박사학위논문

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

-감정노동과 긍정심리자본의 매개효과-

2023년

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

박 종 현

박 사 학 위 논 문
지도교수 권오혁

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

-감정노동과 긍정심리자본의 매개효과-

The Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction of Senior Beauty Customized Care Service Life Supporters

-Metering Effect of Emotional Labor and Positive Psychological Capital-

2023년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

박 종 현

박 사 학 위 논 문
지도교수 권오혁

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

-감정노동과 긍정심리자본의 매개효과-

The Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction of Senior Beauty Customized Care Service Life Supporters

-Metering Effect of Emotional Labor and Positive Psychological Capital-

위 논문을 뷰티디자인학 박사학위 논문으로 제출함

2023년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

박 종 현

박종현의 뷰티디자인학 박사학위 논문을 인준함

2023년 6월 일

심사위원장 전 종 찬 (인)

심 사 위 원 명 광 주 (인)

심 사 위 원 최 에스더 (인)

심 사 위 원 소 영 진 (인)

심 사 위 원 권 오 혁 (인)

국 문 초 록

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향
-감정노동과 긍정심리자본의 매개효과-

한 성 대 학 교 대 학 원
미 디 어 디 자 인 학 과
뷰 티 디 자 인 매 니 지 먼 트 전 공
박 종 현

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사 500명을 대상으로 그들의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향과 그들이 노인을 대상으로 미용맞춤돌봄서비스를 제공할 때 직무만족에 영향을 줄 수 있는 감정노동과 긍정심리자본의 매개효과를 분석하였다.

연구의 변인과 조작적 정의 및 설문문항은 문헌고찰과 선행 연구를 참고하여 연구 목적에 따라 수정 보완하고 구성하였다. 조사방법으로 온라인과 자기기입식을 이용한 대면으로 수집하여 SPSS Ver. 23.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도 분석, 상관분석, 분산분석, 회귀분석을 하였다.

첫째, 요인분석 결과 직무특성의 하위요인은 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성, 업무량, 대인관계로 분류하였고 감정노동은 표면행위, 내면행위로 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력으로 판단되었다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따른 분석결과 응답자의 성별은 남성 5명, 여성

495명으로 여성의 비율이 절대적으로 높은 것으로 나타냈고 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기로는 ‘일을 통해 보람을 찾기 위해’ , ‘사회적 경험을 쌓기 위해’ , 기타 순으로 나타났으며, 근무 시 어려운 점에 대해서는 ‘노인 대상자와의 갈등’ , ‘근무환경으로’ , ‘거리가 멀어서’ 순으로 나타났다.

셋째, 인구통계학적 특성인 연령, 최종학력, 근무 경력과 생활지원사의 참여동기와 근무 시 애로사항 간의 독립성 및 연관성을 판단한 결과 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기는 ‘노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해’가 높게 나타냈고 다음으로는 ‘사회적 경험을 쌓기 위해 생활지원사를 하는 것으로 나타났다. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사로서 근무 시 애로사항으로는 ‘노인 대상자와의 갈등’으로 확인되었다.

가설검증 결과 직접 효과에서 가설1 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 감정노동에 영향을 미칠 것이라는 전제는 직무특성의 하위요인인 직무다양성(β = .084, p=.062), 직무중요성(β = .024, p=.101), 직무자율성(β = −.117, p=.092)은 감정노동의 표면행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 역할모호성(β = .228, p<.001), 업무량(β = .098, p<.01), 대인관계(β = −.215, p<.001)는 감정노동의 표면행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 전제는 직무특성의 하위요인인 직무다양성(β = .106, p<.05), 직무중요성(β = .145, p<.01), 직무자율성(β = .161, p<.01), 역할모호성(β = −.445, p<.001), 업무량(β = −.177, p<.001), 대인관계(β = .223, p<.001)는 모두 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성과 업무량이 많아질수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다. 가설3 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이라는 전제는 직무중요성과 직무자율성이 높을수록 그리고 대인관계가 좋을수록 긍정심리자본의 자기효능감이 높아지는 것으로 나타났다. 가설4 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 감정노동은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이라는 전제는 감정노동의 하위요인인 표면행위(β = −.195, p<.001), 내면행위(β = .127, p<.001)는 긍정심리자본의 자기효능감에 통계적으로 유의한 영향을 미치는

것으로 나타났다. 즉, 표면행위가 높을수록 자기효능감이 낮아지고, 내면행위가 높아지면 자기효능감이 높아지는 것으로 확인하였고, 가설5 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 검증결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위는 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 확인하였다.

본 연구의 결론으로는 생활지원사의 직무만족은 그들이 대상자와 지속적인 관계를 유지하는 것이 중요한 요인임을 알 수 있다. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사들이 노인 대상자에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 긍정심리자본의 자기효능감을 확산시켜 노인 대상자들과 관계를 이어가는 것이 중요한 요인임을 알 수 있고 생활지원사의 직무만족을 위해 관리책임자는 생활지원사와 주기적인 상담과 간담회를 개최하여 소통하고 애로사항에 대해 적극적으로 경청할 필요가 있으며 감정노동과 직무스트레스에 대한 사례관리를 통하여 내면행위를 강화해야 한다. 또한 업무 수행 시 발생하는 감정노동에 적극적으로 대처할 수 있는 기관의 구체적이고 체계적인 교육이 필요하고 생활지원사의 실제상황에 대한 이해를 통하여, 감정노동과 직무스트레스 관계를 인식하는 조직문화의 조성이 필요한 것으로 사료 된다.

【주요어】 노인미용, 미용복지, 직무만족, 생활지원사, 직무특성

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구의 필요성 및 목적 ····· 1
1) 연구의 필요성 ····· 1
2) 연구의 목적 ····· 4
제 2 절 연구문제 ····· 5
제 3 절 연구의 범위 및 구성 ····· 5
1) 연구의 범위 ····· 5
2) 연구의 구성 ····· 6

제 2 장 이론적 배경 ····· 8

제 1 절 노인미용맞춤돌봄서비스의 개념 및 현황 ····· 8
제 2 절 생활지원사의 직무특성 ····· 11
1) 직무특성의 개념 ····· 11
2) 직무특성의 구성요인 ····· 13
제 3 절 감정노동 ····· 16
1) 감정노동의 개념 ····· 16
2) 감정노동의 구성요인 ····· 19
제 4 절 긍정 심리자본 ····· 21
1) 긍정 심리자본의 개념 ····· 21
2) 긍정 심리자본의 구성요인 ····· 22
제 5 절 직무만족 ····· 25
1) 직무만족의 개념 ····· 25
2) 직무만족의 구성요인 ····· 27

제 3 장 연구 방법 및 절차 ····· 29

제 1 절 연구모형 및 연구가설의 설정 ····· 29
1) 연구모형의 설계 ····· 29

2) 연구가설의 설정 ····· 30
제 2 절 조사 방법 및 분석 방법 ····· 32
1) 조사 대상 및 자료수집 ····· 32
2) 변수의 조작적 정의 및 측정도구 ····· 32
3) 분석 방법 ····· 36

제 4 장 연구 결과 ····· 38

제 1 절 인구통계학적 특성 ····· 38
제 2 절 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석 ····· 40
제 3 절 측정도구의 상관관계 분석 ····· 47
제 4 절 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 교차분석 ····· 50
제 5 절 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이분석 ····· 61
제 6 절 연구가설의 검정 ····· 76
1) 직접 효과 ····· 76
2) 매개 효과 ····· 98

제 5 장 결 론 ····· 101

제 1 절 연구결과요약 및 제언 ····· 101
제 2 절 연구의 한계점 및 연구 방향 ····· 104

참 고 문 헌 ····· 105

부 록 ····· 112

ABSTRACT ····· 119

표 목 차

[표 1-1] 노인맞춤돌봄서비스 내용 ····· 10
[표 2-1] 생활지원사의 업무내용 및 수행기관의 업무 ····· 13
[표 2-2] 직무특성의 구성요인 ····· 15
[표 2-3] 감정노동에 대한 개념 ····· 19
[표 2-4] 긍정 심리자본의 구성요인 ····· 25
[표 2-5] 직무만족에 대한 개념 ····· 27
[표 3-1] 측정도구 구성 ····· 35
[표 3-2] 연구의 통계분석방법 ····· 37
[표 4-1] 인구통계학적 특성 ····· 39
[표 4-2] 직무특성의 요인분석 및 신뢰도Ⅰ ····· 41
[표 4-3] 직무특성의 요인분석 및 신뢰도Ⅱ ····· 42
[표 4-4] 감정노동의 요인분석 및 신뢰도 ····· 43
[표 4-5] 긍정심리자본의 요인분석 및 신뢰도 ····· 45
[표 4-6] 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 ····· 46
[표 4-7] 직무특성, 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족 간의 상관분석 ····· 49
[표 4-8] 연령과 참여 동기 간의 차이분석 ····· 51
[표 4-9] 최종 학력과 참여 동기 간의 차이분석 ····· 52
[표 4-10] 근무경력과 참여 동기 간의 차이분석 ····· 54
[표 4-11] 월 평균 소득과 참여 동기 간의 차이분석 ····· 56
[표 4-12] 연령과 근무 시 애로사항 간의 차이분석 ····· 57
[표 4-13] 최종학력과 근무 시 애로사항 간의 차이분석 ····· 58
[표 4-14] 근무경력과 근무 시 애로사항 간의 차이분석 ····· 59
[표 4-15] 월 평균 소득과 근무 시 애로사항 간의 차이분석 ····· 60
[표 4-16] 연령에 따른 직무특성, 감정노동의 차이분석 ····· 62
[표 4-17] 연령에 따른 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석 ····· 63
[표 4-18] 최종학력에 따른 직무특성의 차이분석 ····· 65
[표 4-19] 최종학력에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석 67

[표 4-20] 경력에 따른 직무특성의 차이분석 ····· 69
[표 4-21] 경력에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석 ··· 71
[표 4-22] 월 평균 소득에 따른 직무특성의 차이분석 ····· 73
[표 4-23] 소득에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석 ··· 75
[표 4-24] 직무특성과 표면행위의 회귀분석 결과 ····· 77
[표 4-25] 직무특성이 표면행위에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 78
[표 4-26] 직무특성과 내면행위의 회귀분석결과 ····· 79
[표 4-27] 직무특성이 내면행위에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 80
[표 4-28] 직무특성과 직무만족의 회귀분석결과 ····· 81
[표 4-29] 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 82
[표 4-30] 직무특성과 자기효능감의 회귀분석결과 ····· 83
[표 4-31] 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 84
[표 4-32] 직무특성과 희망의 회귀분석결과 ····· 85
[표 4-33] 직무특성이 희망에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 86
[표 4-34] 직무특성과 낙관주의의 회귀분석결과 ····· 87
[표 4-35] 직무특성이 낙관주의에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 88
[표 4-36] 직무특성과 회복력의 회귀분석결과 ····· 89
[표 4-37] 직무특성이 회복력에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 90
[표 4-38] 감정노동과 자기효능감의 회귀분석결과 ····· 91
[표 4-39] 감정노동과 희망의 회귀분석결과 ····· 92
[표 4-40] 감정노동과 낙관주의의 회귀분석결과 ····· 93
[표 4-41] 감정노동과 회복력의 회귀분석결과 ····· 94
[표 4-42] 감정노동이 긍정심리자본에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ···· 95
[표 4-43] 감정노동과 직무만족의 회귀분석결과 ····· 96
[표 4-44] 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ····· 96
[표 4-45] 긍정심리자본과 직무만족의 회귀분석결과 ····· 97
[표 4-46] 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과 ···· 98
[표 4-47] 직무특성과 직무만족의 관계에서 감정노동의 매개효과 ····· 99
[표 4-48] 직무특성과 직무만족의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 ····· 100

그 림 목 차

[그림 1-1] 연구의 구성 ····· 7
[그림 2-1] 연구모형 ····· 29

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

우리나라에서 고령화가 문제가 된 건 오래전 일이다. 지난 2000년 고령화 사회에 진입한 이후 20여 년이 흐른 지금, 통계청(2022) 조사에 따르면 2021년 11월 기준으로 65세 이상 인구는 전체 인구의 17.5%에 이른다. 100명 중 17명이 노인이라는 뜻으로, 이는 지난 2020년 11월 기준 15.5%보다 2.0%p 증가한 수치다.[1] 이 추세대로라면 2025년엔 국내 노인 인구 비율이 20%를 넘어서는 초고령화 사회가 될 것으로 예측된다.

급증하는 노인에 대한 우려로 정부에서는 지난 2007년 시행된 사회서비스 바우처사업과 2008년 노인장기요양보험제도가 그 방증이다. 노인 돌봄 서비스와 노인장기요양보험제도는 기존의 가족이라는 울타리 안에서 '효(孝)'라는 덕목 아래에 무임금의 형태로 제공됐던 노인 돌봄을 공적 영역으로 이동시켰다. 이 과정에서 정부는 돌봄에 전문성이라는 수식을 붙여주며 하나의 임금노동으로 인정했고, 독거노인 생활관리사, 노인 돌보미, 요양보호사 등의 새로운 노인 돌봄 직업이 생겨났다. 노동으로 가시화되지 못했던 돌봄 노동을 노동으로 가시화할 수 있도록 기본 조건이 만들어졌다는 데 분명 의미가 있다.

공적 영역에서 선행연구로 '요양보호사의 직무만족이 장기요양 재가노인서비스에미치는 영향' (김덕순,2018. 안은선,2018) 대한 연구가 있으며, 보건복지부의 사회서비스 일환인 노인 돌봄 서비스 및 독거노인을 중심으로 진행된 노인돌봄서비스에 관한 연구로는 류재경(2021), 김태춘(2019)의 생활지원사에 관한 연구가 있다. 노인 돌봄 노동자의 노동경험에 대한 연구는 노인장기요양보험제도 시행 이후 요양보호사를 중심으로 본격화됐다. 반면 보건복지부의 사회서비스 일환인 노인 돌봄 서비스는 독거노인을 중심으로 진행된 돌봄 서

1) 통계청(2022), 「 2022년 한국의 사회지표 고령자통계자료 」.

비스였지만, 상대적으로 주목받지 못했고 그만큼 돌봄 노동자들도 관심에서 벗어나 있었다. 이런 가운데 2020년 노인 돌봄 사업 개편으로 새롭게 노인맞춤돌봄서비스가 시행됐다. 노인맞춤돌봄서비스는 요양 등급을 인정받지 못한 독거노인 등을 위한 공공 돌봄 재가 서비스로 기존 6개 분야(노인돌봄기본서비스 · 노인돌봄종합서비스 · 지역사회자원연계서비스 · 단기가사서비스 · 독거노인사회관계활성화서비스 · 초기독거노인자립지원서비스)로 나뉘어져있던 보건복지부의 노인 돌봄 서비스를 하나로 축소 · 통합한 것이다. 공적 영역 안의 같은 노인 돌봄 노동자이지만 상대적으로 주목받지 못한 생활지원사에 관한 연구가 필요한 이유가 여기에 있다.[2] 본 연구는 기존의 돌봄 노동 연구에서 지속적 제기되어 온 쟁점에 대한 문제의식에 동의하면서 비교적 소외됐던 노인돌봄서비스 노동자들의 노동 현장에 대한 구체적인 경험 연구를 시도하고자 한다.

노인미용복지서비스를 제공하는 생활지원사들은 제도권 안에서 돌봄 노동을 수행하지만, 임금을 받는 현장의 노동 환경이나 임금은 최저 수준이 기준이다. 김용득(2017)은 취약한 상태에 놓인 노인을 대상으로 지원 서비스를 제공하는 요양보호사와 노인돌봄서비스 노동자는 정부의 표준화된 지침 아래 운영되는 제도권 노동자로서 전문 인력이기도 하다. 그러함에 불구하고 누군가를 돌본다는 것은 여전히 그 노동의 질을 인정하기보다 가정에서 익숙하게 보던 노동의 연장선으로 읽히고 있다. 사적 영역에서 임금을 받지 않고 당연한 역할로 돌봄을 제공해왔다는 건, 굳이 전문적인 교육이나 특별한 훈련이 없이도 가능하다는 인식을 심어줬고 이는 최저기준의 노동 환경이어도 충분하다는 결과로 반영된 것이다. 돌봄 노동 중심의 사회서비스가 일자리 개수 늘리기에만 급급했을 뿐, 노동 환경의 질은 논외에 머물러 있다는 비판이 제기되는 이유라고 하였다.[3] 본 연구는 이러한 돌봄노동을 제공하는 제공하는 생활지원사 중에 미용복지서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사를 중점으로 조사, 분석하고 가설을 검증하여 실질적으로 생활지원사를 통하여 제공되

2) 보건복지부 연구용역과제(2020), '노인맞춤돌봄서비스의 현황 진단을 통해서 품질 제고를 위한 계산 안을 제시하는 것'을 목적으로 한 「노인맞춤돌봄서비스 제공 현황 진단 및 품질 제고 방안 연구」.

3) 김용득·김은정·유태균(2017), "사회서비스 10년 : 경험, 쟁점, 미래", 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』 10, 한국사회복지행정학회, 421~449쪽.

는 미용복지서비스의 질을 높이고자 한다.

보건복지부 연구용역과제로 ‘노인맞춤돌봄서비스의 현황 진단을 통해서 품질 제고를 위한 계산 안을 제시하는 것’을 목적으로 한 「노인맞춤돌봄서비스 제공 현황 진단 및 품질 제고 방안 연구」(2020)가 이뤄진 바 있으나, 정부기관 용역 과제인 만큼 초점은 이용자의 만족도에 맞춰져 있었다. 제공자에 대한 목소리는 노동자인 생활지원사의 경험보다 위탁 기관과 지자체 사회복지사 등의 의견이 중심이 되고 있고 생활지원사의 의견은 미비하였다.

선행연구들을 살펴보면 서울 및 대도시에 거주하는 노인을 대상으로 한 사회서비스, 노인문제와 노인돌봄, 일자리창출, 여성의 노동시장참여 등 다양한 영역으로 확대되고 있지만 기대와 달리 노인돌봄노동은 여전히 노동으로서 그 가치를 평가받지 못하는 실정이다. 특히, 지방 중소도시의 생활지원사를 대상으로 한 연구는 전무한 상황이다. 본 연구에서는 충남 논산 거주 생활지원사 대상으로 대면조사 후 통계분석 및 가설을 검증하였다.

본 연구에서는 제도권 안에서 수행되는 미용 돌봄 노동의 질적 개선을 위해선 돌봄 노동이 왜 저평가되고 있는가에 대한 문제 제기가 필요하다고 판단되어 정부나 지방자치단체가 노인돌봄 노동자들에게 어떠한 처우를 제공하고 있는지 살펴보고, 생활지원사들에게 실질적으로 필요한 양질의 처우 및 미용복지서비스의 질을 높이는데 기초적인 연구가 필요할 것으로 판단하였다.

2) 연구의 목적

본 연구에서는 노인미용복지서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사들의 직무특성은 직무만족에 어떤 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 한다. 특히, 생활지원사의 직무만족은 직접적인 측면과 간접적인 측면으로 노인미용복지서비스를 받는 대상자들에게 다양한 영향을 미치기 때문에, 생활지원사의 직무 특성이 직무만족에 어떠한 영향을 미치고 감정노동, 긍정 심리자본이 생활지원사의 직무 특성과 직무만족 사이에 매개효과를 가지는지 인과적 관계를 확인해 보고자 한다.

위와 같은 연구 목적에 따라 노인미용복지서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사를 중심으로 자료를 수집하고, 실증분석을 하였다.

생활지원사의 직무 특성을 독립변수로 설정하고 감정노동, 긍정 심리자본을 매개변수로 하여 직무만족에 어떤 영향을 주고 있는지를 알아보기 위해 연구 가설을 설정하였다.

본 연구에서는 이론적 배경과 실증연구를 바탕으로 노인들에게 미용복지 서비스 제공 경험이 있는 생활지원사 및 관련 노동자의 환경을 조사하고 앞으로 활성화될 미용 복지서비스의 지속적인 성장을 위해서 노동자가 원하는 직무 특성을 파악하여 직무만족을 향상하여 노인들에게 더 좋은 복지서비스를 제공하는데 새로운 전략 수립의 활용방안을 제시하는 데 의의가 있다.

제 2 절 연구문제

본 연구의 목적은 노인미용복지서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 영향을 미치는지, 감정노동과 긍정 심리자본은 생활지원사의 직무 특성과 직무만족 사이에 매개효과를 가지는지를 검증하는 데 있다. 이러한 연구 목적의 달성을 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

〈**연구문제 1**〉 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족에 영향을 미치는지 알아본다.

〈**연구문제 2**〉 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무만족은 감정노동, 긍정심리자본에 영향을 미치는지 알아본다.

〈**연구문제 3**〉 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 감정노동과 긍정심리자본이 영향을 미치는지 알아본다.

제 3 절 연구범위 및 구성

1) 연구의 범위

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스 대상자에게 서비스만족감을 유발하는 요인인 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 경로와 감정노동, 긍정 심리자본을 매개변수로 하였을 때 그 인과적 관계를 이론적, 실증적 연구를 통해 구체적으로 알아보았다. 생활지원사의 직무특성과 감정노동, 긍정 심리자본, 직무만족에 대해 이론적으로 고찰하였으며, 이를 토대로 연구모형을 설계하고 가설을 도출하였다.

구체적인 연구 방법으로 생활지원사의 직무특성과 감정노동, 긍정 심리자본, 직무만족에 대한 용어의 정의, 개념에 관해 선행 연구를 바탕으로 이론적 고찰을 하였고, 이론적 고찰을 통해 생활지원사의 직무특성을 독립변수로 감정노동, 긍정심리자본을 매개변수로 직무만족을 종속변수로 하는 모형을 도출했다. 가설의 검증을 위해 선행 연구에 사용된 측정문항을 수정, 보완하여 설문지를 구성하였고, 수집된 자료를 토대로 실증적 연구를 진행하였다.

본 연구는 실증 분석을 위해 노인미용맞춤돌봄서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사 500명을 대상으로 하여 2021년 5월10일부터 5월 24일까지 표본을 수집하였으며, 온라인 설문지와 조사원 기입식 설문지 500부가 최종 분석에 자료로 사용되었다.

2) 연구의 구성

본 연구의 구성을 살펴보면 다음 [그림 1-1]과 같다.

첫째, 연구의 필요성과 목적, 연구문제, 연구범위 및 연구의 구성으로 이루어져 있다.

둘째, 연구문제 규명을 위한 배경이론으로서의 선행 연구 및 이론적 배경에 대한 문헌분석, 즉 노인미용맞춤돌봄서비스의 정의 및 현황, 생활지원사의 직무만족, 감정노동, 긍정 심리적자본, 직무만족의 개념 등을 정리하였다.

셋째, 실증 설문 조사를 위한 연구모형, 가설을 설정하였으며, 변수의 조작적 정의와 조사대상 및 자료수집, 측정 도구와 분석방법 등을 명시하였다.

넷째, 자료의 연구결과, 즉 조사대상의 인구통계학적 특성, 노인미용맞춤돌봄서비스 이용현황, 신뢰도 및 요인분석, 조사 참여자의 일반적인 상황, 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이를 분석하였으며, 노인미용맞춤돌봄서비스 이용형태에 따른 변수들의 차이를 분석하고, 가설의 검증 결과 기술하였다.

다섯째, 연구결과요약 및 제언, 그리고 연구의 한계점 기술 등으로 구성되었다.

제 1장 서 론

제 1 절 연구의 필요성 및 목적

1) 연구문제

2) 연구의 범위 및 구성

⇩

제 2장 이론적 배경

제 1 절 노인미용맞춤돌봄서비스 개념 및 현황

제 2 절 생활지원사의 직무특성

제 3 절 감정노동

제 4 절 긍정심리자본

제 5 절 직무만족

⇩

제 3장 연구방법 및 절차

제 1 절 연구모형

제 2 절 연구가설

제 3 절 변수의 조작적 정의

제 4 절 조사대상 및 자료수집

제 5 절 측정 도구와 분석방법

⇩

제 4장 연구결과

제 1 절 조사대상의 인구통계학적 특성

제 2 절 노인미용맞춤돌봄서비스 이용현황

제 3 절 타당성 및 신뢰도 분석

제 4 절 상관관계 분석

제 5 절 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이 분석

제 6 절 미용돌봄서비스 이용형태에 따른 변수들의 차이 분석

제 7절 가설의 검증

⇩

제 5장 결 론

제 1 절 연구결과요약 및 제언

제 2 절 연구의 한계점 및 연구 방향

[그림 1-1] 연구의 구성

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 노인미용맞춤돌봄서비스 개념 및 현황

노인맞춤돌봄서비스는 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 안전확인, 생활교육, 서비스연계, 가사지원, 활동지원 등의 적절한 돌봄서비스를 제공함으로써 안정적인 노후생활을 보장하고 노인의 기능·건강의 유지 및 악화를 예방하기 위하여 2020년부터 전국적으로 시행되고 있는 사업으로 서비스 내용은 [표 1-1]과 같다. 사회·신체·정신적 문제로 인하여 일상생활이 어려운 노인들에게 맞춤형 돌봄 서비스를 제공함으로써 사회안전망을 구축하기 위한 취지로 시행되고 있으며, 관련 근거는 노인복지법 제27조 (홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제33조 (보호의 방법)에 명시되어 있다(보건복지부, 2021).[4] 노인미용맞춤돌봄서비스는 거동이 불편하거나 치매 우울증을 앓고 있는 고령 대상자에게 손·발 마사지, 이·미용 서비스, 손·발톱 관리서비스 등을 주로 제공하고 있다.

노인 돌봄에 대한 사회적 공감대가 형성되면서, 우리나라는 1987년 거동이 불편하거나 일상생활 영위가 어려운 노인들을 돌보는 가정봉사원파견사업이 공식화되면서 노인돌봄서비스가 시작되었다. 이어 1993년 노인복지법 개정으로 재가노인복지사업이 가정봉사파견사업, 주간보호사업, 단기보호사업으로 확대 개편되었고, 2007년 노인돌봄기본서비스가 시행되었다. 2008년 노인장기요양보험제도가 시작되면서 노인에 대한 사회적 부양체계가 구축되어 다양한 돌봄 서비스가 될 수 있었으며, 2009년에 통합된 노인돌봄종합서비스가 시행되었다.

보건복지부(2021)의 「2020년 노인실태조사」에 의하면 우리나라는 전체 노인 인구 중 독거노인은 159만명으로 조사 되었고 2035년에는 313만명으로 크게 늘어날 것으로 예상되고 있다.[5] 85세 이상 고령노인은 77만명으로 조사

4) 보건복지부(2021), 「2021년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내」.

5) 보건복지부(2021), 「2020년 노인실태조사」.

되었는데 2035년에는 176만명으로 급속히 늘어날 전망이다. 또한 우리나라 장기요양보험 보험료 추이를 조사한 결과를 보면, 2020년 노인장기요양보험 재정 지출은 9조6,000억원으로 나타났고 2023년에는 15조 4,000억까지 증가할 전망이다(국민건강보험공단, 2021). 노인장기요양보험은 2016년부터 적자로 돌아섰고 적자 규모는 해가 갈수록 점점 커지는 상황이다. 이런 이유로 노인 맞춤돌봄서비스를 시행하여 노인의 노인장기요양보험으로의 진입 시기를 최대한 늦추고 장기요양보험에 소요되는 사회적 비용을 줄이는 동시에, 노인의 지역사회 거주기간을 늘려 안정감을 높이고 건강한 노화와 예방적 돌봄을 강화하고 있다.

노인돌봄기본서비스는 정부가 급여를 지원하는 생활관리사를 통해 돌봄이 필요한 독거노인에게 정기적인 안전여부 및 안부 확인, 복지서비스의 자원발굴·연계 등으로 예방적 서비스를 제공하는 것이고, 노인돌봄종합서비스는 단독으로 일상생활을 영위할 수 없는 노인들을 대상으로, 방문(가사활동 지원) 서비스 및 주간보호 서비스를 바우처(voucher) 형태로 제공하였다.[6] 그러나 돌봄 서비스 전달체계의 분절성, 돌봄 서비스의 중복성 등의 이유로 개편의 필요성이 꾸준히 제기되어 2020년 기존의 6개 서비스인 돌봄기본서비스와 돌봄종합서비스 이외에 단기가사서비스, 독거노인사회관계활성화 서비스, 초기 독거노인 자립지원 서비스, 지역사회 자원연계 서비스를 모두 통합하여 노인맞춤돌봄서비스로 일괄 통합하여 노인 개인별 욕구에 따른 맞춤형으로 다양한 복지서비스를 하게 되었고 이에 노인미용맞춤돌봄서비스가 포함되어있다.

노인미용맞춤돌봄서비스에는 손·발 마사지, 이·미용 서비스, 손·발톱 관리 등이 포함되어있으며, 생활지원사를 통하여 노인 대상자에게 정부와 지방자치단체 예산으로 미용 복지서비스와 미용 관련 프로그램을 제공하고 있다.

6) 류재경(2021), “노인맞춤돌봄서비스 생활지원사의 식생활 돌봄 경험에 관한 질적연구”, 치의과학대학교 대학원 박사학위논문.

[표 1-1] 노인맞춤돌봄서비스 내용

분류			세부 내용
직접 서비스	안전 지원	방문 안전지원	안전 및 안부확인 정보제공 생활안전점검 말벗
		전화 안전지원	안전 및 안부확인 정보제공 생활안전점검 말벗
		ICT 안전지원	ICT 관리 교육 ICT 안전 안부확인
	사회 참여	사회관계 프로그램	여가활동 평생교육활동 문화활동
		자조모임	자조모임지원
		이동활동지원	외출동행
	생활 교육	신체 건강분양	영양교육 보건교육 건강교육
		정신 건강분야	우울예방 프로그램 인지활동 프로그램
		가사지원	식사관리 청소관리
연계서비스 (민간후원자원)		생활 지원연계	생활용품 및 식료품 지원 후원금 지원
		주거 개선연계	주거위생개선 지원 주거환경개선 지원
		건강 지원연계	의료연계 지원 건강보조 지원
특화서비스			개별사례관리 집단활동 우울증 진단 및 투약 지원

제 2 절 생활지원사의 직무특성

1) 직무특성의 개념

노인 맞춤돌봄서비스 수행인력인 생활 지원사는 노인맞춤돌봄서비스 수행을 위한 역량과 의지를 갖춘 자로서 주 5일, 일 8시간 근무하고, 평균 16명의 대상자가 거주하는 곳으로 찾아가 개인별 맞춤돌봄서비스 및 추가된 가사지원 서비스 업무를 담당하고 있다. 특히 중증독거노인이 신체적· 정신적으로 건강이 악화되면 신속 대처해야 하는 중요한 임무를 맡고 있다. 서비스 제공계획에 따른 서비스제공 및 자원연계 등 수행기관이 특화서비스를 수행하는 경우 및 권역 내 특화서비스 수행기관에서 업무협조를 요청하는 경우 특화서비스 업무를 지원하고, 2020년에 응급안전알림서비스 신규 장비를 설치한 가구를 대상으로 안전· 안부확인 및 응급상황 대응, 집단프로그램 운영지원, 서비스 제공시 이용자의 상태변화에 대한 모니터링 및 전담사회복지사에 보고, 서비스 종결자 등에 대한 사후관리(안부확인, 자원연계 등), 이용자 사망· 사고 발생 시 특이사항 보고서 작성 및 보고, 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고 등 광범위한 업무를 담당하고 있는데, 선임생활지원사는 경력 3년 이상인 자 중에서 생활지원사 9~10명당 1명을 둘 수 있고 직접서비스제공 및 모니터링 외에 서비스상담 등 부가적인 업무를 수행하고 있다.[7)]

생활지원사 업무의 주된 내용은 [표 2-1]와 같으며 구체적 내용은 다음과 같다. 첫째, 전화나 직접 방문을 통하여 독거노인의 안전·안부를 확인하는 것으로 노인 맞춤돌봄서비스 기본돌봄군 노인에게는 주 1회 이상 직접확인(방문, 10분 이상)과 주 2회 이상 간접 확인(전화)을 실시하고, 중점대상 노인에게는 주 2회(1회당 2시간)와 확인전화를 실시하며, 폭염 및 한파 등의 기상특보 발령시에는 당일 안전 확인을 진행하는데 이와 같이 안전·안부 확인은 독

7) 보건복지부(2021). 「 2021년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내 」.

거노인들의 욕구와 건강 상태를 파악하여 독거사를 예방하고 일상생활을 점검하는 목적을 가진다(보건복지부, 2021). 둘째, 독거노인에게 치매예방교육, 기상특보 대책 방안교육 등의 생활교육을 분기당 1회 이상 실시하며, 시의성 있는 정보를 그때그때 제공한다.[8] 또한 문화여가활동, 평생교육활동, 체험여행활동 등 사회관계 향상 프로그램을 독거노인 대상으로 진행하고 있다. 셋째, 독거노인에게 정부 지원 사업 및 지역사회 민간복지 자원연계 업무를 하고 있는데 독거노인을 방문하면서 습득한 개인 욕구들에 맞추어 정부 지원 사업 및 지역사회 민간복지 자원을 연계하는데 다시말해, 다양한 복지서비스를 찾아내어 독거노인의 상황과 사정에 맞는 서비스를 안내하고 혜택을 받게 신청을 도와주고 있다(보건복지부, 2021). 이러한 생활지원사의 직무특성은 사기업과 달리 복지사업의 특징을 지니고 있어 다른 직무특성과 차별성이 있다고 사료된다.

조직에서 수행하는 직무는 구성원의 능력을 요구하는 행위의 연속임과 동시에 구성원 개인에게는 자신의 능력을 발휘하여 스스로를 만족시킬 수 있는 기회가 되기도 한다.[9] 조직의 특성과 영역에 따라 요구되는 직무는 고유한 특성이 있으며, 그 특성으로 인해 구성원과 조직에게 미치는 영향은 서로 다르다. 따라서 직무의 특성을 올바로 이해하고 각 직무의 특성에 맞게 그 직무를 수행할 담당자를 배치하는 작업이 무엇보다 중요하다.[10] 그 중요성 때문에 직무특성을 규정하고 분류하려는 연구가 지속적으로 진행되어 오고 있다.

학자들은 직무특성을 직무내용이나 직무와 관련된 요소나 속성들로 정의하고 있지만, 직무를 직접 수행하는 사람들의 심리적 변화를 발생시키는 속성

---

8) 류재경(2021), “노인맞춤돌봄서비스 생활지원사의 식생활 돌봄 경험에 관한 질적연구”, 치의과학대학교 대학원 박사학위논문.

9) Oldham, G. R. & Hackman, J. R. (1981). Relationship between Organizational Structure and Employee Reactions: Comparing Alternative Frameworks. Administrative Science Quarterly. 26:66-83.

10) Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire(WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. Journal of Applied Psychology. 91:1321-1339.

으로 정의하기도 하였다. 그리고 개인에게 부여되어 수행되는 업무의 특성을 직무특성이라 정의하였으며, 이러한 특성을 통해 구성원은 자신이 조직에 필요한 존재임을 인식하게 된다.[11] 직무특성은 업무 고유의 속성뿐만 아니라 자율성, 도전성, 직무환경, 임금, 혜택, 안전성, 피드백, 인간관계성, 학습된 지식, 자기계발기회 등 업무와 관련된 요소나 특성들도 직무특성을 정의할 수 있는 요소이기도 하다.

[표 2-1] 생활지원사의 업무내용 및 수행기관의 업무

대상	생활 지원사의 업무 내용
독거노인	안전·안부 확인 전화 및 방문
	독거노인에게 생활교육 및 사회참여 프로그램 진행
	정부지원 사업 및 지역사회 민간복지 자원을 연계
	서비스 제공 시 이용자의 상태변화에 대한 모니터링
	응급안전알림 서비스 신규장비 설치 및 이용안내
서비스 수행기관	서비스 제공 계획에 따른 서비스 제공 및 실적 상시 입력·관리, 정기적인 교육 이수, 서비스 종결자 등에 대한 사후관리 (안부확인, 자원연계 등)

2) 직무특성의 구성요인

직무특성에 관한 초기의 연구는 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 다섯 가지 핵심직무특성으로 구성하였다.

첫째, 기술다양성(skill variety)은 직무를 수행함에 있어서 다양성 있는 능 력과 기술이 발휘될 수 있도록 다양한 활동과 기회를 요구하는 정도를 의미하며, 직무만족의 좋은 예측변수로서 높은 기술다양성을 가진 사람이 또한 높은 직업의 유의성을 경험하며, 동기부여를 위한 최선의 방법은 조직구성원들이 과업을 성공하기 위

11) Pierce, J. L. & Gardner, D. G. (2009). Relationships of Personality and Job Characteristics with Organization based Self Esteem. Journal of Managerial Psychology. 24(5): 392-409.

해 필요한 기술을 획득하도록 돕는 것이라고 하였다.[12)]

둘째, 과업정체성(task identity)은 과업의 완결 정도 또는 과업의 시작과 마지막에 보이는 결과를 행하는 것으로 과업 전체 중 차지하는 정도의 범위를 말한다.[13)]

셋째, 과업중요성(task significance)은 작업자가 수행하는 직무자체가 조직구성원의 업무와 관련된 조직 외부 사람들의 생활과 일에 얼마나 현실적으로 많은 영향을 미치는가의 정도를 의미하며, 환자 케어의 중요성에 대한이해와 특별한 과업의 성취를 위한 병원 서비스 산업에서 과업정체성과 과업중요성은 의미가 있다.[14)]

넷째, 자율성(autonomy)은 작업자가 맡은 직무가 작업을 계획하고 실행하는데 확실하고 실질적인 독립성이나 재량권을 가지고 있는 자유의 정도를의미한다(Hackman & Oldham, 1976; Dodd & Ganster, 1996). 선택 범위는 직무의 독립성, 과업 스케줄의 결정권(자유재량), 의사결정, 과업 수행에 익숙한 방법의 선택 정도를 반영한다(Piccolo & Colquitt, 2006). 더욱 더 작업자의 노력을 유도하고 유지되도록 하고 건설적인 변화와 책임감 등의 동기부여를 통하여, 자신의 지식과 기술을 사용함에 있어 더 효과적으로 접근하여 새로운 지식의 개발을 서두르고 이를 촉진하여 활용할 수 있도록 도모한다.[15)] 게다가 자율성은 작업자의 책임 범위를 확대하고 추가적인 노력과 일에 대한 정체성을 강화하여 더 좋은 성과를 유도하며, 자신의 업무 역할 관점을 확대할 수 있도록 한다.[16)]

---

12) Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. Administrative Science Quarterly. 33: 61-81.

13) Fawcett S. E., Ogden J. A., Magnan G. M., & Cooper M. B. (2006). Organizational Commitment and Governance for Supply Chain Success. The International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. 36(1): 22-35.

14) Casey, R., & Robbins, J. (2009). A Comparison of the Elements of Motivation in the Hospital Industry Versus the Retail and Manufacturing Sectors. Journal of Diversity Management. 4(3): 13-20.

15) Parker, S. K., Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1997). That's not My Job :Developing Exible Employee Work Orientations. Academy of Management Journal. 40: 899-929.

16) Piccolo, R. F., & Colquitt, J. A. (2006). Transformational Leadership and Job

다섯째, 피드백(feedback)은 명백한 정보제공 정도이며 직무성과 레벨 정도를 의미한다. 직무가 요구하고 있는 활동의 수행 결과에 관하여 작업자가 그 효과성 여부에 대하여 직접적이고 명확한 정보를 얻을 수 있는 정도를 뜻하며, 직무 자체의 피드백과 동료 작업자나 상사로부터 받는 피드백으로 구분된다.[17] 즉, 피드백은 자기 자신의 현재 역량, 행동, 직무성과의 수준을 점검하고 향후에 긍정적이고 바람직한 방향으로 나아가는데 유용한 현실적 가치를 가지고 있다는 점에서 작업자의 조직성과 또는 효과성을 향상시킬 수 있는 매우 중요한 요인라고 볼 수 있다.[18]

[표 2-2] 직무특성의 구성요인

직무특성의 구성요소	내용
기술다양성	직무수행에 다양성 있는 능력과 기술이 발휘된 다양한 활동
과업정체성	과업의 완결 정도 또는 과업의 시작과 마지막에 보이는 결과
과업중요성	직무 자체가 조직구성원의 업무와 관련된 조직 외부 사람들의 생활과 일에 얼마나 현실적으로 많은 영향을 미치는가의 정도
자율성	직무가 작업을 계획하고 실행하는데 확실하고 실질적인 독립성이나 재량권을 가지고 있는 자유의 정도
피드백	활동의 수행 결과에 관하여 작업자가 그 효과성 여부에 대하여 직접적이고 명확한 정보를 얻을 수 있는 정도

Behaviors : The Mediating Role of Job Characteristics.Academy of Management Journal, 49(2): 327-340.

17) 이승영 (2013). 의료조직 직무특성과 조직성과의 관계 : 셀프리더십의 매개효과를 중심으로. 명지대학교 대학원 박사학위논문.

18) Ashforth, R. T., &. Lee. (1989). Defensive Behavior in Organization, A Preliminary Model, Human Relations. 43(7): 621-648.

제 3 절 감정노동

1) 감정노동의 개념

감정노동이란 본래의 감정상태를 숨긴 채 직무상 필요한 상태를 표현해야 하는 상황을 일컫는 것으로, 업무성과를 위해서 자신의 감정을 조절하는 노력의 하나로[19] 표현하고자 하는 실제 감정과는 달리 조직에서 요구하는 규칙에 따라 직무상 필요한 표정과 몸짓을 해야 하는 상황이라고 일반적으로 표현한다.[20] 이미자(2020)는 생활지원사 스스로가 노인 맞춤돌봄서비스 제공기관의 규범화된 감정규칙과 생활지원사 자신의 심리상태를 일치시켜서 노인 돌봄 대상노인과 상호작용 하에서 노인 맞춤돌봄서비스 제공기관이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력과 통제의 정도를 감정노동으로 표현한다고 했고[21], 조윤득 등(2010)은 감정노동은 직무상 필요에 의해서 표현할 수밖에 없는 상황의 표현으로 신체노동이나 정신노동의 형태로 설명하기 곤란한 제3의 노동형태라고 했다.[22]

노인 맞춤돌봄서비스는 서비스 제공자인 생활지원사와 서비스 대상자인 돌봄 노인 사이의 상호작용으로 이뤄지는 돌봄 서비스 활동이다. 생활지원사가 돌봄 서비스를 제공하는 과정에서 생활지원사와 돌봄 노인 사이에는 다양하고 많은 감정교환의 상호작용 활동이 일어나게 된다. 돌봄 노인을 이해하는 입장에서 돌봄 노인의 표출된 욕구와 비공식적인 돌봄 서비스를 동반하게 되는 정서에도 깊게 관여하여 생활지원사의 감정보다 돌봄 노인의 감정표현을 우선적으로 처리해야 하는 직무부담을 갖게 됨으로서, 돌봄 서비스 과정에서 높은 수준의 감정노동은 필연적이다. 돌봄 서비스 과정에서 돌봄 노인의 거부

19) Hochschild, A. R.(1983), The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, California: University of California Press.

20) 이준우(2014), “감정노동자의 인적자원관리가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족의 매개효과를 중심으로”, 호서대학교 벤처경영대학원 박사학위논문.

21) 이미자(2020), “요양보호사 감정노동과 직무만족간의 관계에서 감성지능과 사회적지지의 매개효과”, 순복음대학원대학교 박사학위논문.

22) 조윤득·신현석·박은앙(2010), “돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향: 부산.경남지역의 시설들 중심으로”, 경성대학교 사회과학연구소, 사회과학연구 26, 121-142.

반응, 문제행동 등을 원만하게 극복하고 돌봄 서비스를 제공하기 위해서는 돌봄 노인의 입장에서 생활지원사의 감정을 관리해야 하는 노력이 요구된다. 그러므로 돌봄 노인의 대부분이 인지능력이 저하되어 있는 것을 감안할 때, 생활지원사들의 직무수행은 자신의 감정과 돌봄 노인의 감정까지 관리해야 하는 감정노동자라 할 수 있다.

감정노동이란 용어는 Hochschild(1983)가 처음으로 사용하였는데, 감정노동은 서비스 분야 종사자들의 정신적·육체적 노동뿐만 아니라 이와 또 다른 형태의 노동을 설명하기 위한 목적에서 시작하게 되었고, 감정노동은 서비스 업종과 같은 산업에서 종사자들은 자신의 내적 감정을 통제하려는 노력과 보편적으로 보이고 느껴지는 독특한 사고와 감정을 구성원간 상호작용을 통해 긍정적인 표현을 시도하려는 다양한 행태라고 하였다.[23] 감정노동의 개념화는 감정표현을 결정하는 요인인 개인 특성과 작업환경요인의 중요성을 강조하고 있는 상호작용주의적 관점으로부터 나왔는데, 이는 비록 개인이 자신의 감정을 스스로 관리할 수 있을지라도 주어진 감정표현의 적절성이 최소한 환경요소들에 의해 정의된다는 상황적 특성에 초점을 맞춘 개념이다[24]고 하였다. Hochschild의 감정노동의 개념을 계승·발전시킨 사람은Ashforth·Humphrey(1993)가 있는데 그는 감정노동의 결과에 대해서 긍정과 부정 모두 일어날 수 있다고 판단했다, 부정적인 이유로는 초기에 서비스 제공하는 사람에게서 많이 나타나는데 조직몰입과 헌신, 그리고 이상주의와 타인에 대한 감정이입 등이 과도하여 서비스 제공자의 감정이 빨리 소진될 위험요인이 있기 때문이라 하였다. 그렇지만 시간이 지날수록 심층행위에 의한 감정경험과 그리고 감정표현이 부합되게 되어 주어진 지 수용과 계속 요구되는 과제나 다양한 기술 등도 수용하게 되면서 역할에 동조하게 된다[25]는 주장을 하였다.

Ashforth & Humphrey와 Hochschild는 모두 감정노동의 한 부분으로 감정관리와 감정표현을 본다는 공통점을 지닌다. Hochschild는 감정노동의 과정을

---

23) Hochschild, A. R.(1983), The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, California: University of California Press.

24) 장재규(2011), “감정노동의 역동성에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

25) Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993), Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review, 18(1), 88~115.

중시하지만, Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동으로 인한 결과물에 더 많은 관심을 갖는다.[26]. 감정노동 표면 행위를 강조하면서 서비스 거래시간 중 사회적으로 원하는 감정표현 행위로 정의하면서 인상관리의 한 유형으로 적절한 감정 표현의 행위라고 감정노동을 표현하였으며 자신의 내적인 감정보다 외적표현에 중점을 두었다. Morris와 Feldmann(1996)은 Hochschild,와 Ashforth & Humphrey의 연구를 기반으로 하여 다소 상이한 관점에서 감정노동을 정의하고 있다. Morris와 Feldmann(1996)은 감정노동에 대한 기존연구들이 감정노동의 빈도수로만 측정하여 감정표현의 질적인 면이 배재 된 것으로 비판하였으며, 감정노동의 선행변수와 결과변수를 근로하여 서비스 제공자와 서비스 대상자와 감정표현의 빈도, 직무수행에 요구되는 감정표현규칙에 대한 주의 정도, 표현해야 할 감정의 다양성, 감정부조화 등 감정의 질적인 측면을 고려해야 한다고 강조한다.[27] 조직에서 업무수행에 있어서 조직이 원하는 감정표현을 위해서 계획, 통제. 노력하면서 대인간 상호작용으로 감정노동을 보았으며, 감정 표현을 상호작용적 관점에서 바라보았다. 개인 차원보다는 사회적 환경에 의해 부분적으로 감정표현이 선택된다는 것이다.

선행 연구들과 같이 감정노동에 대해 많은 학자에 의해 다양한 이론적인 정립들이 이루어지고 있지만 다양한 견해들로 통합된 함의를 찾지는 못하고 있다. 그러나 감정노동을 감정노동자가 서비스 제공과정에서 자신의 감정을 조절하는 행위라는 일치된 견해가 있다. 또한 감정노동은 개인 차원의 감정관리 통제로부터 조직 차원의 감정관리 통제로 전환하며, 조직의 의미와 규정이 포함되는 통제과정으로 상호적 대인관계가 사회적 교환관계로 전환된다.[28] 따라서 생활지원사의 감정노동은 생활지원사가 노인 맞춤돌봄서비스를 제공하는 과정에서 자신의 감정을 표면행위나 내면행위로 감정을 조절하는 행위라고 정의할 수 있다.

---

26) 육풍림(2012), “감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향 : 카지노 직원을 대상으로”, 동국대학교대학원 박사학위논문.

27) 김수정(2014), “요양보호사의 돌봄관계를 통한 감정노동 경험 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

28) 김태춘(2019),“독거노인생활관리사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과와 사회적지지의 조절효과를 중심으로”, 성결대학교 대학원 박사학위논문.

[표 2-3] 감정노동에 대한 개념

학자, 연구자	연구내용
Hochschild(1983)	감정노동은 서비스 분야 종사자들의 정신적·육체적 노동뿐만 아니라 이와 또 다른 형태의 노동을 설명하기 위한 목적
Ashforth·Humphrey(1993)	감정노동의 결과에 대해서 긍정과 부정 모두 일어날 수 있다고 판단
Feldmann(1996)	감정표현의 빈도, 직무수행에 요구되는 감정표현규칙에 대한 주의 정도, 표현해야 할 감정의 다양성, 감정부조화 등 감정의 질적인 측면을 고려
조윤득(2010)	신체 노동이나 정신노동의 형태로 설명하기 곤란한 제3의 노동 형태
김수정(2013)	감정표현규칙에 대한 주의 정도, 표현해야 할 감정의 다양성, 감정부조화 등 감정의 질적인 측면을 고려해야 한다고 강조
이준우(2014)	조직에서 요구하는 규칙에 따라 직무상 필요한 표정과 몸짓을 해야 하는 상황이라고 일반적으로 표현
이미자(2020)	감정을 표현하는데 필요한 노력과 통제의 정도를 감정노동으로 표현

2) 감정노동의 구성요인

감정노동에 대한 구성요소에 대한 논의와 측정척도 개발과 연구는 지속적으로 발전되어 오고 있으며, Hochschild(1983)와 Ashforth·Humphrey(1993), 그리고 Morris·Feldman(1996) 등의 연구들을 기본으로 오랫동안 개선·개발하고 있다.

Hochschild(1983)는 감정노동의 용어를 처음 사용 하였는데, 감정노동을 자신과 조직의 표현 규칙에 부합하는 정서를 실제적인 자신의 감정보다 조직이나 사회에서 요구되는 표면적인 행위변화의 표면행동(surface acting)과 자신의 감정을 대상자의 감정과 동일시하는 표현방식의 내면행동(deep acting)으로 구분하였다.

(가) 표면행위

표면행위는 생활지원사가 자신의 내면적인 감정을 변화시키려는 노력 없이 외부의 표면적인 행위만을 일치시키려고 하는 것을 의미한다.

Totterdell·Holman(2003)에 의하면, 표면행위는 직무를 완수하기 위해 웃음을 가장하거나 불쾌한 기분을 자제하는 등의 가식적 행동을 포함한다고 하였고, Groth(2009)등은 실제로 느껴지지 않는 감정을 표현하기 위해 감정을 가장하거나 증폭시키는 것이라고 표면행위를 정의하였다.[29)]

표면행위는 얼굴 표정, 말씨, 몸짓 등을 감정표현 규칙에 맞게 꾸미는 것으로 실제로 느끼지 않는 감정을 겉으로 가장하여 표출되며, 생활지원사가 실제로는 자신이 느끼고 있지 않은 감정표현을 겉으로 나타내기 위해서 표면적으로 행동변화를 나타내기 때문에 겉으로 나타나는 감정표현 사이에 불일치가 일어나서 감정부조화가 발생하기도 한다.[30)]

(나) 내면행위

감정노동의 내면행위는 생활지원사가 돌봄 서비스 규범감정과 일치하려는 방향으로 생활지원사 자신의 내면감정까지도 변화시키려고 시도하는 것을 의미한다. 내면행위는 요구되어지는 적절한 감정수행을 위해서 자신의 감정을 수정하고 관리하는 것을 의미한다.[31)]

내면행위는 생활지원사의 노인돌봄서비스 직무수행 과정에서 노인맞춤돌봄서비스 제공기관의 감정표현 규칙에 알맞은 감정을 실제 내면화하여 표현하기 때문에 감정부조화를 감소할 수 있으며, 이는 생활 지원사와 돌봄 노인 모두에게 긍정적이고 좋은 결과를 가져온다는 연구들도 나타나고 있다고 하였다.[32)]

---

29) 김지형(2015), “의류판매원의 정서성, 직무 자율성, 고객 무례성이 감정노동의 수행 및 결과에 미치는 영향”, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

30) 장재규(2011), “감정노동의 역동성에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

31) Austin, E. J, Dore, T. C. P, & O'Donovan, K. M.(2008), Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour, Personality and Individual Differences, 44, 679-688.

제 4 절 긍정 심리자본

1) 긍정 심리자본의 개념

긍정심리자본은 긍정심리학(positive psychology)을 바탕으로 긍정적 조직 만들기 위한 접근으로부터 시작하였다. 긍정심리는 조직구성원의 부정적인 측면을 해소하고 유용한 관점을 제시해 주기 때문에 조직에서 조직행동에 접목하려고 시도되고 있다.[33)]

긍정심리학은 사람들이 가장 가치 있고, 생산적이며 행복한 삶을 누릴 수 있도록 돕는 것이, 결점을 고치고 고통과 장애를 치유해온 심리학의 전통적인 관심만큼이나 중요하다는 믿음에 뿌리를 두고 있다.[34)]

긍정심리자본은 크게 긍정조직학(positive organizational scholarship:POS)과 긍정조직행동(positive organizational behavior: POB)의 두 가지 흐름으로 발전되고 있다(류현주·이찬, 2013). 이한석·이영균(2019)은 긍정 심리자본을 신중년 자신의 삶과 관련하여 잘 할 수 있다는 긍정적 태도가 내면화되어 자기 개발에 대해 능동적인 신념을 보이는 자산으로 이해하며, 이러한 긍정 심리자본은 '자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 통해 긍정적 심리상태를 지속하려는 심리적 자본'이라고 하였다.[35)]

반면, 사회복지영역에서는 긍정 심리자본과 유사하게 인간의 긍정적 속성을 강조한 개념으로 사회복지사들이 사회복지실천 현장에서 문제 중심의 병리적 접근에서 벗어나 클라이언트의 잠재된 강점과 능력을 최대한 이끌어 내는 것에 주목하는 강점이 있다.

---

32) 임세순(2014), "호텔종사자의 감정노동이 직무소진 및 고객지향성에 미치는 영향" 상지대학교 박사학위논문.

33) 이상훈(2015). 호텔종사원의 감정노동이 역할스트레스와 소진에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

34) 류현주·이찬(2013). 대기업 근로자의 긍정심리자본과 직무특성, 조직특성, CEO 변혁적 리더십의 관계. 농업교육과 인적자원개발, 45(3): 203-229.

35) 이한석·이영균(2019). 신중년의 긍정심리자본이 재취업의지에 미치는 영향. 디지털융복합연구, 17(5): 3-40.

박현홍(2013)은 긍정 심리자본의 효용성을 사회복지실천의 강점 관점과 비교하여 다음과 같이 제시하였다. 첫째로 인간의 긍정적인 심리적 속성인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력을 자본으로 하는 긍정 심리자본은 이론적인 구체성이 있다. 둘째로 다양한 직무영역에 타당한 연구를 통해 긍정 심리자본이 직무성과에 직접적으로 기여하는 실천적인 개념이다. 셋째, 교육 및 훈련을 통해 개발이 가능하다. 다시 말하면, 긍정 심리자본은 이론적 구체성, 직무성과와의 관련성, 그리고 교육 및 훈련을 통한 구체적인 개발 가능성 등을 가지고 있으며 사회복지실천 현장에서 강점 관점을 대체 및 보완할 수 있는 개념이라고 하였다.[36]

2) 긍정 심리자본의 구성요인

1990년대 후반부터 강조되기 시작한 긍정심리학(positive psychology)은 인간 행동을 이해하며 균형을 맞추면서 긍정적인 관점을 제시해주기 때문에 심리학뿐만 아니라 교육학, 철학 등 여러 분야에서 관심의 대상이 되고 있다(Peterson & Seligman, 2004; 박보람, 2015).

Luthans et al.(2005)은 자기효능감 등 네 가지 개념들이 과업이나 업무성과와 욕구 성취를 향한 개인의 긍정적인 동기부여 요인으로서 공통점을 갖는다고 하였다. 이 네 가지 구성개념들은 통합적 심리 차원으로 이해될 때 심리요인들 사이의 상호작용으로 설명력을 높일 수 있고 더 큰 효과성을 나타낸다. 따라서 네 가지 차원들을 통합하여 긍정 심리자본이라는 하나의 개념으로 결합하는 것이 타당하다고 하였다. 즉, 자기효능감이 높은 사람은 어려운 일이나 부정적 사건에 직면할 때 이를 극복하고 본래의 상태로 복원 가능성이 크고, 희망이 높은 사람은 자기의 직무에 높은 자기효능감을 가질 뿐만 아니라 일시적인 무기력으로부터 빠르게 회복할 수 있다는 것이다.[37]

---

36) 박현홍(2013). 사회복지시설 종사자의 긍정심리자본이 직무태도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 석사학위논문.

37) Snyder, C. R. (2000). Handbook of Hope: Theory, Measures, and Applications. San Diego, CA: Academic Press.

이러한 복합적 구성개념을 개인의 긍정심리 성숙 상태로 정의하며 각각의 차원들에 대해 구체적인 개념을 정의하면 다음과 같다.

(가) 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)에 대한 정의는 개인의 능력 혹은 성과에 대한 기대보다는 긍정적인 신념을 의미한다(Bandura, 1997). 주어진 환경에서 하나의 특정한 일을 성공적으로 실행하기 위해 필요한 동기부여와 인지적 자원, 그리고 행동의 과정에서 동원할 수 있는 자기 자신에 대한 확신으로 정의된다(Bandura, 1986, 1997, 2001; 김철수, 2016에서 재인용). 조직적 차원에서 자기효능감의 효과는 다양한 실증연구를 통해 입증되어왔다.[38]

Maddux(2002)에 의하면, 자기효능감은 끊임없는 학습과 경험을 근간으로 노력하면, 개발이 가능하기 때문에 제고시킬 수 있다고 하였다. 구체적으로 행위 주체를 둘러싸고 있는 환경에 대한 인지적 과정이라고 할 수 있는 수행 경험, 다양한 경험, 상상의 경험, 언어적 설득, 생리학적이고 감정적인 상태 등을 통하여 개발되거나 육성될 수 있다(김동성, 2019).

(나) 희망

희망(hope)은 오랜 시간 동안 인간의 호기심을 유발하고 관심을 받아 왔다. 이것은 희망이 연구대상이 되기 훨씬 전부터 사람들의 희망에 대한 존재와 중요성에 대해 인식하고 있다는 것을 뜻한다. 희망은 목표를 인식하고 성취하고자 하는 의지와 계획을 통해 개인의 성공적인 목표 달성을 위해 노력해 가는 과정상의 개념[39]이며, 희망은 목표, 대리자, 경로(pathway)를 포함하는 방식으로 희망으로의 접근을 설명한 Snyder(1991)의 희망 이론에 기반을 둔다(김진열, 2018).

38) 김철수(2016). 변혁적·거래적 리더십이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에관한 연구. 동신대학교 대학원 박사학위논문.

39) 이강수(2016). 긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

(다) 회복력

Luthans(2002)은 회복력(resiliency)이란 역경, 갈등, 실패 또는 이와 반대로 긍정적인 사건이나 과정, 증가된 책임에 대한 부담감으로부터 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘는 힘이라고 하였으며(김철수, 2016), Tugade & Fredrickson(2004)은 회복력이 강한 사람들은 스트레스를 받는 경험에서 빠르고 효과적으로 회복하였으며, 회복력이 강한 사람들은 긍정적 감정의 지수가 높아 효율적인 감정조절 능력에 기여하고, 부정적 상황에서 긍정적 의미를 찾음으로써 빠른 회복을 하였다.[40]

(라) 낙관주의

Seligman(1998)은 낙관주의를 귀인이론(attribution theory)에 기초하여, 긍정적인 사건들의 발생은 내재적(internal), 항구적(permanent), 지배적(pervasive)요인의 결과로 보며, 부정적인 사건들에 대해서는 외부적(external), 일시적(temporary) 특수한 상황의 요인에 의해 나타난 것으로 보았다.[41] 또한, Seligman(1998)은 낙관주의가 조직성과에 바람직하고 긍정적 영향을 미치고 있음을 측정을 통하여 제시했다(김희경, 2019).

낙관주의의 긍정적인 결과로는 사기 충전, 인내, 효과적인 문제해결 및 자부심과 안도감 등이 있으며 목표 달성을 위한 지속적인 노력을 기울일 수 있다. 미래에 대한 낙관적인 전망은 스트레스가 많은 현재 상태를 보다 긍정적으로 만들어 많은 사회적지지를 얻기 때문에 우울과 스트레스 수준이 감소하는 것으로 연구되었다.[42]

---

40) Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. Journal ofPersonality and Social Psychology, 86(2): 320-333.

41) 유인애(2018). 사회복지사들이 경험하는 공감(compassion)이 직무성과에 미치는 영향. 평택대학교 대학원 박사학위논문.

42) 홍효진(2013). 낙관주의, 비관주의, 방어적 비관주의와 지각된 직무수행 간의 관계.서울대학교 대학원 석사학위논문.

[표 2-4] 긍정 심리자본의 구성요인

구성요소	내용
자기효능감	개인의 능력 혹은 성과에 대한 기대보다는 긍정적인 신념
희망	목표를 인식하고 성취하고자 하는 의지와 계획을 통해 개인의 성공적인 목표 달성을 위한 노력과 과정
회복력	부담감으로부터 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘는 힘
낙관주의	긍정적인 사건들의 발생은 내재적, 항구적, 지배적 요인의 결과 부정적인 사건들에 대해서는 외부적, 일시적 특수한 상황의 요인

제 5 절 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족은 조직 내에서 직무환경의 요인에 의해 기인하는 것으로 직무만족은 일종의 태도로 볼 수 있다.[43] 태도란 정서적 요인과 인지적 요인으로 설명할 수 있는데 이 두 가지 요인은 전체적인 태도에 독특한 변화를 가져오는 중요한 요인으로서 때때로 자신의 직무에 대한 정서적 반응으로 정의되기도 하며, 내향이나 외향적 기준과 비교하여 직무태도를 평가하는 것으로 설명된다 하였다.[44]

직무만족(job satisfaction)은 생활지원사 개인이 노인 돌봄 서비스 직무에 대해 갖는 일련의 태도이며 노인 돌봄 서비스 직무 또는 노인돌봄서비스 직무수행의결과로 충족되어지는 긍정적이고 유쾌한 상태를 의미하는 개념이고(Alderfer,1972; Locke, 1976: 재인용), 조직과 직무, 직무환경에 대하여 긍정적인 상태로, 조직 종사자 자신의 직무와 직무환경, 자기 자신 스스로의 직무에 대한 평가를 통한 결과에서 얻어지는 긍정적인 상태를 의미한다.[45]

이찬영(2017)은 직무만족이란 인적자원관리 차원에서 관리되는 중요한 요인이

43) Fisher, C. C., Schoenfeldt, L. F. & Shaw, J. B(1996). Human Resource Management. Boston; Houghton Mifflin co.

44) 유혜숙 . 김하강(2013). “노인요양병원 노인의 성추행이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향”, 한국자치행정학보, 27(3), 215-230.

45) Alderfer, C.(1972), Existence, relatedness ,and growth. New York: The Free Press.

되며, 직무만족이 높은 종사자는 조직의 성과를 높이는 직무수행 요인으로 작용을 하고, 조직 내외부의 원만한 인간관계 유지와 조직 외부에도 자신의 조직을 호의적으로 말하는 간접효과를 가져온다고 했고 또한 직무만족이 높은 종사자는 결근율과 이직률이 감소하고 생산성의 증가 효과도 얻을 수 있다고 했다.[46]

김지현(2018)은 직무만족이란 각 개인이 감정의 균형상태에서 기인하는 일련의 태도로 자신의 직무와 관련된 감정의 총화(Smith, 1995 재인용)로 초기 연구에서는 조직구성원의 욕구가 직무를 통하여 얼마나 충족되었는가에 대한 추정으로 진행되었으나,[47] 그 이후 연구에서는 조직구성원의 인지적 과정으로 이해하려는 경향이 많다고 했고, Porter와 Lawler(1975)는 직무만족을 실제 얻는 외재적 보상과 내재적 보상이 정당하게 인정되는 초과 수준 정도라고 하고 있는데, 여기에서의 외재적 보상은 조직과 조직의 상급자로부터 주어진 보상으로 작업 환경, 고용안정, 승진, 임금 등의 외재적 만족을 의미하며, 내재적 보상은 조직에서 구성원이 직무수행에 있어서 경력, 전전, 기회, 도전과 안정 등으로부터 얻게 되는 성취감, 자아실현 등의 내재적 만족을 의미한다고 정의했다.[48]

Herzberg(1959)에 따르면 직무만족을 높이기 위해서는 직무 자체에 직무수행 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 만들어 주어야 하고, 직무자 스스로가 자기통제를 통해 더 많은 기회가 보장되어야 하고 책임 또한 부담해야 된다고 하였다. 즉, 생활 지원사에게 노인맞춤돌봄서비스 직무에서 능력을 최대한 발휘할 수 있는 직무환경과 노인 맞춤돌봄서비스에 대한 어느 정도 권한부여를 조장해 주어야 한다는 것으로 이해할 수 있다. 조희선(2019)은 직무만족에 대하여 직무를 수행하는 직무자체로 직업안정성과 개인적 특성 등에 대해 가지고 있는 긍정적이고 유쾌한 정서 상태라고 하였으며,[49] 조항용(2018)은 직무에서 얻어지거나 경험하게 되는 욕구만족의 정도로 각각의 개인 가치체계의 상이한 상태를 가지고 있으면서 개인적 측면의 정신건강.가치판단. 신체적 건강에 따라 다르다고 정의하고 있다.[50]

---

46) 이찬영(2017), '독거노인생활관리사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향 : 직무스트레스와 사회적 지지의 매개효과를 중심으로", 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.

47) 김지현(2018), "급여 유형에 따른 요양보호사의 역량과 업무저해요인이 직무만족도에 미치는 영향", 인하대학교 대학원 박사학위 논문.

48) Porter, L. E., Lawler, E. & Hackman, J. R.(1975), Behavior in Organization, New York: Mc Graw-Hill, 124-131.

49) 조희선(2019), "요양보호사의 효의식이 노인돌봄서비스 환경을 매개변수로 직무만족에 미치는 영향", 성산효대학원대학교 박사학위논문.

[표 2-5] 직무만족에 대한 개념

학자, 연구자	연구내용
Herzberg(1959)	직무만족을 높이기 위해서는 직무 자체에 직무수행 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 만들어 주어야 하고, 직무자 스스로가 자기통제를 통해 더 많은 기회가 보장되어야 하고 책임 또한 부담을 강조
Porter, Lawler(1975)	직무만족을 실제 얻는 외재적 보상과 내재적 보상이 정당하게 인정되는 초과 수준
Fisher. et. al, (1996)	조직 내에서 직무환경의 요인에 의해 기인하는 것으로 직무만족은 일종의 태도
이찬영(2017)	인적자원관리 차원에서 관리되는 중요한 요인이 되며, 직무만족이 높은 종사자는 조직의 성과를 높이는 직무수행 요인
김지현(2018)	각 개인이 감정의 균형상태에서 기인하는 일련의 태도로 자신의 직무와 관련된 감정의 총화
조희선(2019)	직무를 수행하는 직무자체로 직업안정성과 개인적 특성 등에 대해 가지고 있는 긍정적이고 유쾌한 정서 상태

2) 직무만족의 구성요인

노인 맞춤돌봄서비스에 중추적인 역할을 하고 있는 생활 지원사에게는 생계유지나 자아실현을 위한 중요한 직장이며 도구로 다양한 차원에서 사회활동 등과 연계되어 있고, 개인이 직무에 만족하는 정도가 생활 전반에 상당한 영향을 미치기 때문에 직무만족은 생활 지원사 개인의 삶에서 매우 중요하다고 할 수 있다.[51] 생활 지원사의 직무만족은 생활 지원사 개인에 요구되는 사항과 개인이 자신의 직무에 대하여 만족 상태, 동기부여 등 직무의 성과를 예측하는데 중요한 지표가 되며, 직무만족은 주관적 가치로 정의된다.

생활지원사의 직무만족의 구성요인에 대한 정의를 내리는 것은 직무만족이 직무수행자인 조직구성원과 직무만족의 기본적인 요소인 직무자체와 환경의

50) 조항용(2018), “지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무소진에 미친는 영향에 관한 연구”, 명지대학교 대학원 박사학위 논문.

51) 문영만(2013), “기업 내부의 고용관계: 고용형태별 직무만족도 차이 및 결정요인” 산업노동연구, 제19권1호, 139-175.

특성과 주어진 상황에 의해 다르게 나타나므로 매우 어렵다.[52] Locke(1976)는 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복지후생, 근무환경, 감독, 동료, 회사경영방침 등을 영향요인으로 제시하였고[53], 미네소타대학 부설연구소에서는 1981년에 Dunham(1976)의 연구를 기반으로 개발된 지표를 사용하여 직무만족 측정기준을 수립하였는데 설문 문항은 능력 활용, 독자성, 독창성, 도덕성, 다양성, 회사정책, 권위, 책임감, 사회적 지위, 상사와 부하와의 관계, 작업조건, 안정성, 임금, 승진, 상사의 지식능력, 동료관계, 활동성, 직무수행 능력, 인정, 성취감 등 20가지 요인을 개발하였다.[54] 보다 구체적으로는 내향성 요인과 외향성 요인으로 구분되며, 내향성 요인은 능력 활용과 성취감, 활동성과 권한, 창의성과 독립성, 도덕적 가치와 책임, 안정과 사회봉사, 사회적 지위와 다양성 등을 제시한다. 외향성 요인은 승진과 조직의 정책 및 실무, 보수와 인정, 인간관계적 측면과 기술적 측면의 감독 등으로 구분하고 있다.[55]

이찬영(2017)은 직무만족 구성요소를 업무만족, 자부심, 적성, 자율적 권한, 경제적 보상, 고용안정성, 근무환경, 상사지원, 상사의 전문성 등으로 구분하였고,[56] 이주영·이정석(2017)은 직무만족의 구성요소를 근무환경에 대한 자기평가와 직무환경의 정서적, 심리적 만족감으로 하였으며[57], 김덕순(2018)은 직무만족의 구성요소를 직무환경, 대인관계, 직업안정성, 업무부담, 업무자체 만족도 등으로 하였다.[58]

---

52) 이미자(2020), “요양보호사 감정노동과 직무만족간의 관계에서 감성지능과 사회적지지의 매개효과”, 순복음대학원대학교 박사학위논문.

53) Locke, E. A.(1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette(Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally College Pub. Co, 1297-1349.

54) 김규화(2019), “장기요양기관 요양보호사의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증”, 협성대학교 대학원 박사학위논문.

55) 임강숙(2013), “노인돌봄서비스 실천가의 영성, 조직환경, 임파워먼트 및 직무만족 간의 관계“,백석대학교 대학원 박사학위논문.

56) 이찬영(2017), ‘독거노인생활관리사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향 : 직무스트레스와 사회적 지지의 매개효과를 중심으로“, 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.

57) 이정석·이주영(2017), “장기요양 시설과 재가기관에서의 요양보호사 업무 환경 및 직무만족도 비교”, 한국엔터테인먼트 산업학회논문지, 11(3), 271-279.

58) 김덕순(2018), “요양보호사의 직무만족이 장기요양 재가노인서비스의 에 미치는 영향: 이직의도의 매개효과를 중심으로”, 국제신학대학원대학교 박사학위논문.

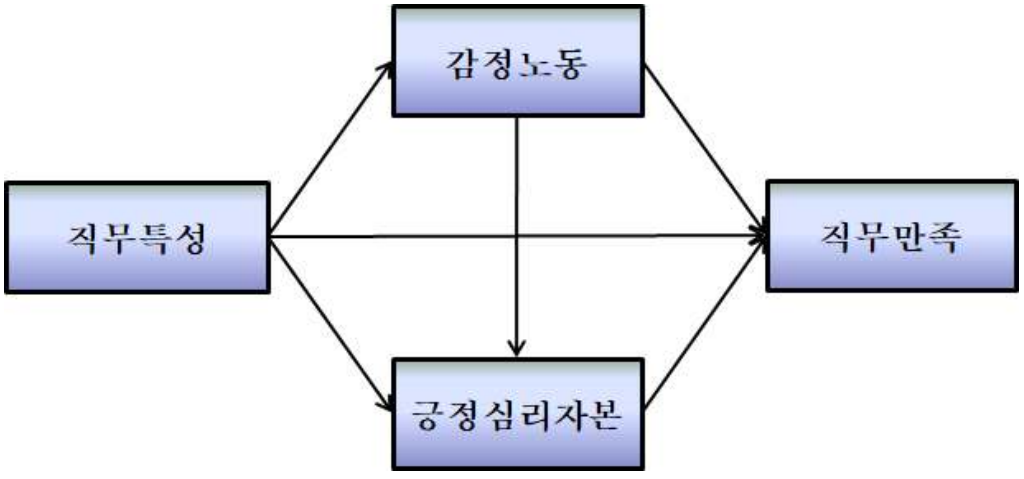
제 3 장 연구 방법 및 절차

제 1 절 연구모형 및 연구가설의 설정

1) 연구모형의 설계

본 연구는 선행 연구를 토대로 노인 미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향과 생활지원사의 직무 특성과 직무만족 관계에서 감정노동과 긍정 심리자본에 매개효과를 검증하기 위하여 [그림 3-1]과 같은 연구의 모형을 설정하였다.

연구모형을 구체적으로 살펴보면 종속변수인 직무만족에 영향을 미치는 독립변수로 사회적 직무특성를 설정하였으며 직무 특성의 하위 구성요인은 기술의 다양성, 과업 정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 구성하였으며, 이들 독립변수와 직무만족 간의 영향 관계에서의 매개변수로서 감정노동, 긍정 심리자본으로 설정하였다.



[그림 2-1] 연구모형

2) 연구가설의 설정

본 연구는 노인 미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향과 생활지원사의 직무 특성이 감정노동과 긍정 심리자본에 미치는 영향을 파악하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 감정노동, 직무만족, 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 직무다양성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-2. 직무중요성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-3. 직무자율성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-4. 역할모호성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-5. 업무량은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-6. 대인관계는 표면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-7. 직무다양성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-8. 직무중요성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-9. 직무자율성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-10. 역할모호성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-11. 업무량은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-12. 대인관계는 내면행위에 영향을 미칠 것이다.
1-13. 직무다양성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
1-14. 직무중요성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
1-15. 직무자율성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
1-16. 역할모호성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
1-17. 업무량은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
1-18. 대인관계는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
1-19. 직무다양성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
1-20. 직무중요성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
1-21. 직무자율성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
1-22. 역할모호성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
1-23. 업무량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
1-24. 대인관계는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
1-25. 직무다양성은 희망에 영향을 미칠 것이다.
1-26. 직무중요성은 희망에 영향을 미칠 것이다.
1-27. 직무자율성은 희망에 영향을 미칠 것이다.
1-28. 역할모호성은 희망에 영향을 미칠 것이다.
1-29. 업무량은 희망에 영향을 미칠 것이다.

1-30. 대인관계는 희망에 영향을 미칠 것이다.
1-31. 직무다양성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
1-32. 직무중요성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
1-33. 직무자율성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
1-34. 역할모호성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
1-35. 업무량은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
1-36. 대인관계는 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
1-37. 직무다양성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.
1-38. 직무중요성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.
1-39. 직무자율성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.
1-40. 역할모호성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.
1-41. 업무량은 회복력에 영향을 미칠 것이다.
1-42. 대인관계는 회복력에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 감정노동은 긍정심리자본, 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
2-1. 표면행위는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
2-2. 내면행위는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
2-3. 표면행위는 희망에 영향을 미칠 것이다.
2-4. 내면행위는 희망에 영향을 미칠 것이다.
2-5. 표면행위는 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
2-6. 내면행위는 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.
2-7. 표면행위는 회복력에 영향을 미칠 것이다.
2-8. 내면행위는 회복력에 영향을 미칠 것이다.
2-9. 표면행위는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
2-10. 내면행위는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 긍정심리자본은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
3-1. 자기효능감은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
3-2. 희망은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
3-3. 낙관주의는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
3-4. 회복력은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 긍정심리자본과 감정노동은 매개효과가 있을 것이다.

제 2 절 조사방법 및 분석방법

1) 조사대상 및 자료수집

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스를 제공한 경험이 있는 충남 생활지원사 500명을 대상으로 2022년 5월 1일부터 5월 30일까지 온라인 설문과 자기기입식 설문 조사를 실시하였으며, 설문지는 기존 선행 연구를 바탕으로 설문지를 구성하여 연구의 목적을 수행하고자 총 78개의 문항을 명목척도와 5점 Likert 척도로 구성하여 조사하였다.

2) 변수의 조작적정의 및 측정도구

본 연구에 대한 이해와 해석을 위하여 연구에 쓰이고 있는 주요한 변수에 대해 다음과 같이 조작적 정의를 해둔다.

(가) 직무특성

직무특성에 관한 초기의 연구는 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 다섯 가지 직무특성으로 구성하였다. Glisson & Durick(1988)는 기술의 다양성을 직무를 수행함에 있어서 다양성 있는 능력과 기술이 발휘될 수 있도록 다양한 활동과 기회를 요구하는 정도를 의미한 것으로 정의하였고,[59] Fawcett et al(2006)은 과업정체성을 과업의 완결 정도 또는 과업의 시작과 마지막에 보이는 결과를 행하는 것으로 정의하였다. Casey & Robbins(2009)은 과업중요성은 작업자가 수행하는 직무자체가 조직구성원의 업무와 관련된 조직 외부 사람들의 생활과 일에 얼마나 현실적으로 많은 영향을 미치는가의 정도를 의미한다고 정의하였다.[60] Hackman &

59) Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. Administrative Science Quarterly. 33: 6

Oldham(1976)은 자율성이 작업자가 맡은 직무가 작업을 계획하고 실행하는데 확실하고 실질적인 독립성이나 재량권을 가지고 있는 자유의 정도라고 하였다. 이승영(2013)은 피드백은 자기 자신의 현재 역량, 행동, 직무성과의 수준을 점검하고 향후 긍정적이고 바람직한 방향으로 나아가는데 유용한 현실적 가치라고 정의하였다.

(나) 감정노동

이미자(2020)는 감정노동을 생활지원사 스스로가 노인 맞춤돌봄서비스 제공기관의 규범화된 감정규칙과 생활지원사 자신의 심리상태를 일치시켜서 노인 돌봄 대상노인과 상호작용 하에서 노인 맞춤돌봄서비스 제공기관이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력과 통제의 정도를 감정노동으로 표현한다고 정의하였다.[61)]

장재규(2011)는 감정노동 개념화를 감정표현을 결정하는 요인인 개인 특성과 작업환경요인의 중요성을 강조하고 있는 상호작용 주의적 관점으로부터 나오고 개인이 자신의 감정을 스스로 관리할 수 있을지라도 주어진 감정표현의 적절성이 최소한 환경 요소들에 의해 정의된다고 하였다.[62)]

---

60) Casey, R., & Robbins, J. (2009). A Comparison of the Elements of Motivation in the Hospital Industry Versus the Retail and Manufacturing Sectors. Journal of Diversity Management. 4(3): 13-20

61) 이미자(2020), "요양보호사 감정노동과 직무만족간의 관계에서 감성지능과 사회적지지의 매개효과", 순복음대학원대학교 박사학위논문.

62) 장재규(2011), "감정노동의 역동성에 관한 연구", 고려대학교 대학원 박사학위논문.

(다) 긍정심리자본

이한석·이영균(2019)은 긍정 심리자본을 신중년 자신의 삶과 관련하여 잘 할 수 있다는 긍정적 태도가 내면화되어 자기 개발에 대해 능동적인 신념을 보이는 자산으로 이해하며, 이러한 긍정 심리자본은 '자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 통해 긍정적 심리상태를 지속하려는 심리적 자본'이라고 하였고,[63] 박현홍(2013)은 긍정 심리자본의 효용성을 사회복지실천의 강점 관점과 비교하여 첫째로 인간의 긍정적인 심리적 속성인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력을 자본으로 하는 긍정 심리자본은 이론적인 구체성이 있고, 둘째로 다양한 직무영역에 타당한 연구를 통해 긍정 심리자본이 직무성과에 직접적으로 기여하는 실천적인 개념이고, 셋째, 교육 및 훈련을 통해 개발이 가능하다고 하였다.[64]

(라) 직무만족

이찬영(2017)은 직무만족이란 인적자원관리 차원에서 관리되는 중요한 요인이 되며, 직무만족이 높은 종사자는 조직의 성과를 높이는 직무수행 요인으로 작용을 하고, 조직 내외부의 원만한 인간관계 유지와 조직 외부에도 자신의 조직을 호의적으로 말하는 간접효과를 가져온다고 했고 또한 직무만족이 높은 종사자는 결근율과 이직률이 감소하고 생산성의 증가 효과도 얻을 수 있다고 했고.[65] Porter와 Lawler(1975)는 직무만족을 실제 얻는 외재적 보상과 내재적 보상이 정당하게 인정되는 초과 수준 정도라고 하고 있는데, 여기에서의 외재적 보상은 조직과 조직의 상급자로부터 주어진 보상으로 작업 환경, 고용안정, 승진, 임금 등의 외재적 만족을 의미하며, 내재적 보상은 조직에서 구성원이 직무수행에 있어서 경력, 전전, 기회, 도전과 안정 등으로부터 얻게 되는 성취감, 자아실현 등의 내재적 만족을 의미한다고 정의했다.

---

63) 이한석·이영균(2019). 신중년의 긍정심리자본이 재취업의지에 미치는 영향. 디지털융복합연구, 17(5): 3-40.

64) 박현홍(2013). 사회복지시설 종사자의 긍정심리자본이 직무태도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 석사학위논문.

65) 이찬영(2017), '독거노인생활관리사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향 : 직무스트레스와 사회적 지지의 매개효과를 중심으로", 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.

(마) 측정도구

측정 도구로는 [표 3-1]이 사용되었다. 먼저 직무특성은 조선희(2011), 안은선(2018)의 연구에서 검증된 28개의 문항으로 감정노동은 이환정(2014)의 연구에서 검증된 10개의 문항, 긍정심리자본은 이경숙(2019), 송영담(2020)의 연구에서 검증된 24개의 문항으로 구성하였고, 직무만족은 고수정(2005)의 연구에서 검증된 5개의 문항으로 구성하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 연구자가 개발한 8개의 문항으로 측정하고 선다형으로 측정하였다.

[표 3-1] 측정도구 구성

변 수		문항 수	출 처
직무특성 (28문항)	직무다양성	5	조선희(2011), 안은선(2018)
	직무중요성	4	
	직무자율성	5	
	역할모호성	5	
	업무량	4	
	대인관계	5	
감정노동 (10문항)	표면행위	5	이환정(2014), 최귀화(2016)
	내면행위	5	
긍정심리자본 (24문항)	자기효능감	6	이경숙(2019), 송영담(2020)
	희망	6	
	낙관주의	6	
	회복력	6	
직무만족		5	고수정(2005)
인구통계학적특성		8	연구자
계		75	

3) 분석방법

본 연구의 수집 자료를 통계적 방법으로 분석하기 위해 수집된 자료는 데이터 코딩(Data-Coding)과정을 거쳐 SPSS Ver. 23.0 통계 패키지 활용하여 다음과 같이 분석하였다. 기술적 통계로는 표본의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 하였고, 통계분석으로는 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 분석하기 위해서 요인분석(Factor Analysis)과 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 실시하였으며, 독립변수와 종속변수의 상관관계 파악하기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

표본 대상자의 연령, 최종학력, 근무 경력 그리고 월 평균 소득을 기준으로 한 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 참여 동기와 근무 시 애로사항 간의 차이를 분석하기 위해 교차분석(Cross-tabulation Analysis)을 실시하였고, 인구통계학적 특성에 따른 직무특성, 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이를 분석하기 위해 독립표본 t 검정(t-test) 및 일원분산분석(Oneway Analysis of Variance : Oneway ANOVA)을 실시하였다. 또한 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사를 대상으로 직무특성과 감정노동, 긍정심리자본 그리고 직무만족 간의 영향관계 분석과 감정노동 및 긍정심리자본의 매개효과를 분석하기 위해서 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

직무특성과 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족 간의 직접적인 영향관계와 감정노동 및 긍정심리자본의 매개효과를 연구하기 위해 요인의 타당성을 검증하고, 요인의 구조를 이해하기 위해서 다변량 통계기법 중의 하나인 요인분석(Factor Analysis)을 이용하였다(정은주, 2015). 요인분석(Factor Analysis)은 수많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 확인하고, 그 내용을 단순화시키는 분석방법이다(송지준, 2013). 이는 연구자에게 변수의 형태로 주어진 많은 정보를 쉽고 간단하게 보다 적은 수의 요인으로 제시해주며, 정보의 손실을 최소화하기 위해 실시한다고 볼 수 있다(황인학, 2011). 측정변수의 요인추출은 주성분 분석(Principle Component Analysis)을 사용하였고, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였으며 요인회전은 요인들 간의 상호 독립성

을 확보하기 위하여 각 요인의 축 사이의 각도를 90도로 유지하는 직각회전 방식인 배리맥스(Varimax)방식을 이용하였고(정은주, 2015) 표본이 요인분석(Factor Analysis)에 적합한지 여부를 검증하기 위해서는 KMO와 Bartlett's 구형성 검증을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)을 통해 타당성이 검증된 자료는 신뢰성을 확인하는 과정을 해야 한다. 즉 신뢰도에 대한 조사결과는 변수들을 어느 정도까지 확신할 수 있는가를 나타내는 지표라고 할 수 있다(이훈영, 2012).

본 연구에서는 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)계수를 사용하였다. 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수는 적당한 값에 대한 일률적인 기준은 없지만 0.7이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단하고 0.6이상인 경우에는 비교적 신뢰도가 높은 것으로 해석할 수 있다(Nunnally & Bernstein, 2006). 상관관계분석(Correlation Analysis)은 변수들 간의 관련성의 정도를 측정하여 얼마나상관관계가 존재하는지 알아보는 분석기법으로 즉 가설검정에 앞서 변수들 간의 상관성과 변화의 방향과 정도를 측정하여 파악하고자 하는 것이다(정은주, 2015). 두 변수간의 선형관계의 정도를 나타내는 상관계수는 -1에서 +1사이의 값을 가지며 부호에 관계없이 상관계수의 절대 값 크기가 변수들 간의 연관성 정도를 판단하는 기준이 된다(이훈영, 2013).

[표 3-2] 연구의 통계분석방법

분석방법	통계분석방법
표본의 일반적 특성	빈도분석
측정도구의 타당성 신뢰도 분석	요인분석 신뢰도 분석
독립변수와 종속변수의 상관관계	상관관계분석
변수들 간의 차이분석	t-검정 일원분산분석
연구가설 검증	회귀분석
측정변수의 요인추출	주성분 분석 배리맥스(Varimax)방식
표본의 요인분석 적합여부	KMO Bartlett's 구형성 검증

제 4 장 연구결과

제 1 절 인구통계학적 특성

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사 500명을 대상으로 설문조사 하였고, 인구통계학적인 특성을 알아보기 위한 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 [표 4-1]과 같다. 분석결과 응답자의 성별은 남성 5명(1.0%), 여성 495명(99.0%)으로 여성의 비율이 절대적으로 높은 것으로 나타났다. 연령은 50대 326명(65.2%), 40대 174명(34.8%) 순으로 나타났고, 결혼 여부는 기혼 491명(98.2%), 미혼 9명(1.8%)으로 기혼의 비율이 높게 나타났다. 최종학력은 4년제 대학교 재학/졸업 395명(79.0%), 고졸이하 72명(14.4%), 2년제 대학교 재학/졸업 33명(6.6%) 순으로 나타났고 근무 경력은 2~3년 미만 224명(44.8%), 3~4년 미만 199명(39.8%), 1~2년 미만 77명(15.4%) 순으로 나타났고, 월 평균 소득을 살펴보면, 300만원 이상~400만원 미만 258명(51.6%), 200만원 이상～300만원 미만 223명(44.6%), 400만원 이상 19명(3.8%) 순으로 나타났다.

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기로는 ‘일을 통해 보람을 찾기 위해’ 279명(55.8%), ‘사회적 경험을 쌓기 위해’ 181명(36.2%), 기타 40명(8.0%) 순으로 나타났으며, 근무 시 어려움 점에 대해서는 ‘노인 대상자와의 갈등’ 302명(60.4%), ‘근무환경으로’ 123명(24.6%), ‘거리가 멀어서’ 75명(15.0%) 순으로 나타났다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성

		N	%
성별	남성	5	1.0
	여성	195	99.0
	계	500	100.0
연령	40대	174	34.8
	50대	326	65.2
	계	500	100.0
결혼 여부	기혼	491	98.2
	미혼	9	1.8
	계	500	100.0
최종학력	고졸이하	72	14.4
	2년제 대학교 재학/졸업	33	6.6
	4년제 대학교 재학/졸업	395	79.0
	계	500	100.0
근무 경력	1 ~ 2년 미만	77	15.4
	2 ~ 3년 미만	224	44.8
	3 ~ 4년 미만	199	39.8
	계	500	100.0
월 평균 소득	200 ~ 300만원 미만	223	44.6
	300 ~ 400만원 미만	258	51.6
	400만원 이상	19	3.8
	계	500	100.0
참여 동기	일을 통해 보람을 찾기 위해	279	55.8
	사회적 경험을 쌓기 위해	181	36.2
	기타	40	8.0
	계	500	100.0
근무 시 어려운 점	노인 대상자와의 갈등	302	60.4
	거리가 멀어서	75	15.0
	작업환경	123	24.6
	계	500	100.0

제 2 절 측정도구의 타당도과 신뢰도 분석

1) 직무특성의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무특성의 전체 분산 설명력이 79.343%를 설명하고 결과는 [표 4-2]와 [표 4-3]과 같다. KMO 표준 적합도는 .910로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 χ^2=4070.599, p<.001로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값은 모두 .751 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 따라서 선행연구를 바탕으로 직무특성의 하위요인을 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성, 업무량, 대인관계로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α가 직무다양성 .901, 직무중요성 .842, 직무자율성 .805, 역할모호성 .888, 업무량 .878, 대인관계 .860으로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-2] 직무특성의 요인분석 및 신뢰도 I

	직무 다양성	직무 중요성	직무 자율성
내가 하는 업무는 여러 가지 지식을 필요로 한다.	.866		
내가 하는 업무는 여러 가지 기술을 필요로 한다.	.843		
나는 여러 가지 일을 처리한다.	.831		
내가 하는 업무는 여러 가지 재능을 필요로 한다.	.821		
내가 하는 업무는 다양한 특성으로 이루어져 있다.	.816		
나의 업무 내 목표와 중요한 관련성이 있다.		.855	
나의 업무 성과는 공익적으로 가치가 있다.		.840	
나의 업무는 다른 사람들과 많이 연계되어 있다.		.832	
내가 없어서는 안 되는 중요한 업무이다.		.800	
스스로 결정할 권한이 있다.			.841
나는 업무 순서를 결정할 수 있다.			.830
나는 업무 방법을 결정할 수 있다.			.821
나는 업무의 범위를 결정할 수 있다.			.811
업무 수행 시 개인적인 아이디어를 적용할 수 있다.			.794
합계	4.674	4.163	4.160
% 분산	16.694	14.869	14.858
% 누적	16.694	31.564	46.422
Cronbach's α	.901	.842	.805

[표 4-3] 직무특성의 요인분석 및 신뢰도Ⅱ

	역할 모호성	업무량	대인 관계
정상근무 외 시간에도 일을 하곤 한다.	.821		
업무를 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 잘 모르겠다.	.820		
내 책임이 무엇인지를 정확히 모르겠다.	.802		
업무가 전체적 업무와 어떤 연관이 있는지 모르겠다.	.798		
나는 모호한 업무지시를 받으며 일을 한다.	.788		
내가 수행해야 하는 일들이 아주 많다.		.820	
나는 몹시 고되게 일해야 한다.		.813	
일을 마치기에는 시간이 너무 부족하다.		.786	
감당하기 힘들만큼 많은 업무를 할당받고 있다.		.774	
나는 어르신과 자연스럽게 이야기를 잘 하는 편이다.			.810
나는 어르신의 보호자와 이야기를 잘 하는 편이다.			.801
내가 어르신을 케어 할 때 분위기가 화기애애하다.			.795
어르신들은 나를 좋아하는 편이다.			.765
어르신들의 보호자들은 나를 좋아하는 편이다.			.751
합계	4.073	2.998	2.147
% 분산	14.545	10.708	7.668
% 누적	60.967	71.675	79.343
Cronbach's α	.888	.878	.860

2) 감정노동의 요인분석 및 신뢰도 분석

감정노동의 전체 분산 설명력이 86.152%를 설명하고 결과는 [표 4-4]와 같다. KMO 표준 적합도는 .922으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 x^2=6459.554, p<.001로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값은 모두 .852 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 따라서 선행연구를 바탕으로 감정노동의 하위요인을 표면행위, 내면행위로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α가 표면행위 .964, 내면행위 .952로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-4] 감정노동의 요인분석 및 신뢰도

	표면 행위	내면 행위
적절하게 응대하기 위해서 표정으로 연기를 하듯이 행동한다.	.935	
공손하게 보이려는 시늉을 한다.	.926	
좋은 감정을 표현하기 위해 꾸며서 표정관리를 한다.	.906	
나 자신의 짜증스런 감정을 숨기려고 겉으로 좋은 감정을 나타낸다.	.905	
나는 일할 때 어르신의 기분을 좋게 하려고 무조건 참는다.	.891	
좋은 감정을 내 안에서 실제로 만들어내려고 한다.		.919
나는 짜증이 날 때도 어르신을 기분 좋게 해드리려고 한다.		.907
내 안에서 느끼는 감정과 어르신께 표현하는 감정은 다르지 않다.		.906
표현하는 감정은 나의 진실된 감정이다.		.887
좋은 감정은 꾸밈없이 자연스럽게 우러나오는 것이다.		.852
합계	4.388	4.226
% 분산	43.887	42.265
% 누적	43.887	86.152
Cronbach's α	.964	.952

3) 긍정심리자본의 요인분석 및 신뢰도 분석

긍정심리자본의 전체 분산 설명력이 86.156%를 설명하고 결과는 [표 4-5]와 같다. KMO 표준 적합도는 .880으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 x^2=5001.723, p<.001로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값은 모두 .682 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 따라서 선행연구를 바탕으로 긍정심리자본의 하위요인을 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α가 자기효능감 .902, 희망 .843, 낙관주의 .808, 회복력 .881로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-5] 긍정심리자본의 요인분석 및 신뢰도

	자기 효능감	희망	낙관 주의	회복력
문제를 분석하고 해결방법을 찾는 것에 자신이 있다.	.852			
회의를 할 때 내 분야를 대표할 자신이 있다.	.843			
업무와 관련 논의 시 많은 도움이 될 자신이 있다.	.814			
업무의 목표설정에 도움이 될 자신이 있다.	.795			
문제 해결에 대해 자신 있게 논의 할 수 있다.	.784			
내가 가진 정보를 자신 있게 제공할 수 있다.	.774			
문제해결에 대한 방법을 생각해 낼 수 있다.		.842		
업무목표를 열정적으로 추구하고 있다.		.840		
어떤 문제든 해결방법은 많다고 생각한다.		.835		
스스로 직장에서 꽤 성공했다고 생각한다.		.799		
목표를 달성하기 위한 많은 방법들이 있다.		.787		
스스로 설정한 업무목표를 충족시키고 있다.		.755		
결과가 불확실할 때에도 잘될 것이라고 믿는다.			.821	
결과는 좋을 것이라고 짐작하는 편이다.			.820	
항상 내 직무의 밝은 면을 보려고 한다.			.812	
내가 하고 있는 일의 전망에 대해 낙관적이다.			.804	
내가 맡은 일은 내가 원하는 방식으로 풀린다.			.772	
즐거운 생각으로 업무에 임하고 있다.			.702	
차질이 생기더라도, 그것을 견디고 회복할 수 있다.				.800
종종 겪는 어려움을 다양한 방법으로 관리한다.				.758
'그래, 이건 내 일이야' 라고 말할 수 있다.				.754
업무에서 받는 스트레스를 당연하게 받아들인다.				.732
어려움을 경험했기에 극복할 수 있다.				.710
문제들은 대부분 잘 처리할 수 있다.				.682
합계	4.294	2.308	2.012	2.007
% 분산	28.625	15.389	13.416	13.378
% 누적	28.625	44.014	57.430	70.808
Cronbach's α	.902	.843	.808	.881

4) 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무만족의 전체 분산 설명력이 73.340%를 설명하고 결과는 [표 4-6]과 같다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .912으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 χ^2=4591.308, p<.001로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값은 모두 .870 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있으며, 신뢰도 분석결과 Cronbach's α가 .951로 나타나 높은 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 직무만족의 요인분석 및 신뢰도

	요인 적재값
내가 하는 일은 재미있다.	.890
내가 하는 일에 성취감을 느낀다.	.886
나는 내 직업에 만족한다.	.880
나는 나의 직업이 가치 있는 일이라고 생각한다.	.877
나는 내 직업을 선택한 것에 대해 행복감을 느낀다.	.870
합계	7.333
% 분산	73.340
% 누적	73.340
Cronbach's α	.951

제 3 절 상관관계 분석

본 논문에서는 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사를 대상으로 직무특성과 감정노동, 긍정심리자본 그리고 직무만족 간의 영향관계를 검증하기 위하여 각 변수들에 대한 상관분석을 실시하였다.

직무특성의 직무다양성은 동일 변수의 직무중요성(r=.289, p<.01)과 직무자율성(r=.435, p<.01), 역할모호성(r=.414, p<.01), 업무량(r=.527, p<.01), 대인관계(r=.444, p<.01)와 양의 상관관계가 존재하였으며, 또한 감정노동의 표면행위(r=-.417, p<.01)와 내면행위(r=-.256, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=.329, p<.01)과 희망(r=.314, p<.01), 낙관주의(r=.339, p<.01), 회복력(r=.324, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=.424, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다. 직무특성의 직무중요성은 동일 변수의 직무자율성(r=.546, p<.01)과 역할모호성(r=.483, p<.01), 업무량(r=.485, p<.01), 대인관계(r=.456, p<.01)와 양의 상관관계가 존재하였으며, 또한 감정노동의 표면행위(r=-.530, p<.01)와 내면행위(r=-.388, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=.489, p<.01)과 희망(r=.317, p<.01), 낙관주의(r=.499, p<.01), 회복력(r=.327, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=.427, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다. 직무특성의 직무자율성은 동일 변수의 역할모호성(r=.642, p<.01)과 업무량(r=.715, p<.01), 대인관계(r=.629, p<.01)와 양의 상관관계가 존재하였으며, 또한 감정노동의 표면행위(r=-.755, p<.01)와 내면행위(r=-.399, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=.546, p<.01)과 희망(r=.334, p<.01), 낙관주의(r=.556, p<.01), 회복력(r=.354, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=.314, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다.

직무특성의 역할모호성은 동일 변수의 업무량(r=.647, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였고 대인관계(r=-.623, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 감정노동의 표면행위(r=.653, p<.01)와 내면행위(r=.517, p<.01)와 양의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=-.543, p<.01)과

희망(r=−.288, p<.01), 낙관주의(r=−.563, p<.01), 회복력(r=−.268, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=−.368, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였다.

직무특성의 업무량은 동일 변수의 대인관계(r=−.678, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 감정노동의 표면행위(r=.696, p<.01)와 내면행위(r=.340, p<.01)와 양의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=−.525, p<.01)과 희망(r=−.314, p<.01), 낙관주의(r=−.545, p<.01), 회복력(r=−.334, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=−.304, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였다.

직무특성의 대인관계는 감정노동의 표면행위(r=−.686, p<.01)와 내면행위(r=−.434, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=.591, p<.01)과 희망(r=.281, p<.01), 낙관주의(r=.551, p<.01), 회복력(r=.241, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=.341, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다.

감정노동의 표면행위는 동일 변수의 내면행위(r=−.456, p<.01)와 음의 상관관계가 존재하였다. 또한 긍정심리자본의 자기효능감(r=−.611, p<.01)과 희망(r=−.416, p<.01), 낙관주의(r=−.671, p<.01), 회복력(r=−.426, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=−.526, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였다.

감정노동의 내면행위는 긍정심리자본의 자기효능감(r=−.682, p<.01)과 희망(r=−.470, p<.01), 낙관주의(r=−.652, p<.01), 회복력(r=−.430, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였으며 그리고 직무만족(r=−.400, p<.01)과 음의 상관관계가 존재하였다.

긍정심리자본의 자기효능감은 동일 변수의 희망(r=.550, p<.01), 낙관주의(r=.557, p<.01), 회복력(r=.567, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였고, 직무만족(r=.503, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다.

긍정심리자본의 희망은 동일 변수의 낙관주의(r=.425, p<.01), 회복력(r=.415, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였고, 직무만족(r=.311, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다.

긍정심리자본의 낙관주의는 동일 변수의 회복력(r=.511, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였고, 직무만족(r=.401, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다. 그리고 긍정심리자본의 회복력은 직무만족(r=.420, p<.01)과 양의 상관관계가 존재하였다.

[표 4-7] 직무특성, 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족 간의 상관분석

		직무특성						감정노동		긍정심리자본				13
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
직무특성	1	1												
	2	.289**	1											
	3	.435**	.546**	1										
	4	.414**	.483**	.642**	1									
	5	.527**	.485**	.715**	.647**	1								
	6	.444**	.456**	.629**	-.623**	-.678**	1							
감정노동	7	-.417**	-.530**	-.755**	.653**	.696**	-.686**	1						
	8	-.256**	-.388**	-.399**	.517**	.340**	-.434**	-.456**	1					
긍정심리자본	9	.329**	.489**	.546**	-.543**	-.525**	.591**	-.611**	-.682**	1				
	10	.314**	.317**	.334**	-.288**	-.314**	.281**	-.416**	-.470**	.550**	1			
	11	.339**	.499**	.556**	-.563**	-.545**	.551**	-.671**	-.652**	.557**	.425**	1		
	12	.324**	.327**	.354**	-.268**	-.334**	.241**	-.426**	-.430**	.567**	.415**	.511**	1	
13		.424**	.427**	.314**	-.368	-.304**	.341**	-.526**	-.400**	.503**	.311**	.401**	.420**	1
평균		3.64	3.47	3.95	3.58	3.97	3.81	3.98	3.35	3.68	3.47	3.55	3.62	3.98
표준편차		.738	.675	.663	.781	.603	.614	.687	.854	.688	.761	.763	.737	.663

** p<.01

1: 직무다양성, 2: 직무중요성, 3: 직무자율성, 4: 역할모호성, 5: 업무량, 6: 대인관계,

7: 표면행위, 8:내면행위, 9: 자기효능감, 10: 희망, 11: 낙관주의, 12: 회복력, 13: 직무만족

제 4 절 인구통계학적 특성에 따른 교차분석

인구통계학적 특성인 연령, 최종학력, 근무 경력과 생활지원사의 참여 동기와 근무 시 애로사항 간의 독립성 및 연관성 검정을 판단하기 위해 교차분석(Cross-tabulation Analysis)을 실시하였고, 이때 차이 여부는 통계량 χ^2(Chi-square)을 사용하는 카이제곱 검정(Chi-square test)을 이용하였다.

1) 연령에 따른 참여 동기의 차이

연령에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 참여 동기의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 χ^2의 통계량이 17.331, $p<.001$으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .186으로 나타났다. 따라서 연령과 참여 동기는 연관성을 가지고 있으며, 또한 연령에 따라 참여 동기는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기는 '노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해'가 40대 연령 집단(54.6%)과 50대 연령 집단(56.4%)에서 모두 높게 나타났다.

[표 4-8] 연령과 참여 동기 간의 차이분석

			참여 동기			총계
			노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해	사회적 경험을 쌓기 위해	기타	
연령	40대	개수	95	76	3	174
		기대개수	97.1	63.0	13.9	174.0
		연령 중 %	54.6	43.7	1.7	100.0
	50대	개수	184	105	37	326
		기대개수	181.9	118.0	26.1	326.0
		연령 중 %	56.4	32.2	11.3	100.0
총계		개수	279	181	40	500
		기대개수	279	181.0	40.0	500.0
		연령 중 %	55.8	36.2	8.0	100.0
x^2 (Cramer V)				17.331*** (.186)		

*** p<.001

2) 최종 학력에 따른 참여 동기의 차이

최종 학력에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 참여 동기의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 72.571, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .269으로 나타났다. 따라서 최종 학력과 참여 동기는 연관성을 가지고 있으며, 또한 최종 학력에 따라 참여 동기는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된

동기는 '노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해'가 고졸이하 집단(75.0%)과 2년제 대학교 재학/졸업 집단(63.6%) 그리고 4년제 대학교 재학/졸업 집단(51.6%)에서 모두 높게 나타났다.

[표 4-9] 최종 학력과 참여 동기 간의 차이분석

			참여 동기			총계
			노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해	사회적 경험을 쌓기 위해	기타	
최종 학력	고졸이하	개수	54	0	18	72
		기대개수	40.2	26.1	5.8	72.0
		최종 학력 중 %	75.0	0.0	25.0	100.0
	2년제 대학교 재학/졸업	개수	21	8	4	33
		기대개수	18.4	11.9	2.6	33.0
		최종 학력 중 %	63.6	24.2	12.1	100.0
	4년제 대학교 재학/졸업	개수	204	173	18	395
		기대개수	220.4	143.0	31.6	395.0
		최종 학력 중 %	51.6	43.8	4.6	100.0
총계		개수	279	181	40	500
		기대개수	279.0	181.0	40.0	500.0
		최종 학력 중 %	55.8	36.2	8.0	100.0
x^2 (Cramer V)			72.571*** (.269)			

*** p<.001

3) 근무경력에 따른 참여 동기의 차이

근무 경력에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 참여 동기의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 77.204, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .278으로 나타났다. 따라서 근무 경력과 참여 동기는 연관성을 가지고 있으며, 또한 근무 경력에 따라 참여 동기는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기는 '노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해'가 근무 경력이 1~2년 미만 집단(62.3%)과 3~4년 미만 집단(63.8%)에서 모두 높게 나타났다. 그러나 2~3년 미만 집단에서는 '노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해'(46.4%)와 '사회적 경험을 쌓기 위해'(45.1%)가 크게 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 4-10] 근무경력과 참여 동기 간의 차이분석

			참여 동기			총계
			노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해	사회적 경험을 쌓기 위해	기타	
근무 경력	1~2년 미만	개수	48	8	21	77
		기대개수	43.0	27.9	6.2	77.0
		근무 경력 중 %	62.3	10.4	27.3	100.0
	2~3년 미만	개수	104	101	19	224
		기대개수	125.0	81.1	17.9	224.0
		근무 경력 중 %	46.4	45.1	8.5	100.0
	3~4년 미만	개수	127	72	0	199
		기대개수	111.0	72.0	15.9	199.0
		근무 경력 중 %	63.8	36.2	0.0	100.0
총계		개수	279	181	40	500
		기대개수	279.0	181.0	40.0	500.0
		근무 경력 중 %	55.8	36.2	8.0	100.0
x^2 (Cramer V)			77.204*** (.278)			

*** p<.001

4) 월 평균 소득에 따른 참여 동기의 차이

월 평균 소득에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 참여 동기의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 88.480, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .291으로 나타났다. 따라서 월 평균 소득과 참여 동기는 연관성을 가지고 있으며, 또한 월 평균 소득에 따라 참여 동기는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기는 '노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해'가 월 평균 소득이 300~400만원 미만 그룹(63.2%)과 400만원 이상 그룹(100.0%)에서 모두 높게 나타났다. 그러나 200~300만원 미만 그룹에서는 '사회적 경험을 쌓기 위해'(55.2%)가 높게 나타났다.

[표 4-11] 월 평균 소득과 참여 동기 간의 차이분석

			참여 동기			총계
			노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해	사회적 경험을 쌓기 위해	기타	
평균 소득	200 ~ 300 만원 미만	개수	97	123	3	223
		기대개수	124.4	80.7	17.8	223.0
		평균 소득 중 %	43.5	55.2	1.3	100.0
	300 ~ 400 만원 미만	개수	163	58	37	258
		기대개수	144.0	93.4	20.6	258.0
		평균 소득 중 %	63.2	22.5	14.3	100.0
	400만원 이상	개수	19	0	0	19
		기대개수	10.6	6.9	1.5	19.0
		평균 소득 중 %	100.0	0.0	0.0	100.0
총계		개수	279	181	40	500
		기대개수	279.0	181.0	40.0	500.0
		평균 소득 중 %	55.8	36.2	8.0	100.0
x^2 (Cramer V)				84.480*** (.291)		

***p<.001

5) 연령에 따른 근무 시 애로사항의 차이

연령에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 근무 시 애로사항의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 23.760, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .189으로 나타났다. 따라서 연령과 근무 시 애로사항은 연관성을 가지고 있으며, 또한 연령에 따라 근무 시 애로사항은 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사로서 근무 시 애로사항으로는 '노인 대상자와의 갈등'이 40대 연령 집단(56.9%)과 50대 연령 집단(62.3%)에서 모두 높게 나타났다.

[표 4-12] 연령과 근무 시 애로사항 간의 차이분석

			근무 시 애로사항			총계
			노인 대상자와의 갈등	거리가 멀어서	작업환경	
연령	40대	개수	99	27	48	174
		기대개수	105.1	26.1	42.8	174.0
		연령 중 %	56.9	15.5	27.6	100.0
	50대	개수	203	48	75	326
		기대개수	196.9	48.9	80.2	326.0
		연령 중 %	62.3	14.7	23.0	100.0
총계		개수	302	75	123	500
		기대개수	302.0	75.0	123.0	200.0
		연령 중 %	60.4	15.0	24.6	100.0
x^2 (Cramer V)			23.760*** (.189)			

*** p<.001

6) 최종 학력에 따른 근무 시 애로사항의 차이

최종 학력에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 근무 시 애로사항의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 21.188, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .146으로 나타났다. 따라서 최종 학력과 근무 시 애로사항은 연관성을 가지고 있으며, 또한 최종 학력에 따라 근무 시 애로사항은 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사로서 근무 시 애로사항으로는 '노인 대상자와의 갈등'이 고졸이하 집단(75.0%)과 2년제 대학교 재학/졸업 집단(75.8%) 그리고 4년제 대학교 재학/졸업 집단(56.5%)에서 모두 높게 나타났다.

[표 4-13] 최종학력과 근무 시 애로사항 간의 차이분석

			근무 시 애로사항			총계
			노인 대상자와의 갈등	거리가 멀어서	작업환경	
최종 학력	고졸이하	개수	54	0	18	72
		기대개수	43.5	10.8	17.7	72.0
		주요 업종 중 %	75.0	0.0	25.0	100.0
	2년제 대학교 재학/졸업	개수	25	2	6	33
		기대개수	19.9	5.0	8.1	33.0
		주요 업종 중 %	75.8	6.1	18.2	100.0
	4년제 대학교 재학/졸업	개수	223	73	99	395
		기대개수	238.6	59.3	97.2	395.0
		주요 업종 중 %	56.5	18.5	25.1	100.0
총계		개수	302	75	123	500
		기대개수	302.0	75.0	123.0	500.0
		주요 업종 중 %	60.4	15.0	24.6	100.0
x^2 (Cramer V)			21.188*** (.146)			

*** p<.001

7) 근무경력에 따른 근무 시 애로사항의 차이

근무경력에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 근무 시 애로사항의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 73.719, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .272로 나타났다. 따라서 근무경력과 근무 시 애로사항은 연관성을 가지고 있으며, 또한 근무경력에 따라 근무 시 애로사항은 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사로서 근무 시 애로사항으로는 '노인 대상자와의 갈등'이 근무 경력이 2~3년 미만 집단(64.7%)과 3~4년 미만 집단(63.3%)에서 모두 높게 나타났다. 그러나 1~2년 미만 집단에서는 '작업환경'(58.4%)가 높게 나타났다.

[표 4-14] 근무경력과 근무 시 애로사항 간의 차이분석

			근무 시 애로사항			총계
			노인 대상자와의 갈등	거리가 멀어서	작업환경	
근무 경력	1~2년 미만	개수	31	1	45	77
		기대개수	46.5	11.6	19.9	77.0
		주요 업종 중 %	40.3	1.3	58.4	100.0
	2~3년 미만	개수	145	27	52	224
		기대개수	135.3	33.6	55.1	224.0
		주요 업종 중 %	64.7	12.1	23.2	100.0
	3~4년 미만	개수	126	47	26	199
		기대개수	120.2	29.9	49.0	199.0
		주요 업종 중 %	63.3	23.6	13.1	100.0
총계		개수	302	75	123	500
		기대개수	302.0	75.0	123.0	500.0
		주요 업종 중 %	60.4	15.0	24.6	100.0
x^2 (Cramer V)			73.719*** (.272)			

***p<.001

8) 월 평균 소득에 따른 근무 시 애로사항의 차이

월 평균 소득에 따른 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 근무 시 애로사항의 유의적인 관련성을 규명하기 위해 교차분석(Chi-square test)을 실시한 결과 x^2의 통계량이 63.379, p<.001으로 나타났으며 Cramer's V 값은 .251으로 나타났다. 따라서 월 평균 소득과 근무 시 애로사항은 연관성을 가지고 있으며, 또한 월 평균 소득에 따라 근무 시 애로사항은 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사로서 근무 시 애로사항으로는 '노인 대상자와의 갈등'이 월 평균 소득이 200~300만원 미만 그룹(62.8%)과 300~400만원 미만 그룹(62.8%)에서 모두 높게 나타났다. 그러나 400만원 이상 그룹에서는 '거리가 멀어서'(100.0%)가 높게 나타났다.

[표 4-15] 월 평균 소득과 근무 시 애로사항 간의 차이분석

			근무 시 애로사항			총계
			노인 대상자와의 갈등	거리가 멀어서	작업환경	
평균 소득	200 ~ 300 만원 미만	개수	140	30	53	223
		기대개수	134.7	33.5	54.9	223.0
		주요 업종 중 %	62.8	13.5	23.8	100.0
	300 ~ 400 만원 미만	개수	162	26	70	258
		기대개수	155.8	38.7	63.5	258.0
		주요 업종 중 %	62.8	10.1	27.1	100.0
	400만원 이상	개수	0	19	0	19
		기대개수	11.5	2.9	4.7	19.0
		주요 업종 중 %	0.0	100.0	0.0	100.0
총계		개수	302	75	123	500
		기대개수	302.0	75.0	123.0	500.0
		주요 업종 중 %	60.4	15.0	24.6	100.0
x^2 (Cramer V)			63.379*** (.251)			

***p<.001

제 5 절 인구통계학적 특성에 따른 차이분석

인구통계학적 특성에 따른 직무특성, 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족에 차이가 존재하는지를 알아보기 위하여 독립표본 t 검정(t-test) 및 일원분산분석(Oneway Analysis of Variance : Oneway ANOVA)을 실시하였다. 사후검정은 Scheffe를 사용하여 집단 간의 차이를 확인하였다.

1) 연령

연령에 따른 직무특성, 감정노동의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-16]과 같다.

연령에 따른 직무특성과 감정노동의 차이가 존재하는지를 검정한 결과 직무특성의 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성, 업무량, 대인관계에서 연령에 따른 차이가 존재하였으나, 감정노동은 통계적으로 유의한 차이가 존재하지 않은 것으로 나타났다.

검정결과, 직무특성의 직무다양성($t=5.828$, $p<0.01$), 직무중요성($t=2.813$, $p<0.05$), 직무자율성($t=3.058$, $p<0.05$), 역할모호성($t=8.848$, $p<0.001$), 업무량($t=15.768$, $p<0.001$), 대인관계($t=13.450$, $p<0.001$)에 대한 인식은 50대 그룹이 40대 그룹에 비하여 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-16] 연령에 따른 직무특성, 감정노동의 차이분석

			N	M	S.D	*t*	*p*
직무 특성	직무 다양성	40대	174	3.36a	.909	5.828**	.001
		50대	326	3.80b	.853		
	직무 중요성	40대	174	3.03a	.857	2.813*	.038
		50대	326	3.39b	.896		
	직무 자율성	40대	174	3.08a	.835	3.058*	.028
		50대	326	3.54b	.749		
	역할 모호성	40대	174	3.14a	.791	8.848***	.000
		50대	326	3.69b	.870		
	업무량	40대	174	3.27a	.730	15.768**	.000
		50대	326	3.83b	.847	*	
	대인 관계	40대	174	3.53a	.848	13.450**	.000
		50대	326	4.04b	.825	*	
감정 노동	표면 행위	40대	174	3.17	.922	1.175	.318
		50대	326	3.32	.850		
	내면 행위	40대	174	3.33	.821	1.666	.173
		50대	326	3.29	.867		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation

연령에 따른 긍정심리자본, 직무만족의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-17]과 같다.

연령에 따른 긍정심리자본과과 직무만족의 차이가 존재하는지를 검정한 결과 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력에서 연령에 따른 차이가 존재하였으나, 직무만족은 통계적으로 유의한 차이가 존재하지 않은 것으로 나타났다.

검정결과, 긍정심리자본의 자기효능감(t=13.219, p<0.001), 희망(t=12.052, p<0.001), 낙관주의(t=10.635, p<0.001), 회복력(t=15.744, p<0.001)에 대한 인지 및 반응능력은 50대 그룹이 40대 그룹에 비하여 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-17] 연령에 따른 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석

			N	M	S.D	*t*	*p*
긍정심리자본	자기효능감	40대	174	3.32a	.911	13.219***	.000
		50대	326	3.67b	.900		
	희망	40대	174	3.52a	.759	12.052***	.000
		50대	326	3.89b	.706		
	낙관주의	40대	174	3.41a	.745	10.635***	.000
		50대	326	3.90b	.800		
	회복력	40대	174	3.42a	.796	15.744***	.000
		50대	326	3.89b	.889		
직무만족		40대	174	2.98	.883	2.552	.054
		50대	326	3.21	.818		

*** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation

2) 최종 학력

최종 학력에 따른 직무특성의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-18]과 같다.

검정결과, 직무특성의 직무다양성(F=9.106, p<0.001), 직무중요성(F=18.276, p<0.001), 직무자율성(F=11.345, p<0.001), 역할모호성(F=18.439, p<0.001), 업무량(F=22.223, p<0.001), 대인관계(F=18.699, p<0.001)에서 최종 학력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 직무특성의 하위요인의 그룹 간 차이를 확인하기 위한 사후검정 결과를 비교해 보면, 먼저 직무특성의 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성, 업무량에 대한 인식은 2년제 대학교 재학/졸업 그룹과 4년제 대학교 재학/졸업 그룹이 고졸이하 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다. 직무다양성에 대한 인식은 4년제 대학교 재학/졸업 그룹이 고졸이하 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났으며, 대인관계에 대한 인식은 4년제 대학교 재학/졸업 그룹이 고졸이하 그룹과 2년제 대학교 재학/졸업 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-18] 최종 학력에 따른 직무특성의 차이분석

			N	M	S.D	*F*	*p*
직무 특성	직무 다양성	고졸이하	72	3.16a	.909	9.106***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.50ab	.788		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.64b	.521		
	직무 중요성	고졸이하	72	2.93a	.796	18.276***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.42b	.797		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.47b	.724		
	직무 자율성	고졸이하	72	3.01a	.778	11.345***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.42b	.785		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.39b	.609		
	역할 모호성	고졸이하	72	3.20a	.764	18.439***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.54b	.687		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.68b	.531		
	업무량	고졸이하	72	3.35a	.673	22.223***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.68b	.644		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.86b	.527		
	대인 관계	고졸이하	72	3.59a	.739	18.699***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.53a	.884		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.94b	.700		

*** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation, Scheffe: a<b

최종 학력에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-19]와 같다.

검정결과, 감정노동은 통계적으로 유의한 차이가 존재하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 긍정심리자본의 자기효능감(F=10.338, p<0.001), 희망(F=15.842, p<0.001), 낙관주의(F=15.319, p<0.001), 회복력(F=11.986, p<0.001)에서 최종 학력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였으며, 직무만족(F=4.207, p<0.01)에서도 최종 학력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

긍정심리자본의 하위요인의 그룹 간 차이를 확인하기 위한 사후검정 결과를 비교해 보면, 먼저 긍정심리자본의 희망과 낙관주의에 대한 인지 및 반응 능력은 4년제 대학교 재학/졸업 그룹이 고졸이하 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났으며, 자기효능감은 4년제 대학교 재학/졸업 그룹이 2년제 대학교 재학/졸업 그룹과 고졸이하 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다. 긍정심리자본의 회복력과 직무만족은 4년제 대학교 재학/졸업 그룹과 2년제 대학교 재학/졸업 그룹이 고졸이하 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-19] 최종학력에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석

			N	M	S.D	*F*	*p*
감정노동	표면행위	고졸이하	72	3.46	.810	1.230	.287
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.47	.873		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.58	.874		
	내면행위	고졸이하	72	3.59	.794	.369	.775
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.66	.769		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.68	.775		
긍정심리자본	자기효능감	고졸이하	72	3.51a	.817	10.338***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.67a	.771		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	4.00b	.521		
	희망	고졸이하	72	3.55a	.829	15.842***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.67a b	.692		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.84b	.680		
	낙관주의	고졸이하	72	3.42a	.746	15.319***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.51a b	.739		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.70b	.693		
	회복력	고졸이하	72	3.55a	.734	11.986***	.000
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.83b	.676		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.91b	.814		
직무만족		고졸이하	72	3.47a	.539	4.207**	.002
		2년제 대학교 재학/졸업	33	3.77b	.845		
		4년제 대학교 재학/졸업	395	3.91b	.773		

** p<.01, *** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation, Scheffe: a<b

3) 근무 경력

근무 경력에 따른 직무특성의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-20]과 같다.

검정결과, 직무특성의 직무다양성(F=10.222, p<0.001), 직무중요성(F=4.903, p<0.001), 직무자율성(F=6.096, p<0.001), 역할모호성(F=15.289, p<0.001), 업무량(F=18.246, p<0.001), 대인관계(F=13.063 p<0.001)에서 근무 경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 직무특성의 하위요인의 그룹 간 차이를 확인하기 위한 사후검정 결과를 비교해 보면, 먼저 직무특성의 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성, 업무량, 대인관계에 대한 인식은 3~4년 미만 근무한 경력자 그룹이 1~2년 미만 근무한 경력자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났으며, 직무다양성에 대한 인식은 3~4년 미만 근무한 경력자 그룹이 2~3년 미만 근무한 경력자 그룹과 1~2년 미만 근무한 경력자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-20] 근무 경력에 따른 직무특성의 차이분석

			N	M	S.D	*F*	*p*
직무 특성	직무 다양성	1 ~ 2년 미만	77	3.17a	.782	10.222***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.34a	.888		
		3 ~ 4년 미만	199	3.81b	.574		
	직무 중요성	1 ~ 2년 미만	77	2.93a	.841	4.903***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.20a b	.857		
		3 ~ 4년 미만	199	3.41b	.701		
	직무 자율성	1 ~ 2년 미만	77	3.13a	.821	6.096***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.22a b	.855		
		3 ~ 4년 미만	199	3.52b	.645		
	역할 모호성	1 ~ 2년 미만	77	3.12a	.770	15.289***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.39a b	.726		
		3 ~ 4년 미만	199	3.76b	.588		
	업무량	1 ~ 2년 미만	77	3.20a	.649	18.246***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.25a b	.731		
		3 ~ 4년 미만	199	3.64b	.654		
	대인 관계	1 ~ 2년 미만	77	3.54a	.762	13.063***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.75a b	.778		
		3 ~ 4년 미만	199	4.18b	.691		

*** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation, Scheffe: a<b

근무 경력에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-21]과 같다.

검정결과, 감정노동은 통계적으로 유의한 차이가 존재하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 긍정심리자본의 자기효능감(F=8.946, p<0.001), 희망(F=6.861, p<0.001), 낙관주의(F=10.728, p<0.001), 회복력(F=8.204, p<0.001)에서 근무 경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였으며, 직무만족(F=6.915, p<0.01)에서도 근무 경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

긍정심리자본의 하위요인의 그룹 간 차이를 확인하기 위한 사후검정 결과를 비교해 보면, 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력에 대한 인지 및 반응능력은 3~4년 미만 근무한 경력자 그룹이 1~2년 근무한 경력자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났으며, 직무만족은 3~4년 미만 근무한 경력자 그룹이 2~3년 미만 근무한 경력자 그룹과 1~2년 근무한 경력자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-21] 근무 경력에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석

			N	M	S.D	*F*	*p*
감정 노동	표면 행위	1 ~ 2년 미만	77	3.56	.776	.711	.546
		2 ~ 3년 미만	224	3.65	.726		
		3 ~ 4년 미만	199	3.61	.738		
	내면 행위	1 ~ 2년 미만	77	3.55	.785	1.386	.246
		2 ~ 3년 미만	224	3.60	.810		
		3 ~ 4년 미만	199	3.72	.737		
긍정 심리자본	자기 효능감	1 ~ 2년 미만	77	3.31a	.898	8.946***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.54ab	.900		
		3 ~ 4년 미만	199	3.87b	.637		
	희망	1 ~ 2년 미만	77	3.55a	.668	6.861***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.79ab	.783		
		3 ~ 4년 미만	199	4.02b	.620		
	낙관 주의	1 ~ 2년 미만	77	3.63a	.727	10.728***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.67ab	.766		
		3 ~ 4년 미만	199	3.96b	.649		
	회복력	1 ~ 2년 미만	77	3.42a	.811	8.204***	.000
		2 ~ 3년 미만	224	3.68ab	.781		
		3 ~ 4년 미만	199	3.98b	.701		
직무만족		1 ~ 2년 미만	77	3.75a	.697	6.915**	.002
		2 ~ 3년 미만	224	3.69a	.801		
		3 ~ 4년 미만	199	4.04b	.790		

** p<.01, *** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation, Scheffe: a<b

4) 월 평균 소득

월 평균 소득에 따른 직무특성의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-22]와 같다.

검정결과, 직무특성의 직무중요성(F=5.327, p<0.01)과 대인관계(F=3.722, p<0.05)에서 월 평균 소득에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 직무특성의 하위요인의 그룹 간 차이를 확인하기 위한 사후검정 결과를 비교해 보면, 먼저 직무특성의 직무중요성에 대한 인식은 300~400만원 미만 급여자 그룹과 400만원 이상 급여자 그룹이 200~300만원 미만 급여자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났으며, 대인관계에 대한 인식은 400만원 이상 급여자 그룹이 200~300만원 미만 급여자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-22] 월 평균 소득에 따른 직무특성의 차이분석

			N	M	S.D	*F*	*p*
직무 특성	직무 다양성	200 ~ 300만원 미만	223	3.30	.865	.686	.561
		300 ~ 400만원 미만	258	3.23	.911		
		400만원 이상	19	3.22	.837		
	직무 중요성	200 ~ 300만원 미만	223	2.84a	.822	5.327**	.001
		300 ~ 400만원 미만	258	3.17b	.834		
		400만원 이상	19	3.21b	.688		
	직무 자율성	200 ~ 300만원 미만	223	3.20	.516	1.551	.200
		300 ~ 400만원 미만	258	3.10	.887		
		400만원 이상	19	3.05	.890		
	역할 모호성	200 ~ 300만원 미만	223	3.27	.761	.482	.695
		300 ~ 400만원 미만	258	3.21	.835		
		400만원 이상	19	3.33	.798		
	업무량	200 ~ 300만원 미만	223	3.45	.707	1.445	.228
		300 ~ 400만원 미만	258	3.30	.754		
		400만원 이상	19	3.40	.669		
	대인 관계	200 ~ 300만원 미만	223	3.44a	.781	3.722*	.011
		300 ~ 400만원 미만	258	3.72a b	.857		
		400만원 이상	19	3.79b	.733		

* p<.05, ** p<.01 M: Mean, S.D: Standard Deviation, Scheffe: a<b

월 평균 소득에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-23]과 같다.

검정결과, 감정노동은 통계적으로 유의한 차이가 존재하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 긍정심리자본의 자기효능감(F=4.333, p<0.01), 회복력(F=3.202, p<0.05)에서 월 평균 소득에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였으며, 직무만족(F=4.580, p<0.01)에서도 월 평균 소득에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

긍정심리자본의 하위요인의 그룹 간 차이를 확인하기 위한 사후검정 결과를 비교해 보면, 먼저 긍정심리자본의 자기효능감과 회복력에 대한 인지 및 반응능력은 400만원 이상 급여자가 그룹이 200~300만원 미만 급여자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났으며, 직무만족은 400만원 이상 급여자 그룹이 300~400만원 미만 급여자 그룹에 비해 유의적으로 더 높게 나타났다.

[표 4-23]월 평균 소득에 따른 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족의 차이분석

			N	M	S.D	*F*	*p*
감정노동	표면행위	200 ~ 300만원 미만	223	3.33	.798	.489	.595
		300 ~ 400만원 미만	258	3.23	.748		
		400만원 이상	19	3.45	.707		
	내면행위	200 ~ 300만원 미만	223	3.30	.754	1.305	.128
		300 ~ 400만원 미만	258	3.40	.669		
		400만원 이상	19	3.46	.630		
긍정심리자본	자기효능감	200 ~ 300만원 미만	223	3.29a	.820	4.333**	.005
		300 ~ 400만원 미만	258	3.44a b	.795		
		400만원 이상	19	3.59b	.844		
	희망	200 ~ 300만원 미만	223	3.67	.742	2.084	.101
		300 ~ 400만원 미만	258	3.59	.813		
		400만원 이상	19	3.75	.780		
	낙관주의	200 ~ 300만원 미만	223	3.57	.756	1.514	.209
		300 ~ 400만원 미만	258	3.47	.693		
		400만원 이상	19	3.50	.715		
	회복력	200 ~ 300만원 미만	223	3.41a	.733	3.202*	.023
		300 ~ 400만원 미만	258	3.54a b	.693		
		400만원 이상	19	3.74b	.679		
직무만족		200 ~ 300만원 미만	223	4.16a b	.794	4.580***	.000
		300 ~ 400만원 미만	258	3.94a	.705		
		400만원 이상	19	4.20b	.660		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001 M: Mean, S.D: Standard Deviation, Scheffe: a<b

제 6 절 가설의 검증

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성과 감정노동 및 긍정심리자본 그리고 직무만족 간의 영향 관계를 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 검증하고자 한다.

1) 직접효과

가) 직무특성이 감정노동에 미치는 영향

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성을 독립변수로 하고, 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

먼저 직무특성과 표면행위의 회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 F=174.571(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.971으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 표면행위를 52.8% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 직무다양성(β = .084, p=.062), 직무중요성(β = .024, p=.101), 직무자율성(β = -.117, p=.092)은 감정노동의 표면행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 역할모호성(β = .228, p<.001), 업무량(β = .098, p<.01), 대인관계(β = -.215, p<.001)는 감정노동의 표면행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 역할모호성과 업무량이 높을수록 감정노동의 표면행위가 높아지고, 대인관계가 좋을수록 감정노동의 표면행위가 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-24] 직무특성과 표면행위의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	.715	.108		6.641	.000		
직무다양성	.077	.037	.084	1.102	.062	.458	2.181
직무중요성	.016	.057	.024	.024	.101	.276	3.629
직무자율성	-.077	.056	-.117	1.041	.092	.301	3.319
역할모호성	.240	.042	.228	5.722***	.000	.394	2.539
업무량	.096	.036	.098	2.678**	.008	.383	2.610
대인관계	-.210	.046	-.215	-4.587***	.000	.322	2.432
F=174.571(p<.001), Durbin-Watson=1.971, *adj.* R^2=.528							

p<.01,*:p<.001 종속변수: 표면행위

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 감정노동의 하위요인인 표면행위에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-25]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-25] 직무특성이 표면행위에 미치는 영향에 대한 검증 결과

	연구가설	지지 여부
가설 1-1	직무다양성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-2	직무중요성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-3	직무자율성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-4	역할모호성은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5	업무량은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-6	대인관계는 표면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택

직무특성과 내면행위의 회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 F=104.815(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.923으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 내면행위를 40.1% 설명하고 있다.

분석결과, 노인마용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 역할모호성(β = -.018, p=.092), 업무량(β = -.111, p=.066)은 감정노동의 내면행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 직무다양성(β = .172, p<.05), 직무중요성(β = .164, p<.001), 직무자율성(β = .091, p<.05), 대인관계(β = .266, p<.001)는 감정노동의 내면행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무다양성과 직무중요성, 직무자율성이 높을수록 감정노동의 내면행위가 높아지고, 대인관계가 좋을수록 감정노동의 내면행위가 높아지는 것으로 나타났다.

[표 4-26] 직무특성과 내면행위의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	1.219	.113		10.832	.000		
직무다양성	.165	.034	.172	2.929	.022	.459	2.176
직무중요성	.142	.040	.164	3.562	.000	.277	3.614
직무자율성	.180	.043	.091	1.997	.021	.303	3.305
역할모호성	-.013	.056	-.018	-.238	.092	.395	2.530
업무량	-.112	.057	-.111	-1.841	.066	.385	2.600
대인관계	.398	.043	.266	7.048	.000	.366	2.112
F=104.815(p<.001), Durbin-Watson=1.923, *adj.* R^2=.401							

***p<.001 종속변수: 내면행위

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 감정노동의 하위요인인 내면행위에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-27]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-27] 직무특성이 내면행위에 미치는 영향에 대한 검증 결과

	연구가설	지지 여부
가설 1-7	직무다양성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-8	직무중요성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-9	직무자율성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-10	역할모호성은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-11	업무량은 내면행위에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-12	대인관계는 내면행위에 영향을 미칠 것이다.	채택

나) 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성을 독립변수로 하고, 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 $F=229.637(p<.000)$, Durbin-Watson 값은 1.818으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 직무만족을 59.6% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 직무다양성(β = .106, $p<.05$), 직무중요성(β = .145, $p<.01$), 직무자율성(β = .161, $p<.01$), 역할모호성(β = −.445, $p<.001$), 업무량(β = −.177, $p<.001$),

대인관계(β = .223, p<.001)는 모두 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성이 높을수록 직무만족이 높아지고, 대인관계가 좋을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 역할모호성과 업무량이 많아질수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-28] 직무특성과 직무만족의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	.999	.080		12.557	.000		
직무다양성	.109	.044	.106	2.461	.014	.458	2.181
직무중요성	.147	.057	.145	2.601	.009	.276	3.629
직무자율성	.160	.053	.161	3.032	.003	.301	3.319
역할모호성	-.539	.056	-.445	-9.569	.000	.394	2.539
업무량	.-185	.052	-.177	-2.636	.000	.383	2.610
대인관계	.341	.051	.223	3.576	.000	.377	2.751
F=229.637(p<.001), Durbin-Watson=1.818, *adj.* R^2=.596							

***p<.001 종속변수: 직무만족

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-29]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-29] 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 2-1	직무다양성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	직무중요성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3	직무자율성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-4	역할모호성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-5	업무량은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-6	대인관계는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택

다) 직무특성이 긍정심리자본에 미치는 영향

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성을 독립변수로 하고, 긍정심리자본의 하위요인을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

먼저 직무특성과 자기효능감의 회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 F=205.216p<.000), Durbin-Watson 값은 1.744으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 자기효능감을 31.2% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 직무다양성(β = .079, p=.101), 역할모호성(β = -.050, p=.086), 업무량(β = -.008, p=.146)은 긍정심리자본의 자기효능감에 통계적으로 유의한 영향을

미치지 않은 것으로 나타났으나, 직무중요성(β = .304, p<.001), 직무자율성(β = .241, p<.001), 대인관계(β = .190, p<.001)는 긍정심리자본의 자기효능감에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무중요성과 직무자율성이 높을수록 그리고 대인관계가 좋을수록 긍정심리자본의 자기효능감이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 4-30] 직무특성과 자기효능감의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	.889	.080		11.286	.000		
직무다양성	.087	.053	.079	1.640	.101	.368	2.721
직무중요성	.230	.094	.304	4.565	.000	.277	3.452
직무자율성	.207	.035	.241	3.513	.000	.341	2.931
역할모호성	-.052	.074	-.050	-.696	.086	.164	6.087
업무량	-.009	.045	-.008	-.195	.146	.469	2.131
대인관계	.151	.026	.190	5.830	.000	.471	2.121
F=205.216(p<.001), Durbin-Watson=1.744, *adj.* R^2=.312							

***p<.001 종속변수: 자기효능감

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-31]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-31] 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 3-1	직무다양성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-2	직무중요성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-3	직무자율성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-4	역할모호성은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-5	업무량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-6	대인관계는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	채택

직무특성과 희망의 회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 F=117.209(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.951으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 희망을 42.8% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 직무중요성(β = .027, p=.082), 업무량(β = -.018, p=.092)은 긍정심리자본의 희망에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 직무다양성(β = .196, p<.001), 직무자율성(β = .213, p<.001), 역할모호성(β = -.342, p<.001), 대인관계(β = .108, p<.05)는 긍정심리자본의 희망에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무다양성과 직무자율성이 높을수록 그리고 대인관계가 좋을수록 긍정심리자본의 희망이 높아지는 것으로 나타났으

며, 역할모호성이 높을수록 긍정심리자본의 희망이 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-32] 직무특성과 희망의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	.948	.113		8.367	.000		
직무다양성	.185	.038	.196	4.898	.000	.458	2.181
직무중요성	.031	.040	.027	.765	.082	.276	3.629
직무자율성	.193	.045	.213	4.305	.000	.301	3.319
역할모호성	-.379	.048	-.342	-7.910	.000	.394	2.539
업무량	-.013	.056	-.018	-.238	.092	.383	2.610
대인관계	.108	.044	.108	2.458	.014	.361	2.551
F=117.209(p<.001), Durbin-Watson=1.951, *adj.* R^2=.428							

***p<.001 종속변수: 희망

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 긍정심리자본의 하위요인인 희망에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-33]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-33] 직무특성이 희망에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 3-7	직무다양성은 희망에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-8	직무중요성은 희망에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-9	직무자율성은 희망에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-10	역할모호성은 희망에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-11	업무량은 희망에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-12	대인관계는 희망에 영향을 미칠 것이다.	채택

직무특성과 낙관주의의 회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 F=158.007(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.688으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 낙관주의를 37.5% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 직무중요성(β = .074, p=.071)은 긍정심리자본의 낙관주의에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 직무다양성(β = .172, p<.01), 직무자율성(β = .164, p<.001), 역할모호성(β = -.189, p<.01), 업무량(β = -.166, p<.001), 대인관계(β = .162, p<.001)는 긍정심리자본의 낙관주의에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무다양성과 직무자율성이 높을수록 그리고 대인관계가 좋을수록 긍정심리자본의 낙관주의

가 높아지는 것으로 나타났으며, 역할모호성과 업무량이 높을수록 긍정심리자본의 낙관주의는 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-34] 직무특성과 낙관주의의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	.862	.101		8.554	.000		
직무다양성	.165	.034	.172	2.929	.002	.458	2.181
직무중요성	.071	.039	.074	1.805	.071	.276	3.629
직무자율성	.142	.040	.164	3.562	.000	.301	3.319
역할모호성	-.180	.043	-.189	-2.857	.004	.394	2.539
업무량	-.198	.042	-.166	-2.048	.000	.383	2.610
대인관계	.145	.031	.162	2.223	.000	.371	3.310
F=158.007(p<.001), Durbin-Watson=1.688, *adj.* R^2=.375							

***p<.001 종속변수: 낙관주의

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 긍정심리자본의 하위요인인 낙관주의에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-35]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-35] 직무특성이 낙관주의에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 3-13	직무다양성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-14	직무중요성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-15	직무자율성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-16	역할모호성은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-17	업무량은 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-18	대인관계는 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택

직무특성과 회복력의 회귀모형을 분석하면, 직무특성의 회귀모형은 F=84.039(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.525으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 회복력을 32.2% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무특성의 하위요인인 직무중요성(β = .077, p=.102), 업무량(β = -.111, p=.066)은 긍정심리자본의 회복력에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 직무다양성(β = .117, p<.01), 직무자율성(β = .145, p<.01), 역할모호성(β = -.161, p<.01), 대인관계(β = .106, p<.05)는 긍정심리자본의 회복력에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무다양성과 직무자율성이 높을수록 그리고 대인관계가 좋을수록 긍정심리자본의 회복력이 높아지는 것으로 나타났으며, 역할모호성이 높을수록 긍정심리자본의 회복력 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-36] 직무특성과 회복력의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	.994	.133		7.450	.000		
직무다양성	.209	.044	.117	2.987	.004	.458	2.181
직무중요성	.085	.052	.077	1.636	.102	.276	3.629
직무자율성	.147	.057	.145	2.601	.009	.301	3.319
역할모호성	-.160	.053	-.161	-3.032	.003	.394	2.539
업무량	-.112	.057	-.111	-1.841	.066	.383	2.610
대인관계	.109	.044	.106	2.461	.014	.371	2.477
F=84.039(p<.001), Durbin-Watson=1.525, *adj.* R^2=.322							

***p<.001 종속변수: 회복력

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 긍정심리자본의 하위요인인 회복력에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-37]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-37] 직무특성이 회복력에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 3-19	직무다양성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-20	직무중요성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-21	직무자율성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-22	역할모호성은 회복력에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-23	업무량은 회복력에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-24	대인관계는 회복력에 영향을 미칠 것이다.	채택

라) 감정노동이 긍정심리자본에 미치는 영향

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 감정노동을 독립변수로 하고, 긍정심리자본의 하위요인을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

먼저 감정노동과 자기효능감의 회귀모형을 분석하면, 감정노동의 회귀모형은 F=244.039(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.848으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 자기효능감을 41.0% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위(β = -.195, p<.001), 내면행위(β = .127, p<.001)는 긍정심리자본의 자기효능감에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 표면행위가 높을수록 자기효능감이 낮아지고, 내면행위가 높아지면 자기효능감이 높아진다.

[표 4-38] 감정노동과 자기효능감의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	1.057	.039		7.471	.000		
표면행위	-.212	.034	-.195	-2.151	.000	.344	2.097
내면행위	.174	.047	.127	2.138	.000	.344	2.097
F=244.039(p<.001), Durbin-Watson=1.848, *adj.* R^2=.410							

***p<.001 종속변수: 자기효능감

감정노동과 희망의 회귀모형을 분석하면, 감정노동의 회귀모형은 F=224.037(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.648으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 희망을 32.0% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위(β = -.156, p<.001), 내면행위(β = .266, p<.001)는 긍정심리자본의 희망에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 표면행위가 높을수록 희망이 낮아지고, 내면행위가 높아지면 희망이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 4-39] 감정노동과 희망의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	.825	.103		7.995	.000		
표면행위	-.135	.027	-.156	-4.952	.000	.244	4.097
내면행위	.238	.030	.266	7.854	.000	.244	4.097
F=224.037(p<.001), Durbin-Watson=1.648, *adj.* R^2=.320							

***p<.001 종속변수: 희망

감정노동과 낙관주의의 회귀모형을 분석하면, 감정노동의 회귀모형은 F=157.276(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.717으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 낙관주의를 28.7% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위(β = -.326, p<.001), 내면행위(β = .224, p<.001)는 긍정심리자본의 낙관주의에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 표면행위가 높을수록 낙관주의는 낮아지고, 내면행위가 높아지면 낙관주의는 높아지는 것으로 나타났다.

[표 4-40] 감정노동과 낙관주의의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	1.528	.101		15.084	.000		
표면행위	-.326	.036	-.316	-6.423	.000	.244	4.097
내면행위	.222	.043	.224	4.389	.000	.244	4.097
F=157.276(p<.001), Durbin-Watson=1.717, *adj.* R^2=.287							

***p<.001 종속변수: 낙관주의

감정노동과 회복력의 회귀모형을 분석하면, 감정노동의 회귀모형은 F=112.583(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.910으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 회복력을 22.3% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위(β = -.088, p=.172)는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나, 내면행위(β = .396, p<.001)는 긍정심리자본의 회복력에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 내면행위가 높아지면 회복력이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 4-41] 감정노동과 회복력의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	2.072	.111		18.638	.000		
표면행위	-.086	.063	-.088	-1.368	.172	.244	4.097
내면행위	.424	.069	.396	6.194	.000	.244	4.097
F=112.583(p<.001), Durbin-Watson=1.910, *adj.* R^2=.223							

***p<.001 종속변수: 회복력

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동이 긍정심리자본에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-42]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-42] 감정노동이 긍정심리자본에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 4-1	표면행위는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-2	내면행위는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-3	표면행위는 희망에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-4	내면행위는 희망에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-5	표면행위는 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-6	내면행위는 낙관주의에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-7	표면행위는 회복력에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4-8	내면행위는 회복력에 영향을 미칠 것이다.	채택

마) 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 감정노동을 독립변수로 하고, 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면, 감정노동의 회귀모형은 F=300.068(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.799으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 직무만족을 13.5% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위(β = -.063, p=.078)와 내면행위(β = .057, p=.057)는 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

[표 4-43] 감정노동과 직무만족의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	*β*			공차	VIF
(상수)	.627	.127		4.926	.000		
표면행위	-.075	.035	-.063	-.057	.078	.697	1.435
내면행위	.098	.041	.057	1.726	.057	.697	1.435
F=300.068(p<.001), Durbin-Watson=1.799, *adj.* R^2=.435							

***p<.001 종속변수: 직무만족

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-44]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-44] 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 5-1	표면행위는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 5-2	내면행위는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	기각

바) 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 긍정심리자본을 독립변수로 하고, 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면, 긍정심리자본의 회귀모형은 F=136.079(p<.000), Durbin-Watson 값은 1.620으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에

잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 직무만족을 41.0% 설명하고 있다.

분석결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감(β = .167, p<.001), 희망(β = .172, p<.001), 낙관주의(β = .287, p<.001), 회복력(β = .140, p<.001)은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-45] 긍정심리자본과 직무만족의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	*t*	*p*	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	.518	.121		4.282	.000		
자기효능감	.171	.042	.167	4.085	.000	.457	2.190
희망	.171	.041	.172	4.192	.000	.451	2.218
낙관주의	.299	.042	.287	7.086	.000	.464	2.154
회복력	.127	.032	.140	3.929	.000	.602	1.662
F=136.079(p<.001), Durbin-Watson=1.620, *adj.* R^2=.410							

**p<.001 종속변수: 직무만족

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-46]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-46] 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 6-1	자기효능감은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 6-2	희망은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 6-3	낙관주의는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 6-4	회복력은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택

2) 매개효과

노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 감정노동과 긍정심리자본의 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)의 3단계 절차에 따라 회귀분석을 실시하였다. 어떤 변인이 매개변인이 되기 위해서는 다음의 조건이 충족되어야 한다.

첫째, 회귀방정식에서 독립변인은 가정된 매개 변인과 유의한 영향을 미쳐야 한다.

둘째, 독립변인은 종속변인과 유의한 영향을 미쳐야 한다.

셋째, 매개변인이 회귀방정식에서 종속변인의 분산을 설명할 수 있어야 하며, 회귀분석에서 매개변인을 추가할 때 예측변인의 β 계수가 유의미수준에서 무의미수준으로 떨어지는 경우에는 완전매개(full mediating), β 계수가 감소하기는 하나 무의미 수준으로 떨어지지 않을 때는 부분 매개(partial mediating) 관계가 성립된다고 본다(송지준, 2013).

가) 직무특성과 직무만족의 관계에서 감정노동의 매개효과

감정노동의 매개효과를 분석하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

분석한 결과, 유의 수준을 가늠할 수 있는 p값은 1, 2단계에서 유의미한 결과를 보여주고 있으며, 2단계에서의 독립변수인 직무특성의 회귀계수 값이 3단계에서의 독립변수인 직무특성의 회귀계수 값보다 높게 나타났으나, 3단계에서 유의미한 결과를 나타내고 있지 않다. 즉 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 관계에서 감정노동은 매개효과가 없는 것으로 확인되었다.

[표 4-47] 직무특성과 직무만족의 관계에서 감정노동의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	adj. R^2
			B	S.E.	β			
1	직무특성	감정노동	-.302	.038	-.211	-2.984***	.000	.051
2	직무특성	직무만족	.274	.047	.222	4.052***	.000	.043
3	직무특성	직무만족	.115	.075	.064	1.331	.105	.108
	감정노동		-.231	.083	-.256	-6.896***	.000	

***p<.001 S.E: 표준오차

나) 직무특성과 직무만족의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

긍정심리자본의 매개효과를 분석하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

분석한 결과, 유의 수준을 가늠할 수 있는 p값은 1, 2단계에서 유의미한 결과를 보여주고 있으며, 2단계에서의 독립변수인 직무특성의 회귀계수 값이 3단계에서의 독립변수인 직무특성의 회귀계수 값보다 높게 나타났으나, 3단계에서 유의미한 결과를 나타내고 있지 않다. 즉 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 관계에서 긍정심리자본은 매개효과가 없는 것으로 확인되었다.

[표 4-48] 직무특성과 직무만족의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	adj. R^2
			B	S.E.	β			
1	직무특성	긍정 심리자본	-.231	.031	-.107	-2.354***	.000	.047
2	직무특성	직무만족	-.243	-.043	-.207	-3.042***	.000	.055
3	직무특성	직무만족	-.127	-.035	-.044	-1.022	.121	.191
	긍정 심리자본		.227	.072	.188	4.757***	.000	

***p<.001 S.E: 표준오차

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과요약 및 제언

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스를 제공한 경험이 있는 생활지원사 500명을 대상으로 그들의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향과 그들이 노인을 대상으로 미용맞춤돌봄서비스를 제공할 때 직무만족에 영향을 줄 수 있는 감정노동과 긍정심리자본의 매개 효과를 분석하였다.

연구의 변인과 조작적 정의 및 설문문항은 문헌고찰과 선행 연구를 참고하여 연구 목적에 따라 수정 보완하고 구성하였다. 조사방법으로 온라인과 자기기입식을 이용한 대면으로 수집하여 SPSS Ver. 23.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도 분석, 상관분석, 분산분석, 회귀분석을 하였다.

첫째, 요인분석 결과 직무특성은 하위요인을 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 역할모호성, 업무량, 대인관계로 분류되었고 감정노동은 표면행위, 내면행위로 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력으로 판단되었다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따른 분석결과 응답자의 성별은 남성 5명(1.0%), 여성 495명(99.0%)으로 여성의 비율이 절대적으로 높은 것으로 나타났다. 연령은 50대 326명(65.2%), 40대 174명(34.8%) 순으로 나타났고, 결혼 여부는 기혼 491명(98.2%), 미혼 9명(1.8%)으로 기혼의 비율이 높게 나타났다. 최종학력은 4년제 대학교 재학/졸업 395명(79.0%), 고졸이하 72명(14.4%), 2년제 대학교 재학/졸업 33명(6.6%) 순으로 나타났고 근무 경력은 2~3년 미만 224명(44.8%), 3~4년 미만 199명(39.8%), 1~2년 미만 77명(15.4%) 순으로 나타났고, 월 평균 소득을 살펴보면, 300만원 이상~400만원 미만 258명(51.6%), 200만원 이상~300만원 미만 223명(44.6%), 400만원 이상 19명(3.8%) 순으로 나타났고 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기로는 ‘일을 통해 보람을 찾기 위해’ 279명(55.8%), ‘사회적 경험을 쌓기 위해’ 181명(36.2%), 기타 40명(8.0%) 순으로 나타났으며, 근무 시 어려움 점에 대해서는 ‘노인 대상자와의 갈등’ 302명(60.4%), ‘근무환경’ 123명(24.6%), ‘거리가 멀어서’ 75명(15.0%) 순으로 나타났다.

셋째, 인구통계학적 특성인 연령, 최종학력, 근무 경력과 생활지원사의 참여 동기와 근무 시 애로사항 간의 독립성 및 연관성을 판단한 결과 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사에 참여하게 된 동기는 '노인 대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해'가 40대 연령 집단과 50대 연령 집단에서 모두 높게 나타났고 월평균 소득이 200~300만원 미만 그룹에서는 '사회적 경험을 쌓기 위해 생활지원사를 하는 것으로 나타났다. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사로서 근무 시 애로사항으로는 '노인 대상자와의 갈등'이 40대 연령 집단과 50대 연령 집단에서 모두 높게 나타났다.

따라서, 중장년 여성이 대다수인 생활지원사의 조직몰입을 높이고 노인대상자 사이의 갈등으로 인한 생활지원사의 역할에 대한 직무스트레스 요인을 줄이기 위하여 상호 존중과 신뢰가 바탕이 되는 근무 환경 개선과 생활지원사의 직무스트레스 감소를 위한 기관 차원의 업무 분장 및 매뉴얼 활용의 지속적인 훈련시스템이 갖추어져야 할 것이다.

가설검증 결과 직접 효과에서 가설1 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 감정노동에 영향을 미칠 것이라는 전제는 직무다양성과 직무중요성, 직무자율성이 높을수록 감정노동의 내면행위가 높아지고, 대인관계가 좋을수록 감정노동의 내면행위가 높아지는 것으로 나타났다. 가설2 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 전제는 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성이 높을수록 직무만족이 높아지고, 대인관계가 좋을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 역할모호성과 업무량이 많아질수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다. 가설3 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이다.라는 전제는 직무중요성과 직무자율성이 높을수록 그리고 대인관계가 좋을수록 긍정심리자본의 자기효능감이 높아지는 것으로 나타났다.

가설4 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 감정노동은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이다.라는 가설 검증결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 경험한 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위에 긍정심리자본에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

그 이유로는 감정노동에 관한 연구를 진행하였으나 주로 감정노동의 결과와

이를 유발하는 선행요인에는 무엇이 있는지에 심도있는 고민이 미흡하였고, 생활지원사들을 대상으로 감정노동을 표면행위와 내면행위로 나누어 긍정심리자본에 미치는 영향에 대해 연구하였지만, 그들의 직무특성상 서비스노동자가 아닌 봉사자의 역할에 직무특성을 보이기 때문에 직무만족의 원인 변수로 감정노동과 긍정심리자본 외 다른 변수가 조절역할을 하는지 실증적으로 살펴볼 필요가 있다.

따라서, 현장에 생활지원사들이 경험하는 감정노동에 대한 구체적 인식 개선이 필요하다. 감정노동이 직무수행에 통합되어있는 많은 타 직종의 경우 직무를 수행하면서 감정노동의 주의 정도와 감정의 부조화를 경험하는 것은 불가피한 일이 될 수 있다. 그러한 시점에서 지방자치단체나 정부에서 생활지원사들이 느끼는 부정적 효과를 낮출 수 있는 관리 방안을 모색하고 지원하는 것이 매우 필요하다.

가설검증 결과 매개 효과에서 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 긍정심리자본은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 검증결과, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 감정노동과 긍정심리자본은 매개효과가 있을 것이라는 가설검증결과 '긍정심리자본'과 '감정노동'간의 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

본 연구의 결론으로 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무다양성과 직무중요성, 직무자율성이 높을수록 감정노동의 내면행위가 높아지고, 대인관계가 좋을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 생활지원사의 직무만족은 그들이 대상자와 지속적인 관계를 유지하는 것이 중요한 요인임을 알 수 있다. 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사들이 노인 대상자에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 긍정심리자본의 자기효능감을 확산시켜 노인 대상자들과 관계를 지속적으로 이어가는 것이 중요한 요인임을 알 수 있다. 또한 역할모호성과 업무량이 많아질수록 직무만족이 낮아짐으로 생활지원사의 부정적 감정이 형성되고 결국에는 직무의 불만족이 노인 대상자와의 관계를 단절하게 됨을 알 수 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 관리책임자는 생활지원사와 주기적인 상담과 간담회를 개최하여 소통하고 애로사항에 대해 적극적으로 경청할 필요가 있으며 감정노동과 직무스트레스에 대한 사례관리를 통하여 내면행위를 강화시켜 나가야 한다. 또한 업무

수행 시 발생하는 감정노동에 적극적으로 대처할 수 있는 기관의 구체적이고 체계적인 교육이 필요하고 생활지원사의 실제상황에 대한 이해를 통하여, 감정노동과 직무스트레스 관계를 인식하는 조직문화의 조성이 필요하다.

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무만족에 영향을 미치는 직무특성의 직무다양성과 직무중요성, 직무자율성과 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력이 그들의 직무만족에 영향을 미치고 여러 변인들의 미치는 영향에 대하여 알아보았고, 결과적으로는 노인미용맞춤돌봄서비스를 제공하는 지방자치단체 혹은 정부가 생활지원사의 직무만족을 위한 지원이 노인미용맞춤돌봄서비스만족도 증가를 위하여 필수적이라고 사료 된다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향과 감정노동, 긍정심리자본의 매개효과에 대한 검증을 분석하였으나, 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 향후 연구 방향을 제시하는 근거가 되고자 한다.

첫째, 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사가 늘고 있는 시대적 상황을 반영하여 향후 다시 설문 집단의 비율을 보완하여 분석할 필요가 있다.

둘째, 조사대상자의 지역이나 연령 등 인구통계학적 특성을 좀 더 세분화하여 분석할 필요가 있다.

셋째, 선행 연구들을 통해 변수들의 하위요인과 요소들을 좀 더 다양하게 연구하여 분석할 필요가 있다.

이러한 한계점을 가지고 있음에도 본 연구는 기존의 연구에는 미비한 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향과 감정노동, 긍정심리자본의 매개효과를 살펴보았다는데 의의가 있다.

본 연구를 통해 노인미용맞춤돌봄서비스을 제공하는 생활지원사의 입장에서 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 파악하고 직무만족을 향상시켜 노인맞춤돌봄서비스의 어려운 여건에 문제점들을 발견하고 대안점을 찾아내는 것이 필요하며, 생활지원사들이 원하는 욕구를 파악할 수 있는 구체적인 체계가 필요하다. 이에 향후 연구에는 본 연구에서 미흡한 점을 보완한 변수를 포함하여 더 심도 있는 연구를 진행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

고수정. (2005). “사회복지전문인력의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연구 : 공, 사부문 종사자의 비교”, 영남대학교 대학원 박사학위논문. p.63.

김규화. (2019). “장기요양기관 요양보호사의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증”, 협성대학교 대학원 박사학위논문.

김덕순. (2018). “요양보호사의 직무만족이 장기요양 재가노인서비스의 에 미치는 영향: 이직 의도의 매개효과를 중심으로”, 국제신학대학원대학교 박사학위논문.

김수정. (2014). “요양보호사의 돌봄관계를 통한 감정노동 경험 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

김용득·김은정·유태균. (2017). “사회서비스 10년 : 경험, 쟁점, 미래”, 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』 10, 한국사회복지행정학회, 421~449쪽.

김지현. (2018). “급여 유형에 따른 요양보호사의 역량과 업무저해요인이 직무만족도에 미치는 영향”, 인하대학교 대학원 박사학위 논문.

김지형. (2015). “의류판매원의 정서성, 직무 자율성, 고객 무례성이 감정노동의 수행 및 결과에 미치는 영향”, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

김철수. (2016). 변혁적·거래적 리더십이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에관한 연구. 동신대학교 대학원 박사학위논문.

김태춘. (2019).“독거노인생활관리사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과와 사회적지지의 조절효과를 중심으로”, 성결대학교 대학원 박사학위논문.

남궁근. (2010). 『행정조사방법론』, 서울: 법무사, pp.78-79.

류재경. (2021). “노인맞춤돌봄서비스 생활지원사의 식생활 돌봄 경험에 관한

질적연구", 치의과학대학교 대학원 박사학위논문.
류현주·이찬. (2013). 대기업 근로자의 긍정심리자본과 직무특성, 조직특성, CEO 변혁적 리더십의 관계. 농업교육과 인적자원개발, 45(3): 203-229.
문영만. (2013). "기업 내부의 고용관계: 고용형태별 직무만족도 차이 및 결정요인" 산업노동연구, 제19권1호, 139-175.
박현홍. (2013). 사회복지시설 종사자의 긍정심리자본이 직무태도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
송영담. (2020). "요양보호사의 직무특성과 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 매개효과", 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.73.
송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사. pp.127-128.
안은선. (2018). "장기요양기관 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향 : 감정노동의 매개효과를 중심으로", 가천대학교 대학원 박사학위논문, p.60.
유인애. (2018). 사회복지사들이 경험하는 공감(compassion)이 직무성과에 미치는 영향. 평택대학교 대학원 박사학위논문.사학위논문.
유혜숙·김하강. (2013). "노인요양병원 노인의 성추행이 요양보호사의 직무만족에 미치는영향", 한국자치행정학보, 27(3), 215-230.
육풍림. (2012). "감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향 : 카지노 직원을 대상으로", 동국대학교대학원 박사학위논문.
이강수. (2016). 긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
이경숙. (2019). "노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향", 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.66.
이미자. (2020). "요양보호사 감정노동과 직무만족간의 관계에서 감성지능과 사회적지지의 매개효과", 순복음대학원대학교 박사학위논문.

이상훈. (2015). 호텔종사원의 감정노동이 역할스트레스와 소진에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

이승영. (2013). 의료조직 직무특성과 조직성과의 관계 : 셀프리더십의 매개효과를 중심으로. 명지대학교 대학원 박사학위논문.

이정석·이주영. (2017). “장기요양 시설과 재가기관에서의 요양보호사 업무 환경 및 직무만족도 비교”, 한국엔터테인먼트 산업학회논문지, 11(3), 271-279.

이준우. (2014). “감정노동자의 인적자원관리가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무 만족의 매개효과를 중심으로”, 호서대학교 벤처경영대학원 박사학위논문.

이찬영. (2017). ‘독거노인생활관리사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향 : 직무스트레스와 사회적 지지의 매개효과를 중심으로“, 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.

이한석·이영균. (2019). 신중년의 긍정심리자본이 재취업의지에 미치는 영향. 디지털융복합연구, 17(5): 3-40.

이환정. (2014). “사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구 : 직무소진의 매개효과를 중심으로”, 한성대학교 대학원 박사학위논문, p.58.

이훈영. (2012). 『연구조사방법론』, 서울: 청람. p.66.

임강숙. (2013). “노인돌봄서비스 실천가의 영성, 조직환경, 임파워먼트 및 직무만족 간의 관계“,백석대학교 대학원 박사학위논문.

임세순. (2014). “호텔종사자의 감정노동이 직무소진 및 고객지향성에 미치는 영향” 상지대학교 박사학위논문.

장재규. (2011). “감정노동의 역동성에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

정은주. (2015). “항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정자기효능감과 진로준비행동에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 대학원. 석사학위논문. pp.65-66.

조선희. (2011). “요양보호사의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 : 성장

욕구의 조절효과와 자아효능감의 매개효과를 중심으로", 호서대학교 대학원 박사학위논문, p.58.

조윤득·신현석·박은앙. (2010). "돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향: 부산·경남지역의 시설들 중심으로", 경성대학교 사회과학연구소, 사회과학연구 26, 121-142.

조항용. (2018). "지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무소진에 미친는 영향에 관한 연구", 명지대학교 대학원 박사학위 논문.

조희선. (2019). "요양보호사의 효의식이 노인돌봄서비스 환경을 매개변수로 직무만족에 미치는 영향", 성산효대학원대학교 박사학위논문.

최귀화. (2016). "장애인거주시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 전북지역을 중심으로", 한일장신대학교 대학원 박사학위논문, p.70.

홍효진. (2013). 낙관주의, 비관주의, 방어적 비관주의와 지각된 직무수행 간의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

황인학. (2011). "금강산광광지구의 가치가 지속가능성 및 참여의사에 미치는 영향연구: 정치이념성향을 중심으로", 경기대학교 대학원 박사학위논문. pp.77-78.

황인학. (2011). "금강산광광지구의 가치가 지속가능성 및 참여의사에 미치는 영향연구: 정치이념성향을 중심으로", 경기대학교 대학원 박사학위논문. pp.77-78.

2. 국외문헌

Alderfer, C. (1972). Existence, relatedness ,and growth. New York: The Free Press.

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: Theinfluence of identity. Academy of Management Review, 18(1), 88～115.

Ashforth, R. T. &. Lee. (1989). Defensive Behavior in Organization, A Preliminary Model, Human Relations. 43(7): 621-648.

Austin, E. J, Dore, T. C. P, & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour, Personality and Individual Differences, 44, 679-688.

Casey, R., & Robbins, J. (2009). A Comparison of the Elements of Motivation in the Hospital Industry Versus the Retail and Manufacturing Sectors. Journal of Diversity Management. 4(3): 13-20

Fawcett S. E., Ogden J. A., Magnan G. M., & Cooper M. B. (2006). Organizational Commitment and Governance for Supply Chain Success. The International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. 36(1): 22-35.

Fisher, C. C., Schoenfeldt, L. F. & Shaw, J. B. (1996). Human Resource Management. Boston; Houghton Mifflin co.

Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. Administrative Science Quarterly. 33: 61－81.

Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, California: University of California Press.

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D.Dunnette(Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology,Chicago: Rand McNally College Pub. Co, 1297-1349.

Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire(WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. Journal of Applied Psychology. 91:1321-1339.

Oldham, G. R. & Hackman, J. R. (1981). Relationship between Organizational Structure and Employee Reactions: Comparing Alternative Frameworks. Administrative Science Quarterly. 26:66-83.

Parker, S. K., Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1997). That's not My Job :Developing Exible Employee Work Orientations. Academy of Management Journal. 40: 899-929.

Pierce, J. L. & Gardner, D. G. (2009). Relationships of Personality and Job Characteristics with Organization based Self Esteem. Journal of Managerial Psychology. 24(5): 392-409.

Porter, L. E., Lawler, E. & Hackman, J. R. (1975). Behavior in Organization, New York: Mc Graw-Hill, 124-131.

Snyder, C. R. (2000). Handbook of Hope: Theory, Measures, and Applications. San Diego, CA: Academic Press.

Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. Journal ofPersonality and Social Psychology, 86(2): 320-333.

3. 웹사이트

http://www.newstheone.com/news/articleView.html?idxno=113418
2022년 만족도 높은 '노인복지정책'(2022.11.22.)
https://m.khan.co.kr/economy/economy-general/article/202211211708001#c2b
경향신문. '저출산고령화'(2022.11.21.)
http://www.mohw.go.kr/react/index.jsp 보건복지부. (2022.11.30.)
https://www.khidi.or.kr. 한국보건산업진흥원(2022). (2022. 10. 05)

부 록

설 문 지

본 연구는 통계법 제33조에 의거하여 통계작성 외의 목적으로는 사용될 수 없으며 비밀이 엄격히 보장됩니다.

안녕하십니까?
한성대학교 일반대학원 미디어디자인학과 박사과정 박종현입니다.

바쁘신 와중에 본 연구조사를 위해 귀중한 시간을 내어 주셔서 대단히 감사드립니다.
본 설문지는 노인미용맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무특성과 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족에 관한 연구조사입니다.

여러분께서 응답해 주신 솔직하고 성의 있는 답변은 좋은 연구결과를 얻기 위한 소중한 기초자료가 될 것이며, 모든 자료는 익명으로 처리되므로 특정개인의 정보는 노출되지 않습니다. 또한 학술적 목적을 위한 통계분석 자료 이외에는 절대 사용하지 않음을 약속드립니다.

설문의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되오니 부디 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

본 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2022년 5월

지도교수: 권 오 혁
연 구 자 : 박 종 현

Ⅰ. 다음 문항은 『**직무특성**』과 관련된 질문입니다.
귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

설 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
직무다양성	1. 내가 하는 업무는 여러 가지 지식을 필요로 한다.					
	2. 내가 하는 업무는 여러 가지 기술을 필요로 한다.					
	3. 나는 여러 가지 일을 처리한다.					
	4. 내가 하는 업무는 여러 가지 재능을 필요로 한다.					
	5. 내가 하는 업무는 다양한 특성으로 이루어져 있다.					
직무중요성	6. 내가 하는 업무는 나의 업무 내 목표와 중요한 관련성이 있다.					
	7. 나의 업무 성과는 공익적으로 가치가 있다.					
	8. 나의 업무는 다른 사람들과 많이 연계되어 있다.					
	9. 내가 하는 업무는 내가 없어서는 안 되는 중요한 업무이다.					
직무자율성	10. 나는 일을 함에 있어 스스로 결정할 권한이 있다.					
	11. 나는 업무 순서를 결정할 수 있다.					
	12. 나는 업무 방법을 결정할 수 있다.					
	13. 나는 업무의 범위를 결정할 수 있다.					
	14. 업무 수행 시 개인적인 아이디어를 적용할 수 있다.					

Ⅰ. 다음 문항은 『**직무특성**』과 관련된 질문입니다.
귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

설 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
역할모호성	15. 정상 근무 외 시간에도 일을 하곤 한다.					
	16. 나는 업무를 하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 날 모르겠다.					
	17. 나는 업무를 하면서 내 책임이 무엇인지를 정확히 모르겠다.					
	18. 내가 하는 업무가 전체적 업무와 어떤 연관이 있는지 모르겠다.					
	19. 나는 모호한 업무지시를 받으며 일을 한다.					
업무량	20. 내가 수행해야 하는 일들이 아주 많다.					
	21. 나는 몹시 고되게 일해야 한다.					
	22. 일을 마치기에는 시간이 너무 부족하다.					
	23. 감당하기 힘들만큼 많은 업무를 할당받고 있다.					
대인관계	24. 나는 어르신과 자연스럽게 이야기를 잘하는 편이다.					
	25. 나는 어르신의 보호자와 이야기를 잘하는 편이다.					
	26. 내가 어르신을 케어 할 때 분위기가 화기애애하다.					
	27. 어르신들은 나를 좋아하는 편이다.					
	28. 어르신들의 보호자들은 나를 좋아하는 편이다.					

Ⅱ. 다음 문항은 『**감정노동**』과 관련된 질문입니다.
귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
표면행위	1. 나는 어르신께 적절하게 응대하기 위해서 표정으로 연기를 하듯이 행동한다.					
	2. 나는 어르신을 대할 때 공손하게 보이려는 시늉한다.					
	3. 나는 어르신께 좋은 감정을 표현하기 위해 꾸며서 표정 관리를 한다.					
	4. 나는 어르신을 대할 때 나 자신의 짜증스러운 감정을 숨기려고 겉으로 좋은 감정을 나타낸다.					
	5. 나는 일할 때 어르신의 기분을 좋게 하려고 무조건 참는다.					
내면행위	6. 어르신께 보여야 하는 좋은 감정을 내 안에서 실제로 만들어내려고 한다.					
	7. 나는 짜증이 날 때도 어르신을 부모같이 여기고 기분 좋게 해드리려고 한다.					
	8. 내 안에서 느끼는 감정과 어르신께 표현하는 감정은 다르지 않다.					
	9. 내가 어르신께 표현하는 감정은 나의 진실 된 감정이다.					
	10. 내가 어르신께 보이는 좋은 감정은 꾸밈없이 자연스럽게 우러나오는 것이다.					

Ⅲ. 다음 문항은 **『긍정적 심리자본』**과 관련된 질문입니다.
귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
자기효능감	1. 장기적인 문제를 분석하고 해결 방법을 찾는 것에 자신이 있다.					
	2. 업무 회의를 할 때 내 업무 분야를 대표할 자신이 있다.					
	3. 업무와 관련하여 논의할 때 많은 도움이 될 자신이 있다.					
	4. 내 업무 분야의 목표설정에 도움이 될 자신이 있다.					
	5. 업무와 관련된 문제 해결에 대해 사람들과 자신 있게 논의 할 수 있다.					
	6. 동료들에게 내가 가진 정보를 자신 있게 제공할 수 있다.					
희망	7. 만약 업무수행 중에 문제가 발생할 경우, 문제 해결에 대한 다양한 방법을 생각해 낼 수 있다.					
	8. 현재 내 업무목표를 열정적으로 추구하고 있다.					
	9. 어떤 문제든 해결방법은 많다고 생각한다.					
	10. 현재까지 스스로 직장에서 꽤 성공했다고 생각한다.					
	11. 현재 업무목표를 달성하기 위한 많은 방법들을 생각해 낼 수 있다.					
	12. 스스로 설정한 업무목표를 충족시키고 있다.					

Ⅲ. 다음 문항은 **『긍정적 심리자본』**과 관련된 질문입니다.
귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
낙관주의	13. 업무결과가 불확실할 때에도 잘될 것이라고 믿는 편이다.					
	14. 업무와 관련하여 문제가 생기게 되더라도, 결과는 좋을 것이라고 짐작하는 편이다.					
	15. 항상 내 직무의 밝은 면을 보려고 한다.					
	16. 내가 하고 있는 일의 전망에 대해 낙관적이다.					
	17. 내가 맡은 일은 내가 원하는 방식으로 풀린다.					
	18. '항상 즐거움이 있다'라는 생각으로 업무에 임하고 있다.					
회복력	19. 업무에 차질이 생기더라도, 그것을 견디고 회복할 수 있다.					
	20. 나는 업무 중 종종 겪는 어려움을 다양한 방법으로 관리한다.					
	21. 내가 해야만 하는 업무라면 '그래, 이건 내 일이야'라고 말할 수 있다.					
	22. 종종 업무에서 받는 스트레스를 당연하게 받아들인다.					
	23. 예전에 어려움을 경험해 보았기 때문에 어려움이 닥쳐도 잘 극복할 수 있다.					
	24. 업무와 관련한 문제들은 대부분 잘 처리할 수 있다.					

Ⅳ. 다음 문항은 『**직무만족**』과 관련된 질문입니다. 귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 내가 하는 일은 재미있다.					
2. 내가 하는 일에 성취감을 느낀다.					
3. 나는 내 직업에 만족한다.					
4. 나는 나의 직업이 가치 있는 일이라고 생각한다.					
5. 나는 내 직업을 선택한 것에 대해 행복감을 느낀다.					

Ⅴ. 귀하의 『**인구 통계학적 특성**』에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 √표를 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별?	① 남자 ② 여자
2. 귀하의 연령?	① 30대 ② 40대 ③ 50대 ④ 60대 이상
3. 귀하의 결혼 여부?	① 기혼 ② 미혼
4. 귀하의 최종학력?	① 고졸이하 ② 2년제 대학교 재학/졸업 ③ 4년제 대학교 졸업 ④ 대학원 졸업(재학/수료)
5. 귀하의 근무 경력?	① 1년 이하 ② 1~2년 미만 ③ 2~3년 미만 ④ 3~4년 미만 ⑤ 4~5년 미만 ⑥ 5년 이상
6. 귀하의 월 평균 소득?	① 100만원 미만 ② 100~200만원 미만 ③ 200~300만원 미만 ④ 300~400만원 미만 ⑤ 400만원 이상
7. 참여 동기?	① 경제적인 이유 ② 자기발전을 위해 ③ 노인대상자를 돌보는 일을 통해 보람을 찾기 위해 ④ 사회적 경험 쌓기 위해 ⑤ 기 타
8. 근무 시 어려운 점?	① 임금이 낮아서 ② 육체적으로 힘들어서 ③ 노인 대상자와의 갈등 ④ 거리가 멀어서 ⑤ 작업환경 ⑥ 기 타

설문에 참여해 주셔서 정말 감사합니다.

ABSTRACT

The Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction of Senior Beauty Customized Care Service Life Supporters -Metering Effect of Emotional Labor and Positive Psychological Capital-

Park, Jong-Hyun

Major in Beauty Design Management

Dept. of Media Design

The Graduate School

Hansung University

This study aimed at 500 life support workers who had experience in providing customized beauty care services for the elderly. The effect of their job characteristics on job satisfaction and the effect of job satisfaction when they provided customized beauty care services for the elderly. The mediating effect of emotional labor and positive psychological capital that can be given was analyzed.

The variables of the study, operational definitions, and questionnaires were revised and supplemented according to the purpose of the study by referring to literature review and previous studies. As a survey method, it was collected face-to-face using online and self-entry, and frequency analysis, factor analysis and reliability analysis, correlation analysis,

variance analysis, and regression analysis were performed using the SPSS Ver. 23.0 statistical package program.

First, as a result of factor analysis, job characteristics were classified into sub-factors of job diversity, job importance, job autonomy, role ambiguity, workload, and interpersonal relationships. judged for resilience.

Second, as a result of the analysis according to demographic characteristics, the respondents' gender was 5 males and 495 females, indicating that the proportion of females was absolutely high. 'To find worthwhile work through social media', 'To gain social experience', and others appeared in the order of difficulties while working, 'Conflict with the elderly', 'To the working environment', and 'Because of the distance'.

Third, as a result of determining the independence and relevance between demographic characteristics such as age, highest level of education, work experience, and the motivation for participation of life supporters and difficulties during work, the motivation for participating in the customized care service for the elderly was 'To find worthwhile work through caring' was the highest, followed by 'doing life support to build social experience'. When working as a life supporter for a customized beauty care service for the elderly, the difficulties encountered when working were identified as ‘conflicts with the elderly.’

As a result of hypothesis testing, in the direct effect, the hypothesis 1 premise that the job characteristics of the elderly beauty customized care service life support workers will affect emotional labor, the sub-factors of job characteristics, job diversity (β = .084, p = .062), and job importance. (β = .024, p=.101) and job autonomy (β = −.117, p=.092) did not have a statistically significant effect on surface behavior of emotional labor, but role ambiguity (β = −.117, p=.092) = .228, p<.001), workload (β = .098, p<.01), and interpersonal relationships (β = −.215, p<.001) had a statistically significant effect on surface behavior

of emotional labor. appeared to affect Hypothesis 2 The premise that the job characteristics of the senior beauty customized care service life support staff will affect job satisfaction is based on the sub-factors of job characteristics, job diversity (β = .106, p<.05), and job importance (β = .145, p<.01), job autonomy (β = .161, p<.01), role ambiguity (β = -.445, p<.001), workload (β = -.177, p<.001), interpersonal All relationships (β = .223, p<.001) were found to have a statistically significant effect on job satisfaction, and job satisfaction decreased as role ambiguity and workload increased. Hypothesis 3 The premise that the job characteristics of the elderly beauty customized care service life support staff will affect positive psychological capital, the higher the job importance and job autonomy, and the better the interpersonal relationship, the higher the self-efficacy of positive psychological capital. Hypothesis 4 The premise that the emotional labor of life support workers in the customized beauty care service for the elderly will affect positive psychological capital is the sub-factor of emotional labor, surface behavior (β = -.195, p<.001), and internal behavior (β = . 127, p<.001) was found to have a statistically significant effect on self-efficacy of positive psychological capital. In other words, it was confirmed that the higher the surface act, the lower the self-efficacy, and the higher the inner act, the higher the self-efficacy. Hypothesis 5 The result of hypothesis verification that the emotional labor of life support workers in the beauty customized care service for the elderly will affect job satisfaction, It was confirmed that surface acts and inner acts, which are sub-factors of emotional labor experienced by life supporters of customized beauty care service for the elderly, did not have a statistically significant effect on job satisfaction.

As a conclusion of this study, it can be seen that job satisfaction of life support workers is an important factor in maintaining a continuous

relationship with the subject. Elderly Beauty Customized Care Service In order for life supporters to provide high-quality services to the elderly, it can be seen that it is an important factor to spread the sense of self-efficacy of positive psychological capital and maintain relationships with the elderly. The person in charge needs to hold periodic consultations and meetings with the life support staff to communicate, actively listen to difficulties, and strengthen inner behavior through case management of emotional labor and job stress. In addition, it is necessary to provide specific and systematic training for organizations that can actively cope with emotional labor that occurs during work, and to create an organizational culture that recognizes the relationship between emotional labor and job stress through understanding the actual situation of life support workers. It becomes fodder.

【Key word】 Welfare for the elderly, beauty welfare, job satisfaction