

요양보호사의 표면행위와
이직의도의 관계 연구
: 사회적지지의 조절효과 검증

이옥자, 권진

서울사회복지대학원대학교, 예명대학원대학교

요양보호사의 표면행위와 이직의도의 관계 연구 : 사회적지지의 조절효과 검증*

이옥자**

서울사회복지대학원대학교 평생교육원 교수

권진***

예명대학원대학교 사회복지학과 교수

주제분류 장기요양보험, 사회복지정책, 사회복지실천

주제어 요양보호사, 감정노동, 표면행위, 이직의도, 사회적지지

요약문 이 연구는 장기요양보험제도의 핵심인력인 요양보호사에 대한 연구로서, 열악한 처우와 근무여건 속에서 회전문 현상으로 일컬어지는 이직의도에 대한 연구이다. 요양보호사는 대체적으로 심각한 감정노동을 겪고 있으며, 이는 이직의도의 중요한 원인이 되고 있다. 이러한 맥락에서 감정노동 중 부정적 효과성을 보이는 ‘표면행위’를 독립변수로 설정하여 이직의도와 관계성을 분석하였다. 또한 이러한 감정노동의 부정적 기제를 완화하기 위하여 사회적지지를 조절변인으로 설정하였다. 이제까지 많은 연구들이 사회적지지를 상사나 가족으로부터 오는 성격으로 살펴봤는데, 이 연구에서는 기존의 연구들과 차별화하여 정서적/정보적/물질적/평가적 지지로 분석하였다. 연구를 위하여 수도권에서 근무하는 시설요양보호사 400명을 대상으로 설문조사를 실시, 미흡한 설문지를 제외하고 분석의 동질성을 위하여 여성 요양보호사로만 한정하여 총 281케이스를 분석에 활용하였다. 분석결과, 표면행위는 이직의도를 높이는 기제였으며, 사회적지지는 이직의도를 낮추었다. 조절효과 검증결과, 표면행위와 이직의도의 관계에서 정보적지지와 평가적지지만이 통계적으로 유의한 억제효과를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구의 결과에 비추어 정책적, 실천적 함의를 제시하였다.

* 이 논문은 이옥자의 박사학위논문을 수정·요약한 것임.

** 주저자

***교신저자

I. 서론

한국은 고령화의 속도가 전세계적으로 가장 빠르며 노인 복지가 전체 사회복지에서 가장 큰 비중을 차지하는 시대에 접어들었다. 의학과 생활수준 등의 향상은 전반적인 삶의 질을 높였으며, 동시에 노인 인구의 증가로 이어졌다. 2021년 기준으로 전체인구의 16.5%가 노인이며, 4년 후인 2025년에 20.3%에 이르러 ‘초고령사회’를 목전에 두고 있다(통계청, 2021). 이러한 노인 인구의 증가는 현대사회의 발전적 산물이자 얼마나 더 ‘건강하게’ 살 것인가라는 현실적 고민을 안게 만들었다.

지금의 고령사회로 오기까지 노인 돌봄에 대한 국가적 노력이 없었던 것은 아니다. 가족 부양 의식이 약화되어지고 돌봄에 대한 여성 역할이 축소되는 등 가족 구성원의 역할 변화와 사회경제적 환경의 변화가 동시에 이루어졌다. 이로 인하여 노인 돌봄에 대한 공적 책임의 목소리가 높아지면서 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 실시되었다. 노인장기요양보험제도는 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성 질병을 가진 자 중에서 6개월 이상 스스로 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자를 수급 대상자로 하며, 수급 대상자에게 신체 활동이나 가사 활동을 지원하는 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행하고 있는 사회보험제도이다(요양보호사 표준교재, 2019).

장기요양급여는 재가 또는 시설에서 제공되는데, 그 중 노인요양시설에 입소해 있는 노인들 대부분이 만성 질환을 가지고 있는 경우가 많으며 재가서비스를 받는 노인에 비하여 심리적·신체적으로 허약한 상태이다(보건복지부, 2020). 주로 치매, 뇌졸중 등 중증의 노인들이 노인요양시설에 입소하기 때문에 시설에 근무하는 요양보호사는 돌봄서비스에 상당한 스트레스를 경험하게 될 것은 자명하다. 더욱이 시설에 근무하는 경우 요양보호사의 근무형태는 통상 격일 또는 2교대로서 체력적으로 부담이 큰 형태이며, 시설 내의 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 영양사 등 다양한 종사자들과의 역할갈등 등을 겪으며 열악한 임금수준에서 근무하고 있다. 이러한 환경에서 시설에 근무하는 요양보호사는 돌봄서비스 제공을 위하여 강도 높은 감정노동에 시달리고 있으며 이는 노인에 대한 돌봄서비스의 질 하락으로 이어진다(정상래, 2019).

이러한 맥락에서 이 연구는 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 감정노동 하위요인인 표면행위와 이직의도, 사회적지지에 초점을 맞추고 있다. 잘 알려져 있듯이 감정노동은 요양보호사가 서비스대상자와의 상호관계 속에서 서비스의 목표 달성을 위하여 자신의 느낌과 표현, 감정을 시설 및 조직의 요구에 맞추어 계획하고 통제하는 행위를 의미한다(Hochschild, 1983). 요양보호사는 업무 시 감정표현에 있어서 마음에서 우러나는 내적인 감정표현을 하기도 하지만, 때로는 업무와 관련하여 자신의 감정을 가장하거나 과도하게 표현하는 행위를 하기도 한다. 즉 본인 스스로의 감정을 업무에 연관지어 표현하다 보니 이와 관련된 스트레스를 겪곤 한다. 이러한

감정노동에 따른 스트레스는 육체적인 피로와 감정적인 소진, 높은 이직 의도, 이직 행위 등으로 이어지며 이는 서비스대상자인 노인에 대한 서비스의 질적 하락을 가져오는 중요한 요인이다(요양보호사 표준교재, 2019).

한편 이러한 감정노동은 부정적인 요인으로만 구성된 것은 아니다. 감정노동은 표면행위와 내면행위로 구분될 수 있으며(Hochschild, 1983), 이러한 두가지 차원의 감정노동은 상대적으로 다른 결의 속성을 보인다. 표면행위의 경우 본인이 소속된 기관에서 요구하는 정서적 규제에 맞추기 위하여 자신의 감정을 통제하는 것으로서 자기 스스로의 내적인 변화까지 이루어지 못하는 것을 의미한다(이진화, 2007). 반면 내면행위는 조직에서 요구하는 적절한 감정을 표현하기 위하여 자기 스스로의 내적인 감정을 의도적으로 변화시키려는 노력을 의미한다(김보연, 2016). 이 연구에서는 기존의 언론이나 연구에서 나타나듯이 요양보호사의 표면행위를 내면행위에 비해서 보다 주요한 문제로 보았고, 이러한 표면행위가 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 사회적지지의 조절효과를 분석하였다.

특히 사회적지지는 기존의 연구들에서 ‘누구’에 의한 사회적지지냐에 초점이 맞추어진 경향이 강하였다. 즉 가족이나 동료, 기타 인간관계에서 오는 사회적지지의 역할을 살펴보았다면, 이 연구에서는 어떠한 사회적지지가 이루어지느냐를 중점적으로 살펴보고자 하였다. 왜냐하면 요양보호사의 이직의도와 같이 직무와 관련된 부분에 있어서는 너무 넓은 범위의 사회적지지도 어떠한 사회적지지가 영향을 미치느냐를 분석하는 것이 보다 요양보호사의 근무환경이나 여러 여건들에 맞춰진 현실적인 함의를 도출할 수 있기 때문이다.

따라서 이 연구의 목적은 요양보호사의 표면행위가 이직의도에 미치는 영향을 분석하며, 그 관계에서 어떠한 사회적지지(정서적, 정보적, 물질적, 평가적)가 조절적 역할을 하는지를 밝히는 것이다. 이를 토대로 사회적지지에 기반한 요양보호사의 이직의도를 낮추는데 기여하고자 한다. 이러한 맥락에서 이 연구에서 규명하고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 표면행위는 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 요양보호사의 사회적지지는 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 요양보호사의 표면행위와 이직의도의 관계에서 사회적지지는 조절효과를 보이는가?

II. 이론적 논의

1. 표면행위와 이직의도의 관계

표면행위는 감정노동의 하위요인으로서, 우선 감정노동을 개략적으로 이해할 필요가 있다. 감정노동(Emotional labor)이라는 개념을 처음으로 제시한 미국의 사회학자 Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘공개적으로 관찰 가능한 표정과 행동을 만들어내기 위한 감정의 관리’라고 정의하였다. 이는 겉으로 표현해야 하는 감정에 보다 중점을 두어 실제 경험되는 감정을 통제하고 관

리한다는 부분을 강조한 개념 정의이다. Hochschild(1983)는 그의 경험적 연구를 토대로 서비스직 노동자가 자신의 직무 수행 시 사회적·조직적 규범에 맞는 긍정적 감정(친절, 공손함, 기쁨, 밝음 등)을 의도적으로 통제하거나 조절한다는 연구 결과를 발표함으로써 감정노동이라는 개념을 새롭게 제시하였다. 그리고 서비스직 노동자들에게 육체노동(physical labor), 정신노동(intellectual labor)과 구별되는 다른 유형인 감정노동(emotional labor)의 존재를 파악하고, 이에 대해 주목하였다.

Morris와 Feldman(1996)의 경우에 감정노동을 조직에서 요구하는 바람직한 행동에 초점을 맞추었다. 이들은 감정노동을 ‘서비스를 제공함에 있어서 조직에서 요구하는 감정적 표현과 관련된 노력이나 통제’라고 개념화하였다. Grandey(2003)는 감정노동을 조직의 목표 달성을 위하여 노동자가 자신의 표현양식과 감정 모두를 조절하는 것으로 보았다. 따라서 ‘종사원이 조직의 요구에 따라 조직에서 주어진 목표를 달성하기 위하여 자신의 느낌이나 감정을 통제 또는 조절하는 노력’이라고 정의하였다. 또한 감정노동에 있어서 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)의 중요성을 강조하면서, 표면행위와 내면행위를 통한 감정통제의 과정으로서 감정노동을 접근하였다. 이는 감정조절이론(emotion regulation theory)을 활용한 개념적 모델로 구체화되어 표면 / 내면행위 차원의 감정노동을 측정하기 위한 개념적 모델을 제공하기에 이른다.

이렇듯, 표면행위와 내면행위의 두가지 감정노동의 차원은 개인의 정서적 규제의 노력과 표현행동, 개인의 내재적 정서의 변화 등의 차이에 따라서 분류된 것이다(이진화, 2007). 먼저 표면행위는 개인의 정서 규칙과 기관의 정서 표현 규범 간의 불일치에서 기인한다. 일차적으로 외현적인 표현을 하기 위해서 스스로 정서적 규제를 시도하기는 하지만 내면적인 변화까지 유도하지는 못한 경우를 말한다(이진화, 2007). 즉, 배우가 자신이 맡은 배역에 따라 배역의 감정을 느끼는 척 연기하듯이, 개인이 느낀 감정은 숨기고 겉으로 드러나는 언어, 표정, 행동으로만 조직이 요구하는 감정을 느끼고 있는 것 같이 의도적으로 표현하는 것을 말한다(Hochschild, 1983).

반면 내면행위는 조직에서 요구하는 적절한 감정을 표현하기 위해 개인이 실제로 느끼는 내적 감정까지 의도적으로 변화시키려고 노력하는 것을 말한다(김보연, 2016). 표현하려는 감정을 내면에서 적극적으로 불러일으키거나, 관련된 생각, 이미지 또는 기억을 떠올리는 등의 훈련된 상상력을 통해 감정을 변화시키는 것이 내면행위에 해당한다.

노인요양서비스 활동은 요양보호사와 서비스대상자 간의 상호작용이라고 할 수 있다. 이러한 상호작용은 요양 서비스를 제공하는 과정에서 필연적으로 감정적 교류를 하게 한다. 한편 노인 장기요양기관에 입소한 서비스 대상자들은 종종 치매나 거동이 불편한 경우가 대부분이므로 이들에게 요양 서비스를 제공해야 하는 요양보호사는 신체적·정신적으로 여러 가지 어려움에 노출될 수 있다. 다시말해, 요양보호 서비스 특성상 대상자가 요양보호사에게 의존하는 경향이 높기 때문에 대상자에 대한 일방적인 배려가 거의 의무적인 규정이나 다름이 없다. 따라서 요양보호사가 경험하는 감정노동은 서비스 대상자를 향한 친근감, 공손함, 공감성 및 반응성 등을 조직이 그들에게 기대함에 따라 조직을 대신해서 미소를 짓고, 눈을 마주치고, 진실한 관심을 보이고, 친절하게 대화를 나누는 등의 엄청난 양의 감정노동을 수행하는 것이라고 할 수 있다(이유정, 2008).

또한 요양보호사가 서비스대상자를 이해하는 입장에서 그들의 표출된 욕구뿐만 아니라 표출되지 않은 욕구에도 관여하는 측면이 존재한다. 요양보호사의 감정보다 서비스대상자의 욕구를 우선적으로 처리해야 하기 때문에 서비스 제공과정에서 높은 수준의 감정노동에 쉽게 노출될 수 밖에 없다. 서비스 과정에서 대상자의 거부반응이나 문제적 행동을 원만하게 극복하고, 일관된 서비스를 제공하기 위해서는 요양보호사가 스스로 자신의 감정을 관리해야만 하는 현실이다. 서비스 대상자의 상당수가 인지능력이 떨어지거나 일상생활에서 요양보호사에 대한 의존도가 높은 것을 감안할 때, 요양보호사의 업무수행은 자신의 감정과 서비스 대상자의 감정까지 함께 관리해야 하는 감정노동이라고 볼 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 요양보호사의 직무를 수행하기 위해서는 자신의 감정을 억제하거나 조절해야 하는 것이 일상적이며 여기에 많은 에너지가 소모된다. 한편 요양보호사가 사용하는 감정노동의 유형에 따라 이직의도를 증가시키거나 반대로 감소시킬 수도 있는 것으로 나타났다. 선행 연구에서 요양보호사의 표면행위는 이직의도에 정적인 영향을 미치지만, 내면행위 또는 진실행위는 이직의도를 줄이는데 영향을 미친다는 점에서(신선자, 2014), 요양보호사에게 보다 구체적으로 다루어야 할 문제는 표면행위와 그에 따른 이직의도의 증가라고 하겠다.

2. 사회적지지와 이직의도의 관계

개인은 가족이나 가족 외부의 타인을 비롯하여 다양한 형태의 연결체계를 구축하고 상호관계를 맺으며 다양한 지원을 받으며 살아간다. 이 같은 여러 형태의 사회적 관계들의 집합체를 사회적 관계망(social network)이라고 정의하며, 이러한 사회적 관계망으로부터 제공되는 여러 형태의 도움과 원조를 사회적지지(social support)라고 한다(구기환, 2017).

사회적지지는 1970년대 중반 이후 스트레스의 부정적인 영향으로부터 대처하기 위한 자원으로 소개되며 활발하게 연구되었다(이원남, 2016). 그러나 지금까지 사회적지지의 개념은 합의된 내용으로 도출된 것은 아니며, 연구자들의 접근 방식에 따라 사회적지지의 개념적·조작적 정의 그리고 평가 방식은 다양하게 존재한다(김 진, 2013). 국내 연구를 살펴보면 박지원(1985)은 개인을 둘러싸고 있는 가족, 친구, 친척, 이웃 등으로부터 제공받는 정서, 정보, 물질, 평가적인 도움을 사회적지지로 정의하였으며(박지원, 1985), 오가실 외(2008)는 한국적 의미의 사회적지지를 정, 도움, 믿음, 사랑으로 개념화하였다(오가실 외, 2008).

사회적지지는 다차원적인 개념으로써 구성요인은 크게 구조적인 사회적 측면과 기능적인 사회적 측면으로 구분한 연구들로 나뉘볼 수 있다(박상윤, 2017). 우선, 구조적 측면에서의 사회적지지는 개인이 맺고 있는 대인관계 구조의 객관적 측면을 이야기하는 것으로 한 개인이 어떤 사람과 얼마나 많은 대인관계를 맺고 있는가 하는 것을 객관적으로 측정함으로써 얻어진다. 얼마나 많은 친구가 있는지, 얼마나 많은 집단에 소속되어 있는지 등을 사회적지지의 측정지표로 사용하는 것이다(박상윤, 2017). 세부적으로는 개인들 간의 상호작용, 애정이나 호의, 관심, 확인, 도움 등과 같은 개인 상호작용의 실질적인 거래 등을 포함하며 사회통합, 사회적지지망, 사회적

상호작용 등의 사회관계에서의 여러 측면을 포함하는 의미를 지닌다(김미로 외, 2019).

기능적 측면에서의 사회적지지는 개인이 자신이 맺고 있는 실제적 대인관계의 질을 어떻게 평가하고 인지하는지로 측정된다. 얼마나 친구가 많은지를 묻는 것이 아니라, 일종의 스트레스 상황에 부딪혔을 때 그 문제를 함께 논의할 친구의 존재를 물어봄으로서 관계적 질에 관한 개인의 생각을 알아보는 것을 사회적지지의 측정 도구로 사용한다. 세부적으로는 개인에게 필요한 실질적인 원조를 할 수 있는 심부름, 교통편 제공, 필요한 물질적 도움을 주는 것 외에도 친밀감과 동정, 관심, 배려를 해 줄 수 있는 정서적 도움을 주는 것까지를 포함하는 범위로 규정하고 있다(박상기, 2018).

이러한 흐름으로 인하여 사회적지지 유형에 대한 구성요소 분류는 학자들마다 그 의견을 달리하고 있다. House(1981)는 사회적지지를 정서적, 도구적, 정보적, 평가적 지지로 분류하였고 이들 간의 상호작용을 사회적지지라고 하였다. 정서적 지지는 개인에게 심리적 안정을 제공하며, 도구적 지지는 구체적인 도구나 재원을 제공하고, 정보적 지지는 문제의 해결에 도움을 주는 정보를 제공하며, 마지막으로 평가적 지지는 자신의 평가에 관련된 정보를 가지고 자신을 스스로 평가할 수 있게 정보를 제공해 주는 것으로 정의하였다(House, 1981). Cohen과 Hoberman(1983)은 사회적지지를 정서적, 물질적, 정보적, 그리고 자존감 지지의 4가지 형태로 나누었는데, 특히 자존감 지지의 경우 자신감을 높인다거나 타인에게 비춘 자신의 모습을 자신이 평가하는 형태로서 정의하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 사회적지지의 구성요소가 다양하게 제시되고 있으며 국내에서 수행된 연구의 대부분은 박지원(1985)의 정서적 지지, 정보적 지지, 도구적 지지, 평가적 지지의 4가지의 구성요소를 주로 활용하고 있다. 이 연구에서도 박지원(1985)의 사회적지지 구성요소를 차용하여 연구를 진행하였다.

3. 사회적지지의 조절효과

강영미(2015)는 감정노동과 이직의도 관계에서 사회적지지의 조절효과 연구를 진행하였다. 연구 결과 사회적지지 중 상사의 지지는 감정노동과 이직의도 간의 조절효과가 있는 것으로 보고되었다. 유사한 연구로서 성해석(2016)은 노인장기요양시설 요양보호사를 대상으로 감정노동과 이직의도, 사회적지지의 조절효과 연구를 진행하였는데, 사회적지지의 조절적 역할은 기각되는 것으로 나타났다. 한편 이 연구에서 감정노동의 하위요인인 표면행위의 경우 학력, 종교에 차이가 있는 것으로 나타났으며, 내면행위의 경우 학력, 종교, 가구총소득에 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 이후에도 성해석(2019)은 요양보호사를 대상으로 감정노동과 직무만족, 이직의도, 사회적지지의 관계 연구를 진행하였으며, 요양보호사의 감정노동은 직무만족에 부(-)의 영향을 미쳤으나, 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며, 사회적지지의 하위요인으로써 동료 지지 및 가족 지지가 독립 및 종속변수의 관세에서 유의미한 조절효과를 보였다고 하였다. 즉 사회적지지 변인은 조절역할을 한다는 보고와 그렇지 않다는 보고가 공존하고 있는바, 추가적인

연구가 필요한 부분이다.

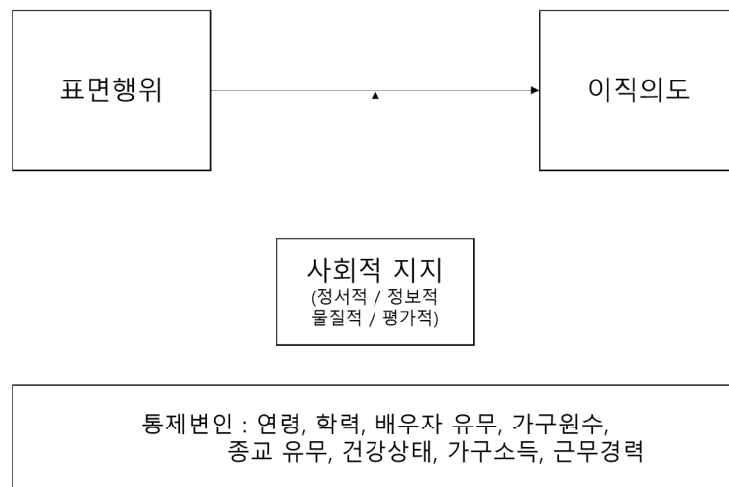
유사한 맥락에서 홍영미·최항석(2021)은 요양보호사가 지각하는 감정노동과 폭력경험이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 동료와 상사 지지의 조절효과를 알아보기 위한 실증연구를 수행한 결과, 첫째, 감정노동 중 내면행위는 소진과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 둘째 감정노동과 폭력경험이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향관계에서 사회적지지의 조절효과가 나타나 상사와 동료의 지지에 따라 감정노동과 폭력경험이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향이 달라질 수 있다고 제시하였다.

이러한 연구결과들에 의하면, 사회적지지가 높은 집단은 사회적지지가 낮은 집단 보다 전체적으로 감정적 요소인 소진, 이직의도가 낮게 나타나며, 감정노동이 소진, 이직의도에 있어서 사회적지지는 조절효과가 있는 변인으로 파악되고 있다. 한편, 지금까지 논의된 사회적지지는 그 성격보다 누구로부터 오는 것인지에만 주목하고 있다는 측면에서 이 연구는 차별성을 지닌다. 특히 사회적지지를 제공하는 대상적 측면은 업무현장에서 실효성이 있을지에 대한 의문이 발생할 수 밖에 없으며, 장기요양서비스질의 관점에서 논의가 이루어지려면 어떠한 사회적지지가 유의미한지를 밝히는 것이 보다 실천적 함의를 줄 것으로 판단된다. 따라서 이 연구에서는 기존 연구와는 다르게 조절적 변인으로 기능할 사회적지지를 정보적 지지, 평가적 지지, 정서적 지지, 물질적 지지로 세분하여 요양보호사의 감정노동 중 표면행위와 이직의도의 관계를 조명하고자 하였다.

III. 연구 방법

1. 연구모형 및 연구가설

이 연구의 모형은 아래 [그림 1]과 같다. 독립변수는 노인요양시설 요양보호사의 표면행위로서 감정노동의 하위변인이다. 종속변수는 이직의도 이다. 조절변수는 노인요양시설 요양보호사의 사회적지지를 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지의 4가지 하위요인으로 구분하였다. 통제변수는 노인요양시설 요양보호사의 인구사회학적 특성인 연령, 학력, 배우자 유무, 가구원 수, 종교 유무, 건강 상태, 가구소득, 근무경력의 8개 변인으로 구성하였다. 또한 조사응답자의 특성상 남성이 현저히 적었기 때문에 동질성 확보를 위하여 여성에 한하여 분석을 진행하였다.



[그림 1] 연구모형

이 연구는 노인요양시설 요양보호사의 표면행위가 이직의도에 미치는 영향 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하는데 목적이 있으므로, 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 요양보호사의 표면행위가 높을수록 이직의도는 높을 것이다.
- 가설 2. 요양보호사의 사회적지지가 높을수록 이직의도는 낮을 것이다.
- 가설 3. 표면행위와 이직의도의 관계에서 정서적지지는 조절 역할을 할 것이다.
- 가설 4. 표면행위와 이직의도의 관계에서 정보적지지는 조절 역할을 할 것이다.
- 가설 5. 표면행위와 이직의도의 관계에서 물질적지지는 조절 역할을 할 것이다.
- 가설 6. 표면행위와 이직의도의 관계에서 평가적지지는 조절 역할을 할 것이다.

2. 연구의 대상 및 자료의 수집

이 연구는 수도권(서울특별시, 경기도, 인천광역시 지역)에 소재한 노인장기요양기관 중 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정에 근무하는 요양보호사 400명을 조사 대상으로 하였다. 조사의 실시는 대면조사와 온라인 설문을 병행하였는데, 조사기간(2021년 11월 8일부터 2021년 12월 17일)에 여전히 코로나 팬데믹으로 인하여 사회적 거리두기의 영향이 있는 관계로 일부는 조사원을 고용하여 대면조사를 실시하였고 스마트폰 등 디지털 기기의 활용도가 높은 일부에 대해서는 구글 설문지를 통한 온라인 조사를 실시하였다.

본 조사에 앞서 40케이스를 대상으로 사전조사를 실시하였고, 그 결과 설문지 구성의 문제점이 나타나지 않아 본 조사를 진행하였다. 설문조사 완료 후 미회수 또는 답변내용이 부실한 90부를 제외하였고, 남성 요양보호사는 분석 대상의 동질성을 확보하기 위하여 분석에서 제외하였다. 최종적으로 이 연구에서 활용한 설문 부수는 최종적으로 281부이다.

3. 변수 설명

감정노동의 하위 구성요소는 연구대상과 상황에 따라 또는 연구자에 따라 다양하게 분류되지만, 많은 연구들에서 Hochschild(1983)의 표면 및 내면행위를 중점적으로 연구하는 경향이 있다(김경자, 2011; 김영애, 2015). 이 연구에서는 김동욱(2017) 연구와 같이 감정노동 중 Hochschild(1983)가 제시한 표면행위로 한정하고 노인장기요양기관의 요양보호사 인력의 감정노동을 측정하였다. 표면행위는 6개 문항으로 구성되어 있으며, 모두 Likert 5점 척도로 전혀 그렇지 않다'에 1점, '그렇지 않다'에 2점, '보통이다'에 3점, '그렇다'에 4점, '매우 그렇다'에 5점을 부여하였다. 측정치의 계산은 각 문항의 점수를 합산한 Likert 합산 척도법을 이용하였다. 즉, 합산 값이 높을수록 표면행위의 수준이 높은 것을 의미한다. 선행연구인 김동욱(2017)의 연구에서 표면행위의 신뢰도 계수는 .915로 높은 신뢰도 수준을 보였으며, 이 연구에서 표면행위의 신뢰도 계수는 .884로 나타나 여전히 높은 수준이었다.

요양보호사의 이직의도는 홍정영(2014)의 연구에서 사용한 측정항목을 사용하였다. 이직의도는 '현재 직업에 대한 포기', '더 나은 조건에 따른 이직', '상황과 조건이 맞지 않아 이직 불가', '새로운 환경에 대한 동경', '직장에 대한 장기성'으로 총 5문항으로 구성되었고, 모두 5점 리커트(Likert) 척도로 1점은 '전혀 아니다', 2점은 '그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 4점은 '그렇다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다. 따라서 합산한 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 홍정영(2014)의 연구에서 신뢰도 계수는 .887 이었고, 이 연구에서는 .861로 나타나 높은 수준을 보였다.

이 연구의 조절변수인 사회적지지는 Cohen과 Syme에 의해 1985년에 개발된 것으로서, 국민연금공단 국민노후보장패널 5차 부가조사 조사표(2015: 28)에서는 정서적지지 8문항, 정보적지지 3문항, 물질적지지 4문항, 평가적지지 3문항의 총 18문항으로 이루어진 척도를 사용하였다. 대략적인 내용으로는 요양보호사가 인지하는 신뢰, 애정, 감정이입, 친밀감 등의 정서적지지 8문항, 상대방이 그 일을 스스로 할 수 있도록 정보를 제공하여 돕는 것 등의 정보적지지 3문항, 일을 대신해 주거나 돈이나 물건을 제공하는 등 실제적 도움을 제공하는 것 등의 물질적지지 4문항, 수용, 긍정적 자기평가 등의 평가적지지 3문항의 총 4개 영역 18개 문항으로 구성되어 있다.

요양보호사 개인이 가족, 친척, 친구 및 주위 사람들로부터 지각한 사회적지지를 평가하도록 되어 있으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점이며, '대체로 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 구성되어 있으며, 리커트(Likert) 5점 척도는 총점이 높을수록 요양보호사의 사회적지지 수준이 높다는 것을 의미한다. 참고로, 한지영(2019)의 연구에서 하위요인별 신뢰도 계수는 정서적지지 .892, 정보적지지 .773, 물질적지지 .855, 평가적지지 .833 이었다. 이 연구에서는 각각 .913, .762, .878, .753으로 나타나 높은 신뢰도 계수 수준을 보였다.

4. 자료의 분석

이 연구에서는 통계패키지 프로그램인 SPSS 21.0 프로그램을 활용하여 다음과 같이 통계분석을 실시하였다. 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성과 기관 주요 변수의 특성을 알아보고자 기술통계를 실시하였다. 둘째, 주요변수의 상관관계를 파악하기 위해 상관분석을 실시하였다. 셋째, 요양보호사의 표면행위나 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다섯째, 요양보호사의 표면행위가 이직의도에 미치는 영향관계에서 사회적지지의 조절효과를 검증하기 위해 Baron&Kenny의 위계적 조절회귀분석 방법으로 분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자인 노인요양시설에 종사하고 있는 요양보호사의 인구사회학적 특성으로는 다음의 <표 1>과 같다. 연령은 60세 이상 연령층이 173명(61.6%)이었으며 60세 미만의 연령층이 108명(38.4%)으로 60세 이상이 더 많은 비중을 차지하였다. 학력은 고졸이 99명(35.2%)으로 가장 많았으며 다음으로 전문대졸 82명(29.2%), 4년제 대학교 졸업 이상이 54명(19.2%), 중졸 이하 46명(16.4%) 순이었다. 혼인상태로는 유배우자 라는 응답이 192명(68.3%)으로 가장 많았으며, 이혼/사별 81명(28.8%), 미혼 6명(2.1%) 순으로 나타났다. 가구원수가 1명이라는 응답이 17명(6.0%)로 나타났다으며, 2인 이상이 대부분으로 264명(94.0%)이었다. 종교를 가지고 있다는 대상자 239명(85.1%), 건강상태가 건강한 편인 대상자 208명(74.0%)인 것으로 나타났다. 가구 월소득의 경우에 300만원 미만인 대상자 133명(36.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 400만원 미만이 85명(30.2%)으로 많았다. 요양보호사 근무경력이 4년 이상인 대상자가 238명(84.7%)인 것으로 나타나 대부분을 차지하고 있었다.

2. 주요 변인의 기술통계 결과

본 연구에서의 각 변수에 대한 기술통계 분석은 <표 2>와 같다. 평균이 가장 높은 변수로는 이직의도($M=3.89$)로 나타났으며, 가장 낮은 변수로는 물질적지지($M=2.53$)로 나타났다. 한편, 왜도의 범위는 절대값 -1.3 에서 $.33$ 에 있으며, 첨도는 -0.90 에서 $.02$ 의 범위 내에 있어 한계 기준인 절대값 3과 10을 초과하지 않는 것으로 나타나 정규분포를 따르는 것으로 해석할 수 있다(Kline, 2005).

〈표 1〉 연구대상자의 인구사회학적 특성

구 분		빈도(명)	백분율(%)
연령	60세 미만	108	38.4
	60세 이상	173	61.6
학력	중졸 이하	46	16.4
	고졸	99	35.2
	전문대졸	82	29.2
	대학교졸 이상	54	19.2
혼인상태	미혼	6	2.1
	유배우자	192	68.3
	이혼/사별	81	28.8
	기타	2	0.7
가구원수	1명	17	6.0
	2명	82	29.2
	3명	60	21.4
	4명 이상	122	43.4
종교	있음	239	85.1
	없음	42	14.9
건강 상태	건강치 못한 편	73	26.0
	건강한 편	208	74.0
가구 월소득 (만원)	200 미만	28	10.0
	200 이상 300 미만	103	36.7
	300 이상 400 미만	85	30.2
	400 이상 500 미만	41	14.6
	500 이상	24	8.5
요양보호사 근무경력	3년 미만	43	15.3
	3년 이상	238	84.7

〈표 2〉 주요 변인의 기술통계 결과

구 분		평균	표준편차	왜도	첨도
감정 노동	표면행위	3.53	.71	-.60	-.22
	이직의도	3.89	.71	-.53	.02
사회적 지지	정서적지지	3.26	.67	-.29	-.13
	정보적지지	3.28	.64	-.18	-.61
	물질적지지	2.53	.87	-.13	-.56
	평가적지지	3.09	.74	.33	-.90

3. 상관관계 분석결과

다음의 <표 3>은 주요 변인의 상관관계를 분석하여 제시한 표이다. 독립변수인 표면행위와 이직의도는 통계적으로 유의미한 정적 관계($r=.703$, $p<.001$)인 것으로 나타났으며, 표면행위와 조절변인의 하위변수인 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적지지 간에는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 조절변인과 종속변수인 이직의도간에는 통계적으로 유의미한 부적 관계가 나타났다.

<표 3> 상관관계 분석결과

구 분	표면 행위	이직 의도	정서적 지지	정보적 지지	물질적 지지	평가적 지지
표면 행위	1					
이직 의도	.703**	1				
정서적 지지	-.410	-.633**	1			
정보적 지지	-.310	-.555**	.709**	1		
물질적 지지	-.294	-.624**	.738**	.661**	1	
평가적 지지	-.304	-.635**	.606**	.673**	.675**	1

$p<.05 = *$, $p<.01 = **$, $p<.001 = ***$

4. 가설 검증

1) 표면행위가 이직의도에 미치는 영향

가설 1에 대한 검증으로 표면행위가 이직의도에 미치는 영향은 다음 <표 4>에 제시한 바와 같다. 인구사회학적 특성 변인 중에서 이직의도에 미치는 영향관계에서 유의한 변인은 없는 것으로 나타났다($F=62.182$, $p<.001$). 모델의 총 설명력은 30.5%였다. 독립변수인 표면행위($\beta=.83$, $p<.001$)은 종속변수인 이직의도에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 즉 감정노동 하위요인인 표면행위가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치게 됨에 따라 요양보호사들의 표면행위가 강화될수록 이직의도는 높아진다고 할 수 있다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

〈표 4〉 표면행위가 이직의도에 미치는 영향

구분		이직의도		
		B	β	t
(상수)		.94	-	2.48
통제 변수	연령	.01	-.01	-.32
	학력	-.01	-.01	-.18
	배우자	.08	.05	1.06
	종교	-.09	-.05	-1.32
	가구원수	-.02	-.02	-.51
	건강상태	.03	.02	.65
	가구소득	-.01	-.02	-.44
	경력	.03	.02	.40
표면행위		.84	.83	22.32***
R ²		.357		
adj. R ²		.305		
F(sig)		62.182***		

p<.05 = *, p<.01=**, p<.001=***

2) 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향

가설 2-1에 대한 검증으로 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향은 다음 〈표 5〉에 제시한 바와 같다. 인구사회학적 특성 변인 중에서는 연령과 경력이 통계적 유의미성을 보였다. 모델의 총 설명력은 30.5%였다($F=20.572$, $p<.001$). 사회적지지($\beta=-.56$, $p<.001$)은 종속변수인 이직의도에 통계적으로 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 즉 사회적지지가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치게 됨에 따라 요양보호사들의 사회적지지가 높아질수록 이직의도는 낮아진다고 할 수 있다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

〈표 5〉 사회적지지가 이직의도에 미치는 영향

구분		이직의도		
		B	β	t
(상수)		6.62	-	12.96
연령		-.01	-.11	-1.88*
학력		.02	.03	.61
배우자		-.01	-.01	-.14
종교		.10	.05	1.10
가구원수		.02	.01	.10
건강상태		-.02	-.02	-.33
가구소득		.02	.03	.49

구분	이직의도		
	B	β	t
경력	.03	.13	2.33*
사회적지지	-.45	-.56	-10.19***
R ²	.215		
adj. R ²	.207		
F(sig)	20.572***		

3) 표면행위와 이직의도의 관계에서 사회적지지의 조절효과 검증

가설 3-6에 대한 검증으로 표면행위가 이직의도에 미치는 영향에서 사회적지지의 하위요인별 조절효과를 분석한 결과는 다음과 같다(<표 6> 참조). 4개의 사회적지지 하위요인의 조절효과를 분석한 결과, 정서적지지와 물질적지지는 조절효과에서 통계적 유의미성을 보이지 않았고, 정보적지지와 평가적지지만이 통계적으로 유의미한 조절효과를 보였다.

분석방법으로서 바론과 케니의 방법은 총 3단계의 회귀분석으로 진행되는데, 1단계에서는 통제변수와 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 다중회귀분석으로 살펴본다. 2단계에서는 조절변수를 추가하고, 마지막 3단계에서 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용변수를 투입한다. 각 단계에서 통계적 유의미성이 나타나야 하며 단계가 높아질수록 설명력이 상승해야 한다. 이 분석에서는 1단계와 2단계 결과의 유의미성을 확인한바, 마지막 3단계 결과만 제시하였는데 모델의 설명력이 높아졌고 상호작용효과의 유의미성이 발견되었다.

정리하면, 표면행위가 이직의도를 높이는 기제로서 모든 모델에서 동일하게 나타났는데, 정보적지지와 평가적지지가 투입되어 독립변수와 상호작용하면서 독립변수인 표면행위의 영향력을 억제하는 억제변인의 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 요양보호사의 이직의도를 높이는 표면행위에 대해서 정보적지지가나 평가적지지가 이루어졌을 때 이직의도가 완화될 수 있음을 시사하는 결과이다.

〈표 6〉 사회적지지의 조절효과 검증 결과

구 분	조절 : 정서적 지지			조절 : 정보적 지지			조절 : 물질적 지지			조절 : 평가적 지지		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	1.34	-	2.45	1.78	-	3.47	1.56	-	4.34	2.13	-	5.25
연령	.03	-.07	-.25	.01	-.02	-.42	.02	-.03	-.15	.01	-.01	-.27
학력	-.03	-.05	-.21	-.01	-.01	-.26	-.02	-.01	-.46	-.02	-.03	-.72
배우자 유무	.56	.11	3.23	.09	.06	1.29	.51	.34	1.65	.11	.08	1.67
종교 유무	-.03	-.02	-.48	-.07	-.04	-1.05	-.01	-.06	-.37	-.06	-.03	-.92
가구원수	-.01	-.01	-.67	-.02	-.03	-.77	-.01	-.09	-.77	-.04	-.06	-1.51
건강상태	.06	.03	1.32	.03	.03	.69	.03	.02	2.67	.04	.04	1.13
가구소득	.07	.08	1.66	.02	-.01	-.17	.04	.06	3.12	.02	.04	1.11
경력	.01	.02	.32	.04	.02	.41	.02	.04	.78	.04	.03	.63
독립	.12	.98	10.56***	.74	.73	13.58***	.43	.78	8.32***	.68	.67	15.20***
조절	-.21	-.29	-3.24	-.12	-.12	-2.28*	-.22	-.13	-1.35	-.22	-.23	-5.66***
독립*조절	.04	.03	-1.07	.05	.08	-2.14*	.06	.05	-2.78	.06	.09	-2.65**
R ²	.243			.404			.354			.432		
adj.R ²	.187			.291			.223			.225		
F(sig)	43.15***			54.267***			57.18***			62.132***		

p<.05 = *, p<.01=**, p<.001=***

IV. 결론

이 연구의 목적은 시설급여기관인 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정에 근무하는 요양보호사의 표면행위가 이직의도에 어떠한 영향을 미치며, 이 과정에서 사회적지지가 조절효과를 갖는가를 분석하는데 있다.

가설의 검증 결과는 다음과 같다. 첫 번째 가설인 ‘요양보호사의 표면행위가 높아질수록 이직의도가 높아질 것이다’에 대한 검증 결과 표면행위가 높아질수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타나 첫 번째 가설이 채택되었다. 두 번째 가설인 ‘요양보호사의 사회적지지가 높을수록 이직의도는 낮을 것이다.’에 대한 검증결과 사회적지지의 하위요인인 정서적지지, 정보적지지, 평가적지지, 물질적지지 모두 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 ‘요양보호사의 표면행위와 이직의도의 관계에서 사회적지지의 하위요인이 조절적 역할을 할 것이다’에 대한 검증결과를 살펴보면, 표면행위와 이직의도의 관계에서 ‘정보적지지’, ‘평가적지지’가 유의한 조절효과를 보였다. 사회적지지의 하위요인 중 정서적지지도 물질적지지는 독립변인인 표면행위와 상호작용하지는 않았다. 다시말해, 표면행위를 억제하는 요인으로서 정보적지지도 평가적지지도라는 사회적지지가 필요함을 시사한다.

이 연구의 실증적 분석결과를 종합하여 다음과 같은 연구의 함의를 제시할 수 있다.

첫째, 기존의 연구와 차별성이라고 한다면 사회적지지를 대상이 아니라 속성으로 세분하여 표면행위-이직의도의 관계에서 조절변인으로 설정, 실증한 것이라고 할 수 있다. 따라서 누구로부터의 지지가 중요하냐가 아니라, 어떤 사회적지지가 언제 투입되어야 하는지에 대해 이론적, 현실적인 논의를 시도하여 분석하였다는 점에서 이 연구는 기존의 연구와는 다른 접근을 시도하였다. 가설검증의 종합 요약에서도 나타난 바와 같이 사회적지지의 세부 요인인 정보적지지, 평가적지지 요인이 표면행위와 이직의도와의 관계에서 조절변수로 영향을 미친다는 것이 검증됨으로서 사회적지지 변인에 대한 연구 가치를 실증하였다. 따라서 향후 연구 시에 사회적지지에 대한 변수의 활용은 정서/정보/물질/평가적지지의 분류를 활용하여 진행되는 것이 필요하다. 특히 강영미(2015)의 연구나 홍영미·최항석(2021)의 연구는 상사의 지지가 중요한 요인이라고 논의하였는데, 요양보호사의 경우에 현실적으로 상사라고 특정할만한 대상이 명확치 않은 경우가 많다. 민간시설의 경우에는 바로 센터장이거나 사회복지사인 경우가 대부분인데, 이들이 사회적지지를 제공하는 것은 어려운 실정이다. 따라서 누구로부터의 사회적지지를 제공하거나 강화하느냐의 논의는 요양보호사의 근무 현실에 맞추어 보다 다른 차원에서 점검되어야 할 필요가 크며, 이 연구의 세분한 사회적지지의 속성을 통하여 다른 변인간의 관련성을 점검해보는 것을 제안할 수 있다.

둘째, 표면행위는 이직의도에 정적(+) 영향을 미치는 변인으로서 기존의 연구와 유사한 결과였으며, 이를 완화시키는 변인으로서 ‘정보적지지’와 ‘평가적지지’가 유의하였다. 즉, 표면행

위를 낮추기 위하여 정보적 또는 평가적지지를 적절히 제공해야 한다는 것이다. 이는 두가지 차원에서 접근할 수 있다. 우선 시설장 또는 중간관리자의 역할로서 표면행위와 같은 감정노동을 낮추기 위하여 수시로 정보적지지를 실행하여야 할 필요가 있다. 정보적지지는 적절한 ‘정보의 제공’ 과 ‘카운셀링’ 이라는 키워드로 요약할 수 있으며, 이는 업무의 일상적 내용 안에 포함시켜 진행될 필요가 있다. 다시말해, 시설장이나 중간관리자는 요양보호사의 업무와 관련한 진행 뿐만 아니라 다양한 차원에서 정보를 제공하고 실무적인 도움을 줄 필요가 있다. 이러한 부분을 구현하기 위하여 기관/시설 평가시에 근무하는 요양보호사는 무작위로 선정하여 시설장/중간관리자의 사회적지지 수준을 알아보는 면접이나 설문조사를 실시하는 것도 고려해볼 수 있다.

많은 기업이나 조직에서 단순히 상급자가 하급자를 평가하는 것이 아니라 하급자가 상급자를 평가함으로써 위계적 권력관계를 보다 수평적으로 분산시키고, 나아가 조직의 목적달성을 위한 도구로 이러한 방법을 활용하는 추세이다. 요양보호사의 경우에 센터장/중간관리자가 행정일 등으로 바빠거나 서비스대상자의 모집, 관리에만 집중하여 요양보호사 케어를 소홀히 할 가능성이 있기 때문에 이를 방지하는 방향성에 대한 도구를 적극적으로 도입해야 할 필요가 있다.

또한 보수교육을 통하여 동료 간의 지지 체계를 교육하고 구성할 수 있도록 독려해야 한다. 현재 요양보호사들은 낮은 처우나 인식으로 잦은 이직이 문제이기도 한데, 이를 완화시키고 서비스 제공에 활력을 얻기 위하여 동료 체계를 잘 갖추는 것이 하나의 대안이 된다. 중요한 것은 단순히 정보적지지에 머무르지 않고 평가적지지로 나아갈 수 있도록 교육하고 적용할 수 있도록 돕는 일이다. 이때 교육 내용에 있어서 대부분의 요양보호사들이 중년 이상의 여성이라는 인구사회학적 특성에 맞추어 주변 체계들과의 관계형성에 필요한 의사소통 기법을 체계적으로 익힐 수 있도록 내용을 구성할 필요가 있다.

마지막으로 이 연구의 결과를 보다 확대하면 요양보호 업무 현장에서 사회적지지를 충분히 실현 시킬 수 있도록 행정업무를 독립할 수 있는 방안을 찾는 것이 필요하다. 사회적지지 또한 에너지가 들어가는 일인데, 많은 요양센터들이 행정 및 관리에 집중하다가 요양보호사 케어를 놓치는 경우가 많다. 따라서 이를 우선적으로 해결하기 위하여 장기요양행정을 담당하는 직원을 지원받거나 인건비를 보조받는 방안을 고려하여야 하며, 행정과 관리업무를 분리하여 시설장이 요양보호사를 대상으로 충분한 사회적지지를 제공할 수 있도록 한다면 보다 이직의 문제가 해결될 것으로 보인다.

한편, 이 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 이 연구는 노인장기요양기관 중 시설급 여기관인 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였기 때문에 전체 요양보호사의 인식을 완전히 분석하지 못하였다. 즉, 감정노동에 직면해 있는 요양보호사는 노인장기요양기관 이외에도 재가노인복지시설에서도 요양케어서비스를 담당하고 있기 때문에 이를 근거로 모든 요양보호사를 대상으로 하는 결과로 일반화하기에는 한계가 있다.

둘째, 이 연구는 요양보호사 중에서 수도권 지역(서울시, 경기도, 인천시) 소재 노인장기요양기관에 재직중인 요양보호사를 대상으로 하였기 때문에 지역적 편중성과 지역 간 차이를 분석하지 못하였기 때문에 이를 근거로 전국의 요양보호사를 대상으로 하는 결과로 일반화하기에는 지역적 한계를 지니고 있다.

셋째, 요양보호사의 감정노동의 하위요인으로서 표면행위 요인을 살펴보고, 사회적지지는 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적지지로 구성하였는데, 이러한 내용들은 선행연구의 결과를 바탕으로 하고 있다. 그러나 본 연구에서 다루는 구성요인들 이외에 더 다양한 내용들이 있을 가능성을 배제할 수 없다.

후속 연구에 대한 제언으로는 대상 기관의 범위를 확대할 필요가 있다. 즉, 입소시설인 노인 요양시설 및 노인요양공동생활가정과 재가노인복지시설인 방문, 주야간, 단기, 목욕 등의 재가시설로 분리하여, 요양보호사를 인식하고 있는 이직의도 요인에 미치는 영향 요인을 발견하는 것이 필요하다. 앞으로 점점 증가하는 노인장기요양기관의 운영 활성화에 기여하고 노인요양서비스의 질적인 수준의 향상을 도모하며, 장기근속을 할 수 있도록 하는 방안을 제시할 수 있기를 바란다.

참고문헌

- 강영미, 2015, 『아동양육시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과 및 사회적지지의 조절효과를 중심으로』, 한세대학교 박사학위논문.
- 국민연금연구원, 2017, 『제6, 7차 국민노후보장패널 부가조사 조사표』.
- 김동욱, 2017, 『노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향』, 신라대학교 박사학위논문.
- 김미로 · 서은주 · 신성희, 2019, 「응급실 간호사의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적지지가 소진에 미치는 영향」, 『스트레스연구』, 27(4): 404-411.
- 박상기, 2017, 「노인의 여가몰입이 생활만족도에 미치는 영향에 관한 연구 -사회적지지의 조절효과 검증-」, 『사회복지경영연구』, 5(2): 361-378.
- 박지원, 1985, 『사회적지지 척도 개발을 위한 일 연구』, 연세대학교 박사학위논문.
- 보건복지부, 2020, 『2019 요양보호사 양성 표준교재』, 보건복지부.
- 성해석, 2019, 『요양보호사의 감정노동과 피로도가 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향 : 사회적지지의 조절효과를 중심으로』, 한려대학교 박사학위논문.
- 오가실 · 오경옥 · 이숙자 · 김정아 · 정추자 · 김혜령 · 전화연, 2008, 「한국 사회적지지 측정도구 개발」, 『대한간호학회지』, 38(6): 881-890.
- 육풍림, 2012, 감정노동, 『내재적 특성, 사회적지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향 : 카지노 직원을 대상으로』, 동국대학교 박사학위논문.
- 육풍림 · 오정학 · 조태영, 2015, 「감정노동과 사회적지지가 직무소진에 미치는 영향관계에 대한 다집단연구 : 카지노 기업체 그룹과 비그룹 종사원을 대상으로」, 『호텔경영학연구』, 24(1): 205-226.
- 이원남, 2016, 『발달장애 성인자녀 부모의 돌봄 스트레스와 삶의 만족도: 사회적지지, 가족탄력성, 대처방식의 매개효과』, 전남대학교 박사학위논문.
- 한지영, 2019, 『노인의 무형식 학습이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회적지지의 조절효과를 중심으로』, 이화여자대학교 박사학위논문.
- 홍영미 · 최항석, 2021, 「노인장기요양서비스 돌봄노동자가 지각하는 감정노동과 폭력경험이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향-사회적지지의 조절효과-」, 『한국케어매니지먼트연구』, 41: 325-348.
- 홍정영, 2014, 『요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향』, 대구한의대학교 박사학위논문.
- Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey, 1993, "Emotional Labor in Service Roles: The influence of identity," *Academy of Management Review*, 18: 88-115.
- Cohen, S. and Hoberman, H. M. 1983. "Positive events and social support as buffers of Life Change Stress", *Journal of Applied Social Psychology*, 13: 79-125.
- Grandey, A., 2003, "When the Show Must Go on : Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-related service delivery" . *Academy of Management Journal*, 46: 86-96
- Hochschild, Arlie R., 1983, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, California: University of California Press.
- House, J. S., 1981, *Work stress and social support*. MA : Adison-Wesley Publishing Company.
- Morris, J. A. and D. C. Feldman, 1996, "Managing Emotions in the Workplace." *Journal of Managerial Issues*, 9: 257-274.
- Perman, B & Hartman, E., 1982, "Burnout: Summary and future research", *Human Relations*, pp. 293.

A Study on the Relationship between Surface Behavior and Turnover Intention of Nursing Care Workers : The Moderating Effect of Social Support

Lee, Okza
(Seoul Social Welfare Graduate University)
Kwon, Jin
(Ye-myung Graduate School University)

Subject

Long-term Care Insurance, Social Welfare Policy, Social Welfare Practice

Key words

Nursing Care Workers, Emotional Labor, Superficial Behavior, Turnover Intention, Social Support

Summary

This study is a study of nursing care workers, who are the core personnel of the long-term care insurance system, and is a study of turnover intention leading to rotational door phenomenon in poor treatment and working conditions. Nursing care workers are generally suffering from serious emotional labor, which is an important cause of turnover intention. In this context, the relationship with turnover intention was analyzed by setting 'surface behavior', which shows negative effects during emotional labor, as an independent variable. In addition, social support was set as a moderating variable to alleviate this negative mechanism of emotional labor. Until now, many studies have looked at social support as a personality that comes from a boss or family, and in this study, it was differentiated from existing studies and analyzed as emotional/informational/material/evaluation support.

As a result of the analysis, surface behavior was a mechanism to increase turnover intention, and social support lowered turnover intention. As a result of the moderating effect test, it was found that information support and evaluation were shown in the relationship between surface behavior and turnover intention, but this statistically significant inhibitory effect was shown. Therefore, in light of the results of this study, policy and practical implications were presented.

접 수 일 : 2022년 10월 2일
심사완료일 : 2022년 11월 7일
게재확정일 : 2022년 11월 8일