인 ‘삶의 존엄’을 지켜주는 역할자로서 노인 돌봄에 없어서는 안 되는 직업군이다. 이러한 요양보호사의 처우개선 및 권익 향상을 위한 노력은 회복탄력성을 높여주는 요인이 되며, 결국 노인 돌봄의 질을 향상시키는 결과를 가져온다고 볼 수 있다.

< 참 고 문 헌 >

- 강연식. 2015. “외식업 직원이 지각한 물리적 환경, 내적 반응, 직무만족 및 서비스 수행 간 관계”. 순천향대학 박사학위논문.
- 강혜승·이소영. 2019. “요양보호사의 노인돌봄 태도에 미치는 영향”. 『Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society』 20(9): 459-464
- 고형주. 2022. “요양보호사의 직무요구가 직무만족에 미치는 영향 : 회복탄력성 매개효과를 중심으로”. 연세대학교 석사학위논문.
- 고혜영. 2020. “중년여성의 합창활동 경험이 회복탄력성과 심리·사회적 요인에 미치는 영향: 서울시 25개 구립합창단을 중심으로”. 상명대학교 박사학위논문.
- 곽미정·김영미. 2015. “수도권 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구: 교육, 직무스트레스, 업무환경을 중심으로”. 『한국정책과학학회보』 19(2): 135~166.
- 국립국어원 표준국어대사전. 2023.1.5. <https://stdict.korean.go.kr>
- 국민건강보험공단 장기요양보험 2023.1.5 <https://www.longtermcare.or.kr>
- 국민건강보험공단. 2012. 『노인장기요양보험통계연보』
- 국민건강보험공단. 2015. 『노인장기요양보험통계연보』
- 국민건강보험공단. 2018. 『노인장기요양보험통계연보』
- 국민건강보험공단. 2021. 『노인장기요양보험통계연보』
- 권기애. 2019. “간호사의 직장 내 괴롭힘이 간호서비스 질에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로”. 을지대학교 석사학위논문.
- 권미경. 2022. “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향연구: 요양원장의 자기희생적 리더십매개효과를 중심으로”. 중부대학교 박사학위논문.
- 권혜지. 2020. “재난경험자의 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향”. 대구대학교 석사학위논문.
- 김교현·전경구·박창남. 2004. “한국판 직무스트레스척도의 개발: 연구 1” 『한국심리학회지』 9(2): 415~440.

- 김동욱. 2017. “노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 및 직업정체성의 조절효과”. 신라대학교 박사학위논문.
- 김문영. 2022. “시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향: 인간중심 돌봄 조절효과를 중심으로”. 카톨릭대학교 석사학위논문.
- 김민화. 2018. “장기요양기관 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과 검증”. 협성대학교 박사학위논문.
- 김승용. 2020. “요양보호사의 직무스트레스와 직무소진의 관계에서 회복탄력성과 조직몰입의 매개효과에 관한 연구”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 김용민·이효주. 2020. “임상적 회복탄력성 척도 개발 및 타당화” 『Counseling Psychology Education Welfare』 7(3): 177-191.
- 김용석·최종복·황성혜·김민석·서인자. 2019. “서비스 질 척도(서브퍼프)의 타당화 연구 : 종합사회복지관을 대상으로” 『한국사회복지학』 61(2): 107-135.
- 김재경·조문수. 2019. “호텔 구성원 간의 언어폭력이 직무스트레스, 직무소진및직무성장에 미치는 영향”. 『관광레저연구』 31(4):331-350.
- 김정애·이혜경. 2014. “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국정책연구』 14(4): 1-33.
- 김정희. 2009. “도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구” 연세대학교 박사학위논문.
- 김정희. 2021. “요양보호사의 사회적자본이 서비스 질에 미치는 영향: 직무스트레스와 자아효능감의 매개효과”. 서울한영대학교 박사학위논문.
- 김주환. 2011. “회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀”. 서울: 위즈덤 하우스.
- 김지혜. 2020. “노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스가 노인학대 인식에 미치는 영향: 직업정체성의 조절효과를 중심으로”. 부산대학교 석사학위논문.
- 김지혜·심규순·유영희·이은아. 2020. “노인장기요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향”. 『산업융합연구』 18(6): 155-163.
- 김지현. 2019. “보육교사의 직무스트레스가 자기효능감과회복탄력성을 매개로 행복감에 미치는 영향”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 김학주. 2009. “사회서비스 품질관리체계의 해외동향 및 개혁방안.” 『사회복지정

- 책』 36(2): 237-261.
- 김현수. 2015. “서비스연구의 프레임워크 제안”. 『서비스연구』 5(2): 199-216.
- 남경옥. 2021. “방문요양보호사의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향: 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 중심으로”. 가천대학교 박사학위논문.
- 남경옥·채재은. 2021. “서울지역 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과에 관한 연구”. 『Journal of Digital Convergence』 19(1): 59-66
- 남지승. 2021. “요양보호사에 대한 클라이언트 폭력이 요양보호서비스 질에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 회복탄력성의 조절 효과 검증”. 위덕대학교 박사학위논문.
- 노금수. 2019. “노인요양시설의 요양보호사 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감과 자아탄력성을 매개변수로”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 노민지. 2016. “직무스트레스가 직무만족과 직무소진에 미치는 영향: 탄력성의 매개효과”. 영남대학교 석사학위논문.
- 노치경. 2018. “성인 회복탄력성 관련 변인에 관한 메타분석: 보호요인과 위험요인을 중심으로”. 명지대학교 박사학위논문.
- 류해룡. 2017. “양로시설 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 의사소통 능력과 자기효능감의 조절효과를 중심으로” 상지대학교 박사학위논문.
- 박선희. 2022. “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 및 자기효능감의 매개효과”. 『장기요양연구』 8(1): 45-51.
- 박세원. 2020. “노인재가장기요양기관 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인”. 건국대학교 석사학위논문.
- 박순옥. 2017. “SERVQUAL을 활용한 학부모지원정책 평가 연구”. 공주대학교 박사학위논문.
- 박재욱. 2008. “직무스트레스의 예방관리전략에 관한 연구”. 한남대학교 박사학위논문.
- 배성화. 2013. “항공사 서비스 인카운터 직원의 감성지능과 자기오락화 능력이

- 서비스 수행에 미치는 영향”. 대구대학교 박사학위논문.
- 배종애. 2020. “요양보호사의 인권감수성이 직무만족에 미치는 영향: 회복탄력성을 매개효과로”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 배준철. 2010. “은행 서비스품질의 요인별 중요도에 관한 연구”. 한양대학교 석사학위논문.
- 보건복지부. 2020. 『2020 요양보호사 양성 표준교재』.
- 보건복지부. 2023. 『2023 노인보건복지사업안내』 1권.
- 서상숙. 2021. “회복탄력성 기반 직무스트레스 대처 프로그램 개발 및 효과”. 목포대학교 박사학위논문.
- 석재은. 2014. “장기요양서비스의 질 개념 정립과 향상 방안”. 『한국사회복지학』 66(1): 221-249.
- 선우성경. 2019. “초등학교 회복탄력성 프로그램의 효과 분석”. 춘천교육대학교 석사학위논문.
- 성지아. 2020. “요양보호사의 자기효능감과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향”. 『Journal of Convergence for Information Technology』 10(12): 82-90.
- 속 려. 2017. “서비스품질 측정척도 개선에 관한 연구”. 국민대학교 석사학위논문.
- 손명동. 2022. “요양보호사의 돌봄서비스의 질에 관한 구조모형연구”. 남부대학교 박사학위논문.
- 손영환. 2013. “노인장기요양서비스 공급체계 특성이 서비스 질에 미치는 영향: 충북지역 방문요양서비스를 중심으로”. 카톨릭대학교 석사학위논문.
- 송혜옥. 2014. “병원 종사자의 회복탄력성과 조직몰입의 관계”. 고려대학교 석사학위논문.
- 신우열·김민규·김주환. 2009. “회복탄력성 검사지수의 개발 및 타당도 검증”. 『한국청소년개발원』 20(4): 105-131.
- 심희옥. 2021. “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과 검증”. 위덕대학교 박사학위논문.
- 안영인. 2020. “노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 검증”, 협성대학교 박사학위논문.

- 안영철. 2021. “노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 삼육대학교 박사학위논문.
- 오경순. 2019. “유아교사의 일터영성, 회복탄력성, 직무만족도, 행복감간이 관계분석”. 광주대학교 박사학위논문.
- 오복경. 2021. “노인요양시설의 인권관점실천이 서비스 질에 미치는 영향: 요양보호사의 전문역량과 공감능력의 매개효과”. 목원대학교 박사학위논문.
- 오지선. 2021. “노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스가 노인학대에 미치는 영향: 마음챙김과 정서조절곤란의 이중매개효과”. 서울시립대학교 박사학위논문.
- 윤은경·조윤득. 2011. “노인요양시설 요양보호사의 심리사회적 건강에 영향을 미치는 직무스트레스원.” 『한국케어매니지먼트연구』 6: 97-120.
- 윤희숙·박능후·전병유·권용진. 2010. “노인장기요양보험제도의 문제점과 개선방안.” 『KDI FOCUS』 통권제3호.
- 이강문. 2020. “회복탄력성 향상을 위한 평가지표 개발연구”. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 이미성. 2019. “카지노 종사원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 박사학위논문.
- 이미진. 2011. “노인 장기요양서비스의 질 측정상의 쟁점에 대한 고찰”. 『한국복지정책』 38(1): 141-163.
- 이영희. 1999. “서비스 질의 측정 개선을 위한 연구” 『경영연구』 5:209-246
- 이유재. 1997. “서비스의 특성 따른 문제점과 대응전” 『마케팅(Marketing)』 1(6): 38-41.
- 이은환. 2019. “지역거점 공공의료원 종사자들의 직무스트레스 영향요인”. 『대한보건연구』 45(1): 37-47.
- 이장환. 2019. “경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 박사학위논문.
- 이정선. 2017. “서비스 본질 특성의 경영혁신 영향 연구: 중소기업들을 중심으로” 국민대학교 박사학위논문.

- 이정신. 2022. “장애 자녀 부모의 회복탄력성 증진 집단상담 프로그램 개발 및 효과 검증”. 공주대학교 박사학위논문.
- 이정현. 2012. “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과 중심으로”. 성결대학교 석사학위논문.
- 이지은. 2010. “요양보호사의 치매태도가 치매돌봄 서비스 질에 미치는 영향 - 일가치감의 조절효과를 중심으로”. 경남대학교 박사학위논문.
- 이진숙·박진화. 2011. “시장원리 확대를 통한 노인장기요양서비스의 효과성 평가”. 『보건사회연구』 31(4), 5-3.
- 이진열·이솔지. 2020. “요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과”. 『인문사회21』 11(6): 1125-1138.
- 이하정. 2015. “유아의 자아존중감과 행복감이 회복탄력성에 미치는 영향”, 『한국보육지원학회지』 11(4): 39-61.
- 임소연. 2017, “사회복지사의 직무스트레스가 결혼만족도에 미치는 영향”. 성균관대학교 박사학위논문.
- 임시아. 2017. “요양보호사의 감성지능, 감정노동, 직무스트레스와 서비스 질과의 관계”. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 임양혁. 2022. “노인요양시설 요양보호사들의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 직업정체성과 직무스트레스 매개효과 중심으로”. 한서대학교 박사학위논문.
- 임정도. 2011. “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계”. 『한국콘텐츠학회』 11(1): 225-235.
- 임춘식·이인수. 2013. “요양보호사가 노인주거시설에서 경험한 성희롱에 관한 연구”. 『보건사회연구』 33(1), 220-259.
- 임현승·김옥임·문선혜·전은주·윤태경. 2022. “요양보호사의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향”. 『문화교류와 다문화교류』 11(5): 539-554.
- 장상덕. 2020. “노인요양시설 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”. 목원대학교 박사학위논문.
- 장승전. 2021. “노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 코칭리더십의 조절효과”. 명지대학교 박사학위논문.

- 장예지. 2021. “사회서비스 시장이 경쟁이 서비스 질에 미치는 영향: 노인장기요양시설을 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문.
- 정미의. 2010. “노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”. 대구대학교 석사학위논문.
- 정상례. 2019. “노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과 검증”. 협성대학교 박사학위논문.
- 정영학. 2020. “방문요양기관 요양보호사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 검증”. 협성대학교 박사학위논문.
- 정윤모·강영식. 2010, “요양보호사의 직무환경에 따른 직무스트레스와 소진이 직무만족에 미치는 영향”, 『한국산학학회논문지』 11(10:)3688-3699.
- 정윤지. 2019. “성격강점기반 집단상담 프로그램이 초등학생의 회복탄력성에 미치는 효과”. 공주교육대학교 석사학위논문.
- 정지혜. 2018. “중학생의 긍정적 사고, 회복탄력성 및 또래관계가 정서적 안정성에 미치는 영향”. 충북대학교 석사학위논문.
- 조남도·정규엽. 2019. “바 (Bar) 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 고용안정성의 조절효과를 중심으로”. 『호텔경영학연구』 28(1): 17-32.
- 조은아. 2018. “장애인복지관 종사자의 인권감수성과 자기효능감이 서비스 질에 미치는 영향”. 목원대학교 박사학위논문.
- 차정숙. 2021. “노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 요양보호서비스 질에 미치는 영향”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 최귀옥. 2022. “노인요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성의 조절효과”. 신한대학교 박사학위논문.
- 최귀옥·김미숙. 2022. “노인요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성의 조절효과”. 『한국산학기술학외논문지』 23(12): 1-305.
- 최수정. 2020. “요양보호사의 직무교육과 서비스의 질에 관한 연구”. 충신대학교 석사학위 논문.
- 최연진·정종화·곽설아. 2022. “노인요양시설 요양보호사의 감성지능이 서비스 질

- 에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로”. 『장기요양연구』 10(1): 5-27.
- 최인희·김은지·정수연·양난주. 2011. “노인장기요양보험제도가 가족에 미치는 영향 연구”. 『한국여성정책연구원』 10(1): 5-27.
- 형경숙. 2020. “요양보호사의 전문성과 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로”. 초당대학교 박사학위논문.
- 홍은숙. 2017. “장애아 부모 탄력성 척도 타당화 연구”. 『한국지체·중복·건강장애교육학회』 60(1): 29-50.
- 황관중. 2020. “노인장기요양기관 시설장의 리더십이 서비스의 질에 미치는 영향: 요양보호사의 직무만족 매개를 중심으로”. 한림대학교 석사학위논문.
- 황유미. 2019. “키즈카페의 서비스품질과 고객반응, 고객만족, 충성도 간의 구조적 관계”. 경기대학교 박사학위논문.
- 황의석. 2020. “외식종사자의 일과 생활의 불균형이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향 고용안정성의 조절효과와 직무스트레스의 매개효과분석”. 경기대학교 박사학위논문.
- Baron, R. A. & Dupree, J. 1996. “Behavior organization”. NY: Pearson Prentice Hall.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. 1978. “Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review1”. 『Personnel psychology』 31(4): 665-699.
- Blau, G. 1981. “An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain”. 『Organizational Behavior and Human Performance』 27(2): 279-302.
- Carman, J. M. 1990. “Consumer perceptions of service quality; An assesment of the SERVQUAL dimensions”. 『Journal of retailing』 66(1): 33-55.
- Carstlberry, S. B. & McIntyre, F. S. 1993. “Consumers’ quality evaluation process”. 『Journal of Applied Business Research』 8(3): 74-82.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. 1992. “Measuring Service Quality: a

- Reexamination and Extension”. 『Journal of Marketing』 56: 55-68.
- Donabedian, A. 1980. “Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment”. Ann arbor: Health Administration Press. 1988, “The quality of care: How can it be assessed?”. 『Journal of American Medical Association』 260(12): 1743-1748.
- Geron, S. M. 2000. “The Quality of Consumer-Directed Long-Term Care What do consumers mean by ‘quality’?”. 『Generationssan francisco american society on aging』 24(3): 66-73.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. 1980. “Stress and work: A managerial perspective”. Dallas: Scott, Foresman.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal , R. A. 1964. “Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity”. NY: Wiley.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. 1984. “Stress, appraisal, and coping”. NY: Springer.
- Lazarus, R. S. 1991. “Psychological stress in the workplace”. In P. L. Parrewe (Ed.), Handbook of job stress(pp.1-13). Corte Madera, CA: Select Press.
- Martin, L. L. Kettner, P. M. 2010. “Measuring the performance of human service programs”. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- McCraty R., Mike A., & Dana Tomasino, B. A. 2003. “Impact of a Workplace Stress Reduction Program on Blood Pressure and Emotional Health. in Hypertensive Employees”. 『The Journal of Alternative and Complementary Medicine』 . 9(3): 355 - 369.
- Moss, D., McGrady, A., Davies, T. C., & Wickramasekera, I. 2002. “Handbook of mind body medicine for primary care”. Newbury Park, CA: Sage. Personality & Social Psychology, 46, 877-891.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. 1988. “SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service

- Quality”. 『Journal of retailing』 64: 13-30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Bery. L. 1988. “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”. 『Journal of Marketing』 52: 35-48.
- Reivich, K., & Shatte, A. 2003. “The reliance factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life’s hurdles”. Broadway: Harmony
- Smith, M., Colligan, M., Horning, R. W., & Hurrell, J. 1978. “Occupational comparison of stress related disease incidence”. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Walsh, J. T., Taber, T. D., Beehr, T. A. 2000. “An integrated model of perceived job characteristics”. 『Organizational Behavior and Human Performance』 25: 252 - 267.
- Werner, E. E. & Smith, R. S. 1982. “Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth”. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, V. A. 1988. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality“. 『Journal of marketing』 52(2): 35-48.

< Abstract >

A Study on the Effect of Care Worker's Job Stress on the Quality of Service

-Focused on Mediating Effect of Resilience-

Hyun Mi Kyoung

Department of Social Welfare
Graduate School of Public Health and Welfare
Jeju National University
Supervised by Professor Ko Kwan Woo

The aim of this study is verifying the effect of care worker's job stress on the quality of service and the mediating effect of resilience in the procedure, and then offering basic resources for drawing up plans that will reduce care worker's work stress and improve the quality of service.

The research subjects are care workers who are working in the long-term care facility in Jeju province. Among them, 837 respondents were surveyed and the collected data were statistically processed using SPSS(Ver.26.0) Program. As a analyzing method, reliability verification, a descriptive statistical analysis, difference analysis, correlation analysis, multiple regression analysis, Baron and Kenny's Hierarchical regression analysis and Sobel Test were used.

Main results of this study are as follows.

Firstly, female care workers who are working in long-term care facilities in Jeju province account 91.5% of workers. 13.7% of care worker were 50s or younger, 49.5% of care workers were 50s, 36.8% of

care workers were 60s or older.

Secondly, job stress of care workers working in the facilities operated by non-profit corporation is higher than that of those working in the facilities operated by profit-making corporations or individuals.

Thirdly, the resilience of care worker was higher in 'in-house benefit provider' than in 'facility benefit provider', and as a result of comparison by motivation for choosing a job, 'recreation and volunteer' and 'aptitude and interest' showed higher resilience than 'means of livelihood'.

Fourthly, the service quality of nursing care workers was higher in the 'female' group than in the 'male' group, and the service quality was higher in the 'in-house benefit provider' than in the 'facility benefit provider'.

Fifthly, in the analysis result of the effect of caregiver's job stress and resilience on service quality, it was shown that as the job stress was lower, the service quality became higher and as the resilience was higher, the service quality became lower. In particular, it was analyzed that the lower the 'role conflict' and 'role ambiguity' among job stress, and the higher the 'self-regulation ability' and 'positivity' among resilience, the higher the service quality.

Lastly, a partial mediating effect of resilience was confirmed in the relation between job stress and service quality of care worker, and partial mediating effects were also found in all sub factors(self regulation ability, interpersonal relationships, positivity) of resilience.

Taken together, the research results suggest that severe female biased ratio and 50s or older's biased ratio among care workers might show the limit of service provision, so policies to attract young and male workers are needed. Care worker's job stress differed according to the operating entity of the institution and resilience differed according to the

type of the institution. Service quality differed according to gender and type of the institution. Additionally, it was confirmed that care worker's job stress and resilience were variables affecting service quality, and it was verified that resilience plays a partial mediating role in lowering job stress and increasing service quality.

As a result, the special nature of job environment was found depending on the gender of care workers, the operating entity, and the type of service institutions, therefore it is necessary to improve the quality of service by providing an environment and various programs that can solve the causes of job stress and and increase resilience.

Care workers are key personnel who directly provide services to the elderly in the long-term care insurance system, and it can be seen that improving their treatment and improving their rights and interests lead to an improvement in the quality of long-term care services. The results of this study are expected to serve as basic data for preparing policies to improve the quality of long-term care services.

**Key WordS : Care Worker, Job Stress, the Quality of Service,
Mediating Effect of Resilience**

<부 록>

< 설 문 지 >

요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향
-회복탄력성을 매개효과로-

설문지번호			
-------	--	--	--

안녕하십니까?

사회복지 현장에서 애쓰시는 전문가분들의 노고에 진심으로 존경을 보냅니다.

이 설문지는 돌봄의 전문가이신 **요양보호사의 직무스트레스가 돌봄 서비스 질에 미치는 영향을 알아보고 직무스트레스를 낮추고 돌봄 서비스의 질을 높이기 위한 방안을 모색하기 위한 목적으로** 진행하고 있습니다.

귀하가 응답하신 내용은 이름을 밝히지 않고 처리되며 연구윤리 기준 및 통계법 제33조에 따라 개인의 비밀이 철저히 보장되며 연구 목적으로만 활용됩니다.

설문의 내용은 맞고 틀리는 답이 없습니다. 평소 귀하께서 생각하고 느끼시는 대로 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

애써서 작성해주신 설문지가 유용하게 사용될 수 있도록 한 문항이라도 빠짐없이 작성 부탁드립니다.

감사합니다.

2023년 1월

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 : 고관우

연구자 : 현미경

문의 : 000000@naver.com

1. 다음은 직무스트레스와 관련된 질문입니다 각 문항을 읽고
가장 가까운 항목에 체크(✓) 해주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나의 판단과는 상반된 업무를 해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 모순된 업무지시를 받는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내 생각과는 달리 일을 해야 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 적절한 시설환경과 자원의 지원 없이 업무를 수행해야할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내가 업무적으로 어떤 역할을 수행해야하는지 예상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 사람들이 내가 맡은 일에 대해 어떤 기대를 하는지 예상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 상사나 동료로부터 애매한 지시나 명령을 받고 일하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 근무하는 기관은 업무수행에 필요한 규정이나 지침이 제대로 마련되어있지 않다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 업무수행에 있어 나의 책임이 무엇인지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나의 업무는 너무 복잡하고 불확실하다.	①	②	③	④	⑤
11	업무를 하는데 있어 나에게 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
12	내가 수행해야하는 업무들이 너무 많다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 나의 업무를 수행하는 것이 너무 힘들다	①	②	③	④	⑤
14	나는 주어진 시간에 업무를 마치기에는 시간이 너무 부족하다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하가 제공하는 서비스 질과 관련된 질문입니다. 각 문항을 읽으시고 가장 가까운 항목에 체크(✓) 해주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 약속한 서비스 내용과 시간을 반드시 지킨다	①	②	③	④	⑤
2	나는 계획된 서비스를 항상 원칙에 준수하여 제공 한다	①	②	③	④	⑤
3	나는 서비스를 제공할 때 항상 정해진 시간을 지킨다	①	②	③	④	⑤
4	나는 내가 제공한 서비스에 대한 기록을 정확하고 철저하게 기록하고 유지 한다	①	②	③	④	⑤
5	나는 어르신들이 필요로 할 때 다른 일에 우선하여 서비스를 제공한다	①	②	③	④	⑤
6	나는 어르신들에게 서비스를 제공할 때 지체 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
7	나는 언제나 자발적으로 어르신들에게 도움을 드리고 있다	①	②	③	④	⑤
8	나는 어르신들의 욕구를 중요하게 생각하여 서비스를 제공 한다	①	②	③	④	⑤
9	나는 내가 제공하는 서비스가 어르신들에게 확신감을 줄 수 있도록 노력 한다	①	②	③	④	⑤
10	나는 어르신들로 하여금 내가 제공하는 서비스가 안전하다는 느낌을 가지게 한다	①	②	③	④	⑤
11	나는 어르신들에게 항상 예의바르고 공손하다	①	②	③	④	⑤
12	나는 어르신들의 질문에 대답할 수 있는 충분한 업무지식을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
13	나는 어르신들 각자에 대해 개별적으로 관심을 가지고 표현 한다	①	②	③	④	⑤
14	나는 어르신들을 나의 고객으로서 배려하며 대한다	①	②	③	④	⑤
15	나는 어르신들의 이익과 편의를 최우선으로 고려 한다	①	②	③	④	⑤

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
16	나는 어르신들의 개인적인 문제와 감정을 이해하기 위하여 노력 한다	①	②	③	④	⑤
17	나는 어르신들에게 단정하고 깔끔한 외형적 이미지를 주기 위하여 노력 한다	①	②	③	④	⑤
18	나는 어르신들에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 자료를 활용 한다	①	②	③	④	⑤
19	나는 서비스를 제공함에 있어 최선의 물리적 환경에서 서비스가 제공될 수 있도록 노력 한다	①	②	③	④	⑤
20	나는 어르신들에게 서비스를 제공하는 공간의 청결에 많은 관심을 가진다	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 회복탄력성과 관련된 질문입니다.입니다. 각 문항을 읽으시고 가장 가까운 항목에 체크(✓) 해주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 논쟁거리가 되는 문제를 가족이나 친구들과 토론할 때 내 감정을 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 집중해야 할 중요한 일이 생기면 신바람이 나기 보다는 스트레스를 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 감정에 잘 휘말린다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 당장 해야 할 일이 있으면 어떠한 유혹이나 방해도 잘 이겨내고 해야 할 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 어려운일이 생기면 그 원인을 완전히 이해하지 못했다하더라도 일단 빨리 해결하는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

번 호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
7	나는 누군가가 나에게 화를 낼 경우 우선 그 사람의 의견을 잘 듣는다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 일이 생각대로 잘 안 풀리면 쉽게 포기하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 분우기나 대화 상태에 따라 대화를 잘 이끌어갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 재치 있는 농담을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 내가 표현하고자 할 때 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 대화중에 다른 생각을 하느라 대화 내용을 놓칠 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 대화를 할 때 하고 싶은 말을 다 하지 못하고 주저할 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 사람들의 얼굴 표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 서로 마음을 터놓고 얘기 할수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 열심히 일하면 언제나 보람이 있을리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 어려운 상황이 닥쳐도 모든 일이 다 잘 해결될 것이라고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 내가 어떤 일을 마치고 나면 주변 사람들이 부정적인 평가를 할까봐 걱정한다.	①	②	③	④	⑤
19	내 삶은 내가 생각하는 이상적인 삶에 가깝다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 다시 태어난다고 해도 나의 현재 삶을 다시 살고 싶다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하의 특성과 근무상황에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽으시고 해당되는 부분에 체크(✓) 또는 응답하여 주시기 바랍니다.

귀하의 성별은 무엇입니까?	___ ①남성 ___ ② 여성
귀하의 연령은 어떻게 되십니까?	만 ()세
귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?	___ ① 초등 졸 이하 ___ ② 중졸 ___ ③ 고졸 ___ ④ 전문대 졸 ___ ⑤ 대졸 이상
근무하는 기관의 운영주체는 어떻게 되십니까?	___ ① 사회복지법인 ___ ② 그 외 영리법인 ___ ③ 개인시설
근무하는 기관은 어느곳에 해당됩니까?	___ ① 재가급여 (방문요양, 목욕, 간호, 주야간보호) ___ ② 시설급여(요양원, 공동생활가정)
귀하의 요양시설 현 직장 근무경력 은 어떻게 됩니까?	___ ① 2년 미만 ___ ② 2년이상 ~ 4년미만 ___ ③ 4년이상~ 6년미만 ___ ④ 6년이상 ~ 8년미만 ___ ⑤ 8년이상
전체 경력 중 몇 회 이직한 경 험이 있으신가요?	___ ① 없다 ___ ② 1 회 ___ ③ 2회 ___ ④ 3회 이상
귀하가 요양보호사 직업선택 동 기는 어떻게 되시나요?	___ ① 생계수단 ___ ② 가계보탬 ___ ③ 적성과 흥미 ___ ④ 여가와 봉사 ___ ⑤ 가족요양

【 수고 많으셨습니다. 귀한 시간 내주셔서 고맙습니다.】