

# 사회적 지지와 자기조절이 직무스트레스에 미치는 영향 : 활동보조인을 중심으로

정명선<sup>1</sup>, 이경준<sup>2</sup>, 한건환<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>중부대학교 교육대학원 상담심리교육전공, <sup>2</sup>중부대학교 복지학부, <sup>3</sup>대전대학교 산업광고심리학과

## Effects of Social Support and Self-Regulation on Job Stress: Focused on Personal Assistants for the Disabled

Myung-Sun Chung<sup>1</sup>, Kyong-Jun Lee<sup>2</sup>, Gun-Hwan Han<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Counseling Psychology Education, Joongbu University

<sup>2</sup>Division of Welfare, Joongbu University

<sup>3</sup>Department of Industrial and Advertising Psychology, Daejeon University

**요약** 본 연구는 활동보조인의 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스 간의 관련성에 초점을 두고, 특히 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 자기조절 능력의 조절효과를 살펴보는 데 목적을 두었다. 이를 위해 총 330명의 활동보조인을 대상으로 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스에 관해 묻는 설문조사를 실시하였으며, 그중 276 사례를 최종분석에 사용하였다. 자료 분석을 위해서는 SPSS(PASW) 18.0과 SPSS용 PROCESS Macro를 사용하여 동시입력방식의 조절회귀분석이 이루어졌다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회적 지지 및 자기조절은 직무스트레스의 감소에 기여하였다. 둘째, 자기조절은 사회적 지지와 직무스트레스와의 관계에서 조절효과를 가지는 것으로 나타났으며, 조절효과와 세 가지 기능 중 사회적 지지가 직무스트레스의 감소에 미치는 영향을 강화하였다. 끝으로 이러한 연구결과를 토대로 시사점과 제한점, 후속연구를 위한 제언을 제시하였다. 본 연구는 직무스트레스의 관리를 위해서는 장애인 활동보조서비스 현장에서 사회적 지지와 같은 외적 자원 외에도 자기조절과 같은 내적 자원이 필요함을 제안한다.

**Abstract** This study aimed to investigate the moderating effect of self-regulation on the impact of social support on job stress, by focusing on the relationship between these three variables in terms of their effects of on personal assistants for the disabled. We surveyed 330 personal assistants for the disabled and asked them what they thought about social support, self-regulation, and job stress. Among them, a total of 276 subjects were included in the analysis. Moderated multiple regression (MMS) through the simultaneous-entry method was employed for the analysis using SPSS (PASW) 18.0 and PROCESS Macro for SPSS. The main results were as follows. First, social support and self-regulation contributed to the decrease in job stress. Second, self-regulation turned out to have a moderating effect on the relationship between social support and job stress, and enhanced the effect of social support on the decrease of job stress. Lastly, the implications and limitations of this study, as well as suggestions for future research, are discussed. This study suggests that besides external resources such as social support, internal resources such as self-regulation are necessary in order to manage job stress in the field of personal assistance services for the disabled.

**Keywords** : Social support, Job stress, Self-regulation, Moderator, Personal assistant for the disabled

### 1. 서론

활동보조인은 장애인 활동보조서비스(Personal Assistance

Service: PAS)를 제공하는 전문인력으로, 장애인이 지역 사회 활동에 보다 원활히 참여할 수 있도록 다양한 보조적 역할을 수행하고 그와 관련한 제반서비스를 제공한

\*Corresponding Author : Gun-Hwan Han(Daejeon Univ.)

Tel: +82-42-280-2370 email: stat99@hanmail.net

Received July 7, 2017

Revised August 14, 2017

Accepted October 13, 2017

Published October 31, 2017

다. 즉 장애인을 대상으로 활동보조인이 제공하는 서비스 영역은 첫째, 개인위생관리, 신체기능유지, 식사도움과 같은 신체활동 영역, 둘째, 청소 및 주변정돈, 세탁, 취사와 같은 가사활동지원 영역, 셋째, 등하교 및 출퇴근과 같은 사회활동지원 영역이 있다[1]. 이처럼 활동보조인의 주요업무는 장애인이 활동하고 결정하며 자립할 수 있도록 조력하기 위해 기초생활 영역에서 사회적 영역까지 매우 폭넓은 범위를 아우르고 있어[2,3], 스트레스를 유발할 가능성이 높을 뿐만 아니라 열악한 노동환경, 안전문제, 낮은 임금 등으로 인하여 높은 이직률을 유발할 수 있는 특성을 가진다[4]. 또한 활동보조인은 서비스 제공 과정에서 서비스 이용자와 원활한 의사소통이나 상호작용이 이루어지 않아 갈등이 발생할 경우 서비스 이용자 중심으로 자신의 감정을 조절해야만 하는 감정노동을 겪기도 하며[3], 이것이 낮은 임금과 열악한 업무환경 속에서 지속적으로 경험되면 심각한 직무스트레스로 이어진다[3,4,5].

직무스트레스란 개인이 직무수행 과정에서 자존감이나 안녕을 저해하는 요인을 감소시키기 위한 다양한 대처방안을 사용했음에도 불구하고, 개인이 경험하는 긴장감, 욕구좌절, 불안, 분노 같은 부정적 감정을 의미한다[6]. 조직의 요구와 개인의 능력 간에 불균형이 발생하거나 반복적으로 개인의 능력을 넘어선 요구가 지속되면 직무스트레스가 유발되고 불안과 같은 심리적 긴장감을 경험하게 되며, 이는 다시 개인의 수행능력을 저하시키는 데 영향을 미친다[7]. 즉 과도한 직무스트레스는 빈번한 결근, 사기저하, 높은 사고율, 이직 등과 같이 생산적 이익이 중요시되는 조직 현장에 광범위한 부정적 영향을 미치기 때문에 이를 해결하기 위한 다양한 모색들이 있어왔다.

이러한 노력의 일환으로 선행연구는 직무스트레스에 대한 보호인자로 자기효능감[8,9], 자아탄력성[10], 자율성[7], 사회적 지지[3,4,9,10] 등을 제시하였다. 그리고 활동보조인의 경우 활동보조서비스를 제공받는 장애인 이용자와 제공하는 활동보조인의 연결이 필요하기 때문에 이 둘 사이를 연계하는 전담인력의 사회적 지지가 최근 강조되고 있다[3,4]. 이러한 사회적 지지는 개인이 타인과 관계하면서 획득하게 되는 긍정적 자원을 의미하는 것으로, 스트레스로 인한 개인의 심리적 충격을 완화하는 방법이 될 수 있다[11,12]. 왜냐하면 주위 주요관계자나 타인이 주는 정보, 평가, 격려, 칭찬과 같은 사회

적 지지는 개인이 스트레스 상황을 극복하도록 하거나 이때 경험하게 되는 부정적인 생리적·심리적 반응을 감소시키며, 환경에 대한 적응력을 향상시킬 수 있기 때문이다[13].

실제로 다수 연구가 사회적 지지가 직무스트레스의 완화에 영향을 미친다고 제시하고 있는데, 예컨대 201명의 종업원과 이들의 관리자를 대상으로 한 연구에서는 사회적 지지를 받은 직원의 경우 조직몰입이나 직무만족이 향상되고 직무스트레스는 감소하는 것으로 나타났다[14]. 또한 간호사를 대상으로 한 연구에서는 동료로부터 사회적 지지를 받고 있는 것으로 지각한 개인들의 직무수행 수준이 높았으며, 반면 직무스트레스 수준은 낮은 것으로 나타났다[15]. 이처럼 선행연구는 사회적 지지가 직무스트레스와 관련한 매우 중요한 변수이자 보호인자임을 보여주고 있으며, 직장 또는 일하는 현장은 직무스트레스가 유발되는 곳이기도 하지만 사회적 지지가 일어나는 원천이기도 함을 알 수 있다.

그럼에도 활동보조인의 업무적 특성은 활동보조서비스를 제공하는 공간에는 일반적으로 활동보조인과 장애인이 함께 하며, 사회복지사 등과 같은 전담인력의 사회적 지지는 활동보조인의 업무 전후로 조력할 뿐 동시적으로 존재하지 않는다는 점이다. 사회적 지지는 외부에서 주어지는 것으로[16], 장애인과 관련한 서비스 제공시 독립적으로 많은 것을 결정하고 대응해야 하는 활동보조인의 경우에는 외적 자원뿐만 아니라 내적 자원의 활용이 활동보조서비스 현장에서 매우 중요함을 추측할 수 있다. 즉 외부적 상여나 정보, 감시의 부재에도 상황적·사회적 요구에 따라 자신의 감정과 행동을 적절하게 통제할 수 있는 개인의 자기조절(self-regulation) 능력[17]이 뒷받침되어야 한다.

자기조절은 자기감찰(self-monitoring), 자기평가(self-evaluation), 자기강화(self-reinforcement)로 구분하여 설명되기도 하고[18], 자신의 감정 및 사고를 잘 파악하고 조절하여 행동하는 능력[19] 또는 목표를 성취하기 위해 자신의 행동 경향을 억제하는 능력[20]으로 정의되기도 한다. 따라서 자기조절 능력이 높은 사람의 경우 올바른 판단과 의사결정을 하며[21], 자기조절 능력이 낮은 사람의 경우 스트레스 시 무계획적이고 미성숙한 행동을 하는 경향을 보인다[22]. 경험적 연구 중 작업치료사를 대상으로 자기조절이 포함된 자기효능감과 직무스트레스를 연구한 결과[23] 자기조절이 낮을수록 직무스트레

스가 높아졌으며, 임상적으로는 바이오피드백 훈련을 통해 자기조절 능력을 향상시키면[24] 개인이 경험하는 스트레스가 완화되고 이와 더불어 면역기능이 개선되는 양상이 나타났다. 결국 활동보조서비스 현장에서 직무스트레스에 대한 외적 보호요인으로 사회적 지지가 제안될 수 있다면, 내적 보호요인으로는 자기조절이 제안될 수 있을 것이다.

이에 본 연구는 사회적 지지와 직무스트레스의 관련성을 바탕으로, 사회적 지지가 열악한 근무환경에서 자기조절이 상호작용하여 영향을 미칠 수 있는지, 또한 구체적으로 어떠한 역할로서 기능하는지 살펴보고자 하였다. 직무스트레스 관리에 있어 활동보조서비스를 매개하는 전담인력의 사회적 지지는 물론 보장되어야 하지만, 중증장애인을 대상으로 즉각적 대처와 빠른 판단 하에 말하고 행동해야 하는 경우가 많은 활동보조인에게는 외부의 지시 또는 강화 없이도 개인의 목표에 적합하도록 사고, 감정, 충동, 수행 등을 억제하거나 실행하는 일련의 과정인 자기조절[25] 역시 중요한 내적 자원이 될 수 있으리라 판단하였다. 이의 기능이 밝혀진다면 활동보조인 교육의 커리큘럼 및 직무스트레스 관리를 위한 프로그램 개발에도 기여할 수 있을 것이다.

이러한 연구목적을 해결하기 위해 설정한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회적 지지와 자기조절이 활동보조인의 직무스트레스에 미치는 영향은 어떠한가?

둘째, 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향에 있어 활동보조인의 자기조절 능력의 조절효과는 어떠한가?

위와 같은 두 가지 연구문제를 해결하기 위해 장애인 활동보조서비스를 제공하는 활동보조인을 대상으로 그들의 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스를 파악하는 설문조사를 실시하고자 한다. 그런 다음 수집된 자료를 바탕으로 사회적 지지와 직무스트레스 간의 관계를 자기조절이 조절하는 조절모형 분석을 적용하고자 하며, 이에 대한 보다 상세한 기술은 다음의 연구방법에서 제시하였다.

## 2. 방법

### 2.1 연구대상

본 연구의 대상은 중부지역 장애인 활동보조서비스

제공기관 소속의 활동보조인으로, 본 연구의 목적 및 참여에 동의한 이들이 편의표집에 의해 추출되었다. 전체 330부의 설문지가 배포되고 최종 276부의 자료가 분석에 사용되었으며, 설문지에는 기초적 정보와 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스에 관한 내용을 포함하였다. 최종 참여대상 276명의 평균연령은 50.42세( $SD = 8.39$ ), 연령범위는 25~67세였으며, 그 외 조사된 활동보조인의 인구통계적 특성은 Table 1에 정리하였다.

Table 1. General characteristics of subjects (N=276)

Characteristics	Categories	N	%
Gender	Male	60	21.7
	Female	216	78.3
Marital status	Single	18	6.5
	Married	237	85.9
	Et cetera	21	7.6
Religion	Christianity	105	38.0
	Catholic	47	17.0
	Buddhism	48	17.4
	No religion	74	26.8
	Et cetera	2	0.7
Affiliation	Rehabilitation center for the handicapped	132	47.8
	Independent living center	110	39.9
	Local self-support center	34	12.3
Economic responsibility	Yes	149	54.0
	No	127	46.0

## 2.2 연구도구

### 2.2.1 사회적 지지

활동보조인이 생각하는 전담인력의 사회적 지지 수준을 측정하기 위해 박지원[26]과 김인숙[27]의 연구를 기초로 국내 활동보조인에게 적합하도록 수정·보완된 척도 [4]를 사용하였다. 전담인력의 사회적 지지란 장애인 활동보조서비스에서 장애인이용자와 활동보조인을 연계하고 이에 필요한 실무활동 및 행정업무를 지원해주는 담당인력의 지지를 말하는 것으로, 본 척도는 이를 정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지의 3개 하위요인으로 두고 있다. 총 11문항의 본 척도는 5점 평정식으로 응답하게 하였으며, 총 점수가 높을수록 활동보조인이 사회적 지지가 높다고 생각하는 것을 의미한다. 본 척도의 내적 합치도로서의 신뢰도는 Cronbach의  $\alpha$  계수 .94로 보고 되었으며[4], 본 연구에서는 Cronbach의  $\alpha$  계수 .88로 나타났다.

### 2.2.2 자기조절

활동보조인의 자기조절 능력을 측정하기 위해 원성두,

Table 2. Sample item of instruments

	Variable	Sample item
Social support from coordinators	Emotional support	I feel intimate with them.
	Informational support	They provide information to resolve the cause of the problem.
	Appraisal support	They praise me when I did well.
Self-regulation	Goal orientation	I set my goal and proceed.
	Positive thinking	I try to think good thoughts when I feel bad.
	Emotional regulation	I control my emotions well.
	Goal implementation	I often differ making a decision.
Job stress	Role conflict	There is a time when I have to work against my judgment.
	Role ambiguity	My work is complex and uncertain.
	Role overload	I have a lot of work to offer.

오송인, 박선희, 이민규[25]의 자기조절척도(Goal-Focused Self-Regulation Scale: GF-SRS)를 사용하였다. 활동보조인은 장애인 활동보조서비스 현장에서 다른 지시자 없이 독립적으로 작업하거나 의사결정을 해야 하는 경우가 많은데, 자기조절이란 이때 필요한 외부의 지시 또는 강화 없이도 개인의 목표에 적합하도록 사고, 감정, 충동, 수행 등을 억제하거나 실행하는 일련의 능력을 말한다. 이에 따라 본 척도는 목표지향, 긍정적 사고, 정서조절, 목표실행의 4개 하위요인, 총 13문항을 두고 있으며, 총 점수가 높을수록 자기조절 능력이 높은 것을 의미한다. 본 척도의 내적합치도로서의 신뢰도는 Cronbach의  $\alpha$  계수 .85~.86에 분포하였으며[25], 본 연구에서는 Cronbach의  $\alpha$  계수 .96으로 나타났다.

### 2.2.3 직무스트레스

활동보조인의 직무스트레스는 Jayarante와 Chess [28]의 척도, 국내척도인 이중목과 박한기[29]의 연구, Dieterly와 Schneider[30]의 척도를 바탕으로 국내 활동보조인에게 적합하도록 수정·보완된 척도[4]를 사용하여 측정하였다. 이는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다의 3개 하위요인, 총 13문항으로 구성되어 있으며, 5점 평정식으로 응답하게 하여 총 점수가 높을수록 직무스트레스의 수준이 높은 것을 의미한다. 김승태[4]의 연구에서 본 척

도의 신뢰도는 Cronbach의  $\alpha$  계수 .84, 본 연구에서는 Cronbach의  $\alpha$  계수 .97로 나타났다.

### 2.3 자료분석

본 연구는 자료분석을 위하여 기초분석 및 연구모형 분석의 두 단계로 나누어 접근하였다.

먼저 기초분석 단계에서는 본 연구의 변인들이 연구 모형의 조절효과 검증에 있어 적합한 자료인지의 유무를 판단하고자 하였다. 따라서 연구대상인 활동보조인의 기초정보를 토대로 인구통계적 특성을 파악하고 연구도구로 측정된 주요변인의 정규성 및 신뢰성을 파악하기 위해, SPSS(PASW) 18.0을 활용하여 빈도 및 기술통계, Pearson의 적률상관분석, Cronbach의  $\alpha$  계수를 이용한 신뢰도분석을 실시하였다.

연구모형분석 단계에서는 예측변인으로는 사회적 지지를, 조절변인으로는 자기조절을, 준거변인으로는 직무스트레스를 둔 조절모형을 분석하였다. 이를 위해 Hayes[31]가 추천한 동시입력방식에 의한 조절회귀분석(Moderated Multiple Regression: MMS)을 PROCESS Macro 모형을 활용하여 실시하였다. 그리고 이미 조사된 활동보조인의 인구통계적 특성은 세 변인 간 보다 정확한 관계파악을 위해 통제변수(control variable)로 포함하였다. 즉 활동보조인의 연령은 연속형 변수이기에

Table 3. Descriptive statistics and intercorrelations

Variable	<i>M</i>	<i>SD</i>	Skewness	Kurtosis	1	2	3
1 Social support	41.83	8.27	.16	-1.33	—	.13*	-.49**
2 Self-regulation	42.28	11.08	-.11	-.47		—	-.58**
3 Job stress	39.78	15.06	-.07	-1.17			—

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

그대로, 성별, 결혼상태, 종교, 소속기관, 경제부양책임 유무는 범주형 변수이기에 더미변수 처리하여 통제된 다음, 조절모형의 분석이 이루어졌다.

### 3. 결과

#### 3.1 기초분석

기초분석에서는 기술통계 및 상관분석을 통해 다음 단계의 연구모형분석을 위한 자료의 적합성을 파악하였다. Table 3과 같이, 주요변인인 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스의 왜도는 -.11~.16에 분포하였으며, 첨도는 -1.33~-.47에 분포하여, SPSS에서 보고하는 표준화된 첨도지수의 값인 3을 더하여 판단하더라도 모든 변인이 정규분포의 조건(왜도 < 2, 첨도 < 7)[32]을 충족하였다.

다음으로 상관분석의 결과를 살펴보면, 활동보조인이 지각한 전담인력의 사회적 지지 수준은 자기조절과는 정적 상관( $r = .13, p < .05$ )을, 직무스트레스와는 부적 상관( $r = -.49, p < .01$ )을 가지고 있었다. 또한 자기조절은 직무스트레스와 부적 상관( $r = -.58, p < .01$ )을 보였다. 참고로 분산팽창지수(VIF)는 사회적 지지가 1.09, 자기조절이 1.12였다. 이러한 결과로 판단할 때, VIF는 5 또는 10이상일 경우[33], 상관계수는 .80 이상일 경우[34] 다중공선성 문제발생의 기준이 되므로, 세 변인 모두 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 연구모형분석에 있어 적합한 자료로 판단하였다.

#### 3.2 연구모형분석

연구문제를 검증하기 위해 동시입력방식의 회귀분석을 실시한 결과는 Table 4에 제시하였다.

이에 따르면, 사회적 지지는 직무스트레스에 부적 영향을 미쳤으며( $B = -.683, p < .01$ ), 자기조절 역시 직무스트레스에 부적 영향을 미쳤다( $B = -.776, p < .01$ ). 즉

연구문제 1에 있어서, 사회적 지지가 높을수록, 그리고 자기조절이 높을수록 직무스트레스를 낮게 지각하였으며, 사회적 지지 및 자기조절은 직무스트레스의 감소에 기여한 것으로 판단할 수 있다.

뿐만 아니라 사회적 지지와 자기조절의 상호작용항의 결과를 보면, 사회적 지지와 직무스트레스와의 관계에서 자기조절 능력의 조절효과가 유의한 것으로 나타났다( $B = -.031, p < .01$ ). 즉 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향은 활동보조인의 자기조절의 수준에 따라 달라진다고 볼 수 있으며, 이러한 상호작용항으로 인한 증분 설명량을 Cohen[35]의 효과크기 공식에 대입한 결과  $f^2$ 의 값은 .07로 효과크기 판단기준인 Cohen의 임계치 .02보다 크므로, 자기조절의 조절효과가 다시 확인되었다. 총체적 검증(omnibus test)에 이어 유의한 것으로 나타난 자기조절 능력의 조절효과를 보다 상세히 살펴보고자 단순회귀선(simple slope) 검증을 실시하였으며, 상호작용효과와의 패턴은 Fig. 1에, 유의성 검증결과는 Table 5에 제시하였다.

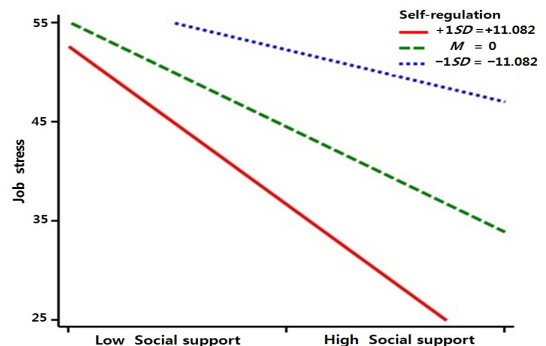


Fig. 1. Two-way interaction effect of social support and self-regulation on job stress

Fig. 1에서 볼 수 있듯이, 사회적 지지가 높아지면 직무스트레스는 감소하는데, 이에 있어 자기조절 수준이 낮은 집단보다는 자기조절 수준이 높은 집단의 직무스트레스 감소 정도가 유의하게 더 큰 것으로 나타났다. 즉

Table 4. Results of moderated multiple regression analysis

Variable	Criterion variable: Job stress					$\Delta R^2$
	B	S.E.	t	F	R <sup>2</sup>	
Social support	-.683	.078	-8.755**			
Self-regulation	-.776	.061	-12.811**	24.928**	.572	.030**
Social support×Self-regulation	-.031	.007	-4.301**			

\*\*  $p < .01$

사회적 지지의 수준이 높아지면, 자기조절이 낮은 집단의 경우(-1SD = -11.082) 직무스트레스가 52.99(-1SD)에서 47.38(+1SD)로 유의하게 감소하였으나 그 변화량이 적은 반면( $t = -2.843, p < .01, 95\% CI = -.569, -.103$ ), 자기조절이 높은 집단의 경우(+1SD = 11.082) 직무스트레스가 41.48(-1SD)에서 24.50(+1SD)으로 유의하게 더 큰 정도로 급격히 감소하였다( $t = -9.735, p < .01, 95\% CI = -1.237, -.821$ ).

**Table 5.** Results of simple slope analysis

Self-regulation	B	S.E.	t	95% CI	
				Boot LLCI	Boot ULCI
-1SD (-11.082)	-.336	.118	-2.843**	-.569	-.103
M	-.683	.078	-8.755**	-.836	-.529
+1SD (+11.082)	-1.029	.106	-9.735**	-1.237	-.821

\*\* $p < .01$

이러한 모든 분석결과를 종합하면, 활동보조인의 자기조절 능력은 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향을 조절하였다. 특히 조절변인이 가질 수 있는 강화(enhancing), 완화(buffering), 대립(interference)의 세 가지 기능 중에서[36] 활동보조인의 자기조절은 사회적 지지가 직무스트레스의 감소에 미치는 영향을 강화하는 기능을 하였다.

#### 4. 논의 및 결론

본 연구는 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스의 관련성을 바탕으로, 활동보조인의 근무환경에서 사회적 지지와 자기조절이 상호작용하여 직무스트레스의 관리에 영향을 미칠 수 있는지, 또한 이러한 자기조절이 구체적으로 어떠한 역할로서 기능하는지 살펴보았다. 이를 위해 276명의 활동보조인을 대상으로 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스에 관한 설문조사를 실시하였으며, 이의 분석을 통해 밝혀진 주요결과에 따라 시사점을 제시하였다.

첫째, 활동보조인이 지각한 전담인력의 사회적 지지가 높을수록 그들의 직무스트레스 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 본 연구의 결과는 사회적 지지가 스트레스 완화의 방법이 될 수 있다는 주장[11,12]을 입증

하였으며, 더욱이 사회적 지지가 직무스트레스의 감소에 영향을 미친다고 보고한 경험적 선행연구 중 활동보조인을 대상으로 한 연구[3,4]와 활동보조인처럼 조력적 서비스를 제공하는 간호사를 대상으로 한 연구[15]의 결과와 일치하였다. 즉 주위 관련분야 전문가나 동료, 타인이 주는 격려와 칭찬, 정보, 조언과 같은 사회적 지지는 스트레스를 가져오는 상황에 대한 적응과 극복에 도움을 줌으로써 직무스트레스를 감소시켜주는 것으로 볼 수 있다. Schwarzer와 Knoll[13] 역시 사회적 지지는 직무환경에 대한 적응력 향상의 한 방안이 될 수 있다고 주장하였다.

둘째, 활동보조인의 자기조절 수준이 높을수록 직무스트레스의 수준을 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 이는 자기조절이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴본 선행연구[23,24]에서 밝혀진 바와 같이, 자기조절이라는 일련의 과정이 개인의 감정과 행동을 적절하게 통제할 수 있도록 함으로써[17-21] 적합한 직무수행으로 이끌고, 이를 통해 개인의 직무스트레스 해결에 핵심적 역할을 수행하는 것으로 볼 수 있다. 즉 개인의 자기조절 능력이 높을수록 직무스트레스 관리가 보다 효과적으로 이루어지고 있음을 시사한다. 이와 관련하여 더욱 주목할 만한 것은 자기조절의 개념이 연구 분야마다 다소 상이하게 사용되고 있지만, 본 연구는 최근 다양한 자기조절의 개념을 통합·적용한 자기조절 검사도구[25]를 사용함으로써, 자기조절과 직무스트레스 관리에 대한 연구결과의 해석 및 적용이 보다 용이해졌다는 점이다. 기존에는 교육장면[37,38]에서 자기조절이 많이 언급되었으나, 장애인을 대상으로 적극적인 계획과 이의 실행을 통해 활동보조서비스를 제공해야 하는 활동보조인에게 있어서도 자기조절 능력의 함양 및 개발을 위한 다양한 기회의 보장이 선행되어야 할 것이다.

다음으로 활동보조인의 직무스트레스에 미치는 사회적 지지와 자기조절의 상호작용 효과는 영향력이 있는 것으로 나타났다. 요컨대, 자기조절 능력은 활동보조인의 사회적 지지와 직무스트레스의 관계 내에서 조절효과를 발휘하였으며, 이의 상호작용효과를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다. 사회적 지지가 높아지면 직무스트레스가 감소하는 경향이 나타나는데, 이때 자기조절 수준이 낮은 활동보조인보다는 자기조절 수준이 높은 개인의 직무스트레스가 보다 크게 감소한다는 것이다. 따라서 활동보조인의 자기조절은 사회적 지지가 직무스트레

스의 감소에 미치는 영향을 조절하였으며, 조절의 역할 중 강화기능[36]을 담당하였다. 정명선[16]은 자기조절이 보다 적극적으로 자신을 조절하고 관리하는 통합적 메타기능을 수행함으로써, 과도한 직무요구나 열악한 직무환경에서 발생가능한 직무소진의 철회에 관여하는 직무자원이란 제시하였는데, 본 연구 역시 유사하게 직무스트레스를 관리하고 보호하는 역할로서 자기조절이 기능함을 확인하였다.

이상의 결과를 종합하여 본 연구는 활동보조인 직무스트레스 관리의 외적 자원으로는 사회적 지지를, 내적 자원으로는 자기조절을 제안하고자 한다. 또한 활동보조인에게 제공되는 전담인력의 사회적 지지와 직무스트레스와의 관계 내에서 활동보조인의 자기조절은 직무스트레스 감소를 배가시킬 수 있는 강화효과가 있다는 결론을 도출하였다. 따라서 활동보조인의 직무스트레스 관리를 위해서는 활동보조서비스 제공과정 전반에서 지속적 피드백을 통해 안정적인 사회적 지지 여건을 정착시키는 외적 자원의 강화노력이 필요하다. 또한 본 연구에서 발견한 모형인 Fig. 2와 같이, 보다 현실적인 활동보조인 교육을 위해서는 활동보조 업무 자체에 대한 전문지식의 전달 외에 외부의 지시나 타인의 지지가 부재한 환경에서도 활동보조서비스 업무목표의 성취에 조력할 수 있는 내적 자원의 함양, 즉 자기조절 훈련을 위한 교육프로그램이 함께 제공되어야 할 것이다.

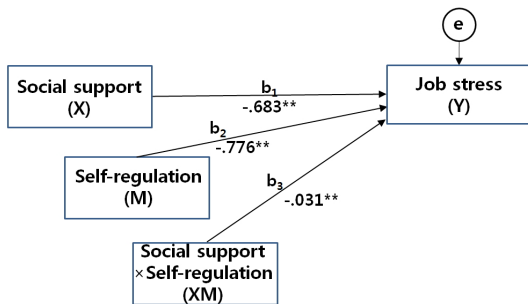


Fig. 2. Statistical diagram of moderation model

본 연구의 제한점과 이를 보완하는 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 우선 본 연구는 활동보조인의 사회적 지지를 측정하는 방식에서 전담인력의 지지로만 사회적 지지를 측정하였다. 그러나 사회적 지지에는 전담인력 이외에도 동료 활동보조인, 활동보조서비스 이용자 및 보호자의 지지 등이 포함될 수 있다. 후속연구는 활동

보조인의 사회적 지지를 보다 다양하게 측정할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 회귀분석 방식을 통해 변수들 간의 관계 내에서 자기조절의 효과를 검증하였으므로, 향후에는 사회적 지지, 자기조절, 직무스트레스 변인을 정교하게 조작한 실험연구를 기대해 본다. 셋째, 본 연구가 발견한 자기조절 능력의 효율적 개발을 위해 이를 향상시킬 수 있는 구조화된 훈련프로그램 및 커리큘럼 관련 연구가 요구된다. 그러나 이러한 잠재력 및 내적 자원의 개발은 열악한 근무환경의 개선, 적절한 임금체계의 확립, 사회적 지지의 보장을 전제로 하여 인적 관리의 한 방안으로 활용되어야 할 것이다.

## References

- [1] Ministry of Health and Welfare. 2016 Personal assistance service guide, 2016 [Internet]. Available From: [http://129.go.kr/info/info04\\_view.jsp?n=463](http://129.go.kr/info/info04_view.jsp?n=463)(accessed June., 28, 2017)
- [2] C.-S. Lee, "An Analysis on the Present Condition of the Provision of Personal Assistant Services by Activity Assistant for People with Disabilities", *GRI Review*, vol. 13, no. 1, pp. 121-144, 2011.
- [3] M.-S. Chung, G.-H. Han, K.-J. Lee, "Mediated Moderation in the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention among Personal Assistants for the Disabled: Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Social Support from Coordinators", *Journal of Special Education and Rehabilitation Science*, vol. 56, no. 1, pp. 489-509, 2017. DOI: <https://doi.org/10.23944/isers.2017.03.56.1.20>
- [4] S.-T. Kim, "A study on emotional labor and social support from coordinators of a personal assistants affecting turnover intention and mediation effect of job stress", Unpublished doctoral dissertation, Mokwon University, 2014.
- [5] P. J. Sandiford, D. Seymour, "Emotional Labor in Public Houses: Reflections on a Pilot Study", *Journal of Hospitality and Tourism Research*, vol. 26, no. 1, pp. 57-70, 2002. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1096348002026001004>
- [6] G. Blau, "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain", *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 27, no. 2, pp. 279-302. 1981. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(81\)90050-7](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(81)90050-7)
- [7] M. S. Chung, "The Buffering Effect of Autonomy between Emotional Labor and Job Stress in Childcare Teachers", *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, vol. 26, no. 1, pp. 147-166, 2014.
- [8] Y. J. Kim, "The effect of self efficacy on the relationships between job stress and organizational effectiveness of home helper", Unpublished doctoral dissertation, Chosun University, 2008.

- [9] S.-Y. Lee, S.-R. Suh, "Effect of Social Support and Self-efficacy in the Relationship between Nursing Work Environment and Reality Shock in New Graduate Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 18, no. 4, pp. 317-324, 2017. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.4.317>
- [10] A. H. Han, H. J. Ahn, "The Influence of Social Support and Ego-resilience on the Burnout of Infant Teacher", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 18, no. 1, pp. 460-466, 2017. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.1.460>
- [11] V. S. Helgeson, "Social Support and Quality of Life", *Quality of Life Research*, vol. 12, no. 1, pp. 25-31, 2003. DOI: <http://dx.doi.org/10.1023/A:1023509117524>
- [12] M. van Woerkom, A. B. Bakker, L. H. Nishii, "Accumulative Job Demands and Support for Strength Use: Fine-tuning the Job Demands-Resources Model using Conservation of Resources Theory", *Journal of Applied Psychology*, vol. 101, no. 1, pp. 141-150, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000033>
- [13] R. Schwarzer, N. Knoll, "Functional Roles of Social Support within the Stress and Coping Process: A Theoretical and Empirical Overview", *International Journal of Psychology*, vol. 42, no. 4, pp. 243-252, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/00207590701396641>
- [14] J. Yang, K. W. Mossholder, "Examining the Effects of Trust in Leaders: A Bases-and-foci Approach", *The Leadership Quarterly*, vol. 21, no. 1, pp. 50-63, 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2009.10.004>
- [15] R. F. AbuAlRub, "Job Stress, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurses", *Journal of Nursing Scholarship*, vol. 36, no. 1, pp. 73-78, 2004. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x>
- [16] M.-S. Chung, "Convergence Study on the Relationship between Emotional Labor and Burnout in Early Childhood Teachers: The Buffering Effect of Goal-focused Self-regulation", *Journal of the Korea Convergence Society*, vol. 8, no. 6, pp. 291-297, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.6.291>
- [17] C. B. Kopp, "Antecedents of Self-regulation: A Developmental Perspective", *Developmental Psychology*, vol. 18, no. 2, pp. 199-214, 1982. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0012-1649.18.2.199>
- [18] F. H. Kanfer, Self-regulation: Research, issues, and speculations, In C. Neuringer, J. L. Michael (Eds.), *Behavior modification in clinical psychology* (pp. 178-220), Appleton-Century-Crofts, 1970.
- [19] J. P. Byrnes, *The nature and development of decision-making: A self-regulation model*, Lawrence Erlbaum, 1998.
- [20] C. S. Carver, M. F. Scheier, Self-regulation of action and affect, In K. D. Vohs, R. F. Baumeister (Eds.), *Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications* (2nd ed., pp. 3-21), Guilford Press, 2011.
- [21] D. C. Miller, J. P. Byrnes, "Adolescents' Decision Making in Social Situations: A Self-regulation Perspective", *Journal of Applied Developmental Psychology*, vol. 22, no. 3, 237-256, 2001. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0193-3973\(01\)00082-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0193-3973(01)00082-X)
- [22] G. Keinan, "Decision Making under Stress: Scanning of Alternatives under Controllable and Uncontrollable Threats", *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 52, no. 3, pp. 639-644, 1987.
- [23] E.-Y. Park, E.-J. Kim, "Job Stress and Self-efficacy of Occupational Therapist", *The Journal of the Korea Contents Association*, vol. 8, no. 10, pp. 208-216, 2008. DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2008.8.10.208>
- [24] S. W. Lee, K. S. Kim, S. H. Park, "A Study on the Effect of Self-management and Relaxation Training through Biofeedback on Influencing the Stress Response and Immune Functions", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 29, no. 4, pp. 855-869, 1999. DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.1999.29.4.855>
- [25] S.-D. Won, S.-I. Oh, S. Park, M. K. Rhee, "Development and Validation of the Goal-Focused Self-Regulation Scale(GF-SRS)", *The Korean Journal of Health Psychology*, vol. 20, no. 4, pp. 785-802, 2015. DOI: <https://doi.org/10.17315/kjhp.2015.20.4.005>
- [26] J.-W. Park, "A study to development a scale of social support", Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, 1985.
- [27] I.-S. Kim, "Relationships between social-environmental factors and psychological distress among Korean women in poverty", Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, 1994.
- [28] S. Jayarante, W. A. Chess, Job satisfaction and burnout in social work. In B. A. Faber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* (pp. 129-141), Pergamon, 1983.
- [29] C.-M. Lee, H.-K. Park, "A Study on the Measurement of Job Stress (I)", *The Korean Journal of Social and Personality Psychology*, vol. 4, no. 1, pp. 241-262, 1988.
- [30] D. Dieterly, B. Schneider, "The Effect of Organizational Environment on Perceived Power and Climate: A Laboratory Study", *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 11, pp. 316-337, 1974. DOI: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(74\)90023-3](https://doi.org/10.1016/0030-5073(74)90023-3)
- [31] A. F. Hayes, *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*, Guilford Press, 2013.
- [32] P. J. Curran, S. G. West, J. F. Finch, "The Robustness of Test Statistics to Nonnormality and Specification Error in Confirmatory Factor Analysis", *Psychological Methods*, vol. 1, pp. 16-29, 1996. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037//1082-989X.1.1.16>
- [33] R. M. O'Brien, "A Caution Regarding Rules of Thumb for Variance Inflation Factors", *Quality and Quantity*, vol. 41, no. 5, pp. 673-690, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s11135-006-9018-6>
- [34] P. Dattalo, *Analysis of multiple dependent variables*, Oxford University Press, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199773596.001.0001>
- [35] J. Cohen, *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.), Lawrence Erlbaum, 1988.
- [36] J. Cohen, P. Cohen, S. G. West, L. S. Aiken, *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3re ed.), Lawrence Erlbaum, 2003.
- [37] G. Kochanska, K. Murray, T. Y. Jacques, A. L. Koenig,



K. A. Vandegest, "Inhibitory Control in Young Children and Its Role in Emerging Internalization", *Child Development*, vol. 67, no. 2, pp. 490 - 507, 1996. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8624.1996.tb01747.x>

- [38] J. Kuhl, "A Theory of Self-regulation: Action versus State Orientation, Self-discrimination, and Some Applications", *Applied Psychology*, vol. 41, no. 2, pp. 97-129, 1992. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1464-0597.1992.tb00688.x>

**정 명 선(Myung-Sun Chung)**

[정회원]



- 1999년 8월 : 경북대학교 대학원 심리학과 (문학석사)
- 2010년 2월 : 대구대학교 대학원 재활심리및상담심리전공 (이학박사)
- 2009년 9월 ~ 2011년 2월 : 생명장심리상담센터 소장
- 2011년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 상담심리교육전공 교수

<관심분야>

상담 및 심리치료, 긍정심리, 척도개발, 심리사회적 재활

**한 건 환(Gun-Hwan Han)**

[정회원]



- 1993년 8월 : 충남대학교 대학원 심리학과 (문학석사)
- 2016년 2월 : 충남대학교 대학원 기초심리학 (문학박사)
- 2005년 3월 ~ 2007년 2월 : 중부대학교 원격대학원
- 2014년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 산업광고심리학과 강의전담

<관심분야>

발달 및 상담, 연구방법론, 응용인지

**이 경 준(Kyong-Jun Lee)**

[정회원]



- 2002년 8월 : 독일 쾰른대학교 (Univ. zu Koeln) 사회복지학전공 (Diplom Paed.)
- 2005년 7월 : 독일 쾰른대학교 (Univ. zu Koeln) 사회복지학전공 (Dr. Paed.)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 중부대학교 복지학부 교수

<관심분야>

장애인복지, 사회심리재활, 장애인인권/위기관리