

돌봄 여성노동자의 감정노동수행정도와 직무지속의사와의 관계에 있어 대인관계의 매개효과

지은구* · 김민주** · 이원주***

요약

본 연구의 목적은 돌봄 서비스여성노동자의 직무지속의사와 그 영향요인을 감정노동수행정도와 대인관계와 통합한 모형으로 구성하고, 그 영향관계 경로 속에서 대인관계의 매개효과를 규명하는 것이다. 수집된 자료는 SPSS 18.0과 Amos 18.0을 이용하여 분석하였으며 각 변인간의 직접효과 및 매개효과를 알아보기 위하여 구조방정식 모형분석을 시행하였다. 연구결과는 첫째, 돌봄 노동자들의 감정노동의 수행정도가 높으면 직무지속의사가 저하되는 부적인 영향이 있음을 나타내었으며 둘째, 감정노동의 수행정도와 직무지속의사 사이에서 돌봄 노동자의 직무지속의사에 제공기관과의 관계가 부적인 영향을 미쳤다. 즉, 직무지속의사를 감소시켜 매개효과가 있는 것으로 파악되었다. 이러한 연구결과가 가지는 함의는 국가가 돌봄 시장의 제공기관 진입장벽을 제한하고 기존에 시장으로 진입한 제공기관들에 대해서는 관리 및 감독을 강화하며 제공기관과 돌봄 노동자들과의 관계를 신뢰와 협력의 관계로 지속유지 발전할 수 있는 구

* 계명대학교 사회복지학과 교수(eunguji@kum.ac.kr)

** 에이원원격평생교육원 사회복지학과 교수(jo6190@kmu.ac.kr)

*** 대구공업대학교 사회복지경영계열 교수(wjtjkjdj@gmail.com)

체적인 정책적 개선안을 제시하여야 하며, 돌봄 노동자들이 감정노동을 수행하면서 느끼는 감정적 부조화 등을 스스로 억제하고 통제할 수 있도록 하는 감정관리 및 감정순화를 위한 체계적 교육을 제공하여야 함을 의미하는 것이다.

주제어: 돌봄노동, 돌봄노동자, 감정노동수행정도, 대인관계, 직무지속의사

1. 문제제기 및 연구의 필요성

저출산·고령화 등으로 인해 나타나고 있는 새로운 사회적 위험(new social risk)과 더불어 노인, 아동, 장애인 등을 위한 돌봄 서비스제공의 필요성이 증대되면서 돌봄 서비스는 복지국가를 발전시키기 위한 정부의 주요 사업 영역이 되었다. 돌봄 서비스는 하나의 사회 서비스로서 돌봄 서비스가 제공되는 영역은 돌봄 영역이라 할 수 있고 돌봄 서비스를 제공하는 노동은 돌봄 노동이라고 지칭된다. 돌봄 노동(care work)은 스스로 자신을 돌볼 수 없는 사람을 돌보는 행위로서 병자, 노인, 어린자녀들을 그 대상으로 하는 노동으로 정의될 수 있으며(Daly et al, 2000), 돌봄 노동영역에서 일하는 노동자는 돌봄 노동자(care worker)라고 불린다. 우리나라는 2007년부터 돌봄 서비스를 제공하는 사회서비스사업을 본격적으로 시행하고 있다(지은구·김은정, 2010). 사회서비스 가운데 아동 돌봄, 노인 돌봄, 장애인 돌봄 등 가족구성원이 직접 제공할 수 없는 돌봄 서비스를 제공하는 일자리가 큰 비중을 차지하고 있고, 압도적으로 많은 수의 여성이 사업에 참여하고 있다.

최근의 경기침체로 정부가 더욱 적극적으로 일자리창출에 개입 할 것이 요구되면서 사회서비스분야에서 돌봄 서비스가 어떻게 추진되어야 할 것인지에 대한 정책적 관심이 더욱 높아지고 있어 돌봄 서비스는 사회적 일자리사업으로 취약계층 중·장년층 여성에게 취업기회를 제공하고 돌봄이 필요한 수요자에게 서비스를 제공할 수 있는 사회경제적 기반을 마련했다는 점에서 긍정적으로 평가될 수 있다(윤자영, 2010). 하지만, 돌봄 서비스가 저소득층에 대한 한시적인 소득보조자원을 벗어나 일자리를 통해 여성의 노동시장 편입을 지원함으로써 지속적인 성장 동력을 확보하기 위해서는 반드시 돌봄 서비스가 제공되는 돌봄 노동영역에 대한 정책적 개선노력이 필요하다(윤영진·양기용·이인재·이

재원, 2011). 특히, 돌봄 서비스를 제공하는 돌봄 노동을 지속가능한 사회적 일자리로 자리매김하도록 하고 스스로 자신을 돌볼 수 없는 사람을 대신하여 국가가 돌봄을 사회화 하기 위해서는 돌봄 노동 영역에서 돌봄서비스를 제공하고 있는 돌봄 여성 노동자들은 과연 어떠한 상황에 놓여있으며 그들의 노동은 어떻게 평가되고 있는가에 대한 구체적인 내용을 확인하는 것이 필요하다.

돌봄 서비스를 제공하는 돌봄 노동은 사람을 대상으로 서비스가 제공됨으로 감정노동수행 정도의 성격과 대인관계적 성격이 동시에 나타나는 노동특성을 가지고 있다. 즉, 휴면서비스인 돌봄 노동은 돌봄 노동자와 이용자 간 그리고 제공기관과 노동자 간의 의사소통을 중요시하는 관계지향적인 성격을 가지고 있으며 이용자의 특성을 고려하여 개별화된 서비스를 제공하는 것을 필요로 한다(박숙경, 2010). 개별화된 서비스를 제공하기 위해서 돌봄 노동자는 이용자와는 물론이고 제공기관과의 소통과 타협이 이루어지는 과정에서 윤희유 역할을 하여야 한다(임정현, 2012; 지은구·김은정, 2010; 加藤榮子, 尾峰フサ子, 2010; 稲葉美由紀, 2009; 福崎径子·稻田·渡邊一平·栗栖照雄, 2011; 矢富直美·中谷陽明·卷田ふき, 1991; Delp et al., 2010). 또한 돌봄 노동의 특성인 감정노동수행 정도는 돌봄을 제공하는 휴면서비스 분야의 노동자들에게 감정 관리를 요구한다(김복희, 2010). 돌봄 노동은 돌봄뿐 아니라 돌봄 행위 내에 포함되어 있는 관계의 측면 또한 중요하게 인식되고 그 속성상 목적을 달성하기 위한 하나의 도구라기보다는 인간과 인간이 만나서 이루어가는 관계이자 과정이기 때문에 돌봄 과정에서 서비스 제공자가 느끼는 감정은 돌봄 과정과 결과에 중요한 영향을 미친다(최희경, 2011).

그리고 돌봄 노동의 경우 돌봄 서비스를 제공하는 사람을 매개로 하여 서비스를 제공 받는 사람과 돌봄 노동자가 직접적인 대면을 통해서 서비스가 제공됨으로 돌봄 노동자들은 이용자들에게 대한 감정표현의 제한과 제공기관과 이용자 사이에서 그들 자신의 위치를 인식하여 제공기관과 이용자 사이에서 극심한 스트레스를 경험할 수 있고 이러한 직무스트레스는 돌봄 노동자들의 소진 나아가 높은 직무이직률과 낮은 직무지속 의사를 설명하는 중요 요인으로 작동할 수 있다. 이는 돌봄 노동이 갖는 감정노동수행 정도와 대인관계 특성이 높은 직무스트레스와 연관이 있어 돌봄 노동자의 직무지속의사와 대인관계, 감정노동수행 정도의 세 요인의 관계를 파악하는 것이 의의가 있음을 의미하는 것이다.

돌봄 노동자들에 대한 선행연구에 따르면, 돌봄 노동자가 돌봄 제공 시 조직의 요구와 돌봄 노동자의 실제 감정의 차이에서 발생하는 감정들에 따라 스트레스가 유발되고 이로 인해 소진과 이직을 경험하게 됨이 보고되었으며(강수연·이창환, 2011; 김은화, 2011; 임지영, 2007; Delp et al, 2010), 또한 돌봄 노동자와 이용자와의 관계 그리고 돌봄 노동자와 제공기관의 관계가 돌봄 노동자들의 스트레스와 소진 등에 영향을 미친다는 점이 지적되었지만(원재춘, 2012; 김용우, 2011; 김라미, 2010; 이화운, 2010; 加藤榮子·尾峰フサ子, 2010; 矢富直美·中谷陽明·卷田ふき, 1991; Delp et al., 2010), 돌봄 노동자의 직무지속의사와 감정노동수행정도 그리고 대인관계라는 세 요인의 관계를 파악한 연구는 거의 이루어지지 않았다.

본 연구는 돌봄 노동자의 감정노동 수행 정도에 따른 서비스 질과 돌봄 노동자의 소진에 관한 연구와 제공기관과 이용자와의 관계가 돌봄 노동자의 직무만족이나 소진 그리고 이직의사에 미치는 영향에 대한 연구에서 한발 더 나아가 돌봄 노동의 특성 중 감정노동수행정도과 대인관계요인을 직무지속의사와의 연관 하에서 이 세 요인의 관계를 파악하고자 한다. 즉, 감정노동수행정도가 돌봄 노동자들의 직무지속의사에 어느 정도 영향을 미치는지 그리고 대인관계가 감정노동을 수행하는 돌봄 노동자들의 직무지속의사에 어떠한 영향을 주는지를 밝히는 것을 목적으로 한다. 이에 본 연구는 돌봄 노동자의 직무지속의사와 그 영향요인을 노동자의 감정노동수행정도과 대인관계를 통합한 모형으로 구성하고, 그 영향관계 경로 속에서 대인관계의 매개효과를 규명하여 감정노동을 수행하는 돌봄 노동자의 직무지속의사를 높이는 방안을 모색하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

1) 돌봄 노동

Daly et al.(2000)는 돌봄 노동(care work)을 ‘스스로 자신을 돌볼 수 없는 사람을 돌보는 행위로서 병자, 노인, 어린자녀들을 그 대상으로 하는 노동’으로 정의하였으며 행위자체뿐

만 아니라 돌봄 노동이 수행되는 관계의 측면을 중요시하였다. 즉, 돌봄 노동의 대상은 사회의 구성원이지만 누군가의 돌봄을 필요로 하는 사람들이며 돌봄 노동은 곧 사회구성원들의 유지 및 재생산을 위해 요구되는 사회적 활동이자 필수적인 노동이다. 따라서 돌봄 노동은 미시적으로 보면 개인 간 관계이지만, 거시적으로 보면 가족과 사회, 개인과 사회를 연결하는 사회적 관계 속에서 수행되는 노동이다. 또한 돌봄 노동은 개인 간 서비스이지만 일상적 노동의 범주와 달리 정서, 도덕적 요소를 포함하고 있다(Daly et al, 2000).

2) 감정노동

(1) 감정노동 정의 및 특성

감정노동은 기본적으로 다른 사람과의 관계를 전제로 하고 다른 사람이 원하는 언행을 하는 경우로(한상근 외, 2012), Grandey(2003)은 감정노동을 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌이나 감정표현을 통제하는 과정이라고 정의하였으며, 박홍주(2006)는 감정노동을 업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위하여 행해지는 일체의 일정관리 활동으로 정의하였다. Hochschild(1983)는 그의 저서 『관리된 마음: 인간 감정의 상품』을 통해 감정노동이라는 개념을 처음으로 언급하였으며, 감정 노동을 감정적 일(emotional work)과 감정 노동(emotional labor)으로 구분하였다. 감정적 일이란 사적 영역에서 이루어지는 감정 관리이며, 감정 노동이란 공적 영역, 특히 서비스 업종에서 상품화된 감정 노동으로 정의하였다. 사적 영역에서든 공적 영역에서든 여성이 수행하는 많은 일에서 사람들 사이의 의사소통이나 그와 관련된 감정적 배려가 필수적인 요소이다. 따라서 이런 일을 하는 여성들은 정신과 육체만이 아니라 감정적 능력까지 민감하게 활용하지 않으면 안 된다(김영은, 2011, p.20-21에서 재인용). 또한 Morris et al.(1996)은 감정노동을 ‘사람들 간의 상호작용과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제(조절)의 정도’로 정의하고 있다.

이러한 감정노동의 개념으로 볼 때, 감정노동을 요구하는 업무는 다음과 같은 특성을 지닌다. 첫째, 감정노동은 고객과의 대면 또는 음성 교류 과정에서 발생한다. 둘째, 감정노동에 있어서 종사자의 감정은 다른 사람(주로 고객)의 감정, 태도 및 행위에 영향력을 미치

기 위하여 표현된다. 셋째, 감정노동 수행 시에 감정의 표현은 특정 규칙을 따라야 한다(신순식, 2009). 다시 말해서, 감정 노동이란 고객과 직접 접촉하는 부분에서 노동자의 감정 상태나 감정적인 표현을 조절하는 능력이 활용되는 노동으로서 여성이 수행하는 많은 일이 이러한 요소를 필요로 하는데, 이는 여성의 노동에 포함된 독특성과 가치를 돌봄(care)의 노동이라는 관점에서 새롭게 평가하려는 시도라고 할 수 있다(정영애, 1999). 박현미(2010)는 감정노동이 돌봄을 수행하는 사람의 ‘보이지 않는’ 노동 과정을 포함한다는 점을 고려할 때, 감정노동을 노동과정상 하나의 핵심적인 특징으로 하고 있는 돌봄 노동자의 일 만족 여부가 이용자의 일상적인 삶의 질에 중요한 영향을 미칠 수 있다고 강조하였다.

(2) 감정노동과 돌봄노동

자신의 감정을 숨기고 항상 상냥하고 친절하게 서비스를 제공하여야 하는 백화점이나 고객센터의 판매노동자와 간호사, 요양보호사 등과 같은 감정노동자는 이용자들에게 특정한 감정을 표현하도록 교육받을 수 있으며 그들의 감정을 이용자들에게 손쉽게 드러내지 않고 노동을 수행한다. 따라서 감정노동자들은 대부분 정신적 스트레스가 누적되어 정신적·육체적으로 심각한 질병에 노출되기도 하며 이직이나 직무불만족이 다른 직종에 비해 매우 높게 나타나는 경향이 있다. Adelman(1995)은 감정노동수행정도가 직무스트레스에 직접적인 영향을 주는 요인임을 보고하였으며 Brotheridge et al.(2002) 역시, 감정노동수행정도가 직무스트레스 나아가 감정노동자의 소진에도 영향을 줌을 실증적으로 입증하였다.

감정노동자들의 특수한 노동환경은 일반적 노동자들에게 비해서 감정적 부조화 강도를 높게 경험한다는 점이다. 감정적 부조화는 Morris et al.(1996)가 지적한 바와 같이 감정노동수행정도를 구성하는 중요 요인 중 하나이다. 감정노동자는 자신의 의지와 상관없이 직업 특성상 혹은 조직의 규칙에 자신의 감정을 통제하여야 한다. 그러므로 감정노동자는 자신이 표현하고 싶은 감정을 통제하여야 함으로 자신이 표현하고 싶은 감정과 실제 표현해야 하는 감정 사이에 괴리를 경험할 수밖에 없다. 이러한 감정적 부조화는 스트레스와 소진으로 나타나게 되고 이러한 스트레스와 소진현상은 낮은 직무만족도와 높은 이직률 등으로 나타나게 된다. 전화상담센터의 직원, 간호사, 요양보호사 등을 대상으로

Goodwin et al.(2011), Holtom et. al.(2008), 그리고 Cote et al.(2002)은 감정노동이 노동자들의 소진과 이직에 영향을 미친다는 점을 실증적으로 입증하였으며 또한 Abraham(1999)의 연구에 따르면 소비자만족센터에서 일하는 노동자들의 경우 노동자들이 가진 내적 감정과 표현되어야 하는 외적 감정 사이의 괴리로 인한 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

임지영(2007)의 노인주간·단기보호시설 노동자들을 대상으로 한 소진에 관한 연구에 따르면, 감정노동은 돌봄 노동자들이 조직의 요구와 자신의 실제 감정의 차이에서 발생하는 감정적 부조화에 따라 스트레스를 유발하게 되고, 이러한 스트레스는 돌봄노동을 수행하는 돌봄 노동자들의 직무에 대한 만족감을 떨어뜨리고 스트레스를 지각하는 돌봄 노동자들은 그것을 극복하는데 한계를 느껴 결국 소진을 경험하게 된다. 사회복지시설 종사자의 감정표현요구가 이직의사에 미치는 영향에 관한 김운화(2011)연구에서도 감정노동은 직무만족에 영향을 주고 직무만족도가 낮으면 이직의사가 높은 것으로 나타났다. 강수연과 이창환(2011)은 사회복지기관 및 시설에서 근무하고 있는 노동자를 대상으로 감정노동이 소진에 미치는 영향과 감정노동과 소진 두 변인간의 관계에서 감성기능의 조절효과를 검증한 결과 감성기능이 감정노동과 소진 관계에 정적 상관이 있는 것으로 나타났다.

위와 같은 연구 결과는 감정노동을 수행하는 요양보호사와 같은 돌봄 노동자들의 내적변인인 감정노동수행정도의 특성이 그들의 직무지속의사나 이직의도에 직접적인 영향을 줄 수 있는 요인임을 의미하는 것이다. 따라서 돌봄 여성노동자들이 수행하는 감정노동수행정도가 직무지속의사에 어느 정도 영향을 미치는지를 탐색할 필요가 있다. 즉, 돌봄 여성노동자들의 감정노동수행정도에 대한 인지정도가 직무지속의사에 어느 정도 영향을 미치는지를 입증하는 것은 의미가 있다.

3) 감정노동, 대인관계 그리고 직무지속의사

(1) 감정노동과 대인관계

Morris et al.(1996)가 제시한 바와 같이 대인관계 속에서 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제 정도를 감정노동이라고 규정한다면 감정노동자들은 일반노동

자들에 비해 대인관계특성이라는 특수한 노동환경에 노출되어 있다. 감정노동자들의 특수한 노동환경은 첫째, 감정노동자들은 고용주와 이용자 사이에서 그들의 위치를 인식하게 된다는 점이다. 예를 들어 제조업의 경우는 노동자가 고용주와의 관계에서만 자신의 위치를 인식하고 이에 관한 스트레스를 인지하게 된다. 그러나 감정노동자들은 고용주와의 관계뿐만 아니라 소비자나 이용자와의 관계도 고려하여야 하는 특성이 있다(Korczynski, 2001; Macdonald et al., 1996). 즉, 감정노동자들은 소비자들과 함께하는 현장 속에서 노동이 이루어지고 심지어 노동대상 자체가 이용자인 경우도 있어 이에 대한 스트레스도 직면하게 된다. 이는 감정노동자가 겪는 스트레스이고, 감정노동자는 고용주와 이용자라는 이중적 관계에 놓여 있는 자신의 위치로 인하여 스트레스 요인이 가중될 수 있는 태생적으로 특수한 노동특성을 가지게 된다는 것을 의미한다. 감정노동자들이 가지는 이러한 대인관계특성은 일반노동자들에 비해 높은 스트레스를 경험하게 하고 높은 스트레스는 감정노동자들의 업무소진이나 직무지속의사에 영향을 줄 수 있음을 의미하는 것이다.

특히 일반적인 서비스노동과 달리 요양시설이나 병원처럼 무기력한 사람들에게 돌봄을 제공하는 휴먼서비스 분야의 돌봄 노동자들이 경험하는 감정노동은 정서적 지지(emotional support)의 성격이 크고, 돌봄 서비스 이용자와 제공자 간의 유대나 친밀성을 동반하는 돌봄 관계가 성립될 경우 감정노동은 강제적이기보다는 자발적이라는 연구결과가 제시되었다(최희경, 2011). 이러한 연구결과는 돌봄 노동자들이 경제적 목적을 위해 일하고 있으나, 동시에 업무 특성상 서비스 이용자를 직접 상대하는 휴먼 서비스의 핵심이기 때문에 사랑을 바탕으로 한 돌봄의 동기에 의해 노동이 수행되고 있으므로, 이들이 돌봄 노동을 수행하면서 느끼는 감정은 다른 직종에 비해 더욱 직접적으로 서비스 이용자에 대한 서비스 제공에 영향을 미치게 됨을 의미한다. 이는 대인관계특성이 감정노동의 수행도와 직무지속의사와의 관계에 영향을 줄 수 있음을 의미하는 것이다.

휴먼서비스영역에서 근무하는 사회복지사나 요양보호사에게 있어 대인관계요인이 직무지속의사에 직접적인 영향을 주는지에 대해서는 연구자에 따라 조사결과가 상반되는 결과를 나타내고 있다. 김라미(2010)는 장기요양기관 노인요양보호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 제공기관(제공자)과의 관계는 그 자체가 보상을 평가하는 하나의 기준으로 조직 구성원들과의 인간관계가 좋다는 것은 그 만큼 이직의사를 낮추는 요인으로 영향을 미치고 있음을 보여주었고, 이화운(2010)의 요양보호사의 직무

스트레스가 이직의사에 미치는 영향연구에서도 대인관계로 인한 스트레스가 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 원재춘(2012)의 요양보호사 직무스트레스 요인에 관한 연구 역시 대인관계가 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Delp et al.(2010)의 연구에서는 돌봄이라는 것이 신체적 노동뿐 만 아니라 감정적 노동이 요구되어지는 것이기 때문에 돌봄노동자의 대인관계의 부정적인 상호작용 관계가 직무스트레스와 직업만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 稻葉美由紀(2009)연구에 의하면 돌봄 노동자와 돌봄 이용자와의 대인관계가 서비스의 질뿐만 아니라 스트레스에 강하게 영향을 주는 요인으로 나타났다.

하지만 김용우(2011)의 노인장기요양기관 근무환경이 요양보호사의 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구에서 제공자(제공기관)와의 관계는 이직의사에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 Hochschild(1983)와 Van maanen et al.(1989)은 감정노동을 수행하는 데 대인관계적 요인이 직무지속의사에 직접적인 영향을 주기보다는 감정노동과 직무지속의사 사이에서 부정적 또는 긍정적 역할을 수행한다고 강조하였다. 즉, 그들은 감정노동의 수행정도가 이용자와의 관계에 의해 영향을 받는다는 점을 강조하였다. 이들의 연구결과는 감정노동자가 이용자와의 관계가 좋으면 감정노동을 수행하는 정도가 낮아짐을 의미하는 것이고, 감정노동의 수행정도가 높으면 소진이나 직무이직의사를 높일 수 있음을 나타내는 것이다. 결국, 감정노동의 수행정도가 대인관계요인에 영향을 주고 직무지속의사, 소진 그리고 스트레스 등에 영향을 줄 수 있음을 나타내는 것이다. 본 연구는 대인관계요인에 대한 위와 같은 연구결과에 주목하여 대인관계요인을 매개요인으로 설정한다.

4) 직무지속의사

직무지속의사 용어 자체의 의미로 보자면 직무와 지속 및 의사의 합성어라고 할 수 있다. 직무란 소득을 얻기 위해 개개인 수행하는 일(task)의 집합체로서 임무를 수반하며, 유사 직위(position)의 집단인 직급(class)의 종류로 구성되어 있다(안인자, 2003). 사전적 의미에서 직무는 직제 또는 법령에 정해진 직업상의 사무, 책임을 지고 담당하여 맡아보는 사무로서 작업자가 수행하는 임무(duty)와 일(task)로 구성된다(이종현, 2005). 즉, 직무를 넘

은 의미에서 해석한다면 어떤 직업에 부과된 일이며, 좁은 의미에서 해석한다면 직제 또는 법령에 의해 처리해야 할 사무를 말한다(이대신, 1983). 지속이란 끊이지 않고 오래 계속되거나 유지되는 것 즉 어떤 상태가 끊이지 않고 오래 계속되거나 유지되는 것으로 정의되며, 의사란 무엇을 하고자 하는 생각으로 정의되며, 의지와 유의어로 사용되고 있다. Kuhl(1981)은 의지를 현재의 의도를 유지시키기 위해 매개하는 일련의 기제들로 단순히 머리 속에서 일어나는 인지 작용인 기대나 예상보다는 실제 실행력을 뜻하는 행위 요인이 개인의 행동을 설명하는 데 결정적으로 중요하다고 여겼다(김영상, 1998 재인용). 즉 직무지속의사는 노동자가 직장에서 직무 단절 없이 지속적으로 유지하려는 주관적인 반응이라 할 수 있다.

Kim et al.(1996)은 ‘고용인이 고용주와의 관계에서 멤버십을 유지하려는 계획을 직무지속의사’로 제시하였으며 Kim et al.(1996)의 연구를 바탕으로 Price(2001)는 ‘자발적 이직의 결정 요인에 대한 고찰’ 연구에서 직장에서 직무 단절 없이 지속적으로 근무하려는 고용인의 태도를 직무지속의사(intent to stay) 즉, 직무를 지속하려는 의사로 개념화하였다. Kovner et al.(2009)는 Price(2001)와 Kim et al.(1996)의 직무지속의사에 대한 개념을 간호사들의 직무지속의사에 대한 연구에 적용하였는데 그들은 직무지속의사를 Price의 정의를 적용하여 현 고용주에게 잔류하려는 응답자들의 태도로 정의하였다. 위의 연구들을 근거로 본 연구에서는 직무지속의사를 “돌봄 노동에 참여하는 여성노동자가 지속적으로 돌봄 노동에서 근무하려는 의사 즉, 직무를 지속하려는 의사”로 정의하였다.

3. 연구 방법

1) 연구내용

본 연구는 돌봄 서비스 종사자에 대한 관심이 증대되고 있는 이 시점에서 돌봄 서비스여성노동자의 직무지속의사와 그 영향요인을 감정노동수행정도과 대인관계를 통합한 모형으로 구성하고, 그 영향관계 경로 속에서 대인관계의 매개효과를 규명하여 돌봄 노동

일자리에 대한 시사점을 도출함으로써 감정도동을 수행하는 돌봄 노동자의 직무지속의사를 높이는 방안을 모색해 보고자 한다. 이를 위해 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하고 이를 분석한다.

가설 I. 감정도동수행정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다.

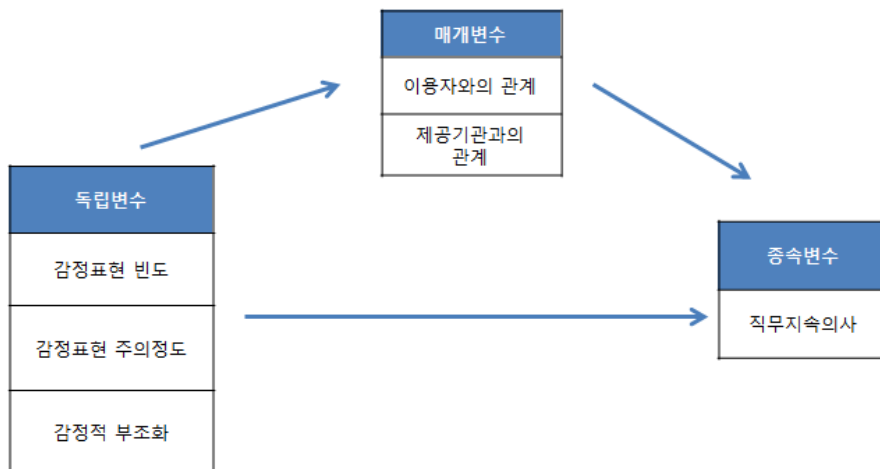
- I -1. 감정표현의 빈도가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다.
- I -2. 감정표현의 주의정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다.
- I -3. 감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다.

가설 II. 감정도동수행정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다.

- II -1. 감정표현의 빈도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다.
- II -2. 감정표현의 주의정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다.
- II -3. 감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다.

이상의 분석내용을 도식화 하면 다음 [그림 1]과 같다.

[그림 1] 연구모형



2) 조사대상 및 자료수집

본 연구의 분석에 필요한 자료는 대구·경북에서 노인돌봄서비스와 장애인활동지원서비스 및 가사간병방문서비스를 제공 하고 있는 돌봄 여성 노동자를 대상으로 하였다.

본 연구는 변수들의 측정에 사용되는 측정도구들의 신뢰도와 타당도를 높이고 측정의 질적 수준을 높이기 위해서 주요 정보자 면접조사를 실시한 후 수정 보완된 설문지를 돌봄 여성 노동자에게 예비조사를 실시하여 문항의 적합성을 검토하여 수정 보완한 후 본 조사에 사용하였다. 표집은 의도적 샘플링(purposive sampling)¹⁾방법을 활용하여 대구 7개 구와 1개 군, 경북 10개시와 13개 군에서 노인돌봄서비스와 장애인활동지원서비스 및 가사간병방문서비스를 제공하고 있는 228개 기관(대구 총84곳과 경북 총144곳)²⁾ 그리고 노인요양시설 및 노인전문병원에서 돌봄 서비스를 제공하고 있는 246개 기관(대구 65개 기관과 경북 181개 기관)³⁾ 중에서 대구 8개 기관, 경북 23개 기관(총 31개 기관)의 돌봄 여성 노동자 중에서 530명을 무작위 추출하여 설문조사를 시행하였다. 이 중 성실하지 못한 설문지 48부와 회수하지 못한 95부를 제외한 총387부를 분석에 사용하였다.

3) 조사도구

(1) 종속변수

본 연구에서 종속변수는 직무지속의사이다. 직무지속의사를 조작적으로 개념화하기 위해서 직무지속의사에 대한 선행연구를 통해 살펴본 결과, 직무지속의사는 노동자가 직장에서 직무 단절 없이 지속적으로 근무하는 상태를 의미하고 있음을 알 수 있었다. 직장에

1) 조사대상 기관을 의도적으로 표집한 이유는 대구(8개 구, 군)와 경북(23개 시와 군)에 위치한 돌봄 서비스제공기관의 직원 수와 이용자의 수가 너무 많은 편차를 보이기 때문이다. 본 연구에서는 일정 규모 이상의 돌봄 서비스 제공기관을 선정하기 위해 시군구는 무작위로 선정하였지만 선정된 시군구에 위치한 돌봄 서비스 제공기관에 대해서는 1차적으로 50침상 이상을 가진 시설(요양간병시설)과 30명 이상의 이용자를 가진 기관(방문간병시설)으로 표집대상기관을 제한 한 후 2차적으로 본 조사에 협조의사를 밝힌 기관인 31개 기관(방문간병시설 16개 기관과 요양간병시설 15개 기관 최종선정)이다.

2) 출처: <http://www.socialservice.or.kr>

3) 출처: 보건복지부 2011년 노인복지시설현황

서 직무 단절 없이 지속적으로 근무하는 상태를 Price(2001)는 지속의사 즉, 직무를 지속하려는 의사로 개념화하였다. 따라서 위의 연구들을 근거로 본 연구에서는 직무지속의사를 “돌봄 노동에 참여하는 여성이 지속적으로 돌봄 노동에서 근무하려는 의사 즉, 직무를 지속하려는 의사”로 정의하였다. Price는 직무지속의사 구성요인을 이직의사와 잔류의사로 제시 하였다. 본 연구에서는 종속변수인 직무지속의사를 측정하는 척도로 Price가 제시한 직무지속의사 측정척도를 사용한다. Price의 직무지속의사 측정지표는 2개 하위차원(이직의사, 잔류의사)에 각 2문항으로 총 4문항이며 점수의 범위는 문항평점 1점-4점의 범위를 갖는다. 이직의사를 나타내는 2문항은 (-)점수로 전환하여 분석하였는데 이는 점수가 높을수록 직무를 지속하려는 직무지속의 정도가 높아짐을 의미한다. 도구의 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .982였다.

(2) 독립변수

돌봄 노동자들은 경제적 목적을 위해 일하고 있으나, 동시에 업무 특성상 서비스 이용자를 직접 상대하는 휴먼 서비스의 핵심이기 때문에 사랑을 바탕으로 한 돌봄의 동기에 의해 노동이 수행되고 있다. 따라서 이들이 돌봄 노동을 수행하면서 느끼는 감정은 다른 직종에 비해 더욱 직접적으로 서비스 이용자에 대한 서비스 제공에 영향을 미치게 된다. 돌봄 노동이 가지는 감정노동수행정도의 특성을 개념화하기 위하여 본 연구에서는 감정노동수행정도를 직장 내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적인 노력으로 이해하였다. 즉 감정노동수행정도를 “돌봄 여성 노동자가 돌봄 서비스를 전달하는 상황에서 감정을 표현하는데 필요한 노력, 통제(조절)의 정도 행위”를 의미하는 것으로 개념화하였다. 감정노동수행정도의 측정도구는 Morris et al(1996)의 연구를 기초로 한다.

Morris et al(1996)은 감정노동수행정도의 측정도구로 감정노동수행정도가 적절한 ‘감정표현의 빈도’, ‘바람직한 감정표현(감정표현 규범)에 요구되어지는 주의정도’, ‘표현되어지는 감정의 다양성’ 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 데서 야기되는 ‘감정적

부조화' 등 네 가지 요소로 구성되어 있다고 보았다.

본 연구에서는 '표현되어지는 감정의 다양성'을 제외하였다. 왜냐하면 감정표현의 다양성은 직무에서 요구되는 감정표현이 얼마나 다양한가를 의미하는 것으로 본 연구에서는 관련이 없으므로 감정노동의 수행정도를 측정하기 위한 하위차원은 '감정표현의 빈도', '감정표현의 주의정도', 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 데서 기인하는 '감정적 부조화'의 3가지로 구성하였다. 3개 하위차원에 각 3문항으로 총 9개의 문항으로 이루어져 있으며 각 문항은 5점 Likert 척도로서, 점수가 높을수록 감정노동의 수행정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 감정표현의 빈도 요소가 (Cronbach's α) .853, 감정표현에 대한 주의정도 요소가 (Cronbach's α) .788, 감정적 부조화 요소가 (Cronbach's α) .906이다.

(3) 매개변수

① 이용자와의 관계

이용자와의 관계는 돌봄 서비스 이용자와 돌봄 노동자의 대인관계를 의미하는 것으로, 돌봄 여성노동자가 업무를 수행하는 과정에서 관여하는 이용자와의 우호적 관계의 정도를 백종철(2007)연구에서 사용한 5문항을 본 연구의 주제에 적합하도록 수정하여 사용한다. 각 문항은 5점 Likert 척도로서, 점수가 높을수록 이용자와의 관계가 우호적이라고 파악할 수 있다. 도구의 신뢰도는 백종철(2007)연구에서는 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .795이었으며, 본 연구에서 이용자와의 관계 관련 문항들의 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .902이었다.

② 제공기관과의 관계

제공기관과의 관계는 돌봄 서비스 제공기관(직원)과 돌봄 노동자의 대인관계를 의미하는 것으로, 업무를 수행하는 과정에서 관여하는 제공자와의 우호적 관계의 정도를 French et al.(1973)연구와 백종철(2007)연구에서 사용한 5문항을 본 연구의 주제에 적합하도록 수정하여 사용한다. 각 문항은 5점 Likert 척도로서 점수가 높을수록 제공기관과의 관계가 우호적이라고 파악할 수 있다. 도구의 신뢰도는 백종철(2007)연구에서는 신뢰

도 계수(Cronbach's α)는 .891이었으며, 본 연구에서 제공기관과의 관계 관련 문항들의 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .949이었다.

4) 연구방법

본 연구의 목적 달성을 위해 수집된 자료는 SPSS 18.0 및 AMOS 18.0을 사용하여 분석을 하였다. 구체적인 연구방법은 아래와 같다.

첫째, 측정모델과 연구모델의 상관성을 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석은 변수 간에 어떤 선형적 관계를 갖고 있는지를 분석하는 방법이다.

둘째, 경로모형의 적합도를 검증하였다. 최우도법(Maximum Likelihood)으로 경로모형의 적합도를 살펴보기 위해 먼저 모델의 전반적인 부합도를 나타내는 카이 자승치(χ^2) 값, 절대적합도(GFI, RMR, RMSEA), 증분적합도(NFI, CFI, IFI)를 검증하였다.

셋째, 위에서 제시한 분석을 토대로 경로모델을 검증하였다.

넷째, 간접효과가 나타난 변수들 간에 매개효과를 확인하기 위해 Sobel test 에 의한 방식을 이용하였다(sobel, 1982).

4. 연구결과

1) 연구모형분석

본 연구는 감정노동수행정도(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정적 부조화)를 독립 변수로, 그리고 이용자관계 및 제공기관관계를 매개변수로, 그리고 직무지속의사를 종속 변수로 하는 경로모형을 가정하였다. 이 경로모형에서 이용자관계 및 제공기관관계는 감정노동수행정도(감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화)의 영향을 받는 종속변수이자, 동시에 직무지속의사에 대한 독립변수로 사용되었다.

(1) 변인들 간 상관관계분석

감정노동수행정도와 관련변수들의 상관을 알아보기 위해 [표 1]과 같이 상관분석을 실시하였다. [표 1]에서와 같이 감정노동수행정도는 이용자와 제공기관과의 관계에서 유의한 부적상관($r=-.54$ 에서 $-.85$)을 보이고 직무지속의사에서도 유의한 부적상관을 보이고 있다. 이는 감정노동의 수행정도가 높으면 이용자와 제공기관과의 관계가 나빠져 직무지속의사도 낮을 것으로 해석할 수 있다. 따라서 본 연구의 검증을 위한 각 변수들 간의 경로 분석을 실행하는 데는 무리가 없다고 판단된다.

[표 1] 변수들 간 상관관계 분석

(N=387)

	이용자 관계	제공기관 관계	감정표현 빈도	감정표현 주의정도	감정적 부조화	직무 지속의사
이용자관계	1					
제공기관관계	.736**	1				
감정표현빈도	-.544**	-.607**	1			
감정표현주의정도	-.695**	-.680**	.762**	1		
감정적부조화	-.704**	-.647**	.708**	.850**	1	
직무지속의사	-.648**	-.680**	.643**	.718**	.723**	1

** $p < .01$

(2) 경로모형의 적합도 검증

감정노동수행정도는 잠재변수로 직접적으로 측정하기 어려워 구조방정식 모형에서는 측정변수를 사용하여 잠재변수를 측정하지만, 경로분석에서는 구조방정식처럼 요인분석을 통한 잠재변수의 연결 없이 측정변수만으로 분석할 수 있다. 본 연구에서는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정적 부조화와 이용자 및 제공자와의 관계가 직무지속의사에 대한 경로분석을 실시하였다. 본 연구에서는 모형의 전반적인 적합도를 보여주는 여러 가지 적합도지수 중에서 χ^2 , RMR, GFI, NFI, IFI, CFI를 이용하여 적합도를 검증하였다.

연구모형에 대한 검정 결과는 [표 2]와 같이 $\chi^2=104.23(p=.000)$, $CFI=(.945)$, $GFI=(.927)$, $NFI=(.945)$, $NFI=(.945)$, $RMR=(.025)$ 와 같이 전반적인 적합도는 수용할 수 있는 것으로 나타났다(Bogozzi et.al, 1988).

[표 2] 경로모형의 적합도

(N=387)

	χ^2	CFI	GFI	IFI	NFI	RMR
연구모형	104.23 (p=.000)	.945	.927	.945	.945	.025

종속변수에 대한 독립변수의 설명력을 의미하는 다중상관자승(SMC)은 [표 3]과 같이 제공기관관계(49.3%), 이용자관계(52.9%), 직무지속의사(61.8%)로 나타났다. 따라서 경로모형은 직무지속의사 수준을 비교적 잘 설명하도록 구축되었다고 볼 수 있다.

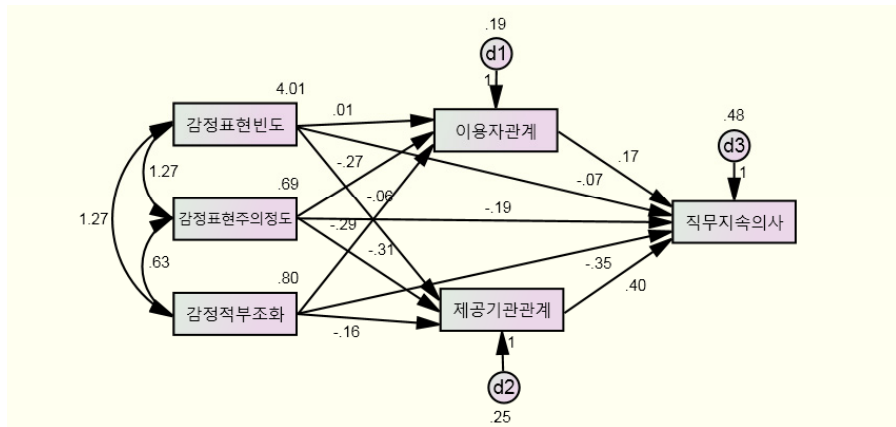
[표 3] 경로모형에 대한 다중상관자승

(N=387)

변수 명	다중상관자승(SMC)
제공기관관계	.493
이용자관계	.529
직무지속의사	.618

아래의 [그림 2]는 연구모형의 경로모형을 나타낸 것이다.

[그림 2] 경로분석 모형



(3) 연구모형 분석

독립변수, 종속변수, 그리고 매개변수들의 조합으로 구성된 총 14개의 경로 가운데 의사

효과관계를 나타내는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정적 부조화간의 경로를 제외한 11개의 경로에 대하여 경로계수의 통계적 유의성을 분석하였다. 그리고 독립변수 매개변수 및 종속변수 간 경로를 설정하여 개별적 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향을 이용자관계와 제공기관관계가 매개하고 있는지를 검증하였다. 매개변수는 독립변수가 결과인 동시에 종속변수의 원인에 해당된다. 만약 매개효과를 가지는 것이 확인되면, 돌봄 노동자의 직무지속의사와 관련하여 매개변수가 종속변수에 미치는 효과와 변화과정을 이해할 수 있다. 따라서 감정노동수행정도를 이해하여 직무지속의사를 담보하기 위한 실천방안과 개입을 모색하는 과정에서 매개효과의 검토는 중요하다고 볼 수 있다. 위의 [표 3]과 같이 구조모형이 적합하다고 평가되었으므로 매개변수를 포함한 모형에서 추정된 경로관계는 [그림 2]와 같다. 매개효과의 분석에는 독립변수가 매개변수에 미치는 영향, 매개변수가 종속변수에 미치는 영향, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 분석결과가 모두 포함된다. 먼저 독립변수인 감정노동수행정도가 매개변수인 이용자관계와 제공기관관계에 미치는 영향의 경우, 이용자와의 관계에서 감정적 부조화($\beta=.414$), 제공기관과의 관계에서 감정표현 주의정도($\beta=.364$), 이용자와의 관계에서 감정표현 주의정도($\beta=.362$), 제공기관과의 관계에서 감정적 부조화($\beta=.207$), 제공기관과의 관계에서 감정표현 빈도($\beta=.183$)가 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 감정표현 빈도는 이용자관계에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

가설 I 은 감정노동수행정도가 이용자관계에 미치는 영향과 관련된 것으로서 세부적으로 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정적 부조화간의 경로계수 추정치는 감정표현 빈도가 이용자관계에 미치는 영향은 .008($t=.454$, $p=.650$)로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 감정표현 부조화, 감정표현 주의정도와 이용자관계간의 경로계수 추정치는 $-.290$ ($t=-6.153$, $p=.000$), $-.273$ ($t=-4.928$, $p=.000$)로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 감정노동수행정도와 이용자관계와는 부분적으로 지지되었다. 가설 II 는 감정노동수행정도가 제공기관에 미치는 영향과 관련된 가설이다. 세부적으로 실증결과를 살펴보면, 감정적 부조화, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도간의 경로계수 추정치는 $-.163$ ($t=-2.971$, $p=.003$), $-.064$ ($t=-3.213$, $p=.001$), $-.309$ ($t=-4.786$, $p=.000$), 로서 모두 유의하게 나타났다. 결과적으로 [표 4]에서 보는 바와 같이 감정표현 빈도와 이용자관계를 제외한 측정변수들

의 모든 CR값⁴⁾이 모든 유의수준 ($p < .05$, $p < .01$, $p < .001$) 수준에서 유의한 경로로 추정되어 측정변수가 잠재변수의 개념을 잘 반영하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 매개변수인 이용자관계와 제공기관관계가 직무지속의사에 미치는 영향의 경우, 제공기관과의 관계가 좋을수록, 이용자와의 관계가 좋을수록 직무지속의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수인 감정표현빈도가 직무지속의사에 미치는 직접효과의 경로계수 추정치는 $-.074(t=-2.651, p=.008)$ 로 유의한 것으로 나타났으며, 감정표현주의 정도와 직무지속의사간의 경로계수추정치 $-.194(t=-2.061, p=.039)$ 로 유의 하였고, 감정적 부조화와 직무지속의사간의 경로계수추정치는 $-.348(t=-4.347, p=.000)$ 로 유의하였다. 즉, 감정노동 수행 정도가 높을수록 직무지속의사에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4] 감정노동수행 정도와 직무지속의사 간의 경로계수

			B	β	S.E.	C.R.
이용자관계	←	감정표현빈도	.008	.025	.017	.454
이용자관계	←	감정적부조화	-.290	-.414***	.047	-6.153
이용자관계	←	감정표현주의정도	-.273	-.362***	.055	-4.928
제공기관관계	←	감정적부조화	-.163	-.207**	.055	-2.971
제공기관관계	←	감정표현빈도	-.064	-.183**	.020	-3.213
제공기관관계	←	감정표현주의정도	-.309	-.364***	.064	-4.786
직무지속의사	←	감정표현주의정도	-.194	-.144*	.094	-2.061
직무지속의사	←	제공기관관계	.403	.254***	.070	5.750
직무지속의사	←	이용자관계	.169	.095*	.082	2.069
직무지속의사	←	감정표현빈도	-.074	-.133**	.028	-2.651
직무지속의사	←	감정적부조화	-.348	-.279***	.080	-4.347

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

(4) 효과분해

최종모형의 분석을 통해 경로계수를 파악한 후 변수 간 효과를 직접효과, 간접효과, 총효과로 분해하고 영향력의 상대적 크기를 비교하였다. 직접효과는 경로계수의 추정치를 나

⁴⁾ 추정치를 표준오차(SE)로 나눈 값으로 이 값이 1.96보다 크면 유의한 것으로 본다.

타내며, 간접효과는 경로구성에서 직접효과가 거쳐 간 경로계수 추정치들의 곱으로 계산되며, 총효과는 직접효과와 간접효과의 합이다.

[표 5]는 최종모형에서 추정된 변수들의 효과를 분해한 결과를 나타낸 것이다. 감정적 부조화, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도는 제공기관에 직접 영향을 미치고 있으며, 제공기관을 매개로 직무지속의사에 간접적으로 영향을 미치고 있었다. 이용자관계는 감정적 부조화와 감정표현 주의정도와 직접적으로 영향을 미치고 있으며, 이용자관계를 매개로 직무지속의사에 간접적으로 영향을 미치고 있었다. Bootstrap분석결과 감정도동수행정도 변수와 직무지속의사와의 관계에 있어 대인관계(이용자관계와 제공기관관계)는 통계적으로 유의미한 간접적 효과가 있는 것으로 확인되었다.⁵⁾ 또한 감정적 부조화, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도는 직무지속의사에 직접적으로 영향을 미치고 있었다. 그리고 제공기관관계와 이용자관계도 직무지속의사에 직접적인 영향을 미치고 있었다.

[표 5] 최종모형의 효과분해

	제공기관관계			이용자관계			직무지속의사		
	직접 효과	간접 효과	총 효과	직접 효과	간접 효과	총 효과	직접 효과	간접 효과	총 효과
감정적부조화	-.163	-	-.163	-.287	-	-.287	-.348	-.114	-.462
감정표현빈도	-.064	-	-.064	-	-	-	-.074	-.026	-.100
감정표현 주의정도	-.309	-	-.309	-.263	-	-.263	-.194	-.169	-.363
제공기관관계	-	-	-	-	-	-	.403	-	.403
이용자관계	-	-	-	-	-	-	.169	-	.169

(5) 이용자관계, 제공기관관계 매개효과 검증

감정도동의 수행정도가 돌봄 여성노동자의 직무지속의사에 영향을 미치는 데 대인관계의 변수가 간접적 영향을 미치는 것으로 Bootstrap검증결과 확인되었지만, 대인관계 구성요소인 이용자와의 관계와 제공기관과의 관계가 감정도동을 수행하는 돌봄여성노동자의 직무지속의사에 있어서 매개효과를 검증하기위하여 Sobel test를 실시하였다. 매개효

⁵⁾ 감정적 부조화와 대인관계의 간접효과 $p=.009$, 감정표현의 빈도와 대인관계 간접효과 $p=.041$, 그리고 감정표현의 주의정도와 대인관계 간접효과 $p=.005$ 로 모두 낮아($p<.05$) 간접효과가 있는 것으로 해석할 수 있음.

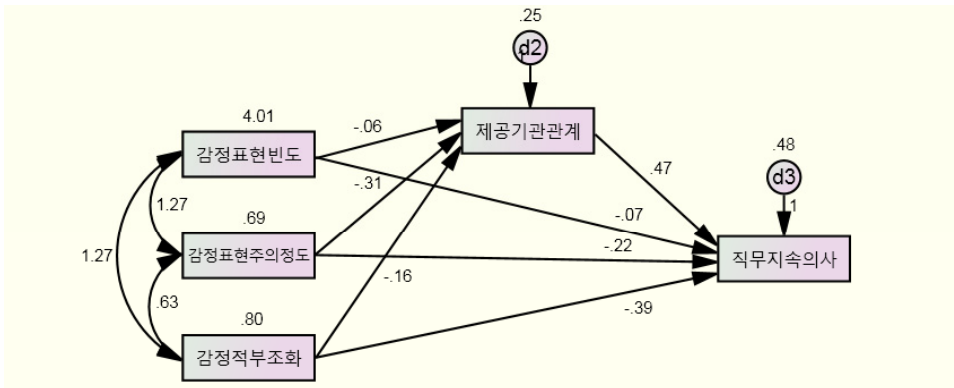
과의 통계적 유의성은 Sobel 검증을 통해 확인하며, 일반적으로 Sobel test의 Z값이 1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 $p < .05$ 수준에서 매개효과는 통계적으로 유의하다고 해석한다. Sobel 분석 결과는 [표 6]과 같다. Sobel 검증 결과, 가설 I -1에서 '감정표현 빈도는 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다',를 살펴보면, 가설 I -1은 이미 경로모형 분석에서 CR값(.454), $P > .650$ 으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 매개효과(Z 값=.091, $p > .05$)도 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 않는 것으로 분석되었다. 가설 II -1에서 '감정표현의 빈도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관에 의해 매개될 것이다'에서 매개효과(Z 값=3.37, $p < .001$)는 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 가설 I -2의 경우 '감정표현의 주의정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다'는 유의미한 매개효과(Z 값=1.14, $p > .05$)를 나타내지 않았다. 가설 II -2에서 '감정표현의 주의정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관에 의해 매개될 것이다'는 통계적으로 유의한 매개효과(Z 값=3.06, $p < .001$)가 있는 것으로 분석되었다. 가설 I -3에서 '감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다'는 유의미한 매개효과(Z 값=1.15, $p > .05$)를 나타내지 않았다. 가설 II -3의 경우 '감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다'는 통계적으로 유의한 매개효과(Z 값=2.61, $p < .05$)가 있는 것으로 분석되었다.

[표 6] 이용자관계, 제공기관관계의 매개효과 검증

가설	경로				Z값	p
가설 I -1	감정표현빈도	→	이용자관계	→	.091	.36
가설 I -3	감정적부조화	→		→	1.15	.25
가설 I -2	감정표현주의정도	→		→	1.14	.25
가설 II -3	감정적부조화	→	제공기관 관계	→	2.61	.01
가설 II -1	감정표현빈도	→		→	3.37	.00
가설 II -2	감정표현주의정도	→		→	3.06	.00

아래의 [그림 3]은 감정노동수행정도가 직무지속의사에 미치는 영향관계에서 제공기관관계의 매개모형을 나타낸 것이다.

[그림 3] 감정노동수행정도가 직무지속의사에 미치는 영향관계에서 제공기관관계의 매개모형



5. 연구결과 및 함의

본 연구는 감정노동수행정도와 돌봄 노동자들의 직무지속의사와의 관계에서 대인관계가 매개효과가 있는지 파악하는 것을 목적으로 하였다. 이에 본 연구는 돌봄 노동자의 감정노동수행정도와 직무지속의사와의 관계에서 이용자와의 관계와 제공기관의 관계로 구성된 대인관계가 갖는 상관관계는 어떠한지와 어떠한 경로모형을 통해 매개효과를 보이는지를 탐색하기 위해 경로분석을 통한 검증을 실행하였다. 본 연구모형은 감정노동수행정도가 직무지속의사 관계에서 직접적인 영향과 이용자관계와 제공기관관계를 매개로 간접적인 영향도 미친다는 부분매개모형이다. 위의 연구목적을 성취하기 위하여 본 연구에서는 돌봄 서비스를 제공하고 있는 대구경북의 돌봄 여성노동자를 대상으로 설문 조사를 통하여 자료를 수집하였으며, 총 387부를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 및 AMOS 18.0을 사용하여 분석을 하였다.

연구결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 변수들 간의 상관관계분석결과 변수들 간의 상관관계 계수는 r 은 -.54에서 .85사이로 감정노동의 수행정도가 높으면 이용자와 제공기관과의 관계가 나빠져 직무지속의사도 낮다는 부적인 경향이 있음을 나타내었다. 최종모형의 분석을 통해 경로계수를 파악한 후 변수 간 직접효과를 살펴본 결과 감정노동의 수행정도는 직무지속의사에 직접적으로 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 감

정노동의 수행정도가 돌봄노동자들의 직무를 연속하려는 의지를 저하시키는 것을 의미하는 것으로서 이러한 연구결과는 김운화(2011), 그리고 강수연과 이창환(2011)의 연구결과를 부분적으로 지지하는 것이다. 이는 국가와 제공기관이 돌봄노동자들의 감정노동을 수행하는데 있어서 수반되는 어려움을 극복할 수 있도록 돕는 그리고 감정 관리 및 순화를 위한 교육과 같은 정책적 대안이 필요함을 나타내준다.

본 연구의 주된 관심인 감정노동수행정도와 직무지속의사의 관계에서 이용자와 제공기관의 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel 검증방법을 통해 실시하였다. 일반적으로 Sobel test의 Z값은 1.96보다 크거나 -1.96보다 작고 $p < .05$ 수준에서 매개효과는 통계적으로 유의하다. Sobel 검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 I -1 ‘감정표현의 빈도는 직무지속의사에 영향을 미치는데 이용자관계에 의해 매개될 것이다’는 지지받지 못하였다. 즉, 가설 I -1은 이미 경로모형 분석에서 CR값 (.454), $P > .650$ 으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 매개효과(Z 값=.091, $p > .05$)도 통계적으로 유의한 매개효과를 나타내지 않는 것으로 분석되었다. 가설 I -2 ‘감정표현의 주의정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다’도 유의미한 매개효과(Z 값=1.14, $p < .05$)를 나타내지 않았다. 가설 I -3인 ‘감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향은 이용자관계에 의해 매개될 것이다’ 역시 유의미한 매개효과(Z 값=1.15, $p > .05$)를 나타내지 않았다. 이러한 연구 결과는 대인관계 두 요인 중 이용자와의 관계는 돌봄 여성노동자들의 감정노동수행정도와 직무지속의사의 관계에서 매개효과가 없음을 의미하는 것으로 이는 감정노동을 수행하는 돌봄 노동자의 대인관계가 직무스트레스, 직무만족도, 이직의사 등에 영향을 준다는 기존의 연구들(원재춘, 2012; 이화운, 2010; 稲葉美由紀, 2009; Delp et al., 2010)을 지지하지 않는 결과로서 이는 돌봄 노동자들에게 있어 감정표현의 빈도나 감정적 부조화 그리고 감정표현의 주의정도 등의 감정노동수행정도가 “돌봄(caring)”이라는 소명감을 가지고 일하는 돌봄 노동자들의 직무지속의사에 영향을 주는 영향요인이라기 보다는 업무에 대한 만족과 불만족만을 나타내는 요인으로 작동할 가능성이 있음을 의미하는 것이다. 즉, 감정노동수행정도에 상관없이 돌봄 여성노동자들은 이용자와의 관계가 나쁘다고 해서 이직을 생각한다기보다는 새로운 이용자를 소개받는다든지 이용자와의 관계를 개선하기 위해 개인적으로 노력하는 등의 행위를 수행할 수 있음을 나타낸다. 직무지속의사와 감정노동수행정도 사이에 이용자관

계가 매개효과를 나타내지 않는다는 연구 결과는 또한 직무스트레스, 소진, 직무만족과 직무지속의사 같은 요인과 돌봄 노동자들과 이용자관계 그리고 감정노동 수행정도에 대한 보다 심도 있는 연구의 필요성을 제시하는 것이다.

둘째, 가설 II -1인 ‘감정표현의 빈도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다’는 통계적으로 유의한 매개효과($Z값=3.37, p<.05$)가 있는 것으로 분석되었다. 가설 II -2인 ‘감정표현의 주의정도가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관에 의해 매개될 것이다’ 역시 통계적으로 유의한 매개효과($Z값=3.06, p<.05$)가 있는 것으로 분석되었다. 마지막으로 가설 II -3 ‘감정적 부조화가 직무지속의사에 미치는 영향은 제공기관관계에 의해 매개될 것이다’도 통계적으로 유의한 매개효과($Z값=2.61, p<.05$)가 있는 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과는 영양보호사와 제공자(제공기관)와의 관계는 이직의사에 영향을 미치지 않는다는 김용우(2011)의 연구결과를 지지하지 않는 것이며, 김라미(2010), 이화운(2010), Delp et al.(2010), 稲葉美由紀(2009)의 연구결과를 지지하는 것이다. 감정노동의 수행정도와 직무지속의사 사이에서 제공기관과의 관계가 부적인 영향을 미친다는 것은 제공기관이 돌봄 노동자들의 노동조건이나 노동환경을 지속적으로 개선하여야 하는 것임을 의미하는 것이다. 즉, 제공기관은 지속적으로 감정노동을 수행하는 돌봄 노동자들이 직무를 지속적으로 유지할 수 있도록 근무조건을 개선하기 위한 노력을 수행하여야 함을 나타내준다. 보다 구체적으로 제공기관은 돌봄 노동자들과 신뢰 관계를 구축하기 위해 노력하여야 하며 양자사이에 원활한 의사소통이 이루어질 수 있도록 의사소통망을 구축하여야 하고 돌봄 노동자들이 업무를 수행함에 있어 행정적으로 충분한 지원을 제공하여야 함을 의미한다.

본 연구 결과가 가져다주는 함의는 다음과 같다. 첫째, 감정노동을 수행하는 돌봄 노동자들의 직무지속의사에 제공기관과의 관계가 매개효과가 있음을 제시한 본 연구의 결과는 국가가 제공기관에 대한 관리 및 감독을 강화하여야 하는 당위성을 제공해준다. 우리나라 돌봄 서비스의 기본원리인 “시장 활성화와 민간시장을 통한 공급”이라는 내용은 돌봄 서비스 시장을 형성하여 정부에 의한 인프라 구축 없이도 민간 공급자들에 의한 서비스 공급이 유발되도록 하여 서비스 공급부족을 단기간에 해결하고자 하는 정부의 의도에서 출발하였다(임정현, 2012). 이런 시장 활성화와 민간시장을 통한 공급은 민간 제공기관의 경우 기관홍보에 대한 투자를 확대하고, 서비스 단가 조정에서도 이윤을 추구하

기 위하여 관리적 측면에서 직원의 임금을 낮게 유지하는 불안정한 노동 상태를 유지하여 언제든지 고용과 해고가 가능한 노동조건을 선호하는 결과를 초래하였다. 결국 서비스 경쟁은 제공기관과 돌봄 여성 노동자 사이의 협력과 신뢰가 생길 수 있는 조건을 허락하지 않았다(지은구·김은정, 2010). 따라서 국가는 민간영리기관의 돌봄 시장의 진입장벽을 제한하고 기존에 시장에 진입한 제공기관들에 대해서는 관리 및 감독을 강화하고 돌봄 노동자들과의 관계를 신뢰와 협력의 관계로 지속유지 발전할 수 있는 구체적인 방안을 제시하도록 노력하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 결과 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도 그리고 감정적 부조화로 대표되는 감정노동의 수행 정도가 돌봄 노동자의 직무지속의사에 부적인 영향을 미치는 직접적인 영향요인임이 나타났으므로 국가와 제공기관은 돌봄 노동자들이 감정노동을 수행하면서 느끼는 감정적 부조화 등을 스스로 통제할 수 있도록 하는 감정관리 및 감정순화를 위한 체계적 교육을 제공하여야 하며 또한 동시에 돌봄 서비스를 제공받는 이용자나 이용자가족들을 대상으로 돌봄 서비스에 대한 구체적인 업무의 범위와 노동자들의 업무영역 등을 사전에 교육받도록 하여 업무이외의 노동이나 추가적 노동 등을 요구하는 일이 없도록 행정지도를 펼쳐야 할 것이다.

■ 참고문헌 □

- 강수연, 이창환(2011). 사회복지종사자의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 소진에 미치는 영향. *사회과학연구*, 37(2), 53-72.
- 김라미(2010). 장기요양기관 노인요양보호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울시립대학교 석사학위논문.
- 김복희(2010). 사회복지서비스 바우처사업 종사자의 직무만족에 관한 연구. *조선대학교*.
- 김영상(1998). 동기의 자기조정: Kuhl의 의지이론. *안암교육연구*, 25(2), 229-244.
- 김영은(2011). 돌봄 사회복지서비스 종사자의 감정노동 수행정도가 서비스 질 인식에 미치는 영향. *중앙대학교 석사학위논문*.
- 김용우(2011). 노인장기요양기관 근무환경이 요양보호사의 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구. *광운대학교 석사학위논문*.
- 김운화(2011). 사회복지시설 종사자의 감정표현 요구가 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구. *한영신학대학교 박사학위논문*.
- 박숙경(2010). 사회복지실천가의 지적장애이용자와의 관계 인식. *성공대학교 박사학위논문*.
- 박현미(2010). 감정노동의 개념화논의에 대한 소고. *한국노총중앙연구원*.
- 박홍주(2006). 감정노동, 여성의 눈으로 다시보기. *인물과 사상*, 6(11), 85-86.
- 백종철(2007). 대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구. *위덕대학교 박사학위논문*.
- 신순식(2009). 노인복지관 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. *순천향대학교 석사학위논문*.
- 안인자(2003). 사서교사(사서)의 직부분석을 통한 양성기관의 교육과정 개발에 관한 연구. *한국문헌정보학*, 37(3), 79-95.
- 원재춘(2012). 요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구. *한성대학교 석사학위논문*.
- 윤영진, 양기용, 이인재, 이재원(2011). *사회서비스정책론*. 서울: 나눔의 집.
- 윤자영(2010). 돌봄서비스 일자리의 실태와 정책과제. *국제노동브리프*, 4, 1-3.
- 이대신(1983). *고등학교 교사의 직부분석에 관한 연구*. 부산대학교 석사학위논문.
- 이종현(2005). *학교상담교사의 직무 및 역할분석*. 한국교원대학교 박사학위논문.
- 이화윤(2010). *요양보호사의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향*. 경기대학교 석사학위논문.
- 임정현(2012). *사회복지사와 서비스이용자의 관계 경험 연구*. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 임지영(2007). *감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구*. 이화여자대학교 석사학위논문.

- 정영애(1999). 여성의 배려적 노동과 비교가치론. *한국여성학*. 15(1). 71-101.
- 지은구, 김은정(2010). 사회복지서비스의 특성과 이용자재정지원. 서울: 나눔의 집.
- 최희경(2011). 노인시설 요양보호사의 감정노동에 대한 연구. *한국사회복지조사연구*. 29, 113-138.
- 한상근, 박천수, 정윤경, 장혜정, 김나라(2012). 한국의 직업지표 연구. 한국직업능력개발원.
- 加藤榮子, 尾峰フサ子(2010). 経験4年以下の看護職者に対する職務継続支援の検討. 群馬県立健康科学大学紀要. 5. 19-28.
- 稲葉美由紀(2009). 要介護高齢者のケアプロセスにおける役割. *社会福祉学*. 49(4), 131-142.
- 福崎径子, 稻田, 渡邊一平, 栗栖照雄(2011). 潜在的介護福祉士の介護現場への復帰の可能性. 九州保健福祉大学研究紀要. 12. 39-43.
- 矢富直美, 中谷陽明, 卷田ふき(1991). 老人介護スタッフのストレス評価尺度の開発. *社会老年学*. 34. 49-59.
- Abraham, R(1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*. 133. 441-445.
- Adelmann, PK(1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In SL Sauter, LD Murphy(Ed.). *Organizational Risk Factors for Job Stress*. Washington DC: Am Psychol. Association. 371-381.
- Bogozzi, Richard P. and T.F. Heatherton(1994). "A General Approach to Represent Multifaced Personality Constructs: Application to State Self-esteem", *Structural Equation Modeling*. 1. 35-67.
- Brotheridge, C. and Grandey, A(2002). Emotional labor and burnout comparing two perspectives of 'peppel work'. *Journal of Vocational Behavior*. 60. 17-39.
- Cote, S. and Morgan, L(2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intention to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 29. 947-962.
- Daly, M., & Lewis, J(2000). The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *British Journal of Sociology*. 51(2). 281-298.
- Delp, L., Steven P., Jeanne Geiger-Brown & Muntaner, C(2010). Job Stress and Job Satisfaction: Home Care Workers in a Consumer-Directed Model of Care. *HSR: Health Services Research*, 45(4). 922-940.

- French, J. P., & Caplan, R. D.(1973). Organizational stress and individual strain. In A. J. Marrow(ed.), *The Failure of Success*. New York: AMACOM, 30-66.
- Goodwin, R., Grith, M., and Frenkel, S.(2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*. 79, 538-548.
- Grandey, A. A.(2003). When "the show must go on": Surface acting ad determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Managemnt Journal*. 46(1). 86-96.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: The commercialization of human feeling. *Journal of Sociology*. 85(3). 551-575.
- Holtom, B., Mitchell, T., Lee, T., and Eberly, M(2008). Turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present and a venture into the future. *Academy of Management Annals*. 21. 231-274.
- Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C., & Watson, T(1996). "The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital". *Human Relations*. 49(7). 947-976.
- Korczynski, M(2001) 'The contradictions of service work: Call centre as customer-oriented bureaucracy'. In A. Sturdy, I. Grugulis, H. Willmott (eds.) *Customer Service*, Basingstoke: Macmillan/Palgrave, 79-102.
- Kovner, C., Brewer, C., Greene, W., & Fairchild, S(2009). Understanding new registered nurses' intent to stay at their jobs. *Nurshing Economics*. 27(2). 81-96.
- MacDonald, Cameron and Cameron Sirianni (eds.)(1996). *Working in the service society*. Philadelphia: Temple University Press.
- Morris, A. J., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 21(4). 986-1010.
- Price, J. L(2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*. 22(7). 600-624.

The mediating effect between the degree to provide emotional labor and personal relationship in the intent to stay for Care worker

Ji, Eun Gu* · Kim, Min Ju** · Lee, Won Ju***

The purpose of this study is to find out the relationship among the degree to provide emotional labor, personal relationship and the intent to stay of female care service workers. Specifically, this study focuses on the mediating effect of the personal relationship (client and agency relation). The path analysis and structural equation modeling analysis were performed on the collected data using SPSS18.0, and AMOS 8.0. And Sobel test conducted for examine the mediating effect. The results are the followings.

First, the result of the analysis showed that agency relationship was an indirect factor as the partial mediating effect on relationship between the degree to provide emotional labor and the intent to stay for the care women workers. The result suggests that education utilizing various techniques and strategies to overcome the difficulty accompanied by emotional labor such as communication education and the government try to effort managing and controlling the agency which impact on the labor condition of care workers. Second, the government also tries to provide the trust and collaboration network system which construct a good relationship between the care worker and the agency.

* Professor, Department of Social Welfare, Keimyung University(eunguji@kum.ac.kr)

** Professor, Department of Social Welfare, A1 Cyber Academy(jo6190@kmu.ac.kr)

*** Assistant Professor, Department of Social Welfare, Dae Gu Thechnical University(wjtjkjdj@gmail.com)

Key Words: emotional work, the intent to stay, care service workers, personal relationship

◆ 2013.08.18. 접수 / 2013.09.14. 1차 수정 / 2013.09.29. 게재 확정