

키워드 네트워크를 이용한 사회복지 분야 감정노동 연구동향 탐색

최한숙*

서울벤처대학원 대학교 박사수로

변상해**

서울벤처대학원대학교 부총장

국문 요약

사회복지 분야 감정노동은 타 감정노동 분야보다 높은 감정투입이 요구되는 분야로서 사회복지 분야 감정노동 관련 연구는 코로나 19 확산기점으로 연구가 감소되는 현상을 확인할 수가 있었는데 코로나 19의 엔데믹을 맞아 다시 복지현장에 투입되는 사회복지사들의 감정노동 현상을 지속적으로 파악, 연구하기 위해 감정노동 관련 연구는 지속적으로 증가해야 할 것으로 예상된다.

본 연구는 2010년부터 2023년까지 국내발표된 등재지, 등재후보지 논문을 대상으로 사회복지 분야 감정노동 연구동향을 파악하고자 한다. 연구동향 분석을 위해 총 119개의 논문을 대상으로 워드 클라우드, 동시출현빈도, 연도별 게재현황, 네트워크 분석을 실시할 예정이다.

핵심어 : 키워드 네트워크, 사회복지 감정노동, 감정노동, 연구동향

I. 서론

국가의 사회복지 정책을 전달하는 역할을 담당하고 있는 직종이 바로 사회복지 관련 직종으로서 전문적 지식과 복지서비스를 사회 전반에 전달하는 중요한 매개자이며 엄격한 직업윤리 의식과 전문인으로서의 소명의식이 필요한 직군 중 하나이다.

감정노동은 Hochschild(1983)에 의해 처음 학문적으로 개념화되었으며 감정노동 연구를 위해 항공기 승무원을 대상으로 적용하였는데 승무원들이 근무중 느끼는 감정을 도출하는 사회적 행위 그리고 근무중 느끼는 감정에 대해 어떻게 반응하는지를 확인하였다. 특히, 이러한 감정노동은 크게 표면적으로 순응하게 되는 경우와 내면적으로 순응하게 되는 경우로 구분을 하였는데 감정노동에서의 감정을 추상적인 개념으로서의 감정으로 정의한 것이 아니라 객관적인 상황을 비교하면서 감정을 통한 적합성에 대해 언급하면서 감정노동에 대한 체계적인 이론적 정립이 요구된다 하였다. 이러한 감정노동자의 경우 효율적인 직무수행, 조직적응을 위하여 자신 실제 느끼는 감정 상태와 조직에 의해 요구되어지는 감정표현규범 사이에 이질감이

생기는 경우 감정불일치를 경험하게 되며 이러한 현상이 지속될 경우 소진, 스트레스, 이직의 결과를 도출하게 된다(Lee & Han, 2014; Kim et al., 2018).

기존 감정노동 관련 연구들의 경우 서비스를 제공하고 서비스를 받는 관계에서 서비스 제공자의 책임인 수용적인 태도, 경청하는 태도, 책임 등에 대해 언급을 하였으나 서비스 제공자의 안전, 정서적 보호, 감정노동에 대해서는 연구는 미온적이었다고 판단되며 국내 기존 사회복지 관련 관점에서 역시 감정노동 주제로 연구한 선행연구들의 경우 동기부여, 인식 연구, 소진, 자기효능감 그리고 경영학 관점에서 조직몰입, 임파워먼트, 이직의도, 직무만족, 직무분석 등으로 감정 등 정서적인 측면을 중심으로 연구한 연구는 미흡한 실정이다(Choi, 2012; Kim & Kim, 2021). 이러한 학문적 연구경향은 서비스를 제공하는 제공자의 감정을 배제한 의무, 책임, 자질 등만을 고려한 결과로 판단되며, 정성적 성과를 배제한 정량적 성과를 높이기 위한 관점에서의 연구가 주를 이룬 결과로 판단된다.

이러한 학문적 현상을 파악하기 위하여 본 연구는 사회복지 분야에서 최근 많이 논의되고 있는 감정노동의 연구동향을 구체적으로 파악하고 논의의 필요성이 있다고 판

* 주저자, 서울벤처대학원 대학교 박사수로, suk3420@nate.com

** 교신저자, 서울벤처대학원대학교 부총장, jm9004@svu.ac.kr

단하였다. 이를 위해 네트워크 분석을 이용하여 사회복지 분야의 감정노동 연구에서 다루어지는 다양한 연구동향을 파악할수있을 것이라 기대한다.

II. 연구 배경

2.1. 감정노동개념

감정노동에서의 감정은 추상적인 개념으로서의 감정으로 정의한 것이 아니라 객관적인 상황을 비교하면서 감정을 통한 적합성을 의미한다(Hochschild, 1983). 이러한 감정노동은 크게 표면행위(Surface Acting)와 내면행위(Deep Acting) 두가지 차원으로 구분하였는데 표면행위는 감정의 내용보다 감정 발생에 대한 상황적인 감정표현에 초점을 둔 감정행위를 의미하며 내면행위는 자신이 표현하는 감정이 실제 자신의 감정인것인지를 파악하는 과정으로서 보여주기 위해서 보여주어야 하는 감정을 만들어 내는 과정이다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Brotheridge & Grandey, 2002). 표면행위와 내면행위라는 상반된 두 가지 유형은 한 가지 공통점을 지니고 있는데 두 가지 감정행위 변형이 감정노동이라는 형태로 상품화가 진행될 경우 감정이 주체와 분리되는 특징을 보인다는 것이다(Park, 2019).

감정노동은 업무의 효율성을 증가시키며 고객의 만족도, 서비스 제공자의 업무효율을 높일수 있는 주요 요인이 될 수도 있으나 종업원의 감정과 업무행위중 감정의 불일치가 이루어질 경우 부정적으로 받아들여 업무의 효율성은 감소한다고 하였다. 그리고 고객과의 높은 정서적 친밀감, 높은 수준의 서비스는 조직에 의해 강조될수 있는 부분이 아니기 때문에 이러한 요구는 종업원들로 하여금 고객과의 정서적 친밀감을 반감시키며 민감하게 반응하게 되는 등 부작용이 발생할수 있으며(Ashforth & Humphrey, 1993), 개인차원에서 느끼는 개인적인 감정이라는 관점에서 벗어나 조직 차원에서 성과에 영향을 미치는 중요한 요인으로서 인식되고 있다.

2.2. 사회복지 분야의 감정노동 선행연구

사회복지 분야의 감정노동 선행연구들을 살펴보면 Moon, et al.(2019)의 연구에서는 사회복지사 250여명을 대상으로 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 연구를 진행하여 표면행위가 타 요인들에 비해 더 높은 영향을 종속변수에 주는 것으로 파악되었다. 또한, 내면행위는 소진에

부적 영향을 표면행위는 정적 영향을 미쳤고 하였으며 Jung & Song(2018)은 광주지역 사회복지 공무원을 대상으로 비인격적 감동행동이 직무소진에 미치는 영향에서 사회복지 공무원의 감정노동 매개효과 확인하기 위하여 188명의 사회복지공무원을 대상으로 하였다. 직접효과에서는 감정노동이 직무소진에 정적인 영향력을 주는 것으로 나타나 사회복지공무원의 감정노동이 높아지면 직무소진은 증가한다는 결과를 도출하였다.

Song(2022)은 사회복지사의 삶의 질이 서비스 질에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과를 확인하기 위하여 구조모형을 사용하였는데 표면행위, 내면행위 모두 통계적으로 유의미한 매개효과가 있다 주장하였다. 또한, 감정노동 중 내면행위는 종속변수인 서비스질에 가장 높은 영향을 미치는 요인이라 하였으며 Kim & Kim(2021)은 사회복지 시설에서 근무하는 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 표면행위와 내면행위가 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지는 표면행동에만 유의미한 효과를 보여준다 하였으며 감정노동은 직무성과에 유의미한 영향을 미친다 주장하였다. Moon & Park(2020)의 연구에서는 요양보호사들을 대상으로 표면행위적 감정노동이 직업정체성에 미치는 영향에서 사회적 지지의 매개효과를 연구하였는데 연구결과 요양보호사의 표면행위 감정노동이 낮을수록, 요양보호사의 사회적지지가 높을수록, 나이가 젊고, 학력이 고학력일수록 직업정체성이 높다고 하였다. Lee & Seo(2017)의 연구에서는 부산과 김해지역 사회복지시설 종사자 약 300여명을 대상으로 실증연구를 실시하였는데 사회복지시설 종사자의 감정노동이 증가할수록 서비스 질은 높아진다 하였으며 직무만족이 높으면 서비스 질은 역시 증가한다하였으며 Lee & Yoon(2016)의 연구에서는 정신보건 관련 사회복지사의 감정노동이 우울, 그리고 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 실증연구를 진행하였는데 감정노동을 감정다양성, 감정표현횟수, 감정표현강도, 감정표현빈도, 감정부조화 5개의 하위요인으로 구분하였다.

Lee et al.(2019)은 사회복지전담공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대해 실증하였는데 연구결과 내면행위만이 신뢰성에 영향을 준다고 하여 사회복지전담공무원의 내면행위가 높을수록 신뢰성이 증가한다 주장하였으며 Bae et al.(2019)은 충북노인복지시설 종사자들의 감정노동과 직무스트레스가 심리사회적 안녕감에 미치는 영향을 파악하기 위하여 실증하였는데 연구결과 감정노동 표면행위와 내면행위 모두 심리적 사회안녕감에 유의미한 영향력을 보여준다 하였으며 이중 감정노동 표면행위는 부적, 감정노동 내면행위는 정적 영향을 준다하였다. 또한, 내면

행위가 표면행위보다 더 높은 영향을 심리적 안녕감에 주는 것을 실증하였다.

Lee & Lee(2021)은 사회복지사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서 긍정심리자본과 LMX의 조절효과에 대해 연구를 진행하였는데 사회복지사의 감정노동이 직무소진에 정적인 영향력을 준다고 주장하였는데 이러한 결과는 사회복지사의 감정노동활동이 증가할수록 직무소진은 증가한다는 것으로 이해가 되는 결과이다. Kim & Kim(2021)은 사회복지시설 사회복지사의 감정노동이 직무성장에 미치는 영향에서 상사와 동료지지 매개 효과를 연구하였는데 감정노동을 본 연구에서 설정한 구분과 같이 표면행위, 내면행위로 구분하여 연구를 진행하였다. 연구결과 표면행위와 내면행위가 직무성장에 미치는 영향에서 상사와 동료지지는 표면행동에만 유의미한 효과를 보여준다고 하였으며 감정노동은 직무성장에 유의미한 영향을 미친다 하였다.

III. 연구방법

3.1. 분석대상 및 자료수집

본 연구의 분석대상 논문은 2010년부터 2023년까지 13년 동안 국내 학술지에 게재된 사회복지분야 감정노동 연구로서 구체적인 연구 선정 기준은 다음과 같다.

첫째, 제목, 키워드 기준으로 ‘사회복지’, ‘감정노동’ 관련 논문을 선정하였다. 제목, 키워드를 통해 사회복지 관련 감정노동 연구인지 구분하기 힘든 경우 연구분문을 확인하여 최종적 선정여부를 결정하였다.

둘째, 한국연구재단(KCI) 기준으로 등재 및 등재후보지 논문으로 선정하였으며 해당하지 않는 논문의 경우 삭제를 하였다. 이러한 절차는 논문의 질적 수준을 높이고 학술적 완성도가 있는 논문만으로 데이터를 수집하기 위함이다.

본 연구를 위한 주요 논문정보 데이터는 한국연구재단(KCI)에서 제공하고 있는 정보를 활용하여 ‘사회복지’, ‘감정노동’을 키워드로 자료를 검색하였다. 한국연구재단(KCI)은 KERIS, KISTI, 한국연구재단(KCI), 누리미디어(DBpia), 한국학술정보(KISS), 학술교육원(eArticle) 등 국내에서 발행하는 학술논문 대부분 데이터를 포괄하고 있어 분석자료 수집시 데이터가 제외될 가능성이 가장 적기 때문이다. 2차적으로 누락될수 있는 데이터가 있을수 가능성을 배제하지 못해 국회전자도서관(NDAL)에서 이차적으로 자료를 수집, 비교하였다.

3.2. 연구 문제

사회복지 관련 노동자들의 감정노동은 타 직종 종사자들보다 더 많은 감정 투입 및 소모가 필요하다(Kim, 2011; Kim & Kim, 2021). 그러나 대부분의 선행연구들의 경우 사회복지 관련 노동자들에 대해 성과위주방안, 서비스 제공자 관점에서만 초점을 두고 있어 노동자 자체의 감정노동을 포함한 체계적인 연구가 미흡한 실정이다. 이에 본 연구에서 설정한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지 분야 감정노동 연구의 연도별 게재 현황은 어떠한가?

둘째, 사회복지 분야 감정노동 연구 키워드의 출현빈도와 동시출현빈도는 어떠한가?

셋째, 사회복지 분야 감정노동 연구의 키워드 간 관계는 어떠한가?

3.3. 분석방법과 절차

본 연구는 NetMiner 프로그램을 활용한 키워드 네트워크 분석 방법으로 이루어졌다. 키워드 네트워크는 문헌에서 키워드를 추출하고, 각 키워드 쌍의 동시출현 빈도를 파악한 후, 이 빈도로부터 키워드 사이의 유사도를 계산하여 구성된 네트워크를 의미한다(Lee, 2010). 본 연구에서는 사회복지 분야 감정노동 관련 연구 키워드를 추출하고, 키워드 간의 구조적인 네트워크를 파악하여 그 특징을 살펴보고 향후 감정노동 관련 연구의 방향을 제시하고자 한다.

본 연구를 위해 구체적으로 키워드 네트워크 분석은 Byeon(2017), Lee(2010)이 제시한 절차를 중심으로 본 연구 목적에 부합하게 수정·보완, 진행하였다. 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 텍스트 데이터 준비 단계다. 본 연구 기준에 부합하는 대상 문헌을 선정하는 과정으로 본 연구의 경우 대상 문헌의 유형, 즉 범주를 KCI 등재 및 KCI 등재학술지로 제한하여 사회복지 분야 감정노동 연구를 선정하였다. 검색결과 총 245개의 논문이 검색되었으며 이들중 등재지, 등재후보지가 아닌 논문 그리고 사회복지 분야의 감정노동 관련 논문이 아닌 경우 삭제를 하여 총 119개의 논문을 분석 논문으로 결정하였다.

둘째, 텍스트 데이터 특성 분석 단계다. Excel로 논문의 상세정보를 정리하여, 사회복지 분야 감정노동 관련 연구의 연도별 게재 현황을 확인하였다.

셋째, 분석 프로그램에 비정형 텍스트 데이터 입력 단계로서 수집한 논문 관련 정보에서 키워드 리스트를 사용하

였으며, 단어-논문 네트워크 생성을 위해 추출된 키워드들에 대해 제외어, 유의어, 지정어 사전을 작성하는 키워드 클리닝(Keyword Cleaning)을 실시하였다.

세부적인 키워드 정제의 구체적인 방법으로는 키워드간 띄어쓰기로 인해 키워드들의 의미가 상이하게 나타날 수 있기 때문에, 띄어쓰기를 없애는 작업을 하였다. 예를들어 자기 효능감이라는 키워드가 존재한다면 자기효능감으로 띄어쓰기를 수정하였다. 독립적이고 복합적인 의미를 내포한 키워드의 경우 단어를 분리하는 작업을 진행하였으며 키워드 제거 작업으로 ‘사회복지’와 ‘감정노동’을 제외어로 분류하였다. 제거 작업은 출현빈도가 높은 키워드들 중에서 일반적인 개념의 용어를 분석에서 제외하는 것을 의미한다(Lee, 2010). 본 연구의 분석대상 논문이 모두 사회복지 분야 감정노동을 주제로 한 연구이므로 ‘사회복지’, ‘감정노동’, ‘감정’, ‘복지’, ‘사회’, ‘노동’이 키워드로 파악될 필요가 없으며 키워드 네트워크 분석결과를 왜곡시킬 수 있기 때문이다. 마지막으로 유의어 작업으로 유사한 의미를 가지고 있는 단어를 통일하였다. 예를 들어, ‘정서노동’은 ‘감정노동’으로 수정하여 유의어 지정을 하였다.

넷째, 전체 네트워크를 대상으로 유의미한 관계를 파악하고 관계를 추출하는 단계로서 문헌과 키워드로 구성된 이원모드를 키워드와 키워드로 구성된 일원모드로 변화하여 수집한 키워드들의 특성을 확인하였다.

다섯째, 키워드 빈도 분석을 진행하는 단계다. 사회복지 분야 감정노동연구로 선정된 119편의 논문 주제어에서 키워드 정제 작업을 이용하여 추출된 키워드는 230이며 이중 빈도수가 3이하인 키워드는 삭제하여 최종적으로 46개의 핵심 키워드를 워드 클라우드로 시각화하였다. 또한, 핵심 키워드의 빈도를 세부적으로 확인하기 위해 수치화하여 표로 제시하였다.

여섯째, 키워드 네트워크 분석을 진행하는 단계다.

한 노드가 얼마만큼 많은 노드와 연결이 되어져 있는지를 평가하는 연결중심성(Degree Centrality)을 실시하였으며 수식은 $C_D(i) = \sum_{j=1}^n a_{ij}$ 와 같다. 연결중심성은 연결된 노드가 높을수록 높은 연결중심성을 보여주는 특징을 보여주는데 수식에서 i 는 노드 연결성을 뜻하며 Node i 와 Node j 가 서로간 연결되어져 있다면 a_{ij} 는 1로 정의된다(Park, Lee and Wang, 2019).

매개중심성(Betweenness Centrality)은 특정 노드가 네트워크에서 중개 역할의 정도를 파악하기 위한 방식으로서 $C_B(i) = \sum_{j < k} g_{jk}(i) / g_{jk}$ 로 표기할수 있으며 $C_B(i)$ 는 Node i 를 지나 는 최단경로를 의미하며 $g_{jk}(i)$ 는 j 와 k 사이에서 i 를 지나가는 횟수를 나타낸다. 또한, g_{jk} 는 j 와 k 에 존재하는 가장

가까운 링크의 수를 의미한다.

추가적인 분석으로 하나의 개념이 어떤 개념과 인접해 있는지 파악하기 유용한 Spring map을 제시하였다(Byeon, 2017).

참고문헌

- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of management review*, 18(1), 8-115.
- Bae, S. H., Cho, C. Y., Park, J. H., & Lee, H. J.(2019). The Effect of Emotional Labor and Job Stress on Psychosocial Well-Being of Workers in the Elderly Welfare Facilities : Focused on Chung-buk region, *Journal of the Korean society for Wellness*, 14(4), 75-86.
- Brotheridge, C. M., Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, *Journal of vocational behavior*, 60(1): 17-39.
- Byun, J. U.(2017). A Study on the Research Trends of Political Education Through the Keyword Network Analysis, *Journal of Law-Related Education*, 12(3), 73-93.
- Choi, M. M., & Lee, H. J.(2012). A Study on the Recognition and Meaning of Social Worker’s Professional Identity, *Journal of Critical Social Policy*, 55, 39-84,
- Grandey, A.(2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A. R.(1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Jong, S. W., & Song, E. J.(2018). A structural analysis of Customer Badness Behavior, Abusive Supervision on Job Burnout : Focused on Emotional Labor among Social Welfare Officials. *Journal of Korean social welfare administration*, 20(4), 111-138.
- Jung, H. W.(2007). *Empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness(Doctoral Dissertation)*, Pusan: Pusan University, 26-31.
- Kim, K. H.(2011). A Study on Variables Influencing the Ethically Responsible Behavior of Social Workers in the Community Service Centers, *Journal of Korean social welfare administration*, (5), 79-113.
- Kim, M. S., Lim, K. U., & Lim, K. S.(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.

- Kim, S. M., & Kim, S. C.(2021). Effects of Emotional Labor on Job Performance of Social Welfare Workers in Social Welfare Facilities : Focused on the Mediation Effect of Superior & Colleague Support, *Journal of the Korea Contents Association*, 21(2), 330-342.
- Kwon, S. M., Jeon, S. M., & Go, J. U.(2015). Mediating Effects of Emotional Labor Studies of Social Workers is a risk factor for the impact on job satisfaction, *Korea Academy of Care Management*,(16), 83-99.
- Lee, H. A., & Yoon, M. S.(2016). The Effect of Emotional Labor on Depression, Labor Stress of Mental Health Social Workers: Focusing on the Moderating Effects of Social Support, *Mental Health and Social Work*, 44(1), 48-75.
- Lee, H. Mi., & Han, J. S.(2014). The Effects of Perceived Expression Request on the Emotional Labor, Job Burnout and Job Satisfaction of Hotel Employees: A Case of Five Star Hotels in Seoul, Korean, *Journal of Hospitality & Tourism*, 23(3), 105-122.
- Lee, J. Y., & Seo, B. J.(2017). Moderating Effects of Job Satisfaction in the Influence of Emotional Labor on Service Quality in Social Welfare Facility Workers, *The Journal of Humanities and Social science*, 8(4), 535-556. DOI <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.8.4.28>
- Lee, Si. H., & Lee, Y. K.(2021). The Impact of Emotional Labor of Social Workers on Job Burnout: Focusing on the Moderating Effects of Positive Psychological Capital and LMX, *Korean Association for Public Management*, 35(1), 53-72.
- Lee, S. S.(2010). A Preliminary Study on the Co-author Network Analysis of Korean Library & Information Science Research Community, *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(2), 105-125.
- Lee, Y. J., Kim, J. H., & Park, J. H.(2019). Impact of Emotional Labor on Quality of Service by Social Workers in Public Sector, *Journal of The Korea Contents Association*, 19(6), 541-552.
- Ministry of Health and Welfare, Korea National Council on Social Welfare(2021). *KOREA ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS*
- Moon, S. A., & Park, S. H.(2020). The Relation among Occupational Identity, Quality of Service and Proactive Behavior of Social Worker in Times of Rapid Change : Focusing on the Mediating Effect of Proactive Behavior, *Korea Academy of Care Management*, (37), 27-53.
- Moon, S. Ho., Park, S. G., & Noh, J. H.(2019). An Analysis on the Burnout, Emotional Labor, and Post Traumatic Stress of Social Workers: Focused on Kangseo-gu in Seoul, *Journal of Community Welfare*, 69(1), 103-125.
- Park, J. H.(2019). *A Study on the emotional labor and life satisfaction of social workers: Focusing on the moderate effect of professionalism and superior's ethical leadership(Doctoral Dissertation)*, Seoul: Seoul Woman's University, 65-75.
- Park, S. Do., Lee, J. Y., & Wang, B.(2019). The main factors affecting cultural exchange between Korea and China: A semantic network analysis based on the cultural governance perspective, *International Journal of Intercultural Relations*, (71), 72-83.
- Song, M. S.(2022). The Effect of a Social Worker's Quality of Life on Service Quality by Mediating Emotional Labo". *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 23(2), 397-406.