

건강가정지원센터 종사자가 경험하는 작업사건이 서비스 질에 미치는 영향: 정서반응과 직무만족의 매개효과

The effects which work events were experienced by employees on the service quality in local healthy family support center: mediating effect of affective reaction and job satisfaction.

신용석 · 강태인 · 윤성은*
성균관대학교 대학원 사회복지학과

Shin, Yong Seok · Kang, Tae In · Yun, Sung Eun*
Dept. of Social Welfare for Sungkyunkwan Graduate School
Doctoral Candidate

Abstract

The purposes of this study were to examine effects which work events and affective reaction were experienced by employees on job satisfaction and service quality in local healthy family support center for family health enhancement. For the purpose, survey were conducted with employees working in 56 local healthy family support centers in Seoul and Gyeonggi region, and final data were resulted from analysis of 319 examines of those employees. The results of this study were as follows. First, work events had a significant effect on the affective reaction. Second, affective reaction had a significant effect on the job satisfaction. Third, job satisfaction had a significant effect on the service quality. Fourth, affective reaction worked as mediators between the work events and job satisfaction, affective reaction and job satisfaction worked as double mediators between work events and service quality.

Based on those findings, we can propose practical and political implications towards improving service quality considering the work experience of personnel in the healthy family support center.

Keywords: Healthy family support center, work events, affective reaction, job satisfaction, service quality

I. 서 론

가족형태가 다양해지고 급속한 가족해체로 인해 사회적으로 가족지원서비스에 대한 욕구가 증가됨에 따라 정부는 2004년 건강가정지원센터를 개소하여 가족 건강성 증진을 위한 가족통합 서비스를 제공해왔다. 그동안 건강가정지원센터는 152개소가 설립되어 전국적으로 서비스 인프라를 갖추는 등 양적 성장을 이루어왔다. 이에 설립

된 지 10년이 지난 현 시점에서 양적 성장에 걸맞게 건강가정지원센터에서 제공되는 가족 프로그램의 서비스 질을 높여야 하는 필요성이 대두되고 있다.

건강가정지원센터의 서비스 질에 대한 논의의 필요성은 기존의 사회복지 휴먼서비스 기관이 직면한 상황과 관련이 있다. 최근 바우처 제도 도입과 함께 사회복지 서비스의 방향이 공급자 중심에서 이용자 중심으로 옮겨가고 있다. 이 때문에 휴먼서비스기관에서도 이용자의 선택을

* Corresponding author : Yun, Sung Eun
Tel: +82-31-556-0650 Fax: +82-31-556-3149
e-mail: anisung@hanmail.net

받기 위해 서비스 질이 중요한 성과의 지표가 되고 있다 (Kettner, 2012; Kim, 2008). 건강가정지원센터 역시 이용자의 가족 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여하고자 다양한 서비스를 제공하고 있기 때문에 서비스 질 (Service quality)은 중요한 조직성과지표라고 할 수 있다.

서비스 질에 대한 평가는 제공하는 사람이 인지하는 서비스 질과 제공받는 사람이 경험한 서비스 질로 나누어진다(Parasuraman et al., 1985). 휴먼서비스 기관의 경우 제품을 생산하는 영리기관과 달리 휴먼서비스를 기획·생산하는 곳으로 휴먼서비스 기관의 핵심은 서비스 전달자에 의해서 결정된다고 볼 수 있다(Shin & Kim, 2013). 이 때문에 휴먼서비스 기관에서 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들이 많이 이루어져 왔는데 그 중에서도 종사자들의 직무만족이 서비스 질을 향상시키는데 가장 중요한 영향 요인 중에 하나로 밝혀졌다(Jin, 2012; Pyon, 2002; Shin, 2005). 이러한 기존 연구들은 종사자들의 직무만족에 영향을 주는 요인으로 급여, 전문성, 사회적 인정 및 궁지 등 주로 종사자들의 근무환경에 대한 평가와 태도를 반영하는 인지적 요소들의 평가를 중심으로 이루어져 왔다 (Cha, 2007; Go, 2005; Park, 2009). 그러나 최근에는 인지적 요소 못지않게 직무만족과 관련해서 정서적 요소에 대한 연구도 증가하고 있다. 특히 사람과 사람 사이에서 주고받는 휴먼서비스 특성상 종사자들은 서비스 이용자와 관계에서 많은 정서적 경험을 하게 된다. 즉 이용자와 불편한 감정을 많이 경험하게 되면 종사자들의 직무만족이 낮아지기 때문에, 종사자들의 감정노동과 같은 정서적 요소와 직무만족의 관련성을 살피는 연구가 많이 이루어지고 있다(Jhi, 2013; Lee, 2007; Park, 2012).

그러나 기존의 감정노동에 관한 연구들은 대부분 종사자들이 이용자들과의 관계에서 경험하는 정서적 요인들에 국한하고 있다는 한계점을 가지고 있다. 사실 종사자들은 이용자 관계뿐만 아니라, 동료, 상사, 관련기관 직원 등 업무관련 관계와 업무수행과정에서 다양한 업무관련 작업사건(Work events)들로부터 정서적 경험을 하게 되고, 개인의 특성에 따라 정서적 경험의 수준과 내용이 다를 수 있다. 이 때문에 Weiss와 Cropanzano(1996)는 정서사건이론(Affective Event Theory)을 통해 동일한 업무환경 내에서도 종사자들의 개인에 따라서 정서경험이 다르고 그에 따른 직무만족이 달라질 수 있다고 했다. 즉 종사자들이 업무수행과정에서 만나는 작업사건에 대한 정서반응(Affective reaction) 경험이 종사자들의 직무만족에 많은 영향을 미친다는 것이다.

한편, 건강가정지원센터는 기존 휴먼서비스 기관에 비해 급여수준이나 기관의 규모와 종사자 수 등 근무환경이 열악할 뿐만 아니라 포괄적인 사업 내용 때문에 종사자들의 정서반응을 유발시키는 작업사건을 경험 할 가능성이 높다. 특히 건강가정지원센터는 영유아부터 노인에 이르기 까지 모든 연령과 세대 그리고 다양한 가족형태(일반, 한부모, 장애인, 다문화가족)를 대상으로 보편적·예방적 가족 서비스를 지향함으로써 이용자의 선택권이 높고 욕구가 다양한 사업적 특성을 가지고 있다. 이에 반하여 사업수행을 위한 재정과 프로그램 내용은 정부 및 상부기관에 철저히 통제되고, 전국적으로 일괄 적용되고 있어 종사자들의 업무자율성이 현저히 낮은 구조적 한계 때문에 지역별, 계층별로 다양한 이용자들의 욕구에 대응하는데 어려움을 겪고 있다. 이처럼 이용자의 욕구 다양성에 비해 현저히 제한된 업무자율성이 상충되면서 종사자들의 부정적 정서반응을 유발시키는 여러 작업사건이 경험할 가능성이 높은 편이다. 부정적 정서반응은 직무만족을 저하시키고 낮은 업무의욕이나 이직으로 이어져 결과적으로 서비스 질이 떨어질 수밖에 없게 된다. 실제로 경기도 건강가정지원센터장협의회 내부 자료에 따르면 2014년 현재 경기도 지역 건강가정지원센터 종사자들의 평균근속년수는 3년 미만으로, 서울시 사회복지사 4년, 한국근로자 평균 5년 1개월에 비해 상당히 낮은 편이다(Korea Industrial Relations Association, 2013; Seo, 2013). 이러한 결과는 건강가정지원센터의 낮은 급여수준, 열악한 근무환경 등 직무만족의 인지적 요소 못지않게 종사자들이 직무현장에서 경험하는 작업사건과 정서반응 등 직무만족에 영향을 주는 정서적 요소를 함께 검토해야함을 시사해주는 것이다.

따라서 건강가정지원센터 종사자들이 경험하는 긍정적·부정적 작업사건을 확인하고 그러한 작업사건이 정서반응과 직무만족을 매개로 직원들의 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 확인하는 것은 향후 건강가정지원센터의 서비스 질을 제고하는데 필요한 실마리를 제공할 수 있다는 면에서 본 연구는 매우 유용할 것으로 여겨진다.

더욱이 최근 정서사건이론을 활용하여 조직원들의 직무태도에 영향을 미치는 작업사건과 정서경험과의 관계를 밝히려는 연구가 국내외 일반경영조직과 서비스 분야 등에서 다양하게 시도되었으나(Chun, 2004; Grandey et al., 2002; Lam & Chen, 2012; Oh, 2008) 지금까지 이 모델을 하여 국내 휴먼서비스기관을 대상으로 연구는 한 번도 시도되지 않았다.

이에 본 연구는 정서사건이론이 휴먼서비스 기관에서

도 적용될 수 있는지의 여부를 살펴보고, 이를 바탕으로 향후 휴먼서비스기관의 서비스 질 향상을 위해서 종사자들이 경험하는 작업사건과 정서 경험에 대한 보다 심층적인 논의를 확대하고 필요한 실천적·정책적 과제를 도출하는데 본 연구가 기여할 것으로 기대된다.

II. 이론적 검토

1. 정서사건이론

종사자들은 직무현장에서 정서반응을 유발시키는 다양한 작업사건(Work events)을 경험하게 된다. 이러한 정서반응은 종사자들의 직무태도에 영향을 미치게 되는데, 이를 설명한 이론이 바로 정서사건이론(Affective events theory)이다. 정서사건이론(Affective events theory, 이하 AET)은 조직심리학자인 Weiss와 Cropanzano(1996)에 의해 주창된 것으로 조직구성원이 근무환경 내에서 접촉하는 작업사건들에 대해 정서반응을 경험하고 그러한 정서반응이 조직원의 직무태도 및 직무행동에 영향을 미친다고 하였다. AET는 종사자들이 경험하는 작업사건의 선행요인들과 작업사건에 대한 종사자들의 정서적, 태도적, 행동적 반응을 통해, 업무에서 경험하는 정서 구조, 원인, 결과를 확인하려고 했다.

1) 정서사건(Work Events)

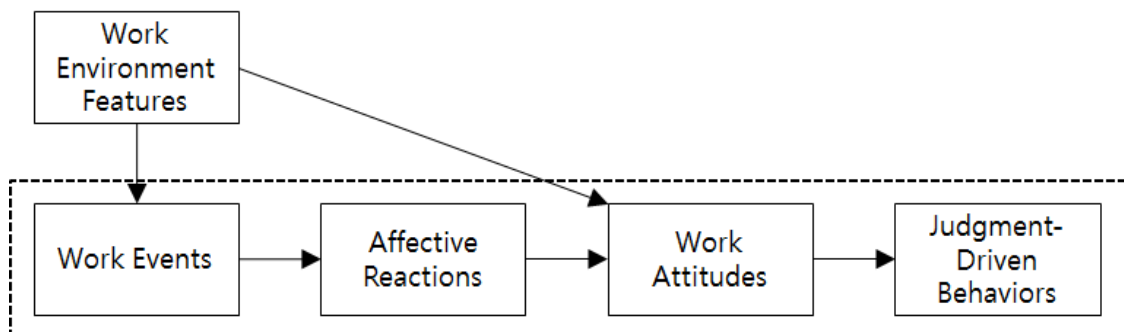
AET는 이러한 정서를 유발시키는 원인으로 조직 환경보다는 사건(events)에 관심을 갖는다. Weiss와 Cropanzano(1996)에 따르면 즉 정서사건(Work events)이란 특정한 작업 공간 내에서 작업 시간 내에 발생하는 중

요한 공간 내에서 발생하는 작업과 관련된 주요한 일을 말하며, 작업사건은 종사자로 하여금 정서적 반응을 촉발시킨다고 하였다. 정서반응을 촉발시킨다는 면에서 작업사건은 다양할 수 있다. 예를 들어 직장에서 일어난 동료와의 다툼, 상사로부터 칭찬이나 부당한 지시, 상급기관 혹은 다른 기관과의 업무마찰, 까다로운 서비스 이용자의 불평 등과 같은 사건에 의해 종사자들은 다양한 정서경험을 하게 된다. 이처럼 작업사건에 의해 유발된 정서경험은 곧바로 동료들 돕는다거나, 상사의 지시에 수행하는 것과 관련된 정서 지향 행동에 영향을 미친다. 작업사건에 의한 정서지향행동은 일시적인 경우도 있지만 오래되면 종사자의 직무태도에 깊게 영향을 미칠 수 있다. 만약 작업사건에 의해 촉발된 부정 정서는 업무집중력을 떨어뜨리고 의사결정의 어려움을 야기하는 등 조직성과 저하요인으로 작용한다. 반면 긍정 정서를 많이 경험할수록 직무만족과 같은 직무태도와 서비스 질 향상을 위한 조직행동에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 이처럼 AET에서는 정서반응을 촉발하는 원인으로 작업환경 자체보다는 작업사건에 대해 더 관심을 가진다(Weiss & Cropanzano, 1996).

한편, Basch와 Fisher(2000)는 121명의 종업원을 인터뷰하여 조직구성원들이 경험하는 긍정적 작업사건 14개와 부정적 작업사건 13개로 구분 도출하였다. 긍정적 작업사건에는 목표달성, 인정, 동료의 배려, 도전적 과업참여, 고객과의 관계 순으로 나타났고, 부정적 작업사건은 동료의 행동, 경영진의 행동, 과업문제 고객과의 마찰, 실수 등으로 구성하였다.

2) 정서반응(Affective Reaction)

정서반응이란 작업사건으로 인해 유발된 종사자들의 감정 경험을 말한다(Weiss & Cropanzano, 1996). 정서



[Figure 1] Work Events Theory: Macro Structure(revised in this study)
From Weiss & Cropanzano(1996:12)

(affect)는 감정(emotion)과 기분(mood)을 포함한 포괄적 개념으로 이때 ‘감정’은 사람이나 사건에 대한 지향성을 갖는 반응으로 지속기간이 짧고 돌발적인 반면 ‘기분’은 대상에 대한 지향성은 없으나 장기간 지속적으로 지배하는 속성을 지닌다(Frijda, 1993). Shaver et al.(1987)은 인간의 보편적 정서인 기쁨, 애정, 슬픔, 놀람, 분노, 공포로 구분하였는데, AET에서는 이러한 정서를 긍정 정서(Positive effect: PA)와 부정 정서(Negative effect: NA)로 구분하여 적용하였다(Watson et al., 1988).

한편 Watson et al.(1988)에 따르면 정적 정서는 활동적이고 열광적이고 민활함을 느끼는 정도라고 한다. 사람이 높은 정적 정서를 가지는 경우 높은 에너지와 고도의 집중력, 즐거운 일 등의 상태를 의미하지만, 낮은 정적 정서의 경우 슬픔과 무기력 등을 경험하게 된다. 반면 부적 정서(Negative affect)는 경멸, 분노감, 죄의식, 공포, 신경, 메스꺼움을 포함한 다양한 혐오스러운 정서 상태와 더불어 불쾌감과 주관적 고통을 주는 일 등 일반적인 차원을 말한다. 이때 부적 정서가 낮다는 것은 차분함(calmness)과 평온함(serenity) 등의 상태를 의미한다(Lee et al., 2003). 이러한 이해에 기초하여 Watson et al.(1988)은 소위 PANAS(Positive Affect and Negative Affect)를 개발하였고, 국내에서도 다양한 연구에서 활용되었다(Chun, 2004; Lee et al., 2003).

결국 AET는 작업사건이 종사자들로 하여금 긍정 정서 혹은 부정 정서를 유발시키는지 알 수 있다면 긍정 정서를 증가시키고 부정 정서경험을 감소시키는 관리방안을 마련할 수 있다는 점에서 조직 관리에서 중요한 의미를 시사한다고 할 수 있다(Ashkanasy & Daus, 2002; Basch & Fisher, 2000). 이런 시사점 때문에 최근 정서사건이론을 활용하여 조직원들의 직무태도에 영향을 미치는 작업사건과 정서경험과의 관계를 밝히려는 연구가 일반경영조직(Cole et al., 2006; Grandey et al., 2002; Pirola-Merlo et al., 2002)과 서비스분야(Lam & Chen, 2012; Schlett & Ziegler, 2014; Wegge et al., 2006) 등에서 다양하게 시도되었다. 그러나 국내에서는 일반경영조직에서 정서사건이론을 적용한 연구(Chun, 2004; Oh, 2008)가 있을 뿐, 휴먼서비스기관에서는 지금까지 이 모델을 적용한 국내 연구가 없었다. 특히 가족서비스전문기관인 건강가정지원센터는 전 국민을 대상으로 하는 보편적 가족서비스 제공하다보니 이용자들의 개별적 욕구가 더 다양하고 복잡하여, 종사자들이 서비스 전달과정에서 더 많은 작업사건을 경험할 가능성이 높다. 따라서 건강가정지원센터에서 종

사자들이 경험하는 작업사건이 무엇이고 그를 통해 어떤 정서 반응을 하는지를 확인함으로써 적절한 조직 관리 방안을 도출하는 것은 매우 중요한 연구 과제라 할 수 있다.

2. 직무만족

Fisher(2000)는 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대해 가지는 태도로서 조직성과에 영향을 미치는 중요한 개념이라고 하였다. 전통적인 직무만족의 개념은 인지적인 요소가 많이 강조되어 왔는데, 예를 들어 Locke(1969)의 가치인식모델(value percept model)에서는 직무만족을 해당 직무가 개인의 가치를 얼마나 만족시켜주는지에 대한 합리적 판단으로 보았다(Judge & Ilies, 2004). 그러나 최근에는 직무만족의 인지적 요소 못지않게 정서적 요소가 중요하다는 인식전환이 이뤄지고 있다(Brief & Weiss, 2002). 직무만족의 인지적 요소는 동일한 근무환경(업무시간, 급여 등)에서도 개인별로 직무만족도가 차이가 나는 것(Ilies & Judge, 2002)과 한 개인도 기분과 감정에 따라 일시적으로 직무만족이 달라지는 것(Fisher, 2002)에 대해 설명하기 어렵기 때문이다. 이 때문에 Locke(1969)도 직무만족을 ‘자신의 직무에 대한 판단’의 인지적 측면과 자신의 직무에 대해 가지는 ‘감정적 상태’로 보는 정서적 요소를 함께 포함하여 설명하였다.

이러한 직무만족과의 관련 요인들을 논의한 선행연구를 살펴보면, Connolly와 Viswesvaran(2000)이 메타분석을 통해 개인의 부정 정서(Negative affect, NA)와 긍정 정서(Positive affect, PA)가 각각 직무만족과 어떻게 관계를 맺는지를 확인하였다. 그밖에 많은 연구들(Ashkanasy et al., 2002; Cole et al., 2006; Fisher, 2002; Lam & Chen, 2011; Pirola-Merlo et al., 2002; Schlett & Ziegler, 2014; Weiss et al., 1999)을 통해 정서반응과 직무만족간의 유의미한 관계가 있음을 밝히고 있다. 따라서 본 연구에서는 정서사건이론에 기초하여 직무현장에서 경험하는 작업사건과 그에 따른 정서반응이 종사자들의 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

3. 서비스 질

서비스 질(Service Quality)이란 ‘사용자의 기대된 서비스와 지각된 서비스의 비교·평가된 결과’(Grönroos, 1984) 혹은 ‘전달된 서비스 수준이 고객의 기대에 얼마나 부응하는가 하는 척도’로 정의된다. Parasuraman et

al.(1985)은 소비자가 제공받은 서비스 구성요인을 약속한 서비스 수행할 수 있는 능력인 ‘신뢰성’, 서비스제공을 위한 물리적인 시설 및 직원들의 외양을 말하는 ‘유형성’, 고객에게 서비스를 자발적으로 제공하는 ‘대응성’, 직원들의 지식과 예의 그리고 신뢰와 확신을 고무시킬 수 있는 능력인 ‘보증성’, 조직이 고객에게 제공하는 배려와 관심을 의미하는 ‘공감성’이라고 했다.

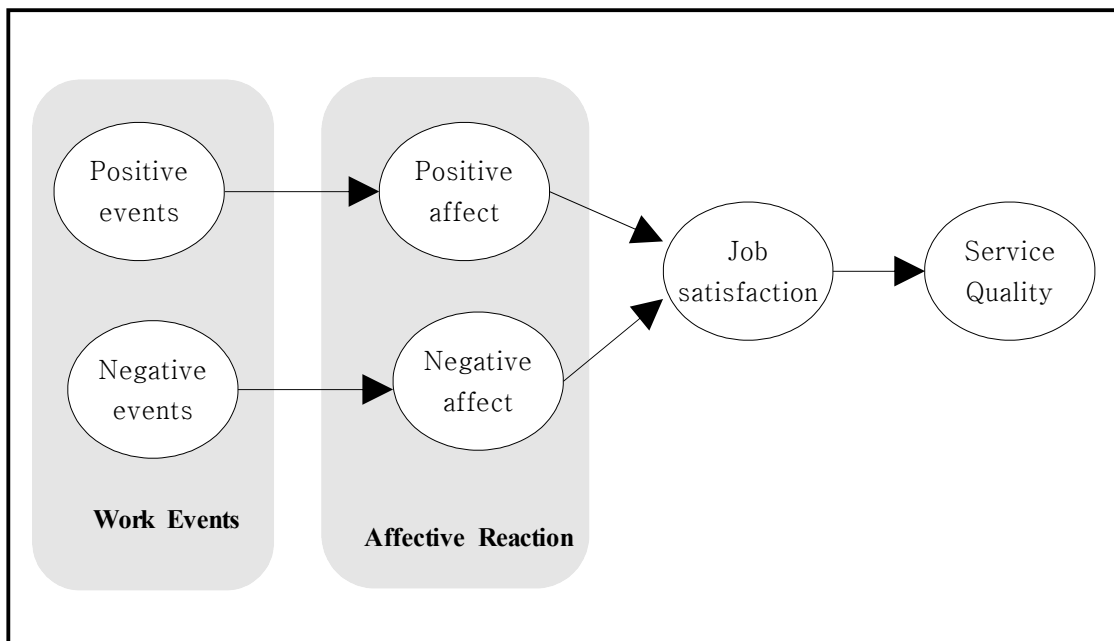
한편, 직무만족과 서비스 질과의 관계에 관한 많은 연구가 있었다. Kim(2000)의 연구에서는 호텔종사자들과 같이 일반서비스조직에서도 직무만족과 서비스 질에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 휴먼서비스 기관인 사회복지시설에서도 비슷한 결과를 보이고 있다(Jin, 2012; Pyon, 2002; Shin, 2005;). 특히 건강가정지원센터와 유사한 가족서비스전문기관인 다문화가족지원센터 종사자들을 대상으로 한 연구에 따르면 종사자들이 상급자와의 관계, 신분에 안정감에 관련된 직무만족이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다(Jung, 2010).

4. 정서반응과 직무만족의 매개효과

정서사건이론(AET)에 따르면, 개인별로 작업사건에 대해 어떤 정서반응을 하게 되고 그러한 정서반응이 직무만

족에 어떻게 영향을 미치는지 그 과정에 주목하였다(Weiss & Cropanzano, 1996). 이는 동일한 근무환경 내에서도 개인에 따라서 정서반응이 다르고 그에 따른 직무만족이 달라질 수 있음을 설명하기 위한 것이다(Watson & Slack, 1993). 이러한 논리는 직무현장에서 겪게 되는 다양한 작업사건들과 직무만족간의 관계에서 개인의 정서반응이 매개역할을 하는 것으로, 본 연구에서는 긍정 정서, 부정 정서반응을 매개변인으로 설정하여 분석할 것이다.

또한 AET에서는 정서사건이 정서반응과 직무만족을 이중매개로 서비스 질과 같은 판단지향적 행동(Judgment Driven Behavior)에 영향을 미친다고 말한다(Weiss & Cropanzano, 1996). 실제로 Lam과 Chen(2012)은 호텔종사자들을 대상으로 AET 모델을 통한 연구에서 작업사건이 정서반응과 직무만족을 이중매개로 서비스 질에 유의미한 영향을 미친다는 것을 밝혀내기도 하였다. 이러한 선행연구들에 기반하여 볼 때, 본 연구에서는 건강가정지원센터 종사자들이 경험한 작업사건이 긍정 정서, 부정 정서반응과 직무만족을 매개로 종사자들이 인식한 서비스 질에 미치는 메커니즘을 확인할 수 있을 것이다.



[Figure 2] Model Research

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설

본 연구는 건강가정지원센터에서 근무하는 종사자가 경험하는 작업사건과 정서반응의 관계가 직무만족과 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는데 목적이 있다. 이론 검토를 바탕으로 [Figure 2]와 같이 연구모형을 제시하며, 이에 대한 가설은 다음과 같다.

- 가설 1 : 긍정적 사건은 긍정 정서에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 : 부정적 사건은 부정 정서에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 : 긍정 정서는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4 : 부정 정서는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5 : 직무만족은 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6 : 긍정적 사건은 긍정 정서를 매개로 하여 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 7 : 부정적 사건은 부정 정서를 매개로 하여 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8 : 긍정적 사건은 긍정 정서와 직무만족을 매개로 하여 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 9 : 부정적 사건은 부정 정서와 직무만족을 매개로 하여 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울 지역 25개, 경기 지역에 31개가 설치, 운영되고 있는 전체 건강가정지원센터의 센터장을 제외한 종사자들을 대상으로 전수조사 하였다. 자료 수집을 위한 도구는 자기기입식 설문지가 사용되었으며, 예비조사를 통해 설문항목의 수정과정을 거쳐 본 조사를 실시하였다. 조사를 위해서 센터장 및 종사자들에게 연구의 목적에 대해서 충분히 설명하고 동의를 구하였으며 자발적 참여와 비밀보장을 공지한 후 진행하였다. 설문조사는 2014년 4월 28일부터 2014년 5월 16일까지 약 3주간 진행하였으며, 인편이나 우편을 통하여 진행되었다. 총 배포된 400부의 설문지 중 319부(79.7%)가 회수되었고, 응답이 불성실

하거나 부실한 7부를 제외한 312부를 최종 분석에 사용하였다.

3. 변수의 정의 및 측정도구

1) 독립변수: 작업사건

본 연구에서의 조직효과성 변수는 다양한 변인들 가운데 이론검토를 통하여 직무만족과 조직몰입을 이룬변수(Latent variable)로 설정하였다. 본 연구에서의 작업사건(Work events)은 건강가정지원센터 직무현장에서 종사자들의 정서반응(긍정 정서, 부정 정서)을 유발시키는 직무와 관련된 중요한 일로 정의하며, 긍정적 사건과 부정적 사건으로 분류될 수 있다. 척도는 Basch & Fisher(2000)가 개발한 Affective events emotions matrix를 Chun(2004)이 번안, 사용한 것을 건강가정지원센터 현장에 적합하도록 수정하여 사용하였다. 본 연구에서는 긍정적 사건과 부정적 사건으로 분류하여 각 3개의 하위요인으로 구성하였다. 신뢰도 Cronbach's α 는 각각 .883과 .869이다.

2) 매개변수

① 정서반응

정서반응은 종사자들이 작업사건을 접촉하여 긍정 정서와 부정 정서를 유발시키는 감정경험으로 정의한다. 측정도구는 Watson et al.(1988)이 개발한 PANAS(Positive Affect and Negative Affect)를 Lee et al.(2003)이 타당화 연구를 통하여 검증된 도구를 사용하였다. 총 20문항, 5점 척도로 구성되었으며 각각 긍정 정서와 부정 정서 10문항씩이며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .855와 .907이다.

② 직무만족

직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무와 관련하여 가지는 정서적인 태도로 정의하며, 정서사건이론(AET)에서는 특히 직무만족의 정서적 측면을 측정하기 위해 전반적 직무만족지표로 평가하도록 제안한다(Weiss & Cropanzano, 1996). 이에 따라 본 연구에서의 측정도구는 Brayfield와 Rothe(1951)의 직무만족지표(Job Satisfaction Index: JSI)를 한국노동패널 7차에서 활용된 전반적인 직무만족 지표가 사용되었다. JSI

는 원래 18문항 5점 척도로 구성되어 있으나, 이를 제7차 한국노동패널에서 5문항으로 한국 실정에 맞도록 선별, 타당성이 검증된 것으로 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .920이다.

3) 종속변수: 서비스 질

본 연구에서의 서비스 질은 건강가정지원센터 종사자가 이용자의 기대에 부응하여 제공하였다고 생각하는 서비스의 수준으로 정의한다. 서비스 질을 측정하기 위한 척도는 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 SERVQUAL을, Jin(2012)에 의해서 휴먼서비스 조직에서의 적용에 타당성이 입증된 도구를 사용하였다. 리커트 5점 척도이며, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감, 유형성의 5가지 하위요인으로 구성되었다. 본 도구의 Cronbach's α 는 .945이다.

4) 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 설정된 변수들 간의 기술통계와 신뢰도 검증을 위해서 SPSS 22, 이론적 인과관계와 파악하기 위해 설정된 가설의 검증과 매개효과의 유의성을 확인하기 위해서 AMOS 22를 사용하였다. 결측치 처리는 MAR(missing not at random)를 가정하고 있으므로 Mplus 프로그램을 이용하여 다중대체법(multiple

imputation)으로 결측자료를 대체하였다.

구조방정식 모형은 전통적인 회귀분석과 달리 측정오차를 고려할 수 있는 장점이 있으며 여러 변수들의 관계를 동시에 분석할 수 있고, 잠재 변수 간 인과적 관계의 검증과 이론검토를 통해 설정된 연구모형이 자료와 잘 부합하는지에 대한 평가가 가능하다는 이점이 있다(Hong, 2000). 자료 분석은 먼저 구조방정식 모형이 다변량 정규성(multivariate normality)을 가정하고 있기 때문에 변수들의 왜도, 첨도를 통하여 정상분포 조건을 만족하는지 확인하였다. 연구대상자들의 일반적 특성을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였으며, 측정도구의 신뢰도 검증을 위해서 내적일관성신뢰도(Cronbach's Alpha) 분석을 하였고, 각 측정변인들이 잠재변인의 개념을 잘 설명하고 있는지는 확인적 요인분석을 통해 검증하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 보면 <Table 2>와 같이 여성이 295명(94.6%)으로 남성 17명(5.4%)에 비해 많았으며, 혼인상태는 197명(63.1%)이 미혼, 115명(36.9%)이 기혼이었다. 연령대를 살펴보면, 20대가 150명(48.12%)

(Table 1) Overview of measures

		Categories	Number of items	Cronbach's α
Independent variable	Positive events	Performance	4	.755
		Participation in decision making	4	.865
		Work related relationship	4	.759
	Negative events	Work processing	8	.767
		Client	3	.886
		Senior agency	5	.868
Dependent variable	Service quality	Reliability	4	.843
		Responsiveness	4	.862
		Assurance	4	.862
		Empathy	4	.849
		Tangibles	4	.865
Mediator variable	Job satisfaction	5	.920	
	Positive affect	10	.855	
	Negative affect	10	.907	

으로 가장 많았으며 30대 103명(33%), 40대 47명(15.1%), 50대 이상 12명(3.8%)의 순으로 나타났다. 평균 연령은 32.14세였다. 교육수준을 살펴보면 대졸이상이 198명(63.5%)으로 가장 많았으며, 대학원재학 이상 89명(28.5%), 전문대졸 이하 25명(8.0%)의 순으로 분포되었다. 월수입은 150만원 미만이 7.4%, 150-200만원 미만이 78.5%로 가장 많았으며, 200-250만원 미만 10.6%, 250만원 이상은 3.5%에 불과하였다. 현 직장 근무기간은 1년에서 3년 미만이 46.2%로 가장 많았으며, 전체적으로 3년 미만 근무자가 70.8%로 나타났다.

2. 연구모형 분석

모형에서 사용된 잠재변수는 작업사건으로 긍정적 사건과 부정적 사건, 감정반응으로 긍정 정서와 부정 정서, 그리고 직무만족, 서비스 질로 구성하였다.

1) 측정모형 분석

측정모형에 대한 검증은 잠재변수와 측정변수간의 타

당도를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하는데, <Table 3>과 같이 주요인과 요인의 측정항목, 비표준화 요인부하량과 표준화 요인부하량, 임계치, 분산추출값(AVE), 개념신뢰도를 기술하였다. 문항수가 많은 척도는 간소화(item parceling)하여 각 하위요인들의 평균을 점수화하여 측정변인으로 활용하였으며, 부정 정서와 긍정 정서 요인은 단일항목으로 항목 합산하였으므로 오차분산에 대한 지정은 $(1-\alpha) \times \text{관측변수의 분산}$ 방식을 이용하였다.

표준화 요인부하량은 대부분의 변수에서 .5이상이며, AVE와 개념신뢰도가 기준값을 상회하므로 모든 잠재변수가 높은 집중타당성을 보이고 있다.

이상과 같이 확인적 요인분석 결과, 제시된 측정모형에 대한 적합도 지수인 TLI=.909, CFI=.928, RMSEA=.079가 권장기준을 만족시키고 있고, 잠재변수에 대한 모든 측정변인들이 유의수준 .000에서 유의미하게 나타나 전반적으로 적합한 것으로 해석할 수 있어 이를 통하여 가설검증을 위한 구조모형 분석의 실시가 충분하다고 판단하였다.

2) 구조모형 분석

<Table 2> General Characteristics of Participants

N=312

Variable	Category	Frequency	%
Gender	Male	17	5.4
	Female	295	94.6
Marital status	Not married	197	63.1
	Married	115	36.9
Age	20 - 29	150	48.1
	30 - 39	103	33.0
	40 - 49	47	15.1
	50 or older	12	3.8
	Mean 32.14(SD 7.88)		
Education	Less than College graduation	25	8.0
	Less than University graduation	198	63.5
	higher graduate school	89	28.5
Monthly Income	Less than 1,500,000 Won	23	7.4
	Less than 2,000,000 Won	245	78.5
	Less than 2,500,000 Won	33	10.6
	More than 2,500,000 Won	11	3.5
Work career	Under 6 months	48	15.4
	6 months - under 1 year	29	9.3
	1 year - under 3 year	144	46.2
	More than 3 year	91	29.2
Mean 26.9(SD 22.03)			

〈Table 3〉 Parameter Estimates of Confirmatory Factor Analysis

	Parameter	Non-Standardized values	Standardized values	C.R.	AVE	Construct reliability
Positive events	→ Performance	1.000	.793	-		
	→ Work related relationship	1.026	.820	14.121***	.755	.722
	→ Participation in decision making	.940	.617	10.578***		
Negative events	→ Work processing	1.000	.803	-		
	→ Client	1.186	.531	8.515***	.474	.901
	→ Senior agency	1.054	.552	8.856***		
P. affect	→ Positive affect	1.000	.925	-	-	-
N. affect	→ Negative affect	1.000	.953	-	-	-
Job satisfaction	→ JS1	1.000	.877	-		
	→ JS2	1.012	.921	23.663***		
	→ JS3	1.056	.779	17.332***	.696	.901
	→ JS4	.993	.796	17.972***		
	→ JS5	1.050	.821	18.961***		
Service quality	→ Reliability	1.000	.668	-		
	→ Responsiveness	1.222	.818	12.658***		
	→ Assurance	1.226	.895	13.548***	.826	.959
	→ Empathy	1.273	.821	12.698***		
	→ Tangibles	1.183	.769	12.019***		

$\chi^2=359.105$, $df=122$ ($p=.000$) / $TLI=.909^*$, $CFI=.928^*$, $RMSEA=.079^{**}$

* > 0.9: close fit(Hong, 2000)

** < .10: mediocre fit, <.05~.08: reasonable fit, < .05: close fit(Browne & Cudeck, 1993)

구조모형의 분석은 가설을 검증하기 위해 측정모형 분석을 기초로 제안 모형을 설정한 후 이를 분석하였다. 그러나 최초 이론적 배경에 의해서 설정된 연구모형에 기초한 제안모형의 적합도가 기준값과 비교할 때 채택하기에 다소 부족한 것으로 나타나 이를 높이기 위해서 수정지수(modification index: M.I)를 이용하여 논리적으로 타당한 범위 내에서 수정지수가 큰 순으로 순차적으로 수정해 가

면서 모형의 적합도를 살펴보았다. <Table 4>에 제시하였듯이 수정모형이 전반적으로 양호한 적합도 지수를 보여 주며, $\Delta\chi^2(df=3$ 변할 때 7.82 이상)이 유의성을 갖기 때문에 수정모형을 최종모형으로 채택하였다. 연구모형의 적합도는 $\chi^2=395.938(df=128)$, $p=.000$, $CFI=.918$ (.9이상), $TLI=.902$ (.9이상), $RMSEA=.082$ (.1이하)로 표본크기

〈Table 4〉 Model Fit Comparison

Model	Fit indices					
	χ^2	df	$\Delta\chi^2$	CFI	TLI	RMSEA
Default model	460.314	131	-	.900	.883	.090
Modified model	395.938	128	$\Delta\chi^2=64.376/df=3$.918	.902	.082

에 민감한 χ^2 값을 제외하고 모든 적합도 지수에서 그 기준을 상회하는 것으로 나타났다.

모수치의 추정결과는 [Figure 3]과 <Table 5>에 제시하였으며 연구모형에서 설정한 주요 변수들 간의 관계를 살펴보면, 업무성과, 의사결정참여, 업무관련관계의 공통요인으로 구성된 긍정적 사건을 많이 경험할수록 긍정 정서가 높아지는 것($\beta=.631, p=.000$)으로 나타났으며, 업무수행, 이용자, 상급기관의 공통요인으로 구성된 부정적 사건을 많이 경험할수록 부정 정서가 높아지는 것($\beta=.735, p=.000$)으로 나타났는데 그 관계는 통계적으로 유의미하였다. 따라서 가설 1과 가설 2가 지지되었다. 또한 긍정

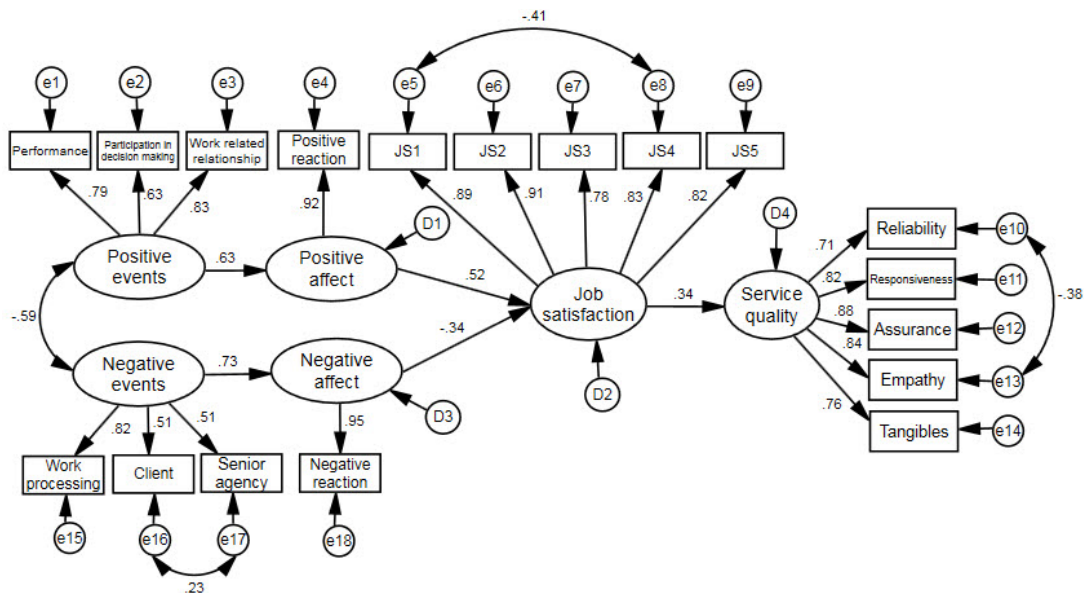
정서는 직무만족에 유의하게 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며($\beta=.523, p=.000$), 부정 정서는 직무만족에 유의하게 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3과 가설 4가 지지되었다. 그리고 직무만족은 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=.257, p=.000$) 가설 5가 지지되었다. 즉, 건강가정지원센터에서 근무하는 종사자의 직무만족이 높을수록 서비스 질의 정도는 높아진다는 것을 의미한다.

3) 매개효과 분석

매개효과를 검증하기 위해서 측정오차를 모형에 포함

<Table 5> Directing Effect Results of Structural Models

Path	Estimate		S.E	C.R.	P
	B	β			
Positive events → Positive affect	.723	.631	.074	9.753	.000
Negative events → Negative affect	1.194	.735	.117	10.178	.000
Positive affect → Job satisfaction	.788	.523	.079	9.924	.000
Negative events → Job satisfaction	-.356	-.340	.052	-6.825	.000
Job satisfaction → Service quality	.188	.257	.034	5.619	.003



[Figure 3] Model Results

<Table 6> Mediating Effect Test for Bootstrapping

Path	95% CI			
	Indirect effect	S.E.	Lower	Upper
Positive events → Positive affect → Job satisfaction	.330**	.092	.240	.442
Negative events → Negative affect → Job satisfaction	-.250**	.089	-.354	-.159
Positive events → Positive affect → Job satisfaction → Service quality	.114**	.031	.058	.187
Negative events → Negative affect → Job satisfaction → Service quality	-.086***	.026	-.148	-.045

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

Note. Percentile 95% CIs for Bias corrected are defined using the values that mark the upper and lower 2.5% of each distribution. CI = confidence interval.

시켜 분석하는 구조방정식 모형분석이 선호되고(Shrout & Bolger, 2002), 본 연구에서는 이중매개(double mediator)의 효과를 검증하므로 매개효과의 유의성은 <Table 6>에 제시된 바와 같이 부트스트래핑(bootstrapping)을 통해 95%의 신뢰구간에 의해 검증을 하였다. 반복 추정횟수는 2,000번으로 설정하였으며, 모형의 간접효과는 모든 경로에서 유의하게 나타났다. 긍정적 사건이 긍정 정서를 통하여 직무만족에 미치는 간접효과 크기는 .330 이었으며, 부정적 사건이 부정 정서를 통하여 직무만족에 미치는 간접효과 크기는 -.250 으로 가설 6과 가설 7이 지지되었다. 그리고 긍정적 사건이 긍정 정서와 직무만족을 통해 서비스 질에 이르는 이중매개 효과는 .114, 부정적 사건이 부정 정서와 직무만족을 통해 서비스 질에 이르는 이중매개효과는 -.086으로 모두 통계적으로 유의하게(** $p < .01$, *** $p < .001$) 나타나 가설 8과 가설 9가 지지되었다. 상세한 간접효과 크기의 유의성 결과는 <Table 6>에 나타났듯이 95%의 신뢰구간에 의해 검증한 결과, 하한값과 상한값이 0을 포함하지 않아 유의한 효과가 있음을 확인하였다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 우리사회에 가족건강성 증진을 위해 각 지역의 건강가정지원센터에서 근무하는 종사자들이 경험하

는 작업사건이 정서반응과 직무만족을 매개로 서비스 질에 어떤 영향을 미치는지를 규명하는데 있다. 이에 대한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 건강가정지원센터에서 근무하는 종사자들이 경험하는 작업사건은 업무성과, 의사결정참여, 업무관련관계로 구성된 긍정적 사건과 업무수행, 이용자, 상급기관으로 구성된 부정적 사건들에 의해서 각각 긍정 정서와 부정 정서반응에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 이러한 결과는 작업사건이 정서반응에 영향을 미친다는 선행연구들과 일치한다(Cole et al., 2006; Grandey et al., 2002; Lam & Chen, 2012; Pirola-Merlo et al., 2002; Schlett & Ziegler, 2014; Wegge et al., 2006). 둘째, 종사자들의 정서반응은 긍정, 부정의 정서반응 형태에 따라 직무만족에 각각 정의 방향과 부의 방향으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 기존 연구들과 일치한다(Ashkanasy et al., 2002; Connolly & Viswesvaran, 2000; Lam & Chen, 2012; Schlett & Ziegler, 2014). 셋째, 건강가정지원센터의 종사자들이 경험하는 작업사건들은 직무만족과의 관계에서 긍정 정서와 부정 정서반응이 매개효과를 지니는 것으로 나타났다. 이는 작업사건이 정서반응을 통하여 직무만족에 영향을 준다는 정서사건이론을 지지한다(Weiss & Cropanzano, 1996). 넷째, 종사자들이 경험하는 긍정적 사건은 긍정 정서와 직무만족을 매개로 하여 서비스 질에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 또한 이들이 현장에서

경험하는 부정적 사건은 부정 정서와 직무만족을 매개로 하여 서비스 질에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 이와 같은 결과들을 중심으로 연구의 의의를 살펴보면 다음과 같다. 이러한 매개효과에 대한 검증 결과는 종사자들이 직무환경에서 겪게 되는 긍정적 사건이 긍정 정서반응에 영향을 주어 직무만족을 높여주며, 부정적 사건은 부정 정서반응에 영향을 주어 직무만족도를 떨어뜨리는 것을 의미하고, 그러한 직무만족수준은 서비스 질에 정적인 영향을 미치고 있음을 의미한다.

이와 같은 결과들을 중심으로 연구의 의의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 건강가정지원센터 종사자들의 작업사건이 정서 반응을 일으키고 이 정서반응이 직무만족과 서비스 질에 영향을 미친다는 결과는 정서사건이론(Affective events theory)이 휴먼서비스를 제공하는 기관에서도 적합하다는 것을 검증하였다. 이는 다양한 서비스 대상자를 가진 각 휴먼서비스기관의 서비스 질 제고에 있어 동일하게 적용할 수 있다는 것을 보여준다. 이를 구체적으로 적용함에 있어서는 긍정 정서(Positive affect)반응을 높이기 위한 다각적인 접근이 필요하다. 특히 종사자들의 부정 정서반응에 관심을 기울여야 할 필요가 있다. 왜냐하면 종사자의 의지와 상관없이 발생하는 부정적 사건들(Negative events)에 대한 통제는 현실적으로 매우 어렵기 때문이다. 따라서 종사자들이 부정사건을 경험하는 경우 부정 정서반응이 직무만족 저하로 이어지지 않도록 상담과 정서완화 프로그램 등의 관리방안이 필요하다

둘째, 이용자 지향적인 휴먼서비스기관에서 서비스 질 향상을 위해 종사자들의 직무만족을 높이기 위한 직무환경 개선이 필요하지만 그것은 예산부족으로 장기적인 과제일 수밖에 없다. 따라서 종사자들이 업무와 관련하여 경험하는 부정적 혹은 긍정적 작업사건을 분석하여 조직운영에 적용한다면 단기적으로 종사자들의 직무만족을 향상시키고 결과적으로 서비스 질 향상에 기여할 수 있는 가능성을 보여주었다는데 연구의 의의가 있다.

셋째, 건강가정지원센터의 경우 상급기관에서 전국적으로 예산과 필수 사업이 동일한 지침에 따라 진행되는 특성을 가지고 있다. 이런 경직된 중앙집권적인 사업 시스템은 전국단위 사업의 동일성 담보는 가능하나 각 지역의 특성을 반영하여 이용자의 욕구를 정확히 파악하고 적용하는 데에는 한계를 지니고 있다. 또한 종사자의 70.8%가 3년 미만의 근무자로서 높은 이직을 보이고 있다는 것은 건강가정지원센터의 서비스 질을 확보하는데 큰 문제

가 아닐 수 없다. 따라서 현재의 건강가정지원센터가 예산과 사업에 대한 지역 센터의 권한이 적은 특성을 고려할 때 직무만족의 근무환경을 조정하기가 어려운 지역 센터에서는 조직 내의 직무만족을 높이기 위해 종사자들의 직무와 관련한 정서적 경험에 관심을 가지고 근무현장에서 촉발되는 작업사건에 대해 긍정적 정서를 고양하고 부정적 정서를 해소할 수 있는 유연한 조직문화를 만드는 것이 중요하다.

넷째, 긍정적 정서를 불러오는 주요 긍정적 작업사건은 업무관련 관계, 의사결정참여, 업무성과였다. 이는 종사자들이 휴먼서비스를 제공함에 있어 이용자의 관계에서 전문가로서의 자신의 역할에 충실할 때 긍정적 정서를 경험한다고 볼 수 있다. 전문가로서 업무관련 능력을 향상시키고 성과를 내기 위해 휴먼서비스기관에서는 직원들의 역량을 강화하는 사업에 지속적 관심을 가지고 개발하여야 할 것이다. 건강가정지원센터의 경우 상급기관에서 진행하는 필수 교육을 통한 직원역량강화를 도모하고 있으나 역부족이며 다양한 욕구를 반영하기에도 한계가 있다. 이를 위해 각 지역 센터에서 종사자들의 특성에 적합한 직원역량강화 사업을 진행할 수 있도록 환경과 예산을 조성해주어야 할 것이다. 긍정적 작업사건 중에 하나인 종사자의 의사결정참여는 휴먼서비스 조직에서 이용자를 대면하는 서비스 제공자로서 종사자들이 자신의 서비스에서 업무자율성을 보장받기 원하는 것이다. 이용자 지향의 서비스 구조의 개편은 1차 서비스를 제공하는 종사자들에게 높은 스트레스를 유발할 수 있으나 동시에 성취욕을 높여 높은 직무만족감을 주기도 한다. 이를 위해 종사자들이 의사결정에 참여함으로써 이용자와 휴먼서비스의 양방향 소통의 주요 매개자로서의 역할을 가능하게 하며 높은 긍정 정서를 경험하게 할 것이다. 이를 위해 휴먼서비스기관은 종사자의 전문성과 자율성을 높일 수 있도록 노력해야 한다.

다섯째, 부정 정서를 불러오는 주요 부정적 작업사건은 이용자, 업무수행, 상급기관으로 나타났다. 이용자의 관계는 휴먼서비스 기관의 서비스 질에서 매우 중요한 부분이다. 하지만 이용자는 종사자가 선택할 수도 없으며 변화시킬 수 있는 대상이 아니다. 때문에 이용자와 관련된 부정적 작업사건과 정서를 잘 조정하는 것이 매우 중요하다. 이 부정 정서의 직면에 있어 기관에서는 단순한 이용자 응대 서비스를 지양하고 대처능력강화를 시킬 수 있는 종사자 역량강화 교육이 필요하며 이용자와의 갈등의 조정 및 부정적 정서 완화를 위해 중간조정자로서 팀장과 센터

장의 역할이 매우 중요하다고 볼 수 있다. 또한 부정적 작업사건에서 가장 높은 것이 상급기관과의 관계였다. 연구 결과 종사자들은 상급기관의 긴급한 자료제출요구, 상급기관의 비합리적인 정책, 상급기관의 일방적이고 지시적인 의사소통에 많은 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 이는 정부의 보조금으로 운영되는 많은 휴먼서비스기관들이 모두 직면하는 문제이기도 하다. 이를 개선하기 위해 상급기관과 휴먼서비스 기관과의 양방향 의사소통의 통로를 구축하고 이를 통한 지속적인 동반자적 관계의 형성이 요구된다. 또한 상급기관은 산하의 휴먼서비스기관의 현실적인 어려움을 이해하고 종사자들의 업무와 지속되는 서비스의 특징을 파악하는 한편, 긴급한 자료 요청으로 인한 불필요한 행정업무 부담을 줄여주고, 일방적 정책 변경들로 인한 서비스 현장의 혼란을 방지할 수 있도록 최선을 다해야 할 것이다.

본 연구는 건강가정지원센터의 서비스 질 향상을 위해 직무만족에 영향을 주는 긍정적·부정적 작업사건을 규명하였고 이를 휴먼서비스 현장에서 어떻게 적용할 것인지를 논의하였다. 부정 정서를 유발하는 주요 부정적 사건으로 상급기관의 관계가 도출되었는데 향후 휴먼서비스 기관과 관련된 정책을 수립함에 있어 상급기관과 현장과의 연계성과 업무과중에 대한 세심한 주의가 요구된다. 긍정 정서와 부정 정서를 모두 촉발하는 업무관련 요인의 개선을 위해 휴먼서비스기관은 종사자들의 직무에 대한 요구와 역량개발에 많은 관심을 기울여야 할 것이다.

주제어: 건강가정지원센터, 작업사건, 정서반응, 직무만족, 서비스질

REFERENCES

- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.
- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: the new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28(3), 307 - 338.
- Basch, J., & Fisher, C. D. (2000). Affective events-emotions matrix: a classification of work events and associated emotions. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (pp. 36 - 48). Westport, Connecticut, London: Quorum Books.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 35(5), 307.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual review of psychology*, 53(1), 279-307.
- Browne, M. W., & Cudeck, R., (1993). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods Research*. 21(2): 230-258.
- Cha, M. J. (2007). *Influence of Job and Organization related Factors on Job Satisfaction: Mediating Effect of Professional Identity of Social Workers in Senior Welfare Facilities*. unpublished master's thesis, Catholic University of Deagu, Korea.
- Chun, E. Y. (2004). *The Effect of Organizational Justice in relation between Affective events and Emotions*. unpublished master's thesis, Korea University, Seoul, Korea.
- Cole, M. S., Bruch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 463-484.
- Connolly, J. J., & Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis. *Personality and individual differences*, 29(2), 265-281.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotion while working: Missing pieces of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2). 125-139.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motivation and Emotion*, 26(1), 3-30.
- Frijda, N. H. (1993). Moods, emotion episodes and emotions. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.),

- Handbook of emotions (pp. 381-403). New York: Guilford.
- Go, S. J. (2005). *The Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment for the Social Welfare Professional*. unpublished doctoral dissertation, Yeungnam University, Gyeongbuk, Korea.
- Grandey, A. A., Tam, A. P., & Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and emotion*, 26(1), 31-55.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Hong, S. H. (2000). The Criteria for Selecting Appropriate Fit Indices in Structural Equation Modeling and Their Rationales. *The Korean Psychological Association*. 19(1): 161-177.
- Ilies, R., & Judge, T. A. (2002). Understanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience sampling study. *Organizational behavior and human decision processes*, 89(2), 1119-1139.
- Jhi, S. D. (2013). *A study on the job satisfaction by mediating of emotional labor : focused on employees of senior center in Seoul*. unpublished doctoral dissertation, Chung-Ang University, Seoul, Korea.
- Jin, W. G. (2012). *The Impact of Formal Caregivers' Organizational Commitment on Service Quality in Nursing Homes: Mediating Role of Job satisfaction*. unpublished doctoral dissertation. Honam University. Gwangju, Korea.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: a study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 661.
- Jung, S. K. (2010). *The Effect of Worker' Job Satisfaction on Service Quality in Multicultural Family Support Center*. unpublished master's thesis. Myongji University. Gyeonggi, Korea.
- Korea Industrial Relations Association (2013). A comparative study of labor market indicators in OECD countries. Korea Industrial Relations Association. Retrieved August 11, 2014, from <http://www.klera.or.kr>
- Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (2012). *Designing and Managing Programs: An Effectiveness-Based Approach: An Effectiveness-Based Approach*. Sage.
- Kim, M. D. (2008). *A Study on the Determinants of Service Quality in Welfare Institutions for the Handicapped: Focused on the Socialization of Institution*. unpublished doctoral dissertation. Hanyang University. Seoul Korea.
- Kim, M. H. (2000). *The study on the effect of hotel restaurant employee's satisfaction on their jobs to the quality of the service*. unpublished master's thesis. Jeju University. Jeju, Korea.
- Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 3-11.
- Lee, H. H., Kim, E. J., & Lee, M. G. (2003). A Validation Study of Korea Positive and Negative Affect Schedule: The PANAS Scales. *The Korean Journal of Clinical Psychology* 22(4), 935-946.
- Lee, T. K. (2007). *A study on relationship between emotion labor and job satisfaction of social welfare worker*. unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu, Korea.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Oh, J. Y. (2008). *The Effect of Leadership types and Person-Supervisor Fit on Employee' Affective Reactions*. unpublished master's thesis, Hallym University, Gangwon, Korea.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.

- (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, S. H. (2009). *A Study on the job satisfaction and the turnover of the supporters at the Healthy Family Support Center*. unpublished master's thesis, Kwangwoon University, Seoul, Korea.
- Park, K. S. (2012). *A Study on the Effects of Emotional Labor on Job Stress and Job Satisfaction of Social Welfare Workers*. unpublished master's thesis, KonKuk University, Seoul, Korea.
- Pirola-Merlo, A., Härtel, C., Mann, L., & Hirst, G. (2002). How leaders influence the impact of affective events on team climate and performance in R&D teams. *The Leadership Quarterly*, 13(5), 561-581.
- Pyon, H. S. (2002). *A study on the influence of internal customer's satisfaction on service quality*. unpublished master's thesis. Jeju University. Jeju, Korea.
- Schlett, C., & Ziegler, R. (2014). Job emotions and job cognitions as determinants of job satisfaction: The moderating role of individual differences in need for affect. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 74-89.
- Seo, D. M. (2013). The survey on the labor conditions of social worker in Seoul. Retrieved August 11, 2014, from <http://dfscenter.welfare.seoul.kr/control/pds/download.jsp?boardNo=120&seqNo=1>
- Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D., & O'connor, C. (1987). Emotion knowledge: further exploration of a prototype approach. *Journal of personality and social psychology*, 52(6), 1061.
- Shin, H. S. (2005). *The Impacts on the Service Quality of a Living Facility for the Disabled of the Empowerment of Living Rehabilitation Teachers*. unpublished doctoral dissertation, Daegu University, Daegu, Korea.
- Shin, J. H. & Kim, J. W. (2013). Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderating Effect of Emotional Leadership in the Relationship between Social Worker's Emotional Labor and Non-Task Behaviors. *Korean Journal of Social Welfare*, 65(4), 137-163.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7(4), 422.
- Watson, D., & Slack, A. K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(2), 181-202.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063 - 1070.
- Wegge, J., Dick, R. V., Fisher, G. K., West, M. A., & Dawson, J. F. (2006). A Test of Basic Assumptions of Affective Events Theory (AET) in Call Centre Work1. *British Journal of Management*, 17(3), 237-254.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequence of affective experiences at work. In: Staw, B.M., Cummings, L.L. (Eds.), *Research in Organizational Behavior*. JAI Press Inc., pp.1-74.
- Weiss, H. M., Nicholas, J. P., & Daus, C. S. (1999). An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational behavior and human decision processes*, 78(1), 1-24.

Received. 27 August 2014; 1st Revised 18 October 2014;

Accepted 20 October 2014