

요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과

김 정 오
(순천린제노인복지센터)

문 희*
(순천대학교)

박 옥 임
(순천대학교)

이 연구는 요양보호사의 감정노동과 소진, 자기효능감의 수준과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 살펴보고, 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 파악하고자 시도되었다. 조사대상자는 전라남도 동부지역에 근무하는 요양보호사 267명 이었으며 수집된 자료는 SPSS 21.0프로그램을 이용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다. 감정노동이 소진에 미치는 영향은 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 정서적 고갈에 유의한 정의 영향, 감정표현 규범의 주의성은 자아성취감 저하에 유의한 정의 영향, 감정의 부조화는 탈 인격화에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 감정노동의 하위요인인 감정의 부조화가 소진의 하위요인인 정서적 고갈에 영향을 미치는데 자기효능감은 부의 방향으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났다. 결론적으로 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었고 특히 감정의 부조화와 정서적 고갈과의 관계에서 자기효능감이 조절효과가 있음을 알 수 있었다.

주요 용어: 요양보호사, 감정노동, 소진, 자기효능감

이 논문은 제1저자(김정오)의 석사학위 논문인 '방문요양서비스 요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과에 관한 연구'의 내용을 수정·보안하였으며 2014년 한국지역사회생활과학회 학술대회에서 포스터 발표됨

* 교신저자: 문희, 순천대학교(scumoon@snu.ac.kr)

■ 투고일: 2017.10.31 ■ 수정일: 2018.1.2 ■ 게재확정일: 2018.1.11

I. 서론

현대사회는 의료기술의 발달, 소득수준의 향상, 식생활 개선 등으로 인간의 평균수명이 길어지고 있으며 이러한 현상은 인구의 고령화 속도를 빠르게 진행시키고 있다. 2016년 11월 기준 우리나라의 65세 이상 노인인구는 675만명으로 전체 인구에서 차지하는 비율이 13.6%로 집계되었으며 2017년에는 노인인구비율이 14%를 넘어 고령사회에 진입할 것으로 전망하고 있다(통계청, 2016). 또한 한국보건사회연구원의 2014년 노인실태조사 결과 65세 이상 고령자의 89.2%가 만성질환을 앓고 있으며 2개 이상 만성질환을 앓는 노인은 69.7%, 3개 이상은 46.2%로 전체 노인이 평균 2.6개의 만성질환으로 고통받고 있는 것으로 조사되었다(한국보건사회연구원, 2014, p.307).

이는 누군가의 돌봄이 필요한 요보호노인의 증가라는 사회문제를 낳고 있지만 핵가족화 현상, 주 수발자인 여성의 경제 활동참여 증가, 가족부양 의식의 약화 등으로 인해 가정에 의한 노인수발은 한계에 이르고 있다. 이에 우리나라에서는 2008년 7월 1일부터 전 국민을 대상으로 노인장기요양보험제도가 도입되었으며 가족영역에 한정되어 있던 노인들의 장기간의 간병, 장기요양 등 노인부양이 사회적 연대의 책임으로 확대되면서 재정적 부담 역시 국가와 사회가 부담하여 노인 및 가족의 부양 부담을 제도적으로 보장하게 되었다.

노인장기요양보험법 제3조에서는 ‘장기요양급여는 노인 등이 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 받는 재가급여를 우선적으로 제공하여야 한다’라고 노인수발에 대해 재가급여우선정책을 명시하고 있다. 이는 대다수의 노인이 시설보다는 자기 집에서 거주하는 것을 선호하는 것을 의미하는 것이기 때문에 가정에서 서비스를 받을 수 있는 방문요양서비스를 더욱 안정적으로 운영하고 활성화시키는 것은 필연적 요구라 할 수 있다. 또한 방문요양서비스의 인력기준은 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사, 사무원, 보조원(운전자)등이며 이 중에서 요양보호사는 필수수가 아니라 충족수로 재가 노인들에게 직접적인 서비스를 제공하는 핵심인력이라고 할 수 있다.

요양보호사는 노인들과 직접적인 접촉이 가장 많고 신체적, 인지적, 심리적 그리고 환경적 특성을 가진 노인들을 돌보기 때문에 자신보다는 노인들의 감정을 우선으로 고려하며 서비스를 제공해야 한다(김민영, 2014, p.44). 따라서 요양보호사는 노인들의 다양한 욕구를 충족시켜 주기 위해서 수용적인 태도 및 이해심을 가지고 도우려는 마음을 가져야 하며 또한 조직에서 요구되어지는 감정표현 규범을 따라야 하기 때문에 노인

에 대한 돌봄서비스를 제공하면서 분노, 비관적 느낌 등의 다양한 감정이 발생할 수 있다(주창한, 2017 p.1). 요양보호사는 업무 특성상 웃어른이라는 섬김의 태도와 순기능적 감정이 요구되므로 감정적 관리를 위한 노동력 소모 즉 감정노동을 수행하고 있으며 특히 현대 사회는 서비스업체간의 경쟁이 심화되면서 조직은 고객을 위한 더 나은 서비스 제공을 위해 총력을 기울이고 있고 이는 감정노동을 하는 더 많이 요구하고 있다.

Hochschild(1983, p.187)는 감정노동으로 인해 나타날 수 있는 대표적인 문제로 소진을 제시하였고, 감정노동의 증가추세에 따라 감정노동자의 소진이 조직에 미치는 영향에 대한 연구도 활발해지고 있다(김자숙, 정선영, 김수현, 김자옥, 2014; 윤기찬, 손민성, 김미선, 최만규, 2015; 윤순철, 권수혜, 강효정, 2016). 소진은 조직적 차원에도 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 장기적으로 진행되면 피로, 호흡질환 등 신체적인 증상과 우울증 등의 정신적 건강에도 부정적인 영향을 미치고(신해진, 김계하, 2015), 결국 노인에 대한 서비스의 질을 떨어뜨릴 수 있기 때문에 서비스 질을 확보하기 위해서는 소진을 감소시킬 수 있는 방안의 마련이 중요하다.

지금까지 진행된 요양보호사의 소진에 대한 연구는 영향 요인을 규명하는 연구들이 대부분이었고(김혜원, 2012; 김민영, 2014; 구본혜, 2017) 최근에는 감정노동과 소진과의 관계 속에서 소진을 감소시키고자 하는 연구가 일부 수행되고 있는데 주창한(2017)은 조직차원에서의 조직지원인식의 조절효과를 살펴보는 연구를 수행하였다. 최희경(2011, p.122)은 감정노동에 대한 요양보호사의 대응전략은 다양한 업무를 수행하는 과정에서 습득된 대응방식뿐만 아니라 연령과 경험 등 개인적인 측면의 요인들에 의해서도 영향을 받는다고 하였다. 따라서 감정노동과 소진과의 관계에서 요양보호사의 개인적인 특성과 관련된 변수의 효과를 파악하는 연구도 필요하겠다.

자기효능감은 사회학습이론에서 나온 개념으로 목표를 달성하기 위해 필요한 행동과 정을 조직화하고 실행할 수 있는 자기의 능력에 대한 믿음으로 자기효능감이 큰 사람은 직무상의 곤란이나 장애에 직면할지라도 이를 극복하고 일정한 성과나 성취를 이루어낼 가능성이 크며(김은혜, 2016 p.2) 서비스 대상자들과 원만한 관계형성을 통하여 보다 질 높은 양질의 돌봄서비스를 제공할 수 있다(조우홍, 박천규, 손명동, 2013, p.128). 따라서 이 연구는 감정노동이 소진에 영향을 미치는 관계에서 자기효능감의 조절효과를 규명하고 이를 토대로 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 소진을 감소시키고 서비스의 지속성과 서비스 질을 확보할 수 있는 실천적 방안을 제시하고자 한다.

II. 선행연구

1. 감정노동

감정노동은 Hochschild에 의해 처음으로 사용이 되면서 호텔, 항공, 서비스 산업 등을 중심으로 연구가 시작되어 현재는 사회복지자를 포함한 서비스 산업 전반에 걸쳐 활발하게 연구되고 있다(임지영, 2008, p.10). Hochschild(1983)는 감정을 서비스 노동과 같은 특정노동 유형의 요소로서 개념화하였고 서비스 거래에 참여하는 개인들의 적절한 감정적 반응이 어떤 것이어야 하는지에 관해서는 서비스 제공자와 서비스 대상자들 모두에게 보편적인 기대가 존재한다고 주장하여 감정노동을 '외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리'로 정의하였다(박광수, 2012, p.6 재인용). 즉 감정노동이란 개인이 조직 내에서 효과적인 직무수행을 위해 자신이 경험하게 되는 실제 감정과 조직의 요구나 규칙에 따라서 서비스를 제공하는데 필요한 감정표현과의 차이가 존재할 때 자신의 감정을 스스로 조절하고 관리하는 행위이다(이소미, 2010, p.12). 요양보호사의 감정노동과 직업정체성을 연구한 전인숙(2012, p.16)은 감정노동을 개인이 대인관계에서 원만한 상호작용을 위한 감정적 노력으로 정의하면서 요양보호사의 감정노동은 조직의 목적에 부합하는 감정적 표현을 위해 개인이 자신의 감정을 조절하려는 노력이라고 하였다. 요양보호사는 신체적, 정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 대상자들에게 신체활동, 정서지원서비스뿐만 아니라 개인 활동, 가사활동 등 인간의 기본적인 삶을 유지하기 위한 서비스를 제공하고 있다. 따라서 요양보호사는 개인의 감정을 억제하고 기관의 관리자, 노인대상자, 보호자들의 요구에 맞추어 행동하고 말하고 바람직한 감정을 유지하려고 애쓰고 조직의 기대에 맞추어 그들의 감정과 반응에 공감을 표현하는 등 업무과정을 통해 막대한 양의 감정노동을 수행하고 있다(김형숙, 2014, p.8). 김민영(2014, p.44)은 노인요양시설에 근무하는 요양보호사는 업무를 수행하면서 실제 자신의 감정을 표현하지 못하고 서비스 대상자에게 항상 미소로 응대하는 것이 어려울 때가 많아 진심으로 자신이 느끼는 감정을 표현하고자 하는 갈등상황에 직면하고 이러한 상황을 반복적으로 겪게 되면서 자신의 감정과 관련된 인지과정에서 혼란이 발생하게 된다고 하였다.

2. 소진

소진은 일반적으로 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 나타난다(윤혜미, 1991, p.1). 소진은 1960년대부터 사용 되었지만, 업무와 관련해서 처음 사용된 것은 Freudenberger(1974)가 지역정신보건센터에서 일하는 동안 근무자들이 이유 없이 의욕을 잃고 환자에게 냉대하는 정서적 및 신체적 탈진상태를 표현하기 위해서 사용이 되면서 소진현상을 주어진 직무를 헌신적으로 수행했으나 성과나 보상도 없이 회의감이나 좌절감을 겪는 상태라고 정의하였다(조현미, 2007, p.13 재인용). 소진에 대한 체계적이며 실증적인 연구는 사회심리학자인 Maslach(1976)에 의해 수행되었으며 그는 소진이란 장기간 사람들과의 관계에서 계속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서 심리적, 사회적, 신체적 문제를 돕고 문제해결하려는 전문인들, 특히 의료분야, 사회사업과 같은 서비스직의 종사자들에게 흔히 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태라고 하였다(박효진, 2002, p.29 재인용). Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 감정적 고갈, 탈 인격화, 자아성취감 저하를 주된 증상으로 수반하는 하나의 증후군이라고 정의하고 있으며 이들의 개념정의가 가장 널리 사용되고 있다(구본혜, 2017, p.13 재인용). 박효진(2002, p.26)은 소진은 타인의 접촉이 잦은 조직 구성원들이 직장 생활 중에 쌓인 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태라고 하였다. 요양보호사는 양질의 서비스를 제공하기 위해 자기 자신보다 서비스 제공자의 입장에서 업무를 수행하여야 하며 실제 업무도 다양한 특성을 가진 노인들에게 일반적으로 서비스를 제공해야 하기 때문에 소진에 빠지기 쉽다(김민영, 2014, p.10).

3. 감정노동과 소진

요양보호사의 감정노동과 소진의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, Morris와 Feldman(1996)은 지속적인 감정노동은 소진을 경험하게 되고 이를 극복하기 위해 자기 방어기제를 사용하여 자신의 감정을 최대한 억제하게 되며 점차 기계적인 대응을 하는 비인간화의 길로 접어들게 된다고 하였다(박광수, 2012, p.11). 김혜원(2012, p.26)과 주창한(2017, p.54)은 노인의료복지시설의 요양보호사를 대상으로 감정노동이 소진에

미치는 영향을 분석한 결과 감정노동은 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 감정노동의 강도가 높을수록 소진의 경향이 증가한다고 하였다. 김민영(2014, pp.38-40)도 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 감정노동과 소진과의 관계에 대한 연구를 수행하였으며 그 결과 감정노동이 높으면 감정적 고갈, 클라이언트에 대한 비인간화의 수준이 증가함을 알 수 있다고 하였다. 또한 노동의 빈도와 감정의 부조화가 높아지면 소진도 높아졌으며 감정의 부조화가 가장 많은 영향을 미쳤고 그다음으로 감정노동의 빈도순으로 나타났다고 하였다. 구본혜(2017, p.43)는 방문요양보호사를 대상으로 감정노동과 소진과의 관계에 대한 연구를 수행한 결과 감정노동은 소진의 하위 요인 중 하나인 성취감 결여를 제외하고는 모두 유의미한 정적 상관을 나타냈으며 성취감 결여는 감정 부조화와 유의미한 정적인 상관을 보였다고 하였다. 따라서 요양보호사가 경험하는 감정노동을 업무상 당연히 이루어지는 결과로 받아들이는 것이 아니라 요양보호사의 감정노동이 소진에 영향을 미치는 요인으로 나타났기 때문에 감정노동과 소진과의 관계에서 소진관리를 위하여 다양한 연구가 필요할 것이다.

4. 자기효능감

자기효능감이란 '능력이나 역량에 대한 믿음 또는 신념'을 뜻한 것으로 Bandura (1977)가 처음 제시하였다. Bandura(1977)는 자기효능감은 개인이 특수한 상황에서 특수한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념이라고 하여, 어느 정도 긴장되는 요소들이 포함되어 있는 특수한 상황에서 어떤 결과를 성취하기 위해서 요구되는 행동을 자신이 얼마만큼 잘 해낼 수 있는나하는 능력에 대한 개인적 판단이라고 했다(김지혜 2016, p.10 재인용). 자기효능감은 사고유형과 정서적 반응에도 영향을 준다. 스스로 무능하다고 생각하는 사람들은 실제 이상으로 개인적인 결함에 집착하고 잠재적인 어려움을 상상하기 때문에 과제수행이 방해를 받으며 과제에 적절한 주의를 기울이지 못하지만 자기효능감이 높은 사람은 상황적 요구에 적절한 주위와 노력을 기울인다. 즉 자기효능감에 대한 판단은 과제수행의 동기(예: 노력의 양, 지속의 정도), 활동의 선택, 사고의 형태 및 정서반응을 결정하는 내재적 동기로 작용한다(조승우, 김아영, 1998, p.78). 개인이 높은 자기효능감을 소유하고 있다면, 자신의 경력 개발에 많은 관심을 기울이고 있으며 자기효능감이 낮은 개인에 비해 높은 수준의 경력 몰입을 하고 있다(서재현, 2011,

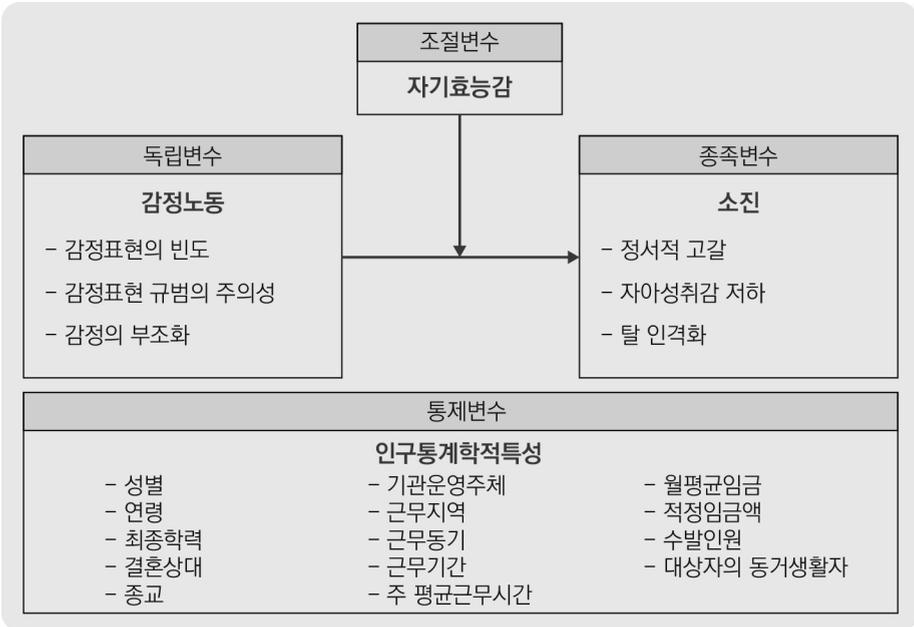
p.267). 이미숙(1994)은 사람은 어떤 상황에 직면했을 때 그 상황을 대처할 수 있는 능력이 없다고 여길 때는 그 상황을 회피하나, 자신이 그 상황을 대처할 수 있는 능력이 있다고 여길 때는 자신감을 갖고 대처행동을 하기 때문에 자기효능감은 현재 뿐만 아니라 미래의 행동에도 영향을 미친다고 하였다. 이러한 맥락에서 자기효능감은 종사자의 행동을 변화시키고 서비스를 받는 대상자와의 관계를 지속 시킬 수 있다는 점에서 요양보호사의 직무수행에 있어 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있을 것이다(김지혜, 2016, p.23). 신승옥, 노은경, 김은심(2014, p.90)은 요양보호사를 대상으로 자기효능감이 삶의 질에 영향을 미치는가에 대한 연구를 수행하였으며 그 결과 자기효능감은 주어진 상황에서 삶의 질에도 영향을 미친다고 하였다. 김지혜(2016, p.23)는 요양보호사의 자기효능감 정도가 높을수록 직무만족이 증가하며 요양서비스에 더욱 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 유해룡(2017, p.97)은 양로시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 연구한 결과 자기효능감이 높은 집단은 직무만족이 높으며, 자기효능감은 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 조절변인으로 유의하게 영향을 미치고 있다고 하였다. 김미영, 박진화, 이경주, 윤정민(2013, p.377)은 노인재가시설 요양보호사를 대상으로 직무만족과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 연구 하였으며 그 결과 직무만족이 자기효능감을 매개로 하여 이직의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 연구방법

1. 연구모형

이 연구는 방문요양서비스 요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 파악하고자 하는 서술적 연구이며 모형을 도식화하면 [그림 1]과 같다.

그림 1. 연구모형



2. 조사대상 및 조사방법

이 연구는 전라남도 동부지역인 5개시·군(여수시, 순천시, 광양시, 보성군, 구례군)에 소재한 방문요양서비스센터 24곳에서 근무하는 요양보호사 320명을 대상으로 하였다. 조사대상 선정은 연구자가 편의 추출한 센터에 직접 방문하여 연구목적과 연구내용을 설명하고 협조를 구한 후 설문요청에 응한 요양보호사를 대상으로 하여 실시하였다. 설문조사는 연구에 참여하기를 동의한 요양보호사가 자기기입식 설문지에 직접 기입하는 방식으로 실시되었다. 설문지는 총 320부를 배포하여 272부가 회수되었으며 그 중에서 불성실하게 응답한 설문지 5부를 제외하고 총267부를 최종분석에 사용하였다.

3. 측정도구

가. 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성은 성별, 연령, 최종학력, 결혼상태, 종교, 기관운영주체, 근무지역, 근무동기, 근무기간, 주 평균 근무시간, 월평균임금, 적정 임금액, 수발인원, 대상자와 동거생활자 등 총 14문항을 통제변수로 하였다.

나. 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 척도를 김민주(1998)가 변안하여 사용한 도구를 사용하였다. 이 도구는 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현 규범의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항 등 총 9문항, Likert 5점 척도로 구성되어 있으며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '거의 항상 그렇다' 5점으로 평균값이 높을수록 감정노동의 수준이 높음을 의미한다. 도구개발 당시 신뢰도 계수(Cronbach's Alpha)는 .86이었고 이 연구에서는 .84이었다.

다. 소진

소진은 Maslach와 Jackson(1981)에 의해 개발된 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 유성경과 박성호(2002)가 변안하고 이유정(2004)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 정서적 고갈 9문항, 자아성취감 저하 8문항, 탈 인격화 5문항 등 총 22문항, Likert 5점 척도로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 없다' 1점에서 '항상 그렇다' 5점으로 평균값이 높을수록 소진의 수준이 높음을 의미한다. 도구개발 당시 신뢰도 계수는 .98이었고 이 연구에서는 .87이었다.

라. 자기효능감

자기효능감은 Bandura(2002)가 개발한 자기효능감 도구를 사용하였으며 총 16문항,

Likert 5점 척도로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 자기효능감의 정도가 높음을 의미한다. 도구개발 당시 신뢰도 계수는 .87이었고 이 연구에서는 .88이었다.

4. 분석방법

이 연구의 과제를 확인하기 위해 IBM SPSS 21.0을 활용하여 다음과 같은 분석 방법을 활용하였다.

첫째, 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해, 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 이 연구 설문 구성의 타당도를 검증하기 위해, 확인적 요인분석을 실시하였다.

셋째, 요인 내 항목들의 일관성을 검증하기 위해, 크론바하 알파 계수를 산출하였다.

넷째, 요양보호사의 감정노동, 소진, 자기효능감의 수준을 파악하기 위해, 평균, 표준편차 등 기술통계량을 산출하였다.

다섯째, 감정노동, 소진, 자기효능감 간의 상관관계를 파악하기 위해, 피어슨의 상관분석을 실시하였다.

여섯째, 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해, 다중회귀분석을 실시하였다.

일곱째, 감정노동과 소진 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 분석하기 위해, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

모든 통계치는 유의수준 .05를 기준으로 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 여성이 97.4%로 대부분을 차지하였고 연령은 51세에서 55세 이하(26.6%)가 가장 많았고 46세에서 50세 이하

(21.3%), 56세에서 60세 이하(18%), 61세 이상(14.6%), 40세에서 45세 이하(13.1%), 40세 미만(6.4%)순이었다. 최종학력의 경우 고등학교 중퇴했거나 졸업한 경우(44.2%)가 가장 많았고, 중학교 중퇴했거나 졸업(28.5%), 초등학교 중퇴나 졸업(17.6%), 전문대학졸업 이상(9%), 무학자(0.7%) 순이었다. 결혼 상태는 기혼이 85.4%로 대부분이 결혼을 한 상태였으며 사별(10.1%), 이혼했거나 별거(3.4%), 미혼(1.1%)이었다. 종교의 경우 개신교(48.7%)가 가장 많았고, 불교(15.0%), 천주교(4.1%), 기타종교(3.4%), 원불교(0.4%)순이었으며, 종교가 없는 경우는 28.5%였다.

기관운영주체는 개인이 운영하는 경우(47.6%)가 가장 많았고 사회복지법인(34.5%), 재단/사단법인(9.7%), 종교법인(6.4%), 기타(0.7%)순으로 조사되었으며, 근무지역은 동지역(57.3%)이 농촌지역(42.7%)보다 많은 것으로 조사되었다. 근무동기를 묻는 항목에서는 생계를 위해서(35.6%), 보람을 느낄 수 있어서(35.2%)가 엇비슷하게 나타났으며 마땅히 다른 일 하기가 힘들어서(10.1%), 적성에 맞아서(9.0%), 사회복지를 전공해서(4.5%), 기타(5.6%) 순이었다. 근무기간의 경우 3년 이상(25.5%)이 가장 많았고 1년 이상에서 1년 6개월 미만(23.6%), 1년 미만(16.9%), 2년 이상에서 2년 6개월 미만(13.5%), 1년 6개월 이상에서 2년 미만(11.6%), 2년 6개월 이상에서 3년 미만(9.0%)순이었다. 주 평균 근무시간은 20시간 이하(35.6%)가 가장 많았고, 31시간에서 40시간(28.5%), 21시간에서 30시간(24.3%), 41시간 이상(11.6%)순으로 나타났으며 월평균 임금의 경우 대부분이 100만원 미만(76.0%)의 급여를 받고 있었으며 나머지는 100만원 이상에서 150만원 미만(24.0%)의 급여를 받은 것으로 나타났다. 적정 임금액은 월 100만원 이상에서 150만원 미만(47.2%)의 급여를 적정하다고 했고, 100만원 미만(41.9%), 150만원 이상에서 200만원 미만(10.9%)순이었다. 수발인원은 2명(39.0%)이 가장 많았고 3명(24.0%), 1명(23.2%)으로 대부분의 요양보호사가 3명 미만을 수발하고 있는 것으로 조사되었으며 4명(7.1%), 5명(4.9%), 6명(1.9%)순이었다. 대상자와 동거 생활자는 혼자 생활하는 경우(43.1%)가 가장 많았고 배우자(35.2%), 아들가족(13.9%), 딸가족(3.7%), 여러 가족(3.0%), 손자손녀(1.1%)와 함께 순이었다.

표 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

(N: 267명)

항목	내용	빈도	백분율(%)
성별	여자	260	97.4
	남자	7	2.6
연령	40세 미만	17	6.4
	40~45세	35	13.1
	46~50세	57	21.3
	51~55세	71	26.6
	56~60세	48	18.0
	61세 이상	39	14.6
최종학력	무학	2	.7
	초등학교 중퇴/졸업	47	17.6
	중학교 중퇴/졸업	76	28.5
	고등학교 중퇴/졸업	118	44.2
	전문대학 졸업 이상	24	9.0
결혼상태	기혼	228	85.4
	미혼	3	1.1
	이혼/별거	9	3.4
	사별	27	10.1
종교	개신교	130	48.7
	천주교	11	4.1
	불교	40	15.0
	기타	10	3.7
	무교	76	28.5
기관운영주체	사회복지법인	92	34.5
	재단/사단법인	26	9.7
	종교법인	17	6.4
	의료법인	3	1.1
	개인	127	47.6
	기타	2	.7
근무지역	동지역	153	57.3
	농촌지역	114	42.7

항목	내용	빈도	백분율(%)
근무동기	사회복지/관련분야 전공	12	4.5
	생계를 위해	95	35.6
	보람을 느낄 수 있어서	94	35.2
	적성에 맞아서	24	9.0
	마땅히 다른 일 하기 힘들어서	27	10.1
	기타	15	5.6
근무기간	1년 미만	45	16.9
	1년 이상~1년 6개월 미만	63	23.6
	1년 6개월 이상~2년 미만	31	11.6
	2년 이상~2년 6개월 미만	36	13.5
	2년 6개월 이상~3년 미만	24	9.0
	3년 이상	68	25.5
주 평균 근무시간	20시간 이하	95	35.6
	21시간~30시간	65	24.3
	31시간~40시간	76	28.5
	41시간 이상	31	11.6
월평균 임금	100만원 미만	203	76.0
	100만원 이상~150만원 미만	64	24.0
적정임금액	100만원 미만	112	41.9
	100만원 이상~150만원 미만	126	47.2
	150만원 이상~200만원 미만	29	10.9
수발인원	1명	62	23.2
	2명	104	39.0
	3명	64	24.0
	4명	19	7.1
	5명	13	4.9
	6명	5	1.9
대상자와 동거생활자	배우자와 함께	94	35.2
	아들가족과 함께	37	13.9
	딸가족과 함께	10	3.7
	손자/손녀가족과 함께	3	1.1
	여러가족과 함께	8	3.0
	혼자생활	115	43.1

2. 측정도구의 타당도

연구과제 검증에 앞서, 감정노동과 소진의 확인적 요인분석을 실시하여 타당성을 확보하였다. 먼저 감정노동의 확인적 분석결과, 타당도를 저해하는 감정표현 규범의 주의성 요인에서 1개 항목을 제외하였으며, 증분적합지수인 TLI가 기준치인 0.9에 조금 못 미치는 수치를 보였지만, CFI는 0.9 이상으로 나타났다. 절대적합지수인 GFI는 기준치인 0.9 이상으로 나타났으며, RMR과 RMSEA도 기준치인 0.08과 0.10 미만으로 나타나, 전반적으로 모형 적합도 기준을 만족하는 것으로 나타났다(표 2, 표 3).

표 2. 감정노동의 확인적 요인분석 적합도

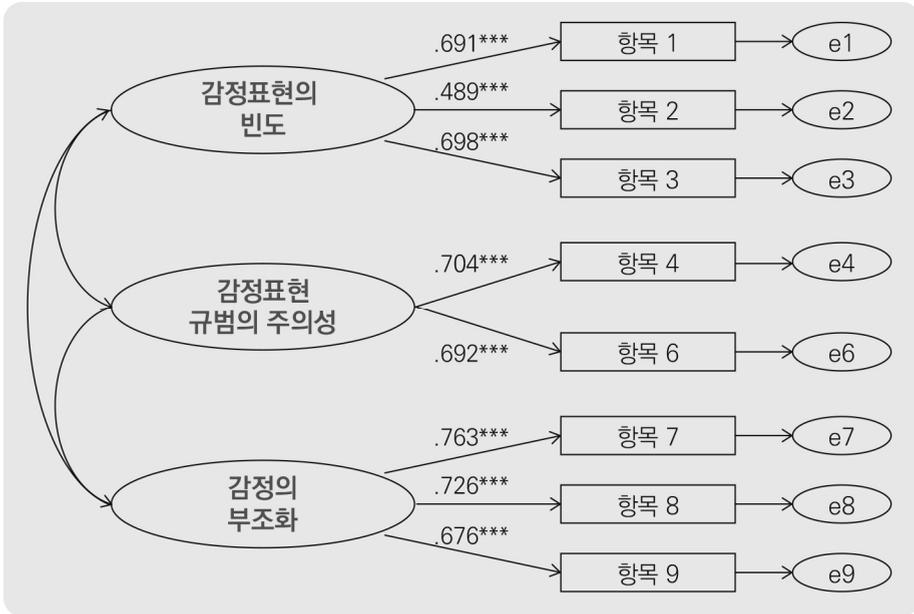
χ^2	p	GFI	TLI	CFI	RMSEA	RMR
61.539	<.001	.944	.897	.937	.099	.050

표 3. 감정노동의 확인적 요인분석

경로	B	S.E	β	C.R	p
항목 1 ← 감정표현의 빈도	1		.691		
항목 2 ← 감정표현의 빈도	.706	.107	.489	6.588***	
항목 3 ← 감정표현의 빈도	1.009	.117	.698	8.632***	
항목 4 ← 감정표현 규범의 주의성	1		.704		
항목 6 ← 감정표현 규범의 주의성	.971	.101	.692	9.598***	
항목 7 ← 감정의 부조화	1		.763		
항목 8 ← 감정의 부조화	.863	.077	.726	11.207***	
항목 9 ← 감정의 부조화	.921	.088	.676	10.435***	

*** p<.001

그림 2. 감정노동의 확인적 요인분석



다음으로 소진의 확인적 분석결과, 타당도를 저해하는 감정적 고갈 요인에서 1개 항목을 제외하였으며, 증분적합지수인 TLI가 기준치인 0.9에 조금 못 미치는 수치를 보였지만, CFI는 0.9 이상으로 나타났다. 절대적합지수인 GFI는 기준치인 0.9에 조금 못 미치는 수치를 보였지만, RMR과 RMSEA도 기준치인 0.08과 0.10 미만으로 나타나, 전반적으로 모형 적합도 기준을 만족하는 것으로 나타났다(표 4).

표 4. 소진의 확인적 요인분석 적합도

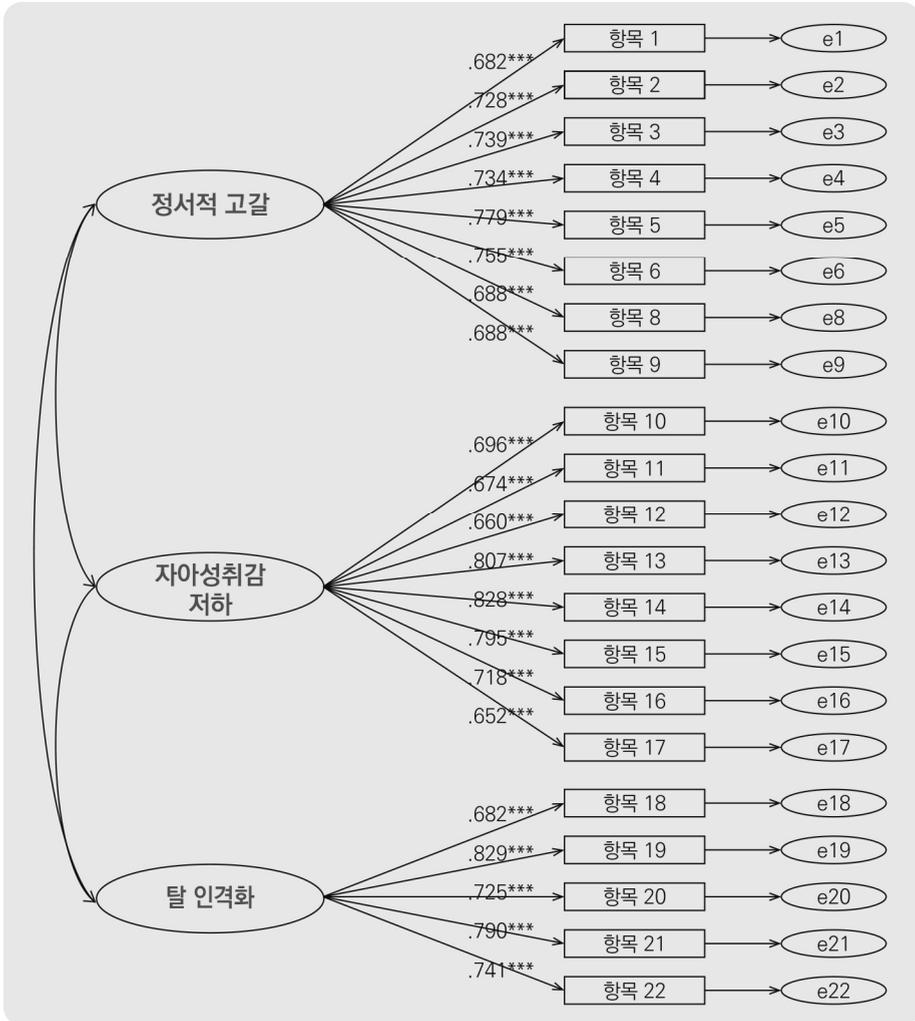
χ^2	p	GFI	TLI	CFI	RMSEA	RMR
482.807	<.001	.853	.888	.901	.077	.047

표 5. 소진의 확인적 요인분석

경로		B	S.E	β	C.R	p
항목 1	← 정서적 고갈	1.000		.682		
항목 2	← 정서적 고갈	1.214	.113	.728	1.743 ***	
항목 3	← 정서적 고갈	1.198	.110	.739	10.883 ***	
항목 4	← 정서적 고갈	.979	.090	.734	10.824 ***	
항목 5	← 정서적 고갈	1.184	.104	.779	11.402 ***	
항목 6	← 정서적 고갈	1.075	.097	.755	11.095 ***	
항목 8	← 정서적 고갈	.981	.096	.688	10.210 ***	
항목 9	← 정서적 고갈	1.045	.102	.688	10.208 ***	
항목 10	← 자아성취감 저하	1.000		.696		
항목 11	← 자아성취감 저하	.921	.090	.674	10.237 ***	
항목 12	← 자아성취감 저하	.891	.089	.660	10.029 ***	
항목 13	← 자아성취감 저하	1.139	.094	.807	12.105 ***	
항목 14	← 자아성취감 저하	1.098	.089	.828	12.387 ***	
항목 15	← 자아성취감 저하	1.110	.093	.795	11.947 ***	
항목 16	← 자아성취감 저하	.977	.090	.718	10.862 ***	
항목 17	← 자아성취감 저하	.845	.085	.652	9.916 ***	
항목 18	← 탈 인격화	1.000		.682		
항목 19	← 탈 인격화	1.124	.096	.829	11.718 ***	
항목 20	← 탈 인격화	1.087	.104	.725	10.494 ***	
항목 21	← 탈 인격화	1.034	.092	.790	11.280 ***	
항목 22	← 탈 인격화	.959	.090	.741	10.688 ***	

*** p<.001

그림 3. 소진의 확인적 요인분석



3. 주요변수의 기술통계량

이 연구의 연구문제를 검증하기 위한 기초 자료로서 주요변수들의 평균, 표준편차를 산출하고, 측정 변수들의 정규성 가정 충족 여부를 검토하기 위해 왜도와 첨도를 산출하

였다. 그 결과, 감정노동 전체 평균은 5점 만점에 2.72로 중간 수준보다 조금 낮게 나타났으며 감정표현의 빈도 평균은 3.02, 감정표현 규범의 주의성은 2.62, 감정의 부조화는 2.53으로 나타났다. 소진 전체 평균은 5점 만점에 2.24로 중간 수준보다 낮게 나타났으며 정서적 고갈의 평균은 2.03, 자아성취감 저하는 2.78, 탈 인격화는 1.71로 나타났다. 한편 자기효능감의 평균은 3.53으로 비교적 높게 나타났다(표 6). 왜도의 절대값이 3이상, 첨도의 절대값이 10 이상인 경우 정규성 가정에 위배되는 것으로 보는데, 이 연구의 측정 변수들의 왜도와 첨도 값을 살펴본 결과, 변수들이 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났다.

표 6. 주요변수의 기술통계

구분	평균	표준편차	왜도	첨도
감정노동	2.74	.66	.24	-.27
감정표현의 빈도	3.02	.79	-.24	-.05
감정표현 규범의 주의성	2.62	.82	.38	-.38
감정의 부조화	2.53	.76	.39	-.37
소진	2.24	.49	-.06	-.60
정서적 고갈	2.03	.61	.66	.04
자아성취감 저하	2.78	.81	.25	-.24
탈 인격화	1.71	.68	1.08	.65
자기효능감	3.53	.55	.07	-.08

4. 주요변수들간의 상관관계

주요변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해, 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였다. 그 결과, 감정노동의 하위요인들 간에는 유의한 양(+)의 상관관계를 보였으며, 소진의 하위요인들 간에는 정서적 고갈과 탈 인격화 간에 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다. 반면에 자아성취감 저하는 정서적 고갈이나 탈 인격화와 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 자기효능감은 감정노동에서 감정표현의 빈도와 유의한 상관관계를 보이지 않았으나 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화와 유의한 음(-)의 상관관계, 소진의 모든 항목과 유의한 음(-)의 상관관계를 보였다(표 7).

표 7. 주요변수들 간의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7
1. 감정표현의 빈도	1						
2. 감정표현 규범의 주의성	.483***	1					
3. 감정의 부조화	.553***	.669***	1				
4. 정서적 고갈	.288***	.412***	.446***	1			
5. 자아성취감 저하	.076	.118	-.002	.107	1		
6. 탈 인격화	.295***	.428***	.506***	.544***	.087	1	
7. 자기효능감	-.037	-.174**	-.186**	-.123*	-.338***	-.267***	1

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

5. 감정노동이 소진에 미치는 영향

감정노동의 하위요인이 소진의 각 하위요인에 미치는 영향을 확인하기 위해, 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화를 독립변수로 하고, 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 자아성취감 저하, 탈 인격화를 각각 종속변수로 하여 3회에 걸친 다중회귀분석을 실시하였다. 마찬가지로 인구통계학적 변수는 모두 더미(Dummy)변환하여 통제변수로 포함하였으며, 표에서는 생략하였다.

가. 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향

감정노동의 하위요인이 정서적 고갈에 미치는 영향을 검증한 결과, 모형의 F값이 4.689(p<.001)로 나타나, 회귀모형은 유의수준 0.1% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 수정된 $R^2=.280$ 으로 나타나 28.0%의 설명력을 보이고 있다. 변수들의 회귀계수의 유의성 검증 결과, 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 정서적 고갈에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05, $\beta>0$). 즉 요양보호사의 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화가 높을수록 정서적 고갈도 높아지는 것으로 판단되었다(표 8).

표 8. 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E	β	t	p
	(상수)	1.121	.344		3.262	.001
정서적 고갈	감정표현의 빈도	.029	0.052	.038	.562	.574
	감정표현 규범의 주의성	.121	0.058	.161	2.076*	.039
	감정의 부조화	.214	0.066	.263	3.252**	.001
$R^2=.356, \text{Adj } R^2=.280, F=4.689(p<.001)$						

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

나. 감정노동이 자아성취감 저하에 미치는 영향

감정노동의 하위요인이 자아성취감 저하에 미치는 영향을 검증한 결과, 모형의 F값이 1.697(p<.05)로 나타나, 회귀모형은 유의수준 5% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 수정된 $R^2=.068$ 로 나타나 6.8%의 설명력을 보이고 있다. 이와 같은 결과는 감정표현 규범의 주의성이 자아성취감 저하에 미치는 영향은 미미한 것임을 알 수 있었다. 변수들의 회귀계수의 유의성 검증 결과, 감정표현 규범의 주의성은 자아성취감 저하에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.01, $\beta>0$). 즉 요양보호사의 감정표현 규범의 주의성이 높을수록 자아성취감 저하 정도도 높아지는 것으로 판단되었다(표 9)

표 9. 감정노동이 자아성취감 저하에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E	β	t	p
	(상수)	2.961	.517		5.733	.000
자아성취감 저하	감정표현의 빈도	.043	0.079	.042	.549	.583
	감정표현 규범의 주의성	.230	0.088	.231	2.620**	.009
	감정의 부조화	-.187	0.099	-.175	-1.897	.059
$R^2=.166, \text{Adj } R^2=.068, F=1.697(p<.05)$						

** p<.01

다. 감정노동이 탈 인격화에 미치는 영향

감정노동의 하위요인이 탈 인격화에 미치는 영향을 검증한 결과, 모형의 F값이 5.413($p < .001$)로 나타나, 회귀모형은 유의수준 0.1% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 수정된 $R^2 = .317$ 로 나타나 31.7%의 설명력을 보이고 있다. 변수들의 회귀계수의 유의성 검증 결과, 감정의 부조화는 탈 인격화에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$, $\beta > 0$). 즉 요양보호사의 감정의 부조화가 높을수록 탈 인격화정도도 높아지는 것으로 판단되었다(표 10).

표 10. 감정노동이 탈 인격화에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E	β	t	p
	(상수)	.614	.371		1.654	.099
탈 인격화	감정표현의 빈도	.013	.056	.015	.232	.816
	감정표현 규범의 주의성	.119	.063	.143	1.891	.060
	감정의 부조화	.280	.071	.311	3.946***	<.001
$R^2 = .389$, Adj $R^2 = .317$, $F = 5.413$ ($p < .001$)						

*** $p < .001$

6. 감정노동과 소진 사이에서 자기효능감의 조절효과

가. 감정노동과 정서적 고갈 사이에서 자기효능감의 조절효과

감정노동이 정서적 고갈에 영향을 미치는 데, 자기효능감이 조절적인 역할을 하는지 확인하기 위해, 2단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다(표 11). 1단계에서는 감정노동 하위요인과 자기효능감을 독립변수로 포함하였으며, 2단계에서는 감정노동 하위요인과 자기효능감의 상호작용 변수를 포함하였다. 그 결과, 감정의 부조화와 자기효능감의 상호작용이 유의한 것으로 나타나, 감정의 부조화가 정서적 고갈에 영향을 미치는 데 자기효능감이 부(-)의 방향으로 조절적인 역할을 하는 것으로 판단되었다($p < .05$, $\beta > 0$).

표 11. 감정노동과 정서적 고갈 사이에서 자기효능감의 조절효과

구분	1단계			2단계		
	β	t	p	β	t	p
감정표현의 빈도	.042	.629	.530	.048	.711	.478
감정표현 규범의 주의성	.157	2.012*	.045	.167	2.100*	.037
감정의 부조화	.259	3.188**	.002	.269	3.268**	.001
자기효능감	-.033	-.564	.574	-.042	-.670	.504
감정표현의 빈도 *자기효능감				.037	.520	.604
감정표현 규범의 주의성 *자기효능감				.063	.841	.401
감정의 부조화 *자기효능감				-.168	-2.157*	.032
F		4.525			4.278	
R ²		.356			.369	
ΔR^2		.356			.013	
p		<.001			.197	

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

나. 감정노동과 자아성취감 저하 사이에서 자기효능감의 조절효과

감정노동이 자아성취감 저하에 영향을 미치는 데, 자기효능감이 조절적인 역할을 하는지 확인하기 위해, 2단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다(표 12). 1단계에서는 감정노동 하위요인과 자기효능감을 독립변수로 포함하였으며, 2단계에서는 감정노동 하위요인과 자기효능감의 상호작용 변수를 포함하였다. 그 결과, 모든 상호작용 변수가 유의하지 않은 것으로 나타나, 감정노동과 자아성취감 저하 사이에서 자기효능감의 조절효과는 없는 것으로 판단되었다.

표 12. 감정노동과 자아성취감 저하 사이에서 자기효능감의 조절효과

구분	1단계			2단계		
	β	t	p	β	t	p
감정표현의 빈도	.095	1.326	.186	.093	1.297	.196
감정표현 규범의 주의성	.187	2.248*	.025	.185	2.177*	.030
감정의 부조화	-.218	-2.514*	.013	-.226	-2.572*	.011
자기효능감	-.366	-5.858***	<.001	-.352	-5.278***	<.001
감정표현의 빈도 *자기효능감				-.064	-.848	.397
감정표현 규범의 주의성 *자기효능감				.016	.204	.838
감정의 부조화 *자기효능감				.106	1.272	.204
F		3.051			2.828	
R ²		.272			.279	
ΔR^2		.272			.007	
p		<.001			.517	

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

다. 감정노동과 탈 인격화 사이에서 자기효능감의 조절효과

감정노동이 탈 인격화에 영향을 미치는데, 자기효능감이 조절적인 역할을 하는지 확인하기 위해, 2단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다(표 13). 1단계에서는 감정노동 하위요인과 자기효능감을 독립변수로 포함하였으며, 2단계에서는 감정노동 하위요인과 자기효능감의 상호작용 변수를 포함하였다. 그 결과, 모든 상호작용 변수가 유의하지 않은 것으로 나타나, 감정노동과 탈 인격화 사이에서 자기효능감의 조절효과는 없는 것으로 판단되었다.

표 13. 감정노동과 탈 인격화 사이에서 자기효능감의 조절효과

구분	1단계			2단계		
	β	t	p	β	t	p
감정표현의 빈도	.031	.479	.633	.030	.457	.648
감정표현 규범의 주의성	.129	1.716	.087	.118	1.530	.127
감정의 부조화	.298	3.791***	<.001	.309	3.851***	<.001
자기효능감	-.110	-1.941	.053	-.123	-2.029*	.044
감정표현의 빈도 *자기효능감				-.067	-.972	.332
감정표현 규범의 주의성 *자기효능감				.009	.124	.901
감정의 부조화 *자기효능감				.011	.138	.890
F		5.417			4.904	
R ²		.399			.401	
ΔR^2		.399			.003	
p		<.001			.775	

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

V. 논의

이 연구는 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 감정노동과 소진, 자기효능감의 수준과 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 파악하고자 한다.

요양보호사의 감정노동 수준은 5점 만점에 평균 2.72점이었다. 이는 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 한 구분혜(2017)의 연구결과인 2.74점과 유사하였지만 이상국(2017)의 연구결과인 2.97점, 임채영, 염동문, 임채자(2017)의 연구결과인 3.10점 보다는 낮게 나타났다. 반면 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 주창한(2017)의 연구에서는 2.93점, 윤순철, 권수혜, 강효정(2016)의 연구에서는 2.80점, 김혜원(2012)은 2.85점으로 본 연구보다 높게 나왔지만 김민영(2014)의 연구에서는 2.62점으로 약간 낮게 나타났다. 이러한 결과는 요양보호사의 감정노동 수준은

방문 또는 시설요양처럼 서비스의 유형에 따라서 차이가 나기 보다는 근무환경이나 대상자 변수 등에 의해 나타난 결과로 볼 수 있다. 또한 선행연구 결과 감정노동은 성별, 연령, 종교, 근무경력, 근무시간, 임금수준, 근무형태 등 다양한 요인에 의해 영향을 받는 것으로 나타났는데(김혜원, 2012, p.38; 김진수, 2013, p.175; 구본혜, 2017, p.28; 이상국, 2017, p.43; 주창한, 2017, p.37) 감정노동은 일반적 특성 및 직업적 특성 등 다양한 요인에 의해 영향을 받음을 알 수 있었으며 추후에는 다양한 요인을 고려한 반복연구가 필요하다고 사료된다. 감정노동의 하위요인별로는 감정표현의 빈도 3.02점, 감정표현 규범의 주의성 2.62점, 감정 부조화 2.53점의 순으로 나타났는데 이는 구본혜(2017)와 김민영(2014)의 연구에서도 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화 순으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 그러나 주창한(2017)의 연구에서는 감정표현 규범의 주의성, 감정표현 빈도, 감정의 부조화 순으로 약간의 차이가 있는 것으로 조사되었지만 이들 연구에서 감정의 부조화는 제일 낮은 것으로 나타났다. 감정표현의 빈도는 요양보호사와 대상자간에 일어나는 상호작용의 횟수를 의미하는 것으로 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 역할은 가정을 방문하여 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 재가노인들에게 신체활동서비스, 가사활동서비스, 개인 활동서비스, 정서 지원서비스를 제공하여 노인이 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 돕는 것이다. 그 결과 요양보호사는 대상자들과 계속해서 상호작용해야 하기 때문에 감정노동 중 감정표현의 빈도 수준이 가장 높게 나타난 것으로 사료된다. 또한 감정표현 규범의 주의성에 대한 감정노동 수준이 높은 것으로 나타난 이유는 요양보호사가 소속되어 있는 조직은 요양보호사들이 대상자와 상호작용함에 있어서 적절한 감정표현을 하도록 더 많이 규제를 함으로써 요양보호사는 업무를 수행해 나가면서 실제 본인의 감정을 표현하지 못하고 대상자들에게 항상 미소로 응대를 해야 하기 때문인 것으로 사료된다.

요양보호사의 소진은 5점 만점에 2.24점이었다. 본 연구와 같이 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 한 구본혜(2017)의 연구에서는 2.69점, 이상국(2017)의 연구에서는 2.86점, 임채영, 염동문, 임채자(2017)의 연구에서는 3.13점이었다. 반면 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 주창한(2017)의 연구에서는 2.84점, 윤순철, 권수혜, 강효정(2016) 2.93점, 남현주, 이현지(2016) 2.97점, 김민영(2014) 3.82점, 김혜원(2012)의 연구는 2.50점으로 본 연구 대상자들의 소진점수가 낮은 것으

로 나타났다. 이는 본 연구대상자들은 방문요양시설에서 근무하는 50대 이상의 여성이 대부분을 차지하고 있기 때문에 소진은 여성에 비해 남성에서 더 높고(주창한, 2017 p.47), 젊은 연령층보다는 50대 이상의 중장년층에서 더 낮으며(이유정, 2004, p.46) 방문요양시설보다는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 소진 정도가 더 높기 때문인 것으로(김혜원, 2012, p.46) 사료된다. 또한 방문요양서비스보다 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 소진의 점수가 대체로 높게 나타났는데 이는 시설에 근무하는 요양보호사는 신체적, 인지적 기능상의 어려움이 있는 다양한 노인들과 그 가족을 대상으로 지속적인 직접적 상호작용을 통해 돌봄 서비스를 제공해야 하기 때문에, 개인의 정서와 감정통제가 요구되는 상황에 많이 노출될 수밖에 없으며, 그 결과 소진을 경험하기 쉬운 것으로 (남현주, 이현지, 2016, p.22) 사료된다. 실제 주창한(2017, p.47)은 소진의 수준은 성별에 따라 달라지며 남성이 여성보다 소진이 높은 것으로 나타났다고 하였으며 구본혜(2017, p.33)는 대상자의 월평균수입이 높을수록, 대상자가 단일질환자보다 복수질환자에서 소진의 수준이 높았으며 근무시간이 길수록 소진의 수준도 증가한다고 하였다. 소진의 하위요인별로는 자아성취감 저하 2.78점, 정서적 고갈 2.03점, 탈인격화 1.71점의 순으로 나타났다. 이는 김민영(2014), 남현주, 이현지(2016), 구본혜(2017)의 연구에서도 정서적 고갈을 가장 높게 인식한 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 이러한 연구결과는 연구자마다 약간의 차이는 있지만 요양보호사들이 다양한 질환과 욕구를 지닌 대상자들과 상호작용하면서 겪게 되는 스트레스와 대상자들의 문제는 단시간내에 쉽게 해결되지 않기 때문에 의욕상실이나 허탈감 같은 자아성취감의 저하가 오는 것으로 사료된다.

요양보호사의 자기효능감은 5점 만점에 3.53점으로 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 한 이상곤, 함영림(2014, p.18)의 3.46점과 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 신승옥, 노은경, 김은심(2014, p.87)의 3.34점, 방문요양보호사를 대상으로 한 김미영, 박진화, 이경주, 윤정민(2013, p.372)의 3.90점과 유사하였다. 이는 일반적으로 요양보호사의 자기효능감은 높은 수준임을 알 수 있었다.

요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향은 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 정서적 고갈에 유의한 정(+),의 영향을, 감정표현 규범의 주의성은 자아성취감 저하에 유의한 정(+),의 영향을, 감정의 부조화는 탈 인격화에 유의한 정(+),의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 연구결과분석의 방식과 대상자의 차이가 있지만 구본혜

(2017)는 감정노동 빈도, 감정표현 주의정도, 감정의 부조화 모두 정서적 고갈 정도와 가장 관계가 높았으며 김민영(2014)의 연구에서도 감정의 부조화가 소진에 가장 많은 영향을 미쳤고 그 다음으로 감정노동의 빈도로 나타났다. 이는 감정노동의 하위요인이 소진의 하위요인에 미치는 영향의 차이는 있지만 감정노동이 소진으로까지 이어 질 수 있음을 시사한다.

요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 감정노동과 정서적 고갈 사이에서 감정의 부조화가 정서적 고갈에 영향을 미치는데 자기효능감이 부(-)의 방향으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 자기효능감이 높은 요양보호사일수록, 감정의 부조화가 정서적 고갈에 영향을 적게 미치는 것을 알 수 있었다. 정서적 고갈은 소진의 과정에서 나타나는 첫 번째 차원인 동시에 다른 두 차원의 선행요인으로서 그 중요성이 강조된다(강철희, 김유나, 2016, p.238). 요양보호사는 업무의 특성상 대상자와 상호작용하면서 대면서비스를 제공하게 되며 이때 대상자에게 감정을 숨기면서 표현하는 감정과의 차이로 인해 감정의 부조화를 겪게 되고 이로 인해 정서적 고갈이 발생할 수 있다. 이때 자기효능감이 높은 요양보호사의 경우 스트레스 요인에 대한 강한 통제감을 갖고 실제로 적극적으로 대처함으로써 스트레스 상황을 극복하여 소진 등의 부정적인 효과를 감소시킬 수 있을 것으로(유혜란, 2012, p.37) 사료된다. 그러나 감정표현의 빈도 및 감정표현 규범의 주의성과 소진과의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 나타났으며 이에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았기 때문에 추후 밀도 있는 반복연구가 필요하다.

VI. 결론 및 제언

이 연구는 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 감정노동과 소진, 자기효능감의 수준과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하고 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 알아보고자 시도되었다. 연구결과 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 감정노동의 하위요인인 감정의 부조화가 소진의 하위요인인 정서적 고갈에 영향을 미치는데 자기효능감은 부(-)의 방향으로 조절적인 역할을 하는

것으로 나타났다. 결론적으로 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었고 특히 감정의 부조화와 정서적 고갈과의 관계에서 자기효능감이 조절효과가 있음을 알 수 있었다. 따라서 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사들의 소진을 감소시키기 위하여 감정노동을 줄일 수 있는 방안과 자기효능감을 강화시킬 수 있는 프로그램을 개발하는 것이 필요할 것이다.

이 연구의 제한점은 다음과 같다. 연구 대상자는 전라남도 동부의 일부 지역을 대상으로 하였고 방문요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화시키는 데는 한계가 있다. 또한 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 보고자 하였으나 하위 요인 중 일부 요인에서만 통계적으로 유의한 효과가 나타나 자기효능감의 조절효과를 파악하는데 어려움이 있다. 따라서 이러한 한계를 극복하고 소진에 영향을 미치는 다양한 요인을 고려하여 조금 더 의미있는 결과가 나올 수 있도록 추후 반복연구가 필요하다. 이러한 한계에도 불구하고 이 연구는 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석하고 이들 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 시도하였다는데 의의가 있다고 할 수 있다.

김정오는 순천대학교에서 사회복지학 석사학위를 받았으며 현재 순천린제노인복지센터 센터장으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지역사회복지, 노인복지, 가족복지이다.

(E-mail: rlwjddh38@hanmail.net)

문희는 전남대학교에서 간호학 석·박사학위를 받았으며, 현재 순천대학교 간호학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 여성건강, 보건복지이다.

(E-mail: scumoon@scnu.ac.kr)

박옥임은 충남대학교에서 사회학 박사학위를 받고 순천대학교 사회복지학과 교수로 재직하였으며 현재 순천대학교 명예교수이다. 주요 관심분야는 지역사회복지, 가족복지, 여성복지, 노인복지, 농촌사회복지 등이다.

(E-mail: moon6404@hanmail.net)

참고문헌

- 강철희, 김유나. (2016). 요양보호사의 정서적 탈진 연구: 감정노동과 직무환경의 상호작용효과 분석. *한국사회복지행정학*, 18(2), pp.235-266.
- 구본혜. (2017). 방문요양보호사의 감정노동과 소진이 직무스트레스에 미치는 영향. 석사학위논문, 한서대학교
- 김미영, 박진화, 이경주, 윤정민. (2013). 노인요양시설과 노인재가시설 요양보호사의 자기효능감, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구. *노인복지연구*, 62, pp.361-382.
- 김민영. (2014). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동과 폭력경험이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 계명대학교
- 김민주. (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향. *관광학연구*, 21(2), pp.129-141.
- 김은혜. (2016). 요양보호사의 자기효능감과 소진에 관한 연구. 석사학위논문, 건양대학교
- 김자숙, 정선영, 김수현, 김자옥. (2014). 요양병원 간호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 예측 요인. *노인간호학회지*, 16(2), pp.130-140.
- 김지혜. (2016). 노인요양시설 요양보호사의 직업의식과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 초당대학교
- 김진수. (2013). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화, 직무만족의 매개효과. *한국노인복지학회*, 61, pp.163-188.
- 김형숙. (2014). 노인의료복지시설 요양보호사의 감정노동, 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 건양대학교
- 김혜원. (2012). 노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 순천대학교
- 남현주, 이현지. (2016). 시설요양보호사의 직무스트레스와 슈퍼비전, 소진과의 관계: 직업정체성의 매개효과. *노인복지연구*, 71(3), pp.9-28.
- 박광수. (2012). 사회복지종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무만족간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 건국대학교
- 박효진. (2002). 호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문,

경기대학교

- 서재현. (2011). 조직몰입과 조직후원인식 발전과정에 관한 연구: RJP와 자기효능감의 역할을 중심으로. 한국산업경영학회, 26(4), pp.253-280.
- 신승욱, 노은경, 김은심. (2014). 요양보호사의 자기효능감과 삶의 질 관계. 한국엔터테인먼트산업학회지, 8(3), pp.85-91.
- 신해진, 김계하. (2015). 정신병원 간호사의 감정노동과 전문직 삶의 질. 보건사회연구, 35(4), pp.190-216.
- 유성경, 박성호. (2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지, 14(2), pp.389-400.
- 유해룡. (2017). 양로시설 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 의사소통 능력과 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문, 상지대학교
- 유혜란. (2012). 청소년동반자의 직무환경과 자기효능감 및 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 연세대학교
- 윤기찬, 손민성, 김미선, 최만규. (2015). 간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영형태별 비교분석. 보건사회연구, 35(4), pp.217-244.
- 윤순철, 권수혜, 강효정. (2016). 요양병원 요양보호사의 직무스트레스 및 소진이 이직의도에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 17(5), pp.428-440.
- 윤혜미. (1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구. 한국사회복지학, 18, pp.83-116.
- 이미숙. (1994). 자기효능감이 수학불안 및 문제해결능력에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교
- 이상곤, 함영림. (2014). 노인재가시설 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족, 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향. 노인복지연구, 65, pp.7-33.
- 이상국. (2017). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 감정부조화의 매개효과. 석사학위논문, 한양대학교
- 이소미. (2010). 항공사 승무원의 감정노동이 종업원 몰입에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교
- 이유정. (2004). 노인전문요양시설 생활지도원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교, 석사학위논문.

- 임지영. (2008). 감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 임채영, 염동문, 임채자. (2017). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향. *사회과학연구*, 28(3), pp.229-246.
- 전인숙. (2012). 요양보호사의 감정노동이 직업정체성에 미치는 영향. 박사학위논문, 강남대학교.
- 조승우, 김아영. (1998). 초등학교 아동의 목표지향성과 자기조절학습전략 사용 및 자기효능감의 관계. *교육과학연구*, 27, pp.71-88.
- 조우홍, 박천규, 손명동. (2013). 노인의료복지시설 요양보호사의 자기효능감과 직무만족의 인식에 관한 연구. *한국컴퓨터정보학회 학술발표논문집*, 21(1), p.128.
- 조현미. (2007). 정신보건시설에서 근무하는 간호사의 대처유형과 소진정도. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 주창한. (2017). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 동양대학교.
- 최희경. (2011). 노인시설 요양보호사의 감정노동에 대한 연구: 감정노동으로서의 일반적 특징과 차별성을 중심으로. *한국사회복지조사연구*, 29, pp.113-138.
- 통계청. (2016). *한국통계연감*. 대전: 통계청.
- 한국보건사회연구원. (2014). *2014년도 노인실태조사*. 세종: 한국보건사회연구원.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), pp.191-215.
- Bandura, A. (2002). Social Cognitive Theory in Cultural Context. *Applied Psychology*, 51(2), pp.269-290.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), pp.159-165.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed Heart; Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, pp.99-113.
- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 9, pp.16-22.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, pp.986-1010.

Moderating Effects of Self Efficacy on the Relationship between Emotional Labor and Burnout of Care Helper

Kim, Jeong-Oh

(Linje Welfare Center)

Moon, Hee

(Suncheon National
University)

Park, Ok-Im

(Suncheon National
University)

The purpose of this study was to examine the level of emotional labor, burnout, self efficacy and the moderating effects of self efficacy on the relationship between emotional labor and burnout of care helper. The subjects were 267 care helpers working in eastern Jeollanam-Do. The collected data were analyzed by mean, standard deviation, Pearson correlation, and hierarchical regression analysis. The results of the study were as follows. The attention of emotion norm and the emotional dissonance had a significant positive influence on emotional exhaustion. The attention of emotion norm had a significant positive influence on decrease of self fulfillment. The emotional dissonance had a significant positive influence on dehumanization. The moderating effect of self efficacy between emotional labor and burnout was shown that emotional dissonance had an effect on emotional exhaustion. Therefore we found self efficacy did a role to adjusted negative direction between emotional dissonance and emotional exhaustion. As a result, we found attention of emotional express norm and emotional dissonance had an effect on burnout. And self efficacy had moderating effect on relationships between emotional labor and emotional exhaustion.

Keywords: Care Helper, Emotional Labor, Burnout, Self Efficacy