

# 사회복지전담공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향

## Impact of Emotional Labor on Quality of Service by Social Workers in Public Sector

이용재, 김장환, 박종희  
호서대학교 사회복지학과

Yong-Jae Lee(123peter@hanmail.net), Jang-Hwan Kim(kjh050124@naver.com),  
Jong-Heui Park(jhpak21@korea.kr)

### 요약

최근 사회복지전담공무원들은 지속적으로 증가하는 업무로 인해 많은 직무스트레스에 시달리고 있는 상황에서 감정노동을 수행하고 있다. 이에 본 연구는 세종특별시와 충청남도에 근무하는 사회복지전담공무원 937명을 대상으로 설문조사를 통하여 감정노동이 복지서비스 질에 미치는 영향을 평가하였다. 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지전담공무원은 보통수준 이상의 감정노동을 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 표면행위보다는 내면행위를 다소 많이 하는 것으로 나타났다. 둘째, 사회복지전담공무원이 제공하는 서비스는 보통 이상의 높은 수준으로 나타났으며 유형성, 보증성, 신뢰성, 감정이입, 대응성의 순이었다. 셋째, 감정노동의 하위 요인 중에서 내면행위는 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 자신의 감정상태 자체를 변화시켜 업무에 임할수록 제공하는 서비스 질은 증가하는 것이다. 반면에 하위요인 중에서 내면행위는 서비스 질에 영향을 미치지 않았다. 향후 사회복지전담공무원의 과도한 업무 부담에 대한 정책적 대응이 필요하고, 감정노동에 대한 대응 매뉴얼을 제공하여야 한다.

■ 중심어 : | 사회복지전담공무원 | 감정노동 | 서비스 질 |

### Abstract

Recently, social welfare officers are suffering from a lot of job stress due to increasing work and are carrying out emotional labor. This study assessed the effect of emotional labor on the quality of welfare service through a questionnaire survey on 937 civil servants in Sejong city and Chungcheongnam-do provinces. First, social welfare officers experienced more than average level of emotional labor, and they performed more internal behavior than surface behavior. Second, the services provided by the social welfare officers were higher than usual, followed by tangibility, assurance, reliability, empathy, and responsiveness. Third, deeping acting had a positive (+) influence on service quality among the sub-factors of emotional labor. In other words, the quality of service increases as the emotional state itself changes, On the other hand, deeping acting did not affect service quality. In the future, policy responses to excessive work burden of social welfare officers should be needed and a manual for responding to emotional labor should be provided.

■ keyword : | Social Workers in Public Sector | Emotional Labor | Service Quality |

## I. 연구배경

우리나라의 사회복지에 대한 국가 책임은 급속한 산업화와 사회구조의 변화과정을 통해 크게 높아졌다. 전문적인 사회복지서비스를 제공하기 위하여 1987년 별정직 사회복지전문요원제도를 시행한 이후 사회복지전담 공무원은 지속적으로 증가하여 2016년 12월 말 기준 20,307명이 근무하고 있다[1]. 2015년 맞춤형 급여 정책 등 새로운 복지제도 등의 도입으로 사회복지업무량이 크게 늘어나면서 사회복지전담공무원의 꾸준한 증가에도 불구하고 과중한 업무에 시달리고 있다. 과도한 업무는 수급자 등 복지수요자와의 직·간접적 관계를 통해 이루어지는 대인서비스 제공에서 오는 피로감, 민원인으로부터 발생하는 신체적·정신적 폭력과 함께 전담공무원으로 하여금 직무 스트레스와 일에 대한 두려움, 상실감 및 자괴감을 느끼게 한다[2]. 이러한 경험은 무기력·상실·자괴·정신적 박탈·우울감 등의 부정적인 생각을 가지게 하여 사회복지업무의 적극적인 역할을 기대하기 어렵게 만들고 있다.

사회복지전담공무원은 민원인과의 상호작용 과정 중 클라이언트의 기분에 맞춰 친절함과 밝은 미소로 응대하여야 하는 직무상의 요구로 인해, 당사자가 느끼는 자신의 감정과는 다른 감정을 외부로 표현해야 하는 감정노동을 행하고 있는 것이다. 실제로 감정노동을 가장 많이 수행하는 사람은 사회복지전담공무원과 같이 대상을 직접 대면하는 일선 서비스 종사자들인 것으로 나타났다[3-5]. 감정노동은 취약한 근무상황에 처해 있는 사회복지전담공무원의 스트레스, 소진, 수급자에 대한 서비스 질의 저하, 기관에 대한 불만, 점진적인 능력 상실, 업무 중단 및 퇴직, 극단적으로는 죽음 등을 발생시킬 수도 있다[6][7]. 사회복지전담공무원들의 감정노동 경험을 이해하고자 실시한 사례연구를 살펴보면 문현주 외(2014)는 전담공무원 감정노동의 대상은 대거 리하는 사람들이며, 감정노동의 양상은 마음에 일어나는 파문이었다. 또한, 감정노동에 대한 일차적 대처방법은 참는 것, 이차적인 대처방법은 상한 마음 감싸 안기 등이었으며, 감정노동의 영향으로는 가슴속의 응어리였다 라고 표현하고 있다[8].

공공복지전달체계의 최일선에 있는 사회복지전담공

무원은 공무원의 역할과 권한을 적절히 활용하며, 사회복지사로서의 지식과 기술 그리고 가치를 바탕으로 양질의 사회복지서비스를 실천하여야 한다. 특히 사회복지전담공무원들의 복지서비스는 클라이언트와 공공기관 간 인간적 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것이다[8]. 사회복지서비스의 질은 서비스의 특성, 서비스 제공자와 수요자 간의 주관성과 상대성, 서비스 대상자의 다양성, 서비스 제공 시점의 상황 등이 존재하므로 서비스 질을 객관적으로 측정하기란 매우 어렵다[5]. 특히, 사회복지전담공무원이 활동하는 공공영역에서의 서비스 질 측정은 더욱 쉽지 않다. 이런 이유로 사회복지전담공무원이 제공하는 서비스 질에 대한 논의는 그 중요성에도 불구하고 그동안 이루어지지 않았다.

사회복지전담공무원의 감정노동에 대한 이해가 부족하고, 사회복지전담공무원의 소진문제에 대해 속수무책인 상태이며, 이로 인해 클라이언트에게 제공되는 복지서비스 질에도 문제가 발생할 수 밖에 없다. 또한 좋은 서비스를 제공하기 위해 자신의 실제 감정을 숨기고 고객을 대하려고 노력하는 사회복지전담공무원들의 감정노동은 클라이언트들에 대한 감정 부조화를 가져온다. 그럼에도 불구하고 사회복지전담공무원을 대상으로 한 감정노동과 사회복지서비스 질에 관한 논의는 거의 이루어지지 못하였다.

따라서 본 연구는 지역사회 수급자의 복지욕구의 다양성이 심화되고 있고, 사회복지전담공무원에게 보다 질 높은 서비스 제공의 책무성 요구가 확대되는 시점에서, 사회복지전담공무원의 감정노동과 복지서비스 질을 평가하고 감정노동으로 인한 서비스 질 변화를 확인하고자 한다.

## II. 사회복지전담공무원 감정노동과 서비스 질

### 1. 사회복지전담공무원

사회복지전담공무원은 사회복지사 자격을 가진 자로서 그 관할 지역의 사회복지를 필요로 하는 사람들을 대상으로 생활실태 및 가정환경 등을 파악하고 사회복지에 관하여 필요한 상담과 지도를 행하는 인력이다. 이들은 공무원과 사회복지사라는 두 가지의 직업적 신

분을 포괄한다. 즉, 공공행정의 집행자인 공무원이면서 동시에 사회복지사로서 전문적인 역할이 요구된다[8]. 따라서 전담공무원은 공무원으로서 법적 규정에 근거해 수행해야 하는 업무계계를 가지고 있으며[9], 국가의 일을 수행하는 공직자의 역할과 복지 대상자들에게 전문적 복지서비스를 제공하는 사회복지사라는 이중의 역할을 담당해야 한다.

최근 사회문제의 다변화로 다양한 역할을 수행하고 있는 사회복지전담공무원은 취약계층에 대한 물질적 지원이나 무형의 서비스를 지원하는 업무를 수행한다. 사회복지전담공무원은 지방자치단체의 일선기관에서 사회복지서비스 전달·관리 업무뿐만 아니라 이와 관련된 행정·보고·행사 동원 등으로 인하여 과다한 업무량을 소화하고 있다. 아울러 사회복지업무에 대한 명확한 업무기준이 미비하기 때문에 타 직렬과의 역할 갈등이나 모호성이 항상 존재하고 있다[10]. 사회복지전담공무원은 일반적으로 현장 밀착형 사각지대 발굴 및 지원, 찾아가는 복지서비스의 제공을 위한 읍·면·동의 인적 안전망 구축, 인적·물질 자원의 발굴·연계, 취약계층 방문상담, 사회복지대상자 사례관리 등을 중점적으로 수행하고 있다. 사회복지 관련 복합적 업무가 지속적으로 증가하는 상황에서 사회복지전담공무원들은 부족한 인력, 사회복지전달체계의 비효율적 운영, 읍·면·동 복지 기능강화, 지역사회보장협의체 및 민관협력 관련 제반여건의 부족등 여러 가지 어려움으로 인하여 소진현상이 지속적으로 증가하고 있다[8].

## 2. 감정노동

Hochschild[11]이 최초로 제시한 감정노동은 타인의 기분을 좋게 하기 위해 본인의 감정을 억제하고 고무시키는 것이라고 말하였다. 또한, 감정노동은 공식적으로 관찰할 수 있는 신체적 표현과 얼굴 표정을 만들어 내기 위한 감정 관리라고 하였다. 이러한 정의에 따르면, 감정노동은 종사자들의 정신과 기분이 적절히 조절되어야 하며, 자신의 기분을 잘 다스려 얼굴과 신체적 표정을 통하여 본인의 감정을 외부에 표현해야한다. 또한 Hochschild는 감정노동을 내면 행위와 표면 행위로 구분하여 설명하였다. 다른 측면에서 Morris & Feldman[12]은 감정노동을 '대인 간 상호 접촉 과정

중 조직이 요구하는 감정 표현을 위하여 필요한 계획·노력·통제'라고 정의하였다. 이는 감정 표현이 상호주의적 관점에서 비롯된 것으로 개인이 마음대로 표현하거나 결정하는 것이 아니라 사회적 환경에 의해 부분적으로 선택된다는 것이다[13]. 그들은 4가지로 감정노동이 구성되었다고 하는데 유의성(attentioness), 감정 부조화(dissonance), 감정의 다양성(variety), 상호작용의 빈번함(frequency)이다. 이상의 감정노동에 관한 Hochschild[11]과 Morris & Feldman[12]의 정의는 감정이 그저 느끼는 대로 표현하는 것이 아니라, 개인에 의해 수정되기도 하고 광범위한 사회적 상황에 의해 통제될 수 있다고 본다[13].

감정노동의 유형은 주로 Hochschild[11]가 구분한 표면 행위와 내면 행위의 두 가지로 다루어지고 있다. 첫째, 표면행동(surface acting)은 내면의 부정적인 감정에도 불구하고 표출하는 감정을 통제하고 수정하는 과정을 말한다. 표면 행동은 마치 배우가 관객 앞에서 연기하듯이 속마음과 달리 겉으로 드러나는 모습을 바꾸는 것이다. 그것은 개인이 일부분이 아니므로 마음속에서 하고 있는 자신의 생각과 분리시키게 된다. 표면 행동의 상황에서 종사자가 감정노동에 들어가는 심리적 비용을 인정받지 못할 때 개인과 그의 감정 사이의 단절이 오고 잠재적 소외가 될 수 있다. 이런 단절은 긴장을 유발하고 직장에서 지속적으로 표면 행동을 요구할 경우 결국 개인의 감정은 소외된다. 이 감정의 소외를 감정 부조화(emotive dissonance)라고 한다. 표면행동은실제로는 느끼지 않는 감정을 마치 느낀 것처럼 가장하여 표출하는 것이다[14][15]. 즉, 사회복지전담공무원의 표면행동은 대상자나 보호자의 무례한 요구에 짜증이 나지만 직무상 자신의 불편한 감정을 감추고 웃는 얼굴과 공손한 말씨로 서비스 대상자를 대해야 하는 경우이다. 이 경우 실제 느끼는 자신의 감정과 느낀 것처럼 표현하는 직무상 감정 사이에 차이가 발생하여 사회복지전담공무원은 많은 심리적·정신적 노력을 필요로 하여 소진을 유발할 수 있다[16]. 이와 같이 내면적인 자신의 감정과 실제 표현하는 감정이 일치하지 않으므로 감정 부조화의 형태인 표면행동을 하게 되는데, 이러한 현상은 공무원의 심리적 부분, 특히 진실성 면에 부정적인 영향을 준다. 결국 표면행동은 스스로가 자신

의 감정과는 관계없이 조직에서 부여한 매뉴얼에 의한 규칙을 따르는 것을 뜻한다[11]. 표면행동은 자신의 감정 상태와 조직의 요구와의 불일치 상태에서 행해지는 경우가 대부분이며, 이와 같은 불일치는 결과적으로 자신을 소외시키고 직무에 대해 불만족을 경험하게 된다[17]. 둘째, 내면행동(deep acting)은 자신의 내적인 감정까지도 직무에서 요구되는 감정을 진심으로 표현하려는 감정노동 수행방식을 뜻한다. 서비스를 수행하면서 본인이 원하는 감정을 실제적으로 느끼고 동조하려고 노력하는 행위이다. 여기서 내면행동은 외적으로 나타나는 감정으로 꾸며내는 것이 아니라 내적인 감정 상태까지도 감정 표현 규칙에 일치되게 변화 시키려는 의지를 포함한다[18]. 사회복지전담공무원은 바람직한 행동을 표출하기 위해 의식적으로 자신의 감정을 주어진 상황에 맞추게 되는데 내면행동은 두 가지 방식이 있다. 하나는 직접적으로 감정을 움직이는 의지로서, 예를 들어 “웃음이 터지는 것을 간신히 참았다, 눈물이 나려는 것을 애써 참았다” 등이다. 또 다른 하나는 상상력을 활용하는 간접적인 방식인데, 장례식장에서 가족의 슬픔을 공감하려고 노력하는 식이다. 즉, 감정을 일깨우려는 의지, 감정을 억누르려는 의지, 감정을 느껴보려는 노력 등이 내면 행동이다[19]. 표면행동은 대상자를 위한 것이라기보다 직업을 유지하기 위해 행위자가 표현 규칙에 순응하는 것일 뿐으로 스트레스, 정서 탈진, 우울감, 진정성 상실 등의 소진으로 연결되는 반면, 내면행동은 부분적으로 개인적 성취감을 증가시키고 직무 스트레스를 감소시키는 것으로 연구되고 있다. 이러한 내면행동은 자발적으로 수행하는 경우가 대부분이며, 대상자와의 접점에서 긍정적인 결과가 있기에 기관의 서비스 질 향상은 물론 개개인의 직무만족에도 좋은 영향을 미치게 된다[20].

### 3. 사회복지서비스의 질

사회복지서비스는 다양한 요소들이 복합적으로 구성되어 있을 뿐만 아니라 학자들마다 정의도 각각으로 단일한 정의를 찾기가 어렵다. 백정림[21]은 상품 중심적 접근 방법(product-based), 선형적 접근 방법(transcendent), 가치 중심적 접근 방법(value-based), 제조 중심적 접근 방법(manufacturing-based), 이용

자 중심적 접근 방법(user-based)의 5가지 접근 방법으로 서비스 질을 정의하였다[22]. Parasuraman과 Zeithaml, Berry[23]는 서비스 질을 ‘서비스 기업이 제공하는 서비스에 대한 고객들의 기대와 실제로 제공한 서비스에 대해 고객들이 지각한 것과의 차이’로 정의하였으며, 서비스 품질을 이용자들이 평가하기에 제품의 품질보다 더 어렵다고 하였다. 또한, 서비스 품질의 지각은 실제 서비스 성과에 대해 고객이 가지는 기대와 비교한 후 결정되며, 품질 평가는 서비스의 결과만으로 이루어지는 것이 아니라 서비스의 전달 과정도 포함된다고 보았다[21][24]. 사회복지서비스 질을 결정하는 요인에 대하여 Tornow와 Wiley[25]는 서비스 품질에 관한 직원과 고객의 인식 및 태도와 복지관의 인적자원 관리에 관한 직원의 인식과 서비스에 대한 소비자의 만족도, 고객의 만족도에 관한 직원의 인식 및 태도라고 제시하였으며, Minotti[26]는 조직의 생존과 사회복지사의 현장 실천의 중요성, 사회복지사가 복지관의 문제를 스스로 확인하고 해결하는 능력, 의사결정팀의 육성 및 민주적인 사회복지 업무환경에 고객과 클라이언트의 적극적 개입으로 정의하였다[21].

사회복지서비스 질에 관한 연구는 주로 민간 서비스를 중심으로 하고, 공공서비스를 대상으로 한 연구는 미흡한 실정이다. 특히, 사회복지행정서비스나 사회복지전담공무원이 행하는 서비스 질을 측정하는 연구는 부족하다[27]. 아울러 사회복지서비스 질을 연구한 학자들마다 구성요소를 달리하고 있다. 구성요소는 사회복지서비스의 제공 과정과 실제적으로 제공된 서비스 결과에 대한 평가요소로서도 중요하다. Parasuraman, Zeithmal & Berry[8]는 서비스 질의 유형을 5개로 정의 하였는데, 첫째, 신뢰성(Reliability)은 클라이언트와 약속한 서비스를 신뢰하게 하며 정확하게 제공하는 능력이다. 둘째, 대응성(Responsiveness)은 혼래히 클라이언트를 돕고 신속하게 서비스를 제공하는 능력 및 자발성이다. 셋째, 보증성(Assurances)은 서비스 제공자들의 신뢰, 자신감, 예의, 지식을 고무시키는 능력이다. 넷째, 공감성(Empathy)은 클라이언트에게 개인적인 배려를 보급하는 관심과 능력이다. 다섯째, 유형성(Tangibles)은 장비, 사람의 외모, 물리적 시설이며 복지서비스의 상담 등 결과가 나타나야하는 물리적 공간

이며 담당자와 부담없이 느낌이 실현되어야 하기 때문에 매우 중요한 환경적인 요소라고 할 수 있다. 이러한 5개 차원은 많은 연구에서 활용되고 있다[8][28].

이처럼 사회복지전담공무원의 감정노동과 이들이 제공하는 공공복지서비스 질의 중요성에도 불구하고 이에 초점을 둔 연구는 거의 존재하지 않는 상황이다. 그동안 이루어진 사회복지전담공무원에 관한 선행연구들은 소진, 직업경험, 직무스트레스, 역할갈등 등을 주제로 다룬 경우가 대부분이었다[29]. 사회복지전담공무원의 직무소진을 줄이고 정신건강과 삶의 질 향상을 위한 대응방안의 마련을 위하여 감정노동과 이로 인한 사회복지서비스 질에 대한 연구가 필요한 상황이다.

### III. 연구방법

본 연구는 사회복지전담공무원의 감정노동과 제공하는 복지서비스의 질을 평가하고 그 영향관계를 파악하기 위한 것으로 연구가설은 다음과 같다.

연구가설. 감정노동(표면행위·내면행위)이 사회복지서비스 질(신뢰성·대응성·보증성·감정이입·유형성·사회복지서비스 질 전체)에 영향을 미칠 것이다.



그림 1. 연구모형

연구가설을 위한 구체적인 연구모형은 다음과 같다.

본 연구의 대상자는 세종특별자치시 및 충청남도에 근무하는 사회복지전담공무원으로 구조화된 설문지를 활용하여 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 자료 수집은 2018년 2월28일부터 2018년 3월 28일까지 1개월간으로 총 1,050부를 우편과 직접방문을 통해 배포하였으며, 우편수거와 직접방문을 통하여 954부를 회수하였고 불성실한 응답 17부를 제외한 937부를 분석에 사용하였다.

사회복지전담공무원의 감정노동 척도는 Brotheridge & Lee[30]가 개발하고 김동환[31]이 수정보완한 감정노동척도(ELS)를 사용하였다. 측정도구는 2개의 하위 변인인 표면행위(1-5)와 내면행위(6-12)로 구분되며

총 12개의 문항으로 구성하였다. 사회복지서비스 질은 Parasuraman 등[23]이 개발한 척도를 이영희[32]가 수정 번역한 척도를 사용하였다. 이 척도는 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성으로 사회복지서비스 질을 측정하고 있다[33]. 감정노동과 사회복지서비스 질 이외에 일반적 현황인 인구사회학적 요인 및 직무특성으로 구성하였다. 인구 사회학적 특성은 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 주거형태, 종교, 동거가족수를 사용하였고 사회복지분야 전문성 특성은 사회복지사 자격급수와 전공여부를 사용하였다. 직무환경 특성은 직급, 근무경력, 근무지, 업무만족도, 급여수준 등을 사용하였다. 연속변수가 아닌 성별(여자=0), 학력(대졸이하=0), 결혼상태(미혼=0), 주거형태(자가 아님=0), 종교(없음=0), 전공여부(비전공=0), 근무지(비 본청=0)은 터미변수로 전환하여 분석에 투입하였다. 구체적인 설문지 구성은 다음과 같다.

표 1. 설문지 구성

구 분		문항수	문항번호
독립 변수	감정노동	표면행위	5 1-5
		내면행위	7 6-12
		소계	12 1-12
종속 변수	사회복지 서비스 질	신뢰성	4 1-4
		대응성	4 5-8
		보증성	4 9-12
		감정이입	4 13-16
		유형성	4 17-20
		소계	20 1-20
일반적 특성 및 직무 특성		14	14
계		97	97

한편, 감정노동, 서비스 질에 대한 타당도 검증을 실시하였다. 탐색적 요인분석을 시작하기 전 자료의 적합성을 확인하기 위하여 KMO의 표준적합도와 Bartlett의 구형성 검정의 방법을 사용하였다. 분석결과 KMO 값은 0.6이상으로 적합하였으며, Bartlett의 구형성 검정결과도 모두 유의 값이 0.05보다 작기 때문에 요인분석을 해도 적합하였다. 아울러 감정노동과 사회복지서비스 질의 하위요인에 대한 구성타당도 검증을 실시하였으며 고유치가 1.0이상인 요인과 전체 변량에 대한 설명력이 50%이상 인 것을 분석에 사용하였다.

본 연구에 사용된 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 크롬바흐 알파(Cronbach's alpha) 값을 살펴보았는데, 모든 척도의 크롬바흐 알파 값이 0.6이상으로 나타나

신뢰도를 확보하였다고 볼 수 있다. 감정노동 전체는 크롬바흐 알파가 0.838, 서비스 질은 크롬바흐 알파 값이 0.937로 나타났다. 그 외 하위요인들도 모두 크롬바흐 알파 값이 0.6이상이었다.

표 2. 신뢰도 통계량

구분	Cronbach의 알파	항목 수
감정노동	표면행위	0.704
	내면행위	0.848
	전체	0.838
서비스 질	신뢰성	0.834
	대응성	0.789
	보증성	0.821
	감정이입	0.818
	유형성	0.856
	전체	0.937

연구의 목적을 달성하기 위하여 사회복지전담공무원의 감정노동과 서비스 질에 대한 기술통계분석과 주요 요인에 따른 t분석 및 분산분석을 실시하였다. 아울러 감정노동이 사회복지서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위하여 사회복지전담공무원의 인구사회학적 특성, 전문성특성, 직무특성을 통제한 상황에서 감정노동을 독립변수로 투입하고 사회복지서비스 질을 종속변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 사회복지전담공무원의 감정노동과 서비스 질

사회복지전담공무원의 개인적 특성에 대한 기술통계 분석을 실시한 결과는 [표 1]과 같다. 우선, 감정노동은 평균 3.31로 약간 높았는데, 내면행위가 표면행위보다 더 높았다. 즉, 사회복지전담공무원들은 직업을 유지하기 위해 표면적 규칙에 단순히 순응하여 직무 스트레스를 받기 보다는 자발적으로 표현하기 원하는 감정을 실제로 느끼고 동조하려고 노력하고 있는 것이다. 또한, 전담공무원이 제공하는 사회복지서비스 질은 3.60으로 보통보다 높았으며 하위요인 중 유형성이 3.66으로 가장 높은 것으로 나타났고, 대응성이 3.49로 가장 낮았다. 즉, 사회복지전담공무원들이 클라이언트에게 제공하는 물적 요소, 신뢰와 자신감 등을 고무시키는 것에 있어서 가장 높았다.

표 3. 기술통계(5점 만점)

구분	N	평균	표준편차	
감정노동	표면행위	934	3.24	.55
	내면행위	930	3.36	.52
	전체	928	3.31	.46
서비스 질	신뢰성	931	3.63	.54
	대응성	927	3.50	.53
	보증성	926	3.65	.53
	감정이입	927	3.56	.55
	유형성	929	3.66	.54
	전체	919	3.60	.45

아울러 인구사회학적 요인 중 성별, 전문성 요인 중에서 사회복지 전공여부, 직무환경 요인 중에서 공무원 직급과 업무 만족도에 따른 감정노동과 서비스 질의 차이를 확인하였다.

우선, 감정노동에 있어서는 성별에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 또한 하위요인 중에서 내면행위에서 성별에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 조사되었다. 여성에 비해 남성공무원이 감정노동을 더 하고 있었고, 그중에서도 내면행위의 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 반면에 성별에 따른 복지서비스 질의 차이는 전체와 하위요인에서 모두 통계적으로 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

표 4. 성별에 따른 감정노동과 서비스 질

구분	성별	N	평균	t	유의확률	
감정노동	표면행위	여자	681	3.24	-.126	.900
		남자	253	3.24		
	내면행위	여자	677	3.33	-3.519***	.000
남자		253	3.46			
전체	여자	676	3.29	-2.473**	.014	
	남자	252	3.37			
서비스 질	신뢰성	여자	679	3.63	.584	.559
		남자	252	3.61		
	대응성	여자	676	3.48	-1.482	.139
		남자	251	3.54		
	보증성	여자	676	3.64	-.927	.354
		남자	250	3.67		
	감정이입	여자	676	3.54	-2.145*	.032
		남자	251	3.63		
	유형성	여자	678	3.65	-.756	.450
		남자	251	3.68		
	전체	여자	670	3.59	-1.112	.267
		남자	249	3.62		

\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.001

전문성 특성 중에서 사회복지전담공무원의 사회복지 전공여부에 따른 감정노동은 전체와 내면행위가 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 전공자에 비해 비전공자의 내면행위 감정노동이 더 낮은 결과를 보였고, 이러한 하위요인의 결과로 전체적으로 전공자보다 비전공자의 감정노동이 낮은 결과를 보였다. 전담공무원

이 제공하는 사회복지서비스 질은 전체와 하위요인 중에서 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 등 모든 요인이 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 대체로 전 공자가 비전공자에 비해 사회복지서비스 질이 높았다.

표 5. 전공여부에 따른 감정노동과 서비스 질

구분	전공	N	평균	t	유의확률	
감정 노동	표면행위	전공	654	3.26	1.696	.090
		비전공	271	3.19		
	내면행위	전공	652	3.39	2.325*	.020
		비전공	269	3.30		
	전체	전공	650	3.33	2.458*	.014
		비전공	269	3.25		
서비스 질	신뢰성	전공	651	3.65	2.161*	.031
		비전공	271	3.56		
	대응성	전공	649	3.52	2.522*	.012
		비전공	269	3.43		
	보증성	전공	648	3.68	2.950**	.003
		비전공	269	3.57		
	감정이입	전공	651	3.59	2.464*	.014
		비전공	267	3.50		
	유형성	전공	651	3.68	1.958*	.050
		비전공	269	3.60		
	전체	전공	646	3.62	2.956**	.003
		비전공	264	3.53		

\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.001

직무특성 중에서 전담공무원의 직급에 따라서 감정 노동은 전체와 하위요인인 내면행위가 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 즉, 전체 감정노동과 내면행위가 모두 직급이 높을수록 높았다. 제공하는 사회복지서비스 질은 전체와 하위요인인 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성이 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 대체로 직급이 올라갈수록 제공하고 있는 사회복지서비스 질도 높아지는 것으로 나타났다.

표 6. 직급에 따른 감정노동과 서비스 질

구분	직급	N	평균	F	유의확률 다중비교(Scheffe)	
감정 노동	표면 행위	9급	180	3.29	.819	.483
		8급	245	3.21		
		7급	317	3.25		
		5-6급	168	3.22		
	내면 행위	9급	179	3.33	21.664***	.000 9급>8급, 8급<5/6급, 8급<7급, 8급<5/6급, 8급<5/6급
		8급	245	3.18		
		7급	314	3.41		
		5-6급	168	3.58		
	전체	9급	179	3.31	9.996***	.000 8급<7급, 8급<5/6급
		8급	245	3.19		
		7급	314	3.34		
		5-6급	167	3.43		
서비스 질	신뢰성	9급	180	3.59	10.349***	.000 9급<5/6급, 8급<7급
		8급	242	3.50		
		7급	316	3.66		
		5-6급	169	3.79		
	대응성	9급	179	3.42	18.920***	.000 9급<5/6급, 8급<7급,
		8급	241	3.39		

구분	전공	N	평균		F	유의확률 다중비교(Scheffe)
			7급	315		
보증성	표면 행위	5-6급	168	3.75	20.001***	.000 9급<5/6급, 8급<7급, 8급<5/6급, 7급<5/6급
		9급	179	3.55		
	8급	239	3.52			
	7급	315	3.67			
감정이입	표면 행위	5-6급	169	3.89	18.069***	.000 9급<5/6급, 8급<5/6급, 7급<5/6급
		9급	178	3.49		
	8급	240	3.45			
	7급	316	3.56			
유형성	표면 행위	5-6급	169	3.82	18.667***	.000 9급<5/6급, 8급<5/6급, 7급<5/6급
		9급	180	3.57		
	8급	241	3.55			
	7급	316	3.64			
전체	표면 행위	5-6급	168	3.92	24.750***	.000 9급<5/6급, 8급<7급, 8급<5/6급, 7급<5/6급
		9급	178	3.52		
	8급	236	3.48			
	7급	314	3.61			
전체	5-6급	167	3.84			

\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.001

사회복지전담공무원이 느끼는 업무만족도에 따라서 감정노동 전체와 하위요인 중에서 내면행위가 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 즉, 감정노동 전체와 내면행위 모두 공무원의 업무만족도가 높을수록 증가하였다. 전담공무원의 사회복지서비스 질은 전체와 하위요인인 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성이

표 7. 업무만족에 따른 감정노동과 서비스 질

구분	업무 만족	N	평균	F	유의확률 다중비교(Scheffe)	
감정 노동	표면 행위	만족	453	3.25	.270	.763
		보통	408	3.23		
		불만족	63	3.21		
	내면 행위	만족	451	3.47	18.260***	.000 만족>보통, 만족>불만족
		보통	406	3.26		
		불만족	63	3.26		
전체	만족	451	3.38	9.318***	.000 만족>보통	
	보통	404	3.25			
	불만족	63	3.24			
서비스 질	신뢰성	만족	450	3.72	14.251***	.000 만족>보통, 만족>불만족
		보통	409	3.54		
		불만족	63	3.51		
	대응성	만족	447	3.63	27.793***	.000 만족>보통, 만족>불만족
		보통	408	3.38		
		불만족	63	3.36		
	보증성	만족	446	3.76	22.164***	.000 만족>보통, 만족>불만족
		보통	409	3.55		
		불만족	63	3.49		
	감정이입	만족	447	3.68	21.272***	.000 만족>보통, 만족>불만족
		보통	409	3.45		
		불만족	62	3.46		
유형성	만족	449	3.77	21.170***	.000 만족>보통, 만족>불만족	
	보통	409	3.54			
	불만족	62	3.54			
전체	만족	441	3.71	30.162***	.000 만족>보통, 만족>불만족	
	보통	408	3.49			
	불만족	62	3.48			

\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.001

모두 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 사회복지서비스 질 역시 업무만족도가 높을수록 높았다.

## 2. 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향

감정노동이 신뢰성에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 회귀분석모형은 적합한 것으로 나타났으며, 14.5%의 설명력을 보였다. 분석결과 내면행위만이 신뢰성에 정(+)적인 영향관계가 있

는 것으로 나타나서 내면행위가 많을수록 신뢰성이 증가하는 것으로 나타났다. 그 외에 성별, 업무만족은 부(-)적인 영향관계가 있어서 여성일수록, 업무만족이 높을수록 신뢰성이 증가하였다.

감정노동이 대응성에 미치는 영향을 분석한 결과모형도 적합한 것으로 나타났으며, 25.0%의 설명력을 보였다. 분석결과 신뢰성과 마찬가지로 내면행위만이 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 내면행위가 증

표 8. 감정노동이 신뢰성에 미치는 영향

구분	신뢰성에 미치는 영향				대응성에 미치는 영향				보증성에 미치는 영향				
	비표준화 계수		표준화 계수		비표준화 계수		표준화 계수		비표준화 계수		표준화 계수		
	B	표준오차	베타	t (유의확률)	B	표준오차	베타	t	B	표준오차	베타	t	
(상수)	2.652	.203		13.078***	2.363	.184		12.832***	2.103	.180		11.702***	
인구 사회학 특성	성별(남자=1)	-.098	.040	-.081	-2.451*	-.027	.036	-.023	-.735	-.063	.035	-.054	-1.774
	연령	.007	.004	.100	1.793	.006	.003	.096	1.828	.005	.003	.081	1.597
	학력(대졸이상=1)	-.049	.058	-.028	-.836	-.080	.053	-.046	-1.491	-.004	.052	-.002	-.076
	결혼상태(기혼=1)	.020	.048	.017	.412	-.016	.043	-.014	-.372	.002	.042	.001	.040
	주거형태(자가=1)	.023	.043	.020	.539	-.011	.039	-.010	-.291	-.042	.038	-.038	-1.101
	종교(있음=1)	-.040	.035	-.037	-1.129	-.067	.032	-.064	-2.108*	-.009	.031	-.008	-2.73
전문성 특성	동거가족수	-.023	.017	-.051	-1.387	-.015	.015	-.033	-.966	-.005	.015	-.011	-.342
	사회복지사자격급수	.001	.043	.001	.026	-.010	.039	-.010	-.248	.001	.038	.001	.034
	전공여부(전공=1)	.042	.045	.035	.936	.039	.041	.033	.945	.059	.040	.051	1.491
직무환경 특성	직급	-.029	.033	-.055	-.875	-.004	.030	-.009	-.144	-.008	.029	-.015	-.262
	근무경력	.000	.000	.073	1.034	.000	.000	.061	.910	.000	.000	.028	.436
	근무지(본청=1)	.026	.035	.024	.738	-.011	.032	-.011	-.358	.003	.031	.003	.094
	업무만족도 (1=매우만족, 5=매우불만족)	-.095	.029	-.108	-3.290**	-.128	.026	-.151	-4.913***	-.101	.025	-.119	-3.970***
감정노동	급여수준	-.002	.016	-.008	-.139	.011	.015	.038	.753	.027	.014	.092	1.842
	표면행위	-.043	.036	-.044	-1.213	-.040	.032	-.042	-1.232	-.044	.032	-.046	-1.382
	내면행위	.335	.040	.321	8.402***	.398	.036	.397	11.027***	.473	.035	.468	13.368***
수정된 R제곱 F(유의도)				.145 9.951(.000)	.250 18.458(.000)				.290 22.458(.000)				
구분	감정인입에 미치는 영향				유형성에 미치는 영향				전체 사회복지서비스 질에 미치는 영향				
	비표준화 계수		표준화 계수		비표준화 계수		표준화 계수		비표준화 계수		표준화 계수		
	B	표준오차	베타	t (유의확률)	B	표준오차	베타	t	B	표준오차	베타	t	
(상수)	2.193	.187		11.751***	2.041	.190		10.759***	2.261	.147		15.347***	
인구 사회학 특성	성별(남자=1)	-.001	.037	-.001	-.025	-.047	.037	-.039	-1.266	-.048	.029	-.048	-1.657
	연령	.008	.003	.117	2.289*	.008	.003	.115	2.238*	.007	.003	.121	2.478*
	학력(대졸이상=1)	-.128	.054	-.072	-2.388*	.013	.055	.007	.229	-.047	.043	-.032	-1.106
	결혼상태(기혼=1)	-.012	.044	-.010	-.269	.009	.045	.008	.208	.003	.035	.004	.099
	주거형태(자가=1)	-.108	.039	-.095	-2.765**	.056	.040	.048	1.402	-.017	.031	-.018	-.551
	종교(있음=1)	-.047	.032	-.043	-1.442	-.017	.033	-.016	-.525	-.035	.026	-.039	-1.357
전문성 특성	동거가족수	-.025	.015	-.054	-1.610	-.037	.016	-.082	-2.399*	-.021	.012	-.056	-1.736
	사회복지사자격급수	-.028	.039	-.027	-.704	.002	.040	.002	.053	-.002	.031	-.003	-.075
	전공여부(전공=1)	.053	.041	.044	1.274	.022	.042	.018	.520	.048	.033	.048	1.461
직무환경 특성	직급	.002	.030	.004	.068	-.025	.031	-.048	-.813	-.017	.024	-.040	-.712
	근무경력	.000	.000	.025	.388	.000	.000	.053	.804	.000	.000	.067	1.067
	근무지(본청=1)	-.029	.032	-.027	-.890	.009	.033	.008	.264	-.002	.026	-.002	-.059
	업무만족도 (1=매우만족, 5=매우불만족)	-.099	.026	-.112	-3.745***	-.103	.027	-.115	-3.817***	-.103	.021	-.142	-4.964***
감정노동	급여수준	.018	.015	.059	1.178	.016	.015	.054	1.077	.015	.012	.060	1.264
	표면행위	-.024	.033	-.025	-.744	-.003	.033	-.003	-.092	-.033	.026	-.040	-1.265
	내면행위	.459	.037	.439	12.525***	.453	.037	.429	12.146***	.425	.029	.493	14.685***
수정된 R제곱 F(유의도)				.285 21.935(.000)	.272 20.675(.000)				.352 29.353(.000)				

\*p<.01, \*\*p<.005, \*\*\*p<.0001



가할수록 대응성이 증가하였다. 그 외에 종교와 업무만족이 부(-)적인 영향관계로 나타났다. 종교가 없을수록, 업무만족이 높을수록 대응성이 증가하는 것이다.

보증성에 미치는 영향을 확인하기 위한 분석결과도 모형은 적합한 것으로 나타났으며, 29.0%의 설명력을 보였다. 분석결과 대면행위가 보증성에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대면행위가 많을수록 보증성이 증가하는 것이다. 그 외에 업무만족도가 부(-)적인 영향관계가 있어서 업무만족이 높을수록 보증성이 증가하는 것으로 나타났다

감정이입에 미치는 영향을 확인하기 위한 분석결과 모형도 적합한 것으로 나타났으며, 28.5%의 설명력을 보였다. 분석결과 내면행위는 감정이입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 감정노동 중에서 내면행위가 많을수록 감정이입이 증가하였다. 그 외에 연령은 정(+)적인 영향관계, 학력, 주거형태, 업무만족도는 부(-)적인 영향관계가 있었다. 연령이 증가할수록, 대졸이하 일수록, 자가에 거주하지 않을수록, 업무만족이 높을수록 감정이입이 증가하는 것으로 나타났다.

감정노동이 유형성에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 모형은 적합한 것으로 나타났으며, 27.2%의 설명력을 보였다. 내면행위만이 유형성에 정(+)적인 영향관계가 있는 것으로 나타나서 내면행위가 증가할수록 유형성이 증가하는 것으로 나타났다. 그 외에 연령은 정(+)적인 영향관계, 동거가족수와 업무만족도는 부(-)적인 영향관계가 있었다. 즉, 연령이 높을수록, 동거가족수가 적을수록, 업무만족도가 높을수록 유형성이 증가하는 것이다.

감정노동이 전체 사회복지서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 모형은 적합한 것으로 나타났으며, 35.2%의 설명력을 보였다. 전체 서비스 질에 대한 분석결과에서도 내면행위가 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 내면행위가 많을수록 서비스 질이 증가하였다. 그 외에 연령은 정(+)적인 영향관계, 업무만족은 부(-)적인 영향관계를 나타내어서 연령이 높을수록, 업무만족이 높을수록 서비스 질이 증가하였다.

따라서 사회복지전담공무원의 감정노동 중에서 내면행위가 제공하는 복지서비스 질에 정적으로 영향을 미

치는 반면에 표면행위는 영향을 미치지 않은 것으로 확인되었다.

## V. 결과 및 함의

최근 저출산, 고령화를 비롯한 다양한 사회문제와 사회구조 변화에 따라 도입되고 있는 아동수당, 기초연금과 같은 사회복지정책과 각종 돌봄 등 사회복지서비스로 인해 사회복지전담공무원의 업무량이 과다한 상황이다. 그러나 사회복지전담공무원 인력보충은 충분히 이루어지지 않고 있어 상당한 직무스트레스를 경험하고 있다. 특히, 공무원이기 이전에 전문 인력인 사회복지사로서 클라이언트를 대해야 하기 때문에 감정노동을 수행하지 않을 수 없다. 따라서 본 연구는 사회복지전담공무원들이 경험하는 감정노동을 평가하고 사회복지서비스 질에 미치는 영향을 평가하기 위하여 수행되었다. 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원은 보통수준 이상의 감정노동을 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 표면행위보다는 내면행위를 다소 많이 하는 것으로 나타났다. 즉, 전담공무원들은 클라이언트를 대함에 있어서 내적인 부정적인 감정에 불구하고 표출하는 감정을 통제하고 수정하기 위해 노력하고 있었다. 마치 배우가 관객 앞에서 연기하듯이 속마음과 달리 겉으로 들어나는 모습을 바꾸는 것이다. 이로 인해 감정의 부조화를 경험하게 되고 극한 직무소진을 경험하기도 한다. 또한, 자신의 내적인 감정까지도 직무에서 요구하는 감정으로 진심을 다하여 표현하기 위해 노력한다. 한편, 사회복지전담공무원은 표면행위에 비해 내면행위를 더 많이 하는 것으로 나타남으로써 상대적으로 건강한 감정노동을 하고 있는 것으로 평가된다. 즉, 외적으로 나타나는 감정을 꾸미는 것이 아니라 내적인 감정 상태까지도 변화시키려고 노력하게 되는데, 이러한 내면행위는 표면행위와는 달리 직무만족에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 이는 갈수록 난이도가 높아지는 민원을 상대하는 사회복지전담공무원의 전문적인 역량이 결국 자책취득과정을 통하여 습득되기 때문에 사회복지사 자책취득과정과 사회복지전담공무원의 교육과정에 감정노동을 이해

하고 대응할 수 있는 역량 강화교육을 포함할 필요가 있다.

둘째, 사회복지전담공무원이 제공하는 서비스는 보통 이상의 높은 수준으로 보였으며 유형성, 보증성, 신뢰성, 감정이입, 대응성의 순이었다. 즉, 사회복지전담공무원이 제공하고 있는 공공서비스는 클라이언트를 위해 신뢰할만한 약속된 서비스를 제공하고 있으며, 신속하게 제공하고 있다. 또한, 클라이언트의 자신감과 지식을 고무시키고 클라이언트에 대하여 최대한의 배려와 관심을 보이고 있다. 사회복지전담공무원은 공무원임과 동시에 사회복지사로서의 소명감을 가지고 클라이언트를 대하고 있는 것이다. 아울러 유형성이 가장 높은 것으로 볼 때 사회복지전담공무원이 클라이언트를 만나는 외적 환경이 상당히 개선된 수준에 도달해 있음을 알 수 있다.

셋째, 감정노동의 하위 요인 중에서 내면행위는 서비스 질 모두에 정(+)적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 자신의 감정상태 자체를 변화시켜 업무에 임할수록 제공하는 사회복지서비스 질이 증가하는 것이다. 반면에 하위요인 중에서 표면행위는 서비스 질에 영향을 미치지 않았다. 따라서 사회복지전담공무원들이 외적으로 나타나는 감정을 꾸미기 위해 노력하는 것이 아니라 내적 감정까지도 감정표현 규칙에 일치되게 변화시키기 위해 노력함으로써 서비스 질을 향상시키고 있으며 자신의 직무만족도 높이고 있는 것이다. 따라서 사회복지전담공무원이 제공하는 서비스 질을 개선하기 위해서는 내면행위를 강화할 수 있도록 해야 한다.

이상의 논의로 볼 때 향후 사회복지전담공무원이 겪는 직무스트레스를 해소하기 위해서는 과도한 업무 부담을 감소시키기 위한 충분한 인력보강 등 정책적 대응이 우선되어야 한다. 아울러 클라이언트를 대하면서 긍정적인 감정노동을 수행할 수 있도록 지원하여야 한다. 구체적으로 사회복지전담공무원의 신규 채용 시 이루어지는 교육과 공무원 보수교육과정에 감정노동을 올바르게 관리할 수 있도록 교육하여야 할 것이다. 아울러 다양한 민원인들을 대응하면서 적절하게 대처할 수 있는 매뉴얼을 제공하여야 한다. 사회복지전담공무원은 공무원이면서 동시에 사회복지사이다. 따라서 사회복지사 자격취득과정에서 클라이언트를 위한 대응자

세 뿐만 아니라 자신의 감정노동에 대한 올바른 이해가 이루어지도록 하여야 할 것이며 이를 교육과정에 포함하기 위한 노력도 필요할 것이다.

\* 이 논문은 김정환의 2018년 박사학위논문의 일부를 수정·보완하여 작성하였음.

### 참고 문헌

- [1] 보건복지부, *2017년 보건복지통계연보*, 2017.
- [2] 전형수, *사회복지전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 원광대학교, 석사학위논문, 2015.
- [3] N. James, "Care=Organization+Physical Labour +Emotional Labour," *Sociology of Health & Illness*, Vol.14, No.4, pp.488-509, 1992.
- [4] 조윤득, 신현석, 박은양, "돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향-부산·경남 지역의 시설들을 중심으로," *사회과학연구*, 제26집, 제1호, pp.121-142, 2010.
- [5] 김명근, *요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향-직무소진의 매개효과를 중심으로*, 고려대학교, 석사학위논문, 2016.
- [6] 김왕배, 이경용, 이가람, "감정노동자의 직무환경과 스트레스," *한국사회학*, 제46권, 제2호, pp.123-149, 2012.
- [7] 문현주, 신혜정, 강방글, 권지성, "사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 연구," *사회복지행정학*, 제16권, 제1호, pp.113-146, 2014.
- [8] 황성준, 이재완, "사회복지전담공무원이 인식하는 공공복지서비스 질의 수준 분석," *한국콘텐츠학회논문지*, 제15권, 제12호, pp.257-272, 2015.
- [9] 김이배, "사회복지전담공무원의 역할수행 방향 모색," *사회복지정책*, 제43권, 제4호, pp.63-99, 2016.
- [10] 조주복, *클라이언트의 폭력이 사회복지전담공무원의 소진에 미치는 조절효과 연구*, 연세대학교, 석사학위논문, 2016.
- [11] A. R. Hochschild, *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California Press, 1983.
- [12] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The

- dimensions, antecedents and consequences of emotional labor,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [13] 김경희, *어린이집 보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향-직무스트레스매개 조직지원인식 조절효과병원조직 내 개인 간 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향*, 성결대학교, 박사학위논문, 2016.
- [14] 강철희, 김유나, “요양보호사의 정서적 탈진 연구 - 감정노동과 직무환경의 상호작용효과 분석,” *한국사회복지행정학*, 제18권, 제2호, pp.235-266, 2016.
- [15] C. M. Brotheridge and A. A. Grandey, “Emotional Labor and Burnout: Comparing two Perspectives of people work,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.60, No.1, pp.17-39, 2002.
- [16] 홍정영, *요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2014.
- [17] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, “Emotional labor in services roles : The influence of identity,” *The Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [18] 장재규, *감정노동(Emotional labor)의 역동성에 관한 연구*, 고려대학교, 박사학위논문, 2011.
- [19] S. M. Kruml and D. Geddes, “Exploring the dimensions of emotional labor:The heart of Hochschild’s work,” *Management Communication Quarterly*, Vol.14, pp.8-49, 2000.
- [20] 전인숙, *요양보호사의 감정노동이 직업정체성에 미치는 영향*, 강남대학교, 박사학위논문, 2013.
- [21] 백정림, *사회복지사의 감정노동이 사회복지 서비스 질에 미치는 영향*, 신라대학교, 박사학위논문, 2016.
- [22] D. A. Garvin, “Competing on the eight dimensions of quality,” *Harvard Business Review*, Vol.65, pp.101-109, 1987.
- [23] V. A. Zeithmal Parasuaman and L. L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailin*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1985.
- [24] 윤정혜, 안정선, 전선영, “사회복지전담공무원의 서비스 질에 관한 실증연구-내부 서비스 질, 직무만족, 서비스 질과의 관계를 중심으로,” *한국지역사회복지학*, 제38집, pp.79-114, 2011.
- [25] W. Tornow and J. Wiley, *Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences*, *Service Quality and Management Practice*, 1991.
- [27] T. A. Minotti, *Total Quality Management in Child Welfare Organization. Impact on Worker Satisfaction and Organizational Effectiveness*, Rockefeller College of Public Affairs and Policy, School of Social Welfare Dissertation, 1999.
- [27] 배효숙, 박은주, 박병현, “사회복지전담공무원의 빈곤에 대한 태도와 서비스 질 인식에 관한 연구,” *한국사회복지행정학*, 제9권, 제1호, pp.119-144, 2007.
- [28] 정성일, *사회복지관 사회복지사 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교, 석사학위논문, 2001.
- [29] 신중환, 김정우, “사회복지사의 감정노동과 비과업행동의 관계에서 감정부조화의 매개효과와 감성적 리더십의 조절효과,” *한국사회복지학*, 제65권, 제4호, pp.137-163, 2013.
- [30] C. M. Brotheridge and R. T. Lee, “Development and Validation of the Emotional Labour Scale,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.76, No.3, pp.365-379, 2003.
- [31] 김동환, *민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향*, 계명대학교, 박사학위논문, 2014.
- [32] 이영희, *장애인 생활시설 생활재활 교사의 조직몰입이 서비스의 질에 미치는 영향*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2011.
- [33] 김애정, *사회복지기관 종사자들의 영성이 서비스 질에 미치는 영향-직무만족의 매개효과를 중심으로*, 호남대학교 박사논문, 2013.

저 자 소 개

이 용 재(Yong-Jae Lee)

정회원



- 2000년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(문학사)
- 2002년 8월 : 중앙대학교 대학원 사회복지학과(문학석사)
- 2006년 8월 : 중앙대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 호서대학교

사회복지학과 교수

〈관심분야〉 : 사회보장, 사회적기업, 사회적일자리

김 장 환(Jang-Hwan Kim)

정회원



- 1995년 2월 : 한국방송통신대학교 경영학과(경영학사)
- 2013년 2월 : 호서대학교 사회복지학과(사회복지학 석사)
- 2018년 8월 : 호서대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 호서대학교

사회복지학과 시간강사

〈관심분야〉 : 사회복지, 교육, 문화관광

박 중 희(Jong-Heui Park)

정회원



- 1991년 2월 : 한국방송통신대학교 유아교육과 졸업
- 1999년 2월 : 평택대학교 사회복지학과
- 2013년 2월 : 평택대학교 특수상담학과(문학석사)
- 2018년 8월 : 호서대학교 사회복지

학과 박사과정 수료

〈관심분야〉 : 사회보장, 상담심리, 성 평등