

방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향 : 직업정체성과 사회적지지의 조절효과

The Effect of Emotional Labor (surface acting, deep acting) on Job Stress in Home-visit Service Care Workers : Moderating Effects of Occupational Identity and Social Support

이수부¹⁾ · 이정화^{2),*}

전남대학교 대학원 생활환경복지학과 박사과정¹⁾ · 전남대학교 생활복지학과 교수^{2),*}

Lee, Soo Bou¹⁾ · Lee, Jeonghwa^{2),*}

Department of Family Environment & Welfare, Chonnam National University^{1),2),*}

Abstract

This study aimed to explore the impact of emotional labor (specifically surface acting and deep acting) on job stress among visiting care workers who offer home-visit services. Additionally, the study investigated the moderating effects of occupational identity and social support on the relationship between emotional labor and job stress. To achieve these objectives, a survey was administered to 465 home-visit service care workers in Gwangju and Jeollanamdo. Descriptive statistics, hierarchical regression analysis, and adjustment effect analysis were conducted using SPSS 26.0 and SPSS Process Macro 3.3 programs. The study revealed that occupational identity has a positive (+) moderating effect on the relationship between surface acting and job stress. Additionally, it found that individuals with low occupational identity experience a reduction in job stress when engaging in deep acting. Furthermore, social support was found to have a negative moderating effect on the relationship between superficial behavior and *job stress. These findings shed light on the impact of emotional labor (surface acting, deep acting) on the job stress of Home-visit service care workers.

They also suggest practical strategies for reducing job stress in this group by considering the moderating effects of occupational identity and social support.

Keywords: Home-visit service care workers, Emotional labor, Job stress, Occupational identity, Social support

I. 서론

2023년 고령자 통계에 의하면, 2023년 65세 이상 고령 인구는 전체인구의 18.4%로 나타났으며, 2025년에는 20.6%로 우리나라가 초고령사회로 진입할 것으로 전망

하였다(통계청, 2023). 이러한 급속한 고령화의 진행에 따라 뇌경색, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질환으로 고통받고 있는 노인도 급격히 증가하고 있다(남기민, 홍성로, 2012). 그러나, 핵가족화, 여성의 사회진출 증가, 노인부양의식의 변화 등으로 가정에서의 부양이 한계에 도달하면서 돌봄

본 논문은 제 1저자의 박사학위논문 중 일부임.

* Corresponding author: Lee, Jeonghwa

Tel: +82-62-530-1326, Fax: +82-62-530-1329

E-mail: jhlee2@jnu.ac.kr*

을 제대로 받고 있지 못하는 독거노인은 점차 증가하고 있어(서영희, 김금환, 2012) ‘노인 부양’은 가족만이 아니라, 국가와 사회 전체가 함께 감당해야 하는 공적인 책무가 되어가고 있다(남경옥, 2021).

이에 정부는 2008년 7월부터 노인장기요양보험 제도를 본격적으로 시행하고 있다. 노인장기요양보험 제도의 목적은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하여 그 가족의 부양 부담을 감소시켜 줌으로써 삶의 질을 향상하도록 하는데 있다(남경옥, 2021). 2022년 기준 재가노인 복지시설은 13,272개소가 운영되고 있다. 그 중 방문요양서비스를 제공하는 재가노인 복지시설은 5,808개소(43.7%)로, 전년 대비 39.7% 증가하였다. 이는 재가 방문 요양서비스의 수요가 더 증가한 것으로 볼 수 있다. 이 추세대로라면 방문요양서비스를 제공하는 시설은 계속 증가할 것이며, 이에 서비스를 직접적으로 제공하는 방문 요양보호사에 대한 수요 또한 증가될 것으로 예상된다. 요양보호사는 서비스 대상자에게 직접적인 서비스를 제공해 주는 사람으로 재가 방문 요양 서비스에서 중심적 역할을 하며, 식사 수발, 신체 청결, 거동 부축, 옷 갈아입히기, 목욕 등 신체적 지원은 물론, 청소, 세탁, 취사 등 가사지원, 말벗 등 정서적 지원까지 매우 다양한 업무를 수행하고 있다(김경화, 2012). 이처럼 방문 요양보호사의 업무는 포괄적이기 때문에 현장에서 업무의 경계선을 확실히 하기가 어려운 실정이다(박영희, 2010). 요양보호사는 방문요양 기관에서 맡은 업무 외의 낮은 급여, 방문요양 서비스에 대한 사회적 인지도 저하, 아픈 노인과 단둘이 있는 경우 우울감, 서비스대상자와 서비스대상자 가족과의 불편한 관계 등(김윤진, 2008)과 같은 다양한 직무스트레스를 경험한다. 또한, 요양보호사에게 전문적인 지식과 기술을 요구하고, 윤리의식과 봉사 정신 등 다양한 기대가 요구되는 상황은 요양보호사의 직무스트레스를 더욱 높이고 있다(윤은경, 조윤득, 2011).

특히, 방문 요양보호사는 서비스 대상자에게 자립적인 서비스, 일상의 필요를 충족시켜주는 역할을 하고, 서비스 대상자는 서비스가 진행된 이후 요양보호사가 작성한 장기요양급여일지를 확인하고 매 서비스별 확인 도장을 찍어줌으로써 업무를 확인해 주는 매우 긴밀한 관계를 가지고 있어(김미령, 2011), 서비스대상자로부터 오는 반응과 변화에 민감하기 쉬우며 이로 인해 강도 높은 스트레스와 감정노동을 경험하게 된다(고은숙, 2013). 자신의 감정

을 겉으로 드러내지 않고 업무를 수행해야 하는 요양보호사의 업무 특성상 감정노동을 경험하지 않을 수 없으므로 이러한 업무특성은 높은 직무스트레스를 유발할 수 있다. 이러한 감정노동에 따른 직무스트레스는 방문요양 서비스의 질을 감소시키는 요인이 될 수 있다. 한편, 감정노동 표면행위, 내면행위와 직무스트레스 간의 선행연구를 살펴보면, 구분혜(2017)의 연구에서는 요양보호사의 감정노동이 직무스트레스에 유의미한 정적상관을 나타낸 것으로 조사되었으며, 감정노동 중 표면행위는 직무스트레스에 정적(+) 영향을(이봉희, 2021), 내면행위는 직무스트레스에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다(김동욱, 2017). 이러한 요양보호사의 감정노동은 요양보호사의 직무스트레스에 영향을 주는 직접적인 요인이 될 수 있을 것이다.

또한, 요양보호사는 돌봄 서비스를 제공받는 노인에게 양질의 전문적인 서비스를 제공하기 위한 직업정체성이 필요하며, 직업정체성은 요양보호사의 자기개발을 촉진시켜 직무만족으로 이어지게 되고, 역량강화를 꾀할 수 있게 되어 궁극적으로 장기요양서비스를 제공 받는 노인에게 양질의 서비스를 제공할 수 있게 된다(김동욱, 2017). 따라서 방문 요양보호사의 직업정체성이 직무스트레스에 미치는 영향을 확인할 필요가 있다. 지금까지의 사회복지실천영역에서 직업정체성과 관련된 연구는 주로 사회복지사, 사회복지공무원, 간호(조무)사 등을 중심으로 이루어졌으나, 요양보호사의 직업정체성에 대한 연구는 미미한 수준이다. 요양보호사의 직업정체성은 직무스트레스에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 조절하는 변수로서 역할을 할 수 있다. 실제로 노인요양시설 요양보호사의 감정노동의 하위요인인 내면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과가 나타난 연구결과(김동욱, 2017)가 있지만, 방문 요양보호사를 대상으로 감정노동과 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과를 살펴본 연구는 매우 부족한 실정이다. 요양보호사들의 업무상 발생하는 여러 어려움을 극복하는 데 있어 자신의 직업을 전문적으로 인식하는 직업정체성의 향상이 도움이 될 수 있으므로 방문 요양보호사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향 관계에서 직업정체성의 조절효과를 확인할 필요가 있다.

한편, 요양보호사에게는 다른 어떤 지원보다 수행하는 업무에 대한 인정과 존경이 중요하다(서정진, 2021). 인간은 사회적 욕구와 관계 속에 살아가므로 정서적인 안정과 보호를 받고 싶어 하고, 자기의 생각이 남과 같다고 생각

하면서 서로 간에 도움을 주거나 받으며 상호작용 속에서 위로받고 지지하고 격려하며 살아간다(김경화, 2012). 사회적지지는 자신이 필요할 때 도움과 지원을 받을 수 있으리라는 믿음이며, 적응에 직접적인 영향을 미치고 안전한 생활을 유지하고 개인의 역할 수행에 대한 긍정적인 영향을 주는 요인이다(이민선, 2015). 사회적지지는 직무스트레스에 부적(-) 영향을 미쳐(서정진, 2021) 직무스트레스를 낮추고, 감정노동이 감정고갈, 이직 의도 등에 미치는 부정적 영향을 완화하는 데에도 중요한 조절 효과를 보인다(최은주, 2011). 따라서 사회적지지는 방문 요양보호사가 지각하는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 부정적인 영향을 조절하는 변수로 기능할 것으로 기대할 수 있다.

본 연구에서는 방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아볼 뿐만 아니라, 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스 영향 관계에서 직업정체성과 사회적지지의 조절 효과를 살펴보고자 한다. 이를 바탕으로 방문 요양보호사의 실질적 지원을 위한 기초자료를 제공하고, 방문 요양보호사의 직무스트레스를 낮출 수 있는 실천방안을 제시하고자 한다.

II. 선행연구고찰

1. 요양보호사의 개념과 직무스트레스

요양보호사는 노인복지법의 개정과 노인장기요양보험제도에 의해서 새롭게 만들어진 직업으로 요양보호사 교육기관에서 소정의 교육을 이수한 후 국가 자격증을 취득한 자를 말하며, 노인장기요양보험 대상자들에게 의사나 간호사의 지시에 따라 노인들에게 신체적, 심리적, 정신적, 사회적으로 보살핌을 제공하는 사람을 말한다(보건복지부, 2014). 우리나라에서는 요양보호사에 대하여 과거에는 뚜렷한 용어가 없이 ‘간병인’, ‘수발인’ 등의 뜻으로 사용되었으나, 이후 노인장기요양보험법(2008)이 제정되면서 ‘요양보호’라는 용어가 생기면서 요양보호사라는 용어로 통일하였다(김명수, 2017). 자세히 살펴보면, 노인장기요양보험법 시행령 제11조 1항에서는 방문요양에 관한 업무를 수행하는 사람을 장기요양요원이라 칭하며, 장기요양요원에는 요양보호사와 사회복지사로 구분되어 있다. 노인장기요양보험법 시행령에 제시된 ‘요양보호사’의 명칭은 노인복지법 제39조 2항에 명시되어 있으며,

‘요양보호사가 되려는 사람은 요양보호사 교육과정을 마치고 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격한 자’로 명시되어 있다. 이러한 법령을 바탕으로 요양보호사 자격시험에 합격하여 노인장기요양서비스를 제공하는 장기요양요원을 ‘요양보호사’라고 정의할 수 있다. 방문요양 서비스는 요양보호사가 서비스 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여를 말하며(노인장기요양보험법 제23조), 이러한 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사는 근무지가 서비스 대상자의 집이라는 특이점이 있어 ‘방문 요양보호사’로 호칭이 구별되어 지칭되기도 한다. 시설에서 근무하는 요양보호사는 시설 내의 공간에서 여러 명의 동료 및 사회복지사, 간호사 등 타 영역의 전문가들과 함께 조직 구조에 따른 위계적 절차에 의해 업무가 수행되어, 어려움이나 문제 발생 시 영역별 협력과 대처가 가능한 특성을 가지고 있으나(김영애, 2015), 방문 요양보호사는 서비스 대상자의 집이라는 특수한 상황에서 근무를 하면서 조직의 관리 감독을 적재적소에 받기가 어렵고, 그들의 근무조건, 급여, 휴가 등의 객관적 지표면에서 근무여건은 다른 인력보다 더욱 열악한 것으로 조사되었다(지사향, 2010). 방문 요양보호사는 안전시설이 확보되지 않은 상태에서 서비스 대상자나 그 가족이 과출부처럼 대하거나, 서비스 대상자가 방문 요양보호사에게 과도하게 의존하는 경우 갈등을 느끼게 되며(서영희, 2010), 보수가 낮고 근로계약이 대부분 시간제이며, 업무 외에 보호자의 빨래, 청소, 김장, 발일 등을 떠맡는 경우가 발생할 수 있는 상당히 열악한 근무환경에 무방비로 노출되어 있어(구본혜, 2017), 많은 직무스트레스를 경험한다는 것이다. 또한, 방문 요양보호사는 서비스 대상자의 사적 공간을 혼자 방문하여 서비스를 제공하기 때문에 서비스 제공과정에서 서비스 대상자 및 서비스 대상자 가족의 요구에 응대하기 위한 직무가 시설 근무 요양보호사보다 훨씬 더 다양하고 많아(김영애, 2015), 시설에 근무하는 요양보호사보다 신체적, 정신적 직무스트레스가 더 높을 가능성이 있다. 요양보호사의 직무스트레스에 관한 선행연구를 살펴보면, 노인요양 시설 요양보호사의 직무스트레스 수준은 점수범위 5점 기준으로 2.96점으로 중간수준으로 나타났으나(김동욱, 2017), 방문 요양보호사의 직무스트레스의 경우 점수범위 1~5점에서 평균 3.48점(신남순, 2014), 평균 3.04점(서영희, 2010)으로 중앙값 3점을 웃도는 수준으로 나타나 시설근무 요양보호사에 비해 직무로 인한 스트레스가 다소 심한 것으로 나타났다. 이와 같이 방문 요양보호사는

서비스 대상자의 특성, 작업환경, 서비스 대상자 가족의 요구 등 다차원적인 측면에서 시설에 근무하는 요양보호사보다 직무스트레스에 노출될 가능성이 높으므로, 방문 요양보호사의 직무스트레스를 관리할 필요가 있다.

2. 감정노동과 직무스트레스

감정노동은 서비스 분야 종사자들의 육체적, 정신적 노동뿐만 아니라 이와 다른 또 다른 형태의 노동을 설명하기 위한 목적에서 연구가 시작되었다(구본혜, 2017). 감정노동(Emotional labor)이라는 개념을 처음으로 제시한 미국의 사회학자인 Hochschild(1983)은 감정노동을 ‘자신의 감정을 사회적 규범에 맞도록 적절하게 조절하는 것으로서, 일반적으로 관찰할 수 있는 표정이나 몸짓 표현을 만들기 위한 느낌 관리’로 정의하였으며, 감정노동을 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분하였다. Hochschild(1983)는 개인이 느낀 감정은 숨기고 겉으로 드러나는 언어, 표정, 행동으로만 조직이 요구하는 감정을 표현하는 것으로, 실제 내적인 감정에 변화 없이 겉으로만 표현되는 행위를 표면행위로, 표현하려는 감정을 내면에서 적극적으로 불러일으키거나, 관련된 생각, 이미지 또는 기억을 떠올리는 등의 훈련된 상상력을 통해 감정을 변화시키는 것을 내면행위로 정의하였다. 이러한 감정노동, 즉 표면행위와 내면행위는 발생하는 과정에서 감정적 고갈이라는 부정적 측면을 초래하기도 하고, 직무만족과 관련한 태도를 유지, 발전시키는데 긍정적 측면을 보이기도 한다(배현숙, 2012).

방문 요양보호사들은 서비스 대상자의 일상생활 지원 및 신체활동 서비스를 제공해 주는 업무뿐만 아니라, 서비스 대상자의 심리·정신적인 문제를 도와주는 인지관리·정서지원 서비스를 제공함에 있어 방문 요양보호사와 서비스 대상자 간의 상호작용이 많이 이루어진다. 이러한 상호작용 속에 방문 요양보호사와 서비스 대상자 간의 많은 감정의 교환이 발생하게 된다. 방문 요양보호사는 노인과 상호작용을 통해 적대감, 친밀감, 감정이입 등 다양한 감정을 수반하면서 돌봄 서비스를 제공하고 있으므로 감정노동을 수행한다고 볼 수 있다(임양혁, 2022). 방문 요양보호사의 감정보다 서비스 대상자의 감정을 먼저 처리해야 하는 직무부담을 가질 수밖에 없기 때문에 요양서비스 제공과정에서 높은 수준의 감정노동은 필수적이라고 할 수 있다(정상래, 2019). 이러한 직업적인 태도는 감정노동의 범주에 있으며 심리적 스트레스를 유발한다(구

본혜, 2017). 요양보호사는 감정노동과 더불어, 신체적·정신적으로 고되고 강도가 높은 업무를 수행해야 하므로, 사회서비스 분야 중에서, 특히 노인복지분야 중에서도 직무스트레스가 가장 높다(김명수, 2017). 요양보호사의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분해서 살펴본 결과, 김동욱(2017)은 점수범위 1~5에서 표면행위 2.94점, 내면행위 2.87점으로, 임양혁(2022)은 표면행위 2.89점, 내면행위 3.55점으로 결과가 일관되게 나타나지 않았다.

요양보호사의 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 표면행위와 내면행위가 미치는 영향을 나눠서 살펴본 결과, 김동욱(2017)의 연구에서는 내면행위는 직무스트레스에 부(-)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이봉희(2021)의 연구에서는 표면행위가 높을수록 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치며, 내면행위가 높을수록 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 표면행위와 내면행위가 직무스트레스에 미치는 영향이 상이함을 보여주었다. 방문 요양보호사는 서비스 대상자와 일대일로 업무를 진행함에 있어 감정노동의 강도가 시설에 근무하는 요양보호사보다 높을 수 있으므로, 방문 요양보호사의 감정노동에 대해 더 관심을 갖고 이들이 경험하는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 구체적으로 파악할 필요가 있다.

3. 직업정체성과 직무스트레스

자신을 아는 것과 관련된 대표적인 개념인 정체성의 사전적 의미는 ‘변하지 아니하는 존재의 본질을 깨닫는 성질 또는 그 성질을 가진 독립적 존재’이다. 한 개인은 두 개의 차원에 따라 자신의 정체성을 규정하는데 하나는 다양한 사회적 집단의 구성원이라는 점이며, 다른 하나는 다른 사람과 구분되는 자신의 독특한 특성(Howard, 2000)이다. 또한, 정체성은 누군가가 되는 것이 무엇을 의미하는지를 규정하는 사회적 역할 혹은 상황속에서 스스로에게 적용되는 일련의 의미라고 할 수 있으며(장상덕, 2020; Burke, 1991 재인용), 다양한 환경 속에서 지속적으로 유지하는 가치, 행동, 사고의 통합, 개인의 자기인식과 유일성(김동욱, 2017)이라고도 할 수 있다. 개인의 정체성은 일차적으로 직업을 기반으로 하며, 직업 활동을 통해 사람들은 재능과 능력을 인정받고자 하는 욕구를 가지고 성취감을 높여가며 자신의 정체성을 확인하고자 노력하고 있다(최충석, 2016). 따라서, 현대인들은 직업의 상실을 정체성의 상실로 받아들이고 있으며, 사회속에서 자신의 위

치가 상실된다고 생각하기도 한다(이영자, 2004). 이렇듯, 직업은 개인들에게 있어 경제적인 욕구를 충족시키는 수단이면서 동시에 사회적 관계에서 자신을 표현하는 수단이 되므로(김지혜, 2020), 사회에서 맡은 직업적 역할을 통해 직업정체성이 드러난다. 요양보호사의 직업정체성은 이직의도나 서비스 질, 감정노동, 직무소진과 노인학대인식 등과 관련하여 주로 연구(김동욱, 2017; 김민영, 2021; 김지혜, 2020; 남현주 외, 2016; 임양혁, 2022)가 되고 있으나, 직업정체성과 직무스트레스의 관계를 직접적으로 다룬 연구는 찾아보기가 어렵다. 요양보호사의 직업정체성을 다룬 선행연구들은 구체적으로, 요양보호사 감정노동과 직업정체성(전인숙, 2013), 직업 정체성과 이직의도(최지안, 2020), 직업적 정체성과 서비스 질(장상덕, 2020), 직업정체성과 직무만족(김상형, 2011)을 확인하는 연구가 있다. 타 전문직 종사자의 직업정체성과 직무스트레스 연구를 살펴보면, 소방공무원의 경우, 직업정체성이 높을수록 적극적 스트레스 대처가 높아진다는 결과(이경자, 2018)가 있다. 이처럼 전반적으로 직업정체성이 높을수록 직무스트레스가 낮다는 결과를 보여주고 있다.

4. 사회적지지와 직무스트레스

사회적지지는 스트레스를 유발하는 사건에 직면해 있거나, 근심, 걱정, 우울 등을 경험하고 있는 개인이 취하는 적응적 방어 대응(Jenkins, 1979)이며, 한 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원(Cohen & Hoberman, 1983)을 의미한다. 또한, 사회적지지는 사회적 관계로 얻게 되는 긍정적 자원 체계로 정서적인 지원, 물질적인 원조, 정보제공 및 자신에 대한 긍정적 평가 등을 포함하며, 서로의 기대를 확인하고 교류하는 대인적 관계이며(서정진, 2021), 개인이 주변 타인들로부터 얻을 수 있는 긍정적인 자원이다. 사람들이 맺고 있는 사회적 관계를 통해 얻게 되는 정서적인 지원, 충고, 지도, 칭찬, 서비스와 물질적인 원조, 정보제공, 업무나 활동의 보조 등을 모두 포함하며(김나연, 2015), 이러한 사회적 관계망으로부터 제공되는 여러 형태의 도움과 원조를 사회적지지(social support)라고 한다(고관우, 2016). 이러한 사회적지지는 가족, 친구, 이웃 등과 같이 개인을 둘러싸고 있는 사회적 관계들을 통하여 받을 수 있으며(이국권, 2016), 스트레스 발생 가능성을 줄이고 스트레스를 많이 받는 사람들에게 심리적 안정에 긍정적인 역할을 한다. 서정진(2021)의 연구에서는 요양보호사의 사회적지지 중에서

상사지지, 가족지지가 직무스트레스에 부적(-) 영향이 나타나, 사회적지지는 직무스트레스에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

5. 직업정체성, 사회적지지의 조절효과

요양보호사를 대상으로 감정노동과 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과를 검증한 선행연구를 살펴보면, 노인요양시설 요양보호사의 감정노동의 하위요인인 내면행위와 직무스트레스의 관계에서 직업정체성의 조절효과가 나타난 연구결과(김동욱, 2017)가 있다. 그 외에도 노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스가 노인학대 인식에 미치는 영향이 직업정체성의 수준에 따라 달라진다고 나타난 연구(김지혜, 2020), 재가노인복지시설 요양보호사의 직업정체성이 직무스트레스와 이직의도의 관계를 부분적으로 조절하여 이직의도에 유의한 부적 영향을 미친다는 연구(고병호, 2011), 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 소진 간에 전문직 정체성이 조절효과를 가진다는 연구(임성욱, 김현희, 2011)가 있다.

사회적지지는 타인과의 원만한 관계 형성 시 안녕감에 영향을 미치거나(김현주, 2010), 스트레스와 다른 변수간 관계를 조절하는 효과가 있다(강은경, 2013). 또한, 상사, 가족 그리고 개별 작업자가 중요하다고 느끼는 다른 사람들의 지원이 조직의 생산성이나 구성원의 만족도에 영향을 미치는 것이 확인되고 있으며, 이렇게 사회적 지지는 스트레스와 다른 변수와의 관계에서 대부분 '완충, 완화, 조절' 그리고 '대인관계' 향상의 효과를 나타내는 것을 알 수 있다(안영철, 2021). 국내에서 감정노동 종사자들을 대상으로 감정노동, 직무스트레스, 사회적지지 관련 연구를 살펴보면, 이수행(2014)은 골프장 캐디의 감정노동에 의한 직무스트레스가 사회적지지의 조절효과로 경감된다고 하였으며, 박세훈(2020)은 콜센터 상담원의 내면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과가 있다고 하였다. 그러나, 방문 요양보호사의 감정노동과 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과를 연구한 국내 논문은 찾아보기 어렵다. 또한, 감정노동을 표면행위와 내면행위로 나누어서 각각의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 사회적지지의 조절효과를 살펴본 연구도 거의 없다.

사회적지지의 구성으로, 요양시설 종사자 대상 연구(정상래, 2020)에서는 상사의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지를 포함하여 사회적지지로 연구되었으나, 본 연구에

서는 방문 요양보호사의 특성상 상사의 개념을 방문 요양보호사가 소속되어 있는 기관의 시설장(센터장)과 사회복지사로 한정하여 이를 관리자의 지지로 명명하였다. 또한 방문요양보호사는 동료와의 관계가 거의 없고 주로 독립적으로 활동하기 때문에, 동료의 지지를 제외하였다. 대신 서비스 대상자의 집에서 업무를 진행한다는 특이점이 있어 서비스대상자 가족의 지지를 포함하였다. 이에 관리자의 지지, 가족의 지지, 그리고 서비스 대상자 가족의 지지로 사회적지지를 구성하였다.

지금까지 살펴본 바와 같이, 직업정체성과 사회적지지의 효과가 다양한 측면에서 분석되고 있으나, 방문 요양보호사의 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 직업정체성과 사회적지지의 조절효과를 본 연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 방문 요양보호사의 직무스트레스를 줄이기 위한 대안을 찾고자 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 직업정체성과 사회적지지의 조절효과를 살펴보고자 한다.

III. 연구 방법

1. 연구목적

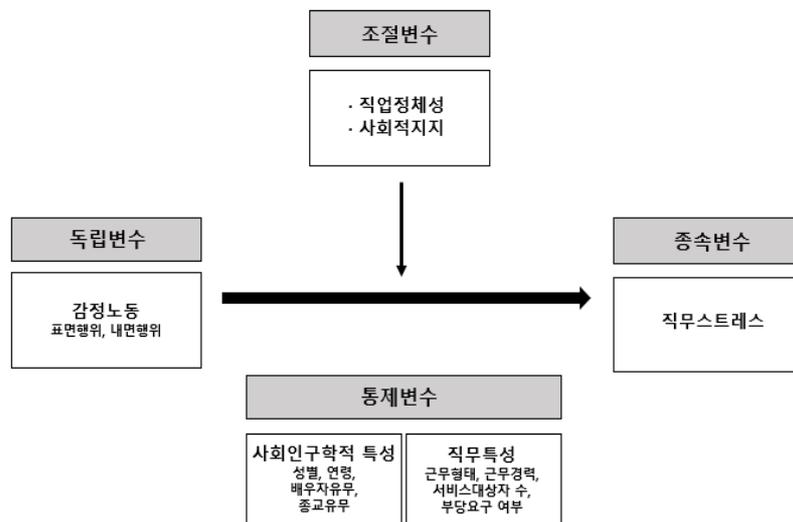
본 연구는 방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고, 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스 관계에서 직업정체성과 사회적지지의 조절 효과를 살펴보는 데 그 목적

을 두고 있다. 이러한 연구 목적에 따른 연구모형은 [그림 1]과 같다.

2. 연구대상 및 자료분석

본 연구는 광주·전남지역에 소재한 노인장기요양기관에서 방문요양서비스에 종사하는 요양보호사를 대상으로 하였다. 방문 요양보호사의 감정노동이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지 알아보고, 감정노동과 직무스트레스 관계에서 직업정체성과 사회적지지의 조절효과를 검증하고자 하였다. 기관 IRB (Number: 1040198-200320-HR-024-02) 승인을 받은 후 구조화된 조사표를 사용하여 2023년 5월 한 달 동안 요양보호사 473명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 회수된 473부 중 응답한 내용이 부실한 설문지를 제외하고 총 465부를 분석에 활용하였다

본 연구에서 사용한 분석 방법은 방문 요양보호사의 사회인구학적 특성 및 직무 특성을 파악하고자 기술통계분석과 요인분석을 하였고 방문 요양보호사의 사회인구학적 특성, 직무특성, 감정노동(표면행위, 내면행위), 직업정체성, 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 상대적 영향력을 검증하기 위해 상관관계분석과 위계적 회귀분석을 하였으며 방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향에서 직업정체성과 사회적지지의 조절효과를 검증하기 위해 Preacher, Rucker 그리고 Hayes(2007)의 Process Macro 3.3 Model 1을 사용하여 조절효과분석을 실시하였다. 이러한 통계 분석을



[그림 1] 연구모형

수행함에 있어 SPSS 26.0과 SPSS Process Macro 3.3 프로그램 사용하였다.

3. 조사도구

1) 직무스트레스

직무스트레스의 정도를 파악하기 위한 도구로 Chess와 Jayaratne의 설문 등을 기초로 작성된 박경희(1995)의 척도를 수정하여 오문택(2008), 김라운(2020)이 사용한 척도를 사용하였다. 김라운(2020)은 역할갈등 6문항, 역할 모호성 3문항, 역할과다 5문항인 총 14문항으로 척도를 구성하였으나 본 연구에서는 다른 문항과 의미가 중복된다고 여겨지는 ‘나는 몹시 고되게 일해야만 한다’ 1문항을 제외하고, ‘나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다’를 포함한 총 13문항 척도로 구성하였다. 이 척도는 5점 리커트 척도이고 최저 13점에서 최고 65점으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 직무스트레스 척도의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 0.756로 나타났다.

2) 감정노동

감정노동은 Brotheridge와 Grandey(2002)가 개발하고 추호정, 김현숙, 전대근(2010)이 수정하여 김동욱(2017)이 사용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 5점 리커트 척도로서 최저 12점에서 최고 60점으로 산출되며 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 김동욱(2017)의 척도에서는 ‘서비스 대상자에게서 실제로 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 많다’를 포함한 표면행위 6문항, ‘내가 친절하게 서비스 대상자를 응대하는 것은 실제 감정에서 우리나라에서 표현하는 편이다’를 포함한 내면행위 6문항, 총 12문항으로 구성되었으나, 본 연구에서는 요인분석 결과 표면행위 5문항의 적재치가 0.40 이하로 나타나 이를 제외하고, 표면행위 5문항, 내면행위 6문항으로 구성하였다. 표면행위와 내면행위의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 각각 .809와 .885로 나타났다.

3) 직업정체성

본 연구에서 직업정체성의 정도를 파악하기 위해 Anderson과 Martin(1982)이 개발하고 박종우(1994)가 번역하여 사회복지사의 직업정체성 측정에 사용하였고, 이후 많은 직종의 직업정체성 측정에 사용(강용관, 2013; 김규년, 2015; 김동원 외, 2012; 김명수, 2019; 임성욱·김현희,

2011; 최윤경, 2003; 한은희, 2017)된 도구를 사용하였다. 측정 항목은 ‘나는 정기적으로 직업과 관련된 책이나 소식지, 신문의 기사를 읽는다’를 포함한 총 15문항으로 구성되었다. 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 최저 15점에서 최고 75점으로 점수가 높을수록 직업정체성이 높음을 의미한다. 직업정체성 척도의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 0.923로 나타났다.

4) 사회적지지

본 연구에서는 사회적지지의 정도를 파악하기 위해 House와 LaRocco, J. M.(1980)가 개발하고 김태경(2012)이 수정 보완하여 사용한 ‘직장 상사의 지지’ 3문항을 관리자의 지지로 명명하여 사용하였고, 신연하(2018)가 사용한 ‘가족의 지지’ 3문항, 이수부·이정화(2022)의 자료 중에 본 연구에서 의미 있게 살펴보고자 하는 ‘서비스 대상자 가족의 지지’ 4문항을 추가하였다. ‘내 상사(관리자)와 나는 업무 문제에 관한 아이디어나 충고를 서로 주고받는다’를 포함한 총 10문항으로, 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 최저 10점에서 최고 50점으로 점수가 높을수록 사회적지지가 높음을 의미한다. 사회적지지 척도의 신뢰도 계수(Chronbach' α)는 0.879로 나타났다.

IV. 결과 및 해석

1. 주요 변수의 일반적 특성

본 연구의 연구대상은 광주·전남지역에 소재한 재가 요양기관에 종사하는 방문 요양보호사 465명이다. 성별은 남자가 41명(8.8%), 여자가 424명(91.2%)으로 대부분 여성이었으며 연령은 60대 이상이 256명(55.1%)로 가장 많았고, 50대(33.5%), 40대 이하(11.4%) 순으로 나타났다. 배우자가 있으며(70.8%), 종교가 없는 경우(56.3%)가 많은 것으로 나타났다. 직무특성에서 근무형태는 정규직(24.5%)보다 비정규직이 351명(75.5%)으로 많았으며, 방문 요양보호사의 근무 경력은 1년 미만(40.2%), 2년 이상(30.1%), 1~2년 미만(29.7%) 순으로 나타났다. 서비스 대상자의 수는 1명으로 응답한 방문 요양보호사가 263명(56.6%)으로 절반 정도 차지하였으며, 2명(24.3%), 3명 이상(19.1%) 순으로 나타났다. 부당요구 여부에서는 부당요구 경험이 있는 경우가 81.5%로 대다수를 차지하였으며, 부당요구 경험이 없다고 응답한 방문 요양보호사

는 18.5%로 나타났다.

요양보호사가 인식하는 주요 변수들의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 본 연구에서 나타난 방문 요양보호사의 직무스트레스 점수는 3.31로 나타났으며, 이는 방문 요양보호사의 직무스트레스를 높은 수준으로 보고한 신남순(2014)의 연구와 비슷한 수준으로 나타났다. 또한, 방문 요양보호사의 감정노동 수준을 각 항목별로 살펴보면, 표면행위의 경우 전체 평균 3.30, 내면행위의 경우 전체 평균 3.59로 나타나 모두 중간값(3점)을 넘어 표면행위도, 내면행위도 많이 하는 것을 알 수 있다. 직업정체성의 평균 점수는 3.38로 중간값(3점)보다 약간 높은 수준으로 나타났으며, 사회적지지의 평균 점수는 2.77로 나타났다.

2. 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스 관계에서 직업정체성과 사회적지지의 조절효과

1) 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

① 표면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

방문 요양보호사 감정노동의 하위요인인 표면행위와 직무스트레스 간의 관계에서 직업정체성의 조절효과 분

석 결과는 <표 3>과 같다. 독립변수인 표면행위(X1), 조절변수인 직업정체성(W)을 투입한 결과, 종속변수인 직무스트레스에 대한 설명력은 47.6%로 나타났다($F=139.502, p<.001$). 독립변수인 표면행위($t=18.458, p<.001$)와 조절변수인 직업정체성($t=-6.141, p<.001$)은 직무스트레스와 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 표면행위는 직무스트레스에 정(+)적 영향을, 직업정체성은 직무스트레스에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면행위와 직업정체성의 상호작용항($X1*W$)은 통계적으로 유의한 조절효과($t=-2.932, p<.01$)가 나타났다. 표면행위와 직업정체성의 상호작용항($X1*W$)이 투입됨에 따라 직무스트레스에 대한 설명력의 변화량은 1.0%만큼 증가하였다($F=8.598, p<.01$). 즉, 표면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성은 부(-)적 조절효과를 가진다고 할 수 있다.

다음은 직업정체성의 수준에 따라 표면행위가 직무스트레스에 미치는 영향이 구체적으로 어떻게 조절되는지 직업정체성(W)의 평균값(M)과 표준편차값($M\pm 1SD$)으로 3개의 집단으로 구분하여 회귀식을 산출해 단순 기울기의 유의성을 검증하였다. 그 결과는 <표 4>에 제시하였다.

먼저, 조건부효과 유의성을 살펴보면, 직업정체성 수

<표 1> 연구대상자의 사회인구학적 특성과 직무특성

(N=465)

	구분		N	%	구분		N	%
사회 인구학적 특성	성별	남자	41	8.8	배우자 유무	없음	136	29.2
		여자	424	91.2	있음	329	70.8	
	연령	40대 이하	53	11.4	종교 유무	없음	262	56.3
		50대	156	33.5		있음	203	43.7
		60대 이상	256	55.1				
	직무특성	근무형태	정규직	114	24.5	서비스 대상자 수	1명	263
비정규직			351	75.5	2명		113	24.3
근무경력		1년 미만	187	40.2	3명 이상		89	19.1
		1년~2년 미만	138	29.7	부당요구여부	없음	86	18.5
		2년 이상	140	30.1		있음	379	81.5

<표 2> 주요 변수들의 일반적 특성

구분 (Range)	M	SD	구분 (Range)	M	SD
직무스트레스 (Range: 1~5)	3.31	0.58	직업정체성 (Range: 1~5)	3.38	0.72
표면행위 (Range: 1~5)	3.30	0.80	사회적지지 (Range: 1~5)	2.77	0.69
내면행위 (Range: 1~5)	3.59	0.82			

준이 높은 집단($t=11.896, p<.001$)에 비해 낮은 집단 ($t=13.304, p<.001$)에서 표면행위와 직무스트레스 사이 정(+)적 관계가 더 강하게 나타났다. 표면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성 수준별 조절효과 그래프는 [그림 2]와 같다.

조절효과와 단순회귀선 검증의 결과를 종합해보면, 직업정체성이 높은 집단(M+1SD), 평균집단(M), 낮은 집단

(M-1SD) 모두 표면행위가 직무스트레스에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타났는데, 직업정체성이 낮은 집단에서 표면행위에 따라 직무스트레스가 높아지는 정도에 비해 직업정체성이 높은 집단의 직무스트레스가 높아지는 정도가 완만해지고 있음을 보여준다. 이와 같은 결과는 본인의 직업정체성이 높다면 표면행위로 인한 직무스트레스를 낮출 수 있음을 나타내고 있다.

〈표 3〉 표면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

구분	변수	종속변수: 직무스트레스				
		coeff	SE	t	LLCI*	ULCI**
독립변수	표면행위(X1)	.465	.025	18.458***	.416	.515
조절변수	직업정체성(W)	-.168	.027	-6.141***	-.222	-.114
상호작용항	표면행위(X1)*직업정체성(W)	-.110	.038	-2.932**	-.184	-.036
	상수	3.298	.020	167.775***	3.259	3.337
	모형 적합도	R^2		.476	F	139.502***
	상호작용에 따른 R^2 증가	R^2 - change		.010	F	8.598**

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

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값

**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값

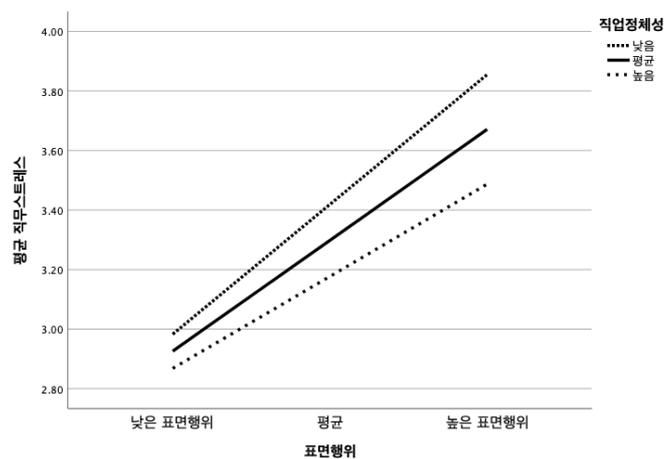
〈표 4〉 직업정체성의 조건 값에 따른 상호작용 유의성 검증

수준	Effect	SE	t	LLCI*	ULCI**	
낮은집단(M-1SD)	-.717	.544	.041	13.304***	.464	.625
평균(M)	0	.465	.025	18.458***	.416	.515
높은집단(M+1SD)	.717	.386	.032	11.896***	.322	.450

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

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값,

**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값



[그림 2] 표면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

② 내면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

방문 요양보호사의 감정노동의 하위요인인 내면행위와 직무스트레스 간의 관계에서 직업정체성의 조절효과 분석 결과는 <표 5>와 같다. 독립변수인 내면행위(X2), 조절변수인 직업정체성(W)을 투입한 결과, 종속변수인 직무스트레스에 대한 설명력은 14.4%로 나타났다($F=25.788, p<.001$). 내면행위와 직업정체성의 상호작용항($X2*W$)은 통계적으로 유의한 조절효과($t=3.645, p<.001$)가 나타났다. 내면행위와 직업정체성의 상호작용항($X2*W$)이 투입됨에 따라 직무스트레스에 대한 설명력의 변화량은 2.5%만큼 증가하였다($F=13.287, p<.001$). 즉, 내면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성은 정(+)적 조절효과를 가진다고 할 수 있다. 다음은 직업정체성의 수준에 따라 내면행위가 직무스트레스에 미치는 영향이 구체적으로 어떻게 조절되는지 직업정체성(W)의 평균값(M)과 표준편차값($M\pm 1SD$)을 이용하여 3개의 집단으로 구분하여 회귀식을 산출해 단순 기울기의 유의성을 검증하였다. 그 결과는 <표 5>에 제시하였다. 먼저, 조건부효과

의성을 살펴보면, 직업정체성 수준이 낮은 집단($t=-3.971, p<.001$)은 내면행위 수준이 높아질수록 직무스트레스가 낮아지는 것으로 나타났다. 반면, 직업정체성이 평균인 집단(M)과 높은 집단($M+1SD$)은 하한값(LLCI)과 상한값(ULCI) 사이에 '0'을 포함하고 있어 조절효과가 유의하지 않았다.

또한, Johnson-Neyman 기법을 이용한 조절효과의 유의성 영역 검증을 살펴보면, 직업정체성에 따른 직무스트레스의 조건부 효과는 전체 방문 요양보호사 중 19.57%(91명)에서 유의하였고, 직업정체성이 -.264 이하인 집단에서 조건부효과 값이 유의미하게 나타났다.

내면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과는 [그림 3]과 같다.

조절효과와 단순회귀선 검증의 결과를 종합해보면, 직업정체성이 낮은 집단(M-1SD)에서는 내면행위가 직무스트레스에 미치는 영향력을 유의미하게 받는 것으로 나타났다. 이러한 결과는, 내면행위가 직무스트레스에 미치는 영향은 직업정체성의 높고 낮음에 따라 달라진다는 것을 확인할 수 있으며, 직업정체성이 낮은 집단일수록 내면

<표 5> 내면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

구분	변수	종속변수: 직무스트레스				
		coeff	SE	t	LLCI*	ULCI**
독립변수	내면행위(X2)	-.052	.056	-.936	-.161	.057
조절변수	직업정체성(W)	-.043	.051	-.840	-.143	.057
상호작용항	내면행위(X2)*직업정체성(W)	.166	.046	3.645***	.077	.256
	상수	3.238	.031	103.881***	3.177	3.299
	모형 적합도	R^2		.144	F	25.788***
	상호작용에 따른 R^2 증가	R^2 - change		.025	F	13.287***

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

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값

**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값

<표 6> 직업정체성의 조건 값에 따른 상호작용 유의성 검증

수준	Effect	SE	t	LLCI*	ULCI**	Johnson-Neyman의 유의영역			
낮은집단(M-1SD)	-.717	-.171	.043	-3.971***	-.256	-.087	직업 정체성	아래 영역(%)	위 영역(%)
평균(M)	.000	-.052	.056	-.936	-.161	.057			
높은집단(M+1SD)	.717	.067	.080	.836	-.091	.225	-.264	19.570	80.430

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

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값

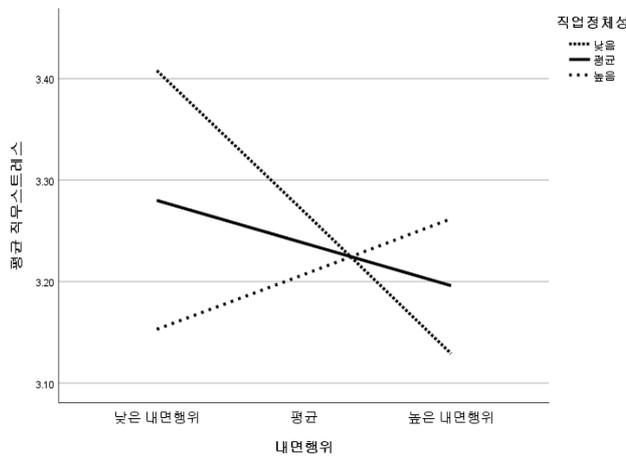
**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값

행위의 수준에 따라 직무스트레스의 수준차이도 나타난다고 볼 수 있다. 즉, 직업정체성이 낮은 집단에서는 내면행위가 증가할수록 직무스트레스가 더 낮게 나타난다는 것이다. 방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스와의 관계에서 직업정체성의 조절효과는 표면행위와 직무스트레스와의 관계에서 부(-)적 조절효과를, 내면행위와 직무스트레스와의 관계에서 정(+)적 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 행위는 표면행위의 감정노동을 하는 상황에서 직업정체성이 낮은 집단이 직업정체성이 높은 집단에 비해 직무스트레스의 정도가 높음을 의미하며, 내면행위의 감정노동을 하는 상황에서는 직업정체성이 낮은 집단이 직무스트레스의 정도가 낮음을 의미한다.

2) 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과

① 표면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과

방문 요양보호사의 감정노동의 하위요인인 표면행위와 직무스트레스 간의 관계에서 사회적지지의 조절효과 분석 결과는 <표 7>과 같다. 독립변수인 표면행위(X1), 조절변수인 사회적지지(Z)를 투입한 결과, R² 값은 .539으로, 종속변수인 직무스트레스에 대한 설명력은 53.9%로 나타났다(F=179.437, p<.001). 독립변수인 표면행위(t=18.603, p<.001)와 조절변수인 사회적지지(t=-8.879, p<.001)는 직무스트레스와 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 표면행위는 직무스트레스에 정(+)적 영향을, 사회적지지는 직무스트레스에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면행위와 사회적지지의 상호작용항(X1*Z)은 통계적으로 유의한 조절효과(t=-7.036, p<.001)가 나타났다. 표면행위와 사회적지지의 상호작용



[그림 3] 내면행위와 직무스트레스 관계에서 직업정체성의 조절효과

<표 7> 표면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과

구분	변수	종속변수: 직무스트레스				
		coeff	SE	t	LLCI*	ULCI**
독립변수	표면행위(X1)	.450	.024	18.603***	.402	.497
조절변수	사회적지지(Z)	-.244	.028	-8.879***	-.298	-.190
상호작용항	표면행위(X1)*사회적지지(Z)	-.243	.035	-7.036***	-.311	-.175
상수		3.270	.019	172.407***	3.233	3.307
모형 적합도		R ²		.539	F	179.437***
상호작용에 따른 R ² 증가		R ² - change		.050	F	49.499***

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값

**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값

항(X1*Z)이 투입됨에 따라 직무스트레스에 대한 설명력의 변화량은 5.0%만큼 증가하였으며, 통계적으로 유의하였다($F=49.499, p<.001$). 즉, 표면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지는 부(-)적 조절효과를 가진다고 할 수 있다.

다음은 사회적지지의 수준에 따라 표면행위가 직무스트레스에 미치는 영향이 구체적으로 어떻게 조절되는지 사회적지지(Z)의 평균값(M)과 표준편차 값($M\pm 1SD$)을 이용하여 3개의 집단으로 구분하여 회귀식을 산출해 단순 기울기의 유의성을 검증하였다. 그 결과는 <표 8>에 제시하였다. 먼저, 조건부효과 유의성을 살펴보면, 모든 집단에서 조건부효과 크기 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 사회적지지 수준이 높은 집단($t=9.206, p<.001$)에 비해 낮은 집단($t=16.597, p<.001$)에서 표면행위와 직무스트레스 사이 정(+)적 관계가 더 강하게 나타났다. 또한, Johnson-Neyman 기법을 이용한 조절효과의 유의성 영역 검증을 살펴보면, 사회적지지에 따른 직무스트레스의 조건부효과는 전체 방문 요양보호사 중 97.849%

(455명)에서 유의하였고, 2.151%(10명)에서는 유의하지 않았다.

사회적지지 수준에 따른 표면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과 그래프는 [그림 4]와 같다.

조절효과와 단순회귀선 검증 결과를 종합해보면, 사회적지지가 높은 집단(M+1SD)과 낮은 집단(M-1SD) 모두 표면행위가 직무스트레스에 미치는 영향력을 크게 받는 것으로 나타났는데, 사회적지지가 높은 집단보다 사회적지지가 낮은 집단에서 표면행위가 높아질수록 직무스트레스 수준이 더 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 사회적지지가 낮은 집단에서 표면행위에 따라 직무스트레스가 높아지는 정도에 비해 사회적지지가 높은 집단의 직무스트레스가 높아지는 정도가 완만해지고 있음을 보여준다. 이와 같은 결과는 사회적지지가 높은 집단에서 표면행위가 낮은 경우 직무스트레스에 대한 조절효과는 긍정적으로 강화되고 있음을 확인할 수 있으며, 이러한 결과는 방문 요양보호사가 업무를 진행할 때 동료, 가족, 서비스 대상자 가족의 지지가 많아질수록 표면행위로 인한 직무스

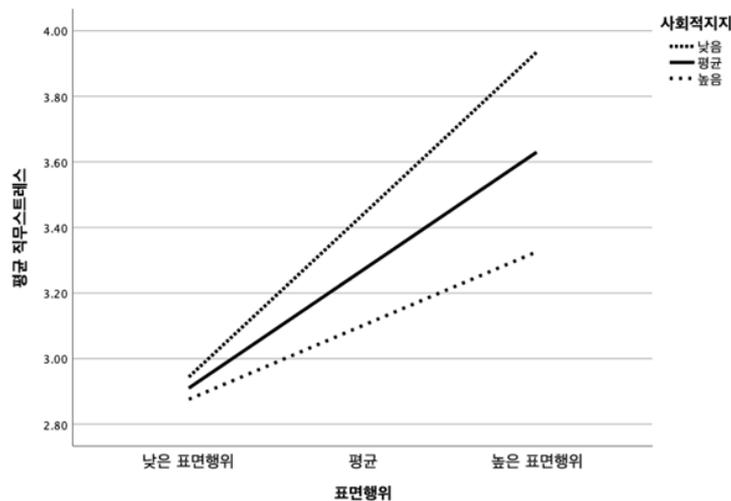
<표 8> 사회적지지의 조건 값에 따른 상호작용 유의성 검증

수준		Effect	SE	t	LLCI*	ULCI**	Johnson-Neyman의 유의영역		
낮은집단(M-1SD)	-.693	.619	.037	16.597***	.545	.692	사회적 지지	아래 영역(%)	위 영역(%)
평균(M)	.000	.450	.024	18.603***	.402	.497			
높은집단(M+1SD)	.693	.281	.031	9.206***	.221	.341	1.437	97.849	2.151

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

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값

**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값



[그림 4] 표면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과

트레스를 낮출 수 있음을 보여주고 있다.

② 내면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과

방문 요양보호사의 감정노동의 하위요인인 내면행위와 직무스트레스 간의 관계에서 사회적지지의 조절효과 분석 결과는 <표 9>와 같다. 독립변수인 내면행위(X2), 조절변수인 사회적지지(Z)를 투입한 결과, R² 값은 .215으로, 종속변수인 직무스트레스에 대한 설명력은 21.5%로 나타났다(F=42.210, p<.001). 독립변수인 내면행위(t=-2.534, p<.05)와 조절변수인 사회적지지(t=-7.601, p<.001)는 직무스트레스와 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 내면행위와 사회적지지는 직무스트레스에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 내면행위와 사회적지지의 상호작용항에서는 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 즉, 방문 요양보호사의 내면행위와 직무스트레스에 미치는 영향에서 사회적지지의 조절효과는 유의하지 않았다.

방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무스트레스와의 관계에서 사회적지지의 조절효과는 표면행위와 직무스트레스와의 관계에서만 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 표면행위의 감정노동을 하는 상황에서 사회적지지가 낮은 집단이 사회적지지가 높은 집단에 비해 직무스트레스의 정도가 높음을 의미한다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 방문 요양보호사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고, 감정노동과 직무스트레스

영향관계에서 직업정체성과 사회적지지의 조절효과를 살펴보고자 하였다. 이를 통해서 방문 요양보호사의 실질적 지원을 위한 기초자료를 제공하고, 방문 요양보호사의 직무스트레스를 낮출 수 있는 실천방안을 마련하고자 하였다.

이 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향에서 직업정체성의 조절효과를 살펴본 결과, 감정노동의 하위요인인 표면행위와 직무스트레스 간의 관계에서 직업정체성의 부적(-) 조절효과가 나타났으며, 내면행위와 직무스트레스와의 관계에서는 직업정체성의 정적(+) 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 자세히 살펴보면, 표면행위와 직무스트레스 간의 영향 관계에서는 직업정체성이 높은 집단이 직업정체성이 낮은 집단에 비해 직무스트레스를 감소시키는 조절효과가 더 크게 나타났으며, 내면행위와 직무스트레스 간의 영향 관계에서는 직업정체성이 낮은 집단에서만 직무스트레스를 감소시키는 조절효과가 나타났다.

둘째, 방문 요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향에서 사회적지지의 조절효과를 살펴본 결과, 감정노동의 하위요인인 표면행위와 직무스트레스 간의 관계에서 사회적지지의 부적(-) 조절효과가 나타났으며, 내면행위와 직무스트레스 간의 관계에서는 사회적지지의 조절효과는 나타나지 않았다.

이러한 조사 결과를 바탕으로 한 결론 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 방문 요양보호사의 표면행위를 낮추고 내면행위를 강화시킬 수 있도록 서비스 대상자와의 진실된 마음을 주고 받는 긍정적인 관계 개선방안, 감정 조절 방법, 표면

<표 9> 내면행위와 직무스트레스 관계에서 사회적지지의 조절효과

구분	변수	종속변수: 직무스트레스				
		coeff	SE	t	LLCI*	ULCI**
독립변수	내면행위(X2)	-.105	.042	-2.534*	-.187	-.024
조절변수	사회적지지(Z)	-.286	.038	-7.601***	-.359	-.212
상호작용항	내면행위(X2)*사회적지지(Z)	.059	.047	1.253	-.034	.152
	상수	3.293	.026	126.222***	3.242	3.344
	모형 적합도	R ²		.215	F	42.210***
	상호작용에 따른 R ² 증가	R ² - change		.003	F	1.569

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

*LLCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 하한 값

**ULCI=boot 간접효과의 95% 신뢰도간 신뢰구간 내에서의 상한 값

행위의 부정적 영향에 대한 개인적, 기관 차원의 대처방안 교육을 제도적으로 도입할 필요가 있다.

둘째, 감정노동의 하위요인인 표면행위와 직무스트레스의 영향 관계에서 직업정체성은 부(-)적 조절효과를, 내면행위와 직무스트레스의 영향 관계에서 직업정체성은 정(+)적 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 직업정체성은 감정노동(표면행위, 내면행위)으로 인해 직무스트레스를 경험하는 방문 요양보호사의 직무스트레스를 낮추는 긍정적인 역할을 한다고 볼 수 있다. 방문 요양보호사로서 직업정체성을 확인할 수 있도록 방문 요양보호사에 대한 대우를 강화하고 노인장기요양보험법에 따라 5년 단위로 수립되는 ‘장기요양기본계획’에 ‘장기요양요원 처우개선 및 역량강화’ 항목으로 직업정체성 의무 직무 교육을 도입하여, 방문 요양보호사라는 직업에 대한 자긍심을 키우고, 직업정체성을 끌어 올릴 수 있도록 하는 것이 필요하다.

셋째, 방문 요양보호사를 향한 관리자, 가족, 서비스 대상자 가족의 사회적지지는 방문 요양보호사의 표면행위와 직무스트레스의 관계에서 직무스트레스를 감소시키는 조절효과를 나타냈다. 방문 요양보호사와 업무적 만남이 잦은 관리자는 서로 간의 신뢰 관계를 높일 수 있도록 의사소통 기법 등의 관계 개선 방안의 관리자 교육이 필요하며, 관리자의 말과 행동에서 느껴지는 방문 요양보호사에 대한 지지는 방문 요양보호사의 직무스트레스를 낮출 수 있을 것으로 기대된다. 또한, 방문 요양보호사의 주변 사람들로 부터 사회적지지를 확대시켜 나갈 수 있도록 인식의 전환이 필요하며, 이러한 인식의 전환은 국가 차원의 홍보활동(공익 광고 등)으로 가능해질 수 있을 것이다.

넷째, 방문 요양보호사들에게 인식되는 관리자와 가족, 그리고 서비스 대상자 가족은 방문 요양보호사가 업무를 수행함에 있어 필요한 부분을 지원해 주거나, 서비스 제공 중 발생 되는 여러 문제상황에 대해 같이 해결해 나갈 수 있는 든든한 지원자로서 역할을 해줄 필요가 있다. 이러한 방문 요양보호사의 사회적지지는 방문 요양보호사가 소속되어 있는 센터에 대한 애정을 가지게 할 수 있으며, 방문 요양보호사의 직업정체성 또한 끌어올릴 수 있는 좋은 방안이 될 것이다.

본 연구는 일부 지역 방문 요양보호사를 대상으로 했다는 한계가 있지만 방문 요양보호사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 표면행위와 내면행위를 구분해서 살펴보았을 뿐만 아니라, 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 영향을 미치는 관계에서 직업정체

성과 사회적지지의 조절효과를 구체적으로 밝힘으로써 방문 요양보호사 지원을 위한 기초자료를 제공하고 방문 요양보호사의 직무스트레스를 낮추기 위한 실천방안을 제시했다는 점에서 의의가 있다고 본다.

주제어: 방문 요양보호사, 감정노동, 직무스트레스, 직업 정체성, 사회적지지

REFERENCES

- 강은경(2013). 노인의 감정조절능력이 삶의 만족도에 미치는 영향과 사회적 지지의 조절효과 연구. 목원대학교 박사학위논문.
- 고관우(2016). 장애아동 어머니의 사회적지지, 장애수용, 가족기능의 관계분석. 제주대학교 박사학위논문.
- 고병호(2010). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구. 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과. 백석대학교 박사학위논문.
- 고은숙(2013). 재가노인복지시설요양보호사의 직무스트레스 요인에 관한 연구. 전북대학교 석사학위논문.
- 구본혜(2017). 방문요양보호사의 감정노동과 소진이 직무스트레스에 미치는 영향, 한서대학교 석사학위논문.
- 김경화(2012). 노인복지시설 종사자의 직무특성과 심리적 안녕감의 관계에 대한 직무스트레스의 매개효과. 순천향대학교 석사학위논문.
- 김나연(2015). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향. 국제신학대학원 박사학위논문.
- 김동욱(2017). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향, -직무스트레스의 매개효과 및 직업정체성의 조절효과. 신라대학교 박사학위논문.
- 김명수(2017). 노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진과 고객지향성에 미치는 영향. 건양대학교 박사학위논문.
- 김미령(2011). 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향, *보건사회연구*, 31(4), 193-228.

- 김상형(2011). 요양보호사의 직업정체성이 직무만족과 생성감에 미치는 영향: 고양시, 파주시 노인요양시설을 중심으로. 총신대학교 석사학위논문.
- 김영애(2015). 재가방문요양보호사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. 가천대학교 박사학위논문.
- 김윤진(2008). 노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구., 원광대학교 박사학위논문.
- 김지혜(2020). 노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스가 노인학대인식에 미치는 영향, -직업정체성의 조절효과를 중심으로, 부산대학교 석사학위논문.
- 김현주(2010). 부모-자녀 의사소통 및 기본 심리적 욕구 척도 개발을 통한 청소년 안녕감 설명 변인 연구. 충남대학교 박사학위논문.
- 남경옥(2021). 방문요양보호사의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향, 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과를 중심으로, 가천대학교 박사학위논문.
- 남기민, 홍성로(2012). *사회복지법제론*. 서울: 공동체
- 노인장기요양보험법(2008), <https://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=238057&efYd=20230622#0000>에서 인출.
- 보건복지부(2014), <http://www.mohw.go.kr/>.에서 인출
- 박세훈(2020). 콜센터 상담원의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 사회적지지에 의해 조절된 직무스트레스의 매개효과. 연세대학교 석사학위논문.
- 박영희(2010). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 서영희(2010). 방문요양센터 요양보호사의 직무스트레스에 미치는 영향 요인 연구. 한영신학대학교 박사학위논문.
- 서영희, 김금환(2012). 방문요양센터 조직특성이 직무스트레스에 미치는 영향, -서울시 요양보호사 중심으로, *벤처창업연구*, 7(4), 169-178.
- 서정진(2021). 요양보호사의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 직무만족과 직무스트레스의 매개효과. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 신남순(2014). 재가요양보호사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향, -직무만족도의 매개효과를 중심으로, 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 윤은경, 조윤득(2011). 노인요양시설 요양보호사의 심리적 건강에 영향을 미치는 직무스트레스원. *한국케어매니지먼트연구*, 6, 97-120.
- 이경자(2018). 소방공무원의 직업정체성과 동료지지가 삶의 질에 미치는 영향: 적극적 스트레스 대처를 매개로. 서울한영대학교 박사학위논문.
- 이국권(2016). 요양보호사의 인권침해인지 및 인권침해 경험, 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향. 한서대학교 박사학위논문.
- 이민선(2015). 기혼보육교사의 다중역할갈등과 심리적 소진 관계에서 사회적 지지의 매개효과. 배재대학교 박사학위논문.
- 이봉희(2021). 요양보호사의 감정노동이 직무만족, 직무스트레스, 고객지향성에 미치는 영향 연구, 김천대학교 석사학위논문.
- 이영자(2004). 여성의 직업활동과 정체성. *성평등연구*, 8, 85-119.
- 임성욱, 김현희(2011). 요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과, *한국사회복지행정학*, 13(3), 151-176.
- 이수행(2014). 골프장 캐디의 감정노동이 직무소진과 직무스트레스 및 고객지향성에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 충남대학교 박사학위논문.
- 임양혁(2022). 노인요양시설 요양보호사들의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향, 직업정체성과 직무스트레스 매개효과 중심으로. 한서대학교 박사학위논문.
- 장상덕(2020). 노인요양시설 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향, : 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 목원대학교 박사학위논문.
- 정상래(2020). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향, 사회적 지지의 조절효과 검증. 협성대학교 박사학위논문.
- 전인숙(2013). 요양보호사의 감정노동이 직업정체성에 미치는 영향, 강남대학교 박사학위논문.
- 지사향(2010). 요양서비스 인력의 전문성 확보에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 최은주(2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 이직의도와 의 관계에서 사회적지지의 조절효과. *한국항공학회논문지*, 15(2), 171-180.
- 최지안(2020). 노인요양시설 요양보호사의 직업 정체성이 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과

- 과 검증, 협성대학교 박사학위논문.
- 최충석(2016). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 직업정체성의 조절효과를 중심으로. 부산대학교 석사학위논문.
- 통계청(2023), (<https://eiec.kdi.re.kr/>)에서 인출.
- Cohen, S. & Hoberman, H. M. (1983). Positive events and social support as buffer of life change stress, *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart : Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA : University of California Press.
- Howard(2000). Social psychology of identities. *Annual Review of Sociology*. 28, 367-393.
- Jenkins, C. D. (1979). Psychosocial modifiers of response to stress. In J.E. Barrett(ed.), *Stress and mental disorder*. New York: Raven Press.

Received 13 February 2024;

1st Revised 13 March 2024;

Accepted 20 March 2024