

장애인스포츠지도자의 감정 노동이 직무스트레스 및 전문 직업 정체성에 미치는 영향

장홍영¹, 노승덕^{2*}

¹성결대학교 웰라이프헬스케어연구소 겸임교수, ²유원대학교 강사

The Effects of Emotional Labor on Job Stress and the Professional Identity of Sports Coaches for People with Disability

Hong-Young Jang¹, Seung-Deuk Roh^{2*}

¹Adjunct Professor, Institute of Well-life Healthcare, Sunkyul University

²Lecturer, U1 University

요약 본 연구의 목적은 장애인스포츠지도자들의 감정노동이 직무스트레스 및 전문직업정체성에 미치는 영향을 규명하는 데 있다. 수도권 지역의 장애인체육회, 재활스포츠센터, 장애인복지관에서 근무하는 장애인스포츠지도자를 대상으로 190부를 회수하여 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 빈도분석, 상관관계분석, 다중회귀 분석을 실시하였다. 연구결과 감정노동의 하위요인인 감정부조화는 직무 스트레스의 역할모호성과 역할과다에 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 감정노동의 하위요인인 표현 다양성은 전문직 정체성의 하위요인인 공공성, 전문조직활용, 소명의식에 영향을 미쳤으며, 감정부조화는 전문직 정체성의 자율성, 소명의식에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 직무 스트레스의 하위요인인 역할모호성은 전문직 정체성의 영향을 미쳤으며, 역할과다는 공공성과 자율성에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 후속 연구에서는 수도권 지역 이외의 전국 지역과 종목별에 따른 장애인스포츠지도자 감정노동 유형에 대한 보다 세밀한 인식과 생각을 포함한 심층 연구가 이뤄지길 기대한다.

키워드 : 장애인스포츠지도자, 감정노동, 직무스트레스, 전문직업정체성, 감정부조화, 표현다양성, 역할모호성

Abstract The purpose of this study is to examine the effects of emotional labor on job stress and the professional identity of sports coaches for people with disability. 190 surveys targeting sports coaches for people with disability working at sports associations for people with disability, rehabilitation sports centers, and welfare centers for people with disability in the metropolitan area were collected and used for analysis. Using the SPSS 22.0 statistical program, the collected data were subjected to frequency analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis. As a result of the study, it was confirmed that emotional dissonance, a sub-factor of emotional labor, affects role ambiguity and role overload in job stress. The expression diversity, a sub-factor of emotional labor, had an impact on publicity, use of professional organizations, and sense of responsibility, which were sub-factors of professional identity. It was confirmed that emotional dissonance affects the autonomy of professional identity and the sense of responsibility. It was also confirmed that role ambiguity, a sub-factor of job stress, had an effect on professional identity, and that role overload had an effect on publicity and autonomy. As a follow-up, a detailed in-depth study including perceptions and thoughts on the types of emotional labor of sports coaches for people with disability according to national regions and categories other than metropolitan areas is needed.

Key Words : Sports coaches for people with disability, Emotional labor, Job stress, Professional identity, Emotional dissonance, Expression diversity, Role ambiguity

*Corresponding Author : Seung-Deuk Roh(sno17@hanmail.net)

Received May 1, 2023

Accepted May 20, 2023

Revised May 24, 2023

Published May 28, 2023

1. 서론

장애인체육 활동은 단순히 건강유지 및 증진, 운동발달, 기능의 유지와 회복의 발달을 넘어 보다 풍요로운 삶의 질을 지양하기 위한 수단으로써 인식되어 참여 인구가 지속적으로 증가되고 있다[1]. 이러한 상황에 발맞춰 시도 장애인체육회, 재활스포츠센터, 장애인복지관 등을 중심으로 장애인체육지도자가 배치되어 장애인들의 체육 활동에 대한 다양한 욕구충족과 서비스 만족을 위해 노력하고 있다.

장애인체육 현장에서 장애인스포츠지도자는 상담, 지도, 행사 관련 등을 담당하고 있으며, 특히 장애인들과의 1:1 및 그룹 활동 내에서 장애인과의 직접 대면을 통해 신체활동을 증진시키는데 초점을 맞추어져 체육활동을 지도하고 있다. 하지만 열악한 근무환경과 저임금 등으로 인기 없는 직종으로 인식되고, 전공자들조차 취업을 기피하여[2] 장애인스포츠지도자를 확보하는데 어려움을 겪고 있는 실정이다.

스포츠종사자는 대인접촉 빈도가 높은 서비스 직군으로 장애인체육 현장 역시 예외는 아닐 것이다[2]. 장애인이라는 고객을 상대로 체육활동이라는 교육서비스를 제공하고, 자신의 감정이나 정서 표현이 고객을 만족시키기 위해 노력하고 있다[3]. 장애인스포츠지도자 역시 인간이기 때문에 조직이 요구하는 외적 감정표현과 내적 마음상태와 일치하지 않는 경우가 많을 것이며, 고객들과의 상호작용 과정 속에서 자신의 감정을 관리하고 적절한 감정을 표출하는 형태의 감정노동을 경험할 확률이 높다[2]. 이처럼 장애인스포츠지도자들의 경우 장애로 인한 신체적 제약과 움직임의 한계를 갖는 장애인을 대상으로 반복적인 훈련과 지도, 언어적 피드백 제공 등 장애인들의 특성과 그들의 요구사항에 맞는 맞춤형 체육활동을 제공하고 있기 때문이다[3,4].

특히, 저조한 운동수행 능력으로 인한 실망감, 장애 정도가 중증이거나 미취학 장애아동일 경우 주위가 산만하여 집중력 부재 등으로 짜증감 등의 감정을 외부로 표출하지 못한 채 자신이 느끼는 정서적 감정과는 다른 표현을 스스로 조절해 가면서 정신적 스트레스와 감정노동을 경험하게 된다[1,2].

이처럼 장애인 체육 현장에서 체육활동을 제공하는 지도자의 중요성을 언급한 선행연구를 살펴보면[3,4], 조직구성원들의 직무환경 중요성보다는 외형적인 조직체계

구성과 체육대회 개최와 같은 행사와 이벤트 중심으로 사업이 구성되어가고 있다. 보다 효과적이고 효율적인 프로그램 운영과 지도자의 역할을 증진시키기 위해서는 조직구성원의 근무 환경 속에서 직무환경 문제로 인한 심리적 상태에 대한 연구가 필요한 시점이라 판단된다.

Hochschild[5]에 의해 감정노동은 의해 처음 언급되었으며, 육체적 노동과 정신노동과는 차별화할 될 수 있는 또 하나의 노동으로서 개인이 직업적 규범이나 조직적 규범을 준수하기 위해 감정을 조절하는 것이다. 특히 개인이 기분이나 감정을 다스려 얼굴 표정이나 신체표현을 위해 외부로 드러내 보이는 것으로 서비스 관련 직종 종사자들에서 주로 나타난다.

최근 서비스업종이 확대되고 이에 따른 서비스 수요가 증대됨에 따라 관련 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무 변인 간의 연구가 관광학, 사회복지학, 경영학, 간호학 중심으로 활발히 이루어지고 있으며, 체육학 분야에서는 소수의 연구자[6]들에 연구 활동이 시작되었으나 타 학문에 비해 연구 활동은 미흡한 실정이다. 또한 장애의 다양성, 장애 유형 및 독특한 요구사항을 갖는 장애인을 대상으로 하는 장애인체육은 타 분야에 비해 노동의 강도가 높음에도 불구하고 소수의 연구자[7]에 의해 연구 활동이 이루어지지 않은바, 장애인스포츠지도자들의 감정노동 관련 변인들을 면밀히 분석하고, 인과적 관계를 밝히는 것을 매우 의미가 있다.

따라서 장애인체육 현장에서 서비스 요구사항이 지속적으로 증가되는 변화와 열악한 근무 환경 속에서 직업에 대한 조직 구성원의 올바른 자기인식과 정체성 확립은 전문직으로서 역량을 발휘하는데 있어 전문직 정체성의 확립은 그 무엇보다도 의미가 있다고 판단된다. 이에 본 연구는 감정노동을 경험하고 있는 장애인스포츠지도자들의 직무 스트레스, 전문직 정체성에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 본 연구의 문제는 다음과 같다.

첫째, 장애인스포츠지도자의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향은 어떠한가?

둘째, 장애인스포츠지도자들의 감정노동이 전문직 정체성에 미치는 영향은 어떠한가?

셋째, 장애인스포츠지도자들의 직무 스트레스는 전문직 정체성에 미치는 영향은 어떠한가?

2. 이론적 배경

장애인체육은 신체활동과 움직임 한계를 갖는 장애인을 대상으로 하는 체육활동에서 직접 대면하는 시간과 빈도가 높고, 장애특성에 따른 지도체계 및 지도교수 방법을 직접 전달해야만 하는 근무환경 속에 놓여져 있기 때문에 이들의 직무스트레스는 더욱 클 것으로 여겨진다. 이러한 직무스트레스는 직무를 둘러싼 환경 내에서 발생하며, 개인적인 차원에서의 부정적 결과뿐 아니라 조직적인 차원에서의 목표달성을 저하 등 고객만족 달성에 부정적인 결과를 초래할 것이다. 이는 직무스트레스가 개인 차원의 이직의도, 직무만족, 직무탈진, 뿐만 아니라 조직 차원의 결과변수에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구에서 관계성을 밝히고 있다[8,9].

직무스트레스 수준이 높을수록 긴장 수준이 증가하고, 개인 및 조직에 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 조직 내에서 직무태도와 행동에 영향을 주는 중요한 요인임에 틀림없을 것이다. 이러한 측면에서 장애인스포츠지도자들의 전문성을 발휘하고, 서비스 질을 향상시키기 위해 직무스트레스 요인을 파악하는 것은 개인은 물론 조직의 인적관리를 위해 중요하다고 판단된다.

클라이언트 서비스 및 조직 구성원의 삶의 질을 결정하는 중요한 요인으로 전문직업 정체성에 중요성이 언급되고 있다[10]. 전문직 정체성은 전문직에 종사하는 구성원 본인 스스로 전문직업인이라고 지각하는 주관적인 평가[11,12]이다. 전문직 정체성에 관한 선행연구를[13-15] 살펴보면 직무 스트레스를 경감시키고, 소진을 예방하며, 직무 만족, 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 알려져 있다. 즉, 개인과 조직에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다.

이상의 선행연구를 살펴보았을 때 장애인스포츠지도자들은 단순히 장애인의 체육활동을 지도하는 것이 아니라 장애인의 독특한 요구사항을 해결하고, 건강증진과 사회통합을 달성하기 위한 역할을 담당하고 있다. 따라서 직업에 대한 확고한 신념과 태도는 전문정체성에 영향을 미쳐 전문 체육지도자로서 역할을 수행할 수 있을 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구의 대상은 2022년 10월 서울특별시, 경기도, 인천광역시 소재한 장애인체육회, 장애인복지관, 재활스

포츠센터 등에서 근무하는 장애인스포츠종사자 210명을 대상으로 선정하였다.

Table 1. General characteristics of the research subjects

characteristic	division	Frequency (persons)	ratio (%)
gender	man	117	61.6
	woman	73	38.4
age	20-29	94	49.5
	30-39	76	40.0
	40-49	17	8.9
	50~	3	1.5
department	Sports Association for the Disabled	48	25.3
	Disabled Welfare Center	50	26.3
	Rehabilitation Sports Center	36	18.9
	private sports facility	29	15.3
	freelancer	27	14.2

설문조사는 210명을 대상으로 하였고, 회수된 설문지 중 중복응답, 무기입 등 신뢰성이 떨어진다고 판단되는 설문지 20부를 제외하고, 190부를 최종 분석 자료로 활용하였다. 연구대상자의 인구 통계학적 특성은 Table 1과 같다. 편의표집방법(convenience sampling method)을 사용하였고, 설문지 작성은 자기평가기입법(self-administration method)을 통해 실시하였다.

3.2 측정도구

본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문지를 이용하였으며, 설문지의 구성은 인구통계학적 특성 문항, 감정노동 문항, 직무 스트레스 문항, 전문 직업 정체성 문항으로 구성하였다. 설문 문항은 전문가 집단(스포츠교육학 박사 1인, 특수체육전공 박사 1명, 대학교수 1명)에게 각 설문 문항에 대한 전문가 회의와 사전조사를 실시하였다. 조사 도구 모든 변수의 요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)를 실시하였으며, 요인 적재치를 단순화하기 위해 직교회전방식(varimax)을 채택한 후 분석을 실시하였다. 일반적으로 사회과학분야에서 고유값은 1.0 이상, 요인 적재치는 .40이상이면 유의한 변수로 간주하고 있어 본 연구에서도 고유값 1.0 이상, 요인 적재치는 .40이상을 기준으로 하였다. 또한, 신뢰도 분석은 0.6이상을 신뢰수준을 기준으로 하였다.

첫째, 장애인스포츠지도자들의 감정노동에 대한 설문지는 Hochschild[5]의 도구를 변안하여 본 연구에서 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 감정노동 요인분석 결과는

Table 2. Results of emotional labor factor analysis

Variable		expression diversity	emotional dissonance
expression diversity	6	.797	.150
	4	.795	-.094
	5	.670	.150
	3	.595	.157
	1	.584	.452
emotional dissonance	8	-.015	.909
	7	.098	.837
	2	.223	.492
eigenvalue		2.471	2.053
dispersion%		30.886	25.660
accumulate%		30.886	56.546
reliability		.748	.815

KMO .699

Table 3. Results of job stress factor analysis

Variable		expression diversity	emotional dissonance
expression diversity	6	.797	.150
	4	.795	-.094
	5	.670	.150
	3	.595	.157
	1	.584	.452
emotional dissonance	8	-.015	.909
	7	.098	.837
	2	.223	.492
eigenvalue		2.471	2.053
dispersion%		30.886	25.660
accumulate%		30.886	56.546
reliability		.748	.815

KMO .699

Variable		role ambiguity	role overload
role ambiguity	4	.845	.224
	1	.828	.180
	3	.814	.265
	2	.813	.264
	5	.737	.285
	7	.642	.526
role overload	6	.603	.602
	8	.152	.855
		.275	.814
eigenvalue		4.140	2.338
dispersion%		45.995	25.978
accumulate%		45.995	71.973
reliability		.923	.721

KMO .914

Table 2와 같다. 감정노동 표현다양성 797~584, 감정부조화 .909~.492로 고유치가 1.0 이상인 2개의 요인이 추출되었으며, 요인 적재치는 모두 .40 이상으로 나타났으며, 표본 적합성 지수(KMO)=.699 Bartlett의 구형성 검증=426.487, p=.000으로 요인분석을 하기에 적합한 것으로 나타났으며, 누적 설명력은 56.546%로 나타났다.

신뢰도 계수는 감정1 .748, 감정2 .730로 나타났다. 둘째, 직무 스트레스에 대한 설문지는 Jeong[16]이 번안하여 국내 실정에 맞게 제작하고 사용한 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 직무 스트레스의 요인분석 결과는 Table 3과 같이 나타났으며, 직무 스트레스 요인은 역할 모호성 .845~.603, 역할과다 .855~.814로 고유치가 1.0 이상인 2개의 요인이 추출되었다. 요인 적재치는 모두 .40이상으로 나타났으며, 표본 적합성 지수(KMO)=.914, Bartlett의 구형성 검증=1065.508, p=.000으로 요인분석을 하기에 적합한 것으로 나타났으며, 누적 설명력은 71.973%로 나타났다. 신뢰도 계수는 역할모호성 .923, 역할과다 .721로 높은 신뢰도를 나타냈다.

Table 4. Results of professional identity factor analysis

Variable		expression diversity	emotional dissonance
expression diversity	6	.797	.150
	4	.795	-.094
	5	.670	.150
	3	.595	.157
	1	.584	.452
emotional dissonance	8	-.015	.909
	7	.098	.837
	2	.223	.492
eigenvalue		2.471	2.053
dispersion%		30.886	25.660
accumulate%		30.886	56.546
reliability		.748	.815

KMO .699

Variable		publicity	autonomy	professional organizations	responsibility
publicity	4	.811	-.071	.183	.062
	5	.803	.176	.103	.055
	6	.775	-.006	.059	-.129
	3	.733	.192	.060	.149
	7	.682	.124	.236	-.020
autonomy	14	.108	.895	.071	-.034
	13	.032	.842	-.105	-.020
	12	.147	.768	.227	.048
	11	.082	.457	.384	-.250
professional organizations	8	.257	.020	.832	.148
	9	.322	.137	.746	.173
	10	.017	.067	.662	.179
responsibility	1	-.039	.023	.162	.884
	2	.118	-.112	.244	.856
eigenvalue		3.134	2.434	2.095	1.711
dispersion%		22.382	17.387	14.963	12.218
accumulate%		22.382	39.770	54.733	66.951
reliability		.835	.812	.744	.798

KMO .768

마지막으로 전문직업적 정체성에 대한 설문지는 Hall[17]이 제작하여 사용한 설문지를 수정·보완하여 사용하였다. 전문직 정체성의 요인분석 결과는 Table 4와 같다. 문항 3번, 문항 9번, 문항 12번을 제외하고 분석한 결과 공공성 .811~.682, 자율성 .895~.457, 전문조직 .832~.662, 소명의식 .884~.856로 고유치가 1.0 이상인 4개의 요인이 추출되었으며, 표본 적합성 지수(KMO) =.768, Bartlett의 구형성 검정=1041.306, p=.000 요인 분석을 하기에 적합한 것으로 나타났으며, 누적 설명력은 66.951%로 나타났고, 요인별 신뢰도 계수는 공공성 .835, 자율성 .812, 전문조직 .744, 소명의식 .798로 나타났다.

3.3 자료 분석

설문지 응답이 완성된 설문지를 총 210부를 회수하여 응답 내용이 신뢰성이 없다고 판단되는 20부를 제외하고, 최종 190부를 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 22.0 프로그램을 이용하여 연구목적에 따라 분석하였다. 유의수준은 p<.05로 설정하였으며, 연구자료분석은 상관관계 분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 연구결과

본 연구에서 다중회귀분석에 앞서 주요 변인 간의 상호 관련성을 살펴보고, 다중공선성을 확인하기 위하여 상관관계를 분석하였다. Table 5에서 보는 바와 같이 상관관계 계수는 .389 이하의 상관관계를 보여 다중공선성의 기준치인 .80보다 작게 나타나[18] 다중공선 문제는 없는 것으로 나타났다.

Table 5. Results of correlation analysis

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8
expression diversity	1							
emotional dissonance	.000	1						
role ambiguity	.007	.358**	1					
role overload	-.098	.371**	.000	1				
identity1	.389**	.007	-.182*	-.170*	1			
identity2	.091	.168*	.103	.194**	.000	1		
identity3	.244**	-.131	-.121	-.132	.000	.000	1	
identity4	.166*	-.150*	-.074	-.142	.000	.000	.000	1

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

감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과는 Table 6과 같다. 감정노동은 직무 스트레스의 하위요인인 역할모호성(R²=.128, F=13.661, p<.001), 역할과다(R²=.148, F=16.137, p<.001)에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로 살펴보면, 감정노동의 하위요인 중 감정부조화(t=5.226, p<.001)는 역할모호성에 영향을 미쳤으며, 상대적 설명력은 β =.358로 나타났다. 또한, 감정노동의 하위요인인 감정부조화(t=5.494, p<.001)는 역할과다에 영향을 미쳤으며, 상대적 설명력은 β=.372로 나타났다.

감정노동이 전문 직업 정체성에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 한 결과는 Table 7과 같다. 감정노동은 전문 직업 정체성의 하위요인인 공공성(R²=.151, F=16.591, p<.001), 자율성(R²=.036 F=3.504, p<.05), 전문조직(R²=.077, F=7.809, p<.001), 소명의식(R²=.050, F=4.944, p<.01)에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

Table 6. Results of multiple regression analysis of emotional labor and job stress

Variable	role ambiguity			
	B	se	β	t
(constant)	-.002	.068		-.035
expression diversity	.005	.068	.005	.072
emotional dissonance	.358	.069	.358	5.226***
R(adj. R2)=.128(.119), F=13.661***(.000)				
Variable	role overload			
	B	se	β	t
(constant)	-.003	.068		-.044
expression diversity	-.100	.068	-.100	-1.477
emotional dissonance	.372	.068	.372	5.494***
R(adj. R2)=.148(.139), F=16.137***(.000)				

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

첫째, 감정노동의 하위요인 중 표현다양성(t=5.759, p<.001)은 공공성에 정(+적 영향을 미쳤으며, 상대적 설명력은 β=.389로 나타났다. 둘째, 감정노동의 하위요인 중 감정부조화(t=2.322, p<.05)는 자율성에 정(+적 영향을 미쳤으며 상대적 설명력은 β=.167로 나타났다. 셋째, 감정노동의 하위요인 중 표현다양성(t=3.486, p<.001)은 전문조직에 영향을 미쳤으며, 상대적 설명력은 β=.246으로 나타났다. 넷째, 감정노동의 하위요인 중 표현다양성(t=2.344, p<.05)은 소명의식에 정적 영향, 감정부조화(t=-2.123, p<.05)는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상대적 설명력은 표현다양성(β=.246), 감정부조화

($\beta = -.152$)로 나타났다.

Table 7. Results of multiple regression analysis of emotional labor on professional identity

Variable	publicity			
	B	se	β	t
(constant)	.005	.067		.072
expression diversity	.394	.068	.389	5.759***
emotional dissonance	.002	.068	.002	.037
R(adj. R2)=.151(.142), F=16.591***(.000)				
Variable	autonomy			
	B	se	β	t
(constant)	.000	.072		.004
expression diversity	.091	.073	.090	1.244
emotional dissonance	.167	.072	.167	2.322*
R(adj. R2)=.036(.026), F=3.504*(.032)				
Variable	professional organizations			
	B	se	β	t
(constant)	.004	.070		.053
expression diversity	.248	.071	.246	3.486***
emotional dissonance	-.134	.070	-.134	-1.902
R(adj. R2)=.077(.068), F=7.809***(.001)				
Variable	responsibility			
	B	se	β	t
(constant)	.003	.071		.039
expression diversity	.170	.072	.168	2.344*
emotional dissonance	-.152	.071	-.152	-2.123*
R(adj. R2)=.050(.040), F=4.944**(.008)				

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

Table 8. Results of multiple regression analysis of job stress on professional identity

Variable	publicity			
	B	se	β	t
(constant)	-.008	.070		-.112
role ambiguity	-.181	.071	-.182	-2.560*
role overload	-.169	.071	-.170	-2.388*
R(adj. R2)=.062(.052), F=6.128**(.003)				
Variable	autonomy			
	B	se	β	t
(constant)	-.004	.072		-.053
role ambiguity	.103	.072	.103	1.436
role overload	-.194	.072	-.194	2.705**
R(adj. R2)=.048(.038), F=4.689**(.010)				
Variable	professional organizations			
	B	se	β	t
(constant)	-.009	.072		-.123
role ambiguity	-.120	.072	-.121	-1.679
role overload	-.131	.072	-.132	-1.821
R(adj. R2)=.032(.022), F=3.067*(.049)				
Variable	responsibility			
	B	se	β	t
(constant)	.004	.072		.061
role ambiguity	-.074	.072	-.074	-1.025
role overload	-.142	.073	-.142	-1.953
R(adj. R2)=.026(.015), F=2.432(.091)				

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

직무 스트레스가 전문직 업정체성에 미치는 영향을 구명하기 위하여 다중회귀분석을 한 결과는 Table 8과 같다. 직무 스트레스는 전문 직업적 정체성의 하위요인인 공공성($R^2 = .062$, $F = 6.128$, $p < .01$), 자율성 ($R^2 = .048$, $F = 4.689$, $p < .01$)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 직무 스트레스의 하위요인 중 역할모호성 ($t = -2.560$, $p < .05$), 스트레스($t = -2.388$, $p < .05$)는 공공성에 부(-)적 영향을 미쳤으며, 상대적 설명력은 역할모호성($\beta = -.182$), 역할과다($\beta = -.170$)로 나타났다. 또한, 직무 스트레스의 하위요인 중 역할과다($t = 2.705$, $p < .01$)는 자율성에 정(+)적 영향을 미쳤으며 상대적 설명력은 $\beta = .194$ 로 나타났다.

4.2 논의

감정노동과 직무 스트레스를 분석한 결과, 감정노동의 하위변수인 감정부조화가 직무 스트레스 변수인 역할모호성, 역할과다에 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미친다고 보고한 선행연구들[19,20]을 부분적으로 지지해 주고 있다.

장애인스포츠택지도자들이 대인접촉과정에서 실제 감정과 표현하고자 하는 감정의 차이가 발생하거나 혼란스러운 경우 즉, 감정부조화를 지각할수록 자기 소외 경험을 하게 되고, 심리적 불안정 상태로 이어져 직무 스트레스가 높아진다는 것이다. 또한, 장애인스포츠택지도자를 대상으로 한 Kim et. al.[7] 연구에서도 감정노동은 심리·정서적 스트레스의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지해주고 있어 감정노동과 직무 스트레스 관계에서 감정노동을 경험하면 할수록 직무 스트레스 수준은 높아진다고 유추해 볼 수 있다.

장애인스포츠택지도자들은 장애인들에게 교육서비스를 제공하는 종사자로서 직무환경은 일반 체육 현장보다 더 힘들고 어려운 환경 속에서도 개인의 성과와 조직 목표달성을 위해 다양한 형태의 감정노동에 노출되어 있다. 지금까지 감정노동 선행연구들을 살펴보면, 직무소진[21-23], 이직의도[24], 직무탈진[25], 소진[26,27] 직무 관련 변수에 유의한 영향을 미치는 변수로 직무에 대한 감정노동 수준이 높을수록 긴장 수준이 증가하고, 개인 및 조직에 부정적인 영향을 미치는 것임을 알 수 있다.

감정노동이 전문직업적 정체성의 미치는 영향을 분석

한 결과, 감정노동은 전문직 정체성의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존의 선행연구[28]와 본 연구결과와 부분적으로 일치하여 감정노동과 전문직업적 정체성의 관계를 설명하는데 있어 주요한 기재임을 확인할 수 있다. 기존 선행연구에서 감정노동이 높을수록 직무 만족에 부정적인 영향을 주지만[29,30] 본 연구에서는 자신의 역할과 직업에 대한 가치관 형성으로 직업 정체성에 유의한 영향을 미치는 것으로 판단된다.

전문정체성은 전문직구성원 스스로가 전문직업인이라고 내리는 주관적 평가[11]로서 자율성, 소명의식, 서비스 신념, 전문적 기반과 같은 요인에 의해 긍정적 영향을 주며 직업에 대한 의도 및 직업자체에 만족에도 영향을 주고 있다[31]. 장애인체육 현장에서 장애인체육지도자들은 복합적인 문제를 갖는 장애인들을 대상으로 단순히 체육활동을 지도하는 것이 아니라, 장애인들의 특정한 요구 사항을 해결하고, 건강증진과 사회통합을 실현하기 위한 역할을 담당한다. 이러한 과정에서 직무에 대한 강한 책임감과 좋은 체육수업을 제공하기 위한 헌신적인 노력을 하고 있으며, 직업에 대한 가치관과 올바른 인식을 함양하고 있기 때문이라 생각된다.

전문정체성과 유사한 개념인 전문직 자아개념은 전문직업인으로서 자기 자신에 대한 정서적 지각상태를 의미하고 있다. 즉, 직업에 대한 신념이나 태도를 말한다. 이다. 이와 관련하여 Yeom[32]은 간호사를 대상으로 연구에서 감정노동이 전문직 자아개념에 영향을 미치는 것으로 나타나 업무환경 속에서 감당해야 할 감정노동에 대한 고민 및 문제해결을 위해 교육적, 정서적, 제도적 지지를 제공해 줌으로써 전문직 자아개념에 향상에 도움일 될 것이라 보고하였다. 장애인체육 지속적인 발전을 위해서는 시설의 확충과 프로그램 개발도 중요하지만 서비스를 전달하는 지도자들의 감정의 상태를 파악하는 것도 중요하다고 판단된다.

직무 스트레스가 전문직업적 정체성의 미치는 영향을 분석한 결과, 직무 스트레스는 전문정체성에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 직무 스트레스의 하위요인인 역할모호성은 공공성에 부정적 영향을 미쳤으며, 역할 과다는 공공성 부정적 영향을 미치고, 자율성에 정적 영향을 미쳤다. 이는 개인-역할 갈등이 전문직 정체성에 영향력이 가장 크고, 직무 스트레스는 전문 직업 정체성에 부의 영향을 미친다는 연구[10], 직무 스트레스와 전문직 정체성의 음의 상관관계를 보고

한 연구[33], 개인-역할 갈등이 적을수록, 업무 자체에 대한 호호성이 적을수록 전문직 정체성 수준이 높아진다는 연구[34]가 본 연구결과를 지지하고 있다.

5. 결론

본 연구는 장애인스포츠택지도자들의 감정노동이 직무 스트레스 및 전문 직업 정체성에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 이를 위해 서울특별시, 경기도, 인천광역시에 장애인스포츠택지도자들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 본 연구결과 도출된 결과는 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 하위요인인 감정부조화는 직무 스트레스의 역할모호성과 역할과다에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 감정노동의 하위요인인 표현 다양성은 전문직 정체성의 하위요인인 공공성, 전문조직활용, 소명의식에 영향을 미쳤으며, 감정부조화는 전문직 정체성의 자율성, 소명의식에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 셋째, 직무 스트레스의 하위요인인 역할모호성은 전문직 정체성의 영향을 미쳤으며, 역할과다는 공공성과 자율성에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

본 연구를 통해 장애인스포츠택지도자가 감정노동으로부터 스트레스 완화를 위한 심리상담, 업무환경 개선, 동아리 활동 지원 등을 통해 감정노동으로부터 해방될 수 있도록 조직 내 세심한 배려와 관심이 지속적으로 필요하다. 그동안 감정노동에 대한 실질적인 연구 활동이 축적되었는데 불구하고 아직까지도 감정노동을 개인적 차원으로 인식하며 문제로 인식하며, 감정노동 상황에서 실질적인 대응시스템이 부족한 현실이다. 이에 감정노동을 대처하기 위해 위한 조직 차원의 감성 조절, 감성 교육 등의 교육 프로그램과 제공하여 서로 간 감정노동을 서로 교류할 수 있는 장이 마련되어야겠다.

장애인스포츠택지도자의 직무 스트레스 하위요인인 역할모호성과 역할과다가 전문직 정체성 하위요인인 공공성의 신념에 부정적 영향을 미친다는 결과로 보아 전문직 정체성, 공공성 신념, 클라이언트 및 공중에 대한 서비스 이상(the idea of service)은 전문 직업인의 일차적 목표이며, 전문직 정체성을 높여주는 동시에 자신의 물론 자신이 속한 조직을 발전시키는데 중요한 매체라는 사실이다. 이러한 측면에서 직무 스트레스로 인한 불만족한 직무는 장애인들에게 교육서비스를 전달하는데 있어 부정적인 영향의 수단으로 작용할 수 있으며, 더 나아가 장애

인의 생활체육 활성화를 저해요인이 될 수 있을 것으로 판단된다.

따라서 전문직 정체성에 대한 기존 선행연구는 개인의 업무수행능력[27]뿐 아니라 고객서비스 지향성 및 직무만족[35]에 긍정적인 영향을 주는 변수로 확인되었다. 장애인스포츠지도사의 전문자격제도 시행되고, 처우 환경 역시 개선되어 가고 있는 시점에서 전문직으로서 제도적 장치가 마련되어 가고 있다. 하지만, 무엇보다도 직무과정에서 실천적 방안으로 전문조직활용, 소명 의식, 공공성에 대한 신념 등이 갖출 수 있도록 전문가 인식수준이 함양을 위한 조직 차원의 교육 시스템이 마련되어야 할 것이다.

본 연구는 장애인스포츠지도자를 대상으로 감정노동이 직무 스트레스와 전문직 정체성에 영향을 알아보기 위해 수도권 일부 지역의 설문지 조사를 통한 연구활동이 이루어졌으나, 후속 연구에서는 수도권 지역 이외의 전국 지역과 종목별에 따른 장애인스포츠지도자 감정노동 유형에 대한 보다 세밀한 인식과 생각을 포함한 심층 연구가 이뤄지길 기대한다.

REFERENCES

- [1] Y. S. Kim, & J. Y. Jin. (2022). Mediating Effect of Self-Efficacy between Physical Activity Participation and Quality of Life of Adults with a Developmental Disability in a Day Care Facility and a Daily Activity Service. *Korean Journal of Adapted Physical Activity*, 30(3), 77-89. DOI : 10.17006/kjapa.2022.30.3.77
- [2] Y. J. Kim, U. Kim, & S. I. Sang. (2021). Relationship among Emotional Labor, Job Stress and Burnout Syndrome of Instructors for Adapted Physical Activity. *Korean Journal of Adapted Physical Activity*, 29(1), 123-134. DOI : 10.17006/kjapa.2021.29.1.123
- [3] H. R. Kim, & J. T. Kim. (2019). Relationship among Positive Psychological Capital, Job Enthusiasm, and Job Stress of Instructors for Adapted Physical Activity. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 78, 243-253. DOI : 10.51979/KSSLS.2019.10.78.243
- [4] Y. K. Jung, & K. M. Moon, & H. S. Lee. (2020). The Effect of the Professionalism of the Disabled Living Sports Leader on Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Korean journal of physical education*, 59(6), 519-532. DOI : 10.23949/kjpe.2020.11.59.6.37
- [5] A. R. Hochschild. (1983). *The managed heart: Commercialism of human feeling*. University of California Press, Berkeley.
- [6] S. Kim. (2011). The Relationship Between Emotional Labor, Job Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intention in Life Sports Instructors. *Korean journal of physical education*, 50(3), 333-344. UCI : I410-ECN-0102-2021-600-000243289
- [7] Y. J. Kim, U. Kim, & S. I. Lee. (2021). Relationship among Emotional Labor, Job Stress and Burnout Syndrome of Instructors for Adapted Physical Activity. *Korean Journal of Adapted Physical Activity*, 29(1), 123-134.
- [8] E. C. Seo. (2009). *The Causal Relationship between Adapted Physical Education Leaders' Job stress, Burnout and the Propensity of Occupational Change*. Master's thesis, Korea National Sport University, Seoul.
- [9] S. H. Lee. (2011). An Analysis on Causal Relationship of Social Support, Job Stress, Anxiety and Job Change Intention Among Sports-For-All Instructors. *The Korean Society of Sports Science*, 20(1), 113-127.
- [10] S. D. Roh. (2016). *Social support, job stress, willingness to quit, and professional identity of sports educators for the disabled*. a doctor's thesis, Yong In University, Gyeonggi.
- [11] J. W. Park. (1994). *A study on the professional identity of social worker*. a doctor's thesis, Seoul University, Seoul.
- [12] Y. J. Jung, & M. J. H. Seo. (2012). A Qualitative Study on the Caregivers' Identification Building Process as Elderly Care Professionals. *Locality and Globality: Korean Journal of Social Sciences*, 36(2), 189-226. DOI : 10.33071/ssricb.36.2.2012.189
- [13] J. S. Kim, & K. Yu. (2010). A Moderating Effect of Professional Identity for the Professional School Counselors in the Relationship between Role Conflict and Burnout. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, 22(1), 53-69. UCI : G704-000523.2010.22.1.011

- [14] S. K. Butler, & M. G. Constantine. (2005). Collective Self-Esteem and Burnout in Professional School Counselors. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
DOI : 10.1177/2156759X0500900107
- [15] K. Yu. (2008). The Role of Counselor's Collective Self-Esteem in the Relationship between Job Satisfaction and Counselor Burnout. *The Korean Journal of Educational Methodology Studies*, 20(1), 197-213.
- [16] C. H. Jeong. (2014). *A study on the effect of emotional labor on the job stress and job burnout of social work civil servants of SMG: focused on the regulation effect of social support*. a doctor's thesis, University of Seoul, Seoul.
- [17] R. H. Hall. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, 33, 92-104.
- [18] Kline, R B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling(3rd ed.)*. New York: Guilford Press.
- [19] S. D. Kim, & J. H. Kim. (2019). The Relationship among Emotional Labor, Job Stress and Job Burnout of Golf Caddies. *The Korean Journal of Sport*, 17(2), 295-304.
- [20] C. K. Jung, & W. K. Lee. (2020). The Relationship between Emotional Labor, Job Stress, Job Burnout, and Turnover Intention in Life Sports Instructors. *The Korea Journal of Sport*, 18(3), 327-337.
- [21] J. K. Kim. (2013). The effect of police officer's emotion labor on job burnout. *Social science research*, 20(1), 71-90.
- [22] M. S. Kim, K. U. Lim. & K. Lim. (2018). A study on the effects of emotional labor of golf course workers on job stress, job burnout, and turnover intention. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 32(3), 183-198.
DOI : 10.21298/IJTHR.2018.03.32.
- [23] H. R. Kim. (2018). The Relationship Between Emotional Labor, Job requirement, Job Burnout, and Organizational Effectiveness in Life Sports Instructors. *The Korean Journal of Sport*, 16(2), 229-241.
- [24] G. S. Kang, & K. Y. Shin. (2020). The Effects of the Child-care teacher's Emotional Labor on Turnover Intentions- mediating effect of job burnout. *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, 24(4), 107-133.
DOI : 10.22590/ecee.2020.24.4.107
- [25] H. Park. (2020). *The effects emotional labor has on job burnout and turnover intentions of school sports club activities instructors for middle school*. Master's thesis, Kangwon National University, Kangwon.
- [26] D. H. Kim. (2014). *The effect that emotional labor of officials in charge of civil appeal have on exhaustion and job attitude*. a doctor's thesis, Keimyung University, Daegu.
- [27] B. R. Lee. (2021). The Mediating Effect of the Self-esteem between the Relationship of the Burnout and the Job Satisfaction of Professionals in Welfare Centers for the Disabled. *Counseling Psychology Education Welfare*, 8(3), 107-116. DOI : 10.20496/cpew.2021.8.3.107
- [28] J. B. Seo, & S. I. Kim. (2017). The Effects of Perceived Emotional Labor of Primary School Physical Education Teachers and Sports Instructors on Their Occupational Identity: Verification of Moderating Effects According to Employment Types. *The Korea Journal of Sport*, 15(2), 259-267.
- [29] Y. S. Kim. (2012). Relationship of Sports Center Employees's Emotional Work with the Job Stress, the Job Satisfaction and the Job Exhaustion. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 47(1), 127-144. DOI : 10.51979/KSSLS.2012.02.47.127
- [30] S. I. Lee. (2010). *How emotional labor of the golf course caddies influence on job satisfaction and on changing jobs*. Master's thesis, Cheongju University, Chungbuk.
- [31] O. J. Kim, & J. J. Oh. (2021). An Influence on Job Identity and Job Satisfaction of Emotional Labor Done by Caddy Workers at Golf Courses. *Journal of Golf Studies*, 15(1), 145-157.
- [32] E. Y. Yeom (2017). The Influence of Interpersonal Problems, Emotional Labor on Professional Self-Concept among Clinical Nurses. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(6), 356-356.

DOI : 10.5762/KAIS.2017.18.6.356

- [33] J. I. Choi, & J. Ha. (2020). The Mediating Effect of Job Stress in the Relationship between Professional Identity and Job Satisfaction of Vocational Counselors. *Ewha Journal of Social Sciences*, 36(2), 257-281.
- [34] B. Jeong. (2021). *The Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Professional Identity of Social worker in Day Care Facilities for the Disabled*. Master's thesis, Kongju National University, Chungnam.
- [35] S. S. Gang. (2010). *Effects of social welfare business coordinators' identity in their work on job satisfaction*. Master's thesis, Mokwon University, Daejeon.

장 흥 영(Hong-Young Jang)

[종신회원]



- 2010년 8월 : 용인대학교 대학원 특수체육교육학과 (교육학석사)
- 2016년 2월 : 용인대학교 대학원 체육학과 (체육학박사)
- 2022년 2월 : 성결대학교 대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)

- 2021년 3월~현재 : 성결대학교 웰라이프헬스케어연구소 겸임교수
- 관심분야 : 특수체육, 운동생리학, 노인체육, 스포츠복지
- E-Mail : brighthong0@sungkyul.ac.kr

노 승 덕(Seung-Deuk Roh)

[정회원]



- 2009년 2월 : 조선대학교 대학원 체육학과 (체육학석사)
- 2016년 2월 : 용인대학교 대학원 체육학과 (체육학박사)
- 2023년 3월~현재 : 유원대학교 강사

- 관심분야 : 특수체육, 장애인스포츠, 스포츠복지
- E-Mail : sno17@hanmail.net