

# The Relationship between Counselor's Emotional Labor and Psychological exhaustion : The Moderating Effects of Social Support

Ahsung Kim\*, Geumok Im\*\*, Huigon Jung\*\*\*

## Abstract

The purpose of this study is to suggest the implications of social welfare workers' understanding of emotional labor and prevention of psychological exhaustion. In order to achieve this goal, I analyzed the effects of the levels of surface acting and deep acting, which are components of emotional labor in social welfare workers in social welfare center, on emotional exhaustion, depersonalization, and lack of sense of personal accomplishment which are components of psychological exhaustion. And I empirically analyzed how emotional labor affects psychological exhaustion, when superior support and fellow support as components of social support play a role as moderating variables. Empirical results show that emotional labor affects psychological exhaustion and social support plays a moderating role. Based on these results, theoretical and policy implications and future research directions are presented.

▶ Keyword: Social Workers, Emotional Labor, Psychological exhaustion, Social Support, emotional exhaustion

## I . Introduction

사회복지관에서 복지서비스를 제공하고 있는 사회복지사들은 항상 복지대상자들을 상대함에 있어서 웃는 얼굴로 대해야 하며, 복지대상자들의 무리한 요구에 대해서도 자신의 감정표현을 통제하면서 감정을 숨기는 경우가 많기 때문에 사회복지사가 담당하는 업무들은 기본적으로 정서노동과 관련이 되어 있다. 사회복지사의 정서노동은 정서노동의 대상이 되는 복지서비스대상자와의 관계가 다른 직종과 다르게 단순 고객이 아니고 장기적이고 지속적인 관계가 유지되면서 그들에게 만족할 수 있는 복지서비스를 지속적으로 유지할 수밖에 없다는 측면에서 다른 분야의 정서노동과는 많은 차이가 있다[1]. 특히 사회복지서비스의 질이 사회복지사의 서비스 제공 수준에 영향을 받기 때문에 사회복지사의 정서노동에 대한 적절한 관리가 이루어져야 한다.

심리적 소진은 오랜 시간동안 직무와 관련한 스트레스를 경험하게 됨으로 인하여 담당업무는 물론이고 자신이 접촉하고 있는 대인

관계에 대해서 부정적인 심리상태와 특정 행위들이 노출되는 것이라 말할 수 있다[2]. 이러한 정서노동과 심리적 소진의 특성에 비추어 볼 때, 사회복지사의 정서노동에 따른 심리적 소진이 건강상의 문제와 스트레스를 야기시키고, 사회복지사의 이직 등을 초래한다면 사회복지사 개인의 손해뿐만 아니라 복지서비스의 질의 저하를 초래할 수 있다는 심각성이 있다. 따라서 이를 적절하게 관리할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다[3].

그동안 본 연구의 주제와 관련된 선행연구들을 살펴보면, 정서노동과 심리적 소진과의 관계에 관한 연구(이진화, 2007; 문인숙, 2010; 김애별, 2014; 임젠탐, 2014; 최형성, 2014; 송현진, 2015; 이유경·이선미, 2016; 정유진, 2017), 정서노동과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구(안혜정, 2013; 신동주·김승옥, 2016), 심리적 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구(권이경, 2004; 김나영, 2011; 김인경, 2012; 유영란, 2012; 유은경, 2012; 이정순, 2012; 김미향, 2015; 박소연, 2016) 등이 진행되어 왔다.

• First Author : Ahsung Kim, Corresponding Author : Huigon Jung  
\*Ahsung Kim (asjasmin@naver.com) Addiction Care Center of Nam-gu District, Gwangju Metropolitan City  
\*\*Geumok Im (gylim0629@hanmail.net) Gwangju District Prosecutor's Office  
\*\*\*Huigon Jung (ironmankr@hanmail.net) Gwangju Metropolitan City  
• Received: 2017. 08. 30, Revised: 2017. 09. 02, Accepted: 2017. 09. 08.

지금까지의 본 연구의 주제와 관련된 선행연구에 있어서 대부분의 연구대상은 교육관련 종사자들 특히 보육시설에서 근무하는 보육교사들을 대상으로 한 연구들이 대부분이다. 따라서 사회복지사를 대상으로 하는 정서노동과 심리적 소진에 대한 연구가 미흡한 시점에서 이와 관련된 깊이 있는 연구의 필요성이 있다. 선행연구에 기초할 때, 일반적으로 정서노동과 심리적 소진과의 관계성을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서도 사회복지사들을 대상으로 하여 정서노동과 심리적 소진과의 관계에 대해서 분석해보고자 한다. 그리고 정서노동은 주관적 인식의 성향이기 때문에 개인적인 특성에 따라서 다를 수 있다. 따라서 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에 있어서 사회적 지지의 변수가 조절효과를 나타낼 것을 추론할 수 있다. 이에 근거하여 본 연구에서는 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에서의 사회적 지지의 조절효과를 분석해 보고자 한다. 이를 통해서 사회복지사의 정서노동에 대한 이해와 심리적 소진을 감소시킬 수 있는 대안을 제시하는 것이 연구의 목적이다. 이러한 연구목적 달성을 위해서 본 연구에서는 사회복지사의 정서노동과 심리적 소진 그리고 사회적 지지 간의 변수들에 대한 검증들을 위해서 선택한 연구문제는 다음과 같다. 정서노동이 사회복지사의 심리적 소진에 미치는 영향은 어떠한가? 그리고 사회복지사의 정서노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지는 조절역할을 하는가?

## II. Theoretical Background

### 1. Emotional Labor, Psychological Exhaustion, Social Support

정서노동은 Hochschild(1983)가 정서노동이란 “공개적으로 다른 사람이 관찰할 수 있는 표정이나 행동을 할 수 있도록 정서를 조절하는 것” 이라고 그 개념을 정의하면서부터 일반화되었다. 이후 많은 연구자들에 의해서 정서노동에 대한 개념들이 다양하게 제시되어 왔지만 공통된 개념적 특징은 해당서비스를 제공하는 서비스 제공자가 감정을 규제한다는 것이다[4]. Hochschild(1983)[5]은 정서노동의 구성요소와 관련하여 정서노동은 표면행동과 내면행동으로 구분하여 제시하였다. 표면행동은 눈에 보이는 정서를 표현하는 것으로 언행이나 표정 등의 감정표현을 조절하는 것을 말하는데, 설령 고객에 대한 불만이 있더라도 그것을 숨기어서 친절한 태도로 응대하는 것이라 할 수 있다. 반면에 내면행동은 눈에 보이지 않는 내면의 정서를 표현하는 것으로 눈에 보이는 감정표현을 스스로가 경험하거나 느끼는 것을 말한다[6]. 이러한 정서노동은 결국은 조직에서 원하는 감정을 표현하기 위해서 조직구성원들 스스로가 자신의 정서 등을 통제하고 조절하는 노동과정이라고 할 수 있다.

Freudenberger(1974)의 연구에서 제시된 심리적 소진이란

“서비스 직종에 근무하는 구성원들이 담당업무의 과중으로 인하여 정신적은 물론이고 신체적인 차원에서 피로와 정서적 탈진현상이 보여 지는 것” 이라 하였다[7]. 그 후 심리적 소진에 대한 다양한 개념이 제시되어 왔는데 Maslach & Jackson(1981)이 제시한 개념이 가장 일반적으로 사용되고 있다[8]. 그들은 심리적 소진의 구성요소를 성취감 결여와 비인간화, 그리고 정서적 고갈로 구분하여, 정서적 고갈은 정서적 고갈은 과중한 담당업무로 인하여 정서적으로 탈진됨으로써 열정 대신 피로감을 갖는 느낌이며, 비인간화는 담당 대상에 대해서 무관심과 냉정하고 부정적으로 대하게 되는 것을 말하고, 개인적 성취감 감소는 담당업무에 대한 상실감과 부정적인 것들을 경험하게 됨으로써 능력의 상실이나 자존감의 저하에 따라서 심지어 조직을 떠나려고 생각하게 되는 것을 의미하는 것이라고 하였다[9]. 지금까지의 심리적 소진에 대한 가장 일반적인 특성을 보여주는 내용이기 때문에 본 연구에서도 심리적 소진과 관련해서는 성취감 결여와 비인간화, 그리고 정서적 고갈의 구성요소들을 사용하고자 한다.

Durkheim(1951)[10]에 의하여 제시된 사회적 지지는 사람들이 타인과의 관계를 통해서 물질적으로나 정서적으로, 때로는 필요한 정보나 심리적 지원 등의 긍정적인 자원을 의미하기 때문에 곤란한 상황에 처해 있는 당사자에게는 정서적인 안정감을 부여해 주는 것이다[11]. 따라서 사회적 지지를 받지 못하게 될 때는 스트레스로 인하여 우울증이 나타날 수도 있고, 인간관계의 약화까지 나타날 수 있게 된다. 반면에 주변으로부터 사회적 지지를 받게 되면 정서적 소진을 예방하게 됨으로써 원만한 인간관계와 조직에의 헌신도 기대하게 된다[12]. 지금까지의 기존의 연구들은 사회적 지지의 구성요소에 대해서 제각기 다양하게 제시하고 있다. 하지만 본 연구에서는 조직 내 사회적 지지와 관련된 상사의 지지와 동료의 지지로 한정하여 분석하고자 한다. 일반적으로 상사의 지지는 상사가 부하 직원에 대한 관심과 신뢰, 그리고 애정이라고 할 수 있으며, 동료의 지지는 조직 내의 구성원들이 서로에 대해서 보여주는 관심과 도움 등의 지지라고 말할 수 있다.

### 2. Advanced research

선행연구는 본 연구의 주제와 관련하여 정서노동이 심리적 소진에 미치는 영향, 정서노동과 사회적 지지 간의 관계, 사회적 지지와 심리적 소진 간의 관계로 구분하여 살펴보고자 한다.

정서노동과 심리적 소진 간의 관계에 대한 선행연구로서는, 현직 보육교사들을 연구대상으로 한 이진화(2007)의 정서노동과 심리적 소진과의 영향관계에 대한 연구에서 정서노동과 심리적 소진과의 관계를 분석한 결과, 정서노동의 구성요소들은 심리적 소진과 영향관계를 보여 주었다[13]. 항공기 승무원을 대상으로 한 문인숙(2010)의 정서노동과 심리적 소진의 영향관계에 대한 연구에서 정서노동과 심리적 소진과의 관계를 분석한 결과, 정서노동의 심화행동과 표면행동이 유의성을 보여 주었다[14]. 노인종합복지관과 노인복지센터 등 노인여가복지시

설 사회복지사들을 대상으로 한 김애별(2014)의 연구에서는 정서노동과 심리적 소진과의 관계를 분석한 결과, 사회복지사의 감정노동은 소진의 하위변수인 정서적 탈진과 개인적 성취감 결여에는 정(+)적 영향을, 그리고 클라이언트 비인격화에는 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다[15]. 임젠편(2014)은 항공사 객실 승무원들을 대상으로 하여, 정서노동과 심리적 소진의 영향관계에 대한 연구에서 정서노동과 심리적 소진과의 관계를 분석한 결과, 정서노동과 심리적 소진은 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다[16]. 어린이집 교사들을 대상으로 한 최형성(2014)의 연구에서는 어린이집 교사의 정서노동과 소진의 관계 간 사회적 지지의 역할에 대한 분석결과, 정서노동과는 소진의 정서적 고갈과 비인격화만이 정적(+)인 상관관계를 보여 주었고, 사회적 지지는 소진과는 부적(-) 영향을 보여 주었고, 사회적 지지중 가족의 지지가 정서노동과 개인적 성취감 감소와 비인격화에 미치는 영향에 대해서 조절효과를 갖는 것으로 나타났다[17]. 사회복지사들을 대상으로 한 송현진(2015)의 연구에서는 정서노동과 심리적 소진과의 관계를 분석한 결과, 정서노동의 표면행위는 불만족과 비인격화, 그리고 감정고갈의 수준을 높인 반면에, 내면행위는 불만족과 비인격화의 수준을 낮춰 주는 것으로 나타났다[18]. 어린이집에서 근무하고 있는 보육교직원을 대상으로 한 이유경·이선미(2016)의 연구에서는 정서노동과 소진과의 관계를 분석한 결과, 전체적으로 정서노동의 구성요소들이 소진에의 영향을 미침을 보여 주었다[19]. 유치원 및 어린이집에서 근무하고 있는 유아교사들을 대상으로 한 정유진(2017)의 연구에서는 정서노동과 소진과의 관계, 그리고 사회적 지지의 조절역할을 검증한 결과, 유아교사의 정서노동은 소진과 상관관계를 보여 주었다. 그리고 두 변수와의 관계에서 사회적 지지의 변수가 조절역할을 보여 주었다[20].

정서노동과 사회적 지지 간에 대한 연구는, 안혜정(2013)은 정서노동과 사회적 지지와의 관계에 대한 연구에서 유치원 교사들을 대상으로 하여 분석한 결과, 유치원 교사의 표면 가장행동은 사회적 지지와 는 부적(-)으로, 내면행동과 자연표면행동은 정적(+)으로 상관관계를 보여 주었다[21]. 신동주·김승욱(2016)은 정서노동유형과 사회적지지 간의 관계에 대한 연구에서 국공립어린이집 보육교사들을 대상으로 하여 분석한 결과, 보육교사의 내면행동 및 자연행동이 많을수록 사회적 지지의 수준도 높아진다는 인식수준을 보여 주었다[22].

사회적 지지와 심리적 소진에 대한 선행연구로서는, 놀이치료를 실시하고 있는 놀이치료자를 대상으로 한 권이경(2004)의 연구에서는 사회적 지지와 심리적 소진에 대한 분석결과, 슈퍼바이저의 지지는 심리적 소진에 어떤 영향도 미치지 않았으나 가족과 동료지지는 심리적 소진에의 영향관계를 보여 주었다[23]. 상담기관 등에서 재직하고 있는 미술치료사들을 대상으로 한 김나영(2011)의 사회적 지지와 심리적 소진과 관련하여 미술치료사의 사회적 지지는 심리적 소진과 영향관계가 있음을 보여 주었다[24]. 음악치료 석사과정을 수료했거나 졸업 후 임상경력이 있는 전문음악치료사들을 대상으로 한 김인경(2012)

의 사회적 지지와 심리적 소진과 관련하여 사회적 지지의 심리적 소진에 대한 영향성을 보여 주었는데, 가족 및 친구로부터 지각한 지지가 직장 동료 및 상사로부터 지각한 지지보다 심리적 소진의 수준을 높이는 결과로 나타났다[25]. 구립 어린이집에 재직하고 있는 유아교사들을 대상으로 한 유영란(2012)의 사회적 지지와 심리적 소진의 관계와 관련하여 유아교사의 사회적 지지가 심리적 소진에 영향을 미치는 연구결과가 나타났다[26]. 민간, 가정, 직장, 국공립법인 보육시설에서 근무하는 보육교사들을 대상으로 한 유은경(2012)의 사회적 지지와 심리적 소진의 영향관계에 대한 연구에서는 보육교사의 사회적 지지와 심리적 소진 간에는 전체적으로 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다[27]. 청소년수련관에서 근무하고 있는 청소년지도자들을 대상으로 한 이정순(2012)의 사회적 지지와 심리적 소진과 관련하여 상사와 동료의 지지가 심리적 소진의 수준을 낮춰주는 것으로 것으로 나타났다[28]. 각 급 학교에 근무 중인 영양교사들을 대상으로 한 김미향(2015) 사회적 지지와 심리적 소진과 관련하여 영양교사의 사회적 지지는 심리적 소진에 영향관계를 보여 주었다[29]. 보육시설에 근무하고 있는 장애영유아 보육교사들을 대상으로 한 박소연(2016)의 연구에서는 사회적 지지와 소진과의 관계는 서로 부적(-)인 상관관계를 보여 주었다[30].

### III. Study Design

#### 1. Setting the Hypothesis

본 연구의 가설은 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지사의 정서노동(표면행동, 내면행동)의 수준이 그들의 심리적 소진(성취감 결여, 비인격화, 그리고 정서적 고갈)에 미치는 영향을 분석하고 상사의 지지와 동료의 지지인 사회적 지지가 조절변수로서의 역할을 하는 경우에 정서노동이 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증분석하기 위해 설정한 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 사회복지사의 정서노동 수준이 높을수록 심리적 소진의 수준도 높을 것이다.

가설 1-1. 사회복지사의 정서노동의 표면행동 수준이 높을수록 심리적 소진의 수준도 높을 것이다.

가설 1-2. 사회복지사의 정서노동의 내면행동 수준이 높을수록 심리적 소진의 수준도 높을 것이다.

가설 2. 사회적 지지는 정서노동과 심리적 소진 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 2-1. 사회복지사는 상사의 지지를 많이 받을수록 심리적 소진의 수준은 낮아질 것이다.

가설 2-2. 사회복지사는 동료의 지지를 많이 받을수록 심

리적 소진의 수준은 낮아질 것이다.

## 2. Measuring the Variables

### 2.1. Emotional Labor

사회복지사의 정서노동에 대한 측정을 위해서 Grandey(2002)[31]의 연구와 Kruml & Geddes(2000)[32]의 연구에 대한 정서노동 척도에 대해서 문인숙(2010)[33]이 사용한 설문문항을 수정하여 구성하였다. 척도는 리커트 5점 척도로 하였으며, 먼저 표면행동은 '나는 복지서비스 대상자들에게 서비스를 제공할 경우에 내가 보이는 정서를 꾸며서 보여 줌' 등을 문항을 포함하여 9개의 문항, 내면행동은 '나는 복지서비스 대상자들에게 보여줘야 할 필요가 있는 정서를 느끼기 위해서 의식적으로 노력함' 등을 문항을 포함하여 4개의 문항으로 구성하였다.

### 2.2. Social Support

사회복지사의 사회적 지지에 대한 측정을 위해서 양성운(2016)[34]이 사용한 설문문항을 수정하여 구성하였다. 척도는 리커트 5점 척도로 하였으며, 사회적 지지에 대한 설문문항에 대해서는 사회복지관의 조직구성원으로부터 받는 상사의 지지와 동료의 지지만을 측정하였는데, 먼저 상사의 지지는 '내가 어려운 일에 처할 경우 나의 상사는 잘 도와주는 편임.' 등을 문항을 포함하여 3개의 문항, 동료의 지지는 '내가 어려움에 처할 경우 나의 동료들에게 의지할 수 있음' 등을 문항을 포함하여 3개의 문항으로 구성하였다.

### 2.3. Psychological Exhaustion

사회복지사의 심리적 소진에 대한 측정을 위해서 Maslach & Jackson(1986)[35]이 고안한 심리적 소진척도MBI(Maslach Burnout Inventory) 도구를 정연홍(2016)[36]이 이 사용한 설문문항을 수정하여 구성하였다. 척도는 리커트 5점 척도로 하였으며, 먼저 정서적 고갈은 '내가 하고 있는 사회복지사의 업무 때문에 정서적으로 메마른 느낌임' 등을 문항을 포함하여 9개의 문항, 비인간화는 '내가 하고 있는 사회복지사의 업무가 내 자신을 감정적으로 무감각해지는 것 같아서 격정스러움' 등을 문항을 포함하여 5개의 문항, 개인적 성취감의 결여는 '나는 복지서비스 대상자들의 요구에 대해서 매우 효과적으로 처리함' 등을 문항을 포함하여 8개의 문항으로 구성하였다. 이 중 개인적 성취감의 결여의 문항들은 긍정적인 답변 문항으로 구성되어 있기 때문에 응답결과에 대해서는 역채점하여 환산하였다.

## IV. Empirical Analysis

### 1. Selection and Feature of Sample

본 연구대상은 2017년 6월부터 2017년 7월까지 광주광역시

시와 전라남도 소재의 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지사 227명을 대상으로 하여 설문지를 배부하였다. 배부된 설문지 중 총 177부가 회수되었다. 회수된 설문지 중 무성의하거나 모든 설문문항에 대한 응답을 하지 않은 12부를 제외하고 165부를 최종 유효표본으로 하여 통계분석에 활용하였다.

표본의 연령은 30대가 77명, 20대가 47명, 40대 이상은 41명의 순으로 나타났고, 결혼여부는 미혼이 107명, 기혼이 58명으로 나타났다. 학력수준의 경우 전문대졸이 19명, 대졸 이상이 146명으로 나타났고, 사회복지사의 경력은 3년-7년 미만이 95명, 7년 이상이 43, 3년 미만이 27명의 순으로 나타났다.

## 2. Reliability & Validity

Chronbach's Alpha 계수를 사용하여 응답결과의 일관성을 분석한 결과, 정서노동의 표면행동은 .81, 내면행동은 .77, 심리적 소진의 정서적 고갈은 .75 비인간화는 .70, 개인적 성취감 결여는 .83, 사회적 지지의 상사의 지지는 .69, 동료의 지지는 .73으로 나타났다. 그리고 베리맥스(VariMax) 방식을 이용하여 척도에 대한 타당성을 검증한 결과, 정서노동의 표면행동, 내면행동에 대한 요인분석 결과는 .512~.798사이의 요인적재치를, 심리적 소진의 성취감 결여, 비인간화, 그리고 정서적 고갈에 대한 요인분석 결과는 .574~.807사이의 요인적재치를, 사회적 지지에 대한 요인분석 결과는 .498~.807사이의 요인적재치가 나타나 측정에 대한 타당도가 검증되었다.

## 3. Verifying the Hypothesis

### 3.1. Emotional labor and Psychological exhaustion

표 1.에서와 같이 정서노동의 요인 중 표면행동은 정서적 소모에 대해서는  $\beta=.301$ ,  $p<.01$ , 비인간화에 대해서는  $\beta=.326$ ,  $p<.01$ , 개인적 성취감 감소에 대해서는  $\beta=.301$ ,  $p<.01$ 로 통계적으로 정적(+)으로 관계를 갖는 결과를 나타냈다. 따라서 가설 1-1인 "사회복지사의 정서노동의 표면행동 수준이 높을수록 심리적 소진의 수준도 높을 것이다."라는 가설은 채택되었다. 이러한 결과는 표면행동을 많이 하는 사회복지사일수록 정서적 소모를 더 많이 하게 되고, 비인간화에 대한 경험은 물론이고 개인적인 성취감도 결여되는 등 심리적 소진을 더 많이 느끼는 것을 의미한다 하겠다.

그리고 내면행동은 정서적 소모에 대해서는  $\beta=.301$ ,  $p<.01$ , 비인간화에 대해서는  $\beta=-.151$ ,  $p<.01$ , 개인적 성취감 감소에 대해서는  $\beta=-.177$ ,  $p<.01$ 로 통계적으로 부적(-)인 영향을 미치는 결과를 나타냈다. 따라서 가설 1-2인 "사회복지사의 정서노동의 내면행동 수준이 높을수록 심리적 소진의 수준도 높을 것이다."라는 가설은 채택되지 않는다. 이러한 결과는 내면행동을 많이 하는 사회복지사일수록 표면행동을 하는 사회복지사보다도 정서적 소모와 비인간화에 대한 경험을 상대적으로 하지 않고, 개인적인 성취감도 더 높다는 것을 의미한다 하겠다.

Table 1. Test of hypothesis

Variables	emotional exhaustion	depersonalization	sense of personal accomplishment
	$\beta(t)$	$\beta(t)$	$\beta(t)$
surface acting	.301(.285)	.326(.315)	.415(.350)
deep acting	-.135(-.127)	-.151(-.142)	-.177(-.186)
	F: 22.725** R <sup>2</sup> : .139	F: 19.826** R <sup>2</sup> : .171	F: 14.227** R <sup>2</sup> : .193

\*:p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

### 3.2. Moderating Effect of Social Support

계층적 회귀분석을 통한 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에서 상사의 지지에 대한 조절효과를 분석한 결과, 표면행동과 상사의 지지, 내면행동과 상사의 지지에 대한 상호작용효과가 모두 유의미한 설명력을 보여줌으로써 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에서 상사의 지지는 조절효과를 보여 주었다. 따라서 가설 2-1인 “사회복지사는 상사의 지지를 많이 받을수록 심리적 소진의 수준은 낮아질 것이다.”라는 가설은 채택되었다.

Table 2. Test of hypothesis

	$\beta$		
	Model 1	Model 2	Model 3
surface acting(A)	.231***	.728***	.225***
deep acting(B)	-.244***	-.836***	-.241***
superior support(C)		.055	.079
A×C			-.288***
B×C			-.351***
Adjusted R2	.339	.327	.351
$\Delta R^2$		.000	.012***

\*:p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

계층적 회귀분석을 통한 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에서 동료의 지지에 대한 조절효과를 분석한 결과, 표면행동과 동료의 지지, 내면행동과 동료의 지지에 대한 상호작용효과가 모두 유의미한 설명력을 보여줌으로써 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에서 동료의 지지는 조절효과를 보여 주었다. 따라서 가설 2-2인 “사회복지사는 동료의 지지를 많이 받을수록 심리적 소진의 수준은 낮아질 것이다.”라는 가설은 채택되었다.

Table 3. Test of hypothesis

	$\beta$		
	Model 1	Model 2	Model 3
surface acting(A)	.278***	.285***	.317***
deep acting(B)	-.201***	-.231***	-.211***
Fellow support(C)		.041	.025
A×C			-.159***
B×C			-.187***
Adjusted R2	.411	.430	.415
$\Delta R^2$		.000	.029***

\*:p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

## V. Conclusion

사회복지사들을 대상으로 하여, 그들의 정서노동이 심리적

소진에 미치는 영향관계와 정서노동과 심리적 소진 간의 관계에 있어서 사회적 지지의 조절역할에 대한 검증결과를 기반으로 한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 그동안 정서노동과 관련하여 타 분야에서는 다양한 변수들을 사용하여 정서노동과 관련된 실증적 연구가 이루어져 왔지만 사회복지분야에서의 연구는 미흡한 것이 사실이다. 하지만 본 연구에서는 사회복지분야에서도 연구대상을 정서노동과 관계가 있다고 할 수 있는 사회복지사를 대상으로 하여 실증분석하였다는데 의의를 두고자 한다.

둘째, 본 연구결과 사회복지사들에게 있어서도 정서노동이 심리적 소진에 영향을 미친다는 실증분석 결과가 나타났다. 이러한 결과는 타 분야에서의 정서노동이 심리적 소진에 영향을 미친다는 연구결과(이진화, 2007; 문인숙, 2010; 김애별, 2014; 임재파, 2014; 최형성, 2014; 송현진, 2015; 이윤희·이선미, 2016; 정유진, 2017)와 일치됨을 보임으로 인하여 분야는 다르지만 본 연구결과가 선행연구의 결과를 확인하였다는데 의의가 있다.

셋째, 사회적 지지는 정서노동과 심리적 소진에 대해서 조절효과를 보여 주었다. 사회복지사의 심리적 소진을 완화시키고 그들의 부정적인 행태를 완화시키기 위해서는 상사와의 관계에 있어서는 상호 간에 존중과 이해가 필요하고, 나아가 상사는 물론이고 동료 간의 관계에 있어서의 의사전달의 활성화가 필요할 것으로 판단된다. 이러한 연구결과에 따른 시사점에도 불구하고 이 연구가 가진 한계점으로는 광범위한 연구대상과 연구변수에 있어서 사회적 지지의 하위변수에 대해서는 가족의 지지 같은 외부 영역의 주체를 포함시키지 않고서 내부 구성원의 지지만을 대상으로 하여 조절효과를 검증하였는데 연구변수의 다양화를 통한 후속연구가 필요할 것이다.

## REFERENCES

- [1] Back, Jung-lim. “Effects of emotional labor of social workers on the social welfare service quality Focusing on the mediating effects of Job Satisfaction and the moderating effects of a sense of work values..” Graduate School of Silla University, 2017.
- [2] Jeong, Yean Hong. “A Study for the Development of the Teacher Burnout Inventory(TBI).” Graduate School of Chung Buk University, 2016.
- [3] Kim, Oon Hwa. “A Study on the Influence of Emotional Expression Request on Turnover Intention of Workers in Social Welfare Facilities.” Graduate School of Hanyoung Theological University, 2011.
- [4] Hochschild, A, R. The Managed Heat: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, CA: University of California press, 1983.
- [5] Hochschild, A, R. op. cit. 1983.

- [6] Song, Hyun Jin-Cho, Yoon Jik. "The Influence of Emotional Labor on Attitudes and Behaviors of Social Workers" , Korean Journal of Public Administration, Vol. 54, No. 3, pp.137-173, 2016.
- [7] Freudenberger, H. J. Staff burn-out. Journal Social Issues, Vol. 30, pp.159-207, 1974.
- [8] Maslach & Jackson. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, pp.99-113, 1981.
- [9] Na Hong Kyu. "The Moderating Effects of Occupational Identity in the Effect of Working Environment Perceived by Coffee Shop Manager on Burn-out and Turnover Intention." Graduate School of Honam University, 2017.
- [10] Durkheim, E. Suicide: A Study in Sociology, New York, The Free Press, 1951.
- [11] Yang, Sung Youn. "Effects of Social Support on Service staff's Job Performance Positive Psychological Capitals, Creativity." Graduate School of Kyonggi University, 2016.
- [12] Park Sang Young. "Impact of Newspaper Reporters' Ego-Resilience and Social Support on Organizational Effectiveness and Turnover Intention." Graduate School of Dongbang Culture Graduate University, 2015.
- [13] Lee, Jin Wha. "An exploration of the relations with emotional labor of childcare teachers, individual and organizational emotional values, job satisfaction, burnout." Graduate School of Chung Ang University, 2007.
- [14] Moon, In Suk. "The Effect of the Big Five Personality factor and Emotional Labor on Burnout of Airline Cabin Attendants." Graduate School of Kyung Sung University, 2010.
- [15] Kim Ae Byul. "A Study on the welfare leisure facilities for the elderly of Social workers' Emotion Labor on burnout -the Moderating Effects of organizational culture-." Graduate School of Chung Ang University, 2014.
- [16] Lim, Gemme. "The Relations between Emotional Labor and Psychological Burnout of flight attendant: Moderating Effects of Adult Attachments and Basic Psychological Needs Satisfaction.." Graduate School of Hanyang Cyber University, 2014.
- [17] Choe, Hyung Sung. "Effects of Emotional Labor on Burnout of Day Care Center Teachers: Focusing on Moderating Effects of Social Supports" , Early Childhood Education Research & Review, Vol. 18, No. 5, pp.271-292, 2014.
- [18] Song, Hyun Jin. "Effect of Emotional Labor on Burnout and Satisfaction: Exploring the Moderating Role of Organizational Support." Graduate School of Yonsei University, 2014.
- [19] Lee, Yoo Kyung · Lee, Sun-Mi. "Effects of Emotional Labor on Burnout of Childcare Teachers: Focusing on the Mediating Effects of Organizational Culture and Social Support" , Journal of Future Early Childhood Education, Vol. 23, No. 4, pp.99-122, 2016.
- [20] Chung, Yu Jin. "The impact of emotional labor of child teachers on burnout : focusing on the job satisfaction and moderating effect of social support." Graduate School of Kyung Hee University, 2017.
- [21] Ahn, Hye Jung. "The relation of emotional labor of kindergarten teachers with job satisfaction and social support." Graduate School of Ewha Womans Chung Ang University, 2013.
- [22] Shin Dong Ju, Kim Seung Ok. "The relations among the types of emotional labor, social support, and job stress as perceived by child care teachers : Focused on the mediating effect of social support" , Child support research, Vol. 11, No. 1, pp.119-141, 2016.
- [23] Kwon, Ei Kyung. "The effects of Counseling Completion Experience, Social support, and Self Efficacy on a Play Therapist's Psychological Burnout." Graduate School of Sookmyung Women's University, 2004.
- [24] Kim, Na Young. "Art Therapist's Ego-Resiliency and Social Support on Psychological Burnout." Graduate School of Dong Eu University, 2011.
- [25] Kim In Kyoung. "Influence of Ego-Resiliency and Social Support on the Burnout of Music Therapists." Graduate School of Sookmyung Women's University, 2012.
- [26] Yoo, Young Ran. The Effect of Big 5 Personality Factors and Social support and Burnout state in Child Care and Education Teachers." Graduate School of Konkuk University, 2012.
- [27] Yoo, Eun Kyoung. "An Influence of Job Satisfaction and Social Support on the Burnout of Daycare Teachers." Graduate School of Gachon University, 2012.
- [28] Lee, Jeong Soon. "The Effect of Youth Leader is EgoResilience and Social Support on Psychological Burnout." Graduate School of Myongji University, 2012.
- [29] Kim Mi Hyang. "The Effects of Job Environmental Risk Factor and Social Supports on the Nutrition Teacher's Psychological Burnout." Graduate School of Chung Ang University, 2015.
- [30] Park So Yeon. "Correlation between emotional labor and burnout for teachers of young children with disability by social support." Graduate School of Kwangwoon University, 2016.

### Authors



Ahsung Kim received degree in Korea classical Music from Chonnam University in 2007, and received master's degree at social welfare. She works as a Counsellor of addiction center in Gwangju. She is interested in social welfare and computer-related technologies.



Geumok Im received Ph.D degree in Social Welfare Science from Chosun University in 2015. Im has been working as a mediator of criminal case in Gwangju District Prosecutor's Office. Also, she is a lecturer of Chosun University. She is interested in Family welfare, Counselling, Social welfare Practice and etc.



Huigon Jung received Ms degree in Education from Chonnam University in 1985 and finished Ph.D course of Social Welfare. He works as a Counsellor of Education Policy in Gwangju Metropolitan City. He is interested in computer education, AI, educational issues etc.