

## A Study on Emotional Labor of Home Elderly Welfare Center Certified Nursing Assistants

Jung Seo Lee\*

\*assistant professor, Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology, Gwangju Metropolitan City, Korea

### [Abstract]

The purpose of this study is to improve the operation and working environment of welfare centers through this study on emotional labor of Certified Nursing Assistants at home welfare centers for the elderly. For the study, 138 Certified Nursing Assistants belonging to the Home elderly welfare center in K-si and J-do were studied. For statistical analysis, Cronbach's  $\alpha$ , t-test, ANOVA, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis were performed using SPSS/WIN 17.0. First, as a result of the study, the difference in emotional labor among Certified Nursing Assistants at home-based senior welfare centers was higher in the degree of emotional labor in the order of dementia education, work experience, employment type, education level, and age. Second, the degree of burnout of the survey subjects was highest in the order of work experience, dementia education, employment type, and age. Finally, work stress and emotional labor were found to have a significant positive effect on work burnout. In conclusion, it is necessary to study Certified Nursing Assistants' cases of systematic emotional control experience to prevent work burnout, dementia education, work feedback on how to cope with services, and work conditions improvement measures to relieve work stress.

▶ **Key words:** Welfare Service for the Elderly at Home, In-home Care Welfare Service for the Elderly, Care Worker, Emotional Labor, Elderly Care Attitude, Elderly Care System

### [요 약]

재가노인복지센터 요양보호사들의 감정노동에 관한 연구를 통해 복지센터의 운영과 요양보호사의 근무환경을 개선하고자 한다. 본 연구를 위해 K시와 J도 소재 재가노인복지센터 소속 요양보호사 138명을 대상으로 연구하였다. 통계적 분석을 위해 수집된 자료는 SPSS/WIN 17.0을 이용하여 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  계수산출, t-test, 분산분석, Pearson 적률상관계수와 다중회귀분석을 시행하였다. 연구 결과 첫째, 재가노인복지센터 요양보호사들의 감정노동 차이는 치매 교육, 근무경력, 고용 형태, 학력, 나이순으로 감정노동 정도가 더 높았다. 둘째, 조사대상의 소진 정도는 근무경력, 치매 교육, 고용 형태, 나이순으로 높았다. 마지막으로 업무 스트레스, 감정노동은 업무소진에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 요양보호사들의 업무소진 방지를 위한 체계적인 감정조절 경험사례와 치매 교육, 서비스 대처 방법에 관한 업무 환류와 업무 스트레스 완화를 근무 여건 개선 대책 연구가 필요하다.

▶ **주제어:** 재가노인복지서비스, 재가노인복지센터, 요양보호사, 감정노동, 노인돌봄태도, 노인맞춤돌봄서비스

- First Author: Jung Seo Lee, Corresponding Author: Jung Seo Lee
- \*Jung Seo Lee (jslee@hanmail.net), Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology
- Received: 2022. 11. 14, Revised: 2023. 01. 19, Accepted: 2023. 01. 19.

## I. Preface

우리 사회는 2025년 65세 이상 노인인구 비율이 20.3%로 예상되고 노인 돌봄 수요 주요 대상인 85세 이상 노인 인구는 올해 10%가 넘을 것으로 추산되고 있다[1-2]. 2020년 기준 노인복지시설은 82,544개소, 노인장기요양보 험제도 신청자는 118만 명이다[3]. 또한 2021년 기준 재가 노인복지센터는 전국 470개, 서비스 대상자는 36,165명, 서비스 제공인력은 1,635명으로 집계되었다[4]. 재가노인 복지센터 요양보호사의 감정노동은 다른 복지센터에 비하여 상대적으로 많은 감정노동을 겪게 된다. 그 이유는 재가노인복지센터 요양보호사들은 노인들의 여러 요구를 수 발해야 하고 대신 받는 처우는 열악하기 때문이다. 노인복지정책의 물리적 성장과 더불어 요양보호사의 감정노동 문제가 꾸준히 해결 과제로 대두되어 이를 위한 여러 연구가 진행되고 있다.

### 1. The need for research

재가노인복지서비스는 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 수행하기 곤란한 노인과 노인부양가정에 필요한 각종 서비스를 제공함으로써 노인이 가족 및 친지와 더불어 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 함과 동시에 노인부양으로 인한 가족의 부담을 덜어주기 위함이다. 재가노인복지센터 요양보호사들은 많은 감정노동을 겪게 되는 주된 이유는 서비스 대상자들이 대부분 각종 노인성 질환인 치매, 알츠하이머, 파킨슨, 뇌졸중 등을 가지고 있고 거동이 불편하여 신체 수발, 식사 도움, 청소, 취사 그리고 말벗하기 등 다양한 노인돌봄서비스를 제공해야 하기 때문이다. 이러한 문제점 때문에 K시와 J도 소재의 재가노인복지센터 같은 경우 돌봄서비스 제공 요양보호사가 부족 현상이 나타나고 있다. 따라서 감정노동 문제점 해결 방안 모색 연구가 필요하다.

### 2. The purpose of the study

재가노인복지서비스의 주체이면서 서비스의 질을 결정하는 핵심 요소는 요양보호사이고 이들의 감정노동과 업무소진의 경감방안을 조사하고자 한다. 특히 본 논문에서는 이들 요소가 노인 요양 돌봄서비스에 미치는 영향 정도를 파악하고 재가노인복지센터 종사자들의 감정노동과 업무 스트레스, 업무소진에 대한 문제점을 분석하는 것이 본 연구의 목적이다.

### 3. The review of preceding research

노인복지시설 종사자들의 감정노동에 관한 연구는 다양하게 이루어져 오고 있다. 본 연구를 위하여 몇 가지 선행 연구 결과들을 살펴보고자 한다. 먼저, 2012년 ‘감정노동 수행 전략 중 감정고갈 중심에서 조사해보면 긍정적 감정 조화 행위와 표면 행위는 고객지향성과 이직 의도에 미치는 영향요인의 매개 역할’ 연구[5]가 있었다. 2013년에는 노인돌보미의 감정노동과 일 만족도 간에 부적 상관 관계 인임을 조사한 결과[6]가 있었다. 이어서 2014년에는 노인 돌봄 서비스제도 분석과 개선방안을 제시한 연구[7]와 2015년 재가복지서비스 전달체계 개편 제안을 제시한 연구[8]가 있었다. 2016년에는 노인요양보호사의 직무스트레스가 감정노동과 노인 지향성에 미치는 영향을 경감시키기 위해 감정노동과 직무스트레스에 대한 체계적인 정책연구개발 필요성을 제시[9]하였다. 한편, 2017년 연구에는 ‘노인복지시설 종사자들의 감정노동이 직무소진과 서비스품질에 미치는 영향’ 조사 연구에서 자기효능감의 매개적 역할과 감성 리더십 조절적 역할을 인과적 관계로 검증하여 감정노동은 서비스품질과 직무소진에 영향을 주고 직무소진은 서비스품질에 영향을 미친다고 소개하였다 [10]. 2018년 선행연구에서 집중적으로 치매 노인만을 돌보는 요양보호사의 경우 정신건강과 감정노동이 결국 돌봄 업무 수행에 영향을 미치고 그 요인으로 간병인의 감정노동 정도, 요양보호 수행 능력 등 임을 조사 결과를 소개하였다. 돌봄 수행 능력 향상을 위해 정신건강 프로그램이 제공되고, 건강 상태 개선 및 건강관리 그리고 치매 시설 간병인의 감정노동을 경감시킬 새로운 운용 개발 필요성을 제기하였다[11]. 2019년 요양보호사의 감정노동과 노인 돌봄에 미치는 영향요인 조사 연구 결과 노인 돌봄에 있어 노인의 행동을 받아들여야 하고 이해하는 감정표현 요구가 높을수록 서비스 대상 노인건강 상태가 좋지 않을수록, 근무 형태가 불안정할수록 노인돌봄 태도에 부정적인 영향을 미친다고 소개하였다. 이러한 문제점을 개선하기 위해 요양보호사에 대한 사회적 인식 변화와 개선 그리고 요양보호사에 대한 근무환경의 안정화를 체계적으로 개선할 필요성을 제기하였다[12]. 그밖에 재가노인복지센터의 노인돌봄 서비스 개선을 위해 학력, 연령, 종교, 근무 형태, 임금 차이, 감정노동의 주의 정도와 빈도를 조사한 결과들이 있었다. 요양보호사는 돌봄 대상자와 빈번한 상호작용 과정에서 언어적 폭력과 신체적 폭력에 노출되어있음에도 이러한 고려 없이 일방적인 사회적 기준으로 바람직한 감정표현만을 강요받고 있어 요양보호사는 노인 돌봄에 중요한 인력임에도 불구하고 수동적인 직무수행환경으로 감

정노동에 시달리고 있는 현실에 놓여있다. 2020년에는 노인돌봄 서비스의 변화와 노인돌봄 서비스의 유형과 대상, 내용, 문제점을 파악을 위한 연구에서 사업수행 기관과 서비스 대상자에게 혼란을 주는 재가 복지와 유사한 노인 돌봄서비스의 통합 운영이 타당하고 서비스 제공인력의 전문성 향상과 처우개선이 이루어져야 하며 노인 맞춤 돌봄 서비스와 지역사회 통합돌봄 서비스의 비교 연구 후 평가가 이루어져야 한다는 제안을 한 연구[13]가 있었다. 2020년 요양보호사 중심의 연구에서 재가노인복지센터 측면에서 연구가 이루어졌다. 재가노인복지센터의 운영위기 측면에서 요인분석 조사 결과 극복해야 할 요인들을 언급한 연구[14-16]가 이루어졌다. 코로나19 과정에서는 재가노인복지센터 운영에 있어 정부 정책변화에 능동적으로 대처하지 못한 한계성과 지역사회에서 부정적인 인식, 그리고 기관, 법인, 협회의 상호 역할 부족 등으로 아쉬움이 있었다. 따라서 정책변화에 대응하는 행정력과 예산 부족 극복 능력, 재가노인복지센터의 역할 그리고 행정서비스 일원화 필요성을 제기[17]하였다. 2021년 노인맞춤돌봄서비스 생활 지원사의 감정노동에 관한 조사 연구에서 감정노동과 직무만족은 직무스트레스 관계로 부분매개효과가 있고 감정노동과 직무스트레스는 사회적 지지의 조절 효과가 있으며 직무스트레스의 매개효과는 사회적 지지가 증가할수록 감소 된다는 연구 결과[18]가 있었다. 따라서 재가노인복지센터에 근무 중인 요양보호사의 직무만족 재고를 위해 실천적 정책제언이 마련되어야 한다. 따라서 올해 '복지시설 요양보호사들의 감정노동과 이직 의도'에 관한 연구에서 요양보호사의 감정노동 경감을 위해 조직 규칙을 정비하고 표준화된 메뉴얼 마련과 내면 행위 향상을 위한 교육 그리고 요양보호사의 업무분장 명시화, 업무 모호성 제거, 업무 매뉴얼 작성 등을 통해 역할갈등 해소방안이 체계적으로 마련될 필요성이 있다는 제언[19]이 있었다.

## II. Research method

### 1. The target of research

연구대상은 K시, J도 재가노인복지센터 7곳에서 노인 돌봄 업무를 수행하고 있는 요양보호사 대상 중 6개월 미만 이거나 중도 이직 요양보호사는 제외하였다. 조사 기간은 2022년 6월 2일부터 7월 15일까지 표본 수를 약 130명을 목표로 진행하였고 탈락률을 고려 150부를 배포 141부(94%)를 수거하였다. 유효하지 않은 설문지를 3개를 제외한 응답지 138부(92%)를 최종 조사대상으로 연구하였다.

## 2. Research methods and problems

### 2.1 The research method

표집은 비확률표집(non probability sampling)으로 연구 의도에 맞는 표집 방법을 활용하였다. 설문지는 구조화된 자가 평가 기입법(self administration method)으로 조사를 시행하였다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 17.0을 이용하여 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  계수산출과 t-test, 분산분석, Pearson 상관분석 및 다중회귀분석 등을 시행하였다.

### 2.2 The research problem

본 조사 연구는 재가노인복지센터의 요양보호사를 통한 노인 요양 서비스의 질적 향상을 도모하고 또한 센터의 효율적인 운영관리와 요양보호사의 근로 환경개선을 궁극적인 목적으로 하고 있다. 따라서 연구 문제로 첫째, 요양보호사들의 인구 사회학적 특성에 따른 감정노동에 어떤 차이가 있는지를 알아본다. 둘째, 조사대상의 인구 사회학적 특성에 따른 소진에 미치는 영향을 분석한다. 마지막으로 업무 스트레스, 감정노동이 소진에 영향 여부를 검증하고자 한다. 소진에 영향을 미치는 요인 조사를 위해 요양보호사의 인구 사회학적 특성과 감정노동, 업무 스트레스, 업무 만족도를 독립변수로 소진을 종속변수로 하여 변수간 영향을 검증한다. 검증 분석을 위해 독립변수 '감정노동'의 하위요인을 '감정표현의 빈도', '감정표현의 다양성', '감정표현의 지속성', '감정부조화'로 설정하였다. 인구 사회학적 특성 분류는 성별, 나이, 건강 정도, 종교, 결혼상태, 교육 정도, 근무경력, 담당 요양 서비스 형태, 월별근무일, 일별 근무시간, 근로계약 형태, 근무 형태 등으로 세분화하였다.

## 3. The research tool

연구 도구[3],[20-21]를 참고로 교육경력 10년 이상의 교수 2명으로부터 설문지 예비 검사를 통해 타당도를 검증하였고 조사대상의 일반적 특성(14문항) 선택/단답형과 5점 리커트 척도로 구성된 감정노동(8문항), 업무 스트레스(4문항), 소진(8문항), 업무 만족도(4) 총 38문항으로 구성하였다.

### 3.1 The emotional labor

감정노동 측정 도구의 구성은 표 1과 같다.[20-21]

Table 1. The configuration of emotional labor

Sortation	N. of questions	Item number	Cronbach's $\alpha$
frequency	2	I-1,2	.836
duration	2	I-3,4	.749
variety	2	I-5,6	.826
discordant	2	I-7,8	.617
total	8	mean	.768

3.2 The work stress and satisfaction

업무 만족도(II)와 업무 스트레스(III)의 측정 도구 [3],[20-21]는 각각 4문항 총 8문항으로 신뢰도 계수는 각각 Cronbach's  $\alpha = .792, .765$ 이었다.

3.3 Burnout

업무소진 척도 측정도구[3]의 구성은 표 2와 같다.

Table 2. The work burnout scale

Sortation	N. of questions	Item number	Cronbach's $\alpha$
Emotional exhaustion	4	IV-1. ~ 4.	.689
Lack of achievement	4	IV-5. ~ 8	.717
Total	8	Mean	.703

감정노동, 업무 만족도, 업무 스트레스, 업무소진 모두 신뢰도 계수가 .617~.836 사이로 신뢰할 수 있는 수준이다.

III. The contents of study

1. The general characteristics of study targets

조사대상자 요양보호사의 인구 사회학적 특성에 따른 분포는 표 3과 같다.

Table 3. The general characteristics (N=138)

Sortation	Categories	Frequency	Percentage(%)
Gender	Male	20	14.49
	Female	118	85.51
Age	less than 30	26	18.84
	less than 40	39	28.26
	less than 50	55	39.86
	Over 60	18	13.04
Health status	Excellent	23	16.67
	Good	57	41.30
	Average	40	28.99
	Bad	18	13.04
Religion	Christian	47	34.06
	Catholic	29	21.01
	Buddhism	23	16.67
	Atheism	39	28.26

Family matter (marital status)	Single	11	7.97
	Married	98	71.01
	Div./Separ.	16	11.59
	Bereavement	13	9.42
Education level	Middle or less	31	22.46
	High school	78	56.52
	College/univ.	24	18.84
	Grad. school	1	0.72
Service type	Home care	115	83.33
	Day & Night Protection	23	16.67
Working days in M.	Less than 20	21	15.22
	More than 20	117	84.78
Number of Working hours	1 to 5	78	56.52
	6 to 10	44	31.88
	More than 10	16	11.60
Work Career (yr)	Less than 1yr	48	17.39
	1 to 2 years	61	44.20
	3 to 5 years	33	23.91
	Over 5yrs	20	14.49
Average salary (million won)	Less than 100	14	10.14
	100 ~ 200	71	51.45
	Over 200	53	38.41
Employment Type	Part-time	14	10.14
	Contract	72	52.17
	Permanent	52	37.68
Dementia education	None	39	28.26
	One-time	43	31.16
	Twice	29	21.01
	Three times	27	19.57
Changing jobs experience	None	49	35.51
	One-time	48	34.78
	Twice	24	17.39
	Three times	17	12.32
Classification of the number of times per day	One times	78	56.52
	Two times	44	31.88
	Three times	16	11.60
	Over three times	0	0

표 3의 인구 사회학적 특성을 살펴보면 남자 14.49%, 여자 85.51%로 남녀 요양보호사의 비율은 1:6 이었다. 근무 나이별 근무 비율은 50대 39.86%, 40대 28.26%, 30대 이하 18.84%, 60대 이상 13.04%로 조사되었다. 조사대상 요양보호사들의 건강 정도 수준은 좋음 41.30%, 보통 28.99, 매우 좋음 16.67%, 나쁨 13.04% 순으로 나타났다. 종교는 기독교 34.06%, 무교 28.26%, 천주교 21.01%, 불교 16.67% 순이었고 결혼 여부는 기혼 71.01%, 이혼/별거 11.59%, 사별 9.42%, 미혼 7.97%였다. 최종학력 정도는 고졸 56.52%, 중졸 이하 22.46%, 전 문대 및 대졸 이상 18.84% 그리고 대학 졸 0.72% 순이었다. 조사된 서비스 종류별 비율은 방문요양서비스 83.33%, 주·야간 보호 서비스 16.67%이었다. 월평균 근무 일수는 20일 이상

84.78%로 20일 미만 15.22%보다 6배 더 많았다. 일일 평균 근무시간은 1시간~4시간 56.52%, 5시간~7시간 31.88%, 7시간이상 11.60% 순으로 나타났다. 조사대상 요양보호사들의 월평균 급여는 100만원 미만 10.14%, 100만원~200만원 미만 51.45%, 200만원 이상 38.41% 순으로 나타났다. 근로계약 형태는 계약직 52.17%, 정규직 37.68%, 시간제 10.14% 순이었다.

**2. The descriptive statistical characteristics**

감정노동, 소진, 스트레스에 관한 주요 변수의 기술적 통계를 살펴보면 표 4와 같다.

Table 4. The descriptive statistical characteristics

Variables		Min.	Max.	M	SD
emotional labor	total ave.	1.29	4.73	3.62	.46
	fre.	1.35	5.00	4.28	.51
	var.	1.14	5.00	4.02	.73
	dur.	1.46	5.00	3.97	.82
	dis.	1.27	5.00	3.86	.59
work stress	total ave.	1.26	4.58	3.47	.37
burnout	total ave.	1.00	3.97	3.59	.68
	exh.	1.15	4.76	3.57	.74
	ach.	1.06	4.54	3.62	.65

표 4에 따르면 연구대상의 감정노동은 5점 척도로 측정되며 평균 3.62점이고 표준편차(SD)는 .46로 나타났다. 업무 스트레스는 5점 척도로 평균 3.47점이고 표준편차는 .37, 업무소진의 평균은 3.59점, 표준편차는 .68이었다.

**3. The correlation analysis between factors**

감정노동의 하위 구성요인 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, 감정표현의 지속 기간, 감정부조화와 스트레스와 업무소진에 관한 상관분석은 표 5와 같다.

Table 5. The correlation analysis between factors

Variable	1	2	3
1 frequency	1		
2 variety	.748***	1	
3 duration	.623**	.754**	1
4 discordant	.591**	.612**	.717**
5 work stress	.748***	.729**	.765***
6 burnout	.623**	.668**	.792***

Variable	4	5	6
4 discordant	1		
5 work stress	.765**	1	
6 burnout	.786**	.813***	1

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

표 5의 Pearson 적률 상관관계를 살펴보면 독립변수로 감정노동을 설정하고 하위변인 감정노동의 빈도, 감정표현의 다양성, 감정표현의 지속 기간, 감정부조화와 종속변수로 직무스트레스 및 업무소진을 설정하여 상관관계를 분석하였다. 감정노동의 구성요인인 감정노동의 빈도, 감정표현의 다양성, 감정표현의 지속 기간, 감정부조화는 모든 요인에 P<.01 수준에서 정적(+)인 상관관계를 보였다. 그리고 업무 스트레스와 업무소진 변수에서도 정적(+)인 상관관계를 보였다. 구체적으로 살펴보면 업무 스트레스와 업무 소진관계는 r=.813으로 가장 높은 상관관계를 보였다. 또한 감정표현 지속성과 감정부조화의 상관관계는 r=.591, p<.01이고 감정표현 다양성과 빈도는 r=.748, p<.001 이었다. 업무소진은 r=.786, p<.01으로 각각 양(+)의 상관관계로 나타났다.

**4. Emotional labor according to the characteristics of the study targets**

연구조사대상 요양보호사들의 인구 사회학적 특성에 따른 t-test와 분산분석(ANOVA)을 통한 감정노동에 관한 평균 차이 검증 결과는 표 6과 같다.

Table 6. The test for Mean Difference in emotional labor (N=138)

Sortation	Categories	N	M	SD	t/F	Scheffe
Education level	Middle or less	31	3.81	0.56	3.84**	-
	High school	78	3.32	0.47		
	College /univ.	24	4.15	0.44		
	Grad. school	1	3.59	0.59		
Work career (yr)	Less than 1(a)	48	3.57	0.43	5.86***	d<a,b,c
	1 to 2(b)	61	4.02	0.48		
	3 to 5(c)	33	3.65	0.51		
	Over 5(d)	20	3.26	0.45		
Employment Type	Part-time(a)	14	3.56	0.55	4.73*	c<b,a
	Contract(b)	72	4.11	0.49		
	Permanent(c)	52	3.09	0.51		
Age	Under 40	65	3.31	0.42	3.54**	-
	50's	55	3.83	0.46		
	Over 60	18	3.78	0.53		
Dementia education	None(a)	39	3.76	0.46	6.18***	d<c,b<a
	One-time(b)	43	3.39	0.37		
	Twice(c)	29	3.32	0.41		
	Three times(d)	27	3.15	0.52		

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

표 6을 살펴보면, 감정노동 변인에 대한 평균 차이 검증 결과는 치매 교육(F=6.18, p<.001), 근무 경력(F=5.86, p<.001), 고용 형태(F=4.73, p<.5), 학력 정도(t=3.84, p<.01), 나이(t=3.54, p<.01) 순으로 나타났다. 특히, 치매 교육을 3번 이상 받은 요양보호사들은 한 번도 받지 않은 경우보다 감정노동 수준이 낮은 유의한 결과를 보였고 근

무경력인 경우 5년 이상이 5년 미만 보다 감정노동 수준이 유의하게 낮은 것으로 나타났다.

**5. Burnout according to the characteristics of the study targets**

연구조사대상 요양보호사들의 인구 사회학적 특성에 따른 t-test와 분산분석(ANOVA)을 통한 업무소진에 관한 평균 차이 검증 결과는 표 7과 같다.

Table 7. The Test for Mean Difference in burnout (N=138)

Sortation	Categories	N	M	SD	t/F	Scheffe
Gender	Male	20	3.69	0.48	2.15	-
	Female	118	3.82	0.46	*	
Age	Under 40(a)	65	3.74	0.51	4.27	b,a<c
	50's(b)	55	3.61	0.59		
	Over 60(c)	18	4.21	0.57		
Education level	Middle or less	31	4.03	0.56	2.86	-
	High school	78	3.45	0.47		
	College /univ..	24	3.36	0.54		
	Grad. school	1	3.28	0.69		
Work career (yr)	Less than 1(a)	24	3.47	0.57	5.43	c<b,a
	1 to 2(b)	61	3.39	0.53		
	3 to 5(c)	33	3.91	0.55		
	Over 5(d)	20	3.07	0.46		
Changing jobs experience	None	49	3.46	0.47	2.94	-
	One-time	48	3.69	0.52		
	Twice	24	3.75	0.58		
	Three times	17	3.65	0.49		
Employment Type	Part-time(a)	14	3.94	0.51	4.86	c<b,a
	Contract(b)	72	3.83	0.56		
	Permanent(c)	52	3.11	0.45		

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

표 7을 살펴보면, 업무소진 변인에 대한 평균 차이 검증 결과는 근무경력(F=5.43, p<.01), 치매교육(F=4.86, p<.05), 고용 형태(F=4.73, p<.5), 나이(F=4.27, p<.001), 이직 경험(t=2.94, p<.01), 학력 정도(t=2.86, p<.01), 성별(t=2.15, p<.05) 순으로 나타났다. 요양보호사의 업무소진 정도가 고용 형태에 따라 계약직, 시간제 근무 형태 근무자가 정규직보다 유의하게 더 높은 것으로 나타났다. 특히, 요양보호사 나이가 50세가 60세보다 업무소진이 더 낮은 것으로 나타났고, 근무경력의 경우 5년 이상이 5년 미만보다 업무소진이 낮은 유의한 결과를 얻었다.

**6. Multiple regression analysis between factors**

조사대상 재가노인복지센터 소속 요양보호사의 업무소진에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위해 감정노동, 업무 스트레스, 근로 만족도, 근무경력을 독립변수로 하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 표 8과 같다.

Table 8. Factors affecting burnout (N=138)

Sortation	unstandardized coefficients		stand. coeff.	t	m. collin.	
	B	SE	$\beta$		TOL	VIF
emotional labor	.469	.038	.566	14.89***	0.694	1.413
work stress	.472	.067	.612	9.13***	0.701	1.562
job satisfaction	-.495	.038	-.627	-16.5***	0.719	1.671
work experience	-.387	.052	-.431	-8.28**	0.658	1.389
constant	2.869					
R <sup>2</sup>	.713					
adjusted R <sup>2</sup>	.708					
F(sig)	10.572***					

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

위 표 8을 살펴보면, 업무소진에 업무 스트레스와 감정노동 요인들이 p<.001 수준에서 매우 유의미한 정적(+ )인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과 R<sup>2</sup>= .713으로 표준회귀선에 적합하다는 71.3% 설명력을 가진다. 또한 공차의 한계(TOL)와 분산 팽창지수(VIF) 검증 결과 다중공선성 문제는 없었다. 근로 만족도는  $\beta$  = -.627, p<.001, 업무 스트레스는  $\beta$  = .612, p<.001, 감정노동은  $\beta$  = .566, p<.001, 근무경력  $\beta$  = -.431, p<.01)로 나타났다.

**IV. Results and Suggestions**

본 연구는 조사대상인 재가노인복지센터 소속 요양보호사들의 감정노동과 업무 스트레스, 업무소진 등 부정적 영향력을 최소화하거나 해소방안을 모색하고자 노력했다. 또한, 본 연구는 조사대상 요양보호사들의 인구 사회학적 분류 조사를 통해 요양보호사들의 기초 정보를 토대로 직무 만족도를 높이고 업무를 안정적으로 수행하도록 하는 방안 마련의 참고 연구자료 마련의 일환이기도 하다. 더불어 재가노인복지센터의 요양보호사들의 전문성 향상과 양질의 요양 서비스 질적 제고를 도모하는데 연구의 의미를 부여할 수 있다.

**1. Main research results**

재가노인복지센터 요양보호사들은 노인들의 여러 요구를 수발해야 함에도 상대적으로 받는 처우는 열악한 편이다. 더욱이 다른 복지센터 근무자와 다른 많은 감정노동을 경험하고 있다. 노인복지정책의 물리적 영역이 커지면 커질수록 요양보호사의 감정노동 문제도 함께 해결해야 하

는 과제로 더욱 대두되어 다양한 연구가 활발하게 진행되고 있다. 먼저 인구 사회학적 특성에 따른 표3의 조사 결과를 살펴보면 하루 한차례 요양서비스를 한 경우는 근무 시간은 5시간 이내로 56.52%, 하루 2차례 서로 다른 환자들에게 요양서비스를 한 경우는 근무 시간은 10시간 미만으로 31.88%로 나타났다. 표 4의 5점 척도의 기술적 분석을 통해 감정노동과 업무소진, 업무 스트레스 조사에서 알 수 있는 결론은 조사대상인 재가 노인복지 서비스센터 소속 요양보호사들이 감정노동 요인 중 감정표현의 빈도(4.28점), 감정표현의 다양성(4.02), 지속성(3.97) 순으로 평균이 높았다. 한편 업무소진에서 평균은 정서적 탈진(3.57)과 성취감 결여(3.62)로 나타났다. 결과적으로 표 5의 결과를 Pearson 곱적률 상관계수를 분석해보면 모든 요인은  $P < .01$  수준에서 정적(+)인 상관관계를 보였다. 그리고 감정표현 빈도, 감정표현 다양성, 감정표현 지속성, 감정부조화, 업무 스트레스와 업무소진 변수에서도 정적(+)인 상관관계를 보였다. 특히 업무 스트레스는 소진에 가장 높은 상관관계를 보였다( $r = .813, p < .001$ ). 또한 감정부조화와 업무 스트레스 높은 상관관계( $r = .765, p < .01$ )를 보였다. 감정노동에 대한 조사대상 요양보호사들의 인구 사회학적 특성에 따른 t-test와 분산분석(ANOVA)을 통해 평균 차이 검정 시행 표 6의 결과는 50대 이상 요양보호사 중 학력이 낮고 고용 형태가 불완전 고용이고 치매 교육을 적게 받을수록 감정노동이 심한 것으로 분석되었다. 표 7의 결과는 여성 요양보호사 중 학력이 상대적으로 낮고 근무경력이 3년에서 5년 정도이고 이직 경험이 있는 고용계약상태가 불안정한 60대 이상 여성일수록 업무 소진에 대한 정도가 높았다. 조사대상 요양보호사의 요양 서비스에 영향을 미치는 복합적인 영향요인을 분석하기 위하여 표 8과 같은 다중회귀분석을 시행하였다. 표 8의 결과로 업무소진에 업무 스트레스와 감정노동 요인들은 유의미한 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무 스트레스가 가중될수록 그리고 감정노동에 노출되면 될수록 업무소진에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 또한, 직업의 만족도와 근무경력은 부적(-) 영향력으로 나타났다. 본 연구 결과 첫째, 재가노인복지센터 요양보호사의 치매 교육, 근무경력, 고용 형태, 학력 등에 따라 감정노동 정도의 차이를 보였다. 둘째, 업무소진은 근무경력, 치매 교육, 고용 형태 등에서 소진 정도의 차이를 보였다. 마지막으로 업무 스트레스, 감정노동은 업무소진에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 2. Suggestions

본 연구를 통해 재가노인복지센터 종사자(요양보호사)들의 감정노동을 체계적으로 경감시키고 업무소진 방지에 관리에 필요한 기초연구로 활용되길 바라며 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 요양보호 서비스 종사자들의 감정노동에 미치는 영향요인들 연구를 위해 조사대상자의 치매 교육, 근무 형태, 고용 형태, 근무경력과 무관한 업무 외적인 요양보호사들의 가족구성 환경, 건강 정도, 종교 유무 등이 업무 스트레스에 미치는 정도에 관한 후속 연구가 필요하다. 둘째, 하루 동안 몇 차례씩 각기 다른 환자들을 서비스 하는가에 따라 감정노동에 어느 정도 영향을 미치는지 더 엄밀한 연구가 진행될 필요가 있다. 셋째, 요양보호사의 부정적 감정노동 결과를 최소화하기 위한 노인복지센터 소속 요양보호사들의 업무 스트레스 경감을 위한 센터 내의 소통행정과 직무 인식 교육이 어느 정도 영향을 주는지에 관한 연구가 필요하다. 마지막으로 요양보호사들의 업무소진은 업무 스트레스 외 가정형편 등 요인으로 기인 될 수 있기에 본 연구의 한계점이 분명히 존재한다. 따라서 재가노인복지센터 소속 요양보호사들의 가정 환경과 가족구성 형태에 따라 구체적으로 어느 정도 감정노동에 영향을 미치는지에 관한 후속 연구가 더 필요하다.

## REFERENCES

- [1] Ministry of Health and Welfare, "Long-term care status survey," 2019. <http://www.mw.go.kr>.
- [2] Ministry of Health and Welfare, "Health and Welfare Business Information," 2020. <http://www.mw.go.kr>.
- [3] Young Min Kim, "Impact of Emotional Labor on Turnover Intention of Care Protectors in Elderly Welfare Facilities," Dongguk University, July 2016. <http://www-riss-kr.libproxy.chosun.ac.kr/link?id=T14192910>
- [4] Korea Association of Community, "Care For The Elderly," <http://kacold.or.kr/>
- [5] Chang Taeg Oh, "The Influence of Social Workers' Emotional Labor Strategies on Turnover Intention and Client Orientation: Focus on Mediating Effects of Emotional Exhaustion," Korean Public Administration Review, Vol. 46, No. 4, pp. 53-78, 2012. <http://www-riss-kr.libproxy.chosun.ac.kr/link?id=A99586994>
- [6] Jae Won Chang and Jun Sang Lee, "The work satisfaction's mediated effect analysis that emotional labor of elderly care providers affect depression," Journal of Welfare for the Aged, Vol. 59, pp. 31-54, 2013. DOI : <https://doi.org/10.21194/kjgsw.59.201303.31>

- [7] Seon Hee Lee, "Policy Suggestions for Improving Care Services for Older Koreans," Health and welfare policy forum, Vol. 214, No.-, pp. 54-65, 2014. <http://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=3540753>
- [8] Min Hong Lee, Jae Jung Lee and Bo kyoung Seo, "Improving delivery system of care services for older adults in South Korea : Support for aging in place," The Journal of Long Term Care, Vol. 3, No. 1, pp. 30-56, 2015. <https://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=3619136>
- [9] Myung Soo Kim and Yoon Jin Kim, "A Study on the Effects of Emotional Labor and Job Stress Among Geriatric Care Helpers on the Elderly Orientation," Journal of governance studies, Vol. 11, No. 2, pp. 171-189, 2016. DOI : <https://doi.org/10.16973/jgs.2016.11.2.007>
- [10] Myeong Hwa Yun, So Hee Lee and Chul Ho Cho, "The Effects of Emotional Labor Behavior of Employee at Geriatric Long-Term Care Facilities on Job Burnout and Service Quality cover," Korea Quality Congress, in Fall 2017.
- [11] Seung Yeon Yoo, "The Influence of Emotional Labor and Mental Health on Care Performance of Certified Caregivers for Elders with Dementia," Korean J Health Commun, Vol. 13, No. 2, pp. 141-148, 2018. DOI : <http://dx.doi.org/10.15715/kjhcom.2018.13.2>
- [12] So Young Lee and Ju Young Hong, "The Effect of Attitudes toward the geriatric of Caregivers on their Emotional Work and Burnout," Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 9, No. 7, pp. 41-47, 2019. DOI : <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.7.041>
- [13] Bong Yook Oh, "A Study on the Problems and Improvements of the Elderly Care Service," The Journal of Social Science, Vol. 5, No. 1, pp. 17-32, 2020. DOI : <https://doi.org/10.48033/jss.5.1.17>
- [14] Hee Soung Lee and Soon Ho Kwon, "Problems and Suggestions of Welfare System for the Elderly in Super-aged Society," The Journal of Labor Law, Vol. 50, pp. 1-29, Dec. 2020. <https://www.earticle-net.libproxy.chosun.ac.kr/Article/A389518>
- [15] Myung Jin Hwang, "Welfare of the aged and Community Care in an Aging Society," Journal of Public Society, Vol. 10, No. 2, pp. 5-28, May 2020. DOI : <http://dx.doi.org/10.21286/jps.2020.05.10.2.5>
- [16] Ji Na Jeong, "A Study on the Actual Condition and Activation Plan of the Adult Day Care Center : Focused on Jeollabuk-do," Korean Journal of Local Government & Administration Studies, Vol. 34, No. 1, pp. 69-89, Mar. 2020. <http://www.earticle.net/Article.aspx?sn=372559>
- [17] Byung Woo Lim, "A Study on the Perception of Crisis in Home Support Service for the Elderly," Vo. 19, No. 6, pp. 165-1 75, 2021. DOI : <https://doi.org/10.22678/JIC.2021.19.6.165>
- [18] Ji Yoo Park and Dong Moon Yeom, "An Impact of Emotional Labor on Job Satisfaction in Care Management Supporters Under the Customized Care Services for Older Adults: Focusing on the Mediating Effect of Job Stress and Moderated Mediating Effect of Social Support," Social Welfare Policy and Practice. Vol 7, No. 1, pp. 97-136, 2021. DOI : <https://doi.org/10.37342/swpp.2021.7.1.97>
- [19] Yang Hyeok Lim, "The effect of emotional labor of personal care assistants in elderly care facilities on turnover intention" Hanseo University, August 2022. <http://hanseo.dcollection.net/common/orgView/200000624186>
- [20] Ok Za Lee, "A Study on the Effect of Emotional Labor of Nursing care Workers on Burnout and Turnover Intention" Theses & Dissertations, Social Welfare, Yemyung Graduate University, 2022. <http://www.riss.kr/link?id=T16381386>
- [21] Myung Soo Kim, "A study on the influences of emotional work and job stress on burnout and customer orientation of elderly care workers," Theses & Dissertations Department of Public Administration, Graduate School of Konyang University, 2017. <http://www.riss.kr/link?id=T14505785&outLink=K>

## Authors



Jung Seo Lee received the M.A. and Ph.D. degrees in Social Policy from Korea University, Korea, in 2004 and 2015, respectively. Jung Seo Lee Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science &

Technology, Korea, in 2015.