

# 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향: 일가치감 및 소진의 매개효과를 중심으로

안영미, 정익중<sup>†</sup>, 주영하

이화여자대학교 사회복지학과

본 연구의 목적은 지역아동센터 종사자의 직무스트레스 및 감정노동과 직무만족도 관계에서 일가치감 및 소진의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 위해 CJ나눔재단이 지역아동센터 종사자 300명을 대상으로 실시한 “지역아동센터 자원연계 욕구 및 인식 조사” 자료와 구조방정식 모형을 활용하였다. 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계에서 일가치감과 소진의 매개효과를 확인하였다. 직무스트레스는 소진에 정적(+)으로, 직무만족도에 부정(-)으로 유의미한 영향을 미쳤으며 직무스트레스는 일가치감에 부정(-)으로, 직무만족도에 정적(+)으로 유의미한 영향을 미쳤다. 둘째, 감정노동과 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 확인하였다. 감정노동은 소진에 정적(+)으로, 소진은 직무만족도에 부정(-)으로 유의미한 영향을 미쳤다. 셋째, 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계는 일가치감을 통해 더 크게 매개되고, 감정노동과 직무만족도 간의 관계는 소진을 통해 더 크게 매개되는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기반하여 지역아동센터 종사자의 처우 개선, 일가치감 강화, 소진 관리 등 사회복지적 함의를 논의하였다.

**주요어:** 지역아동센터, 직무스트레스, 감정노동, 직무만족도, 일가치감, 소진

<sup>†</sup> 교신저자(Corresponding Author) : 정익중, 이화여자대학교 사회복지학과 교수, 서울특별시 서대문구 이화여대길 52, 이화여자대학교 이화·포스코관 305호, E-mail : ichung@ewha.ac.kr

안영미, 이화여자대학교 박사수료(제1저자)

주영하, 국립재활원 연구원(공동저자)

■ 최초투고일 : 2023년 5월 20일 ■ 심사마감일 : 2023년 6월 23일 ■ 게재확정일 : 2023년 7월 14일

## 1. 서론

코로나19의 장기화 및 사회적 거리두기 해제와 함께 돌봄에 대한 사회적 요구는 증가되고 있으며, 이러한 현상은 돌봄 서비스의 확대로 이어지고 있다. 보건복지부(2023)는 2023년부터 마을 돌봄시설의 돌봄 시간을 20시까지 연장하고, 다자녀를 우선 돌봄 아동 범위에 포함하는 등 촘촘한 돌봄서비스를 제공하여 보다 쉬운 이용이 가능하도록 개선한다고 밝혔다. 구체적으로 살펴보면 2023년부터 지역아동센터는 맞벌이 부부 등 부모의 퇴근시간을 고려하여 학기 중 운영시간을 19시에서 20시까지로 연장 운영하여 19시 이후에도 돌봄이 필요한 아동은 학기별 조사나 일시돌봄 신청을 통하여 20시까지 돌봄서비스를 받을 수 있게 된다(메디컬뉴스, 2023). 지역의 아동 대상 돌봄서비스의 대표적인 전달체계인 지역아동센터는 2020년 12월 말 기준 4,264개소에 총 106,510명의 아동이 이용 중이며, 사회적 가정으로서 가정의 일차적 지지단위의 기능을 대체하며 적극적인 돌봄 역할을 수행하고 있다(보건복지부, 2021).

한편, 생활복지사와 시설장으로 구성되는 지역아동센터 종사자는 각 센터 당 평균 26.8명의 아동을 돌보며, 지역아동센터 중 과반수가 넘는 센터에서 평일 20시 이후의 야간 돌봄과 토요일 돌봄을 운영하고 있다(지역아동센터중앙지원단, 2019). 종사자들은 부모역할을 대신하면서 발생하는 역할 스트레스가 상존하며 과도한 업무량, 아동 수와 돌봄, 불합리한 행정절차와 제도, 불충분한 예산지원 등 직무와 관련한 다양한 어려움을 겪고 있다(안은미, 안영미, 정익중, 2021).

지역아동센터의 종사자들은 급여나 복리후생 체계도 제대로 갖춰져 있지 않을 뿐 아니라 아이들과 비좁은 공간에서 긴 시간을 보내기 때문에 직무관련 스트레스가 높아지고, 학교 방과 후 이용

하는 시설로 기능하기 때문에 긴 업무 시간으로 인해 대부분 열악한 근무환경에 직면해 있다(정익중, 이정은, 이상균, 2011). 신규종사자는 아동과 가족의 특성과 욕구를 파악하는데 다소간 시간이 소요되므로 아동에게 적합한 서비스 제공이 어려워 서비스의 질이 저하된다(김용민, 2015). 종사자들의 스트레스와 과도한 업무, 근무환경의 열악함은 소진을 유발하는 원인이 되며 직무만족도를 감소시키고 종사자의 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라 아동과의 관계 및 상호작용에 영향을 주기 때문에 아동 발달에까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다(주영선, 정익중, 안은미, 박지혜, 2020). 선행연구에 따르면 교사의 직무 만족은 업무에 대한 성과를 높이며 돌봄 아동과도 긍정적·지지적인 관계 형성 가능성을 증가시킨다고 보고하였다(박영숙, 박영숙, 유순화, 한귀녀, 정애리, 2007). 아동과 교사의 지지적인 관계는 아동의 학교적응과 학업성취 등 다양한 발달영역에 영향을 미친다(신혜영, 김지현, 2019). 또한 아동의 비행 증가에 영향을 미치는 요인 중 하나인 종사자의 소진은 아동기의 발달에 직접적인 영향을 미치며 아동 학대로까지 이어질 수 있다는 연구결과가 있다(정익중, 이정림, 이정은, 2010). 한국직업능력개발원(2013)의 조사 결과 감정노동 경험을 많이 하는 직업의 30선 중 20위가 사회복지 종사자로 나타났다. 실제 지역아동센터 종사자들은 센터를 이용하는 아동의 욕구 충족을 위해 수용적 자세로 이해해야 하며 개개의 아동 특성에 맞추어 서비스를 제공해야 한다. 한편, 기존의 지역아동센터의 종사자와 관련한 연구는 종사자의 직무만족도, 소진, 직무스트레스가 주를 이루고 있으며(안은미 외, 2021), 지역아동센터 종사자에 대한 감정노동 관련 연구는 제한되어 이루어져 왔다.

지역아동센터에서는 아동의 발달을 위한 각종

프로그램을 제공하며, 프로그램의 제공 과정은 교사와 아동의 상호작용으로 이루어지므로 아동과 교사의 긍정적인 관계는 아동 발달에 중요한 영향을 미치게 된다. 선행연구에서 아동과 교사의 관계가 옹호적이며 지지적이고, 자율적일수록 아동은 심리적인 안정감을 느끼고 학교적응에 안전망으로 작용한다고 밝혔다(선미정, 조항용, 2020). 교사의 직무에 대한 긍정적인 만족도는 아동에게도 긍정적으로 전달된다. 보육교사의 직무만족 조사결과에서도 높은 직무만족은 교사 자신의 상태에 만족하게 되고 교사와 유아와의 상호작용이 긍정적으로 연결되어 유아의 사회성 발달에 긍정적인 효과를 미치는 것으로 나타난(김희정, 이소은, 2013) 연구 결과와 동일한 맥락에서 이해할 수 있다. 반면, 종사자들의 직무만족도가 저하됨에 따라 아동들에게 제공하는 서비스의 질이 저하될 수 있으며 종사자의 높은 이직률은 센터를 이용하는 아동들과 맺는 관계에 부정적인 영향을 미치며 아동 또한 신규 종사자에게 적응하기 위해 스트레스와 긴장을 겪게 된다. 또한 교사가 직무에 만족하지 못하면 아동에게 관심을 두지 않거나 이직을 할 수도 있으므로 아동과 지속적이며 친밀한 관계 유지에 방해가 될 수도 있다. 지역아동센터의 교사는 아동의 학업의 직접적 교육 제공자인 동시에 역할모델의 기능을 수행하기도 하므로 전인적인 교육 수행의 측면에서 교사의 직무만족은 중요하다. 한편, 사회복지사협회의 윤리강령은 사회복지 전문직 가치를 제시하고 있으나(엄명용, 노충래, 김용석, 2005) 사회복지현장을 반영한 일가치감에 대한 연구나 지역아동센터 종사자를 대상으로 일가치감이 직무만족을 높인다는 연구는 거의 찾아볼 수 없다. 지역아동센터 종사자의 일에 대한 가치감은 실천현장에서 아동지도 및 업무관련 요인에 작용하여 성장기 아동의 발달에 중요한 영향을 미칠 수 있으므로 종사

자의 일가치감에 대한 연구가 필요하다. 이에 직무스트레스와 감정노동이 일가치감을 매개로 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 또한 직무스트레스와 감정노동은 유사하게 생각될 수 있지만 이에 대해 종사자들이 각각 다르게 느낄 수 있기 때문에 두 변수를 함께 연구하고자 한다. 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 직무스트레스와 감정노동에 대한 차별화된 관심과 함께 종사자의 심리적 안녕감 향상을 위한 다각적 접근을 통한 실천적 방안이 필요하다. 이에 따라 종사자의 높은 직무스트레스와 낮은 직무만족 개선을 위한 방안을 마련하기 위해 본 연구의 필요성이 제기된다.

이에 본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향과 일가치감과 소진의 매개효과를 보다 정밀하게 검증함으로써 종사자의 직무만족도 증진을 위한 실천적 함의를 제언함을 목적으로 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 구체적인 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계에서 일가치감 및 소진이 매개하는가?

둘째, 지역아동센터 종사자의 감정노동과 직무만족도 간의 관계에서 일가치감 및 소진이 매개하는가?

## 2. 이론적 배경

### 1) 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향

현대인들은 스트레스가 연속되는 삶을 살고 있다. 특히나 최근 노동환경이 급격하게 변화함에

따라 직장 내 구성원은 직무 관련 극심한 스트레스를 경험하고 있다. 직무스트레스는 종사자들이 경험하는 부정적인 감정 상태로(최규호, 강영숙, 2013), 이와 같은 직무스트레스는 조직의 성과에 부정적인 영향을 미치는 요인이 되는 것이 현실(허찬영, 박재욱, 2008). 지역아동센터 교사의 직무스트레스는 육체적, 심리적인 소진을 일으킬 우려가 존재하며, 결국 이는 서비스의 질 저하를 야기시키는 요인으로 작용할 수 있다. 지역아동센터 업무의 환경은 소수 교사들이 좁은 공간 안에서 아동과 장시간 함께 생활하므로 타 직종에 비하여 직무스트레스가 많이 발생할 수 있다. 방과 후 시설로 이용하기 때문에 센터의 종사자들은 정시에 퇴근이 힘들고, 야간보호까지 진행하고 있으므로 업무 시간이 긴 편이며 복리후생 체계도 갖춰져 있지 않아 열악한 상황에 처해 있다. 이로 인해 종사자들은 소진이 발생할 우려가 있어, 이 직을 결심하게 되는 경우도 존재한다(정익중, 이정립, 이정은, 2010). 직무만족이란 인간의 심리적·생리적·환경적 요인과 밀접한 관련이 있다고 할 수 있으며, 자신의 업무와 직무에 대해 갖게 되는 긍정적인 정서를 의미한다(방하남, 김상욱, 2009). 또한 직장의 근무시간, 근로환경뿐만 아니라 복리후생 제도, 직장의 안정성, 직장 내에서 갖는 인간관계 등 직무나 직장에 대한 다양한 정서적인 만족과 관련한 요소를 통합적으로 지칭한다. 개인은 자신의 욕구에 만족함과 동시에 조직의 목표를 성취하는 과정에서 직무에 대한 만족감을 얻는다(김애정, 2014). 이는 개인적 차원뿐만 아니라 집단 지향적 차원에서도 파악된다. 직무만족도는 성취감을 가져다주어 개인적 차원에서는 삶의 질과 연결될 뿐만 아니라 조직의 안정적인 운영, 발전을 위해서도 필수적인 요소이다(박미향, 방희명, 2019). 개인적 차원에 비하여 집단 지향적 차원은 직무와 관련된 개인의 욕구 충

족과 밀접하게 관련되어 있다고 할 수 있다. 또한 직무만족은 조직 환경과 개인 특성 간의 상호작용의 결과로 생기며 이와 같은 상호작용은 제도의 기대와 개인의 욕구와의 일치도가 높을수록 만족도가 높아진다(윤연희, 2008). 긍정적인 직무 경험은 긍정적인 정서적 반응과 연결되며, 직무수행력을 높일 수 있는 원동력으로 작용할 뿐만 아니라 이로 인하여 전체 업무에 대한 능률이 증가하고, 조직원의 이직률과 결근율을 감소시키며, 조직 내·외부의 원만한 인간관계 유지 등 직무와 관련된 다양한 요인에 직접적 영향을 미친다(백정립, 2017). 이상과 같이 직무만족의 정의들을 종합하면 직무만족은 개인의 삶의 질뿐만 아니라 조직의 효율적인 운영을 위해서도 중요한 요소임을 알 수 있다.

Hochschild(1983)는 서비스 관련 직종에 종사하는 노동자들은 정신노동과 육체노동뿐 아니라 그 외 차원의 노동이 있음을 인지하여 최초로 감정노동(emotional labor)이라는 용어를 사용하였다. 감정노동에 대한 개념 정리가 연구자들에 따라 약간의 차이가 있고, 명확한 합의는 어려우나 국외 연구자들은 개인과 개인이 상호작용하는 관계에서 나타나는 감정조절이나 통제로 정의한 반면, 국내연구자들은 감정노동자들이 조직의 목표에 부응하고자 감정을 조절하고 통제한다고 정의하였다. 국내 감정노동에 대한 정의는 조직에 대해 억압된 감정을 더 포함하고 있으며, 국내외 연구자 모두 서비스 제공자의 감정을 조절하며 통제한다는 점에서는 일치한다. 감정노동 관련 연구들은 주로 일반 서비스직, 항공관련 서비스, 요양보호사, 공무원, 교사, 간호사를 대상으로 이루어져 왔다(김상구, 2009). 사회복지사의 감정노동은 클라이언트와 상호작용을 통해 서비스를 제공하는 직무에서 주로 나타나게 된다(김희경, 고재욱, 2015). 다양한 욕구를 가진 클라이언트를 직·

간접적으로 대면하며 클라이언트의 감정을 공감하기 위한 내면의 노력을 기울이는 한편 사회복지사 자신의 우울, 분노와 같은 감정은 드러내지 못하게 되면서 감정노동을 경험한다.

선행연구에서 직무스트레스는 종사자의 근로환경 측면인 과도한 업무량(송선화, 2012), 근로시간(윤여경, 류지아, 김현주, 강청운, 최경희, 2018), 대인관계(윤광목, 2017), 역할 갈등과 모호성(조항용, 2018)에 따라 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 스트레스는 종사자들의 직무만족을 하락시키는 변인으로 작용하므로(박선태, 최용민, 원유나, 2018), 보다 질 높은 근무환경 조성을 위해 직무스트레스를 감소시켜 직무만족도를 높여야 할 필요성이 제기된다. 종사자의 직무만족도는 정서적인 반응으로 인간의 행동에 영향을 미치며 조직을 운영하는데 있어 결정적으로 작용하기 때문이다(최규호, 강영숙, 2013).

감정노동과 직무만족과의 관계에 대한 연구는 다양한 분야에서 이루어지고 있으나 연구대상이 감정노동을 제공하는 상황에 놓여 있다는 점에서 공통점을 찾을 수 있다. 감정노동을 제공하면서 긍정적인 결과를 보인 연구는 병원 종사자를 대상으로 한 감정노동과 직무만족 간에 긍정적인 연구 결과를 확인할 수 있었으며(Wharton, 1993), 김민주(1998)의 연구에서도 호텔종업원의 감정노동 정도가 클수록 직무만족 등도 커지는 것으로 나타났다. Ashforth 등(1993)의 연구는 영업사원들은 일상화된 생활을 반복하면서 본능적으로 고객을 대응하기 때문에 감정노동을 하는데 큰 노력이 필요하지 않으며, 적은 노력으로도 감정노동을 할 수 있다고 하였다(김남기, 2011). 또한 Rafeli와 Sutton(1987)도 감정노동자들은 일반적으로 스트레스가 낮고, 직무만족은 높은 것으로 보아 내면행위가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보았다.

즉, 감정노동이 증가함에 따라 만족감이 증가하는 결과는 종사자들이 감정노동에 대해 익숙해짐으로써 종사자 스스로 불쾌한 상황에 대해 심리적인 거리를 두기 때문으로 보았다.

반면, Adelman(1989), Hochschild(1983) 등과 같은 연구들은 감정노동에 대해 부정적인 연구 결과를 나타냈다. 구체적으로 Adelman(1989)은 감정노동자 집단과 감정노동을 제공하지 않는 집단을 비교한 연구에서 상대적으로 감정노동자 집단이 직업만족도와 자존감이 낮고, 건강상태가 좋지 않았으며 우울감을 더 많이 가지고 있는 것으로 밝혀냈다. Brotheridge와 Grandey(2002)의 연구에서도 감정노동은 직무만족을 감소시키고 직무스트레스를 높이는 것으로 설명하였다. Hochschild(1983)는 항공 승무원의 감정노동은 종사자들이 스스로를 자책하게 만들고, 일상생활에서까지 영향을 미쳐 감정을 표현하는데 어려움을 가지는 것으로 나타났다. 감정노동과 직무만족에 관한 연구들은 과도한 감정노동을 수행하는 근로자의 경우 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. 감정노동으로 인해 야기되는 감정의 부조화 연구 결과 감정노동은 직무 관련 소외감을 유발시키며 직무만족에는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 사회복지사들은 클라이언트의 어려운 상황을 직면하며 서비스를 제공하게 될 때 수용적 감정을 보이기 위해 감정조절에 노력을 기울이게 된다(Wharton & Erickson, 1993). 사회복지 조직은 휴먼서비스 조직이라는 윤리적 특성에 의해 감정표현들을 요구하게 되며, 이 과정에서 사회복지사는 높은 빈도로 감정노동을 수행하게 된다(Lavee & Strier, 2018). 감정노동 하위 요소인 표면행위와 내면행위, 직무만족 간 관계를 분석한 선행연구 결과에 따르면, 표면행위는 직무만족에 유의하게 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 내면행위는 정적인 방향으로 영

향을 미쳤으나 유의하지는 않았다(이선우, 박수경, 2019). 또한 직무만족에 표면행위, 내면행위가 미치는 영향력이 상이한 결과를 보인 연구가 있으며(Totterdell & Holman, 2003), 표면행위의 경우 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타난 연구(송현진, 조윤직, 2016), 내면행위는 정적 영향을 미치는 것으로 나타난 연구가 있다(문영주, 2014). 한편, 표면행위와 직무만족 간 관계는 일관된 결과를 보이고 있으나, 내면행위는 유의하지 않은 것으로 나타난 연구도 있다(송현진, 조윤직, 2016).

## 2) 일가치감 및 소진의 매개효과

사회복지의 가치는 윤리적 의사결정을 해야 하는 갈등상황 뿐만 아니라 실천가들의 일상적인 활동에 반영되어 실천의 방향을 제시해 준다(Timms, 1983). 사회복지의 실천에서 가치는 질적 판단이며, 동시에 사회복지 전문가들이 지향해야 하는 목적과 목표를 제시한다(전선영, 2005). 서로 다른 개념 정의에도 불구하고 선행연구들은 기본적으로 일가치감을 작업의 수행이라는 상황 속에서 일에 대한 철학적 가치와 목표의 부여, 일을 통한 성취와 이를 이루려는 과정상의 심리적 반응 등을 모두 포함한 개념으로 정의하고 있다. 직무스트레스가 일가치감에 미치는 영향을 분석한 결과 일가치감이 낮은 사회복지사의 경우 자신의 업무와 직장인으로서의 자신에 대한 가치를 유지하기 어려울 수 있으며, 사회복지 서비스 질에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 클라이언트 우선의 사회복지 서비스를 제공하는 사회복지사라고 할지라도 사회복지사 본인의 안전과 인격을 보호받아야 할 권리가 있다는 것으로 설명된다(백정립, 2017). 사회복지 가치에 관한 연구들은 주로 사회복지 가치에 대한 당위성, 중요성, 윤리

적 쟁점을 중점으로 진행되고 있다. 한국사회복지사협회의 윤리강령에서는 사회복지의 전문직 가치를 제시하고 있으나(엄명용 외, 2005) 매우 추상적 수준에 머물러 있다. 가치의 중요성에 대해 이야기하지만, 구체적으로 사회복지 현장의 모습을 반영하는 연구는 거의 없다(한상미, 전진호, 김기덕, 2008). 더욱이 지역아동센터 종사자의 업무에 있어 직무만족에 중요한 영향을 미칠 수 있는 일가치감에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

종사자의 소진은 역할의 모호성, 업무과다, 사회적지지 부재, 클라이언트와 관계 맺기의 어려움, 슈퍼비전과 피드백의 부족과 같은 다양한 요인의 영향을 받게 된다(Maslach & Leiter, 2001). 특히 시설의 특성상 지역아동센터 교사는 좁은 공간에서 소수의 교사들과 아동이 장시간 함께 머물기 때문에 교사들의 직무스트레스가 높아질 수 있다(정익중 외, 2010). 또한, 야간에도 아동을 보호해야 하는 등 근무시간은 길지만 그에 적합한 체계적인 복리후생제도가 갖추어있지 않기 때문에 근무환경이 열악하며, 대부분의 지역아동센터 시설이 소규모이기 때문에 종사자들이 전문적인 교육이나 적절한 슈퍼비전을 받기 어려운 점도 스트레스와 소진을 발생시키는 원인이 된다(정익중, 이정은, 이상균, 2011). 지역아동센터 종사자의 소진은 종사자 자신의 정신건강에 악영향을 미치고, 이로 인해 이직 유발의 원인이 되기도 한다(김미숙, 2004). 한편 교사의 소진은 교사가 직접 관계를 맺게 되는 아동에게 부정적인 영향을 미친다. 이지희와 이은희(2019)는 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 관계에서 일가치감과 사회적지원이 매개하는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 소진에 미치는 영향관계에서 일가치감이 소진을 낮추는 것으로 설명된다.

사회복지사의 감정노동에 대한 관심이 증가하면서 사회복지사 대상의 감정노동 관련 연구가

점차 수행되고 있는 추세이나, 현재까지 수행되어진 대다수의 연구들은 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 등 감정노동의 부정적 영향력에 초점을 두고 있다. 박현미와 강은애(2010)는 돌봄 노동 종사자들을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 수행이 소진의 구성요소인 개인의 정서적 고갈, 성취감 저하를 높이는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동이 소진을 증가시키는 중요 요인으로 작용하고 있음을 검증하였다(백정립, 2017). 신순식(2009)의 연구에 의하면 노인복지관에 근무하는 종사자들은 평균 이상의 감정노동 수준을 경험하고 있으며, 감정노동과 소진은 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 감정노동의 수행에 있어 강도를 높게 인식할수록 소진은 증가하는 것으로 설명된다. 임지영(2008)은 감정표현의 빈도와 감정의 부조화가 높을수록 소진의 하위요인인 고갈과 비인간화를 높이는 것으로 나타났다. 서비스직에 종사하는 직원의 감정노동 수행이 직무소진에 미치는 영향을 조사한 결과 감정노동을 수행하는 방식과 직무소진의 정도가 직업군들 간에 유의한 차이를 보였다. 표면 연기 방식의 감정노동을 수행하는 직업군은 직무소진이 증가하였으나 심층연기 방식으로 감정노동을 수행하는 직업군에서는 직무소진이 감소하는 것으로 나타나 감정노동의 수행방식에 따라 직무소진에 미치는 영향이 다름을 확인하였다(김영조, 한희주, 2008). 감정노동에 대한 사회적 관심은 감정노동 관련 연구에 영향을 미치고 있으며, 특히 2000년 이후 관련 연구가 다양하게 수행되고 있다. 그러나 이러한 연구들 대부분은 직무소진과 직무스트레스가 감정노동에 미치는 영향에 대한 연구가 주를 이루고 있으며, 연구 대상 또한 편중되어있어 감정노동의 일부만을 규명할 수 있다는 점에서 연구의 한계가 드러난다.

일가치감의 개념 정립과 선행요인에 관해 밝힌

오동근(2004)은 일가치감의 하위요인을 3가지로 구분하여 설명한다. 일가치감은 자기관련 가치, 일 관련 가치, 자기 관련 정서로 구성되며 자기관련 가치란 조직 내에서 자신이 반드시 필요한 가치 있는 존재로 여기며, 일 관련 가치는 일과 관련한 가치 인식이다. 이러한 가치가 충족되면 긍정적인 정서를 경험하는데 이를 자기 관련 정서로 정의하였다.

Hackman과 Oldham(1975)은 자신의 일에 관해 가치 있고, 의미 있으며 보람 있다고 지각할 때 일에 대한 만족이 향상된다고 보고하였다. 즉, 자신의 업무가 자율성, 정체성, 다양성을 제공할 때 자신의 일에 대해 심리적인 유의미성을 지각하게 되며 이는 직무만족의 증가로 이어진다고 하였다. Knoop(1993)은 Elizur(1984)가 개발한 18가지 일가치들이 현재 자신의 직무에서 얼마나 충족되고 있는지 알아보기 위해 직무의 5가지 유형(일 자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료)의 만족에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 일 자체에 대해서는 성취감의 영향이 가장 큰 것으로 나타났고, 모든 단면들에 대해 조직에 대한 기여감의 영향이 유의한 것으로 나타났다. 이 외에도 많은 연구자들은 긍정적인 정서가 일에 대한 만족에 영향을 미친다고 제안했으며(Brief, Butcher, & Roberson, 1995; Kraiger, Billings, & Isen, 1989), 일에 대한 성취감이 직무만족에 중요한 선행요인임을 밝히고 있다(Muchinsky, 1977). 일을 통해 형성된 자신의 가치에 대한 긍정적인 신념이 직무만족에 영향을 미침을 입증한 연구(Gardner & Pierce, 1998)가 있으며, 여러 유형의 조직의 조사연구를 통해 조직 기반 자존감이 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 결과를 보고한 연구가 있다(Pierce, Gattner, Cummings, & Dunham, 1989). 이는 일을 통해 조직에 기여함으로써 조직 내에서 자신의 가치를 입증하고 유능감이 높아지

며 높아진 유능감은 자신의 가치인식을 증가시키고 직무만족의 증가로 이어지게 될 수 있다. 이러한 결과들은 자신의 일에 대한 가치인식, 긍정적 정서 경험이 직무만족에 정적인 영향을 미친다는 결과를 입증한다. 따라서 자신의 일에 대한 긍정적인 인지와 정서를 경험할 때, 사람들은 자신의 직무에 만족할 것이라고 예측할 수 있다(오동근, 2004). 감정노동자인 지역아동센터 종사자의 서비스 질을 높이기 위해서는 장기적으로 종사자의 직무스트레스와 감정노동에 개입하여 직무만족을 높이는 방안이 요구된다. 만성적이며 복합적인 문제가 존재하는 빈곤한 가정 아동을 지원하는 지역아동센터와 같은 기관에서는 사회복지실천에서 강조하고 있는 전문적인 태도와 같은 일가치감이 강조되어야 한다(김미정, 이경은, 장덕희, 2012). 이렇듯 사회복지사의 일에 대한 가치감은 실천현장에서 종사자의 업무관련 요인에 중요하게 작용하므로 일가치감은 종사자의 직무스트레스와 직무만족도와와의 관계에서 매개변수로 작용하여 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

조직 구성원의 직무만족도와 소진에 대한 부적 상관관계는 빈번히 논의되어왔다. 직무만족도는 구성원이 원하는 대우와 실제 경험하는 대우 사이의 차이로 인해 발생하는 개인의 감정적, 인지적 반응의 조합(Hellman, 1976)으로 개인이 직무에 대해 경험하는 내적, 외적인 보상과 정서적인 감정 반응을 동시에 고려하여(Fisher, 2000) 종사자의 직무에 대한 만족도가 낮을 경우 소진이 유발된다(유미나, 신나리, 2013). 부정적인 근무환경인 과도한 업무량, 초과 근무시간, 열악한 근무환경, 클라이언트의 복잡한 문제와 관련한 업무 등은 직무만족도를 낮추게 되어 소진이나 정서적 탈진으로 이어진다(노충래, 주한나, 손유경, 2008).

한편, 업무량이 증가할수록 성취감이 높아지게 되어 소진에 영향을 미치지 않는다는 연구(공계

순, 2010)와 직무만족도의 하위 요인 중 금전적 보상은 소진에 영향을 미치지 않아 상관관계가 없는 것으로 보고한 연구가 있다(노충래 외, 2008). 지역아동센터 종사자들의 근무환경과 관련한 직무만족도와 소진 간의 관계는 대부분 부적 상관관계를 보이거나 관계가 없는 경우도 상존한다. 이러한 결과는 다양한 프로그램을 제공하는 업무를 하면서 고충과 함께 성취감 등 여러 가지 감정을 동시에 경험하면서 나타나는 현상으로 보인다(안은미 외, 2021). 이렇듯 종사자의 낮은 직무만족도는 소진을 유발하는 원인이 되기도 한다(유미나, 신나리, 2013). 반면, 소진이 높아질수록 원장과의 관계나 직장의 동료관계, 보수나 승진 제도 등에 불만족하여 직무만족이 낮아지는 것으로 나타난 연구들도 다수 존재한다(김용민, 2016). 지역아동센터 종사자의 소진을 비인격화, 정서적 탈진, 성취감 감소의 하위요인으로 나누어 직무만족과 소진의 상관관계에 대해 살펴본 연구에서도 하위요인 모두에서 직무만족도와 부적인 상관관계를 보이는 것으로 나타나 소진에 대한 다양한 하위요인과 직무만족도 간의 부적인 관계에 대해 살펴볼 수 있었다(김진미, 2015). 이렇듯 직무만족도와 소진은 서로 상호작용하며 부정적인 영향을 주고받는다. 장시간 아동과 생활하며 긴밀한 관계를 갖게 되는 지역아동센터 교사의 직무만족은 아동의 교육의 질뿐만 아니라 아동과의 관계의 질을 결정하는 중요한 요인이다. 연구결과와 같이 종사자의 직무스트레스와 감정노동이 높아지면 이는 소진에 영향을 미치고 직무만족도를 저하시킬 수 있다는 점에서 지역아동센터 종사자의 직무만족도에 대한 소진의 매개효과는 중요하다.

지역아동센터 교사의 직무스트레스와 감정노동이 어떠한 경로로 교사의 직무만족도에 영향을 미치는지 살펴본 연구는 국내외적으로 찾아보기 어려우므로 직무만족도에 영향을 미치는 경로의 파



약을 위한 기초지식을 구축한다는 점에서 본 연구는 중요할 것이다. 또한 소진으로 발생하는 문제에 대응하는 매개요인에 관한 연구는, 종사자의 일가치감을 증진시키는 방안을 마련하여 종사자의 직무만족 지원을 위한 함의를 제공하는 데에도 효과적일 것이다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구자료

본 연구는 CJ 나눔재단의 지원으로 수집한 지역아동센터 종사자의 자료를 활용하였다. 표본은 전국의 지역아동센터를 모집단으로 지역을 기준으로 4,000여개의 표집틀에서 할당표본추출을 통해 표집된 300명의 종사자를 대상으로 실시되었다. 각 지역아동센터에 공문을 보내고 온라인 설문 조사지를 배포하였으며 조사지를 작성할 수 있도록 방법을 안내하였다. 조사 기간은 2022년 10월 1일부터 2022년 10월 31일까지였으며, 총 300부를 최종 분석 대상 자료로 선정하였다.

#### 2) 연구 변인

##### (1) 직무스트레스

직무스트레스는 장세진 외(2005)가 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS-SF) 단축형을 수정하여 사용하였다. 직무스트레스의 유형은 직무요구, 직무자율성 결여, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화로 구분되는데, 직무요구 질문 항목은 3문항을 사용하였다. 문항의 내용은 ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’, ‘업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다(역)’ 등이고, 직무자율성 결여 질문 항목은 3문항으로 ‘내 업무는

창의력을 필요로 한다(역)’, ‘내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다(역)’ 등이며, 관계갈등 질문 항목은 2문항으로 ‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다(역)’, ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다(역)’이고, 직무불안정 질문 항목은 2문항으로 ‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’, ‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다’이며, 직장문화 질문 항목은 3문항으로 ‘나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다’, ‘직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다’ 등이다. 직무스트레스는 직무요구, 직무자율성 결여, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화로 5문항으로 재구성하였다. 5점 리커트 척도(1 ‘전혀 그렇지 않다’, 2 ‘거의 그렇지 않다’, 3 ‘보통이다’, 4 ‘대체로 그렇다’, 5 ‘매우 그렇다’)로 측정된 점수를 이용하였으며 점수가 높아질수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 낮은 문항은 역코딩으로 재코딩하여 개별 문항을 평가하였으며, 직무스트레스의 신뢰도계수는 .682였다.

##### (2) 감정노동

감정노동은 Brotheridge와 Lee(2003)의 감정노동 측정문항을 사용하였다. 감정노동의 질문 항목은 ‘내 감정이 클라이언트들에게 드러나지 않도록 표정 관리를 해야 할 때가 있다’, ‘업무상의 이유로 내가 실제로 느끼지 않는 감정을 클라이언트에게 보여줘야 할 때가 있다’이다. 5점 리커트 척도(1 ‘전혀 그렇지 않다’, 2 ‘거의 그렇지 않다’, 3 ‘보통이다’, 4 ‘대체로 그렇다’, 5 ‘매우 그렇다’)로 측정된 점수를 이용하였으며 점수가 높아질수록 감정노동이 높음을 의미한다. 감정노동의 신뢰도계수는 .596였다.

### (3) 일가치감

일가치감은 오동근, 이영석, 김명언, 서용원(2004)가 개발하고 강영순(2012)가 사용한 일가치감 척도를 수정하여 사용하였다. 일가치감의 유형은 일가치인식/자기충족정서, 자기가치인식으로 구분되는데, 일가치인식/자기충족정서 질문 항목은 4문항으로 '현재 하고 있는 업무들이 중요한 일이다', '지금 하고 있는 일에 자부심을 느낀다' 등이고, 자기가치인식 질문 항목은 2문항으로 '센터를 그만두면 센터가 큰 피해를 입을 것이다', '나는 센터에 꼭 필요한 존재이다'이다. 일가치감은 일가치인식/자기충족정서, 자기가치인식으로 2문항으로 재구성하였다. 5점 리커트 척도(1 '전혀 그렇지 않다', 2 '거의 그렇지 않다', 3 '보통이다', 4 '대체로 그렇다', 5 '매우 그렇다')로 측정된 점수를 이용하였으며 점수가 높아질수록 일가치감이 높음을 의미한다. 일가치감의 신뢰도계수는 .781였다.

### (4) 소진

소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 수정하여 사용하였다. 소진의 유형은 정서적 탈진, 신체적 탈진, 비인간화로 구분되는데, 정서적 탈진 질문 항목은 '내가 하고 있는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다', '나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다'이고, 신체적 탈진 질문 항목은 '아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 기운이 빠진다', '일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다'이며, 비인간화 질문 항목은 '클라이언트에게 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다', '일을 하면서 클라이언트들에게 점점 더 무감각해진다'이다. 소진은 정서적 탈진, 신체적 탈진, 비인간화로 3문항으로 재구성하였다. 5점 리커트 척도(1 '전혀 그렇지 않다', 2

'거의 그렇지 않다', 3 '보통이다', 4 '대체로 그렇다', 5 '매우 그렇다')로 측정된 점수를 이용하였으며 점수가 높아질수록 소진이 높음을 의미한다. 소진의 신뢰도계수는 .849였다.

### (5) 직무만족도

직무만족도는 Brayfield & Rothe(1951)의 직무만족지표(Job Satisfaction Index, JSI)에 근거하여 사용하였다. 질문 항목은 5문항으로 '나는 현재 하고 있는 일에 만족하고 있다', '현재 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다' 등이다. 5문항을 항목 묶음(item parceling)을 통해서 무작위적으로 2문항으로 재구성하였다. 5점 리커트 척도(1 '전혀 그렇지 않다', 2 '거의 그렇지 않다', 3 '보통이다', 4 '대체로 그렇다', 5 '매우 그렇다')로 측정된 점수를 이용하였으며 점수가 높아질수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 직무만족도의 신뢰도계수는 .890였다.

### (6) 통제변인

성별은 여자 1, 남자 0으로 구분하였다. 연령대는 20대부터 60대까지 1점에서 5점으로 재구성하였다. 현 직장 재직 기간은 5년 미만, 5년 이상에서 10년 미만, 10년 이상에서 15년 미만, 15년 이상을 1점에서 4점으로 재구성하였다. 직책은 생활복지사는 1, 센터장은 0으로 구분하였다. 센터 소재지는 도시 1, 읍면지역 및 도서산간 0으로 구분하였다.

## 3) 자료분석방법

본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 영향에서 일가치감 및 소진의 매개효과를 검증하기 위해 구조방정식 모형의 분석을 실시하였다. 먼저 SPSS 21.0

통계 프로그램을 사용하여 기술통계와 상관분석을 실시하였다. 또한 AMOS 22.0 통계 프로그램을 사용하여 측정모형의 적합도를 통해 분석에 적합하다고 검증한 이후, 구조모형을 확인하였다(Kline, 2010). 이후 매개효과의 유의성 검증을 위해 부트스트래핑 방법을 사용하였다. 모형검증의 지표로는 CFI, IFI, GFI, RMSEA를 사용하였으며, CFI, IFI, GFI는 .90이상이면 좋은 적합도이고, RMSEA는 .08미만이면 괜찮은 적합도로 해석된다.

## 4. 연구결과

### 1) 일반적 특성

본 연구 대상의 일반적 특성을 확인하기 위해 성, 연령대, 현 직장 재직 기간, 사회복지 분야 전

체 근무기간, 직책, 센터 소재지 특성, 센터 운영 주체를 확인한 결과는 <표 1>과 같다.

연구 대상은 여자(91.0%)가 남자(9%)보다 많았으며, 연령대는 50대(40.3%)가 가장 많았고 40대(26.7%), 30대(15.7%), 20대(9.7%), 60대(7.7%)의 순으로 확인되었다. 현 직장 재직 기간은 5년 미만(32.4%)이 가장 많았고 10년 이상에서 15년 미만(25.7%), 5년 이상에서 10년 미만(26.3%), 15년 이상 (11.7%)의 순으로 나타났으며, 직책은 센터장(56.7%)이 생활복지사(43.3%)보다 많았다. 센터 소재지는 도시(79.9%)가 많았다.

### 2) 주요 변인의 특성

주요 변수의 평균과 표준편차, 왜도, 첨도를 검토한 결과는 <표 2>와 같다.

분석결과 평균은 최저 1.75에서 최고 4.16의 분포를 보였으며, 표준편차는 최저 .44에서 최고 .93

<표 1> 인구사회학적 특성

구분	내용	명	백분율
성	남자	27	9.0%
	여자	273	91.0%
연령대	20대	29	9.7%
	30대	47	15.7%
	40대	80	26.7%
	50대	121	40.3%
	60대	23	7.7%
현 직장 재직 기간	5년 미만	97	32.4%
	5년 이상 - 10년 미만	79	26.3%
	10년 이상 - 15년 미만	89	29.7%
	15년 이상	35	11.7%
직책	센터장	170	56.7%
	생활복지사	130	43.3%
센터 소재지 특성	도시	239	79.9%
	읍면지역	58	19.3%
	도서산간	3	1.0%

&lt;표 2&gt; 주요 변인의 기술통계

구분	변수명	평균	표준편차	왜도	첨도
직무스트레스	직무요구	2.95	.53	-.105	-.128
	직무자율성 결여	2.19	.44	-.331	.460
	관계갈등	1.96	.57	.301	.667
	직무불안정	2.01	.70	.417	-.024
	직장문화	1.60	.52	.686	.336
감정노동	감정노동1	3.83	.87	-.806	.672
	감정노동2	3.38	.93	-.402	-.379
일가치감	일가치인식/자기충족정서	4.02	.54	-.245	.875
	자기가치인식	3.70	.76	-.305	-.147
소진	정서적 탈진	2.65	.82	.039	-.665
	신체적 탈진	2.28	.91	.270	-.699
	비인간화	1.75	.72	.892	.786
직무만족도	직무만족1	4.02	.58	-.653	1.545
	직무만족2	4.16	.64	-.801	1.313

사이에 분포하는 것으로 나타났다. 또한 왜도, 첨도는 정상분포 내에 위치하여 구조방정식 모형을 진행하는데 문제가 없는 것으로 나타났다.

### 3) 측정변수의 상관관계

주요 변수 간의 상관관계를 살펴보면 <표 3>에 제시된 바와 같다.

종속변수인 직무만족도는 독립변수인 직무스트레스에 부적(-)으로, 매개변수인 일가치감에 정적(+ )으로 소진에 부적(-)으로 유의미하게 상관관계가 존재하는 것으로 분석되었다. 감정노동은 소진에 정적(+ )으로 유의미한 상관관계가 확인되었다.

### 4) 측정모형

본 연구에서는 직무스트레스와 감정노동이 일가치감 및 소진을 매개로 하여 직무만족도에 영향을 미칠 것이라고 가정하였고, 본 연구의 측정

모형 적합도 지수는 <표 4>와 같다.

본 연구의 측정모형의 적합도는  $\chi^2 = 201.140$  ( $df = 66$ ), CFI = .900, IFI = .902, GFI = .911, RMSEA = .083 등으로 나타나 자료를 잘 설명하도록 적합하게 구성되었다고 볼 수 있으며, 측정모형의 경로계수는 <표 5>와 같다.

### 5) 구조모형

본 연구에서는 직무스트레스와 감정노동이 일가치감 및 소진을 매개로 하여 직무만족도에 영향을 미칠 것이라고 가정하였고, 본 연구의 구조모형 적합도 지수는 <표 6>과 같다.

본 연구의 구조모형의 적합도는  $\chi^2 = 285.565$  ( $df = 126$ ), CFI = .904, IFI = .907, GFI = .911, RMSEA = .065 등으로 나타나 적합도 기준에 근거하여 본 연구의 구조모형은 적합한 수준으로 나타났으며, 구조모형의 경로계수는 <표 7>과 같다.

&lt;표 3&gt; 주요 변인 간 상관관계

구분	직무스트레스	감정노동	일가치감	소진	직무만족도
직무스트레스	1				
감정노동	.066	1			
일가치감	-.284***	.050	1		
소진	.458***	.228***	-.280***	1	
직무만족도	-.369***	-.046	.501***	-.512***	1

&lt;표 4&gt; 측정모형 적합도 지수

$\chi^2$	df	CFI	IFI	GFI	RMSEA
201.140	66	.900	.902	.911	.083 (.070~.096)

&lt;표 5&gt; 측정모형 요인적재량

경로계수	비표준화 회귀계수 B	표준화 회귀계수 $\beta$	표준오차 S.E.	Critical Ratio (C.R.)
직무스트레스 → 직무요구	.165	.092	.115	1.437
직무스트레스 → 직무자율성 결여	.632	.455	.112	5.611***
직무스트레스 → 관계갈등	1.090	.586	.151	7.233***
직무스트레스 → 직무불안정	1.143	.184	.184	6.224***
직무스트레스 → 직장문화	1	.590	-	-
감정노동 → 감정노동1	.856	1.245	.2153	3.973***
감정노동 → 감정노동2	1	.403	-	-
일가치감 → 일가치감 인식	1.987	.993	.425	4.671***
일가치감 → 자가가치감 인식	1	.355	-	-
소진 → 정서적 탈진	1.773	.849	.186	9.549***
소진 → 신체적 탈진	1.958	.860	.205	9.544***
소진 → 비인간화	1	.557	-	-
직무만족도 → 직무만족도1	.914	.879	.052	17.608***
직무만족도 → 직무만족도2	1	.8831	-	-

\*\*\* $p < .001$ 

&lt;표 6&gt; 구조모형 적합도 지수

$\chi^2$	df	CFI	IFI	GFI	RMSEA
285.565	126	.904	.907	.911	.065 (.055~.075)

<표 7> 구조모형 경로계수

경로계수	비표준화 회귀계수 B	표준화 회귀계수 $\beta$	표준오차 S.E.	Critical Ratio (C.R.)
직무스트레스 → 일가치감	-1.484	-.722	.252	-5.898***
직무스트레스 → 소진	1.619	.548	.306	5.295***
감정노동 → 일가치감	-.019	-.026	.056	-.348
감정노동 → 소진	.377	.350	.100	3.765***
일가치감 → 직무만족도	.753	.721	.138	5.469***
소진 → 직무만족도	-.220	-.302	.060	-3.672***
직무스트레스 → 직무만족도	.220	.103	.230	.958
감정노동 → 직무만족도	.041	.052	.053	.771
성별 → 직무만족도	-.055	-.075	2.369	-.023
연령 → 직무만족도	9.799	13.330	299.710	.033
제직기간 → 직무만족도	-9.284	-12.630	285.466	-.033
직책 → 직무만족도	.910	1.238	27.096	.034
센터 소재지 → 직무만족도	.211	.287	6.377	.033

\*\*\* $p < .001$

잠재 변수 간 간접경로를 살펴보면, 직무스트레스( $\beta = -.722, p < .001$ )는 일가치감에 부정적(-)으로 유의미한 영향을 미쳤다. 그리고 직무스트레스( $\beta = .548, p < .001$ )는 소진에 정적(+)으로 유의미한 영향을 미쳤다. 또한 감정노동( $\beta = .350, p < .001$ )은 정적(+)으로 소진에 유의미한 영향을 미쳤다. 그러나 감정노동은 일가치감에 유의미한 영향을 미치지 않았다.

그리고 일가치감( $\beta = .721, p < .001$ )은 정적(+)으로 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 소진( $\beta = -.302, p < .001$ )은 부정적(-)으로 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그러나 직접경로인 직무스트레스와 감정노동은 직무만족도와의 관계에서 유의미한 영향을 미치지 않았다.

따라서 직무스트레스는 직무만족도의 관계에서 일가치감 및 소진을 통한 매개효과가 있음을 확인하였다. 또한 감정노동은 직무만족도의 관계에

서 소진을 통한 매개효과가 있음을 확인하였다.

즉 직무스트레스는 일가치감을 저해하지만 원활한 일가치감이 완충 역할을 하여 직무만족도를 증가시키는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 소진을 증가시키며 증가된 소진은 직무만족도를 감소시키는 것으로 나타났다. 마지막으로 감정노동은 소진을 증가시키며 증가된 소진은 직무만족도를 감소시키는 것으로 나타났다.

본 연구는 종사자의 직무스트레스는 일가치감과 소진을 통해 직무만족도에 영향을 미치는 완전매개 효과가 있었으며, 감정노동은 소진을 통해 직무만족도에 영향을 미치는 완전매개 효과가 있음을 검증하였다. 이에 각 변인들의 직접효과, 간접효과, 총효과에 대한 분석을 통해 매개효과를 <표 8>과 같이 검증하였다.

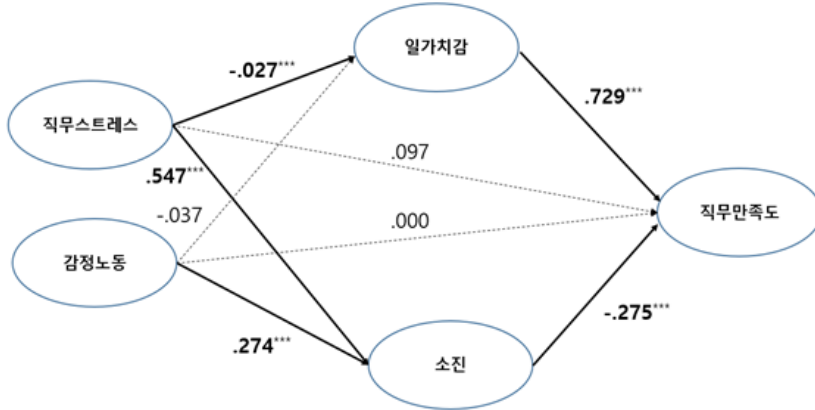
일가치감과 소진의 매개효과와 유의성을 검증하기 위하여 팬텀모형(phantom model)에 의한 부트스트래핑 방법(2,000회, 95% 유의수준)을 적용한 총간접효과의 유의확률은 <표 9>와 같다.

<표 8> 구조모형의 직접효과, 간접효과, 총효과

경로	직접효과	간접효과	총효과
직무스트레스 → 일가치감	-.667	.000	-.667
직무스트레스 → 소진	.623	.000	.623
감정노동 → 일가치감	-.065	.000	-.065
감정노동 → 소진	.414	.000	.414
일가치감 → 직무만족도	.576	.000	.576
소진 → 직무만족도	-.352	.000	-.352
직무스트레스 → 직무만족도	-.009	-.603	-.612
감정노동 → 직무만족도	.062	-.183	-.121

<표 9> 매개효과 유의성 검증

경로	간접효과	Sig.
직무스트레스 → 일가치감 → 직무만족도	-.694	0.001
직무스트레스 → 소진 → 직무만족도	-.419	0.001
감정노동 → 일가치감 → 직무만족도	-.017	0.562
감정노동 → 소진 → 직무만족도	-.122	0.001



(통제변수: 성별, 연령대, 재직기간, 직책, 소재지특성)

주: 모든 계수는 표준화 계수임. \*\*\* $p < .001$

<그림 1> 연구모형 검증 결과

결과 각 경로의 간접 효과크기와 유의확률에서 세 가지 경로에서 통계적으로 유의미한 매개효과를 확인하였다.

지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만

족도에 미치는 영향에서 일가치감 및 소진 모두 통계적으로 유의미한 간접적 영향이 나타났다. 또한 감정노동은 직무만족도에 미치는 영향에서 소진의 매개를 통해 유의미한 간접적 영향이 나타

났으나, 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향에서 일가치감의 매개효과가 없으므로 확인되었다. 즉, 직무스트레스의 경우 일가치감이나 소진에서 모두 매개효과를 보이고 있으나, 감정노동의 경우 소진만 매개효과를 갖는 것으로 확인되었다.

## 5. 결론

본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향에서 일가치감 및 소진의 매개효과를 알아보기 위해 수행되었다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계에서 일가치감과 소진의 매개효과를 확인하였다. 직무스트레스는 정적(+)으로 소진에 유의미한 영향을 미쳤고, 소진은 부정(-)으로 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 직무스트레스는 부정(-)으로 일가치감에, 일가치감은 정적(+)으로 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스는 일가치감을 저해하지만 원활한 일가치감이 완충 역할을 하여 직무만족도를 증가시키는 것으로 나타났고, 직무스트레스는 소진을 증가시키며 증가된 소진은 직무만족도를 감소시키는 것으로 나타났다.

이는 일가치감은 직무만족도에 영향을 미친다는(오동근 외, 2004; Gardner & Pierce, 1998) 연구와 일치하며, 조직구조가 비전문적일수록 혹은 중앙집권화가 높을수록 일가치감은 낮아지며, 경력 기회 및 직무수행평가 기회가 높을수록 증가한다는 보고와 유사하다(김동수, 2010). 그리고 직무스트레스가 소진에 영향을 미치며(최병민, 현진희, 2006; 이명신, 2004), 소진이 높아질수록 직무만족도가 낮아진다는(김용민, 2016) 연구와 일

치한다.

둘째, 지역아동센터 종사자의 감정노동과 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 확인하였다. 감정노동은 정적(+)으로 소진에 유의미한 영향을 미쳤고, 소진은 부정(-)으로 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 소진을 증가시키며 증가된 소진은 직무만족도를 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 높은 감정노동은 높은 소진에 영향을 미치며(이지희, 이은희, 2019), 소진이 높아질수록 직무만족도가 낮아진다는(김용민, 2016) 연구와 일치한다.

셋째, 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계는 일가치감을 통해 더 크게 매개되고, 감정노동과 직무만족도 간의 관계는 소진을 통해 더 크게 매개되는 것으로 나타났다. 이는 직무만족도가 조직 환경과 개인 특성 간의 상호작용의 결과라는 연구와 일치한다(윤연희, 2008). 직무스트레스 및 일가치감, 직무만족도는 근무 및 일을 통해 겪는 조직 환경적인 반응과 관련이 있는 변인으로서(오동근, 2004), 이 연구에서 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계에서 일가치감이라는 매개변인은 조직 환경과의 상호작용 속에서 더 크게 차이가 발생되었다고 판단된다. 또한 감정노동 및 소진, 직무만족도는 이용자 및 사회적 지지를 통해 겪는 개인 특성적인 반응과 관련이 있는 변인으로서(김희경, 고재욱, 2015; Maslach & Leiter, 2001), 이 연구에서 감정노동과 직무만족도 간의 관계에서 소진이라는 매개변인은 개인 특성 간의 상호작용 속에서 더 크게 차이가 발생되었다고 판단된다.

우선, 지역아동센터 종사자는 가중되고 있는 업무로 인해 직무스트레스를 경험하고 있음에도 불구하고, 지역아동센터 종사자로서 아동 발달에 긍정적인 기여를 하고 있다는 책무 및 개인적 가치들이 일가치감으로 작동하여 더 크게 영향을 미



쳤으며, 이러한 개인의 태도와 가치 수준이 조직 환경과의 상호작용 속에서 직무에서 정서적 만족감을 원활하게 이끈 것으로 보인다. 일가치감은 직업인으로서 한 인간이 가지는 가치의 일종이며 때로 자신의 실제 직무와 관련하여 직면하게 되는 다양한 상황보다 더 큰 영향을 미치는 주요한 변수가 될 수 있다. 특히 사회복지에 있어서 사회복지 가치는 윤리적 의사결정을 요구하는 갈등 상황뿐 아니라 사회복지사들의 일상에도 반영되어 전문적 실천 방향을 제시해준다(Timms, 1983). 이렇듯 사회복지실천 현장의 가치개념인 일가치감은 질적인 판단을 포함하여 사회복지사들이 지향해야 할 더 큰 목적과 목표를 제시해준다(전선영, 2005). 나이가 일을 통해 형성된 자신의 가치에 대한 긍정적인 신념이 일가치감을 증가시키고 이는 높은 직무만족도로 이어지는 것이다(Gardner & Pierce, 1998). 지역아동센터 종사자가 업무로 인해 겪게 되는 직무스트레스는 더 큰 개념인 사회복지사가 지향해야 할 목적이나 목표와 관련한 일가치감으로 인해 상쇄하는 것으로 확인되며, 완충작용을 통해 일가치감이 증가하여 높은 직무만족도로 이어지는 것으로 확인되었다.

또한 지역아동센터 특성상 사회적 약자인 아동을 촘촘하게 지원하면서 겪는 여러 가지 상황 속에서 발생하는 공감을 위한 노력은 감정이 많이 소모되는 감정노동으로 맞게 되고, 감정노동의 증가는 심리적으로 부정적 요소인 소진에 더 크게 영향을 미쳤으며, 이러한 개인의 태도 및 신념 수준이 개인 특성 간의 상호작용 속에서 직무에서 불만족감으로 이어진 것으로 사료된다. 감정이 많이 소모되는 감정노동은 소진의 주요 예측요인으로 고려되고 있다(Brotheridge & Grandey, 2002). 사회복지사는 사람을 돕는 직업(helping professional)이라는 노동 특성상 이용자와의 대면접촉을 통한 감정노동이 필수 불가결한 요소임

을 고려하여 볼 때, 종사자들의 소진 이해에 있어 감정노동은 중요하게 고려되어야 할 변인이다(김유나, 2013). 본 연구 결과에서도 돌봄 사회서비스 종사자인 지역아동센터의 종사자의 소진은 감정노동과 높은 관계를 가지는 것으로 나타났다. 지역아동센터 종사자가 아동으로 인해 겪게 되는 감정 소모인 감정노동은 부정적 심리 요인인 소진으로 심화되는 것으로 확인되며, 소진의 심화는 직무불만족 증가로 이어지는 것으로 확인된다.

마지막으로 감정노동은 직무만족도와와의 관계에서 일가치감에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 지역아동센터 종사자들이 센터에서 제공하는 정서적 지원, 교육 및 사회화 지원, 여가와 휴식 지원 등을 수행하는 과정에서 겪는 어려움과 사회적 가정으로서 갖는 책임감 등 많은 가치 속에서 나타나는 현상으로 사료된다. 그리고 본 연구에서 상관관계 중 감정노동은 주요변인 중 소진에만 정적(+)으로 유의미한 상관관계가 확인되었는데, 감정노동의 경우 센터의 종사자가 아동을 대할 때 공감을 위해 노력하는 것은 일반적인 조직의 직무환경에서 생각하는 감정노동과는 다른 개념으로 생각할 수 있으며, 지역아동센터는 사회적 가정으로서 부모 기능의 일부를 대신하는 역할을 하는 곳이기에 지역아동센터 종사자의 감정노동은 직무나 직장에 대한 다양한 정서적 만족인 직무만족도와 관련한 상관관계 혹은 영향력이 나타나지 않았다고 판단된다.

본 연구 결과에 따른 사회복지실천 및 정책적 함의는 다음과 같다. 먼저, 지역아동센터 종사자의 적절한 처우개선 및 추가적인 인력배치가 필요하다. 지역아동센터는 각종 프로그램을 제공하는 등 아동 발달에 중요한 기관으로 돌봄 시간 연장과 돌봄 아동 확대를 통한 촘촘한 돌봄서비스로서의 큰 역할이 기대되고 있는 기관이다. 지역아동센터에서 제공되는 프로그램은 교육 및 문화 예·체능,

진로탐색, 문화공연관람, 체험 프로그램 등 아동의 욕구에 맞추어 다양하게 진행되고 있으며, 이에 따라 지역아동센터 이용자인 아동의 욕구가 다양해짐에 따라 서비스 제공자인 종사자의 역할과 기능이 더욱 중요하게 부각되고 있다. 그러나, 종사자의 표준임금체계는 마련되어 있지 못한 실정으로 적절한 보상이 이루어지고 있지 못하고 있으며, 지방자치단체마다 차별화된 보상 지급은 서비스의 질적 하락으로 이어져 문제가 되고 있다. 이러한 문제는 센터를 이용하는 아동에게 부정적인 영향을 미치기 때문에, 아동돌봄서비스 영역의 종사자의 처우개선을 위해 근로기준법에 명시된 제반 사항과 사회복지시설에 맞는 급여지급 도입이 뒷받침되어야 한다. 또한 아동의 질 높은 서비스와 세분화된 프로그램 지원을 위해 전문가의 추가적인 인력배치를 통해 종사자의 욕구를 반영하여 충분한 만족으로 이어져야 할 것이다. 이는 종사자의 과도한 업무량 및 근로시간, 역할 갈등의 모호성을 줄일 수 있으며 이는 곧 직무스트레스를 줄일 수 있는 방안이 될 것이다(조항용, 2018; 윤여경 외, 2018). 둘째, 일가치감 향상 전략이 필요하다. 본 연구에서 지역아동센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계는 일가치감을 통해 더 크게 매개되었으며, 이는 일가치감 향상이 중요함을 보여준다. 지역아동센터에서 종사자의 일가치감은 사회적 약자인 아동과 관계를 형성하거나, 서비스 방법을 선택하는 과정, 사회복지실천으로서 중재 방식 및 개입 전략의 방향을 제시하는 모든 과정에서 중요하며, 종사자들이 지향해야 할 더 큰 목적과 목표 제시를 위해서도 중요하다. 따라서, 일가치감 향상 강화 전략으로 종사자 대상 교육과 교육 이후 센터에서의 실천이 필요하겠다.

우선, 종사자 대상 일가치감 향상 강화 교육이 요구된다. 일을 통해 형성된 목표 및 자신이 추구하는 가치와 긍정적인 신념 관련 인식을 강화하

기 위한 전략이 필요하다. 가치를 충족하면서 동시에 현장에서 경험하는 긍정적인 정서를 강화하기 위한 전략을 제시할 수 있다(김중란, 2018). 즉, 일에 대한 가치 인식 강화 전략, 조직 안에서 반드시 필요한 가치로운 존재라고 여길 수 있는 전략, 가치들이 충족됨으로써 경험하는 긍정적인 정서 강화 전략이 필요하다(오동근, 2004). 다음으로, 교육뿐만 아니라 센터에서의 실천이 더 중요하다. 종사자는 지역아동센터 업무를 통해 자신의 가치를 입증하기 위해 유능감을 높이려고 노력하며, 높아진 유능감을 통해 자신의 가치 인식을 증가하려는 노력이 필요하겠다. 근로 직업인으로서의 직업 안정성과 기관의 신뢰를 통해 종사자가 전문성을 평가할 때 스스로에 대해 확신할 수 있도록 일가치감 향상을 위한 노력이 필요하다. 셋째, 소진을 관리하는 전략이 필요하다. 본 연구에서 지역아동센터 종사자의 감정노동과 직무만족도 간의 관계는 소진을 통해 더 크게 매개되었으며, 이는 소진 관리가 중요함을 보여준다. 지역아동센터 조직 내에서 서로 격려하고 위로하는 따뜻한 인간관계와 애착에 초점을 둔 조직 내 집단문화 조성을 통해 종사자가 겪게 되는 부정적인 감정인 감정상태를 완화하여(최서경, 전해진, 노충래, 2022), 소진을 낮춤에 따라 궁극적으로 직무만족을 높일 수 있을 것으로 예측할 수 있다. 따라서, 소진을 낮추기 위한 전략으로 친화적인 조직 집단문화와 슈퍼비전·지원 프로그램들의 개발이 필요하다.

또한, 친화적인 조직 집단문화 형성을 위한 방안이 요구된다. 지역아동센터 조직은 종사자가 경험한 소진에 대해 조직 내에서 충분한 대화를 통해 환기할 수 있는 문화와 환경을 조성하여야 한다. 이를 위해 센터장을 비롯한 모든 종사자들의 노력이 요구된다. 종사자 간에 문제를 해결하고 목표를 달성하는데 필요한 협력과 팀워크를 위해서는

상호작용과 의사소통이 중요하므로 자유로운 분위기의 조성이 중요하다. 종사자 간 각자의 업무를 존중하고 서로의 노력을 존중하여 언제든 도움을 요청하거나 제공할 수 있도록 개방적인 분위기 속에서 서로 존중하고 배려하는 문화를 유지해야 할 것이다. 이를 위해 종사자들은 개인의 특성과 다양성을 존중하여 각자의 강점 및 역할을 최대한 발휘할 수 있도록 지원하며 차별이나 배타적인 태도는 지양해야 한다. 노력과 성과에 대한 보상체계의 구축을 통해 종사자들의 역할과 공헌을 인정하고 성과 달성을 위한 동기부여를 제공할 필요가 있다. 특히 집단문화의 조성을 위해 구성원들이 적극적인 의사 표현이 가능하도록 리더는 원활한 의사소통의 창구를 구축하여 리더와 구성원 간, 구성원들 사이의 소통이 활발히 이루어질 수 있는 지속적인 기회를 제공해야 한다(한은하, 태동원, 김근식, 권민숙, 2015). 더불어 각자의 센터에서 경험한 고유한 실천경험이 흩어지지 않고, 지역단위, 전국 단위에서 현장의 경험이 모아지고, 응집될 수 있는 공적 대화의 장이 정기적으로 마련될 필요가 있다. 이러한 과정을 통해 개인 수준의 경험과 지식을 다른 동료와 타 전문직과 공유하고, 상호 조언을 구하는 과정에서 상호주관성을 획득하여 새로운 지식을 형성할 수 있다(유영준, 2009). 나아가 집단문화는 지속적인 개선, 학습을 통해 발전할 수 있으므로 종사자들이 함께 문제를 발견하고 해결하는 과정에서 새로운 아이디어를 제시하며 적극적으로 학습하는 과정이 요구된다. 다음으로, 소진을 경험한 지역아동센터 종사자를 대상으로 전문적이고 체계적인 슈퍼비전 및 지원 프로그램들이 개발되어야 한다. 국외 선행연구를 살펴보면 아동복지 분야의 조직 내에서 지속적으로 강화된 관계는 양질의 슈퍼비전을 위한 단초가 되며, 이러한 관계는 종사자의 직무만족도를 높일

뿐 아니라 직원의 이직률을 줄이는 것으로 나타났다(Little, Baker, & Jinks, 2018). 종사자의 소진을 감소시키기 위해서는 지역아동센터 조직 차원의 지지적인 환경과 지속적인 슈퍼비전을 통한 종사자를 위한 지원이 중요한 역할을 할 수 있음을 인식하고 이를 충분히 지원할 수 있는 방안이 필요하다. 이러한 프로그램은 지역아동센터 종사자가 부모나 보호자, 아동 등 다수의 클라이언트를 접해야 하는 특성 때문에 서비스 제공 과정에서 발생하게 될 소진의 발생 원인을 고려한 세심한 서비스 개발이 필요하겠다. 현재 각 지방자치단체 별로 위기지원 심리상담 및 정신건강 의료기관 연계, 상담비 지원 서비스 등이 진행되고 있으며, 아동권리보장원에서는 아동복지시설 종사자 대상 심리정서지원사업 등이 진행되고 있는데, 이러한 서비스의 이용을 위해 횡수나 비용 등에서 제한을 받지 않고 충분한 회복이 이루어질 수 있도록 적극적인 방안을 마련해야 한다.

휴먼서비스의 특성상 지역아동센터 조직에서 종사자들의 직무만족도는 사업 성과와 발전을 좌우하는 주요한 요인으로 작용할 수 있다. 아동복지시설인 지역아동센터의 종사자들이 직무에 대해 만족감을 가질 때 업무가 효과적으로 이루어져 이용 아동에게 교육 서비스와 정서 지원 서비스, 문화 서비스, 방과 후 서비스, 예·체능 지원 서비스 등을 제대로 제공할 수 있으며, 아동 발달을 위한 기관으로 더 단단하게 자리를 잡을 수 있을 것이다. 엔데믹 하에서 지역아동센터의 변화는 더욱 가속화될 것이며 이러한 상황 속에서 지역아동센터의 종사자들도 다양한 변화가 예측된다. 지속적인 연구를 통해 변화에 대응해 가며 변화를 기회로 잘 활용한다면 지역아동센터는 새로운 발전을 이루어갈 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강현아·노충래·박은미·신혜령 (2008). 아동복지 종사자들의 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계. <한국사회복지학>, 60(3), 107-127.
- 공계순 (2010). 지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. <한국가족복지학>, 15(4), 23-48.
- 김남기 (2011). 영업사원의 지각된 감정노동 활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향. 전북대학교 박사학위논문.
- 김남숙 (2014). 소진탄력성이 노인복지관종사자들의 소진에 미치는 영향. <Journal of Digital Convergence>, 12(7), 401-409.
- 김동수 (2010). 조직차원의 변수들이 일가치감에 미치는 효과. 성균관대학교 석사학위논문.
- 김미숙 (2004). 사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 6(2), 27-58.
- 김미정·이정은·장덕희 (2012). 지역아동센터의 사례관리실천에 영향을 미치는 요인. <사회과학연구>, 28, 409-428.
- 김민주 (1998). 호텔종사원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. <관광학 연구>, 21(2), 129-41.
- 김민희·방현령 (2018). 노인요양시설 요양보호사의 일가치감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 돌봄 감정의 매개효과. <노인복지연구>, 73(3), 83-112.
- 김상구 (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. <지방정부연구>, 13(1), 5-70.
- 김애정 (2014). 사회복지기관 종사자들의 영성이서비스 질에 미치는 영향: 직무 만족의 매개효과를 중심으로. 호남대학교 박사학위논문.
- 김영조·한희주 (2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. <조직과 인사관리연구>, 32(3), 95-128.
- 김용민 (2015). 지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 직무만족에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로. <보건사회연구>, 35(4), 278-308.
- 김용민 (2016). 지역아동센터 종사자의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로. <학교사회복지>, 36, 47-72.
- 김유나 (2013). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 일가치감 및 조직지원원의 조절효과 분석. <한국사회복지조사연구>, 37, 123-148.
- 김정화·황옥경·권연희·박지윤·정연아 (2020). 코로나19와 보육현장의 영유아, 교사: 대응 가이드라인이 필요하지 않은가. <한국보육지원학회 추계학술대회 자료집>, 41-61.
- 김종란 (2018). 사회복지전담공무원의 일가치감이 직무스트레스에 미치는 영향과 감정노동의 조절효과. <한국사회복지행정학>, 20(2), 129-151.
- 김진미 (2015). 지역아동센터 종사자의 임파워먼트와 소진, 조직현신의 관계: 직무만족의 매개효과 검증. <사회학 연구>, 26(1), 27-53.
- 김홍철 (2013). 클라이언트 관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 기관장의 서번트 리더십과 일가치감의 조절효과를 중심으로. <한국사회복지행정학>, 18(3), 1-28.

- 김희경 · 고재욱 (2015). 노인복지관 사회복지사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. <한국케어매니지먼트연구>, 17, 55-79.
- 김희정 · 이소은 (2013). 어린이집 교사의 직무만족도 및 소진이 유아의 정서지능과 사회성에 미치는 영향. <아동과 권리>, 17(3), 369-391.
- 노충래 · 주한나 · 손유경 (2008). 개인 및 조직 특성과 대외외상이 성매매 피해여성 상담원들의 소진에 미치는 영향 <정신보건과사회사업>, 28(4), 265-293.
- 명준희 · 송지훈 · 이해정 (2021). 코로나19 상황이 보육교사 직무스트레스에 미치는 영향. <한국생활과학회지>, 30(1), 35-44.
- 문영주 (2014). 사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 자원보존이론과 감정규제이론을 중심으로. <한국사회복지행정학>, 16(3), 283-315.
- 박미향 · 방희명 (2019). 지역아동센터 종사자의 회복탄력성이 직무만족도에 미치는 영향: 직무스트레스 매개효과를 중심으로. <인문사회21>, 10(2), 213-228.
- 박신태 · 최용민 · 원유나 (2018). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 직무열의의 매개 효과. <인문사회21>, 9(5), 851-866.
- 박영숙 · 유순화 · 한키너 · 정애리 (2007). 교사의 직무만족도와 학생의 교사태도에 대한 지각이 초등학생의 학교적응에 미치는 영향. <초등교육연구>, 20(3), 449-467.
- 박현미 · 강은애 (2010). 사회복지서비스 분야의 노동 실태조사: 돌봄노동자의 감정노동 특성과 감정소진, 일만족을 중심으로. <한국노총중앙연구원 연구총서3>.
- 방과 후 돌봄 필요 아동에 촛촛한 돌봄서비스 제공...20시까지 돌봄시간 연장 등. (2023. 1. 9). 메디컬뉴스. <https://medicalworldnews.co.kr/news/view.php?idx=1510953502>.
- 방하남 · 김상욱 (2009). 직무만족도와 조직몰입도의 결정요인과 구조분석. <한국사회학>, 43(1), 56-88.
- 백정림 (2017). 사회복지사의 감정노동이 사회복지 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 일가치감의 조절효과를 중심으로. 신라대학교 박사학위논문.
- 보건복지부 (2021). 2020년 말 기준 전국 지역아동센터 통계조사보고서. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부 (2023. 1. 9). 2023년 지역아동센터 지원 사업안내. [https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0601vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=03160501&page=1&CONT\\_SEQ=374499](https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0601vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=03160501&page=1&CONT_SEQ=374499).
- 선미정 · 조항용 (2020). 지역아동센터 서비스와 취약계층 청소년의 학교적응에 관한 혼합연구. <청소년문화포럼>, 61, 5-35.
- 송선화 (2012). 보육교사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 인간관계의 매개효과를 중심으로. <유아교육·보육복지연구>, 16(1), 131-151.
- 송현진 · 조운직 (2016). 감정노동이 소진과 만족에 미치는 영향에 관한 연구. <한국행정학>, 50(1), 20-234.
- 신나리 · 백선정 · 김상림 · 송승민 · 이주연 (2020). 코로나19가 변화시킨 어린이집의 일상, 그리고 던져진 과제. <한국보육지원학회 추계학술대회 자료집>, 97-118.
- 신혜영 · 김지현 (2019). 초등학교 아동의 자아탄력성과 교사-아동 관계가 학교적응에 미치는 영향: 교사-아동 관계

- 의 조절효과. <한국생활과학회지>, 28(4), 333-343.
- 안은미 · 안영미 · 정익중 (2021). 지역아동센터 종사자의 소진에 미치는 영향요인: 코로나19 전후비교를 중심으로. <사회과학연구>, 60(2), 499-525.
- 엄명용 · 노충래 · 김용석 (2005). <사회복지실천기술의 이해>. 서울: 학지사.
- 오동근 (2004). 일가치감이 직무효과성에 미치는 영향. <한국심리학회지: 산업 및 조직>, 17(3), 375-399.
- 오동근 · 이영석 · 김명연 · 서용원 (2004). 일가치감 및 그 결정요인의 척도개발 및 타당성. <한국심리학회지: 산업 및 조직>, 17(2), 187-221.
- 유미나 · 신나리 (2013). 보육교사의 소진과 관련된 직무만족도와 직장 내 사회적 지지. <생애학회지>, 3(2) 73-85.
- 윤광묵 (2017). 요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 직무만족의 매개효과에 관한 연구. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 윤여경 · 류지아 · 김현주 · 강청운 · 최경희 (2018). Working hours and depressive symptoms: The role of job stress factors. <Annals of Occupational and Environmental Medicine>, 20(1), 46.
- 윤연희 (2008). 학교장의 변혁적 지도성과 직무만족도 및 조직효과성의 관계에 관한 메타분석. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 이명신 (2004). 사회복지사의 소진과정 모델: 직업스트레스 요인, 직무스트레스와 전문적 효능성에 의한 소진 경로분석. <한국사회복지학>, 56(4), 5-34.
- 이선우 · 박수경 (2019). 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계: 표면행위와 내면행위를 중심으로. <한국 지역사회복지학>, 69, 73-102.
- 이지희 · 이은희 (2019). 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 일 가치감과 사회적 지원의 매개효과를 중심으로. <한국비교정부학보>, 23(4), 257-281.
- 임지영 (2008). 감정노동을 중심으로 한 노인주간· 단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 전선영 (2005). 사회복지 가치를 매개로 한 사회복지교육과 옹호 태도 및 전략의 인과관계 분석. <한국사회복지학>, 57(4), 35-65.
- 정익중 · 이경립 · 이정은 (2010). 지역아동센터 종사자 소진이 아동의 심리사회적 적응에 미치는 영향. <한국아동복지학>, 31, 205-234.
- 정익중 · 이정은 · 이상균 (2011). 지역아동센터 야간보호교사의 소진과 이직이 아동의 학교적응 및 학업성취에 미치는 영향. <한국지역사회복지학>, 37, 137-163.
- 조성연 (2004). 보육교사의 직무만족도와 직무스트레스. <한국영유아보육학>, 36, 23-44.
- 조향용 (2018). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과 분석. 명지대학교 박사학위논문.
- 주영선 · 정익중 · 안은미 · 박지혜 (2020). 지역아동센터 교사 소진이 아동의 학교적응에 미치는 영향: 교사의 직무만족도와 교사-아동 관계의 매개효과를 중심으로. <한국사회복지학>, 72(1), 117-137.
- 지역아동센터 중앙지원단 홈페이지 (2019). <https://www.icareinfo.go.kr>.
- 최규호 · 강영숙 (2013). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과

- 를 중심으로. <한국자치행정학보>, 27(2), 285-307.
- 최병민 · 현진희 (2006). 의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로. <한국사회복지행정학>, 8(1), 1-38.
- 최서경 · 전해진 · 노충래 (2022). 위기 경험 아동복지 종사자의 조직 집단문화가 이직 의도에 미치는 영향: 내재적 직무동기와 감정상태의 다중매개효과. <한국아동복지학>, 71(4), 1-29.
- 한국직업능력개발원 (2013). KRIVET Issue Brief. 한국직업능력개발원.
- 한상미 · 전진호 · 김기덕 (2008). 실천 현장에서 요구하는 신입 사회복지사의 자질에 관한 연구: 충남지역을 중심으로. <한국지역사회복지학>, 25, 1-29.
- 한은하 · 태동원 · 김근식 · 권민숙 (2015). 사회복지기관 조직문화유형이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 코칭리더십의 조절효과. <한국자치행정학보>, 29(1), 311-331.
- 허찬영 · 박재욱 (2008). 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향: 예방관리전략의 조절효과를 중심으로. <인적자원관리연구>, 15(2), 197-224.
- Adelmann, P. K. (1989). Emotional labor and employee well being. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan Ann Arbor, MI.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Brief, A. P., Butcher, A. H., & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 62(1), 55-62.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Raymond T. L. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Elizur, D. (1984). Facets of work values: A structural analysis of work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 69, 379-389.
- Fisher, D. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185-202.
- Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context. *Group and Organization Management*, 23, 48-70.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hellman, C. M. (1976). Job satisfaction and intent to leave. *The Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Knoop, R. (1993). Work values and job satisfaction. *The Journal of Psychology*, 128(6), 683-690.
- Lapointe, J. M., Legault, F., & Batiste, S. J. (2005) Teacher interpersonal behavior and adolescents' motivation in mathematics: A comparison of learning disabled, average, and talented students. *International Journal of Educational Research*, 43(1-2), 39-54.
- Lavee, E., & Strier, R. (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue?. *Child & Family Social Work*, 23(3), 504-512.
- Little, M., Baker, T., & Jinks, A. M. (2018). A qualitative evaluation of community nurses' experiences of child safeguarding supervision. *Child Abuse Review*, 27(2), 150-157.
- Maslach, C. H. (1976). Burnout. *Human Behavior*, 5(5), 161.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Muchinsky, P. M. (1977). Organizational communication: Relationships to organizational climate and job satisfaction. *The Academy of Management Journal*, 20(4), 592-607.
- Rafeli, A., & R. I. Sutton (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Timms, N. (1983). *Social work values: An inquiry*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional role. *Academy of Management Review*, 18, 457-486.



## The Effects of Community Child Center Workers' Job Stress and Emotional Labor on Job Satisfaction: Focus on the Mediating Effects of Work Values and Burnout

Youngmi An, Ick-Joong Chung, Young-ha Ju

Ewha Womans University

The purpose of this study was to examine the mediating effects of work values and burnout in the relationships between community child center workers' job stress/emotional labor and job satisfaction. This study utilized structural equation modeling, and the data of 300 community child center workers that participated in the "Survey on Resource Linkage Needs and Perception of Community Child Centers" conducted by the CJ Welfare Foundation. The results showed; (1) work values and burnout mediated the relationship between job stress and job satisfaction; (2) burnout mediated the relationship between emotional labor and job satisfaction; and (3) work values mostly mediated the relationship between job stress and job satisfaction, while burnout mostly mediated the relationship between emotional labor and job satisfaction. This study suggests that to improve community child center workers' job satisfaction, focus should be placed on improving working conditions, strengthening work values, and managing burnout.

*Keywords: Community Child Center, Job Stress, Emotional Labor, Job Satisfaction, Work Values, Burnout*