

# 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동과 직무만족의 관계 : 자기효능감의 매개효과

이병록

건양대학교 사회복지학과 교수

## The Relationship between the Emotional Labor and the Job Satisfaction of Workers in Senior Employment Agencies : Mediating Effect of Self-efficacy

Byoung-Rock Lee

Professor, Department of Social Welfare, Konyang University

요 약 본 연구는 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 분석하였다. 대전과 충청 지역에 소재한 21개 노인일자리전담기관의 종사자 261명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 분석은 SPSS/AMOS 18.0 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 확인적 요인분석, 구조방정식모형 분석 등을 사용하였다. 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동과 직무만족의 관계, 그리고 자기효능감의 매개효과는 유의한 것으로 검증되었다. 분석결과를 기초로 하여 노인일자리전담기관 종사자의 직무만족을 높이기 위해 몇 가지 방안을 제안하였다. 노인일자리전담기관 종사자들의 감정노동을 감소시키기 위해 종합적인 감정노동의 관리시스템의 구축, 감정노동을 호소하는 종사자들에게 대한 신속한 상담치료 등과 감정노동에 대응할 수 있는 매뉴얼을 개발해야 한다. 종사자들의 자기효능감을 향상시키기 위한 비정규직 비율의 감소, 처우수준의 개선, 셀프리더십의 배양 등이 필요하다.

주제어 : 노인일자리전담기관, 종사자, 감정노동, 직무만족, 자기효능감

Abstract This paper verified the relationship between the emotional labor and the job satisfaction of workers in senior employment agencies. And this paper verified the mediating effect of self-efficacy between the both variables. We conducted a survey of 261 employees of the 21 agencies in Daejeon and Chungcheong area. According to the analysis : 1) employees' emotional labor influenced job satisfaction negatively. 2) the self-efficacy mediated between emotional labor and job satisfaction. As a result, we need to establish a management system for emotional labor, to carry out a crisis intervention of prompt therapy, and to provide education to cope with emotional labor for decreasing the emotional labor. It is important to lower the proportion of irregular workers, to improve the level of treatment, and cultivate self-leadership for promoting self-efficacy.

Key Words : Senior Employment Agencies, Workers, Emotional Labor, Job Satisfaction, Self-efficacy

\*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(brlee@konyang.ac.kr)

Received September 28, 2021

Accepted December 20, 2021

Revised October 20, 2021

Published December 28, 2021

## 1. 서론

한국의 노인인구가 급격히 증가하여 2025년 노인인구비가 20%를 초과하는 초고령사회가 될 전망이며, 한국 노인의 다수가 4고를 경험하고 있다[1]. 이를 해결하기 위해 2004년 이후 노인일자리사업이 시행되고 있다[2]. 이 사업은 초기에 생계비지원의 보충적 소득보장제도에 머물렀지만, 최근에는 생계유지와 경제적 수단을 넘어 자아실현과 삶의 의미를 고취시키는 역할을 담당하는 사업으로 주목받고 있다[3, 4]. 하지만, 노인일자리사업의 문제로 지적되는 낮은 활동급여의 수준, 짧은 참여기간, 부적합한 직무배치, 참여자 선발과정의 불투명함 등이 개선되어야 사업이 성공적으로 진행될 수 있다[5].

효과적인 노인일자리사업의 수행을 위해 담당인력의 직무만족에 주목할 필요가 있다. 종사자들의 직무만족은 서비스의 질을 결정하는 가장 중요한 요인으로 고려되고 있다[6]. 하지만, 담당인력의 처우수준이 매우 열악하여 이들의 직무만족과 사업의 성공적인 운영을 기대하기는 어렵다[7]. 종사자들의 직무불만족은 소외감과 이탈행위를 유발시키고 결근과 이직을 증가시켜 제공하는 서비스의 수준을 낮추게 된다[8]. 이로 인해 사회복지분야에서 직무만족 관련 연구들이 활발하지만, 노인일자리사업 종사자들을 대상으로 한 연구들은 극히 드물다. 김 옥과 원영희의 연구[9]와 원영희와 김 옥의 연구[10]가 있지만, 이 연구들의 조사시기는 2005년으로 사업초기이고 제시된 직무만족의 영향요인도 매우 제한적이다. 지금까지 제시되고 있는 사회복지종사자들의 직무만족의 영향요인은 직무스트레스, 직무특성, 직업의식, 자아탄력성, 사회적 지지, 업무환경 등으로 다양하게 제시되고 있다[11].

한편, 노인일자리사업 종사자들의 감정노동이 직무만족의 영향요인으로 제시될 수 있다. 종사자들은 저소득노인 등의 취약계층과의 대인관계를 기반으로 한 감정노동을 많이 수행하게 된다[12]. 감정노동은 조직의 요구와 자신의 감정의 차이에서 오는 감정부조화로 인해 다양한 스트레스를 발생시켜 직무만족을 낮추게 된다[13]. 두 변수의 영향관계는 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 이은숙[14]과 보육교사를 대상으로 조사한 유경숙[15]의 연구 등에서 증명되었다.

노인일자리사업 종사자의 감정노동과 직무만족의 관계에서 자기효능감이 매개변수로 작용할 수 있다. 감정노동이 유발시키는 스트레스와 소진은 종사자들의 자아효능감을 감소시킬 가능성이 매우 높다[16]. 두 변수의 영향관계는 장애인생활시설 사회복지사를 대상으로 한 진

미영과 박병오[17]의 연구에서 확인된 바 있다. 감정노동으로 인해 자기효능감이 낮아진 종사자들은 직무에 대한 자신감이 낮아지고 업무처리 능력이 감소되어 직무만족이 감소하는 것이 일반적이다[18]. 자기효능감의 직무만족에 대한 영향은 신문영과 박종두[19]의 연구 등에서 실증되었다.

따라서 본 연구는 노인일자리전담기관의 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무만족의 관계, 그리고 자기효능감의 매개효과를 검증할 것이다. 이에 따른 본 연구의 가설은 첫째, 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 증가할수록 직무만족이 감소할 것이다. 둘째, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향관계에서 자기효능감이 매개효과를 발휘할 것이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 조사대상 및 조사과정

대전충청 지역의 21개 노인일자리전담기관의 종사자 261명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 처음 배포한 설문지는 290부인데, 도착한 설문지는 265부로 회수율이 91.37%이다. 작성한 설문지는 종사자 5명을 대상으로 예비조사를 시행하여 제시된 의견을 설문지 수정에 반영하였다. 설문조사를 허가한 노인일자리전담기관의 종사자들을 대상으로 우편조사의 방법으로 2021년 8월 1일~19일에 설문조사를 진행하였다.

조사대상의 성별은 남성 83명(31.8%), 여성 178명(68.2%)으로 나타났다. 연령은 평균 38.02세이고 노인일자리담당기관의 근무경력은 평균 31.98개월로 조사되었다. 채용형태는 비정규직이 167명(64.2%)으로 정규직 93명(35.8%)에 비해 훨씬 더 높은 것으로 나타났다.

### 2.2 측정도구

본 연구의 측정문항에 대한 응답범주는 동일하게 ‘전혀그렇지않다(①)~매우그렇다(⑤)’의 리커트척도이다. 독립변수인 감정노동은 자신의 감정을 억제하고 정형화된 직무를 수행해야 하는 노동이다[15]. 측정도구는 이시형과 이영균이 사용한 5문항을 부분적으로 수정하였다[20]. 측정도구는 표정으로 연기하듯이 클라이언트를 대하는 정도, 클라이언트에게 감정표현 시에 가장하는 정도, 업무진행 시에 발생하는 어려움을 숨기는 정도, 클라이언트를 대할 때 실제감정과 표현감정의 차이 정도, 실제 감정이 아닌 업무상의 감정의 표현하는 정도 등으로

구성되었다. 5문항의 신뢰도 값은 .880이다.

매개변수인 자기효능감은 과업을 수행하는 자신의 능력에 대한 신뢰이다[17]. 측정도구는 박혜영[21]의 연구에서 제시된 5문항을 일부 수정하고 1문항을 추가하여 6문항을 선정하였다. 측정도구는 담당업무의 처리능력, 어려운 업무에 대한 대응능력, 계획을 세우면 즉시 실행하는 능력, 어려운 문제에 대한 대처능력, 인내심에 대한 믿음, 자신에 대한 신뢰감 등으로 구성되었다. 6문항의 신뢰도 값은 .916이다.

종속변수는 직무만족으로 현재 자신이 담당하고 있는 직무역할에 대한 태도이다[19]. 직무만족은 이병록[22]의 연구에서 제시된 6문항을 사용하였다. 측정도구는 직무 전반에 대한 만족의 정도, 직무에 대한 자부심의 정도, 직무에 대한 보람의 정도, 직무에 대한 흥미의 정도, 담당 직무가 희망했던 것인지의 정도, 지인들에 대한 담당업무의 추천의도의 정도 등으로 구성되었다. 6문항의 신뢰도 값은 .924로 산출되었다.

### 2.3 분석방법

자료분석은 SPSS/AMOS 18.0을 활용하였으며, 자료의 정규성과 다중공선성을 살펴보기 위해 빈도분석과 상관관계를 확인했다. 측정도구의 신뢰도는 내적 일관성 신뢰도를 산정하였으며, Cronbach's Alpha 측정방법을 사용하였다. 측정모형의 적합성은 확인적 요인분석을 통해서 검증했고 구조방정식모형을 통해서 자아효능감의 매개효과를 검증했다.

## 3. 연구결과

### 3.1 변수들의 기술통계 및 상관관계

구조방정식 모형에 투입할 변수들의 왜도는 -.464~.651, 첨도는 -.580~.814의 분포를 보이고 있어 정규분포상의 절대값 기준인 왜도<3 및 첨도<8를 충족시키기 때문에 구조방정식모형을 사용하는데 문제가 없는 것을 알 수 있다.

본 연구의 변수들 간의 상관관계가 모두 유의한 것으로 나타났다. 감정노동과 자기효능감의 관계  $r=-.197$ , 자기효능감과 직무만족의 관계  $r=.446$ , 감정노동과 직무만족의 관계  $r=-.228$ 로 분석되었다. 모든 변수들의 상관계수가  $\pm 7$  미만으로 산출되어 다중공선성의 여지는 없는 것으로 판단할 수 있다.

### 3.2 모형의 검증

측정모형 적합도  $\chi^2=259.281(df=116, p=.000)$ , CFI=.955, TLI=.948, IFI=.956, RFI=.909, NFI=.923, RMSEA=.069로 적합한 수준으로 볼 수 있다. 측정변수들의 표준화 요인부하량은 모두 .5 이상이며, C.R. 값도 모두 유의하게 나타났다. 따라서 본 연구의 측정변수들은 잠재변수를 적합하게 나타내고 있다고 판단할 수 있다 (Table 1 확인).

Table 1. Result of measurement model analysis

Path	Estimate		S.E.	C.R.	
	B	$\beta$			
Emotional Labor	→ EL1	1.569	.912	.165	9.515 ***
	→ EL2	1.675	.923	.175	9.552 ***
	→ EL3	1.245	.688	.151	8.241 ***
	→ EL4	1.396	.764	.160	8.746 ***
	→ EL5	1.000	.540		
Self-efficacy	→ SE1	1.000	.785		
	→ SE2	1.092	.796	.078	13.930 ***
	→ SE3	1.220	.850	.081	15.137 ***
	→ SE4	1.177	.846	.078	15.053 ***
	→ SE5	1.108	.742	.087	12.766 ***
	→ SE6	1.100	.811	.077	14.264 ***
Job Satisfaction	→ JS1	1.000	.888		
	→ JS2	1.037	.903	.047	21.931 ***
	→ JS3	.968	.891	.046	21.280 ***
	→ JS4	1.085	.901	.050	21.833 ***
	→ JS5	.873	.648	.072	12.180 ***
	→ JS6	1.004	.725	.070	14.437 ***

$\chi^2=259.281(df=116, p=.000)$ , CFI=.955, TLI=.948, IFI=.956, RFI=.909, NFI=.923, RMSEA=.069

\*\*\* $p<.001$

### 3.3 구조모형의 분석결과

본 연구의 변수들 간의 영향관계와 자기효능감의 매개효과에 대한 검증모형은 Fig. 1, Table 2와 3에 제시되었다.

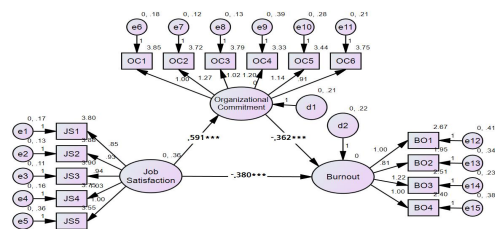


Fig. 1. Pathway of Structural Model

Table 2. Analysis of the structural equation model

Path	Estimate	S.E.	C.R.		
				B	$\beta$
Emotional Labor → Self-efficacy	-.196	-.209	.066	-2.996	**
Emotional Labor → Job Satisfaction	-.196	-.160	.075	-2.595	**
Self-efficacy → Job Satisfaction	.586	.456	.084	6.998	***

$\chi^2=259.281(df=116, p=.000)$ , CFI=.955, TLI=.948, IFI=.956, RFI=.909, NFI=.923, RMSEA=.069 \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

분석결과는 첫째, 감정노동이 자기효능감에 부(-)적으로 유의하게 영향을 미쳤다( $\beta=-.209, p<.01$ ). 둘째, 감정노동이 직무만족에 대해 부(-)적으로 유의한 영향을 주었다( $\beta=-.160, p<.01$ ). 셋째, 노인일자리전담기관 종사자들의 자기효능감이 직무만족에 대해 정(+)적으로 유의한 영향을 주었다( $\beta=.456, p<.001$ ). 넷째, 자기효능감의 매개효과는  $-.095$ 로  $p<.05$  수준에서 유의하다. 그리고 이 값은 95%의 신뢰구간 범위에서 하한값과 상한값이  $-.383$ 과  $-.040$ 으로 그 사이에 0이 포함되지 않았다. 연구모형 경로의 총효과는  $-.255$ , 직접효과는  $-.160$ , 간접효과는  $-.095$ 로 산출되었다. 따라서 자기효능감의 매개효과가 검증되었다고 할 수 있다.

Table 3. Verification of mediating effect

Path	Nonstandardized Coefficient	Standard Error	95%CI	
			Lower	Upper
Emotional Labor → Self-efficacy	-.194*	.086	-.383	-.040
Self-efficacy → Job Satisfaction	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	
	-.255	-.160	-.095	

\* $p<.05$ , BC=Bias-Corrected.

#### 4. 논의 및 결론

노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과에 대한 가설을 제시하였다. 첫째, 가설 1은 종사자들의 감정노동이 자기효능감에 부(-)적인 영향을 미친 것으로 나타나( $\beta=-.209$ ) 채택되었다. 둘째, 가설 2는 종사자들의 종사자들의 자기효능감이 감정노동과 직무만족의 관계에서 매개변수로서 기능하는 것으로 분석되어(간접효과= $-.095, p<.05$ ) 채택되었다.

본 연구의 가설검증 결과를 근거로 종사자들의 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안을 제시하고자 한다. 첫째, 종사자들의 감정노동을 관리할 수 있는 통합적인 지원시스

템이 필요하다. 둘째, 감정노동을 호소하는 종사자들에게 상담지원 등의 적극적인 위기개입 조치가 필요하다[23]. 셋째, 종사자들의 감정노동 문제에 체계적으로 대응할 수 있는 매뉴얼을 개발하여 보급할 필요가 있다. 넷째, 종사자들이 감정노동에 대응할 수 있는 교육이 전면적으로 시행될 필요가 있다[12]. 다섯째, 자기효능감을 높이기 위해 종사자들의 전체적인 처우수준의 개선이 필요하다. 여섯째, 종사자들의 자신감과 긍정적 사고를 향상시키는 셀프리더십을 배양할 수 있는 직무교육이나 보수교육이 시행될 필요가 있다[25].

본 연구는 그동안 소홀했던 노인일자리사업 종사자들의 인적관리에 대한 연구의 필요성을 제시했다는 측면에서 의의를 갖는다. 노인일자리전담기관 종사자들의 직무만족에 관한 요인들에 대한 후속 연구들이 이어지기를 기대한다. 이 연구를 계기로 노인일자리사업 종사자들의 인적 관리에 대한 연구들이 적극적으로 진행되기를 희망한다. 한편, 본 연구는 노인일자리전담기관 종사자들의 직무만족을 향상시키기 위한 현실적인 대책을 제시하는데 있어서는 상당부분 한계를 갖는다.

#### REFERENCES

- [1] B. J. Kim & S. H. Ko. (2021). A Study on the Degree of Older Adults' Cognitive Function according to Participation in the Senior Employment. *Journal of Community Welfare*, 77, 147-176. DOI : 10.15300/jcw.2021.77.2.147
- [2] D. I. Kim & B. Y. Nam. (2021). A Case Study on the Experience of Female Senior Citizens Participating in the Senior Employment and Social Activities Program. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 76(2), 217-262. DOI : 10.21194/kjgsw.76.2.202106.217
- [3] S. H. Kang & J. S. Kim. (2021). The Meaning of the Work of the Elderly Focused on the Experience of Senior Job Participants. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 12(2), 705-720. DOI : 10.22143/HSS21.12.2.50

- [4] Korea Labor Force Development Institute for the Aged. (2020). *2019 Statistical Trend of Job and Social Activities for the Elderly*, Gyeonggi, Korea Labor Force Development Institute for the Aged.  
DOI : 10.17643/KJCE.2017.26.4.02
- [5] J. S. Kim, S. Y. Kim & J. E. Lee. (2021). Examining the Factors Associated with Job Satisfaction among Participants of the Senior Employment Program. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 23(2), 75–103.  
DOI : 10.22944/kswa.2021.23.2.004
- [6] T. S. Ahn. (2020). Effects of Professional Identity of Social Workers on Job Satisfaction and Organizational Commitment. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(10), 554–565.
- [7] Korea Institute for Health and Social Affairs. (2017). Current State and Challenges of Senior Employment Programs. *Health and Welfare Policy Forum*, 251, 28–39.
- [8] Y. O. Kim. (2020). Influence of Job Characteristics on Job Satisfaction in Activity Assistants for People with Disabilities. *The Journal of the Korean Society of Welfare Practice*, 12(1), 160–192.
- [9] W. Kim & Y. H. Won. (2008). A Study of the Relationships between Sub-Factors of Job Satisfaction and Overall Job Satisfaction for Workers of Senior Employment Programs. *Social Welfare Policy*, 34, 221–254.  
DOI : 10.15855/swp.2008..34.221
- [10] Y. H. Won & W. Kim. (2008). A Study on Job Satisfaction Job Satisfaction among Workers of Senior Employment Program. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 42, 27–54.
- [11] B. R. Lee. (2021). The Mediating Effect of the Self-efficacy between the Burnout and the Job Satisfaction of Social Workers in Welfare Centers for the Disabled. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 23(3), 29–47.  
DOI : 10.22944/kswa.2021.23.2.002
- [12] S. M. Kim & S. C. Kim. (2021). Effects of Emotional Labor on Job Performance of Social Welfare Workers in Social Welfare Facilities. *The Journal of the Korea Contents Association*, 21(2), 330–342.  
DOI : 10.5392/JKCA.2021.21.02.330
- [13] S. M. Kwon, S. D. Jeun & J. U. Ko. (2015). Mediating Effects of Emotional Labor Studies of Social Workers on Job Satisfaction. *Korean Journal of Care Management*, 16, 83–100.
- [14] E. S. Lee. (2021). The Effects of Emotional Labor of Workers in Elderly Nursing Home on Their Job Attitude. *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, 6(8), 91–99.
- [15] K. S. Yoo. (2017). A Study on the Influence in Childcare Teachers' Emotional Labor Affecting Their Job Stress and Job Satisfaction. *The Journal of Child Education*, 26(4), 23–38.
- [16] K. H. Youn, J. Y. Lee & K. Y. Jang. (2019). Mediating Effect of Self-efficacy in the Impact of Emotional Labour of Employees at Youth Training Facilities on Service Quality. *Korean Journal of Care Management*, 30, 225–252.  
DOI : 10.22589/kaocm.2019.30.225
- [17] M. Y. Jeon & B. O. Park. (2021). The Effect of Positive Emotional Labor on Customer Orientation among Social Workers Who Worked at Residential Facility for the Disabled. *Journal of Industrial Convergence*, 19(2), 115–126.  
DOI : 10.22678/JIC.2021.19.2.115
- [18] S. H. Park. (2021). The Influence of Nursing Helpers' Job Stress on their Job Satisfaction and the Mediating Effect of that Stress on those Helpers' Self-Esteem. *The Journal of Korean Long Term Care*, 9(2), 83–102.  
DOI : 10.32928/TJLTC.9.2.4
- [19] M. Y. Shin & J. D. Park. (2020). The Influence of Social Workers' Self-efficacy on Job Satisfaction. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(7), 98–107.  
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.07.098
- [20] S. H. Lee & Y. K. Lee. (2021). The Effect of Social Workers' Emotional Labor on Job Burnout. *The Korea Association for Public Management*, 35(1), 53–72.  
DOI : 10.24210/kapm.2021.35.1.003
- [21] H. Y. Park. (2020). The Structural Relationships among Abusive Supervision, Self-Efficacy, Job Stress, Psychological Well-Being and Turnover Intention. *Journal of International Trade & Commerce*, 16(6), 687–704.  
DOI : 10.16980/jitc.16.6.202012.703
- [22] 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
- [23] J. Y. Park & D. M. Yeom. (2021). An Impact of Emotional Labor on Job Satisfaction in Care Management Supporters Under the Customized Care Services for Older Adults. *Social Welfare Policy and Practice*, 7(1), 97–136.  
DOI : 10.37342/swpp.2021.7.1.97
- [24] H. Y. Kim. (2018). Labor and Wage in Social Work. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 20(1), 151–179.
- [25] H. J. Kim. (2020). The Impact of Self-leadership on Job Satisfaction by Social Workers on the Mediated Effect of Self-efficacy. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(3), 49–58.  
DOI : 10.5392/JKCA.2020.20.03.049

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[상위]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학  
과(사회복지학석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학  
과(사회복지학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회  
복지학과 교수
- 관심분야 : 사회복지, 노인복지, 사회복지

지시철

· E-Mail : brlee@konyang.ac.kr