



요양보호사의 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치는 영향

이은정¹ · 박보현²

창원대학교 간호학과 일반대학원 대학원생¹, 창원대학교 간호학과 부교수²

The Influence of Workplace Violence Experience and Emotional Labor on Depression among Caregivers

Lee, Eun Jung¹ · Park, Bo Hyun²

¹Graduate Student, Department of Nursing, Changwon National University, Changwon, Korea

²Associate Professor, Department of Nursing, Changwon National University, Changwon, Korea

Purpose: This study aimed to identify the influence of workplace violence experience and emotional labor on depression among caregivers. **Methods:** Data were collected from 227 caregivers working in long-term care institutions from August 20 to October 31, 2021. Workplace violence experience, emotional labor, and depression were measured using developed structured questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis. **Results:** Among the participants, 14.5% complained of minor or severe depression. There was a significant difference in the degree of depression depending on whether caregivers experienced unfair situations from the organizations they belonged to. Emotional labor was identified as a major factor influencing depression by regression analysis. **Conclusion:** A campaign to improve social awareness to prevent caregivers' emotional labor experience leading to depression should be strengthened. Furthermore, it is necessary to develop an emotional capacity building intervention program to effectively cope with caregivers' emotional labor and depression.

Key Words: Caregivers; Workplace violence; Emotional labor; Depression

서론

1. 연구의 필요성

급속한 의학 기술의 발전, 저출산율의 증가와 평균수명 연장은 노인인구 비율의 증가로 이어지며 우리 사회의 인구구조 변화를 나타내고 있다. 우리나라 전체 인구 중 65세 이상 노인은

구는 2022년 906만 1,298명으로 전체 인구의 17.6%를 차지하고 있어 앞으로 2025년 무렵 초고령 사회로의 진입을 앞두고 있다(Korean Statistical Information Service [KOSIS], 2022). 이에 노인 돌봄의 사회화 영역에 대한 필요성이 대두됨에 따라 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 시행되었고, 장기요양기관의 수는 2008년 8,318개소에서 2020년 25,384개소로 급격한 증가세를 보이고 있다. 통계청 자료에 따르면 장기 요양기관에

주요어: 요양보호사, 폭력경험, 감정노동, 우울

Corresponding author: Park, Bo Hyun <https://orcid.org/0000-0002-0449-0911>

Department of Nursing, Changwon National University, 20 Changwondaehak-ro Uichang-gu Changwon 51140, Korea.
Tel: +82-55-213-3575, Fax: +82-55-213-3579, E-mail: bhpark@cwnu.ac.kr

- 2021년 경상남도 중부권 돌봄노동자 지원센터의 연구비 지원을 받아 수행하였음.

- This research was financially supported by the central branch of care workers support center of Gyeongnam in 2021.

Received: Feb 9, 2023 | Revised: Apr 18, 2023 | Accepted: May 2, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

서 근무하는 요양보호사 수는 2021년에 450,000명으로 집계되고 있으며 그중 93.2%가 여성으로 돌봄서비스 영역에서 일하고 있다(KOSIS, 2022)

돌봄서비스를 필요로 하는 노인들은 노화로 인한 노인성 질환과 일상생활 기능의 저하로 배변 및 배뇨, 이동, 목욕에 이르기까지 일상생활 속에서 요양보호사와 장시간 밀착된 관계로 직접적인 신체 노출과 접촉이 발생한다. 특히 노인 돌봄 대상자의 신체적·정신적인 자기조절 능력의 저하, 인내력 저하나 예민한 반응 등으로 인해 다양한 폭력 상황이 빈번하게 발생한다(Hwang & Yoo, 2015). 기저귀 또는 환의 교환, 목욕, 식사, 체위 변경, 배뇨·배변 등의 일상생활 보조 활동 시에 특히 폭력이 많이 발생하며(Yoo, Kim, Moon, Sim, & Jo, 2016) 노인 대상자의 돌봄 욕구가 충족되지 않거나 신뢰 관계가 형성되지 못한 경우, 요양보호사가 치매 등과 같은 질환에 대한 이해가 부족하거나 요양보호사 역할에 대하여 대상자의 인식이 부재할 때 요양보호사가 폭력 상황에 노출될 가능성이 높아진다(Hwang & Yoo, 2015). 폭력 중에서는 언어폭력이 가장 빈번하게 발생하는데, 돌봄서비스를 받는 노인 대상자들이 자신보다 상대적으로 낮은 연령의 요양보호사에게 쉽게 반말을 하거나 욕을 하고 소리를 지르는 등 공격적인 행동을 보이게 되면 요양보호사가 언어적 폭력 상황에 노출되는 정도가 증가하게 된다(Lee, Kang, Kim, & Park, 2012). 노인요양 종사자를 대상으로 한 다수의 선행연구에서 종사자의 과반수 이상이 언어적 폭력 경험이 있는 것으로 보고하고 있으며 요양보호사들은 신체적 폭력이나 위협보다 언어적 폭력을 더 심각한 문제로 인식하고 있다(Hwang & Yoo, 2015; Kim, Oh, & Lee, 2017; Seo & Kim, 2012; Yoo et al., 2016). 국외 연구에서도 국내연구결과와 다르지 않음을 알 수 있는데, 덴마크 노인요양기관 돌봄노동자 9,949명을 대상으로 한 연구에서 4명 중 한 명꼴로 폭력 경험을 하였으며(Hogh, Sharipova, & Borg, 2008). 태국 노인병원과 재가 노인 돌봄노동자의 28.5%가 폭력을 경험하였다(Pinyopornpanish et al., 2022).

요양보호사들이 폭력보다 더 일상적으로 경험하는 문제는 감정노동이라고 볼 수 있다. 감정노동이란 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보여주는 고객 응대 업무를 하는 노동을 말한다(Korea Occupational Safety & Health Agency, 2022). 요양보호사는 돌봄서비스를 제공하는 시간 동안 노인 대상자와 지속적인 대면 접촉이 요구되며, 이 과정에서 관심과 신뢰 관계의 유지, 배려 등의 감정 요소까지 투입하게 되므로(Choi, 2011) 전형적인 감정노동자에 해

당한다. 요양보호사의 감정노동은 대상자와의 관계에서만 발생하는 것이 아니다. 장기요양보험제도 실시 이후 요양시설이 증가하면서 입소자 확보를 위한 기관 간 경쟁이 심해지고, 이에 따라 시설 관리자들은 정서적 요소를 더욱 강조하기도 한다(Choi, 2011). 즉 돌봄 업무를 수행하며 예기치 않은 폭력에 시달리기도 하고 더러는 억울한 누명을 쓰기도 하지만 돌봄 노동자가 소속된 기관이나 관리책임자로부터 늘 친절, 상냥, 섬세, 겸손, 침착 등의 태도를 암묵적으로 주문을 받고 있다(Lim, 2016).

요컨대, 요양보호사는 돌봄서비스를 제공하는 과정에서 신체적, 정신적, 언어적 폭력 상황과 대상자 및 소속기관과 소통하는 과정에서 발생하는 긍정적·부정적인 감정을 억제해야 하는 감정노동 상황에 지속적으로 노출되고 있다. 이러한 상황은 우울, 불안과 같은 정신건강 문제를 야기할 것으로 예상할 수 있다. 요양보호사의 정신건강 수준을 측정하는 연구에 따르면 요양보호사의 우울 경험률은 26.2%(Hwang, Choi, & Park, 2015), 경증 이상의 우울 47.2%, 경증 이상의 불안 23.3%(Lee, Hong, & Jang, 2021)로 상당히 높은 편으로 보고되었다. 그리고, Jeon, You, Kim과 Kim (2017)의 연구에 따르면 지난 1년간 폭력에 두 번 이상 노출된 경우 그렇지 않은 경우에 비해 우울이 2.3배 높은 것으로 나타났으며, Chang과 Lee (2013)의 노인돌보미를 대상으로 한 연구에서 감정의 부조화와 감정의 지속 정도가 우울에 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

요양보호사를 대상으로 작업장 폭력, 감정노동과 같은 문제를 다루고 있는 연구를 살펴보면, 작업장 폭력이나 감정노동 발생 상황 자체(Choi, 2011; Seo & Kim, 2012) 또는 폭력으로 인한 인권침해의 문제(Um & Park, 2015)를 주제로 다루고 있고, 상당수의 연구에서는 직무성과의 측면에서 소진, 이직 및 직무만족과 같은 문제(Hong & Choi, 2021; Lee & Um, 2017)를 주제로 다루고 있다. 그러나 작업장 폭력과 감정노동이 장기화가 되었을 때 나타날 수 있는 요양보호사의 건강문제에 관심을 가지고 탐구하는 연구는 상대적으로 부족하였다. 이에 본 연구는 노인 돌봄에 종사하는 요양보호사들의 폭력 경험, 감정노동, 우울 정도를 측정하고 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치는 영향을 파악함으로써 요양보호사의 정신건강 문제 발생을 감소시키고 예방하기 위한 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 요양보호사의 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치

는 영향을 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 요양보호사의 폭력 경험, 감정노동, 우울의 정도를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 요양보호사의 우울 정도의 차이를 파악한다.
- 요양보호사의 폭력 경험, 감정노동, 우울 간의 상관관계를 파악한다.
- 요양보호사의 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치는 영향을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 요양보호사의 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 경상남도 중부권 돌봄 노동자 지원센터에서 주관한 근로환경 실태조사 참여에 동의한 장기요양기관에 소속된 돌봄노동자 중 경력 3개월 이상이며 해당 연구참여에 동의한 자를 대상으로 선정하였다. 총 250명을 대상으로 설문조사를 실시하였고 주요 변수에 결측치가 있는 23부를 제외한 227부가 최종 분석대상이 되었다. G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석을 위한 유의수준 .05, 효과크기 중간 0.15, 검정력 0.95로 산정하였을 때 최소 표본 수가 184명으로 나타나 본 연구는 표본 수를 충족한 것으로 볼 수 있다.

3. 연구도구

본 연구에서는 구조화된 자기기입형 설문지를 사용하였으며, 분석에 사용된 문항은 대상자의 일반적 특성 3문항, 근무 관련 특성 7문항, 폭력 경험 16문항, 감정노동 9문항, 우울 9문항의 총 44문항으로 구성되었다.

1) 일반적 특성과 근무 관련 특성

일반적 특성은 성별, 연령, 교육 수준이 포함되었다. 근무 관련 특성은 월 소득수준, 근무지 유형, 돌봄 총 경력, 일 근무시간, 월평균 밤 근무일, 월평균 하루 10시간 이상 장시간 근무일, 소속기관의 부당한 경험으로 구성되었다. 소속기관의 부당한

상황 경험은 '직장 갑질 119'에서 실시한 '직장인 인식조사-코로나19와 직장생활 변화 설문조사(2차)'에서 사용한 문항 중에서 연구대상자에게 해당되는 8가지 문항('임금 체불', '시간 외 수당 등의 임금 중 일부를 제대로 지급받지 못함', '4시간 일해도 30분간의 휴게시간 보장 안 됨', '일방적인 근무시간 변경', '예고하지 않은 초과근무나 야간근무 경험', '위험한 업무 수행 요구', '잘못한 것이 없음에도 나를 향한 부당한 질책', '직장 동료나 상사의 인격을 무시하는 언어폭력')을 선정하여 8가지 문항 중 한 가지 이상 경험한 적이 있는 경우에 '있음'으로 그렇지 않은 경우 '없음'으로 분류하였다.

2) 폭력 경험

폭력 경험을 측정하기 위한 도구는 Son (1997)의 연구결과에 근거하여 Yun (2004)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 언어적 폭력 4문항, 신체적 위협 5문항, 신체적 폭력 7문항의 총 16문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '없음' 1점, '1~2회 이상/년' 2점, '1~2회 이상/6개월' 3점, '1~2회 이상/월' 4점 '1~2회 이상/주' 5점으로 측정하였으며 점수가 높을수록 폭력 경험이 많은 것을 의미한다. Yun (2004)의 연구에서의 도구 신뢰도는 Cronbach's α 는 .87이었으며 본 연구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였다.

3) 감정노동

감정노동을 측정하기 위한 도구는 Morris와 Feldman (1996)이 개발한 감정노동 측정도구를 Kim (1998)이 번역한 도구를 사용하였다. 감정노동은 서비스 제공자의 감정표현에 대한 빈도를 의미하는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현 시 요구되는 주의 정도를 의미하는 감정표현의 주의 정도 3문항, 조직이나 직장에서 요구되는 감정표현과 자신이 느끼는 감정 간의 차이를 의미하는 감정의 부조화 3문항으로 3가지 하위영역의 총 9문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (1998)의 연구에서는 Cronbach's α 는 .86이었으며 본 연구의 Cronbach's α 는 .90이었다.

4) 우울

우울은 Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9)를 이용하여 측정하였다. PHQ-9은 9개의 문항(쾌감, 절망감, 수면, 피로, 식욕, 자존감, 집중력, 불안감, 자살)에 대하여 지난 2주 동안 겪은 증상에 대한 빈도에 대하여 4개의 응답 범주로 '전혀 그

렇지 않다' 0점, '여러 날 동안' 1점, '일주일 이상' 2점, '거의 매일' 3점으로 측정하며, 점수가 높을수록 우울 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서는 총점에 따라 정상(0~4점), 경증 우울(5~9점), 중증도 우울(10점 이상)로 분류하였다. 본 연구의 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .76이었다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2021년 8월 20일부터 10월 31일까지이다. 자료수집방법은 경상남도 중부권 돌봄노동자 지원센터에서 주관한 근로환경 실태조사 참여에 동의한 장기요양기관을 임의로 선정하여 기관의 정해진 절차에 따라 기관장에게 연구의 목적과 설문지 내용을 설명하고 허락을 받은 후 진행하였다. 설문지 작성은 연구대상자에게 자발적으로 연구참여에 서면 동의를 받은 후 시행되었다. 설문지 작성은 15~20분 정도 소요되었으며 설문참여에 대한 소정의 답례품을 제공하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0 프로그램을 이용하여 통계 처리하여 분석하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 일반적 특성, 근무 관련 특성, 폭력 경험, 감정노동, 우울 정도는 기술통계를 이용하여 분석하였다.
- 일반적 특성에 따른 폭력 경험, 감정노동, 우울 정도의 차이를 파악하기 위해 Independent t-test, one way ANOVA로 분석하였고, 사후 검증은 Scheffé test를 실시하였다.
- 폭력경험, 감정노동, 우울정도 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson's correlation를 실시하였다.
- 우울에 미치는 영향요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 이용하였다. 우울의 총점을 종속변수로, 폭력경험과 감정노동을 독립변수로, 그리고 단변량 분석에서 유의한 변수로 나타난 부당한 경험을 통제변수로 투입하였다. 범주형 변수인 부당한 경험은 더미변수로 처리하여 투입하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구는 창원대학교 생명윤리심의위원회에 연구계획서를 제출하여 승인(승인번호: 7001066-202007-HR-018)을 받은 후 실시하였다. 대상자에게 설문조사 전 조사의 목적을 설명하고 대상자의 권리와 비밀보장 및 설문지는 순수 연구목적으

로만 사용됨을 밝히고 조사에 참여 도중 언제든지 철회할 수 있음을 알린 후 서면 동의를 받았다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성과 근무 관련 특성

본 연구대상자의 일반적 특성과 근무 관련 특성은 Table 1과 같다. 일반적 특성으로 대상자의 성별은 '여성' 220명(96.9%), '남성' 7명(3.1%)으로 여성이 다수를 차지하였으며, 연령은 '51~59세' 103명(45.4%), '60세 이상' 84명(37.0%), '50세 이하' 40명(17.6%) 순으로 나타났다. 교육수준은 '고졸'이 151명(66.5%)으로 절반 이상을 차지하였고 '대졸 이상'은 51명(22.5%)이었다. 근무 관련 특성으로 월 소득수준은 '150~199만원' 171명(75.3%), '200~249만원' 51명(22.5%)이 차지하였다. 근무지 유형으로는 '노인요양시설' 138명(60.8%)으로 과반수 이상이었고, '주간보호센터' 89명(39.2%)으로 나타났다. 돌봄 총 경력은 '2~5년' 83명(36.6%), '1년 이하' 62명(27.3%), '6~9년' 42명(18.5%), '10년 이상' 26명(11.5%) 순으로 나타났다. 일 근무시간은 '8시간 이하'가 179명(78.9%)으로 다수를 차지하였다. 밤 근무일(월 기준)은 '없음' 118명(52.0%)으로 과반수를 차지하였고 '1~8일' 73명(32.2%), '9일 이상' 36명(15.9%) 순으로 나타났다. 하루 10시간 이상 장시간 근무일(월 기준)은 '없음' 179명(78.9%)으로 대부분을 차지하였고 '있음'은 48명(21.1%)으로 나타났다. 소속기관의 부당한 경험은 '없음' 148명(65.2%)으로 과반수 이상을 차지하였고 '있음' 79명(34.8%)으로 나타났다.

2. 폭력 경험, 감정노동, 우울 정도

대상자의 폭력 경험을 측정된 결과, 전체평균은 1.5 ± 0.93 점(범위 1~5점)이었으며 하위영역에서 '언어적 폭력' 1.6 ± 1.12 점으로 가장 높았으며, '신체적 위협' 1.5 ± 0.98 점, '신체적 폭력' 1.4 ± 0.86 점 순으로 나타났다. 대상자의 감정노동을 측정된 결과, 전체평균은 2.4 ± 0.76 점(범위 1~5점)이었으며 하위영역에서 '감정표현의 주의정도' 2.6 ± 0.79 점으로 가장 높았고, '감정노동의 빈도' 2.5 ± 0.93 점, '감정의 부조화' 2.1 ± 0.83 점 순으로 나타났다. 대상자의 우울을 측정된 결과, 전체평균은 1.8 ± 2.68 점(범위 0~20점)이었다. 우울 측정의 0~4점의 '정상'범위는 194명(85.5%), '5~9점의 경미한 우울'은 30명(13.2%), '10점 이상인 중증 우울'은 3명(1.3%)으로 나타났다(Table 2).

Table 1. General Characteristics and Work-related Characteristics (N=227)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Female	220 (96.9)
	Male	7 (3.1)
Age (year)	≤50	40 (17.6)
	51~59	103 (45.4)
	≥60	84 (37.0)
		56.3±6.89
Education	≤ Middle school	18 (7.9)
	High school	151 (66.5)
	≥ College	51 (22.5)
	Missing value	7 (3.1)
Monthly income (10,000 won)	100~149	5 (2.2)
	150~199	171 (75.3)
	200~249	51 (22.5)
Work Facility type	Day care center	89 (39.2)
	Nursing facility	138 (60.8)
Work experience (year)	≤1	62 (27.3)
	2~5	83 (36.6)
	6~9	42 (18.5)
	≥10	26 (11.5)
	Missing value	14 (6.2)
		4.6±3.62
Working hours per day	≤8	179 (78.9)
	>8	48 (21.1)
		9.0±3.14
Night duty per month (day)	None	118 (52.0)
	1~8	73 (32.2)
	≥9	36 (15.9)
		3.6±4.50
Long working hours per (day)	≥10	48 (21.1)
	<10	179 (78.9)
		2.5±5.39
Experience of unfair situations from affiliated organizations	Yes	79 (34.8)
	No	148 (65.2)

3. 일반적 특성과 근무 관련 특성에 따른 우울 정도의 차이

대상자의 일반적 특성과 근무 관련 특성에 따른 변수의 유의한 차이와 사후 검증 결과는 Table 3과 같다. 연구대상자의 일반적 특성과 근무 관련 특성에 따른 우울 정도의 차이는 성별, 연령, 교육 수준, 월 소득수준, 근무지 유형, 돌봄 총 경력, 일 근무시간, 밤 근무일(월 기준), 하루 10시간 이상 장시간 근무일(월 기준)에서는 각 집단 간의 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 우울에 유

Table 2. Degree of Workplace Violence, Emotional Labor, Depression (N=227)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Workplace violence	Verbal abuse	1.6±1.12
	Physical threatening	1.5±0.98
	Physical attack	1.4±0.86
	Total	1.5±0.93
Emotional labor	Frequency	2.5±0.93
	Degree of attentiveness	2.6±0.79
	Dissonance	2.1±0.83
	Total	2.4±0.76
Depression	Normal group (0~4)	194 (85.5)
	Minor depression group (5~9)	30 (13.2)
	Severe depression group (≥10)	3 (1.3)
	Total	1.8±2.68

의한 차이를 보인 변수는 소속기관으로부터의 부당한 상황 경험($t=1.99, p=.048$)으로 경험 유무에 따른 두 집단 간의 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 소속기관으로부터 부당한 상황을 경험한 경우가 없는 경우보다 우울점수가 더 높았다.

4. 폭력 경험, 감정노동, 우울 간의 상관관계

대상자의 폭력 경험, 감정노동, 우울과의 관계를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 폭력 경험은 감정노동($r=.14, p=.040$)과 우울($r=.16, p=.020$)과, 감정노동은 우울($r=.42, p<.001$)과 정적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 즉 폭력 경험이 많을수록 감정노동과 우울 정도가 높았으며, 감정노동을 많이 경험할수록 우울 정도가 더 높았다.

5. 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치는 영향

대상자의 폭력 경험과 감정노동이 우울에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 회귀분석을 실시하기에 앞서, 변수의 다중공선성 여부를 확인한 결과, 공차한계는 .943~.979로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(VIF)는 1.021~1.061로 모두 10 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성의 문제가 없음을 확인하였다. 또한 잔차 분석에서 Durbin-Watson은 1.933으로 2에 가까워 잔차 간에 상관관계가 없다는 가정을 충족하였고 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났다($F=17.19, p<.001$).

폭력 경험과 감정노동이 우울에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과 감정노동($\beta=.04, p<.001$)이 우울에 통계적으로

Table 3. Depression according to General and Work-related Characteristics

(N=227)

Variables	Categories	Depression	
		M±SD	t or F (p)
Gender	Female	0.2±0.30	0.50 (.618)
	Male	0.2±0.18	
Age (year)	≤ 50	0.2±0.28	0.63 (.535)
	51~59	0.2±0.34	
	≥ 60	0.2±0.25	
Education	≤ Middle school	0.3±0.55	1.71 (.183)
	High school	0.2±0.26	
	≥ College	0.2±0.28	
Monthly income (10,000 won)	100~149	0.3±0.26	0.16 (.854)
	150~199	0.2±0.30	
	200~249	0.2±0.28	
Work Facility type	Day care center	0.2±0.23	-0.92 (.359)
	Nursing facility	0.2±0.33	
Work experience (year)	≤ 1	0.2±0.29	0.55 (.647)
	2~5	0.2±0.27	
	6~9	0.2±0.26	
	≥ 10	0.2±0.29	
Working hours per day	≤ 8	0.2±0.27	-1.34 (.187)
	> 8	0.3±0.39	
Night duty per month (day)	None	0.2±0.23	2.46 (.064)
	1~5	0.1±0.22	
	6~9	0.3±0.34	
	≥ 10	0.3±0.50	
Long working hours per month (day)	≥ 10	0.2±0.39	0.51 (.613)
	< 10	0.2±0.27	
Experience of unfair situations from affiliated organizations	Yes	0.3±0.29	1.99 (.048)
	No	0.2±0.30	

Table 4. Correlations among Workplace Violence, Emotional Labor and Depression

(N=227)

Variables	Workplace violence	Emotional labor	Depression
	r (p)	r (p)	r (p)
Workplace violence	1		
Emotional labor	.14 (.040)	1	
Depression	.16 (.020)	.42 (< .001)	1

Table 5. Factors Affecting Depression

(N=227)

Variables	Categories	B	SE	β	t	p
(Constant)		-2.05	0.57		-3.63	< .001
Experience of unfair situations from affiliated organizations	Yes	0.24	0.35	.04	0.68	.496
	No (ref.)					
Workplace violence		0.02	0.01	.01	1.59	.113
Emotional labor		0.16	0.02	.40	6.40	< .001

F=17.19, p < .001, R²=.188, Adj. R²=.177

ref.=reference.

유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 본 회귀모형의 설명력은 18.8%였다.

논 의

본 연구는 요양보호사의 직장 내 폭력 경험, 감정노동이 우울에 미치는 영향을 파악함으로써 요양보호사의 근로조건 향상을 위한 기초자료로 제시하기 위한 것을 목적으로 실시하였다.

본 연구대상자의 폭력 경험의 평점 평균은 1.5 ± 0.93 점(5점 만점)으로 '1~2회/년' 이하로 경험하는 것으로 나타났다. 동일한 도구를 사용하여 요양병원과 요양시설의 요양보호사를 대상으로 한 Kim 등(2017)의 연구결과인 2.0점, 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 한 Kim (2013)의 연구 2.1점보다 낮았다. 이는 근무시설 유형의 차이에서 일부 기인한 것으로 생각된다. 요양병원과 노인요양시설은 주간보호센터에 비해 중증 노인의 비율이 다소 높고 24시간 돌봄을 필요로 하기 때문에 요양보호사들은 주로 3교대나 2교대로 근무한다. 본 연구대상자의 39.2%가 주간보호센터에서 종사하는 요양보호사로 구성되어 있어 상대적으로 폭력 경험이 낮게 측정된 것으로 사료된다.

폭력 경험 유형별로는 욕을 하거나 반말을 하고 소리를 지르는 언어적 폭력이 1.6점으로 가장 높았고, 신체적 위협, 신체적 폭력 순이었다. 이는 선행연구들(Kim et al., 2017; Lee et al., 2012)의 결과와 일치하며 특히 언어적 폭력이 가장 심각하다는 것이 다시 확인되었다. 그럼에도 불구하고 이러한 폭력에 대한 과소신고를 하는 이유로는 '시간이 많이 걸림', '감독 지원의 부족', '일의 일부이기 때문에', '신고해도 차이가 없음' 등으로 나타났다(Hogh et al., 2008). 노인요양시설의 노인 돌봄 대상자들은 치매 등의 신경학적 손상을 가진 경우가 많고 장시간 시설 내에서 면대면 접촉을 하고 있기 때문에 경미한 폭력 행동은 친밀한 관계에서의 폭력 문제로 인식하지 않거나 대응하기가 쉽지 않은 것이 현실이다(Hwang & Yoo, 2015). 요양보호사의 근로환경은 노동권 이외에도 수급자와 가족, 동료, 상사로부터의 폭력, 성희롱 및 괴롭힘에 대한 안전권도 노출되어 있어 최근 관련 법 개정이 이루어지고 있으나 여전히 처벌 위주의 규정, 예방 규정 미포함 등의 한계점을 드러내고 있다(Namkung et al., 2021). 치매 노인의 인지기능 수준 저하와 기억력 장애, 치매 중기 이후에 오는 우울을 비롯한 정신적 증상과 폭력, 비명, 욕설 등의 언어적·물리적 공격행위와 같은 부적절한 행동은 돌봄제공자의 주요 부담요인이다(Kim, Choi, & Park, 2007). 따라서 폭력경험 문제를 치매 노인의 개인 문제로 인식하고 넘

어가기보다 요양보호사와 근무 기관 모두 폭력에 대한 공적인 인식개선이 시급하며 폭력 예방과 폭력 발생 시 대처역량 강화를 위한 프로그램 교육과 안전권 보장을 위한 안전대책 수립 마련이 필요하다.

본 연구대상자의 감정노동의 평균 평점은 2.4점(5점 만점)이었다. 하위영역별로는 감정표현의 주의 정도가 2.6점으로 가장 높았고 감정노동의 빈도 2.5점, 감정의 부조화 2.1점 순으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 선행연구를 살펴보면 장기요양기관의 요양보호사의 감정노동은(Roh, Cho, & Kim, 2021) 3.2점, 요양병원 요양보호사의 감정노동은 Youn, Kwon과 Kang (2016)의 연구 2.8점, Kim, Lee와 Kim (2022)의 연구 2.8점으로 중간보다 높은 수준을 보여 본 연구결과가 선행연구들에 비해 다소 낮게 나타났다. 이는 본 연구대상자 중 돌봄 경력 2년 미만이 27.3%로 다소 높은 비율을 차지하고 있어 돌봄 경력과 일부 관련이 있을 것으로 사료된다. Kim 등(2022)은 노인을 돌보는 요양보호사들의 연령대가 대부분 50대 중·후반 이후로 직·간접적으로 노인에 대한 경험을 하고, 노인을 돌보며 연민을 느끼거나 자신의 부모로 생각해 볼 수 있는 직업적 특성에 기인하여 감정노동에 더 많이 노출될 것이라는 예측과는 다를 수 있다고 보았다. 요양보호사의 감정노동은 신체적, 인지적으로 약자이자 의존자로서의 노인 돌봄 대상자들과 일상생활 속에서 친밀한 관계 유지와 정서적 유대를 통한 공감에 기반한 돌봄 노동의 직업적인 특수성으로 일반적인 서비스 노동자가 경험하는 감정노동과는 구별되는 특성을 갖는다(Choi, 2011). 따라서 본 연구결과는 요양보호사의 연령, 돌봄 경력과 돌봄대상자 요인 등에 기인한 결과로 사료되며 추후 장기요양기관 요양보호사의 감정노동 정도를 확실히 규명하기 위해 반복 연구가 필요하다.

본 연구대상자의 우울은 평균 평점 1.8 ± 2.68 점(0~20점), 경증 이상의 우울 경험은 14.5%로 나타났다. 이는 Hwang 등(2015)의 연구에서 우울감 경험 26.2%, Jeon 등(2017)의 연구 32.3%, Lee 등(2021)의 연구에서 경증 이상 47.2%의 우울경험에 비해 낮은 편으로 나타났으나 측정 방법의 차이로 인하여 산출된 결과를 단순하게 비교하기 어렵다. 본 연구와 같은 측정도구를 사용하고 있는 국민건강영양조사에서 측정된 결과에 따르면 2021년 우리나라 성인 여성 50대 우울감 경험률 8.3%, 60대 우울감 경험률 11.9%로 측정되어(National Health Statistics, 2021) 본 연구대상자의 우울 경험율이 높은 수준임을 확인하였다. Lee와 Kim (2021)의 연구는 제 5차 근로환경조사의 자료를 기본으로 하였으며 여성 간병 돌봄노동자의 직장 내 폭력 경험은 11.5%로 나타났고 폭력 경험이 있는 그룹에서 우울

점수가 더 높았다. 이는 중년기에 자아실현의 목적보다는 생계를 유지하기 위한 수단으로 돌봄 노동을 선택하는 경우도 많아 열악한 업무환경에 포함된 폭력 경험은 우울을 유발할 수 있는 것으로 보았다(Lee & Kim, 2021). 또한 Lee 등(2021)의 연구에서 감정노동의 하위요인인 감정부조화 수준이 높을수록 우울이 증가하였는데 이는 업무상에서 오는 감정의 억제와 표현의 통제로 인해 정서적 손상의 경험을 의미한다. 따라서 업무환경에서 오는 스트레스를 감소시키고 우울에 노출되어 있는 경우 개별적인 상담 및 치료 등의 적극적인 문제해결이 필요하다.

우울에 유의한 차이를 보인 변수는 소속기관으로부터 받은 부당한 상황 경험으로 확인되었다. 부당한 상황 측정 문항은 ‘임금 체불’, ‘시간 외 수당 등 임금 중 일부를 제대로 지급 받지 못함’, ‘4시간 일해도 30분간의 휴게시간 보장 안 됨’, ‘일방적인 근무시간 변경’, ‘예고하지 않은 초과근무나 야간근무 경험’, ‘위험한 업무수행 요구’, ‘잘못한 것이 없음에도 나를 향한 부당한 질책’, ‘직장 동료나 상사의 인격을 무시하는 언어폭력’ 등으로 구성되어 있으므로 이러한 상황을 경험한 경우 우울을 더 악화시키는 요인이 될 수 있다. Jeon 등(2017)의 연구에서 주당 근무시간이 16~36시간인 경우 16시간 이하 종사자에 비해 우울 수준이 더 높게 나타났고 안전한 작업조건에 있는 경우에는 우울 수준이 낮게 나타났다. Hwang 등(2015)의 연구에서 요양보호사의 높은 직무 스트레스 수준은 우울감 경험에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지한다고 볼 수 있다. 따라서 업무환경에서 오는 스트레스는 정신건강에 영향을 미치며 우울로 이어질 수 있다는 것이 확인되었으므로 돌봄노동자를 고용한 기관을 대상으로 한 인력관리를 위한 업무 매뉴얼을 개발하고 각 기관에서 이를 준수할 수 있도록 관리와 감독이 필요하다. 또한 요양보호사의 노동권이 보장될 수 있는 휴게시간 및 독립된 공간 보장, 관련 수당 지급 등에 대한 안전한 근로 여건이 마련되어야 한다.

요양보호사의 폭력경험, 감정노동이 우울에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 감정노동이 유의한 영향요인으로 확인되었다. 이는 요양보호사를 대상으로 한 Lee 등의 연구(2021)에서 감정부조화가 우울에 영향을 미친 것으로 나타난 결과와 유사하며, Chang과 Lee (2013)의 연구에서 감정노동의 부조화와 지속 정도가 우울에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 동일한 맥락의 결과로 볼 수 있다. 선행연구에 비해 본 연구의 감정노동 정도가 다소 낮게 측정되었음에도 불구하고 우울에 영향을 미치는 주요 요인으로 나타난 결과는 감정노동이 정신건강 수준에 위협적인 요인임을 확인시켜주고 있다. 돌봄노동자는 보수의 열악함

에도 불구하고 업무에 대한 자부심을 가지고 일에 대한 보람을 느낌과 동시에 생계나 경제적 필요 등에 의해 일을 하는 경우도 적지 않아 일자리의 지속성에 대한 불안 등 여러 가지 스트레스 상황에서도 자신의 내적 감정을 조절, 관리하는 작업을 수행하며 서비스를 제공한다(Kim, Park, & Koo, 2014). 그러나 돌봄 노동 수행과정에서 발생하는 과중한 신체활동과 정신적 스트레스는 질병으로 이어질 수 있고 우울에 영향을 미친다(Lee & Kim, 2021). 따라서 조직 차원에서 정신적인 스트레스를 감소시키고 감정노동과 우울 문제에 대해 인지하고 예방하기 위한 다양한 상담이나 힐링 프로그램 등의 심리중재 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다. 한편 기존의 연구에서는 직장 내 폭력에 노출된 경험은 요양보호사의 우울의 주요한 관련 요인으로 확인되었으나(Jeon et al., 2017; Lee & Kim, 2021) 본 연구에서는 영향을 미치는 요인이 아닌 것으로 나타났다. Lee 등(2012)은 요양보호사의 과반수 이상이 폭력을 경험하였고 폭력 경험 후 화가 나거나 우울하고 슬픔과 같은 부정적인 정서를 경험하였지만, 폭력 상황 이후에 대처하는 과정에서 없었던 것처럼 행동하거나 무반응한 경우도 44.7%와 38.1%로 나타나 보고되지 않은 폭력이 있음을 지적하였다. 폭력 경험으로 인한 문제가 드러났을 경우 발생 되는 이용자와의 불편한 관계, 이용자를 바쁘게 하는 번거로움, 업무수행에 대한 부정적 평가, 친밀한 관계에서의 폭력 문제로 인식하지 않는 점 등의(Hong & Choi, 2021; Hwang & Yoo, 2015) 복합적인 요인들이 요양보호사의 폭력 인식 및 폭력 경험 노출에 영향을 미침으로써 우울과의 관련성에서 혼란변수로 작용했을 개연성도 예측해 볼 수 있다. 이에 요양보호사의 폭력 인식, 폭력 경험 노출에 대해서는 질적연구와 같은 방법을 이용한 심층적인 탐색이 요구된다.

본 연구는 경남 지역 주간보호센터와 요양원에서 근무하는 일부 요양보호사만을 대상으로 하여 재가 방문 요양보호사 및 요양병원에 근무하는 요양보호사를 포함하지 못하였기 때문에 본 연구결과를 해석하거나 일반화하는데 주의를 기울일 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 요양보호사의 폭력경험, 감정노동과 우울증 선별도구를 이용한 우울증 현황 조사를 실시하였고 감정노동이 우울에 영향을 미치는 주요 요인임을 규명함으로써 요양보호사의 정신적 건강문제와 위험요인에 대한 정보 제공 및 이를 해결하기 위한 중재 프로그램의 필요성에 대한 기초자료를 제시하였다는 측면에서 의의가 있다.

결론 및 제언

본 연구는 경상남도 중부권 장기요양기관에 소속된 요양보

호사를 대상으로 폭력 경험, 감정노동, 우울과의 관련성을 파악하고 연구결과에 기반하여 우울의 예방과 감소를 위한 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다. 본 연구 결과 대상자의 14.5%가 경증 또는 중증의 우울을 호소하였다. 요양보호사들이 소속된 기관으로부터 부당한 상황을 경험했는지 여부에 따라 우울정도의 차이를 보였다. 우울에 영향을 미치는 주요 요인은 감정노동임이 확인할 수 있었다. 따라서 요양보호사의 감정노동이 우울로 이어지지 않도록 예방하기 위한 체계마련이 필요하며 정신건강과 관련한 어려움에 대한 사회적 문제 인식의 개선을 위해 정부나 지자체 차원에서 사회적 인식 개선을 위한 캠페인이 강화되어야 한다. 이에 요양보호사의 감정노동과 우울에 효과적으로 대처하기 위한 정서역량 강화 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하기 위한 연구를 제언한다.

REFERENCES

- Chang, J. W., & Lee, J. S. (2013). The work satisfaction's mediated effect analysis that emotional labor of elderly care providers affect depression. *Journal of Welfare for Aged*, 59, 31-54.
- Choi, H. K. (2011). A study on direct care work as emotional labor in nursing facilities. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 29, 113-138.
- Hogh, A., Sharipova, M., & Borg, V. (2008). Incidence and recurrent work-related violence towards healthcare workers and subsequent health effects. A one-year follow up study. one-year follow-up study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 36(7), 706-712. <https://doi.org/10.1177/1403494808096181>
- Hong, Y. M., & Choi, H. S. (2021). The effects of emotional labor and violence experiences perceived by care workers of long-term care services on job burnout and turnover Intention -Moderating effect of social support-. *Korean Journal of Care Management*, 41, 325-348. <https://doi.org/10.22589/kaocm.2021.41.325>
- Hwang, B. R., & Yoo, E. K. (2015). A study on the risk factors of the client violence experiences of care workers working in nursing homes. *Journal of Social Science* 31(1), 1-28.
- Hwang, J. H., Choi, S. Y., & Park, H. J. (2015). Effects of job stress and supervisory support on depression of care givers in elderly care facilities. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(4), 352-362. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.352>
- Jeon, G. S., You, S. J., Kim, M. G., & Kim, Y. M. (2017). Correlates of depressive symptoms and stress among Korean women careworkers for older adults dwelling in community. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 26(1), 10-18. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2017.26.1.10>
- Kim, E. J., Lee, H. W., & Kim, S. H. (2022). Factors affecting emotional labor of care workers in hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 23(2), 350-360. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.2.350>
- Kim, J. J., & Jeong, Y. B. (2021). *Survey on the perception of office workers, COVID-19 and changes in work life (2nd round in 2021)*. Seoul: Workplace Gapjil 119. <https://solidarityfund.or.kr/reference/arch/?pageid=3&mod=list>
- Kim, K. E., Park, Y. J., & Koo, E. J. (2014). A study on experiences of homecare worker as a emotional labor: Focusing on providing improved treatment for homecare workers. *Korean Journal of Care Management*, 12, 103-119.
- Kim, K. S., Choi, E. S., & Park, S. A. (2007). Study on behavioral and psychological symptom of dementia (BPSD) among dementia elderly in an institutional setting. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 27(1), 137-152.
- Kim, M. J. (1998). Effect of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *International Journal of Tourism Sciences*. 25, 129-141.
- Kim, M. Y. (2013). *The effects of emotional labor and experience of violence on burn-out for care-givers in nursing homes*. Unpublished master's thesis, Keimyung University, Daegu.
- Kim, O. S., Oh, J. H., & Lee, K. L. (2017). The effects of violent experiences and coping on job stress of caregivers in long-term care facilities. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 24(2), 169-180.
- Korea Centers for Disease Control and Prevention, National Health Statistics. (2021). The 3rd year of the 8th national health and nutrition examination survey. <http://knhanes.kdca.go.kr>
- Korea Occupational Safety & Health Agency. (2022). Job stress prevention guidelines for emotional labor. KOSHA guide H-34.
- Korean Statistical Information Service (KOSIS). (2022). https://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?vwcd=MT_ZTITLE&menuId=M_01_01
- Lee, E. Y., Kang, H. S., Kim, K. H., & Park, K. S. (2012). Caregivers' experience of violence and coping with it in nursing homes. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 23(2), 134-143.
- Lee, H. J., & Um, M. Y. (2017). The effect of the possibility of job-related risk, emotional labor, and emotional leadership on turnover intention of caregivers in long-term care facilities. *Korean Journal of Social Welfare*, 69(2), 191-218.
- Lee, J. M., Hong, M. H., & Jang, K. W. (2021). Convergence study about the relationship among emotional dissonance, depression and anxiety in care service workers -Focused on the moderating effects of emotional intelligence-. *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(1), 341-351. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.1.341>
- Lee, S. J., & Kim, J. S. (2021). The influence of workplace violence

- experience on depression among female caregivers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 30(2), 37-45.
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.2.37>
- Lim, G. J. (2016). *A study on the determinants of employees' turnover intention of elderly long-term care facilities-Focused on the Gangwon province-*. Unpublished doctoral dissertation, Sangji University, Wonju.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
<https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- NamKung, E. H., Ko, E. A., Lee, Y. K., Lee, Y. K., Kim, B. J., Yoo, J. E., et al. (2021). A study on the actual conditions of human rights violations and protection measures for elderly care workers (2021-15). Sejong: *Korea Institute for Health and Social Affairs*.
- Pinyopornpanish, K., Wajatieng, W., Niruttisai, N., Buawangpong, N., Nantsupawat, N., Angkurawaranon, C., et al. (2022). Violence against caregivers of older adults with chronic diseases is associated with caregiver burden and depression: a cross-sectional study. *BMC Geriatrics*, 22, 264-269.
<https://doi.org/10.1186/s12877-022-02950-7>
- Roh, R. S., Cho, C. B., & Kim, J. H. (2021). An effect of client violence to job satisfaction in professional care workers: focused on mediating effect of emotional labor and moderating effect of directors' authentic leadership. *Korean Journal of Public Policy*, 38(3), 1-35. <https://doi.org/10.33471/ILA.38.3.1>
- Seo, E. J., & Kim, S. Y. (2012). Workplace violence experience among care helpers. *Korean Journal of Adult Nursing*, 24(6), 607-614.
<https://doi.org/10.7475/kjan.2012.24.6.607>
- Sohn, M. (1997). *Violence in the emergency department: A study on the experiences of ED nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang university, Seoul.
- Um, K. W., & Park, I. A. (2015). The effects of care workers' experience in injuries and infringements of human rights on their turnover intention according to the type of elderly long term care facility. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 43, 149-172.
- Yoo, S. H., Kim, B. K., Moon, Y. J., Sim, I. K., & Jo, H. J. (2016). An exploratory study on female caregivers' experiences of aggression by older residents in nursing homes. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 36(4), 1037-1058.
- Youn, S. C., Kwon, S. H., & Kang, H. J. (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,
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.5.428>
- Yun, J. S. (2004). *A study on job satisfaction and violence experience by ED nurses*. Unpublished master's thesis, Ulsan University, Ulsan.