

## The Relationship Between Resilience and Job Burnout of Life Support Workers Performing Care Services for the Elderly - Focusing on the Mediating Effect of Job Enthusiasm -

Kyung-Sook Kim\*

\*Professor, Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology, Gwangju, Korea

### [Abstract]

Single The purpose of this study was to present theoretical and policy discussions and their implications for the relationship between the variables by reviewing the results of previous studies related to resilience, job burnout, and job enthusiasm so far, reflecting the lack of previous studies on life support workers. For this purpose, the level of perception of life support workers performing care services for the elderly was analyzed. As a result of the analysis, it was found that the resilience of life support workers affects job burnout and job enthusiasm, and job enthusiasm affects job burnout. In addition, job enthusiasm was found to have a mediating effect in the relationship between resilience and job burnout. Reflecting the results of this analysis, the necessity of management for resilience, job enthusiasm, and job burnout of life support workers was emphasized, and the limitations of the study and future research tasks were also presented.

▶ **Key words:** Care service for the elderly care serviceLifeguard, Resilience, Job engagement, Job burnout

### [요 약]

이 연구는 노인돌봄서비스 생활지원사에 대한 선행연구들이 부족한 점을 반영해 회복탄력성과 직무소진 그리고 직무열의와 관련된 선행연구의 결과들을 검토하여 이들 변수들 간의 관계에 대한 연구결과에 따른 이론적·정책적 논의와 시사점을 제시하는데 연구의 목적을 두었다. 이를 위해서 노인 돌봄서비스 수행 생활지원사들을 대상으로 그들의 인식수준을 분석하였다. 분석결과, 생활지원사의 회복탄력성은 직무소진과 직무열의에 영향을 미치고, 직무열의는 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 직무열의는 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 반영하여 생활지원사의 회복탄력성, 직무열의, 직무소진에 관리의 필요성을 강조 하였으며, 연구의 한계점과 향후 연구과제에 대해 제시하였다.

▶ **주제어:** 노인돌봄서비스, 생활보호사, 회복탄력성, 직무소진, 직무열의

- 
- First Author: Kyung-Sook Kim, Corresponding Author: Kyung-Sook Kim
  - \*Kyung-Sook Kim (kkysuk1@hanmail.net), Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology
  - Received: 2022. 03. 10, Revised: 2022. 04. 12, Accepted: 2022. 04. 13.

## I. Introduction

급증하는 노인인구의 증가에 따른 고령화 사회로 인한 노인 돌봄에 대한 정부의 개입으로 나타난 제도는 2007년 시행된 보건복지부 노인 돌봄 사회서비스와 2008년 노인 장기요양보험제도이다. 그에 정부는 돌봄에 대한 전문적인 서비스 제공의 필요성에 따라 독거노인에 대한 ‘요양보호사’, ‘노인 돌보미’, ‘생활관리사’ 등의 새로운 노인 돌봄관련 직업들을 만들게 되었다.

그 후 2020년 노인돌봄서비스 개편으로 노인맞춤돌봄서비스 제도가 시행되면서 ‘생활지원사’라는 새로운 돌봄 관련 직종이 생겨났다.[1]

생활지원사와 관련한 선행연구로는 사회적 지지를 매개 변수로 사용하여 독거노인생활지원사의 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 매개효과의 영향을 분석한 연구,[2] 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사들을 대상으로 면접 조사를 통하여 노인돌봄 서비스의 질적 수준을 제고하기 위하여 효과적이고 안정적인 식생활 지원의 경험적 기초 자료를 제시한 연구,[3] 직무스트레스와 사회적지지를 매개변수로 사용하여, 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사들을 대상으로 하여 그들의 감정노동수준과 직무만족 간의 관계를 실증분석한 연구,[4] 생활지원사들을 대상으로 직무교육의 효과 그리고 조직지원인식의 매개효과 분석을 통하여 노인맞춤돌봄서비스 수준의 제고에 관한 연구,[5] 노인 돌봄서비스 제공자인 생활지원사의 노동환경에 대한 분석과 그들의 지위 개선방안에 관한 연구,[6] 노인맞춤돌봄서비스 제공자인 생활지원사의 근로환경과 소진 그리고 직업만족 간의 관계에 대한 실증분석을 통하여 소진에 미치는 영향을 분석한 연구[7] 등이 있다.

이 연구의 주제와 관련하여 회복탄력성과 직무소진, 직무열의의 변수와 관련된 선행연구들을 살펴보면, 회복탄력성과 직무열의 간의 관계에 대해서는 문인오·박숙경·정정미, 2013[8], 강민경, 2020[9], 이명성, 2020[10], 김정하, 2020[11]의 연구, 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 대해서는 김성환, 2017[12], 신운정, 2020[13], 남경옥, 2020[14]의 연구, 직무열의와 직무소진 간의 관계에 대해서는 장미영·리상섭, 2020[15], 김성용·안성익, 2021[16] 등이 있다.

위에서 살펴 본 바와 같이 생활지원사와 관련한 지금까지의 선행연구의 특징은 주로 최근에 진행되었으며, 다수의 연구가 진행되지 않아 아직은 생활지원사에 대한 다양한 연구를 찾아보기가 어려우며, 특히 본 연구 변수인 회복탄력성과 직무소진, 직무열의의 변수와 관련된 선행연구들은 찾아보기가 어렵다.

이렇듯 생활지원사에 대한 선행연구들이 부족한 점을 반영하여 회복탄력성과 직무소진 그리고 직무열의와 관련된 선행연구의 결과들을 검토하여 이들 변수들 간의 관계를 생활지원사의 특성과 연결하여 연구결과에 따른 이론적·정책적 논의와 시사점을 제시하고자 한다. 이러한 연구목적에 의하여 생활지원사들을 대상으로 회복탄력성과 직무소진에 대한 인식분석과 변수들 간의 관계를 실증분석하고자 한다.

이에 따른 연구문제로는 첫째, 생활지원사의 회복탄력성은 직무소진과 직무열의에 어떠한 영향을 미치는가?, 둘째, 생활지원사의 직무열의는 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가? 셋째, 생활지원사의 직무열의는 회복탄력성과 직무소진의 관계에서 매개효과가 있는가?

## II. Theoretical background

### 1. The significance of life support staff

생활지원사가 되고자 희망할 경우에 기본적으로 우대 자격요건은 장기요양방문요양서비스 제공자의 겸직을 금지하고 있으며, 요양보호사·사회복지사의 자격증을 소지하거나 노인맞춤돌봄서비스 수행을 위한 역량과 의지를 갖춘 자를 대상으로 하고 있다.

이러한 생활지원사는 국가에서 노인돌봄과 관련된 직무교육을 이수한 후에 기초생활수급자인 노인, 1인 가구 노인 즉 독거노인 등 일상적인 생활을 하기 어려운 노인들의 주거지를 방문하여 안전지원과 일상생활지원 등의 돌봄서비스를 제공한다. 생활지원사의 노인돌봄 업무와 관련된 구체적인 내용은 <표 1>과 같다.

Table 1. life support staff's work

general work	
-providing life support services	
-management of customized care system for the elderly	
-cooperation between social workers and related services	
-monitoring changes in user status	
-recommendation for application related to long-term care services	
-other deaths, accidents, etc	
	division
safety supporting	visiting safety support
	phone safety support
	direct service
	Safety and safety confirmation information(Providing information on social, disaster safety, health and welfare)
	life safety check(Safety and hygiene checks)
	companion(motional support)
	safety and safety information provision emotion support, companion

social participation	social relationship improvement program	rest and recreation lifelong education activities cultural activities
	self-help group	self-help group
education for living	physical health	nutrition, health and health education
	mental health	depression prevention, cognitive activity program
support for daily life	support for mobile activities	going out with me
	lyrics support	eating care, cleaning care

2021년 기준, 독거노인들을 위한 돌봄서비스 제공은 월요일부터 금요일까지 주5일 동안(주 25시간 : 하루 5시간 보통 09:00~15:00) 돌봄서비스를 제공하며, 생활지원사 1명당 약 14명~18명의 노인들을 배정받아서 해당 노인들을 관리와 지원 등의 돌봄서비스를 지원한다. 생활지원사 급여는 보건복지부 기준 2021년의 경우 1,137,090원으로 책정되었으며, 4대 보험이 제공된다.

## 2. Relationship between variables

회복탄력성에 대해서 Wagnild & Young, 1993[17]은 스트레스를 경험함으로써 나타나는 부정적인 효과를 완화하고 상황에 대한 대처 능력수준을 높여 주는 긍정적인 성격이자 스트레스지수를 감소시키는 능력으로 정의하였다.

직무열의란 “어떠한 사건이나 목표에 대해서 그것을 달성하고자 하는 일시적인 노력의 현상이기보다는 개인의 담당직무와 관련하여 긍정적 심리상태가 유지되면서 조직구성원들이 부여된 역할에 개인들의 모든 것을 투입하는 것”을 말한다.[18]

반면에 상반되는 개념적 특징을 갖고 있는 직무소진은 “조직구성원이 담당업무를 처리하는데 있어서 감정을 필요로 하는 상태에서 나타나는 누적된 스트레스로 인한 심리적인 증상”이라고 할 수 있다.[19], [20] 따라서 직무소진은 직무에 대한 비열의적인 상태로도 말할 수 있다.

회복탄력성과 직무열의 간의 관계에 대해서는, 문인오, 박숙경, 정정미(2013)는 병원, 종합병원, 상급종합병원에서 근무하고 있는 임상간호사들을 대상으로 회복탄력성과 직무열의 간의 관계에 대한 실증분석 결과, 회복탄력성은 직무열의를 증가시키는 것으로 나타났다.[21]

강민경(2020)항공사 객실승무원들을 대상으로 하여 객실승무원의 회복탄력성이 그들의 직무열의에 미치는 영향 관계를 분석한 결과, 객실승무원들의 회복탄력성이 직무열의에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.[22]

이명성(2020)은 직무요구-자원 이론의 관점을 대입하여 판매원(금융 및 보험 산업 종사 판매원)들의 회복탄력성과 직무열의 간의 관계에 대한 실증분석 결과, 연구대상자인 판매원의 회복탄력성은 직무열의에 긍정적으로 작용하는 것으로 나타났다.[23]

김정하(2020)뷰티 서비스업(메이크업, 네일, 피부, 헤어 서비스업) 종사자의 회복탄력성과 직무열의 간의 관계에 대해 실증분석 결과는 회복탄력성의 구성요소 중 생활만족도, 원인분석력, 소통능력의 변수가 직무열의에 유의한 영향 요소로 나타났다.[24]

회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 대해서는, 김성환(2017)은 경찰청 소속 전국의 경찰공무원을 대상으로 하여 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 대한 실증분석 결과는 전체적으로 회복탄력성이 직무소진에 영향을 미치는 요인이라는 것을 확인하였다.[25]

신윤정(2020)은 어린이집의 보육교사와 유아교사들을 대상으로 한 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 대한 실증분석 결과, 회복탄력성은 직무소진과 유의미한 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.[26]

남경옥(2020)재가장기요양기관에서 근무하고 있는 방문요양보호사들을 대상으로 한 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에 대한 실증분석 결과, 회복탄력성의 구성요소 중 대인관계능력과 자기조절능력 수준이 높을수록 직무소진의 수준은 낮아지는 것으로 나타났다.[27]

직무열의와 직무소진 간의 관계에 대해서는 장미영·리상섭(2020)은 국내 서비스직 종사자 중에서 감정노동직업군에 종사하는 근로자들(AS기사 및 기타서비스직, 돌봄서비스직, 콜센터상담원 및 텔레마케터, 공공기관 및 민원서비스직)을 대상으로 직무열의와 직무소진 간의 관계에 대한 실증분석 결과, 고강도 및 저강도 감정노동직업 집단 모든 종사자들의 직무열의가 직무소진에 영향을 미치는 결과로 나타났다.[28]

김성용·안성익(2021)직무열의의 직무소진에 대한 영향 관계를 분석하기 위하여 국내 대기업 및 중소기업 사원들을 대상으로 실증분석 결과는 직무열의의 직무소진 간의 직접적인 영향관계는 나타나지 않았으나, 조절효과로 심리적 분리 변수가 작용하는 경우에는 직무열의의 직무소진 간에는 관계가 있는 것으로 나타났다.[29]

### III. Study Design

#### 1. Research Model and Hypothesis Setting

이 연구의 변수들 간의 구조적 관계인 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진과의 관계, 회복탄력성과 직무열의와의 관계, 직무소진과 직무열의와의 관계, 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진과의 관계에서 직무열의의 매개효과에 대한 영향성 수준을 분석하고자 하였다. 연구대상은 G광역시의 생활지원사 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

##### 1.1. Resilience and Job burnout

선행연구의 연구결과에 따라 회복탄력성은 직무소진에 긍정적 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 본 연구에서도 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진에 대하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성은 직무소진에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

##### 1.2. Resilience and Job engagement

선행연구의 연구결과에 따라 회복탄력성은 직무열의에 긍정적 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 본 연구에서도 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무열의에 대하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성은 직무열의에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

##### 1.3. Job engagement and Job burnout

선행연구의 연구결과에 따라 직무열의는 직무소진에 부정적 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 본 연구에서도 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 직무열의와 직무소진에 대하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 직무열의는 직무소진에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

##### 1.4. Mediating Effects of Job engagement

회복탄력성은 직무소진과 직무열의에, 직무열의는 직무소진에 영향을 미친다는 본 연구변수들과 관련된 선행연구의 결과를 반영할 때, 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에서 직무열의의 매개효과와 관련된 다음과 같은 가설을 설정하였다

가설 4. 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 직무열의는 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진과의 관계를 매개할 것이다.

#### 2. Measuring the Variables

노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진 간의 관계에서 직무열의의 매개효과를 분석하기 위해 본 연구에서 선정한 변수들에 대한 회복탄력성과 직무열의는 강민경(2020)의 연구에서 사용한 설문문항을[30], 직무소진은 남경옥(2020)의 연구[31]에서 사용하였던 측정항목들을 기초로 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 각 설문문항은 5점 Likert 척도를 사용하여 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 구성하였다. 설문문항에 대한 구체적인 내용은 <표 2>와 같다.

Table 2. Measuring the Variables

variable	questionnaire
resilience	I tend to recover slowly after having a hard time I have a lot of trouble completing my work while enduring stressful situations It takes me a long time to recover from stress I usually find it difficult to endure difficult times It takes a lot of time for me to overcome life failures
job engagement	When my work schedule approaches, I feel like I want to go work I feel like I'm full of energy while working I can work on it for a very long time I'm peaceful and mentally cheerful at work My job makes me challenging I'm passionate about my job. I'm proud of my work I have enough meaning and goals for tomorrow
job burnout	I'm tired after working hours I feel frustrated from my work I'm working too hard I'm worried that my current work is giving me a hard time emotionally I can't solve the problems of the elderly effectively

### IV. Analysis Result

#### 1. Reliability analysis

노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진 그리고 직무열의의 변수들에 대하여 본 연구에서 산출한 신뢰도계수는 회복탄력성은 Cronbach  $\alpha$ =.767, 직무소진은 Cronbach  $\alpha$ =.783, 직무열의는 Cronbach  $\alpha$ =.755로 나타나 신뢰도 수준은 높은 편임을 알 수 있었다.

#### 2. Factorial analysis

회복탄력성에 대한 5개 문항, 직무소진에 대한 5개 문항, 직무열의에 대한 8개 문항에 대한 요인분석결과 1개의 요인이 추출되었고, 회복탄력성, 직무소진, 직무열의는 각

각 전체 분산의 82.3%, 75.7%, 69.2%로 나타났다. 그리고 각 변수들의 요인 적재치가 0.5이상으로 나타나 변수들에 대한 측정도구들은 모두 타당성이 검증되었다.

Table 3. Factor analysis results.

measured variable	questionnaire	substantial discretion		
		1		
resilience	I tend to recover slowly after having a hard time	.812	-	-
	I have a lot of trouble completing my work while enduring stressful situations	.795	-	-
	It takes me a long time to recover from stress	.756	-	-
	usually find it difficult to endure difficult times	.737	-	-
	It takes a lot of time for me to overcome life failures	.696	-	-
job engagement	When my work schedule approaches, I feel like I want to go work		.844	-
	I feel like I'm full of energy while working	-	.817	-
	I can work on it for a very long time	-	.803	-
	I'm peaceful and mentally cheerful at work	-	.785	-
	My job makes me challenging	-	.724	-
	I'm passionate about my job.	-	.698	-
	I'm proud of my work	-	.656	-
job burnout	I have enough meaning and goals for tomorrow	-	.628	-
	I'm tired after working hours	-	-	.801
	I feel frustrated from my work	-	-	.792
	I'm working too hard	-	-	.746
	I'm worried that my current work is giving me a hard time emotionally	-	-	.675
I can't solve the problems of the elderly effectively	-	-	.663	

### 3. Verifying the Hypothesis

#### 1.1. Resilience and Job burnout

“노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성은 직무소진에 긍정적 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 1>을 검증하기 위하여 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향에 대해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과,  $p < 0.01$  유의수준에서 회복탄력성이  $\beta = .071$ ,  $t = -3.315$ 로 직무소진을 낮춰 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 <가설 1>은 채택되었다.

#### 1.2. Resilience and Job engagement

“노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성은 직무열의에 긍정적 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 2>를 검증

하기 위하여 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향에 대해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과,  $p < 0.01$  유의수준에서 회복탄력성이 직무열의에  $\beta = .068$ ,  $t = 3.183$ 로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 <가설 2>는 채택되었다.

#### 1.3. Job engagement and Job burnout

“노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 직무열의는 직무소진에 긍정적 영향을 미칠 것이다”라는 <가설 3>을 검증하기 위하여 직무열의가 직무소진에 미치는 영향에 대해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과,  $p < 0.01$  유의수준에서 직무열의가  $\beta = .080$ ,  $t = -3.715$ 로 직무소진을 낮춰 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 <가설 3>은 채택되었다.

Table 4. Test of hypothesis

independent variable	subordination variable	$\beta$	$t$	Sig.
Resilience	Job burnout	.071	-3.315	.000***
Resilience	Job engagement	.068	3.183	.000***
Job engagement	Job burnout	.080	-3.715	.000***

#### 1.4. Mediated effect of job enthusiasm

“노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 직무열의는 노인돌봄서비스 수행 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진과의 관계를 매개할 것이다.”라는 <가설 4>를 검증하기 위해 계층적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과,  $p < 0.01$  유의수준에서 1단계  $\beta = .423$ , 2단계  $\beta = .447$ , 3단계  $\beta = .215$ ,  $\beta = .301$ 으로 직무열의는 매개효과가 있는 것으로 나타나 <가설 4>는 채택되었다.

Table 5. Test of hypothesis

	1step			
Job engagement	1step	.423****	40.245	.299
	2step	.447***	14.175	.115
	3step(independent)	.215***	39.217	.159
	3step(subordination)	.301***		

## V. Conclusions

이 연구는 노인돌봄서비스를 수행하는 생활지원사에 대한 선행연구들이 미흡한 상황에서 생활지원사에 회복탄력성, 직무소진 그리고 직무열의 간의 관계를 생활지원사의 특성과 연결하여 이론적·정책적 논의와 시사점을 제시하고

자 하였다. 이를 위해 생활지원사들을 대상으로 회복탄력성과 직무소진에 대한 인식분석과 변수들 간의 관계를 실증분석 결과를 반영해 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 노인돌봄서비스를 수행하는 생활지원사 자격 및 업무에 대한 분석결과 생활지원사는 중장년층의 새로운 일자리 창출 사업이면서 고령화 사회에서 돌봄을 필요로 하는 노인들에 대한 돌봄 욕구도 충족시키는 것임을 알 수 있었다. 이러한 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고 상대적으로 생활지원사에 대한 노동조건은 매우 열악한 편이다. 따라서 돌봄노동자인 생활지원사의 역할에 대한 인식개선과 처우의 개선이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 효율적인 돌봄수혜자에 대한 노인별 맞춤형서비스가 제공되기 위해서는 노인들의 욕구에 대한 파악과 수요조사가 지속적으로 진행되어야 할 것이다. 또한 돌봄서비스 제공 계획에 의한 충분하고 효율적인 돌봄 행위를 기대할 수 있을 것이다.

셋째, 변수들 간의 실증분석 결과에서 알 수 있듯이 생활지원사의 회복탄력성이 감정노동자인 생활지원사에게 중요한 변수임을 알 수 있었다. 생활지원사들의 이직을 낮추기 위해서는 회복탄력성을 통한 직무열의를 유지시켜 직무소진을 완화시켜 주는 것이 하나의 대안이 될 수 있을 것이다.

넷째, 생활지원사들의 역량개발 수준을 높여 주기 위해서는 직무와 관련된 전문교육에 대한 대책이 필요하다. 그리고 공적인 차원에서 생활지원사의 감정노동 업무관련 스트레스를 완화시켜 주어서 직무만족을 높일 수 있는 방안도 모색해야 할 것이다.

지금까지의 시사점에도 불구하고 본 연구는 생활지원사에 대한 조사범위가 미흡하여 이 연구결과를 일반화하기에는 부족하다는 한계점을 가지고 있다. 따라서 향후에 진행될 생활지원사와 관련된 연구는 전국적으로 확대해 광범위한 연구가 진행되기를 기대해본다.

## REFERENCES

- [1] Jeong. E. J., "A Study on the Labor Environment and Status of Elderly Care Living Support Workers", Graduate School of Sogangl University, 2021.
- [2] K.S.S., "The Influence of Positive Psychological Capital on Job Satisfaction in Life Supporters for Senior Citizens Living Alone :With priority given to the mediation effects of social support", Graduate School of Hanyoung University, 2021.
- [3] Ryu. J.k., "A qualitative study on the dietary care experience of elderly life supporters", Graduate School of CHA University, 2021.
- [4] Park, J. Y·Yeom, D. M., "An Impact of Emotional Labor on Job Satisfaction in Care Management Supporters Under the Customized Care Services for Older Adults: Focusing on the Mediating Effect of Job Stress and Moderated Mediating Effect of Social Support", Journal of Social Welfare Policy and Practice, Vol. 7, No. 1, 2021. 3, pp.97-136.
- [5] Yang, J. S·Kim, K.H., "A Study on the Labor Environment and Status of Elderly Care Living Support Workers", Journal of Case Management Researc, Vol. 12, No. 1, 2021. 3, pp.23-45.
- [6] Jeong. E. J., "A Study on the Labor Environment and Status of Elderly Care Living Support Workers", Graduate School of Sogangl University, 2021.
- [7] Ju.K.H·Le.IJ·Kim.D.S., "A Study on Factors Affecting Burnout by Life Support Worker for Care Services for Elder", Journal of Humanities and Social science, Vol. 12, No. 4, 2021.
- [8] Moon. I. O·Park. S. K· Jung. J. M., "Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 19, No. 4, 2013, pp.525-535.
- [9] Kang. M. K., "TA Research on the Relationship among Resilience, Job Engagement, Organization Commitment for Cabin Crews", Graduate School of Korea Aerospace University, 2020.
- [10] Lee. M. S., "The Effects of Salesperson's Resilience and Social Capital on Work Engagement and Adaptive Selling Behavior: Focused on Job Demands-Resources Theory", Journal of Distribution and Logistics, Vol. 7, No. 4, 2020, pp.2383-5656.
- [11] Kim. J. H., "The Impact of Emotional Labor, Resilience and Psychological Well-being on Job engagement and Job Satisfaction of People Who Work in the Beauty Service Industry", Graduate School of Sungshin University, 2021.
- [12] Kim, S. H., "The Effects of Resilience of Police Officer on Burnout", Journal of Korean Public Security Administration Paper, Vol. 14, No. 3, 2017, pp.23-40.
- [13] Shin. Y. J., "TIInfluences of Early Childhood Teacher's Resilience on Job Burnout and Job Performance", Graduate School of Pukyong National University, 2020.
- [14] Nam. K. O., "Influence of home visiting care givers' resilience on their burnout-Focused on moderating effects of social support and self-efficacy-", Graduate School of Gachon University, 2020.
- [15] Jang. M.Y·Lee, S.S., "Structural Relationship between Authentic Leadership, Job Engagement, Job Burnout, and Turnover Intention among Workers in the Service Industry: Multi-Group Analysis by Emotional Labor Intensity", Journal of Vocational Education Research, Vol. 39, No. 6, 2020, pp.39-62.
- [16] KIM. S.S· AN. S.I., "Study on the Moderating Effect of Psychological Detachment between Work Engagement and Job Burnout", Korean Association of Industrial Business Administration, Vol. 36, No. 2, pp.73-89.

- [17] Wagnild, G. M. & Young, H. M. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, Vol. 1, No. 2, 1993, pp.165-178.
- [18] Kahn, W. A., Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, Vol. 33, No. 4, 1990, pp.692-724.
- [19] Maslach, C., & Jackson, S. E., The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, 1981, pp.99-113.
- [20] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B., Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol. 25, No. 3, 2004, pp.99-113.
- [21] Moon, I. O·Park, S. K· Jung, J. M., “Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 19, No. 4, 2013, pp.525-535.
- [22] Kang, M. K., “TA Research on the Relationship among Resilience, Job Engagement, Organization Commitment for Cabin Crews”, Graduate School of Korea Aerospace University, 2020.
- [23] Lee, M. S., “The Effects of Salesperson’s Resilience and Social Capital on Work Engagement and Adaptive Selling Behavior: Focused on Job Demands-Resources Theory”, *Journal of Distribution and Logistics*, Vol. 7, No. 4, 2020, pp.2383-5656.
- [24] Kim, J. H., “The Impact of Emotional Labor, Resilience and Psychological Well-being on Job engagement and Job Satisfaction of People Who Work in the Beauty Service Industry”, Graduate School of Sungshin University, 2021.
- [25] Kim, S. H., “The Effects of Resilience of Police Officer on Burnout”, *Journal of Korean Public Security Administration Paper*, Vol. 14, No. 3, 2017, pp.23-40.
- [26] Shin, Y. J., “Influences of Early Childhood Teacher's Resilience on Job Burnout and Job Performance”, Graduate School of Pukyong National University, 2020.
- [27] Nam, K. O., “Influence of home visiting care givers' resilience on their burnout-Focused on moderating effects of social support and self-efficacy-”, Graduate School of Gachon University, 2020.
- [28] Jang, M.Y·Lee, S.S., “Structural Relationship between Authentic Leadership, Job Engagement, Job Burnout, and Turnover Intention among Workers in the Service Industry: Multi-Group Analysis by Emotional Labor Intensity”, *Journal of Vocational Education Research*, Vol. 39, No. 6, 2020, pp.39-62.
- [29] KIM, S.S· AN, S.I, “Study on the Moderating Effect of Psychological Detachment between Work Engagement and Job Burnout”, *Korean Association of Industrial Business Administration*, Vol. 36, No. 2, 2021, pp.73-89.
- [30] Kang, M. K., “TA Research on the Relationship among Resilience, Job Engagement, Organization Commitment for Cabin Crews”, Graduate School of Korea Aerospace University, 2020.
- [31] Nam, K. O., “Influence of home visiting care givers' resilience on their burnout-Focused on moderating effects of social support and self-efficacy-”, Graduate School of Gachon University, 2020.

## Authors



Kyung-Sook Kim 2008 Professor of Social Welfare, Chosun University Present Professor of Department of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology Interest areas: Social work practice, Social welfare

policy, Child care and education, Youth welfare