

뇌졸중환자 간병인의 감정노동이 소진에 미치는 영향

김창숙¹ · 김지수²

부천시모병원 신경외과¹, 가천대학교 간호대학²

The Impact of Emotional Labor on Burnout for Caregivers of Stroke Patients

Kim, Chang-Suk¹ · Kim, Jisoo²

¹Bucheon St. Mary's Hospital NSICU, Bucheon

²College of Nursing, Gachon University, Incheon, Korea

Purpose: The purpose of this study was to explore the impact of emotional labor on burnout in stroke patients' caregivers. **Methods:** Data were collected from 141 paid caregivers working at 3 hospital across Gyeonggi province from January to April 2014. **Results:** The caregivers' level of emotional labor showed 2.9/5.0 points and burnout, 2.5/5.0. A significant correlation was found among attentiveness to required display rules ($p=.007$), emotional dissonance ($p=.001$) and burnout. In a multiple regression, age ($\beta=.279$, $p=.001$) and emotional dissonance ($\beta=.193$, $p=.046$) were associated with burnout in caregivers. These factors attributed to 16.9% of variance in the burnout of caregivers. **Conclusion:** These results suggest that burnout in stroke patients' caregivers can be influenced by emotional dissonance as well as physical condition such as age. Accordingly, it is necessary to be develop support program to deal with mental labor to improve their mental health and lighten their workload for caregivers.

Key Words: Caregivers, Stroke, Emotional labor, Burnout

서론

1. 연구의 필요성

최근 현대사회의 핵가족화 및 가족구조와 가치관의 변화로 인한 현실적 여건은 가족 구성원 중환자가 발생할 경우, 가족이 간병과 부양을 제공하기 어려운 상황이 되고 있으므로 가족을 대신하여 환자를 돌봐줄 대리인을 필요로 하게 되었다. 이러한 요구에 의해 가족이 아니면서 환자나 그 가족의 요구에 의해 가족이 수행하던 환자에 대한 돌봄 서비스를 1980년대 초부터 근로의 대가를 받고 환자를 돌보는 간병인이라는

새로운 직종이 등장하게 되었고, 가족 내의 돌봄이 약화됨에 따라 간병인의 이용은 더욱 보편화 되고 수요도 계속 증가하고 있는 추세이다(Hwang, 2010). 전국 1,584개 의료기관 전수를 조사한 연구에 따르면 병원에서 활동하고 있는 총 간병인 수가 17,821명이고, 병원급 이상의 의료기관 간병인 이용 또한 13.2~18.0%로 높게 나타나고 있다(Kwak, Kim, Kang, & Yim, 2013).

하지만 간병인은 일반인으로서 다른 보건의료직과는 다르게 일용직으로 간주되고 있으며 의료 관련 법령에도 그 역할이나 임무가 규정되지 않은 상태로 있고, 가족으로부터 보수를 받고 가족이 환자를 위해서 하지 못하는 역할을 대신하여

주요어: 간병인, 뇌졸중, 감정노동, 소진

Corresponding author: Kim, Jisoo

College of Nursing, Gachon University, 534-2 Yeonsu 3-dong, Yeonsu-gu, Incheon 406-799, Korea.
Tel: +82-32-820-4206, Fax: +82-32-820-4201, E-mail: kimjisoo@gachon.ac.kr

- 이 논문의 제1저자 김창숙의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.
- This article is a revision of the first author's master's thesis from University

Received: Oct 21, 2014 / Revised: Nov 10, 2014 / Accepted: Feb 11, 2015

환자를 보살피는 비 의료직으로서 알선업체나 병원 또는 시설의 지원을 받을 수 없는 위치에 있기 때문에 신분에 대한 불안감과 의료 직종사자들과의 마찰, 낮은 보수 수준 등으로 인한 문제가 발생하기 쉽다(Lee, 2004). 이러한 가운데 보호자 및 환자와의 역할기대를 둘러싼 의견의 불일치와 환자의 특성에 맞춰 지속적으로 대면하면서 욕구를 충족시켜야 하는 돌봄 행위들은 자신의 감정과는 다른 또 다른 감정을 요구하고 있다. 이는 수혜자에 대한 돌봄 행위를 뒷받침하기 위한 수용적인 감정을 위해 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하고자 자신의 감정을 조절하고 관리하는 감정노동을 하는 것을 의미한다(Hong, 2014).

한편 감정노동을 수행하는 종사자는 부합되는 감정표현이나 행동이 상충될 때 감정적 부조화로 인한 소진이 발생할 수 있으며 감정노동이 많아질수록 소진 수준도 높은 것으로 알려져 있다(Yi, 2003). 소진은 일반적으로 오랜 시간을 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 특히 의료나 교육, 사회사업과 같은 인적서비스 직종의 종사자들에게서 많이 나타난다(Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). 이러한 소진의 개념은 Maslach와 Jackson (1981)에 의해 정립되고 개념화되었는데, 주로 대인서비스에서 일에 대한 부정적 반응을 보이는 현상에 관심을 기울이면서 등장하게 되었다. 사람을 돕는 업무를 수행하는 직업에서 좌절, 갈등을 느끼는 것이 주된 원인이 될 수 있으므로 스트레스에 대한 반응으로 이어지는 과정으로 설명되기도 한다(Friedman, 2000). 따라서 스트레스를 감당할 수 없는 상태에서 나타나는 직업 스트레스의 한 형태로서의 소진은 부정적인 자아개념, 부정적인 업무 태도 뿐 아니라 신체적, 정신적 탈진을 야기하고 불안과 우울, 자존심 저하와 각종 스트레스 질환을 초래하는 등 신체적, 심리적으로 다양한 부정적 결과를 초래하는 것으로 알려지고 있다(Westman et al., 2001).

간병인의 소진에 관한 선행연구를 살펴보면 소진은 간병인의 이직에도 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있다(Lee, 2012). 따라서 간병인의 건강보호와 이직을 감소시키기 위해서는 감정노동과 소진의 관계 또는 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하여 간병인의 직업건강을 위해 대책을 마련할 수 있는 기초자료의 구축이 필요하지만, 아직까지 간병인의 감정노동, 소진에 대한 연구는 Lee (2012)의 간병인의 직무 스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구로 그치고 있어, 대인관계서비스를 제공하는 요양보호사나 타 영역에 비해 매우 미흡한 실정이다.

특히 뇌졸중은 신체 및 정신적 후유증을 남길 수 있는 장애의 가장 흔한 원인 중 하나로, 뇌졸중 생존자의 약 30~60%가 인간의 가장 기본적인 활동인 자기간호 활동부터 다른 사람의 돌봄이 필수적이므로 가족을 대신해 장기간 환자 곁에서 끊임 없이 일상생활을 도와야 하는 뇌졸중 환자 간병인은 특히 더 과다한 노동여건에서 활동하게 된다(Health Insurance Review & Assessment Service, 2011; Suk, Son, & Kwak, 2001). 간병의 요구가 늘어나는 현실에서 볼 때, 뇌졸중 환자 간병인은 환자의 재활을 포함한 장기적 치료목적을 위한 팀 구성원의 한 일원으로 간주될 필요가 있으므로 뇌졸중 환자를 돌보고 있는 간병인을 지원하기 위한 관심과 연구가 더욱 필요하다(Cho, 2007).

따라서 본 연구에서는 신체간호의존도가 높고 장기입원이 필요하여 돌봄 서비스에 대한 요구가 많은 뇌졸중 환자(Chung, 2004)의 간병인을 대상으로 하여 감정노동과 소진의 정도를 파악하고 감정노동이 소진에 미치는 영향을 확인함으로써 간병인의 노동환경을 개선하고 건강증진을 지원하기 위한 대책 마련의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간병인의 감정노동, 소진의 정도를 파악한다.
- 간병인의 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진의 정도를 파악한다.
- 간병인의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 규명한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 뇌졸중 환자를 돌보는 간병인이 겪는 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

경기도 소재 일개대학병원 3곳에서 일하고 있는 유료 간병인을 대상으로 하였으며, 돌보는 뇌졸중 환자는 수술 후 혼미 또는 기면상태에 있으면서 타인의 도움이나 의존으로 일상생활을 유지하는 환자로 국한하였다. 대상자 수는 표본크기 계산 프로그램 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 상관관계

양측검정에서 유의수준 $\alpha = .05$, 검정력 80%, 중간크기의 효과크기 .30을 기준으로 하였을 때 82명이 산출되었으나 본 연구대상은 141명으로 기준을 충족하였다.

3. 연구도구

1) 감정노동

감정노동 측정도구는 Morris와 Feldman (1996)이 개발한 감정노동 도구에서 감정표현의 다양성은 제외하고 요양보호사에게 적용하기 위해 만들어진 Seo (2011)의 도구를 본 연구의 대상인 간병인의 실정에 맞게 어구를 수정하여 사용하였다. 총 9문항(감정노동빈도 3문항, 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도 3문항, 감정 부조화 3문항)으로 구성된 간병인의 감정노동 측정도구는 5점 Likert 척도로 이루어졌으며 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 많은 것을 의미한다. 간병인 12인을 대상으로 예비조사를 실시하여 난해한 항목이나 용어 등을 수정하였으며, 예비조사 결과 신뢰도 Cronbach's α 는 .68이었고 본 연구에서의 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .73이었다.

2) 소진

소진 측정도구는 요양보호사의 소진을 측정하기 위해 Son (2009)이 사용한 Maslach와 Jackson (1981)의 MBI (Maslach Burnout Inventory)와 사회복지사의 소진을 측정하기 위한 Lee (2007)의 소진 측정도구에서 간병인의 특성에 맞는 항목 23문항(정서적 탈진 9문항, 성취감 결여 5문항, 클라이언트 비인격화 9문항)으로 구성하였다. 5점 Likert 척도로 이루어졌으며 점수가 높을수록 소진의 정도가 많은 것을 의미한다. 간호학 교수 2인, 뇌졸중 환자 병동의 수간호사 1인을 통해 내용타당도를 검증받았으며 간병인 12인을 대상으로 예비조사를 실시하여 난해한 항목이나 용어 등을 수정하였다. 예비조사 결과 신뢰도 Cronbach's α 는 .86이었으며 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .91이었다.

4. 자료수집

본 연구는 경기도 C대학병원 임상연구심의위원회(IRB)의 승인을 받은 후(문서번호 HIRB-00E72-004, 과제번호 HC14 QAME0012) 자료수집을 진행하였다. 경기도 소재 일개대학병원 3곳의 간호부를 통해 설문조사 허가를 받은 후 해당 병동의 수간호사에게 연구의 내용과 목적을 설명하였고 다시 연구

자가 직접 간병인에게 연구의 목적과 개인 비밀 보장 및 연구 이외의 목적에는 사용하지 않는다는 내용이 포함된 연구참여 동의서를 받은 후 응답자 직접기입방법으로 설문조사하였다. 자료수집은 2014년 1월부터 4월까지 이루어졌으며, 150부를 배포하여 회수된 설문지 중 응답이 불성실한 9부를 제외하고 141부를 최종분석에 활용하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 통계패키지 프로그램인 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 Kolmogorov-Smirnov 정규 검정결과 $p = .089$ 로 정규분포를 따르는 것으로 나타났다. 대상자의 일반적 특성과 주 변수의 정도는 실수, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였고 대상자 특성에 따른 감정노동, 소진의 정도는 t-test, ANOVA 검정을 실시하였으며 변수들 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. 그리고 간병인의 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 이용하였다.

연구결과

1. 간병인의 감정노동과 소진의 정도

간병인의 감정노동은 평균 2.9였으며 하부 영역별로는 '바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도'가 가장 높았고 소진은 평균 2.5로 하부 영역별로는 '정서적 탈진'이 가장 높게 나타났다(Table 1).

2. 일반적 특성에 따른 간병인의 감정노동과 소진

간병인의 87.9%는 여성이었으며 평균연령은 60.3세였다. 68.8%가 중졸 이하의 학력을 가지고 있었고 5~9년의 경력이 37.6%로 가장 많았다. 또한 90.1%가 24시간 근무를 하고 있었으며 80.1%는 요양보호사 자격증을 가지고 있었다.

한편 일반적 특성에 따른 간병인의 감정노동은 연령에 따라서 차이가 있는 것으로 나타났는데 60세 미만에서의 감정노동이 60세 이상보다 많았다($p < .001$). 또한 감정노동의 하부영역인 감정노동빈도, 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도, 감정부조화도 모두 60세 이상보다는 60세 미만에서 유의하게 높았다. 그리고 간병인의 감정노동은 종교가 없는 경우가 종교가 있는 경우보다 많았으나($p = .022$), 하부영역에서는 차이

가 없었다(Table 2).

소진 또한 연령에 따라서 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 60세 미만에서의 소진이 60세 이상보다 많았으며($p=.001$), 소진의 하부영역인 정서적 탈진, 성취감 결여, 클라이언트 비인격화에서 모두 60세 이상보다는 60세 미만에서 유의하게 높았다. 또한 종교가 없는 경우가 종교가 있는 경우보다 소진이 많았으나($p=.041$), 하부영역에서는 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3).

3. 간병인의 감정노동, 소진과의 관계

간병인의 감정노동과 소진은 양의 상관관계($p=.001$)를 가

지고 있는 것으로 나타났다. 그리고 소진에 영향을 미치는 감정노동의 하부영역은 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도($p=.007$), 감정부조화($p=.001$)가 유의한 양의 상관관계가 있었다. 그리고 감정노동은 소진의 하부영역은 성취감 결여, 클라이언트 비인격화와 유의한 양의 상관관계가 있었다($p<.001$)(Table 4).

4. 감정노동이 소진에 미치는 영향

한편 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 일반적 특성에서 차이를 나타낸 연령, 종교유무를 더미변수로 전환하고, 소진과 상관관계가 있는 것으로 나타난 감정노동의 하부

Table 1. Emotional Labor and Burnout of Caregivers Caring Stroke Patients in Hospital (N=141)

Variables	M±SD	Item min-max
Emotional labor (9 items)	2.9±0.51	1.9~4.7
Frequency of emotional display (3 items)	2.9±0.86	1.0~5.0
Attentiveness to required display rules (3 items)	3.1±0.56	1.3~4.7
Emotional dissonance (3 items)	2.7±0.69	1.3~4.7
Burnout (23 items)	2.5±0.40	1.2~3.6
Emotional exhaustion (9 items)	2.7±0.59	1.2~4.2
Personal accomplishment (5 items)	2.2±0.53	1.0~3.6
Depersonalization (9 items)	2.6±0.47	1.4~4.6

Table 2. Emotional Labor according to the General Characteristics of Caregivers (N=141)

Characteristics	Categories	n (%)	Emotional labor		Frequency of emotional display		Attentiveness to required display rules		Emotional dissonance	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Female	124(87.9)	2.9±0.52	0.762	2.9±0.87	0.737	3.0±0.58	-1.409	2.6±0.68	-1.497
	Male	17(12.1)	3.0±0.45	(.448)	2.7±0.76	(.462)	3.2±0.32	(.161)	2.9±0.67	(.137)
Age (year)	< 60	57(40.4)	3.8±0.46	4.190	3.1±0.73	-2.662	3.3±0.52	-3.544	2.9±0.68	-2.958
	≥ 60	84(59.6)	2.7±0.50	(<.001)	2.7±0.90	(.009)	2.9±0.54	(.001)	2.5±0.66	(.004)
	M±SD	60.3±6.02								
Marital status	Others	37(26.2)	2.9±0.53	0.114	2.9±0.75	0.050	3.1±0.59	-0.80	2.7±0.74	-0.253
	Married	104(73.8)	2.9±0.49	(.909)	2.9±0.89	(.961)	3.1±0.54	(.936)	2.7±0.66	(.800)
Religion	Do not have	39(27.7)	3.0±0.53	2.316	3.1±0.84	-1.472	3.2±0.48	-1.852	2.8±0.70	-1.816
	Have	102(72.3)	2.8±0.50	(.022)	2.8±0.85	(.141)	3.0±0.57	(.066)	2.6±0.67	(.072)
Education level	≤ Elementary school	23(16.3)	2.9±0.52	0.016	3.0±0.88	0.142	3.0±0.59	0.195	2.7±0.66	0.241
	Middle school	74(52.5)	2.9±0.58	(.984)	2.9±0.96	(.868)	3.1±0.59	(.823)	2.6±0.75	(.787)
	≥ High school	44(31.2)	2.9±0.40		2.8±0.62		3.0±0.48		2.7±0.58	
Work experience (year)	< 5	52(36.9)	2.9±0.49	0.318	3.0±0.94	1.052	3.0±0.59	0.863	2.7±0.64	0.536
	5~9	53(37.6)	2.8±0.49	(.684)	2.8±0.79	(.352)	3.0±0.49	(.424)	2.7±0.69	(.586)
	≥ 10	36(25.5)	2.9±0.59		2.8±0.81		3.2±0.59		2.6±0.73	
Employment status	Day work or part time	14(9.9)	2.8±0.41	-0.413	2.8±0.85	-0.583	3.0±0.53	-0.231	2.7±0.59	-0.014
	Full time	127(90.1)	2.9±0.53	(.680)	2.9±0.85	(.561)	3.1±0.56	(.817)	2.7±0.69	(.989)
Certificate in caregivers [†]	Do not have	27(19.1)	2.9±0.53	-0.637	2.9±0.92	-0.353	3.1±0.62	-0.277	2.8±0.77	-0.769
	Have	113(80.1)	2.9±0.51	(.525)	2.9±0.84	(.725)	3.1±0.54	(.782)	2.6±0.66	(.443)

[†]Missing date excluded.

Table 3. Burnout according to the General Characteristics of Caregivers

(N=141)

Characteristics	Categories	n (%)	Burnout		Emotional exhaustion		Personal accomplishment		Depersonalization	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Female	124 (87.9)	2.5±0.41	-0.751	2.6±0.60	-0.647	2.2±0.52	-0.600	2.5±0.48	-0.452
	Male	17 (12.1)	2.6±0.38	(.454)	2.7±0.46	(.519)	2.3±0.54	(.550)	2.6±0.39	(.652)
Age (year)	< 60	57 (40.4)	2.7±0.40	4.377	2.8±0.56	-3.126	2.4±0.48	-3.482	2.7±0.47	-3.159
	≥ 60	84 (59.6)	2.4±0.36	(.001)	2.5±0.57	(.002)	2.1±0.52	(.001)	2.4±0.44	(.002)
	M±SD	60.3±6.02								
Marital status	Others	37 (26.2)	2.4±0.30	-0.645	2.6±0.50	0.267	2.2±0.38	1.116	2.5±0.51	0.083
	Married	104 (73.8)	2.5±0.43	(.520)	2.7±0.61	(.790)	2.3±0.56	(.266)	2.5±0.45	(.934)
Religion	Do not have	39 (27.7)	2.6±0.41	2.063	2.8±0.57	-1.646	2.4±0.57	-1.993	2.6±0.45	-0.855
	Have	102 (72.3)	2.4±0.39	(.041)	2.6±0.58	(.102)	2.2±0.49	(.051)	2.5±0.47	(.394)
Education level	≤ Elementary school	23 (16.3)	2.5±0.39	1.228	2.8±0.61	1.500	2.2±0.58	0.654	2.6±0.29	0.999
	Middle school	74 (52.5)	2.4±0.38	(.296)	2.6±0.58	(.227)	2.2±0.51	(.522)	2.5±0.52	(.371)
	≥ High school	44 (31.2)	2.5±0.45		2.7±0.57		2.3±0.51		2.6±0.44	
Work experience (year)	< 5	52 (36.9)	2.5±0.48	0.262	2.6±0.62	0.478	2.3±0.56	1.144	2.6±0.49	0.249
	5~9	53 (37.6)	2.5±0.38	(.770)	2.6±0.58	(.621)	2.2±0.53	(.321)	2.5±0.43	(.780)
	≥ 10	36 (25.5)	2.5±0.30		2.7±0.52		2.2±0.43		2.5±0.50	
Employment status	Day work or part time	14 (9.9)	2.6±0.38	1.168	2.8±0.70	0.747	2.4±0.42	1.248	2.6±0.37	0.674
	Full time	127 (90.1)	2.5±0.41	(.245)	2.6±0.57	(.456)	2.2±0.53	(.214)	2.5±0.48	(.501)
Certificate in caregivers [†]	Do not have	27 (19.1)	2.5±0.41	-0.001	2.8±0.67	-0.968	2.3±0.51	-0.356	2.4±0.41	1.582
	Have	113 (80.1)	2.5±0.39	(.992)	2.6±0.56	(.335)	2.2±0.52	(.723)	2.6±0.47	(.116)

[†]Missing date excluded.

Table 4. Correlations between Emotional Labor and Burnout of Caregivers

(N=141)

Variables	Emotional labor	Frequency of emotional display	Attentiveness to required display rules	Emotional dissonance
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Burnout	.29 (.001)	.15 (.077)	.23 (.007)	.30 (.001)
Emotional exhaustion	.37 (< .001)	.22 (.009)	.32 (< .001)	.29 (< .001)
Personal accomplishment	.40 (< .001)	.28 (.001)	.22 (.010)	.36 (< .001)
Depersonalization	-.16 (.060)	-.20 (.018)	-.06 (.457)	-.06 (.490)

영역인 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도, 감정부조화와 함께 다중회귀분석을 실시한 결과, 간병인의 소진에 유의한 영향을 미치는 요인은 60세 미만의 연령($\beta=.279, p=.001$)과 감정부조화($\beta=.193, p=.046$)로 확인되었다. 이 두 변수의 결정계수(Adjusted R²)는 .169로 두 변수의 총 설명력은 16.9%였다(Table 5).

독립변수에 대한 회귀분석 가정을 검증한 결과, 오차의 자기상관성 검증에서는 Durbin-Watson 통계량이 1.923로 자기상관이 없는 것으로 확인되었으며, 다중공선성의 문제를 파악하기 위한 공차한계(Tolerance)는 .695~.954로 0.1 이상이었고 분산팽창인자(Variance Inflation Factor)도 1.048~1.439로

기준인 10에 못 미치는 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다(Table 5).

논 의

본 연구는 일개대학병원의 뇌졸중 환자를 돌보고 있는 간병인을 대상으로 하여 그들이 겪고 있는 감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석하여 간병인의 건강보호와 노동환경을 개선할 수 있는 방안의 기초자료를 제공하고자 시행되었다.

연구결과, 본 연구대상 간병인의 감정노동이 선행연구(Kim, 2013)의 요양보호사 감정노동(평균 2.7) 보다 더 높은 것으로

Table 5. Affecting Factors of Burnout of Caregivers

(N=141)

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	2,005	0,182		11,037	< .001
Attentiveness to required display rules	0,030	0,068	.042	0,444	.658
Emotional dissonance	0,110	0,055	.193	1,882	.046
Age (< 60)	0,228	0,068	.279	3,367	.001
Religion (have)	0,083	0,072	.093	1,159	.248
Adj. R ² =.169, F=6.936, p< .001					

나타나 뇌졸중 환자를 돌보는 간병인의 감정노동 정도가 더 심한 것으로 나타났다. 이러한 차이는 요양보호사가 요양시설과 같은 기관에 소속되어 종사하고 있다는 점과 돌봄 서비스를 제공하는 대상자가 본 연구에서처럼 뇌졸중 환자로서만 국한하지 않는다는 점에 기인하는 것으로 추측된다. 뇌졸중 환자의 경우에는 특히 기본적인 일상생활을 위해서 끊임없이 돌봄을 제공을 제공해야 하는 대인 서비스적인 특성을 더 많이 요구하기 때문이다(Hong, 2014).

하지만 역할 수행이 유사한 요양 보호사와 간병인 간에 차이를 명확히 분석하기 위해서는 간병인이 돌보는 대상자의 중증도, 진단, 일상생활수행 정도 및 임금구조와 같은 대상자 일반적 특성에 따른 감정노동의 정도를 조사하여 간병인의 감정노동에 대해 구체적으로 파악하고 요양보호사와의 차이를 확인하는 추후 연구가 더 필요가 있을 것으로 사료된다. 간병인의 감정노동은 대상자와 대면하면서 대상자의 필요와 욕구에 따라서 각종 역할 서비스를 수행하는 과정에서 자신의 감정을 조절해야 하는 무시할 수 없는 중요한 요소임에도 불구하고 감정노동의 강도가 높고 적절하게 다루어지지 않을 경우에는 낮은 자존감, 정신적 고갈 그리고 심한 스트레스를 야기하게 된다(Hong, 2014). 하지만 지금까지 간병인의 감정노동에 대한 연구는 거의 전무하였다. 이러한 차원에서 본 연구가 간병인의 감정노동에 대해 관심을 갖고 이들의 건강과 근무환경을 지원하기 위한 기초자료를 제시했다는 점에 의의를 가질 것으로 생각한다.

특히 간병인의 감정노동 중에서는 ‘바람직한 감정표현에 요구되는 주의 정도’가 가장 높아 요양보호사 대상의 선행연구(Seo, 2011) 결과와 일치한다. 이는 요양보호사나 간병인 모두 바람직한 감정을 표현하기 위해 의식적으로 많은 노력을 기울이고 있다는 것을 의미한다. 하지만 감정노동은 다양한 환경 속에서 다양한 인간관계를 통해 자가 간호, 일상생활동작에 큰 어려움을 나타내는 뇌졸중 환자를 돌보는 간병인에게

는 어느 정도 역할 수행에 필수적으로 요구되는 부분이므로 이를 회피하거나 이로부터 받는 스트레스를 억압하는 것은 현명한 대처 방법이라고 할 수 없을 것이다. 따라서 역할 수행에서의 애로점이나 장애물에 관심을 기울이도록 독려하고 정기적인 간병인 간담회를 통한 집단적 접근도 하나의 대안으로 제안해 본다.

한편 본 연구대상의 간병인 소진은 요양보호사를 대상으로 한 Hong (2014)와 유사하게 나타났다. 간병인이 끊임없는 감정조절 과정에서 돌봄 노동의 문제점을 해결할 통로가 없고 스트레스가 증가한다면 감정노동의 강도는 곧 소진의 원인으로 작용하게 될 것이다(Mongomery, Panagopolou, de Wildt, & Meenks, 2006). 소진은 직무 스트레스와 관련된 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 생기며 부정적 자아개념과 부정적 태도를 가져오게 된다(Maslach & Jackson, 1981). 그리고 소진을 경험하게 되면 이직을 더 많이 고려하게 되어 소진은 이직을 의도하는 중요한 예측요인도 알려져 있다(Lee, 2012). 간병인은 이미 비공식적인 시장을 형성하여 환자 가까이 상주하면서 돌봄 제공 뿐 아니라 보호자 대리인 역할을 하고 있으므로 이직에 따른 서비스 질 손상을 감소하기 위해서는 환자 간호의 팀 일원으로 간주하고 간병인의 소진을 조절할 수 있는 지지마련에 대한 지속적인 연구가 필요하겠다.

본 연구에서는 간병인의 소진에 영향을 미치는 변수를 확인하기 위해 상관관계를 나타낸 감정노동의 하부영역인 바람직한 감정표현에 요구되는 주의정도, 감정부조화 그리고 일반적 특성에서 차이를 나타낸 연령, 종교유무를 변인으로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 연령과 감정부조화가 소진에 영향을 주는 것으로 나타났으며 이 두 변수는 소진에 대해 16.9%의 설명력을 보였다. 특히 연령이 가장 영향력 있는 변수로 나타났다. 60대 이상보다는 60세 미만에서 소진이 더 많았으며 이는 요양보호사를 대상으로 한 선행연구(Park, 2010)에서

젊을수록 문제 상황에 대한 대처기술이 부족하여 소진의 정도가 높다는 연구결과를 지지하지만 소진 정도가 연령, 종교와는 통계적인 유의성이 없다는 Hong (2014)의 연구결과와는 상반된다. 대상자가 다르므로 절대적인 비교분석이 어렵지만 뇌졸중 환자를 돌보고 있는 60세 이상의 간병인이 노년 특히, 질병을 앓고 있는 환자의 고충과 삶을 누구보다 공감하는 세대이기 때문에 이러한 결과가 나온 것으로 사료된다.

또한 연령 다음으로는 감정노동의 하부영역인 감정부조화가 간병인의 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정부조화는 서비스 제공자들이 실제로 느껴지는 진실한 감정과 조직의 감정표현규범에 의한 감정 사이의 갈등이 일어나는 상황에 의한 것이다(Mann, 2004). 요양보호사에 관한 선행연구(Kim, 2013)에서는 이러한 감정부조화를 감정노동의 결과로 취급하기도 하지만, 본 연구에서는 감정노동의 개념 중 하나로 구성하여 분석하였고 그 결과, 감정부조화가 소진에 영향을 미치는 변수임을 확인할 수 있었다. 뇌졸중 환자를 돌보는 간병인은 환자의 자가 간호부터 신체적 보조까지 하는 지속적인 돌봄을 제공해야 하므로(Suk, Son, & Kwak, 2001) 자신이 실제로 느낀 감정과 표현하는 감정을 일치하지 않게 말하거나 행동하는 경우나 실제로 느끼지 않는 감정을 과장되게 표현하게 되는 경우가 만성적으로 발생하기 때문에 감정부조화가 소진에 많은 영향을 미치는 사료된다. 또한 본 연구결과를 볼 때 추후 간병인의 감정노동과 소진에 관한 연구에서는 감정부조화를 하나의 독립변수로 보고 분석하는 것을 제안하고자 한다.

간병인은 직무특성상 열악한 근무 환경에서도 환자의 입장과 감정을 이해하고 친절함과 상냥함을 잃지 말아야 하는 고강도의 감정적인 노력이 요구되고 있다(Park, 2010). 늘 정신적 육체적으로 힘든 환자를 보살펴야 하는 서비스업에 종사하는 간병인도 인간이기에 역할 수행 과정에서 즐거움이나 불쾌한 감정을 느끼는 것이 당연할 것이다. 그러나 보호자와 환자, 기관에 부응하는 질 높은 서비스를 제공하기 위해 스스로의 감정을 조절하고 관리 받도록 요구받고, 때론 자신의 의지와는 상관없이 감정을 표현해야 하는 간병인들은 감정부조화를 감당할 수 있는 능력이 소진되어감에 따라 정신적 스트레스가 증가하고 정신건강에도 부정적 영향이 나타나게 된다(Hong, 2014; Im, 2011). 요양보호사를 대상으로 한 선행연구(Lee, 2012)에 따르면 자아통제력과 사회적 지지가 감정노동을 조절하고 스트레스를 감소시켜 소진을 예방할 수 있는 것으로 나타났다. 하지만 아직까지 간병인을 대상으로 한 이러한 연구가 없으므로 본 연구를 토대로 하여 간병인에 대한 감정부

조화, 소진과의 관계를 확립하여 조직적으로 관리할 수 있는 프로그램 마련에 대한 추후 연구를 제안하고자 한다.

간병인의 감정노동, 소진에 대한 연구가 미흡하여 연구결과를 주로 요양보호사 대상의 선행연구와 비교할 수밖에 없고, 소진에 대한 설명력이 16.9%에 그치는 제한점을 가지고 있지만 본 연구가 간병인의 감정노동이라는 정신건강과 직업적 이탈을 초래할 수 있는 소진에 관한 연구결과를 제시함으로써 간병인 노동자의 건강과 직업보호의 연구에 대한 계기마련이 될 수 있는 기초자료를 제공할 수 있다는 점에 본 연구의 의의를 두고자 한다.

결론 및 제언

본 연구결과, 간병인의 감정노동은 소진과 상관관계가 있으며 또 소진에 영향을 미치는 변수로는 연령과 감정부조화가 유의한 것으로 확인되었다. 감정노동은 정신적 노동의 결과로 간병인의 정신건강에 영향을 줄 수 있고 감정노동의 경험으로 인한 감정부조화는 곧 소진으로 나타나 신체적, 정신적 탈진으로 이어질 수 있다. 따라서 간병인의 정신건강과 직업보호를 위해서는 감정부조화를 조직적으로 관리하여 소진을 감소시킬 수 있는 체계마련이 필요하다. 지금까지 간병인과 관련된 선행연구는 주로 활동실태, 제도 도입, 직무만족에 관한 연구가 대다수였으며 간병인의 건강 및 직업보호에 관한 관심과 연구는 미비하였다. 이러한 관점에서 볼 때 본 연구는 비공식적 병원 노동자로서 활동하고 있는 소외된 계층의 간병인에 대한 정신건강과 소진에 관한 기초자료를 제시하여 간병인 노동자 건강관리에 대한 추후 연구의 토대를 마련한 점에 의미가 있을 것으로 사료된다.

한편 본 연구가 환자의 특성과 중증도를 반영하지 못한 제한점을 가지고 있으므로 추후 연구에서는 간병의 감정노동, 소진이 환자의 중증도에 따라 어떻게 다른지 분석하는 연구와 소진에 대한 설명력을 높일 수 있는 영향요인을 탐색하는 연구가 필요하다. 뇌졸중 환자 이외에도 다른 환자를 돌보는 간병인의 감정노동, 소진을 비교분석하는 확대연구를 통해 간병인 지지체계를 마련할 수 있는 자료구축을 제안한다.

REFERENCES

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(2), 170-180. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>

- Cho, E. A. (2007). *A study on institutionalization of hospital caregivers' through reconstruction of caregiving*. Unpublished master's thesis, Kyungnam University, Masan.
- Chung, K. O. (2004). Consumer satisfaction with paid caregiving in general hospitals according to type of paid caregiver. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 10(3), 375-386.
- Friedman, I. A. (2000). Burnout in syndrome. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Health Insurance Review & Assessment Service. (2011, December). *Report of acute stroke evaluation*. Retrieved October 5, 2014, from Health Insurance Review & Assessment Service Web site: http://www.hira.or.kr/ebook/318a77d5-9869-45a7-890e-4c88c46b972f/1_Page_img/extra/1.pdf
- Hong, J. Y. (2014). *The influence of emotional labor and job burn-out of the long-term care workers on the turnover intention*. Unpublished master's thesis, Daegu Haany University, Daegu.
- Hwang, N. M. (2010). An analysis of the debates on introduction of public caregivers' services in acute medical centers. *Health and Welfare Policy Forum*, 170, 60-71.
- Im, J. D. (2011). The relationship between job stress and job satisfaction of geriatric care helpers. *Journal of Korea Contents*, 11(1), 226-235.
- Kim, J. S. (2013). A Study about the influence of the care workers emotional labor on turnover intention and mediating effects of emotive dissonance and job satisfaction. *Journal of Welfare for the Aged*, 61, 163-188.
- Kwak, C. Y., Kim, S. J., Kang, K. A., & Yim, E. S. (2013). A study on the status and problems of formal caregiving system by hospitals in South Korea. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 15(2), 827-839.
- Lee, D. H. (2007). *A study on the effect of the work environment on social workers' burnout in elderly long-term care facilities*. Unpublished master's thesis, Soongsil University, Seoul.
- Lee, E. H. (2004). *A study on relationship between job stress and job satisfaction of caretaker's-base on data gathered from Health caretakers of geriatric hospitals*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Lee, M. R. (2012). Influence of occupational stress and burnout on turnover intention of caregivers in geriatric hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 290-298. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.290>
- Mann, S. (2004). Emotion at work: To what extent we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 347-369. <http://dx.doi.org/10.1080/135943299398221>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36-51. <http://dx.doi.org/10.1108/02683940610643206>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Park, K. S. (2010). *Study of work environment and job factors that affect the short of nursing professionals*. Unpublished master's thesis, Honam University, Gwangju metropolitan.
- Ro, H. L., Kim, S. H., & Lee, M. H. (2009). Relationship between job stress and mental health of caretakers. *Journal of Korea Contents*, 9(11), 297-308. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2009.9.11.297>
- Seo, J. S. (2011). *Relationship between professional caregivers' emotional labor and task achievement: Moderating effect of task resources*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Son, G. S. (2009). *A Study on the burnout of caregivers engaged in the eldercare centers*. Unpublished master's thesis, Joongbu University, Geumsangun.
- Suk, S. H., Son, I. H., & Kwak, Y. T. (2001). Family caregiver's burden of stroke patients. *Journal of the Korean Neurological Association*, 19(3), 213-218.
- Yi, Y. C. (2003). *A study on the influence of care workers' emotional labor on their burn-out in the skilled nursing home for the old*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.