

요양보호사의 감정노동과 소진이 노인 돌봄 태도에 미치는 융복합적 영향요인

이소영*, 홍주영
경운대학교 간호학과 교수

The Effect of Attitudes toward the geriatric of Caregivers on their Emotional Work and Burnout

So-Young Lee*, Ju-Young Hong
Professor, Department of Nursing, Kyungwoon University

요 약 본 연구는 요양보호사의 감정노동과 소진이 노인 돌봄 태도에 미치는 영향요인 파악하기 위한 서술적 조사이다. 2018년 12월 1일부터 30일까지 D시, K도에서 6개월 이상 노인 돌봄으로 근무한 요양보호사 142명으로 구조화된 설문지로 자가기입방식의 설문 조사를 시행하였다. 수집된 자료는 SPSS 21.0을 이용하여 t-test, ANOVA, Pearson 상관분석 및 다중회귀분석을 시행하였다. 본 연구결과는 요양보호사의 노인 돌봄 태도에 영향을 미치는 변수로 감정노동의 주의 정도, 건강상태, 근무형태이며, 설명력은 31%였다. 즉, 요양보호사는 노인의 행동을 그대로 이해하며 받아들여야 하는 감정표현의 주의 정도에 관한 요구가 높을수록, 자가건강상태가 좋지 않을수록, 근무형태가 불안정할수록 노인 돌봄 태도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 요양보호사의 노인 돌봄 태도를 높이기 위하여 요양보호사의 안정적인 근무 환경과 더불어 사회적 인식 개선을 위한 교육프로그램의 적용이 필요하다.

주제어 : 요양보호사, 감정노동, 소진, 노인, 돌봄태도

Abstract The purpose of this study examine to identify the mediating attitudes toward the geriatric patient in the relation between emotional work and burnout. Data were collected by self-report questionnaires targeting 142 caregiver in D city and G city. Data were analyzed with SPSS/PC ver. 21.0 programs. There were significantly positive correlations between toward the geriatric patient, emotional work and burnout. As a result of analyzing the main factors affecting the level of care performance for attitudes toward caring the geriatric attentiveness, health state, work type appeared to be significant explanatory variables, and this model's explanatory power was 31%. Therefore, it is necessary to apply the education program to improve the social awareness in addition to the stable work environment of the nursing care provider in order to raise the attitude of the caregiver to care for the elderly.

Key Words : Caregiver, Emotional work, Burnout, Geriatric, Care attitudes

1. 서론

1.1 연구의 필요성

2017년 건강보험관리공단 발표에 의하면 65세 이상 노인 인구의 증가율은 전년도 대비 5.3%, 노인요양시설 증가

율은 재가시설 6.1%, 시설기관 2.3%로 나타났다[1,2]. 이곳에서 전문적인 노인수발업무를 수행할 직군으로 요양보호사 제도가 2008년부터 도입되어 시행되고 있다[3,4]. 이러한 사회적 현상은 노인 스스로도 노년기에 거동이 불편해질 경우 가족이 아닌 재가 서비스 혹은 노인요양시설 이용을

*Corresponding Author : So-Young Lee(108959@naver.com)

긍정적으로 보고 있어 노인부양에 관한 사회적 인식 변화와 더불어 요양보호사의 돌봄 태도에 관한 중요함을 동시에 시사하고 있다[1,5].

요양보호사의 노인수발 업무의 성공 여부는 노인 돌봄 서비스 질을 평가하는 성공의 열쇠이자 노인 삶의 질을 결정하는 중요한 요소로 요양보호사의 업무 만족을 결정하는 요인으로 볼 수 있다[6,7]. 현재 노인전문 요양 시설입소자 2.5명당 1명의 요양보호사가 노인을 담당하며 88%의 요양보호사가 시간제 파트타임으로 근무하고 있으며, 지역과 규모에 따른 차이는 있으나 월평균 근로시간은 84시간, 급여는 40-70만원으로 열악한 복지 상황을 보이고 있다 [1-3,6,7]. 또한, 시설 요양보호사 92.9%, 재가센터 요양보호사 96.8%가 평균 50대 여성들로 이들은 언어폭력(70.3%)과 신체적 폭력(56.1%)을 경험하며 자신의 직무에 관한 감정적 소진을 경험하고 있다[5,7]. 하지만 이러한 행동을 당연한 노인성 질환의 일부로 여기며 이해하고 섬겨야 하는 업무로 강요당하는 과정에서 요양보호사들은 극심한 감정노동을 경험하고, 이러한 감정노동은 소진으로 연결되어 업무에 관한 불만족을 경험하게 된다[7,8]. 또한, 요양보호사는 노인 돌봄 업무 수행에서도 자신의 의견보다는 관리 책임자의 지시를 따르는 수동적인 역할 수행과 사회적으로 낮은 인식과 함께 경험하는 역할갈등, 역할 소모성, 역할 과다 등에서 다양한 소진을 경험하고 있었다[9-11]. 그러나 요양보호사의 감정노동과 소진이 이들의 직무인 노인 돌봄 태도에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 관한 연구는 현재 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 요양서비스의 주체이며 요양서비스의 질을 결정하는 핵심인력인 요양보호사[1,12]의 감정노동과 소진이 노인 돌봄 태도에 미치는 영향의 정도를 파악하기 위해 시행되었다.

1.2 연구목적

본 연구의 목적은 요양보호사의 노인 돌봄 태도에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위한 연구이다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 요양보호사를 대상으로 감정노동과 소진이 노인 돌봄 태도에 미치는 영향요인을 검증하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

연구대상은 D시, K도 요양센터 4곳에서 6개월 이상 재직 중이면서 현장에서 노인 돌봄 직무를 수행하는 요양보호사를 대상으로 하였다. 또한, 6개월 미만이거나 중도에 이직한 요양보호사의 경우 본 연구에서 제외하였다. 요양표본 수는 G*power 3.1.9를 이용하여 다중회귀분석에 필요한 유의수준 0.05, 효과 크기 0.15, 검정력 0.90, 그리고 투입할 예측 변수의 7개로 산정하여 표본 수는 130명이었으나, 탈락률을 고려하여 160을 배부하여 151부(94.3%)를 수거하여, 최종 분석은 142부(88.75%)를 사용하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 감정노동

본 연구에서 Grandey[13]의 감정노동의 빈도(2문항), 감정노동의 주의 정도(2문항), 감정노동의 다양성(2문항), 감정노동에 따른 감정적 부조화(2문항)로 구성된 총 8문항으로 리커트 5점 척도로 구성되어 있다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .735$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .862$ 이었다.

2.3.2 소진

본 연구에서는 Golembiewski 등[14]의 소진척도로 감정적 고갈(7문항), 비인격화(8문항), 자아 성취감 저하(8문항)로 구성된 총 23문항의 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 소진을 높게 경험하고 있음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .964$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .859$ 이었다.

2.3.3 노인 돌봄 태도

노인 돌봄 태도는 Sanders 등(1984)과 Maxwell 등(1980)의 도구를 Jung[15]이 노인요양시설 종사자에 맞도록 용어와 문항을 수정 보완한 도구로 총 17문항에 5점 리커트 척도이며 17~85점으로 점수가 높을수록 노인 돌봄 태도가 긍정적임을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .964$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .873$ 이었다.

2.4 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 D시, K도 요양센터 4곳에서 담당자에게 먼저 설문에 관한 설명 후 협조를 구한 뒤 연구자가 직접 대상자에게 연구에 관한 목적을 설명하고 연구 참여 동의를 받고 밀봉된 설문지를 배포하여 요양보호사에게 일주일 후 연구

자가 직접 방문하여 밀봉된 설문지를 수거하였다. 연구대상자는 요양센터에서 6개월이상 근무한 대상자 중 편의 추출하여 본 연구의 목적을 설명한 후 연구를 이해하고, 연구에 참여하기로 동의한 대상자로 하였다. 자료수집은 2018년 12월 1일부터 30일간이었다.

2.5 자료 분석

본 연구는 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 대상자의 일반적 특성의 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 둘째, 대상자의 일반적인 특성에 따른 차이는 t-test, ANOVA로 분석하고, 사후검정은 Scheffe`s test를 시행하였다. 셋째, 대상자의 감정노동, 소진, 노인 돌봄 태도 간의 관계는 Pearson`s Correlation Coefficient로 하였다. 넷째, 노인 돌봄 태도의 영향요인은

Multiple regression analysis로 시행하였다.

3. 연구결과

3.1 요양보호사의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같았다. 여자가 86.6%, 나이는 평균 59.47세이며 56~60세가 38.0%, 종교는 ‘있다’가 84.5%이었다. 학력은 고등학교 졸업이 47.2%, 건강상태는 ‘보통이다’가 48.6%, 총 경력은 평균 4.63년이며, 3년 미만인 39.4%, 현 경력은 평균 20.1개월 이고, 30개월 미만이 71.1%로 나왔다. 이직경험은 평균 1.4회, 이직경험 1회가 41.5%로, 근무형태는 시간제가 51.4%, 월급은 60~99만원이 34.5%로 나왔다.

Table 1. General Characteristics and Difference of study variables (N=142)

Variables	Categories	n(%)	Emotional work		Burnout		Attitudes toward caring the geriatric	
			M±SD	t or F(p)	M±SD	t or F(p)	M±SD	t or F(p)
Gender	Female	123(86.6)	3.21± .74	-0.778 (.438)	2.51± .46	0.255 (.799)	3.93± .39	-0.416 (.678)
	Male	13.4(13.4)	3.36± .73		2.48± .50		3.97± .44	
Age	≥ 49a	12(8.5)	3.40± .40	4.811 (.001) b,c>e	2.50± .27	1.590 (.180)	3.98± .52	2.940 (.023) c>e
	50~55b	25(17.6)	3.54± .58		2.69± .59		3.88± .48	
	56~60c	54(38.0)	3.35± .69		2.52± .36		4.04± .34	
	61~65d	30(21.1)	3.04± .84		2.41± .53		3.93± .39	
	≤ 66e	21(14.8)	2.74± .78		2.40± .50		3.71± .23	
	M±SD	59.47±7.36						
Religion	Yes	120(84.5)	3.18± .78	-3.160 (.002)	2.49± .49	-0.707 (.481)	3.94± .38	0.556 (.579)
	No	22(15.5)	3.50± .33		2.57± .33		3.89± .41	
Education	≥ Elementary Schoola	11(7.7)	2.77± 1.15	3.105 (.029)	2.19± .63	3.338 (.021)	3.78± .32	1.387 (.247)
	Middle Schoolb	49(34.5)	3.11± .73		3.43± .51		3.89± .34	
	High Schoolc	67(47.2)	3.32± .63		2.57± .35		4.00± .43	
	≤ Colleged	15(10.6)	3.53± .72		2.68± .52		3.93± .45	
Health State	Very Gooda	13(9.2)	3.00± .89	1.930 (.128)	2.28± .55	1.703 (.169)	4.31± .42	6.625 (.000) a>c
	Goodb	48(33.8)	3.41± .58		2.56± .41		2.00± .42	
	Moderatec	69(48.6)	3.13± .78		2.48± .45		2.83± .31	
	Badd	12(8.5)	3.38± .83		2.67± .61		3.89± .45	
Total Career (year)	≥ 3	56(39.4)	3.30± .79	0.403 (.449)	2.48± .50	0.159 (.853)	3.91± .34	1.191 (.307)
	4~6	50(35.2)	3.20± .70		2.52± .46		4.01± .41	
	≤ 7	36(25.4)	3.17± .71		2.53± .43		3.89± .45	
	M±SD	4.63± 2.79						
Now Career (month)	≥ 30	101(71.1)	3.31± .71	1.836 (.163)	2.54± .45	3.008 (.053)	3.95± .40	1.190 (.307)
	31~70	30(21.1)	3.03± .86		2.33± .49		3.96± .35	
	≥ 71	11(7.7)	3.08± .62		2.64± .49		3.76± .48	
	M±SD	20.1± 0.79						
Turnover Experience	None	58(40.8)	3.21± .67	1.037 (.378)	2.55± .46	0.391 (.759)	3.91± .39	0.364 (.779)
	1	59(41.5)	3.16± .90		2.46± .54		3.94± .37	
	2	14(9.9)	3.54± .33		2.51± .18		4.03± .60	
	≥ 3	11(7.7)	3.33± .43		2.49± .30		3.95± .21	
Work Type	Permanenta	52(36.6)	3.23± .68	12.251 (p<.005) a,c>b	2.52± .47	6.157 (.003) a,c>b	4.07± .38	5.731 (.004) a>c
	Contractb	17(12.0)	2.49± 1.20		2.15± .64		3.96± .40	
	Part timec	73(51.4)	3.41± .51		2.58± .37		3.83± .38	
Salary (10,000 won)	≥ 59a	42(29.6)	3.42± .62	3.847 (.024) a>b	2.59± .47	2.776 (.066)	3.82± .36	6.324 (.002) c>b, b>a
	60~99b	49(34.5)	3.01± .83		2.38± .51		3.88± .37	
	≥ 100c	35.9(35.9)	3.29± .69		2.56± .40		4.09± .41	
	M±SD	84.4±35.4						

3.2 요양보호사의 감정노동, 소진, 노인돌봄태도의 정도
 감정노동, 소진, 노인 돌봄 태도의 정도는 Table 2와 같다. 감정노동은 3.23± .74점이며, 하부요인은 주의정도 3.61± .90점, 빈도 3.52± .99점, 다양성 2.93± .92점, 감정적 부조화 2.86± .83점의 순으로 나타났으며, 소진은 2.51± .46점이고, 하부요인은 자아 성취감 저하 3.41± .54점, 감정적 고갈 2.42± .58점, 비인격화 1.68± .54점의 순으로 나타났다. 노인 돌봄 태도는 3.94± .39점으로 나왔다.

Table 2. Level of Emotional work, Attitudes toward the geriatric patient, Burnout in Caregiver (N=142)

Variables		M±SD
Emotional work	Frequency	3.52± .99
	Attentiveness	3.61± .90
	Variety	2.93± .92
	Total	3.23± .74
Burnout	Emotional dissonance	2.86± .83
	Total	3.23± .74
	Emotional deficiency	2.42± .58
	Non-personality	1.68± .54
Attitudes toward caring the geriatric	Decrease in self-achievement	3.41± .54
	Total	2.51± .46
	Emotional deficiency	2.42± .58
	Total	3.94± .39

3.3 요양보호사의 감정노동, 소진, 노인 돌봄 태도의 상관관계

대상자의 노인 돌봄 태도는 Table 3으로 나타났으며, 감정노동 중 주의 정도($r=-.218, p<.001$), 다양성($r=-.171, p<.001$)에서 소진에서는 감정적 고갈($r=-.322, p<.001$)과

비인격화($r=-.469, p<.001$), 자아 성취감 저하($r=-.267, p<.001$)에서 유의한 부적 상관관을 보였다.

3.4 요양보호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 노인 돌봄 태도, 소진의 차이

대상자의 변수 간의 차이는 Table 1로 나타났으며, 감정노동은 나이($F=4.811, p<.001$), 종교($t=-3.160, p=.002$), 근무형태($F=12.251, p<.001$), 월급($F=3.847, p<.001$)에 따라 차이를 보였고, 사후검정 시 나이는 50-55세와 56-60세가 66세 이상보다 유의한 차이를 보였고, 종교가 '없다'가 '있다' 보다 유의한 차이를, 근무형태는 정규직과 시간제가 계약직보다 유의한 차이가 있었고, 월급의 경우 59만원 미만인 60-99만원 보다 유의한 차이가 있었다. 소진은 근무형태($F=6.157, p=.003$)에서 유의한 차이를 보였고, 정규직과 시간제가 계약직보다 차이를 보였다. 노인 돌봄 태도는 나이($F=2.940, p=.023$), 자가건강($F=6.625, p<.001$), 근무형태($F=5.731, p=.004$), 월급($F=6.324, p=.002$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 사후검정 결과 '55-60세'가 '66세 이상'보다 정적인 차이를, 자가건강은 '매우 좋다'가 '보통이다', 근무형태는 '정규직'이 '시간제'보다, 월급은 '100만원 이상'이 '60-99만원' 보다, '60-90만원'이 '59만원 미만'보다 정적인 차이를 보였다.

Table 3. Correlations among study variables (N=142)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	.861**	1								
3	.877**	.784**	1							
4	.795**	.531**	.588**	1						
5	.706**	.436**	.453**	.457**	1					
6	.556**	.442**	.551**	.431**	.379**	1				
7	.359**	.150 (.075)	.244**	.184*	.275**	.720**	1			
8	.021 (.807)	.162 (.054)	.094 (.267)	.059 (.488)	.157 (.062)	.530**	.608**	1		
9	.641**	.621**	.683**	.462**	.289**	.706**	.123 (.143)	.165*	1	
10	-.143 (.090)	-.218**	-.171*	-.118 (.163)	-.069 (.418)	-.120 (.153)	-.322**	-.469**	-.267**	1

1. Emotional work 2. Frequency 3. Attentiveness 4. Variety 5. Emotional dissonance 6. Burnout 7. Emotional deficiency 8. Non-personality 9. Decrease in self-achievement 10. Attitudes toward caring the geriatric

3.5 요양보호사의 노인 돌봄 태도의 영향을 미치는 융합적인 요인

요양보호사의 노인 돌봄 태도에 영향을 미치는 융합적 영향요인을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 시행하였으며 Table 4로 나타났다. 노인 돌봄 태도와 유의한 상관관계를 보인 감정노동의 주의 정도와 다양성과 소진을 넣었고, 일반적인 특성에서는 나이, 자가건강, 근무형태, 월급을 변수로 투입하였다. 노인 돌봄 태도의 회귀 모형은 F값 8.346으로 유의하였고, 설명력은 31.9%였다. 잔차의 독립성 검증을 위해 Durbin-Watson test 1.621로 오차의 자기 상관성이 없는 것으로 나타났으며, 독립변수 간의 다중공선성을 확인해 본 결과 VIF는 1.077-2.053으로 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없었다. 요양보호사의 노인 돌봄 태도에 영향을 미치는 융합적인 요인을 분석한 결과 감정노동의 주의 정도, 근무형태, 건강상태의 순이었다.

Table 4. Factors Influencing Attitudes Toward Caring the Geriatric of Subjects (N=142)

Variables	B	SE	β	t	p
Attentiveness	-.245	.071	-.338	-3.475	.001
Health State	-1.00	.038	-.195	-2.643	.009
Work Type	-.094	.046	-.220	-2.057	.042
R ² =36.3, Adjusted R ² =31.9, F=8.346, p<001					

4. 논의 및 제언

요양보호사의 노인 돌봄 태도에 영향을 미치는 융합적인 영향요인을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 시행하였다.

요양보호사의 감정노동은 노인장기요양시설, 요양병원, 방문요양서비스[15-17]의 선행연구들은 본 연구결과보다 낮게 나타났다. 이런 연구결과는 감정노동은 근무환경보다 연령, 종교, 근무경력, 근무시간, 임금수준, 근무형태 등의 다양한 요인에서 감정노동이 영향을 받고 있다는 것을 알 수 있었고, 본 연구결과에서도 학력을 제외한 연령, 종교, 근무형태, 임금이 차이를 보인 변수로 선행연구[15-17]와 같은 결과이다. 이 중 감정노동의 주의 정도와 빈도가 선행연구[15-17]와 같이 높은 결과를 보였다. 요양보호사는 대상자와 갖는 상호작용을 하는 과정에서 언어적 폭력과 신체적 폭력이 나타나고 있음에도 사회적으로 바람직한 감정표현을 강요받으며, 자신의 감정을 표현하기 어렵다[8]. 이 외에도, 요양보호사는 노인 돌봄에 중요한 인력임에도 불구하고 수동적으로 수행하여야 하는 직무환경 역시 감정노동에

영향을 미친다고 할 수 있다[8].

요양보호사의 소진은 요양병원, 노인장기요양시설, 방문요양서비스[15-17]의 결과와 본 연구결과가 유사하게 나타났다. 소진에서는 자아 성취감 저하, 감정적 고갈, 비인격화 순의 정도로 나타났고, 이는 요양서비스의 주요 인력으로 요양보호사를 들고는 있으나 실제 현장에서는 관리책임자에 의한 수동적인 직무 수행을 하는 결과로 보여진다[9]. 요양보호사의 직무에 관한 성과를 상승은 감정노동과 소진의 감소를 위한 내부적인 노력이 무엇보다 중요한 요소[18]이며, 내부적인 관리가 요양보호사의 직무인 노인 돌봄 태도의 긍정적인 요인으로 작용이 가능할 것이다. 그러나 추후 구체적으로 직무환경을 구분하여 소진의 요인을 반복연구할 필요성이 있다.

노인 돌봄 태도는 요양보호사를 대상으로 한 선행연구[19]와 같이 높게 나타났으며, 도구가 같은 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구[20]에서도 높게 나타나 노인 돌봄 직군의 경우 돌봄에 관한 직업의식이 높은 것을 보여주고 있다. 그러나 노인 돌봄 태도에 관한 의식이 높다고 해도 이들에게 계속된 감정노동과 소진이 반복된다면 이직으로 연결되어 직무를 전문적으로 수행할 수 있는 전문직의 부족을 초래하게 되어, 질 높은 요양서비스의 제공이 힘들어질 수 있다[19]. 노인 돌봄 태도에 영향을 미치는 요인으로 감정노동의 주의 정도, 자가건강상태, 근무형태로 나왔는데 이는 선행연구[20]의 요인인 연령, 경력, 노인에 관한 경험 정도로 본 연구결과와 유사하다고 할 수 있다. 요양보호사의 평균 연령이 50대 여성으로 노인에 관한 경험을 직·간접적으로 하였고, 연령에서도 다른 직군보다 높아 선행연구의 간호사를 대상으로 수행한 사후검증 결과와 유사하다고 할 수 있다. 그러나 연구대상자의 특성인 중년여성으로서 경험하는 신체적인 조건이 노인 돌봄 태도에도 영향을 미친다는 것은 요양보호사들의 자가건강관리에 관심을 두는 것이 필요해 보인다. 요양보호사의 노인 돌봄 태도를 긍정적으로 향상을 위해서는 현재 요양보호사의 구성이 50대 여성인 특성을 고려하여 이들의 자가건강에 관한 지속적인 관리로 경력이 단절되지 않도록 하는 것이 중요하다. 또한, 선행연구[21]에서도 요양보호사의 근무환경이 정규직인 경우가 더욱 노인에 대한 태도가 긍정적으로 나타나 요양보호사의 근무환경이 안정화가 무엇보다도 노인 돌봄 태도에 주요한 영향을 미칠 수 있는 요인임을 나타내고 있다.

요양보호사의 노인 돌봄 태도를 함양하기 위해서는 감정노동을 낮추고, 자가 건강 관리를 향상의 시너지를 높이기

위한 전략으로 교육프로그램 개발과 근무형태의 안정적인 변화가 요구된다. 본 연구에서는 소진이 노인 돌봄 태도의 요인으로는 나타나지 않았으나, 선행연구[22]에서는 소진이 요양보호사의 직무와 관련이 있다고 하여 소진이 요양보호사의 노인 돌봄 태도에 미치는 요인으로 확인할 수 있다. 이는 추후 반복적인 연구로 재확인해 볼 필요가 있어 보인다. 요양보호사의 노인 돌봄 태도의 다양한 예측요인을 규명하는 후속연구가 필요해 보이며, 노인 돌봄 시 자기주장을 효율적으로 할 수 있는 교육 중재 프로그램의 개발 및 적용을 제안한다. 그러나 본 연구는 일부 지역의 요양보호사를 편의 추출하여 측정된 것이므로 연구결과를 확대해석하는데 제한점이 있다.

REFERENCES

- [1] National Health Insurance Service. (2017). *Long Term Care Insurance Statistical Yearbook*.
- [2] Statistics Korea. (2018). *Korea's Social Trends 2018*.
- [3] Ministry of Health & Welfare. (2018). *Guidelines for training Caregiver in 2018*.
- [4] National Health Insurance Service. (2009). *National Survey of Caregiver*.
- [5] Y. J. Yi & K. H. Park. (2012). Influencing Factors on Service Quality of Care Helpers Working for the Elderly in Long Term Care. *Korean Journal Occupational Health Nursing*, 21(2), 145-153. DOI : 10.5807/kjohn.2012.21.2.145
- [6] Ministry of Health & Welfare. (2014). *Standards teaching materials for Caregiver*.
- [7] H. K. Choi. (2014). *A Study on the effect of the attitude on the elderly in the geriatric facilities and job satisfaction by care helpers on the quality of service*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu.
- [8] S. J. Chang. (2015). *A Study on the Actual Conditions and Treatment Improvement of Care Workers in Daejeon*. Daejeon Development Institute.
- [9] Y. M. Jeong & Y. S. Kang. (2010). The Effect of job Stress and Burnout by Job Environment of Caregivers on Job satisfaction. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 11(10), 2688-2699.
- [10] J. O. Kim, H. Moon & O. I. Park. (2018). Moderating Effects of Self Efficacy on the Relationship between Emotional Labor and Burnout of Care Helper. *Health and Social Welfare Review*, 38(1), 2018, 302-334
- [11] H. Moon. (2010). The Mediator Effect of Coping Strategies in the Relationship between Care Givers' Job Stress and Burnout. *Korean Journal. Community Living Science*, 21(3), 341-350.
- [12] J. Kim & S.Y. Lee. (2013). A Study on Care Workers' Job Performance and Competency at Long-Term Care Homes. *Health and Social Welfare Review*, 33(2), 243-273.
- [13] A. Grandey. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Psychology*, 5(1), 95-110.
- [14] R. T. Golembiewski, K. Scherb & A. Boudreau. (1993). *Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- [15] H. Y. Joung. (2011). *The Effect of Senior Simulation Program in Elderly Care Attitudes of the employees working for Elderly Care Facilities, the understanding of the aged, job satisfaction, and job performance*. Master's degree. Kangwon National University. Seoul.
- [16] G. G. Choe & K. Yu. (2018). The Effects of the Role Stress and Emotional Labor on Burnout of Caregivers at Long-term Care Facilities for the Elderly: Mediating Effects of Mindfulness. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 73(4), 55-86.
- [17] S. C. Youn, S. H. Kwon & H. J. Kang. (2016). The Influence of Emotional Labor, Job Stress, and Burnout on Turnover Intention of Care Worker's at Long-Term Care Hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(5), 428-440. DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.5.428
- [18] J. S. Lee & S. H. Lee. (2017). A Study on the Effects of Internal Marketing Factors to Job Satisfaction, Emotional Labor, and Organizational Commitment of the Elderly Care Facility Employee. *Journal of Digital Convergence*, 15(4), 251-258. DOI : 10.14400/JDC.2017.15.4.251
- [19] D. H. Kang & S. J. Hong. (2013). A Study on the Influence of the Working Conditions of Health Caretakers on Their Exhaustion. *Journal of 21st Century Social Welfare*, 10(1), 171-191.
- [20] K. I. Park & J. A. Kwon. (2014). Influence the Elderly Caregivers Conflict and Care Attitudes in Elderly Nursing Homes on Their Turnover Intention. *Journal*

of Welfare for the Aged, 63,149-173.

- [21] K. G. Park. (2016). Convergence Approach about the Knowledge, Attitude toward the Elderly, and Competence of Carers. *Journal of Digital Convergence*, 14(9), 399-406.

DOI : 10.14400/JDC.2016.14.9.399

- [22] Y. K. Kim & S. H. Kwon. (2017). Effects of Empathy and Attitude in Caring for Elders by Nurses in Geriatric Nursing Practice in Long-term Care Hospitals. *Journal Korean Gerontol Nursing*, 19(3), 203-213.

DOI : 10.17079/jkgn.2017.19.3.203

이 소 영(So-Young Lee)

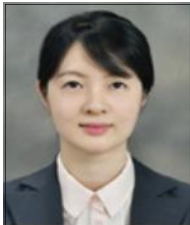
[정회원]



- 2017년 2월 : 한양대학교 일반대학원 간호학과 (박사수료)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 경운대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 영양병원, 간호사, 도덕, 재직의도
- E-mail : 108959@naver.com

홍 주 영(Ju-Young Hong)

[정회원]



- 2017년 2월 : 한양대학교 일반대학원 간호학과(박사수료)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 경운대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 응급간호, 간호교육, 노인간호
- E-mail : barn007@naver.com