Journal of the Korean Society of Marine Environment & Safety
Research Paper
Vol. 22, No. 4, pp. 328-334, June 30, 2016, ISSN 1229-3431(Print) / ISSN 2287-3341(Online) http://dx.doi.org/10.7837/kosomes.2016.22.4.328

해양경찰공무원의 감정적 부조화와 직무소진의 영향관계: 감정지능의 조절효과 분석

임유석*†
* 동국대학교 경찰범죄연구소

Effects of Korean Marine Police's Emotive Dissonance on Job Burnout: Focused on Moderating Effects of Emotional Intelligence

You-Seok Lim*†
* Institute of Police · Criminology, Dongguk University, Seoul 04620, Korea

요 약 : 경찰공무원들의 일상생활은 수많은 범죄행위와 범죄피해 그리고 범죄현장에 직면하는 업무를 담당한다. 이러한 경우 개인의 부정적인 감정이 표현될 수도 있다. 해양경찰 조직 내에서 구성원들의 부정적인 감정은 직장에 대한 기여도와 직무에 대한 성취도 그리고 효과적인 직무처리를 위한 자신감을 향상시켜 준다. 따라서 조직구성원의 감정적 부조화를 통제하는 것은 조직의 발전에도 큰 도움이 된다. 이 연구는 해양경찰공무원의 감정적 부조화가 직무소진에 미치는 영향을 검증하고 감정지능의 매개효과를 검증하는데 집중하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 해양경찰공무원의 감정적 부조화 하위요인과 직무소진의 관계에서 의식적으로 감정표현을 하거나 절제하려고 노력할 때 감정적 부조화를 느끼지 않으며 바람직한 감정표현을 하는 과정에서 감정지능이 감소하는 것을 알 수 있었다. 둘째, 해양경찰공무원의 감정지능은 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 해양경찰공무원의 감정적 부조화가 직무소진에 미치는 영향관계에서 감정지능은 통계적으로 유의미한 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 결국, 직접효과와 매개효과를 비교한 결과, 해양경찰공무원들은 감정적 부조화가 직무소진을 느끼는 것만큼 감정지능에 의해 직접적으로 직무소진을 경험하는 경향이 나타났다.

핵심용어 : 감정부조화, 감정지능, 직무소진, 감정표현, 감정통제

Abstract : *The everyday life of police officers requires them to face a number of criminal acts and enter compromising crime scenes. In this case, officers may be compelled to make a personal expression of negative emotions. Negative emotions of members confidence for effective job processing and contributions duties and achievement of the job within the marine police force. Therefore, to control the emotive dissonance of organization members is a great help to the development of the organization. This study focuses on emotional dissonance among marine police officers to verify the impact of this dissonance on job burnout and consider the mediating effect of emotional intelligence. Research results are as follows: First, the relationship between emotional dissonance sub-factors and job burnout among marine police officers was studied. It was found that marine police did not feel emotionally jarred because they consciously tried to abstain from emotional engagement, but this was found to reduce emotional intelligence as related to desired emotions as well. Second, Emotional intelligence of the Marine Police was found on a significant impact on job burnout. Third, the impact of emotions in relation to emotional dissonance that job burnout of marine police intelligence officials confirmed that there is a statistically significant mediating effect. Finally, in a comparison of direct effects versus mediated effects, marine police were seen to be prone to emotional dissonance and experienced job burnout as a direct result of applying greater emotional intelligence.*

Key Words : *Emotive dissonance, Emotional intelligence, Job burnout, Emotional expression, Emotional control*

† camus200@naver.com

1. 서 론

경찰공무원들은 상황에 따라 여러 가지 유형의 감정표현을 해야 하는 경우가 있다. 이는 상황에 따라 긍정적 또는 중립적 감정을 표현할 때도 있고, 긍정적 감정을 억누르고 부정적 감정을 표현할 때도 있다는 것이다. 즉, 경찰공무원들은 매일 범죄행위와 범죄피해 그리고 신체의 사상과 같은 상황에 직면하게 되는 경우 부정적인 감정표현을 한다. 반면 대민서비스에 있어서는 친절과 같은 긍정적 감정표현이 요구되는 직무특성을 가진다(Kim and Han, 2012).

이와 관련하여 경찰공무원을 감정노동 직업군으로 이해하고 감정노동으로 발생할 수 있는 직무스트레스, 직무만족, 고객지향성과의 관계에 관한 연구들이 진행되었다(Kim and Han, 2012; Kim, 2009b; Park and An, 2012). 하지만 치안서비스의 공급자인 경찰공무원들의 감정노동에 관한 연구는 아직 초기단계에 있는 실정이다. 이는 다른 직업분야에서 감정노동의 중요성에 대해 인식하고, 감정노동을 효과적으로 관리하기 위한 연구들이 활발히 진행되고 있는 것과는 대조적이다. 그리고 경찰공무원의 감정노동에 대한 연구는 대부분 직무스트레스(Admas and Buck, 2010; Park and An, 2012)나 직무소진과 같은 부정적 결과에 영향을 준다는 직접효과 중심으로 이루어져 왔다(Ju, 2012). 하지만 감정지능과 같은 매개변수를 설정하여 감정적 부조화와 직무소진 사이의 간접효과를 실증적으로 분석한 연구는 찾아보기 어렵다.

이 연구의 목적은 해양경찰공무원을 대상으로 하여 감정노동 중 감정적 부조화의 심각성을 파악하고 감정부조화와 직무소진 간의 영향을 파악하는 것이다. 이를 위해 감정부조화와 직무소진과의 직접적인 영향뿐만 아니라 감정지능을 매개로 하여 간접적으로 미치는 영향에 대해서 경험적으로 검증하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 감정적 부조화

감정적 부조화(emotive dissonance)는 자신이 느끼는 감정과 표현하는 감정이 일치하지 않아서 발생한다(Yang and Song, 2010). 즉, 감정적 부조화는 조직표현 규칙과 개인이 표현하는 감정 간의 갈등이 존재할 때 일어나며, 표현규칙과 느낌이 불일치할 때 보다 많은 감정노동이 요구된다. 감정부조화를 느끼는 노동자는 자기 비하, 우울증, 냉소주의, 소외 등과 같은 직무와 관련된 부적응 상태가 된다(Ashforth and Humphrey, 1993; Kim, 2009a).

감정노동의 최초연구인 Hochschild(1983) 연구와 많은 연구에서 구성요소로 활용되고 있는 표면행위와 내면행위는 이러한 감정적 부조화를 겪을 때의 구성원들의 태도에 초점을 맞춘 것이다. 감정부조화가 생겼을 때 겉으로 표출되는 감정을 단순히 꾸며내는 것을 표면행위라 하고, 내적인 감정상태를 표현감정과 동일하게 일치하려고 노력하는 것을 내면행위라고 한다.

이 연구에서 감정적 부조화는 실제 감정의 왜곡 정도, 감정을 그대로 표현하지 못하는 어려움 정도, 실제 감정과 표현하려는 감정과의 차이 정도, 감정 차이로 인한 혼란함 정도로 측정하여 연구한다.

2.2 직무소진

직무소진(Burnout)은 일반직에도 적용 가능한 스트레스와 구별되는 개념으로 개인에게 스트레스가 지속되어 발생하는 신체적·정서적 고갈과 직무와 자신에 대한 부정적 태도를 보이는 증상이라 할 수 있다. 직무소진의 구성요소는 학자에 따라 구체적인 하위 구성개념에서 차이가 있다. 이를 반영하여 직무소진의 측정도구는 다양하다. 가장 대표적인 척도가 Maslach Burnout Inventory(MBI)이다.

직무소진의 연구 초기에는 의료나 서비스 관련 종사자들과 같은 대인 접촉이 많은 직종에 한정되었다. 그러나 이후 대인 접촉이 없는 모든 근로자에게 나타나는 것으로 밝혀졌다. 이를 반영하여 일반직 종사자들로 대상을 확대하여 Schaufeli et al.(1996)은 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 개발하였다. MBI-GS는 고갈(exhaustion), 냉소(cynicism), 직업효능감(professional efficacy)의 세 가지 하위요소로 구성되어 있다.

MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)의 하위요소들은 기존의 MBI척도와 비교하여 감정고갈과 고갈은 의미상으로 정확히 일치하고 직업효능감 감소도 개인 성취감 감소의 개념과 거의 일치한다(Shin, 2003).

2.3 감정지능

감정지능(emotional intelligence)에 관한 학문적 논의는 Throndike(1920)가 일반지능과 구별되는 또 다른 유형의 능력으로 사회적 지능이라는 개념을 제시한 데에서 시작되었다. 그는 사회적 지능(social intelligence)을 타인을 이해하고 서로 다른 사람들을 잘 다루며 인간관계에서 현명하게 행동하는 능력으로 정의하였다(Park and Lim, 2005).

Mayer and Salovey(1997)는 감정이라는 개념과 지능이라는 개념을 결합시켜 감정지능(emotional intelligence)이라는 개념을 제시하였다. 그들은 감정지능이 오래전부터 논의되어 오던 사회적 지능이라는 개념에서 더 발전된 것이라고 하였으며, 이를 특질이나 재능과는 구별되는 감정과 관련된 능력이라고 보았다. 따라서 그들은 감정지능을 자신과 타인의

감정을 잘 인식하고 다양한 종류의 감정들을 잘 구분하여 이를 토대로 자신의 사고와 행동의 방향을 도출해내는 능력으로 정의하였다. 그러나 Mayer and Salovey(1997)는 감정지능에 대한 사고의 능력을 언급하지 않았음을 지적하고, 감정지능을 감정을 정확하게 지각하고 평가하며 표현하는 능력, 감정에 접근하고 사고를 촉진시키는 감정을 발생시킬 수 있는 능력이나 감정 및 감정과 관련된 지식을 이해할 수 있는 능력 그리고 감정적·지적 성장을 향상시키기 위하여 감정을 조절하는 능력으로 수정하여 정의하였다(Park and Lim, 2005).

2.4 선행연구

Giardini and Frese(2006)는 판매원이 직무를 수행하는 과정에서 감정부조화를 경험하더라도 그들의 심리적 자원이라 할 수 있는 감정능력(emotion competence)이 이러한 불편한 느낌을 완화시켜줄 가능성이 크다고 밝혔다.

Lee et al.(2012) 역시 감정노동을 수행하는 대다수의 감정노동자들이 감정부조화에 노출되어 있을지라도 자아존중감에 따라 감정부조화를 지각하는 정도가 다를 것으로 유추하였고, 감정부조화가 자아존중감을 매개하여 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과 자아존중감이 이들의 관계를 완화시키는 것으로 나타났다고 밝혔다.

Kim(2009a)는 공공부문의 감정노동 수준을 특별시와 광역시의 일선행정민원공무원을 대상으로 검증하고 그 결과를 분석하였다. 민원공무원의 감정노동 수준을 측정한 결과 평균이 보통수준(3.0)을 넘는 약 3.70으로 나타나 공공부문 감정노동의 존재를 실증적으로 증명하였고, 감정적 부조화가 약 3.69으로 나타났다.

Wilding and Chae(2012)의 연구에서는 Kim(2009a)의 감정노동 설문을 활용하여 부천시 지방공무원들을 대상으로 감정노동을 측정하였다. 빈도분석결과 감정적 부조화의 평균은 2.82로 나왔다. 이 연구에서는 장소, 부서, 성 등에 따라 감정노동의 차이를 비교하였다. 장소는 시청과 구청을 비교하였는데 감정표현의 빈도와 감정표현의 다양성에서 유의미한 차이를 보였다. 대민접촉부서와 비대민접촉부서의 감정노동 차이는 감정노동 빈도에서만 차이가 있었다. 성별 차이는 유의미한 결과가 나오지 않았다.

Baker and Heuven(2006)의 연구에서는 경찰공무원과 간호사를 대상으로 감정 부조화가 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구에서 감정부조화가 감정고갈과 비인격화의 증가와 개인적 성취감 감소의 결과가 나타나는 것을 확인하였다.

Schaible and Gecas(2010)는 경찰공무원들을 대상으로 감정노동과 감정부조화의 직무소진에 대한 영향력을 연구하였다. 감정노동을 표면행동(surface acting), 내면행동(deep acting), 감정 절제(emotional suppression), 감정 표현(emotional expression)으로 구성하였다. 연구결과로 내면행동과 감정 부조화가 비인격화(냉소)에 정(+)적인 영향을 미치는 것을 확인하였고, 내면행동과 감정표현이 감정고갈에 정(+)적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 개인성취감에는 통계적으로 유의미한 영향력을 보이지 못했다.

Ju(2012)의 경찰공무원을 대상으로 연구에서는 감정적 부조화와 감정적 일치 노력이 정서적 고갈에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정적 일치 노력 정도는 성취감 결여에 부(-)적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

3. 연구의 설계

3.1 연구모형 및 가설

이 연구는 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향력의 정도를 파악하는 것이다. 이을 위하여 독립변수로 감정노동을 설정하였고 그 하위변인으로 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화로 구성하였고 종속변수인 소진의 하위변인으로는 고갈, 냉소, 직업 효능감 감소로 구성하였다(Fig. 1).

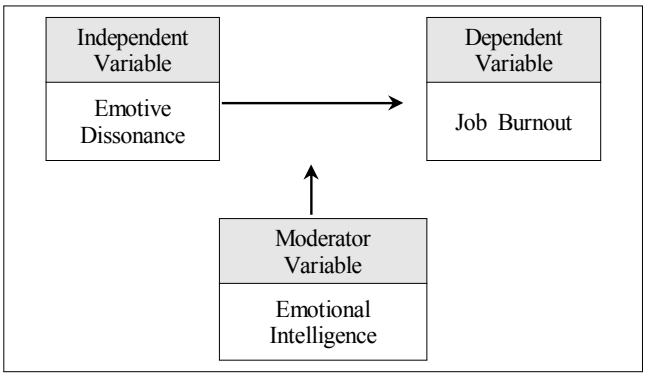

Fig. 1. Theoretical Model.

연구가설1. 해양경찰공무원의 감정적 부조화는 직무소진에 정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

연구가설2. 해양경찰공무원의 감정적 부조화와 직무소진에 미치는 영향에 있어서 감정지능은 조절역할을 할 것이다.

3.2 변수의 측정

3.2.1 감정적 부조화

독립변수인 해양경찰공무원의 감정노동은 일선공무원을 대상으로 감정노동을 연구한 Kim(2009a)의 감정노동 척도를

이 연구에 맞게 수정하였다. 해양경찰 공무원들의 감정노동은 직무수행을 통한 감정표현의 빈도, 주의정도, 다양성과 이로 인한 감정적 부조화로 나누어 측정하였다.

3.2.2 직무소진

직무소진은 개인에게 스트레스가 지속되어 발생하는 신체적·정서적 고갈과 직무와 자신에 대한 부정적 태도를 보이는 증상으로 정의하고, 고갈, 냉소, 직업효능감 감소로 분류하였다. Schaufeli et al.(1996)의 연구에서 서비스 직종 구성원들에 한정되는 것이 아닌 다른 일반 직종에서도 직무소진을 측정하기 위한 척도를 개발하였다. MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)라 하며, 이를 Shin(2003)이 번역하여 국내에서 타당도를 검증한 척도를 수정하여 사용하였다. MBI-GS 척도에서 연구들(Shin, 2003; Schaufeli and Baker, 2004)을 통해 제외된 냉소 한 문항을 제외한 총 15문항으로 분석하였다.

Shin(2003)의 연구에서 직무소진의 하위요소인 exhaustion을 소진으로 번역하였지만 직무소진인 Burnout과 하위요소인 exhaustion과 구별을 용이하게 하고 기존의 MBI척도의 감정 고갈(emotional exhaustion)과 의미상 일치하여 고갈로 수정하였다. 또한, 직업효능감은 다른 하위변수와 같이 부정적 요인으로 바꾸어 직업효능감 감소로 용어를 수정하였다.

3.2.3 감정지능

조절변수인 감성지능은 감정지능(Emotional Intelligence)을 상대방과 자신의 감정을 잘 다루는 사람의 능력으로 정의하고, 측정도구로는 Wong and Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구를 활용하여 측정하였다.

3.3 타당도와 신뢰도

타당도를 측정하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 각 요인별 요인적재량은 0.40 기준으로 하여 기준치에 미달되는 요인들을 제거하였다. 제거 후 타당도와 신뢰도 분석결과는 Table 1과 같다. 이 연구에서 문항의 선택기준은 고유값(Eigen Value(설명력(%)))은 1.0 이상, 요인적재치 0.40 이상을 기준으로 하였다. 감정적 부조화의 고유값은 2.769(69.234)로 나타났다. 종속변수인 직무소진의 경우는 직업효능감 저하가 1.161(7.743), 고갈 3.185(21.236), 냉소 6.068(40.455)로 나타났다. 조절변수인 감성지능의 경우는 자기감성이해 2.970(26.999), 타인감성이해 1.945(17.680), 감성조절 2.062(18.747), 감성활용 1.692(15.385)로 나타났다.

요인별 신뢰도를 측정하기 위해 Cronbach's α 계수를 살펴본 결과 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 있다고 할 수 있는데 .781 이상으로 신뢰도가 비교적 높은 것으로 나타났다.

Table 1. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis

Type	Concept	Content	Factor Load	Cronbach's α
Independent Variable	Emotive Dissonance	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	.838	
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 attitude	.819	
		Happiness on work achievements	.649	
		Relevant achievements on work	.786	
		Confidence on effective processing of work	.813	
Moderator Variable	Self-Emotional Understanding	Emotion Self Own Understanding	.850	.868
		Self Emotion Understanding	.739	
		Self Feeling Emotion Understanding	.842	
		Self Happiness Understanding	.862	
	Others' Emotional Understanding	Understanding Others' Emotion	.871	.806
		Understanding Others' Conduct	.825	
	Emotional Moderator	Self-emotional Control	.784	.813
		Authenticity on Angry	.816	
		Self-emotional Control Understanding	.677	
	Emotional Utilize	Best way for goal attainment	.844	.781
		Self-motivation	.787	

4. 연구의 결과

4.1. 인구사회학적 특성

이 연구의 조사 대상자의 인구 사회학적 특성은 Table 2와 같다.

Table 2. 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
	More than 20 years	6	5.5
Rank	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

4.2.1 해양경찰공무원의 감정적 부조화와 직무소진과의 관계에서 자기감성이해의 조절효과

감정적 부조화와 직무소진과의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검정하기 위하여 3단계의 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계는 독립변수와 종속변수 간의 회귀분석을 하고 2단계에서는 독립변수, 조절변수와 종속변수 간의 회귀분석을 분석 후 3단계에서는 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용항을 2단계 회귀식에 추가로 투입하여 설명력(R2)이 유의수준하에서 유의하게 증가하였다면 조절효과가 있다고 해석한다.

감성지능의 조절효과를 확인하기 위하여 하위변수별로 3단계 위계적 회귀분석을 실시하였다. 감성지능 중 자기감성이해의 조절효과를 검정하기 위한 3단계의 위계적 회귀분석 결과는 Table 3과 같다. 유의확률 F 변화량의 유의확률은 1단계가 0.009, 2단계가 0.000으로 0.05보다 작지만 3단계가 0.241로 나타나 유의수준하에서 유의하게 증가하지 않는 것으로 나타나 조절효과가 없는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 자기감성이해는 감정적 부조화와 직무소진간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

Table 3. Relation Between Emotive Dissonance and Job Burnout: Moderating Effects of Self-Emotional Understanding

DV	S	IV	B	β	t	R	R^2	ΔR^2	F
Job Burnout	1	ED	.176	.250	2.644	.250	.062	.062	6.992**
	2	ED EU	.141 -.391	.200 -.440	2.340 -5.159	.503	.253	.191	17.657**
	3	ED EU ED*EU	-.425 -.787 .149	-.604 -.885 .878	-.880 -2.288 1.180	.513	.263	.010	12.280**

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

** ED: Emotional Dissonance, EU: Emotional Moderator, DV: Dependent Variable, ID: Independent Variable

4.2.2 해양경찰공무원의 감정적 부조화와 직무소진과의 관계에서 타인감성이해의 조절효과

감성지능 중 타인감성이해의 조절효과를 검정하기 위한 3단계의 위계적 회귀분석 결과는 Table 4와 같다. 유의확률 F 변화량의 유의확률이 자기감성이해와 같이 1단계가 0.005, 2단계가 0.000으로 0.05보다 작아 충족하였지만 3단계가 0.319로 나타나 유의수준하에서 유의하게 증가하지 않는 것으로 나타나 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉, 타인감성이해는 감정적 부조화와 직무소진간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

Table 4. Relation Between Emotive Dissonance and Job Burnout: Moderating Effects of Others'Emotional Understanding

DV	S	IV	B	β	t	R	R^2	ΔR^2	F
Job Burnout	1	ED	.182	.265	2.848	.265	.070	.070	8.109**
	2	ED EU	.169 -.401	.247 -.506	3.093 -6.348	.571	.326	.256	25.693**
	3	ED EU ED*EU	-.425 -.787 .149	-.604 -.885 .878	-.880 -2.288 1.180	.577	.333	.006	17.463**

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

** ED: Emotional Dissonance, EU: Emotional Moderator, DV: Dependent Variable, ID: Independent Variable

4.2.3 해양경찰공무원의 감정적 부조화와 직무소진과의 관계에서 감성조절의 조절효과

감성지능 중 감성조절의 조절효과를 검정하기 위한 3단계의 위계적 회귀분석 결과는 Table 5와 같다. 유의확률 F 변화량의 유의확률이 자기감성이해와 같이 1단계가 0.005, 2단계가 0.000, 3단계 0.001로 나타나 유의수준하에서 유의하게 증가하고 있는 것으로 나타나 조절효과가 있는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 감성조절은 감정적 부조화와 직무소진간의 영향관계에서 조절작용을 하는 것으로 나타났다.

Table 5. Relation Between Emotive Dissonance and Job Burnout: Moderating Effects of Emotional Moderator

DV	S	IV	B	β	t	R	R^2	ΔR^2	F
Job Burnout	1	ED	.182	.265	2.848	.265	.070	.070	8.109 **
	2	ED EU	.182 -.346	.265 -.421	3.143 -4.994	.497	.247	.177	17.429 **
	3	ED EU ED*EU	-.732 -.980 .266	-1.067 -1.190 1.562	-2.709 -5.026 -3.453	.569	.324	.077	16.792 **

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

** ED: Emotional Dissonance, EU: Emotional Moderator, DV: Dependent Variable, ID: Independent Variable

4.2.4 해양경찰공무원의 감정적 부조화와 직무소진과의 관계에서 감성활용의 조절효과

마지막으로 감성지능 중 감성활용의 조절효과를 검정하기 위한 3단계의 위계적 회귀분석 결과는 Table 6과 같다. 검정결과 R 제곱이 모형1은 7%, 모형2는 40.7%, 모형3은 41.2%로 점점 더 증가하고 있지만 제3단계의 유의확률이 0.377(0.05보다 작음)로 나타나 조절효과가 없는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 감성활용은 감정적 부조화와 직무소진간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

Table 6. Relation Between Emotive Dissonance and Job Burnout: Moderating Effects of Emotional Utilize

DV	S	IV	B	β	t	R	R^2	ΔR^2	F
Job Burnout	1	ED	.182	.265	2.848	.265	.070	.070	8.109 **
	2	ED EU	.135 -.427	.196 -.585	2.605 -7.762	.638	.407	.337	36.421 **
	3	ED EU ED*EU	-.089 -.583 .063	-.129 -.798 .373	-.345 -3.168 .887	.642	.412	.004	24.494 **

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

** ED: Emotional Dissonance, EU: Emotional Moderator, DV: Dependent Variable, ID: Independent Variable

5. 결 론

이 연구는 해양경찰공무원의 감정적 부조화가 직무소진에 미치는 영향을 검증하고 감정지능의 매개효과를 검증하였다. 이러한 검증과정을 통해 다음의 결과를 도출하였다.

해양경찰공무원의 감정적 부조화는 감정지능에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 감정적 부조화 하위요인과 감정지능의 관계에서 의식적으로 감정표현을 하거나 절제하려고 노력하는 해양경찰공무원은 감정적 부조화를 느끼지 않으면 바람직한 감정표현을 하는 과정에서 감정지능이 감소하는 것을 알 수 있었다.

둘째, 해양경찰공무원의 감정지능은 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정지능이 증가하면 정서적인 지침과 피로가 증가하고 직무와 자기 자신에 대한 부정적인 태도가 증가하고 직장에 대한 기여도와 직무에 대한 성취정도, 직무를 효과적으로 처리하고 있다는 자신감이 감소되는 것을 알 수 있었다.

마지막으로, 해양경찰공무원의 감정적 부조화가 직무소진에 미치는 영향관계에서 감정지능은 통계적으로 유의미한 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 직접효과와 매개효과를 비교한 결과, 해양경찰공무원들은 감정적 부조화가 직무소진을 느끼는 것만큼 감정지능에 의해 직접적으로 직무소진을 경험하는 경향이 나타났다.

그러므로 감정적 부조화를 완화하는 대책이 우선적으로 필요하며, 감정적 부조화가 감정지능을 통해 직무소진으로 발전할 수 있기 때문에 감정지능을 통제할 수 있는 다양한 대책이 필요한 것으로 나타났다. 이와 관련하여 해양경찰조직 내에서 감정을 표현하거나 억제하는 노력으로 직무에 대한 부정적인 태도를 감소시키며, 해양경찰공무원의 직장에 대한 기여도, 직무에 대한 성취정도, 직무를 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 향상시켜 주는 것이 필요하다.

References

[1] Adams, G. A. and J. Buck(2010), Social stressors and strain among police officers: It's not just the bad guys, Criminal Justice and Behaviour, Vol. 37, No. 9, pp. 1030-1040.

[2] Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey(1993), Emotional labor

in service roles: The influence of identity, Academy of Management Review, Vol. 18, No. 1, pp. 88-115.

[3] Baker, A. B. and E. Heuven(2006), Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers, International Journal of Stress Management, No. 13, pp. 423-440.

[4] Giardini, A. and Frese, M.(2006). Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource, Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 11, No. 1, pp. 63-75.

[5] Hochschild, A.(1983), The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling, Berkeley, CA: University of California Press, pp. 1-23.

[6] Ju, J. J.(2012), The Effects of Police Officer's Emotional Labor on Burn-Out, Korea Association for Public Security Administration, Vol. 21, No. 4, pp. 223-256.

[7] Kim, G. and K. M. Han(2012), The Impact of Police officials' Emotional Labor on Job Stress and Job Satisfaction: Focused on J-Provincial Police Agency, Vol. 22, No. 4, pp. 497-523.

[8] Kim, S. G.(2009a), 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.

[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] Lee, H. R., H. S. Choi and H. Y. Kim(2012), Effect of Emotional Dissonance of Resort Employee on Job Satisfaction: Focused on Mediation Effect of Self-esteem, Vol. 26, No. 1, pp. 5-24.

[11] Mayer, J. D. and P. Salovey(1997), What is emotional intelligence?. New York: Basic Books, quoted in Park, O. S. and Y. S. Lim(2005), Review and Research Direction about Emotional Intelligence, pp. 403-435.

[12] 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. 22, No. 4, pp. 497-523.

[13] 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.

[14] Schaufeli, W. B. and A. B. Baker(2004), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, Journal of Organizational Behavior, Vol. 25, No. 3, pp. 293-315.

[15] Schaufeli, W. B., M. P. Leiter, C. Maslach and S. E. Jackson(1996), The Maslach Burnout Inventory-Test Manual, 3rd ed, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, pp. 19-26.

[16] Shin, K. H.(2003), The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS): An Application In South Korea, The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 16, No. 3, pp. 1-17.

[17] Wilding, M. and K. J. Chae(2012), Do Local Government Employees in Korea Engage in Emotional Labor and Do They Feel Stressed, Exhausted and/or Satisfied?, Journal of local Government Studies, Vol. 16, No. 1, pp. 279-296.

[18] Yang, S. B. and M. H. Song(2010), A Study on Emotional Labor of Local Public Employee in Korea, Journal of local Government Studies, Vol. 22, No. 3, pp. 219-236.

Received : 2016. 05. 19.
Revised : 2016. 06. 24.
Accepted : 2016. 06. 27.