

노인일자리전담기관 종사자의 감정노동과 조직몰입 : 자기효능감의 매개효과

이병록

건양대학교 사회복지학과 부교수

The Relationship between the Emotional Labor and the Organizational Commitment of Employees in Senior Employment Agencies : Mediating Effect of Self-efficacy

Byoung-Rock Lee

Associate Professor, Division of Social Welfare, Konyang University

요약 본 연구는 노인일자리전담기관의 종사자들을 대상으로 감정노동과 조직몰입의 관계, 그리고 자기효능감의 매개효과를 분석하였다. 대전과 충청 지역의 노인일자리전담기관 종사자 253명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. SPSS와 AMOS 18.0 프로그램으로 빈도분석, 신뢰도분석 및 상관관계분석, 확인적 요인분석과 부트스트랩 검증 등을 실시하였다. 분석결과, 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 조직몰입에 부적인 영향을 미치고 두 변수의 관계에서 자기효능감의 매개효과가 검증되었다. 분석결과와 기존 연구들을 검토하여 노인일자리전담기관 종사자의 조직몰입을 향상시킬 몇 가지 방안을 제안하고자 한다. 첫째, 종사자들의 조직몰입 향상을 위해 감정노동을 개선하기 위한 지침의 개발, 정기적인 점검과 교육, 관리자 등의 적절한 조치 등이 요구된다. 둘째, 종사자들의 자기효능감을 높이기 위해 실무 중심의 전문성 향상을 위한 교육의 실시, 윤리의식을 향상시킬 수 있는 교육과 행정의 지원, 정서지지 서비스의 제공 등이 필요하다.

주제어 : 노인일자리전담기관, 종사자, 감정노동, 조직몰입, 자기효능감

Abstract This study made an analysis of the relationship between the emotional labor and the organizational commitment and the mediating effect of job satisfaction of employees in senior employment agencies. A survey of 253 employees in Daejeon and Chungcheong areas was conducted. The important analysis methods are confirmatory factor analysis and bootstrap verification. The analysis results are employees' emotional labor had a negative effect on organizational commitment and the mediating effect of self-efficacy was proved significantly. For reducing employees' emotional labor, it is important to offer guidelines for improvement of emotional labor, regular inspection and education, and the proper measures of the administrators. To advance their self-efficacy, we need to offer education for the improvement of practice-based professionalism, education and administrative support to improve ethical consciousness, and appropriate emotional support service.

Key Words : Senior Employment Agencies, Employees, Emotional Labor, Organizational Commitment, Self-efficacy

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

Received September 27, 2021

Revised October 27, 2021

Accepted December 20, 2021

Published December 28, 2021

1. 서론

최근 한국의 노인인구가 급속히 증가하여 2025년 노인 인구비율이 20%를 초과하는 초고령사회에 진입할 것이다. 평균수명의 증가로 인해 길어진 노년기는 다양한 어려움들을 가져오는데, 특히 한국 노인의 빈곤율이 OECD 국가 중에서 1위를 기록할 정도로 심각한 상황이다[1]. 이 문제를 해결하기 위해 정부는 2004년 이후 노인일자리를 사업을 시행하고 있다[2]. 노인일자리의 역할에 대한 사회적 관심이 증가하면서 사업규모가 지속적으로 증가하고 있다[3]. 한편, 노인일자리에 관하여 여전히 낮은 수준의 급여, 직무의 부적합성, 높은 단순업무의 비중, 참여자와 담당인력 간의 갈등 등의 문제들이 제기되고 있다[4]. 노인일자리의 문제점들을 개선하여 사업이 성공적으로 운영될 필요가 있다.

한편, 노인일자리에 효과적으로 진행되기 위해 종사자들의 조직몰입에 관심을 두어야 한다. 조직몰입은 조직에 대한 충성심과 목표달성을 위한 노력을 향상시켜 직무성과와 조직성과를 높이는 매우 중요한 요인이다[5]. 따라서 사회복지분야에서 관련 연구들이 활발하게 진행되고 있지만, 노인일자리를 담당 기관 종사자들을 대상으로 한 연구는 미진한 상황이다. 사회복지 종사자들을 대상으로 한 관련 연구들을 살펴보면, 제시된 조직몰입의 영향요인이 조직공정성, 감정노동, 직무위험경험, 감성지능, 조직문화, 전문성인식 등이다[6].

이러한 요인들 이외에 종사자들의 감정노동이 조직몰입에 대한 원인으로 작용할 수 있다. 최근 사회복지 종사자들의 감정노동이 매우 심각한 것으로 보고되고 있는데[7], 감정노동은 종사자들을 정서적으로 소진상태에 이르게 하고 직무만족을 감소시켜 조직에 대한 몰입도를 낮추는 경향이 있다[8]. 감정노동의 조직몰입에 대한 영향은 보육교사를 대상으로 진행된 연구[9]와 노인복지시설 종사자들을 조사한 연구[10] 등에서 입증되었다.

종사자들의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 자기효능감이 매개변수가 될 수 있다. 감정노동을 잘 관리하고 유지하는 종사자들은 자신의 능력에 대한 신뢰감이 높다[11]. 감정노동과 자기효능감의 관계는 요양보호사를 대상으로 한 연구[12]에서 증명되었다. 자기효능감이 높은 종사자들은 자발적으로 조직에 유익한 방향으로 행동하고 직무를 수행하기 때문에 조직몰입이 증가하게 된다[13]. 두 변수 간의 영향관계는 주야간보호센터의 요양보호사를 대상으로 한 연구[14] 등에서 실증되었다.

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 노인일자리에 종사자들의 감정노동이 조직몰입에 대해 미치는 영향을 파악한다. 둘째, 감정노동과 조직몰입의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 분석한다. 이에 따른 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 감정노동이 조직몰입에 영향을 미칠 것인가? 둘째, 감정노동과 조직몰입의 관계에서 자기효능감이 매개효과를 발휘하는가?

2. 조사방법

2.1 조사대상 및 절차

대전 및 충청지역의 노인일자리를 진행하고 있는 노인일자리를 담당 기관 종사자 253명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사대상자 중 자격현황은 사회복지사는 201명(80.1%), 기타 자격 4명(1.6%), 자격 없음 46명(18.3%)이다. 직위현황은 실장 23명(8.9%), 팀장 30명(11.6%), 사회복지사 34명(13.2%), 노인일자리를 담당 기관 종사자 5명에게 예비조사를 진행하여 제시된 의견을 반영하여 설문문항의 배치를 변경하고 설문문항의 내용을 부분적으로 수정하였다. 우편조사의 방법으로 조사하였으며, 조사는 2021년 8월 1일부터 8월 19일까지 진행되었다.

2.2 변수의 측정

독립변수는 노인일자리를 담당자의 감정노동인데, 고용상태의 유지를 위해 외적으로 얼굴표정이나 몸짓을 만들어 내는 감정관리의 노동을 의미한다[15]. 감정노동의 측정도구는 Lee & Lee[16]의 연구에서 제시된 5문항을 일부 수정하였다. 측정도구의 신뢰도는 .882이다. 구체적인 설문문항은 클라이언트에게 연기하는 듯한 표정을 짓는 정도, 감정표현 시에 가장의 정도, 업무상의 어려움을 숨기는 정도, 실제감정과 클라이언트에게 표현하는 감정차이의 정도, 실제감정이 아닌 업무상의 감정을 표현하는 정도 등이다. 측정도구의 점수가 높으면 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다.

본 연구의 매개변수는 자기효능감으로 특정 활동이나 업무의 수행능력에 대한 믿음이다[12]. 자기효능감의 측정도구는 Park[17]의 연구를 참조하여 6문항을 제시하였다. 측정도구의 신뢰도는 .913이다. 구체적인 설문문항은 업무처리 능력, 문제대처 능력, 업무능력에 대한 자부심,

자신에 대한 신뢰, 인내심, 업무목표 달성에 대한 자신감 등이다. 측정도구의 점수가 높을수록 자기효능감이 높다는 것을 의미한다.

종속변수인 조직몰입은, 자신이 소속된 조직의 목표와 가치에 대한 신뢰, 자발적인 조직을 위한 노력, 조직에 대한 소속감 등을 의미한다[14]. 조직몰입의 측정도구는 Son[18]의 연구를 참조하여 6문항을 선정하였다. 측정도구의 신뢰도는 .928로 나타났다. 구체적인 설문문항은 기관에 대한 소속감, 기관에 대한 애착심, 기관의 발전을 위한 노력의지, 기관을 위해 사생활의 할애의지, 기관과 자신의 동일시, 기관정책 이행의 의지 등이다. 측정도구의 점수가 높을수록 조직몰입의 수준이 높다는 것을 의미한다.

2.3 자료분석의 방법

SPSS/AMOS 18.0을 활용하여 분석을 실시하였다. 빈도분석으로 변수들의 변수들의 특성 및 자료 정규성을 살펴보았다. 상관관계 분석을 통해 변수들의 상관관계와 다중공선성 여부를 확인하였다.

확인적 요인분석으로 모형적합도를 살펴보면, χ^2 통계량과 절대적합지수인 RMSEA, 증분적합지수인 CFI, TLI, IFI, NFI의 값을 분석하였다. 변수들 간의 영향 관계를 분석하기 위해 구조방정식모형분석을 사용했다. 자기효능감의 매개효과를 산출하였고 통계적 유의도는 부트스트랩 검정을 통해 확인하였다.

3. 분석결과

3.1 변수들의 특징 및 상관관계

본 연구에서 제시한 변수들의 왜도는 -.748~.680의 분포를 보이고 있어 절대값을 기준으로 하여 왜도(3의 기준을 충족하고 첨도는 -.617~1.010의 분포로 첨도 <8의 기준을 충족시키는 것으로 확인되었다. Table 1에 제시된 것처럼, 변수들 간의 상관계수 절대값은 모두 .70 미만으로 다중공선성의 문제는 없다.

Table 1. Correlation analysis

Variable	Emotional Labor	Self-Efficacy	Organizational Commitment
Emotional Labor	1		
Self-Efficacy	-.203**	1	
Organizational Commitment	-.252***	.545***	1

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

3.2 확인적 요인분석의 결과

본 연구의 구조모형이 측정모형을 통해 적합하게 구성되었는지 살펴보기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 모형적합도의 선정기준인 증분적합지수 CFI, TLI, IFI, NFI 등의 값은 .90 이상이고 1.0 이하, 절대적합지수 RMSEA는 .10 이하로 제시되고 있다.

Table 2의 측정모형 적합도는 $\chi^2=345.648$, $df=116$, $p<.001$ 수준에서 유의미하다. 이 값은 표본크기에 민감하여 자료와 모형 간의 불일치를 과도하게 추정할 수 있다. 절대적합지수 RMSEA=.087, 증분적합지수 CFI=.931, NFI=.900, TLI=.919, IFI=.931로 적합하다.

Table 2. Result of measurement model analysis

Latent Variable	Measured Variable	Estimate		S.E	C.R
		B	β		
Emotional Labor	EL1	1.566	.912	.164	9.531***
	EL2	1.673	.923	.175	9.571***
	EL3	1.242	.688	.151	8.249**
	EL4	1.395	.765	.159	8.763***
	EL5	1.000	.541		
Self-Efficacy	SE1	1.000	.783		
	SE2	1.102	.800	.079	13.979***
	SE3	1.221	.848	.081	15.033***
	SE4	1.183	.848	.079	15.026***
	SE5	1.113	.743	.087	12.748***
	SE6	1.101	.809	.078	14.170***
Organizational Commitment	OC1	1.000	.854		
	OC2	1.110	.916	.054	20.533***
	OC3	1.057	.903	.053	19.945***
	OC4	1.104	.776	.072	15.315***
	OC5	1.103	.786	.070	15.656***
	OC6	.919	.801	.057	16.135***

$\chi^2=345.648$, $df=116$, CFI=.931, TLI=.919, IFI=.931, NFI=.900, RMSEA=.087, *** p<.001

3.3 구조모형의 분석 및 매개효과 검증의 결과

Table 3의 구조모형과 매개효과의 분석결과를 보면 첫째, 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 자기효능감에 부(-)적인 영향을 미친 것으로 나타났다($\beta = -.208$, $p<.01$). 둘째, 종사자의 감정노동이 조직몰입에 부(-)적으로 영향을 미쳤다($\beta = -.146$, $p<.05$). 셋째, 종사자의 자기효능감이 조직몰입에 정(+)적으로 영향을 미쳤다($\beta = .539$, $p<.001$).

Table 4에 제시된 것처럼, 자기효능감의 매개효과 분석결과는 95%의 신뢰구간 범위에서 상한값(-.031)과

하한값(-.272) 구간에 0이 없으며, 이 결과는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 감정노동이 자아효능감을 매개하여 조직몰입에 미치는 총효과가 -.258, 직접효과는 -.146, 간접효과는 -.112(p<.05)이다. 따라서 감정노동과 조직몰입의 관계에서 자아효능감의 부분매개 효과가 검증되었다.

Table 3. Analysis of the structural equation model

Path	Estimate		S.E	C.R
	B	β		
Emotional Labor→ Self-Efficacy	-.195	-.208	.065	-2.993**
Emotional Labor→ Organizational Commitment	-.167	-.146	.067	-2.480*
Self-Efficacy→ Organizational Commitment	.657	.539	.080	8.201***

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

Table 4. Verification of mediating effect

Path	Estimate	Standard error	95% CI	
			Lower	Upper
Emotional Labor→ Self-Efficacy→ Organizational Commitment	-.128	.059	-.272	-.031
	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	
	-.258	-.146	-.112*	

* p<.05

4. 결론

본 연구는 노인일자리전담기관 종사자들 대상으로 감정노동과 조직몰입의 관계, 그리고 자기효능감의 매개효과를 분석했다. 분석결과는 첫째, 종사자의 감정노동이 자기효능감에 부(-)적인 영향을 미친 것으로 나타났다($\beta = -.208$). 이것은 노인일자리전담기관 종사자들의 자기효능감을 향상시키기 위해 감정노동의 완화가 필요하다는 것을 의미한다. 둘째, 종사자의 감정노동이 조직몰입에 부(-)적으로 영향을 미쳤다($\beta = -.146$). 따라서 종사자의 조직몰입 향상을 위해 감정노동을 해소시키는 것이 중요하다. 셋째, 종사자의 자기효능감이 조직몰입에 정(+)적인 영향을 주는 것을 확인했다. 이 분석결과는 종사자의 조직몰입 증진을 위해 자기효능감의 향상이 필요하다는 것을 말해준다.

분석결과를 기초로 할 때, 노인일자리전담기관 종사자들의 조직몰입 수준을 높이기 위해 이들의 감정노동을 해소하고 자기효능감을 향상시킬 필요가 있다. 기존 연구들에게 제시된 대책들을 참고하여 노인일자리전담

기관 종사자들의 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

노인일자리전담기관 종사자의 감정노동을 해소하기 위해 첫째, 종사자들이 감정노동 상황에 대비할 수 있는 대응방안을 지침을 개선할 필요가 있다[19]. 2017년 관련 매뉴얼이 개발되었지만, 실천현장의 감정노동 상황에 적용하기가 어려운 실정이다. 둘째, 종사자들의 감정노동을 사전에 예방하기 위한 차원에서 정기적인 교육과 점검이 필요하다. 셋째, 기관 자체적으로도 관리자들이 정기적으로 종사자들과 면담을 실시하여 필요한 치료, 휴가부여, 담당직무의 전환 등의 조치를 취해야 한다[20].

노인일자리전담기관 종사자의 자기효능감을 증진시키기 위해 첫째, 종사자들이 전문지식과 지식을 습득하여 자신의 능력에 대한 신뢰감을 향상시킬 수 있도록 정기교육에 실무중심의 전문성 향상을 위한 교육을 실시하는 것이 중요하다[21]. 둘째, 종사자의 윤리의식이 자아효능감의 영향요인으로 제시되기 때문에 이들의 윤리의식 향상을 위한 교육과 행정적 지원이 제공될 필요가 있다. 셋째, 기관 내에서 업무수행 과정에서 성취감을 느낄 수 있도록 하고 적절한 정서적 지지 시스템을 구축할 필요가 있다[22].

본 연구는 노인일자리전담기관 종사자들의 감정노동에 관한 변수들의 관계를 살펴보았다. 노인일자리사업의 중요성과 확대 추이에도 불구하고 종사자들의 인적자원 관리에 대한 연구들이 다른 분야에 비해 미진한 상황이다. 향후 노인일자리전담기관 종사자들을 대상으로 하여 조직몰입과 관련 변수들에 대한 연구, 그리고 조직몰입 이외의 노인일자리 서비스에 영향을 미칠 수 있는 종사자들과 관련된 변수들에 대한 연구들이 진행되기를 기대한다. 본 연구는 노인일자리전담기관 종사자들의 조직몰입과 다른 변수들 간의 영향관계를 분석하는데 초점을 두어 현장에서 적용할 수 있는 구체적인 대책들을 제시하는데 있어서 상당부분 제한점을 갖는다. 이러한 차원에서의 현장연구들도 함께 진행되기를 희망한다. 그리고 노인일자리전담기관 종사자의 조직몰입과 관련된 핵심적인 변수들을 좀 더 포괄적으로 다루지 못한 점에서도 한계를 갖는다. 이러한 문제점들이 보완된 연구들이 이어지기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] K. C. Min, D. Y. Ko, H. E. Kim, H. J. Lee, Y.S. Jo & S. E. Choi. (2021). Impacts of Participation Period and Participation Satisfaction Level for the Elderly Job Program on Life Satisfaction. *Journal of Social Science*, 32(3), 3-21.
DOI : 10.16881/jss.2020.07.32.3.3
- [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] J. S. Kim, S. Y. Kim & J. E. Lee. (2021). Examining the Factors with Job Satisfaction among Participants of the Senior Employment Prom and Social Activity Support Project. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 23(2), 75-103.
DOI : 10.22944/kswa.2021.23.2.004
- [5] J. S. Kim. (2020). Relationship between Organizational Fairness and Organizational Commitment of Non-regular Social Workers. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 22(1), 219-245.
- [6] B. R. Lee. (2021). The Mediating Effect of the Job Satisfaction between the Relationship of Empowerment and Organizational Immersion of Professionals in Community Rehabilitation Facilities. *Journal of Digital Convergence*, 19(7), 391-396.
DOI : 10.14400/JDC.2021.19.7.391
- [7] S. A. Lee, S. D. Kim & M. S. Lee. (2020). The Effects of Social Workers' Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Performance. *Journal of Distribution and Logistics*, 7(1), 33-53.
- [8] H. Y. Jang, E. O. Song & Y. J. Suh. (2020). The Effects of Emotional Labor and Job Satisfaction on Organizational Commitment in Staffs by the Size of Facility. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 31(1), 1-12.
DOI : 10.12799/jkachn.2020.31.1.1
- [9] S. O. Bang & J. H. Ahn. (2021). Study on the Effects of Emotional Labor and Psychological Burn-out of Childcare Teachers on Organizational Commitment. *Korea Association Of Child-centered Practice*, 16(1), 20-38.
- [10] J. H. Cho. (2018). The Effect of Job Stress on Organizational Commitment for Senior Welfare Facility Staffs Suffering from Emotional Labor. *Journal of Venture Innovation*, 1(1), 129-144.
- [11] 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
- [12] C. Y. Lim, D. M. Yeum & C. J. Lim. (2017). The Influence of Emotional Work on Turnover Intention in Care Worker. *Journal of Social Science*, 28(3), 229-246.
DOI : 10.16881/jss.2017.07.28.3.229
- [13] J. E. Kim. (2016). The Effects of Positivity and Family Communication on Organizational Commitment and the Mediating Effects of Self-Efficacy between Them among Long-Term Professional Soldiers. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(12), 281-290.
DOI : 10.5392/JKCA.2016.16.12.281
- [14] H. J. Kim & Y. S. Lee. (2021). The Mediating Effect of Organizational Commitment in the Influence of Self-Efficacy of Nursing Caregivers in Day and Night Care Centers on Turnover Intention. *The Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 35(1), 183-200.
DOI : 10.18398/kjlgas.2021.35.1.183
- [15] A. Park & C. W. Park. (2018). A Phenomenological Study on the Emotional Labor Experience of School Welfare Practitioners. *Journal of Community Welfare*, 66, 261-295.
DOI : 10.05300/jcw.2018.66.3.261
- [16] S. H. Lee & Y. G. 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
- [17] 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.
- [18] S. H. Son. (2017). *Factors Affecting Organizational Effectiveness of Professional Soldiers*. Unpublished Doctoral thesis. Konyang University, Chungnam.

- [19] S. H. Moon, S. G. Park & J. H. Non. (2019). An Analysis on the Burnout, Emotional Labor, and Past Traumatic Stress of Social Workers. *Journal of Community Welfare*, 69, 103-125.
DOI : 10.15300/jcw.2019.69.2.103
- [20] K. H. Son. (2019). Mediating Effect of LMX and Moderating Effect of Sympathy Index in the Relationship between Social Worker's Emotional Labor and Burnout in Busan Metropolitan City. *Public Policy Study*, 36(2), 133-171.
DOI : 10.33471/ILA.36.2.6
- [21] S. A. Jang & J. H. Ko. (2021). Effect of Compensation System on Job Satisfaction for Care-Workers. *The Journal of the Korea Contents Association*, 21(4), 473-486.
DOI : 10.5392/JKCA.2021.21.04.473
- [22] J. D. Park & Y. C. Jung. (2020). The Effect of the Level of Ethical Awareness on Their Job Satisfaction of Social Workers. *Korean Journal of Care Management*, 35, 77-101.
DOI : 10.22589/kaocm.2020.35.77

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[정회원]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학 석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수

- 관심분야 : 사회복지, 노인복지, 사회복지시설
- E-Mail : brlee@konyang.co.kr