

장애인생활시설 사회복지사의 긍정적 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 조직몰입과 자기효능감의 매개효과

전미영¹, 박병오^{2*}

¹한세대학교 사회복지학 외래교수, ²한세대학교 사회복지행정학과 박사과정

The Effect of Positive Emotional Labor on Customer Orientation among Social Workers Who Worked at Residential Facility for the Disabled : Mediating Effect of Organization Commitment and Self-Efficacy

Mee-Young Jeon¹, Byoung-O Park^{2*}

¹Lecture, Departmen of Social Welfare, Hansei University

²PH. D. Course, Hansei University Graduate School of Social Welfare

요약 본 연구의 목적은 사회복지시설현장 장애인생활시설에 종사하는 사회복지사의 긍정적감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에서 조직몰입과 자기효능감의 매개효과를 분석한다. 연구를 위해 경기도 지역 장애인생활시설의 사회복지사를 대상으로 2017년 6월 1일~6월 30일까지 설문조사를 진행하였다. 유의표집방법을 적용하여 직접 방문, 우편, 인터넷을 활용하여 조사되었고, 총 500부의 설문을 배포하여 398부 회수, 응답설문 중 불성실한 14부를 제외하고 최종 설문 384부를 연구분석에 활용하였다. 분석 결과, 첫째, 사회복지사의 조직몰입은 긍정적감정노동과 고객지향성 간에 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 둘째, 자기효능감 역시 긍정적감정노동과 고객지향성 간에 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 장애인생활시설 종사자의 고객지향성, 조직몰입, 자기효능감을 향상하기 위한 근무환경에 적합한 다양한 프로그램 개발, 실천현장에 적절하게 반영할 수 있는 제도적, 정책적인 방안이 마련되어야 함을 제시하였다.

키워드 : 긍정적 감정노동, 고객지향성, 조직몰입, 자기효능감, 장애인생활시설 사회복지사(종사자)

Abstract This study aims to analyze the intervention effect of organizational immersion and self-efficacy on the impact of social workers working at disabled living facilities at social welfare practice sites on customer orientation with positive emotional labor. For the research, a survey was conducted from June 1 to June 30, 2017, focusing on living facilities for the disabled in Gyeonggi-do. Using the significant collection method, researchers distributed a total of 500 surveys using direct visits, mail, and Internet surveys, and used 384 final surveys for research and analysis, excluding 398 and 14 unfaithful answers. Studies show that first, organizational immersion of social workers has a partial effect between positive emotional labor and customer orientation, and second, self-efficacy also has a partial effect between positive emotional labor and customer orientation. Based on these findings, institutional and policy measures should be prepared to appropriately reflect various programs and practices suitable for the working environment to improve customer orientation, organizational immersion, and self-efficacy of living facilities for the disabled.

Key Words : Positive emotional labor, Organizational commitment, Customer orientation, Self-efficacy, Residential facility for the disabled(workers)

1. 서론

사회복지현장에 근무하는 사회복지사는 서비스 기준

에 근거하여 서비스 이용자들이 행복함과 안전함을 느낄 수 있는 실천현장을 만들기 위하여 노력하고 있다.

*Corresponding Author : Byoung-O Park(banul@hanmail.net)

Received February 3, 2021

Accepted April 20, 2021

Revised April 4, 2021

Published April 28, 2021

특히, 장애인생활시설은 365일 돌봄이 필요한 현상으로, 이용자의 보호를 넘어 인권과 권리를 존중하는 방향으로 변화하고 있다.

이와 함께 장애인생활시설의 패러다임은 의료적인 관점에서 사회적인 관점으로 변화하고 있다[1]. 이러한 패러다임은 시대적 흐름에 맞추어 변화되어오며 따라 최근에는 이용자의 권리가 더욱 강조되고 있고, 이용자의 선택권 만족을 위해 서비스를 제공하고 이용하는 고객의 고객지향성을 높일 수 있는 다양한 방법도 모색되어져야 한다. 이에 이용자를 둘러싸고 있는 환경적인 부분, 처우개선에 대한 부분에 대한 효과가 고객지향성과의 연관성이 있는지 살펴볼 필요가 있다[2].

내부환경과 관련하여 고객지향성에 영향을 미치는 사회복지사의 환경은 다양하다. 사회복지사의 전문적인 지식, 가치, 이용자를 만족하게 할 수 있는 다양한 자원 확보, 사회복지사가 속해 있는 기관의 현대화 등 인적, 물적 요인이 충족될 때 이용자의 만족도가 증가한다[3]. 특히, 사회복지사가 갖추고 있는 다양한 인적, 물적 요인 속에 긍정적인 감정노동이 융화될 때 더 큰 시너지 효과를 낼 수 있다고 볼 수 있다.

Hochschild[4]은 '감정노동은 잠재적으로 좋은 것이다'라고 저서에서 언급하고 있다. 이는 감정노동이 부정적인 결과를 나타내기도 하지만, 긍정적인 효과로 다양한 성과를 낼 수 있음을 의미한다. 즉, 서비스 이용자에게 부정적인 감정을 표출할 수 있는 신체적, 언어적인 부분의 위험을 감소시키기 위해 실천현장에서 이용인에게 만족스러운 서비스를 제공하려고 노력함으로써 [5], 긍정적인 방향으로 성과를 나타내기도 한다. 실제로 Go & Park[6] 연구에서는 사회복지사가 긍정적인 감정노동을 갖고 이용인을 대할수록 고객지향성은 높아진다고 밝히면서 사회복지사의 감정노동과 고객지향성 간의 관계가 있음을 보여준다. 사회복지현장의 종사자와 유사한 연구에서 또한 노인요양보호사의 긍정적 감정노동 즉, 내면행위가 높은 경우 고객지향성 또한 증가한다는 연구결과도 있다.

이처럼 감정노동은 긍정적, 부정적인 두 가지의 양면성을 갖고 있다. 이에 장애인생활시설에서 근무하는 사회복지사가 긍정적인 감정노동을 잘 관리하고 유지할수록 서비스 이용자들에 대한 고객지향성을 향상시키는 데 작용할 수 있을 것이다.

또 다른 긍정요인으로서 조직구성원의 조직몰입에

주목할 필요가 있다. 사회복지현장에서 조직구성원을 유지하고 이용인의 서비스 성과를 향상하기 위해 조직몰입은 중요하며[8] 이는 고객지향성을 증가시키기 위한 요인으로도 작동할 수 있다. 특히, 사회복지사의 조직몰입은 개인적인 목표와 조직이 나아가야 할 목표를 하나로 통합하여 조직이 지향하는 방향으로 서비스가 이어져야 하므로 매우 중요한 변수이다[9].

사회복지 조직은 1990년 이후 급격한 증가로 다양한 사회문제에 직면하였고, 이러한 사회문제에 대처하기 위하여 조직변화 및 정비에 새로운 시도가 이루어져 왔다. 비영리 조직의 성과를 나타낼 수 있는 많은 영향 중에 조직활동에 대한 구성원들의 헌신적인 몰입이 주요한 영향을 미친다고 할 수 있다. 즉, 조직몰입은 비영리조직의 성과를 효과적이고 효율적으로 달성하는데 영향을 주는 의미 있는 변수이다[10].

그리고 장애인생활시설 서비스가 24시간 365일 동안 이루어지는 특성을 고려할 때, 사회복지사 개개인의 효능감 또한 고객지향성 향상에 있어 중요한 요인으로 작용할 것이다. Lee & Chung[11]에 의하면, 이용자에게 항상 밝은 표정과 따뜻한 감정으로 자신의 감정적인 영향을 조절할 수 있는 종사자는 자기효능감이 높아 자신에게 주어진 역할을 더욱 잘 수행한다고 했다. 감정노동자로 분류되는 직종 중 콜센터상담사 또한 자기효능감을 통해 자신의 직무소진을 낮추고 힘든 근무환경을 이겨낸다고 보고되며 업무에 대한 자신감 향상과도 관련이 있다고 설명된다[12,13]. 이러한 결과에 근거하여 장애인생활시설 사회복지사의 자기효능감이 높아지면 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 나타나는 고객지향적인 태도와 긍정적인 관계가 있을 것으로 예측할 수 있다.

국내 고객지향성에 관련된 다양한 분야의 연구는 나와 있지만, 장애인생활시설 사회복지사가 이용인을 대하는 있어 꼭 필요한 고객지향성에 대한 연구는 부족하여 이에 대한 연구가 필요하다고 사료된다. 또한, 감정노동의 연구는 대개 부정적인 요인으로만 간주되고 있어 긍정적인 측면에서 시너지효과를 발생할 수도 있다는 점에 초점을 두고 검토하는 것은 의미가 있다. 즉, 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적인 감정노동을 효율적으로 관리하여 고객지향성을 높이고 이러한 영향 관계에 있어 조직몰입과 고객지향성의 매개효과를 함께 검증하고자 한다. 이를 통해 사회복지현장에서 효율적으로 인력을 관리하는 방안을 모색하고 생활시설거

주 장애인의 만족도를 향상할 수 있도록 도움이 되는 자료를 제공하고자 한다.

다음과 같은 구체적인 연구문제들을 제안한다.

첫째, 장애인생활시설에 종사자가 갖고 있는 긍정적 감정노동이 고객지향성에 영향이 있을 것인가? 둘째, 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적감정노동과 고객지향성의 관계에 있어 조직몰입이 매개효과가 있는가? 셋째, 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적감정노동과 고객지향성과의 관계에 있어 자기효능감이 매개효과가 있는가?

2. 선행연구

2.1. 긍정적 감정노동

수많은 선행연구에서 감정노동은 긍정적인 부분보다는 부정적인 부분만을 강조해 왔다. 반면, Ashforth & Humphrey[14]는 긍정적 감정노동을 적절한 감정을 표현하는 행위로 정의하며 감정노동의 긍정적인 측면을 다루었다. Cote[15] 역시 상호작용의 관점에서 감정노동이 긍정적인 기능이 있음을 주장하였고, 긍정적인 감정표현으로 상대방도 긍정적인 감정을 표현할 가능성이 높아질 수 있다고 설명하였다. 하지만 실생활에서 감정노동을 수행하는 사회복지사들에게 나타나는 다양한 감정은 사회적으로 많은 관심을 받지 못했지만, 이용인을 이해하고 공감하기 위해 긍정적인 감정을 의도적으로 표현하는 직종 중의 하나이다[16].

또한 비영리 서비스를 수행하는 사회복지서비스는 영리적 목적을 가지고 있는 서비스와 다르게 물건과 이윤이 주체가 아닌 사람을 대상으로 하는, 즉 사람이 원재료이며 주체가 되는 휴먼(human) 서비스이다. 그렇기 때문에 사회복지사가 갖는 감정노동은 영리서비스를 제공하는 타 직종과는 그 특성이 다르다고 볼 수 있다. 사회복지사는 전문가로서의 역할을 통해 이용자와의 관계에 있어 고객과 종사자의 관계가 아닌, 심리사회적 문제와 욕구를 가진 이용자를 이해하고 다양한 실천을 수행한다. 즉, 사회복지사는 전문성을 갖고 있는 전문가로서 형성해야 하는 임무를 가지고 있다. 이러한 의미는 영리 기관의 서비스 종사자와 사회복지사만이 가지고 있는 감정노동이 다르다는 것을 설명해 주는 중요한 요소가 될 수 있다.

이용자 중심의 서비스를 제공하는 지역사회복지 현장에서 이용자 중심으로 협업을 통한 상호작용이 가장

중요하기 때문에 사회복지사에게 감정노동은 자긍심을 느끼게 하는 부분에 있어 긍정적, 부정적 양면의 측면을 모두 가지고 있다[17]. 이 중 긍정적인 감정노동은 서비스 이용자와의 긍정적인 상호작용으로 이어질 수 있기 때문에 서비스의 질을 높이는 측면이 있다. 이에 긍정적 감정노동은 사회복지사가 자신의 감정을 표현하여 이용인을 이해하고 공감하는 표현이다.

2.2. 고객지향성

고객지향성이란 기업의 이윤 창출에 가장 핵심이 되는 고객의 필요한 욕구를 충족시켜 주는 개념이라 할 수 있다. 고객의 만족은 고객 중심의 변화를 주도하며, 기업조직의 성공에 있어 핵심요인이다. Zablah et al.[18]은 고객지향성을 기관의 종사자가 가지고 있는 개인적인 특성으로 개념화하고 있다. 이는 종사자, 즉 사회복지기관에 근무하는 사회복지사가 이용자의 욕구를 충족시키는 것과 이용자를 이해하고 이용자에게 몰입하는 정도를 의미한다. 이러한 고객지향성은 이용자와 사회복지 종사자 간의 만족도를 높이기 위한 이용자 중심의 기관경영활동을 뜻한다[19]. Kim[2]의 연구에서는 고객지향성을 장애인생활시설의 이용자에게 보다 효과적이고 효율적인 가치를 이해하고 이용자가 만족하는 문화로서 각 기관이 지향하는 수행정도라고 설명하고 있다.

이처럼 장애인생활시설 종사자인 사회복지사의 고객지향성에 대한 정의는 다양하게 표현하고 있다. 본 연구에서는 고객지향성을 이용자 중심, 이용자 욕구에 맞는 방향제시, 만족도를 증진하기 위한 실천현장의 사회복지사의 서비스 행동정도로 정의하고자 한다.

2.3. 조직몰입

조직몰입은 조직형태론에서 개념화된 이후 다양한 방향으로 연구가 진행되었고, 경영학, 행정학, 심리학, 조직학 등에서 지속적으로 다루어져 온 요인이다[20]. Allen & Meyer[21]는 조직구성원의 신분을 지속하고, 신분을 지속하려고 하는 강한 바람 및 자신이 속한 조직의 신분을 유지하려는 충성심과 심리적 필요를 중심으로 자신의 의무를 이행하려는 내적인 가치관이라고 조직몰입을 정의하고 있다.

사회복지실천현장과 같은 비영리 조직의 성과 또한 조직몰입이 헌신적인 역할이다. 즉, 조직몰입은 사회복지

지중사자가 효과적이고 효율적으로 조직성과를 달성하는데 고객지향성에 영향을 미칠 수 있는 주요 변수이다 [10]. 특히, 조직몰입은 개인과 조직 모두에게 중요한 의미를 지닌다고 설명된다. 조직몰입에 있어 개인적인 차원에서는 스스로 심리적인 만족감을 획득하고, 이러한 만족감을 통하여 조직에 적합한 업무를 통하여 조직으로부터 보상을 받을 수 있다는 것이다. 그렇기 때문에 조직 입장에서 조직구성원의 높은 조직몰입이 기관의 목표, 이용인의 긍정적인 욕구 반영에 유리하다.

조직에 있어 구성원의 조직몰입이 높을수록 조직활동에서 적극적인 목표지향적인 노력을 기울일 것이며, 기관에서 추구하는 가치관과 목표성취에 끊임없는 노력을 기울여 기관에 높은 실적을 기록할 수 있다[23]. 본 연구에서는 위의 내용을 기반으로 조직몰입을 사회복지사가 지니고 있는 소속감과 애사심, 기관이 앞으로 나아가야 할 목표에 대한 동일성, 기관을 신뢰하는 심리적인 영향이라고 정의한다.

2.4. 자기효능감

Bandura[24]는 자기효능감을 개인의 능력으로 성공적인 결과를 얻기 위한 마음가짐이라고 하였다. 자기효능감은 행동을 수행할 때 시도하고자 하는 방향을 결정하고 이러한 결정뿐만 아니라, 노력의 양과 지속가능함, 인내, 궁극적인 행동 등에 영향을 주며 자기효능감이 높을수록 긍정적인 결과가 나타난다고 설명한다. Nam et al.[25]은 실천현장에서 자신이 과업을 잘 수행할 수 있다는 자신의 능력을 믿는 마음이 자기효능감이라고 설명한다.

사회복지사와 유사한 업무를 하는 사회복지전담공무원의 스트레스와 고객지향에 관한 연구[26]에서는 자기효능감의 정의를 이용인이 원하는 욕구를 만족할 수 있게 하는 능력에 대한 신념 그리고 서비스의 전문성으로 정의하였다. 이와 함께 자-간접적인 서비스를 지원하는 사회복지사의 자기효능감은 일반적인 자기효능감과 차별된 측면이라고 본다[27].

이러한 자기효능감은 개인적인 측면과 환경적인 측면에서 이용인과 기관에 미칠 서비스의 질과 성과를 결정하는 중요한 요인으로 설명된다. 이에 사회복지사의 자기효능감에 대한 연구가 더욱 활발하게 이루어질 필요가 있다. 즉, 자기효능감은 일에 대한 대처능력, 자신감, 적극적인 자세로 목표를 향해 노력하는 자신에 대한 신념이라고 정의한다.

2.5. 선행연구결과

장애인생활시설 사회복지사의 긍정적 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 대한 연구가 다양하게 이루어질 필요가 있다. 하지만, 감정노동에 대한 연구는 이윤을 추구하는 기업에 대한 연구가 주를 이루고 있고 아직까지 사회복지 실천 현장영역에서의 관련 연구는 부족한 실정이다. 이에 긍정적 감정노동과 고객지향성 간의 관계에서 조직몰입과 자기효능감과 관련된 연구를 중심으로 살펴보고자 한다.

민원행정업무를 수행하는 공무원을 대상으로 연구한 [28] 결과에서는 고객지향성이 공무원의 직무에 관한 애착을 증가시켜 조직몰입도록 증가시키는 주요한 요인으로 나타났다. 사회복지전담공무원을 대상으로 한 Park & Nam[26]의 연구에서는 자기효능감의 매개효과를 검증한 결과 자기효능감 향상을 통해 고객지향성이 향상된다고 나타났다.

감정노동종사자의 긍정적인 감정노동과 이용자의 만족도를 결정하는 고객지향성에 대한 연구는 대다수 영리기관 종사자에 대한 연구이고 비영리기관에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 사회복지사를 대상으로 긍정적인 감정노동과 고객지향성의 관계를 다룬 일부 연구결과를 살펴보면, Jeon[5] 연구에서는 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적감정노동이 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지사의 긍정적 감정노동과 고객지향성의 관계에 대한 민원행정업무를 수행하는 공무원을 대상으로 연구[28]한 연구에서 살펴보면, 긍정적 감정노동이 공무원의 직무에 대한 애착을 증가시켜 조직몰입도를 증진시키는 것으로 밝혀졌다. 또한 Cho et al.[29]은 직무특성 및 정서노동과 직무몰입(조직몰입)의 관계를 분석하였고, 종사자의 긍정적인 감정표현은 직무몰입에 유의미한 정적인 영향력을 보여주었다. 이상의 연구결과를 볼 때, 서비스종사자의 자발적인 감정 속에서 이용인의 만족도를 높이기 위한 대면활동은 조직몰입을 증가함을 예측할 수 있다.

여행사라는 직업을 가지고 있는 서비스업에 종사자의 조직몰입 또한 조직에 대한 가치를 수행하고 소속감을 느끼며 이에 따라 조직몰입을 하게 되기 때문에 고객지향성이 높아진다고 Lee[30]의 연구를 통해 알 수 있었다. 이러한 연구결과는 종사자의 조직몰입이 증가하면 고객지향성도 향상된다는 것을 의미한다[31,32].

사회복지현장과 유사한 보육현장의 감정노동에 대한

자기효능감에 관한 연구[33] 또한 종사자, 즉 교사의 긍정적 감정노동인 내면행위가 교사의 자기효능감을 높여주는 것으로 나타났다. Lee & Song[33]의 연구에서는 긍정적감정노동을 잘 활용한다면 목표의식과 자기동기부여가 뚜렷하고 어려운 상황에 처하더라도 극복할 수 있다는 자신감과 성취감을 갖게 되어 자기효능감이 높아지는 것으로 설명하고 있다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적감정노동과 고객지향성 간의 관계에서 감정노동과 고객지향성의 관계에서 조직몰입 및 자기효능감의 매개효과를 분석하는 것이다. 연구모형은 Fig. 1과 같다.

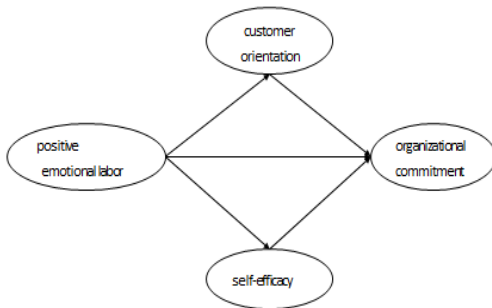


Fig. 1. Research mode

3.2 조사대상

조사대상은 경기도에 종사하는 장애인생활시설 사회복지직종에 근무하고 있는 종사자이다. 설문조사 기간은 2017년 6월 1일 ~ 2017년 6월 20일로, 기관방문, 우편, 인터넷 설문을 활용하여 연구목적을 설명하고 500부 배포하였다. 배포한 설문 500명 중 응답이 불성실한 대상을 제외하고 총 384부를 활용하였으며, 표집 방법은 편의표집법, 결측값은 회귀대체법을 사용하여 연구분석을 하였다.

3.3 측정도구

3.3.1 긍정적 감정노동

긍정적 감정노동은 Morris & Feldman[35]이 개발하고 An[36]이 표준화한 감정노동 척도의 하위요인 중 긍정적인 요인으로, 긍정적 감정노동을 묻는 4문항으로

측정하였다. 감정노동에 대한 선행연구에서는 주로 감정의 부정적인 부분을 강조하였지만, 본 연구에서는 자신의 감정표현을 긍정적으로 함으로써 고객지향성과 기타 변수에 더 좋은 시너지를 산출할 수 있기에 선택하였다.

각 문항의 응답범주는 5점 '매우 그렇다'에서 1점 '전혀 그렇지 않다'로 배열되었으며, 점수가 높을수록 긍정적 감정노동이 많이 발휘되는 것을 의미한다. 긍정적 감정노동은 4문항의 평균값을 뜻하고 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 .847로 나타났다.

3.3.2 고객지향성

고객지향성은 Donovan et al.[37]에서 분류한 2가지 척도를 Kim[39]이 4개의 하위요인으로 명명한 것을 활용하였으며, 세부항목 총 12개 문항으로 이루어졌다. 이 중 확인적 요인분석 결과 다중상관지수값과 타당도가 .4보다 낮은 항목을 제외한 10문항을 평균하여 고객지향성이라 하였다. 각 문항의 응답범주는 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 배열하였으며 점수가 높을수록 종속변수인 고객지향성이 높다는 것을 의미한다. 고객지향성은 10문항의 평균값을 뜻하고 신뢰계수인 Cronbach's α 값은 .854으로 나타났다.

3.3.3 조직몰입

조직몰입은 Allen & Meyer[21]에 의해 개발된 12개의 문항 중 타당도와 다중상관지수 값이 낮은 항목을 제거하여 8개의 문항을 사용하였다. 각 문항의 응답범주는 5점 '매우 그렇다'에서 1점 '전혀 그렇지 않다'로 배열하였으며, 응답범주의 점수가 높을수록 조직몰입이 높다는 것을 뜻하며 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 .854로 높게 나타났다.

3.3.4 자기효능감

자기효능감은 Jacobs & Rogers[40]가 개발한 척도를 Shindl[41]가 수정·보완한 16개의 문항 중 타당도와 다중상관지수값이 낮은 문항을 제외한 후 10개 문항을 사용하였다. 각 문항의 응답범주는 5점 '매우 그렇다'에서 1점 '전혀 그렇지 않다'로 배열하였으며, 응답범주의 점수가 높을수록 자기효능감이 높다는 것을 의미하며 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 .860로 높게 나타났다.

3.4 분석방법

본 조사는 SPSS WIN 25.0과 AMOS 23.0 프로그램을 활용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다. 첫째, 장애인생활시설 사회복지사의 일반적 특성과 주요변수의 특성을 살펴보고자 빈도분포와 기술통계를 분석하였다. 둘째, 종속변수인 고객지향성과 주요변수들 간의 관계를 살펴보기 위해 상관분석을 하였다. 셋째, 각 척도의 구성 타당도를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 하였다. 넷째, 본 연구의 구조방정식 연구모형을 검증하기 위해 매개효과와 간접효과를 분석하였다.

4. 연구결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성인 성별, 연령, 결혼상태, 근무형태, 월평균 수입을 중심으로 Table 1에 설명하였다. 먼저 조사대상자의 성별은 남성 46.6%(179명), 여성 53.4%(205명)로 여성이 남성보다 비율이 더 높고, 결혼상태는 '기혼'이 53.4%(205명)로 '미혼' 46.6%(179명)보다 더 많은 것을 볼 수 있다.

연령은 30대 37.8%(145명)로 가장 많고, 근무형태는 직접서비스 종사자가 71.1%(273명)로 가장 높았으며, 근무시간은 주간근무가 44.8%(172명)로 높았다. 월평균 수입은 주로 '200만 원 이상~300만 원 미만'으로 조사대상자 중 70.3%(270명)를 차지하고 있으며, 현직 경력과 월평균 수입을 통해 유추해 볼 수 있는 것은 장애인생활시설 사회복지사의 잦은 이직이 발생할 것으로 판단된다. 근무형태로는 '낮 근무'가 44.8%(172명)로 가장 많은 부분을 차지하고, '2교대 근무'가 25.0%(96명), '기타'가 29.9%(115명) 순으로 나타났다.

Table 1. Demographic and sociological characteristics

variable	section	frequency	%
gender	male	179	46.6
	female	205	53.4
age	20s	90	23.4
	30s	145	37.8
	40s	97	25.3
	over 50s	52	13.5
marital status	single	179	46.6
	married	205	53.4
Business character	direct Service	273	71.1
	indirect Service	99	25.8
	other	12	3.1
Work type	daytime	172	44.8
	shift work	96	25.0

	other	115	29.9
income	100≤a<200 million	37	9.6
	200≤a<300 million	270	70.3
	300 million≥	75	19.5

4.2 주요변수들의 기술통계

변인들 간의 일반적인 흐름을 확인하기 위해 각 변수들에 대한 평균값, 표준편차, 첨도, 왜도 등을 분석하였으며 평균값은 Table 2와 같다. 독립변수인 긍정적 감정노동은 평균값은 3.45, 표준편차 .62로 분석되었고, 매개변수인 조직몰입의 평균값과 표준편차는 3.69와 .57이고 자기효능감의 평균값과 표준편차는 3.68과 .52로 분석되었다. 종속변수인 고객지향성의 평균값과 표준편차는 3.61, .45로 분석되어 왜도,첨도 모두 절대값이 3과 10이 하를 보이고 있어 정규분포를 이루고 있다고 할 수 있다.

Table 2. Charecteristics of Major Variables (N=384)

variable	Min.	Max.	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis
①	1.50	5.00	3.45	.62	-.18	.03
②	1.50	5.00	3.69	.57	-.05	.39
③	1.75	5.00	3.68	.52	-.41	.74
④	1.90	5.00	3.61	.45	.05	1.38

①positive emotional labor, ②customer orientation, ③self-efficacy, ④organizational commitment

4.3 주요변수들의 상관분석

사회복지사의 종속변수인 고객지향성, 독립변수인 긍정적감정노동 매개변수인 조직몰입, 자기효능감 과의 관계를 확인하기 위해 Pearson의 적률상관분석을 시행하였으며, Table 3과 같이 분석되었다.

상관관계가 있는 변수는 긍정적 감정노동, 조직몰입 (r=.16, p<.01)과 자기효능감(r=.13, p<.05) 그리고 고객지향성(r=.37, p<.01)과는 정적인 상관관계가 있음을 확인하였고, 조직몰입과의 관계에서 자기효능감(r=.31, p<.01)과 고객지향성(r=.49, p<.01)과의 상관관계에서도 정적인 상관관계가 있는 것으로 확인된다. 자기효능감과 고객지향성(r=.30, p<.01)과 정적인 상관관계로 설명할 수 있다. 각 변수간의 상관계수 값은 .50 미만으로 확인되어 다중공선성은 발생하지 않은 것으로 확인되었다. 이처럼 상관관계만을 확인하기 보다 변수들간의 세밀한 관계를 밝히기 위해 경로분석을 실행하였다. 즉 구조방정식모형을 통해 각 변수들간의 관계를 세밀하게 설명하고자 한다.

Table 3. Correlation among Major Variables

variable	coefficient			
	①	②	③	④
①	1			
②	.16**	1		
③	.13*	.31**	1	
④	.37**	.49**	.30**	1

**p<.01, ①positive emotional labor, ②customer orientation, ③self-efficacy, ④organizational commitmen

4.4 구조방정식 연구모델의 검증 결과

4.4.1 측정모델

본 연구에서 관측변인들이 잠재변인을 적합하게 설명하고 있는지 분석하기 위해 확인적 요인분석을 시행한 적합도 검증 결과는 Table 4와 같다. 초기 측정모델의 적합도를 살펴보면, 카이제곱 통계량($\chi^2=2128.38$), 자유도(df)=896, p=.000, TLI=.79, CFI=.80으로 나타나 본 연구의 측정모델 적합도가 적정하지 않다고 해석할 수 있다.

초기 측정모델의 적합도 지수를 높이기 위해 집중타당도가 약간 낮은 변인($\beta(0.5)$)과 설명력이 떨어지는 변인을 순차적으로 제거하고 모델을 재구성하였다. 그 결과 적합도 지수는 $\chi^2=743.15$, df=344, p=.000, SRMR=.05, TLI=.79, CFI=.91, RMSEA=.06 등의 값을 보여 적합한 모형이라고 판단된다.

Table 4. Goodness-of-fit statistics

Index	χ^2	df	p	SRMR	TLI	CFI	RMSEA
first model	2128.38	896	.000	.07	.79	.80	.06
modified model	743.15	344	.000	.05	.90	.91	.06

4.4.2 연구모델 분석

본 연구모델은 확인적 요인분석을 통해 측정모델의 적합도가 확인되었기 때문에 잠재변인들 간의 경로를 살펴보기 위해 먼저 모델의 적합도를 검증하였다. 기본(최종)모델 적합도 검증결과 $\chi^2=635.72$, df=343, p=.000, SRMR=.08, TLI=.92, CFI=.92, RMSEA=.05 등의 값으로 나타났다. 적합지수는 대체적으로 무난하여 모형을 수정하지 않고도 이후 분석이 가능하여 기본 모델을 최종모델로 선정하여 분석에 적용하였다(Table 5 참조).

Table 5. Goodness-of-fit statistics

Index	χ^2	df	p	SRMR	TLI	CFI	RMSEA
first model	635.72	343	.000	.08	.92	.92	.05

장애인생활시설 종사자인 사회복지사를 대상으로, 고객지향성에 있어서 조직몰입 및 자기효능감을 매개 변수로 설정한 제안모델의 분석결과는 다음 Table 6과 같다. 제안모델에서 적합지수가 적절한 수준으로 설명되어도 변인 간 모수 추정치(β)가 유의수준 .05 미만에서 통계적으로 유의해야 한다. 연구결과, 모수 추정치(β) 값이 적정수준을 유지하고 통계적으로 유의미하게 나타났다.

먼저 유의성과 경로별 모수 추정치(β)들의 유의성을 살펴보면, 장애인생활시설 종사자인 사회복지사의 긍정적 감정노동은 조직몰입에 정적인 영향을 미치고 통계적으로 유의함을 보여준다($\beta=.17$, $t=3.03$, $p=.000$). 사회복지사의 감정노동과 자기효능감과의 관계는 정적인 영향을 미치고, 이는 통계적으로 유의미하다($\beta=.15$, $t=2.51$, $p<.05$). 또한, 감정노동은 고객지향성에 정적인 영향을 주고 통계적으로 유의미함을 보여준다($\beta=.32$, $t=6.01$, $p<.001$). 이처럼 장애인생활시설에 근무하는 사회복지사가 자신의 감정표출 하면 고객을 돕고 이해해 그들의 욕구를 알아차리고 원하는 서비스가 무엇인지 알아 질 좋은 서비스를 제공하는 것에 대한 자부심을 더 느끼게 된다.

사회복지사의 조직몰입은 고객지향성에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 결과를 보여주고 있다($\beta=.49$, $t=8.27$, $p=.000$). 자기효능감은 고객지향성에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 결과를 이끌어 냈다($\beta=.17$, $t=3.36$, $p<.001$). 즉, 장애인생활시설에 근무하는 사회복지사가 일에 대한 확신과 믿음 등이 클수록 클라이언트 각자에게 더 많이 주의를 기울이려고 노력하게 한다. 뿐만 아니라, 자신이 어떤 목표를 세워 끝까지 포기하지 않고 성취하면 할수록 자신이 돌봄을 행하고 있는 대상자의 욕구를 알게 되고 그들이 원하는 서비스를 제공하며, 그것에 대한 기쁨과 자부심을 느끼는 것을 의미한다.

장애인생활시설에 근무하는 사회복지사가 긍정적인 감정을 다양하게 표현할수록 조직몰입도가 높아지고,

Table 6. Estimated Model

Variable	B	β	S.D	C.R.	p
positive emotional labor → customer orientation	.15	.17	.05	3.03	.002
positive emotional labor → self-efficacy	.12	.15	.05	2.51	.012
positive emotional labor → organizational commitment	.21	.32	.04	6.01	***
negative parenting → organizational commitment	.38	.49	.05	8.27	***
self-efficacy → organizational commitment	.14	.17	.04	3.36	***
Proposal Model Suitability	χ²=635.72, df=343, p=.000, SRMR=.076, TLI=.92, CFI=.92, RMSEA=.05				

조직에 몰입할수록 복지대상자를 돕게 되고, 또한 조직 몰입이 높아지면 복지대상자를 돕는 것을 즐기고 대상자의 욕구를 알고 서비스 제공을 더욱 좋아하게 된다. 또한 긍정적인 감정을 다양하게 표출할수록 사회복지사는 자기효능감이 높아져 고객지향성도 더 높게 나타나는 것을 의미한다. 즉, 긍정적 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향 있어 조직몰입도와 자기효능감은 부분매개 역할을 한다.

4.4.3 효과분해

본 연구모형의 독립변수와 종속변수 간의 관계를 바탕으로 선행변수들과 고객지향성에 대한 총 효과와 직접효과 및 간접효과에 대한 결과는 Table 7과 같다. 먼저, 장애인생활시설 종사자인 사회복지사의 긍정적 감정노동은 조직몰입에 직접효과(β=.17)가 있으며, 조직몰입은 고객지향성에 직접효과(β=.49)를 보여주고 있다. 조직몰입의 매개효과를 분석한 결과, 긍정적 감정노동은 사회복지사의 고객지향성에 직접효과(β=.32)가 있고, 간접효과(β=.09, p<.05) 및 총 효과(β=.41)의 영향력을 보여주고 있다. 이러한 분석결과는 긍정적 감정노동과 고객지향성 간 관계에서 조직몰입이 부분매개 역할을 하고 있음이 검증되었다.

Table 7. Mediated Effect Verification

Path	Total effects	Direct effects	Indirect effects
① → ②	.17*	.17	
② → ④	.49**	.49**	
① → ② → ④	.41*	.32	.09*
① → ③	.15*	.15	
③ → ④	.17*	.17	
① → ③ → ④	.35*	.32	.03*

*p<.05, **p<.01, ***p<.001 ①positive emotional labor, ②customer orientation, ③self-efficacy, ④organizational commitment

다음으로 긍정적 감정노동은 자기효능감에 직접적인 효과(β=.15)가 있으며, 자기효능감은 고객지향성에 직접효과(β=.17)를 보여주고 있다. 자기효능감의 매개효과를 분석한 결과, 장애인생활시설 종사자인 사회복지사의 긍정적 감정노동은 고객지향성에 직접효과(β=.32)가 있고, 간접효과(β=.03, p<.05) 및 총 효과(β=.35)의 영향력을 보여주고 있다. 이러한 분석결과는 긍정적 감정노동과 고객지향성 간의 관계에서 자기효능감이 부분매개 역할을 하고 있음이 확인되었다.

본 연구모형의 효과 분석은 Bootstrapping 검증 방식을 통해 확인한 결과 모두 통계적으로 유의하고 이는 Table 7에 설명하였다.

5. 결론

본 연구는 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적 감정노동과 고객지향성의 관계에서 조직몰입과 자기효능감의 매개효과를 검증하는 것을 목적으로 한다. 이와같은 연구모형을 바탕으로 연구 요약과 논의를 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구모형에 대한 변인들 간의 경로모형을 살펴보기 위해 구조모형에 대한 분석을 진행하였다. 구체적으로 각 변인 간 경로계수를 분석해 보면, 장애인 생활시설 종사자인 사회복지사의 긍정적 감정노동은 조직몰입에 있어 정적인 영향을 미치며, 이는 통계적으로 유의미하였다(β=.17, t=3.03, p=.000). 이러한 결과는 실천현장에서 사회복지사가 자신의 감정을 무조건적으로 억누르기보다는 다양한 방법으로 표출할수록 조직에 대한 소속감과 기관의 문제가 나의 문제로까지 인식하면서 이용인에게 만족감을 줄 수 있다는 의미를 내포한다. 또한, 기존 연구들에서 감정노동에 대하여 부정적이기만 했던 인식이 긍정적인 측면으로 다양하게 해석해야 함을 시사한다. 따라서 부정적인 감정노동을 언급하기보다는 사회복지사 스스로 만족스러운 감정을 수용할 수 있도록 기관에서의 역할이 매우 중요하다 볼 수 있다. 이에 기관 차원에서 사회복지사를 위한 심리상담, 처우개선, 근무환경개선, 적절한 슈퍼비전 등 사회복지사 스스로 마음을 다스릴 수 있는 인적, 물적, 환경적인 요소를 제공하는 것이 필요하다. 또한 혼자만이 할 수 있는 결과가 아닌 부서 내에서 만족도가 상승할 수 있도록 인간관계의 갈등 해소를 통한 방향 제시, 교육 훈련을 통한 전문성 향상을 위한 지원이 필요하다.

그리고 불필요하고 과정지향적인 부분의 조직문화 개선 선을 통하여 사회복지사가 갖고 있는 고객지향성을 기관의 고객지향성과 일치된 방향으로 정확하게 인식할 수 있는 기반을 조성하는 것이 중요할 것이다.

둘째, 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적 감정노동이 높으면 고객지향성도 높아질 것이다를 분석한 결과, 긍정적 감정노동($\beta=.32$)이 높을수록 고객지향성이 증가하였으며, 이는 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다($p<.001$). Jeon[40]의 연구결과, 사회복지전담공무원의 이직의도에 있어 고객지향성의 매개효과를 연구한 결과에서도 긍정적 감정노동이 높으면 고객지향성도 높아지는 결과를 보여주었다. 이는 사회복지사가 서비스 실천에 있어 스스로 자신의 감정을 바라보고 알아차리는 과정을 통해 이용인을 이해하고 이용인이 원하는 욕구의 방향을 알게 되어 더 낮고 적합한 서비스를 제공을 통해 스스로 자부심을 더 크게 느끼는 것을 의미한다. 이에 사회복지사의 긍정적인 감정노동을 관리하는 것이 중요함을 시사해준다.

감정노동자의 감정관리에 대한 중요성은 기관, 사용자, 이용자 모두 중요하게 강조할 수밖에 없다. 특히 특수성을 가지고 있는 장애인생활시설 사회복지사의 감정노동은 긍정적인 감정관리로 이어질 수 있도록 교육과 훈련이 필요함을 시사한다. 사람을 대면하는 직종으로서 서비스에 대해 이용자의 지나친 욕구에 저절하도록 하고, 역할극 등 심리치료를 통해 자신의 부정적인 감정을 해소하고 긍정적인 감정을 표현하도록 하는 방안도 제시한다. 무엇보다 이용자의 고객지향성을 높이기 위한 방향, 그리고 사회복지사의 긍정적인 감정을 표현하기 위해서는 무엇보다 조직문화에 대한 개선이 절실히 필요하며 이러한 조직문화의 개선은 시설의 기관장 중간관리자 이상의 직종에 있는 관리자의 관심이 큰 영향을 미치고 이러한 관심이 전제조건이 되어야 할 것이다.

셋째, 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 있어 조직몰입도가 매개역할을 할 것이다를 분석한 결과, 긍정적 감정노동($\beta=.17$)이 높을수록 조직몰입은 높아졌으며, 이는 통계적으로 유의미하였다($\beta=.17$, $t=3.03$, $p=.000$). 이러한 결과는 사회복지사가 자신의 감정을 어떻게 표현하는 것이 적합한지와 감정을 이해하고 올바른 방법을 제시할 수 있는 바람직한 슈퍼바이저의 역할이 절실히 필요함을 보여준다. 이를 통해 기관의 가치관과 종사자의

가치관이 일치할 때 긍정적인 방향으로 조직몰입도가 높아질 수 있을 것이다. 이를 뒷받침하고 있는 연구에서도 긍정적 감정노동 즉, 내면행동이 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 밝히고 있어[42] 본 연구 결과와 유사함을 통해 중요성을 시사하고 있다.

또한 사회복지사는 조직에 대해 몰입($\beta=.49$)할수록 고객지향성은 높아졌으며, 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다($p<.001$). 이는 Chae[43] 연구에서 각 기관에 소속되어있는 종사자는 소속감을 갖고 자랑스럽게 생각하고 자신의 일처럼 조직에 몰입될수록 고객지향성이 증가한 것으로 나타난 결과와도 유사하다. 장애인생활시설에 근무하는 것을 자랑스럽게 생각한다면 소속감과 애사심이 증가할 것이며 이를 통해 이용자의 문제를 더 중요하게 생각하게 될 것이다.

넷째, 장애인생활시설 사회복지사의 긍정적감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 있어 자기효능감이 매개역할을 할 것이다를 분석한 결과, 사회복지사가 감정표현을 다양하게 표현할수록($\beta=.15$) 자기효능감은 높아졌으며, 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다($p<.05$). 즉, 사회복지사는 긍정적으로 자신의 감정을 표현할수록 자기효능감도 높아지는 것을 볼 수 있다. 또한 자기효능감($\beta=.17$)이 높을수록 고객지향성이 높아졌으며, 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다($p<.001$).

이는 서비스 업종 중에 주얼리 산업 종사원의 동기부여가 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향[44]에서 자기효능감이 고객지향성을 높이는 요인으로 나타난 선행연구와 유사한 결과이다. 이러한 연구결과를 통해 감정노동 종사자는 직인을 채용하는 시점에서 중요한 부분임을 생각해볼 수 있다. 인지능력, 성격과 학력위주가 아닌 인성 및 감정에 대한 평가 또한 필요한 부분이다. 채용 이후에도 지속적인 교육과 지역적 네트워크를 활용하여 정보와 자원을 교환할 수 있는 시스템을 지속적으로 활용하고 개선한다면 감정노동자의 직무성과에도 영향을 미치고 매우 유의미한 결과를 발견할 수 있을 것으로 기대한다. 또한, 장애인생활시설 사회복지사들이 끊임없이 전문성 향상을 위한 노력을 할 수 있도록 개인적·기관적 측면에서 다양한 지원이 제공되어야 하며, 체계적이고 전문적인 슈퍼비전을 제공하고, 비밀보장의 원칙 등이 보장되어야 한다. 아울러 사회복지사는 좋은 일을 하는 사람에서 전문가로서의 역할과 지위를 획득하기 위해 사회적 인식개선과 제도

적이고 정책적인 기반이 마련되어야 할 것이다.

본 연구는 감정노동 종사자 중 그동안 미흡하게 다루어졌던 사회복지종사자를 대상으로 긍정적 감정노동을 검토함으로써 감정노동 연구 분야를 확장했다는 데에 의미가 있다. 또한, 감정노동의 긍정적인 부문에 초점을 두고 논의함으로써 사회복지실천현장과 조직이 변화될 필요성이 있음을 시사했다는 것에 대해 의미를 찾을 수 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구의 한계점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자를 경기도 지역 종사자로 한정하여 조사하였기 때문에 연구 결과를 일반화하기에 한계가 있다. 이러한 한계를 보완하고자 지역별 특성을 고려한 감정노동 종사자에 대한 후속연구가 필요하고, 전국 단위의 데이터를 통해 긍정적인 감정노동에 대한 보완, 해결점을 찾아야 할 것이다. 둘째, 연구 시 활용되었던 설문에 대한 응답 구성에 있어 리커트 5점 척도를 활용하여 응답의 범주를 제시하였기 때문에 범주 이외의 응답을 제한하는 한계점을 갖고 있다. 즉, 양적연구 실시로 장애인복지시설 종사자의 감정노동, 고객지향성 등의 세밀한 특성을 세밀하게 조망하는데에 제한적이다. 이러한 양적연구의 한계점을 보완하기 위하여 후속연구에서는 질적연구와 연계되어 있는 연구가 이루어지길 기대해 본다. 마지막으로 독립변수와 종속변수 간의 매개효과를 검증할 수는 있었으나, 고객지향성에 미치는 다양한 요인들을 종합적으로 확인하지 못하였다. 추후 동기부여 프로그램, 교육프로그램, 인간관계, 적합한 보상, 승진 등 다양한 변수에 대한 추가 연구가 반드시 필요하다.

REFERENCES

- [1] S. H. Nam & M. S. Kim. (2009). A Study on the effects of internal marketing on customer orientation in social welfare institutes for the disabled- job satisfaction and organizational commitment as mediating factors. *Korean Npo Review*, 8(2), 125-153.
- [2] J. H. Kim. (2015). *The Causal Relationship between Internal Marketing and Job Satisfaction, Organizational Trust, Organizational Commitment of Welfare athletic Facilities Workers for the Disabled*. The Graduate School of Chonnam National University. 18-23.
- [3] S. Y. Mun & C. H. Kim. (2015). Influence of Social Worker's Happiness on Customer Orientation: Focusing on Mediating Effect of Emotional Intelligence and Post-traumatic Stress. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 29(4), 347-368.
DOI : 10.18398/kjlgas.2015.29.4.347
- [4] A. R. Hochschild. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- [5] M. Y. Jeon. (2018). *The Effect of Positive Emotional Labor on Customer Orientation among Social Workers Who Worked at Residential Facility for the Disabled - The Meditating Effect of Organizational Commitment and Self-Efficacy* -. The Graduate School of Hansei University.
- [6] S. H. Ko & E. S. Park. (2013). Effect of Emotional Labor on Service Commitment and Customer Orientation among Hotel Employees -Moderating Effect of Supervisor's Emotional Intelligence. *The Korea Contents Society*, 13(12), 470-483.
UCI(KEPA) : 1410-ECN-0101-2015-004-001069506
- [7] B. G. Kim & Y. B. Cho. (2015). The Effects of Open Kitchen Employees' Emotional Labor on Job Satisfaction and Customer Orientation. *Culinary Science & Hospitality Research*, 21(2), 27-40. DOI : 10.20878/cshr.2015.21.2.003
- [8] Y. H. Lee. (2008). *An Influence on the Servant Leadership of Social Welfare Organization Leader to Social Worker's Job Satisfaction and Organization Absorption*. The Graduate School of Chongju University.
- [9] B. C. Kim. (1992). *A Study on the Effects of Organizational Commitment and Job Involvement on Organization Effectiveness - Based on the Difference of Job Types in Steel Industry-*. The Graduate School of Se-Jong University.
- [10] C. H. Kang & K. S. Kim. (2003). An Empirical Study of Social Workers' Organizational Commitment: Analyzing Mediating Effect of Organizational Cynicism. *Korean Journal of Social Welfare*, 33, 257-283.
UCI(KEPA) : 1410-ECN-0101-2018-338-001220531
- [11] K. B. Lee & M. S. Chung. (2008). The Effects of Fashion Product Salesperson's Emotional Labor, Self-Efficacy and Burnout on Customer-Oriented Selling Behavior. *The Research Journal of the Costume Culture*, 16(1), 33-47.
DOI : 10.29049/rjcc.2008.16.1.33
- [12] C. J. Suh, H. J. Kim, H. T. Yi & H. D. Jang. (2010).

- The Effects of Customer Orientation and Self-efficacy on Service Performance -Focused on Call Center Service Employee-. *Journal of the Korea Service Management Society*, 11(1), 285-307.
- [13] Y. Y. Lee. (2013). Research on Relationship of Self-efficacy, Burnout, and Customer-Oriented Behavior among Consumer Counselors at Customer Satisfaction Department. *Consumer Policy and Education Review*, 9(4), 67-87.
- [14] B. E. Ashforth & R. H. Humphrey. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- [15] S. Cote. (2005). A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509-530. DOI : 10.2307/20159142
- [16] H. A. Lee & M. S. Yoon. (2016). The Effect of Emotional Labor on Depression, Labor Stress of Mental Health Social Workers: Focusing on the Moderating Effects of Social Support. *Mental Health and Work*, 44(1), 48-75.
- [17] Y. E. Kim & Y. Choi. (2011). The Effects of the Emotional Labor of Social Care Service Workers on Their Evaluation of Service Quality. *Social Welfare Policy*, 38(4), 217-237.
- [18] A. R. Zablah, G. R. Franke, T. J. Brown & D. E. Bartholomew. (2012). How and When does Customer Orientation Influence Frontline Employee Job Outcomes? A Meta-Analytic Evaluation. *Journal of Marketing*, 76(3), 21-40. DOI : 10.1509/jm.10.0231
- [19] M. J. Kim & K. W. Kwon. (2014). The Effect of Collaboration and Organizational Commitment on Customer Orientation: Focused on Moderating Effect of Maturity. *Journal of Global Sport Management*, 11(3), 179-203.
- [20] Y. J. Kim. (2017). *Study on Social Responsibility Activities of Travel Companies - Focused on Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Behavior of Citizens, Customer Orientation -*. The Graduate School of Jeonju University.
- [21] N. J. Allen & J. P. Meyer. (1996). Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276. DOI : 10.1006/jvbe.1996.0043
- [22] S. N. Yoon. (2006). *The Influence of Internal Service Quality on Organizational Commitment and Career Commitment -Hotel, Theme Park, and Travel Agency*. The Graduate School of Kyonggi University.
- [23] B. S. Kim & S. Y. Shin. (2016). Study on the GWP Organizational Culture and Organizational Commitment Among the Social Workers in the Community Welfare Center - Focusing on the Moderating Effects of the Followership Style. *Korean Journal of Care Management*, 21, 179-199.
- [24] A. Bandura. (1977). Self-efficacy to Ward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84, 191-215. DOI : 10.1037/0033-295X.84.2.191
- [25] S. Y. Nam, S. K. Nam & M. A. Nam. (2006). Effects of Self-Efficacy and Facet Job Satisfaction on Global Job Satisfaction among the Workers of Residential Facilities. *Korean Journal of Social Welfare*, 58(3), 195-221.
- [26] W. Y. Bark & K. M. Nam. (2008). The Effects of Public Welfare Officials' Job Stress Factors on Their Client-Oriented Tendency - Focused on Responsibility and Self-Efficacy as Mediators -. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 38, 93-121.
- [27] S. Y. Choi & T. S. Yeom. (2009). A study on the Validity of Social Work Self-Efficacy Measure. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 22, 143-168.
- [28] H. J. Shin. (2014). A Study on the Effect Relationship of the Emotional Labor and Personal Characteristic of Civil Servants on the Job Commitment in Civil Affairs Administration. *Social Enterprise & Policy Studies*, 4(1), 27-68. UCI(KEPA) : 1410-ECN-0101-2017-306-001403752
- [29] Y. H. Cho, T. J. Kim & Y. H. Cho. (2011). The Effects of Job Characteristics, Emotional Labor on Job Involvement and Innovativeness: The Role of Social Support as a Moderator. *The Korean Association Of Personnel Administration*, 35(3), 1-37.
- [30] B. Y. Lee. (2011). A Study on the Influence of Internal Marketing of Travel Agency to Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Customer Orientation. *Academy of Customer Satisfaction Management*, 13(3), 19-38.
- [31] N. H. Choi. (1998). Influential Factors on the Salespeople's Customer Orientation. *DAEHAN Association of Business Administration*, Korea,

- 19, 91-116.
- [32] Y. S. Oh & K. I. Bean. (2008). Empowerment on Job-Satisfaction, Organizational Commitment and Customer Orientation in Hotel Kitchen Employees. *International Journal of Tourism Management and Science*, 23(3), 75-93.
- [33] H. S. Beang & S. C. Kim. (2016). A Study on the Influence of Nursing Teachers' Emotional Labor on Emotional Exhaustion - Focusing on Mediating Effects of Emotional Disharmony and Ego-Resiliency -. *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, 20(4), 87-107.
UCI : G704-002073.2016.20.4.006
- [34] K. H. Lee & J. S. Song. (2010). The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses -Mediating Role of Self-Efficacy-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(1), 17-25. UCI(KEPA) : I410-ECN-0101-2016-512-002758896
- [35] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
DOI : 10.5465/amr.1996.9704071861
- [36] J. S. An. (2004). *(The) Service Interaction Style and Emotional Labor Dimensions Labor Dimensions*. The Graduate School of Kyonggi University.
- [37] D. T. Donovan & M. A. Hocutt. (2001). Customer Evaluation of Service Employee's Customer Orientation: Extension and Application. *Journal of Quality Management*, 6, 293-306.
DOI : 10.1016/S1084-8568(01)00041-4
- [38] Y. J. Kim, Y. R. Heo & D. H. Choi. (2012). Effects of Emotional Labor on Customer Orientation by Position of Airline Employees. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 14(1), 286-298.
UCI(KEPA) : I410-ECN-0101-2018-326-002147268
- [40] B. K. Jeon. (2017). *The Effects of Social Work Public Official Emotional Labor's Surface Acting and Deep Acting on Turnover Intention - Focusing on Mediating Effects of Customer Orientation and Burnout -*. The Graduate School of Kyungpook University.
- [41] M. S. Kim. (2017). *A Study on the Influences of Emotional Work and Job Stress on Burnout and Customer Orientation of Elderly Care Workers*. The Graduate School of Konyang University.
- [42] K. C. Yoon, M. S. Sohn, M. S. Kim & M. K. Choi. (2015). The Comparative Analysis of a Structural Impact of Emotional Labor, Exhaustion, and Customer Orientation of Nurse. *Health and Social Welfare Review*, 35(4), 217-244.
- [43] H. O. Chae. (2014). *Effects of Internal Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Beauty Salon Employees on Customer Orientation*. The Graduate School of Kwangju Women's University.
- [44] S. M. Lim. (2016). *Effects of the Jewelry Industry Employee's Motivation on Self-Efficacy, Organizational Commitment and Customer Orientation*. The Graduate School of Kyonggi University.

전 미 영(Mi-Young Jeon)

[정회원]



- 2014년 2월 : 한세대학교 사회복지학 (사회복지석사)
- 2018년 2월 : 한세대학교 사회복지학 (사회복지박사)
- 2004년 ~2018년 : 중증장애인생활 시설 양지의집

- 2019년 ~현재 : 아시아나눔사회적협동조합 대표
- 관심분야 : 장애, 인권, 노인
- E-Mail : bani10@naver.com

박 병 오(Byoung-O Park)

[정회원]



- 2017년 2월 : 한영대학교 아동복지 학과(문학사)
- 2019년 2월 : 칼빈대학교 사회복지 학과(사회복지석사)
- 2019년 3월 ~현재 : 한세대학교 사회복지행정학과 박사과정

- 관심분야 : 장애, 노인, 다문화
- E-Mail : banul@hanmail.net