The Effects of Emotional Labor of Workers in Elderly Nursing Home on their Job Attitude

Eunsook Lee¹⁾

노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향

이은숙¹⁾

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effects of emotional labor on job attitudes of elderly nursing facility workers. For the study, 120 elderly nursing facility workers in OO city, Gangwon-do were investigated. For the analysis method, frequency analysis, reliability analysis, and correlation analysis were performed using SPSS 22.0 program, and multiple regression analysis of the causal relationship between variables was performed. The results of the study were as follows: First, the emotional expression frequency and the degree of emotional expression caution among the sub-factors of emotional labor have no significant effects on job satisfaction, a sub-factor of job attitude, but emotional disharmony has significantly negative effects on job satisfaction. Second, among the sub-factors of the emotional labor of the elderly nursing facility workers, emotional disharmony has significantly negative effects on the organizational commitment of job attitude, but the frequency of emotional expression and the degree of emotional expression caution has no significant effects on organizational commitment. This study is considered to be the basic data for preparing educational programs to reduce the emotional labor of workers.

Keywords: Elderly Nursing Facility Workers, Emotional Labor, Job Attitude, Job Satisfaction, Organizational Commitment

요 약

본 연구의 목적은 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향에 대하여 파악하는데 있다. 연구대상은 강원도 OO시의 노인 요양시설 근무자 120명을 설문 대상으로 설문조사하였다. 분석방법은 SPSS 20.0 프로그램을 사용하여 신뢰도 분석, 빈도 분석, 상관분석 하였고, 측정변수 사이의 인과관계를 검증하기 위해 회귀분석을 수행하였다. 연구 결과 첫째, 노인 요양시설 근무자의 감정

Received(April 10, 2020), Review Result(1st: May 30, 2020, 2nd: July 13, 2020), Accepted(July 27, 2020)

1) (Ph.D. course) 02838 Dept. of Culture and Art, Dongbang Culture Graduate University, 28 Sungbok-Ro, Sungbokdong, Seoul, Korea

email: ajangajang2@hanmail.net

노동 하위요인 중 감정표현 빈도, 감정표현 주의 정도는 직무 태도의 하위요인인 직무만족에 영향을 미치지 않았으며, 감정적 부조화는 직무만족에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 노인 요양시설 근무자의 감정노동 하위요인 중 감정적 부조화 요인은 직무 태도의 조직몰입에 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정표현 빈도와 감정표현 주의 정도는 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 본 연구는 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향에 관하여 파악하며, 노인 요양시설 근무자의 감정노동을 감소시킬 수 있는 정책 마련에 자료가 될 것으로 사료된다.

핵심어: 노인 요양시설 근무자, 감정노동, 직무 태도, 직무만족, 조직몰입

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근 급격한 경제성장과 산업화의 발달로 많은 변화들이 일어나고 있다. 체계화된 의학과 환경의 요인으로 고령화에서 초고령화의 시대로 되어져 가고 있는 실정이다. 따라서 이들을 위한 노인 요양시설 근무자의 수요가 급증하면서 업무 중에 일어나는 감정노동 해소에 대한 연구가 진행되고 있다.

감정노동이란 선행연구에서 살펴보면 ‘외면으로 드러난 행동과 내면으로 드러난 행동만으로 표현하는 것은 근무자가 감정을 체험, 표현하는 것으로, 진심 행동은 진정성을 마음의 표현으로, 감정이 조직이 규범화하는 감정과 일치되는 것’으로 설명하였다[1]. 또한 “감정을 억압하며, 속이는 과정들 또는 내면의 감정을 억지로 누르는 것은 산업사회와 서비스 경제로 증가하면서 감정노동의 개념이 대두되었다”고 하였다[2]. 따라서 감정은 “자신이 하는 일에 대한 생각을 다른 사람과의 상호작용에서 나타내는 것을 말한다”고 하였다[3]. 즉 감정노동의 개념을 “수용의 태도에서 살펴보면, 통제와 변화, 조절하려는 시도인 표면과 내면 행위가 자연스러운 감정이 아니므로 문제의 소지가 있다”고 하였다[4].

이와 같이 감정노동의 선행 연구들에서 감성노동, 정서적 노동으로 표현되기도 하는데 국내에서도 2000년대 후반에 들어 이에 대한 연구가 활발해지면서, 관련 연구는 “여성학, 심리학, 사회학의 다양한 분야로 확장되었으며, 최근에는 호텔과 콜센터, 카지노, 외식산업 등을 대상으로 하는 연구가 지속적으로 증가하고 있다”고 하였다[5]. 또한 노인 요양 시설 근무자에게 감정노동과 관계가 있는 직무 태도는 “개인이 가진 태도 중에 직무와 관련된 것으로 개인적인 특징일 뿐만 아니라 담당하는 직무감정을 의미한다. 직무에 대한 평가나 직무를 위하여 수행해야 하는 조직에 대한 애사심 등에 따라서 상이하게 나타나기도 하며, 직무에 대한 감정, 신념, 생각들의 집합체”를 직무 태도라고 한다[6].

직무 태도란 “조직구성원들이 달성하기 위한 조직의 목표나 과업을 직무 태도의 결과라고 하였으며, 역동적이고 다면적인 개념인 직무성과는 조직의 역할 수행에 있어서 실무자의 근무 태도”라고 하였다[7]. 위와 같이 종사원이 직업에 대한 일련의 만족을 직무만족이라 하며, 보통 만족은 선

택된 대안이 어느 정도 일치하고 있는지에 대한 평가라고 볼 수 있으며, 이는 의사결정 및 선택자의 신념과 관련을 말한다.

한편 서비스 근무자의 부정적인 결과는 “지각하는 감정에 따라 즉, 직무 스트레스, 결근 등과 같이 나타날 수 있다”고 주장하였다.[8] 그러므로 노인 요양시설 근무자의 감정적 부조화는 “직무 스트레스와 긍정적인 상관관계를 갖는 것”으로 보고하였다[9].

이러한 선행 연구를 통해 노인복지시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향에 대한 연구의 필요성이 대두된다. 기존연구에서는 노인 요양시설 근무자를 대상으로 한 직무 태도에 대한 일부 연구는 진행되었지만 미비한 상태라고 볼 수 있다. 따라서 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향을 밝힘으로써 근무자의 우울감과 직무 스트레스 예방을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구문제

본 연구의 목적은 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향에 대하여 분석하는 데 있다. 이에 대한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향은 어떠한가?

둘째, 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향은 어떠한가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2018년 9월 1일부터 2018년 10월 31일까지 강원도 OO시의 노인 요양시설 근무자를 대상으로 조사하였다. 설문조사는 설문 대상자에게 사전에 설문 취지에 대해서 설문 내용을 상세히 설명한 후 설문을 자기기입식으로 실시하였다. 설문자료는 총 125부의 수집한 후 불성실한 설문지 5부를 제외한 120부의 자료를 분석에 활용하였다.

2.2 연구도구

본 연구에 사용된 도구는 인구 사회학적 특성 4문항, 감정노동 9문항, 직무 태도 16문항으로 구성하였다. 인구 사회학적 특성에 관한 내용은 성별, 연령, 직책, 시설유형 등으로 구성하여 조사하였다. 노인 요양시설 근무자의 감정노동을 측정하기 위해 김종필[10]이 사용한 도구를 사용하였다. 설문 문항은 감정표현 빈도 3문항, 감정표현 주의 정도 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 구성하였다. 각 설문 문항은 리커트 5점 척도로 설계하였다. 노인 요양시설 근무자의 직무 태도를 측정하기 위해 양진만[11]이 사용한 직무 태도 측정도구는 하위요인 직무만족 8문항, 조직몰입 8문항 총 16

문항을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2.3 신뢰도

본 연구에 사용된 각 변수의 신뢰도 검증결과 감정노동의 하위요인인 감정표현 빈도 .782, 감정표현 주의 정도 .615, 감정적 부조화 .855 전체 신뢰도 .819의 신뢰도를 보이고 있다. 직무 태도에 대한 신뢰도는 하위요인인 직무만족 .887, 조직몰입 .822 전체 신뢰도 .881로 높게 나타났다. 신뢰도 분석결과는 [표 1]과 같이 나타났다.

[표 1] 주요 변수의 신뢰도

[Table 1] Reliability of Key Variables

구분		문항수	Cronbach's α	
감정노동	감정표현 빈도	3	.782	.819
	감정표현 주의 정도	3	.615	
	감정적 부조화	3	.855	
직무 태도	직무만족	8	.887	.881
	조직몰입	8	.822	

2.4 자료처리 및 분석방법

연구에 수집된 자료처리는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 통계처리를 실시하였다. 그리고 통계처리의 유의수준 5%에서 검증을 실시하였다. 노인 요양시설 근무자의 인구 사회학적 특성은 빈도 분석을 실시하였다. 노인 요양시설 근무자의 감정노동과 직무 태도에 대한 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구 결과

3.1 인구 사회학적 특성

본 연구대상자의 인구 사회학적 특성을 살펴보면, 노인 요양시설 근무자의 성별은 남자 27명 (22.5%), 여자 93명(77.5%)으로 남자보다 여자가 더 많은 것으로 조사되었다. 연령은 50대 이상이 64명(53.3%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 40대 36명(30.0%), 30대 18명(15.0%), 20대 2명 (1.7%) 순으로 나타났다. 직책에서는 요양보호사가 74명(61.7%)으로 가장 많았으며, 사회복지사 27명(22.5%), 생활 지도원 12명(10.0%), 간호사 7명(5.8%) 순으로 조사되었다. 근무경력에서는 1년 이

하가 48명(40.0%)으로 가장 많았으며, 5년 이상-10년 미만 34명(28.3%), 2년 이상-5년 미만 27명(22.5%), 10년 이상 11명(9.2%) 순으로 나타났다. 시설유형에서는 주간보호시설에서 근무하는 근무자가 106명(88.3%), 단기 보호시설 10명(8.3%), 노인요양원 4명(3.3%) 순으로 대부분 주간보호시설에서 근무하는 근무자인 것을 알 수 있다. 노인 요양시설 근무자의 인구 사회학적 특성에 대하여 살펴본 결과는 [표 2]와 같다.

[표 2] 인구 사회학적 특성

[Table 2] Sociodemographic Characteristics

구분		전체(N=120)	
		빈도	비율(%)
성별	남자	27	22.5
	여자	93	77.5
연령	20대	2	1.7
	30대	18	15.0
	40대	36	30.0
	50대 이상	64	53.3
직책	사회복지사	27	22.5
	간호사	7	5.8
	생활 지도원	12	10.0
	요양보호사	74	61.7
근무경력	1년 이하	48	40.0
	2년 이상-5년 미만	27	22.5
	5년 이상-10년 미만	34	28.3
	10년 이상	11	9.2
시설유형	주간보호시설	106	88.3
	단기 보호시설	10	8.3
	노인요양원	4	3.3

3.2 주요 변수에 대한 기술통계

노인 요양시설 근무자의 주요 변수에 대한 측정 변수는 5점 척도로 측정하였으며, 감정노동의 하위요인별로 살펴보면, 감정표현 빈도($M=3.32$) 요인이 가장 높게 나타났으며, 감정표현 주의 정도($M=3.10$)도 평균 이상으로 높게 나타났다. 반면, 감정적 부조화($M=2.65$) 요인은 평균에 가깝게 나타나 가장 낮은 것으로 나타났다. 직무 태도를 하위요인별로 살펴보면, 조직몰입($M=3.81$)과 직무만족($M=3.54$) 순으로 모두 평균 이상으로 나타난 것을 알 수 있다. 노인 요양시설 근무자의 주요 변수에 대한 기술통계를 살펴본 결과는 [표 3]과 같다.

[표 3] 주요변수에 대한 기술통계

[Table 3] Descriptive Statistics on Key Variables

구분	N	최소값	최대값	M	SD
감정표현 빈도	120	1.33	5.00	3.32	.89
감정노동 감정표현 주의 정도	120	1.00	5.00	3.10	.76
감정적 부조화	120	1.00	4.67	2.65	.91
직무만족	120	2.13	5.00	3.54	.45
직무 태도 조직몰입	120	1.57	5.57	3.81	.62

3.3 변수 간의 상관관계

노인 요양시설 근무자의 감정노동과 직무 태도와의 관련성을 살펴본 결과, 감정노동의 하위요인 감정표현 빈도와 감정표현 주의 정도는 높은 수준의 양의 상관관계를 지니는 것으로 나타났다($r=.227$, $p<.01$). 감정표현 빈도와 감정적 부조화는 다소 높은 수준의 양의 상관관계를 지니고 있음이 확인되었다($r=.444$, $p<.01$). 한편, 감정노동의 하위요인인 감정표현 빈도, 감정표현 주의 정도, 감정적 부조화와 직무만족은 약간의 부적 상관관계가 나타났다($r=-.211\sim-.301$, $p<.01$). 반면, 감정노동의 하위요인인 감정표현 빈도, 감정표현 주의 정도, 감정적 부조화와 조직몰입은 약간의 양의 상관관계가 확인되었다($r=.266\sim.311$, $p<.01$). 한편, 직무 태도의 직무만족과 조직몰입은 양의 상관관계를 보였다($r=.698$, $p<.01$). 이러한 결과들은 변수들 간의 관계성이 있다고 볼 수 있다. 노인 요양시설 근무자에 대한 주요 변수 간의 상관분석결과는 [표 4]와 같이 나타났다.

[표 4] 주요 변수 간의 상관관계

[Table 4] Correlation between Major Variables

구분		감정노동			직무 태도	
		감정표현 빈도	감정표현 주의 정도	감정적 부조화	직무만족	조직몰입
감정노동	감정표현 빈도	1				
	감정표현 주의 정도	.756**	1			
	감정적 부조화	.444**	.652**	1		
직무태도	직무만족	-.288**	-.301**	-.211**	1	
	조직몰입	.266**	.293**	.311**	.698**	1

** $p<.01$

3.4 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향

3.4.1 감정노동이 직무태도와 직무만족에 미치는 영향

노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도의 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 직무만족에 대한 감정노동의 설명력을 의미하는 R2값이 .048로 나타나 전체 변동의 4.8%로 회귀모형을 설명하고 있다. 감정노동의 하위요인별로 영향력을 살펴보면, 감정적 부조화($\beta=-.258, p<.05$)는 직무만족에 유의한 부적(-) 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 감정노동의 하위요인 감정표현 빈도($\beta=-.057, p>.05$), 감정표현 주의 정도($\beta=.110, p>.05$) 요인은 직무만족에 영향을 미치지 않았다. 이는 노인 요양시설 근무자의 감정노동 중 감정적 부조화 요인이 낮을수록 직무만족이 높아진다는 것을 의미하는 것이다. 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [표 5]와 같다.

[표 5] 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

[Table 5] The Effect of Elderly Care Workers' Emotional Labor on Job Satisfaction

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	공차 한계
		B	표준오차	β		
직무만족	상수	3.779	.179		21.151***	
	감정표현 빈도	-.029	.071	-.057	-.411	.424
	감정표현 주의 정도	.066	.098	.110	.672	.304
	감정적 부조화	-.129	.060	-.258	-2.146*	.569

R²=.048, 수정된 R²=.024

F=1.960, P=.000, Durbin-Watson=1.642

*p<.05, ***p<.001

3.4.2 감정노동이 직무 태도의 조직몰입에 미치는 영향

노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도의 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 조직몰입에 대한 감정노동의 설명력을 의미하는 R2값이 .033으

로 나타나 전체 변동의 3.3%로 회귀모형을 설명하고 있다. 감정노동의 하위요인별로 영향력을 살펴보면, 감정적 부조화($\beta = -.068$, $p < .05$)는 조직몰입에 부정적(-)으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 감정노동의 하위요인 감정표현 빈도($\beta = .217$, $p > .05$), 감정표현 주의 정도($\beta = -.027$, $p > .05$) 요인은 조직몰입에 영향을 미치지 않았다. 이는 노인 요양시설 근무자의 감정노동 중 감정적 부조화 요인이 낮을수록 조직몰입이 높아진다는 것을 의미하는 것이다. 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [표 6]과 같다.

[표 6] 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향

[Table 6] Effects of Elderly Care Workers' Emotional Labor on Organizational Immersion

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	공차 한계
		B	표준오차	β		
조직몰입	상수	3.498	.246		14.217***	
	감정표현 빈도	.152	.098	.217	1.546	.424
	감정표현 주의 정도	-.022	.135	-.027	-.164	.304
	감정적 부조화	-.046	.083	-.068	-.558*	.569

$R^2 = .033$, 수정된 $R^2 = .008$

$F = 1.311$, $P = .000$, Durbin-Watson = 1.571

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

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 노인 요양시설 근무자의 감정노동이 직무 태도에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 분석결과를 토대로 구체적으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 노인 요양시설 근무자의 감정노동 하위요인 중 감정적 부조화 요인은 직무 태도의 직무만족에 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 감정노동의 하위요인 감정표현 빈도, 감정표현 주의 정도 요인은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 노인 요양시설 근무자의 감정노동의 하위요인 중 감정적 부조화가 낮을수록 직무만족이 높아진다는 것을 의미하는 것이다.

둘째, 노인 요양시설 근무자가 지각하는 감정노동의 하위요인 중 감정적 부조화 요인은 직무 태도의 조직몰입에 부정적으로 유의한 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 반면, 감정노동의 하위요인 감정표현 빈도, 감정표현 주의 정도 요인은 직무 태도의 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는

것으로 나타났다. 이는 노인 요양시설 근무자의 감정노동 하위요인 중 감정적 부조화 요인이 낮을 수록 조직몰입이 높아진다는 것을 의미하는 것이다.

이상의 논의된 바와 같이 향후 노인 요양시설 근무자들의 직무 태도 향상을 위해 다양한 프로그램 개발과 콘텐츠를 도입함으로 조직몰입과 직무만족으로 감정노동을 감소시키는 방안을 마련하며 노인 요양시설 근무자들을 위한 실천적 개입 방안을 위한 구체적인 연구가 필요하다.

References

- [1] Ashforth, B. E., Humphrey, R. H., Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, (1993), Vol.18, No.1, pp.88-115.
- [2] Hochschild, A. R., *The managed heart, USA*: University of California Press, (1983)
- [3] Mihyang Kim, Hyunjean Yi, An Inquiry in the relationship between parent and private kindergarten teachers -From the perspective of emotional labor-, *Journal of Open Parent Education*, (2016), Vol.8, No.1, pp.79-104.
- [4] Inn-Gu Kim, Psychological acceptance & job stress : the effect of ACT at work program, Ajou University, Doctoral Dissertation, (2008)
- [5] Young-Jin Kim, Influence of burnout on the relationship of emotional labor and customer orientation:Focusing on Airlines Employees, Gachon University, Doctoral Dissertation, (2010)
- [6] Hyunsoo Cha, Study on the Effects of the Service Leadership of the Line Manager on Employees' Work Attitude and Service Performance, Kyonggi University, Doctoral Dissertation, (2004)
- [7] Millar, K. I., Performance appraisal of professional social workers, *Administration in Social Work*, (1990), Vol.14, No.1, pp.65-85.
- [8] Pugliesi, K., The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being, *Motivation and Emotion*, (1999), Vol.23, No.2, pp.125-154.
- [9] Rutter, D. R., Fielding, P. J., Sources of occupational stress: An examination of British prison officers, *Work & Stress*, (1988), Vol.2, No.4, pp.291-299.
- [10] J. P. Kim, Effects of Emotional Labor of social workers in facilities for the disabled on the job performance - focusing on the mediating effect of Burnout -, Department of Education Dongbang Culture University, Doctoral Dissertation, (2016)
- [11] J. M. Yang, Effect on the Job Attitude and Turnover Intention for Job Stress of Care Helper Focusing on Moderate Variables of Professional Consciousness, Seoul Hanyoung University, Doctoral Dissertation, (2016)