

요양원 종사자의 감정노동, 소진이 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향 : 치매환자 돌봄 경험을 중심으로

The Effects of Emotional Labor, Burnout on Job Stress and Job Satisfaction of Nursing Home Workers : Focusing on Care Experience of Dementia Patients

이덕희

신라대학교 평생교육원 사회복지학

Deok-Hee Lee(hee3477@naver.com)

요약

치매환자는 꾸준히 증가하는 추세로 사회적 문제로 대두되고 있으며, 환자들에게 서비스를 제공하는 자들에 대한 처우의 관심도 증가하고 있다. 따라서 본 연구는 치매환자를 돌보는 요양원 종사자의 돌봄 경험을 살펴보고, 그들의 감정노동, 소진이 직무스트레스와 만족에 미치는 영향과 돌봄 경험의 조절효과를 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 요양병원 종사자의 돌봄 경험은 초기 간호사 마음가짐, 초기 간호수행(돌봄)시 치매환자에 대한 인식, 업무수행(돌봄)과정의 애로사항, 돌봄 과정에서 생기는 신체적 정신적 한계, 업무수행(돌봄)과정의 만족, 치매환자 간호수행(돌봄)을 통한 경험, 개인적 삶에 대한 마음가짐의 변화로 나타났다. 둘째, 감정노동과 소진은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 과정에서 돌봄 경험은 감정노동과 소진이 직무 스트레스에 미치는 영향을 유의하게 조절(완화)하는 역할을 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 직무 스트레스와 직무 만족 간의 관계는 지지되었다.

■ 중심어 : | 요양원 종사자 | 감정노동 | 소진 | 직무스트레스 | 직무만족 |

Abstract

Patients with dementia are increasing steadily and becoming a social problem. Care workers in hospitals are increasingly interested in emotional labor. Therefore, this study examines the caregiving experience of dementia patients in the nursing home. The effects of emotional labor and exhaustion of nursing home workers on job stress and satisfaction were analyzed and the moderating effect of care experience was analyzed. The results of the study are as follows. First, the caregiver experience of the nursing hospital workers showed the initial mind, the perception of the early dementia patients, the difficulties, the physical and mental limitations, the satisfaction, the experience through nursing practice, and the change of mind about life. Second, emotional labor and burnout have positive effects on job stress. Care experience reduced the impact of emotional labor and exhaustion on job stress. Finally, the relationship between job stress and job satisfaction showed positive influence.

■ keyword : | Nursing Home Workers | Emotional Labor | Burnout on Job | Stress | Satisfaction |

I. 서론

통계청에서 2003년 이후 매년 고령자 관련 통계를 수집·정리하여 제공해오고 있는 ‘고령자 통계’에 의하면 우리나라는 2008년에 이미 고령화 사회를 넘어섰으며 현재도 가파르게 증가하고 있다. 향후 급속한 고령화로 인하여 2018년 말에는 65세 이상 고령자는 14.3%, 2060년에는 41.0%가 될 것으로 예측되고 있다[1]. 이러한 고령인구 증가에 따라 다양한 사회적인 문제가 발생하고 있는데 대표적인 사례가 치매 환자의 증가이며, 치매환자의 증가는 사회·경제적으로 심각한 문제를 불러일으킨다. 현재 우리나라 노인인구 678만명 중 추정 치매환자는 66만 1000여명으로 이는 10명중 1명이 치매라는 것이다. 중앙치매센터의 보고서에 따르면 우리나라 65세 이상 노인의 추정 치매환자는 66만 1707명으로 유병률 9.8%, 치매진단율은 90.1%로 조사됐다. 또한 치매환자 1인당 관리비용은 2,054만원으로 추정됐으며 국가 치매관리비용은 13조5,899억 9,000만원으로 GDP의 약 0.8%를 차지했다. 치매센터는 치매상담센터 227개, 지역치매지원센터 52개, 광역치매센터 17개 등 296개로 집계됐고 장기요양서비스기관은 치매환자 1,000명당 29.3개로 인프라로 아직 미흡한 것으로 나타났다. 또한 병의원은 치매환자 1,000명당 48.6개로 나타났으며 전문의는 4,923명, 간호사 등 도움 인력은 21만 9171명으로 조사됐다[2]. 이와 같은 현실을 반영할 때 치매환자와 그들을 돌보는 돌봄 인력에 대한 연구가 필요한 실정이다.

일반적으로 치매란 정상적으로 생활해오던 사람에게 기억력 저하, 여러 가지 인지기능의 장애가 후천적으로 나타나 일상생활을 스스로하기 어려울 정도로 심한 영향을 주는 상태를 말한다. 의학적으로 치매는 미국 신경정신과학회(American Psychiatric Association)의 정신 장애 진단 및 통계 편람(DSM)을 사용하여 정의하고 진단한다. 과거에는 2000년 개발된 알츠하이머형 치매인 DSM-4를 진단 준거로 사용했으나, 2013년에 알츠하이머병에 의한 주요 신경인지 장애인 DSM-5가 발표되어 현재까지 사용되고 있다. DSM-5에서는 인지기능의 저하가 있고, 인지기능 저하가 검사에서 보일정도가

고, 인지기능의 저하로 일상생활에 어려움이 있을 때를 치매라고 진단한다[3][4].

치매환자는 개인의 사회활동을 방해하고 기억력 저하를 비롯한 여러 가지 인지기능 증상과, 생각, 기분, 지각, 행동 변화를 포함하는 정신행동증상을 보이게 된다. 치매환자에게 나타나는 정신행동증상 중 망상과 의심, 공격성 등 및 경제적 부담감 등의 외적 환경으로 인하여 가족에게 부담을 주게 되어 시설에 입원시키는 요인이 되고 있다[5]. 치매환자의 이러한 행동증상 및 외적 환경요인으로 인하여 치매노인을 위한 돌봄 서비스는 가정에서 외부(지역사회 및 병원 등)로 이동하고 있다. 일부 치매는 완치가 가능하며 적절한 관리 및 치료가 이루어질 경우 질환의 지연이 가능하기 때문에[6], 치매환자는 심도 있는 돌봄을 필요로 한다. 이러한 환경에서 치매환자 돌봄 제공자에 대한 중요성이 증가하고 있으며 관련한 선행연구도 증가하고 있는 추세이다.

관련연구를 살펴보면, 김춘길, 이영희(2017)[7]는 노인 병원과 요양기관에 근무하는 간호사의 치매 노인 말기 돌봄에 대한 경험을 이해하기 위해 질적 연구를 시도하였으며, 노인 병원 및 요양기관 간호사의 치매노인 말기 돌봄 경험을 토대로 각 범주를 도출하였다. 라미정 등(2016)[8]은 요양보호사의 치매노인 돌봄 경험을 Colaizzi의 현상학적 연구방법으로 7개의 주제를 도출하였다. 도출된 주제는 일에 대한 부정적인 생각, 대상에 대한 연민, 동반자, 가족에 의한 스트레스, 포기하고 싶은 생각, 마음을 다잡음, 적절한 돌봄을 제공하지 못했다는 자괴감으로 분석하였다. 박아영(2018)[9]은 치매전문요양보호사의 치매에 대한 태도에 영향을 미치는 요인을 확인하고자 하였다. 연구결과 치매지식 점수, 공감, 치매에 대한 태도는 모두 보통 이상으로 나타났고 치매에 대한 태도는 연령, 직업동기에서 유의한 차이를 나타낸다고 하였다. 또한 태도는 지식 및 공감과 양의 상관관계가 있으며 태도에 영향을 미치는 주요변인은 공감이라 주장하였다.

이와 동시에 최근 들어 사회에서는 환자들에게 서비스를 제공하는 자들의 배려에 대한 관심도 증가하고 있다. 대표적인 것이 이들의 감정노동과 소진에 대한 것인데 주로 전화상담사, 서비스직 종사자, 간호사 등이

대상이 되고 있다. 관련 연구로 전수영(2017)[10]은 간호사의 소진, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 대해 연구하였으며, 김정오(2018)[11] 요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과에 대해 연구하였다. 이밖에도 한상미, 양성욱(2018)[12], 한종숙, 한혜자(2017)[13]의 연구에서 사회복지사 등 돌봄 서비스 제공자들의 감정노동과 소진 등에 관한 연구가 이루어졌다.

기존 선행연구를 살펴보면 질적 연구에서는 돌봄에 대해 의미 있는 결과를 도출하였지만 도출된 결과가 돌봄 행동에 미치는 영향에 대해서는 분석하지 못했다는 한계점이 존재하는 것을 발견하였으며, 양적 연구에서는 변인의 선정과정에서 실제 종사자들의 문제점이 반영되지 못했다는 한계점이 분석되었다. 기존의 연구를 토대로 돌봄 경험이 요양원 종사자의 스트레스나 소진에 조절효과가 있을 것이라는 가정을 세워볼 수 있으며, 본 연구에서는 기존연구에서의 한계점을 극복하기 위해 선행연구와 마찬가지로 일반적인 변인을 선정하여 연구하는 것이 아닌 치매노인에 대해 돌봄 서비스를 제공하는 요양원 종사자의 시각을 변인으로 선정할 수 있는 질적 연구를 진행한다. 즉, 진술한 문제점을 바탕으로 돌봄 서비스를 제공하는 자에 대한 질적 연구를 토대로 돌봄 경험을 도출하고, 도출된 변인이 돌봄 제공자에 대한 감정노동, 소진, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기로 한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 본 연구의 이론적 배경에 대해 다룬다. 3장에서는 요양원 종사자를 대상으로 심층인터뷰를 실시하여 요양병원 종사자들이 가지고 있는 문제점을 질적 연구를 통해 분석하고 독립변수를 도출한다. 4장에서는 3장에서 추출된 변수를 사용하여 직무스트레스 및 만족에 미치는 영향에 관한 양적 연구를 수행한다. 마지막으로 5장에서는 연구의 결과를 종합·정리한다. 이를 통해 본 연구는 치매노인의 문제행동을 이해하고 나아가 문제행동 특성에 따른 개별적인 간호중재 개발을 위한 기초자료를 제공하는데 궁극적인 목적을 둔다.

II. 이론적 고찰

1. 요양원의 종사자의 특성 및 근무환경

요양보호사는 노인복지법의 개정과 장기요양보험제도에 의해서 새롭게 도입된 제도로써 요양보호사 교육기관에서 소정의 교육을 이수한 후 국가자격증을 취득한 자를 말한다. 노인 장기요양보험 대상자들에게 의사나, 간호사의 지시에 의하여 노인들에게 신체적, 심리적, 정신적, 사회적으로 보살핌을 제공하는 사람을 말한다[3]. 우리나라에서는 요양보호사에 대하여 과거에는 뚜렷한 용어가 없이 ‘간병인’, ‘수발’ 등의 뜻으로 사용하였다.

노인장기요양법(2008)이 제정되면서 “요양보호”라는 용어가 생기면서 요양보호사란 용어로 통일하였다. 요양보호사의 업무는 노인을 위하여 개인 또는 법인 그리고 국가 중심의 시설에서, 즉 요양보호 현장에서 국민건강보험이란 장기요양기관에 소속 또는 감독 하에서 노인을 대상으로 요양보호 활동을 일상생활 중심의 직접적 또는 간접적 서비스를 제공하는 보호서비스로서 일상생활의 도움에서 자립할 수 있도록 지원하는 것으로 좁은 의미의 식사, 배설 등의 신체수발, 건강보호, 가사지원활동, 정서적 여가 등의 서비스 등의 업무를 수행한다. 요양보호사는 업무를 수행하면서 노인을 보호한다는 사회복지적 철학의 인간의 존엄성 그리고 윤리적 측면의 직업윤리 그리고 타인을 배려하고 봉사하는 이타적 마음이 중요하다.

2. 소진 및 감정노동

2.1 소진

소진(burnout)이라는 용어는 1960년대에 연구자들에 의거 제시되었으며 1974년부터 직무와 관련하여 학술적으로 Freudenberger(1974)에 의해서 직무라는 표현이 사용되었다[14]. Freudenberger는 대안보건센터(alternative health care setting)에서 일한 경험을 바탕으로 자신 및 의료진들이 이유 없이 의욕을 잃고 환자들에게 냉대하는 등의 정서적·신체적 탈진현상을 소진이라 하였다[15]. Freudenberger는 소진현상을 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였

던 성과나 보상이 없어 인간적 회의감 또는 좌절감을 겪는 상태라고 하였다.

2.2 감정노동

감정(emotion)이란 어떤 일이나 현상, 사물에 대하여 느끼어 나타나는 심정이나 기분을 뜻하며, 특정대상에 대하여 자신이 가지는 느낌을 말하며, 사회적 관계를 통하여 감정을 경험하고, 인식하고, 표현하고, 조절하며 느끼는 현상들을 말한다[16].

노동이란 사람이 생존생활을 위하여 특정한 대상에게 육체적·정신적으로 행하는 활동을 말하며 ‘인간의 모든 기본 행위를 총칭하며, 합목적적인 인간의 활동’ 또는 ‘물질이나 상품을 생산하는 활동’이라 정의할 수 있다. 즉, 노동은 정신적, 육체적, 사회경제적 활동으로 통상적 개념인 육체노동과 정신노동으로 규정되어 왔지만, 인간의 감정 또한 총체적인 노동 능력의 한 부분으로써 노동의 요소로 평가되어야 한다[17].

감정노동이란 자신의 감정을 억누르고 업무상 정해진 감정만을 표현하는 일이며[18], 주로 고객을 직접 대면할 때 어떤 상황에서도 친절함을 표현해야 하는 서비스 직업에 해당하는 노동 형태이다. 감정노동이란 개념을 처음 언급한 사람은 미국사회학자 앨리 러셀 혹실드(Arlie Russell Hochschild)이다. 고객과 직접 대면하거나 음성 접촉하거나, 고객의 감정 생성을 위해 노동자를 필요로 하는 경우, 고용주가 교육이나 감독을 통해 직원의 감정을 통제하는 경우를 감정노동을 일으키는 감정업무(Emotion Work)로 보고, 감정노동(emotion labor)은 업무수행에 있어 자신이 실제로 경험하는 감정 상태와 조직에서 요구하는 감정표현에 차이가 있을 때 고객에게 적절한 노동자의 마음 상태를 표현하기 위해 억제하거나 조절된 감정을 요구하는 노동으로 정의하면서 지금까지 노동요소로 평가되지 못했던 노동자의 특정 감정이 서비스 직종에서 주된 노동요소가 될 수 있음을 주장하였고, 웨이터, 승무원, 간호사 등의 직종이 높은 수준의 감정노동을 요하는 직업이라 하였다[19].

감정노동을 오랫동안 수행하게 되면 우울증을 동반한 심리적, 정서적 문제를 일으킬 수 있는 스마일 마스크

증후군이 생길 수 있다. 자신의 감정을 억누르면서 적절하게 해소하지 못해 정신적으로 지속적인 스트레스를 받고 정도가 심해지면 정신질환이나 심각한 우울증을 겪게 되어 자살까지 이를 수 있어 사회적 문제로 대두되었다.

3. 돌봄 경험

돌봄 경험은 대상에 대한 돌봄에 관한 주관적 경험을 의미하며, 돌봄을 제공하는 자의 돌봄에 대한 인지적이고 정서적인 반응을 의미한다. 이는 돌봄으로 인해 발생하는 부담감 등의 부정적 측면과 만족감 등의 긍정적 측면을 모두 포함하는 개념이다. 즉, 돌봄 경험은 돌봄을 제공하는 자에게 고통을 줄 수 있다는 부정적인 것으로 여겨질 수도 있는 반면에 자신의 희생 또는 보호 등으로 인해 도움이 필요한 환자에게 서비스를 제공하는 의미 있는 과정의 다양한 측면으로 경험될 수 있다[20].

특히, 치매노인을 돌보는 경험은 개인적, 사회적, 문화적으로 처한 상황에 따라서 변화한다. 이외에도 다양한 요인들이 서로 얽혀 영향을 주고받는 상당히 복잡하고 주관적인 현상으로 포괄적인 경험을 포함한다고 볼 수 있다.

4. 직무스트레스

외부자극에 대한 신체의 생물학적인 반응이라고 본 ‘반응으로서의 스트레스 모형(Response-based model of stress)’과 물리적 심리적 위협이 존재하는 환경적인 ‘자극으로서의 스트레스 모형(Stimulus-based on model of stress)’과 스트레스를 자극이나 반응이 아닌 ‘환경과 개인의 복잡하고 역동적인 관계로 이해하는 상호작용모형(transactional model of stress)’ 등 다양한 방향으로 접근하여 크게 자극, 반응, 자극-반응의 세 가지 관점으로 정의되고 있다.

직무 스트레스에 관한 연구는 1960년대 Michigan 대학의 사회연구소에서 본격적으로 시작되었으며 조직이나 집단 내에서 스트레스를 발생시키는 요인을 찾아내 요인들을 정의하였다. 또한 이러한 요인들이 부정적인 신체적/정신적 요인과 연계되는 과정들을 알아내게 되

었다. 이러한 연구 결과에 의거하여 조직심리학 분야에서 스트레스에 대한 개념을 정리하게 되면서 조직 스트레스 또는 직무 스트레스라는 개념을 다지게 되었다. 직무스트레스는 선행연구의 직무스트레스에 관한 정의에서 보듯 직무수행과 관련한 모든 스트레스를 말한다. 일반적인 스트레스 보다 구체적이고 한정적이며 개념적 명확성이 크지만 연구 접근방법의 상이함에 따른 개념의 차이와 이로 인한 연구방법론의 측면에서도 개념적 통일을 이루고 있지 못하다[21].

5. 직무만족도

직무만족도(job satisfaction)의 사전적 의미는 근로자가 자신의 업무에 만족하는 정도를 말하며 근로자의 욕구에 따라 직무와 관련된 다양한 경험 및 평가로 얻어지는 정서적인 만족 상태라 할 수 있다. 즉, 근로자가 자신의 직무, 급여, 처우, 상사 및 동료, 물리적 환경 등에 대한 근로 조건에 대해서 얼마나 만족하고 있는지를 나타내는 주관적인 척도라고 정리할 수 있다[22].

III. 요양원 종사자의 돌봄 경험

1. 분석 방법

본 연구에서 요양원 종사자의 소진을 이해하기 위해 현상학적 연구방법을 이용하여 요양원 종사자들이 치매환자 돌봄 경험에 대하여 진정한 의미를 밝히기 위하여 질적 연구 중 현상학적 연구방법 중 하나인 Colaizzi (1978)의 방법으로 분석하였다[23].

연구자는 요양원 종사자로서 자신의 돌봄 경험을 정확하게 표현할 수 있다고 판단되는 경력자를 임의 표출하였다. 이후 본 연구의 목적 및 방법에 대해 설명하고 심층인터뷰에 참여하도록 했다. 자료 분석은 면담과 동시에 진행하였으며, 자료 분석이 포화가 되기까지 총 3명의 참여자와 면담을 하였다. 연구 참여자는 경남에 위치한 노인요양원에서 근무하는 사회복지사로 여성이며, 평균연령은 44세, 평균 임상경력은 12년 6개월, 노인요양원에서의 경력은 5년으로 나타났다. 연구 참여자의 학력은 전문대졸 3명이었다.

1.1 자료수집

질적 연구를 위해서는 다양한 표집방법이 존재하는데 본 연구는 현상학적 연구로써 경험의 본질을 탐구하는 것이므로 의도적 표집 방법을 사용한다. 이는 연구자가 연구하려는 내용과 관련하여 깊이 있으며, 풍부한 정보를 제공할 수 있는 사례를 선택할 수 있는 장점을 가진다[24].

면담을 위한 질문의 개발을 위해 연구 주제 관련 자료와 연구자의 경험을 기초로 하여 요양원 종사자들이 치매환자의 돌봄 경험에 대한 현상을 잘 드러낼 수 있도록 개방형 질문을 구성했다. 연구 질문은 ‘요양원 종사자의 치매환자의 돌봄 경험은 어떠한가?’이다. 면담에 사용된 질문은 ‘치매환자를 돌보게 되면서 갖게 되는 경험은 무엇이 있었습니까?’, ‘치매환자를 돌보게 되면서 어떠한 문제점이 있었습니까?’ 참여자와 편안한 상태에서 인터뷰하면서 인터뷰 과정에서 세밀한 확인이 필요하거나 의미를 보다 상세화 할 필요가 있는 경우 다시 질문을 하였다.

면담 기간은 2018년 6월 1일부터 2018년 6월 30일까지 연구자가 직접 개인 심층면담을 실시하여 요양원 종사자들이 경험한 자료를 수집했다. 면담은 평균 20~30분 소요되었다.

면담은 편안한 분위기를 연출할 수 있는 조용한 커피숍에서 이루어졌으며 면담 전에 연구 주제와 목적에 대해 설명하였다. 또한 수집된 내용은 연구 목적 이외의 용도로는 절대사용하지 않을 것을 설명하고 면담내용은 녹음되는 것을 설명하였다. 또한 면담자가 원할 경우 언제든지 면담을 그만둘 수 있다는 점과 익명성 보장 등에 대한 설명을 추가로 진행하였다. 면담은 일상적 대화로 편안하게 개방형 주 질문으로 시작했다. 참여자의 이야기가 흐름이 끊기지 않도록 경청하면서 자연스럽게 세부질문을 하여 참여자의 경험이 잘 드러내도록 했다. 면담은 모두 녹음하였고, 면담이 끝난 후 녹음 내용을 다시 청취하며 입력하였다.

1.2 자료 분석

심층인터뷰 결과의 분석을 위하여 녹음된 자료를 최대한 그대로 워딩하였다. 워딩에 소요된 시간은 1인당

약 30~40분 정도였다. 연구자는 면담이 종료된 후 녹음된 내용을 필사된 자료와 대조하여 오류가 없는지 확인하는 과정을 거쳐 자료의 신뢰성을 확보하였다. 분석을 위해 Colaizzi(1978)가 제시한 분석 방법을 이용했다. 연구자는 필사된 자료를 반복적으로 읽으면서 치매노인의 돌봄과 관련하여 의미 있는 문구나 문장들을 추출하였다. 추출된 의미 있는 진술들을 여러 번 읽어보면서 중복되는 문구나 표현을 제거하고 일반적이고 보다 구체적인 형태로 다시 구성해나갔다. 이렇게 재구성된 의미 있는 진술들을 유사한 내용끼리 묶어 주제들을 분류했으며, 비슷한 주제들을 다시 통합하여 주제들을 도출하고 범주화하였다.

2. 요인 도출

본 연구에서 사용할 변수를 도출하기 위해 요양병원 종사자의 돌봄 경험에 대한 심층인터뷰를 분석한 결과는 [표 1]과 같이 돌봄 경험 요인은 총 7개의 요인이 도출되었다. 도출된 요인은 ① 초기 간호사 마음가짐, ② 초기 간호수행(돌봄)시 치매환자에 대한 인식, ③ 업무수행(돌봄)과정의 애로사항, ④ 돌봄 과정에서 생기는 신체적 정신적 한계, ⑤ 업무수행(돌봄)과정의 만족, ⑥ 치매환자 간호수행(돌봄)을 통한 경험, ⑦ 개인적 삶에 대한 마음가짐의 변화로 나타났다.

IV. 연구 설계

1. 연구 모형 및 가설

본 연구모형은 먼저 요양원에 종사자들의 돌봄 경험을 살펴보기 위해 앞 절에서 도출한 요인을 사용하여 소진과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서의 조절효과를 분석하고 또한 직무스트레스가 만족에 미치는 영향을 살펴본다. 이를 위해 소진과 감정노동, 직무스트레스, 만족 요인은 선행연구에서 추출한 결과를 토대로 변수를 도출하였다.

앞서 논의한 이론적 배경 및 심층인터뷰를 통해 본 연구에서는 [그림 1]과 같은 연구모형을 설계하였다. 또한 연구모형의 분석을 위해 다음과 같은 연구가설을 설

정하였다.

- H1. 요양원 종사자의 감정노동은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 요양원 종사자의 소진은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 요양원 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 돌봄 경험은 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.
- H4. 요양원 종사자의 소진이 직무스트레스에 미치는 영향에서 돌봄 경험은 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.
- H5. 요양원 종사자의 직무스트레스는 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

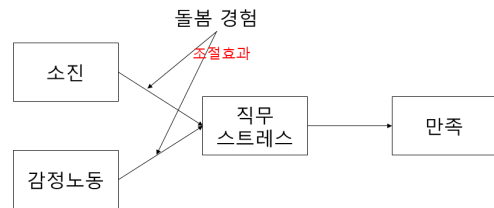


그림 1. 연구모형

다음 절에서는 본 절에서의 가설을 검증하기 위해 변수를 정의하고자 한다.

2. 변수의 조작적 정의

2.1 감정노동

본 연구에서 사용된 감정노동에 대한 변수는 요양보호사의 감정노동에 대해 연구한 김정오, 문희, 박옥임(2018)이 사용한 도구를 사용하였다[11]. 해당 도구는 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화 총 5문항으로 구성되어 있다. 사용된 측정 항목들은 요양병원 종사자의 감정노동에 대한 측정에 적합하도록 수정하였으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

2.2 소진

본 연구에서 사용된 소진에 대한 변수는 한유정

(2016)[25]이 간호사의 소진에 관한 연구에서 사용한 도구를 사용하였다. 해당 도구는 정서적 고갈, 자아성취감, 탈 인격화 등 총 7문항으로 구성되어 있다. 사용된 측정 항목들은 요양병원 종사자의 감정노동에 대한 측정에 적합하도록 수정하였으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

2.3 직무스트레스

본 연구에서 사용된 직무스트레스에 대한 변수는 정자용, 김철규(2018)[26]가 사용한 변수를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 해당 도구는 직무요구, 직무자율성 결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계 등 총 7개 문항으로 구성되어 있다. 사용된 측정 항목들은 요양병원 종사자의 감정노동에 대한 측정에 적합하도록 수정하였으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

표 1. 심층인터뷰 분석 결과

Meaningful Statement		Concept	Category
1	치매 병동이라는 것 자체가 신기함	치매환자를 처음 돌보기 시작했을 때 새로움	초기 간호사 마음가짐
2	환자의 증상이나 간호에 대한 부분에 대해서는 내가 배워야 될 부분이라고 생각하게 됨	치매환자 행동에 대한 학습	
3	치매환자지만 정신적으로 상처받지 않게 해야 한다는 마음가짐	치매환자를 올바르게 돌보고자 하는 사명감	
4	치매환자가 받을 상처에 대한 연민과 돌봄에 대한 마음가짐		
5	간호사의 사명감과 환자에 대한 신뢰감 고취	요양병원생활의 직업적 안정감	
6	환자들의 특성(장기입원)에 따른 안정감과 근무조건이나 급여에 대한 만족		
7	본인의 나이에 따른 근로 환경 고려 (요양병원으로 인한 나이든 간호사도 일할 수 있는 폭이 넓어짐)		
8	반복되는 요구에 지치고, 각기 다른 대응을 해주면서 지쳐감	치매환자를 돌보게 되면서 생긴 두려움(간호)	초기 간호수행 (돌봄)시 치매환자에 대한 인식
9	환자에게 거짓말을 해야 하고, 이들을 설득하는 과정에서 오는 스트레스가 생김		
10	치매환자의 문제점에 대한 안타까움 (스스로 한 행동을 잃어버리고 반복되는 행위를 고칠 수 없음)	치매환자 및 가족에 대한 안타까움	업무수행(돌봄)과정의 애로사항
11	치매환자의 가족에 대한 측은지심과 안타까움		
12	반복되는 이상행동이 해결되지 않을 때 오는 스트레스	치매환자를 돌보면서 생기는 스트레스	
13	돌발행동에 대한 제재와 악물을 투여하는 과정에서 오는 스트레스		
14	환자가 좋아져서 퇴원하기 보다는 결국은 expire해서 끝나는 경우가 많음	간호사로써 갖는 업무미숙	
15	요양병원 근무자들의 긴급 상황발생 시 대처능력 부족		
16	환자의 세세한 부분에 대한 인지미흡 (간병사가 환자에 대한 문제점을 이야기 하는 과정에서 놓치는 부분을 알 수 없음)		
17	무조건적인 친절보단 완급 조절이 필요	지식의 한계로 나타나는 판단의 한계	돌봄과정에서 생기는 신체적 정신적 한계
18	말을 잘 해서 사람을 다뤄야 하는데 그렇지 못해서 오는 부족함		
19	특정 상황에 닥쳤을 때 일반 병원과 달리 직접 판단해야하는 기준의 문제 (약을 써야하는가 신체를 억제 해야 하는가)	치매환자 간호활동에 있어 체력적 한계	업무수행(돌봄)과정의 만족
20	환자를 다루는데 있어서 여성으로써 신체적 한계와 환자의 반항		
21	일반 환자와 달리 치매환자는 움직이기 때문에 생동감을 느낌	요양병원 생활에서의 생동감	업무수행(돌봄)과정의 만족
22	환자들허구 어울릴 시간을 갖고.. 같이 좀 즐거운 시간을 보낼 수 있음	치매환자와의 교류를 통한 즐거움 (환기)	
23	하나의 인간으로, 나보다 나이 많은 사람이라고 생각하고 항상 대하려고 함	치매환자에 대한 인간적 존중감	치매환자 간호수행 (돌봄)을 통한 경험
24	어떻게 컨트롤해야 되는지를 경험으로 배웠기 때문에 거기서 오는 두려움이 없어짐	치매환자를 돌본 경험을 통해 치매간호에 대한 두려움 감소	
25	요양병원의 확대로 인해서 간호사활동에 대한 폭이 넓어짐	요양병원간호사의 비전을 갖게 됨	개인적 삶에 대한 마음가짐의 변화
26	내 주위(가족)에 치매환자가 생기는 것에 대한 두려움이 커짐		
27	치매약을 일주일에 한 알이라도 처방받아서 먹이면 어떨까 하는 생각이 가끔씩 들	치매질병의 두려움	
28	내가 걸릴 수 있다는 생각에 치매예방을 위해 관리.	자신의 삶에서 의미를 발견하게 됨	
29	치매환자를 보며 삶을 조금 더 즐겁게 살아야겠다는 생각을 가지게 됨.		
30	환자들이 대부분 너무 자제하고 완벽을 추구하는 성격을 가지고 있던 사람에게 욕심을 버리거나 나를 내려놓으려는 노력을 하게 됨		

2.4 직무만족

본 연구에서 사용된 직무만족에 대한 변수는 JDI(Job Descriptive Index)에 대해 이선영, 이정숙, 김소연, 이지영(2017)[27]가 수정한 도구를 사용하였다. 해당 도구는 직무, 보수, 감독, 동료관계, 기관, 전/이직의 6개 항목 7개 문항으로 구성되어 있다. 사용된 측정 항목들은 요양병원 종사자의 감정노동에 대한 측정에 적합하도록 수정하였으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

2.5 돌봄 경험

본 연구에서 돌봄 경험이란 III장에서 심층인터뷰 결과 분석을 토대로 도출한 초기 간호사 마음가짐 등의 변화 7가지 변수를 사용하였다. 해당 도구는 각 1개 문항씩 총 7문항으로 구성하였으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3. 표본의 설계 및 분석 방법

본 연구는 요양원에 근무하는 종사자의 감정노동과 소진이 직무스트레스 및 만족에 영향을 주는 과정에서 돌봄 경험이 어떤 조절효과를 주는지에 대한 연구이기 때문에 요양원에 근무하는 종사자를 대상으로 표본을 추출하였다. 본 조사에 앞서 10명의 종사자를 대상으로 1차 예비조사를 실시하였고 예비조사를 통해 설문지를 수정/보완하였다. 조사대상은 경남에 속한 요양원에서 근무하고 있는 종사자를 위주로 하여 2018년 7월 1일부터 15일까지 15일간 설문조사를 실시하였다. 총 200부의 설문지 배포하였으며, 174부의 설문지가 회수되었다. 이 중 응답이 부실한 설문지 14부를 제외한 총 160부가 최종 분석에 사용되었다. 분석을 위한 도구로 SPSS 21.0과 AMOS 19.0 통계패키지 프로그램을 사용하였다. 대상자의 일반적인 특징을 파악하기 위하여 빈도 분석을 실시하였으며, 변수들의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인 분석과 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 요양원 종사자의 소진과 감정노동이 직무스트레스 및 만족 간의 관계에서 각 독립변수들의 영향력을 파악하고 돌봄 경험의 조절효과를 파악하고자 구조방정식을 사용하였다.

V. 연구 결과

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자의 일반적인 특성은 [표 2]와 같다. 성별은 여성이 91%로 대부분을 이루고 있었으며, 근무 경력은 10~15년이 가장 많았다. 월평균 수입은 200~300만원이 가장 많아 일반적인 분포를 보였다.

표 2. 빈도분석

요인	구분	빈도 수	백분율
성별	남	14	8.8
	여	146	91.3
근무 경력	5년 이하	19	11.9
	5 ~ 10년	107	66.9
	10년 ~ 15년	31	19.4
	20년 이상	3	1.9
월평균 수입	100만원 미만	0	0.0
	100~200만원 미만	33	20.6
	200~300만원 미만	121	75.6
	300만원 이상	6	3.8

2. 타당성 검증 및 확인적 요인분석

본 연구에서는 선행연구 분석과 심층인터뷰를 실시한 뒤 Colaizzi(1978)가 제시한 분석 방법을 사용하여 요양원 종사자의 감정노동과 소진, 직무스트레스, 만족에 대한 요인을 도출하였다. 변수 간의 타당성을 검증하기 위하여 AMOS 19.0 통계프로그램을 활용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석에서 중요한 것이 적합도의 적용이라 할 수 있는데, 이를 엄격하게 적용하는 경우 RMR은 0.05이하, GFI, NFI, CFI는 0.9이상, AGFI는 0.8이상 되어야 한다고 보고 있다[28].

기본 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=1770.358(p=0.00)$, $\chi^2/df=5.067$, RMR=0.071, GFI=0.652, AGFI=0.566, CFI=0.738로 나타나 적합도 요건을 충족시키지 못하였다. [표 3]은 기본 모형에서 타당성을 저해하는 항목들을 차례대로 제거한 뒤의 모형적합도 지수를 나타낸다. 수정된 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=453.321(p=0.00)$, $\chi^2/df=4.217$, RMR=0.047, GFI=0.917, AGFI=0.871, CFI=0.907로 나타났다. 여기서 χ^2 의 적합도 값이 작게 나타났는데, 이는 표본크기에 민감하게 반응하기 때문이며, 일반적으로 한 개 ~ 두 개의 적합도 지수만 부적

표 3. 확인적 요인분석 결과

요인	측정 항목	표준화된 적재값	S.E	t값	개념 신뢰도	AVE
감정노동	감정노동 1	.936	.123	20,974***	.911	.787
	감정노동 2	.817	.345	16,271***		
	감정노동 3	.901	.141	-		
소진	소진 1	.857	.058	18,657***	.913	.779
	소진 2	.813	.314	15,431***		
	소진 3	.834	.261	-		
직무스트레스	직무스트레스 1	.749	.222	-	.924	.868
	직무스트레스 2	.966	.023	11,059***		
직무만족	직무만족 1	.874	.196	-	.861	.742
	직무만족 2	.835	.304	10,658***		
돌봄 경험	돌봄 경험 1	.927	.136	6,923***	.802	.656
	돌봄 경험 2	.701	.581	-		

$\chi^2=453.321$ (df=106, p=0.000), $\chi^2/df=4.217$, RMR=0.047, GFI=0.917, AGFI=0.871, IFI=0.903, NFI=0.912, CFI=0.907

표 4. 상관관계행렬

요인	감정노동	소진	직무 스트레스	직무 만족	돌봄 경험
감정노동	.787				
소진	.438	.779			
직무 스트레스	.142	.135	.868		
직무 만족	.132	.264	.574	.742	
돌봄 경험	.157	.059	.243	.154	.656

표 5. 구조모형 경로계수

경로	경로계수	S.E	t값	p
감정노동 → 직무 스트레스	0.457	0.110	3.852	.000***
감정노동 → 직무 스트레스 (돌봄 경험 조절효과)			Δ df = 106, Δ χ^2 = 4,234***	
소진 → 직무 스트레스	0.193	0.041	2.961	.003**
소진 → 직무 스트레스 (돌봄 경험 조절효과)			Δ df = 106, Δ χ^2 = 4,021***	
직무 스트레스 → 직무 만족	-0.346	0.069	4.634	.000***

*** = $p < 0.01$, ** = $p < 0.05$

합할 경우에는 모형이 수용할만한 수준이라 할 수 있다 [29].

본 모형에서 표준화된 적재치는 모두 0.5이상으로 나타났고, 개별 측정변수들의 복합신뢰도(Composite Reliability)는 0.7이상으로 나타났으며, AVE(분산추출값)은 0.5이상으로 나타나 집중타당성에 관련한 기준을 충족시키고 있어 모형의 적합성이 검증되었다[30].

판별타당성은 서로 다른 개념을 측정하는 경우에 있어서 계산된 측정치들 간에 상관관계가 낮아야 함을 의미한다. 즉, 각 개념이 독립적인가의 여부를 판단하는 것이다. 측정 모형의 판별타당성을 분석하기 위해서 연구 단위들의 AVE와 상관계수 값을 비교해본 결과[표

4], 두 요인 사이의 AVE 값이 각 요인의 상관계수의 제곱보다 크게 나타났기 때문에 판별타당성이 확보되었다고 볼 수 있다. 본 연구에서 타당성 검증 및 확인적 요인 분석 결과 적합성이 검증되었기 때문에 다음 절에서 구조방정식을 통해 분석하기로 한다.

3. 모형적합도 및 가설 검정

본 연구에서는 실증분석을 위해 구조방정식 모델을 활용하였다. 연구 모형의 전체적인 구조모형을 검정한결과, $\chi^2=458.412$ (df=111, p=0.000), $\chi^2/df=4.091$, RMR=0.046, GFI=0.909, AGFI=0.851, IFI=0.907, NFI=0.912, CFI=0.901을 갖는 모형이 도출되었다. 이러한 모형은

적절한 수준으로 판단되기에 모형은 적합한 것임을 알 수 있다[31]. 본 연구결과에 대한 경로계수는 [그림 2]와 같으며 상세한 결과는 [표 5]와 같다.

가설검정 결과를 살펴보면 다음과 같다. 가설 1은 감정노동이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 내용이다. 감정노동과 직무 스트레스 간의 t값이 유의한 수준($t_{값} \geq \pm 1.96$)을 보여주었기에 가설 1은 지지되었다. 가설 2의 결과를 살펴보면 소진이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 주는 요인일 것이라는 내용이다. 소진과 직무 스트레스 간의 t값이 유의한 수준($t_{값} \geq \pm 1.96$)을 보여주었기에 가설 2는 지지되었다. 가설1과 가설2에 대한 결과는 선행연구와 유사한 결과를 나타낸다.

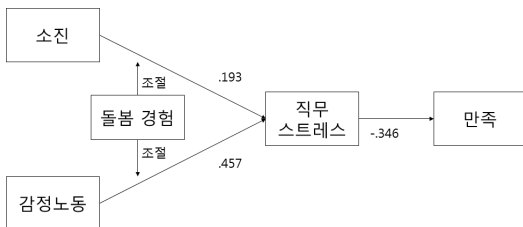


그림 2. 연구 결과

가설 3과 가설 4는 감정노동 및 소진과 직무 스트레스간의 관계에 대한 내용으로 돌봄 경험의 조절효과가 존재할 것이라는 것이었다. 분석결과 [표 5]의 경로 모형에서 보듯이 t값이 각각 4.234, 4.021로 Z값(1.96)보다 크게 나타나 돌봄 경험은 감정노동과 소진이 직무 스트레스에 미치는 영향을 유의하게 조절(완화)하는 역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3과 가설 4는 지지되었다. 이는 기존의 다른 분야에서 연구된 결과와 유사하다고 할 수 있으나, 치매환자의 돌봄 경험이 요양원 종사자의 소진과 감정노동을 감소시킬 것이라는 조절효과는 기존의 연구가 수행한 적이 없기 때문에 실무적으로 의미하는 바가 크다고 할 수 있겠다. 직무 스트레스와 직무 만족 간에는 .346($t_{값} = 4.634$)의 경로계수를 보여 가설 5 또한 지지되었다.

VI. 결론

본 연구는 치매환자를 돌보는 요양원 종사자를 대상으로 심층인터뷰를 실시하여 요양병원 종사자들이 가지고 있는 문제점을 질적 연구를 통해 분석하고 변수를 도출하였다. 또한 기존의 연구에서 추출한 변수를 토대로 요양원 종사자의 감정노동, 소진이 직무스트레스와 만족에 미치는 영향을 분석하였다. 여기에 돌봄 경험의 조절효과를 추가로 분석하여 기존 연구와는 차별성을 두었다.

본 연구에서 사용할 변수를 도출하기 위해 요양병원 종사자의 돌봄 경험에 대한 심층인터뷰를 분석한 결과, 7가지 요인을 도출하였으며, ① 초기 간호사 마음가짐, ② 초기 간호수행(돌봄)시 치매환자에 대한 인식, ③ 업무수행(돌봄)과정의 애로사항, ④ 돌봄 과정에서 생기는 신체적 정신적 한계, ⑤ 업무수행(돌봄)과정의 만족, ⑥ 치매환자 간호수행(돌봄)을 통한 경험, ⑦ 개인적 삶에 대한 마음가짐의 변화로 나타났다.

도출된 변수를 토대로 연구모형을 설계하였으며, 5가지의 연구가설을 설정하였다. 가설의 검증을 위해 구조방정식 모델을 활용하였다. 연구 모형의 전체적인 구조모형을 검정한 결과 유의한 적합성 도출되었으며, 가설검정 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 감정노동이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 내용과 소진이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 모두 지지되었다. 둘째, 감정노동 및 소진이 직무 스트레스에 미치는 영향에서 돌봄 경험은 감정노동과 소진이 직무 스트레스에 미치는 영향을 유의하게 조절(완화)하는 역할을 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 직무 스트레스와 직무 만족 간의 관계 또한 지지되었다.

본 연구는 치매노인의 문제행동을 이해하고 나아가 문제행동 특성에 따른 개별적인 간호중재 개발을 위한 기초자료를 제시하였다는데 의의를 둘 수 있다. 본 연구 결과는 요양원에 종사하는 종사자의 실제 목소리를 반영하였다는 점에서 실무적인 시사점을 제공하고 있으나 다음과 같은 한계점이 존재한다. 먼저, 표본의 대표성 문제이다. 설문조사를 통한 자료수집과정에서 경

남지역의 요양원 종사자만을 주 연구대상으로 선정했기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 다소 한계가 있다. 향후 다양한 지역과 종사자를 대상으로 하는 연구가 진행되어야 할 것이다. 향후 보다 폭 넓은 치매 환자 유형을 바탕으로 표본 집단을 확대하고, 요양원 종사자의 근무에 영향을 미치는 추가적인 요인을 선정하여 세밀한 연구가 진행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 보건복지부, 고령자 통계, 2017.
- [2] 중앙치매센터, 대한민국 치매현황 2017.
- [3] 중앙치매센터 홈페이지, <https://www.mid.or.kr>
- [4] American Psychiatric Association. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 5th edition. Washington DC: Authors, 2013.
- [5] S. H. Ryu, J. H. Ha, D. H. Park, J. Yu, and G. Livingston, "Persistence of neuropsychiatric symptoms over six months in mild cognitive impairment in community-dwelling Korean elderly," *International Psychogeriatrics*, Vol.23, No.2, pp.214-220, 2011.
- [6] 고일선, 한은경, 김두리, "치매지원센터 간호사의 치매지식, 태도, 간호부담감 간의 상관관계," *한국융합학회논문지*, 제8권, 제9호, pp.67-75, 2017.
- [7] 김춘길, 이영희, "간호사의 치매노인 말기 돌봄에 대한 경험," *성인간호학회지*, 제29권, 제2호, pp.119-130, 2017.
- [8] 라미정, 강희숙, 김명숙, "방문요양보호사의 치매노인 돌봄 경험에 관한 연구," *미래사회복지연구*, 제7권, 제1호, pp.37-71, 2016.
- [9] 박아영, "A Study of Knowledge about Dementia, Empathy and Attitudes toward Dementia in Caregivers of Older Adults with Dementia," *디지털융합연구*, 제16권, 제1호, pp.389-397, 2018.
- [10] 전수영, "간호사의 소진, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향," *간호행정학회지*, 제23권, 제2호, pp.201-210, 2017.
- [11] 김정오, 문희, 박옥임, "요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과," *보건사회연구*, 제38권, 제1호, pp.302-335, 2018.
- [12] 한상미, 양성욱, "사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 슈퍼비전과 인권의 조절효과를 중심으로," *한국자치행정학보*, 제32권, 제1호, pp.157-178, 2018.
- [13] 한종숙, 한혜자, "노인요양병원 간병인의 소진에 대한 영향요인," *가정간호학회지*, 제24권, 제1호, pp.79-86, 2017.
- [14] H. J. Freudenberger, "Staff burnout," *Journal of Social Issues*, Vol.30, pp.159-165, 1974.
- [15] 유위, *중국 보험설계사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 조직몰입의 조절효과*의 중심으로, 영남대학교, 석사학위논문, 2014.
- [16] 오영미, *간호사의 감정노동과 조직유효성에 관한 연구*, 한양대학교, 석사학위논문, 2010.
- [17] 박은정, 김성민, 최인령, "간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체의 증상 및 간호업무성과에 미치는 영향," *인문사회21*, 제9권, 제4호, pp.1323-1338, 2018.
- [18] 다음백과사전
- [19] C. Maslach, "The client role in staff burnout," *Journal of Social Issues*, Vol.29, pp.233-237, 1978.
- [20] K. L. Schumacher, B. J. Stewart, P. G. Archbold, M. J. Dodd, and S. L. Dibble, "Caregiving skill: development of the concept," *Res Nurs Health*, Vol.23, No.3, pp.191-203, 2000.
- [21] 민순, 김혜숙, 하운주, 김은아, 김희영, 김혜정, 김영자, "병원간호사의 직무스트레스와 직무만족, 이직의도와와의 관계에서 자기효능감의 조절효과," *대한경영학회지*, 제24권, 제1호, pp.1-21, 2011.
- [22] 박종연, *건강지원사업의 고객만족도 및 직무만족도조사*, 2007.
- [23] P. E. Colaizzi, *Psychological research as the phenomenalist views it existential phenomenological alternative for psychology*, New York: Oxford

University Press, 1978.

- [24] 한국청소년정책연구원, *질적연구의 자료수집방법에 대한 이해, 취약계층 아동·청소년 종단조사 III 제1차 콜로키움 자료집*, 2012.
- [25] 한유정, *임상 간호사의 소진 구조 모형*, 전남대학교, 박사학위논문, 2016.
- [26] 정자용, 김철규, “초보간호사의 대인관계능력, 직무 스트레스, 스트레스 대처유형이 이직의도에 미치는 영향 : 직무 스트레스를 중심으로,” *한국직업건강간호학회지*, 제27권, 제1호, pp.36-47, 2018.
- [27] 이선영, 이정숙, 김소연, 이지영, “간호사의 직무스트레스와 직무만족이 전문직 자아개념에 미치는 영향,” *디지털융복합연구*, 제15권, 제9호, pp.273-281, 2017.
- [28] 심진보, “태블릿PC와 전자책단말기의 수용·확산 요인 비교분석을 통한 차별화 전략 연구,” *한국경영과학회지*, 제28권, 제1호, pp.25-42, 2011.
- [29] 김본수, 배무언, “인터넷 오픈마켓의 e-서비스 품질이 지각된 가치, 고객만족 및 e-충성도에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국산업정보학회논문지*, 제15권, 제4호, pp.83-101, 2010.
- [30] 이성호, 김동태, “모바일 콘텐츠의 유비쿼터스 속성이 소비자 수용에 미치는 영향에 관한 연구,” *대한경영학회지*, 제19권, 제20호, pp.651-678, 2006.
- [31] 김계수, *AMOS 18.0 구조방정식 모형분석*, 한나래, 2010.

저 자 소 개

이 덕 희(Deok-Hee Lee)

정희원



- 2014년 : 신라대학교 사회복지 (박사)
- 2010년 ~ 현재 : 신라대학교 외래교수 및 평생교육원 사회복지 학 책임교수

<관심분야> : 사회복지, 다문화 청소년, 학교폭력, 요양보호사