

The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction in Social Welfare Facility Worker : Focusing on the Mediating Effect of Positive Psychological Capital

사회복지시설 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로

Sun Joo Nam¹, Young Chun Kim²

남선주¹, 김영춘²

¹ Student, Department of Social Welfare, Nambu University, South Korea, namsj94@hanmail.net

² Professor, Department of Social Welfare, Nambu University, South Korea, minsun0917@nambu.ac.kr

Corresponding author: Young Chun Kim

Abstract: This study was conducted to identify the relationship between social workers' emotional labor, positive psychological capital, and job satisfaction, and to verify the mediating effect of positive psychological capital in the process of emotional labor affecting job satisfaction. For this study, social workers working in social welfare institutions in G Metropolitan City were conducted. As a result of the study, it was found that emotional labor of social workers had a direct effect on positive psychological capital, and positive psychological capital had a direct effect on job satisfaction, but emotional labor did not directly affect job satisfaction. In addition, it was verified that positive psychological capital, a mediating variable, has a mediating effect in the relationship between emotional labor and the dependent variable, job satisfaction. Based on the results of this study, the following are suggestions for maintaining a stable and positive internal psychological state that can improve the working environment and continuous work efficiency of social workers. First, it is necessary to improve the ability to cope with clients by improving the appropriate working environment, such as communication with fellow social workers, support, job sharing, and rest. Second, as a means of overcoming the exhaustion of emotional labor of social workers, institutional supplementation is necessary for professional knowledge and technical capabilities such as support and encouragement, provision of feedback, and problem situation manuals. Third, it will be necessary to develop and distribute educational programs that strengthen positive psychological capital and prepare various measures such as individual self-control and psychological control ability of social workers, personal emotion purification training, and capacity building.

Keywords: Social Welfare Institution, Social Worker, Emotional Labor, Positive Psychological Capital, Job Satisfaction

요약: 본 연구는 사회복지사의 감정노동, 긍정심리자본과 직무만족과의 관계를 파악하고, 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하고자 수행하였

Received: February 04, 2023; 1st Review Result: March 20, 2023; Accepted: May 31, 2023

다. 이러한 연구를 위해 G광역시 내에서 사회복지기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 실시하였다. 분석 결과, 사회복지사의 감정노동이 긍정심리자본에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 긍정심리자본은 직무만족에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 감정노동이 직무만족에 직접적 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한, 감정노동이 종속변인인 직무만족에 미치는 영향관계에서 매개 변인인 긍정심리자본이 매개효과가 있음을 검증하였다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 사회복지사들의 근로환경 개선과 지속적인 업무의 능률을 향상시킬 수 있는 안정적이고 긍정적인 내적 심리상태를 유지할 수 있는 방안을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 동료 사회복지사와의 소통, 지지, 업무 분담, 휴식 등 적절한 근로환경 개선 클라이언트에 대한 상황별 대처능력을 향상시켜야 할 것이다. 둘째, 사회복지사의 감정노동의 소진현상을 극복 수단으로 지지와 격려, 피드백 제공, 문제 상황 매뉴얼 등 전문지식과 기술 역량을 위해 제도적 보완이 필요하다. 셋째, 사회복지사 개인의 자아조절 및 심리적 조절능력, 개인 감정 순화교육, 역량강화 등 다양한 방안 마련과 긍정심리자본을 강화시키는 교육프로그램 개발 및 보급이 필요할 것이다.

핵심어: 사회복지기관, 사회복지사, 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족

1. 서론

사회서비스 기술의 발전과 국민들의 의식 수준이 높아지면서 한국사회는 고도화된 복지사회로의 변화를 요구하고 있다. 복지서비스의 질적 수준 향상과 더불어 복지수혜자들의 복지에 대한 기대감이 커지고, 클라이언트의 욕구 또한 복잡하고 다양화되고 있다. 이와 더불어 복지기관 간의 경쟁이 치열해지고 장기적인 코로나19로 인한 경제가 침체에 접어들수록 사회복지사에 대한 처우와 복지는 상대적 후순위에 뒤처지고 있는 현실이다.

이러한 복지 환경의 다변화와 열악한 근로환경 속에서 근무하는 사회복지사들은 자신이 실질적으로 느끼는 감정을 왜곡하거나 외면하면서 복지서비스를 제공하고 있으며, 자신의 감정표현 조차도 통제 또는 억압하고 있으며, 심하면 극단적인 선택을 하는 사회복지사가 발생하기도 하였다.

현재 사회복지분야에서 근로하는 사회복지사들은 감정노동과 같은 직업 환경 특성으로 인해 클라이언트를 대상으로 다양한 사건을 경험할 가능성이 높고 이로 인해 긍정 혹은 부정적 정서를 경험하게 된다. 이러한 감정노동이 심화될수록 자신의 역할수행이 저하되고 업무수행에 부정적 영향이 증가하고 있으며, 클라이언트에게 제공되는 의료 및 복지서비스에도 영향을 미치게 된다. 결국 사회복지사의 감정노동의 부정적 요소들은 신체적·심리적 요소에 악영향을 주면서 업무수행 정도를 저하시키는 악순환을 초래하게 된다[1].

클라이언트와 대면적 관계 속에서 복지업무가 시작되고 형성되면서 지속적으로 클라이언트와 라포를 형성하면서 업무를 수행하는 사회복지사는 정서적 소진과 감정노동이 급격하게 증가하게 된다. 또한, 클라이언트와 관계뿐만 아니라 직장에서의 동료와의 관계, 공공기관 등 유관기관 또는 실무자와의 관계 등 다양한 관계 속에서 자신의 감정을 소모하고 있다. 이러한 관계의 연속은 자신의 직무능력과 연계되고 이는 조직의 성과에도 영향을 미치는 영역까지 확장되어가는 등 사회복지사는 감정노동에 시달리고 있는 것이 현실이다.

감정노동은 인간의 대면 또는 비대면 상황에서 상호작용 과정을 통해 적절한 감정을 표현하거나 표출하는데 소요되는 노력, 계획 및 통제라고 하였으며[2], 개인의 감정표현을 결정하는데 개인 특성과 작업관련 환경요인의 중요성을 강조하였다. 또한, 구성원의 감정고갈이나 스트레스, 감정 소진 증가, 직무만족 감소, 이직의도 증가, 일탈행동 증가와 같은 부정적 반응이나 조직 성과에 부정적 결과만 도출된다고 하였다[3]. 하지만 내면행위로 인하여 도움행동이 증가된다는 긍정적 영향도 검증되었다[4].

김종필·김유호(2017)는 감정표현의 빈도는 직무만족에 정적(+)인 영향을, 감정표현의 주의 정도는 직무만족에 부적(-)인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정노동이 증가할수록 직무만족을 감소시키는 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[5-7]. 또한, 감정의 부조화가 직무 소진에 영향을 미치며[8], 감정노동의 빈도와 감정부조화가 업무로 인한 스트레스에 정적(+)인 영향을, 감정표현의 다양성은 직무스트레스의 하위차원에 대해 부적(-) 영향이 미친다고 하였다[9]. 이동원·윤현석(2016)은 감정노동의 외적표현은 내면의 감정을 변화시켜 직무만족에 정적(+)인 영향을 미친다고 하였으며[10], 김금자·도광조(2020)은 교정공무원들의 감정노동은 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[11], 감정노동의 소진은 승진과 직무스트레스 등 경쟁적 관계에서 상대적 우위를 성취하기 위해 관계 갈등이 발생하고 이로 인해 조직문화를 매개로 하여 직무만족에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 연구되었다.

긍정심리자본은 근로자 개인이 직능에 대해 도전적 과업을 수행과정에서 투입된 노력이며, 개인의 성과에 따라 현재와 미래의 성공을 위해 전진하는 목표의식으로 문제상황이나 역경을 극복하고 문제상황 발생 이전의 상태로 회복할 수 있도록 의지를 표출하는 긍정적 심리상태라고 한다[12]. 이러한 긍정심리자본 중의 자기효능감은 스트레스를 야기하는 사건에도 잘 적응하여 어려운 과제나 고통, 불유쾌한 경험에도 적응력이 높은 것으로 나타났다[13], 또한 개인의 자기효능감 수준이 높은 근로자는 외부 환경의 자극에 부정적 감정보다는 도전적으로 생각하는 긍정적 성향으로 인해 외부 환경에 대한 스트레스는 다른 종사자들에 비해 덜 자각하고, 문제해결능력은 긍정적 방향을 모색하거나 도모할 가능성이 높다고 하였다[14].

또한, 감정노동의 진심행위는 긍정심리자본에 정적(+) 영향을 미치며, 부조화된 표면행위는 긍정심리자본에 부적(-) 영향을 미친다고 하였다[15]. 긍정심리자본은 스트레스를 감소시키고 심리적 안녕감을 증가시켜 직무만족에 정적(+) 영향을 미치며[16], 긍정심리자본의 하위요인 중 복원력과 낙관주의가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[17]. 이와 반대로 김향미·양금숙(2019)은 긍정심리자본은 직무스트레스에 부적(-) 영향을 미친다고 주장하였다[18].

서비스 종사자의 감정노동과 직무열의와의 관계에서도 긍정심리자본은 직무열의 하위요인에 증가와 감소를 시킴으로써 조정자 역할 즉, 부분매개역할을 하는 것으로 나타났으며[19]. 감정노동의 내면행동에 완전매개효과를 나타낸 반면 외면행동에 대해서는 매개효과가 없는 것으로 나타났다[20]. 또한, 사회복지사 개인의 자발적, 의식적 자원에 대한 개발과 관리를 통해 감정노동에 노출 빈도가 높아도 긍정심리자본이 강화되어 부정적 감정을 감소시켜 직무만족을 증가시킨다고 하였다[21].

이와 같이 사회복지 현장에서 근무하는 사회복지사의 긍정심리자본은 사회복지사의 감정노동과 직무열의, 직무만족과 밀접한 관계가 있음을 확인하였다. 하지만 사회복지사들의 감정노동이 복지분야의 경영 성과와 클라이언트에 대한 보다 나은 서비스 제공과 지원을 위해서 긍정심리자본과 직무만족과의 관계를 파악하는 연구가

필요할 것으로 보여진다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사들의 근로환경 내 직무만족에 영향을 미치는 요인들이 무엇인며 각 변인들 관계가 차이가 있는가에 대한 연구분석함으로써 변인 간 역동적 관계에 대해 연구해 보고자 한다. 상기의 목적을 달성하기 위해 기술적 조사법을 이용하여 감정노동이 복지근로환경 내 직무만족에 미치는 효과와 감정노동과 복지근로환경 내 행동의 관계에 있어 긍정심리자본의 매개효과에 대해 규명해 보고자 한다.

감정노동과 직무만족, 긍정심리자본 관련 연구에 있어서 사회복지사들의 근로환경 내 행위과 관련 분석되어지는 감정노동 및 긍정심리자본 상태 변인의 효과를 예측해봄으로써 효과적인 사회복지사 관리 방안 마련에 도움이 될 수 있을 것이다. 감정노동이 사회복지사, 콜센터 상담사, 은행원, 간호사, 경찰 등 직업에 따라 표출되거나 요구되어지는 감정표현은 상이하다는 점을 고려하여 본 연구는 긍정심리자본 표현이 요구되는 감정노동으로 제한하였다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사의 감정노동, 긍정심리자본 및 직무만족도를 조사하고 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보고 긍정심리자본의 매개효과를 실증적으로 검증하면서 감정노동과 직무만족 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위한 다음과 같이 연구문제를 제시한다.

첫째, 사회복지사의 감정노동은 직무만족에 영향을 미치는가?

둘째, 사회복지사의 감정노동은 긍정심리자본에 영향을 미치는가?

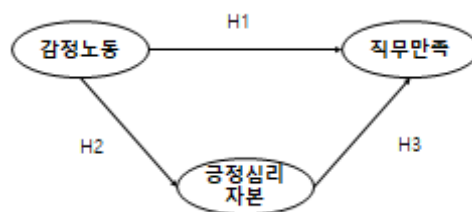
셋째, 사회복지사의 긍정심리자본은 직무만족에 영향을 미치는가?

넷째, 사회복지사의 감정노동과 직무만족 간의 인과관계에서 긍정심리자본은 매개하는가?

2. 연구방법

2.1 연구 모형

본 연구에서는 사회복지사의 감정노동, 긍정심리자본이 직무만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 파악하고자 다음과 같이 연구모형과 가설을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

[Fig. 1] Research Models

첫째, 사회복지사의 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 사회복지사의 감정노동은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 사회복지사의 긍정심리자본은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

넷째, 사회복지사의 감정노동과 직무만족 간의 인과관계에서 긍정심리자본은 매개할 것이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상은 G광역시 지역의 사회복지시설에서 종사하는 30세 이상의 사회복지사들을 대상으로 2022년 08월 10일부터 08월20일까지 10일간 설문지를 배포한 후 회수하였다. 총 380명을 대상으로 구조화된 설문지로 배포하였고, 설문지 거부자와 불성실 답변자 2부를 제외하고 358부(94.5%)를 수거하였다. 회수된 설문지를 재점검하여 불성실한 자료 2부를 추가로 제외하고 356부(93.6%)를 본 연구의 분석자료로 사용하였다.

조사대상자의 성별은 여성이 88.2%(314명)로 높게 나타났으며, 연령은 40대 38.5%(137명), 50대 29.8%(106명), 30대 18.8%(67명) 순으로 나타났고, 교육정도는 4년제 대졸 47.2%(168명), 2년제 대학 졸 38.2%(136명) 순으로 나타났고, 결혼상태는 기혼이 81.5%(290명)이 가장 높게 나타났다.

사회복지기관에서 근무한 기간은 3년에서 5년 미만이 30.6%(109명), 5년에서 10년 미만이 27.5%(98명) 순으로 나타났으며, 근무기관 소재지는 대도시 67.7%(241개처)로 가장 높게 나타났고, 근무기관 종사자 수는 2명 60.7%(216개 기관), 3명에서 5명 33.4%(119개 기관) 순으로 나타났으며, 월 급여는 200만원 미만 81.2%(289명), 200만원에서 300만원 미만 18.3%(65명) 순으로 나타났다.

2.3 측정도구

2.3.1 감정노동

독립변수인 감정노동을 측정하기 위해 Morris & Feldman(1996)가 개발하고 이를 기반으로 한국형 감정노동 평가도구(Korean Emotional Labor Scale: K-ELS)로 제시한 요인분석 결과를 기반으로 백종태·이후연(2018)가 개발한 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 문항은 Likert의 5점 척도로 측정하였으며, 빈도 4문항, 주의정도 4문항, 다양성 3문항, 부조화 4문항 등 4개 요인 총 15문항으로 구성하였다. 감정노동의 신뢰도는 Cronbach- α .933으로 나타났다.

2.3.2 긍정심리자본

매개변수인 긍정심리자본을 측정하기 위해 Luthans & Youssef(2007)가 개발하고, 이형로(2012), 김주섭·박재춘(2013), 박광천(2015), 조운서(2015) 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 검증된 긍정심리자본 척도(psychology capital questionnaire: PCQ)를 한국의 조직 상황에 맞게 변안한 박권홍(2011)의 설문지를 수정·보완한 최경민(2016)의 측정도구를 사용하였다. 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 자기효능감 6문항, 희망 6문항, 낙관성 6문항, 회복력 6문항 등 4개 요인 총 24문항으로 구성하였다. 긍정심리자본의 신뢰도는 Cronbach- α .861로 나타났다.

2.3.3 직무만족

종속변수인 직무만족을 측정하기 위해 김주환(2011)이 제시한 직무만족 측정도구를 사용하였다. 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 자기조절능력 15문항, 대인관계능력

15문항, 긍정성10 문항 등 3개 하위요인 총 40문항을 사용하여 측정하였다. 직무만족의 신뢰도는 Cronbach- α .857로 나타났다.

2.4 자료 분석방법

자료분석은 수집된 자료의 통계처리를 위해 데이터 코딩과정을 거쳐 전산통계프로그램 SPSS WIN 21.0, Amos P/G을 이용하여 대상자의 인구사회학적 특성 및 빈도분석, 백분율, 평균과 표준편차는 기술통계를 이용하여 분석하였다. 감정노동과 긍정심리자본, 직무만족 간 관계는 상관관계 분석을 통해 변수의 관계성을 분석하였다. 연구가설인 감정노동과 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향력의 크기와 긍정심리자본의 매개효과를 알아보기 위해 Amos구조방정식 모형을 이용하여 모형 검증 및 매개효과 분석을 실시하였다.

3. 연구 결과

3.1 주요 변수 간의 관계

주요 변수간의 상관관계는 pearson의 상관기법을 사용하였으며, 분석 결과 r 값은 .8이하로 나타났으며 주요 변수들과의 상관관계를 살펴본 결과 [표 1]과 같다. 주요변수 간의 상관관계는 긍정심리자본과 감정노동 간의 상관관계는 ($r=.389, p<.01$)으로 나타나 정적 상관관계가 있는 것으로 보였으며, 긍정심리자본과 직무만족 간의 상관관계는 ($r=.749, p<.01$)로 나타나 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 또한 감정노동과 직무만족 간의 상관관계 역시($r=.312, p<.01$)으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 정규분포성은 왜도는 절대값 2이하와 첨도는 절대값 7이하로 나타나 기준범위로 정규성을 벗어나지 않는 것으로 나타났다. 정규성 분포에서 왜도는 절대값 2이하와 첨도는 절대값 7이하로 나타나 기준범위로 정규성을 벗어나지 않는 것으로 나타나 정규분포를 보이는 것으로 판단하였다(Curran, West & Finch, 1997).

[표 1] 변수 간의 상관관계 및 기술통계

[Table 1] Correlations and Descriptive Statistics between Variables

구 분	긍정심리자본	감정노동	직무만족
긍정심리자본	-		
감정노동	.389**	-	
직무만족	.749**	.312**	-
N	356	356	356
평균(M)	3.981	3.448	4.129
표준편차(SD)	.495	.467	.496
왜도	-.349	.567	-.566
첨도	.216	.777	1.384

** $p<.01$

3.2 모형적합도 검증

본 연구에서는 연구모형의 표본 크기, 간명성 등을 고려하여 NFI, IFI, CFI, TLI, RMSEA

같은 적합지수를 통해 적합도를 검증하고자 하였다. 모형의 적합도는 절대적합도 지수 GFI, AGFI는 .9 이상, 증분적합도 지수 NFI, IFI, TLI, CFI, 등 .9 이상이면 적합도가 양호한 것으로 보고 RMSEA은 1.0 이하 기준에 따랐다(배병렬(2017)).

연구모형 적합도는 NFI .901, IFI .955, TLI .949, CFI .954로 나타나 좋은 적합도 기준인 .9를 모두 상회하는 것으로 나타났으며, RMSEA .046으로 적합도 기준 .05 이하로 매우 좋은 적합도를 나타나 권장사용수준을 모두 만족하였다. 표준화된 회귀계수와 공분산은 통계적 유의미하게 나타났으며($p < .05$), SMC 수치는 .821~.437 사이로 기준치 .40 이상으로 나타나 개념타당성을 확보한 것으로 보았다. 따라서 본 연구모형의 적합도는 [표 2]에 나타난 바와 같이 χ^2 1.755로 2 이하이고 모든 적합도 지수가 수용 가능하며 제시된 자료를 잘 설명하고 있는 것으로 판단하였다.

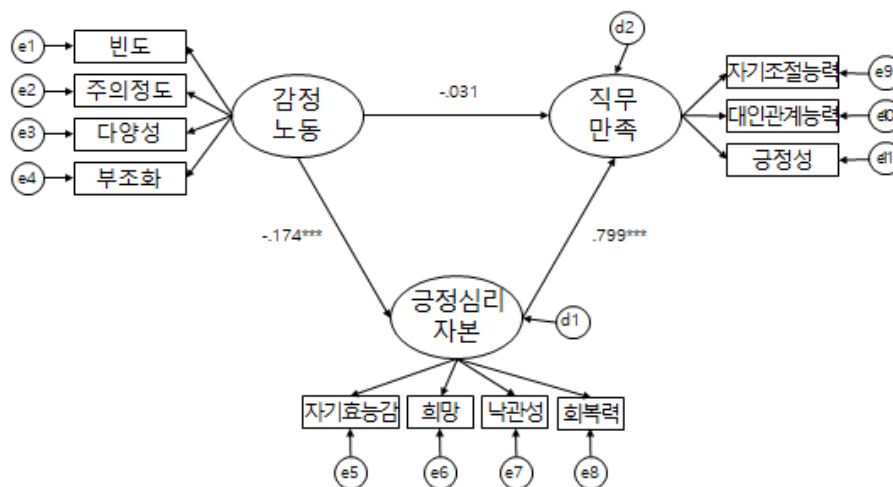
[표 2] 모형 적합도 검증 결과

[Table 2] Model Fit Validation Results

적합도	χ^2	p	df	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
지수	1.755	.000	363	.901	.955	.949	.954	.046
기준	2↓			.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.05이하

3.3 긍정심리자본, 감정노동, 직무만족 간의 관계

연구모형의 각 경로계수를 살펴보면, C.R값은 모두 ± 1.96 보다 커서 인과계수가 의미가 있다. 첫째, 감정노동은 직무만족에 직접적 영향($t = -.762$)을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 감정노동이 긍정심리자본에 직접적 영향($t = -2.955$, $p < .01$)을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 긍정심리자본은 직무만족에 직접적 영향($t = 10.871$, $p < .01$)을 미치는 것으로 검증되었다. 이는 사회복지사의 감정노동이 심할수록 긍정심리자본이 낮아지며, 긍정심리자본이 높을수록 직무만족이 높아진다는 것을 의미한다. 각 변수 간의 관계를 검증하기 위해 구조모형 분석결과는 [그림 2]와 [표 3]와 같다.



[그림 2] 측정 모형

[Fig. 2] Measurement Model

[표 3] 연구모형의 모수 추정치

[Table 3] Parameter Estimates for Research Models

경로	Estimate		S.E	C.R
	비표준화(B)	표준화(β)		
감정노동 → 긍정심리자본	-.331	-.174	.112	-2.954***
감정노동 → 직무 만족	-.016	-.031	.021	-.762
긍정심리자본 → 직무 만족	.793	.799	.073	10.871***

***p<.001

3.4 감정노동과 직무만족간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

연구모형의 검증 결과를 바탕으로 Hoyle & Smith(1994)의 접근법을 이용하여 사회복지사의 긍정심리자본이 감정노동을 경유하여 직무만족에 미치는 간접효과로서 감정노동의 매개효과 분석 결과를 검증하기 위해 붓스트래핑(Bootstrapping)방식을 사용하였다. 이를 통한 유의도 검증결과 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며(p<.05), 긍정심리자본, 감정노동, 직무만족 간의 직·간접효과 및 총 효과 경로계수 추정결과 값은 [표 4]와 같다.

감정노동과 직무만족 간의 긍정심리자본의 매개효과를 살펴보면, 1단계에서 감정노동이 긍정심리자본에 부적인 영향을 미치고 있으나($\beta=-.174$, $p<.001$), 2단계에서 감정노동이 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($\beta=-.031$). 3단계에서 매개변인인 긍정심리자본은 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.799$, $p<.001$). 이러한 결과는 독립변인인 감정노동이 종속변인인 직무만족에 미치는 영향관계에서 매개변인인 긍정심리자본이 매개효과가 있음을 검증하였다. 즉, 감정노동과 직무만족 간의 간접효과는 $(-.174 \times .799) = -.139$ 이고 총 효과는 $-.170$ ($p<.05$)로 직접효과는 통계적으로 유의미하지 않았으나 간접효과는 통계적으로 유의미하게 나타나 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이는 사회복지사의 감정노동이 증가할수록 긍정심리자본에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 직무만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만 감정노동은 긍정심리자본을 매개하여 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않지만 간접적인 영향과 매개 경로를 경유하여 간접적인 효과가 있는 것으로 검증되었다.

[표 4] 잠재변수간의 직접 및 간접효과 분해

[Table 4] Decomposition of Direct and Indirect Effects between Latent Variables

경로	직접효과	간접효과(신뢰구간)	총효과
감정노동 → 긍정심리자본	-.174***	.000	-.174***
감정노동 → 직무만족	-.031	.000	-.031
긍정심리자본 → 직무만족	.799***	.005	.804***

*** p<.001

4. 결론

본 연구는 사회복지분야의 열악한 근로환경 속에서도 묵묵히 복지의 향상을 위해 근무하시는 사회복지사들의 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 검증하고, 감정노동이 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 검증하고자 하였다. 이러한 연구 결과를 기초로 사회복지사들의 근로환경을 개선하고 향상할 수 있는 방안을 모색하고자 하였다. 이러한 연구수행을 위해 광주·전남지역의 사회복지기관에서 근무하는 사회복지사를 표집 대상으로 선정하고 연구모형 및 가설을 설정하여 구조방정식모형을 통해 검증한 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동은 긍정심리자본에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 직무만족에는 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 우선 감정노동이 긍정심리자본에 영향을 미친다는 관계에서 사회복지사가 감정노동이 증가할수록 긍정심리자본에 부(-)적인 영향을 미친다는 연구들(송영담, 2020; 조재영, 2018)과 일치하였다. 이는 감정노동으로 인해 감정의 표면행위와 내면행위의 부조화가 발생하여 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관성, 희망 등의 요인들을 감소시키며 동반 감소하는 효과가 나타나는 것으로 볼 수 있다[22][23].

둘째, 감정노동이 직무만족에 대해 미치지 않는다는 김금자·도광조(2020)과 홍보람·김경미(2019)의 연구와 일치하였으나 감정노동과 직무만족의 영향력을 주장한 김종필·김유호(2017)의 연구와는 상이하였다. 이는 사회복지사의 직무수행 과정에서 나타나는 다양한 감정표현 행위는 직무만족과 직접적인 관련성이 없음을 의미한다.

셋째, 긍정심리자본은 직무만족에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정심리자본이 증가할수록 직무만족도 비례하여 증가되는 것으로 선행연구들(홍보람·김경미, 2019)과 일치하였으며, 김향미·양금숙(2019)의 연구와는 상반되게 나타났다. 이는 사회복지사의 개인적 자기효능감, 낙관성, 회복력, 희망 등 긍정적 심리상태를 유지할수록 직무만족이 높게 나타난다는 것을 의미한다.

넷째, 사회복지사들의 긍정심리자본이 감정노동과 직무만족간의 매개효과의 영향에 대해 분석한 결과, 완전매개효과가 있으며 통계적으로도 유의미하게 나타났다. 이러한 결과는 긍정심리자본의 매개효과성을 검증한 선행연구(조영삼·이영후, 2020; 여수진, 2020)와 일치된 결과라 볼 수 있고, 이시영·이영균(2017)과는 상반된 결과라 할 수 있다. 이는 사회복지사들의 감정노동이 직무만족에 직접적 영향을 미치지 않지만 긍정심리자본을 매개하여 직무만족을 향상시킴으로써 직무만족에 주요한 요인임을 인지시키는 결과라 할 수 있다[24].

사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 감정노동, 긍정심리자본과의 관계 및 긍정심리자본의 매개효과 검증 결과를 바탕으로 사회복지사들의 근로환경 개선과 지속적인 업무의 능률을 향상시킬 수 있는 안정적이고 긍정적인 내적 심리상태를 유지할 수 있는 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지기관 내 동료 사회복지사와의 소통, 지지, 업무 분담, 휴식 등 적절한 근로환경 개선, 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공과정에서의 대처능력에 대한 체계적인 교육이 필요할 것이다. 사회복지사 개인 의지로 해결할 수 있는 업무 한계로 인해 긍정심리자본은 감소하고, 일정 기간이 지난 후 이전 상태로의 복귀하려는 문제, 문제 상황에서 사회복지사의 개인적인 역량과 다르게 표출되는 정신·건강·경력 등의 요인들이 상호작용할 수 있는 환경의 조성이 필요하다.

둘째, 사회복지사의 감정노동의 소진현상을 극복하는 수단으로 지지와 격려, 피드백 제공, 문제 상황 매뉴얼 등 전문지식과 기술 역량을 위해 제도적 보완이 필요하다, 또한 합당한 보상제도를 시행하여 직무만족도를 향상시키는 정책적 노력이 필요할 것이다.

셋째, 사회복지사 개인의 자아조절 및 심리적 조절능력, 개인 감정 순화교육, 역량강화 등 다양한 방안 마련과 긍정심리자본을 강화시키는 교육프로그램 개발 및 보급이 필요할 것이다.

마지막으로 본 연구는 광주·전남지역 중심으로 사회복지사들의 감정노동, 긍정심리자본, 직무만족과의 관계 및 긍정심리자본의 매개효과에 대해 분석하였다. 따라서 본 연구가 포함시키지 못한 지역적 한계와 사회복지기관의 다양성, 개별화 문제, 감정노동의 하위요인인 자기효능감, 희망, 회복탄력성 등의 개인차로 인하여 같은 변수들을 고려하지 못하였다. 이는 직무만족의 관계에 대한 측정 노력이 후속 연구를 통해 지속되기를 기대해 본다.

References

- [1] H. J. Lee, A Comparison of Work Stress and Burnout Experiences Among Operating Room and General Hospital Nurses, Chunbuk University, Master Thesis, (1999)
- [2] J. A. Morris, D. C. Feldman, The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, (1996), Vol.21, pp.986-1010
- [3] B. A. Scott, C. M. Barnes, A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender, *Academy of Management Journal*, (2011), Vol.54, No.1, pp.116-136.
- [4] H. W. Kong, H. S. Kim, A Multilevel Field Study of Emotional Labor, Affect, and Workplace Behavior: A Study Using the Experience Sampling Method, *Korean Journal of Management*, (2016), Vol.24, No.1, pp.9-38.
UCI: G704-000359.2016.24.1.006
- [5] J. P. Kim, Y. H. Kim, An Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction among National Hospitals Employees, *Crisisonomy(Crisisonomy)*, (2017), Vol.13, No.2, pp.57-66.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14251/crisisonomy.2017.13.2.57>
- [6] S. S. Chun, A study on the job satisfaction and organizational commitment of civil servants who have emotional labor, University of Seoul University, Doctoral Dissertation, (2019)
- [7] S. J. Bae, S. H. Kim, Effects of Job Demand and Emotional Labor on Job Satisfaction and Organizational Loyalty: Focused on Moderating Effect of Perceived Organizational Support, *Academy of customer satisfaction management*, (2017), Vol.19, No.1, pp.33-57.
UCI: G704-000909.2017.19.1.006
- [8] J. S. Koh, The Effect of Emotional Labor on Clinical Nurses' Burnout, Yonsei University, Master Thesis, (2010)
- [9] C. H. Jeong, A study on the effect emotional labor on the job stress and job burnout of social work civil servant of SMG : focused on regulation effect of social support, University of Seoul University, Doctoral Dissertation, (2014)
- [10] D. W. Lee, H. S. Yoon, A Study on Effects of Emotional Labor of the Maritime Police on Job Satisfaction and Organizational Commitment, *The Korean Association of Police Science Review*, (2016), Vol.18, No.3, pp.99-126.
UCI: G704-002121.2016.18.3.001
- [11] G. J. Kim, G. J. Do, The Effect of Correctional Officers' Emotional Labor on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focusing on job stress as a parameter, *Journal of Welfare for the correction*, (2020), Vol.65, pp.1-33.
DOI: <http://dx.doi.org/10.35422/cwsk.2020.65.1>
- [12] E. S. Choi, The relationship between leadership styles and individual creativity: the mediating effect of positive psychological capital, Kyung Hee University, Doctoral Dissertation, (2014)

- [13] S. Y. Kwon, The Integration of Coaching and Counseling in Early Sessions: Based on Short-Term Question-Centered Therapy, *Korean Journal of Christian Counseling*, (2010), Vol.20, pp.29-52.
UCI: G704-001813.2010.20..008
- [14] G. P. Ko, M. Y. Sim, The Structural Relation of Self-efficacy, Job Stress, Career Maturity and Career Preparation Behavior of College Students, *The Journal of Career Education Research*, (2014), Vol.27, No.1, pp.19-38.
UCI: G704-001285.2014.27.1.007
- [15] H. J. Lee, C. K. Lee, Impact of Emotional Labor on Job Stress, Positive Psychological Capital, and Turnover Intention of Airline Crew, *Journal of Tourism and Leisure Research*, (2020), Vol.32, No.7, pp.393-412.
DOI: <http://dx.doi.org/10.31336/JTLR.2020.7.32.7.393>
- [16] B. R. Hong, K. M. Kim, Effect of Job Stress, Emotional Labor, and Positive Psychological Capital on the Job Satisfaction of Physician Assistants, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, (2019), Vol.28, No.3, pp.176-185.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2019.28.3.176>
- [17] G. C. Park, The study for the influence of psychological capital on job satisfaction and organizational commitment, Dongshin University, Doctoral Dissertation, (2015)
- [18] H. M. Kim, G. S. Yang, The Effect of Emotional Labor on the turnover intention of Childcare Teachers according to Job Stress, *National Social Welfare Research*, (2019), Vol.13, pp.1-23.
Available from: <https://db.koreascholar.com/Article/Detail/406073>
- [19] M. J. Kim, Y. S. Hyun, A Mediating Effect of Positive Psychological Capital (Deep acting) among the Relationship Between Emotional Labor and Job Engagement of Sales Service Employee, *Journal of Humanware*, (2018), Vol.1, No.1, pp.73-93.
UCI: I410-ECN-0102-2018-300-003899650
- [20] Y. S. Cho, Y. W. Lee, The Effect of Empowering Leadership on Surface Acting and Deep Acting: The Mediating Role of Psychological Capital, *International Business Education Review*, (2020), Vol.17, No.3, pp.89-109.
- [21] S. J. Yeo, Mediating Effect of Positive Psychological Capital on the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction in Clinical Nurses, *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, (2020), Vol.21, No.4, pp.400-409.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.4.400>
- [22] Y. D. Song, Impact of Job Characteristics and Emotional Labor on Turnover Intention of Care Helper: Mediating Effect of Positive Psychological Capital, Hankuk University, Doctoral Dissertation, (2020)
- [23] J. Y. Cho, A Study on the Effect of Emotional Labor on the Job Stress: Focusing on Mediated Effect of Resilience, *Journal of Creativity and Innovation*, (2018), Vol.11, No.2, pp.1-27.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22834/PDS.2018.11.2.1>
- [24] S. H. Lee, Y. G. Lee, The Impact of Emotional Labor of Social Workers on Job Burnout: Focusing on the Moderating Effects of Positive Psychological Capital and LMX, *Korean Public Management Review*, (2021), Vol.35, No.1, pp.53-72.
DOI: <http://dx.doi.org/10.24210/kapm.2021.35.1.003>