

요양보호사의 감정노동과 장기요양기관의 서비스 질의 관계 - 직무관련 삶의 질 매개효과 -

이영선¹, 송명섭², 박정환^{3*}

¹조선대학교 행정복지학부, ²조선대학교 대학원 사회복지학과, ³조선대학교 간호학과

Effect of Long-term Care Worker's Emotional Labor on Service Quality of long term care facility - Mediating Effect of Professional Quality of Life -

Young-Sun Rhee¹, Myoeng-Seop Song², Jeong-Hwan Park^{3*}

¹Division of Public Administration and Social Welfare, Chosun University

²Division of Social Work, Graduate School of Chosun University

³Division of Nursing, Chosun University

요약 본 연구에서는 요양보호사의 감정노동, 직무관련 삶의 질, 서비스 질의 관계를 분석하였다. 연구대상은 전국의 장기요양시설에 근무하는 요양보호사 211명이며, 자기기입식 설문지를 활용하여 조사 하였다. 연구모형은 감정노동(표면행위, 내면행위)을 독립변수, 직무관련 삶의 질(공감만족, 공감피로)을 매개변수, 서비스 질을 종속변수로 구성하여 검증하였다. 모형의 적합성과 서비스 질에 영향을 미치는 각 요인의 직접효과, 간접효과를 검증한 결과 모형의 적합도는 적합한 수준이었으며, 감정노동 표면행위와 내면행위에서 서비스 질로 향하는 직접효과는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 직무관련 삶의 질을 매개하여 서비스 질에 영향을 미치는 총 효과는 통계적으로 유의미하였으며, 내면행위와 서비스 질의 관계에서는 정적 상관관계, 표면행위와 서비스 질의 관계는 부적 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 서비스 질에 영향력이 가장 큰 변인은 직무관련 삶의 질(공감만족)이었다. 이 연구 결과를 토대로 요양보호사의 감정노동과 삶의 질에 대한 임상적, 학문적 관심을 환기시킬 필요성을 제안하였다.

Abstract In this study, we analyze the relationship between long-term care workers' emotional labor, professional quality of life, and service quality. The subjects of this study were 211 long-term care workers working in long-term care facilities. Self-administered questionnaires were used. In the research model, emotional labor(surface behavior, internal behavior) was verified using independent variables, with professional quality of life (compassion satisfaction, compassion fatigue) as the parameters and service quality as the dependent variables. The results of this study are as follows. First, the fit of the model was good. Second, the direct effects of emotional labor on service quality were not significant. However, there was a positive correlation between internal behavior and service quality, and a negative correlation between surface behavior and service quality. Third, professional quality of life(empathy satisfaction) was the most influential variable in terms of service quality. The results of this study demonstrate the necessity to pay clinical and academic attention to long-term care workers' emotional labor and quality of life.

Keywords : Long-Term Care Worker, surface behavior, internal behavior, Service Quality, Professional Quality of Life

본 논문은 2017년 조선대학교 학술연구비의 지원을 받아 수행되었음.

*Corresponding Author : Jeong-hwan Park(Chosun Univ.)

Tel: +82-62-230-6708 email: jsfamily@chosun.ac.kr

Received August 1, 2017

Revised (1st August 21, 2017, 2nd September 5, 2017, 3rd September 19, 2017)

Accepted October 13, 2017

Published October 31, 2017

1. 서론

WHO의 발표에 따르면 2016년 한국인의 기대수명은 82.5세로 세계 11위를 차지하는 등 노인인구가 급증하고 있다. 이에 대한 대응으로 2008년 이후 장기요양보험 제도가 시행되고 있으며, 장기요양과 관련된 시장은 단기간에 급속히 팽창되어, 2016년 6월 장기요양 기관수는 18,681개이며 정원은 212,032명에 이르고 있다. 이러한 시장의 양적 팽창은 일반적으로 서비스를 제공하는 복지기관과 수혜대상자라는 관계에서 서비스 제공자와 서비스를 선택하는 고객이라는 방향으로 재편되어 사회복지서비스 전달체계에 변화를 가져왔다[1].

서비스 수혜자 입장에서 사회복지 시장화는 서비스의 질적 향상을 가져올 수 있지만, 제공자 입장에서는 경쟁에서 살아남기 위한 서비스 질 향상, 비용 절감 등의 부담이 커졌으며, 그에 대한 결과로 서비스의 최종 접점에 있는 요양보호사들의 직무상 변화 요구는 필연적이다. 2016년 건강보험공단 장기요양통계연보에 따르면 요양 업무를 담당하는 요양보호사는 301,129명으로 전체 요양 전문 인력 590,461명 중 51%에 이른다.

요양보호사 표준 교재의 설명에 따르면 요양보호사의 업무는 요양보호 대상자에게 일상생활의 유지에 필요한 각종 편의도모, 신체적 기능 향상, 정서적 지원, 사회적 유대감 등의 서비스를 지원하는 것으로 명시되어 있으며 [2], 업무 영역은 신체활동지원 서비스, 가사 및 일상생활 지원 서비스, 인지활동 지원 서비스, 정서지원 서비스의 4가지로 크게 구분되어 있으나, 일반적으로는 사실상 대상자의 일상생활 유지에 필요한 모든 영역을 포괄하고 있다. 또한 요양보호사에게는 클라이언트인 이용자를 존중하는 직업적 사명감을 바탕으로 하는 전문적 태도가 기본 소양으로 요구되며, 대상자를 보호하고, 대상자에 대한 권리를 우선적으로 고려해야 하는 업무적 태도와 함께, 부분적으로는 가족을 대신해 노인을 부양하는 책임의식이 부여되어 있기도 한다[1].

이렇듯 요양보호사의 직무는 단순히 신체적 돌봄뿐만 아니라 대상자의 만족도를 위해 자신의 부정적 감정을 통제하고 조절해야 한다는 점에서 감정노동에 해당하는 것으로 볼 수 있다. 감정노동의 개념을 처음으로 정리한 Hochschild[3]는 감정노동은 조직의 요구에 반응하여 감정표현을 조절하려는 근로자의 노력으로 설명한다. 감정노동의 형태는 일반적으로 Hochschild가 구분하는 방식

을 활용하여, 크게 표면행위와 내면행위라는 두 가지 측면의 하위개념을 갖는 것으로 여겨진다. 표면행위는 내면의 부정적인 감정에도 불구하고 표출하는 감정을 통제하고 수정하는 과정을 말한다. 요양보호사의 경우 대상자나 보호자의 부적절한 요구에도 불편한 감정을 감추고, 웃는 얼굴과 공손한 말씨로 서비스 대상자를 응대해야 하는 경우가 해당 될 것이다. 내면 행동은 겉으로 표출되는 감정을 꾸며내는 것이 아니라 내적인 감정 상태까지도 감정표현 규칙에 일치되는 방향으로 변화 시키려는 의지를 포함한다[4]. 예를 들면 대상자의 기쁜일을 축하하거나, 대상자의 불행이나 분노를 공감하며 전문가로서 감정표현을 억누르거나, 가족의 슬픔을 내 것처럼 공감하려고 노력하는 식이다. 즉 감정을 일깨우려는 의지, 감정을 억누르려는 의지, 감정을 느껴보려는 노력 등이 내면행동에 속한다. 표면행동은 소진과 스트레스를 증가시키고, 내면행동은 개인적 성취감을 증가시키고 직무스트레스를 감소시키는 것으로 연구되고 있다[5].

특히 요양보호사의 직무는 제공자와 수급자 간의 신뢰관계를 바탕으로 서비스를 전달하기 때문에 대상자의 경험에 대한 공감이 필수적이며, 이러한 특성으로 인하여 원조 직무와 관련된 보람과 어려움은 업무의 성격상 일반 직종의 직무스트레스나 직무만족만으로는 측정하기 어려운 다른 점이 있다. Stamm[6]은 공감행위에 의해 원조 전문직의 삶의 질에 영향을 받는다고 보고 직무관련 삶의 질을 공감만족, 공감피로로 구분하여 개념화 하였으며, 이에 따라 원조 전문직의 업무의 특성과 관련한 경험을 보다 잘 파악하기 위해 직무관련 삶의 질(Professional Quality of Life; ProQOL)척도를 개발한 바 있다. 이 척도는 국내 연구들에서 사용되기도 하였다[7].

요양기관에서 결과적으로 추구하고자 하는 서비스 질은 총체적 품질관리의 개념으로 사회복지서비스 조직의 생존을 결정하는 중요한 지표라고 여겨지며, 선행연구에서는 조직 성과의 측정에서 서비스 질의 관점을 적용하는 것이 필수적임을 강조한 바 있다[8]. 서비스 질 측정은 대체로 다항목적도로 이루어지며, Parasuraman 등의 연구에서는[9] 문헌연구와 면접방식 연구를 통해 서비스 질에 대한 평가를 유형성, 신뢰성, 대응성, 능력, 예절, 신빙성, 안정성, 가용성, 커뮤니케이션, 고객이해의 10가지 차원으로 구성하였는데 이것이 SERVQUAL모델이다. 이후 이들은 후속연구를 통해 10개의 서비스 질 차

원 중 관련 있는 요인끼리 묶어 유형성, 신뢰성, 확신성, 응답성, 공감성의 다섯 가지 구성요인에 의해 서비스질이 결정된다고 제안하였다.

서비스질에 영향을 미치는 감정노동의 효과는 긍정적 [10-11], 부정적[12] 연구결과들이 공존한다. 감정노동과 직무관련 삶의질에 관한 선행연구에서, 감정노동은 실제 감정보다 조직에서 추구하는 감정을 표현하도록 요구하기 때문에 업무수행에 있어서 감정부조화를 느끼도록 하고, 직무만족을 감소시키거나 소진시킬 수 있다. [15]. 그러나 표면 행위가 아닌 내면행위를 통해서 감정을 표현하는 행위는 공감을 업무의 특성으로 하는 경우 직무관련 삶의질에 긍정적 결과를 가져올 수 있으나, 사실상 감정노동과 삶의질의 긍정적 관계에 대한 연구는 거의 없다. 요양보호사가 요양보호 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 선행 연구는 요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 자아정체성, 연구등[13-14] 요인에 관한 연구가 진행된 바 있으나 요양보호사를 대상으로 감정노동의 요소와 직무관련 삶의질을 모형에 고려하여 분석한 연구는 거의 없다.

요컨대, 노인복지 서비스 시장의 팽창으로, 요양기관 역시 시장화의 중심에서 경쟁해야하는 상황에 놓여 있으며, 비용절감과 함께 서비스 질 향상이 요구되고 있다, 서비스 질 향상 요구는, 서비스 최접점에 있는 요양보호사의 업무 강도를 높이는 등의 영향을 주는 결과가 필연적이다. 또한 업무의 성격과 강도는 직무관련 삶의질에 영향을 주며, 결과적으로 요양보호사에 의해 제공되는 서비스의 질에 영향을 줄 수 밖에 없을 것으로 생각된다. 요양보호사의 업무는 감정노동의 성격을 띄고 있으며, 또한 원조직무로 일반 서비스 직종과 다른 방식으로 요양보호사의 삶은 업무의 영향을 받는다.

이 연구에서는 요양보호사의 감정노동과 삶의질, 서비스질의 관계를 분석하고자 한다. 연구 결과는 요양기관의 서비스 질을 높이는 방안 마련의 기초자료로 활용될 기대하며, 궁극적으로 요양서비스를 받는 많은 국민의 삶의 질을 개선하는데 기여하길 기대한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 대상 및 자료수집

본 연구의 대상자 요건은 요양시설에 근무하고 있으

면서, 장기요양 업무 중 요양보호사 업무에 종사하거나 종사한 경험이 있는 사람이다. 인간을 대상으로 하는 연구의 윤리적 고려를 위해 연구자 소속 기관의 기관생명윤리위원회의 승인을 받아 진행하였으며, 자료수집은 요양보호사를 대상으로 하는 보수 교육 장소에서, 연구자가 연구의 취지를 설명하고, 참여자의 서면 동의 후 조사를 시행하였다. 자료수집 기간은 2016년 7-8월이다. 총 215명에게 설문을 실시하였고 불성실한 답을 한 4부를 제외하고 211부를 최종 분석 하였다. 전체 211명의 대상자중 여자가 181명(85.8%)로 대다수였다. 연령은 50대가 48.3%, 학력은 고졸이상이 46.9%로 가장 많았다 [Table 1].

Table 1. General characteristics of subjects

Variables		N	%
Gender	Male	30	14.2
	Female	181	85.8
Age	~30	6	2.8
	~39	17	8.1
	~49	46	21.8
	~59	102	48.3
	~69	40	19.0
Education	High school Graduation	99	46.9
	College Graduation	47	22.3
	university Graduation	65	30.8

2.2 변수의 구성 및 측정도구 설명

인구사회학적 변인으로는 성별, 연령, 학력을 살펴보고, 연구모형에 포함된 변인으로는 감정노동, 직무관련 삶의 질. 서비스 질을 측정하였다.

2.2.1 감정노동

감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 연구한 Brotheridge 등[15]의 측정문항을 활용하였다. 이들의 측정문항은 표면행위와 내면행위 각각 3개 문항으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 국내 장기요양업무 종사자를 대상으로 감정노동을 연구한 신중환, 김정우[16]의 연구에서 번역하여 타당도를 검증한 한국어 문항을 활용하였다. 선행 연구에서 표면행위와 내면행위의 Cronbach's Alpha는 각각 .797과 .850이며[17], 본 연구

에서는 각각 .879, .860 이다.

2.2.2 직무관련 삶의 질 측정도구(proQOL)

원조전문직 직무관련 삶의 질의 개념은 다른 사람을 돕는 원조전문직종사자가 직무경험을 통해 얻는 긍정적, 부정적 경험의 결과를 의미하며, 2010년 Stamm[6]에 의하여 개념이 정리되고, 척도가 개발된 바 있다. 본 연구에서는 Stamm[6]의 원척도를 윤경아, 심우찬[18]연구에서 한국어로 번역, 타당도가 검증된 척도를 사용하였다. 원 저자의 척도는 전체 30문항으로 구성되어 있으며, 직무와 관련된 긍정적인 경험은 공감만족으로, 부정적인 경험은 공감피로로 구분되어 하위개념으로 포함되어 있다. 다시 공감피로는 이차외상성 스트레스, 소진 각각 10 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 만족과 소진만을 하위척도를 사용하였으며, 20문항 중 신뢰도 검증으로 전체-항목간 신뢰도를 검증한 결과 신뢰도를 저해하는 7문항을 삭제한 후 13문항으로 재구성하였다.

공감만족은 “도움을 제공하는 일을 하면서 만족감을 느낄 수 있는 능력”으로, 자신의 일에 대한 만족수준과 맡겨진 일을 잘하고 있다고 느끼는 정도, 동료의 긍정적 지지 수준이다[6]. 소진의 개념에는 정서적 탈진, 비인간화, 성취감저하 가포함된다. 정서적탈진이란 심리적, 육체적으로 자원이 바닥나 탈진된 상태에서 더 이상 질 좋은 도움을 제공하지 못 할 것 같은 느낌이며, 비인간화는 동료나 서비스대상을 향한 비아냥거림이나 경멸 같은 비인간적인 사고와 행동을 의미한다. 성취감 저하는 개인적인 성취감을 느끼지 못하는 상태로 공감만족과는 정반대의 개념이다[6]. 공감만족 척도의 신뢰도는 .882, 공감피로 척도의 신뢰도는 .746 이었다.

2.2.3 서비스 질

요양보호사의 서비스 질을 측정하기 위한 척도는 Parasuraman[19]등이 개발한 SERVQUAL을 근거로 재구성된, 진완길[20]의 연구 및 다수의 연구에서 국내 장기요양시설에서의 요양보호사의 서비스 질을 측정하기 위해 사용되어 타당도가 검증된 척도를 사용하였다. 이 척도는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등 22문항, 5개 요인으로 측정되며, 본 연구에서 검증한 Cronbach's α 값은 전체 .928점, 유형성 .794, 신뢰성 .905, 반응성 .911, 확신성 .893, 공감성 .905 이었다

2.3 자료 분석방법

우선, SPSS 20.0의 기술통계 분석으로 빈도, 평균, 표준편차를 구하여 연구 대상자의 일반적인 특성의 기초적인 통계자료를 얻었으며, 척도에 대한 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 를 구하였다. 다중공선성 검증을 위하여 주요 변인간 상관관계분석하고, 연구모형의 가설을 구조방정식으로 검증하기 위해 AMOS Version 22.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하고, 제안된 연구모형과 자료간의 부합 정도를 파악하기 위해 CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 통하여 적합도를 평가하였다. 경로관계에 대한 검증은 직접효과와 간접효과에 대한 검증을 실시하였다.

2.4 연구모형 및 연구 가설

연구 모형에 따른 연구의 가설은 다음과 같이 설정하였다. 첫째, 요양보호사의 감정노동은 직무관련 삶의 질에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 직무관련 삶의 질은 서비스 질에 영향을 미칠 것이며, 셋째, 요양보호사의 감정노동은 직무관련 삶의 질을 매개로 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

3. 연구 결과

3.1 연구 측정 모형의 타당성

3.1.1 측정 변인 간 다중 공선성

다중공선성 검증을 위해 주요 변인들의 상관관계를 분석하였을 때, 각 공차한계 값이 0.1 보다 큰 것으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 볼 수 있다.

Table 2. Descriptive statistics

Variables	EMOL	SVSQ	PROQ
EMOL	1**		
SVSQ	.095**	1	
PROQ	.182**	.330**	1

EMOL: Emotional Labor, SVSQ: Service QOL, PROQ: professional quality of life

** p<.01,

3.1.2 모형의 적합도

연구모형의 적합도 지수는 χ^2 , RMR, CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 참고하였으며, 그 결과 χ^2 가 429.655

(df=238), TLI 가 .924, CFI 가 .934, RMSEA 가 .062로 나타나 측정 모형의 적합도는 수용 가능한 수준이라 할 수 있다. 또한 확인적 요인분석에서 모든 표준화된 경로 계수가 유의미한 것으로 나타나 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있는 것으로 볼 수 있다[Table 3].

Table 3. Results of confirmatory factor analysis of variables

Variables	B	SE	CR	P	Beta
E Surf → emo1	1.00				0.81
M → emo2	1.05	0.07	14.2	***	0.89
O → emo3	1.07	0.08	13.36	***	0.83
L Inter → emo4	1.00				0.71
→ emo5	1.11	0.09	11.78	***	0.88
→ emo6	1.07	0.09	11.75	***	0.87
P → proQ30	1.00				0.75
R Sati → proQ27	0.86	0.10	8.27	***	0.58
O → proQ24	0.93	0.08	11.10	***	0.76
Q → proQ22	0.79	0.08	9.38	***	0.65
→ proQ20	0.99	0.08	11.97	***	0.81
→ proQ	0.92	0.09	9.77	***	0.67
→ proQ6	0.70	0.07	9.04	***	0.63
→ proQ3	0.81	0.07	10.42	***	0.72
Fatig → proQ9	1.00				0.55
→ proQ11	1.34	0.19	7.08	***	0.77
→ proQ13	1.15	0.16	6.89	***	0.71
→ proQ25	0.88	0.15	5.60	***	0.50
→ proQ23	0.90	0.16	5.66	***	0.51
SVSQ → SV_sympa	1.00				0.75
→ SV_confiden	0.90	0.05	15.81	***	0.88
→ SV_reaction	1.05	0.07	14.32	***	0.91
→ SV_trust	1.27	0.08	14.73	***	0.93
→ SV_type	0.93	0.07	12.63	***	0.82

EMOL: Emotional Labor, PROQ: professional quality of life, SVSQ: Service QOL, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, Sati: Compassion Satisfaction, Fatig: Compassion Fatigue
***p<.001

3.2 감정노동과 전문직 삶의 질의 서비스 질에 대한 효과 분석

3.2.1 직접효과 검증

연구모형의 적합성이 검증되었기에 연구모형을 통해 추정된 경로계수를 통해 본 연구의 가설을 검증하였다. Figure1, Table 4에 제시된 각 모수 추정치를 통해 감정노동의 내면행위가 삶의 질 중 공감만족에, 표면행위는 공감피로와 서비스 질에 정적인 관계를 가지며, 내면행위는 공감피로에, 표면행위는 직무만족에 각각 부적 관계를 가지는 것을 확인할 수 있었다. 또한 공감만족은 서비스 질과 정적인 관계, 공감피로는 서비스 질과 부적

인 관계가 통계적으로 유의함을 검증하였다. 내면행위의 서비스 질에 대한 직접효과는 통계적으로 유의하지 않았다.

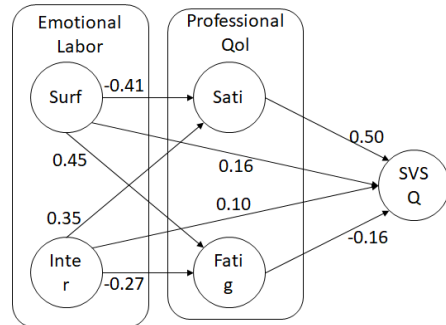


Fig. 1. Direct effect of Abstinence efficacy to Recovery

Table 4. Direct effect of Abstinence efficacy to Recovery

Variables	B	SE	CR	P	Beta
a Inter → Fatig	-0.21	0.07	-2.94	0.00	-0.27
b Surf → Sati	-0.28	0.06	-4.77	***	-0.41
a Inter → Sati	0.32	0.08	4.11	***	0.35
b Surf → Fatig	0.27	0.06	4.45	***	0.45
c Fatig → SVSQ	-0.65	0.33	-1.98	0.05	-0.16
c Sati → SVSQ	1.72	0.29	5.93	***	0.50
Surf → SVSQ	0.39	0.22	1.82	0.07	0.16
Inter → SVSQ	0.30	0.26	1.16	0.25	0.10

Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, Sati: Compassion Satisfaction, Fatig: Compassion Fatigue, SVSQ: Service QOL
***p<.001

3.2.2 매개효과 검증

Table 4와 같이 감정노동에서 직무관련 삶의 질로 가는 경로 a,a', b,b'와 직무관련 삶의 질에서 서비스 질로 가는 경로 c,c'가 모두 통계적으로 유의하므로 직무관련 삶의 질은 요양보호사의 감정노동과 삶의 질 관계 사이를 매개하는 것으로 볼 수 있다. 구체적으로 Table 5과 같이 부분 매개효과 모형의 추정결과를 살펴보면, 감정노동(내면행위)과 서비스 질의 관계에서 총 효과는 $\beta = .31$ 중 간접효과 $\beta = .22$ 으로 71%를 간접효과가 설명하고 있었으며, 통계적으로 $P < .001$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 감정노동(표면행위)와 서비스 질의 관계에서 직접효과 $\beta = .16$ 이며, 간접효과 $\beta = -.27$ 로 영향력의 부호가 상반되며, 결과적으로 총효과는 $\beta = -.11$ 로 나타났다.

Table 5. Direct and Indirect effect of Abstinence efficacy to Recovery

Variables	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
	β	P	β	P	β	P
Inter → SVSQ	.10	.25	.22	.00	.31	.00
Surf → SVSQ	.16	.07	-.27	.00	-.11	.00

SVSQ: Service QOL, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor,

4. 논의 및 제언

본 연구는 장기요양 현장에서 요양보호사의 감정노동과 요양기관의 서비스 질의 관계를 직무관련 삶의 질 매개효과 중심으로 분석 하였다.

분석 결과를 논의해보면, 서비스 질에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 직무관련 삶의 질(공감만족) 이었으며, 독립변인인 감정노동은 그 자체가 서비스 질에 직접적으로 영향을 미친다기보다는 감정노동이 공감만족, 공감피로에 영향을 주어 삶의 질에 간접적으로 영향을 미치는 효과가 더 큼을 검증하였다. 직무수행에 있어서 직무를 통한 만족감과 피로감과 같은 직무관련 삶의 질은 조직의 가장 중요한 이슈 중의 하나로, 일에 대한 만족감을 높이고 피로도를 줄여 일의 성과를 향상시키는 것은 많은 연구자들의 주요 연구주제가 되어 왔다[21].

따라서 장기요양 업무의 성과에 해당하는 서비스 질 향상을 위해서도 요양보호사의 직무관련 삶의 질을 향상시킬 수 있는 업무 환경을 제공하고, 제도적으로 교육, 슈퍼비전 등 업무과정에서 만족도를 높이고 피로도를 낮출 수 있는 환경조성이 필요할 것이다.

감정노동 중 내면행위는 서비스 질에 대한 총효과가 두 번째로 큰 변인이었으며, 서비스 질에 대한 직접효과가 통계적으로 유의하지 않았으나, 공감만족을 향상시키고, 공감피로를 적게 하여 결과적으로 서비스 질을 간접적으로 향상시키는 기능을 하는 것으로 나타났다. 반면에 표면행위는, 공감만족을 저하시키고, 공감피로는 높였으며, 결과적으로 서비스 질에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통계적으로 표면행위가 서비스 질에 직접효과가 유의한 것으로 나타났으나, 삶의 질을 매개하여 추정하는 총효과에서 부정적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이용자인 고객을 응대함에 있어 친절을 위한 노력은 서비스 질에도 긍정적으로 작용함을 선행연구[2]를 통해서도 확인할 수 있었다. 요양보호사가 업무

중 직무상의 감정을 표현하는데 있어 이용자에게 따뜻함과 친절을 표현하는 수준에서 이뤄진다면 서비스의 질을 향상시킨다는 측면에서 바람직하다고 볼 수 있다. 그러나 표면행동은 구성원들 스스로가 자신의 감정과는 관계없이 조직에서 부여한 매뉴얼에 의한 규칙을 따를 때 일어난다[3]. 친절해야한다는 업무 매뉴얼의 요구는 요양보호사가 직무수행 중 불쾌한 일을 경험하더라도 평정심을 갖고 주어진 역할에 최선을 다하라는 것으로 해석될 수 있다. 표면행동은 자신의 감정 상태와 조직의 요구와의 불일치 상태에서 행해지는 경우가 대부분이므로, 서비스 질 향상을 위해서는 요양보호사가 경험하는 감정부조화를 이해하고 이를 해소시킬 수 있는 방안을 고려해야 한다.

요양보호사의 서비스는 가족과 같은 정서적 관계가 요구되는 경우가 많으며, 이용자의 건강과 복지와 관련되어 제공자의 역할이 매우 중요하기 때문에 기본적인 감정공유에 해당하는 업무가 제외될 수 없다. 다만 표준 업무와 사례를 제시하고, 서비스 제공자가 서비스 수행과정에서 경험하는 어려움을 지속적으로 공유하고 관리하는 내용을 매뉴얼에 담아 이행할 수 있도록 규제할 필요가 있다. 종사자가 감정적으로 고갈될 수 있는 가능성을 해소하기 위한 다양한 지원을 독려하고 확인해야 할 것이다. 석재은[22]의 연구에서는 서비스 제공경험에 대한 성찰적 자기반성, 슈퍼비전, 동료간 의견 나누기, 서비스 이용자의 피드백을 받는 절차를 공식화 할 필요가 있음을 제안하고 있다. 또한 이러한 다양한 방식의 지원들이 정기적이고 효과적으로 실시되고 있는지를 확인하여 규제하는 역할 또한 반드시 필요하다고 판단된다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 시설의 요양보호사에 대한 설문조사를 실시하였기에 전체 요양보호 현장의 목소리를 담아내는데 부족하였다. 특히 재가노인복지시설에 종사하는 요양보호사에게 적용하기에는 한계를 가진다. 둘째, 본 연구의 연구가설을 검증하기 위하여 관련 변수들에 대하여 설문지의 내용에 의한 조사만으로 활용하였기에 설문지의 구성에 대한 측정도구상의 한계가 있다. 즉, 조사대상자인 요양보호사의 응답태도나 성실성, 정확성을 통제하기 어려운 취약점이 있다. 이러한 취약점을 보완하기 위하여 인터뷰, 전화 등 직접면접조사를 활용하는 방법 등을 사용한 조사를 수행할 필요가 있다.

References

- [1] J. Y. Park, "The Elderly Care Services by the Private Sector and the Roles of the State," *Korean Social Security Law Association*, vol. 5, no. 1, pp. 131-196, 2016.
- [2] Y. R. Chin, H. Y. Lee, "Development of an Evaluation Instrument for Education Services Quality in Learning Facilities for Care Workers," *The Korean Journal of Health Service Management*, vol. 7, no. 4, pp. 33-47, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.4.033>
- [3] Hochschild, A. R, "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling." Berkeley, CA: University of California Press. 1983.
- [4] J. K. Jang, "A study on dynamism of emotion labor" Korea University, Doctoral Dissertation, 2011.
- [5] J. k. Jang, H. S. Kim, "Surface Acting, Emotional Exhaustion and Turnover Intention : A Moderated Mediation Model of Leader-Member Exchange," *Korean Journal of Business Administration*, vol. 29, no. 7, pp. 1129-1150, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.18032/kaaba.2016.29.7.1129>
- [6] Stamm B. H, he Concise ProQOL Manual. Pocatello, ID: ProQOL.org. 2010.
- [7] K. A. Yoon, W. C. Shim, "A Systemic Review on the Prevalence and Determinants of Professional Quality of Life," *Journal of Social Science*, vol. 54, no 1, pp. 195-230, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.22418/JSS.2015.06.54.1.195>
- [8] M. D. Kim, "A Study on the Determinants of Service Quality in Welfare Institutions for the Handicapped - Focused on the Socialization of Institution -" Hanyang University, Doctoral Dissertation, 2008.
- [9] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, vol. 1, pp. 41-50, 1985.
- [10] S. C. Jeong, "The Impact of Hotel Internal Marketing on Emotional Labor and Service Level of Employees," *Korea convention society*, vol. 7, pp. 165-188, 2004.
- [11] B. S. Kim, M. H. Kim, I. S. Lee, M. G. Jeong, "The Impact of Hotel Foodservice Employee's Emotional Labor on Level of Service Delivery: Focused on the Mediating Effect of Supervisor's Emotional Intelligence and Social Supports," *Journal of Foodservice Management*, vol. 13 no. 5, pp. 319-340, 2010.
- [12] J. Y. Lim, "Study on the Antecedents Affecting Exhaustion of Emotion-labor Workers in Short-term DaycareCenter for the Elderly" Ewha Womans University, Master's Thesis, 2007.
- [13] H. W. Moon, "The Effect of the Nurse Aide's Job Satisfaction on the Service Quality : Through the Mediating Effects of the Organizational Involvement and the Self-Identity," Uiduk University, Doctoral Dissertation, 2015.
- [14] Y. M. Choi, "Effects of Care Professionals' Job Satisfaction upon the Quality of Their Service," Keymyung University, Master's Thesis, 2009.
- [15] M. Brotheridge, A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work," *Journal of vocational behavior*, vol. 60, no. 1, pp. 17-39, 2002.
DOI: <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [16] J. H. Shin & J. W. Kim, "Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderating Effect of Emotional Leadership in the Relationship between Social Worker's Emotional Labor and Non-Task Behaviors," *Korean journal of social welfare*, vol. 65, no. 4, pp. 137-163, 2013.
- [17] J. h. Shin, J. W. Kim, "Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderating Effect of Emotional Leadership in the Relationship between Social Worker's Emotional Labor and Non-Task Behaviors," *Korean Journal of Social Welfare*, vol. 65, no. 4, pp. 137-163, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.20970/kasw.2013.65.4.006>
- [18] K. A. Yoon, W. C. Shim, "The Professional Quality of Life among Front-line Social Work Related Professionals : Compassion satisfaction and compassion fatigue," *Korean Journal of Care Management*, vol. 15, pp. 77-101, 2015.
- [19] A. Parasuraman, L. L., Berry, & V. A. Zeithaml, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale," *Journal of retailing*, vol 67, no. 4, p. 420, 1991.
- [20] W. G. Jin, "The Impact of Formal Caregivers' Organizational Commitment Service Quality in Nursing Homes: Mediating Role of Job satisfaction" Honam University, Doctoral Dissertation, 2012.
- [21] S. D. Mullarkey, W. T., Wall, T. D., Warr, P. B., Clegg, C. W., & Stride, C. B. "Measures of job satisfaction, mental health and job-related well-being: A bench-marking manual. Sheffield", UK: Institute of Work Psychology, 1999.
- [22] J. E. Sok, "The Improvement of Long-Term Care Insurance from the perspective of service providers" Health and Welfare Policy Forum, Oct, pp. 34-44, 2010.

이 영 선(Young Sun Rhee)

[정회원]



- 2002년 2월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 (문학석사)
- 2009년 2월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 (문학박사)
- 2009년 9월 ~ 2015년 8월 : 조선대학교 행정복지학부 조교수
- 2009년 9월 ~ 현재 : 조선대학교 행정복지학부 부교수

<관심분야>

사회복지실천, 의료사회복지

송 명 섭(Myoeng Seop Song)

[정회원]



- 1995년 2월 : 한양대학교 대학원 경영학(석사)
- 2005년 2월 : 국민대학교 대학원 경영학(박사)
- 2014년 12월 : 조선대학교 일반대학원 사회복지학과 (박사수료)
- 2017년 7월 ~ 현재 : 건강보험공단 요양급여실 차장

<관심분야>

노인복지, 의료사회복지

박 정 환(Jeong-Hwan Park)

[정회원]



- 1993년 2월 : 조선대학교 의과대학 간호학과 (간호학 학사)
- 1997년 2월 : 서울대학교 간호대학 간호학과 (간호학 석사)
- 2004년 5월 : University of Colorado Health Sciences Center, School of Nursing (간호학 박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 조선대학교 의과대학 간호학과 부교수

<관심분야>

도구개발, 감정노동, 산전우울, 학령기 아동의 정서반응