

서비스오남용과 관리자지원이 돌봄서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로

최 소 연

(남서울대학교)

본 연구는 이용자의 서비스오남용과 관리자지원이 돌봄서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향을 직무스트레스의 매개효과를 중심으로 파악하였다. 노인돌봄과 장애인활동지원 종사자 207명의 자료를 분석한 결과, 서비스오남용은 심각한 수준은 아니었으나 '규정의 가사지원'의 평균이 가장 높았으며, '초과 서비스요구', '부당한 인력교체요구', '사적 비용부담', '이용권의 부당거래' 순으로 나타났다. 서비스오남용의 경험수준은 노인돌봄 종사자가 장애인활동지원 종사자에 비해 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스는 장애인활동지원 종사자가 노인돌봄 종사자에 비해 높은 것으로 나타났다. 이용자의 서비스오남용에 대한 경험과 관리자지원, 직무스트레스 그리고 직무소진의 관계를 구조방정모형(SEM)을 통해 파악한 결과, 서비스오남용의 경험이 많을수록 직무스트레스가 높았으며 관리자의 지원이 많다고 인식할수록 직무스트레스는 낮은 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스가 높을수록 소진은 높은 것으로 나타났다. 그러나 서비스오남용과 관리자지원은 직무소진에 직접 영향을 미치고 있지 않고 직무스트레스를 통해 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주요용어: 서비스오남용, 관리자지원, 직무스트레스, 직무소진, 돌봄서비스, 돌봄서비스 종사자

본 논문은 2012년도 남서울대학교 학술연구비 지원에 의해 수행되었음.

본 논문의 서비스오남용 현황은 2013년 한국사회복지학회 춘계학술대회에 발표된 내용임(돌봄서비스 이용자의 서비스오남용: 서비스 제공자의 경험을 근거로).

■ 투고일: 2013.1.30 ■ 수정일: 2013.3.29 ■ 게재확정일: 2013.4.17

I. 서론

사회서비스가 2007년에 시행된 이래 돌봄서비스의 수요는 지속적으로 증가하였다. 사회서비스는 보편적 복지를 지향하면서 이용권과 선택권을 보장하고 서비스제공기관 간의 경쟁을 통해 서비스의 질을 추구한다는 바우처의 본래의 취지에 기반을 두고 태동하였다. 사회서비스 중 다른 분야에 비해 비중을 많이 차지하고 있는 노인돌봄과 장애인 활동지원서비스 등 돌봄서비스는 이용자 및 가족과의 관계 속에서 이용자 가정에서 서비스가 수행되는 특성을 갖는다. 따라서 서비스제공기관의 통제를 벗어난 업무환경으로 질적 서비스를 지향하는 것은 제한적이며(방준식, 2012), 돌봄서비스 종사자의 과중한 역할수행과 이용자로부터의 부당한 요구는(최은영, 2010) 직무와 관련된 부정적인 태도와 정서로 연결되어 직무스트레스나 소진을 야기하는 것으로 보고되고 있다(이혜자, 2010; 이영화·임왕규, 2011).

돌봄서비스에 종사하는 인력의 직무스트레스나 직무소진은 지속적으로 주목되어 온 주제이다. 이는 서비스 종사자의 직무소진이나 직무스트레스와 같은 부정적 정서와 태도가 사회서비스 바우처가 지향하는 서비스의 질에 부정적 영향을 미치는 요소이기 때문이다. 돌봄서비스는 사람에 의해 사람에게 제공되는 업무특성 상 종사자의 태도와 행동은 이용자에게 직접적인 영향을 미치게 된다. 따라서 직무소진이나 직무스트레스와 같은 부정적 정서와 태도를 예방하고 대처하기 위해 이에 영향을 미치는 선행요인을 파악하면서 소진이나 직무스트레스를 완화하기 위한 지속적인 논의가 요구된다.

돌봄서비스 종사자의 직무스트레스나 소진의 영향요인은 다양할 수 있으나 돌봄과정에서 경험하는 역할과중, 역할모호성, 직무정체성 등 역할요인과 관련하여 논의되고 있다(Delp et al., 2010). 이는 돌봄서비스 종사자가 규정된 업무를 초월하여 가족원의 업무까지 수행하며 가사일과 업무경계가 불명확하며 이로 인해 스트레스가 야기되고 있다는 지적이다. 또한, 이용자가 가족으로부터 서비스계약과 다른 요구를 받기도 하나 이에 대항하기 어려운 특성이 지적되고 있다(김송희, 2012). 심지어 국가가 파견한 가사도우미라는 업무에 대한 평가절하로 업무가치가 폄하되기도 한다. 이는 돌봄서비스가 이용자 가정에서 제공되는 특성을 갖기 때문에 서비스제공자의 통제를 초월하는 상황에 대응해야 하며(Kjersti & Arne, 2012), 서비스사업자의 명령 뿐 아니라 이용자에게도 지시를 받는 근로형태의 상황에서 책임을 단독적으로 수행하는 위험을 안고 있어(방준

식, 2012), 직무스트레스나 직무소진을 경험하게 되는 사회서비스의 특성에서 기인된 것이다. 보건복지부(2011)에 의하면 사회서비스 종사자는 이용자의 과도한 요구나 계약과 무관한 요구 등 서비스 이용과 관련된 오남용 사례에 직면하고 있는 것이 지적되고 있다. 또한 면대면 업무수행 과정에서 감정노동을 통해 소진을 경험하고 있는 것이 보고되고 있다(김왕배 외, 2012).

돌봄서비스에 관한 연구는 돌봄서비스의 성과 및 개선방향, 그리고 이용자만족도 제고와 관련된 연구에서(이익섭 외, 2007; 김윤수·유호영, 2012) 최근에는 돌봄인력의 역할중요성을 고려하여 이들의 근무특성 및 업무관련 태도와 행동에 관한 연구에 주목하고 있다. 특별히 돌봄서비스 종사자의 서비스오남용과 관련된 경험을 파악한 질적연구(김송희, 2010), 서비스 제공과정 경험을 분석적으로 조명한 연구(김정원, 조원일, 2010), 그리고 근로관련 권리를 보장하며 직무소진과 직무스트레스에 대응하기 위한 함의를 도출하기 위한 연구가 제시되고 있다(이채식·이성규, 2010; 이주재, 2011). 그러나 기존연구는 돌봄서비스 종사자가 서비스 제공과정에서 경험하는 부당한 대우나 서비스 이용자로부터의 비합리적 요구와 이들이 경험하는 직무스트레스나 소진의 관계를 실증적인 결과를 통해 제시하고 있지 못한 상황으로 이 분야에 대한 논의의 확장이 요구된다.

이러한 맥락에서 본 연구는 돌봄서비스 중 비교적 수요가 많은 노인돌봄과 장애인활동지원 종사자가 경험한 이용자의 서비스오남용 상황을 두 집단의 비교 관점에서 탐색하면서 서비스오남용이 돌봄서비스 종사자의 직무스트레스와 소진에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 아울러 사회서비스 질 관리와 관련하여 중추적 역할을 수행하는 사회서비스 수행기관의 관리지지원이 돌봄서비스 종사자의 직무스트레스와 소진에 미치는 영향을 확인해보고자 한다. 이를 위해 본 연구는 선행연구와 질적자료를 활용하여 돌봄서비스 종사자가 경험하는 서비스오남용의 유형을 파악하며, 서비스오남용과 서비스관리자의 지원, 그리고 직무스트레스와 소진의 관계를 구조방정모형을 통해 검증하고자 한다. 본 연구는 사회서비스의 질과 관련된 논의가 서비스이용자의 권리에 초점을 두고 전개해 왔던 것과는 달리, 휴먼서비스의 성과에 있어 이용자와 제공자의 공동생산(co-production)의 중요성에 기초를 두고 서비스이용자의 이용태도와 행동이 실제 돌봄서비스 종사자의 직무관련 태도와 행동에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다는 것에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 돌봄서비스

돌봄은 돌봄대상자의 안녕된 삶에 책임을 갖고 돌봄 제공자가 정신적, 정서적, 육체적 노동을 대상자와의 관계 속에서 제공하는 행위이다(Hochschild, 1995). 우리나라 공적 돌봄서비스의 대표적 사례는 사회서비스 바우처로 제공되고 있는 노인돌봄과 장애인활동지원이다. 2012년 현재 사회서비스 바우처는 아동, 장애인, 산모, 노인돌봄, 재활치료, 독서지도 등 6개 분야에 66만 명이 이용하고 있다. 보다 세부적으로 노인돌봄은 2011년에 38,000명, 장애인활동지원은 33,000명이 이용한 것으로 집계되며 노인돌봄종합서비스 제공인력은 923기관에서 13,000명이 장애인활동지원서비스는 841기관에서 26,000명이 종사하고 있는 것으로 보고되고 있다(보건복지부, 2012년 2월 4일 보도자료).

돌봄서비스는 국가 간 유사한 특성을 갖는 것으로 제시되고 있는데, 박세경(2008)은 국가 간 비교연구를 통해 돌봄서비스의 특성을 다음과 같이 제시하고 있다. 돌봄서비스는 가치있는 노동이지만 그 가치가 충분히 인정되고 있지 못하며, 양질의 돌봄서비스를 제공하기 위한 기술, 지식 및 자격기준체계가 미비하고, 대인접촉으로 행해지기 때문에 이용자의 주관적 평가가 영향을 미치며, 아울러 돌봄서비스 인력의 근로조건이 상대적으로 열악하다는 것이다. 이러한 돌봄서비스의 특성은 우리나라에서도 예외는 아니다.

돌봄이 여성친화적 노동력에 의존을 하며, 노인과 장애인 등 취약대상에게 가사, 신변, 일상생활지원 등의 다양한 역할을 수행하기 때문에 대상자에 대한 이해와 돌봄을 위한 지식과 기술이 전제되어야 한다. 공식적 돌봄서비스는 전문화의 강조와 정서적·심리적 기능의 강화에도 주목한다(김운수·유호영, 2012: 301-302). 사회서비스 전자바우처홈페이지의 노인돌봄과 장애인활동지원사업 내용을 보면, ‘노인돌봄서비스는 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사·활동지원 또는 주간보호를 제공하여 안정된 노후생활 보장 및 가족의 사회·경제적 활동기반 조성하기 위한 목적’으로 시행되고 있으며, 장애인활동지원서비스는 ‘신체적·정신적 사유로 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원서비스를 제공함으로써, 자립생활을 지원하고 가족의 부담을 줄여 장애인의 삶의 질 향상을 위한 목적’으로 시행되고 있다(www.soaicsercie.or.kr). 따라서 노인돌봄이나 장애인활동지원을 위한 서비스제공인력은 일정한 자격을 구비해야 한다.

사회서비스 바우처 인력은 서비스 제공인력과 서비스 관리인력으로 구분된다. 서비스 제공인력은 일정한 자격요건을 구비하고 수행기관에 소속되어 직접 이용자에게 돌봄과 지원 서비스를 수행하는 인력이며, 서비스 관리인력은 기관에 채용되어 서비스 제공인력의 관리 및 지원의 역할을 수행하는 사람들이다. 노인돌봄은 66세 이상의 노인장기요양 보험 등급외자로 전국평균가구소득의 150%의 미만인 노인을 대상으로 하며 요양보호사에 의해 가사 및 일상생활지원을 주로 제공한다. 장애인활동지원 대상은 소득기준 없이 장애등급심사로 적격여부가 판정되며, 활동지원인은 활동보조인교육기관에서 교육과 현장실습을 이수해야 하며 장애인에 대한 신체 및 가사, 사회활동지원을 주로 제공한다.

2. 사회서비스의 오남용

오남용은 ‘오용’과 ‘남용’의 합성어로 오용은 ‘잘못 사용하는 것’이며, 남용은 ‘정해진 기준이나 규정을 넘어 함부로 사용하는 것’을 의미한다(국어사전). 따라서 사회서비스 오남용은 사회서비스의 기준이나 규정을 넘어서 잘 못 사용하는 것을 의미한다. 물론 사회서비스가 이용자의 요구를 충분히 충족 못할 경우 서비스규정을 초월한 요구에 대해 오남용이라고 규정짓는 것에는 이견이 있을 수 있다. 그러나 서비스규정과 계약을 넘어서 요구는 종사자의 관점에서는 역할 외 요구이며, 서비스 이용권의 과도한 활용이나 규정 외 가사일에 대한 요구는 바우처 이용권의 오남용으로 인식될 수 있다.

바우처 이용권 오남용과 관련된 논의는 선택권과 관련된다. 대표적 예로 미국 식품보조권(Food Stamp)의 경우 현물(in-kind)교환형태로 제공되어 가족성원의 균형있는 영양을 지원하고 있는데, 이는 아동에 대한 온정주의적 관점의 반영이다(Daniels & Trebilcock, 2005: 48). 즉, 식품 외 다른 물품의 구매를 사전에 차단하여 양질의 음식을 구입하도록 한 것이다. 선택권을 부여한 바우처에 대한 논의는 이용자의 서비스 과이용과 관련하여 한정된 자원의 분배적 정의에서 논의된다. 즉, 서비스 이용자의 적격여부나 초과비용부담의 적절성과 관련하여 서비스의 과이용이나 남용에 대한 비판적 입장이 제기되고 있다(Daniels & Trebilcock, 2005: 224~229).

우리나라 돌봄서비스는 전자카드 형태로 제공되기 때문에 현금급여로 인한 오이용의 통제는 어느 정도 가능할 수 있다. 그러나 이용자와 가족의 과도한 요구와 관련하여 일부 연구자들이 질적 연구를 통해 내용을 도출 및 범주화 하고 있다. 이들 연구에서 제시되고

있는 서비스오남용은 계약범위를 초월한 서비스에 대한 요구, 부당한 인력교체요구, 가사일의 추가업무, 규정위반 등의 내용이 제시되고 있다. 먼저, 최은영(2010)은 돌봄서비스 제공자를 대상으로 진행한 포커스집단면접 결과 사회서비스이용자가 부당하게 제공자의 교체를 요구하고 규정된 업무 이외의 역할을 요구하거나 무리한 요구를 하며 더 나아가서는 욕설이나 성희롱 같은 인권침해 사례가 있음을 제시한다. 황병해(2010)는 도덕적, 윤리적 관점에서 바우처서비스의 개선을 위해 요양보호사를 대상으로 연구를 진행한 결과 맹목적으로 잦은 요양보호사 교체요구, 비인격적 대우, 가족의 심부름과 같은 계획서에 없는 서비스의 요구, 그리고 이용카드의 부당한 결제 등의 문제를 제시하고 있다.

노인돌봄과 장애인활동지원 종사자를 대상으로 심층면접을 통해 보다 구체적으로 돌봄서비스의 오남용사례를 보고하고 있는 것으로 보건복지부(2011)의 사회서비스 인증제도입에 관한 연구에서 서비스이용권의 오남용사례가 지적되고 있다. 이 연구에서는 가사역할에 대한 요구와 서비스계약 이외의 역할에 대한 요구, 계약상의 서비스 범위를 초월한 가족원들의 일상생활의 필요충족 등의 과중한 역할부담을 경험하고 있는 것을 제시한다. 그러나 서비스 제공과정에서 직면한 문제 해결을 위한 적절한 조치나 방안과 관련된 제공기관의 대응은 미온적임을 지적하고 있다. 더 나아가 이용자들이 기관이나 제공자를 쉽게 변경하면서 이용권한을 남발하는 가운데 실질적인 완충역할을 담당해야 하는 관리자나 서비스기관은 이용자의 일방향의 민원에 대해 방어적 대응을 하므로 돌봄서비스 종사자의 좋은 일자리로서의 기능에 충분성을 담보하고 있지 못하는 것으로 지적되고 있다(보건복지부, 2011: 142~148).

이러한 선행 연구결과를 통해 돌봄서비스의 오남용과 관련하여 제시되고 있는 것으로, 부당한 인력교체요구, 규정이외의 업무, 초과업무, 이용권의 부당결제 등의 내용으로 정리해 볼 수 있다.

3. 직무스트레스와 직무소진의 선행요인

직무스트레스와 직무소진은 직무와 관련된 부정적 정서와 태도로 종사자의 정신 및 신체적 건강에 부정적 영향을 미칠 뿐 아니라 조직의 생산성과 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Acker, 2009; Kim & Kao, 2011). 따라서 돌봄서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진은 종사자 개인의 건강 뿐 아니라 질적 서비스제공을 위해

관리되어야만 한다. 직무스트레스와 소진에 대한 대부분의 연구는 휴먼서비스 종사자를 대상으로 수행되고 있으며 직무스트레스는 소진의 선행요인으로 고려되고 있다 (Jayaratne & Chess, 1984; Koeske & Koeske, 1989; Greenglass et al., 2001; Mutkins et al., 2011).

직무스트레스는 학자에 따라 정의가 다양하나 “개인의 능력, 자원, 욕구와 일치하지 않는 직무요구에 대한 개인의 신체적·정서적인 반응으로 정의된다(National Institute for Occupational Safety and Health No9: 99~101). 한국산업안전보건공단(2012)은 ‘직무스트레스요인(Job stressor)’이라 함은 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인을 말한다고 정의하고 있다. 직무스트레스는 많은 연구에서 소진의 선행요인으로 고려되면서(이용·김동기, 2011; Kirk-Brown & Wallace, 2004), 역할과중이나 불합리한 업무에 의해 증가되며(Gaunt & Benjamin, 2007) 직무관련 조직의 자원에 의해 완충되는 것으로(Pagon et al., 2011) 보고한다.

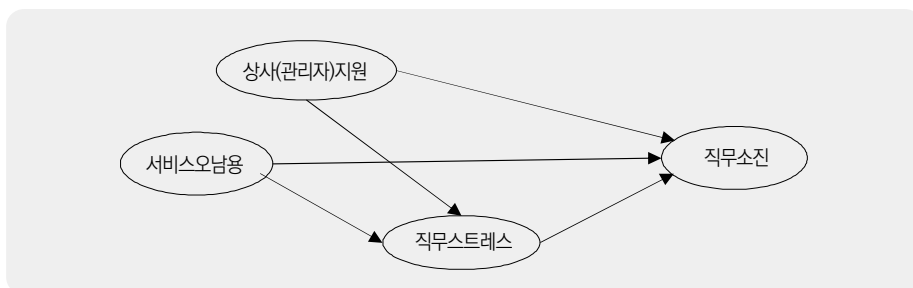
소진(Burnout)은 직무과정에서 계속되는 정서적 압박과 동기부여 기제의 결핍으로 인한 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감의 결여로 구성된 부정적 현상을 의미한다 (Maslach & Jackson, 1991). 소진은 직무스트레스의 영향을 받는 것으로 고려되고 있는데 주로 간호사, 상담가, 사회복지사, 교사, 보호제공자 등 휴먼서비스 종사자를 대상으로 연구가 진행되고 있다. 특히, 국내에서는 돌봄서비스가 확장되면서 요양보호사나 활동지원인을 대상으로 소진의 선행요인을 파악하고 있다. 직무스트레스에 관한 연구를 보면, 직무스트레스는 종속변수인 동시에 결과변수로 설명력을 갖는다. 즉, 선행변수의 영향을 받기도 하며, 직무스트레스가 다른 변수에 선행하여 설명력을 갖기도 한다. 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 역할과부하나 업무과중은 직무스트레스를 가중시키며 조직의 직무관련자원이거나 사회적 지지는 직무스트레스와 직무소진을 완충하는 것으로 보고되고 있다(Mutkins et al., 2011; Salami, 2011).

사회복지시설 종사자를 대상으로 조사한 이명신(2004)은 업무모호성과 업무과중, 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 슈퍼바이저의 지지결여 등 직업관련 스트레스 요인에 의해 소진이 증가되며 직무스트레스는 선행변수와 소진사이에서 매개역할을 하는 것을 확인하고 있다. 돌봄서비스 종사자를 대상으로 한 직무스트레스 연구로 이용과 김동기(2011a)는 활동보조인의 직무스트레스가 직무소진에 영향을 미치는 것을 제시하

면서 서비스코디네이터 역할의 조절효과를 확인하고 있다. 또한, 활동보조인의 감정노동이 직무스트레스를 매개로 소진에 영향을 미치고 있음을 확인하고 있다(이용, 김동기, 2011b). 서비스근로자의 직무스트레스에 관해 연구한 김영택(2010)은 서비스직 근로자의 가사노동 부담이 증가될수록 직무스트레스가 높아지는 것을 확인하였다. 즉, 업무환경의 불안정성과 신체노동의 영향을 확인하고 있다. 직무스트레스모델을 설정하여 1,614명의 가정봉사원(home care worker)을 대상으로 조사한 결과 이용자의 학대, 비급여초과근무, 이용자 1명 이상에 대한 돌봄은 직무스트레스요인으로 직무만족을 감소시키며, 조직의 지원은 직무만족을 증가시키는 것을 확인하였다(Delp et al., 2010).

최수찬 외(2008)는 사회복지시설종사자를 대상으로 업무과중, 클라이언트의 폭력, 휴게시간의 부족이 소진에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과를 보고하고 있다. Leeanne & Michalle(2012)는 공공영역 아동복지담당 사회복지사를 대상으로 3년간 종단 연구를 수행한 결과 시간 경과에 따른 소진의 증가와 직무요구와 조직의 지지가 직무스트레스에 미치는 영향, 그리고 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 확인하였다. 업무환경의 불합리한 구조 또한 직무스트레스 요인으로 고려되고 있는데, 박진아와 오세진(2011)은 서비스직을 포함한 다양한 직종의 종사자를 대상으로 조사한 결과 직무과부하와 비합리 조직문화가 구성원의 소진에 미치는 영향을 확인하고 있다. 이영화와 임왕규(2011)는 재가노인방문시설 요양보호사를 대상으로 직무스트레스 요인이 심리적 소진에 그리고 상사의 지원은 직무만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

그림 1. 연구모형



선행연구에서 직무스트레스와 직무소진에 영향을 미치는 업무특성은 역할과중, 비합리적 업무환경, 직무과부하, 업무불안정 등의 역할관련변수이다. 또한 상사의 지원과

같은 사회적 지지체계는 직무스트레스나 소진의 선행변수로 고려되기도 하며 직무스트레스와 소진사이에서 조절효과로 고려되기도 한다. 직무소진은 직무스트레스의 영향을 받으며 직무스트레스는 선행변수와 소진과의 관계에서 매개역할을 하고 있는 것으로 정리될 수 있다. 따라서 선행연구를 통해 다음과 같은 이론모형을 제시할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구문제

본 연구는 다음과 같은 연구문제를 갖는다.

첫 째, 돌봄서비스 제공자가 인식한 이용자의 서비스오남용, 서비스 관리자지원, 직무스트레스, 직무소진의 수준은 어떠한가?

둘 째, 노인돌봄과 장애인활동지원 종사자 간 서비스오남용, 관리자지원, 직무스트레스, 직무소진에 차이가 있는가?

셋 째, 서비스오남용은 직무스트레스와 직무소진에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

넷 째, 관리자지원은 직무스트레스와 직무소진에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

다섯째, 직무스트레스는 직무소진에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

여섯째, 직무스트레스는 서비스오남용, 관리자지원과 직무소진사이에서 매개변수의 역할을 할 것이다.

2. 연구대상 및 표집방법

본 연구는 돌봄서비스 종사자 중 노인돌봄과 장애인활동지원에 종사하는 인력을 대상으로 연구를 수행하였다. 표집을 위해 보건복지부 사회서비스 바우처 홈페이지에 게시된 사회서비스제공기관 리스트를 기준으로 표집하였다. 서울지역 장애인활동지원과 노인돌봄기관 리스트를 작성하여 지역별·기관별 계층적 층화표집을 통해 설문조사에 수락한 16개 기관을 대상으로 각 기관에 7~20부를 조사의뢰하였다. 조사방법은 사회서비스 수행기관 서비스관리자를 통해 배포 및 수거하는 방법과 조사원이 직접 배포 및 수거

하는 방법 중 기관의 편의에 따라서 수행되었다. 따라서 5개 기관은 조사원이 직접 방문 조사를 진행하였으며 11개 기관은 서비스관리자가 조사를 지원하였다. 조사기간은 2012년 11~12월이었으며, 총261부가 배부되었으나 15개 기관으로부터 211개가 회수되어 81%의 응답률을 보였다. 회수된 설문지 중 응답에 불성실한 4부를 제외하고 207부를 최종분석에 활용하였다.

3. 측정도구

가. 서비스오남용

돌봄서비스의 오남용은 정해진 기준을 넘어 잘못이용하거나 함부로 이용하는 것으로 정의하였다. 서비스오남용을 파악하기 위해 본 연구에서는 선행연구로부터 제시된 내용과 활동보조인 3명과 노인돌봄인력 3명을 대상으로 진행된 포커스면접의 내용을 분석하여¹⁾ 서비스오남용과 관련하여 공통적으로 제시하고 있는 5개의 문항으로 구성하였다. 문항의 내용은 인력의 부당교체, 돌봄시 소요된 비용에 대한 미지급, 연장서비스요구, 이용시간 비용화 등 부당거래, 규정외 가사일 요구 등으로 ‘전혀없다~자주있다’의 5점 척도이다. 본 연구에서 신뢰도는 .839였다.

나. 서비스 관리자지원

서비스 관리자지원은 돌봄서비스를 수행하는 기관의 서비스 관리직원이 돌봄서비스 종사자의 업무와 관련된 정서적 및 기술적 지원을 의미한다. 조직의 사회적 지지로 상사 지지에 대한 척도는 여러 학자들에 의해 제시되고 있는데, 본 연구는 Iverson & Erwin(1998)이 개발하고 국내의 진위화(2010)가 활용한 척도를 본 연구에 맞게 구성하여 활용하였다. ‘나를 관리하는 직원은’으로 시작되며 관리직원으로부터의 업무와 관련된 관심과 업무의 어려움을 해결하기 위한 지원여부를 묻는 4개의 문항으로 구성되었으며 5점 척도다. 본 연구에서 신뢰도는 .941로 높은 내적일관성을 보였다.

¹⁾ 보건복지부(2011)의 사회서비스 인증을 위해 2011년 7월 장애인활동지원과 노인돌봄서비스 종사자를 대상으로 진행된 포커스집단면접의 자료를 활용.

다. 직무스트레스

직무스트레스는 개인의 능력, 자원, 욕구와 일치하지 않는 직무요구에 대한 개인의 신체적·정서적인 반응으로 정의되며, 한국산업안전보건공단(2012)에 한국형직무스트레스 척도로 제시하고 있는 것을 활용하였다. 이 척도는 장세진 외 27명(2005)이 개발한 것으로 한국산업안전공단에서 표준화된 직무스트레스척도로 제시하여 국내의 연구에서 활용되고 있다. 43문항의 8개 하위개념(물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)으로 구성되었다. 본 연구에서는 ‘직장 문화’ 중 회식에 대한 내용이 돌봄종사자의 업무특성과 부합하지 않아 제외하고 42개 문항을 활용하였다. 기존연구에서 신뢰도는 .82~.51사이로 보고되고 있으나 본 연구에서는 직무자율, 직무불안, 물리적환경의 신뢰도가 < .40으로 낮게 나타나므로, 직무요구($\alpha=.806$), 관계갈등($\alpha=.695$), 조직체계($\alpha=.820$), 보상($\alpha=.676$), 조직문화($\alpha=.624$)의 5개 하위개념 26개 문항을 활용하여 분석하였다. 역문항은 재코딩하여 분석을 하였으며 역점수로 점수가 높을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 해석된다.

라. 직무소진

소진은 직무과정에서 야기되는 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감의 결여로 구성된 부정적인 현상으로 정의된다(Maslach & Jackson, 1991). 본 연구에서는 Maslach의 소진척도(MBI: Maslach Burnout Inventory)를 윤설민과 윤소정(2011)의 연구에서 신뢰도와 타당도를 보고하고 있는 것을 사용하였다. 기존연구에서 소진 전체 항목의 신뢰도가 .846이었으며 확인적요인분석 결과 요인계수는 >.60으로 보고되고 있다. 본 연구의 소진 하위개념인 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소의 신뢰도는 각각 .883, .860, .698로 나타났다. 5점 척도로 점수가 높을수록 소진의 정도가 심한 것이다.

4. 분석방법

본 연구는 IBM SPSS 20.0과 AMOS 20.0 Version을 활용하여 분석하였다. 응답자의 일반적 특성과 주요변수의 평균은 기술통계를 활용하였으며, 변수 간 상관관계는 상관

분석을 하였다. 돌봄서비스 집단 간 평균차는 SPSS의 T-test를, 변수간의 관계구조는 AMOS의 SEM을 활용하여 분석을 하였다. 또한 간접영향에 대한 통계적 검증은 Statistic Calculators Version 3.0의 Sobel Test를 활용하였다.

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

표 1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 특성		빈도(유효 응답비율)
성별 N=203	남자	12(7.4)
	여자	188(92.6)
분야 N=200	장애인활동지원 종사자	103(52)
	노인돌봄 종사자	97(48)
학력 N=201	초등	8(4.0)
	중등	39(19.4)
	고등	111(55.2)
	전문대졸 이상	43(21.4)
자격증 N=192	없다	44(22.9)
	있다 (요양보호사=132/ 기타 간병인, 사회복지사2급 등)	148(77.1)
종교 N=197	기독교	88(44.7)
	불교	29(14.7)
	천주교	36(18.3)
	무교	40(20.3)
	기타	4(2.0)
연령	평균 51.02	표준편차 7.73
종사기간	평균 37개월	표준편차 22.4월
월평균 돌봄시간	평균 108.4시간	표준편차 58.44

응답자의 일반적인 특성은 <표 1>과 같다. 돌봄서비스가 여성친화적인 고용을 지향하는 관계로 전체 응답자 중 여성이 차지하는 비율이 93%였다. 응답자 중 장애인활동지

원종사자가 52% 노인돌봄종사자가 48%였다. 학력은 77% 이상이 고졸 이상이었으며, 자격증을 보유하고 있는 응답자는 148명(77%)이었고 이 중 요양보호사의 비율이 우세하였다. 종교는 기독교, 무교, 천주교, 불교의 순이었으며 응답자의 평균연령은 51세였고 월평균 돌봄시간은 108시간, 종사기간은 평균37개월이었다.

2. 주요변수의 기술통계 및 상관관계

주요변수의 기술통계량은 <표 2>와 같다. 서비스오남용은 평균 1.6으로 높지는 않은 것으로 나타났다. 관리자의 지원은 5점 척도에서 3.8점이었으며, 직무스트레스는 점수가 높을수록 스트레스가 적은 것으로 26개 문항의 평균이 2.68로 나타나므로 직무스트레스의 수준이 낮지 않은 것으로 나타났다. 직무소진은 평균 2.79로 나타났다. 또한 구조방정모형을 통해 선행변수가 종속변수에 미치는 영향력의 관계를 확인하기 위한 전제조건으로 기술통계량에 나타난 정상분포조건을 충족하는지 왜도와 첨도로 검토하였다. 구조방정모형을 위한 정상분포조건을 Kline(2005)은 왜도<3, 첨도<10으로, 김주환 외(2009)는 왜도<3, 첨도<4로 제시하고 있는데 본 연구의 자료는 이를 충족시키고 있었다.

표 2. 주요변수의 기술통계량

	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
서비스오남용	1.00	4.20	1.62	.69	1.07	.797
관리자지원	1.00	5.00	3.84	.68	-0.96	2.95
직무스트레스	2.15	3.33	2.68	.20	0.28	0.60
직무소진	1.00	4.00	2.79	.45	0.19	0.06

다음으로 서비스 오남용의 각 문항의 기술통계값은 <표 3>과 같다. 지난 1년간의 경험에 대해서 '전혀 없다~매우 자주 있다'로 측정된 결과 5개 문항 중 가사일과 같이 규정되지 않은 업무에 대한 요구경험이 가장 높았으며, 시간초과의 연장서비스, 발생비용의 부담, 부당한 교체요구의 순으로 나타났으며 부당거래요구의 경험은 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 각 항목의 평균점수가 낮지만, 주목해야 할

사항은 일부 돌봄종사자의 최대값이 5라는 것이다. 주요변수의 상관관계 값은 <표 4>와 같다. 서비스오남용과 상사지원은 유의수준 .05에서 상관관계를 보이고 있었으며, 직무스트레스(역점수)와 부적인 관계 그리고 직무소진과 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 관리자지원은 직무스트레스와 정적으로 그리고 직무소진과는 부적으로 관계가 있었다. 또한 직무스트레스(역점수)는 직무소진과 부적관계를 보였다

표 3. 서비스오남용 각 문항의 기술통계

	N	최소값	최대값	평균	표준편차
요구사항을 들어주지 않을 경우 교체	205	1.00	5.00	1.46	.75
발생한 비용(교통비, 약값, 물품구입비 등) 부담	205	1.00	5.00	1.58	.87
이용시간을 초과한 연장서비스 요구	205	1.00	4.00	1.72	.89
부당거래요구(이용비용의 현금화 등)	205	1.00	5.00	1.34	.65
가족의 가사일 등 규정되지 않은 업무 요구	205	1.00	5.00	1.99	1.16

표 4. 주요변수 간 상관관계

	서비스오남용	관리자지원	직무스트레스
서비스오남용	1		
관리자지원	-.142*		
직무스트레스	-.388**	.495**	
직무소진	.371**	-.228**	-.493**

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

3. 집단 간 평균비교

노인돌봄 종사자와 장애인활동지원 종사자의 서비스오남용경험 평균은 두 집단 간 통계적으로 의미있는 차이가 있었다. 다시 말해 노인돌봄 종사자의 경우 장애인활동지원 종사자에 비해 서비스오남용을 더 경험하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 직무스트레스의 경우 유의수준 .05에서 장애인활동지원 종사자의 평균이 노인돌봄 종사자에 비해 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 노인의 경우 서비스 규정이나 계획에 대한

수용에 명확하거나 민감하지 못할 가능성이 있어 서비스오남용의 가능성이 장애인보다 높을 수 있고, 장애인의 경우 보다 많은 기술적 지원이 요구되며 가족과의 관계에서 감정노동이 노인돌봄에 비해 병행될 가능성이 있어(직무스트레스의 점수가 높을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 해석되므로) 장애인활동지원 종사자의 직무스트레스가 노인돌봄에 비해 높은 것으로 해석해 볼 수 있다.

표 5. 집단 간 주요변수의 평균비교

(노인돌봄 종사자=0/장애인활동지원 종사자=1)

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
서비스오남용	-4.96	197	.000	-.460	.093	-.643	-.277
관리자지원	-.015	194	.988	-.001	.098	-.195	.192
직무스트레스	2.19	179	.029	.066	.030	.006	.125
직무소진	-1.38	191	.167	-.089	.064	-.216	.037

4. 분석결과

가. 모형적합도

본 연구는 각 지표의 하위개념을 중심으로 측정모형을 구성하였다. 따라서 서비스오남용은 5개, 관리자지원은 4개, 직무스트레스는 5개(신뢰도가 낮게 나온 직무자율, 직무불안, 물리적 환경 제외), 소진은 3개의 하위개념으로 각각 지표로 구성하였다. 이는 구조방정모형에서 위계적 확인적요인분석(HCF: Hierarchical Confirmatory Factor Analysis)의 경우 지표가 2~4개, 하위개념은 3개 정도가 적절한 것으로 제시되고 있는데(Kline, 2005), 본 연구에서 활용하는 척도는 하위개념이 5개 이상이거나 지표가 5개 이상으로 구성되므로 하위개념을 지표로 투입하여 모형을 구성하였다. 그 결과 측정모형의 지표 중, 직무스트레스의 '관계갈등'과 직무소진의 '성취감 감소'는 계수가 < .3으로 나타나므로 이를 제외하고 모형을 재구성하여 적합도 지수를 파악하였다. 적합도 지수 중 CFI는 > .9로 채택 가능한 것으로 나타났으나 TLI의 적합도는 다소 낮게 나타났다.

RMSEA는 <.08이 좋은 적합도이며 <.09는 보통의 적합도로 해석되는데, CFI나 NNFI가 좋은 적합도를 보일 경우 RMSEA는 작은 변수의 수에 영향을 받는 것을 암시하므로 모형이 채택 가능한 것으로 해석할 수 있어 현재 모형을 채택하였다(홍세희, 2001: 171).

아울러 구조모형의 평가를 위해 분산 추정치에 음(-)의 값이 있는지와 추정계수에 큰 표준오차가 있는지, 표준화 계수가 1을 초과하는지로 확인하였다(배병렬, 2002). 분산 추정치에 음수로 제시된 Heywood case는 없었으며 표준오차도 < 2.5였다. 그러나 추정된 표준화계수 중 직무스트레스 → 직무소진이 절대값 1이상을 보이고 있었다. 따라서 이 이상치의 문제를 해결하기 위해 문제가 되는 변수를 제거하여 모형의 가치를 높일 수 있으나 이는 선행연구에 기초한 이론모형과는 상치되는 것이기 때문에 모형의 가치가 다소 절하되지만 현 모형의 변수 간의 관계가 이론모형에 기반하고 있고 모형적합도 지수가 수용 가능하여 현 모형을 채택하였다.

표 6. 모형의 적합도 지수

	χ^2	d.f.	CFI	TLI	IFI	RMSEA
적합도 지수	227.55***	85	0.913	0.877	0.915	0.090

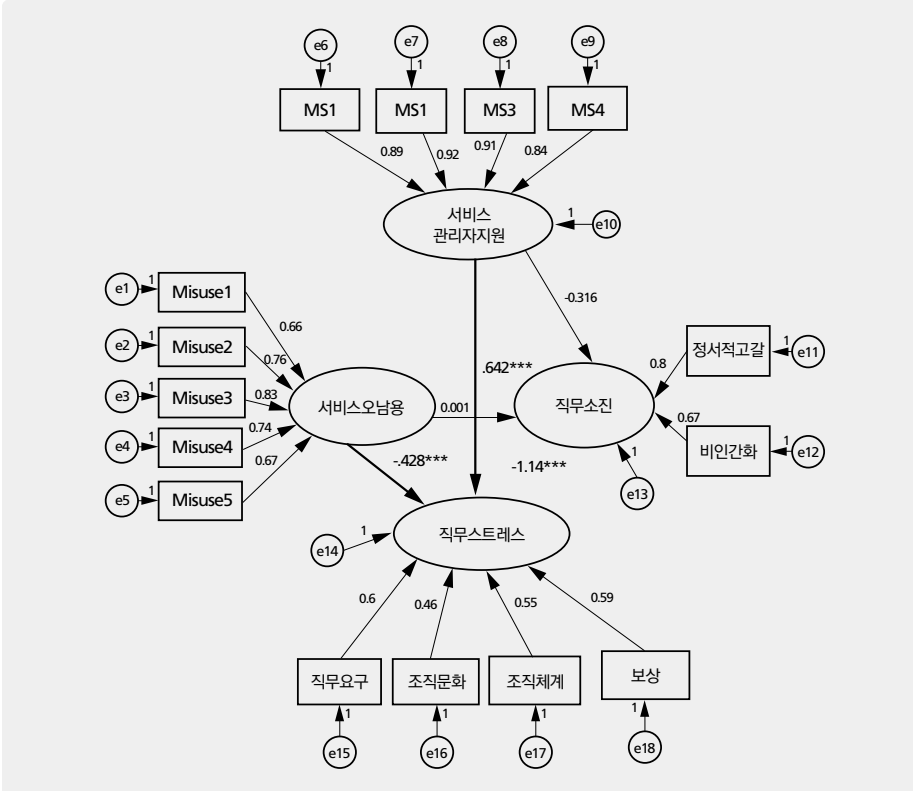
*** p<.001

나. 모형분석결과

1) 척도의 타당도계수

활용된 척도의 지표계수를 포함하여 변수 간 관계를 확인하기 위해 구조방정모형으로 검증하였다. 구조방정모형은 요인분석, 경로분석, 회귀분석을 동시에 시행하는 장점이 있는 모형으로 변수 간 관계구조를 파악할 수 있다. [그림2]에서처럼 서비스오남용은 5개지표의 표준화된 계수가 .65~.83으로 개념구성타당도를 확보하는 것으로 확인되었다. 서비스관리자 지원의 각 지표의 계수는 .84~.91로 높게 나타났다. 직무스트레스는 .46~.60의 계수를 보이면서 표준화된 계수가 높지는 않았으나 개념구성의 기준 적재치를 초과하고 있었다. 직무소진은 정서적 고갈과 비인간화로 구성된 지표로 .67~.80의 계수를 보였다(그림 2).

그림 2. 모형분석결과



2) 서비스오남용, 관리자지원, 직무스트레스, 직무소진의 관계

서비스오남용이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 직접영향을 보면, 서비스오남용은 직무스트레스에 유의수준 .001에서 표준화된 계수 -.428로 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 그러나 이용자의 서비스오남용이 직무소진에 미치는 직접영향은 통계적으로 검증되지 않았다. 직무스트레스와 직무소진을 완충하는 조직의 지원 중 선행연구에서 의미있는 선행변수로 고려되어온 관리자(상사)지원이 직무스트레스에 미치는 영향은 유의수준 .001에서 .624의 비교적 높은 표준화된 계수 값을 보이면서 통계적으로 검증되었다. 그러나 서비스 관리지원이 소진에 미치는 직접적인 영향은 통계적으로 의미있는 결과를 보이지 못하였다. 또한 직무스트레스는 직무소진에 유의수준 .001에서 표준화된 계수 값 -1.139를 보이면서 직무소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

서비스오남용, 관리자지원, 직무스트레스, 직무소진에 대한 분석결과를 정리하면, 직무스트레스가 역점수이므로 서비스오남용에 노출된 경험이 많을수록 직무스트레스가 높았으며, 관리자로부터 지원이 많다고 인식할수록 직무스트레스는 낮은 것으로 나타났다. 그리고 직무스트레스가 높을수록 돌봄종사자가 인지하고 있는 직무소진의 수준이 높은 것으로 나타났다.

표 7. 서비스오남용, 관리자지원-직무스트레스-직무소진의 관계

	Estimate	S. E.	C. R.	P	Estimate (Standardized)
서비스오남용 → 직무스트레스	-.110	.024	-4.645	***	-.428
서비스 관리자지원 → 직무스트레스	.231	.032	6.724	***	.642
서비스오남용 → 직무소진	-.001	1.05	-.008	.993	-.001
서비스 관리자지원 → 직무소진	.313	.179	1.746	.081	.316
직무스트레스 → 직무소진	-3.396	.810	-4.192	***	-1.139

다. 직무스트레스의 간접효과 검증

서비스오남용과 직무소진, 그리고 서비스 관리자지원과 직무소진 사이에서 직무스트레스가 미치는 간접효과가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해 구조방정모형 결과에서 제시된 경로값과 표준오차의 값을 활용하여 간접효과의 통계적 유의성을 Sobel-test로 검증하였다. 공식은 아래와 같으며 결과는 <표 8>과 같다.

$$Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{SE_a^2 SE_b^2 + b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$$

표 8. 서비스오남용, 서비스 관리자지원-직무스트레스-직무소진의 간접효과 검증

	Estimate	Standardized	Z	P-value
서비스오남용 → 직무스트레스 → 직무소진	.373	.488	3.09	.001
서비스 관리자지원 → 직무스트레스 → 직무소진	-.725	-.731	3.55	.000

분석결과 서비스오남용과 직무소진사이에서 직무스트레스의 표준화된 간접효과는 .488이었으며 간접효과의 통계적 검증은 유의수준 .001에서 Z값이 3.09로 통계적으로 의미있는 것으로 나타났다. 또한 서비스 관리자지원과 직무소진사이에서 직무스트레스의 표준화된 간접계수는 -.731로 나타났으며, 간접효과의 통계적 검증결과는 유의수준 .001에서 Z값이 3.55로 간접효과가 통계적으로 의미있는 것으로 확인되었다. 따라서 돌봄서비스 종사자의 직무스트레스는 직무소진에 직접적 영향 뿐 아니라 서비스오남용과 관리자지원 사이에서 매개변수로 영향을 미치고 있었다.

V. 결론

돌봄서비스의 수요는 지속적으로 증가하고 있으며 사회서비스 바우처 이용자의 이용권 보장과 질적서비스 지향이라 과제는 더욱 강조되고 있다. 돌봄서비스 종사자의 역할수행은 돌봄서비스의 질과 불가분의 관계라는 것에 이견은 없다. 따라서 돌봄서비스 종사자의 직무만족을 제고하고 직무관련 스트레스의 관리와 소진을 완화하기 위한 논의가 꾸준히 전개되고 있다. 돌봄서비스가 이용자-제공자의 상호관계 속에서 수행되기 때문에 업무수행과정에서 경험하게 되는 이용자-제공자 상호간의 태도와 행동은 서비스수행과정에 영향을 미치게 된다. 특히, 이용자의 과도한 요구나 불합리한 업무환경은 서비스 제공자에게 스트레스요인으로 작용하게 되며 돌봄종사자의 신체적·심리적인 건강은 물론 서비스의 질 저하로 연결될 수 있기 때문에 이에 대한 관리는 필수적이라 할 수 있다.

이러한 문제의식 하에 본 연구는 돌봄서비스 종사자가 경험한 이용자의 서비스오남용의 상황을 파악하고, 서비스오남용이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 확인하고자 하였다. 또한 돌봄서비스 종사자에 대한 관리의 중요성에 초점을 두고 기관의 서비스관리자의 지지가 직무스트레스와 직무소진을 완충하는지를 검증하였다. 특히 서비스오남용, 관리자지원이 직무소진에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다. 연구를 위해 선행연구와 질적자료를 통해 서비스오남용의 5가지 내용으로 지표를 구성하여 서울지역 사회서비스 기관에 속한 노인돌봄과 장애인활동지원 종사자 207명의 자료를 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 돌봄서비스 종사자가 경험한 서비스이용자의 오남용은 심각한 수준은 아니었으나 지난 1년 간 이용자로부터 서비스오남용을 매우 자주 경험하고 있는 응답자도 있는 것으로 나타났다. 서비스오남용은 가사일 등 규정외 업무에 대한 요구경험의 평균이 1.99로 가장 높았으나 이에 대한 표준편차는 다른 지표에 비해 높은 것으로 나타났다. 다음으로는 정해진 시간을 초과한 연장서비스요구(1.72), 비용에 대한 부담(1.58), 부당한 교체요구(1.46) 순이었으며 서비스이용권에 대한 부당거래요구는 다른 서비스오남용의 사례에 비해 다소 낮아 평균 1.34였다. 이러한 결과는 서비스의 합리적인 이용을 조성하기 위한 관리자역할의 중요성을 시사하는 것으로 돌봄서비스 종사자의 안전한 직무환경을 위한 체계구축의 필요성을 지지하는 결과라 할 수 있다.

둘째, 노인돌봄 종사자와 장애인활동지원 종사자 간 주요변수의 평균에 차이가 있는지를 t-검증을 통해 확인하였다. 그 결과 서비스오남용의 경험은 노인돌봄 종사자의 평균이 높은 것으로 확인되었으나 직무스트레스의 평균은 그 차이가 크지는 않으나 장애인활동지원 종사자가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 노인의 경우 돌봄서비스의 제공의 양과 질의 충분성과 관련된 문제를 고려해 볼 수 있다. 가족원의 보완적인 역할을 기대할 수 없는 노인의 경우 가사일에 대한 추가적인 요구가 불가피하며 경제적으로 취약한 노인의 경우 돌봄과정에서 소요되는 사적인 비용부담이 실질적으로 제한될 수밖에 없을 것이다. 그러나 서비스제공자에 대한 부당한 교체요구와 부당거래의 경우 일부 돌봄서비스 제공인력이 경험을 하고 있다고 하더라도 비윤리적인 경험이 되며 사회서비스의 정당한 이용권이 침해받는 것이기 때문에 이를 관리할 제도적 보완이 요구되는 결과라 할 수 있다. 또한 직무스트레스의 경우 장애인활동지원 종사자가 노인돌봄 종사자에 비해 다소 높은 것은 장애인의 일상생활을 지원하는 것이 단순하거나 용이한 업무가 아님을 시사하고 있는 것이며, 1인이 일상생활지원이라는 범주에 포함된 다양한 업무를 수행하는 것이 과중할 수밖에 없음을 시사하는 결과라 할 수 있다.

셋째, 서비스오남용, 관리자지원이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향, 그리고 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향을 확인한 결과, 서비스오남용은 직무스트레스에, 관리자지원은 직무스트레스에, 그리고 직무스트레스는 소진에 영향을 미치고 있었다. 즉, 서비스오남용에 접한 경험이 많을수록 직무스트레스가 높았으며, 관리자의 지원이 많다고 인식할수록 직무스트레스는 낮은 것으로 나타났으며 직무스트레스가 많다고 인식할수록 직무소진의 정도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 선행연구에서

역할과중, 역할과부하, 상사지원이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악한 홍석자와 서상범(2011)의 연구결과와 같으며, 직무스트레스가 직무소진에 영향을 미침을 확인한 이웅, 김동기(2011a)의 연구와 같은 결과이다. 그러나 서비스오남용과 관리자지원은 기존 연구와는 달리 본 연구에서는 직무소진에 직접적인 영향을 미치고 있지는 않았다. 이는 돌봄서비스 종사자의 직업안정성의 필요성이 요구됨을 확인한 결과이다.

넷째, 선행변수와 직무소진에 있어 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다. 그 결과 직무스트레스는 서비스오남용과 직무소진사이에서 부분 매개의 역할을 하고 있었으며, 서비스 관리자지원과 직무소진 사이에서도 직무스트레스의 매개효과가 검증되었다. 이러한 연구결과는 최수찬 외(2008)의 연구결과와 같은 결과라 할 수 있다. 직무스트레스의 매개효과에 대한 결과로 고려할 수 있는 것은 직무스트레스를 완화하고 이를 예방하며 관리하기 위한 구체적인 대응의 필요성이다.

상기의 연구결과를 토대로 돌봄서비스 종사자의 직무관련 부정적 정서와 태도를 완충하기 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 돌봄서비스는 서비스제공자-이용자의 관계 속에서 행해지기 때문에 서비스제공자의 업무태도와 역량이 서비스 질을 결정할 뿐 아니라 휴먼서비스의 공동생산의 관점에서 볼 경우, 서비스 이용자의 태도와 행동이 서비스의 질적 지향에 영향을 미침에 주목해야 할 것이다. 돌봄서비스 이용자의 경우 사회적 취약계층으로 우선적인 보호대상이지만, 이들이 규정된 이용권을 준수하고 합리적이고 정당한 이용을 지향하도록 하기 위한 제도적인 장치가 보완되어야 하며, 돌봄서비스 종사자의 서비스제공과정에서 보장받아야 하는 권리를 보장하기 위한 제도가 구비되어야 한다. 부적절하고 불합리한 이용권의 오남용으로 근로자의 근로조건이 침해되어서는 안 될 것이다. 서비스의 이용권과 선택권을 통한 질적인 서비스의 지향을 위해서 서비스제공자의 안전한 근로조건을 보장하는 균형있는 접근이 있어야 할 것이다.

둘째, 이용권의 오남용과 관련된 실효성 있는 법적인 제재조치가 있어야 할 것이다. 보건복지부(2011)의 자료에 의하면, 서비스제공자가 경험하는 불합리하고 부당한 대우와 관련하여 제공기관, 관리자, 지자체가 이용자의 관점에서만 고려하므로 사회적 약자일 수 있는 여성 돌봄종사자의 희생이 요구될 수 있는 불균형의 시각을 갖는 것으로 보고되고 있다. 서비스의 질을 지향하기 위해 불합리한 권한의 남용에 대한 적절한 규제를 통해 서비스오남용을 예방 혹은 제한하여 분배적 정의를 지향해야 할 것이다.

셋째, 서비스관리자의 지지가 직무스트레스를 완충하기 때문에 서비스관리자의 역할 기능을 강화하여 이들로 하여금 종사자에 대한 관리 뿐 아니라 이용자의 오남용에 대한 관리의 기능을 부과할 필요가 있다. 이용자의 오남용의 빈도나 사례가 전체 응답비율에서 차지하는 것이 크지 않다고 하더라도 불합리한 업무환경에 처하게 될 경우 그것이 미치는 파급효과는 결국 돌봄종사자의 부정적인 직무태도로 연결됨을 주지해야 할 것이다. 돌봄서비스 종사자가 직면하고 있는 직무스트레스나 직무소진, 그리고 이에 대한 대처자원과 대응방법 등과 관련된 총체적 체계를 구축하고, 서비스관리자가 이를 위해 보다 적극적인 역할을 수행해야 할 것이다. 따라서 서비스관리자의 역할기능의 강화를 위한 재정과 인력의 지원을 고려해야 할 것이다.

넷째, 사회서비스가 질을 추구하고자 하지만, 실제 서비스 질과 관련되어 핵심역할을 수행하는 인력에 대한 기준과 보수교육이 지속적으로 개선되어야 할 것이다. 노인돌봄, 장애인활동지원이라는 단어로 일반화 할 수 없는 이용자의 특수한 영역과 욕구와 관련하여 전문성이 요구되는 부분에 대해서는 전문적인 돌봄과 세부적인 활동지원이 연결되므로 역할과부하로 인한 직무스트레스를 완충해야 할 것이다.

끝으로 본 연구는 돌봄서비스 종사자 중에 제한된 지역의 한정된 분야의 돌봄서비스 제공자를 대상으로 조사를 하였으며, 본 연구의 결과 변수인 소진에 미치는 다양한 변수의 영향을 포함하거나 통제하지 못하고 있다. 소진에 영향을 미치는 여러 선행요인을 포함하여 지역별, 영역별로 확장된 연구를 통해 돌봄서비스의 질 제고를 위한 다각적인 논의가 전개되어야 할 것이다. 또한 오남용에 관한 내용을 서비스제공자의 관점에서만 도출하므로 실제 서비스 수행과정에서 이용자가 오남용으로 인식하고 있는 것과는 차이가 있을 수 있을 것이다. 다시 말해, 제공자는 오남용으로 인식하지만 규정과 계약에 민감하지 못한 이용자의 경우 오용이 아닌 당연한 이용으로 인식하고 있는 부분이 있을 수 있을 것이다. 이러한 인식의 갭을 반영하여 즉, 이용자-제공자의 양방적인 관점에서 조명된 서비스오남용의 유형을 파악하는 것이 상호적인 관점에서 보다 실효성 있는 접근이 될 것이다. 또한 본 연구에서 한국에서 보편적으로 활용되고 있는 직무스트레스의 표준화된 척도를 활용하였으나 돌봄서비스 종사자의 독특한 상황에 부합하지에 대해 재고될 필요가 있다. 일부 신뢰도와 타당도가 확보되지 못하여 제외된 내용과 여러 문항이 역문항으로 구성되어 세밀한 응답이 요구되고 있는 것이 조사대상자들과 다소 괴리가 있는 것으로 판단된다. 따라서 응답대상자의 개인적 및 업무특성이 반영된 신뢰롭고 타당한 척도가 활용될 필요가 있다.

참고문헌

- 김정원, 조원일(2010). 장애인활동보조인과 장애인생활도우미의 서비스 제공 경험 비교
지체중복건강장애연구, 55(3), pp.93-115.
- 김영택(2010). 서비스직 근로자의 직무스트레스 요인. 극동복지저널, 6. pp.69-98.
- 김운수, 유호영(2012). 사회적돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석. 보건사회연구,
32(3), pp.298-326.
- 김주환, 김민규, 홍세희(2009). 구조방정식모형으로 논문쓰기. 커뮤니케이션북스.
- 박세경(2008). 사회서비스부문 여성일자리창출을 위한 주요국가의 제도적 환경. 보건복지
포럼, 3월호, pp.118-135.
- 박종연, 양희택(2011). 장애인활동보조인의 경험을 통한 활동지속특성에 관한 질적 연구.
한국장애인복지학, 14. pp.1-26.
- 박진아, 오세진(2011). 직무과부하와 비합리적조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심
리적 분리의 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(3), pp.809-843.
- 방준식(2012). 돌봄사업과 돌봄노동에 관한 법적 과제—노인요양서비스를 중심으로. 법
학논총, 29(2), pp.29-45.
- 보건복지부(2011). 사회서비스 품질인증제 운영방안 연구. 보건복지부·연세대학교산학협력단.
- 보건복지부(2012). 사회서비스, 선택은 다양하게! 운영은 투명하게! 2012년 2월 4일 보
도자료. www.mw.go.kr에서 2012년 11월 23일 내려받음
- 손경숙(2011). 장애인 활동보조서비스에 대한 문제점과 발전방안에 관한 연구. 임상사회
사업연구, 8(1), pp.31-59.
- 오은진, 노대명(2009). 사회서비스분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제III: 일자리 제도화.
한국여성정책연구원.
- 윤설민, 윤선정(2011). 공사 구성원의 소진, 직무만족, 이직의도 간 구조적 관계 분석:
승무직과 지상직을 중심으로. 관광·레저연구, 29(1), pp.59-77.
- 이영화, 임왕규(2011). 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향 : 서울소재 재가노인방
문요양시설의 요양보호사를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문집, 11(9), pp.414-428.
- 이웅, 김동기(2011a). 장애인 활동보조인의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 관한
연구: 지각된(perceived)활동보조서비스 코디네이터지원의 조절효과를 중심으로.

- 한국사회복지조사연구, 28, pp.123-146.
- 이용, 김동기(2011b). 장애인 활동보조인의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스 및 직무만족의 매개효과를 중심으로. *경성통일논총*, 27(2), pp.115-140.
- 이익섭, 김경미, 김동기(2007). 활동보조서비스 성과 및 영향요인에 관한 연구. *한국사회복지학*, 59(1), pp.117-143.
- 이주재(2011). 노인장기요양보호 인력의 소진 예측 요인. *한국노년학*, 31(1), pp.97-109.
- 이채식, 이성규(2010). 장애인 활동보조인의 소진과 직무만족의 관계 연구. *재활복지*, 14(2), pp.223-248.
- 장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 이철갑 외(2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *대한산업의학회지*, 17(4), pp.297-317.
- 진위화(2010). 조직정치가 조직시민행동과 직무긴장에 미치는 영향 및 정서적 성향, 상사지원의 조절효과. 영남대학교 석사학위논문.
- 최수찬, 김상아, 전지영, 박용섭(2008) 복지시설종사자의 소진에 미치는 직업관련 요인-직무스트레스의 매개효과를 중심으로. *정신보건과 사회사업*, 29, pp.5-31.
- 최은영(2010) 사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성: 노인돌봄비 바우처 사업을 중심으로. *한국인구학* 33(3), pp.101-121.
- 한국산업안전보건공단(2012). 직무스트레스요인 측정 지침. 한국산업안전보건공단.
- 홍세희. 2001. 구조방정모형의 적합도 지수선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), pp.161-177.
- 황병해(2010). 노인돌봄종합서비스 전달방식으로서 바우처사업 연구. *행정언어와 질적연구*, 1(2), pp.77-109.
- Acker, G. M. (2009). The Challenges in Providing Services to Clients with Mental Illness: Managed Care, Burnout and Somatic Symptoms Among Social Workers. *Community Mental Health Journal*, 46, pp.591-600.
- Delp, L., Wallace, S. P., Geiger-Brown, J., Muntaner, C. (2010). Job Stress and Job Satisfaction: Home Care Workers in a Consumer-Directed Model of Care. *HSR: Health Services Research* 45(4), pp.922-940.
- Daniel, R. J., Trebilcock, M. J. (2005). *Rethinking the Welfare State : The prospects for government by voucher*, NY:Routledge.

- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), pp.812-820.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., Fiksenbaum, R. (2001). Workload and Burnout in Nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, pp.211-215.
- Guant, R. Benjamin, O. (2007). Job Insecurity, Stress And Gender: The moderating role of gender ideology, *Community, Work and Family* 10(3), pp.341-355.
- Iverson, R. D., Olekalns, M., Erwin, P. J. (1998). Affectivity, Organizational Stressor, and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and its Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52, pp.1-23.
- Jayarathne, S. Chess, W. (1984). Job Satisfaction and Burnout in Social Work: A National Survey. *Social Work* 29(5), pp.448-453.
- Kirk-Brown, A., Wallace, D. (2004), Predicting Burnout and Job satisfaction in Workplace Counselor: the influence of role stressors, job challenge, and organization knowledge. *Journal of Employment Counselling*, 41, pp.29-37.
- Koeske, G., Koeske, R. D. (1989). Work Load and Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?. *Social Work*, 3(3), pp.243-248.
- Leeanne, L. E., Michalle E. M. B. (2012). Workplace Demands and Resources as Antecedents of Job Burnout Among Public Child Welfare Workers: A Longitudinal Study. *Children & Youth Services Review*, 34(9), pp.1769-1776.
- Kim, H, Ji, J., Kao, D. (2011). Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study. *Social Work*, 56(3), pp.258-268.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. NY & London: Guilford Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, pp.91-113.
- Mutkins, E., Brown, R. F., E. B. Thorsteinsson. (2011). Stress, Depression, Workplace and Social Supports and Burnout in Intellectual Disability Support Staff. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(5), pp.500-510.

- NASW. (2008). *Stress At Work: How Do Social Workers Cope?*. NASW Press.
National Institute for Occupational Safety and Health.
- Pagon, M., Spector, P. E., Cooper, C. A, Lobnikar, B. (2011). Managers in Suits and Managers in Uniforms: Sources and Outcomes of Occupational Stress. *International Journal of Police Science and Management*, 13(3), pp.211-222.
- Salami, O. (2011). Job Stress and Burnout among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators. *Asian social Science*, 7(5), pp.101-121.
- Eide, V. K., Arne, H. (2012). The Exhausting Dilemmas Faced by Home-Care Service Providers When Enhancing Participation Among Older Adults Receiving Home Care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 26(3), pp.528-536.

최소연은 이화여자대학교에서 사회복지로 문학 석·박사학위를 받았으며, 현재 남서울대학교 사회복지학과에서 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지조직인적관리이며, 현재 사회복지사의 문화적 역량, 사회복지조직윤리 등을 연구하고 있다. (E-mail: sychoi@nsu.ac.kr)

A Study of the Effects of Clients' Service Misuse and Service Manager's Support on the Job Burnout of Caregivers:

Focusing on the Mediating Effects of Job Stress

Choi, So Yun

(Nanseoul University)

The purpose of this study is to examine the effects of clients' service misuse and service manager's support on the job burnout of caregivers, focusing on the mediating effects of job stress. The analysis of the data collected from 207 caregivers for the aged and personal assistance service providers for the disabled shows that overall degree of clients' service misuse is not serious but that "doing housework against the regulation," "requesting extra-services," "demanding unreasonable change of staff," "spending for personal expenses," and "unfair trade of vouchers" are high in descending order. Regarding the experiences of clients' service misuse, caregivers for the aged have significantly higher experience than personal assistance service providers for the disabled. Regarding job stress, personal assistance service providers for the disabled are under significantly higher stress than caregivers for the aged. The Structural Equation Model analysis of the relationships among clients' service misuse, service manager's support, job stress, and job burnout indicates that those who have more experiences of clients' service misuse have higher jobs tress, that those who have more manager's support have lower job stress. The result shows that clients' service misuse and manager's support do not have direct effects on the job burnout, but indirectly affect job burnout through job stress.

Keywords: Service Misuse, Manager's Support, Job Stress, Job Burnout, Caregiver, Caregiving Service