

## 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

이현정<sup>+</sup>

(성균관대학교)

엄명용<sup>++</sup>

(성균관대학교)

### [요약]

본 연구는 위험관리의 측면에서 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 후 이에 기초하여 이직의도를 감소시키려는 목적으로 수행되었다. 이를 위해 노인요양시설 요양보호사 434명에 대한 설문조사를 수행하였다. 수집된 자료에 대한 통계적 중다회귀분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사가 경영위험 및 종사자위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났으며, 사회재해위험 발생가능성은 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 업무위험 발생가능성은 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 영향의 방향은 연구가설과는 반대였다. 둘째, 요양보호사가 감정노동의 표면행위를 수행할수록 이직의도가 높아졌으며, 내면행위는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 마지막으로, 요양보호사가 상사의 감성리더십 수준이 높다고 인식할수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타나 조직 내 리더십의 중요성을 다시 한 번 확인하였다. 이상의 결과를 토대로 요양보호사의 이직을 예방하고 장기요양기관의 서비스 질을 향상시키기 위한 제언을 하였다.

주제어 : 이직의도, 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십, 요양보호사, 위험관리

<sup>+</sup>주저자, <sup>++</sup>교신저자

## 1. 문제제기

2008년 7월 처음 시행된 노인장기요양보험에 제도적 기반을 두고 있는 장기요양기관은 고령이나 노인성질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들이 장기요양급여(1등급-5등급)를 지원받으며 이용 및 생활하는 노인복지시설이다. 이곳에서는 주축 인력인 요양보호사들이 주로 노인들을 돌보는 가운데, 사회복지사들이 기관 업무를 총괄하고 있다. 이와 같은 장기요양기관은 사회복지분야에서 보건의과 복지가 연계되어 대상자들에게 돌봄 서비스를 제공하는 장소로서, 비영리 사회복지기관들과는 다르게 시장화 된 환경 속에서 상호 경쟁을 하는 특수한 상황에 처해 있다.

노인장기요양보험제도가 시행된 이후 서비스 전달기관의 가장 큰 변화는 이전보다 증중 대상자의 증가로 인한 안전사고 발생가능성 증가, 시장화 된 환경 속에서 이용자 권익 강조 및 민원 발생소지 증가, 사고 시 법적 분쟁 및 보험처리의 복잡성 증가 등이며(부산복지개발원, 2012), 이로 인해 기관 운영에 있어서 전문성이 요구되고 있는 것이다. 즉 복지서비스에 대한 서비스 이용자와 제공자의 계약관계가 성립되고 책임관계가 명확해 짐으로써 한국의 사회복지분야도 사고 예방과 대처, 사후처리 방법 등에 대한 전문적인 대응인 위험관리(risk management)가 필요하게 되었다(주찬희, 2013). 동시에 시장화로 인한 시설 간 서비스 경쟁이 치열해 질수록 요양보호사들은 대상자에게 바람직한 감정만 표현하고 부정적인 감정은 억제하도록 요구받음으로써 이들이 경험하는 감정노동의 강도는 매우 높은 상황이다(김인순, 2009; 홍정영, 2014).

이러한 상황에서 기관 내 리더십이 적절히 발휘되지 못한다면 저임금과 낮은 사회적 지위로 인해 직장을 떠나고자 하는 종사자들이 발생하게 된다(이세형, 2013). 종사자들의 전문성과 책임성에 대한 요구가 증가하고 있는 상황에서 이들의 이직은 기관 운영의 전문성 및 책임성을 저하시키는 결과를 초래하여 오히려 서비스 전문화 쇠퇴라는 악순환을 가져올 수 있다. 노인요양시설의 이직은 인력의 공백을 발생시켜 서비스 제공의 연속성을 저해하고 이러한 서비스 단절은 위험발생가능성이 높은 요양시설에서 또 다른 사고로 이어질 수 있기 때문에(박경일 외, 2014), 이직의도의 원인들을 규명하여 이직률 감소 방안을 마련해 볼 필요가 있다.

위험사고 발생가능성 증가와 관련하여 장기요양기관 종사자들은 직무특성상 여러 가지 위험요인이 상존하는 직무환경에 처해 있다. 이로 인해 종사자들은 항상 불안 및 긴장 상태에서 업무를 수행하고 있으며(윤경아·황인옥, 2006), 이와 같은 상태가 누적되면“이 업무를 계속 수행하기가 두렵다”고 호소하는 요양보호사가 나타날 수 있다. 한 예로 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험이 이직의도에 정적인 영향을 미침을 확인한 엄기옥과 박인아(2015)의 연구에 따르면 이용자와 가족으로부터 신체적, 언어적 학대를 경험한 재가시설 요양보호사는 그렇지 않은 경우보다 이직을 고려할 확률이 15.3배 높았다. 요양보호사는 돌봄 대상자로부터 언어적·신체적 폭력, 성폭력을 당하고(황보람 외, 2014; 이은영, 2012), 화재로 인한 큰 사고를 겪기도 하며(매일경제, 2010.11.12), 항상 긴장과 함께 불편한 대상자를 돌봄으로 인한 직무스트레스를 경험하는데, 이는 요양보호사 자신의 소진과 이직뿐만 아니라, 대상자

에 대한 서비스의 질적 하락에도 영향을 미치게 된다(임성옥·김현희, 2011).

요양보호사가 심적 부담이 큰 환경에 장기간 노출될 경우 직무탈진에 빠지게 되고 시간이 갈수록 이용자를 가식적인 태도로 대하게 되며 결국은 이직을 모색하게 된다(정운태, 2015). 이용자를 가식적으로 대한다는 것은 자신의 부정적 속 감정을 숨긴 채 거짓 표면행위를 하는 일종의 감정노동 행위를 의미한다. 즉 요양보호사의 돌봄 수행과정은 본질적으로 육체적 서비스를 핵심으로 하면서 감정 요소를 수반한다는 점, 요양보호사들이 개인의 부정적인 감정을 억제하고 이용자, 보호자, 기관의 관리자 등의 요구에 맞추어 행동하고 바람직한 감정을 유지하려고 애쓴다는 점 등에서 감정노동이라 할 수 있다(최희경, 2011: 132).

장기요양기관 종사자들이 겪는 다양한 어려움과 이직의도를 완화하기 위해서는 슈퍼바이저의 역할이 중요하다. 사회복지사들을 대상으로 한 이세형(2013)의 연구에서 상사의 리더십은 이직의도와 높은 상관을 나타냈다. 몇몇 연구자들(김수정, 2014; 정운태, 2015)은 기관 내 슈퍼바이저들이 요양보호사와 이용자 사이의 관계를 조정하면서 요양보호사의 활동을 이해하고 지원하기 보다는 일방적으로 요양보호사를 탓하고 몰아세우는 경향이 있음을 보고한 바 있다. 위험요인이 상존하는 가운데 저임금 하에서 육체 및 감정노동을 겸하고 있는 요양보호사를 감독 지원하는 중간 관리자의 리더십 역량에 따라 요양보호사의 이직의도는 영향을 받을 수밖에 없다.

현재 대한민국 노동시장에서는 취업이 어려운 가운데, 그 어려운 관문을 뚫고 취업을 해도 신입사원의 30% 가량이 평균 3.6개월을 근무하다 1년 안에 조기 퇴사하고 있다(한국경제, 2015.8.27). 2012년 6월 한국노인복지중앙회 주관 공청회에서 발표된 장기요양기관 요양보호사의 2011~2012년 평균 이직률은 41%로 보고되었다(엄기욱·박인아, 2015 재인용). 이러한 상황 가운데 조직의 종사자들이 어떻게 이직의도를 갖게 되고 결국은 이직을 감행하는지를 알아내기 위해 많은 연구들이 수행되었다. 기존의 이직 및 이직의도에 관한 연구들은 보수, 역할갈등, 역할모호, 동료관계, 업무량, 직무만족, 직무스트레스, 조직몰입, 소진 등을 이직의도의 예측변수로 다루어 온 가운데(윤혜미, 1996; 김성한, 1997; 공계순, 2005; 강현아 외, 2008; 박승택, 2012; 조영경, 2013; 김준환, 2014), 요양보호사의 이직의도 예측요인으로는 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스 등과 같은 직무속성 관련 변수들이 주로 다루어졌다(고병호, 2011; 이주재, 2011; 이태화·이창원, 2013; 이화운·박경숙, 2013; 신남순, 2014). 하지만 이러한 변수들은 장기요양기관이 갖고 있는 특수한 현상, 즉 돌보아야 할 노인성질환 및 장애의 성격상 여러 가지 위험요인이 상존하고 있는 현장의 상황과 직접 관련된 변수들을 포괄하고 있지 못하다.

노인장기요양보험 제도 도입 이후 장기요양기관 내 다양한 위험관리 필요성이 제기되고 있는 가운데, 위험관리는 장기요양기관의 서비스 질과 종사자의 소진 및 이직의도에 영향을 미치는 중요한 문제가 되었다(서울복지재단, 2006; 부산복지개발원, 2012). 사회복지시설 종사자의 안전대책 마련, 직무스트레스 해소를 통한 근로환경의 개선은 종사자들의 직무만족을 높이고 이직률을 감소시켜 양질의 전문 인력 확보와 유지에 기여한다고 할 수 있다(서울복지재단, 2005, 2006). 따라서 장기요양기관의 위험관리(risk management) 측면에서 그 동안 이직의도의 예측변인으로 심도 있게 다루이지 않았던, 조직의 직무특성과 관련된 위험(risk)인 '위험발생가능성', 요양보호사의 심리사회적 위험(risk)인 '감

정노동'과 함께 이직의도를 감소시킬 것이라 예상되는 '감성리더십'의 영향력을 실증적으로 검증해 볼 필요가 있다. 본 연구는 앞서 논의한 장기요양기관의 특수한 상황과 관련된 변수들과 종사자의 이직의도와는 어떠한 관련이 있는가를 살펴보고 그 결과에 기초하여 장기요양기관 요양보호사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 실천적·정책적 대안을 제시하고자 한다.

## 2. 선행연구 검토 및 개념적 논의

### 1) 이직의도 관련요인

이직의도는 “조직을 떠나려는 의식적이고 의도적인 계획을 갖는 것”(Tett and Meyer, 1993: 262), 또는 “이직을 행동으로 옮기기 전에 조직을 떠나려는 충분히 의도적이고 계획된 생각이나 의지”(이태화·이창원, 2013: 645)를 일컫는 것으로, 실제 이직과 유의미한 정적 상관관계가 있다고 보고된 바 있다(Bluedorn, 1982). 조직 내 잦은 이직은 업무 연속성의 침해, 서비스 품질 저하 등의 부정적인 영향을 초래할 수 있다(신용석 외, 2015). 개인특성, 조직 구조적 특성, 조직 행위론적 특성, 이직용이성 등이 일반 조직 구성원의 이직 선행 요인으로 밝혀져 온 가운데(이범재, 2015), 이직의 결정모형은 대체적으로 경제·사회·심리적 관점에 근거를 두고 있으며, 비영리 조직의 특성을 갖춘 사회복지조직의 이직관련 연구들 역시 경제적 요인과 더불어 사회·심리적 요인에 초점을 두어왔다(김준환, 2014; Mor Barak et al., 2001).

사회복지분야에서 특히 서비스대상자와 긴밀한 신체적·정서적 접촉을 하면서 일하는 인력의 이직의도에 주목할 필요가 있다. 이화윤과 박경숙(2013)은 요양보호사의 직무스트레스를 역할갈등, 업무부담, 조직변화, 임금체계, 복리후생체계, 동료관계, 요양대상자관계 스트레스로 구분하여, 이직의도와 직무스트레스 사이의 관계를 살펴본 후 역할갈등, 업무부담, 임금체계, 동료관계 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 업무의 속성, 보상의 정도, 동료관계 등에서 오는 갈등이 이직의도에 주로 영향을 미침을 알 수 있다. 김민주(2015)는 대구 경북지역의 요양보호사 대상 연구를 통해 보수 적절성, 이용자와의 관계, 감정노동의 수행정도가 이직의도에 영향을 준다는 결과를 보고하여 보수가 불충분한 가운데 요양보호사와 시설 이용자 사이에서 발생하는 정서적 어려움이 이직의도의 주요 예측 요인임을 밝혔다. 종합해 볼 때 요양보호사의 이직의도는 소속기관의 업무관련 요소, 동료관계 및 서비스 대상자와의 관계 요소와 주로 관련되어 있다고 할 수 있다.

공계순(2005)은 요양보호사와 업무상 다소 차이가 나면서도 유사성을 지닌 아동학대예방센터 상담원을 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 요인을 조사하였다. 종래의 이직의도 관련 연구와의 차이점은 연구 변수에 승진, 보수, 업무과다, 역할갈등, 역할모호, 상사 및 동료 관계, 소진 외에 '신변안전위협'을 포함시켰다는 것이다. 이는 폭력위험이 미국의 아동보호서비스 관련 종사자들의 높은 이직률의 한 원인이라는 연구결과(U.S. General Accounting Office, 2003)에 바탕을 둔 것이었다. 연구결과 다

른 변수들과 함께 신변안전위협도 이직의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(공계순, 2005). 신변안전위협이 아동보호서비스 관련 종사자들의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타난 점에 기초하여 본 연구에서는 장기요양기관에서 돌봄 행위에 종사하는 인력의 이직의도에 영향을 미치는 주요 변수로 업무 현장 내 ‘위험발생가능성’개념을 먼저 살펴보고자 한다.

## 2) 위험발생가능성과 이직의도

### (1) 위험요인과 위험관리(risk management)

요양보호사는 자신들이 일하고 있는 시설에서 다양한 위험에 노출되어 있다. 柴尾慶次(2002)는 일본의 개호시설에서 발생하는 위험사고 유형을 사고위험, 재해위험, 경영운영위험, 정치·경제·사회위험, 기타위험(시설관련, 시장변화, 고충)의 5가지로 크게 분류하였고, 増田 雅暢, 菊池 馨實 編著(2003)는 사회복지조직에서 발생할 수 있는 위험을 업무위험, 경영위험, 사회적 위험, 재해위험으로 구분하였다(부산복지개발원, 2012: 17-19 재인용). 국내에서는 増田 雅暢, 菊池 馨實 編著(2003)의 개념을 근거로 사회복지시설의 위험을 크게 4가지 유형으로 구분하였는데(윤원덕, 2005; 박경일, 2006; 서울복지재단, 2006; 황옥화, 2008; 권순호, 2011), 이를 토대로 부산복지개발원(2012), 박경일과 김정근(2014)은 노인요양시설에서 위험요인을 <표 1>과 같이 세분화였다.

<표 1> 노인요양시설 위험요인

업무 위험	정의	서비스 제공 및 업무수행과정에서 발생하는 위험
	유형	낙상, 전도(넘어짐), 욕창, 기저귀 발진, 오염(음식 목 걸림), 입소자 간 폭행(폭언), 화상, 전염, 기물파손, 자학행위, 입소자 학대, 입소자·가족 고충처리 미흡, 오약, 입소자간 성문제, 이물질 섭취, 발작, 천식, 교통사고 등
경영 위험	정의	시설 운영 또는 경영상의 문제로 인해 발생하는 위험
	유형	타 시설과의 경쟁, 입소자 확보를 위한 무분별한 행동, 운영적자, 보험 미 가입 또는 한도부족, 비민주적 시설운영, 폐쇄적 시설운영 등
사 회 적 위험	정의	시설의 사회적 기능이나 역할에 대한 평가를 손상시켜 시설 또는 운영 주체의 존속에 악영향을 미치는 위험
	유형	부적절한 범죄행위, 보조금 등의 부정수급이나 횡령, 종사자에 의한 성추행·성희롱, 각종 보안데이터 누출, 고소·고발 사건 등
재해 위험	정의	화재나 자연재해로 인한 사고 등과 같은 불가항력적으로 발생하는 위험
	유형	시설노후, 태풍, 폭설, 폭우, 화재, 가스사고 등

출처 : 부산복지개발원(2012: 49-50) 재구성.

노인요양시설의 위험요인에는 <표 1>에서 언급한 내용 외에도 요양보호사가 서비스 이용자와 직접 접촉하면서 경험하게 되는 과도한 감정적인 요구와 감정노동 역시 포함될 수 있다. Pandey 외(2011)은 이러한 감정 관련 갈등과 감정노동이 직장 내 심리사회적 위험요인의 핵심요소이자 중요한 위험관

리의 대상이라고 하였다. 한편, 위험관리는“위험의 확인, 분석, 평가, 예방의 과정을 통해 최적의 위험 처리방법을 선택하는, 위험에 대응하는 조직적·전문적 전략”이며(Green, 2007: 401), 노인요양시설에서의 위험관리(risk management)란“노인요양시설 내외적으로 존재하고 있는 위험요인들을 제어하고 관리함으로써 사고를 미연에 방지하는 일과 사고발생 후 신속하게 대응하여 조직의 손해를 최소화하고 안정성을 제고하여 질 높은 요양서비스를 제공하는 일체의 활동”이다(부산복지개발원, 2012: 22).

## (2) 위험관리 연구의 현 실태 및 이직의도와와의 관계

사회복지분야의 위험관리 연구는 서울복지재단(2005, 2006)의 위험관리 매뉴얼 발간, 위험관리 필요성을 강조한 박경일(2006)의 연구를 시작으로 위험관리 도서(부산재가노인복지협회, 2007; 노충래, 2009; 박미은, 2010)가 발간되며 조금씩 발전하였다. 초기의 노인복지시설의 위험관리 연구(윤원덕, 2005; 김이자, 2008; 김진완, 2009; 권순호, 2011), 노인요양시설 위험사고 실태분석 및 관리방안(부산복지개발원, 2012) 등의 실태조사 수준 연구가 근래에는 질적·양적으로 발전하면서 일본 특별양호노인홈의 위험관리(주찬희, 2013), 노인요양시설 위험관리 시스템 모형 구축 및 적용 성과에 관한 연구(윤기혁, 2015) 등이 수행되었다. 이와 함께 업무 수행과정에서 종사자들이 경험하는 위험이라 할 수 있는 클라이언트 폭력에 관한 연구들이 지속적으로 실시되었다(설진화, 2006; 이여경 외, 2013; 김경희·권자영, 2013; 문영주, 2015).

노인장기요양 분야의 위험관리 연구로서 박경일과 김정근(2014)은 노인요양시설 위험사고 발생가능성에 영향을 미치는 요인을 조사하여 위험사고 발생에 대한 원인론적인 접근을 시도 했는데, 종사자들이 시설의 위험정도를 높게 지각할수록 업무위험 발생가능성이 높아지며, 시설의 위험관리 수준이 높다고 인식할수록 사회적 위험 발생가능성은 낮아지나, 업무위험 발생가능성은 높아진다고 보고하였다. 윤경아와 황인옥(2006)은 상해사고가 많이 발생하고 시설환경 정비가 불량하며, 재활운동프로그램을 많이 실시할수록 케어리스크 발생에 대한 종사자의 불안감이 크다고 하였다. 이러한 연구들은 사회복지 현장 종사자들이 각종 위험에 노출되어 있다는 사실과 그에 대한 종사자들의 불안감을 예측하는 요인들을 드러내는 데 기여하였으나, 이러한 위험발생가능성이 종사자의 이직의도에 어떤 영향을 주는지는 밝히고 있지 않다. 다만 한정원과 이병숙(2013)은 응급실 간호사가 폭력을 직접 경험하거나 심각한 외상 및 충격적인 사건·사고를 당한 환자의 사망과 같은 외상사건에 노출될수록 외상후 스트레스가 높아져 이직의도를 갖게 된다고 보고하였다. 이를 통해 위험성이 상존하는 직종에서는 다양한 위험요인들이 종사자들의 이직의도를 유발한다고 가정할 수 있다. 이러한 가정을 뒷받침하는 단편적인 연구로서 사회복지 현장에서 종사자들이 경험하는 언어폭력을 포함한 다양한 클라이언트에 의한 폭력(이정은·조영은, 2008; 정은미, 2009; 신용석 외, 2015)과 근무환경에서 비롯된 호텔종사원의 근골격계질환 위험(김성렬, 2012)이 높을수록 이직의도가 높아짐을 확인한 연구, 요양보호사의 성희롱 피해경험이 직무스트레스에 정적인 영향을 미쳐 이직의도로 이어질 수 있다는 연구(박경란 외, 2015)등이 존재한다.

지금까지 서비스 이용자와 직접 접촉하면서 업무를 수행하는 서비스 인력이 당면한 위험요인과 이직의도의 관계를 살펴본 대부분의 연구들은 단편적인 위험 요인만을 다루고 있을 뿐 포괄적 위험요인

이 이직의도에 미치는 영향을 검증해 본 연구는 발견되지 않았다. 더구나 특수한 상황 변화로 인해 장기요양기관의 책임성이 증가하면서 경영위험과 같은 위험요인들이 부각되고 있는 상황에서 이를 포괄한 장기요양기관의 위험발생가능성과 이직의도와의 관련성을 살펴본 연구는 전무하다. 박경일과 김정근(2014)이 장기요양기관의 위험요인을 업무위험, 경영위험, 사회적 위험, 재해위험으로 포괄적으로 규정하여 위험사고 발생가능성을 측정하였으나, 이를 이직의도와 연결시키려는 시도는 없었다. 따라서 위험요인들을 포괄적으로 구성한 후 이러한 위험요인들의 발생가능성이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향을 탐색적으로 살펴볼 필요가 있다.

### 3) 감정노동과 이직의도

정서사건이론(AET: Affective events theory)<sup>1)</sup>에 의하면 이직의도에 대한 예측변인으로 감정적인 변수는 매우 중요하다고 할 수 있다. 그동안 전통적인 관료조직에서는 감정의 관점에서 조직 관리를 논하는 것을 소홀히 하였고, 1990년대 들어서 감정노동과 감성지능을 중심으로 감정의 중요성을 인식하기 시작했으며, 2000년대 들어서야 감정을 고려한 리더십 연구에 본격적으로 진입하였다(최성욱, 2007). 요양보호사의 업무가 감정요소를 수반하는 감정노동임에도 불구하고(최희경, 2011), 감정 관점 연구의 짧은 역사로 인해 이직의도의 주요 예측변수로 감정노동을 다룬 연구는 많지 않다.

Hochschild(1983: 7)는 감정노동(emotional labor)을 “조직 내 종사자들이 조직이 기대하는 바를 따라 자신의 실제 감정을 억제하고 주요 고객들의 감정을 살피는 감정관리활동”으로 처음 정의 내렸고, Grandey(2000: 97)는 “감정노동은 종사자가 조직의 목표를 위해 느낌 및 감정표현을 조절하는 과정”이라고 하였다. 몇몇 연구자들(Hochschild, 1983; Brotheridge와 Grandey, 2002)은 감정노동을 그 수행방식에 따라 표면행위와 내면행위로 구분했는데, Brotheridge와 Grandey(2002: 22)는 ‘표면행위(surface acting)’는 종사자가 조직에서 요구하는 바람직한 감정을 표현하기 위해 실제 속마음을 숨긴 채 외적인 태도만 바꾸는 것이고, ‘내면행위(deep acting)’는 종사자가 조직에서 요구하는 바람직한 감정을 표현하기 위해 진정성 있게 자신의 내면의 생각과 감정을 관리하는 과정이라고 정의하였다.

이러한 감정노동의 효과와 관련하여, 감정노동의 표면행위는 서비스 종사자에게 부정적인 영향을 미치고, 내면행위는 긍정적인 영향을 미친다는 일관성 있는 보고(Brotheridge and Grandey, 2002; Brotheridge and Lee, 2002)가 있는 반면, 감정노동과 결과변수 간의 긍정적 혹은 부정적 상관이 일관성 없이 나타난다는 보고(Wharton, 1993)도 있다. 감정노동과 이직의도와의 관계를 살펴보면, 감정노동의 표면행위는 이직의도를 증가시키고 내면행위는 이직의도를 감소시킨다는 연구결과(김운화, 2012; 김성은·김철희, 2014; 강영미, 2015)와 표면행위만 이직의도에 정적인 영향을 줄 뿐 내면행위는 유의미한 영향을 미치지 못한 연구결과(송현진·조윤직, 2016; Rathi et al., 2013)가 혼재되어 있다. 동

1) 감정의 중요성을 강조한 정서사건이론은 조직 내에서 직무만족에 도달하고 직무성과를 내기 위해서는 구성원들의 감정을 잘 관리해야 함을 주장하는데, 이 이론에 따르면 조직 내 종사자들은 다양한 작업사건들을 경험하고 이는 정서반응(감정)과 직무태도에 영향을 미쳐 어떠한 행동(결과)에 이르게 된다는 것이다(Weiss and Cropanzano, 1996).

일 선 상에서 오창택(2012)은 사회복지기관의 종사자를 대상으로 감정노동의 영향력을 살펴본 결과 표면행위를 수행할수록 감정고갈과 이직의도가 높아지나, 내면행위는 감정고갈을 매개로 하여 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않음을 밝혔다. 반면 양승범과 송민혜(2010)는 지방공무원 대상 연구에서 감정노동의 내면행위는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치고 이직의도를 감소시켰으나 표면행위는 아무런 영향을 미치지 않았다고 보고하였다. 또한 이환정(2014)은 사회복지시설 종사자대상 연구에서 감정노동의 내면행위와 표면행위가 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 않았으나, 내면행위는 직무소진을 매개로 이직의도를 낮춘 반면, 표면행위는 직무소진을 매개로 이직의도를 높였다는 결과를 보고하였다. 전반적으로 볼 때 감정노동의 표면행위는 종사자의 이직의도를 높이는 반면, 내면행위는 그 반대의 효과를 나타내는 가운데 두 형태의 감정노동이 연구대상에 따라서는 아무런 영향력을 발휘하지 못하는 것으로 정리될 수 있다. 본 연구에서는 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 이들 각각의 측면이 장기요양기관 요양보호사의 이직의도에는 어떠한 영향을 미치는지를 탐색적으로 살펴보고자 한다.

#### 4) 감성리더십과 이직의도

리더십은 “조직의 목적 달성을 위해 구성원들의 활동에 영향력을 행사하는 과정”으로 정의될 수 있는데(Hersey and Blanchard, 1982: 84), 조직에서 리더를 감정 관리자(emotional manager)로 간주하는 것이 최근의 새로운 경향이다(정현영, 2006). 즉 카리스마를 기반으로 한 전통적 리더십에 대한 대안으로 감성리더십(Emotional Leadership)이 주목받고 있으며(신용석, 2015a), 최근 연구들은 조직 내 감성의 역할에 대한 인식과 함께 조직의 성과를 결정하는 중요한 요인이 감성리더십임을 강조하고 있다(Gabriel and Griffiths, 2002). 조직 관리에 있어서 리더십 연구의 중요성이 강조되고 있는 가운데(반미선, 2013), 변혁적, 거래적 리더십 등 다양한 유형의 리더십이 결과변수(조직몰입, 직무만족, 이직의도 등)에 미치는 영향에 대한 연구(이화용, 2004; 문영미, 2007; 박영국, 2008; Hater and Bass, 1988)가 큰 비중을 차지하고 있다. 이를 통해 상사의 리더십 유형에 따라 조직 구성원의 이직의도 수준이 달라질 것이라고 추측해 볼 수 있다.

감성리더십은 Salovey와 Mayer(1990)가 처음 언급한 감성지능(emotional intelligence)의 개념을 Goleman 외(2002)가 리더십 차원으로 발전시킨 개념이다(신용석, 2015b). Goleman(1995)은 이 Salovey와 Mayer(1990)의 감성지능 개념을 확장시킨 후, Goleman 외(2002)는 이를 감성리더십으로 발전시켰다. Goleman 외(2002)는 리더 스스로 자신의 내면을 잘 이해하고, 조직구성원의 감성 및 필요를 배려하며, 구성원들과 원만한 관계를 형성하여 조직의 감성역량을 높이는 능력을 감성리더십으로 정의했다. Goleman 외(2002)는 감성리더십을 발휘하기 위해 리더가 갖추어야 할 조건으로, 첫째, 자기 자신을 정확하고 솔직하게 평가할 수 있는 ‘자기인식능력’ 둘째, 자신의 감정을 통제할 수 있는 ‘자기관리능력’ 셋째, 타인의 감정에 대해 공감하고 배려하며 민감하게 대응하여 처리할 수 있는 ‘사회적 인식능력’ 넷째, 조직구성원에게 영향력을 주고 갈등을 원만히 해결하며 협력을 이끌어내는 ‘관계

관리능력' 등을 제시하였다.

국내외를 막론하고 감성리더십을 논의하기 시작한 역사가 짧아 사회복지 분야뿐만 아니라 다른 분야에서도 이를 다룬 연구는 많지 않은 가운데 국내에서는 교장의 감성리더십 진단척도 개발(이석열, 2006), 위탁급식업체 종사자의 감성리더십과 조직성과(정현영, 2006), 사회복지기관의 감성리더십이 임파워먼트와 조직효과성에 미치는 영향(반미선, 2013)등의 연구가 진행된 바 있다. 감성리더십과 이직의도의 관계를 살펴 본 안재현(2014)은 민간 어린이집 원장의 감성리더십의 하위 요인 중 원장의 사회적 인식능력과 관계관리 능력이 발휘될수록 보육교사의 이직의도가 낮아짐을 보고하였다. 신용석(2015a)의 연구에서 감성리더십은 건강가정지원센터 종사자의 이직의도에 직접적인 부(-)의 영향을 미침과 함께 직무만족을 매개로 간접적인 부(-)의 영향을 미쳤다. 신용석(2015b)은 요양보호사 대상 연구에서, 서비스 제공시 순간적인 감정에 영향을 받는 요양보호사의 반응성향에 민감하게 대처하기 위해서는 감성리더십이 필요함을 역설했다. 이상의 선행연구 결과에 기초하여 본 연구에서는 감성리더십이 요양보호사의 이직의도를 감소시킬 것이라고 가정하고 이를 탐색적으로 검증해 보고자 한다.

## 5) 연구가설

지금까지의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설 1. 요양보호사가 인식한 장기요양기관 내 위험발생가능성이 높을수록 요양보호사의 이직의도가 높을 것이다.

- 1-1. 요양보호사가 인식한 업무위험 발생가능성이 높을수록 요양보호사의 이직의도가 높을 것이다.
- 1-2. 요양보호사가 인식한 경영위험 발생가능성이 높을수록 요양보호사의 이직의도가 높을 것이다.
- 1-3. 요양보호사가 인식한 사회재해위험 발생가능성이 높을수록 요양보호사의 이직의도가 높을 것이다.
- 1-4. 요양보호사가 인식한 종사자위험 발생가능성이 높을수록 요양보호사의 이직의도가 높을 것이다.

연구가설 2. 장기요양기관 내 요양보호사의 감정노동은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 장기요양기관 내 요양보호사의 표면행위가 증가할수록 요양보호사의 이직의도가 높을 것이다.
- 2-2. 장기요양기관 내 요양보호사의 내면행위가 증가할수록 요양보호사의 이직의도가 낮을 것이다.

연구가설 3. 요양보호사가 인식한 장기요양기관 내 상사의 감성리더십 수준이 높을수록 요양보호사의 이직의도가 낮을 것이다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 서울·경기지역 장기요양기관 중 시설급여를 제공하는 노인요양시설에서 근무 중인 요양보호사이다. 비확률 표집방법 중 유의표집을 통해 설문 참여에 동의한 17개 노인요양시설 중 1개 기관에는 우편조사를 실시하였고, 나머지 16개 기관에는 연구자가 직접 방문하여 설문지를 배포 및 회수하였다. 설문지가 배포된 후 기관 담당자의 관리 하에 설문 참여에 동의한 요양보호사가 설문지에 답을 직접 기입하도록 하였다. 본 연구의 자료수집 기간은 2016년 6월 23일부터 8월 5일까지였으며, 17개 기관(정원 70인 미만 7곳, 70인 이상 10곳 / 법인시설 15곳, 개인 2곳)<sup>2)</sup>에 총 450부를 배포하여 440부를 회수하였고, 불성실한 응답 6부를 제외한 총 434부를 최종분석에 활용하였다. 본 연구는 조사에 앞서 기관생명윤리위원회(IRB)<sup>3)</sup>의 사전 승인을 받았다.

#### 2) 변수 및 측정방법

##### (1) 이직의도

이직의도의 측정은 Becker(1992)가 사용하고 조영숙(1999)이 번역한 척도를 활용하였다. 총 4개의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 조영숙(1999)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도는 .8192로 보고되었고, 박경일 외(2014)의 연구에서는 .925, 성경자(2015)의 연구에서는 .833으로 나타났다. 본 연구를 통한 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha = .871$ 로 나타났다.

##### (2) 위험발생가능성

위험발생가능성의 측정은 부산복지개발원(2012)이 개발하여 사용하고, 박경일과 김정근(2014)의

2) 본 연구의 조사기관은 서울(10곳), 경기(7곳)에 위치한 구립 또는 법인 시설이 대부분으로 시설평가 A등급을 받아 비교적 체계가 갖추어져 있고, 정원을 채워 재정적으로 안정되어 있는 특징을 보이는 시설의 비중이 높았다. 정원 70인 이상 중·대형 시설이 10곳이며, 70인 미만 시설 7곳 중 5곳은 복지관 병설 노인요양센터였다.

3) 성균관대학교 기관생명윤리위원회 2016년 6월 13일 승인(IRB file no. 2016-06-007).

연구에서도 활용된 척도를 토대로 본 연구자들이 장기요양기관의 특성에 맞는 문항을 추가적으로 발굴 및 재구성하여 사용하였다. 이용자배회(무단이탈), 식중독, 종사자 근골격계질환(근육·관절 통증), 종사자에 대한 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱 등이 본 연구에서 기존 척도에 추가로 포함된 가운데, 위험요인은 업무위험, 경영위험, 사회재해위험, 종사자위험의 4개의 요인으로 구분되었다. 총 33개의 위험요인 문항들에 대해 요양보호사가 인식하는 위험발생가능성을 리커트 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 응답자들은 해당 위험요인이 발생할 수 있는 가능성을 높게 인식하고 있음을 의미한다. 본 연구를 통한 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$ 는 업무위험 .954, 사회재해위험 .926, 경영위험 .844, 종사자위험 .850으로 나타났다.

### (3) 감정노동

감정노동의 측정은 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분한 Brotheridge와 Grandey(2002)의 척도를 신중환과 김정우(2013)가 번역한 것과 정경숙 외(2015)의 연구에서 활용된 것을 수정·보완하여 사용하였다. 표면행위와 내면행위는 각각 3문항으로 구성되었고, 측정문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 그 점수가 높을수록 표면행위와 내면행위를 많이 수행하는 것을 의미한다. 본 연구를 통한 신뢰도 분석결과 표면행위의 Cronbach's  $\alpha = .826$ , 내면행위의 Cronbach's  $\alpha = .869$ 로 나타났다.

### (4) 감성리더십

감성리더십의 측정은 Goleman 외(2002)에 의해 개발되고 정현영(2006), 신용석(2015b)의 연구에서 타당성이 입증된 척도를 사용하였다. 감성리더십의 자기인식, 자기관리, 사회적 인식, 관계관리로 구성된 총 18 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 요양보호사가 인식하는 상사의 감성리더십의 정도가 높은 것을 의미한다. Cronbach's  $\alpha$ 신뢰도는 신용석(2015b)의 연구에서 .970이며, 정현영(2006)의 연구에서는 .950으로 나타났다. 본 연구를 통한 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha = .963$ 로 나타났다.

### (5) 통제변수

본 연구와 관련된 선행연구를 토대로 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수인 성별, 연령, 월평균급여, 이직경험, 역할모호성을 통제변수로 설정하였다. 성별은 여성을'1'로, 남성을'0'으로 코딩하였고, 연령의 측정은 개방형 질문을 통해 응답자가 직접 기입한 출생년도를 연령으로 코딩 변환하여 사용하였다. 월평균 급여는 세전 월평균 급여(만원단위)를 응답자가 직접 기입하는 방식으로 측정하여 연속변수로 활용하였다. 이직경험은 이직유무를 질문하여 측정하였고, 이직 있음'1'로, 없음'0'으로 코딩하였다. 역할모호성의 측정은 Rizzo 외(1970)가 개발한 척도를 번역 및 수정·보완하여 사용하였고, 총 4개의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 역할모호성에 대한 4개의 문항은'역할명확성'개념이 내포된 긍정형의 질문이므로 역코딩 처리하였으며, 점수가 높을수록 역할모호성이 높음을 의미한다. 본 연구를 통한 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha = .791$ 로 나타났다.

### 3) 분석방법

수집된 자료에 대해 첫째, 연구 대상자인 요양보호사의 일반적인 특성과 주요 변수들의 기술통계치를 파악하기 위해 빈도 및 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구에서 새로 구성된 위험발생가능성 척도의 요인구조를 파악하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 셋째, 신뢰도 검증, 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 다중회귀분석의 기본 가정이 충족되는지 확인한 후, 가설검증을 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다.

## 4. 연구결과

### 1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 요양보호사의 일반적 특성은 <표 2>에 제시된 바와 같다. 성별은 여성 418명(96.3%), 남성 16명(3.7%)이고, 연령 분포는 55세-59세가 162명(39.4%)로 가장 많았고, 60세-64세 103명(25.1%), 50-54세 90명(21.9%)순이었다. 학력은 고졸 277명(64.6%)로 가장 많았고, 중졸이하 78명(18.2%), 전문대졸 41명(9.6%)순이었다. 근무형태는 1일 3교대 221명(51.2%), 1일 2교대 65명(15.0%)순이었다. 이직경험은 없음 253명(58.7%), 있음 178명(41.3%)이었다. 현 직장 근무기간은 2년 이상 5년 미만 154명(36.7%)로 가장 많았고, 5년 이상 10년 미만 112명(26.7%), 6개월 이상 2년 미만 110명(26.2%)순으로 나타나 비교적 장기근속이 많았다. 고용상태는 정규직 233명(54.4%), 비정규직 189명(44.2%)이었다. 세전 월평균 급여는 150만원 이상 200만원 미만이 344명(83.1%)로 압도적으로 많았고, 100만원 이상 150만원 미만이 63명(15.2%)이었으며, 요양보호사들의 세전 급여 평균은 162만원이었다.

〈표 2〉 조사대상자의 일반적 특성

구분	항목	N (%)	구분	항목	N (%)
성별 (n=434)	여성	418 (96.3%)	이직경험 (n=431)	있음	178 (41.3%)
	남성	16 (3.7%)		없음	253 (58.7%)
연령 (n=411)	49세 이하	31 (7.5%)	현 직장 근무기간 (n=420)	6개월 미만	28 (6.7%)
	50세-54세	90 (21.9%)		6개월 이상	110 (26.2%)
	55세-59세	162 (39.4%)		2년 미만	154 (36.7%)
	60세-64세	103 (25.1%)		2년 이상	112 (26.7%)
	65세 이상	25 (6.1%)		5년 미만	16 (3.8%)
	-	-		5년 이상	10년 미만
혼인여부 (n=432)	미혼	22 (5.1%)	고용상태 (n=428)	10년 이상	16 (3.8%)
	기혼	361 (83.6%)		정규직	233 (54.4%)
	이혼/별거/사별	49 (11.3%)		비정규직	189 (44.2%)
학력 (n=429)	중졸이하	78 (18.2%)	종교 (n=428)	기타	6 (1.4%)
	고졸	277 (64.6%)		기독교	142 (33.2%)
	전문대졸	41 (9.6%)		불교	94 (22.0%)
	대졸이상	30 (7.0%)		천주교	62 (14.5%)
	기타	3 (0.7%)		무교	112 (26.2%)
근무형태 (n=432)	주·야간 전담	53 (12.2%)	세전 월평균 급여 : 162만원 (n=414)	기타	18 (4.2%)
	1일 2교대	65 (15.0%)		100만원 이상	63 (15.2%)
	1일 3교대	221 (51.2%)		150만원 미만	344 (83.1%)
	격일 근무	29 (6.7%)		150만원 이상	7 (1.7%)
	1일 근무 2일 휴무	19 (4.4%)		200만원 미만	-
	기타	45 (10.4%)		200만원 이상	-

## 2) 주요 변수의 기술통계 및 탐색적 요인분석

본 연구에서 추가로 발굴된 문항이 포함된 위험발생가능성 척도의 요인구조를 파악하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 〈표 3〉과 같이 업무위험, 사회재해위험, 경영위험, 종사자위험의 4개의 요인으로 구분되었다. 요양보호사가 인식한 기관 내 위험발생가능성의 순위를 살펴보면, 요양보호사는 종사자 근골격계질환(평균=3.23)이 발생할 가능성을 가장 높게 인식하였고, 종사자에 대한 이용자의 폭언(평균=2.71), 이용자 전도: 넘어짐(평균=2.68), 이용자 낙상(평균=2.63), 이용자 오연: 음식물 걸림(평균=2.45), 이용자 간 싸움(평균=2.32), 종사자에 대한 이용자의 폭행(평균=2.31), 이용자 기저귀받진(평균=2.28), 이용자 배회(평균=2.25), 이용자 욕창(평균=2.12) 순으로 위험발생가능성을 높게 인식하였다.

<표 3> 위험발생가능성의 순위 및 탐색적 요인분석

	위험요인	요인 부하량	평균	표준 편차	위험 발생가능성 순위	신뢰도
업무 위험	9. 이용자 이물질 섭취	.803	1.75	1.00	19	.954
	6. 이용자 욕창	.783	2.12	1.14	10	
	7. 이용자 기저귀 발진	.777	2.28	1.08	8	
	5. 이용자 오약(잘못된 약 복용)	.766	1.64	.97	21	
	10. 전염	.757	1.69	.97	20	
	8. 이용자 발작	.715	1.88	1.05	14	
	11. 식중독	.714	1.55	.85	22	
	12. 화상	.705	1.43	.84	27	
	4. 이용자 배회(무단이탈)	.697	2.25	1.22	9	
	3. 이용자 오염(음식 목 걸림)	.693	2.45	1.19	5	
	2. 이용자 전도(넘어짐)	.662	2.68	1.26	3	
	1. 이용자 낙상(떨어짐)	.640	2.63	1.29	4	
	13. 이용자 간 싸움	.574	2.32	.98	6	
	14. 이용자의 고충처리 미흡	.522	2.06	1.00	12	
사회 재해 위험	32. 화재사고	.870	1.34	.61	31	.926
	33. 가스사고	.850	1.30	.60	32	
	31. 자연재해로 인한 사고	.795	1.36	.62	30	
	30. 시설 노후 등으로 인한 사고	.741	1.48	.67	25	
	28. 개인정보 보호 위반 등 각종 보안관련 데이터 누출사고	.697	1.38	.62	29	
	27. 시설 내 이용자에 대한 종사자의 성추행 사건	.622	1.27	.56	33	
	29. 시설과 종사자에 대한 고소·고발 사건	.565	1.45	.70	26	
	25. 시설에 대한 부정적인 사회적 평판을 초래하는 이용자 학대 사건	.517	1.39	.63	28	
경영 위험	23. 비민주적 시설운영	.766	1.78	.88	18	.844
	22. 충분한 보상한도 보험 미가입	.658	1.86	.96	15	
	24. 폐쇄적 시설운영	.618	1.54	.76	23	
	20. 이용자 확보를 위한 타 시설과의 과도한 경쟁	.609	1.81	.89	16	
	26. 보조금·후원금의 부정수급이나 횡령으로 시설에 대한 사회적 평가 하락	.513	1.52	.83	24	
	15. 가족의 민원처리 미흡	.510	2.09	1.06	11	
	21. 시설 운영상의 적자발생	.414	1.98	.99	13	
종사자 위험	17. 종사자에 대한 이용자의 폭언	.808	2.71	1.20	2	.850
	18. 종사자에 대한 이용자의 폭행	.701	2.31	1.12	7	
	19. 종사자에 대한 이용자의 성희롱	.477	1.81	.99	17	
	16. 종사자 근골격계 질환(근육·관절 통증)	.476	3.23	1.15	1	

주요 변수들에 대한 평균과 표준편차 등 기술 분석을 실시한 결과는 <표 4>에 제시된 바와 같다. 이직의도는 척도의 만점인 20점 중 평균 9.38점(SD=3.43)으로 척도의 중간 값인 10점보다 약간 낮은 수준이었다. 업무위험은 평균 28.74점(SD=11.82)으로 척도의 중간값(35점)보다 7점 가까이 낮은 수준으로 요양보호사가 전반적인 업무위험 발생가능성 정도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 경영위험은 평균 12.58점(SD=4.61, 중간값=17.5), 사회재해위험은 평균 10.94점(SD=4.05, 중간값=20)으로 나타나 요양보호사는 사회재해위험 발생가능성 정도를 매우 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 종사자 위험은 평균 10.05점(SD=3.72, 중간값=10)으로 나타나 요양보호사는 종사자위험 발생가능성 정도는 다소 높게 인식하였다. 감정노동의 표면행위는 평균 7.40점(SD=2.59, 중간값=7.5), 내면행위는 평균 9.36점(SD=2.73, 중간값=7.5)으로 나타나 감정노동의 내면행위가 표면행위보다 상대적으로 높게 나타났다. 감성리더십은 평균 63.83점(SD=11.30, 중간값=45)으로 나타나 요양보호사는 상사의 감성리더십의 수준을 비교적 높게 인식하고 있었다.

<표 4> 주요변수의 기술통계

구분	평균 / 만점	표준편차	최소값	최대값
이직의도	9.38 / 20.00	3.43	4.00	20.00
업무위험	28.74 / 70.00	11.82	14.00	68.00
경영위험	12.58 / 35.00	4.61	7.00	27.00
사회재해위험	10.94 / 40.00	4.05	8.00	32.00
종사자위험	10.05 / 20.00	3.72	4.00	20.00
표면행위	7.40 / 15.00	2.59	3.00	15.00
내면행위	9.36 / 15.00	2.73	3.00	15.00
감성리더십	63.83 / 90.00	11.30	18.00	90.00

### 3) 주요변수 간 상관관계분석

주요변수들 간 상관관계가 <표 5>에 제시되었다. 독립변수와 종속변수 간 통계적으로 유의미한 수준에서 상관관계가 도출된 변수들은 역할모호성( $r=.222, p<.001$ ), 업무위험( $r=.177, p<.001$ ), 경영위험( $r=.445, p<.001$ ), 사회재해위험( $r=.313, p<.001$ ), 종사자위험( $r=.305, p<.001$ ), 표면행위( $r=.346, p<.001$ ), 내면행위( $r=.158, p<.01$ ) 등으로  $\alpha=.01$ 에서 이직의도와 정(+)적으로 유의미한 상관관계를 나타냈고, 감성리더십( $r=-.417, p<.001$ )은 이직의도와 부(-)적으로 유의미한 상관관계를 나타냈다.

〈표 5〉 주요변수 간 상관관계

	성별	연령	월평균 급여	이직 경험	역할 모호	업무 위험	경영 위험	사회재 해위험	종사자 위험	표면 행위	내면 행위	감성 리더십	이직 의도
성별	1												
연령	.021	1											
월평균급여	.036	.034	1										
이직경험	.041	.085	-.001	1									
역할모호	-.098 *	-.116 *	-.087 *	.003	1								
업무위험	-.033	-.118 *	-.045	-.025	.255 ***	1							
경영위험	.024	-.029	-.154 **	.071	.304 ***	.576 ***	1						
사회재해위험	-.028	-.115 *	-.065	.010	.246 ***	.597 ***	.619 ***	1					
종사자위험	.045	-.120 *	-.071	-.067	.217 ***	.674 ***	.537 ***	.422 ***	1				
표면행위	-.079	-.164 **	-.026	.094 *	.039	.173 ***	.201 ***	.229 ***	.224 ***	1			
내면행위	-.014	-.017	-.035	.101 *	-.091 *	.101 *	.091 *	.025	.181 ***	.474 ***	1		
감성리더십	.015	.094 *	.012	-.082	-.329 ***	-.145 **	-.237 ***	-.243 ***	-.144 **	-.116 *	.059	1	
이직의도	-.098 *	-.045	-.205 ***	.137 **	.222 ***	.177 ***	.445 ***	.313 ***	.305 ***	.346 ***	.158 **	-.417 ***	1

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

#### 4) 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십과 이직의도 간 관계

위계적 중다회귀분석을 수행하기 위해서는 몇 가지 기본 요건 및 가정이 요구되므로, 분석에 앞서 양명화(2006)가 제시한 절차대로 이에 대한 충족여부를 검토하였다. 첫째, 분석을 위한 사례수는 보통 독립변수들 수의 20배로, 본 연구에서는 최소 240개의 사례가 요구되나, 434개가 수집되어 기본요건을 충족하였다. 둘째, 표준화 잔차 ±3 이내의 범위로 이상치(outlier) 여부를 점검한 결과, 분석에 영향을 미칠만한 이상치는 없었다. 셋째, 표준화 잔차의 산점도와 P-P정규도표를 확인한 결과, 산점도는 무작위로 고르게 분포되었고, P-P정규도표는 원점을 통과해 45도를 유지하는 모양으로 나타나 잔차의 정상성 및 선형성을 가정할 수 있었다. 또한 Durbin-Watson의 d값은 1.735로 2에 근접하여 오차항 간의 자기상관은 없는 것으로 나타났다. 넷째, 독립변수 간 다중공선성의 검토를 위해 VIF(분산팽창지수)를 확인한 결과 모든 변수에서 VIF는 2.435 이하의 값을 나타냈으며, 〈표 5〉에서 제시된 독립변수 간 상관계수의 최고치는 .674(업무위험∞종사자위험)로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다.

기본가정에 대한 검토 결과 위계적 중다회귀분석을 실시하는데 문제가 없는 것으로 판단되어 분석을 실시하였으며 그 결과는 〈표 6〉에 제시된 바와 같다. 종속변수인 이직의도와 통제변수인 성별, 연령, 월평균급여, 이직경험, 역할모호성을 투입한 모델1, 모델1의 회귀모형에 독립변수로 위험발생가능성의 하위요인인 (업무위험, 경영위험, 사회재해위험, 종사자위험)의 발생가능성을 추가로 투입한 모델2, 모델2의 회귀모형에 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위를 추가로 투입한 모델3, 모델3의 회귀모형에 감성리더십을 추가로 투입하여 모델4를 구성하였으며, 모든 단계의 회귀모형이 유의수준

.05에서 통계적으로 유의미하여 적합한 것으로 나타났다.

모델1의 F 값은 9.103( $p=.000$ )이며, 종속변수의 변량에 대한 통제변수들만의 설명력은 10.9%( $R^2=.109$ )이었다. 모델2의 F 값은 17.006( $p=.000$ )이며,  $R^2=.294$ 로, 통제변수들 외에 독립변수로 위험발생가능성의 하위요인이 추가로 투입되면서 설명력이 18.5% 포인트 증가하였고( $\Delta R^2=.185$ ,  $F_{4,367}=24.058$ ,  $p=.000$ ), 이 증가량은 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미했다. 이는 이직의도에 대한 통제변수들의 영향력을 통제한 상태에서 요양보호사가 인식한 위험발생가능성이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미침을 의미하며, 네 가지 위험요인(업무, 경영, 사회재해, 종사자)의 발생가능성 모두 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미했다. 모델3의 F 값은 17.413( $p=.000$ )이며,  $R^2=.344$ 로, 모델2에 감정노동의 하위요인이 추가로 투입되면서 설명력이 5.0% 포인트 증가하였고( $\Delta R^2=.050$ ,  $F_{2,365}=13.875$ ,  $p=.000$ ), 이 증가량은 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미했다. 이는 통제변수와 위험발생가능성이 이직의도에 미치는 영향력을 통제한 상태에서 감정노동 요인도 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미침을 의미한다. 다만 감정노동 요인 중 표면행위만 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미했다. 모델4의 F 값은 22.196( $p=.000$ )이며,  $R^2=.423$ 로, 모델3에 감성리더십이 추가로 투입되면서 설명력이 7.8% 포인트 증가하였으며( $\Delta R^2=.078$ ,  $F_{1,364}=49.408$ ,  $p=.000$ ), 이 증가량은 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미했다. 이는 통제변수와 위험발생가능성, 감정노동 요인들이 이직의도에 미치는 영향력을 통제한 상태에서 감성리더십도 유의수준 .05에서 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미침을 의미한다. 최종 단계인 모델4의 설명력은 42.3%로 나타나 이직의도 분산의 42.3%가 투입된 독립변수들에 의해 설명됨을 알 수 있다.

모델4의 분석결과를 토대로 연구가설의 채택 여부를 살펴본 결과는 다음과 같다. 첫째, <연구가설1>과 관련하여, 위험발생가능성의 하위요인인 경영위험 발생가능성( $B=.232$ ,  $p=.000$ ), 종사자위험 발생가능성( $B=.179$ ,  $p=.001$ )이 이직의도에 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미한 영향을 미쳐 <연구가설1-2>, <연구가설1-4>는 지지되었다. 요양보호사가 경영위험, 종사자위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도는 높아진다고 할 수 있다. 사회재해위험 발생가능성( $B=.049$ ,  $p=.293$ )은 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미하지 않아 <연구가설1-3>은 지지받지 못해, 사회재해위험 발생가능성은 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 업무위험 발생가능성( $B=-.073$ ,  $p=.000$ )은 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미했으나, B값의 부호가 연구가설에서 설정한 것과 반대의 방향으로 나타났다. 즉 요양보호사가 업무위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타나 <연구가설1-1>은 지지받지 못했다. 둘째, <연구가설2>와 관련하여, 감정노동의 하위요인인 표면행위( $B=.278$ ,  $p=.000$ )는 이직의도에 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 <연구가설2-1>은 지지되었다. 이는 요양보호사가 감정노동의 표면행위를 수행할수록 이직의도가 높아짐을 의미한다. 감정노동의 내면행위( $B=.033$ ,  $p=.566$ )는 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미하지 않아 <연구가설2-2>는 지지받지 못해, 요양보호사의 내면행위는 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 셋째, <연구가설3>과 관련하여, 감성리더십( $B=-.093$ ,  $p=.000$ )이 이직의도에 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 <연구가설3>은 지지되었다. 요양보호사가 상사의 감성리더십 수준이 높다고 인식할수록 이직의도가 낮아진다고 할 수 있다.

〈표 6〉 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	$\beta$	p	B	$\beta$	p	B	$\beta$	p	B	$\beta$	p
(상수)	14.824		.000 ***	10.632		.000 ***	7.238		.006 **	14.836		.000 ***
성별	-1.446	-.078	.116	-2.158	-.116	.009 **	-1.734	-.093	.031 *	-1.799	-.097	.018 *
연령	-.017	-.026	.598	-.013	-.019	.669	.010	.016	.720	.019	.029	.480
월평균 급여	-.039	-.184	.000 ***	-.027	-.126	.005 **	-.027	-.128	.003 **	-.029	-.138	.001 **
이직경험	.974	.141	.004 **	.865	.126	.005 **	.678	.098	.024 *	.514	.075	.069
역할모호	.319	.195	.000 ***	.132	.081	.085	.157	.096	.037 *	.022	.014	.761
업무위험				-.087	-.304	.000 ***	-.081	-.283	.000 ***	-.073	-.256	.000 ***
경영위험				.263	.350	.000 ***	.252	.335	.000 ***	.232	.308	.000 ***
사회재해 위험				.115	.139	.023 *	.084	.101	.091	.049	.059	.293
종사자 위험				.233	.248	.000 ***	.191	.203	.001 **	.179	.191	.001 **
표면행위							.317	.239	.000 ***	.278	.209	.000 ***
내면행위							-.004	-.003	.954	.033	.027	.566
감성 리더십										-.093	-.306	.000 ***
R <sup>2</sup>	.109			.294			.344			.423		
Adj-R <sup>2</sup>	.097			.277			.324			.404		
$\Delta R^2(p)$	-			.185 (.000***)			.050 (.000***)			.078 (.000***)		
F(p)	9.103 (.000***)			17.006 (.000***)			17.413 (.000***)			22.196 (.000***)		

Durbin-Watson : 1.735

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

## 5. 논의 및 결론

본 연구는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 장기요양기관의 이직을 예방하고 서비스 질을 향상시키고자 하는 목적으로 수행되었다. 이를 위해 위험관리의 측면에서 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴 보았고, 주요 결과와 관련된 논의는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사가 경영위험 및 종사자위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다. 요양보호사가 경영위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도가 높아지는 결과는 시장화 된 장기요양기관의 환경과 무관하지 않다. 장기요양기관은 과거에 비해 시설 경영을 중요하게 생각하고 있으며 이는 비영리기관들의 단순한 효율성 추구와는 다른 시설의 존속유무와 관련된 실제적인 경쟁의 문제라고 할 수 있다. 자칫 요양시설이 경영위험에 처하게 되면 폐쇄될 수도 있기에(박경일·김정근, 2014), 요양보호사들의 고용불안감과 이직의도는 높아질 수 있다. 또한 요양보호사가 종사자위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도가 높아진다는 것은 선행연구들에서도 입증된 결과

이다. 다시 말해 종사자 근골격계질환(김성렬, 2012)과 종사자에 대한 이용자의 폭언·폭행·성희롱, 즉 클라이언트 폭력(이정은·조영은, 2008; 정은미, 2009) 등은 요양보호사의 이직의도를 높이는 중요한 요인들이라고 할 수 있다.

둘째, 사회재해위험 발생가능성은 요양보호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않았고, 업무 위험 발생가능성은 요양보호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤으나, 업무위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 사회재해위험 발생가능성이 요양보호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않은 결과를 살펴보면, 본 연구에서 사회재해위험을 구성하는 항목들은 종사자에 의한 이용자 학대·성추행 사건, 시설과 종사자에 대한 고소·고발 사건, 자연재해, 화재·가스 사고 등인데, 본 연구 결과에서 요양보호사들은 이 항목들과 관련된 위험발생가능성을 비교적 낮게 평가하였다. 보통 이런 문제들은 폐쇄적인 소규모 시설에서 자주 발생하기에 본 연구의 대상인 중대형 시설에서는 실제 발생가능성이 낮을 수도 있지만, 민감한 항목들이 포함되어 있어 응답과정에서 사회 회적 바람직성이 나타났을 수도 있다. 언론에 보도되어 사회적 물의를 일으킨 큰 사건들의 경우 요양보호사들이 이를 비난하고 문제시 할 수는 있지만 직접적으로 자신에게 영향을 미쳐 이직의도를 유발한다고 인식하기는 어려울 수 있다.

셋째, 연구가설과는 반대로 요양보호사가 업무위험 발생가능성을 높게 인식할지라도 이직의도가 높아지지 않은 점에 대해 논의해 볼 필요가 있다. 애초 업무위험과 이직의도 간 단순상관관계는 .177( $p < .001$ )로 나타나 요양보호사가 업무위험을 높게 인식할수록 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다. 하지만 <표 6>의 회귀분석 모델2, 모델3, 모델4 모두에서 업무위험의 회귀계수는 각각 -.087( $p < .001$ ), -.081( $p < .001$ ), -.073( $p < .001$ )로 나타나 회귀식에 투입된 여타변수들의 영향력을 통제할 때 요양보호사가 업무위험 발생가능성을 높게 인식할수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이것은 왜곡변수(distorter variable)의 영향력이라고 판단되어 왜곡변수를 추적해 본 결과 경영위험과 종사자위험을 업무위험과 함께 회귀식에 투입할 때 애초 상관계수에서 나타났던 업무위험과 이직의도 간 양(+)의 관계가 회귀식에서는 음(-)의 부호로 바뀌면서 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것을 확인하였다. 따라서 경영위험 또는 종사자위험이 일정한 상황에서는 요양보호사들이 업무위험을 높게 인식할수록 이직의도는 낮아짐을 확인할 수 있었다. 즉, 경영위험이나 종사자위험이 변하지 않고 일정 수준에 고정되어 있을 경우 요양보호사들은 자신의 일터에서 이용자의 전도(떨어짐), 낙상 등의 업무위험을 높게 인식할수록 이직의도를 덜 갖게 된다는 것이다. 이에 대한 정확한 이유를 본 연구를 통해 확인할 수는 없으나, 경영위험이나 종사자위험이 크게 문제가 되지 않는 한 요양보호사들은 자신들이 돌보는 대상자들이 위험에 처할 가능성이 있다고 인식할수록 이들에 대한 돌봄 책임과 사명감으로 이직 생각을 덜 한다고 짐작해 볼 수 있다.

넷째, 요양보호사가 감정노동의 표면행위를 수행할수록 이직의도가 높아졌으며, 내면행위는 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 송현진과 조윤직(2016)의 연구결과와 일치하는 것이며, 감정노동의 표면행위는 요양보호사들이 이직의도를 갖게 되는 중대한 요인임을 다시 한 번 확인하였다. 실제 속마음을 감추고 외적인 태도만 변화시키는 표면행위가 감정노동의 기본 속성이라고 할 때, 이러한 행위의 지속은 감정노동의 강도를 심화시키고 필연적으로 부정적인 결과를 유발한다고 볼 수 있

다. 한편 감정노동의 내면행위는 요양보호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 못한 본 연구의 결과를 볼 때 표면행위를 진정성 있게 자신의 감정을 관리하는 내면행위로 전환한다고 해서 이직의도가 감소될 것을 기대하기는 어려울 것이다. 오히려 감정노동의 실체와 속성을 명확히 파악하고 요양보호사의 업무도 표면행위가 존재하는 감정노동임을 인정해야 표면행위를 완화시킬 수 있는 해결방안도 마련될 수 있을 것이다.

다섯째, 요양보호사가 상사의 감성리더십 수준이 높다고 인식할수록 이직의도가 낮아지는 결과를 통해 조직에서 이직 예방을 위해 리더십은 중요한 요소임을 다시 한 번 확인하였다. 감성리더십의 출발은 상사 자신의 자기인식이며, 부하직원의 감성에 민감하게 반응하는 것이다. 요양보호사가 기관 내 위험발생가능성을 높게 인식하고 감정노동에 시달리면 일시적으로 이직의도가 생길 수도 있다. 하지만 조직 내에서 지지와 안전감을 경험한다면 이직의사를 철회할 가능성이 높아진다(서울복지재단, 2006). 본 연구 결과는 사회복지분야에서 아직까지 많이 검증되지 않은 감성리더십에 대한 지속적인 연구 및 논의의 필요성을 인식시킨 것이라고 보여진다.

이러한 결과를 토대로 본 연구의 함의와 제언은 다음과 같다.

첫째, 장기요양기관의 위험관리시스템을 구축해야 할 것이다. 이직의도의 증가를 예방하기 위해서는 실질적인 업무환경의 개선이 필요한데 특별히 장기요양기관에서는 조직의 경영안전을 도모함과 동시에 종사자들을 이용자에 의한 폭언·폭행·성희롱 등과 같은 각종 종사자위험으로부터 보호함으로써 이들의 고용불안 및 신체·심리 불안을 해소할 필요가 있다. 노인장기요양분야가 시장화되면서 이용자들 뿐 만 아니라 종사자들도 더 안정적이며 안전한 시설을 찾아 이직하는 것이 일반화되었다. 이에 더하여 최근 서울지역을 중심으로 요양보호사 직군이 기관 내 노조를 결성하는 등 자신들의 권익향상을 위해 활발한 움직임을 보이고 있다.<sup>4)</sup> 이러한 상황에서 영리 또는 일반기업의 경우처럼, 사회복지분야에서도 '전사적 위험관리(Enterprise Risk Management : ERM)<sup>5)</sup>를 도입할 필요가 있다. 이는 주로 영리기업의 경영위험에 대한 총체적인 위험관리의 목적으로 제안된 것인데, 사회복지분야에서는 박경일(2006) 등이 주장한 바 있다. 장기요양기관의 경영위험 중 하나는 부당 수가청구로 인한 부정수급과 이에 대한 적발 시 '노인장기요양보험법 제37조'에 의해 기관 지정취소 및 폐쇄를 당하는 것이다. 이러한 부정수급 문제는 부정을 의도하지 않은 단순한 수가청구의 실수로도 발생할 수 있으므로 각별한 관리가 필요하다. 또한 현실화가 더딘 장기요양수가로 인해 영세시설은 만성 운영적자에 시달리기도 한다(충북인뉴스, 2016. 10.18). 장기요양기관 간의 경쟁이 치열해 지면서 이와 같은 경영위험 및 각종 위험요인에 대한 위험관리는 기관의 존립에 크나큰 영향을 미치므로 전문성을 갖추어야 할 필요가 있다.

4) 서울지역 H노인요양시설 K사무국장과의 인터뷰 내용

5) 전사적 위험관리는 위험을 개별적인 위험으로 간주하지 않고 전사적 차원에서 통합적으로 고려하는 것으로서 전사적 차원에서 모든 영역에 내재된 위험요인을 찾고 통합하여 관리하기에 조직에 내재된 모든 위험요인에 대해 우선순위를 두고 순차적으로 관리할 수 있다(최병현, 2012: 463). 전사적 위험관리 체계는 위험관리조직, 전문인력, 내부 위험관리규정, 위험관리 프로세스, 위험관리 시스템의 5가지 요소로 구성된다(김중구, 2009: 40).

장기요양기관은 정기적인 평가와 모니터링을 통해 기관 운영에 대한 점검을 받고 있지만 이것이 형식에만 그치는 경향이 강하여, 기관의 위험관리를 대신하기에는 부족한 면이 있다. 따라서 '산업안전보건법 제41조의2'에 따라 사업장이 의무적으로 실시해야 하는 '위험성평가'를 안전보건공단의 주관 하에 실시할 수 있는 체계를 구축하고 필요하다면 컨설팅을 받아 위험관리체계 점검, 매뉴얼 정비, 정기적 위험관리 교육 등을 실시할 필요가 있다. 또한 노인요양시설에서 위험관리활동을 실제로 수행하여 위험관리시스템을 구축한 예(윤기혁, 2015)등을 모델로 하여 개별 기관들의 위험관리시스템을 구축해야 할 것이다.

둘째, 요양보호사의 감정노동에 대한 실질적인 대책이 요구된다. 요양보호사들이 이용자를 대할 때 자신의 실제 감정을 심하게 억누른 채 업무상 요구되는 습관적인 표면행위만 수행하는 분위기가 형성되지 않도록 기관차원의 관리가 필요하다. 서비스제공 과정 중 표면행위의 지속적 수행은 요양보호사에게는 건디기 힘든 감정노동이 될 것이고, 기관에게는 높은 이직률로 인한 조직 비효율로 이어질 수 있다. 기관은 요양보호사의 표면행위가 지속적으로 되풀이 되는지를 수시로 관찰할 필요가 있으며, 습관적 표면행위가 지속될 경우 요양보호사들이 이용자들을 진정 어린 마음으로 돌보아야 한다는 직업윤리의식을 갖도록 지지하되, 기관의 요구사항만 강조한 나머지 지나친 사명감이나 불합리한 희생을 당연시하지 않도록 합당한 가이드와 한계를 제시해 주어야 할 것이다. 표면행위 표출 시 나타나는 요양보호사들의 심적 부담감과 죄책감을 덜어주기 위해서는 감정노동에 대한 명확한 개념화와 함께 요양보호사들이 자신들의 감정을 효과적으로 관리할 수 있는 감정노동 관련 교육을 제공할 필요가 있다. 이를 통해 감정노동의 표면행위가 지나치게 많이 표출될 경우 이것을 스스로 인식하고 업무수행과정에서 이를 조절하고 관리할 수 있도록 해야 할 것이다. 이와 함께 요양보호사들의 고충 상담을 위한 전담기구 마련에 필요한 법령을 정비할 필요가 있다. 서울시의 경우 2016년 1월 '서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례'가 공포되어 시행 중인데(시사경제신문, 2016.5.10), 이를 전국적으로 확대하는 방안을 고려해 볼 필요가 있다.

셋째, 장기요양기관의 특성에 맞는 적절한 리더십을 발굴하고 적용해야 할 것이다. 장기요양기관의 업무는 특성상 감정노동의 수행과 함께 여러 위험사건이 발생할 수밖에 없다. 또한 보호자의 민원이 제기될 경우 보호자와 요양보호사 사이에서 관리자의 중재 역할이 중요하다(김수정, 2014). 사건 발생 시 기관에서는 보통 책임소재를 따지고 절차에 따라 징계를 하는데, 이 과정에서 과도하게 실무자 개인의 책임으로 돌리거나 문제를 숨기기에 급급할 경우 종사자들은 이직의도를 가질 수 있지만, 부하 직원을 배려한 상사의 적절한 중재와 효과적인 리더십이 발휘될 경우 양상은 달라질 수 있다. 특별히 감성리더십은 조직 내 감정 관리의 중요성이 점차 강조되고 있는 최근 추세 속에서 리더십 방향 설정의 실마리를 제공한다. 중간관리자와 시설장을 대상으로 리더십 교육을 강화할 필요가 있으며(신용석, 2015b), 특히 관리자 스스로 자신에 대한 이해도를 높이고 부하직원의 감성을 세심히 살피고 배려할 수 있는 감성리더십 교육을 체계화 할 필요가 있다.

넷째, 장기요양기관의 안정적인 운영을 도모하기 위한 제도적 점검이 필요하다. 현재 장기요양기관을 이용하는 1-2등급 대상자의 경우 요양병원 이용자와 다를 바 없는 중증인 상태에 있지만, 이들에 대한 의료적인 처치가 금지되어 있고, 그에 따라 필수의료인력 구성이 미흡하다. 치료 또는 돌봄의 기

능 중 장기요양기관은 돌봄의 기능만 수행하고 있기 때문에 이는 어떤 면에서 당연한 것이겠지만, 요양보호사들은 중증의 이용자를 돌보는 과정에서 여러 위험요인들의 발생가능성에 노출되어 있다. 이러한 상황에서 안정적으로 인력을 수급하고 안전을 지향하는 업무환경을 조성하는 것이 이직 예방의 첫걸음이라고 보여진다. 하지만 현재 노인요양시설의 경우 추가인력의 배치는 고사하고 필수인력인 촉탁의도 배치되지 않은 시설이 많다(선우덕, 2016). 따라서 요양보호사 및 의료 인력의 추가배치 시에 대한 인센티브를 강화하는 한편, 장기요양기관 인력배치기준에 대한 근본적인 개선이 필요하다. 아울러 현재는 주로 구립시설들 위주로 되어 있는, 보건소나 병원과 연계된 노인요양시설의 수를 확대시켜 응급환자 발생과 같은 위험상황에 즉시 대처할 수 있는 체계를 마련해야 할 것이다. 장기적으로는 대상자가 증상과 상황에 맞는 적합한 시설을 이용할 수 있도록, 요양시설은 돌봄, 요양병원은 치료인 본연의 역할에 맞는 운영을 도모해야 할 것이다(동아일보, 2016. 3. 9).

다섯째, 요양보호사의 건강관리에 관심을 기울여야 할 것이다. 요양보호사는 감정노동으로 인한 정신적인 스트레스뿐만이 아니라 신체적으로는 본 연구 결과에서도 가장 큰 위험요인이었던 근골격계질환의 발생률이 높고, 이는 이직의도를 유발할 수 있다. 따라서 요양보호사들이 근골격계질환을 효과적으로 관리할 수 있는 교육을 실시함과 동시에, 기관 내 물리치료서비스를 활용할 수 있도록 하며, 이용자를 돌볼 때 기관차원에서 다양한 보조 장비를 지원(엄기욱·박인아, 2015)하여 근골격계질환의 위험도를 낮추어야 할 것이다. 또한 장기요양기관의 특성상 요양보호사가 겪을 수 있는 가장 큰 정신적 스트레스는 '대상자의 사망'이라고 할 수 있는데, 이로 인해 발생한 요양보호사의 트라우마를 제대로 관리하지 않으면 요양보호사의 정신건강을 해치는 것은 물론 이직을 유발할 수 있으므로(한정원·이병숙, 2013), 이에 대한 대책마련이 필요하다. 더불어 클라이언트폭력이나 각종 위험사건 발생 후 요양보호사들의 신체적·정신적 외상을 관리할 수 있는 시스템을 마련하고 업무 중 과실에 대한 산재 및 각종 보험처리를 원활히 받을 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구의 한계점 및 후속연구에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 비확률 표본추출방법을 사용하였기에 결과 해석과 일반화에 있어서 한계를 갖는다. 둘째, 소규모 열악한 영세시설들은 설문조사를 허락하지 않아, 대규모 시설이나 구립시설 위주로 조사되었는데, 이로 인해 편중된 결과가 나타났을 수도 있다. 향후 조사 대상에서 누락된 영세시설들을 조사한다면 본 연구에서 나타나지 않은 더 심각한 문제들이 드러날 수도 있다. 또한 설문조사를 허락하지 않는 시설들은 개인이 조사하기 어려운 곳이므로 건강보험공단차원에서의 조사가 필요하다. 셋째, 조사대상자들이 민감한 질문에 대해 사회적 바람직성과 기관 상황을 고려하여 실제 상황에서 벗어난 답변<sup>6)</sup>을 한 것으로 추측되는 부분들이 있었는데 차후 조사에서는 이에 대한 대책이 필요하다. 넷째, 그동안 시도하지 않은 장기요양기관의 위험요인을 포괄적으로 정의하여 위험발생가능성을 측정

6) 설문조사기관의 원장 및 사무국장 면담 시 대부분의 기관은 업무특성상 자신들 기관에서 각종 위험요인들의 발생가능성이 높은 편이고, 실제 사고도 자주 있었다고 답변하였으나, 실제 요양보호사들의 위험발생가능성 정도 표시는 기대보다 낮은 수준이었다. 따라서 민감한 문항에 대한 요양보호사들의 자चे검열이 작동할 수도 있음을 배제할 수 없다.

하였고, 이직의도와의 관계를 규명했다는 것에 의의가 있는 반면 향후 이를 측정할 수 있는 더 정교한 척도의 개발이 필요하다.

## 참고문헌

- 강영미, 2015, “아동양육시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향”, 한세대학교 박사학위논문.
- 강현아·노충래·박은미·신혜령, 2008, “아동복지 종사자들의 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계”, 『한국사회복지학』, 60(3): 107-127.
- 고병호, 2011, “재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구: 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과”, 백석대학교 박사학위논문.
- 공계순, 2005, “아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련요인에 관한 연구”, 『한국아동복지학』, 19: 7-35.
- 권순호, 2011, “국내 장기요양기관의 위험관리 필요성에 관한 연구”, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 김경희·권자영, 2013, “사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구”, 『보건사회연구』, 33(4): 275-311.
- 김민주, 2015, “돌봄서비스 제공인력의 이직의도에 미치는 영향에 관한 비교 연구”, 『비판과사회정책』, 46: 48-84.
- 김성렬, 2012, “호텔종사원의 근무환경에 따른 근골격계 통증이 이직의도에 미치는 영향”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(8): 256-263.
- 김성은·김철희, 2014, “비서의 감정노동, 직무만족, 이직의도와 회복탄력성간의 관련성에 대한 연구”, 『경영과 정보연구』, 33(5): 261-283.
- 김성한, 1997, “사회복지사의 이직의도 인과모형: 종사기관별 비교”, 『사회복지연구』, 10(1): 353-381.
- 김수정, 2014, “요양보호사의 돌봄관계를 통한 감정노동 경험 연구”, 성균관대학교 박사학위논문.
- 김운화, 2012, “사회복지시설 종사자의 감정표현 요구가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한영신학대학교 박사학위논문.
- 김이자, 2008, “치매노인생활시설의 케어리스크 발생요인에 관한 연구”, 조선대학교 석사학위논문.
- 김인순, 2009, “간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할”, 『간호행정학회지』, 15(4): 515-526.
- 김준환, 2014, “사회복지사의 이직의도 영향요인에 관한 연구: SSO 모형을 중심으로”, 고려대학교 박사학위논문.
- 김중구, 2009, 『위험관리가 회사의 미래를 결정한다』, 서울: 원앤원북스.
- 김진완, 2009, “재가노인복지시설 이용자의 위험관리 실태에 관한 연구”, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 노충래, 2009, 『사회복지와 위험관리』, 서울: 집문당.
- 문영미, 2007, “노인복지시설 최고 관리자의 리더십이 종사자들의 임파워먼트와 직무만족에 미치는 영향”, 『노인복지연구』, 37: 161-180.
- 문영주, 2015, “클라이언트 폭력이 사회복지사의 정서고갈에 미치는 영향: 심리적 자본과 조직 안전풍토의 조절효과를 중심으로”, 『사회복지연구』, 46(3): 65-94.
- 박경란·서혜경·고윤순, 2015, “요양보호사의 성희롱피해경험이 직무스트레스에 미치는 영향”, 『한국노

- 년학』, 35(1): 171-190.
- 박경일, 2006, “사회복지조직에서 위험관리의 필요성과 대책 및 과제”, 『사회복지정책』, 24: 361-385.
- 박경일·권진아·김정근, 2014, “노인요양시설 요양보호사의 갈등과 돌봄태도가 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스 매개효과를 중심으로”, 『노인복지연구』, 63: 149-173.
- 박경일·김정근, 2014, “노인요양시설 위험사고 발생가능성에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 연구: 부산지역 요양보호사를 대상으로”, 『한국노년학』, 34(3): 475-493.
- 박미은, 2010, 『사회복지 위험관리의 이해』, 서울: 집문당.
- 박승택, 2012, “사회복지사의 이직의도와 소진에 영향을 미치는 요인: 직무 스트레스와 조직몰입을 중심으로”, 원광대학교 박사학위논문.
- 박영국, 2008, “사회복지조직 관리자의 리더십이 조직시민행동과 조직유효성에 미치는 영향”, 대구대학교 박사학위논문.
- 반미선, 2013, “감성리더십이 임파워먼트와 조직효과성에 미치는 영향: 사회복지기관을 중심으로”, 계명대학교 박사학위논문.
- 부산복지개발원, 2012, 『부산시 노인요양시설 위험사고 실태 분석 및 위험관리 방안 연구』, 부산복지개발원.
- 부산재가노인복지협회, 2007, 『노인복지시설의 위험관리』, 경기: 학현사.
- 서울복지재단, 2005, 『복지시설 종사자 위험관리 실태조사』, 서울복지재단.
- 서울복지재단, 2006, 『복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼』, 서울복지재단.
- 선우덕, 2016, “노인 건강 및 장기요양정책의 현황과 과제”, 『보건복지포럼』, 239: 34-48.
- 설진화, 2006, “노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구”, 『노인복지연구』, 34: 133-161.
- 성경자, 2015, “구조방정식 모형을 이용한 요양보호사의 이직의도 관련요인 분석”, 충남대학교 박사학위논문.
- 송현진·조윤직, 2016, “감정노동이 사회복지사의 행태에 미치는 영향에 관한 연구”, 『행정논총』, 54(3): 137-173.
- 신남순, 2014, “재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향”, 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 신용석, 2015a, “휴먼서비스조직의 감성리더십이 종사자의 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 최고관리자의 근무형태별 다집단분석”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 15(4): 431-442.
- 신용석, 2015b, “요양보호사가 인식하는 감성리더십과 정서사건반응이 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 일터영성의 조절효과 검증”, 성균관대학교 박사학위논문.
- 신용석·강태인·윤성은, 2015, “언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과검증”, 『한국사회복지학』, 67(3): 31-55.
- 신중환·김정우, 2013, “사회복지사의 감정노동과 비과업행동의 관계에서 감정부조화의 매개효과와 감성적 리더십의 조절효과”, 『한국사회복지학』, 65(4): 137-163.
- 안재현, 2014, “보육교사가 지각한 민간어린이집 원장의 감성리더십이 보육교사의 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향”, 건국대학교 석사학위논문.
- 양병화, 2006, 『다변량 데이터 분석법의 이해』, 서울: 커뮤니케이션북스.
- 양승범·송민혜, 2010, “한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구”, 『한국지방자치학회보』, 22(3): 219-236.

- 엄기욱·박인아, 2015, “노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험이 이직의도에 미치는 영향 연구”, 『한국사회복지조사연구』, 43: 149-172.
- 오창택, 2012, “사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정고갈의 매개효과를 중심으로”, 『한국행정학보』, 46(4): 53-78.
- 윤경아·황인옥, 2006, “노인생활시설의 케어리스크 매니지먼트 체계구축을 위한 탐색적 연구”, 『한국노년학』, 26(3): 505-520.
- 윤기혁, 2015, “노인요양시설 위험관리시스템 모형 구축 및 적용 성과에 관한 연구”, 부산대학교 박사학위논문.
- 윤원덕, 2005, “노인요양시설의 리스크관리에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문.
- 윤혜미, 1996, “사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할”, 『한국사회복지학』, 28: 251-280.
- 이범재, 2015, “호텔기업의 감성리더십이 LMX와 이직의도에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입을 매개변수로”, 안양대학교 박사학위논문.
- 이석열, 2006, “교장의 감성리더십 진단척도 개발”, 『교육행정학연구』, 24(3): 51-78.
- 이세형, 2013, “사회복지사의 직무스트레스, 감정노동, 상사의 리더십이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 이여경·이선희·황환, 2013, “노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트 폭력에 어떠한 영향을 미치는가?”, 『한국사회복지학』, 65(4): 221-243.
- 이은영, 2012, “노인 요양기관에 근무하는 요양보호사의 폭력 경험과 대처”, 중앙대학교 석사학위논문.
- 이정은·조영은, 2008, “클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 및 이직의도의 구조적 관계”, 『한국사회복지조사연구』, 19: 83-104.
- 이주재, 2011, “노인장기요양 인력의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향”, 『한국노년학』, 31(2): 277-290.
- 이태화·이창원, 2013, “우리나라 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”, 『한국사회와 행정연구』, 24(2): 643-672.
- 이화용, 2004, “변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 리더의 감성지능의 조절효과”, 경희대학교 박사학위논문.
- 이화운·박경숙, 2013, “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 서울시 금천구지역을 중심으로”, 『보건사회연구』, 33(2): 274-298.
- 이환정, 2014, “사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구: 직무소진의 매개효과를 중심으로”, 한성대학교 박사학위논문.
- 임성옥·김현희, 2011, “요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과”, 『한국사회복지행정학』, 13(3): 151-176.
- 정경숙·최수정·박명옥·이암, 2015, “콜센터에서 감정표현규범에 따른 상담사의 감정노동이 감정부조화, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향”, 『대한경영학회지』, 28(2): 529-551.
- 정은미, 2009, “클라이언트의 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 영향”, 조선대학교 박사학위논문.
- 정윤태, 2015, “재가장기요양기관 요양보호사의 직무탈진 경험에 관한 현상학적 연구”, 『노인복지연구』, 69: 347-381.
- 정현영, 2006, “위탁급식업체 종사자의 감성리더십과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향”, 연세대학교

박사학위논문.

- 조영경, 2013, “신규간호사의 이직의도와 이직에 관한 구조모형”, 이화여자대학교 박사학위논문.
- 조영숙, 1999, “비서의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구: 경력관련변수를 중심으로”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 주찬희, 2013, “노인생활시설 리스크매니지먼트의 효과적인 운영방법을 위한 탐색적 연구”, 『한국사회복지행정학』, 15(2): 1-22.
- 최병현, 2012, “LG엔시스의 ERM 도입 및 활용사례”, 『회계저널』, 21(2): 461-483.
- 최성욱, 2007, “조직유해성과 감정관리: Peter J. Frost의 논의를 기반으로”, 『한국거버넌스학회보』, 14(2): 149-173.
- 최희경, 2011, “노인시설 요양보호사의 감정노동에 대한 연구: 감정노동으로서의 일반적 특징과 차별성을 중심으로”, 『한국사회복지조사연구』, 29: 113-138.
- 한정원·이병숙, 2013, “응급실 간호사의 외상후 스트레스, 직무스트레스, 이직의도의 관계”, 『간호행정학회지』, 19(3): 340-350.
- 홍정영, 2014, “요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 대구한의대학교 박사학위논문.
- 황보람·강정희·유은경·윤기혁·이진열, 2014, “요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로”, 『사회과학연구』, 25(1): 187-214.
- 황옥화, 2008, “노인요양시설 위기관리실태 및 개선방향에 관한 연구: 광주·전남 노인요양시설을 중심으로”, 명지대학교 석사학위논문.
- 매일경제, 2010, “포항 노인요양원 화재로 10명 사망·17명 부상”, 2010년 11월 12일.
- 한국경제, 2015, “신입사원 30% 반년도 못 채우고 조기퇴사”, 2015년 8월 27일.
- 동아일보, 2016, “요양원은 돌봄, 병원은 치료...증상에 따라 특화서비스 해야”, 2016년 3월 9일.
- 시사경제신문, 2016, “서울시, 감정노동자 인권향상 캠페인 실시”, 2016년 5월 10일.
- 충북인뉴스, 2016, “적자운영 탓, 노인장기요양서비스‘붕괴’”, 2016년 10월 18일.
- Becker, T. E., 1992, “Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?”, *Academy of Management Journal*, 35(1): 232-244.
- Bluedorn, A. C., 1982, “A unified model of turnover from organizations”, *Human Relations*, 35(2): 135-153.
- Brotheridge, C. M., and 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., and Lee, R. T., 2002, “Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1): 57-67.
- Gabriel, Y., and Griffiths, D. S., 2002, “Emotion, learning and organizing”, *The Learning Organization*, 9(5): 214-221.
- Goleman, D., 1995, *Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatzis, R., and McKee, A., 2002, *Primal Leadership: Realizing the power of emotional intelligence*, Boston, Mass.: Harvard Business School Press.
- Grandey, A. A., 2000, “Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Green, D., 2007, “Risk and social work practice”, *Australian Social Work*, 60(4): 395-409.

- Hater, J. J., and Bass, B. M., 1988, "Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership", *Journal of Applied Psychology*, 73(4): 695-702.
- Hersey, P., and Blanchard, K. H., 1982, *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hochschild, A. R., 1983, *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., and Levin, A., 2001, "Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis", *Social Service Review*, 75(4): 625-661.
- Pandey, A., Quick, J. C., Rossi, A. M., Nelson, D. L., and Martin, W., 2011, "Stress and the workplace: 10 years of science, 1997-2007", 200-217, in *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health*, edited by Contrada, R. J., and Baum, A., New York: Springer Pub.
- Rathi, N., Bhatnagar, D., and Mishra, S. K., 2013, "Effect of emotional labor on emotional exhaustion and work attitudes among hospitality employees in India", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(3): 273-290.
- Rizzo, J. R., House, R. J., and Lirtzman, S. I., 1970, "Role conflict and ambiguity in complex organizations", *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.
- Salovey, P., and Mayer, J. D., 1990, "Emotional intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3): 185-211.
- Tett, R. P., and Meyer, J. P., 1993, "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings", *Personnel Psychology*, 46(2): 259-293.
- United States General Accounting Office, 2003, "Child welfare: HHS could play a greater role in helping child welfare agencies recruit and retain staff", *U.S. GAO*, GAO-03-357.
- Weiss, H. M., and Cropanzano, R., 1996, "Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work", *Research in Organizational Behavior*, 18: 1-74.
- Wharton, A. S., 1993, "The affective consequences of service work", *Work and Occupations*, 20(2): 205-232.

Abstract

## The Effect of the Possibility of Job-related Risk, Emotional Labor, and Emotional Leadership on Turnover Intention of Caregivers in Long-term Care Facilities

Lee, Hyun Jung

(Sungkyunkwan University)

Um, Myung Yong

(Sungkyunkwan University)

The purpose of this study was to examine the effect of the possibility of job-related risk, emotional labor, and emotional leadership on the job turnover intention of caregivers working at the long-term care facilities in Korea. For the study, survey data of 434 caregivers at senior nursing homes were collected and analyzed using hierarchical multiple regression method. The results showed that high level of caregivers' perception of both the possibility of management risk and employee risk led to increased turnover intention. On the other hand, perception of the possibility of social-disaster risk did not give significant impact on turnover intention. Although the perception of the possibility of service user risk gave statistically significant effect on the turnover intention, the direction was the opposite to the one set at the research hypothesis. Frequent camouflage behavior("surface acting") of caregivers, which is the kind of emotional labor led to increased turnover intention. However, caregivers' behavior consistent with their inner warm heart("deep acting") did not lead to a statistically significant result. Lastly, the more caregivers perceive their superiors' emotionally supportive leadership, the lower possibility of turnover intention. Based on the above result, the researchers suggested several intervention methods in order to prevent turnover of caregivers and improve service quality of long-term care institutions.

Key words : caregivers' turnover intention, possibility of job-related risk, emotional labor, emotional leadership, management risk, employee risk, service user risk

[논문 접수일 : 16. 12. 29, 심사일 : 17. 01. 12, 게재 확정일 : 17. 03. 07]