

스마트기기 사용에 따른 소방관의 감정노동 통계분석

신지훈* · 박부연** · 이재홍*** · 송설경****

Statistical analysis of the emotional labor of firefighters using smart devices

Ji-Hun Shin* · Bu-Yeon Park** · Jae-Hong Lee*** · Sul-Kung Song****

요약

스마트 기기를 활용한 다매체 119신고서비스의 도입으로 소방관들은 감정노동에 더욱 노출되게 되었다. 본 연구는 이러한 소방관의 높아진 감정노동 수준이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 수행되었다. 그 결과 소방관의 감정노동수준이 높을수록 직무 스트레스($\beta=0.166$, $p=0.000$)와 사회적 지지($\beta=0.540$, $p=0.000$) 정도는 높아지는 결과를 보였으나, 직무만족은 낮아지는 경향을 보였다($\beta=-0.136$, $p=0.000$). 소방관들은 국민의 안전과 재산을 보호하는 중요한 업무를 수행하므로 이들의 직무만족 정도는 업무수행의 원동력이 된다. 이에 소방관의 감정노동을 관리할 수 있는 체계적이고 실질적인 예방 교육과정이 필요하리라 생각된다.

ABSTRACT

The introduction of multimedia 119-notification service utilizing smart devices causes firefighters to be more exposed to emotional labor. The purpose of this study is to investigate the effect of increased emotional labor of firemen on job satisfaction. As a result, the higher the emotional labor of firefighters is, the higher job stress ($\beta=0.166$, $p=0.000$) and social support($\beta=0.540$, $p=0.000$) are. But job satisfaction tends to be lower($\beta=-0.136$, $p=0.000$). As they play an important role to protect the safety and property of citizens, their job satisfaction becomes the driving force of their duty. Therefore, we think that some systematic and substantial prevention curriculum to manage their emotional labor is required.

키워드

Firefighter, Smart Device, Emotion Labor, Job Satisfaction
소방관, 스마트기기, 감정노동, 직무만족도

주1) Ministry of Public Safety and Security, https://data.mpss.go.kr/Portal/W_OMS_020.do

주2) Problem solving the emotional labor for National Assembly discussion, <http://www.minsim.or.kr/?p=268>

* 서남대학교 응급구조학과, 조선대학교 일반대학원 보건학(insa3bn@hanamil.net)
 ** 교신저자 : 서남대학교 병원행정학과
 • 접수일 : 2015. 10. 06
 • 수정완료일 : 2015. 11. 13
 • 게재확정일 : 2015. 11. 23

• Received : Oct. 06, 2015, Revised : Nov. 13, 2015, Accepted : Nov. 23, 2015
 • Corresponding author : Bu-yeon Park
 Dept. of hospital administration seonam University,
 Email : mr7570@hanmail.net

*** 전남도립대학교 보건의료과(jhlee@dorip.ac.kr)
 **** 서남대학교 치위생학과(ttunge@hanmail.net)

I. 서 론

스마트기기 사용의 보편화로 우리사회는 다양한 분야에서 보다 편리한 생활이 가능해졌다. 휴대가 간편하고 사용이 편리한 스마트 기기로의 사용으로 유익한 일이 많지만, 스마트폰 중독 같은 유해한 면도 증가하고 있는 추세이다. 스마트 기기의 대중화로 119신고 방법에도 큰 변화가 있었다. 2011년부터 국민안전처는 영상전화, 문자, 웹, 인터넷 신고 등 스마트 폰을 활용해 다양한 방법으로 신고할 수 있는 119 다매체 신고서비스를 운영 하고 있다. 이런 다매체신고 서비스를 운영하면서 119사고접수는 기존의 방법에 비해 기하급수적으로 늘어났다. 스마트 기기의 사용으로 119신고율의 증가뿐 아니라 허위신고 정도도 증가하였다. 소방관의 업무는 화재진압, 인명구조, 사고관리 등 위험하고 위급한 상황에서 업무를 수행하게 되는데 허위신고에 따른 업무방해로 인한 소방관들의 정신적 피해정도도 늘어났다¹⁾.

감정노동 문제 해결을 위한 국회토론회의 자료를 살펴보면 응급 상황에서 긴급 출동하는 소방관이 많이 차지하고 있는 응급구조사의 감정노동 점수가 5점 만점에 4.34점으로 상당히 높은 수준임을 알 수 있다²⁾. 감정노동의 직업별 실태 조사에 따르면 소방관의 감정노동 점수는 3.74점으로 감정노동을 많이 수행하는 직업 유형으로 분류되었다[1].

감정노동이란 '외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 창출하는 것과 관련된 느낌을 관리하는 것'이라고 Hochschild가 정의 하였다[2]. 즉, 감정노동이란 서비스업에 종사하는 근로자가 자신의 감정을 있는 그대로 표현하지 못하고 어느 정도 고객을 배려하는 입장에서 자신의 감정을 실제보다 과장되게 표현하거나, 조직에서 정한 규정대로 표현하는 것을 의미한다[3]. 감정노동은 주로 교육서비스업, 음식숙박업, 운수업, 금융 및 보험업 등의 업무에 국한되었으나 최근에는 보건 및 사회복지사업에서도 감정노동의 고노출군으로 생각되고 있다[4]. 소방관의 업무가 과거의 화재예방 및 진압업무 뿐만 아니라, 최근에는 구조, 구급 등 국민의 생명 및 안전과 관련된 업무를 수행하면서 대인업무의 비중이 높아지고 있다[5]. 이처럼 대인업무를 수행하면서 소방관들이 감정노동에 노출되었을 것으로 생각된다. 이런 감정노동으로 인한 직업병으로는

우울증상, 자기비하감, 불쾌감을 초래하여 업무수행에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[6].

직무만족이란 여러 학자들에 의해 정의되어왔는데, 일반적으로 조직 구성원들이 직무나, 직무와 관련되어 갖게 되는 태도·가치·신념·욕구 등에서 느끼게 되는 감정적 상태를 의미한다. 직무만족은 개인적인 판단이지만 조직성과에 직접적인 영향을 끼치는 중요한 조직효과성을 나타내는 지표이다. 또한, 직무만족은 개인의 건강과도 관련성이 있다. 직장에서 만족을 느끼지 못하면 가정, 여가활동, 심지어는 삶 자체에서까지 불만을 느낄 수 있다[7]. 즉, 직무만족은 직무수행의 의욕의 원동력과 사기를 결정하는 중요한 요소이다. 이처럼 개인 및 직무에 영향을 미치는 직무만족이 국민의 재산과 생명을 지키는 소방관들에게는 더욱 중요한 요소라 생각된다.

그동안 소방관에 대한 연구는 외상후 스트레스, 직무스트레스, 피로도, 조직몰입, 사회심리적 건강 등을 대상으로 논의되어왔다. 이에 본 논문은 그림 1과 같이 스마트기기를 활용하여 119신고체계를 개선함으로써 신고 건수가 늘어나면서 시민과 직접 대면하는 구급 및 구조 업무에서 느끼는 소방관의 감정노동이 국민의 건강과 재산을 보호하는 소방관의 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

II. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 충청지역에 소재한 6개의 소방서에 근무하는 소방관을 대상으로 연구의 목적을 설명하고 동의한 소방관에게 2015년 5월 4일부터 2015년 5월 17일까지 2주간 실시하였다. 조사는 자기기입식 설문지를 통하여 자료를 수집하였으며, 총 770부중 760부가 회수되었다. 그중 분석이 가능한 756부를 최종 분석자료로 사용하였으며, 98.7%의 높은 회수율을 보였다.

2.2 조사도구

감정노동 측정도구는 Morris & Feldman이 사용한 4가지 차원 중 3가지 차원과 Hochschild와 Ashforth & Humphrey가 감정노동의 수준을 측정하기 위해 개발한 2가지 차원의 항목들을 모두 측정하였으며, 총

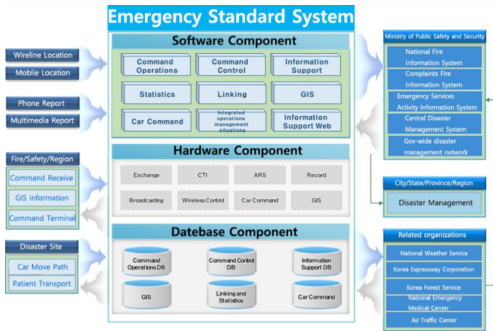


그림 1. 119 긴급구조 시스템

Fig. 1 Diagram of 119 emergency management system

20문항으로 구성하였다[8]. 각 하위영역별로 살펴보면, 감정노동의 빈도 3문항, 주의정도 3문항, 감정적 부조화 2문항, 내면화행위 6문항, 표면행위 6문항 각 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

직무만족 측정도구는 안전회의[9], 연구에서 사용된 직무만족에 관한 설문지 문항을 본연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 총 14개 문항을 5점 척도로 조사하였다.

2.3 분석방법

수집된 자료는 통계패키지 SPSS21을 사용하여 분석하였다. 일반적 특성과 직무관련 특성은 빈도와 백분율을 이용하여 제시하였으며, 일반적 특성 및 직무관련 특성과 직무만족과의 관련성은 T-test 및 ANOVA로 분석하였다. 직무만족, 감정노동, 사회적지지 및 직무스트레스와의 관련성은 상관분석을 하여 제시하였다. 상관분석은 변수 간의 관계를 탐색하기 위한 방법으로 상관분석 산출식은 다음 식(1)과 같고 r은 상관계수이다[6].

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}} \quad (1)$$

단일변량분석에서 직무만족에 영향을 미치는 요인을 통제된 상태에서 감정노동이 직무만족과의 관련성은 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석은 몇 가지 알려진 증

거를 바탕으로 어떤 알려지지 않은 미래의 사건을 예측하는 것으로 회귀식은 $y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \dots + \beta_px_p$ 로 나타난다. 보정된 결정계수(R^2)은 다음 식(2)와 같다.

$$adjusted R^2 = R^2 - (1 - R^2) \frac{p}{n - p - 1} \quad (2)$$

R^2 =coefficient of determination
 n= object
 p= independent

III. 결 과

3.1 일반적 특성 분포

조사대상자들의 일반적 특성분포는 성별에서 남성이 89.6%, 여성 10.4%로 남성 근로자가 대부분이었으며, 연령은 30대가 49.1%, 40대가 26.1%로 30, 40대가 절반 이상을 차지하였다. 이는 소방관들의 업무가 화재진압, 구급활동 등 위험하고 근력을 요하는

업무가 많아 남성 근로자가, 그중에 가장 적극적으로 일할 수 있는 30-40대가 많은 것으로 보인다. 교육 정도는 대졸이상이 72.5%로 대부분이 고학력자로 이뤄졌다. 배우자유무에서는 유배우자가 67.3%로 무배우자보다 많았으며, 월수입은 299만원 이하가 38.5%로 가장 많았지만, 300-399원 30.0%, 400만원 이상이 31.5%로 비슷한 분포를 나타내고 있었다. 건강상태에서는 건강하다가 55.6%로 구성원의 절반이상이 건강수준이 좋은 것으로 나타났다. 이는 이들의 업무가 위험에 처해있거나, 건강약자를 도와주어야 하는 업무가 많아 스스로 건강관리를 하고 있는 것으로 보여 진다(표1).

표1. 일반적 특성 분포

Characteristic	Classificatio	
	n	N(%)
Sex	male	677(89.6)
	female	79(10.4)
Age(year)	≤29	98(13.0)
	30-39	371(49.1)
	40-49	197(26.1)
	≥50	90(11.9)

Education	High school	208(27.5)
	Collage	548(72.5)
Spouse	yes	509(67.3)
	no	247(32.7)
Income(10,000won)	≤299	291(38.5)
	300-399	227(30.0)
	≥400	238(31.5)
Health state	well	420(55.6)
	regular	281(37.2)
	bed	55(7.3)

3.2 직무관련 특성 분포

조산대상자의 직무관련 특성을 살펴보면, 근무기간이 5년 이하가 근무가 40.5%로 가장 많았으며, 16년 이상이 28.8%로 가장 적었다. 행정업무 담당기간이 전체 근무 중 20%미만에서 347명으로 가장 많았으며, 20-40% 사이가 193명으로 가장 적었다. 근무부서별로는 소방본부가 0.5%로 가장 적었으며, 119안전센터가 75.0%로 대부분을 차지하고 있었다. 담당업무별로는 화재진압과 운전업무가 55.9%로 전체 담당업무의 절반이상을 차지하고 있었다(표2).

표2. 직무관련 특성 분포

Table2. Job Characteristic of subjects

Characteristic	Classification	N(%)
term of career(year)	≤5	306(40.5)
	6-15	232(30.7)
	16-20	218(28.8)
	≥21	51(6.7)
Administrative(%)	<20	347(45.5)
	20-40	193(25.5)
	>40	216(28.6)
Department	Fire headquarters	4(0.5)
	Fire station	185(24.5)
	119 fire safety center	567(75.0)
Job types	Administrator	112(14.8)
	Driver	203(26.9)
	Firefighter	219(29.0)
	Rescuer	62(8.2)

First aid	125(16.5)
	Other 35(4.6)
Shift work	Day 132(17.5)
	2 shift 9 (1.2)
	3 shift 615(81.3)

3.3 일반적 특성과 직무만족과의 관련성

일반적 특성에 따른 직무만족의 관련성을 표 3에 제시하였다. 건강상태 수준별로는 ‘건강하다’가 7.32점으로 건강이 ‘나쁘다’ 6.82점 보다 직무만족 정도가 높게 나타났다(p=0.000). 성별, 연령, 교육정도, 배우자 유무, 월수입과는 유의한 통계적 차이가 없었다(p=0.224, p=0.197, p=0.805, p=0.501, p=0.527).

표 3. 일반적 특성과 직무만족과의 관련성

Table 3. The association between general characteristic and job satisfaction

Characteristic	Classification	M(±SD)	p-value
Sex	male	47.99(7.69)	0.224
	female	46.89(6.92)	
Age	≤29	48.69(7.08)	0.197
	30-39	47.97(7.92)	
	40-49	46.97(7.32)	
	≥50	48.58(7.45)	
Education	High school	47.99(7.45)	0.805
	Collage	47.83(7.69)	
Spouse	yes	48.00(7.55)	0.501
	no	47.61(7.76)	
Income(10,000)	≤299	7.91(0.464)	0.527
	300-399	7.39(0.491)	
	≥400	7.50(0.486)	

Health state	well	7.32(0.360)	0.000
	regular		
	bad	7.72(0.461)	
		6.82(0.919)	

3.4 직무관련 특성과 직무만족과의 관련성

직무관련 특성과 직무만족과의 관련성을 표 4에 제시하였다. 현재 근무부서는 119소방안전센터부서가 7.690점으로 가장 높았으며(p=0.000), 담당업무에서는 소방행정이 50.64점(p=0.000), 근무형태에서는 3교대 근무에서 7.692점(p=0.000)으로 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 근무기간과 행정업무 근무기간과는 유의한 차이가 없었다(p=0.943, p=0.437).

표 4. 직무관련 특성과 직무만족과의 관련성

Table 4. The association between job characteristic and job satisfaction

Characteristic	Classification	M(±SD)	p-value
Term of career(year)	≤5	47.95(8.124)	0.943
	6-10	47.87(6.886)	
	11-15	47.43(7.170)	
	≥16	47.97(7.569)	
Administrative (%)	<20	7.913(0.425)	0.437
	20-40	7.408(0.533)	
	>40	7.333(0.500)	
Department	Fire headquarters	5.260(2.630)	0.000
	Fire station	7.081(0.521)	
	119 fire safety center	7.690(0.323)	
Job types	Administrator	50.64(7.256)	0.000
	Driver	47.70(7.777)	
	Firefighter	47.33(8.184)	
	Rescuer	48.48(6.533)	
	First aid	46.11(6.737)	
	Other	48.60(6.895)	
Shift work	Day	6.975(0.607)	0.001
	2 shift	6.245(2.082)	
	3 shift	7.692(0.310)	

3.5 직무만족, 감정노동, 사회적지지 및 직무스트레스와의 상관관계

직무만족, 감정노동, 사회적지지 및 직무스트레스와의 상관관계를 표 5에 제시하였다. 직무만족과 감정노동(r=0.190, p<0.01)과는 양의 상관성을 보였으며, 감정노동과 직무스트레스(r=-0.088, p<0.05), 사회적지지(r=-0.164, p<0.01)와는 음의 상관성을 보였다. 즉, 감정노동이 높을수록 직무스트레스는 증가

하지만, 사회적지지 정도와 직무만족도수준은 낮아지는 것으로 나타났다.

표 5. 감정노동, 직무 스트레스, 사회적지지 및 직무만족의 상관관계

Table 5. Correlations of emotional labor, job stress, social support, and job satisfaction

	V1	V2	V3	V4
V1 Emotion labor	1			
V2 Job stress	.190**	1		
V3 social support	-.088*	.038	1	
V4 Job satisfaction	-.164**	.182**	.558**	1

* p<0.05, **p<0.01

3.6 감정노동이 직무만족에 미치는 회귀분석

일반적 특성, 직무관련특성, 사회적지지 및 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 통제된 상태에서 감정노동이 직무만족에 미치는 관련성을 표 6에 제시하였고, 식(3)과 같은 회귀분석 모형 수식으로 분석하였다.

$$H = \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 F + \beta_6 G + \varepsilon_i \quad (3)$$

H: 직무만족, $\beta_1 - \beta_6$: 표준화 계수, ε_i : 오차

직무만족을 종속변수로 하고 일반적 특성과 직무관련특성을 독립변수로 분석한 <모형1>의 설명력은 6.3%였으며, 건강상태에서 나쁨보다 좋음이 직무만족도가 낮았으며($\beta=0.337$, p=0.000), 나쁨보다 보통 건강

수준의 직무만족도가 높게 나타났다($\beta=0.187, p=0.008$). 근무형태에서는 3교대 근무자보다 주간근무자와 2교대 근무자의 직무만족도가 높게 나타났지만 통계적 의의는 없었다($\beta=-0.024, p=0.736, \beta=-0.040, p=0.261$). 현재근무부서 및 담당업무 에서는 통계적 의의는 없었다.

직무만족을 종속변수로 하고 직무스트레스를 독립변수로 분석한 <모형2>의 설명력은 8.7%였다. 직무스트레스와 직무만족은 유의하게 긍정적인 영향을 미

쳤다($\beta=0.161, p=0.000$). 직무만족을 종속변수로 하고 사회적 지지를 독립변수로 분석한 <모형3>의 설명력은 36.8%였다. 사회적 지지는 직무만족에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 변수였다($\beta=0.542, p=0.000$). 직무만족을 종속변수로 하고 감정노동을 독립변수로 분석한 <모형4>의 설명력은 38.4%였다. 감정노동은 소방관의 직무만족에 유의한 부정적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다($\beta=-0.136, p=0.000$).

표 6. 감정노동이 직무만족에 미치는 회귀분석

Table 6. Regression of emotion labor' effect on Job satisfaction

Characteristic	Classification	Model 1			Model 2			Model 3			Model 4		
		b	β	p-value	b	β	p-value	b	β	p-value	b	β	p-value
		43.865		.000	31.737		.000	12.052		.000	18.240		.000
Sex	female/male	-1.217	-.049	.189	-1.198	-.048	.190	-2.059	-.083	.007	-2.060	-.083	.006
Health state	well/bad	5.166	.337	.000	5.184	.338	.000	2.836	.185	.001	2.328	.152	.009
	regular/bad	2.950	.187	.008	2.989	.189	.006	1.477	.094	.105	1.095	.069	.225
Shift work	day/3 shift	-.473	-.024	.736	-.480	-.024	.728	1.131	.056	.327	.854	.043	.454
	2 shift/3 shift	-2.834	-.040	.261	-1.880	-.027	.452	.506	.007	.808	1.039	.015	.614
department	headquarter/119	2.127	.099	.214	2.224	.104	.188	1.369	.064	.330	1.456	.068	.295
	station/119	-.043	-.003	.978	.297	.017	.847	-.259	-.015	.840	-.649	-.038	.609
type	administration/other	-.367	-.022	.811	-.230	-.014	.879	-.664	-.040	.598	-.999	-.059	.423
	drive/other	.071	.003	.967	.373	.013	.824	-.684	-.025	.624	-1.005	-.036	.466
	Firefighter/other	-1.506	-.074	.356	-1.149	-.056	.476	-1.270	-.062	.344	-1.337	-.065	.313
	Rescuer/other	1.682	.016	.657	2.966	.028	.429	4.916	.047	.115	3.682	.035	.234
	First aid/other	1.336	.075	.161	1.103	.062	.241	-.395	-.022	.616	-.513	-.029	.510
Job stress					.199	.161	.000	.184	.149	.000	.216	.175	.000
Social support								.278	.542	.000	.273	.533	.000
Emotion labor											-.110	-.134	.000
R²(Adj R²)		0.078(0.063)			0.103(0.087)			0.380(0.368)			0.396(0.384)		

IV. 고 찰

본 연구는 소방관의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 수행되었다. 충청지역에 소재한 119소방서를 대상으로 선행연구에서 확인된 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스와 사회적 지지를 통제된 상태에서 소방관들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보았다. 그 결과 직무만족과 감정노동정도와의 관련성은 유의한 음의 관련성을 보였으며, 사회적 지지와 직무 스트레스와는 유의한 양의 관

련성을 보였다.

조사 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에서 119 소방안전센터 근무가 75.0%로 대부분을 차지했으며, 남성이(89.6%) 여성(10.4%)보다 많았다. 연령대로 살펴보면 30-40대가 75.2%로 대부분을 차지하고 있었다. 이는 소방관의 직무가 화재진압, 사고현장 인명구조, 구급 등 상당한 근력과 담력을 필요로 하는 업무 때문으로 생각된다.

직무만족과 직무스트레스와의 회귀분석에서 직무스트레스 정도가 직무만족에 유의한 긍정적인 영향을

미치는 변수로 확인되었다($\beta=0.166, p=0.000$). 이는 소방관의 직무스트레스와 직무만족과의 관련성에

관한 류[5]와 최[10]의 연구에서 직무스트레스 요인인 직무특성 즉, 긴급성, 대기성, 자율성에서 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한 연구결과와 일치하였다. 소방관의 직무 특성 중 직무의 긴급성과 대기성에 대해 입사 전부터 인지하고 있었으며, 직무의 자율성은 업무의 계획과 완성까지 주도적으로 수행할 수 있는 환경이 주어졌기 때문에 해석된다. 지방공무원의 우울과 직무 스트레스 요인에 대한 박의[11] 연구에서, 다양한 시도로 변화된 모습을 보이려는 공공조직의 급격한 변화는 조직 구성원의 사기를 저하시키고 직무만족에 역기능을 나타내는 것으로 조사되었다. 이는 지방소방공무원인 소방관과도 무관하지 않을 것이다.

소방방재청과 병원에 근무하는 응급구조사의 업무 스트레스와 직무만족에 관한 연구에서[12] 소방방재청에서 근무하는 응급구조사들의 업무 스트레스가 더 높게 나타났는데, 이들의 스트레스가 생명의 위협을 느끼는 업무를 수행하면서 나타나지만, 현장 활동 중에 주민의 폭언, 구타, 함부로 대하는 태도에서도 발생하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 감정노동과 직무스트레스의 음의 관련성을 보인 결과와 일치하는 것으로 보여 진다.

공무원의 직무만족에 관한 김[13]의 연구에서 상사와 동료관계가 직무만족에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 본 연구에서 사회적 지지가 직무만족에 유의한 양의 관련성을 보인 것과 일치하는 것으로 해석할 수 있다($\beta=0.540, p=0.000$). 소방관의 경우 화재발생이나 건물의 붕괴, 교통사고 같은 위험한 업무에 노출되는 과정에서 동료나 상사에게 서로 의지하여야 하는 특수성 때문에 생각된다.

본 연구에서 감정노동 수준이 높을수록 직무만족수준이 낮은 것으로 나타났다($\beta=-0.136, p=0.000$). 이는 한국 근로자의 감정노동과 직무만족에 대한 연구에서 감정노동이 높은 집단에서 직무만족 정도가

0.87배 낮게 나타난 결과와 일치하였다[14]. 따라서 감정노동이 직무만족에 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 노인 요양시설 간호사의 감정노동과 직무만족과의 관련성에 대한 연구에서[15], 감정노동은 직무만족에 역의 상관성을 나타내었다. 간호사의 감정노동

하부요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구[16]에서, 직무만족은 감정노동과 부의 관계를 나타냈으며, 하부요인으로는 감정부조화에서 음의 관계를 나타내었다. 이는 본 연구에서 감정노동이 직무만족과 부정적인 관련성을 보인 결과와 일치한다. 소방관은 구조, 구급업무에서 구조 대상자들과 밀접한 상호작용을 하면서 감정표현의 빈도가 높아지고, 구조 대상자들을 안정시키기 위한 과정에서 감정의 부조화가 발생하여 감정노동수준이 높아지는 것으로 보여 진다.

V. 결 론

본 연구는 소방관의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 수행되었다. 그 결과 소방관의 감정노동이 높을수록 직무만족은 낮아지는 결과를 보였다($\beta=-0.136, p=0.000$). 많은 선행연구에서 감정노동과 우울증 등 건강관련요인과 연관성이 확인되었다. 소방관들의 건강은 국민의 안전과 재산을 보호 하는데 중요한 영향을 끼치므로 이들의 감정노동을 관리할 수 있는 체계적이고 실질적인 예방 교육과정이 필요하리라 생각된다.

References

- [1] S. Han, *Occupation Status of emotional labor*, Korea Research Institute for Vocational Education & Training, Sejong Korea, Sep, 2015.
- [2] A. R. Hochschild, *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, London England, 1983.
- [3] B. Park, "The relationship of emotion labor with professional quality of life in general hospital personnels," Doctor's thesis, *Chosun University*, 2012.
- [4] H. Kim, Bo. Lee, J. Hwang, M. Lee, B. Na, and J. Lee, "The level of emotional labor among workers in one university hospital," *Korean J. of health policy & administration*, vol.22, no.1, 2012, pp.129-144.
- [5] S. Ryu and J. Cho, "Relationship between

- stress and job satisfaction of fire-fighters," *the J. of korea Contents Association*, vol.9, no.12, 2009, pp.270-278.
- [6] H. Kim, "Occupational diseases produced by emotional labor," *Hanyang medical review*, vol.30, no.4, 2010, pp.284-289.
- [7] S. Kim, "A Study on the Factors that affecting Job Satisfaction : Focused on Moderating Effect of Emotional Labor & Job Expertise," Doctor's thesis, *KonKuk University*, 2012.
- [8] J. Morris and D. Feldman, "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor," *Academy of Management Review*, vo.21, no.4, 1996, pp.986-1010.
- [9] H. Jo, "Work Stress and Satisfaction of Emergency Medical Technicians Working in National Emergency Management Agency and Hospital," *Korean J. Occup. Health Nurs*, vol.22, no.4, 2013, pp.295-304.
- [10] N. Choi and J. Kim, "A Study on the Job Stress and Job Satisfaction of Fire Fighters," Doctor's thesis, *Wonkwang University*, 2012.
- [11] H. Park, S. Ryu, B. Kim, I. Chun, and M. Kim, "The Associated Domains of Job Stress for the Depression among Local Public Officials," *J. of korea institute of electronic communication science*, vol.8, no.9, 2013, pp.1373-1381.
- [12] H. Go, "The influence of emotional labor on work-related sickness absence and job satisfaction experience in korea employees," Master's thesis, *Ajou University*, 2011.
- [13] K. Kim, J. Kim, and S. Kim, "Influences of Job Stressors on Psychosocial Well-being, Fatigue and Sleep Sufficiency among Firefighters," *Korean J Occup Environ Med*, vol.18, no.3, 2006, pp.232-245.
- [14] J. An, "Effect of Administrative Public Servants' Participation in the Leisure Activities on Job Satisfaction," Master's thesis, *Sejong University*, 2006.
- [15] Y. Seo and K. Sung, "Relation of Emotional Labor, Job Involvement, and Job Satisfaction for Nurses in Long-term Care Facilities," *J. of Korean Gerontol Nurs*, vol.13, no.3, 2011, pp.196-203.
- [16] S. Wi and Y. Yi, "Influence of emotion labor on job satisfaction, intend to leave, and nursing performance of clinic nurses," *J. of korean academy of nursing administration*, vol.18, no.3, 2012, pp.310-319.
- [17] H. Kim and H. Jung, "Statistical Analysis of Water Quality in a Land-based Fish Farm," *J. of the Korea Institute of Electronic Communication Science*, vol.5, no.6, 2010, pp.637-644.
- [18] B. Chung, J. Shin and U. Cho, "Development of 119 Integrated Emergency Management System Training Simulator System," *J. of the Korea Institute of Electronic Communication Science*, vol. 10, no. 4, 2015, pp.475-482.

저자 소개

신지훈(Ji-Hun Shin)



1999년 육군3사관학교 재료과학 학사

2009년 공주대학교 일반대학원 전문응급구조학과 석사

2012년 조선대학교 일반대학원 보건학과 박사수료

2010년~ 서남대학교 응급구조학과 조교수

※ 관심분야 : IT 융합 헬스케어 시스템



박부연(Bu-Yeon Park)

2005년 조선대학교 대학원 보건학 졸업(보건학석사)

2012년 조선대학교 대학원 보건학 졸업(보건학박사)

2011년~ 서남대학교 병원행정학과 조교수

※ 관심분야 : EMR, OCS, PACS



이재홍(Jae-Hong Lee)

1999년 충남대학교 대학원 컴퓨터공학과(공학박사)

1988년-1994년 국방과학연구소 연구원

1994년~1995년, 1999년 (주)한국인식기술 연구원

2000년~현재 전남도립대학교 보건의료과 교수

※ 관심분야 : 건강보험, 의료법규, 보험심사



송설경(Seol-Kyung Song)

2004년 2월 원광대학교 대학원 구강보건학(보건학석사)

2013년 2월 원광대학교 대학원 보건학 박사수료

2010년 10월~현재 서남대학교 치위생학과

※ 관심분야 : 구강보건학, 건강보험, 구강영상의학

