



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

박 현 용 교수 지도

박사학위 청구 논문

사회복지 종사자의 감정노동과
직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향

- 사회적 지지의 조절 효과를 중심으로 -

The Impact of Emotional Labor and Job stress
on Depression Levels among Social Workers
: The Moderating Role of Social Support

2024

성신여자대학교 일반대학원

사회복지학과

정 현 숙

사회복지 종사자의 감정노동과
직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향

- 사회적 지지의 조절 효과를 중심으로 -

The Impact of Emotional Labor and Job stress
on Depression Levels among Social Workers
: The Moderating Role of Social Support

박 현 용 교수 지도

이 논문을 박사학위 논문으로 제출함

2024년 04월

성신여자대학교 일반대학원

사회복지학과

정 현 숙

인준서

정현숙의 박사학위 논문으로 인준함

2024년 06월

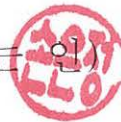
심사위원장 조윤주 (서명 또는 인)



심사위원 서동명 (서명 또는 인)



심사위원 손은정 (서명 또는 인)



심사위원 윤민석 (서명 또는 인)



심사위원 박현용 (서명 또는 인)



성신여자대학교 일반대학원

감사의 글

“있는 그대로의 나를 수용할 때 내가 변화한다.”

C. Rogers.

인생의 고비마다 함께 해 주시는 하나님께 감사드립니다!

논문을 작성하면서 자아성찰을 하게 하신 박현용 지도 교수님께 진심으로 감사드립니다. 우연히 시작한 공부를 마무리하면서 진정한 학자가 되는 길이 무엇인지 알게 해 주셨습니다. 교수님의 지도가 없었다면 결코 알지 못했을 시간을 지나오면서 클라이언트를 기다리는 상담자의 역할이 무엇인지, 사회복지사로서 지녀야 할 덕목이 무엇인지 한 번 더 생각하게 되었습니다. 더불어 묵묵히 지지해주신 조운주 교수님, 고선강 교수님께도 감사드립니다. 덕분에 박사과정 공부하는 내내 행복했습니다. 그리고 실천하는 학자가 되고자 결심하게 되었습니다. 논문 설문조사부터 작성을 끝마칠 때까지 아낌 없는 지원을 해 주신 전종미 교수님께도 감사드립니다. 바쁘신 가운데 조언해 주신 서동명 교수님, 손은정 교수님, 윤민석 박사님께도 감사드립니다. 또한, 제가 논문을 마칠 때까지 힘이 되어 주신 많은 분께 진심으로 감사드립니다. 마지막까지 마음을 함께 한 가연이에게도 감사합니다.

끝으로 언제나 나의 힘이 되어 주는 가족!

삶에 지친 고모에게 늘 미소를 선물해 주는 나의 공주님, 다연!

사랑합니다!

2024년 초여름 즈음에, 정현숙

논문 개요

사회복지 서비스는 인본주의와 평등주의 사상을 기반으로 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장 활동에 헌신하는데 그 의의가 있다(사회복지사 윤리강령 전문, 2023). 따라서 일반적인 경영이익을 창출하기 위한 영업 서비스와는 그 차이가 있다.

본 연구의 목적은 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준 간의 관계에서 사회적 지지의 조절 효과를 검증하는 것이었다. 이를 위하여 서울 및 인천·경기 수도권 소재의 사회복지시설에서 현재 근무하고 있는 사회복지기관 종사자를 대상으로 자기 보고식 설문조사를 하였다. 측정 도구로는 감정노동 척도, 직무스트레스 척도, 사회적 지지 척도, 우울 척도를 사용하였다. 조사대상자의 표집은 비확률적 표본 방법 중 편의표본추출 방법을 통하여 총 300명의 자료를 수집하였다. 코로나로 인한 팬데믹 여파로 조사대상자의 온라인 설문 선호가 높아 온라인 수집을 하였다. 분석결과의 정확성을 기하고자 결측지와 이상치를 모두 제외하고 직무특성에 따른 요양보호사 직군을 제외한 총 186명에 대하여 분석을 하였다. SPSS Window for 25.0 통계패키지를 이용하여 기술 통계분석과 위계적 회귀분석을 하였다. 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 종사자의 통제변수의 특성에 따른 집단 간 차이검증에서는 학력 집단 간, 혼인 여부에 따른 차이가 유의하였다.

먼저, 학력 집단 간에 따라 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지는 유의한 차이가 나타났다. 대학원 이상의 학력을 가진 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스의 수준이 다른 학력 수준 집단에 비해 낮게 나타났다. 이

러한 결과는 학력이 높을수록 종사자가 전문적인 업무 능력과 스트레스에 대한 대처를 할 수 있는 역량을 갖추게 되었을 것이라는 사실을 유추할 수 있다.

또한, 혼인 여부에 따라 감정노동과 우울 수준에 유의한 차이가 나타났다. 기혼·동거 집단보다 미혼·이혼·사별 집단의 감정노동과 우울 수준이 높음을 알 수 있었다. 이러한 결과는 혼인으로 인한 배우자와의 관계가 가장 친밀한 인간관계로 안정감, 지지, 사랑 등을 가지게 되며 이러한 안정적 관계는 구조적 사회적 지지의 기능으로 작용하는 것으로 해석할 수 있음을 알 수 있다.

둘째, 본 연구의 상관관계 분석결과 감정노동과 직무스트레스에 있어 우울 수준을 높이는 변인은 감정노동의 지속강도, 직무스트레스의 직무요구, 보상 부적절성, 직장문화로 나타났다.

감정노동의 하위 요인인 지속강도가 강해질수록 우울 수준이 높아진다는 연구결과는 클라이언트에게 감정을 강하게 표현해야 하는 업무적 상황으로 인해 사회복지 종사자가 느껴야 하는 우울 수준이 높아지는 것을 의미한다.

더불어 직무스트레스의 우울 수준을 높이는 하위 요인은 세 가지였다. 먼저 직무요구는 사회복지 종사자의 업무 과다와 시간적 압박, 직무 부담 등으로 인해 우울 수준을 높이는 요인으로 작용하는 것으로 나타났다(정미연, 2019).

다음으로 우울을 높이는 직무스트레스 요인으로 보상부적절성이 있었다. 본 연구에서 보상부적절성은 사회복지 종사자에 대한 존중, 앞으로의 기대 보상, 능력을 개발하고 발휘할 기술개발기회를 의미한다. 연구결과 업무 수행에 대한 보상이 부적절한 경우 우울 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 아동복지시설 사회복지사의 조직스트레스 요인을 연구한 권현숙(2014)의 연구결과와 같음을 알 수 있다.

마지막으로 직장문화가 우울 수준에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

조직문화는 개인과 조직 전체의 성과에 영향을 줄 수 있는 요인이다(권현숙, 2014). 직장 내에서의 불편한 회식, 수직적인 업무지시체계, 시대착오적인 성적차별 등과 같은 직장문화는 종사자에게 우울 수준을 높이는 역할을 하는 것을 알 수 있었다.

셋째, 사회복지 종사자의 감정노동 · 직무스트레스와 우울 관계에서 사회적 지지는 유의한 조절영향을 미치지 않았다. 이러한 결과는 본 연구의 표본이 사회복지 종사자의 업무 내용이나 대상의 차이로 인해 발생하는 것으로 생각해 볼 수 있다.

즉, 사회복지 분야 타 직종보다 직무스트레스와 소진이 대체로 높지 않은 것으로 나타난 지역아동센터 종사자와 클라이언트를 상대하기에 이윤창출을 위한 외부 감정노동자들과는 직무특성의 차이가 있는 사회복지 공공기관 종사자를 연구의 대상으로 하였기에 발생한 차이로 볼 수 있다.

본 연구에서 사회적 지지의 조절영향은 미치지 않았지만 추후 연구의 주제로 관심을 가져야 할 사항으로 인구사회학적 특성에서 기혼인 사회복지 종사자가 비혼자(미혼·이혼·사별)인 집단과 비교하여 상대적으로 감정노동과 우울 수준이 유의미하게 낮은 것으로 나타난 결과가 있다.

이러한 결과는 혼인으로 인한 배우자와의 관계가 가장 친밀한 인간관계로 안정감, 지지, 사랑 등을 가지게 되는 것을 의미한다. 따라서 혼인이 이러한 안정적 관계로 인한 구조적 사회적 지지의 기능으로 작용하는 것으로 해석될 수 있다. 이는 혼인이 사회적 지지로써 스트레스와의 상호작용을 통해 부정적인 건강상태 결과로부터 완충효과가 있음을 알 수 있는 결과로 해석할 수 있다.

본 연구의 함의는 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향을 바로 아는 데 있다. 그리고 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스에 있어 사회적 지지의 긍정적 영향을 알고자 하였다.

이는 사회복지 종사자가 감정노동과 직무스트레스에 의해 경험하게 되는 우울 수준과 그를 조절할 수 있는 사회적 지지의 효과를 알고자 하는 데 그 의의가 있다. 또한, 우울을 경험하는 사회복지 종사자에 관한 구체적인 연구가 필요함을 알 수 있도록 하고 그에 대한 구체적 대책이 무엇인지 알고자 하는 것에 그 함의가 있다.

따라서 본 연구에서 나타난 결과를 기반으로 감정노동과 직무스트레스에 대한 대처를 위한 정책적 함의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 종사자에 대한 업무상 발생하는 스트레스가 완화될 수 있도록 감정노동에 대한 실무 지침 및 구조적 지지가 가능한 힐링프로그램 등을 준비해야 할 필요성이 있다. 먼저, 사회복지 종사자가 스트레스에 잘 대처할 수 있도록 업무에 관한 실무 지침을 포함한 주기적인 전문 교육이 실시될 수 있도록 준비해야 한다. 또한, 클라이언트를 대상으로 하는 심리치유 프로그램 등을 사회복지 종사자에게도 활성화하여 스트레스를 완화할 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스로 인한 정신적 증상과 질병을 포함하는 산업재해보상보험법 개정이 필요하다. 현재 사회복지 종사자가 업무 특성으로 인한 정신적 고통을 호소하는 경우 그에 대한 보호 대책은 거의 없다. 따라서 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스를 산업재해로 인정하고 구체적인 법령을 마련해야 할 것이다.

셋째, 사회복지 종사자의 업무에 대한 체계적 지침과 보상이 필요하다. 본 연구결과에 의하면 사회복지 종사자의 우울 수준이 감정노동의 하위변인인 지속강도와 직무스트레스의 하위변인인 직무요구와 보상부적절성에 대한 관계가 있음이 나타났다. 따라서 사회복지 종사자의 사회서비스 실천 업무에 대한 체계적 지침과 적절한 보상을 제도적으로 완성해야 할 필요성이 있다.

주제어 : 사회복지 종사자, 감정노동, 우울, 직무스트레스, 사회적지지

목 차

제 1 장. 서론	1
제 1 절. 연구의 필요성	1
제 2 절. 연구의 목적 및 연구 질문	6
제 2 장. 이론적 배경 및 선행연구	8
제 1 절. 이론적 모형 : 스트레스-평가와 대처 모델	8
1. 스트레스의 정의 및 개념	8
2. 스트레스와 대처	12
제 2 절. 감정노동	16
1. 감정노동의 정의 및 개념	16
2. 감정노동의 구성 요소	17
3. 감정노동 하위요인 구성 요소	20
1) 감정표현의 다양성	20
2) 감정노동의 지속강도	21
3) 감정부조화	22
4. 감정노동에 관한 선행연구	23
제 3 절. 직무스트레스	25
1. 직무스트레스의 정의와 개념	25
2. 직무스트레스의 구성	26
3. 직무스트레스에 대한 대처	28
4. 직무스트레스에 대한 선행연구	28
제 4 절. 사회적 지지	30
1. 사회적 지지의 정의와 개념	30

2. 사회적 지지의 구성 요소	32
3. 사회적 지지에 관한 선행연구	33
제 5 절. 우울	34
1. 우울의 정의 및 개념	34
2. 우울의 증상	35
3. 우울에 대한 선행연구	36
제 6 절. 이론적 모형에 따른 선행연구 검토	37
1. 감정노동과 직무스트레스, 우울 수준의 관계	37
2. 감정노동과 사회적 지지의 관계	42
3. 감정노동과 우울, 사회적 지지와의 관계	43
4. 직무스트레스와 사회적 지지의 관계	44
5. 직무스트레스와 우울, 사회적 지지와의 관계	45
제 3 장. 연구방법	48
제 1 절. 연구대상과 자료수집	48
제 2 절. 연구모형	49
제 3 절. 측정 도구	50
1. 독립변수	50
1) 감정노동	50
2) 직무스트레스	51
2. 종속변수 : 우울	52
3. 조절변수 : 사회적지지	53
4. 인구 사회학적 특성	54
제 4 절 통계분석방법	55

제 4 장. 연구결과	57
제 1 절. 연구대상자의 일반적 특성	57
제 2 절. 주요변수의 특성	59
1. 주요변수의 기술통계	59
2. 인구사회학적 요인에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지 및 우울 수준에 대한 분석결과	60
1) 성별 집단 간 변인 차이검증	60
2) 연령 집단 간 변인 차이검증	61
3) 학력 집단 간 변인 차이검증	62
4) 종교 집단 간 변인 차이검증	63
5) 혼인 집단 간 변인 차이검증	64
6) 급여 수준 간 변인 차이검증	65
7) 통제변수 특성에 따른 변인 차이검증	66
제 3 절. 감정노동, 직무스트레스, 우울 수준, 사회적 지지 조절 관계 분석	67
1. 감정노동, 직무스트레스, 우울 수준, 사회적지지 간 상관관계 분석	67
2. 사회적 지지의 조절 효과 분석 결과	68
제 5 장. 결론 및 제언	76
제 1 절. 연구의 요약 및 논의	76
제 2 절. 연구의 함의	82
1. 이론적 함의	82
2. 정책적 함의	83
3. 연구의 한계 및 향후 연구 방향 제언	85

ABSTRACT

참고 문헌

부록

표 목 차

<표 II-1> 스트레스 평가 분류	13
<표 II-2> 스트레스 대처	15
<표 II-3> 감정노동의 구성 요소	19
<표 II-4> 직무스트레스의 구성 요소	27
<표 III-1> 감정노동의 문항 구성 및 신뢰도	51
<표 III-2> 직무스트레스의 문항 구성 및 신뢰도	52
<표 III-3> 우울의 문항 구성 및 신뢰도	53
<표 III-4> 사회적 지지의 문항 구성 및 신뢰도	54
<표 IV-1> 사회복지 종사자의 인구사회학적 빈도분석 (N=186)	58
<표 IV-2> 변수의 기술통계 (N=186)	59
<표 IV-3> 성별에 따른 집단 간 차이	60
<표 IV-4> 연령에 따른 집단 간 차이	61
<표 IV-5> 학력에 따른 집단 간 차이	62
<표 IV-6> 종교에 따른 집단 간 차이	63
<표 IV-7> 혼인에 따른 집단 간 차이	64
<표 IV-8> 급여에 따른 집단 간 차이	65
<표 IV-9> 통제변수 특성에 따른 집단 간 차이 결과(N=186)	66
<표 IV-10> 감정노동, 직무스트레스, 사회적지지, 우울의 상관계수	68
<표 IV-11-1> 다양성·지속강도와 사회적 지지의 조절 효과 분석	70
<표 IV-11-2> 감정부조화·직무요구·보상부적절성과 사회적 지지의 조절 효과 분석	72
<표 IV-11-3> 직장문화·관계갈등과 사회적 지지의 조절 효과 분석	74

그림 목차

[그림 Ⅲ-1] 연구모형	49
---------------------	----

제 1 장. 서론

제 1 절. 연구의 필요성

현대 사회에 있어 감정노동을 기반으로 하는 직업은 매우 다양하다. 대부분의 서비스업 종사자들은 육체적 노동과 더불어 정신적 노동을 함께 한다. 2012년 한국직업능력개발원의 조사에 따르면, 사회복지사는 이러한 감정노동을 수행하는 30개의 직업 순위 가운데 19위에 해당되는 것으로 나타났다(한국직업능력개발원, 2012). 이는 사회복지의 직업적인 특성으로 사회복지 종사자에게 요구되는 업무가 클라이언트에 대한 관심과 공감을 주된 정서로 하며 돌봄이 요구되기 때문이다(이항아·윤명숙, 2016). 최근 들어 국내외에서는 사회서비스 영역 종사자의 감정노동이 종사자의 삶의 질이나 정신건강에 미치는 영향에 대한 연구가 많이 이루어지고 있다(박정령, 2022).

우리나라는 전후 지속적인 경제성장을 이룩하여 선진국 대열에 들어섰다. 현재 1인당 국민총소득(GNI: Gross National Income)은 3만 5,990달러로 산정되고 있다(통계청, 2022). 우리 사회의 경제적 측면의 급속한 도약은 그 이면에 많은 사회문제를 직면하게 하였다(이시형, 2021). 초고령화 사회 진입으로 발생하는 노인 문제, 저출산, 핵가족화 등의 사회적 환경 변화는 국가와 지역사회 전체가 모두 함께 감당해야 하는 공적 책무가 발생하는 원인이 되고 있다. 이에 우리나라의 사회서비스는 1990년대 이후 나타나기 시작한 인구구조의 고령화와 여성의 사회진출로 인한 가족 돌봄의 공백을 대응하기 위한 방안으로 확대되었다(양난주, 2020).

점차 늘어가는 사회문제를 해결하기 위해 2024년 보건복지부가 수립한 사회복지 정책은 다음과 같다. 먼저 주요 정책 현안은 지속가능한 복지 국가

를 목표로 사회보장 기본계획을 수립하였으며 기간은 2024년부터 2028년까지이다(보건복지부, 2024). 사회보장 기본계획 내용은 약자복지 강화와 간병·돌봄 확충, 미래 성장 동력 확보이다. 세부 실천 내용은 첫째, 취약계층과 자립준비청년에 대한 지원확대, 둘째, 아동과 노인·장애인에 대한 권리 보장을 통한 가족 돌봄의 강화, 셋째, 사회적 고립 예방체계 구축과 간병비 부담 경감체계 구축 등이다.

이러한 복지정책 계획 방안을 살펴보면 급속한 경제성장으로 발생한 다양한 문제에 대한 사회적 대응은 사회복지 실천이 가장 효과적임을 알 수 있다(박고은, 2019). 따라서 사회복지정책이 수립되고 이를 실천하기 위해서는 복지수요를 만족할 수 있도록 업무 수행을 할 기관과 그에 따른 인적 자원인 사회복지 종사자가 필요하다. 하지만 복지혜택을 받는 클라이언트의 증가 수요에 비해 이를 관리하는 사회복지 종사자의 인원은 현재 많이 부족한 실정이다(한상근, 2016).

사회복지 종사자의 수요 부족 이유는 전문가로서 인정받지 못하는 사회복지 실천현장의 상황과 사회적으로 이루어져야 하는 미진한 보상체계에서 기인한다(심용출, 2015). 광숙영(2018)의 연구에서는 사회서비스 정책이 서비스의 효율성을 우선하여 클라이언트 수혜 중심 양적 확대에 집중되면서 사회복지 종사자 인력 수급에 대한 문제는 상대적으로 간과하였음을 알 수 있다. 정부는 사회복지 종사자의 수요 충족을 위해 다양한 양성 정책을 수립하고 있다.

사회복지의 실천과정에서 실천적인 개입을 하는 과정은 기본적으로 사회복지 종사자가 클라이언트와 그 주위 사람들과 이루는 의사소통에 기반을 두고 있으며, 이러한 실천기술은 전문적인 숙련이 필요하다. 따라서 사회복지 종사자는 사회복지 서비스 실천 업무에서 클라이언트에게 감정을 조절하며 지속적인 유대를 통해 적절한 사회서비스를 제공해야 한다. 이때, 사회복지

지 종사자의 서비스 실천 업무 수행을 클라이언트에 대한 봉사와 헌신으로 여겨 감정노동으로 인정하지 않는 상황도 발생하게 된다(문영주, 2013).

감정노동이란 고객 응대 등의 업무 수행의 과정 중에서 자신의 감정을 조절하고 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 의미한다(「서울특별시 감정노동 종사자의 권리 보호 등에 관한 조례」 제2조 제1호). 즉, 감정노동은 자신의 본래 감정을 나타내지 않고 공적인 업무를 수행하는 정신적 노동을 의미하는 것이다. 대부분의 노동자들이 감정노동을 경험할 가능성이 높지만, 가장 빈번하게 감정노동을 경험하는 노동자는 주로 클라이언트를 직접 대면하면서 무형의 서비스를 제공하는 서비스직 종사자들이다.

서비스 산업 고용 비중은 2017년 기준 69.9%로 증가 추세에 있으며, 감정노동을 하는 노동자의 수도 지속적으로 증가할 것으로 예상된다(부유라, 2017). 최근 우리나라 감정노동 종사자는 전국적으로 1,220만 명으로 추산되고 있다. 이는 전체 취업자의 약 43%에 해당된다(산업안전보건연구원, 2022). 그 중에서도 보건·사회복지 서비스업 일자리 수는 2022년 동기대비 10.5만개 증가하여 타 업종에 비하여 지속적으로 증가함을 알 수 있다(통계청, 2023).

감정노동에 수반된 감정의 불일치나 부조화는 인간의 정신적 기능과 더불어 신체적 기능에의 손상으로 이어지기도 한다(김정자·김해룡, 2020). 김정자·김해룡(2020)의 연구에서는 병원 종사자들이 업무를 행할 때 부정적인 감정을 누르고 긍정적인 감정표현만을 사용하도록 요구받는 감정부조화의 상태가 지속될 때, 인지부조화 및 긴장, 소진, 이직 의도가 높아지는 것을 확인하였다. 한상근(2016)의 연구에서는 감정노동 관련 직군에 장기적으로 종사한 노동자들 가운데 상당수는 정신적인 스트레스가 누적된다. 따라서 스마일 마스크 증후군(smile mask syndrome)을 비롯해 신체적·정신적인 질

병에 노출되는 것으로 나타났다.

이러한 상황에 대한 정책적인 대응으로 업무상 유발되는 정신적인 스트레스와 그로 인한 건강장해를 예방하고 근로환경을 개선하기 위하여 2018년 「감정노동자 보호법」이 시행되었다(박은정, 2016). 이 법은 고객응대 등의 업무수행 과정 중 자신이 실제로 느끼는 감정과는 다른 업무상 요구되는 감정노동에 종사하는 노동자를 신체적·정신적 건강을 보호하기 위한 것이다. 감정노동에 대한 입법은 감정노동의 특징을 기반으로 사용자에게 감정노동자들을 보호할 책임을 갖게 함으로써 그 의미가 크다. 또한, 산재보상보험법 제37조 제2항에 따라 감정노동(고객의 폭언 등)으로 기인하는 노동자의 직무스트레스가 원인이 되어 발생한 질병 등에 대해 업무상 재해로 인정하도록 하여 감정노동자의 권리 범위는 더욱 확대될 것으로 예상된다.

앞에서 설명했지만 사회복지실천의 업무수행과정에서 사회복지사는 클라이언트와 감정적으로 라포를 형성하고 지속적으로 상호작용을 해야 한다. 이러한 사회복지실천과정의 클라이언트와의 상호작용의 증가는 사회복지 종사자의 감정노동 빈도가 많아지고 있음을 의미한다. 최근 코로나19 팬데믹 상황에서의 사회복지 실천현장은 돌봄에 대한 사회복지서비스 역할이 더욱 증가하게 되었다(최송식·권혜민, 2021). 이용시설뿐만 아니라 생활시설에 거주하는 클라이언트에게 돌봄을 실천하는 사회복지 종사자의 피로감 역시 지속적으로 증가하였다(김승용, 2022). 조준·최정민(2019)의 연구에 의하면 클라이언트와의 대면접촉을 통한 사회복지전담공무원의 감정노동이 우울로 이어지는 것을 확인할 수 있었다. 이는 업무 수행 시 클라이언트와 이루어지는 사회복지전담공무원의 대면 서비스는 진짜 감정을 솔직하게 표현하는 대신 조직의 규범을 준수하기 위해 자신의 표현을 통제하며 이루어지기 때문이다(최정민·조준, 2019). 김종해·강은애(2014)의 연구에서는 사회복지사의 업무 수행으로 인한 우울 수준이 학교사회복지사의 경우 53.5%가 상담을

요하는 단계로 나타났다. 학교사회복지사의 우울 수준이 민간 사회복지시설에 근무하고 있는 사회복지사보다 더 높은 이유로는 과도한 인사 노무와 계약직으로 순환 근무하는 고용형태로 인한 고용 불안정, 학부모와 상급자로 인해 겪게 되는 인권침해의 결과로 나타났다. 일반 인구의 우울 증상이 10% 내외로 보고되는 것에 비교하면 다양한 직렬의 사회복지 종사자의 정신건강이 매우 심각한 상태임을 알 수 있다.

사회복지 종사자의 우울 수준을 높이는 역할을 하는 또 다른 기제는 직무스트레스이다. 김정은·성희자(2013)의 연구에서 보면 사회복지사는 클라이언트에게 발생한 다양한 문제와 욕구 증가 등으로 인해 사회적 책무성과 전문적 업무 역량을 강요받고 있다. 더불어 조직 내에서는 개인의 욕구와 정신건강에 대한 보장, 조직의 효율성 및 생산성 증대라는 기대가 공존하므로 사회복지종사자의 직무스트레스를 유발하는 요인이 된다. 특히 사회복지 종사자의 직무스트레스에 관한 여러 연구 역시 직무성과와 그에 따른 보상부적절성이 직무스트레스를 높인다는 것을 밝히고 있다. 김왕배·이경용·이가람(2012)의 연구에서는 직무스트레스가 많은 정신적·육체적 피로를 가져와 우울 등의 신체적·정신적 어려움을 수반하게 함을 알 수 있다. 즉 앞에서 논의한 사회복지 종사자가 업무 수행 중 겪는 감정노동과 직무스트레스는 사회복지종사자의 우울 수준에 영향을 미칠 수 있다(김왕배·이경용·이가람, 2012).

사회적 지지는 스트레스로 인한 신체적·심리적 증상을 조절하는 주요 요인으로 알려져 있다(이항아·윤명숙, 2016). 김하자·김정희(2011)의 연구에서는 스트레스 상황에서의 사회적 지지가 해로운 영향을 감소시키며 환경에 대한 적응력을 높이는 것으로 나타났다. 이러한 사회적 지지에 대한 기능적 측면은 긍정적 측면과 부정적 측면으로 나뉘는데 그중에서도 House(1981)의 연구에서는 긍정적 사회적 지지에 대해 정서적 지지, 정보적 지지, 평가

적 지지, 도구적 지지 등으로 구분하고 있다. Lazarus & Folkman(1984)은 사회적 지지가 감정노동 및 직무스트레스와 같은 스트레스에 대처할 수 있는 보호 요인으로 역할을 할 수 있음을 설명한다. 개인은 사회적 지지를 필요로 하는 상황에 처하거나 또는 실제로 사회적 지지를 받거나 받을 것이라 예상한다면, 사회적 지지를 활용하여 스트레스에 대처하여 신체적·정신적인 측면에서 스트레스의 효과를 완화시킬 수 있다고 하였다. 즉 사회적 지지에 관한 연구 이론 중 기능적 측면은 사회적 관계의 내용 측면을 보는 것으로 사회적 지지의 완충효과 모델(moderating effect model or buffering effect model)을 의미한다. 사회적 지지의 완충효과는 스트레스와의 상호작용을 통해 부정적인 건강상태 결과로부터 그 대상자를 보호함을 의미한다. 따라서 사회적 지지가 스트레스의 부정적 영향을 완충시키는 효과가 있다는 것을 알 수 있다.

본 연구는 사회복지 종사자의 직업 관련 요인인 감정노동과 직무스트레스의 하위변인이 우울 수준에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 사회적 지지가 우울 수준에 대한 조절 효과를 가지는지에 대한 검증을 하고자 한다.

제 2 절. 연구의 목적 및 연구 질문

본 연구의 목적은 사회복지시설 종사자들의 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준과의 사이에서 사회적 지지가 미치는 영향에 대하여 분석하고자 한다. 구체적인 연구 질문은 다음과 같다.

첫째, 사회복지 종사자들의 인구사회학적 변인에 따라 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준은 어떠한 차이를 보이는가?

둘째, 사회복지 종사자들의 감정노동(지속강도, 다양성, 감정부조화)과 직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향과 이러한 관계에서 사회적 지지의

조절효과를 보이는가?

제 2 장. 이론적 배경 및 선행연구

제 1 절. 이론적 모형 : 스트레스-평가와 대처 모델

현대인의 생활에 있어 스트레스는 건강하지 못하거나 해로운 것으로 정의되고 있으며 부정적인 의미로 사용되고 있는 대표적인 정신건강의 지표이다. 스트레스에 관한 연구는 생물학에서 시작하여 심리학, 생물심리사회학적 연구로 확대되었다. 현재는 면역학, 분자생물학, 신경과학을 포함한 정신신경면역학, 행동의학 등을 포함한 통합 연구가 이루어지고 있다(신경희, 2016). 스트레스에 대한 접근을 전일적 사고관에 의한 방법으로 분류하면 다음과 같다.

1. 스트레스의 정의 및 개념

현대 사회에서 사람들은 ‘스트레스’란 용어를 일상의 요소로 여기며 산다. 이는 스트레스가 긍정적인 의미와 부정적 의미, 두 가지 상반된 의미로 해석되기 때문이다. 스트레스(stress)의 어원은 라틴어 ‘strigere’로 ‘팽팽하게 죄다’, ‘바짝 잡아끌다’는 뜻을 지니고 있다. 이에 스트레스(stress)는 신체의 균형을 유지하기 위해 긴장된 감정 또는 긴장력을 의미한다. 인간은 주어진 환경 안에서 조급함과 불안·초조 등으로 인하여 스트레스를 받는다. 이러한 증상들이 지속되면 병적인 상태를 진행시키면 그로 인해 정신과 육체에 질병을 유발한다. 17세기 스트레스라는 단어가 영어로 처음 사용되었을 때는 고뇌, 억압, 곤란, 역경 등을 의미했다(선종욱·오병섭·황덕수·김종윤, 2010).

스트레스에 대한 개념은 1900년대 초부터 본격적으로 연구가 시작되었다 (배문경, 2023). Cannon(1914)의 연구에 의하면 유기체의 항상성 (Homeostasis)에서 스트레스의 개념을 '유기체에 해를 가하는 감정의 상태'로 정의하고 있다. Cannon(1914)은 연구에서 생물학적 접근으로서 스트레스와 유기체의 신체적인 질병과의 연관성에 대한 연구를 하였다. 연구에서는 스트레스로 인해 개인의 항상성과 저항성을 무너뜨리게 되면서 질병을 일으킨다고 보았다. Cannon(1914)이 연구한 시기에는 질병의 원인으로 스트레스를 파악하고 인간에게 좋은 영향을 주는 것은 아니라고 정의하고 있다. Selye(1976)의 연구에서는 스트레스를 복잡한 현대 생활에서 나타나는 신체의 증상과 관련한 정의로 '유기체 스트레스(stressor) 반응'으로 정의하였다. Selye(1976)는 스트레스를 긴장이나 걱정에 빠지게 하는 힘으로 설명하고 있다. 그리고 스트레스를 유발하게 되는 긴장이나 걱정의 환경조건이 무엇인지에 대해 연구하였다. Lazarus와 Folkman(1984)은 스트레스가 개인과 환경과의 관계에서 개인에게 심각한 위협이 발생하게 된다고 판단되는 상황에서 경험하게 되는 주관적 상태로 보았다. 이처럼 학자들에 의해 주로 논의되고 있는 스트레스에 대한 정의는 다음과 같이 세 가지로 분류할 수 있다 (Cannon, 1914; Lazarus와 Folkman, 1984).

첫째 스트레스를 개인의 심리적, 신체적 적응에 영향을 주는 자극으로 분류하였다(심정원, 2020). 자극으로의 스트레스를 Lazarus와 Cohen(1977)의 연구 이론에 의해 세분화하면 다음과 같다. 먼저 생활 사건에 대한 변화로서의 자극은 많은 사람에게 영향을 주게 되는 개인이 통제할 수 없는 상황을 의미한다. 이러한 스트레스는 갑자기 심하게 환경이 변하는 전쟁, 천재지변과 같은 통제 불가능 사건과 투옥, 강제 철거, 강제 이전 등의 장기적인 사건으로서의 특정한 현상(cataclysmic phenomena)을 말한다. 다음으로는 한 사람 또는 소수의 사람에게 영향을 주는 처참한 사건으로 사랑

하는 사람과 죽음이나 이혼을 통한 이별이나 직장에서의 해고 등으로 이루어지는 생활 사건에 대한 변화를 의미한다. 마지막으로 일상적으로 경험하게 되는 개인의 극적인 스트레스 경험을 의미한다. 이는 개인적 걱정거리, 책임 과다 부여, 외로움, 배우자와의 불화 등이 해당된다. 자극으로써의 스트레스는 개인의 심리적 부분을 간과하고 상황적인 특성만을 스트레스로 규정하는 이론이다. 따라서 일상적인 생활 사건들에 대한 스트레스 인지 정도가 개인마다 다르다는 다양한 측면을 고려하지 못하는 한계가 있다(심정원, 2020).

둘째는 특정한 자극에 대한 반응을 스트레스로 분류하였다(Lazarus, 1993). 이러한 스트레스는 평형상태가 파괴되었을 때 항상성을 유지하고자 나타나는 신체 반응을 하는 것으로 정의할 수 있다. 반응으로써의 스트레스는 Selye(1975)에 의해 자극(Stressor, 스트레스원)과 반응(Stress, 스트레스)로 구분하여 표현되었다. Selye(1976)는 스트레스를 복잡한 현대 생활에서 나타나는 신체의 증상과 관련하여 '유기체 스트레스(stressor) 반응'으로 정의하였다. Selye(1975)는 스트레스는 생리적, 신체적 반응에 초점을 두어 의학과 생물학계에서 주로 사용하는 개념으로 정의하였다. 개인이 가진 자원이 무엇이든지 유해한 자극에 대한 생체기능의 호르몬과 세포의 변화 반응은 자신을 방어하려는 일반적인 시도으로써 신체반응은 동일하다는 것을 의미한다. 이러한 스트레스 반응은 에너지 결핍, 불면, 두통, 소화불량 등과 같은 것이 있다. 그러나 실제 스트레스에 의한 반응은 매우 다양하고 복잡하여 일반적으로 심각한 상황을 제외하고는 스트레스로 인한 반응과 일상 생활에 의한 반응의 구별이 어렵다(Lazarus와 Folkman, 1984).

마지막으로 개인과 환경과의 상호작용으로써의 스트레스에 대한 연구가 있다. 이때 스트레스는 역동적이고 복잡한 환경에 대해 개인과의 상호작용으로써 능동적인 심리에 대해 초점을 둔다. 즉, Lazarus와 Folkman(1984)

의 연구에서는 극한 환경이 주는 스트레스원에 대한 반응이 사람마다 다르게 나타나므로 환경과 개인 간의 특별한 상호작용에 대해 보호요인으로 작용하는 요인에 관하여 연구하였다. 따라서 Lazarus와 Folkman(1984)은 스트레스를 자극이나 반응으로 보던 관점들을 스트레스 평가-대처 이론(stress appraisal and coping theory)으로 주장하였다. 이들의 연구에서 스트레스 상황은 개인과 환경 간의 관계에서 개인이 심각한 위협에 처해 있을 때 경험하게 되는 주관적 상태를 의미한다. Lazarus & Folkman(1984)은 개인과 환경의 상호작용으로써의 스트레스를 개인의 능동적인 심리 상태에 초점을 두는 개념으로 설명한다. 이는 개인이 스트레스에 대한 지각이나 평가를 토대로 반응하는 데 초점을 두고 있다. 즉, 개인은 환경적 자극을 해석하고 그러한 해석을 기반으로 개인의 평가에 따라 스트레스를 주관적으로 지각하는 것이다. 따라서 개인마다 다른 스트레스의 정도를 평가하게 되는 것이다. 상호작용으로 반응하는 스트레스는 역동적이고 복잡한 환경과 개인과의 상호작용을 의미한다. 이때 개인의 능동적인 심리에 초점을 두어 스트레스를 통제할 수 있음을 의미한다. 이는 스트레스에 수동적인 인간의 상황을 대신하여 통제하면서 능동적이고 적극적으로 대처하는 인간으로써의 역할을 강조하는 것이다. Lazarus와 Folkman(1984)의 연구에 의하면 같은 지속강도의 스트레스 상황에서 스트레스를 인식하는 정도와 그 스트레스를 받아들여 완화시키는 방법은 개인마다 차이가 있다. 즉, 스트레스를 자극 또는 반응으로 판단하던 개념에서 벗어나 자신의 능력에 대한 평가 등으로 인해 스트레스의 정도가 결정된다는 이론이다. 이는 어떠한 사건도 개인의 지각이나 평가 없이는 스트레스원(Stressor)으로 작용되지 않음을 의미한다. 이때 스트레스와 심리적 적응 간의 관계를 잘 이해하기 위해서는 개인적 특성과 인지적 특성, 사회 심리적 환경과 같은 다양한 변인들의 가능성을 고려해야 함을 알 수 있다(배성훈·조추용·박진홍·이현

주, 2019). 조숙영·최송식(2021)의 연구에 의하면 이러한 스트레스에 대한 보호 요인으로 사회적 지지, 인지적 대처전략, 회복탄력성 등이 있음을 알 수 있다.

2. 스트레스와 대처

Lazarus와 Folkman(1984, 1991)의 스트레스에 관한 연구에 의하면 개인에 따라 스트레스를 유발하는 사건을 해석하고 반응하는 데 있어 기존의 스트레스 연구와 차이가 있다. 기존의 스트레스에 관한 연구에서는 자극과 반응 관계를 개인에 따라 사건을 해석하고 반응하는 데 있어 차이가 있다는 사실을 인지하지 않았다. 그러나 Lazarus와 Folkman(1984, 1991)의 연구에서는 자극과 반응 간에 이들을 연계하는 인지적 평가과정이 존재함을 알고 구분하였다. 연구에서는 인간과 환경 간 복잡한 상호 거래 작용을 인지하는 것이 매우 중요하다. 개인의 생존과정에 있어 인간은 안전한 상황과 위험한 상황을 구분해야 하는 경우 인지적 평가과정을 통해 그 구분이 이루어지는 것을 알 수 있다(Lazarus와 Folkman, 1991). Lazarus(1993)는 스트레스는 환경에 적응하기 어려운 상태에서 느끼는 심리적이고 신체적인 긴장 상태를 의미한다고 하였다. 즉 스트레스는 불안과 위협의 감정이라고 정의한 것이다. 따라서 스트레스는 인간과 환경 사이에서 발생하게 되는 특별한 사건이 얼마나 위협이 되는지에 대한 인지평가를 의미하며 이러한 평가를 1차 평가로 정의한다. 이때 인지적 평가는 개인이 삶을 유지하는 동안 지속적으로 발생하는 과정으로 단순한 정보처리의 과정이나 무의식적인 일순간의 반응이 아닌 사건에 대한 의식적 평가과정을 의미한다. 스트레스가 지속적으로 유지될 경우 몸과 마음의 긴장이 이완되지 않는 상황에 있어서 신체적 질환이 유발되기도 한다. 또한, 스트레스로 인한 마음의 긴장 상태에 있을 때 정

신적인 부적응이 발생하기도 한다고 연구되었다. 이러한 스트레스를 대처할 수 있는 자원이 무엇인지에 대해 평가하는 과정이 2차 평가이다. 스트레스에 대한 평가과정은 일차적 평가, 이차적 평가, 재평가의 순으로 구분되며 다음의 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 스트레스 평가 분류 (Lazarus와 Folkman, 1984/1991)

	구분	영향	내용
인지적 평가	일차적 평가	무관한 평가	스트레스 없음 사건이 개인의 안녕에 아무런 의미를 주지 않을 때 발생하며, 이때 개인은 어떤 결과를 얻고자 노력하지 않게 된다.
		온건한·긍정적 평가	
	스트레스 평가	위해와 상실	부상, 질병, 사람에 대한 상실, 자존감 상실, 자신이 중심이 되었거나 개입하였던 것들에 대한 상실
		위협	예측된 위해나 상실 : 부정적 정서 - 두려움, 불안, 분노
		도전	대처 노력을 동원, 이득이나 성장의 잠재력 : 유쾌한 정서 - 열의, 흥분
	2차적 평가	자신이 가진 대처 자원 탐색하고, 대처 전략 선택하는 역동적 과정	- 곤경에 처하면 개인이 그 상황을 대처하기 위해 해야 하는 과업에 대해 평가하는 과정 - 단순한 지적 활동 이상, 가능한 대처방안 선택, 효율적으로 적용할 수 있는 가능성 고려
재평가		환경과 개인 또는 그 양자로부터 나온 신정보에 근거한 평가의 변화	

스트레스에 대하여 인지평가가 완료된 후 대처 기술이 선택된다. 스트레스 대처는 지각된 스트레스로 인해 발생한 감정을 다루려는 개인적인 노력

이다. 스트레스 대처방식에는 여러 연구가 있으나 가장 널리 사용되는 것은 Lazarus와 Folkman(1984)의 스트레스-대처 이론이다. Lazarus와 Folkman(1984)의 연구는 스트레스 대처를 환경과 개체 간의 역동적 상호작용으로 보고 스트레스 평가-대처 이론(stress appraisal and coping theory)을 정의하였다. 스트레스를 ‘자극’이나 ‘반응’으로 보는 관점이 아닌 관계 지향과 과정 지향에 기초한 개념으로 정의한 것이다.

Lazarus와 Folkman(1991)은 스트레스 대처에 대해 개인적 성격인 특성 지향보다는 개인과 환경이 상호작용하여 형성된다고 보았다. 이는 스트레스 대처에 대한 효과적인 방법을 과정지향적으로 보고 그에 대해 문제해결 중심(problem-focused) 대처와 정서중심(emotion-focused)대처로 구분하고 있다. 여기서 과정 지향의 의미는 결과에 관한 성공 여부와 관계없이 주어진 상황을 관리하기 위한 개인적인 노력을 의미한다. 문제해결 중심 대처는 사물과의 상호작용에서 문제가 되는 개인과 환경 간의 관계를 개선하려 노력하는 활동을 의미한다. 즉 스트레스로 평가된 상황을 제거하기 위해 환경이나 자신에게 직접적 행동을 취하는 대처 양식으로 적극적 대처로 구분한다. 문제에 대한 직면, 자기통제, 사회적 지지, 계획적 문제해결, 책임에 대한 수용 등과 같은 인지적 노력이 포함된다. 반면 정서중심 대처는 스트레스가 미치는 정서적인 영향을 완화하려는 목적으로 문제가 되는 상황을 회피하거나 고통을 인내하는 거두기를 의미한다. 이러한 정서적 영향을 완화하려는 대처방안은 소극적 대처로 스트레스 사건에 대한 인지적인 재구성이나 자아와 사건의 긍정적인 측면을 선별하는데 주의를 기울인 대처 반응을 의미한다.

스트레스 대처에 관한 내용을 정리하면 다음의 <표Ⅱ->와 같다.

<표 II-2> 스트레스 대처 (Lazarus와 Folkman, 1984/1991, 재정리)

	내용	대처방안
문 제 해 결 중 심 대 처	고통을 일으키는 문제를 다스리거나 변화시키는 것	- 외적지향 상황이나 타인의 행동 변경 지향 - 내적지향 :자신의 태도 재점검, 새로운 기술과 반응 개발
	조건들을 변화에 대해 평가할 때 사용	
대 처	- 문제를 규정 - 대안적 해결책을 수립 - 대안들 중 선택 - 행동 지향 : 직면하기, 자기통제, 사회적 지지, 책임 수용 계획적 문제해결	
	문제에 대한 정서반응을 조절 : 위협적이거나 도전적인 환경조건을 수정하기 위해 할 수 있는 것이 아무것도 없다는 사실에 대한 평가를 할 때 발생	- 정서적 고통 지향 - 대처방식 : 신체적 운동, 명상, 감정표현하기, 지지자 찾기 등
	회피, 최소화, 거리두기, 선택적 주의, 긍정적 비교, 부정적 사건에서 역지로 긍정적 가치 찾아내는 방식 개인은 위협 수준이 커질수록 원시적이고 퇴행적 정서중심대처 경향 증가	

스트레스 처리 과정에서의 대처란 심신의 평형상태를 유지하기 위한 시도이다(Lazarus & Folkman, 1991). 연구에 의하면 스트레스 대처는 스트레스 발생 시 평가되는 개인과 환경 간 상호작용의 요구를 관리하기 위한 인지적이고 행동적인 노력으로 정의할 수 있다. 스트레스의 존재 자체보다는 개인이 인지한 스트레스를 어떻게 평가하고 대처하는지 그 방식에 따라 심신은 적응 상태를 유지하게 된다. Folkman & Lazarus(1980)는 스트레스

해소는 스트레스를 어떻게 지각하고 해석하며 대처하느냐에 의해 결정된다고 하였다. 스트레스에 대한 대처전략은 조직 구성원들의 대처평가지각에 따라 문제초점대처와 정서 초점 대처로 작용한다. 문제에 초점을 두는 대처전략은 먼저 문제를 한정하고, 대안을 강구한다. 이후 문제의 장단점을 비교한 후 대안에 대해 평가하고 선택하는 과정을 거친다. 정서에 초점을 둔 대처의 인지적 형태는 스트레스에 처한 사람이 객관적인 상황을 변화시키지 않고 설명을 하는 방법으로 변화를 일으킨다. 본 연구에서는 스트레스 상호작용의 관점에 있어 감정노동과 직무스트레스를 살펴보고, 우울 수준에 미치는 영향을 완충시키는 보호 요인 역할로서의 문제해결중심 대처방안으로 사회적 지지의 효과를 살펴보고자 한다.

제 2 절. 감정노동

감정(emotion)이란 용어는 운동(motion)의 일종으로 밖으로(e-, out) 향하는 운동을 의미한다. 이러한 감정(emotion)이란 말은 시대에 따라 언어가 가지는 사회성에 의해 ‘어떤 현상이나 일에 대하여 일어나는 마음이나 느끼는 기분’으로 정의되었다. 인간의 감정을 기반으로 하는 노동이 증가함에 따라 감정노동은 경영학과 심리학, 사회학 등의 다양한 분야에서 연구가 이루어지고 있다.

1. 감정노동의 정의 및 개념

‘감정사회학(Sociology of Emotion)’ 창시자인 알리 후실드(Arlie Hochschild, 미국의 사회학자, 버클리대학교)는 「감정노동 (The Managed

Heart), 1983: 2009」이란 저서에서 최초로 감정노동에 관하여 언급하였다. 감정노동을 ‘일상적으로 업무를 진행하는 상황에서 겉으로 관찰이 가능한 얼굴표정과 신체적 행동을 만들기 위해서 실시하는 감정적 관리’라고 설명하였다. 그리고 ‘자신의 실제적인 감정을 억제하고 다른 감정을 만들어 내는 행위’라고도 하였다. Hochschild(1983)는 노동자의 감정을 노동의 한 형태로 인식하는 동시에 사회적 교환가치가 있는 자원으로 간주한 것이다. 즉 조직 내 구성원들의 감정노동이라는 개념을 일반적으로 육체노동(physical labor)과 정신노동(intellectual labor)으로 구별한다. 또한, 서비스업 종사자의 감정노동을 ‘대외적으로 관찰 가능한 표정과 몸으로 표현되는 느낌의 관리’라고 정의하였다. Hochschild(1983)는 감정노동의 개념화를 개인감정의 내면적 관리에 초점을 두고, 감정노동을 직무특성에 근거하여 정의하였다. 즉, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 조직의 목적에 맞는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 감정노동으로 개념화하였다.

2. 감정노동의 구성 요소

감정노동은 외적으로 표출되는 표면행위와 그러한 표정과 몸짓을 연기하기 위해 사용되는 내면행위로 분류된다(Hochschild, 1983). 표면행위는 감정노동을 수행하는 방법으로 자신의 감정을 조작하여 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같은 얼굴 표정과 행위를 통해 타인을 속이게 되는 행위이다. 반면, 내면행위는 표면행위와는 다른 지향성을 가지며 내부 감정에 맞추어 감정노동자 자신의 감정을 표현한다. Hochschild(1983)는 감정노동의 특징에 대해 다음과 같이 해석하고 있다. 첫째 감정노동은 타인과 직·간접 접촉을 하는 상호작용이 있다. 둘째 상대의 감정을 특정한 상태로 변화시켜야 한다. 셋째 자신이 표출하는 감정의 상태에 대하여 조직의 통제력 행사가

가능하다. 이러한 감정노동의 특징은 Hochschild(1983)가 주로 연구한 감정노동 직업군에 따른 감정노동 형태를 보면 알 수 있다. Hochschild(1983)는 서비스 산업인 항공사의 여승무원과 레스토랑 종업원, 그리고 채권추심원 등의 각기 다른 감정노동 형태를 연구하였다. 항공사 승무원과 레스토랑 종업원의 경우에 업무 수행 시 고객 만족을 위해 자신을 낮추고 고객의 지위를 높여주기 위한 감정을 표현한다. 하지만, 채권추심원의 경우는 채무자에게 다소 강압적인 태도의 감정을 표현해야 한다. 이렇게 각기 다른 두 상황의 감정표현 업무방식은 자신의 감정을 숨기고 직무수행을 위해 상대방에게 감정을 표현함으로써 서비스 대상과 상호작용을 이루며 대상의 감정 상태를 변화시키고, 조직의 통제를 가능하게 하는 것이다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동에서 느낌규범(feeling rules)보다 표현행위(display behavior)에 대해 측면의 내용을 보완하였다. 즉 감정노동을 행동주의적 접근 방식으로 해석하며 Hochschild(1983)의 감정노동 개념을 보완·설명하고 있다. Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동에 대한 연구에서 Hochschild(1983)가 제시한 개념을 확장하고 있다. Ashforth & Humphrey(1993)는 ‘서비스 행위를 하는 동안 사회적으로 요구되는 적절한 감정을 표현하는 행위’로 감정노동을 정의하고 있다.

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동에 대한 개념화 연구에서 다음과 같이 언급하였다. ‘감정노동은 대인 사이의 상호작용이 발생하는 동안 조직적으로 요구되는 감정을 표현하는 노력과 계획 및 통제 상황’이라고 정의하였다. 또한, 감정노동을 직무특성에 관한 접근으로 분석하였다. 따라서 감정노동의 구성 요소를 감정표현의 지속강도, 빈도, 지속성, 다양성, 감정적 부조화로 분류하였다. Morris와 Feldman(1996)의 감정노동에 대한 구성 요소에서 ‘감정적 부조화’에 대한 분류는 다른 학자들이 감정노동의 결과변수로 분류한 것과 다른 특징이 있다. 즉, 감정노동에서의 감정부조화는 직무특성, 감정노

동 그 자체, 감정노동의 수행으로 발생하는 감정 등 세 가지의 관점으로 분류하기도 한다. 대부분의 감정노동을 수행해야 하는 조직은 소비자에게 긍정적인 감정표현을 해야 하는 상황에서 관리자들이 조직의 느낌규범(feeling rules)을 학습시킨다. 이는 높은 수준의 고객만족(CS : Customer Satisfaction)을 목표로 하는 조직의 경영방침의 일환으로 표면행위를 유도하는 것이다. 이러한 표면행위를 통해 종사원들은 감정부조화를 느끼게 되며 이때 스스로가 위선적이란 생각으로 거짓자아(false self)를 느끼게 되는 것이다. 조직의 규정된 업무 수칙 안에서 감정부조화를 느끼는 종사원은 자신의 감정표현을 바꾸지 못하고 수시로 자신의 내적 감정을 바꾸려고 시도하게 된다. 지속적인 감정노동을 수행한 종사자가 스스로의 감정과 표면행위를 수행한 감정노동과의 사이에서 인지 과정에 혼란을 겪는 경우 감정노동자는 자신의 정체성을 상실하고 심신에 대한 부정적 결과를 가져올 수 있다.(안준수, 2003). Grandey(2000)는 감정노동에 대해 조직의 목표 달성을 위해 자신의 감정표현이나 느낌을 억제하는 과정이라고 정의하였다.

감정노동에 관한 주요 구성 요소를 선행연구를 근거로 정리하면 다음의 <표Ⅱ-3>과 같다.

<표Ⅱ-3> 감정노동의 구성 요소

연도	학자	감정노동 구성 요소
1979 1983	Hochschild	표면행위(surface acting) : 업무에 적절한 감정을 거짓으로 꾸미는 경우 내면(심층)행위(deep acting) : 업무에서 요구하는 감정을 스스로 느끼는 경우
1993	Ashforth& Humphrey	표면행위(surface acting), 내면(심층)행위(deep acting) : 감정보다 행위 자체에 중점 순수감정표현행위(genuine emotion, 진심행위) : 감정노동은 업무 수행시 적합한 감정을 표현하는 행위로 자발적으로 기대되는 감정

1996	Morris & Feldman	상호작용주의적 관점(interactionist perspective) : 조직으로부터 요구되는 적절한 감정을 표현하는 노력, 계획, 통제 ① 감정표현의 빈도(frequency of emotional display) ② 감정표현의 주의정도 (attentiveness to required display rules) ③ 감정표현의 다양성 (variety of emotional required display rules) ④ 감정적 부조화 (emotional dissonance)
2003	Grandey	감정노동은 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌이나 감정 표현행위를 반응에 초점을 둔 감정규제현상으로 이해하고 통제하는 과정 내면행위, 표면행위, 개인적 및 조직적 요인, 상황적 요인

자료 : 선행연구를 바탕으로 정리

3. 감정노동 하위요인 구성 요소

감정노동은 감정노동의 빈도, 지속강도, 다양성, 표면행위, 내면행위 등의 하위요인으로 구분된다(Morris & Feldman, 1996). 본 연구에서 사회복지 종사자의 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 다양성, 지속강도, 감정부조화가 우울 수준에 미치는 영향을 살펴보았다.

1) 감정표현의 다양성

감정표현의 다양성은 Morris & Feldman(1996)이 연구에서 제시한 요소로써 표현해야 하는 감정의 종류가 많을수록 이를 표현하기 위한 계획과 노력, 그리고 자신의 감정을 통제하는 데 더 많은 에너지가 필요하다고 보았

다. 이러한 감정표현의 다양성은 고객과의 관계에서 여러 가지 상황 변화에 따른 감정표현과 행동을 의미한다. 서비스 제공자는 업무를 하면서 수혜자를 대상으로 더 많은 규제된 감정표현을 하도록 요구받으면서, 정해진 서비스 목표 달성을 위해 정신적, 신체적 표현을 할 수 있도록 노력해야 한다.

감정표현의 다양성은 업무의 역할에 의해 요구되는 다양성을 의미한다. 이는 감정표현의 주어진 상황에 맞도록 감정을 변화시켜야 하고 업무 수행을 할 때 제공자는 능동적이고 적극적으로 임해야 함을 의미한다. 이때 대상자의 변화나 행동에 지속적인 관심을 가져야 하므로 소진되는 에너지 또한 많다. 조직의 목적에 따른 감정표현 규범은 다양해지고, 서비스를 제공할 때 본인 감정표현에 있어 규제 역시 많아질 것이다(Morris & Feldman, 1996). 클라이언트의 감정표현을 진지하게 경청하고 격려함으로써 심리적 지지가 되고 치료적 가치에 있어 그 의미가 있도록 노력해야 하기 때문에 사회복지 종사자들은 클라이언트와 공감을 잘해야 한다. 이는 클라이언트의 감정에 호응하고 정서적으로 관여하여 문제해결을 하기 위해서이다. 따라서 클라이언트에게 전달되는 사회복지 종사자의 감정이 내적경험과 외적표현이 일치되는 솔직한 반응으로 나타날 수 있도록 의도적으로 종사자 자신의 감정을 자각하고 통제해야 하는 것이다(김운화, 2011). 감정노동은 특정한 상황에서 고객이 원하는 감정표현을 사회 또는 조직에서 요구함으로써 발생하기에 감정노동이 필요한 상황이 다양할수록 직원들은 더욱 많은 노력과 에너지 소모가 필요하게 됨을 의미하는 것이다.

2) 감정노동의 지속강도

Grandey(2000)는 감정노동을 수행할 때 감정의 표현 지속강도가 강할수록 고객의 행동 변화를 유발함으로써 인해 종사자의 규정된 감정표출을 더욱

요구받게 된다고 보았다. 따라서 종사자의 감정표현을 유지하기 위한 노력이 더 많아지게 된다. 표현해야 하는 감정도동과 수행하는 감정도동자의 감정의 간극이 커질수록 감정도동이 더욱 커지는 상황이 발생하게 된다.

3) 감정부조화

감정 부조화는 감정도동자가 현장에서 직접 느끼는 감정의 상태와 조직 내에서 요구하는 감정규범과의 불일치를 의미한다(김동구, 2017). 감정적 부조화는 조직이 요구하는 감정표현 규범과 감정도동자의 실제 감정 사이에서 감정적 갈등을 일으키고, 조직 욕구가 클수록 갈등 상황은 더욱 커진다고 보는 견해이다. 내적인 느낌과 감정이 일치하지 않기 때문에 감정도동자는 표면행위를 하게 되고, 이러한 표면행위에 의해서 얻게 되는 감정을 감정 부조화라고 한다(안대희·박종철, 2009).

박은희·고문희(2020)의 응급실 간호사의 감정도동 질적 연구에 의하면 감정도동은 내면의 감정을 다스리고 표현하는 행위로 개인의 성격, 태도, 가치관 등을 반영함을 알 수 있다. 응급실 근무 간호사의 경우 고도의 전문성을 갖추고 신속히 업무를 조율해야 하는 위치에 있으면서 환자를 지지하고 나쁜 소식을 접하는 가족 구성원을 위로해야 하는 정신적 부담 업무가 빈번하여 감정표현의 빈도가 높은 직군임을 알 수 있다. “누구에게나 친절해야 한다”는 감정표현규칙은 심한 감정부조화를 경험하게 되고 결국 소진에 이르게 되는 상황이 발생함을 알 수 있다. 따라서 내면에서 실제 일어나는 감정과 조직이 규정한 감정 사이의 불일치가 클수록 감정조절과 감정도동기술이 더 필요하다. 따라서 감정 부조화는 감정 불일치, 감정고갈 등 심리적 결과에 부정적인 영향을 끼치게 된다. 안대희·박종철(2009)의 연구 결과 감정부조화는 인지 부조화(cognitive dissonance)와 소진(burnout), 이직 의

도(turnover intention)등의 원인이 됨을 알 수 있다. Brotheridge & Grandey(2002)의 연구에서는 감정부조화를 감정노동이 일어나기 위한 선행 조건으로 인식한다. 연구에 의하면 감정부조화는 외적표현 감정과 자신이 느끼는 원래의 감정 간 불일치를 의미한다. 이때 심리적 긴장을 유발하며 종사자가 심층 행동과 표면행동 중 선택을 하게 하는 조건이 된다고 보았다. 반면, Morris & Feldman(1997)는 감정노동을 구성하는 요인으로 감정부조화를 보았다. 이때 감정부조화는 본래의 감정이 아닌 것을 표현하거나 지각된 원래의 감정을 억제하는 노동 그 자체로 본 것이다.

4. 감정노동에 관한 선행연구

한국직업능력개발원(2013)에서 조사 연구한 감정노동의 직업별 실태 조사를 보면 감정노동을 수행하는 직업군 중 사회복지사는 조사대상 75개 직업 중 20번째로 감정노동을 많이 수행하는 직업으로 나타났다.

감정노동의 원인은 고객 응대 업무에서 발생하며 감정을 상품화하고 지나친 친절을 요구하는 기업의 서비스 지침, 과도한 업무와 성과주의, 명확하지 않은 업무 범위 등으로 알려져 있다(최슬기, 2015). 안준수(2003)는 감정노동을 직장 내에서 자신이 경험하고 있는 실제 감정표현과 기업에서 요구하고 있는 감정표현과의 사이에 차이가 존재할 때 발생하는 것으로 정의한다. 또한, 효과적인 직무수행을 하기 위하여, 기업 내에서의 적응을 하기 위하여 자신이 경험하는 감정에 대해 조직 차원에서 표현규범으로 조절하려는 개인적인 노력을 의미한다고 하였다. 다양한 직종에서의 감정노동은 서비스 노동자와 고객과의 관계에서 교류함으로 발생함을 알 수 있다. 고선미(2022)의 연구에 의하면 서비스 조직의 경우 감정표현규범을 직원에게 제시하고 요구하고 있는데 이는 기업이 서비스 품질을 높이고 조직성과를 향상

시킴을 위한 것으로 나타났다. 이러한 고객에 대한 서비스 향상과 조직의 성과 향상을 위한 목표는 사회복지 영역에서도 마찬가지이다(김정은·성희자, 2013). 최병일(2015)에 의하면 감정노동은 조직의 구성원이 고객을 대하는 일을 수행할 때 긍정적으로 여기는 감정을 인위적으로 수행하는 노동을 의미한다. 김동구(2017)의 연구에서 감정 부조화(emotive dissonance)는 내부에서 경험한 감정과 감정노동 종사자 개개인이 각자 표현해야 하는 감정의 상태가 같지 않은 상황을 경험하는 것을 의미한다. 감정노동 정도가 증가할수록 개인이 느끼는 우울 수준이 높아진다는 것을 알 수 있다(김효정, 2013). 또한, 신체적 불편감도 높아지는 것으로 보고되고 있다(조수경, 2005; 김효정, 2013).

사회복지 서비스를 실천하는 사회복지 종사자는 서비스가 필요한 클라이언트와 직접 접촉하여 복지서비스를 제공한다(이성애·김상덕·이명성, 2020). 이성애 외(2020)의 연구에 의하면 사회복지 서비스 제공자로서의 감정노동의 표면행동이 강할수록 우울 수준이 증가함을 알게 되었다. 이러한 결과는 업무 수행 시 조직의 목표를 달성하기 위하여 자신이 실제 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정규범을 통제하기 때문이다.

지금까지 이루어진 감정노동에 관한 연구에서 살펴본 바에 의하면 감정노동을 수행하는 직종에 상관없이 다음과 같은 공통점을 가지고 있다. 감정노동은 감정에 의한 표현을 규칙화하고 있다. 이는 클라이언트에게 일정한 서비스를 제공하기 위해 감정노동자는 자신의 진정한 내면을 숨기고 정해진 규칙에 따른 감정표현을 일상화하고 있는 것에 초점을 둔 것이다.

일반적으로 사회복지사의 감정노동 역시 클라이언트의 사회적 기능을 향상시키고 사회문제를 예방하고자 하는 다양한 과업을 수행하기 위해 행해진다. 사회복지 종사자 대부분의 주된 업무는 클라이언트와 대면 접촉을 통한 전문적 관계 형성과 이를 통한 서비스의 전달이다. 박정령(2022)의 연구에

의하면 사회복지 서비스가 클라이언트와 전문적 원조관계를 형성하는 것을 주요 업무로 이루어짐에 따라 이용자와의 상호작용으로 형성된 관계의 수준에 따라 서비스 이용자의 만족이 달라질 수 있다는 것을 알 수 있다. 사회복지의 주된 업무가 내재적인 동기에 따른 노력으로 이루어지기 때문이다.

따라서 사회복지 종사자는 클라이언트와의 원활한 의사소통을 위해 다양한 특성을 지닌 이용자들을 상대로 적합한 서비스를 제공하고 신뢰감 있는 온정적 태도를 유지해야 함을 알 수 있다.

제 3 절. 직무스트레스

1. 직무스트레스의 정의와 개념

직무스트레스는 1970년대 산업심리학·행동과학·기업경영학 등의 분야에서 조직적인 차원으로 연구하기 시작하였다. 미국 국립산업안전보건연구원(NIOSH : National Institute of Occupational Safety & Health)은 직무스트레스를 업무상 수행해야 하는 조직의 요구 사항이 근로자의 능력이나 자원과 일치하지 않을 때 나타나는 신체적·정서적 반응이라고 규정하였다. 이는 조직 구성원에게 요구되는 직무요건들이 개인의 능력, 필요, 자원 등과 일치되지 않는 경우 발생하는 부정적인 신체적·정서적 반응을 직무스트레스로 정의한 것이다. 즉, 직무스트레스라는 것은 조직의 목표와 개인적인 욕구 사이에서의 불균형 상태를 보여준다(산업안전보건공단, 2023).

석류(2014)는 직무스트레스를 개인이 직무를 수행하면서 직무와 관련된 요인들 사이의 부조화로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵게 하는 심리적·육체적 역기능을 일으키는 요인으로 정의하였다. 직무스트레스 역시 하

나의 자극으로 보는 관점에서는 개인의 안녕에 위협을 가하는 직무환경의 특성으로 정의한 것이다(석류, 2014).

2. 직무스트레스의 구성

직무스트레스는 그 유형에 따라 직무영역과 내용, 관계성으로 분류할 수 있다(장세진·강희태·고상백·김인아·김형력·오성수·윤진하·정다이, 2018). 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스는 직무영역 유형에 대해 물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 그리고 직장 문화로 분류한다. 다음으로 물리적 환경에 대한 분류는 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 의미한다.

직무스트레스에 대한 하위요인을 보면 다음과 같다. 먼저 직무요구는 직무에 대한 부담 정도를 의미하며, 시간적인 압박, 업무량 증가, 업무 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등으로 나눈다. 직무자율의 내용은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용 정도의 수준을 의미한다. 이때, 기술적인 재량, 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한 등이 이에 해당된다. 직무불안정은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성에 대한 측정 기준으로 구직기회, 고용불안정성 등이 속한다. 관계갈등은 회사 내 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계에 대한 평가이다. 이 밖에도 조직체계와 보상부적절성에 대한 내용으로 이루어져 있다.

산업안전보건공단(2023)에서 발표한 「직무스트레스 요인 측정 지침」에 따르면 근로자는 직무 자율성이 결여될수록, 사회적 지지가 부족할수록, 직업불안정성이 심할수록, 조직이 불공정할수록, 업무에 대하여 기대하는 보상이 부적절할수록, 직장문화가 합리적 의사소통체계가 결여되거나 성적차별

이 있는 등 비합리적일수록, 일과 삶의 균형이 맞지 않을수록 직무스트레스에 더 많이 노출된다고 하였다.

산업안전보건공단(2023)의 공공기관 근로자에게 발생한 급성심장사 사건을 조사한 결과에 의하면 근로자의 작업환경요인에 대하여 미국 국립산업보건연구원(NIOSH)에서 규정하고 있는 직무스트레스의 요인은 낮은 업무통제력 대비 과도한 업무량, 적은 보상, 직장 내 폭력과 따돌림, 고용불안정 혹은 불안정한 수입, 노동권의 결여 등으로 설명하고 있다.

<표 II-4> 직무스트레스의 구성 요소

연도	연구자	직무 구성	세부 사항
2005	장세진 · 고상백	물리환경	작업환경 위험성, 공기오염, 신체부담
		직무요구	업무량 과다, 업무 중단, 책임감, 과도한 직무 부담
		직무자율	기술적 재량 및 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한
		직무불안정	구직기회, 고용 불안정성
		관계갈등	동료 지지, 상사 지지, 전반적 지지
		조직체계	조직의 전략 및 운영체계, 조직 자원, 조직 내 갈등
		보상부적절	존중, 내적 동기, 기대 부적합
		직장문화	집단주의 문화, 비공식적 직장 문화, 비합리적 의사 소통
2013	김찬영	직무자율성	기술적 재량 및 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한
		역할보호성	기대역할 예측, 지시 이행, 업무 수행 지침 결여, 모순 지시
		역할갈등	생각과 다른 업무 수행,
		보상·승진의 합리성	봉급, 승진 기회
		업무량 과다	업무 과다, 심리적 압박감
		직무스트레스 수준	수면 장애, 피곤, 집중력 저하, 건강 상해, 죄책감
2023	김옥임	역할갈등	상반된 업무 수행
		역할보호성	기대역할 예측, 지시 이행, 업무 수행 지침 결여, 책임
		역할과다	업무 불확실, 업무 과다, 시간 부족

3. 직무스트레스에 대한 대처

조직의 구성원들이 업무 중에 경험하는 스트레스로 인해 심신의 불균형 상태에 놓이게 되고 이를 재정립하고 균형을 유지하기 위해 직무스트레스 요인에 대처하는 방법들을 찾게 된다(김혜연, 2000). Menghagan and Merves(1984)의 연구에서 보면 대처전략에 대한 방법을 스트레스에 대한 직접 방법과 상황에 대한 인지적 재평가 방법에 초점을 두고 다음과 같이 네 가지로 분류하고 있다.

첫째는 직접행동 전략이다. 이 전략은 스트레스 상황에 대하여 직접적으로 행동을 취하는 방법으로 어려운 문제해결을 위해 직접적인 행동을 취하는 방법과 문제해결을 위해 다른 사람과 대화하거나 토론하는 방법이다.

둘째는 외재화 전략이다. 스트레스 상황에 대한 인지적 재평가 방법에 해당되는 전략이다. 이 전략은 직무만족의 의식적인 제한과 고용에 대한 금전적인 보상에 초점을 두고 있다. 따라서 적절한 보상이 따른다면 만족스럽지 않은 근무조건을 수용한다는 의미를 지닌다.

셋째는 내재화 전략이다. 상황의 인지적 재평가 방법의 하나로 현재 자신이 처한 상황을 일시적 현상으로 인식하고 미래에 더 나아질 것이라고 인지하는 전략이다.

넷째, 회피전략이다. 인지적 재평가에 해당되는 전략으로 사건의 불유쾌한 관점에 대해 선택적 관심을 두는 전략이다.

4. 직무스트레스에 대한 선행연구

사회복지 종사자는 업무 상황을 인식함에 있어 시간과 능력에 비해 업무량이 많거나 업무가 힘들 때 느끼는 역할과다로 인해 많은 직무스트레스를

받고 있다. 송유미·박영준(2007)은 이러한 사회복지사의 직무스트레스를 효율적으로 관리할 수 있도록 대처전략에 관해 연구하였다.

정유선(2007)의 연구에 의하면 사회복지사의 경우 직무스트레스의 하위요인인 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화에서의 스트레스가 높을수록 우울 수준이 높게 나타난다고 하였다. 김정은·성희자(2013)의 연구에서는 직무스트레스의 수준이 높을수록 사회복지사의 정신건강이 악화하게 된다는 사실을 알 수 있다. 김혜은(2014)의 연구에서 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 소진에 관한 연구에서 직무스트레스의 하위요인 중 직무요구, 직장문화, 직무불안정이 높을수록 소진이 높아짐을 알 수 있었다.

심정원(2020)의 연구에 의하면 학자들의 직무스트레스에 관한 인구사회학적 특성 연구에 대해 성별, 연령, 배우자 유무, 교육수준, 경력 등이 유의미한 차이가 있는 것을 알 수 있다. 신혜중·이혁수(2015)의 사회복지 종사자의 직무스트레스 영향 요인에 관한 연구에서 직무스트레스는 원하는 시기에 휴가를 사용하는 것과 복리후생제도 등의 보상이 적절하게 이루어지면 감소하는 것으로 나타났다.

직무스트레스에 관한 연구에서 사회복지 종사자의 직무스트레스에 영향을 미치는 업무 환경은 직위, 업무형태, 근무형태, 정규휴식시간, 하루 노동 시간, 복지시설 유형 등으로 나타났다. 이와 같은 연구 결과 사회복지 종사자의 직무스트레스에 관한 일관성 있고 체계적이고 합리적인 직장문화의 조성이 필요함을 알 수 있었다(송유미·박영준, 2007). 연구 결과에서 보면 사회복지 종사자의 직무스트레스를 효율적으로 관리하는 것은 클라이언트와 관련된 업무성과에도 영향을 미치게 되기 때문에 매우 중요하다.

현대 사회는 나날이 복잡해지고 여러 가지 심리 사회적 스트레스를 경험하게 된다. 스트레스를 경험하고 이를 인지하는 과정에서 우울로 발전하게

되는 위험 역시 많아지고 있다. 4차 산업 시대에 서비스가 주업인 근로자들이 경험하는 스트레스 수준은 날로 그 심각성을 더하고 있다. 이장현·이종복·신승연·우룡(2005)의 연구에 의하면 우리나라 근로자들이 경험하고 있는 스트레스의 증상은 “사소한 일에도 화를 잘 낸다.” 등의 행동적 증상과 “우울하고 침울해진다.”, “집중력이 저하되고 인내력이 없어진다.” 등의 심리적인 스트레스 증상을 나타냈다. 이러한 근로자 개인이 경험하는 스트레스는 개인뿐만 아니라 그가 근무하는 기업에 부정적 영향을 미치게 되고, 가정과 사회에도 문제를 발생시키는 결과를 가져오게 됨을 알 수 있다(이장현 외, 2005).

또한, 박경(2009)의 연구에서는 대학생이 사회 진출에서 경험하는 대인관계와 성취해야 하는 과업에 관련된 스트레스에 대해 중재 요인의 역할을 하고 스트레스로 인한 우울 예방 및 치료 가능 개입 요인이 무엇인지에 대해 연구하였다. 스트레스와 우울 간의 관계에 있어 정서적 중재가 가능한 변인으로 마음 챙김과 성향적 낙관주의에 대한 중재 효과성에 관한 연구는 스트레스에 대한 대처방안에 대한 꾸준한 논의가 필요함을 알 수 있다.

제 4 절. 사회적 지지

1. 사회적 지지의 정의와 개념

인간은 사회적인 환경에서 서로 간의 상호작용으로 인해 성장한다. 이러한 사회적 상호작용을 통해 얻게 되는 것이 사회적 지지이다. 이때 사회적 지지는 인간의 건강에 영향을 미치는 중요한 요인이 될 수 있다(박지원, 1985). 박지원(1985)은 사회적 지지와 건강, 스트레스에 관한 연구에서 나타

나는 공통된 결과를 요약하였다. 사회적 지지는 다차원적 개념으로 구조적인 측면과 기능적 측면으로 분석할 수 있다(이은현·김진선, 2000). 사회적 지지의 구조적인 측면은 사회적 통합(integration)과 사회적 지지망(social support network)으로 개념화할 수 있다(배지연·김은이, 2003). 사회적 통합은 사회적 지지를 제공하는 사회적 관계가 존재하는지에 대한 여부와 또 사회적 관계를 통해 이용 가능한 자원 제공 수급에 관한 것을 의미한다. 김미령(2005)의 연구에 의하면 구조적 사회적 지지는 존재하는 그 자체로써 효과가 있음을 알 수 있다. 따라서 가족이 함께 거주하는지, 혼자 거주하는지에 대한 여부에 따라서도 사회적 지지체계가 다르게 구성되고 그 효과도 다르게 나타남을 알 수 있다.

사회적 지지는 조직의 구성원 사이의 관계를 정서적, 도구적, 정보적, 평가적인 특정한 기능을 제공하는 정도를 의미한다. 이때의 사회적 지지는 스트레스의 충격을 감소시키거나 완충할 수 있는 속성을 갖추고 있는 것으로 제시되고 있다. 이론에 의하면 사회적 지지는 두 변수 사이에서 직접 효과(main effect or direct effect)와 완충효과(buffering effect)로 제공된다. 임현승·김옥임·문선혜·전은주·윤태경·조정배(2022)에 의하면 사회적 지지의 직접 효과는 스트레스의 정도 차이와 관계없이 정서적 안정에 긍정적인 도움을 준다고 하였다.

반면에 사회적 지지의 완충효과는 스트레스가 최고점일 때 가장 효과적으로 우울증과 고독함 등의 해결에 영향을 주게 되면서 정서적 안정에 도움을 준다고 하였다. 또한, 사회적 지지는 개인이 사회적 환경에 적응하는데 필요한 지식과 더불어 의미 있는 상호작용을 할 수 있도록 한다. 송유미·박영준(2007)의 연구에 의하면 사회적 지지는 어떤 사람이 어려움을 당하는 경우 친밀감을 느끼거나 영향력을 행사할 수 있도록 다른 사람이 제공해주는 물질적·정신적 지원을 의미한다. 이러한 지원은 조직 내 구성원들 사

이에 상호신뢰와 존중을 높여 스트레스에 대한 충격을 감소하고 완화 역할을 하는 것을 알 수 있다. 김하자·김정희(2011)의 연구에 의하면 사회적 지지는 한 개인이 대인관계에서 신뢰와 위로를 주고받는 경험을 통해 얻을 수 있는 모든 긍정적인 지원을 의미한다.

또한, 사회적 지지는 한 개인이 사회의 대인관계로부터 받는 다양한 자원으로 정의되며, 극심한 고통을 조절하고 완화하는 통로의 하나로 간주 된다고 하였다(신선영·정남운, 2012). 즉, 사회적 지지는 타인으로부터 제공되는 자원을 일컫는 말로써 개인이 지니는 모든 사회적 관계망과 지지적인 대인관계 속에서의 지지를 의미하는 것이다. 이러한 지지는 사회적 존재로서의 개인이 끊임없이 다른 사람들과의 관계 속에서 상호작용을 통하여 긍정적인 피드백을 받는 것을 의미한다. 긍정적인 피드백은 개인이 사회적으로 적응하는 데 있어 심리적 안정을 가질 수 있게 되며, 문제해결 능력을 키우게 된다. 이러한 능력은 스트레스에 대하여 더욱 효과적으로 대처하는 힘을 갖게 되는 것이다.

사회적 지지는 조직 생활에서 발생하는 스트레스를 완화하고 개인 수준의 결과변수들에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것으로 인지하게 되었다(Cohen & Will, 1985). 사회적 지지는 사회적 결속을 통하여 자신이 가치 있는 존재로 인식하게 되며 스트레스의 충격을 감소할 수 있는 변수로 작용 되는 것을 알 수 있다(이복임, 2009). 즉, 사회적 지지는 높은 사회적 지지 수준을 지닌 사람일수록 폭넓은 지지를 통해 스트레스의 완화 효과를 가지게 된다는 것이다.

2. 사회적 지지의 구성 요소

House(1981)는 사회적 지지의 하위유형을 정서적 지지(애정, 사랑, 감정이

입), 평가적 지지(수용, 긍정적 자기평가), 정보적 지지(사람들이 사회적 서비스를 활용하여 스스로 도움을 주도록 하는 활동), 도구적 지지(물질, 서비스 제공)로 구분하였다. 박지원(1985)의 연구에 의하면 정서적 지지는 위로 해주기, 함께 시간 보내기, 애정 표시로 근심거리에서부터 관심 돌리기 등의 활동을 의미한다. 물질적 지지는 경제적인 지원, 물질적인 지원, 필요한 재화와 서비스 공급을 포함하고 있다. 정보적 지지는 충고와 조언, 문제를 정의하고 이해하며 대처하는 것을 돕는 활동으로 정의하였다. 평가적 지지는 개인의 결점이나 잘못을 그대로 수용하고 가치를 인정하여 자긍심 고양을 시키는 것을 의미하였다. Cohen & Syme(1985)은 사회적 지지에 대해 “다른 사람에 의해서 제공되는 자원”으로 정의하고 있다. 그러나 사회적 지지는 수혜와 제공의 상호작용으로 이루어진다. 교환이론에 의하면 개인은 수혜와 제공의 균형이 이루어질 때 편안함을 느낀다. 따라서 사회적 지지의 상호작용은 사회적 지지의 유형과 공급대상에 따라 다양해질 수 있다.

3. 사회적 지지에 관한 선행연구

사회적 지지는 제공받는 지지의 정도 및 욕구의 충족을 반영하여 사회적으로 유대감, 자신감, 신뢰감을 회복할 수 있는 것으로 나타났다. 박형규(2009)는 사회적 지지를 스트레스에 직면하였을 때 사용 가능한 자원에 대한 평가로 지지형태 및 만족도를 포함하고 있다. 이러한 설명에 따르면 사회적 지지는 인간의 사회적 욕구를 충족시키고 우울이라는 정서 부적응에 도움을 줄 수 있는 요인으로 작용할 수 있음을 알 수 있다. 긍정적인 사회적 지지는 스트레스 완화 효과와 주관적 안녕에 대해 긍정적인 효과를 가져와 삶의 만족감을 증가시킬 수 있는 보호 요인으로 작용한다. 또한, 부정적인 사회적 지지는 심리·사회적 건강에도 부정적인 영향을 준다고 밝혀지

고 있다(이승영·김덕호, 2019). 박은희·고문희(2020)의 연구에서 응급간호사가 감정부조화를 경험하면서 얻게 되는 부정적 정서를 동료, 선후배와의 끈끈한 인간관계에서 비롯된 사회적 지지로 완화 시킬 수 있음을 알 수 있다.

제 5 절. 우울

1. 우울의 정의 및 개념

우울의 의학적 정의는 우울한 행동을 하거나 우울을 느끼게 되는 상태를 의미한다. 우울은 슬픔을 느끼는 상태, 무기력증, 정상적 사고의 어려움, 식욕 감퇴, 수면 상태 이상, 절망감, 자살 충동 등 극단적 선택에 대한 갈망 증상을 수반하게 된다. 이러한 우울 증상을 가진 사람들의 사고방식은 자신과 타인에게 부정적인 관점으로 지배되기 쉽다(Gary D. mckay, Don Dinkmeyer, 2017). 세계보건기구(WHO : World Health Organization)는 인류의 안전한 생활에 큰 문제가 될 가능성이 있는 10대 질환 중 우울증이 3위에 해당하며, 2030년에는 가장 위험한 최고 순위 1위에 오를 것으로 예상된다(홍주현, 2020). 우울증은 복잡한 현대를 살아가는 인간에게 발생하는 여러 문제(예: 자살 및 타인에 대한 분노 조절 실패 등)을 일으키는 위험한 정신질환이다(양윤형, 2018). 미국심리학회(American Psychological Association[APA], 2013)의 DSM-5 주요 우울 장애 진단 기준에 따르면 우울증은 거의 매일 지속되는 우울한 기분, 흥미나 즐거움의 감소, 체중 감소 혹은 증가, 식욕 감소 혹은 증가, 불면 또는 과다수면, 정신운동 초조나 지연, 피로 또는 활력의 상실, 무가치감 또는 과도한 죄책감, 집중력 감소 및 우유부단, 자살 사고 등을 증상으로 제시한다(APA, 2013).

Beck과 Alford(2014)는 우울증을 다섯 가지의 특성으로 정의하였다. 첫째, 슬픔, 외로움, 무관심으로의 기분 변화, 둘째 자기비난 및 자책과 연관되는 부정적인 자기개념(self-concept), 셋째, 도피하거나 숨거나 죽기를 원하게 되는 자기 징벌적 소원(self-punitive), 넷째, 식욕부진, 불면증, 성욕 상실 등의 생리적 변화(Vegetative changes), 마지막으로 지연(retardation) 또는 초조(agitation)의 활동 수준 변화이다.

2. 우울의 증상

우울의 병인(etiology)에 관해서는 생화학적 요인설, 유전적 요인설, 환경적 요인설 등 다양한 주장이 제기되고 있으나 아직 그 원인이 명확하게 밝혀지는 않았다(전형준·김한양·전경구, 2019). 우울의 주요 증상은 다음과 같다.

Beck & Alford(2014)의 연구에서는 우울의 특성에 대해 다음과 같이 주장하였다. 첫째, 우울증의 기본 증상은 기분 장애이다. 이는 일시적인 감정 상태가 아니라 지속적인 상태를 의미한다. 구체적으로 절망감과 자기혐오, 애착과 즐거움의 상실이 나타난다. 둘째, 인지적으로 자기 자신을 낮게 평가하며, 어떤 결과나 미래에 대해서 부정적으로 예상한다. 이때 자신의 신체 이미지를 왜곡하는 증상을 보인다. 셋째, 동기적으로 의욕 상실, 의존성 증가, 자살 사고 등의 증상을 보인다. 이 시기 우울 증세를 보이는 사람들은 그들의 직무를 부담스러워하며 도피하려 한다. 넷째, 신체 생리적으로 식욕 상실, 수면 장애, 성욕 상실 등의 증상을 보이며 피로감을 느낀다. 다섯째, 신체나 빈곤에 대한 망상을 보이게 된다. 마지막으로 환각 증세를 나타낸다(Beck & Alford, 2014). 즉, 우울은 부정적인 자아 개념을 기반으로 슬픈 감정이나 암울한 기분을 나타내게 되는 것이다.

김철희(2014)의 연구에 의하면 우울은 그로 인한 활동 수준과 모든 욕구의

저하를 가져오게 되며 나아가 매사에 흥미를 잃어버리게 되는 증상을 동반하는 것이다.

3. 우울에 대한 선행연구

현재 한국 사회에서 우울증은 가장 흔한 정신질환이다. 이는 개인의 실질적인 기능장애와 일상적인 활동 장애뿐 아니라 급증하는 자살률의 주요 원인 중 상당 비율을 차지하고 있다. 따라서 조기 발견을 통한 적절한 치료가 매우 중요하다. 하지만 실제로 정신건강의학과를 방문한 환자가 우울증을 심각하게 인식하지 않아 의사에게 도움을 요청하는 경우가 많지 않기 때문에 초기 면담에서 우울증으로 진단할 수 있는 사례가 드물다(안제용·서은란·임경희·신재현·김정범, 2013).

Linville(1987)의 연구에서는 부정적인 스트레스 사건을 경험하는 것은 다양한 부정적인 생각과 감정을 발생시킨다고 하였다. 이러한 부정적인 생각과 감정은 부정적인 정서를 경험하고, 낮은 자기평가와 우울을 유발하게 된다. 즉, 우울은 부정적인 스트레스 사건으로 인해 촉발된다고 할 수 있음을 알 수 있었다(권석만, 2023). Nolen-Hoeksema S, Girgus JS, Seligman MEP(1992)a 는 스트레스가 우울을 예측하는 데 매우 중요한 역할을 한다는 점을 밝혔다. 연구에서 같은 스트레스 사건을 경험한 상태에서 개인마다 나타나는 반응은 서로 다르다는 점에서 이를 중재할 수 있는 변인을 연구하게 된 것이다. 연구의 주요 스트레스 사건이란 ‘생활 변화 사건’을 의미한다. 예를 들면, 개인이 가족의 사망이나 심각한 질병, 자신의 심각한 질병, 가정불화, 가족관계나 이성 관계의 악화, 현저한 업무 부진이나 학업부진 등의 원인으로 생활 변화 사건을 경험하고 스트레스를 받게 되는 것을 의미한다(권석만, 2023).

우울은 일상생활의 모든 관심 단절, 절망감 및 자살에 대한 생각, 감정의 저조, 동기 결여 등 임상적으로 나타나는 증상들을 말한다. 한청아·신현균(2020)의 연구에 의하면 신체화란 우울로 인하여 자율신경계 영향 아래 있는 소화기, 호흡기, 순환기 등의 신체기관에서 기능 이상이 발생하는 것을 의미한다. 이러한 신체화는 의학적 치료를 받아도 내면의 심리적 불편함은 해결되지 않은 상태이기에 스트레스 상황에서의 증상은 반복적으로 나타나게 된다(한청아·신현균, 2020). 우울의 치료가 어려운 이유가 이처럼 스트레스 상황에서 반복적으로 증상이 나타나기 때문이다.

제 6 절. 이론적 모형에 따른 선행연구 검토

1. 감정노동과 직무스트레스, 우울 수준의 관계

본 연구에서 감정노동과 직무스트레스, 우울 수준의 관계에 대해 살펴보면 다음과 같다. 먼저 감정노동이란 조직구성원으로서 조직의 목표를 달성하기 위해 구성원이 직무수행과정에서 실제로 느끼는 감정과 표현해야 할 감정을 통제해야 하는 노동형태이다(김정훈·권영순, 2021). 우리나라의 경우 최근 서비스 산업 비중이 증가함에 따라 감정노동에 종사하는 근로자의 수요 또한 증가하고 있다.

Lazarus & Folkman(1984)의 연구를 보면 스트레스가 발생했을 때 개인의 인지 상황에 따라 잠재해 있는 취약성 요인은 우울을 발생시킨다. Brotheridge & Lee(2003)의 연구에 의하면 근로자가 느끼는 실제 감정이 배제되고 조직에서 요구하는 감정만을 외적으로 표현하는 표면행위가 감정노동의 수행이다. 이때 근로자는 감정노동의 수행으로 개인의 정서적 심리적

불안정을 유발하게 되면서 이 과정에서 자아나 정체성에 부정적인 영향을 가지게 되어 우울로 발전된다고 하였다.

감정노동을 통해 조직의 목표를 달성하기 위한 목적은 자신이 실제 느끼는 감정과 상반되는 감정표현을 통제하는 것으로 변환된다. 지속적이고 규칙적인 감정노동은 정신적 소진이나 우울, 불안 등의 부정적 정서를 유발하게 된다(김하자 외, 2011). 또한, 감정 노동군은 직업불안정성의 정도가 클수록, 직무 만족도가 낮을수록 우울 수준이 높은 것으로 나타났다.

김수연·장세진·김형렬·노재훈(2002)은 서비스직 근로자의 감정노동과 우울 수준에 대해 감정 노동군과 비감정 노동군 집단 간 비교 분석하였다. 서울의 백화점과 호텔, 외식업체 등에서 대면 접객 서비스를 수행하는 사원과 호텔리어 등을 대상으로 한 감정 노동군과 비교집단인 비감정 노동군인 사무직, 생산직 노동자를 대상으로 감정노동 수행이 서비스직 근로자들에게 어떤 영향을 주는지에 대한 연구였다. 연구에서는 조직의 규범화된 감정표현 규칙을 통해 감정노동을 수행하는 서비스직 근로자와 감정노동을 수행하지 않는 근로자 집단 간 우울 수준에 대해 비교하고 감정노동의 정도와 우울 수준 간의 연관성을 파악하였다. 연구결과 감정 노동군이 비감정 노동군과 비교해 더 높은 우울 수준을 경험하게 되며 이는 대면 접객 관계에서 원치 않는 감정노동을 수행하기 때문으로 나타났다.

김정훈·권영순(2021)의 연구에서 보면 사회복지 종사자는 클라이언트의 생활지도와 문제행동, 동료 간의 문제에서 다양한 감정을 경험하게 되고 이를 스스로 조절해야 한다. 따라서 항상 긍정적 모습과 웃음을 보여주어야 한다는 인식으로 조직 생활을 견디고 클라이언트의 감정과 행동에 반응해 적절한 응대를 해야 하는 과중한 업무를 수행한다. 자신이 소속되어 있는 기관에서 사회복지 종사자로서의 사명감과 그에 마땅한 긍정적인 감정을 표현하도록 교육받고 다양한 형태의 감정노동을 경험하며 이를 실천하는 것이

다. 따라서 사회복지 종사자는 규칙을 위반하는 클라이언트에게 실제 감정을 배제하고 간접화법으로 자신의 감정을 표현해야 한다.

정다이(2023)의 연구에 의하면 동료 간 갈등에 있어 소극적 대응 방식이나 규칙을 위반하는 클라이언트 등에 대한 규제의 부재는 사회복지 종사자의 우울 수준을 높이는 요인으로 나타나고 있다. 감정노동은 본인이 실제 느끼는 감정과 업무적으로 표현해야만 하는 감정과의 불일치에서 시작되는 것이기 때문이다. 그러한 불일치된 감정 속에서 발생하게 되는 우울은 일상생활의 어려움을 겪게 하기도 한다(정다이, 2023).

김하자·김정희(2011)는 임상간호사의 감정노동에 대한 지속적이고 규칙적인 감정노동을 수행하면서 개인은 정신적으로 소진과 우울, 불안과 같은 부정적 정서를 경험하게 됨을 증명하였다. 연구에서 나타난 결과 감정노동을 수행하는 근로자들의 경우, 본인의 자발적인 의지와는 무관하게 조직에서 요구하는 규범화된 감정을 표현함으로써 감정부조화와 같은 부정적인 영향을 받게 되고 그 결과 우울감을 느끼게 하거나 우울 수준을 높이는 것으로 나타나게 되는 것이다.

이경용·김영선·조흥학·김혜민(2014)의 연구에 의하면 감정노동은 심각한 스트레스를 유발하고 긍정적인 서비스를 제공하지 못해 부정적인 영향을 미치는 요인이 된다. 따라서 감정노동은 모든 서비스직 종사자들의 스트레스 요인으로 나타나기도 한다. 김정자·김해룡(2020)의 연구 역시 감정노동이 새로운 형태의 직무스트레스로 인식되고 있다(김정자·김해룡, 2020).

장경은·배기효·신지연(2013)의 연구에 의하면 사회복지사가 겪는 직무스트레스는 우울에 영향을 미친다고 하였다. 연구에서는 일선 사회복지사와 관리직 사회복지사의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향을 파악하였다. 일선 사회복지사의 우울 영향 요인은 조직체계, 직무요구, 직무불안정 등이 직무스트레스로 나타났고, 관리직 사회복지사의 경우는 직무지식이 직무스트

레스로 나타났다. 사회복지사의 직무스트레스는 본인에게 낮은 안녕감을 줄 뿐 아니라 스트레스 상황에 있으므로 인해 사회복지시설에서 클라이언트에게 제공해야 하는 서비스 업무의 효과적인 전달이 줄어들게 된다(장경은·배기호·신지연, 2013).

정유선(2008)의 연구 결과를 보면 보건직 종사자와 사회복지 종사자 모두 직무스트레스가 높을수록 우울 수준이 높아지는 것으로 나타났다.

김진아(2020)의 연구에 의하면 사회복지 분야별 사회복지사들이 겪는 직무스트레스의 유형은 직무요구, 직무자율성 결여, 관계갈등, 보상부적절로 나타남을 알 수 있었다. 이는 사회복지전담공무원의 전문적 관계는 복지대상자와 사회복지전담공무원의 태도와 감정의 역동적인 상호작용이며, 복지대상자의 안정적인 생활과 좀 더 나은 적응을 성취하는 목적을 지니고 있다(김철희, 2014). 김철희(2014)의 연구에 의하면 사회복지전담공무원의 직무스트레스는 우울에 직접적인 영향을 주고 있다는 사실을 알 수 있다. 즉, 사회복지전담공무원은 과도한 직무로 인한 스트레스를 받게 되면 우울을 경험하고 그러한 상태가 지속되면 자살 생각까지 하게 되는 자살 위험군으로 분류되기에 이르는 것이다. 김혜연(2000)의 연구에 의하면 사회복지관 중간관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 연구에서 직접 업무지시를 받는 상사의 수가 많을수록, 역할 갈등 수준이 높을수록, 직무스트레스의 결과로써 우울을 포함하여 심리적 증상을 자주 느꼈음을 알 수 있었다. 또한, 사회복지관 중간관리자의 직무스트레스에 대해 분석한 결과 개인적인 차원에서의 사회적 지지 및 대처전략의 사용이 심리·생리적 증상뿐 아니라 직무만족 및 조직몰입에도 직접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

김왕배·이경용·이가람(2012)의 연구에 의하면 감정노동자의 스트레스 발생요소는 임금만족도가 있는 경우 낮아지는 것을 알 수 있다. 사회복지 종사자는 조직에서 개인의 욕구와 정신건강에 대한 보장, 조직의 효율성 및

생산성 증대라는 기대가 공존하고 있는 상태에서 근무하게 된다. 이때 조직의 목표와 개인의 욕구 간 상호작용 과정에서 불균형이 생기고 직무스트레스를 유발하는 요인이 되는 것으로 나타났다. 이러한 상황에서 사회복지종사자의 직무스트레스는 업무성과에 직접적인 영향을 미치게 되며, 기관의 업무 효과성을 낮추게 되는 원인이 된다. 사회복지 종사자 개인적으로는 직무불만족과 신체적·정신적 건강의 문제를 발생시키게 되는 것이다. 지금까지의 연구에서 보면 사회복지 전담공무원들의 직무스트레스는 개인과 조직에 부정적인 영향을 주게 되고 그 결과 우울증을 경험하게 됨을 알 수 있었다.

직무스트레스를 외부환경에 대한 개인의 신체적·심리적·행태적 반응으로 이해하는 관점에서 볼 때 대부분의 직무스트레스는 직무요구에 대한 개인적 능력이나 기술이 부족하여 발생하게 된다(양대현, 2019). 이는 스트레스가 발생했을 때 개인이 사용하는 대처방식과 연관된다(김옥임, 2023)

또한, 감정노동과 직무스트레스 발생 환경에서 이직의 경험이 높게 나타났다. 직무의 자율성, 직무의 요구, 직무의 불안정, 보상부적절성, 관계갈등의 순으로 이직 의도에 영향을 미치는 결과를 보였다. 김미림·박정우(2023)의 연구에서 장애복지시설에서 근무하는 사회복지 종사자의 경우 클라이언트의 삶의 만족을 높이기 위하여 지속적인 돌봄을 제공하면서 감정노동을 경험하고 있음을 알 수 있다. 장애인의 인권과 권리를 존중하기 위한 개별화된 서비스를 제공하고자 힘쓰는 사회복지 종사자는 책무성을 기반으로 한 역할수행으로 인해 더 많은 스트레스를 경험하게 된다. 따라서 이항아·윤명숙(2016)의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에서 보면 정신보건사회복지사의 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 증가하는 것을 확인할 수 있다. 또한, 김미림·박정우(2023)의 연구에서도 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높아짐을 확인할 수 있다. 이러한 연구

결과는 감정노동과 직무스트레스는 서로 영향을 미치는 관계임을 확인할 수 있다.

2. 감정노동과 사회적 지지의 관계

최정우·정승철(2022)의 연구에서 판매종사자들의 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향을 확인하였다. 이 연구에서는 사회적 지지는 행복감이 매개변수로의 역할을 하는 경우 조절 변인으로 효과를 미치는 것을 확인하였다.

박정령(2022)의 연구에 의하면 감정노동의 표면행위는 표현을 수정하는 것이고 내면행위는 감정을 수정하는 것이라고 정의한다. 이는 표면 행위가 외적 행동을, 내면 행위가 내면의 감정에 대한 초점을 맞추는 것을 의미한다.

이러한 감정노동을 위한 감정관리 행위는 판매를 위한 노동의 형태가 된다. 더불어 표현규칙을 준수하는 제3의 수단으로서 진정한 경험과 기대되는 감정의 진실된 표현인 진심행위가 있다. 진심행위는 감정노동을 수행하는 데 있어 적절한 감정을 자연스럽게 느끼고 표현하는 것을 의미한다.

진심행위는 표면행위나 내면행위를 수행할 필요 없이 진실한 감정의 표현을 가능하게 해주는 것으로 감정노동의 수행 지속강도는 낮게 인식된다. 그러나 진심행위를 수행하고자 하는 경우 높은 지속강도의 감정노동을 수행하는 것으로 인식되기도 한다(박정령, 2022).

이수부(2024)의 연구에 의하면 방문 요양보호사의 감정노동에 있어 사회적 지지가 낮은 집단이 사회적 지지가 높은 집단에 비해 직무스트레스의 정도가 높음을 알 수 있었다. 이는 감정노동으로 인한 직무스트레스가 높은 경우 사회적 지지의 조절역할이 유의미함을 알 수 있는 연구결과이다. 따라서 사회적 지지는 감정노동의 조절 효과가 있음을 알 수 있다.

3. 감정노동과 우울, 사회적 지지와의 관계

사회복지 전문가들의 감정노동은 높은 우울 수준과 관련이 있는 것으로 많은 연구에서 확인되고 있다. 김하자·김정희(2011)의 연구에 의하면 감정노동을 수행하는 근로자들의 경우에 자발적 의지와 관계없이 조직이 요구하는 규범화된 감정을 표현하면서 감정적 부조화를 경험하게 되고 그 결과 우울이 발생함을 알 수 있다.

조준·최정민(2019)은 사회복지전담공무원의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향과 우울감에 관해 연구하였다. 감정노동과 직무성과 간의 관계와 우울감의 관계, 우울감과 직무성과 간 관계에 있어 유의미한 결과를 확인하였다. 우울감을 통제한 상황에서 감정노동이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것을 증명하고 우울감의 변화를 볼 수 있었다.

윤성욱·오나래·정미애(2018)의 연구에서는 치과위생사의 감정노동에 관한 연구를 하였다. 연구에서 환자의 유형에 따른 상황과 결혼상태, 직급, 근무시간 등의 상황에 따라 우울 수준이 다름을 확인하였다.

진윤주·신준섭·서동준(2020)의 연구에 의하면 장애인활동지원사의 감정노동 수준이 높아질수록 우울 수준이 증가하고 있음을 알 수 있다. 하지만, 동 연구에서는 사회적 지지의 조절 효과는 나타나지 않고 있다. 직장이나 가정으로부터 사회적 지지를 받게 되는 경우 감정노동으로 인한 우울감의 해소에 긍정적 효과가 있는 것으로 연구 결과가 보고되고 있다.

이항아·윤명숙(2016)의 연구에 의하면 정신보건사회복지사가 인식하는 감정노동과 직무스트레스에 있어 사회적 지지의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 연구에서 직장동료의 지지가 높은 집단에서는 업무상 감정노동 수준이 높아져도 우울 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 이때 사회적 지지는

클라이언트를 대면하는 업무에서 오는 스트레스의 부정적인 영향을 완화시켜 줄 수 있는 중재 요인이 되는 것이다. 연구에서는 정신보건 사회복지 종사자가 클라이언트들을 대면하는 직무 특성상 자신의 감정 소모와 부조화를 억압해야 하는 경우가 많다는 사실을 검증하였다(윤명숙, 2014).

4. 직무스트레스와 사회적 지지의 관계

일반적으로 사회적 지지는 스트레스의 영향을 완충시키는 역할을 하는 것으로 알려져 있다. 사회적 지지는 타인과 의미 있는 상호작용의 결과로 얻게 되는 것으로 사회구성원에 의해 제공되는 도움이다(배지연·김은이, 2003). 김철희(2017)의 연구에서 보면 사회적 지지는 스트레스 상황에서 부정적인 영향을 완화하는 긍정적인 자원으로 해석된다. 사회과학 연구자들은 직무스트레스로 인한 우울 등의 정신적 훼손을 줄이거나 제거할 수 있는 요인으로 사회적 지지를 연구하였다(김미령, 2005).

직무스트레스에 관한 연구를 보면 사회복지실천현장에서 사회복지 종사자는 다양한 문제를 가진 클라이언트와의 과업수행과정에서 많은 에너지를 소진하고 있음을 알 수 있다. 이러한 이유로 사회복지 실천현장에서 종사자들의 직무스트레스가 높을수록 우울이 높아지는 것으로 나타난다(임현승·김옥임·문선혜·전은주·윤태경·조정배, 2022). 연구에서 보면 이렇게 높아진 직무스트레스가 사회적 지지의 영향을 받으면 낮아지는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 정동하(2010)의 연구에서도 나타난다. 연구에 의하면 교정 직렬 종사자의 직무스트레스를 완화하고 직무 태도에 긍정적인 영향을 미치는 조절요인이 사회적 지지와 그에 따른 대처방식으로 나타남을 알 수 있다. 연구에서 직무스트레스 하위요인으로 직무소진 등에 영향을 미치는 직무요구와 보상부적절성 등이 사회적 지지로 인해 조절됨을 알 수 있다.

김영한·강현덕(2012)의 지체부자유학교 교사에 대한 직무스트레스에 관한 연구에서 사회적 지지는 긍정적 완충효과로 스트레스에 직면한 경우에 개인의 복지에 미치는 부정적인 영향을 완화하는 효과를 나타냄을 알 수 있다. 연구에서 사회적 지지는 직무스트레스와 부적인 관계를 이루어 완충기제 역할을 하는 것으로 나타나고 있다. 배성화(2022)의 연구 역시 감정노동자의 사회적 지지가 강할수록 직무스트레스를 약화시키는 효과를 지니는 것을 볼 수 있었다.

이현수·윤보현·오은주·시영화·김경민·정하란·김문두·백만기·손은락·정자영(2015)의 연구에 의하면 통계청 근무자의 직무스트레스 하위변인 중 보상부적절 영역과 사회적 지지의 대처 방법이 부적 상관관계를 보였음을 알 수 있다. 연구에서 보면 스트레스를 어떻게 평가하고 대처하는지에 대한 방법으로써 사회적 지지가 직무스트레스를 완화하는 수준을 결정하는 데 관계가 있음을 알 수 있다.

이처럼 다양한 직종의 감정노동 종사자들에 관한 선행연구에서 보면 사회적 지지는 직무스트레스와의 관계에서 완충 역할을 하게 됨을 알 수 있다. 따라서 사회적 지지의 효과에 대해 긍정적인 결과를 활용하여 직무스트레스를 완화하는 방안을 모색할 수 있도록 해야 할 것이다.

5. 직무스트레스와 우울, 사회적 지지와의 관계

사회복지 종사자들의 감정노동은 클라이언트에게 서비스를 제공하는 상황에서 그들을 이해하고 공감하기 위하여 의도적인 긍정적 감정을 표현함으로써 발생하게 된다. 이러한 지속적인 감정노동으로 인한 직무스트레스는 우울 증상의 발생에 영향을 미치게 된다.

백은미(2017)의 연구에 의하면 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스가

우울에 미치는 영향을 사회적 지지를 통하여 확인하였다. 연구결과를 보면 사회적 지지는 직무스트레스가 우울에 미치는 영향에서 유의한 효과가 있는 것으로 나타났다.

윤명숙(2014)의 연구에 의하면 정신보건사회복지사는 직무스트레스로 인해 우울을 경험하게 되는 것을 검증하였다. 연구에서 정신보건사회복지사는 클라이언트의 폭력 등의 경험으로 PTSD(Post Traumatic Stress Disorder, 외상 후 스트레스 장애)수준의 심각한 상황에 놓이기도 한다. 이때 사회적 지지는 스트레스 대처방안으로 작용하여 우울을 완화시키는 경험을 하는 것을 증명하고 있다.

김영우(2018)의 연구에 의하면 직무스트레스를 조직 내 구성원들의 개인적 특성이 부정적인 외부환경과의 상호작용으로 인해 심신과 사회적으로 역기능적인 수용을 한 상태로 설명하고 있다. 따라서 직무스트레스는 구성원과 환경 간 교류하는 관계 및 상호 거래적인 입장에서 파악해야 한다고 주장하였다(김영우, 2018).

이시형(2021)은 사회복지사의 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 연구에서 여성일수록, 직장 근무경력이 많을수록 직무스트레스가 많은 것으로 나타났다. 하지만 직위가 높을수록 직무스트레스는 낮은 것을 알 수 있었다. 이는 사회복지기관에 근무하는 여성 사회복지사의 장기 근속자에 대한 적절한 보상이 직무스트레스를 방지할 수 있는 기제로 작용하는지 파악할 수 있는 연구결과로 볼 수 있다.

장경은·배기효·신지연(2013)의 연구에 의하면 사회복지사의 우울 영향 요인은 조직체계, 직무요구, 직무불안정 등의 직무스트레스로 나타났다. 이는 사회복지사가 겪는 직무스트레스가 우울에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(장경은·배기효·신지연, 2013). 김정은·성희자(2013)의 연구에 의하면 사회복지사의 직무스트레스와 정신건강과의 관계에서 사회적 지지가 상호작용하

는 조절변수로서 역할을 하는 것을 알 수 있다.

배지연·김은이(2003)의 연구는 사회적 지지에 관한 사회복지 논문 동향에 대해 알아보고 사회적 지지의 완충효과에 관한 선행연구의 내용분석을 했다. 연구 결과를 보면 스트레스에 직면한 사회적 지지가 긍정적인 역할을 함으로써 개인에게 미치는 부정적인 영향을 완화시키는 역할을 하는 것을 알 수 있다(배지연 외, 2003).

이태균(2016)의 연구에 의하면 공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향과 사회적 지지에 대해 알 수 있다. 김철희(2017)의 연구 결과 역시 사회복지전담공무원의 직무스트레스 수준이 높더라도 사회적 지지가 제공되면 우울의 수준이 낮은 것을 알 수 있다. 연구결과를 보면 공무원 역시 사회적 지지가 직무스트레스와 우울의 관계를 완화시키는 효과가 있음을 알 수 있다.

선행연구 결과를 보면 다양한 직종의 종사자들에게 발생하는 직무스트레스 유발요인을 확인할 수 있었다. 이에 직무스트레스를 경감할 수 있는 방안으로 사회적 지지에 대한 효과를 확인하고, 그에 대한 전략을 수립할 수 있다고 본다.

제 3 장. 연구방법

제 1 절. 연구대상과 자료수집

본 연구는 사회복지 종사자들의 감정노동과 직무스트레스로 인한 우울 수준과의 관계에서 사회적 지지의 조절 효과에 대해 알아보는 것이다.

연구의 목적을 달성하기 위하여 비확률적 표집방법인 편의표집방법을 활용하여 설문조사를 2023년 2월 4일부터 3월 15일까지 서울과 경기지역 사회복지 실천현장에서 근무하는 사회복지 종사자를 대상으로 하였다. 조사 대상시설은 서울·경기지역 사회복지시설 중에서 서울지역아동센터(10), 가족센터(1), 주간 보호센터(2), 장애인 이용시설(1), 종합사회복지관(1), 아동 양육시설(1) 공공기관(2) 등 총 18개 시설이다. 각 기관의 소재지는 서울특별시, 의정부시, 용인시 등이다. 연구대상자의 연령대는 만 19세부터 만 64세 미만까지의 남녀로 선정하였으며 자발적으로 연구 참여 의사를 밝힌 자로 한하였다. 단, 우울 심화 및 정서적 병리 증상으로 인하여 과거 정신과 치료를 받은 이력 또는 정신과 진단을 받은 이력이 있는 자는 연구대상에서 제외하였다.

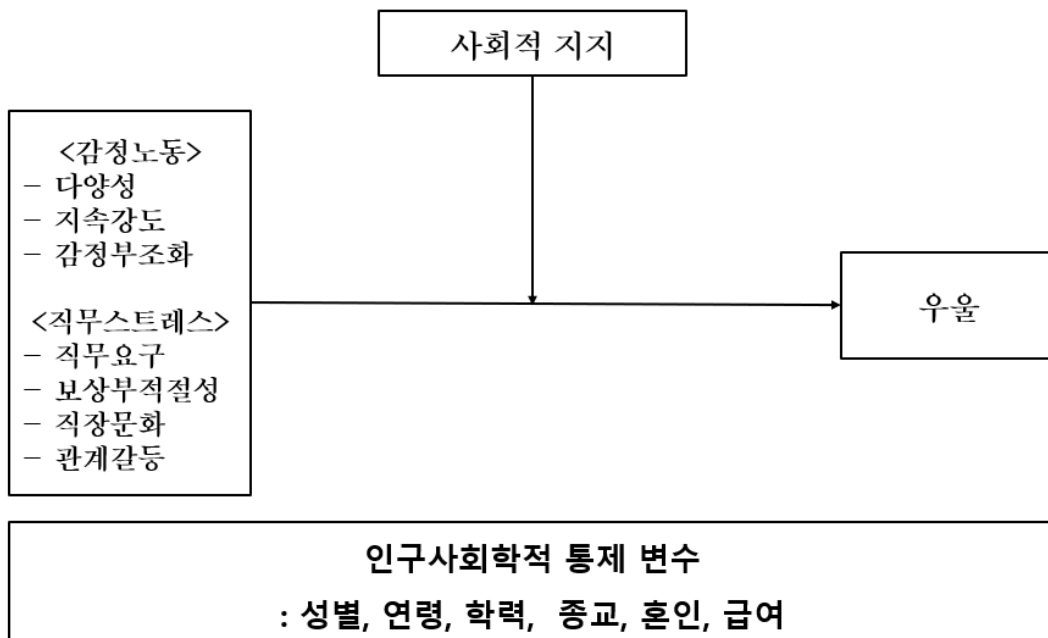
연구 참여를 희망하는 대상자에게 연구의 목적, 참여 절차, 연구윤리 등에 대한 안내문을 배분하고, 설문이 가능하다고 응답한 기관에 설문 수집 형식을 안내하였다. 비대면 설문을 원하는 경우 온라인을 통해 링크를 공유하고 비확률적 표집 방법인 임의표집 방법 조사를 하였다.

조사에 참여한 대상자에게는 사은품(4,000 상당의 커피쿠폰)을 증정하였다.

표본 수는 사회복지 종사자 300명에게 조사를 하였으며 결측치와 이상치를 제외하고, 사회복지 자격이 있는 종사자에 대하여 연구모형에 따른 분석을 하기 위해 총 186명의 자료를 분석하였다.

본 연구는 인간 대상 유형 연구로 연구윤리 절차에 따라 연구계획 심의를 신청하여 2023년 1월 5일 성신여자대학교 기관 생명윤리위원회(IRB) 최종 승인을 받았다(승인번호 SSWUIRB 2023-001).

제2절. 연구모형



[그림 III-1] 연구모형

제3절. 측정 도구

1. 독립변수

1) 감정노동

본 연구에서 사용한 사회복지 종사자의 감정노동 측정 도구는 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 안준수(2003)가 표준화한 한국어판 감정노동 측정 도구로 5개 요인으로 구성된 5점 척도 (1=매우 그렇지 않음, 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 이는 감정노동의 다양성(풍부한 감정표현, 다양한 감정표현 등), 지속성(클라이언트 만나는 시간 정도), 지속강도(감정을 표현하는 정도), 빈도, 감정 부조화(실제 느끼는 감정을 숨기는 것) 등 5개 요인으로 하여 총 17문항으로 구성된 척도이다.

본 연구에서는 사회복지 종사자의 감정노동을 5개 요인으로 구성된 척도 중 3개의 하위 요인 다양성(3), 지속강도(2), 감정 부조화(4)의 총 9개 문항으로 분석하였다. 이는 Brotheridge와 Lee(2003)가 개발한 감정노동 빈도, 지속강도, 다양성, 표면행위, 내면행위의 5개 하위 요인 중에서 이정은·한은미·홍현기·이인재(2016)가 타당화 연구로 증명한 한국판 감정노동척도(K-ELS) 14문항 중 그 내용이 일치한 9개의 문항이다. 본 연구에서 사용한 감정노동 척도 하위 요인의 내적 신뢰도는 다양성 cronbach's $\alpha = .879$, 지속강도 $\alpha = .803$, 감정 부조화 $\alpha = .828$ 로 각 하위 요인별 $\alpha = .7$ 이상으로 나타났다.

<표 III-1> 감정노동의 문항 구성 및 신뢰도

측정변수		문항 수	문항 내용	신뢰도
감정노동	다양성*	3	풍부한 감정표현 다양한 감정표현 여러 종류의 감정표현	.879
	지속강도	2	격한 감정표현 강한 감정표현	.803
	감정 부조화	4	솔직한 감정, 실제 감정, 부정적 감정을 숨기고 긍정적 감정표현	.828

*역문항

2) 직무스트레스

본 연구의 직무스트레스 측정 도구는 한국형 직무스트레스(KOSS : Korean Occupational Stress Scale)의 단축형(KOSS-SF : Short form of Korean Occupational stress Scale)의 7개의 영역에서 4개 영역으로 구성된 15문항으로 구성되어 있다. 이는 ‘직무요구’ 4문항(시간적 압박, 업무량 증가, 과도한 직무부담, 업무 다기능), ‘보상 부적절성’ 3문항(존중, 기대보상, 기술 개발기회), ‘직장문화’ 4문항(집단주의, 직무갈등, 성적차별), ‘관계갈등’ 4문항(상사와 동료의 지지)으로 구성되어 있다(장세진·고상백, 2005). 본 척도는 5점 척도이며, 각 문항의 합이 높으면 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 이 연구에서 신뢰도는 직무요구 $\alpha = .684$, 보상부적절성 $\alpha = .721$, 직장문화 $\alpha = .711$, 관계갈등 $\alpha = .801$, 전체 $\alpha = .774$ 로 모두 $\alpha = .7$ 이상으로 나타났다.

<표 III-2> 직무스트레스의 문항 구성 및 신뢰도

측정변수	문항 수	문항 번호	신뢰도	
직무 스트레스	직무요구	4	업무량이 증가하였다. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	.684
	보상부적절성	3	존중 기대보상 기술개발기회	.721
	직장문화	4	집단주의 문화 합리적 소통 결여 성적차별 “직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.”	.711
	관계갈등	4	동료의 지지 상사의 지지	.801
			.774	

2. 종속변수 : 우울

본 연구에서는 우울 수준 측정을 위해 많은 선행연구에서 이용되고 있는 9개 문항으로 구성된 한국판 Patient Health Questionnaire-9를 활용하였다.

PHQ-9는 인구사회학적 연관성과 정신질환을 감지하고 진단에 도움을 주기 위해 만든 척도로 Kroenke · Spitzer(2001) 등이 개발하였다. 자기보고식 설문지로 DSM-IV-tr에서 제시한 9가지의 주요 우울 증상으로 구성되어 있어 신속한 측정이 가능한 선별도구이다. 척도는 최근 2주 동안 관련 증상을 ‘전혀 없음’에서 ‘거의 매일’ 기간 단위로 평가하며, 각 문항은 4점 척도로 0점에서 3점으로 구성되어 있다. 점수의 범위는 0 ~ 27점으로 총합이 클수록 우울 증상이 높은 것을 의미한다. 신뢰도는 개발 당시 내적 일치도 검

증을 위해 Cronbach's alpha 계수로 산출하였다. 이때 0.95 로 문항 간 동질성이 나타났다. 본 연구에서는 $\alpha = .845$ 로 모두 $\alpha = .7$ 이상으로 나타났다.

<표 III-3> 우울의 문항 구성 및 신뢰도

측정변수	문항 수	문항 내용	신뢰도
우울	9	일을 하는 것에 대한 흥미 없다. 우울감. 절망감이 든다. 잠들기 어렵거나 너무 많이 잔다. 피곤하고 기력이 저하된다. 식욕이 저하되거나 과식한다. 내가 나쁜 사람, 실패자이며 나 때문에 나 자신이나 가족이 불행하다. 집중이 어렵다. 초조하고 안절부절하다. 차라리 죽는 것이 낫겠다.	.845

3. 조절변수 : 사회적 지지

본 연구에서 사용한 사회적 지지 척도는 박지원(1985)이 개발한 척도를 사회복지 종사자의 상황에 적합하고 이해하기 쉬운 문항으로 일부 수정하여 유은경·설현수(2015)가 적합성을 검정한 척도 25문항을 사용하였다. 이 척도의 신뢰도인 Cronbach' α 는 정서적 지지 $\alpha = .87$, 평가적 지지 $\alpha = .89$, 정보적 지지 $\alpha = .85$, 물질적 지지 $\alpha = .84$, 전체 $\alpha = .97$ 로 신뢰도가 높은 도구로 평가된다. 본 척도는 정서적 지지 7문항(주변의 보살핌, 친밀감, 마음 놓고 의지, 등), 평가적 지지 6문항(자신의 행동에 대한 평가, 가치 있는 존재로 인정, 인격적 존중 등), 정보적 지지 6문항(충고와 조언, 정보 지식 제공, 건전한 충고, 등), 물질적 지지 6문항(돈, 물건 마련해 줌, 직간접 도움, 필요한

물건 빌려줌, 등) 4개 하위변인을 포함한 총 25개 문항으로 구성되어 있다. 척도의 점수는 각 5점 척도이며, 문항의 합이 높으면 사회적 지지가 많은 것을 의미한다.

본 연구에서는 정서적 지지 $\alpha = .906$, 평가적 지지 $\alpha = .888$, 정보적 지지 $\alpha = .890$, 물질적 지지 $\alpha = .890$, 전체 $\alpha = .972$ 로 모두 $\alpha = .7$ 이상으로 나타났다. 다만 하위영역별로 상관관계가 높은 관계로 문항의 합으로 활용한다.

<표 III-4> 사회적 지지의 문항 구성 및 신뢰도

측정변수		문항수	문항 내용	신뢰도	
사회적 지지	정서적 지지	7	사랑과 보살핌 고민하는 문제 상담 친밀감, 의지할 수 있는 사람	.906	.972
	평가적 지지	6	내가 가치 있는 존재임을 인정하고 알게 해 준다.	.888	
	정보적 지지	6	내 주변 사람들은 내가 현명하게 대처할 방안을 제시해 준다.	.890	
	물질적 지지	6	내 주변 사람들은 내가 필요로 할 때 자기가 소유한 것들을 빌려준다.	.890	

4. 인구 사회학적 특성

본 연구에서 인구 사회학적 특성은 성별(남자=1, 여자=2), 나이(출생년월), 결혼 상태(기혼 =1, 미혼, 이혼, 사별 =2), 자녀 유무(있다, 없다), 학력(초대졸 이하=1, 4년제 대학=2, 대학원 이상=3), 종교(있다=1, 없다=2), 고용 유형(정규직=1, 비정규직=2), 자격증(사회복지사 1급=1, 사회복지사 2급=2), 월평균 급여(200만 원 미만=1, 200 ~ 300만 원=2, 300만 원 이상=3) 등 총

14문항으로 구성하였다.

제 4 절. 통계분석방법

본 연구에서는 사회복지 종사자의 개인 관련 변인과 감정노동 관련 변인, 직무스트레스 관련 변인이 우울 수준에 미치는 영향을 보고 사회적 지지의 조절 효과를 검증하기 위해 검증하였다. 수집된 설문은 데이터 코딩을 하고 이상치 확인 후 결측값을 제외하여 데이터의 정확성과 신뢰성을 높였다.

본 연구를 수행하는데 통계 처리는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자들의 인구사회학적인 특성 및 주요 변수의 실태 파악을 하기 위해 빈도, 백분율, 합의 평균, 표준편차를 제시하였다. 리커트 척도로 구성된 문항을 검증하기 위해 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 등의 척도의 신뢰도를 Cronbach' α 값으로 측정하였다.

둘째, 사회복지 종사자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석 (frequency analysis)을 실시하였다.

셋째, 사회복지 종사자의 각 변수(감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울) 간의 관련성을 알아보기 위해서 피어슨의 상관계수를 산출하였다.

넷째, 사회복지 종사자의 각 변수(감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울)의 관계를 알아보기 위해 단순 회귀분석을 통하여 인과관계를 추정하였다. 독립변수 간의 다중공선성은 분산팽창지수 < 10 이면 문제가 없는 것으로 판단하였다.

다섯째, 사회복지 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 차이를 알아보기

위해 t-test와 일원 배치 분산분석(one-way ANOVA)을 사용하여 평균 차이검증을 하였다. 분산분석 후 집단 간의 세부적 차이를 확인하기 위해 사후검증분석으로 분산의 동질성이 충족하지 않으면 Games Howell 방법, 분산의 동질성이 충족하면 Scheffe의 방법으로 집단 간 차이를 알 수 있다.

여섯째, 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스를 우울 수준과의 사이에서 사회적 지지의 조절 효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

제4장 연구결과

제1절 연구대상자의 일반적 특성

본 연구대상자인 사회복지종사자의 인구 사회학적 특성을 알아보기 위한 빈도분석 결과는 <표 IV-1>에 제시되어 있다. 응답자의 특성을 살펴보면 여성이 과반수(n=143, 76.9%)로 나타났으며, 연령은 30대가 40%로 가장 많은 것으로 나타났다. 혼인상태는 기혼이 100명(54.3%)으로 가장 많았으며, 종교가 있는 경우가 전체의 50%로 나타났다. 응답자의 학력은 4년제 대학 졸업이 62.4%로 가장 많았으며, 다음으로 대학원 이상(20.4%)와 2년제 대학 졸업이 17.2%의 순으로 나타났다.

사회복지사 자격증 유무와 관련해서는 과반수(n=111, 59.7%)가 사회복지사 2급을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 사회복지사 1급을 가진 응답자는 75명(40.3%)으로 나타났다. 현재 근무하는 기관의 유형으로는 종합사회복지관, 지역아동센터, 가족센터, 주간보호센터, 장애인 직업재활시설 등의 사회복지 이용시설에 근무하는 응답자가 과반수(n=124, 66.7%)로 나타났다. 다음으로 공공기관인 한국장애인개발원, 시청 여성복지국 산하 공무 기관 근무자(n=33, 17.7%), 아동 양육시설 등의 사회복지 생활시설(n=29, 15.6%)의 순으로 나타났다. 또한, 현 근무기관 운영의 주체는 민간 152명(81.7%)으로 나타났다.

응답자의 고용형태는 정규직 152명(81.7%)로 나타났으며, 평균급여는 201~300만원(n=114, 61.3%)가 가장 많았으며, 다음으로 301만원 이상(n= 46, 24.7%), 200만원 미만(n=26, 14.0%)의 순으로 나타났다. 근무경력은 3~6년 61명(32.8%)가 가장 많았으며, 다음으로 3년 미만 57명(30.6%), 6~10년 39명(21.0%), 10년 이상 29명(15.6%)의 순으로 나타났다. 사회복지 종사자의

직급은 일반직 118명(63.4%), 대리급 이상 68명(36.6%)으로 일반 직원이 더 많았다.

<표 IV-1> 사회복지 종사자의 인구사회학적 빈도분석 (N=186)

	구분	빈도	백분율
성별	남자	43	23.1
	여자	143	76.9
나이	20대	29	15.6
	30대	73	39.2
	40대	32	17.2
	50대 이상	52	28.0
학력	전문대 졸업 이하	32	17.2
	4년제 대학	116	62.4
	대학원 이상	38	20.4
혼인 구분	기혼	100	53.8
	기타(미혼, 이혼, 사별)	86	46.2
종교	있음	93	50.0
	없음	93	50.0
사회복지사 자격증	사회복지사 1급	75	40.3
	사회복지사 2급	111	59.7
기관 유형	생활시설	29	15.6
	이용시설	124	66.7
	공공	33	17.7
기관 주체	민간	152	81.7
	공공 기타	34	18.3
고용 유형	정규직	152	81.7
	비정규직	34	18.3
평균 급여	200만 원 미만	26	14.0
	200~300만원	114	61.3
	300만 원 이상	46	24.7
근무 경력	3년 미만	57	30.6
	3~6년	61	32.8
	6~10년	39	21.0
	10년 이상	29	15.6
직급	일반 직원	118	63.4
	대리급 이상	68	36.6

제2절 주요변수의 특성

1. 주요변수의 기술통계

본 연구에서 사용되는 변수들의 일반적인 특성을 알아보기 위해 실시한 기술통계 분석결과는 <표 IV-2>에 제시되어 있다. 사회복지종사자의 감정노동 하위변인에서 다양성의 평균 8.16, 지속강도의 평균 4.03이며, 감정부조화의 평균은 14.98로 나타났다. 사회적 지지의 평균은 90.42(SD=15.16), 직무스트레스의 평균은 44.08(SD=6.63)이며, 하위변인에서 직무요구의 평균은 14.65, 보상부적절성의 평균은 8.82, 직장문화의 평균은 10.61, 관계갈등의 평균은 10.00으로 나타났으며, 우울 수준의 평균은 14.73(SD=4.34)으로 나타났다.

<표 IV-2> 변수의 기술통계 (N=186)

구분		최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도	
독립변수	감정노동	다양성	3	15	8.16	2.46	0.21	-0.17
		지속강도	2	9	4.03	1.42	0.52	0.36
		감정부조화	4	20	14.98	2.61	-0.60	1.58
	직무스트레스	직무요구	9	20	14.65	2.29	0.16	-0.08
		보상부적절성	3	15	8.82	2.16	0.42	0.64
		직장문화	4	18	10.61	2.97	-0.05	-0.34
		관계갈등	5	20	10.00	2.77	0.66	0.62
종속변수	우울	9	28	14.73	4.34	0.74	-0.31	
조절변수	사회적 지지	41	125	90.42	15.16	-0.51	0.75	

2. 인구사회학적 요인에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지 및 우울 수준에 대한 분석결과

[연구질문 1]의 인구사회학적 특성에 따른 사회복지 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울의 차이가 어떠한지를 검증하고자 한다.

1) 성별 집단 간 변인 차이검증

성별에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준에 대한 결과는 <표 IV-3>에 제시되어 있다. 분석결과를 살펴보면, 여자(M=91.76, SD=13.8)이 남자(M=85.95, SD=18.5)보다 사회적 지지 수준이 높은 것으로 나타났다지만, 통계적으로 유의미하지는 않았다. 또한, 성별에 따라 감정노동, 직무스트레스, 우울 수준의 차이는 없는 것으로 나타났다($p>.05$).

<표 IV-3> 성별에 따른 집단 간 차이

성별		N	평균	표준 편차	t	p
감정노동	여자	143	27.20	3.23	.176	.861
	남자	43	27.09	3.76		
직무 스트레스	여자	143	43.89	6.58	-.702	.484
	남자	43	44.70	6.81		
사회적 지지	여자	143	91.76	13.82	1.909	.061
	남자	43	85.95	18.46		
우울	여자	143	14.59	4.21	-.782	.435
	남자	43	15.19	4.79		

2) 연령 집단 간 변인 차이검증

연령집단에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이를 분석한 결과는 <표 IV-4>에 제시되어 있다. 먼저 변수들의 분산 동질성을 살펴보면, 감정노동($p=0.665$), 직무스트레스($p=0.066$), 사회적 지지($p=0.185$), 우울($p=0.665$)은 모두 $p > 0.5$ 로 나타나서 분산 동질성의 가정을 충족하여 사후검증은 Scheffe 방법을 사용하였다. 분석결과를 살펴보면, 연령 집단 간 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준은 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다($p > .05$).

<표 IV-4> 연령에 따른 집단 간 차이

구분	N	평균	표준 편차	분산 동질성	F	Scheffe	
감정노동	20대	29	27.86	3.42	.526 ($p= .665$)	.634 ($p= .594$)	-
	30대	73	27.22	3.11			
	40대	32	27.03	3.93			
	50대이상	52	26.81	3.29			
	총계	186	27.17	3.31			
직무 스트레스	20대	29	43.83	5.9	2.445 ($p= .066$)	.194 ($p= .901$)	-
	30대	73	44.48	5.79			
	40대	32	44.16	7.03			
	50대이상	52	43.60	8.02			
	총계	186	44.08	6.63			
사회적 지지	20대	29	91.45	15.18	1.624 ($p= .185$)	.370 ($p= .775$)	-
	30대	73	89.12	16.08			
	40대	32	92.22	18.41			
	50대이상	52	90.56	11.47			
	총계	186	90.42	15.16			
우울	20대	29	15.14	4.62	.525 ($p= .665$)	1.121 ($p= .342$)	-
	30대	73	14.89	4.08			
	40대	32	15.44	4.61			
	50대이상	52	13.85	4.36			
	총계	186	14.73	4.34			

3) 학력 집단 간 변인 차이검증

학력 수준에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이를 살펴본 결과는 <표 IV-5>에 제시되어 있다. 먼저 변수들의 분산 동질성을 살펴보면, 감정노동($p=0.445$), 직무스트레스($p=0.277$), 우울 수준($p=0.982$)은 모두 $p > 0.5$ 로 나타나서 분산 동질성의 가정을 충족하여 사후검증은 Scheffe 방법을 사용하였다. 그러나 사회적 지지는 ($p=0.042$)로 $p < 0.5$ 로 나타나서 분산의 동질성 가정을 충족하지 못하여 사후검정은 Games Howell 방법을 사용하였다.

응답자의 학력 수준별 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 감정노동과 직무스트레스의 경우 대학원 이상 학력을 가진 응답자가 다른 학력 수준의 응답자보다 낮은 것으로 나타난 반면, 사회적 지지의 경우 대학원 이상의 학력을 가진 응답자가 다른 학력의 응답자보다 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-5> 학력에 따른 집단 간 차이

구분		N	평균	표준편차	분산 동질성	F	Scheffe/ Games Howell
감정노동	초대이하 ^b	36	27.34	3.14	.813 ($p= .445$)	3.932* (2, 183) ($p= .021$)	a < b
	대학 ^b	116	27.56	3.24			
	대학원이상 ^a	38	25.84	3.59			
	총계	186	27.14	3.35			
직무 스트레스	초대이하 ^{ab}	32	43.34	5.36	1.293 ($p= .277$)	3.017* (2, 183) ($p= .049$)	a < b
	대학 ^b	116	44.94	6.74			
	대학원이상 ^a	38	42.05	6.88			
	총계	186	44.08	6.63			

사회적 지지	초대이하 ^a	32	86.63	12.66	3.221 (p= .042)	4.245* (2, 183) (p= .016)	a < b
	대학 ^{ab}	116	89.53	16.39			
	대학원이상 ^b	38	96.34	11.38			
	총계	186	90.42	15.16			
우울	초대이하	32	13.44	4.44	.018 (p= .982)	1.774 (2, 183) (p= .173)	-
	대학	116	14.94	4.27			
	대학원이상	38	15.18	4.39			
	총계	186	14.73	4.34			

* p<.05,

4) 종교 집단 간 변인 차이검증

종교 유무에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이를 살펴본 결과는 <표 IV-6>에 제시되어 있다. 사회복지 종사자의 종교 유무 집단 간에 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준은 유의한 차이가 나타나지 않았다. (p>.05).

<표 IV-6> 종교에 따른 집단 간 차이

구분		N	평균	표준편차	t	p
감정노동	종교 있음	93	26.95	3.35	-.918	.360
	종교 없음	93	27.40	3.36		
직무 스트레스	종교 있음	93	44.11	7.15	.066	.947
	종교 없음	93	44.04	6.10		
사회적 지지	종교 있음	93	91.69	13.27	1.142	.255
	종교 없음	93	89.15	16.83		
우울	종교 있음	93	14.66	4.71	-.236	.814
	종교 없음	93	14.81	3.97		

5) 혼인 집단 간 변인 차이검증

혼인 유형에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이를 살펴본 결과는 <표 IV-7>에 제시되어 있다. 사회복지 종사자의 혼인 여부에 따라 감정노동은 유의한 차이가 나타났다. ($t=-3.003$, $p<.01$). 이를 살펴보면, 사회복지 종사자의 감정노동에 대한 기혼·동거의 평균=26.51, 미혼·이혼·사별의 평균=27.94로 유의한 차이가 나타났다. 결과에서 보면 미혼·이혼·사별의 감정노동이 기혼·동거보다 더 높다는 것을 알 수 있다.

사회복지 종사자의 혼인 여부에 따라 우울 수준도 유의한 차이가 나타났다. ($t=-2.334$, $p<.05$). 사회복지 종사자의 우울 수준에 대한 기혼·동거의 평균=14.05, 미혼·이혼·사별의 평균=15.52는 유의한 차이가 나타나서 미혼·이혼·사별의 우울 수준이 기혼·동거보다 더 높은 것을 알 수 있다. 그러나 직무스트레스, 사회적 지지는 혼인에 따라 유의한 차이가 나타나지 않았다. ($p>.05$).

<표 IV-7> 혼인에 따른 집단 간 차이

구분	N	평균	표준편차	t	p
감정노동	기혼동거	100	26.51	-3.003**	.003
	미혼·이혼·사별	86	27.94		
직무 스트레스	기혼동거	100	43.87	-.455	.650
	미혼·이혼·사별	93	44.31		
사회적 지지	기혼동거	100	91.44	.990	.324
	미혼·이혼·사별	86	89.23		
우울	기혼동거	100	14.05	-2.334*	.021
	미혼·이혼·사별	86	15.52		

* $p<.05$, ** $p<.01$

6) 급여 수준 간 변인 차이검증

급여 수준에 따른 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이를 살펴본 결과는 <표 IV-8>에 제시되어 있다. 먼저 변수들의 분산 동질성을 살펴보면, 감정노동($p=0.248$), 직무스트레스($p=0.911$), 사회적 지지($p=0.058$), 우울 수준($p=0.280$)은 모두 $p > 0.5$ 로 나타나서 분산 동질성의 가정을 충족하여 사후검증은 Scheffe 방법을 사용하였다. 사회복지 종사자의 급여 수준에 따라 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준은 급여 수준에 따라 유의한 차이가 나타나지 않았다. ($p > .05$).

<표 IV-8> 급여에 따른 집단 간 차이

구분		N	평균	표준편차	분산 동질성	F	Scheffe
감정 노동	200만원 미만	26	27.27	3.81	1.404 ($p= .248$)	1.017 (2, 183) ($p= .364$)	-
	200-300만원	114	27.39	3.33			
	300-400만원	46	26.57	3.13			
	총계	186	27.17	3.35			
직무 스트레스	200만원 미만	26	44.23	5.87	.094 ($p= .911$)	2.339 (2, 183) ($p= .099$)	-
	200-300만원	114	44.76	6.76			
	300-400만원	46	42.28	6.48			
	총계	186	44.08	6.63			
사회적 지지	200만원 미만	26	92.12	9.20	2.889 ($p= .058$)	.362 (2, 183) ($p= .697$)	-
	200-300만원	114	89.69	16.14			
	300-400만원	46	91.26	15.51			
	총계	186	90.42	15.16			
우울	200만원 미만	26	14.88	4.89	1.280 ($p= .280$)	.035 (2, 183) ($p= .966$)	-
	200-300만원	114	14.75	4.17			
	300-400만원	46	14.61	4.53			
	총계	186	14.73	4.34			

7) 통제변수 특성에 따른 변인 차이검증

본 연구의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이를 살펴본 결과는 <표 IV-7>에 제시되어 있다. 통제변수에서 유의한 차이가 난 변인은 학력과 혼인으로 나타났다.

<표 IV-9> 통제변수 특성에 따른 집단 간 차이 결과(N=186)

통제 변수	주요 변수			
	감정노동	직무 스트레스	사회적 지지	우울
성별	X	X	X	X
연령	X	X	X	X
학력	O	O	O	X
종교	X	X	X	X
혼인	O	X	X	O
급여	X	X	X	X

O : 유의한 차이가 나타남, X : 유의한 차이가 나타나지 않음

제 3 절. 감정노동, 직무스트레스, 우울 수준, 사회적 지지 조절 관계 분석

1. 감정노동, 직무스트레스, 우울 수준, 사회적지지 간 상관관계 분석

독립변수(감정노동, 직무스트레스)와 사회적 지지, 우울 수준의 상관관계를 살펴본 결과는 <표 IV-10>에 제시되어 있다. 종속변수인 우울 수준을 중심으로 살펴본 결과는 다음과 같다. 먼저 우울 수준과 감정노동의 지속강도는 $r(185) = .152, p < .05$, 유의한 상관관계가 나타났으며, 다양성, 감정부조화는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. 우울과 사회적 지지는 $r(185) = -.091, p > .05$ 로 유의한 상관관계가 나타나지 않았다.

우울 수준과 직무스트레스의 직무요구는 $r(185) = .228, p < .01$, 보상부적절성은 $r(185) = .303, p < .01$, 직장문화는 $r(185) = .244, p < .01$ 로 유의한 상관관계가 나타났으나 관계갈등, 사회적 지지는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다.

사회적 지지와 감정노동의 하위변인인 다양성 $r(185) = -.311, p < .01$, 지속강도 $r(185) = -.156, p < .01$ 로 유의한 부적인 상관관계가 나타났다. 감정부조화는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. 사회적 지지와 직무스트레스의 하위변인인 보상부적절성 $r(185) = -.347, p < .01$, 직장문화 $r(185) = -.302, p < .01$, 관계갈등은 $r(185) = -.650, p < .01$ 로 유의한 부적인 상관관계가 나타났으나, 직무요구는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다.

<표 IV-10> 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울의 상관계수 (N=186)

		감정노동			직무 스트레스				사회적 지지	우울
		다양성	지속 강도	감정 부조화	직무 요구	보상부 적절성	직장 문화	관계갈등		
감정노동	다양성	1								
	지속강도	-.205**	1							
	감정 부조화	-.035	-.240**	1						
직무 스트레스	직무요구	-.094	-.045	.241**	1					
	보상 부적절성	.165*	.005	.115	.205**	1				
	직장문화	.120	.187*	.089	.183*	.350**	1			
	관계갈등	.243**	.082	-.125	-.141	.365**	.357**	1		
사회적 지지		-.311**	-.156*	.141	.123	-.347**	-.302**	-.650**	1	
우울		.081	.152*	-.022	.228**	.303**	.244**	.084	-.091	1

p* < .05, p.** < .01

2. 사회적 지지의 조절 효과 분석 결과

사회적 지지의 조절효과를 분석하기 위해서 본 연구에서는 주요변수와 유의미한 상관관계를 가진 인구사회학적 요인을 통제한 상황에서 단계적으로 감정노동(다양성, 지속강도, 감정부조화)과 사회적 지지의 상호작용항과 직무스트레스(직무요구, 보상부적절성, 직장문화, 관계갈등)와 사회적 지지의 상호작용항을 투입하여 분석을 수행하였다. 이 연구의 표본은 186명으로 제한적인 상황에서 다수의 상호작용을 투입하여 분석을 수행할 경우 통계적 검정력에 제한이 생길 것을 고려하여 탐색적인 차원으로 단계적으로 분석을 수행하였다.

첫째, 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향에서 사회적 지지의 조절영향을 분석한 모형의 적합도는 <표 IV-11> 제시하였다. 먼저 오차항의 자동 상관에 대한 진단은 오차의 D-W(Durbin-Watson)의 계수로 살펴보면,

D-W는 1.922에서 1.973 사이에 있으므로 이는 평가 기준인 1.5보다 크고 2.5 보다 작아서 오차항의 자동 상관의 문제는 무시할 수 있다(김병수·조신섭·최국렬, 2002).

아래 표 <표 IV-11>는 감정노동의 하위영역과 사회적 지지의 상호작용항과 직무스트레스의 하위영역과 사회적 지지의 상호작용을 탐색적으로 투입한 다양한 모형을 보여준다. 다만, 모든 모형에서 사회적 지지의 상호작용항은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 현재의 표본에서는 사회적 지지의 조절 효과가 나타나지 않은 것으로 판단할 수 있다. 따라서 이 연구에서의 최종모형은 상호작용항이 없는 모델1로 결정하였다. 모델1의 분석결과는 다음과 같다.

모델1은 통제변수가 우울 수준에 미치는 모형을 분석한 결과이다. 모형에서 혼인과 학력, 감정노동의 하위 요인인 지속강도, 직무스트레스의 하위 요인인 직무요구와 보상부적절에 대한 유의미한 결과가 나타났음을 알 수 있다.

<표 IV-11-1> 다양성·지속강도와 사회적 지지의 조절 효과 분석

구분	모델 1							모델 2 (다양성 X 사회적지지 투입)							모델 3 (지속강도 X 사회적지지 투입)						
	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF	B	표준 오차				베타	허용 오차	VIF	B				표준 오차	베타
(상수)	2.198	4.917		.447	.655			1.854	4.924		.376	.707			1.774	4.993		.355	.723		
성별	-.543	.727	-.053	-.748	.456	.905	1.105	-.513	.727	-.050	-.706	.481	.904	1.106	-.553	.728	-.054	-.758	.449	.905	1.105
혼인	-1.351	.618	-.155	-2.185	.030	.894	1.118	-1.337	.618	-.154	-2.163	.032	.894	1.119	-1.347	.620	-.155	-2.174	.031	.894	1.118
학력	1.655	.784	.154	2.111	.036	.851	1.175	1.729	.786	.161	2.199	.029	.845	1.184	1.644	.786	.153	2.092	.038	.850	1.176
다양성	.130	.132	.074	.988	.325	.808	1.238	.135	.132	.077	1.023	.308	.807	1.239	.136	.133	.077	1.024	.307	.803	1.245
지속강도	.453	.242	.149	1.875	.062	.721	1.387	.479	.243	.157	1.974	.050	.714	1.400	.436	.245	.143	1.784	.076	.708	1.412
감정부조화	-.113	.125	-.068	-.900	.369	.798	1.253	-.094	.126	-.056	-.742	.459	.783	1.277	-.109	.126	-.065	-.863	.389	.795	1.258
직무요구	.367	.142	.194	2.587	.010	.808	1.237	.376	.142	.198	2.647	.009	.806	1.241	.363	.142	.192	2.555	.011	.806	1.240
보상부적절	.536	.160	.266	3.343	.001	.713	1.403	.551	.161	.274	3.424	.001	.708	1.412	.533	.161	.265	3.316	.001	.712	1.405
직장문화	.152	.117	.104	1.300	.195	.710	1.408	.158	.117	.108	1.349	.179	.709	1.411	.160	.118	.110	1.357	.176	.696	1.436
관계갈등	-.047	.147	-.030	-.317	.751	.510	1.959	-.069	.149	-.044	-.466	.642	.501	1.997	-.040	.148	-.025	-.267	.790	.506	1.976
사회적 지지	.010	.027	.034	.361	.718	.497	2.011	.006	.028	.022	.233	.816	.491	2.038	.013	.028	.045	.464	.643	.474	2.108
조절항								-.008	.007	-.077	-1.097	.274	.925	1.082	-.007	.013	-.037	-.523	.601	.895	1.117

연구모형에 대한 적합도			
R ²	.212	.218	.213
Adj R ²	.162	.163	.159
△R ²	.212	.005	.001
F(df1, df2)	4.260(11, 174)	1.204(1, 173)	.274(1, 173)
P	.000	.274	.601

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001, 성별(여자=1, 남자=0), 혼인(기혼=1, 나머지=0), 학력(대학원 =1, 나머지=0)

<표 IV-11-2> 감정부조화·직무요구·보상부적절과 사회적 지지의 조절 효과 분석

구분	모델 4 (감정부조화 X 사회적지지 투입)							모델 5 (직무요구 X 사회적지지 투입)							모델 6 (보상부적절성 X 사회적지지 투입)						
	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
(상수)	1.998	4.894		.408	.684			2.117	4.929		.429	.668			2.399	5.062		.474	.636		
성별	-.679	.728	-.066	-.933	.352	.894	1.119	-.544	.728	-.053	-.748	.456	.905	1.105	-.541	.729	-.053	-.743	.459	.905	1.105
혼인	-1.320	.616	-.152	-2.145	.033	.893	1.119	-1.349	.620	-.155	-2.178	.031	.894	1.118	-1.351	.620	-.156	-2.180	.031	.894	1.118
학력	1.557	.782	.145	1.990	.048	.846	1.182	1.664	.786	.155	2.119	.036	.850	1.176	1.654	.786	.154	2.105	.037	.851	1.175
다양성	.111	.132	.063	.842	.401	.801	1.248	.122	.133	.069	.913	.362	.796	1.257	.125	.136	.071	.925	.356	.771	1.297
지속강도	.398	.243	.130	1.638	.103	.707	1.414	.453	.242	.149	1.870	.063	.721	1.387	.450	.243	.147	1.848	.066	.716	1.396
감정부조화	-.127	.125	-.076	-1.017	.311	.794	1.259	-.104	.127	-.062	-.821	.413	.784	1.276	-.117	.128	-.071	-.915	.362	.766	1.305
직무요구	.404	.143	.213	2.827	.005	.788	1.269	.371	.142	.196	2.605	.010	.806	1.240	.370	.143	.195	2.581	.011	.795	1.258
보상부적절	.483	.163	.240	2.967	.003	.685	1.460	.537	.161	.267	3.339	.001	.713	1.403	.535	.161	.266	3.326	.001	.712	1.405
직장문화	.181	.118	.124	1.542	.125	.693	1.442	.155	.117	.106	1.323	.188	.708	1.412	.149	.118	.102	1.258	.210	.696	1.437
관계갈등	-.054	.147	-.035	-.370	.712	.510	1.961	-.051	.148	-.033	-.346	.730	.509	1.965	-.044	.149	-.028	-.298	.766	.506	1.977
사회적 지지	.016	.027	.055	.572	.568	.489	2.045	.009	.027	.033	.340	.734	.496	2.014	.009	.028	.031	.315	.753	.475	2.106
조절항	.011	.007	.120	1.642	.102	.836	1.196	.004	.008	.036	.526	.600	.943	1.060	.002	.009	.013	.176	.861	.830	1.205

연구모형에 대한 적합도

R ²	.224	.213	.212
Adj R ²	.170	.159	.158
△R ²	.012	.001	.000
F(df1, df2)	2.697(1, 173)	.276(1, 173)	.031(1, 173)
P	.102	.600	.861

<표 IV-11-3> 직장문화·관계갈등과 사회적 지지의 조절 효과 분석

구분	모형 7 (직장문화 X 사회적지지 투입)							모형 8 (관계갈등 X 사회적지지 투입)						
	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
(상수)	1.197	4.989		.240	.811			1.355	4.984		.272	.786		
성별	-.473	.729	-.046	-.648	.518	.899	1.113	-.449	.732	-.044	-.613	.540	.891	1.122
혼인	-1.360	.618	-.157	-2.201	.029	.894	1.118	-1.317	.619	-.152	-2.127	.035	.892	1.122
학력	1.638	.783	.152	2.091	.038	.851	1.176	1.727	.787	.161	2.195	.030	.844	1.185
다양성	.158	.134	.090	1.178	.240	.782	1.279	.140	.132	.079	1.055	.293	.804	1.244
지속강도	.485	.243	.159	1.994	.048	.712	1.405	.473	.243	.155	1.952	.053	.716	1.396
감정부조화	-.119	.125	-.072	-.952	.343	.796	1.256	-.088	.128	-.053	-.689	.492	.769	1.300
직무요구	.347	.143	.183	2.433	.016	.797	1.255	.366	.142	.193	2.578	.011	.808	1.237
보상부적절	.562	.162	.279	3.473	.001	.699	1.431	.521	.161	.259	3.230	.001	.706	1.416
직장문화	.164	.117	.112	1.397	.164	.704	1.419	.158	.117	.108	1.352	.178	.708	1.412
관계갈등	-.052	.147	-.033	-.356	.723	.510	1.961	-.061	.148	-.039	-.409	.683	.506	1.976
사회적 지지	.016	.028	.057	.587	.558	.477	2.098	.013	.027	.045	.466	.642	.492	2.033
조절항	-.008	.007	-.082	-1.145	.254	.891	1.122	-.006	.006	-.074	-1.024	.307	.855	1.170

연구모형에 대한 적합도		
R ²	.218	.217
Adj R ²	.164	.163
△R ²	.006	.005
F(df1, df2)	1.311(1, 173)	1.048(1, 173)
P	.254	.307

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절. 연구의 요약 및 논의

본 연구는 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향에 대해 알아보고, 감정노동과 직무스트레스의 관계에 있어 사회적 지지의 조절 효과가 나타나는지에 대하여 분석하였다. 본 연구의 분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 종사자들의 인구사회학적 통제변수(성별, 연령, 학력, 종교, 혼인, 급여 수준)에 따라 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울 수준의 차이가 유의미하게 있는 것으로 나타났다.

우선, 학력 수준에 따른 차이가 가장 유의미하게 나타났는데, 대학 졸업 이하의 학력을 가진 사회복지 종사자와 비교하여 대학원 이상의 학력을 가진 사회복지 종사자의 감정노동 점수가 유의미하게 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한, 직무스트레스 역시 대학원 이상의 학력을 가진 사회복지 종사자가 상대적으로 다른 학력 집단에 비해 낮은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 대학원 이상의 교육을 받은 사회복지 종사자의 경우 교육과정상에서 업무와 관련하여 다양한 감정노동 및 직무스트레스에 대해서 잘 대처할 수 있도록 보다 전문적인 교육을 받아서 효과적으로 감정노동과 직무스트레스에 대처하는 것으로도 설명할 수 있다(유종연, 2019). 즉, 학력이 높아질수록 종사자가 스트레스에 대한 대처를 할 수 있는 역량을 갖추게 되어 감정노동과 직무스트레스가 낮아진다는 것이다(조항용, 2018). 학력 수준이 높아질수록 사회적 지지의 수준도 높아지는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 직무와 관련하여 보다 집중적으로 전공과 연관된 사람을 만날 수 있

는 확률이 높아지는 대학원에 진학하면서 해당하는 영역의 사회관계망 등이 넓어지고 다양한 사회적 관계로부터 사회적 지지를 받을 가능성이 높아진다는 선행연구와 일치한다(김미령, 2005; 유종연, 2019). 반면, 학력에 따른 우울 수준의 차이는 없는 것으로 나타났다.

다음으로 사회복지 종사자의 혼인상태에 따라 감정노동과 우울 수준에 유의미한 차이가 나타났다. 특히, 기혼인 사회복지 종사자가 비혼자(미혼·이혼·사별)인 집단과 비교하여 상대적으로 감정노동과 우울 수준이 유의미하게 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 혼인으로 인한 배우자와의 관계가 가장 친밀한 인간관계로 안정감, 지지, 사랑 등을 가지게 되며 이러한 안정적 관계는 구조적 사회적 지지의 기능으로 작용하는 것으로 해석될 수 있다(최영대, 2013; 백은미, 2017; 유종연, 2019).

둘째, 상관관계분석결과 감정노동과 직무스트레스에 있어 우울 수준을 높이는 변인은 감정노동의 지속강도, 직무스트레스의 직무요구, 보상부적절성, 직장문화로 나타났다. 먼저 감정노동의 하위 요인인 지속강도가 강해질수록 우울 수준이 높아진다는 연구결과는 클라이언트에게 표현하는 감정을 강하게 표현해야 하는 업무적 상황으로 인해 종사자가 느껴야 하는 우울 수준이 높아지는 것을 의미한다. 감정노동과 우울 수준의 관계에서 감정표현의 지속강도는 유의미한 영향이 있었으나, 타 연구와는 다르게 다양성, 감정부조화는 우울에 유의미한 영향을 미치지 않는 것을 확인하였다.

본 연구에서 감정노동의 다양성이 우울 수준에 유의하지 않은 연구결과는 김동구(2017)의 연구결과를 파악해 보면 알 수 있다. 김동구의 연구에서 감정표현의 다양성이 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구에서 사회복지시설 종사자들이 클라이언트와의 소통에 있어 여러 종류의 감정을 표현하고, 감정표현을 깊게 하는 다양성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회복지 종사자가 클라이언트에게 업무를 수행

하는 과정에서 더욱 많은 열정과 개인적인 노력을 하는 결과임을 알 수 있다.

하지만 이러한 결과와 더불어 감정표현의 다양성을 위한 개인적인 노력만 계속하게 되면 결국 심리적 에너지 고갈로 직무만족의 저하를 가져올 수 있다(김동구, 2017). 김동구(2017)의 연구에 의하면 사회복지 종사자들은 자신의 수행하는 직무에 대해 사회적 봉사라고 생각하기 때문에 감정표현을 더욱 깊고 풍부하게 하려고 노력하지만 각별한 주의를 기울여야 하는 노력이 부각될수록 심리적 소진으로 진행될 수 있다는 결과가 나타났다. 이는 감정노동이 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 함께 미칠 수 있다는 연구결과로 그 의미가 있다(김동구, 2017). 본 연구에서 나타난 감정노동의 다양성이 우울 수준에 영향을 미치지 않는 결과 역시 감정노동이 미치는 긍정적 영향과 부정적 영향에 대한 의미를 탐색해 볼 필요가 있음을 알 수 있다. 따라서 감정표현의 다양성이 적절하게 표현될 수 있도록 제도적으로 보완해야 할 필요성이 있음을 알 수 있다.

본 연구에서 우울에 무의미한 결과를 나타낸 감정부조화에 대해 알아보면 감정노동과정에서의 감정부조화는 다양한 방식으로 해석되고 있다는 사실을 알 수 있다. 감정부조화는 고객 응대 과정에서 고객과의 갈등이나 재량권의 부재로 인해 감정노동 근로자들이 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 평가하는 것을 의미한다(정다이, 2023).

양경옥·장희은·채연주(2015)의 연구에 의하면 감정부조화는 감정노동전략의 선행요인, 또는 결과요인으로 이해되고 있다. 즉, 감정노동전략 선행요인으로써의 감정부조화는 감정노동을 하게 되는 서비스 현장에서 표면연기나 내면연기를 하도록 업무 규칙이 정해질 때 감정 간 불일치가 선행되는 것을 의미한다. 반면에 감정노동전략 결과요인으로써의 감정부조화는 감정의 표면연기로 자신의 감정을 가장해 부정적인 심리적 영향을 받는 것과 내면의

감정 자체를 변형시키는 내면연기의 영향으로 심리적 긍정적인 결과를 나타내는 것을 의미하고 있다.

더불어 감정부조화를 감정·규칙부조화와 감정·표현부조화로 구분하면서 통합적인 모델로 구성해야 한다는 연구가 있다(Grandey, A. A, Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E., 2013b). 연구에 의하면 감정·규칙부조화는 감정소진을 불러일으키는 요인으로 양경옥·장희은·채연주(2015)의 연구와 일치하는 내용이다. 즉, 감정·규칙부조화는 내면의 감정과 감정규칙 사이의 불일치인 반면 감정·표현부조화는 내면의 감정과 외적으로 표현된 감정에 대한 불일치를 의미한다. 이렇게 분류하기를 주장하는 이유는 감정부조화에 속한 세 가지의 감정 상태가 있기 때문이다. 이는 규칙으로 인해 표현하기를 요구되는 감정, 외적으로 표현되는 감정, 내면의 감정 상태로 나누어진다. 감정·표현부조화는 내면의 감정 상태는 그대로 유지하면서 외적인 감정표현만을 바꾸게 되면 감정노동 종사자에게 심리적 건강에 부정적이지 않을 수 있다는 이론이다. 본 연구에서 감정부조화가 우울에 유의미한 영향을 미치지 않는 점에서 감정부조화에 대한 분리된 이론을 적용하고 해석하였다. 하지만, 본 연구 결과는 하나의 해석에 불과하므로, 감정부조화에 대한 다양한 이론은 향후 꾸준한 연구를 통해 밝혀져야 할 것이다.

다음으로 직무스트레스 하위변인과 우울과의 관계에 있어 직무요구, 보상부적절성, 직장문화는 유의미한 상관관계가 있음을 알 수 있다. 이는 직무요구가 많아질수록, 보상부적절성이 많아질수록, 직장문화가 많아질수록 우울 수준 역시 높아지는 것으로 나타났다. 직무요구의 경우 업무를 수행하는 데 있어 시간적 압박과 너무 많은 업무량, 과도한 직무부담 등으로 인한 우울 수준이 높아지는 것을 의미한다. 이러한 결과는 정미연(2019)의 연구에서 종사자에 대한 무리한 직무요구가 소진을 높이고 업무적 열의를 감소시켜 우울 수준을 높일 수 있음을 보여주는 결과와 일치한다. 또한, 사회복지 종사

자의 직무에 대한 보상이 적절하지 못하여 우울 수준이 높아질 수 있는 것으로 나타났다. 이는 권현숙(2014)의 연구에 의하면 이러한 보상에 대한 기대가 충족되지 않는 경우 우울 수준이 높아지는 결과와 일치한다. 직장문화 역시 집단주의, 직무갈등, 합리적 소통의 결여, 성적차별로 인한 스트레스가 높아질수록 우울 수준 역시 높아지고 있음을 알 수 있었다. 김성환(2017)의 연구에 의하면 경찰공무원의 일반적 직무스트레스 중 직장문화로 인한 스트레스가 우울감에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 조직의 집단주의문화, 일관성 없는 업무지시를 하는 수직적이고 권위적인 직장 분위기, 성적차별 등의 스트레스로 인해 발생하는 것으로 나타났다. 장경은·배기효·신지연(2013)의 연구결과에서 보면 사회복지시설에 종사하는 사회복지사의 경우 직장문화가 불편할수록 우울이 증가한다는 사실을 알 수 있었다. 이러한 선행연구들을 보면 직장에서 일어날 수 있는 다양한 직무스트레스 요인들을 알 수 있다.

마지막으로 본 연구에서 사회적 지지의 조절 효과를 살펴본 결과, 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향에 대해서 사회적 지지의 조절 효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구의 표본이 보편적인 일반 업무를 수행하는 사회복지 종사자와 공적 업무 수행을 하는 사회복지 종사자로 구성되어 발생한 차이로 생각해 볼 수 있다. 본 연구의 대상자는 종합사회복지관의 종사자를 비롯하여 지역아동센터, 주간보호센터, 장애인 직업재활시설 등의 일반적인 사회복지 시설 관련 종사자와 함께 한국장애인개발원과 공공기관 근무자를 포함하고 있다. 따라서 사회복지 종사자라도 각기 업무의 내용과 클라이언트로 맞이하는 대상이 다른 상황에서 같은 척도로 연구자료를 채집하였기에 이와 같은 연구결과가 나타난 것으로 생각해 볼 수 있다. 조항용(2018)의 연구에 의하면 사회복지 분야 타직종보다 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 소진은 대체로 높지 않은

것으로 나타났다. 또한 정창훈(2014)의 연구에 의하면 사회복지 공무원은 정부와 특별권력관계를 지닌 위치에서 클라이언트를 상대하기에 이윤창출을 위한 외부 감정노동자들과는 직무특성의 차이가 있음을 알 수 있다.

본 연구의 결과를 기반으로 논의하고자 하는 사항은 다음과 같다. 먼저 다양한 기관에서 각기 다른 업무를 담당하는 사회복지 종사자에게 공통된 결과를 살펴보면 인구 사회학적 통제변수 중 학력과 혼인에서 유의미한 결과가 나타났음을 알 수 있다. 이에 따른 정책에 대한 논의를 해보면 다음과 같다. 먼저 학력에 대한 유의미한 결과에 대해 감정노동과 직무스트레스를 경험하는 사회복지 종사자에게 직무를 수행하는 데 필요한 전문 교육이 주기적으로 시행될 수 있도록 정책을 마련해야 할 것이다. 다음으로 혼인에 대한 유의미한 결과는 가족 등과 같은 친밀한 인간관계가 미치는 영향을 생각해 볼 수 있다. 따라서 안정감, 지지, 사랑 등을 가질 수 있는 친밀한 인간관계가 형성될 수 있는 요소가 무엇인지 알아보고 다양한 정책을 시행할 수 있는 연구가 논의되어야 할 것이다.

또한, 본 연구결과에서 나타난 사회복지 종사자의 업무 수행 시 발생하는 감정노동과 직무스트레스의 의미 있는 결과를 나타낸 하위 요인을 살펴보고 완화를 전제로 다양한 해결 방안이 논의되어야 한다. 연구에서는 사회복지 종사자에게 우울 수준을 높이는 하위 요인으로 감정노동의 지속강도와 직무스트레스의 직무요구, 보상부적절성, 직장문화로 나타났다. 따라서 각 하위 요인에 영향을 미치는 원인을 규명하고 완화할 수 있도록 구체적인 방안이 논의되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서 나타난 결과를 바탕으로 감정노동과 직무스트레스로 인한 우울 수준이 낮아질 수 있도록 사회적 지지의 역할에 대한 연구를 지속적으로 논의해야 할 것이다. 사회적 지지는 구체적으로 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 등 네 가지 영역으로 구분할 수 있

다.

먼저 본 연구에서 나타난 정서적 지지 기능을 할 수 있는 인간관계가 형성되도록 환경을 구성하는 데 필요한 것이 무엇인지 논의해야 할 것이다. 이는 혼인이 구조적 사회적 지지의 역할로 작용하는 결과가 나타났기 때문이다. 즉, 혼인으로 인한 친밀한 인간관계 형성이 지지의 역할을 하는 것을 유추할 수 있기 때문이다. 또한, 직무스트레스의 하위 요인으로 우울에 영향을 미치는 직무요구, 보상부적절성의 경우 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 등의 역할이 충족되면 스트레스를 완화할 수 있는 충분한 조절요인으로 작용할 수 있을 것이다(김희진, 2014; 배지연·김은희, 2003).

따라서 우울 수준에 영향을 미치는 사회적 지지의 역할에 대해 충분한 연구와 논의가 지속되어야 할 것이다.

제 2 절 연구의 함의

1. 이론적 함의

본 연구결과에 따른 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 Morris & Feldman(1996)이 제시하고 있는 감정노동의 하위변인인 다양성, 지속강도, 감정부조화를 기반으로 분석하였다. Morris와 Feldman(1996)의 감정노동에 대한 관점은 개인의 감정표현에 있어 개인과 직무 환경요인의 중요성을 강조하는 상호작용주의자적 관점(interactionist perspective)을 유지하는 것에 있다. 지속적인 감정노동을 해야 하는 사회복지 종사자의 경우 클라이언트와 상호작용 하는 동안 표현규범과 감정의 다양성 결과를 확인하고 업무 수행 시 좀 더 세심한 계획과 조정이 필요함을 알 수 있다. 또한, 직무스트

레스 측정 도구인 KOSS(Development of the Korean Occupational Stress Scale)의 하위 요인 중 직무요구, 보상부적절성, 직장문화, 관계갈등으로 분석하고 사회적 지지의 조절효과를 확인하였다. 사회복지 종사자를 대상으로 한 연구 중 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 우울에 대한 척도를 다 함께 포함하여 진행한 연구는 많지 않아 함의를 가진다.

둘째, 본 연구는 사회복지 종사자를 대상으로 한 연구였다. 종합사회복지관, 지역아동센터, 가족센터, 주간보호센터, 장애인 직업재활시설 등의 사회복지 이용시설, 공공기관인 한국장애인개발원, 시청 여성복지국 산하 공무원 기관, 아동 양육시설 등의 사회복지 생활시설 등 다양한 기관의 종사자를 연구대상으로 하여 연구 범위를 확장하였다는데 함의를 가진다.

2. 정책적 함의

사회복지현장에서 사회복지 종사자들은 현재 중재자, 사례관리자, 옹호자의 역할을 하고 있다. 특히 코로나19 이후 다가온 뉴노멀 시대에 저출산으로 인한 초고령화 사회로의 진입 역시 사회적 돌봄 체계에 대한 중요성이 대두되고 있다(이준엽·장연진·이용우, 2022). 따라서 보건의료, 주거, 교육과 관련된 복지 사각지대가 발생하지 않도록 클라이언트에 대한 전문적이고 체계적인 관리가 필요함을 의미한다. 현재 사회복지 종사자의 역할이 중요한 시기이다.

이러한 시기에 사회복지 종사자가 업무로 인한 감정노동과 직무스트레스를 완화할 수 있는 정책이 필요하다. 사회복지 정책적으로 그 현안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 서비스를 위한 클라이언트 관련 업무의 차별성을 인지하여 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스를 관리하기 위한 세부적인

교육 방안을 마련해야 한다. 먼저, 사회복지 종사자가 스트레스에 잘 대처할 수 있도록 업무에 관한 실무 지침을 포함한 주기적인 전문 교육 등의 체계적인 교육프로그램을 준비해야 한다. 더불어 구조적 지지가 가능한 힐링프로그램 등을 준비하고 구성해야 할 필요성이 있다. 2024년 8월 사회복지 종사자 권익지원센터가 설치될 예정이다(한국사회복지사협회, 2024). 2024년 5차 개정된 사회복지사법을 기반으로 설치되는 본 센터는 사회복지 종사자의 권익 보호를 위해 운영될 예정이다(김수정·한은영, 2024). 이러한 센터 등에서 사회복지 종사자에 대한 체계적인 교육 정책을 실현할 수 있도록 해야 한다.

둘째, 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스로 인한 정신적 증상과 질병을 포함하는 산업재해보상보험법 개정이 필요하다. 현재 사회복지 종사자가 감정노동과 직무스트레스로 인한 정신적 고통을 호소하는 경우 그에 대한 보호 대책은 거의 없다. 건강권을 지키고 보호하기 위해서는 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스를 산업재해로 인정하고 구체적인 법령을 마련해야 한다.

셋째, 사회복지 종사자의 업무에 대한 체계적 지침과 보상이 필요하다. 심용출(2015)의 연구에 의하면 사회복지사들은 보다 나은 감정노동 환경을 만들기 위해 기관 차원의 대처와 제도적 뒷받침, 사회적 인식의 변화, 적절한 보상이 필요하다는 기대를 제시하였다. 본 연구결과에 의하면 사회복지 종사자의 우울 수준이 감정노동의 하위변인인 지속강도와 직무스트레스의 하위변인인 직무요구와 보상부적절성에 대한 관계가 있음이 나타났다. 따라서 사회복지 종사자의 사회서비스 실천 업무에 대한 체계적 지침과 적절한 보상을 제도적으로 완성해야 할 필요성이 있다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구 방향 제언

본 연구는 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스, 그에 따르는 우울의 관계에서 사회적 지지의 조절 효과를 분석하였다. 즉, 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 사회적 지지의 조절 효과로 인해 우울에 미치는 영향을 알아보고자 한 연구였다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 결과를 사회복지 종사자에 대해 일반화하는 데에는 한계가 있다. 이는 설문조사 대상의 수가 많지 않았고, 서울과 경기 일부 지역으로 한정되어 광범위한 지역에서 이루어진 조사가 아니었으며 고른 기관별 설문이 이루어지지 않았기 때문이다. 추후 전국적으로 고른 지역 분포의 민간부문 시설 및 공공부문 시설별 사회복지 종사자들을 대상으로 연구가 이루어진다면, 연구의 일반화에 도움이 될 것으로 판단된다.

둘째, 인류가 겪어보지 못했던 코로나19 팬데믹의 특수적 상황이 끝나갈 무렵 이루어진 연구로 사회복지 종사자들의 평범한 일상에서의 감정노동과 직무스트레스에 대한 실태를 파악하기에는 상황의 제약이 있었을 것이므로 일반적 결과로 보기에 그 한계가 있다.

또한, 공공기관의 응답자 중 일부는 사회복지 현장에서 클라이언트를 직접 대면하는 사회복지사 고유업무보다는 기관 내 일반적인 업무를 담당하고 있는 것으로 유추되어 연구의 일반화가 이루어질 수 없는 한계를 보인 것으로 판단된다. 앞으로의 연구에서는 기관 특성별로 연구대상자를 모집하면 연구의 일반화에 도움이 될 것으로 판단된다.

현재 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스의 하위 요인을 함께 측정하고 그로 인한 우울 수준과 사회적 지지의 조절 효과 연구는 많지 않다. 향후 사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스의 다양한 요인들이 어떠

한 영향을 미치는지 다차원적인 연구가 된다면 좀 더 다양한 정책적 함의를 제공해 줄 수 있을 것이라 예상된다. 이는 사회복지 서비스를 제공하는 데 있어 정책적으로 뒷받침할 수 있도록 하는 데 향후 연구 방향을 설정할 수 있기 때문이다. 더불어 사회복지 종사자의 정신건강과 더 나은 삶의 질 향상에 필요한 해결 방안을 알기 위함이다. 결국, 가장 큰 연구 방향은 사회복지시설 종사자들이 자신이 속한 조직에서 맡은 직무를 수행하면서 보호받을 수 있는 제도화가 가능할 수 있도록 하는 것에 있다.

ABSTRACT

The Impact of Emotional Labor and Job Stress on Depression Levels among Social Workers : The Moderating Role of Social Support

Hyeon-suk Jeong

Department of Social Welfare

Graduate School of

Sungshin Women's University

Social welfare services are founded on principles of humanitarianism and equality. They are dedicated to respecting the dignity and worth of all individuals, ensuring the protection of inherent freedoms and the right to survival (Code of Ethics for Social Workers, 2023). Consequently, social welfare services differ from conventional business services focused solely on generating operational profits.

The primary goal of the current study is to investigate the moderating effect of social support on the relationship between emotional labor, job stress, and depression levels among social workers. A self-report questionnaire survey was conducted among social welfare professionals

employed at Seoul, Incheon, and Gyeonggi metropolitan facilities. The measurement instruments used included scales for emotional labor, job stress, social support, and depression. Participants were sampled using a non-probability convenience sampling method, collecting data from 300 individuals. Due to the COVID-19 pandemic, study participants strongly preferred online surveys, which necessitated online data collection. To ensure the accuracy of the analysis, missing data and outliers were excluded. The study focused on 186 participants, excluding nursing caregivers based on job characteristics. Additionally, SPSS version 25.0 was utilized to conduct descriptive statistics and hierarchical regression analysis.

Here is a summary of the results:

1. In the analysis of differences between groups based on the control variables of social welfare workers, significant differences were observed between groups with different educational backgrounds and marital statuses. The educational groups had significant differences in emotional labor, job stress, and social support. Social workers with a graduate-level education or higher exhibited lower emotional labor and job stress levels than those with other educational levels. Higher educational attainment may equip workers with the professional skills and coping mechanisms to manage stress more effectively. Additionally, significant differences in emotional labor and depression levels were observed based on marital status. Emotional labor and depression levels were higher in the unmarried, divorced, and widowed groups compared to the married or cohabiting group. These results suggest that a close

relationship with a spouse provides stability, support, and love, which can be interpreted as structural social support.

2. The correlation analysis results of this study indicated that the variables increasing depression levels in emotional labor and job stress were the intensity of sustained emotional labor, job demands, inadequate compensation, and workplace culture. The research findings indicate that an increase in the intensity of emotional labor, a sub-factor, leads to higher levels of depression. This suggests that social workers experience heightened levels of depression due to work situations where they must strongly express emotions to clients. Moreover, three sub-factors of job stress were found to increase depression levels. Firstly, job demands, which include excessive workload, time pressure, and job burden, were identified as factors contributing to increased depression among social workers (Jung Mi-Yeon, 2019). Another identified factor was inadequate compensation, which refers to respect for social workers, expected future rewards, and opportunities for skill development to enhance and utilize their abilities. The findings indicate that inadequate compensation for job performance leads to higher levels of depression. This is consistent with Kwon Hyun-Sook's (2014) study on organizational stress factors among social workers in child welfare facilities. Lastly, workplace culture was found to be a factor influencing depression levels. Organizational culture can impact individual and organizational performance (Kwon Hyun-Sook, 2014). Uncomfortable company dinners, vertical command structures, and outdated gender discrimination within the workplace culture were found to contribute to higher levels of depression among employees.

3. Social support did not have a significant moderating effect on the relationship between emotional labor, job stress, and depression among social welfare workers. These results may be attributed to the differences in job content and clientele among the social workers in the study sample. Specifically, the differences can be seen between social workers in public welfare institutions, who generally experience lower levels of job stress and burnout than other social work professions, and external emotional laborers, whose jobs focus on profit-making through client interactions. Although the moderating effect of social support was not observed in this study, it is an area of interest for future research. The study found that married social workers exhibited significantly lower levels of emotional labor and depression compared to their unmarried (single, divorced, widowed) counterparts. This suggests that the relationship with a spouse, being the most intimate human relationship, provides stability, support, and love. Therefore, marriage can be interpreted as giving structural social support through this stable relationship. This indicates that marriage, as a form of social support, may have a buffering effect against adverse health outcomes through its interaction with stress.

The implications of this study lie in understanding the impact of emotional labor and job stress on the depression levels of social workers. Furthermore, it aimed to explore the positive effects of social support on social workers' emotional labor and job stress. This study seeks to highlight the significance of understanding the levels of depression experienced by social workers due to emotional labor and job stress and

the moderating effect of social support. Additionally, it underscores the necessity for specific research on social workers experiencing depression and aims to identify concrete measures to address this issue.

Therefore, based on the findings of this study, the following policy implications are proposed for addressing emotional labor and job stress:

i. Preparing practical guidelines and structured support, including healing programs, is necessary to alleviate work-related stress among social welfare workers. Initially, preparations should be made for periodic professional education, including practical guidelines on handling job-related stress, to enable social workers to cope effectively.

Additionally, psychological healing programs aimed at clients should be extended to social workers to alleviate stress.

ii. Amendments to the Industrial Accident Compensation Insurance Act are needed to encompass mental symptoms and illnesses caused by emotional labor and job stress among social welfare workers. Currently, there are few protective measures in place for social workers who experience mental distress due to the nature of their work. Therefore, it is essential to recognize these conditions as industrial accidents and establish specific legislation accordingly.

iii. Systematic guidelines and adequate compensation are essential for social welfare workers. According to this study's findings, there is a relationship between depression levels among social welfare workers and sub-factors of emotional labor, such as intensity, and job stress factors, such as job demands and inadequate compensation. Therefore, systematic guidelines and appropriate compensation structures need to be established

for the social service practices of social welfare workers.

Key words: social workers; emotional labor; depression; job stress;
social support

<참고 문헌>

- 고선미(2022). 감정표현규칙인식, 감정부조화, 감정고갈의 관계 - 상사의 긍정 피드백과 회복탄력성의 조절효과, 경희대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.
- 곽숙영(2018). 사회복지 종사자 처우 개선 정책 방향, 보건복지포럼, 266권, 2-3.
- 권석만(2023). 현대이상심리학, 서울: 학지사.
- 권현숙(2014). 아동복지시설 사회복지사의 조직스트레스 요인이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향 - 소진의 매개효과와 서번트리더십의 조절효과를 중심으로, 청주대학교대학원, 박사학위논문.
- 김동구(2017). 사회복지시설 종사자들의 감정노동이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 배재대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김미령(2005). 사회적 지지의 개념과 효과에 관한 이론 및 방법론적 고찰, 임상사회사업연구, Vol 2, No. 1, 99-121.
- 김미림·박정우(2023). 장애복지시설 사회복지사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에서 회복탄력성의 조절효과, 인문사회21, Vol.14, NO.1, 1681-1696.
- 김병수·조신섭·최국렬(2002). Simultaneous Test of the Regular and Seasonal Unit Roots based on the Durbin-Watson Statistic, Journal of The Korean Data Analysis Society, Vol.4, No.4, 341-348.
- 김성환(2017). 경찰공무원의 직무스트레스, 감정부조화, 외상후 스트레스가 우울감에 미치는 영향, 한국공안행정학회보, Vol. 26, No. 4, 통권 69호, 31-50.
- 김수연·장세진·김형렬·노재훈(2002). “서비스직 근로자의 감정노동과 우울 수준”, 「대한직업환경의학회지」, 14권3호, 227-235.
- 김수정·한은영(2024). 사회복지종사자 권익지원센터의 역할 및 운영 탐색, 법

- 과인권교육연구, 제17권 제1호, 29-54.
- 김승용(2022). 코로나19 이후 사회복지 실천현장은 어떻게 변화하였나?, 사회와 복지, Vol. 4, No. 1, 1-34.
- 김영우(2018). 사회복지종사자의 노동환경과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향 : 리더-구성원 교환관계(LMX)의 조절효과를 중심으로, 서울여자대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 김영한·강현덕(2012). 지체부자유학교 교사의 직무스트레스와 사회적지지 및 자아존중감의 관계분석, 특수교육재활과학연구, Vol.51, No.4, 69-93.
- 김옥임(2023). 코로나19 상황에서 장기요양기관 종사자의 직무스트레스, 코로나19 감염 불안감, 우울이 이직의도에 미치는 영향 - 사회적지지의 조절효과-, 강남대학교대학원, 박사학위논문.
- 김왕배·이경용·이가람(2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스(2012). 한국사회학, 제46집 2호, 123-149.
- 김운화(2011). 사회복지시설 종사자의 감정표현요구가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 한영신학대학교대학원, 박사학위논문.
- 김정은·성희자(2013). 직무스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향 - 사회적지지의 매개효과를 중심으로-, 사회과학 담론과 정책, 제6권 1호, 187-213.
- 김정자·김해룡(2020). 감정노동과 감정부조화가 노조몰입에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과를 중심으로, 한국경영교육학회, 제35권 제4호, 281-310.
- 김정훈·권영순(2021). 사회복지시설종사자의 감정노동이 심리적 안녕감과 역할수행에 미치는 영향, 한국여가복지경영연구, 제2권 제2호, 3-24.
- 김종해·강은애(2014). 사회복지사의 감정노동 및 정신건강 실태, 한국정신건강 사회복지학회 학술발표논문집, Vol. 2014, No. 11.
- 김진아(2020). 사회복지사의 직무스트레스 유형과 삶의 질의 관계 : 여가활동의 조절효과를 중심으로, 사회과학논총, 제23집, 17-65.

- 김철희(2014). 사회복지전담공무원의 자살생각에 영향을 미치는 요인, 강남대학교 사회복지전문대학원, 박사학위논문.
- 김철희(2017). 사회복지전담공무원의 직무스트레스와 우울과의 관계에서 사회적 지지의 효과, 한국케어매니지먼트 연구, 제24호, 139-166.
- 김하자·김정희(2011). 임상간호사의 감정노동, 사회적 지지 및 우울 간의 관계, 한국산업간호학회지, 제20권, 제3호, 308-318.
- 김혜연(2000). 사회복지관 중간관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 대처전략, 자아존중감, 사회적 지지의 직무스트레스 결과에 대한 조절효과를 중심으로, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김혜은(2014). 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향, 제주대학교 사회교육대학원, 석사학위논문.
- 문영주(2013). 사회복지 종사자의 감정노동 전략, 표현규칙, 감정노동 차원이 감정부조화에 미치는 영향 - 성별의 조절효과를 중심으로-, 한국거버넌스학회보, 제20권, 203호, 275-303.
- 박경(2009). 생활스트레스가 우울에 미치는 영향 : 마음챙김과 성향적 낙관주의의 증재효과, 스트레스 연구, 제17권 제4호, 369-378.
- 박고은(2019). 여성 재가 요양보호사의 건강위험 및 산재안전망 경험에 대한 연구 : 산업안전보건 및 산재보험 제도를 중심으로, 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박은정(2016). 감정노동과 노동법, 노동정책연구, 제16권, 55-85.
- 박은희·고문희(2020). 응급실 간호사의 감정노동 경험, 대한질적연구학회지, 5권 2호, 65-80.
- 박정령(2022). 사회복지사의 감정노동 개념화에 관한 연구, 경성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박지원(1985). 사회적지지 척도 개발을 위한 일 연구, 연세대학교 대학원 간호학과, 박사학위 논문.
- 박형규(2009). 노인의 죽음에 대한 태도 결정요인에 관한 연구 : 임종교육서비스·사회적 지지·자아통합감에 따른 태도 분석, 강남대학교대학원,

박사학위논문.

- 배문경(2023). 코로나19 상황에서 건강보험공단 요양직의 직무스트레스 및 소진, 회복탄력성, 서울대학교 대학원 보건학과 보건정책관리학전공, 석사학위 논문.
- 배성훈·조추용·박진홍·이현주(2019). 충북노인복지시설 종사자들의 감정노동과 직무스트레스가 심리사회적 안녕감에 미치는 영향, 한국웰니스학회지, 제14권 4호, 75-86.
- 배성화(2022). 사회적 지지와 불량고객행동이 서비스접점 감정노동자의 외상 후 스트레스 지각과 직무소진에 미치는 영향, 관광연구, 제37권 제5호, 27-46.
- 배지연·김은이(2003). 사회적 지지에 관한 사회복지 논문분석: 주효과, 완충효과 모델의 효과분석을 중심으로, 한국사회복지학회 2003년도 춘계학술대회 자료집, 245-265.
- 백은미(2017). 장시간근로를 하는 임상간호사의 가정노동과 직무스트레스가 우울에 미치는 영향에 관한 구조모형 - 회복탄력성과 사회적 지지를 매개변수로 -, 카톨릭대학교 대학원, 박사학위논문.
- 부유라(2017). 감정노동 근로자 보호에 관한 노동법적 연구, 고려대학교 노동대학원, 석사학위논문.
- 산업안전보건연구원(2022).
- 선종욱·오병섭·황덕수·김종윤(2010). 「직무스트레스 관리」, 파주, 이담 Books.
- 송유미·박영준(2007). 사회복지사의 직무스트레스 관리를 위한 대처전략 및 사회적 지지와 직무만족도와의 인과관계 모형개발 -사회복지관을 중심으로-, 한국지역사회복지학, Vol. 23, 123-150.
- 신경희(2016). 「통합스트레스의학」, 학지사.
- 신선영·정남운(2012). 삶의 의미와 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향 : 성장적 반추를 매개변인으로, 인간이해, Vol. 33, NO. 2, 217-235.
- 신혜중·이혁수(2015). “사회복지 종사자의 직무스트레스 영향 요인에 관한 연구 -복리후생 프로그램을 중심으로-”, 「한국지역사회복지학」,

Vol. 53, 289-313.

- 심용출(2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구, 청주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 심정원(2020). 노인장기요양기관 사회복지사의 대인관계스트레스가 소진에 미치는 영향 - 스트레스대처와 자기위로능력의 조절효과를 중심으로-, 대구대학교대학원, 박사학위논문.
- 안대회·박종철(2009). 호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, Vol. 0 No.9,
- 안제용·서은란·임경희·신재현·김정범(2013). 한국어판 우울증 선별도구 (Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9)의 표준화 연구, 생물치료정신의학 제19권 제1호,
- 안준수(2003). 서비스 상호작용유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구, 경기대학교 대학원 호텔경영학과, 박사학위 논문.
- 양경옥·장희은·채연주(2015). 감정-규칙부조화와 감정-표현부조화의 통합적 연구, 조직과 인사관리연구 제39집 3권, 87-110.
- 양난주(2020). 사회서비스원은 공공성을 강화하는가?: 사회서비스원 시범사업 초기성과 분석,
- 양대현(2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계, 서울대학교 박사학위논문.
- 양윤형(2018). “Facebook 상태 게시물 및 댓글에 나타난 우울 정서와 우울증상 및 일상 활동 간의 관계 : 생태순간평가(Ecological Momentary Assessment)방식을 통하여”, 강원대학교 대학원 심리학과, 석사학위논문.
- 유종연(2019). 정신병원 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구 : 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과 분석, 명지대학교대학원 박사학위논문.
- 윤명숙(2014). 정신보건사회복지사의 정신건강실태와 관련요인, 한국정신건강

- 사회복지학회 학술발표논문집, VOL.2914, No.5, 23-58.
- 윤성욱·오나래·정미애(2018). 치과위생사의 근무특성과 환자유형에 따른 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, Vol.18, No.9, 199-208.
- 이경용·김영선·조흠학·김혜민(2014). 감정노동 수준별 근로 인구 및 스트레스와 폭력경험, 대한직업환경의학회 학술대회 논문집, 328-329.
- 이복임(2009). 서비스업 근로자의 감정노동과 우울에 대한 성별 차이 분석, *Korean Journal of Health Promotion*, Vol.9, No.4, 306-313.
- 이성애·김상덕·이명성(2020). 사회복지 서비스 제공자의 감정노동이 감정소진과 성과에 미치는 영향 -공익몰입과 자기희생정신의 조절효과-, 유통물류연구, Vol.7 No.1, 33-53.
- 이수부(2024). 방문 요양보호사의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향 -직업정체성과 사회적지지의 조절효과를 중심으로, 전남대학교대학원 박사학위논문.
- 이승영·김덕호(2019). 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향, 「STRESS」, 병원경영개발원, 가천대학교 간호학과, 27권 3호, 215-223.
- 이시형(2021). 사회복지기관 사회복지사의 감정노동이 직무 스트레스와 직무소진에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 매개 및 조절효과를 중심으로, 가천대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- 이은현·김진선(2000). 사회적지지의 효과 모델 및 통계분석방법에 관한 국내간호논문 분석, 대한간호학회지, 제30권 제6호, 1503-1520.
- 이장현·이종복·신승연·우룡(2005). 근로자의 스트레스 요인과 그 영향에 관한 연구 : 경기도를 중심으로, 평택대학교 논문집, Vol. 19, 269-287.
- 이정은·한은미·홍현기·이인재(2016). 한국판 감정노동척도(K-ELS) 타당화 연구, 한국심리학회지, 21권 1호, 243-256.
- 이준엽·장연진·이용우(2022). 뉴노멀시대 사회복지사의 역할 변화 : 서울지역 사회복지종사자를 대상으로, 한국지역사회복지학, Vol. 83,

267-290.

- 이태균(2016). 공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향 - 사회적 지지와 스트레스대처행동의 매개효과, 대구한의대학교대학원, 박사학위 논문.
- 이항아·윤명숙(2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향, 정신보건과 사회사업, Vol. 44, NO. 1, 48-75.
- 이현수·윤보현·오은주·시영화·김경민·정하란·김문두·백만기·손은락·정자영(2015). 일 통계청 근무자의 직무스트레스와 스트레스 대처 방식에 대한 예비 연구, 「정신신체의학」 23(2), 93-99.
- 임현승·김옥임·문선희·전은주·윤태경·조정배(2022). 요양보호사의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향 : 사회적 지지의 조절효과, 문화교류와 다문화교육, 제11권 제5호, 539-554.
- 장경은·배기효·신지연(2013). 사회복지시설에 종사하는 사회복지사의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향 - 일선 사회복지사와 관리직 사회복지사의 비교를 중심으로 -, 복지행정논총, 제23권 제2호, 1-23.
- 장세진·고상백(2005). 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS), 스트레스연구, Vol. 13, No. 3. 183-197.
- 장세진·강희태·고상백·김인아·김형력·오성수·윤진하·정다이(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구, 산업안전보건연구원.
- 전형준·김한양·전경구(2019). 지역사회 의 객관적 특성과 주관적 인지특성이 성인의 우울에 미치는 영향으로, 한국지역사회복지학, Vol. 0, No. 71, 1-39.
- 정다이(2023). 서비스업 종사자의 감정노동이 우울에 미치는 영향, 보건과 사회과학, Vol. No.62, 5-29.
- 정동하(2010). 교정복지서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 : 교정공무원 중심으로, 성균관대학교 박사학위 논문.
- 정미연(2019). 상담자의 직무요구-자원 척도 개발 및 직무요구-자원이 우울에

- 미치는 영향 : 소진과 업무열의의 매개효과, 한양대학교대학원 박사학위논문.
- 정유선(2008). 사회복지사와 보건직 종사자의 직무스트레스와 우울에 관한 비교 연구, 원광대학교대학원, 석사학위 논문.
- 정창훈(2014). 서울특별시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향 -사회적 지원의 조절효과를 중심으로-, 서울시립대학교 대학원, 박사학위논문.
- 조숙영·최송식(2021). 정신건강사회복지사의 직무상 위협이 외상후 스트레스장애에 미치는 영향:회복탄력성 및 사회적 지지의 조절효과 검증, 인문사회21, Vol.12, No.1, 통권44호, 237-252.
- 조준·최정민(2019). 사회복지전담공무원이 인지한 클라이언트 폭력과 소진 간 관계에서 직무스트레스의 매개효과에 관한 연구, 예술인문사회융합멀티미디어논문지, Vol. 9, No. 6. 645-654.
- 조항용(2018). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족 매개효과 분석, 명지대학교대학원, 박사학위논문.
- 진윤주·신준섭·서동준(2020). 장애인 활동지원사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향:사회적 지지의 조절효과 분석, 「문화산업연구」, 한국문화산업학회, 제20권 제2호, 49-62..
- 최송식·권혜민(2021). 코로나19에 대한 사회복지실천현장의 대응과 실천과제, 사회복지정책과 실천, Vol.7 No.1, 5-57.
- 최슬기(2015). 감정노동과 서비스행동의 관계 : 장애인활동지원서비스 근로자의 역할보호성을 중심으로, 서울대학교행정대학원, 박사학위논문.
- 최영대(2013). 노인의 우울과 자살생각에 관한 연구 : 결혼상태, 여성, 소속감, 사회적 지지의 조절효과를 중심으로, 평택대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 최정우·정승철(2022). 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향에 대한 행복감의 매개 효과와 사회적 지지의 조절된 매개 효과 : 면세점 판매사원 대상 연구, 벤처혁신연구, Vol.5, No.1, 39-58.
- 통계청(2022).

- 한국직업능력개발원(2012).
- 한국직업능력개발원(2013). KRIVET Issue Brief. 26호.
- 한상근(2016). 감정노동의 직업적 특성에 관한 연구, 노동연구, 제32집, 5-27.
- 한청아·신현균(2020). 대학생의 일상 스트레스와 신체화 증상의 관계:정서조절
곤란과 정서신념의 조절된 매개효과, 청소년학연구, 제27권 제9
호, 131-154.
- 홍주현(2020). 노인주야간보호센터 요양보호사의 역할스트레스와 우울이 직무
만족에 미치는 영향 - 사회적 지지의 조절효과 -, 서울한영대학
교 대학원, 박사학위논문.
- Arlie Russel Hochschild(2009). 「감정노동 - 노동은 우리의 감정을 어떻게 상
품으로 만드는가」, 이가람 번역, 서울 : 이매진.
- Gary D. Mckay & Don Dinkmeyer(2017). 「아들러의 감정수업」, 김유광 번
역, 서울: 시목(始木)
- Richard S. Lazarus·Susan Folkman(1991). 「스트레스와 평가 그리고 대처」,
김정희 번역, 서울 : 대광문화사.

<외국논문>

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review*, Vol. 18, 89-90.
- Beck. A. T., & Alford. B. A. (2014). *Depression : Causes and Treatment* (2nd Edition). Publisher University of Pennsylvania Press.
- Brotheridge & Grandey(2002). Emotional Labor and Burnout : Comparing Two Perspectives of "People Work", *Journal of Vocational Behavior*, Volume 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M, & Lee, R. T.(2003). Development and validation of the emotional labour scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Cannon. W. B. (1914). The Interrelations of Emotions as Substantiated by Recent Physiological Researches, *Journal of Psychology*, 25, 256-282.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). Issues in the study and application of social support. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds), *Social support and health* (pp.3-22). Orlando, FL: Academic Press.
- Cohen, S. and Wills, T. A(1985). Stress Social Support and the Buffering Hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98, 10-357.
- Daniel C. Ganster & John Schaubroeck(1991). Role Stress and Worker Health - An Extension of the Plasticity Hypothesis of Self-Esteem - *Journal of Social Behavior and Personality*, Vol. 6, No. 7, 349-360.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S., (1980). An analysis of coping in a middle aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.

- Grandey, A. A., Diefendorff, J.M., & Rupp, D. E. (2013b), Show me the money! Do financial rewards for performance enhance or undermine the satisfaction from emotional labor?. *Personnel Psychology*, 66, 569-612.
- House, S. (1981). *Work, stress and social support*, Reading, MA: Addison Wesley.
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: Validity of brief depression severity measure, *Journal of General Internal Medicine*, Vol 16.
- Lazarus. R. S. & Cohen, J. B. (1977) "Environmental Stress", In I. Altman and J. F. Wohlwill (eds.). *Human Behavior and Environment*, (Vol.2), New York: Plenum.
- Lazarus. R. S., & Folkman. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus. R. S. (1993). Coping theory and research : Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55, 234-247.
- Linville, P. W. (1987). Self-complexity as a cognitive buffer against stress-related illness and depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 663-676.
- Grandey. A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1. 95-110.
- Menghagan, E. G., and Merves, E. S. (1984). Coping with Occupational Problems : The Limits of Individual Efforts. *Journal of Health and Social Behavior*. Vol. 25. No. 4, 406-423.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, Vol. 21. No. 4, 986-1010.

- Morris. J. A., & Feldman D. C.(1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of managerial Issues*, 9: 257-274.
- Nolen-Hoeksema S, Girgus JS, Seligman MEP(1992). Predictors and consequences of childhood depressive symptom: a 5-years longitudinal study, *J, Abnorm Psychol.* 101:405-422.
- U.S. National Library of Medicine.(2014). "Depression", Mediline Plus, *U.S. Department of Health and Human Services National Institutes of Health*, 26 September 2014.
- Schwartz, J., Brondolo, E, and Ben-Dayana, D(2002), "Sources of Social Support and Support and Burnout, job Satisfaction, and Productivity, " *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 84-93.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York: McGraw Hill.

부 록

설문지 (N.)

사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스, 우울, 사회적 지지에 관한 설문조사

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 귀한 시간 내어주시고, 설문에 응답하여 주셔서 감사
합니다.

본 설문지는 사회복지종사자의 감정노동이 직무스트레스와 우울에 미치는
변화에 관한 박사학위 논문의 연구 자료수집을 위한 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 모든 내용은 익명으로 처리됩니다. 또한, 통계법
제33조에 의거해 응답하신 내용은 철저히 비밀 보장되며, 연구 분석을 위한
통계처리 목적 이외의 다른 어떠한 용도로도 사용되지 않을 것을 약속드립
니다.

귀하의 성실한 응답은 연구의 목적 달성에 매우 큰 도움이 될 것입니다.
귀하의 협조에 다시 한번 감사드립니다.

※ 통계법 제 33조(비밀 보호 등)

통계작성 과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의
비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

성신여자대학교 일반대학원 사회복지학과

연구자 정현숙

지도교수 박현용

연락처 : 010-4282-5671

이메일 : probooks@naver.com

성신여자대학교 기관생명윤리위원회 전화번호: 02-920-7760

감정노동

근무하면서 당신의 생각과 가장 일치되는 번호에 표시해 주시기 바랍니다.

	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 클라이언트에게 아주 풍부한 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 클라이언트에게 긍정적인 또는 부정적인 표현을 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 클라이언트에게 다양한 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 클라이언트에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 클라이언트에게 할애하는 시간이 몇 분에 불과하다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 클라이언트와 만나는 시간이 보통 짧은 편이다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 클라이언트에게 내 자신의 감정을 강하게 표현한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 클라이언트에게 표현하는 감정이 격한 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 일반적으로 클라이언트에게 표현하는 감정이 강하다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 업무 시간의 대부분을 클라이언트와 보낸다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무상 클라이언트와 정기적으로 만나야 한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 직업의 특성상 클라이언트를 상대하는 일이 많다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 근무시간 동안 클라이언트를 만나는데 할애한다.	①	②	③	④	⑤

14	나는 클라이언트를 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 클라이언트를 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 클라이언트를 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 클라이언트를 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤

직무스트레스

한국인 직무스트레스 측정도구 (Korean Occupational Stress Scale : KOSS) 입니다. 근무하면서 당신의 생각과 가장 일치되는 번호에 표시해 주시기 바랍니다.

	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다. [직무요구 : 시간적 압박]	①	②	③	④	⑤
2	업무량이 현저하게 증가하였다. [직무요구 : 업무량 증가]	①	②	③	④	⑤
3	업무수행 중 충분한 휴식이 주어진다. [직무요구 : 과도한 직무부담]	①	②	③	④	⑤
4	여러 가지 일을 동시에 해야 한다. [직무요구 : 업무 다기능]	①	②	③	④	⑤
5	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다. [보상부적절성 : 존중]	①	②	③	④	⑤
6	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다. [보상부적절성 : 기대보상]	①	②	③	④	⑤
7	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다. [보상부적절성:기술개발기회]	①	②	③	④	⑤
8	회식 자리가 불편하다. [직장문화 : 집단주의문화]	①	②	③	④	⑤
9	나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다. [직장문화 : 직무갈등]	①	②	③	④	⑤
10	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다. [직장문화 : 합리적 소통결여]	①	②	③	④	⑤

11	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다. [직장문화:성적차별]	①	②	③	④	⑤
12	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다. [관계갈등:동료의지지]	①	②	③	④	⑤
13	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다. [관계갈등:상사의지지]	①	②	③	④	⑤
14	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아 주고 이해해 주는 사람이 있다. [관계갈등:전반적지지]	①	②	③	④	⑤
15	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다. [관계갈등:동료의지지]	①	②	③	④	⑤

우울증상

다음은 당신의 지난 일주일 동안 심신의 상태에 대한 질문입니다.

이와 같은 일들이 얼마나 자주 일어났는지 해당되는 번호에 표시해 주십시오

PHQ-9

	문항	극히 드물게 (1일 이하)	가끔 (1~2일)	자주 (3~4일)	거의 대부분 (5~7일)
1	일을 하는 것에 대한 흥미나 재미가 거의 없다.	①	②	③	④
2	가라앉는 느낌, 우울감 혹은 절망감이 든다.	①	②	③	④
3	잠들기 어렵거나 자꾸 깨어난다. 혹은 너무 많이 잔다.	①	②	③	④
4	피곤하고 기력이 저하된다.	①	②	③	④
5	식욕이 저하되거나 과식한다.	①	②	③	④
6	내 자신이 나쁜 사람이라는 느낌 혹은 내 자신을 실패자라고 느끼거나, 나 때문에 나 자신이나 내 가족이 불행하게 되었다는 느낌이 든다.	①	②	③	④
7	신문을 읽거나 TV를 볼 때 집중하기 어렵다.	①	②	③	④
8	남들이 알아챌 정도로 거동이나 말이 느리다. 또는 반대로 너무 초조하고 안절부절해서 평소보다 많이 돌아다니고 서성거린다.	①	②	③	④
9	나는 차라리 죽는 것이 낫겠다는 등의 생각이나 혹은 어떤 식으로든 스스로를 자해하는 생각들이 든다.	①	②	③	④

사회적지지

근무하면서 당신의 생각과 가장 일치되는 번호에 표시해 주시기 바랍니다.

<사회적지지 척도 구분> - 박지원(1985)

척도 구분	하위영역	질문 번호
정서적 지지	사랑, 이해, 격려, 신뢰, 관심, 청취	1, 6, 7, 70, 16, 18, 24
정보적 지지	문제해결과 관련된 정보제공	8, 14, 17, 19, 22, 25
물질적 지지	돈, 필요한 물건을 지원	3, 9, 13, 15, 20, 23
평가적 지지	칭찬이나 인정해 줌	2, 4, 5, 11, 12, 21

	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	내 주변사람들은 내가 사랑과 보살핌을 받고 있다고 느끼게 해준다.	①	②	③	④	⑤
2	내 주변사람들은 내가 고민하는 문제에 대해 이야기하면 기꺼이 들어준다.	①	②	③	④	⑤
3	내 주변사람들은 함께 있으면 친밀감을 느끼게 해준다.	①	②	③	④	⑤
4	내 주변사람들은 내가 마음 놓고 의지할 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
5	내 주변사람들은 항상 나의 일에 관심을 갖고 걱정해 준다.	①	②	③	④	⑤
6	내 주변사람들은 내가 결단을 내리지 못하고 망설일 때 격려해 주고 용기를 준다.	①	②	③	④	⑤
7	내 주변사람들은 내가 기분이 좋지 않을 때 나의 감정을 이해하고 기분을 전환시켜 주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	내 주변사람들은 내가 취한 행동의 옳고 그름을 객관적으로 평가해준다.	①	②	③	④	⑤

9	내 주변사람들은 내가 필요하고 가치 있는 존재임을 인정하고 알게 해준다.	①	②	③	④	⑤
10	내 주변사람들은 내가 하는 일에 자부심을 가질 수 있도록 나의 일을 인정해준다.	①	②	③	④	⑤
11	내 주변사람들은 나를 인격적으로 존중해 준다.	①	②	③	④	⑤
12	내 주변사람들은 내가 잘 했을 때 칭찬을 아끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
13	내 주변사람들은 나의 의견을 존중해 주고 긍정적으로 받아들여 준다.	①	②	③	④	⑤
14	내 주변사람들은 내가 중요한 선택을 해야 할 때 충고와 조언을 해준다.	①	②	③	④	⑤
15	내 주변사람들은 내게 일어난 문제의 원인을 찾는데 도움이 되는 정보와 지식을 제공해 준다.	①	②	③	④	⑤
16	내 주변사람들은 내가 모르거나 이해 할 수 없는 사실에 대해 알게 해준다.	①	②	③	④	⑤
17	내 주변사람들은 내가 현실을 이해 하고 잘 적응할 수 있도록 건전한 충고를 해준다.	①	②	③	④	⑤
18	내 주변사람들은 대체로 내가 배울 점이 많은 존경할 만한 사람들이다.	①	②	③	④	⑤
19	내 주변사람들은 내가 어려운 상황에 직면하면 현명하게 대처할 수 있는 방안을 제시해 준다.	①	②	③	④	⑤
20	내 주변사람들은 내가 필요로 하는 돈이나 물건 등을 최선을 다해 마련 해 준다.	①	②	③	④	⑤
21	내 주변사람들은 내가 도움이 필요할 때 직접 또는 간접적으로 도와준다.	①	②	③	④	⑤

22	내 주변사람들은 나의 일에 대가를 바라지 않고 최선을 다해 도와준다.	①	②	③	④	⑤
23	내 주변사람들은 내가 필요로 할 때 자기가 소유한 것들을 빌려준다.	①	②	③	④	⑤
24	내 주변사람들은 내가 요청할 때마다 기꺼이 시간을 내주고 응해 준다.	①	②	③	④	⑤
25	내 주변사람들은 내가 아플 때 대신 해 줄 수 있는 일을 대신해 준다.	①	②	③	④	⑤

I. 다음 문항들은 인구통계학적 질문입니다.

귀하가 해당하는 사항에 체크(V) 표시하여 주십시오.

	질문	답변
1	귀하의 성별은?	① 남자 ② 여자
2	귀하의 탄생 연도는?	(년)
3	귀하의 결혼 상대는?	① 기혼 ② 미혼 ③ 동거 ④ 이혼 또는 별거 ⑤ 사별
4	귀하의 자녀 유무는?	① 없음 ② 1명 ③ 2명 ④ 3명 이상
5	귀하의 최종학력은?	① 고졸 이하 ② 초대졸(재학) ③ 대졸(재학) ④ 대학원 이상(재학) ⑤ 기타
6	귀하의 종교는?	① 개신교 ② 불교 ③ 천주교 ④ 무교 ⑤ 기타
7	귀하가 근무하고 있는 기관의 주된 복지 대상은?	① 노인 ② 아동 ③ 여성 ④ 장애인 ⑤ 종합(가족) ⑥ 청소년 ⑦ 기타
8	귀하의 근무 기관 형태는?	① 사회복지 입소 생활시설(신고시설) ② 사회복지 이용시설 (복지관, 주관보호센터, 아동센터 등) ③ 사회복지단체(협회, 협의회, 시민단체 등) ④ 공공기관(공무원 등)
9	귀하가 근무하고 있는 기관의 주체는?	① 민간기관(복지관, 센터, 시설, 법인 등) ② 공공기관(시군구청, 동주민센터 등) ③ 기타
10	귀하의 고용 형태는?	① 정규직 ② 비정규직(계약직, 파트타임)
11	귀하의 평균 월급은? (4대보험 포함)	① 200만원 미만 ② 200만원 이상 ~ 300만원 미만 ③ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ④ 400만원 이상 ⑤ 기타
12	귀하의 사회복지 분야 근무경력은?	(년 개월)

13	귀하의 직급은?	① 일반 직원 ② 대리(선임) ③ 과장(팀장) ④ 차장(부서장) ⑤ 부장(임원) ⑥ 기타
14	귀하가 소지한 자격증은?	① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 요양보호사 ④ 기타 ⑤ 없음