

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2019.5.4.99

JCCT 2019-11-13

노인요양시설 종사자의 감정노동행동이 직무소진과 서비스품질에 미치는 영향: 감성리더십의 조절효과

The Effect of Emotional Labor Behavior of Employee at Geriatric Long-Term Care Facilities on Job Burnout and Service Quality: Moderating Effect of Emotional Leadership

윤명화*, 김진숙**

Myeong Hwa Yun*, Jin Sook Kim**

요약 이 연구의 필요성은 노인요양시설 종사자의 근무환경의 질, 복지개선이 시설이용 어르신들의 양질의 서비스 제공을 위해 노인요양시설 종사자들을 대상으로 감정노동행동이 직무소진과 서비스품질에 미치는 영향과 감성리더십을 중심으로 효과를 규명하는데 있다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동행동 중 내면행동이 직무소진의 부의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 표면행동에는 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 감정노동행동이 서비스품질에도 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감성리더십은 감정노동행동 중 내면행동에서 정서적 고갈과 개인적 성취감저하에서만 조절효과를 보였으며, 표면행동에는 비인격화에서 조절효과가 나타났다. 셋째, 감성리더십은 감정노동행동 중 표면행동과 서비스 품질에서는 유형성, 신뢰성, 확신성 요인에서 감성리더십의 조절효과가 나타났다. 따라서 노인요양시설 종사자의 근무여건 개선과 노인요양시설 이용 노인들의 서비스 품질 향상을 위한 앞으로도 많은 연구들이 이루어져야 하겠다.

주요어 : 감정노동, 일자리 창출, 서비스품질, 감성리더십

Abstract The purpose of this study is to investigate the effect of emotional labor behavior of employee at geriatric long-term care(LTC) facilities on job burnout and service quality focusing on the emotional leadership of superior to improve the working environment of LTC employee and provide the high-quality service to seniors. First, it is appeared that between emotional labor behaviors deep acting has a negative effect on job burnout, in contrast surface acting has a positive effect on job burnout. and, emotional labor behavior has positive influence on service quality. Second, self efficacy has partial mediating effect of tangibility, reliability, assurance and empathy on service quality only for the deep acting between emotional labor behaviors. Third, between emotional labor behavior, emotional leadership has moderating effect on emotional depletion and deterioration of personal accomplishment. In contrast, moderating effect of emotional leadership is not appeared on surface acting and depersonalization. In conclusion, further study is required to improve service quality of elderly in LTC facility and working environment of LCT facility workforce.

Key words : Emotional Labor, Job burnout, Service Quality, Emotional Leadership

*정희원, 대구한의대학교 대학원 평생교육융합학과 박사과정생 Received: September 30, 2019 / Revised: October 07, 2019

**정희원, 대구한의대학교 평생교육융합학부 부교수(교신저자) Accepted: October 15, 2019

접수일: 2019년 9월 30일, 수정완료일: 2019년 10월 7일

*Corresponding Author: jskim@dhu.ac.kr

게재확정일: 2019년 10월 15일

Dept. of Lifelong Education Convergence, Daegu Haany Univ, Korea

I. 서론

최근 언론에서 늘어가는 대한민국, 고령사회 진입, 고령화에 따른 경제성장을 추락 등의 표현들을 사용하며 각종 노인인구 증가에 따른 이슈들이 많이 거론되고 있다. 이는 노인인구 급증에 따른 사회적 문제들의 야기와 늘어나는 노인인구부양에 대한 부담감으로 국민들이 가지는 우려의 목소리들이 반영된 것이라 볼 수 있겠다. 2017년 노인복지 시설 현황에 따르면, 2013년 총 시설 수가 72,860개에서 2014년 73,774개, 2016년에는 총 시설 수가 75,708개로 점차 증가하고 있음을 확인할 수 있다. 하지만, 보건복지부의 2015년 노인학대 현황보고서에 따르면, 연도별 학대발생 장소 추이에서 가정 내 학대의 경우 전반적으로 감소추세에 있는 반면, 학대발생장소가 생활시설인 경우 2010년 4.1%에서 2015년 5.4%로 비중이 증가하였다.

감정노동(Emotional Labor)은 Hochschild가 “The Managed Heart: The Commercialization of Human Felling’을 통해 육체노동과 정신노동에 부가적으로 수반되는 노동이라고 정의하고 있다[1]. 이는 일과에 대한 드러나는 육체적 노동과는 다른 내면적이며, 심리적, 정신적으로 개개인마다 느끼는 정도의 차이가 있는 주관적 노동인 것이다.

직무소진은 Freudnberger(1974)가 정신건강센터의 자원봉사자들에 관한 연구에서 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고 피곤, 절망, 탈진 증세를 보이며 마침내 환자들에게 냉소적으로 대하는 것을 관찰하고 이러한 정서적, 신체적 고갈상태를 표현하기 위해 직무소진(job burnout)이라는 용어를 사용하였다[2].

서비스 품질의 대표적인 SERVQUAL은 5가지 차원 중 유형성은 물적 요소의 외형에 대한 차원이고, 확신성은 능력, 공손함, 믿음직함, 안정성 등에 관한 차원이며, 응답성은 즉각적이고 도움이 되는가에 관한 차원이고, 공감성은 접근이 용이하고 의사소통이 원활한가, 고객에 대해 충분히 이해하고 있는가에 관한 차원이라고 하였다[3].

Goleman은 ‘감성리더십이란 리더가 감성지능을 사용해서 다른 사람들에게 건설적인 노력을 발휘해서 긍정적인 영향력을 행사하는 것’으로 감성리더는 감성지능의 ‘자기인식, 자기관리, 사회적 인식, 관계관리’의 능력을 개발해서 사람들의 마음을 움직이고 조직의 감성

역량을 높이는 것이라고 정의하였다[4].

따라서 이 연구에서는 노인요양시설의 질적 향상을 도모하고자 노인요양시설 종사자들을 대상으로 감성리더십이 직무소진과 서비스 품질에 어떠한 영향을 주고 있는지 노인요양시설 특성을 반영하여 감정노동행동을 중심으로 효과와 영향력을 알아보하고자 한다. 이에 따른 연구목적은 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 감정노동행동이 직무소진과 서비스 품질 각각에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

둘째, 감정노동행동이 직무소진에 미치는 영향 간의 상사의 감성리더십의 조절효과를 파악하고자 한다.

셋째, 감정노동행동이 서비스품질에 미치는 영향 간의 상사의 감성리더십의 조절효과를 파악하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

이 연구의 조사대상은 대구·경북지역의 노인요양원, 노인요양공동생활가정, 재가시설에 현재 근무하고 있는 종사자들을 대상으로 연구자가 직접 방문을 통해 연구 목적과 절차를 상세히 설명하여 종사자 총 365명을 대상으로 배부하였으며, 그 중 360부를 회수, 응답이 부실하거나 결측값에 문제가 있는 부수를 제외하고 총 353부를 연구에 사용하였다.

2. 측정도구

1) 감성리더십

Goleman, Boyatzis & McKee(2002)에 의해 개발된 척도를 사용하였으며, 요인으로는 자기인식, 자기관리, 사회적 인식, 관계관리의 4개 하위요인, 설문문항 총 18문항으로 제시하였다. 이 연구의 Cronbach’s α 값은 .968로 나타났다[5].

2) 감정노동행동

감정노동행동 요인으로 Hochschild(1983)가 분류한 척도를 사용하였으며, 내면행동과 표면행동의 2개 하위요인에 총 11문항을 제시하였다. 이 연구에서 Cronbach’s α 값은 .804로 나타났다[6].

3) 직무소진

Maslach가 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 배숙경(2013)이 번역한 척도를 사용하였다. 정서

적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하의 3개 하위요인으로 총 21문항을 제시하였다. 이 연구에서 Cronbach's α 값은 .863로 나타났다[7].

4) 서비스 품질

서비스 품질 요인은 Parasuaman et al.(1988)이 개발한 SERVQUAL 설문도구를 활용하여 유형성, 신뢰성, 확신성 공감성의 4개 하위 요인으로 구성되어 총 18문항을 제시하였다. 이 연구에서 Cronbach's α 값은 .954로 나타났다[8].

3. 자료처리

이 연구에서의 통계처리는 SPSS/PC 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 감성리더십, 감정노동, 서비스품질 간에 어떠한 관계가 있는가를 알아보기 위해 상관관계분석을 수행하였다. 둘째, 노인요양시설 종사자의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 셋째, 감성리더십이 감정노동행동과 직무소진, 서비스품질 간의 조절효과 검증에 위해 위계적 회귀분석방법을 사용하였다.

III. 연구결과

1. 요인들 간의 상관관계분석(Correlation analysis)

이 연구의 감정노동, 서비스품질, 감성리더십, 직무소진의 상관관계분석결과는 Table 1과 같다. 분석결과를 살펴보면 같은 변수들 간의 $r = .90$ 을 넘지 않기에 독립성을 확보할 수 있다고 판단된다.

표 1. 감정노동, 서비스품질, 감성리더십, 직무소진의 상관관계
 Table 1. Relationship between Emotional Labor, Service Quality, Emotional Leadership, job burnout.

	1	2	3	4	5	6	7
1. 자기인식	1						
2. 자기관리	.787**	1					
3. 사회적 인식	.750**	.846**	1				
4. 관리관계	.770**	.842**	.842**	1			
5. 내면행동	.577**	.558**	.590**	.602**	1		
6. 표면행동	-.129*	-.082	-.075	-.047	.004	1	
7. 정서적 고갈	-.456**	-.408**	-.344**	-.383**	-.319**	.345**	1

	1	2	3	4	5	6	7
8. 비인격화	-.356**	-.297**	-.276**	-.272**	.290**	.405**	.732**
9. 개인적 성취감저하	.456**	.509**	.515**	.495**	.534**	-.087	-.106*
10. 유형성	.607**	.573**	.546**	.598**	.651**	.023	-.356**
11. 신뢰성	.557**	.587**	.572**	.599**	.618**	-.043	-.342**
12. 확신성	.562**	.567**	.548**	.617**	.563**	-.019	-.360**
13. 공감성	.577**	.551**	.552**	.600**	.616**	-.028	-.399**

	8	9	10	11	12	13
8. 비인격화	1					
9. 개인적 성취감저하	-.062	1				
10. 유형성	-.354**	.542**	1			
11. 신뢰성	-.340**	.577**	.814**	1		
12. 확신성	-.352**	.531**	.761**	.840**	1	
13. 공감성	-.406**	.517**	.764**	.810**	.789**	1

**상관계수는 $\alpha=0.01$ 에서 유의함, * $\alpha=0.05$ 에서 유의함

2. 감정노동이 직무소진, 서비스 품질에 미치는 영향

감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향으로는 Table 2, Table 3과 같다. 먼저, Table 2에서 감정노동이 직무소진에 F통계량이 31.054이고 유의 확률이 0.001이어서 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 2. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향
 Table 2. The effect of Emotional Labor on job burnout.

독립변인	종속변인			
	B	SB	β	t
(상수)	2.455	0.179		13.728
내면행동	-0.097	0.036	-0.131	-2.657
표면행동	0.259	0.035	0.366	7.431
R^2	0.151			
Adjusted R^2	0.146			
F	31.054***			

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

반면, Table 3에서와 같이 감정노동과 서비스 품질에서는 F통계량이 140.103이고 유의확률이 0.001로 나타났다, 내면행동요인에 대해서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 3. 감정노동이 서비스품질에 미치는 영향
Table 3. The effect of Emotional Labor on Service Quality.

독립변인	종속변인	서비스품질			
		B	SB	β	t
(상수)		1.682	0.166		10.127
내면행동		0.566	0.034	0.666	16.723
표면행동		-0.019	0.032	-0.023	0.559
R^2		0.445			
Adjusted R^2		0.441			
F		140.103***			

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

3. 감성리더십이 감정노동행동과 직무소진의 조절효과

Table 4는 감성리더십이 감정노동행동과 정서적 고갈과 개인성취감저하 각각에 내면행동에 한하여 조절

표 4. 감정노동이 직무소진 간의 감성리더십 조절효과

Table 4. The Effect of Emotional Labor on the Control of Emotional Leadership among Job Burnout.

종속	독립	모형	R^2	Adjusted R^2	표준오차	통계량 변화량					Durbin-Watson
						R^2 변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률F 변화량	
정서적 고갈	내면	1	0.101	0.099	0.72743	0.101	39.628	1	351	0.000	1.115
		2	0.186	0.181	0.69354	0.084	36.137	1	359	0.000	
		3	0.192	0.185	0.69174	0.007	2.830	1	349	0.093	
	표면	1	0.119	0.116	0.72029	0.119	47.408	1	351	0.000	1.323
		2	0.278	0.274	0.65312	0.159	76.903	1	350	0.000	
		3	0.278	0.271	0.65406	0.000	0.000	1	349	0.995	
비인격화	내면	1	0.084	0.081	0.69294	0.084	32.174	1	351	0.000	1.172
		2	0.114	0.109	0.68251	0.030	11.811	1	350	0.001	
		3	0.114	0.106	0.68348	0.000	0.008	1	349	0.929	
	표면	1	0.164	0.164	0.66208	0.164	68.727	1	351	0.000	1.546
		2	0.244	0.244	0.63031	0.080	37.275	1	350	0.000	
		3	0.246	0.246	0.63038	0.002	0.920	1	349	0.338	
개인성취감저하	내면	1	0.286	0.284	0.44849	0.286	140.335	1	351	0.000	1.456
		2	0.351	0.347	0.42802	0.065	35.212	1	350	0.000	
		3	0.360	0.355	0.42551	0.009	5.137	1	349	0.024	
	표면	1	0.008	0.005	0.52850	0.008	2.674	1	351	0.103	1.297
		2	0.286	0.282	0.44881	0.279	136.700	1	350	0.000	
		3	0.287	0.281	0.44929	0.001	0.267	1	349	0.606	

효과를 확인 할 수 있었으나, 표면행동에는 나타나지 않았다. 반면, 감정노동행동과 비인격화에는 표면행동에 한하여 조절효과를 확인되고, 반대로 내면행동에서는 조절효과가 나타나지 않았다.

4. 감성리더십이 감정노동행동과 서비스 품질의 조절효과

Table 5와 같이 감성리더십은 감정노동행동과 서비스 품질 간의 조절효과 결과는 다음과 같다. 먼저, 감정노동행동과 서비스품질요인에서 유형성, 신뢰성, 확신성에서 각각의 감성리더십이 표면행동에 한하여 조절효과를 확인할 수 있었으나, 내면행동에서는 효과가 나타나지 않았다. 반면 감정노동행동과 서비스 품질 중 공감성 간의 감성리더십의 조절효과에는 어떠한 조절효과도 나타나지 않았다.

표 5 감정노동이 서비스품질 간의 감성리더십 조절효과

Table 5 The Effect of Emotional Labor on the Control of Emotional Leadership between Service Quality.

종 속	독 립	모 형	R ²	Adjusted R ²	표준오차	통계량 변화량					Durbin-Watson
						R ² 변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률F 변화량	
유 형 성	내면	1	0.423	0.422	0.45848	0.423	257.565	1	351	0.000	1.543
		2	0.502	0.499	0.42663	0.079	55.360	1	350	0.000	
		3	0.503	0.499	0.42683	0.001	0.669	1	349	0.414	
	표면	1	0.001	-0.002	0.60354	0.001	0.182	1	351	0.670	1.580
		2	0.397	0.393	0.46955	0.396	229.888	1	350	0.000	
		3	0.417	0.412	0.46232	0.020	12.035	1	349	0.001	
신뢰 성	내면	1	0.381	0.380	0.46815	0.381	216.399	1	351	0.000	1.776
		2	0.477	0.474	0.43125	0.095	63.641	1	350	0.000	
		3	0.477	0.472	0.43176	0.000	0.173	1	349	0.677	
	표면	1	0.002	-0.001	0.59467	0.002	0.645	1	351	0.422	1.747
		2	0.393	0.389	0.46451	0.391	225.278	1	350	0.000	
		3	0.404	0.399	0.46079	0.011	6.664	1	349	0.010	
확신 성	내면	1	0.316	0.315	0.54626	0.316	162.510	1	351	0.000	1.877
		2	0.437	0.434	0.49642	0.121	75.019	1	350	0.000	
		3	0.437	0.432	0.49713	0.000	0.000	1	349	0.989	
	표면	1	0.000	-0.002	0.66061	0.000	0.127	1	351	0.722	1.897
		2	0.389	0.385	0.51735	0.388	222.306	1	350	0.000	
		3	0.412	0.407	0.50802	0.024	13.978	1	349	0.000	
공감 성	내면	1	0.379	0.378	0.46752	0.379	214.671	1	351	0.000	1.646
		2	0.466	0.463	0.43438	0.086	56.593	1	350	0.000	
		3	0.467	0.462	0.43463	0.001	0.598	1	349	0.440	
	표면	1	0.001	-0.002	0.59328	0.001	0.280	1	315	0.597	1.627
		2	0.378	0.374	0.46884	0.377	212.051	1	350	0.000	
		3	0.379	0.374	0.46911	0.001	0.598	1	349	0.440	

IV. 결론

이 연구는 노인요양시설 종사자를 대상으로 감성리더십이 직무소진과 서비스품질에 어떠한 영향을 주고 있는지, 종사자의 감정노동행동을 주목하며 이들의 효과와 영향력을 알아보려고 하였으며, 결론 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 감정노동행동은 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인요양시설 종사자들이 표현하고자 하는 감정을 유도하여 긍정적인 생각과 직무에 대한 열정, 활력적인 에너지를 증가시킴으로써 직무소진을 저하된다. 그러나 종사자들이 실제로 느끼는 감정과 다르게 대상자와의 상호작용에서 그들이 원하는 행동으로 가장해 나타내거나 자신의 감정을 숨기면서 다른 표현을 하게 되며, 그 행위가 지속됨에 직무소진

을 경험할 수 있어 그에 따른 주의와 적절한 대처방안이 필요하겠다.

또한, 감정노동행동은 서비스 품질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정노동의 내면행동 측면에서 서비스 제공에 있어 진심어린 언어와 행동, 표면행동에서의 행위에 대한 노력으로 서비스 제공자 입장에서 긍정적인 서비스 품질을 제공받을 수 있다.

둘째, 감성리더십은 감정노동행동과 직무소진 간의 조절효과를 보였다. 감정노동행동 중 내면행동과 직무소진의 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하 간의 조절효과를 확인하였으며, 표면행동에서는 비인격화 간의 조절효과가 나타났다. 이는 노인요양시설 종사자들이 많은 업무량과 정신적 노동으로 직무소진을 경험하게 되나, 상사의 감성적 리더십으로 정서적 고갈과 개인적 성취감에 있어 영향력이 나타나고, 표면행동이라 할지

라도 비인격화와의 영향력을 가지는 것으로 나타나 종사자들과 상사 간의 관계에서 감정적 리더십의 효과를 확인할 수 있었다.

셋째, 감정리더십은 감정노동행동과 서비스 품질 간에도 표면행동에 한하여 조절효과를 가지고 있음이 나타났다. 감정리더십이 표면행동에서 서비스 품질 중 유형성, 신뢰성, 확산성에 대해 조절효과가 확인되었으며, 이는 표면행동이 환자를 향한 다소 가식적인 서비스 제공을 하지만 이를 상사가 직원에 대한 감성적으로 리더십을 발휘하면 그에 따른 서비스품질에 대한 영향력을 볼 수 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 노인요양시설을 이용하는 노인의 행복한 삶에 필수적이고 중요한 역할을 담당하는 노인요양시설 종사자들이 직무수행에 있어 경험하는 감정노동들을 해결하고자 연구하였다. 늘어나는 노인인구의 수만큼 양적성장을 이루고 있는 노인복지이나 질적 성장은 아직도 여러 미비점을 가지고 있다. 따라서 각종 노인 문제들의 원인을 찾고 분석하고 해결점을 찾아갈 수 있도록 앞으로도 많은 연구들과 방안들이 모색되어야 할 것이며 이 논문에서도 그런 방안들에 대한 기초자료로 활용되기를 바란다.

Sungkyunkwan University, 2015.

- [6] Jung-Hee Kim, An Effect of Social Support on Emotional Labor and Members' Orientation of Service Quality : Focusing on Residential Care Facilities for the Aged, The Graduate School of Deagu Haany University, 2015.
- [7] A Study on the Effect of the Supervisory Function on the Burnout of social Welfare Practitioners for the Elderly: The Mediated Effect of the Supervisory Function on Their Job Satisfaction, Graduate School of Mokwon University, 2012.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., "SERVQUAL: A Multiple -item Scale for Measuring Cosumer Perception of Service Quality", Journal of Retailing, 64(1), pp.12-4, 1988.

References

- [1] Hochschild, A. R., The managed heart, Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press, 1983.
- [2] Freudnberger, H. J., Staff burn out, Journal of Social Issues, 30(1), 159-165. 1974.
- [3] Lee Yoo-jae, Suna Ra, Evolution of service quality measurements system among Korean firms, Seoul: Seoul National University Press, 2006.
- [4] Goleman, D., Boysitzis, R., & Mckee, A. Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence. Boston, MA: Harvard Business School Press, 2002.
- [5] Yong Seok Shin, A Study Regarding the Effect that a Long-Term Caregivers' Perceptions of Emotional Leadership and Experience of Affective events has on the Quality of Service Provided -The Mediating Effect of Job Satisfaction and Moderating one of Workplace Spirituality-, Department of Social Welfare,