

노인요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 -직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성의 조절효과-

최귀옥¹, 김미숙^{2*}

¹신한대학교 대학원 통합대체의학과, ²신한대학교 리나시타 교양대학

The Influence of Job Characteristics of Caregivers in Elderly Care Facilities on Job Satisfaction -The Mediating Effect of Job Stress and The Moderating Effect of Resilience-

Gui-Ok Choi¹, Mi-Sook Kim^{2*}

¹Dept. of Integrative Alternative Medicine, Graduate School, Shinhan University

²College of Rinascita Liberal Arts, Shinhan University

요약 본 연구는 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하고, 그 과정에서 직무스트레스의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 실증적으로 검증하고자 이루어졌다. 그리하여 서울 지역의 노인요양시설에 근무하고 있는 요양보호사 517명을 대상으로 2021년 1월 5일부터 2021년 2월 28일까지 설문조사를 하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS 26.0과 AMOS 26.0을 사용하여 기술통계, 상관관계 분석, 구조방정식의 다중집단분석을 실시하였다. 본 연구의 결과에 따르면, 직무특성의 하위변인 중 대인관계, 교육기회는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향력이 있었으며, 업무량은 정(+)의 영향력이 있기는 하지만 통계적으로 유의하지 않았다. 다른 하위변인인 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나왔다. 그리고 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과가 있는지를 검증한 결과, 직무특성의 하위변인 중 직무다양성, 직무자율성, 대인관계, 교육기회는 유의한 정(+)의 매개효과가 있었으나 역할모호성, 업무량은 유의한 부(-)의 매개효과가 있었다. 또한 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성의 조절효과는 '저 회복탄력성' 집단과 '고 회복탄력성' 집단에서 모두 유의하지 않았으나, 두 집단 간의 차이를 볼 때, '고 회복탄력성' 집단에서 조절효과가 더 큰 것으로 나왔으며, 직무특성의 하위변인인 업무량이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성이 조절효과를 보이는 것으로 나왔다.

Abstract This study aims to identify the job characteristics of caregivers that influence job satisfaction. We further verify the mediating effect of job stress and the moderating effect of resilience. Totally, 517 caregivers working at 42 nursing care facilities in Seoul were enrolled in the study. Data were collected from January 5th to February 28th, 2021. Descriptive statistics, correlation analysis, and multiple group analysis of SEM (Structural Equation Modeling) were applied using the SPSS/AMOS 26.0. The results of this study revealed that sub-variables of job characteristics, such as interpersonal relationships and education opportunities, positively influence job satisfaction. However, job diversity, job importance, job autonomy, workload, and role ambiguity had no impact on job satisfaction. We further verified that job stress had a positive mediating effect on job diversity, job importance, job autonomy, interpersonal relationship, and educational opportunity and a negative mediating effect on workload. Moreover, when considering the impact of job characteristics on job satisfaction, resilience had a moderating influence in both the high-resilience and low-resilience groups. Comparing the difference between groups, we determined that the moderating effect of resilience was greater in the high-resilience group, but with no significant difference observed between the groups. Furthermore, we observed that when workload impacted job stress, a moderate effect of resilience was determined.

Keywords : Caregivers, Job Characteristics, Job Satisfaction, Job Stress, Resilience

*Corresponding Author : Mi Sook Kim(Shinhan Univ.)

email: mskim@shinhan.ac.kr

Received November 1, 2022

Accepted December 7, 2022

Revised December 6, 2022

Published December 31, 2022

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라에서 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험 제도가 시행되면서 비교적 빠르게 안정적으로 정착할 수 있었던 요인으로는 노인장기요양 등급의 확대에 의한 서비스 이용자 수의 증가와 실제로 요양서비스를 제공하는 요양보호사의 증가에 따른 것이라고 하겠다.

2020년 12월 기준으로 장기 요양기관 종사인력 중 요양보호사의 비율은 89.5%로 매우 높다[1]. 이렇게 요양 시설에서 서비스 제공자로서 큰 비중을 차지하는 요양보호사의 직무만족은 요양서비스의 질과 연결되어 있고 요양보호사의 업무자체에 대한 만족도가 높을수록, 직업 안전성에 대한 만족도가 높을수록 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치고[2], 요양보호사의 직무만족은 근무기관, 요양대상자, 보호자, 요양보호사 모두에게 도움이 된다고 볼 수 있다.

요양보호사의 직무만족과 관련된 선행연구들을 고찰해보면, 직무특성이 직무만족과 관련성이 있고[3-5], 요양보호사의 직무특성이 직무만족, 소진, 감정노동에 모두 유의한 영향을 미치고 있다[4]. 또한 요양보호사의 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높고[6], 적절한 직무환경 조성이 요양보호사의 직무만족을 높이는데 기여하고 있음을 알 수 있다[7]. 요양수급자와의 감정적인 업무가 많은 요양보호사에게 스트레스와 소진 등의 감정적인 부분을 낮추는 근무환경을 제공하여 조직몰입을 강화시켜서 직무만족을 높일 수 있으며[8], 고용형태, 근무장소, 거주도시, 운영형태, 스트레스가 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치고 있었다[9]. 직무특성은 개인의 동기 부여 및 직무만족 등 구성원의 심리에 영향을 주게 되며, 조직의 생산성 향상에도 이바지하게 되는데[10], 요양보호사가 담당하는 업무의 특성상 개인의 역할 및 일상업무 요인과 요양대상자와의 관계에서 매우 낮은 직무만족을 보이고 있다[11]. 한편 요양보호사의 직무스트레스 요인들은 직무만족에 부정적인 영향을 미치며, 직무에 대한 만족도가 높을수록 심리적인 웰빙이 높아지는 것을 알 수 있다[12]. 요양서비스 대상들의 과도한 수발 요구는 요양보호사의 스트레스를 높이는 요인이며[13], 요양보호사의 직무스트레스는 직무만족도에 부정적인 영향 관계가 나타나 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지며, 요양보호사의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위해서는 직무스트레스 완화가 필요하다[14]. 직무스트레스 요인이 높을수록 이직 의도가 높게 나타났고, 요양

보호사의 이직 의도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인은 역할갈등, 업무부담, 임금체계, 동료관계 스트레스였다[15].

한편 요양병원의 요양보호사들이 인식하고 있는 회복탄력성에 대한 선행연구들을 보면, 회복탄력성은 직무몰입과 자아존중감에 유의미한 관계가 있으며[16], 방문요양보호사의 회복탄력성이 클수록 직무소진은 감소하는 것으로 나타났다[17]. 요양보호사의 회복탄력성이 직무스트레스에 미치는 영향에서는 요양보호사가 담당하고 있는 환자 수가 증가할수록 직무스트레스 수준도 증가하고[18], 요양보호사들이 업무를 수행하는 과정에서 인식하게 되는 역할모호성, 역할과다, 역할갈등 등 직무스트레스 요인들은 직무만족에 부정적인 영향을 미치며, 직무에 대한 만족도가 높을수록 요양보호사들의 심리적인 웰빙도 높아지는 것을 알 수 있다[19]. 회복탄력성의 요양보호사의 직무스트레스를 줄이고 자아탄력성을 높일 수 있는 효과를 보인다[3].

앞서 고찰한 선행연구를 요약해보면, 요양보호사의 직무특성은 직무만족과 관련성이 있고, 직무스트레스는 직무만족에 영향을 주며, 회복탄력성이 직무만족과 직무스트레스에 영향을 준다는 것을 알 수 있다. 그러나 기존의 연구들은 직무특성, 직무만족, 직무스트레스, 회복탄력성의 네 가지의 주요변수들 중 두 가지 또는 세 가지의 변수 간의 관계, 각각의 영향요인 및 영향정도를 분석한 연구가 대부분으로 이 네 가지 주요변수들을 모두 투입하여 검증한 연구는 부족하다. 그리하여 본 연구에서는 기존의 연구에서 좀 더 진일보하여 요양보호사의 직무특성이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고, 그 과정에서 직무스트레스의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과가 있는지를 검증하여 장기요양보험의 질적 서비스 부분에 있어서 상당히 중요한 역할을 담당하고 있는 요양보호사의 직무만족을 높이고 요양서비스의 질 개선에 필요한 자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하고, 그 과정에서 직무스트레스의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 실증적으로 검증하고자 하며, 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 사회 인구학적 특성을 파악하고, 연구변인 간의 상관관계를 분석한다.

둘째, 직무특성이 직무만족 및 직무스트레스에 미치는 영향을 검증한다.

셋째, 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과를 검증한다.

넷째, 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성의 조절효과를 검증한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 대상 및 자료수집

본 연구는 2021년 1월 5일부터 2월 28일까지 서울의 42개 요양원에 근무하고 있는 요양보호사 517명을 연구 대상으로 하였다. COVID-19 환경이라는 특수한 상황이므로 요양시설 기관장의 허가를 받은 후에 방역 절차를 마치고 설문 조사를 시행하였다. 설문 조사는 연구자가 연구목적, 비밀보장, 연구 참여 철회에 대해 연구대상자에게 설명한 후에 사전 동의서를 받고, 폐쇄형 설문지에 직접 작성하도록 하는 자기기입식(self-report) 방식을 이용하였다.

2.2 연구 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 통계프로그램 SPSS/AMOS 26.0을 사용하여 다음과 같은 순서로 분석하였다. 연구대상자의 사회 인구학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 연구변수 간의 상관관계를 파악하기 위해 Pearson 상관계수를 구해 정리하였다. 그리고 연구모형 검증을 위해 구조방정식 분석을 적용하였다. 효과분석 시 Bootstrap 방식을 사용하여 유의확률을 구하였으며, 직무스트레스의 매개효과, 회복탄력성의 조절효과를 분석하기 위해 구조방정식의 다중집단분석을 실시하였다.

2.3 측정도구의 신뢰도와 타당도 분석

2.3.1 직무특성

본 연구의 독립변수인 직무특성은 개인이 직무수행 과정에서 직무에 대해 인지하는 직무 자체의 속성으로 정의하였다. 직무특성을 측정하기 위하여 하위변인을 직무중요성, 직무다양성, 직무자율성, 대인관계, 교육기회, 역할모호성, 업무량으로 구성하였다. 하위변인 중 직무중요성, 직무다양성, 직무자율성에 대해서는 김용철[20]이 개발한 문항을 사용하였으며, 대인관계, 교육기회, 역할모호성, 업무량에 대해서는 조선희[5]가 개발한 문항을 사용하였다.

직무특성 측정도구의 각 구성개념에 해당하는 설문 문항의 요인적재값은 모두 0.5 이상으로 나왔고, 고유값은 직무다양성 2.736, 직무중요성 2.887, 직무자율성 2.997, 역할모호성 2.848, 업무량 2.521, 대인관계 2.841, 교육기회 2.588로 모두 1.0 이상으로 나왔다. 또 7개의 요인이 설명하는 누적 변동설명력은 69.357로 50.0% 이상으로 직무특성 측정 도구의 신뢰도와 타당도는 양호하게 나왔다.

Cronbach' α 값은 직무다양성 .828, 직무중요성 .858, 직무자율성 .876, 역할모호성 .858, 업무량 .795, 대인관계 .845, 교육기회 .793으로 모두 .70 이상으로 나와 측정도구의 내적 일치도는 양호하였다.

2.3.2 직무만족

본 연구의 종속변수인 직무만족은 개인이 조직에서 직무를 수행하면서 느끼는 만족감으로 정의하였다, 그리고 직무만족 측정을 위해 이은경[21]이 개발한 도구를 사용하였으며, 측정도구의 하위변인은 업무만족, 상사만족, 동료만족, 보수 만족으로 구성하였다.

직무만족 측정도구의 경우, 업무만족은 각 구성개념에 해당하는 측정도구의 요인적재값이 모두 0.6 이상이고, 고유값은 업무만족 2.104, 상사 만족 2.556, 동료만족 2.430, 보수 만족 2.556으로 모두 1.0 이상, 4개의 요인이 설명하는 누적 변동설명력은 59.1%로 50.0% 이상으로 직무만족 측정도구의 신뢰도와 타당도는 양호하였다.

Cronbach' α 값을 보면, 업무만족 .780, 상사만족 .837, 동료만족 .825, 보수만족 .883으로 모두 .70 이상으로 측정도구의 내적 일치도는 양호하였다.

2.3.3 직무스트레스

본 연구의 매개변수인 직무스트레스는 개인이 가지고 있는 능력과 업무에서 요구되는 압력에 대응하는 능력 사이의 불균형을 인식하는 심리적 상태로 정의하였다. 측정도구로는 김교현외[22]가 개발한 한국판 직무스트레스 척도를 인용하여 하위변인을 역할과다, 역할모호, 역할갈등 로 구성하였다.

직무스트레스 측정도구의 각 구성개념에 해당하는 설문 문항의 요인적재값은 0.5 이상이고, 고유값은 역할모호 1.701, 역할과다 2.551, 역할 갈등 2.755로 모두 1.0 이상이었다. 또 3개의 요인이 설명하는 누적 변동설명력은 63.7%로 50.0% 이상으로 직무스트레스 측정도구의 신뢰도와 타당도는 양호하였다.

Cronbach' α 값을 살펴보면 역할모호 .602, 역할과다 .700, 역할갈등 .834로 측정도구의 내적 일치도는 수용 가능하였다.

2.3.4 회복탄력성

본 연구의 조절변수인 회복탄력성은 직무스트레스로 인한 소진 상황을 극복하고 현실의 환경에 적절하게 적응하여 서비스를 수행할 수 있도록 하는 능력으로 정의하였다. 본 연구에 사용한 측정도구는 김주환[23]의 한국형 회복탄력성(Korean Resilience Quotient-53)이며, 측정도구의 하위변인은 대인관계능력, 자기조절능력, 긍정성으로 구성하였다.

회복탄력성 측정도구의 각 구성개념에 해당하는 설문 문항의 요인적재값은 모두 0.5 이상이고, 고유값은 자기 조절능력 6.217, 대인관계능력 7.352, 긍정성 6.970으로 모두 1.0 이상이고, 3개의 요인이 설명하는 누적 변동 설명력은 51.8%로 50.0% 이상으로 나와 회복탄력성 측정도구의 신뢰도와 타당도는 양호하였다.

Cronbach' α 값도 자기조절 능력 .780, 대인관계 능력 .790, 긍정성 .855로 모두 0.7 이상으로 회복탄력성 측정도구의 내적 일치도는 양호하였다.

3. 연구 결과

3.1 연구대상자의 사회 인구학적 특성

연구대상자의 사회 인구학적 특성은 다음과 같다. 연구대상자 총 517명 중 남성은 2.9%, 여성은 97.1%로 여성이 많았다. 연령은 30대 1.0%, 40대 3.9%, 50대 36.0%, 60대 이상 59.1%였다. 학력은 중졸 이하 20.5%, 고졸 66.9%, 전문대졸 6.8%, 대졸 5.4%, 대학원졸 0.4% 등이었다. 종교는 무교 36.7%, 기독교 30.1%, 불교 17.2%, 천주교 13.5%였다. 요양보호사의 건강상태에 대한 자기응답 결과는 매우좋다 8.2%, 좋다 44.5%, 보통이다 45.8%, 나쁘다 1.0%, 매우나쁘다 0.6% 등이었다. 근무형태별는 주간 2교대 13.8%, 야간 2교대 6.1%, 주야간교대 61.1%, 기타 18.9%였다. 응답한 요양보호사의 평균 경력은 4.9년, 담당 인원은 7.3명, 주당 근무시간은 평균 42.3시간 등으로 나타났다.

3.2 연구변수 상관관계

연구변수인 직무특성, 직무스트레스, 직무만족, 회복

탄력성 간의 상관관계는 Table 1과 같다. 변수들은 서로 1% 유의수준에서 상관이 높게 나타났으며, 직무스트레스는 다른 세 변인과 부(-)의 상관을 보이고 있었다.

3.3 연구모형의 적합도

연구모형의 적합도를 살펴보면, 평균 $\chi^2=2.513$ 으로 3.0 이하, CFI=.919, IFI=.920, TLI=.906로 모두 .90 이상, RMSEA=.054로 .80 이하로 나와 기준치를 만족하였다. GFI=.879, AGFI=.852로 .90 이하로 나왔으나 기준치와 큰 차이가 없어 연구모형의 적합도는 수용 가능한 수준이었다.

3.4 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 구조방정식의 연구모형을 적용하여 검증한 결과는 Table 2와 같다. 직무특성의, 하위변인 중 대인관계 $B=0.179(p<.001)$, 교육기회 $B=0.148(p<.01)$ 가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 대인관계가 좋거나 교육기회가 많으면 직무만족도가 높아진다는 것을 알 수 있다.

직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향에서 하위변인 중 업무량 $B=0.385(p<.001)$, 역할모호성 $B=0.115(p<.001)$ 이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 업무량이 많거나 역할모호성이 커지면 직무스트레스가 증가한다는 것이다. 그 외에 다른 하위변인들인 직무다양성 $B=-0.135(p<.01)$, 직무 중요성 $B=-0.142(p<.05)$, 직무자율성 $B=-0.151(p<.001)$, 대인관계 $B=-0.364(p<.001)$, 교육기회 $B=-0.2167(p<.001)$ 는 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나왔다. 이 결과는 직무가 다양해지나, 직무가 중요하거나, 직무의 자율성이 주어지거나, 대인관계가 좋거나, 교육기회가 많으면 직무스트레스는 증가한다는 것을 보여주고 있다. 한편, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서는 $B=-0.675(p<.001)$ 로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 많아지면 직무만족도는 낮아지는 것으로 알 수 있다. 한편, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서는 $B=-0.675(p<.001)$ 로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 많아지면 직무만족도는 낮아지는 것을 알 수 있다.

3.5 직무스트레스의 매개효과 검증

직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과가 있는지를 검증한 결과는 Table 3과 같다.

Table 1. Correlation analysis among variables

	job characteristics	job stress	job satisfaction	resilience
job characteristics	1	-.495***	.468***	.268***
job stress	-.495***	1	-.689***	-.440***
job satisfaction	.468***	-.689***	1	.489***
resilience	.268***	-.440***	.489***	1

*** p<.001

Table 2. Verification of research model

independent variables	dependent variables	non-standard regression coefficients (B)	standard error	standard regression coefficients	t value
job variety	job satisfaction	0.024	0.046	0.029	0.516
job importance		-0.020	0.064	-0.019	-0.311
job autonomy		-0.003	0.029	-0.004	-0.096
role ambiguity		-0.030	0.056	-0.032	-0.533
workload		0.046	0.070	0.051	0.665
interpersonal relationship		0.179	0.054	0.171	3.312***
education opportunity		0.148	0.052	0.146	2.811**
job variety	job stress	-0.135	0.05	-0.169	-2.715**
job importance		-0.142	0.071	-0.134	-1.998*
job autonomy		-0.151	0.032	-0.226	-4.775***
role ambiguity		0.115	0.062	0.126	1.853
workload		0.385	0.073	0.430	5.297***
interpersonal relationship		-0.364	0.057	-0.352	-6.403***
education opportunity		-0.267	0.057	-0.267	-4.677***
job stress	job satisfaction	-0.675	0.069	-0.665	-9.732***

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

Table 3. Analysis of mediating effect of job stress

independent variables	mediating variable	dependent variable	direct effect (a)	indirect effect (b)	total effect (a+b)
job diversity	job stress	job satisfaction	.029	.113**	.142*
job importance			-.019	.089	.071
job autonomy			-.004	.150**	.146**
role ambiguity			-.032	-.084	-.116
workload			.051	-.286**	-.235**
interpersonal relationship			.171***	.234**	.405**
education opportunity			.146**	.178***	.323**

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

직무특성의 하위변인 중 직무 다양성 $\beta = .113(p < .01)$, 직무 자율성 $\beta = .150(p < .01)$, 대인관계 $\beta = .234(p < .01)$, 교육적 기회 $\beta = .146(p < .001)$ 는 유의한 정(+)의 매개효과가 있었으나 업무량 $\beta = -.286(p < .01)$ 은 유의한 부(-)의 매개효과가 있었다.

직무특성이 직무만족에 직접 미치는 직접효과와 직무스트레스를 매개로 간접효과를 합친 총효과를 살펴보면, 대인관계 $\beta = .405(p < .05)$ 영향력이 컸고, 그다음으로 교육기회 $\beta = .323(p < .01)$, 업무량 $\beta = -.235(p < .01)$ 의 순으로 나왔으며, 업무량은 부정적인 영향력이었다. 마지막으로 직무 다양성과 직무자율성은 각각 $\beta = .142(p < .01)$, $\beta = .146(p < .01)$ 로 영향력은 서로 비슷한 것으로 나타났다.

3.6 회복탄력성의 조절효과 검증

3.6.1 회복탄력성의 전체 조절효과 검증

회복탄력성 전체의 평균을 구한 다음 평균보다 낮은 집단을 '저 회복탄력성' 집단, 평균보다 높은 집단을 '고 회복탄력성' 집단으로 구분한 후에 회복탄력성 전체의 조절효과를 검증하기 위해 구조방정식의 다중집단분석을 실시하였다. 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성의 조절효과에 대한 검증 결과는 Table 4와 같다. '저 회복탄력성' 집단은 $B = -.136(p > .05)$, '고 회복탄력성' 집단은 $B = .131(p > .05)$ 로 모두 유의하지 않았으나 두 집단간의 차이는 $z = 2.107(p < .05)$ 로 '고 회복탄력성' 집단의 효과성이 더 크게 나왔다.

직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성이 '고 회복탄력성 집단'에서 부(-)의 조절효과를 보이고 있는지에 대한 검증 결과, '고 회복탄력성' 집단은 $B = -.300(p < .01)$ 로 유의한 부(-)의 영향력이 있었으나 '저 회복탄력성' 집단은 $B = -.045(p > .05)$ 로 유의하지 않았고, 그 차이는 $z = 2.218(p < .05)$ 로 유의하였다. 즉, 직무 다양성이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성이 조절효과가 있는 것으로 나왔다. 업무량에서는 '저 회복탄력성' 집단은 $B = .658(p < .001)$ 로 유의적인 정(+)의 영향력이 있었으나 '고 회복탄력성' 집단에서는 $B = .101(p < .05)$ 로 유의한 영향력이 없었다. 즉, 회복탄력성은 업무량이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조절효과를 보인다는 것이다.

3.6.2 자기조절능력의 조절효과 검증

직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성 중 자기조절능력이 보이는 조절효과를 검증한 결과는 Table 5와 같다. 자기조절능력의 조절효과를 검증하기 위하여 연구대상자를 '고 자기조절능력' 집단과 '저 자기조절능력' 집단으로 구분하였다.

'고 자기조절성' 집단에서는 자기조절성이 직무자율성 $B = -.201(p < .001)$ 에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. '저 자기조절성' 집단에서는 $B = -.086(p > .05)$ 로 유의한 영향이 없으며, 그 차이는 $z = 1.962(p < .05)$ 로 유의하였다. 따라서 자기조절성은 '고 자기조절성 집단'에서 직무자율성이 직무스트레스에 영향을 줄 때, 직무스트레스를 줄이는 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 한편 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서는 '저 자기조절성' 집단은 $B = -.942(p < .001)$, '고 자기조절성' 집단은 $B = -.511(p < .001)$ 로 둘 다 직무스트레스가 직무만족에 매우 부정적인 영향력이 있었으나 그 차이는 $z = 2.005(p < .05)$ 로 유의하였다. 즉 '저 자기조절성' 집단이 '고 자기조절성' 집단보다 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나왔다.

한편 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서는 '저 자기조절성' 집단은 $B = -.942(p < .001)$, '고 자기조절성' 집단은 $B = -.511(p < .001)$ 로 둘 다 직무스트레스가 직무만족에 매우 부정적인 영향력이 있었으나 그 차이는 $z = 2.005(p < .05)$ 로 유의하였다. 즉 '저 자기조절능력' 집단이 '고 자기조절능력' 집단보다 직무스트레스가 직무만족에 유의적인 차이로 영향력이 있었다.

3.6.3 대인관계능력의 조절효과 검증

직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성 중 대인관계능력이 보이는 조절효과를 검증한 결과는 Table 6과 같다. 대인관계능력의 조절효과를 검증하기 위하여 연구대상자를 '고 대인관계능력' 집단과 '저 대인관계능력' 집단으로 구분하였다.

직무특성의 하위변인 중 직무중요성에서 '고 대인관계능력' 집단은 $B = .181(p < .05)$ 로 유의한 정(+)의 영향력이 있었고, 하위변인인 대인관계에서는 '고 대인관계능력' 집단에서 $B = .332(p < .001)$ 로 정(+)의 유의한 영향력이 있는 것으로 나왔다. 즉, 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성의 하위변인인 대인관계능력은 직무특성의 하위변인인 직무중요성과 대인관계에서 직무만족에 대한 조절효과를 보이고 있었다.

Table 4. Verification of total moderating effect of resilience

independent variables	dependent variable	low resilience		high resilience		z-value
		Unstandardized Coefficients (B)	t -value	Unstandardized Coefficients (B)	t-value	
job diversity	job satisfaction	-0.103	-1.115	0.056	1.076	1.501
job importance		-0.136	-1.612	0.131	1.284	2.107*
job autonomy		-0.063	-1.255	0.015	0.380	1.221
role ambiguity		-0.047	-0.619	0.028	0.315	0.643
wokload		-0.137	-1.114	-0.177	-0.814	0.503
interpersonal relationship		0.043	0.534	0.220	3.025***	1.642
educaton opportunity		0.122	1.642	0.193	2.629**	0.683
job diversity	job stress	-0.045	-0.850	-0.300	-2.926**	2.218*
job importance		-0.125	-1.251	-0.164	-1.618	-0.277
job autonomy		-0.198	-3.589***	-0.158	-4.028***	0.599
role ambiguity		0.127	1.412	-0.029	-0.331	-1.238
wokload		0.658	5.511***	0.101	1.051	3.630***
interpersonal relationship		-0.376	-4.148***	-0.330	-4.829***	0.397
educaton opportunity		-0.219	-2.512**	-0.258	-3.608***	-0.349
job stress	job satisfaction	-0.756	-6.692***	-0.614	-6.036***	0.934

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

Table 5. Verification of moderating effect of self-control in resilience

independent variables	dependent variable	low self-control		high self-control		z-value
		Unstandardized Coefficients(B)	t-value	Unstandardized Coefficients (B)	t-value	
job diversity	job satisfaction	-0.011	-0.13	0.046	0.936	0.573
job importance		-0.091	-0.754	0.034	0.463	0.885
job autonomy		0.051	0.898	-0.028	-0.790	-1.179
role ambiguity		-0.045	-0.462	-0.001	-0.016	0.371
workload		-0.001	-0.007	0.082	1.027	0.573
interpersonal relationship		0.043	0.440	0.208	3.198**	1.408
education opportunity		0.173	2.083*	0.126	1.992*	-0.442
job diversity	job stress	-0.069	-0.820	-0.146	-2.557**	-0.750
job importance		-0.200	-1.725	-0.14	-1.590	0.414
job autonomy		-0.086	-1.578	-0.201	-5.164***	-1.962*
role ambiguity		0.143	1.521	0.004	0.053	-1.122
workload		0.465	4.285***	0.237	2.577**	1.600
interpersonal relationship		-0.381	-4.174***	-0.342	-4.830***	0.334
education opportunity		-0.184	-2.354**	-0.293	-3.997***	-1.025
job stress	job satisfaction	-0.942	-7.993***	-0.511	-5.430***	2.005*

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

Table 6. Verification of moderating effect of interpersonal relationship in resilience

independent variables	dependent variable	low interpersonal relationship		high interpersonal relationship		z-value
		Unstandardized Coefficient (B)	t-value	Unstandardized Coefficient (B)	t-value	
job diversity	job satisfaction	-0.025	-0.373	0.068	1.076	1.011
job importance		-0.094	-1.168	0.181	2.057*	2.030*
job autonomy		-0.007	-0.177	-0.025	-0.546	-0.281
role ambiguity		-0.054	-0.859	0.065	0.613	0.966
workload		-0.191	-2.080	-0.042	-0.429	2.319*
interpersonal relationship		0.033	0.507	0.332	3.785***	2.748**
education opportunity		0.143	1.732	0.167	2.544**	1.227
job diversity	job stress	-0.194	-2.442*	-0.096	-1.514	0.970
job importance		-0.181	-1.851	-0.09	-0.857	0.629
job autonomy		-0.172	-3.479***	-0.142	-3.181**	0.442
role ambiguity		0.044	0.569	0.176	1.655	1.011
workload		0.461	4.029***	0.322	3.501***	0.945
interpersonal relationship		-0.31	-4.008***	-0.407	-4.935***	-0.859
education opportunity		-0.342	-3.361***	-0.201	-3.097**	1.170
job stress	job satisfaction	-0.697	-7.837***	-0.628	-5.847***	0.497

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

Table 7. Verification of moderating effect of positivity in resilience

independent variables	dependent variable	low positivity		high positivity		z-value
		Unstandardized Coefficient (B)	t-value	Unstandardized Coefficient (B)	t-value	
job diversity	job satisfaction	-0.067	-1.184	0.134	1.887	2.213*
job importance		-0.011	-0.157	-0.024	-0.189	-0.090
job autonomy		-0.036	-0.955	0.008	0.169	0.741
role ambiguity		-0.006	-0.086	-0.037	-0.399	-0.278
workload		-0.029	-0.368	0.153	1.247	1.250
interpersonal relationship		0.016	0.252	0.267	2.997**	2.318*
education opportunity		0.082	1.219	0.177	2.111*	0.881
job diversity	job stress	-0.021	-0.301	-0.260	-3.644***	-2.430*
job importance		-0.067	-0.722	-0.303	-2.546**	-2.559*
job autonomy		-0.198	-4.116***	-0.118	-2.761**	1.248
role ambiguity		0.105	1.200	0.033	0.369	-0.566
workload		0.497	-5.329***	0.260	-2.249*	1.597
interpersonal relationship		-0.335	-4.081***	-0.313	-3.828***	0.190
education opportunity		-0.270	-2.907**	-0.281	-3.588***	-0.084
job stress	job satisfaction	-0.804	-8.709***	-0.415	-3.921***	2.773**

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

3.6.4 긍정성의 조절효과 검증

직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성의 하위변인 중 긍정성이 '고 자기조절성' 집단에서 보이는 조절효과를 검증한 결과는 Table 7과 같다. 긍정성의 조절효과를 검증하기 위하여 연구대상자를 '고 긍정성'

집단과 '저 긍정성' 집단으로 구분하였다.

직무특성의 하위변인인 직무다양성이 직무만족에 미치는 영향에서 '고 긍정성' 집단에서는 $B=.134(p>.05)$ 로 정(+)의 조절효과를 보였으며, 두 집단간의 영향력 차이는 $z=2.213(p<.05)$ 로 유의하였다. 대인관계에서는 '저

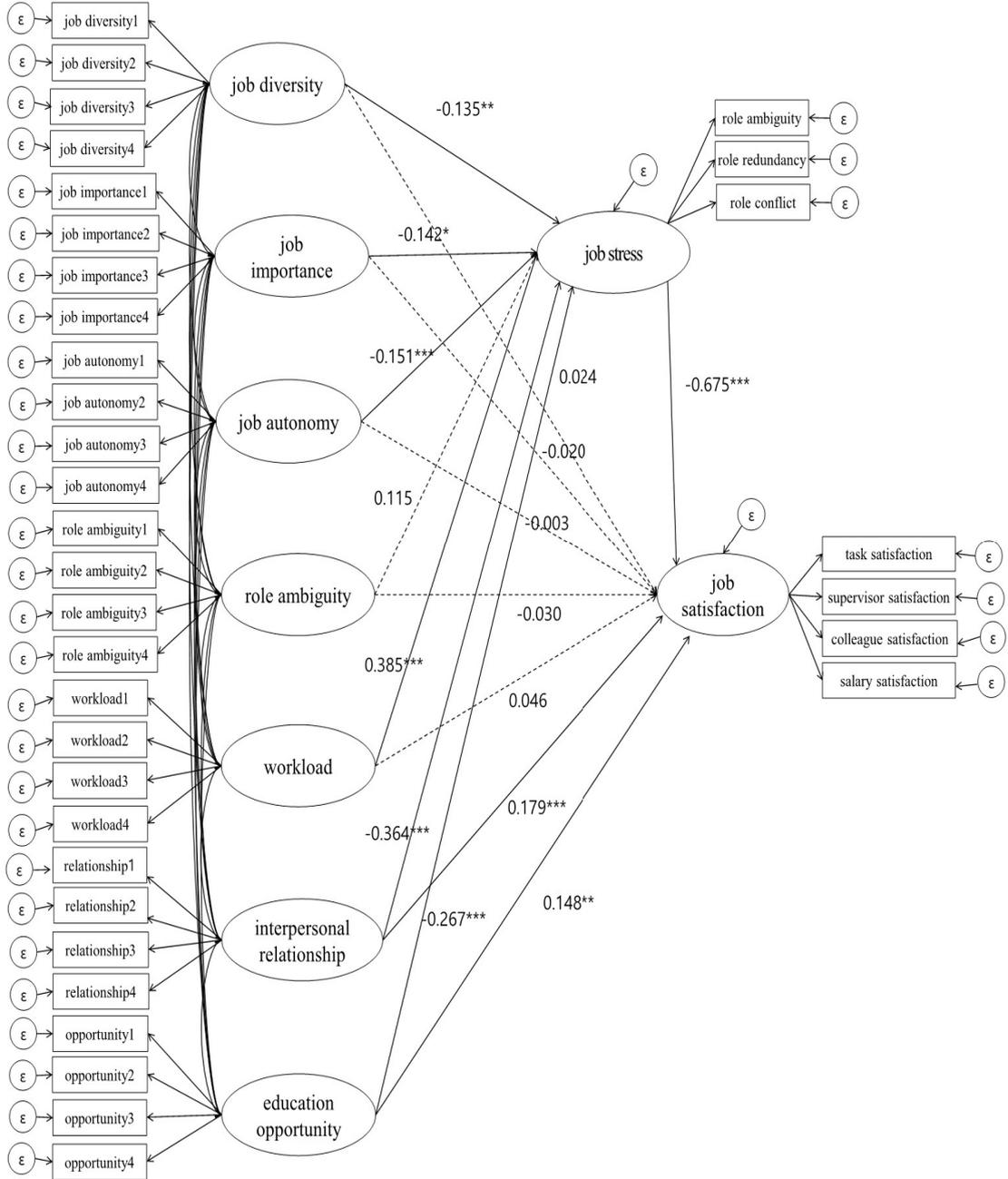


Fig. 1. Structural equation modeling of this study

긍정성' 집단은 $B=.016(p>.05)$ 로 정(+)의 영향력이 있었으나 유의하지 않았고, '고 긍정성' 집단은 $B=.267(p<.001)$ 로 매우 뚜렷한 정(+)의 영향력이 있었으며, 두 집단간의 차이는 $z=2.318(p<.05)$ 로 유의하였다. 즉, 회복탄력성의 하위변인인 긍정성은 직무특성의 하위변인인 직무다양성, 대인관계가 직무만족에 미치는 영향에서 조절효과를 보이고 있음을 알 수 있다.

한편 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 하위변인인 긍정성이 보이는 조절효과를 검증한 결과, 직무다양성에서 '저 긍정성' 집단은 $B=-.021(p>.05)$ 로 부(-)의 영향력이 있었으나 유의하지 않았다. 이에 반해 '고 긍정성' 집단은 $B=-.260(p<.001)$ 로 부(-)의 유의적인 영향력이 있었고, 그 차이는 $z=2.430(p<.05)$ 로 유의하였다.

3.7 구조방정식 모형

본 연구를 통해 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하고, 그 과정에서 직무스트레스의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 검증한 구조방정식의 연구모형을 도형화하면 Fig. 1과 같다.

4. 논의

본 연구에서 요양보호사의 직무특성이 직무만족과 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가를 분석한 결과, 대인관계가 좋거나 교육기회가 많을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났는데, 이는 직무특성 중 인간관계, 교육기회가 직무만족에 영향을 주는 중요한 요인이라는 연구[4,24]와도 일치한다. 그리고 업무량이 늘어나면 직무스트레스도 유의하게 늘어나지만 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성이 늘어나거나 대인관계가 좋은 경우, 직무스트레스는 유의하게 줄어드는 것으로 나타났다. 직무만족은 자신이 맡은 업무 및 자체체에서 유발되는 즐거움 및 만족감뿐만 아니라, 동료 및 상사와의 관계, 작업환경 등 다양한 요인들에 의해 영향을 받을 수 있다는 결과[3]와 일부 일치하고 있다. 이는 직무특성이 직무만족에 영향을 줄 때, 회복탄력성 중 대인관계능력은 조절효과가 있다는 본 연구의 결과와도 일치하는 것을 알 수 있다. 또한 직무특성이 구성원들의 태도와 행동에 영향을 주게 되며, 구성원이 느끼는 직무스트레스의 영향을 받아 직무만족이 결정된다는 선행연구 결과[25-28]와도 같은 맥락으로 이해할 수 있다.

요양보호사들이 경험하는 직무특성 중 업무의 자율성, 업무량, 대인관계 등에서 어려움을 가장 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 선행연구 결과들을 살펴보면 직무 역할이 명확하지 않기 때문에 발생하는 어려움이 직무스트레스를 증가시키고, 결국 직무만족을 낮추며[28]. 이를 개선하기 위해서 직무의 특성을 올바르게 이해하고 각 직무의 특성에 맞게 그 직무를 수행할 담당자를 배치하는 작업이 무엇보다 중요하다[29]. 요양보호사의 직무만족이 낮아지면 수급대상자인 노인들에게 제공되는 서비스의 질이 떨어지고, 요양보호사의 전문성 범위가 모호한 상태로 방치된다면 결국 요양서비스의 질적 저하를 초래하게 된다는 것을 인식하고 있어야 한다[30].

본 연구에서는 직무특성이 직무만족에 영향을 주는 과정에서 직무스트레스의 영향에 주목하고 이를 연구모형에 반영하여 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다. 이는 직무특성 자체가 직무만족에 영향을 주기보다는 스트레스가 장기간 지속되면 개인과 환경 간의 불균형 또는 부적합 상태를 가져오며, 이직률을 높이고[31], 감정적 폭력이 늘어나고 직무만족이 낮아지게 되며[3], 직무스트레스가 직무만족을 저하시키는 요인으로 작용하게 된다는 연구결과[4,27,32-34]와도 일치하고 있다. 그리고 요양보호사가 당면하는 직무의 특성은 요양보호사의 직무에 대한 만족감에 영향을 주게 되며, 요양보호사가 제공하는 서비스의 질에도 영향을 미치게 되며, 요양보호사의 서비스의 질은 직무환경과는 양(+), 직무스트레스와는 음(-)의 상관관계를 보였다[35]. 직무로 인해 요양보호사가 받는 스트레스는 상당한 수준으로 알려져 있으며, 각 개인이 가지고 있는 전문성, 심리적 안정성, 탄력성 등의 개인적 특성은 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 의료환경과 요양 보호에 대한 사회적 인식이 높아지고 관련 분야의 여러 요구가 증하고 있는 현실을 고려하면, 요양보호사의 전문성 신장을 위한 근본적인 노력이 요구되며[4], 이를 위해서는 자격요건을 강화하고 재교육 등을 강화하고 주당 근무시간과 담당 인원을 줄이기 위한 노력이 필요하다[27].

회복탄력성은 인간이 경험할 수 있는 역경을 극복하고, 환경을 본인의 의지에 맞게 긍정적으로 조정하는 능력을 의미한다. 즉, 회복탄력성은 환경의 변화에 적응하고, 환경 변화를 적절하게 이용하는 능력이다[36-38]. 회복탄력성이 높은 사람은 어려운 직무특성에 잘 적응하며, 직무스트레스 상황에서도 이를 극복하는 능력과 직무만족도 높다[39]. 한편 회복탄력성이 높은 사람은 어려운 직무특성에 잘 적응할 것이고, 직무스트레스 상황에

서도 이를 극복하는 능력이 높다고 알려져 있다[36-38]. 회복탄력성은 직스트레스를 극복하고 어려움을 극복하는 긍정적 능력이고, 환경 변화에 적응하고 그 것을 이용하는 총체적 능력[38,40]으로 작용하고 있음이 본 연구에서도 확인되었다. 그리고 요양시설의 요양보호사의 직무스트레스와 회복탄력성에 있어서는 시설장 및 동료들의 역할이 중요하며, 요양보호사의 직무스트레스를 줄이고 자아탄력성을 높일 수 있도록 기관장의 적극적인 실천이 요구됨을 보여주고, 시설장이 조직 차원에서 요양보호사들의 교육 프로그램과 대인관계에 많은 관심을 기울이는 것이 매우 중요하다는 것을 강조하고 있다[3,4,24,41].

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 회복탄력성의 조절효과에 주목하여 변인 간의 인과관계를 기반으로 연구모형을 설정하고, 회복탄력성의 하위 변인을 중심으로 구체적인 검증을 통해 회복탄력성이 직무특성, 직무만족, 직무스트레스의 관계를 조절하고 있음을 확인하였다.

본 연구결과를 요약하면, 직무특성의 하위변인 중 대인관계, 교육기회는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향력이 있었으며, 업무량은 정(+)의 영향력이 있기는 하지만 통계적으로 유의하지 않았다. 다른 하위변인인 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나왔다. 또한 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과가 있는지를 검증한 결과, 직무특성의 하위변인 중 직무다양성, 직무자율성, 대인관계, 교육기회는 유의한 정(+)의 매개효과가 있었으나 역할모호성, 업무량은 유의한 부(-)의 매개효과가 있었다. 그리고 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성의 조절효과는 '저 회복탄력성' 집단과 '고 회복탄력성' 집단에서 모두 유의하지 않았으나, 두 집단 간의 차이를 볼 때, '고 회복탄력성' 집단에서 조절효과가 더 큰 것으로 나왔으며, 직무특성의 하위변인인 업무량이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성이 조절효과를 보이는 것으로 나왔다.

본 연구결과를 바탕으로 제언을 하면, 우선적으로 요양보호사의 직무특성 중 대인관계와 교육기회가 직무만족에 영향을 미친다는 점을 고려해야 할 것이다. 그에 따라 요양보호사의 대인관계를 강화하는 프로그램을 시행하여 긍정적인 대인관계를 형성하게 함으로써 요양보호사의 직무만족을 향상시키는 노력이 요구된다. 아울러

요양보호사에게 다양한 교육의 기회를 제공하여 요양보호사의 직무만족을 향상시킬 수 있는 방법을 모색할 필요가 있다. 또한 요양보호사의 역할모호성과 업무 이외의 서비스 제공으로 인한 업무량의 증가가 직무스트레스를 발생시켜서 직무만족에 영향을 미치는 점을 고려하여 향후 요양보호사 업무의 명확성 및 적절성을 높이기 위한 기준 마련이 필요하다. 그리고 직무특성, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 회복탄력성이 조절 효과가 있고, 직무특성, 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 영향에서도 회복탄력성이 높은 집단에서의 조절효과가 크다는 점을 감안하여 회복탄력성이 낮은 요양보호사들을 대상으로 회복탄력성을 향상시키기 위한 프로그램의 개발과 시행이 필요하다.

References

- [1] National Health Insurance Service, Long term care insurance statistical yearbook, 2020.
<https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10810012&article.offset=0&articleLimit=10>
- [2] S. H. Kim, H. E. Nam, S. H. Park, *Effects of Care workers' Job Satisfaction on the Quality of their Stay-at-Home aged Welfare Service*, The Journal of the Korea Contents Association, Vol.12, No.4, p.p.282-291, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.04.282>
- [3] B. I. Rho, M. .H. Noh, *The Determinants of Job Satisfaction of Care Workers : With Special Reference to Self-Esteem and Social Support*, AJMAHS, vol.8, no.4, pp. 835-846 (12 pages), 2018.
DOI: <http://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.4.076>
- [4] E. S. Ahn, J. E. Chae, *The Effects of Job Characteristics of Elderly Caregivers on their Job Satisfaction and Burnouts: Mediating Effects of Emotional Labor*, Journal of digital convergence vol.16, no.1, pp.21 - 33, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.1.021>
- [5] S. H. Cho, *(An) influence of care giver's job characteristics on organizational effectiveness : focus on moderating role of growth needs and mediating role of self efficacy*, Ph. D. Dissertation, Graduate School of Hosuh University, 2012.
- [6] S. A. Jang, J. H. Koh, *Effect of Compensation System on Job Satisfaction for Care-Workers-Focused on the Mediating Effect of Self-efficacy*-, The Journal of the Korea Contents Association, Vol.21, No.4, Pages. 473-486, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.04.473>
- [7] S.Y Lee, H, Y Lim, Care Workers' Perceptions of

- Professionalism and Job Satisfaction, The Journal of the Korea Contents Association, vol.13 no.7, Pages.238-247, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.07.238>
- [8] J. S. Lim, *Influence of the Work Environments of Long-Term Care Facilities on the Job Satisfaction of Care Workers: the mediation effects of organizational commitment*, Korean Academy of Social Work Practice and Research, Vol. 12, No.1, pp. 53 - 76, December 2020.
- [9] Y. R. Oh, H. J. Chun, *The Analysis of Factors Influencing Job Satisfaction of Caregivers: Focusing on Unfair Experiences*, Journal of Social Science, vol.33, no.1, pp.87-104, Chungnam National University, 2022.
DOI: <http://doi.org/10.16881/jss.2022.01.33.1.87>
- [10] S. H. Kim, Job and Demographic Factors Affecting Job Satisfaction of Care Workers for the Elderly, Korean Journal of Academic Convergence with Health and Welfare, vol.10, no.1, pp.111-124, 2018.
- [11] Y. G. Lee, Y. R. Hu, The Empirical Study of Job Satisfaction Impactor's Indicators of Long-term Care Worker for the Elderly, korean policy sciences review, vol.16, no.3, pp. 137-161 (25 pages), 2012.
- [12] J. D. Lim, *The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers*, The Journal of the Korea Contents Association, vol.11, no.1, pp. 225-235 (11 pages), 2011.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.1.225>
- [13] M. J. Kim, J. S. Jeon, A Study on the Job Stress and Job Satisfaction of Care Helpers: Focusing on the Welfare Centers for Seniors who Stay at Home in Yangju City, Korea Open Access Journals, vol.12, no.3, pp. 509-532 (24 pages), 2015.
DOI: <https://doi.org/10.17092/ijbr.2015.12.3.509>
- [14] H. N. Hwang, *Impacts of occupational stress on job satisfaction and organizational commitment among certified geriatric caregivers*, Journal of Health Informatics and Statistics, vol.43, no.4, pp.267-273, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.21032/jhis.2018.43.4.267>
- [15] H. Y. Lee, K. S. Park, *The Effect of Job Stress on Turnover Intention of the Longterm Care Workers*, Health and Social Welfare Review, vol.33, no.2, pp. 274 - 298, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.15709/hswr.2013.33.2.274>
- [16] K. S. Kim, *Moderating Effect of Self-esteem on the Relationship Between Resilience and Job Commitment of Care Workers in Long Term Care Hospitals*, The Journal of Humanities and Social science (HSS21), vol.10, no.1, pp. 773-782 (10 pages), 2019.
DOI: <https://doi.org/10.22143/HSS21.10.1.54>
- [17] K. O. Nam, J. E. Chae, *The Moderating Effects of Social Support and Self-Efficacy on the Relationship between Resilience and Burnout of Visiting Caregivers in Seoul*, Journal of Digital Convergence, Vol.19, No.1, pp.59-66, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.1.059>
- [18] Y. K. Hwang, *A study on relationships among resilience, occupational stress and organizational commitment of care workers*, Master's thesis, Graduate School of Soonchun University, 2015.
- [19] D. Y. Kim, J. G. Kim, *Influence of Caregivers' Job Stress on Job Satisfaction and Psychological Well-being Korean*, Journal of Local Government & Administration Studies, vol.28, no.4, pp.421-445 (25pages), 2014.
DOI: <https://doi.org/10.18398/kilgas.2014.28.4.421>
- [20] Y. C. Kim, *(A) study on the antecedents and consequences of psychological ownership perceived by the employee of tourism industries: focused on organization characteristics and job characteristics*, Ph. D. Dissertation, Department of Tourism Management, Graduate School, Daegu University, Gyeongbuk, Korea, 2009.
- [21] E. K. Lee, *A Study on the Perception of Youth Work as a Vocation and Attendant Levels of Job Satisfaction*, Korea Youth Activity Research Association, Korea Youth Activity Research Association, vol.60, pp.115-140(26pages), 2011.
- [22] K. H. Kim, C. N. Park, K. K. Jeon, *Development of the Korean Job Stress Survey: Study*, The Korean Journal of Health Psychology, Vol.9, No.2, 415-440, 2004.
- [23] J. H. Kim, Korean Resilience Quotient-53(KRQ-53), Resilience, Wisdom House, 2011.
- [24] S. Y. Bae, B. R. Lee, *The Influence of Care Workers' Human Relations on the Job Satisfaction*, Journal of KOEN, vol. 7, no. 4, pp. 253-264(12 pages), 2013.
DOI: <https://doi.org/10.21184/jkeia.2013.12.7.4.253>
- [25] H. L. Park, *The Effects of Personal Characteristics and Job Characteristics on Crae Worker's Turnover Intention : Focusing on the Moderation Effects of Manager's leadership*, Master's thesis, Policy Graduate School of Chosun University, 2018.
- [26] M. S. Song, *A Study on the Effects of Person-Centered Care on Service Quality : Focusing on mediating effects of long term care worker's emotional labor and job satisfaction*, Ph. D. Dissertation, Graduate School of Chosun University, 2019.
- [27] K. S. Noh , K. H. Kim, *The Effects of Care Worker Factor on Job Satisfaction in Elderly Care Facilities With focus on ego -resilience as parameters-*, Journal of Social Welfare Management, vol.5, no.2, pp. 499-530(32pages), 2018.
- [28] A. L. Lee, *A Study on Job Related Variables and Job Satisfaction Affecting Burnout of Caregivers*, The Journal of Eurasian Studies, vol.14, no.2, pp.103-132(30 pages), 2017.
DOI: <https://doi.org/10.31203/aepa.2017.14.2.005>
- [29] D. S. Shim, S. W. Ha, *A Study on the Relationship between Job Characteristics and Innovative Behavior:*

The Mediating Effect of Self-efficacy, Journal of Industrial Innovation, vol.29, no.3, pp. 95-124(30 pages), 2013.
DOI: <https://doi.org/10.22793/indinn.2013.29.3.004>

[30] W. J. Park, Jeon, J. S. Jeon, *A Study on the Effects of Job Stress on Turnover Intention: Focusing on Funeral Directors*, Korean Society and Public Administration, vol.25, no.4, pp.183-201, 2015.

[31] I. B. Kim, M. B. Jo, C. S. Kim, *The Effect of Burnout on Intention of Changing Occupation of Long-Term Care Facilities: the Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment*, The Journal of Wellbeing Management and Applied Psychology, vol. 5, no.1, pp. 1-18(18pages), 2013.

[32] S. W. Kang, S. H. Kim, J. M. Bach, S. J. Lim, *The Impact of the Long-term Care Worker Job Stress, Ego-resilience, Emotional Intelligence on Job Satisfaction*, Korean Journal of Social Welfare Education, vol.21, pp.137-160 (24 pages), 2013.

[33] H. J. You, K. Y. Jung, *The effect of job stress on job satisfaction of employees in hotel F&B departments : Focused on leisure activity at work*, International Journal of Tourism and Hospitality Research, vol.34, no.6, 161-173 (13pages), 2020.
DOI: <https://doi.org/10.21298/IJTHR.2020.6.34.6.161>

[34] N. S. Park, Y. H. Choi, S. M. Song, *The Mediating Effect of Job Stress on Child Care Teacher's Resilience and Turnover Intention*, Korean J of Childcare & Education, Vol. 15, No.1, pp. 75-89, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.14698/jkce.2019.15.01.075>

[35] J. N. Jung, *Analysis of Convergence Factors Affecting Service Quality of among Caregivers in Elderly Care Facilities*, Journal of the Korea Convergence Society vol. 11 no. 4, pp. 323 - 332, 2020.

[36] J. H. Moon, S. H. Yoon, *Factors Influencing Resilience in Long-term Care Hospital Nurses*, J Korean Acad Nurs Adm., vol. 25, no. 5, pp.373-383. Korean, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.5.373>

[37] J. S. Kang, J. Y. Lim, *Effects of Clinical Nurses' Resilience on Job Stress and Burnout*, The Journal of the Korea Contents Association, vol. 15, no.11, pp. 263-273 (11 pages), 2015.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.11.263>

[38] K. M. Lee, *A Study on Development of Evaluation Indices for Improvement of Resilience*, Ph. D. Dissertation, Department of Public Health Graduate School, Daegu Haany University, Gyeongbuk Korea, 2020.

[39] S. H. Park, *The Influence of Nursing Helpers' Job Stress on their Job Satisfaction and the Mediating Effect of that Stress on those Helpers' Self-Esteem*, Korea journal of Long-Term Care, vol. 9, no. 2, pp. 83-102(20 pages), 2021.

[40] K. S. O, H. S. Yoon, *A study of the effects of*

structural relationships on early childhood teachers' happiness, The Journal of Eco Early Childhood Education & Care, vol. 18, no. 3, pp. 267-291(25 pages), 2019.
DOI: <https://doi.org/10.30761/ecoece.2019.18.3.267>

[41] H. Y. Lim, M. J. Lee, *The Effect of Managerial Leadership on the Care Burden of Care Workers -Focus on the Leadership of Top-leader and Leadership of Mid-level Leader*, The Journal of the Korea Contents Association, vol.17, no.12, pp.308-318, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.12.308>

최 귀 옥(Gui-Ok Choi)

[정회원]



- 1985년 2월 : 성균관대학교 약학과 졸업 (약학사)
- 2019년 2월 : 한성대학교 행정대학원 마약알콜학과 졸업 (마약알콜학 석사)
- 2022년 2월 : 신한대학교 대학원 통합대체의학과 졸업 (보건학 박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 서울특별시 마약퇴치운동본부 부본부장

<관심분야>

보건관리, 의료정보관리, 요양관리

김 미 숙(Mi-Sook Kim)

[정회원]



- 1984년 2월 : 한양대학교 간호학과 (간호학사)
- 1993년 8월 : 연세대학교 병원행정학과 졸업 (보건학 석사)
- 2005년 2월 : 연세대학교 보건행정학과 졸업 (보건학 박사)
- 1995년 3월 ~ 2014년 2월 : 신홍대학 보건행정과 교수
- 2014년 3월 ~ 2020년 2월 : 신한대학교 간호학과 교수
- 2020년 3월 ~ 현재 : 신한대학교 리나시타 교양대학 교수

<관심분야>

보건학, 기초간호, 의료정보관리