

# 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

김종길\*†

\* 군산대학교 해양경찰학과

## Impact of Emotional Labor on Job Burnout Marine Police Officials

Jong-Gil Kim\*†

\* Department of Coast Guard Science, Kunsan National University, Gunsan 54150, Korea

**요 약 :** 행정의 패러다임 변화로 경찰행정도 민간부분과 마찬가지로 고객중심 민원서비스제도의 개선을 위하여 노력하고 있으며 이로 인하여 서비스제공자인 경찰공무원도 부정적인 요소인 감정노동이 발생하고 있다. 이 연구는 해양경찰의 감정노동의 정도를 파악하고 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하고자 한다. 연구결과는 해양경찰공무원은 공공부분에 종사하는 다른 공무원과 동일하게 감정노동을 경험하고 있는 것으로 조사되었으며, 감정노동이 직무소진에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 즉 해양경찰공무원이 지각하는 감정적 부조화가 고갈에 정(+)의 영향을 미치며, 또한 감정적 부조화는 냉소에 정(+)의 영향을 미치고, 감정 표현의 주의정도는 직업효능감 저하에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 감정노동이 방치된다면 소진에 영향을 미쳐 조직에 부정적인 영향으로 성과달성에 중대한 장애요인이 될 수 있으며, 또한 개인의 신체적, 정신적으로 심각한 문제를 야기할 수 있으므로 이를 예방하기 위한 정책의 시행이 필요하다.

**핵심용어 :** 감정노동, 직무소진, 감정적 부조화, 성과, 정책시행

**Abstract :** Due to paradigm shift in administration, the field of police administration, like its civilian counterpart, is spending effort to improve customer-oriented civil complaint service system, and this is leading to a negative factor in service providers, emotional labor, among police officers. This study examines amount of emotional labor of maritime police officers, and verify the effects of emotional labor on exhaustion. Results show maritime police officers experience about the same amount of emotional labor as other public workers, and emotional labor has effects on work exhaustion. In other words, perception of incongruity of emotion has positive effects on exhaustion on cynical attitude. Attention to emotional expression has negative effects on decrease of job effectiveness. As such, if the problem of emotional labor is neglected, it leads to exhaustion and can become a significant obstacle to performance due to negative organizational influence. Also, it can lead to serious physical and mental problems on the individual level. Therefore, policy implementation to prevent this problem is necessary.

**Key Words :** Emotional labor, Exhaustion, Incongruity of emotion, Performance, Policy implementation

### 1. 서 론

조직성과는 그 조직의 존재 여부, 정당성 및 국민의 신뢰를 결정하는 중요한 요인이다. 현대행정은 신공공관리론의 등장으로 공급자중심의 행정에서 수요자 중심의 행정으로 변화하였다. 과거 경찰활동은 범집행과 질서유지에 초점이 맞추어져 있었다면 지금은 범죄예방 및 안전에 관한 치안서비스 제공이 중심적인 역할로 변경되었다(Ro, 2015). 경찰은 시민을 대상으로 민원처리, 112신고, 교통조사, 수사·형사 및

전반적 만족도를 조사하고 체감안전도분야를 범죄안전, 교통사고안전, 법질서준수로 구분하여 실시하고 있다. 또한 이를 정책에 반영하여 경찰행정에서도 수요자중심의 경찰행정 실현을 위하여 노력하고 있다. 해양경찰도 최근에 민간기업에서 강조하는 고객만족도 향상을 위하여 직원들에게 서비스교육을 실시하여 시민들과의 대화방법, 전화예절, 표정과 미소관리 등을 통한 고객대응과 같은 다양한 고객중심 민원서비스제도 개선을 위하여 노력하고 있다. 또한 지역사회와 함께하는 선진경찰을 위해 다양한 채널을 통하여 국민과 공감대를 형성하며, 국민의 소리에 귀 기울이고 국민과 소통할 수 있는 해상에서 현장중심의 경찰활동, 국민이 피

† belroad@hanmail.net

부로 느낄 수 있는 체감안전도와 치안만족도를 높이기 위하여 노력하고 있다. 그러나 경찰과 해양경찰의 국민치안만족도 평가는 경찰의 서비스의 질적인 향상에 기여하지만 개인과 조직의 인사평가에 자료로 활용되고 있어 당사자는 상당한 스트레스를 경험하고 있다. 특히 시민과 자주 접촉하는 경찰공무원은 악성민원인이 경찰에게 감정을 폭발하거나 감정을 자극하는 경우 자신의 감정을 그대로 노출시킨다면 시민은 경찰 서비스에 대한 불만을 제기하고 그로 인하여 경찰에 대한 이미지의 악화, 만족도측면에서 부정적인 요인이 된다. 한국고용정보원의 ‘국내 730개 직업의 감정노동 강도 비교·분석’ 자료에 따르면 불쾌하거나 화나게 하는 사람을 만나는 빈도가 가장 높은 직업으로 경찰관이 꼽혔다(<http://www.keis.or.kr>). 치안정책연구소가 지난해 5월 경찰관 8,526명을 대상으로 설문조사한 결과, 전체의 절반이 넘는 53.2%가 매월 1~4건의 악성 민원을 겪는다고 응답했으며, 업무 중 가장 큰 스트레스가 감정노동으로 조사되었다(chosun.com, 2015.10.). 또한 다른 조사에 의하면 공공서비스부문 종사자들이 민간서비스 부분보다 더 많은 스트레스를 받고 있다는 조사도 보고되고 있다(Kim et al., 2012).

이러한 경찰행정의 환경변화로 인하여 경찰공무원에 대한 감정노동은 증가할 것이고 부작용을 해소하기 위한 정책 마련에 필요한 기초연구가 요구되고 있다. 본 연구는 해양경찰공무원의 감정노동의 실태를 파악하고 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하고자한다. 또한 연구결과를 통해 경찰공무원의 감정노동과 직무소진을 효과적으로 관리하는 방안과 정책적인 시사점을 제시하고자한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 감정노동

감정노동이란 감정이 조직의 가치를 창출하는 노동으로 인식되어 금전과의 관련성을 인정하는 양적인 측면으로 파악하였으나, 외적인 표현행위와 같은 질적인 측면을 고려한 개념으로 변화되었다. 감정노동의 요소는 고객과의 상호작용에서 발생하는 표면행위이며 구성원이 표현규칙에 일치하도록 감정을 표현하는 것으로 이는 실제로 느껴지지 않는 감정을 느끼는 감정으로 표현하여 가장하는 것이며, 내면행위는 자신의 감정을 변화시키려는 노력의 결과로 고객에게 긍정적인 서비스제공을 하기 위하여 의식적으로 자신의 감정을 수정하는 것을 의미한다(Hochschild, 1983). 감정노동이 발생하는 직업의 특징은 고객과의 직접 얼굴을 마주하거나 일대일로 대화하면서 자신의 감정과는 다른 감정 상태를 만들어내야 하며, 고용주가 직원들의 감정적 활동에 관해 어

느 정도 통제력을 행사할 수 있다. 감정노동으로 인한 효과는 긍정적인 효과와 부정적인 효과로 나눌 수 있다. 감정노동의 긍정적인 효과는 고객들에게 감정표현규칙에 따라서 감정을 표현하거나 억제하려는 것으로, 감정노동의 노력은 직무에 대한 관심을 증가시킨다. 감정적 부조화를 체험하지 않은 감정노동은 직무에 대한 성취도와 직무를 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 증가시키므로 표현하는 감정과 느끼는 감정을 일치시키기 위해 노력한다면, 감정노동도 직무만족 및 직무몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 한다(Do, 2012). 부정적인 효과는 감정적 부조화가 발생되어 직무소진 및 직무스트레스가 발생되어 직무에 대한 만족감을 저하시키며 궁극적으로는 조직의 충성도를 떨어뜨린다(kim, 2013). 공공부분에 대한 감정노동 연구결과는 조직원에 대한 스트레스 유발로 조직의 효과성을 저하시키며, 이직의도를 높여서 인재유출로 비용의 증가를 유발하는 것으로 조사되었다. 또한 감정노동의 하위변인에 대한 의미는 감정표현의 빈도는 고객들과 상호작용하는 정도, 감정표현의 주의정도는 감정표현의 지속시간 및 강도, 감정표현의 다양성은 고객에 대한 감정표현의 종류의 다양성 정도, 감정부조화는 인식하는 감정과 표현하려는 감정과의 차이 정도을 의미한다(Jang, 2011).

### 2.2 소진

소진은 사람과의 접촉에서 발생하는 만성적인 정서적 긴장이나 과도한 스트레스나 불만족인 반응으로 업무에 대한 열정과 흥미의 상실로(Cherniss, 1980), 업무의 특성상 국민과의 많은 접촉과 계급사회로 인한 경직된 조직문화가 소진의 필연적인 원인으로 인식하고 있다(Schaible and Gecas, 2010). 소진은 고객에 대한 비인간화, 개인적인 성취감의 결여를 내용으로 하고 있으며(Oh and Lim, 2006), 소진에 영향을 미치는 요인으로는 조직에서의 역할모호성, 역할갈등과 같은 개인적인 능력과 업무의 난이도(Lee et al., 2007), 직무스트레스와 외상성스트레스(Hwang and Lee, 2012)에 관한 연구가 있다. 소진결과는 직무만족도를 감소시키며, 전문가의 정체성논란으로 제공되는 서비스의 질적인 저하를 초래하며(Sim, 2003) 또한 조직몰입에 부정적인 효과가 발생되어 구성원들의 충성도와 업무의 효과를 저하시키는 부정적인 효과가 발생한다.

### 2.3 선행연구

감정노동이 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 다음과 같다. 감정노동은 소진에는 정(+)의 영향을 미치고, 직무만족에는 부(-)의 영향(Lee and Hong, 2010), 조직원의 행복감에는 부정적인 영향을 미치며, 감정노동이 직무스트레스(Park and

## 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

An, 2012)를 증가시키는 요인으로 조사되었다. 감정노동이 직무상의 스트레스 요인으로 근골격계 증상과 결근과 조퇴와 같은 노동력의 손실을 초래하는 신체적 정신적인 부정적인 영향을 미치는 요인으로 조사되었다(Kim, 2009a). 감정노동에 영향요인에 관한 연구는 개인특성에 따라서 감정노동의 빈도, 정도 차이에 관한 연구와 직무특성 및 갑을 상호작용, 심리상담 과정에서 효과적인 커뮤니케이션이라는 개념인 라포르(rapport)에 관한 연구가 있다(Kwak et al., 2015). 또한 감정노동의 조절요인으로는 보상의 공정성, 사회적지지, 감성지능(Oh and Yook, 2011)이 있다. 소진에 대한 영향요인에 관한 연구에서는 상사의 신뢰와 감성리더십이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다(Hwang, 2012). 이러한 선행연구를 종합하여 본다면 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 영향을 미치는 요인임을 추측할 수 있다.

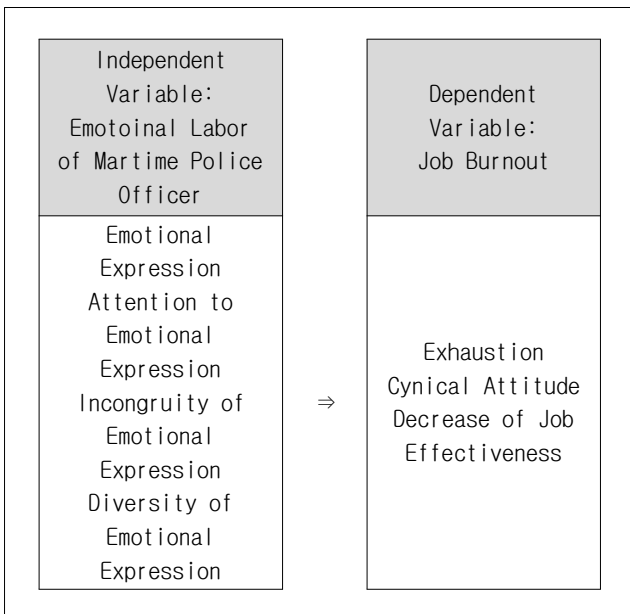
### 3. 연구의 설계

#### 3.1 연구의 설계

##### 1) 연구가설 및 모형

이 연구는 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향력의 정도를 파악하는 것이다. 이를 위하여 독립변수로 감정노동을 설정하였고 그 하위변인으로 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화로 구성하였고 종속변수인 소진의 하위변인으로는 고갈, 냉소, 직업 효능감 감소로 구성하였다.

Table 1. Theoretical Model



연구가설 1. 해양경찰공무원의 감정노동은 직무소진(고갈)에 정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2. 해양경찰공무원의 감정노동은 직무소진(냉소)에 정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3. 해양경찰공무원의 감정노동은 직무소진(직업적 효능감)에 정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2 변수의 측정

##### 1) 측정문항

이 연구에서는 독립변수인 해양경찰공무원의 감정노동은 일선공무원을 대상으로 감정노동을 연구한(Kim, 2009b)의 감정노동 척도를 이 연구에 맞게 수정하였다. 해양경찰 공무원들의 감정노동은 직무수행을 통한 감정표현의 빈도, 주의정도, 다양성과 이로 인한 감정적 부조화로 나누어 측정하였다.

종속변수인 직무소진은(Shin, 2003)의 척도를 활용하였다. 해양경찰공무원들의 직무소진은 직무로 인한 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인한 정서적, 육체적 지침 정도인 고갈과 시민, 동료, 일 또는 조직으로부터 심리적으로 거리감을 두는 냉소, 자신에 대한 부정적 반응인 직업효능감 저하로 측정하였다. 직업효능감 저하는 직무상 성과, 기여도, 성취도 등으로 측정하여 역으로 측정하였다.

##### 2) 타당도와 신뢰도

타당도를 측정하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 각 요인별 요인적재량은 0.40 기준으로 하여 기준치에 미달되는 요인들을 제거하였다. 제거 후 타당도와 신뢰도 분석 결과는 Table 2와 같다. 요인분석을 위한 변수들의 선정적당합성을 판단하기 위해 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)값을 활용하였다. 0.692로 적당한 편으로 나타났다. 감정표현의 빈도의 고유값(Eigen Value(설명력(%)))은 감정표현의 빈도가 1.681(15.283) 감정표현의 주의정도 1.267(11.521), 감정표현의 다양성 2.486(22.604), 감정적 부조화 3.050(27.728)으로 나타났다. 또한 종속변수인 직무소진의 경우는 직업효능감 저하가 1.161(7.743), 고갈 3.185(21.236), 냉소 6.068(40.455)로 나타났다.

각 요인별 신뢰도를 측정하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 살펴본 결과 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 있다고 할 수 있는데 .762 이상으로 신뢰도가 비교적 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 각 척도가 적합한 것으로 나타났다.

Table 2. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis

Type	Concept	Content	Factor Load	Cronbach's $\alpha$
Independent Variable	Emotional Expression	Job work of dealing with civilians and frequency of talk	.904	.864
		Work of meeting the same civilian	.904	
		Work time allotted to civilians	.819	
	Attention to Emotional Expression	Effort for emotional expression during work	.893	.762
		Effort on emotional moderation during work	.873	
	Diversity of Emotional Expression	Emotional expression diversity during work	.917	.826
		Rich emotional expression depending on work situations	.919	
	Incongruity of Emotional Expression	Emotional distortion for civilians during work	.756	.849
		Difficulty in honest emotional expression during work	.853	
		Difference between honest emotion and emotional expression during work	.869	
Confusion due to difference between emotion and expressed emotion		.837		
Dependent Variable	Exhaustion	Emotional exhaustion during work	.835	.895
		Emotional exhaustion when getting off work	.785	
		Exhaustion when getting to work in the morning	.747	
		Tension on doing work	.813	
		Exhaustion due to performing work	.771	
Cynical Attitude	Decline of interest in work	.744	.913	
	Passivity on Work	.875		
	Cynical attitude on work contribution	.822		
	Doubt on work importance	.817		
Decrease of Job Effectiveness	Effective solution of work problems	.760	.864	
	Effective contribution to workplace	.743		
	Work aptitude	.819		
	Happiness on work achievements	.649		
	Confidence on effective processing of work	.813		

## 4. 연구의 결과

### 4.1 인구사회학적 특성

이 연구의 조사 대상자의 인구 사회학적 특성은 Table 3과 같다.

Table 3. Demographic Characteristics of Subjects

	Type	Frequency (Persons)	Ratio(%)
Gender	Male	103	94.5
	Female	6	5.5
Age	20s	13	11.9
	30s	60	55.1
	40s	26	23.8
	50s	10	9.2
Marriage	Not Married	40	36.7
	Married	67	61.5
Work Duration	Less than 5 years	42	38.5
	5-10 years	25	22.9
	10-15 years	15	13.8
	15-20 years	10	9.2
	20-25 years	10	9.2
Rank	More than 20 years	6	5.5
	Policeman	40	36.7
	Senior Policeman	24	22.0
	Assistant Inspector	24	22.0
	Inspector	18	16.5
	Senior Inspector	2	1.8

※Missing Values were excluded.

### 4.2 가설의 검증

인구사회학적 특성에 따른 감정노동의 차이를 보면 Table 4와 같다.

성별, 연령, 결혼에 따라서 유의미한 차이를 보이는 변수는 없었다. 하지만 재직기간에 따른 감정노동 인식의 차이는 유의수준 0.05에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 재직기간이 15년 이상 20년 미만의 경찰공무원이 평균 3.3273으로 가장 많이 감정노동을 느꼈고, 재직기간이 5년 미만의 경찰공무원이 감정노동을 덜 느꼈다. 재직기간이 30

## 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

년 이상인 경찰공무원의 감정표현의 주의정도 인식이 4.3378로 가장 높으며, 20년 이상 30년 미만 4.2394, 10년 미만이 4.1552, 10년 이상 20년의 미만이 4.0746 순으로 나타났다. 계급에 따른 감정노동 인식의 차이도 유의수준 0.05에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 계급이 올라갈수록 감정노동을 더 느끼는 것으로 확인되었다. 경감의 감정노동의 인식 평균이 3.5909로 나타났고, 순경이 2.9386으로 나타났다.

Table 4. Differences in Emotional Labor according to Demographic Characteristics

Type		Average	t value / F value	Significance
Gender	Male	3.0830	t=-1.174	.243
	Female	3.3182		
Age	20s	3.1259	F=1.650	.182
	30s	3.0106		
	40s	3.2063		
	50s	3.2818		
Marriage	Not Married	3.0886	t=.163	.871
	Married	3.1031		
Work Duration	Less than 5 years	2.9199	F=2.329	.048
	5-10 years	3.2145		
	10-15 years	3.2000		
	15-20 years	3.3273		
	20-25 years	3.1273		
	More than 20 years	3.2424		
Rank	Policeman	2.9386	F=2.644	.038
	Senior Policeman	3.1061		
	Assistant Inspector	3.2197		
	Inspector	3.2475		
	Senior Inspector	3.5909		

### 1) 해양경찰공무원의 감정노동과 고갈 간의 영향관계

해양경찰공무원이 지각하는 감정노동이 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 I의 검증결과는 Table 5와 같이 나타났다. 감정표현의 빈도가 고갈에 미치는 영향은 t값이 .461로 나타나 가설 I-1은 기각되었다. 해양경찰공무원이 지각하는 감정표현의 빈도가 고갈에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다음으로 감정표현의 주의정도가 고갈에 미치는 영향도 t값이 -1.057로 나타나 가설 I-2는 기각되었다. 해양경찰공무원이 지각하는 감정표현의 주의정도는 고갈에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

하지만 감정표현의 다양성이 고갈에 미치는 영향은 t값이 -3.185로 나타나 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 정(+)적이 아닌 부(-)적으로 나타나 가설 I-3은 기각되었다. 감정표현의 다양성을 지각하는 해양경찰공무원은 고갈에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 감정적 부조화가 고갈에 미치는 영향은 t값이 3.687로 나타나 가설 I-4는 채택되었다. 즉 해양경찰공무원이 지각하는 감정적 부조화가 고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 p=.000에서 5.743으로 나타나고 있고, 회귀식에 대한 R<sup>2</sup>=.181로 18.1%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-watson는 2.089로 수치가 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 또한 공차한계 값도 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화는 각각 .898, .902, .978, .974로 나타나 다중공선성에는 문제가 없다고 해석된다.

Table 5. Causal Relations between Emotional Labor and Exhaustion of Maritime Police Officer

Dependent Variable	Independent Variable	Standard Error	β	t value	Significance	Tolerance
Exhaustion	Constant	.525	-	5.861	.000	
	Emotional Frequency	.088	.043	.461	.646	.898
	Attention to Emotion	.103	-.099	-1.057	.293	.902
	Emotional Diversity	.091	-.286	-3.185	.002**	.978
	Emotional Incongruity	.091	.332	3.687	.000**	.974
R=.425, R <sup>2</sup> =.181, Adjusted =.149 F=5.743, p=.000, Durbin-Watson=2.089						

\* p<.05; \*\* p<.01

### 2) 해양경찰공무원의 감정노동과 냉소 간의 영향관계

해양경찰공무원의 감정노동이 냉소에 영향을 미칠 것이라는 가설 II의 결과는 Table 6과 같다. 감정표현의 빈도의 경우 냉소에 대하여 t값이 .329로 나타나 II-1은 기각되었다. 또한 감정표현의 주의정도와 감정표현의 다양성은 t값이 각각 -2.181, -2.767로 가설과 반대로 냉소에 부(-)의 영향을 미

치는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 II-2와 II-3도 기각되었다.

하지만 감정적 부조화가 냉소에 미치는 영향은 t값이 2.291로 나타나 가설 II-4는 채택되었다. 즉 해양경찰공무원이 지각하는 감정적 부조화는 냉소에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 4.353의 수치를 보이고 있고, 회귀식에 대한 R<sup>2</sup>=.143으로 14.3%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-watson는 1.849로 수치가 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

Table 6. Causal Relations between Emotional Labor and Cynical Attitude of Maritime Police Officers

Dependent Variable	Independent Variable	Standard Error	β	t value	Significance	Tolerance
Cynical Attitude	Constant	.520	-	6.173	.000	
	Emotional Frequency	.087	.094	.981	.329	.898
	Attention to Emotion	.103	-.208	-2.181	.031*	.902
	Emotional Diversity	.090	-.254	-2.767	.007**	.978
	Emotional Incongruity	.090	.211	2.291	.024*	.974
	R=.379, R <sup>2</sup> =.143, Adjusted =.110 F=4.353, p=.000, Durbin-Watson=1.849					

\* p<.05; \*\* p<.01

### 3) 해양경찰공무원의 감정노동과 직업 효능감 저하 간의 영향관계

해양경찰공무원의 감정노동이 직업효능감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 III의 검증 결과는 Table 7과 같이 나타났다. 감정표현의 빈도가 직업 효능감 저하에 미치는 영향은 t값이 .104로 나타나 가설 III-1은 기각되었다. 또한, 감정표현의 다양성이 직업효능감 저하에 미치는 영향은 t값이 .701로 나타나 가설 III-3도 기각되었다. 감정적 부조화가 직업효능감 저하에 미치는 영향도 t값이 1.710으로 통계적으로 유의미한 영향관계를 보이고 있지 않아 III-4도 기각되었다.

감정표현의 주의정도가 직업효능감 저하에 미치는 영향은 t값이 - 5.441로 나타나 통계적으로 유의미한 영향력을 미치고 있으나 가설과 반대로 부(-)적 영향을 보이고 있어 가설 III-3도 기각되었다. 즉 해양경찰공무원이 지각하는 감정표현의 주의정도는 직업효능감 저하에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 p=.000에서 5.743의 수치를 보이고 있고, 회귀식에 대한 R<sup>2</sup>=.298로 29.8%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-watson는 1.986으로 수치가 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

Table 7. Causal Relations between Emotional Labor and Decrease in Job Effectiveness

Dependent Variable	Independent Variable	Standard Error	β	t value	Significance	Tolerance
Decrease of Job Effectiveness	Constant	.363	-	11.295	.000	
	Emotional Frequency	.061	-.142	-1.641	.104	.898
	Attention to Emotion	.072	-.471	-5.441	.000**	.902
	Emotional Diversity	.063	-.032	-.386	.701	.978
	Emotional Incongruity	.063	.142	1.710	.090	.974
	R=.546, R <sup>2</sup> =.298, Adjusted =.271 F=5.743, p=.000, Durbin-Watson=1.986					

\* p<.05; \*\* p<.01

## 5. 분석결과의 함의 및 결론

이 연구는 해양경찰공무원이 주민들과 접촉시 발생할 수 있는 감정노동의 정도를 살피고 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는 가를 검증하는 것이 목적이었다.

첫째, 해양경찰의 감정노동 정도를 살펴보면 해양경찰의 감정노동의 정도는 평균값이 남자는 3.08, 여자는 3.31로 조사되어 일반경찰의 감정노동 수치인 남자 경찰공무원 평균 3.80, 여자경찰공무원 평균 3.42보다 낮은 수치이지만(Kim, 2013), 부천시 지방공무원의 감정표현 빈도2.92, 감정표현 주의정도3.00, 감정표현의 다양성 2.98, 감정적 부조화 2.82(Kim, 2009), 국민건강보험공단 직원의 감정노동 수치인 2.57, 감정표현의 빈도 2.90, 감정표현 주의정도2.86, 감정적 부조화 1.95에 비하여 높은 것으로 조사되었다. 이는 해양경찰도 행정서비스변화에 기인하여 고객만족치안서비스의 제공을 위한 과정에서 많은 감정노동을 경험하고 있음을 검증한 것의 의미를 부여할 수 있다. 이러한 결과는 해양경찰의 업무특성으로 접촉하는 대상이 협조의 대상이 아닌 통제의 대상으로 인식하여 관위주의 행정을 하고 있다는 우려가 기우에 불과하다는 반증이다. 또한 접촉하는 대상의 한정성으로 인하여 다른 직군의 공공서비스종자자들보다 감정노동을 경험할 개연성을 예견할 수 있다.

인구사회학적인 특성에 의한 차이를 살펴보면 성별에 따른 차이는 없는 것으로 조사되었는데 이는 여성 경찰공무원들이 긍정적 감정에 대한 표출 및 부정적 감정들에 대한 억제보다 강하게 요구받고 있어 여성의 감정노동이 높다는 연구와 차이가 있다(Kim, 2009b). 이는 조사대상자에서 여성의 비율이 상당히 낮은 수치이며 표본추출의 한계에 의한 것일 수 있다. 학력에 의한 차이도 없는 것으로 조사되었는데 일반적으로 학력이 낮은 사람은 낮은 계급으로 인하여 업무처리 할때 시간적인 압박감이 크고, 휴식의 자율성 및 여가활동의 부족으로 감정노동이 높다는 연구결과와 차이가 있다(Kim et al., 2012). 그러나 재직기간에 따른 차이가 존재하였는데 재직기간이 15년 이상 20년 미만의 경찰공무원들이 가장 높은 수치를 나타내고 있는데 이는 계급과의 관련성이 있는 것으로 추측할 수 있으며 경위나 경감의 계급이 파출소나 민원센터의 책임을 맡고 있어 악성 민원인들과의 관계 속에서 가장 많은 감정노동을 경험하고 있는 것으로 추측할 수 있다. 계급에 따른 감정노동 인식의 정도는 경감이 가장 높은 것으로 조사되었는데 이는 책임성 및 담당하고 있는 업무와의 관련성에서 찾을 수 있다. 또한 담당하고 있는 업무에 의한 차이는 없는 것으로 조사되었는데 이는 기존에 민원담당공무원이 감정노동의 정도가 높다는 연구결과와는 차이가 있는데(Kim, 2013) 이는 표본의 한계나 조사자에 의한 정보의 왜곡이 하나의 원인일 것으로 추정된다.

둘째, 감정노동과 직무소진 관계에서 해양경찰공무원이 지각하는 감정적 부조화가 고갈에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 현장에서 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정의 불일치로 인하여 심각한 스트레스를 경험하여 정서적인 자원과 활력의 부족으로 사람에 대한 관심, 신뢰 감정을 상실한 것으로 추측할 수 있다. 또한 해양경찰공무원이 지각하는 감정적 부조화는 냉소에 정(+의 영향을 미치며, 해양경찰공무원이 지각하는 감정표현의 주의정도는 직업효능감 저하에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 해양경찰공무원에 대한 감정노동이 방치된다면 소진에 영향을 미쳐 조직에 부정적인 영향으로 성과달성에 중대한 장애요인이 될 수 있으며 또한 개인의 신체적, 정신적으로 심각한 문제를 야기할 수 있으므로 이를 예방하기 위한 정책의 시행이 필요하다.

이 연구는 해양경찰공무원에 대한 감정노동의 실태를 파악하고 감정노동과 소진과의 관계를 검증하는 의미가 있음에도 표본이 부족하며 해양경찰전체로 일반화하는 것은 한계가 있어 추후에 해양경찰의 전체에 대한 연구의 진행이 필요하다.

## 사 사

이 논문은 2014년 군산대학교 신입교수 연구비 지원에 의하여 연구되었음.

## References

- [1] Cherniss, C.(1980), Staff burnout : Job stress in the human services, Beverly Hills, Calif., Sage Publications.
- [2] Do, H. O.(2012), Influence of Hotel Employees' Emotional Labor on Job Attitude : Focusing on the Mediating Effects of Organizational Culture, Korea tourism reseach association, Vol. 27, No. 2, pp. 137-159.
- [3] Hochschild, A. R.(1983), The managed heart: Commercialization of human feeling, With a new afterword, Univ of California Press.
- [4] Hwang, S. O.(2012), An Empirical Study on the Relationship between Emotional Labor Strategy and Job Burnout : Moderating Role of Emotional Leadership and Trust, Doctoral Dissertation, Youngnam University.
- [5] Hwang, I. H. and Y. H. Lee(2012), Influence of exhausting job stress and trauma stress of police officers, Korea psychosocial association, Vol. 31, No. 4, pp. 1115-1138.
- [6] Jang, J, G.(2011), A study on the dynamism of emotional labor, Doctoral Dissertation, Korea University.
- [7] Kim, S. G.(2009 a), An Exploratory Study on the Emotional Labor in Pubic Sector : Focused on Street-Level Bureaucrats in the Civil Service System, Korea association for local government, Vol. 13, No. 1, pp. 51-70.
- [8] Kim, S. H.(2013), The Effects of Korean Police Officer's Emotional Labor on Burnout : Focused on Mediated Effect of Job Stress, Doctoral Dissertation. Youngnam University.
- [9] Kim, S. H.(2009b), A Study on the emotional Labor of police officials in Korea, Korea association of police science, Vol. 11, No. 2, pp. 5-35.
- [10] Kim, W. B., K. Y. Rhee and G. Lee(2012), Work Environment and Stress of Emotional Laborers, Korean Journal of Sociology, Vol. 46, No. 2, pp. 123-149.
- [11] Kwak, M. M., H. Y. Hwang and S. Y. Kang(2015), A study on the antecedents and outcomes of emotional labor factors, pp. 218-238.
- [12] Lee, I. S., M. S. Park and M. G. Jeong(2007), A Study on the Effect of Job Burnout - Based on the Professions Working in Financial Companies, Korea Journal of Business

Administration, Vol. 20, No. 6, pp. 2879-2900.

- [13] Lee, Y. R. and S. H. Hong(2010), An Effect of the Emotional Labor on the Burnout and the Job Satisfaction of the Hotel Employees, Korea tourism reseach association, Vol. 25, No. 1, pp. 185-203.
- [14] Oh, J. H. and N. Y. Lim(2006), Analysis of Factors Influencing Secondary Traumatic Stress, Burnout, and Physical Symptoms in Firefighters, The Korean journal of fundamentals of nursing, Vol. 13, No. 1, pp. 96-106.
- [15] Oh, J. H. and P. R. Yook(2011), A Structural Relationship among Job Demands, Job Resources, Burnout and Job Satisfaction of Casino Employees -Focused on the Job Demand-Resources Model and the Facial Feedback Hypothesis, Korea tourism and management reseach association, Vol. 26, No. 4, pp. 375-397.
- [16] Park, J. S. and S. N. An(2012), Relationships of Police Officer's Emotional Labor, Job Stress and Customer Orientation, Korea association for public security administration, Vol. 9, No. 1, pp. 49-70.
- [17] Ro, S. U.(2015), A Study on the Influence of Police Officers' Emotional Labor on Organizational Effectiveness, Doctoral Dissertation, Wonkwang University, p. 47.
- [18] Schaible, L. M. and V. Gecas(2010), The Impact of Emotional Labor and Value Dissonance on Burnout Among Police Officers, Police Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp. 316-341.
- [19] Sim, K. S.(2003), A Study on Job Satisfaction of Social Workers in Mental Health, Journal of Korean social welfare administration, No. 10, pp. 169-195.

---

Received : 2015. 11. 16.

Revised : 2015. 12. 22.

Accepted : 2015. 12. 28.