

연구논문

감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 시설요양보호사와 방문요양보호사 간 차이를 중심으로

신 정 욱*
진 종 순**

- I. 문제의 제기
- II. 이론적 배경
- III. 연구설계
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 제언

〈 요약 〉

최근 감정노동에 대한 관심이 증가함에 따라 요양보호사의 감정노동 특성을 밝혀내고 영향요인과의 관계를 밝히는 연구들이 진행되고 있다. 그러나 노인장기요양서비스 유형별 요양보호사의 감정노동을 비교한 연구는 미비한 실정이다. 본 연구는 요양보호사의 집단별(시설요양보호사, 방문요양보호사) 감정노동(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)과 이직의도에 미치는 예측변수를 분석하였다. 그 결과, 두 집단의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인이 다르게 나타나는 것을 확인하였다. 비록 같은 요양보호사라 할지라도 서비스유형에 따른 예측요인이 다르게 나타나는 것에 주목할 필요가 있다. 따라서 두 집단의 감정노동에 따른 직무만족과 이직의도에 영향을 주는 변수를 고려하여 직무만족을 높이고 이직의도를 낮출 수 있는 방안 모색이 필요하다.

[주제어: 감정노동, 직무만족, 이직의도, 요양보호사]

* 제 1저자, 명지대학교 행정학과 겸임조교수(yebit@hanmail.net)

** 교신저자, 명지대학교 행정학과 교수(jongsoonj@mju.ac.kr)

I. 문제의 제기

2000년대 이후 사회서비스일자리 창출과 관련하여 ‘빅 3’라고 불리는 노인, 아동, 장애인 관련 노동시장의 규모는 증가 추세에 있다¹⁾. 특히 2008년 노인장기요양보험 실시 이후 요양보호사의 수는 전체 233,459명으로 재가기관 요양보호사 192,830명, 요양시설 요양보호사 45,234명으로 집계되고 있다²⁾. 또한 한국직업능력개발원(2013)의 ‘감정노동 실태 분석’에 의하면, 감정노동은 대인관계 능력, 의사소통 능력과 관련이 많고, 감정노동을 많이 수행하는 직업일수록 정신적 스트레스가 많고 업무 자율성이 떨어진다는 결과를 발표하였다. 현재 노인장기요양서비스를 받고 있는 어르신은 시설·재가이용자를 합산하여 358,368명이며³⁾, 인구고령화와 평균수명이 늘어나는 것을 감안할 때 이용자 수에 따른 요양보호사의 증가는 불가피할 것으로 보인다.

노인장기요양제도의 효과를 높이기 위해서라도 그들이 노인장기요양서비스에서 경험하는 감정노동에 대한 연구는 필요하며, 요양보호사의 감정노동이 직무관련변수에 미치는 영향을 분석하는 것은 노인장기요양보험제도의 지속적인 발전을 위해 필요한 연구라 볼 수 있다. 그러나 요양보호사를 대상으로 한 감정노동에 관해 학계에 보고된 연구는 아직 미비하고 축적이 되지 않았다. 기존 연구에서는 요양보호사의 감정노동 특성을 밝혀내고(최희경, 2011; 홍세영, 2011; 김송이, 2012), 영향을 미치는 요인과의 관계를 규명하는(박현미·강은애, 2010) 연구가 진행되었다.

선행연구의 공통적인 분석은 요양보호사를 하나의 집단으로 묶어 결과를 도출하고 있기 때문에 요양서비스유형별(시설과 재가기관)⁴⁾로 다르게 나타날 수 있는 감정노동을 비교·분석을 할 수 없다는 한계를 지니고 있다. 구체적으로 요양시설과 방문요양 서비스대상자는 치매, 중풍 또는 복합 만성질환을 가지고 있으며, 특히 치매로 인한 문제행동⁵⁾은 높은 수발부담의 요인으로 작용하여 근무환경에 따른 감정노동의 수

1) 그 이유는 한국의 전체 사회서비스 일자리 창출사업의 50%(예산대비)을 상회하고 있기 때문이다. 참조: 한국노동연구원(2012), 사회서비스산업 노동시장 분석연구보고서.

2) 국민건강보험공단(2012). ‘노인장기요양보험통계연보’ 참조.

3) 노인장기요양홈페이지, ‘통계로 보는 장기요양’, 2014. 03. 31.

http://www.longtermcare.or.kr/portal/alim/longtermcare/201405/html/page/sub2_2.html

4) 시설: 노인요양(10인 이상), 노인요양공동생활가정(9인 이하), 재가: 방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 방문간호, 복지용구 등이다. 본 연구에서 재가기관은 방문요양만 다루게 된다.

5) 치매노인의 이상행동으로 이해할 수 있는 문제행동(Behavior Problem)은 요양서비스 상호작용에 있어서 부정적인 영향을 미칠 가능성이 높다. 그 예로, 폭언, 폭력적 행동, 배회증상, 망상 등은 요양보호사의 업무강도에 영향을 줄 수 있다(신정옥·백주희, 2011).

준이 다르게 나타날 수도 있을 것이다. 참고로 현행 가장 대표적인 요양서비스는 시설 요양서비스와 재가서비스 중 방문요양서비스이다.

이에 본 연구는 요양서비스 현장에서 충분히 발생 가능한 노인장기요양기관의 시설요양보호사와 방문요양보호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 주는 영향 요인을 규명하고 분석결과를 근거로 정책적 제언을 하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동의 개념과 주요 결과변수

감정노동의 이론적 근거 및 주요 결과변수를 살펴보면, 크게 두 부류로 나누어져 있다(〈표 1〉참고). 첫째, 노동소외가설을 근거로 부정적 결과를 도출한 연구, 둘째, 안면피드백가설을 근거로 한 긍정적 결과를 도출한 연구이다. 부정적 결과를 도출한 연구자는 Hochschild(1983), Ashforth & Humphrey(1993), Morris & Feldman(1997), Brotheridge & Grandey(2002)를 들 수 있는데, 이들의 결과변수는 감정부조화, 감정고갈, 소진, 직무스트레스, 직무불만족, 이직 등 이다. 한편 긍정적 결과변수를 도출한 연구자는 James(1984), Adelman(1989), Wharton(1993), Rafaeli & Sutton(1989), Schmutte(1999)를 들 수 있는데, 이들의 주요 연구결과변수는 직무만족, 직무성과, 동료관계, 역할정체성, 개인의 심리적 안녕 등 이다. 그리고 감정노동의 부정적, 긍정적 결과변수들은 직무만족과 직무스트레스와 관련하여 인과관계 설명을 시도하였다.

〈표 1〉 감정노동의 이론적 근거 및 주요 결과변수

분류	이론적 근거	결과변수	연구자
부정적 결과변수	노동소외가설 (alienation hypothesis)	감정부조화 감정고갈 소진 직무스트레스 직무불만족 이직	Hochschild(1979, 1983) Ashforth & Humphrey(1993) Morris & Feldman(1997) Pugliesi(1999) Brotheridge & Grandey(2002)
긍정적 결과변수	안면환류가설 (facial feedback hypothesis)	직무만족 직무성과 동료관계 역할 정체성 개인의 안녕	Adelman(1989) Wharton(1989) Rafaeli & Sutton(1989) Schmutte(1999)

이러한 감정노동의 초기연구들의 분석을 근거로 요양보호사의 감정노동을 살펴보면 다음과 같다. 요양보호사들이 제공하는 서비스는 제조업에서 생산하는 물건을 복잡한 유통구조를 통해 판매되는 것이 아니라 노동자가 소비자를 대면(face to face)하는 과정에서 발생하는 생산물로서 주요 특징으로 비가시적 무형성을 가지고 있으며(김경희, 2006), Hochschild(1983)의 주장에 따르면, 대면서비스에서는 자의든 타의든 관리된 감정(emotion)이 상품화(commercialization of human feelings)된다. 기존의 노동개념에서 감정을 포함시켜 이해하고 있으며, 감정이 상품화되는 새로운 관점을 제공하고 있다.⁶⁾ 사적 행위(private act)에 머물러 있던 감정을 공적 행위(public act)인 조직차원에서 분석을 시도하였고, 감정노동은 대면서비스를 제공하고 그 보상으로 월급을 받을 때 교환가치(exchange value)가 발생하여 노동의 요소로 성립 될 수 있다고 주장하고 있다.

이와 같이 요양보호사의 경우, 서비스대상자를 직접 대면하여 요양서비스를 제공하고 그 보상으로 월급을 받고 있다. 여기서 요양서비스는 생산물이며, 생산과정에서 사적 행위에만 머물러있던 개인의 감정이 제도화 된 사회서비스 정책의 공적 행위로 옮겨오면서 노동의 일부가 될 수 있으나, 현재는 감정노동의 현상이 매스컴을 통해 사회현상의 에피소드로 알려지고 있는 실정으로 노동으로서 평가는 제대로 이루어지지 않고 있다. 박현미·강은애(2010)에 의하면, 요양보호사의 노인수발은 전통적으로 비공식영역에서 다루어져 왔으며, 저학력, 중고령층 여성 중심의 노동으로 사회적인 저평가와 일에 대한 보상도 낮은 열악한 직종으로 밝히고 있다. 아울러 근무형태(2교대, 3교대)와 고용형태(정규직, 비정규직)에 따른 근무환경은 현행 근로기준법에서 명시하는 노동권을 보장받지 못하는 직종으로 서비스 질을 담보할 수 있는 근무환경이라 보기 어렵다.⁷⁾

이에 본 연구에서는 감정노동에 따른 부정적 결과변수를 도출한 연구들을 지지하며, 서비스제공자와 서비스대상자의 상호작용으로 인해 발생하는 감정노동에 따른 누

6) 요양보호사의 경우 육체노동(physical labor)은 일상생활지원 서비스, 정신노동(mental labor)은 서비스대상자의 응급상황에 대처하는 일이다.

7) 근로기준법 내용: 제50조-제52조, 제56조-근로시간과 휴식 및 연장, 야간, 휴일근무 관련.

*법정근로: 1주 40시간을 초과할 수 없다(휴게시간 제외). 주 5일, 1일 8시간 근무가 기준. 근로자가 추가 연장근로 또는 야간근로(오후10시부터 오전6시 사이)를 행한 경우 계약 임금의 150%, 즉 1.5배를 지급해야만 한다(초과근무수당). 연장한도 12시간을 감안하면, *최대 주당 52시간 근무. 참고로, 2014년 5,210원/1시간, 2015년 최저임금(안) 5,580원/1시간

참조: 법률 제 12527호에 의거해서 2014년 03월 24일에 일부 개정(유예기간 2년).

적 된 감정표현의 빈도, 감정표현의 지속기간, 감정표현의 다양성 그리고 감정부조화가 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 영향을 미칠 수 있을 것이라고 가정한다.

2. 감정노동과 직무만족

직무만족은 한 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도로 직무 또는 직무수행 결과로 충족되어지는 긍정적인 정서 상태이며, 성취하고자 하는 목표를 얼마나 이루어 냈고 또 이룰 수 있는가에 대한 느낌, 인식, 그리고 기대되는 행동 등의 산물이다. 전통적으로 자신의 업무성취에 대한 보상수준이 다른 사람들과 비교하여 공정하지 않을 경우, 직무만족에 부정적인 영향을 받을 수 있다. 아울러 직장 내의 인간관계인 동료와 상사에 의한 존중, 신뢰관계, 협력성은 직무만족의 중요한 요인이 될 수 있으며, 일에 대한 보람과 자신에 신념과 부합되는 업무는 인간적인 만족에 영향을 줄 수 있다 (Alderfer, 1972; 손태원, 2007).

감정노동과 관련한 직무만족의 연구들을 살펴보면, Morris & Feldman(1996, 1997)은 자신의 감정보다 고객의 감정을 더 중요시할 수밖에 없는 대인서비스에서 감정노동의 횟수가 높을수록, 기간이 길어질수록, 다양한 감정을 표현할수록 높은 업무강도가 높아져 직무만족은 낮아진다고 주장하였다. 서비스상호작용에서 나타나는 자신의 감정과 고객의 감정을 분리하여 자신의 감정을 억압하는 경우 감정부조화를 경험하게 되어 많은 감정에너지가 필요하게 되어 업무강도는 높아져 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 설명하였다. 또한 Adelman(1989)은 감정노동자 집단과 비감정노동자 집단에 대한 비교연구를 통해 감정노동자 집단의 직무만족이 낮고, 건강상태가 좋지 않았으며, 우울증을 지각하는 사람이 더 많음을 주장하였다. 아울러 Schaubroeck & Jones(2000)는 감정노동자의 경우, 긍정적이거나 부정적인 감정표현을 감추기 위하여 많은 노력과 에너지를 소모함으로써 정서적인 피로와 함께 육체적 증상을 야기할 수 있음을 주장한다. 그리고 공립대학의 종업원들을 대상으로 한 연구에서 Pugliesi(1999)는 감정노동이 직무스트레스와 정(+)적이고, 직무만족과는 부(-)적 관계가 있음을 보고하였는데, 타인초점보다 자기초점 감정노동이 많을수록 직무만족이 낮음을 강조하였다.

한편, 한국보다 일찍 노인장기요양서비스(개호보험)를 실시한 일본의 연구들을 살펴보면, 二木・泉(2010)은 개호직원들의 감정노동 특성을 분석하는 과정에서, 개호노

동자⁸⁾의 보상과 사회적 지위가 낮고, 전체 노동자 평균보다 임금이 낮으며, 높은 수준의 감정노동 환경에 놓여있다고 주장하였다. 또한 감정노동이 소진(burnout)에는 정(+)적인 영향을 미치고, 직무만족에는 부(-)적 영향을 미치는 것으로 보고하고 있으며(荻野佳代子·瀧崎隆司·稲木康一郎, 2004; 須賀知美·庄司正実, 2008), 결국 개호직원의 이직의도를 높이는 현상을 초래하고 있음을 보여주었다. 이러한 흐름은 초기 감정노동 연구의 결과와 맥을 같이하고 있다.

우리나라 요양보호사의 직무만족에 관한 연구들도 활발하게 진행되었는데, 특히 노인장기요양제도 출범(2008.7.1)을 기점으로 요양보호사를 연구대상으로 시설요양보호사와 재가요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 하지만 몇 달된 분석결과를 보여주고 있는데, 김미영·박진화·이경주·윤정민(2013)은 두 집단 모두에서 직무만족의 하위변수 중 보수요인이, 재가요양보호사 집단에서는 직업안정성이 영향을 미치는 것으로 설명한다. 김영태·김희웅·염영배(2009)는 시설요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 상사관계, 동료관계, 보수, 승진을 재가요양보호사에서는 보수, 승진, 동료의 관계를 들고 있다. 업무환경과 고용형태에 따른 직무만족 연구에서 김소정(2012)은 직무만족의 하위변수에서 보수(대우)요인은 예측변수로 나타나지 않고, 재가요양보호사집단에서는 입소정원이, 시설요양보호사집단에서는 입소정원과 연간교육횟수가 중요한 요인임을 주장하였다.

이에 이 연구에서는 노인장기요양서비스 유형에 따른 시설요양보호사와 방문요양보호사들이 근무환경과 서비스제공 과정에서 나타나는 감정노동과 사회인구학적변수가 직무만족의 하위변수에 영향을 미치는 요인이 다를 것이라는 가정에서 분석을 시도한다.

3. 감정노동과 이직의도

이직의 개념은 자발적·비자발적 직장 내 수평 또는 승진이동, 다른 직장으로의 전직(동일, 비동일)을 모두 포함하고 있으며, 이직은 조직의 서비스 질을 향상시키기 위한 우수한 직원을 채용할 수 있는 기회가 되기도 하지만, 신규직원 채용에 따른 비용지출과 서비스 인력부족으로 인해 업무연속성과 업무 부담 증가에 대한 부작용을 야

8) 편의상 이해를 돕기 위해, 한국의 요양보호사=일본의 개호직원, 노인장기요양보험=개호보험(介護保険)

기하기도 한다(이주재, 2011; 김진수, 2013). 아울러 새로운 조직문화에 대한 적응, 경력유지에 따른 인센티브 상실, 인간관계 단절도 야기할 수 있으며, 이직 빈도가 높은 조직에서는 직원사기 저하 문제가 나타날 수 있다(Morris, 2005; Lymbery, 2001; 이주재, 2011. 재인용).

이직의도와 이직은 다르다. 이직의도를 가지고 있다고 해서 반드시 이직으로 연결되는 않는다. 그러나 이직을 예측할 수 있는 요인으로 볼 수 있으며(Mobley, 1977), 이직의도가 높을 경우 이직으로 이어질 가능성은 충분할 것이다. 노인요양시설에서 파악된 요양보호사의 이직률은 평균 41.06%로 높은 수준으로 나타났으며, 그 결과 상당수의 기관들이 요양보호사의 잦은 이직으로 인해 구인에 어려움을 겪고 있다(한국노인증양회 정책연구소, 2012).

노인장기요양서비스를 제공하는 종사자들은 업무 특성상 24시간 노인들과 함께 생활하면서 일생생활에 필요한 각종 서비스를 제공하거나(이진성·김용수, 2012), 야간 및 교대 근무가 필수적이어서 수면장애나 우울증의 발생위험이 높다(박영옥 외, 2009). 또한, 뇌졸중, 치매, 골절 등의 질병특성으로 인해 이용자의 신체활동수발의 비중이 큰 업무를 수행하며, 서비스범위를 초과하는 과다한 업무를 요구받고 있으며(건강보험공단, 2011), 이용자들의 무시하는 태도에 시달리고 있는 것으로 나타나고 있다(김진애, 2009). 반면, 급여 수준은 열악하여서 요양보호사의 68.7%가 40시간을 기준으로 할 때, 100만 원 이하의 보수를 받고 있는 것으로 나타났다(건강보험공단, 2011).

요양보호사를 대상으로 감정노동이 이직의도에 미치는 선행연구를 살펴보면, 먼저 김진수(2013)는 요양보호사의 감정노동과 이직의도는 정적(+)인 상관관계를 검증하였다. 다음으로 홍정영(2014)에 의하면, 요양서비스대상자 수가 많을수록 이직의도가 높게 나타났으며, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향이 높은 것으로 분석하였다.

이에 본 연구에서는 시설요양보호사와 방문요양보호사로 집단을 나누어 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 제도개선에 대한 제언을 시도하였다.

4. 노인요양서비스유형별 요양보호사의 행태 차이

현재 노인장기요양서비스는 시설서비스와 재가서비스로 크게 두 가지로 나눌 수 있는데, 요양시설서비스는 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 어르신이 등급판정을 받고 입소하여 급식, 요양과 그 밖

에 일상생활에 필요한 서비스를 제공하는 것을 의미하며, 재가서비스는 방문요양보호사가 대상자 가정에 직접 찾아가서 신체활동 및 가사서비스를 제공하는 것을 뜻한다(노인장기요양홈페이지, 2016).

요양보호사의 근무환경을 근무형태, 급여, 고용형태로 나누어 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 근무형태를 살펴보면 다음과 같다. 전국여성노동조합(2010)의 요양보호사 실태 조사 보고서에 따르면, 요양보호사 1인이 실제로 돌봐야 하는 입소자의 수는 주 간에는 평균 9.7명, 야간에는 평균 16.5명이며, 주당 평균근로 시간은 53시간으로 나타났다으며, 국민건강보험공단의 「2011년 요양보호사 운영실태 보고서」에 의하면, 시설 요양보호사는 12시간 교대 근무 또는 24시간 격일제 근무형태가 41.7%로 조사되었다. 그리고 일반 병원에서 흔히 사용하는 근무형태인 1일 8시간 3교대 근무(데이, 나이트, 이브닝)도 있으나, 대부분은 앞에서 열거한 근무형태를 혼합하고 있다. 이러한 근무형태가 요양서비스현장에서 나타나는 근본적인 이유는 원활한 서비스를 제공할 수 있는 여유 요양보호사를 채용하는 것은 시설 경영의 부담이 크기 때문에 열악한 근무형태가 현장에서 나타나고 있는 것이다. 한편 재가기관 종사인 방문요양보호사의 근무시간은 시설요양보호사의 근무시간보다 길지 않은 것으로 나타나고 있으며, 전국 요양보호사 대상으로 국민건강보험이 실시한 실태조사에 따르면, 재가기관의 요양보호사의 서비스 제공 월평균 근로시간은 84시간(10.5일)으로 나타났다. 대부분 시간제의 파트타임(시간제 근무 88%)으로 일하는 것으로 나타나고 있다.⁹⁾

둘째, 급여를 살펴보면 다음과 같다. 국민건강보험공단(2011)에 의하면, 요양보호사(종사자)의 보수는 전체의 56.9%가 월 150만원수준을 희망하고 있고, 월 200만 원 이상도 27.3%의 비율을 차지해 실제 현장에서 받는 임금과 약 50~100만원의 임금격차가 발생되고 있는 것으로 조사되었다. 또한 보건복지부(2009)의 「장기요양기관 종사자 실태조사」에 따르면, 요양보호사의 급여는 운영주체(공공 또는 민간), 기관의 규모, 지역 등에 따라 다소 차이가 있는데, 요양시설에 근무하는 요양보호사의 경우 기관의 규모나 지역 간 차이는 그렇게 크지 않지만, 운영주체별 임금 편차는 큰 편으로 나타나고 있다(공공 140만원, 민간 113-120만원). 재가기관에서 근무하는 방문요양보호사의 경우는 주로 시간제 근로가 차지하고 있는 관계로 시급제로 계산하되(요양서비스 대상 케이스 수와 밀접한 관련이 있음), 월급 형식으로 요양서비스 제공 총 시간에 따른 시급을 합산하여 월단위로 계좌로 받는 경우가 많다. 재가기관종사인 방문요

9) 국민건강보험공단이 2009년 5월 실시한 전국 요양보호사 실태조사에 근거한 수치이다.

양보호사의 시급은 대부분 6-7천원이며, 이에 따른 요양서비스 노인 1인당 월 평균 임금은 40-70만원이다. 하루 최대 3명에게 요양서비스를 제공할 수 있는 것을 감안하면 약 150만의 월수입을 받을 수 있다. 재가서비스를 전달하는 방문요양보호사의 시급은 운영주체(공공 평균 6,000원, 민간 평균 6,050원), 기관규모, 지역에 따라 차이가 나타나며, 도서 벽지 등과 같은 지역 등에 서비스를 제공경우 교통비가 지급되고 있으나, 식비의 경우 시설요양보호사는 기본급 외에 별도로 지급하는 경우가 많지만, 방문요양보호사에게는 거의 지급되지 않고 있다.

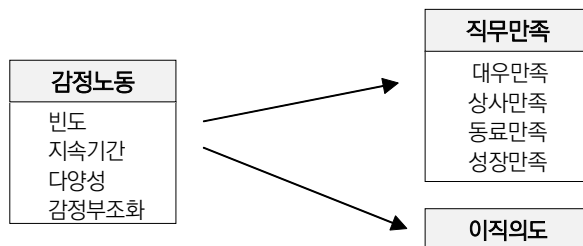
셋째, 고용형태를 살펴보면 다음과 같다. 방문요양보호사의 고용형태는 시간제 근무(61.8%), 시설요양보호사는 정규직(35.5%)보다 계약직(65%)이 많았다(보건복지부, 2009). 이상에서 살펴본 요양보호사의 근무환경을 정리하면, 저임금, 장시간노동에 노출되어 있는 열악한 근무환경으로 볼 수 있으며, 그로인해 감정노동을 심화시키는 것으로 이해할 수 있을 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형과 가설설정

본 연구의 연구모형은 이론적 배경과 선행연구에서 검토한 내용을 근거로 하여 감정노동의 하위변수로 감정표현의 빈도, 감정표현의 지속기간, 감정표현의 다양성, 감정부조화로 구성하고, 결과변수로는 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)과 이직의도를, 통제변수로는 연구대상자의 일반적 특성을 투입하여 분석하였다.

〈그림 1〉 연구모형



Morris & Feldman(1996; 1997)의 연구에서 개념화 된 감정노동의 하위변수들을 살펴보면 다음과 같다. 먼저, '감정표현의 빈도'는 감정노동의 실증 연구에서 감정노동을 대표하는 변수로 감정노동의 수준을 결정할 수 있는 구체적인 변수를 제시하기 위해 다루어진 변수이다. 즉, 요양보호와 서비스대상자인 노인들과 얼마나 자주 감정을 표현 하는가에 대한 설명력을 확보하기 위한 변수이다.

둘째, '감정표현의 지속기간'은 요양서비스에서 요구되어지는 감정을 얼마나 오랫동안 유지하는가를 측정하는 변수로 Morris & Feldman(1996)의 주장에 따르면, 서비스대상와의 지속기간이 길수록 감정노동은 증가하는 것으로 보고 있다.

셋째, '감정표현의 다양성'은 요양서비스 중 발생할 수 있는 감정표현 수가 얼마나 다양한가를 측정하기 위한 변수이다. 자신의 서비스를 원활하게 수행하기 위해 요양보호사는 여러 감정을 사용하게 되는데 대상자나 서비스유형에 따라 다양한 감정표현을 하게 된다.

끝으로, '감정부조화'는 자신의 감정과 표현해야할 감정에 얼마나 차이가 있는지를 알아보는 감정노동의 전형적인 구성요소로서 서비스제공자가 느끼는 감정과 표현되어진 감정이 상충할 경우, 그 상황에 적합한, 그 직무에서 요구되어지는 감정표현을 하게 된다(Morris & Feldman, 1997; Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf, 2002).

본 연구의 종속변수인 직무만족 척도는 신정옥·백주희(2011)가 서비스대상자의 등급에 따른 외상노인(1등급)과 치매노인(3등급)을 케어하는 요양보호사를 대상으로 사용한 척도를 사용하였다. 원 척도는 일본개호보험 스텝의 직무만족을 측정하기 위해 개발된 척도이다(Lee, 2003). 직무만족을 측정하는 척도는 네 개의 하위변수(대우만족, 상사만족, 동료만족, 성장만족)로 구성되었으며, 그 하위변수들의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, '대우만족'은 자신의 요양서비스 성과가 보상으로 적절한지를 자신 스스로의 생각과 동료와 비교하는 내용과 요양기관이 제공하는 복리후생에 대한 적절성에 대한 직무만족도를 살펴볼 수 있을 것이다.

둘째, '상사만족'은 요양기관 내 상사와의 관계에 대한 만족도를 측정하는 것으로, 여기서 상사로 함은 시설장, 전문 의료인(간호사, 물리치료사, 작업치료사)과 경력이 오래된 선임 요양보호사라 할 수 있다.

셋째, '동료만족'은 요양기관 내 자신의 인간관계와 특히 동료와의 관계에 대한 만족도를 측정하는 직무만족의 하위변수이다. 요양시설의 경우 보통 담당 노인들 위주

로 요양서비스를 제공하지만 협력하여 함께 직무를 수행하는 경우도 있다(예를 들어, 목욕, 프로그램 지원 등). 동료와의 협력과 신뢰는 직무만족에 충분히 영향을 줄 수 있을 것으로 예상할 수 있다.

넷째, '성장만족'은 요양보호사가 직무를 수행함에 있어 얼마나 보람을 느끼는지, 그 일을 통해서 자신이 인간적 성장을 하고 있는지, 요양보호사 자격증이 업무에 잘 활용되는지를 살펴볼 수 있다.

본 연구의 또 다른 종속변수인 이직의도 척도는 Mobley(1977)가 개발하였다. 이를 주시각(2013)이 변안한 척도를 사용하였으며, 이직 전 단계를 예측할 수 있는 변수로서, 요양보호사의 다른 요양기관의 이동 및 선택권, 처우개선에 따른 이직의사, 이직을 실행에 옮기지 못한 경험을 파악하고자 한다.

따라서 본 연구는 노인장기요양기관 서비스유형에 따른 요양시설과 재가기관에서 근무하는 방문요양보호사의 감정노동(감정표현의 빈도, 감정표현의 지속기간, 감정표현의 다양성, 감정부조화)이 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)과 이직의도에 미치는 영향 요인을 분석하였다.

[가설1] 시설요양보호사의 감정노동(감정표현 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)에 영향을 미칠 것이다.

[가설2] 방문요양보호사의 감정노동(감정표현 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)에 영향을 미칠 것이다.

[가설3] 시설요양보호사의 감정노동(감정표현 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설4] 방문요양보호사의 감정노동(감정표현 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상자의 특성

본 연구 조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 근무시설유형, 담당 노인 유형, 경력, 고용형태, 월급, 근무일수(주당), 근무시간(일당), 담당노인 수, 치매교육경험으로 구성하였다. 이러한 일반적 특성의 빈도분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 본 연구의 대상의 요양서비스 유형에 따른 분포는 시설요양보호사 264명(63.0%), 방문요양보호사 155명(37.0%)을 차지하고 있다. 시설요양보호사 중 9인 이하 시설의 요양보호사는 55명(12.6%)이다.¹⁰⁾ 요양보호사가 주로 케어하는 노인의 등급유형은 1등급 33명(7.9%), 2등급 101명(24.1%), 3등급 207(49.48%), 4등급 78명(18.6), 5등급 0명

(0%)을 차지하고 있다. 앞선 자료 등급현황 분포에서도 현재 3-4등급 노인이 다른 등급보다 월등히 많이 차지하고 있다. 5등급의 경우 서비스대상자의 빈도가 매우 낮아 조사시점에서는 나타나지 않고 있다.

요양보호사의 성별 분포는 남성 32명(7.6%), 여성 387명(92.4%)로 여성이 절대다수 차지하고 있다. 연령대는 20-30대 11명(2.6%), 40대 57명(13.6%), 50대 244(58.2%), 60대 101명(24.1%), 70세 이상 6명(0.4%)으로, 50-60대가 무려 80%이상을 나타내고 있다. 젊은 여성 의 수가 적고, 은퇴이후 나이에 중·노년층 여성들이 노인장기요양서비스를 제공하는 인력으로 볼 수 있다. 젊은 여성들이 노동시장에 참여하지 않는 것은 사회적 인식과 급여수준이 근로유인으로 작용하지 않기 때문일 것이다.

학력으로는 고졸이하가 358명(85.4%), 전문대졸이상인 61명(14.6%)을 차지하고 있고, 고졸이하 중 초등학교졸업 19명(4.5%), 중학교졸업 98명(23.4%)로 나타나고 있다. 연령대를 참고하여 봤을 때 현재 요양보호사의 학력은 그리 낮은 편은 아닌 것으로 보인다. 가장 많이 분포하고 있는 구간은 고등학교 졸업 241명(57.5%)으로 전체 요양보호사 중 약 60%를 차지하고 있다. 경력기간에서는 1년 미만 54명(12.9%), 1년 이상-3년 미만 160명(38.2%), 3년 이상 205명(48.9%)을 차지하고 있다. 고용형태는 정규직 169(23.6%), 비정규직 250명(59.7%)을 차지하고 있다. 현재 요양보호사들은 근로계약서를 작성하는데 근무형태, 근로시간 그리고 계약기간이 명시되어 있다.

월급은 110만원 미만이 142명(33.9%)을 차지하고 있는데 이 구간의 요양보호사들은 방문요양보호사일 경우가 많을 것이다. 110만 원 이상 13만원 미만 99명(23.6%), 150만원 미만 118명(28.2%), 150만 원 이상 60명(14.3%)약 28%, 130만 원 이상 170만원 구간에서 71%로 거의 대다수가 이 구간에 몰려 있다. 주당 근무 일수는 3.5일 미만 163명(38.8), 3.5일 이상 256명(61.1%)을 차지하고 있다. 병원에서 보통 사용하는 근무형태는 3교대 근무(데이, 나이트, 이브닝)이나 요양시설의 경우 시설의 경영상 발생하는 인건비로 인해 2교대 근무, 월 10일 근무, 매일 출퇴근의 혼합 형태로 운영 중이다. 장시간 노동에 노출되어 있으며, 현행 입소노인 2.5명당 요양보호사 1명을 배치하도록 되어 있지만 혼합의 형태로 인해 실근무인원의 부족으로 실제 담당하는 노인 수는 4-7명이 164명(39.1%), 8명 이상이 91명(21.7%)을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 끝으로, 치매전문교육 경험 횟수를 묻는 질문에 한 번도 교육을 경험하지 못한 요양보호

10) 현행 노인장기요양보험에서는 서비스급여 분류에서 노인요양공동생활가정이라고 칭한다. 정원은 최고 9명이다.

사 109명(26.0%), 1회 이상 310명(74.0%)을 차지하고 있다. 노인장기요양서비스의 대상자는 3-4등급 구간에 몰려있다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 연구대상자의 특성(n=419)

변수	특성	n(명)	퍼센트(%)
근무시설 유형	노인요양시설	211	50.4
	10인 이상 9인 이하	264 53	63.0 12.6
담당노인 등급	방문요양	155	37.0
	1등급	33	7.9
	2등급	101	24.1
	3등급	207	49.4
	4등급	78	18.6
	5등급	0	0
성별	남자	32	7.6
	여자	387	92.4
연령	40세 미만	11	2.6
	40대	57	13.6
	50대	244	58.2
	60대	101	24.2
	70세 이상	6	1.4
학력	고등학교 졸업 이하	358	85.4
	전문대학 졸업 이상	61	14.6
경력	1년 미만	54	12.9
	1년 이상 ~ 3년 미만	160	38.2
	3년 초과	205	48.9
고용형태	정규직	169	40.3
	비정규직	250	59.7
월급	100만원~110만원 미만	142	33.9
	110만 원 이상~130만원 미만	99	23.6
	130만 원 이상~150만원 미만	118	28.2
	150만원 이상	60	14.3
근무일수(주당)	2일 이하	20	4.8
	3일 이상~4일 이하	202	48.2
	5일 이상	197	47.0
근무시간(일당)	8시간 이하	214	51.1
	9시간 이상 ~ 12시간 이하	43	10.2
	12시간 초과	162	38.7
담당노인 수	1~3명	164	39.1
	4명 이상~7명 이하	164	39.1
	8명 이상	91	21.7
치매교육 경험	없음	109	26.0
	1회 이상	310	74.0

3. 자료수집 및 분석방법

요양보호사의 설문지를 확보하기 위해 각 지역에서 활동 중인 노인요양시설협의회의 협조를 받아 회원시설 명단을 확보 한 후, 사전 전화연락을 통해 연구의 취지, 설문조사 방법과 내용을 설명 후, 응해 준 시설에 직접 방문하여 배포 후 수거하였다. 지역으로 경기북부 권 파주시, 고양시, 의정부 그리고 서울시와 대전시에 소재하고 있는 노인장기요양기관 중 노인요양시설, 노인요양공동생활가정 및 재가기관에 근무하는 방문요양보호사를 대상으로 2014년 11월 3-28일까지 총 26일 간 설문조사를 실시하였다. 총 440부를 배포하여 부실기재와 불성실하게 응답하거나 지나치게 중심화 경향을 보이는 21부를 제외 한 통계자료로 적합한 419부를 본 연구의 통계분석에 사용하였다. 회수율은 약 95%이다. 시설요양보호사와 방문요양보호사의 감정노동이 직무만족, 이직의도에 영향을 미치는 변수를 규명하기 위해 사회인구학적 변수인 요양보호사의 일반적 특성을 통제변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 척도의 요인분석 및 신뢰도

본 연구에서 수집된 자료를 분석하기에 앞서 감정노동 문항이 Morris & Feldman (1996)이 제시한 5개 하위차원(감정표현의 빈도, 다양성, 강도, 지속기간, 감정부조화)으로 구성되는 지를 확인하기 위해 요인분석을 실시하였다. 참고로 Morris & Feldman (1996)의 연구대상자들은 연체금 체납수금원, 군 취업담당자였다. 그리고 국내 연구에서 그들의 척도를 사용한 안준수(2003)는 패스트푸드점 직원과 개인병원의사였다.

요양보호사의 감정노동을 측정하기 위해 개발된 척도가 없는 관계로 이론적 배경에서 검토된 감정노동을 구성하는 하위변수를 확인하기 위해 요인분석을 시도하여 척도의 타당도를 확보하였다. 아울러 요인분석의 주성분추출을 통해 나타난 요인을 그룹핑(grouping)하여 요양보호사의 감정노동을 설명할 수 있는 하위요인을 구성하였다. 먼저, 요인부하값 0.5이상을 사용하여 요인을 묶었다. 감정노동 주성분추출 된 네 개의 요인은 다음과 같다. 요인1은 감정표현의 빈도, 요인2는 감정표현의 지속기간, 요인3은 감정표현의 다양성, 요인4는 감정부조화이다.

요인분석의 결과로 나타난 네 개 요인을 살펴보면 감정표현의 빈도가 아이겐 값=3.757, 감정표현의 지속기간이 아이겐 값=1.956, 감정표현의 다양성이 아이겐 값

=1.391, 감정부조화가 아이겐 값=1.104를 보여주고 있으며, 요양보호사의 감정노동은 '감정표현의 빈도', '감정표현의 지속기간', '감정표현의 다양성', '감정부조화'로 구성되었다. 그리고 요인분석 후 실시한 신뢰도는 감정표현의 빈도($\alpha=0.813$), 감정표현의 지속기간($\alpha=0.638$), 감정표현의 다양성($\alpha=0.668$), 감정부조화($\alpha=0.606$)로 나타났다(<표 3> 참조).

〈표 3〉 감정노동 주성분추출 결과

요인	문항	요인 부하값	아이겐값	설명력 (%)
요인 1 감정표현 빈도 ($\alpha=.813$)	EL05. 나는 업무상 노인에게 많은 시간을 할애한다.	.760	3.757	26.863
	EL04. 나는 업무 특성상 노인을 상대하는 일이 많다.	.755		
	EL01. 나는 업무시간의 대부분을 노인들과 보낸다.	.749		
	EL02. 나는 업무상 노인들과 거의 매일 만난다.	.741		
요인 2 감정표현 지속기간 ($\alpha=.638$)	EL12. 나는 노인과 만나는 시간이 보통 짧은 편이다. R	.785	1.956	13.969
	EL11. 나는 노인에게 할애하는 시간이 고작 몇 분에 불과하다. R	.778		
	EL03. 나는 노인을 만나지 않아도 되는 일에 많은 시간을 할애한다. R	.599		
요인 3 감정표현 다양성 ($\alpha=.668$)	EL15. 나는 노인에게 다양한 감정을 표현한다.	.868	1.391	9.937
	EL16. 나는 노인에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	.864		
	EL13. 나는 노인에게 아주 풍부한 감정을 표현한다.	.514		
요인 4 감정부조화 ($\alpha=.606$)	EL17. 나는 노인을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다.	.728	1.104	7.885
	EL22. 나는 노인을 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다.	.682		
	EL19. 나는 노인을 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다.	.654		
	EL20. 나는 노인을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다.	.565		

주) R: 역질문, 요인부하값: 0.5 이상만 추출

직무만족을 네 개의 하위변수(대우만족, 상사만족, 동료만족, 성장만족) 총 15개 문항에 대해 응답자들은 '전혀 그렇지 않다(=1)'에서 '매우 그렇다(=5)'까지의 응답범주 중 하나를 자유롭게 고르도록 하였으며, 응답자들은 '전혀 그렇지 않다(=1)'에서 '매우 그렇다(=5)'까지의 5점 척도의 응답범주 중 하나를 선택하도록 하였으며 15문항에 대한 총점은 1-75점으로 합산 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 나타낸다. 본 척도의 신뢰도는 $\alpha=0.762$ 의 내적일치도를 보여주었다(<표 4> 참조).

〈표 4〉 직무만족에 대한 신뢰도(n=419)

변수	내적일치도		평균(SD)
	문항 수	α	
직무만족	15	.762	
대우만족(1-20)	4	.803	10.87(2.53)
상사만족(1-10)	2	.810	7.05(1.24)
동료만족(1-20)	4	.853	14.31(2.17)
성장만족(1-25)	5	.827	17.98(2.94)

이직의도를 측정하는 것으로 다섯 문항에 대해 요양보호사들은 ‘전혀 그렇지 않다 (=1)’에서 ‘매우 그렇다(=5)’까지의 5점 척도의 응답범주 중 하나를 고르도록 하였으며, 4문항에 대한 총점은 1-25점으로 합산 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 나타낸다. 신뢰도는 $\alpha=0.858$ 로 비교적 높은 내적일치도를 보여주었다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 이직의도에 대한 신뢰도(n=419)

변수	내적일치도		평균(SD)
	문항 수	α	
이직의도(1-25)	5	.858	15.75(3.78)

IV. 분석결과

1. 감정노동이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향

감정노동이 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 감정노동의 하위변수(감정표현의 빈도, 다양성, 지속기간, 감정부조화)를 독립변수로 투입시키고, 통제변수로는 노인의 등급유형, 요양보호사의 연령, 학력, 경력기간, 고용형태, 월급, 근무일수, 근무시간, 담당노인 수, 치매전문교육의 횟수를 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 방문요양보호사의 분석에서 직무만족의 하위변수인 상사만족과 동료만족제외 시킨 이유는 동료나 상사와 함께 서비스를 제공하지 않고 단독으로 서비스대상자와 1:1로 직무를 수행하기 때문이다.

1) 시설요양보호사의 직무만족

감정노동이 시설요양보호사의 직무만족 하위변수인 대우만족, 상사만족, 동료만족, 성장만족에 영향을 주는 변수를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

첫째, 대우만족에 영향을 미치는 감정노동의 하위변수는 감정부조화($B=-0.284$, $P<0.001$)로 나타났다. 그리고 경력기간($B=-0.018$, $P<0.01$), 고용형태($B=0.700$, $P<0.05$), 월급($B=0.376$, $P<0.05$)이 예측변수로 나타났다. 구체적으로 설명하자면, 감정부조화가 낮을수록, 경력기간이 짧을수록, 정규직일수록, 월급이 높을수록 대우만족이 높아지는 경향성을 보였다. 설명력 R^2 는 $0.161(P<0.001)$ 인 것으로 나타났다.

둘째, 성장만족에 영향을 미치는 감정노동의 하위변수로는 감정표현의 빈도($B=0.187$, $P<0.05$), 감정표현의 지속기간($B=0.233$, $P<0.05$), 감정부조화($B=0.229$, $P<0.01$)가 예측변수로 나타났으며, 월급($B=0.542$, $P<0.05$)이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 설명하자면, 감정표현의 빈도, 감정표현의 지속기간과 감정부조화가 높을수록, 월급이 높을수록 성장만족이 높아지는 경향성을 보였다. 설명력 R^2 는 $0.269(P<0.001)$ 인 것으로 나타났다.

셋째, 상사만족에 영향을 미치는 감정노동의 하위변수로는 감정표현의 빈도($B=0.084$, $P<0.05$), 감정표현의 다양성($B=0.105$, $P<0.05$)이 예측변수로 나타났으며, 고용형태($B=0.379$, $P<0.05$)가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 설명하자면, 감정표현의 빈도와 감정표현의 다양성이 많을수록 그리고 정규직일수록 상사만족이 높아지는 경향성을 보였다. 한편, 설명력 R^2 는 $0.171(P<0.001)$ 인 것으로 나타났다.

넷째, 동료만족에 영향을 미치는 감정노동의 하위변수로는 감정표현의 다양성($B=0.190$, $P<0.05$)과 감정부조화($B=0.155$, $P<0.05$)가 예측변수로 나타났으며, 경력기간($B=0.015$, $P<0.05$), 근무일수($B=0.706$, $P<0.05$), 근무시간($B=0.057$, $P<0.05$)이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 설명하자면, 감정표현의 다양성과 감정부조화가 높을수록, 경력기간이 길수록, 근무일수와 근무시간이 길수록 동료만족이 높아지는 경향성을 보였다. 한편, 설명력 R^2 는 $0.190(P<0.001)$ 인 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 시설요양보호사의 직무만족 하위변수 회귀분석 결과

요인	대우만족(n=264)		성장만족(n=264)		상사만족(n=264)		동료만족(n=264)	
	B	S·E	B	S·E	B	S·E	B	S·E
(상수)	12.476	2.763	8.456	3.283	5.193	1.449	8.316	2.614
등급유형	-.040	.191	-.231	.227	-.032	.100	-.102	.181
연령	.033	.025	-.052	.030	-.020	.013	-.041	.024
학력	.020	.162	-.288	.192	-.140	.085	-.159	.153
경력 기간	-.018*	.007	.006	.008	.002	.004	.016*	.006
고용형태	.700*	.299	.241	.356	.379*	.157	-.168	.283
월급	.376*	.193	.542*	.229	-.008	.101	-.021	.182
근무일수(주당)	-.099	.369	.623	.439	-.014	.194	.706*	.350
근무시간(1일)	-.029	.031	.076	.036	.018	.016	.057*	.029
담당노인 수	-.053	.077	-.126	.091	-.031	.040	-.011	.073
치매전문교육경험	.014	.074	.154	.088	.043	.039	-.111	.070
감정표현의 빈도	.035	.076	.187*	.090	.084*	.040	.098	.071
감정표현의 지속기간	-.014	.085	.233*	.101	.073	.045	.064	.081
감정표현의 다양성	.044	.083	.063	.099	.105*	.044	.190*	.079
감정부조화	-.284***	.073	.229**	.086	-.011	.038	.155*	.069
R ² (Adj. R ²)	.161(.110)		.269(.224)		.171(.120)		.190(.141)	
F	3.136***		6.008***		3.365***		3.848***	

P*〈.05, P**〈.01, P***〈.001

주: 더미변수로 처리한 명목변수의 범주. 고용형태(정규직=1, 비정규직=0).

2) 방문요양보호사의 직무만족

감정노동이 방문요양보호사의 직무만족 하위변수인 대우만족, 성장만족에 영향을 주는 변수를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

먼저, 대우만족에 영향을 미치는 감정노동의 하위변수는 감정표현의 지속기간($B=-0.320$, $P<0.01$)만 나타났으며, 경력기간($B=-0.025$, $P<0.05$)과 근무일수($B=0.379$, $P<0.05$)가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 설명하자면, 감정표현의 지속기간이 짧을수록, 경력기간이 짧을수록, 근무일수가 많을수록, 대우만족이 커지는 경향을 보여준다. 한편, 설명력 R^2 는 $0.240(P<0.001)$ 인 것으로 나타났다. 여기서 근무일수는 급여와 직접적인 연관성이 있는 변수이기 때문에 시간제 일을 하는 방문요양보호사의 경우 대우만족에 영향을 미칠 수밖에 없을 것이다. 다음으로, 방문요양보호사의 성장만족 회귀모형에서는 유의한 예측변수가 나타나지 않았다(〈표 7〉 참조). 참고

로, 전술한 바와 같이 방문요양보호사는 단독으로 요양서비스대상자 가정에 직접 찾아가서 서비스를 제공하기 때문에 직무만족의 하위변수로 설정된 동료만족과 상사만족의 회귀분석은 실시하지 않았다. 아울러 고용형태는 통제변수로 투입하지 않는다. 왜냐하면, 비정규직으로 시간제로 근로를 하고 있기 때문이다.

〈표 7〉 방문요양보호사의 대우만족, 성장만족 회귀분석 결과

요인	대우만족(n=155)		성장만족(n=155)	
	B	S·E	B	S·E
(상수)	10.129	3.176	15.745	3.593
등급유형	.128	.303	.116	.343
연령	.045	.027	.008	.030
학력	-.015	.239	-.321	.271
경력 기간	-.025*	.010	.011	.012
월급	.395	.458	.245	.518
근무일수(주당)	1.314**	.497	-1.535	.563
근무시간(1일)	-.150	.098	-.026	.111
담당노인 수	.462	.414	-.087	.469
치매전문교육경험	.098	.143	.002	.161
감정표현의 빈도	-.077	.100	.119	.113
감정표현의 지속기간	-.320**	.117	-.071	.133
감정표현의 다양성	.211	.126	.297	.143
감정부조화	-.172	.118	.196	.134
R ² (Adj. R ²)	.240(.170)		.129(.049)	
F	3.418***		1.606	

P* < .05, P** < .01, P*** < .001

이상에서 감정노동이 시설요양보호사와 방문요양보호사의 직무만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석을 실시한 결과를 종합적으로 논의하면 다음과 같다. 먼저, 시설요양보호사의 경우, 전통적으로 직무만족을 높이는 월급은 예측요인으로 나타났다. 이는 앞선 선행연구의 결과들과 맥을 같이 하고 있으며(김미영 외, 2013; 김영태 외, 2009), 초기 감정노동의 연구와도 일치하고 있다(Morris & Feldman, 1997). 그리고 대우만족을 제외한 성장만족, 상사만족, 동료만족에서는 감정노동의 하위변수들의 방향성에서 바람직한 흥미로운 결과가 나타났다. 감정노동의 하위변수(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)가 증가할수록 직무만족의 성장만족, 상사만족, 동료만

족이 높아지는 경향성을 보여주고 있다. 특히, 시설요양보호사의 감정부조화는 직무만족 전체와 상사만족, 동료만족, 성장만족에 영향을 미치는 요인으로 나타나고 있는데, 이는 Hochschild(1983)가 비행기 여승무원을 연구대상으로 감정노동의 부정적인 결과변수로 제시한 것과는 다른 양상으로 보인다.

그러한 분석결과는 감정부조화가 요양서비스를 제공하는데 있어서 오히려 직무만족을 높이는데 기여하고 있다는 것이다. Wharton(1993)은 은행, 병원노동자를 대상으로 감정노동과 직무만족간의 정(+)적인 관계를 확인하고, 원활한 서비스를 제공하기 위해서 감정노동이 오히려 직무만족에 긍정적 기여를 할 수 있다고 주장한다. 다양한 감정표현 또한 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 그러면, 과연 얼마 자주 오랫동안 노출되어야 감정노동의 부정적 결과가 나타는지에 대한 명쾌한 해답을 얻기란 쉽지 않을 것이다. 개인 간 차이(inter-individual difference)는 동일 자극에 대한 반응의 양은 다를 수 있기 때문이다. 그리고 감정표현의 빈도와 지속기간은 직무만족과 부(-)적인 방향성을 가지는 것이 일반적으로 알려져 왔으나, 서비스유형에 따라서 달라질 수 있다는 것을 보여주고 있다.

다음으로, 방문요양보호사의 경우 시설요양보호사와는 달리 대우만족에서 다른 예측변수를 보여주고 있다. 방문요양보호사의 경우, 최대 일일 4시간 요양서비스를 할 수 있고, 일일 최대 3명에게 서비스를 제공할 수 있다. 경력이 짧을수록 근무시간이 길수록 직무만족이 커지는 경향성을 보여주고 있다. 또한 감정표현의 지속기간이 길어질수록 낮은 직무만족을 경험하는 것으로 나타나고 있다. 이는 부정적 결과를 도출하는 선행 연구들과 일치하는 결과이다. 참고로, 일일 근무시간과 대우만족은 밀접한 관계를 맺고 있다. 왜냐하면, 시간제로 일을 하는 방문요양보호사의 경우 실제 제공한 요양서비스 제공시간만큼 수입이 발생하기 때문이다.

2. 감정노동이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

감정노동이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위해 감정노동의 하위변수(감정표현의 빈도, 다양성, 지속기간, 감정부조화)를 독립변수로 투입시키고, 통제변수로는 노인의 등급유형, 요양보호사의 연령, 학력, 경력기간, 고용형태, 월급, 근무일수, 근무시간, 담당노인 수, 치매전문교육의 횟수를 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 다만, 방문요양보호사의 분석에서는 고용형태를 통제변수에 포함시키지

않았다. 그 이유는 현재 방문요양보호사는 시급제인 비정규직으로 근무를 하고 있기 때문이다.

1) 시설요양보호사의 이직의도

시설요양보호사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 시설요양보호사 이직의도에 영향을 미치는 감정노동의 하위변수는 감정부조화($B=0.247$, $P<0.05$)가 유의미한 예측변수로 나타났다. 그리고 월급($B=-0.964$ $P<0.01$), 근무일수($B=-2.223$ $P<0.001$), 근무시간($B=-0.164$, $P<0.001$)이 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 감정부조화가 높을수록, 그리고 월급이 적을수록, 근무일수가 적을수록, 근무시간이 짧을수록 시설요양보호사의 이직의도가 높아지는 경향성을 보였다. 한편, 회귀모형의 설명력 R^2 는 $0.149(P<0.001)$ 인 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 시설요양보호사의 이직의도 회귀분석 결과

요인	이직의도($n=264$)	
	B	S·E
(상수)	24.871	4.418
등급유형	.579	.300
연령	-.004	.040
학력	.143	.261
경력 기간	.004	.011
고용형태	-.897	.469
월급	-.964**	.301
근무일수(주당)	-2.223***	.587
근무시간(1일)	-.164***	.047
담당노인 수	.090	.112
치매전문교육경험	.133	.117
감정표현의 빈도	-.046	.122
감정표현의 지속기간	-.307	.137
감정표현의 다양성	-.026	.125
감정부조화	.247*	.115
R^2 (Adj. R^2)	.149(.101)	
F	3.114***	

$P^*<.05$, $P^{**}<.01$, $P^{***}<.001$

주: 더미변수로 처리한 명목변수의 범주. 고용형태(정규직=1, 비정규직=0).

2) 방문요양보호사의 이직의도

방문요양보호사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 방문요양보호사 이직의도 전체에 영향을 미치는 요인으로 연령($B=-0.169$, $P<0.001$)만 유의미한 예측변수로 나타났다. 감정노동의 하위변수는 방문요양보호사의 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 연령이 낮을수록 방문요양보호사의 이직의도가 높아지는 경향성을 보였다. 한편, 회귀모형의 설명력 R^2 는 $0.181(P<0.01)$ 인 것으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 방문요양보호사의 이직의도 회귀분석 결과

요인	이직의도($n=155$)	
	B	S·E
(상수)	25.751	4.453
등급유형	.495	.425
연령	-.169***	.038
학력	-.292	.335
경력 기간	-.010	.014
월급	-1.203	.642
근무일수(주당)	-.426	.698
근무시간(1일)	.189	.137
담당노인 수	-.375	.581
치매전문교육경험	.316	.200
감정표현의 빈도	-.162	.140
감정표현의 지속기간	.021	.164
감정표현의 다양성	-.041	.177
감정부조화	.231	.166
R^2 (Adj. R^2)	.181(.106)	
F	2.398**	

$P^*<.05$, $P^{**}<.01$, $P^{***}<.001$

이상에서 시설요양보호사와 방문요양보호사의 이직의도에 대한 다중회귀분석을 실시한 결과를 종합적으로 논의해 보면 다음과 같다. 먼저 시설요양보호사의 경우, 감정노동의 하위변수인 감정부조화가 높을수록 이직의도를 높이는 예측요인으로 나타났다. 이런 결과는 김진수(2013)의 연구에서, 이직의도와 감정노동, 감정부조화는 정(+)적인 상관관계를, 이직의도와 직무만족은 부(-)적인 상관관계를 주장한 연구결과와 맥을 같이 한다. 그리고 월급이 적을수록, 근무일수와 근무시간이 짧을수록 이직의도가 높아지는 경향성은 일반적인 흐름으로 이해할 수 있다. 왜냐하면 근무일수와 근무

시간의 길이는 요양보호사의 월급을 결정짓는 기준이기 때문이다. 즉 선행연구에서 제기한 보수(대우)요인이 본 연구에서도 유사하게 나타났다(김미영 외, 2013: 김영태 외, 2009).

다음으로, 방문요양보호사의 경우 시설요양보호사와는 달리 이직의도에서 감정노동의 하위변수는 유의하게 나타나지 않았다. 단, 통제변수로 투입한 연령만이 유일한 예측변수로 나타났다. 선행연구에서는 예측변수로 잘 나타나지 않았지만, 직접 서비스대상자 가정에 방문하여 요양서비스를 제공하는 관계로 연령이 낮을수록 일종의 부담으로 작용할 수 있을 것으로 예상되어진다. 그리고 요양서비스 노동시장의 특징은 여성중심 서비스이고, 50-60대가 노동시장에 참여하고 있다. 따라서 20-30대의 젊은 여성들이 현재의 보수체계로는 현행 요양서비스 노동시장에 진입하기란 어려울 것으로 전망되어 진다. 실제로 요양기관에서는 요양보호사를 채용하는 것이 수월하지 않다는 것이 현장의 목소리이다. 요양보호사의 이직의 흐름이 다른 직종으로, 아니면 같은 직종으로의 수평이동인지를 살펴보는 것도 향후 검토가 필요한 대목으로 여겨진다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 시설요양보호사와 방문요양보호사를 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 변수를 분석하였다. 선행연구들은 요양보호사에 대한 감정노동 연구를 하나의 집단 변수로 묶어 분석을 시도하였거나, 시설요양보호사 또는 방문요양보호사만 분석을 시도하여 결과를 도출하였기 때문에 요양기관 서비스유형에 따른 감정노동이 영향을 미치는 요인으로 직무만족과, 이직의도 비교·분석에는 한계를 가지고 있었다. 이에 본 연구에서는 독립변수로서 두 집단(시설요양보호사, 방문요양보호사)의 감정노동(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 요양보호사의 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 연구가설이 부분적으로 채택되었다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시설요양보호사의 감정노동(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)에 영향을 미치는 요인으로 '대우만족'에는 감정부조화, '성장만족'에는 감정표현의 빈도, 감정표현의 지속기간, 감정부조화, '상

사만족'에는 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, '동료만족'에는 감정표현의 다양성, 감정부조화가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 방문요양보호사의 감정노동(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 직무만족(대우, 상사, 동료, 성장만족)에 영향을 미치는 요인으로 '대우만족'에만 감정표현의 지속기간이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 시설요양보호사의 감정노동(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 감정부조화만 유의미한 예측변수로 나타났다.

넷째, 방문요양보호사의 감정노동(감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성, 감정부조화)은 이 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다만 일반적 특성인 '연령'이 낮을수록 이직의도가 높아지는 경향성을 보였다.

이상의 연구결과를 통해 얻은 두 가지 시사점은 다음과 같다. 첫째, 비록 같은 요양보호사라 할지라도 요양서비스기관의 서비스유형에 따른 시설요양보호사와 방문요양보호사의 집단에 따른 요양보호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에서 영향을 미치는 요인이 다르게 나타났다는 것이다. 시설요양보호사의 대우만족에는 감정부조화, 정규직, 그리고 월급이 중요한 예측변수로 나타난 반면, 방문요양보호사의 모형에서는 감정표현의 지속기간, 경력기간, 근무일수가 예측변수로 나타났다. 이는 두 집단의 요양보호사들이 자신이 제공하는 서비스에 대한 보상체계에는 감정부조화와 감정표현의 지속기간이 중요한 변수로 작용한다는 것을 의미한다. 여기서 감정표현의 지속기간은 요양보호사의 월급과 깊은 관계가 있다. 왜냐하면, 요양서비스를 제공하는 시간의 길이를 의미하기 때문이다. 따라서 현행 요양보호사의 직무에 대한 보상체계 검토가 필요한 대목이라 보인다. 결국 요양보호사의 직무에 대한 보상 즉, 월급은 요양서비스기관에서 서비스를 제공하고 받는 수가와 연결되는데, 요양서비스의 가격인 수가는 공급자인 국가가 주요 결정자 역할을 하고 있기 때문에 그리 간단한 문제가 아닌 것으로 보인다. 그러나 요양보호사의 서비스 품질 향상을 담보할 수 있는 공급자(국가)의 노력의 시작은 서비스대상자나 보호자의 이용만족도와 아울러 요양보호사의 보상체계에 대한 관심이 필요할 것으로 보인다. 노동에 대한 적절한 보상은 감정부조화를 줄이고 직무만족을 높일 수 있을 것이다. 그러한 구체적인 실천대안은 요양서비스제공에 따른 현행 등급별, 시설유형별 요양서비스단가의 검토에서 출발되어야 할 것이다.

둘째, 감정노동의 하위변수인 감정부조화가 시설요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 아울러 월급, 근무일수, 근무시간도 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 반면, 방문요양보호사의 모형에서는 오직 연령만이 유일한 예측변수로 나타났는데, 여성으로 50-60대의, 고등학교 졸업이하의 학력을 가지고 있는 특성을 감안할 때 젊은 연령의 방문요양보호사는 다른 직종으로의 이직률이 높을 것으로 예상되며, 쉽게 다른 직종으로의 이직이 용이하지 못한 높은 연령대의 방문요양보호사는 조금 더 낮은 시급을 제공하는 시설 및 기관으로의 이직이 예상되어진다. 서비스의 연속성, 서비스 품질 그리고 요양서비스 기관의 원활한 운영에 영향을 미칠 수 있는 이직률 감소를 위한 정책적 대안이 필요하다.

본 연구의 분석결과를 근거로 한 정책적 제언은 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 감정부조화 감소를 위한 보상체계에 대한 검토이다. 과연 어느 정도가 적절한 보상수준인가에 대한 논의의 핵심은 공급자(국가)의 고민이 먼저 필요할 것이다. 그 이유는 요양서비스 가격을 공급자가 통제하고 있기 때문이다. 둘째, 요양보호사의 이직을 줄이기 위한 동일 요양기관 일정기간 이상 근무자에 대한 경력인센티브 도입을 제안한다. 숙련된 요양보호사의 이직을 줄이는 것이 안정된 요양서비스 인력을 확보하는 중요한 요인이 될 수 있다. 또한 요양보호사 구인난은 원활한 요양서비스를 제공하는데 걸림돌이 되고 있기 때문이다.

끝으로, 이 연구에서의 한계점은 다음과 같다. 통제변수로 사용 된 보수요인으로 월급을 제시하였고, 분석결과에서도 중요한 요인으로 나타났지만, 변수설정에서 근무형태에 따른 근무일수와 근무시간에 대한 노동량을 감안한 보정과정 없이 통상적인 노동에 대한 보상체계로서 월급을 제시한 것은 세심한 주의가 부족한 부분이었다. 후속연구에서는 이를 보완하여 연구의 완성도를 높일 필요성이 있다.

참고문헌

- 국민건강보험공단.(2012). '노인장기요양보험통계연보'
- 김경희.(2006). 대인서비스 노동의 특징에 관한 연구-감정노동과 서비스 노동의 물질성을 중심으로-. 「경제와 사회」, 72(겨울호): 206-335.
- 김미영·박진화·이경주·윤정민.(2013). 노인요양시설과 노인재가시설 요양보호사의 자기효능감, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구. 「노인복지연구」, 62: 361-382.

- 김소정.(2012). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 「보건사회연구」, 32(1): 115-139.
- 김영태·김희웅·염영배.(2009). 요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구. 「노인복지연구」, 46: 53-75.
- 김진수.(2013). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화, 직무만족의 매개효과. 「노인복지연구」, 61: 163-188.
- 노인장기요양보험 홈페이지 <http://www.longtermcare.or.kr/>
- 박영옥·이경자·조은희·박혜자.(2009). 노인요양시설 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인. 「노인간호학회지」, 11(1): 81-89.
- 박현미·강은애.(2010). 사회서비스 분야의 노동실태조사: 돌봄노동자의 감정노동 특성과 감정소진, 일만족을 중심으로. 「한국노총중앙연구원」.
- 손태원.(2007). 「조직행동과 창의성」. 파주: 법문사.
- 신정옥·백주희.(2011). 노인장기요양보험에서 1등급 노인과 3등급 치매노인을 케어하는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 비교연구. 「한국노년학회」, 31(4): 1067-1081.
- 안준수.(2003). 「서비스 상호작용유형에 따른 감정노동차원 관한 연구」. 경기대학교 호텔경영학과 박사학위논문.
- 이진성·김용수.(2012). 노인요양시설 종사자의 서비스지향성이 이직의도에 미치는 영향. 「노인복지연구」, 58: 189-208.
- 이주재.(2011). 노인장기요양 인력의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향. 「한국노년학」, 31(2): 277-290.
- 전국여성노동조합.(2010). 요양보호사 실태 조사 보고서.
- 주시각.(2013). 「감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국노동연구원.(2012). 사회서비스산업 노동시장 분석연구보고서.
- 한국노총중앙연구원.(2010). 사회서비스 분야의 노동실태조사.
- 한국직업능력개발원.(2012). 한국의 직업지표.
- _____. (2012). 민간고용서비스 인력의 실태와 서비스역량.
- 홍정영.(2014). 「요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향」, 대구한의 대학교. 박사학위논문.
- Adelmann, P. K.(1984). Facial Efference and the Experience of Emotion Annual Review of Psychology, 40: 249-280.
- Alderfer, C. P.(1972). Existence, Relatedness, Growth, Free Press.

- Ashforth, B. E. & Humphrey R. H.(1993). 'Emotional labour in service roles: the influence of identity', *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A.(2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17-39.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R.T.(2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 365-379.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575.
- _____.(1983, 2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.
- Lymbery, M.(2001). Social work at the crossroads. *British journal of social work*, 31(3): 369-384.
- Mobley, W. H.(1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62: 237-240.
- _____. Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research: *Academy of Management Review*, 7(1): 111-116.
- Morris, A. J. & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- _____.(1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9: 257-274.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I.(1989). The expression of emotion in organizational life. In L. L. Cummings & B. M. Staw, Greenwich, CT: JAI Press, *Research in Organizational Behavior*, 11: 1-42.
- Schaubroeck, J & Jones, J. R.(2010). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior. Special Issue: Emotions in Organization*, 21(2): 163-183.
- Schmutte, G.(1999). Genomic Instability: First Step to Carcinogenesis. *Anticancer research*, 19(6/1).
- Wharton, A.(1993). "The Affective Consequences of Service Work," *Work and Occupations*, 20(2): 205-232.
- Zapf, D.(2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2): 237-268.

- 三徳和子, 森本寛訓, 矢野香代, 小河孝則.(2008). 施設における高齢者ケア従事者の 業性ストレス要因とその特徴. 「川崎医療福祉学会誌」, 18(1): 121-128.
- Lee, J. W.(2003). 高齢者福祉施設スタッフのQWL 測定尺度の開発. 「社会福祉学」, 44(1): 55-66.
- 二木 泉.(2010). 認知症介護は困難か-介護職員の行う感情労働に焦点をあてて-. 「社会科学ジャーナル」, 69: 89-119.
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎.(2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響. 「心理学研究」, 75: 371-377.
- 小口孝司・安藤清志・長縄久生.(1998). 対人サービス業従事者のパーソナリティ 「産業組織心理学研究」, 12: 39-48.
- 須賀知美・庄司正実.(2008). 感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響について の 研究動向. 「目白大学 心理学研究」, 4: 37-153.
- 牧田陽子・巽あさみ.(2006). 護職の社会的位置づけとストレスの関連. 「産業衛生学雑誌」, 48: 664.
- 田中かず子.(2008). 感情労働としてのケアワーク 『ケア その思想と実践 ケアすること』, 97-119, 東京: 岩波書店.