

사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계

- 표면행위와 내면행위를 중심으로 -

이선우* 박수경**

[요약]

본 연구의 목적은 사회복지사가 경험하는 감정노동 중 표면행위와 내면행위가 소진의 세 가지 하위차원(정서적 탈진, 클라이언트 비인간화, 성취감 결여)을 경로로 직무만족에 미치는 영향을 검증하는 데 있다. 본 연구의 분석대상은 수도권 소재 복지관에서 현재 재직 중인 경력 10년 미만 사회복지사 316명이며, SPSS 확장프로그램인 PROCESS를 활용한 경로분석을 진행하였다. 분석 결과, 표면행위는 소진의 정서적 탈진, 클라이언트 비인간화, 개인적 성취감 결여를 경로로 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위는 클라이언트 비인간화와 개인적 성취감 결여를 경로로 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 사회복지사의 소진 예방과 직무만족 향상을 위한 표면행위와 내면행위의 관리방안에 대해 제언하였다.

주제어: 감정노동, 표면행위, 내면행위, 소진, 직무만족

* 주저자: 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, hiver23@gmail.com

** 교신저자: 연세대학교 사회복지학과 부교수, psk2016@yonsei.ac.kr

I. 서론

전통적으로 사회복지사는 인간봉사조직에서 요구하는 희생과 헌신을 중요한 미덕으로 생각해왔지만, 점차 휴먼서비스조직의 구성원으로서 사회복지종사자의 인권 및 처우 개선 문제에 대한 관심이 커지고 있다. 특히, 사람을 주요 서비스대상으로 하는 업무 특성 상 사회복지사의 감정노동(emotional labor)과 이로 인한 부정적인 결과들은 사회복지 실천현장에서 주요한 이슈가 되었다. 실제로 점차 복잡해지는 클라이언트의 욕구에 비해 한정된 자원을 바탕으로 서비스를 제공해야 하는 환경에서 사회복지사는 지속적인 감정노동의 상황에 직면하고 있다. 국내·외의 감정노동에 관한 연구에서는 사회복지직의 업무 및 조직 특성상 감정노동의 비중이 높음이 지속적으로 보고되고 있다(고재욱, 2013; 김혜진·노은영·정세정·유진선, 2014; Kanasz and Zielińska, 2017; Lavee and Strier, 2018; Winter, Morrison, Cree, Ruch, Hadfield and Hallett, 2018).

일반적으로 감정노동은 서비스 산업직종의 근로자들에게 많이 발생하는 것으로 알려져 있다. 근로자들은 직무수행의 과정 가운데서 요구되는 조직 내의 감정표현규범에 비해 자신이 경험하는 실제 감정 상태가 다를 경우, 일차적으로 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 노력하게 되지만, 실제 감정과 요구되는 감정의 차이가 발생하게 되면 감정적 부조화가 생겨 스트레스를 유발하게 되고(Grandey, 2000), 결과적으로 직무에 대한 만족감 저하나 이직률 상승으로 이어지게 된다(Hochschild, 1983). 이렇게 실제로 느껴지지 않는 감정을 느끼고자 하는 감정노동 행위를 표면행위(surface acting)라 한다.

표면행위가 근로자의 위험한 요인으로 부각되는 이유는 많은 선행연구들에서 표면행위가 소진을 발생시키는 주요 원인으로서 보고되고 있기 때문이다(박하나, 2009; 박현미·강은애, 2010; 김영복, 2012; Abraham, 1998; Brotheridge and Lee, 2002; Guy, Newman and Mastracchi, 2014; Kanasz and Zielińska, 2017). 소진의 경우, 직무만족 저하, 우울 및 심리적 불안 등 근로자 심리적 문제뿐만 아니라 조직몰입도 저하, 이직 의도 증가 등 조직에도 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문에(이준우, 2014; 권순만 외, 2015; 김희경·고재욱, 2015; 이항아·윤명숙, 2016; Wharton and Erickson, 1993; Grandey, 2000; Hülsheger and Schewe, 2011; Pugh, Groth and Hennig-Thurau, 2011), 소진을 예방하기 위한 노력이 필요하고 이러한 과정에서 표면행위의 영향은 주

목할 만하다.

한편, 부정적 영향력을 가지고 있는 표면행위와 달리 표현해야 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하기 위한 노력행위를 뜻하는 내면행위(deep acting)의 경우, 지금까지의 실증연구에서 복합적인 효과를 가지고 있음이 보고되고 있다. 먼저 긍정적 측면을 보면, 직무가 요구되는 표현규칙을 준수하는 것은 업무효율과 직무 만족도 측면에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Rafaeli and Sutton, 1989; Ashforth and Humphrey, 1993). 사회복지사를 대상으로 한 연구에서도 내면행위는 소진을 구성하고 있는 비인간화(depersonalization)와 개인적 성취감 결여(reduced personal accomplishment)를 낮추는 긍정적 효과를 가지고 있다(조운득·신현석·박은양, 2010; 송현진·조운직, 2015; Kanasz and Zielińska, 2017). 다만, 내면행위의 경우 항상 긍정적인 효과만을 보이지 않는데, 내면행위 역시 감정노동의 일종으로서 정서적 탈진(emotional exhaustion)에 정적인 영향을 미치므로(송현진·조운직, 2016), 내면행위가 소진에 미치는 복합적인 영향에 대한 검증이 필요하다.

한편, 그동안 우리나라 사회복지사의 감정노동의 표면행위와 내면행위와 소진과의 관계, 그리고 이로 인한 직무만족이나 이직의도 등 소진의 결과를 다룬 연구들을 보면, 감정노동과 소진과의 관계(박현미·강은애, 2010; 지순덕, 2013; 김영복, 2012; 성영태, 2014; 송현진·조운직, 2015), 감정노동과 직무만족과의 관계(이준우, 2014; 권순만 외, 2015; 김희경·고재욱, 2015)등을 분석하였지만, 주로 감정노동과 소진, 감정노동과 직무만족간의 관계를 단편적으로 검증하였을 뿐, 감정노동과 소진, 그리고 직무만족으로 이어지는 순차적 관계를 설명해주지 못한 한계가 있다. 특히, 감정노동의 표면행위와 내면행위가 소진을 구성하고 있는 세 가지 차원인 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감 결여에 각각 미치는 직접적 영향과 직무만족까지 이어지는 경로에 대해 살펴본 연구들은 거의 없었다.

따라서 본 연구에서는 우리나라의 대표적인 사회복지실천현장이자 기관인 지역사회복지관(종합, 노인, 장애인)에서 근속 중인 경력 10년 미만 사회복지사를 대상으로 감정노동의 표면행위, 내면행위가 소진의 하위차원인 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감 결여를 경로로 직무만족에 미치는 영향을 경로모형을 통해 규명하고자 한다. 이 과정에서 표면행위와 내면행위는 소진의 각각 요인에 영향을 미치기도 하며, 독립적으로 혹은 소진의 하위차원들 간의 순차적 단계에 따라 직무만족에 미치는 지에 대한

경로를 규명하고자 한다. 이러한 경로유의성 검증에 따라 규명된 결과는 실천적 제언을 통해 향후 사회복지사 감정노동과 소진 문제에 대응하는 주요 대안으로 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

II. 선행연구 고찰

1. 감정노동의 표면행위와 내면행위

감정노동에 관한 연구는 서비스 중심의 3차 산업이 주된 직종으로 떠오른 1970년대부터 서구를 중심으로 시작되었으며, 현재는 전체 서비스 산업에 걸쳐 활발하게 진행되고 있다.

감정노동이라는 개념을 최초로 사용한 Hochschild(1983)은 감정노동이 자신이 느끼는 감정을 억제하고 유지함으로써 상대방의 심리적 상태를 환기시키는 노력으로서 근로자 자신의 실제 감정을 다스려 조직이 원하는 규칙에 맞추어 감정을 상품화시켜 관리하는 노동으로 정의하였다. 따라서 이러한 정의에 따르면, 감정노동이 조직에는 기능적이지만 개인에게는 지속적으로 억제된 감정이 스트레스로 이어져 정서에 부정적 영향을 미치게 된다. 이에 반해 Asforth와 Humphrey(1993)은 적정수준의 감정노동이 업무의 효율성을 증진시키는 기능적 효과가 있다는 점을 주장하였다.

보통 감정노동을 수행하게 되는 이유는 고객의 만족과 같은 조직의 목표를 달성하기 위해 근로자의 감정을 제한시키는 표현규범(display) 때문이다(Diefendorff and Gosserand, 2003). 표현규범을 수행하기 위해서 근로자는 감정노동을 수행하게 되며, 이는 표면행위와 내면행위로 분류된다(Hochschild, 1983). 표면행위란 표현규범, 즉 조직의 목표를 따르기 위해 실제로 느끼고 있는 감정과 다른 감정을 표현해내기 위한 시도로서 실제로 느끼지 않는 감정을 표정, 제스처, 목소리의 톤 등 언어적 표현과 비언어적 표현을 통해 표현규범을 따르기 위한 노력이라 할 수 있다. 반면, 내면행위는 표현해야 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하기 위한 노력으로서, 표현규범에 따른 내부감정에 초점을 두어 근로자 스스로 느끼고자 하는 감정을 실제로 경험하려고 유발시키는 감정적 일치 노력이라 할 수 있다.

선행연구들을 보면, 일반적으로 표면행위가 감정의 부조화 등의 부정적인 결과를 야기할 수 있음을 보고하고 있다. 즉 근로자의 본래 의도와는 반대로 겉으로 표현규범에 맞는 감정을 내보여야 되기 때문에 감정적 불일치 상황으로 이어지며 이는 근로자의 스트레스 요인으로 보고 있다(Grandey, 2000; Hülshager and Schewe, 2011; Pugh, Groth and Hennig-Thurau, 2011). 이에 반해 내면행위는 근로자가 고객에 대해 진심 있는 표현을 하는 노력을 기울이는 행위로 비록 인위적이라고 해도 감정적 불일치가 감소하며, 고객으로부터 긍정적인 반응, 높은 성과 등 긍정적인 요소를 가지고 있음이 검증되었다(Grandey, 2003; Totterdell and Holmann, 2003; Hulsheger and Schewe, 2011).

2. 사회복지사의 감정노동과 소진과의 관계

사회복지사는 여러 욕구를 가진 클라이언트와의 대면접촉을 통해 서비스를 제공하는 일을 수행하고 있으며, 유무형의 한정된 자원을 바탕으로 직무를 수행하는 직종이다. 최근 복지수요가 급증하면서 사회복지서비스도 급격히 증가하고 있으며, 점차적으로 클라이언트의 문제는 다양해지기 때문에 이러한 문제에 대처하는 사회복지사는 여러 가지 감정 요인을 경험하게 된다. 즉 이용자의 욕구 충족을 목표로 최선의 서비스 제공이라는 조직의 표현규범에 따라 감정을 요구받는 사회복지사의 감정노동은 클라이언트가 보이는 분노, 무시, 불친절 등 부정적 감정 가운데서도 감정노동의 상태를 지속해야 하며, 감정부조화적 상황에서도 조직특성상 감정 상태를 쉽게 표현하기 어렵다. 인간봉사조직이라는 사회복지직종 특성상 최근까지도 사회복지사의 감정노동은 과거에 비해 크게 주목받지 못하였지만, 최근 들어 종사자 처우개선의 관점에서 감정노동에 대한 관심이 점차 커지고 있다.

사회복지사의 감정노동의 경우 그 정도가 다른 직종과 비교해 보았을 때 상대적으로 높다. 직종별 감정노동 수준을 비교한 연구에서는 총 14개의 직종 중 사회복지직의 감정노동의 수준이 평균 4.02점(5점 만점)으로, 전체 상위 4번째로 나타났다. 이는 특히 다른 전문직에 비해서 감정노동의 수준이 높음을 보여주는 결과이다(한국직업능력개발원, 2013). 사회복지사의 감정노동에 관한 연구들에서도 사회복지사는 서비스제공 과정에서 개인의 감정을 억제하며, 의도적으로 긍정적 감정을 더 많이 표현해야 하는

등 많은 감정노동이 필요하다(심용출·나동석, 2015; 이항아·윤명숙, 2016). 또한 신 공공관리의 영향으로 공공성 및 조직규율이 강조되며, 고객서비스의 요구수준이 높기 때문에 요구되는 감정노동의 정도가 점차 높아지고 있다(송현진·조운직, 2015; Winter et al., 2018). 해외의 연구에서도 사회복지사의 업무특성상 빈곤가정, 위기가정의 아동 등 취약한 클라이언트를 대상으로 서비스를 제공하기 때문에 요구되는 감정노동의 수준이 높음이 보고되고 있다(Kanasz and Zielińska, 2017; Lavee and Strier, 2018).

한편, 소진은 업무에 대한 만성적 스트레스와 그에 따른 결과로서 특히 사회복지직과 같은 휴먼서비스 직종에서 주로 나타난다. Maslach 와 Jackson(1981)는 소진을 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 근로자들이 고객을 상대하면서 높은 강도의 개입으로 인한 정서적 압박감, 감정적 메마름 혹은 냉소로서 일종의 증후군으로 정의하였다. 소진의 정도를 측정하기 위해 개발된 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 보면, 소진은 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감 결여의 세 가지 차원으로 구분된다. 정서적 탈진은 고객의 과한 심리·정서적 요구로 인해 서비스 제공자의 정서적 자원이 고갈되어 관심, 감정 등을 상실하게 되는 정도로 소진을 일으키는 가장 핵심적인 요소이다. 비인간화는 정서적 고갈로 인해 고객(client)에 대해 무감각해지고 냉소적인 느낌과 태도를 보이는 행동으로, 고객을 만나는 과정에서 보여야 하는 감정을 긍정적이기 보다는 상황에 냉담해지고 부정적인 감정을 가지도록 만든다. 개인적 성취감 결여는 고객에 대한 적극적 헌신과 노력에도 불구하고 개선이 더딜 경우, 근로자는 고객에 대한 불신과 무기력함에 빠지며 이는 업무에 대한 부정적 영향과 직무적인 성취감이 결여된 상황을 말한다.

한편, Maslach(1982)는 직무스트레스가 만성화가 되면 감정이 점점 메말라지고, 이후 다른 사람들에 대한 감정적 무로화와 냉담한 반응을 보이게 되어, 결국 개인적으로나 조직적으로 업무달성에 대한 성취감이 결여됨을 말하고 있다. 이러한 순차적 관계는 MBI 척도를 사용하여 실증연구를 진행한 선행연구들에서도 지지되고 있는데, 소진을 구성하고 있는 세 개의 하위차원은 독립적으로 발생하기보다는 순차적으로 발생함을 지속적으로 보고하고 있다(Lee and Ashforth, 1993; Cordes, Dougherty and Blum, 1997; Bakker et al., 2000). 즉 정서적 탈진이 비인간화나 개인적 성취감 결여에 비해 선행적으로 발생하며, 정서적 탈진 후 비인간화가(염영희, 2013; Jourdain and Chenevert, 2010), 비인간화의 심화가 되면 개인적 성취감 결여가 발생하고 있는 것으

로 나타났다(염영희, 2013; Lee and Ashforth, 1993).

한편, 많은 선행연구들을 통해 감정노동과 소진은 밀접한 관계가 있으며, 감정노동의 표면행위와 내면행위가 소진과 다른 관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 예를 들어, 표면행위는 소진과 정적(+인 관계)에 있는 반면(박하나, 2009; 박현미·강은애, 2010; 김영복, 2012; Abraham, 1998; Brotheridge and Lee, 2002; Guy, Newman and Mastracchi, 2014), 내면행위는 소진을 낮추거나(지순덕, 2013; 성영태, 2014)와 클라이언트 비인간화를 낮춘다(송현진·조윤직, 2015). 또한 돌봄 서비스 영역의 사회복지사를 대상으로 한 연구에서는 감정노동의 공감·긍정적 표출은 성취감 결여와 비인간화를 줄이며, 심리 사회적 건강을 증진 시킨 것으로 나타났다(조윤득·신현석·박은양, 2010). 다만 내면행위와 정서적 탈진과의 관계의 경우 내면행위가 오히려 정서적 탈진을 높인다는 연구결과(송현진·조윤직, 2016)와 내면행위가 근로자의 안녕성(well-being)에 부정적 영향을 미친다는 연구결과(Pugliesi, 1999)를 볼 때, 내면행위가 가지고 있는 속성, 즉 감정노동의 일종으로 근로자의 인지적 노력을 요하고 이는 스트레스를 수반하기 때문에 이는 근로자의 정서적 탈진에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 따라서 감정노동의 표면행위, 내면행위와 소진과의 관계를 살펴볼 때, 소진을 구성하고 있는 각 차원이 지닌 특성과의 관계를 보다 세분화하여 검증할 필요가 있다.

3. 사회복지사의 감정노동과 소진, 직무만족과의 관계

직무만족에 대한 정의는 학자마다 다르지만, 대체적으로 직무에 대한 호의적인 태도(Brayfield and Rothe, 1951)로서, 근로자가 직무 전체 혹은 직무의 특정 측면에 갖는 긍정적이거나 부정적인 감정과 태도를 뜻한다(성정현·조성희, 2013).

감정노동과 직무만족을 다룬 연구들에서는 과도한 감정노동의 수행은 근로자의 직무만족에 부정적인 영향이 있다고 보고하고 있다. Whaton과 Erickson(1993)은 감정노동으로 야기되는 감정부조화를 연구한 결과, 감정노동은 직무에 대한 소외감을 유발시키고 직무만족에 부정적 영향을 미친다고 하였다. 특히 사회복지사들은 서비스제공 과정에서 클라이언트의 어렵고 힘든 상황을 직면하게 될 때, 수용적인 감정을 유발하고자 감정조절에 많은 노력을 기울이게 되며, 따라서 이는 높은 빈도의 감정노동의 수행으로 이어진다(Lavee and Strier, 2018). 이러한 감정표현들은 휴먼서비스 조직이라는

사회복지 조직 자체의 윤리적 특성에 의해 요구되며(Winter et al., 2018), 따라서 클라이언트에 대한 감정표현은 사회복지실천의 중요한 구성요소라 볼 수 있다. 따라서 클라이언트를 대상으로 하는 서비스의 특성상 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 수 있다.

한편 감정노동의 표면행위와 내면행위는 직무만족에 서로 다른 영향력을 가지고 있는 것으로 나타난 점에 주목해볼만 하다. 표면행위의 경우 사회복지사의 정서적 탈진과 비인간화를 높이고 직무만족을 낮추는 효과가 나타났으며(이준우, 2014; 권순만 외, 2015; 김희경·고재욱, 2015; Kanasz and Zielińska, 2017), 호텔종사원, 판매사원 등 다른 서비스직종을 대상으로 한 연구에서도 동일한 결과가 나타났다(신혜숙, 2012; 한진수·임철환·이혜미, 2014; Lee and Ashforth, 1993). 반면 내면행위의 경우 직무만족을 높이는 효과를 가지고 있는데, 사회복지사를 대상으로 한 연구에서는 표면행위는 직무만족에 직접적인 영향은 없었으나, 내면행위가 직무만족을 높이는 것으로 나타났으며(성정현·조성희, 2013), 사회복지사대상 다른 연구에서도 내면행위는 직무만족과 정적인 관계가 있음이 검증되었다(문영주, 2014).

한편 소진을 구성하는 정서적 탈진, 클라이언트 비인간화 및 자아성취감 저하는 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. Lee 와 Ashforth(1996)의 연구에서는 소진관련 연구들의 메타분석 결과 정서적 탈진, 비인간화 및 개인적 성취감 결여는 각각 직무만족에 부적인 영향을 미쳤으며, Melchior 외(1997)의 메타분석에서도 소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서는 표면행위는 소진에 정적으로, 내면행위는 소진에 부적으로 영향을 미치며, 소진은 직무만족에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(한진수·임철환·이혜미, 2014). 질적연구 방법을 통해 수행된 연구에서도 감정노동은 일차적으로 사회복지사의 에너지를 고갈시키며, 직무에 대한 계속된 적응을 요구하는 원인으로 나타났지만 감정노동에 대한 지속적 적응을 통해 사회복지사로서의 성장할 수 있는 주요 원동력으로서의 감정노동의 역할이 검증 되었다(김혜진 외, 2014; Kanasz and Zielińska, 2017).

따라서 이러한 선행연구의 결과를 살펴볼 때, 사회복지사가 경험하는 감정노동의 표면행위, 내면행위와 소진 및 직무만족과의 관계에는 유의미한 관계가 있음을 예상할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 조사대상자는 현재 서울, 인천, 경기 지역의 지역사회복지관에서 재직 중이며 직접 서비스를 제공하는 업무를 수행하고 있는 근속년수 10년 미만의 사회복지종사자이다. 조사는 다음의 절차에 따라 수행 되었다.

먼저, 연구 시작 전 소속기관 생명윤리위원회(IRB)의 연구심의 후 승인을 획득하였다(승인번호: 7001988-201712-HR-289-05). 대상자 선정은 비례표집방법을 사용하였는데, 먼저, 수도권(서울, 인천, 경기 지역)의 전체 사회복지관의 수 대비 사회복지기관을 선정하였으며, 최종적으로 서울 18개 기관 180명, 경기 190개 기관 187명, 인천 4개 기관 33명 등 총 41개 기관 400명이 연구에 참여하였다. 이후 사전에 공문발송 및 직접 기관을 방문하여 해당 기관장 승인 후 조사 참여가 허락된 경우 연구진이 직접 방문하여 진행되었으며, 연구 과정 설명 후 연구 참여 동의서를 사전에 작성한 근로자에게 직접 설문지를 배포하여 자기 기입 방법으로 조사를 실시 하였다. 조사기간은 2017년 11월부터 약 한 달간 진행되었다. 조사 대상자 400명 중 총무행정직을 제외한 사회복지사 2급 이상의 자격을 보유하고 있는 사회복지사는 전체 318명으로 나타났으며, 이 중 모든 문항에 유효하게 대답한 316명을 본 연구의 최종 분석대상으로 삼았다.

2. 측정도구

1) 감정노동: 표면행위, 내면행위

사회복지사의 감정노동 측정을 위해 Brotheridge and Lee(2003)이 개발한 감정노동 척도(Emotional Scale)을 이정은 외(2016)가 우리나라의 실정에 맞추어 번안한 척도(한국판 감정노동척도: K-ELS) 중 표면행위와 내면행위 항목을 발췌하여 사용하였다. 한국판 감정노동척도는 근무현장에서 느끼는 감정노동의 다양한 유형을 측정하고 있는데, 빈도(3문항), 강도(2문항), 다양성(3문항), 표면행위(3문항), 내면행위(3문항) 등 총 5개 하위차원 14개 문항으로 구성되어 있다.

측정은 각 항목에 따라 근로자가 얼마나 자주 문항에 해당되는 행동을 하는지 ‘전혀 그렇지 않다(1)’에서 ‘매우 그렇다(5)’의 5점 Likert 형식으로 측정되었다. 한편 이

정은 외(2016)의 연구에서 척도의 신뢰도(Cronbach α)값은 .83으로 높은 신뢰도를 나타내었으며, 본 연구에서의 분석을 위해 신뢰도를 측정된 결과 표면행위의 Cronbach α 값은 .75, 내면행위의 Cronbach α 값은 0.72 으로 나타나 분석에 적절한 신뢰도를 보였다.

2) 직무만족

본 연구에서 직무만족의 정의를 근로자들이 그들의 직무에 대해 생각하는 긍정적 정서 상태로 정의하였다. 측정은 Warr, Cook 와 Wall(1979)이 개발한 종합 직무만족 척도(Overall Job Satisfaction Questionnaire)를 바탕으로 Mason(1995)이 재구성한 척도를 번안하여 사용하였다. 본 척도는 국내의 여러 직무만족 관련 척도에서 사용되었다(김호정, 2002; 김호균, 2007).

척도의 구성은 5점 Likert 형식의 총 6문항으로 구성되어 있으며, 급여, 안정성, 직무적합, 근로시간, 유연성, 총체적만족도 등 다양한 직무관련 요인에 대한 만족도를 측정할 수 있다. 한편, 척도의 신뢰도를 나타내는 Cronbach α 값은 .71로 적절한 신뢰도 수준을 나타냈다.

3) 소진

연구대상자의 소진 측정은 Maslach 와 Jackson(1981)이 개발한 MBI척도(Maslach Burnout Inventory)을 바탕으로 국내 사회복지사 실정에 맞게 번안 및 재구성한 최혜영(1994)의 척도를 사용하였다. 본 척도는 정서적 탈진(9문항), 클라이언트 비인간화(5문항), 개인적 성취감 결여(8문항) 등 총 22문항으로 구성되어 있다. 측정은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 구성되며, 점수가 높을수록 소진 경험 정도가 높은 것을 의미한다.

척도의 신뢰도를 나타내는 Cronbach α 값은 정서적 탈진 .86, 클라이언트 비인간화 .73, 성취감 결여는 .76로 나타나 모두 분석에 적절한 신뢰도를 나타냈다.

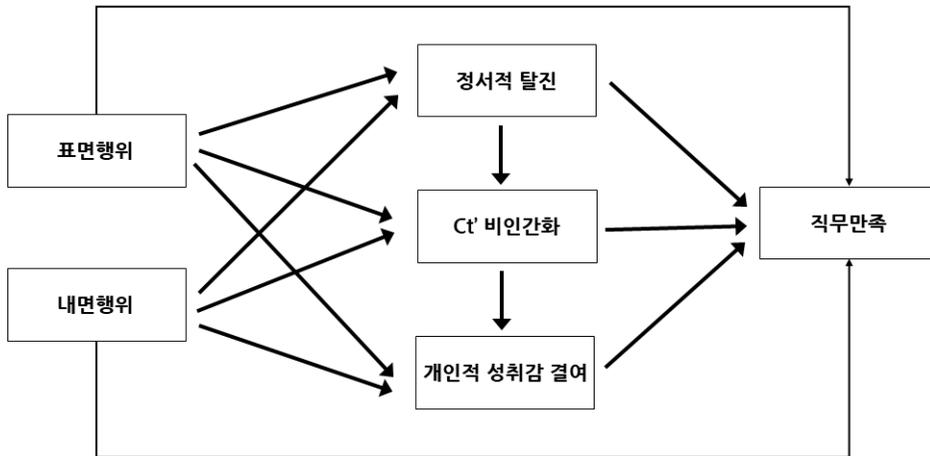
4) 통제변수

통제변수로는 선행연구에서 사회복지사의 소진과 직무만족에 영향을 미칠 수 있다

고 검증된 인구사회학적 특성과 직업관련 특성을 중심으로 설정하였으며, 설정한 변수는 성별(여자=0, 남자=1), 연령, 고용형태(비정규직=0, 정규직=1), 월급여, 현재직위(사회복지사=0, 중간관리자 이상=1)이다(조윤득·신현석·박은양, 2010; 권순만 외, 2015; 김희경·고재욱, 2015; 송현진·조윤직, 2016; 한상미·양성욱, 2018)

3. 연구모형 및 분석방법

본 연구는 조사연구방법을 통해 수행된 횡단연구로서, 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 선행요인 중 감정노동의 표면행위와 내면행위, 그리고 소진의 결과변수인 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위해 아래의 연구모형을 구성하였다. 연구모형은 <그림 1>에 제시하였다.



통계변수: 성별(여자=0, 남자=1), 연령, 고용형태(비정규직=0, 정규직=1), 월급여, 현재직위(사회복지사=0, 중간관리자 이상=1)

자료의 분석은 IBM SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 연구참여자의 인구사회학적 특성 및 주요변수에 대한 빈도분석, 기술통계를 실시하였다. 그리고 연구모형검증을 위해 SPSS 확장 macro 프로그램인 Hayes(2017)의 PROCESS (version 3.2.02)를 사용하였다.

PROCESS는 최소자승법(OLS)을 바탕으로 한 회귀분석을 통해 다양한 유형의 조건부 과정모형(조절모형, 매개모형, 조절된 매개모형)에 대한 분석을 손쉽게 할 수 있

며, 통제변수 설정이 용이한 장점이 있다. 또한 2018년에 개정된 ‘version 3’ 이상의 경우 총 92개의 템플릿(templet) 및 이를 응용한 다양한 유형의 경로모형검증이 가능하다.

PROCESS 상에서 경로의 유의성 검증은 부트스트랩을 통해 진행되는데, 유의성은 95% 신뢰구간에서 하한값~상한값 사이에 0을 포함하고 있지 않으면 통계적으로 유의하게 판단된다. 이는 표본수의 절대치에 영향을 받게 되는 sobel 검정이나 구조방정식(SEM)에 비해 소규모 표집을 활용한 검증에 더 적절한 방식 이다(이형권, 2015).

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 1>에 제시되었다. 먼저, 조사대상자의 성별은 남자(32.9%), 여자(67.1%)로 남자에 비해 여자의 비율이 약 2배가량 많은 것으로 나타났다. 나이(연령대)를 보면, 20대(60.8%)의 비율이 전체의 절반 이상으로 나타났으며, 30대(36.1%), 40대 이상(3.1%) 순으로 나타났다. 고용형태는 정규직(83.9%), 비정규직(16.1%)의 비율을 보였다. 월평균 임금으로는 200만원 이하(52.5%)가 전체의 절반가량으로 나타났으며, 201~250만원 이하(32.3%), 251~300만원 이하(11.7%), 301만원 이상(3.5%)로 나타났다. 현재 직위 상태로는 사회복지사(69.6%), 선임급 이상 중간관리자(30.4%)로 나타났다.

〈표1〉 조사대상자의 일반적 특성(N=316)

구분	항목	빈도	퍼센트(%)
성별	남자	104	32.9
	여자	212	67.1
나이	20대	192	60.8
	30대	114	36.1
	40대 이상	10	3.1
고용 형태	비정규직	51	16.1
	정규직	265	83.9
월평균 임금	200만원 이하	166	52.5
	201 ~ 250만원	102	32.3
	251 ~ 300만원	37	11.7
	301만원 이상	11	3.5
현재 직위	사회복지사	220	69.6
	선임(중간관리자)급 이상	96	30.4

2. 주요변수의 기술통계

〈표 2〉는 본 연구의 주요변수인 감정노동의 표면행위, 소진의 정서적탈진, 클라이언트 비인간화, 성취감 결여 및 직무만족의 기술 분석을 실시한 결과이다. 먼저 조사대상자인 사회복지사의 감정노동의 표면행위 평균값은 3.03점, 내면행위는 3.42점(5점 기준)으로 내면행위가 표면행위에 비해 평균값이 높은 것으로 나타났다.

한편 소진의 하위차원별 평균값(5점 기준)을 산출하였으며, 평균값이 높을수록 각각 차원별 소진 정도가 높음을 의미한다. 분석결과 정서적 탈진 3.09점, 클라이언트 비인간화 2.23점, 성취감 결여 2.41점으로 나타나 정서적 탈진이 다른 두 차원에 비해 상대적으로 높은 점수를 나타냈다. 한편 직무만족도의 평균점수는 3.04점(5점 기준)으로 나타나 보통 수준의 직무만족을 보이는 것으로 나타났다.

〈표2〉 감정노동, 소진, 직무만족의 기술통계분석

구분	항목	최소값	최대값	평균	표준편차
감정노동	표면행위	1.00	5.00	3.03	.78
	내면행위	1.00	5.00	3.42	.62
소진	정서적 탈진	1.33	5.00	3.09	.70
	클라이언트 비인간화	1.00	5.00	2.23	.68
	성취감 결여	1.00	3.63	2.41	.48
직무만족	직무만족도	1.33	4.83	3.04	.58

3. 경로모형 검증

설정한 경로모형의 순차적 검증 절차에 따라, 우선 감정노동의 표면행위, 내면행위가 소진의 정서적 탈진, 클라이언트 비인간화, 개인적 성취감 결여에 미치는 영향을 통제변수를 투입 후 검증하였다.

먼저 표면행위, 내면행위가 정서적 탈진에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과, 회귀식의 F값은 8.3921($p < .001$)로서, 통계적으로 유의하였으며, R^2 값은 .1602로서, 종속변수에 대한 설명력은 16.02%로 나타났다. 표면행위의 경우 정서적 탈진에 정적인 유의미한 영향($\text{coeff.} = .2446, p < .001$)을 미치는 것으로 나타났으나, 내면행위의 경우 영향력이 유의하지 않았다. 통제변수들 중에는 여자에 비해 남자일수록($p < .001$), 연령대가 높을수록($p < .001$), 정서적 탈진이 낮아지는 것으로 나타났다.

두 번째로 표면행위, 내면행위, 정서적 탈진이 클라이언트 비인간화에 미치는 영향을 분석하였으며, 회귀식의 F값은 24.5656($p < .001$), 통계적으로 유의하였으며, 종속변수에 대한 설명력은 39.03%로 나타났다. 표면행위는 클라이언트 비인간화에 정적인 유의미한 영향($\text{coeff.} = .0849, p < .05$)을, 내면행위는 부적으로 유의미한 영향($\text{coeff.} = -.2141, p < .001$)을, 그리고 정서적 탈진은 정적으로 유의미한 영향($\text{coeff.} = .5347, p < .001$) 미치는 것으로 나타났다.

세 번째로 표면행위, 내면행위, 정서적 탈진, 클라이언트 비인간화가 개인적 성취감 결여에 미치는 영향을 분석하였다. 회귀식의 F값은 8.0236($p < .01$)로서 통계적으로 유의하였으며, 종속변수에 대한 설명력은 19.09%로 나타났다. 표면행위는 성취감 결여에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않았으며, 내면행위는 성취감 결여에 부적으로 유

의한 영향(coeff=-.0267, p<.001)을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정서적 탈진의 경우 통계적으로 유의한 영향이 없었으며, 클라이언트 비인간화는 성취감 결여에 정적으로 유의한 영향(coeff=.1845, p<.001)로 나타났으며, 통제변수들 중에는 정규직일 경우(p<.05) 개인적 성취감 결여가 높아지는 것으로 나타났다. 모든 결과는 <표 3>에 제시하였다.

<표3> 경로모형검증 1단계: 표면행위, 내면행위가 소진에 미치는 영향

변수	정서적 탈진 (M ₁)			Ct' 비인간화(M ₂)			성취감 결여 (M ₃)		
	coeff	se	t	coeff	se	t	coeff	se	t
(상수)	2.8399	.3235	8.7788***	.9880	.2984	3.3106**	2.6044	.2475	10.5233***
성별	-.2868	.0799	-3.5888***	.0181	.1946	.2686	-.0336	.0548	-.6128
연령	-.1693	.0751	-2.2547*	.0541	.1631	.8659	.0021	.0510	.0403
고용형태	-.0751	.1070	-.7014	.0691	.2401	.7816	.1468	.0721	2.0362*
평균임금	-.0360	.0521	-.6917	-.0124	.2186	-.2890	-.0583	.0351	-1.6630
현재직위	.1139	.1018	1.1187	-.0949	.1145	-1.1281	-.0833	.0687	-1.2125
표면행위(X ₁)	.2446	.0482	5.0762***	.0847	.0414	2.0473*	.0513	.0339	1.5107
내면행위(X ₂)	.0011	.0588	.0188	-.2141	.0485	-4.4140***	-.1649	.0408	-4.0438***
정서적 탈진(M ₁)				.5347	.0470	11.3736***	-.0267	.0457	-.5843
Ct' 비인간화(M ₂)							.1845	.0465	3.9666***
R ²	.1602			.3903			.1909		
F Ration	8.3921***			24.5656***			8.0236**		

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

다음으로 경로모형검증의 2단계로, <표 4>는 감정노동의 표면행위, 내면행위와 소진의 하위 세 차원이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과를 제시하였으며, <표 5>에는 총효과와 직접효과의 유의성 검증을 위한 부트스트랩의 결과를 제시하였다.

먼저 표면행위, 내면행위가 직무만족에 직접적으로 미치는 영향(총효과모델)을 분석하였다. 분석결과, 회귀식의 F값은 2.1133(p<.05)로서, 통계적으로 유의하였으며, R² 값은 .0458로서, 종속변수에 대한 설명력은 4.58%로 상대적으로 낮게 나타났다. 표면행위와 내면행위가 직접적으로 직무만족에 미치는 영향은 표면행위의 경우 p<.1 수준에서 직무만족에 부적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위의 경우 직무만족에 정적인 영향력이 있었으나 통계적으로 유의하지 않았다. 통제변수들 중에는 평균임

금이 올라갈수록($p < .05$) 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

두 번째로 표면행위, 내면행위 및 소진을 구성하고 있는 각 하위차원이 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과, 회귀식의 F값은 11.1366($p < .001$)로서, 통계적으로 유의하였으며, R^2 값은 .2675로서, 종속변수에 대한 설명력은 26.75%로 적절한 설명력을 보였다.

분석결과 표면행위와 내면행위의 경우 소진이 통제되었을 때 직접적으로 직무만족에 미치는 영향은 나타나지 않았다. 한편 소진의 경우 정서적 탈진(coeff.=-.3651, $p < .001$), 성취감 결여(coeff.=-.2082, $p < .001$)가 직무만족에 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 클라이언트 비인간화의 영향력은 유의하지 않았다. 통제변수 중에서는 연령이 올라갈수록($p < .05$) 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

한편 표면행위의 총효과는 $p < .1$ 수준에서 부적으로 유의하게 나타났으며, 표면행위의 직접효과, 내면행위의 총효과와 직접효과는 모두 통계적으로 유의하지 않아, 표면행위와 내면행위는 직무만족에 직접적으로 영향을 미치기 보다는 소진을 통해 영향을 미치는 것으로 나타났다(<표 5> 참조).

<표4> 경로모형검증 2단계: 감정노동, 소진이 직무만족에 미치는 영향

변수	coeff	se	t	coeff	se	t
(상수)	2.6817	.2854	9.3957***	4.4227	.3337	13.2524***
성별	.0580	.0705	.8221	-.0617	.0624	-.9735
연령	-.0535	.0662	-.8076	-.1165	.0589	-1.9790*
고용형태	.0253	.0944	.2683	.0310	.0839	.3692
평균임금	.0992	.0460	2.1588*	.0719	.0407	1.7667
현재직위	-.0133	.0898	-.1482	.0079	.0796	.0989
표면행위(X_1)	-.0704	.0425	-1.6565+	.0435	.0394	1.1038
내면행위(X_2)	.0744	.0519	1.4333	.0253	.0483	.5233
정서적 탈진(M_1)				-.3651	.0528	-6.9145***
Ct' 비인간화(M_2)				-.0324	.0551	-.5885
성취감 결여(M_3)				-.2082	.0661	-3.1523**
R^2	.0458			.2675		
F Ration	2.1133*			11.1366***		

+ $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

<표5> 표면행위, 내면행위: 총효과와 직접효과 부트스트랩 결과

변수		Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
표면 행위	총효과 (Total effect of X on Y)	-.0704	.0425	-1.6565	.0986	-.1541	.0132
	직접효과 (Direct effect of X on Y)	.0435	.0394	.1038	.2705	-.0340	.1209
내면 행위	총효과 (Total effect of X on Y)	.0744	.0519	.4333	.1528	-.0277	.1764
	직접효과 (Direct effect of X on Y)	.0253	.0483	.5233	.6011	-.0698	.1204

각 회귀모형의 결과값을 토대로 연구모형으로 설정한 경로의 유의성을 부트스트랩을 통해 검증하였다. 부트스트랩에서 통계적 유의성은 하한값과 상한값 사이에 0을 포함하지 않으면 유의한 것으로 해석한다. 결과는 <표6>에 제시되어 있다.

먼저 표면행위의 경우 ‘표면행위(X₁) → 정서적 탈진(M₁) → 직무만족(Y)’, ‘표면행위(X₁) → 클라이언트 비인간화(M₂) → 개인적 성취감 결여(M₃) → 직무만족(Y)’, ‘표면행위(X₁) → 정서적 탈진(M₁) → 클라이언트 비인간화(M₂) → 개인적 성취감 결여(M₃) → 직무만족(Y)’ 에 미치는 경로가 유의하였다. 즉, 사회복지사가 경험하는 감정노동의 표면행위는 정서적 탈진을 증가시키며, 이는 직접적으로 직무만족을 낮추기도 하며, 클라이언트 비인간화와 개인적 성취감 결여를 증가시켜 직무만족을 낮추는 영향력도 가지고 있었다. 또한 표면행위는 직접적으로 클라이언트 비인간화에 영향을 미치며, 이는 개인적 성취감 결여를 증가시켜 직무만족을 낮추는 영향력이 검증되었다.

다음으로 내면행위의 경우 ‘내면행위(X₂) → 개인적 성취감 결여(M₃) → 직무만족(Y)’, ‘내면행위(X₂) → 클라이언트 비인간화(M₂) → 개인적 성취감 결여(M₃) → 직무만족(Y)’ 에서의 경로가 유의하였다. 이는 사회복지사가 경험한 내면행위는 클라이언트 비인간화와 성취감 결여에 부적으로 영향을 미치며, 이는 직무만족에 영향을 미침이 경로분석을 통해 검증되었다.

〈표6〉 경로유의성 검증 결과

변수		Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
표면 행위	Total	-.1139	.0270	-.1719	-.0663
	X ₁ → M ₁ → Y	-.0893	.0238	-.1410	-.0474
	X ₁ → M ₂ → Y	-.0027	.0061	-.0166	.0079
	X ₁ → M ₃ → Y	-.0107	.0088	-.0300	.0049
	X ₁ → M ₁ → M ₂ → Y	-.0042	.0083	-.0217	.0115
	X ₁ → M ₂ → M ₃ → Y	-.0033	.0024	-.0093	-.0001
	X ₁ → M ₁ → M ₂ → M ₃ → Y	-.0050	.0025	-.0109	-.0013
내면 행위	Total	.0491	.0322	-.0150	.1124
	X ₂ → M ₁ → Y	-.0004	.0244	-.0490	.0451
	X ₂ → M ₂ → Y	.0069	.0131	-.0201	.0319
	X ₂ → M ₃ → Y	.0343	.0144	.0101	.0660
	X ₂ → M ₁ → M ₂ → Y	.0000	.0025	-.0057	.0052
	X ₂ → M ₂ → M ₃ → Y	.0082	.0043	.0019	.0184
	X ₂ → M ₁ → M ₂ → M ₃ → Y	.0000	.0015	-.0036	.0027

X₁:표면행위, X₂:내면행위, M₁:정서적 탈진, M₂:Ct' 비인간화, M₃:개인적 성취감 결여

V. 논의 및 제언

본 연구의 목적은 지역사회복지관에서 사회복지사를 대상으로 감정노동의 표면행위, 내면행위가 소진의 세 가지 하위차원(정서적 탈진, 클라이언트 비인간화, 성취감 결여)을 통해 직무만족에 이르는 유의미한 경로를 검증하는 데 있다. 분석대상은 수도권 복지관에서 현재 재직중인 경력 10년 미만의 사회복지사 총 316명을 대상으로 경로 분석을 실시하였다. 본 연구의 주요 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상인 사회복지사의 감정노동 중 내면행위의 평균값이 표면행위 평균값보다 높게 나타났다. 이는 사회복지사를 대상으로 한 선행연구 연구결과와 일치하는 결과이다(송현진·조운직, 2016). 또한 소진의 세 가지 차원의 평균값 중에서는 정서적 탈진의 정도가 다른 두 차원인 클라이언트 비인간화와 개인적 성취감 결여보다 상대

적으로 높게 나타났으며, 이러한 결과 또한 선행연구의 연구결과와 일치한다(염영희, 2013; 신혜영, 2014). 일반적으로 지역사회복지관에 근무하는 사회복지사 경우 업무특성상 지역주민인 클라이언트를 비롯한 동료사회복지사 등 다양한 사람들과 지속적으로 접촉해야 하고 다양한 업무를 처리해야 하므로 정서적 탈진이 일어나기 쉬운 집단이다. 따라서 사회복지사의 감정 및 정서관리의 중요성을 감안한 개입이 필요하다.

둘째, 감정노동의 표면행위와 내면행위가 소진에 미치는 영향력을 살펴보면, 표면행위의 경우 정서적 탈진, 클라이언트 비인간화에 정적인 유의한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 반면 내면행위의 경우 정서적 탈진에는 영향력이 나타나지 않았지만, 클라이언트 비인간화와 개인적 성취감 결여에 유의한 부적 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사의 표면행위와 내면행위가 소진에 미치는 영향이 서로 상반되게 나타나고 있다는 선행연구들의 결과를 지지한다(박하나, 2009; 박현미·강은애, 2010; 지순덕, 2013; 성영태, 2014). 즉, 표면행위는 소진의 정서적 탈진과 클라이언트 비인간화에 부정적으로 작용하고 있는 반면, 내면행위는 소진의 두 차원, 클라이언트 비인간화와 개인적 성취감 결여를 줄이는 데 기여 하는 것으로 나타났다. 따라서 소진을 줄이고 직무만족을 높이는 데 있어 사회복지사의 감정노동 내에도 감정의 불일치 상황을 일으키는 표면행위와 내면행위를 구분하여 감정노동을 관리하는 전략이 필요하다.

셋째, 총효과모델에서 감정노동의 표면행위, 내면행위와 직무만족 간의 관계를 살펴본 결과, 표면행위의 경우 $p < .1$ 수준에서 직무만족에 유의한 부적 영향력이 나타났으며, 내면행위의 경우 직무만족에 정적인 영향은 있었으나, 이는 통계적으로 유의하지는 않았다. 실제로, 선행연구에서는 직무만족에 미치는 표면행위와 내면행위의 영향력이 서로 상이하다는 결과가 있는데(Totterdell and Holman, 2003), 표면행위는 주로 직무만족에 부적인 영향을 미치며(문영주, 2014; 송현진·조윤직, 2016; Morris and Feldman, 1996), 내면행위는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(양승범·송민혜, 2010; 문영주, 2014; Hsieh, C., Hsieh, J., and Huang, 2016). 다만 표면행위와 직무만족과의 관계는 일관된 결과를 보이는 반면, 내면행위는 직무만족과 유의한 관계가 없는 것으로 나타난 연구 결과들(송현진·조윤직, 2016; Grandey, 2000)도 있다. 따라서 감정노동의 내면행위와 직무만족과의 관계는 후속연구를 통해 보다 심층적인 분석이 필요하다.

넷째, 표면행위, 내면행위와, 소진, 직무만족 간의 관계를 살펴보면, 표면행위는 정

서적 탈진을 거쳐 직무만족에 직접적인 영향을 미쳤다. 또한 표면행위는 클라이언트 비인간화에 직접적으로 영향을 미쳤으며 이는 개인적 성취감 결여를 통해 직무만족에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 표면행위가 정서적 탈진, 클라이언트 비인간화, 개인적 성취감 결여를 거쳐 직무만족에 영향을 미치는 경로 역시 유의하게 나타났다. 이와 같은 결과는 Maslach(2003)의 소진의 순차적 과정을 지지해주는 결과라 할 수 있다(Lee and Ashforth, 1993; Jourdain and Chenevert, 2010; Laschinger et al., 2010). 따라서 사회복지사의 표면행위와 이로 인한 소진의 발생이 하위차원별로 인과관계를 보이고 있어 이러한 소진의 순차적 과정을 예방하는 개입 노력이 마련될 필요가 있는데, 소진 중 가장 선행되며, 본 연구에서도 그 정도가 가장 높게 나타난 정서적 탈진에 대한 우선적인 관리가 필요하다.

한편, 내면행위의 경우 내면행위의 경우 내면행위가 성취감 결여를 거쳐 직무만족에 미치는 영향과, 내면행위가 클라이언트 비인간화, 개인적 성취감 결여를 거쳐 직무만족에 영향을 미치는 경로가 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 내면행위가 비인간화와 개인적 성취감 결여를 낮추는 영향력을 가지고 있다는 선행연구결과와 일치하였으며(조운득·신현석·박은양, 2010; 지순덕, 2013; 성영태, 2014; 송현진·조운직, 2015), 내면행위와 소진을 통해 직무만족에 영향을 미친다는 결과와도 유사한 결과이다(한진수·임철환·이혜미, 2014). 한편 내면행위는 정서적 탈진에 정적인 영향을 미치고 있었으나 이는 통계적으로는 유의하지 않았으며, 직무만족과의 경로 유의성도 나타나지 않았다.

본 결과에서 주목할 만한 결과는 내면행위와 개인적 성취감 결여, 직무만족과의 관계성이다. MBI 척도를 활용한 연구들을 보면, 개인적 성취감 결여는 일종의 자기 효능감(self-efficacy)와 연관되는 개념으로 소진의 다른 하위차원인 정서적 탈진과 비인간화에 비해 낮은 상관관계를 보였다(Demerouti et al., 2001; Lee and Ashforth, 1996; 박상연, 2006; 염영희 2013). 사실 사회복지사의 내면행위는 클라이언트에 대한 공감이나 호의적 태도, 혹은 클라이언트와의 관계유지를 위한 커뮤니케이션 등 사회복지 전문직의 정체성과 연결되는 가치이자 기술임과 동시에 감정노동을 통해 표현되어지는 특성이다(문영주, 2014). 따라서 사회복지사가 가진 적정한 내면행위가 사회복지사에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 고려해야 하며, 감정노동의 표면행위와 내면행위의 결과에 대한 해석과 개입에 있어 서로 분리하여 다른 차원에서 이루어질

필요가 있다.

본 연구결과를 토대로 사회복지사의 소진을 줄이고 직무만족을 높이기 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 사회복지사의 감정노동의 적절한 관리를 위해 개인적 노력뿐만 아니라 조직적인 노력이 필요하다. 특히 표면행위의 경우 소진과 직무만족에 부정적 영향을 미치며, 이는 심화된 사회복지사 개인의 문제가 결국 서비스제공의 주체인 사회복지사 조직에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 지역사회복지관 사회복지사는 복지관이라는 조직에 소속되어 업무를 진행하게 되지만, 결국 서비스주체로서 직접적으로 지역주민인 클라이언트와 끊임없는 상호작용을 하게 되며 이 과정에서 감정노동은 불가피하다. 이는 질적 연구로 수행된 사회복지사 관련 연구결과에도 사회복지사 업무의 고유특성 자체가 감정노동임을 공통적으로 밝히고 있다(김혜진 외, 2014; 심용출·나동석, 2015). 따라서 표면행위는 조직이 원하는 표현원칙에 따라 감정을 통제하고 조절하는 데서 생기는 감정적 부조화 상태로서, 소진과 직무만족에 부정적 영향을 미치게 되므로 조직 내에서 표면행위에 대한 체계적 관리가 필요하다. 특히, 본 연구의 대상처럼 초임 사회복지사의 경우 학교에서 배웠던 사회복지사의 역할에 비해 현장에서 만나는 클라이언트의 모습과 실제의 사회복지사의 역할수행이 달라 이로 인한 괴리감을 느끼기 쉽다. 따라서 감정노동의 표면행위를 해소할만한 조직적 차원의 지원이 필요하다. 본 연구결과에서 밝혀진 것처럼, 표면행위를 통한 소진과정이 정서적 탈진부터 선행되기 때문에 사회복지사의 심리정서에 대한 개입이 우선적으로 제공될 필요가 있다. 이를 위해 먼저 직장 내 상담체계와 슈퍼비전 등 고충처리방법의 마련되어 사회복지사의 표면행위로 인한 부정적 정서를 관리해줄 필요가 있으며, 표면행위로 인하여 발생한 스트레스를 관리해줄 수 있는 멘토링, 동아리활동 지원, 사회복지사 휴식 지원 사업 등의 다각도의 지원이 필요하다.

한편, 내면행위는 소진의 비인간화와 개인적 성취감 결여를 저하시켜 직무만족으로 이어지므로 내면행위를 증진 시키는 노력 역시 중요하다. 내면행위가 가지고 있는 클라이언트에 대한 감정적 일치 노력은 이미 사회복지사의 주요 가치이자 당사자 중심이라는 사회복지실천의 주요 요인이기 때문에 보수교육 및 슈퍼비전을 통해 내면행위의 가치와 영향력에 대해 개인의 정확한 인식과 이해를 증진 시키는 전략이 필요하다. 다만, 지나친 내면행위의 강조는 선행연구들에서도 지적했듯이 사회복지사의 정서에 부정적 영향을 미칠 수 있으므로, 적정하게 유지해줄 수 있는 조직차원에서의 개입

이 필요하다.

둘째, 사회복지사의 소진과 이로 인한 직무만족 저하를 예방하기 위한 현장에서의 지속적인 노력과 제도적인 지원이 필요하다. 근로자 개인이 가지는 정서적 안정, 클라이언트와의 좋은 관계유지, 사회복지업무를 통한 자기 효능감 향상이나 성취감은 결국 클라이언트에 대한 개입 효과성에 긍정적으로 작용할 수 있다는 연구결과들을 볼 때(박상언, 2006; 성영태, 2014; 신혜영, 2014), 소진과 이로 인한 직무만족을 높이는 전략이 결국은 사회복지서비스의 효과성을 높일 수 있으므로 소진에 영향을 미치는 감정노동을 조직적으로 관리하는 노력이 중요하다.

다만, 아직 이러한 직무 스트레스요인 관리에 있어 사회복지사들이 체감하는 만족도는 낮은 편이다. 본 설문조사에서 복리후생과 관련하여 추가적으로 진행한 결과에 따르면, 업무 스트레스관리의 경우 미흡(156명, 50.3%), 보통(105명, 33.9%)로 나타나 향후 직장 내 업무 스트레스관리에 대한 보완될 필요가 있음이 나타났다. 따라서 먼저, 정책적으로는 사회복지사의 소진, 나아가 건강에 대한 인식개선이 필요하다. 예를 들어, 간호사의 경우 협회에서 제정한 윤리강령에 간호사의 건강관리의무가 포함될 정도로 종사자의 건강관리의 중요성을 제시하고 있는데 사회복지사의 윤리강령에도 이러한 의무를 제정하며, 관리의 주체는 협회 등 권익단체를 필두로 소속된 조직이 실무적인 책임을 가져야 할 것이다(최지선, 2014). 또한 한국사회복지사협회에서 소진예방을 위해 진행하고 있는 ‘비타민캠프’ 프로그램 등이 지속적으로 확대되어야 하며, 보수교육을 활용한 소진예방 교육도 필요하다.

실천적으로는 최근 대기업을 중심으로 확대되고 있는 근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program: EAP)의 도입도 하나의 방안이라 할 수 있다(최수찬, 이지선, 이은혜, 2015). EAP는 근로자 지원에 있어 단기적이 아닌 장기적이며, 다층적으로 지원하는 프로그램으로 개인의 성장 및 조직관리 측면에서 직무몰입 및 자신감 향상, 직무만족 향상 등 긍정적 효과가 검증되고 있는 프로그램이다(채준안, 이준우, 2012). 다만 같은 복지관 조직이라도 조직 규모가 다르기 때문에 기관 자체적으로 진행하기에는 다소 부담이 될 수 있으므로, 지역 사회복지사협회와 협의체를 중심으로 기관이 연합하여 수행하는 방안도 고려해 볼 필요가 있다.

본 연구는 다음의 제한점을 가지며 후속연구에서는 아래의 내용이 반영되어야 할 것이다. 첫 번째로 연구표집이 서울·인천·경기 등 수도권에서 진행되었기 때문에 전

국에 있는 사회복지사들의 특성을 반영하지 못하였다. 둘째로 본 연구의 결과는 횡단 분석 결과이므로 변수 간의 인과관계 해석 시 주의가 필요하며, 후속연구에서는 데이터 수집을 통한 종단적 분석을 통해 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족의 변화요인에 대한 규명이 필요하다. 셋째로 사용된 척도의 신뢰도가 일반적으로 사회과학에서 최소로 요구되는 신뢰도 수준(Cronbach α 값 .6) 이상 이긴 하나 .70대로 다소 낮게 측정되었다. 따라서 조사대상인 사회복지사의 업무적 특성에 맞는 척도개발 혹은 기존척도의 타당화 작업이 후속적으로 요구된다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 그동안 개별적으로 분석되었던 사회복지사의 감정노동과 소진, 직무만족 간의 관계를 규명함으로써, 사회복지사의 직업 생활의 질을 높이기 위한 경험적 개입근거와 방향을 제시하였다는 점에서 의미가 있다. 향후 후속연구들을 통해 전국규모의 다양한 기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 감정노동과 소진, 직무만족 간의 관계를 분석하고 나아가 종단연구를 통해서 이러한 변수 간의 관계를 보다 명확하게 밝히고 이를 토대로 한 정책이 마련되기를 기대해 본다.

참고문헌

- 고재욱. 2013. “사회복지사의 감정노동에 관한 연구”. 『한국케어매니지먼트연구』 9: 65-94.
- 권순만 · 전순득 · 고재욱. 2015. “사회복지사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위험요인의 매개효과 연구”. 『한국케어매니지먼트연구』 16: 83-100.
- 김영복. 2012. “장애인 복지관 종사자의 감정노동과 소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구”. 건국대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 김혜진 · 노은영 · 정세정 · 유진선. 2014. “사회복지사의 감정노동 경험에 관한 현상학적 연구.” 『한국사회복지행정학』 16(4): 163-195.
- 김호균. 2007. “부하가 인식하는 상사의 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구: 상사신뢰의 매개역할을 중심으로.” 『행정논총』 45(4): 167-193.
- 김호정. 2002. “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향.” 『한국행정학보』 36(4): 87-105.
- 김희경 · 고재욱. 2015. “노인복지관 사회복지사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국케어매니지먼트연구』 17: 55-79.
- 문영주. 2014. “사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 자원보존이론과 감정규제이론을 중심으로”. 『한국사회복지행정학』 16(3): 283-315.
- 박상언. 2006. “직무요구-통제 모형에 의한 사원들의 직무소진 (Job Burnout) 에 관한 연구-적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로.” 『조직과 인사관리연구』 30: 45-71.
- 박하나. 2009. “사회복지전담공무원의 burnout 에 관한 연구: 지각된 감정노동 경험의 매개효과를 중심으로” 서울대학교 행정대학원 박사학위논문(미간행).
- 박현미 · 강은애. 2010. 『사회 서비스 분야 의 노동 실태 조사: 돌봄 노동자 의 감정 노동 특성과 감정 소진 일 만족 을 중심으로』 . 서울: 한국노총중앙연구원.
- 성영태. 2014. “민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구, 경북 민원담당공무원을 중심으로”. 『한국인사행정학회보』 13(2): 183-210.
- 송현진 · 조윤직. 2015. “사회복지사의 감정노동에 관한 연구: 소진과 만족에 미치는 영향과 조직 지원의 조절효과를 중심으로”. 『2015년 한국정책학회 동계학술발표논문집』 740-769.
- 송현진 · 조윤직. 2016. “감정노동이 소진과 만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국행정학

- 보』 50(1): 201-234.
- 신혜영. 2014. “서비스 산업 상담직원의 감정노동과 자기효능감 및 소진에 관한 연구-콜센터 상담직원을 중심으로.” 『고객만족경영연구』 16(1): 159-178.
- 심용출 · 나동석. 2015. “지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구”. 『비판사회정책』, (49), 227-280.
- 양승범 · 송민혜. 2010. “한국 지방공무원의 감정노동 (Emotional Labor) 에 관한 연구.” 『한국지방자치학회보』 22(3): 219-236.
- 염영희. 2013. “직무요구-자원모형에 의한 간호사의 소진과 직무만족 분석”. 『대한간호학회지』 43(1): 114-122.
- 이정은 · 한은미 · 홍현기 · 이인재. 2016. “한국판 감정노동척도 (K-ELS) 타당화 연구.” 『한국심리학회지: 건강』 21(1): 243-256.
- 이준우. 2014. “감정노동자의 인적자원관리가 직무성장에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족의 매개효과를 중심으로” 호서대학교 벤처경영대학원 박사학위논문(미간행).
- 이항아·윤명숙. 2016. “정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향”. 『정신보건과 사회사업』, 44(1): 48-75.
- 이형권. 2015. “PROCESS macro를 이용한 매개분석·조절분석 및 조절된 매개분석.” 경기: 신영사.
- 성영태. 2014. “민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구, 경북 민원담당공무원을 중심으로”. 『한국인사행정학회보』 13(2): 183-210.
- 조윤득 · 신현석 · 박은양. 2010. “돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향”. 『사회과학연구』 26(1): 121-142.
- 지순덕. 2013. “감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구: 서울시 복지시설 종사자를 중심으로”. 중앙대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 채준안 · 이준우. 2012. “한국 EAP의 이해와 실천.” 경기: 서현사.
- 최수찬 · 이지선 · 이은혜. 2015. “중소기업 기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가정갈등(WFC)이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구.” 『한국콘텐츠학회논문지』 15(8): 271-279.
- 최지선. 2014. “[토론문] 사회복지사의 감정노동 및 정신보건 실태”. 『2015년 한국정신보건 사회복지학회 학술발표논문집』 57-60.
- 최혜영 1994. “사회사업가의 Burnout 에 영향을 미치는 요인 연구: 복지관과 병원을 중심

- 으로.” 연세대학교 일반대학원 석사학위논문(미간행).
- 한국직업능력개발원. 2013. “감정노동의 직업별 실태.” 세종: KRIVET Issue Brief. 26.
- 한상미 · 양성욱. 2018. “사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향-슈퍼비전과 인권의 조절효과를 중심으로.” 『한국자치행정학보』 32(1): 157-179.
- 한진수 · 임철환 · 이혜미. 2014. “호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구.” 『관광레저연구』 26(5): 79-97.
- Abraham, R. 1998. “Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences, mediators and moderators.” *Leadership & Organization Development Journal* 19(3): 137-146.
- 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.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., and Van Dierendonck, D. 2000. “Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners.” *Journal of organizational behavior* 21(4): 425-441.
- Brayfield, A. H., and Rothe, H. F. 1951. “An index of job satisfaction.” *Journal of applied psychology* 35(5): 307-311.
- Brotheridge, C. M., and Lee, R. T. 2002. “Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor.” *Journal of occupational health psychology* 7(1): 57.
- 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.
- Warr, P., Cook, J., and Wall, T. 1979. “Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being.” *Journal of occupational Psychology* 52(2): 129-148.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., and Blum, M. 1997. “Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models.” *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* 18(6): 685-701.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W. B. 2001. "The job demands-resources model of burnout." *Journal of Applied psychology* 86(3): 499-512.
- Diefendorff, J. M., and Gosserand, R. H. 2003. "Understanding the emotional labor process: A control theory perspective." *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* 24(8): 945-959.
- Guy, M. E., Newman, M. A., and Mastracci, S. H. (2014). *Emotional Labor: Putting the Service in Public Service: Putting the Service in Public Service*. London: Routledge.
- Grandey, A. A. 2000. "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor." *Journal of occupational health psychology* 5(1): 95.
- Grandey, A. A. 2003. "When "the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery." *Academy of management Journal* 46(1): 86-96.
- Hayes, A. F. 2017. *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Publications.
- Hochschild, A. R. 1983. *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Hsieh, C. W., Hsieh, J. Y., and Huang, I. Y. F. 2016. "Self-efficacy as a mediator and moderator between emotional labor and job satisfaction: A case study of public service employees in Taiwan." *Public Performance & Management Review* 40(1): 71-96.
- Hülshager, U. R., and Schewe, A. F. 2011. "On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research." *Journal of occupational health psychology* 16(3): 361-389.
- Jourdain, G., and Chênevert, D. 2010. "Job demands-resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey." *International journal of nursing studies* 47(6): 709-722.
- Kanasz, T., and Zielińska, I. 2017. "Emotional Labour of the Polish Social Workers:

- The Study in Sociology of Emotions.” Polish Sociological Review 199(3): 351-366.
- Laschinger, H. K. S., Grau, A. L., Finegan, J., and Wilk, P. 2010. “New graduate nurses’ experiences of bullying and burnout in hospital settings.” Journal of advanced nursing 66(12): 2732-2742.
- Lavee, E., and Strier, R. 2018. “Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue?” Child & Family Social Work 23(3): 504-512.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E. 1993. “A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al.(1986) models” Organizational behavior and human decision processes 54(3): 369-398.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E. 1996. “A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.” Journal of applied Psychology 81(2): 123-133.
- Maslach, C., and Jackson, S. E. 1981. “The measurement of experienced burnout.” Journal of organizational behavior 2(2): 99-113.
- Maslach, C. 2003. Burnout: The cost of caring. San Jose: ISHK.
- Mason, E. S. 1995. “Gender differences in job satisfaction.” The Journal of Social Psychology 135(2): 143-151.
- Melchior, M. E. W., Bours, G. J. J. W., Schmitz, P., and Wittich, Y. 1997. “Burnout in psychiatric nursing: a meta-analysis of related variables.” Journal of psychiatric and mental health nursing 4(3): 193-201.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. 1996. “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor.” 『Academy of management review』 21(4): 986-1010.
- Pugh, S. D., Groth, M., and Hennig-Thurau, T. 2011. “Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being.” Journal of Applied Psychology: 96(2), 377-390.
- Pugliesi, K. 1999. “The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being”. Motivation and emotion 23(2): 125-154.

- Rafaeli, A., and Sutton, R. I. 1989. "The expression of emotion in organizational life." *Research in organizational behavior* 11(1): 1-42.
- Totterdell, P., and Holman, D. 2003. "Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor." *Journal of occupational health psychology* 8(1): 55-73.
- Wharton, A. S., and Erickson, R. I. 1993. "Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles." *Academy of management Review* 18(3): 457-486.
- Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Ruch, G., Hadfield, M., and Hallett, S. 2018. "Emotional labour in social workers' encounters with children and their families" *The British Journal of Social Work* 49(1): 217-233.

Abstract

**The Relationships between Emotional labor, Burnout and
Job satisfaction among Social Worker**
: Focusing on Surface acting and Deep acting

Lee, Seon Woo* · Park, Soo Kyung**

The purpose of this study is to examine the effects of surface acting, deep acting of emotional labor three sub-dimensions of burnout(emotional exhaustion, depersonalization of the client, and reduced personal accomplishment) on the job satisfaction of the emotional labor experienced by the social worker. There were 316 social workers with less than 10 years' experience in the Seoul metropolitan area and analyzed by using PROCESS which is an extension program of SPSS. As a results, it was found that the surface acting had a negative effect on the job satisfaction through the path of the emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment, and deep acting had a positive effect on job satisfaction with the path of depersonalization and reduced personal accomplishment. Based on these results, this study suggested that social workers are in need of emotional labor management method about surface acting and deep acting to prevent burnout and improve their job satisfaction.

Key words: emotional labor, surface acting, deep acting, burnout, job satisfaction

[논문투고일: 2019.03.29, 심사일: 2019.05.04, 심사완료일: 2019.05.14]

* Ph.D student, Graduate School of Social Welfare, Yonsei University

** Associate Professor, Graduate School of Social Welfare, Yonsei University