

# 사회복지사의 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계

어흥선<sup>1</sup>, 이종숙<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>경동대학교 사회복지학과 교수, <sup>2</sup>성결대학교 뷰티디자인학과 부교수

## Relationship among Emotional Labor, Job Stress and Job Performance in Social Workers

Heung-Sun Eu<sup>1</sup>, Jong-Sook Lee<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Professor, Dept. of Social Welfare, Kyungdong University

<sup>2</sup>Associate professor, Dept. of Beauty Design, Sungkyul University

요 약 본 연구는 사회복지사 226명을 대상으로 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계를 살펴보았으며 주요 결과를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동 하위개념인 감정표현에 대한 주의 정도는 직무스트레스 하위 개념인 역할 갈등에 정적 영향을 미쳤고, 감정적 부조화는 역할과다와 역할갈등에 정적 영향을 미친 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 하위개념인 감정표현에 대한 주의 정도, 감정적 부조화, 감정노동 빈도 모두는 직무성과 하위개념인 역할과다, 역할갈등, 직무모호성 모두에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하였다. 셋째, 직무스트레스의 하위개념인 역할과다와 역할갈등은 직무성과의 하위개념인 역할 내 성과와 역할 외 성과 모두에 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어 : 사회복지, 사회복지사, 감정노동, 직무스트레스, 직무성과

Abstract This study examined the relationship between emotional labor, job stress and job performance for 226 social workers. The main results are as follows. First, the degree of attention to emotion expression, a sub-concept of emotional labor, had a positive effect on role conflict, a sub-concept of job stress, and emotional disharmony had a positive effect on role overload and role conflict. Second, attention level, emotional disharmony, and frequency of emotional labor, which are sub-concepts of emotional labor, did not have a statistically significant effect on both job performance and sub-concepts, role conflict, role conflict, and job ambiguity. Third, role overload and role conflict, which are sub-concepts of job stress, have a statistically significant negative impact on both in-role performance and out of role performance.

Key Words : Social Welfare, Social worker, Emotional labor, Job stress, Job performance

\*This research was supported by Kyungdong University Research Fund, 2020.

\*Corresponding Author : Jong-Sook Lee(oxy226@sungkyul.ac.kr)

Received April 1, 2020

Revised May 25, 2020

Accepted June 20, 2020

Published June 28, 2020

## 1. 서론

최근 한국사회에서 사회복지에 대한 관심이 높아지면서 고도 서비스 영역인 사회복지사의 우호적이고 친절한 감정표현을 요구하는 목소리가 더욱 높아지고 있다. 사회복지사는 취약계층이나 장애인들에 대한 돌봄, 관심, 공감 등이 요구되는 감정노동 서비스 영역으로 다른 서비스 직종에 비해 엄격한 감정표현과 고객에 대한 친절, 봉사, 희생, 그리고 헌신을 요구받으면서도 정작 사회복지사가 처해있는 어려운 직무환경에 대한 주변의 관심이나 이해도는 낮은 편이다.

사회복지사는 기본적으로 대인 접촉빈도가 높은 사회복지 서비스 종사자로서, 그 어떤 직종보다도 인적 서비스에 좌우되는 직종이기도 하다[1], 보통 의사나 간호사와 함께 사회 돌봄 서비스직에 포함되는 감정노동자로 [2], 다른 직종과는 다르게 감정에 크게 의존한다는 점에서 높은 직무스트레스에 시달린다. 예컨대, 국내에서의 장기요양보험제도에 따른 재가복지 서비스가 대폭 확대되고 민간 사회복지시설이 늘어나면서 사회복지시설 종사자의 역할이 중요해지고, 그에 따른 감정노동의 비중 역시 높아지고 있고[1], 호텔이나 백화점 등의 다른 서비스직에 비해 사회복지의 특성상 생활밀착형 서비스를 지향하기 때문에 자신의 감정을 솔직하게 표현하지 못하는 이른바 표정과 감정의 불일치를 자주 경험한다는 것이다 [3-5]. 또한 사회복지사는 서비스의 대부분이 대면접촉을 통해 이루어지며, 그 과정에서 모욕적인 언사를 듣거나 심할 경우에는 화나 욕설을 그대로 감당해야 하는 경우가 종종 발생하기도 한다[1]. 하지만 고객의 화나 분노, 불만, 짜증 등을 수용하고, 자신의 감정을 숨기며 오히려 위로와 정서적 지지를 주업무로 하는 사회복지사는 고도의 감정노동의 수행할 수밖에 없다[6]. 이러한 사회복지사의 감정노동과 직무환경은 감정노동자로서 사회복지사의 직무스트레스[7]를 높이는 요인으로 작용한다. 여러 연구들은 감정노동이 직무스트레스와 직접적인 연관성이 있고, 감정노동 수준을 높게 인식할수록 경험하는 직무스트레스도 높으며[8-10], 심할 경우에는 병리적 현상으로서 신체적, 심리적, 정신적 피로와 우울을 경험하기도 한다고 보고하였다[11, 12].

또한 감정노동은 직무성과에도 부정적 영향을 미친다. 감정노동과 직무성과의 관계를 규명한 연구들은 많지 않으나, 조직사회학이나 조직심리학 분야의 서비스 만족을 위한 감정표현의 중요성이 부각되면서 일부 연구들은 감정노동과 조직성과의 관계 규명을 통해 감정노동이 조직

구성원들의 감정표현을 억압하고, 감정적 부조화를 경험하게 함으로서 조직 내 효율적 의사소통을 가로막는다는 측면에서 조직성과에 부정적 영향을 미친다고 보고하였고[13, 14], 직무스트레스 역시 조직의 생산성 저하나 직무성과의 하락[10]으로 이어진다고 보고되었다. 이와 같이 감정노동과 직무스트레스, 직무성과는 밀접하게 관련되어 있음에도 불구하고, 사회복지사를 대상으로 한 연구 영역에서는 여전히 이론적 확립이 다소 부족한 실정이다 [15].

이러한 측면에서 사회복지사는 자신의 감정을 숨기고, 오히려 위로와 정서적 지지를 통해 고객에게 감정 서비스를 제공해야 하는 사회복지사의 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계를 규명할 필요가 있으나, 관련 연구들은 미비한 실정이다. 고도복지사회로 가고 있는 한국의 현 상황을 고려하면, 향후 사회복지사의 역할을 더욱 커질 것으로 사료되지만, 생활현장의 취약계층이나 장애자들을 위한 서비스 제공자로서 사회복지사의 직무성과를 높이기 위한 다양한 방안이 도출되어야 할 시점이다. 이에 본 연구는 사회복지사를 대상으로 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계를 규명함으로써 사회복지사가 안정적인 사회복지 서비스를 제공할 수 있는 직무환경을 구축하는데 요구되는 시사점을 제안하고자 하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 사회복지사의 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계

보통 감정노동(emotional labor)은 직무의 수행과정에서 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 적절하게 표현하고 관리하는 서비스 차원의 노동으로서[4], 감정노동 종사자가 고객에게 서비스를 제공하는 과정 속에서 이루어지는 감정 표현 행위로 볼 수 있다[16]. 감정노동은 기본적으로 조직의 목표를 달성하기 위하여 조직구성원이 자신의 감정을 적절하게 조절하고 통제하는 것을 포함한다[13]. 그러므로 감정노동자의 감정표현이나 조절, 관리, 통제 등은 개인적인 차원이 아닌 조직이 정한 규칙에 의해 이루어지는 것으로 보기도 한다[17].

감정노동은 직무스트레스와 깊은 연관성을 지닌다. 직무스트레스(job stress)는 종사자가 업무 과정에서 자신의 능력이나 자원 등과의 불일치로 발생하는 부정적인 정서 반응으로, 부정적인 감정이나 긴장감, 불안, 집중력 저하, 역할갈등 등과 같은 문제를 유발하기도 한다[18].

사회복지사의 정신적 건강에 부정적 영향을 미치는 요인으로, 사회복지사가 제공하는 서비스의 질에 악영향을 미치고, 서비스의 효율성과 사회복지 관련 조직 전반에도 일정한 영향을 미침으로서 결과적으로 국가 차원의 복지 관련 문제로 확대되는데 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다.

정신보건사회복지사들을 대상으로 한 Lee와 Yoon[19]의 연구에서 정신보건사회복지사의 감정노동 수준이 높아질수록 직무스트레스가 증가하는 것으로 보고하였고, 서울특별시 사회복지담당공무원들 대상으로 한 Jeong[8]의 연구에서도 사회복지담당공무원들의 감정표현빈도가 높고 감정부조화가 심할수록 직무스트레스도 높아지는 것으로 보고되었다. 또한 노인생활시설 종사자들을 대상으로 한 Lee[9]의 연구에서 노인생활시설 종사자들이 감정노동 인식이 높을수록 직무스트레스도 높아지는 것으로 보고한 바 있다. 이상의 논의에 기초하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 사회복지사가 경험하는 감정노동은 직무스트레스에 부정 영향을 미칠 것이다.

한편 직무성과는 조직구성원의 직무에 대한 성공적 수행과 관련된 개념으로 구성원이 자신이 맡은 직무에 대해 얼마나 잘 성공적으로 수행했는가를 의미한다[20]. 이러한 직무성과는 조직의 효율적 관리를 위한 핵심 요인으로, 조직의 목표 및 업무달성을 위해 반드시 요구되는 수행과정이자 노력의 결과라고 할 수 있다[21]. 사회복지사의 직무성과는 사회복지 관련 조직 내의 효과적인 업무 및 목표달성도 포함되지만, 사회복지 대상자들에게 관련 서비스를 제공하고, 다양한 욕구를 충족시켜주는 것도 포함하기 때문에 기업이나 일반 조직 종사자의 직무성과와는 차별적인 특성을 보인다[22]. 감정노동과 직무성과의 관계를 살펴본 Park과 Song[15]의 연구에서 간호사의 감정노동(감정노동 빈도, 감정의 부조화, 감정적 소진)은 임금 및 복리후생, 상사관계, 직무특성, 동료와의 관계 등에 대한 만족도 등에서 부정 상관을 나타내어 감정노동이 전반적인 직무성과와 부정 상관을 나타냈다고 보고하였으며, 보육교사를 대상으로 한 Lee[23]의 연구에서 자신의 실제 감정을 억제하고 실제로 느끼지 않는 정서를 표현하는 감정노동의 구성요소인 표면적 행동은 직무성과에 부정 영향을 미치는 것으로 나타나 자신의 정서상태와 조직요구의 불일치로 인해 직무에 대한 불만족과 직무소진으로 이어져 직무성과에 부정적 영향을 미치는

것으로 이해할 수 있다. 하지만 호텔기업 종사원을 대상으로 한 Park과 Lee[24]의 연구에서는 표면적 행위가 직무성과에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 보고되었다. 또한 사회복지전담공무원을 대상으로 한 Choi와 Cho[25]의 연구에서 감정노동은 직무성과에 정적 영향을 미친 것으로 보고하였다. 이와 같이 사회복지 관련 연구들에서는 감정노동과 직무성과의 관계가 일관되게 보고되고 있지는 않다[26]. 하지만 사회복지사가 경험하는 감정노동은 진술한 바와 같이 일반 기업이나 조직의 감정노동과는 다른 특성을 보인다는 점에서 사회복지사가 경험하는 감정노동은 직무성과에 부정적 영향을 미칠 것으로 판단된다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 사회복지사가 경험하는 감정노동은 직무성과에 부정 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 사회복지사의 직무스트레스와 직무성과의 관계

직무스트레스의 부정적 효과로서 직무성과의 저하를 들 수 있다. 즉, 기업이나 조직 종사자들이 높은 직무스트레스를 경험할수록 긴장과 불안, 심리적 압박 등으로 인해 직무의 효율성이 저해되고 직무성과의 하락으로 나타난다는 것이다[27]. 호텔직원들을 대상으로 한 Kang과 Lee[28]의 연구에서 직무스트레스는 직무성과에 부정 영향을 미치는 것으로 나타나 호텔직원들이 직무스트레스를 높게 지각할수록 직무성과는 떨어지는 것으로 보고되었다. 사무직 직원과 영업직 직원을 대상으로 한 Kim과 Park[29]의 연구에서도 사무직, 영업직 모두 직무스트레스가 직무성과에 부정 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔 서비스 접점 직원을 대상으로 한 Lee[30]의 연구에서도 직무스트레스와 직무성과 간의 부정 관계가 있는 것으로 보고되었다. 피트니스 종사자들을 대상으로 한 Jeon과 Cho, Park[31]의 연구에서도 직무스트레스는 직무성과에 부정 영향을 미친 것으로 나타났다. 이상의 결과에 기초해보면, 사회복지사의 직무스트레스는 직무성과와 밀접한 관련이 있을 것으로 판단된다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 사회복지사가 경험하는 직무스트레스는 직무성과에 부정 영향을 미칠 것이다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구대상

본 연구는 서울과 경기 소재 사회복지관에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 편의표본추출을 통해 총 232부의 설문지를 수거하였고, 연구보조원과의 협의를 통해 불성실하게 응답되었다고 판단되는 설문지 6부를 제외한 226부를 최종분석에 활용하였다. 본 연구의 인구통계학적 변인 및 분포를 보면 성별은 남성 95명(42.0%), 여성 131명(58.0%)으로 나타났으며, 연령은 20대 114명(50.4%), 30대 80명(35.4%), 40대 32명(14.2%)으로 분석되었다. 근무경력 은 3년 미만 94명(41.6%), 3-5년 76명(33.76%), 5년 이상 56명(24.8%)으로 나타났다.

#### 3.2 측정도구

##### 3.2.1 감정노동

본 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman[14]의 연구에서 사용된 문항을 Kim[32]가 수정, 보완하고 Kim[32]이 사용한 문항을 이용하였다. 이 도구는 감정노동의 수행정도를 평가하는 문항으로, 감정노동 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의 정도 3문항, 감정적 부조화 3문항 등 총 3개 하위영역 9문항으로 이루어졌다. 각 문항에 대해서는 5점 리커트 척도(5-point likert scale)로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 응답하도록 구성되었고, 전체 평균점수가 높을수록 감정노동의 수행정도가 높은 것으로 평가한다.

##### 3.2.2 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스는 Jayaratne와 Chess[33]가 개발하고 Jeong[8]이 사용한 직무스트레스 척도를 이용하였다. 이 도구는 역할과다 3문항, 역할모호성 3문항, 역할갈등 3문항 등 총 3개 하위영역 9문항으로 이루어졌다. 각 문항에 대해서는 5점 리커트 척도(5-point likert scale)로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 응답하도록 하였으며, 전체 평균점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 평가한다.

##### 3.2.3 직무성과

본 연구에서 직무성과는 Williams와 Anderson[34]이 개발하고, Ryu[35]가 사용한 척도를 이용하였다. 이

도구는 역할 내 성과 5문항, 역할 외 성과 5문항 등 모두 2개 하위영역 10문항으로 이루어졌다. 각 문항에 대해서는 5점 리커트 척도(5-point likert scale)로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 응답하도록 하였으며, 전체 평균점수가 높을수록 직무성과가 높은 것으로 평가한다.

#### 3.3 타당도 검증

본 연구의 주요 측정도구에 대한 타당도 검증을 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였고, 그 결과를 바탕으로 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 수행하였다. 탐색적 요인분석을 수행한 결과(Table 1), 감정노동은 적정성 평가에서 KMO=.78,  $\chi^2=860.84$ ,  $p<.001$ 로 나타나 해당 문항이 탐색적 요인분석에 적합한 것으로 분석되었다. 본 연구에서 감정노동은 감정표현에 대한 주의 정도(42.26%), 감정적 부조화(17.77%), 감정노동 빈도(13.26%)로 추출되었으며, 전체 누적변량은 73.30%로 확인되었다(KMO=.78,  $\chi^2=860.84$ ,  $p<.001$ ). 이상의 결과에 기초하여 확인적 요인분석을 수행하였다. 먼저 감정노동에 대한 적합도를 살펴보았다. 적합도는 절대적합지수(GFI, RMSEA)와 증분적합지수(NFI, IFI, CFI)를 활용하였으며, 적합기준은 GFI=.90 이상, RMSEA=.10 이하, NFI=.90 이상, IFI=.90 이상, CFI=.90 이상이면 적합기준을 충족한 것으로 평가하였다. 감정노동에 대한 적합도를 살펴본 결과, GFI=.94, RMSEA=.10, NFI=.92, IFI=.94, CFI=.94로 나타나 모든 적합지수가 적합기준을 충족한 것으로 분석되었다. 또한 잠재변수의 관측변수에 대한 표준경로계수(standardized estimate)는 .54 ~ .94로 나타났고, 모두 통계적으로 유의하였다. 내적 일치도를 살펴보기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 수행한 결과, 감정표현에 대한 주의정도는 .82, 감정적 부조화 .74, 감정노동 빈도 .74로 분석되었다.

직무스트레스에 대해 탐색적 요인분석을 수행한 결과, KMO=.76,  $\chi^2=590.14$ ,  $p<.001$ 로 나타나 그 적정성이 확인되었다. 본 연구에서 직무스트레스는 역할과다(37.69%), 역할갈등(16.25%), 직무모호성(12.19%)으로 추출되었으며, 전체 누적변량은 66.15%로 확인되었다. 이상의 결과에 기초하여 확인적 요인분석을 수행하였다. 적합도를 살펴본 결과, GFI=.95, RMSEA=.07, NFI=.91, IFI=.95, CFI=.95로 나타나 모든 적합지수가 적합기준을 충족하였다. 잠재변수의 관측변수에 대한 표준경로계수

Table 1. Emotional labor: Exploratory factor analysis

	Attention to emotional expression	Emotional disharmony	Emotional labor frequency
4. I find it hard to fail to express my feelings while working	.91	.13	.02
5. It is difficult to treat a user with a smile	.88	.21	.13
6. I do my best not to express to the user when I feel bad	.64	.19	.27
7. I distort my real feelings for the user	.33	.77	-.02
9. I am confused by the actions I express and my real feelings	.09	.74	.36
8. When dealing with customers, there is a significant difference between my real feelings and my feelings	.40	.71	-.10
2. I often try to make the user feel warm and friendly	.15	-.01	.88
1. I often have to hide my real feelings in order to work well	.17	.17	.79
eigenvalue	3.80	1.60	1.19
variance%	42.26	17.77	13.26
cumulative%	42.26	60.03	73.30

Table 2. Emotional labor: Confirmatory factor analysis

	Estimate (β)	S.E.	t
4. I find it hard to fail to express my feelings while working ← Attention to emotional expression	.87	.17	8.86***
5. It is difficult to treat a user with a smile ← Attention to emotional expression	.94	.20	8.49***
6. I do my best not to express to the user when I feel bad ← Attention to emotional expression	.54	-	-
7. I distort my real feelings for the user ← Emotional disharmony	.76	.11	8.66***
9. I am confused by the actions I express and my real feelings ← Emotional disharmony	.62	.11	7.66***
8. When dealing with customers, there is a significant difference between my real feelings and my feelings ← Emotional disharmony	.72	-	-
2. I often try to make the user feel warm and friendly ← Emotional labor frequency	.64	.22	3.65***
1. I often have to hide my real feelings in order to work well ← Emotional labor frequency	.92	-	-

\*\*\* p<.001

Table 3. Job stress: Exploratory factor analysis

	Excessive role	Role conflict	Job ambiguity
7. I often have challenges that are difficult to handle alone	.86	.08	.00
8. My job is too short to finish in my workday	.84	.13	.20
9. I feel burdened with field investigation	.70	.32	.13
1. I sometimes get contradictory instructions when I perform a job	.18	.82	.16
2. I have to do something different than my thoughts	.23	.81	.02
3. I may have to carry out assignments without proper support in the performance of the job	.06	.69	.33
5. I lack the policies and guidelines necessary for my job performance	.01	.16	.82
4. I often have to work with ambiguous instructions	.11	.10	.78
6. My job is very complicated and often difficult to handle	.17	.13	.58
eigenvalue	3.39	1.46	1.09
variance%	37.69	16.25	12.19
cumulative%	37.69	53.95	66.15

(standardized estimate)는 .50 ~.84로 나타났고, 모두 통계적으로 유의하였다. 내적 일치도를 살펴보기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 수행한 결과, 역할

과다는 .77, 역할갈등 .76, 직무모호성 .67로 분석되었다. 직무성과에 대해 탐색적 요인분석을 수행한 결과, KMO=.82,  $\chi^2=716.22$ ,  $p<.001$ 로 나타났고, 직무성과는

Table 4. Job stress: Confirmatory factor analysis

	Estimate (β)	S.E.	t
7. I often have challenges that are difficult to handle alone ← Excessive role	.73	.12	8.27***
8. My job is too short to finish in my workday ← Excessive role	.84	.15	8.06***
9. I feel burdened with field investigation ← Excessive role	.62	—	—
1. I sometimes get contradictory instructions when I perform a job ← Role conflict	.82	.14	8.51***
2. I have to do something different than my thoughts ← Role conflict	.71	.14	8.13***
3. I may have to carry out assignments without proper support in the performance of the job ← Role conflict	.63	—	—
5. I lack the policies and guidelines necessary for my job performance ← Job ambiguity	.50	.23	5.99***
4. I often have to work with ambiguous instructions ← Job ambiguity	.77	.23	5.76***
6. My job is very complicated and often difficult to handle ← Job ambiguity	.69	—	—

\*\*\* p&lt;.001

Table 5. Job performance: Exploratory factor analysis

	In-role performance	Out of role performance
5. When I work in a social welfare facility, I have no neglect of the duties to be performed	.76	.20
4. When I work in a social care facility, I comply with the official requirements imposed by the office	.74	.17
3. When I work in a social welfare facility, I tend to do what the organization expects	.72	.03
2. When I Work in a Social Welfare Facility I Fulfill My Occupational Responsibilities	.70	.15
1. When I work in a social care facility, I do my work properly	.60	.25
9. When I work in a social welfare facility, I act to encourage my colleagues	.16	.84
7. When I work at a social welfare facility, I look for ways to improve my work	.06	.79
8. When I work in a social welfare facility I make constructive suggestions for the organization	.20	.78
eigenvalue	3.93	1.51
variance%	39.38	15.10
cumulative%	39.38	54.48

역할 내 성과(39.38%), 역할 외 성과(15.10%)로 추출되었으며, 전체 누적변량은 54.48%로 확인되었다. 이상의 결과에 기초하여 확인적 요인분석을 수행하였다. 적합도를 살펴본 결과, GFI=.93, RMSEA=.09, NFI=.90, IFI=.93, CFI=.93로 나타나 모든 적합지수가 적합기준을 충족하였다. 잠재변수의 관측변수에 대한 표준경로계수(standardized estimate)는 .52 ~ .83으로 나타났고, 모두 통계적으로 유의하였다. 내적 일치도를 살펴보기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 수행한 결과, 역할 내 성과 .79, 역할 외 성과 .76으로 분석되었다.

## 4. 연구결과

### 4.1 상관관계 분석

사회복지사들의 감정노동과 직무스트레스 및 직무성공 간의 상관관계를 알아보았다. Table 6에서 보는 바와

같이, 감정노동과 직무스트레스의 상관을 살펴본 결과, 감정노동의 하위개념인 감정표현에 대한 주의는 직무스트레스 하위개념인 역할갈등( $r=.26, p<.01$ )과 정적(+) 상관을 나타냈으며, 감정적 부조화는 역할 과다( $r=.21, p<.01$ ), 역할갈등( $r=.25, p<.01$ )과 역시 정적 상관을 보인 것으로 분석되었다. 감정노동과 직무성공의 상관을 알아본 결과, 감정노동 하위개념인 감정적 부조화는 역할 내 성과( $r=-.13, p<.05$ ), 역할 외 성과( $r=-.16, p<.05$ )와 부정(-) 상관을 나타냈다. 직무스트레스와 직무성공의 상관을 알아본 결과, 직무스트레스 하위개념인 역할과다는 역할 내 성과( $r=-.43, p<.01$ ), 역할 외 성과( $r=-.40, p<.01$ )와 부정 상관을 보였으며, 역할갈등 역시 역할 내 성과( $r=-.39, p<.01$ ), 역할 외 성과( $r=-.31, p<.01$ )와 부정 상관을 나타냈으며, 역할 모호성도 역할 내 성과( $r=-.36, p<.01$ ), 역할 외 성과( $r=-.14, p<.05$ )와 부정 상관을 보인 것으로 분석되었다.

Table 6. Job performance: Confirmatory factor analysis

	Estimate (β)	S.E.	t
5. When I work in a social welfare facility, I have no neglect of the duties to be performed ← In-role performance	.79	.23	6.94***
4. When I work in a social care facility, I comply with the official requirements imposed by the office ← In-role performance	.78	.22	6.93***
3. When I work in a social welfare facility, I tend to do what the organization expects ← In-role performance	.59	.18	6.34***
2. When I Work in a Social Welfare Facility I Fulfill My Occupational Responsibilities ← In-role performance	.59	.16	6.64***
1. When I work in a social care facility, I do my work properly ← In-role performance	.52	-	-
9. When I work in a social welfare facility, I act to encourage my colleagues ← Out of role performance	.83	.17	8.47***
7. When I work at a social welfare facility, I look for ways to improve my work ← Out of role performance	.65	.15	8.11***
8. When I work in a social welfare facility I make constructive suggestions for the organization ← Out of role performance	.69	-	-

\*\*\* p<.001

Table 7. Correlation analysis

	1	2	3	4	5	6	7
Attention to emotional expression	1						
Emotional disharmony	.49**	1					
Emotional labor frequency	.32**	.25**	1				
Excessive role	.10	.21**	.04	1			
Role conflict	.26**	.25**	.04	.42**	1		
Job ambiguity	.11	.09	.06	.27**	.39**	1	
In-role performance	-.06	-.13*	.01	-.43**	-.39**	-.36**	1
Out of role performance	-.12	-.16*	-.05	-.40**	-.31**	-.14*	.37**

\* p<.05 \*\* p<.01

#### 4.2 경로분석

사회복지사의 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계를 살펴보기 위하여 경로분석을 실시하였다. 가설을 중심으로 살펴보면, 가설1과 관련하여 감정노동과 직무스트레스의 관계를 살펴본 결과, 감정노동의 하위개념인 감정표현에 대한 주의정도는 직무스트레스 하위개념인 역할갈등( $t=2.79, p<.01$ )에 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정적 부조화는 역할과다( $t=3.16, p<.01$ ), 역할갈등( $t=2.28, p<.05$ )에 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하지만 감정표현에 대한 주의 정도는 역할과다( $t=.28, p>.05$ ), 직무모호성( $t=1.03, p>.05$ ), 감정적 부조화는 직무모호성( $t=.55, p>.05$ ), 감정노동 빈도는 역할과다( $t=1.68, p>.05$ ), 역할갈등( $t=.94, p>.05$ ), 직무모호성( $t=.45, p>.05$ )에는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택되었다.

가설 2와 관련하여 감정노동과 직무성과의 관계를 살

펴보면, 감정표현에 대한 주의 정도는 역할 내 성과( $t=-.67, p>.05$ ), 역할 외 성과( $t=-.16, p>.05$ ), 감정적 부조화는 역할 내 성과( $t=-.46, p>.05$ ), 역할 외 성과( $t=-.48, p>.05$ ), 감정노동 빈도는 역할 내 성과( $t=.30, p>.05$ ), 역할 외 성과( $t=-.74, p>.05$ ) 모두에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하여 가설 2는 기각되었다.

가설 3과 관련하여 직무스트레스와 직무성과의 관계를 살펴본 결과, 역할과다는 역할 내 성과( $t=-.452, p<.001$ ), 역할 외 성과( $t=-4.99, p<.001$ ), 역할갈등은 역할 내 성과( $t=-.289, p<.01$ ), 역할 외 성과( $t=-2.38, p<.05$ ), 직무모호성은 역할 내 성과( $t=-3.33, p<.001$ )에 각각 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 직무모호성은 역할 외 성과( $t=-.33, p>.05$ )에는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타나 가설 3는 부분 채택되었다.

Table 8. Path analysis

		Estimate( $\beta$ )	S.E.	t
H1	Attention to emotional expression → Excessive role	.02	.06	.28
	Attention to emotional expression → Role conflict	.21	.06	2.79**
	Attention to emotional expression → Job ambiguity	.08	.05	1.03
	Emotional disharmony → Excessive role	.23	.06	3.16**
	Emotional disharmony → Role conflict	.16	.06	2.28*
	Emotional disharmony → Job ambiguity	.04	.05	.55
	Emotional labor frequency → Excessive role	.11	.04	1.68
	Emotional labor frequency → Role conflict	.06	.04	.94
H2	Emotional labor frequency → Job ambiguity	.03	.03	.45
	Attention to emotional expression → In-role performance	-.04	.05	-.67
	Attention to emotional expression → Out of role performance	-.01	.06	-.16
	Emotional disharmony → In-role performance	-.03	.04	-.46
	Emotional disharmony → Out of role performance	-.03	.06	-.48
	Emotional labor frequency → In-role performance	.01	.03	.30
H3	Emotional labor frequency → Out of role performance	-.04	.04	-.74
	Excessive role → In-role performance	-.29	.05	-4.52***
	Excessive role → Out of role performance	-.33	.07	-4.99***
	Role conflict → In-role performance	-.19	.05	-2.89**
	Role conflict → Out of role performance	-.16	.07	-2.38*
	Job ambiguity → In-role performance	-.21	.06	-3.33***
Job ambiguity → Out of role performance	-.02	.08	-.33	

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

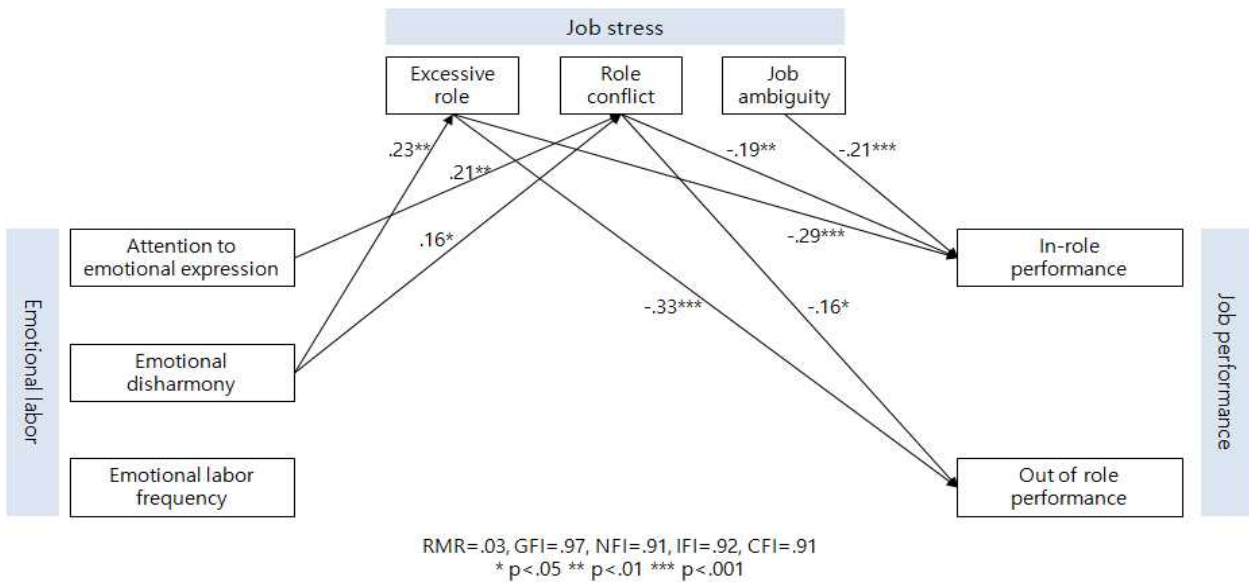


Fig. 1. Path analysis results

### 5. 논의 및 결론

본 연구는 사회복지사를 대상으로 감정노동과 직무스트레스 및 직무성과의 관계를 살펴보았으며 주요 결과를

제시하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동 하위개념인 감정 표현에 대한 주의 정도는 직무스트레스 하위 개념인 역할갈등에 정적 영향을 미쳤고, 감정적 부조화는 역할과다와 역할갈등에 정적 영향을 미친 것으로 나타났다. 그러



므로 사회복지사가 감정표현에 상당한 주의를 기울이고, 감정노동 과정에서 자신의 실제 감정과는 다르게 조직에서 요구하는 규범에 맞춰 감정을 표현하고 조절하는 정도가 높을수록 직무스트레스를 보다 많이 받는 것으로 볼 수 있다. 이상의 결과는 감정노동이 직무스트레스를 높이는 결정적 요인이며[8, 9], 사회복지사들을 대상으로 한 연구들에서도 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스도 높았다고 보고한 선행연구들과도 유사한 결과이다 [8][19]. 하지만 본 연구에서 감정표현에 대한 주의 정도는 역할과다와 직무모호성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하였고, 감정적 부조화는 직무모호성, 감정노동 빈도는 역할과다, 역할갈등, 직무모호성 모두에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전술한 선행연구들의 결과와는 다르지만, 사회복지담당공무원을 대상으로 한 Jeong[8]의 연구에서도 감정노동의 감정표현 다양성이 역할과다나 역할모호성에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다는 점에서 이 역시 본 연구의 결과와 유사하다. 이에 대해서는 여러 원인이 있을 수 있겠으나, 사회복지사의 감정노동은 호텔이나 백화점 등의 서비스직 감정노동과는 그 특성이 다르고[4, 5][8], 업무 자체가 감정노동을 지속적으로 수행하고, 다양한 상황에서 자신을 철저히 통제하고 조절할 수밖에 없는 직종이라는 점이 일부 영향을 미친 것으로 사료된다. 하지만 사회복지사를 대상으로 감정노동과 직무스트레스의 관계를 규명한 연구들이 많지 않다는 점을 고려할 때, 지속적인 연구가 필요하다는 사실을 시사하는 결과이기도 하다. 본 연구의 결과에 기초해보면, 사회복지사의 직무스트레스를 최소화하기 위해서는 조직의 표현규범에 대한 이해를 도모하고 업무의 성격을 올바르게 이해할 수 있도록 하는 것이 필요하다고 판단된다.

둘째, 감정노동의 하위개념인 감정표현에 대한 주의 정도, 감정적 부조화, 감정노동 빈도 모두는 직무성과 하위개념인 역할과다, 역할갈등, 직무모호성 모두에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타나 가설 2는 기각되었다. 감정노동과 조직성과의 관계를 규명한 연구에 의하면, 간호사의 감정노동은 직무성과와 부적 상관을 나타냈고[15], 보육교사의 실제로 느끼지 않는 정서 표출인 표면적 행동은 직무성과에 부적 영향을 미쳤으며 [23], 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 긍정적 영향을 미쳤다는 결과[25]와는 상충된다. 그러나 호텔기업 종사자들을 대상으로 한 연구[24]에서 감정노동은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타나 본 연구의 결과와 일치한다. 이러한 원인에 대해서는 관련 연구

들이 부족하여 심도 있는 논의는 한계가 따르나, 그 동안 감정노동과 직무성과의 관계를 규명한 연구들에서 그 관계성이 일관되게 나타나지 않았다는 점을 고려할 필요가 있다[25]. 그러므로 감정노동과 직무성과의 관계를 명확히 규명하기 위한 지속적인 연구가 필요하다고 판단되며, 특히 특수한 직종인 사회복지사의 감정노동을 명확하게 파악할 수 있는 감정노동 척도개발에도 관심을 가져야 할 것으로 보인다.

셋째, 직무스트레스의 하위개념인 역할과다와 역할갈등은 직무성과의 하위개념인 역할 내 성과와 역할 외 성과 모두에 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무모호성은 역할 외 성과에는 유의한 영향을 미치지 못하였으나, 역할 내 성과에는 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 부분 채택되었다. 이러한 결과는 사회복지사가 조직 내에서 요구하는 직무가 자신의 직무수행 능력을 초과하여 어려움을 겪거나 조직으로부터 다양한 역할을 요구받을 때 직무성과가 떨어지게 됨을 의미한다. 직무스트레스와 직무성과의 관계를 규명한 연구들[30][36]에서는 직무스트레스가 높을수록 직무성과는 낮아진다고 보고한 바 있는데, 이러한 결과는 본 연구의 결과를 지지하는 것이다. 그러므로 사회복지사의 직무성과를 높이기 위해서는 사회복지 관련 감정노동 과정에 있어서 실제 감정과는 다르게 조직규범에 맞춰 감정을 표현하고 조절해야 하는 것에서 높은 직무스트레스가 유발되므로 사회복지사의 역할과 책무에 대한 명확한 이해를 도모할 수 있는 교육 프로그램을 마련하고, 나아가 고객과의 대면접촉을 통해 이루어지는 업무가 많다는 점을 고려하여 사회복지사 자신의 감정을 적절하게 조절하고, 해소할 수 있는 교육프로그램의 도입도 필요할 것으로 판단된다. 본 연구의 한계로는 표본 확보에 있어서 많은 어려움이 있었고, 이로 인해 표본을 서울과 경기지역에 국한시켰다는 점이다. 후속연구에서는 표본을 서울과 경기 이외의 지역으로 확대시켜 연구를 진행할 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] Y. J. Moon. (2014). Antecedents and consequences of emotional labor in employee of the social welfare facilities: Focused on the conservation of resources theory and affect regulation theory. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 16(3), 283-315.
- [2] G. F. Burch, J. H. Batchelor, & R. H. Humphrey. (2013).

- Emotional labor for entrepreneurs: A natural and necessary extension. *Entrepreneurship Research Journal*, 3(3), 331–366.  
DOI: <https://doi.org/10.1515/erj-2012-0022>
- [3] R. Abraham. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence? Outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169–184.  
DOI: 10.1080/00223980009600860
- [4] Y. J. Moon. (2013). Effects of the emotional labor strategies, display rules, and dimensions on emotional dissonance of social workers: With a focus on the moderating effects of gender. *Korean Governance Review*, 20(3), 275–303.  
DOI : 10.17089/kg.2013.20.3.011
- [5] P. VanDijk & A. Kirk-Brown. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management & Organization*, 12(2), 101–115.  
DOI: 10.5172/jmo.2006.12.2.101
- [6] S. Y. Kang & C. H. Lee. (2011). The effect of emotional labor on burn-out of employees in social welfare organization according to their emotional intelligence. *Journal of Social Science*, 37(2), 53–72.  
DOI : 10.15820/khjss.2011.37.2.003
- [7] J. Singh, J. R. Goolsby, & G. K. Rhoads. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31, 558–569.  
DOI: 10.2307/3151883
- [8] C. H. Jeong. (2014). *A study on emotional labor of social work civil servants of SMG and regulation effect of social support for the result(job stress, job burnout) from emotional labor*. Doctoral Dissertation, University of Seoul.
- [9] H. Y. Lee. (2011). *A study on the effect of the elderly living facility workers' emotional labor on the job-stress*. Master's Thesis, Daegu University.
- [10] S. Mann. (2004). People-work: Emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32(2), 205–221.  
<https://doi.org/10.1080/0369880410001692247>
- [11] S. D. Pugh. (2001). Service with smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018–1027.  
DOI: 10.2307/3069445
- [12] D. Zapf. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237–268.  
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)
- [13] A. A. Grandey. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- [14] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986–1010. DOI: 10.2307/259161
- [15] S. H. Park & Y. J. Song. (2013). The relationship of emotional labor with job performance: Dimensions, impacts and implications. *Korean Governance Review*, 20(1), 1–24.
- [16] B. E. Ashforth & R. H. Humphrey. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.  
DOI: 10.2307/258824
- [17] J. M. Diefendorff, M. H. Croyle, & r. H. Gosserand. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357.  
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- [18] K. L. Kahn & P. Boiesiere. (1994). Stress in organizations. In M. D. Dunette, J. M. Hough and H. C. Triandis (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 573–650). Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- [19] H. A. Lee & M. S. Yoon. (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.
- [20] H. C. Kim (2017). A study on the emotional labor behavior on the job performance. *Korean Management Consulting Review*, 17(2), 23–35.
- [21] S. P. Brown & R. A. Peterson. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*, 30, 63–77.  
DOI: 10.2307/3172514
- [22] H. Lee. (2013). *A study on the job performance of social welfare centers: Focusing on the mediation effect of supervision*. Doctoral Dissertation, Daegu University.
- [23] J. Y. Lee. (2016). *The effects of child care teachers emotional labor on job performance: Focused on the moderating effect of ego-resilience*. Doctoral Dissertation, Catholic Kwandong University.
- [24] J. C. Park & G. O. Lee. (2015). Emotional labor to job performance and turnover intention based on hotel enterprise employees' emotional intelligence. *Korean Journal of Tourism Research*, 30(6), 85–109.
- [25] J. M. Choi & J. Cho. (2019). A study on the mediating effect of depression in the relationship between emotional labor and job performance of the public social worker. *Asia-Pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 9(6), 655–663.

[26] Y. G. Choi, K. S. Kim, & S. J. Kim. (2014). A study on the concept, dimensional and consequences of emotional labor. *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management*, 2(3), 77-81.

[27] J. M. Woo, S. C. Choi, & D. S. Kim. (2008). The effect of current problems on the stress and work performance among Korean manufacturing industry workers. *Journal of Korean Neuropsychiatry Association*, 47(4), 369-377.

[28] J. W. Kang & Lee. (2013). Hotel employees' job insecurity, job stress and job performance: The moderating effects of intra-company club activities. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 22(6), 59-78.

[29] S. H. Lee. (2017). Structural relationships between social face sensitivity, impression management behaviors, job stress and job performance of hotel service encounter employees. *Academy of Customer Satisfaction Management*, 19(1), 149-173.

[30] Y. B. Jeon, K. M. Cho, & S. H. Park. (2019). Relationship between job stress and job performance for fitness personal trainers: Moderating effect of self-efficacy. *Korean Journal of Physical Education*, 58(3), 193-208.

[31] M. J. Kim. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.

[32] Y. E. Kim. (2011). *A study on the influence by performance of emotional labor of social care service workers on cognition of service quality*. Master's Thesis, Chung-Ang University.

[33] S. Jayaratne & W. A. Chess. (1983). Job satisfaction and turnover among social work administrator: A national survey. *Administration in Social Work*, 7(2), 11-22.

[34] L. J. Williams & S. E. Anderson. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

[35] I. A. Ryu. (2018). *The effect of compassion experienced by social workers on job performance: Focusing on mediating effect of positive psychological capital*. Doctoral Dissertation, Pyeongtaek University

[36] G. O. Kim & S. K. Park. (2019). The impact of job stress, job burnout on organizational performance. *Korean Review of Corporation Management*, 10(2), 275-298.

어 흥 선(Heung-Sun Eu)

[정회원]



- 1993년 3월 : 일본나라여자대학 인간문화연구과(문학석사)
- 1998년 3월 : 일본나라여자대학 근대문학 연구(문학박사)
- 2010년 3월 : 일본사회사업대학 케어매니지먼트연구과(석사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 경동대학교 사

회복지학과 교수  
· 관심분야 : 사회복지  
· E-Mail : ehsun@kduniv.ac.kr

이 종 숙(Jong-Sook Lee)

[정회원]



- 1995년 3월 : 일본 문화 여자대학교 (복장학사)
- 1998년 3월 : 일본 문화 여자대학교 (피복학 석사)
- 2003년 3월 : 일본 문화 여자대학교 (피복환경학 박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 뷰티

디자인학부 부교수  
· 관심분야 : 미용, 네일  
· E-Mail : oxy226@sungkyul.ac.kr