

# 사회복지시설 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향 : 상사와 동료지지 매개 효과 중심으로

## Effects of Emotional Labor on Job Performance of Social Welfare Workers in Social Welfare Facilities : Focused on the Mediation Effect of Superior & Colleague Support

김수목\*, 김상철\*\*

한세대학교대학원 사회복지학과\*, 한세대학교 사회복지학과\*\*

Su-Mok Kim(salangh20@naver.com)\*, Sang-Cheol Kim(bremenkims@naver.com)\*\*

### 요약

본 연구는 사회복지시설에 근무하는 사회복지사의 감정노동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지의 매개효과를 규명하는 것을 목적으로 설정하였다. 연구대상은 수도권 소재 사회복지시설에 근무하는 사회복지사 445명을 선정하였다. 수집한 자료는 SPSS V22.0을 사용하여 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지사의 감정노동에서 표면행동은 직무성과에 부적 영향, 내면행동은 정적인 영향을 직무성과에 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회복지사의 감정노동에서 표면행동은 상사와 동료지지에 정적 영향, 내면행동은 부적인 영향을 상사와 동료지지에 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 사회복지사의 상사와 동료지지가 직무성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 사회복지사의 표면행동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지는 부적인 매개 영향을 미치며, 내면행동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지는 매개 영향을 미치지 않는 것을 밝혔다.

■ 중심어 : | 사회복지사 | 감정노동 | 직무성과 | 상사와 동료지지 |

### Abstract

The purpose of this study is to investigate the mediated effect of superior and co-worker support in the relationship between emotional labor and job performance of social workers working in social welfare facilities. The research method is based on the results of a survey of 445 social workers working at social welfare facilities in the Seoul metropolitan area. The collected data are analyzed using SPSS V22.0 as follows. First, it had been shown that in the emotional labor of social workers, surface behavior had a negative effect on job performance, and inner action had a positive effect on job performance. Second, in the emotional labor of social workers, it was found that the surface act had a positive effect on the support of the superior and co-worker, and the inner act had a negative effect on the support of the superior and co-worker. Third, the superior & co-worker support of social workers had a positive effect on job performance. Fourth, superior & co-worker support in the relation to surface behavior and job performance in the emotional labor of social workers had a negative mediated effect. Superior & co-worker support in relation to inner act and job performance had revealed that it did not have a mediated effect.

■ keyword : | Social Worker | Emotional Labor | Job Performance | Superior & Colleague Support |

## I. 서론

### 1. 연구배경

최근 사회복지에 관심이 높아지면서 사회복지 업무 종사자에게 우호적이고 친절한 감정표현의 요구가 더욱 높아지고 있다. 사회복지사는 취약계층과 장애인에 대한 돌봄, 공감, 관심이 요구되는 감정노동 서비스를 수행하며, 고객에게 친절, 봉사, 희생, 헌신을 요구받고 있으며, 다른 직종보다 인적 서비스가 많은 직종이다 [1]. 사회복지사는 감정노동자로서 다른 직종보다 감정노동이 많아서 스트레스를 많이 받고 있다[2]. 사회복지사는 사회복지기관에서 규정한 규범에 준하여 자신의 감정을 업무에 맞게 관리함으로써 자신의 내면 감정과 충돌하여 발생하는 감정노동에 시달리고 있다[3]. 사회복지사 인권상황 실태조사[5]에서 감정노동 14개 직업군에서 사회복지직이 4위로 감정노동을 많이 하는 직업이며, 2019년도 장기요양실태조사[6]에 의하면 지난 1년동안 받은 사회복지사의 직무스트레스 41.9%, 신체적 위험 26.4%, 비난, 고함, 욕설 30.6%를 경험한 것으로 나타나서 사회복지사의 감정노동 수준이 높아 이에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

장기요양보험 제도 실행으로 재가복지서비스의 확대와 사회복지시설이 증가하여 사회복지사의 역할이 더욱 중요해지고, 그에 따른 감정노동의 비중이 높아지고 있다[1]. 사회복지사는 호텔이나 백화점 등의 대인 서비스 종사자보다 생활 밀착형 서비스를 지향하여 자신의 감정을 솔직히 표현하지 못하는 표정과 감정의 불일치를 자주 경험하게 된다[3][4]. 또한, 사회복지사는 서비스 대부분이 대면접촉을 통해 이루어지며, 그 과정에서 모욕적인 언사를 듣거나 심할 때는 화나 욕설을 그대로 감당해야 하는 경우가 종종 발생하기도 한다[1][2]. 하지만 사회복지사는 고객의 불만, 화나, 분노, 짜증 등을 수용하고, 자신의 감정을 숨기며 고객에게 위로와 정서적 지지를 하는 것이 업무이므로 고도의 감정노동을 수행할 수밖에 없다[3].

이러한 사회복지사의 감정노동은 직무성과에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다[1][2].

감정노동과 직무성과에 관한 연구[7-15]에서 사회복지

지 공무원들의 감정노동은 직무성과에 영향을 미치며 [7], 경찰공무원의 표현 행동은 직무성과에 영향을 미치지 않으나, 내면 행동은 정적인 영향을 미치며[8]. 또한, 내면 행동은 정적인 영향, 표현 행동은 부적인 영향을 미치는 연구[9]와 같이 서로 다른 결과를 보여주고 있다. 교사를 대상으로 한 연구[10][11]는 표면 행동은 부적인 영향, 내면 행동은 정적인 영향을 직무성과에 미치는 것으로 나타났다. 이런 연구에서 감정노동은 직무성과에 영향을 미치게 되는 중요한 변인으로 확인할 수 있다. 반면에 감정노동과 직무성과의 관계에서 감정노동의 표면 행동과 내면 행동은 모두 직무성과에 정적 혹은 부적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이상과 같이 감정노동과 직무성과는 밀접하게 관련되어 있음에도 불구하고, 사회복지사를 대상으로 한 연구는 미흡하며, 여전히 이론적 확립이 다소 부족한 실정이다 [16].

감정노동과 상사와 동료지지의 관계[18-19]에서 노인장기요양 시설에 근무하는 종사자의 표면 행동과 내면 행동 모두 사회적 지지에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며[18][19], 대학도서관 사서의 감정노동이 사회적 지지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다 [20]. 이는 종사자의 감정노동을 높게 지각하더라도 사회적 지지를 높게 형성된다는 것이다. 이러한 연구에서 감정노동은 사회적 지지에 영향을 미치는 변인 됨을 확인할 수 있다.

사회적 지지와 직무성과의 관계[4][21]에서 유아 교사의 사회적 지지가 높으면 높을수록 직무성과가 높게 나타났다[21]. 사회복지사의 사회적 지지는 직무성과를 높일 수 있는 변인으로, 감정노동을 높게 지각할수록 상사와 동료들에게 사회적 지지를 높게 받는 것으로 나타났다[4]. 이상과 같이 사회적 지지는 감정노동으로 인한 직무성과를 높일 수 있는 변인으로 확인할 수 있다.

감정노동, 상사와 동료지지, 직무성과의 관계[4]에서 장기요양 기관에 근무하는 사회복지사의 감정노동은 상사와 동료지지에 부적인 영향을 미치며, 상사와 동료지지는 직무성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 상사와 동료지지는 감정노동과 직무성과의 관계에서 부적인 부분 매개 영향을 미치는 것으로 밝혔

다.

이상과 같이 사회복지시설 사회복지사의 감정노동과 직무성과 관계에서 상사와 동료지지에 대한 매개 효과에 관한 연구가 매우 미흡하다. 이에 본 연구에서 사회복지시설에 근무하는 사회복지사의 감정노동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지의 매개 효과를 규명함으로써 사회복지사의 감정노동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지에 대한 실천적 제안을 하고자 하였다.

## 2. 연구목적

본 연구는 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지의 매개효과를 파악하여 사회복지기관의 효율적인 직무성과를 증진할 수 있도록 기초자료 제공 및 실천적 제안을 제시하는데 목적이 있다. 따라서 본 연구는 이러한 목적을 실증적으로 규명하기 위한 연구 문제를 다음과 같이 설정하였다. 문제 1, 사회복지사의 감정노동은 직무성과에 어떠한 영향을 미칠 것인가? 문제 2, 사회복지사의 감정노동은 상사와 동료지지에 어떠한 영향을 미칠 것인가? 문제 3, 사회복지사의 상사와 동료지지는 직무성과에 어떠한 영향을 미칠 것인가? 문제 4, 사회복지사의 감정노동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지는 매개 영향을 미칠 것인가?

## II. 이론적 배경

### 1. 감정노동

감정노동(emotional labor)은 '공개적으로 관찰할 수 있도록 표정과 행동을 만들어내기 위하여 감정을 관리하는 것'이라고 정의하였다[23]. 이는 외부로 표현하는 감정은 실제 경험하는 감정을 통제하면서 관리하는 것을 강조하여 감정노동을 개념화한 것을 의미한다. 현재까지 감정노동의 정의는 여러 학자가 다양하게 정의하고 있으나, 공통적으로 감정노동은 '서비스 과정에서 서비스 종사자가 감정을 조절하는 행위'라고 정의하며, 조직의 성과와 효율성을 향상하도록 하는 성과 도구로

간주하고 있다[24].

Hochschild[23]는 내면행동(deep acting)과 표면행동(surface acting)으로 감정노동을 분류하였다.

이는 개인에 대한 정서를 규제하는 노력과 표현하는 행동, 개인에게 내재한 정서변화 등에 대한 차이로 분류한 것이다[10]. 표면행동(surface acting)은 개인의 정서 규칙과 조직의 정서표현 규범 간에 불일치는 일차적으로 외현적으로 표현하도록 정서를 규제하는 것으로 이루어져 있으나 내면의 변화까지 유도하지 못하는 경우를 말한다[25]. 내면행동(deep acting)은 조직이 요구하는 적절한 감정을 표현하도록 개인이 실제로 느끼는 내적 감정까지 의도적으로 변화시키려고 노력하는 것을 말한다[26]. 이는 표현하려는 감정을 내면에서 적극적으로 불러일으키거나, 관련된 생각, 이미지 기억을 연상하는 훈련된 상상력을 통해 감정을 변화시키는 것은 내면행동에 해당한다[1]. 이를 정리하면, 사회복지사의 감정노동은 '서비스 종사자와 고객 간의 상호관계 속에서 고객 만족과 조직의 목표를 달성하기 위해 자신의 감정과 표현을 전략적으로 통제하고, 조절하는 행위'라고 정의하며, 사회복지사 감정노동은 표면 행동과 내면 행동으로 구성한다.

### 2. 직무성과

직무성과는 조직을 보는 견해와 평가 대상에 따라 다양하게 정의하고 있다. 경영학에서 일반적인 직무성과는 조직에 대한 경제성, 수익성, 생산성 등으로 보고 있지만, 행정학에서는 경제적 산출로 보는 것은 직무성과에 한계가 있으므로[24], 여러 학자는 공공 부분의 성과를 조직이 추구하는 다양한 목표와 가치를 반영하여 공공성, 효과성, 공정성, 효율성, 고객 만족도 등 다양한 개념으로 정의하거나, 혹은 이런 여러 개념을 포함하는 다차원적 개념으로 정의하고 있다[24][27]. 이는 조직의 목표달성도를 효과성과 동일수준으로 평가하는 경우[28][29], 효과성의 하위개념으로 평가하는 경우[30]와 같이 관점에 따라 조직의 직무성과를 다른 관점으로 접근할 수 있다.

Brewer & Selden[27]은 조직의 직무성과를 능률성, 공정성, 효과성을 추구하는 가치로 보고, 이를 조직의

내부와 외부차원으로 다음과 같이 정의하였다. 첫째, 능률성은 조직이 재화나 서비스를 산출하는 데 필요한 비용과 서비스양에 대한 비율을 의미한다. 사회복지 조직에서 비용 절감과 능률적인 방법을 모색하는 노력과 정확한 사회복지서비스 제공을 통한 조직의 직무성공을 의미한다. 둘째, 효과성은 조직이 목표를 어느 정도 달성한 정도를 의미한다. 사회복지사가 조직의 서비스 목표를 어느 정도 달성하고 이를 통하여 복지서비스를 증가시키는 정도를 의미한다. 셋째, 공정성은 복지서비스가 필요한 사람들에게 서비스 제공하는 절차의 공정성과 분배의 공정성을 의미하며, 공정성을 통하여 높은 고객의 만족도를 실현하여 조직의 직무성공을 증가시키는 활동이다. 이를 정리하면, 사회복지사의 직무성공은 조직의 목표를 달성하기 위한 업무의 효과성, 능률성, 공정성을 평가하는 것을 의미한다.

### 3. 상사와 동료지지

사회적 지지(social support)에 대한 정의는 학자에 따라 서로 다르게 정의하고 있다. Cohen & Hoberman[31]은 사회적 지지를 개인들이 대인관계로 얻을 수 있는 긍정적인 자원의 총체라고 정의하고 있으며, 송유미[32]는 어떤 사람이 어려울 때 친밀감을 느끼게 하거나 영향력을 행사할 수 있도록 다른 사람이 제공해 주는 물질적·정신적 지원을 사회적 지지라고 정의하고 있다. 서비스직의 조직원은 감정노동의 강도가 높아 사회적 지지를 통해 긴장과 스트레스를 감소시키면서 직무수행에 적극적인 동기부여를 받을 수 있다[33]. 조직의 구성원은 상사 혹은 동료로부터 직무수행에 대한 도움과 격려를 통해 업무에 대한 고충과 스트레스를 해소하여 직무에 대한 만족과 자신감을 가질 수 있다는 것이다. 따라서 사회적 지지에서 상사와 동료의 지지는 조직원들의 결속력을 강화하여 조직원들의 업무에 대한 적응력과 직무성공에 정적인 영향을 주는 중요한 요인이다. 이에 따라 본 연구에서는 사회복지시설의 특성을 고려하여 사회적 지지에서 상사와 동료지지에 한정하여 연구하고자 한다.

### 4. 선행연구 고찰

#### 4.1 감정노동과 직무성공의 관계

감정노동과 직무성공에 관한 선행연구는 공무원[7-9], 교사[10][11], 민간기업[12-15] 등이 있다.

최정민·조준[7]이 사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구에서 사회복지 전담공무원의 감정노동은 직무성공에 영향을 미치는 것은 자기의 감정을 통제하고 조직의 지침에 따라 업무를 하여 직무성공을 높이는 것으로 평가할 수 있으며, 이상기[8]는 경찰공무원 대상으로 한 연구에서 감정노동의 표현 행동은 조직 유효성에 영향을 미치지 않으며, 내면 행위는 조직 유효성에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경찰공무원이 감정노동을 내면화하려는 긍정적인 노력으로 긍정적인 성과가 나오는 것으로 판단할 수 있다. 박주성·안승남[9]이 경찰공무원을 대상으로 한 연구에서 내면 행동은 정적인 영향, 표면 행동은 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 이상기의 연구결과와 차이가 나타났다. 이는 경찰공무원들이 대민접촉 업무를 하는 과정에서 감정노동을 내면화하려는 긍정적인 노력을 하면, 조직의 유효성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다. 반면에 실제로 느끼는 감정과 외부로 표현하는 감정 간에 일치가 일어나지 않는 경우는 조직 유효성에 부적인 영향 혹은 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

교사의 경우는 이주영·고재욱[11]과 이진화[25]는 보육교사를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 자연적 행동과 내면적 행동은 직무성공에 정적인 영향을 미치며, 자연적 행동보다는 내면적 행동이 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자연적 행동과 내면적 행동을 하면 개인적 성취감의 저하를 덜 경험하고 긍정적인 영향을 주는 것으로 판단이 된다. 표면적인 행동은 부적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이는 자연적인 행동이나 내면적인 행동은 사용할수록 직무성공을 증가시킬 수 있지만, 표면적인 행동을 사용하면 감정 부조화로 인하여 직무성공과 건강에 부적인 영향을 미치는 것을 알 수가 있다. 민간기업의 경우는 호텔 서비스 종사자를 대상으로 한 박종철·이광욱[13]의 연구결과 감정노동은 직무성공에 영향을 미치지 않으나 김태인[15]의 객실 서비스 요원의 감정 노동에서 표면 행위와 감정 부조화는 부적인 영향을 내면 행위는 정적인 영향

을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직에서 요구하는 표현규범에 서비스 요원이 몰입될수록 올바른 감정표현을 위해 객관적으로 노력하여 직무성적을 향상시킬 수 있는 것으로 해석할 수 있다. 이지영·정원호[12]는 수입전자제품 서비스센터 접수원을 대상으로 한 연구에서는 감정노동은 직무성적에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 김정기[14]의 놀이공원 서비스 직원에 대한 감정노동의 내면 행동, 표면 행동 자연적 표현 행위가 직무성적에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 서비스 직원이 사명감을 가지고 서비스를 수행으로 고객을 도와주는 긍정적인 감정노동의 진실성이 성과에 긍정적이 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 이러한 선행연구에서 감정노동은 직무성적에 영향을 미치게 되는 중요한 변인이 된다는 점을 확인할 수 있다. 반면에 감정노동과 직무성적의 관계에서 감정노동의 표면 행동과 내면 행동 모두 직무성적에 긍정적 혹은 부정적 영향을 미치거나 영향력의 방향이 일관되지 않는 결과를 보이는 사례도 있다. 따라서 사회복지사의 감정노동은 직무성적에 영향을 미칠 것이다. 라는 <연구가설 1>을 설정하였다.

#### 4.2 감정노동, 상사와 동료지지, 직무성적의 관계

감정노동과 상사와 동료지지 관련 선행연구는 요양보호사[18][9], 사서[20] 간호사[22] 등이 있다.

정상진[18]은 노인 장기요양 시설에 근무하는 종사자를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 표면 행동과 내면 행동 모두 상사와 동료지지에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이미자[19]는 요양보호사의 감정노동은 상사와 동료지지 간에 정(+의) 상관관계와 정적인 유의미한 영향을 미치며, 이는 감정노동의 표면 행동과 내면 행동이 높을수록 상사와 동료지지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 민숙희[20]는 대학도서관 사서들을 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 상사와 동료지지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사서가 업무를 수행하는 중에 느끼는 감정노동, 감정표현의 다양성 감정부조화의 강도가 높을수록 사회적 지원에 대한 사서의 인지정도가 높은 것을 의미하며, 또한 사서가 느끼는 감정노동의 정도가 커지면, 상

사의 지원정도가 높아지는 것을 의미한다. 김지영[22]의 임상 간호사들을 대상으로 한 연구에서 간호사들이 감정노동을 높게 지각할수록 상사와 동료로부터 사회적 지지를 낮게 받는 것으로 나타났다. 이는 감정노동을 높게 지각할수록 직무 스트레스와 소진을 감소시켜서 상사와 동료의 지지를 낮게 받는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 이를 정리하면, 감정노동은 상사와 동료지지에 정적인 영향을 미칠 것이다. 라는 <연구가설 2>를 설정하였다.

상사와 동료지지와 직무성적에 관한 선행연구는 교사[21], 사회복지사[4] 등이 있다. 마지순 외[21]는 유아 교사를 대상으로 한 연구에서는 사회적 지지가 직무성적에 정적인 영향을 미치며, 사회적 지지 중에서 평가적 지지, 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지의 순으로 직무성적에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김용훈[4]의 사회적 지지는 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지에서 상사와 동료지지의 지지가 높을수록 직무성적이 증진하는 것을 의미한다. 즉 감정노동을 수행해야 하는 조직의 종사자들은 상사나 동료로부터 직무수행과 관련한 격려와 도움을 통하여 직무 고충과 스트레스를 감소시켜서 직무에 대한 자신감으로 직무성적을 높일 수 있다는 것이다. 이러한 선행연구에서 상사와 동료지지는 감정노동에 정적인 영향을 미칠 것이다. 라는 <연구가설 3>을 설정하였다.

감정노동, 상사와 동료지지, 직무성적의 관계는 사회복지사[4], 노인장기요양기관 종사자[18], 요양보호사[19] 등이 있다. 김용훈[4]은 장기요양 기관에 근무하는 사회복지사의 감정노동과 직무성적의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 연구한 결과는 사회복지사의 감정노동이 사회적 지지에서 상사와 동료지지에 부적인 영향을 미치며, 사회적 지지에서 상사와 동료지지는 직무성적에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 지지에서 상사와 동료지지는 감정노동과 직무성적의 관계에서 부적인 부분 매개 영향을 미치는 것을 밝혔다. 정상진[18]은 노인장기요양기관 종사자인 사회복지사, 요양보호사, 간호사를 대상으로 감정노동과 조직현신의 관계를 연구한 결과에 의하면, 감정노동은 사회적 지지에서 상사와 동료지지에 정적인 영향을 미치며, 사

회적 지지에서 상사와 동료지지는 조직현실에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회적 지지는 감정노동과 조직현신의 관계에서 정적인 부분 매개 효과가 있는 것을 확인하였다. 이미지[19]는 영양보호사의 감정노동과 직무만족도의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 연구한 결과 사회적 지지는 감정노동과 직무만족도에서 업무 성취의 관계에서 부분 매개 효과를 미치는 것으로 나타났다. 이상과 같이 감정노동과 직무성과의 관계에서 사회적 지지에서 상사와 동료지지는 부분 매개 역할을 하는 것을 확인하였다. 이에 따라서 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지는 매개 영향을 미칠 것이다. 라는 <연구가설 4>를 설정하였다.

이상의 선행연구 고찰을 정리하면, 감정노동과 직무성과에 관계에서 상사와 동료지지에 대한 매개 효과에 관한 연구는 매우 미흡하다. 따라서 본 연구에서 사회복지시설에 근무하는 사회복지사의 감정노동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지의 매개 효과를 규명하고자 한다.

### III. 연구 설계

#### 1. 연구대상

본 연구는 서울특별시 영등포구, 양천구, 강서구 소재 사회복지시설 30개를 선정하였다. 선정한 30개 종합복지관에 대하여 2019년 6월 10일부터 2019년 8월 11일까지 방문하여 사회복지사들에게 연구 취지를 설명하고 설문지 500부를 배포하여 설문지를 작성한 후 470부를 회수하였으며, 무응답 설문지를 25부를 제외하고 445부를 분석에 사용하였다.

이에 대한 일반적 특성은 성별에서 남자가 91명(20.4%), 여자 354명(79.6)이며, 연령대는 30대 22명(4.9%), 40대 67명(15.1%), 50대 180명(40.4%), 60대 176명(39.6)이며, 학력은 고졸 이하 51명(10.9%), 중졸 95명(25.9%), 고졸 192명(11.5%), 전문대 졸업 이상 248명(55.7%), 대졸 이상 148명(32.8%), 월평균 소득, 200만 원 미만 29명(6.5%), 200~300만 원 75명

(16.9%), 300~400만 원 239명(53.7%), 400만 원 이상 102명(22.9%)으로 구성되어 있다.

#### 2. 연구모형 및 가설

선행연구 고찰 및 연구 문제를 토대로 하여 연구모형을 [그림 1]과 같이 작성하였다.

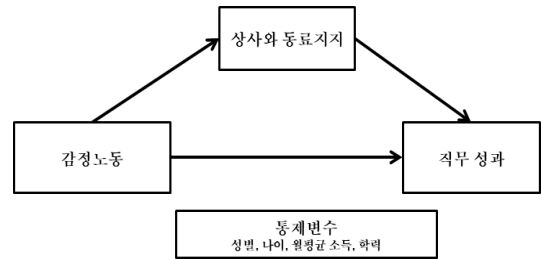


그림 1. 연구모형

[그림 1]은 독립변수 감정노동, 매개변수 상사와 동료지지, 종속변수, 직무성과로 하였으며, 통제변수는 성별, 나이, 월평균 소득, 학력으로 구성하였다. 이들의 인과관계는 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지의 매개역할을 하는 것으로 가정하였다. 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 감정노동은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.  
가설 2. 감정노동은 상사와 동료지지에 영향을 미칠 것이다.  
가설 3. 상사와 동료지지는 직무성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.  
가설 4. 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지는 매개 영향을 미칠 것이다.

#### 3. 측정 도구

##### 3.1 감정노동

본 연구에 사용한 감정노동을 측정하는 도구는 Brotheridge & Lee[34]가 개발한 감정노동 척도(ELS: Emotional Labor Scale)를 토대로 하여 정상진[15]이 사용한 척도에서 내면 행동과 표면 행동 두 하위 변인에 대한 5점 척도, 10문항으로 구성하였다. 이 척도

는 ‘매우 그렇다’에서 ‘전혀 그렇지 않다’까지 5점 Likert 척도로 구성하며, 평균값이 높을수록 감정노동 정도가 높아지는 것을 의미하며, 이에 대한 타당도와 신뢰도는 [표 1]에 제시하였다.

요인분석 결과 고유값 1.0 이상이 2개이며, KMO=.948, Bartlet의 구형성 검정치(2209.7,  $p<.001$ )는 유의하게 나타나서 요인분석이 적합하며, 신뢰도는 표면 행동  $\alpha=0.880$ , 내면 행동  $\alpha=0.809$ 이었다.

표 1. 감정노동의 타당도 및 신뢰도

| 구분 | 문장수 | 고유값   | 분산(누적)     | 통계  | 신뢰도  |
|----|-----|-------|------------|---|------|
| 표면 | 7   | 3.810 | 38.1(38.1) | KMO=.948<br>Bartalt= 2209.7<br>(45, .000) | .880 |
| 내면 | 3   | 2.587 | 25.9(64.0) |   | .809 |

### 3.2 상사와 동료지지

본 연구에 상사와 동료지지는 사회복지사들이 상사나 동료로부터 지각하는 지지로 정의하며, 송유미[32]가 종합복지관 사회복지사의 사회적 지지에 적용한 상사 지지 3문항, 동료지지 3문항 등 총 6문항으로 구성하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도이며, 1 : 전혀 그렇지 않다.에서 5 : 매우 그렇다.까지 평가하며, 이에 대한 평균값이 높으면 상사와 동료지지의 수준이 높음을 의미하며, 타당도와 신뢰도는 [표 2]와 같다.

표 2. 상사와 동료지지의 타당도 및 신뢰도

| 구분 | 문장수 | 고유값   | 분산(누적)     | 통계  | 신뢰도  |
|----|-----|-------|------------|---|------|
| 상사 | 3   | 3.379 | 56.3(56.3) | KMO=.799<br>Bartalt= 1377.5<br>(15, .000) | .887 |
| 동료 | 3   | 1.316 | 22.0(78.3) |   | .822 |

요인분석 결과 고유값 1.0 이상이 2개이며, KMO=.799, Bartlet의 구형성 검정치(1377.5,  $p<.001$ )는 유의하게 나타나서 요인분석이 적합하다. 신뢰도는 상사 지지  $\alpha=0.887$ , 동료지지  $\alpha=0.822$ 이었다.

### 3.3 직무성과

본 연구의 직무성과는 사회복지사의 조직의 직무에 대한 공정성, 효과성, 효율성을 의미하며, 이를 측정하

는 도구는 왕태규[24]가 종합복지관의 직무성과 연구에 사용한 문항을 본 연구목적에 적합하게 수정하여 사용하였다. 이 척도는 직무의 공정성, 효과성, 효율성을 평가하는 5문항으로 구성하였으며, 각 문항은 5점 리커트 척도인 1=‘전혀 그렇지 않다’에서 5= ‘매우 그렇다’까지로 평가하며, 평균값이 높으면 직무성과 수준이 높다는 의미한다. 타당도와 신뢰도는 [표 3]과 같다. 요인분석 결과 고유값 1.0 이상이 하나이며, KMO=.799, Bartlet의 구형성 검정치(560.4,  $p<.001$ )는 유의하게 나타나서 요인분석이 적합하다. 신뢰도는  $\alpha=0.799$ 이었다.

표 3. 직무성과의 타당도 및 신뢰도

| 구분    | 문장수 | 고유값   | 분산(누적)     | 통계   | 신뢰도  |
|-------|-----|-------|------------|--|------|
| 직무 성과 | 5   | 2.643 | 52.7(52.7) | KM O=.799<br>Bartalt= 560.4<br>(10, 0.000) | .799 |

### 3.4 통제변수

통제변수는 종속변수와 독립변수의 관계를 명확히 하기 위하여 그 관계에 영향을 미칠 수 있는 변수이며, 김용훈[4]은 성별, 나이, 월평균 소득, 학력, 김태춘[35]은 성별, 연령, 학력, 결혼, 경력, 종교, 월소득, 추교선[36]은 성별, 연령, 학력, 결혼 경력, 월소득, 고용형태 등을 사용하였다. 본 연구에서는 성별, 연령, 학력, 월소득 등 4개 항목을 선정하였다.

## 4. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS V22.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구대상의 일반적 특성은 빈도분석을 하였다. 둘째, 주요 변수들에 대한 평균, 표준편차와 같은 기술통계분석을 하였다. 셋째, 상관분석은 피어슨의 상관분석을 하였다. 넷째, 매개 효과분석은 Baron & Kenny[37]가 제시한 매개 효과검증 3단계 절차에 따라 다중회귀 분석을 하였다.

## IV. 연구결과

1. 기술통계 및 상관분석

주요 변수의 기술통계와 상관분석 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 기술통계 및 상관분석 (N=445)

| 구분       | 표면 행동    | 내면 행동   | 상사와동료지지 | 직무성공   |
|----------|----------|---------|---------|--------|
| 표면 행동    | 1        |         |         |        |
| 내면 행동    | .707***  | 1       |         |        |
| 상사와 동료지지 | -.376*** | .337*** | 1       |        |
| 직무성공     | -.565*** | .678*** | .109*   | 1      |
| 평균       | 1.937    | 4.052   | 3.489   | 4.271  |
| SD       | .948     | .836    | .670    | .462   |
| 왜도       | 1.476    | -1.156  | .202    | -1.382 |
| 첨도       | 1.313    | .663    | -.747   | 1.805  |

\* p<.05, \*\*\* p<.001

독립변수인 감정노동에서 표면 행동은 평균 1.937점 (SD 0.948), 내면 행동의 평균 4.052점(SD 0.836), 매개변수인 상사와 동료지지는 평균 3.489점(SD 0.670), 직무성공은 평균 4.271점(SD 0.462)으로 나타났다. 왜도는 -1.382 ~ 1.476 사이에 존재하여 절댓값이 2보다 적으며, 첨도는 -.747~1.313 사이에 존재하여 7.0 보다 적으므로 정규성에는 문제가 없는 것을 확인하였다. 다음으로 이들 변수 간의 상관관계는 표면 행동과 직무성공(r=-.565, p<.001), 내면 행동과 직무성공(r=.678, p<.001), 상사와 동료지지와 직무성공(r=.109, p<.01)는 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

2. 연구가설 검증

먼저 감정노동이 직무성공에 미치는 영향을 위계적 회귀 분석결과는 [표 5]와 같다.

표 5. 감정노동이 직무성공에 미치는 영향

| 구분    | 모형 1    |        | 모형 2    |        | VIF    |       |
|-------|---------|--------|---------|--------|--------|-------|
|       | $\beta$ | t      | $\beta$ | t      |        |       |
| (상수)  |         | 28.980 |         | 18.650 |        |       |
| 통제 변수 | 성별      | -.045  | -.943   | -.012  | -.342  | 1.008 |
|       | 연령      | -.034  | -.711   | -.053  | -1.534 | 1.013 |
|       | 학력      | -.051  | -1.062  | -.045  | -1.299 | 1.011 |
|       | 월 소득    | .030   | .620    | -.040  | -1.136 | 1.040 |

|       |  |      |   |             |        |       |
|-------|--|------|---|-------------|--------|-------|
| 독립 변수 | 표면 행동                                    | -    | - | -.180***    | -3.664 | 2.043 |
|       | 내면 행동                                    | -    | - | .555***     | 11.389 | 2.005 |
| 통계량   | R <sup>2</sup> / $\Delta$ R <sup>2</sup> | .006 |   | .481 / .475 |        | -     |
|       | F  | .668 |   | 67.757***   |        | -     |

\*\*\* p<.001

모형 1은 통제변수가 직무성공에 미치는 영향은 유의하게 나타나지 않았다. (F=0.668, p>.05).

모형 2는 통제변수와 독립변수인 감정노동을 함께 투입하여 종속변수인 직무성공에 미치는 영향은 유의하게 나타났다(F=67.757, p<.001). 이를 살펴보면 통제 변수는 직무성공에 영향을 미치지 않으며, 감정노동에서 표면행동( $\beta$ =-.180, p<.001)은 부적적인 영향, 내면행동( $\beta$ =0.555, p<.001)은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음은 상사와 동료지지에 대한 매개 효과분석은 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 절차로 검증한 결과는 [표 6]에 제시하였다. 먼저 독립변수 간의 분산팽창지수(VIF)가 1.119~2.117 사이에 존재하므로 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단할 수 있다. 1단계는 감정노동이 상사와 동료에 미치는 영향은 유의하게 나타났다(F=15.332, p<.001). 이를 살펴보면, 표면 행동( $\beta$ =0.255, p<.001), 내면 행동( $\beta$ =-.149, p<.001)는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계는 감정노동이 직무성공에 미치는 영향은 유의하게 나타났다(F=87.757, p<.001). 이를 살펴보면, 표면 행동( $\beta$ =-.180, p<.001), 내면 행동( $\beta$ =0.555, p<.01)는 직무성공에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 6. 상사와 동료지지에 대한 매개 효과분석

| 구분              | B       | SE    | $\beta$ | t        | VIF    | R <sup>2</sup> / $\Delta$ R <sup>2</sup> | F                    |           |
|-----------------|---------|-------|---------|----------|--------|--|----------------------|-----------|
| 1단계 독립변수        | 표면 행동   | .192  | .047    | .255***  | 4.109  | 2.043                                    | .162                 | 15.332*** |
|                 | 내면 행동   | -.127 | .052    | -.149*   | -2.418 | 2.005                                    |                      |           |
| 2단계 독립변수        | 표면 행동   | -.086 | .024    | -.180*** | -3.884 | 2.043                                    | .481                 | 87.757*** |
|                 | 내면 행동   | .307  | .027    | .555***  | 11.389 | 2.005                                    |                      |           |
| 3단계 독립, 매개 종속변수 | 표면 행동   | -.120 | .023    | -.246*** | -5.203 | 2.117                                    | .539 / $\Delta$ .058 | 73.021*** |
|                 | 내면 행동   | .313  | .025    | .566***  | 12.306 | 2.007                                    |                      |           |
|                 | 상사와동료지지 | .175  | .024    | .254***  | 7.398  | 1.119                                    |                      |           |

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

3단계에서 감정노동과 상사와 동료지지를 함께 투입



하여 직무성과에 미치는 영향은 유의하게 나타났다 ( $F=73.021, p < .001$ ). 매개변수인 상사와 동료지지( $\beta = 0.254, p < .001$ )는 직무성과에 정적인 영향을 미치고, 감정노동에서 표면행동( $\beta = -.246, p < .001$ ), 내면 행동( $\beta = 0.566, p < 0.001$ )은 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계와 3단계에서  $\Delta R^2$  (0.058,  $p < .001$ ) 유의하게 증가하여 매개 효과가 존재한다. 이에 감정노동과 직무성과 관계에서 상사와 동료지지에 대한 매개효과에 대한 유의성 검증에 대한 Sobel Test 결과는 [표 7]에 제시하였다.

표 7. 상사와 동료지지에 대한 매개효과검증

| 경로   |            | 매개효과 | Sobel t | p     |     |
|------|------------|------|---------|-------|-----|
| 표면행동 | → 상사와 동료지지 | 직무성과 | -.066   | 4.925 | *** |
| 내면행동 |            | 직무성과 | .011    | .808  |     |

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

감정노동의 표면행동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지에 대한 매개효과( $\beta = -.066, p < .001$ )는 유의한 부적인 부분매개영향을 미치는 것으로 나타났다. 내면 행동과 직무성과의 관계에서 상사와 동료지지에 대한 매개효과( $\beta = 0.011, p > 0.05$ )는 유의한 매개영향을 미치지 않는 것을 확인하였다.

이상과 같이 연구가설을 검증한 결과를 정리하면 [표 8]과 같다.

표 8. 연구가설 검증 결과

| 가설 | 가설 내용   | 검증결과 |
|----|---|------|
| 1  | 감정노동은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.                       | 채택   |
| 2  | 감정노동은 상사와 동료지지에 영향을 미칠 것이다.                   | 채택   |
| 3  | 상사와 동료지지는 직무성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.               | 채택   |
| 4  | 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지는 매개 영향을 미칠 것이다. | 부분채택 |

## V. 결론

### 1. 요약 및 논의

본 연구는 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지에 대한 매개효과를 구

명을 목적으로 한다. 이를 위한 연구방법은 서울 소재 종합사회복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문 조사한 445명의 자료를 SPSS V. 22.0으로 분석하였다.

주요 변수에 대한 평균을 살펴보면, 감정노동의 표면 행동은 평균 1.937점(SD, 0.948), 내면행동의 평균 4.052점(SD, 0.836), 상사와 동료지지는 평균 3.489점(SD, 0.670), 직무성과는 평균 4.271점(SD 0.462)으로 나타났다. 이는 국가인권위원회의 2013년도 사회복지사 인권상황 실태조사[5]에서 감정노동의 표면행동은 3.0보다 낮으며, 내면행동은 4.0보다 조금 높게 나타났다. 다음으로 연구가설을 검증한 결과를 제시한다.

첫째, 사회복지사의 감정노동은 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위 변인에서 표면행동은 직무성과에 부적인 영향을 미치고 내면행동은 직무성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 선행연구와 부분적으로 일치한다. 공무원 대상으로 한 연구에서는 박주성·안주상[9]의 연구에서 경찰공무원의 대민접촉 업무에서 감정의 표현 행동은 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면 행위는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경찰공무원이 감정노동을 내면화하는 노력으로 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나서[8-9]. 본 연구와 일치한다. 반면에 최정민·조준[4]의 사회복지사 전담 공무원은 감정을 통제하고 조직의 지침에 따라 업무를 수행하여 직무성과에 영향을 미치는 것은 본 연구와 일치한다. 교사를 대상으로 이진화[25]와 이주영·고재욱[11]의 연구에서 내면 행위는 정적인 영향, 표면 행위는 부적인 영향을 미치며, 자연적 행동보다는 내면적 행동이 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자연적 행동과 내면적 행동을 하면 개인의 성취감 저하를 가져와서 긍정적인 영향을 미치는 것을 해석할 수 있으며, 본 연구와 일치한다. 또한, 민간기업의 고객센터 업무를 담당하는 직원을 대상으로 한 연구에서 고객과 직접 대면하는 서비스 직원의 표현 행동은 부적인 영향을 내면 행동은 정적인 영향을 미치는 연구 [13-15]와 일치하는 것을 확인하였다. 이는 감정노동에서 표면 행동은 직무성과에 부적인 영향을 내면 행동은 정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 감정노동에서 표면행동은 정적인 영향, 내면 행동은 상사와 동료지지에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 선행연구[18-20], 민숙희[20]의 연구에서 사서가 업무를 수행과정에서 감정표현의 다양성과 부조화를 많이 느낄수록 상사의 지원을 받는 것은 부분적으로 일치한다. 정성진[15]과 이미자[19]는 요양보호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 내면 행위와 표면 행위 모두 상사와 동료지지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 본 연구결과와 부분적으로 일치한다. 따라서 사회복지사의 감정노동에서 표면 행동은 상사와 동료들의 지원을 받으므로 사회적 지지에 긍정적인 영향을 미치고, 반면에 내면 행동의 강도가 높아지면 직장동료와 상사의 지원이 낮아지는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 사회복지사의 상사와 동료는 직무성공에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 유아교사를 대상으로 연구한 마지순 외[21]가 사회복지사를 대상으로 한 김용훈[4]의 연구에서 조직 상사의 직무에 대한 격려와 동료들의 직무에 대한 도움으로 사회복지사의 직무를 격려와 도우므로 직무성공에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 본 연구의 지지하였다.

넷째, 감정노동의 표면행동은 직무성공과의 관계에서 상사와 동료지지는 유의한 부적인 부분매개영향을 미치며, 내면행동은 직무성공과의 관계에서 상사와 동료지지는 매개영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이런 결과는 김용훈[4]의 결과와 부분적으로 일치하고 있다. 김용훈[4]의 연구에서 사회복지사의 감정노동은 사회적 지지에 영향을 미치며, 사회적 지지는 직무성공에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 인과관계에서 사회적 지지는 매개역할을 하는 것이 일치한다. 정상진[18]은 노인장기요양기관 종사자를 대상으로 감정노동과 조직현신의 관계를 연구에서 감정노동은 상사와 동료지지에 정적인 영향을 미치며, 상사와 동료지지는 조직현신에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회적 지지는 감정노동과 조직현신의 관계에서 정적인 부분 매개 효과가 있는 것은 부분적으로 일치한다. 이상과 같이 사회복지사의 감정노동 강도가 높아지면 상사로부터 업무에 대한 질책과 동료들의 충고 등으로 상사와 동료지지가 낮아지고 이로 인하여 직무성공에 부정

인 매개 영향을 미치는 것으로 평가할 수 있다.

## 2. 시사점 및 한계점

본 연구결과를 토대로 하여 이론적 시사점과 실천적 시사점은 다음과 같다.

먼저 본 연구의 이론적 시사점을 살펴본다.

첫째, 본 연구는 사회복지시설 사회복지사의 감정노동과 직무성공과의 관계에서 상사와 동료지지의 매개 효과를 처음으로 검증한 것은 큰 의의가 있다.

둘째, 사회복지사 감정노동의 표현 행동은 직무성공에 부적인 영향을 미치며, 내면 행동은 직무성공에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이는 사회복지사가 시설 현장에서 상호작용하는 대면 밀착형 직접적인 서비스로 친절, 봉사, 희생을 사회복지 현장에서 실천을 실증적으로 검증한 것에 큰 의의가 있다.

다음으로 실천적 시사점을 살펴보면,

첫째, 사회복지사를 위한 감정노동 관리 매뉴얼의 개발 및 보급을 방안 마련을 제안한다. 이는 콜 센터, 항공사 등에서 감정노동으로 유발된 다양한 문제에 표준화된 절차로 대응하고 있다. 이를 사회복지 조직에서 사용할 수 있도록 보건복지부, 한국노인복지중앙회 등 관련기관의 협의로 개발 및 보급이 필요하다.

둘째, 사회복지사가 지각하는 감정노동이 직무성공에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 세부적으로 살펴보면, 표면 행동은 부적으로, 내면 행동은 정적으로 직무성공에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회복지시설 사회복지사는 고객의 부당한 요구 사항에 대하여 표면적으로 감정을 분출하는 것보다 사회복지사는 내면적으로 자신의 감정을 조절하여 친절하게 돌봄 서비스를 수행하는 것이 직무성공에 긍정적인 효과는 주고 있다. 따라서 사회복지사는 전문교육에 의한 감정조절을 할 수 있게 직무교육을 강화하고, 시설에서 서비스 대상자의 서비스 만족도와 책임 직무에 대한 범위 조정을 위한 사회복지사의 정기적인 모임을 제도화하는 방안 마련이 필요하다.

셋째, 사회복지사의 감정노동은 상사와 동료지지를 매개하여 직무성공에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이는 사회복지사들이 직무수행으로 발생하는 부정

적인 심리 요인인 감정노동을 감소하는데 사회복지사들이 상사와 동료로부터 받는 사회적 지지에 효과가 있음을 매개 효과분석을 통해 입증하였다. 따라서 사회복지시설 사회복지사의 업무를 위한 슈퍼바이저 제도를 개방적인 의사소통시스템으로 정착하도록 전환하여 광범위한 직무와 문제 해결에 대한 사회복지사 상호 간의 격려와 지지를 통해 직무수행에서 발생 될 수 있는 부정적인 심리적 요인의 감소를 위한 인사관리 제도가 필요함을 제시할 수 있다.

마지막으로 본 연구의 한계점을 살펴본다.

첫째, 본 연구는 연구대상을 서울특별시 3개 구로 한정하여서 연구결과의 일반화에 한계가 있다. 후속 연구에서 연구대상을 전국의 사회복지시설로 확대하여 일반화된 연구결과를 도출할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 사회복지사가 설문지에 직접 기재하는 방법으로 자료를 수집하여 감정노동에 대한 객관성을 유지하였으나, 연구대상자의 감정에 대한 내면을 심층적으로 반영하는 데는 한계가 있다. 향후의 연구에서는 양적 분석, 관찰, 면담을 통하여 심층적 연구가 필요하다.

셋째, 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향에서 상사와 동료지지에 대한 매개 효과가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 향후 연구에서는 감정노동과 관련이 있는 직무스트레스, 자아존중감 등 정서적 변인에 대한 연구가 필요하다.

### 참 고 문 헌

- [1] 문영주, "사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구 : 자원보존이론과 감정규제이론을 중심으로," 한국사회복지행정학, 제16권, 제3호, pp.283-315, 2014.
- [2] 어홍선, 이종숙, "사회복지사의 감정노동과 직무 스트레스 및 직무성과의 관계," 디지털융복합연구, 제18권, 제6호, pp.501-511, 2020.
- [3] S. Y. Kang and C. H. Lee, "The effect of emotional labor on burn-out of employees in social welfare organization according to their emotional intelligence," Journal of Social Science, Vol.37, No.2, pp.53-72, 2011.
- [4] 김용훈, 노인장기요양기관 사회복지사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향 - 사회적 지지와 자기효능감 매개 효과 -, 칼빈대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [5] 국가인권위원회, 사회복지사 인권상황 실태조사 : 2013년도 인권상황 실태조사 연구용역 보고서, 국가인권위원회, 2013.
- [6] 보건복지부, 2019년도 장기요양실태조사, 정책보고서, 2019.
- [7] 최정민, 조준, "사회복지전담공무원의 감정노동과 직무성과 간 관계에서 우울감의 매개 효과에 관한 연구," 인문사회과학기술융합학회, 제9권, 제6호, pp.655-663, 2019.
- [8] 이상기, 경찰공무원의 감정노동과 감정 노동가 조직유효성에 미치는 인과 분석, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [9] 박주성, 안승남 "경찰공무원의 감정노동, 직무 스트레스가 고객 지향성에 미치는 영향," 한국치안 행정논집, 제9권, 제1호, pp.49-70, 2020.
- [10] 유정아, 김홍범, "항공사의 고객 만족 교육프로그램이 객실승무원의 감정노동에 미치는 영향," 한국항공경영학회지, 제13권, 제5호, pp.27-49, 2015.
- [11] 이주영, 고재욱, "보육교사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향: 자아 탄력성의 조절 효과를 중심으로," 유아교육-보육복지연구, 제20권, 제4호, pp.187-212, 2016.
- [12] 이지영, 정원호, "감정노동자의 행복이 직무성과를 이끄는가?: 감정노동전략과 직무성과 간의 관계에서 행복의 매개 효과검증," 대한경영학회지, 제32권, 제7호, pp.1155-79, 2019.
- [13] 박종철, 이광옥, "호텔기업 종사원의 감성 지능에 따른 감정노동이 직무성과 및 이직 의도에 미치는 영향," 관광 연구, 제30권, 제6호, pp.85-109, 2015.
- [14] 김정기, 직무 즐거움과 조직적 지원, 감정노동이 종사자 성과에 미치는 영향 : 놀이공원 서비스 종사자를 중심으로, 상지대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [15] 김태인, 호텔 고객서비스 접점 직원의 감정노동이 직무 스트레스, 직무 만족 및 직무성과에 미치는 영향 - 감정 지능과 성격유형의 조절 효과를 중심으로, 상명대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [16] 박석희, 송운정, "조직원들 감정노동의 직무성과와의 관계: 차원, 영향 및 시사점," 한국거버넌스학회보, 제20권, 제1호, pp.1-24, 2013.

- [17] 남현아, "임상 간호사의 감정노동과 사회적 지지, 직무만족도와와의 관계," 한국웰니스학회지, 제9권, 제4호, pp.69-79, 2014.
- [18] 정상진, 노인장기요양기관 종사자의 감정노동이 조직헌신에 미치는 영향요인 연구: 사회적 지지와 근무환경의 매개 효과, 광주대학교, 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [19] 이미자, 요양보호사의 감정노동과 직무 만족 간의 관계에서 감정 지능과 사회적 지지의 매개 효과, 순복음대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [20] 민숙희, 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구: 상사의 감정 지능, 사회적 지원 및 도서관 서비스 제공수준과의 관계를 중심으로, 상명대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [21] 마지순, 안라리, 이선애, "유아 교사의 행복감과 사회적 지지가 직무성공에 미치는 영향," 한국보육지원학회지, 제14권, 제4호, pp.43-62, 2018.
- [22] 김지영, "융복합 관점에서 임상 간호사들의 감정노동, 직무소진, 사회적 지지, 이직 의도의 관계," 한국디지털정책과학회, 제14권, 제8호, pp.331-347, 2016.
- [23] A. R. Hochschild, "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure," The American Journal of Sociology, Vol.85, No.3, pp.551-575, 1979.
- [24] 왕태규, "조직성공의 영향요인에 관한 연구," 한국조직학회보, 제4권, 제1호, pp.63-90, 2007.
- [25] 이진화, 보육교사의 정서 노동과 개인과 기관의 정서 변인, 직무만족도, 소진과의 관계, 이화여자대학교, 박사학위논문, 2007.
- [26] 김보연, 신호정, "초등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 감정 부조화와 교사효능감의 매개 효과," 한국 교육학연구, 제22권, 제1호, pp.211-232, 2016.
- [27] Brewer, Selden, "Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies," Journal of Public Administration Research and Theory, Vol.10, 2000.
- [28] 김태룡, 안희정 "성과개념의 구성과 특성에 관한 연구," 한국행정학회 학술발표, 논문집, 제2007호, pp.1-14, 2007.
- [29] 도운섭, "조직문화와 조직효과성과의 관계에 관한 연구 경향 분석 - 행정학 분야를 중심으로," 서울대학교 행정연구소, 행정논총, 제43권, 제3호, pp.45-95, 2005.
- [30] H. G. Rainey, *Understanding and Managing, Public Organizations*, 5th edition. San Francisco: Jossey-Bass. 2014.
- [31] S. Cohen, and H. M. Hoverman, "Positive events and social supports as buffers of life change stress," journal of Applied Social Psychology, Vol.13, No.2, pp.99-125, 1983.
- [32] 송유미, "종합사회복지관 사회복지사의 사회적 지지를 통한 직무만족도 증가에 관한 연구," 사회복지개발연구, 제11권, 제22호, pp.147-170, 2005.
- [33] 이종호, 허희영, "사회적 지지 및 자기효능감이 항공사 승무원의 긍정적 정서표현에 미치는 영향," 한국항공경영학회지, 제10권, 제1호, pp.131-147, 2012.
- [34] C. M. Brotheridge and R. T. Lee, "Development and validation of the emotional labour scale," Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.76, No.3, pp.365-379, 2003.
- [35] 김태춘, 독거노인 생활 관리사의 감정노동이 직무 만족에 미치는 영향 : 임파워먼트의 매개 효과와 사회적 지지의 조절 효과를 중심으로, 성결대학교 대학원, 박사학위 논문, 2018.
- [36] 추교선, 사회복지관의 자율성 정도가 조직성공에 미치는 영향 : 직무소진과 리더십 매개 효과를 중심으로, 경기대학교 대학원, 박사학위 논문, 2014.
- [37] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The moderator - mediator distinction in social psychological research : Conceptual Strategic and statistical considerations," Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.

저 자 소 개

김 수 목(Su-Mok Kim)

정회원



- 1999년 2월 : 목포대학교 법학(법학석사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 사회복지학 박사과정
- 2000년 2월 : 서울사회복지대학원대학교(사회복지학석사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 서울사회복지대학원대학교 평생교육원 강사

지대학원대학교 평생교육원 강사  
〈관심분야〉 : 사회복지정책, 노인, 가족상담

김 상 철(Sang-Cheol Kim)

정회원



- 1991년 2월 : 고려대학교대학원 경제학석사
- 2005년 10월 : 독일 브레멘대학교 사회복지정책학 박사
- 2011년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 사회복지학과 교수

〈관심분야〉 : 사회복지정책, 복지재정