

사회복지사의 삶의 질이 감정노동을 매개로 서비스 질에 미치는 영향

송명섭

조선대학교 대학원 사회복지학과

The Effect of a Social Worker's Quality of Life on Service Quality by Mediating Emotional Labor

Myeong-Seop Song

Division of Social Work, Graduate School of Chosun University

요약 본 연구에서는 사회복지사의 감정노동과 직무관련 삶의 질이 서비스 질과 어떤 관계가 있는지 분석하였다. 조사는 전국의 장기요양시설에 근무하는 사회복지사 220명을 연구대상으로 자기기입식 설문지 방식을 활용하였다. 연구모형은 감정노동(내면행위, 표면행위)을 독립변수, 직무관련 삶의 질(공감피로, 공감만족)을 매개변수, 서비스 질을 종속변수로 구성하여 검증하였다. 모형의 적합성과 서비스 질에 영향을 미치는 각 요인의 직접효과 및 간접효과를 검증한 결과 모형의 적합도는 적합한 수준이었으며, 감정노동 중 내면행위는 서비스 질에 대하여 직접적으로 영향을 미치고 있었고, 통계적으로도 유의하였으며, 공감만족을 향상시키고, 공감피로를 낮추어 간접적으로 서비스 질을 향상시키는 역할을 하는 것으로 나타났다.

또한, 사회복지사의 직무관련 삶의 질을 매개하여 서비스 질에 영향을 미치는 총 효과는 통계적으로 유의미하였으며, 내면행위와 서비스 질의 간접효과는 부(-)적 상관관계가 있음을 확인할 수 있었고, 감정노동 중에서도 내면행위는 서비스 질에 가장 큰 변인으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이 연구 결과를 토대로 사회복지사의 감정노동과 삶의 질에 대한 학문적 관심과 제도적 지원의 필요성을 제안하였다.

Abstract This study analyzes the effect of the relationship between the emotional labor of a social worker and the quality of life with the job on the service quality. The subjects of this study were 220 social workers working in long-term care facilities. Self-administered questionnaires were used. Emotional labor (internal and surface behaviors) was chosen as the independent variable in the research model, with the quality of life with the job (compassion fatigue and compassion satisfaction) as the parameter and the service quality as the dependent variable.

The results of this study are as follows. The fit of the model was good. The observations indicate that the direct effects of emotional labor on service quality were not significant. However, the direct effects of emotional labor (internal and surface behaviors) on service quality were significant and indirectly improved service quality by improving the quality of life with the job (compassion satisfaction and compassion fatigue).

However, there was a positive correlation between internal behavior and service quality on the total effect and a negative correlation between internal behavior and service quality on an indirect effect. The results of this study demonstrate the necessity for academic attention and institutional support to a social workers' emotional labor and quality of life.

Keywords : A Social Worker, Surface Behavior, Internal Behavior, Service Quality, The Quality of Life With Job

*Corresponding Author : Myeong-Seop Song(Chosun Univ.)

email: bigsms@naver.com

Received November 29, 2021

Accepted February 4, 2022

Revised December 29, 2021

Published February 28, 2022

1. 서론

2008년 7월 도입된 우리나라 노인장기요양 보험은 65세이상 노인 또는 65세미만자 중 치매 등 노인성질환으로 인해 6개월 이상 스스로 생활하기 어려운 사람에게 목욕이나 간호 등 요양서비스를 제공하는 사회보험이다. 2020년 노인장기요양보험 통계에 따르면 장기요양보험 인정자 수는 857,984명으로 전년보다 11.1%증가 하였고, 요양서비스 이용 비용 중에서 장기요양보험에서 지원한 연간 총급여비는 9조 8,248억원으로 2019년보다 14.7% 증가하였다. 또한, 연간 급여이용 수급자는 81만 명으로 전년보다 10.2% 증가하였다. 이처럼 장기요양 서비스를 이용하는 이용자가 증가추세를 보이면서 장기요양기관 종사인력 또한 2019년 503,983명으로 전년대비 2.4%증가했는데, 그 중에서도 요양보호사는 45만명으로 1.4%증가하여 전년도와 비슷한 수준이었던 반면, 사회복지사는 30,268명으로 14.7%의 큰 증가세를 보였다.

우리나라 노인장기요양보험 제도는 노인성 질병으로 인하여 일상생활을 스스로 수행하기 어려운 수혜대상자들에게 신체활동, 가사활동 지원 등의 요양급여를 제공하는 제도로, 사회복지사도 간호사, 요양보호사, 영양사와 함께 수혜대상자들에게 서비스를 제공하고 있다.

사회복지사들은 일선에서 복지 서비스 대상자와 오랜 시간 함께 생활하며 직접 대면 서비스를 제공하는 과정에서 클라이언트로부터 폭력이나 폭언을 경험하기도 한다. 그러나 업무특성상 이러한 폭력에 대하여 사회복지사가 개인 차원에서 적절하게 대응하기가 현실적으로 쉽지 않고, 뿐만 아니라 조직 차원에서도 대응하는데 많은 어려움이 있다[1]. 일반적으로 사회복지사는 사회복지기관에서 업무에 맞도록 규정한 감정으로 자신의 감정을 수정해야 하는데[2], 이렇게 관리하는 과정에서 자기의 내면 감정과 충돌이 발생하여 감정노동에 시달리게 된다[3].

한국직업능력개발원이 분석한 ‘감정노동의 직업별 실태’를 보면 사회복지 직군이 14개의 직업군 중에서 네번째로 감정노동을 상대적으로 많이 해야 하는 직업인 것으로 나타났고[4], 2013년 국가인권위원회가 발표한 ‘사회복지사 인권상황 실태조사’에 따르면 폭언·폭행·성추행을 당하였으나 피해 해소를 위한 혜택을 받은 적이 있다는 응답은 6%에 불과했다[5].

또한, 한국사회복지사협회가 발간한 ‘2020년 사회복지사 통계연감’을 살펴보면, 사회복지사들이 업무 중 클라이언트로부터 인권을 침해당하는 유형으로 ‘폭언’이

35.4%, ‘폭행’은 8.3%, ‘성희롱과 성추행’은 7.4%를 경험한 것으로 나타났다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 사회복지사는 ‘폭언’은 30.7%, ‘폭행’은 11.7%를 경험하였고, 이용시설 사회복지사는 ‘폭언’은 29.8%, ‘성희롱과 성추행’은 5.2%를 경험한 것으로 나타났다[6].

2015년 대전복지재단이 조사한 ‘사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구’에 따르면 이용자로부터의 폭력 경험을 기관에 보고한 사회복지종사자는 약 64.8%였는데, 보고 후 ‘기관에서 이에 대한 대응이나 조치가 있었다’라고 응답한 비율은 대략 50% 정도에 그쳤다[7]. 이러한 결과는 클라이언트의 폭력에 대하여 사회복지기관뿐만 아니라 사회복지종사자 스스로가 관대하게 인식하고 있음을 엿볼 수 있다. 즉, 사회복지사 스스로 클라이언트로 인해 ‘멍드는 정도’나 클라이언트로부터 ‘욕설’ 등을 듣는 것을 폭력으로 인식조차 하지 않으며, 심지어는 사회복지라는 업무 특성상 당연히 감내해야 하는 미덕 정도로 여기는 경향까지 보이고 있어 적절한 대응을 하기 어려운 것이 현실이다[7].

클라이언트와 장시간 지속적으로 직접 대면해야 하는 사회복지사들에게는 클라이언트들의 욕구를 충족시킬 서비스를 제공할 수 있도록 수용적 태도, 폭넓은 이해심, 적극적인 도움 제공 등과 같은 암묵적인 지시가 강요되기도 한다[8]. 비록 클라이언트의 암묵적 지시가 다소 불합리하더라도 사회복지업무 종사자가 개인 차원에서 그들의 불합리한 지시를 무시하기는 쉽지 않다.

이러한 사회복지의 환경적 특성은 대부분의 감정노동자들에게 기본적으로 요구되는 일반적인 상황과 동일하다고 할 수 있으며, 이는 사회복지 업무종사자의 클라이언트 폭력에 대한 방어행위가 사회복지기관의 대응에 의지할 수 밖에 없는 이유가 되기도 한다. 여기서 말하는 감정노동이란 자신들의 감정을 억누르고 정해진 감정표현(내면행위와 표면행위)을 연기하는 것을 말한다.

Stamm은 직무관련 삶의 질의 한 분야로 ‘전문직 삶의 질(professional quality of life: ProQOL)’이라는 개념을 제시하였는데, 이는 사회복지사, 간호사, 상담사와 같은 원조전문직에게 적합한 개념으로 볼 수 있다[9]. 그는 이러한 원조전문직은 클라이언트를 돕는 과정에서 만족감을 경험하기도 하지만, 그들의 삶에 직접적으로 관여함으로써 이차 외상성 스트레스를 경험하거나 업무 자체 혹은 업무환경으로 인해 감정이 소진되기도 한다고 주장한다[9]. 그리고 이와 같은 전문직 삶의 질에서 긍정적 경험인 만족감은 공감만족(compassion satisfaction)

으로, 부정적 경험인 이차 외상성 스트레스와 소진은 공감피로(compassion fatigue)로 그 개념을 정리했다[9].

위에서 살펴 본 바와 같이 사회복지업무에 종사하는 전문직 종사자들이 클라이언트들로부터 부정적인 영향을 적지 않게 받고 있는 등 전문직 삶의 질의 취약성이 드러나고 있는 상황임에도 불구하고 정부 및 지방자치단체에서의 대처는 미흡한 실정이다. 2013년 인권위원회의 발표에 따르면, 사회복지사의 급여는 전체 임금노동자 평균임금(약243만원, 통계청 통계기준)의 80% 정도인 196만원 수준으로, 다른 보건복지 인력에 비해 매우 낮은 편이지만 장시간 노동에 시달리고 있는 것으로 나타났다[5]. 또한, 국가인권위원회 조사결과 폭언, 폭행, 성희롱 및 따돌림 경험자들의 32.6%는 그로 인하여 탈진을 경험한 바 있다고 응답했는데, 이에 반해 피해의 해소를 위한 후속 조치가 있었다는 응답은 6%에 불과하여 적절한 대책방안이 마련되어 있지 않은 것으로 조사되었다. 특히 피해 경험자의 81.4%는 피해에 대하여 사실상의 아무런 대응도 하지 못한 것으로 조사되어, 피해 구제를 위한 제도 도입이 시급한 것으로 나타났다[5].

국가인권위의 조사결과 사회복지사의 감정노동 수행 정도는 타 업종에 비해 상당히 높은 수준인 것으로 나타났다. 여기서 유의할 사항은 사회복지사 스스로는 클라이언트에 대한 수용적 태도를 사회복지사의 당연한 임무라고 인식하고 있어 클라이언트로부터의 여러 불합리한 행동에 대한 대처들을 감정노동으로 명명하고 있지 않은 경우가 많았다는 것이다. 즉, 사회복지사들의 감정노동은 감정노동의 내면화가 평균 4점(최고 5점중)으로 가장 높은 정도로 수행되는 것으로 나타났으며, 감정노동의 표면행위는 3.0으로 가장 낮게 수행되는 것으로 나타났다[5]. 이는 사회복지사 스스로가 클라이언트를 향한 수용적 태도를 당연하게 받아들임으로써 그들이 감정노동 자체를 감정노동으로 인식하지 않았을 개연성이 높음을 알 수 있다.

또한, 사회복지사의 감정소진은 평균 2.9로 유의해야 할 정도까지는 아니지만 타직종 종사자에 비해 높은 것으로 나타나 상당히 높은 수치를 보였던 감정노동 수행력과 함께 주목해 볼만한 결과를 나타냈다[5]. 감정소진에 관하여 고용형태별 차이는 유의미하게 드러나지 않았지만, 성별로는 여성이 남성에 비해 유의미하게 더 많이 소진을 경험하는 것으로 나타났다[5].

사회복지 시장화가 장기요양 서비스 수혜자 입장에서는 서비스의 질적 향상이라는 긍정적 변화를 이끌어냈지만, 제공자 입장에서는 경쟁에서 살아남기 위한 서비스

질 향상이나 비용 절감 등의 부담 증가로 이어졌고[12], 그 결과 서비스의 최종 접점에 있는 사회복지사들도 필연적으로 직무상 변화를 요구받게 되었다.

사회복지사들에게는 직업적 사명감을 바탕으로 한 클라이언트 존중과 전문가적 태도의 견지가 기본적 소양으로 요구되고 있다. 그리고 그들은 클라이언트의 권리를 최우선 고려하고 보호해 주어야 한다는 업무 태도를 기반으로 부분적으로 가족을 대신하여 노인을 부양한다는 책임의식을 갖도록 의무를 부여받고 있다[10]. 그러나 사회복지 시장화 이후 사회복지사의 직무는 클라이언트들의 신체적 돌봄에만 국한되지 않고 클라이언트의 만족도 제고에까지 확대되었고, 이에 따라 사회복지사들은 이전보다 더 감정을 통제하고 조절할 수 밖에 없어 그런 측면에서 감정노동도 더 강화되었다고 볼 수 있다.

감정노동의 개념을 처음으로 정리한 Hochschild는 감정노동을 조직의 요구에 반응하여 감정표현을 조절하려는 근로자의 노력이라고 규정하고, 감정노동의 형태를 크게 표면행위와 내면행위라는 두 가지 측면의 하위개념을 갖는 것으로 정의하였다[11,12]. 표면행위이란 내면의 부정적인 감정에도 불구하고 자신의 감정을 통제하고 수정한 후 표출하는 과정을 말하며, 사회복지사의 경우 대상자나 보호자의 부적절한 요구에도 불편한 감정을 감추고 웃는 얼굴과 공손한 말씨로 서비스 대상자에게 응대해야 하는 경우가 여기에 해당 될 것이다[11,12]. 반면에 내면행위는 겉으로 표출되는 감정을 꾸며내는 것이 아니라 내적인 감정 상태 자체를 감정표현 규칙에 일치되는 방향으로 변화시키려는 의의까지 포함하는 개념이다[11,12].

여기서 감정노동이란 클라이언트의 기쁜 일을 축하해 주거나, 클라이언트 본인 및 그 가족과 관련된 불행이나 분노, 슬픔 등에 공감해 주는 등 전문가로서 자신의 감정표현을 억누르고 의지를 갖고 내 일처럼 상대방과 교감을 나누기 위해 노력하는 것을 말한다. 이러한 감정노동 중에서도 감정을 억누르려는 의지, 감정을 일깨우려는 의지, 감정을 느껴보려는 노력 등은 내면행동에 속한다. 일반적으로 표면행동은 소진과 스트레스를 증가시키지만, 내면행동은 개인적 성취감을 증가시키고 직무스트레스를 감소시키는 것으로 연구되고 있다[6].

사회복지사의 본연의 임무는 서비스 제공자로서 클라이언트와 신뢰관계를 잘 유지하면서 서비스를 제공하는 것이기 때문에, 상대방의 신뢰를 얻기 위해서는 클라이언트의 경험에 대해서도 반드시 공감할 수 있어야 한다. 이러한 사회복지사의 직무적 특성으로 인하여 원조자로

서의 직무와 관련된 보람과 어려움은 일반 직종의 직무 스트레스나 직무만족만으로는 측정하기 어려운 특이점이 있다[9]. Stamm은 원조 전문직의 삶의 질은 공감행위에 의해 영향을 받는다고 보고, 직무관련 삶의 질을 공감만족과 공감피로로 구분하여 개념화하였다. 그는 원조 전문직 업무의 특성과 관련한 경험을 더욱 잘 파악하기 위해 '직무관련 삶의 질(Professional Quality of Life; ProQOL) 척도'를 개발했는데, 이 척도는 국내 여러 연구에서 사용되기도 하였다[9].

장기요양기관은 총체적 품질관리에 합당한 서비스의 질을 궁극적으로 추구하고 있는데, 이는 사회복지서비스 조직의 생존을 결정하는 중요한 지표가 되고 있다. 여러 선행연구에서도 조직의 성과를 측정할 때 필수적으로 서비스 질의 관점에서 평가해야 한다고 강조한 바 있다[9]. 특히, Parasuraman 등은 문헌연구와 면접방식 연구를 통해 서비스 행태를 유형성, 신뢰성, 대응성, 능력, 예절, 신빙성, 안정성, 가용성, 커뮤니케이션, 고객 이해 등 10 가지 항목으로 구성하여 서비스 질을 평가했는데, 이것이 SERVQUAL모델이다. 이후 이들은 후속연구에서 10 개의 서비스 질과 관련된 22개문항을 유형성, 확산성, 공감성 등 관련 요인끼리 묶어 서비스 질을 측정하였다 [12].

감정노동이 서비스 질에 영향을 미치는 효과에 대한 여러 연구결과를 살펴 보면 긍정적인 것과 부정적인 것이 공존함을 알 수 있다. 즉, 감정노동과 직무관련 삶의 질에 관한 선행연구를 보면, 감정노동이란 실제 감정보다는 조직에서 추구하는 감정을 표현하도록 요구하는 것이기 때문에 업무수행에 있어서 감정부조화를 유발시키기도 하고 직무만족을 감소시키거나 소진시키기도 하지만, 반면에 업무의 특성 중 하나인 공감을 바탕으로 표면행위가 아닌 내면행위를 통해서 감정을 표현하는 경우에는 직무관련 삶의 질에 긍정적인 결과를 가져올 수 있음을 지적하고 있다[13]. 다만, 이러한 감정노동과 삶의 질의 긍정적 관계에 대한 연구는 아직은 거의 찾아보기 어렵다. 또한, 사회복지사로 하여금 서비스 질에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구들을 보면, 사회복지사의 직무만족, 조직몰입, 자아정체성 등의 요인에 관하여 연구가 진행된 적은 있지만, 사회복지사를 대상으로 감정노동의 요소와 직무관련 삶의 질을 연구 분석한 사례는 거의 없다[14,15].

요약하자면, 노인복지 서비스 시장이 팽창하면서 요양기관들은 시장화의 중심에서 치열한 경쟁 상황에 놓이게 되었고, 비용 절감과 함께 서비스 질 향상의 요구와 마주

하게 되었다. 그리고 서비스 질 향상 요구는 필연적으로 서비스 최접점에 있는 사회복지사 업무 강도의 상승과 직결되면서 사회복지사에게 직접적인 영향을 주는 결과로 이어졌다. 업무의 성격과 강도는 직무관련 삶의 질에 영향을 주는 요인이므로 결과적으로 사회복지사에 의해 제공되는 서비스의 질에도 영향을 줄 수밖에 없었을 것으로 보이며, 다만, 사회복지사의 업무는 감정노동의 성격을 띠는 동시에 원조의 성격도 갖는 직무이므로 일반 서비스 직종과는 다른 형태로 사회복지사의 삶과 서비스 질에 영향을 미쳤을 것으로 본다.

사회복지업무 종사자의 전문직으로서의 삶의 질은 대상자와의 관계에서뿐만 아니라 종사자의 업무환경 등에서도 복합적으로 영향을 받게 된다. 그러므로 사회복지업무 종사자의 전문직 삶의 질을 향상하기 위해서는 사회복지시설 차원에서 사회복지 업무환경을 개선할 필요가 있다. 또한, 사회복지업무 종사자들은 국가 및 지방자치단체를 대신하여 외상과 심각한 스트레스에 노출되어 있는 대상자를 위한 위탁사무도 수행하고 있다. 따라서 국가 및 지방자치단체 등의 차원에서도 사회복지 업무 종사자의 전문직 삶의 질을 향상시킬 수 있는 종합적인 대책을 마련할 필요가 있다. 이와 같은 전문직 삶의 질 관리는 서비스의 질 유지와 향상을 위한 기본 토대가 될 것이다. 김영은은 감정노동과 서비스 질과의 관계에 대한 연구에서 감정노동의 빈도와 주의 정도 그리고 감정적 부조화는 그 결과가 때로는 정(+)적 관계이기도 하고 때로는 부(-)적 관계로 나타나기도 하여 현재까지의 선행 연구들만으로는 감정노동과 서비스 질과의 관계에 대해 어느 한쪽을 명확히 설명하기 어렵다고 주장한다[28]. 반면, 이영선(2017)은 감정노동 중에서 내면행위는 서비스 질을 향상시키는 정(+)적 기능을 하고, 표면행위는 서비스 질에 부정(-)적인 영향을 미치며, 이용자인 고객을 응대함에 있어 사회복지사가 친절하고자 하는 노력은 서비스 질에 정(+)적 기능으로 작용함을 확인할 수 있었다고 밝히고 있다[12].

따라서, 이번 연구에서는 기존연구와 차별화하여 장기요양기관에서 사회복지 업무에 종사하고 있는 사회복지사의 전문직 삶의 질에 대한 가치가 감정노동을 매개로 하여 서비스 질에 어떤 영향을 주고 있는지를 명확히 분석하였다. 이 연구결과는 우리나라 장기요양기관의 서비스 질을 향상시키기 위한 제도적 방안을 마련할 때 기초자료로 유용하게 활용될 수 있을 것으로 보며, 궁극적으로는 장기요양기관의 서비스 질 개선을 통한 국민의 삶의 질 향상에도 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구 방법

2.1 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 장기요양기관의 사회복지관련 업무 종사자 중 사회복지관련 전문자격증을 보유한 사회복지사들을 대상으로 연구를 실시하였다. 인간을 대상으로 하는 연구의 윤리적 고려를 위해 조선대학교의 기관생명윤리위원회의 승인을 받아 진행하였으며, 자료수집은 사회복지사를 대상으로 하는 교육 장소와 사회복지사가 근무하는 장기요양기관을 방문하여 설문을 실시하였다. 자료수집기간은 2016년 6~9월이었으며, 연구자가 연구의 취지를 설명하고 참여자의 동의를 받은 후 설문조사를 시행하였다. 총220명에게 설문을 실시하였고 불성실한 답을 한 5부를 제외하고 215부를 최종 분석하였다. 전체 215명의 대상자중 여성 응답자가 189명(87.9%)으로 대다수를 차지했다. 연령은 50대가 44.2%, 학력은 대졸이상이 38.6%로 가장 많았다[Table 1].

Table 1. General characteristics of subjects

Variables		N	%
Gender	Male	26	12.1
	Female	189	87.9
Age	~30	11	5.1
	~39	21	9.8
	~49	63	29.3
	~59	95	44.2
	~69	25	11.6
Education	High school Graduation	58	27.0
	College Graduation	74	34.4
	University Graduation	83	38.6

2.2 변수의 구성 및 측정도구 설명

대상자의 기본특성을 나타내는 변인으로는 성별, 연령, 교육수준을 살펴보고, 연구모형에 포함된 변인으로는 직무관련 삶의 질, 감정노동, 서비스 질을 측정하였다.

2.2.1 직무관련 삶의 질 측정도구(proQOL)

본 연구에서 사회복지사의 직무와 관련하여 살펴보고자 한 '원조 전문직의 삶의 질'이란 다른 사람을 돕는 원조 전문직 종사자가 직무경험을 통해 얻는 긍정적, 부정적 경험의 결과를 의미하는 것으로, 2010년 Stamm에 의하여 개념이 정리되었고, 그 척도도 개발된 바 있다. Stamm의 원척도는 윤경아, 심우찬의 연구에서 한국어로 번역하여

타당도가 검증되었는데, 본 연구에서는 그 척도를 사용하였다[16]. 원 저자의 척도는 전체 30문항으로 구성되어 있으며, 직무와 관련된 긍정적인 경험은 공감만족으로, 부정적인 경험은 공감피로로 구분되어 하위개념으로 포함되어 있다. 다시 공감피로는 이차외상성 스트레스와 소진에 대해 각각 10문항씩 구성되어 있다. 본 연구에서는 만족과 소진만을 하위척도로 사용하였으며, 전체-항목간 신뢰도를 검증한 결과 신뢰도를 저해하는 7문항을 삭제하고 20문항 중에서 13문항만으로 재구성하였다.

본 연구에서의 공감만족은 클라이언트에게 도움을 제공하면서는 업무에 대하여 만족감을 느끼는 것을 의미하며, 자신의 업무에 대한 만족수준, 맡겨진 업무를 잘하고 있다고 느끼는 정도, 동료들의 긍정적 성취감 강화 등을 포함한다. 정서적 탈진이란 심리적, 육체적으로 자원이 바닥나 탈진되어 더 이상 질 좋은 도움을 제공할 수 없는 상태를 말하며, 비인간화는 동료나 서비스 대상을 향한 비아냥거림이나 경멸 같은 비인간적인 사고와 행동을 의미한다[12]. 성취감 저하는 개인적인 성취감을 느끼지 못하는 상태로 공감만족과는 정반대의 개념이다[7,12]. 본 연구의 공감만족 Cronbach's Alpha는 .885였고, 이차외상성 스트레스의 Cronbach's Alpha는 .645였으며, 소진의 Cronbach's Alpha는 .661이었다.

2.2.2 감정노동

본 연구는 사회복지사가 장기요양서비스 업무 수행시 감정노동행위 중 어떤 행위를 중요시 하는지를 알아보기 위한 것으로 감정노동을 내면행위와 표면행위로 구분하여 연구한 Brotheridge 등[17]의 측정문항을 활용하였다. 이 도구의 측정문항은 내면행위와 표면행위가 각각 3개 문항으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 국내 장기요양업무 종사자를 대상으로 감정노동을 연구한 신중환, 김정우의 연구에서 번역하여 타당도가 검증된 한국어 문항을 활용하였다. 선행연구에서의 내면행위와 표면행위의 Cronbach's Alpha는 각각 .850과 .797이었으며[18], 본 연구에서는 각각 .874, .858이었다.

2.2.3 서비스 질

사회복지사의 서비스 질을 측정하기 위한 척도는 Parasuraman[19]등이 개발한 SERVQUAL을 근거로 재구성된 척도를 사용하였는데, 이는 진완길[20]의 연구 및 다수의 연구에서도 국내 장기요양기관에 근무하는 사회복지사의 서비스 질을 측정하기 위해 사용되어 타당도가 검증된 척도다. 이 척도는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확

신성, 공감성 등 22문항, 5개 요인으로 측정되며, 본 연구에서 검증한 Cronbach's alpha 값은 전체 유형성이 .829, 확산성은 .835, 공감성은 .866이었다.

2.3 자료 분석방법

우선, SPSS 26.0의 기술통계 분석으로 빈도, 평균, 표준편차를 구하여 연구 대상자의 일반적인 특성에 관한 기초적인 통계자료를 얻었으며, 척도에 대한 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's alpha를 산출하였다. 그리고 다중공선성 검증을 위하여 주요 변인간 상관관계를 분석하였고, 연구모형의 가설을 구조방정식으로 검증하기 위해 AMOS Version 26.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인 분석을 실시하였으며, 제안된 연구모형과 자료간의 부합 정도를 파악하기 위해 CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 통하여 적합도를 평가하였다. 경로관계에 대한 검증은 직접효과와 간접효과에 대한 검증을 실시하였다.

2.4 연구 가설

연구모형(Fig. 1)에 따른 연구 가설은 다음과 같이 3가지로 설정하였다. 첫째, 사회복지사의 직무관련 삶의 질이 감정노동에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 직무관련 삶의 질은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다. 셋째, 사회복지사의 직무관련 삶의 질은 감정노동을 매개로 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

3. 연구 결과

3.1 연구 모형의 타당성

3.1.1 연구 변인 간 다중공선성 검증

다중공선성 검증을 위해 실시한 주요 변인들의 상관관계분석에서 각 공차한계 값이 0.1 보다 큰 것으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

Table 2. Descriptive statistics

Variables	PROQ	Inter	Surf	SVSQ
PROQ	1**			
Inter	.131*	1		
Surf	.170**	.394**	1	
SVSQ	.380**	-.061*	.189**	1

PROQ: professional quality of life, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, SVSQ: Service QOL,
** p<.01, * p<.01.

3.1.2 모형의 적합도

연구모형의 적합도 지수는 χ^2 , RMR, CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 참고하였으며, 그 결과 χ^2 가 64.068(df=33), TLI가 .951, CFI가 .976, RMSEA가 .066으로 나타나 측정 모형의 적합도는 수용 가능한 수준이었다. 또한 확인적 요인분석에서 모든 표준화된 경로계수가 유의미한 것으로 나타나 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있는 것으로 판단된다[Table 3].

Table 3. Results of confirmatory factor analysis of variables

Variables	B	SE	CR	P	Beta	
PROQ	→ sati	1.00			0.90	
	→ stress	-0.72	0.09	-8.23	***	-0.74
	→ burn	-0.06	0.07	-0.86	***	-0.07
Surf	→ emo1	1.00			0.85	
	→ emo2	0.96	0.07	13.57	***	0.84
	→ emo3	0.95	0.07	13.36	***	0.82
Inter	→ emo4	1.00			0.94	
	→ emo5	0.76	0.07	11.21	***	0.67
	→ emo6	0.93	0.06	16.57	***	0.89
SVSQ	→SV_confiden	1.00			0.81	
	→ SV_type	0.95	0.08	11.29	***	0.81
	→ SV_sympa	0.95	0.09	10.96	***	0.77

PROQ: professional quality of life, SVSQ: Service QOL, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, Sati: Compassion Satisfaction, Fatig: Compassion Fatigue
***p<.001

3.2 전문직 삶의 질과 서비스 질에 대한 효과 분석

3.2.1 직접효과 검증

연구모형의 적합성이 검증되었으므로 연구모형을 통해 추정된 경로계수를 활용하여 본 연구의 가설을 검증하였다. Fig. 1과 Table 4에 제시된 각 모수 추정치를 통해 검증한 결과 감정노동의 내면행위는 삶의 질 중 공감만족에 정(+)적인 관계를, 표면행위는 공감피로와 서비스 질에 정(+)적인 관계가 있었으며, 내면행위는 공감피로에, 표면행위는 직무만족에 각각 부(-)적인 관계를 나타내고 있는 것을 확인할 수 있었다. 그리고 서비스 질은 공감만족과는 정(+)적인 관계, 공감피로와는 부(-)적인 관계가 통계적으로 유의함을 검증하였다. 표면행위의 서비스 질에 대한 직접효과는 통계적으로 유의하지 않았다.

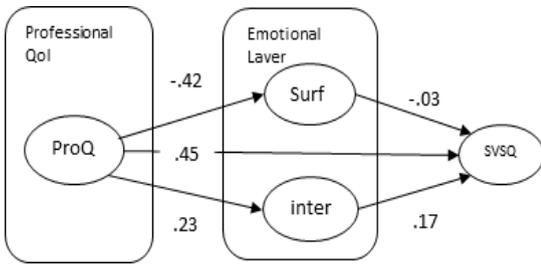


Fig. 1. Direct effect of Abstinance efficacy to Recovery

Table 4. Direct effect of Abstinance efficacy to Recovery

Variables	B	SE	CR	P	Beta
a PROQ → SVSQ	0.449	0.104	4.309	***	0.443
b PROQ → Inter	0.226	0.115	1.971	0.049	0.168
c PROQ → Surf	-0.419	0.155	-2.709	0.007	-0.218
b' Surf → SVSQ	-0.027	0.052	-0.519	0.604	-0.052
c' Inter → SVSQ	0.172	0.084	2.041	0.041	0.228

PROQ: professional quality of life, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, SVSQ: Service QOL
***p<.001

3.2.2 매개효과 검증

Table 4에서 보는 바와 같이 직무관련 사회복지사의 삶의 질은 감정노동으로 가는 경로 a,a', b,b'와 직무관련 삶의 질에서 서비스 질로 가는 경로 c,c'가 모두 통계적으로 유의하므로 장기요양기관의 서비스 질은 사회복지사의 직무관련 삶의 질과 감정노동에 영향을 받고 있는 것으로 나타나고 있다. 구체적으로, 부분 매개효과 모형의 추정결과를 보여 주는 Table 5를 살펴보면, 감정노동의 내면행위는 서비스 질의 관계에서 총 효과 $\beta=.20$ 중에서 직접효과가 $\beta=.23$, 간접효과는 $\beta=-.03$ 를 설명하고 있다. 또한, 감정노동 중 표면행위와 서비스 질의 관계에서 직접효과는 $\beta=-.05$ 이며, 간접효과는 $\beta=.12$ 로 영향력의 부호가 상반되며, 결과적으로 총효과는 $\beta=.07$ 로 나타났다.

Table 5. Direct and Indirect effect of Abstinance efficacy to Recovery

Variables	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
	β	P	β	P	β	P
Inter → SVSQ	.23	.01	-.03	***	.20	***
Surf → SVSQ	-.05	.66	.12	***	.07	***

SVSQ: Service QOL, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor,
***p<.05, **p<.01

4. 요약 및 제언

본 연구는 장기요양 현장에서의 사회복지 전문직의 직무관련 삶의 질과 장기요양기관의 서비스 질과의 관계를 감정노동의 매개효과 중심으로 분석하였다.

분석 결과를 정리해 보면, 첫째, 서비스 질에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 직무관련 삶의 질이었으며, 직무관련 삶의 질은 독립변인으로 그 자체가 서비스 질에 직접적으로 영향을 미치고 있었다. 그리고 삶의 질은 감정노동(내면행위)에 영향을 줌으로써 서비스 질에 간접적으로도 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 이는 사회복지사의 직무수행에 있어서 직무를 통한 만족감이나 피로감 같은 직무관련 삶의 질이 장기요양기관의 업무에서 왜 중요한 이슈 중 하나가 되는지를 잘 보여주는 것이며, 많은 학자들이 장기요양기관 현장에서 사회복지사 업무에 대한 만족감을 높이고 피로도를 줄여 일의 성과를 향상시키고자 할 때 다루는 주요 연구주제가 되어 온 이유이기도 하다[21].

따라서 장기요양기관의 업무 성과를 향상시키려면 그와 밀접하게 연관되어 있는 서비스 질 향상이 뒷받침되어야 한다. 이를 위해서는 공감만족을 통한 업무만족도는 높여주면서 동시에 이차 외상 스트레스 및 소진 등 공감피로도는 낮춰주어 사회복지사의 직무관련 삶의 질을 향상시킬 수 있는 업무환경을 조성할 필요가 있다.

둘째, 감정노동 중 내면행위는 서비스 질에 대한 총효과가 가장 큰 변인이었으며, 통계적으로도 유의했다. 내면행위는 서비스 질에 대하여 직접적으로 영향을 미치고 있었고, 공감만족을 향상시키고 공감피로를 낮추어 간접적으로도 서비스 질을 향상시키는 역할을 하는 것으로 나타났다. 반면에 표면행위는 공감만족을 저하시키고 공감피로는 높임으로써 결과적으로 서비스 질에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이번 연구 결과는 총효과에 가장 큰 변인이 내면행위였음을 확인한 것으로 김소희 연구(2016년)와는 상반되는 결과이다. 즉, 김소희 연구에서는 표면행위가 가장 큰 영향을 주는 변인으로 사회복지사들이 직무를 수행하면서 감정을 솔직히 표현하지 않을수록, 그리고 느끼는 감정과 실제 표현하는 감정 사이에 차이가 클수록 감정 소진도 심화된다는 결과[23]를 보고한 바 있다.

서비스 질의 향상이라는 측면에서 볼 때, 장기요양기관 사회복지사가 이용자에게 직무상의 감정을 표현하는데 있어 가장 바람직한 업무 수행은 단순하게 따뜻함과 친절을 유지하는 정도의 선을 잘 유지하는 것이다. 그러

나 Hochschild 연구결과에서 살펴 본 바와 같이, 대다수의 감정노동자들은 구성원들 스스로가 자신의 감정과는 관계없이 조직에서 부여한 매뉴얼에 의하여 합리적인 감정노동을 수행하고자 하지만[24], 사회복지사들의 경우 클라이언트와 직접 대면하며 장시간 함께 생활하다 보면 불가피하게 클라이언트의 부적절하고 과도한 여러 행태에 노출되어 전지기 힘든 감정적 부조화를 겪게 되는데, 이것이 소진으로 이어지는 주요 요인이 되고 있다. 클라이언트와의 대면업무 중 가장 많은 비중을 차지하는 감정노동으로는 '클라이언트의 하소연'이었고, 그 다음은 '불평·불만'과 '클라이언트의 무리한 요구' 순으로 나타났다[23]. 또한, 감정노동의 하위차원인 표면행위 중에서도 직무를 수행하면서 겪는 감정적 부조화가 소진에 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다[23].

Batcher 등은 공감, 슬픔, 분노, 격앙 등의 감정표현과 마주하게 되면 그 상대방에게는 스트레스가 많이 발생될 수 있으므로, 관리자는 조직차원에서 일선 직원들을 위한 감정노동 관리 프로그램을 지원할 것을 제안하고 있다. 즉, 복잡하고 스트레스가 많은 상황일 때 그들은 어떤 방식으로 적절하게 감정표현의 수위를 조절하고 대처해야 하는지 등에 관한 실효성 있는 교육방안을 마련해 훈련할 필요가 있다는 것이다[25].

따라서, 사회복지 현장에서 근무하는 사회복지사들이 감정노동 수행 중에 경험하는 감정적 부조화를 적절하게 표출하고 조절할 수 있도록 하기 위해서는 감정노동 관리 방법에 대한 체계적인 교육프로그램을 제공하고 활성화할 필요가 있다.

셋째, 통계적으로 사회복지사의 삶의 질이 감정노동의 내면행위를 매개로 하여 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 감정노동(내면행위)의 간접효과는 충효과에서 부(-)적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이 결과는 신중환(2013)의 연구결과에서 보았듯이 사회복지사가 장기요양기관에서 이용자인 고객을 응대할 때 친절하게 대하려고 가시적 노력을 하게 되면 서비스 질에는 오히려 부정적으로 작용했음을 확인할 수 있다[22].

장기요양기관에 종사하는 사회복지사에게는 이용자의 건강이나 복지와 관련된 서비스 제공자로서의 역할이 매우 중요하기 때문에 기본적인 감정공유에 대한 항목이 가장 중요한 업무가 된다. 따라서 사회복지사의 업무표준을 제시하고, 서비스 제공과정에서 경험하는 다양한 어려움을 지속적으로 공유하고 관리하는 내용을 매뉴얼화하여 이행할 수 있도록 체계적인 관리가 이루어져야

할 것이다.

즉, 사회복지 업무에 종사하고 있는 사회복지사들이 감정적으로 고갈될 수 있는 가능성을 해소시킬 수 있는 다양한 지원과 정책적 고려가 뒷받침되어야 하며, 성희롱, 폭언 등으로부터 사회복지사들을 보호할 수 있는 대책 또한 지방자치단체 및 정부차원에서 시급히 마련해야 할 것이다. 특히, 대다수의 장기요양시설 및 기관의 운영자나 수퍼바이저들은 사회복지업무에 종사하는 일선의 사회복지사들에게 수급자에 대해 무조건적인 배려나 친절만을 강조하고 있어 문제가 되고 있다. 이를 시정할 수 있도록 전문직 종사자로서의 사회복지사가 감정적 갈등 상황에서 적절히 대처할 수 있도록 현실성 있는 대책을 강구해 줄 필요가 있다.

사회복지 현장에서의 수급자들의 인권은 물론 중요하다. 그러나 그와 함께 사회복지사의 인권 또한 보호되어야 하므로 이를 위한 대책과 조치가 반드시 필요한데, 특히 사회복지사의 인권을 보호하기 위해서는 사회복지업무 종사자에 대한 운영상의 지침이나 규칙을 폭넓게 보완하는 것이 가장 실효성이 있는 대안이 될 것이다.

조윤득(2010) 등이 연구한 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 연구결과를 보면, '공감·공정적 표출'은 성취감 저하와 비인격화를 줄이며 심리사회적 건강을 증진시키는 것으로 나타난 반면, 부정적 감정표출은 정서적 소모를 높이고, 심리사회적 건강을 낮추는 것으로 나타났다. 또한 감정불일치는 정서적 소모와 비인격화를 높이며, 심리사회적 건강을 저해하는 결과로 이어졌다[26]. 따라서 사회복지사들의 감정노동으로 인한 정서적 안정과 심리사회적 건강저해를 막기 위해서는 사회복지사를 위한 적절한 감정적 표출 통로와 함께 사회적 지지체계를 마련할 필요가 있다. 그리고 이러한 사회적 지지체계를 마련하기 위해서는 사회복지기관과 지방자치단체 및 정부차원에서 감정노동 해소를 위한 사회적 지지망을 구축할 필요가 있으며, 사회복지 종사자의 안전을 확보할 수 있는 법적·제도적 근거도 마련되어야 한다. 적절한 제도적 지원체계 없이 개별적인 훈련만으로는 사회복지종사자를 보호할 수 없으므로[27] 클라이언트들의 성희롱과 폭력에 대응하여 사회복지업무 종사자를 보호할 수 있는 사회복지사업법, 사회복지시설 관리 규정 등 법적·제도적 장치와 지침을 마련하는 것이 선행되어야 할 것이다. 이는 사회복지사들의 삶의 질 개선을 통한 장기요양 서비스 질 향상을 위해서도 바람직한 조치가 될 것이다.

본 연구는 다음과 같은 점에서 한계가 있었다. 첫째,

본 연구는 장기요양시설에서 장기요양업무를 수행하고 있는 사회복지사를 대상으로 연구를 실시하였기 때문에 사회복지사들 전체의 목소리를 담아내는데 부족하였다. 특히 노인장기요양기관 중 재가급여 업무에 종사하는 사회복지사들에게까지 적용하기에는 무리한 측면이 있다.

둘째, 본 연구는 사회복지사들의 주관적인 생각이나 판단에 의존한 설문조사를 통하여 수집된 자료를 기반으로 연구가설을 검증하였다. 따라서 설문지에만 의존했다는 측정도구상의 한계 때문에 사회복지사의 지각이나 감정, 응답 태도 등에 따라 그 정확성을 통제하는데 어려움이 있었다.

향후 연구에서는 이러한 취약점이 보완될 수 있도록 인터뷰, 전화 등을 포함한 다차원적인 측정방법을 활용한다면 조사의 정확성이 어느 정도 개선될 수 있을 것으로 보이며, 특히 객관성과 신뢰성 확보를 위해서는 직접 면접조사 방식으로 조사를 수행할 필요가 있음을 제안한다.

References

- [1] J. I. Back, *Effects of emotional labor of social workers on the social welfare service quality : focusing on the mediating effects of job satisfaction and the moderating effects of a sense of work values*, Ph.D dissertation, Department of Social Welfare, Graduate School, Silla University, Korea, pp.1-2. 2017.
- [2] Verena, H. and Wustner, K. "Service Work without Emotional Labour Role Expectations of Service Engineers, their Employers and Customers in the Mechanical Engineering Industry." *Management Review*, vol.25, pp.50-66. 2014.
- [3] Mann, S. "Expectations of Emotional Display in the Workplace: An American/British Comparative Study." *Leadership & Organization Development Journal* vol.26, 2007, pp.552-70.
- [4] S. G. Han. Korea Research Institute for Vocational Education & Training, p.8, Status of Emotional Labor by Occupation, KRIVET Issue Brief, Vol.26, pp.1-2. 2013.
- [5] J. H. Kim. Social Worker Human Rights Situation Survey, P.559, *National Human Rights Commission*, pp.145-146, 2013.
- [6] S. H. OH. "Korea Association of Social Workers", *Korean Academy Of Social Welfare*, pp.145, 2020.
- [7] J. H. Song, A Study on User Violence and Countermeasures against Social Welfare Workers in Daejeon Metropolitan City, Daejeon Welfare Foundation. P.174, 2015.
- [8] H. K. Kim, "The impact of emotional labor turnover intention and job satisfaction of elderly welfare center social worker", *Korean Journal of Care Management*, vol. 1, pp.1-2, 2015.
UCI : G704-SER000003121.2015..17.005
- [9] Stamm B. H, he Concise ProQOL Manual. Pocatello, ID: ProQOL.org. 2010.
- [10] J. Y. Park, "The Elderly Care Services by the Private Sector and the Roles of the State", *Korean Social Security Law Association*, vol.5, pp.131-196, 2016.
- [11] Hochschild, A. R, "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling," Berkeley, CA: University of California Press. 1983.
- [12] Y. S. Rhee, "Effect of Long-term Care Worker's Emotional Labor on Service Quality of long term care facility - Mediating Effect of Professional Quality of Life-", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol.18, pp.336-343, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.10.336>
- [13] K. A. Yoon, "The Professional Quality of Life among Front-line Social Work Related Professionals: Compassion satisfaction and compassion fatigue", *Korean Journal of Care Management*, vol. 15, pp.77-101, 2015.
- [14] H. W. Moon, "The Effect of the Nurse Aide's Job Satisfaction on the Service Quality : Through the Mediating Effects of the Organizational Involvement and the Self-Identity," Uiduk University, Doctoral Dissertation, 2015.
- [15] Y. M. Choi, *Effects of Care Professionals' Job Satisfaction upon the Quality of Their Service*, Keymyung University, Master's Thesis, 2009.
- [16] K. A. Yoon, W. C. Shim, "A Systemic Review on the Prevalence and Determinants of Professional Quality of Life", *Journal of Social Science*, vol. 54, pp. 195-230, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.22418/JSS.2015.06.54.1.195>
- [17] M. Brotheridge, A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work", *Journal of vocational behavior*, vol.60, pp.17-39, 2002.
DOI: <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [18] J. h. Shin, J. W. Kim, "Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderating Effect of Emotional Leadership in the Relationship between Social Worker's Emotional Labor and Non-Task Behaviors", *Korean Journal of Social Welfare*, vol.65, pp.137-163, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.20970/kasw.2013.65.4.006>
- [19] A. Parasuraman, L. L. Berry, & V. A. Zeithaml, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of retailing*, vol 67, p.420, 1991.
- [20] W. G. Jin, *The Impact of Formal Caregivers' Organizational Commitment on Service Quality in Nursing Homes: Mediating Role of Job satisfaction*, Honam University, Doctoral Dissertation, 2012.

- [21] S. D. Mullarkey, W. T., Wall, T. D., Warr, P. B., Clegg, C. W., & Stride, C. B. "Measures of job satisfaction, mental health and job-related well-being: A bench-marking manual. Sheffield", UK: Institute of Work Psychology, 1999.
- [22] Y. R. Chin, H. Y. Lee, "Development of an Evaluation Instrument for Education Services Quality in Learning Facilities for Care Workers", *The Korean Journal of Health Service Management*, Korea, vol. 7, pp.33-47, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.4.033>
- [23] S. H. KIM, A Study on The Emotional Labor and Burnout of The Social Worker, pp.103-124, *Journal of Future Social Work Research*, vol.7, pp.114, 2016.
UCI : G704-SER000002686.2016.7.1.001
- [24] Hochschild, A. R, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling Berkeley, CA:* University of California Press. 1983.
- [25] John H. Batchelor & Gerald F. Burch & Ronald H. Humphrey. International Labor Brief, Korea Labor Institute, Korea, 2011.5, vol.9, pp.4-15
- [26] Y. D. JO, "The impact of emotional work in caregiving on burnout and psychosocial well-being for social workers, Social Science Research Review", *The Social Science Research Institute*, Korea, vol.26, pp.121-142, 2010.
UCI : G704-001638.2010.26.1.008
- [27] M. E. Park, "Prevalence and Characteristics of Client Violence toward Mental Health Social Workers, Social Science Research Review", *The Social Science Research Institute*, Korea, vol.23, pp.349-371, 2007.
UCI : G704-001638.2007.23.2.012.
- [28] Y. E. Kim, Y. Choi, "The Effects of the Emotional Labor of Social Care Service Workerson Their Evaluation of Service Quality", *Social Welfare Policy*, Korea, vol.38, pp.217- 237, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15855/swp.2011.38.4.217>

송 명 섭(Myoeng Seop Song)

[정회원]



- 1995년 2월 : 한양대학교 대학원 경영학과(경영학 석사)
- 2005년 2월 : 국민대학교 대학원 경영학과(경영학 박사)
- 2019년 2월 : 조선대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 1991년 4월 ~ 현재 : 국민건강보험공단 근무

<관심분야>

복지정책(노인복지), 사회복지실천(청소년복지), 의료사회복지