



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

장애인복지시설 종사자의
감정노동과 직무소진의 관계에서
정서지능의 조절효과

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

이 미 정

2015년 8월

<국문초록>

장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과

이 미 정

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 박 정 환

본 연구는 제주특별자치도내 장애인복지시설 종사자를 대상으로 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고, 정서지능이 두변수 사이에서 어떠한 조절효과가 있는지 연구 결과를 도출 하는데 있다. 또한, 연구 결과를 통해서 장애인복지시설 종사자의 소진완화 및 예방을 위한 실천적 방안을 제시하는데 목적이 있다.

이를 위해 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

- 연구문제 1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진과의 관계에서 정서지능의 조절효과는 어떠한가?

본 연구의 대상은 제주특별자치도내 장애인복지시설(제주특별자치도 2014년 기준) 장애인거주시설, 지역사회재활시설, 직업재활시설 등 대상으로 총 442명을 유의 표집하여 연구대상으로 설문조사를 실시하였다. SPSS Statistic 18을 사용하여 빈도, 평균, 표준편차, 상관 분석(Correlation analysis), 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 있어서 감정노동은 직무소진에 정적영향이 나타났다. 직무소진이 하위요인 정서적 고갈에 정적영향, 성취감 저하에 부적영향을 나타냈으나 클라이언트의 비인격화에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로

나타났는데, 이는 감정표현의 빈도가 높아질수록 감정표현 규범의 주의정도가 높을수록, 감정적 부조화가 높을수록 직무소진을 경험하는 정도가 높아지는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능이 유의미한 조절효과가 나타났다. 또한 직무소진의 하위요인인 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향과 클라이언트의 비인격화에 미치는 영향, 개인적 성취감 저하에 미치는 영향에 있어서 유의미한 조절효과가 나타났다. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 직접적인 심리적 직무소진에 영향을 미치며, 이러한 과정에서 정서지능이 효과적인 개입이 가능하다는 것을 시사한다.

즉, 장애인복지시설 종사자가 조직의 목표에 따라 휴먼서비스를 전달하는 과정에서 자신과 타인의 정서를 정확히 인식하고, 긍정적인 방향으로 정서를 조절하여 자신을 동기화시켜 정서를 효과적으로 활용하기 때문에 직무소진에 대해 유연한 모습으로 대처하여 심리적 소진을 예방 할 수 있다.

결론적으로 본 연구는 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 영향을 미친다는 것에 초점을 두고, 직무소진을 조절 할 수 있는 심리적 변인으로 정서지능이 조절효과를 밝혔다. 장애인복지시설 종사자는 감정노동을 통해 직무소진을 경험하고 있으며, 정서지능이 직무소진에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 직무소진을 낮추는데 있어 장애인복지시설 종사자와 클라이언트 간의 상호작용을 통한 내면행위와 표면행위, 자기정서 인식, 타인정서 인식, 정서활용이 중요한 역할을 하는 것으로 알 수 있다. 감정노동과 정서지능 중에서 정서지능이 직무소진에 영향력이 있는 것으로 나타났고, 정서지능은 태어 날 때부터 정해진 지능지수와는 달리 개발이 가능하기 때문에 정서를 잘 조절하면 직무소진을 낮추는 결과가 나타난다. 따라서, 종사자의 감정을 잘 조절하기 위하여 장애인복지시설 종사자의 보람과 긍지 및 정서적 안녕감을 회복할 수 있는 정서지능 개발을 위한 프로그램 도입을 제안한다.

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제	4
3. 연구가설	4
4. 연구모형	5
5. 용어의 정의	6
II. 이론적 배경	7
1. 장애인복지시설 종사자	7
2. 직무소진	9
3. 감정노동과 직무소진	14
4. 정서지능과 직무소진	21
5. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서 정서지능의 조절효과	25
III. 연구방법	27
1. 연구대상	27
2. 연구도구	27
3. 자료의 분석	30
IV. 연구결과 및 해석	31
1. 인구통계학적 변수	31
2. 변인들의 기술통계	33
3. 감정노동과 정서지능 및 직무소진 간의 상관관계	35
4. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과	37
5. 감정노동이 직무소진 하위영역에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과	38
V. 논의 및 결론	45

참고문헌	48
<Abstract>	56
부록목차	59

표 목 차

표 II-1. 직무소진의 정의	10
표 II-2. 국외 연구자의 감정노동에 대한 정의	16
표 II-3. 국내 연구자의 감정노동에 대한 정의	17
표 II-4. 감정노동의 구성요소	19
표 II-6. 정서지능에 대한 정의	23
표 III-1. 직무소진 척도의 문항번호 및 신뢰도	27
표 III-2. 감정노동 척도의 문항번호 및 신뢰도	28
표 III-3. 정서지능 척도의 문항번호 및 신뢰도	29
표 IV-1. 인구통계학적 분포	32
표 IV-2. 장애인복지시설 종사자의 직무소진 정도	33
표 IV-3. 장애인복지시설 종사자의 감정노동 정도	34
표 IV-4. 장애인복지시설 종사자의 정서지능 정도	34
표 IV-5. 감정노동과 직무소진 및 정서지능 간의 상관관계	35
표 IV-6. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어 조절효과	37
표 IV-7. 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과	39
표 IV-8. 감정노동이 비인격화에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과	40
표 IV-9. 감정노동이 성취감 저하에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과	42
표 IV-10. 연구가설의 채택 여부	44

그 립 목 차

그림 I-1. 연구모형	5
--------------------	---

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리나라의 장애인 실태조사는 장애인복지법에 근거하여 1990년 1차 조사를 시작으로 2014년 7번째 실시되었으며 2007년 법 개정이후 매 3년마다 전수조사 형식으로 진행되고 있다. 이 조사결과에 따르면 2005년도(4차 조사)의 장애추정 인구수는 214만명이며 장애 출현율은 4.59%로서 인구 1천명당 45.9명이었다. 최근에 진행된 2014년(7차 조사)의 장애추정 인구수는 273만명이며, 장애 출현율은 5.59%로서 인구 1천명당 55.9명이었다. 이처럼 장애발생이 증가함에 따라 지역사회 내 장애인에게 공공성 제공 및 장애로 인한 개인적인 문제, 즉 신체의 미발달, 정신적 미성숙, 노화로 인한 문제 등을 해결할 수 있도록 지원하기 위해 가족의 역할을 대리적으로 수행할 수 있는 장애인복지시설이 증가하고 있다.

장애인복지시설은 장애인의 생활과 교육을 실천하는 현장이며, 치료 및 사회적응 향상의 장으로써 정서적 지지와 격려 및 일상생활을 위한 생활지원, 기능강화, 사회적응을 위한 재활서비스 제공 등 장애인에게 필요한 모든 서비스를 제공하고 있다(김준현, 2014). 장애인복지 분야 수요가 증가되고 실질적인 업무를 담당하고 있는 장애인복지시설 종사의 역할이 어느 때보다 중요하게 대두되고 있는 실정이다. 장애인복지시설에서 이용자와 보호자는 종사자들에게 보다 나은 서비스와 친절함을 요구하는 것이 현실이다. 서비스직에서 커다란 비중을 차지하는 인적 서비스는 다른 감정에 크게 의존한다는 특징을 가지고 있어서 종사자가 클라이언트에 대한 서비스가 자발적일 때 가장 효과적이라고 할 수 있다(김동현, 2010). 이때 종사자들은 신체적 노동뿐만 아니라 정서적 노동도 크다고 할 수 있으며, 장애인복지시설 종사자의 서비스 제공 정도는 이러한 노동의 정도에 따라 좌우된다고 할 수 있다.

한편, 장애인복지시설 종사자는 시설을 이용하는 장애인, 보호자, 가족, 봉사자, 후원자와의 상호작용이 업무 중 많은 비중을 차지하고 있으며, 상호작용 시 적절한 감정표현과 감정조절을 해야 하는 감정노동의 직무특성을 지니고 있다. 한국

직업능력개발원(2013)의 연구결과에 따르면, 사회복지사의 감정노동 정도는 4.33 점(5점만점)으로 전체 조사대상 직업 중 19위로 사회복지 및 종교관련 업종 중에서 사회복지사가 보육교사 및 직업상담사보다 감정노동을 수행하는 빈도가 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

이와 같이 장애인복지시설 종사자는 장애인들에게 장애유형과 장애유형 등 개별적 상황에 맞는 재활 및 자립 서비스를 제공함으로써 장애인의 개별적 요구에 부응하려고 한다. 장애인을 위한 서비스는 장애인복지시설 종사자의 능력과 노력에 따라 서비스의 질이 결정되는 대표적인 노동집약적 휴먼서비스 분야이다. 이러한 서비스를 수행하는 장애인복지시설 종사자의 감정노동은 클라이언트가 보살핌을 받고 있다는 정서와 배려의 마음, 따뜻한 눈길을 건네야 하는 직업이기에 감정노동의 강도가 더 크다고 할 수 있다(이가람 역, 2009:26) 이러한 감정노동은 육체적 노동과 정신적 노동 이외에의 또 다른 하나의 노동으로 장애인복지시설 종사자는 자신의 감정과 무관하게 행동하고 표현해야 하는 감정의 부조화를 갖게 된다.

장애인복지시설 종사자는 클라이언트에게 안정적인 서비스 지원과 다양한 프로그램을 개발해야 하는데, 이러한 업무 진행과정에서 불만을 가진 클라이언트와 보호자의 감정분출과 돌발행동은 종사자들에게 심한 불안감과 모욕감을 줄 수 있다. 결국 이러한 현상이 반복될 경우 종사자의 감정변화와 갈등은 계속되고, 자신의 감정을 억누르고 클라이언트와 보호자의 감정만을 수용하는 감정노동에 시달릴 수 있다.

감정노동은 서비스업 종사자가 많이 경험하게 되는데 그 중에서도 사회복지시설 종사자들의 감정노동은 클라이언트들이 보살핌을 받고 있다는 정서와 배려의 마음, 그리고 따뜻한 눈길을 건네야 하는 직업이기에 감정노동의 강도가 더 크다고 할 수 있다(이가람 역, 2009:26). 그러므로 장애인복지시설 종사자가 친절한 서비스를 제공하는 것을 당연한 것으로 여기고 있어 감정관리 측면의 중요성이 대두되고 있다. 차경성 외(2009)는 감정노동의 정도가 높고 낮음은 좋고 나쁨의 이분적인 변수가 아니며, 일정 수준에서는 긍정적일 수 있는 반면에 일정수준에서는 조직결과에 부정적인 영향을 미칠 수 있어 더욱 중요한 관심이 요구된다고 지적했다. 따라서 감정노동자의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 확인하고 이러

한 긍정적, 부정적 측면을 잘 조절하려는 감정노동의 관리에 관한 연구가 더욱 필요한 시점이다.

장애인 업무 관련 종사자의 감정노동과 소진에 관한 연구는 특수학교 교사를 중심으로 이루어져왔고(한기철, 2003; 조지은, 2002; 강한구, 1996), 복지관 종사자 중에서는 재활담당, 사회복지사를 대상으로 수행되었다 (김명자, 2003; 나혜흠, 2002). 이러한 연구에서 볼 수 있듯이, 사회복지사의 감정표현은 그들이 수행하는 직무의 중요한 구성요소이자 도구로 활용되고, 그들의 감정관리는 클라이언트에게 제공되는 서비스의 품질수준을 결정할 수 있다. 이와 같은 사회복지사의 감정노동은 자신이 가진 정서와 표현정서 사이의 감정적 부조화를 유발하고 이는 낮은 직무만족 및 스트레스 요인으로 작용하여 소진을 유발하는 것으로 보고되고 있다(김영은, 2011). 실제, 노인·주단기보호시설 종사자들의 감정노동과 소진에 관한 임지영(2008)이 연구 결과 감정표현 빈도가 높을수록 정서적 저하를 높게 경험하는 것으로 나타났다.

최근 심리학과 경영학 분야의 연구에서 피로감과 스트레스로 인해 나타나는 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 변인으로 ‘정서특성’이 두각을 나타내고 있다(임지선, 2004). Goleman(1995)에 의하면 정서특성이란 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 읽을 수가 있으며, 희망을 버리지 않고 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력을 말한다. 또한 그는 정서지능은 ‘좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜 낼 수 있게 하며, 충동의 통제와 지연이 가능하게 하고, 기분 상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않게 하며, 타인에 대해 공감할 수 있고, 희망을 버리지 않는 능력’이라고 정의하였다. 신석호(2009)는 정서지능이 업무상의 스트레스와는 부적 관계가 있음을 확인하고 전반적으로 높은 정서특성을 소유한 사람이 근무환경과 관련된 스트레스를 낮게 지각한다고 하였다. 정서노동자의 직무소진 과정에서 정서지능을 접목시켜보면, 정서지능의 수준이 높은 사람들은 불쾌한 상황에 직면했을 때 감정적으로 폭발하는 것을 회피하고 고객과 동료들과의 관계에서 감정적인 손해를 입히는 것을 줄이는 노력을 한다(최금창, 최우성, 2004)고 할 수 있다. 이는 장애인복지시설 종사자의 감정노동에서 직무소진을 줄이고 보람과 긍지 및 정서적 안녕감을 회복하는데 정서지능이 중요한 역할을 할 수 있음을 시사한다.

본 연구에서는 감정 노동자 중에서 장애인복지시설 종사자를 대상으로 하여 감정노동이 직무소진에 미치는 영향 관계를 파악하고, 정서특성 중에서 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감정을 읽을 수 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력이 있는 정서지능이 직무소진 결과를 조절할 수 있는지를 밝히고자 한다. 이 연구는 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 정서지능 및 직무소진에 대한 이해를 돕고 장애인복지시설 종사자의 소진완화 및 예방을 위한 실천적 방향을 제시하기 위한 기초자료를 제공하는 데 그 목적이 있다.

이러한 연구는 직무소진 극복의 실천 방향을 제시하고 장애인복지시설 종사자로서의 보람과 긍지 및 정서적 안녕감을 회복하는 데 기여할 것이다.

2. 연구문제

이상에서 제기한 연구의 필요성 및 목적을 근거로 하여 연구문제를 제시하면 다음과 같다.

연구문제 1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진과의 관계에서 정서지능의 조절효과는 어떠한가?

3. 연구가설

가설 1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 높을수록 직무소진의 정도는 높게 나타날 것이다.

가설 1-1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 높을수록 정서적 고갈의 정도는 높게 나타날 것이다.

가설 1-2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 높을수록 클라이언트에 대한 비인격화의 정도는 높게 나타날 것이다.

가설 1-3. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 높을수록 개인적 성취감 저하

의 정도는 높게 나타날 것이다.

가설 2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절 효과를 나타낼 것이다.

가설 2-1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.

가설 2-2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.

가설 2-3. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 개인적 성취감 저하에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.

4. 연구모형

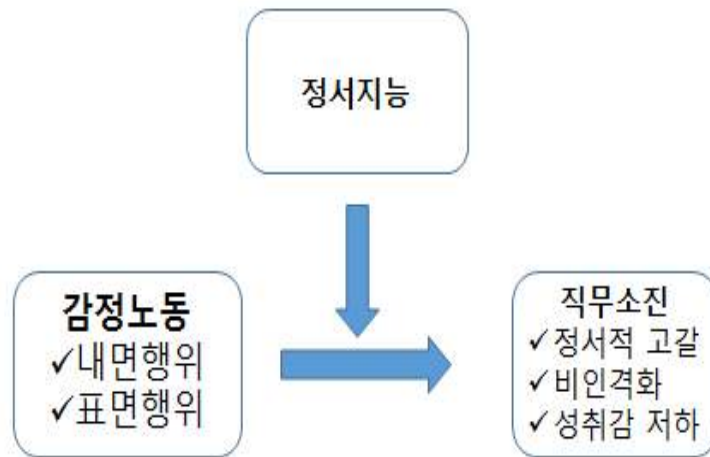


그림 I-1. 연구모형

5. 용어의 정의

가. 장애인복지시설 종사자

장애인시설 종사자는 일반적으로 허가된 시설에서 종사하는 사회복지사 및 관련 종사자로 정의한다. 본 연구에서는 제주특별자치도내에 있는 장애인복지시설 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

나. 직무소진

본 연구에서 특정업무를 수행하는 동안에 얻어지는 정신적, 육체적 고통과 탈진이다. 정서적 고통은 감정이 메말라 느낌이 없는 무미건조한 상태이며, 비인격화는 부정적 사고로 다른 사람들과의 관계형성에 무관심과 형식적이며, 냉담해진 상황이다. 성취감 저하는 자신이 하는 일에 별다른 의미가 없이 목적을 상실한 상태로 정의한다.

다. 감정노동

본 연구에서 자신의 실제로 느끼는 감정을 드러내지 않고 감정을 억제하며 조직이 원하는 서비스를 제공하는 행위로 내면행위와 표면행위를 포함한다. 내면행위는 자신이 표현하고 있는 감정을 실제로 느끼려 하는 진정성을 가진 행위이며, 표면행위는 가식적인 부분이 내포되어 있으며 진실성이 결핍된 상태로 정의한다.

라. 정서지능

본 연구에서 자신과 타인의 감정을 살펴보고, 차이를 판별하며, 생각하고 행동할 때 작용하는 정서정보를 활용하는 능력, 정서를 인식하고 평가하며 표현하는 능력, 정서에 접근하고 사고를 촉진시키는 능력, 그리고 정서적, 지적 성장을 향상시키기 위하여 정서를 조절할 수 있는 능력으로 정의하였다.

II. 이론적 배경

1. 장애인복지시설 종사자

가. 장애인복지시설의 개념

장애인복지시설을 강순옥(2002)은 ‘사회적 경제적으로 생활의 저해를 받고 있는 사람, 심신의 여러 가지 장애로 인하여 자립생활이 곤란한 자들의 생활의 장으로서 물리적, 심리적인 안정 등 여러 가지 환경 조건을 갖추고 각각의 사람에 대하여 적절한 원조역할을 하는 시설’이라 정의하였다.

그리고, 장애인복지시설은 공적인 복지제도 내에서의 복지서비스 일부분으로서 심신의 미발달, 미성숙, 노화 또는 심신 장애로 인해 사회적 핸디캡을 겪는 이들이 경제, 가족적 기능의 결여 등으로 스스로 자립생활이 어렵기 때문에 생활·치료·교육·재활 상의 필요한 모든 서비스를 제공하여 그들의 생존권을 보장하는 건물, 설비 및 서비스를 제공하는 직원, 시설운영 조직을 총칭한다(지현민, 2013). 장애인복지법 시행규칙 제32조에 의하면 장애인복지시설은 장애인 거주시설, 지역사회 재활시설, 직업재활시설, 의료재활시설, 생산품 판매시설로 나누어진다. 또한 이용형태에 따라 경제적, 가족기능의 결여 등으로 스스로 자립생활이 어려운 장애를 가진 사람들이 입소를 통해 보호하는 거주시설과 장애인들의 통원을 통해 장애유형에 맞는 의료, 교육, 직업, 심리, 사회 등의 전문적인 서비스를 이용하는 이용시설로 나누어진다.

나. 장애인복지시설 종사자의 역할

장애인복지시설은 다른 영역에 비하여 시설의 유형도 다양하고, 생활하는 장애인들의 연령의 폭도 넓게 분포되어 있으며, 개인의 처한 상황과 내용도 복잡하고 다양한 특성을 갖고 있다. 따라서 장애인복지시설 종사자는 장애인의 다양하고

복잡한 욕구에 잘 대처해 나가며, 장애인의 자립과 재활을 위한 서비스 전달체계에서 중추적인 역할을 하게 된다. 일반적으로 장애인복지시설 종사자의 역할은 다음과 같다(김태현, 2009).

첫째, 부모로서의 역할로 장애인들은 자기의 가정을 떠나 장애인 생활시설에서 가장 많은 서비스를 복지사와 재활교사로부터 받기 때문에 부모처럼 사랑으로 돌봐 주어야 한다. 둘째, 중재자의 역할로서 장애인생활시설의 장애인과 관련 부모, 자원봉사자, 간호사, 의사 및 물리치료사 등 다른 사람 또는 조직 사이에서 존재할 수 있는 모든 일의 해결을 위해 노력해야하고 개입해야 한다. 셋째, 대변자의 역할로서 장애인생활시설 장애인들의 욕구와 그들의 입장을 파악하여 장애인시설 장애인들의 대리인이 되어 주장, 교섭, 환경을 조직하여야 한다. 넷째, 중개자의 역할로서 자신이 가진 지식과 경험을 이용하여 장애인들에게 필요한 자원을 찾아 활용할 수 있도록 돕는다. 다섯째, 촉진자의 역할로서 표현을 격려하고, 감정을 환기하며, 장애인들의 목표를 달성하도록 하거나 목표달성을 촉진시키는 것이다. 여섯째, 교사의 역할로서 문제 상황을 대처하는데 필요한 정보를 제공하고, 새로운 행동이나 신변처리를 스스로 할 수 있도록 가르치는 일을 수행하는 것이다.

최근 공급자 중심에서 수요자 중심 즉, 클라이언트 중심의 패러다임의 변화로 장애인의 선택과 자기결정이 강조되며, 장애유형의 확대 및 장애인구의 증가, 장애인권리의식 향상 등과 같은 다양한 요인으로 전문직 종사자의 주도권이 감소되었다는 점, 그리고 장애인들과 함께 일하는 휴먼서비스 종사자들의 소진 정도가 가장 심각(김소정·설진화, 2012; Stav·Florian & Shurka)하다는 연구 결과들을 고려 해 볼 때, 장애인복지시설 종사자들의 소진은 매우 심각하다.

따라서 이와 같은 역할을 수행하기 위하여 장애인복지시설 종사자는 장애인의 자립과 재활을 위해 클라이언트에 대한 봉사와 헌신을 주요 덕목으로 삼고 언제나 수용적인 태도를 유지하기 바라는 시각을 가지고 접근하고 있다. 장애인 보호자들 역시 종사자의 무조건적인 친절한 서비스 제공을 당연한 결과로 생각하는 경우가 많다. 그 과정에서 종사자는 육체적 정신적 노동 외에 또 다른 감정노동으로 자신의 감정과는 무관하게 행동하고 표현해야 하는 감정의 부조화를 겪게 된다.

2. 직무소진

가. 직무소진의 개념

‘Burnout’은 약물중독 전문상담센터에서 근무한 Herbert Freudenberger가 처음 사용한 용어로서, 70년대에 약물 중독자를 지칭하는 용어로 ‘Burnout’을 사용하였다. 1974년 Herbert Freudenberger는 ‘staff burnout’이라는 논문을 통해, 약물중독자를 상담하는 전문가의 무력감 증상을 처음으로 소진이라고 정의하였다. 직무소진(job burnout)이라는 개념은 오랜 기간 동안 스트레스의 산물로서 정서적, 신체적 반응의 집합체이며 신체적, 정서적 고갈의 결과로 나타나는 현상으로써, 특히 고객접점에서 서비스를 제공하는 분야의 근로자들에게 많이 나타나며 함께 일하는 사람 사이에 자주 일어나는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersionalization), 자기성취감 저하(reduced personal accomplishment) 징후(Maslach, 1982)라고 표현할 수 있다.

Edelwich & Brodsky(1983)는 소진을 일반적으로 사회복지사들이 교육 훈련의 장으로부터 전문적이라는 구체적인 직업 환경의 현실적인 어려움으로 옮겨갈 때 필연적으로 겪게 되는 자기 직무의 이상(Ideal), 목적, 관심을 점차적으로 상실하게 되는 현상이라 하면서 소진의 과정을 열성, 침체, 좌절, 무관심의 과정으로 이해하고 있다(홍영옥, 2009; 윤혜미, 박병금, 2004). 소진은 오래 기간에 걸친 사람들과의 밀접한 관련에서 오는 지속적이고 반복적인 정서적 압력의 결과로서, 어느 날 갑자기 나타나는 극적 현상이 아니라 개인의 직업적 특성과 관련된 점진적으로 진행되는 과정이라고 볼 수 있다. 또한 직무소진은 누구에게나 나타날 수 있는 현상이지만 주로 직업과 관련하여 발생하는 것으로 보고 있으며 특히 봉사직 종사자들에게서 많이 나타난다.

최근 경험적 연구결과들(Golembiewski et al, 1993; Maslsch et al, 1993; Leiter, 1993; 황승옥, 2011: 17 재인용)은 단순한 서비스 직종뿐 아니라 다양한 형태의 직무들에서도 직무소진이 다루어지고 있다고 보고하고 있다. 성희자·고유나(2004)는 소진을 사회복지 현장에서 경험하는 장기적인 스트레스이며, 무력감, 부정적 자기개념 그리고 자기직업과 클라이언트에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상이라고 하였다.

이외에도 소진은 다양한 개념을 가지고 연구되었으며, 그 개념들을 정리하면 표 II-1와 같다.

표 II-1. 직무소진의 정의

학 자	정 의
Freudenberger (1974)	주어진 보상이나 성과가 적거나 기대 이하인 경우에 느껴지는 회의감과 좌절감
Amstrong (1977)	전문인이 원래 가졌던 직업에 대한 의미와 목적으로 부터 거리가 생기고 자신의 대상자, 업무, 동료직원이나 조직과의 관계가 좋지 않음
Berkeley Planning Associates(1977)	종업원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해져서, 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태
Mashach & Leiter (1997)	사람들이 자기 자신의 모습과 해야 하는 일 사이에 혼란을 나타내는 지표로 가치, 존엄성, 정신과 의지의 침식, 즉 인간 영혼의 부식됨이라 정의
Cherniss(1980)	전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변화해 가는 과정
Clark(1980)	환경의 요구가 이에 대처하는 사람의 능력을 초과할 때 고통을 겪으면서 능력, 정열, 목적의식을 점진적으로 상실해 가는 것
Gillespie(1981)	직무스트레스에 관련된 심리학적, 사회적, 물리적 소외과정
Jones(1981)	부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 육체적, 감정적 고갈상태
Niehouse(1981)	스트레스, 의기소침 등에 관련된 일련의 과정이 결과적으로 도달하는 상태
Marshall&Kasman (1982)	창조성의 저하, 고독감과 무력감
Maslach(1982)	대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상
Greer&Wthered (1984)	역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하는데, 과도한 부담을 어찌할 수 없는 봉사전문 직종에서 흔히 발생
Pines&Aronson (1988)	정서적으로 요구하는 상황에 장기간 관여하면서 야기된 신체적, 정서적, 정신적 고갈
Maslach(2003)	직무스트레스에 대한 고질적인 감정과 상호작용에 대한 장기적인 반응으로 감정고갈, 탈개인화, 개인성취감 저하의 세가지 요소를 주장
Hyphantis&Mavreas (2005)	직무와 관련된 행동으로 이끄는 정신적 과정과 경험
Shirom&Melamed (2005)	진행되는 스트레스에 대한 감정적인 반응
Mikolajczak & Menil (2007)	사람들과 높은 접촉수준에서 일하는 상황에서 스트레스의 만성적인 반응
윤혜미·박병금 (2004)	일로부터 멀어지고 냉소주의, 경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 신체적, 정서적 탈진상태

자료 : 선행연구를 바탕으로 정리

이와 같은 여러 학자들의 직무소진에 대한 정의를 종합해보면, 직무소진은 충족되지 않은 욕구와 채워지지 않는 기대에 대한 인식의 불일치로부터 오는 발산의 증후이며, 직무와 관련된 스트레스를 효과적으로 대처하지 못함으로써 행동적으로 표출된 정서적, 육체적 및 행동적 고갈상태라고 할 수 있다.

나. 직무소진의 원인 및 구성

직무소진의 원인은 한 가지 요인에 의해서 발생하는 것이 아니기 때문에 소진의 원인을 찾고자 다양한 연구를 실시해 왔다. 개인적인 요인이 소진에 미치는 영향을 살펴보면, 유상난(1999)은 사회복지사의 소진에 대한 연구에서 개인적인 요인 중에서 근무기간이 길수록, 학력이 낮을수록, 사회복지사의 소진 경험 정도가 높다는 것을 검증하였고, 역할 모호성이 높게 일어날수록 개인적 성취감 감소의 측면에서 소진 발생이 나타난다는 사실을 확인하였다. 직무소진이 원인이 되는 클라이언트와의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 남기룡(2013)은 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구에서 언어적 폭력이 소진에 유의미한 영향을 미친다고 보고하였다. 사회적 지지와 소진 관계를 연구한 김미선(2003)의 연구 결과에 따르면, 정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 있어서는 동료지지가 낮을수록 소진 변인 중에 하나인 정서적 고갈이 높다는 결과를 제시하였다. 그리고 직무 환경적 요인이 소진에 영향을 미치는지 살펴본 최영민·현진희(2006)는 조직 환경적 요인이 사회복지사들의 소진에 높은 영향을 미친다는 것을 제시하였다.

마지막으로 감정노동이 소진에 미치는 영향을 미치(변대식, 2013; 이나현, 2012)는 것으로 보고되고 있다. 이나현(2012)에 의하면 콜센터 상담원의 감정노동은 소진의 하위변인인 정서적 고갈과 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 변대식(2013)은 임상간호사의 소진과 감정노동 간의 관계를 분석했는데 상관관계 분석결과 감정노동이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 보고했다.

이와 같이 직무소진에 영향을 미치는 요인은 종사자의 학력, 역할모호성, 이용자의 언어폭력, 사회적지지, 직무환경, 정서노동 등 개인적인 요인을 비롯하여 이용자와의 관계, 사회적지지, 직무 환경적 요인이 소진에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

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

1) 정서적 고갈(emotional exhaustion)

‘정서적 고갈’이란 지치는 것(wearing out), 에너지 상실(loss of energy), 힘이 쪼그라드는 것(depletion), 쇠약(debilitation)등과 관련되어 있으며(김병섭, 1995), 더 이상 자신의 의지로는 일에 전념할 수 없게 하는 감정들로부터 고통 받는 개인의 상태를 의미한다. 정서적 고갈을 겪는 사람들은 자존감 저하와 의기소침 그리고 성급함과 무력함, 불안 및 피로감으로 대인관계를 거부하고 자신의 사회화를 정지시키기도 하고 직장내에서나 일상생활에서도 바람직하지 않은 심리적 결과를 보인다(Burke & Deszca, 1986). 또한 정서적 고갈은 직무성과의 양적, 질적 하락 등을 유발시킨다. 정서적 고갈이 높은 개인일수록 이직률이 높으며(Burke & Deszca, 1986), 타인과의 접촉시간을 줄이려는 욕구가 강하다(Maslach & Pines, 1982). 이처럼 정서적 고갈은 다양한 원인으로 발생되며, 또한 다양한 심리적, 신체적, 행동적인 면에서 부정적인 결과를 가져올 수 있다(서문식·김상희, 2002). 요약하면, 정서적 고갈은 정서적 자원이 고갈되어 관심, 신뢰, 감정을 상실하는 정도를 의미한다고 정의할 수 있다.

따라서, 정서적 고갈은 심리적으로 일어나는 여러 가지 감정으로 주로 서비스 종사자들에게서, 자신의 감정을 억제하고 통제하려는 감정부조화의 지속으로 인해 육체적으로 지쳐가는 현상에서 나타나며, 긴장, 우울, 불안, 신체적 피로, 자존감 상실 등 정서적, 감정적으로 고갈되어 가는 상태이다. 이와 같은 상태는 직무소진으로 인해 가장 많이 나타나며 종사자들에게 비인격화와 성취감 저하로 이어지는 원인의 되기도 한다.

2) 비인격화(depersonalization)

‘비인격화’는 종사자가 서비스 수혜자에게 보이는 부정적인 태도와 반응을 말한다(김병섭, 1990). 즉 정서적 고갈이 개인 내적에서 나타나는 소진경험이라면, 비인격화는 행동적으로 나타나는 경향이 강하다고 볼 수 있으며 직무에 대한 다양한 면들에 대해 부정적이거나 무감각한 반응 혹은 과도하게 거리감을 두는 반응으로 표현된다(강진아, 2010). 박은정(2002)은 비인격화는 문제에 대한 책임을 전가시켜며 자기 자신에 대해서도 부정적인 태도를 고수하고 강화시키는 요인으로 작용할 뿐만 아니라 동료, 고객, 조직에 대하여 냉소적이고 회의적인 태도를

취하게 된다고 하였다.

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

3) 개인 성취감 저하(reduced personal accomplishment)

‘개인성취감 저하’란 자기 자신이나 자신의 직무에 대하여 자기 자신을 부정적으로 평가하고, 타인을 돕는 그들의 업무에 실패했다고 믿는 것을 이르며 자기의 일과 자기 일의 성취에 대해 가지는 부정적 반응을 말한다(강진아, 2010). 전형적으로 같이 나타나는 징후들로는 우울증, 낮은 사기, 낮은 생산성, 사람들을 기피하는 것, 좌절감, 자존감의 상실 등이 있다(김병섭, 1990). 성취감 결여가 나타나면 자신의 직무와 사람들과의 상호작용에 있어 성공적인 목표달성 느낌의 급격한 저하를 경험하게 되거나 또는 발전의 결여와 자신의 기반 상실을 인식하기도 한다(노일래, 2003).

Maslach & Jackson(1981)은 소진의 세 가지 양상들이 각각 독립적인 것으로 서로 간에 소진에 반드시 영향을 주지 않는 것으로 보고 있다. 박은정(2011)은 한 개인은 ‘소진되었다’, ‘소진되지 않았다’로 구분하는 것은 부당하며 소진의 세 양상 각각의 경험정도를 평가해야 한다고 하였다. 그러므로 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감저하를 덜 강하게 느끼는 사람이 약하게 느끼는 사람보다 더 많이 소진되었다고 할 수 있는 것이다.

이와 같이 개인 성취감 저하는 자신의 하고 있는 일에 대하여 보람과 성취도가 없다고 생각하는 부정적 평가라고 말할 수 있다. 이는 비인격화나 정서적 고갈을 겪은 후 나타나는 현상으로 업무에 중요한 서비스의 질 저하와 생산성 저하로 이어지며 서비스 대상자와의 감정적 교류중단과 더 나아가 스스로를 부정하고 의심하는 단계까지 이르게 된다.

3. 감정노동과 직무소진

가. 감정노동의 개념 및 구성

1) 감정노동의 개념

Hochschild는 감정노동(emotional labor, emotion work)을 “사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것”의 의미하는 말로 감정노동이라는 용어를 처음 사용하였으며, “감정노동은 사람으로 하여금 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제한다.”고 하였다. 이와 같은 감정노동은 “정신과 기분이 잘 조절되어야 하고, 경우에 따라서는 각자의 개성을 구성하는 본질이라고 여기는 부분까지도 다 내어 주어야 할 상황이 생기기도 한다.”고 하였다.

사회복지사의 감정노동은 (emotional labor)이란 “조직의 목표에 따라 휴먼서비스를 전달하는 과정에서 클라이언트가 정신적 안정을 얻고 안전한 장소에서 돌봄을 받고 있다는 느낌을 가질 수 있도록 사회복지사가 자신의 내적 감정을 동시에 관리하는 동시에 외적 감정표현을 조정해 가는 과정”이다(신중환·김정우, 2014;163). 이와 같이 감정노동의 개념을 종합해 보면 장애인복지시설 종사자의 감정노동은 대인관계를 주로 하는 업무특성과 시설 운영 형태에 따른 운영 목표와 클라이언트 및 보호자를 대상으로 긍정적인 피드백을 주기 위해서 감정을 관리하고 조절하는 감정노동으로 정의 할 수 있다.

Hochschild(1983)는 서비스 분야 종사자들의 육체노동과 정신노동뿐만 아니라, 이와 차별화 될 수 있는 또 다른 형태의 노동, 즉 고객들과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 관리하고 적절한 감정을 표출하는 형태의 노동을 설명하기 위해 감정노동의 개념을 처음 사용하였다. Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리’라고 정의하였는데, 송민혜(2010)은 이를 감정관리가 곧 감정노동이며, 이는 일상 직업의 상황에서 ‘겉으로 관찰이 가능한 얼굴 표정이나 신체적 행동을 만들어 내기 위한 느낌의 관리 또는 공식적으로 관찰 가능한 표정이나 신체적 행동을 만들기 위해서 실시하는 감정의 관리’라고 설명하였다. 이는 이후의 감정노동 연구에 기본이 되었으

며, 감정노동에 대한 경계를 설정하는데 큰 역할을 하였다.

이러한 감정노동의 관리에서 이태경(2007)은 서비스 산업뿐만 아니라 병원, 사회복지 분야 공공분야 등 여러 분야에서 나타나는데, 대인접촉과 관련한 서비스 업종 종사자들은 조직이 기대하는 적절한 감정을 표현하고 그에 대한 임금을 받기 때문에 감정은 교환가치 측면을 지니게 된다. 그러므로 감정표현을 관리하는 것은 육체적인 노동과는 달리 비가시적인 서비스 산업에서 요구되는 노동 형태로 구체화 될 수 있다.

감정노동에 관한 개념은 연구자들마다 다소 차이가 있다. 앞서 기술한 바와 같이 Hochschild(1993)는 서비스 업종과 같은 산업에서는 종사자들이 느껴야 하는 느낌규범이 존재한다고 주장한 반면, Ashforth와 Humphrey(1993)는 Hochschild가 사용한 느낌규범과 달리 외적표현행위에 중심을 둔다. Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동의 개념을 '적절한 감정을 표현하는 행위'로 규정하였는데, 기대되는 감정을 자발적이고 진심으로 표현하거나 경험하게 되는 경우도 있음을 지적하면서 표면행위와 내면행위 이외에 감정노동을 수행하는 제3의 수단을 추가하였다.

다시 말해, 이들은 Hochschild(1983)의 감정노동의 개념을 보완하여, 느낌규범 대신에 표현행위에 초점을 맞추었고, 감정조절과정에서 순수감정표현을 포함시켰으며, 감정노동 수행과정에서 고객의 피드백 결과를 포함시켰다. 이와 관련해 비슷한 언급을 Morris와 Feldman(1996)도 하였는데, 다른 관점으로 감정노동을 정의하여 조직적으로 바람직한 표현행동에 초점을 맞추었다.

Morris와 Feldman(1996)은 Ashforth와 Humphrey(1993)의 주장을 근거로 하여 감정노동의 선행변수와 결과를 근거로 한 다차원적인 감정노동 개념을 제시하고 있다. 감정노동은 고객과의 대면 또는 음성 교류과정에서 발생하며, 감정노동에 있어서 종사자의 감정은 고객의 감정, 태도 및 행위에 영향력을 미치기 위해 표현 된다고 본다.

그 외에도 선행연구에서의 감정노동에 대한 개념을 정리해보면, 표Ⅱ-2과 표Ⅱ-3와 같다.

표 II-2. 국외 연구자의 감정노동에 대한 정의

연구자	정 의
Hochschild (1983)	외적으로 관찰 가능한 표정과 행동의 느낌 관리
Rafaeli&Sutton(1987)	조직에서의 개인의 감정표현으로 조화로서 개인의 감정표현에는 경험 감정, 외적인 감정규칙, 내적인 감정규칙으로 구성
James(1989)	감정노동은 다른 사람의 감정에 대응하기 위하여 자신의 감정을 조절하는 것
Ashforth& Humphrey (1993)	서비스 거래가 진행되는 시간에 사회적으로 요구 되어지는 감정표현행위
Morris& Feldman(1996)	대인접촉 수행 시 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 통제, 계획 정도
Zapf, Vogt, Seifert& Isic (1999)	조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위한 개인의 감정을 조절하는 것
Grandey (2000)	종사원이 조직의 목표 달성을 위해 느낌 및 감정표현을 규제 또는 조절하는 과정
Kruml& Geddes(2000)	조직 혹은 직무를 위한 표현 규칙을 따르기 위해 가장 표현을 과장, 가장, 억제, 혹은 수장하는 것
Brotheridge& Lee(2003)	조직의 목표를 달성하기 위하여 자신의 실제로 느끼는 감정과 감정의 표현들을 통제하는 정도
Diefendorff, Croyle& Gosserrand(2005)	자신에 느낌을 표현하는 것이 아니라 조직에서 규칙에 따라 적합하게 표현하는 것
Blau et al.(2010)	고객을 대할 때 다양한 감정표현이 나타나는 행위

자료 : 선행연구를 바탕으로 정리

표 II-3. 국내 연구자의 감정노동에 대한 정의

연구자	정 의
김민주(1998)	직무수행 시 자신에 실제 감정을 감추고 바람직해 보이는 특정한 감정으로 표현하려는 통제 및 노력
안준수(2003)	직장 내에서 자신의 경험하는 실제 감정표현과 기업에서 요구하는 감정표현 사이에 차이가 존재할 때, 효과적인 직무수행 또는 기업 내 적응을 위하여 자신의 경험하는 감정을 조직의 표현 규범에 맞게 조절하려는 개인적인 노력
박동수·전명구·정성한(2005)	조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위해 구성원이 자신의 느낌 및 표현을 규제하려고 노력하는 과정
강재호(2006)	고객과의 접촉 시 고객과 조직이 기대하는 감정표현 규범을 준수하려는 노력과 행위
이복임(2006)	종업원과 고객과의 거래 관계에 있어 종업원은 조직에 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
김상표(2007)	대인적 상호작용과정에서 어조, 표정, 몸짓 등 외부적으로 드러나는 감정표현을 직무의 일부로 연기하기 위해 구성원이 자신의 감정을 조절하는 노력
강재호(2007)	서비스직 종사자가 고객과의 접촉과정에서 조직과 고객이 기대하는 감정표현 규범을 준수하려는 노력 및 행위
안주영·전의숙·김현(2007)	직무수행 시 자신의 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 행위 및 직무상황에 적절한 감정을 표현하려는 노력
우영희(2008)	종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
김상구(2009)	고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 자신의 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 감정을 외적으로 표현하려는 행위
양승범·송민혜(2010)	고객을 만족시키고 고객이 충분한 배려와 혜택을 받고 있다고 생각하게 만드는 친절
김준한(2010)	상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 판매원이 자신의 감정과 표현을 규제하려는 행위
김구·한기민(2012)	직무수행에 있어서 고객과의 상호과정에서 발생하는 종업원의 감정표현

자료 : 선행연구를 바탕으로 정리

앞서 살펴본 바와 같이 감정노동에 대해서는 학자들마다 다양한 정의를 내리고 있다. 선행연구에서 공통적으로 주장하는 것은 감정노동은 단순한 개인의 감정상태가 아니라 조직에서 발생하는 상황이며, 개인의 감정을 감추고 조직의 표현규범에 따라 조직이 요구하는 감정을 표현해야 한다는 것이다. 따라서 본 연구

에서는 감정노동을 종사자가 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위하여 개인의 감정과 표현을 관리하고 통제하려는 노력으로 정의한다.

2) 감정노동의 구성

Hochschild(1983)는 감정노동에는 두 가지 종류가 있다고 주장했다. 하나는 표면행위(Surface acting)이고 다른 하나는 내면화 행위(Deep acting)이다. 표면행위는 조직에서 요구되는 감정을 외적으로 표현하는데 초점을 맞추는 것으로, 이는 실제 감정의 변화노력이 아니라 외적표현을 위한 노력이라 할 수 있으며 감정표현 속에 자신의 진정한 감정을 감춰는 것과 관련된다(Grandey, 2000). 반면 내면화 행위는 자신이 보이고 싶어 하는 감정을 실제로 표현하려고 하는 노력으로 이를 위해 심상 및 사고를 변화 시키거나 또는 신체적인 형태의 변화 등의 적극적인 노력이 수반된다(김민주, 2006; Ashforth & Humphrey, 1993). Hochschild(1983)는 두가지 방식으로 종업원들이 진심 행위를 수행한다고 말한다. 하나는 직접적으로 감정을 압박하고 다스리는 것이고 다른 한은 간접적으로 이미지 훈련을 통해 느끼고자 하는 감정을 유발시키는 방식이다. 사람들은 특정 느낌을 가지기 위해 자기가 과거에 그와 비슷한 느낌을 가졌던 때를 회상함으로써 그 느낌을 다시 유발시킨다고 하였다.

구체적인 표면행위는 믿을 수 없음, 낮은 수준의 정서적 교감, 탈인격화, 정서적 소진, 불만족, 직무소진과 같은 부정적 결과와 관련되어 있음을 보여주었다. 반대로 내면화 행위는 진정성, 성취감, 부정적 감정의 낮은 노출 경향 등과 같은 긍정적 결과와 관련되어 있음을 보여주었다(Brotheridge & Lee, 2002; Gosseradn, 2002).

Gilstrap(2004)는 Hochschild에 감정노동인 표면행위와 내면행위의 구성 요소 외에 기본적인 행위와 가식적인 행동을 추가하여 감정노동을 설명하였다. 기본적인 행위는 별다른 노력 없이 조직이 요구하는 감정만큼 만 외형적으로 표현하는 것이고, 가식적인 행동은 꾸며진 감정표현을 지속적으로 표현하는 유형을 뜻한다. 그결과 가식적 행동은 시간이 지남에 따라 감정노동으로 인한 직무소진을 일으키게 되는 차이를 보였다.

Grandey(2000)는 Hochschild의 선행연구를 바탕으로 감정노동을 조직의 목표

달성과 이익을 위하여 자신의 느낌과 감정표출 들을 조절하는 과정으로 정의하였고 감정노동에 영향을 미치는 변수들을 상황적 요인, 개인적 요인, 조직적 요인들을 제시하였다. 상황적인 변수로는 표현규범, 빈도수, 지속시간, 다양성과 개인적 및 조직적 요인들로는 성별, 감정표현, 감성지능 및 정서성을 포함했다. 다음 표 II-4. 감정노동의 구성요소를 재정리 한 것이다.

표 II-4. 감정노동의 구성요소

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

자료 : 선행연구를 바탕으로 정리

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

나. 감정노동과 직무소진

감정노동자들은 직무를 수행할 때 조직에서 요구되는 감정을 표현하기 위해서 감정을 통제해야 하며(Hoshchild, 1983), 따라서 실제로 느끼는 감정과 표현하는 감정사이의 불일치로 인하여 감정의 부조화가 발생되고, 이러한 감정부조화는 종사자들의 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하 등의 직무소진을 유발한다. 소진은 과도한 직무요구로 인한 부정적인 심리적 증후를 경험하며 정서적, 신체적 고갈 상태이며, 주로 지속적이고 강도가 높은 서비스 업무를 수행하는 감정노동과 직무소진은 밀접한 관계가 있다고 하겠다.

최근 국내 사회복지분야에서도 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여

직무와 관련된 연구들이 이루어지고 있다. 오창택(2012)은 사회복지기관의 일선 직원을 대상으로 감정노동이 그들이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향을 살펴 본 연구에서 사회복지사가 표면행위를 할수록 감정고갈과 이직의도가 높아지고 고객지향성이 낮아지는 반면, 내면행위를 할수록 고객지향성이 향상된다고 하였으며, 신중환·김정우(2013)는 사회복지사를 대상으로 감정노동이 그들의 비과업 행동에 미치는 영향을 살펴 본 연구에서 사회복지사의 표면행위가 그들의 감정부조화를 유발시킨다고 하였다.

그리고 감정노동과 직무소진과 관련된 선행연구(변대식, 2009; 임지영, 2008)를 살펴보면 감정노동이 직무소진을 일으키는 중요한 변수임이 확인 되었다. 김영진(2010)은 감정노동과 고객지향성의 관계에서 직무소진의 역할에 대한 연구에서 첫째, 내면행동은 고객지향성을 높이고 둘째, 표면행동은 소진의 모든 요인(정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하)을 증가시키고 내면행동은 소진의 요인 중 비인격화, 자아성취감 저하를 낮추고, 셋째, 비인격화, 자아성취감 저하는 고객지향성에 부정적 영향을 주고 넷째, 표면행동이 정서적 고갈과 비인격화에 의해 매개되었고 내면행동이 소진의 모든 요인에 매개되었고, 감정노동은 소진을 일으키고 고객지향성에 부정적 영향을 끼쳤다고 보고했다. 변대식(2009)은 감정노동을 중심으로 직무소진에 영향을 미치는 관련요인을 파악하는 연구에서 일반적 특성, 자기 효능감, 사회적지지, 직무만족 그리고 감정노동을 독립변수로 설정하였다. 이 연구에서 상관관계를 분석결과, 감정노동이 높을수록 소진이 높아지고, 직무소진에서 직무만족이 가장 큰 영향 요인이었으며, 감정노동, 자기효능감 순으로 영향을 미친다고 설명 하였다. 서문식과 김상희(2002)는 감정부조화가 감정적 고갈에 미치는 연구에서 판매원이 감정부조화를 많이 경험할수록 감정적 고갈 정도가 심해진다는 것을 밝혔다. 성혜진(2003)은 패밀리 레스토랑에 종사하는 직원들이 서비스를 제공하면서 경험하는 감정노동의 경험이 소진으로 이어진다고 주장했다. 최향석(2008)은 감정노동의 표면화 행위가 소진과 직장 및 가정과의 갈등과 유의한 정적 관계를 나타내 표면행위는 종사자 및 조직에 부정적인 영향을 미친다고 했다. 윤선영(2010)은 항공사 콜센터 업무 시 느끼는 감정노동은 소진의 직접적인 효과가 있음을 밝혔다. 또한 정서적으로 오랜 기간 동안 노출됨에 의해 발생하는 생리적, 정서적, 정신적 직무소진 상태는 감정노동 결과의

한 요소로 간주하였다. 콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 미치는 영향을 연구한 이수연(2008)의 연구에 따르면, 고객을 응대하는 횟수가 증가할수록 실제 감정을 통제하는 횟수도 증가해, 감정노동 표현방식에 있어서 시간적 압력이 업무의 특성인 콜센터 상담원의 감정소진을 증가시키는 영향 요소라 하였다. 임지영(2008)의 연구에서도 노인·주단기 보호시설 종사자들의 감정노동과 소진과의 관계에서 유의한 정적 관계를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 연구들은 감정노동이 소진에 유의미한 영향을 미치는 요인이라고 주장하고 있다.

감정노동자들이 어떠한 감정노동을 수행하느냐에 따라서 직무소진의 유발 가능성이 각각 다를 것이고, 감정노동이 직무소진에 미치는 영향 또한 달라질 수 있으나(Brotheridge & Grandy, 2002), 감정노동을 수행하는 감정노동자 자신의 본래의 감정과 직무에서 요구되는 감정표현과 규범적 감정 사이에서 부조화가 발생되며, 그 결과로 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하 등으로 직무소진을 유발한다는 결과가 나타남을 알 수 있다. 따라서 감정노동은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하에 유의미한 영향을 미칠 것으로 예상된다.

4. 정서지능과 직무소진

가. 정서지능의 개념 및 구성

1) 정서지능의 개념

정서지능 개념의 기원은 1920년대 Thorndike가 미국에서 지능검사 도구를 개발하면서 지능의 한 가지 중요한 측면으로 주장한 ‘사회적 지능(Social intelligence)’이라고 볼 수 있다. 정서지능은 정서와 지능이 결합된 개념이다. 정서지능이라는 개념은 Salovey와 Mayer(1990)에 의하여 처음 사용되었다. 이들은 자신과 타인의 감정을 살펴보고, 차이를 판별하며, 생각하고 행동할 때 정서 정보를 활용할 수 있는 능력으로 정서지능을 정의하였다. 이성적 지능이 ‘IQ(Intelligence Quotient)’라는 지수로 나타나는 반면, 정서지능은 ‘EI(Emotional Intelligence)’라는 지수로 측정된다. 현재 국내에서는 EI를 감성지능과 정서지능 두 가지 용어를 사용하고 있는데 본 연구에서는 정서지능이란 용어를 사용하였

다.

Gardner(1983)는 인간의 지능은 여러 가지 지능이 복합적으로 작용한다고 본 다중지능 이론을 제시하였다. 그는 인간의 지적능력이 언어지능, 논리수학지능, 신체운동지능, 공간지능, 음악지능, 개인내적지능, 대인간지능, 자연지능의 8개 요인으로 구성된다고 하였다. 그중 ‘개인내적지능(imtrapersonal intelligence)’과 ‘대인간지능(interpersonal intelligence)’을 합친 지능이 사회적 지능으로 개념화되어 정서지능 개념의 발달에 영향을 미쳤다.

정서지능과 관련된 선행연구를 살펴보면, 정서지능이 높은 개인은 뛰어난 자기인식능력을 통하여 스트레스를 주는 사건들로부터 자신을 분리시키고 적절한 정서규제를 통하여 그들의 정서적 반응에 의해 빠져들거나 도취되는 것으로부터 자신을 보호할 수 있기 때문에 일상에서의 스트레스 요인 및 요구들을 잘 극복할 뿐만 아니라, 스트레스를 받더라도 신속하고 효과적으로 회복함으로써 상대적으로 소진을 덜 경험하게 된다(Day, Day et al., 2005; Slaski & Cartwright, 2003; Bar-On et al., 2000). 선행 연구들(이경희, 송정주, 2010; 이숙, 2010)에서는 정서지능이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과를 보였다.

정서지능은 개인이 갖고 있는 자원(resource)으로, 높은 정서지능은 자신과 타인의 감정을 이해하고 조절하며 스트레스 관리, 적응 등과 밀접하게 관련될 수 있다(신강현,한영석,김완석,김원형, 2008). 또한 정서지능이 연구자들에게 중요한 이유는 정서지능의 기초가 되는 능력이 이성적 지능(IQ)과는 달리 학습 될 수 있다는 특성을 가지고 있으며, 이러한 능력의 분포가 이성적 지능(IQ)보다 평등하게 분포되어 있기 때문(박정원, 2010에서 재인용; Caruso, Mayer, & Salovey, 2002)이다. 그리고 박정원(2010)은 현대 사회에서는 너무 지적인 능력만을 강조하여, 자신에 대한 이해나 사회적 관계를 제대로 형성하지 못하게 되는 폐단이 나타나게 되고 이를 반성하는 시대정신에서 정서지능이란 개념이 중요성이 더욱 높아지게 되었다고 주장했다. 개인의 정서지능은 조직생활 전반에 걸친 영역뿐만 아니라 조직에 수행하는 업무성과에 상당한 영향을 미칠(Wong & Law, 2002)뿐만 아니라, 전업성의 성격을 가지고 있어(Canfield & Milier, 1998) 개인에서 조직 전체로 긍정적이고 감성적인 분위기가 전파되어 활기차고 역동적인 조직으로 거듭날 수 있고, 결과적으로는 조직 전체의 성장 발전에 기여할 수 있다. 정서지

능은 자신의 정서적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감정을 읽을 수 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력이다. 따라서 정서지능은 직무소진에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스를 잘 조절하고 직무소진을 줄여 줄 수 있는 중요한 개인 내적 변인으로써 가능성을 나타낸다.

학자들의 다양한 정서지능에 대한 정의를 살펴보면, 다음의 표Ⅱ-6와 같다.

표 Ⅱ-5. 정서지능에 대한 정의

학 자	내 용
Mayer&Salovey (1990)	사회지능의 한 하위요소로서 자신과 타인의 감정과 정서를 점검하는 능력, 그 정서의 차이를 구별하는 능력, 생각하고 행동하는 데 이런 정보를 이용할 줄 아는 능력
Goleman(1995)	좌절상황에서 개인을 희망적으로 동기화하고 타인 정서에 공감할 수 있으며 충동과 스트레스를 스스로 통제할 수 있는 능력
Bar-On(1997)	정서와 사회적 지식의 배열 그리고 환경적 요구에 효과적으로 대처할 수 있는 전반적인 능력
Cooper&Sawaf (1997)	인간의 에너지, 정보, 연결 및 영향력의 근원으로써 정서의 힘과 날카로운 통찰력을 감지하고, 이해하고, 효과적으로 응용할 수 있는 능력
Dulewicz&Higgs (2000)	자신의 정서를 인식하고 적절히 유지하고 동기부여하며 정서적으로 설득하고 영향력을 발휘하고 직관을 상황에 따라 적절하게 이용하고 스스로의 말과 행동에 일치성을 가지고, 윤리적인 기준을 가지고 행동하는 능력
Saarni(2000)	능력이라고 하기 보다는 기능 또는 역량에 가까우며 사회적 교류를 통해 학습과 발달이 가능한 능력
Yukl(2002)	정서가 개인의 인지적인 프로세스를 촉진하는데 사용되어 지고, 인지적으로 관리되어지도록 정서와 이성을 통합하는 능력
Law,Wong& Song(2004)	개인과 타인의 정서를 인식 및 이해하고, 조절하며 정서를 활용하는 능력
곽은미(2001)	자신의 정서를 이해하는 능력과 자신의 정서를 조절하고 관리하는 능력, 그리고 대인관계 능력
이승은(2003)	정서의 지각, 정서와 관련된 정서를 동화하는 능력, 그리고 정보를 이해하고 정서를 조절하는 능력
정현우(2007)	자신과 타인의 정서요소들인 사물이나 사건을 보고 이해할 때 기쁨, 슬픔, 두려움, 즐거움 등과 같은 정서들의 의미와 관계를 파악하는 능력과 자신의 감성을 이해하고 동기화하는 능력, 타인의 감성을 수용하는 능력, 자신의 정서와 타인의 정서를 융화하여 관리하고 활용하여 한 차원의 높은 인간관계를 발전시켜 나갈 수 있는 능력
장만섭(2008)	자신의 정서를 빨리 인식하고 알아차리는 능력, 자신의 성취를 위해 노력하고, 타인의 정서를 느끼고 이해하며 인간관계를 조정하는 능력
최현묵(2011)	자신의 정서를 이해하여 표현하고 타인의 정서를 이해하고 인지하여 반응하고 이러한 정서를 효율적이고 생산적으로 조절하여 활용하는 능력

자료 : 선행연구들을 중심으로 정리

학자들의 정서지능에 관한 개념들을 종합해보면, 정서지능이란 자신의 내적 정서를 잘 깨닫고, 타인에게 적절히 표현하며, 어떤 문제 상황에서 자신의 정서를 조절하여 긍정적인 해결 방안을 모색할 줄 아는 능력이다. 정서지능이란 자신과 타인의 정서를 이해하고, 그러한 정서를 적절히 통제하고 조절하며, 자신을 스스로 동기화하고 타인의 정서를 공감하여 대인관계 향상에 도움을 줄 수 있는 능력이라 할 수 있겠다.

2) 정서지능의 구성

Salovey & Mayer(1990)는 정서지능의 개념을 보다 구체적으로 사용하면서 정서지능을 크게 정서의 평가와 표현, 조절, 활용으로 구분하였으며 3대 요소 밑에 각각의 하위요인들을 제시하였는데 구체적으로 살펴보면 정서의 인식과 표현, 타인 감성의 비언어적 인식과 표현, 감정이입으로 구성되며, 정서의 조절은 자기정서의 조절, 타인정서의 조절로 구성되며, 정서의 활용은 융통성 있는 계획세우기, 창조적 사고, 주의집중의 전환, 동기화 등으로 구성된다고 하였다.

이후 Wong & Law(2002)는 정서지능을 가장 먼저 개념화 한 Salovey & Mayer(1990)의 연구를 바탕으로 조직에 적용하기 위해 수정 보완하여 정서지능을 네 가지 구성요소로 구성된다고 주장하였다. 첫째, 자신의 정서를 정확하게 이해하고 표현하는 능력인 자기정서 인식(self-emotion appraisal), 둘째, 자기 주위의 다른 사람들의 정서를 인식하고 이해하는 타인정서 인식(other'semotional appraisal), 셋째, 개인이 가지고 있는 정서정보를 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력인 정서의 활용(use of emotion), 마지막으로 개인의 정서를 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 능력인 정서의 조절(regulation of emotion)로 구성된다.

본 연구에서는 장애인복지시설 종사자를 대상으로 Wong & Law(2002), 백다원·염영희(2012)의 연구를 바탕으로 자기정서인식, 타인정서인식, 정서활용, 정서조절의 4개 하위요인으로 구분하여 연구하고자 한다.

나. 정서지능과 직무소진

직무소진은 정서적 고갈, 비인간화, 그리고 개인적 성취감 결여와 같은 결과를 가져오게 된다(Maslach & Jackson, 1981). 정서적 고갈은 일에 감정적 고갈과 피곤함을 느끼는 것을 의미한다. 비인간화는 부정적이고 냉소적인 태도를 취하는 것을 말한다. 개인적 성취감 결여는 일을 할 때의 유능감과 성취감이 떨어지는 것을 의미한다.

직무소진에 관련된 변인 중 심리적 요인에 대한 정보를 탐색하는 연구가 최근 이루어지고 있다. 놀이치료자를 대상으로 한 최가람(2010)은 긍정적인 감정관계는 소진과 부적상관을 가지며, 부정적 감정관계는 소진과 정적상관을 보인다고 하였다. 윤정임과 정남운(2009)은 상담자를 대상으로 한 연구에서 낙관성과 소진은 유의한 부적상관을 보이고, 적응적인 인지적 정서조절과 소진은 부적상관을 보였으며, 부적응적인 인지적 정서조절과 소진은 정적상관을 보인다고 하였다.

심리적 요인 중에서도 정서지능에 관련된 연구는 두변인 사이에 유의한 상관관계가 있음을 시사해 주고 있다. 이진화(2007)는 정서지능이 소진의 하위요인인 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감 결여 모두에서 부정적인 상관관계를 보인다는 점을 확인하였다. 즉, 정서지능이 높을수록 소진은 낮아진다는 것이다. 조현주와 박경애(2007)의 연구에서도 정서지능이 높은 경우 소진이 덜 일어나며 개인의 정서가 심리적 소진과정에 영향을 준다고 하였다.

5. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서 정서지능의 조절효과

Grandey(2000)가 정서노동은 자신의 실제적 정서와 외현적 정서에 대한 의도적인 노력이 수반되므로 정서를 이해하고 사용하며 조절할 줄 아는 능력이 중요한 작용을 할 것이라고 제안하였다. 이후 정서지능은 많은 연구자들에 의해 연구되었고, 정서조절의 과정에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다(임혜진, 2009; 신강현 등, 2008; Prati & Karriker, 2010; Cheung & Tang, 2009; Wong & Law, 2002). 즉, 정서지능은 감정노동의 강도가 높을수록 이를 보완시켜주는 조절효과를 보인다고 할 수 있다. 장만섭(2008)의 연구에서도 정서지능은 국외여

행 인술자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 대한 조절역할 연구에서 정서지능은 소진으로의 전환을 감소시키는 역할을 수행하는 것으로 나타났다.

정서지능과 관련한 Slaki와 Cattwright(2002)의 관리자를 대상으로 한 연구에서는 정서지능이 높을수록 낮은 수준의 스트레스를 경험하고, 높은 수준의 건강을 경험한다고 하였으며, 이 때 정서지능은 개인이 경험하는 스트레스와 정신 및 육체적 건강의 관계에서 조절변수 역할을 한다고 밝혔다. 또한, 감정노동 유형과 직무만족 및 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과에 대해 알아본 연구는 홍선희(2011)의 ‘정서조절책략과 직무소진 및 직무만족의 관계:정서지능의 조절효과와 상태적 정서의 매개효과’에 관한 연구, 신강현, 한영석, 김완석, 김원형(2008)의 ‘정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계: 정서지능의 조절효과’의 연구 등이 있다.

신강현 등(2008)의 백화점 종업원을 대상으로 한 연구에서는 표면행위와 직무탈진의 관계에서 정서지능의 조절효과가 나타나지 않았지만, 내면행위와 직무열의와의 관계에서 조절변수 역할을 함을 밝혔다. 이는 정서지능이 정서조절 책략과 부정적인 결과 사이에 완충작용을 하는 것이 아니라, 정서조절 책략 중 내면행위와 긍정적인 결과사이에 촉진작용을 하는 것을 의미한다고 할 수 있다. 또한 홍선희(2011)의 정부부처 공공서비스 근로자를 대상으로 한 연구에서는 정서지능의 하위변인 중 타인정서이해 능력과 자기정서조절 능력이 표면행위와 직무소진의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타난 반면, 내면행위와 직무만족의 관계에서는 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이는 타인정서이해 능력과 자기정서조절 능력이 높은 근로자는 표면행위가 증가하더라도 그러한 능력이 낮은 근로자만큼 직무소진이 높게 증가되지 않아, 타인정서이해 능력과 자기정서조절 능력이 표면행위가 직무소진에 미치는 영향을 완충하는 효과를 가지는 것을 알 수 있다. 이상과 같이 선행 연구 결과를 종합해 보면, 정서지능이 직무소진을 서로 다르게 조절하고 있음을 밝히고 있으며, 정서지능이 정서조절의 과정에서 영향을 미치는 필수적인 개인변인으로 작용함을 강조하고 있다. 정서지능은 타인과의 관계에서 비록 부정적인 감정현상을 경험했을지라도 그러한 부정적인 현상이 심리적, 행동적 측면에 미칠 가능성을 완화시켜주는 조절효과 역할을 한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능이 직무소진의 영향을 조절하는지 그 조절효과를 검증하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 제주특별자치도내 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서 정서지능의 조절효과를 알아보기 위해 도내 장애인복지시설(제주특별자치도 2014년 기준) 장애인거주시설 28곳, 지역사회재활시설 5곳, 직업재활시설 6곳에 근무하는 장애인복지시설 종사자 530명을 대상으로 하였다. 표본선택은 유의적 추출법(Purposive or Judgemental Sampling)을 사용하였다. 유의적 추출법은 표본이 대표성을 확인할 방법이 없다는 단점이 있으나 본 연구에서는 조사대상이 일반인이 아닌 장애인복지시설 종사자들이라는 제한성과 특수성 그리고 업무에 대한 동일성 등을 고려 할 때 그 대표성은 충분하고 할 수 있다.

자료 수집기간은 2015년 3월 15일부터 2015년 3월 30일 까지였으며 장애인복지시설에 연구의 목적과 취지 및 설문지의 기재방법을 설명한 후 배부하였다. 수거한 설문지 467부에서 불성실한 응답 25부를 제외한 총 442부의 자료를 분석하였다.

2. 연구도구

가. 직무소진

본 연구에서 사용한 직무소진 척도의 하위 영역과 그에 따라 분류한 문항번호, 그리고 각 영역에 해당하는 신뢰도는 표 III-1과 같다.

표 III-1. 직무소진 척도의 문항번호 및 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's α
정서적 고갈	6	1, 2, 3, 4, 5, 6	.804
비인격화	5	7, 8, 9, 10, 11	.690
성취감 저하	8	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	.851
전체	19		.781

직무소진에 측정도구로는 Maslach & Jackson(1981) 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 이용하였고 정서적 고갈 6문항, 비인격화 5문항, 성취감저하 8 문항으로 총 19개 문항으로 3개 하위 척도 요인으로 재구성되었다. 직무소진의 하위영역은 ‘정서적 고갈(6문항)’, ‘비인격화(5문항)’, ‘성취감 저하(8문항)’가 포함된다. ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 5점 Likert척도를 사용하여 응답하도록 하였다. 총점수가 높을수록 직무소진이 높다고 해석한다.

본 연구에서의 직무소진 척도의 신뢰도 Cronbach’s α 계수는 .781이었다. 각 하위영역의 신뢰도는 정서적 고갈 .804, 비인격화 .690, 성취감 저하 .851로 직무소진 척도의 내적 일관성은 안정적으로 확인되었다.

나. 감정노동

본 연구에서 사용한 감정노동 척도의 하위 영역과 그에 따라 분류한 문항번호, 그리고 각 영역에 해당하는 신뢰도는 표 III-2와 같다.

표 III-2. 감정노동 척도의 문항번호 및 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach’s α
내면행위	6	1, 2, 3, 4, 5, 6	.761
표면행위	6	11, 12, 13, 14, 15, 16	.832
전체	12		.796

감정노동을 측정하기 위해 Brothridge & Grandey(2002) Chu & Murrmann(2006), 김학수(2011), 최영호(2012)가 사용한 척도를 사용하였다.

감정노동은 내면행위 하위영역과 표면행위 하위영역으로 구분하여 각 영역은 6문항씩 총 12문항으로 구성되어 있으며, ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 5점 Likert척도를 사용하여 응답하도록 하였다. 총 12문항으로 총점수가 높을수록 감정노동이 높다고 해석한다.

감정노동 척도의 신뢰도는 Cronbach's α 값을 이용하여 측정하였다. 각 하위영역의 신뢰도는 내면행위 .761, 표면행위 .832 이었으며, 전체 신뢰도는 .796으로 감정노동 척도의 내적 일관성은 안정적으로 확인되었다.

다. 정서지능

본 연구에서 사용한 정서지능 척도의 하위 영역과 그에 따라 분류한 문항번호, 그리고 각 영역에 해당하는 신뢰도는 표 III-3과 같다.

표 III-3. 정서지능 척도의 문항번호 및 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's α
자기정서 인식	4	1, 2, 3, 4	.831
타인정서 인식	4	5, 6, 7, 8	.779
정서활용	4	9, 10, 11, 12	.598
정서조절	4	13, 14, 15, 16	.809
전체	16		.754

정서지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 척도로, 백다원·염영희(2012)의 연구에서 사용된 정서지능 측정도구를 사용하였다. 정서지능의 하위요인은 자기정서 인식 4문항, 타인정서인식 4문항, 정서활용 4문항, 정서조절 4문항으로 총 16문항으로 구성되었으며 Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'로 측정되었으며 점수가 높을수록 정서지능의 높음을 의미한다.

정서지능 척도의 신뢰도는 Cronbach's α 값을 이용하여 측정하였다. 각 하위영역의 신뢰도는 자기정서 인식 .831, 타인정서 인식 .779, 정서활용 .598, 정서조절 .809이었으며, 전체 신뢰도는 .754로, 정서지능 척도의 내적 일관성은 안정적으로 확인되었다.

4. 자료의 분석

본 연구에서는 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서의 정서지능의 조절효과를 분석하기 위하여 SPSS ver 18.0을 사용하여 다음의 과정으로 자료를 통계 처리하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해 성별, 나이, 학력, 자격, 경력, 직급 등에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 감정노동과 정서지능, 직무소진의 변인들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관 분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향과 정서지능이 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 인구통계학적 변수

연구대상의 인구통계학적 변수의 분석결과 남자가 192명(43.4%), 여자가 250명(56.6%)이었으며, 결혼유무는 기혼이 271명(61.3%), 미혼이 162명(36.7%), 기타가 9명(2.0%)로 나타났고, 최종학력은 고등학교 졸업이 25명(5.7%), 전문대 졸업이 196명(44.3%), 대학교 졸업이 194명(43.9%), 대학원 졸업이 27명(6.1%)로 나타났다. 비율에 있어 종사자의 성별은 비슷하였다

연령별로는 20대가 80명(18.1%), 30대가 179명(40.5%), 40대가 131명(29.6%), 50대가 49명(11.1%), 60대 이상이 3명(0.7%)으로 나타났으며, 직위별로는 팀원이 358명(81.0%), 팀장이 66명(14.9%), 사무국장이 15명(3.4%), 관장(시설장)이 3명(0.7%)으로 나타났다. 연령이 높을수록 직위가 높아지는 결과를 보였다.

자격사항으로는 사회복지사가 343명(77.6%), 간호사가 11명(2.5%), 조리사(영양사)가 22명(5.0%), 시설관리자가 5명(1.1%), 기타가 61명(13.8%)으로 나타났다. 전체적으로 장애인복지시설 종사자는 사회복지사 비율이 높고 그 외 자격사항으로 간호사, 영양사, 시설관리자로 나타났다.

근속기간별로는 1년 미만이 86명(19.5%), 1년 이상 2년 미만이 55명(12.4%), 3년 이상 5년 미만이 109명(24.7%), 5년 이상 10년 미만이 119명(26.9%), 10년 이상이 73명(16.5%)으로 나타났다. 전체 근속기간 중 5년 이상이 전체 중 43.5%로 근속기간이 길다는 결과를 보였다.

시설유형으로는 거주시설이 235명(53.2%), 지역사회재활시설이 116명(26.2%), 직업재활시설이 25명(5.7%), 장애인단체가 34명(7.7%), 기타가 32명(7.2%)이었으며, 거주지별로는 제주시가 335명(80.3%), 서귀포시가 87명(19.7%)으로 나타났다. 제주특별자치도내 장애인거주시설이 28곳으로 장애인복지시설 중 가장 많은 비중을 차지하여 시설 유형으로는 거주시설이 높게 나타났다.

표 IV-1. 인구통계학적 분포

구 분		조사대상자(N=442)	
		빈도	비율(%)
성별 (N=442)	남	192	43.4
	여	250	56.6
결혼유무 (N=442)	기혼	271	61.3
	미혼	162	36.7
	기타	9	2.0
학력 (N=442)	고등학교졸업	25	5.7
	전문대졸업	196	44.3
	대학교졸업	194	43.9
	대학원졸업	27	6.1
연령 (N=442)	20대	80	18.1
	30대	179	40.5
	40대	131	29.6
	50대	49	11.1
	60대	3	0.7
직위 (N=442)	팀원	358	81.0
	팀장	66	14.9
	사무국장	15	3.4
	관장(시설장)	3	0.7
자격 (N=442)	사회복지사	343	77.6
	간호사	11	2.5
	조리사(영양사)	22	5.0
	시설관리자	5	1.1
	기타	61	13.8
근속기간 (N=442)	1년 미만	86	19.5
	1~2년 미만	55	12.4
	3~5년 미만	109	24.7
	5~10년 미만	119	26.9
	10년 이상	73	16.5
시설유형 (N=442)	거주시설	235	53.2
	지역사회재활시설	116	26.2
	직업재활시설	25	5.7
	장애인단체	34	7.7
	기타	32	7.2
거주지 (N=442)	제주시	335	80.3
	서귀포시	87	19.7

2. 변인들의 기술통계

가. 직무소진

연구의 대상자들의 업무 중에 경험하는 직무소진의 하위요인의 평균과 표준편차는 다음 표 IV-2와 같다.

표 IV-2. 장애인복지시설 종사자의 직무소진 정도 (N=442)

하위요인	만점점수	M	SD
정서적 고갈	30	18.46	4.16
비인격화	25	11.45	2.59
성취감 저하	40	18.46	4.16
직무소진	95	48.34	8.72

직무소진의 하위요인은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하로 구분하며, 직무소진은 총19문항으로 5점 척도에서 평균 48.34점이었고, 직무소진의 하위요인 중 정서적 고갈은 6문항의 5점 척도로 평균 18.46점이었고, 비인격화는 5문항의 5점 척도로 평균 11.45점이었고, 성취감저하는 8문항의 5점 척도로 평균 18.46점이었다. 직무소진의 하위요인 중에서는 정서적 고갈과 성취감 저하가 높은 점수로 확인되었고 비인격화가 낮은 점수로 나타났다.

나. 감정노동

연구 대상자가 업무 중에 느끼는 감정노동의 하위요인의 평균 및 표준편차는 다음 표 IV-3과 같다.

표 IV-3. 장애인복지시설 종사자의 감정노동 (N=442)

하위요인	만점점수	M	SD
내면행위	30	18.05	3.96
표면행위	30	21.54	3.55
감정노동	60	39.59	5.88

감정노동은 내면행위와 표면행위로 구분하고 12문항으로 5점 척도에서 39.59점이었고, 감정노동의 하위요인인 각 6문항씩 30점 만점으로 내면행위는 18.05점을, 표면행위는 21.54점으로 표면행위가 내면행위보다 높게 나타났다.

다. 정서지능

연구 대상자가 인식하는 정서지능의 평균과 표준편차는 다음 표IV-4과 같다.

표 IV-4. 장애인복지시설 종사자의 정서지능 정도 (N=442)

하위요인	만점점수	M	SD
자기정서 인식	20	8.97	2.11
타인정서 인식	20	10.47	2.17
정서활용	20	11.43	2.06
정서조절	20	9.98	2.37
정서지능	80	40.85	6.45

정서지능의 하위요인을 자기정서 인식, 타인정서 인식, 정서활용, 정서조절로 구분하였다. 정서지능은 총16문항의 5점 척도에서 40.85점이었고 하위요인은 각 4문항씩 20점 만점으로 자기정서 인식은 8.97점을, 타인정서 인식은 10.47점을,

정서활용은 11.43점을, 정서조절은 9.98점으로 나타났다. 정서지능의 하위요인 중 정서활용이 가장 높은 결과를 보였으며 다음으로는 타인정서 인식, 정서조절, 자기정서 인식 순으로 나타났다.

3. 감정노동과 정서지능 및 직무소진 간의 상관관계

장애인복지시설 종사자의 감정노동과 정서지능 및 직무소진의 관계를 확인하기 위한 Pearson의 단순적률상관계수를 산출한 결과는 표 IV-5와 같다.

표 IV-5. 감정노동과 직무소진 및 정서지능 간의 상관관계

변인	A	B	C	D	E	F
감정노동 (A)	1					
직무소진전체 (B)	.107*	1				
정서적 고갈 (C)	.273**	.788**	1			
비인격화 (D)	.078	.803**	.470**	1		
성취감저하 (E)	-.093	.840**	.398**	.611**	1	
정서지능 (F)	-.212**	.357**	.128**	.206**	.504**	1

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

본 연구에서는 각 변수들의 상관관계가 어떤 방향이며 어떤 상관관계를 갖는지 알아보기 위해 독립변수인 감정노동과 종속변수인 직무소진, 조절변수 정서지능과의 상관관계를 분석하였다. 결과는 장애인복지시설 종사자의 감정노동, 정서지능, 직무소진의 변인들 간에는 전반적으로 5% 또는 1% 수준에서 유의한 관련성이 있음을 보여준다. 독립변수인 감정노동은 종속변수인 직무소진과 하위요인인 정서적 고갈과 정(+)적 상관관계가 나타났고, 조절변수인 정서지능이 직무소진에 유의한 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

4. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과

독립변수인 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어 정서지능이 조절효과를 나타내는지 검증하기 위해 통제변수를 모형 1에 투입하고, 통제변수와 독립변수를 모형 2에 함께 투입하고, 모형 3에서는 조절변수를 투입하여 통계적으로 유의성을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 결과는 표 IV-6과 같다.

표 IV-6. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어 조절효과

변수	직무소진								
	모형1			모형2			모형3		
	B	S·E	β	B	S·E	β	B	S·E	β
직위	.640	1.066	.029	.899	1.070	.041	.634	.986	.029
근속기간	-4.792**	1.052	-.218	-4.744***	1.048	-.216	-4.480***	.966	-.204
시설유형	1.342	.818	.077	1.228	.817	.070	.969	.753	.055
감정노동				.145**	.070	.098	.265***	.065	.179
내면행위				.754***	.097	.343	.736***	.090	.335
표면행위				-.544***	.113	-.221	-.260*	.115	-.105
감정*정서							.527***	.059	.389
내면*정서							.467***	.055	.345
표면*정서							.425***	.063	.313
R^2		.051			.061			.205	
$Ad-R^2$.045			.052			.196	
F		7.873***			7.035***			22.396***	
ΔR^2		.051			.009			.144	
ΔF		7.873			4.340			78.818	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

모형 1의 영향력을 살펴보면, 설명력 R^2 가 .051로 나타나 투입한 통제변수와 독립변수가 종속변수의 분산을 5.1% 설명하였으며, 통제변수 중에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로는 근속기간($\beta = -.218$, $p < .001$)이 통계적으로 유

의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 근무기간이 짧을수록 직무소진이 높아지는 결과를 볼 수 있었다.

모형 2에서는 감정노동이 독립변수인 감정노동은 $p < .01$ 수준에서 직무소진에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .098, p < .01$). 감정노동의 하위요인인 내면행위는 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .343, p < .001$), 표면행위는 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.544, p < .001$). 즉, 가설 1. ‘장애인복지시설 종사자의 감정노동이 높을수록 직무소진이 높게 나타날 것이다’를 지지하는 결과를 볼 수 있었다. 따라서 감정노동과 직무소진은 비례관계를 유지하며 감정노동이 클수록 직무소진도 높아진다. 자신에 감정을 제대로 표현하지 못하고 통제하고 억압해야 하는 장애인복지시설 종사자들에게 감정노동은 직무소진으로 이어진다.

모형 3에서는 독립변수와 조절변수 간의 상호작용항을 투입한 결과 R^2 가 .205, ΔR^2 는 .144, ΔF 는 78.818로 14.4%이 변화량을 보여주고 있다. 상호작용변수를 확인해 보면 감정노동*정서지능, 내면행위*정서지능, 표면행위*정서지능 변수가 모두 유의하게 나타났으며 유의확률이 $p < .001$ 로 감정노동*정서지능($\beta = .389, p < .001$), 내면행위*정서지능($\beta = .345, p < .001$), 표면행위*정서지능($\beta = .313, p < .001$)으로 유의미한 결과를 나타내, 가설 2. ‘장애인복지 시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능의 조절효과를 나타낼 것이다’를 지지하였다.

5. 감정노동이 직무소진 하위영역에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과

가. 정서적 고갈

독립변수인 감정노동이 직무소진의 하위요인인 정서적 고갈에 미치는 영향에 있어 정서지능이 조절효과를 나타내는지 검증하기 위해 통제변수를 모형 1에 투입하고, 통제변수와 독립변수를 모형 2에 함께 투입하고, 모형 3에서는 조절변수를 투입하여 통계적으로 유의성을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 결과는 표 IV-7과 같다.

표 IV-7. 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과

변수	정서적 고갈								
	모형1			모형2			모형3		
	B	S·E	β	B	S·E	β	B	S·E	β
직위	-.040	.490	-.044	.283	.476	.028	.224	.467	.022
근속기간	-2.154***	.483	-.213	-2.096***	.466	-.208	-2.037**	.458	-.202
시설유형	.480	.376	.060	.339	.363	.042	.282	.357	.035
감정노동				.180***	.031	.264	.206***	.031	.303
내면행위				.376***	.044	.373	.374***	.044	.370
표면행위				.023	.053	.020	.086	.057	.076
감정*정서							.116***	.028	.187
서							.072**	.027	.116
내면*정서							.095**	.031	.152
서									
R ²		.049			.118			.151	
Ad-R ²		.043			.110			.141	
F		7.524***			14.541***			15.464***	
ΔR^2		.049			.069			.033	
ΔF		7.524			33.894			17.019	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

직무소진의 정서적 고갈을 종속변수로 설정하여 모형 1의 영향력을 살펴보면 설명력 R^2 가 .049로 나타나 투입한 통제변수와 독립변수가 종속변수의 분산을 4.9% 설명하였으며, 통제변수 중에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로는 근속기간($\beta = -.213$, $p < .001$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 근속기간이 짧을수록 정서적 고갈이 높아지는 결과를 볼 수 있었다.

모형 2에서는 감정노동이 독립변수인 감정노동은 $\beta = .264$, $p < .001$ 수준에서 정서적 고갈에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .264$, $p < .001$), 하위요인 내면행위 또한 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .370$, $p < .001$). 모형 3에서는 독립변수와 조절변수 간의 상호작용항을 투입한 결과 R^2 가 .151, ΔR^2 는 .033, ΔF 는 17.019로 3.3%이 변화량을 보여주고 있다. 상호작용 변수를 확인해 보면 감정노동*정서지능, 내면행위*정서지능, 표면행위*정서지능 변수가 모두 유의하게 나타났으며, 감정노동*정서지능($\beta = .187$, $p < .001$),

내면행위*정서지능($\beta=.116, p<.00$), 표면행위*정서지능($\beta=.152, p<.01$)으로 통계적으로 유의미한 결과를 나타내, 가설 2-1. ‘장애인복지 시설 종사자의 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향에 있어서 정서지능의 조절효과를 나타낼 것이다’를 지지하였다.

나. 비인격화

독립변수인 감정노동이 직무소진의 하위요인인 비인격화에 미치는 영향에 있어 정서지능이 조절효과를 나타내는지 검증하기 위해 통제변수를 모형 1에 투입하고, 통제변수와 독립변수를 모형 2에 함께 투입하고, 모형 3에서는 조절변수를 투입하여 통계적으로 유의성을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 결과는 표 IV-8과 같다.

표 IV-8. 감정노동이 비인격화에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과

변수	비인격화								
	모형1			모형2			모형3		
	B	S·E	β	B	S·E	β	B	S·E	β
직위	.209	.318	.032	.261	.319	.040	.220	.312	.033
근속기간	-1.251***	.313	-.191	-1.240**	.313	-.190	-1.199**	.306	.183
시설유형	.554*	.244	.107	.530*	.244	.102	.490*	.238	.094
감정노동				.030	.021	.067	.051**	.021	.115
내면행위				.178**	.030	.272	.175***	.029	.267
표면행위				-.140***	.034	-.191	-.099**	.036	-.135
감정*정서							.090***	.019	.224
내면*정서							.078***	.018	.193
표면*정서							.060**	.020	.149
R ²	.046			.051			.098		
Ad-R ²	.040			.042			.088		
F	7.085***			5.835***			9.513***		
ΔR^2	.046			.004			.048		
ΔF	7.085			2.034			23.048		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

직무소진의 비인격화를 종속변수로 설정하여 모형 1의 설명력 R^2 가 .046로 나타나 투입한 통제변수와 독립변수가 종속변수의 분산을 4.6% 설명하였으며, 통제변수 중에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로는 근속기간($\beta = -.191, p < .001$), 시설유형($\beta = .107, p < .05$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다, 즉 근속기간이 짧을수록 비인격화가 높아지는 결과와 이용시설이 거주 시설 보다 클라이언트에 대한 비인격화의 정도가 높게 나타났다.

모형 2에서는 감정노동을 독립변수로 투입한 결과 감정노동은 직무소진의 하위변인인 비인격화에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 모형 3에서는 독립변수와 조절변수 간의 상호작용항을 투입한 결과는 R^2 가 .098, ΔR^2 는 .048, ΔF 는 23.048로 4.8%의 변화량을 보여주고 있다. 상호작용 변수를 확인해 보면 감정노동*정서지능, 내면행위*정서지능, 표면행위*정서지능 변수가 모두 유의하게 나타났으며, 감정노동*정서지능($\beta = .224, p < .001$), 표면행위*정서지능($\beta = .193, p < .001$), 내면행위*정서지능($\beta = .149, p < .01$)으로 통계적으로 유의미한 결과를 나타내, 가설 2-3. ‘장애인복지시설 종사자의 감정노동이 클라이언트의 비인격화에 미치는 영향에 있어서 정서지능의 조절효과를 나타낼 것이다’를 지지하였다.

다. 성취감 저하

독립변수인 감정노동이 직무소진의 하위요인인 성취감 저하에 미치는 영향에 있어 정서지능이 조절효과를 나타내는지 검증하기 위해 통제변수를 모형 1에 투입하고, 통제변수와 독립변수를 모형 2에 함께 투입하고, 모형 3에서는 조절변수를 투입하여 통계적으로 유의성을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 결과는 표 IV-9과 같다.

표 IV-9. 감정노동이 성취감 저하에 미치는 영향에 있어 정서지능의 조절효과

변수	성취감 저하								
	모형1			모형2			모형3		
	B	S·E	β	B	S·E	β	B	S·E	β
직위	.437	.518	.041	.314	.519	.030	.164	.451	.015
근속기간	-1.347**	.511	-.128	-1.371**	.509	-.131	-1.221**	.442	-.116
시설유형	.262	.397	.031	.319	.396	.038	.172	.344	.021
감정노동				-.069*	.034	-.098	.006	.030	.009
내면행위				.201***	.049	.192	.189***	.042	.180
표면행위				-.437***	.052	-.373	-.251**	.051	-.215
감정*정서							.325***	.027	.504
내면*정서							.321***	.026	.498
표면*정서							.272***	.028	.422
R²	.017			.026			.268		
Ad-R²	.010			.017			.260		
F	2.513			2.953*			31.926***		
ΔR^2	.017			.009			.242		
ΔF	2.513			4.216			143.957		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

직무소진의 성취감 저하를 종속변수로 설정하여 모형 1의 설명력 R^2 가 .017로 나타나 투입한 통제변수와 독립변수가 종속변수의 분산을 1.7% 설명하였으며, 통제변수 중에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로는 근속기간($\beta = -.218$, $p < .01$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다, 즉 근속기간이 짧을수록 개인적 성취감 저하가 높게 나타났다.

모형 2에서는 독립변수인 감정노동은 $p < .05$ 수준에서 성취감 저하에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.098$, $p < .05$). 하위요인인 내면행위에는 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .192$, $p < .001$), 표면행위에는 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.373$, $p < .001$). 모형 3에서는 독립변수

와 조절변수 간의 상호작용항을 투입한 결과는 R^2 가 .268, ΔR^2 는 .242, ΔF 는 143.957로 2.42%이 변화량을 보여주고 있다. 상호작용 변수를 확인해 보면 감정노동*정서지능, 내면행위*정서지능, 표면행위*정서지능 변수가 모두 유의하게 나타났다으며 유의확률이 $p < .001$ 로 감정노동*정서지능($\beta = .504$, $p < .001$), 내면행위*정서지능($\beta = .498$, $p < .001$), 표면행위*정서지능($\beta = .422$, $p < .001$)은 통계적으로 유의미한 결과를 나타내, 가설 2-3. ‘장애인복지 시설 종사자의 감정노동이 성취감저하에 미치는 영향에 있어서 정서지능의 조절효과를 나타낼 것이다’를 지지하였다.

표 IV-10. 연구가설의 채택 여부

연 구 가 설	채택여부
가설 1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동 정도가 높을수록 직무소진의 정도가 높게 나타날 것이다.	채택
가설 1-1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동 정도가 높을수록 정서적 고갈의 정도는 높게 나타날 것이다.	채택
가설 1-2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동 정도가 높을수록 클라이언트에 대한 비인격화 정도는 높게 나타날 것이다.	기각
가설1-3. 장애인복지시설 종사자의 감정노동 정도가 높을수록 개인적 성취감 저하의 정도는 높게 나타날 것이다.	채택
가설 2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.	채택
가설 2-1. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.	채택
가설 2-2. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 클라이언트의 비인격화에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.	채택
가설 2-3. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 개인적 성취감 저하에 미치는 영향에 있어서 정서지능은 유의미한 조절효과를 나타낼 것이다.	채택

V. 논의 및 결론

본 연구는 장애인복지시설 종사자를 대상으로 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과를 분석하고자 한다. 본 연구결과를 통해 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 정서지능 및 직무소진에 대한 이해를 돕고 장애인복지시설 종사자의 소진완화 및 예방을 위한 실천적 방향을 제시하기 위한 기초자료를 제공하는 데 그 목적이 있다.

이와 같은 연구를 위해 감정노동은 내면행위, 표면행위로 2개의 하위영역으로 구분하였다. 정서지능은 자기감성 인식, 타인감성 인식, 정서활용, 정서조절이 총 4개의 하위영역으로 구분하였다. 직무소진은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로 총 3개의 하위영역으로 구분하였다. 인구사회학적 특성으로 직위, 근속기간, 시설유형을 특성으로 사용하였다.

연구의 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 있어서 감정노동은 직무소진에 정적영향이 나타났다. 직무소진이 하위요인 정서적 고갈에 정적영향, 성취감 저하에 부적영향을 나타냈고 클라이언트의 비인격화에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 감정표현의 빈도가 높아질수록 감정표현 규범의 주의정도가 높을수록, 감정적 부조화가 높을수록 직무소진을 경험하는 정도가 높아지는 것으로 볼 수 있다. 이는 감정노동이 직무소진에 유의미한 영향을 미친다고 한 선행연구 이유정(2004), 임지영(2008), 조윤득 외 2인(2009), 이수연(2008), 임영미(2012), 김상구(2009)와 일치한다. 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계를 정립했고, 계속되는 감정노동은 감정부조화로 이어지며 감정노동에 빈도와 강도, 그리고 반복은 직무소진을 유발하며 감정노동의 결과이다. 따라서 이러한 결과를 종합해 볼 때, 감정노동은 직무소진에 영향을 미친다고 할 수 있다.

둘째, 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능이 유의미한 조절효과가 나타났다. 또한 직무소진의 하위요인인 감정노동이 정서적 고갈에 미치는 영향과 클라이언트의 비인격화에 미치는 영향, 개인

적 성취감 저하에 미치는 영향에 있어서 유의미한 조절효과가 나타났다. 이는 정서지능이 소진에 미치는 변인이라는 선행연구 김정은(2011), 조현주, 박경애(2007), 오은수(2012), 이진화(2007)의 결과와도 일치한다. 또한 정서인식이나 정서조절에 따라 심리적 건강상태가 달라질 수 있다. 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 직접적인 심리적 직무소진에 영향을 미치며, 이러한 과정에서 정서지능이 정서지능은 효과적인 개입이 가능하다는 것을 시사한다.

즉, 장애인복지시설 종사자가 조직의 목표에 따라 휴먼서비스를 전달하는 과정에서 자신과 타인의 정서를 정확히 인식하고, 긍정적인 방향으로 정서를 조절하여 자신을 동기화시켜 정서를 효과적으로 활용하기 때문에 직무소진에 대해 유연한 모습으로 대처하여 심리적 소진을 예방 할 수 있다.

논의를 바탕으로 본 연구의 결론은 다음과 같다.

본 연구는 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 영향을 미친다는 것에 초점을 두고, 직무소진을 조절 할 수 있는 심리적 변인으로 정서지능의 **의**어 조절효과를 밝혔다.

첫째, 감정노동은 직무소진에 정적 영향을 미친다. 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 정서지능이 직무소진에 유의한 상관이 있다. 장애인복지시설 종사자의 클라이언트를 응대하는 횟수가 증가하고, 횟수가 증가할수록 실제 감정을 통제하는 횟수도 증가하고 표현하고자 하는 감정을 실제 느끼고자하는 횟수도 증가하다보니 장애인복지시설 종사자의 직무소진을 높이는 관계로 나타났다. 또한 감정표현을 요구하는 업무특성으로 직무소진을 낮추는 관계로 나타나는 것을 알 수 있었는데 이는 긍정적인 표면행위로 된다면 직무소진이 감소된다는 것을 알 수 있다.

둘째, 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 정도가 높을수록 직무소진의 정도가 높고, 하위요인인 정서적 고갈, 성취감 저하에 유의미한 영향을 미치지만 클라이언트의 비인격화에는 유의미한 영향을 미치지 않는다. 즉, 장애인복지시설 종사자의 감정표현의 강도가 높아질수록 감정노동을 수행하는 종사자 자신의 본래 감정과 직무에서 요구되는 감정표현과 규범적 감정 사이에서 부조화가 발생되면서 정서적 고갈, 성취감 저하 등으로 직무소진을 유발한다. 그러므로 직무소

진을 낮추기 위해서는 종사자 자신의 기쁨을 느낄 수 있도록 교육을 통한 표현 규범의 내면화가 필요하다.

셋째, 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어 정서지능은 유의미한 조절 효과를 나타냈다. 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하에도 유의미한 조절효과를 나타냈다.

본 연구 결과 장애인복지시설 종사자는 감정노동을 통해 직무소진을 경험하고 있으며, 정서지능이 직무소진에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 직무소진을 낮추는데 있어 장애인복지시설 종사자와 클라이언트 간의 상호작용을 통한 내면행위와 표면행위, 자기정서 인식, 타인정서 인식, 정서활용이 중요한 역할을 하는 것으로 알 수 있다. 감정노동과 정서지능 중에서 정서지능이 직무소진에 영향력이 있는 것으로 나타났고, 정서지능은 태어 날 때부터 정해진 지능지수와는 달리 개발이 가능하기 때문에 정서를 잘 조절하면 직무소진을 낮추는 결과가 나타난다. 따라서 종사자의 감정을 잘 조절하기 위하여 장애인복지시설 종사자의 정서지능을 중요하게 다루어야 한다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언들은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 자기보고식 질문지 방식을 사용하였는데 응답자의 심층적인 이해를 위해 면접이나 관찰법, 사례연구 등의 다양한 연구방법들을 활용해 볼 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 대상자를 제주특별자치도내 장애인복지시설 종사자 중심으로 하였기 때문에 표본의 대표성을 확보에 있어서 한계가 있다. 따라서 제주특별자치도외 장애인복지시설로 지역을 넓혀 조사대상자를 표집하여 연구결과의 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서 장애인복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 정서지능이 유의미한 조절 효과가 있는 것으로 확인되었다. 이는 장애인복지시설 종사자의 직무소진에 중요한 변인이 될 수 있음을 증명하는 결과로 나타나, 태어 날부터 정해진 지능지수와는 달리 개발이 가능하기 때문에 종사자의 직무소진을 예방하기 위해서 정서지능을 높일 수 있는 프로그램 개발이 필요하다.

참고문헌

- 강수연(2010). 사회복지 종사자의 정서지능 수준에 따른 감정노동과 소진관계 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 강순옥(2002). 장애인복지시설 종사자의 재교육 실태와 욕수 조사연구. 상지대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 강재호(2006). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계. 경기대학교 대학원 호텔경영학 박사학위논문.
- 강진아(2010). 초등학교 담임교사의 심리적 소진이 학생의 학교생활적응과 학업적 자기효능감에 미치는 영향. 한남대학교 석사학위논문.
- 강학구(1996). 특수학교 교사와 일반학교 교사의 직무스트레스 특징과 요인간의 관계성 분석. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김구, 한기민(2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향, J지방청을 중심으로. *한국사회와 행정연구*, 22(4):497-523
- 김동현(2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진 및 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 안양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김명자(2003). 장애인 복지관 교육재활 담당교사의 배경 변인 및 담당교육 프로그램이 직무스트레스 그리고 이직성향에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미선(2003). 정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민주(2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구, 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. *호텔경영학연구*, 5(1):35-57
- 김병섭(1990). Alternative models of burnout phases : tests of the three MBI sub-dimensions, concurrent validity, and utilities. University of Georgia.
- 김상구(2009). 공공부문의 감정노동 : 일선행동 민원공무원에 대한 실증 연구 「지방정부연구」 제13권 제1호 : p.51~70.

- 김소정·설진화(2012). 장애인복지관의 업무환경 요인이 종사자들의 소진에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 2012(34), 61-88
- 김애별(2014). 노인여가복지시설 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향-조직문화의 조절효과를 중심으로. 중앙대학교 석사학위논문.
- 김영복(2012). 장애인복지관 종사자의 감정노동과 소진이 직무체계에 미치는 영향에 관한 연구. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영은(2011). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동 수행도수가 서비스 질 인식에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영진(2010). 감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할 : 항공사 직원을 중심으로. 경원대학교 박사학위논문.
- 김정은(2011). 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과. 경인교육대학교 석사학위논문.
- 김준현(2014). 장애인복지시설 종사자의 특성과 근무환경이 이직이도에 미치는 영향. 순천향대학교 사회문화예술대학원 석사학위논문.
- 김태현(2009). 장애인 복지시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구-경기도 장애인복지시설을 중심으로. 한양대학교 행정·자치대학원 석사학위논문.
- 김학수(2011). 감정노동이 직무소진과 직무철회에 미치는 영향. 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- 나혜흠(2002). 지역사회복지관 사회복지사의 직무불만족에 관한 연구 : 조직구성원의 지지, 자아존중감, 직접행동전략의 조절효과를 중심으로. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 남기룡(2013). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구 : 클라이언트 폭력 대응조치의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 노일래(2003). 아동양육시설 직원의 조직특성 인지가 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위 논문.
- 문릉안(2011). 서비스 접점 종사원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구:정서지능의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 대학원 석사학위 논문.

- 박은정(2002). **사회복지 전담공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구**. 대구 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 박은정(2011). **보건교사의 소진(burnout) 관련 요인 : 직무환경, 직무스트레스 및 대인관계 요인 중심으로**. 고려대학교 대학원 석사학위논문
- 박정원(2010). **초등학교 교사의 감성지능과 직무만족과의 관계**. 대구대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 배은주(2012). **H호텔종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향**. 고려대학교 석사학위논문.
- 백다원, 염영희(2012). **임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과**. **간호행정학회지**, 18(3), 271-280
- 변대식(2009). **임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인 : 감정노동을 중심으로**. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 서문식·김상희(2002). **고객의 감각추구성향에 따른 인터넷상에서 경험하는 감정적 반응이 고객행동에 미치는 영향**. **한국마케팅학회 학술대회 발표논문집**, 2002(2), 519-548.
- 성혜진(2003). **패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구**. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 송민혜(2010). **지방공무원의 감정노동과 직무만족에 관한 연구**. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 신강현, 한영석, 김완석, 김원형(2008). **정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계: 정서지능의 조절효과**. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 21(3), 475-491.
- 신중환·김정우(2014). **사회복지사의 사회복지 가치적합성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향-감정노동의 매개역할을 중심으로**. **한국복지학회**, 66(4), 157-179.
- 안준수(2003). **서비스 상호작용유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구**. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 양승범, 송민혜(2010). **한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구**. [**한국지방자치학회보**], 22(3. 통권71): 219-236
- 오은주(2012). **사회복지사의 감성지능과 성격이 심리적 소진에 미치는 영향**.

- 전주대학교 석사학위논문.
- 오창택(2012). 사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향. **[한국행정학보]**, 46(4) : 53-78
- 유상난(1999). 사회복지사의 소진에 관한 연구 : 대전·충청도의 입소시설과 복지관을 중심으로. 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 유성경, 유정이, 이운주, 김선경(2003). 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다. **학지사**.
- 윤선영(2010). 항공사 콜센터상담원의 감정노동과 소진 및 이직이도에 관한 연구. **한국행정학회**, 14(1), 1-10.
- 윤정임, 정남운(2009). 낙관성 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계. **한국심리학회지:상담 및 심리치료**, 21(1), 49-68
- 윤혜미, 박병금(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. **[한국사회복지학]**, 56(3) : 279-301.
- 이가람 역 (2009). 감정노동, 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가. **[Arlie Russell Hochschild 지음] 이매진**
- 이경희, 송정수(2010). 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과 검증. **간호행정학회지**, 16(1), 17-25
- 이나현(2012). 감정노동자의 감정노동과 정서지능이 직무소진에 미치는 영향. 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 이복임(2006). 감정노동 종사자의 건강 모형. 서울대학교 박사학위논문.
- 이소미(2010). 항공사 승무원의 감정노동이 종업원 몰입에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수연(2008). 콜센터 상담원이 감정노동과 감정소진 및 이직이도에 관한 연구. 호서대학교 대학원 석사학위논문.
- 이 숙(2010). 간호사의 정서지능과 직무스트레스-지방공립의료원을 중심으로. **간호행정학회지**, 16(4), 466-474.
- 이순늬(2010). 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계. 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문.
- 이유라(2007). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향 연구.

- 제주대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이유정(2004). 노인전문요양시설 생활지도원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 이지영(2009). 감정노동-소진과정에서 자기효능감이 조절효과. 인적관리연구, 16(4), 237-260
- 이진화(2007). 유아교사의 정서지능과 직무만족도, 소진과의 관계. 아동보육, 16(4), 199-210.
- 이태경(2007). 사회복지 종사자들의 감정노동과 직무만족간의 관계. 대구대학교 석사학위논문.
- 이환정(2013). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직이도에 미치는 영향 연구 - 직무소진의 매개효과를 중심으로. 한성대학교 박사학위논문.
- 이혜숙(2009). 장애인 복지관 종사자의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 충청지역을 중심으로. 꽃동네현도사회복지대학교 석사학위논문.
- 임지선(2004). 종업원의 정서지능과 종업원의 태도, 행동간의 관계에 관한 연구, 고려대학교, 석사학위논문.
- 임지영(2008). 감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 임혜진(2009). 정서노동장면에서 개인의 성격변인이 정서조절 책략에 미치는 영향. 고려대학교, 박사학위논문.
- 장재규(2010). 감정노동의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.
- 정창훈(2014). 서울특별시 사회복지담당계. 대전대학교 석사학위논문.
- 조지은(2002). 특수학교 교사의 직무스트레스와 그 대처행동에 관한 연구. 경기대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조윤득, 신현식, 박은양(2009). 돌봄서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회학적 건강에 미치는 영향 : 부산.경남 지역의 시설들을 중심으로. 「사회과학연구」 제26집 1호.

- 조현주, 박경애(2007). 교사의 정서지능과 자기효능감에 따른 심리적 소진의 차이. **한국교원교육연구**, 24(1), 251-270.
- 지현민(2013). 장애인 시설별 장애인 이동속도 기초 연구. 호서대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최가람(2010). 놀이치료자의 심리적 소진이 치료관계에 미치는 영향에서 인지적 정서조절의 중재효과. 숙명여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최경영(2011). 감정노동이 소진에 미치는 영향 : 스트레스 대처전략과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 호서대학교 석사학위논문.
- 최영호(2012). 리조트 직원의 감정노동이 감정고갈과 직무태도에 미치는 영향. 상지대학교 대학원 경영학 박사학위논문.
- 최지현(2008). 정서지능과 자아탄력성이 대학생활 적응에 미치는 영향. 연세대학교 석사학위논문.
- 최향석(2008). 감정노동의 결과에 관한 연구. **서비스 경영학회지**, 9(2), 1-18
- 최현문(2011). 여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연구. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 팽혜원(2005). 집단놀이치료가 정신지체 아동의 정서지능 향상에 미치는 효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한기철(2003). 특수학교 교사의 직무스트레스 수준과 유발요인 및 대처방안에 관한 연구. 전주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한아름(2014). 학교 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 조직 커뮤니케이션과 정서지능의 조절효과. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 홍선희(2011). 정서조절전략과 직무소진 및 직무만족의 관계 : 정서지능의 조절효과와 상태적 정서의 매개효과. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍영욱(2009). 클라이언트 폭력이 사회복지공무원의 소진에 미치는 영향에 대한 연구 : 스트레스 매개효과를 중심으로. 연세대학교 석사학위 논문.
- 황승욱(2011). 서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 국가인권위원회(2013) 사회복지사 인권현황 실태조사, 서울 : 한국노동사회연구원
- 최금창,최우성(2004). 호텔종사원의 감성지능이 성과에 미치는 영향. **관광학연구**, 30(6), 113-133.

- Ashforth, Blake E. & Ronald H. Humphrey. (1993), Emotional Labor in service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1) : 18-115.
- Ashkanasy, N. M. Ashton-James, C. E. K & Jordan, P. J.(2004).*Performance impacts of appraisal and emotional intelligence. In P. L.*
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D., & Thome, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i) *Personality and individual differences*, 28(6), 1107-1118.
- Brotheridge, C. M. & Lee. R. T.(2002). Testing a conservation of resource model of dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Edelwich. J., & Brodsky , A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the Helping Professions. Human Sciences Press, New York.*
- Freudenberger, H.(1974). Staff Burnout Syndrome. *Journal of Social Issues*, Vol. 3. pp. 159-165
- Giistrap, Cristina Maria, (2004) Closing in on Closeness: Teacher Immediacy as a form of Emotion Labor. Unpublished Doctoral Dissertation. Colorado State University.
- Grandey, A. A.(2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational psychology*, 5, 95-110.
- Hochschild, A. R(1983). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience store. *Academy of Management Journal*, 31, 461-487.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost caring*. Englewood Cliffs. NJ: Eliil. W.B., Prentice-Hall.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A. & Feidman, D. C.(1996). “The dimensions. antecedents. and consequences of emotional labor”. *Academy of Management Review*. Vol. 21 Issue 4. p986-1010. 25p. 2 Diagrams.
- Perrewe & D. C. Ganster(Eds.), Research in Occupational Stress and Well Being: *Emotional and Psychological Processes and Positive Intervention Strategies*, Vol. 3:1-43. Oxford, UK:Elsevier Ltd.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211.
- Wong, C. S., & Law, K. L.(2002). The effects of leader and follower emotional intellingence on performance and attitude: an exploratory study, *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274

<Abstract>

Emotional intelligence's Control Effect in Relation to
Social Workers' Emotional Labor and
Burnout

Lee, Mijeong

Majoring in Counseling Psychology
Graduate School Education, Jeju National University

Supervised by Professor Park, Jeong-hwan

The purpose of this study is to analyze the effects and role of emotional intelligence between emotional labor and burnout in the work place, and to provide reliable solutions in the improvement of the well-being of social workers and prevention of burnout among social workers employed at facilities serving disabled persons in Cheju do.

Following questions were studied.

1. How does the emotional labor of social workers affect burnout?
2. How do employees control the effects of their emotional intelligence (EQ) regarding emotional labor and burnout?

The study group in this paper includes 442 employees working at living facilities for the disabled (in criteria of 2014 Cheju do regulation),

rehabilitation facilities, and job training facilities for the disabled. SPSS Statists 18 was used to analyze the frequency, medium, standard deviation, correlation analysis, and Hierarchal regression analysis.

This study found the following results:

First, emotional labor had slight effects on burnout. Burnout sometimes had slight effects of apathy at work and lower feelings of achievement for employees, but did not affect the disabled person's feeling of self-worth. As the frequency of negative emotional expression resulting from burnout increased, the more frequently the extreme emotional expression was reprimanded, which led to the study group experiencing increased burnout.

Second, the EQ of employees works as a control mechanism for emotional labor and apathy, affecting the disabled's feeling of self-worth and the employee's feeling of individual achievement. This suggests effective intervention of an employee's EQ could improve their well-being. If employees at these facilities recognize the feelings of themselves and others, they could use EQ positively and prevent burnout while providing humanitarian services.

This study focused on the effects of the emotional labor and burnout of employees serving the disabled, and demonstrated EQ was a control factor leading to burnout. Employees for disabled facilities were found to be experiencing burnout, for which EQ is an important factor. The interaction between employees and disabled clients by internal recognition and external expression in addition to understanding one's own emotions as well as those of others are also important roles in preventing burnout.

EQ has more effects on burnout than emotional labor, and can be learned and developed to lower burnout rate. Therefore, facilitating programs to improve the EQ of employees at these facilities is proposed to achieve the happiness and fulfillment of such employees.

<부록>

장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과

안녕하세요?

귀중한 시간을 내어 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사합니다.

본 설문지는 장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과를 알아보기 위한 목적으로 제작되었습니다.

모든 질문에 정답이 없으며 옳고 그르거나 좋고 나쁜 것이 없으므로, 다소 응답하기 어려운 질문이 있어도 모든 질문에 빠짐없이 본인의 솔직한 생각을 답해주시기 바랍니다.

귀하의 응답 내용은 익명으로 컴퓨터에 의해 일괄 통계 처리되며, 통계법 제8조에 의거하여 비밀이 보장되며 귀하의 의견은 논문을 위한 통계 분석 자료로만 사용되며 연구 이외의 목적으로는 절대 사용되지 않음을 알려드립니다.

협조에 다시 한번 깊은 감사드리며 행복을 기원합니다.

2015년 3월

제주대학교 교육대학원 교육학과 상담심리전공 이 미 정
지도교수 박 정 환

※ 본 조사 문의 및 결과가 궁금하신 분은 이메일(alwjd9785@hanmail.net)으로 문의하여 주시기 바랍니다.

※ 다음 문항들은 귀하의 일반적인 특성을 알아보고자 합니다. 각 문항에 대해 본인이 해당하는 곳에 “√”혹은 “○”표시 해주시기 바랍니다.

1. 성 별 : ① 남 ② 여
2. 결혼유무 : ① 기혼 ② 미혼 ③ 기타
3. 학 력 : ① 고등학교 졸업 ② 전문대 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 졸업 ⑤ 기타
4. 연 령 : ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
5. 직 위 : ① 팀원 ② 팀장 ③ 사무국장 ④ 관장(시설장)
6. 자 격 : ① 사회복지사 ② 간호사 ③ 조리사(영양사) ④ 시설관리사 ⑤ 기타
7. 근속기간 : ① 1년미만 ② 1~2년미만 ③ 3~5년미만 ④ 5~10년미만 ⑤ 10년이상
8. 시설유형 : ① 거주시설 ② 지역사회재활시설 ③ 직업재활시설 ④ 장애인단체 ⑤ 기타
9. 거 주 지 : ① 제주도 ② 서귀포시

I. 다음 문항들은 감정노동에 관한 내용입니다. 귀하가 해당되는 곳에 “√”혹은 “○”표시를 해주시면 됩니다.

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

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

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

Ⅲ. 다음 문항들은 정서지능에 관한 내용입니다. 귀하가 해당되는 곳에 “√”혹은 “○”표시를 해주시면 됩니다.

문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 대부분의 상황에서 내가 어떤 감정을 느끼는지 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 나의 감정을 잘 이해할 수 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내가 느끼는 것이 무엇인지를 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내가 행복한지 불행한지를 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나는 항상 내 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 잘 알 수 있다.	1	2	3	4	5
6. 나는 다른 사람의 감정을 잘 파악할 수 있다.	1	2	3	4	5
7. 나는 내 주위사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
8. 나는 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하다.	1	2	3	4	5
9. 나는 매우 화가 날 때 항상 빨리 진전된다.	1	2	3	4	5
10. 나는 내 자신의 감정을 잘 통제할 수 있다.	1	2	3	4	5
11. 나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있는 능력이 있다.	1	2	3	4	5
12. 나는 내 노여움을 통제할 수 있고 어려움을 이성적으로 해결할 수 있다.	1	2	3	4	5
13. 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.	1	2	3	4	5
14. 나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 한다.	1	2	3	4	5
15. 나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다	1	2	3	4	5
16. 나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.	1	2	3	4	5

설문에 끝까지 응해주셔서 감사합니다.

