



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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

노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등
및 직무스트레스에 관한 연구

제주대학교 대학원

가정관리학과

송한나

2013년 2월

노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 관한 연구

지도교수 김 혜 숙

송 한 나

이 논문을 가정학 석사학위 논문으로 제출함.

2013년 02월

송한나의 가정학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 대학원

2013년 02월

목 차

국문초록

I. 서 론

- 1. 연구의 필요성 및 목적.....1
- 2. 연구문제 및 연구모형.....4
- 3. 용어의 정의.....5

II. 이론적 배경

- 1. 노인복지시설 종사자.....7
 - 1) 노인복지시설 종사자의 개념.....7
 - 2) 노인복지시설의 실태 및 현황.....7
- 2. 일-가족 갈등.....11
 - 1) 일-가족 갈등의 개념.....11
 - 2) 일-가족 갈등의 요인.....12
- 3. 직무스트레스.....15
 - 1) 직무스트레스의 개념.....15
 - 2) 직무스트레스의 요인.....18
- 4. 선행연구 고찰.....22
 - 1) 일-가족 갈등.....22
 - 2) 직무스트레스.....24

III. 연구 방법

- 1. 연구 대상.....28
- 2. 측정 도구.....35
- 3. 연구 절차.....37

4. 자료 분석.....38

IV. 연구결과

1. 노인복지시설 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 가족갈등의 차이
.....40

2. 노인복지시설 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 직장갈등의 차이
.....44

3. 노인복지시설 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이
.....47

4. 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스와의 관계
.....50

V. 결론 및 제언

1. 요약 및 결론.....51

2. 제언.....53

● 참고문헌.....56

● ABSTRACT.....62

● 부록(설문지).....66

표 목 차

【표Ⅱ-1】 노인복지시설의 종류	7
【표Ⅱ-2】 노인주거복지시설의 연도별 변화	8
【표Ⅱ-3】 노인의료복지시설의 연도별 변화	9
【표Ⅱ-4】 노인여가복지시설의 연도별 변화	9
【표Ⅱ-5】 재가노인복지시설의 연도별 변화	10
【표Ⅱ-6】 노인보호전문기관의 연도별 변화	10
【표Ⅱ-7】 연구자별 직무스트레스 요인의 분류	19
【표Ⅱ-8】 일-가족 갈등의 연구동향	22
【표Ⅱ-9】 직무스트레스의 연구동향	24
【표Ⅲ-1】 연구대상자의 개인 및 가족관련 특성	29
【표Ⅲ-2】 연구대상자의 개인 및 직장관련 특성	31
【표Ⅲ-3】 일-가족 갈등의 일반적 경향	33
【표Ⅲ-4】 직무스트레스의 일반적 경향	35
【표Ⅲ-5】 변수의 정의 및 측정방법	35
【표Ⅲ-6】 일-가족 갈등 및 직무스트레스 척도의 문항구성 및 신뢰도	37
【표Ⅳ-7】 인구학적 변인에 따른 가족갈등	42
【표Ⅳ-8】 인구학적 변인에 따른 직장갈등	45
【표Ⅳ-9】 인구학적 변인에 따른 직무스트레스의 차이	48
【표Ⅳ-10】 일-가족 갈등과 직무스트레스 관계	50

그림목차

【그림 I -1】 연구 모형도.....	5
-----------------------	---

<국문초록>

노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 관한 연구

송 한 나

제주대학교 대학원 가정관리학과

지도교수 김 혜 숙

이 연구는 노인복지시설 종사자를 대상으로 그들의 일-가족 갈등과 직무스트레스와의 관계를 알아보고자 하였다. 또한 일-가족 갈등과 직무스트레스 간에 어느 정도 서로 다른 영향력을 미치는지 알아보며 도출된 결과를 바탕으로 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등과 직무스트레스수준을 감소시킬 수 있는 대안마련의 근거를 제공하고자 하였다.

이 연구는 2012년 8월 17일부터 9월 07일까지 제주지역 노인복지시설에 종사자들을 대상으로 자료를 수집하였으며, 설문지는 총 200명을 대상으로 조사를 실시하였다. 회수된 설문지 137부 중 설문문항에 대한 응답을 누락하였거나 불성실하게 응답한 7부를 제외한 총 130부를 최종분석대상으로 하였다. 수집된 자료는 SPSS 20.0 for windows 프로그램을 이용하여 통계 처리하였으며 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구한 뒤 t-test, 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 상관관계분석을 실시하였다. 이때 연구대상자의 개인 및 가족 관련의 일반적인 특성으로 연령, 성별, 최종학력, 가족형태 등을 조사하였으며, 직장 관련의 일반적인 특성으로 고용형태, 근무형태, 근속년수 등을 조사하였다.

이 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

<연구문제1>

노인복지시설 종사자의 일반적 특성이 어떠한가를 분석한 결과 다음과 같다.

연구대상자의 개인 및 가족의 일반적 특성을 살펴보면 성별에서는 여성(88.5%)이 대부분이지만, 남성(11.5%)도 응답율을 보였다. 대상자 분포 연령은 40-50세 미만(26.2%), 50세이상(26.9%), 20-40세미만(26.2%)의 순으로 나타났으며 종사연령층이 중·고령이라는 점을 알 수 있다.

학력은 전문대졸업이상(51.5%), 고등학교졸업이하(48.5%)의 순으로 나타났다. 결혼상태에서는 기혼(71.5%)이 대부분이었으며 미혼및기타(28.5%)도 있었다.

종교에서는 있음(74.6%)이 많았으며 없음(25.4%)도 있었다. 가족형태에서는 부부와자녀(59.2%), 시부모(친정부모)와동거(13.1%), 본인과자녀(11.5%), 기타(6.9%), 부부세대만(6.9%)의 순으로 나타났다.

배우자 및 소득이 있는 자녀를 포함한 월평균 가구소득에서 200만원미만이라고 답한 응답자는 절반에 달하는 수준이었다.

<연구문제2>

연구대상자의 직장관련 일반적 특성에서는 고용형태가 정규직(50.0%)과 계약직 및기타(50.0%)가 각각 동일하게 나타났다. 근무교대에서는 순환교대근무및기타(62.3%), 다음으로 일반근무(37.7%)로 나타났다. 근속년수는 1년미만(31.5%), 2-5년미만(30.0%), 1-2년미만(22.3%), 5년-10년미만(16.2%)의 순으로 나타났다.

담당노인수는 노인복지법에 규정된 사항(요양보호사 1인당 3인 이하)과는 다르게 50%이상이 10명이상을 케어하는 것으로 나타나 심각한 수준임을 나타내었다. 직업선택동기로 소득활동이 73%이상이었고, 여가활동및기타가 26.9%의 수준이었다.

기술통계수준에서 가족갈등수준은 가사분담갈등>가족기대갈등>경제적갈등>배우자및가족간갈등의 순으로, 직장갈등수준에서는 직무통제갈등>직장기대갈등>직무과다갈등>의 순으로, 직무스트레스 수준에서는 클라이언트관계스트레스>동료관계스트레스>상사관계스트레스의 순으로 갈등을 느끼는 것으로 나타났다.

<연구문제3>

노인복지시설 종사자의 일반적 특성, 가족과 직장에서의 갈등요인이 직무스트레스와 관계가 있는가를 분석한 결과는 다음과 같다.

인구사회학적 특성인 연령, 최종학력, 결혼상태, 가족형태, 월평균 가구소득, 고용형태, 근무형태, 담당노인수 중에서 직무스트레스와 상관관계가 있는 것은 고용형태와 근무형태로 나타났다. 이는 정적(+인 양의 상관관계를 나타내었고, 담당노인수도 직무스트레스에 정적(+인 양의 상관관계를 나타내어 담당노인수에 따라 직무스트레스가 증가함을 나타내었다.

독립변수인 가사분담, 경제적갈등, 배우자및가족간갈등, 가족의 기대갈등, 직무과다갈등, 직무통제갈등, 직무기대갈등은 대부분 정적(+인 양의 상관관계를 나타내어 직무스트레스가 증가함을 나타내었다.

이 연구의 결과를 토대로 노인복지시설 종사자들의 일-가족 갈등과 직무스트레스를 감소시키고 노인복지서비스의 질을 향상시키기 위한 방안으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 노인복지시설 종사자들의 근무조건 및 근무환경을 개선해주는 것이 필요하다. 그러므로 노인복지시설 종사자의 인원을 확충할 수 있도록 정부에서는 예산을 확보하여 지속적으로 지원하여 근무조건과 환경이 개선되도록 노력하여야 할 것이다.

둘째, 노인복지시설 종사자들의 노인복지서비스에 대한 전문적인 직무교육을 실시하여야 한다. 노인복지의 대상이 노인으로 노인의 심리적 특성이나 질병에 대한 정보를 숙지하고 있어야 문제행동이나 위급한 상황에서 양질의 서비스를 제공할 수 있으므로 서비스에 대한 전문적인 직무교육이 필요하다. 그러므로 질 높은 직무에 대한 연수의 기회를 확대하여 노인복지시설 종사자들이 전문적인 직무교육을 받을 수 있도록 제도적인 장치가 마련되어야 할 것이다.

셋째, 이 연구에서 노인복지시설 종사자의 갈등요인을 구조화된 설문지를 통해 연구하였으므로 영향을 미치리라 가정된 몇 가지 요인들이 영향을 미치지 않은 점과 이 연구에서 파악할 수 없었던 종사자의 다른 갈등요소들이 있을 수 있으므로 앞으로 질적 연구를 통해 파악하고 이를 보완할 수 있어야 한다.

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리나라는 2000년 이후 고령화 사회로의 진전이 급속히 진행되고 있다. UN의 기준에서 65세 이상 노인인구 중에 7% 이상은 고령화 사회, 14% 이상은 고령사회, 20% 이상은 초고령 사회로 정의하고 있으며, 2008년 통계청 자료에 따르면 우리나라 65세 이상 노인인구는 501만 6천명으로 총 인구의 10.3%를 차지하며 2018년에는 14.4%로 고령사회(aged society)에 들어서고, 2026년에는 20.2%로 초고령 사회(super aged society)에 진입하게 될 것으로 예상할 수 있다. 또한 의료기술의 발달과 생활수준의 향상으로 평균수명이 증가될 전망되므로 노인인구는 계속 증가될 상황이다. 이에 비해 출산율은 지속적으로 감소세에 있으나, 고령화의 속도는 세계적으로 빨라서 고령인구 비율이 7%에서 14%로 도달하는데 걸리는 시간이 18년이었고, 14%에서 20%는 8년이 걸릴 것으로 예상된다(한다영, 2011).

보건복지가족부(2009)의 보고에 따르면 노인장기요양보험제도가 시행된 초기와 지난 2011년에는 장기요양서비스에 대한 인정자 및 신청자의 수는 증가했다. 09'년 신청자는 47.2만명, 인정자는 25.9만명으로, 시행초기 대상자가 노인인구의 15-16만명(3%)에 불과할 것이라 예상한 바와 달리, 장기요양기관의 인프라가 대폭 확대되고 2007년에 비해 2009년 요양시설은 2712개(45%), 재가시설은 13815개(7.9%)로 크게 증가하였으며, 교육기관은 2008년 1월 101개소에서 10배 이상 증가하였다. 요양보호사도 2009년 4월 9952명에서 45만명 이상으로 46배나 증가하였다(제갈현숙, 2009). 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양서비스를 제공하는 노인의료복지시설 또한 빠르게 확충되고 있다. 또한 이들 시설에서 근무하는 종사자 특히 요양보호사의 수도 급격히 증가하고 있어서 앞으로 시설 및

인력의 증가는 계속될 것으로 예상된다.

사회복지서비스가 서비스의 제공자와 소비자, 즉 사회복지종사자와 노인간의 상호작용을 통해 전달되는 서비스임을 감안할 때 노인장기요양보험제도의 정책 수립과 실천에 있어 가장 중요한 측면의 하나는 직접 서비스를 제공하는 인력에 관한 사항이라 할 것이다. 시설이나 가족에서 요양서비스를 받는 노인들의 삶은 종사자들에 의해 직접적인 영향을 받는다. 이들 종사자 중에서도 특히 노인복지시설(생활시설) 종사자는 24시간 교대근무 및 주·야간 근무로 대상자들과 가장 많은 접촉을 하고 있다. 노인을 돌보는데 중추적인 역할을 하는 종사자들의 가치와 신념, 자질과 능력은 앞으로 시설에 입소하게 될 새로운 노인세대의 욕구의 다양성으로 인해 양질의 케어서비스 제공문제가 사회적 이슈가 될 수밖에 없다. 종사자 인력의 양적 증대로, 그동안 서비스의 질적인 문제를 소홀히 하였던 점에 대해서는 다시 재검토할 필요가 있다. 따라서 이 연구에서는 연구대상인 노인복지시설 종사자의 직무스트레스에 관한 연구의 필요성을 사회복지 대상자인 노인과 이 연구 대상자인 종사자 차원에서 검토하고자 한다.

앞으로는 노인복지발달에 중추적 역할을 하게 될 노인복지시설 종사자의 확대와 더불어 서비스 제공에서의 양적증가 뿐만 아니라 질적 향상을 도모하기 위해 고객의 만족이 우선이 되는 서비스 전달의 중요성에 대한 강조는 자명하다. 이는 서비스의 질적 만족이 종사자를 통해 노인에게 극대화 된다는 의미이기도 하다. 따라서 노인장기요양보호제도에서 직접적 서비스 제공자인 종사자가 업무를 수행하는 데 있어 효과적이고 효율적으로 서비스를 제공하려면 수행하는 역할로부터 오는 스트레스에 대한 관리 및 예방을 통해 노인에게 서비스 질에 대한 만족을 충족시켜야 한다.(한다영, 2011).

최근 노인복지시설 종사자는 서비스 제공자로 그 중요성이 인식되어 이들의 직무스트레스 및 직무만족에 대한 연구가 진행되고 있음은 매우 고무적인 사실이다. 그러나 이와 관련한 선행연구들은 노인복지시설 종사자(사회복지사, 생활지도사, 물리치료사 또는 간호사 포함) 및 재가복지시설, 유료복지시설에 관한 연구들이 진행되어 왔을 뿐, 노인복지시설(생활시설) 종사자의 일-가족 갈등에 관한 연구는 진행된 바가 거의 없다. 포괄적으로 논의되어진 노인복지시설 종사자의 직무스트레스, 직무만족 그리고 서비스질 관련 선행연구들에 따르면 노인복지시

설에 근무하는 종사자는 평균 90%이상 여성이라는 점과 타 직종에 비해 평균연령은 40-60세에 분포하고 있고, 평균학력은 고졸이하이다. 또한 노인복지시설에 종사하는 사회복지사, 생활지도원, 물리치료사, 간호사 등 다양한 직종에 있는 서비스 제공자들의 직무스트레스는 사회복지관련 타 분야보다 높다(김금주, 2009; 김영자, 2009; 광진배, 2010; 박계순, 2010; 박민선, 2009; 박영희, 2010; 신미숙, 2009; 주복희, 2009 재인용).

많은 선행연구들에서 노인복지시설 종사자의 자질 및 그들의 업무환경개선, 직무만족과 직무스트레스에 관한 연구가 이루어졌지만 실질적으로 종사자의 일과 가족을 고려한 연구는 부재하였다. 이는 노인복지시설 종사자의 직무에도 영향을 미치고, 곧 서비스를 수행하는 데 있어 질적인 결과를 초래할 수 있다. 따라서 양질의 서비스를 제공하기 위해 종사자들의 직무스트레스를 중재할 필요성이 있고, 종사자들의 가족과 직장에서의 갈등에 대한 요인을 규명하여 직무스트레스에 긍정적인 반응을 유도할 수 있도록 권고되어야 한다.

현대사회가 복잡다양해지면서 조직의 직무환경과 직무내용 역시 복잡해지고 있고, 노인복지시설도 예외일 수는 없다. 직무스트레스는 조직 구성원에 심각한 문제를 야기하는데 조직 구성원의 직무스트레스를 효과적으로 관리하지 못하면 직무에 대한 불만족은 물론이고, 직장에착, 직업에 대한 애착을 기대할 수 없다(이은영, 2006). 이는 결국 노인복지시설에서도 사회복지사의 이직과 마찬가지로 투자인력들의 경제적 손실, 새로운 인력에 대한 홍보·모집, 교육훈련, 직무배치, 관리감독을 통한 재정문제 등의 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다. 물론 직무스트레스가 전무한 직업은 찾아보기 힘들지만 특히 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 경우 직업적 특성으로 인해 직업스트레스가 더 심할 수도 있다. 이러한 점으로 미루어보아 노인에게 요양서비스를 제공하는 종사자에 대한 직무스트레스 연구는 인력관리, 조직관리에 있어 시사하는 바가 크다 할 것이다.

특히 노인복지생활시설의 특성상 오랜시간 노인들을 케어해야 종사자의 입장에서 가족과 직장이라는 양자간의 영역에서 갈등을 고려한 직무스트레스에 관한 연구가 이루어진 바가 없는 것으로 나타나고 있다.

따라서 이 연구의 목적은 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 대해 살펴보고, 노인복지시설 종사자들의 직무스트레스에 영향을 미치는 요

인과 그 요인을 줄일 수 있는 방안을 제시하고자 한다. 이를 바탕으로 우수한 인력확보를 위해 직무환경을 개선하고 시설종사자들의 직무만족을 향상시키는데 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구문제 및 연구모형

이상에서 제기한 연구의 필요성 및 목적을 근거로 하여 연구문제를 제시하면 다음과 같다.

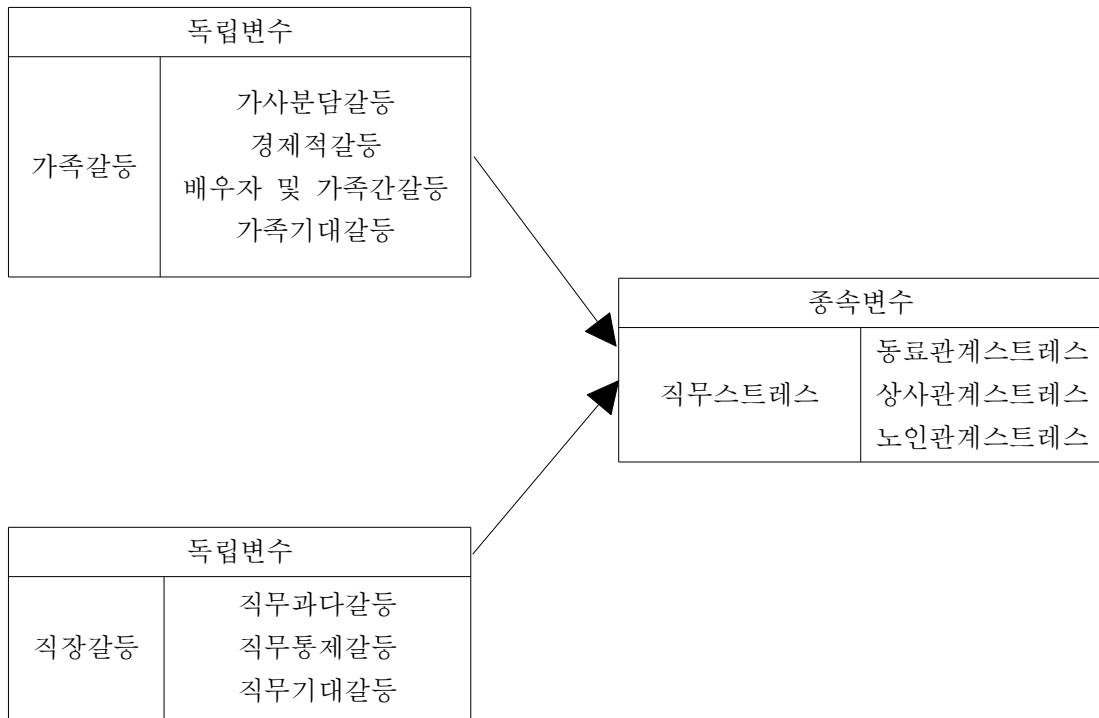
연구문제 1. 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등은 어떠한가?

연구문제 2. 노인복지시설 종사자의 직무스트레스는 어떠한가?

연구문제 3. 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스 간에는 어떠한 관계가 있는가?

이 연구의 목적에 따라 노인복지시설에 근무하는 종사자의 일-가족 갈등과 직무스트레스의 상관관계를 분석하기 위해 다음과 같은 모형을 설정하였다.

독립변수인 가족 갈등은 가사분담갈등, 경제적갈등, 배우자 및 가족간갈등, 가족기대갈등 4개의 하위차원으로 구성하였으며, 직장 갈등은 직무과다갈등, 직무통제갈등, 직장기대갈등 3개의 하위차원으로 구성하였다. 종속변수는 직무스트레스 수준으로 동료관계스트레스, 상사관계스트레스, 노인관계스트레스 3가지 차원에서 설정하였다. 이에 대한 연구의 모형은 다음 <그림 I-1>과 같다.



통제변수

연령, 성별, 최종학력, 결혼상태, 종교유무, 가족형태, 월평균가구소득, 고용형태, 근무형태, 근속년수, 담당노인수, 직업선택동기

<그림 I -1> 연구 모형도

3. 용어의 정의

1) 노인복지시설 종사자(Working a Welfare Facility for Old People)

사회복지시설 종사자란 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설에 근무하는 종사자를 통칭하여 이르는 말로 노인복지시설 종사자는 사회복지시설 중 노인복지법에 해당하는 노인복지시설에 근무하는 종사자를 말한다.

2) 일-가족 갈등(Work & Family Conflict)

일-가족 갈등이란 노인복지시설에서 근무하는 종사자들이 직장에서의 역할과 가족에서의 역할을 동시에 수행하는 과정에서 경험하는 어려움을 말한다.

3) 직무스트레스(Work-Related Stress)

직무스트레스란 직무와 관련하여 개인의 능력과 환경요인간의 불일치로 인한 개인의 생리적·심리적 상태의 불균형 또는 부적합 상태를 말한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 노인복지시설 종사자(Working a Welfare Facility for Old People)

1) 노인복지시설 종사자의 개념

노인복지시설 종사자는 사회복지시설 중 노인복지법에 해당하는 노인복지시설에 근무하는 종사자를 말하는 것으로 이 연구에서는 노인복지시설의 생활시설과 이용시설에 대하여 연구하고자 한다.

【표2-1】 노인복지시설의 종류

노인복지시설	생활시설	노인주거복지시설	양로시설, 노인공동생활가족, 유료노인복지주택
		노인의료복지시설	노인요양시설, 노인요양공동생활가족, 노인전문병원
	이용시설	재가노인복지시설	방문요양서비스, 주야간서비스, 단기보호, 방문목욕, 그 밖의 서비스
		노인여가복지시설	노인복지관, 경로당, 노인교실, 노인휴양소
		노인보호전문기관	-

※ 자료원: 노인복지법 제31조 노인복지시설의 종류

2) 노인복지시설의 실태 및 현황

(1) 노인주거복지시설

노인주거복지시설은 매년 꾸준히 증가하고 있다. <표2-2>에서 보는 것처럼 2008년도에는 노인주거복지시설의 수가 347개에서 2010년에는 397개로 50개 이상이 증가하였다. 각 시설별 추이를 볼 때 꾸준히 증가하고 있는 것으로 보인다. 다만 노인공동생활가족과 같은 수요자인 노인 또는 가족의 비용 일부 또는 전체부담의 시설증가가 현저하게 나타나고 있다. 이것은 복지의 변화가 국가가 전액 지원하는 무조건적인 수혜자 복지이념에서 신자유주의적인 이념에 입각한 생산적 복지이념이 대두되었기 때문으로 보인다.

【표2-2】 노인주거복지시설의 연도별 변화

(단위 : 개소, 명)

종 류	시 설	2010		2009		2008	
		시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
노인 주거 복지 시설	소 계	397	17,270	360	14,353	347	17,342
	양로시설	300	11,906	285	11,561	306	11,520
	노인공동생활가족	75	618	56	438	21	177
	유료노인복지주택	22	4,746	19	2,354	20	5,645

※ 자료원: 보건복지부, 2011년 노인복지시설현황. p.5.

(2) 노인의료복지시설

노인의료복지시설의 경우도 2008년도에 1,832개에서 2010년에는 3,852개로 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 시설별 증가폭에 있어서 노인주거복지시설과 마찬가지로 국가가 전액을 지원하는 무료시설의 증가폭은 유료시설에 비하여 적다. 또한 요양시설의 경우는 증가하고 있지만 반대로 노인전문병원의 경우 감소한 것으로 나타났다. 이는 노인복지시설이 요양의 서비스만 제공하는 일부의 기능이 아니라 새로 신설된 노인요양시설에 노인전문병원의 기능이 포함되어 종합적인 복지서비스를 제공하는 방향으로 나아가고 있는 것으로 보여 긍정적으로 평가된다.

【표2-3】 노인의료복지시설의 연도별 변화

(단위 : 개소, 명)

종 류	시 설	2010		2009		2008	
		시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
노인 의료 복지 시설	소 계	3,852	131,074	2,712	99,350	1,832	81,262
	노인요양시설	2,429	107,506	1,642	82,271	1,332	66,715
	노인요양공동 생활가족	1,346	11,361	1,009	8,504	422	3,500
	노인전문병원	77	12,207	61	8,575	78	11,047

※ 자료원: 보건복지부, 2011년 노인복지시설현황. p.5.

(3) 재가노인복지시설

재가노인복지시설의 경우도 위의 노인의료보호시설과 노인여가복지시설과 마찬가지로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 2010년도 재가노인복지시설은 2,496개로 2008년 2,298개보다 200개 정도가 증가한 것으로 나타났다. 시설별로는 주야간보호서비스와 방문목욕서비스의 증가하고 있지만 반대로 단기보호서비스의 경우 감소한 것으로 나타났다.

【표2-5】 재가노인복지시설의 연도별 변화

(단위 : 개소, 명)

종 류	시 설	2010		2009		2008	
		시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
재가노인 복지시설	소 계	2,496	14,792	2,696	16,718	2,298	13,460
	방문요양서비스	1,118		1,228		1,111	
	주야간보호서비스	786	14,086	714	12,768	621	10,627
	단기보호서비스	67	706	288	3,950	217	2,833
	방문목욕서비스	525		466		349	

※ 자료원: 보건복지부, 2011년 노인복지시설현황. p.5.

(4) 노인여가복지시설

노인여가복지시설의 경우도 위의 노인주거복지시설과 노인의료보호시설과 마찬가지로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 2010년도 노인여가복지시설은 62,469개로 2008년 59,422개보다 3,047개 정도가 증가한 것으로 나타났다. 시설별로는 노인복지회관의 증가폭이 큰 것으로 보이며, 경로당과 같은 휴식공간도 증가하고 있는 것으로 보인다.

【표2-4】 노인여가복지시설의 연도별 변화

(단위 : 개소, 명)

종 류	시 설	2010		2009		2008	
		시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
노인여가 복지시설	소 계	62,469		61,065		59,422	
	노인복지회관	259		237		228	
	경로당	60,737		59,543		57,930	
	노인교실	1,464		1,280		1,260	
	노인휴양소	9		5		4	

※ 자료원: 보건복지부, 2011년 노인복지시설현황. p.5.

(5) 노인보호전문기관

노인보호전문기관의 경우 2010년도에는 23개로 2008년도보다 3개가 증가한 것으로 나타났다.

【표2-6】 노인보호전문기관 연도별 현황

(단위 : 개소, 명)

종 류	시 설	2010		2009		2008	
		시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
노인보호 전문기관	노인보호 전문기관	23		21		20	

※ 자료원: 보건복지부, 2011년 노인복지시설현황. p.5.

2. 일-가족 갈등(Work & Family Conflict)

1) 일-가족 갈등의 개념

사람들은 사회생활을 통하여 여러 가지 집단에 동시에 소속되어 있기 때문에 각 집단에서 점유한 지위에 따라 여러 가지 역할을 동시에 맡게 된다. 이때 다양한 역할을 동시에 잘 수행할 수 있으면 문제가 되지 않지만 만약 다양한 역할들을 동시에 조화롭게 수행하기 어려울 경우 역할갈등을 경험하게 된다. 대표적 역할갈등 종류로는 역할양립 불가능, 역할방해, 역할과중 등이 있다. 구체적으로 역할양립 불가능은 일정한 역할을 수행함으로써 다른 역할의 수행이 어려워지는 현상을 말하며, 역할방해는 상호배치 되는 역할을 동시에 점유함으로써 상호간의 역할수행에 방해가 초래되는 현상을 말하고, 역할과중은 스스로 수행할 수 있는 양보다 과중한 역할수행이 요구되는 현상을 말한다(전영자, 1999; 이주희, 1999 재인용).

Kahn(1964)은 역할갈등을 “두 개 또는 그 이상의 역할압력 집합이 존재하는 경우 하나의 압력에 순응하게 되면 다른 압력에 순응하는 것이 곤란하게 되는 상태”라고 정의하였다. K.Lewin(1935)은 갈등이란 “서로 비슷한 세기의 장(field)에서의 힘의 대립”이라고 정의하였다. 즉, 갈등이란 말은 각 분야별로 그 대상은 다르나 어떤 대상의 차이, 대치 또는 상충의 상태나 상황에 대한 의미로 사용되

고 있다(한다영, 2011).

Greenhouse와 Beutell(1985)은 직업-가족의 갈등을 시간갈등, 긴장갈등, 행동갈등의 세가지 유형으로 분류하여 다음과 같이 설명하였다. 시간갈등이란 한가지 역할에서 요구되는 시간이 다른 역할의 참여를 방해하는 경우에 생기는 갈등이며, 긴장갈등이란 한 역할에서 발생된 스트레스 증상이 다른 역할에 침투된 경우를 말하고, 행동갈등이란 한 가지 역할에서는 기능적인 행동이 다른 역할에서는 역기능적으로 됨으로써 빚어지는 갈등을 말한다. 이 세가지 유형중 취업여성들은 경우에 따라 하나 또는 그 이상을 복합적으로 경험하게 된다. 이러한 역할갈등은 일 영역 뿐만 아니라 가족 영역에서도 일어나고 두 영역에서 동시에 일어나기도 한다(김덕하, 2009).

역할갈등은 역할과중, 역할양립불가능, 역할긴장 등과 구분해서 사용하기보다 연구자의 관점에 따라 다르게 사용될 수 있는 개념이라고 할 수 있지만, 이러한 일-가족 갈등은 직장과 가족 양 영역의 스트레스에 대한 연구를 통합하기 위한 출발점으로 볼 수 있다. 특히 일-가족 갈등은 직장생활과 가족생활의 적합성을 반영하는 것으로 직장환경이 가족생활의 질에 영향을 주는 관계와 가족환경이 직장생활의 질에 영향을 주는 관계 사이에 개입하여 두 영역을 연계하는 중요한 개념이라 할 수 있다(윤창영, 2001; 박은영, 2004).

본 연구에서 갈등이란 노인복지시설에서 근무하는 종사자들이 가족에서의 역할과 직장에서의 역할을 동시에 수행하는 과정에서 경험하는 어려움으로 정의하고자 한다.

2) 일-가족 갈등의 요인

일-가족 갈등은 스트레스의 원천으로서 개인의 정신건강을 위협하고, 직장생활과 가족생활에 모두 나쁜 영향을 미칠 수 있다. 가족생활의 영역에서도 직장-가족 갈등은 가족 역할의 수행을 저하시키고 가족생활에 부정적인 영향을 미치며, 직장생활에 있어서는 직장만족과 조직몰입의 감소를 가져온다. 한편 가족-일 갈등은 직장영역의 수행을 감소시키며 직장생활의 질에 부적인 영향을 미치고, 가족생활에 있어서는 스트레스를 초래한다(한다영, 2011 재인용).

본 연구에서 선행변수로 선정된 각 요인인 가사분담, 경제적 갈등, 배우자 및 가족간 갈등, 가족기대역할, 직무과부하, 직장기대, 직무통제성에 대한 구체적인 설명은 다음과 같다.

노주화(1993)는 기혼여성에게는 어머니 역할, 아내로서의 역할, 가족 관리자의 역할이 기본적으로 주어진다고 하였고 기혼여성이 직업 및 사회활동을 통한 사회적 역할을 하게 되는 경우, 과거 전통적으로 답습되어 온 가족역할을 그대로 맡으면서 부차적으로 사회적 역할을 수행하게 되는 경우가 대부분이라 하였다. 기혼한 직업여성의 역할을 어머니의 역할, 아내의 역할, 주부의 역할, 직업인의 역할 및 남편과의 갈등으로 살펴보았다. 다른 연구에서 이주희(1999)와 안용자(2000)는 가족의 역할갈등에서 부부의사소통갈등, 성적갈등, 자녀양육갈등, 경제적갈등, 가사분담의 갈등으로 나누어 살펴보고 있다(한다영, 2011).

본 연구는 선행연구들의 가족에서의 역할갈등을 참고로 하여 가사분담, 경제적 갈등, 배우자 및 가족간 역할갈등, 가족의 기대역할의 4가지 차원에서 살펴보았다.

(1) 가사분담갈등

가사분담에 대한 문제점이 부부 및 가족전체 협력으로 극복되어 가고 있으며, 최근 우리나라 가족 특히 도시가족에서는 가족성원간 가사를 분담하는 경향이 점차 증가하고 있지만 대다수 부부들은 전통과 인습에 얽매어 주부가 직업여성이라 해도 남편의 가사역할은 별로 변화하지 않았다. 가사분담에 따른 갈등을 측정하기 위해 가사분담의 불공평성과 가사의 정도를 측정할 수 있다(노주화, 1993; 홍선희, 1996; 이주희, 1999; 윤창영, 2001). 가사분담의 불공평성을 객관적으로 측정하기에는 무리가 있지만, 본 연구는 연구대상자가 주관적으로 느끼는 가사분담에 초점을 맞추어 가사불공평 정도, 가사일 부담도, 가사에 대한 해방도 등을 측정하려 하였다.

(2) 경제적 갈등

가족의 경제적 어려움은 배우자와의 적대감을 증가시키고 온전성을 감소시켜 배우자의 가족생활에 스트레스를 유발한다(한다영, 2011).

시대의 변화에 따라 가족구성원이 사회에 참여하는 정도는 증가하고 있지만, 노인복지시설종사자와 같이 휴먼서비스 직종의 종사자는 맞벌이 부부 형태라 하더라도 경제적 갈등이 심화되는 것은 배제될 수 없기에 연구의 중요한 요소이다.

(3) 배우자 및 가족간 갈등

배우자 및 가족구성원들은 역할분담을 규정하는데 결정적인 존재이다(최희경, 2995; 윤창영, 2001). Gutek, Repeti와 Silver(1998)는 성역할에 대한 배우자의 태도가 가족과 직장의 역할요구를 조화시키는데 가장 중요한 요소로 지적하였다. 배우자의 성역할관은 상대방의 직장역할과 가족역할 수행에 대한 기대를 나타내기 때문이다. 배우자뿐만 아니라 가족구성원의 사회적인 지지는 직장역할과 가족역할을 조화시키는데 중요임이 강조된다. 이는 스트레스원의 강도를 줄이거나 스트레스원과 부적결과의 관계에 완충작용을 하기 때문이다(한다영, 2011 재인용). 배우자와 가족의 역할간 갈등은 심리적 부담을 가져오며, 직장 및 가족생활에 스트레스반응을 유발한다.

(4) 가족기대갈등

가족의 기대는 가족생활에서 개인에게 부과되는 역할 책임에 대한 지각되거나 압력이라고 정의한다(홍선희, 2996; 윤창영, 2001). 가족의 역할에 대한 기대들은 시간을 독점하기 위한 압력과 관련되어 역할 간 갈등을 유발하고, 다른 역할을 수행하는데 방해를 한다. 특히, 역할간 갈등은 가족 역할의 요구가 증가함에 따라 더욱 증가하고, 이 경우 남성보다는 여성이 가사 및 자녀 양육에 대한 책임을 지게 된다는 것이다. 즉, 개인에게 부과된 높은 가족역할의 기대는 자신에게 부담으로 느껴져 스트레스를 유발하고 삶의 질을 감소시킨다.

(5) 직무과다갈등

직무과다란 구성원들이 직장에서 자신의 근무시간과 능력이상의 달성을 요구받고 있다고 지각하는 상황으로 양적 과부화와 질적 과부하가 있다. French와 Caplan(1973)은 제한된 시간동안 수행 가능한 작업량 이상을 하도록 역할이 요구되는 것을 양적 직무과부하, 자신의 능력과 한계를 넘어선 어려운 역할이 요구되

는 것을 질적 과부하로 구분하였다. Frone, Russell과 Cooper(1992)는 근로자의 지각된 직무관련 갈등원들(직무과다, 직무모호성, 자율성의 부족)이 직장생활에 부정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 즉 직무과다가 심하게 되면 근로자들이 갈등을 경험하게 된다. 따라서 직무과다는 직장영역에서 갈등을 유발하여 직무스트레스 요인에 부정적인 영향을 미친다.

(6) 직무통제갈등

직무통제란 근로자가 직접적이거나 간접적으로 환경에 대한 어느 정도 영향력을 행사할 수 있어서 환경이 보다 보상적이며 덜 위협적이라고 여기는 신념이다. Smith, Tlask, Hahnrhk Schmieder(1997)는 근로자의 직무통제가 직무 관련 스트레스와 결근 및 건강문제와 높은 상관성이 있다고 주장했다. 근로자들은 자신에게 직무통제가 있을 때 환경이 매우 보상적이며 덜 위협적이라고 여기게 된다. 또한 Thomas와 Ganster(1995)는 통제력이 높은 근로자들은 통제성이 낮은 근로자들에 비해 일-가족 갈등을 감소시킬 것으로 보였다(한다영, 2011 재인용).

Pleack, Staines와 Lang(1980)은 근무교대와 작업계획이 불규칙적이어서 통제가 불가능하면 직장생활과 가족생활의 갈등이 초래된다고 주장하였다(윤창영, 2001; 김용훈, 2007; 김덕하, 2009 재인용). 이러한 이론을 바탕으로 직무통제가 높으면 직장갈등이 감소되어 직무스트레스 유발에 정적인 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다.

(7) 직장기대갈등

직장기대는 직장생활에서 개인에게 부과되는 역할책임에 대한 지각된 압력이라고 정의할 수 있다.

Higgins 등(1992)은 직장의 역할과 관련된 기대들은 신체적, 정신적 긴장을 유발시킨다고 하였다. 즉 직장역할에 대한 기대는 시간의 배분과 관련하여 역할갈등을 유발시키고, 다른 역할과 관련된 기대로 인해 수행에 방해를 받는다(한다영, 2011 재인용). 특히, 역할간 갈등은 직장역할의 요구가 증가함에 따라 더욱 증감하며, 결혼과 자녀의 출산을 통한 가족확대로 인해 개인의 의무가 증가할 경우에 더욱 증가하는데, 이 경우 남성보다 여성이 가사와 자녀양육에 대한 책임을 지게

된다.

3. 직무스트레스(Work-Related Stress)

1) 직무스트레스의 개념

직무스트레스는 일반적으로 조직 내에서 직무와 관련된 스트레스를 의미하는데 직무스트레스는 자극이나 반응의 상호작용이라는 관점에서의 개념과 개인·환경 적합성 접근에 의한 개념을 정의하고 있는데 학자들마다 다양하게 정의를 내리고 있다.

스트레스의 개념을 규정하는 데는 자극으로서의 스트레스로 구분할 수 있다(강정덕, 2009).

첫째, 자극으로서의 스트레스는 환경적 요인의 역할을 강조하는 관점에서 “스트레스는 조직이나 사람 같은 시스템에 작용하는 외부적 힘(External Force)”이라고 정의되며, 이러한 외부적 스트레스로부터 생기는 내적시스템 상태의 변화는 긴장(Strain)이다.

둘째, Parker와 DeCotiis, 1980에 의하면 정상적인 심리적·생리적 기능으로부터 이탈을 의미하는 반응으로서의 스트레스를 환경적 요인에 의한 개인의 심리적·생리적 반응으로 본다.

셋째, 스트레스의 자극으로서의 정의와 반응으로서의 정의를 보완하기 위한 상호작용적 정의는 스트레스가 자극-반응관계에서 생긴다고 보는 관점으로 가장 타당성을 확보하고 있다(강정덕, 2009 재인용). 스트레스는 “종업원의 지각과 욕망사이의 관계”로 보는 것이며 또한 “종업원의 지각상태와 바람사이의 부조화”로 정의하였는데, 이 부조화의 존재가 종업원에게 중요하다고 보여질 때 스트레스가 발생한다는 것이다.

직무스트레스(job stress)는 1960년대 French(1962) & Kahn(1962), McLean(1966) 등에 의한 학문적 관심을 받았다. 이들은 “직무스트레스란 직무와 관련되어 잠재적으로 긴장상태를 유발하는 직장 내 스트레스요인”이라 정의하였

다.

이에 대해 Parker & Decotiis(1983)는 자극·반응·환경특성, 개인차, 개인과 환경간의 상호적 상황에 따라 직무스트레스는 달리 나타난다고 하였다.

Gupta & Beehr(1973)는 직무스트레스를 디스트레스의 관점에서 극단적이거나 유해한 특성을 지닌 작업역할에서의 요구라고 정의했으며, French(1974)는 개인의 기술과 능력이 직무규정에 부적합하고 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태로 보고 있다.

Beehr & Newman(1978)은 직무스트레스란 직무와 관련된 요인의 개인의 정신이나 신체를 정상적인 상태에서부터 이탈할 수 밖에 없게끔 하는 조건이며, 이는 직장인의 심리적, 생리적 상태를 혼란시키거나 또는 강화하는 것과 같이 직장인의 변화와 상호작용하는 상태라고 정의하였다.(강정덕, 2009).

이종목과 박한기(1988)는 스트레스 유발요인을 물리적환경요인, 조직관련요인, 직무관련요인, 개인관련요인, 조직외관련요인으로 구분하였다(이종목, 1989).

직무스트레스의 결과는 개인적 영향과 조직적 영향의 두 가지 형태로 구분할 수 있는데 양자의 관계가 상호독립적인 것은 아니다(한혜수, 2003). 즉 조직의 구성원인 한 개인이 스트레스로 인해 부정적인 영향을 받는다면 그로 인하여 조직에서의 업무 수행에 차질을 빚게 되고 결국은 조직 전체의 효율성의 문제가 발생하게 되는 것이다. 다시 말해서 직무스트레스의 결과는 개인을 통하여 조직 전체에의 영향이라는 과정으로 나타난다. 이러한 직무스트레스는 순기능적으로 작용하기도 하지만 특히 연구자들의 관심이 모아지는 측면은 직무스트레스가 역기능적으로 작용하는 부분으로서, 일반적으로 이직률, 결근율, 질병율에 영향을 미치고 육체적 및 정신적 건강을 손상시키는 부정적 현상으로 알려져 왔다. 이러한 직무스트레스의 결과들은 노인복지와 같은 대인관련 종사자들에게 이어서 특히 문제가 되는데, 이러한 스트레스의 결과들로 인해 종사자가 방어적으로 스트레스에 대처하게 되고, 일로부터 자신을 분리시키며 대상자에 대해 무관심해지고 냉소적인 태도를 취하게 되어 결국은 소진 현상으로까지 발전되기 때문이다(추무호, 2008).

조직 내에서 개인의 역할은 직무스트레스를 유발시키는 역기능을 가져오기 때문에 부정적인 견해로 보는 것이 일반적이었다. 그런 Selye는 스트레스를 유스트

레스(eustress 스트레스 반응이 건강하고 긍정적이며 건설적인 결과를 말한다. 이것은 개인과 조직의 복리와 관련된 성장성, 융통성, 적응성, 높은 성과수준과 관련이 높다. 이러한 건강한 반응은 직원들의 효과적인 성과달성과 조직을 정상적으로 기능하게 한다)와 디스트레스(distress 스트레스 반응이 건강하지 못하고, 부정적이며 파괴적인 결과를 말한다. 이것은 병, 노쇠, 사망과 관련한 심장병, 높은 결근율 같은 개인적·조직적·역기능적 결과를 포함한다. 그러나 디스트레스는 필연적인 결과가 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 일어나는 일반적 결과로 본다)로 나누어 개념화 하였다. 스트레스가 부정적인 작용만 하는 것이 아니라 개인에게 있어 긍정적이고 건설적인 측면(eustress)과 부정적이고 파괴적인 측면(distress)을 동시에 내포하고 있다는 사실을 주장하였다. 적정수준까지 스트레스의 정도를 증가시킴으로써 성과를 개선할 수 있고, 스트레스 수준에 따라 성과의 변화가 나타난다고 보는 견해이다. 1960년대 중반까지는 스트레스가 조직 및 개인 모두에게 해로운 것으로 보았다. 그러나 1960년대 중반을 기점으로 스트레스의 순기능적 역할이 강조되기 시작하였다. 조직 내의 스트레스는 유해한 스트레스를 유익한 스트레스로 바꿀 수 있도록 조정하는 것이 가능하며, 디스트레스를 최소화시키고 유스트레스를 고양하는 것이 문제해결의 방안이라는 것이다 (정서영, 2006).

결국 “직무스트레스는 직무와 관련하여 개인의 능력과 환경요인간의 불일치로 인한 개인의 생리적·심리적 상태의 불균형 또는 부적합상태라고 정의할 수 있다.”

또한 직무스트레스는 작업스트레스, 직업스트레스, 또는 조직 내에서의 스트레스 등으로 사용되기도 하지만 일반적으로 직무스트레스 하나로 통일하여 쓰이고 있다(추무호, 2008).

2) 직무스트레스의 요인

현대인들은 하루 중의 대부분의 시간을 직장에서 직무를 위해서 보내고 있고, 그들의 직무는 스트레스와 밀접하게 연결되어 있다.

스트레스에 대한 견해는 많은 사람들에게 여러 가지 양상으로 비쳐지고 있으

며, 스트레스를 일으키는 요인은 수없이 많고 또 연구자들의 연구시점이나 연구 목적에 따라 다양하게 분류되고 있다. 직무스트레스 요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인들을 의미하는 것으로 지금까지 연구되어 온 직무스트레스의 원인을 살펴보고자 한다.

직무스트레스의 요인은 조직 내·외에 존재하지만 스트레스는 사람, 즉 종사자들의 작업태도와 행동의 문제로 나타나기 때문에 직무스트레스를 유발하는 요인을 살펴보기 위해서는 직무스트레스의 원인이 되는 개인특성, 환경특성 그리고 개인과 환경간의 상호작용의 특성 모두를 고려해야 한다. Hackman(1970)은 직무스트레스의 유발요인을 직무스트레스, 역할요인, 대인관계, 승진문제, 집단과정, 물리적 환경 등 6가지로 분류했다(유정인, 2005).

첫째, 직무스트레스는 ① 시간을 다루는 문제 ② 직무 자극의 특성 ③ 작업이 심리나 신체적으로 위험한 것인가 등이다.

둘째, 역할요인은 ① 역할보호성 ② 역할과정 ③ 역할갈등 등이 있다.

셋째, 대인관계의 경우 낮은 신뢰감, 낮은 자리, 낮은 흥미와 큰 세력 차이에서 스트레스가 유발되며, 조직의 동료, 직무와 관련된 대인관계에서 오는 갈등이 스트레스요인이 된다.

넷째, 승진문제는 기대했던 승진이 이루어지지 않았거나 어떤 지위에 도달하며 다른 사람의 일에 총체적인 책임을 지게 되는 경우 그리고 작업상 일을 기대만큼 배우지 못했을 때 발생한다.

다섯째, 집단과정에서 불명확한 기대와 대인간의 갈등, 조직의 응집력이 낮을 때 고립감 그리고 역할보호성 등이 나타나 스트레스를 유발하며 집단갈등 역시 스트레스의 원인이 된다.

마지막으로 여섯째, 물리적 환경은 조명, 소음의 정도 및 온도, 대기오염 등이 잠재적인 요인으로 알려져 있다.

Gibson(1985)은 직무스트레스 요인을 물리적 환경요인(불빛, 경음, 기온, 오염된 공기), 개인적 환경 요인(역할갈등, 역할보호성, 업무과다, 책임감, 경력개발결여, 직무설계), 집단 스트레스 요인(동료, 부하 및 상사와의 불편한 관계), 조직 스트레스요인(참여결여, 조직구조 과업수준, 명확한 정책) 등으로 구분했다. 직무수행자들은 직무스트레스 요인들의 요구가 과도하다고 지각하면 직무스트레스를

느끼게 되고, 직무스트레스의 정도는 개별 스트레스 요인에 대한 직무 수행자들의 인지도 차이와 인구통계학적 속성 등에 따라 달라진다(강정덕, 2009).

직무스트레스 요인에 대하여 연구자별로 요약 정리하면 【표2-8】와 같다.

【표2-7】 연구자별 직무스트레스 요인의 분류

연구자	분 류	내 용	비 고
McGrath(1976)	과업요인	과업난이도, 과업보호성, 과업량	개인 및 환경중시
	역할요인	역할보호성, 역할갈등, 역할과부하	
	행동 상황요인	인원의 과다 혹은 과소	
	물리적 상황요인	혹한, 혹서	
	사회적 상황요인	대인관계 부조화, 은둔생활	
	개인시스템 내 요인	불안, 지각	
Schulthz(1982)	과중한 과업요인	질적과다, 양적과다	직장 내 타인 영향요인 중시
	작업장의 변화요인	새로운 네트워크절차, 경영참조	
	성과평가요인	평가의 비교성	
	역할요인	역할보호성, 역할갈등	
	경력개발요인	승진기대 불일치, 조기승진	
	임금체계요인	공정한 임금, 기본급	
Parasuraman & Alutto(1984)	구조적 변수	근무부서 및 근무교대	직무 및 개인중시
	역할관련변수	직무수준, 직무특성, 리더십 특성	
	개인변수	성격유형, 인구통계적 특성	
Schuler(1985)	개인특성요인	욕구와 가치관, 능력과 경험, 성격	개인 및 조직 기능중시
	조직특성요인	역할성격, 과업특성, 리더십, 조직구조, 작업환경, 대인관계	
Albrect(1987)	신체적요인	더위, 혹한, 근기,	개인중시

		소음, 불안, 공기오염, 신체적 위배	
	사회적요인	조직내의 상사, 동료, 고객	
	정서적요인	마감기간, 신체적 위해의 위험, 과도한 책임, 자아위기	

※ 자료원: 강정덕(2009). 노인요양시설 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구, p24.

이상과 같이 선행연구에서 직무스트레스 요인을 살펴본 결과 직무스트레스 요인의 선정은 연구관점이나 연구대상을 어디에 맞추느냐에 따라 일정치 않다.

이 연구에서는 노인복지시설 종사자의 직무스트레스 요인을 개인역할 및 일상업무 관계요인, 시설 및 상사와의 관계요인, 동료와의 관계요인, 대상자와의 관계요인 등으로 구성하고자 한다.

1) 개인역할 및 일상업무 관계

역할이 명확하게 정립되어야만 자율성을 지킴과 동시에 협력적인 망을 통해 서비스의 효과성을 높일 수 있는 것이다. 자신에게 부여된 역할에 대하여 명확한 요구가 제시되지 않거나 여러 가지 상반된 요구들이 나타날 때에 역할모호, 역할갈등이 일어나게 된다. 일상적인 과업을 수행하다가 새로운 과업을 수행하게 될 때, 역할 과다를 경험하게 되는데, 이는 능력이나 기술수준은 낮은데 자존심이나 성취욕구, 명예욕구 등이 높으면 역할과다로 인한 스트레스가 증가할 가능성이 크다.

2) 시설 및 상사와의 관계

직속상사의 고려적인 관리행동은 상사와 동료애적인 행동표시, 상호신뢰, 존경 및 친밀성과 관계가 있는데 부하가 상사의 고려적인 행동이 적다고 느끼면 직무압력을 보다 크게 느낄 뿐만 아니라 상사가 자신에게 호의적인 방법으로 도와주거나 평가하지 않는다고 느낀다는 것이다. 그러므로 상사의 고려적인 행동은 직무압력을 완화시키는 행동을 한다. 이와 같이 상사들에 의해서 생기는 스트레스는 부하에게 대하는 상사의 호의성, 자신의 문제에 대한 상사의 경청, 부하의 성과평가에 대한 인식정도와 인지여부, 부하의 능력에 대한 상사의 신뢰도 등과 관련이 있다(김상희 외 2인, 2004).

3) 동료와의 관계

부하들은 대인관계에서 노출빈도가 높기 때문에 동료와의 관계가 나쁠수록 스트레스를 느낄 가능성이 높다. 동료 간에 발생하는 스트레스는 부하 스스로 자신의 활동을 계획하고 조정하지 못하므로 발생하는 업무시간의 손실정도, 대인관계에 따른 과업완성의 촉진정도나 방해정도, 자신과 동료들 간에 불충분한 지원이나 협력의 정도, 직무담당자가 직무를 수행하는데 필요한 정보가 타인에게 누설되지 않은 정도, 경쟁으로 인해 자신과 동료 간에 발생하는 갈등 정도에 의해 측정된다(이제웅, 2007).

4) 노인과의 관계

대부분 종사자들이 느끼는 스트레스인데 종사자들의 입장에서 대상자들이 일상생활에 효율적으로 참여하도록 유도하는 과정에서 야기될 수 있는 스트레스이다. 종사자와 대상자와의 오해와 불신, 협조거부 등의 부정적인 영향으로 발전될 수 있다.

4. 선행연구 고찰

1) 일-가족 갈등

일-가족 갈등과 관련된 연구동향을 정리하면 다음 【표2-9】와 같다.

【표2-8】 일-가족 갈등의 연구동향

연구자	연구결과
김혜경(1986)	개인 월평균소득에 있어 맞벌이 부부를 대상으로 한 연구에서 부인의 경우 중간소득 집단이 고소득이나 저소득집단 보다 부부갈등이 높음.
임정빈, 정혜정(1986)	연령은 취업주부의 역할갈등에 있어 주부들의 연령이 높을수록 역할갈등이 높게 나타남.
안선영(1987)	역할갈등은 사회경제적 지위가 중간이상인 집단과 낮은 집단 간에 유의한 차이가 나타남.
강성희(1989)	취업주부의 역할갈등과 스트레스 관련한 연구에서는 연령과 역할갈등간의 영향이 없는 것으로 나타남.
구혜령(1991)	취업주부의 시간갈등 감소는 근무시간 융통성의 영향을 받는 것으로 나타남.
임정빈(1995)	취업주부의 직장-가족갈등이 역할갈등에 유의한 영향을 미치는 변인이 근무시간 융통성이라고 말함.
이숙현(1995)	직장일로 근로자가 갈등이 있을 때 기업차원에서 이러한 부분을 지원해 주는 가족 지향적 인사정책의 도입 및 확대가 촉구된다고 말함.
이숙현(1995), 한경혜(1997)	일 중심 분위기는 남성근로자에게 있어 일 중심적인 기업문화는 자신의 역할 기대와 실제 수행 간의 불일치로 죄책감과 갈등을 느끼는 것으로 나타남.
노경춘(2000)	상사의 지지에서 상사는 조직구조상 부하직원보다 더 높은 위치에 있어 더 강한 직무 권한을 가지고 있기 때문에 그들의 관리적인 행동이 부하 직원에게 상대적으로 중요한 위치를 차지하며 부하의 육체적, 정신적 스트레스를 감소시키는 것으로 조사됨.
강혜련, 김태홍(2000)	여성근로자는 근로시간이 긴 직종에 종사하는 경우 출산 1년 이내에 직장을 변경하거나 퇴직할 가능성이 아주 높은 것으로 나타남.
구혜진(2002)	남성의 역할갈등은 연령의 직접적인 영향보다 간접적인 영향을 받는 것으로 연령이 높을수록 전통적 가치관을 지향한다고 할 때 연령이 높은 남성은 역할갈등이 더 높은 것으로 나타남.
정영금(2005)	연령이 높고, 직장경력이 많으며, 가사노동이 적은 경우, 가족의 지지도와 가족친화적인 복지제도가 잘 갖추어진 근무여건에 있는 근로자

	가 일-가족 갈등이 낮은 것으로 나타남.
가영희(2006)	월수입에 따라 400만원 이상 성인이 직장→가족 갈등, 가족생활만족도, 직장생활만족도, 여가생활만족도 및 삶의 질 수준이 가장 높게 나타남.
전유경(2006)	맞벌이 부부의 직장생활과 가족생활의 상호관계에 있어 두 역할 사이에서 발생하는 역할 간 갈등을 경험함으로써 직무와 가족에서의 역할 요구가 비양립적 이기에 한 영역에서의 참여가 다른 영역의 참여를 어렵게 하는 역할 간 갈등을 경험하는 것으로 밝힘.
김범열(2007)	업무 상황에서 발생한 심리적 반응은 가정에서의 심리적 반응에 영향을 미치는 것으로 밝힘.
김인선(2008)	구성원의 일-가족 갈등에 영향을 미치는 것으로 상사의 지지가 많을수록 종업원의 일-가족 갈등이 줄어드는 것으로 조사됨.

※ 자료원: 이옥순(2011). 가족친화제도와 남성근로자의 일-가족 갈등, 직무만족도 및 생활만족도, 25-27.

일-가족 갈등은 방향성에 의해 직장일로 인해 가족 일에 참여하는 것이 방해되는 일-가족 갈등과 가족 일이 직장 일을 방해하는 가족-일 갈등으로 보았다. 즉 직업역할과 가족역할의 요구가 상충될 때 이 둘을 양립시키고자 하는 개인은 직업역할 보다는 가족역할을 조절하는 경향이 있다는 가정 하에 직장일로 인해 가족생활이 방해되는 과정에 관심을 가졌으며, Gutek과 그의 동료들(1991)의 연구에서는 연구 대상들이 전반적으로 가족-일 갈등보다 일-가족 갈등을 더 지각하는 경향을 보였다고 한다(이옥순, 2011 재인용).

이렇듯 기업에서도 일-가족 갈등에 대해 주목하는 이유는 기업의 성과와 관련하여 부정적 결과를 초래하기 때문이다. 즉 일-가족 갈등이 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등 조직 유효성에 영향을 미치기 때문에 기업에서도 일-가족 갈등을 완화시키기 위한 방안을 세우게 되는 것이다.

위의 선행연구를 살펴보았듯이 일-가족 갈등이 만족도, 조직문화 등에 미치는 영향력 관계의 연구가 이루어지고 있지만 남성을 중심으로 검증한 연구가 드물어 이에 대한 연구가 필요하다. 더불어 일-가족 균형을 유지하기 위한 연구가 필요하다.

2) 직무스트레스

직무스트레스와 관련된 연구동향을 정리하면 다음 【표2-10】 와 같다.

【표2-9】 직무스트레스의 연구동향

연구자	주제	직 무 스 트 레 스	직 무 만 족	서 비 스 질	대상자	연구결과	연구의 장·단점
이은영 (2006)	노인의료복지시설종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구	O		O	노인주거시설(양로), 유료복지시설 제외한 무료요양시설 생활지도사	직무스트레스 수준은 서비스 질에 부적적인 영향이 있음. 특히 클라이언트관계 수준이 서비스 질에 큰 영향을 미침.	장점: 노인주거시설, 유료복지시설을 제외한 무료요양시설에 초점을 맞추었으며, 직무스트레스 요인의 선정을 명확히 함. 단점: 서비스 질 측정도구(SERVEQUAL)의 한계를 벗어나지 못함.
민경옥 (2008)	노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향	O	O		노인요양시설 종사자(생활지도원, 생활복지사, 사무원) 중심	직무스트레스는 학력에 의해 발생한다고 하였는데, 전문대졸이 고졸보다 기대역할이 크거나, 고졸과 전문대졸의 업무가 상이하기 때문인 것이라 했으며 이 부분에서는 더 연구가 필요하다고 하였음.	장점: 직무스트레스 하위별 3요소를 역할갈등, 역할모호성, 역할과다로 구체적으로 분류함. 단점: 요양시설종사자의 역할 구분 없이 연구진행.

<p>김금주 (2009)</p>	<p>노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족 매개효과를 중심으로</p>	<p>O</p>	<p>O</p>	<p>O</p>	<p>요양보호사</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼 여부 등)은 직무스트레스와 유의미한 관계가 있고, 직무만족과는 성별, 결혼, 종교, 학력 등이 통계적으로 유의미하지 않음. · 제공되는 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 연령, 담당클라이언트 수, 직무스트레스, 직무만족이 확인되고, 큰 영향을 미치는 변수는 직무만족으로 스트레스와 서비스 질 관계를 매개하고 있음. 	<p>장점: 기존 연구들의 분석방법에서 나아가 위계적 중다회귀분석, 매개효과 검증을 통해 더 정교한 분석 도출.</p> <p>단점: 요양보호사들의 주관적 경험을 포함하지 못함.</p>
<p>안혜원 (2009)</p>	<p>유료노인복지시설 종사자 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구</p>	<p>O</p>		<p>O</p>	<p>간호사, 사회복지사, 요양보호사를 대상</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 직무요구에서 ‘일이 많아서 직장가족에서 다 잘하기가 힘들다’ / ‘일을 한꺼번에 해야 한다’의 항목이 높은 수치를 나타내 노인복지시설 종사자들의 업무가 과중함을 나타냄. · 서비스 질에 있어 ‘대응성’, ‘공감성’ 부분에서 요양보호사가 가장 유의미한 차이를 보여 전체적인 서비스의 질은 요양보호사가 가장 큰 영향을 미침을 	<p>장점: 노인유료복지시설의 특성을 고려한 타 연구와 차별화된 연구 진행</p> <p>단점: 서비스 질 측정에서 직원관점의 왜곡된 심리적 응답요인에 대한 배제 불가능성 있음.</p>

						나타냄.	
--	--	--	--	--	--	------	--

※ 자료원: 한다영(2011). 여성요양보호사의 가족과 일의 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향, 63-66.

위의 표에 제시된 것처럼 직무스트레스 직무만족, 조직몰입, 서비스 질과의 관계를 규명하거나 요인을 발견하기 위해 매개 및 조절변수들을 활용한 연구들이 이루어져왔고, 사회복지업무 종사자별로의 연구도 매우 많이 축적되어 왔음을 알 수 있다(한다영, 2011 재인용).

이 연구는 일-가족 갈등 및 직무스트레스 관련 선행연구들을 탐색하면서 노인 복지시설 종사자에 초점을 두고 성별, 연령별, 학력을 고려하여 직업인이었을 때 위치를 상기하면서 직무스트레스에 미치는 요인을 규명하고자 하였다. 노인복지 시설 종사자를 대상으로 한 연구 중 선행연구에서 조직의 외적(가족 갈등)요소를 변수로 하여 진행되어진 연구는 부재하다. 직무 외적인 요소를 고려한 직무스트레스 연구는 직업을 가지는 중·고령자들에게 앞으로 매우 중요한 후속연구의 출발점으로 작용하리라 예상된다.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

1. 연구 대상

이 연구는 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 관해 살펴보기 위하여, 노인복지시설에 종사하고 있는 남성과 여성 종사자를 대상으로 유목적적 편의 표집을 하여 설문조사를 실시하였다. 기존의 연구는 대부분 여성이거나 취업모 위주로 되어 있으며 이에 관련한 연구가 주를 이루고 있어 남성과 여성 종사자 모두를 대상으로 하였다.

이옥순(2011)에 의하면 남성종사자에 대한 직장생활 영역과 개인생활 영역을 통합적으로 다루고 있는 연구는 아직 미흡한 실정이므로 이에 대하여 남녀종사자들의 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 미치는 영향력이 어느 정도인지 탐색할 필요가 있다.

이 연구의 대상자들은 제주 지역 소재의 노인복지시설(생활시설) 48개소 중 무작위 추출로 본 조사에 협조 가능한 요양시설 5개소의 동의를 구해 가사와 일을 병행하면서 생활시설에서 근무하고 있는 노인복지시설 종사자 130인에 대하여 조사하였다.

1) 연구대상자의 개인 및 가족관련 특성

연구대상자인 노인복지시설 종사자들의 개인관련 특성으로 인구사회학적요인인 성별, 연령, 최종학력, 결혼상태, 종교유무, 가족형태, 월평균 가구소득으로 총 7문항으로 구성하였다. 측정 시에는 구성된 문항들을 통제변수로 선정하였으며 분석에 활용하였다. 이 연구의 조사대상인 제주시 소재 노인복지시설에 근무하는 노인복지시설 종사자의 개인 및 가족특성요인의 빈도분석을 실시한 결과는 다음 **【표3-1】** 와 같다.

【표3-1】 연구대상자의 개인 및 가족관련 특성

(N=130)

구분	항목	빈도	백분율(%)
성별	남성	15	11.5
	여성	115	88.5
연령	20-40세미만	34	26.2
	40-50세미만	61	46.9
	50세이상	35	26.9
최종학력	고등학교졸업이하	63	48.5
	전문대졸업이상	67	51.5
결혼상태	기혼	93	71.5
	미혼및기타	37	28.5
종교유무	있음	97	74.6
	없음	33	25.4
가족형태	부부세대만	9	6.9
	부부와자녀	77	59.2
	본인과자녀	15	11.5
	시부모(친정부모)와동거	17	13.1
	기타	12	9.2
월평균 가구소득	200만원미만	65	50.0
	200-300만원미만	23	17.7
	300-400만원미만	24	18.5
	400만원이상	18	13.8

성별 분석에서 대부분 여성(88.5%)이 다수이지만, 남성(11.5%)도 나타났다. 연령별 분석에서는 40-50세미만(46.9%)으로 가장 높은 응답률을 보이고 있고, 다음으로 50세이상(26.9%), 20-40세미만(26.2%)이다. 종사연령층이 중·고령이라는 점을 알 수 있다. 노인복지시설 종사자들의 최종학력은 전문대졸업이상(51.5%)이 많았고, 다음으로 고등학교졸업이하(48.5%)로 나타났다.

혼인상태에서는 기혼(71.5%), 미혼 등 기타(28.5%)의 순으로, 종교유무에서는 있음(74.6%), 없음(25.4%)의 순으로 나타났다. 가족구성 형태로는 부부세대와 자녀(59.2%), 시부모(친정부모)와 동거(13.1%), 본인과 자녀(11.5%), 기타(9.2%), 부부세대만(6.9%)의 순으로 나타났으며, 이는 핵가족화가 주가 된 현대사회의 다양

한 가족형태 모습을 반영한 것이라 할 수 있다.

소득이 있는 가족구성원(본인, 배우자 및 자녀포함)과 합한 월평균 가구소득에 대한 응답으로는 200만원미만(50.0%)로 가장 높은 응답률을 보이고 있으며, 다음으로 300-400만원미만(18.5%), 200-300만원미만(17.7%), 400만원이상(13.8%)의 순으로 나타났다. 200만원미만의 소득계층이 절반(50.0%)에 달하는 수준이어서 중하위의 소득이 주를 이루는 것으로 나타났다.

2) 연구대상자의 개인 및 직장관련 특성

연구대상자인 노인복지시설 종사자들의 성별, 연령, 최종학력은 물론 고용형태, 근무형태, 근속년수, 담당노인수, 직업선택 동기로 총 8문항으로 구성하였다. 측정 시에는 구성된 문항들을 통제변수로 선정하였으며 분석에 활용하였다. 이 연구의 조사대상인 제주시 소재 노인복지시설에 근무하는 노인복지시설 종사자의 개인 및 직장특성요인의 빈도분석을 실시한 결과는 다음 【표3-2】와 같다.

【표3-2】 연구대상자의 개인 및 직장관련 특성

(N=130)

구분	항목	빈도	백분율(%)
고용형태	정규직	65	50.0
	비정규직및기타	65	50.0
근무형태	일반근무	49	37.7
	순환교대근무및기타	81	62.3
근속년수	1년미만	41	31.5
	1년-2년미만	29	22.3
	2년-5년미만	39	30.0
	5년-10년미만	21	16.2
담당노인수	1-3명	33	25.4
	4-9명	27	20.8
	10명이상	70	53.8
직업선택동기	소득활동	95	73.1
	사회기여및기타	35	26.9

이 연구의 연구대상자인 제주시 소재 노인복지시설에서 근무하는 종사자의 직장 과 관련된 일반적 특성에서 고용형태는 정규직(50.0%)과 비정규직 및 기타 (50.0%)가 각각 동일하게 나타났다. 근무형태에서는 순환교대근무 및 기타 (62.3%), 다음으로 일반근무(37.7%)로 나타났다.

근속년수는 1년미만(31.5%), 2년-5년미만(30.0%), 1년-2년미만(22.3%), 5년-10년미만(16.2%)의 순이다.

1인당 담당노인수는 10명이상(53.8%), 1-3명(25.4%), 4-9명이하(20.8%)의 순으로 나타났다. 노인복지법 규정에 의한 1인당 담당노인수 3명이하의 규정은 잘 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다.

직업선택의 동기로는 소득활동(73.1%)이 가장 많았고, 사회기여 및 기타 (26.9%)의 순으로 나타났다.

3) 연구대상자의 일-가족 갈등의 일반적 경향

먼저 가족갈등 요인에서는 가족갈등 수준을 측정하고자 한 것으로 가사분담갈등, 경제적갈등, 배우자 및 가족간갈등, 가족기대갈등인 4가지 차원의 수준에서 나누어 살펴보았다. 가사분담갈등(가사 불공평도, 가사부담도, 가사해방도)의 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 경제적인 갈등(배우자관련갈등, 생활비불충분, 공과금불충분)의 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 배우자 및 가족간갈등(가족지원불충분, 가족요구도, 가족불만도)의 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 가족기대갈등(개인가족요구도, 가족불만도)의 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 가족기대갈등(개인적시간성, 가족책임감도, 가족일우선도)의 3문항으로 문항의 합은 1-15점으로 변수를 정의하여 측정하였다. 총 12문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 갈등이 심함을 의미한다. 문항의 총합은 60점이다.

가족갈등요인은 Caplan과 Pinneau의 Job Demands and worker Health의 척도를 이종목(1988)이 국내 실정에 맞게 질문지를 번안·사용하면서 노주화(1993), 홍선희(1996), 이주희(1999), 안용자(2000), 윤창영(2001), 고성민(2002), 김덕하(2009)가 연구한 것을 참고로 하여 이 연구에 맞게 설문문항을 수정 및 보완하였다. 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그저 그렇다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’까지의 5점 리커트척도이다. 선행연구의 신뢰도 계수는 가사분담갈등은 $\alpha = .839$, 경제적갈등 $\alpha = .868$, 배우자 및 가족간갈등 $\alpha = .737$, 가족기대갈등은 $\alpha = .724$ 로 측정되었으며, 가족갈등요인들은 독립변수인 원인변수로 설정하였다. 점수의 분포는 1-15점으로 점수가 높을수록 노인복지시설 종사자의 가족갈등이 높은 것으로 측정한다. 종사자의 일-가족 갈등의 일반적 경향은 다음 【표3-3】와 같다.

【표3-3】 일-가족 갈등의 일반적 경향

(N=130)

구분		평균	표준편차
가족갈등	가사분담	2.89	1.11
	경제적갈등	2.85	0.94
	배우자 및 가족간갈등	2.56	0.87
	가족기대갈등	2.89	0.87
전체		2.80	0.78
직장갈등	직무과다갈등	2.40	0.73
	직무통제갈등	3.42	0.62
	직장기대갈등	3.31	0.72
	전체	3.04	0.40

가족갈등요인에서 가사분담의 역할에서는 $\alpha=.892$, 경제적갈등의 역할에서는 $\alpha=.790$, 배우자 및 가족간갈등의 역할문항은 $\alpha=.864$, 가족의 기대역할에서는 $\alpha=.779$ 으로 나타났다.

직장갈등요인은 직장에서의 갈등수준을 측정하고자 한 것으로, 직무과부하갈등, 직무통제갈등, 직장기대갈등 3가지 차원의 수준에서 나누어 살펴보았다.

직무과부하(직장의 높은 책임성, 직장 외 과제해결, 직무과다)인 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 직무통제성(직장 내 개인시간도, 역할균형도, 출퇴근유연성, 휴일선택가능성, 사적문제해결도)은 5문항으로 문항의 합은 1-25점, 직장기대갈등은(직장일기대도, 업무당일완결도, 책임과 의무기대도)의 3가지 문항으로 문항의 합은 1-15점으로 변수를 정의하여 측정하였다. 총 11문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 갈등이 심함을 의미한다. 문항의 총합은 55점이다. 직무통제성과 관련된 5문항은 점수가 낮을수록 갈등수준이 높기 때문에 실제로 통계분석 활용에서는 역문항으로 처리하였다.

직장갈등요인 역시 이종목(1988)이 가족갈등요인에서 사용한 측정도구를 토대로 이 연구의 목적에 맞게 수정을 하여 사용하였다. 선행연구에서 문항의 신뢰도 계수 $\alpha=.763$ 을 나타내었으며, 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’,

‘그저 그렇다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’의 5점 리커트척도이다. 직장에서의 역할수준은 독립변수로서 원인변수로 설정하였다. 선행연구에서 측정된 신뢰도계수는 직무과다갈등은 $\alpha=.860$, 직무통제역할요인은 $\alpha=.763$, 직장기대갈등요인은 $\alpha=.798$ 이었다.

직장갈등요인에서 직무과다갈등은 $\alpha=.764$, 역문항으로 처리한 직무통제갈등은 $\alpha=.680$, 직장기대갈등은 $\alpha=.727$ 이다.

4) 연구대상자의 직무스트레스 수준의 일반적 경향

이 연구에서 노인복지시설 종사자의 직무스트레스를 측정하기 위해 동료관계스트레스, 상사관계스트레스, 노인관계스트레스인 3가지 차원의 수준에서 나누어 살펴보았다. 동료관계스트레스(동료간 비의사소통, 타직원 태만성, 동료에 감정적 언행)는 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 상사관계스트레스(상사업무불인정, 상사업무 외 요구, 상사에 감정표출) 3문항으로 문항의 합은 1-15점, 노인관계스트레스(노인 과도행동, 노인 죽음, 노인 응급상황, 노인 중병, 노인 이송)는 5문항으로 1-25점으로 변수를 정의하여 측정하였다. 총 11문항으로, 점수가 높을수록 스트레스가 심함을 의미한다. 문항의 총합은 55점이다.

이 연구에서 김기태·서화정(2003), 김영순(2007), 신미숙(2009), 김금주(2009)가 재이용한 척도를 참고하여 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 일-가족 갈등이 직무스트레스에 영향을 미치는가를 측정하기 위해 동료관계스트레스 3문항, 상사관계스트레스 3문항, 노인관계스트레스 5문항으로 총 11문항이 구성되어 있으며 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그저 그렇다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’까지의 5점 리커트척도이다. 종사자의 직무스트레스 수준의 일반적 경향은 다음 【표3-4】와 같다.

【표3-4】 직무스트레스 수준의 일반적 경향

(N=130)

구분		평균	표준편차
직무스트레스	동료관계스트레스	2.87	0.67
	상사관계스트레스	2.44	0.62
	노인관계스트레스	3.27	0.72
전체		2.86	0.52

이 연구에서 직무스트레스 수준은 종속변수(결과변수)이다. 선행연구에서 측정된 신뢰도 계수는 동료관계스트레스 $\alpha=.810$, 상사관계스트레스 $\alpha=.779$, 노인관계스트레스 $\alpha=.845$ 이었다. 이 연구에서 신뢰도 계수는 직무스트레스 관련문항인 동료관계스트레스는 $\alpha=.750$, 상사관계스트레스 $\alpha=.697$, 노인관계스트레스 $\alpha=.802$ 로 나타났다.

2. 측정 도구

이 연구에서는 종사자들에게 구조화된 질문지를 사용하였으며, 설문지 구성은 인구사회학적 변인(가족관련 변인, 직장관련 변인), 가족에서의 갈등, 직장에서의 갈등, 직무스트레스를 포함하여 총 5개 부분으로 나누어 실시되었다. 선행연구 및 관련 이론을 참고하고 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스의 요인을 선정, 연구자가 연구의 목적에 맞게 일부 문항을 수정 및 보완하여 조사도구를 구성하였다. 다음 【표3-5】와 같다.

【표3-5】 변수의 정의 및 측정방법

변수	하위변인	문항수	기타
인구사회학적특성 개인및가족관련특성	연령,성별,학력,결혼상태,종교 유무,가족형태,월평균 가구소득	1-7(7)	
개인및직장관련특성	고용형태,근무형태,시설근속년 수,담당노인수,직업선택동기	8-12(5)	
독립변수 가사분담	가사불공평 가사부담도 가사해방도	13-15(3)	
경제적갈등	남편과경제적갈등 임금불충분 세금,공과금지불어려움 가족직업지원부족	16-18(3)	
배우자 및 가족간갈등	가족요구불충분 가족직장불만 가족역할수행시간부족	19-21(3)	
가족기대갈등	가족책임감 가족일우선성	22-24(3)	
직무과다갈등	직장내책임과다 직장과제해결불충분 업무로가족역할불충분	25-27(3)	
직무통제갈등	근무내사적참여도* 근무시간조정* 시간조정유연성* 휴가선택성* 사적업무관여도*	28-32(5)	5점 척도 1=전혀 그렇지 않다 2=그렇지 않다 3=가끔 그렇다 4=그렇다 5=매우 그렇다
직장기대갈등	직장일기대도 업무완결도 직장일책임성	33-35(3)	
종속변수 동료관계스트레스	동료간비의사소통 타직원대만성 동료에감정적언행	36-38(3)	
상사관계스트레스	상사업무불인정 상사의업무외요구 상사에감정표출	39-41(3)	
노인관계스트레스	ct폭력,배회 ct죽음직면 야근시응급환자발생 ct중병	42-46(5)	

* 직무통제성 문항은 역문항으로 처리.

또한 문항내용의 적합여부와 타당도를 검증하기 위해 관련 전공 연구자들로 부터 내용타당도를 검증받고 수정 및 보완하였으며, 검사도구의 신뢰도를 평가하기 위해 Chronbach'a의 계수를 산출하였다. 결과는 【표3-6】 와 같다.

【표3-6】 일-가족 갈등 및 직무스트레스 척도의 문항구성 및 신뢰도

구분		문항수	문항번호	신뢰도 계수
가족갈등	가사분담갈등	3	13,14,15	.892
	경제적갈등	3	16,17,18	.790
	배우자 및 가족간갈등	3	19,20,21	.864
	가족기대갈등	3	22,23,24	.779
직장갈등	직무과다갈등	3	25,26,27	.764
	직무통제갈등	5	28*,29*,30*,31*,32*	.680
	직장기대갈등	3	33,34,35	.727
직무스트레스	동료관계스트레스	3	36,37,38	.750
	상사관계스트레스	3	39,40,41	.697
	노인관계스트레스	5	42,43,44,45,46	.802
전체		34		.819

* 역채점 문항

이 연구에서는 한다영(2011)의 연구에서 신뢰성이 검증된 설문 자료를 참고하여 본 조사의 대상에 맞게 수정 · 보완하여 사용하였다.

일-가족 갈등 및 직무스트레스를 묻는 문항은 가족갈등 12문항, 직장갈등 11문항, 직무스트레스 11문항으로 총 34문항이다. 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 대한 신뢰도 계수 $\alpha = .819$ 로 높은 신뢰도를 가지고 있다. 일-가족 갈등 및 직무

스트레스 문항에 대한 척도는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘가끔 그렇다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’ 리커트 척도로 점수가 높을수록 일-가족 갈등 및 직무스트레스가 큰 것으로 평가하였다.

3. 연구 절차

연구대상자 선정은 제주 지역에 거주하고 있는 노인복지시설 종사자 130인을 대상으로 표집하였다. 조사를 위해 노인복지시설 5곳을 선정 후 종사자 수에 따라 각각 배부하였으며, 규모별로는 30인 이상의 노인복지시설은 3곳(제광원, 늘푸른노인전문요양원, 뉴삼성요양원), 10인 이상의 2곳(인효원, 성지요양원)을 조사하였다.

설문조사방법은 구조화된 설문지에 의한 자기기입식 조사방법을 채택하였다. 본 조사에 앞서 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검토하기 위해 2012년 7월 17일부터 2012년 7월 28일까지 약 2주에 걸쳐 제주 지역에 현재 거주하는 노인복지시설 종사자 30인을 대상으로 예비조사를 실시하였다.

이를 참고하여 완성된 질문지의 본 조사는 2012년 8월 17일부터 2012년 9월 7일까지 3주 동안 설문조사를 실시하였다. 설문지는 설문조사가 가능한 부수를 확인한 후 직접 시설을 방문하여 담당자에게 전달하고 다시 연구자에게 전달되도록 하였다. 이때 설문지 작성법에 대한 설명과 협조를 구하였다. 이는 사전에 노인복지시설의 담당자와 통화하여 조사의 목적과 취지를 설명한 후 도움을 요청하여 설문가능 부수 확인 작업을 거친 것이다. 설문지를 배포하여 응답 후 회수하는 방식을 사용하였으며, 총 200부를 배포하여 137부를 회수하였다. 이중 응답내용이 누락되었거나 부실한 경우 등 7부를 제외한 나머지 130부를 최종 분석자료로 사용하였다.

4. 자료 분석

이 연구에서 수집된 자료는 Windows용 SPSS 20.0 ver 프로그램을 사용하였으며 다음과 같은 통계분석방법을 사용하였다.

첫째, 관련변인을 측정하기 위한 조사도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 산출하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도, 백분율을 산출하였고, 일-가족 갈등과 직무스트레스 등 각 변인들의 전반적인 경향을 알아보기 위하여 평균과 표준편차를 산출하였다.

셋째, 일-가족 갈등, 직무스트레스의 관련변인들에 따른 차이를 알아보기 위해 T-test, 일원변량분석(one-way ANOVA)를 실시하였다.

넷째, 관련변인이 일-가족 갈등 및 직무스트레스의 상대적 영향력을 알아보기 위해 상관분석(Pearson 적률상관계수)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 노인복지시설 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 가족 갈등의 차이

【표4-1】에 의하면 노인복지시설 종사자의 가족갈등에서 성별, 연령, 최종학력, 가족형태, 담당노인수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 가족갈등의 하위요인별로 살펴보면 첫째, 성별에 따라서 종사자의 가족갈등 수준은 가사분담갈등($t=-5.034, p<.001$), 경제적갈등($t=-1.471, p<.05$), 배우자 및 가족간갈등($t=-3.078, p<.01$)과 가족기대갈등($t=-1.688, p<.01$) 모두의 영역에서 유의미한 차이가 나타났다. 즉 모든 영역에서 여성이 남성보다 더 높은 가족갈등전체를 받는 것으로 나타났다.

둘째, 연령에 따라서 종사자의 가족갈등 수준은 가사분담갈등($F=6.778, p<.001$)과 배우자 및 가족간갈등($F=2.188, p<.05$)과 가족기대갈등($F=3.43, p<.05$) 영역에서 유의미한 차이가 나타났다. 즉 20-40세미만과 50세이상의 집단보다 40-50세미만의 집단이 더 높은 가족분담갈등을 받는 것으로 나타났다. 또한 20-40세미만, 40-50세미만, 50세이상의 모든 집단이 배우자 및 가족간갈등을 받는 것으로 나타났다. 또한 20-40세미만보다 40-50세미만 집단이 더 높은 가족기대갈등을 받는 것으로 나타났다.

셋째, 최종학력에 따라서 종사자의 가족갈등 수준은 가사분담갈등($t=-7.94, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 고졸이하와 전문대졸이상의 집단이 가사분담갈등을 받는 것으로 나타났다.

넷째, 가족형태에 따라서 종사자의 가족갈등 수준은 가족기대갈등($F=2.527, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 기타집단보다 부부세대만, 부부와자녀, 본인과자녀, 시부모와동거 집단이 가족기대갈등을 더 받는 것으로 나타났다.

마지막으로, 담당노인수에 따라서 종사자의 가족갈등 수준은 배우자 및 가족간

갈등($F=2.225, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 1-3명의 집단보다 4-9명 집단이 배우자 및 가족간갈등을 더 받는 것으로 나타났다.

종사자의 결혼상태, 종교유무, 가족형태, 월평균 가구소득, 고용형태, 근무형태, 근속년수, 직업선택동기에 따른 가족갈등 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

【표4-1】 인구사회학적 특성에 따른 가족갈등

(N=130)

구분	N	가사분담 갈등			경제적 갈등			배우자 및 가족간갈등			가족기대 갈등			가족갈등 전체			
		M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR	
성별	남성	55	1.93	.74		2.56	.79		2.11	.56		2.53	.78		2.28	.56	
	여성	155	3.02	1.10		2.88	.95		2.62	.89		2.93	.87		2.87	.78	
	t		-5.034***			-1.471*			-3.078**			-1.688**			-3.607**		
연령	20-40세미만	34	2.50	1.18	a	2.71	.99		2.36	.91	a	2.59	.80	a	2.54	.79	a
	40-50세미만	61	3.26	1.01	b	2.93	.85		2.73	.88	a	3.07	.84	b	3.00	.70	b
	50세이상	35	2.65	1.05	a	2.84	1.03		2.48	.79	a	2.87	.92	ab	2.71	.83	ab
	F		6.778***			.616			2.188*			3.43*			4.275*		
최종학력	고등학교졸업이하	63	2.81	1.08		2.86	.94		2.61	.86		2.88	.90		2.80	.76	
	전문대졸업이상	67	2.97	1.15		2.84	.95		2.52	.89		2.90	.85		2.80	.80	
	t		-7.94*			.129			.628			-.112			-.100		
결혼상태	기혼	93	3.01	1.08		2.86	.87		2.58	.812		2.95	.79		2.85	.71	
	미혼및기타	37	2.60	1.16		2.82	1.10		2.52	1.02		2.72	1.03		2.67	.93	
	t		1.844			.182			.311			1.232			1.081		
종교유무	있음	97	2.95	1.04		2.86	.95		2.57	.09		2.92	.88		2.82	.08	
	없음	33	2.73	1.32		2.82	.91		2.55	.15		2.79	.85		2.72	.14	
	t		.888			.198			.142			.759			.669		
가족형태	부부세대만	9	2.56	.91		2.70	.59		2.70	.59		3.00	.62	b	2.74	.54	
	부부와자녀	77	3.06	1.15		2.92	.95		2.64	.85		2.95	.82	b	2.89	.77	
	본인과자녀	15	2.84	1.15		3.00	1.01		2.73	.94		3.09	.83	b	2.92	.78	
	시부모(친정부모)와동거	17	2.78	.71		2.71	.80		2.41	.80		2.86	.83	b	2.70	.59	
	기타	12	2.31	1.28		2.50	1.18		1.97	1.03		2.17	1.16	a	2.23	1.05	
	F		1.551			.764			1.914			2.527*			2.101		
월평균가구소득	200만원미만	65	2.81	1.17		2.95	1.06		2.58	.99		2.82	.99		2.79	.92	
	200-300만원미만	23	2.64	1.14		2.87	.72		2.42	.64		2.91	.71		2.71	.62	

득	300-400만원 미만	24	3.10 .97	2.71 .91	2.67 .82	2.99 .76	2.86 .67
	400만원 이상	18	3.28 1.01	2.61 .70	2.54 .78	2.98 .75	2.85 .54
	F		1.542	.838	.332	.324	.184
고용형태	정규직	65	2.83 1.19	2.75 1.01	2.48 1.00	2.79 .93	2.71 .87
	비정규직 및 기타	65	2.96 1.04	.94 .86	2.65 .72	2.98 .80	2.88 .67
	t		-6.55	-1.124	-1.142	-1.281	-1.253
근무형태	일반근무	49	2.94 1.25	2.86 .99	2.40 .90	2.85 .91	2.76 .84
	순환교대근무 및 기타	81	2.87 1.03	2.84 .91	2.67 .84	2.91 .85	2.82 .74
	t		.333	.164	-1.739	-.375	-.398
근속년수	1년 미만	41	2.92 1.07	2.77 .82	2.63 .77	2.86 .81	2.80 .67
	1년-2년 미만	26	2.84 1.19	2.82 .97	2.45 .84	2.80 .95	2.73 .81
	2년-5년 미만	39	2.90 1.21	2.89 1.04	2.56 .98	2.88 .94	2.81 .90
	5년-10년 미만	21	2.90 .96	2.95 .93	2.62 .94	3.06 .76	2.88 .73
	F		.032	.208	.264	.382	.167
담당노인수	1-3명	33	2.68 .96	2.82 .91	2.41 .82 a	2.74 .84	2.67 .76
	4-9명	27	3.00 1.16	2.94 1.00	2.86 .78 b	2.99 .83	2.95 .72
	10명 이상	70	2.96 1.17	2.82 .94	2.52 .91 ab	2.92 .91	2.80 .80
	F		.861	.163	2.225*	.714	.989
직업선택동기	소득활동	95	2.97 1.08	2.86 .84	2.60 .80	2.93 .77	2.83 .69
	여가활동 및 기타	35	2.69 1.19	2.82 1.18	2.47 1.05	2.77 1.09	2.69 .99
	t		1.303	.171	.681	.788	.847

D: Duncan's Multiple Range Test

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

F검증에 대한 사후검증(Duncan's Multiple Range Test) 결과 $b > a$

2. 노인복지시설 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 직장갈등의 차이

【표4-2】를 통해 노인복지시설 종사자의 직장갈등에서 성별, 연령, 근무형태에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 직장갈등의 하위요인별로 살펴보면 첫째, 성별에 따라서 종사자의 직장갈등 수준은 직무통제갈등($t=-2.697, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 남성보다 여성이 직무통제갈등을 더 많이 받는 것으로 나타났다.

둘째, 연령에 따라서 종사자의 직장갈등 수준은 직무과다갈등($F=2.158, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 20-40세미만, 40-50세미만, 50세이상의 모든 집단들이 직무과다갈등을 받는 것으로 나타났다.

셋째, 근무형태에 따라서 종사자의 직무과다갈등($t=3.206, p<.05$), 직무통제갈등($t=-2.481, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 일반근무 집단과 순환교대근무및기타 집단 모두가 직무과다갈등과 직무통제갈등을 받는 것으로 나타났다.

종사자의 최종학력, 결혼상태, 종교유무, 가족형태, 월평균 가구소득, 고용형태, 근속년수, 담당노인수, 직업선택동기에 따른 직장가족갈등 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직무통제갈등에서 평균이상의 높은 점수로 김덕하(2009)의 연구결과와 일치하였다. 특히 근무 시간에 가족과 관련된 사적인 일이 발생하면 참여하기가 어렵고, 근무시간을 개인적으로 조정가능할 수 없다는 것이 가장 높았다. 이를 통해 종사자에게도 근무 시간 내 유연하고 탄력적으로 시간을 활용할 수 있는 여건을 마련해 주어야 할 필요성이 있다. 이는 직장의 동료와 상사의 관계에서 이루어질 수 있는 사항이고, 그러한 근무환경을 조성하는 분위기를 만들어 나가야 할 필요가 있다. 또한 근무시간과 휴가의 탄력성에 대한 합의가 이루어져야 한다고 본다.

【표4-2】 인구사회학적 특성에 따른 직장갈등

(N=130)

구분	N	직무과다 갈등			직무통제 갈등			직장기대 갈등			직장갈등 전체			
		M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR	
성별	남성	55	2.47	.91		3.11	.45		3.16	.74		2.90	.42	
	여성	155	2.39	.71		3.46	.63		3.33	.72		3.06	.40	
	t			.387			-2.697*			-.860			-1.356	
연령	20-40세 미만	34	2.34	.73	a	3.31	.64		3.20	.84		2.95	.39	
	40-50세 미만	61	2.53	.72	a	3.40	.60		3.36	.64		3.10	.41	
	50세이상	35	2.22	.74	a	3.55	.63		3.33	.74		3.03	.39	
	F			2.158*			1.310			.593			1.460	
최종 학력	고등학교 졸업이하	63	2.26	.73		3.52	.58		3.22	.76		3.00	.43	
	전문대졸 업이상	67	2.52	.73		3.32	.65		3.40	.67		3.08	.37	
	t			-2.024			1.891			-1.352			-1.061	
결혼 상태	기혼	93	2.41	.71		3.42	.60		3.36	.67		3.06	.40	
	미혼및기 타	37	2.38	.79		3.39	.68		3.18	.81		2.98	.39	
	t			.186			.228			1.207			1.035	
종교 유무	있음	97	2.35	.76		3.40	.65		3.32	.73		3.02	.41	
	없음	33	2.55	.64		3.45	.55		3.28	.70		3.09	.37	
	t			-1.457			-.418			.253			-8.84	
가족 형태	부부세대 만	9	2.56	.50		3.44	.48		3.37	.72		3.12	.30	
	부부와자 녀	77	2.38	.67		3.40	.67		3.41	.69		3.06	.40	
	본인과자 녀	15	2.36	.88		3.57	.63		3.00	.78		2.98	.46	
	시부모(친정부모)와동거	17	2.65	.84		3.31	.52		3.16	.66		3.04	.40	
	기타	12	2.11	.89		3.43	.58		3.25	.90		2.93	.44	
	F			1.082			.382			1.287			.464	
월평 균 가구 소득	200만원 미만	65	2.37	.78		3.44	.68		3.30	.82		3.04	.43	
	200-300 만원미만	23	2.41	.66		3.28	.46		3.19	.69		2.96	.37	
	300-400 만원미만	24	2.58	.80		3.38	.63		3.33	.56		3.10	.35	

	400만원 이상	18	2.22 .52	3.54 .56	3.48 .55	3.08 .39
	F		.874	.682	.570	.569
고용 형태	정규직	65	2.39 .77	3.37 .68	3.28 .75	3.01 .41
	비정규직 및 기타	65	2.40 .70	3.46 .56	3.34 .69	3.07 .40
	t		-.040	-.903	-.527	-.807
근무 형태	일반근무	49	2.67 .80	3.24 .66	3.36 .75	3.09 .44
	순환교대 근무 및 기타	81	2.23 .64	3.52 .58	3.28 .70	3.01 .37
	t		3.206*	-2.481*	.607	1.056
근속 년수	1년미만	41	2.20 .60	3.42 .50	3.18 .71	2.94 .40 a
	1년-2년 미만	26	2.48 .83	3.41 .66	3.20 .71	3.03 .40 ab
	2년-5년 미만	39	2.51 .88	3.49 .73	3.51 .75	3.17 .38 b
	5년-10년 미만	21	2.44 .44	3.27 .59	3.35 .65	3.02 .38 ab
	F		1.451	.599	1.787	2.465
담당 노인 수	1-3명	33	2.42 .80	3.43 .55	3.13 .75	3.00 .44
	4-9명	27	2.32 .66	3.39 .52	3.43 .63	3.05 .37
	10명 이상	70	2.41 .74	3.42 .69	3.35 .73	3.06 .39
	F		.184	.043	1.516	.298
직업 선택 동기	소득활동	95	2.40 .63	3.44 .56	3.30 .68	3.05 .39
	여가활동 및 기타	35	2.38 .98	3.35 .78	3.35 .84	3.03 .44
	t		.127	.584	-.366	.204

D: Duncan's Multiple Range Test

* $p < .05$

F검증에 대한 사후검증(Duncan's Multiple Range Test) 결과 $b > a$

3. 노인복지시설 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이

【표4-3】에 의하면 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이에서는 연령, 최종학력, 근무형태에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 하위요인별로 살펴보면 첫째, 연령에 따라서 상사관계스트레스($F=2.739, p<.01$)와 노인관계스트레스($F=4.843, p<.01$) 영역에서 유의미한 차이가 나타났다. 즉 50세이상보다 20-40세미만의 집단이 상사관계스트레스를 더 받는 것으로 나타났으며, 20-40세미만과 50세이상의 집단보다 40-50세미만의 집단이 노인관계스트레스를 더 받는 것으로 나타났다.

둘째, 최종학력에 따라서 상사관계스트레스($t=-2.050, p<.05$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 고졸이하와 전문대졸이상의 집단 모두가 상사관계스트레스를 받는 것으로 나타났다.

셋째, 근무형태에 따라서 상사관계스트레스($t=2.389, p<.01$) 영역에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 일반근무 집단과 순환교대근무및기타 집단 모두가 상사관계스트레스를 받는 것으로 나타났다.

종사자의 성별, 결혼상태, 종교유무, 가족형태, 월평균가구소득, 고용형태, 근속년수, 담당노인수, 직업선택동기에 따른 직무스트레스 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

【표4-3】 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이

(N=130)

구분	N	동료관계 스트레스			상사관계 스트레스			노인관계 스트레스			직무스트레스 전체		
		M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR	M	SD	DMR
성별	남성	55	2.73	.66	2.44	.54		3.07	.70		2.75	.53	
	여성	155	2.89	.67	2.44	.63		3.30	.73		2.88	.52	
	t			-.882		0.23			-1.180			-.913	
연령	20-40세미만	34	2.78	.51	2.58	.68	b	3.05	.63	a	2.81	.49	ab
	40-50세미만	61	2.98	.68	2.48	.57	ab	3.48	.69	b	2.98	.50	b
	50세이상	35	2.77	.76	2.25	.60	a	3.14	.79	a	2.72	.54	a
	F			1.552		2.739**			4.843**			3.177**	
최종 학력	고등학교졸 업이하	63	2.78	.73	2.33	.63		3.31	.80		2.80	.57	
	전문대졸업 이상	67	2.97	.60	2.55	.59		3.24	.65		2.92	.47	
	t			-1.598		-2.050*			.612			-1.198	
결혼 상태	기혼	93	2.88	.69	2.40	.56		3.32	.74		2.87	.51	
	미혼및기타	37	2.86	.62	2.60	.73		3.15	.68		2.86	.54	
	t			.107		-1.228			1.265			.067	
종교 유무	있음	97	2.86	.69	2.40	.62		3.24	.72		2.83	.53	
	없음	33	2.93	.61	2.58	.58		3.38	.74		2.96	.48	
	t			-.582		-1.461			-.923			-1.319	
가족 형태	부부세대만	9	2.78	.62	2.67	.50		3.31	.67		2.92	.48	
	부부와자녀	77	2.99 0	.68	2.40	.55		3.32	.70		2.88	.49	
	본인과자녀	15	2.78	.74	2.24	.57		3.23	1.05		2.75	.67	
	시부모(친정 부모)와동거	17	2.94	.72	2.55	.62		3.16	.59		2.89	.53	
	기타	12	2.78	.54	2.61	1.02		3.13	.66		2.84	.54	
	F			.264		1.123			.319			.228	
월평 균 가구 소득	200만원미만	65	2.97	.75	2.53	.74		3.32	.80		2.94	.59	
	200-300만원 미만	23	2.74	.54	2.33	.55		3.09	.64		2.72	.44	
	300-400만원 미만	24	2.86	.65	2.36	.40		3.40	.62		2.85	.41	
	400만원이상	18	2.70	.50	2.35	.39		3.19	.65		2.75	.40	
	F			1.199		.981			.911			1.394	
고용 형태	정규직	65	2.90	.65	2.48	.64		3.25	.74		2.88	.55	
	비정규직및 기타	65	2.85	.69	2.40	.59		3.30	.71		2.85	.48	
	t			.480		.758			-.435			.304	
근무 형태	일반근무	49	3.01	.71	2.61	.68		3.27	.73		2.96	.54	

	순환교대근 무빛기타	81	2.79 .63	2.34 .55	3.28 .73	2.80 .50
	t		1.865	2.389**	-.104	1.697
근속 년수	1년미만	41	2.89 .61	2.37 .67	3.18 .65	2.81 .44
	1년-2년미만	26	2.69 .76	2.44 .60	3.27 .74	2.80 .58
	2년-5년미만	39	2.92 .72	2.51 .68	3.46 .78	2.96 .60
	5년-10년미 만	21	3.02 .52	2.44 .37	3.13 .71	2.86 .39
	F		1.129	.334	1.354	.773
담당 노인 수	1-3명	33	2.90 .77	2.44 .66	3.16 .70	2.84 .57
	4-9명	27	2.78 .52	2.46 .48	.26 .65	2.83 .41
	10명이상	70	2.90 .67	2.43 .65	3.33 .76	2.89 .54
	F		.352	.015	.606	.177
직업 선택 동기	소득활동	95	2.86 .63	2.48 .60	3.33 .73	2.89 .49
	여가활동및 기타	35	2.90 .77	2.32 .66	3.11 .70	2.78 .59
	t		-.287	1.255	1.619	1.029*

D: Duncan's Multiple Range Test

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

F검증에 대한 사후검증(Duncan's Multiple Range Test) 결과 $b > a$

4. 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스와의 관계

노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등과 직무스트레스 간에 어떠한 관계가 있는가를 알아보기 위하여 상관분석을 통해 Pearson 적률 상관계수를 산출하였다. 연구결과는 다음 【표4-4】와 같다.

종사자의 일-가족 갈등의 하위변인과 직무스트레스의 하위변인 간의 상관을 살펴보면 다음과 같다. 동료관계스트레스에서는 가사분담갈등($p < .01$), 경제적갈등($p < .01$), 배우자 및 가족간갈등($p < .01$), 가족기대갈등($p < .01$), 직무과다갈등($p < .01$), 직장기대갈등($p < .01$)과 유의한 정적상관을 나타내고 있다. 직무통제갈등($p < .01$)에서만 유의한 부적상관을 나타냈다. 상사관계스트레스에서도 가사분담갈등($p < .01$), 경제적갈등($p < .01$), 배우자 및 가족간갈등($p < .01$), 가족기대갈등($p < .01$), 직무과다갈등($p < .01$), 직장기대갈등($p < .01$)과 유의한 정적상관을 나타내고 있으며, 직무통제갈등($p < .01$)에서만 유의한 부적상관을 나타냈다. 노인관계스트레스에서는 가사분담갈등($p < .01$), 경제적갈등($p < .01$), 배우자 및 가족간갈등($p < .01$), 가족기대갈등($p < .01$), 직무과다갈등($p < .01$), 직무통제갈등($p < .01$), 직장기대갈등($p < .01$) 모두 유의한 정적상관을 나타냄을 알 수 있다.

이는 종사자의 직무스트레스는 직무통제갈등과 유의미한 부적인 상관관계가 있는 것을 말해준다. 즉 일-가족 갈등의 하위요소 중에서 직무통제갈등이 높을수록 동료관계스트레스, 상사관계스트레스는 적게 받는 것으로 해석할 수 있다. 특히 노인관계스트레스는 종사자의 일-가족 갈등의 하위요소 모든 영역에서 유의미한 정적인 상관관계가 있음을 말해준다.

【표4-4】 일-가족 갈등과 직무스트레스 관계

	가사 분담	경제적	배우자 및가족	가족 기대	직무 과다	직무 통제	직장 기대	동료 관계	상사 관계	노인 관계
가사 분담	1									
경제적	.481**	1								
배우자 및가족	.496**	.557**	1							
직무 과다	.619**	.598**	.656**	1						
직무 통제	.338**	.376**	.402**	.543**	1					
직장 기대	-.052	-.195*	-.061	-.160	-.264**	1				
가족 기대	.260**	.290**	.362**	.441**	.409**	-.214*	1			
동료 관계	.347**	.374**	.328**	.422**	.496**	-.227**	.438**	1		
상사 관계	.323**	.335**	.313**	.436**	.522**	-.138	.365**	.489**	1	
노인 관계	.247**	.242**	.355**	.323**	.322**	.096	.437**	.271**	.450**	1

주) 가사분담: 가사분담갈등, 경제적: 경제적갈등, 배우자및가족: 배우자 및 가족간갈등, 직무과다: 직무과다갈등, 직무통제: 직무통제갈등, 직장기대: 직장기대갈등, 가족기대: 가족기대갈등, 동료관계: 동료관계스트레스, 상사관계: 상사관계스트레스, 노인관계: 노인관계스트레스

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

V. 결론 및 제언

1. 요약 및 결론

이 연구는 노인복지시설 종사자의 일반적 특성을 파악하고, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인들을 발견하는데 목적이 있었다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 기존의 문헌연구를 통해 변인을 선정하고, 구조화된 설문지를 통한 실증조사에 따라 제주 지역의 노인복지시설 5개소에서 근무하는 종사자의 일반적 특성, 일-가족 갈등, 직무스트레스 수준 등을 탐색하고 일과 가족갈등의 요인들이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하였다.

이 연구의 서론에서 제시한 연구문제에 따른 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

<연구문제1>

노인복지시설 종사자의 일반적 특성이 어떠한가를 분석한 결과는 다음과 같다.

연구대상자의 개인 및 가족의 일반적 특성을 살펴보면 성별에서는 여성(88.5%), 남성(11.5%)의 비율을 보인다. 대상자 분포 연령은 40-50세미만(26.2%), 50세이상(26.9%), 20-40세미만(26.2%)의 순으로 나타났으며 종사연령층이 중·고령이라는 점을 알 수 있다.

학력은 전문대졸업이상(51.5%), 고등학교졸업이하(48.5%)의 순으로 나타났다. 결혼상태에서는 기혼(71.5%)이 대부분이었으며 미혼 및 기타(28.5%)도 있었다.

종교유무에서는 있음(74.6%)이 많았으며 없음(25.4%)도 있었다. 가족형태에서는 부부와자녀(59.2%), 시부모(친정부모)와동거(13.1%), 본인과자녀(11.5%), 기타(6.9%), 부부세대만(6.9%)의 순으로 나타났다.

배우자 및 소득이 있는 자녀를 포함한 월평균 가구소득에서 200만원미만이라고 답한 응답자는 절반에 달하는 수준이었다.

<연구문제2>

연구대상자의 직장관련 일반적 특성에서는 고용형태가 정규직(50.0%)과 계약직 및기타(50.0%)가 각각 동일하게 나타났다. 근무교대에서는 순환교대근무및기타(62.3%), 다음으로 일반근무(37.7%)로 나타났다. 근속년수는 1년미만(31.5%), 2-5년미만(30.0%), 1-2년미만(22.3%), 5년-10년미만(16.2%)의 순이다.

담당노인수는 노인복지법에 규정된 사항(요양보호사 1인당 3인 이하)과는 다르게 50%이상이 10명이상을 케어하는 것으로 나타나 심각한 수준임을 나타내었다. 직업선택동기로 소득활동이 73%이상이었고, 여가활동및기타가 26.9%의 수준이었다.

기술통계수준에서 가족갈등수준은 가사분담갈등>가족기대갈등>경제적갈등>배우자 및 가족간갈등의 순으로 나타났다. 직장갈등수준에서는 직무통제갈등>직장기대갈등>직무과다갈등>의 순으로, 직무스트레스 수준에서는 노인관계스트레스>동료관계스트레스>상사관계스트레스의 순으로 갈등을 느끼는 것으로 나타났다.

<연구문제3>

노인복지시설 종사자의 일반적 특성, 가족과 직장에서의 갈등요인이 직무스트레스와 관계가 있는가를 분석한 결과는 다음과 같다.

인구사회학적 특성인 연령, 최종학력, 결혼상태, 가족형태, 월평균 가구소득, 고용형태, 근무형태, 담당노인수 중에서 직무스트레스와 상관관계가 있는 것은 고용형태와 근무형태로 나타났다. 이는 정적(+인 양의 상관관계를 나타내었고, 담당노인수도 직무스트레스에 정적(+인 양의 상관관계를 나타내어 담당노인수에 따라 직무스트레스가 증가함을 나타내었다.

독립변수인 가사분담, 경제적갈등, 배우자 및 가족간갈등, 가족의 기대갈등, 직무과다갈등, 직무통제갈등, 직무기대갈등은 대부분 정적(+인 양의 상관관계를 나타내어 직무스트레스가 증가함을 나타내었다.

이 연구에서는 여성종사자 중심의 선행연구에서 벗어나 남성종사자의 입장에

서도 조명해보고자 하였다. 직무스트레스, 직무만족, 서비스 질 관련 연구들에만 국한하지 않고, 일과 가족을 병행하는 기타 직종 종사관련 선행연구들도 함께 고찰하면서 종사자로서의 역할갈등을 탐색해보고 종사자들이 일-가족을 양립하면서 겪을 갈등요인이 직무스트레스에 미치는지를 연구하고자 하였다. 이러한 요인들을 고려한 연구는 아직 이루어진 바가 없기에 앞으로 종사자들의 조직 내외적인 요소에 대한 심도 깊은 논의를 하는데 있어 기초적인 자료로 제시할 수 있을 것이다.

특히 사회복지서비스의 일자리가 활성화 되면서 케어인력의 증대가 과잉되는 복지의 상업화 현상은 노인이나 서비스 제공자들에게 있어 실질적인 만족을 가져다 주는 데에는 한계가 있다. 그러한 까닭은 서비스제공자들, 특히 이 연구의 요양보호사들의 개인적 환경 및 근무환경이 열악한 점이 간과되었고, 노인우선적인 수요자중심의 서비스제공에 대한 만족도를 평가할만한 척도 역시도 아직 부재하기 때문이다.

노인에게 최우선으로, 최상의 서비스를 제공하는데 있어서 직접적인 케어를 하는 노인복지시설 종사자의 입장에서 조명한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 이 연구에서는 직무스트레스를 일과 가족의 갈등 측면을 고려하고자 하였다. 일하는 종사자들을 위한 개인복지와 근무환경복지가 기반이 되면 그들이 제공할 서비스의 질은 향상되어질 것이다.

2. 제언

위의 연구결과와 같이 노인복지시설 종사자들의 일-가족 갈등과 직무스트레스와의 관계가 있음을 확인할 수 있었다.

이 연구의 결과를 토대로 노인복지시설 종사자들의 일-가족 갈등과 직무스트레스를 감소시키고 노인복지서비스의 질을 향상시키기 위한 방안으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 노인복지시설 종사자들의 근무조건 및 근무환경을 개선해주는 것이 필요

하다. 이 연구결과에서 평균이상 종사자들의 담당노인수가 10명이상이고, 순환교대근무가 가장 많음으로써 이는 종사자들의 직무스트레스에 직접적인 영향을 미치고 있다. 따라서 종사자들은 입소노인에게 지속적인 지지자 역할을 하고 자기계발을 위하여 적절한 휴가와 휴식이 필요하지만 근무 여건상 대부분 제한되고 있다. 이처럼 부족한 대체인력과 열악한 근무환경에서 사회복지사들은 과중한 업무로 인해서 보다 많은 직무스트레스를 경험하게 되며 이는 노인복지서비스에 영향을 미치게 되며 이는 서비스의 질을 떨어뜨리는 결과를 낳게 된다. 그러므로 노인복지시설 종사자의 인원을 확충할 수 있도록 정부에서는 예산을 확보하여 지속적으로 지원하여 근무조건과 환경이 개선되도록 노력하여야 할 것이다.

둘째, 노인복지시설 종사자들의 노인복지서비스에 대한 전문적인 직무교육을 실시하여야 한다. 노인복지의 대상 노인의 심리적 특성이나 질병에 대한 정보를 숙지하고 있어야 문제행동이나 위급한 상황에서 양질의 서비스를 제공할 수 있기에 수발서비스에 대한 전문적인 직무교육이 필요하다.

이 연구결과에서도 종사자의 교육정도가 고졸이하(48.5%)로 교육수준이 낮았다. 따라서 종사자들의 전문적인 교육을 통하여 전문가적 가치관과 직업관을 고양시킬 필요가 있다. 전문가로서 자질이 향상되어 인정받게 되면 종사자들이 경험하는 노인과의 관계요인에 관한 직무스트레스가 감소되어 노인복지서비스의 질이 향상될 것이다. 현재 사회복지 사업법 시행령 제12조에 사회복지사업에 종사하는 자의 교육훈련과 복지증진을 사회복지협회에 위탁하고 있으며, 한국노인복지시설협회에서 1년에 1회 정도 직책과 직무에 따른 직무연수를 실시하고 있다. 그러므로 질 높은 직무에 대한 연수의 기회를 확대하여 노인복지시설 종사자들이 전문적인 직무교육을 받을 수 있도록 제도적인 장치가 마련되어야 할 것이다.

후속 연구를 위하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

현재까지 노인복지시설 종사자들의 일-가족 갈등과 직무스트레스에 관한 연구는 많지 않은 실정이다.

따라서 첫째, 기존 연구에서 실시한 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등의 요인과 측정, 직무스트레스의 요인을 측정하는 척도는 이 연구자가 재구성한 것으

로 노인복지서비스업무의 특수성에 의한 일-가족 갈등과 스트레스를 측정하는 것에는 한계가 있다. 표준화된 측정도구의 부재로 신뢰성있고 타당한 연구를 어렵게 만든다는 점에서 표준화된 측정도구의 개발이 필요하다.

둘째, 이 연구에서는 선행연구와는 다르게 제주도에 위치한 노인복지시설을 대상으로 하였고, 남성과 여성 모두의 종사자에게 초점을 맞추었다. 하지만 실제로 표본 수가 적어 비율 면에서 큰 차이가 보여졌고, 전국의 노인복지시설을 대상으로 일반화하기에는 한계가 있다. 앞으로 수행될 연구들은 보다 넓은 지역적 범위를 통해 연구가 이루어져야 할 것으로 판단되며 더 나아가 뚜렷한 집단 간의 비교연구를 할 필요가 있을 것이다.

셋째, 이 연구에서 노인복지시설 종사자의 갈등요인을 구조화된 설문지를 통해 연구했기에, 영향을 미치리라 가정한 몇 가지 요인들이 영향을 미치지 않은 점과 이 연구에서 파악할 수 없었던 종사자의 다른 갈등요소들이 있을 수 있으므로 앞으로 질적 연구를 통해 파악하고 이를 보완할 수 있어야 하겠다.

이상으로 이 연구에서는 앞으로 더 나은 근무수준으로 나아가기 위해 질적인 사회과학방법으로서의 연구 필요성이 제기된다. 보다 더 경쟁력을 강화하면서 능력 있는 노인복지업무 케어자를 양성하고 활성화하는데 다각적인 개인, 가족, 시설, 사회 및 정부의 노력이 요청되어진다.

※ 참고문헌

1. 단행본

김기태, 서화정(2003). 노인복지업무종사자들의 직무스트레스에 관한 연구. 사회과학논단. 부산: 부산대학교.

김렬, 성도경, 이환범, 이수창 공저(2008). 사회과학 연구 및 논문작성을 위한 통계분석 및 이해의 활용. 서울: 양장.

김수영, 안병철, 이숙현, 임인숙, 장은미, 정기선, 최은정 공저(2005), 가족과 기업. 서울: 신정.

채구묵(2006). 사회과학 통계분석. 서울: 양서원.

2. 국내문헌

강정덕(2009). 노인요양시설 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구. 초당대학교 산업대학원 석사학위논문.

곽진배(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구. 한남대학교 일반대학원 석사학위논문.

권기배(2009). 노인복지시설 종사자 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문.

김금주(2009). 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향 : 직무만족 매개효과 중심으로. 전북대학교 행정대학원 석사학위논문.

김덕하(2009). 직장·가족간 갈등이 직무몰입에 미치는 영향에서 직무환경의 조절효과 연구 - 강서구 어린이집 교사를 중심으로. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문,

김명희(2008). 사회복지시설 종사자의 근무지 유형별 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 생활시설과 이용시설의 비교를 중심으로. 대전대학교 대학원 박사학위논문.

- 김병(2006). 노인복지시설 종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구 : 경상남도 노인복지생활시설을 중심으로. 경남대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 김영미(2008). 직무 스트레스와 일-가족 갈등이 건강에 미치는 영향. 서울대 보건대학원 석사학위논문.
- 김영순(2007). 재가노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 수발서비스에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울시 서대문구를 중심으로. 명지대학교 석사학위 논문.
- 김영자(2009). 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용훈(2007). 기혼교사들의 직장-가족갈등의 결정요인과 결과에 관한 연구. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김태현(2005). 요양시설 종사자의 직무스트레스가 케어서비스에 미치는 영향에 대한 연구. 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문.
- 김혜은(2010). 요양보호사의 직무만족과 서비스 품질의 인식에 관한 연구. 조선대학교 석사학위논문.
- 민경옥(2008). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 계명대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 박계순(2010). 요양보호사의 업무환경과 직무요인이 소진에 미치는 요인에 관한 연구. 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 박민선(2009). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 박영희(2010). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 -자기효능감의 직무만족을 매개변수로 하여-. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 서기준(2011). 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 영향요인 : 대전지역 노인장기요양시설의 요양보호사를 중심으로. 충남대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 신미숙(2010). 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 요인. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.

- 안영철(2009). 노인요양시설의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 안은진(2009). 불규칙 근무 직종 근로자의 일-가족 갈등, 직무 스트레스, 가족 친화제도 이용에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 안은희(2008). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스에 관한 연구. 상지대학교 사회복지정책대학원 석사학위논문.
- 안혜원(2010). 유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구 : 경기도 용인지역을 중심으로. 백석대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 유승연(2011). 장기요양기관 종사자의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 건양대학교 석사학위논문.
- 유정민(2005). 정신보건사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이옥순(2011). 가족친화제도와 남성근로자의 일-가족 갈등, 직무만족도 및 생활만족도. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은영(2006). 노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이은희(2004). 간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이정현(2009). 노인복지시설의 실태분석 및 개선방안에 관한 연구 : 광명시를 중심으로. 고려대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 임은용(2009). 사회복지시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 임채영(2007). 노인을 위한 가족봉사원 활동의 지속성 강화요인 연구. 부산대학교 석사학위논문.
- 장기열(2006). 노인요양시설 종사자의 갈등수준이 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 부산지역 노인요양시설을 중심으로. 신라대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정명희(2004). 간병인의 노인에 대한 태도와 업무만족에 영향을 미치는 요인에

- 관한 연구 : 노인전문병원 간병인을 대상으로. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 정서영(2006). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스와 직무만족도의 관계 연구. 원광대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정용훈(2010). 소규모노인요양시설 종사자의 직무만족에 관한 연구 : 강북지역 소규모노인요양시설 종사자를 중심으로. 경희대 행정대학원 석사학위논문.
- 조영자(2008). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 소규모 노인요양시설 시설장의 리더십 유형의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 주복희(2009). 노인요양시설 요양보호사 직무만족에 관한 연구. 명지대학교 석사학위논문.
- 추무호(2008). 노인전문요양시설 종사자의 직무스트레스에 따른 대응방안에 대한 연구. 대구대학교 석사학위논문.
- 최은영(2009). 여성 근로자의 일-가족 관계가 직무민족과 조직몰입에 미치는 영향. 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 한다영(2012). 여성요양보호사의 가족과 일의 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향. 부산대학교 석사학위논문.
- 한명선(2011). 노인전문요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스 요인. 삼육대학교 대학원 석사학위논문.
- 한주희(2009). 노인요양병원 간병인의 직무스트레스와 정신건강에 관한 연구. 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문.

3. 학술논문

- 김명희, 양혜진(2007). 사회복지시설 종사자의 근무지 유형별 직무만족 및 직무스트레스에 관한 연구. 한국지역사회복지학회지. 23. 259-282.
- 김성천, 탁진국(2010). 역할과부하 및 일-가족 갈등과 직무스트레스와의 관계 : 시간 통제감을 매개변인으로. 한국심리학회지 : 건강. 15(1), 35-49.
- 김용수(2009). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 서비스몰입에 미치는 영향.

노인복지연구. 46.

김재엽, 최수찬, 최보라, 김혜영(2009). 기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가족갈등이 우울에 미치는 영향. **대한가족학회지**. 47(10), 51-61.

문영미(2008). 경인지역 노인복지시설 종사자들의 직무스트레스 대처방식에 관한 연구. **한국비영리연구**. 7(1).

안은진(2009). 일반 근로자와 불규칙 근무 직종 근로자의 일-가족 갈등, 직무스트레스, 가족친화제도 이용에 대한 차이 연구. **한국가족관계학회지**, 14(3), 115-139.

4. 국외문헌

French, J. R. O., Caplan, R. D. 1973. "Organizational stress and industrial strain, the failure of success", AMACON: New York

Frone, M. R., Russel, M., and Cooper, M. L. 1992. "Antecedents and outcomes of work-family work: Testing a model of the work family interface", *Journal of Applied Psychology*, Vol.77, 65-78.

Greenhaus, J. H., and Beutell, N. J. 1985. "Source of conflict between work and family roles", *Academic of management review*, Vol.10, 76-88.

Kopelman. R. E., Greenhause, F. H., Connolly, T. F., 1998. "A model of work, family, and interrole conflict : A construct validity study. *Organizational Behavior and Human performance*", Vol.32, 198-215.

Pleck, J., staines, G., and Lang, L. 1980. "conflicts between work and family life", *monthly labour Review*, march, 29-32.

parker, D. F. and Decotiis. 1983. "Organizational Behavior and Human Performance", Vol.32

5. 사이트

국립중앙도서관 : <http://www.nl.go.kr>

국회도서관 : <http://www.nanet.go.kr>
국회법률정보시스템 <http://likms.assembly.go.kr/law>
근로복지공단 : <http://www.kcomwel.or.kr>
노인복지법국립중앙도서관 : <http://www.nl.go.kr>
보건복지가족부 : <http://www.mvv.go.kr/front/index.jsp>
보건사회연구원 <http://www.kihasa.re.kr>
워크앤패밀리 : <http://www.workfamily.com>
제주도사회복지협의회 <http://www.jejubokji.net>
통계청 : <http://www.kostat.go.kr>
한국노인복지시설협회 : <http://www.elder.or.kr>
한국노인복지중앙회 : <http://www.elder.or.kr>
한국요양보호협회 : <http://www.silvercare.org>
한국재가노인복지협회 : <http://www.kacold.or.kr>

<Abstract>

**Study of Related to Those who Working a Welfare Facility for
Old People Their Work & Family Conflict and Work-Related Stress**

Song Han na

Department of Home Management Studies of the Graduate school at Cheju
National University

Thesis Director : Prof. Kim, Hye-sook

This research is aimed looking into the relationship between those who a welfare facility for old people their work & family conflict and work-related stress. In addition, this research looked into the influence of those who working a welfare facility for old people their work & family conflict and work-related stress. It is based on the drawn conclusion, this research also aimed at offering the basis for alternative preparation to reduce in their work & family conflict and their work-related stress. this research is collected by employee who is working at a welfare facility for old people in Jeju from August 17 to September 7, and conducted a questionnaire survey of a total 200 employees.

This research set a total 137 questionnaires except 7 copies of questionnaires which are thought to drop responses to questions or to be unfaithful responses, as its final analysis subject among the collected 130 copies of questionnaires.

This research processed the collected data statistically using SPSS 20.0 for window program; in addition, after finding frequency, percentage and standard deviation, this research conducted t-test and the correlation.

In relation to general characteristics of survey subjects, this research did a survey on age, gender, the final regular schooling, and the shape of family. In relation to general characteristic of profession, form of employment, duty and years of service.

the analysis result of this research are as follow.

<a subject of study 1>

It is as follows what people who working at the welfare facility for old people are thoughts on general characteristics. It is shown by the response rate, which is about men (11.5%) and most women (88.5%) for looking at the personal and family's general characteristics. As you can see, these people range in age from 40 to 50 (26.2%), people fifty and over (26.9%) and people between the age of 24 and 40 (26.2%) that is those who is working people are attained an advanced age.

It is shown about scholarly attainment for graduation of college (51.5%) and high school (48.5%). And there are these people are married (71.5%) and unmarried (28.5%).

There are the rate of religion they have (74.6%) and don't have (25.4%).

Forms of families are husband and wife and children (59.2%), with parents (13.1%), in person and children (11.5%), husband and wife (6.9%) and many other forms (6.9%). There are a half of people who was answer about that their average monthly income for household with a spouse and children was short of 2.000.000won.

<A subject of study 2>

The general characteristic of interviewer related form of employee shown same rate between full time (50%) and contractor(50%). In shift - work, it shown rotation shift-work and etc (63.3%) and then general work (37.7%).

Continuous service year shown under a year (31.5%), between 2 and 5 years (30.0%), under one to two years (22.3%), and between 5 and 10 years (16.2%).

The rate of the old of responsibility is serious that it is showing 50% employees to take care of the old 10 people differently from requirement. Their motivation rate is for making money 73%, and for free time or the others 26.9%.

They feel conflict from that descriptive statistic of family conflict shown division of household labor>expectation of family conflict>conflict from economic>between families. In conflict of workplace, it is to show about conflict in regulation of working>expectation of work place>excess of task. It is to show about stress of relation from clients>stress from their superior.

<A subject of study 3>

It is result if there are relation with conflict reason between family and workplace.

It have relation with form of employment and type of work among age, the highest level of education, marriage or not, form of family, a monthly average of a family income, form of employment, type of working, and the old in charge, in sociology of population. So job stress is increased by rising the number of the old in charge and increasing their job stress are associated with division of household labor, conflict of economic, conflict between family, conflict of family's expectation, conflict of regulation in work, and conflict of expectation in work.

On the basis of this research's result, I would like to suggest to improve the service of welfare for senior and to reduce the employees who working in the welfare for senior their conflict of between work and family and job stress.

Firstly, It needs to improve the working condition for them who working in welfare for senior. therefore, the government have to extend the budget for the facility of welfare for senior and to supply for improving working condition.

Second, employees training program must need it to have specialties knowledges about welfare for senior. Because they have to be familiar with knowledge of psychology and disease. Then, they will be able to provide a high-quality service. Therefore it should be expanded the opportunity to employee for having high-quality training program.

Third, because of using the structured questionnaire about employee's conflict, this study will be able to complement qualitative research for other conflicts which could not research the study.

This study is bought up the needs of study as improved level of work with quality social science. For increasing competitiveness and training top-level human resource for welfare service for senior, effort of the government and diversified personality, family, facility and social is asked.

노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등 및 직무스트레스에 관한 연구

안녕하십니까?

노인복지 현장에서 어르신을 직접 보살피는 귀한 일을 담당하고 계신 선생님들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 저는 제주대학교 일반대학원 학생으로 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 노인복지시설 종사자의 일-가족 갈등과 직무 스트레스에 대해 알아보기 위하여 작성되었습니다.

선생님께서 응답하신 내용은 무기명으로 처리되어 익명성이 보장됨으로 모든 질문을 빠짐없이 솔직하게 응답하여 주시면 감사하겠습니다. 이 자료는 연구의 목적 이외에는 절대로 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

선생님이 계신 시설의 선정은 제주도의 노인복지시설을 무작위로 선정하였으며, 설문지를 작성하는데 약 5~10분 가량 소요됩니다.

궁금한 점 또는 질문사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락주시기 바랍니다.

끝으로 바쁘신 중에 귀한 시간을 내어 설문에 응해주셔서 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2012년 08월

제주대학교 일반대학원 가족관리학과 (가족학전공)

지도교수 : 김 혜 숙 (연구실 064-754-3572)

연구자 : 송 한 나 (H.P 010-6688-6092)

E-mail : shn6092@jejunu.ac.kr

II. 다음은 가족에서의 갈등에 관한 사항입니다. 귀하에게 가장 가깝다고 생각되는 것에 응답해 주십시오.

문 항			① 전혀 그렇 지 않다	② 그렇 지 않다	③ 가끔 그렇 다	④ 그렇 다	⑤ 매우 그렇 다
가사 분담 갈등	13	집안의 가사는 배우자 및 가족과의 분담에서 혼자서 또는 내가 더 많이 하여 불공평하다					
	14	귀가 후 가사 일이 너무 많다고 느껴져 부담스럽다					
	15	때로 가사 일에서 벗어나고 싶을 때가 있다					
경제 적갈 등	16	나는 가족과 경제적 문제를 논의할 때마다 감정이 상한다					
	17	현재 임금으로는 생활비가 충분하지 못해서 속상할 때가 있다					
	18	세금이나 공과금을 지불하기 어려울 때가 있다					
배우 자및 가족 간갈 등	19	가족과 많은 시간을 보내지 못해 가족들은 나의 직업을 지원하지 않는다					
	20	나는 바빠서 가족의 요구를 잘 들어주지 못하고 있다					
	21	가족들이 나의 직장생활에 불만을 토로하여 부담스럽다					
가족 기대 갈등	22	가족에서 내게 주어진 역할을 수행하다보면 내가 하고 싶은 일을 할 시간이 없다					
	23	나는 가족에 대한 책임감 때문에 하고 싶지 않은 일을 하는 때가 있다					
	24	가족들은 내가 무엇보다도 가족과 관련된 일을 먼저 해야 한다고 생각한다					

Ⅲ. 다음은 직장에서의 갈등에 관한 사항입니다. 귀하에게 가장 가깝다고 생각되는 것에 응답해 주십시오.

문 항		① 전혀 그렇 지 않다	② 그렇 지 않다	③ 가끔 그렇 다	④ 그렇 다	⑤ 매우 그렇 다
직무 과다 갈등	25	나는 직장에서 너무 많은 책임을 맡고 있다				
	26	나는 직장에서 해야 할 일들이 너무 많아 가족에 가져와 해결한 적이 있다				
	27	업무량이 많아 가족에게 내 역할을 제대로 하지 못한다고 생각한다				
직무 통제 갈등	28	나는 근무 중 개인적인 시간(가족행사참여)을 낼 수 있다 *				
	29	나는 직장일과 부모역할을 균형있게 하기 위해 계획을 조정할 수 있다 *				
	30	나는 출퇴근 시간을 내 마음대로 조정할 수 있다 *				
	31	휴일이나 휴가를 내 의사에 따라 선택할 수 있다 *				
	32	나는 근무 중 사적인 업무(가족생활관련문제)로 전화를 하거나 받을 수 있다 *				
직장 기대 갈등	33	나의 직장동료나 상사는 가족일보다 직장일을 더 중요하게 여기기를 기대한다				
	34	나의 직장동료나 상사는 개인적인 시간을 이용해서라도 그날의 업무를 마치기를 기대한다				
	35	나의 직장동료나 상사는 내가 직장에서의 책임과 의무를 다하기를 기대한다				

IV. 다음은 직무스트레스에 관한 사항입니다. 귀하가 가장 가깝다고 생각하시는 것에 응답해 주십시오.

문 항			① 전혀 그렇 지 않다	② 그렇 지 않다	③ 가끔 그렇 다	④ 그렇 다	⑤ 매우 그렇 다
동료 관계 스트 레스	36	가족과 일을 함께 하면서 동료 간 의사소통이 되지 않아 답답함을 느낀 적 있다					
	37	가족과 일을 함께 하면서 다른 직원 및 동료가 능률적으로 일을 하지 않아 힘든 적이 있다					
	38	가족과 일사이의 갈등으로 직장에서 업무수행 중 동료에게 짜증과 감정적 언행을 한 적이 있다					
상사 관계 스트 레스	39	가족과 직장일 사이에서도 나는 최선을 다하여 일을 하고 있지만 나의 노력을 인정해주지 않는다					
	40	상사가 업무관련이 적은일(업무외)의 일에 대해 요구한 적이 있어 부담스러운 적이 있다					
	41	가족과 일 사이에서 어려움이 있을 때 상사가 이를 이해하지 못해 나는 업무상 신경질을 표출한 적이 있다					
노인 관계 스트 레스	42	가족과 일의 갈등에서 어르신들의 문제 행동을 직면할 때 나는 힘이 많이 든다					
	43	가족과 일을 하면서 어르신의 죽음을 직면하는 것은 심리적으로 고통스럽다					
	44	가족과 일의 갈등에서 야근 시 응급환자 및 갑작스러운 일의 발생으로 나는 긴장해야 한다					
	45	가족과 일을 병행하면서 겪는 어르신의 중병으로 곤란하거나 당황스러울 때가 있다					
	46	가족과 일 사이의 갈등에서 어르신의 이송, 이동의 일은 신체적으로 힘들고 피로하다					

설문이 모두 끝났습니다.

빠진 문항이 없는지 다시 한 번 확인바랍니다.

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.