

박사학위논문

사회복지시설 종사자의 감정노동이
이직의도에 미치는 영향 연구

- 직무소진의 매개효과를 중심으로 -

2014년

한성대학교 대학원

행정학과

행정학전공

이환정

박사학위논문
지도교수 권해수

사회복지시설 종사자의 감정노동이
이직의도에 미치는 영향 연구

- 직무소진의 매개효과를 중심으로 -

The Influence of Emotional Labor on Turnover Intention of
Workers in Social Welfare Facilities

- Focusing on the Mediating Effect of Job Burnout -

2013년 12월 일

한성대학교 대학원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

이 환 정

박사학위논문
지도교수 권해수

사회복지시설 종사자의 감정노동이
이직의도에 미치는 영향 연구

- 직무소진의 매개효과를 중심으로 -

The Influence of Emotional Labor on Turnover Intention of
Workers in Social Welfare Facilities

- Focusing on the Mediating Effect of Job Burnout -

위 논문을 행정학 박사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

한성대학교 대학원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

이 환 정

이환정의 행정학 박사학위논문을 인준함

2013년 12월 일

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

감사의 글

이제 논문을 탈고해야 될 시간이 왔습니다. 여러 가지 아쉬움에 쉽사리 방안을 떠나지 못하고 있는 나 자신이 안타깝기도 하지만 돌이켜보면 내가 살아 숨쉬는 증거였기에 행복하고 감사했습니다.

먼저 논문을 마칠 수 있도록 지도해주신 권해수 교수님께 진심으로 감사드립니다. 항상 변변치 못한 제자를 위해 애써주신 교수님 진심으로 감사합니다. 지혜롭게 열심히 잘 살겠습니다.

그리고 좋은 논문이 될 수 있도록 끝까지 조언과 관심을 가져주신 이종수 교수님, 채원호 교수님, 전주상 교수님, 최천근 교수님 감사합니다.

박사과정 동안 지혜와 용기를 주신 이창원 교수님, 김백유 교수님, 이성우 교수님, 정진택 교수님, 윤경준 교수님 감사합니다. 박사과정 내내 함께 웃고 울었던 우리 13기동기들 감사드립니다.

끝으로 거친손 내미시는 내 어머니 와 하늘에서 웃음 지으시는 내 아버지께 감사하며 함께 즐거워하고 기뻐해주는 우리가족 모두 고맙습니다.

늘 이해와 배려로 안아주는 사랑하는 내 아내 백미영, 큰아들 이준엽, 작은아들 이상엽에게 고맙고 사랑한다는 말을 전하고 싶습니다.

따뜻한 사랑 소중히 간직하겠습니다.

2013년 12월

새벽이 오는 길목에서

이 환 정

국 문 초 록

사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구

- 직무소진의 매개효과를 중심으로 -

한성대학교 대학원

행정학과

행정학전공

이 환 정

사회복지 종사자들에 과중한 감정노동은 종사자들을 이직과 극단적 선택으로 몰아가고 있으며 그들의 삶을 피폐하게 만들고 있다. 또 이로 인해 효율적인 복지서비스가 적절히 제공되지 못하고 있어 복지서비스의 효과성 제고를 위해서 감정노동은 종사자 스스로가 감내해야 할 개인의 문제가 아닌 사회적 문제로 접근해야 한다.

고령화 시대를 맞아 노인인구 증가와 노인성 질환자가 급증하고 있는 현실에서 사회복지시설 종사자의 이직은 인력 손실뿐만 아니라 복지서비스 전달체계의 효과성과 복지정책의 실패로 이어지게 된다. 따라서 사회복지시설 종사자의 체계적인 인적관리와 양질의 서비스제공을 위해서는 자신의 감정과는 무관하게 행동하고 표현해야 하는 감정노동의 해결방안이 중요한 과제이다. 감정노동이란 육체적노동과 정신적노동 외에 또 다른 노동으로 자신의 감정과는 무관하게 행동하고 표현해야 하는 감정의 부조화이다 이에 본 연구는 사회복지시설 종사자들을 대상으로 그들이 느끼는 감정노동 표현방법이 직무소진에 미치는 영향과 또 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 실증분석을 통해 검증 하였다.

먼저 사회복지시설 종사자들을 대상으로 설문조사와 이를 바탕으로 기술통

계분석(descriptive statistics), 빈도분석(frequency analysis), 신뢰성분석(reliability analysis), 상관분석(correlation analysis)을 실시하였고, 요인분석(confirmatory factoranalysis)과 구조방정식모형(structural equation model)을 통하여 분석했다.

분석결과를 보면, 첫째, 이직경험의 유·무에 대해서는 이직경험이 있다고 응답한 사람이 53.2%로 사회복지시설 종사자들에 대한 이직률은 매우 심각했으며, 직무소진의 평균값 측정에서는 시설 유형에 따라 노인복지시설과 그 외 시설(장애인, 아동, 기타)중 노인복지시설 종사자들의 정서적 고갈 정도가 심각한 것으로 나타났다.

둘째, 사회복지시설 종사자들의 감정노동과 직무소진 그리고 이직의도와와의 인과 관계를 분석한 결과로 감정노동의 표면행위와 내면행위는 이직의도에 직접적인 영향은 없는 것으로 나타났다. 반면 감정노동에 내면행위는 정서적 고갈과 비인격화, 성취감저하에 부(-)의 영향으로 이직의도를 낮춰주는 간접적 영향을 미쳤다. 또 표면행위는 직무소진의 정서적 고갈·비인격화·성취감저하를 매개로 하여 이직의도에 정(+)의 영향을 미쳐 내면행위와는 반대의 결과를 얻었다. 매개변수인 직무소진이 이직의도에 영향을 미친다는 분석 결과로는 정서적고갈과 비인격화, 성취감저하는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 얻었다.

본 연구를 바탕으로 하여 얻어진 시사점은 다음과 같다. 첫째, 감정노동에 내면행위를 끌어 낼 수 있는 관리의 필요성과. 둘째, 사회복지시설종사자들이 받고 있는 스트레스와 직무소진에 대한 완화대책. 셋째, 감정노동자들의 개인별 성향과, 특성에 맞는 업무관리의 필요성이다. 그리고 근무환경개선을 위한 조직에 지속적 관리와 의지가 필요하다고 할 수 있다.

정책적 제언을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동으로 인한 정신적 증상과 질병을 포함하는 산업재해보상보험법 개정의 필요성이다. 감정노동으로 정신적 고통을 호소하는 경우 이에 대한 보호대책은 전무한 실정하기에 이들의 건강권을 지키고 보호하기 위해서는 감정노동을 산업재해로 인정해야 하는 것이다

둘째, 근로기준법의 확대와 정부의 관리감독의 필요성이다. 고용자에 의한

불합리한 횡포를 막고, 감정노동자들의 인권과 건강을 보장하기 위해서는 근로기준법상의 근로조건을 모든 기업체와 사업장으로 확대 적용되어야 하며, 근로조건을 실천이행을 철저히 관리해야만 한다.

셋째, 기업의 과열경쟁 자제와 감정노동자의 보호대책이 필요하다. 기업과 조직의 과열경쟁은 종업원들이 겪는 가장 큰 감정노동의 원인으로 기업에서 추구하는 고객만족 서비스는 어느 한쪽의 일방적 희생이 아니라 기업과 고객, 서비스제공자 모두가 만족하는 사회적 변화인 것이다.

이제 감정노동은 개인적 문제가 아닌 사회적 문제로 감정노동자들을 존중해 주려는 태도의 변화와 그들의 권익보호를 위한 기업과 정부의 적극적인 정책 개선이 시급하다. 정부는 감정노동자 보호법이 제정 될 수 있도록 해야 하며, 기업은 종사원들에게 강도 높은 서비스제공만을 강요하기보다는 법을 준수하며 감정노동자들의 권익보호를 위해 노력해야 한다.

【주요어】 감정노동, 내면행위, 표면행위, 직무소진, 이직의도, 정서적고갈

목 차

제1장 서론	1
제1절 문제제기 및 연구목적	1
1. 문제제기	1
2. 연구의 목적	3
제2절 연구대상과 방법	4
1. 연구대상과 범위	4
2. 연구방법	5
제2장 이론적 논의	6
제1절 감정노동의 의의와 구성요소	6
1. 감정노동의 의의	6
2. 감정노동의 구성요소	12
3. 감정노동에 관한 선행연구	17
제2절 이직의도의 의의와 이직모형	25
1. 이직 및 이직의도의 의의와 유형	25
2. 이직에 관한 모형	30
3. 이직의도에 관한 선행연구	34
제3절 직무소진의 의의와 구성요소	37
1. 직무소진의 의의	37
2. 직무소진의 원인과 구성요소	40
3. 직무소진에 관한 선행연구	42

제4절	감정노동, 직무소진, 이직의도 간의 관계	44
1.	감정노동과 이직의도의 관계	44
2.	감정노동과 직무소진의 관계	47
3.	사회복지시설 종사자의 감정노동과 이직의도	48
제3장	연구설계	51
제1절	연구모형 및 가설설정	51
1.	연구모형	51
2.	연구가설의 설정	52
제2절	변수의 조작적 정의와 측정	56
1.	감정노동	56
2.	직무소진	56
3.	이직의도	57
제3절	자료의 수집 및 분석방법	60
1.	자료의 수집	60
2.	분석방법	61
제4장	분석결과 및 논의	62
제1절	인구통계학적 변수	62
제2절	기초통계분석	65
1.	단순 평균값 비교	65
2.	집단 간 평균값 비교(t-test)	72
제3절	측정도구의 타당성 및 신뢰성 검토	90

1. 요인분석 -----	90
2. 다중회귀분석 결과 -----	94
제4절 요인간 경로분석(구조방정식) -----	98
제5장 시사점 및 정책제언 -----	111
제1절 연구의 시사점 -----	111
1. 이론적 시사점 -----	111
2. 관리적 시사점 -----	113
제2절 정책적 제언 -----	116
제3절 연구의 한계점 및 향후 과제 -----	120
제6장 결 론 -----	121
참고문헌 -----	125
설문지 -----	135
ABSTRACT -----	140

표 목 차

〈표 2-1〉 감정노동의 정의	11
〈표 2-2〉 감정노동의 구성요소	16
〈표 2-3〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 분류	20
〈표 2-4〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 방법론별 분류	21
〈표 2-5〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 전공별 분류	22
〈표 2-6〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 대학별 분류	23
〈표 2-7〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 연구대상자별 분류	24
〈표 2-8〉 이직의도의 개념정의	30
〈표 2-9〉 직무소진의 개념정리	39
〈표 2-10〉 직업별 감정노동에 평균비교	50
〈표 3-1〉 연구변수 측정항목	58
〈표 3-2〉 설문지 구성과 측정방법	59
〈표 3-3〉 지역 및 시설별 설문지 회수	60
〈표 4-1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성	63
〈표 4-2〉 표면행위의 평균값	66
〈표 4-3〉 내면행위의 평균값	67
〈표 4-4〉 정서적고갈의 평균값	68
〈표 4-5〉 비인격화의 평균값	69
〈표 4-6〉 성취감 저하의 평균값	70
〈표 4-7〉 이직의도의 평균값	71
〈표 4-8〉 성별의 따른 감정노동 평균값 차이	72
〈표 4-9〉 성별의 따른 직무소진 평균값 차이	74
〈표 4-10〉 성별의 따른 이직의도 평균값 차이	75
〈표 4-11〉 시설유형에 따른 감정노동 평균값 차이	77
〈표 4-12〉 시설유형에 따른 직무소진 평균값 차이	78
〈표 4-13〉 시설유형에 따른 이직의도 평균값 차이	80
〈표 4-14〉 사회복지사 자격증 소유에 따른 감정노동 평균값 차이	82

〈표 4-15〉 사회복지사 자격증 소유에 따른 직무소진 평균값 차이	83
〈표 4-16〉 사회복지사 자격증 소유에 따른 이직의도 평균값 차이	85
〈표 4-17〉 이직경험에 따른 감정노동 평균값 차이	87
〈표 4-18〉 이직경험에 따른 직무소진 평균값 차이	88
〈표 4-19〉 이직경험에 따른 이직의도 평균값 차이	89
〈표 4-20〉 추출된 공통성	91
〈표 4-21〉 요인분석 결과	92
〈표 4-22〉 요인분석 결과 제거된 측정 변수	93
〈표 4-23〉 상관관계 분석 결과	94
〈표 4-24〉 회귀분석 결과	95
〈표 4-25〉 회귀분석 가설의 검증	97
〈표 4-26〉 분석변수의 고유명 설정	99
〈표 4-27〉 제안 모형의 분석변수간 경로계수	102
〈표 4-28〉 제안 모형의 적합도 판단	103
〈표 4-29〉 최종 모형의 분석변수간 경로계수	105
〈표 4-30〉 제안 모형과 최종 모형의 적합도 비교	106
〈표 4-31〉 사회복지 시설 종사자들의 이직의도에 대한 직,간접효과	108
〈표 4-32〉 경로분석 가설의 검증	110

그림 목 차

〈그림 2-1〉 내면행위와 표면행위 순수감정표현행위의 차이점 -----	14
〈그림 2-2〉 이직에 유형 -----	27
〈그림 2-3〉 Mobley의 이직의도 결정과정 모형 -----	32
〈그림 2-4〉 Price & Mueller의 인과모형 -----	33
〈그림 2-5〉 Bluedom 모형 -----	34
〈그림 2-6〉 감정노동에 의한 이직모형 -----	46
〈그림 3-1〉 연구모형 -----	51
〈그림 4-1〉 경로분석 제안 모형 -----	98
〈그림 4-2〉 제안모형의 분석 결과 -----	100
〈그림 4-3〉 구조방정식모형 분석 결과 -----	101
〈그림 4-4〉 최종모형의 공분산 구조분석 결과 -----	107

제1장 서론

제1절 문제제기 및 연구목적

1. 문제제기

최근 과중한 업무와 스트레스로 인해 사회복지사들의 극단적 선택이 잇따르고 있다. 왜 이런 과정이 되풀이 되고 있을까, 그렇다면 복지정책의 하부기관으로 업무를 수행해야하는 사회복지 종사자들의 인권과 복지는 누가, 어떻게 책임을 져야 하는 것인지, 진정한 복지란 무엇을 말하는지 반문 해야 한다

지금까지 사회복지 종사자들의 인권과 생활은 복지의 사각지대에 있었다. 복지를 외치면서 갖가지 정책과 복지포폴리즘은 쏟아져 나왔지만 정작 사회복지사들의 삶은 힘겹고 어두웠다. 결국 사회복지의 양적인 성장은 새로운 복지패러다임을 만드는데 큰 역할을 했지만 질적인 측면에서는 회의적일 수밖에 없었다.

사회복지 종사자로서 과중한 업무와 열악한 환경을 당연히 받아들여야 한다는 사회적 통념과 인식은 종사자들을 이직이라는 선택으로 몰아 갈 수밖에 없는 현실이 되었고, 희생과 봉사의 정신은 그들의 삶을 피폐하게 만들었다, 이제 사회복지시설 종사자들에 대한 새로운 시각이 필요 할 때이다. 복지서비스의 효과성을 위해서라도 종사자 스스로가 감내해야 할 개인의 문제가 아닌 사회적 문제로 접근해야 하며, 사회복지시설 종사자의 역할론 만을 강조하기 보다는 열악한 근무환경과 처우 개선을 통해 직무소진에 따른 이직의 원인규명과 정책적 대응이 필요하다.

먼저 선행연구를 통해서 본 사회복지시설 종사자들의 이직에 대한 가장 큰 원인으로는 열악한 근무환경과, 클라이언트와의 상호작용에서 문제를 찾을 수 있다. 사회복지시설 종사자들의 주요업무는 클라이언트들에게 안정된 서비

스지원과 다양한 프로그램의 개발에 있으며, 이런 업무의 진행과 절차과정에 있어 불만을 가진 클라이언트들에 감정분출과 돌발행동은 시설종사자들에게 심한 불안과 모욕감을 준다. 결국 이러한 과정의 반복은 시설종사자들의 감정 변화와 갈등으로 이어지고 자신의 감정을 억누르며 클라이언트들의 감정만을 수용해야 하는 감정노동에 시달리게 된다.

감정노동은 서비스업 종사자들이 많이 경험하게 되는데 그중에서도 사회복지시설 종사자들의 감정노동은 클라이언트들이 보살핌을 받고 있다는 정서와 배려의 마음, 그리고 따뜻한 눈길을 건네야 하는 직업이기에 감정노동의 강도가 더 크다고 할 수 있다 (이가람 역, 2009:26).

감정노동은 육체적 노동과 정신적노동 이외에의 또 다른 하나의 노동으로 자신의 감정과는 무관하게 행동하고 표현해야 하는 감정의 부조화이다. 따라서 열악한 근무여건과 환경은 한 인간으로서 가져야할 최소한의 품위와 가치를 훼손시키고 무기력감에 빠져들게 한다. 사회복지시설 종사자들에 감정노동 또한 종사자들을 피로와 좌절, 절망과 감정의 메마름으로 사기저하와 직무만족을 떨어뜨리게 하며 이직의 주요인이 된다. 특히 고령화 시대를 맞아 노인 인구 증가와 함께 노인성 질환자가 급증되는 현실에서 사회복지시설 종사자의 이직은 인력 손실뿐만 아니라 복지서비스 전달체계의 효과성과 복지정책의 실패로 이어진다.

사회복지시설 종사자의 체계적 인적관리와 양질의 서비스제공을 위해서는 시설종사자들의 감정노동 해결이 중요한 과제이며 그러기 위해서는 시설종사자 스스로가 자신이 하고 있는 일에 만족할 수 있도록 근무 여건을 조성해 줘야한다. 복지시설의 자원인 시설종사자들이 자신의 직무에 만족하고 풍부한 지식과 경험을 바탕으로 장기적으로 근무하는 것이 양적·질적으로 서비스제공 향상에 기본 요건이 된다. 결과적으로 사회복지시설의 우수성 평가는 사회복지시설 종사원의 인재 확보와 우수인력을 지속적으로 유지하고 관리하는 것에 달려 있다고 할 수 있다. (김득건,나운환 2007).

이와 같이 사회복지시설 종사자의 감정노동에 대한 인식과 제도적 대책의 필요성에도 불구하고 사회복지시설 종사자의 감정노동과 이직에 관련된 연구는 아직 일관성이 없으며 미진한 실정이다. 이에 본 연구는 사회복지시설

종사자를 대상으로 감정노동과 이직의도의 진행과정을 통해서 감정노동의 내면행위와 표면행위가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지, 직무소진은 감정노동과 이직의도 사이에서 어떠한 매개역할을 하는 것인지를 실증분석을 통해 검증하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 사회복지시설 종사자들의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구이며, 사회복지시설 종사자들을 대상으로 그들이 느끼는 감정노동의 표현방법과 대응방법에 따라 직무소진에 어떠한 영향을 미치며 또, 직무소진은 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것이다.

이러한 연구는 사회복지현장에서 가장 핵심인력인 사회복지시설 종사자들의 이직을 낮추고 시설이용자들에게 필요한 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 하는 것이라 할 수 있다. 따라서 클라이언트들과 생활을 함께 해야 하는 사회복지시설종사자들의 감정노동에 따른 이직의도간의 관계와 감정노동으로 인한 직무소진이 이직의도에 어떠한 관계가 있는지를 실증분석 하여, 사회복지시설종사자의 감정노동으로 인한 직무소진과 이직의도를 낮추고 사회복지시설 종사자의 업무 환경개선과 클라이언트들에게 제공되는 서비스의 질을 향상시키는데 그 목적을 두고 있다.

이러한 연구 목적을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 감정노동과 이직의도 간 관련된 변수들을 문헌연구를 통하여 이론적으로 고찰을 하고 실증분석을 통하여 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대한 학문적 기여를 하고자 한다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 감정노동에서 내면행위와 표면행위가 직무소진에 어떠한 차이를 나타내는지 검증하고자 한다.

셋째, 사회복지시설 종사자의 감정노동과 이직의도 사이에서 직무소진의 매개효과를 밝히고자 한다.

넷째, 사회복지시설 종사자의 근무여건과 환경개선을 통해 이직률을 낮추고

클라이언트들에 지속적인 서비스제공을 유지하는데 기여하고자 한다.

다섯째, 이상의 연구결과를 통해 학문적 시사점과 향후 연구방안에 대해 제안하고자한다.

제2절 연구대상과 방법

1. 연구대상과 범위

본 연구는 사회복지시설 종사자의 감정노동(내면행위, 표면행위), 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하), 이직의도를 연구한다. 또한 본 연구에서는 인적 범위를 사회복지시설 종사자로 한정한다. 지역적으로는 서울, 경기 지역에서 사회복지시설에 근무 중인 사회복지시설 종사자들을 대상으로 연구를 진행하고자 한다. 따라서 변수를 중심으로 연구모형과 연구가설을 설정하고, 구조화된 설문지를 통해 자료를 분석하여 가설을 검증하고자 한다. 그리고 이를 통해 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 직무소진에 간접 효과를 파악하여 사회복지시설 종사자들의 이직과, 이로 인한 문제점 해결에 정책적 제언을 제시한다.

2. 연구방법

본 연구는 연구목적 달성을 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행한다. 국내, 외의 전문서적, 연구논문, 정기간행물, 관련자료 등을 토대로 이론적 논의를 할 것이며, 감정노동과 이직의도에 관련한 선행연구 고찰을 통해 가설과 연구모형을 구성한다.

이후 사회복지시설 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 이를 바탕으로 실증분석을 시도한다. 통계프로그램 SPSS ver 20.0을 사용하여, 독립변수, 매개변수, 종속변수에 대한 응답을 표준화 할 수 있는 기술통계분석(descriptive statistics)과 응답형태를 나타내는 빈도분석(frequency analysis)을 실시한다. 이후 측정도구를 위한 기초분석으로 측정지표 간 신뢰성분석(reliability analysis), 변수들간의 관련성을 파악하기 위해 상관분석(correlation analysis)을 실시한다. 또한, 통계프로그램 AMOS 18.0을 사용하여 선행연구 검토결과 구성된 설문문항의 타당성을 검증하기 위한 확인적 요인분석(confirmatory factoranalysis)을 실시하고, 마지막으로는 구조방정식모형(structural equation model)분석을 통해 연구모형의 검증과 독립변수, 종속변수, 매개변수간의 인과관계를 종합적으로 분석한다.

제2장 이론적 논의

제1절 감정노동의 의의와 구성요소

1. 감정노동의 의의

노동이라고 하면 사람이 살아가기 위한 방법으로 육체적 노동이나 정신적 노동만을 생각한다. 그러나 최근 들어 서비스 산업의 발달과 서비스 분야의 종사자들이 증가하면서 또 하나의 노동 즉 감정노동이 사회적 이슈로 제기 되고 있다. 감정노동은 제 3의 노동으로서 자의든 타의든 자신의 감정을 숨기고 살아가야 하는 삶의 수단이다.

감정노동(emotional labor) 이라는 말을 처음으로 사용하고 소개한 학자는 Arlie Russell Hochschild 이다. 그는 사회학 교수로서 여성의 노동문제와 사회문제에 관심을 가지고 많은 저술 활동을 하였고, 그 중 감정노동은 지금까지 여러 학자들에게 연구되고 있다

Hochschild(1983)는 감정노동을 자신의 실제적인 감정을 억누르고 원래의 감정과는 다른 감정을 만들어 내는 행위를 감정노동 이라 했다. 또한 이러한 감정노동 행위는 몸짓과 표정 등 외적으로도 관찰이 가능하며 개인의 효과적 직무수행과 조직 내에서의 적응을 위하여 자기 자신의 실제적 감정 상태를 버리고 조직에서 필요로 하는 감정 상태를 유지하고 조절하려는 스스로의 노력 이라 하였다.

Hochschild는 서비스산업에서 감정노동자들의 대표적 사례로 항공사의 여승무원과 레스토랑 종업원, 채권 추심원들의 각기 다른 감정노동 형태를 연구 하였다. 레스토랑 종업원과 항공사 승무원의 경우는 고객만족을 위해 자기 자신을 낮추고 고객의 지위를 높여주는 반면 채권추심원은 다소 위협적이거나 강압적 태도로 상대방을 압도하거나 인가받은 권리를 통해서 채무자를 위협 하는 것이 허락되며 이 두 상황 모두는 상대를 대하는 감정표현 방식이 전혀 다르지만 결국은 자신의 감정을 숨기고 효과적 직무수행을 위한 명목으로 근

로자에게 요구 되는 감정노동인 것이다(이가람 역, 2009:178-183).

감정노동은 직무상 사람들과의 만남 또는 접촉이 빈번한 서비스 업종에서 일하는 종사자들이 많이 경험하게 되는데 Hochschild는 감정노동을 하고 있는 직업에 있어 세 가지 공통된 특성에 대해 설명하고 있다. 첫째는 타인과의 직접접촉을 하거나 목소리로만 상호작용하는 특징, 둘째는 상대방의 감정 상태를 특정한 상태로 변화 시키거나 유발해야 하는 특징, 셋째는 자신이 표현하고 있는 감정 상태에 대해 고용주가 통제력을 행사할 수 있다는 특징이다. 이것은 직업이 즐기면서 할 수 있는 일이 아니며 직업이 감정에 많은 부담을 주고 있다는 사실이다(이가람 역, 2009:189-190).

또한 Hochschild는 감정노동자로 분류되는 대부분이 여성이나 중산층 이하인 것에 주목하여 감정노동은 성별 과 사회적 신분에 따라 차이를 보인다고 주장한다. 특히 여성은 전반적으로 남성에 비해 사회적으로 권력과 돈, 권위, 지위에 독립적으로 접근하기가 훨씬 더 어렵기 때문이란 것이다. 여성의 지위가 남성보다 낮은 계층이란 현실은 네 가지 문제점을 낳는다.

첫째, 남성에 비해 자원이 부족한 여성들은 감정을 자원으로 삼아 일하며 물질적 자원을 받은 보상으로 남성들과의 차별을 인정한다. 둘째, 남성과 여성은 서로 다른 감정노동을 요구받게 되며 업무의 분류마저 구별된다. 셋째, 여성을 상대적으로 경시하는 풍토는 여성 개인의 신분보호를 약하게 한다. 넷째, 여성을 성적(sexual)상품화 하여 대응하려는 의도가 많아지고 있으며, 이것은 여성들이 남성들에 비해 더 많은 감정노동에 시달리고 있다는 것이다(이가람 역, 2009:207-208).

Hochschild의 감정노동은 조직에서 요구하는 감정규칙을 지키기 위해서 감정노동을 표면행위 와 내면행위 두 가지로 구분하였다. 표면행위(surface acting)는 실제 내적인 감정에 변화 없이 겉으로만 표현되는 행위이고 내면행위(deep acting)는 내적인 감정과 실제로 표현되는 행위가 일치 되는 것을 의미한다. 그리고 조직의 개입으로 인해 개인에서 분리되며 제도적인 기제를 통해 행위의 주체는 조직차원으로 옮겨진다는 것이다. 이런 사회조직에 주체들은 노동자들에게 자신들이 원하는 감정을 심어주고 실천할 것을 요구하며 이 과정에서 노동자는 직무수행을 위해 자신의 감정을 잊어버리고 감정체

계의 변형을 일으키는 것이다(이가람 역, 2009:57-73).

이렇듯 감정노동은 감정관리 차원에서 개인의 통제로부터 조직적 차원의 통제로 전환되는 과정이며, 조직의 규정과 의미가 부여되는 통제과정으로 대인관계를 통하여 상호적으로 사회적 교환관계로 전환되는 것이다(장재규, 2010:11).

Hochschild의 감정노동은 Goffman(1959)의 연구에 기초를 두고 있으나, 외적인 감정 행위에만 초점을 두고 내적인 행위에 주목하지 않는 한계가 있다고 지적하고 Goffman의 연극학적 접근이나 프로이트에 정신분석학적 접근으로 부터 벗어나 감정관리 에 대한 자신만의 관점으로 구분하고자 하였다. 그리고 감정이 경험되고 표현되는 공간에서 공적·사적으로 구분하여 특히 시장이라는 공적인 영역에서 서비스 노동자들이 고객과 거래를 할 때 특정한 유형의 감정을 유지하거나 유발하고 이것을 적절히 표현하기 위해 노력하는 것에 주목하여 기존의 육체적·정신적 노동과는 구별되는 새로운 형태에 노동을 감정노동으로 규정하였다(류숙진, 2011:20-21). 반면 Hochschild(1983)의 개념 정의에 대해 Ashforth & Humphrey(1993)는 적절한 감정노동은 작업의 능률과 서비스 향상에 도움이 되며, 자기 자신의 발전에도 도움이 되는 감정노동을 양날의 칼로 비유하기도 하였다. 또한 감정노동은 정체된 개념을 통합하여 농축할 수도 있으며 서비스제공향상에 있어서도 도움이 된다는 것이다. 이는 감정노동에만 중점을 둔 정의와 감정노동 종사자 자체만을 근거로 두기 보다는, 감정노동 종사원이 서비스를 제공하는 과정에서 해야 될 사회규범이라고 하였다. 결국 감정노동은 수행 과정의 중요성 보다는 의무에 중요성을 강조한 부분이라고 할 수 있다.

Morris & Feldman(1996)은 상호작용 접근을 통해 조금 다른 관점에서 감정노동을 개념화 하였다. 그들은 감정노동을 상호작용 과정에서 발생하는 적절한 표현의 요구이며 감정노동을 표현하는데 있어 요구되는 노력과 계획 및 통제라고 정의 하였다. 또한 Morris & Feldman(1996)은 감정노동에 대한 기존연구들이 빈도수로만 감정노동을 측정하여 감정표현의 질적인 면이 배제된 것을 비판하고 감정노동의 선행변수와 결과변수를 근거로 하여 다차원적인 감정노동의 빈도, 표현규범의주의성, 다양성, 감정의 부

조화 등을 제시하였다(최현묵, 2011:9).

Grandey(2000)는 감정노동을 “종사원이 조직에 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현을 규제하거나 자제하는 조절 과정” 이라고 하였다. 또 그는 감정노동의 내면행위는 표면행위에 비해 고객에 대한 서비스의 질을 높여주고, 슈퍼바이저의 감정노동에 대한 이해와 지원은 종사원들의 스트레스해소와 감정변화를 낮춰 줄 수 있다고 하였다. 그러나 지나친 감정노동은 조직의 성과와 목표달성에는 이로울 수 있으나 직원들에 대한 건강에는 악영향을 미친다고 하였다. 이는 Hochschild의 표면행위와 내면행위의 구분을 좀 더 명확히 하게 되었고 기존의 감정노동에 대한 여러 가지 학설을 통합하는 새로운 전기를 만들었다.

Blau et al.(2010)은 표면행위를 심화표면행위와 기초표면행위로 나누었고 내면행위를 기초내면행위와 고객응대내면행위, 고객관점내면행위로 구분하였다. 심화표면행위는 까다로운 고객을 대면할 때는 형식적인 방법으로 감정 없이 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 이는 까다로운 고객에 대하여 자신의 감정과는 다르게 겉으로만 호의적인 서비스를 제공하는 것이다. 기초표면행위는 고객과의 대면에서 자신의 감정과는 상관없이 서비스를 제공하는 것이다(황승욱, 2011:12-13).

국내 연구로는 양승범 · 송민혜(2010)는 지방공무원의 감정노동 연구를 통해서 감정노동은 고객을 만족시키고 고객이 충분한 배려와 혜택을 받고 있다고 생각하게 만드는 친절이며, 또 민간부문과 공공부문 간의 감정노동의 차이점에서 민간부문의 감정노동은 비용을 지불하는 대상에게만 친절한 서비스가 행해지고 결국 자신의 감정노동은 금전적 이익으로 환원되어 돌아온다는 것이다. 그러나 공공부문에 감정노동은 불특정 다수의 모든 국민을 대상으로 하는 비배제성을 가지고 있기에 친절은 당연한 것으로 공무원의 감정노동의 강도는 민간부분 서비스 종사자 보다 비슷하거나 높게 이루어진다고 하였다.

김구·한기민(2012)은 감정노동이란 직무수행에 있어 고객과의 상호과정에서 발생하는 종업원의 감정표현이라 했다. 이것은 종업원이 자신의 내면적 감정을 그대로 표현하지 않고 스스로가 감정을 조절하며 감수하는 노력이라 할

수 있다.

이복임(2006:11)은 감정노동을 종업원과 고객과의 거래 관계에 있어 종업원은 조직의 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 규제하고 자제하는 행위라고 하였다.

우영희(2008:20)는 감정노동을 종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원 스스로가 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위라 하였다.

김상구(2007:3)는 고객과의 서비스교류가 일어나고 있는 상황에서 자신의 감정을 통제하고 자신이 속한 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현 하려는 행위가 감정노동 이며, 또한 감정노동은 서비스 전달 방법에서 감정에 흔들림을 최대한 억제하며 고객에게 자연스런 얼굴과 행동으로 다가서며 배려하는 것이 핵심이라 하였다.

다음 <표 2-1>은 기존에 선행연구를 바탕으로 하여 감정노동에 대한 개념을 정리 하였다. 다양한 학자들에 의해서 감정노동이 무엇인지 정의가 기록 되었지만 학자들에 따라 약간의 차이가 있어 일정한 합의점을 찾지 못하고 있다. 하지만 서비스 제공자의 감정을 조절하며 통제하는 것에는 일치하고 있다.

따라서 선행연구를 바탕으로 본 연구에서의 감정노동은 자신의 조직에서 지속적인 활동을 유지하기 위해, 자신이 실제로 느끼고 있는 속마음을 드러내지 않고 감정을 억제하며 조직이 원하는 서비스를 제공하는 행위라 정의할 수 있다.

다음 <표 2-1>은 감정노동에 대한 선행연구를 정리한 것이다.

〈표 2-1〉 감정노동의 정의

연구자	정 의
Hochschild(1983)	외적으로 관찰 가능한 표정과 행동의 느낌 관리
Ashforth & Humphrey(1993)	서비스 거래가 진행되는 시간에 사회적으로 요구되어지는 감정표현행위
Morris & Feldman(1996)	대인접촉 수행 시 조직이 요구 하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 통제, 계획 정도
Grandey(2000)	종사원이 조직의 목표 달성을 위해 느낌 및 감정표현을 규제 또는 조절하는 과정
Blau et al.(2010)	고객을 대할 때 다양한 감정표현이 나타나는 행위
김민주(1998)	직무수행 시 자신에 실제 감정을 감추고 바람직해 보이는 특정한 감정으로 표현하려는 통제 및 노력
Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	자신에 느낌을 표현하는 것이 아니라 조직에서 규칙에 따라 적합하게 표현하는 것
양승범, 송민혜(2010)	고객을 만족시키고 고객이 충분한 배려와 혜택을 받고 있다고 생각하게 만드는 친절
김구, 한기민(2012)	직무수행에 있어서 고객과의 상호과정에서 발생하는 종업원의 감정표현이라 했다
우영희(2008)	종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
이복임(2006)	종업원과 고객과의 거래 관계에 있어 종업원은 조직에 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
김상구(2007)	자신에 감정을 통제하고 자신의 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현 하려는 행위
강재호(2006)	고객과의 접촉 시 고객과 조직이 기대하는 감정표현 규범을 준수하려는 노력과 행위

자료 : 선행연구를 바탕으로 필자 재구성

2. 감정노동의 구성요소

Hochschild는 감정노동에는 두 가지 표현방식이 있다고 말한다. 그것은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)이며 서비스 제공자의 행동방법에 따른 차이로 설명할 수 있다.

표면행위란 실제로 느끼고 있지 않는 감정을 나타내기 위해 오로지 표면적인 행동변화를 나타내는 것을 의미한다. 표면행위 에서 내 얼굴 표정이나 몸 동작의 느낌은 '겉치레'다. 그것은 내 일부분이 아니며 감정을 외형적으로 표출하는 방식인 것이다. 예를 들어 햄릿이나 오페리아의 감정을 보여주기 위해 배우는 외면적인 몸동작을 만들어 내는 무수히 많은 근육을 움직인다. 이 직업의 주요 도구는 정신이 아닌 몸인 것이다. 배우의 몸은 관객들의 호응에서 열정을 나타내며 마치 배우는 감정이 있는 것처럼 연기를 하고 있는 것이다. 표면행위에서 우리는 우리가 진정으로 어떤 느낌을 갖는지 다른 사람은 속이지만 우리자신은 결코 속이지는 못한다는 것이다. 이러한 표면행위는 서비스 종사원들이 고객을 대할 때에도 고객에게 느끼는 불쾌한 감정을 바로 표현하는 것이 아니라 감정을 억제하며 친절하게 고객을 상대하는 것을 말한다. 그러므로 표면행동은 가식적인 부분이 내포되어 있으며 진실성이 결핍된 상태라 할 수 있다(이가람 역, 2009:52-58).

이에 반해 내면행위는 자신이 표현하고 있는 감정이 실제로 느꼈거나 경험한 것을 말한다. 내면행위를 하는 방식에는 두 가지가 있다. 하나는 직접적으로 감정을 움직이는 방식이며 다른 하나는 습득을 통해서 간접적으로 이용되는 방법이다. 가령 훈련받은 항공기 승무원이 짜증이 나 있는 승객을 대할 때 승무원은 승객의 입장에서 짜증난 원인을 처음 비행기에 탑승하는 두려움 때문일 거라는 긍정적인 생각을 가지고 승객들에게 서비스를 제공하는 것이라 했다. 이러한 과정은 서비스 제공자가 고객들이 느끼는 안 좋은 감정들을 동정이나 공감으로 자신에 내부감정을 변화 시키면서 일어난다(이가람 역, 2009:59).

Hochschild(1983)는 표면행위는 직접적으로 자신에 감정을 압박하고 스스로 다스리는 것이고, 내면행위는 간접적으로 이미지 훈련과 습득을

통해 대상자가 느끼는 감정과 동일시 하고자 하는 표현 방식이며, 표면행위와 내면행위는 감정표현에 대한 노력한 결과의 개념이 아니라, 적절한 감정을 표현하기 위한 행동 또는 노력한 사람이 내부적으로 인지하는 개념이라고 하였다(이영숙, 2011:16).

Ashforth & Humphrey (1993)의 연구에서는 Hochschild의 연구에서 언급된 표면행위와 내면행위 외에도 실제로 느낀 감정을 그대로 표현 하는 방식으로 순수감정표현(genuine emotion)이라는 새로운 감정표현 행동을 제시 하였다. 여기서 추가된 순수감정 표현행위는 의도적인 감정과는 달리 자발적으로 기대되는 감정을 말한다. 직무 수행 중 자신이 실제로 경험하고 느낀 것을 그대로 표현하는 순수 감정표현은 가장 기대규범에 부응하는 것으로 감정노동의 강도는 낮지만, 표현규범을 실제로 경험하기 위하여 노력하는 행위는 서비스 제공자에게 보다 많은 노력을 요구한다. 또한 역할에 따라서 표현규범은 달라 질 수 있으며 표현규범은 역할의 명확성(Explicitness), 강도(Intensity), 이탈의 허용범위(Latitude of deviate)에 따라 달라질 수 있다고 주장하였다(심성우, 2009:15).

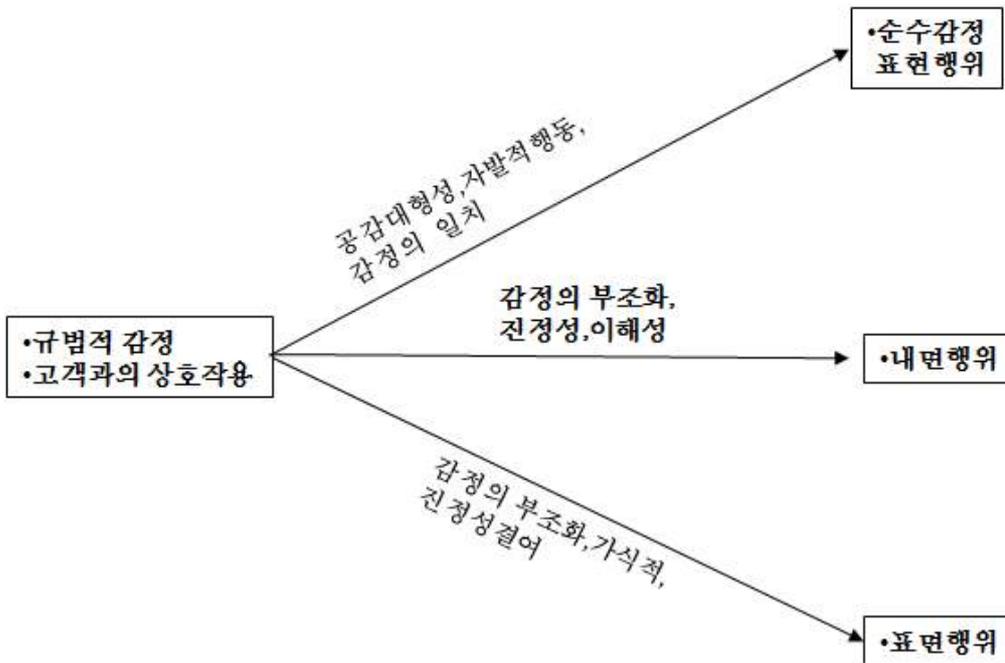
그렇다면 표면행위와 내면행위, 순수감정표현행위의 차이점을 정리해 보면 먼저 감정적 부조화 속에서 공감과 진정성 즉 진실한 마음이 담겨져 있는지 없는지에 따라 표면행위와 내면행위의 차이가 있다. 내면행위는 서비스제공자가 고객을 대할 때 표현하는 표현방식이 있을 것이고, 고객 또한 종사원들에게 친절한 서비스를 제공받기를 원할 것이다. 이때 종사원은 조직과 고객의 욕구 충족을 위해 감정의 변화를 일으키게 되고 진정성을 통해 자신에 내적 감정까지도 고객이 요구하는 방향으로 변하게 된다. 표면행위는 같은 상황에서 진정성 없이 겉으로 드러나는, 외적인 표현으로 조직에서 요구하는 감정과만 일치하려는 행위이다.

순수감정표현행위와 내면행위의 차이는 조직에서 요구하는 감정표현 행위는 같지만 감정에 불일치 즉 감정의 부조화를 느끼지 않고 표현규칙과 일치 하는 것을 순수감정표현이라 할 수 있다. 다시 말해 조직의 규범적 감정과 공감대형성으로 자발적인 행위라 할 수 있다. 그러므로 순수감정 표현행위는 많은 학자들에게 감정노동의 구성요소로서 논쟁이 계속되고

있다.

다음 <그림 2-1>은 내면행위와, 표면행위, 순수감정표현행위의 차이점을 도식화 한 것이다.

<그림 2-1>내면행위와, 표면행위, 순수감정표현행위



Morris & Feldman(1996)은 감정노동의 구성요소로는 조직에서 요구하는 적절한 감정표현을 위해 감정노동의 차원을 감정표현의 빈도(frequency of emotional display), 감정 표현에 요구되어지는 주의 집중도(attentioneness to required display rules), 표현해야 하는 감정의 다양성(variety of emotions required to be expressed), 감정적 부조화(emotional dissonance)의 4가지 차원으로 구별하였다.

첫째, 감정표현 빈도는 위의 4가지 구성요소 중 가장 많이 연구된 내용으로 Hochschild(1983)가 주장하는 감정표현의 단순한 빈도보다는 통제와 감정

노동자 스스로가 감정을 조절해야하는 빈도에 초점을 맞추어 분석 하였다. 이것은 고객과의 접촉에서 규제된 표현방식과 감정부조화가 반복되는 횟수와와의 관계이다. 그리고 절제된 규제와 강도는 감정노동자들에게 더 많은 정신적, 육체적 피로와 압박을 가져온다.

둘째, 감정표현에 다양성은 감정노동자 와 고객과의 관계에 있어서 여러 가지 상황변화에 따라 감정표현과 행동이 다양해지는 것을 말한다. 감정표현의 다양성 또한 감정표현의 빈도처럼 다양한 감정표현과 감정의 변화로 더 많은 감정노동을 유발 시킨다.

셋째, 감정적 부조화는 감정노동자들이 현장에서 느끼고 있는 감정의 상태와 조직 내에서의 감정규범과의 부조화를 뜻한다. 이 두 가지 요인의 부조화는 감정노동자와 조직간 의 마찰과 갈등으로 이어지며 서비스부문으로 연결 된다.

넷째, 표현규범의 주위성은 감정노동자 들에게 더 많은 감정표현과 열정을 원하는 조직의 요구이다. 이는 감정노동자들에게 더 많은 정신적· 육체적 에너지를 필요로 한다.

Gilstrap(2004)는 Hochschild에 감정노동인 표면행위와 내면행위 의 구성요소 이외에 기본적 행위와 가식적 행동을 추가하여 감정노동을 설명하였다. 기본적 행위는 별다른 노력 없이 조직이 요구하는 감정만큼 만 외형적으로 표현하는 것이고, 가식적 행동은 꾸며진 감정표현을 지속적으로 표현하는 유형을 뜻한다. 그 결과 가식적 행동은 시간이 지남에 따라 감정노동으로 인한 스트레스와 직무소진을 일으키게 되는 차이를 보였다.

Grandey(2000)는 Hochschild의 연구와 선행연구를 바탕으로 하여 감정노동을 조직의 목표달성과 이익을 위하여 자신에 느낌과 감정표출 들을 조절하는 과정으로 정의 하였고, 감정노동에 영향을 미치는 변수들을 상황적요인, 개인적 요인, 조직적 요인들로 제시하였다. 상황적 변수로는 표현규범, 빈도수, 지속시간, 다양성과 개인적 및 조직적 요인들로는 성별, 감정표현, 감성지능 및 정서성을 포함했다.

Kruml & Geddes(2000)는 Morris & Feldman(1996)의 연구에 대하여 감정노동과 효과간의 관계에 있어서 일관성을 유지하지 못하고 있으며,

감정노동의 긍정적, 부정적 효과가 혼재되어 나타나는 것을 방지하기 위해서는 감정노동의 개념과 유형을 정확히 정의한 후 그 효과성을 검증하는 연구가 필요하다고 하였다. 또한 질적연구와 계량연구를 통해 감정부조화와 감정적 노력이라는 두 요인을 얻었고, 이를 측정하는 6개의 문항을 작성하여 타당도 및 선행요인들과의 관계를 규명하고자 하였다. 검증결과 성별, 연령, 고객과의 관계, 고객의 감정, 근로자 감정표현 범위 등의 선행요인이 감정부조화와 관련되어 있음이 밝혀졌다. 그러나 새로운 감정노동의 차원이나 선행요인은 찾아내지 못하였고 감정노동을 감정부조화와 감정노력으로 분리하여 감정부조화의 중요성을 인식시키는 것에 의미가 있었다(김학수, 2011:20-21).

다음 <표 2-2>는 감정노동의 구성요소를 정리한 것이다.

<표 2-2> 감정노동의 구성요소

학자별	구성요소
Hochschild(1983)	표면행위, 내면행위
Ashforth & Humphrey(1993)	표면행위, 내면행위, 순수감정표현
Morris & Feldman(1996)	감정표현빈도, 감정표현에 요구되는 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화
Gilstrap(2004)	표면행위, 내면행위, 최소화된 행동, 위장적 행동
Grandey(2000)	표면행위, 내면행위, 상황적 요인, 개인적 및 조직적 요인
Kruml & Geddes(2003)	감정부조화, 감정노력
장재규(2010)	표면행위, 내면행위
김상구(2007)	빈도, 주의정도, 다양성, 부조화

자료 : 선행연구를 바탕으로 필자정리

따라서 본 연구에서는 Hochschild(1983)의 구성요소이며 이론적, 실증적으로 검증된 내면행위와 표면행위를 감정노동의 구성요소로 삼아 연구를 진행하고자 한다.

3. 감정노동에 관한 선행연구

Hochschild에 의해 연구된 감정노동은 여러 학자들에 의해 재구성 되었으며 감정노동의 선행변수와 결과변수 관계에 대해 집중적인 연구가 진행되고 있다. 그렇지만 연구자들 간의 감정노동에 대한 개념과 분석이 상반된 입장을 보이고 있어 감정노동에 대한 폭넓은 연구가 진행되어야 할 것이다.

Hochschild는 승무원들을 대상으로 한 연구에서 승객들은 비행기를 이용하면서 즐겁고 편한 곳에서 충분한 배려와 안전함을 제공받기를 원하고 있으며, 이에 승무원은 자신의 정신과 기분을 잘 조절하여 승객들에게 경우에 따라서는 각자의 개성을 구성하는 본질이라고 여기는 부분까지도 제공되고 있다는 것이다(이가람역, 2009:21).

Hochschild(1983)는 사회교환이론(Social exchange theory)에 근거하여 감정노동을 개념화 시켰으며, 노동자들이 일터에서 조직이 원하는 감정표현 규칙을 실천하기 위해서 거짓, 또는 기계가 된 것 같은 느낌 때문에 얼마나 괴로워하고 있는지를 알게 되었다. 조직은 노동자들에게 항상 고객을 위한 표현방법을 요구하며 이로 인한 감정부조화는 스스로의 자아의식을 보호하기 위해 표면행위를 하게 되고, 이런 표면행동은 자신의 사생활로 돌아왔을 경우에도 다른 사람들과의 감정인식이나 관계유지에 어려움을 겪게 된다는 것이다. 또한 감정노동은 약물남용이나 결근, 조퇴, 지각 같은 부정적 행동에 연관이 있음을 밝혔다.

Ashforth and Humphrey(1993)는 영업사원들은 의식적인 마음으로 감정을 통제하고 조절하는 것처럼 보이지만 일상화된 생활을 반복하면서 본능적으로 고객과의 전략에 대응하기 때문에 감정노동을 하는데 큰 노력을 필요로 하는 것이 아니며, 적은 노력으로 감정노동을 행동할 수 있다고 주장하였

다(김남기, 2011:11).

Grandey(2000)는 감정노동의 구성요소에서 표면행위와 내면행위의 중요성을 강조 하였다. 이두가지 요소는 감정노동을 수행하는 과정에서 뚜렷한 차이로 구별되며 표면행위에 의한 감정노동은 부정적결과를, 내면행위에 의한 감정노동은 긍정적 결과를 나타내었다. 표면행위는 직무만족과의 부(-)적 관계를, 내면행위는 직무만족간의 관계에 정(+)의 관계가 있음을 확인 하였다.

Steinberg & Figart(1999)는 서비스 직종에서 근무하고 있는 직원들을 상대로 한 연구에서 근무조건이 감정노동에 어떠한 차이가 있는 지를 조사하였는데 이것은 개인들의 직무만족과 생산성, 임금과의 관계에 따라 차이가 있다고 밝혔다. 즉 직무만족이 높으면 생산성은 높아지고 임금이 높을수록 직무만족과 생산성은 향상 된다는 것이다.

Shuler & Sypher(2000)는 직장 내에서 감정노동이 업무효과에 미치는 중요성을 파악하기 위해 미국 응급시설요원(911 Dispatchers)들의 감정노동에 대한 사례연구와 인터뷰를 통한 조사에서 조직의 합리적인 측면과 조직과의 커뮤니케이션이 감정노동의 수행에 있어 긍정적 또는 부정적인 효과를 나타낼 수 있다고 하였다.

Abraham(1999)은 직장에서의 감정부조화는 이직을 자극하는 원인이 되었으며, 사회적지원은 조직몰입과 감정부조화의 조절변수로서, 자아통제력은 감정부조화와 직무만족에 조절 역할을 하는 것으로 나타났다. 감정의 부조화는 직무만족을 낮추며 서비스 대상자에게 영향을 미쳤다. 또한 사회적지원이 높으면 높을수록 긍정적 결과가, 종업원 스스로 통제력이 높으면 높을수록 감정노동은 높은 것으로 나타났다.

Kruml & Geddes(2000)는 감정노동의 측정척도를 개발하여 모델실증 분석에 대해 비판과 감정노동에 새로운 차원을 규명했다. 먼저 선행변수들을 가지고 새롭게 검증하는 작업을 통하여 12명에 서비스종사원과 고객과의 상호작용 관계를 인터뷰를 통해 5점 척도를 사용하는 항목을 만들어 냈다. 또한 서로 다른 기업의 종사원들을 대상으로 하여 감정노동의 선행요인과 감정노동차원과의 관계를 증명하였다. 그 결과 종업원들이 남자이

거나 나이가 많을수록 감정부조화가 높았고, 고객과의 감정적 교류감이 없거나 고객에게 부정적 감정이 있을 때, 다른 사람과의 감정적 접촉을 경험하지 못하여 감정을 인지하지 못할 때 종사원들의 감정적부조화가 높았다(박미영, 2008:44).

Mikolajczak · Menil · Luminet(2007)은 직업스트레스로 인한 감정노동의 보호효과로 스트레스에 초점을 맞추었다. 그 결과 조직에서의 요구와 개인간의 차이에 따른 감정의 부조화는 심리적·신체적으로 해로운 결과를 나타냈다. 특히 표면행위와 내면행위 모두 소진과 신체건강에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 장기적으로는 표면행위가 내면행위보다 부(-)의 영향을 더 미치는 것으로 나타났다.

Austin · Dore · O'Donovan(2008)은 감정노동으로 인한 성취도와 직무소진에 관심을 가지고 영국의 학부생 247명을 대상으로 개인적 성향에 따라 느껴지는 감정노동의 차이를 조사 하였다. 연구결과, 표면행위는 조사자들의 신경성에 유의적인 상관관계가 있으며, 내면행위는 조사자들의 긍정적사고와 외향성 양심에 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

감정노동에 대한 국내 연구로 김구 · 한기민(2012)은 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에서 감정적 불일치는 직무스트레스 증가에 정(+)의 영향을 미치고 사회적 지지와 직무자율성을 동반한 감정적 노력은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 또한 감정노동과 직무만족 간에 있어서도 사회적 지지와 직무자율성은 조절효과를 가지는 것으로 나타났다.

김민주(2006)는 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국의 비교연구에서 호텔 직원을 대상으로 감정노동과 직무스트레스의 국가별 차이가 있는지에 관해 연구하였다. 연구결과, 감정노동은 두 나라 모두 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석 되었다. 한국직원들과 미국직원들 간 감정노동과 직무스트레스의 강도는 한국직원들이 미국직원보다 높게 나타났다. 또한 감정노동을 수행하는 방식에 있어서 한국과 미국의 호텔 직원들 간에 차이가 있는 것으로 조사되었다.

김상구(2007:18)는 공공부문의 감정노동에 대한 민원공무원에 실증연

구에서 동사무소와 구청을 상대로 공무원의 감정노동 강도를 측정해 본 결과 일선 동사무소와 여성, 낮은 연령, 높은 학력, 장기근속, 낮은 직급의 공무원이 감정노동의 수준이 높은 편이었고 개인차는 뚜렷이 나타나는 것으로 나타났다. 또한 공무원은 정부와 사회가 요구하는 바람직한 특정감정을 표현하는 행위로 최근 들어 행정서비스가 고객만족과 정부성과와의 이미지 때문에 그 중요성이 더욱 강조되는 것으로 논증되었다.

최성욱(2012)은 행정조직서비스에서 감정노동의 문화적 정향을 국세공무원을 대상으로 조사하였다. 그 결과 역할과 권력문화정향은 표면적행위와 탈진을 강화하는 반면, 지원과 성취문화정향성은 내면적 행위와 직무 만족 자긍심을 강화하면서 탈진을 완화하는 것으로 나타났다.

다음<표 2-3>은 우리나라 감정노동에 연구동향을 국내 박사학위논문을 중심으로 하여 다음과 같이 연도별, 결과변수별로 정리를 하였다. 표에서 보듯이 국내에서 소개된 논문은 주로 직무만족, 직무소진, 조직몰입, 이직의도 순으로 연구되었고, 감정노동에 의한 논문은 2003년 이후 계속 증가되고 있는 추세이다. 현재까지 약 50여 편의 논문이 연구되었다.

〈표 2-3〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 분류

결과변수/연도 (분류)	2003~ 2005	2006~ 2008	2009~ 2011	2012	계
조직몰입		3	3	1	7
감정소진		3	3	2	8
직무만족		5	4	4	13
이직의도		1	4	2	7
직무태도			2	1	3
고객지향성		1	2	1	4
기업성과	1	1	2		4
사회적지원		1	1		2
기타	1		1		2
계	2	15	22	11	50

〈표 2-4〉는 감정노동에 방법론별 분류로 연구의 대부분이 계량적 방법으로 연구되었다. 감정노동의 연구는 주로 서비스업종에서 가장 많이 조사되었으며, 서비스업종 종사자도 매년 증가하여 질적 방법보다는 계량 분석방법으로 편리성에 기인한 것이다.

〈표 2-4〉 감정노동 관련 국내 박사학위 논문 방법론별 분류

결과변수/방법별(분류)	질적 방법	계량적 방법	계
조직몰입		7	7
감정소진		8	8
직무만족		13	13
이직의도		7	7
직무태도		3	3
고객지향성	1	3	4
기업성과	1	3	4
사회적 지원	1	1	2
기타		2	2
계	3	47	50

〈표 2-5〉는 감정노동 국내 박사학위논문을 전공별로 분류한 것이다. 표에서 보듯이 전공별로는 경영학과, 관광경영학과 등에서 주로 연구가 많았다. 반면 2012년을 기준으로 하여 행정학과, 사회복지학과에서도 처음으로 감정노동에 대한 논문이 발표되었고, 향후 공공부문과 사회복지분야의 인권의식과 종사자수의 증가로 감정노동에 대한 연구는 활발해질 것으로 기대된다.

〈표 2-5〉 감정노동 관련 국내 박사학위논문 전공별 분류

학과별 /연도 (분류)	2003~ 2005	2006~ 2008	2009~ 2011	2012	계
외식조리학과		2	1		3
경영학과		4	6	5	15
관광경영학과	1	3	6		10
호텔관광경영학과	1	3	1	1	6
정보경영학과		1	1		2
유아교육학과		1			1
행정학과				2	2
사회복지학과				1	1
보건학과			1	1	2
체육학과			3		3
사회학과				1	1
미용예술학과			1		1
의학과			1		1
간호학과		1			1
여성학과			1		1
계	2	15	22	11	50

〈표 2-6〉은 감정노동 관련 국내 박사학위 논문들을 대학별로 분류하였다. 표에서 보듯이 감정노동에 관련된 논문은 주로 경기대학교에서 많이 연구되었고, 타 대학에서도 감정노동에 대한 연구가 늘어나고 있다.

〈표 2-6〉 감정노동 관련 국내 박사학위논문 대학별 분류

학교별/연도 (분류)	2003~ 2005	2006~ 2008	2009~ 2011	2012	계
경기대학교	1	8	4		13
영남대				2	2
단국대			2		2
경원대			1	1	2
이화여대		1	1		2
호서대		1	1		2
동아대	1	1	1		3
건국대			1	1	2
부산대, 서울대		2			2
원광대, 한남대			2		2
안양대, 계명대			2		2
전북대, 가톨릭대			2		2
서경대, 숙명여대			2		2
중앙대, 고려대			2		2
인제대, 순천대			2		2
세종대, 청주대		2			2
한영신대, 중부대				2	2
상지대, 경북대				2	2
경희대, 조선대				2	2
계	2	15	23	10	50

〈표 2-7〉은 감정노동 관련 연구 대상자별로 분류를 한 것이다. 주로 호텔 종사원과 외식산업 종사자의 연구가 많았는데 이는 〈표 2-6〉과 관계성이 있기 때문이며 향후 다양한 분야에서 연구가 기대된다.

〈표 2-7〉 감정노동 관련 국내 박사학위논문 연구대상자별 분류

연구대상자/방법별 (분류)	질적 방법	계량적 방법	계
외식산업종사자		4	4
호텔종사원		7	7
제조업체 종사자		2	2
내, 외국인		1	1
대학교수		1	1
골프장도우미		1	1
항공사직원		3	3
영화관 종사자		1	1
회사원		1	1
보육교사		1	1
영업사원		3	3
콜센터 상담원	1	3	4
스킨스쿠버강사		1	1
복지관 장애인종사자		1	1
사회복지시설종사자		1	1
카지노종업원		2	2
병원종사자		4	4
무용단원		1	1
공무원(경찰, 소방)		1	1
여행인솔자		5	5
리조트직원		1	1
보험, 패스트푸드	1		1
미용종사자		1	1
백화점 종사자		1	1
가사도우미	1		1
계	3	47	50

위의 선행연구에서 보듯이 매년 감정노동에 대한 박사학위논문은 증가하고 있다. 특히 2000년 이후에는 감정노동에 대한 많은 연구가 진행되고 있음을 볼 수 있다. 그러나 감정노동의 연구에 있어 경영효과성만을 대상으로 하는 연구가 대부분이고, 이러한 연구들로 대상이 편중되어 있어 감정노동의 단면만을 보여주는 한계에 부딪칠 수 있다. 이에 본 연구에서는 기존의 선행연구와 차별화하여 복지행정 분야인 사회복지시설 종사자들을 중심으로 그들에게 나타나는 감정노동과 이직의도에 대한 문제점을 실증적 연구를 통해 분석해 보고자 한다.

제2절 이직의도의 의의와 이직모형

1. 이직 및 이직의도의 의의와 유형

이직이 직장을 떠나 다른 직장으로 옮기거나 직업을 바꾼 상태라고 하면, '이직의도'는 이직의 전단계로 현재 다니고 있는 직장을 떠나 새로운 직장으로 자리를 옮기거나 직업을 바꿀 생각이나 계획을 말한다.

1) 이직의 의의

이직(turnover)은 인간이 살아가면서 선택 또는 선택되어지는 생활의 하나이다. 이직은 오늘날에도 다양한 학문분야에서 연구주제로 다뤄지며 이직에 대한 정의도 학자들에 따라 다양하게 제시되고 있다.

이직에 관한 연구는 March and Simon(1958)의 개념에서 시작되어 이후 많은 경제학자들과 심리학자들에 의해 연구가 계속되어왔다.

Mobley(1977)은 이직이란 조직의 구성원 속에서 노동에 대한 보상을 지불받던 것을, 자기 스스로가 조직 내 구성원이길 포기하고 구성원에서 이탈하는 행위라 하였다.

Price(1977)는 이직이란 사회조직의 구성원 속에서 구성원의 자격 경

계를 넘나드는 노동에 대한 이동, 직업에 대한 이동으로 정의하였다(김남기, 2011:25).

Macy & Mirvis(1976)은 이직을 ‘조직 밖으로 넘어선 또 다른 이동’이라고 하였고, 이는 조직의 내부승진이나 자리이동 뿐만 아니라 일시적 해고와도 구별하고 있다고 하였다.

Porter and Steers(1974)는 이직의 원인으로 조직에서의 역할과, 개인적 상황, 작업 환경의조건, 업무 특성, 등으로 구분하였고, 여기에 외부적인 환경요소와 직무 관련요소를 추가 하였다.

Gupta and Beehr(1979)는 직무스트레스(역할 모호성, 과도한 업무량, 기술의 활용도 및 지원 부족)와 결근 및 이직률 사이를 조사하였다. 또한 직무스트레스의 관계에 있어 직무만족이라는 매개변수를 이용한 결과, 직무스트레스는 직무만족에 부(-)에 영향을 미치며, 스스로 부정적 근무환경을 만들어 결국 종사자들은 조직에서 결근 및 이직 등의 행동으로 조직을 회피 하려 한다고 하였다.

이처럼 이직은 여러 가지 문제점을 발생시키는데 특히 이직자들로 인한 사기저하와 인원충당에 따른 비용과 교육의 재투자는 생산성저하와 판매 활성화 등 효율성에 커다란 장애가 된다. 이직은 결정 주체에 따라 ‘자발적 이직(voluntary turnover)’과 ‘비자발적 이직(quit, resignation)’으로 자발적 이직은 본인의 의사에 따라 결정된 것이며 비자발적 이직은 본인의 뜻하고는 무관하게 정년퇴직, 해고, 질병이나 사망 등에 따른 것이다(Price,1977).

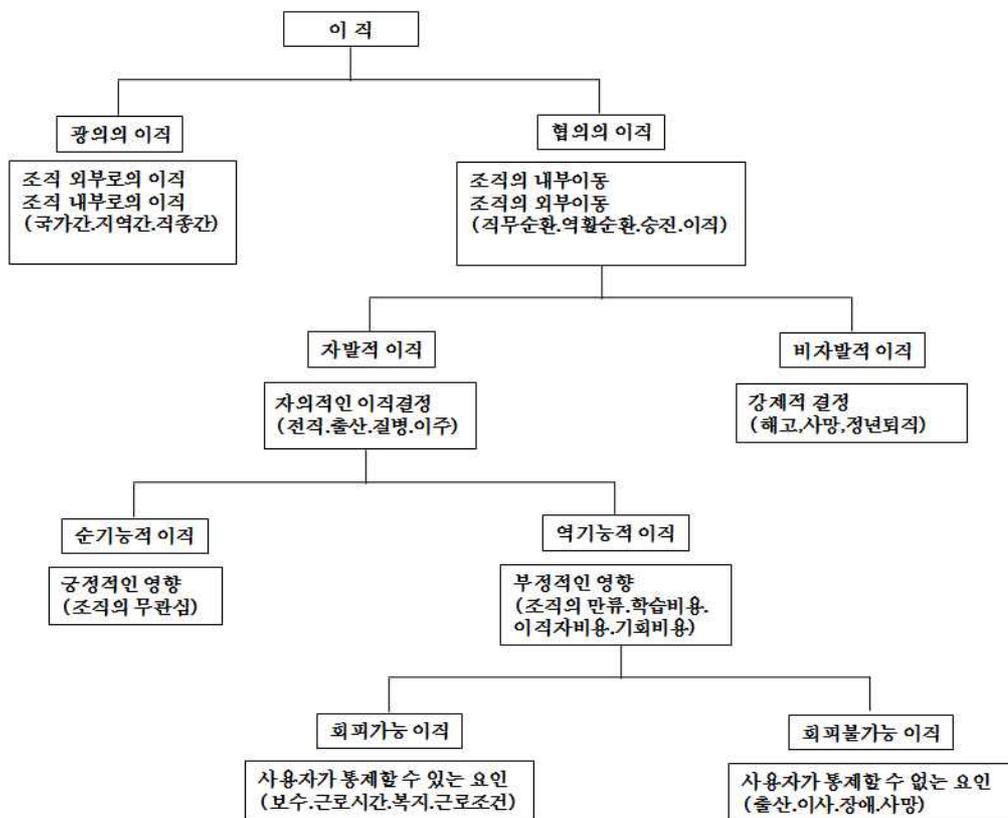
Dalton et al.(1982)은 자발적 이직은 이직결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과(functional turnover) 역기능적 이직(dysfunctional turnover)으로 구분하였다. 순기능적 이직은 종사원이 조직을 떠나고자 할 때 조직에서는 관심을 보이지 않는 형태이고, 역기능적 이직은 조직에서 종사원에 대한 평가가 높음에도 불구하고 종사원이 조직을 떠나려 하는 것이다. 역기능적 이직과, 순기능적 이직은 조직의 입장에서 선택하는 항목이고 역기능적 이직은 조직의 기회비용 등의 역기능이 발생되고 이것은 종사원들의 가치평가가 조직에 의해 이루어지는 부분이다. 이외에도 고용주의 통제여부 즉 고용주의 의지에 따라 달라지는 회피가능이직 과 회피 불가능 이직으로 구별

할 수 있다. 회피가능이직은 조직의 주체가 할 수 있는 일로서 임금, 복지, 근무시간, 작업조건 등의 문제로 이직하는 것을 말하며 회피불가능 이직은 정년퇴직, 사망, 등 고용자가 통제 불가능한 요인에 의한 이직을 말한다 (오지영, 2008:8-10).

2) 이직의 유형

이직에 유형에는 크게 광의의 이직과, 협의의 이직으로 구별한다. 광의의 이직은 사회구성원들이 넘나드는 이동경로라 하였고 입사, 퇴사, 자리이동, 승진 등의 조직 내 자리이동 모두를 포함한다. 협의이직은 조직을 중심으로 내부이동과 조직외부로의 이동을 말한다. (Bluedom,1978). 다음 <그림 2-2>이직의 유형을 정리한 것이다.

<그림 2-2>이직의 유형



자료: 선행연구를 바탕으로 필자 정리

3) 이직에 영향을 미치는 요인

(1) 작업환경요인

경영자의 마인드, 기업의 크기, 동료들과의 상호작용, 성격 등은 종업원들의 이직결정에 영향을 미치는 요인으로 경영자와의 인간관계나 배려하는 종업원들에게 가장 큰 믿음이고, 조직의 활성화와 발전은 동료와의 관계 개선과 일 만족에 영향을 준다(Porter & Steers, 1973).

(2) 조직전체요인

조직전체요인에서 종업원들은 임금과 승진 문제는 매우 중요한 요소이기에 공정성이 결여되었거나 자신의 기대감을 조직에서 충족시키지 못할 경우에 실망하여 이직을 결정하게 된다. 임금 인상액이나 승진은 그 자체만으로도 중요한 것이다(Porter & Steers, 1973).

(3) 직무내용요인

개인의 업무에 있어서 조직과의 심한 의견 차이와 일방적 지시내용은 심한 갈등과 스트레스의 직접적인 원인이 된다. 이때 개인은 이직에 대한 생각을 하게 되고, 조직의 구성원으로 계속 남아서 일을 할 것인가, 아니면 조직을 떠날 것인가를 결정하는 중요한 계기가 된다(Porter & Steers, 1973).

(4) 개인적 특성 요인

개인적 상황에 따라 나이와 근무기간은 이직률에 상관관계를 나타내며, 가족에 대한 고려도 나이, 근무기간에 따라 다르다. 즉 연령이 높거나 또는 근속년수가 길어질수록 이직률의 차이가 있으며 조직에 계속 남아 있으려고 한

다(Porter & Steers, 1973).

4) 이직의도의 의미

지금까지 모든 연구는 이직과 이직의도 간의 관계에 대해 분리하지 않고 함께 다루어져 왔다. 이직의도(turnover intention)는 이직의 전 단계 행동으로 종사원은 소속된 구성원에서 모든 역할과 모든 혜택을 포기하고 직장을 떠나려는 의도라 할 수 있다(Iverson, 1992).

Bluedom(1982)은 조직에서 자발적으로 이탈하려는 의도를 이직의도로 정의 하였고, Tett & Meyer(1993)는 조직을 떠나려는 심리적인 행동의 지라고 하였다(김남기, 2011:27).

Robert & John(1993)은 직장을 떠나려는 직장인의 의도적이고 계획적인 마음가짐이라 하였고, Vandenberg & Nelson(1999)은 이직의도를 종사원이 향후 특정시점에서 조직의 구성원으로부터 이탈하려는 주관적 가능성을 가지고 있는 마음 이라고 하였다(오지영, 2008:7).

Price & Muller(1981)는 조직의 구성원이 자신의 직업이나 소속된 조직으로부터 이탈하려고 하는 마음가짐이며, 이는 이직을 예측하고 예견하는데 중요한 척도라고 하였다.

따라서 선행연구를 바탕으로 이직의도의 개념을 정리하자면, 이직의 전 단계 행위로서 종사원들이 조직구성원에서 이탈하여 새로운 조직을 찾고 싶어 하는 속마음 이며 이는 이직행위로 이어질 가능성이 높다고 할 수 있다. 본 연구에서도 감정노동의 결과변수로 이직의도를 선택하였고, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 하고자 한다. 또한 연구 대상자를 사회복지시설종사자로 택한 것은 사회복지시설 종사자들의 잦은 이직은 복지시설 프로그램 운영의 차질과 서비스질의 저하로 이어지며 클라이언트와의 관계에서도 심각성을 나타내기 때문이다.

다음 <표 2-8>은 이직의도에 대한 개념을 정리한 것이다.

〈표 2-8〉 이직의도의 개념정의

연구자	이직의도의 개념정의
Iverson, 1992	종사원이 조직의 구성원에서 모든 역할, 기득권을 포기하고 직장을 떠나려는 의도
Tett and Meyer(1993)	조직을 떠나려는 심리적인 행동의지
Robert & John(1993)	직장을 떠나려는 직장인에 의도적이고 계획적인 마음가짐
Vandenberg & Nelson(1999)	향후 특정시점에서 조직의 구성원으로부터 이탈하려는 주관적 가능성을 가지고 있는 마음
Price & Muller(1981)	조직에 구성원이 직업이나 조직으로부터 이탈하려고 하는 마음가짐이며 이는 이직을 예측하고 예견하는데 중요한 척도다
Bluedom(1982)	조직에서 자발적으로 이탈하려는 의도
Jones(1990)	간호사들이 병원의 환경에서 벗어나거나 떠나려는 의지.
Hayes et al.(2006)	간호사의 전문직을 떠나거나 조직을 떠나는 것을 고려하는 것.
오창택(2012)	현재근무하고 있는 직장을 떠나 다른 곳으로 옮기거나 바꿀 가능성

자료: 선행연구를 바탕으로 필자정리

2. 이직에 관한 모형

선행연구에서 이직의도가 반드시 이직으로 이어지는 것은 아니지만 향후 이직으로 이어질 가능성이 매우 높기 때문에 이직에 대한 선행변수로 이직의도에 관한 연구는 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다. 또한 이직에 미치는

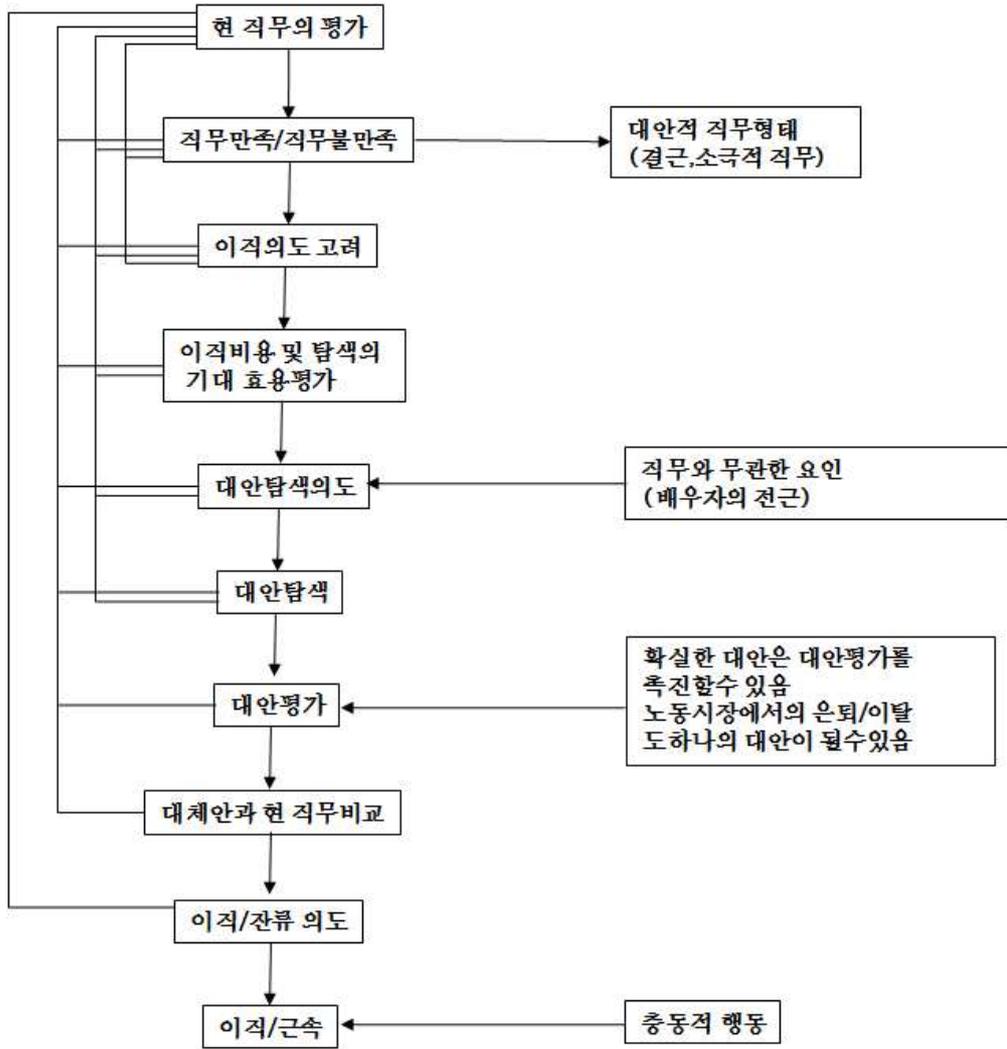
다양한 이론들을 살펴보면 경제학적, 사회학적, 심리학적, 측면에서 탐색되는 주요변수들이 독립적으로 존재하는 것이 아니라 서로 혼합되어 시대의 변화에 따라 환경적, 사회적 가치에서 새롭게 연구 발전 되어 왔다. 따라서 점점 복잡해지고 다양해지는 시대에서 전통적 이직의 이론만이 아니라 새로운 변수에 의한 이직관련 이론연구가 필요하다(이태화, 2013:16).

1) Mobley의 이직과정 모형

Mobley(1977)는 이직결정과정 모형을 March와 Simon(1958)의 이직에 관한 연구를 근간으로 하여 자발적 이직에 미치는 요인들과의 관계, 즉 직무만족에서 이직행동에 이르는 심리적 중간변화과정을 밝히는 이직결정 과정을 제시 하였다(오지영, 2008:14).

Mobley(1977)는 이직을 결정하는 과정을 직무만족과 이직 사이에 여러 가지 중간단계의 변수들을 설명 하였는데, 개인은 현 직무에 대하여 다른 직장과 비교하면서 이직을 고려하고 있으며 이직을 고려한 대안적 직무형태는, 직무의 만족과 불만족으로 평가되며 결근이나 수동적 직무형태를 나타낸다. 다음단계로는 이직에대한 손실비용과 기대이익을 따지게 되며 기대이익이 크게 보일 경우에는 다른 직장으로 이직을 적극 검토한다. 이러한 비교사항은 현 직장에서의 모든 혜택을 포기하고 새로운 직장에서의 보수, 서열, 분위기, 비전 등 계산을 통해 현재의 조직보다 더 유리한 조건으로 판단 될 시에는 이직으로 이어지는 것이다. 또한 직무외적인 요소로 배우자의 전근이나 이직 등도 이직에 대한 평가에 영향을 미친다. 그러나 대안탐색 후 새로운 직장에서의 근무보다 현 직장에서의 조건이 유리한 입장이라면 잔류를 선택하여 업무수행은 계속되며, 기존 직무를 수용하거나 재평가하여 이직의도에 대한 탐색은 줄어들거나 다른 형태로 불만족 해소를 위한 행위를 시도한다(이태화, 2013:20).

〈그림 2-3〉 Mobley의 이직의도 결정과정 모형



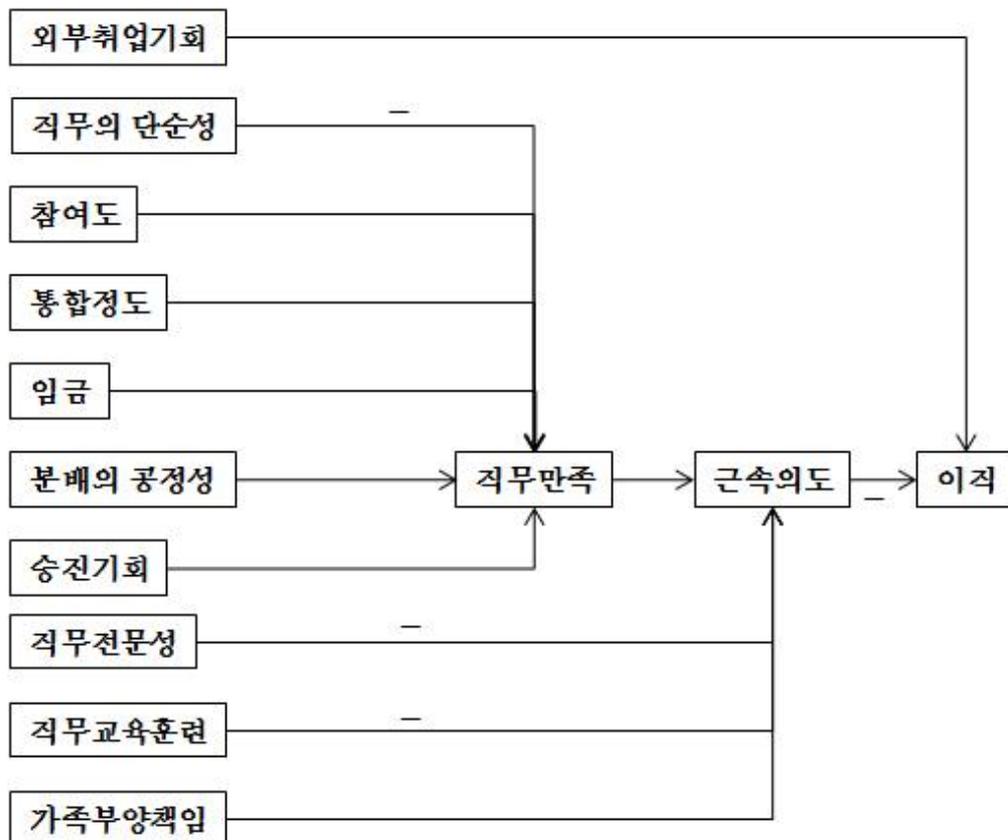
자료: Mobley, W. H.(1977). 이태화(2013:19)재인용

2) Price & Mueller의 모형

이 모형은 Price(1977)가 준 종합병원에 근무하고 있는 1,091명의 간호사를 중심으로 예비조사 결과를 가지고 Bluedom과 분석하여 개발한 모형을 더 확대하여 Mueller와 새롭게 분석하여 제시한 모형이다.

Price & Mueller(1981)의 모형은 원인변수를 외부취업기회, 직무의 단순성, 참여도, 도구적 의사소통, 통합정도, 임금, 분배의공정성, 승진기회, 직무에 전문성, 직무교육훈련, 가족부양 책임감으로 11가지를 제시 하였고 그에 따른 결과변수를 이직으로 제시하였다. 또한 이모형으로 직무만족이 매개변수로서 이직에 영향을 미치는 중요한 결정요인임을 검증하였다. 또 근속의도, 외부취업기회, 직무교육, 직무만족, 가족부양감 등 5가지 중요 이직 결정요인을 제시하였다(오지영, 2008:21-22).

〈그림 2-4〉Price & Mueller의 인과모형

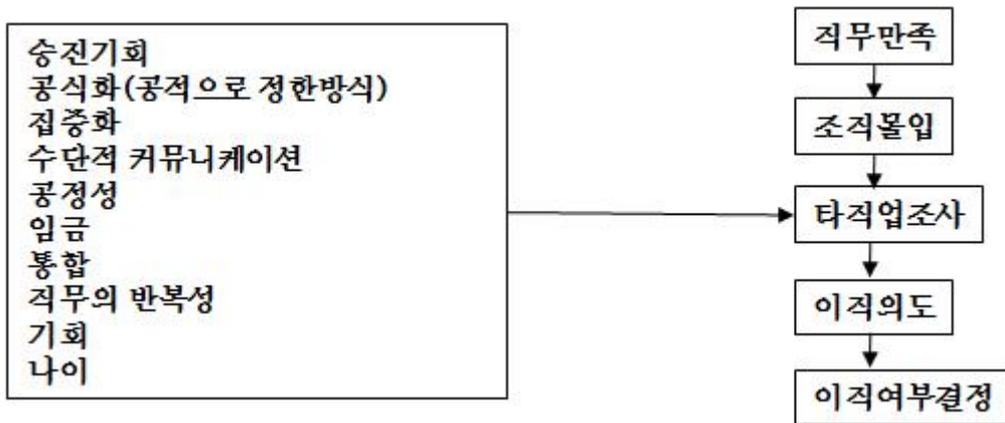


자료: Price J. L. & Muller C. W.(1981) . 오지영(2008:22)재인용

3) Bluedom의 모형

Bluedom(1982)은 Price(1977)의 모형과 Mobley(1977)의 모형들을 종합하여 이론을 제시하였다. 이모형은 승진기회, 집중화, 공식화, 수단적 커뮤니케이션, 공정성, 보수, 통합, 반복성, 기회, 연령, 근무연수, 역할갈등 등을 선행변수로 하여 이직결정 절차는 직장에서의 직무만족과 조직몰입, 타 직업조사, 이직의도, 이직여부결정의 과정을 거치게 된다.

〈그림 2-5〉 Bluedom 모형



자료: Bluedom A. C.(1982)

3. 이직의도에 관한 선행연구

이직의도와 이직에 대한 연구는 많은 분야에서 다양하게 이뤄지고 있다. 특히 이직의도는 이직행위를 예측 할 수 있는 선행요인으로 지속적인 연구가 이루어지고 있다.

Price & Mueller(1981)는 간호사들을 대상으로 한 연구에서 근속의 조건에는 직무만족이 매우 중요한 요인이며, 반면 이직의 결정요인으로는 외부취업과, 근로조건, 직무교육 과 훈련, 안정된 직장의 요구가 영향을 미친다고 하였다.

Johnson(1981)의 연구에서는 이직은 조직 내에서의 효율적 생산력에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고되었고, Manley(1996)는 이직으로 인한 인력충원과 고정고객의 관리 그리고, 고객의 이동 등은 조직유지와 영업매출에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다(김남기, 2011:29).

Stephen & Douglas(1992)는 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무만족, 책임감, 임금수준은 근속의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

Judge T.A.(1993)은 간호사, 임상병리사, 행정직을 대상으로 긍정적인 마음가짐이 직무만족과 자발적 이직사이의 관계를 완화 시키는지의 연구에서 개인의 긍정적 사고가 높을수록 직무의 만족과 이직사이에 관찰된 관계는 더 높다고 하였다(이태화, 2013:43).

Kiyak et al.(1997)은 요양시설과 지역사회기관 직원들을 상대로 직무만족과 직무몰입. 이직에 대한 조사에서 이직의도는 이직에 선행변수이며 근무기간이 짧을수록, 나이가 어릴수록, 근무지역에 따라 이직의도가 높다고 하였다. 또한 나이가 어릴수록 근무기간이 짧을수록 직무의 불만족이 높다고 하였다.

Lum Lillie et al.(1998)은 소아과 간호사의 이직행동 중, 임금이 직. 간접 적으로 미치는 영향연구에서 직무만족과 조직몰입은 이직의도를 낮추는데 영향을 미치고 임금 만족은 이직의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Adelman(1989)는 감정부조화와 이직의도와와의 관계에서 정(+)의 상관관계가 있음을 밝혔다.

Tzeng(2002)은 간호사의 이직의도 연구에서 작업특성과 작업환경, 직무만족과 급여, 교육적 배경은 이직의도에 유의한 영향을 미치며, 자녀가 있는 간호사는 이직의도의 예측인자로 판명되었다.

Lu Hong et al.(2007)은 중국에 간호사들을 상대로 직무만족도에 중요성을 설명하였다. 또한 역할갈등과 역할의 모호성은 직무만족에 부(-)에 영향을, 학력이 높을수록 역할갈등에 부(-)에 영향을, 직무만족이 높으면 이직의도에 부(-)에 관계가 있음을 제시하였다.

다음은 국내연구로 오지영(2008:66-67)은 노인복지시설 근무자의 이직의도에서 노인복지시설 근무자의 이직의도는 직무만족과 조직몰입에 부(-)의 영향

을 미치며 인구사회학적 특성에 따라 결혼여부, 교육수준, 연령, 근무시간 등은 이직의도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

김영자(2008:141)는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 노인요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 정(+)¹⁾의 영향이 있음을 제시하였고, 요양보호사의 조직체계와 직무기술 자기효능감은 직무스트레스와 이직의도에 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

이 주재(2010)는 조직몰입, 연령, 교육수준, 근무시간이 이직의도에 미치는 영향에서 요양보호사는 조직몰입이 높을수록, 연령이 높을수록, 이직의도는 낮은 것으로 나타났고 교육수준과, 근무시간이 길수록 이직의도는 높게 나타났다.

양승범.송민혜(2010)는 지방공무원을 대상으로 감정노동 중 내면행위가 직무만족과 이직의도에 유의미한 영향을 미친다는 것을 제시하였고, 표면행위는 반대인 것으로 나타났다.

오창택(2012)은 사회복지종사자의 감정노동 수행전략에서 표면행위는 감정고갈에 정(+)²⁾에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 긍정적 감정조화는 감정노동수행전략에 부(-)³⁾적 영향을 나타냈다. 또한 진정성이 결여된 감정노동은 모두 이직의도에 정(+)⁴⁾적 영향을 미쳤다.

위의 선행연구에서 보듯이 이직의도의 선행변수로는 직무만족과 조직몰입 등이 있으며 이직의도는 이직의 중요한 선행변수이다. 앞의 연구에서 증명하듯이 이직의도를 가진 종사원은 일에 능률과 효과성에 있어서도 악영향을 끼치며 언젠가 이직으로 이어질 수 있다는 것에 좀 더 체계적 관리와 대안제시가 필요하다.

제3절 직무소진의 의의와 구성요소

1. 직무소진의 의의

현대사회에서 과중한 업무로 인한 직무소진은 서비스 종사자뿐만 아니라 모든 사람들에게 공통적으로 나타나는 현상일 것이다. 소진은 서서히 종사원들을 탈진으로 몰아가 결국 병들게 하는 오늘날 가장 큰 사회 문제이며 이 시대를 살아가는 어느 누구도 강도의 차이만 있을 뿐, 직무소진으로 부터 자유로울 수는 없을 것이다.

소진(burnout)은 Freudenberger(1974)에 의해 처음 소개되었다. 그는 직무소진으로 인한 다양한 증상들을 통해서 부정적, 긍정적 측면과 정서적 요인을 연구하였고, 소진을 자신이 한 일에 대한 주어진 보상이나 성과가 적거나 기대이하인 경우에 느껴지는 회의감과 좌절감이라 하였다.

Maslach(1976)는 사람들과의 관계유지를 위해 업무의 반복과 장기간에 걸친 정신적 압박으로, 주로 서비스업종 종사자들에게 나타나는 정서적, 정신적, 신체적, 탈진 및 고갈상태라고 하였다. 또한 Maslach의 직무소진에 관한 연구는 후일 다양한 형태와 소재로 사용되었고 여러 분야에서 소진 연구의 기초가 되었다.

Cherniss(1980)는 소진 현상을 과도한 직무수행에 따른 결과로, 부정적이며, 비관적인 마음가짐이라고 했다. 이것은 자신의 업무에 흥미와 관심, 열정 등이 감소되는 현상 이라고 했다(김남기, 2011:15).

Edelwhich와 Brodsky(1980)는 소진을 과중한 업무상황으로 인해 희망과 열정, 목표, 흥미를 점차적으로 잃어버리는 현상이라고 정의하였다. 그리고 소진되어가는 과정을 일에 대한 열정이 점점 식어가는 단계, 의욕을 상실하는 침체의 단계, 성과의 부족으로 인한 좌절의 단계, 흥미가 없는 무관심의 단계 등 네 가지 단계로 분류하여 설명하였다. 또한 열정, 침체, 좌절의 세 단계는 대부분 보통 직장인들이 거쳐 가는 과정이며 마지막 무관심의 단계가 소진의 정의라고 보고 있다(황승욱, 2011:23-24).

Pines(1981)의 연구에서는 소진을 정신적인 면, 신체적인 면, 정서적인 탈

진으로, 분류하였다. 물론 소진의 기간이나 정도 횡수에 따라 차이는 있지만 먼저 신체적 탈진이란 무기력증, 만성적인 피로, 허약한 심신, 권태로움을 말하며 정서적 탈진은 우울, 좌절, 무기력감을 나타내며, 정신적 탈진은 낮은 성취감과, 부정적 태도로 인한 만족감 저하라고 했다(박미영, 2008:36).

Maslach과 Jackson(1981)은 소진이란 만성스트레스로 인해 나타나는 일에 대한 모호성과 좌절감이라 하였고, 직무소진의 구성요소로 정서적 탈진, 고객에 대한 비인격화, 개인적 성취감 저하를 제시하였다. 이는 후일 MBI(Maslach Burnout Inventory)측정도구로 개발되어 감정노동의 매개변수, 조절변수, 결과변수로 가장 보편적으로 사용되고 있다.

Hallsten(1993)은 소진과정을 여러 가지 원인에 의한 복잡한 과정으로 설명하였다. 그는 소진을 소진과정에서 발생하는 우울증의 한 형태로 정의하였다. 따라서 소극적인 행동과 자기개발에 대안이 없는 소극적 역할은 소진과정을 일으킨다고 하였다(심성우, 2009:34).

국내 연구로는 윤혜미·박병금(2004)은 소진이란 직무상의 스트레스가 한계상황에 다다를 때까지 종사자 스스로가 적절한 대응조치를 못하고 부정적 사고와 고통으로부터 자아를 보호하기 위해 일로부터 멀어지고 냉소주의, 경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 신체적, 정서적, 탈진상태라고 하였다.

성희자·고유나(2004)는 소진을 사회복지 현장에서 경험하게 되는 장기적인 스트레스이며, 무력감, 부정적 자기개념 그리고 자기직업과 클라이언트에 대한 부정적 태도를 가져오는 정서적 현상이라고 하였다.

이상에서와 같이 본 연구에서는 직무소진은 특정업무를 지속적으로 수행하는 동안에 얻어지는 정신적, 육체적 고통과 열정의 고갈이라고 하겠다.

〈표 2-9〉는 직무소진에 대한 개념을 정리한 것이다.

〈표 2-9〉직무소진의 개념정리

연구자	직무소진 개념
Freudenberger (1974)	주어진 보상이나 성과가 적거나 기대 이하인 경우에 느껴지는 회의감과 좌절감
Maslach(1976)	업무수행 시 나타나는 스트레스로 인해 일에 대한 관심이 정서적, 정신적, 신체적, 고갈된 상태
Edelwich& Brodsky(1980)	과중한 업무 상황으로 인해 희망과, 열정, 목표, 흥미를 점차적으로 잃어버리는 현상
Pines(1981)	정신적, 신체적, 정서적 탈진상태로 일에 대한 만족감 저하.
Maslach & Jackson(1981)	정서적 탈진, 고객에 대한 비인격화, 개인적 성취감
Hallsten(1993)	탈진과정에서 발생하는 우울증의 한 형태로서 정의하였다.
Greer & Wethered(1984)	과도한 업무에 의한 스트레스로 봉사활동전문직 등에서 나타남
Jones & Emanuel(1981)	부정적 직무태도, 성취감저하, 비인격화 등을 포함하는 육체적, 감정적 고갈상태
Gillespie(1981)	직무스트레스에 관련된 심리학적, 사회적, 물리적 소외과정
윤혜미 · 박병금 (2004)	일로부터 멀어지고 냉소주의, 경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 신체적, 정서적, 탈진상태

자료 : 선행연구를 바탕으로 필자 정리

2. 직무소진의 원인과 구성요소

1) 직무소진의 원인

직무소진은 여러 가지 원인과 결과에 의해서 나타나겠지만 그중 여러 연구자들에 의해서 주장된 개인적 특성과 업무 환경적 특성 그리고 고객특성으로 정리해보겠다.

(1) 개인적 특성 요인

개인적 특성은 똑같은 상황에서 동일한 직무를 수행 하더라도 개인별 차이에 따라 느껴지는 직무소진이 다르다. 이것은 개인에 성격적인 경향을 바탕으로 형성되었기 때문에 동일한 직무에서 받아들이는 느낌은 많은 차이를 보인다. 물론 조사방법이나 연구자들에 따라서 약간의 차이는 있다. 예를 들어 내성적인 성격에 소유자는 직무수행 시 마찰로 인한 문제인식에서 외형적인 성격에 소유자보다 해결능력에 있어서 소심함으로 인해 직무소진이 더 심할 것이며 성별에 따라서도 남성이 여성보다 직무소진이 낮게 나타난다. 또한 나이에 따라 결혼 유·무에 따라 부양의무에 책임감이나 어느 정도의 감정적 면역으로 인해 스트레스가 낮게 나타나며 교육에 있어서도 고학력자 일수록 강한 자존심으로 인한 직무소진은 높게 나타난다.

(2) 고객특성 요인

업무수행자는 고객들의 각기 다른 특성과 행동으로 인해 직무스트레스와 직무소진의 강도가 다르며, 고객이 나타내는 반응에 따라 직무소진의 강도에 큰 차이가 있다. 고객이 반응이 없거나 형식적이고 무관심으로 일관 한다면 직무수행자는 고객에게 반응과 관심을 끌어 내기위해 모든 행위를 다 나타낼 것이며 필요이상의 에너지를 소비하게 된다. 여기서 고객의 반응을 끌어낸다면 직무소진은 줄어들 것이고, 반응을 얻어내지 못할

시에는 정신적인 부담이 클 수밖에 없다.

고객의 상태는 가장 많은 직무소진을 느끼게 한다. 불량한 고객을 만났거나, 상대하기 힘든 고객, 상대를 무시하며 고객존중만을 강요하는 고객, 필요 이상의 거친 행동을 하는 고객은 직무수행자로 하여금 정서적 고갈을 나타나게 한다. 또한 상대해야 될 고객의 숫자는 고객의 특성과 고객의 상태를 모두 포함해야 되는 상황이므로 직무수행자에게 있어서는 정신적, 육체적으로 감정적인 부담과 직무소진이 클 수밖에 없다.

(3) 업무환경 요인

업무환경요인은 조직 내에서의 정책과 비전을 나타내며 열악한 업무환경과 부적절한 업무조건은 종사자들에게 스트레스와 직무소진을 더욱더 촉발 시키며 이직의도에 가장 큰 영향을 준다. 반면 업무환경요인에 개선은 동료의식과 조직 활성화를 강화시켜 주며, 직무소진과 이직의도를 낮추는데 도움이 된다.

2) 직무소진의 구성요소

직무소진의 구성요소는 Maslach&Jackson(1981)은 직무소진의 구성요소로 정서적 고갈, 고객에 대한 비(탈)인격화, 개인에 성취감 저하를 제시했다. 이 구성요소들은 직무소진 연구에서 가장 보편적으로 사용되는 개념들이다. 우선 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비(탈)인간화(depersonalization), 개인적 성취감 저하(reduced personal accomplishment)를 살펴보면 다음과 같다.

(1) 정서적 고갈(emotional exhaustion)

정서적 고갈은 심리적으로 일어나는 여러 가지 감정으로 주로 서비스업종 사자들에게서, 자신의 감정을 억제하고 통제하려는 감정부조화의 지속으로 인해 육체적으로 지쳐가는 현상에서 나타나며, 긴장, 우울, 불안, 신체적 피로, 자존감 상실 등 정서적, 감정적으로 고갈되어 가는 상태이다. 이와 같은 상태

는 직무소진으로 인해 가장 많이 나타나며 종사자들에게 비인격화와 성취감 저하로 이어지는 원인이 되기도 한다.

(2)비인격화(depersionalization)

비인격화는 직무소진으로 인해 감정이 고갈되어 나타나는 현상으로 이는 자신에 부정적인 감정 상태를 그대로 드러낼 수 없는 상황이 지속 반복될 때 나타나며, 결국 서비스 대상자에 대한 부정적인 반응과 불신으로 고객을 하나에 업무 대상으로만 생각하는 것이다. 이러한 비인격화는 개인적으로 정서적 고갈상태를 동반하고 이를 극복하거나 대처할 수 있는 반응을 얻지 못하면 개인 성취감 저하로 나타난다.

(3)개인 성취감 저하(reduced personal accomplishment)

성취감 감소는 자신이 하고 있는 일에 대하여 보람과 성취도가 없이 오로지 생계를 위한 수단으로 업무에 대한 부정적 평가와 무의미라고 말할 수 있다. 이는 비인격화나 정서적 고갈을 겪은 후 나타나는 현상으로 업무에 중요한 서비스 질의 저하와 생산성 저하로 이어지며 서비스대상자와의 감정적 교류중단과 더 나아가서 스스로를 부정하고 의심하는 단계까지 오게 된다. Maslach & Jackson의 직무소진의 세 가지 구성요소(정서적 고갈, 고객에 대한 비(탈)인격화, 개인에 성취감 저하)는 본 연구에서도 감정노동과 이직의도 사이의 매개변수로 사용 된다.

3. 직무소진에 관한 선행연구

Maslach&Jackson(1981)의 연구결과에서 남자보다는 여자가 정서적 고갈을 더 겪으며, 여자보다는 남자가 비인격화를 더 겪는다고 주장 하고 있다.

Saxton & Phillips & Blakeney(1991)은 컴퓨터 모니터 전화 예약담당자를 대상으로 한 연구에서 이들의 직무만족, 직무관련긴장,연령,직장에서

의임기는 정서적 고갈과 연관성이 있으며 소진은 이직의도와 결근에 영향을 주었다.

Morris&Feldman(1996)은 감정노동으로 인해 소진을 경험한 종사원은 직무만족과 조직몰입이 현저히 떨어지게 되며, 또한 신체적, 정신적 불안감으로 인해 다른 종사원들에게 까지 영향을 미쳐 조직 유효성에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다.

Abraham(1998)의 연구에서는 감정부조화에 따른 역할갈등을 조사 하여, 감정에 부조화는 정서적소진과 직무만족에 있어 부정적인 영향을 미쳤으며, 사회적지원은 직무만족에 중재역할을 했다. 또한 직무소진과 작업 자율성에도 영향을 미쳤다.

Koivula et al.(2000)는 간호사를 대상으로 소진이 간호사들에 미치는 영향요인을 조사한 결과, 응답자의 절반이상이 좌절에 따른 소진을 경험하였고 연령과 경력이 많은 간호사일수록 소진이 심하게 나타났다. 또한 정신과병동에 근무하는 간호사들이 더 높은 직무소진이 나타났으며 이는 전문교육을 통해 소진은 다소 완화될 수 있었다.

Holmqvist & Jeanneau(2006)는 의료진과 환자와의 직무소진과 개인감정 사이의 상관관계에서 병원 의료진의 직무소진은 환자들에게 부정적 상관관계가 있었고, 개인적 성취감 감소 또한 환자들에게 부정적 영향을 미쳤다.

박미영(2008:102)은 외식산업 종사자의 직무소진에서 직급이 높을수록 근무시간이 길수록, 근무경력과 소득이 높을수록, 종사원들의 직무소진에 대한경험이 많은 것으로 나타났다.

장재규(2010:165)는 감정노동 역동성에 관한 연구에서 긍정적 감정 상태인 내면행위가 직접적으로 행동변수인 조직시민행동에 영향을 준다는 기존 입장에서 내면행위를 통해 진정성이 형성되고 표면행위를 통한 감정소진이 유발되고 이직으로 연결됨을 확인 하였다.

황승욱(2011:140)은 서비스 종사자의 직무소진에서 기초표면행위는 정서적 고갈, 고객에 대한 비(탈)인격화, 개인에 성취감저하 감소에 모두 정의 영향을 미치고 있음을 밝혔다. 이는 감정이 없이 형식적으로 고객을 대하는 구성

원들은 정서적 고갈, 고객에 대한 비(탈)인격화, 개인의 성취감 감소가 심해진다는 것을 의미한다.

제4절 감정노동, 직무소진, 이직의도 간의 관계

1. 감정노동과 이직의도의 관계

감정노동에 관한 연구는 짧은 시간 속에서도 여러 분야에서 다양하게 제시되고 있다. 국내에서도 활발한 연구가 진행되고 있으며, 부정적 영향과 긍정적 연구결과가 계속 발표되고 있다. 또한 감정노동에 대한 검증이 본격화되고 있는 실정이다.

이직의도는 수많은 논문을 통해서 생산성저하와 효과성에 악영향을 미친다는 연구논문이 발표되었고 그 대상자도 의료직, 생산직, 행정직, 등에서 많이 다루어 졌다. 이직의도는 주로 노동자와 생산성간의 문제로 다루어 졌으며 노동자의 잦은 이직은 생산성의 저하로 이어진다는 것이다. 결국 이것은 이직과 생산성만의 효과분석으로 기업의 경영적 측면에서 연구되었고 노동자의 감정은 철저히 배제된 것이다.

이에 Hochschild(1983)는 서비스업 종사자(승무원)들을 대상으로 한 연구에서 육체적, 정신적 노동 외에 또 다른 노동인 감정노동을 소개하였고, 서비스종사자들에 대한 감정노동과 이직의도에 관한 연구들이 발표되었다. 그러나 이 또한 감정노동에 대한 경영학적 측면을 벗어나지는 못하였다. 이후 Guy와 Newman(2004)에 의해 공공부문에서의 감정노동이 소개되었고, 감정노동에 관한 연구는 비로소 다양한 계층으로 연구 확대되었다. 국내에서도 감정노동과 이직의도에 관한 박사학위 논문은 계속 증가 추세지만 복지서비스 분야의 감정노동에 따른 이직의도는 미비한 실정이라 할 수 있다.

감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구결과를 살펴보면, Grandey(2000)는 감정노동의 표면행위와 이직의도와의 관계에서, 감정부

조화는 표면행위를 할 때 나타나며, 표면행위에 의한 감정불일치는 결국 종사원들에 이직으로 이어진다고 하였다.

Cote & Morgan(2002)은 불쾌한 감정억제는 직무만족을 낮추고 이직의도를 증가 시키며, 긍정적 감정은 직무만족의 증가와 이직의도 저하에 관계가 있음을 밝혔다.

Brenda & Elizabeth(2009)는 감정노동에 표면행위는 직무만족을 낮추고 이직의도를 증가시켰으며 내면행위는 직무만족과 낮은 이직율을 보였다.

Chau et al.(2009)는 은행 영업실적과 감정노동의 관계에서, 내면연기는 은행의 영업실적 저하에 직접적 영향이 없었으며, 표면연기는 직무소진과 이직율을 통해서 간접적인 영향을 가지고 있었다.

장재규(2010:124)는 표면행위는 이직의도에 정적인 영향을 줄 것으로 가설을 설정하여 검증결과 $r=.17$, $p<.001$ 의 유의한 정적인 상관관계를 나타내었다.

이수연(2007:88)은 콜센터 상담원을 상대로 감정노동의 표면행위가 이직의도에 유의한 것으로 나타냈다.

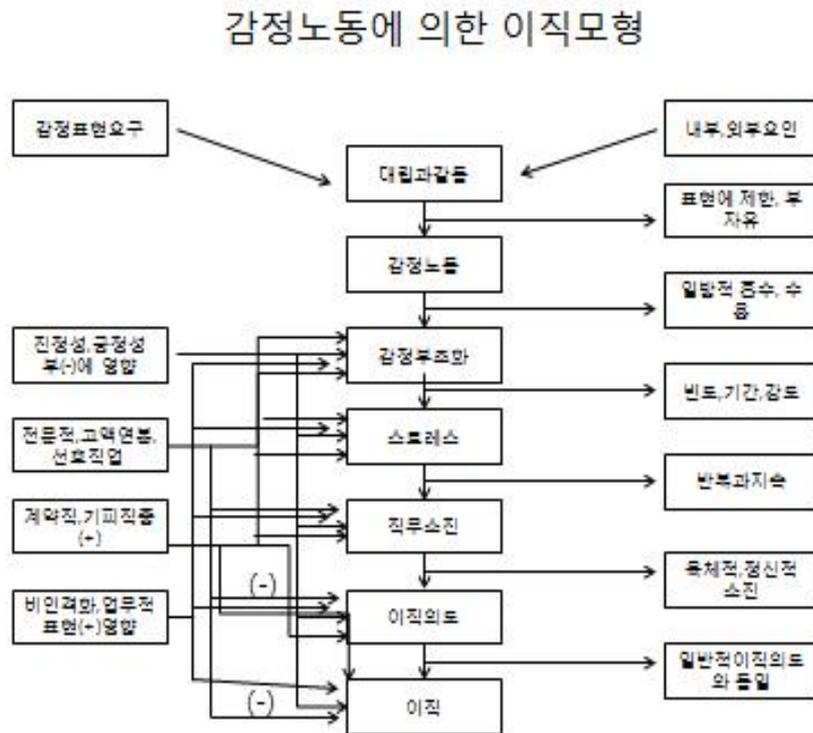
김광호(2009:65)는 스쿠버지도자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 스킨스쿠버의 감정노동이 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다.

이다원,이선희(2011)는 금융업 종사자들을 대상으로 조사한 결과, 감정노동의 표면연기와 내면연기 모두에서 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다

감정노동과 이직의도와와의 관계에서 선행연구에 의하면 감정노동이 이직의도에 정(+의 영향을 미칠 거라는 연구는 모든 연구에서 같은 결론을 얻지 못하고 있다. 이런 연구결과가 나타나는 원인에는 여러 가지가 있겠지만 그중 조사대상자에 따라, 직업의 종류와 직무형태에 따라, 측정방법에 따라 차이가 발생하는 것으로 추측된다. 이에 본 연구에서는 감정노동의 일선 현장에 있는 사회복지 시설종사들을 대상으로 측정방법을 좀 더 검증하고 연구하여 감정노동의 내면행위가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고, 표면행위는 이직의도에 정(+의 영향을 미친다는 가설을 만들어 검증하고자 한다.

아래 <그림 2-6>은 감정노동에 의한 이직까지의 모형을 작성하였다.

<그림 2-6> 감정노동에 의한 이직모형



앞서 설명하였듯이 선행연구에서 감정노동에 의한 이직의도는 감정노동이 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 거라는 연구는 모두 같은 결론을 얻지 못하고 있다. 이는 직업의 특성으로 기피직종이나 단기직, 근무환경의 열악성직군에 따라 감정노동은 이직으로 빠르게 직결되며 반대로 전문성, 고액연봉, 선호직업 등은 감정노동이 비록 높은 직군에 속할지라도 바로 이직으로 연결되지 않는다는 것이다. 그리고 이들을 제외한 대다수의 감정노동종사자들은 실직에 대한 두려움과 재취업의 불확실성으로 인해 쉽게 이직 할 수 없으며, 스트레스와 직무소진으로 더 이상 육체적 정신적으로 버틸 수 없는 상황에서 이직으로 이어진다는 것이다. 즉 감정노동은 직무소진을 통해서 이직으로 이어진다고 예측 할 수 있는 것이다.

2. 감정노동과 직무소진의 관계

감정노동과 직무소진과의 관계는 감정노동이 크면 클수록 직무소진도 높아진다는 것이다. 자신에 감정을 겉으로 드러내지 않고 업무를 수행해야 하는 종사원들에 감정부조화는 어떤 형태로든 업무소진으로 이어질 수밖에 없기 때문이다. Hochschild(1983)의 감정노동 연구에서도 감정노동은 감정부조화와, 스트레스, 소진, 결근과 같은 부정적 영향을 끼친다고 주장하였다.

Brotheridge & Grandey(2002)은 직업이나 업무에 따라(간호사, 서비스 종사자) 감정노동에 차이가 있으며 감정과 감정표현의 규제는 감정노동 과 직무소진으로 이어진다. 또한 표면행위와 내면행위의 선택방법에 따라 부정적, 긍정적 그리고 직무소진에도 차이가 있음을 나타내었다.

Grandey(2003)는 서비스 상호작용에 있어 내면행위는 고객만족과 긍정적 사고에 영향을 주었고, 표면행위는 더 많은 스트레스와 정서적 불안으로 이어졌으며 또 표면적행위는 직무소진과의 관계에서도 직무소진에 더 많은 영향을 미쳤다.

김민주(2006)의 연구에서도 감정노동에 표면행위는 직무소진에 부정적인 영향을, 내면행위는 직무소진에 긍정적 영향을 미친다고 하였다.

심성우(2009:80)는 회사소속과 프리랜서들 간에 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 긍정적 행위는 소진에 (-)를, 감정부조화는 소진에(+)영향을 미친다고 하였다.

김남기(2011:87)는 감정노동의 표면행위는 직무소진의 정서적 소진과 냉소를 증가시켰음을 알았고, 내면행위는 직무소진의 정서적 소진과 냉소를 감소시키는 것으로 나타났다.

황승욱(2011:107)은 감정노동행위 중 정서적 탈진에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 기초표면행위($\beta=.123$), 심화표면행동($\beta=.109$), 기초내면행위($\beta=.103$)순으로 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

이상에서와 같이 내면행위와, 표면행위는 직무소진에 영향을 미치는 것으로 검증되었고, 또한 표면행위가 내면행위보다 직무소진에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구를 바탕으로 해서 본 연구에서는 좀 더 범위

를 넓히고 차별화하여 직무소진을 매개변수로 정하고 결과변수인 이직의도에 미치는 영향을 보고자 한다. 그래서 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을, 내면행위는 직무소진에 부 (-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하여 검증하고자 한다.

3. 사회복지시설 종사자의 감정노동과 이직의도

현재 사회복지지는 시대의 화두이다. 사람들에게 ‘복지’가 무엇인지를 묻는다면 나에게 꼭 필요한 것, 선진국과 후진국의 구별의 척도, 소외계층을 한 단계 끌어 올리는 것, 행복에 대한 권리를 국가에서 보장받고 싶어 하는 것 등 여러 의견을 제시한다. 의견을 모아보면 복지는 사람들이 살아가는데 편안 하고 좀 더 행복한 삶을 누릴 수 있도록 도와주는 사회적, 조직적 역할이라고 말 할 수 있을 것이다.

사회복지 시설종사자란 사회복지 시설에서 현재 활동하는 모든 사람들이라 할 수 있다. 여기에는 민간과 공공인력으로 나눌 수 있으며 2011년 말 사회복지 시설 수는 5,340개, 생활인원수는 175,910명이며, 시설종사자수는 85,000명으로 노인복지시설에서 약74.6%가 종사하고 있다(보건복지부, 2012). 이들 사회복지 시설종사자들이 주로 근무하는 곳은 노인시설 외에도, 아동, 장애인, 정신질환자요양 복지시설 등에서 근무를 한다. 또한 타 업종에 비해서 이직의도가 매우 높고 실제로 이직으로 이어지는 경우가 많다. 이러한 원인은 열악한 근무환경과 고객서비스지향에서 문제를 찾을 수 있다. 한국사회복지사협회(2009)에서 발간한 연구에 의하면 사회복지 부문 종사자의 월평균 임금은 164만 8천원으로 공공 및 사회복지 부문 전 산업 종사자 평균임금대비 61.4%로 가장 열악한 것으로 조사되었다. 또한 사회복지사의 약 41.6%가 이직을 고려중이며, 42.6%는 이직 경험이 있는 것으로 나타났다. 이처럼 이직의 원인 중에서도 근무환경에 따른 급여와 과도한 업무량은 사회복지종사자들에게 심각성을 안겨주고 있는 실정이다.

사회복지기관의 열악한 임금구조에 문제점 중 하나는, 대부분이 정부보조금이나, 사회후원금으로 운영되기 때문에, 적은 예산은 복지관 운영자금의 부족으로 이어지며 결국 사회복지시설 종사자의 저임금으로 이어진다는 것이다. 물론 정부가 제시한 사회복지시설 종사자들의 임금 가이드라인이 정해져 있지만 일선 지자체는 재정형편이 어렵다는 이유로 예산 반영을 하지 않고 있어 유명무실하게 운용되고 있는 실정이다.

다음으로는 사회복지시설 종사자들의 고객서비스지향이다. 시설종사자들은 클라이언트들에게 복지서비스를 제공하여야 한다는 가치와, 클라이언트자신도 보살핌을 받고 또 보호받길 원하기 때문에 복지시설 내에서의 감정노동은 직무소진으로 이어질 수밖에 없다. 또한 클라이언트들의 감정적 반응과 물리적 행동 속에서도 감정을 수용하고 지지해야하는 상황은 시설종사자들에게 심한 좌절과 업무소진을 필요로 한다(강수연·이창환, 2011).

이와 같이 사회복지시설 종사자들의 일상 업무가 대부분 클라이언트들을 대상으로 하는 대인서비스 업무이기 때문에 그들이 느끼는 감정노동은 매우 크며 시간과 횟수가 반복되고 늘어날수록 직무소진은 증가하여 육체적, 정신적 피폐로 이어지는 것이다. 그러므로 자신에 감정대신 클라이언트가 원하는 감정을 제공해야하는 사회복지시설 종사자의 감정노동은 직무소진을 통해 결국 이직에 이르게 된다고 예상할 수 있다.

다음 <표 2-10>은 감정노동을 많이 수행하는 직업군 및 직업별 실태를 분류한 것이다.

〈표 2-10〉 직업별 감정노동에 평균비교(중분류)

직업별	평균(5점기준)	표준편차
음식서비스 관련직	4.13	0.690
영업 및 판매 관리직	4.10	0.774
미용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠관련직	4.04	0.875
사회복지 및 종교 관련직	4.02	0.803
보건, 의료 관련직	3.98	0.813
경비 및 청소 관련직	3.93	0.853
금융, 보험 관련직	3.92	0.774
경영, 회계, 사무 관련직	3.79	0.846
관리직	3.77	0.856
법률, 경찰, 소방, 교도 관련직	3.74	0.890
운전 및 운송 관련직	3.60	0.885
교육 및 자연과학, 사회과학연구 관련직	3.54	0.943
문화, 예술, 디자인, 방송 관련직	3.39	1.101
농림어업 관련직	3.17	0.937

자료 : 한국직업능력개발연구원(2013)

상기 〈표 2-10〉은 감정노동이 심한 직업별 분류표로서 모든 직업에 대해 조사한 것은 아니며 다소 의외적인 직업분류도 보인다. 또한 감정노동 한 부분만을 표출하여 논의한다는 것에는 다소 무리가 있지만, 사회복지종사자들의 감정노동은 매우 심한 군으로 분류되어 있음을 볼 수 있다.

제3장 연구 설계

제1절 연구모형 및 가설설정

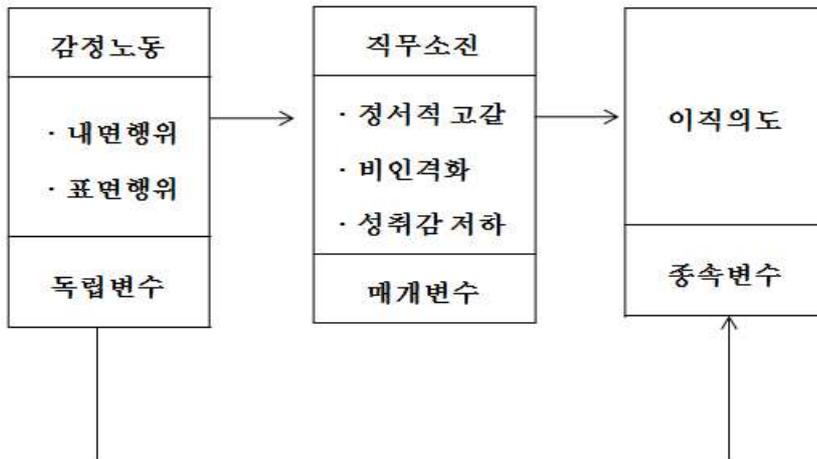
1. 연구모형

본 연구는 사회복지시설 종사자들의 감정노동이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지와 감정노동이 이직의도를 유발하는데 있어 직무소진의 매개효과를 규명하는데 있다.

이에 따라 제 2장의 이론적 배경 및 선행연구를 토대로 하여 감정노동을 표면행위와 내면행위 2가지 요인으로 분류하고, 종속변수로는 이직의도를 설정하여 이들 간에 관계를 살펴보고자 한다. 또한 감정노동과 이직의도 간의 관계에 있어 직무소진의 매개효과를 검증하기 위해 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로 설정하였다.

이러한 변수들을 바탕으로 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 연구모형



2. 연구가설 설정

1) 감정노동과 이직의도에 관한 가설

Hochschild에 감정노동은 서비스제공자가 서비스 대상자에 전달되어지는 두 가지 표현방식이 있다고 말했다. 그것은 표면행위와 내면행위이며 이는 서비스 제공자의 행동과 표현방법에 따라 서비스제공자의 감정노동에 큰 차이를 보이고 있다는 것이다.

표면행위는 실제로 느끼고 있지도 않는 자신에 감정을 나타내기 위하여, 오로지 겉으로 보여 지는 자신에 행동변화를 의미 한다. 표면행위 에서 자신의 얼굴 표정이나 몸동작에 느끼는 '겉치레'이며 그것은 내 일부분이 아닌 감정을 외형적으로 표출하는 방식일 뿐이다. 이에 반해 내면행위는 자신에게서 표현되어지고 있는 감정들을 실제로 느꼈거나 직접 경험한 것처럼 진정성을 가진 행동과 몸짓을 말한다.

이러한 두 가지 표현방법은 사회복지시설 종사자들의 감정노동에도 큰 차이가 있을 것이며 또한 이로 인한 이직의도에도 큰 차이가 있을 것이라 예상된다. 왜냐하면 감정노동에 의한 감정에 부조화는 자신이 수행하고 있는 업무에 대한 갈등과 회의로 이어지며 결국 자신이 몸담고 있는 조직에도 부정적 영향을 미치기 때문이다. 특히 진정성이 결여된 표면행위는 감정노동의 직접적 영향이 크기 때문에 이직의도를 더 증가시킬 것이고 반면 내면행위는 대상자를 이해하려는 태도와 긍정적 사고로 인해 이직의도를 감소시켜 서로 다른 결과를 나타낼 것이라 예상하기 때문이다.

이와 같이 선행연구의 결과와 연구모형을 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대하여

가설 1-1은 내면행위가 이직의도에 부(-)의 영향을 준다는 가설을 설정하였다. 이는 감정의 일체감은 감정부조화를 덜 유발시키게 되고 결국 이직의도는 낮아진다는 것이다.

가설 1-2는 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 준다는 가설을 설정하였다. 이는 진정성이 결여된 표면행위는 종사자 개인에게 감정부조화

의 지속적 반복으로 자신과 조직에 대한 부정적 사고와 부적응으로 결국 이직의도가 높아지게 된다는 것이다.

가설 1. 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 감정노동과 직무소진에 관한 가설

직무소진은 감정노동으로 인해 주어진 결과물 중 하나이다. 감정노동과 직무소진은 항상 비례관계를 유지하며 감정노동이 크면 클수록 직무소진도 높아진다. 자신에 감정을 제대로 표현하지 못하고 통제하고 억압해야 하는 시설종사원들에 감정노동은 어떤 형태로든 직무소진으로 이어져 직무에 대한 불만족과 심리적 압박으로 전달될 수밖에 없기 때문이다. 특히 감정노동의 표면행위는 내면 행위에 비해 직무소진에 더 큰 영향을 줄 것으로 예상된다. 이에 가설2는 자신의 감정을 꾸며서 나타내야 하는 표면행위가 정서적 고갈(자신의 감정을 억제하고 통제하려는 감정부조화의 지속으로 인해 육체적으로 지쳐가는 현상)과 비인격화(고객을 하나의 업무 대상으로만 생각하는), 성취감 저하(자신이 하는 일에 대한 보람과 성취도가 없는 상태)에 부정적 영향을 나타낼 것을 예상하는 반면 내면행위는 진정성과 신뢰감을 보임으로서 정서적 고갈과 비인격화, 성취감 저하에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상된다.

위의 논의를 바탕으로 감정노동과 이직의도 간에 직무소진의 매개효과를 검증하기 위해 선행연구 결과와 연구모형에 기초하여 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대하여 다음과 같이 가설을 설정하였다. 가설 2-1은 내면행위는 정서적 고갈에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 2-2는 내면행위는 비인격화에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 2-3은 내면행위는 성취감 저하에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설

을 설정하였다. 2-4는 표면행위는 정서적 고갈에 정(+)²의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 2-5 표면행위는 비인격화에 정(+)²의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 2-6은 표면행위는 성취감저하에 정(+)²의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

가설 2. 감정노동은 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 내면행위는 정서적 고갈에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 내면행위는 비인격화에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 내면행위는 성취감 저하에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 표면행위는 정서적 고갈에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5 표면행위는 비인격화에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-6 표면행위는 성취감저하에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

3) 직무소진과 이직의도에 관한 가설

직무소진으로 인해 발생하는 최종결과는 이직일 것이다. 선행연구를 통해서 보았듯이 직무소진에 지속은 업무능률을 떨어뜨리고 부정적 행동을 유발시키며 또한 부정적 사고는 이직의도를 통해 이직으로 이어진다는 것이다. 따라서 감정노동과 이직의도에 있어 직무소진의 매개효과를 검증하기 위해 다음으로 선결되어야 하는 것이 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 선행연구의 결과와 연구모형에 기초하여 직무소진이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 다음과 같이 가설을 설정하였다. 가설 3-1은 정서적 고갈이 이직의도에 정(+)²의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 가설 3-2는 비인격화는 이직의도에 정(+)²의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정 하였다. 가설 3-3은 성취감저하는 이직의도에 정(+)²의 영향을 미친다는 가설을 설정 하였다.

가설 3. 직무소진은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 정서적 고갈은 이직의도에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

가설 3-2 비인격화는 이직의도에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

가설 3-3 성취감 저하는 이직의도에 정(+)^{의 영향을 미친다.}

4) 직무소진의 매개효과에 관한 가설

사회복지시설 종사자들은 서비스 제공을 위해 클라이언트와의 관계 속에서 감정노동에 따른 감정부조화를 경험하게 되며 이로 인한 직무소진은 결국 이직의도를 유발한다. 따라서 직무소진이 감정노동과 이직의도 사이에서 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위해 선행연구의 결과와 연구모형에 기초하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 가설 4-1은 정서적 고갈은 내면행위와 이직의도 간의 관계에 있어 매개역할을 한다는 것으로, 내면행위는 정서적 고갈을 감소를 시키고 정서적 고갈에 감소는 이직의도를 감소시킨다는 것이다. 가설 4-2는 비인격화는 내면행위와 이직의도 간의 관계에 있어 매개역할을 한다는 것으로, 내면행위는 비인격화의 감소에 영향을 주고, 비인격화의 감소는 이직의도의 감소로 이어진다는 것이다. 가설 4-3은 성취감저하는 내면행위와 이직의도 간의 관계에 있어 매개역할을 한다는 것으로 내면행위는 성취감저하를 감소시키고 성취감 저하의 감소는 이직의도에 감소를 일으킨다는 것이다. 4-4는 정서적 고갈은 표면행위와 이직의도 간의 관계에 있어 매개역할을 한다는 것으로 표면행위는 정서적 고갈을 증가시키고 증가된 정서적 고갈은 이직의도를 높여 준다는 것이다. 4-5는 비인격화는 표면행위와 이직의도 간의 관계에 있어 매개역할을 할 것이다. 이는 표면행위는 비인격화를 증가시키고 증가된 비인격화는 이직의도를 높여 준다는 것이다. 4-6은 성취감저하는 표면행위와 이직의도 간의 관계에 있어 매개역할을 한다는 것으로 표면행위는 성취감저하를 증가시키고 증가된 성취감 저하는 이직의도를 높여 준다는 가설을 설정하였다.

가설 4. 직무소진은 감정노동과 이직의도 간의 관계에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-1 정서적 고갈은 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-2 비인격화는 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-3 성취감저하는 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-4 정서적 고갈은 표면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-5 비인격화는 표면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-6 성취감저하는 표면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

제2절 변수의 조작적 정의와 측정

1. 감정노동

감정노동(emotional labor)은 자신이 실제로 느끼는 감정을 드러내지 않고 자신의 감정을 억제하며 조직이 원하는 서비스를 제공하는 행위라 정의할 수 있다. 이는 내면행위와 표면행위로 측정하였다.

내면행위는 자신이 표현하고 있는 감정을 실제로 느끼려 하는 진정성을 가진 행위이며, 표면행위는 가식적인 부분이 내포되어 있으며 진실성이 결핍된 상태라고 할 수 있다.

감정노동에 측정도구는 Brotheridge & Grandey(2002) 그리고 Chu & Murrmann(2006)의 척도를 사용하였으며 내면행위 6문항, 표면행위 6문항으로 필자가 재구성하였다.

2. 직무소진

직무소진은 특정업무를 수행하는 동안에 얻어지는 정신적, 육체적 고통과 탈진이라고 하겠다. 정서적 고갈은 감정이 메말라 느낌이 없는 무미건조한 상태이며, 비인격화는 부정적 사고로 다른 사람들과의 관계형성에

무관심과 형식적이며, 냉담해진 상황이다. 성취감저하는 자신이 하는 일에 별다른 의미가 없이 목적을 상실한 상태라고 말 할 수 있다.

직무소진에 측정도구로는 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 이용하였고 정서적 고갈 6문항, 비인격화 5문항, 성취감저하 8문항으로 연구자가 재구성 하였다.

3. 이직의도

이직의도란 이직의 전 단계 행위로서 조직구성원에서 이탈하여 새로운 조직을 찾고 싶어 하는 속마음이라 정의한다.

이직의도에 측정도구로는 Price(1977)가 개발한 척도를 사용하였고 총 5문항으로 연구자가 재구성하였다.

이러한 변수들은 조작을 통해 감정노동과 이직의도와의 직접적 관계와 매개변수인 직무소진과의 관계를 밝혀낼 수 있을 것이다.

다음 <표 3-1>은 본 연구변수에 대한 측정항목을 정리한 것이다.

〈표 3-1〉연구변수 측정항목

구분	연구변수	측정항목
감정 노동	내면행위	<ul style="list-style-type: none"> . 감정을 실제로 느끼기 위한 노력 . 감정들을 내면에서 우리나라게 하려는 행동 . 나의 실제 느낌을 바꾸려는 시도 . 진심에서 우리나라온 감정
	표면행위	<ul style="list-style-type: none"> . 가장하여 말과 행동을 하는 정도 . 실제 감정을 억제하는 경우 . 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌린 표현 . 감정을 실제로 느끼고 있는 것처럼 위장
직무 소진	정서적 고갈	<ul style="list-style-type: none"> . 업무 수행에 있어 감정이 메말라 있는 상태 . 근무시간 후 정신적 녹초 . 아침에 피로감, 하루 종일 긴장감 . 동료들이 주는 스트레스. . 과도한 업무에 느낌
	비인격화	<ul style="list-style-type: none"> . 클라이언트들이 고통과 부담을 주는 존재로 평가 . 업무상 클라이언트들을 물건처럼 대하고 있는 상태 . 클라이언트에게 일어난 일이 나와 무관한 느낌
	성취감저하	<ul style="list-style-type: none"> . 클라이언트들이 느끼는 감정을 감당할 수 없다고 느끼는 상태 . 클라이언트의 개인적 문제를 해결 할 수 없다는 느낌 . 매사에 열정적이지 못하고 자신감이 없는 상태 . 임무를 끝낸 후에 보람을 느끼지 못하는 상태
	이직의도	<ul style="list-style-type: none"> . 복지관을 그만두고 싶다는 생각 . 현 수준의 보수제공시 복지관을 그만두고 싶은 상태 . 복지관에서 계속근무를 하고 싶은 상태 . 자발적 이직을 원하지 않는 상태
	인구사회학적 변수	<ul style="list-style-type: none"> . 성별, 나이, 서비스유형, 학력, 등

다음 <표 3-2>는 설문지 구성과 측정방법 그리고 출처에 대한 내용을 체계화하여 정리하였다.

<표 3-2> 설문지 구성과 측정방법

구분	측정지표	설문번호	문항수	척도	출처
감정노동	내면행위	I 1-6	6	리커드 5점 척도	Brotheridge & Grandey (2002) Chu & Murrmann (2006) 최영호(2012). 김학수(2011)
	표면행위	I 7-12	6	리커드 5점 척도	
직무소진	정서적 고갈	II 1-6	6	리커드 5점 척도	Maslach & Jackson(1981) 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI), 황승욱(2011)
	비인격화	II 7-11	5	리커드 5점척도	
	성취감 저하	II 12-19	8	리커드 5점척도	
	이직의도	III 1-5	5	리커드 5점 척도	Price(1977) 이태화(2013)
	인구사회학적 변수	IV 1-9	9	성별, 나이, 서비스유형, 학력, 자격증유무, 경력, 직급, 급여, 이직경험 등	
총 문항수			45		

제3절 자료의 수집 및 분석방법

1. 자료의 수집

이 연구는 연구모형과 가설검증을 위하여 사회복지관에 근무 중인 종사자들을 대상으로 서울지역, 경기지역, 인천지역으로 대상을 한정하였다. 기관별 선정 방법으로는 종합복지관을 중심으로 하여 노인복지시설, 장애인복지시설, 아동복지시설 등 18개 복지관을 대상으로 노인복지시설 근무자, 장애인복지시설근무자, 아동복지시설근무자, 기타(물리치료사, 간호사) 시설근무자들에게 500부의 설문지를 2013년 7-8월 동안 직접 방문하여 배포 하였으며 그중 411부를 회수하였다(회수율82%).

회수된 설문지 411부 중에 응답이 불성실하여(일부분 무응답으로 분석 결과를 왜곡 할 수 있는 설문지) 신뢰성이 없는 설문지 5부를 제외하고 총 406부를 최종 실증분석 자료로 사용하였다. 표본선정은 시간과 거리, 기관의 협조 등의 어려움으로 인해 편의적 추출법(convenience sampling)을 사용하였다. 편의적 추출법은 표본의 편중이 발생하기 쉽고 표본의 대표성이 떨어진다는 단점을 가지고 있지만 본 논문에서는 조사대상이 일반인들이 아닌 사회복지시설 종사자들이라는 제한성과 특수성 그리고 업무에 대한 동일성 등을 고려 할 때 그 대표성은 충분하다고 생각한다.

〈표 3-3〉 지역 및 시설별 설문지 회수

구분	서울지역	경기지역	인천지역	계
노인복지시설	147	101	57	305
장애인복지시설	24	21	9	54
아동복지시설	7	6		13
기타(물리치료·간호사)	17	12	5	34
계	195	140	71	406

2. 분석방법

이 연구는 통계프로그램 SPSS ver 20.0을 사용하여 총 4절로 나누어 분석하였다.

1절에서는 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해 성별, 나이, 서비스유형, 학력, 자격증유무, 경력, 직급, 급여, 이직경험 등에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

2절에서는 각각의 조건 중 사회복지시설 종사자들에게 어떠한 요인이 가장 큰 영향을 주는가를 알아보기 위한 방법으로 각 요인의 강도 결과를 측정하는 평균분석(average analysis)을 실시하였다.

3절에서는 감정노동의 표면행위와 내면행위가 직무소진의 정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하에 미치는 영향과 이직의도 간에 직·간접적으로 미치는 영향을 분석하고 여러 개의 문항, 측정도구 또는 변수들 간에 존재하는 상호 관계의 유형을 밝혀 보다 적은 수의 가설적 변수인 요인으로 축소시키기 위한 통계기법으로 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

4절에서는 연구모형의 검증(잠재변수 간의 연결)과 영향력의 크기를 측정하기 위한 분석으로 감정노동과 직무소진간의 변수들이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 요인 간 경로를 모형으로 검증하기 위한, 구조방정식모형(structural equation model)분석을 실시하였다.

제4장 분석결과 및 논의

제1절 인구통계학적 변수

조사대상자의 인구통계학적 변수의 분석결과 남자가 97명(23.9%), 여자가 309명(76.1%)이었으며, 연령별로는 20대가 138명(34.0%), 30대가 97명(23.9%), 40대가 70명(17.2%), 50대가 78명(19.2%), 60대 이상이 23명(5.7%)으로 나타났다. 비율에 있어 여성종사자가 남성종사자의 수보다 3배 이상 많은 것은 복지관 업무의 특성과 노인복지시설에서 요양보호사로 활동하고 있는 대부분의 종사자 들이 여성이기 때문이다.

시설 유형별로는 장애인복지시설이 54명(13.3%), 노인복지시설이 305명(75.1%), 아동복지시설 13명(3.2%), 기타시설이 34명(8.4%)으로 나타났으며, 여기서 말하는 기타시설 34명 근무자는 물리치료사와 간호사들로 구별 되었다. 최종학력은 고등학교 졸업이 86명(21.2%), 전문대졸이 65명(16.0%), 대졸이 195명(48.0%), 대학원 졸업이 36명(8.9%), 고졸이하 24명(5.9%)으로 나타났다.

사회복지사 자격증은 없음이 158명(38.9%), 3급이 8명(2.0%), 2급이 91명(22.4%), 1급이 149명(36.7%)으로 나타났다. 요양보호사 자격증의 유무에 따라서는 없음이 194명(47.8%), 있음이 212명(52.2%)으로 나타났다. 자격증 소유와 관련하여 사회복지사 자격증 소유자는 절반정도가 요양보호사 자격도 함께 갖추고 있었다.

〈표 4-1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		조사대상자(N=406)	
		빈도	비율(%)
성별 (N=406)	남자	97	23.9
	여자	309	76.1
연령 (N=406)	20대	138	34.0
	30대	97	23.9
	40대	70	17.2
	50대	78	19.2
	60대 이상	23	5.7
시설 유형 (N=406)	장애인복지시설	54	13.3
	노인복지시설	305	75.1
	아동복지시설	13	3.2
	기타시설	34	8.4
최종 학력 (N=406)	고졸이하	24	5.9
	고졸	86	21.2
	전문대졸	65	16.0
	대학졸	195	48.0
	대학원졸	36	8.9
사회복지사 자격증 (N=406)	없음	158	38.9
	3급	8	2.0
	2급	91	22.4
	1급	149	36.7
요양보호사 자격증 (N=406)	없음	194	47.8
	있음	212	52.2

조사대상자의 인구통계학적 특성(계속)

구분		조사대상자(N=406)	
		빈도	비율(%)
직책 (N=406)	직원	322	79.3
	주임, 대리	44	10.8
	과장	26	6.4
	실장급 이상	14	3.4
가정 월평균 수입 (N=406)	100만원~200만원미만	212	52.2
	200만원~300만원미만	99	24.4
	300만원~400만원미만	29	7.1
	400만원~500만원미만	27	6.7
	500만원이상	39	9.6
이직경험 (N=406)	있다	216	53.2
	없다	190	46.8
근무경력 (N=406)	1년 미만	81	20.0
	1년이상~5년미만	210	51.3
	5년이상~10년미만	92	21.9
	10년이상	12	2.7

종합복지관이나 요양보호시설인 경우에는 환자돌보미 서비스를 하고 있어 남자종사자보다는 여성종사원들이 주로 활동을 많이 한다. 복지관에서 여성종사자들이 활동을 많이 하는 이유로는 재취업이 상대적으로 쉽기 때문이다. 자격증의 취득도 어렵지 않으며 사회적 시선도 무리가 없으며 사회봉사에 대한 자부심과 자신의 만족감을 얻는데 투자하는 시간에 비해 빠른 결과물을 얻는다고 볼 수 있다. 또한 클라이언트의 입장에서도 남성보다는 여성에게 원하는 것을 더 편하게 말 하고 요청할 수 있으며, 여성들 역시 클라이언트의 요구에 거부감보다는 집안일의 연장선이라는 감정도 있어서 쉽게 접할 수 있는 장점이 있다.

직책에 따라서는 직원이 322명(79.3%), 주임·대리가 44명(10.8%), 과장이 26명(6.4%), 실장급 이상이 14명(3.4%)로 나타났다. 가장월평균 수입에 따라서는 100만원~200만원미만이 212명(52.2%), 200만원~300만원미만이 99명(24.4%), 300만원~400만원미만이 29명(7.1%), 400만원~500만원미만 27명(6.7%), 500만원이상이 39명(9.6%)으로 나타났다. 이것은 사회복지시설 종사자들에 월평균 가계소득을 조사한 것으로 절반이상의 종사원들이 200만 원 이하의 수입으로 생활하는 것이다.

이직경험은 있다고 응답한 사람이 216명(53.2%)이었고, 없다고 응답한 사람이 190명(46.8%)으로 나타났다. 근무경력에 따라서는 1년미만이 81명(20.0%), 1년이상~5년미만이 210명(51.3%), 5년이상~10년미만이 92명(21.9%), 10년이상인 12명(2.7%)으로 나타났다. 이처럼 사회복지시설 종사자들은 근무기간이 짧고, 이직경험이 50%이상을 나타내고 있어 상대적으로 이직률이 높다는 것을 보여주고 있다.

제2절 기초통계분석

1. 단순 평균값 비교

1) 감정노동

다음은 사회복지시설 종사자들의 감정노동을 알아보기 위해 평균값을 분석한 것이다. 사회복지시설 종사자의 감정노동 측정에서 하위변수인 내면행위와 표면행위 중 <표4-2>는 조사대상자들의 표면행위 관측변수의 평균값을 비교한 것이다.

〈표 4-2〉 표면 행위의 평균값

구분	전체 조사대상자(N=406)				
	설문 번호	평균	표준 편차	평균 순위	
표면 행위	1. 나는 클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장 하여 말과 행동을 한다.	I-1	2.677	0.967	6
	2. 나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.	I-2	3.559	0.881	1
	3. 나는 클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.	I-3	3.362	0.863	3
	4. 나는 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.	I-4	3.145	0.895	4
	5. 나는 클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.	I-5	3.032	0.864	5
	6. 나는 업무에서 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.	I-6	3.406	0.905	2
	표면행위 전체		3.418	0.599	

표면행위의 측정변수 가운데 가장 높은 평균값이 나온 것은 1-2 로 ‘나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.’가 5점 기준을 중심으로 평균값 3.559로 나타났다. 반면 평균값이 가장 낮게 나타난 것은 ‘나는 클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.’가 평균값 2.677로 나타났다. 감정노동에 표면행위의 전체값은 3.418 이다

〈표 4-3〉 내면 행위의 평균값

구분	전체 조사대상자(N=406)				
	설문 번호	평균	표준 편차	평균 순위	
내면 행위	7. 나는 클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.	I-7	3.500	0.851	3
	8. 나는 클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라게 하려고 노력한다.	I-8	3.966	0.688	1
	9. 나는 복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.	I-9	3.409	0.820	5
	10. 나는 클라이언트들에게 보여 지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.	I-10	3.559	0.773	2
	11. 나는 클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.	I-11	3.138	0.870	6
	12. 나는 복지관의 요구에 맞춰 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음 속에 생겨난다.	I-12	3.488	0.831	4
	내면행위 전체		3.51	0.545	

내면행위의 측정변수는 모든 변수가 보통이상(3점)으로 나타났다. 이 가운데 평균값이 가장 높은 변수는 평균값 3.966으로 ‘나는 클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라게 하려고 노력한다’이었다. 반면 가장 낮은 평균값을 보인 측정변수는 ‘나는 클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다’로 평균값 3.138이었다.

2) 직무소진

사회복지시설 종사자들의 직무소진을 알아보기 위해 정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하에 따른 각각의 평균값을 분석하였다. 먼저 정서적 고갈의 평균값은 다음의 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 정서적 고갈의 평균값

구분	전체 조사대상자(N=406)				
	설문 번호	평균	표준 편차	평균 순위	
정서적 고갈	1. 나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.	Ⅱ-1	2.680	0.982	6
	2. 나는 근무시간이 끝날 때쯤에는 정신적으로 녹초가 된다.	Ⅱ-2	3.429	0.950	2
	3. 나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.	Ⅱ-3	3.712	0.952	1
	4. 나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.	Ⅱ-4	3.195	0.968	4
	5. 나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다.	Ⅱ-5	3.209	0.937	3
	6. 함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.	Ⅱ-6	2.904	0.960	5
	정서적 고갈		3.386	0.726	

정서적 고갈의 평균값은 6개 문항 중 4개의 변수가 보통이다(3점) 이상으로 나타났고, 2개의 변수는 3점 이하로 나타났다. 가장 높은 평균값을 보인 측정변수는 ‘나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.’로 평균값 3.712로 나타났다. 반면 가장 낮은 평균값을 보인 측정변수는 ‘나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.’로 평균값 2.680으로 나타났다.

〈표 4-5〉 비인격화의 평균값

구분		전체 조사대상자(N=406)			
		설문 번호	평균	표준 편차	평균 순위
비 인 격 화	7. 나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.	II-7	2.608	0.879	2
	8. 나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.	II-8	2.347	0.927	4
	9. 나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.	II-9	2.736	0.906	1
	10. 나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.	II-10	2.214	0.777	5
	11. 나는 클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.	II-11	2.436	0.846	3
	비인격화 전체		2.401	0.628	

비인격화는 전체 측정변수가 모두 보통이다(3점)이하로 나타나 앞서 다른 변수들에 비해 차이를 보였다. 그 가운데 평균이 가장 높은 측정변수는 ‘나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.’로 평균값 2.736으로 나타났다. 반면 평균값이 가장 낮은 측정변수는 ‘나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.’로 평균값 2.214로 나타났다.

〈표 4-6〉 성취감 저하의 평균값

구분		전체 조사대상자(N=406)			
		설문 번호	평균	표준 편차	평균 순위
성취감 저하	12. 나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다 고 느낀다.	II-12	2.475	0.821	2
	13. 나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.	II-13	2.760	0.859	1
	14. 나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다 고 느낀다.	II-14	2.360	0.759	3
	15. 나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.	II-15	2.204	0.875	6
	16. 나는 클라이언트들에게 편 안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.	II-16	2.202	0.759	7
	17. 나는 업무를 마친 후에 보 람을 느끼지 못한다.	II-17	2.342	0.839	5
	18. 나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.	II-18	2.360	0.845	3
	19. 나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처하지 못한다.	II-19	2.350	0.741	4
	성취감 저하 전체		2.303	0.619	

성취감 저하는 8개의 측정변수 모두 보통이다(3점)이하로 나타났다, 특히 가장 낮은 평균값을 보인 측정변수는 ‘나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.’로 평균값 2.202였다. 반면 가장 높은 평균값을 보인 측정변수는 ‘나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.’로 평균값 2.760으로 나타났다.

3) 이직의도

다음은 종속변수인 이직의도의 평균값을 분석하였다. 이직의도는 측정변수 간 평균값의 편차가 큰 것으로 나타났다.

〈표 4-7〉 이직의도의 평균값

구분	전체 조사대상자(N=406)				
	설문 번호	평균	표준 편차	평균 순위	
이직 의도	1. 나는 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다.	Ⅲ-1	2.988	1.015	2
	2. 나는 다른 복지관에서 현 수준의 보수를 준다면 가능한 한 빨리 이 복지관을 그만두고 싶다.	Ⅲ-2	2.547	0.938	4
	3. 나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.	Ⅲ-3	2.064	0.847	5
	4. 나는 가능한 한 이복지관에서 오래 근무하고 싶다.	Ⅲ-4	2.660	0.910	3
	5. 어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다.	Ⅲ-5	3.116	1.018	1
	이직의도 전체		2.674	0.715	

구체적으로 이직의도의 측정변수 가운데 평균값이 가장 큰 것은 ‘어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다’ 로 평균값 3.116으로 나타났다. 5개의 측정변수 가운데 유일하게 보통이다(3점) 이상으로 나타났다. 반면 측정변수 중 평균값이 가장 낮은 것은 ‘나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다’ 로 나타났다. 평균값은 2.064로 인식도가 가장 낮게 나타났다.

2. 집단 간 평균값 비교(t-test)

1) 성별에 따른 비교

다음은 인구통계학적 변수 중 성별에 따른 평균값 차이를 분석하였다

〈표 4-8〉 성별에 따른 감정노동 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준	
	남자 (N=97)	여자 (N=309)			
표면행위	표면행위1	2.763	2.650	.112	.319
	나는 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.				
	표면행위2	3.722	3.508	.214	.037**
	나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.				
	표면행위3	3.433	3.340	.093	.354
	나는 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.				
	표면행위4	3.361	3.078	.283	.006***
	나는 실제 감정을 숨긴 채 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.				
	표면행위5	3.010	3.039	-.029	.777
	나가 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.				
	표면행위6	3.495	3.379	.116	.271
	나는 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.				
전체	3.482	3.398	.083	.230	
내면행위	내면행위1	3.526	3.492	.034	.733
	나는 클라이언트들에게 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.				
	내면행위2	3.887	3.990	-.104	.195
	나는 클라이언트들을 도울 때 내면에서 우리나라에 하려고 노력한다.				
	내면행위3	3.485	3.385	.099	.298
	나는 복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.				
	내면행위4	3.629	3.537	.092	.309
	나는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.				
	내면행위5	3.330	3.078	.252	.013**
	나는 클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.				
	내면행위6	3.443	3.502	-.058	.547
	나는 복지관의 요구에 맞춰 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음 속에 생겨난다.				
전체	2.737	2.652	.084	.184	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

성별에 따른 집단 간 평균비교 결과, 표면행위 가운데는 2개의 측정변수 (2.나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다, (4. 나는 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.)가 두 집단 간 차이가 유의미한 것으로 나타났다. 또한 두 변수 모두 여자보다는 남자의 평균값이 더 높은 것으로 보아, 감정노동 중 실제 감정을 숨기며 업무를 해야 하는 감정노동의 표면행위는 여성보다는 남성이 더 높은 것으로 나타났다.

내면행위에서는 6개의 측정변수 중 1개의 측정변수(5.나는 클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다)만이 두 집단 간 평균차이가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이 역시 여자보다는 남자의 평균값이 더 높게 나타나므로 인해 사회복지시설 종사자 중 감정노동은 여성보다는 남성이 더 높은 것으로 볼 수 있다.

〈표4-9〉 성별에 따른 직무소진 평균값 차이

문항	평균값		평균차이	유의수준	
	남자 (N=97)	여자 (N=309)			
정서적고갈	정서적고갈	2.732	2.663	.069	.549
	나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.				
	정서적고갈	3.330	3.460	-.130	.241
	나는 근무시간이 끝날 때쯤에는 정신적으로 녹초가 된다.				
	정서적고갈	3.804	3.683	.121	.274
	나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.				
	정서적고갈	3.072	3.233	-.161	.154
	나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.				
	정서적고갈	3.196	3.214	-.018	.871
	나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다.				
	정서적고갈	2.876	2.913	-.036	.745
함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.					
전체	3.350	3.397	-.046	.581	
비인격화	비인격화	2.608	2.608	.000	.999
	나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.				
	비인격화	2.351	2.346	.004	.969
	나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.				
	비인격화	2.773	2.725	.048	.648
	나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.				
	비인격화	2.258	2.201	.057	.528
	나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.				
비인격화	2.443	2.434	.010	.922	
나는 클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.					
전체	2.414	2.397	.017	.809	
성취감저하	성취감저하	2.536	2.456	.080	.405
	나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.				
	성취감저하	2.835	2.737	.098	.327
	나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하	2.351	2.362	-.012	.893
	나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하	2.134	2.227	-.093	.364
	나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.				
	성취감저하5	2.330	2.162	.168	.057*
	나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.				
	성취감저하	2.309	2.353	-.043	.657
	나는 업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.				
	성취감저하	2.330	2.369	-.039	.692
나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.					
성취감저하	2.412	2.330	.082	.341	
나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처하지 못한다.					
전체	2.311	2.300	.010	.884	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

직무소진의 잠재변수 가운데 정서적 고갈과 비인격화는 성별에 따른 평균 차이가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 반면 성취감 저하에서는 8개의 측정변수 가운데 1개의 측정변수(나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다)가 성별에 따른 평균차이가 통계적으로 인정되었다. 앞서 감정노동의 평균비교와 마찬가지로 이 부분도 여자보다는 남자의 평균값이 더 높은 것으로 보아, 남자의 성취감 저하가 더 심한 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-10〉 성별에 따른 이직의도 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준	
	남자 (N=97)	여자 (N=309)			
이직의도1	2.938	3.003	-.065	.582	
나는 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다					
이직의도2	2.526	2.553	-.028	.801	
나는 다른 복지관에서 현 수준의 보수를 준다면 가능한 한 빨리 이 복지관을 그만두고 싶다.					
이직의도3	2.082	2.058	.024	.806	
이직 의도	나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.				
	이직의도4	2.588	2.683	-.095	.369
	나는 가능한 한 이복지관에서 오래 근무하고 싶다.				
	이직의도5	3.052	3.136	-.084	.477
	어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다.				
전체	2.637	2.686	-.048	.558	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

성별에 따른 이직의도의 평균차이를 t-test 한 결과, 5개의 측정변수 모두에서 두 집단 간 평균차이가 통계적으로 유의미하지 않게 나타났다. 남성과 여성의 이직의도 인식은 차이 없이 유사한 것으로 볼 수 있다.

성별에 따른 평균값 차이를 종합적으로 살펴볼 때, 대부분의 측정변수에서

평균차이가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 결과로 미루어 성별에 따른 감정노동, 직무소진, 이직의도는 4개의 측정변수를 제외 하고는 차이가 없는 것으로 볼 수 있다.

4) 시설 유형에 따른 비교

다음으로 감정노동, 직무소진, 이직의도의 측정변수들을 시설 유형에 따라 집단 간 평균비교를 하였다. 시설 유형은 장애인복지시설, 아동복지시설, 노인복지시설, 기타시설로 구분하여 설문문항을 구성하였다. 그런데 조사대상자들이 노인복지시설 종사자(305명)들이 많고, 장애인복지시설(54명), 아동복지시설(13명), 기타시설(34명) 등 타 사회복지시설은 샘플의 수가 너무 작게 나타났다. 따라서 3개 시설 유형을 묶어 노인복지시설과 구분하여 2개 집단의 t-test를 실시하였다.

다음 <표 4-11> 시설 유형에 따른 감정노동 평균값 차이다.

분석결과, 감정노동 측정변수에 대한 노인복지시설과 그 외 시설의 집단 간 평균차이는 모든 변수에서 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 시설 유형에 따른 감정노동의 차이는 없는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-11〉 시설 유형에 따른 감정노동 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준	
	노인복지시설 (N=305)	그 외 시설 (N=101)			
표 면 행 위	표면행위1	2.666	2.713	-.047	.671
	클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.				
	표면행위2	3.531	3.644	-.112	.267
	상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.				
	표면행위3	3.341	3.426	-.085	.393
	클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.				
	표면행위4	3.141	3.158	-.017	.866
	실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.				
	표면행위5	3.056	2.960	.095	.337
	클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.				
표면행위6	3.390	3.455	-.065	.531	
.업무에서 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.					
전체		3.419	3.415	.003	.956
내 면 행 위	내면행위1	3.482	3.554	-.072	.459
	클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정 들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.				
	내면행위2	3.941	4.040	-.099	.212
	클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라게 하려고 노력한다.				
	내면행위3	3.446	3.297	.149	.114
	복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.				
	내면행위4	3.525	3.663	-.139	.118
	클라이언트들에게 보여 지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.				
	내면행위5	3.138	3.139	-.001	.993
	표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.				
내면행위6	3.508	3.426	.082	.388	
친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음 속에 생겨난다.					
전체		2.663	2.699	-.035	.569

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

다음<표 4-12>은 시설 유형(노인복지시설, 그 외시설)에 따른 직무소진 평균값 차이이다.

<표 4-12> 시설 유형에 따른 직무소진 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준
	노인복지 시설 (N=305)	그 외 시설 (N=101)		
정서적고갈1	2.754	2.455	.299	.008***
나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.				
정서적고갈2	3.492	3.238	.254	.020**
나는 근무시간이 끝날 때 즈음에는 정신적으로 녹초가 된다.				
정서적고갈3	3.708	3.723	-.015	.894
나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.				
정서적고갈4	3.243	3.05	.193	.082*
나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.				
정서적고갈5	3.272	3.02	.252	.019**
나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다.				
정서적고갈6	2.957	2.743	.215	.051*
함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.				
전체	3.428	3.257	.171	.040**

문항	평균 값		평균차이	유의수준	
	노인복지 시설 (N=305)	그 외 시설 (N=101)			
비인격화	비인격화1	2.652	2.475	.177	.079*
	나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.				
	비인격화2	2.426	2.109	.317	.003***
	나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.				
	비인격화3	2.770	2.634	.137	.189
	나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.				
	비인격화4	2.246	2.119	.127	.154
	나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.				
	비인격화5	2.459	2.366	.093	.341
	나는 클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘 들게 한다고 느낀다.				
전체					
	2.445	2.267	.178	.013**	
성취감 저하	성취감저하1	2.508	2.376	.132	.162
	나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.				
	성취감저하2	2.770	2.733	.037	.707
	나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하3	2.387	2.277	.110	.209
	나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하4	2.210	2.188	.022	.829
	나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.				
	성취감저하5	2.220	2.149	.071	.415
	나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.				
	성취감저하6	2.397	2.178	.219	.023**
	나는 업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.				
	성취감저하7	2.380	2.297	.083	.391
나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.					
성취감저하8	2.380	2.257	.123	.149	
나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처 하지 못 한다					
전체					
	2.329	2.224	.104	.142	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

직무소진의 측정변수에서는 평균값의 차이가 인정되는 변수들이 다수 나타났다. 특히 정서적 고갈의 경우, 6개의 측정변수 가운데 5개의 측정변수가 시설 유형에 따라 평균값의 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 평균 차이가 인정된 모든 측정변수들이 노인복지시설 종사자들의 평균값이 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 다른 사회복지시설보다 노인복지시설종사자들의 정서적 고갈이 더 심각하다는 결론을 내릴 수 있다.

비인격화의 측정변수 가운데는 2개의 변수가 통계적으로 평균 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 역시 정서적 고갈과 마찬가지로 노인복지시설의 종사자들이 타 사회복지시설의 종사자들보다 비인격화의 정도가 더 심한 것으로 나타났다.

성취감 저하에서는 8개의 측정변수 가운데 1개의 변수만이 통계적으로 평균 차이가 있는 것으로 나타났으며, 역시 노인복지시설 종사자들의 성취감 저하가 타 사회복지시설 종사자들보다 높은 것으로 나타났다.

〈표 4-13〉 시설 유형에 따른 이직의도 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준
	노인복지 시설 (N=305)	그 외 시설 (N=101)		
이직의도1	3.059	2.772	.287	.014**
나는 이 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다				
이직의도2	2.613	2.347	.267	.013**
다른 복지관 에서 현 수준의 보수를 준다면 빨리 이 복지관을 그만 두고 싶다.				
이직의도3	2.105	1.941	.164	.091*
나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.				
이직의도4	2.666	2.644	.022	.833
나는 가능한 한 이 복지관에서 오래 근무하고 싶다.				
이직의도5	3.134	3.059	.075	.522
어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다,				
전체	2.714	2.552	.162	.048

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

이직의도에 대해서도 시설 유형별로 집단 간 평균차이가 인정되었다. 5개의 측정변수 중 3개의 변수가 통계적으로 차이가 있었으며, 모두 노인복지시설 종사자들의 이직의도가 타 사회복지시설의 종사자들에 비해 높은 것으로 나타났다.

시설 유형에 따른 측정변수들의 집단 간 t-test 분석 결과를 종합하여 볼 때, 몇 가지 의미 있는 결과를 얻을 수 있었다. 먼저 감정노동의 차이는 시설에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다. 반면, 직무소진에서는 노인복지시설 종사자들의 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 특히 정서적고갈의 차이가 큰 것으로 나타났는데, 노인복지시설 종사자들이 상대적으로 정서적 피로감을 많이 느끼는 것으로 나타났다.

이러한 직무소진은 이직의도에서도 반영되었는데, 노인복지시설 종사자들은 타 사회복지시설 종사자들에 비해 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 분석결과로 미루어 노인 분들을 대상으로 한 서비스시설의 직무소진에 정서적 고갈은 아동이나 장애인을 대상으로 하는 것에 비해 높은 것으로 볼 수 있다. 또한 정서적고갈의 체감도가 노인복지시설 종사자들의 이직의도에 상당한 개연성을 가지는 것으로 짐작할 수 있다.

5) 자격증 소유에 따른 비교

조사대상자의 인구통계학적 변수 중 자격증 소유(사회복지사, 요양보호사)에 따른 평균값 차이를 분석하였다. 자격증 소유 여부에 따라서 감정노동의 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-14〉 사회복지사 자격증 소유에 따른 감정노동 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준	
	없음 (N=158)	있음 (N=248)			
표면행위	표면행위1	2.436	2.830	-.393	.000***
	클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.				
	표면행위2	3.259	3.750	-.490	.000***
	상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.				
	표면행위3	3.202	3.464	-.261	.003***
	클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.				
	표면행위4	2.854	3.331	-.476	.000***
	실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.				
	표면행위5	2.930	3.097	-.166	.059*
	클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.				
	표면행위6	3.209	3.532	-.323	.000***
업무에서 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.					
전체	3.481	3.379	.101	.095*	
내면행위	내면행위1	3.544	3.472	.072	.403
	클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정 들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.				
	내면행위2	3.943	3.980	-.036	.600
	클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라게 하려고 노력한다.				
	내면행위3	3.456	3.379	.076	.359
	복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.				
	내면행위4	3.500	3.597	-.096	.219
	클라이언트들에게 보여 지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.				
	내면행위5	3.253	3.065	.188	.033**
	표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.				
	내면행위6	3.652	3.383	.268	.001***
친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음 속에 생겨난다.					
전체	2.506	2.778	-.272	.000***	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

감정노동 중 표면행위에 대해서는 사회복지사 자격증 소유 여부에 따라 인식도의 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 6개의 측정변수 모두의 평균차이가 인정되었으며, 상대적으로 사회복지사 자격증을 보유한 종사자의 표면행위가 보유하지 않은 사람에 비해 높은 것으로 나타났다.

내면행위에 대해서는 6개의 측정변수 중 2개의 변수에서만 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 표면행위와는 달리 내면행위에서는 사회복지사 자격증이 없는 종사자가 더 높은 것으로 나타났다. 사회복지사 자격증을 가진 사람은 표면행위를 더 많이 하는 반면, 사회복지사 자격증이 없는 사람은 내면행위를 더 많이 한다는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-15〉 사회복지사 자격증 소유에 따른 직무소진 평균값 차이

문항	평균 값		평균 차이	유의 수준	
	없음(N=158)	있음(N=248)			
정 서 적 고 갈	정서적고갈 1	2.411	2.851	-.439	.000***
	나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.				
	정서적고갈 2	3.247	3.544	-.297	.002***
	나는 근무시간이 끝날 때 짝 예는 정신적으로 녹초가 된다.				
	정서적고갈 3	3.348	3.944	-.595	.000***
	나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.				
	정서적고갈 4	3.082	3.266	-.183	.062*
	나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.				
	정서적고갈 5	3.076	3.294	-.218	.022**
	나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다.				
정서적고갈 6	2.854	2.935	-.081	.408	
함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.					
전체	3.188	3.512	-.323	.000***	
비 인 격 화	비인격화 1	2.608	2.609	-.001	.989
	나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.				
	비인격화 2	2.481	2.262	.218	.020**
	나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.				
	비인격화 3	2.684	2.770	-.086	.349
	나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.				
	비인격화 4	2.272	2.177	.094	.231
	나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.				
비인격화 5	2.462	2.419	.042	.621	
나는 클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.					
전체	2.455	2.366	.088	.166	
성 취 감 저 하	성취감저하 1	2.399	2.524	-.125	.134
	나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.				
	성취감저하 2	2.694	2.802	-.108	.217
	나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하 3	2.399	2.335	.064	.408
	나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하 4	2.190	2.214	-.023	.789
	나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.				
	성취감저하5	2.222	2.190	.032	.679
	나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.				
	성취감저하6	2.266	2.391	-.125	.143
	나는 업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.				
성취감저하7	2.259	2.423	-.163	.057*	
나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.					
성취감저하8	2.285	2.391	-.106	.159	
나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처 하지 못 한다					
전체	2.270	2.323	-.053	.394	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

사회복지사 자격증 소유 여부에 따른 직무소진의 평균차이를 비교한 결과, 정서적 고갈에서 통계적으로 유의미한 차이가 많이 나타났다. 정서적고갈은 6개의 측정변수 중 5개의 변수가 통계적으로 차이가 있는 것으로 나타났다. 상대적으로 사회복지사 자격증이 없는 사람보다는 있는 사람의 정서적 고갈이 더 심한 것으로 나타났다.

비인격화와 성취감 저하는 각각 1개의 변수만이 두 집단 간 평균차이가 인정되었다. 비인격화의 경우에는 자격증을 보유한 사람보다 자격증이 없는 사람의 비인격화 정도가 더 심한 것으로 나타났다. 반면 성취감 저하는 자격증이 있는 사람의 평균값이 없는 사람의 평균값보다 높게 나타나 비인격화와는 정반대의 경향을 보였다.

〈표 4-16〉 사회복지사 자격증 소유에 따른 이직의도 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준
	없음 (N=158)	있음 (N=248)		
이직의도 1 나는 이 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다	2.866	3.065	-.199	.055*
이직의도 2 다른 복지관 에서 현 수준의 보수를 준다면 빨리 이 복지관을 그만 두고 싶다.	2.481	2.589	-.108	.260
이직의도 3 나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.	1.975	2.121	-.146	.090*
이직의도 4 나는 가능한 한 이 복지관에서 오래 근무하고 싶다.	2.557	2.726	-.169	.068*
이직의도 5 어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다,	2.842	3.290	-.449	.000***
전체	2.545	2.756	-.211	.004***

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

사회복지사 자격증 소유 여부에 따른 이직의도의 평균값을 t-test한 결과, 5개의 측정변수 중 4개의 변수가 통계적으로 차이가 있는 것으로 나타났다.

모든 변수에서 사회복지사 자격증이 없는 사람보다 있는 사람의 평균값이 높게 나타나, 자격증을 보유한 집단의 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다.

분석결과를 종합하여 볼 때, 자격증을 보유한 사람이 표면행위 정도가 높으며, 정서적 고갈도 더 심한 것으로 나타났다. 이것은 표면행위가 정서적 고갈에 더 많은 영향을 미치는 것으로 유추해 볼 수 있다. 특히 이직의도에서도 자격증을 보유한 집단의 인식이 높은 것으로 보아, 표면행위와 정서적 고갈이 이직의도에 상당한 영향을 미치는 것으로 판단된다. 반면 자격증이 없는 경우가 상대적으로 내면행위가 더 많은 것으로 나타났다.

6) 이직경험에 따른 비교

조사대상자의 인구통계학적 변수 중 이직경험에 따른 평균값 차이를 분석하였다.

이직경험에 따른 감정노동 측정변수의 평균차이를 분석한 결과, 표면행위에서는 1개의 변수, 내면행위에서는 2개의 변수만이 평균차이가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 표면행위는 이직경험이 있는 사람이 없는 사람에 비해 표면행위가 더 많은 것으로 나타났다. 한편 내면행위는 평균 차이가 인정된 2개의 변수가 다른 경향을 보였다. 측정변수 내면행위(3. 나는 복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다)은 이직경험이 있는 사람이 없는 사람에 비해 평균값이 더 높게 나타났다. 반면, 측정변수 내면행위(6. 나는 복지관의 요구에 맞춰 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음속에 생겨난다)은 이직경험이 없는 사람이 있는 사람에 비해 평균값이 더 높게 나타났다.

〈표 4-17〉 이직경험에 따른 감정노동 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준	
	있다 (N=216)	없다 (N=190)			
표면행위	표면행위1	2.764	2.579	.185	.054*
	클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.				
	표면행위2	3.583	3.532	.052	.555
	상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.				
	표면행위3	3.412	3.305	.107	.214
	클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.				
	표면행위4	3.194	3.089	.105	.239
	실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한				
	표면행위5	3.056	3.005	.050	.559
	클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.				
	표면행위6	3.412	3.400	.012	.894
	업무에서 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.				
전체	3.420	3.416	.003	.953	
내면행위	내면행위1	3.491	3.511	-.020	.816
	클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.				
	내면행위2	3.968	3.963	.004	.948
	클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라게 하려고 노력한다.				
	내면행위3	3.477	3.332	.145	.075*
	복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.				
	내면행위4	3.560	3.558	.002	.976
	클라이언트들에게 보여 지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.				
	내면행위5	3.162	3.111	.052	.552
	표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다				
	내면행위6	3.412	3.574	-.162	.050*
	친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 마음속에 생겨난다.				
전체	2.704	2.636	.067	.213	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

〈표4-18〉 이직경험에 따른 직무소진 평균값 차이

문항	평균 값		평균 차이	유의수준	
	있다(N=216)	없다(N=190)			
정서적 고갈	정서적고갈1	2.727	2.626	.101	.304
	나는 업무 수행에 감정이 메달라 있다고 느낀다.				
	정서적고갈2	3.505	3.342	.163	.085*
	나는 근무시간이 끝날 때 쯤 에는 정신적으로 녹초 가 된다.				
	정서적고갈3	3.741	3.679	.062	.515
	나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.				
	정서적고갈4	3.296	3.079	.217	.024**
	나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.				
	정서적고갈5	3.319	3.084	.235	.011**
	나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다.				
정서적고갈6	2.981	2.816	.166	.083*	
함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.					
전체	3.465	3.296	.169	.019**	
비인격화	비인격화1	2.657	2.553	.105	.231
	나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.				
	비인격화2	2.440	2.242	.198	.032**
	나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.				
	비인격화3	2.750	2.721	.029	.749
	나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.				
	비인격화4	2.227	2.200	.027	.729
	나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.				
	비인격화5	2.431	2.442	-.012	.891
	나는 클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.				
전체	2.438	2.359	.079	.204	
성취감저하	성취감저하1	2.468	2.484	-.017	.839
	나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다				
	성취감저하2	2.828	2.684	.144	.093*
	나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.				
	성취감저하3	2.361	2.358	.003	.966
	나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다				
	성취감저하4	2.213	2.195	.018	.834
	나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.				
	성취감저하5	2.194	2.211	-.016	.832
	나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.				
	성취감저하6	2.329	2.358	-.029	.727
	나는 업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.				
	성취감저하7	2.407	2.305	.102	.225
	나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.				
성취감저하8	2.356	2.342	.014	.846	
나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처 하지 못 한다					
전체	2.310	2.294	.015	.802	

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

이직경험에 따른 직무소진 측정변수의 집단 간 평균 차이를 분석하였다. 분석결과 이직경험에 따라 직무소진이 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 특히 정서적 고갈의 경우 6개의 측정변수 가운데 4개의 변수에서 두 집단 간 평균차이가 통계적으로 인정되었다. 상대적으로 이직경험이 있는 사람이 그렇지 않은 사람보다 정서적 고갈이 높은 것으로 나타났다.

한편 비인격화와 성취감 저하는 각각 1개의 측정변수에서 평균차이가 있는 것으로 나타났다. 모두 이직경험이 있는 사람이 없는 사람에 비해 인식이 높게 나타났다.

〈표 4-19〉 이직경험에 따른 이직의도 평균값 차이

문항	평균 값		평균차이	유의수준
	있다 (N=216)	없다 (N=190)		
이직의도1	3.014	2.958	.056	.579
나는 이 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다				
이직의도2	2.574	2.516	.058	.533
다른 복지관 에서 현 수준의 보수를 준다면 빨리 이 복지관을 그만두고 싶다.				
이직의도3	2.097	2.026	.071	.400
나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.				
이직의도4	2.676	2.642	.034	.709
나는 가능한 한 이 복지관에서 오래 근무하고 싶다.				
이직의도5	3.162	3.063	.099	.329
어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다,				
전체	2.706	2.638	.067	.342

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

이직경험의 유/무에 따른 이직의도의 평균차이를 분석한 결과, 모든 측정변수에서 두 집단 간 평균차이가 없는 것으로 나타났다.

이직경험에 따른 집단 간 평균차이를 종합적으로 살펴보면, 감정노동에서는 두 집단 간 인식의 차이가 크게 나타나지 않는 것으로 볼 수 있다. 반면 직무

소진에서는 두 집단 간 인식차이가 있는 것으로 나타났는데, 정서적 고갈 측면에서 차이가 큰 것으로 나타났다. 이직경험이 있는 사람은 이직경험이 없는 사람에 비해, 정서적 고갈이 높은 것으로 볼 수 있다.

그러나 이직의도에서는 두 집단 간 인식의 차이가 없는 것으로 나타나, 이직경험과 이직의도는 관계가 없는 것으로 판단된다.

제3절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검토

1. 요인분석

사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 관계를 분석하기 앞서, 설문조사 항목들에 대한 타당성 및 신뢰성 분석을 실시하였다.

이를 위해 본 논문에서는 주성분분석(principle component analysis) 중 베리맥스 회전방식(varimax)을 사용하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였으며 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 요인만을 추출하였다.

또한 요인 적재값은 0.5 이상인 값들을 대상으로 분석하였고, 요인의 표본 적정성을 결정하는데 있어서 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) and Bartlett 테스트 결과를 적용하였다.

주성분분석에서 모든 측정변수들이 0.4 이상으로 나타났으며, 가장 높은 것이 0.761(성취감저하7), 가장 낮은 것이 0.465(내면행위6)으로 나타났다. 추출된 공통성은 다음 <표 4-20>와 같다.

요인 적재값이 0.5 이상인 값들을 기준으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하여 분석한 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인이 6개로 추출되었다.

〈표 4-20〉 추출된 공통성

잠재변수	변수명	공통성	
표면행위 1.나는 클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다2.나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.3.나는 클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.4.나는 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.5.나는 클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.6.나는 업무에서 내가 느끼고 있는 감정 보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.	표면행위1	.565	
	표면행위2	.573	
	표면행위3	.548	
	표면행위4	.585	
	표면행위5	.582	
	표면행위6	.503	
내면행위 1.나는 클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.3.나는 복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.4.나는 클라이언트들에게 보여 지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.5.나는 클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.6.나는 복지관의 요구에 맞춰 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음 속에 생겨난다.	내면행위1	.530	
	내면행위3	.531	
	내면행위4	.602	
	내면행위5	.650	
	내면행위6	.465	
	정서적고갈 2.나는 근무시간이 끝날 때 쯤 에는 정신적으로 녹초 가 된다.3.나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.4.나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다. 5.나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다	정서적고갈2	.614
정서적고갈3		.625	
정서적고갈4		.633	
정서적고갈5		.548	
비인격화 1.나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.2.나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.4.나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나 와는 상관없는 일이라 느낀다.5.클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.	비인격화1	.584	
	비인격화2	.536	
	비인격화4	.548	
	비인격화5	.519	
성취감저하 3.나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다.4.나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.5.나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.6.나는 업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.7.나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.8.나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처 하지 못한다.	성취감저하3	.547	
	성취감저하4	.637	
	성취감저하5	.589	
	성취감저하6	.731	
	성취감저하7	.761	
	성취감저하8	.620	
	이직의도 1.나는 이 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다 2.나는 다른 복지관 에서 현 수준의 보수를 준다면 가능한 한 빨리 이 복지관을 그만두고 싶다.3.나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.4.나는 가능한 한 이 복지관에서 오래 근무하고 싶다.5.어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다,	이직의도1	.648
		이직의도2	.639
이직의도3		.530	
이직의도4		.645	
이직의도5		.635	

〈표 4-21〉 요인분석 결과

	성분						Cronbach α
	1	2	3	4	5	6	
성취감저하7	.786	.106	.343	-.079	.050	.077	.863
성취감저하6	.764	.008	.332	-.083	.123	.121	
성취감저하4	.764	.084	-.017	-.059	.093	.183	
성취감저하8	.743	.143	.113	-.113	.124	.082	
성취감저하5	.710	.007	.026	.040	-.018	.286	
성취감저하3	.561	.030	-.102	-.134	.124	.434	
표면행위2	-.012	.727	.033	-.053	.122	-.158	.817
표면행위3	.003	.723	.029	.074	.097	-.099	
표면행위5	.084	.708	.065	.050	.078	.246	
표면행위4	.091	.692	-.051	.123	.277	.065	
표면행위1	.140	.691	.148	-.044	-.041	.205	
표면행위6	.061	.669	.074	.070	.169	.111	
이직의도4	.153	.054	.779	-.109	.017	-.018	.811
이직의도5	-.011	.177	.728	-.158	.106	-.193	
이직의도2	.118	-.015	.717	-.006	.184	.277	
이직의도1	.125	.222	.705	-.018	.245	.161	
이직의도3	.143	-.094	.655	-.004	.118	.242	
내면행위5	-.010	.085	-.034	.798	.016	.068	.771
내면행위4	-.148	-.088	.006	.739	.048	-.157	
내면행위3	-.015	.121	-.044	.716	-.030	-.021	
내면행위1	-.006	.211	-.072	.684	.085	-.068	
내면행위6	-.151	-.170	-.137	.607	-.111	-.120	
정서적고갈2	.141	.147	.134	-.014	.743	.049	.761
정서적고갈4	.111	.139	.046	.234	.732	.097	
정서적고갈3	.085	.247	.209	-.151	.689	-.129	
정서적고갈5	.012	.109	.201	-.035	.677	.188	
비인격화2	.164	.055	.132	.038	-.061	.695	.712
비인격화4	.239	-.024	.122	-.171	-.030	.667	
비인격화5	.218	.117	.074	-.075	.190	.641	
비인격화1	.208	.207	.060	-.140	.367	.583	
고유값(eigenvalue)	6.718	3.502	2.464	2.145	1.540	1.355	
기여율(%)	22.394	11.673	8.212	7.151	5.134	4.516	
누적기여율(%)	22.394	34.067	42.279	49.431	54.565	59.081	

또한 추출된 요인 군 별로 Cronbach's Alpha(α)값을 이용하여 측정문항의 신뢰성 분석을 실시하였다. 분석결과 Cronbach's Alpha(α)계수가 도출된 모든 요인에서 0.7 이상으로 나타나 신뢰성이 높다고 할 수 있다. 신뢰성 분석 결과를 구체적으로 살펴보면 요인1의 신뢰계수가 0.863, 요인2가 0.817, 요인3이 0.811, 요인4가 0.771, 요인5가 0.761, 요인6이 0.712 로 나타났다.

〈표 4-22〉 요인분석 결과 제거된 측정변수

잠재 변수	구분		설문문항
	변수명	번호	
감정노동	내면행위2	I-8	8. 나는 클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라게 하려고 노력한다.
직무소진	정서적고갈1	II-1	1. 나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.
	정서적고갈6	II-6	6. 함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.
	비인격화3	II-9	9. 나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.
	성취감저하1	II-12	12. 나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.
	성취감저하2	II-13	13. 나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.

당초 연구 설계와 달리 내면행위2, 정서적 고갈 1, 정서적 고갈 6, 비인격화 3, 성취감저하 1, 성취감저하 2등 총 6개의 관측변수가 해당요인으로 묶이지 않아 제거되었다.

2. 다중 회귀분석 결과

우선 회귀분석의 선행단계로서 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석은 여러 변수들 간의 개념관계와 방향을 제공하며 각 변수들 간의 예측과 변수간의 인과관계를 규명하는 것이다. 상관관계 분석은 피어슨(Pearson) 상관계수를 사용하였으며, 양측검증(two-tailed)으로 분석이 이루어졌다.

〈표 4-23〉 상관관계 분석 결과

변수	이직 의도	표면 행위	내면 행위	정서적 고갈	비 인격화	성취감 저하
이직의도	1.000	.223***	-.170***	.382***	.303***	.343***
표면행위		1.000	.046***	.355***	.231***	.203***
내면행위			1.000	-.006***	-.190***	-.201***
정서적고갈				1.000	.287***	.269***
비인격화					1.000	.537***
성취감저하						1.000

주. * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

가설검증을 위한 변수들 간의 상관관계와 방향 관계를 분석한 결과는 〈표 4-23〉와 같이 종속변수인 이직의도에 대해서 내면행위를 제외한 모든 변수가 양(+)의 상관계수를 가지는 것으로 나타났으며 또한 내면행위가 음(-)의 상관관계를 보임으로써 본연구의 가설과 유의미한 관계를 나타내었다. 이러한 결과는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향과 직무소진이 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설과 동일하며 독립변수 간 상관계수가 모두 0.6 이하로 나타나 다중공선성 문제가 발생할 여지는 낮은 것으로 판단된다.

앞서 설정한 가설 검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

〈표 4-24〉 회귀분석 결과

회귀계수(Coefficients)							
모델(model)	비표준화 계수		표준화 계수	통계량 (t)	유의 확률 (Sig.)	공선성 진단	
	B	표준 오차	Beta			Tolerance	VIF
(상수)	1.251	.283		4.417	.000		
표면행위	.095	.062	.072	1.514	.131	.846	1.181
내면행위	-.142	.054	-.119	-2.630	.009***	.938	1.066
정서적고갈	.278	.048	.282	5.804	.000***	.817	1.224
비인격화	.096	.061	.084	1.569	.117	.673	1.486
성취감저하	.212	.061	.184	3.461	.001***	.683	1.465

주.* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01.

모델 요약(Model Summary)				
R	R 제곱 (R Square)	수정된 R 제곱 (Adjusted R Square)	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
.482	.233	.223	.63092	1.957

통계량 변화량(Change Statistics)				
R 제곱 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의확률 F 변화량
.233	24.148	5	398	.000

종속변수(Dependent Variable) : 이직의도

ANOVA : F = 24.148 (p = .000)

표면행위, 내면행위, 정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하 등 요인들이 이직의도에 미치는 영향의 다중회귀분석 결과, $R^2(adjusted\ R^2)$ 값은 0.482(0.233)의 모델 설명력을 가지는 것으로 나타났다. Durbin-Watson값은 1.957로 수용기준에 부합하고 있으며, 공차 한계 값과 분산팽창요인(VIF)값 또한 일반적 판단기준에 수렴되어 다중공선성 문제는 존재하지 않는 것으로 나타났다.¹⁾

종속변수 이직의도에 대해 독립변수들이 미치는 영향은 ‘정서적 고갈’($\beta = .278$), ‘성취감 저하’($\beta = .212$), ‘내면행위’($\beta = -.142$) 순으로 나타났다. 사회복지시설 종사자들이 느끼는 감정노동과 직무소진 요인들 중 이직의도에 가장 큰 영향을 미치고 있는 요인은 ‘정서적 고갈’ 요인이었으며, 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 정서적 고갈이 심할수록 이직의도는 높아지는 것으로 볼 수 있다.

‘정서적 고갈’은 ‘성취감 저하’에 비해 1.3배 정도 더 이직의도에 영향을 주었고, ‘내면행위’에 비해서는 1.95배 정도 더 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 두 번째로 높은 영향을 미치는 ‘성취감 저하’는 ‘내면행위’에 비해 약 1.49배 정도 더 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

반면, ‘내면행위’는 이직의도에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 내면행위가 높을수록 이직의도는 감소하는 것으로 이는 본연구의 가설과 일치하는 결과이다.

표면행위와 비인격화 요인은 유의확률이 각각 0.131, 0.117로 신뢰구간을 벗어나 통계적으로 유의미한 결과로 나타나지 않았다. 따라서 표면행위와 비인격화는 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 볼 수 있다.

회귀분석 결과를 통해 앞서 설정한 가설을 검증하면, 다음과 같다.

1) 일반적으로 공차 한계가 0.1 이하일 경우, 분산팽창요인(VIF)이 10 이상일 경우 다중공선성이 존재하는 것으로 판단한다.

〈표 4-25〉 회귀분석 가설의 검증

가설	검증결과
가설 1-1. 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2. 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-1 정서적 고갈은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2 비인격화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-3 성취감 저하는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다.	채택

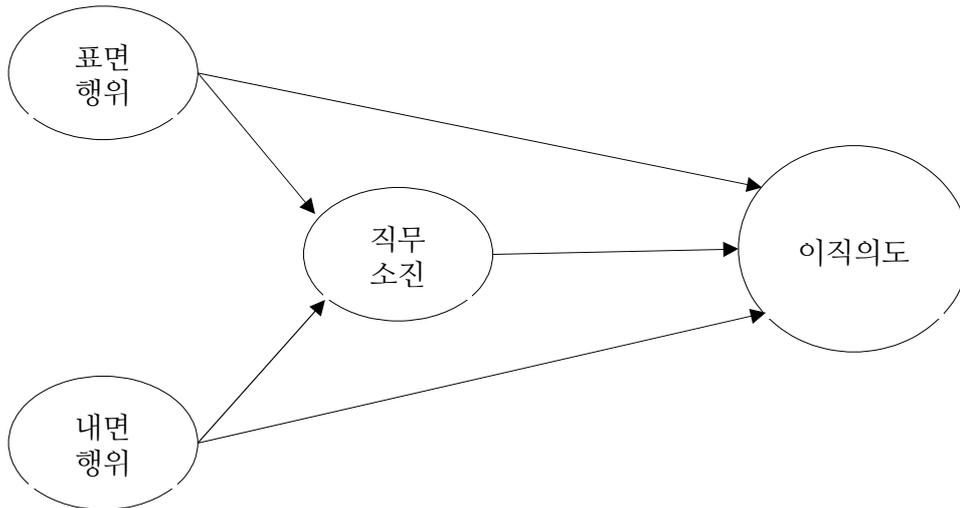
먼저 감정노동과 관련하여 내면행위가 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 예상한 가설 1-1은 채택되었다. 반면 표면행위가 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예상한 가설 1-2는 기각되었다.

직무소진과 관련하여서는, 정서적 고갈이 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예상한 가설 3-1과, 성취감 저하가 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3-3은 채택되었다. 하지만 비인격화가 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예상한 가설 3-2는 기각되었다.

제4절 요인 간 경로분석(구조방정식)

본 절에서는 앞서 감정노동과 직무소진의 요인들이 사회복지시설 종사자들의 이직의도에 미치는 요인 간 경로모형을 검증하고자 한다.

〈그림 4-1〉 경로분석 제안모형



가설 1-1. 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 내면행위는 정서적 고갈에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 내면행위는 비인격화에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 내면행위는 성취감 저하에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 표면행위는 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5. 표면행위는 비인격화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-6. 표면행위는 성취감저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 정서적 고갈은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 비인격화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 성취감저하는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다.

제안모형은 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무소진(정서적고갈, 비인격화, 성취감 저하)을 매개로 하여, 이직의도에 영향을 미치는 것이다.

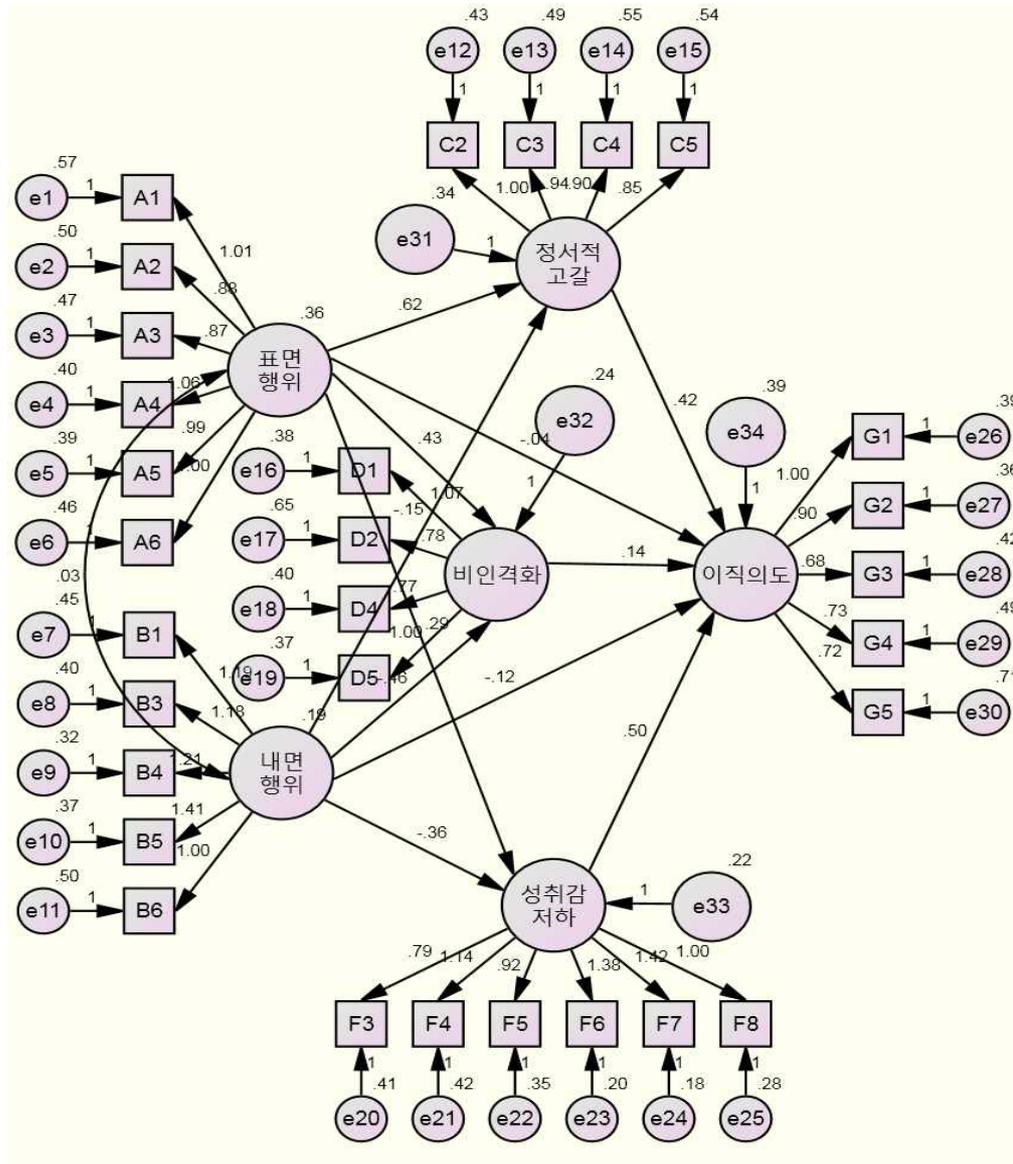
이상의 가설을 검증하기 위해 AMOS를 이용하여 제안모형을 분석하였다. 분석에 앞서 편의를 위해 변수의 고유명을 설정하였다. 설정된 고유명은 다음과 같다.

〈표 4-26〉 분석변수의 고유명 설정

문 항		고유명	문 항		고유명
표면 행위	표면행위1	A1	정서적 고갈	정서적고갈1	C1
	표면행위2	A2		정서적고갈2	C2
	표면행위3	A3		정서적고갈3	C3
	표면행위4	A4		정서적고갈4	C4
	표면행위5	A5		정서적고갈5	C5
	표면행위6	A6		정서적고갈6	C6
내면 행위	내면행위1	B1	비 인격화	비인격화1	D1
	내면행위2	B2		비인격화2	D2
	내면행위3	B3		비인격화3	D3
	내면행위4	B4		비인격화4	D4
	내면행위5	B5		비인격화5	D5
	내면행위6	B6			
이직 의도	이직의도1	G1	성취감 저하	성취감저하1	F1
	이직의도2	G2		성취감저하2	F2
	이직의도3	G3		성취감저하3	F3
	이직의도4	G4		성취감저하4	F4
	이직의도5	G5		성취감저하5	F5
				성취감저하6	F6
				성취감저하7	F7
				성취감저하8	F8

이 가운데 요인분석을 통해 제거된, 내면행위2(B2) · 정서적고갈1(C1) · 정서적고갈6(C6) · 비인격화3(D3) · 성취감저하1(F1) · 성취감저하2(F2)를 제외하고 총 30개의 측정변수를 분석에 활용하였다.

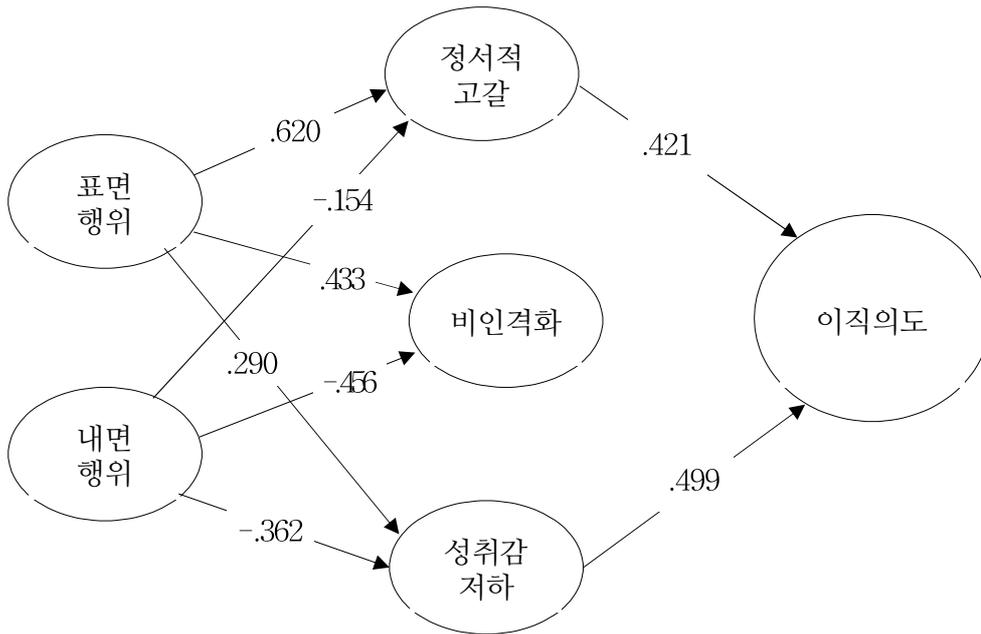
〈그림 4-2〉 제안모형의 분석결과



주 : e1 ~ e34 = 오차항

아래 <그림4-3>은 <그림4-2>제안모형의 분석결과를 간략하게 도식화한 것이다

<그림 4-3> 구조방정식모형 분석 결과



〈표 4-27〉 제안모형의 분석변수간 경로계수

인과관계	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	CR	유의 확률	가설 채택
내면행위 → 정서적 고갈	-.154	-.098	.093	-1.646	.100*	채택
내면행위 → 비인격화	-.456	-.343	.094	-4.843	***	채택
내면행위 → 성취감 저하	-.362	-.309	.076	-4.783	***	채택
표면행위 → 정서적 고갈	.620	.538	.081	7.61	***	채택
표면행위 → 비인격화	.433	.444	.068	6.356	***	채택
표면행위 → 성취감 저하	.290	.337	.052	5.534	***	채택
내면행위 → 이직의도	-.119	-.067	.119	-1.003	.316	기각
표면행위 → 이직의도	-.036	-.028	.108	-0.338	.736	기각
정서적 고갈 → 이직의도	.421	.373	.084	4.998	***	채택
비인격화 → 이직의도	.144	.108	.095	1.504	.133	기각
성취감 저하 → 이직의도	.499	.330	.094	5.328	***	채택

주. * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

분석결과, 전체 11개의 가설 가운데, 3개의 가설이 기각되었으며, 8개의 가설이 채택되었다. 〈내면행위 → 정서적 고갈〉는 유의수준 0.1 이하에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며, 〈내면행위 → 비인격화〉, 〈내면행위 → 성취감 저하〉, 〈표면행위 → 정서적 고갈〉, 〈표면행위 → 비인격화〉, 〈표면행위 → 성취감 저하〉, 〈정서적 고갈 → 이직의도〉, 〈성취감 저하 → 이직의도〉 등 7개의 가설은 유의수준 0.01 이하에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

반면 〈내면행위 → 이직의도〉, 〈표면행위 → 이직의도〉, 〈비인격화 → 이직의도〉 등 3개의 가설은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

인과관계의 계수 값을 살펴보면, 첫째, 내면행위의 경우 정서적 고갈과, 비인격화, 성취감 저하에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 본 논문의 연구설계와 동일한 결과이다. 세부적으로는 내면행위가 비인격화에 미치는

영향($\beta = -.456$)이 가장 높게 나타났으며, 정서적 고갈에 미치는 영향($\beta = -.154$)은 그 중 가장 낮은 것으로 나타났다. 성취감 저하에 미치는 영향은 $\beta = -.362$ 로 나타났다.

둘째, 표면행위는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하에 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 역시 본 논문의 연구 설계와 동일한 결과이다. 영향력의 크기는 표면행위가 정서적 고갈($\beta = .620$)에 미치는 것이 가장 높게 나타났고, 비인격화($\beta = .433$), 성취감 저하($\beta = .290$) 순으로 나타났다.

셋째, 정서적 고갈과 성취감 저하가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력 크기는 성취감 저하($\beta = .499$)가 정서적 고갈($\beta = .421$)에 비해 다소 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제안모형의 모형 적합도를 판단하기 위해, 일반적으로 사용되는 절대적합지수, 증분적합지수, 간명적합지수 등 총 10개의 적합도를 분석하였다.

〈표 4-28〉 제안모형의 적합도 판단

비교기준		수용기준	제안모형	적합여부	
적 합 도	절대 적합 지수	x2(df)	-	1229.828	-
		p-value	$p > 0.05$.000	부적합
		적합지수(GFI)	> 0.9	.819	부적합
		평균오차제곱근(RMR)	< 0.05	.069	부적합
		조정적합지수(AGFI)	> 0.9	.786	부적합
		근사평균오차제곱근(RMSEA)	< 0.08	.073	적합
	증분 적합 지수	표준적합지수(NFI)	> 0.9	.752	부적합
		비교적합지수(CFI)	> 0.9	.815	부적합
	간명 적합 지수	아카이계 정보기준(AIC)	최소값	1373.828	-
		간명적합지수(PGFI)	최대값	.692	-

제안모형의 모형 적합도 판단결과, 먼저 절대적합지수 가운데 $\chi^2(df)$ 은 1229.828로 나타났으며, p-value는 .000으로 나타나 수용기준에 부합하지 못하였다. 적합지수(GFI)는 .819, 평균오차제곱근(RMR)도 .069으로 수용기준 .05 이하에 부적합하였다. 조정적합지수(AGFI)는 .786으로 부적합하였고, 근사평균오차제곱근(RMSEA)은 .073로 수용기준에 부합하였다.

증분적합지수에서는 표준적합지수(NFI)와 비교적합지수(CFI)가 각각 .752과 .815로 수용기준에 부적합하였고, 간명적합지수에서는 아카이계 정보기준(AIC) 값이 1373.828, 간명적합지수(PGFI)가 .692로 나타났다. 수정모형의 적합도 판단결과 7개의 수용기준 가운데 1개를 제외한 6개의 적합도에서 부적합하였다.

제안모형의 분석결과 기각된 가설 및 경로를 제외한 최종모형을 도출하였다. 또한 모형의 최적화를 위해 오차항을 고려하였다. 최종모형의 분석변수간 경로계수는 다음과 같다.

〈표4-29〉 최종모형의 분석변수간 경로계수

인과관계	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	CR	유의 확률	기설 채택
내면행위 → 비인격화	-.530	-.394	.101	-5.262	***	채택
내면행위 → 성취감 저하	-.441	-.326	.092	-4.790	***	채택
표면행위 → 정서적 고갈	.586	.504	.082	7.108	***	채택
표면행위 → 비인격화	.458	.492	.072	6.400	***	채택
표면행위 → 성취감 저하	.340	.362	.062	5.515	***	채택
정서적 고갈 → 이직의도	.484	.391	.078	6.209	***	채택
성취감 저하 → 이직의도	.236	.153	.143	1.644	.100*	채택
비인격화 → 이직의도	.352	.227	.131	2.680	.007** *	채택

주. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

오차항을 고려한 최종모형에서는 내면행위가 비인격화와 성취감 저하에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서적 고갈에 미치는 영향은 기각되었다. 표면행위는 정서적 고갈과 비인격화, 성취감 저하에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정서적 고갈, 성취감 저하, 비인격화는 각각 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 최종모형과 제안모형의 적합도를 비교하고, 모형 적합도를 판단하였다.

〈표 4-30〉 제안모형과 최종모형의 적합도 비교

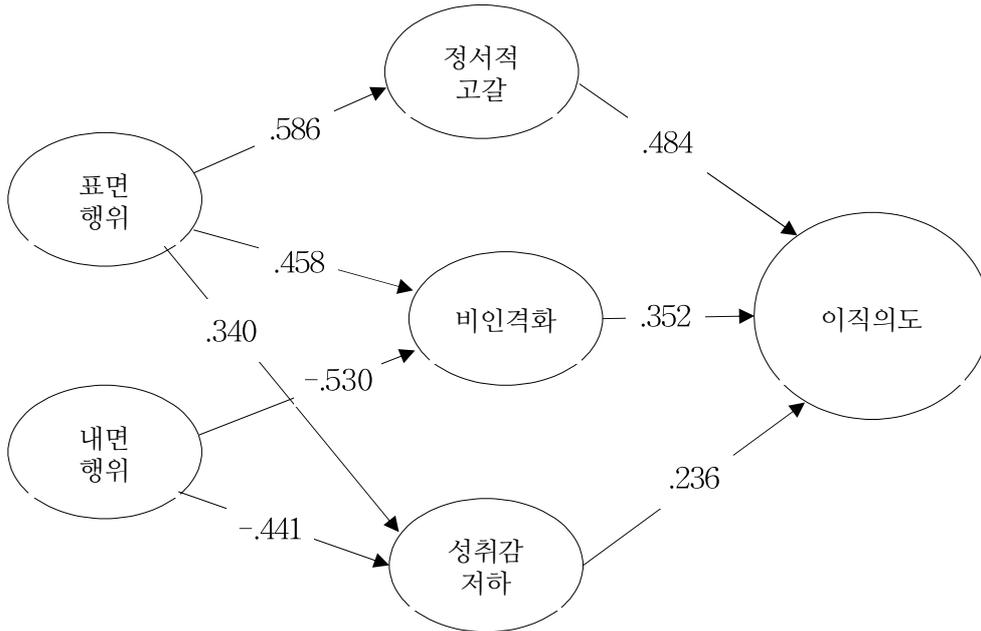
비교기준		수용 기준	제안모형		최종모형		
적합도	절대 적합지수	x2(df)	-	1229.828	-	402.465	-
		p-value	p>0.05	.000	부적합	.000	부적합
		적합지수(GFI)	>0.9	.819	부적합	.939	적합
		평균오차제곱근(RMR)	<0.05	.069	부적합	.042	적합
		조정적합지수(AGFI)	>0.9	.786	부적합	.907	적합
		근사평균오차제곱근(RMSEA)	<0.08	.073	적합	.028	적합
	증분 적합지수	표준적합지수(NFI)	>0.9	.752	부적합	.919	적합
		비교적합지수(CFI)	>0.9	.815	부적합	.978	적합
	간명 적합지수	아카이계 정보기준(AIC)	최소값	1373.828	-	724.465	-
		간명적합지수(PGFI)	최대값	.692	-	.614	-

먼저 절대적합지수 가운데 x2(df)은 402.465로 나타났으며, p-value는 .000으로 나타나 수용기준에 부합하지 못하였다. 반면 적합지수(GFI)는 .939로 수용기준에 부합하였으며, 평균오차제곱근(RMR)도 .042로 수용기준 .05 이하에 부합하였다. 조정적합지수(AGFI)는 .907로 수용기준에 부합하였으며, 근사평균오차제곱근(RMSEA)는 .028으로 수용기준에 부합하였다.

증분적합지수에서는 표준적합지수(NFI)와 비교적합지수(CFI)가 각각 .919과 .978로 수용기준에 부합하였고, 간명적합지수에서는 아카이계 정보기준(AIC) 값이 724.465, 간명적합지수(PGFI)가 .614으로 나타났다. 수정모형의 적합도 판단결과 7개의 수용기준 가운데 6개가 적합하였다. 따라서 최종모형의 모형 적합도는 상당히 신뢰할만한 수준으로 판단된다.

다음의 <그림 4-4>은 최종모형의 공분산구조분석 결과를 간략하게 도식화한 것이다.

<그림 4-4> 최종모형의 공분산구조분석 결과



사회복지시설 종사자들이 인식하는 감정노동과 직무소진이 이직의도에 미치는 직·간접효과를 분석하였다. 다음의 <표 4-31>은 직·간접효과를 요약한 것이다.

〈표4-31〉 사회복지시설 종사자들의 이직의도에 대한 직·간접 효과

독립변수	매개변수	직접 효과	간접 효과	종속 변수	전체 효과
내면행위	→ 비인격화 →		-.186	이직 의도	-.290
	→ 성취감 저하 →		-.104		
표면행위	→ 정서적 고갈 →		.283		.525
	→ 비인격화 →		.161		
	→ 성취감 저하 →		.080		
	정서적 고갈	.484			
	비인격화	.352		.352	
	성취감 저하	.236		.236	

사회복지시설 종사자들의 이직의도에 대한 감정노동과 직무소진 요인들의 직·간접 효과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 내면행위는 비인격화와 성취감 저하를 매개로 이직의도를 감소시키는 요인이다. 내면행위는 비인격화를 매개로하여, 이직의도에 -.186의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성취감 저하를 매개로 하여서는 -.104의 영향을 미쳤다. 전체효과로서 -.290의 이직의도 감소효과가 있는 것으로 분석되었다. 반면 당초 연구설계에서 예상되었던, 이직의도에 대한 직접효과는 없는 것으로 나타났다. 즉, 내면행위는 이직의도에 직접적인 영향을 미친다기보다 비인격화와 성취감 저하의 제고를 통해 이직의도를 감소시키는 것으로 판단된다.

둘째, 표면행위는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하 등 직무소진 요인들을 매개로 하여, 이직의도를 높이는 요인이다. 표면행위는 정서적 고갈을 매개로 하여, 이직의도에 .283의 영향을 주었고, 비인격화를 매개로 하여서는 .161의 영향을 미쳤다. 또한 상대적으로 약하기는 하지만 성취감 저하를 매개 하여서도 .080의 영향을 주어 이직의도를 높이는 영향관계가 있는 것으로 나

타났다. 이것은 내면행위와는 정 반대의 효과를 보였으며, 내면행위와 마찬가지로 이직의도에 대한 직접효과는 없는 것으로 나타났다. 종합하면, 표면행위는 직무소진으로 이어져서 이직의도를 높이는 요인이 되고 있으며, 결국은 가장 높은 요인으로 나타났다. 이것은 사회복지시설 종사자들의 표면행위를 효과적으로 관리하는 것이 이직의도를 낮추는 선결과제임이 밝혀졌다.

셋째, 직무소진 요인들은 그 자체로 이직의도에 영향을 미치는 요인이다. 직무소진의 구성요인인 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하는 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서적 고갈은 .484의 영향을 미쳐서 이직의도에 가장 큰 직접적 영향을 끼치는 요인으로 밝혀졌다. 다음으로 높은 효과를 보인 요인은 비인격화, 성취감 저하 순으로 나타났다. 특히 표면행위의 전체 간접효과에 맞먹을 정도로 정서적 고갈의 직접효과가 크게 나타나, 이 역시 이직의도를 낮추기 위한 선결과제임을 알 수 있다.

이상의 회귀분석, 경로분석을 통해 가설을 검증하면 다음과 같다.

〈표 4-32〉 경로분석 가설의 검증

가설 번호	가설	검증결과
1-1	내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-1	내면행위는 정서적 고갈에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-2	내면행위는 비인격화에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3	내면행위는 성취감 저하에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4	표면행위는 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-5	표면행위는 비인격화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-6	표면행위는 성취감저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-1	정서적 고갈은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-2	비인격화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-3	성취감 저하는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다.	채택
4-1	정서적 고갈은 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개 할 것이다.	기각
4-2	비인격화는 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개 할 것이다.	채택
4-3	성취감저하는 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개 할 것이다.	채택
4-4	정서적 고갈은 표면행위와 이직의도 간의 관계를 매개 할 것이다.	채택
4-5	비인격화는 표면행위와 이직의도 간의 관계를 매개 할 것이다.	채택
4-6	성취감저하는 표면행위와 이직의도 간의 관계를 매개 할 것이다.	채택

가설의 검증 결과 독립변수는 감정노동, 종속변수는 이직의도, 매개변수는 직무소진으로 전체 17개의 가설 중 2개는 기각되고, 15개의 가설은 채택되었다. 구체적으로 기각된 가설은 내면행위가 정서적 고갈에 부(-)의 영향을 미치는 것과, 정서적 고갈이 내면행위와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이라는 가설이었다.

1-1과, 1-2 가설은 내면행위와 표면행위가 이직의도에 미치는 영향인데, 직접효과는 없었으나 다른 변수들을 매개로 하여, 간접적으로 각각 부(-), 정(+)의 효과가 있었으므로 채택되었다고 볼 수 있다.

제5장 시사점 및 정책제언

제1절 연구의 시사점

1. 이론적 시사점

본 연구는 이론적 측면과 관리적 측면에서 다음과 같은 시사점을 제시 할 수 있다. 먼저 본 연구를 바탕으로 하여 얻어진 이론적 시사점은

첫째, 지금까지 감정노동에 관한 연구는 주로 생산성과 효율성 간의 관계로 진행되어 왔다면 본 연구는 감정노동의 유형에 따른 표현방법으로 인해 나타나는 심리적 변화를 보고자 하였다. 따라서 본 연구에서는 감정노동의 긍정적 표현인 내면행위와 부정적 표현인 표면행위를 통해 조직에서의 마지막 선택인 이직의도와와의 관계를 검증하고자 하였다. 연구결과 진정성과 이해성을 가진 내면행위는 직무소진을 통해 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고(내면행위는 이직의도에 감소를 나타냈고), 표면행위는 그 반대의 결과를 얻었다. 감정노동의 내면행위가 이직의도를 줄일 수 있다는 내면행위의 연구 결과는 향후 사회복지시설 종사자들에게 내면행위를 증가시킬 수 있는 프로그램 개발에 활용하여 자발적 내면행위를 이끌어 냄으로써 이직의도에 대한 개인의 행동 방향과 조직관리 체계에 도움을 줄 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 감정노동과 직무소진과의 관계를 정립했다. 계속되는 감정노동은 감정부조화로 이어지며 감정노동에 빈도와 강도, 그리고 반복은 직무소진을 유발시킨다는 연구결과를 얻었다. 또한 능동적, 수동적 행동수반에 따라 복지시설 종사자들 간에 직무소진의 차이가 있었고 결국 능동적 사고는 개인이 받는 직무소진뿐만 아니라 서비스대상자들에게도 긍정적 영향을 주어 계속 반복적으로 되풀이 되어 돌아온다는 것이다. 직무소진은 감정노동의 결과이며 매개로써 직무소진에 감소는 이직의도를 낮춰주고 클라이언트들에게 양질의 서비스제공에 기대효과도 높다고 할 수 있다. 직무소진은 이직의도에 직접적 영향을 미치는 요인으로 정서적고갈, 비인격화, 성취감저하의 순으로

나타나 각각 요인들에 대한 체계적이고 다양한 방법으로 접근을 해야 하며, 개인적 관리와 조직적 관리부분에서 시사 하는바가 크다고 할 수 있다.

셋째, 감정노동은 직무소진을 통해서 이직의도에 이르게 된다는 결론을 얻었다. 이는 감정노동과 이직의도 사이엔 직무소진이란 매개변수가 연결되어 있고 그 매개변수인 직무소진에 역할 이 매우 중요하다는 것이다. 지금까지 연구된 감정노동의 대부분은 감정노동과 이직의도간의 유.무 관계로만 발표되었지만 본 연구에서는 수동적 감정노동의 표면행위는 직무소진을 통해 이직의도를 높여주고 능동적인 감정노동에 내면행위는 직무소진에 영향을 받는다 해도 이직의도를 감소시키는 결과를 얻었다. 이는 감정노동은 직접적으로 이직의도와 연결되는 것이 아니라, 매개변수인 직무소진(정서적고갈, 비인격화, 성취감저하)을 거쳐 이직의도에 영향을 준다는 것이다. 특히 정서적고갈은 이직의도에 미치는 직접적 효과가 비인격화, 성취감저하의 요인보다 매우 높기 때문에 직무소진의 정서적 고갈에 대한 대처방안이 이직의도를 낮추기 위한 선결과제임을 알 수 있다. 물론 직무소진에서 이직의도까지 또 다른 변수들도 존재하지만, 본 논문에서의 감정노동은 직무소진을 거쳐 이직에 이른다는 연결고리와, 새로운 유형에 감정노동과 이직의도간의 과정을 정리함으로써 직무소진에 따른 문제점과 방향성 제시에 도움이 될 수 있으며 이직에 대한 완화 그리고 대처방법 등 개인적, 조직적, 그리고 사회적지원에 구체적으로 접근할 수 있다.

넷째, 감정노동과 이직의도와와의 관계는 비례하지 않는다는 결과를 도출하였다. 감정노동이 심한 직업일수록 이직의도가 높을 것이라는 기존에 생각과는 달리 감정노동이 높아도 직업의 분야와 특성에 따라 이직의도는 다르며, 실제로 이직의도로 이어 지지는 않는다는 것이다. 이는 사회적 지위와 전망직종에 따라(전문직, 공무원, 금융업..등) 해당종사자가 감정노동을 상대적으로 많이 수행해야 하는 위험직업군에 속해있더라도 이직의도와 이직으로 곧바로 이어져 실행되지는 않는다는 것이다. 이러한 현상은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스에 따른 고통은 있더라도 그에 따른 보상과(급료) 환경, 비전, 직업에 대한 안정성, 선호도등에 따라 이직의도는 다르게 나타난다는 것이다. 그러므로 이는 단면적 감정노동에 문제점만을 부각시켜 모두다 감정노동자로

분류하기엔 문제가 있으며, 또 그렇지 못한(기피직업, 낮은보수, 계약직, 등) 감정노동자들에게 심각한 소외감과 부정적 영향을 줄 수 있기에 이에 대한 세심한 배려와 안배가 필요하다 하겠다.

다섯째, 직무소진이란 매개효과의 중요성을 얻을 수 있었다. 사회복지시설 종사자들의 감정노동과 이직의도 사이에서 직무소진이란 매개효과를 직·간접적으로 설명하면 다음과 같다.

감정노동의 내면행위는 직무소진의 비인격화와 성취감 저하를 매개로 하여 이직의도를 감소시키는 요인으로 나타났으며, 이직의도에 대한 직접적 효과는 없는 것으로 나타났다.

감정노동의 표면행위는 직무소진의 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하를 매개로 하여 이직의도를 증가시키는 요인으로, 이것은 내면행위와는 정 반대의 효과를 보였다. 또한 내면행위와 마찬가지로 감정노동의 표면행위도 이직의도에 대한 직접적 효과는 없는 것으로 나타났다. 이처럼 감정노동은 이직의도에 직접적 영향을 미치지 못하였고, 반면 직무소진은 그 자체로도 이직의도에 직접적 영향을 미쳤다. 특히 직무소진으로 인한 정서적 고갈은 사회복지시설 종사자들의 이직의도에 미치는 직접적인 효과가 매우 크게 나타났기 때문에 사회복지시설 종사자들에게 부정적 영향을 미치는 정서적고갈과 표면행위를 효과적으로 관리할 수 있는 교육프로그램과 종사자들 스스로의 변화와 개발의지가 이직의도를 낮추기 위한 선결과제이다.

2. 관리적 시사점

본 연구에서는 다음과 같은 관리적 시사점을 도출하였다.

첫째, 감정노동에 내면행위를 이끌어 낼 수 있는 관리가 필요하다. 사회복지시설 종사자들의 내면행위를 향상시켜줄 지원과 관리의 필요성으로, 연구결과 내면행위에 능동성과 진정성은 직무스트레스를 낮추고 이직의도를 감소시키는 결과를 얻었다. 반대로 표면행위는 감정소진을 증가하였고 이를 통해 이직의도를 높여주는 부정적 효과를 나타냈다. 이러한 연구결과는 사회복지시설

종사자들이 케어 해야 될 클라이언트들에 대한 서비스의질과 효과성에대한 방향을 제시해준다. 즉 자발적이며 긍정적 사고를 지닌 내면행위는 서비스의 질과 효과성에서 클라이언트들에게 만족을 줄 수 있으며 시설종사자들 개인에 이직률도 낮출 수 있다. 반면 겉과 속이 다른 표면행위는 사회복지시설종사자들에 이직률을 증가시키고, 서비스제공과 효율성에 있어서도 클라이언트들에게 만족을 줄 수 없고 서비스의 질도 떨어뜨린다. 따라서 사회복지시설종사자들의 내면행위와, 표면행위 중 진정성을 가진 감정노동에 내면행위를 높여 주는 것이 필요하다. 내면행위에 고양을 위해서는 무엇보다도 조직내부에 노력이 필요하며, 그러기 위해서는 감정노동에 대한 체계적인 교육과 감정노동을 개인에 문제가 아닌 조직내 모두의 문제로 인식하여 관리하고 조정할 수 있도록 조직문화의 수평적 관리체계의 변화가 있어야한다. 또한 사회복지시설 종사자들도 자신의 직무에 대해 애정의식과 사명감을 가지고 내면행위의 하는 것이 직장생활에 만족도를 높여주고 직무소진과 이직의도를 낮출 수 있다는 인식에 전환이 필요하다.

둘째, 사회복지시설종사자들이 받고 있는 스트레스와 직무소진에 대한 완화 대책 필요하다. 연구결과 직무소진은 이직의도를 유발시키는 가장 큰 원인이며 그중 정서적고갈이 이직의도에 미치는 영향은 매우 심각하다고 볼 수 있다. 정서적고갈은 자신의 감정을 스스로 통제하고 억제하려는 심리적 상태에서 반복되는 감정의 부조화속에 정신적, 육체적으로 지쳐가는 현상이며, 긴장, 우울, 불안, 신체적 피로, 자존감 상실 등 정서적, 감정적으로 고갈되어 가는 상태이다. 직무소진에 대한 현상은 일정한 시간의 경과와 소진에 단계를(정서적고갈, 비인격화, 성취감저하의 순으로, 학자에 따라 차이가 있음) 거쳐 점진적으로 나타나기 때문에 장기적으로 반복되는 직무소진은 사회복지시설 종사자들 자신과 클라이언트 모두에게 부정적 영향을 미친다. 따라서 직무소진 완화를 위해 과중한 업무 부담과, 역할에 대한 모호성, 보수체계, 관리자의 의식 변화, 교육기회 확대 등, 사회복지 서비스 수준을 높일 수 있는 여건이 마련되어야 할 것이다.

셋째, 감정노동자들의 개인별 성향과, 특성에 맞는 전략적 인적 관리가 필요하다. 연구 결과에서 보듯이 성별에 따른 집단 간 평균비교 결과 사회복지

시설 종사자중 자신에 실제 감정을 숨기며 업무를 해야 하는 감정노동에 표면행위는 여성보다는 남성이 더 높은 것으로 나타났으며, 전체적 감정노동에서도 여성보다는 남성들이 더 높은 것을 볼 수 있었다. 시설별 비교에서도 노인복지시설종사자들이 다른 사회복지시설종사자들 보다(장애인, 아동 등) 정서적 고갈이 더 심하다는 결론과, 노인복지시설 종사자들의 이직의도도 다른 사회복지시설의 종사자들에 비해 높은 것으로 나타났다. 그리고 자격증 유. 무에서도 사회복지사 자격증이 없는 사람보다는 있는 사람의 정서적 고갈이 더 심한 것으로 나타났다. 이처럼 성별과 시설별 형태에 따라 각기 다른 차이를 보이는 것은 서비스대상과 서비스분야에 따라 케어를 해야 하는 업무 방법과 개인의 성격유형에 따라 개인이 가지고 있는 성향이나 기질 등의 내용이 각기 다르기 때문이며 더불어 이에 따른 감정노동에 차이도 다르게 나타나는 것이다. 따라서 감정노동자들의 개인별 성향과, 특성에 맞는 개인에 능력과 여건 등을 고려해서 좀 더 효과적으로 우위를 가져다 줄 수 있는 핵심요소를 명확히 설정하고 이를 의식적으로 통합·관리할 수 있는 방법을 찾아내는 것이 중요하다. 즉 그 직무에 맞는 적절한 시설종사자들을 찾아내 그 곳에서 근무 할 수 있게 하는 적재적소에 인사관리를 의미한다.

넷째, 감정노동 종사자들의 사고의 전환이 필요하다. 감정노동자들에게 무엇보다 중요한 것 중 하나는 진정성을 지닌 감정노동의 표현 방법이라고 할 수 있다.

연구결과 시설종사자의 내면행위는 표면행위보다 감정노동을 감소시켰으며 이직의도도 감소하는 결과를 얻었다. 이는 겉으로만 표현되는 행위가 아닌 진정성을 지닌 내면행위를 통한 감정노동이다. 그리고 여기에서 진정성이 중요한 이유는 단순히 꾸며진 표면적인 감정표현보다는, 클라이언트들 스스로가 감사함을 느끼고 받아들일 수 있는 진정한 내면적인 감정표현의 중요성을 제시하고 있다. 이는 감정노동자들로 하여금 단순한 외적인 감정노동이 아닌 내면화된 진정한 감정표현의 중요성을 인식시키고 있다.

진정성이 내면화된 감정표현이 클라이언트들을 더 많이 배려하고 이해 할 수 있다는 장점과 동시에 클라이언트들도 서비스를 제공받으면서 이를 인식 할 수 있다는 매우 단순한 진리를 제시하고 있는 것이다. 결국 감정노동이라

는 어려움 속에서 자신을 구할 수 있는 것은 자신의 변화와 사고의 전환이며, 자신의 사고와 전환은 클라이언트와의 마찰을 줄이는 동시에 시설종사자 스스로가 자신을 보호하고 발전시킬 수 있는 궁극적 방향임을 제시하고 있다.

다섯째, 근무환경개선을 통한 조직에 지속적 관리가 필요하다. 사회복지시설 종사자들에 절반이상은 종사원들이 200만원 이하의 수입으로 생활하고 있다. 또 이직경험도 있다고 응답한 사람이 53.2%였고, 없다고 응답한 사람이 46.8%로 나타났다. 근무경력도 1년미만이 20.0%, 1년이상~5년미만이 51.3%로 조사되었다. 이처럼 사회복지시설 종사자들의 열악한 근무환경은 결국 근무기간의 단축과 이직이라는 악순환의 반복으로 이어지는 것이다.

감정노동과 열악한 근무환경은 감정노동자들 대부분에서 나타나는 현상으로 이를 개선하기 위한 제도적 개선과 노력이 필요하다. 우선 환경을 개선하려는 조직에 변화와 사회적지원이 필요하며 이를 위해 조직과 시설종사원들 간에 서로의 고충을 공유하려는 공감대형성과 이를 통한 상사와 부하직원간의 지도와 조언으로 시설종사자들의 실력과 잠재력을 향상 시킬 수 있는 정신적 멘토링이 필요하다.

제2절 정책적 제언

사회복지시설 근무자중 이직경험이 있는 종사원들이 연구결과 절반이 넘었다. 이는 시설종사자들에 근무환경이 그만큼 열악하다는 증거이며 서비스 제공자와 대상자 모두에게 매우 심각한 일이라 할 수 있다. 또한 정부가 추진하고 있는 여러 복지정책에도 악 영향을 미칠 수밖에 없는 것이다. 이에 본 연구에서는 감정노동이 직무소진에 의해 이직의도로 이어진다는 결과에 기인하여 직무소진해결에 도움이 되고자 몇 가지 정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 및 질병치료를 위한 산업재해보상보험법 개정이 필요하다. 매년 감정노동을 수행하는 감정노동자들이 직무스트레스로 인한 정신적 피해를 호소하는 경우가 늘고 있지만, 우리의 현실은 독일, 일본과는 달리 감정노동자에 대한 종합적인 대책은 물론 감정노동을 산

업재해로 인정하는 부분적 조치조차 없는 실정이다. 뿐만 아니라 업무상 사고도 자비로 해결해야하며 성희롱을 당해도 참고 인내하며 일을 해야만 한다.

감정노동 종사자들의 피해는 우울증, 대인공포증, 공황장애, 불안증, 불면증, 강박증 등으로 나타나고 있다. 또한 감정노동으로 인한 정신적 고통을 호소하는 경우 이에 대한 보호대책은 전무한 실정하기에 이들의 건강권을 지키고 보호하기 위해서는 정부차원에서의 실질적 개선의지 방안으로 감정노동을 산업재해로 인정해야 할 것이다. 감정노동자들에 대한 정확한 실태파악을 통해 감정노동의 예방과 치료를 할 수 있는 체계적 지원이 필요하다.

둘째, 근로기준법의 확대와 정부의 관리감독이 필요하다. 우리 헌법은 근로자의 존엄성을 확보할 수 있도록 근로조건을 법률로 정하도록 규정하고 있으며, 이에 따라 제정된 것이 근로기준법이다. 이는 갑의 위치에 있는 고용자가, 근로조건을 일방적으로 결정하거나 변경하는 것을 예방 하려는데 있다. 그러나 현실은 다르다. 상시 5인 이상의 근로자를 고용한 모든 사업 또는 사업장에 적용한다고 정해진 근로기준법은 간병노동자를 가사사용인으로 분류하고 근로기준법 적용에서 제외했으며 공식노동인 보육교사, 요양보호사, 장애인활동보조인도 근로기준법이 적용된다고는 하지만 긴 노동시간에 따른 감정노동은 직업성질환이 심각함에도 예방대책이 전무하고, 직업병으로 인정조차 받지 못한다. 이는 근로기준법으로 보장되어 있는 고용자와 노동자간의 기본 권리조차 박탈한 인권침해 행위이며 모든 노동자들을 생산과 이윤추구의 도구로만 생각하는 것이다. 감정노동자들은 고객을 위해서는 웃고 있지만 그 이면에는 울고 있는 것이다.

고용자에 의한 불합리한 횡포를 막고, 감정노동자들에 인권과 건강이 보장되기 위해서는 근로기준법상의 근로조건은 모든 기업체와 사업장으로 확대 적용되어야 하며, 근로조건을 실천이행을 철저히 관리해야만 한다.

셋째, 기업에 과열경쟁자제와 감정노동자의 보호정책이 필요하다. 기업과 조직의 과다경쟁은 종업원들이 겪는 가장 큰 감정노동의 원인이다. 이는 고객의 마음을 사로잡아 고객을 유치하고 기업의 매출을 증대하기 위한 서비스업계의 과열경쟁 이라고 할 수 있다. 기업에서 강요받는 고객에 대한 스마일 인사와 감시 그리고 고객에게서 듣는 욕설과 폭언, 인격무시, 성희롱 등은 감정

노동자가 견뎌야 하는 일의 일부분이 되었다. 더 이상 그들에게 인격은 없으며 조직에서 만들어진 매뉴얼의 지시대로 상냥하고 친절하게 끝까지 고객을 접대해야 하는 것이 현실이다.

기업에서 추구하는 고객만족 서비스는 어느 한쪽의 일방적 희생이 아니라 기업과 고객, 서비스제공자 모두가 만족하는 사회적 변화다. 이를 위해 기업은 과다경쟁과 고객의 횡포로부터 서비스종사자들을 보호해야 한다. 이를 해결하기 위한 선행과제로는 기업은 이윤추구만을 위한 과열 경쟁에서 벗어나야 하며 종사자들을 위한 휴게시설 운영과 그에 따른 충분한 휴식시간, 노동시간 단축, 충분한 보상과 불량고객으로부터의 보호대책등이다. 특히 불량고객(블랙컨슈머)에 대한 보다 적극적인 대처 방안으로는 욕설에는 상담을 중단하거나 심할 경우 업무방해나 모욕죄 등으로 고발 또는 경고조치 하여 더 이상 그들의 난폭한 언어와 행동으로부터 직원들이 다치지 않도록 선 조치를 취하여 보호하는 것이다.

넷째, 감정노동자들에 대한 인식전환과 인권개선을 위한 사회적 환경조성이 필요하다. 현재 우리나라에 서비스업 종사자들은 대략 1000만 명 정도로 추정하고 있으며 외국에 비해 상대적으로 우리나라에 감정노동자가 많은 이유는 권력문화의 지배로 서비스제공 과정에서 권력관계가 작용하고, 계약문화의 미성숙으로 전인적 지배를 하려는 경향으로 보아진다. 무조건 손님은 왕이라는 소비자들의 인식 또한 감정노동 문제에 한몫을 하고 있다. 나는 돈을 지불하는 고객으로써 서비스종사자는 당연히 내 요구를 모두 들어줘야할 의무가 있다고 생각하는 것이다. 이러한 권위주의적 문화의 폐단은 우리 모두를 병들게 하고 있다.

감정노동자를 이해하고 존중하는 것은 감정노동을 완화시키는 1차적 행동이다. 우리에게 이미 익숙해져 버린 과도한 친절요구는 감정노동자들을 병들게 할뿐 더 이상 합리화 될 수는 없다. 감정노동자도 존중과 배려를 받아야 하는 같은 노동자라는 것을 모두가 인식해야 한다. 그러기 위해서는 먼저 이용자와 소비자들의 인식전환이 필요하다. 청소년시절부터 직업에 대한 이해와 체험교육을 통해 직업에 대한 편견을 없애고 직업에 대한 존중의식과 소중함을 알게 해야 한다. 또 감정노동자들에 어려움을 텔레비전, 라디오, 신문, 영

화 등을 통하여 인식전환과 인권개선에 변화를 가져와야한다. 시설을 많이 이용하는 우수고객을 선정하기보다는 친절 고객에 대한 선택으로 바뀌야 할 것이다.

다섯째, 감정노동과 직무스트레스를 낮출 수 있는 교육과 중재프로그램이 필요하다. 피할 수 없으면 즐기라는 말이 있다. 모든 것을 다 긍정적으로 받아들일 수는 없겠지만 부정적인 마음과 생각은 감정노동을 더 심화 시킬 뿐이다. 적극적이고 긍정적인 내면행위가 직무소진을 낮추고 이직의도를 감소시키듯이, 이용자나 소비자들에게 존중 받았다는 생각보다는 먼저 한발 더 다가서려는 사고의 전환은 스트레스와 감정노동을 완화시켜줄 것이다. 물론 감정노동이 업무와 관련된 상호관계이기에 개인의 노력만으로는 문제해결이 될 수는 없겠지만 종사자들을 위한 다양한 교육과 프로그램은 자신에 업무를 즐기며 일할 수 있는 여건이 될 것이다. 먼저 근무 환경의 변화와 교육프로그램을 통해 긴장을 풀어주는 정신건강과 심리 상담이 필요하다. 또 내·외부 전문기관을 통한 직원과의 컨설팅, 스트레스해소를 위한 취미활동 지원 등으로 개인의 적성과 업무에 만족도를 높여 주어야 한다.

끝으로 이제 감정노동은 개인에 문제가 아닌 우리 모두의 문제로 정부는 국회에 제출된 감정노동자 보호법이 하루빨리 제정 될 수 있도록 해야 하며, 기업은 종사원들에게 강도 높은 서비스제공만을 강요하기보다는 법을 준수하고 감정노동자들에 권익보호를 위해 노력해야 한다.

제3절 연구의 한계점 및 향후 과제

지금까지 감정노동에 대한 연구는 다양한 분야에서 다양한 형태로 진행되고 있고 있다. 또한 이 과정에서 감정노동의 긍정적, 부정적 측면의 연구가 논란이 되기도 한다. 물론 직무만족이라는 측정과 조사방법에 따라 감정노동의 결과변수는 분명 차이가 있지만, 감정노동이 주는 긍정적 효과도 그에 대한 정당한 정책적 대안과 방안이 마련된다면 긍정이든 부정이든 자유로운 연구는 계속 되어야 할 것이다. 또한 감정노동의 역기능만을 내세워 필요이상의 제재 방법과 정책적 대책은 민, 관서비스 모든 부문에서 신중을 기해야 한다. 어느 누구도 권의주의적서비스 회귀를 원하지 않기 때문이다.

본 연구에서 한계점 및 향후 과제로는

첫째, 수도권권을 중심으로 설문을 하였다. 이는 전체 사회복지시설 종사자들의 대표성을 지니기 어렵다는 아쉬움이 있다.

둘째, 사회복지시설 종사자만을 대상으로 연구설계를 하였다. 더 다양한 부문으로 기관을 확대하여 동일한 결과를 얻을 수 있는지 비교분석하지 못한 아쉬움이 있다.

셋째, 서비스제공자만을 대상으로 설문을 하였다. 향후 연구에서는 시설종사자와 클라이언트가 함께 참여하는 연구 설계가 필요하리라 생각된다.

제6장 결 론

분석결과를 요약하면, 조사대상자들의 인구통계학적 변수에서 남자가 97명(23.9%), 여자가 309명(76.1%)으로 여자의 표본이 3배가량 더 많았다. 이는 시설 종사자들에 여성비율이 더 높은 모집단의 특성을 반영한 것이다. 연령별로는 20대가 138명(34.0%)으로 가장 많았으며, 30대가 97명(23.9%), 40대가 70명(17.2%), 50대가 78명(19.2%), 60대 이상이 23명(5.7%)이었다. 직책에 따라서는 직원이 322명(79.3%), 주임·대리가 44명(10.8%), 과장이 26명(6.4%), 실장급 이상이 14명(3.4%)로 나타났다. 피라미드 모형을 가진 직급 체제와는 달리 연령 분포에서 50대 와 60대가 25%를 차지하는 것은 복지관 내 근무 중인 요양보호사들과 계약직 근무자들이 많기 때문이다.

다음은 종속변수인 이직의도와 연관되는 이직경험의 유·무에 대해서는 이직경험이 있다고 응답한 사람이 216명(53.2%) 이었고, 없다고 응답한 사람이 190명(46.8%)으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 사회복지시설에 근무 하는 사람들 중 이직경험이 있는 사람이 이직경험이 없는 사람보다 더 많다는 것은 매우 심각한 일이다. 복지시설 종사자들의 이직률은 노인 장기요양보험 제도시행 후에 처우비 개선과, 사회복지사의 실질입금 문제로 계속 높아졌지만 절반이상의 이직경험은 이용자들의 서비스제공에 큰 문제를 줄 수 있다.

다음은 변수의 단순 평균값을 비교한 결과이다. 감정노동에서는 표면행위가 내면행위보다 평균값이 더 높았으며, 표면행위는 전체 변수 가운데서도 가장 높은 인식도를 보였다. 표면행위란 같은 상황에서 진정성이 없이 겉으로 드러나는 외적인 표현으로 감정노동에 대표적 요인이다. 결국 감정노동에서의 높은 표면행위는 사회복지시설종사자들의 감정부조화와 스트레스, 직무소진과 이직의도로 이어진다.

직무소진에서는 정서적 고갈이 평균값 3.386으로 가장 높아, 비인격화와 성취감저하 보다 심각한 수준으로 나타났다. 정서적고갈이란 심리적으로 일어나는 여러 가지 감정으로 주로 자신의 감정을 억제하고 통제하려는 감정부조화로 인해 육체적으로 지쳐가는 현상으로, 긴장, 우울, 불안, 신체적 피로, 자존

감 상실 등 시설종사자들에게 정서적으로나, 감정적으로 소진되어 가는 상태이다. 비인격화와 성취감 저하는 각각 2.401, 2.303으로 나타나, 보통수준(3점)이하의 약한 인식도를 보였다. 이직의도에 대해서도 평균값이 2.674로 나타나, 보통수준 이하인 것을 알 수 있다. 그리고 집단 간 평균값을 비교한 결과에 의하면 성별에 따라서는 뚜렷한 차이가 나타나지 않았다.

직무소진의 평균값 측정에서 시설 유형에 따라 노인복지시설과 그 외 시설(장애인, 아동, 기타)에 노인복지시설 종사자들의 정서적 고갈 정도가 심각한 것으로 나타났다. 또 이에 따른 이직의도에서도 차이가 있었는데, 노인복지시설 종사자들의 이직의도는 그외 시설의 종사자들에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 현상은 아무래도 클라이언트가 어르신이며 노인복지시설도 주거시설, 의료시설, 여가시설, 재가시설, 보호시설 등으로 이뤄져있고 시설종사자가 하는 일 또한 노인성질환에 따른 서비스지원, 생활지원, 정서적지원 등 모든 부분에서 노인들을 케어 하는 일이기에 육체적, 정신적으로, 정서적 고갈과 이직의도가 높게 나타난다고 볼 수 있다. 결국 직무소진의 정서적 고갈은 이직의도를 증가시키는 대표적 요인이라고 할 수 있다.

집단 간 평균값 차이 비교에서 정서적 고갈은 시설 유형, 사회복지사 자격증 소유, 이직 경험에 따라 평균값의 차이가 나타났다. 구체적으로 사회복지사 자격증이 없는 사람이 있는 사람보다 정서적 고갈이 더 높은 것으로 나타났다. 이직경험이 있는 사람은 경험이 없는 사람에 비해 정서적 고갈이 높은 것으로 나타났다. 현재 요양보호시설에서 근무 중인 요양보호사의 상당수는 사회복지사 자격증을 취득하지 못하였으며 반대로 사회복지사 자격 취득자는 절반 이상이 요양보호사 자격을 동시에 갖추고 있다. 그러기에 자격을 취득하지 못한 종사원들은 직업에 대한 선택의 폭이 좁고 정서적고갈과 이직에 따른 심리적 불안과 압박은 높을 수밖에 없다.

종속변수인 이직의도의 평균값 차이에서는 시설 유형과 사회복지사 자격증 소유에 따라 평균차이가 유의미하게 나타났다. 상대적으로 시설 유형별로는 노인복지시설 종사자들이, 자격증 소유에 따라서는 자격증소유 종사자가 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 현상은 앞서 설명했던 직무소진의 정서적 고갈에 따른 이직의도와 같은 맥락으로 설명 할 수 있다.

다음은 구조방정식 모형의 검증에 앞서 측정도구의 타당성 및 신뢰성을 검토하였다. 타당성 검증을 위한 요인분석 결과 전체 변수 중 내면행위에서 1개(8. 나는 클라이언트들을 도울 때 진심으로 내면에서 우리나라에 하려고 노력한다), 정서적 고갈에서 2개(1. 나는 업무 수행에 감정이 메달라 있다고 느낀다. 6. 함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다), 비인격화에서 1개(9. 나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다), 성취감 저하에서 2개(12. 나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다, 13. 나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다). 등 총 6개를 제외한 모든 측정변수가 연구설계와 같이 잠재변수화 되었다. 또한 신뢰성 분석을 위한 Cronbach α 값은 최소 0.712에서 최대 0.863으로 나타나 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확보하였다.

다음으로 사회복지시설 종사자들의 감정노동, 직무소진 관련 요인들과 이직의도와 의 인과관계를 검증하기 위한 구조방정식 모형을 분석하였다. 분석결과 감정노동의 하위변수인 표면행위와 내면행위가 이직의도에 미치는 직접적인 영향은 없는 것으로 나타났다. 이는 최초가설인 감정노동의 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을, 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 뒤집는 것이다. 그러나 감정노동의 내면행위는 매개변수인 직무소진에 정서적고갈과 비인격화, 성취감저하에 부(-)에 영향을 주어서 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 표면행위도 직무소진의 하위변수인, 정서적 고갈·비인격화·성취감 저하를 매개로 하여 이직의도에 가장 큰 정(+)에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다.

결국 사회복지 시설종사자의 내면행위에 의한 감정노동은 최초가설과는 다르게 이직의도로 직접적 영향을 미치기보다는 직무소진에 매개변수를 거쳐 이직의도에 영향을 준다는 것이다. 즉 감정노동의 내면행위는 직무소진(정서적고갈, 비인격화, 성취감저하)을 통해서 이직의도를 낮춰준다는 것이고 감정노동의 표면 행위는 즉각 이직의도에 정(+)에 영향을 미치는 것이 아니라 반복되는 직무소진의 누적으로 인해 이직의도로 이어져 정(+)에 영향을 미친다는 것이다.

또 다른 가설로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서는 내면행위는 비인격화, 성취감저하에 부(-)에 영향을 미친다는 결과를 얻었다. 이는 진정성을 가진 감정노동은 직무소진에 덜 영향을 받는다는 것이고, 반대로 진정성이 없는 표면행위는 정서적고갈과, 비인격화, 성취감저하에서 정(+)에 영향과 직무소진을 증가 시킨다는 것이다.

세 번째 직무소진이 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 분석 결과는 정서적고갈과 비인격화, 성취감저하는 이직의도에 정(+)에 영향을 미친다는 연구결과를 얻었다. 직무소진이 이직의도에 주는 직접효과는 정서적 고갈($\beta=.484$), 비인격화($\beta=.352$), 성취감저하($\beta=.236$) 순으로 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같이 사회복지시설 종사자들의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향관계를 살펴보았다. 이직의 원인이 감정노동뿐만이 아니라는 것을 알지만, 감정노동과 이직의도간의 연구이기에 연구결과를 종합하여 설명하였다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강수연. 이창환(2011), 사회복지종사자의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 소진에 미치는 영향. 「사회과학연구」, 37(2): 53-72.
- 강재호(2006), 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계. 경기대학교 대학원 호텔경영학 박사학위 논문.
- 김광호(2009), 스킨스쿠버 지도자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 대구카톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 김구. 한기민(2012), 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향, J지방청을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 22(4):497-523
- 김남기(2011), 영업사원의 지각된 감정노동 활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향. 전북대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김득건. 나운환(2007), 사회복지시설 종사자의 직무환경과 직무만족도에 관한 연구. 「재활과학연구」, 25(1):11-27
- 김민주(1998), 호텔종사원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 「관광학연구」, 21(2):129-141
- 김민주(2006), 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구, 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 「호텔경영학연구」, 15(1):35-57
- 김상구(2007), 공공부문의 감정노동, 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 한국해양대학교 통상행정학부.
- 김영자(2008), 노인요양보소사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 조선대학교 박사학위 논문.
- 김학수(2011), 감정노동이 직무소진과 직무철회에 미치는 영향. 경원대학교 대학원 박사학위논문.

- 류숙진(2011), 대인 서비스 직종의 감정노동 관리와 노동자 반응. 경북대학교 사회학박사학위논문.
- 박미영(2008), 외식산업 종사자의 감정노동이 수행전략과 소진에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지부(2012), 「 보건복지통계연보 」 58호, 보건복지부 사회서비스 지원과.
- 성희자. 고유나(2004), 조계종 사회복지재단 사회복지 기관 및 시설 종사자의 소진에 관한연구. 「 진각사회복지 」 1집: 29-49
- 심성우(2009), 국외 여행 인소자의 감정노동 유형에 따른 직무만족 영향요인에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 양승범 . 송민혜(2010), 한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구. 「 한국지방자치학회보 」 , 22(3. 통권71): 219-236
- 오지영(2008), 노인복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 오창택(2012), 사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향. 「 한국행정학보 」, 46(4) : 53-78
- 우영희(2008), 카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문 대학원 호텔 카지노 쉐넌션 경영학과 박사학위논문.
- 윤혜미. 박병금(2004), 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. 「 한국사회복지학 」, 56(3) :279-301.
- 이가람 역 (2009), 감정노동, 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가. 『Arlie Russell Hochschild 지음』 이매진
- 이다원.이선희(2011), 정서노동 전략과 상태정서가 직무탈진과 이직의도에 미치는 영향, 금융서비스업 종사자들을 대상으로. 카톨릭대학교 인간학연구소 , 「 인간연구 」 21호: 111-134.
- 이복임(2006), 감정노동 종사자의 건강 모형. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이수연(2007), 콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연

- 구. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 이영숙(2011), 카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 이주재(2010), 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인. 사회과학연구, 전북대학교 「사회과학연구소」, 34(2): 93-113.
- 이태화(2013), 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 장재규(2010), 감정노동의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.
- 최성욱(2012), 행정서비스조직에서 감정노동의 문화적 정향. 일반논문 「한국행정학보」, 46(4): 79-101
- 최영호(2012), 리조트 직원의 감정노동이 감정고갈과 직무태도에 미치는 영향. 상지대학교 대학원 경영학 박사학위논문
- 최현묵(2011), 여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연구. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 한국노동연구원(2012), 현업 직원 감정노동 실태 및 갈등관리방안 연구. 「우정사업본부」.
- 한국사회복지사협회(2009), 사회복지사 처우개선을 위한 사회복지사 공제제도 도입방안 연구.
- 한국직업능력개발원(2013), 감정노동의 직업별 실태 (Issue Brief)
- 황승욱(2011),서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

- Abelson, M. A.(1987), Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3): 382-386
- Abraham, R.(1998), Emotional Dissonance in Organization: antecedents,

- consequences, and moderators. *Genetic, social, and general psychology monographs*, 124(2): 229–246
- Abraham, R.(1999), The Impact of Emotional Dissonance on Organizational Commitment and Intention to Turnover. *The Journal of Psychology*, 133 (4): 441–445
- Adelmann, P. K.(1989), Emotional labor and employee well being. Unpublished Doctoral Dissertation. University of Michigan. Ann Arbor Mi.
- Ashforth, Blake E. & Ronald H. Humphrey. (1993),Emotional Labor in service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1) :88–115
- Austin, E. J; Dore, Timothy C, P; O'Donovan, K. M.(2008), Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perception and Emotional Labour. *Personality and Individual Differences*, 44(3):679–688
- Blau, G; Fertig, J; Tatum, D. S; Connaughton S; Park, D. S; And Marshall, C. (2010), Further scale refinement for emotional labor. *Career Development International*, 15(2) : 188–216
- Bluedorn, A. C. (1978), A taxonomy of turnover. *Academy of Management Review*, 3(3): 647–751
- Bluedorn, A. C. (1982), A Unified Model of Turnover from organizations. *Human Relations*, 35(2); 135–153
- Brenda L. Seery. & Elizabeth A. Corrigall. (2009), Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24(8): 797–813
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002), Emotional labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17–39
- Chau, S L; Dahling, J J; Levy, P E; Diefendorff, J M. (2009), A

- Predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8): 1151–1163
- Cherniss, C. (1980), *Staff Burnout: Job stress in the human services*. California: Sage Publications.
- Chu, Kay Hei-Lin. & Murrmann, S. K. (2006), Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6): 1181–1191
- Cote, S. & Morgan, L. M. (2002), A longitudinal analysis of the Association between emotion regulation, job satisfaction, and intention to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8) 947–962
- Diefendorff, J. Croyle, M. & Gosserand, R. (2005), The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339–357.
- Dlaton, D. R; Todor, W. D; Krackhardt, D. M.(1982), Turnover Overstated: The Functional Taxonomy. *The Academy of Management Review*, 7(1) :117–123
- Edelwhich, J. & Brodsky, A. (1980), *Burn-out: Stage of disillusionment in The helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Freudenberger, H. J.(1974), Staff Burn-out. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165
- Gillespie, D. F. (1981) Correlates of Active and Passive Types of Burnout. *Journal of Social Service Research*. 4, 1–16.
- Gilstrap, Cristina Maria, (2004) *Closing in on Closeness: Teacher Immediacy as a form of Emotion Labor*. Unpublished Doctoral Dissertation. Colorado State University.
- Goffman, E. (1959) *The Presentation of self in everyday life*. New York Doubleday. Anchor.
- Grandey. A. (2000) *Emotion Regulation in the Workplace : A New*

- Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110
- 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. *The Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96
- Greer , J. G. & Wethered, C. E. (1984) Learned helplessness: A piece of the burnout puzzle. *Exceptional Children*, 50(6), 524–530
- Gupta. N. & Beehr. T. A. (1979) Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3), 373–387
- Guy, Mary Ellen & Newman, Meredith A ,(2004) Women's Job, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3),289–298
- Hallsten. L. (1993) Burning out: A Framework. In W. B Schaufeli. C. Maslach & T. Mare(kEds). *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research: 95–113*
- Hayes, L. J., Linda, O.p., Christine, D., Judith, S., James, B., Frances, H., Heather. K., Spence, L., Nicola, N., Patrica, W. S, (2006) Nurse Turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43(2), 237–263
- Hochschild, Arlie Russell, (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3) 551–575
- Hochschild, Arlie Russell, (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holmqvist, R., & Jeanneau, M (2006) Burnout and psychiatric staff's feelings towards patients, *Psychiatry Research*, 145, (2–3) 207–213
- Iverson. R. D. (1992) Employee intent to stay: An empirical test of a

revision of the price and Mueller model.

- Jones, C. B. (1990) Staff nurse turnover costs: Part I, a conceptual model, *Journal of Nursing Administration*, 33: 415-427
- Jones, J. E. (1981) The Organizational Universe, Annual Handbook for Group Facilitators, University Associates, San Diego. CA.
- Jones, M. A., & Emanuel. J. (1981) The Stages and Recovery Steps of Teacher Burnout. *Education Digest*, 43(3), 9-11
- Judge, T. A. (1993) Does Affective Disposition Moderate the Relationship Between job Satisfaction and Voluntary Turnover?. *Journal of Applied Psychology*, 78(3) 395-401
- Kiyak, H.A; Namazi.,K,H; Kahana, E,F, (1997) Job commitment and Turnover Among Women Working in Facilities Sewing older Persons Research on Aging, 19(2), 223-246
- Koivula: Paunonen: & Laippala. (2000) Burnout among Nursing Staff in two Finnish Hospitals. *Journal of Nursing Management*, 8(3),149-158
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000) Exploring the Dimensions of Emotional Labor: 'Management Communication Quarterly'. 14(1), 8-49
- Lu, Hong; While, Alidon E; Barriball,K Louise, (2007) Job Satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), 574-588.
- Lum, L.; K, John; C,Kathleen; R., Frank; S, Wendy. (1998) Explaining Nursing turnover intent: job satisfaction , pay satisfaction, or organizational commitment. *Journal of organizational Behavior*, 19(3), 305-320
- Macy, B. A. & Mirvis, P. H. (1976). IA Methodology for Assessment of Quality of work life and organizational Effectiveness in

- Behavioral–Economic Terms. *Administrative Science Quarrel*, 21(2), 212–226
- Manley. H. (1996) Hospitality head hunting. *Australian Hotelier* , Wiley.
- March, J. G. and Simon, H. A. (1958) *Motivational Constraints: The Decision to Participate, Organizations*. 83–111
- Maslach, C. (1976), " Burned–out," *Human Behavior*, 5, 16–22.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113
- Meier, K. J; Mastracci, S. H; Wilson, K. (2006) Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance. *Public Administration Review*, 66(6), 899–909
- Mikolajczak, M; Menil, C; Luminet, O. (2007) Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labor Processes. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107–1117
- Mobley. W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between Job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240
- Morris, J. Andrew and Daniel C. Feldman, (1996) "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor." *Academy of Management Review* 21(4), 986–1010
- Morris, J. A & Feldman. D. C.(1997), Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*. 9(3), 257–274
- Pines, A. M., Aronson. E. & Kafry. D. (1981) Burnout form tedium to Personal growth A Division of Macmillan Publishing Co. Inc.
- Porter, L. W & Steers, R. M. (1973), Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism,

Psychological Bulletin, 80(2), 151–176

- Porter, L. W & Steers, R. M; Mowday, Richard T; Boulian, Paul V (1974) Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), P603–609
- Price, J. L. & Mueller, C. W. (1981) A causal Model of Turnover for Nurses. *The Academy of Management journal*, 24(3), 543–565
- Price, J. L, (1977) *The Study of Turnover*, Ames: Iowa State University Press.
- Putnam, L. L. & Mumby, D. K(1993). Organizations, Emotions, and the Myth of Rationality. *Academy of Management Journal*. 34, 36–57
- Robert. P. T, John. P. M. (1993) satisfaction, organizational Commitment, turnover intention and turnover path analyses based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology* 46, 259–293
- Saxton. M. J.& Philips, J. S. & Blakeney, R. N. (1991) Antecedent and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservations Service Sector. *Human Relations*, 44(6). 583–595
- Shuler, S. & Sypher. B. D.(2000). Seeking Emotional Labor: When Managing the Heart Enhances the Work Experiences. *Management Communications Quarterly*, 14(1), 50–89
- Steinberg. R. J. & Figart, D. M.(1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8–26
- Stephen, J. C : Douglas, A. C. (1992) Staff turnover among hospital Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 17(11), 1369–1376
- Tett, R. P. and Meyer, J. P (1993) Job satisfaction, organizational

- Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293
- Tzeng, H. M. (2002) The Influence of Nurses Working Motivation and job Satisfaction on Intention to quit an Empirical Investigation in Taiwan, *International Journal of Nursing Studies*, 39(8), 867-878
- Vandenberg, R. J. & Nelson. J. B,(1999) Disaggregating the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior?. *Human Relations*, 52(10): 1313-1336.

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데에서도 설문 조사에 응해 주셔서 감사드립니다.

저는 한성대학교 대학원 행정학과 박사과정에 재학 중인 이환정입니다.

본 설문지는 “사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구”에 관한 설문조사입니다. 본 연구에서는 사회복지시설 종사자들의 감정노동과 이직의도에 대한 현재 상황 및 인식을 조사하여 두 변수들 간의 관계를 검토하고자 합니다.

본 설문의 응답에는 옳고 그름이 없습니다. 제시된 응답요령에 따라 각 문항에 대해 여러분의 생각을 솔직하게 답변해 주시면 됩니다.

설문은 익명으로 이뤄지기 때문에 개인에 대한 비밀이 보장됩니다.

더불어 여러분이 응답하신 내용은 연구목적 이외의 다른 용도로는 절대로 사용되지 않습니다.

각 설문의 내용에 빠짐없이 솔직한 답변을 부탁드립니다.
박사학위 논문 작성에 협조하여 주심을 진심으로 감사드립니다.

2013년 월

한성대학교 대학원 행정학과

연구자 : 이환정

지도교수 : 권해수

I. 다음 문항들은 **감정노동**에 관한 내용입니다. 귀하가 해당하는 곳에 “√” 혹은 “O” 표시를 해주시면 됩니다.

항목 / 정도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1.나는 클라이언트들에게 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척 가장하여 말과 행동을 한다.	①	②	③	④	⑤
2.나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3.나는 클라이언트들에게서 느끼는 실제 감정을 있는 그대로 표현하는 것을 억제한다.	①	②	③	④	⑤
4.나는 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 표현규칙과 규범에 이끌려 표현한다.	①	②	③	④	⑤
5.나는 클라이언트들을 대하면서 느껴지는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.	①	②	③	④	⑤
6.나는 업무에서 내가 느끼고 있는 감정보다는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
7.나는 클라이언트들에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로도 느끼기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8.나는 클라이언트들을 도울 때 진심으로 내 면에서 우리나라 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9.나는 복지관에서 요구하는 감정들과 일치할 수 있도록 나의 느낌을 바꾸려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10.나는 클라이언트들에게 보여 지는 내 감정을 겉뿐만 아니라 속까지 깊이 느끼려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11.나는 클라이언트들에게 표현되는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려 노력하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
12.나는 복지관의 요구에 맞춰 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제로 그런 감정이 내 마음 속에 생겨난다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음 문항들은 직무소진에 관한 내용입니다. 귀하가 해당하는 곳에 “√” 혹은 “O” 표시를 해주시면 됩니다.

항목 / 정도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무 수행에 감정이 메말라 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 근무시간이 끝날 때 즈음에는 정신적으로 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 사람들과 하루 종일 일하는 동안 긴장하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 과도하게 일하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6. 함께 일하는 사람들이 나에게 스트레스를 준다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 클라이언트들이 내게 고통과 부담을 준다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 업무상 클라이언트들을 감정 없이 대한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 업무로 인해 감정적으로 감당할 수 없는 스트레스를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 클라이언트들에게 일어나는 일들이 나와는 상관없는 일이라 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 클라이언트들이 자신의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 클라이언트들이 느끼는 감정문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 클라이언트의 개인적 문제를 내가 해결하지 못한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 클라이언트들의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 매사에 열정적이지 않고 자신감을 갖지 못한다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 클라이언트들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 업무를 마친 후에 보람을 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 나의 업무에서 성취감을 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 클라이언트와의 감정적 문제에 잘 대처하지 못한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음 문항들은 이직의도에 관한 내용입니다. 귀하가 해당하는 곳에 “√” 혹은 “O” 표시를 해주시면 됩니다.

항목 / 정도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 이 복지관을 그만두고 싶다는 생각을 할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 다른 복지관 에서 현 수준의 보수를 준다면 가능한 한 빨리 이 복지관을 그만두고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 지금의 복지관을 그만두기 위해 다른 복지관을 알아보고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 가능한 한 이 복지관에서 오래 근무하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
5. 어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 복지관을 그만 두지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음 문항들은 귀하의 신상에 관한 내용입니다. 귀하가 해당하는 곳에 “√” 혹은 “O” 표시를 해주시면 됩니다.

1. 귀하의 성별은?

- 1) 남자 2) 여자

2. 귀하의 연령은? (만 세)

3. 귀하가 재직중인 사회복지시설의 유형은?

- 1) 장애인복지시설() 2)노인복지시설() 3)아동복지시설()
4) 기타시설()

4. 귀하의 최종학력은?

- 1) 고졸() 2)전문대졸() 3)대학졸() 4)대학원졸()
5) 고졸이하()

5. 자격증 소유는?

사회복지사 1)없음() 2) 3급() 3) 2급() 4) 1급()

요양보호사 1)없음() 2) 있음()

6. 근무경력 1) 전체 사회복지분야 종사경력: (년 개월)

2) 현 직장 근무경력: (년 개월)

7. 귀하의 현 직책은?

1) 직원() 2) 주임, 대리 ()

3) 과장() 4) 실장급 이상()

8. 귀하 가정의 월 평균 수입은 어느 정도입니까?

1) 100만원 이상 ~ 200만원 미만

2) 200만원 이상 ~ 300만원 미만 3) 300만원 이상 ~ 400만원 미만

4) 400만원 이상 ~ 500만원 미만 5) 500만원 이상

9. 이직경험

1) 있다() 2) 없다()

설문에 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

The Influence of Emotional Labor on Turnover Intention of
Workers in Social Welfare Facilities
- Focusing on the Mediating Effect of Job Burnout -

Lee, Hwan Jung
Major in Public Administration
Dept. of Public Administration
The Graduate School
HanSung University

Since the excessive emotional labor of social workers drives them to change jobs, make extreme choices and impoverish their lives, there is an urgent need of a new perspective for social workers now. In order to provide effective welfare services, their emotional labor should be considered as a social problem. Especially, high turnover rate of social workers leads to the loss of workforce, inefficient welfare services delivery system and overall failure of welfare policies, considering that the population of the elderly and geriatric patients is radically increasing. Therefore, it is crucial to resolve the problem of emotional labor of social workers for the systematic personnel management on social

workers and the provision of high-quality services.

This study investigates how emotional labor influences social workers' job burnout and how that burnout leads to turnover intention through empirical analysis. Firstly, this study includes descriptive statistics analysis, frequency analysis, reliability analysis, correlation analysis, confirmatory factor analysis and structural equation models based on the questionnaire surveys on social workers. According to the results, 53.2% of the respondents have experienced turnovers. On average, the workers in welfare facilities for the aged have the highest rate of job burnout. Secondly, the results show that emotional labor has no direct impact on the turnover intention. The deep acting of emotional labor has negative effects on emotional exhaustion, depersonalization and the reduced personal accomplishment, and indirect effect on the decrease in the turnover intention. On the contrary, the surface acting has the positive effects on the turnover intention through the mediating effects of emotional exhaustion, depersonalization and the reduced personal accomplishment. In addition, emotional exhaustion, depersonalization and the reduced personal accomplishment are positively correlated with the job burnout.

The implications from this study are as following; first, the management to induce the deep acting of emotional labor is needed. Second, the measures need to be taken to relieve stress and job burnout for the social workers in welfare facilities. Third, the duties of social workers need to be adjusted to fit the individual traits and personalities of social workers. In addition, sustained management and will for betterment are required to improve working conditions.

Furthermore, the policy suggestions based on this study are as follows; first, Industrial Accident Compensation Insurance Law needs to be revised to include treatment of mental symptoms and disease from emotional

labor. Since there are no protection measures for the mental distress from emotional labor, diseases and accidents from emotional labor should be included as one form of industrial disasters to protect the mental as well as physical health of social workers. Second, it is necessary to expand Labor Standard Law and introduce governmental inspection and monitoring activities. The labor standards stipulated in Labor Standard Law should be expanded and applied to all companies and work places in order to prevent abuse of employers and to protect health and human rights of emotional laborers. In addition, the practice and implementation of labor standards have to be strictly managed and controlled. Third, the excessive competition among companies should be restrained and the protection measures should be taken for the emotional laborers. Satisfactory services for customers lead to a social change that satisfies companies, customers, as well as service providers. Since emotional labor is not just an individual problem but also social one, it is urgent to develop social attitudes to treat emotional workers in respectful ways and to improve the business policy and laws in order to protect the rights of emotional workers. To do so, government should actively negotiate to pass the Protection of Emotional Workers Law. At the same time, companies should make further efforts to abide by the labor laws and protect the rights and the interests of emotional workers instead of forcing intensive and strenuous labor.

Key Words: Emotional labor, Deep acting, Surface acting, Job burnout, turnover intention, Emotional exhaustion