



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서,
정서조절이 직무수행에 미치는 영향

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

허 봉 심

2013년 8월

사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절이 직무수행에 미치는 영향

지도교수 김 성 봉

허 봉 심

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2013년 8월

허봉심의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 교육대학원

2013년 8월



<국문 초록>

사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절이 직무수행에 미치는 영향

허 봉 심

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 김 성 봉

본 연구¹⁾는 일선 사회복지공무원이 직무환경에서 경험하는 정서에 대하여 보다 적응적으로 자신의 정서를 조절해나가는 것이 건강한 정신과 직무성과에 중요하다는 인식아래 사회복지공무원이 직무수행과정에서 유발하거나 겪게 되는 긍정정서, 부정정서와 정서조절이 직무수행에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 하였다.

변인간 인구통계학적 차이와 상관관계를 알아보고, 어떤 선행요인들이 직무수행에는 영향을 주는지를 분석함으로써 사회복지공무원의 정서경험과 정서조절에 대한 이해를 돕고, 구체적이고 효율적인 지원방안을 위한 기초자료를 제공하는데 본 연구의 목적을 두었다.

위의 연구문제를 해결하기 위하여 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 1. 인구통계학적 특성에 따른 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서 정서조절, 직무수행에서의 차이는 어떠한가?
- 연구문제 2. 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행간에는 어떤 상관관계가 있는가?
- 연구문제 3. 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절이 직무수행에 미치는 영향력은 어떠한가?

1) 본 논문은 2013년 8월 제주대학교 교육대학원위원회에 제출된 교육학 석사학위논문임

본 연구는 제주특별자치도 소속 사회복지공무원 150명을 대상으로 하였다. 긍정정서 부정정서 척도는 한국판 긍정 및 부정정서 일람표(박인조, 민경환, 2005 : 최해연, 2012)척도를 사용하였고, 정서조절척도는 윤석빈(1999)이 개발한 정서조절양식 체크리스트(Emotion Regulation Style:ERS)를 임전옥과 장성숙(2003)이 타당화한 척도로 하였고, 직무수행척도는 Ghitulescu(2006)가 Wrzesniewski 등(2001)이 정립한 장인적 직무수행 개념에 기초하여 개발한 측정도구를 이용하여 김창호(2012)가 타당화한 것을 사용하였다.

자료처리 분석은 Windows SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 인구통계학적 분석, 기술통계 및 상관분석, 회귀분석, 통계 분석의 타당도를 보완하기 위해 문항신뢰도를 검증하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째. 인구통계학적 특성상 분포를 보면 제주특별자치도 소속 사회복지공무원은 여성이면서, 41~50세미만, 10년 이상 경력자가 가장 많은 것으로 확인 되었다. 사회복지공무원들은 직무수행 중 긍정정서보다는 부정정서를 더 자주 경험하고 있고, 특히 여성인 경우가 남성에 비해 더 높게 나타났다. 정서조절에서는 지지 추구적 양식의 정서조절을 가장 자주 사용하고 있고, 여성이면서, 연령이 어릴수록 지지 추구적 정서조절에 의존하는 경향이 있었다. 부정정서인 경우는 직무수행 수준과 동반상승하는 경향이 확인되었는데, 10년 이상 경력자 집단이 가장 높고, 1~5년 미만 집단 순으로 높게 나타났다.

둘째. 상관분석결과 긍정정서와 부정정서 간에는 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 긍정정서와 직무수행은 유의미한 정적 상관을 보였고, 부정정서는 직무수행과 유의미한 상관관계가 확인되지 않았다. 직무수행은 정서조절전체와도 유의미한 상관을 확인할 수 없었으나, 하위변인 중 능동적양식의 정서조절은 다소 높은 정적 상관을, 회피분산양식은 직무수행과 부적 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다.

셋째. 정서경험, 정서조절이 직무수행에 미치는 영향을 분석한 결과 긍정정서는 직무수행을 설명하는 선행요인으로 나타났다. 긍정정서 수준이 높을수록 직무수행 수준도 높아지는 것으로 확인되었다. 부정정서인 경우는 유의미한 결과를 확인할 수 없었다. 정서조절과 직무수행에서는 능동적 정서조절을 하는 경우 직무수행 수준이 높아지고, 회피분산적 정서조절을 하는 경우는 직무수행 수준이 낮아지는 것을 확인할 수 있었다.

결론적으로 본 연구의 결과는 사회복지공무원이 직무수행 수준이나 정서조절을 하는데 있어서 긍정정서의 영향이 중요하다는 점을 시사한다. 긍정정서는 사회복지공무원의 직무수행을 설명하는 선행요인으로 확인되었다. 더불어 정서조절방식을 능동적 정서조절로 하는가, 회피 분산적 정서조절로 하는가에 따라 직무수행 결과가 달라짐을 확인 할 수 있었다. 그러므로 본 연구의 결과는 사회복지공무원에 대하여 긍정정서 수준을 높이고, 직무수행 중 경험하는 부정정서에 대하여 적응적인 정서조절양식을 선택할 수 있도록 지원하는 것이 중요하다는 점을 시사하고 있다.

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제 및 가설	4
3. 용어의 정의	4
II. 이론적 배경	5
1. 사회복지공무원	5
2. 정서, 정서조절의 개념 및 유형	8
3. 직무수행의 개념과 유형	12
4. 정서, 정서조절, 직무수행 관련 선행연구	14
III. 연구방법	17
1. 연구대상	17
2. 연구도구	18
3. 연구절차	20
4. 자료처리 및 분석	21
IV. 연구결과 및 해석	22
1. 인구통계학적 요인에 따른 사회복지공무원의 정서경험, 정서조절, 직무수행 분석	22
2. 기술적 통계 및 상관관계분석	27
3. 사회복지공무원의 직무수행에 미치는 긍정정서, 부정정서, 정서조절의 영향	29
V. 논의	31
VI. 결론 및 제언	37
참고문헌	39
Abstract	43
부 록	47

표 목 차

표 I-1. 제주특별자치도 사회복지전담공무원 현황	7
표 III-1. 인구통계학적 변인에 따른 기술통계	17
표 III-2. 정서조절 측정도구의 하위요인 구성	19
표 IV-1. 성별에 따른 집단간 차이	22
표 IV-2. 연령에 따른 집단간 차이	23
표 IV-3. 경력에 따른 집단간 차이	25
표 IV-4. 근무지에 따른 집단간 차이	26
표 IV-5. 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행의 상관 분석	28
표 IV-6. 긍정정서, 부정정서가 직무수행에 미치는 영향 분석	29
표 IV-7. 정서조절이 직무수행에 미치는 영향 분석	30

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

Kagon(1994)은 정서를 분노, 공포, 환희와 같은 감정을 포함하여 모든 사람들이 공유하는 심리적 기제로 정의하고, 인지적, 생리적, 표현적, 사회적 요소들을 포함하는 개념으로 설명하였다(김양은, 2013, 재인용). kleinginna와 kleinginna은 수많은 선행연구를 분석하여 92개의 정서에 관한 정의를 통합하였다. 정서는 첫째, 정서적 경험을 일으킬 수 있고, 둘째, 인지과정을 유발할 수 있으며 셋째, 생리적 조절을 가동시킬 수도 있으며, 마지막으로 때때로 표현적이고 목표 지향적이며, 적응행동을 유발할 수도 있다고 한다(조현주, 2009; 안현주, 2010).

우리는 매순간 기쁨이나 슬픔, 즐거움 등 다양한 정서를 느끼면서 살고 있다. 박인조, 민경환(2005)이 정리한 한국어 감정단어 목록에 의하면 우리나라 사람들은 434개의 감정단어를 사용하여 자신의 정서를 표현하고 있다. 박동건, 조현주, 최대정(2004)이 우리나라 직장인들이 사용하는 44개의 정서형용사를 요인 분석 결과, 직장에서 경험하는 정서에서 4개 요인을 추출하였는데, 좌절, 열정, 화, 평안으로 확인되었다. 그들 연구자들은 일탈행동에는 화가, 정신건강에는 평안과 좌절이 유의한 영향을 끼치고, 조직성과와 관련이 높은 조직효과성 변인인 맥락수행에는 긍정정서인 열정과 평안이 가장 높은 설명력이 있다고 보고하였다.

Seligman(2000)은 긍정정서는 스트레스상황에서도 적응적으로 대처하는데도 도움이 되며 행복감, 만족감 등 인간의 삶의 질을 높이는데 밀접한 관련이 있다고 보고하였다(강나래, 2012, 재인용). 공포나 회피, 분노와 같은 부정정서는 대상을 몰아내려는 행동경향과 연관이 있다. 이러한 행동 경향성은 선택 가능한 행동에 대한 생각을 좁게 하여 당면한 집중하는 것을 방해하거나, 수행을 어렵게 한다. 긍정심리학에서는 부정정서중심의 기존 심리학계의 연구편향성을 지적하고, 긍정정서, 정서자원, 긍정조직 등으로 연구영역을 확대해 나가고 있다. 확장 및 구축이론에서는 긍정정서는 정보를 받아들일 때 창의적, 통합적, 효율적

인 사고형식을 유도하여 개인의 사고와 행동목록을 확장시키고, 심리적 자원을 증가시킨다고 하였다(Fredrickson, 1998). Staw, Sutton, Pellod(1994)의 연구에서는 조직원이 긍정정서를 갖고 있는 것으로 급여수준의 향상, 감독자의 향상된 평가를 예측 할 수 있었다고 보고하였다.

조직의 경쟁력은 조직을 구성하는 조직원들의 경쟁력과 다름이 아니라면, 조직구성원들이 자신의 직무와 조직에 얼마나 헌신적인가에 달려있다 할 수 있을 것이다. 긍정정서의 확장 및 축적이론에 따르면, 긍정정서는 개인의 행복과 성장뿐만 아니라 조직의 번영을 촉진하는 상향적 선순환의 기폭제역할을 한다고 한다(Fredrickson, 2003; 권석만, 2008, 재인용). 또한 긍정정서를 경험하는 사람은 더 유연하고 창의적이며, 공감적이고 이타적으로 행동한다고 보고하고 있다(George, 1998; 권석만, 2008, 재인용).

그러므로 조직원이 갖고 있는 정서조절의 문제는 그 당사자인 개인의 문제를 넘어 조직성과에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 선행연구자들은 정서조절을 ‘유쾌한 정서를 극대화하고, 불쾌한 정서를 최소화하기 위한 의식적, 무의식적 과정들’, ‘정서를 다루는 방략들’, ‘어떤 정서를 언제, 어떻게 경험하고 표현할 것인가에 영향을 미치는데 사람들이 사용하는 절차들’ 등으로 다양하게 정의하고 있다(윤석빈, 1999). 긍정적 정서성이 높은 직원일수록 자신이 속한 조직과 직무에 더 많은 노력을 하며, 높은 직무성과를 낸다는 한 김공수(2003)의 주장은 긍정심리학의 확장 및 축적이론을 뒷받침하는 결과이다.

그러나 사람들이 정서를 조절하기 위해서 사용하는 수많은 정서조절방략들이 모두 적응과 정신건강에 기여 하지는 않으며, 일부 방략들은 적응적이지만, 몇몇 방략들은 오히려 적응과 기능을 손상시키는 부적응적인 것이라는 연구보고도 있다(이지영, 권석만, 2006). 이러한 정서조절의 어려움을 Greenberg(2002)는 “누군가에게 화가 났을 때 적당한 사람에게, 적당한 정도로, 적당한 시기에, 적당한 의도를 가지고, 적당한 방식으로 화를 내는 것은 쉽지 않다” 라고 토로하였다(이지영, 권석만, 2006, 재인용).

최근 일선 사회복지공무원들이 잇닿은 자살사고가 발생하였는데 이들은 공통적으로 과중한 업무스트레스로 인하여 장기간 우울, 만성적 피로감 등 소진상태에 있었던 것이 확인되었다(중앙일보, 2013.4.13, 종합1면). 사회복지직 공무원

들이 겪는 완전 외상후 스트레스정도는 51.9%로 소방공무원(30.9%)이나, 경찰공무원(33.3%)보다 훨씬 심각한 것으로 확인되고 있다(2013.5.27, 한겨레신문, 사회면; 지역-논산). 최근 발표된 노동환경건강연구소의 사회복지전담공무원에 정신건강에 대한 설문조사에서 응답자의 27.5%가 ‘최근 1년간 자살 충동을 경험한 적이 있다.’에 답했고, 설문조사 결과 우울 상태가 심각해 심리상담이 필요한 경우도 37.9%로 나타났다. 최근 사망자가 발생한 논산시인 경우 우울증 치료가 필요한 공무원 수가 70%인 ‘고위험도’ 기관으로 포함된 것으로 확인되었다(한겨레신문, 2013.5.15. 사회면; 지역-논산).

김상구(2007)은 공공부분의 감정노동은 대인 접촉방식의 행정서비스 교류가 일어나고 있는 공무원이 감정을 통제하고 조직, 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위로 규정하고, 직무스트레스와 감정적 고갈에 많은 영향을 미친다고 주장하였다. 박동건, 조현주, 최대정(2004)은 조직원의 건강과 직무성과를 높이기 위해 효율적인 정서조절양식과 스트레스 관리의 필요성을 제기한 바 있다.

윤혜미(1991)는 사회복지서비스는 문제를 가진 개인이나 가족과 사회복지사의 인간적인 상호작용이라는 수단을 통해 전달되어지는 것이어서 그 사업의 성패는 유능한 인력확보와 이 인력을 계속 효과적으로 유지하는 것에 달려있다고 주장하였다. 따라서 사회복지공무원이 경험하는 긍정정서, 부정정서를 구체적으로 이해하고, 정서조절 방식에 따른 조직성과와의 관련성을 연구하는 것은 의미가 있을 것으로 여겨진다.

감정노동에 대한 김상구(2007)의 연구에서는 성별, 연령, 학력, 재직기간, 직급, 근무장소에 따라 뚜렷한 차이를 보였다고 보고하였고, 정서조절에 대한 다수의 선행연구들에서 성별, 근무기간, 직급 등 인구통계학적 요인에 따라 정서조절, 감정노동수준, 직무만족 등에 차이를 나타낸다고 보고하고 있다(오혜경, 1981; 권영희, 2005; 김상호, 2008; 김상구, 2009).

본 연구에서는 일선 사회복지현장에서도 선행연구에서와 같이 인구통계학적 요인에 다른 차이를 보이는지 확인하고, 사회복지공무원이 경험하는 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행을 변인 간 상관관계와 직무수행에 영향을 미치는 선행요인을 확인하고자 한다. 본 연구의 결과는 일선 사회복지공무원을 위한 정서적, 심리적 지원방안을 마련하는데 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구의 연구문제와 가설을 제시하면 다음과 같다.

연구문제 1. 인구통계학적 특성에 따른 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행은 어떠한가?

연구문제 2. 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절은 직무수행과 어떤 상관관계가 있는가?

연구문제 3. 사회복지공무원의 긍정정서가 직무수행에 미치는 영향력은 어떠한가?

연구문제 4. 사회복지공무원의 부정정서가 직무수행에 미치는 영향력은 어떠한가?

연구문제 5. 사회복지공무원의 정서조절이 직무수행에 미치는 영향력은 어떠한가?

이러한 연구문제를 바탕으로 설정된 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 인구통계학적 특성(성별, 연령, 근무경력, 근무지)에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행은 차이가 있을 것이다.

가설 2. 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행은 유의미한 상관이 있을 것이다.

가설 3. 긍정정서는 직무수행에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 부정정서는 직무수행에 부적인 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 정서조절(능동적, 지지 추구적, 회피 분산적)은 직무수행에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1. 능동적 정서조절은 직무수행에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2. 지지 추구적 정서조절은 직무수행에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 5-3. 회피 분산적 정서조절은 직무수행에 부적인 영향을 미칠 것이다.

3. 용어의 정의

본 연구에서 ‘사회복지공무원’은 ‘사회복지업무를 수행하는 사회복지직렬 사회복지전담공무원 및 행정직 등 기타 직렬로 사회복지업무를 전담하고 있는 자’를 의미한다.

II. 이론적 배경

본 연구는 제주특별자치도 소속 사회복지공무원의 직무수행 중 겪게 되는 긍정정서, 부정정서가 업무수행에 미치는 영향에 대하여 알아보고, 정서조절양식에 따라서 어떤 차이를 보이는지 확인하는데 그 목적이 있다. 이에 본 장에서는 그에 대한 이론적 기초로 사회복지공무원의 직무와 특성, 긍정정서 부정정서, 정서조절의 개념과 유형, 직무수행과의 관계에 대하여 살펴보고자 한다.

1. 사회복지공무원

사회복지공무원은 사회복지사업법 제14조에 명시되어 있듯이 사회복지사 자격을 가진 자 중에서 지방공무원임용령이 정하는 바에 따라서 시도, 시군구, 읍면동의 행정기관에 배치되어 사회복지업무를 수행하고 있다. 사회복지업무의 주대상자는 최저생계비 이하의 생활을 하는 국민기초생활보장수급자를 비롯하여 한부모가정, 장애인, 노인 등 생계를 위협받는 취약계층이 대부분을 차지하고 있다. 그래서 일선 사회복지사들은 요구가 거절당한 사회복지 민원인으로부터의 잦은 폭언과 때로는 폭력에 노출되어 있다.

사회복지서비스는 사회복지공무원과 민원인, 그 가족과의 인간적인 상호작용을 통해 전달되는 휴먼서비스이다. 사회복지공무원들은 사회복지민원을 수행하는 과정에서 실제 체험하는 정서와 조직의 요구에 맞게 표현해야 하는 정서간의 불일치를 느끼며, 이는 정서노동의 핵심이라 할 수 있다. Hochschild(1979)는 정서노동을 ‘조직이 요구하는 바람직한 감정표현을 하려고 관리하고 있고, 노력하는 행위’라고 정의하였다(이청옥, 2009). 김상호(2008)은 대민접점부서에 있는 공직자들이 감정노동 강도가 높다는 연구결과를 보고하였다. 김상구(2007)는 공공부분의 감정노동에 대한 연구에서 공공부분의 감정노동은 대인 접촉방식의 행정서비스 교류가 일어나고 있는 공무원이 감정을 통제하고 조직, 사회적으

로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위로 규정하고, 감정 노동은 성별, 연령, 학력, 재직기간, 직급, 근무장소에 따라 뚜렷한 차이를 보이며, 직무스트레스와 감정적 고갈에 많은 영향을 미친다고 보고하였다. 그러므로 사회복지공무원이 부정정서를 어떻게 조절할 것인가와 같은 정서조절의 문제는 그가 수행하는 사회복지서비스의 질과 조직의 성과를 결정한다고 볼 수 있다.

올해 초 박근혜대통령은 국민들의 낮은 복지체감도의 주원인으로 일선 사회복지인력 부족으로 새로운 정책이 국민에게 제대로 전달되지 못하고 소실되어 버리는 ‘갈대기’ 현상을 지적하였다(2013.1월 인수위 보고자료). 그동안 사회복지전달체계 최종서비스전달자인 사회복지공무원 충원은 여러 가지 우여곡절을 겪으며 이루어져 왔다. 최초 1987년 전국에 빈곤지역에 96명을 배치한 이후, 국민기초생활보장시행을 앞둔 1999년에 1,200명, 제도 도입 후 복지인력 부족사태가 일어나자 2002년 1,841명을 충원하였고, 2004년에는 대구 동구동 네 살배기 남자아이가 굶어 죽으면서 허술한 전달체계문제가 떠오르자 이듬해 1,858명을 대거 충원하는 식으로 이루어졌다(세계일보, 2013.3.28. 사회10면).

사회복지정책과 시책이 시행되거나 확대될 경우에는 새로운 시책의 확대 속도에 맞춰 이를 수행할 사회복지인력을 제때에 충원하여 배치하여야 하나 사회복지현장 상황은 그렇지 못하다. 일선 사회복지공무원은 만성적인 인력부족으로 높은 직무스트레스를 경험하고 있고, 이는 일선 사회복지공무원의 잇닿은 자살사고의 원인으로 확인되고 있다. 문제해결 당사자인 지방자치단체에서는 그동안 행정안전부의 총액인건비제도로 인해 인력충원요구에 대하여 미온적으로 대응하여 왔다. 총액인건비제이란 행정안전부로부터 받는 인건비 총액의 한도 안에서 지자체의 정원을 관리하도록 한 것으로 지자체에서는 한 분야의 인력을 늘리면 그만큼 다른 분야의 인건비를 줄여야 한다.

2013.3.1일 기준 제주특별자치도 소속 사회복지직렬인 사회복지전담공무원은 243명이다. 이중 42명이 육아휴직 등으로 장기공석으로 2013년 3월 현재기준 총 201명이 근무하는 것으로 파악되고 있다. 근무지별로 보면 제주특별자치도청(기타 도청) 10명, 제주시 149명, 서귀포시는 총 84명이 재직하고 있는 것으로 확인되고 있다. 직급별로는 지방사회복지 6급 29명, 7급 101명, 8급 65명, 9급 49명이다. 현재 제주특별자치도 소속 사회복지업무를 수행하는 인력은 사회복지

직렬인 사회복지전담공무원외에도 복지인력의 부족을 해소하기 위해 배치된 일반 행정직, 기능직 등 40~50명이 복지업무를 전담 또는 부분적으로 수행하고 있는 것으로 확인되고 있다(2013. 4월 서귀포시 사회복지공무원간담회 자료).

표 I - 2. 제주특별자치도 소속 사회복지전담공무원 현황

구 분	계	본청	복지직	
			본청	읍·면·동
계	243		164	79
도	10		10	-
		6급	6	-
		7급	4	-
		8급	-	-
		9급	1	-
제 주 시	149		97	52
		6급	11	3
		7급	39	21
		8급	29	15
		9급	19	13
서귀포시	84		57	27
		6급	8	1
		7급	23	14
		8급	15	6
		9급	11	6

사회복지공무원들은 직무처리과정에서 신분상의 특수성으로 인하여 직무수행과정에서 관료적인 행정조직과 괴리감, 자신의 정체성에서의 혼란을 경험하고 있다. 행정직 등 대다수 지자체공무원들은 행정안전부의 지휘통제를 받고 있으나, 사회복지공무원은 보건복지부의 소관 업무를 일선에서 수행하고 있다. 또한 공무원 신분이면서 취약계층의 보호자이자 대변자의 역할을 요구받는 사회복지전문가로서의 정체성도 동시에 갖고 있기 때문이다.

사회복지전담공무원의 직무태도와 조직몰입에 대하여 연구한 강종수 등(2007)에

의하면, 사회복지공무원들은 사회복지사로서의 정체성과 사회복지적 가치와 관련이 있는 경력몰입수준은 높게 나타나고 있으나, 조직몰입은 상대적으로 저하되어 있다는 결과를 발표하였다. 송근원(2000)은 사회복지사의 업무태도에 영향을 미치는 요인연구에서는 긍정적인 영향요인으로 가치관 및 직업윤리 요인, 전문능력 요인이라는 주장을 제기한 바 있다.

요약하면, 사회복지공무원은 민원인과의 상호적인 인간관계를 통해 업무를 수행하는 그 과정에서 정서적 불일치를 경험하는 정서노동을 수행하고 있다. 대다수의 공무원들과 구분되는 신분상 특수성을 갖고 있고, 공무원신분이면서도 사회적 약자의 보호자, 대변인의 역할을 요구받는 사회복지전문가로서의 정체성을 동시에 갖고 있다. 만성적인 인력부족으로 높은 수준의 직무스트레스를 겪고 있으나, 직무상 유발되는 부정정서에 대하여 적응적인 정서조절을 통해 사회복지서비스의 질과 조직성과를 이뤄가야 하는 어려움이 있다.

2. 정서, 정서조절의 개념 및 유형

가. 정서의 개념과 유형

인간에게 있어서 삶에서의 행복이란 일반적으로 긍정적인 정서를 많이 느끼고, 부정적인 정서를 적게 느끼며 삶에 대해 만족감을 느끼는 상태라 정의할 수 있을 것이다. 정서란 모든 사람들이 공유하는 심리적 기제로 분노, 공포, 환희와 같은 감정을 포괄하며 인지적, 생리적, 표현적, 사회적 요소들을 포함한다(Kagan, 1994; 김양은, 2013, 재인용).

인간은 매일 삶의 일부로 정서를 경험하지만 정서에 대한 정의를 내리는 것은 쉽지 않다. 책, 논문을 연구하여 92개의 정서에 관한 정의를 통합한 kleinginna와 kleinginna에 따르면, 정서는 첫째, 정서적 경험을 일으킬 수 있고, 둘째, 인지 과정을 유발할 수 있으며 셋째, 생리적 조절을 가동시킬 수도 있으며, 마지막으로 때때로 표현적이고 목표 지향적이며, 적응행동을 유발할 수도 있다고 하였다(조현주, 2009; 안현주, 2010).

긍정정서는 창의력의 원천으로 업무수행력, 개인의 성과에 도움을 주지만, 낮

은 긍정정서는 슬픔과 무기력 상태를 의미함으로써 긍정정서가 신체적 및 정서적 건강을 활성화시킨다고 한다. 부정정서인 공포나 회피, 분노로 유발되는 공격과 혐오는 대상을 몰아내려는 행동경향과 연관이 있는데 이러한 행동 경향성은 선택 가능한 행동에 대한 생각을 좁게 하여 당면한 문제에 집중하는 것을 방해하거나, 수행을 어렵게 한다는 것이다(Fredrickson, 1998 ; 강나래, 2012년, 재인용). 조은향(2009)은 부정정서는 우울장애, 불안장애 등의 진단기준에도 활용되므로 부정정서를 많이 경험 할수록 부적응적인 양상을 보일 가능성이 크다고 주장하였다.

긍정정서와 부정정서의 관계를 검토한 연구에서 Watson과 Clark(1997)은 두 정서는 동일 차원의 양극이 아니며, 서로 독립적인 존재라는 주장을 제기하였다. 즉, 각각 다른 변인들과 상관관계를 보이기도 하고, 하나의 사건 혹은 경험 등에 두 정서를 동시에 느낄 수도 있다는 것이다(안현아, 2010). Cacioppo은 정서에 대한 신경과학적 접근방법인 ESM(Evaluative Space Model)을 제안하고 이를 통해 자극에 대한 부정성과 긍정성이 평가되는 기제가 서로 분리된 경로를 통하여 작동된다는 것을 시사하였다(구재선, 김의철, 2006). 민경환(2002)은 긍정정서, 부정정서는 각기 다른 변인들과 상관관계를 보이기도 하고, 하나의 사건, 혹은 경험 등에 두 정서를 동시에 느낄 수도 있다고 보고하였다.

Zautra 등(2001)에 의해 제안된 정동의 역동모델(dynamic model of affect :DMA)에 따르면 보통의 상황에서는 긍정정서와 부정정서가 상대적으로 독립적이지만, 스트레스상황에 직면하면 긍정정서와 부정정서 사이의 역상관이 가파르게 증가한다고 한다. 정동의 역동모델에서는 증가된 스트레스 상황에서는 긍정적 정서가 부정적 정서를 감소시킬 가능성이 더 많다고 주장하고 있다(신현자, 2004).

긍정정서의 확장-축척이론에 따르면 긍정정서는 인지적 활성화 하에서 일차적으로 변화를 일으켜 인지영역을 확장함으로써 주어진 자극들을 의미 있게 구성하거나 새로운 행동 대안들 및 대처방식들을 생각하도록 촉진한다. 긍정정서 자체는 일시적으로 경험된 후 사라지지만 그 과정에서 형성된 개인적 자원들은 오랫동안 지속되어 개인을 더 나은 방향으로 변화, 발전시키며, 이를 통해서 다음의 긍정정서 경험을 증가시킨다는 것이다(김초록, 2010; 강나래, 2012).

직장인이 경험하는 정서형용사 44개에 대한 요인분석 한 연구보고서에서는

정서 4요인을 추출하였다. 연구결과 좌절, 열정, 화, 평안이 추출되었고, 일탈 행동에는 화가, 정신건강에는 평안과 좌절이 유의한 영향을 끼치고, 조직효과성 변인인 맥락수행에 대한 가장 높은 설명력을 보이는 것은 긍정정서인 열정과 평안이라고 보고한 바 있다(박동건 외, 2004). Pinder 등 연구자들이 직장생활 중에 경험하게 되는 대표정서들에 대한 연구결과에서는 분노, 부러움, 질투, 불안, 죄책감, 수치심, 희망, 안도감, 슬픔, 행복, 자긍심, 사랑, 감사, 동정심, 감동을 많이 느끼는 것으로 조사된 바 있다(이주일, 2003).

본 연구에서는 정서경험을 측정하는 연구도구로 박인조, 민경환의 한국인의 감정단어 및 정서구조(혹은 차원) 연구결과를 기반으로 최해연(2012)이 구성한 한국판 긍정정서, 부정정서 일람표를 사용하였다.

나. 정서조절의 개념과 유형

정서조절은 Salovey와 Mayer로부터 비롯됐다고 볼 수 있다. 이들에 의하면 정서 조절능력은 자신의 긍정적 또는 부정적 정서를 상황에 맞게 효과적으로 표현하고 적응하는 능력을 의미하는 것으로, 부정적 정서를 최소화하여 자신이 속한 사회에 기대하는 정서 상태로 조절하는 능력이다(김양은, 2012). 그들은 정서적 정보를 처리하는 능력을 정서지능(emotional intelligence)라고 명명하고 그 중요성을 강조하였다(이지영, 권석만, 2006).

정서조절에 관한 초기연구는 개인의 정서조절 양식을 기술적으로 탐색하는 것으로 시작되었다. Rippere(1977)는 사람들이 우울한 기분이 들 때 하는 일에 대해 물어보았는데, 주된 반응은 ‘사람들 만나기’, ‘우울한 기분의 이유에 관하여 생각하기’, ‘산책하기’, ‘부지런히 일하기’, ‘음악듣기’ 등이었다. 선행 연구자들은 정서조절을 ‘유쾌한 정서를 극대화하고, 불쾌한 정서를 최소화하기 위한 의식적, 무의식적 과정들’, ‘정서를 다루는 방략들’, ‘어떤 정서를 언제, 어떻게 경험하고 표현할 것인가에 영향을 미치는데 사람들이 사용하는 절차들’ 등으로 다양하게 정의되고 있다(윤석빈, 1999).

정서조절의 개념은 연구자의 강조점에 따라 목표, 정서조절의 기능, 정서의 체험과 표현이라는 측면, 의식적 조절가능함에 따른 네 가지 범주로 나뉘어 정

의할 수 있다고 한다. 첫째, 목표에 따라 (1) 긍정적 정서의 증대와 부정적 정서의 감소, (2) 긍정적 정서와 부정적 정서의 균형적 조화, (3)상황적 맥락에 적절한 정서의 체험과 표현으로 나누었다. 둘째, 정서조절의 기능을 개인내적 기능으로 한정하는가 아니면 사회적 기능까지 포함시키는가에 따라 달리 정의되는데, 정서조절은 개인이 자신에게 체험된 정서를 조절하는 개인내적 기능이라는 입장과 나아가서 타인의 정서 상태까지 변화시키는 기능을 포함한다는 입장을 말하고 있다. 셋째, 정서조절을 정서의 체험과 표현이라는 두 가지 측면에서 고려하는 것으로, 체험된 정서의 변화라는 측면과 체험된 정서의 표현방법의 변화라는 측면을 포함하고 있다는 것이다. 넷째, 의식적으로 조절될 수 있는 기능에 한정 하는가 또는 무의식적인 영향을 받는 기능까지 포함하느냐에 따라 그 개념의 외연이 확연하게 달라지는데, 의식적인 조절의 정도가 모호한 것이 대부분으로 의식적으로 통제할 수 있는 정서조절 방략은 매우 제한되어 있는 반면 무의식적으로 조절되는 방략은 방대하고 모호하다는 것이다(이지영, 권석만, 2009).

정서조절양식의 개인차에 대하여 Larsen(2000)은 S(Stimulus) - O(Organism) - R(Respons)모델로 설명하고 있다. 동일한 자극(s)라고 할지라도 성격특징(O)에 따라 특정 자극에 대한 민감성에 차이가 있기 때문에 정서경험이 다를 수 있고, 또 출력면에서도(S) 성격특징에 따라 정서경험을 언제, 어떻게, 조절하고 표현하는지가 차이가 난다는 것이다(박동건 외, 2004).

이와 같이 지난 십여 년 동안 여러 연구자들에 의해 정서조절에 대한 다양한 정의가 내려지고 있으나, 아직까지 연구자들 간에 합의되거나 타당하게 받아들여지고 있는 정의는 없다(이지영, 권석만, 2006). 다만, 정서표현을 억제하거나 회피하는 것은 개인에게는 부정적인 영향을 준다는 사실은 공통적으로 합의되고 있다고 볼 수 있다. 이주일(2003)은 만성적으로 체험하는 정서의 표현을 억제하는 것은 개인에게 부정적인 영향을 준다고 주장하였다. 정서조절 연구자들은 공통적으로 정서 인식에 대한 여러 연구들은 정서를 명확히 인식하는 것이 부정적인 기분을 덜 느끼게 하며 부정적인 기분에서의 회복을 빠르게 한다고 보고하고 있다(김미경, 1998 ; 임전옥, 장성숙, 2003).

3. 직무수행의 개념과 유형

직무와 유사한 용어에는 과업, 임무라는 말이 사용되고 있다. 직무는 어떤 직위에 부여된 일을 말하는 경우가 많고, 과업(task)은 맡겨진 업무를 의미하고, 임무(duty)는 책임지고 해야 하는 일이라는 의미가 포함되어 있다, 즉 직무는 공식적인 제도 속에서 직업상의 사무를 의미한다(허남채, 2007)고 볼 수 있다. 직무수행은 조직구성원들이 조직의 목표와 관련하여 취하는 일련의 활동을 반영하는 행동적 개념으로 직무수행은 행위 그 자체로서, 행위의 결과를 의미하는 것은 아니다.

Campbell(1990, 1994)은 ‘직무수행은 직장에서 근무하는 동안 조직원이 관여하는 행동으로서 조직의 목적에 기여하는 것’ 이라고 정의하였는데, 직무수행은 조직원의 책임과 임무의 일부로서 조직에 의해 공식적으로 평가되는 행동이라는 것(Steve 등, 2011)으로 조직원이 조직의 목표와 관련하여 취하는 일련의 활동들을 반영하는 행동적 개념으로 행위 그 자체로서 행위의 결과를 의미하는 것은 아니다(강나래, 2012). 직무수행에 대한 초기 선행연구들은 대부분 직접적인 직무 활동을 뜻하는 과업수행에 한정되어 있는 경우가 많고, 과업수행은 조직의 목표달성과 직접적으로 관련된 행동이며, 조직 내에서 이루어지는 핵심적인 변환 및 유지활동에 직접적으로 관련된 행동이다(이경근, 2006).

조직의 경쟁력은 조직을 구성하는 조직원들의 경쟁력과 다름이 아니라면, 조직구성원들이 자신의 직무와 조직에 얼마나 헌신적인가에 달려있다 할 수 있을 것이다. 긍정정서의 확장 및 축적이론에 따르면, 긍정정서는 개인의 행복과 성장뿐만 아니라 조직의 번영을 촉진하는 상향적 선순환의 기폭제역할을 한다고 한다(Fredrickson, 2003; 권석만, 2008, 재인용). 또한 긍정정서를 경험하는 사람은 더 유연하고 창의적이며, 공감적이고 이타적으로 행동한다고 보고하고 있다(George, 1998; 권석만, 2008, 재인용).

Ryan & Deci(2000)는 작업자가 자신의 직무수행 시 자기 결정권을 가지고 주도적으로 직무를 수행할 경우 조직의 성과가 향상된다고 보고하고 있다(김창호, 2012, 재인용). 동일한 직무라 하더라도 업무수행자가 일에 대해 자신의 주체적

의지와 자신이 고안한 방식으로 일에 접근할 때 그와 같은 일은 창의적 직무 수행의 원천이 되며, 이런 사람들이 많은 조직은 다른 조직과 차별화된 성과를 기대할 수 있다는 것이다(김창호, 2012, 재인용). 박소정(2007)은 패밀리레스토랑 여성인력에 대한 연구에서 조직몰입 중에서 정서적 몰입과 규범적 몰입이 직무수행능력에 영향을 미치며, 특히 정서적 몰입이 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 보고 하였다.

동일한 직무라도 일에 대한 자신의 주체적 의지와 자신이 고안한 방식으로 일에 접근하는 것이 창의적 직무수행의 원천이 되는데, 이러한 개념이 장인적 직무수행이고, 장인적 직무수행은 전통적인 직무특성이나, 직무설계, 직무확장이나, 직무충실과 다른 새로운 관점으로 접근 될 수 있다(김창호, 2012). Campbell(1990, 1994)은 직무수행이 선언적 지식, 절차적 기술(지식), 동기의 상호작용으로 결정된다고 하였다. 여기서의 선언적 지식은 사실이나 사물에 대한 지식을 말하며 조직원 개인이 선언적 지식을 훈련단계를 거쳐 상당한 수준까지 획득하게 되면 그 다음에는 높은 수준의 절차적 지식을 습득하는 위치에 이르게 되고, 이 단계에 이르게 되면 무엇을 시행하여야 하는지, 그리고 어떻게 시행해야 하는지를 알게 되어 특정 과제를 수행할 수 있게 된다. 선언적 지식과 절차적 지식에서 차이는 능력, 성격, 흥미, 교육훈련 및 적성과 훈련간의 상호작용과 같은 다양한 요인에 기인한다고 하였다. 높은 수준의 절차적 지식을 갖추게 되면, 높은 수준의 직무수행을 할 수 있는 잠재력을 갖추게 된다고 보고 있다(김문성, 박성철, 2011). Ryan & Deci(2000)는 동기와 직무성과에 대한 연구에서 높은 동기수준을 기반으로 직무를 수행할 때 자기 결정권을 가지고 주도적으로 직무를 수행하는 경우 조직의 성과가 향상된다는 주장을 제기하였다.

일선 사회복지공무원들이 접하는 업무대상은 기초생활수급자, 노인, 장애인 외 일반가구까지 포함해서 광범위하다. 업무내용도 또한 정서적 지지와 같은 단순한 것로부터 자립자활, 보호자, 법적대리인의 역할까지 다양하다. 업무의 특수성으로 인하여 단순히 수동적으로 주어진 업무처리에 그치는 것이 아니라 스스로 동기화되어 지원 대상을 발굴하고, 지역자원을 개발, 연계하여 지원해야 하는 과정에서 자기주도적인 사회복지사로써의 소명의식을 요구하는 업무이다.

Wrzesniewski와 Dutton(2001)이 개념을 정립한 장인적 직무수행자는 자신의

직무가 신체적, 인지적으로 무엇인가를 그리고 근로현장에서 타인들과의 관계에서 무엇인가를 적극적으로 구성하는 사람이다. 순수하게 일의 내용과 관계 등을 변화시키는 장인의 자기주도적인 능숙한 직무처리와 직업정신을 의미하는데 일의 의미와 일의 정체성을 생산적으로, 그리고 지속적으로 변화시키는 행동개념이기도 하다. 장인적 직무수행에 대한 개념을 토대로 직무의 과제적 경계, 관계적 경계, 인지적 경계 영역설정이라는 3가지 형태의 구성요소를 제시하였다. 과제경계 변경은 직무를 수행하는 동안 관여하는 활동들의 형태나 수를 변경하는 것을 의미하며, 인지경계변경은 사람이 직무를 보는 방법을 바꾸는 것, 관계경계 변경은 직무수행을 하는 동안 누구와 상호작용할 것인가에 재량권 행사를 의미한다고 설명하고 있다. 장인적 직무수행자들은 자신들의 직무에 대한 의미창조에 의해 자신의 일하는 방식에 변화를 줄 수 있고, 업무의 수나, 종류를 확대 혹은 축소할 수 있으며, 사람들과의 관계의 크기나 성격을 변화시킬 수 있다. 결론적으로 장인적 직무수행(jab crafting)은 동기 부여된 장인적 직무수행자에 의해 어떠한 단서가 읽혀지고, 해석되어진 심리적, 사회적, 신체적 활동으로 정의할 수 있다(김창호, 2012).

본 연구에서는 사회복지공무원의 직무수행을 평가함에 있어 장인적 직무수행을 보고자 한다. 행정조직에서 소수전문직인 사회복지공무원은 업무특성상 다양한 업무해결능력이 필요로 하고, 해결과정에서는 사회복지전문가로서 창의적이고, 주도적인 역할을 기대하고 있다. 단순한 사실이나 사물에 대한 선언적 지식만이 아니라 사회복지민원의 특성상 사회복지전문가로서의 지식과 경험을 기반으로 복지대상자의 다양한 민원을 해결해야 하며, 이 과정에서 장인적 직무수행의 특징인 높은 수준의 주도적이고 창의적인 역량이 요구되는 절차적 지식이 사용되기 때문이다.

4. 정서, 정서조절, 직무수행 관련 선행연구

최근 대두되는 긍정심리학은 기존의 부정정서일변도의 연구경향에 대한 반성적 차원에서 긍정정서의 중요성과 효용성에 대한 연구들이 속속 이루어지고 있다.

김공수(2003)의 연구에서는 긍정적 정서성이 높을수록 자신이 속한 조직과 직무에 더 많은 노력을 하며, 높은 성과를 내는 것으로 나타났다. 직무관련 정서상태가 직무태도, 소진에 미치는 영향에 대한 선행연구들에서는 조절 책략으로 내면 행위를 선택한 경우는 직무열의가 높아지고, 소진과 부적상관을 보이거나 표면 행위를 선택한 경우는 직무열의에는 유의미한 결과가 보이지 않으나, 정서적 불일치성에서 오는 정서적 소진과 유의미한 상관을 보인다고 보고하고 있다(노혜미, 유태용, 신강현, 2007; 강나래, 2012; 황성재, 2013). 긍정적 정서는 조직 구성원의 의사결정과 맥락에 대한 정보처리과정에서 정보수용자로 하여금 권위적 맥락으로부터 자유롭게 판단하게 하여 결과적으로 의사결정에 영향을 미친다고 보고하고 있다(민지혜 외, 2010).

1980년대에 들어서면서 정서조절에 대한 학문적 관심은 시작되고 점차 고조되고 있다(이지영, 2003). 박동건 등(2004)은 특정 부정 정서(화, 좌절)를 해결하기 위해 남성은 문제해결을 많이 하고, 여성은 무시를 많이 사용한다고 하였다. 문제해결방식은 과업수행에, 무시는 정신건강에 가장 비효과적이며, 긍정해석과 지지추구는 정신건강에 가장 효과적이라고 보고하였다. 특히, 정서조절효과는 스트레스 상태에서는 조절효과가 크지 않다고 주장하였다.

조직은 권한에 의해 지배되는 사회이므로 지위나 직급에 따라 정서조절방식에 차이가 있을 것이라고 예측할 수 있다. 직장인을 대상으로 직급에 따라 분노와 같은 특정 부정 정서조절방식에 차이를 조사한 Fitness(2000)의 연구에서는 상사들은 정서유발자에게 직접 항의하면서 적극적으로 문제해결을 시도하는 경향이 많으나, 권한이 낮은 부하들은 상황을 회피하거나 감정을 삭이는 것과 같이 소극적인 방식으로 분노감정을 조절하는 것으로 나타났다. 그러므로 조직상황에서 겪는 분노, 좌절경험과 같은 부정정서에 대하여 조직차원에서의 관리가 필요하고, 이런 노력은 조직의 성과에 영향을 미칠 것이라는 것을 예측할 수 있다.

정서조절의 정의가 다양한 만큼 개인별로 선택하는 정서조절방략도 다양하다. 윤석빈(1999)에 의하면 정서능동적 정서조절 양식은 자존감, 내적 통제소재, 외향성, 긍정적 정서성, 정서조절에 대한 기대, 낙관성, 강인성 등과 유의미한 상관을 보이고, 부정적 정서성과는 유의미한 부적상관을 주장하였다. 반면에 상황으로부터 회피, 주의의 분산 등의 정서조절양식은 신경증 및 부정적 정서성과

유의미한 정적상관을, 내적 통제소재와는 부적상관을 보인다고 보고하였다. 지지 추구적 정서조절양식은 외향성, 긍정적 정서성, 대인관계에서의 정서적지지 및 정서표현성과 유의미한 상관을 보였다고 주장하였다. 박동건 등(2004)은 조직원의 건강과 직무성과를 높이기 위해 효율적인 정서조절양식과 스트레스 관리의 필요성을 제기한 바 있다.

공조직중 대표적인 대민접점부서인 사회복지공무원들은 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있으므로 직무스트레스 또한 높을 것이라고 예측할 수 있다. 김민주(1998)와 김상호(2008)은 대민접점부서나 접촉빈도가 높은 부서나 조직원들이 감정노동의 강도가 높았다고 주장하고 있다. 박광수(2012)는 사회복지종사자의 감정노동수준은 직무스트레스와 정적인 상관관계가 있다고 보고하였다.

어떤 직장이든 조직은 성과를 우선시 하는 체계이기 때문에 직장인에게 있어서 효과적인 정서조절양식이란 직무수행을 저해하지 않고, 직무스트레스에서 오는 소진현상을 감소시키는 것이라 할 수 있을 것이다. Greenberg 등 일부 연구자들은 가장 이상적인 정서조절은 정서를 느끼고 표현하는 체험적 요소와 그 감정을 이해하는 인지적 요소가 통합될 때라고 주장한 바 있다(이지영, 2009). 그러므로 사회복지 최일선에서 공공서비스를 제공하는 정서노동을 하는 사회복지공무원에게 있어서, 직무스트레스를 유발하는 정서경험들을 어떻게 효과적으로 조절하여 소진을 예방하여 공공서비스의 질을 담보해내고 조직의 성과에 기여할 것인가라는 문제를 해결하기 위하여 어떤 정서조절양식이 개인의 정신적 건강에 유지하고 조직의 성과 향상에 기여하는가를 분석해 보는 것은 매우 의미 있는 일이라 할 것이다.

III. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 제주특별자치도에 소속된 사회복지공무원을 대상으로 하였다. 2013년 3월 1일 기준 사회복지전담공무원 243명중 장기휴직자 42명을 제외한 201명과 기타 직렬 배치자 40명~50명을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 총 210부를 배부하여 180부가 회수되었고, 교육 등으로 30부가 회수되지 않았다. 회수된 설문지중 불성실하게 기재하였다고 의심되는 30부를 제외하고 나머지 150부(복지직 134명, 타 직렬 16명/남 40명, 여 110명)를 최종 자료 분석에 사용하였다.

표 III-1. 인구학적 변인에 따른 기술통계

변 인	구 분	빈 도(명)	백분율(%)
성 별	남자	40	26.7
	여자	110	73.3
연 령	30세미만	16	10.7
	30-40세	53	35.3
	41-50세	68	45.3
	51세이상	13	8.7
교육정도	고졸이하	3	2.0
	전문대졸	26	17.3
	대졸 대학원이상	100 21	66.7 14.0
전공여부	전공	89	59.3
	비전공	61	40.7
자격증여부	1급	76	50.7
	2급	45	30.0
	3급	13	8.7
	없다	16	10.7
근무경력	1년미만	32	21.3
	1-3년 미만	26	17.3
	5-10년미만	21	14.0
	10년이상	71	47.3
근무지	도청	8	5.3
	시청	50	33.3
	읍면	38	25.3
	동	54	36.0

사회복지공무원은 여성이 73.3%로 대다수이고, 연령은 30~40대가 전체응답자의 80%에 해당된다. 40대, 30대, 20대, 50대순으로 파악되었다. 교육정도는 전문대 포함 대졸이 84%, 대학원이상도 14%로 고학력자로 구성되었고, 10년 이상 장기근속자가 47.3%이고, 1년 미만이 초임자가 21.3%에 해당하는 되어 분석되었다. 사회복지사 자격증은 1~3급 자격증 소지자가 전체의 87%에 해당되고, 사회복지전공자는 전체의 59.3%로 동, 읍면, 시청, 도청 순으로 많은 인원이 근무하고 있는 것으로 나타나고 있다.

분석결과, 사회복지1급 자격을 갖춘 사회복지전공으로 대학을 졸업해서 읍·면지역에 근무하는 10년 이상 경력직 40대 여성 공직자가 가장 많이 조사되었다. 설문조사에 결혼여부와 소득수준, 직급은 조사에 포함시키지 않았다.

2. 연구도구

본 연구에서는 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절과 직무수행간의 상관관계와 영향을 미치는 선행변인을 알아보기 위해 설문지를 사용하였다. 설문문항은 사회복지공무원의 개인적 특성에 대한 부분 문항과 정서경험에 따른 정서조절양식과 직무수행을 측정하는 부분으로 나누어져 있다. 긍정정서는 51문항, 부정정서는 27문항으로 이루어졌고, 그에 따른 정서조절양식을 묻는 25문항과 직무수행을 측정하는 12문항으로 이루어져 있다.

가. 긍정정서 및 부정정서

정서경험을 측정하기 위해 한국판 긍정 및 부정정서 일람표(박인조, 민경환, 2005 : 최해연, 2012)척도를 사용하였다. 이 척도는 박인조, 민경환(2005)의 연구에서 선별된 감정단어를 사용하여 최해연(2012)이 한국인의 정서경험을 측정하기 위하여 구성된 척도이다. 정서단어 목록은 27개의 긍정정서 단어와 51개의 부정정서 단어로 구성되었다.

본 연구에서는 최근 직장에서 경험한 정서사건을 기술하게 한 후, Likert식 4점 척도 상에 평소 자신이 직장에서 경험한 정서의 수준을 0~3점으로 표기하도

록 하였다. 점수가 높을수록 경험한 정서의 수준이 높은 것을 의미한다.

본 연구에서는 긍정정서의 내적합치도(Cronbach' s α)는 .965로 나타났고, 부정정서의 내적합치도는 .959로 나타났다.

나. 정서조절

본 연구에서는 정서조절을 측정하기 위해 정서조절양식 체크리스트(Emotion Regulation Style : ERS)를 사용하였다. 정서조절양식 체크리스트는 윤석빈(1999)이 사람들이 일상생활에서 주로 사용하는 정서조절양식을 구분하기 위해 개발한 것을 임전옥과 장성숙(2003)이 신뢰도와 문항수를 보완하여 능동적 양식 8문항, 지지 추구적 양식 8문항, 회피 분산적 양식 9문항으로 총 25문항이고, Likert식 5점 척도로 구성되어 있다. 능동적 정서조절양식은 문제해결을 위한 계획을 세우고 구체적인 문제해결 행동을 말하며, 지지 추구적 양식은 부정적인 정서를 경험할 때 그들로부터 위로를 받고자 하는 것이다. 회피 분산적 양식은 문제로부터 회피하거나 주의를 분산시켜 정서를 조절하려 하는 것이다(구슬이,2012).

윤석빈(1999)이 개발한 12문항 척도의 신뢰도는 능동적 양식은 .74, 회피 분산적 양식은 .54, 지지 추구적은 .78이었고, 문항수를 25문항으로 보완하여 구성된 임전옥(2003)의 연구에서는 .905으로 하위변인별로는 능동적 양식 .831, 지지 추구적 양식 .874, 회피 분산적 양식은 .785이다.

본 연구에서의 정서조절의 문항구성과 신뢰도 계수를 III-2에 제시하였다.

표 III-2. 정서조절 측정도구의 하위요인 구성

영역	문항수	문항번호	Cronbach's α
능동적양식	8	6,7,8,10,16,18,19,25	.831
지지추구적양식	8	1,2,3,4,11,12,22,24	.874
회피분산적양식	9	5,9,13,14,15,17,20,21,23	.785

다. 직무수행

직무수행은 Ghitulescu(2006)가 Wrzesniewski 등(2001)이 정립한 장인적 직무수행 개념에 기초하여 개발한 측정도구를 이용하여 김창호(2012)의 연구에서 타당화한 척도를 사용하였다. Ghitulescu(2006)는 장인적 직무수행을 ‘작업자가 자신의 역할 수행에서 독창적인 작업 수행 행동, 방법, 스타일 등과 관련하여 재량권을 발휘하는데 관여하는 것’이라는 개념으로 정의하고, 총 12개의 자기보고식 문항으로 구성하고 타당화하였다. 응답방식은 ‘전혀 그렇지 않다’ (1) ‘보통이다’ (3) ‘매우 그렇다’ (5점) 척도를 사용하며, 점수가 높을수록 장인적 직무수행을 많이 한다는 것이다.

김창호(2012)의 연구에서는 내적합치도는 .89로 나타났고, 본 논문에서 내적합치도는 .91로 확인되었다.

3. 연구절차

가. 예비조사

본 연구를 실행하기 전 설문지의 적절성과 문제점 그리고 설문지 작성 소요시간 등을 파악하기 위해 사회복지공무원 6명을 대상으로 예비연구를 실시하였다. 예비연구는 2013년 3월 28일 실시하였고, 10년이상 3명, 1년 미만 2명, 2 ~ 10년인 1명이 참여하였다. 설문지 작성에 걸리는 시간은 약 10분 정도인 것으로 파악되었고, 예비 연구를 통해 응답자의 이해를 돕기 위한 내용 등이 보완, 수정되었다.

나. 본 조사

본 연구는 제주특별자치도 소속 사회복지전담공무원 201명과 기타 직렬로 사회복지업무를 하고 있는 40~50명을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 사회복지전담요원 총 243명 중 장기휴직자 42명을 제외하고, 총 210부를 설문지를 배부하였고, 기타 직렬 공직자 중 타 행정업무를 주로 담당하면서 복지업무를 부분

적으로 하는 공직자는 설문지 배부에서 제외토록 하였다. 그 중 180부가 회수되었고, 연가나 장기교육 등으로 30부가 회수되지 않았다. 배부방법은 제주시청, 서귀포시청 본청은 연구자가 직접 해당부서를 순회하면서 설문지를 배부하고 시간차를 두어 바로 회수하였으며, 출장 등 공식으로 당일 회수하지 못한 설문지는 아는 인맥을 동원하여 차후 회수하는 방법을 취했다. 회수한 180부중 미응답 문항이 있거나, 불성실한 답변으로 의심되는 설문지, 기타 직렬 중 6개월 미만자의 설문지 등 30부를 제외한 최종설문 150부를 본 연구에 사용하였다.

4. 자료처리

본 연구의 모든 자료는 SPSS 18.0프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계처리 하였다.

첫째, 연구 대상의 일반적인 특성과 주요변인의 분포를 파악하기 위하여 기술 통계량을 구하여 빈도와 백분율을 산출하였고, 연구도구의 문항에 대한 신뢰도 분석을 위하여 Cronbach' s α 를 산출하였다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따른 긍정정서, 부정정서 그리고 직무수행 간의 차이를 알아보기 위해서 일원변량분석(one-way ANOVA)를 실시하였다.

셋째, 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행과의 관계를 살펴보고자 Pearson의 적률 상관 분석 및 기술통계를 실시하였다.

다섯째, 긍정정서, 부정정서와 정서조절이 직무수행에 미치는 영향을 보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 해석

본 연구의 목적은 긍정정서, 부정정서, 정서조절이 직무수행에 미치는 영향을 검증하려고 하는 것이다. 이를 위해 본 장에서는 연구가설과 연구방법에 따라 수집된 설문자료를 바탕으로 검증한 결과에 대한 해석을 제시하고자 한다.

1. 인구통계학적 변인에 따른 사회복지공무원의 정서경험, 정서조절, 직무수행 분석

1) 인구학적 특성에 따른 차이

가설 1. 인구통계학적 특성(성별, 연령, 경력, 근무지)에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행은 차이가 있을 것이다.

가. 성별에 따른 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행 차이분석

성별에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행에 차이를 보이는지 알아보기 위해 평균과 표준편차를 알아보고 일원분산분석을 실시한 결과는 표 IV-1과 같다.

표 IV-1. 성별에 따른 집단 간 차이 (N=150)

변인	sex	N	M	SD	df	t	p
긍정정서	남	40	2.18	.51	148	.614	.540
	여	110	2.11	.62			
부정정서	남	40	2.09	.47	148	-2.021*	.045
	여	110	2.33	.68			
직무수행	남	40	3.79	.47	148	1.141	.256.
	여	110	3.68	.55			

정서조절 (전체)	남	40	4.01	.42	148	-2.524*	.013
	여	110	4.23	.48			
능동적	남	40	4.27	.63	148	-.586	.559
	여	110	4.34	.64			
지지추구적	남	40	4.17	.67	148	-3.068**	.003
	여	110	4.59	.76			
회피분산	남	40	3.64	.61	148	-1.326	.187
	여	110	3.80	.72			

* $p < .05$. ** $p < .01$

성별에 따른 집단차이 분석결과 변인들은 모두 Levene test에서 $p < .05$ 로 분산이 동일하게 관찰된 것으로 나타났다. 부정정서는 t값이 -2.404($p < .05$.)로 성차가 있고, 여성($M = 2.32$)이 남성($M = 2.07$)보다 부정정서수준이 높은 것을 확인할 수 있다. 정서조절(전체)에서는 $p < .05$ 이상에서 유의미한 성차를 나타내고 있다. 정서조절의 하위변인 중 지지 추구적 양식인 경우 $p < .01$ 수준에서 여성($M = 4.22$)이 남성($M = 4.01$)로 지지 추구적 양식을 자주 사용하는 것으로 나타났다. 그 외 긍정정서, 직무수행, 정서조절 하위변인 중 능동적 양식과 회피분산양식에서는 성차가 확인되지 않았다.

나. 연령에 따른 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행 차이분석

연령에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행에 차이를 보이는지 알아보기 위해 사회복지공무원의 연령을 4개 집단으로 구분하여 평균과 표준편차를 알아보고 일원분산분석을 실시한 결과는 표 IV-2과 같다.

표 IV-2. 연령에 따른 집단간 차이 (N=150)

변인	연령별	N	M(SD)	SS	df	MS	F	P
긍정정서	30세미만	16	1.92(.55)	1.86	3	0.62	1.800	.150
	30~40세	53	2.11(.62)	50.289	146	0.344		
	41세~50세	68	2.13(.54)	52.149	149			
	51세이상	13	2.42(.74)					
	합계	150	2.13(.59)					

부정정서	30세미만	16	2.05(.63)	2.344	3	0.781		
	30~40세	53	2.31(.70)	58.648	146	0.402		
	41~50세	68	2.21(.59)	60.991	149		1.945	.125
	51세이상	13	2.58(.54)					
	합계	150	2.26(.64)					
직무수행	30세미만	16	3.57(.63)	1.485	3	0.495		
	30~40세	53	3.62(.44)	39.691	146	0.272		
	41~50세	68	3.77(.54)	41.176	149		1.821	.146
	51세이상	13	3.90(.57)	0.57				
	합계	150	3.71(.53)	0.53				
정서조절	30세미만	16	4.31(.47)	0.442	3	0.147		
	30~40세	53	4.18(.47)	32.695	146	0.224		
	41~50세	68	4.13(.49)	33.137	149		.659	.146
	51세이상	13	4.19(.41)					
	합계	150	4.17(.47)					
지지 추구적	30세미만	16	4.95(.70)	4.468	3	1.489		
	30~40세	53	4.48(.74)	80.263	146	0.55		
	41~50세	68	4.40(.78)	84.731	149		2.709*	.047
	51세이상	13	4.27(.56)					
	합계	150	4.48(.75)					
능동적	30세미만	16	4.24(.60)	0.838	3	0.279		
	30~40세	53	4.28(.65)	59.64	146	0.408		
	41~50세	68	4.34(.66)	60.477	149		.683	.564
	51세이상	13	4.54(.50)					
	합계	150	4.32(.64)					
회피 분산적	30세미만	16	3.81(.64)	0.458	3	0.153		
	30~40세	53	3.81(.77)	70.828	146	0.485		
	41~50세	68	3.71(.66)	71.286	149		.315	.815
	51세이상	13	3.81(.61)					
	합계	150	3.76(.69)					

* $p < .05$.

우선 연령별 분포를 보면, 30대미만 16명, 30-40세 53명, 41-50세 68명, 51세 이상 13명으로 확인되었다.

연령에 따른 집단간 차이를 보기위하여 F검증을 실시한 결과, 정서조절에서 .05수준에서 유의미한 차이가 확인되었다. 정서조절에서는 지지 추구적 정서조절에서 .05수준에서 유의미한 결과를 보이는 있다. 지지 추구적 정서조절에서는

30세미만($M=4.95$), 30~40($M=4.48$), 41~50세($M=4.40$), 51세이상($M=4.27$) 순으로 높은 수치를 나타냈다. 즉, 사회복지공무원은 낮은 연령일수록 직무수행 중에 지지 추구적 정서조절을 자주 사용하는 것이 확인되었다. 다른 변인에서는 통계적으로 유의한 값이 확인되지 않았다.

다. 경력에 따른 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행 차이분석

경력에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행에 차이를 보이는지 알아보기 위해 사회복지공무원의 경력을 4개 집단으로 구분하여 평균과 표준편차를 알아보고 일원분산분석을 실시한 결과는 표 IV-3 과 같다.

표 IV-3. 경력에 따른 집단간 차이 (N=150)

변인	재직기간	N	M(SD)	SS	df	MS	F	P
긍정정서	1년미만	32	2.20(.60)	1.98	3	0.66	1.928	.127
	1년~5년	26	2.03(.55)	50.16	146	0.34		
	5년~10년	21	1.89(.42)	52.14	149			
	10년이상	71	2.20(.63)					
부정정서	1년미만	32	1.93(.55)	5.197	3	1.73	4.533**	.005
	1년~5년	26	2.36(.70)	55.79	146	0.38		
	5년~10년	21	2.20(.59)	61	149			
	10년이상	71	2.40(.62)					
정서조절 (전체)	1년미만	32	4.12(.50)	.52	3	.174	.778	.508
	1년~5년	26	4.09(.42)	32.61	146	0.22		
	5년~10년	21	4.28(.36)	33.13	149			
	10년이상	71	4.19(.50)					
직무수행	1년미만	32	2.20(.59)	.52	3	1.01	3.849*	.011
	1년~5년	23	2.03(.55)	38.15	146	.26		
	5년~10년	21	1.88(.42)	41.17	149			
	10년이상	71	2.19(.63)					

** $p < .01$. * $p < .05$.

우선 경력별 분포를 보면 1년 미만 32명, 1-5년 26명, 5-10년 21명 10년 이상 71명으로 나타났다.

경력에 따른 집단간 차이를 확인하기 위해 F검증 결과, 부정정서와 직무수행은 .01수준에서 경력별로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 부정정서는 10년 이상 경력자가 가장 높고, 1-5년 미만, 5-10년 미만, 1년 미만 순으로 높은 경향을 보였다. 직무수행에서도 10년 이상 경력자가 가장 높고, 1-5년 미만, 1년 미만, 5-10년 미만 순으로 높게 나타났다. 즉, 부정정서수준이 높을수록 직무수행수준도 높아지는 경향이 확인되었다.

라. 근무지에 따른 정서경험과 정서조절 그리고 직무수행

근무지에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행에 차이를 보이는지 알아보기 위해 사회복지공무원의 근무지를 4개 집단으로 구분하여 집단간 차이를 확인한 결과는 표 IV -4와 같다.

표 IV -4. 근무지에 따른 집단 간 차이 (N=150)

변인	N	M(SD)	S	df	MS	F	P	
긍정정서	도청	8	2.31(.83)	1.16	3	.38	1.107	.348
	시청	50	2.02(.61)	50.98	146	.34		
	읍면사무소	38	2.22(.54)	52.14	149			
	동사무소	54	2.12(.56)					
부정정서	도청	8	2.29(.48)	2.21	3	.73	1.830	.144
	시청	50	2.09(.58)	58.78	146	.40		
	읍면사무소	38	2.28(.68)	60.99	149			
	동사무소	54	2.38(.65)					
정서조절 (전체)	도청	8	4.05(.23)	.27	3	.09	.401	.753
	시청	50	4.18(.52)	32.86	146	.23		
	읍면사무소	38	4.12(.42)	33.13	149			
	동사무소	54	4.20(.48)					

능동적 양식	도청	8	4.26(.58)	.08	3	.03	.071	.975
	시청	50	4.31(.68)	60.38	146	.41		
	읍면사무소	38	4.30(.63)	60.47	149			
	동사무소	54	4.35(.61)					
지지 추구적	도청	8	4.12(.84)	1.27	3	.42	.741	.529
	시청	50	4.52(.76)	83.46	146	.57		
	읍면사무소	38	4.43(.58)	84.73	149			
	동사무소	54	4.51(.83)					
회피 분산적	도청	8	3.79(.26)	.27	3	.09	.188	.904
	시청	50	3.77(.68)	71.01	146	.49		
	읍면사무소	38	3.68(.63)	71.28	149			
	동사무소	54	3.79(.78)					
직무수행	도청	8	3.60(.62)	.56	3	.19	.675	.569
	시청	50	3.68(.52)	40.61	146	.28		
	읍면사무소	38	3.81(.49)	41.17	149			
	동사무소	54	3.67(.53)					

근무지별로는 동사무소(54명), 시청(50명), 읍면사무소(38명), 도청(8명)이 근무하는 것으로 확인되었다. 근무지별 차이를 확인한 결과, 부정정서, 긍정정서, 정서조절, 직무수행에서는 유의미한 차이가 확인되지 않았다.

2. 기술적 통계 및 상관관계 분석

가설2. 긍정정서, 부정정서, 정서조절은 직무수행과 유의미한 상관관계가 있을 것이다.

긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행의 평균과 표준편차를 확인하는 기술적 통계와 변수간의 관계를 검증하기 위한 Pearson상관분석을 실시하였다. 긍정정서, 부정정서, 정서조절과 직무수행의 기술통계 결과 및 변인 간 상관관계를 표 IV-5 에서 제시하고 있다.

표 IV-5. 기술통계 및 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행의 상관분석 결과

변인	평균	표준 편차	긍정 정서	부정 정서	정서조절		
					능동적 양식	지지추구적 양식	회피분산적 양식
긍정정서	2.12	.59					
부정정서	2.26	.63	.09				
정서 조절	능동적양식	4.32	.63	.20*	-.06		
	지지추구적 양식	4.47	.75	-.03	.02	.31**	
	회피분산적 양식	3.76	.69	-.14	.17*	.09	.17*
직무수행	3.71	.52	.35**	.04	.43**	-.00	-.22**

* $p < .05$. ** $p < .01$.

우선 기술적 통계를 확인해보면, 사회복지공무원들은 직무수행 중 경험하는 긍정정서($M=2.12$)보다 부정정서($M=2.26$)수준이 더 높은 것으로 나타났다. 정서조절의 하위변인에서는 지지 추구적 정서조절($M=4.47$)이 가장 높게 나타났고, 능동적 양식($M=4.32$), 회피 분산적 정서조절($M=3.76$)순으로 확인되었다.

긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행 간 상관관계는 다음과 같다. 첫째 긍정정서는 능동적 정서조절($r=.20, P<.05$)과 과는 유의미한 정적(+) 상관관계가 나타났다. 둘째, 부정정서는 회피 분산적 정서조절과 낮은 수준의 유의미한 상관관계($r=.17, P<.05$)를 확인할 수 있었다. 셋째, 긍정정서가 직무수행($r=.35, P<.01$)과 유의미한 비교적 높은 정적(+) 상관을 확인할 수 있었다. 넷째, 능동적 정서조절과 직무수행과는 정적(+)으로 유의미한 상관($r=.43, P<.01$)을 보이고, 다섯째, 회피 분산적 정서조절은 직무수행과 부적(+)으로 유의미한 상관($r=-.22, P<.01$)관계가 나타났다. 그 외 변인 간에는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

3. 사회복지공무원의 직무수행에 미치는 긍정정서, 부정정서, 정서조절의 영향

1) 긍정정서, 부정정서가 직무수행에 미치는 영향 분석

가설 3. 긍정정서는 직무수행에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 부정정서는 직무수행에 부적인 영향을 미칠 것이다.

사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서가 직무수행에 미치는 영향분석을 위해 단순회귀분석을 실시한 결과는 표 IV -6 과 같다.

표 IV -6. 긍정정서, 부정정서가 직무수행에 미치는 영향 분석

독립변수	B	Std.Error	β	t	P	통계량
(상수)	3.04	.15		20.18	.000	R=.353, R ² =.124,
긍정정서	.31	.07	.35	4.58***	.000	수정된 R ² =.118, F=21.003, P=.000
(상수)	3.63	.16		22.90	.000	R=.043, R ² =.002,
부정정서	.04	.07	.043	.52	.603	수정된 R ² =-.005, F=.272, P=.603

분석결과 긍정정서는 t값은 4.58($p < .001$)로 직무수행에 정적(+)으로 유의한 영향을 미치는 선행요인인 것으로 나타났다. 긍정정서로 인한 직무수행의 설명력은 12%로 이다. 긍정정서가 높아지면 직무수행수준도 높아질 것이라는 해석이 가능하다. 부정정서가 직무수행에 미치는 영향력은 통계적으로 유의미한 결과가 확인되지 않았다.

2) 정서조절이 직무수행에 미치는 영향 분석

가설 5. 정서조절(능동적, 지지추구적, 회피분산적)은 직무수행에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- 가설 5-1. 능동적 정서조절은 직무수행에 정적인 영향을 미칠 것이다.
 가설 5-2. 지지추구적 정서조절은 직무수행에 부적인 영향을 미칠 것이다.
 가설 5-3. 회피분산적 정서조절은 직무수행에 정적인 영향을 미칠 것이다.

정서조절이 직무수행에 미치는 영향을 확인하기 위한 중다 회귀분석 결과는 표 IV-7과 같다.

표 IV-7. 정서조절의 하위변인이 직무수행에 미치는 영향 분석

독립변수	B	SE	β	t	P	R ²	tolerance	VHF
(상수)	3.03	.33		8.97***	.000			
능동적양식	.40	.06	.49	6.48***	.000	.26	.900	1.111
지지추구적	-.08	.05	-.11	-1.51	.134		.881	1.135
회피분산적	-.19	.056	-.24	-3.36*	.001		.969	1.032

p <.01. *p <.001

정서조절의 하위변인인 능동적 정서조절은 t값은 6.48($p < .001$)로 유의미한 정적(+) 영향요인으로 확인되었고, 회피분산 정서조절은 t값은 -3.36($p < .01$)로 부적(-)으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서경험에 대하여 회피 분산적 양식으로 정서조절을 할 경우에는 직무수행수준이 저하될 것으로 예측할 수 있다. 직무수행을 설명하는 정서조절의 설명력(R²)은 26%로 나타났다. 지지 추구적 정서 조절에서는 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 중다회귀분석에서는 높은 상관관계로 인하여 다중공선성이 발생할 가능성이 있으므로 허용값(tolerance)과 분산팽창인자(VHF)를 확인한 결과, 본 연구에서는 공차는 1.1이상이고, VHF는 10이하로 다중공선성은 확인되지 않았다.

V. 논 의

본 연구는 크게 두 가지 목적을 가지고 있다. 첫째는 사회복지공무원의 정서 경험의 수준과 정서조절, 직무수행을 분석하여 사회복지공무원 중 어떤 그룹이 가장 정서적으로 취약해 있는지와 효율적인 지원을 한다면 어떤 것이어야 하는지 알아보고자 하였다.

이를 위해서 인구통계학적 변인에 정서경험과, 정서조절, 직무수행의 차이를 보고, 변인 간 상관관계와 긍정정서, 부정정서, 정서조절 중 직무수행을 설명하는 선행요인을 확인하였다.

첫째, 인구통계학적 특성(성별, 연령, 경력, 근무지)에 따라 사회복지공무원의 긍정정서, 부정정서, 정서조절, 직무수행은 차이를 분석한 결과는 다음과 같다.

사회복지공무원은 여성공무원($n=110, 73\%$)비율이 남성공무원($n=40$)보다 높게 분포되어 있다. 사회복지공무원들은 긍정정서($M=2.12$)보다 부정정서($M=2.26$)를 더 자주 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 여성공무원($M=2.32$)인 경우는 남성공무원($M=2.08$)에 비해 부정정서에서 더 높은 경향을 보여주고 있다. 이 결과는 주종현(2013)에서와 동일한 결과이다.

부정정서에 대한 성차는 연구자로 하여금 왜 사회복지공무원, 특히, 여성공무원이 긍정정서보다 부정정서를 더 많이 느끼고 있는지 살펴보게 한다. 동료 여성공직자들과의 수차례의 면담을 통해 확인한 성차의 요인은 다양하다. 우선, 과중한 업무량 등 열악한 직무 환경적 요인, 클라이언트와의 잦은 시비가 발생하는 직무특성과 경험한 부적감정을 그대로 표현하지 못하는 정서노동적 측면이 거론되었다. 둘째는 갈등상황을 회피하거나 감정을 삭이는 식의 소극적으로 여성들의 갈등전략, 마지막으로 여성의 생애주기전체에서 볼 때 가사 및 육아부담을 병행해야 하는 문제 등 복합적으로 작용된다는 의견들로 요약되었다.

정서조절에서도 남녀간 약간의 성차를 확인할 수 있었다. 본 연구에서도 정서

조절방식에서는 3개의 하위변인 중에서 지지 추구적 정서조절($M=4.47$)을 가장 자주 활용하고 있고, 능동적 정서조절($M=4.32$), 회피 분산적 정서조절($M=3.76$) 순으로 사용하는 것으로 나타났다. 지지 추구적 정서조절방식은 여성($M=4.58$)이 남성($M=4.17$)에 비해 더 자주 사용하는 것으로 나타났다. 이지영 등(2009)의 연구에서도 여성은 남성에 비해 감정을 표현하여 공감 얻기, 친밀한 사람 만나기, 타인에게 부정적인 감정 분출하기 등 체험적 방략을 자주 사용하고, 남성인 경우는 문제해결하려는 행동을 직접 취하는 방략을 주로 사용한다고 하였다. 이지영 등(2009)의 또 다른 연구에서도 여성이 남성에 비해 지지 추구적 성격의 방략과 주의 분석적 방략들을 자주 사용한다고 보고하고 있다.

그 외 정서조절에서의 연구결과는 사회복지공무원은 연령이 낮을수록 지지 추구적 정서조절을 자주 사용하는 것으로 확인되었는데 이는 Fitness(2000)의 연구결과와 동일한 결과이다. 그는 직급이 낮은 부하들인 경우 정서유발자에 대하여 항의하는 등 직접적인 문제해결을 하지 않고, 상황을 회피하거나 감정을 삭이는 것과 같은 소극적 방식으로 분노감정을 조절한다고 보고하였다.

본 연구자는 연령이 낮을수록 지지 추구적 정서조절에 의존하게 되는 이유에 대하여 좀 더 검토해 보았다. 연령이 낮을수록 지지 추구적 정서조절에 대한 의존도가 높은 것은 사회복지업무 전반에 대한 이해도가 높지 않은 상태에서 부여된 업무를 수행해야 하는 어려움에서 올 수도 있을 것이다. 예를 들면, 사회복지 직무수행 중 지원을 거부당한 사회복지민원인이 거세게 항의를 하는 경우, 경험이 없는 미숙련자가 자체적으로 해결이 어려운 경우 장기근속자인 경력직인 동료나 나아서 갈등상황을 정리하는 등의 사례를 들 수 있다. 이런 경우 장기근속자인 경력직 동료에게 업무적, 정서적으로 의지할 수밖에 없을 것이다.

1~5년 미만 경력집단인 경우 높은 부정정서수준을 보이는 반면에, 긍정정서는 낮고, 정서조절수준도 낮은 경향을 보이고 있어 부적인 정서를 해소하는데 어려움이 있을 것이라는 것을 예상할 수 있다. 최근 발생한 사회복지공무원의 자살은 대부분 미숙련자 집단에서 속출하였다는 사실이 이를 뒷받침해주고 있다. 박동건 등(2004)은 부정정서경험에 대한 긍정해석과 지지추구가 정신건강에 가장 효과적이라고 보고 한 바 있다. 또한 그는 화, 좌절 등 특정 부적 정서경험을 처리하는 조절과정에서는 ‘무시’를 여성들이 가장 많이 사용한다고 보고했는데, 정신건

강에 가장 비효과적으로 정서조절방식이라고 주장하였다.

직무수행차이를 보면 10년 이상인 숙련 실무자집단인 41세 ~ 50세 미만집단 ($M=3.85$)에서 가장 높게 확인되었다. 사회복지 7급들이 대부분으로 사회복지 팀 내에서 가장 숙련된 인력으로 전체 재직기간 중 가장 업무적으로 집중되는 시기이다. 사회복지팀 내에서 주요업무를 맡고, 신규직 동료에 대한 자문도 해야 하는 등 업무 부담이 큰 집단이다. 그 다음으로 부정정서($M=2.36$)와 직무수행수준 ($M=3.70$)에서 높게 나타난 1~5년 미만 근무자 집단은 수습기간을 마치고 업무지식이나 경험이 부족한 상태에서 할당된 업무를 수행하고 있는 집단으로 초창기 직무적응에 곤란을 겪는 집단이다.

긍정정서와 정서조절 수준을 평가해보면, 통계상 유의미한 수치는 아니나 경향성으로 확인해 보면 1 ~ 5년 미만 집단이 긍정정서, 정서조절수준이 모두 낮게 나타나고 있어 직무에서 경험하는 부정정서를 처리하는데 어려움이 있음을 예측할 수도 있다.

본 연구에서는 직무수행과 부정정서수준이 동반상승하는 경향을 보이고 있다. 업무수행수준이 높으면 높을수록 부정정서 경험수준도 높아지는 경향은 정서노동적인 사회복지 직무특성에서 오는 차이로 해석할 수도 있다.

‘직장인에게 있어서 효과적인 정서조절양식이란 직무수행을 저해하지 않고, 직무스트레스에서 오는 소진현상을 감소시키는 것’ 이라 가정을 받아 들인다면, 지지 추구적 정서조절은 만성적인 인력부족으로 소진위기에 놓인 일선 사회복지공무원에게는 정신건강을 지키는 최선의 정서조절 대책일 수도 있겠다는 게 연구자의 판단이다.

둘째, 사회복지공무원이 경험하는 긍정정서와 직무수행은 정적 상관($r=35$, $p<.01$)을 보였고, 경험한 긍정정서수준이 높을수록 직무수행수준이 높아지는 것으로 확인되어, 가설2는 검증되었다. 긍정심리학의 긍정정서의 확장 및 축척이론에 따르면, 긍정정서는 개인의 행복과 성장뿐만 아니라 조직의 번영을 촉진하는 상향적 선순환의 기폭제역할을 한다고 한다(Fredrickson, 2003; 권석만, 2008, 재인용). 또한 긍정정서를 경험하는 사람은 더 유연하고 창의적이며, 공감적이고 이타적으로 행동한다고 보고하고 있다(George, 1998; 권석만, 2008, 재인용).

김공수(2003)는 긍정적 정서성이 높은 직원일수록 자신이 속한 조직과 직무에 더 많은 노력을 하며, 높은 직무성과를 낸다고 주장하였다.

긍정정서와 부정정서 간에는 유의미한 상관관계를 확인할 수 없었다. 긍정정서와 부정정서의 관계를 검토한 연구에서 Watson과 Clark(1997)은 두 정서는 동일 차원의 양극이 아니며, 서로 독립적인 존재라는 주장을 제기한 것과 동일한 결과이다. 이는 선행연구(민경환, 2002; 강나래, 2012)와 동일한 결과이다. Zautra 외 연구자들에 의해 제안된 정동의 역동모델(dynamic model of affect :DMA)에 따르면 보통의 상황에서는 긍정정서와 부정정서가 상대적으로 독립적이지만, 스트레스상황에 직면하면 긍정정서와 부정정서사이의 역상관이 가파르게 증가한다고 한다. 즉 스트레스상황에서는 긍정적 정서가 부정적 정서를 감소시킬 가능성이 더 많다고 주장하고 있다(신현자, 2004). 예를 들자면, 포로로 잡힌 상황에서 재미있는 이야기나 유머로 당면한 불안이나 공포를 잊게 하는 경우를 보게 된다. 연구자는 긍정정서, 부정정서는 다른 기제를 통해 기능하지만, 스트레스상황에 처했을 경우에는 긍정정서를 높여주는 것이 상대적으로 부정정서를 낮추는 효과를 보일 수 있다 결론에 이르게 되었다.

정서조절 전체와 다른 변인들과의 상관관계에서는 유의미한 상관관계를 확인할 수 없었다. 그러나 하위변인인 능동적 정서조절은 긍정정서와는 정적인 상관관계($r=.20, p<.05$)를 보였고, 회피 분산적 정서조절은 부정정서와는 정적인 상관관계($r=-.17, p<.05$)를 확인할 수 있었다. 직무수행은 긍정정서와는 다소 높은 상관관계($r=.35, p<.01$)가 있음을 확인할 수 있었고, 정서조절의 하위변인인 능동적 정서조절과도 정적인 상관관계($r=.43, p<.01$)를 보였다. 회피분산 정서조절과는 부적적으로 상관관계($r=-.22, p<.01$)가 있는 것을 확인되어 가설 2은 부분적으로 검증되었다.

셋째, 사회복지공무원이 직무수행 중 경험하는 긍정정서는 직무수행에 정적(+)인 영향을 미치는 것이 확인되어 가설 3은 검증되었다. 이는 긍정정서가 개인의 사고와 행동목록을 확장시키고 심리적 자원을 구축하고 강화시킨다는 긍정심리의 확장 및 구축이론(Fredrickson, 1998)을 뒷받침하는 결과라고 할 수 있다.

넷째, 부정정서와 직무수행은 통계적으로 유의미한 상관이나 영향관계가 확인되지 않아 가설 4는 기각되었다. 이는 치과종사자를 대상으로 연구한 강나래(2012)의 선행연구 결과와 일치하는 결과이다.

그러나 가설 4가 기각된 것과 관련하여 부정정서가 직무수행에 아무런 영향을 미치지 않는다고 해석해도 되는지는 검토할 필요가 있다. 우선 긍정정서, 부정정서, 정서조절변인이 직무수행에 대한 설명력이 비교적 낮게 형성되었음을 볼 때 사회복지공무원의 직무수행수준을 설명할 수 있는 또 다른 변인의 존재를 예측할 수 있다. 사회복지직의 긍정적 업무태도에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 가치관 직업윤리에 투철한 정도, 또는 전문능력요인이라는 연구결과도 있다(송근원, 1999). 둘째, 본 연구에서는 자기보고식 설문지를 활용하였기에 사회적 바람직성에 의해 설문대상자들이 보다 긍정적인 방향으로 반응하려는 자기고양편향의 오류를 범했을 가능성도 의심해 볼 필요가 있다. 결정적으로는 본 연구에서는 부정정서가 회피 분산적 정서조절과 유의미한 정적 상관관계($r=17, p<.05$)로 확인되었고, 회피 분산적 정서조절은 직무수행에 부적(-)인 영향($t=-3.36, p<.001$)관계가 성립된다는 결과를 볼 때, 직무수행의 선행요인으로 부정정서의 존재에 대하여 보다 심도 깊은 후속연구가 필요하다 하겠다.

정서조절 전체에서는 직무수행의 유의미한 영향요인으로 나타나지 않았으나, 하위변인 중 능동적 정서조절변인은 직무수행에 정적인 영향, 회피 분산적 정서조절변인은 직무수행에 부적의 영향을 미치는 것으로 나타났다, 그러므로 정서조절(능동적, 지지추구, 회피분산)은 직무수행에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 부분적으로 검증되었다.

선행연구에서는 정서를 유발한 문제에 대해 능동적인 대처나 상황을 재해석하는 것과 같은 적극적인 대처방식은 개인의 안녕감과 직무효과에 긍정적인 영향을 주나, 회피분산이나 지지추구와 같은 소극적인 방식으로 대처하는 것은 개인의 안녕감이나 직무효과를 개선시키지 못한다고 보고하고 있다(이주일, 2003). 또한 윤석빈(1999)은 능동적 양식은 삶, 건강, 대인관계 모두와 유의미한 정적 상관을, 지지 추구적 양식은 대인관계와 유의미한 정적 상관을, 그리고 회피 분산적 양식은 유의미한 수준은 아니나 삶, 건강, 대인관계 모두와 부적 상관을

나타냈다고 보고하고 있다.

즉, 사회복지공무원이 직무수행 중에 긍정정서를 자주 경험함으로써 능동적 정서조절을 사용하는 경우에는 직무수행 수준을 높일 수 있고, 부정정서를 친구나 가족으로부터 지지와 위로를 추구하는 지지 추구적 정서조절방략을 사용하는 경우에는 소진으로부터 정신건강을 지킬 수 있다고 해석할 수 있다. 윤혜미(1991)는 사회복지서비스는 인간적인 상호작용이라는 수단을 통해 전달되어지고, 그 사업의 성패 또한 유능한 인력의 확보와 효과적으로 계속 유지하는 것에 달려 있다는 주장을 제기한 바 있다. 이지영 등(2006)에 따르면 사람들이 정서를 조절하기 위해서 사용하는 수많은 정서조절방략들이 모두 적응과 정신건강에 기여 하지는 않으며, 일부 방략들은 적응적이지만, 몇몇 방략들은 오히려 적응과 기능을 손상시키는 부적응적인 것이라고 확인되고 있다.

VI. 결론 및 제언

본 연구에서는 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다.

첫째, 사회복지공무원은 인구통계학적 특성에 따른 사회복지공무원의 긍정, 부정정서 정서조절, 직무수행수준에 차이가 있는 것으로 확인되었다. 긍정정서 보다는 부정정서가 높고, 정서경험에서도 성차가 있어 여성이 부정정서가 더 높은 것을 확인 할 수 있었다. 정서조절은 지지 추구적 양식의 정서조절을 가장 자주 사용하는 것으로 나타났고, 여성이면서, 나이가 어릴수록 지지 추구적 양식의 정서조절을 자주 사용하는 것으로 확인되었다. 부정정서수준과 직무수행수준은 10년 이상 경력자가 가장 높고 그 다음은 1~5년 미만 집단으로 확인되었다.

둘째, 각 변인 간 상관관계에서는 긍정정서는 직무수행간의 정적인 상관이 있는 것이 확인되었고, 정서조절에서도 능동적 정서조절과는 정적인 상관을 보였다. 직무수행은 능동적정서조절과는 정적인 상관, 회피 분산적 정서조절과는 부적 상관관계가 있다는 것이 확인되었다. 그 외 부정정서와 정서조절의 하위변인 중 지지 추구적 양식은 직무수행과 유의미한 상관관계가 확인되지 않았다.

셋째, 직무수행에 영향을 주는 선행요인은 긍정정서와 능동적 정서조절, 회피 분산적 정서조절로 확인되었다. 긍정정서 수준과 능동적 양식의 정서조절 수준이 높으면 직무수행 수준이 높아지는 정적 영향관계가 있고, 회피 분산적 정서조절 수준이 높으면 직무수행수준이 낮아지는 부적 영향관계가 확인되었다.

높은 부정정서수준을 보이고 있는 재직기간이 10년 이상인 집단과 1~5년 미만 집단에 대하여 외부적인 직무여건을 개선하는 것뿐만이 아니라 긍정심리향상 등 정서조절프로그램을 지원할 필요가 있고, 1~5년 미만 집단에 대해서는 업무역량 강화를 위한 업무교육을 병행하여 지원하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

결론적으로 사회복지공무원의 긍정정서 수준을 높이고, 적응적인 정서조절을 할 수 있도록 지원함으로써 정서노동자인 자신의 정서상태에 대한 통찰과 이해를 높이게 됨으로써 사회복지공무원의 소진을 예방하고 건강한 정신을 지키고, 나아가 조직성과에 기여하게 될 것이다.

후속 연구를 위한 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 대상은 정서노동을 수행하는 제주특별자치도 소속 사회복지공무원을 대상으로 한정되어 있다. 본 연구의 결과를 다른 조직에 일반화하기 위해서는 반복 검증하는 절차가 필요하고, 단순히 공무원 전체로 확대 해석하거나 일반대상자에게 단순 적용하는 것은 주의가 요구된다.

둘째, 본 연구는 설문지를 활용한 자기보고식 조사연구로 이루어졌다. 응답자들이 사회적 바람직성에 의해 보다 긍정적인 방향으로 반응하려는 자기고양 편향의 오류를 범했을 가능성을 배제할 수 없다. 또한 본 연구는 동일 시점에서 정서와 정서조절에 대하여 설문지로 측정하였다. 본 연구의 결과로 정서조절의 단계적인 과정과 차원에 대하여 전체적으로 해석하기엔 어려움이 있을 수 있다. 추후 연구에서는 개인특성의 영향력을 확인하고, 정서조절의 복합적이고, 정서조절의 단계적 과정에 대하여 보완연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 사회복지공무원의 경험하고 있는 정서와 정서조절에 대한 이해를 높이고, 효과적인 지원방안 개발을 위해 이루어졌다. 본 연구의 결과를 바탕으로 사회복지공무원이 정서노동을 하는 스스로에 대한 이해와 통찰을 높이는 계기가 되고, 감정노동으로 인한 부작용을 최소화할 수 있도록 효과적인 지원방안이 마련되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강나래(2012). 치과병의원종사자들의 긍정 및 부정정서가 직무수행에 미치는 영향 : 동기의 매개효과를 중심으로. 한국상담대학원대학교 석사학위논문.
- 구슬이(2012). 긍정정서가 탄력성에 미치는 영향: 정서조절을 통한 사회적 유대감의 매개된 조절효과. 카톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기호(2013). 조직의 실패를 예방하는 부정의 힘. 삼성경제연구소 SERI경영노트.
- 김기탁(2009). 지방자치단체 공무원의 직무수행의 선행요인과 조절요인에 관한 연구. 제주대학교 경영대학원 석사학위.
- 김문성, 박성철(2011). 공무원의 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향. 한국공공관리학회지, 25(4), 143-161
- 김미경(1998). 정서주의력, 정서, 인식의 명확성, 부정적 기분조절 기대치가 도움추구 행동에 미치는 영향. 연세대학교대학원 석사논문.
- 김은정(2007). 정서조절, 의사소통 그리고 결혼만족도의 관계. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 논문.
- 김양은(2013). 부모의 심리적 통제와 아동의 우울과의 관계에서 정서조절능력의 조절효과. 인천대학교 석사학위논문.
- 김창호(2012). 진실리더십이 부하의 장인적 직무수행에 미치는 영향과 그 과정에 대한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김초록(2010). 자아탄력성과 긍정적 정서가 긍정적 대처에 미치는 영향. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 박동건 조현주 최대정(2004). 직장에서의 특정 부적 정서 경험에 따른 정서조절이 수행 및 정신건강에 미치는 효과. 한국심리학회지, 9(4), 831-852.
- 박미숙(2005). 보건 복지 통합서비스 공급에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 박소정(2007). 패밀리레스토랑, 직무만족과 조직몰입이 직무수행능력에 미치는 영향. 경기대학교 대학원. 석사학위논문.

- 박은경(2010). 간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더쉽의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매개효과. 인제대학교 대학원 보건학박사학위논문.
- 박응열(2010). 사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 박인조, 민경환(2005). 한국어 감정단어의 목록 작성과 차원 탐색. **한국심리학회지**, 19(1), 100-127
- 변대식(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동을 중심으로. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 민경환, 김지현, 윤석빈, 장승민(2000) 부정적 정서 조절 방략에 관한 연구: 정서 종류와 개인 변인에 따른 정서조절 양식의 차이. **한국심리학회지**, 14(2), No. 2, 1-16.
- 안현아(2010). 문화성향에 따라 조직에서 경험하는 긍정 및 부정정서에 관한 연구. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지영, 권석만(2006). 정서조절과 정신병리의 관계 - 연구현황과 과제. **한국심리학회지**, 18(3), 461-493.
- 이지영, 권석만(2009). 성별과 성격유형에 따른 정서조절방략 사용의 차이. **한국심리학회지**, 28(3), 507-524
- 윤일현(2010). 사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향 요인에 관한 연구. 광주대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 윤혜미(1991). '사회복지 전문요원의 직무만족, 이직의도, burnout에 관한 연구' , **한국사회복지학회지** 18. 83-116
- 이세한(2013). 직무환경요인이 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 이주일(2003). 조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서-정서 간 유발상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과간의 관계. **한국심리학회지 : 산업 및 조직** 16(3), 19-58.
- 이주일(2003). 부적 정서의 조절이 조직에서의 심리적 안녕 및 직무효과에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이청옥(2009). 오픈주방 종사원의 감정노동이 정서적 고갈과 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 석사학위논문

- 윤석빈(1999). 경험하는 정서의 종류와 선행사건에 따른 정서조절양식의 차이.
서울대학교 석사학위논문.
- 임전옥,장성숙(2003). 정서인식의 명확성, 정서조절 양식과의 심리적 안녕과의 관계.
한국심리학회지 : 상담 및 심리치료 15, 259-285.
- 이현숙(2011). 보건소장의 직무만족이 조직몰입이 직무수행에 미치는 영향.
원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 유태용(2007). 성격의 6요인(HEXACO) 모델에 의한 성격특성과 조직구성원
직무수행 간의 관계. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 20(3), 283-314.
- 서영석(2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증. **한국심리학회지;
상담 및 심리치료**, 22(4).1147-1168.
- 송근원(2000). 사회복지전문요원의 업무 태도에 영향을 미치는 요인 연구.
사회복지연구 제15호(여름).
- 조규선(2000). 자아존중감, 자기효능감, 실패내성의 직무수행에 대한 예측력.
이화여대 석사청구논문.
- 주명관(2010). 사회복지사의 조직공정성인식 및 일가치감과 조직몰입의 관계에
관한 연구, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 정명숙(2006). 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향. 카톨릭대학교 의료경영대학원.
석사학위논문.
- 조은향(2009). 삶의 의미추구와 의미발견의 관계에서 긍정 및 부정정서와 자아
탄력성의 매개효과검증. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 최대정, 조현주, 박동건(2004). 조직 구성원들의 정서 경험: 요인구조의 동등성 및
타당도 분석. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 18(2).
- 최해연(2012). 한국의 대학생과 직장인이 경험하는 긍정정서의 구조.
한국심리학회지 : 사회 및 성격, 26(4), 73-88.
- 최인조,민경환(2005). 한국어 감정단어의 목록작성과 차원탐색. **한국심리학회지
: 사회 및 성격** 19(1), 109-129.
- 현경자(2009). 역경 극복을 돕는 성인 한국인의 긍정성 탐색 : 긍정적 태도 척도
개발과 타당화. **한국심리학회지** 23(2), 13-42.
- 홍선희(2011). 정서조절책략과 직무소진 및 직무만족의 관계. 중앙대학교 대학원,

박사학위논문.

황성재(2013). 직무관련 정서상태가 직무태도에 미치는 영향. 경북대학교 대학원 석사학위논문.

Deci, E. L.(2011). 마음의 작동법(이상원 역). 서울: 에코의 서재.

Fredrickson, B. L.(1998). What good a responsive emotions? *Review of General Psychology, 2*, 300-319.

Gross, J. J.& Munoz, R. F.(1995). Emotion Regulation and mental health. *Clinical Psychology : Science and Practice 2*, 151-164.26, 327-332.

Hochschild. A. R.(1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure, *American Journal of Sociology*

Kagan, J.(1994). On the nature of emotion .In Fox ,N.(Ed.),The Development of Emotion Regulation : Biological Behavior all Considerations(p.7-24).*Monograph softhe Society for Research in Child Development, 59(2-3)*.

Salovey, P.& Mayer, J. D.(1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognitionand Personality, 9*, 185-211.

Rippere V.(1977). What's the thing to do when your feeling depressed? - A pilot study-. *behavior Research and medicine .15*, 185-19

Wrzesniewski, A. & Dutton, J. E.(2001). Crafting a job : Revisioning Employee As Active Crafter of Their Work. *The Academy of Management Review, 26(2)*,179-201

<English Abstract>

Effects of Positive Emotion, Negative Emotion and Emotion Regulation of Civil Social Workers on Duty Performance

HUR Bong-shim

Counseling Psychology

Jeju National University Graduate School of Education

Directed by Prof. KIM Sung-bong

The study* understood that civil social workers in service need to actively control their emotion that they would experience in a workplace as long as they want to enjoy healthy mental state and better results of their performance. For knowing that, the study aimed to see how positive emotion, negative emotion and emotion regulation that the civil social workers would go through while they work emotion their duty performance.

By looking into demographic differences between the factors and the correlations, the study analyzed how those factors emotion duty performance. That way, the study could help the civil social workers with their emotional experience and emotion regulation, providing basic data to design concrete, efficient support plans.

In order to achieve the research goal, the study has set research problems as follows.

Research Problem 1. How would demographic characteristics emotion positive

* The concerned thesis is a master's thesis on Education submitted to Board of Education of Jeju National University in June of 2013.

emotion, negative emotion, emotion regulation and duty performance of civil social workers?

Research Problem 2. How are positive emotion, negative emotion, emotion regulation and duty performance of civil social workers related to each other?

Research Problem 3. How would positive emotion, negative emotion and emotion regulation of civil social workers emotion duty performance?

The study was conducted targeting a total of 150 civil social workers in Jeju Special Self-Governing Province. For measuring of positive emotion and negative emotion, Korean Positive and negative emotion Table (PARK Yin-cho, MIN Kyeong-hwan, 2005 : CHOI Hae-yeon, 2012) Scale was used. For measuring of emotion regulation, the scale validated by YIM Jeon-ok and JANG Seong-suk (2003) based on Emotion Regulation Style (ERS) developed by YOON Seok-bin (1999) was used. For measuring of duty performance, the scale validated by KIM Chang-ho (2012) using a measuring tool designed upon master craftsmanship-like duty performance definitions established by Ghitulescu (2006) and, Wrzesniewski and others (2001) was adopted.

Windows SPSS 18.0 was used for data analysis and, in order to make up for validity of demographic analysis, descriptive statistics and correlation analysis, regression analysis and statistical analysis, the study verified item reliability.

The results of the study are summarized as follows.

First, in terms of the distribution by the demographic characteristics, a majority of the civil social workers in Jeju were female at the age of 41 to 50 with more than ten years' experience. During the duty performance, the civil social workers would experience the negative emotion more often than the positive emotion and, that was observed more frequently with women than men. As to the emotion regulation, support-oriented emotion regulation would be used most often and, when it is young women, they tended to rely on this support-oriented emotion regulation. Regarding negative emotion, it appeared to increase along with the

level of duty performance and, the group with more than ten years' experience was observed with the greatest negative emotion followed by another group with one~five years' experience.

Second, according to the correlation analysis, no significant relation was found between the positive emotion and the negative emotion. The positive emotion and the duty performance presented significant, positive correlations while the negative emotion were determined not to be significantly related to the duty performance. This duty performance was not significantly connected to the whole emotion regulation either and yet, the active pattern emotion regulation of the sub-factors would have some highly positive relation with the duty performance while the avoidant distractive pattern would be negatively related to the duty performance.

Third, effects of the emotional experience and the emotion regulation on the duty performance were analyzed and, the results reported that the positive emotion should be a precedence factor to explain the duty performance. It was confirmed that the greater the positive emotion became, the higher the duty performance level improved. For the negative emotion, no significant results were discovered. When it comes to the emotion regulation and the duty performance with the active emotion regulation, the level of the duty performance got improved. For the avoidant distractive emotion regulation, it was learned that the level of the duty performance was getting low.

In conclusion, the results of the study signified that the positive emotion would play an important role when the civil social workers try to perform duties and to control emotion. The positive emotion was determined a precedence factor to explain the duty performance of the civil social workers. In addition, the study also learned that different results would be produced from the duty performance whether the civil social workers control the emotion actively or avoidant-distractively. Hence, from the findings of the study, it is understood that supporting the civil social workers to improve the positive emotion by making

them choose the active emotion regulation method is most important when those civil social workers try to deal with the negative emotion during the duty performance.

부 록 목 차

부록 1. 일반적 사항에 관한 설문	48
부록 2. 긍정정서, 부정정서	49
부록 3. 직무수행검사지	50
부록 4. 정서조절 체크리스트	51

설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 교육대학원에서 상담심리를 전공하고 있는 학생으로서 석사학위 논문을 준비하고 있습니다. 본 설문지는 **【사회복지업무 담당공무원의 정서경험이 직무수행에 미치는 영향】**을 정서조절을 중심으로 알아보기 위해 작성된 것입니다.

각 문항은 정답이 있는 것이 아니므로 편안한 마음으로, 솔직하게 응답(✓)하여 주시기 바라며, 한 문항도 빠짐없이 기재해 주시면 고맙겠습니다. 선생님의 성의 있는 답변과 회신이 연구 논문 작성에 큰 힘이 될 것입니다.

선생님께서 응답하신 내용은 연구목적으로만 사용될 것이며, 연구가 마무리되는 2013년 8월 30일까지 모두 폐기 처리될 것입니다. 감사합니다.

2013년 4 월
제 주 대 학 교 교 육 대 학 원 교 육 학 과
상담심리 석사과정 허 봉 심 드림
지도교수 김 성 봉

※ 사회복지업무담당자의 일반적 사항에 관한 내용입니다.

1. 귀하의 성별은?
① 남자 ② 여자
2. 귀하의 연령은?
① 30세 미만 ② 30세 ~ 40세 ③ 41세 ~ 50세 ④ 51세 이상
3. 귀하의 학력은?
① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원이상
4. 사회복지 **전공여부**는?
① 전공 ② 비전공
5. 귀하가 소지하고 계신 **사회복지사 자격증**은?
① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 없다
6. 사회복지업무를 맡으신지 **얼마나** 되셨습니까?
① 1년 미만 ② 1~3년 미만 ③ 3~5년 미만 ④ 5~10년 미만 ⑤ 10년 이상
7. 귀하가 일하는 **곳**은 어디입니까?
① 도청 ② 시청 (과) ③ 읍면사무소 ④ 동사무소 ⑤ 기타 ()

부록 2 < 긍정정서, 부정정서 >

최근 직장에서 경험했던 **정서적 사건**을 간략하게 기술하여 주십시오.

사건1< _____

사건2< _____

평소 직장에서 느끼는 **긍정적 감정**을 묻는 질문입니다. 각 문항의 **경험한 감정**을 자신이 느끼는 정도에 (✓)표기하여 주십시오.

경험한 감정	경험한 정도				경험한 감정	경험한 정도				경험한 감정	경험한 정도			
기쁘다	0	1	2	3	평안하다	0	1	2	3	좋다	0	1	2	3
유쾌하다	0	1	2	3	평화롭다	0	1	2	3	행복하다	0	1	2	3
재미있다	0	1	2	3	홀가분하다	0	1	2	3	고맙다	0	1	2	3
즐겁다	0	1	2	3	그렵다	0	1	2	3	공감하다	0	1	2	3
통쾌하다	0	1	2	3	정겹다	0	1	2	3	감탄하다	0	1	2	3
뿌듯하다	0	1	2	3	사랑스럽다	0	1	2	3	감동하다	0	1	2	3
자랑스럽다	0	1	2	3	반하다	0	1	2	3	황홀하다	0	1	2	3
보람차다	0	1	2	3	설레다	0	1	2	3	열광하다	0	1	2	3
만족하다	0	1	2	3	상큼하다	0	1	2	3	반갑다	0	1	2	3

평소 직장에서 느끼는 **부정적 감정**을 묻는 질문입니다. 각 문항의 **경험한 감정**을 자신이 느끼는 정도에 (✓)표기하여 주십시오.

경험한 감정	경험한 정도				경험한 감정	경험한 정도				경험한 감정	경험한 정도			
불안하다	0	1	2	3	불행하다	0	1	2	3	상실감	0	1	2	3
초조하다	0	1	2	3	불편하다	0	1	2	3	서럽다	0	1	2	3
근심걱정	0	1	2	3	비참하다	0	1	2	3	사무치다	0	1	2	3
갈등하다	0	1	2	3	참담하다	0	1	2	3	절망하다	0	1	2	3
망설이다	0	1	2	3	심란하다	0	1	2	3	실망하다	0	1	2	3
미안하다	0	1	2	3	답답하다	0	1	2	3	무섭다	0	1	2	3
죄책감	0	1	2	3	속상하다	0	1	2	3	놀라다	0	1	2	3
부끄럽다	0	1	2	3	외롭다	0	1	2	3	황당하다	0	1	2	3
창피하다	0	1	2	3	서먹하다	0	1	2	3	부럽다	0	1	2	3
낮간지럽다	0	1	2	3	속타다	0	1	2	3	샘내다	0	1	2	3
무안하다	0	1	2	3	화나다	0	1	2	3	귀찮다	0	1	2	3
후회하다	0	1	2	3	증오	0	1	2	3	지겹다	0	1	2	3
경멸하다	0	1	2	3	괘씸하다	0	1	2	3	싫다	0	1	2	3
역겹다	0	1	2	3	배신감	0	1	2	3	싫증나다	0	1	2	3
거부감	0	1	2	3	약오르다	0	1	2	3	아쉽다	0	1	2	3
우습다	0	1	2	3	슬프다	0	1	2	3	안타깝다	0	1	2	3
괴롭다	0	1	2	3	우울하다	0	1	2	3	애뜻하다	0	1	2	3

부록 3 < 직무수행 >

평소 직장에서 하는 행동 및 생각을 묻는 질문입니다. 해당되는 번호에 (✓) 표시하여 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나의 일을 창조적으로 수행하는 방법을 찾아 스스로 해나간다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 나의 일을 보다 더 가치 있게 할 수 있는 방법을 스스로 찾는다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 나의 일을 좀 더 개선할 부분이 있는지를 스스로 찾아 개선한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내가 할 일이 아니더라도 필요한 일은 스스로 찾아서 추가로 한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 함께 일하는 동료들과 좋은 관계를 유지하려고 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 함께 일하는 주변 동료들과의 의사소통 활성화 방안을 모색한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 함께 일하는 주변 동료들과의 협력관계를 활성화하려고 모색한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 함께 일하는 주변 동료들과 좋은 팀워크를 갖기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 마음먹기에 따라 내가 하는 일의 품질이 달라질 것이다.	①	②	③	④	⑤
10	내가 마음먹기에 따라 내가 하는 일의 성과가 달라질 것이다.	①	②	③	④	⑤
11	내가 마음먹기에 따라 내가 하는 일의 방법이 달라질 것이다.	①	②	③	④	⑤
12	내가 마음먹기에 따라 내가 하는 일의 보람과 가치가 달라질 수 있다.	①	②	③	④	⑤

부록 4 < 정서조절양식 체크리스트 >

번호	문항	사용하지 않는다	거의 사용하지 않는다	이주 가끔 사용한다	보통이다	어느정도 사용한다	자주 사용한다
1	가족이나 친구와 만난다.	①	②	③	④	⑤	⑥
2	누군가 나를 이해하고 위로해 주길 바란다.	①	②	③	④	⑤	⑥
3	다른 사람들과 나의 느낌에 관하여 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
4	다른 사람들로 부터 도움이나 조언을 구한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
5	관계없는 다른 일을 떠올리거나 다른 일에 집중한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
6	직접적으로 문제를 해결하거나 상황을 개선하기 위한 구체적인 일을 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
7	상황을 개선하기 위한 방법을 생각하거나 구체적인 계획을 세운다.	①	②	③	④	⑤	⑥
8	상황(문제)을 보다 명확히 이해하고자 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
9	막연히 '나아지겠지' '어떻게든 되겠지'라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
10	왜 내가 이런 기분을 느끼게 되었는지 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
11	내가 믿을 만한 사람을 찾아간다.	①	②	③	④	⑤	⑥
12	문제를 구체화시킬 수 있는 사람과 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
13	기분 나빠진 상황이나 사람을 피해 버린다.	①	②	③	④	⑤	⑥
14	어떻게든 그 일(상황)이 빨리 끝나 버리기를 바란다.	①	②	③	④	⑤	⑥
15	시간이 지나면 달라질 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
16	감정에 빠지지 않고, 상황을 객관적으로 바라보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
17	운이 없다고 생각해 버린다.	①	②	③	④	⑤	⑥
18	신념을 가지고 끈끑하게 버티어 나간다.	①	②	③	④	⑤	⑥
19	그 일에서 무엇인가 창조적인 일을 할 수 있는 단서를 얻으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
20	그 일을 무시해 버린다.	①	②	③	④	⑤	⑥
21	그 일에 대해 깊이 생각하지 않으려 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22	문제에 도움이 될 만한 사람이 주변에 있는지 찾아본다.	①	②	③	④	⑤	⑥
23	아무렇지 않는 척 행동한다.	①	②	③	④	⑤	⑥
24	나의 힘든 마음을 털어놓을만한 사람과 이야기를 나눈다.	①	②	③	④	⑤	⑥
25	나에게 어떤 문제가 있어 이런 상황이 되었는지 신중하게 점검해 본다	①	②	③	④	⑤	⑥