

노인복지시설 종사자의 감정노동으로 인한 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

조종현 (서울시립 관악노인종합복지관장)*

국 문 요 약

노인복지시설에 근무하는 종사자는 어르신 및 가족 등과 직접으로 상담하는 경우 수평적인 관계가 아닌 나이로 인한 수직적 관계로 소수지만 이용 어르신 및 가족 등이 폭언, 폭행 및 비합리적 민원 욕구 등으로 종사자에게 정신적, 신체적 고통을 주고 있는 것이 현실이다. 특히 우리나라는 예로부터 경로효친 사상이 강조되고 있는 사회인 관계로 어르신을 위하여 대부분 무조건적으로 해결해야 하는 경우가 있다. 그러나 민원 중심이 과중되고 해결을 할 수 없는 자기중심적 민원 등으로 종사자는 어려움을 호소하고 있는 현실이다. 2018년 5월초부터 노인복지시설을 포함한 사회복지시설 종사자들 위한 '사회복지서비스 등 폭력위험에 노출된 직업군을 보호하는 대책이 마련되어야 합니다'라는 주제로 청와대에 국민청원이 진행되어 지고 있는 현실이다. 이번 논문을 통하여 노인복지시설 종사자가 감정노동으로 인한 직무스트레스 및 조직몰입에 대한 연구를 통하여 노인복지시설 종사자의 어려움을 제기, 노인복지시설 이용자로서 권리와 노인복지시설 종사자의 권리가 상충되는 것이 아니라 상생하는 방안이 필요하다.

연구 방법은 서울, 경기도에 소재하고 있는 노인복지시설 종사자 178명을 대상으로부터 구조화된 설문지를 사용하여 수집하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 24.0 프로그램을 이용하여 표본의 일반적 특성, 신뢰도, 및 타당성 분석, 상관관계 분석, 연구가설의 검증을 근거로 다음과 같은 결과를 도출하였다. 첫째, 노인복지시설 종사자의 감정표현빈도가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 노인복지시설 종사자의 감정부조화가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 노인복지시설 종사자의 감정부조화가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스가 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인과 조직몰입간의 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

■ 중심어: 감정노동, 직무스트레스, 조직몰입, 노인복지시설 종사자

I. 서 론

고객과 접점이 많은 서비스 산업 종사자가 증가 하면서 감정노동이 사회적 관심으로 대두되어 지고 있다. Hochschild(1986)의하여 감정노동은 처음 시용한 용어로 '직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업상(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여 주는 등 고객 응대 업무를 하는 노동'을 의미한다.

*저자: 서울시립 관악노인종합복지관장, jh-jo1967@hanmail.net

※본 논문의 통계부분등의 검토를 해주신 남서울대학교의 정병규교수님께 감사드립니다.

· 투고일: 2018-03-05 · 수정일: 1차 2018-05-18 / 2차 2018-06-05 · 게재확정일: 2018-06-15

이주연 등(2012)은 감정노동의 범위는 대면접촉 뿐만 아니라 목소리를 통한 고객과의 직접적인 접촉을 해야 하는 업종의 종사자 모두가 해당된다. 간호사, 교사, 사회복지사, 창구 담당, 판매원, 전화상담원 및 여행사, 항공사, 호텔, 외식업체, 테마파크 등의 관광서비스 조직의 종사자 모두가 대표적인 감정노동자로서 범위가 다양하다. 이순배(2016)는 한국 감정노동연구는 서비스 산업 종사자의 산업현장에서 우리 고유의 정서와 문화가 반영된 특성을 찾아내어 다양한 접근 방법을 찾아 시도할 필요가 있으며 특히 단체조직의 이익을 개인보다 더 중요시하는 우리사회 분위기에서는 노동현장 근로자의 직무 감정을 통제할 수 있는 선행변인에 대한 연구가 필요하다.

송현진 등(2015)은 사회복지사의 감정노동의 증가와 또 다른 원인은 사회복지사의 윤리강령과 실천원칙에 있다. 우선 사회복지사는 클라이언트에게 최선의 서비스를 제공해야 하고, 사회복지사는 클라이언트에게 친절해야 하며, 온유함과 공감 그리고 수용성을 보여야 한다는 것을 강조하고 있다.

국가인권위원회(2013)에서 발표한 '사회복지사 인권상황 실태 조사'에 따르면 폭언, 폭행, 성추행을 당했으나 피해 해소를 위한 혜택을 받은 적이 있다는 응답은 불과 6%에 그쳤다. 정상진(2017)는 노인복지시설 종사자의 저임금, 장시간 노동이라는 거시적 환경에 가려진 노동과정에서의 문제, 즉 종사자의 일상적으로 대하는 대상들과 그들과의 관계, 노인복지시설 종사자에게 요구되어지는 노동의 특성 같은 것은 더욱더 증가하고 있다.

2018년 5월2일부터 청와대 국민청원으로 '사회복지서비스 등 폭력위험에 노출된 직업군을 보호하는 대책이 마련되어야 합니다'라는 주제로 국민청원이 진행되고 있다. '최근 대인서비스 직업군들이 이용자로부터 경험하는 폭언, 협박, 물리적 위협, 폭력행위, 성희롱 등으로 감정노동이 심각한 즈음에 '감정노동자 보호법'이 환노위 소위를 통과(18. 3. 20)하였다. 이 법은 감정노동자의 피해를 막기 위한 사업주의 '예방과 보호조치'에 중점을 두고 있으며, 보호조치를 소홀히 한 '사업주'에게 과태료를 부과하는 것이라고 한다. 다만, 현재의 일선현장은 직접서비스를 수행하는 종사자만이 아니라 사업주들도 폭력위험에 상시적으로 노출되어 있다. 그런 점에서 볼 때, 사업주의 예방조치(녹음, 녹화, 대응매뉴얼, 위험환경 제거 등)노력만으로 근본적인 문제가 개선될 것으로 보기 어렵다. 이에 불법적이고, 상습적인 악성민원을 행사하는 행위자에 대한 강력한 처벌규정이 마련되어야 할 것이다. 물론 형법의 규정들로서 조치가 가능하다고 하지만, 2차 가해 등의 어려움으로 인해 주저하고 있는 현실이다. 또한 공적인 대인서비스를 제공하는 인력에게 행하는 위해행동은 보다 더 가중처벌이 뒤따라야 할 것이다. 폭력위험에 노출된 사람은 그 후유증으로 정상적인 서비스 활동에 어려움을 겪을 수 있기 때문에 서비스 품질하락의 원인이 되기도 한다. 폭력 행위자에 대한 신고의무, 접근금지, 이용제한, 경찰공조체계, 처벌규정 등의 간결하고 명확한 강제조치가 제시되어야 한다. 또한 관리감독기관인 지방자치단체의 안전환경관리에 대한 책임과 보조금 지원의무가 뒤따라야 할 것이다.

특히 노인복지시설 종사자에게는 감정노동은 더욱더 단기적으로 클라이언트의 요구에 대한 수용으로 비쳐질 수 있어 그들의 만족도를 높이기 때문에 표면적으로 자신의 실제 감정은 억제하고 늘 미소를 띠고 이용회원의 요구에 부응해야 하는 상황에 내몰리는 종사자는 식욕감퇴, 불면증, 무력감, 회의감 등을 경험하게 되고 이는 개인의 삶의 질을 떨어뜨리며, 이로 인하여 서비스 질에도 궁극적으로 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없는 것이 현장에서 발생하고 있다. 이러한 문제를 본 연구에서 노인복지시설 종사자의 어려움을 제기, 노인복지시설 이용회원의 권리와 노인복지시설 종사자의 권리가 상충되는 것이라 상생하는 방안을 연구하고자 한다.

본 연구자는 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구 문제를 설정하여 수행하고자 한다.

첫째, 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 연구하고자 한다.

둘째, 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인이 조직몰입에 미치는 영향을 연구하고자 한다.

셋째, 직무스트레스가 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인과 조직몰입 간의 매개역할을 하는가를 연구하고자 한다.

II. 선행연구

2.1 감정노동의 이해

Hochschild(1983)에 의하면 감정노동은 노동이라는 개념과 결합되어 조직에서 필요로 하는 바람직한 감정, 표정, 몸가짐을 표현 혹은 유지하도록 하는 행동이자 심리적 과정으로 표현된 것이다. 그리고 이용 어르신들이 보호받고 있다는 느낌을 갖질 수 있도록 걱정하는 마음이 담긴 눈길을 건네는 사회복지사의 노동을 감정노동으로 정의하였다. 이러한 감정노동은 주로 직무상 사람들과 접촉이 빈번한, 서비스 분야 종사자들이 겪게 되는데, 감정노동을 하는 직업의 세 가지 공통점으로 첫째 타인과 직접 또는 간접접촉을 하는 등 상호작용이 있다는 것, 둘째는 상대방과 감정 상태를 특정한 형태 내지 상태로 변화시켜야 한다는 것, 셋째는 자신이 표출하는 감정 상태에 대해 상급자 내적 고용주가 통제력을 행사할 수 있다는 것의 3가지 특징을 지니고 있는 직업이라고 제시하였다. 박연옥 등(2015)에 의하면 감정은 오랫동안 사회학자와 심리학자들의 관심분야였으며, 조직 내에서 감정표현 문제는 조직학 분야 학자들이 주로 관심사가 되어 왔다. 비록 감정노동의 연구는 다른 분야의 연구에 비하여 역사는 짧은 편이지만, 다양한 관점과 분야에서 연구를 시도하고 있다.

Ashforth and Humphrey(1993)는 근로자들의 경험된 내적 감정보다 외적 표현 행위에 초점을 맞춤으로서 관리자나 고객들이 근로자의 외적표현 행위를 보고 그들이 표현규범에 순응하고 있는지를 쉽게 파악함으로써 관리 및 통제가 용이하도록 만드는 것을 감정노동을 개념화하면서 서비스 거래동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행위로 정의하고 있다. Morris and Feldman(1996)은 고객과의 접촉에서 절제된 표현 방식과 감정부조화가 반복되는 회수와 관계를 의미하고, 절제된 표현 방식과 감정부조화가 반복되는 횟수를 의미하고, 절제된 규제와 강도가 높을수록 감정노동자에게 더 많은 육체적 정신적 피로를 가져온다.

이진희(2007)에 의하면 기관에서 조직구성원의 감정노동은 개인이 경험한 감정을 많은 노력을 들이지 않고 자연스럽게 또는 자발적으로 스스로의 감정을 표현하기도 하고 개인이 자신의 내적 감정규칙의 변화 없이 기관의 가치와 규범을 적합하게 가장해서 표현하기도 한다. 김상표 등(2008)은 개인적으로 직무 어려움을 겪는 상황에서 기업의 목표와 기대에 부응하기 위하여 그들은 자신의 내부 감정과 다른 감정 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하고자 하는 종업원들의 노력을 감정노동으로 정의하였다. 박호현 등(2013)의 연구에 의하면 감정노동 상황에서 종사자가 자신의 감정을 관리하는 전략을 크게 표면행위와 내면행위로 나뉘며 내면행위는 수동적인 내면행위와 적극적인 내면행위로 분류된다.

여기에서 표면행위란 감정노동 종사자 서비스 거래상황에서 실제 자신이 느끼는 감정을 억제하거나 감추고 상황에 맞는 거짓된 감정을 표현하는 것을 뜻하며, 수동적인 내면행위란 직원이 실제 느끼는 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 의미한다. 또한 적극적인 내면행위란 직원이 실제 느끼거나 경험하지 않은 감정을 외부로 표현하기 위해 기억이나 상상 등의 방법을 이용하여 적절한 감정을 적극적으로 유도하거나 형성하는 등의 노력을 행하는 것을 의미한다(박호현 등, 2013).

2.2 감정노동과 노인복지시설과에 대한 선행연구

한국사회복지사협회(2015)에서는 사회복지 이용시설에 근무하는 사회복지사의 42.3%가 클라이언트로부터 욕설 또는 자주를 들은 적이 있다고 답하였으며, 22%는 클라이언트가 원치 않는 신체적 접촉을 한 적이 있다고 응답하였다. 한국직업능력개발연구원(2013)에는 직업별 감정노동 상태에서 음식서비스 관련직(4.13), 영업 및 판매 관련직(4.10), 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직(4.04), 사회복지 및 종교, 관련직(4.02), 보건·의료 관련직(3.93), 경비 및 청소 관련직, 금융포함 관련직(3.92) 등으로 감정노동의 효과가 나타났다.

이결과를 살펴보면 사회복지 종사자의 감정노동의 강도가 높은 직군을 알 수 있다. 사회복지사의 이직률은

전에 비해 감소되었지만 다른 직군보다 이직 등을 고려하고 있다.

박경일 등(2009)은 사회복지서비스의 질에 대한 관심은 1980년 후반부터 높아졌으며, 사회복지영역에 있어 서비스의 질은 더욱 중요한 위치를 차지하고 있으며 서비스의 질은 기업을 넘어 사회복지 분야에서도 강조되어 지고 있어 정책이나 조직 및 서비스 관리영역에서도 두드러지게 나타나고 있다. 또한 강수연외(2011) 사회복지사 역시 고용자와 서비스 대상자의 요구에 부응하기 위한 감정노동을 수행하고 있고 이 때문에 소진을 느낄 가능성이 매우 높아 이에 대한 적절한 관리가 필요하다.

김명수(2017)는 다양한 서비스업에 감정노동에 대처하고 있으나, 노인복지시설에서는 종사자에 대한 감정노동에 대한 관심은 미미하다. 시설에서 근무하면서 가족, 어르신 등에게 정신적, 언어적 심지어는 신체적 위협을 받는 것으로 나타나고 있으나 이에 대한 해결책은 미미한 상태이다. 심지어는 여성들에게 심각한 성폭력을 겪고 있는 현실이다.

특히 노인복지시설에서는 우리나라 정서상 어르신을 대상으로 서비스를 제공하는 관계로 소수지만 지속적인 언어적, 정신적 폭력 등으로 이에 대한 피해는 높아지고 있다. 정당한 요구는 이에 적절한 서비스를 제공하지만 자신 중심적 사고로 인한 욕구를 받아드리는데 한계에 있다. 그러나 이러한 한계에 대한 지속적인 문제 제기는 감정노동을 크게 느껴지게 한다. 노인복지시설 종사자는 이용자인 대상자들의 입장에서 이용자가 편안하고 밝은 분위기를 유지할 수 있도록 행동을 취하고, 이용자 중심의 복지 서비스를 제공해야 하는 등 이용자와 관계 속에서 실천을 하는 대표적인 감정노동이라 할 수 있다.

성미선(2017)에 의하면 노인복지시설 내의 민원은 과거에는 기관의 운영 방법, 시설환경에 대한 개선 요구 등에 대한 민원인 반면에 최근에는 분노조절 불가(분풀이, 억지 떼쓰기, 쌍욕 등), 경찰에 고소 및 상급기관 지속적인 민원 제기, 기관장 및 직원 개인에 대한 음해성 소문, 폭력성 심한 협박, 직접 상해 그리고 과거 경력 활용법의 논리로 억지스러운 문제 제기 등을 제기하고 있다.

2.3 직무스트레스 이해 및 선행연구

남향자(2004)는 현대에서는 스트레스라는 용어를 자연스럽게 사용하고 있으며 다양한 심리사회적 영향으로 인하여 '스트레스의 시대'라고 부르는 것도 과언이 아니다. 스트레스는 라틴어의 'stringere'라는 말에서 어원을 찾을 수 있으며, 팽팽하다는 뜻을 지니고 있다. 이는 개인이 스트레스에 당면하였을 때 느끼는 몸과 마음의 긴장 상태를 반영한다. 20세기 이후에는 스트레스를 정신질환이나 다양한 질병의 원인으로 간주하기 시작하였다.

조종현(2017)에 의하면 직무스트레스는 미국 심리학자 Freudenberger가 지역정신보건센터에서 일하는 근무자들이 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃고 환자들에게 냉담해 지는 현상을 목격하면서 종사원이 직무수행과 관련하여 겪는 정신적, 신체적 상태를 설명하기 위하여 처음 사용하였다. 임석기(2010)에서 보듯이 직무스트레스를 받게 되면 자극 호르몬인 아드레날린이나 다른 호르몬이 혈중 내로 분비되어 우리 몸을 보호하려고 하며, 위협에 대처해 싸우거나 그 상황을 피할 수 있는 힘과 에너지를 제공하며, 직무스트레스는 보통의 경우 건강에 좋지 않은 영향을 끼치지만 적절하면 신체와 정신에 활력을 준다. 그러므로 모든 인간은 외부로부터 몸에 미치는 자극(스트레스)을 받고 살아가며, 누구에게는 몸에 유익을 주는 유스트레스(eustress)로, 어떤 이에게는 해를 주는 디스트레스(disstress)로 작용되고 있다. 이러한 직무스트레스는 성별, 직급별, 업종별과 크게 상관없이 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응 등이 일어난다. 생리적 변화로는 혈압, 호흡량의 증가, 심박 수의 변화, 행동적 반응으로는 집중력의 저하, 노력의 감소 등이 나타난다. 한편으로 심리적 반응은 불안과 우울 등의 증상이 나타나 정신과 치료를 받는 경우가 발생하곤 한다.

김명수(2017)는 노인복지시설 종사자를 대상으로 실시한 연구 직무스트레스가 소진과 고객지향성에 미치고 있는 것으로 직무스트레스 결과로 소진과 고객지향성이 낮아질 수 있는 것을 의미한다는 것은 직무스트레스는 모든 것에 부정적인 영향을 미치는 것이라 할 수 있다.

2.4 조직몰입 이해 및 선행 연구

이재만(2004)은 조직몰입의 개념은 산업심리학, 행동과학, 사회학 등의 관점에서 많은 사람들에 의해 연구되어 왔다. 조직몰입을 연구하는 주제와 내용에 따라 생각이 차이가 다양하게 나타나고 있으며 다방면에 걸쳐서 활용되고 있다.

유영현(2006)에서는 조직몰입이란 조직구성원들이 조직에 대해 갖는 성향을 나타내 이해하는 개념으로 조직 행동 연구가들에게서 광범위하게 연구되어 오고 있지만 학자들이나 연구목적에 따라 서로 다른 정의를 내림에 따라 조직몰입에 대한 합의된 정의는 없다. 또한 Scholl(1981)은 조직몰입을 조직 구성원으로서 혁신적이고 자발적인 역할을 수행하는 행위라고 보았으며, 구성원들이 조직에 남아있고자 하는 의사와 자부심으로 표현하였다.

Reichers(1985)은 조직몰입을 조직적 차원에서 몰입으로 정리하고 조직 구성원 개인적 차원에서 목표달성과 조직적 차원에서의 목표달성을 일치시키기 위한 연대적 역할의 중요성을 강조하였다.

Allen and Meyer(1990)은 조직몰입의 구성요소를 첫째, 정서적 몰입은 가장 널리 논의되고 중시되어 온 조직 몰입의 한 측면이다. 정서적 몰입은 도구적 가치를 떠나 구성원이 조직에 대한 감정적인 느낌, 긍정적인 공감대, 높은 참여의식을 반영한 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도라 할 수 있다. 둘째, 규범적 몰입은 지속적인 몰입에 대응하는 것으로 조직 구성원이 조직의 권한을 동일시하고 조직 규범을 내재화하는 것을 근거를 두고 있다.

이는 구성원이 조직에 지속적으로 머무르고 있는 이유가 조직에 대한 사명감, 임무 또는 조직의 목표를 받아들이고 그것을 성취하기 위해 스스로 해야 한다고 생각하는 의무감을 바탕으로 형성되는 몰입의 유형이다. 셋째, 지속적 몰입은 조직에 근속하면서 연계되는 이익과 조직을 떠남으로서 잃게 되는 손실을 고려하는 경제적인 측면에서의 몰입을 말한다.

최해수(2015)는 호텔업 종사자들을 대상으로 감정노동이 직무만족, 조직몰입 간의 관계연구와 이들의 영향관계에서 인지된 조직지지의 매개효과를 규명하였다. 호텔 종사자들의 감정노동의 표면행위로만 측정하고, 감정노동이 증가할수록 직무만족에 부(-)의 효과를 가지며, 이러한 결과의 직무만족은 조직몰입에도 부정적인 영향관계를 형성하는 것으로 분석되었다.

배병룡(2001)은 직무형태와 조직몰입과의 관계에서 직무관련 변수들을 독립변수로 설정하고 조직몰입을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 직무관여, 직무성과 및 직무만족은 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 연구되었다. 황성훈(2004)에 연구에 의하면 조직몰입에 대한 초기 연구의 예로 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성(연령, 교육수준, 근속, 성취욕구 강도, 친애요구 등), 직무 및 역할특성(자율성, 다양성, 과업 정체성, 선택적 상호작용의 기회, 피드백의 양 등), 조직특성(소속집단의 조직에 대한 태도, 조직의 신뢰성, 기대 실현 등)의 세 유형의 선행변인을 제안하였다.

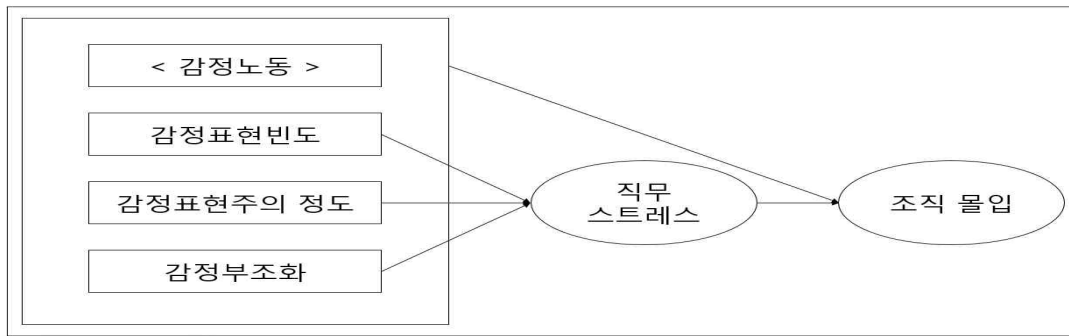
Ⅲ. 연구의 분석틀 및 조사 설계

3.1 연구모형설계 및 가설의 설정

3.1.1 연구의 모형설계

본 연구에서는 노인복지시설 종사자의 감정노동으로 인한 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 미치는지를 검증하고자 하였다. 연구 모형에서 볼 수 있듯이 독립변수로는 감정노동의 요인으로 감정표현의 빈도, 감정표현주의 정도, 감정부조화 등으로 12개 항목으로 구성하였다. 그리고 종속변수로는 조직몰입도 변수에 5개 항목을 구성하였다. 한편 매개변수인 직무스트레스는 7개 항목으로 구성하였다.

본 연구는 서울시에 소재하고 있는 노인복지시설 종사자를 대상으로 진행하여 총 178개 설문지를 수거하였다. 설문대상자의 성별, 연령, 근무연수, 직위, 노인복지시설 형태 등의 일반적 특성을 구성하였다. 이를 바탕으로 표본의 일반적 특성, 신뢰도, 및 타당성 분석, 상관관계 분석, 연구가설의 검증을 근거로 연구를 하였다. 선행연구와 가설을 바탕으로 다음과 같은 연구모형을 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

3.1.2 가설의 설정

- H1. 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인이 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.
- H1-1. 노인복지시설 종사자의 감정표현빈도가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 노인복지시설 종사자의 감정표현정도가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 노인복지시설 종사자의 감정부조화가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- H2-1. 노인복지시설 종사자의 감정표현빈도가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 노인복지시설 종사자의 감정표현정도가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 노인복지시설 종사자의 감정부조화가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 직무스트레스가 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인과 조직몰입 간의 매개역할을 할 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의

본 연구의 설문지는 독립변수인 감정노동은 김동구(2016)에 재인용하였으며 매개변수인 직무스트레스는 박한수(2014) 재인용하였으며 종속변수인 조직몰입은 한보철(2014)를 재인용하였으며 이를 리커도 척도를 활용하였으며 변수측정 항목은 <표1>과 같이 구성하였다.

<표 1> 변수측정 항목

구분	변수	항목 수	출처
독립변수	감정노동	12개	김동구(2016) 재인용
매개변수	직무스트레스	7개	박한수(2014) 재인용
종속변수	조직몰입	5개	한보철(2014) 재인용
일반항목		6개	
총		30개	

3.3 연구의 방법

본 연구를 위하여 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 24.0 프로그램을 이용하였다. 표본 연구의 인구 통계학적 특성을 조사하기 위하여 빈도분석, 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 일반적 특성

본 연구는 서울, 경기도에 소재하고 있는 노인복지시설 종사자를 대상으로 총 178개 설문지 최종분석 하였으며 일반적 특성을 빈도분석 하였다.

<표2> 표본의 일반적 특성

	구분	빈도(N)	배분율(%)
성 별	남성	55	30.9
	여성	123	69.1
연 령	30세미만	49	27.5
	30~39세	50	28.1
	40~49세	35	19.7
	50세이상	44	24.7
최 종 학 력	대학원 졸업	15	8.4
	대학교 졸업	131	73.6
	고등학교 졸업	21	11.8
	중학교 졸업 이하	7	3.9
	기타	4	2.2
근 무 수 연 수	1년미만	36	20.2
	1년~3년미만	49	27.5
	3년~5년미만	32	18.0
	5년~10년미만	39	21.9
	10년이상	22	12.4
직 위	시설장	4	2.2
	중간관리자	25	14.0
	사회복지사	91	51.1
	간호사/물리치료사	3	1.7
	요양보호사	26	14.6
	간호조무사	6	3.4
	영양사	6	3.4
	사무직 및 가능직	10	5.6
	기타	7	3.9
노인 복지 시설 형태	노인주거시설	14	7.9
	노인의료복지시설	13	7.3
	노인여가시설	81	45.5

재가노인복지시설	21	11.9
노인보호전문기관	12	6.8
노인일자리지원기관	37	20.9

4.2 신뢰도 및 타당성 분석

<표3> 신뢰도 및 타당성 분석 검증 결과

	직무스트레스	조직몰입	감정부조화	표현빈도	표현정도	Cronbach의 알파
나는 내 생각대로 일을 할 수 없다	.789	-.036	-.001	.074	.285	.879
나는 일에 대한 의욕을 상실한다.	.781	-.230	.240	.066	-.100	
나는 감정이나 신념을 억제해야 한다.	.777	-.076	.150	.035	.306	
자존심에 손상을 당한다.	.768	-.056	.176	.108	.088	
기분이 매우 불쾌하다.	.764	-.090	.160	.181	.009	
업무에 대한 부담을 느낀다	.674	.003	.124	.068	-.141	
고객 응대 업무를 더 이상 하지 못 할 것은 생각을 한다.	.575	-.151	.397	.067	-.193	.880
구성원임을 자랑스럽게 생각한다.	-.096	.882	-.083	-.043	.130	
강한 소속감을 가지고 있다.	-.057	.860	-.107	-.002	.133	
조직에서 계속 일하고 싶다	-.211	.805	-.091	-.157	.178	
미래에 깊은 관심을 가지고 있다.	-.077	.790	-.024	.066	-.252	.843
나의 문제처럼 느낀다.	-.013	.739	-.005	.168	-.334	
감정 간의 차이가 심하다.	.291	-.068	.885	.090	-.127	
감정 간의 차이 때문에 혼란스럽다.	.314	-.069	.868	.097	-.139	
감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다	.078	-.055	.755	-.035	.251	.772
솔직한 감정의 일부 혹은 전부를 왜곡한다.	.225	-.129	.594	.058	.427	
대화하는 횟수가 많다	.114	.033	-.075	.872	.061	
대부분의 시간을 활용한다.	.145	-.033	.110	.824	-.018	
여러 차례 만나는 경우가 많다	.117	.021	.120	.712	.300	
기분이 나빠도 겉으로 표현하지 않으려고 노력	.053	.019	.045	.249	.608	
설명된 총분산(누적%)	20.740	38.056	52.198	62.965	69.138	

표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도: .807
 Bartlett의 구형성 검정 : 근사 카이제곱(2026.780), 자유도(190), 유의확률(.000)

신뢰도 분석을 위하여 요인별로 문항을 선택하여 분석을 하였으며 측정도구의 내적일관성을 측정하기 위하여 Cronbach의 알파 값을 사용하였다. 각 요인별 문항의 신뢰도는 직무스트레스는 Cronbach의 알파 값 .879, 조직몰입의 Cronbach의 알파 값은 .880, 감정부조화의 Cronbach의 알파 값은 .843, 표현빈도의 Cronbach의 알파 값은 .772 되었다. Cronbach의 알파 값이 .7이상을 보이는 것을 보이고 있어 측정문항의 신뢰도가 높은 것으로 조사되었다.

본 연구의 타당성 분석을 실시한 결과 직무스트레스는 7개 문항, 조직몰입은 5개 문항, 감정부조화는 4개 문항, 표현빈도는 3개 문항 묶였다. 표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도: .807로 나타났으며 측정항목간의 상관행렬에 대한 검증하는 Bartlett의 구형성 검증 결과 근사 카이제곱(2026.780), 자유도(190), 유의확률(.000)으로 나타나 수집된 데이터는 적합한 것으로 나타났으며 총본산 설명력은 69.128%로 나타났다.

4.3 상관관계 분석

<표4> 상관관계 분석

	직무스트레스	조직몰입	부조화	표현빈도	표현정도
직무스트레스	1	-.231**	.495**	.270**	.118
조직몰입	-.231**	1	-.201**	-.201**	-.004
부조화	.495**	-.201**	1	.179*	.097
표현빈도	.270**	-.201**	.179*	1	.097
표현정도	.118	-.004	.097	.097	1

** .01 수준에서 유의(양측). * .05 수준에서 유의(양측).

상관관계 분석은 첫째, 직무스트레스와 조직몰입은 $-.231^{**}$, 부조화는 $.495^{**}$, 표현빈도는 $.270^{**}$, 표현 정도는 $.118$ 로 나타났다. 둘째는 조직몰입과 부조화는 $-.201^{**}$, 표현빈도는 $-.201^{**}$, 표현정도는 $-.004$ 로 나타났다. 셋째 부조화와 표현빈도와 $.179^*$, 표현정도는 $.097$ 으로 나타났다. 넷째는 표현빈도는 표현정도와는 $.097$ 으로 나타났다. 분석결과 각각의 변수들은 0.01 수준에서 유의와 0.05 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

4.4 연구가설 검증

4.4.1 감정노동 요인과 직무스트레스에 대한 회귀분석

‘노인복지시설 종사자의 감정노동 요인이 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다’라는 가설1, 2, 3의 검증결과를 다음과 같이 나타났다. 가설1-1 ‘노인복지시설 종사자의 감정표현빈도가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’에서 베타계수 $.174$, t값 72.688 , 유의확률이 $.008$ 로 나타나 ($p < 0.05$) 가설1-1은 채택되었다.

가설1-2 ‘노인복지시설 종사자의 감정표현정도가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설에서 베타계수 $.028$, t값 $.431$, 유의확률이 $.667$ 로 나타나 ($p < 0.05$) 가설1-2은 기각되었다.

가설1-3 ‘노인복지시설 종사자의 감정부조화가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설에서 베타계수 $.423$, t 값 7.014 , 유의확률이 $.008$ 로 나타나 ($p < 0.05$) 가설1-3은 채택되었다.

독립변수와 종속변수간의 상관관계로 $.529$ 로 상관관계를 보이고 $F : 22.490$, Durbin-Watson : 2.054 의 수치로 나타났는데, 이는 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 전차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

<표5> 감정노동 요인과 직무스트레스에 대한 다중회귀분석 결과 보고

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량
	B	표준오차	베타			공차
(상수)	.498	.355		1.402	.163	
부조화	.423	.060	.459	7.014	.000	.965
표현빈도	.174	.065	.181	2.688	.008	.916
표현정도	.028	.066	.029	.431	.667	.937

R : .529, F : 22.490, Durbin-Watson : 2.054

4.4.2 감정노동 요인과 직무스트레스에 대한 회귀분석

‘노인복지시설 종사자의 감정노동 요인이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다’라는 가설1, 2, 3의 검정결과를 다음과 같이 나타냈다.

가설2-1 ‘노인복지시설 종사자의 감정표현빈도가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’에서 베타계수 .023, t값 .322, 유의확률이 .748로 나타나 (p<0.05) 가설2-1은 기각되었다.

가설2-2 ‘노인복지시설 종사자의 감정표현정도가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설에서 베타계수 .010, t값 .132, 유의확률이 .895로 나타나 (p<0.05) 가설2-2은 기각되었다.

가설2-3 ‘노인복지시설 종사자의 감정부조화가 직무몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설에서 베타계수 -.184, t값 -2.731, 유의확률이 .007로 나타나 (p<0.05) 가설2-3은 채택되었다.

독립변수와 종속변수간의 상관관계로 .203으로 낮은 상관관계를 보이고 F : 2.492 Durbin-Watson : 1.656으로 나타냈다.

<표6> 감정노동 요인과 직무몰입에 대한 다중회귀분석 결과 보고

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량
	B	표준오차	베타			공차
(상수)	4.335	.396		10.944	.000	
부조화	-.184	.067	-.206	-2.731	.007	.965
표현빈도	.023	.072	.025	.322	.748	.916
표현정도	.010	.073	.010	.132	.895	.937

R : .203, F : 2.492, Durbin-Watson : 1.656

4.4.3 직무스트레스가 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인과 조직몰입 간의 매개 분석 결과

<제1단계>

1단계 독립변수와 매개변수의 유의관계 분석결과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향은 표준화 회귀계수 .512(t=7.916)로서 유의수준 0.000에서 부(-)의 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타냈다.

<표7> 독립변수(감정노동 요인)과 매개변수(직무스트레스) 분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.178	.299		.597	.552
감정노동	.675	.085	.512	7.916	.000

R : .512, F : 62.658, Durbin-Watson : 2.083

<2단계>

2단계 독립변수와 종속변수의 유의관계 분석결과 감정노동이 조직몰입 미치는 영향은 표준화 회귀계수 -.149(t=-2.004)로서 유의수준 0.047에서 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표8> 독립변수(감정노동 요인)과 종속변수(조직몰입) 분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	4.611	.332		13.871	.000
감정노동	-.190	.095	-.149	-2.004	.047

R : .149, F : 4.018, Durbin-Watson : 1.684

<3단계>

3단계 독립변수와 매개변수가 종속변수에 유의한 관계 분석결과 표준화 회귀계수 -.042(t=-.488)로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 독립변수인 감정노동은 종속변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는다. 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 조직몰입에 표준화 회귀계수 -.210(t=-2.454)로서 유의수준 0.015으로 유의한 영향을 미친다.

<표9> 독립변수(감정노동)과 매개변수(직무스트레스)와 종속변수(조직몰입) 분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	4.647	.328		14.163	.000
감정노동	-.053	.109	-.042	-.488	.626
직무스트레스	-.203	.083	-.210	-2.454	.015

R : .234, F : 5.077, Durbin-Watson : 1.660

<최종판단>

2단계 독립변수와 종속변수간의 회귀값은 -.149이고 3단계 독립, 매개와 종속변수 간 회귀값 중 독립변수의 회귀값은 -.042로 2단계의 회귀값(절대값)이 3단계의 회귀값 보다 크므로 매개효과가 있다. 또한 3단계에서 독립변수가 종속변수에 영향을 미치지 않으므로 완전매개 효과가 있다.

V. 결론 및 시사점

독립변수로는 감정노동의 요인으로 감정표현의 빈도, 감정표현주의 정도, 감정부조화 등으로 12개 항목으로

구성하였다. 그리고 종속변수로는 조직몰입도 변수에 5개 항목을 구성하였다. 한편 매개변수인 직무스트레스는 7개 항목으로 구성하였다.

본 연구는 서울, 경기도에 소재하고 있는 노인복지시설 종사자를 대상으로 진행하여 총 178개 설문지를 수거, IBM SPSS Statistics 24.0 프로그램을 이용하였다. 연구 결론을 다음과 도출하였다.

첫째, '노인복지시설 종사자의 감정표현빈도가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다'라는 가설에서 베타계수 .174, t값 72.688, 유의확률이 .008로 나타나 ($p < 0.05$) 채택되었다.

둘째, '노인복지시설 종사자의 감정부조화가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다'라는 가설에서 베타계수 .423, t 값 7.014, 유의확률이 .008로 나타나 ($p < 0.05$) 채택되었다.

셋째, '노인복지시설 종사자의 감정부조화가 직무몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다'라는 가설에서 베타계수 -.184, t값 -2.731, 유의확률이 .007로 나타나 ($p < 0.05$) 채택되었다.

넷째, 직무스트레스가 노인복지시설 종사자의 감정노동 요인과 조직몰입 간의 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과에 대한 향후 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 종사자를 대상으로 감정을 효율적으로 관리할 수 있는 힐링 프로그램 개발을 통하여 감정노동으로 인한 직무스트레스 감소시킬 역할이 필요하다.

둘째, 노인복지시설 주체 간에 시설 인권 선언문의 제정이 필요성이 있다. 기존에 노인인권에 대한 교육 등이 운영되어 지고 있으나 이는 노인만을 대상으로 진행되고 있는 것으로 이를 더 확대하여 즉 노인복지시설의 주체인 어르신, 가족, 지역사회 그리고 종사자가 함께 제정하는 것이다.

셋째, 약성민원 등 무리한 요구를 관한 대처 매뉴얼을 마련할 필요성이 있다.

넷째, 종사자와의 동의하에 사무실에 CCTV, 전화통화 녹음 장치 도입할 필요성이 있다.

마지막으로는 대부분 시설에서는 신규로 이용하는 어르신 및 가족들을 대상으로 시설오리엔테이션 교육에 종사자 인권교육을 포함시킬 필요성이 있다.

본 연구의 한계로는 다양한 노인복지시설을 대상으로 조사하여 각 시설별로 특성 등을 파악하는데 부족하여 실질적인 체감이 떨어진다고 할 수 있다. 향후에는 노인복지시설의 구성원이 모두 공동체 의식을 갖고 함께 해결하고자 마음으로 함께함으로 지속적으로 노인복지시설 종사자의 자부심을 갖고 근무할 수 있는 환경 조성에 대한 필요성이 요구되어 진다.

REFERENCE

- 강수연, 이창환(2011), "사회복지종사자의 감정지능 수준에 따라 감정 노동이 소진에 미치는 영향." *사회과학연구*, 37(2), 53-72.
- 국가인권위원회(2013), *사회복지사 인권상황 실태조사*, 서울.
- 김동구(2016), *사회복지시설 종사자들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*, 박사학위 논문, 배재대학교 대학원 .
- 김명수(2017), *노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진과 고객지향성에 미치는 영향*, 박사학위논문, 건양대학교 대학원 .
- 김상표, 이덕로(2008), "감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과," *인적자원관리연구*, 15(2), 191-212.
- 남향자(2004), *노인의 스트레스로 인한 우울에 대한 사회적 지지와 대처의 조절효과*, 박사학위논문. 대구대학교 대학원
- 박경일, 권진아(2009), "지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 인식유형 연구: Q방법론 적용," *사회복지정책*, 36(2), 333-357.

- 박연옥, 안성식(2015), “감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” *관광연구저널*, 29(6), 167-186.
- 박한수(2014), *고객의 불량행동이 호텔 감정노동자의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향*, 박사학위 논문, 세종대학교 대학원
- 박호현, 김시중(2013), “호텔 종사원의 감정노동이 직무스트레스 및 서비스 제공 수준에 미치는 영향,” *관광경영연구*, 55, 99-119.
- 배병룡(2001), “직무 관련 형태와 공무원의 조직몰입,” *한국지방자치학회보*, 13(3), 121-135.
- 성미선(2017), “이용자의 권리와 종사자의 권리-조화와 공존의 해법,” *2017년 한국노인복지학회 춘계학술대회*, 10.
- 송현진, 조운직(2015), “사회복지사의 감정노동에 관한 연구: 소진과 만족에 미치는 영향과 조직 지원의 조절효과를 중심으로,” *한국정책학회 동계학술대회자료집*, 31-32.
- 유용현(2006), *경찰공무원의 조직몰입 결정 요인에 관한 연구*, 박사학위논문, 동국대학교 대학원
- 이석기(2010), “경찰공무원의 스트레스 유발요인과 관리방안,” *한국민간경비학회*, 15, 177-197.
- 이순배(2016), *감정노동자의 분노유발상황이 분노표현에 미치는 영향연구*, 박사학위논문, 대한신학대학원대학교 대학원
- 이재만(2004), *여행업의 서비스 지향성이 종업원의 직무만족과 성과에 미치는 영향*, 박사학위논문, 경기대학교 대학원
- 이주연, 지명원(2012), “감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계,” *한국콘텐츠학회*, 12(6), 191-200.
- 이진희(2007), *보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계*, 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원 .
- 정상진(2017), *노인장기요양기관의 종사자의 감정노동의 조직헌신에 미치는 영향*, 박사학위논문, 광주대학교 사회복지전문대학원.
- 조종현(2017) *사회적기업 경영자의 직무스트레스가 경영성과에 미치는 영향-사회적 지원과 정부지원제도의 조절 효과*, 박사학위논문, 호서대학교 벤처대학원.
- 최해수(2015), “호텔종사자들의 감정노동, 직무만족, 조직몰입감이 인지된 조직지지의 조절된 매개효과,” *관광연구*, 30(3), 325-349.
- 한국사회복지사협회(2015), *2015년 사회복지사 통계연감*, 서울
- 현보철(2014), *감정노동이 직무탈진과 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향*, 박사학위논문, 인제대학교 대학원
- 황성훈(20014), *조직몰입과 전문직몰입의 결정요인에 관한 연구*, 박사학위논문, 경남대학교 대학원
- Allen, N. J., and J. P. Meyer(1990), “The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization,” *Journal of Occupational Psychology*, 63(8), 1-18.
- Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey(1993), “Emotional labor in service roles: The Influence of identity,” *Academy of Management Review*, 18, 89-93.
- Hochschild, A. R.(1983), *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley, CA.
- Morris, J. A. and D. C. Feldman(1996). “The dimension antecedents and consequences of emotional labor,” *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Reicher, A. E. (1985), “A Review and reconceptualization organizational commitment,” *Academy of Management Review*, 10(3), 446-476.
- Scholl, R. W. (1981), “Differentiating organization commitment from expectancy of a motivating farces,” *Academy of Management Review*, 6(4), 589-595.

<https://www1.president.go.kr/petitions/219412>

The effect of job stress on organizational commitment for senior welfare facility staffs suffering from emotional labor

Cho, Jong-hyeon*

Abstract

When consulting with senior service user or his or her family members, employees of senior welfare facilities face a vertical relationship due to age rather than a horizontal relationship. Despite few cases reported, service users and the families afflict physical and mental pain on the employees through irrational demands, physical abuses, and verbal abuses. In particular, the Korean society has advocated the notion of respecting elders and thus emphasized members of society to provide unconditional support to those of old age.

In reality, however, people who work at senior welfare facilities report the difficulty of providing supports to heavy demands in selfish complaints that are often impossible to fulfill.

Starting from May 2018, there has been a petition to the Korean Blue House, seeking protective measures for 'Senior welfare facility professions who are exposed to violence'.

The study conduct researches on the effect of job stress on the organizational commitment for senior welfare facility employees from suffering emotional labor. Furthermore, it also aims to point the difficulties that the professions face and the solutions that alleviate the conflicts between the rights of services users of senior welfare facilities and its staffs.

The study surveyed 178 staffs who work in senior welfare facilities in Seoul and Gyeonggi Province as its research method. The collected data was analyzed by using IBM SPSS Statistics 24.0 to derive the general characteristics of the sample, reliability, feasibility analysis, correlation analysis, and verification of the research hypothesis. The study was able to conclude the following:

First, the frequency of emotional expression of senior welfare facility staffs had negative(-) influences on job stress. Second, the incongruity of emotions of senior welfare facility staffs had negative(-) influences on job stress. Third, the incongruity of emotions of senior welfare facility staffs had negative (-) influences on job stress. Fourth, the job stress showed mediating effects between emotional labor factors and organizational commitment

Keywords: Emotional labor, Job stress, Organizational commitment, Senior Welfare Facility Staffs

*Author, Chairman of Gwanak Senior Welfare Service Center, jh-jo1967@hanmail.net

주 저 자 소 개

- 조 종 현 (Cho, Jong-hyeon)
 - 한림대학교 사회복지대학원 사회복지학과 졸업(사회복지학박사)
 - 호서대학교 벤처대학원 정보경영과 졸업(경영학박사)
 - 전 사회적기업 CSC푸드(주) 대표이사
 - 전 사회적기업 관악시니어클럽 '콩깍지'대표
 - 전 협동조합 실버에코 이사장
 - 현 서울시립 관악노인종합복지관 관장
- <관심분야> : 직무스트레스, 조직몰입, 노인복지, 사회적기업, 감정노동, CSR

