

사회복지기관 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계 및 사회적 지원의 조절효과

황 송 자* · 안 관 영*
*상지대학교 경영학과

The relationship between emotional labor and job burnout, and the mediating effect of social support in Social Welfare Agency

Song-Ja Hwang* · Kwan-Young Ahn*

*Department of Business Administration, Sangji University

Abstract

The purpose of this study is to review the relationship between emotional labor and job burnout, and the moderating effects of peer and superior support in social welfare agency. In order to verify and achieve the purposes mentioned above, questionnaire data were gathered and analysed from 349 employees of social welfare agency in western Kangwon-do province.

Empirical survey's findings are as follows; First, deep action(DA) appeared to be negatively related with depersonalization and reduced accomplishment. Second, surface action(SA) appeared to be positively related with all job burnout factors(emotional exhaustion, depersonalization and reduced accomplishment). Third, peer support moderated negatively the relationship between emotional labor(DA, SA) and emotional exhaustion. Fourth, superior support moderated negatively the relationship between deep action(DA) and emotional exhaustion.

Keywords: emotional labor, job burnout, social support, social welfare agency

1. 문제제기 및 연구목적

경제성장을 기반으로 우리나라도 이젠 선진국 문턱에 들어서면서 사회복지에 대한 수요가 증가하고 있다. 특히 저 출산, 고령화 사회로 진전이 빠르게 이루어지면서 이러한 수요증가는 가속화되고 있다. 또한 현대 사회가 산업화 심화로 복잡한 구조를 형성하면서 개인의 문제는 개인에게 그 책임을 국한시킬 수 없게 되었다. 확대되는 사회복지 실천영역에 필요한 사회복지 인력들은 클라이언트 개개인들의 욕구에 부응하고 사회복지의 영역에서 그 기능을 인정받아야 하는 과제를 안고 있다. 더욱 사회복지 조직은 다른 조직과 구별되는 내담자를 만나는 최 일선에 놓여 있다. 이렇듯 인간

의 기본욕구라 할 수 있는 생존과 안전의 기본적인 욕구들을 요구하는 클라이언트들을 비롯하여 고령화 사회의 국민 대다수도 복지의 대상이 되기를 요구하고 있는 현실이다.

이러한 수요증가와 달리 국내 대다수 사회복지기관 종사자들의 근무환경이 매우 열악한 것이 현실이다. 장시간 노동은 보통이며, 낮은 보수와 열악한 복리후생 제도 및 시설은 종사자들에게 정신적으로나 육체적으로 탈진과 피로를 초래하고 있다. 이러한 근무환경과 더불어 클라이언트간의 관계에서 나타날 수 있는 감정노동 또한 심각한 수준인 것으로 제기되고 있다.

최근 사회복지에 대한 수요가 증가하면서 이를 수용하는 사회복지기관도 매우 증가하면서 복지기관 간 클

†Corresponding Author : Kwan-Young Ahn, Business Administration, SANGJI UNIVERSITY, sangji dae-gil 83, Wonju-si, Gangwon-do, E-mail: kyahn@sangji.ac.kr

라이언트 유치경쟁이 치열해지고 있다. 따라서 사회복지기관 종사자에게도 고객만족경영과 같은 개념이 도입되면서 클라이언트의 욕구를 충족시키는 것을 중요시하게 됨으로서 복지기관 종사자들은 감정노동으로 내몰리게 된 것이 현실이다. 사회복지사는 대인서비스 위주로 전달하는 서비스체계이다. 사회복지현장에서 클라이언트들에게 질 좋은 서비스를 전달하기 위해서는 사회복지기관종사자들의 직무만족이 우선 되어야 한다는 점에서 종사자들의 감정노동은 주요 관심대상이 되고 있다.

이에 본 연구에서는 종사자들이 인지하는 감정노동이 직무소진에 어떤 영향을 미치는가를 실증분석하며, 감정노동과 직무소진의 관계에서 동료나 상사 사회적 지원이 미치는 조절효과를 분석하고자 한다. 동료와 상사의 관계에서 나타나는 지원은 종사자들에게 심리적 위안을 준다는 점에서 직무소진을 낮추는데 상당한 효과가 있기 때문이다.

2. 이론적 배경

2.1 사회복지기관의 운영현황

사회복지기관 종사자들은 자기 자신의 의지와는 다르게 다른 사람들을 대면할 때 항상 수용적이고 관용적인 태도로 이해심과 타인을 도우려는 희생정신이 충만한 사람이어야 한다는 기대가 있다. 뿐만 아니라 대표적인 감정노동 학자인 Hochschild(1983)은 사회복지사를 “상대방이 안정적이며 우호적인 공간에서 보살핌을 받는다는 느낌을 받을 수 있도록 관심을 보여야 하며 마음을 담은 시선을 건네야 한다. 그러기 위해서는 자신의 표정과 감정을 조절, 관리하는 감정노동자”라고 정의 하였다. 감정노동에 시달리는 사회복지사들은 업무적으로 심리적 어려움만 아니라 언어적, 신체적 폭력을 경험하였으며, 지역 내 클라이언트들을 지속적으로 만나야 하는 사회복지사들은 동료나 가족들에게 토로하는 수준에서 넘기는 것으로 조사되기도 하였다. 이렇듯 사회복지사들은 자신들의 분노감정과 피해에 대하여 직접적인 대응보다는 참는 것으로 보이는 현실이다.

현대사회에서 감정은 개개인의 느낌에 머무는 것이 아닌, 업무를 집행하는데 있어서 수단이 된 것이다. 우리나라 사회복지사는 2010년 지방선거 이후 선별적 복지에서 보편적 복지의 인식에 틀을 마련하는 계기를 가져왔다. 동시에 사회복지기관종사자들의 양적 팽창을 가져오게 되었다. 현재 우리나라에서 사회복지사가 활동하고 있는 영역을 보면 사회복지전담 공무원을 등이 배치되어있는 정부 공공사회복지 영역과 민간영역과

각종사회복지관을 들 수 있다. 1985년 29개소였던 사회복지기관은 2017년 현재 459개소에 약87만 명이라는 사회복지사들이 사회복지업무에 종사하고 있다. 사회복지서비스의 확대에 따른 기관들의 양적팽창은 사회복지기관들간 경쟁을 유발시키고, 막대한 공적 자금 유입은 기관들의 책임성 검증에 압박을 받고 있다. 또한 기관 민영화와 기관 증대는 경쟁력뿐만 아니라 예산부족이 발생함에 따라 수익성 창출이라는 현실은 사회복지기관 종사자들의 업무태도와 클라이언트들과의 관계에서 부정적 영향을 주고 있는 것 또한 현실이다. 이러한 현실에서 발생하는 사회복지사들의 부정적 감정에 노출되는 것은 극히 자연스러운 현상이라 하겠다. 2013년 4월 한국직업능력개발원의 “감정 노동의 직업별 실태” 조사결과 사회복지 관련직은 감정노동을 많이 수행하는 직업군 네 번째로 분류되어 발표되었다. 사회복지기관종사자들은 어느 직종보다 위장된 클라이언트들의 내적감정에 정확히 접근하여 감정이입적인 의사소통을 요구받고 있다.

사회복지기관종사는 클라이언트에 대한 윤리기준에 근거 클라이언트들과의 관계에 있어서는 권익옹호를 최우선의 가치를 삼고 행동해야하며, 사생활을 존중하고 보호하며, 이익을 최대한 대변하는 등 공감과 수용을 기본으로 클라이언트들을 복지서비스를 이용하도록 해야 하는 실천과정에 있어서 사회복지기관종사들을 감정노동자라 할 수 있다.

2.2 직무소진에 관한 연구

직무소진은 오랜 시간에 걸쳐 심리적, 신체적 고갈상태로 업무에 대하여 효율성 저하와 부정적인 직무태도 결과로 나타나는 현상을 말한다. 즉 직무소진이라 함은 자기의 직무에 대하여 가치, 에너지, 관심 등의 상실을 의미하는 것이다. 소진은 신체적, 심리적으로 힘이 줄어들고 고갈되어 탈진 상태로 정의되며 소진이라는 개념 속에는 이미 과도한 직무로 인하여 만성적인 스트레스 결과라는 의미도 내포되어 있다. 소진 원인은 대인 관계에서 발생 되는 갈등과 좌절을 느끼는 것이 주요한 원인이 될 수 있으며 그러한 경험들이 조직몰입과 직무 만족에 부정적인 영향요인이 될 수 있다. 현대화 산업화에 따른 복잡한 경영환경 속에서 조직 구성원들의 극심한 스트레스 상황에 놓인 가운데서 직무를 수행하고 있다. 소진은 특히 서비스를 제공하는 근로자들에게서 많이 나타나는 현상을 보이고 있다.

대인 관계 서비스 종사자들의 직무 상황은 고객에게 발생된 문제가 언제나 쉽게 해결되는 것은 아니다. 상

황이 애매하고 완전히 해결되지 않은 상황 속에서 근무를 지속해야 하는 종사자들은 만성적인 스트레스로 인하여 심리적 또는 육체적으로 탈진되어 결국에는 소진이 발생되는 것이다.

1980년대 이후 Maslach & Jankson(1981)이 직무소진 측정도구를 개발하여 보편화시켰으며 직무소진에 대한 구성요소를 정서적 탈진, 비인격화, 개인성취감 저하라는 3가지 구성요소로 범주화 시켰다. 이러한 3가지 구성요소는 현재에 이르기까지 가장 일반적인 개념으로 소진 실증연구에 활용되어 왔다. Maslach & Jankson(1981)의 의하면 3가지의 구성요소들은 각각 독립적인 개념으로 볼 수 있으면 이를 토대로 직무소진 측정도구인 MBI(Maslach Burn Inventory)를 개발하였다. 또한 직무소진이 발생하는 구성요소인 개인의 정서적 탈진, 비인격화, 개인의 성취감저하 요소로 구분하며 각 구성요소 특성은 다음과 같이 서술할 수 있다.

첫째, 정서적 탈진은 직무소진을 구성하는 요소 중 가장 중요한 요소로서 감정고갈 이라고도 한다.

정서적 탈진인 경우는 심리적 요인으로 개인의 감정, 관심, 믿음, 신뢰 등 상실을 포함하고 있는 개념이다. 이는 오랜 시간 면대면 서비스에서 감정적 서비스 직무를 수행하는 종사자에게 많이 나타나는 감정 피로감으로 더 이상 정서적으로 서비스를 제공 할 수 없다고 느끼는 상태이다.

둘째, 비인격화(depersonalization)는 조직 구성원들이 지속적이며 반복적인 업무 부담의 결과로 인하여 정서적 피로감을 느끼게 되고, 이러한 것을 극복하기 위한 심리적 대응으로 구성원은 스스로 타인과의 심리적 거리를 유지하게 되는 것을 비인격화라 한다. 비인격화를 경험하면 조직의 구성원은 업무 중에 고객을 자신들에게 할당된 몫으로 바라보며, 클라이언트들에게 냉담한 태도를 보이는 행동으로 고객과의 상호작용을 보여준다(Schaufeli & Enzmann, 1998). 즉, 고객과 동료, 업무 또는 조직으로부터 심리적 거리를 두면서 고객, 동료들의 문제 해결에 초점을 두는 것이 아니고 모든 문제가 고객에게 있다고 인식, 비인간적인 태도와 함께 부정적인 반응을 보이는 것이다.

셋째, 개인성취감 저하(Reduced Personal Accomplishment)는 자기 자신 능력에 문제가 있음을 인지, 부정적으로 평가하는 것을 의미한다. 개인성취감 저하는 업무성취의 욕구저하, 또는 업무성공 의지가 감소되는 등 본인의 업무에 대하여 직업적으로도 자부심이 저하된다. 직무능력이 부족하다고 인식된 후 자신의 직무성취에 대하여 부정적 피드백을 받게 되면, 구성원은 고객과 관련된 직무를 수행함에 있어서 효율적이지 않다는 자기평가로 이어지는 개인성취감저하를 경험하

게 된다.

다음으로 직무소진 발생 원인들을 살펴보면 직무소진은 어느 한 가지 원인이 아닌, 개인들이 속해 있는 조직속 환경 또는 여러 가지 변수들 다양한 원인에 의해서 발생된다. 초기 연구에서는 동일한 상황에서도 다른 여러 가지 반응이 나타나는 점에 대하여 그 원인을 개인의 특성에서 찾으려고 하였다. 그러나 최근 연구에서는 개인의 특성에만 중점을 두는 것은 생산적인 대안을 제시 할 수 없어 개인적 특성보다는 조직 특성에 초점을 두고 다각적인 접근을 시도하고 있다. 직무소진은 개인이 업무를 수행하는데 있어서 일시적인 현상보다 업무 과부하, 역할갈등 등과 같이 업무와 관련되어 오랫동안 스트레스가 누적되어 나타나는 현상이다. 특히 직무소진은 고객을 대상으로 하는 업무를 수행하는 서비스업 종사자들에게 더욱 심각하게 나타나고 있다. 최근고객만족을 최우선으로 여기는 기업들 요구에 더해져서 종사자가 고객들로부터 부당한 대우를 당하여도 감정을 억제해야하는 경우 직무소진에 커다란 영향을 미친다.

2.3 감정노동

감정이란 생각과 행동에 많은 영향을 미치는 것으로 우리 몸이 느끼는 상태에 따라 생리학적 관점과 우리가 생각하기 때문에 느껴진다는 인지론적 관점으로 보는 것이라는 두 가지 관점으로 해석 할 수 있다. 이렇듯 감정이란 우리들 생활속에 밀접한 관계가 있으며 우리는 수많은 감정들을 느끼고 표현하며 살고 있다. 더불어 현대사회의 다양한 근로환경에서 근로자들은 자신이 느끼는 감정 상태와 조직이 요구하는 감정이 일치하지 않는 상황에서도 감정 관리에 대한 요구를 받고 있다. 개인과 조직사이 감정불일치로 인하여 감정노동이 발생한다. 감정 노동이란 직무 수행 중 나타나는 스트레스로 인하여 발생되어진다. 특히 서비스업에 종사자하는 근로자들은 많은 고객들과 상호작용을 통하여 여러 가지 감정들 경험하게 된다. Ashforth & Humphrey(1993)는 행동자체에 초점을 맞추는 것으로 구성원들이 느껴야만 하는 감정의 느낌규칙보다는 외적으로 표현되어야 하는 감정으로 표현규칙에 중점을 둔 감정표현이라는 행동에 초점을 맞추었다. 또한 감정노동 연구에서 감정노동자는 외부고객과 내부고객 모두 상호작용하며 이를 감정노동의 두 가지 차원으로 제시하였다.

직무에 있어서 감정노동에 노출되는 특성들은 첫째, 고객들과 얼굴을 보면서 상호작용하는 경우, 둘째, 고

객들에게 감정표현을 하는 경우, 셋째, 본인 스스로의 감정에 있어서 관리자가 통제를 하는 경우의 세 가지를 제시하였다. 이는 서비스 대상들에게 친근감, 공감성, 겸손함, 반응성을 조직 종사자들에게 기대하는 요소이다. 이에 조직에서 요구하는 친절함으로 고객들에 미소 짓고, 눈 마주침, 친절한 대화 등 종사자의 심리적 상태와는 다른 감정노동을 수행하는 것이다.

감정노동을 수행하는 요소에는 다음과 같이 내면행동과 표면행동 두 가지 요소로 구분하여 설명하고 있다.

첫번째, 내면행동은 바람직한 행동을 표현하기 위하여 의식적으로 감정을 조절, 통제하는 것을 의미한다. 이는 조직에서 요구하는 감정을 본인스스로가 진심으로 느끼고자 좋은 이미지 및 기억 등을 적극적으로 활용한다. Hochschild(2012)는 이러한 내면행동은 두 가지 방식으로 이루어진다고 제시하였다. 하나는 직접적으로 본인 스스로가 감정을 변화하는 것이고, 다른 하나는, 간접적으로 조직에서 통제하는 감정을 갖기 위해 좋은 이미지, 기억 생각 등을 느끼려고 감정을 유발하는 방법들이다. 이렇듯 내면행동은 자신의 내부감정에 초점을 맞추며 자신들의 감정을 표현한다. 두번째 표면행동은 서비스종사자 본인스스로 느끼지 않는 감정으로 조직에서 요구하는 표현규칙에 맞도록 본인스스로 감정을 조절하여 만들어내는 행동이다. 내면의 실제적 감정과 다르게 좋은 이미지를 조직의 표현규칙에 의거 가장하여 표현하는 것이다.

Grandey(2003)은 표면행동을 조직에서 요구하는 감정을 외부적으로 표현하는데 초점을 맞추는 것으로, 마음의 실제적 감정 표현이 아니라 외부적 표현을 하기 위한 노력이며 감정표현 속에 서비스종사자 본인의 진정한 감정을 숨기는 것이라 정의하였다. 사회복지기관 서비스는 영리목적의 기업체와는 달리 대면서비스로 내담자의 욕구를 해결하는 사람 그 자체, 휴먼서비스(Human Service)이기 때문에 사회복지 기관 종사자가 겪는 감정 노동은 다른 영역 감정노동과는 다르게 나타날 수 있다. 감정노동과 직무소진의 관계에 대한 선행연구에 따르면 대체적으로 표면행동은 직무소진에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행동과 직무소진의 관계에 대해서는 일관된 연구결과가 나타나지 않고 있다. 예를 들면, Grandey(2003)는 내면행동이 직무소진에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 유의하지 않은 것으로 나타났으며, Brotheridge & Lee(2002)의 연구에서는 감정노동은 부분적으로 직무소진에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사자를 대상으로 한 Kim(2008)의 연구결과에 따르면 표면행동은 직무소진에 긍정적 영향을 미치지지만 내면행동은 직무소진에 부정적 영향을 미

치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 표면행동이 본인의 태도나 감정과는 반대로 거짓된 행동을 보이기 위해 노력하는 과정에서 좌절과 소진이 나타나기 때문에 직무소진도 증가하게 될 것이다. 그런데 내면행동은 고객에게 친절하게 대하는 것이 올바른 태도라고 믿고 있고, 그러한 가치관을 갖고 있기 때문에 감정노동에 대해서도 당연한 업무의 일부로 믿고 있기 때문으로 풀이된다. 따라서 이러한 가설을 배경으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1: 내면행동은 직무소진에 부정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 표면행동은 직무소진에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2.4 사회적 지원의 조절효과

사회적 지원(social support)은 조직 직무수행자가 직무스트레스를 완화할 수 있도록 해주는 조직 내부 혹은 외부 요인을 의미한다. 사회적 지원은 1970년대 예방심리학이 대두되면서 직무 스트레스와 적응간의 관계를 조절하는 요소로 기관종사자들의 직무태도에 직접적으로 영향을 주므로 긍정적인 부분에 있어서는 직무 만족 증가를 가져오고 직무소진을 유발하는 작업 환경요인과 상호작용을 통해 직무스트레스를 감소시킴으로서 직무만족을 증가시킬 수 있다.

사회적 지원에 대한 개념은 학자마다 다양하게 정의하고 있다. 박정희·이은희(2008)는 타인들과 의미 있는 상호작용을 통하여 얻게 되는 결과로 긍정적인 모든 지원이라고 정의 하였으며, Caplan & Killilea(1976)는 문제에 대한 지침을 제공, 정서적 지원제공, 행동에 대한 피드백을 제공하여 개인의 적응 능력을 높이고 개인과 집단사이 역할로 정의 하였다.

사회적 지원 유형에 관하여서는 Schneider, Wheeler & Cox(1992)는 관리자의 행동 시스템 지원, 고객에 대한 기술적인 지원으로 분류하였다. 또한 Cohen & Wills(1985)사회적 지원을 구체적 네 가지로 분류

첫째, 정서적으로 존중과 사랑을 표현함으로써 편안함을 느끼게 해주는 정서적 지원(emotional support)

둘째, 문제해결에 도움이 되는 방법을 알려주는 정보적 지원(Informational Support).

셋째, 문제해결에 실질적으로 필요한 재원의 물질적 지원(tangible support).

넷째, 자신감을 심어주고 감정적으로 용기를 주는

(Self Esteem Support) 친교적 지원으로 구분하여 표현하기도 한다.

또한 Beehr(1985)는 사회적 지원을 존경, 애정, 신뢰, 관심 등을 정서적 지원으로, 금전, 사건, 노동력, 환경의개선 등을 수단적 지원으로 구분하였다. 이러한 사회적 지원 유형은 독립적으로 규정되지 않고 서로 밀접하게 연관되어 있다. 제공하는 주체가 누구냐에 따라 두 가지로 분류하는데 조직 내적요인으로는 직장상사, 동료, 부하가 있으며, 조직의 외적요인으로는 가족, 친구 등 지원을 의미한다.

직무소진을 완화하기 위한 지원체제로 사회적지원의 내적, 외적 요인 상사의 지원은 부하 직원들이 업무를 효율적으로 수행하기 위해 지속적인 지도, 감독을 해줌으로서 부하 직원이 업무에 있어서 목표에 도달하게 하는 긍정적인 효과를 가져 올 수 있다. 상사 지원 (supervisor support)은 근로자들이 업무수행을 하는 과정에서 상사의 관심과 근로자들에 대한 상사의 도움을 인지하는 정도를 의미한다(Bain & Boles 1996). 상사의 지원은 직무환경 속에서 종사자들의 근태 등과 관련 직무권한을 행사하고 통제력을 지니고 있어 종사자들에게 효과적인 지원으로 여겨진다. 이는 직무만족도에 직접적인 영향을 미친다.

직무소진에 관한 Halbesleben(2006)의 메타연구에 따르면 사회적지원은 구성원들의 감정노동에 따른 압박감과 소진을 감소시키기 때문에 감정노동에 따른 상실감이나 정서적 탈진을 감소시키는 것으로 나타났다. 미국 캘리포니아 주의 1,500여명 사회 봉사자를 대상으로 직무소진에 관한 Kim(2008)의 연구에 따르면 동료나 상사의 지원과 같은 사회적 지원은 봉사자들이 받는 스트레스나 감정노동에 따른 직무소진을 감소시키는 작용을 한다는 것이다. 이러한 연구결과는 Bakker et al.(2005)이나 Posig, & Kickul(2003) 등의 연구에서도 나타나고 있다. 이는 근로자들이 느끼는 감정노동에 따른 부담이나 스트레스를 동료나 상사의 지원을 통해 상쇄하게 되며 결과적으로 직무소진도 감소되기 때문으로 풀이된다. 이러한 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 3: 감정노동과 직무소진 관계는 동료지원 수준이 강할수록 부(-)의 관계를 가질 것이다.

가설 4: 감정노동과 직무소진 관계는 상사지원 수준이 강할수록 부(-)의 관계를 가질 것이다.

3. 연구 설계

3.1 자료수집 및 분석방법

고령화와 사회복지에 대한 관심이 증대하면서 이들 기관에 종사하는 종사자들에 대한 관심 또한 높아지고 있다. 본 연구에서는 종사자들의 감정노동이 직무소진에 미치는 효과와 상사지원 및 동료지원의 조절효과를 검증하고자 하는 것이다. 실증분석에 필요한 자료는 강원 영서지역에 위치한 사회복지기관을 대상으로 응답자들의 근로조건이나 규모에서의 동질성 유지를 위해 10인 이상 50인 이하 사회복지기관을 대상으로 하였다. 대체적으로 규모에 따라 동료들 간에 형성되는 인간관계와 업무적 분위기가 영향을 받을 수 있기 때문이다.

표본추출에 따른 오차를 줄이기 위해 설문 배부와 회수는 체계적인 추출이 이루어지도록 노력하였다. 일차적으로 강원지역에 등록된 사회복지기관의 명부를 바탕으로 1개 기관 당 5-10부의 설문을 배부하면서 설문 취지와 목적을 설명하였다. 배부 후에도 많은 설문 회수를 위해 전화와 재방문을 통해 협조와 이해를 구하였다. 총 383부의 설문회수가 이루어졌다. 이중 응답 누락이 많거나, 반복응답이 많은 설문을 제외한 349부가 분석 대상이 되었다.

본 연구 목적은 사회복지기관 종사자의 감정노동(내면행동, 표면행동)이 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적성취감저하)에 미치는 효과, 그리고 동료지원과 상사지원의 조절효과를 검증하는 것이다. 감정노동과 직무소진의 관계에 대한 가설 1, 가설 2를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그리고 감정노동과 직무소진의 관계에서 동료지원의 조절효과(가설 3), 상사지원의 조절효과(가설 4)를 검증하기 위해서 위계적 다중회귀분석과 경로분석을 적용하였다.

3.2 변수 측정 및 타당성분석

사회복지기관 종사자들을 대상으로 그들이 인지하는 감정노동이 직무소진에 미치는 효과와 상사지원 및 동료지원의 조절효과를 검증하기 위해 선행연구에서 검증된 문항을 바탕으로 설문을 구성하였으며, 회수된 자료를 바탕으로 실증분석을 위한 변수를 구성하였다. 이미 선행연구에서 검증된 문항을 응용하여 본 연구를 위한 설문을 구성하였지만 응답자들의 가치관이나 신념, 태도에 따라 문항에 대한 인지도가 다를 수 있기 때문에 우선 변수구성을 위한 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 여러 변수나 문항간의 상호관계로부터 공통변량을 구하고, 측정치 중복을 찾아내어 기본 변수 즉, 몇 변수 군을 추출해 내는데 사용하는 기법이다.

가설검증을 위해 제시된 변수 중 감정노동, 직무소진 및 동료지원과 상사지원은 응답자들에게 리커트 5점 척도로 제시한 문항 값을 이용하여 측정하였다. 이들 변수의 타당성 유지를 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도에 대해서는 Cronbach- α 값을 이용하였다. 요인분석은 변수들 간의 판별타당성의 확보를 위해 주성분 요인분석을 실시하였으며, 요인회전은 독립변수들 간의 독립성을 유지하고 다중공정성을 해소하기 위해 Varimax법을 이용하였다. 변수구성에 필요한 타당성과 신뢰성 확보를 위해 문항의 선정은 요인 적재량이 0.5 이상인 것을 대상으로 하였으며, 변수를 구성하는 문항 동질성 유지를 위해 Cronbach- α 0.6이상을 기준으로 선정하였다(Price & Mueller, 1986). 또한 요인적재량이 0.5수준을 유지한다 하더라도 동일 문항이 두 개 이상의 성분에 비슷한 요인적재량을 갖는 경우 문

항의 정체성에 대한 문제가 제기될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 상위 요인적재량과 차상위 요인적재량 간 차이를 0.2 이상인 것으로 제한하였다(Van Dyne et al., 1994). 이처럼 본 연구에서는 선행연구에서 제시한 엄격한 기준을 적용하여 변수들 간 정체성과 독립성을 유지하고자 하였다.

응답자들의 감정노동에 대해서는 선행연구에서 검증된 문항을 토대로 본 연구에 맞도록 설계된 문항을 제시하였다. 내면행동에 대해서는 내면적으로 고객을 진심으로 대하는 정도나 친절하고자 하는 마음 정도, 그리고 겉과 속이 다르지 않은 표현정도에 대해 설문하였으며, 표면행동은 고객에게 대하는 서비스를 연기하듯 하는 정도, 겉 표현과 실제 내면적 마음이 다른 정도, 마지못해 하는 친절 정도에 대해 설문하였다.

<Table 1> Factor analysis and reliability

items	peer support	superior support	emotional exhaustion	reduced accomplishment	surface action	depersonalization	deep action
meet customer heartily	-0.192	-0.005	-0.111	-0.064	0.150	0.133	0.826
try to guide customer cozily	-0.071	0.003	0.097	-0.103	0.015	0.007	0.887
fakely express to customer	0.004	-0.053	-0.167	-0.191	0.830	0.125	0.096
different between expressed feelings and actual feelings	-0.101	-0.018	-0.168	0.026	0.883	0.026	0.064
exhausted in hard working	0.160	0.165	0.820	0.039	-0.229	0.004	-0.025
tired of fatigue after work	0.120	0.226	0.859	0.091	-0.176	-0.074	-0.023
tired after doing business	0.135	0.139	0.793	0.105	-0.023	-0.157	0.036
practical to colleagues and customers	-0.062	-0.078	0.016	0.056	0.006	0.882	0.086
indifference to colleagues and clients	-0.056	-0.062	-0.219	-0.014	0.143	0.839	0.040
no accomplishment sense with work	0.180	0.087	0.080	0.875	-0.035	0.010	-0.104
inefficient in work	0.260	0.031	0.118	0.828	-0.124	0.042	-0.073
good in peer relations	0.886	0.017	0.112	0.189	-0.055	-0.075	-0.093
good in work with peers	0.906	0.016	0.118	0.133	-0.079	-0.030	-0.115
considerate mutually with peers	0.877	-0.011	0.167	0.152	0.009	-0.041	-0.091
boss is considerate to me personally	0.008	0.806	0.254	-0.078	-0.077	0.006	-0.037
boss considers individually	0.034	0.904	0.101	0.080	-0.025	-0.089	0.028
boss is usually generous	-0.021	0.864	0.122	0.120	0.016	-0.077	0.003
Eigen-value	2.594	2.333	2.331	1.631	1.629	1.570	1.542
Explained variances(%)	15.257	13.725	13.714	9.592	9.580	9.235	9.072
Cumulative explained variances(%)	15.257	28.982	42.696	52.288	61.868	71.103	80.175
Cronbach- α	.911	.850	.847	.771	.748	.719	.705

직무소진에 대해서는 박찬홍·안관영(2015), Li et al.(2013), Maslach & Jackson(1986) 등의 연구에서 사용된 문항을 응용하였다. 구체적으로 정서적 고갈에 대해서는 업무수행과 관련하여 나타나는 정서적 탈진으로서 일로 지침, 퇴근시 피로, 업무적으로 지쳐있

는 정도를 설문하였다. 비인격화는 지치거나 맞지 않는 업무 등으로 인해 고객이나 동료에 대해 사무적으로 대하거나 무관심한 정도를 설문하였다. 그리고 개인 성취감저하에 대해서는 업무수행을 통해 성취감을 얻지 못하거나 업무를 효과적으로 처리하지 못하는 정도로

측정하였다. 사회적지원에 대해서는 Kalliath et al.(2015), 안관영(2014) 등의 연구에서 사용된 문항을 참조하여 작성하였다. 상사지원은 상사가 부하에 대해 업무적으로나 개인적으로 친절하고 자상하게 지도하며, 배려하는 정도에 대해 설문하였으며, 동료지원은 동료들 간의 원만한 인간관계 정도, 서로 돕고 배려하는 정도, 업무적으로 원만하게 지원하는 정도 등에 대해 설문하였다. 요인분석에 따른 문항의 선택은 선행연구에서 제시한 요인적재량 0.5 이상이면서, 선행연구에서 구분되었던 변수와 일치하지 않고 다른 요인으로 분산되는 경우에는 제외하였다.

요인분석결과 각 변수의 요인적재량의 곱을 합하여 나타나는 아이겐 값(설명력분산 구성비)은 동료지원이 2.594(15.257%), 상사지원 2.333(13.725%), 정서적 고갈 2.331(13.714%), 개인성취감저하가 1.631(9.592%), 표면행동이 1.629(9.580%), 비인격화 1.570(9.235%), 내면행동 1.542(9.072%)로 각각 나타났다. 이처럼 설명력분산구성비가 어느 특정변수에 집중되지 않고 여러 변수들 간에 분산된다는 점은 동일한 응답자가 설문에 응답함으로써 나타날 수 있는 동일방법편의(common method variance) 문제가 해소되었음을 의미한다. 즉, 동일방법편의가 심각하다면 요인분석 결과 모형에 포함된 변수들의 변량을 설명하는 하나의 요인이나 혹은 지배적 요인이 도출될 수 있다. 그런데 본 연구에서의 주성분분석 방법에 의한 요인분석결과 전체 변량 중에서 지배적이라 할 수 있는 어떤 요인도 나타나지 않아 동일방법편의 문제는 해소된 것으로 볼 수 있다. 그리고 신뢰도 분석결과 연구변수들의 Cronbach- α 값은 .705~.911로 신뢰도가 유지됨을 알 수 있다.

4. 조사결과의 분석

본 연구 목적은 감정노동 중 내면행동과 직무소진의 관계(가설 1), 표면행동과 직무소진의 관계(가설 2), 그리고 감정노동과 직무소진의 관계에서 동료지원의 조절효과(가설 3)와 감정노동과 직무소진의 관계에서 상사지원의 조절효과(가설 4)를 검증하는 것이다. 이들

연구변수들 간의 관계를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이상과 같은 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 2>, <Table 3>과 같다.

먼저 내면행동, 표면행동과 직무소진의 관계에 대한 가설 1, 가설 2를 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 2>, <Table 3>에서 각 종속변수별 1단계의 분석결과와 같다. 각 단계에서는 응답자들의 개인적 특성에 따른 잡음효과를 통제하기 위하여 성별, 재직기간, 보수를 통제변수로 사용하였다. 모형 1은 직무소진의 구성요소 중 정서적 고갈을 종속변수로 하며 통제변수(성별, 재직기간, 보수)와 독립변수(내면행동, 표면행동)를 예측변수로 하는 다중회귀분석 결과이다. 분석결과 1 단계에서 내면행동은 정서적 고갈에 유의적 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 ($\beta=.044$, $p>.05$), 표면행동은 정서적 고갈에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.199$, $p<.01$). 이들 통제변수와 독립변수의 정서적 고갈에 대한 설명력(R^2)은 .107로 나타났다. 따라서 감정노동과 정서적 고갈의 관계에서는 표면행동 만 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

같은 방식으로 모형2의 1단계에서 감정노동(내면행동, 표면행동)과 비인격화의 관계를 분석한 결과 내면행동은 비인격화에 부정적 영향을 미치며($\beta=-.316$, $p<.01$), 표면행동은 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.149$, $p<.01$). 그리고 모형 3의 1단계에서 감정노동(내면행동, 표면행동)과 개인적성취감저하의 관계를 분석한 결과 내면행동은 비인격화에 부정적 영향을 미치며($\beta=-.344$, $p<.01$), 표면행동은 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.158$, $p<.01$).

이상과 같은 분석결과 감정노동 중 내면행동과 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적성취감저하)의 관계에 대한 가설1은 내면행동과 정서적 고갈의 관계만 기각되었으며, 내면행동과 비인격화 및 개인적성취감저하의 관계, 그리고 표면행동과 직무소진의 관계는 모두 채택되었다.

<Table 2> Hierarchical multiple regression analysis and moderating effect of peer support

dependent v. predicting v.	emotional exhaustion (model 1)			depersonalization (model 2)			reduced accomplishment (model 3)		
	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3
gender ^{a)}	.152**	.148*	.099	-.036	-.045	-.044	.009	-.015	-.015
tenure	-.036	-.051	-.056	.004	-.005	-.008	-.095	-.120	-.120
pay	-.006	-.016	-.008	-.101	-.107	-.101	.054	.038	.036
deep action(DA)	.044	.106	.101	-.316**	-.279**	-.283**	-.344**	-.240**	-.239**
surface action(SA)	.199**	.189**	.123*	.149**	.149**	.125*	.158**	.153**	.160**
peer support(PS)		-.350**	-.190**		-.117*	-.112*		-.336**	-.334**
DA*PS			-.134*			-.059			.013
SA*PS			-.188**			.056			.002
R2	.107	.173	.219	.216	.229	.236	.207	.328	.328

a) gender 1=male, 2=female
* p<.05; ** p<.01

다음으로 감정노동과 직무소진의 관계에서 동료지원의 조절효과에 대한 가설 3을 검증하기 위해 분석한 결과는 <Table 2>의 각 모형에서 2, 3단계와 같은 절차를 걸쳐 분석되었다. 2단계에서는 1단계에서 투입된 통제변수와 독립변수(감정노동)에 조절변수인 동료지원을 추가하여 분석하였다. 분석결과 동료지원은 정서적 고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta = -.350, p < .01$). 다음으로 3단계에서는 동료지원의 조절효과를 검증하기 위해 2단계에서 투입된 변수에 내면행동*동료지원과 표면행동*동료지원의 2개 상호 작용 항을 추가하여 다중회귀분석을 실시하였다. 추가에 따른 설명력의 증가분(ΔR^2)은 .046으로 나타났다. 조절효과 분석결과 내면행동*동료지원(DA*PS) 항의 표준화회귀계수($\beta = -.134, p < .05$)는 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 표면행동*동료지원(SA*PS) 항도 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta = -.188, p < .01$). 이러한 분석결과는 내면행동은 정서적 고갈에 유의적 영향을 미치지 않지만(1단계 분석결과 $\beta = .044$ 로 유의적이지 않았음), 동료지원이 강한 경우 내면행동은 정서적 고갈에 부정적 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 또한 표면행동과 정서적고갈의 관계에서 동료지원의 조절효과가 나타났는데 이는 표

면행동은 정서적 고갈에 긍정적 영향을 미치는데(1단계에서 $\beta = .199$ 로 유의적이었음), 동료지원이 낮은 경우에는 표면행동이 정서적 고갈에 매우 긍정적으로 영향을 미치지만, 동료지원이 높은 수준인 경우에는 표면행동이 정서적 고갈에 영향을 미치지 않을 수 있음을 의미한다.

같은 방식으로 모형 2에서 감정노동과 비인격화의 관계에서 동료지원의 조절효과를 분석한 결과 3단계에서 상호작용 항인 내면행동*동료지원(DA*PS) 항과 표면행동*동료지원(SA*PS) 항의 표준화회귀계수는 유의적이지 않은 것으로 나타나 감정노동과 비인격화의 관계에서 동료지원의 조절효과에 대한 가설은 모두 기각되었다. 그리고 모형 3에서 감정노동과 개인적성취감 저하의 관계에서 동료지원의 조절효과를 분석한 결과도 3단계에서 상호 작용 항인 내면행동*동료지원 항과 표면행동*동료지원 항의 표준화회귀계수는 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 따라서 감정노동과 개인적성취감저하의 관계에서 동료지원의 조절효과에 대한 가설도 모두 기각되었다. 따라서 감정노동과 직무소진의 관계에서 동료지원의 조절효과에 대한 가설 3은 부분적으로 채택되었다.

<Table 3> Hierarchical multiple regression analysis and moderating effect of superior support

dependent v. predicting v.	emotional exhaustion (model 1)			depersonalization (model 2)			reduced accomplishment (model 3)		
	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3
gender ^{a)}	.152 [*]	.133 [*]	.060	-.036	-.049	-.052	.009	-.043	-.041
tenure	-.036	-.041	-.041	.004	.003	.003	-.095	-.100	-.103
pay	-.006	-.031	-.024	-.101	-.107	-.113	.054	.031	.028
deep action(DA)	.044	.133 [*]	.126 [*]	-.316 ^{**}	-.295 ^{**}	-.288 ^{**}	-.344 ^{**}	-.261 ^{**}	-.252 ^{**}
surface action(SA)	.199 ^{**}	.144 ^{**}	.140 [*]	.149 ^{**}	.145 ^{**}	.149 ^{**}	.158 ^{**}	.144 ^{**}	.138 ^{**}
superior support(SS)		-.284 ^{**}	-.273 ^{**}		-.064	-.075		-.264 ^{**}	-.277 ^{**}
DA*SS			-.140 [*]			.059			.051
SA*SS			-.008			.007			.063
R2	.107	.233	.254	.216	.230	.238	.207	.287	.293

a) gender 1=male, 2=female
 * p<.05; ** p<.01

감정노동과 직무소진의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대한 가설 4를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 4>와 같다. 종속변수는 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적성취감저하)의 각 구성요소이며, 각 모형 1단계에서는 통제변수와 독립변수를 투입하였고, 2단계에서는 조절변수인 상사지원(SS)을 투입하였다. 앞서의 표와 같이 3단계에서는 조절효과분석을 위해 상호 작용 항으로서 내면행동*상사지원(DA*SS) 항과 표면행동*상사지원(SA*SS) 항을 투입하였다. 모형 1에서 감정노동과 정서적 고갈의 관계에서 상사지원의 조절효과를 분석한 결과 3단계에서 상호 작용 항인 내면행동*상사지원(DA*SS) 항의 표준화회귀계수가 유의하게 나타났다($\beta = -.140$, $p < .05$). 그리고 표면행동*상사지원(SA*SS) 항의 표준화회귀계수는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 내면행동과 정서적 고갈의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대한 가설은 채택되었지만, 표면행동과 정서적 고갈의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대한 가설은 기각되었다. 같은 방식으로 모형2와 모형 3의 3단계 분석결과 감정노동과 비인격화 및 개인적성취감저하의 관계에서 상사지원의 조절효과는 나타나지 않았다. 따라서 감정노동과 직무소진의 관계에서 상사지원의 조절효과는 부분 채택되었다.

5. 결론 및 제언

우리 사회는 사회, 경제적 양극화 현상으로 국민의 불안감이 커지고 욕구가 다양해지면서 국민들의 복지에 대한 욕구는 갈수록 증대되고 있는 현실이다. 이에 따라 사회복지시설에 대한 수요가 증가하고 있는 것이

현실이나 많은 복지시설이 설립되면서 복지시설의 근무환경은 매우 열악한 것이 현실이다. 이처럼 열악한 근무조건 속에서도 복지시설 간의 경쟁으로 클라이언트에 대한 서비스와 만족감 제고라는 이중고를 겪고 있는 것이 현실이다. 사회복지기관 종사자들의 감정노동은 직무소진의 주요한 원인이 되고 있다는 점에서 이를 완화시킬 수 있는 방안으로 동료나 상사지원의 역할을 실증 분석하고자 하였다.

분석결과 내면행동은 정서적 고갈에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 비인격화, 개인적성취감저하에는 부정적 영향을 미쳤으며, 반면 표면행동은 정서적 고갈, 비인격화, 개인적성취감저하 모두에 대해 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 표면행동은 종사자들의 가치관이나 신념, 태도와 같이 행동에 영향을 미칠 수 있는 내면적 요인은 변함이 없이 겉으로만 클라이언트에 대해 친절하고 신속한 서비스를 제공하려는 점에서 본인 스스로 태도와 행동 간의 갈등을 초래함으로써 정서적으로 지치거나, 사무적으로 대하며, 업무를 통해 보람감을 얻으려는 의욕을 포기하기 때문으로 풀이된다. 이에 대해 내면행동은 직무소진에 영향을 미치지 않거나 부정적 영향을 미친다는 것은 종사자 스스로 클라이언트에 대해 친절하고 배려적 이어야 한다는 것을 스스로 신념이나 태도로 내면화하고 있어 행동과 갈등이 나타나지 않기 때문으로 풀이된다.

동료지원, 상사지원과 같은 사회적 지원의 조절효과 분석결과 동료지원과 상사지원은 부분적으로 조절효과는 갖는 것으로 나타났다. 전체적으로 내면행동은 정서적 고갈에 영향을 미치지 않지만 동료지원이나 상사지원이 높은 경우에는 내면행동이 정서적 고갈을 저하시

킨다는 것이다. 그리고 표면행동은 정서적 고갈을 증대시키는 요인이지만 동료지원이 높은 경우 표면행동은 정서적 고갈에 영향을 미치지 않을 수 있다는 것을 의미한다.

따라서 종사자들에게 감정노동으로 인해 나타날 수 있는 갈등과 소진을 줄이기 위해서는 감정노동의 내면화가 바람직할 것이다. 교육훈련을 통해 종사자들이 클라이언트에 제공하는 서비스의 취지와 업무적 중요성, 정체성, 그리고 피드백을 통해 업무의 특성과 목표를 내면화함으로써 일에 대한 태도와 신념을 변화시키는 것이다. 또한 상사는 부하직원들에게 군림하고 통치하기보다는 배려하고 지도하며, 동료들 간에도 원활한 의사소통을 통해 상호 배려하고 원활한 인간관계가 유지하도록 노력을 기울일 필요가 있다.

이상과 같은 연구결과는 지역적 한계가 있으며, 사회복지기관 종사자들만을 대상으로 하였다. 그리고 종단적이지 않고 횡단적 연구로 이루어졌다. 따라서 추후 연구에서는 지역적으로 범위를 확장하며, 다양한 업종에 대한 심층적 연구가 요망된다.

6. References

- [1] Ahn, K. Y.(2014), The effects of job characteristics on job satisfaction and stress, and the moderating effect of social support in food service business, *Journal of the Korea Safety Management and Science*, 16(2): 193-201.
- [2] Ashforth, Blake E, & Ronald H. Humphrey(1993), Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of management review*, 18(1): 88-115.
- [3] Beehr, Terry A. (1985), The role of social support in coping with organizational stress. *Human Stress and Cognition in organizations: An integrated perspective* : 375-398.
- [4] Bakker, A.B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005), Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2): 170-180.
- [5] Brewer, Ernest W., & Laura Faye Clippard.(2002), Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2): 169-186.
- [6] Brotheridge, C. M., Lee, R. T.(2002), Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1): 57-67.
- [7] 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.
- [8] Cohen, Sheldon, and Thomas A. Wills.(1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2): 310-357.
- [9] Choi H. Y. (2010), Concept Analysis of Burnout Concept Analysis of Burnout *Korean Journal of Nursing*, 22(2): 27-38.
- [10] Chae, S. I.(2016), *Research & Methodology for Social Science*, B&M Books.
- [11] Demerouti, E., A. Bakker, F. Nachreiner, W. Schaufeli(2001), The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3): 499-512.
- [12] Grandey, Alicia A.(2000), Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- [13] Grandey, A. A.(2003), When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy of Management Journal*, 46(1): 86-96.
- [14] Han, S. G. (2016), A Study on the Occupational Characteristics of Emotional Labor in Korea, *Korea Vocational Skills Development*, 32(23): 5-27.
- [15] Halbesleben, R. B.(2006), Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5): 1134-1145.
- [16] Hochschild, A. R.(2012), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press.
- [17] Hwang, S. J.(2016), *The Relationships*

- among JDR, Job Burnout and Service Quality in Social Welfare Agency, Doctoral dissertation of Sanji University.
- [18] Ko, J. U. (2013), A study on the social workers' emotional labor Focusing on senior welfare social workers, Korea Journal of Care Management Accademy, 9(30): 65-94.
- [19] Kim, K. H. (2006), Emotional Labor and Materiality of Service Work ; A Study on Interactive Service Work Economy and Society, 72(24): 206-229.
- [20] Kim, H. S.(2008), Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, Administration in Social Work, 32(3): 5-25.
- [21] Kim, H. J.(2008), Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout, International Journal of Hospitality Management, 27(2): 151-161.
- [22] Kalliath, P., Kalliath, T., & Chan, C.(2015), Work-Family Conflict and Family-Work Conflict as Predictors of Psychological Strain: Does Social Support Matter?, The British Journal of Social Work, 45(8): 2387-2405.
- [23] Lee, I. S. (2007), A Study on Burnout of the Workers in Elderly Living Facilities, Journal of Korean Home Management Association, 24(15): 55-69.
- [24] Li, F., Jiang, L., Yao, X & Li, Y.(2013), Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance, Accident Analysis and Prevention, 51: 243-251.
- [25] Lim, S. S., and Ahn, K. Y.(2015), The relationship between emotional labor and service quality, and the moderating effect of social support in service industry, Journal of the Korea Safety Management and Science, 17(4): 67-75.
- [26] Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory (2th ed), Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- [27] Maslach, Christina, and Susan E. Jackson.(1981) The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior, 2(2): 99-113.
- [28] Park, R., and K. Y. Ahn (2015), The relationship between job burnout and service quality, and the moderating effect of self-efficacy, Journal of the Korea Safety Management and Science, 17(1): 231-240.
- [29] Posig, M. & Kickul, J.(2003), Extending our understanding of burnout: Test of an integrated model in nonservice occupations. Journal of Occupational Health Psychology, 8(1): 3-9.
- [30] Pugliesi, Karen.(1999), The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being, Motivation and emotion ,23(2): 125-154.
- [31] Schaufeli, Wilmar, & Dirk Enzmann.(1998),The burnout companion to study and practice: A critical analysis. CRC press,: 879-903.
- [32] The National Human Rights Commission(2013), Survey of human rights situation in social welfare: research Report on human rights situation.
- [33] Yoon, H, M. & B, K Park (2004), Factors Associated with Burnout of Korean Child Protective Service Workers Korean Journal of Social Welfare, 56(3): 279-301.

저 자 소 개

황 송 자



강원도 원주시 우산동 660 상지
영서대학교 경영학과 외래교수
상지대학교 일반대학원 경영학과
박사 (인사, 조직) 취득하였다.
사) 한국전인상담문화원 이사와
북소리 대표로 재직 중이며, 현
재 한국장학재단 멘토로 위촉 대
인관계 및 의사소통

능력에 대하여 연구하고 있다.

안 관 영



강원도 원주시 우산동 660 상지
대학교 경영학과 청주대학교 경영
학과를 졸업하고, 서울대학교 대
학원에서 경영학 석사를, 인하대
학교 대학원에서 경영학 박사를
취득하였다. 현재 상지대학교 경
영학과 교수로 재직 중이다. 인사
조직이 주 전공이면서 이를 바탕
으로 안전경영, 직무스트레스, 직업탐색 등에 대한 행위
론적 접근에 많은 관심을 갖고 연구 중이다.