



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](#)

석사학위논문

사회복지사의 감정노동이
소진에 미치는 영향:
자기위로능력 매개효과

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

이진협

2023년 8월

사회복지사의 감정노동이
소진에 미치는 영향:
자기위로능력 매개효과




지도교수 김성봉

이진협

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함

2023년 6월

이진협의 교육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 최보영 
위 원 박정환 
위 원 김성봉 

제주대학교 교육대학원

2023년 6월



<국문초록>

사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향:
자기위로능력 매개효과

이 진 협

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 김 성 봉

본 연구에서는 사회복지사의 감정노동과 소진, 자기위로능력의 관계를 알아보고, 사회복지사의 감정노동과 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 검증하고자 하였다. 본 연구를 통하여 사회복지사에게 소진을 예방할 수 있는 기회를 제공하고, 자기위로능력을 향상시켜 사회적 약자인 클라이언트에게 적절한 복지 서비스를 제공하며, 사회복지사로서 자부심을 가지고 업무를 할 수 있도록 하는데 그 목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 연구 문제를 다음과 같이 설정하였다.

연구문제 1. 사회복지사의 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위와 자기위로능력, 소진과의 상관관계는 어떠한가?

연구문제 2. 사회복지사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개효과는 어떠한가?

본 연구는 온라인 조사로 진행하였으며 모집단은 제주 사회복지시설 및 단체에 근무하는 사회복지사 321명을 임의 표집으로 조사하였다. 자료 수집은 2023년 2월 23일부터 3월 24일까지 진행하였으며, 321명 중 불성실한 응답을 한 10부의 자료를 제외하고 311명의 자료를 사용하였다. 측정도구는 감정노동 척도, 소진 척도, 자기위로능력 척도 및 인구통계학적 특성 조사문항으로 구성된 설문지를 사용하였다.

본 연구에서 수집한 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도분석을 통하여 연구대상의 인구통계학적인 특성을 알아보았고 감정노동, 소진, 자기위로능력 척도의 신뢰도를 분석하였다. 그리고 기술통계분석을 실시하여 주요변인들의 평균, 표준편차, 최솟값, 최댓값, 왜도, 첨도 값을 확인 하였으며, 각 변인의 관련성을 확인하기 위하여 변인 간 상관분석을 실시하였다. 감정노동과 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 알아보기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 분석방법에 따라 3단계 회귀분석을 실시하였으며, 매개효과 유의성 검증을 위하여 Sobel test를 실시하였다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 표면행위는 소진과 유의미한 정적 상관이 있었다. 둘째, 사회복지사의 내면행위는 소진과의 상관관계가 유의하지 않은 결과를 보였다. 셋째, 자기위로능력과 소진에서는 유의한 부적 상관을 보였다. 넷째, 사회복지사의 표면행위는 자기위로능력과 유의한 부적 상관을 보였다. 다섯째, 사회복지사의 내면행위와 자기위로능력의 상관관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 여섯째, 사회복지사의 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력이 부분매개효과가 있음을 알 수 있었다. 일곱째, 사회복지사의 내면행위가 소진에 미치는 영향에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 자기위로능력의 매개분석검증의 조건을 충족시키지 못했다.

연구 결과를 종합해 보면 사회복지사 감정노동의 하위요인인 표면행위와 각 변인들 간에는 상관관계가 있었으며 표면행위를 할수록 소진 현상은 증가했다. 그리고 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력이 부분매개로서 작용하였음을 확인할 수 있었다. 그러나 감정노동의 하위요인인 내면행위와 각 변인들 간에는 유의미한 관계를 보이지 않았다. 이는 사회복지사의 감정노동 표면행위에 따른

소진 현상을 낮추기 위해 자기위로능력을 향상할 수 있는 프로그램 등이 이루어
져야 함을 시사한다.

주요어: 사회복지사, 감정노동, 소진, 자기위로능력, 매개효과

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제 및 가설	4
3. 연구모형	5
4. 용어정의	6
II. 이론적 배경	8
1. 감정노동	8
가. 감정노동의 개념	8
나. 감정노동의 하위요인	9
다. 사회복지사의 감정노동	10
2. 소진	10
가. 소진의 개념	10
나. 소진의 하위요인	11
3. 자기위로능력	13
가. 자기위로능력의 개념	13
나. 자기위로능력의 하위요인	15
4. 주요 변인들 간의 관계	16
가. 감정노동과 소진	16
나. 자기위로능력과 소진	16
다. 감정노동과 자기위로능력	17
라. 감정노동과 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과	17

III. 연구방법	19
1. 연구대상 및 절차	19
2. 측정도구	21
가. 감정노동 척도	21
나. 소진척도	22
다. 자기위로능력 척도	23
3. 자료처리 및 분석	24
IV. 연구결과 및 해석	26
1. 주요 변인의 기술통계	26
2. 주요 변인들 간의 상관관계	27
3. 감정노동의 표면행위와 내면행위가 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과 분석	31
가. 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과	31
나. 내면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과	33
V. 논의 및 결론	34
1. 결과 요약 및 논의	34
2. 연구의 의의 및 제언	36
VI. 참고문헌	39
<Abstract>	47
부록	50

표 목 차

표Ⅲ-1 연구대상의 배경변인 및 분포	20
표Ⅲ-2 감정노동 문항 및 하위요인 신뢰도	22
표Ⅲ-3 소진 문항 및 하위요인 신뢰도	23
표Ⅲ-4 자기위로능력 문항 및 하위요인 신뢰도	24
표Ⅳ-1 주요변인 기술통계	27
표Ⅳ-2 표면행위와 내면행위, 소진, 자기위로능력의 상관분석	30
표Ⅳ-3 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과	31
표Ⅳ-4 내면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과	33

그림 목 차

그림 I -1 연구모형	6
그림 IV-1 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과 검증모형	32

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

사회복지사는 클라이언트와의 대인적 관계를 통해 사회복지 서비스를 전달하는 전문가이다. 사회복지사와 클라이언트 간의 관계형성은 클라이언트의 변화와 성장에 중요한 영향을 미치며, 사회복지사의 임금 및 근로시간 등의 열악한 처우로 인한 잦은 이직, 소진 등의 부정적인 영향이 기관에 다양한 비용손실을 초래할 뿐만 아니라 클라이언트에 대한 복지서비스의 질 저하로 연결되어 결국 사회복지서비스의 개입을 통해 도달하고자 하는 사회적 성과를 달성하지 못하는 결과로 이어진다(오승환, 2019). 사회복지사는 클라이언트와 대면하여 상담 하고 욕구에 맞는 서비스를 직접 제공한다. 이러한 과정에 장애인, 여성, 노인, 아동·청소년 등 다양한 클라이언트를 만나게 되는데 때에 따라 사회복지사를 존중하지 않고, 언어적·물리적 폭력 등이 발생하는 사례가 있다.

제주특별자치도는 도내 사회복지사 등 종사자 처우 실태를 조사하였다. 제주도내 119개 사회복지시설 종사자 435명을 대상으로 조사를 진행하였으며 응답자의 14.2%인 56명이 5회 미만으로 멱살 잡기, 발로 차기, 흉기로 겨누는 등의 신체적 폭력을 경험한 것으로 조사 되었으며 신체적 폭력에 10회 이상 노출된 사회복지사도 4.6%(16명)나 됐다. 이뿐만 아니라 신체접촉, 강제추행 등의 성적 폭력에도 시달리는 것으로 나타났다(제주일보 2022. 4. 28.).

사회복지사는 인간과 환경에 대한 이론적 이해를 바탕으로 사회복지 실천을 하는 전문직이다. 사회복지사의 업무는 자원을 동원하거나 연계할 뿐만 아니라 때로는 정책을 분석하고 개선을 요구하며, 클라이언트의 권익을 옹호하기도 하는 등 치료자, 정보제공자, 교육자, 상담자, 대변자, 안내자 등의 역할을 하는 등 매우 복잡하고 다양하다. 이처럼 사회복지사가 다양한 역할을 하고 있으며 다양한 사람들을 대상으로 복지서비스를 제공하고 있다. 사회복지사로서 일을 하면서 사회복지사는 자신의 기분이 나쁘거나, 슬프거나, 화가 나는 상황에서도 조직이 요

구하는 감정만을 표현해 클라이언트를 만족시켜야 하며 사회복지사의 친절한 응대에 대한 클라이언트의 주관적 판단은 감정노동을 하는 사회복지사를 더욱 힘들게 한다.

광주복지연구원이 ‘사회복지종사자의 감정노동 실태조사’를 실시한 결과 광주 지역 사회복지종사자의 90.6%가 자신을 감정노동자로 인식하고 있다. 사회복지종사자들의 감정노동 경험 정도는 거의 매일이 16.5%, 일주일에 3~4번이 23.8%, 일주일에서 1~2번은 36.6%, 한 달에 1~2번은 18.3%였으며, 감정노동이 거의 없다는 답변은 4.8%에 불과했다. 사회복지 종사자들은 이용인이 해결할 수 없는 요구를 계속할 때(26.8%), 이용인이 폭언이나 폭력을 행사할 때(9.8%), 이용인으로부터 비인격적인 대우를 받았을 때(17.1%), 이용인이 강경하게 나올 때(11.2%) 감정노동이 뒤따른 것으로 인식했다. 종사자들이 지속적으로 감정노동에 노출됨으로써 17.8%는 무력감을 느꼈고, 이용인에 대한 애정 상실(16.5%), 분노 증상(14.2%), 우울감(14.0%), 소화불량(9.5%), 수면 장애(7.6%), 대인기피증(3.0%) 등의 증상을 호소했다. 하지만 감정노동에 대한 대처법으로는 혼자 참거나(20.8%), 동료들과 위로(19.5%), 휴식(14.3%), 가족·친구와 대화(12.9%) 등으로 해소한 것으로 조사됐다. 조직에 도움을 요청한다는 답변은 1.8%, 전문가와 상담 한다는 답변은 0.9% 수준에 그쳤다. 더욱이 소속기관 내 감정노동 보호제도에 대해서는 ‘전혀 없음’이 16.9%로 가장 높았다. 위의 조사결과에 따르면 감정노동이 거의 없다는 4.8%를 제외하고 95.2%의 사회복지 종사자들은 감정노동을 하고 있으나 이에 대한 대처법으로는 기관 차원에서의 지원 보다는 개인이 스스로 알아서 해소할 수밖에 없는 환경에 처해 있다. 사회복지 종사자들 역시 인간적인 대접을 받아야 할 권리가 있다. 하지만 타 직업군보다 사회는 봉사 정신, 소명의식, 인내심을 강요하는 분위기를 형성함으로써 종사자들의 자존감을 억누르고 있다(이선미, 김혜신, 김수연, 2021).

감정노동은 조직의 종사자가 직업적 규범이나 조직적 규칙을 준수하기 위해 사용되는 감정부조화로 육체노동과 정신노동과는 또 다른 차원의 노동을 하고 있음을 의미한다. 또한 승무원, 콜센터, 상담사와 같은 서비스직 분야 뿐만아니라 의사, 변호사, 간호사, 사회복지사 등 다양한 분야에 종사자들도 감정노동을 수행하며 이들을 모두 감정노동자라고 한다(Hoshcsild, 1983). 감정노동자는 고객의

부당한 요구나 언어적 폭력 등의 비인격적 대우를 받더라도 자신의 감정을 조절하고 고객이 원하는 형태로 감정을 표현해야 하므로 스트레스 강도가 높고 심리적·정서적 문제와 함께 신체화 증상 등으로 인해 삶의 만족도가 떨어지기도 한다(조선미, 정춘화, 2018). 이러한 영향은 직무와 관련된 스트레스를 비롯하여 부정적 정서를 야기하고 직무만족과 조직몰입을 방해하며 소진 및 이직의도 등으로 이어져 조직 성과에도 영향을 준다(이수진, 2021).

이처럼 감정노동을 하는 사회복지사의 직무소진을 예방하기 위하여 매개로 자아존중감, 자기효능감, 낙관성 등이 제안되어 왔으며(Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007), 자기위로능력(신영숙, 이지연, 2014), 회복탄력성(박동필, 이지연, 2016)과 같은 개인자원이 있음이 밝혀졌다. 본 연구에서는 다양한 매개 중에 자기위로능력에 주목하고자 한다.

자기위로능력(self-soothing ability)은 정서적인 자신의 고통을 해소하는 능력으로 감정적, 심리적으로 편안한 마음상태를 유지하기 위해 자기 스스로를 수용하고 인정하며 격려하는 것이다(원선화, 2015). 자기위로능력과 심리적 소진의 연관성을 선행연구와 관련하여 살펴보면, 자기위로능력이 심리적 소진에 영향을 미친다(권정은, 2012; 서진희, 2014)는 연구결과와 관련지어 볼 때 자기위로능력이 높으면 직무 소진에 부적적인 영향을 줄 것이라고 추론할 수 있다.

또한 김현미, 권현용(2022)의 선행연구에서는 보육교사의 감정노동이 자기위로능력에 영향을 미친다는 연구결과가 있었으며, 신영숙, 이지연(2014)의 선행연구에서는 감정노동의 표면행위가 자기위로능력에 부적 상관을 보였다고 한다. 이처럼 선행연구들을 통해 감정노동이 소진에 영향을 미치고 자기위로능력은 감정노동을 하는 사회복지사들이 부정적 상황에 직면했을 때 사회복지사들의 소진을 줄여 줄 것이라고 보인다.

이번 연구에서는 감정노동과 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 살펴보고자 한다. 상담심리 분야에서 매개효과 검증은, 개입을 통해 발생하고 다시 성과에 영향을 미치는 근저의 변화 과정을 파악하는 역할을 한다는 의의가 있다(Mackinnon & Dwyer, 1993). 또한 매개효과 검증이 상담 과정에서보다 초점을 두고 개입할 변인들을 확인하고 개입 전략을 수립하는 데에도 도움을 준다는 의의가 있다(서영석, 2010). 이와 같은 필요성에 따라 본 연구는 제주도내 사회복지

사를 대상으로 감정노동과 자기위로능력, 그리고 소진의 관계를 살펴보고, 자기 위로능력이 감정노동과 소진을 매개하는 효과가 있는지를 검증하고자 한다.

본 연구의 결과는 다양한 클라이언트를 상대하는 감정노동자인 사회복지사의 자기위로능력을 확인하고 소진 예방을 통하여 사회복지 업무에 동기를 부여함으로써 사회적 약자인 클라이언트를 보호하고 사회복지사로서 자부심을 가지고 업무를 할 수 있도록 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구는 사회복지사의 감정노동과 소진 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 알아보기 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 사회복지사 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위와 자기위로능력, 소진과의 상관관계는 어떠한가?

연구가설 1. 사회복지사 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위와 자기위로능력, 소진은 서로 상관관계가 있을 것이다.

연구문제 2. 사회복지사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개효과는 어떠한가?

연구가설 2-1. 사회복지사 감정노동의 하위요인 중 표면행위와 소진과의 관계에서 자기위로능력은 매개효과가 있을 것이다.

연구가설 2-2. 사회복지사 감정노동의 하위요인 중 내면행위와 소진과의 관계에서 자기위로능력은 매개효과가 있을 것이다.

3. 연구모형

매개변인은 “어떻게” 또는 “왜” 종속변인을 예측 또는 야기하는지가 궁금할 때, 매개변인은 바로 그 “어떻게”와 “왜”에 해당된다고 할 수 있다. 즉, 매개변인은 예측변인과 준거변인의 관계를 설명해 주는 변인이다(Baron & Kenny, 1986; Holmbeck, 1997). 본 연구에서는 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과 검증에 위한 연구모형을 다음 사항을 고려하여 설정하였다.

첫째, 독립변인과 종속변인, 독립변인과 매개변인, 매개변인과 종속변인 간의 개별적인 관련성을 지지하는 이론 혹은 선행연구에 기초하여 통합한다(조영일, 김지현, 한우리, 조유정, 2015). 많은 연구에서 감정노동과 자기위로능력, 소진에 대한 관계가 밝혀지지 않았지만 신영숙, 이지연(2014)의 선행연구와 김현미, 권현용(2022)의 선행연구에서 모두 유의미한 관련성이 있는 것을 확인하였다. 둘째, 신뢰도가 높은 측정도구를 선택해야 한다. 신뢰도가 낮을 경우 매개효과뿐만 아니라 독립변인의 효과 또한 적절히 추정되지 못하게 된다(서영석, 2010). 본 연구에서 사용하고자 하는 자기위로능력 검사도구는 선행연구들에서 양호한 신뢰도를 갖추었으며, 본 연구에서도 Cronbach's α 계수가 .903으로 양호하게 나타났다. 이에 본 연구에서는 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과를 검증하고자 한다.

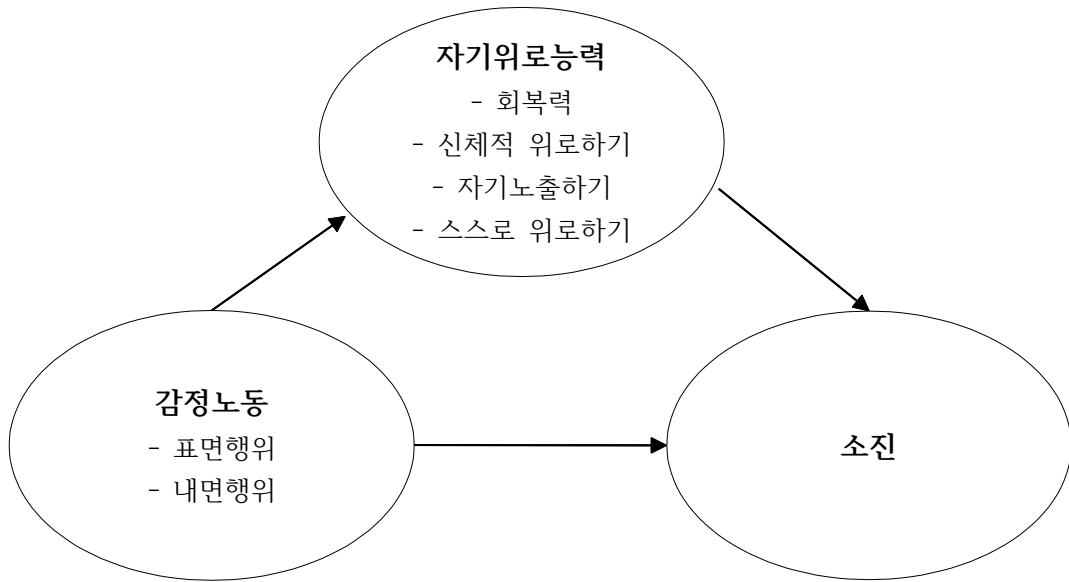


그림1-1 연구모형

4. 용어정의

가. 감정노동

감정노동이란 사회학자인 Hochschild가 처음으로 사용한 단어로 노동을 하면서 감정이 노동의 중요한 요소로 간주하고, ‘임금을 위해 외부적으로 관찰이 가능한 표정과 행동적 표현을 만들어 내기 위해 감정을 관리하는 것’이라고 정의하였다. 또한 Hochschild(1983)는 감정노동을 실제로 느끼지 않는 감정을 조직에서 요구하는 표현규범에 맞게 자신의 감정을 조절하여 인위적인 언어적·비언어적 표면행위와 조직의 요구에 맞는 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 내면의 감정을 조절하는 내면행위로 구분하였다. 본 연구에서의 감정노동 측정도구는 Brotheridge & Grandey(2002) 그리고 Chu & Murrmann(2006)의 척도를 재구성한 이환정(2014)의 척도로 표면행위 6문항, 내면행위 6문항으로 총 12문항, Likert 5점 척도를 사용하였다.

나. 소진

소진(Burnout)이란 과도한 요구로 인해 구성원들이 겪게 되는 부정적 심리적 증후를 지칭한 개념이다(이연숙, 박경일, 2016). 즉, 소진은 다른 사람들을 위한 서비스를 제공하는 종사자들에게 자주 발생하며, 정서적으로 고갈된 상태에 이르게 되어 피로감이 증가하고 자신과 타인 및 외부에 대해 부정적인 자세를 갖게 된다(Vyas and Luk, 2011). Maslach와 Jackson(1981)은 소진의 하위 개념으로 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 저하를 직무소진의 하위개념으로 나누어 설명하였다. 본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 손희경(2021)이 수정, 보완한 척도로, 정서적 고갈에 관한 문항 6문항, 비인격화에 관한 문항이 5문항, 개인성취감 저하에 관한 문항이 8문항, Likert 5점인 척도를 사용하였다.

다. 자기위로능력

Glassman(1989)은 자기위로란 외부에서 오는 스트레스로 인해 발생하는 불안을 차분하고 편안하게 잡아둘게 하여 정상적인 감정 상태로 만드는 것이라고 하였으며, 자기위로능력(soothing ability)이란 적극적으로 자신의 내적인 자원을 사용하여 불안을 줄일 수 있는 능력을 말한다(Moser, 1991). 자기위로능력은 신체적 위로하기, 회복력, 자기노출, 스스로 위로하기 4가지로 구분할 수 있다.

본 연구에서는 Glassman(1989)이 개발한 Self Report Measure of Soothing Receptivity를 박효서(1999)가 번안하고 수정한 척도를 사용하였다. 신체적 위로하기에 관한 문항이 9문항, 회복력에 관한 문항이 14문항, 자기노출하기 10문항, 스스로 위로하기 9문항으로 총 42문항으로 구성되었으며 Likert 7점인 척도를 사용하였다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

가. 감정노동의 개념

감정노동의 사전적 의미는 실제적 감정을 속이고 전시적 감정으로 고객을 상대해야 하는 노동을 말한다. 예를 들어 백화점이나 대형마트의 판매직 사원, 여객기 승무원, 사회복지사 등이 자신의 감정과 기분을 통제하여 고객을 언제나 친절하게 대해야만 하는 일이다.

일반적으로 감정노동은 서비스 산업직종의 근로자들에게 많이 발생하는 것으로 알려져 있다. 근로자들은 직무수행의 과정 가운데서 요구되는 조직 내의 감정 표현규범에 비해 자신이 경험하는 실제 감정 상태가 다를 경우, 일차적으로 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 노력하게 되지만, 실제 감정과 요구되는 감정의 차이가 발생하게 되면 감정적 부조화가 생겨 스트레스를 유발하게 되고(Grandey, 2000), 결과적으로 직무에 대한 만족감 저하나 이직률 상승으로 이어지게 된다(Hochschild, 1983).

감정노동은 사회학자인 Hochschild가 처음으로 사용하였다. Hochschild가 주장하는 감정노동의 기본적인 가정은 조직이 요구하는 감정과 종사자가 느끼는 감정 간의 차이가 존재한다는 것에서 출발하며, 감정노동은 노동자가 자신이 소속된 조직이 정한, 조직이 개인이 경험하는 감정을 조절하려는 압력인 ‘느낌 규범(feeling rule)’에 따라 감정을 관리할 수 있다는 것을 전제로 한 개념이다.(여영주, 2012; 최영경, 2012; 최항석, 이혜영, 정무관, 2012; Hochschild, 1983). 그러므로 감정노동은 노동자가 스스로 자신이 감정을 조절하고 관리하는 일을 통해 일상적 과업을 수행하는 노동의 형태이며, 주로 대인관계 서비스업 종사자들이 고객과 직접적으로 상호작용하는 과정에서 발행한다고 보았다(여영주, 2011).

Hochschild는 직원이 업무를 수행할 때 느껴야 할 감정을 규정한 ‘감정 규칙’이 조직마다 있다고 하였다. 이후 조직은 내적 감정이 아니라 관찰 가능한 감정 표현만을 규제할 수 있다는 점에서 Rafaeli and Sutton(1987)는 ‘표현 규칙’이 조직의 규칙 보다 정확한 표현이라고 주장하였다. 이러한 표현 규칙은 일반적인 사회 규범을 반영하는 경우가 많다. 예를 들어 미국에서 식당 종업원에게 기대되는 일반적인 사회 규범은 고객에게 미소를 짓고, 친절하며, 긍정적인 감정을 표현해야 한다는 것이다. 그러나 세부적으로 감정표현을 정하거나 감정노동을 크게 강조하는 매우 구체적인 조직 규범도 존재할 수 있다(Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1979; Humphrey, Pollack, & Hawver, 2008 ; Kelly & Barsade, 2001; Rafeli & Sutton, 1987; Van Maanen & Kunda, 1989).

Grandey(2000)는 감정노동이란 조직에서 제시된 감정표현 규칙에 따른 감정을 표현하기 위하여 자신의 실제 감정과 다른 감정이나 행동을 보이기도 하는데 이는 배우가 무대에서 자신의 감정이 아닌 대본 속 인물의 감정을 연기하는 것과 같이 일종의 연기를 하는 것이라고 하였다.

Morris와 Feldman(1996)은 적절한 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현이 요구되는 주의 정도, 표현되는 감정의 다양성, 감정의 부조화 등으로 구분해 감정노동을 정의하였으며 Glomb와 Tews(2004)는 조직의 표현 규칙에 일치하는 정서를 표현하고 감정을 관리하는 것이라고 정의하였다. 또한 한국산업안전보건공단에서는 직업 상 고객을 대할 때 자신의 감정이 있더라도, 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대 업무를 하는 노동이라고 표현하였다.

나. 감정노동의 하위요인

Hochschild는 업무에 요구되는 감정을 규범에 맞게 적절하게 꾸미는 표면행위와 업무에서 요구하는 감정을 스스로 느껴 적절하게 표현하는 내면행위로 구분된다고 하였다(Hochschild, 1983). 표면행위는 종사자가 부정적인 감정을 가질 때에도 조직의 규칙을 따르기 위해 긍정적인 표정이나 몸짓 등을 표현하면서 진실성 면에 부정적 영향을 미쳐 직무만족과 자아성취감의 감소를 가져온다. 반면 내

면행위는 종사자가 감정을 가정하는 것이 아니고 내면의 감정상태와 조직의 규칙을 일치시키기 위해 진심으로 노력하는 행위로 감정노동의 긍정적 결과이며 직무스트레스와 감정 소진 등을 감소시킬 수 있다(배인열 등, 2015).

다. 사회복지사의 감정노동

국가인권위원회가 발표한 ‘2013년 사회복지사 인권상황 실태조사’에 따르면 사회복지사들이 경험하고 있는 감정노동은 그 강도가 상당히 높다고 지적하였다. 이에 따라 감정노동자로서 사회복지사의 인권과 문제를 지적하는 견해가 다수 제기되고 있다. 그러나 심용출 외(2015)에 따르면 사회복지사는 당연한 업무로 감정노동을 수행하며 감정노동자로 자신을 인지하고 있지 못하는 경우도 많다고 분석하였다.

권순만 외(2015)의 연구에서는 사회복지사의 감정노동이 매우 높은 상태이며 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 사회복지사의 감정노동 수준이 매우 높으며 감정노동이 사회복지사의 행동에 부정적 영향을 미친다고 분석된 연구 결과도 다수 있다(송현진 외, 2016; 조윤희 외, 2010; 김소희, 2016). 이러한 연구 결과를 바탕으로 사회복지사의 감정노동이 사회복지사의 인권문제와 연결될 수 있으며 인권보호의 차원에서 감정노동의 문제를 다루어야 한다는 의견도 제기되었다(이명현, 2014).

2. 소진

가. 소진의 개념

소진(burnout)은 Freudenberger(1974)에 의하여 처음으로 소개되었다. Freudenberger는 정신건강센터에서 활동하는 자원봉사자들이 이유 없이 일과 삶에 대한 의욕상실, 병원을 이용하는 환자들에게 냉정해지는 모습과 신체적인 탈

진현상이 나타나는 것을 보며 근로의욕 상실과 탈진에 대해 연구 하고자 소진이 라는 개념을 처음으로 사용하였다. 소진은 직무수행으로 인한 조직 내외적인 압 력의 증가와 개인의 능력 이상의 많은 요구가 개인에게 주어짐을 인식하게 되면서 발생하는 신체적, 정서적 고갈로 소진을 설명하였다. 즉, 자신이 한 일에 대한 주어진 보상이나 성과가 적거나 기대 이하일 경우 느껴지는 좌절감과 회의감이 라 하였다(Freudenberger, 1974). 이후 Maslach(1976)는 소진의 개념을 사람을 상대하는 전문직 종사자에게 발생하는 직무관련증후군으로 정의하면서 타인과 밀접한 관계를 맺고 도움을 주는 업무를 주로 하는 사람들에게 나타난다고 하였 다. Edelwich와 Brodsky(1980)은 소진이 발생하는 단계를 열성-침체-좌절-무관 심의 4단계로 나누어 설명하였다. 첫 번째 단계인 열성은 자신의 일에 대해 열정 과 정성을 다하는 아주 긍정적이고 적극적인 의지의 단계이다. 두 번째 단계는 침체로, 업무를 지속적으로 하지만 처음 보다는 흥미가 사라지고 급여와 업무 조 건 등 업무환경 등과 같은 개인적인 욕구를 충족시키는 것이 중요하다고 생각하 는 단계이다. 세 번째로는 좌절로 업무에 대한 의욕이 떨어지고 내가 왜 이 일을 해야 하는지 의문을 갖게 되며, 업무를 하면서 발생하는 한계를 일에 대한 위험 요소로 본다. 그리고 좌절로 인하여 신체적·정서적 증상이 나타나는 단계이다. 네 번째 단계는 무관심으로, 좌절로 인하여 자신을 방어하기 위해 냉담해지고 무관 심한 상태에 지속적으로 머무르게 된다. 신체적·정서적으로 매우 탈진된 상황에 서 이직을 생각하게 되고 새로운 도전은 피하게 된다(Edelwich & Brodsky 1980; 이영미, 1991; 권선덕, 2001; 김소정, 2012).

나. 소진의 하위요인

Maslach와 Jackson(1981)은 소진의 하위 개념으로 정서적 고갈, 비인격화, 개 인 성취감 저하를 직무소진의 하위개념으로 나누어 설명하였다.

(1) 정서적 고갈(emotional exhaustion)

정서적 고갈은 업무로 인해 초래되는 신체적, 감정적 고갈 상태로 정의된다 (Maslach와 Jackson, 1981). 정서적 고갈은 직무소진의 하위개념 중 하나이며, 그 중에서도 가장 핵심요소로 기능한다고 평가되어왔다(Halbesleben & Bowler,

2007). 그 이유는 정서적 고갈이 업무 관련 결과 변수들과도 가장 잘 부합되며 (Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003; Halbesleben & Bowler, 2007), 과부하로 인한 자원고갈 상태를 가장 잘 반영하기 때문이다. 주로 서비스업 종사자들이 자신의 감정을 통제하고 억제하려는 감정 부조화의 지속으로 발생한다(손희경, 2021).

(2) 비인격화((depersonalization)

비인격화로 불편함을 호소하는 클라이언트를 지속적으로 대하게 되면서 생기게 되는 문제다. 클라이언트 자체를 수용하고 공감하며 클라이언트를 이해하려고 하기보다는 해결해야 할 문제가 있는 대상 혹은 사회복지사가 접근해야 하는 사례로 클라이언트를 대상화해 상호작용이 필요한 상황에서 거리를 두고 냉담하고 냉소적으로 대하는 태도를 말한다(박영숙, 민소영, 2016; 이명신, 2004; 이현정, 임명용, 2017).

(3) 개인 성취감 저하(reduced personal accomplishment)

성취감 저하는 성취감, 유능감과 관련된 것으로 자신의 일에 대하여 성취감과 보람 없이 단순히 생계를 위한 수단으로 업무에 대한 사기저하, 생산성 감소, 부정적 평가, 무능력한 대응을 말한다. 이는 비인격화나 감정 고갈을 겪은 후 나타나는 현상으로 업무에 중요한 서비스 질의 저하와 생산성 감소로 이어진다. 또한 서비스 대상자와 감정적 교류 중단과 더 확장되어 스스로를 의심하고 부정하는 단계까지 확장된다(손희경, 2021). 김정현(2016)은 ‘개인적 성취감 저하’가 나타나면 일반적으로 사기 저하, 능력의 상실, 생산성 감소, 우울감 등을 보이며, 업무에 대한 관여를 덜 하게 되거나, 직무에 대한 비효과성을 인식하게 되거나, 성취감의 결여를 겪게 될 수도 있다고 보았다.

3. 자기위로능력

가. 자기위로능력의 개념

현대사회는 복잡하고 다양한 사람들과 관계를 맺고 살아간다. 이러한 상황과 관계 안에서 다양한 원인으로 스트레스를 경험할 수 있으며, 이러한 스트레스는 우울과 불안 등 다양한 심신의 문제를 일으킬 수 있다. 심한 경우 우울증, 강박증과 같은 정신병리를 심화시킬 수 있다(윤수영, 2001). 이러한 상황이 나타날 때마다 외부 자원을 활용하거나 타인의 도움을 수동적으로 기다릴 수는 없으며 스스로 적응하고 극복해 가는 자정능력이 필요하다(김애경, 2014). 이처럼 자기위로 능력은 자신의 심신을 위로하고 회복하며 타인에게 자신의 어려움에 대하여 표출하여 심리적으로 안정된 상태로 돌아갈 수 있도록 해주는데 효과적인 방안으로 제시되고 있다.

자기위로능력이란 불안이나 긴장과 같은 불유쾌한 정서를 일으키는 상황을 만났을 때 적극적으로 자신의 내적 자원을 사용하여 불안을 줄일 수 있는 능력을 말한다(Moser, 1991). Moser(1991)는 자기위로라는 기제의 출현을 성장 과정의 정상적인 부분으로 보고, 자기위로능력이 부모로부터의 공감적이고, 상호작용적인 양육으로부터 생겨난다고 하였다. Glassman(1989)은 자기위로가 자기 스스로 감정을 달래는 방법과 타인이 위로해 주는 것 모두를 수용하는 다양한 태도를 통해 이루어진다고 보았으며 이러한 태도들을 위로의 수용능력(soothing receptivity)이라는 통합적인 개념으로 정의하였다. Glassman(1989)은 자기위로능력을 ‘위로의 수용능력(soothing receptivity)’이라고 하여 자신과 타인을 향한 상호작용 개념으로 보았다(한기연, 2003). 이러한 자기위로능력은 대상관계 이론에서 파생된 개념으로 볼 수 있다(황진숙, 2015). Kohut(1971)는 아이들은 기본적으로 공감적인 부모의 반응을 필요로 하고 이러한 공감적인 양육을 내면화(internalization)하는 과정을 통해 건강한 자존감과 자기를 위로하는 능력을 기를 수 있다고 하였다(전희정, 1999). Schnarch(1997)은 자기위로능력은 자아의 두 가지 핵심 도전을 포함하는데 하나는 외부의 압력에도 자신을 잃지 않고 외부의

압력과는 다른 요구를 할 수 있는 힘, 그리고 다른 하나는 자신의 감정과 두려움을 안정시키면서 스스로를 수용하는 능력을 발달시키는 것이라고 하였다. 자기위로능력이 뒷받침됐을 때 어려운 상황에서 심리적 고통을 덜 경험하고, 더 안정적이고 긍정적으로 상황에 적응해 나가며, 문제해결이 불가능하다고 판단했을 때 보다 적응적이고 긍정적인 정서를 지니고 상황에 대처할 수 있다.(이지연, 민선희, 김미진, 2010), 또한 박정해(2006)는 자기위로능력이 높을수록 심리적 소진이 덜하다고 하였다.

Freud(1917)는 생물학적 요소인 개인의 추동을 만족시키는 사람이나 물건에 대한 내적 이미지를 대상관계라고 보았다. 아동이 성장하게 되면 어머니가 눈에 보이지 않더라도 어머니의 이미지를 상상함으로써 욕구를 대리 충족시키고, 이런 과정을 통해 자아가 성장하게 되는데 프로이드의 이러한 개념화는 대상관계이론의 중요한 토대가 되었다고 볼 수 있다(박효서, 1991).

자기위로능력은 주로 주 양육자와의 공감적인 상호작용을 통해 발달한다. 아동 초기에는 외부대상인 과도적 대상에 의존하여 심리적인 안정을 찾기 시작하다가 차츰 스스로 과도적 대상을 달래는 기능을 발달시키게 된다(Glassman,1989). 과도적 대상이란 아이들이 강한 애착을 가질 수 있는 담요나 곰인형과 같이 자신에게 소중한 대상을 말하며 Winnicott(1953)에 따르면 과도적 대상은 아동이 어머니와의 공생 단계에서부터 분리-개별화 단계로 진보하는 동안에 나타난다고 보았다. 아동은 분리-개별화가 발달 되면서 탐색에 즐거움을 느끼는 동시에 홀로 서기에는 너무나도 부족한 자신을 발견하고 자신이 처한 현실을 인식하면서 현실검증 능력이 발달되기 시작한다. 이 결과, 아동은 제한된 조건을 경험하지만 곧 현실을 인식하고 수용하는 능력을 지니게 된다. 그러나 이 조건은 불안, 혼란, 좌절, 그리고 거부의 근원이 된다. 이러한 어머니와의 분리와 전지전능한 힘을 상실했다는 자각에 대처하기 위해 아이는 과도적 대상을 창조함으로써 안정을 구하게 된다(Winnicott, 1953). 과도적 대상은 엄마를 표상하고 아동에게 평온하고 편안한 힘을 부여하는 모든 것을 담고 있다. 이러한 힘이 있는 과도적 대상은 엄마라는 대상을 잃어버리는 불유쾌한 경험을 덜고 자기 자신을 위로해 준다(Sugarman & Jaffe, 1989). Moser(1991)는 자기위로라는 기제의 출현을 인간의 정상적인 성장과정 부분이며, 심리적인 건강에 필수적인 요소라고 하였다. 이러

한 능력은 부모로부터의 공감적, 긍정적, 상호작용적 양육으로부터 내면화시켜 발생한다고 하였다(Glassman, 1989). 이는 아이가 스트레스를 받는 상황에서 부모가 즉각적으로 공감적이고 긍정적인 상호작용을 하면 아이는 다시 안정적인 상태로 회복된다. 그리고 이러한 부모의 양육방식으로 아이의 자기위로능력이 발달된다(한기연, 2003). 그러나 부모로부터 충분한 공감과 긍정적인 반응으로 상호작용을 하지 못하면 자기위로능력이 발달되지 못 하여 타인에 대한 신뢰감 또한 갖추지 못하게 된다. 이는 성인이 되어도 스스로 자기를 위로하는 기능을 수행하는 능력이 부족하게 된 원인이 된다(Groststein, 1987; William, Jamie & Kenneth, 1997).

나. 자기위로능력의 하위요인

Glassman(1989) 자기위로란 스트레스로 인해 유발된 부정적 정서를 차분하고 편안하게 가라앉히는 것이며, 이는 자기 스스로 감정을 달래는 방법과 타인이 위로해 주는 것 모두를 수용하는 다양한 태도를 통해 이루어진다고 보았다. 그리고 이러한 태도를 위로수용능력(Soothing receptivity)이라 정의하였으며 자기위로능력이 높은 사람은 스트레스를 경험하거나 심리적으로 불안한 상황에서 다양한 방법으로 대처하고 그러한 방법을 스스로 찾거나 타인이 위로 해주는 것을 적절하게 수용하는 태도를 말한다. 그는 위로의 수용능력을 크게 네 가지 하위개념으로 구분하였다. 첫 번째, 회복력(resiliency)은 기분 나쁜 일에 대해 얼마나 빨리 극복하는지를 말하는 것이고, 두 번째, 신체적으로 위로하기(physical soothing)는 감정적으로 기분이 안 좋을 때 스스로나 타인으로부터 신체적인 접촉을 통해 위안을 받는 것이며, 세 번째, 자기노출(disclosure)은 기분 나쁜 일에 대해 타인에게 드러내고 이야기함으로써 위로받고 그 상황을 극복하는 것이다, 그리고 마지막 네 번째, 스스로 위로하기(self-soothing)는 기분이 나쁠 때 스스로 자신을 달래고 위로하는 능력을 말하는 것이다.

4. 주요 변인들 간의 관계

가. 감정노동과 소진

감정노동과 소진에 관련된 선행연구들을 살펴보면, 문현주 외(2014), 김혜진 외(2014), 심용출 외(2015)의 선행연구에서는 사회복지사들을 대상으로 질적연구를 진행 하였으며 감정노동이 소진에 영향을 미치며 그 결과 열정이 사라지고, 소극적이며 회피하게 되고, 이러한 증상이 지속적으로 나타나면 이직을 고려하게 된다고 나타났다. 그리고 조윤득(2010), 강수연, 이창환(2011), 정창훈(2014), 김소희(2016)는 양적연구를 통하여 사회복지사의 감정노동이 소진에 영향을 미친다고 제시하였다. 감정노동의 하위요인인 표면행위와 관련되어서는 송영미(2017), 김원형, 신강현(2008)의 선행연구에서 표면행위가 소진과 정적인 상관관계를 나타냈으며, 김지성, 한승현(2017)은 일선 공무원들이 감정노동의 표면행위를 할 경우 소진과 정적 관계가 있다고 나타났다. 정문옥(2016)의 선행연구에서는 표면행위를 많이 할수록 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화가 나타날 수 있다고 하였다. 또한 감정노동의 하위요인인 내면행위와 관련되어서는 김원형, 신강현(2008), 장은희, 이병호(2019), 장재규(2011) 및 박동필, 이지연(2016), 이희진, 김성봉(2020)은 내면행위가 소진과의 관계에서 유의미한 영향을 미치지 않는다고 나타낸 반면, 성영태(2014), 김지성, 한승현(2017), 김준, 김영국(2018), 양순정, 이동훈(2019)의 경우, 내면행위와 소진은 부적의 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

나. 자기위로능력과 소진

자기위로능력과 소진과의 관련된 선행연구들을 살펴보면, 전문상담교사의 직무 환경에 대한 인식이 소진에 미치는 영향을 알아보는 서진희(2014)의 선행연구에 의하면 전문상담교사의 자기위로능력이 직무환경에 대한 인식이 소진으로 이어지는 과정에서 이를 완충하는 역할을 한다고 밝혀냈다. 또한 자기위로능력이 높은 집단은 자기위로능력이 낮은 집단과 비교하여 심리적 소진이 낮은 것을 확인

할 수 있었다. 그리고 이샘(2011)의 연구에서도 자기위로능력이 상담자의 심리적 소진에 영향을 미친다고 하였으며 자기위로능력이 높을수록 상담자의 심리적 소진은 낮아진다는 것이 밝혀졌다. 그리고 박정해(2006)의 선행연구에서는 자기위로능력이 심리적 소진에 영향을 미치고, 자기위로능력이 높을수록 심리적 소진을 덜 경험한다는 것을 밝혀냈다.

다. 감정노동과 자기위로능력

선행연구를 통해 감정노동과 자기위로능력의 관계를 살펴보면, 보육교사의 감정노동, 자기위로능력 및 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 알아보는 김현미, 권현용(2022)의 선행연구에서는 보육교사의 감정노동이 자기위로능력에 부적 관계가 있는 것으로 밝혔으며, 초등교사의 정서노동과 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과를 알아보는 고희숙(2016)의 선행연구에서는 감정노동과 감정노동 하위요인인 표면행위와 내면행위 모두 자기위로능력과 상관관계가 없다고 분석되었다. 또한 특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향을 알아보는 신영숙, 이지연(2014)의 선행연구에서는 감정노동의 표면행위와 자기위로능력의 관계에서는 부적 상관이 있었으며 내면행위와 자기위로능력의 관계는 없다고 분석되었다.

라. 감정노동과 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과

매개변인은 독립변인과 종속변인의 관계를 설명해 주는 변인이다(Baron & kenny, 1986; Holmbeck, 1997). 또한 독립변인이 종속변인에 영향을 미치는 심리과정(mechanism)이라고 정의할 수 있다. 이는 독립변인이 매개변인을 통해 종속변인에 영향을 미친다는 것을 의미한다.

또한 서영석(2010)은 상담 및 심리치료 분야에서 매개효과를 검증하는 목적 및 의의는 첫째, 특정 개입이 효과가 있다는 의심할 여지가 없이 아주 뚜렷한 증거가 있을 때, 무엇이 그 개입을 효과적으로 만드는지를 밝히고자 매개효과를 검증한다고 하였으며 상담 개입 전략을 수립하는 데 도움을 줄 수 있다고 하였다.

최근 자기위로능력에 관한 연구가 진행되면서, 감정노동, 소진, 자기위로능력의 각각의 변인 간 관계를 밝히는 연구가 많이 진행되었지만, 이 변인들을 모두 함께 다루는 연구는 부족한 상황이다. 선행연구를 통해 감정노동과 소진 및 자기위로능력의 관계를 살펴보면, 특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향을 알아보는 신영숙, 이지연(2014)의 선행연구에서는 자기위로능력은 감정노동의 표면행위와 소진의 관계를 부분매개하고 있음을 밝혔으며, 내면행위와 소진에의 관계에서 자기위로능력이 완전매개하고 있는 것으로 나타났다.

이 밖에 자기위로능력의 매개효과에 관한 유사한 선행연구 결과를 살펴보면, 황진숙(2015)의 선행연구에서는 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력 매개효과를 알아보았다. 선행연구에 따르면 직무스트레스와 소진은 정적 상관을 보였으며, 직무스트레스와 자기위로능력 그리고 소진과 자기위로능력은 부적 상관을 보였다. 또한 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력이 부분매개효과를 가지는 것으로 확인되었다. 그리고 최가은(2019)의 선행연구에서는 간호사의 대인관계 스트레스와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과와 조절효과를 알아보았다. 선행연구에 따르면 대인관계스트레스와 자기위로능력에서는 부적상관을 보였으며 자기위로능력과 소진의 관계에서는 정적상관을 보였다. 또한 대인관계 스트레스와 소진의 관계에서 자기위로능력은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다.

선행연구를 살펴본 결과 감정노동, 소진, 자기위로능력을 종합적으로 다룬 연구는 부족하였지만 유사한 선행연구를 통하여 자기위로능력은 변인들 사이에서 긍정적인 기제로 작용할 수 있었음을 알 수 있었으며 사회복지사의 감정노동과 소진사이에서 자기위로능력의 매개적 역할을 예측할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 절차

본 연구는 제주특별자치도 사회복지 시설·단체(아동·청소년 거주·이용시설, 노인 거주·이용시설, 장애인 거주·이용 시설, 여성·가족 거주 이용시설, 노숙인시설, 종합사회복지관 등)에 재직 중인 사회복지사 321명을 대상으로 하였으며 이 중 불성실한 10부를 제외한 311명의 자료가 활용되었다. 설문은 사회복지사의 감정 노동, 소진, 자기위로능력과 관련된 문항과 인구통계학적 질문들로 구성된 자기 보고식 설문지이며, 설문 소요시간은 약10분 정도 되었다. 또한 성실한 답변을 유도할 수 있도록 추첨을 통하여 기프티콘 발송을 통한 보상을 한다는 안내를 하였다. 설문지는 온라인으로 제작하여 휴대전화 문자 및 SNS를 통하여 배포 하였으며 자료 수집은 2023년 2월 23일부터 3월 24일까지 진행하였다.

인구사회학적 특성은 표Ⅲ-1과 같다. 본 연구의 설문에 응답한 사회복지사의 성별을 살펴보면 남성 117명(36.4%), 여성 204명(63.6%)으로 여성의 비율이 더 높았다. 연령은 40대가 121명(37.7%)으로 가장 많았으며, 30대 91명(28.3%), 50대 이상 77명(24.0%), 20대 32명(10.0%) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 대학교 졸업 184명(57.3%)으로 가장 높았으며 전문대학 졸업 94명(29.3%), 대학원 졸업 38명(11.8%), 고등학교 졸업 5명(1.6%)의 순서로 나타났다. 근무경력을 살펴보면 5년 이하가 125명(38.9%)으로 가장 많았으며, 11년~15년 66명(20.6%), 6년~10년, 16년~20년이 각각 52명(16.2%), 21년~25년 20명(6.2%), 26년 이상이 6명(1.9%) 순으로 나타났다. 직위는 실무자 217명(67.6%)으로 가장 많았으며, 중간관리자 94명(29.3%), 시설장 10명(3.1%) 순으로 나타났다. 근무지 형태의 경우 이용시설이 222명(69.2%), 생활(거주)시설이 99명(30.8%)으로 이용시설에 근무하는 사회복지사의 비율이 높았다. 사회복지 직능으로 살펴보면 장애인 182명(56.7%)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 아동·청소년 61명(19.0%), 지역 20명(6.2%), 노인, 정

신건강 각각 19명(5.9%), 여성·가족 5명(1.6%), 노숙인 4명(1.2%), 의료 2명(0.6%) 순으로 나타났으며 기타는 9명(2.9%)으로 나타났다.

표Ⅲ-1 연구대상의 배경변인 및 분포 (N=311)

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	117	36.4
	여	204	63.6
연령	20대	32	10.0
	30대	91	28.3
	40대	121	37.7
	50대 이상	77	24.0
최종학력	고졸 이하	5	1.6
	전문대학 졸업	94	29.3
	4년제 대학교 졸업	184	57.3
	대학원 졸업	38	11.8
근무경력	5년 이하	125	38.9
	6년~10년	52	16.2
	11년~15년	66	20.6
	16년~20년	52	16.2
	21년~25년	20	6.2
	26년 이상	6	1.9
직위	실무자	217	67.6
	중간관리자	94	29.3
	시설장	10	3.1
근무지 형태	생활(거주)시설	99	30.8
	이용시설	222	69.2
직능	아동·청소년	61	19.0
	노인	19	5.9
	장애인	182	56.7
	여성·가족	5	1.6
	정신건강	19	5.9
	의료	2	0.6
	노숙인	4	1.2
	지역	20	6.2
	기타	9	2.9

2. 측정도구

본 연구에서는 사회복지사의 감정노동이 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 알아보기 위해 독립변인인 감정노동, 종속변인인 소진, 매개변인인 자기위로능력 척도를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 척도는 다음과 같다.

가. 감정노동 척도

감정노동(emotionnal labor)은 자신이 느끼는 감정을 숨기고 조직이 요구하는 표현규칙과 규범에 의하여 서비스를 제공하는 행위라 정의할 수 있다. 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 측정하였다.

표면행위는 조직의 표현규칙을 따르기 위해 자신의 감정을 표현하면서 진실성이 결핍된 행위이며, 내면행위는 자신 내면의 감정상태와 조직의 표현규칙을 맞추기 위해 실제로 느끼려 하는 진실성을 가진 행위이다.

감정노동의 측정도구는 Brotheridge & Grandey(2002) 그리고 Chu & Murrmann(2006)의 척도를 재구성한 이환정(2014)의 척도를 사용하였으며 구체적으로 '나는 클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다'와 같은 표면행위 요인에 관한 문항이 6문항, 나는 클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다'와 같은 내면행위 요인에 관한 문항이 6문항으로 총 12문항으로 구성되었다. 각 문항은 '1점 전혀 그렇지 않다'에서 '5점 매우 그렇다'로 5점 Likert척도로 구성하였다. 이환정(2014)의 감정노동 척도에서 표면행위 신뢰도 계수는 .817이고, 내면행위 신뢰도 계수는 .771로 나타났다. 본 연구에서의 신뢰도 계수는 아래 표Ⅲ-2와 같다.

표Ⅲ-2 감정노동 문항 및 하위요인 신뢰도

(N=311)

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
표면행위	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	.814
내면행위	7, 8, 9, 10, 11, 12	6	.793
전체		12	.798

나. 소진척도

소진(burnout)은 직업상의 스트레스, 좌절과 관련된 우울증과 무관심의 한 형태이며 의욕을 상실하며, 창조적이지 못 하고, 근무환경이 개선되어도 잘 적응하지 못하는 것을 말한다. 본 연구에서 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위하여 사용한 척도는 Maslach와 Jackson(1981)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 손희경(2021)이 수정, 보완한 척도를 사용하였다. 구체적으로 '나는 업무수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다'와 같은 정서적 고갈에 관한 문항이 6문항, '나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.'와 같은 비인격화에 관한 문항이 5문항, '나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.'와 같은 개인성취감 저하에 관한 문항이 8문항으로 총 19문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '1점 전혀 그렇지 않다'에서 '5점 매우 그렇다'로 5점 Likert척도로 구성하였다. 손희경(2021)의 소진척도에서 전체 신뢰도 계수는 .921이고 본 연구에서의 신뢰도 계수는 아래 표Ⅲ-3과 같다.

표Ⅲ-3 소진 문항 및 하위요인 신뢰도

(N=311)

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
정서적 고갈	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	.822
비인격화	7, 8, 9, 10, 11	5	.735
개인성취감 저하	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	8	.871
전체		19	.909

다. 자기위로능력 척도

자기위로능력(soothing ability) 적극적으로 자신의 내적인 자원을 사용하여 불안을 줄일 수 있는 능력을 말한다.(Moser, 1991). 본 연구에서는 사회복지사의 자기위로능력을 알아보기 위하여 Glassman(1989)이 개발한 Self Report Measure of Soothing Receptivity를 박효서(1999)가 번안하고 수정한 척도를 사용하였다. 자기위로능력의 척도는 회복력, 신체적 위로하기, 자기노출하기, 스스로 위로하기로 4가지 하위요인으로 구성되어 있다. 구체적으로 '나는 종종 아무도 내 문제를 실제로 이해하지 못한다는 느낌에 빠진다'와 같은 회복력에 관한 문항이 14문항, '실컷 울고 나면 기분이 나아질 것이다.'와 같은 신체적 위로하기에 관한 문항이 9문항, 사람들은 나에게 격려해 주는 것을 힘들어한다.'와 같은 자기노출하기에 관한 문항이 10문항, 내가 원한다면 위로가 되는 즐거운 추억을 떠올릴 수 있다.'와 같은 스스로 위로하기에 관한 문항이 9문항으로 총 42문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '1점 전혀 그렇지 않다'에서 '7점 매우 그렇다'로 7점 Likert척도로 구성하였다. 박효서(1999)의 자기위로능력 척도에서 전체 신뢰도 계수는 .85이고 본 연구에서의 신뢰도 계수는 아래 표Ⅲ-4와 같다.

표Ⅲ-4 자기위로능력 문항 및 하위요인 신뢰도

(N=311)

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
회복력	1*, 4*, 8*, 12, 16, 26*, 27*, 28, 34*, 35*, 36, 38*, 39*, 40	14	.816
신체적 위로하기	7, 9, 11, 13, 17*, 21, 23*, 29, 37*	9	.612
자기노출하기	2*, 5, 10*, 14*, 15*, 18, 22*, 25*, 30*, 32	10	.713
스스로 위로하기	3, 6, 19*, 20, 24*, 31*, 33*, 41*, 42	9	.657
전체		42	.903

* 역채점 문항

3. 자료처리 및 분석

본 연구에서 수집된 자료는 통계분석 프로그램인 SPSS for Window 18.0을 활용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

첫째, 연구 대상의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 최종학력, 근무경력, 직위, 근무지 형태, 직능에 대한 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 주요 변인 감정노동, 소진, 자기위로능력과 각 변인의 하위요인에 대한 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 를 검증하였다.

셋째, 주요 변인인 감정노동, 소진, 자기위로능력의 관계를 살펴보기 위해 주요 변인들 간의 Pearson 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 사회복지사의 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위와 소진과의 관계에서 자기위로능력이 매개효과가 있는지 살펴보기 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검증을 실시하였고, 매개효과의 유의성을 확인하기 위하여 Sobel test를 실시하였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 주요 변인의 기술통계

본 연구의 주요 변인인 감정노동, 소진, 자기위로능력의 수준을 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위로 구분하였으며 5점 척도상의 평균값으로 감정노동의 전체 평균은 3.52점으로 표면행위 3.42점, 내면행위 3.62점으로 표면행위보다 내면행위의 평균이 높아 표면행위보다 내면행위가 더 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 저하로 구분하였으며 5점 척도상의 평균값으로 소진 전체 평균은 2.66점으로 나타났으며 하위요인인 정서적 고갈 3.35점, 비인격화 2.40점, 개인성취감 저하 2.32점으로 정서적 고갈이 가장 높은 것으로 나타났다. 자기위로능력은 하위요인인 회복력, 신체적 위로하기, 자기노출하기, 스스로 위로하기로 구분하였으며 7점 척도상의 평균값으로 자기위로능력 전체 평균은 4.80점이며 회복력 4.63점, 신체적 위로하기 4.70점, 자기노출하기 5.01점, 스스로 위로하기 4.91점으로 나타났다.

한편 자료의 정규분포를 따르는지를 판단하기 위해 왜도와 첨도를 산출하였다. 왜도는 도수 분포의 집중 형태를 전체적으로 측정한 값으로, 분포의 비대칭성 정도를 나타내며 왜도가 0보다 작을 경우 오른쪽으로 치우친 분포를 나타내며, 0보다 클 경우 왼쪽으로 치우친 정도를 나타낸다. 또한 첨도는 분포의 중심이 평균을 중심으로 얼마나 뾰족한지를 측정한 값으로 첨도가 0보다 작을 경우 상대적으로 평평하며, 0보다 클 경우 상대적으로 뾰족한 모양을 나타낸다. 왜도와 첨도는 절댓값을 기준으로 왜도는 2미만, 첨도는 7미만이면 정상분포에 근사한 것으로 판단하며(Curran, West & Finch, 1996), 표IV-1에 제시된 각 변인들은 제시한 기준에 해당되며 정상분포임을 확인할 수 있다.

표IV-1 주요변인 기술통계

(N=311)

변인		M	SD	최솟값	최댓값	왜도	첨도
독립변인	표면행위	3.42	.756	1.00	5.00	-.34	.23
	내면행위	3.62	.688	1.33	5.00	-.28	.33
	전체	3.52	.567	1.33	5.00	-.37	1.07
종속변인	정서적고갈	3.35	.822	1.00	5.00	-.10	-.33
	비인격화	2.40	.721	1.00	5.00	.40	.43
	개인성취감 저하	2.32	.723	1.00	5.00	.77	1.46
	소진	2.66	.647	1.00	5.00	.37	.63
매개변인	회복력	4.63	.905	1.43	6.71	-.25	.05
	신체적 위로하기	4.70	.791	1.22	6.44	-.23	.59
	자기노출하기	5.01	.825	2.50	7.00	-.14	-.23
	스스로 위로하기	4.91	.809	2.44	7.00	-.09	-.21
	자기위로능력	4.80	.719	2.12	6.60	-.15	.19

2. 주요 변인들 간의 상관관계

본 연구의 변인들인 감정노동(표면행위, 내면행위), 소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하), 자기위로능력(회복력, 신체적 위로하기, 자기노출하기, 스스로 위로하기)의 상관관계를 확인하기 위하여 Pearson의 상관관계분석을 실

시하였으며 그 결과는 표IV-2에 제시하였다.

첫째, 감정노동의 하위요인인 표면행위와 소진의 상관관계를 살펴보면 표면행위와 소진(전체)은 정적 상관($r=.467, p<.001$)이 있는 것으로 나타났다. 또 소진의 하위요인을 살펴보면 정서적 고갈($r=.494, p<.001$), 비인격화($r=.368, p<.001$) 개인성취감 저하($r=.318, p<.001$) 모두 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 특히 정서적 고갈이 소진의 하위요인 중 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나 감정노동의 표면행위를 할수록 정서적 고갈이 많이 높아질 수 있는 것으로 분석되었다.

둘째, 감정노동의 하위요인인 내면행위와 소진의 상관관계를 살펴보면 내면행위와 소진(전체)은 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 저하 중 성취감저하($r=.149, p<.01$)만 낮은 정도의 부적 상관관계가 나타났다. 이를 통하여 내면행위를 할수록 성취감 저하가 덜 하다는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 자기위로능력과 소진의 하위요인인 정서적 고갈의 상관관계를 살펴보면 자기위로능력(전체)과 정서적 고갈은 부적 상관($r=-.446, p<.001$) 관계를 나타냈으며 자기위로능력의 하위요인 별로 살펴보면 회복력($r=-.535, p<.001$), 자기노출하기($r=-.401, p<.001$), 스스로 위로하기($r=-.348, p<.001$)는 모두 정서적 고갈과 부적 상관관계를 나타냈으나 신체적 위로하기 하위요인만 정서적 고갈과 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 위의 내용으로 보아 자기위로능력 높을수록 소진의 정서적 고갈이 낮은 것으로 나타났으며 특히 회복력이 높을수록 정서적 고갈이 덜 하다는 것을 알 수 있다.

넷째, 자기위로능력과 소진의 하위요인인 비인격화의 상관관계를 살펴보면 자기위로능력(전체)과 비인격화는 부적 상관($r=-.412, p<.001$)을 보였으며 자기위로능력의 하위요인별로 살펴보면 회복력($r=-.418, p<.001$), 신체적 위로하기($r=-.118, p<.05$), 자기노출하기($r=-.431, p<.001$), 스스로 위로하기($r=-.350, p<.001$) 모두 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 위의 분석결과로 보아 자기위로능력이 높을수록 소진의 비인격화가 덜 될 수 있음을 나타내고 있다.

다섯째, 자기위로능력과 소진의 하위요인인 개인성취감 저하의 상관관계를 살펴보면 자기위로능력(전체)과 개인성취감 저하는 부적 상관($r=-.509, p<.001$)을

보였으며 자기위로능력의 하위요인별로 살펴보면 회복력($r=-.491, p<.001$), 신체적 위로하기($r=-.215, p<.001$), 자기노출하기($r=-.500, p<.001$), 스스로 위로하기($r=-.442, p<.001$) 모두 부적 상관관계를 보였으며 하위요인 중 자기노출하기가 비교적 높은 상관관계를 보였다. 위의 분석결과 자기위로능력이 높을수록 개인 성취감 저하가 덜 될 수 있음을 나타내고 있다.

여섯째, 감정노동의 하위요인인 표면행위와 자기위로능력의 상관관계를 살펴보면 자기위로능력(전체)과 표면행위는 부적 상관($r=-.293, p<.001$)을 보였다. 자기위로능력의 하위요인별로 살펴보면 회복력($r=-.335, p<.001$), 신체적 위로하기($r=-.141, p<.05$), 자기노출하기($r=-.243, p<.001$), 스스로 위로하기($r=-.201, p<.001$) 모두 부적 상관관계를 보였다. 위의 분석결과 감정노동의 표면행위를 많이 할수록 자기위로능력이 낮아짐을 알 수 있다.

마지막으로, 감정노동의 하위요인인 내면행위와 자기위로능력의 상관관계를 살펴보면 자기위로능력(전체)과 내면행위는 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 자기위로능력의 하위 요인인 회복력, 자기노출하기, 스스로 위로하기 모두 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났으며 자기위로능력의 하위요인 중 신체적 위로하기만 정적 상관($r=.166, p<.01$)을 보이고 있다.

표IV-2 표면행위와 내면행위, 소진, 자기위로능력의 상관분석

변인	1	2	3	3-1	3-2	3-3	4	4-1	4-2	4-3	4-4
1. 표면행위	1										
2. 내면행위	.208**	1									
3. 소진	.467***	-.051	1								
3-1. 정서적고갈	.494***	.090	.831***	1							
3-2. 비인격화	.368***	-.070	.834***	.575***	1						
3-3 .성취감저하	.318***	-.149**	.863***	.507***	.631***	1					
4. 자기위로능력	-.293***	.047	-.547***	-.446***	-.412***	-.509***	1				
4-1 .회복력	-.335***	-.067	-.578***	-.535***	-.418***	-.491***	.865***	1			
4-2. 신체적위로하기	-.141*	.166**	-.172**	-.090	-.118*	-.215***	.687***	.356***	1		
4-3. 자기노출하기	-.243***	.060	-.529***	-.401***	-.431***	-.500***	.880***	.688***	.494***	1	
4-4. 스스로위로하기	-.201***	.073	-.456***	-.348***	-.350***	-.442***	.894***	.658***	.627***	.769***	1

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

3. 감정노동의 표면행위와 내면행위가 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과 분석

가. 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과

감정노동의 하위요인인 표면행위가 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개효과 검증 절차를 따랐으며 그 결과는 표IV-4에 제시하였다. 그리고 자기위로능력의 매개효과가 통계적으로 유의한지를 검증하기 위하여 Sobel test를 실시하였다.

표IV-3 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과 (N=311)

단계	모형	R ²	F	B	SE	β	t
1단계	표면행위 ->자기위로능력	.086	29.082***	-.268	.050	-.293	-5.393***
2단계	표면행위 ->소진	.218	85.993***	.375	.040	.467	9.273***
3단계	표면행위 자기위로능력 ->소진	.402	103.414***	.269	.037	.335	7.267***
				-.394	.041	-.449	-9.734***
공차= .914 / VIF 지수=1.094							
Sobel's test Z = 4.55***			비표준화 계수B(a)=-.268, 표준오차 SE(a)=0.05				
			비표준화 계수B(b)=-.394, 표준오차 SE(b)=0.04				

*** $p < .001$

1단계에서는 독립변인이 매개변인에 유의하는지에 대한 분석을 하는 단계로, 감정노동 표면행위를 독립변인으로, 자기위로능력을 매개변인으로 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 표면행위가 자기위로능력에 미치는 영향력을 살펴보았으며 (B=-.293, $p < .001$) 통계적으로 유의하였다. 이에 본 연구의 첫 번째 검증을 위한 기

본조건을 만족시켰으며 사회복지사 감정노동의 표면행위를 많이 할수록 자기위로능력이 낮아지는 것을 의미한다.

2단계에서는 독립변인이 종속변인에 유의하는지에 대한 분석을 하는 단계로, 표면행위를 독립변인으로, 소진을 종속변인으로 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 감정노동 표면행위가 소진에 미치는 영향($\beta=.467, p<.001$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이에 본 연구의 두 번째 검증을 위한 기본조건을 만족시켰으며 사회복지사 감정노동의 표면행위가 많을수록 소진이 높아진다는 것을 의미한다.

마지막으로 3단계에서 독립변인과 매개변인을 동시에 투입하는 경우 종속변수에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 단계로, 독립변인인 감정노동의 표면행위와 자기위로능력을 함께 독립변인으로 투입하여 소진에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 독립변인인 감정노동 표면행위가 소진에 미치는 영향($\beta=.335, p<.001$)은 유의하였고, 매개변인인 자기위로능력이 소진에 미치는 영향($\beta=-.449, p<.001$)도 유의하게 나타났다. 위의 결과로 보았을 때 2단계에서의 감정노동 표면행위가 소진에 미치는 영향($\beta=.467, p<.001$)보다 3단계에서의 감정노동 표면행위가 소진에 미치는 영향($\beta=.335, p<.001$)이 감소하였으므로 자기위로능력이 부분매개로 작용하였다는 것을 알 수 있었으며 매개효과 검증을 위한 모든 조건을 만족 시켰다. 마지막으로 매개효과의 유의성을 검증하기 위하여 Sobel test를 실시하였으며 그 결과 Sobel test $Z=4.55, p<.001$ 로 나타나 자기위로능력이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

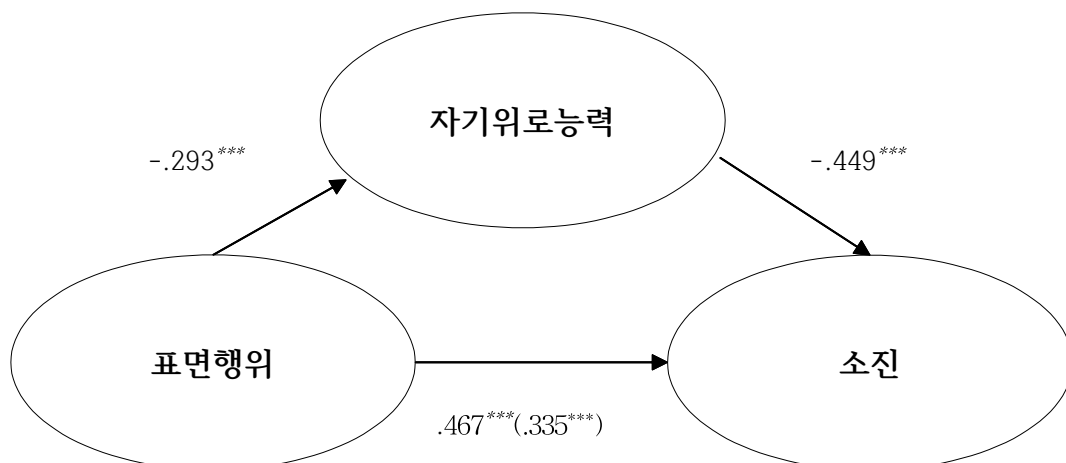


그림 IV-1 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과 검증모형

나. 내면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과

감정노동의 하위요인인 내면행위가 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개효과 검증 절차를 따랐으며 그 결과는 표IV-5에 제시하였다. 그러나 1단계에서 감정노동의 내면행위가 자기위로능력에 미치는 영향을 살펴보았으나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 매개효과 검증의 1단계 기본조건을 만족하지 못 하여 분석을 종료하였다. 따라서 연구가설 2-2. ‘사회복지사 감정노동의 하위요인 중 내면행위와 소진과의 관계에서 자기위로능력은 매개효과가 있을 것이다.’는 내면행위가 자기위로능력에 유의하지 않았으므로 기각하였다.

표IV-4 내면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과 (N=311)

단계	모형	R^2	F	B	SE	β	t
1단계	내면행위 ->자기위로능력	.002	.677	.047	.057	.047	.823

V. 논의 및 결론

1. 결과 요약 및 논의

본 연구는 제주도내 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 살펴봄으로써 자기위로능력이 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위에 있어서 유의하게 매개하는지의 여부를 검증하고자 하였다. 이를 통하여 사회복지사가 감정노동을 하면서 소진을 예방할 수 있도록 기초자료를 제공하고, 복지서비스를 제공 받는 클라이언트에게 질 높은 서비스를 제공받을 수 있도록 도움을 주고자 하였다. 본 연구의 주요 결과와 논의는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 감정노동과 소진, 자기위로능력의 상관관계를 살펴본 결과, 사회복지사의 감정노동 중 하위요인인 표면행위는 소진과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 기존의 선행연구인 정문옥(2016), 장은희, 이병호(2019), 송영미(2017), 김원형, 신강현(2008), 김지성, 한승현(2017) 등의 결과와 일치하였다. 이는 사회복지사가 감정노동 표면행위를 하면서 직장에서 요구하는 표현규칙을 따르고자 자신의 감정을 숨기고 클라이언트를 대하는 행동이 지속되게 되면 감정의 부조화로 소진을 겪게 된다. 또한 감정노동의 표면행위와 소진의 하위요인인 ‘정서적 고갈’, ‘비인격화’, ‘개인성취감 저하’ 모두 정적 상관을 보였다. 표면행위를 지속적으로 하게 되면 감정이 메마르고 클라이언트에게 복지서비스를 제공하면서 공감하지 못하고 기계적인 감정으로 클라이언트를 대하며 어떤 일을 하더라도 성취감을 느끼지 못하는 등 결과적으로 사회복지 현장에서 버티지 못하고 직장을 그만 두는 경우가 발생하게 된다.

다음으로, 감정노동의 하위요인인 내면행위와 소진의 상관관계에서는 상관관계가 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 이 결과는 김원형, 신강현(2008), 장은희, 이병호(2019), 장재규(2011), 박동필, 이지연(2016), 박형인(2019), 이희진, 김성봉(2020)이 연구한 선행연구와 일치하였으며, 감정노동의 내면행위와 소진이 통계

적으로 유의한 부적 영향을 끼치고 있다고 밝힌 성영태(2014), 김지성, 한승현(2017), 양순정, 이동훈(2019), 김준, 김영국(2018)의 연구와 일치 하지 않았다. 이처럼 내면행위와 소진과의 관계에서는 분석결과가 다양하게 나타나고 있으며 앞으로도 감정노동과 소진의 관계에 대한 연구에서 추가적으로 반복 검증이 필요할 것이다.

사회복지사의 감정노동 중 하위요인인 표면행위와 자기위로능력과의 상관관계를 살펴본 결과 유의한 부적상관을 보였으며 이는 표면행위가 심할수록 자기위로능력이 낮아진다는 김현미, 권한용(2022), 신영숙, 이지연(2014)의 선행연구 결과와 일치한다. 또한 사회복지사의 감정노동 중 하위요인인 내면행위와 자기위로능력과의 상관관계를 살펴본 결과 유의한 상관관계가 나타나지 않았으며 고희숙(2016)과 일치하고 신영숙, 이지연(2014)과 일치하지 않았다.

그리고 자기위로능력과 소진의 상관관계를 살펴보면 유의한 부적상관을 나타냈다. 이는 자기위로능력이 높을수록 소진이 낮게 나타난다는 권정은(2012), 박정해(2006), 박효서(1999), 서진희(2014), 설지선(2015), 이샘(2012)의 선행연구 결과와 일치한다. 이러한 결과는 사회복지사의 자기위로능력이 감정노동을 함에 있어서 소진을 예방하기 위한 자원으로 활용될 수 있음을 보여주고 있다.

둘째, 사회복지사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계의 검증 절차를 따랐으며, 자기위로능력 매개효과 유의함을 검증하기 위하여 Sobel test를 실시하였다. 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위로 구분하여 자기위로능력의 매개효과를 확인하였고, 사회복지사의 감정노동 하위요인인 표면행위와 자기위로능력의 매개효과를 검증한 결과 부분매개 한다는 것을 알 수 있었다. 이는 사회복지사가 직장에서 정해 놓은 표현규칙에 맞추기 위하여 어쩔 수 없는 선택적 행동이라는 점에서 사회복지사의 정신적 스트레스, 소진에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 즉, 표면행위는 클라이언트를 대할 때 속마음과 다른 표현을 함으로써 감정의 부조화가 나타나게 되고 이러한 경험이 지속 될수록 정서적 고갈, 비인격화 등 소진을 겪게 될 확률이 높으나 자기위로능력이 높을수록 소진이 덜 될 수 있다는 것을 알 수 있었다. 이는 신영숙, 이지연(2014), 선행연구와 일치 하였으

며 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개효과를 확인한 선행연구(황진숙, 2015)와, 간호사의 대인관계 스트레스와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과와 조절효과를 확인한 선행연구(최가은, 2019), 대학생을 대상으로 위험요인과 심리적 안녕감의 관계에서 자기위로능력을 포함한 대처양식이 매개효과가 있었다는 선행연구(이경희, 2010), 모(母)의 양육태도와 심리적 안녕감의 관계에서 자기위로능력이 매개효과가 있다는 선행연구(박지현, 이명조, 2012)에서 그 관련성을 찾아볼 수 있다.

사회복지사의 감정노동 하위요인인 내면행위와 자기위로능력의 매개효과가 있는지를 알아보기 위해 분석한 결과에서는 내면행위가 자기위로능력에 미치는 영향에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 매개분석검증의 조건을 충족시키지 못하였다.

2. 연구의 의의 및 제언

본 연구에서는 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있다.

첫째, 사회복지사의 감정노동의 하위요인 중 표면행위와 소진 간에는 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 이는 사회복지사의 감정노동 표면행위가 주는 부정적인 영향을 감소시킬 수 있는 다양한 지원이 필요함을 시사한다. 사회복지사는 클라이언트에게 복지서비스를 제공할 때 일하고 있는 조직에 보탬이 되고 클라이언트에게 친절한 모습을 보이는 등 거짓된 감정으로 자신을 속이는 감정노동 표면행위를 하게 되고 그러면서 감정의 부조화로 소진을 겪게 될 수 밖에 없는 업무 환경에서 일을 하고 있다. 이처럼 표면행위를 할 수 밖에 없는 업무환경이라면 사회복지사의 소진 정도를 파악하는 작업이 필요할 것이다. 또한 클라이언트에게 효율적으로 복지서비스를 제공하고 소진을 예방할 수 있는 다양한 매개가 필요하다고 판단된다.

둘째, 사회복지사의 감정노동 하위요인 중 표면행위가 소진에 영향을 미치고, 그 사이에 자기위로능력이 부분매개 역할을 한다는 것을 확인함으로써 자기위로능력이

사회복지사의 감정노동 표면행위와 소진의 관계에서 중요한 요인임을 알 수 있었다. 사회복지사로서 클라이언트에게 복지서비스를 제공하는 등 사회복지 현장에서 감정노동 표면행위를 많이 할수록 소진을 더 많이 겪게 되며 소진으로 인하여 클라이언트를 비인격체로 보거나 냉담하게 대할 수 있다. 또한 이는 복지서비스의 질 저하로 연결 되며 더 나아가서 인권문제가 발생하는 등 다양한 문제가 발생할 수 있다. 본 연구의 서론에서도 밝혔지만, 사회복지 종사자의 감정노동에 대한 대처법으로 혼자 참거나, 동료들과 위로, 휴식, 가족·친구와의 대화 등으로 해소를 하는 것으로 나타났다. 조직에 도움을 요청하거나 전문가와 상담을 하는 경우는 상대적으로 많이 드물었다. 다양한 환경적인 이유로 기관 차원에서의 감정노동에 대한 지원보다는 개인이 스스로 감정노동에 따른 소진에 대한 예방 등으로 해결 하고 있으며 이에 감정노동과 소진의 관계에서 스스로 치유하거나 소진을 예방할 수 있는 매개가 절실히 필요하다는 것을 알 수 있었다. 이번 연구에서처럼 사회복지사의 감정노동 표면행위와 소진의 사이에서 매개역할 하는 자기위로능력을 프로그램이나 교육을 통하여 향상시킬 수 있다면 사회복지사의 소진을 예방하고 클라이언트에게 효율적이고 양질의 복지서비스를 제공할 수 있을 것이다.

셋째, 사회복지사의 감정노동 하위요인 중 내면행위는 소진 및 자기위로능력과 상관성이 없는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사가 감정노동 내면행위와 소진의 관계에 있어서 자기위로능력이 매개역할을 하지 못한다고 볼 수 있다. 감정노동의 내면행위와 소진과 관계가 없었다는 선행연구는 다수 있었으나 자기위로능력과의 상관관계에서 유의하지 않다는 선행연구는 고희숙(2014), 이희진(2019)을 제외하고는 찾을 수가 없었다. 이러한 결과는 사회복지사가 감정노동을 하며 내면행위와 개인적, 환경적 요인 등 또 다른 변인이 작용할 수도 있다는 예측을 할 수 있다.

넷째, 이번 연구로 인하여 사회복지사가 감정노동을 하면서 소진에 대한 예방과 대응은 사회복지사의 개인의 몫으로 남겨지고 있는 사회복지 현장의 현실을 알 수 있었다. 우리나라는 2000년대 이후, 사회복지 서비스에 대한 욕구가 점차 다양화되고 있으며 양적으로도 증가함에 따라 사회복지사의 업무가 고도화되고 있다. 이에 사회복지사의 감정노동이 더욱 증가하게 되었으며 이는 소진으로 이어져 우수한 전문 인력이 이직과 전직을 하고 있다. 이처럼 감정노동으로 인하여 이직과 전직이 지속적으로 반복된다면 사회복지 서비스의 질이 낮아져 그 피해는 고스란히 클라이언

트에게 갈 수밖에 없다. 이에 기관 또는 지자체에서는 우수한 사회복지 인력이 유출되는 것을 막을 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

본 연구에서의 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지현장은 근무지 형태(이용시설, 거주시설)와 직능에 따라 근무환경이 아주 다양하다. 이번 연구에서는 이용시설과 장애인 직능에 근무하는 사회복지사가 설문에 다수 참여하였으며 제주지역의 사회복지사를 대상으로 연구한 결과로 사회복지사 전체에 대하여 일반화하기가 어렵다.

둘째, 본 연구에서 사용한 설문지의 척도는 자기보고식 설문지이며 사회복지사로서 사회복지사 윤리강령을 기준으로 바람직하게 보이고자 방어적으로 응답했을 가능성이 있다. 이에 후속 연구에서는 자기보고식 방법 보다는 좀 더 심층적인 연구를 통하여 자기보고식 방법을 보완할 수 있어야 할 것이다.

셋째, 감정노동의 표면행위와 소진의 관계에서 자기위로능력이 부분매개를 한 만큼 자기위로능력 프로그램을 적용한 실험연구가 필요할 것이다.

VI. 참고문헌

- 강수연, 이창환(2011). 사회복지종사자의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 소진에 미치는 영향. **사회과학연구** 37.2 : 53-72.
- 고희숙(2015). **초등교사의 정서노동과 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과**. 제주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권선덕(2001). **사회복지사의 소진실태 및 소진요인에 대한 연구**. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 권순만, 전순득, 고재욱(2015). 사회복지사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위험요인의 매개효과 연구. **한국케어매니지먼트연구** 16.-: 83-100.
- 권유리나(2022). **제주시 민원응대 공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향**. 제주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권정은(2012). **교사의 직무환경과 소진의 관계에서 자기효능감과 자기위로능력의 조절효과**. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김소정(2012). **장애인복지관 종사자의 전문직업적 정체성과 업무환경이 소진에 미치는 영향**. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김소희(2016) 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 감정노동을 중심으로. **미래사회복지연구**, 7, 103-124
- 김애경(2014). **대학생의 부모애착, 자기위로능력, 심리적 독립과 자아탄력성의 인과적 관계**. 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김원형, 신강현(2008). 정서노동이 직무 탈진에 미치는 영향에 대한 자율성과 사회적 지지의 조절효과. **한국경영학회 통합학술발표논문집** 2008.8: 1-12.
- 김정은(2022). 사회복지사 폭행 노출 심각...인권 문제 해결 '시급'. **제주일보**.
<http://www.jejunews.com/news/articleView.html?idxno=2192124>
- 김정현(2016). **사회복지사의 소진과 이직의도 간의 관계에서 영성의 조절효과 연구**. 부산대학교 대학원 석사학위논문.

- 김종우, 김왕배(2016). 감정노동 담론의 경합과 공존. **한국사회학** 50.1: 163-188.
- 김종해(2013). **사회복지사 인권상황 실태조사**. 서울: 국가인권위원회.
- 김준, 김영국(2018). 감정노동이 감정소진, 감정부조화, 이직의도에 미치는 영향. **관광레저연구** 30.9: 45-62.
- 김지성(2017). 일선관료의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향. **한국조직학회보** 13.4 : 71-100.
- 김진선(2016). **상담자의 자기효능감이 대리외상에 미치는 영향**. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 김현미, 권현용(2022). 보육교사의 감정노동, 자기위로능력 및 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. **동서정신과학** 25.2 : 21-39.
- 김현정(2020). **직장인의 정서표현양가성이 직업적 안녕감에 미치는 영향**. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜진, 노은영, 정세정, 유진선(2014). 사회복지사의 감정노동 경험에 관한 현상학적 연구. **한국사회복지행정학** 16.4 : 163-195.
- 문현주, 신혜정, 강방글, 권지성(2014). 사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 연구. **한국사회복지행정학** 16.1 : 113-146.
- 박동필, 이지연(2016). 보육교사의 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 효과. **미래유아교육학회지** 23.2 : 53-70.
- 박영숙, 민소영(2016). 지역사회환경에 대한 인식이 사회복지종사자의 소진에 미치는 영향. **비판사회정책** -52 : 256-288.
- 박정해(2006). **상담자의 자기위로능력, 영적안녕 및 상담자발달수준과 심리적 소진의 관계**. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 박정화(2019). **사회복지사의 감정노동과 주관적 삶의 만족에 관한 연구**. 서울여자대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 박주임(2020). **노인복지관 사회복지사가 지각한 일중독이 이직의도에 미치는 영향**. 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 박지현, 이명조(2012). 대학생이 지각한 모의 양육태도와 심리적 안녕감의 관계에서 자기위로능력의 매개효과. **한국심리학회지 발달** 25.2 : 1-19.
- 박효서(1999). **자기위로능력이 스트레스 대처방식과 심리적 안녕감에 미치는**

- 영향.** 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 배인열, 남태웅, 진창현(2015). 서비스 접점의 종사원 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. **지역산업연구 38.2** : 51-80.
- 서영석(2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료분석시 고려사항. **한국심리학회지, 22(4)**, 1147-1168.
- 서자경, 이기학(2017). 기혼 취업모의 일-가정 갈등이 지속적 조직몰입에 미치는 영향: 정서적 고갈과 가족친화적 조직분위기 인식의 조절된 매개효과. **상담학연구 18.4** : 343-367.
- 서진희(2014). **전문상담교사의 직무환경에 대한 인식이 소진에 미치는 영향-자기위로능력의 조절효과를 중심으로.** 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 설지선(2015). **유아교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력의 조절효과.** 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 성영태(2014). 민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구, 경북 민원담당공무원을 중심으로. **한국인사행정학회보 13.2** : 183-210.
- 성혜영, 성승연(2019). 감정노동자의 자아분화와 직무스트레스수준의 관계:자기위로능력의 매개효과. **인문사회과학연구 20.2** : 391-413.
- 손희경(2021). **사회복지 종사자의 직무소진 연구.** 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 송영미(2017). **마음챙김이 돌봄 종사자의 감정노동에 미치는 효과.** 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 송현진, 조윤직(2016). 감정노동이 사회복지사의 행태에 미치는 영향에 관한 연구. **행정논총 54.3** : 137-173.
- 신영숙, 이지연(2014). 특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 자기위로능력의 매개효과. **중등교육연구 62.3** : 463-489.
- 심용출, 나동석(2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구. **비판사회정책 -49** : 227-280.

- 심정원(2020). 노인장기요양기관 사회복지사의 대인관계스트레스가 소진에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 양순정, 이동훈(2019). 증권사 점점 직원의 정서노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진이 직무만족에 미치는 영향: 정서지능의 조절된 매개효과. 한국심리학회지 산업 및 조직 32.3 : 265-295.
- 여영주(2012). 감정노동 종사자가 인식하는 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 오승환(2019). 사회복지사 통계연감. 서울: 한국사회복지사협회.
- 원선화(2013). 고등학생의 부정적 평가에 대한 두려움과 자살사고와의 관계에서 자기위로능력의 조절효과. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤수영(2001). 스트레스 대처방식에 따른 완벽주의 성향과 사회적 문제 해결력의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경희(2011). 대학생의 위험요인과 심리적 안녕감의 관계에서 정서명확성과 대처양식의 매개효과. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이명신(2004). 사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델 - 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석 -. 한국사회복지학 56.4 : 5-34.
- 이명현(2014). 사회복지사의 정체성과 인권보호. 사회복지법제연구 5.1 : 3-27.
- 이선미, 김혜신, 김수연(2021). 광주광역시 사회복지종사자의 감정노동 실태조사. 광주복지연구원.
- 이선우, 박수경(2019). 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계 - 표면행위와 내면행위를 중심으로 -. 한국지역사회복지학 0.69 : 73-102.
- 이샘(2012). 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수진, 한천우(2021). 감정노동자의 직무스트레스 회복을 위한 소시오드라마 프로그램의 효과: 감정노동, 직무만족, 소진을 중심으로. 한국사이코드라마학회지 24.2 : 45-62.
- 이연숙, 박경일(2016). 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지 16.11 : 369-383.

- 이영미, 성규탁(1991). 우리나라 사회사업가들의 소진(BURNOUT)에 관한 연구. **한국사회복지학** 18.- : 25-60.
- 이지연, 민선희, 김미진.(2010) 청소년의 대상관계수준과 낙관성 간의 관계에서 자기위로능력의 매개효과. **청소년시설환경** 8.2 : 13-22.
- 이현정, 엄명용.(2017) 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정부조화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향 : 소진의 매개효과를 중심으로. **사회복지연구** 48.4 : 187-219.
- 이혜지(2021). **자기위로능력에 관한 연구 동향 분석**. 국내석사학위논문 한양대학교 교육대학원.
- 이환정(2014). **사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구**. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희진, 김성봉(2020). 초등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 : 마음챙김의 매개효과. **문화와 융합** 42.7 : 275-294.
- 장은희, 이병호(2019). 학부모에 대한 유아교사의 감정노동과 소진과의 관계에서 마음챙김과 수용의 매개효과. **한국열린유아교육학회 학술대회 논문집** 11 : 253-282.
- 장재규(2011). **감정노동(emotional labor)의 역동성에 관한 연구**. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 장정애(2015). **요양보호사의 감정노동이 행복감에 미치는 영향**. 백석대학교 대학원 박사학위논문.
- 전희정(2016). **청소년의 자기위로 능력과 우울 및 불안과의 관계**. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 정문옥(2016). **중등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향**. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정창훈(2014). **서울특별시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향**. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 조선미, 정춘화(2018). 정신건강증진센터 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향. **학습자중심교과교육연구** 18.11 : 617-634.
- 조영일, 김지현, 한우리, 조유정 (2015). 임상연구에서 조절효과 및 매개효과의 비

- 교 및 통합: 개념 정의 및 통계 모형. **한국심리학회지: 임상**, 34(4), 1113-1131.
- 조운득, 신현석, 박은양(2010). 돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향. **사회과학연구** 26.1 : 121-142.
- 최가은(2019). **간호사의 대인관계스트레스와 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과와 조절효과**. 동신대학교 대학원 석사학위논문.
- 최영경(2012). **감정노동이 소진에 미치는 영향**. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 최항석, 이해영, 정무관(2012). 노인복지시설 급식관리자의 감정노동 인식이 직무스트레스에 미치는 영향 - 관리자의 감정노동에 대한 적응을 중심으로 -. **외식경영연구** 15.4 : 33-60.
- 한기선(2018). **직장인의 부정적 평가에 대한 두려움과 사회불안의 관계에서 자기위로능력의 매개효과**. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한기연(2003). 개별성-관계성과 자기위로능력관계에서 자의식의 조절효과. **한국심리학회지 상담 및 심리치료** 15.1 : 75-89.
- 한초롱(2019). **사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향**. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 허수진, 홍정순(2018). 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식과 자기위로능력의 매개효과: 장기구독 및 이식코디네이터를 대상으로. **한국심리학회지 건강** 23.1 : 127-145.
- 황진숙(2015). **초등학교 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개효과**. 대구교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- Ashforth, B. E., & R. H. Humphrey(1993). Emotional Labor in Service Roles: The influence of identity. *Academy of Management Review* 18, pp. 88-115.
- Cropanzano R ,Rupp D E ,Byrne Z S(2003). The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of applied psychology* : 160-169.
- Edelwich, Jerry(1980). Burn-out. New York(State): *Human Sciences Press*.

- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burn out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Glassman, E. J.(1989). *Development of a self-report measure of soothing receptivity*. Canada: York Univ.
- Glomb T M ,Tews M J(2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of vocational behavior* : 1-23.
- Grandey A A(2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL HEALTH PSYCHOLOGY* : 95-110.
- Groststein,J.S.A(1987). Critique of borderline patients:Psychoanalyticperspectives, Psycho anal. *Psychoanalytic Inquiry*,8 : 422-437.
- Halbesleben J R B ,Bowler W M(2007). Emotional Exhaustion and Job Performance: The Mediating Role of Motivation. *Journal of applied psychology* : 93-106.
- Hamilton,N.G.Self and Others(1988).NY:JasonAronson.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion Work, *Feeling Rules, and Social Structure*. American
- Hochschild, A. R.(1983). *The Managed Heart : Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & T. Hawver(2008). Leading with Emotional Labor. *Journal of Managerial Psychology* 23, pp. 151-168.
- Kelly, J. R., & S. G. Barsade(2001). Mood and Emotion in Small Groups and Work Teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 86, pp. 99-130.
- Kohut, H.(1971). *The analysis of the self new york*: International Universities Press.
- MacKinnon, D. P., & Dwyer, J. H.(1993). Estimating mediated effects inprevention studies. *Evaluating Review*, 17, 144-158
- Maslach, C.(1976). Burnout. *Human Behavior*. 5, 16-22

- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 2. 99-113. DOI : 10.1002/job.4030020205
- Morris, J. D., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions. antecedent.
- Moser, M. L.(1991). *Transitional object and their relationship to self-soothing mechanism in latency aged children*. California school of professional psychology.
- Rafeli, A., & R. I. Sutton(1987), Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy 15 of Management Review 12*, pp. 23-37.
- Schnarch, D.(1997). *Passionate Marriage*. New York: Norton
- Sugarman, A., & Jaffe, L.(1989). A Developmental Line of Transitional Phenomenon. *Manuscript Submitted for publication*
- Van Maanen, J., & G. Kunda(1989). *Real feelings : Emotional expression and organizational culture*. In Research in Organizational behavior, Greenwich, CT : JAI Press.
- Vyas L ,Luk S . Frazzled care for social workers in Hong Kong: Job stress circumstances and consequences. *International social work* : 832-851.
- William, C. Jamie, H.A. & Kenneth, S.R(1997). Transitional object and borderline personality disorder. *The American Journal of Psychiatry*. 154:250-255.
- Winnicott, D. W.(1953). Transitional objects and transitional phenomena. *International Journal of Psychoanalysis*. 34 : 89- 97.
- Xanthopoulou D ,Bakker A B ,Demerouti E ,Schaufeli W B(2007). "The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model" *INTERNATIONAL JOURNAL OF STRESS MANAGEMENT* : 121-141.

<Abstract>

The effect of emotional labor of social workers
on burnout:
Mediating effect of self-comforting ability

Lee Jin-Hyup

Major in Counseling Psychology Graduate School of
Education Jeju National University

Supervised by Professor Kim Sung-Bong

In this study, I aimed to find out the relationship between emotional labor and burnout among social workers, and to investigate the mediating effect of self-comforting ability in the relationship between emotional labor and burnout. The purpose of this study is to provide social workers with opportunities to prevent burnout and enhance self-comforting ability, enabling them to provide appropriate welfare services to socially vulnerable clients and perform their duties with pride as social workers. To achieve this research objective, the following research questions were formulated.

Research Question 1. What is the correlation between surface behavior, internal behavior, self-comforting ability, and burnout which are sub-factors of emotional labor of social workers?

Research Question 2. What is the mediating effect of self-comforting ability in the relationship between emotional labor and burnout of social workers?

This study was conducted through an online survey, and the target population surveyed 321 social workers working at social welfare facilities and organizations in Jeju by random sampling. Data collection was conducted from February 23 to March 24, 2023, and 311 data were used out of 321 people, excluding 10 data that responded insincerely.

As a measurement tool, a questionnaire consisting of an emotional labor scale, an burnout scale, a self-comforting ability scale, and a demographic characteristic survey question was used.

The data collected in this study were analyzed using the SPSS 18.0 program, and the demographic characteristics of the study subjects were identified through frequency analysis, and the reliability of the emotional labor, burnout, and self-comforting ability scale was analyzed. In addition, descriptive statistical analysis was conducted to confirm the mean, standard deviation, minimum value, maximum value, skewness, and kurtosis values of major variables, and correlation analysis between variables was conducted to confirm the relevance of each variable. In order to find out the mediating effect of self-comforting ability in the relationship between emotional labor and burnout, a three-step regression analysis was conducted according to the analysis method proposed by Baron and Kenny (1986), and a Sobel test was conducted to verify the significance of the mediating effect. Based on these analysis results, the results of this study are summarized as follows.

First, the surface behavior of social workers had a significant positive correlation with burnout. Second, the internal behavior of social workers showed no significant correlation with burnout. Third, there was a significant negative correlation between self-comforting ability and burnout. Fourth, the surface behavior of social workers showed a significant negative correlation with self-comforting ability. Fifth, it was found that the correlation between the internal behavior of social workers with self-comforting ability was not significant. Sixth, it was found that self-comforting ability had a partial mediating effect in the relationship between surface behavior and burnout of social workers. Seventh, it was not found to be statistically significant in the effect of social workers' internal behavior on burnout, failing to meet the conditions for mediated analysis and verification of self-comforting ability.

To sum up the results of the study, there was a correlation between surface behavior which is a sub-factor of emotional labor of social workers and each variable, and the more surface behavior, the more burnout phenomenon increased. In addition, it was confirmed that self-comforting ability acted as a partial medium in the relationship between surface behavior and burnout. However, there was no significant relationship between internal behavior, a sub-factor of emotional labor, and each variable. This suggests that programs that can improve self-comforting skills should be carried out to lower the burnout phenomenon caused by emotional labor surface behavior of social workers.

Main words: social worker, emotional labor, exhaustion, self-comforting ability, mediating effect

<부록>

설문지

본 설문지는 사회복지사의 감정노동과 소진에 대한 연구를 위하여 작성되었습니다.

모든 문항은 정답이 있는 것이 아니므로 평소 여러분의 생각이나 행동에 가까운 내용을 솔직하게 응답해 주시면 됩니다.

본 설문은 익명으로 진행되며, 응답 내용은 통계법 제 33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장됩니다.

2023년 2월

제주대학교 교육대학원 교육학과
상담심리전공 석사과정 : 이진협
지도교수: 김성봉

연구자 연락처: hyup262@hanmail.net

일반적인 사항에 대한 질문입니다. 잘 읽고 해당하는 곳에 √ 표시해 주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남 ② 여
2. 연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대이상
3. 최종학력	① 고졸 ② 전문대학 졸업 ③ 4년제 대학 졸업 ④ 대학원 졸업
4. 사회복지 경력	① 5년 이하 ② 6~10년 ③ 11~15년 ④ 16~20년 ⑤ 21~25년 ⑥ 26년 이상
5. 직위	① 실무자 ② 중간관리자 ③ 시설장
6. 근무지 형태	① 거주시설 ② 이용시설
7. 직능	① 아동·청소년 ② 노인 ③ 장애인 ④ 여성·가족 ⑤ 정신건강 ⑥ 의료 ⑦ 노숙인 ⑧ 지역 ⑩ 기타_____

설문지 1. 감정노동(12문항)

□ 다음 문항들을 잘 읽은 후 자신의 느낌과 가장 가깝다고 생각되는 곳에 ○ 또는 √ 표시해 주시기 바랍니다.

번호	문항내용 (내가 기분이 나쁠 때 나는,)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.	①	②	③	④	⑤
2	상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.	①	②	③	④	⑤
4	실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.	①	②	③	④	⑤
5	클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	업무에서 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
7	클라이언트에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우러나게 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	기관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	클라이언트들에게 보여지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11	클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
12	기관의 요구에 맞춰 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음속에 생겨난다.	①	②	③	④	⑤

설문지 2. 자기위로능력(42문항)

□ 문항들을 잘 읽은 후 자신과 가장 가깝다고 여겨지는 곳에 ○ 또는 √ 표시해 주시기 바랍니다.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	조금 그렇다	자주 그렇다	매우 그렇다
1	나는 종종 아무도 내 문제를 실제로 이해하지 못 한다는 느낌에 빠진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	사람들은 나에게 격려해주는 것을 힘들어 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	내가 원한다면 위로가 되는 즐거운 추억을 떠올릴 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	나는 잠을 청함으로써 나쁜 기분으로부터 빠져나오기를 원하는 것처럼 종종 느껴진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	친구를 만나러 가면 기분이 나아질 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	따뜻한 물로 목욕하면 위로받는 기분이 들 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	실컷 울고 나면 기분이 나아질 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	기분 나쁘게 한 것이 무엇이든 시간에 기분이 나아지면 대개 오랜 시간일 걸린다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	나와 가까운 누군가에게 꼭 안겨 있으면 위로받을 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10	내가 기분 나빠하는 일에 대해 다른 사람들과 아무리 많이 이야기해도 기분이 썩 좋아하지는 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11	나와 가까운 누군가와 시간을 보내는 것만으로도 기분이 나아질 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12	기분 나쁘게 한 것이 무엇이든 지간에 빨리 회복된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13	나를 격려해줄 수 있는 누군가를 찾으러 나갈 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14	내 감정을 밖으로 드러내지 않기 때문에 다른 사람들은 나를 위로하려고 노력하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15	때때로 나는 너무 기분 나쁜 감정에 압도되어 어떻게 해야 할지를 모르겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16	내 기분을 나쁘게 한 일에 대해서 이야기하는 것은 어렵지만 그래도 누군가가 나를 안아주고 위로해주는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17	친구와 이야기를 나누는 것은 단지 순간적인 위로만을 제공할 뿐이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

18	음악을 들으면(소설을 읽거나 영화를 보거나 그와 비슷한 다른 활동을 하면) 기분이 나아질 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19	내 스스로 격려하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20	나와 가까운 누군가가 손을 꼭 잡아주고 있으면 위로 받는 느낌이 든다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21	누군가가 나를 격려하려할 때 나는 잘 응한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22	누군가가 나를 꼭 껴안아주는 것으로 더 이상 기분이 좋아지지 않을 수도 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
23	목상이나 이완훈련은 나에게 위로 효과를 주지 못 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
24	나는 좀처럼 내문제로 다른 사람들에게 도움을 요청하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
25	나는 종종 나쁜 감정을 잊기 위해 술이나 약에 취하고 싶다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
26	나는 혼자이고 다른 사람이 원하지 않는 사람이라고 느끼는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
27	나는 때때로 다른 공상을 함으로써 나쁜 감정에서 빠져나오려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
28	누군가 나와 가깝게 있다는 생각이 내게 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
29	나는 내 이야기를 들어줄 누군가와라도 이야기를 하고 싶어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
30	나는 혼자 있는 것이 견디기 힘들다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
31	나는 대개 누군가가 내 이야기를 주의 깊게 들어주리라고 기대하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
32	나는 내 고민거리를 어떻게 다뤄야 하는지 안다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
33	나는 때때로 너무 화가 나서 어떻게 해야 할지 모르겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
34	나는 때때로 내가 누구인지, 무엇을 하고 있는지 모를 때가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
35	나는 스스로에게 상처 주는 행동을 하는 것을 상상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
36	나와 가까운 누군가에게 안겨 있는 것은 안전하고 편안하게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
37	나는 종종 내가 아끼는 사람들에게 참을성이 없어지고 화가 나기도 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
38	나는 종종 그냥 주저앉고 싶어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
39	나는 때때로 미쳐버릴 것 같은 기분이 든다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
40	나는 때때로 다른 사람에 대한 안 좋은 감정을 빨리 다른 데로 옮길 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
41	가장 두려워하는 것은 혼자 남겨지는 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
42	가까운 누군가가 내 어깨나 등을 두드려 주면 기분이 나아지는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

설문지 3. 소진(19문항)

□ 다음 문항들은 업무와 관련한 귀하의 느낌에 관한 내용입니다. 귀하가 해당하는 곳에 체크 해주시면 됩니다.

번호	문항내용 (나는....)	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보 통이 다	그 렇다	매 우 그 렇 다
1	업무수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	근무시간이 끝날 때 쯤에는 정신적으로 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤
3	아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	과도하게 일하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.	①	②	③	④	⑤
7	클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8	업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.	①	②	③	④	⑤
9	업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
10	클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11	클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12	클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
13	클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	클라이언트들이 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15	메사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.	①	②	③	④	⑤
16	클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
17	업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
18	나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
19	클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처하지 못한다.	①	②	③	④	⑤