

# 사회복지사의 사회복지 가치적합성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 감성노동의 매개역할을 중심으로

신 중 환<sup>+</sup>

(성균관대학교)

김 정 우<sup>++</sup>

(성균관대학교)

## [요 약]

본 연구는 사회복지사가 인식하는 사회복지의 가치적합성이 그들의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 감성노동(표면행위, 내면행위)의 매개역할을 살펴보았다. 보다 구체적으로 기존에는 주로 조직수준에서 이루어진 가치적합성 연구를 직업수준에서 살펴보면서, 사회복지사가 사회복지의 가치적합성을 인식할수록 그들의 직무만족과 조직몰입 수준이 증가하는지, 그들의 표면행위가 사회복지 가치적합성과 직무만족 및 조직몰입의 관계를 부정적으로 매개하고, 내면행위가 긍정적으로 매개하는지를 탐색적으로 살펴보았다.

실증분석의 결과에 의하면, 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 인식할수록 표면행위는 감소하고 내면행위는 증가하였으며, 직무만족과 조직몰입의 수준은 높아졌다. 표면행위는 사회복지 가치적합성과 조직몰입 간의 관계를 완전매개하였으며, 내면행위는 사회복지 가치적합성과 직무만족, 그리고 사회복지 가치적합성과 조직몰입 간의 관계를 각각 완전매개하였다. 사회복지 가치적합성에 대한 인식이 사회복지사의 감성노동을 표면행위에서 내면행위로 개선시킴으로써 직무만족과 조직몰입을 증가시킨다는 것을 확인하였다.

주제어: 사회복지 가치적합성, 표면행위, 내면행위, 직무만족, 조직몰입

+ 주저자

++ 교신저자

## 1. 문제제기

사회복지사는 사회복지에 관한 전문적 지식을 활용하여 모든 사회구성원의 사회적 욕구를 충족시키고 그들의 생활상의 문제를 예방 또는 해결하기 위하여 지원하고 관리하는 전문직업인이다. 그러나 사회복지의 실천은 인간과 사회를 대상으로 가치지향적인 특성을 지니기 때문에 전문적 지식만 갖추어서는 안 되며, 각각의 클라이언트가 처한 개별적인 입장과 상황에 따라서, 그리고 시대와 사회가 변화함에 따라서 끊임없이 새로운 가치를 확립하고 올바르게 개입해나가도록 노력해야 한다(윤규한, 1995; 송유미, 2008). 뿐만 아니라 사회복지실천현장에서는 윤리적 이슈를 많이 다루기 때문에 복지서비스의 전달을 책임지고 있는 사회복지사는 사회복지의 가치에 입각하여 이러한 이슈를 적절하게 이해하고 유연하게 대처할 수 있도록 해야 한다(황성철, 1996). 따라서 사회복지사는 복지서비스를 제공하는 과정에서 자신의 목표, 철학, 가치를 사회복지에서 추구하는 목표, 철학, 가치와 적합성(fit)을 이루도록 하는 것이 중요하며, 사회복지분야에서 개인과 환경 간의 적합성 연구가 필요하다.

일반적으로 적합성 연구의 기본 가정은 개인이 자신을 둘러싼 환경과 비전을 공유하고 가치에 대한 적합성을 높게 인식하면 개인의 만족수준이 높아지고 공동의 목표를 달성하기 위하여 기회주의적 행동을 억제하며 몰입수준을 향상시키기 때문에 환경에 대해 보다 긍정적인 태도를 형성하게 된다는 것이다(O'Reilly and Chatmen, 1986; Allen and Meyer, 1990; Elfenbein and O'Reilly, 2007). 사회복지사의 입장에서도 사회복지에서 추구하는 가치에 대하여 적합성을 인식하게 되면 자신이 수행하는 업무에 대한 만족이나 몰입수준과 같은 직무관련 태도에 긍정적인 영향을 미치게 될 것이다.

사회복지는 '환경 안의 개인(person in environment)'관점을 취하고 있지만, 사회복지분야에서 개인과 환경 간의 적합성(person-environment fit) 연구는 거의 이루어지지 않았다. 최근 경영분야에서 개인과 조직 간의 적합성 연구가 많이 이루어지면서 사회복지분야에서도 개인과 조직 간의 적합성의 연구가 일부 이루어졌으나, 직업수준에서 추구하는 가치와 개인 간의 적합성에 대한 연구는 이루어지지 않고 있다. 조직연구의 주요 대상이 되어 온 일반 기업들은 그들이 생산하는 상품과 서비스에 따라서, 이러한 상품과 서비스를 판매하는 유통구조에 따라서, 주요 소비자의 특성 등에 따라서 조직별로 다양한 문화와 가치를 추구하는 데 비하여, 사회복지의 조직 간 특성보다 사회복지라는 직업분야에서 추구하는 목표, 철학, 가치를 중요하게 여기고 있다.

사회복지분야에서 이루어진 개인과 조직 간의 적합성 연구(예, 김혜정, 2004; 김윤영, 2010; 오정철, 2014 등)에서는 주로 조직에 대한 적합성이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보고 있는데, 본 연구에서는 조직수준이 아닌 사회복지라는 직업수준의 가치를 대상으로 하여, 사회복지사 개인이 갖고 있는 사회복지에 대한 가치패턴과 사회복지가 추구하는 가치패턴 간의 적합성(value fit)이 그들의 직무만족(job satisfaction)과 조직몰입(organizational commitment)의 수준에 미치는 영향관계를 살펴보고자 한다. 그리고 개인과 환경 간의 적합성이 직무관련태도에 미치는 메커니즘을 구체적으로 밝히기 위하여 다양한 개인변수와 상황변수가 고려되어야 한다는 연구자들(예, Kristof-Brown et al., 2005)의 제

언에 따라 본 연구에서는 사회복지 가치적합성이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 사회복지사의 감성노동(emotional labor)의 매개역할을 살펴보고자 한다.

Hochschild(1983)는 일찍이 자신의 저서 『The Managed Heart』에서 사회복지사의 업무를 감성노동으로 분류하였으나, 다른 분야에서 감성노동에 대한 관심이 높아질 때까지도 사회복지분야에서 감성노동에 대한 관심은 저조하였으며, 전문가로서 사회복지사가 수행하는 업무를 감성노동으로 보아야 하는지에 대하여 의문을 제기하기도 하였다. 그러나 최근 들어 사회복지분야에서는 사회복지사의 업무가 전문성을 바탕으로 하지만 클라이언트를 대상으로 복지서비스를 전달하는 과정에서 감성노동을 수행한다는 측면을 인정하고 있으며, 이에 따라 사회복지사를 감성노동자로 보고 이들을 대상으로 한 감성노동 연구를 실시하기 시작하였다.

사회복지사는 일반 기업에서 상품이나 서비스를 개발하고 판매하는 것과 달리, 감정을 지니고 있는 사람을 대상으로 휴먼서비스를 제공하고 있기 때문에 클라이언트에게 다양한 휴먼서비스를 제공하는 과정에서 육체적·정신적 돌봄은 물론, 클라이언트가 심리적·정서적으로 위축되지 않고 안정감을 느낄 수 있도록 그들의 감정을 돌봐야 하는 감성노동을 수행하게 된다. 따라서 자신이 추구하는 가치와 사회복지에서 추구하는 가치 간의 적합성 여부가 그들의 직무관련태도에 영향을 미친다면, 그 이전에 그들이 수행하는 감성노동의 질에 전반적으로 영향을 미칠 것이다. 따라서 본 연구는 사회복지사가 인식하는 사회복지 가치적합성이 그들의 감성노동에 어떠한 영향을 미치며, 궁극적으로 그들의 직무만족과 조직몰입을 향상시키는데 어떻게 영향을 미치는지를 확인하고자 한다.

그러나 기존의 감성노동 연구들은 감성노동이 이러한 변수들에 긍정적인 효과를 미친다는 연구와 부정적인 효과를 미친다는 연구가 혼재되어 있다. 이에 따라 최근에는 감성노동을 관리방식에 따라 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분하여 진행하는 연구들이 이루어지고 있는데, 그 연구들의 결과에 따르면 감성노동자가 표면행위를 실행하는 경우에는 결과변수에 보다 부정적인 영향을 미치는 반면, 내면행위를 실행하는 경우에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 일관성 있게 나타나고 있다.

따라서 본 연구에서도 감성노동을 표면행위와 내면행위로 구분할 것이다. 그리고 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 인식하는 것이 그들의 표면행위를 감소시키고 내면행위를 증가시키는지, 그리고 궁극적으로 그들의 직무만족과 조직몰입을 높이는지를 확인하고자 한다. 이를 위해서 이론적 고찰단계에서는 첫째, 기존의 적합성 이론을 토대로 사회복지 가치적합성의 개념을 정의하고, 사회복지사의 사회복지 가치적합성과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 살펴볼 것이다. 둘째, 사회복지사의 감성노동을 정의하고, 감성노동의 두 가지 관리행위인 표면행위와 내면행위의 효과를 고찰할 것이다. 셋째, 사회복지사의 사회복지 가치적합성과 표면행위 및 내면행위 간의 관계를 살펴보고, 표면행위와 내면행위의 매개역할을 논의할 것이다. 그리고 분석단계에서는 사회복지 가치적합성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 이 과정에서 사회복지사의 표면행위와 내면행위의 매개효과를 검증할 것이다.

## 2. 이론적 고찰

### 1) 사회복지 가치적합성

#### (1) 사회복지 가치적합성의 정의

가치는 근본적이고 지속적인 특성을 지니며 개인의 가치와 환경의 가치는 직접 비교될 수 있기 때문에 개인과 환경 간의 적합성 연구에 있어서 가치는 개인과 환경 간의 상호작용을 측정하는 의미 있는 분석 단위가 된다(Chatman, 1991). 개인과 환경 간의 가치적합성 연구는 환경이 추구하는 목표, 문화, 가치, 특성에 대하여 개인이 느끼는 유사적합성 관점에서 이루어지는데, 많은 연구자들이 개인과 조직 간의 유사적합성을 가치적합성으로 조작화하여 왔기 때문에 가치에 바탕을 둔 적합성 연구가 가장 많이 이루어졌다. 그리고 개인과 환경 간의 적합성 연구에서 가치적합성은 개인과 환경 간의 객관적인 실제 가치적합성(actual value congruence)과 주관적으로 인지된 가치적합성(perceived value congruence)으로 구분되는데, 환경이 커질수록 그 하위부문의 가치를 개개인이 다르게 인지하기 때문에 인지된 가치적합성이 실제 가치적합성보다 국지적 조건들(local conditions)의 영향을 더 많이 받게 된다(Meglino and Ravlin, 1998). 따라서 본 연구는 사회복지 가치적합성을 사회복지사의 가치패턴과 사회복지의 가치패턴 간의 유사적합성 측면에서 사회복지사의 인식을 통해 전환된 주관적인 가치적합성으로 보고자 하며, “사회복지사가 자신의 가치와 사회복지의 가치를 비교하여 일치하거나 적합하다고 지각하는 정도”라고 정의한다.

다양한 윤리적 문제가 발생하는 사회복지 영역에서 사회복지에 대한 개인의 가치는 문제를 판단하고 지각하는 방식과 체계에 중대한 영향을 미치며, 그 판단과 지각의 결과는 사회복지사가 다음에 수행할 사회복지실천에 대한 심리적 태도와 행동에 영향을 미치게 된다. 사회복지분야는 다른 어떤 분야보다도 직업적 가치를 중요하게 여기고 있으며 종사자 역시 자신의 윤리적·종교적·철학적 가치를 바탕으로 사회복지를 실천하는 경향이 있기 때문에 종사자가 사회복지에서 추구하는 가치를 따르는 한편으로 자신이 추구하는 가치를 확립하는 경향도 강하게 나타난다. 이는 특정 사물이나 결과물에 대한 가치가 인간에 의해 부여된다는 점을 고려해 볼 때, 사회복지의 가치도 사회복지사 각자의 다양한 개인적인 경험과 정보처리로 인하여 개인별로 다르게 지각될 가능성이 높다(Meglino and Ravlin, 1998). 이와 같이 가치는 사회적 상호작용과정과 의미부여를 통해서 형성되며, 개인의 정서적·행동적 반응에 상당한 영향을 미칠 뿐만 아니라 특정 사안에 대한 판단과 지각방식, 심리적 태도와 행동양식에도 중대한 영향을 미친다.

개인과 환경 간의 적합성 연구에서 직업수준은 가장 넓은 환경수준으로서, 개인은 자신의 자아개념(self-concepts)과의 일치성을 바탕으로 직업을 선택하기 때문에 개인과 직업 간의 적합성(person-vocation fit)은 자기범주화이론(self-categorization theory)이나 유사성-유인이론(similarity-attraction theory) 등

에 근거하여 설명된다(Turner, 1987). 이 이론들에 의하면 개인은 자신의 경력과 관련된 분야에 있는 전반적인 사람들과의 조화를 추구하기 때문에 가치, 태도, 규범이 자신과 유사하다고 인식하는 집단 내에서는 갈등과 의사소통의 실패가능성이 낮아지고(Elfenbein and O'Reilly, 2007), 반대로 유사성을 인식하지 못하는 경우에는 만족이나 몰입의 수준이 낮아진다(Xiao et al., 2014). 이와 관련하여 다음은 사회복지 가치적합성이 직무관련태도에 미치는 영향을 살펴본다.

## (2) 사회복지 가치적합성과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계

일찍이 인간행동연구가들과 조직이론연구가들이 인간의 행동에 개인요인과 환경요인이 개별적으로 영향을 미치기보다 이들 간의 상호작용이 영향을 미친다고 주장하여 왔듯이, 개인과 환경 간의 가치적합성은 개인의 다양한 태도와 행동에 영향을 미친다(Chatman, 1989). 기존의 개인과 환경 간의 적합성 연구들은 다양한 결과변수를 고려하여 왔는데, 초기의 연구는 개인과 환경 간의 부적합성이 개인의 스트레스에 미치는 영향에 초점을 두었으며, 이후에는 개인과 환경 간의 적합성이 개인의 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 같은 직무관련 태도나 직무성과에 미치는 영향을 다루었다. 주관적인 개인과 환경 간의 적합성이 이루어지지 않으면 우선적으로 개인의 심리적·육체적·행위적 긴장이 유발된다(Harrison, 1978). 그리고 자신이 수행하는 직무나 자신이 소속되어 있는 조직과 적합성을 이루지 못하면 자신이 수행하는 직무에 대한 만족감이 감소하고 자신이 소속된 조직에 대한 몰입이 낮아지며, 조직을 이탈하게 된다(Harris and Mossholder, 1996; Moynihan and Pandey, 2007). 반면 개인이 자신을 둘러싼 환경 내의 다른 사람과 유사한 목표, 가치, 인성 등을 갖고 있거나 환경이 요구하는 기술과 능력을 보유하고 있는 경우에는 환경과 적합성을 이루게 되고, 그 결과로 개인의 직무만족이나 조직몰입과 같은 긍정적인 인식과 심리적 태도는 높아지고, 이직의도는 낮아지게 된다(O'Reilly et al., 1991).

직무만족은 개인과 환경 간의 적합성 이론에서 종사자들이 수행하는 직무와 관련한 심리적 태도변수이자 성과변수로 고려된다. 직무만족은 비교적 장기간 안정적으로 나타나는 개인의 기질적인 요인에 의해서 영향을 받기 때문에 자신의 직무나 자신이 속한 조직(환경)에 대한 지각에 의해서 영향을 받게 된다(Steel and Rentsch, 1997). 그리고 자신이 수행하는 직무와 조직에 대하여 느끼는 만족수준은 개인과 조직의 성과에 직접적인 영향을 미친다. 특히 사회복지사와 같이 열악한 업무환경으로 인하여 외적보상보다 자신의 가치 실현을 통한 내적보상이 높은 경우는 만족수준이 그들의 복지서비스와 돌봄의 질에 보다 긍정적인 영향을 미칠 것이다(Vansteenkiste et al., 2004). 즉, 자신의 가치에 부합되지 않는 행동을 하는 개인은 자신이 실행한 행동에 대한 내적 불만족을 경험하고 자신을 비하하게 되는 부정적인 감정을 느끼는 반면, 자신의 가치에 부합되는 행동을 하는 개인은 자신이 실행하는 업무에 대하여 내적 만족을 경험하고 자신의 업무에 대하여 긍정적인 태도를 형성하게 된다(Chatman, 1989). 따라서 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 낮게 지각할수록 직무만족은 낮아지고, 사회복지 가치적합성을 높게 지각할수록 그들의 직무만족은 높아질 것이다.

그리고 자신이 수행하는 직무에 대하여 긍정적인 태도를 형성함으로써 높은 성과와 낮은 이직으로 연결된다고 보는 조직몰입도 마찬가지로 종사자의 조직에 대한 가치연구에서 심리적 태도변수이자 성

과변수로 고려되는 변수이다. 국내 사회복지분야에서 이루어진 개인과 조직 간의 적합성 연구에서도 종속변수로 대부분 조직몰입을 고려하고 있는데, 이는 조직몰입이 적합성이론의 주요 변수이기도 하지만, 미션에 기반한 사회복지조직에서 책무성이 강조되면서 사회복지분야에서 조직몰입에 대한 관심이 증가하고 있기 때문이다(김혜정, 2004; 김윤영, 2010; 오정철, 2014). Porter 외(1974)는 조직몰입을 조직에 대한 종사자 개인의 동일시(identification) 내지는 관여(involverment)의 상대적 정도로 정의하고, 조직의 목표와 가치를 받아들이고자하는 강한 믿음과 조직을 위해 노력을 기울이고자하는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아있고자 하는 강한 바람 등의 세 가지로 특징지어질 수 있다고 주장하였다. Xiao 외(2014)는 경력과 관련하여 자신의 가치, 태도, 규범과 유사한 분야에서 종사하는 개인은 직무만족이 높는데, 직업과의 적합성을 통해서 증가된 직무만족은 개인의 몰입수준도 증가시키게 된다고 하였다. 따라서 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 높게 지각할수록 자신에게 복지를 실천하도록 터전을 마련해주는 조직에 대한 몰입은 높아지고, 사회복지 가치적합성을 낮게 지각할수록 몰입은 낮아질 것이다. 결과적으로 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 인식할수록 직무만족과 조직몰입 수준은 증가하고, 이를 통해서 그들이 수행하는 복지서비스 업무의 질은 개선될 것이다.

## 2) 사회복지사의 감성노동의 매개효과

### (1) 감성노동의 정의와 감성노동 관리행위의 효과

사회복지사는 사회적·경제적으로 어려운 계층의 사람들이 최소한의 사회생활을 영위할 수 있도록 휴먼서비스를 제공하고, 그 과정에서 그들이 심신의 안정감을 느끼도록 하기 위하여 자신의 감정을 통제하고 관리한다. 그리고 복지서비스의 수급대상이 되는 클라이언트는 일반 상품과 서비스를 구매하는 수요자들에 비하여 정서적으로 위축되고 예민한 상태에 있기 때문에 상호관계를 맺고 신뢰를 쌓아가는 과정에서 사회복지사에게 보다 의존하고 이들의 감정에 직접적인 영향을 받게 된다. 따라서 복지서비스와 돌봄을 제공하는 사회복지사는 클라이언트와의 신뢰관계를 바탕으로 하는 정서적 개입을 하게 되기 때문에 무엇보다 자신의 감정을 관리하는 것이 중요하다(MacRae, 1998; 신중환·김정우, 2013 재인용).

조직의 주요 고객이 긍정적인 감정을 유지할 수 있도록 종사자 자신의 부정적인 감정을 통제하고 긍정적인 감정을 유발·유지하는 인위적인 감정관리활동을 감성노동(emotional labor)이라고 하는데, 이는 Hochschild(1983)가 처음으로 정의내린 이래로 많은 학자들에 의해서 다양하게 정의되어 왔다. Hochschild(1983)는 감성노동을 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위하여 '내적 감정'을 통제·관리하는 과정에 초점을 맞추었으나, Ashforth와 Humphrey(1993)는 감성노동을 인상관리(impression management)의 한 유형으로 간주하고 조직에서 요구하는 감정을 표현하는 '외적 행위'에 초점을 맞추었다. 그리고 Morris와 Feldman(1996)은 감성노동을 '감정부조화(emotional dissonance)'와 동일시하기도 하였는데, 감정부조화는 특정 시점에서 느끼는 감정 상태로서 감정을 관리하기 위한 노력과정이라고 보기 어렵기 때문에 감성노동과 동일시하기는 어렵다(Grandey, 2000).

따라서 본 연구에서는 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위한 내적 감정과 외적 표현의 관리에 초점을 두고, 기존 연구들의 개념을 수렴하여 사회복지사의 감성노동을 “조직의 목표에 따라 휴먼서비스를 전달하는 과정에서 클라이언트가 정신적 안정을 얻고 안전한 장소에서 돌봄을 받고 있다는 느낌을 가질 수 있도록 사회복지사가 자신의 내적 감정을 관리하고 동시에 외적 감정표현을 조정해가는 과정”이라고 정의한다.

기존의 감성노동 연구자들은 대체로 감성노동이 두 가지 방식에 의해서 실행될 수 있다고 보고 있는데, 하나는 표면행위이며, 다른 하나는 내면행위이다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Brotheridge and Grandey, 2002). 표면행위는 조직에서 감성노동을 수행하는 과정에서 자신이 느끼고 있는 실제 감정 대신 조직에서 요구하는 감정으로 표현하기 위하여 자신의 감정을 위장(masking)하는 행위로서 사회복지사는 현재 자신이 느끼는 부정적인 감정을 감추기 위하여 클라이언트 앞에서 ‘거짓 웃음’을 지어보일 수 있다. 내면행위는 본래 자신의 실제 감정을 그대로 표현하는 것을 의미하지만, 현재 느끼지 않았더라도 과거의 느낌과 경험을 활용하거나 연극배우가 자신을 극중의 인물과 동일시함으로써 특정 감정에 몰입하듯이 조직에서 요구하는 감정을 내면으로부터 촉진시키는 메소드 행위(method acting)도 포함한다. 감성노동 연구에서의 내면행위는 대체로 이 메소드 행위를 의미하는데, 사회복지사는 클라이언트의 입장을 이해하려고 노력하거나 자신의 과거 경험을 떠올리며 긍정적인 감정을 내면에서 촉진시킴으로써 웃어 보일 수 있다.

일반적으로 감성노동은 종사자가 느낀 실제 감정보다 조직에서 추구하는 감정을 표현하도록 요구하기 때문에 종사자들에게 감정부조화를 느끼도록 하고, 그들의 직무만족을 감소시키거나 감정을 소진(burnout)시켜서 업무성과를 낮추게 된다(Morris and Feldman, 1996; Grandey, 2000; Brotheridge and Grandey, 2002). 이러한 문제는 특히 표면행위와 관련이 있는데, 실제 감정을 통제하고 억압하기 위해서는 많은 에너지와 자원을 필요로 하기 때문에 내면행위를 통해서 감정을 표현하는 것보다 표면행위를 통해서 감정을 표현하는 것이 종사자의 심리적 안녕과 직무관련태도에 부정적인 영향을 가져온다(Morris and Feldman, 1996; Glomb and Tews, 2004; Jiang et al., 2013).

최근에는 국내 사회복지분야에서도 감성노동을 관리방식에 따라 표면행위와 내면행위로 구분하여 진행한 연구들(예, 오창택, 2012; 신중환·김정우, 2013 등)이 발표되고 있는데, 이들 연구에서도 사회복지사가 표면행위를 실행하는 경우에는 직무관련태도 및 과업·비과업행동에 부정적인 영향을 미치며, 내면행위를 실행하는 경우에는 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

따라서 감성노동자가 표면행위를 실행하는 경우에는 내적 감정을 인위적으로 관리하기 위한 긴장과 정서적 스트레스를 경험하고, 자신이 수행하는 직무에 대한 만족도가 낮아질 것이다. 이는 자신이 수행하는 업무, 자신에게 감성노동을 수행하도록 요구하는 조직, 자신과 유사한 업무를 수행하는 동료에게 냉소적 태도를 갖도록 하여 조직몰입을 감소시킬 것이다. 그러나 감성노동자가 내면행위를 실행하는 경우에는 상대방에 대한 이해를 바탕으로 보다 긍정적인 감정을 내면화하기 때문에 자신이 수행하는 직무에 대한 만족도가 향상될 것이다. 이는 자신이 수행하는 업무와 자신이 몸담고 있는 조직에 대한 몰입을 증가시키게 될 것이다. 그리고 자신이 수행하는 감성노동에 대한 만족도는 내면행위의 스킬을 향상시키고 감성노동을 더 많이 요구하면서 보상이 보다 좋은 직업을 찾을 기회를 증가시킬

것이다(Brotheridge and Grandey, 2002).

## (2) 사회복지 가치적합성과 감성노동 관리행위 간의 관계

주요 고객을 대상으로 종사자에게 감성노동을 요구하는 분야는 대체로 종사자들이 일관된 감성노동을 수행하도록 규정과 규칙을 마련해 놓고 보다 엄격하게 이를 숙지하고 이행하도록 요구한다. 그러나 사회복지의 감성노동은 사회적·경제적 약자의 위치에 있는 클라이언트들이 심리적으로 위축되지 않도록 다른 어떤 분야보다도 윤리적·철학적 가치를 바탕으로 인간에 대한 봉사를 실천하고 있기 때문에 상품과 일반 서비스를 생산하고 판매하는 기업들처럼 담당자의 업무나 수행방식을 객관적으로 표준화시키는 데는 한계가 존재한다.

따라서 자신의 업무 수행 상 밑바탕이 되는 개인적인 가치나 철학이 사회복지에서 추구하는 가치나 철학과 양립되지 않아서 미처 내면행위를 수행하지 못하는 사회복지사는 자신의 실제 감정과 조직에서 요구하는 규범적 감정 간의 차이를 경험하게 될 것이다. 특히 감정은 다양한 요인에 의해서 영향을 받기 때문에 감정이 위축되고 민감해져 있는 클라이언트들을 대상으로 휴먼서비스를 전달하는 사회복지사들이 일관성 있는 서비스를 제공하기 위해서는 우선적으로 자신이 추구하는 가치를 명확히 확립하고 자신이 종사하는 사회복지의 가치와 조화시키는 것이 중요할 것이다. 업무수행과정에서 나타나는 개인의 심리적 태도와 행동은 자신이 맺고 있는 사회적 관계의 영향을 받기 때문에 개인이 특정 직업에 종사하기 위해서는 그 분야에서 요구하는 가치를 습득하고 이를 추구하도록 노력해야 한다.

자신이 추구하는 내면의 가치를 유지하면서 그 가치를 직무 수행에 활용할 수 있는 기회가 주어지는 직업이라면 개인은 그 분야에 대하여 강한 매력을 느끼게 되고 자신이 수행하는 업무에 대하여 만족을 얻게 될 것이다(Turner, 1987; Moynihan and Pandey, 2007). 따라서 자신의 가치와 철학, 행동방식이 사회복지 업무수행 상 요구하는 수준이나 방식과 적합성을 이루는 경우에는 업무를 수행하는데 필요한 감정에 몰입할 수 있기 때문에 표면행위를 철회하고 내면행위를 이행하게 될 것이다. 반면 자신의 가치가 사회복지 업무수행 상 요구하는 것과 다를 경우에는 종사자들이 내면행위를 이행하지 못하고 자신의 실제 감정을 감추고 업무에서 요구하는 감정을 표현하기 위하여 자신을 위장하는 표면행위를 이행하게 될 것이다.

## (3) 감성노동 관리행위의 매개효과에 관한 논의

개인과 환경 간의 적합성 연구에서 적합성이 높을수록 개인의 성과변수에 긍정적인 영향을 미친다는 것은 많은 지지를 얻고 있다. 그러나 적합성이 개인의 성과변수에 영향을 미치는 과정과 메커니즘이 구체적으로 밝혀지지 않았기 때문에 이를 위한 연구가 시도되고 있다. 이에 대하여 Kristof-Brown 외(2005)는 적합성과 개인의 성과변수 간의 관계를 매개하는 다양한 개인변수 및 상황변수에 대한 연구가 필요하다는 점을 강조하였다. 조직수준의 적합성 연구에서는 개인과 환경 간에 적합성이 인식되면 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 이미 얻었지만, 이것이 어떠한 프로세스와 메커니즘을 통해서 이루어지는가에 대하여는 명확하게 밝혀지지 않았다. 본 연구는 최근 사회복지



사를 대상으로 감성노동 연구가 활발히 이루어지고 있는 시점에서 사회복지사가 인식하는 사회복지 가치적합성이 그들의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 감성노동의 매개효과를 살펴보고자 한다.

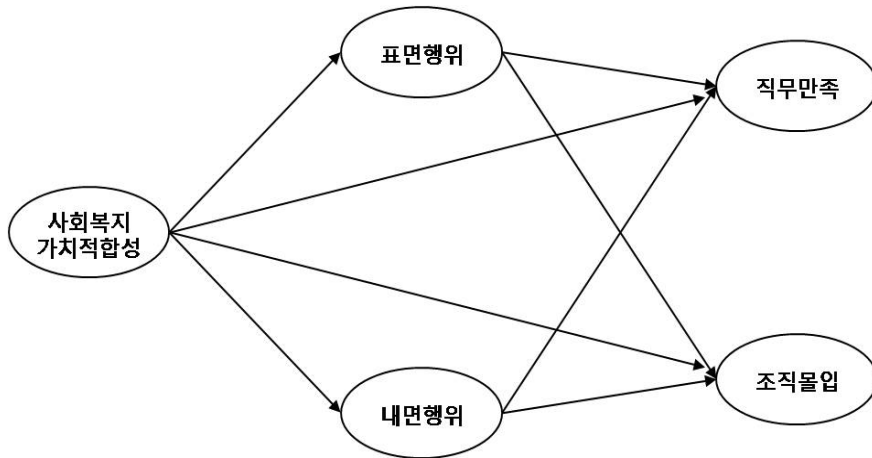
한편 감성노동 연구를 살펴보면, 그 초기 연구들 가운데 감성노동의 선행변수와 결과변수를 고려하여 감성노동이 이루어지는 전반적인 메커니즘을 설명하고자 한 연구들이 있었다(예, Morris and Feldman, 1996; Grandey, 2000; Brotheridge and Grandey, 2002; Brotheridge and Lee, 2003 등). 그러나 이들은 대체로 감정부조화와 감정소진에 영향을 미치는 요인을 탐색하기 위하여 감성노동 관리행위에 영향을 미치는 선행변수로서 감성노동의 특성을 분석하여 계량화시킨 변수들(고객접촉빈도, 상호작용 지속시간, 감정표현의 다양성, 감정표현규칙 등)을 고려하는데 그치고 있다. 이러한 시점에서 본 연구는 감성노동의 객관적인 특성을 고려하는 대신에 감성노동을 표면행위와 내면행위로 구분하고, 사회복지 가치적합성을 이들의 선행변수로 고려하는 동시에 사회복지 가치적합성이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 표면행위와 내면행위의 매개역할을 탐색적으로 고찰하였다.

개인과 환경 간의 적합성 연구의 토대가 되는 자기범주화이론이나 유사성-유인이론의 관점은 감성노동 관리행위의 매개역할에 대한 설명을 가능하게 한다. 사회복지사가 업무를 수행하면서 사회복지에서 추구하는 가치를 자신의 내면으로 받아들인다면 조직이 요구하는 감정표현규칙을 내면화하고 이를 통해 표면행위를 철회하고 내면행위를 실행할 수 있을 것이다. 그리고 감성노동의 이행과정은 상당한 정서적 몰입을 요구하기 때문에 사회복지 가치적합성을 인식함으로써 내면행위를 이행하는 경우에는 자신의 직무에 대하여 만족하는 동시에 자신의 내면행위에 대한 확신을 통해서 직무와 조직에 대한 높은 몰입수준을 나타낼 것이다. 반면, 사회복지 가치적합성을 인식하지 못하여 표면행위를 이행하는 경우에는 자신의 직무에 대하여 만족하지 못할 뿐만 아니라 직무와 조직에 대하여 낮은 몰입수준을 보일 것이다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구모형

본 연구의 주요 목적은 사회복지사가 인식하는 사회복지 가치적합성이 그들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보고, 그 과정에서 사회복지사가 실행하는 감성노동 관리행위의 매개역할을 살펴보는 것이다. 이론적 논의에 따라 연구모형을 제시하면 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

## 2) 주요변수의 측정

### (1) 사회복지 가치적합성

본 연구에서는 사회복지 가치적합성을 사회복지사의 가치패턴과 사회복지의 가치패턴 간의 유사적합성의 관점에서 사회복지사의 인식을 통해 전환된 주관적인 가치적합성으로 측정하였다. 그러나 직업수준의 주관적인 가치적합성을 측정하는 도구는 거의 개발되지 않았기 때문에, 본 연구는 조직수준의 주관적인 가치적합성의 측정도구로 활용되고 있는 O'Reilly와 Chatman(1986)의 조직내면화(internalization) 측정도구 5개 문항을 직업수준의 사회복지 가치적합성으로 수정·번역하여 측정하였다. 분석단계에서 신뢰도가 낮은 1개 문항을 제거하였으며, 이때의 Cronbach  $\alpha$ 는 .90으로 나타났다.

### (2) 감성노동

본 연구는 사회복지사가 감성노동을 이행할 때 표면행위와 내면행위의 두 가지 감성관리행위 중에 무엇을 수행하는지에 일차적인 관심이 있기 때문에 감성노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 연구한 Brotheridge와 Grandey(2002)의 측정문항을 활용하였다. 이들의 측정문항은 표면행위와 내면행위 각각 3개 문항으로 구성되어 있으며, 국내 연구에서도 최근에 이들의 측정문항을 번역하여 활용한 예를 찾아볼 수 있다. 본 연구는 그 중에서도 국내 사회복지사를 대상으로 감성노동을 연구한 신중환·김정우(2013)가 번역한 문항을 활용하였다. 신중환·김정우(2013)의 연구에서는 표면행위와 내면행위의 Cronbach  $\alpha$ 가 각각 .7967과 .8499였으며, 본 연구에서는 각각 .84와 .87로 나타났다.

### (3) 직무만족

본 연구에서는 Bacharach 외(1991)에 의해서 개발된 직무만족의 측정도구 5개 문항을 번역하여 사용하였다. 이들의 측정도구는 개인의 역할스트레스 및 감정소진이 직무만족도에 미치는 영향을 측정하기 위하여 개발되었는데, 역할스트레스 및 감정소진 등의 변수는 개인과 환경 간의 적합성 연구와 감성노동 연구에서 많이 활용되고 있는 변수이며, 특정 직무에 대한 만족도를 측정하기보다 개인이 인식하는 '전반적인(general)' 직무만족도를 측정하고 있다. Bacharach 외(1991)의 연구에서는 Cronbach  $\alpha$ 가 .88이었으며, 본 연구에서는 .84로 나타났다.

### (4) 조직몰입

Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 계속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 세 가지로 구분하고 있는데, 정서적 몰입은 조직에 대한 감정적 애착이나 동일시, 관여를 의미하며, 계속적 몰입은 조직을 떠나면 비용이 발생하기 때문에 현재 조직에 몰입하는 것을 의미하고, 규범적 몰입은 한 조직에 오래 남아 있어야 한다는 도덕적 의무감 때문에 현재 조직에 몰입하는 것을 의미한다. 본 연구는 사회복지 가치적합성에 대한 인식이 조직에 대한 감정적 애착과 관여에 미치는 영향을 살펴보고 있기 때문에 정서적 몰입 측면에서 조직몰입을 측정하였으며, Allen과 Meyer(1990)에 의해서 개발된 조직몰입 측정도구 가운데 본 연구와 관련하여 내용타당도가 높다고 판단되는 4개 문항을 번역하여 사용하였다. 그 결과 Allen과 Meyer(1990)의 연구에서는 Cronbach  $\alpha$ 가 .86이었으나, 본 연구에서는 .90으로 보다 높은 신뢰도를 보여주었다.

## 3) 자료수집방법

본 연구는 연구모형을 실증분석하기 위하여 각 변수에 대한 측정문항을 구성하였다. 각 측정문항은 자기보고식으로 작성하였으며, 리커트 척도로서 '전혀 그렇지 않다.' 1점에서 '매우 그렇다.' 5점으로 점수를 부여하였다.

기관에서 사회복지를 실천하는 사회복지사들을 대상으로 하였으며, 기관은 서울과 경기도에 위치한 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 가운데 임의로 선정하였다. 복지기관을 중심으로 선정한 이유는 조직몰입을 사회복지 가치적합성의 효과성변수로 고려하면서 조직에서의 체계적인 관리를 받으며 업무를 수행하는 종사자에 한정하기 위해서이다.

설문지의 배포와 수거는 2014년 5월에 대략 3주에 걸쳐 이루어졌다. 한국종합사회복지관협회, 한국 노인종합복지관협회, 한국장애인종합복지관협회로부터 서울과 경기 지역의 복지관 연락처를 얻었으며, 각 기관에 전화로 설문을 의뢰하였다. 설문에 응한 6개 종합사회복지관, 7개 노인복지관, 3개 장애인복지관을 대상으로 직접 방문하여 연구주제와 설문지에 관하여 상세히 설명하고 관리자의 확인을

받았으며, 1주일에서 10일 후에 재방문하여 수거하였다. 총 210부를 배포하고 197부를 회수하였으며, 이 가운데 기재하지 않은 문항이 많거나 일률적인 응답을 보인 5부를 제외하고 총 192부를 실증분석에 사용하였다.

#### 4) 분석방법

본 연구모형을 검증하기 위해 수집된 유효한 자료는 SPSS 21.0과 AMOS 20.0을 통하여 분석하였다. 각 변수의 측정문항에 대한 신뢰도와 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 사회복지사의 사회복지 가치적합성이 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 감성노동 관리행위의 매개역할을 검증하기 위하여 구조방정식모형(structural equation model)을 실시하였다. 모든 측정모형의 적합도는 절대적합지수, 증분적합지수, 간명적합지수 별로 주요 지수를 이용하여 평가하였으며, 모든 통계치의 유의수준은  $p < .05$ 로 하였다.

### 4. 분석결과

#### 1) 인구사회학적 특성

연구분석에 포함된 표본의 인구사회학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 성별은 남성 59명(30.7%), 여성 133명(69.3%)으로 사회복지기관에 여성이 훨씬 많이 진출해 있는 것으로 나타났다. 연령은 20대가 52.1%로 가장 많이 분포하고 있으며, 연령이 높아질수록 비율은 낮아졌다. 기관별 종사자로는 종합복지관이 72명(37.5%), 노인종합복지관이 80명(41.7%), 장애인종합복지관이 40명(20.8%)으로 나타났다. 직위는 일선과 선임이 154명(80.2%), 팀장 이상이 19.8%로 나타났다. 경력은 2년 이하의 사회복지사가 76명(39.6%)이었으며 경력이 높아질수록 비율은 감소하였고, 11년 이상 종사한 사람은 20명(10.4%)으로 나타났다.

<표 1> 인구사회학적 특성

구 분		빈도(명)	백분율(%)	누적백분율(%)
성 별	남 성	59	30.7	30.7
	여 성	133	69.3	100.0
연 령 대	20-30세 미만	100	52.1	52.1
	30-40세 미만	76	39.6	91.7
	40-50세 미만	13	6.8	98.4
	50세 이상	3	1.6	100.0
기관유형	종합복지관	72	37.5	37.5
	노인복지관	80	41.7	79.2
	장애인복지관	40	20.8	100.0
직 위	일선	131	68.2	68.2
	선임	23	12.0	80.2
	팀장 / 과장	34	17.7	97.2
	부장 / 사무국장	4	2.1	100.0
경 력	1-2년	76	39.6	39.6
	3-5년	58	30.2	69.8
	6-10년	38	19.8	89.6
	11-15년	15	7.8	97.4
	15년 이상	5	2.6	100.0

## 2) 변수들의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구의 가설을 검증하기 위한 분석에 앞서, 우선 각 변수의 측정도구에 대한 신뢰도와 타당도를 검증하기 위하여 측정변수 20개와 잠재변수 5개를 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 각 문항 별로 표준요인적재치(standard factor loading)와 수정지수(modification indices)를 검토한 결과 사회복지 가치적합성의 측정도구에서 1개의 문항을 제거하였다.

<표 2>는 최종 측정변수들로 측정모형분석을 실시한 결과이다. 표준요인적재치는 0.6이상으로서 구성개념타당도(construct validity)가 있는 것으로 나타났으며, 평균분산추출값(AVE: average variance extracted)은 모두 0.6이상으로서 수렴타당도(convergent validity)가 있는 것으로 나타났고, 구성개념 신뢰도(CR: construct reliability) 역시 0.8이상으로 수렴타당도와 내적일관성이 있는 것으로 나타났다.

<표 2> 측정모형분석 결과 (개념 · 수렴 타당도 및 신뢰도)

변수 및 설문문항			표준요인 적재치	AVE	CR
사회복지 가치 적합성	vf2	사회복지분야에서 일하면서 나의 개인적인 가치는 사회복지의 가치와 더 비슷해졌다.	.706	.789	.937
	vf3	내가 다른 분야보다 사회복지분야를 선호하는 이유는 사회복지의 가치가 나의 가치와 비슷하기 때문이다.	.906		
	vf4	사회복지에 대한 애착은 사회복지에서 추구하는 가치가 나의 가치와 비슷하기 때문이다.	.922		
	vf5	사회복지분야에서 추구하는 가치는 내게 중요하다.	.794		
표면행위	sa1	나는 클라이언트를 대할 때 내가 실제로 느낀 기분을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며서 표현한다.	.810	.694	.872
	sa2	나는 클라이언트를 대할 때 실제로 느껴지지 않는 감정을 내 마음 속에 갖고 있는 것처럼 가장하여 말하고 행동한다.	.810		
	sa3	나는 클라이언트를 대할 때 나의 직업에서 요구되는 감정을 표현하기 위해서 나의 실제 감정을 숨긴다.	.769		
내면행위	da1	나는 클라이언트에게 표현할 필요가 있는 감정들을 나의 내면에서 느껴보려고 노력한다.	.722	.816	.929
	da2	나는 클라이언트에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 경험해보려고 노력한다.	.895		
	da3	나는 업무상으로 클라이언트에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느껴보려고 노력한다.	.889		
직무만족	js1	다른 분야나 다른 조직의 직무와 비교하였을 때, 현재의 직무는 만족스럽다.	.732	.627	.893
	js2	현재의 직무를 수행하면서 내가 세운 목표를 달성해 가는 과정이 만족스럽다.	.653		
	js3	현재의 직무는 내가 제일 잘하는 것을 할 수 있도록 기회를 제공해주기에 만족스럽다.	.718		
	js4	현재의 직무를 처음 맡았을 때 가졌던 기대와 비교할 때 현재의 직무는 만족스럽다.	.806		
	js5	나의 경력에 관한 기대에 비추어 현재의 직무는 만족스럽다.	.686		
조직몰입	om1	나는 우리 조직에서 ‘가족의 일원’ 이라고 느낀다.	.829	.771	.931
	om2	나는 우리 조직에 대해 정서적으로 애착을 느낀다.	.887		
	om3	우리 조직은 개인적으로 나에게 많은 의미가 있다.	.769		
	om4	나는 우리 조직에 강한 소속감을 느낀다.	.840		

적합도 :  $\chi^2=183.045$ , d.f.=142(p<.05), GFI=.912, RMR=.029, NFI=.918, IFI=.980, AGFI=.883

주) 모든 표준요인적재치는 p<.001수준에서 유의함.

판별타당도(discriminant validity)를 확인하는 방법에는 두 가지가 있다. 첫째는 상관계수의 제곱이 평균분산추출값(AVE)보다 작음을 확인하는 것이고, 둘째는 상관계수±(표준오차×2) 범위 안에 1이 들어가지 않음을 확인하는 것이다. 첫 번째 결과는 각 변수의 평균과 표준편차, 그리고 변수들 간의 상관관계와 함께 <표 3>에 제시하였다. 각 변수들의 판별타당도는 양호하다고 볼 수 있다. 그리고 각

변수들은 서로 유의한 상관관계를 보이고 있는데, 특히 사회복지 가치적합성은 내면행위 및 직무만족과 높은 상관관계가 있으며, 내면행위는 직무만족 및 조직몰입과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 표면행위는 나머지 변수들과 부(-)의 상관관계를 보이고 있다.

<표 3> 변수의 평균, 표준편차, 변수들 간의 상관관계 (판별타당도)

변수	평균	표준오차	1	2	3	4	5
1.사회복지가치적합성	3.639	.680	(0.888)				
2.표면행위	2.851	.763	-.279**	(0.833)			
3.내면행위	3.274	.650	.501**	-.199*	(0.903)		
4.직무만족	3.519	.633	.361**	-.184*	.444**	(0.792)	
5.조직몰입	3.448	.737	.140*	-.315**	.265**	.535**	(0.878)

주) \* : p<.05, \*\* : p<.01,  
 ( )는 평균분산추출값(AVE)의 제곱근.

두 번째 결과는 <표 4>에 제시하였는데, 각 변수의 상관계수±(표준오차×2) 범위 안에 1이 들어가지 않는다. 이로써 각 변수들은 개념·수렴·판별타당도가 모두 양호한 것을 알 수 있다.

<표 4> 판별타당도 결과

상관관계	상관계수	표준오차	상관계수±(표준오차×2)	
			-	+
사회복지가치적합성 ↔ 표면행위	-.279	.033	-.345	-.213
사회복지가치적합성 ↔ 내면행위	.501	.035	.431	.571
사회복지가치적합성 ↔ 직무만족	.361	.029	.303	.419
사회복지가치적합성 ↔ 조직몰입	.140	.032	.076	.204
표면행위 ↔ 내면행위	-.199	.036	-.271	-.127
표면행위 ↔ 직무만족	-.184	.031	-.246	-.122
표면행위 ↔ 조직몰입	-.315	.040	-.395	-.235
내면행위 ↔ 직무만족	.444	.034	.376	.512
내면행위 ↔ 조직몰입	.265	.037	.191	.339
직무만족 ↔ 조직몰입	.535	.038	.459	.611

### 3) 연구모형의 검증

본 연구는 사회복지사의 사회복지 가치적합성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계에서 감성노동 관리행위의 매개효과를 검증하기 위하여 구조방정식모형을 실시하였다. 우선 <표 5>는 연구모형의 적합도를 분석한 결과이다. 두 번째 행의 평가기준과 비교하여 절대적합도, 증분적합도, 간명적

합도 별로 AGFI를 제외하고 주요 지수들이 모두 적합한 것으로 나타났다.

<표 5> 연구모형의 적합도 결과

적합지수	절대적합지수					증분적합지수				간명적합지수		
	$\chi^2$ (d.f.)	p	$\chi^2$ /d.f.	GFI	RMSEA	NFI	IFI	CFI	NNFI	AGFI	PGFI	PNFI
평가기준			≤3.0	≥0.9	≤0.05	≥0.9	≥0.9	≥0.9	≥0.9	≥0.9	0-1	0-1
연구모형	183.701 (143)	.012	1.285	.912	.039	.917	.980	.980	.976	.883	.686	.767

<표 6>은 변수들 간의 직접적인 인과관계를 반영하는 연구모형을 검증하기 위한 구조방정식모형의 검정 결과이다.

<표 6> 연구모형의 검증 결과

경로	표준화 경로계수	S. E.	C. R.	p 값	간접효과	
					계수값	p 값
사회복지 가치적합성 → 직무만족	.168	.089	1.810	.070	.194	.006**
사회복지 가치적합성 → 조직몰입	-.061	.121	-.662	.508	.203	.002**
사회복지 가치적합성 → 표면행위	-.282	.105	-3.430	.000***		
사회복지 가치적합성 → 내면행위	.503	.087	6.478	.000***		
표면행위 → 직무만족	-.072	.061	-.874	.382		
표면행위 → 조직몰입	-.287	.087	-3.375	.000***		
내면행위 → 직무만족	.346	.080	3.715	.000***		
내면행위 → 조직몰입	.243	.107	2.666	.008**		

주) \* : p<.05, \*\* : p<.01, \*\*\* : p<.001.

우선 사회복지 가치적합성이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 증가하는지 살펴보면, 직무만족에 대한 사회복지 가치적합성의 경로계수는 .168, 조직몰입에 대한 사회복지 가치적합성의 경로계수는 -.061이었으며, 모두 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 사회복지사의 사회복지 가치적합성이 그들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 직접효과가 없다는 것을 의미한다.

그리고 사회복지 가치적합성이 높을수록 표면행위가 감소하고 내면행위가 증가하는지 살펴보았다. 표면행위에 대한 사회복지 가치적합성의 경로계수는 -.282\*\*\*, 내면행위에 대한 사회복지 가치적합성의 경로계수는 .503\*\*\*으로 나타났는데, 이는 사회복지사가 사회복지 가치에 대하여 적합성을 인식할수록 표면행위가 낮아지고 내면행위가 높아진다는 것을 의미한다.

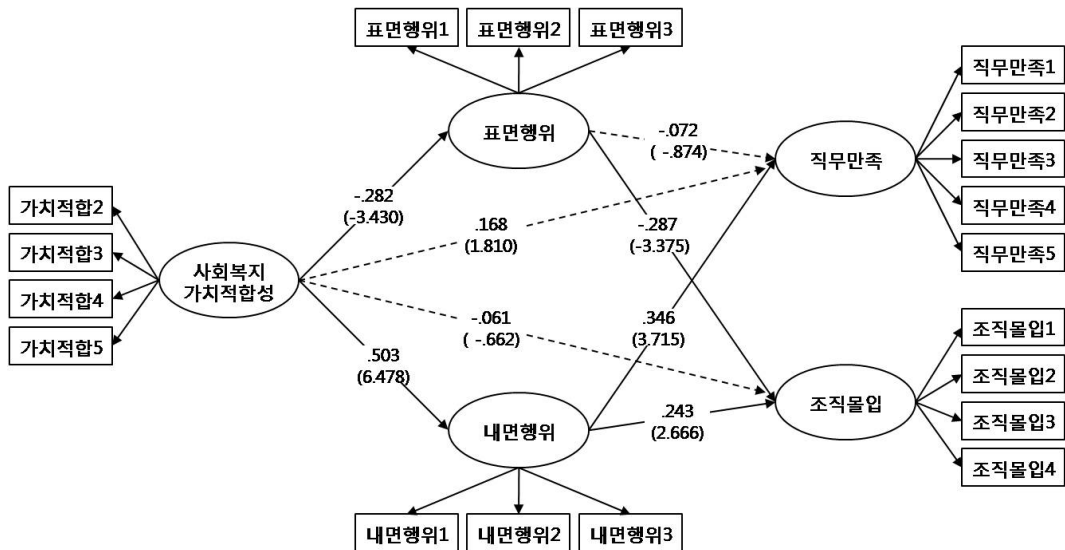
다음은 표면행위와 내면행위의 매개효과를 살펴보았다. 우선, 사회복지사의 표면행위가 높을수록



직무만족과 조직몰입이 감소하는지 살펴보았는데, 직무만족에 대한 표면행위의 경로계수는  $-.072$ , 조직몰입에 대한 표면행위의 경로계수는  $-.287^{***}$ 로 나타났다. 앞의 검증 결과를 종합하여 볼 때, 이는 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 인식할수록 표면행위가 낮아지며, 표면행위가 낮아질수록 조직몰입이 증가한다는 것을 의미한다.

그리고 내면행위가 높을수록 직무만족과 조직몰입이 증가하는지 살펴보았는데, 직무만족에 대한 내면행위의 경로계수는  $.346^{***}$ , 조직몰입에 대한 내면행위의 경로계수는  $.243^{***}$ 으로 나타났다. 이는 앞의 검증결과를 종합하여 볼 때, 사회복지사가 사회복지 가치적합성을 인식할수록 내면행위가 높아지고, 내면행위가 높아질수록 그들의 직무만족과 조직몰입이 증가한다는 것을 의미한다.

이상의 결과를 구조방정식모형의 그림으로 보면 사회복지 가치적합성과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계에서 표면행위와 내면행위의 매개여부를 확인할 수 있다. <그림 2>에서 표면행위는 사회복지 가치적합성과 직무만족 간의 관계를 매개한다고 보기 어려운 반면, 내면행위는 이들 간의 관계를 완전매개한다고 볼 수 있으며, 이때 bootstrapping method에 의한 간접효과의 p값이  $.006^{***}$ 으로 유의하게 나타났다. 그리고 사회복지 가치적합성과 조직몰입 간의 관계에 대해서는 표면행위와 내면행위가 완전매개한다고 볼 수 있으며, 이때 간접효과의 p값은  $.002^{***}$ 로 유의하게 나타났다.



<그림 2> 연구모형의 실증분석<sup>1)</sup>

결과적으로 사회복지사가 사회복지 가치에 대하여 적합성을 인식할수록 그들의 직무만족과 조직몰입은 높아진다고 볼 수 있는데, 이 때 사회복지 가치적합성이 직접적으로 영향을 미치기보다 사회복

1) 각 잠재변수의 영향관계를 명료하게 제시하기 위하여 그림에서는 오차항을 제거하고 실선과 점선을 활용하여 영향력의 유(有)무(無)가 나타나도록 편집하였다.

지사의 감성노동에 의해서만 간접적으로 영향을 미치게 된다. 보다 구체적으로 직무만족은 사회복지 가치적합성이 (표면행위가 아닌) 내면행위에 의해서 간접적으로 영향을 미치며, 조직몰입은 사회복지 가치적합성이 표면행위의 감소를 통해서, 그리고 내면행위의 증가를 통해서 간접적으로 영향을 미친다고 볼 수 있다.

## 5. 결론 및 논의

가치는 개인의 심리적·정서적 태도와 행동에 상당한 영향을 미친다(Meglino and Ravlin, 1998). 어떤 직업이든 각 분야에서 추구하는 목표, 철학, 가치가 있지만, 특히 사회복지사는 다른 어떤 전문분야보다도 직업에서 추구하는 가치가 중요하다. 뿐만 아니라 사회복지사는 감정을 지니고 있는 사람을 대상으로 감정을 지니고 있는 종사자가 직접 서비스를 전달하기 때문에 종사자 개인이 추구하는 윤리적·종교적·철학적 가치도 중요하다. 따라서 사회복지사가 올바르게 서비스를 전달하기 위해서는 자신이 추구하는 가치를 사회복지사에서 추구하는 가치와 적합성을 이루도록 해야 할 것이다.

본 연구의 결과에 의하면 사회복지사의 사회복지 가치적합성은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회복지사가 감성노동을 수행하는 데 있어서 표면행위를 감소시키고 내면행위를 증가시키도록 영향을 미친다. 그리고 감성노동자로서 사회복지사의 표면행위는 사회복지 가치적합성과 직무만족 간의 관계를 매개하지 않으나, 사회복지 가치적합성과 조직몰입 간의 관계를 완전매개하는 것으로 나타났으며, 사회복지사의 내면행위는 사회복지 가치적합성과 직무만족, 그리고 사회복지 가치적합성과 조직몰입 간의 관계를 완전매개하는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 토대로 종사자들의 직무만족과 조직몰입의 수준을 제고하기 위해서는 사회복지 가치의 중요성에 대한 환기가 이루어져야 하며, 이에 대한 교육을 체계적으로 마련할 필요가 있다. 사회복지사가 되기 위한 과정에서는 사회복지의 가치에 대한 교육이 이루어지고 있는 반면, 사회복지에 종사하는 과정에서는 사회복지의 가치에 관한 환기가 제대로 이루어지지 않고 있다. 사회복지조직의 비전공유와 가치일치가 종사자의 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴본 이용재(2013)는 사회복지사의 가치와 조직 가치의 일치가 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미침에도 불구하고, 현재의 복지조직에서는 가치일치를 위한 노력이 부족하다는 문제점을 지적하고, 사회복지 가치의 이해를 높이기 위한 체계적인 교육의 필요성을 주장하였다. 사회복지사는 일반적으로 각자 나름의 윤리적·종교적·철학적 가치를 가지고 사회복지를 실천하는데, 사회복지에 처음 입문할 때는 비교적 확고했던 자신만의 가치와 신념이 사회복지에 오래 몸담게 되면서 자신이 수행하는 업무에 희석되는 경향이 있다. 이는 사회복지의 업무가 육체적·정신적으로 고되고, 항상 윤리적 딜레마에서 선택을 하게 되는 상황이 많기 때문에 업무를 오래 지속하는 과정에서 체계적 둔감화(systematic desensitization)를 경험하기 때문이다(황성철, 1996; 이세원, 2008).

그리고 사회복지의 본질적인 가치에 대한 교육을 체계화하는 한편, 기관의 비전과 미션을 함께 논의하고 마련함으로써 사회복지사의 내면행위를 촉진·강화시킬 필요가 있다. 본 연구는 사회복지사의

감성노동에 대한 관심이 높아지고 있는 시점에서 사회복지사의 가치와 사회복지의 가치 간에 적합성이 이루어질수록 사회복지사의 표면행위는 낮아지고 내면행위는 증가한다는 것을 확인할 수 있었다. 내면행위의 증가는 사회복지사에게 감정을 인위적으로 표현하기 위한 부담감과 감정부조화를 지각할 위험성은 감소시켜주며 개인의 정신적 안녕과 행복감은 증가시켜 준다(Ashforth and Humphrey, 1993; Morris and Feldman, 1996). 따라서 사회복지사가 사회복지를 실천하면서 형성한 가치와 사회복지에서 추구하는 가치 간에 적합성이 형성될 수 있도록 지원하고, 그들이 수행하는 감성노동에 대한 확신을 통해서 내면행위를 수행할 수 있도록 유도하여야 할 것이다.

본 연구의 학술적 가치는 우선 사회복지영역에서 개인과 환경 간의 적합성 연구를 하였다는 것이며, 그 중에서도 사회복지라는 직업수준에서 가치적합성 연구를 실시하였다는 데 있다. 그리고 본 연구는 단순히 개인의 인성이나 능력 면에서 환경과의 적합성을 살펴보기보다 사회복지를 실천하는 데 가장 중요하다고 할 수 있는 가치측면에서 환경과의 적합성을 살펴보았다. 사회복지의 어느 분야보다도 가치를 중요시하고 있으며, 이러한 가치는 단순히 사회복지분야의 자생과 번영을 추구하는 가치라 아니라 경제적·사회적으로 취약한 사회구성원들에게 사회복지를 실천하기 위한 가치라는 점에서 의의가 있다.

그러나 이와 관련하여 본 연구는 사회복지의 가치적합성을 측정하는 과정에서 한계를 지닌다. 이는 현재 직업수준의 주관적인 가치적합성을 측정하는 도구가 개발되어 있지 않기 때문에 조직수준의 주관적인 가치적합성을 측정하는 도구를 '사회복지분야'라는 직업수준으로 수정하여 사용하였다. 따라서 사회복지의 가치를 다루는 미래의 연구에서는 사회복지에서 중요시되는 가치를 분석하여 객관적인 적합성 측정도구를 개발하고, 이를 통해서 주관적인 적합성 측정도구를 마련할 필요가 있다.

또한 본 연구는 개인과 환경 간의 적합성 연구에 감성노동을 포함시켰다. 지금까지 개인과 환경 간의 적합성 연구에 감성노동을 포함한 연구는 없었으며, 한편으로 감성노동에 영향을 미치는 선행변수로서 개인과 환경 간의 적합성을 고려한 연구도 없었다. 이와 관련하여 본 연구는 기존의 감성노동 연구결과에 새로운 사실을 추가할 수 있다. 감성노동을 관리방식에 따라 표면행위와 내면행위로 구분하여 실시한 기존 연구들에서는 표면행위가 종사자의 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였으나, 사회복지 가치적합성을 감성노동의 선행변수로 고려하면서 표면행위가 직무만족에 미치는 효과는 기존 연구의 결과와 다소 차이가 있었다.

이를 토대로 본 연구는 감성노동의 연구에 새로운 미래방향을 제시할 수 있다. 현재까지 감성노동의 연구에서 표면행위와 내면행위에 영향을 미치는 선행변수를 고려한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 제한적으로 Grandey(2000)와 Brotheridge와 Lee(2003) 등이 감성노동 관리행위의 선행변수를 고려한 바 있으나 이들은 주로 감성노동의 특성을 객관적으로 분류하여 계량화하고 수치화한 변수였다. 본 연구로 인하여 이러한 계량적 변수에 한정되지 않고 감성노동의 다양한 선행변수를 탐색해보는 연구가 이루어지기를 기대할 수 있다.

## 참고문헌

- 김윤영, 2010, “사회복지사의 개인-조직 가치적합성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 중합사회복지관을 중심으로”, 성균관대학교 석사학위논문.
- 김혜정, 2004, “개인-조직간 가치적합성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 송유미, 2008, “사회복지사의 전문성과 윤리적 책임행동 간의 관계를 통한 사회복지 실천적 함의”, 『한국지역사회복지학』, 27: 195-210.
- 신중환·김정우, 2013, “사회복지사의 감정노동과 비과업행동의 관계에서 감정부조화의 매개효과와 감성적 리더십의 조절효과”, 『한국사회복지학』, 65(4): 135-161.
- 오정철, 2014, “사회복지종사자의 개인-조직간 가치적합성이 조직헌신에 미치는 영향에 관한 연구: 태화복지재단 산하기관을 중심으로”, 숭실대학교 석사학위논문.
- 오창택, 2012, “사회복지사의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정고갈의 매개효과를 중심으로”, 『한국행정정보』, 46(4): 53-78.
- 윤규한, 1995, “사회복지사의 자격제도에 관한 연구”, 청주대학교 석사학위논문.
- 이세원, 2008, “아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 60(1): 53-76.
- 이용재, 2013, “사회복지조직의 비전공유와 가치일치가 종사자의 조직시민행동에 미치는 영향”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(12): 748-757.
- 황성철, 1996, “사회사업가의 윤리적 갈등과 의사결정에 관한 연구: 의료사회사업가의 윤리적 갈등상황에 대한 반응과 의사결정을 중심으로”, 『한국사회복지학』, 29: 218-240.
- Allen, N. J., and Meyer, J. P., 1990, “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18.
- Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H., 1993, “Emotional labor in service roles: The influence of identity”, *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., and Conley, S., 1991, “Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work”, *Journal of Organizational Behavior*, 12(1): 39-53.
- Brotheridge, C. M., and Grandey, A. A., 2002, “Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “People Work”, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17-39.
- Brotheridge, C. M., and Lee, R. T., 2003, “Development and validation of the emotional labour scale”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3): 365-379.
- Chatman, J. A., 1989, “Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit”, *Academy of Management Review*, 14(3): 333-349.
- \_\_\_\_\_, 1991, “Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firms”, *Administrative Science Quarterly*, 36(3): 459-484.
- Elfenbein, H. A., and O'Reilly, C. A., III., 2007, “Fitting in: The effects of relational demography and person-culture fit on group process and performance”, *Group and Organization Management*,

32(1): 109-142.

- Glomb, T. M., and Tews, M. J., 2004, "Emotional labor: A conceptualization and scale development", *Journal of Vocational Behavior*, 64(1): 1-23.
- Grandey, A. A., 2000, "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Harris, S. G., and Mossholder, K. W., 1996, "The affective implications of perceived congruence with culture dimensions during organizational transformation", *Journal of Management*, 22(4): 527-547.
- Harrison, R. V., 1978, "Person-environment fit and job stress", 175-205, in *Stress at Work*, edited by Cooper, C. L., and Payne, R., New York: Wiley.
- Hochschild, A. R., 1983, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Jiang, X., Jiang, Z., and Park, D. S., 2013, "Emotional labor strategy and job satisfaction: A Chinese perspective", *Social Behavior and Personality*, 41(6): 933-938.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., and Johnson, E. C., 2005, "Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervision fit", *Personnel Psychology*, 58(2): 281-342.
- MacRae, H., 1998, "Managing feelings: Caregiving as emotion work", *Research on Aging*, 20(1): 137-160.
- Meglino, B. M., and Ravlin, E. C., 1998, "Individual values in organizations: Concepts, controversies, and research", *Journal of Management*, 24(3): 351-389.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C., 1996, "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Moynihan, D. P., and Pandey, S. K., 2007, "The ties that bind: Social networks, person-organization value fit, and turnover intention", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2): 205-227.
- O'Reilly, C. A. III., and Chatman, J., 1986, "Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior", *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 492-499.
- O'Reilly, C. A. III., Chatman, J., and Caldwell, D. F., 1991, "People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit", *Academy of Management Journal*, 34(3): 487-516.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V., 1974, "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians", *Journal of Applied Psychology*, 59(5): 603-609.
- Steel, R. P., and Rentsch, J. R., 1997, "The dispositional model of job attitudes revisited: Findings of a 10-year study", *Journal of Applied Psychology*, 82(6): 873-879.
- Turner, J. C., 1987, *Discovering the Social Group: A Self-categorization Theory*, Oxford, England: Basil Blackwell.
- Vansteenkiste, M., Simmons, J., Lens, W., Sheldon, K. M., and Deci, E. L., 2004, "Motivating learning,

performance, and persistence: The synergistic effects of intrinsic goal contents and autonomy-supportive contexts”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(2): 246-260.

Xiao, W., Zhoi, L., Wu, Q., Zhang, Y., Miao, D., Zhang, J., and Peng, J., 2014, “Effects of person-vocation fit and core self-evaluation on career commitment of medical university students: The mediator role of anxiety and career satisfaction”, *International Journal of Mental Health Systems*, 8: 8.

# The Effect of Social Worker's Person-Social Welfare Value Fit on Job Satisfaction and Organizational Commitment : Mediating Role of Emotional Labor

Shin, Junghwan

(Sungkyunkwan University)

Kim, Jungwoo

(Sungkyunkwan University)

This study introduces the mediating role of social worker's emotional labor in the relationship between person-social welfare value fit and job-related psychological attitudes. This study characterizes emotional labor as surface acting and deep acting, and job-related psychological attitudes as job satisfaction and organizational commitment. This study hypothesizes that the social worker's person-social welfare value fit raises job satisfaction and organizational commitment, that social worker's surface acting negatively mediates the relationship between social welfare value fit and psychological attitudes, and that deep acting positively mediates the relationship.

The results from this study are as follows. Firstly, social worker's person-social welfare value fit raises job satisfaction and organizational commitment. Secondly, social worker's surface acting fully mediates the relationship between social welfare value fit and organizational commitment. Thirdly, deep acting fully mediates the relationship between social welfare value fit and job satisfaction, and social welfare value fit and organizational commitment. Based on these results, detailed practical and theoretical implications are discussed.

Key words: social welfare value fit, surface acting, deep acting, job satisfaction, organizational commitment

[논문 접수일 : 14. 08. 19, 심사일 : 14. 09. 01, 게재 확정일 : 14. 10. 10]