

# 노인요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

황혜남

대구대학교 간호학과 교수

## Impacts of Occupational Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment among Certified Geriatric Caregivers

Hyenam Hwang

Professor, Department of Nursing, Daegu University, Daegu, Korea

**Objectives:** An increase in the number of caregivers is necessary to provide services to the elderly, but more importantly, it is qualitative management for them. The purpose of this study was to identify occupational stress, job satisfaction, and organizational commitment and to explore the impact of occupational stress on job satisfaction and organizational commitment among caregivers employed in health service centers for the elderly. **Methods:** This descriptive survey was a cross-sectional correlational design of 118 caregivers. The questionnaire included occupational stress, job satisfaction, and organizational commitment. Stepwise multiple regression was applied. **Results:** Job satisfaction and organization commitment of caregivers were found to be above the average. There was a high level of job stress due to lack of job autonomy, job demands, and inadequate compensation. It has been found that the inappropriate compensation, organization system, work culture, and lack of job autonomy affected job satisfaction of caregivers. The factors affecting organizational commitment were inadequate compensation, job insecurity, and work culture. **Conclusions:** Efforts should be made to assess and complement the appropriateness of compensation and work culture that are taken to relieve job stress to enhance the job satisfaction and organizational commitment of caregivers.

**Key words:** Job satisfaction, Organizations, Aged, Health services

## 서론

최근 미국 통계청에서 발표한 전 세계 고령화 속도에 따르면, 우리나라의 고령화 속도는 2015년 세계 51위였으나 2050년에는 2위로 상승하여 부동의 1위인 일본을 바짝 뒤따르게 될 것이라고 예측하였다[1]. 급격하게 증가하고 있는 노인 인구와 더불어 이들을 위한 노인복지서비스의 확대에 대한 요구는 지속적으로 드러나고 있다[2]. 2008년 노인장

기요양보호 서비스가 시작된 이후 지속적으로 증가 추세인 장기요양기관은 2016년에 전년도와 비교하여 7.8% 증가하여 19,000개를 넘어섰다[3]. 장기요양기관에는 요양보호사 및 사회복지사, 의사, 간호사 등 다양한 전문 인력이 근무 중일지라도 요양보호사가 90.9%를 차지하고 있으며, 요양보호사는 노인들의 신체활동 및 일상생활활동 지원뿐만 아니라 정서적 지원과 환경 관리 등의 다양한 업무를 수행한다[4]. 따라서 요양보호사의 직무는 대상자의 만족도뿐만 아니라 기관의 서비

**Corresponding author:** Hyenam Hwang

33 Seongdang-ro 50-gil, Nam-gu, Daegu 42400, Korea  
Tel: +82-53-650-8398, E-mail: hnhwang@daegu.ac.kr

Received: August 17, 2018 Revised: September 19, 2018 Accepted: October 6, 2018

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

**How to cite this article:**

Hwang H. Impacts of occupational stress on job satisfaction and organizational commitment among certified geriatric caregivers. J Health Info Stat 2018;43(4):267-273. Doi: <https://doi.org/10.21032/jhis.2018.43.4.267>

© It is identical to the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permit sunrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2018 Journal of Health Informatics and Statistics

스 질에도 영향을 미치게 되므로[5], 요양보호사의 서비스 질과 원활한 업무를 지지해주기 위한 다양한 연구가 시도되어야만 한다.

늘어난 노인 대상자에게 서비스를 제공하는 요양보호사의 양적인 증가도 중요하지만 질적 차원의 관리가 필요하고[6], 이를 위하여 직무 만족 및 조직몰입을 높여주기 위한 방안이 요구된다. 직무만족은 직무, 직무 성취 또는 직무 경험의 평가에서 비롯되는 긍정적이거나 즐거운 반응이며[7], 조직몰입은 개인의 행동을 조직의 목표와 일치하는 방식으로 행동하도록 하는 개인과 조직 사이의 심리적 계약이다[8]. 따라서 직무만족과 조직몰입은 개인뿐만 아니라 조직에도 긍정적인 영향을 미치게 된다. 스트레스는 “신체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응”을 의미하며, 적당한 직무스트레스는 직무에 도움을 줄 수 있으나 과도한 직무스트레스는 직무의욕과 생산성을 감소시킬 뿐만 아니라 개인적인 건강을 악화시키고 사고율 및 사회적 비용을 증가시키게 된다[9]. 요양보호사의 직무만족과 조직몰입은 노인에게 주어지는 서비스의 질과 이직률을 낮추는 중요한 역할을 하고 있지만[10], 이러한 직무만족과 조직몰입을 방해하는 요인으로 직무스트레스를 들고 있다[11-14]. 따라서 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 정도를 확인하여 이들의 질적 관리에 기초자료를 제공할 필요가 있다.

한국인의 직무스트레스를 확인하기 위하여 Chang et al. [9]이 개발한 연구 도구가 있으나, 이를 가지고 요양보호사를 대상으로 하여 직무스트레스와 직무만족을 연구한 선행연구는 찾아볼 수 없었으며, 직무스트레스와 직무몰입 측면에서는 Lee et al. [14]의 연구 외에는 찾을 수가 없었다. 따라서 본 연구의 목적은 지역사회에서 노인을 위한 건강관리 복지인력인 요양보호사의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 파악하기 위함이며, 이에 본 연구의 결과는 지역사회에서 노인의 건강을 관리하고 있는 지역사회건강관리팀의 직무스트레스를 이해하고 그들의 업무를 조직하고 개선하는 데 도움이 될 것이다. 또한 개인의 안녕과 조직의 발전을 위하여 직무만족과 조직몰입의 증진이 필요하므로 직무스트레스와의 영향 정도를 파악한 본 연구는 요양보호사의 직무스트레스를 줄이고 직무만족과 조직몰입을 향상시키기 위한 중요한 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 정도를 확인하고, 이들에게서 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 정도를 파악하기 위함으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 정도를 확인한다.
- 둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입 정도의 차이를 확인한다.

셋째, 대상자의 직무만족, 조직몰입과 직무스트레스 요인 간의 관계를 확인한다.

넷째, 대상자의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 정도를 파악한다.

## 연구 방법

본 연구는 지역사회 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 정도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 연구대상자

본 연구의 대상자는 경상북도 U군에 위치한 노인요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사로 본 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 자를 편의표집 방법으로 자료를 수집하였다. 본 연구의 예상인원은 G-Power 3.1.9.2로부터 회귀분석을 이용하여 Medium effect size 0.15, Power 0.80을 이용하여 103명으로 산출되었으며, 25%의 탈락률을 고려하여 130명으로 하였다. 본 연구에서는 130부를 배부하여 무응답 문항이 많은 설문지 12부를 제외한 후 118명의 자료를 사용하였다.

### 연구도구

본 연구는 구조화된 설문지를 이용하였으며, 일반적 특성, 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 등으로 구성되었다. 일반적인 특성은 성별, 나이, 교육 정도, 배우자 유무, 종교 유무, 근무 연수 등을 포함하고 있다.

직무스트레스 정도는 Chang et al. [9]이 개발한 한국인 직무스트레스 척도-단축형을 사용하였다. 이 도구는 하부요인으로는 직무요구, 직무자율성 결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등의 7영역으로 구성되었으며, 직무요구는 직무에 대한 부담으로 인한 스트레스 정도, 직무자율성 결여는 직무에 대한 의사결정과 재량활용에 대한 자율성의 결여로 인한 스트레스 정도, 관계갈등은 상사 및 동료 간의 도움과 지지의 부족으로 인한 스트레스 정도, 직무불안정은 직업과 직무에 대한 안정성 평가로 이들의 불안정으로 인한 스트레스 정도, 조직체계는 조직의 운영체계 및 전략, 조직의 자원, 의사소통 등으로 인한 스트레스 정도, 보상부적절은 업무에 대한 기대하는 보상의 부적절로 인한 스트레스 정도, 직장문화는 한국의 직장문화로 인한 스트레스 정도를 의미한다. 이 도구는 4점 척도, 총 24문항으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 100점 환산점수는 (실제점수-문항수)×100/(예상 가능한 최고점수-문항수)를 이용하여 산출하였다. 요양보호사를 대상으로 한 Lee et al. [14]의 연구에서 전체 도구의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.93이었고, 하부요인은 0.71-0.90이었던

다. 본 연구에서 전체 도구의 신뢰도는 0.84이었고 하부요인은 0.61-0.88로 나타났다.

직무만족 정도는 Weiss et al. [15]이 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 사용하였다. 이 도구는 5점 척도, 20문항으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Lee and Nam [16]의 연구에서의 도구 신뢰도는 0.91이었고, 본 연구에서는 0.94였다.

조직몰입 정도는 Mowday et al. [17]이 개발한 Organizational Commitment Questionnaire를 사용하였다. 이 도구는 5점 척도, 15문항으로 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 도구의 개발 당시 신뢰도는 0.89이었으며 [17], 본 연구에서는 0.93이었다.

### 자료수집

자료는 대구대학교의 연구윤리위원회에서 연구승인(IRB No. 10414 95-201709-HR-04-01)을 받은 후 2018년 4월부터 7월까지 노인요양시설을 방문하여 단체장에게 연구목적 및 제반 사항을 설명한 후 허락을 받고, 연구 참여자에게 연구목적, 개인의 윤리적 보호를 설명하였다. 자발적으로 참여에 동의한 대상자를 대상으로 동의서를 작성하게 한 후 질문지를 배부하였다.

### 자료분석

수집된 자료는 SPSS 24.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA) 프로그램을 사용하여 연구의 목적에 따라 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 정도는 기술통계로 분석하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이는 Independent t-test와 비모수 분석 방법인 Mann-Whitney U test 또는 Kruskal-Wallis H test를 이용하여 분석하였다.
- 3) 대상자의 직무만족, 조직몰입과 직무스트레스 요인 간의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.
- 4) 대상자의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 확인하기 위하여 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

## 연구 결과

### 대상자의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 정도

대상자의 전체 직무스트레스 정도는 평균 환산점수 43.0점으로 나타났다으며, 직무스트레스 하부요인은 직무자율성 결여(58.8점), 직무요구(52.2점), 보상부적절(51.8점), 조직체계(41.6점), 관계갈등(36.2점), 직무불안정(31.9점), 직장문화(28.2점) 순으로 확인되었다. 직무만족 정도

**Table 1.** Scores of occupational stress, job satisfaction, and organizational commitment (n=118)

Variables	Possible range	Mean ±SD	Conversion value
Occupational Stress	1-4	2.16±0.29	43.0
Job demands	1-4	2.31±0.49	52.2
Lack of job autonomy	1-4	2.47±0.45	58.8
Interpersonal conflicts	1-4	2.08±0.46	36.2
Job insecurity	1-4	1.96±0.63	31.9
Organization system	1-4	2.14±0.44	41.6
Inadequate compensation	1-4	2.21±0.46	51.8
Work culture	1-4	1.85±0.63	28.2
Job Satisfaction	1-5	3.53±0.51	-
Organizational Commitment	1-5	3.76±0.63	-

SD, standard deviation.

는 평균 3.53점, 조직몰입 정도는 평균 3.76점으로 나타났다(Table 1).

### 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이

대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 여성이 109명(92.4%), 50대 이상이 67명(56.8%), 고등학교 졸업자가 58명(49.2%), 현재 배우자가 있는 대상자가 96명(81.4%), 3년 미만 근무자가 40명(33.9%)으로 확인되었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 유의한 차이를 나타내는 변수는 없었다. 반면에 조직몰입 정도는 성별( $Z = -2.45, p = 0.014$ )에 따라 차이가 있는 것으로 확인되었으며, 남자( $3.31 \pm 0.49$ )는 여자( $3.79 \pm 0.62$ )보다 조직몰입 정도가 낮은 것으로 나타났다(Table 2).

### 대상자의 직무만족, 조직몰입과 직무스트레스 요인 간의 관계

대상자의 직무만족과 직무스트레스 요인 간의 관계를 살펴보면, 직무만족은 직무스트레스( $r = -0.69$ )의 유의한 역의 상관관계를 나타냈고, 하부요인으로는 보상부적절( $r = -0.68$ ), 조직체계( $r = -0.65$ ), 직장문화( $r = -0.46$ ), 직무자율성 결여( $r = -0.45$ ), 직무불안정( $r = -0.41$ )과 유의한 관계를 보였다.

대상자의 조직몰입과 직무스트레스 요인 간의 관계를 살펴보면, 조직몰입은 직무스트레스( $r = -0.64$ )의 유의한 역의 상관관계를 나타냈고, 하부요인으로는 보상부적절( $r = -0.58$ ), 조직체계( $r = -0.52$ ), 직무불안정( $r = -0.52$ ), 직장문화( $r = -0.49$ ), 직무자율성 결여( $r = -0.32$ )와 유의한 관계를 보였다(Table 3).

### 대상자의 직무만족과 조직몰입 영향요인

대상자의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 가정을 확인한 결과, Dubin-Watson 통계량이 1.805와 2.094로 자기 상관이 없고 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)는 1.25-2.03과 1.26-1.43으로 독립변수 간의 다중공선성의

문제는 없는 것으로 확인되는 등의 다중회귀분석을 위한 기본 가정이 모두 만족되었다.

직무만족 회귀방정식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 ( $F=40.51, p<0.001$ ), 이의 설명력은 57.5%로 확인되었다. 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인은 보상부적절로 나타났으며, 다음으로는 조직체계, 직장문화, 직무자율성 결여 순으로 확인되었다. 대상자가 보상부적절( $\beta = -0.36$ ), 조직체계( $\beta = -0.24$ ), 직장문화( $\beta = -0.21$ ), 직무자율성 결여( $\beta = -0.20$ )에 대한 스트레스가 높을수록 직무만족 정도가 더 낮아지

는 것으로 나타났다(Table 4).

조직몰입 회귀방정식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 ( $F=32.85, p<0.001$ ), 이의 설명력은 45.0%로 확인되었다. 조직몰입에 영향을 미치는 주요 요인은 보상부적절로 나타났으며, 다음으로는 직무불안정과 직장문화 순으로 확인되었다. 대상자가 보상부적절( $\beta = -0.40$ ), 직무불안정( $\beta = -0.25$ ), 직장문화( $\beta = -0.21$ )에 대한 스트레스가 높을수록 조직몰입 정도가 더 낮아지는 것으로 나타났다(Table 4).

**Table 2.** Differences of job satisfaction and organizational commitment by characteristics (n=118)

Variables	Category	n (%)	Job satisfaction		Organizational commitment	
			Mean $\pm$ SD	t/z/H (p)	Mean $\pm$ SD	t/z/H (p)
Gender	Male	9 (7.6)	3.32 $\pm$ 0.41	-1.48 (0.139)	3.31 $\pm$ 0.49	-2.45 (0.014)
	Female	109 (92.4)	3.55 $\pm$ 0.51		3.79 $\pm$ 0.62	
Age (y)	$\leq 39$	18 (15.2)	3.47 $\pm$ 0.64	3.07 (0.215)	3.60 $\pm$ 0.86	1.06 (0.588)
	40-49	33 (28.0)	3.68 $\pm$ 0.43		3.82 $\pm$ 0.52	
	$\geq 50$	67 (56.8)	3.48 $\pm$ 0.49		3.77 $\pm$ 0.61	
Education level	<High school grad	45 (38.1)	3.52 $\pm$ 0.44	2.14 (0.343)	3.84 $\pm$ 0.52	0.64 (0.725)
	High school grad	58 (49.2)	3.48 $\pm$ 0.52		3.68 $\pm$ 0.66	
	College grad	15 (12.7)	3.66 $\pm$ 0.51		3.76 $\pm$ 0.66	
Having a husband/wife	Yes	96 (81.4)	3.51 $\pm$ 0.52	-1.34 (0.181)	3.74 $\pm$ 0.64	-0.76 (0.449)
	No	22 (18.6)	3.64 $\pm$ 0.45		3.81 $\pm$ 0.60	
Religious	Yes	77 (65.3)	3.60 $\pm$ 0.54	1.03 (0.307)	3.78 $\pm$ 0.62	0.33 (0.743)
	No	41 (34.7)	3.50 $\pm$ 0.49		3.74 $\pm$ 0.63	
Period of working (y)	<3	40 (33.9)	3.51 $\pm$ 0.57	1.78 (0.776)	3.65 $\pm$ 0.67	6.53 (0.163)
	3-5	33 (28.0)	3.53 $\pm$ 0.47		3.64 $\pm$ 0.64	
	5-7	25 (21.2)	3.49 $\pm$ 0.49		3.93 $\pm$ 0.48	
	7-10	12 (10.2)	3.60 $\pm$ 0.50		3.95 $\pm$ 0.58	
	10-15	8 (6.8)	3.69 $\pm$ 0.48		3.96 $\pm$ 0.71	

SD, standard deviation.

**Table 3.** Correlations among job satisfaction, organizational commitment, and occupational stress (n=118)

Variables	Job satisfaction	Organizational commitment
	r (p)	r (p)
Organizational commitment	0.71 (<0.001)	-
Occupational stress	-0.69 (<0.001)	-0.64 (<0.001)
Job demands	0.02 (0.835)	0.12 (0.856)
Lack of job autonomy	-0.45 (<0.001)	-0.32 (<0.001)
Interpersonal conflicts	-0.18 (0.058)	-0.17 (0.068)
Job insecurity	-0.41 (<0.001)	-0.52 (<0.001)
Organization system	-0.65 (<0.001)	-0.52 (<0.001)
Inadequate compensation	-0.68 (<0.001)	-0.58 (<0.001)
Work culture	-0.46 (<0.001)	-0.49 (<0.001)

**Table 4.** Predictors for job satisfaction and organizational commitment (n=118)

Variables	B	SE	$\beta$	t (p)
<b>Job satisfaction</b>				
(Constant)	92.33	2.35		
Inadequate compensation	-0.19	0.04	-0.36	-4.30 (<0.001)
Organization system	-0.16	0.06	-0.24	-2.82 (0.006)
Work culture	-0.10	0.03	-0.21	-2.98 (0.004)
Lack of job autonomy	-0.11	0.04	-0.20	-2.96 (0.004)
Adjusted R <sup>2</sup> = 0.575, F = 40.51, p < 0.001, Durbin-Watson = 1.805				
<b>Organizational commitment</b>				
(Constant)	72.54	1.86		
Inadequate compensation	-0.19	0.04	-0.40	-5.20 (<0.001)
Job insecurity	-0.11	0.04	-0.25	-3.02 (0.003)
Work culture	-0.10	0.04	-0.21	-2.61 (0.010)
Adjusted R <sup>2</sup> = 0.450, F = 32.85, p < 0.001, Durbin-Watson = 2.094				



## 고찰

본 연구는 노인요양시설에 근무하고 있는 요양보호사의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 확인하기 위하여 요양보호사 118명을 대상으로 시도하였다. 본 연구의 결과는 노인요양시설에 근무하고 있는 요양보호사의 직무를 이해하고 그들의 업무를 조직 계획하는 데 도움이 될 것이다.

본 연구 대상자의 직무만족 정도는 평균 3.53점/5점으로 중간 이상을 나타냈으며, 이는 선행연구에서 요양보호사의 직무만족 정도가 3.47-3.62점 수준인 것과 [10,18] 사회복지사에 대한 연구에서 3.51점으로 나타난 것과 유사하였으며[19], 간호사의 직무만족도 3.00점보다는 높은 결과를 보였다[20]. 본 연구 대상자의 조직몰입 정도는 평균 3.76점/5점으로 중간 이상을 나타냈으며, 이는 요양보호사를 대상으로 조사한 3.74-3.82점[12,21]과 유사하였으나 노인 시설에서 근무하고 있는 사회복지사를 대상으로 한 연구의 3.07-3.42점[22,23]과 간호사 대상의 연구에서 3.00점[20]과 비교하여 높은 수준으로 확인되었다. 따라서 본 연구 대상자의 직무 자체에 대한 만족도나 조직몰입 정도는 전체적으로 중간 이상 수준인 것을 알 수가 있었다.

본 연구 대상자의 전체 직무스트레스 정도는 100점 환산점수로 평균 43.0점을 나타냈으며, 하부요인은 직무자율성 결여(58.8점) 요인이 가장 높았고, 다음으로는 직무요구(52.2점), 보상부적절(51.8점)에 대한 스트레스가 높은 것으로 확인되었다. 또한 직장문화(28.2점)에 대한 요인이 가장 낮은 스트레스 정도를 보였다. 같은 도구를 이용하여 요양보호사의 직무스트레스를 조사한 Lee et al. [14]의 연구에서도 요양보호사의 직무요구(58.2점) 및 직무자율성 결여(58.1점)와 관련된 스트레스가 가장 높게 나타난 결과와 유사하다. 또한 사회복지사의 경우에도 직무요구(59.4점)와 직무자율성 결여(42.8점) 영역이 가장 높게 확인된 것과는 유사하였다[24]. 간호사를 대상으로 수행한 연구에서는 직무요구(62.4점), 조직체계(58.6점), 보상부적절(55.1점), 다음으로 직무자율성 결여(51.0점) 순으로 확인되었다[25]. 따라서 본 연구 대상자의 직무자율성 결여, 직무요구 및 보상부적절과 관련된 스트레스를 증재하기 위한 노력뿐만 아니라 이를 직접적으로 줄여주기 위한 방안의 개발이 요구된다.

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이가 있는 변수는 없는 것으로 확인되었으나, 조직몰입 정도는 남자 요양보호사가 여자보다 조직몰입이 낮은 것으로 나타났다. 하지만 일반적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입에 대한 일치된 결과를 보인 선행연구를 찾기는 어려웠다[2,13,18,26,27]. 따라서 일반적 특성에 따른 직무만족 및 조직몰입의 차이에 관련된 다양한 반복연구를 제언한다. 또한 본 연구에서 확인된 남자요양보호사의 조직몰입을 개선하기 위한 방안의 모색

이 필요하며 이에 앞서서 남자 요양보호사를 대상으로 하여 조직몰입을 위협하는 요인에 대한 심층 질적 연구의 필요성을 제기하고자 한다.

본 연구 대상자의 직무만족은 직무스트레스와 유의한 상관관계를 나타냈고, 이는 요양보호사 및 노인 장기요양시설 종사자를 대상으로 한 연구에서와 같은 결과를 확인할 수 있었다[11,12,28]. 또한 본 연구에서 확인한 직무스트레스 하부요인이 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀방정식의 설명력은 57.5%이었고, 직무만족에 영향을 미치는 주요 직무스트레스 하부요인은 보상부적절로 나타났으며, 다음으로는 조직체계, 직장문화, 직무자율성 결여 순으로 확인되었다. Kim and Kim [13]은 요양보호사 연구에서 보상 및 대인관계, 환자관련 스트레스가 직무만족에 영향을 미친다고 하였으며, 직장인을 대상으로 한 연구에서도 직무만족도의 예측변인으로 보상부적절, 직무요구, 직장문화, 직무불안정이 확인되었다[16]. 또한 수도권 대학병원 행정직원의 성과보상과 근무환경은 동기부여를 통하여 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다[29]. 따라서 비교 가능한 충분한 선행연구가 부족하여 합의된 결과를 도출하기는 어려웠지만 직무만족을 증진시키기 위하여 적절한 보상이 매우 중요함을 확인할 수 있었다. 또한 직무만족을 높이기 위해서는 본 연구에서 확인된 조직이 체계적으로 운영되고 있는지, 직장 문화가 바람직하게 형성되었는지, 직무의 자율성은 확보되어 있는지에 대한 평가가 필요하다고 본다.

본 연구 대상자의 조직몰입은 직무스트레스와 유의한 상관관계를 나타냈고, 이는 요양보호사 및 노인복지시설 종사자를 대상으로 한 연구에서 같은 결과를 확인할 수 있었다[12,23]. 또한 본 연구에서 확인한 직무스트레스 하부요인이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀방정식의 설명력은 45.0%이었고, 조직몰입에 영향을 미치는 주요 요인은 보상부적절로 나타났으며, 다음으로는 직무불안정과 직장문화 순으로 확인되었다. 요양보호사를 대상으로 한 Lee et al. [14]의 연구에서는 직무불안정, 직무요구, 직장문화가 유의한 영향요인으로 확인되었으며, Kim and Kim [13]의 연구에서는 대인관계 및 보상 관련 스트레스를 영향요인으로 확인할 수 있었다. 또한 노인복지시설 종사자의 직무스트레스와 조직몰입을 연구한 Kang [23]의 연구에서도 보상부적절은 조직몰입에 영향요인이었으나 직무요구 및 관계갈등은 유의한 영향요인이 아닌 것으로 확인되었다. 따라서 합의된 연구결과는 아니지만 요양보호사의 조직몰입에 보상부적절, 직무불안정, 직장문화에 대한 스트레스가 영향을 미치는 것임에는 틀림이 없다. 따라서 요양보호사들을 위한 보상 및 직무안정성, 직장문화에 대한 적절성을 확보하기 위한 평가 및 부족한 부분의 보완이 이루어져야 할 것이다. 또한 본 연구에서 확인된 요양보호사의 직무스트레스 요인들 중에서 직무만족과 조직몰입 모두에 주요하게 영향을 미친 보상부적절과 직장문화는 무엇보다도 우선적으로 평가 및 증재가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

## 결론

본 연구는 노인요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사 118명을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 정도를 파악하고, 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 정도를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

본 연구 결과, 노인 건강관리 인력인 요양보호사의 직무만족과 조직몰입 정도는 보통 이상으로 확인되었으며, 직무자율성 결여, 직무요구, 보상부적절에 대한 직무스트레스가 높은 것으로 확인되었다. 또한 이들의 보상부적절, 조직체계, 직장문화, 직무자율성 결여 등이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 확인되었으며, 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 보상부적절, 직무불안정과 직장문화 순으로 확인되었다.

따라서 요양보호사의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위한 직무스트레스를 완화하기 위한 방안으로 보상 및 직장문화에 대한 적절성의 평가 및 보완방법에 대한 노력이 이루어져야 할 것이다. 하지만 본 연구의 대상이 일개 지방 소도시에 국한되었기에 일반화에는 신중을 기해야 할 것이다. 또한 요양보호사를 포함한 선행연구의 부족으로 합의된 연구결과를 도출하기 어려웠고, 이들을 포함한 다양한 시각의 연구를 시도해야 할 것이다.

## ORCID

Hyenam Hwang <https://orcid.org/0000-0003-2907-1235>

## REFERENCES

1. U.S. Census Bureau. An aging world: 2015-Census Bureau. Available at <https://www.census.gov/content/dam/Census/library/publications/2016/demo/p95-16-1.pdf> [accessed on August 17, 2018].
2. Han SM, Rho B. The effect of working environment on job satisfaction of care workers. *AJMAHS* 2016;6(12):357-367 (Korean).
3. Korea Ministry of Health and Welfare. 2018 Guidelines for training caregivers. Available at [http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=0320&CONT\\_SEQ=344190&page=1](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=0320&CONT_SEQ=344190&page=1) [accessed on September 18, 2018].
4. Korea Ministry of Health and Welfare. 2017 Social security factbook. Available at [http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0601vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=13&MENU\\_ID=1304020608&page=1&CONT\\_SEQ=301120](http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0601vw.jsp?PAR_MENU_ID=13&MENU_ID=1304020608&page=1&CONT_SEQ=301120) [accessed on September 18, 2018].
5. Ko JU. The effects of the caregiver emotional labor component on job satisfaction and turnover intention. *Korea Acad Care Manag* 2014;11:1-20 (Korean).
6. Lee HJ. A study on the determinants of job satisfaction of social workers in social service agencies for the elderly. *Korean J Str Res* 2008;16(4):317-324 (Korean).
7. Locke E. What is job satisfaction?. *Organ Behav Hum Perform* 1969;4:309-336.
8. Hunt SD, Wood VR, Chonko LB. Corporate ethical values and organizational commitment in marketing. *J Mark* 1989;53(3):79-90.
9. Chang SJ, Koh SB, Kang D, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Ann Occup Environ Med* 2005;17(4):297-317 (Korean).
10. Kim YJ, Kim YJ, Chen SH. The effect of job satisfaction and burnout on turnover intention of care worker. *AJMAHS* 2016;6(9):527-535 (Korean).
11. Lee GS. An effect of job stress on caregiver's job satisfaction: as a moderator of emotional intelligence. *Korea Acad Care Manag* 2017;24:5-32 (Korean).
12. Lee SJ, Chae IS, Kim KS. A study of care givers' job stress and job satisfaction-focusing on their whole-hearted devotion to their job as the mediating variable. *Korean J Local Gov Admin Stud* 2011;25(1):121-136 (Korean).
13. Kim HJ, Kim HK. A study on the influences of the elderly long-term care worker's job stress on the organizational effectiveness. *J Welfare Aged* 2011;51:191-214 (Korean).
14. Lee CH, Roh HL, Kang JS. Affects of job stress on job involvement of caregiver. *J Special Educ Rehabil Sci* 2012;51(4):229-245 (Korean).
15. Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Industrial relations Center; 1967.
16. Lee HK, Nam CY. The effects of job stress, depression, and psychological happiness on job satisfaction of office workers. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 2015;21(4):490-498 (Korean).
17. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. *J Vocat Behav* 1979;14(2):224-247. Doi: 10.1016/0001-8791(79)90072-1
18. Yoo KS. The study on job satisfaction of care helpers. *J Korean Public Health Nurs* 2012;26(2):341-353 (Korean).
19. Ju ON, Mun SY. A study on the effects of emotional intelligence of social welfare workers on their happiness: with focus on the mediating

- effects of customer orientation and job satisfaction. *Korean J Local Gov Admin Stud* 2017;31(1):167-195 (Korean).
20. Yoo SJ, Choi YH. Predictive factors influencing turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals in Daegu City. *J Korean Acad Nurs Admin* 2009;15(1):16-25 (Korean).
21. Choi YS. Influences of job characteristics of caregivers of elderly care facilities on organizational commitment: focused on the mediation effect of self-efficacy. *Korea Care Manag Res* 2017;24:57-85 (Korean).
22. Kim BS, Shin SY. Study on the GWP organization culture and organizational commitment among the social workers in the community welfare center: focusing on the moderating effects of the followership style. *Korea Care Manag Res* 2016;21:179-199 (Korean).
23. Kang GH. The impact of work stress factors experienced by workers at elderly welfare facilities on organizational commitment: focused on Gwangju and Jeonnam/Jeonbuk regions. *J Local Gov Stud* 2016;28(2):1-25 (Korean).
24. Choi SC, Kim SA, Hur YH, Park WS. The effect of work conditions on job stress of social workers. *J Agric Med Community Health* 2008;33(2):221-231 (Korean).
25. Jang TU, Choi EJ. Relationships between occupational stress, burnout, and job satisfaction of physician assistants. *J Korean Pub Health Nurs* 2016;30(1):122-135 (Korean).
26. Kim HS, Han SJ. A study on influential factors upon job satisfaction in elderly medical welfare facilities workers. *AJMAHS* 2015;5(4):405-414 (Korean).
27. Lee YG, Kim JS. The impact of long-term care workers' job satisfaction to organizational citizenship behavior. *J Policy Dev* 2016;16(2):213-240 (Korean).
28. Kim K, Song J. The structural relationship among job stress, human rights behavior, social support and job satisfaction. *J Korean Gerontol Soc* 2017;37(3):747-762 (Korean).
29. Hwang KI, Lee IH, Rhee HS. The influence on metropolitan university hospital administrative staff job satisfaction. *J Korea Contents Assoc* 2014;14(10):639-648 (Korean).