



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

행정학 석사학위논문

일선 지역경찰관서 경찰공무원들의 감정노동이
조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

- 조직유효성의 심리적 지표를 중심으로 -

2014년 8월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

김 기 중

일선 지역경찰관서 경찰공무원들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

- 조직유효성의 심리적 지표를 중심으로 -

지도교수 김 순 은

이 논문을 행정학 석사학위논문으로 제출함

2014년 4월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

김 기 중

김기중의 행정학 석사학위논문을 인준함

2014년 6월

위 원 장 박 상 인 (인)

부 위 원 장 최 태 현 (인)

위 원 김 순 은 (인)

국문초록

본 연구는 일선 지구대·파출소 경찰공무원들의 감정노동의 수준을 진단하고 이것이 경찰공무원들의 조직유효성에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고자 한다. 이를 통해 경찰공무원들의 감정노동을 해소하여 효율적으로 조직을 운영하고 원활한 인적 자원 관리를 위한 정책적 함의를 마련하는데 연구의 목적이 있다.

서울 지역 5개 지구대·파출소 경찰공무원 179명을 대상으로 구조화된 설문지를 배포 및 회수하여 이를 바탕으로 통계프로그램 SPSS를 활용하여 가설을 검증하였다. 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 확인적 요인분석 결과 선행연구와는 다르게 감정노동은 3가지 차원으로 구성되었다. 기존 연구에서는 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화 4가지 차원으로 나누었는데, 이 중 감정표현의 주의와 감정적 부조화가 단일 차원의 개념으로 확인되었다.

둘째, 경찰공무원의 감정노동의 평균은 3.17로 보통(3.0)수준을 상회하는 것으로 확인되었고, 이를 바탕으로 경찰공무원이 실제로 감정노동을 수행한다는 것을 경험적으로 입증하였다. 한편, 감정노동은 성별을 제외한 모든 인구통계학적 특성에 따른 유의미한 차이를 보이지 않았다.

셋째, 감정노동은 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 감정노동의 구성 요소별로 조직유효성에 미치는 영향에는 차이가 있었다. 감정표현의 빈도는 직무만족과 조직몰입 모두에 정(+)의 영향을 미침에 반해, 감정표현의 다양성과 감정적 부조화는 직무만족과 조직몰입 모두에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 검증 결과를 토대로 다음과 같은 정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 경찰공무원들의 감정노동 수준을 낮출 수 있도록 심리 안정 프로그램을 개발해야 한다.

둘째, 시민들에게 무조건적인 친절을 강요하는 조직 표현 규범의 완화하여, 직원들이 자율성과 재량에 따라 업무를 수행할 수 있는 환경을 마련해 주어야 한다.

셋째, 악성 민원인들에게는 엄정하게 대응할 수 있는 제도적 장치가 필요하다.

주요어 : 감정노동, 조직유효성, 경찰공무원, 지역경찰관서
학 번 : 2012-23737

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	5
제 2 장 선행 연구의 검토	7
제 1 절 감정노동	7
1. 감정노동의 의의	7
2. 감정노동의 차원	11
3. 감정노동의 결과	16
제 2 절 조직유효성	20
1. 조직유효성의 개념 및 평가지표	20
2. 조직유효성의 구성요소	23
제 3 절 감정노동과 조직유효성의 영향 관계	27
제 3 장 연구의 설계 및 조사방법	30
제 1 절 연구 모형 및 가설 설정	30
1. 연구 모형	30
2. 연구 가설	31
제 2 절 변수의 조작적 정의	32
1. 감정노동	32
2. 조직유효성 : 직무만족과 조직몰입	33
제 3 절 설문지 설계	33
제 4 절 조사방법 및 통계적 분석 방법	35

제 4 장 연구 결과 분석 및 논의	38
제 1 절 연구 대상자 특성 분석	38
제 2 절 측정 도구의 신뢰도와 타당도 분석	39
1. 측정 도구의 신뢰도 분석	39
2. 측정 도구의 타당도 분석	45
제 3 절 기술통계적 분석	51
1. 감정노동의 기술통계량 분석	51
2. 조직유효성의 기술통계량 분석	51
제 4 절 인구통계학적 특성별 차이에 대한 평균 차이 검증	52
1. 인구통계학적 특성에 따른 감정노동의 차이	52
2. 인구통계학적 특성에 따른 조직유효성의 차이	60
제 5 절 가설의 검증	67
1. 변수간 상관관계 분석	67
2. [가설1]에 대한 검증	68
3. [가설2]에 대한 검증	71
4. 가설 검증 결과의 요약	72
제 5 장 결론	74
제 1 절 분석 결과의 논의	74
1. 지구대·파출소 경찰공무원들의 감정노동수준	75
2. 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향	76
제 2 절 연구의 시사점	79
1. 이론적 시사점	79
2. 실무적 시사점	81
제 3 절 연구의 한계와 향후 과제	84

참고문헌	86
설문지	102
Abstract	107

표 목차

[표 2-1] 감정노동의 개념	10
[표 2-2] 조직유효성 평가지표	22
[표 2-3] 직무만족의 정의	24
[표 3-1] 설문지 측정 항목 및 구성	34
[표 3-2] 설문지 배포 및 회수 현황	36
[표 4-1] 응답자의 인구통계학적 특성 분포	38
[표 4-2] 감정노동의 하위요인별 신뢰도	40
[표 4-3] 감정 표현의 빈도 신뢰도 분석 결과	41
[표 4-4] 감정 표현의 주의 신뢰도 분석 결과	41
[표 4-5] 감정 표현의 다양성 신뢰도 분석 결과	42
[표 4-6] 감정적 부조화 신뢰도 분석 결과	42
[표 4-7] 3개 항목 제거 후 감정노동의 하위요인별 신뢰도	43
[표 4-8] 조직유효성 하위요인별 신뢰도 분석 결과	44
[표 4-9] 통제 변수의 하위요인별 신뢰도 분석 결과	45
[표 4-10] 감정노동에 대한 요인 분석 결과	46
[표 4-11] 감정표현의 주의와 감정적 부조화 설문항목 비교	48
[표 4-12] 조직유효성에 대한 요인 분석 결과	49

[표 4-13] 통제 변수에 대한 요인 분석 결과	50
[표 4-14] 감정노동의 기술통계량	51
[표 4-15] 조직유효성의 기술통계량	52
[표 4-16] 성별에 따른 감정노동의 차이	53
[표 4-17] 연령에 따른 감정노동의 차이	54
[표 4-18] 학력에 따른 감정노동의 차이	55
[표 4-19] 계급에 따른 감정노동의 차이	55
[표 4-20] 재직 기간에 따른 감정노동의 차이	56
[표 4-21] 지구대·파출소 경력에 따른 감정노동의 차이	58
[표 4-22] 지구대 특성에 따른 감정노동의 차이	59
[표 4-23] 성별에 따른 조직유효성의 차이	60
[표 4-24] 연령에 따른 조직유효성의 차이	61
[표 4-25] 학력에 따른 조직유효성의 차이	62
[표 4-26] 계급에 따른 조직유효성의 차이	63
[표 4-27] 재직 기간에 따른 조직유효성의 차이	64
[표 4-28] 지구대·파출소 경력에 따른 조직유효성의 차이 ..	65
[표 4-29] 지구대 특성에 따른 조직유효성의 차이	66
[표 4-30] 변수간 상관관계 분석	67
[표 4-31] 감정노동과 직무만족의 회귀분석 결과	69
[표 4-32] 감정노동과 조직몰입의 회귀분석 결과	71
[표 4-33] 연구 가설 검증 결과	73

그림 목차

[그림 3-1] 연구모형	30
---------------------	----

제 1장 서론

제 1절 연구의 목적

조직의 형태를 막론하고 개별 조직구성원들은 감정을 가지고 직무를 수행한다. 조직 구성원들이 어떠한 감정을 가지고 직무에 임하느냐에 따라 직무 태도와 행동에 큰 차이가 발생하는데, 특히 사람을 대상으로 하는 직무인 경우 비정형적이고 불규칙적이며 예상치 못한 감정 상태에 반응해야 하는 감정노동에 노출되는 경우가 많다(김구·한기민, 2012). 이러한 경우 실제 본인이 느끼는 감정과 직무 규범 상 표현해야 하는 감정이 다른 감정 불일치를 경험하게 되어 조직 구성원들은 스트레스를 받게 되며, 이러한 감정 불일치는 직무만족 및 조직몰입에도 영향을 미치게 된다(정명숙·김광점, 2006 ; 김종우·문미숙, 2011).

직무 수행 중에 내면의 감정과 실제 표현해야 하는 감정의 불일치를 일컫는 감정노동은 Hochschild(1983)에 의해 최초로 연구가 시작되었다. 이후 다양한 분야에 걸쳐 노동 요소로서의 감정의 역할을 평가하고, 직무만족, 조직몰입, 조직 시민행동, 조직 성과 등 다양한 변수들과의 관계를 규명하려는 시도가 이루어졌다. 지금까지의 감정노동에 관한 연구는 항공 승무원, 레스토랑 종업원, 호텔 종업원, 카지노 종업원, 관광종사자 및 금융 종사자 등 민간 서비스 영역을 대상으로 한 연구가 주류를 이루고 있다. 이는 서비스업 종사자들은 자신의 감정을 통제하고 조절하는 감정노동을 일상적으로 수행하고 있으며(박선효, 2012), 종업원의 감정 관리가 고객에게 제공되는 서비스 질과 연결되어(박영배·안대희·이상우, 2009) 기업의 이윤 획득 및 조직 성과와 직결된다는 점에 기인한다.

하지만 감정노동에 대한 관심은 최근 공공 영역으로 확산되고 있는 추세이다(김상구, 2009; 김상호, 2009; 노명화·권상순·박정훈, 2009; 양승범·송민혜, 2010; 김왕배·이경용·이가람, 2012). 이는 행정 영역에 불어오는 신공공관리론적 개혁과 신공공서비스론의 강조로 인한 행정환경 변화와 무관하지 않다. 1990년 이후 전통적 행정에서 벗어나 경쟁, 성과, 고객을 강조하는 신공공관리론이 새로운 행정개혁 패러다임으로 등장하였는데(유민봉, 2012), 민간 기업의 고객 개념을 공공 부문에 도입하여 시민에 대한 대응성을 높이고 정부 서비스에 대한 시민만족도를 제고하고자 하였다.

한편, 신공공관리론은 공공 서비스의 주인인 시민을 단순한 고객으로 간주하며, 지나치게 효율성만을 강조하여 행정의 주요 이념인 민주성과 형평성을 훼손한다는 비판이 꾸준히 제기되어왔다. 신공공서비스이론은 신공공관리론이 내재한 한계를 해소하기 위하여 등장하였는데, 행정은 공익을 증진시키고 시민에게 봉사하는 것이며 시민의 삶의 질 향상에 기여해야 한다는 점을 강조하고 있다. 이러한 신공공관리론과 신공공서비스론의 대두로 인하여 각 정부 부처는 서비스 현장, 복무 규칙 등을 제정하여 시민에게 웃음과 친절함으로 응대해야 함을 반복적으로 강조한다.

신공공관리론과 신공공서비스론에 입각한 행정기조로 공무원들은 서비스 대상인 시민을 만족시키기 위하여 조직이 원하는 감정을 표현해야 하는 감정노동에 노출되는데 공무원 자신, 상사, 국민들 모두 공무원들이 행하는 감정노동을 노동이 아니라고 생각하기에 그 심각성은 한층 더 부각된다(Meier, Mastracci & Wilson, 2006). 또한 행정 업무의 특성상 국민들은 공무원들에게 있어 마냥 따뜻한 협조자이거나 행정 서비스 제공의 촉진자일 수만은 없다(Guy & Newman, 2004). 대개 공무원에게 민원

을 제기하는 국민들은 원하지 않는 일을 겪거나, 일이 마음대로 풀리지 않아 부정적인 감정 상태인 경우가 다반사이다. 이렇게 부정적인 마음 상태로 공무원에게 불만을 표출하며 무례하게 행동하는 국민들에게까지 공무원은 친절함으로 응수해야 하는 ‘불친절 고객에 대한 친절의 딜레마’를 몸소 체험하게 된다(김상구, 2009).

공공 영역의 하나인 경찰관에게도 같은 논의가 적용된다. 경찰 공무원들은 공공의 안녕과 질서를 유지하며, 국민의 생명과 재산을 보호하기 위하여 범죄자들에 대한 물리적 통제를 행사하는 등 육체적 위험 및 심리적 압박이 동반되는 업무를 수행한다. 이에 더하여 범죄 예방을 위한 치안서비스 제공 및 국민들의 각종 불편사항에 대한 친절한 상담까지 광범위한 업무를 수행하는 등(김구·한기민, 2012), 그 어떤 서비스 직종에 비해 다양한 유형의 감정을 표현해야 한다. 예를 들어 범죄자를 다루거나 수사를 하는 경우에는 위협, 슬픔, 분노, 안타까움 등의 부정적인 감정을 표현해내야 하는 상황에 처하기도 하며, 일상적 민원인에 대해서는 친절과 미소 등 긍정적인 감정을 표현하며 민원인과 마주해야 한다. 한국직업능력개발원(2012)의 연구 결과 경찰관은 감정노동을 수행하는 직업 75개 중 21위를 하는 것으로 드러나, 경찰관의 감정노동은 적은 수준이 아님을 입증한다. 이처럼 상당 수준의 감정노동을 수행하고 있음에도 불구하고 일부의 연구(김상호, 2009; 박주상·안승남, 2012; 주재진, 2012; 김구·한기민, 2012; 김성환, 2013)를 제외하고는 경찰관을 대상으로 한 감정노동 관련 연구는 미흡한 실정이다.

특히 경찰공무원 중 최일선 접점에서 대민 봉사 업무를 수행하는 지구대·파출소 경찰관들을 대상으로 한 연구는 더욱 부족하다. 지구대·파출소에서 근무하는 경찰공무원들은 수사만 담당하는 수사부서나 민원만 담당하는 민원실 등의 부서와 다르게 종합적인 업무를 수행한다. 범

죄 현장에 최초 출동하여 현장 초동조치 및 범죄 피의자의 체포·임의 동행 등 범죄 관련자를 관리할 뿐만 아니라, 내방하는 국민들에 대한 친절한 안내 서비스를 제공하는 등 다양한 감정 표현을 필요로 하는 업무를 맡고 있다. 따라서 지구대·파출소에서 근무하는 경찰공무원들은 친절한 치안행정 서비스 제공으로 고객 만족을 제고해야 하는 의무를 수행하며, 자신의 실제 감정과는 상관없이 경찰 조직이 원하는 감정 표현을 해야하는 감정노동을 요구받는다.

심지어 지구대·파출소 경찰관들이 겪는 감정노동은 갈수록 심화되고 있다. 이는 폭주하는 112신고 처리와 상습 민원인·주취자들로 인하여 경찰관들이 받는 직무스트레스가 폭증하고 있으며, 우리나라 국민들의 낮은 준법 의식과 법을 경시하는 사회 풍조도 이러한 경향을 더욱 부채질한다.

이처럼 열악한 여건에서 근무하는 일선 지구대 파출소 경찰공무원들이 겪고 있는 감정노동은 보통을 넘는 높은 수준(김성환, 2013)으로 나타났으며, 심리적 소진뿐 아니라 우울증, 대인기피증, 공황장애 등 건강상의 문제로까지 발전하는 전초가 된다(Ashforth & Humphrey, 1993). 치안 서비스를 제공하는 경찰공무원의 직업 특성 상 상당한 수준의 감정노동을 수행하며, 이것이 조직유효성에 영향을 준다면 조직 차원에서 합리적 인사 관리를 위한 정책적 보완이 필요하다.

따라서, 본 연구는 일선 지구대 파출소 경찰공무원들을 대상으로 감정노동 수준을 진단하고 이것이 지구대·파출소 경찰공무원들의 조직유효성(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향을 실증적으로 검증 분석하고자 한다. 이를 통해 조직 차원에서 경찰공무원들의 감정노동을 해소하여 효율적으로 조직을 운영하고 원활한 인적 자원 관리를 위한 정책적 함의를 마련하는 데 연구의 목적이 있다. 이러한 연구 목적 달성을 위하여 아래

와 같이 하위 연구 목표를 설정하여 연구하고자 한다.

첫째, 경찰공무원의 감정노동과 조직유효성 간의 관계를 실증적 방법을 통해서 규명한다.

둘째, 감정노동의 구성 요소에 따라 조직유효성에 미치는 영향에 차이가 있는지를 확인한다.

셋째, 실증 분석에 기초하여 경찰 조직의 조직유효성을 제고하기 위한 인적 자원 관리 방안을 고찰하고자 한다.

제 2절 연구의 범위와 방법

본 연구는 문헌 분석과 실증 분석을 토대로 진행한다. 연구 목적의 달성을 위하여 경찰 공무원의 감정노동은 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다는 것을 전제로 한다. 감정노동과 조직유효성에 관한 개념 정의 및 구성 요소, 원인과 결과 등에 관한 이론적 논의는 관련 선행 연구들에 기반하여 분석한다.

특히 감정노동의 개념은 학자마다 워낙 다양하게 정의내리고 있으며, 구성 개념에 관해서도 일체화된 합의는 없으나, 본 연구에서는 관련 선행 연구를 토대로 감정노동을 감정 표현의 빈도, 감정 표현의 주의(노력) 정도, 감정 표현의 다양성, 감정적 부조화로 구성하고 각각의 요인들이 조직유효성의 심리적 지표인 직무만족, 조직몰입에 어떠한 영향을 미치

는지 모형을 설계하여 실증적으로 연구하고자 한다.

연구의 대상은 서울 지역에 근무하는 지구대·파출소 경찰관으로 구체화하였다. 지구대·파출소 소속 경찰관들은 대민접점부서 근무자로서 긍정적 감정표현, 중립적 감정표현 및 부정적 감정표현 등 직무 특성상 다양한 감정을 표현할 것을 요구받으며, 국민들과의 상호 작용을 그 주된 업무로 하기에 경찰관의 감정노동을 대표할 것으로 판단하였다.

한편, 지역적인 변인을 전국으로 확대하는 것이 연구의 설득력을 확보하고 일반화를 할 수 있다는 장점이 있으나, 조사의 시간과 비용 측면에서 실질적으로 수행하기에는 한계가 있다. 또한 서울 지역의 지구대·파출소는 총 236개로 각 관서마다 치안 수요가 상이하여 담당 경찰관이 수행하는 대민 접촉도 편차가 상당하기에 다양한 환경에서 감정노동을 수행하는 경찰관들을 대상으로 분석할 수 있다는 점을 감안하였다.

실증적 분석을 위하여 서울지역 지구대 파출소 경찰관을 대상으로 설문조사를 하고 가설을 검증하기 위하여 IBM SPSS Statistics 21 통계분석 패키지를 활용하고자 한다.

제 2장 선행 연구의 검토

제 1절 감정노동

1. 감정노동의 의미

항공사 승무원들을 대상으로 한 미국의 사회학자 Hochschild (1983)의 연구를 통해 최초로 감정을 노동의 요소로 인식하기 시작하였다. Hochschild (1983)은 감정노동을 ‘임금을 받기 위하여 교환가치가 있는 외적으로 드러나는 관찰 가능한 표정이나 행동을 만들어내기 위해 느낌을 관리하는 것(the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display is sold for wage and therefore has exchange value)’으로 정의하였다. 그녀는 조직에는 직무 수행과정에서 고객들이 서비스에 만족감을 느낄 수 있게 하기 위해 구성원들이 따라야 하는 감정표현 규칙(feeling rule)이 있으며, 이러한 규칙이 규정하고 있는 감정은 실제로 조직 구성원들이 느끼는 감정과는 다를 수 있다는 점에 주목하였다. 이처럼 조직이 개인에게 요구하는 감정표현 규칙과 개개인이 실제로 느끼는 감정이 다른 상황에 놓일 경우 조직 구성원은 감정노동을 경험하는데, 감정노동을 개인이 조직의 감정표현규칙에 맞게 스스로의 감정을 관리하고 조절하는 것으로 보았다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 Hochschild(1983)의 감정 개념이 조직 구성원의 내적 감정과 관련된 것으로 보았기 때문에 고객이나 관리자 입장에서는 굉장히 관찰하기 어렵다고 비판하였다(육풍림, 2012). 이들은 Hochschild (1983)가 주장한 감정표현규칙에 따른 내적 감정은 조직적 차

원에서 관리가 불가능하기에 조직이 관리할 수 있는 것은 조직 구성원들의 외적 행동에 한정된다고 주장하였다. 이런 관점에 입각하여 Hochschild(1983)의 감정노동 개념을 보완하였는데, 구성원들에게 요구되는 감정표현이 조직 구성원의 내면적 느낌과 일치하는지 안하는지 여부와 무관하게 감정표현규칙을 따르는 행위 자체에 초점을 두어 감정노동을 ‘사회적으로 요구되는 표현 규칙에 맞추어 감정을 표현하는 행동’ 이라 정의하였다. 즉, Hochschild(1983)과 Ashforth & Humphrey(1993) 모두 공통적으로 감정 관리와 표현이 감정노동을 구성한다는 점은 인정하나, 전자가 과정에 초점을 두었다고 본다면, 후자는 그 과정의 결과물에 관심을 갖는다(박동수·전명구·정성한, 2005).

이후 Morris & Feldman(1996)은 구성원들이 직업적 상황에서 마주하는 특성들에 관심을 가지고 접근하였다. 이들은 ‘고객에게 서비스를 제공하는 상호작용 과정에서 조직적 차원에서 바람직하다고 간주되는 감정을 표현하기 위해 필요한 일체의 노력, 계획, 통제’ 를 감정노동이라고 정의하였다. 이전 두 연구에서는 감정노동에 대한 개념 측정이 감정 표현의 빈도에만 한정되어 있음을 지적하며, 감정의 질적 측면을 고려하여 감정표현의 주의, 감정표현의 다양성과 감정부조화를 포함한 다차원적 접근을 시도하였다(육풍림, 2012).

Grandey(2002)는 상기 세 개의 연구가 상호 배치되는 것이 아니라 보완 가능하다는 것을 주장하였다. 그는 위 세 가지 선행 연구에서 공통적으로 나타나는 개념적 정의와 구성 차원을 도출해내려 하였다. 그는 감정노동을 직무 중심 감정노동과 개인 중심 감정노동 2가지 범주로 나누고, 이를 통합한 개념으로서 감정노동을 ‘고객 만족이라는 조직 목표 달성을 위하여 외적으로 감정을 표현하고 조절하려는 종사자들의 노력이지만, 조직 구성원들 각자에게는 해로운 영향을 미칠 수 있는 정서적 노

동’ 이라 정의하였다(김성환, 2013).

국내의 연구자들도 위에서 언급한 네 개의 연구에서 정의한 감정노동의 개념에서 크게 벗어나지 않는다.

대형마트 판매원, 사무직, 비서직 등의 민간 영역과 대민업무 공무원 등 공적 영역을 모두 포함하여 감정노동의 연구를 진행한 전순영·김경화·장은주(2012)는 감정노동을 ‘종업원과 고객 및 상사와의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위 및 외적으로 관찰가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리’ 라고 정의하였다.

민간 부문 카지노 종사자를 대상으로 한 육풍림(2012)의 연구에서는 조직의 목표 달성을 위하여 종사자 자신의 감정과 표현을 조직의 요구에 맞게 노력, 계획, 통제하는 행위’라고 정의하였으며, 금융권 종사자들을 대상으로 감정노동과 조직유효성의 관계를 고찰하려 했던 정문귀(2013)는 감정표현 행위와 감정의 내적 관리 측면 그리고 감정노동의 질적 다양성을 모두 포괄한 Grandey(2000)의 개념을 수용하였다.

공공부문을 대상으로 감정노동의 연구를 진행한 김상구(2009)도 Hochschild(1983)의 개념과 Morris & Feldman(1996)의 개념 정의의 공통점을 추출하여 ‘고객과의 서비스 교류가 일어나는 동안 자신의 감정을 통제하고 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위’ 라고 정의하였다. 특히, 김상구(2009)는 ‘고객과의 대면접촉 방식의 상호작용 과정에서 얼마만큼 감정의 동요를 노출하지 않고 미소와 친절함으로 응수할 수 있는지’ 가 감정노동의 핵심이 된다고 주장하였다.

한편, 경찰관을 대상으로 한 연구에서도 이러한 논의들을 포함한다. 김상호(2009)는 Glowmb & Tews(2004)의 감정노동의 개념들 간에는 차이가 있으나 ‘감정표현을 조직 내 표현 규칙과 일치하도록 관리하는 것’

에 공통점이 있다는 의견을 받아들여 ‘느끼거나 느끼지 못한 감정들을 표현 규칙에 맞추어 표현하거나 표현하지 않는 행위’로 규정하였다. J-지방청 경찰관들을 대상으로 한 김구·한기민(2012)의 연구에서는 감정노동에 관한 외국 선행 연구들을 종합하여 감정노동을 ‘직무수행에 있어서 고객과의 상호과정에서 종업원의 내면적 감정을 그대로 나타내거나 내면적 감정을 그대로 표출하지 않고 이를 수정하거나 조절하기 위해 투입되는 노력의 총합’으로 보았다. 김성환(2013)은 직무 중심 감정노동 개념과 직원 중심 감정노동 개념을 포함하려 하면서, 감정노동을 ‘치안 서비스에서 내면적 감정과는 무관하게 직업 상 요구되는 감정표현 규칙에 맞게 다양한 감정을 표현하려는 노력 및 이로 인해 경찰공무원이 느끼는 감정적 부조화 정도’라 정의하였다.

이외에도 다양한 방식으로 감정노동을 정의하려는 노력이 있으며, 아래 <표 2-1>은 이러한 선행연구자들의 감정노동 개념을 정리한 것이다.

<표 2-1> 감정노동의 개념

연구자	개념
Hochschild (1983)	임금을 받기 위하여 교환가치가 있는 외적으로 드러나는 관찰 가능한 표정이나 행동을 만들어내기 위해 느낌을 관리하는 것
Ashforth & Humphrey (1993)	사회적으로 요구되는 표현 규칙에 맞추어 감정을 표현하는 행동
Morris & Feldman (1996)	고객에게 서비스를 제공하는 상호작용 과정에서 조직적 차원에서 바람직하다고 간주되는 감정을 표현하기 위해 필요한 일체의 노력, 계획, 통제
Grandey (2000)	고객 만족이라는 조직 목표 달성을 위하여 외적으로 감정을 표현하고 조절하려는 종사자들의 노력이지만, 조직 구성원들 각자에게는 해로운 영향을 미칠 수 있는 정서적 노동
박동수·전명구·전성한 (2005)	조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위해 종업원이 자신의 느낌 및 표현을 규제하려고 노력하는 과정

연구자	개념
박홍주 (2006)	‘업무상 요구되는 특정한 감정상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동’이 직무의 40%이상을 차지하는 노동유형
김상호 (2009)	느끼거나 느끼지 못한 감정들을 표현 규칙에 맞추어 표현하거나 표현하지 않는 행위
김상구 (2009)	고객과의 서비스 교류가 일어나는 동안 자신의 감정을 통제하고 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위
전순영·김경화· 장은주 (2012)	종업원과 고객 및 상사와의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위 및 외적으로 관찰가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리
성영태 (2012)	고객들과 접촉을 하며 업무를 처리하는 과정에서 자신의 감정을 억제하고 경찰조직이 요구하는 바람직한 감정을 표현하기 위해 감정을 관리하는 행동
김성환 (2013)	치안서비스에서 내면적 감정과는 무관하게 직업 상 요구되는 감정표현 규칙에 맞게 다양한 감정을 표현하려는 노력 및 이로 인해 경찰 공무원이 느끼는 감정적 부조화 정도

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

국내외 학자들의 선행연구를 검토하고 경찰공무원이라는 직업적 특성을 고려하여 본 연구에서는 감정노동을 ‘치안서비스의 고객인 국민들과의 상호작용 과정에서 조직적 차원에서 바람직하다고 인정되는 감정을 표현해내기 위해 경찰관이 수행하는 일체의 노력’으로 정의내리고자 한다.

2. 감정노동의 차원

Hochschild(1983)의 감정노동에 관한 연구 이래로 감정노동의 구성 요

소를 파악하기 위한 많은 노력이 투입되었다. 최초로 감정노동에 대한 학술적 연구 과제를 제시한 Hochschild(1983)은 감정노동이 표면 행위와 내면 행위로 구성되어 있다고 하였다. 표면 행위란 실제로 부정적인 감정 상태임에도 긍정적인 감정을 표현하기 위해 자신의 표현을 통제하는 것을 말하며, 내면 행위는 조직 표현규칙에 맞는 적절한 감정을 표현해 내기 위하여 스스로 감정을 의식적으로 변화시키려는 의식적 노력을 말한다. 실제 서비스 조직은 구성원들이 조직 표현규칙에 따라 고객들이 서비스에 만족하는 느낌을 받을 수 있도록 행동한다면 표면 행위 혹은 내면 행위 둘 중 어느 하나에는 속하게 된다(박동수·전명구·전성한, 2005)

한편 Ashforth & Humphrey(1993)은 Hochschild(1983)의 표면 행위와 내면 행위에서 한 차례 더 나아가 심화 행위라는 세 번째 행위를 감정노동의 구성요소에 포함하였다. 심화행위란 실제 감정을 실제로 표현해내는 것으로 학자에 따라 진실행위라고 번역하는 학자들도 있다. 이들은 행동 이면에 숨어있는 느낌에 초점을 맞춘 것이 아니라, 느낌이 표면화된 행동에 초점을 맞추어 Hochschild(1983)의 감정노동 개념을 보완하였다.

이후 Morris & Feldman(1996)은 감정표현의 빈도라는 양적인 부분과 함께 감정표현의 주의(노력)와 감정표현의 다양성과 감정적 부조화라는 질적인 부분을 추가하여 네 가지 요소로 감정노동 개념을 구성하였다. 이전의 연구들과는 다른 점은 Hochschild(1983)과 Ashforth & Humphrey(1993)이 감정적 부조화를 감정노동의 결과물로 인식한 반면, Morris & Feldman은 감정적 부조화를 감정노동의 결과변수가 아니라 구성요소로 인식한 점에서 차별성을 지닌다(김상호, 2009).

Krumel & Geddes(2000)은 Hochschild(1983)의 본래 취지에 충실하게 감정노동을 표면 행위와 내면 행위로 구분하고 이를 재해석하여 감정적

노력과 감정적 부조화라는 두 가지 구성요소를 도출해내었다(육풍림, 2012). Krumel & Geddes(2000)가 말한 감정적 노력은 감정노동 수행에 필요한 노력 및 강도를 뜻하며, 감정적 부조화는 종업원의 내면적 감정과 그들이 표현하는 행동 간 불일치 정도를 의미한다(김구·한기민, 2012).

이처럼 감정노동을 구성하는 요소에 관하여 학자들마다 다양한 견해가 존재하며, 본인들의 연구의 측면에 맞는 구성요소들을 선정하나 위에 제시한 세 가지 큰 틀에서는 벗어나지 않는다. 한편, 연구 대상의 특성을 고려하여 연구자가 새로운 구성요소를 제시한 사례로는 호텔 종업원을 대상으로 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향에 관한 김민주(1998)의 연구가 있다. 김민주(1998) 또한 Morris & Feldman(1996)의 구성요소를 받아들여 호텔종업원들이 경험하는 감정노동의 양적 측면과 질적 측면 모두를 측정하고자 하였다. 하지만 호텔종사원들은 주로 웃음, 친절 등 감정의 긍정적인 측면만 요구받는 경향이 강하기 때문에 감정표현의 다양성을 배제하고 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화로 감정노동을 측정하려 시도하였다.

본 연구 또한 감정노동의 양적 측면과 질적 측면을 모두 고려한 Morris & Feldman(1996)의 구성 개념을 받아들여 감정노동의 구성 차원을 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의, 감정 표현의 다양성, 감정적 부조화 네 가지 차원으로 파악하고자 한다. 경찰공무원은 호텔종사원과 다르게 업무상 직면하는 상황에 따라 때로는 위협, 슬픔, 분노 등 부정적인 감정을 표현해야 하며, 어떤 경우에는 친절, 봉사, 즐거움, 웃음 등 긍정적인 감정을 표현해야 하는 등 다양하게 감정을 표현할 것을 요구받는다. 이러한 점에 착안하여 Morris & Feldman(1996)이 주장한 바에 충실하여 네 가지 하위 차원으로 감정노동의 개념을 구성하였다.

(1) 감정표현의 빈도(frequency)

감정표현의 빈도는 감정노동의 가장 기본적인 구성요소로서, 얼마나 자주 치안서비스 고객인 국민들과 상호작용하는지를 나타낸다. 이는 국민과의 접촉 횟수가 많아질수록 감정노동의 수준이 높아진다는 것을 전제로 성립하는 것으로, 초기 감정노동의 차원으로 많이 다루어졌다(김상구, 2009).

감정노동의 구성요소로 감정표현 빈도를 최초로 사용한 Hochschild (1983)은 조직 구성원들이 고객들과 상호작용하는 횟수가 많아질수록 조직 표현 규칙에 따라야 하는 경우가 많아지기 때문에, 횟수가 많을수록 감정노동 수준이 높아지는 것으로 보았다.

김성환(2013)은 경찰관을 대상으로 한 연구에서 감정표현의 빈도를 측정하기 위하여 고객과의 상호작용과 대화횟수, 시간 할애 정도 및 감정을 숨기는 빈도로 측정하였다.

(2) 감정표현의 주의(attentiveness)

감정표현의 주의 정도는 종업원이 감정표현규칙에 따라 감정을 표현하는 데 얼마만큼의 노력과 에너지를 투입해야 하는지를 의미한다. 주의를 감정표현의 지속시간과 강도로 구성된다. 즉, 지속시간이 길어질수록, 표현해야하는 감정이 더욱 강할수록 높은 수준의 감정노동을 수행한다는 것이다.

김민주(1998)은 감정표현이 지속적이거나 격렬해질수록 강한 강도의 감정노동의 수행하는 것으로 보았는데, 이는 고객과의 상호작용 기간이 길어질수록 조직구성원들에게 더 많은 에너지 소모를 필요로 하며, 고객

과의 교감관계가 형성되어 본인의 실제 감정이 노출될 가능성이 커지기 때문이다.

(3) 감정표현의 다양성(variety of emotions)

감정 표현의 다양성은 처한 상황에 따라 조직 구성원들이 표현해야 하는 감정을 자주 바꾸는 것과 관련이 있다. 직무 수행 과정에서 구성원들이 수행해야 하는 감정노동은 크게 세 가지 유형으로 구분할 수 있다(김성환, 2013). 호텔 종업원, 관광서비스 종사자, 비서 등은 고객들에게 상냥함, 친절함, 즐거움, 재미, 행복 등의 긍정적인 감정 표현하는 긍정적 감정노동을 수행한다. 두 번째 유형은 중립적 감정노동으로 법조인, 경찰관, 심판 등 시시비비를 명확하게 가려 객관적이고 공정하게 사실을 고객에게 전달해야 하는 직무를 수행할 때 긍·부정 어느 쪽에도 속하지 않고 냉정함과 차분함을 표현해야 하는 감정노동이다. 마지막으로 부정적 감정노동은 장의사와 같이 슬픔과 안타까움, 탄식 등 부정적인 감정을 표현하는 것이 바람직하다고 생각되는 감정노동 유형이다.

즉, 감정표현의 다양성은 고객에 대해 표현해야 하는 감정노동의 풍부함과 긍정적 감정노동, 중립적 감정노동, 부정적 감정노동 각 유형 간의 순환과 연관되어 있다. 경찰관은 표현해야 하는 감정이 굉장히 다양한 대표적인 직업으로 특히 지구대·파출소에서 근무하는 경찰관들은 수시로 긍·부정을 넘나드는 다양한 감정 표현을 해야하는 상황을 경험한다.

(4) 감정적 부조화(emotive dissonance)

감정적 부조화는 감정노동자들이 실제로 느끼는 감정과 조직 표현규

범이 요구하는 감정이 충돌하는 경우 발생한다. 즉, 감정적 부조화는 조직 표현 규칙과 개인이 표현하거나 느끼는 감정 간의 갈등이라 할 수 있으며, 감정표현규칙과 본인 느낌이 불일치하는 정도가 커질수록 감정노동의 수준이 높아진다.

감정적 부조화는 실제 감정과 표현 규칙이 다른 갈등 상황에서 내적 감정과 상반되는 얼굴 표정이나 행동을 겉으로 연기해내는 표면행위를 말하는 것으로, Ashforth & Humphrey(1993)은 이러한 표면 행위는 스스로를 위선자라고 생각하는 거짓 자아를 경험하고, 이러한 경험을 통해 감정노동자는 우울증, 냉소주의, 소외와 같은 부정적 상태에 빠진다고 하였다(김상구, 2009).

3. 감정노동의 결과

감정노동에 관한 선행연구들은 종업원의 태도, 직무스트레스, 심리적 안녕 및 조직유효성 등 다양한 조직 행위적 특성들을 나타내는 변수들과의 인과 관계에 대한 논의를 하였으나, 그 결과에 대한 연구자들 간의 일체화된 합의는 이루어지지 않았다(김민주, 1998).

감정노동이 외적으로 표현된 감정과 실제 경험하는 감정과의 불일치를 의미하기 때문에 그 개념 정의상 조직 구성원들의 직무 스트레스, 직무 소진 등에 부(-)적인 영향을 미친다는 가설이 일반적이긴 하나, 직무 만족과 같은 일부 변수에는 정(+)-적인 영향을 미칠 수도 있다는 가설도 꾸준히 제기되고 있다. 이처럼 감정노동의 결과에 대해서는 상반된 관점이 존재한다(김민주, 2006).

(1) 감정노동의 긍정적 결과 : 안면환류가설(Facial Feedback Hypothesis)

감정노동은 감정노동 종사자들에게 심리적으로 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Pugliesi, 1999). 감정노동에 관한 연구들은 일반적으로 종사자들이 실제 감정과는 다른 감정을 조직 표현규칙이라는 명분으로 강요당하고 있으므로 그것이 구성원들에게 스트레스 요인으로 작용할 것이라고 전제한다. 하지만 이러한 부정적인 편견 이면에는 감정노동이 종사자들에게 주는 혜택 또한 분명 존재하며 다소 과소평가 되고 있다고 보아(Wouters, 1989), 감정노동이 주는 긍정적인 영향을 규명하려는 가설이 안면환류가설(Facial Feedback Hypothesis)이다. 이는 James(1984)의 가설에 그 근거를 두고 있는데, 특정한 감정을 표현하기 위한 안면 표현은 이러한 신체적 변화와 유사한 감정을 실제로 불러일으키며 심지어 불일치하는 감정을 약화시킨다는 것이다(Adelman & Zajonc, 1995; 김민주, 2006에서 재인용).

‘행복해서 웃는 것이 아니라, 웃어서 행복한 것입니다’ 라는 말은 이러한 안면환류가설을 지지하는 문구라 볼 수 있다. 안면환류가설은 긍정적 감정노동에 한정되는 것으로 긍정적 감정을 표현하는 경우 표현된 감정이 내면적 감정에 영향을 주게 되어 감정노동을 하는 종사자도 긍정적인 감정을 체험한다는 것이다.

안면환류가설은 Rafaeli & Sutton(1987)의 연구를 통해 실증적으로 입증되었다. 그들은 긍정적 감정노동을 잘 수행하는 경우 관리적 차원에서 조직으로부터 재정적 보상을 받기에 개개인의 복지가 증진되며, 자아 효능감이 향상될 뿐만 아니라 조직 성과도 향상된다는 점을 확인하였다(Rafaeli & Sutton, 1987). 이는 감정노동을 통해 감정 표현과 개인의 느낌이 조화를 이룰 것이라는 가정 하에 성립하는데, 감정 표현 규칙에 따라 긍정적인 감정을 표현한다면 본인의 느낌 또한 그에 따라 동일한 감

정을 변화한다는 것이다. 이를 통해 고객을 자신의 의도대로 유도하는 능력이 향상되어 높은 성과를 거양할 수 있다.

이후 병원 종사자를 대상으로 감정노동의 연구를 진행한 Wharton(1993)은 감정노동 종사자들이 여타 직종 근로자들에 비해 직무만족은 높으며, 직무소진은 낮은 현상이 나타남을 발견하였다.

국내의 연구를 살펴보면 김민주(1998)은 호텔종업원을 대상으로 조직동일시와 조직몰입, 직무몰입, 직무만족, 조직시민행동 등 직무관련태도를 결과변수로 설정하여 연구하였는데, 감정노동은 직무관련태도의 하위차원들과 일관되게 정(+의 영향을 미침을 확인하였다. 한편, 경찰공무원을 대상으로 한 김구·한기민(2012)는 감정적 노력이 직무만족에 긍정적 영향을 미친다는 것을 입증하였다.

인간이 표현하는 감정은 현재의 감정이 드러나는 것일 뿐만 아니라, 표현하는 감정이 반대로 감정을 변화시킬 수도 있다는 점에서 양방향적이기 때문에(Adelman, 1989), 조직 구성원들이 행하는 긍정적 감정노동은 구성원들에게 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 것이 안면환류 가설의 핵심이다.

(2) 감정노동의 부정적 결과 : 소외가설(Alienation hypothesis)

감정노동에 관한 연구는 대체적으로 감정노동이 야기하는 부정적 결과에 초점을 맞추고 있다. 감정노동의 부정적 측면에 집중한 것이 바로 소외가설(Alienation hypothesis)이다. Krummel & Geddes(2000)는 기본적으로 감정노동이 인간의 내면에 딜레마를 유발하고 자신의 본질적인 자아를 외면하기에 부정적인 결과를 낳는다고 한다. 자신의 마음은 피로감, 짜증, 분노 등 부정적인 감정 상태인 경우에도 서비스 대상자들에게는 유쾌한 감정을 표현해 내야하는 감정적 부조화가 자기 소외, 직무 스

트레스 혹은 감정 고갈과 같은 부정적 결과로 이어진다는 것이다.

감정노동의 반복적 수행은 조직 구성원들에게 약물 복용(Hochschild, 1983), 거짓 자아로 인한 우울, 자기소외감(Ashforth & Humphrey, 1993)을 야기할 뿐만 아니라 조직 차원에서도 직무만족, 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 한다(Morris & Feldman, 1996). 또한, Chu(2002)는 긍정적 감정을 보이려는 노력 및 부정적 감정을 애써 억제하는 행동들은 심리적 차원에서 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라 육체적인 질병으로 이어질 수 있음을 주장하였다.

감정노동 수행하는 종업원 집단과 감정노동 수행하지 않는 종업원 집단과의 비교연구를 수행한 Adelman(1989)는 감정노동자 집단이 비감정노동자 집단에 비해 건강 상태가 좋지 않고, 우울증을 경험하는 사람들이 더욱 많은 것을 발견하여 감정노동이 신체적·심리적 차원 모두에 부정적으로 작용함을 확인하였다.

국내 감정노동에 관한 주요 연구들도 소외 가설을 지지하는 결론을 주로 도출하였는데, 간호사들을 대상으로 감정노동 연구를 수행한 박상연(2009)는 감정적 부조화가 직무만족과 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치고, 구성원들의 이직 의사와는 정(+)의 영향을 미치는 것을 발견하였다. 카지노 종업원들을 대상으로 연구한 육풍림(2012)은 감정노동은 소진에 정(+)의 영향을 미침을 입증하였고, 이지영(2009) 또한 서비스 종사원들을 대상으로 감정노동과 소진 간의 같은 결과를 도출하였다. 공공부문을 대상으로 한 김상구(2009), 김상호(2009), 김성환(2013)의 연구 또한 감정노동이 직무 스트레스, 고갈, 소진 등에 부정적인 영향을 미치는 것을 입증하여 소외가설을 지지한다.

김보성(2008)은 이처럼 감정노동은 긍정적, 부정적 한 면의 결과를 전적으로 야기하는 것이 아니라 긍정적, 부정적인 두 가지 측면 모두 나타날 수 있음을 주장하였다. 하지만 경찰관은 내면적으로는 피곤하고 지친

야간근무 시간대에 불만을 표출하는 민원인·주취자들을 대상으로 친절을 베푸는 감정노동을 수행하며 스트레스를 받는 경우가 많다. 본 연구자 또한 대민접점부서인 파출소에 근무하며 수차례 감정노동을 수행하였는데, 이러한 경험에 근거하여 감정노동은 조직유효성에 부정적인 영향을 미친다는 소외가설을 전제하고 연구를 진행하고자 한다.

제 2절 조직유효성

1. 조직유효성의 개념 및 평가지표

조직유효성(organizational effectiveness)은 얼마나 조직이 성공적인 목표 달성을 위한 역량을 가지고 있는지를 나타내는 개념이다. 학자들이 내린 조직유효성의 정의를 살펴보면 Etzioni(1964)는 조직 관리 차원에서 설정된 목표 달성도라고 보았으며, Price(1968)은 조직의 내부구조를 안정·유지, 통합시키며, 구성원의 커리어를 개발시키고 조직 생산성을 향상시키는 등 조직이 생존하고 발전하기 위한 능력이라고 보았다. Stanley & Ephraim(1967)은 희소성 있는 자원을 차지하기 위하여 환경을 개척해 나가는 능력으로 정의하였고, Seashore & Yuchtman(1967)는 이와 유사하게 조직 환경과의 관련성에 관심을 두어 희소자원을 환경으로부터 가장 유리한 조건으로 획득할 수 있는 능력이라고 보았다. Schein(1984)는 조직유효성을 조직 체계가 갖는 생존, 자가유지 및 번영의 능력이라 정의하였다.

한편, Georgiou(1973)은 구성원들에게 공헌도 이상의 유인을 제공하여

욕구를 충족시켜줄 수 있는 조직의 능력이라고 하였으며, 신유근(1983)은 조직유효성을 양, 질, 시간과 비용의 관점에서 보아 조직의 목표 달성 정도로 조직 성과와 유사한 개념으로 보기도 하였다.

이처럼 학자들마다 조직유효성을 정의하려는 측면이 다양하기 때문에 감정노동의 개념과 마찬가지로 일체화된 개념 정의는 나오지 않고 있다. 그러나 연구자들의 정의를 종합하면, 조직유효성은 결국 조직이 환경에 적응하며 생존해 나가고, 목표를 달성하는 능력이라 볼 수 있기에 조직유효성이 높은 조직은 경쟁 조직에 비해 높은 생산성을 나타낼 수 있으며, 급격한 환경변화에도 유지·존속해나갈 수 있다(육풍림, 2012). 즉, 조직유효성은 조직이 얼마만큼 효과적으로 운영되고 있는지를 나타내는 개념으로 경쟁 사회에서 조직의 생존 능력을 진단하고 평가하는 기준으로 작용한다. 조직유효성의 개념을 바라보는 관점에 따라 조직유효성을 실제로 평가하는 지표도 굉장히 상이하다(이병동, 2013).

Seashore & Yuchtman(1967)은 인적자원의 양적 측면과 질적 측면을 모두 고려하여 사업실정, 원가, 생산성, 구성원의 활력도, 생산성 등 10가지 지표를 개발하여 조직유효성을 측정하고자 하였다. Price(1968)는 조직유효성을 목표 달성을 위해 조직이 실행하려고 하고 있는 것이라고 정의하며, 생산성, 직원 만족도, 재정적 안정, 사기, 환경 적응성을 활용하였다.

조직유효성을 평가하는 가장 대표적인 기준을 제시한 것은 Campbell(1977)인데 그는 기존의 연구들에 대한 문헌 분석을 통해 공통적으로 자주 사용되는 평가지표들을 추출하였다. 그가 추출한 평가지표들은 심리적 특성, 경제적 특성, 관리적 특성 등 세 가지 범주로 나누어져 제시되었다. 각각의 범주에 속하는 30개의 구체적 평가지표를 마련하여 조직유효성을 측정하고자 하였다.

이후 Dalton 외(1980)은 경제적 성과지표와 심리적 성과지표로 나누고 다시 전자를 측정하기 위해 수익성과 성장성, 생산성을 선정하고, 후자를 측정하기 위해 직무만족과 조직몰입 등의 개념을 제시하였다.

아래 <표 2-2>는 조직유효성을 평가하는 가장 대표적인 방법을 제시한 Campbell(1977)의 조직유효성 평가지표이다.

<표 2-2> 조직유효성 평가지표

지표	내용
심리적 지표	직무만족, 동기부여, 사기, 갈등과 응집력, 유연성과 적응성, 조직 목표에 대한 조직원의 동조성, 조직 목표의 내면화
경제적 지표	전반적 유효성, 생산성, 능률, 수익, 품질, 성장성, 환경의 이용도, 이해관계자 집단에 대한 평가, 인적자원의 가치, 목표달성도
관리적 지표	사고의 빈도, 결근율, 이직율, 통제, 계획과 목표달성, 역할과 규범일치성, 경영자의 인간관계 관리능력, 경영자의 과업지향성, 정보관리와 의사전달, 신속성, 안정성, 조직구성원의 의사결정 참가, 훈련과 개발의 강조

출처 : J. P. Campbell. (1977). On the Nature of Organizational Effectiveness, in P. S. Goodman & J. M. Pennings, eds, New Perspectives on Organizational Effectiveness, San Francisco: Jossey-Bass, pp.36 ; 정용근·위오기(2012)에서 재인용

본 연구는 경찰공무원 개개인을 분석 단위로 하고 있으며, 감정노동을 경찰관 개인의 내면적 심리 과정에 초점을 맞추고 있으므로 Campbell(1977)이 제시한 조직유효성 평가지표 중 심리적 지표를 고려하여 조직유효성의 하위 차원을 구성하고자 한다.

한편, 많은 연구에서 조직유효성의 심리적 지표를 평가하기 위하여 직무만족, 조직몰입 뿐만 아니라 이직 의도를 포함하고 있다. 그러나 본

연구에서는 경찰관을 대상으로 하는데 경찰관은 특정직 공무원으로서 구성원들의 커리어 개발을 위한 이직이 굉장히 드물고, 대부분의 조직 구성원들이 경찰조직을 평생 직장으로 생각한다는 점을 고려하여 이직 의도를 배제하고 직무만족, 조직몰입으로 조직유효성을 측정하고자 한다.

2. 조직유효성의 구성 요소

(1) 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 구성원들이 직무에 관해 갖는 긍정적인 정서적·심리적 태도를 말하는 것으로, 태도와 감정 모두를 포함한 개념이다(임창희, 2009). 직무만족은 조직 구성원들의 주관적·정서적 느낌인 행복을 결정하는 요소로 작용할 뿐만 아니라 조직의 목표 달성 및 성과 창출을 위해 필수불가결한 요소이다(이병동, 2013). 또한, 자기가 맡은 직무에 만족하는 사람들은 높은 근로 의욕을 가지고, 높은 자기개발 지향성을 지니며, 직무에 자발적으로 참여하게 하기 때문에 조직유효성을 평가하는 중요한 기준으로 활용된다.

초기에 직무만족을 연구한 Hoppock(1935)는 직무만족을 조직 구성원들이 직무에서 만족을 느끼는 심리적·생리적·환경적 결합체라고 정의하였다. 이는 직무만족이 심리적 작용의 일종으로 환경적 상황과의 상호 작용 과정을 통해 구성원들이 느끼는 긍정적인 감정 상태라 볼 수 있다.

직무만족에 관한 연구는 1960년 이후 학자들의 관심을 끌기 시작하였는데, Smith, Kendall & Hulin(1969)은 감정과 태도의 관련성에 초점을 맞추어 직무만족을 개인이 직무와 관련하여 경험하는 긍정적인 경험의 총

체라고 정의하였다. 또한 Locke(1976)은 직무만족을 직무를 성취한 후 그 결과에 대해 구성원 개인이 느끼는 긍정적인 감정이라 정의하였다. 또한 Constance & Becker III(1973)는 이와 유사하게 직무만족은 감정적 반응으로서 구성원들이 자신의 직무에 대한 평가를 통해 얻어지는 유쾌한 혹은 긍정적인 감정상태라고 하였다.

한편, Hellman(1997)는 직원이 원하는 것과 조직이 실제로 내린 보상과의 차이에 대한 구성원들의 인지적·정서적 반응의 총체라고 하며, 평가를 통해 구성원이 직무에 대해 갖는 긍정적 선호도라 하였다. Robbins 외(1998) 또한 직무만족을 개인이 얻어야한다고 기대하는 것과 실제 자신이 획득한 것의 차이로 보고, 욕구와 실제 간의 격차라는 점을 주목하였다.

<표 2-3>은 이러한 국내외 다양한 학자들의 직무만족에 대한 정의를 정리한 것이다.

<표 2-3> 직무만족의 정의

연구자	개념
Hoppock (1935)	조직 구성원들이 직무에서 만족을 느끼는 심리적·생리적·환경적 결합체
Smith, Kendall & Hulin(1969)	개인이 직무와 관련하여 경험하는 긍정적인 경험의 총체
Constance & Becker III (1973)	감정적 반응으로서 구성원들이 자신의 직무에 대한 평가를 통해 얻어지는 유쾌한 혹은 긍정적인 감정상태
신유근(1991)	개인의 직무나 직무경험에 대한 평가 과정에서 구성원들의 긍정적 반응으로 직무에 대해 원하는 바를 실제 조직이 제공해준다고 믿는 정도
Hellman (1997)	직원이 원하는 것과 조직이 실제로 주는 보상과의 차이에 대한 구성원들의 인지적·정서적 반응의 총체
Robbins 외 (1998)	개인이 얻어야한다고 기하는 것과 실제 자신이 획득한 것의 차이
육풍림 (2012)	직무에 대한 종사자들의 정서적 반응으로 직무와 직무 수행의 결과로 발생하는 긍정적인 감정 상태

연구자	개념
이병동 (2013)	자신의 직무 자체 또는 직무를 수행함에 있어서 얻게 되는 경험에 대한 인지적·정서적 반응 또는 태도이며 자신의 직무에 대한 선호도
김경민·최병창 (2013)	개인의 차이가 가치, 신념 및 요구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련시켜서 맞게 되는 감정적 태도

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

직무만족의 정의만큼 직무만족의 구성 요소 또한 다양한데, 대표적으로 Herzberg 외(1959)는 2요인 이론(two factor theory)을 주장하였는데, 직무만족요인(동기요인)과 직무 불만족요인(위생요인)이 있다고 하며, 동기요인으로 칭찬, 인정받을 기회, 직무의 도전성, 성취감, 책임 등이 포함된다고 하며, 위생요인으로는 임금, 작업조건, 대인관계, 지위, 조직정책과 관리 및 직장의 안정성을 제시하였다.

Vroom(1964)은 직무만족 구성요인을 규명하기 위해 다른 방식으로 설명을 하였는데, 기대이론(expectancy theory)으로 알려진 것이다. 그는 직무만족에 영향을 주는 요인으로 감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진 기회, 작업시간을 들었다(우경화, 2009).

(2) 조직몰입

조직몰입(Organizational Commitment)은 조직에 대한 구성원들의 정서적 상태를 이해하는 중요한 개념으로 오랜 기간 다양한 정의와 측정 방법이 연구되어왔다(Morrow, 1982). 특히, 1960년대 이후 경제 위기 등의 이유로 기업들이 구조조정을 하며 고용 불안 문제를 야기하며, 최근의 고용 시장에서 비정규직의 비중이 높아져 평생 직장에 대한 인식이 열어

져가는 시대적 상황을 반영하여 조직몰입에 대한 연구가 확산되고 있다 (Schaufeli & Bakker, 2004).

조직몰입은 사회학적 용어에서 출발하여 조직 행위론에 그 개념이 확산된 것으로, 조직 구성원이 조직에 얼마만큼의 신념을 가지고 몰두하는지를 의미한다. 양창삼(1997)은 조직몰입을 조직구성원이 소속 조직에 느끼는 일체감, 충성심, 애착심을 느끼는 정도라 정의하였다. 다시 말해, 조직몰입은 조직 목표와 가치에 대한 신념과 조직을 위해 노력하려는 의지 및 조직 구성원으로 남고자 하는 욕구를 의미하는 것으로 조직을 바라보는 개인의 심리 상태와 행동을 포괄한다(육풍림, 2012).

조직몰입에 대한 관심이 중요한 의미를 갖는 이유는 조직몰입은 조직의 인적자원관리의 효율성을 높이기 위한 중요한 수단이며, 조직몰입에 따라 구성원들의 결근율 및 이직율이 달라지는(Steers, 1977) 등 급변하는 환경에서의 조직의 생존 역량을 평가할 수 있기 때문이다.

조직몰입은 직무몰입, 직업몰입과는 구별되는 개념으로, 직업 몰입이 직업에 대해서 개인이 갖는 주관적 태도로 종업원이 조직보다 직업적 가치에 몰입하려는 의도 및 과정이라 본다면, 조직몰입은 구성원들이 한 조직의 제도적 목표 및 가치에 몰입하는 과정을 의미한다(최해전, 2009). 직무만족이 직무 환경 변화에 따라 그 만족 수준은 변할 수 있는 반면, 조직몰입은 조직 전체에 대한 개인의 감정을 포괄적으로 반영하기에 다소 환경 변화가 있어도 조직몰입 수준은 쉽게 변하지 않는 특성을 지닌다(Ferris & Aranya, 1983; 한복환, 2010에서 재인용).

Meyer & Allen(1991)은 조직몰입을 조직의 목표나 가치에 대하여 강하게 신뢰하고 수용하는 것으로 정의하며, 선행 연구를 바탕으로 세 가지 차원으로 조직몰입 개념을 정립하였다. 첫째, 구성원들이 조직의 가치와 이념을 내재화하는 정서적 몰입, 둘째로 조직을 떠남으로 해서 발

생하는 비용과 조직이 주는 보상으로 인해 조직에 남으려는 지속적 몰입, 마지막으로 구성원으로서 조직에 도리를 다해야 한다는 의무감에 기초한 규범적 몰입 등 세 가지 유형으로 구체화하였다.

많은 학자들 또한 이러한 세 가지 측면에 기반하여 각자가 중요하게 생각하는 측면을 부각시키는 방향으로 조직몰입을 정의하였다. Kanter(1968), Schneider & Nygren(1970), Sheldon(1971) 등은 개인이 조직에 애착을 갖고 동일시한다는 정서적 몰입의 측면을 강조하였다. Wiener(1982)는 조직의 목표를 달성하는 것이 옳다는 신념을 유발하는 개인의 신념의 정도라 정의하여 규범적 몰입의 측면을 강조하였다. 한편, Heblinik & Alutto(1972)와 같은 학자들은 이직에 따른 비용과 조직이 주는 보상 측면에 초점을 맞춰 지속적 몰입을 강조한 조직몰입 개념을 도입하였다.

본 연구에서는 이러한 선행 연구를 바탕으로 조직몰입을 ‘조직과 개인을 일체화시키는 것으로 조직 가치에 대한 신념, 조직에 대한 동일시, 조직에 대한 자부심 정도’라 정의하고자 한다.

제 3절 감정노동과 조직유효성의 영향 관계

감정노동은 조직유효성과의 유의한 관계가 있음이 많은 선행 연구를 통해서 밝혀졌는데, 큰 틀에서 두 가지 상반된 관점이 존재한다(김민주, 2006). 그것은 감정노동의 부정적 영향에 초점을 맞춘 소외가설(Alienation Theory)와 긍정적 영향에 초점을 둔 안면환류가설(Facial

Feedback Theory)이다.

먼저 긍정적 측면에 초점을 맞춘 연구를 보면 고객에게 긍정적인 감정을 표현하는 감정노동을 일상적으로 수행하는 경우 종업원 또한 즐거워지며, 일을 더욱 재미있게 할 수 있게 하기 때문에 긍정적 결과를 가져올 수 있다. Ashforth & Humphrey(1993)은 감정 표현 규칙에 따라 감정 조절을 하는 경우 과업의 효과성 확보 및 서비스 질 향상이 가능하며, 개인적 차원에서 자기 효능감의 증대로 이어질 수 있다고 하였다. Rafaeli & Sutton(1987)은 감정노동을 잘 수행하게 되면 개인에게 재정적인 보상이 이루어지기 때문에 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 발견하였다. Wharton(1993)도 금융권 종사자와 병원 근무자들을 대상으로 감정노동 수행자와 비감정노동 수행자들의 비교 연구를 통해 감정노동 수행 집단의 직무만족이 더 높고 감정 소진이 낮은 것을 확인하였다(김구·한기민, 2012).

국내에서도 김민주(1998)는 호텔종업원을 대상으로 감정노동은 조직몰입, 직무몰입, 조직동일시, 직무만족, 조직시민행동 등 직무관련태도에 일관적으로 정(+)¹의 영향을 미치는 것을 확인하였고, 경찰공무원을 대상으로 한 김구·한기민(2012)의 연구에서도 감정표현의 주의는 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미침을 입증하여 안면환류가설을 지지하였다.

하지만 대부분의 연구는 감정노동이 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 같은 조직유효성 측정 지표에 부(-)¹의 영향을 미친다는 결론을 도출하고 있다. 감정노동의 부정적 효과를 주장하는 소외가설은 감정표현규칙에 따라 구성원들이 표현하는 감정이 긍정·부정·중립인지 여부와 관계없이 조직 구성원들에게 부정적으로 작용한다는 것이다. Chu(2002)는 감정적

불일치는 약물 중독(Hochschild, 1983)을 야기하고 구성원이 거짓된 자아가 형성되었다고 느끼게 하여 우울증(Ashforth & Humphrey, 1996)에 빠지게 하는 등 정신과 육체 모두에 부정적 결과를 유발한다고 하였다(김구 · 한기민, 2012). Adelman (1989)은 또한 감정노동 수준과 직무만족은 부(-)의 영향이 있음을 입증하고, 높은 강도의 감정노동을 반복적으로 수행하는 경우 심리적 장애가 발생할 수 있다고 하였다.

국내에서는 노명화·권상순·박정훈(2009)가 공군 부사관을 대상으로 감정노동은 이직 의도에 정(+)의 영향을 미치고 감정노동 구성요소 중 감정 억압은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미침을 확인하였다.

심재구 외(2012)는 방사선종양학과 방사선사들을 대상으로 파트별로 감정노동의 수준을 진단하여 감정노동과 직무만족이 부(-)의 관계를 나타냄을 확인하였다.

김경민·최병창(2013)은 특급 호텔 및 여행사 종업원들을 대상으로 감정노동이 직무몰입, 이직의도에 부(-)의 영향을 줄 수 있기에 호텔 실정에 맞는 인적자원 관리방식을 개발하여 감정노동 수준을 낮추는 방안 모색이 필요함을 역설하였다.

정문귀(2013)도 은행원이 경험하는 감정노동과 조직유효성을 회귀분석하여 감정노동 하위차원 중 표면행위는 조직유효성에 부(-)의 영향을 미침을 확인하였는데, 한편, 내면행위는 조직유효성에 정(+)의 영향을 미친다는 결론을 도출하여 소외가설과 안면환류가설 모두 가능성이 있다는 점을 주장하였다.

본 연구에서는 Hochschild(1983), Morris & Feldman(1996)이 주장한 소외가설을 받아들여, 대민접점 부서에서 근무하는 지구대·파출소 경찰공무원을 대상으로 감정노동이 조직유효성에 부(-)의 영향을 미친다는 소외가설을 검증하고자 한다.

제 3장 연구의 설계 및 조사방법

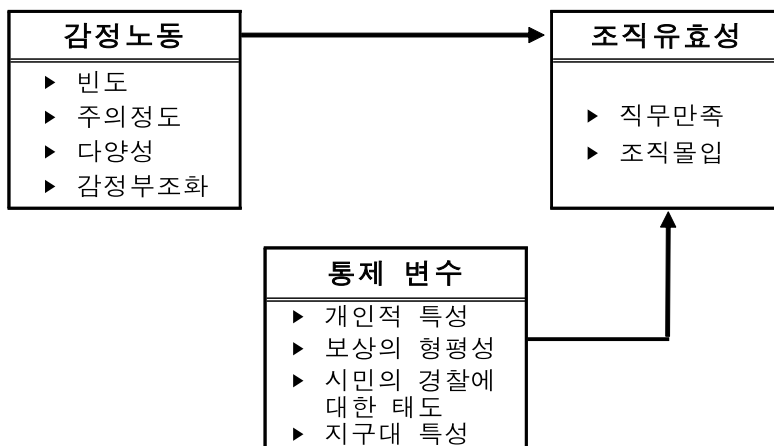
제 1절 연구 모형 및 가설 설정

1. 연구 모형

경찰공무원의 감정노동이 조직유효성의 심리적 지표인 직무만족, 조직몰입과 어떤 관계가 있는지를 살펴보는 것이 본 연구의 핵심이다. 경찰공무원의 감정노동, 조직몰입, 직무만족 수준을 확인하고 이를 통해 지구대·파출소 경찰공무원의 근무 환경 개선 및 인적자원관리에 대한 조직적 차원에서의 개선 방안을 모색하고자 한다.

최일선 대민접점 에서 근무하는 지구대·파출소 경찰관들의 감정노동, 조직유효성의 관계를 규명하기 위하여 본 연구에서는 제 2장 각 변수들의 이론적 배경 및 변수간 관계를 고찰한 선행연구를 종합해 <그림3-1> 과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림3-1> 연구모형



2. 연구 가설

본 연구는 <그림3-1>과 같이 지구대·파출소 경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향관계를 분석하는 것을 목적으로 한다. 이론적 배경과 선행 연구를 통해 감정노동이 조직유효성의 심리적 지표인 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다는 것을 전제로 하여 <그림3-1>의 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1. 감정노동의 구성요소들은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 감정표현의 빈도는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 감정표현의 주의 정도는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 감정표현의 다양성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 감정부조화는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2. 감정노동의 구성요소들은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H2-1. 감정표현의 빈도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 감정표현의 주의 정도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 감정표현의 다양성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 감정부조화는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제 2절 변수의 조작적 정의

1. 감정노동

본 연구에서는 감정노동을 치안서비스의 고객인 국민들과의 상호작용 과정에서 조직적 차원에서 바람직하다고 인정되는 감정을 표현해내기 위해 경찰관이 수행하는 일체의 노력이라고 정의하였다.

구체적으로 감정노동을 측정하기 위하여 Morris & Feldman(1996)이 주장한 감정노동 구성 요소들을 받아들여 연구를 진행하고자 한다. Morris & Feldman(1996)은 감정노동의 양적 요소들과 질적 요소들을 모두 측정하기 위하여 감정노동을 감정표현의 빈도(frequency), 감정표현의 주의(attentiveness), 감정표현의 다양성(variety of emotions), 감정부조화(emotive dissonance) 네 가지 영역으로 구분하였다.

한편, 김상구(2009)는 민원 공무원들을 대상으로 한 감정노동 연구를 통해 민간 부문과 공공 부문의 감정노동수행자들의 유사성 주목하여 민간 부문에서 감정노동을 측정하는 척도를 공공 부문에 도입하였다. 그는 본 연구와 마찬가지로 Morris & Feldman(1996)의 네 가지 구성 차원 개념을 측정하기 위한 측정 도구를 재구성하였다.

Morris & Feldman(1996)의 연구에 기초하여 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정부조화를 측정한 김민주(1998)와 김상구(2009)를 토대로 경찰공무원의 실정에 맞게 재구성하였다. 측정 문항은 15개 문항이며 긍정과 부정을 양 극단으로 하여 Likert 5점 척도를 활용하였다.

2. 조직유효성 : 직무만족과 조직몰입

본 연구에서는 조직유효성을 직무만족, 조직몰입 2개의 요인으로 구성하였다. 우선 직무만족은 조직 구성원들이 맡은 직무에 대해 갖는 긍정적인 정서 상태라고 조작적 정의를 내리며, 조직몰입은 조직과 개인을 일치화시키는 것으로 조직 가치에 대한 신념, 조직에 대한 동일시, 조직에 대한 자부심 정도라 정의하고자 하였다.

조직유효성을 측정하기 위하여 Locke(2002), Meyer & Allen(1991), Mowday, Porter & Steers(1979)의 연구를 참조하여 본 연구에 맞게 수정하여 직무만족 5개 항목, 조직몰입 8개 항목 총 13개 항목을 재구성하였으며, 각 항목에 대하여 Likert 5점 척도를 활용하여 조직유효성 수준을 측정하고자 한다.

제 3절 설문지 설계

본 연구에 사용된 설문지는 총 40개의 문항으로 구성되어 있고, 이 중에서 감정노동 관련 15문항, 조직유효성 관련 13문항, 보상의 형평성 관련 3문항, 시민의 경찰 신뢰 및 존경 관련 2문항, 인구통계학적 특성 7문항이 사용되었다.

경찰공무원의 감정노동을 측정하기 위해 감정 표현의 빈도 4문항, 감정표현의 주의 정도 4문항, 감정 표현의 다양성 3문항, 감정적 부조화 4문항으로 선정하였으며, 일선 민원 공무원을 대상으로 한 김상구(2009)의 연구와 지구대·파출소 경찰공무원을 대상으로 한 김성환(2013)의 문항

을 참고하여 연구 목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

조직유효성을 측정하기 위해 직무만족에 관한 5개 문항, 조직몰입에 관한 8개 문항을 사용하였으며, 정문귀(2013), 박선효(2012), 육풍림(2013)의 문항을 토대로 심리적 지표 관련 문항을 경찰공무원에 맞게 재구성하였다.

통제 변수로는 경찰공무원의 직무만족 요인에 관한 황의갑(2008)의 연구와 조직몰입에 관한 최낙범(2013)의 선행연구를 토대로 보상의 형평성을 측정하기 위해 3문항, 시민의 경찰 신뢰 및 존경에 관한 2개 문항, 인구사회학적 특성을 측정하기 위해 7개 문항을 선정하여 구성하였다.

설문지는 관악경찰서 소속 낙성대지구대, 봉천지구대, 남현파출소 직원 48명을 대상으로 사전 파일럿 테스트(pilot test)를 한 후, 신뢰도 검증 및 상관관계 분석, 다중회귀분석을 실시한 후 감정노동과 조직유효성 간 유의미한 부(-)의 관계에 있음을 확인한 후, 문항의 순서를 변경하고 오해의 소지가 있는 문구를 수정하였으며, 지도교수님의 검토와 조언을 거쳐 수정 및 보완한 후 본 설문을 실시하였다.

<표 3-1>는 이상의 내용을 포함하여 설문지를 구성한 것이다.

<표 3-1> 설문지 측정 항목 및 구성

측정 변수	측정 항목	문항 수
감정노동	감정 표현의 빈도	4
	감정 표현의 주의	4
	감정 표현의 다양성	3
	감정적 부조화	4
조직유효성	직무만족	5
	조직몰입	8
통제 변수	보상의 형평성	3
	경찰에 대한 시민들의 태도	2
	인구통계학적 특성	7

제 4절 조사방법 및 통계적 분석방법

본 연구는 지구대·파출소 경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 설문조사법과 통계프로그램을 활용한다. 설문 조사의 대상은 서울 소재 지구대 파출소로 한정하였다. 그 이유는 서울지역은 상당한 수준의 인구밀집지역으로 지역경찰관들이 국민들과의 상호작용이 가장 많이 이루어지며, 서울 지역 236개 지구대·파출소간에도 지역 특성에 따라 치안수요의 편차가 굉장히 커서 다양한 환경에서 근무하는 지역경찰을 대상으로 조사할 수 있기 때문이다.

서울지역 31개 경찰서는 크게 5개 권역으로 나눌 수 있다. 소속된 위치에 따라 공통권 6개 경찰서, 동부권 7개 경찰서, 서부권 6개 경찰서, 남부권 5개 경찰서, 북부권 7개 경찰서가 있다.

본 연구에서는 서울지역 경찰서의 권역별 분류를 바탕으로 지구대·파출소 경찰공무원을 대상으로 연구를 진행한 황의갑(2008)의 연구를 바탕으로 조사 대상을 추출하였다. 서울 31개 경찰서 소속 236개 지구대·파출소를 각 권역별로 나열하였다. 예컨대 공통권에 소속된 경찰서는 남대문, 서대문, 용산, 중부, 종로, 혜화경찰서가 있는데 각 경찰서에 소속된 지구대·파출소를 이 경찰서 순서대로 일렬로 나열하였다.

그 결과 공통권 48개, 동부권 59개, 서부권 48개, 남부권 35개, 북부권 58개 지역경찰관서를 나열하고 1번부터 번호를 부여하였다. 각 권역별로 40번의 번호를 부여받은 지역경찰관서를 추출하는 체계적 무작위추출(systematic random sampling) 방식으로 5개 지구대·파출소를 선정하였다. 그 결과 공통권은 서울역파출소, 동부권은 성수지구대, 서부권은 여의도지구대, 남부권은 당곡지구대, 북부권은 쌍문파출소를 추출하였다.

본 조사는 2014년 4월 28일부터 5월 2일까지 5일간에 걸쳐 진행되었으

며, 추출된 5개 지구대·파출소에 직접 방문하여 행정업무를 담당하는 관리반 소속 경찰관들의 협조를 얻어 설문지를 배포하였다. 표본 추출된 5개 지역관서 모두 4교대 근무 형태로 소속 경찰관들의 응답을 얻어내기 위해 최소한 4일이 걸린다는 점을 고려하여 배포한 후 주말에 재방문하여 이미 작성된 설문지를 회수하는 방식으로 조사를 실시하였다. 조사원은 총 5명으로 연구 목적 및 설문 방법에 대한 정보를 교육한 뒤 조사가 실시되었다.

표본 설계를 위한 자료 수집은 각각의 지역경찰관서 현원을 사전에 파악하여 현원에 맞춰 총 216부를 배포하였다. 이 중에서 182부(84.5%)를 회수하여, 회수된 설문지 중에서 응답이 불성실한 설문지 3부를 제외하고 총 179부를 분석에 활용하였다. 설문지 배포 및 회수 현황은 <표3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 배포 및 회수 현황

지역경찰관서	회수 현황	배포 현황	회수율
서울역파출소	31	33	93.9%
성수지구대	34	48	70.8%
여의도지구대	41	49	83.7%
당곡지구대	51	61	83.6%
쌍문파출소	25	25	100%
소계	182	216	84.5%

회수된 설문을 코딩하여 수집된 자료를 바탕으로 기술적 통계분석 및 가설을 검증하기 위해 추측 통계기법을 사용하였다. 통계 패키지 프로그램인 SPSS Statistic21를 활용하여 통계분석하였다. 우선, SPSS Statistic21을 활용하여 설문 문항의 내적 일관성을 알아보기 위하여 Cronbach's

Alpha 검정 및 측정 요인들을 묶기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory factor Analysis)를 실시하여 신뢰도와 타당도를 확인하였다. 또한, 설문 응답자의 인구사회학적 특성과 경찰공무원 특성의 분포를 확인하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)를 실시하였다. 아울러 응답자의 인구사회학적 특성에 따른 감정노동과 조직유효성의 차이를 알아보기 위해 SPSS을 활용하여 독립표본 T검증(T-test)와 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)를 실시하였다. 마지막으로 경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석(Multiple regression analysis)를 실시하였다.

제 4장 연구 결과 분석 및 논의

제 1절 연구 대상자 특성 분석

서울 시내 5개 지구대·파출소 경찰공무원을 대상으로 설문 조사 실시한 결과, 아래 <표4-1>와 같은 인구통계학적 특성별 분포를 얻을 수 있었다.

<표 4-1> 응답자의 인구통계학적 특성 분포

성별	남성			여성			
	165(92.2%)			14(7.8%)			
연령	20대	30대	40대	50대			
	21(11.7%)	50(27.9%)	44(24.6%)	64(35.8%)			
학력	고졸 이하	전문대졸	대졸	대학원 이상			
	50(27.9%)	41(22.9%)	87(48.6%)	1(0.6%)			
계급	순경	경장	경사	경위	경감		
	32(17.9%)	17(9.5%)	47(26.3%)	76(42.5%)	7(3.9%)		
재직 기간	5년 미만	5년 이상 10년 미만	10년 이상 15년 미만	15년 이상 20년 미만	20년 이상 25년 미만	25년 이상	
	43(24.0%)	19(10.6%)	15(8.4%)	23(12.8%)	20(11.2%)	59(33.0%)	
지구대·파출소 경력	5년 미만	5년 이상 10년 미만	10년 이상 15년 미만	15년 이상 20년 미만	20년 이상		
	76(42.5%)	28(15.6%)	16(8.9%)	22(12.3%)	37(20.7%)		
입직경로	순경 채용		경장 채용		경찰대학		간부후보생
	175(97.8%)		2(1.2%)		1(0.6%)		1(0.6%)
지구대 특성	중부파출소	성수지구대	여의도지구대	당곡지구대	쌍문파출소		
	31(17.3%)	33(18.4%)	39(21.8%)	51(28.5%)	25(13.9%)		

우선 성별은 남성이 92.2%로 대부분을 차지하였으며, 여성은 7.8%에 불과한 것으로 나타났다. 연령은 50대가 35.8%로 가장 많았으며, 30대(27.9%), 40대(24.6%), 20대(11.7%) 순으로 나타났다. 학력은 대졸자가 48.6%로 가장 많은 비중을 차지하였으며 대학원 이상은 전체의 0.6%에 불과하였다. 계급별로는 경위가 42.5%로 가장 많았으며, 그 뒤로 경사(26.3%), 순경(17.9%), 경장(9.5%), 경감(3.9%)를 차지하였다. 재직 기간별로 보았을 때에는 25년 이상 장기 근속 근무자들이 33.0%를 차지하였으며, 그 다음으로는 5년 미만 근속자들이 24.0%를 차지하는 것으로 나타났다. 지구대·파출소 경력만 보았을 때에는 5년 미만 경력자들이 42.5%로 가장 많았으며, 그 후로 20년 이상 장기 경력자들의 비율(20.7%)이 높은 것으로 나타났다. 입직 경로별로는 순경으로 경찰공무원 채용된 근무자들의 비율이 97.8%로 압도적으로 높은 것으로 나타났으며, 그 외 입직 경로로 경찰에 입문한 근무자들은 조사 대상자 중 극히 일부에 불과하였다.

제 2절 측정 도구의 신뢰도와 타당도 분석

1. 측정 도구의 신뢰도 분석

측정 도구의 신뢰도(reliability)은 특정 개념을 측정하기 위해 사용된 동일한 항목들을 반복하여 측정할 경우에도 비슷하거나 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도를 의미하는 것으로, 여러 번 측정할 때에도 동일한 측정 결과가 나타난다면 신뢰성이 높다고 볼 수 있다(남궁근, 2011). 측

정 도구의 신뢰성을 검증하기 위해 가장 일반적으로 사용되는 것은 내적 일관성 분석(internal consistency analysis)로 본 연구에서는 각 설문 문항에 대하여 Cronbach's α 값을 이용하여 신뢰도를 분석하였다. 대개의 경우 Cronbach's α 계수가 0.6 이상이면 만족할 만한 수준이라고 할 수 있으며, 0.5는 신뢰도 결과를 받아들일 수 있는 최소한이라고 할 수 있다.

(1) 감정노동의 하위요인별 신뢰도

감정노동의 하위요인별 신뢰도 검증 결과, 감정 표현의 빈도, 감정 표현의 다양성은 각각 0.559, 0.577로 나타나 만족할 만한 신뢰 수준을 보여주지는 못하였으나, 받아들일 만한 수준을 보였다. 감정 표현의 주의와 감정적 부조화는 각각 0.726, 0.818로 만족할만한 수준인 0.6을 상회하여 비교적 신뢰도가 있다고 볼 수 있다. 아래 <표 4-2>는 감정노동의 하위요인별 신뢰도를 정리한 표이다.

<표 4-2> 감정노동의 하위요인별 신뢰도

변수		Cronbach's α
감정노동	감정 표현의 빈도	.559
	감정 표현의 주의	.726
	감정 표현의 다양성	.577
	감정부조화	.818

한편, 항목이 삭제된 경우 Cronbach's α 값을 통해 신뢰도를 떨어뜨리는 설문 항목을 제외하고자 하였다. 우선, 감정 표현의 빈도를 측정하는 항목들의 신뢰도를 살펴본 결과, 빈도4를 제거한 경우 Cronbach's α 값

이 소폭 상승함을 확인하였다. 빈도4 항목은 ‘나는 직무를 수행하며 시민(민원인)에게 솔직한 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.’로 빈도4 항목이 제거된 경우 0.565로 소폭이지만 보다 높은 신뢰를 보이는 것으로 나타나 제거하였다. <표4-3>은 감정표현의 빈도 항목의 신뢰도 검증 결과이다.

<표 4-3> 감정 표현의 빈도 신뢰도 분석 결과

측정 항목		항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 Cronbach's α
감정 표현의 빈도	빈도1	.404	.559
	빈도2	.506	
	빈도3	.455	
	빈도4	.565	

다음은 감정 표현의 주의와 관련된 항목의 신뢰도 측정 결과이다. 감정표현의 주의를 4가지 항목 모두 고려한 경우 0.726으로 만족할 만한 신뢰 수준을 보이고 있으나, 주의1 항목을 제거한 경우 0.839로 대폭 상승하는 것으로 확인되었다. 주의1은 ‘나는 시민(민원인)에게 솔직한 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.’로 주의1 항목을 제거한 경우 신뢰도 결과가 대폭 상승하는 것으로 확인되어 제거하였다. <표4-4>는 감정표현의 주의 항목의 신뢰도 검증 결과이다.

<표 4-4> 감정 표현의 주의 신뢰도 분석 결과

측정 항목		항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 Cronbach's α
감정 표현의 주의	주의1	.839	.726
	주의2	.566	
	주의3	.582	
	주의4	.543	

감정표현의 다양성을 측정하기 위해 3가지 항목이 사용되었다. 3개 항목의 신뢰도 측정 결과 0.557로 만족할 만한 수준으로 나타나지는 않았으나, 3개 측정항목 중 어느 하나라도 제거한 경우 오히려 신뢰도는 감소하는 것으로 확인되어 3가지 측정 항목을 모두 활용하여 감정 표현의 다양성을 측정하고자 하였다. <표4-5>는 감정 표현의 다양성 측정 항목의 신뢰도 검증 결과이다.

<표 4-5> 감정 표현의 다양성 신뢰도 분석 결과

측정 항목		항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 Cronbach's α
감정 표현의 다양성	다양성1	.397	.577
	다양성2	.478	
	다양성3	.547	

마지막으로 감정부조화를 측정하기 위한 4가지 항목의 신뢰도 검증을 실시한 결과 4가지 항목 모두를 활용하였을 경우 Cronbach's α 값은 0.818로 높은 수준의 신뢰도를 보였으나, 부조화1 항목을 제거한 경우 0.845로 더 높은 신뢰도를 보이는 것으로 활용되어 제거하고 3개 항목만 활용하였다. 제거된 부조화1 항목은 '나는 시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해도 힘들지 않다'로 보다 신뢰도가 높은 항목들로 분석을 진행하기 위하여 제거하였다.

<표 4-6> 감정적 부조화 신뢰도 분석 결과

측정 항목		항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 Cronbach's α
감정적 부조화	부조화1	.845	.818
	부조화2	.785	
	부조화3	.725	
	부조화4	.721	

감정노동을 측정하기 위한 15개 항목의 신뢰도 검증을 통해 빈도4, 주의1, 부조화4 총 3개 문항을 제거하였으며, 3개 문항을 제외하여 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의 3문항, 감정표현의 다양성 3문항, 감정부조화 3문항 총 12문항을 활용하여 감정노동의 차원을 측정하고자 하였다. 아래 <표4-7> 은 3개 문항을 제거한 후 감정노동의 하위요인별 신뢰도 분석 결과이다.

<표 4-7> 3개 항목 제거 후 감정노동의 하위요인별 신뢰도

변수		Cronbach's α
감정노동	감정 표현의 빈도	.565
	감정 표현의 주의	.839
	감정 표현의 다양성	.577
	감정부조화	.845

(2) 조직유효성의 하위요인별 신뢰도

조직유효성의 하위요인별 신뢰도 검증 결과, 직무만족 5개 문항의 Cronbach's α 값은 0.922, 조직몰입 8개 문항의 Cronbach's α 값 0.925로 높은 수준의 신뢰도를 보여주었다. 항목 삭제된 경우 Cronbach α 값 또한 13개 모두 활용한 경우 가장 높은 신뢰도를 보이는 것으로 확인되어 13개 측정 항목 모두 분석에 활용하였다. 아래 <표4-8>은 조직유효성 하위요인별 신뢰도 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-8> 조직유효성 하위요인별 신뢰도 분석 결과

측정 항목		항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 Cronbach's α
직무만족	직무만족1	.896	.922
	직무만족2	.916	
	직무만족3	.903	
	직무만족4	.906	
	직무만족5	.898	
조직몰입	조직몰입1	.919	.925
	조직몰입2	.913	
	조직몰입3	.923	
	조직몰입4	.913	
	조직몰입5	.908	
	조직몰입6	.915	
	조직몰입7	.914	
	조직몰입8	.920	

(3) 통제 변수의 신뢰도 검증

본 연구에서는 감정노동 외에 조직유효성에 영향을 미치는 요인으로 보상의 형평성, 경찰에 대한 시민들의 태도, 인구통계학적 특성이 있다고 보았으며, 이를 통제하고자 하였다. 이 중 보상의 형평성, 경찰에 대한 시민들의 태도 개념을 측정하기 위해 보상의 형평성 3문항, 경찰에 대한 시민들의 태도 2문항을 통해 질문하였다. 이들 5문항이 일관성 있게 구성되었는지를 검증하기 위하여 5문항에 대해 신뢰도 검증을 실시하였다. 이들 5문항에 대한 Cronbach's α 값을 구해본 결과 보상의 형평성에 대해서는 0.901, 경찰에 대한 시민들의 태도는 0.839로 높은 수준의

신뢰도를 미치는 것을 확인하였고, 항목 제거시 Cronbach's α 값도 고려한 결과 모든 문항을 활용하는 것이 가장 높은 신뢰도를 보이는 것을 확인하여 5문항 모두 분석에 활용하였다. 아래 <표4-8>은 통제 변수에 대한 신뢰도 검증 결과이다.

<표 4-9> 통제 변수의 하위요인별 신뢰도 분석 결과

측정 항목		항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 Cronbach's α
보상의 형평성	형평성1	.896	.901
	형평성2	.834	
	형평성3	.840	
시민들의 태도	시민태도1	.728	.839
	시민태도2	.728	

2. 측정 도구의 타당도 분석

측정 도구의 타당도(validity)는 내가 측정하고자 하는 항목이 얼마나 실제 현상을 정확하게 측정하고 있는지를 나타내는 개념이다. 정확한 측정 결과를 도출하기 위해서는 측정 문항이 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하게 측정하고 있는지 타당도에 대한 평가가 선행되어야 한다. 측정 항목의 타당도를 평가하기 위해 요인 분석이 활용된다. 요인 분석은 동일한 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 여부를 확인하는 분석 방법이다. 요인 분석의 기본 원리는 항목들 간의 상관관계가 높은 것끼리 묶어 공통 요인을 추출하는 것으로 서로 상이한 개념에 대해 각각 여러 가지 방법을 적용하여 측정문항을 구성하여 분석한 후 그 결과로 나온 요인들이 원래 의도한 개념을 대표하는지를 평가한

다.(남궁근, 2011) 동일한 개념을 측정하는 항목들끼리 묶이는 수렴적 타당성과 다른 개념을 측정하는 항목들 간에는 분명한 구별이 되는 차별적 타당성이 확보되면 타당성이 높은 것으로 판단한다. 본 연구에서는 타당도 평가를 위해 확인적 요인 분석(exploratory factor analysis)를 실시하였으며, 요인행렬의 열의 분산 합계를 최대화하여 요인을 단순화하는 Varimax 회전 방식을 활용하였다.

(1) 감정노동의 타당도

감정노동의 측정 항목에 대한 신뢰도 분석 결과 탈락한 문항을 제외하고 12개의 설문문항을 대상으로 요인 분석을 실시한 결과는 <표4-10>과 같이 나타났다.

<표 4-10> 감정노동에 대한 요인 분석 결과

설문항목	요인분석 결과		
	부조화, 주의	다양성	빈도
부조화4	.859	.112	.020
주의4	.837	.098	-.050
부조화3	.821	-.137	.273
주의2	.814	.108	-.186
주의3	.735	.148	-.096
부조화2	.720	-.218	.254
다양성2	-.093	.767	.037
다양성1	-.002	.697	.256
다양성3	.401	.606	-.018
빈도2	.072	.262	.428
빈도3	.117	.030	.785
빈도1	-.151	.264	.742
Eigen Value	4.098	2.172	1.227
설명력(%)	34.147	18.099	10.225
총 설명력(%)	62.472		

당초 4가지 요인으로 추출될 것이라는 선행 연구 결과와는 다르게 요인 분석 결과 요인이 3가지로 추출되었다. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)값은 0.826으로 비교적 높게 나타났으나 연구 설계 과정에서 가정했던 것과는 다르게 감정 표현의 주의를 측정하는 3항목과 감정부조화를 측정하는 3항목이 동일한 개념을 측정하는 요인으로 확인되었다. 이처럼 선행 연구들의 이론적 구조와 다르게 요인 분석 결과가 나타난 이유를 설문 문항 의미의 유사성과 설문지 구성 순서에서 찾고자 한다.

우선, 감정표현의 주의 정도를 묻는 설문문항과 감정적 부조화를 묻는 설문 문항이 의미상 굉장히 유사한 측면이 있다. 예를 들어 감정표현의 주의 2번 문항은 ‘나는 시민(민원인)에게 솔직한 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다’이며, 감정적 부조화의 2번 문항은 ‘나는 시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해 힘들다’이다. 엄밀하게 말해 주의 2번 문항은 감정노동의 난이도와 필요한 노력의 정도를 묻고 있으며, 감정적 부조화 2번 문항은 이러한 감정노동을 수행하며 느끼는 심리적 압박감이나 스트레스를 묻고 있어 질문의 초점에 차이가 있다. 그러나 특정행위에 대한 난이도 인식과 그로 인한 곤란함 인식은 설문대상자가 개념적 차이를 구분하며 응답하기에는 한계가 있어 이러한 결과가 도출된 것으로 보인다.

둘째, 선행 연구들과는 다르게 설문 문항의 순서를 구성하였기에 선행 연구와는 다른 차별적인 결과를 도출한 것으로 보인다. 김상구(2009)와 김성환(2013)의 선행 연구에서는 감정노동을 측정하기 위해 1~4번 문항을 감정표현의 빈도, 5~9번 문항을 감정 표현의 주의, 10~13번을 감정 표현의 다양성, 14~17번 문항을 감정적 부조화를 측정하는데 활용하였다. 이런 경우 설문대상자 입장에서 바로 근접해 있는 문항과는 개념적

유사성을 인식하기 용이하며, 다른 개념의 문항과는 개념적 차이점을 인식하기 용이하여 감정노동의 하위차원별 수렴적 타당성과 차별적 타당성을 확보하는 데 다소 용이하였을 것으로 보인다. 그러나 본 연구에서는 감정노동을 측정하기 위한 설문 문항의 순서를 변경하여 다른 문항에 어떻게 응답 하였는지 의식하지 않고 해당 문항에 대한 인식을 측정할 수 있도록 고안하여 더욱 실제 인식에 가까운 결론이 도출되었을 거라 판단된다.

본 연구에서는 이러한 요인분석의 결과를 바탕으로 감정표현의 주의와 감정적 부조화를 감정적 부조화라는 1개의 개념으로 묶어 분석에 활용하고자 한다.

〈표 4-11〉 감정표현의 주의와 감정적 부조화 설문항목 비교

항목	설문 내용
주의2	나는 시민(민원인)에게 솔직한 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다고 느낀다.
주의3	나는 시민(민원인)에게 항상 웃음과 친절함으로 응대하는 것이 어렵다고 느낀다.
주의4	나는 시민(민원인)에게 어떠한 경우라도 반갑게 맞이해야 하는 처지가 어렵다고 느낀다.
부조화2	나는 시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해 힘들다.
부조화3	시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정 간의 차이가 심하다
부조화4	시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정 간의 차이 때문에 혼란스럽다.

(2) 조직유효성의 타당도

조직유효성을 측정하기 위한 13개 설문 문항을 대상으로 요인분석을 실시하여 아래 <표4-12>와 같은 결과를 얻었다. 요인 분석 실시 결과 조직유효성은 선행 연구와 같이 2가지 요인으로 추출되었으며, KMO 값은 0.926으로 상당히 좋은 것으로 나타나 요인 분석이 적합한 것으로 나타났다. 선행 연구와 같이 직무만족은 5개 요인, 조직몰입은 8개 요인으로 나타났으며, 모든 문항이 이론 구조에 적합한 것으로 보아 13개 문항 모두를 결과 분석에 활용하였다.

<표 4-12> 조직유효성에 대한 요인 분석 결과

설문항목	요인분석 결과	
	조직몰입	직무만족
조직몰입5	.845	.313
조직몰입4	.810	.286
조직몰입6	.790	.253
조직몰입1	.767	.199
조직몰입2	.754	.373
조직몰입7	.734	.343
조직몰입8	.649	.382
조직몰입3	.647	.386
직무만족1	.326	.843
직무만족5	.354	.824
직무만족3	.313	.818
직무만족2	.226	.809
직무만족4	.414	.743
Eigen Value	7.821	1.361
설명력(%)	60.158	10.471
총 설명력(%)	70.629	

(3) 통제 변수의 타당도

감정노동 외에 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 보아 통제 변수로 설정한 변수들 중 여러 개의 등간 척도를 이용하여 지구대·파출소 경찰 공무원의 인식을 확인하고자 한 조직의 형평성 3문항, 경찰에 대한 시민들의 태도 2문항을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 요인 분석 실시 결과, KMO 값은 0.707으로 적당한 편으로 나타났으며, Eigen Value값이 1 이상인 2개 요인으로 분류되었다. 아래 <표4-13>은 보상의 형평성과 경찰에 대한 시민들의 태도를 측정하는 설문 항목에 대한 요인 분석 결과를 정리한 것이다.

<표 4-13> 통제 변수에 대한 요인 분석 결과

설문항목	요인분석 결과	
	조직몰입	직무만족
형평성(인사고과)	.908	.191
형평성(승진)	.907	.173
형평성(표창)	.877	.149
시민들의 존경	.153	.919
시민들의 신뢰	.195	.907
Eigen Value	2.976	1.258
설명력(%)	59.523	25.166
총 설명력(%)	84.689	

제 3절 기술 통계적 분석

1. 감정노동의 기술통계량 분석

경찰공무원의 감정노동의 평균은 3.17로 보통을 넘는 수준을 나타나 경찰공무원의 감정노동의 존재를 실증적으로 입증하였다. 감정노동의 하위 차원별 평균을 살펴볼 때도 감정표현의 빈도는 3.47, 감정표현의 다양성은 3.06, 감정적 부조화는 3.02로 모두 보통(3.0)을 상회하는 것으로 나타났다. <표 4-14>은 감정노동과 감정노동의 하위차원들의 기술통계량을 정리한 표이다.

<표 4-14> 감정노동의 기술통계량

	표본 수	최소값	최대값	평균	표준편차
빈도	179	1.33	5.00	3.4693	.67653
다양성	179	1.00	4.67	3.0577	.70915
부조화	179	1.00	4.67	3.0232	.81345
감정노동	179	1.50	4.72	3.1701	.49621

2. 조직유효성의 기술통계량 분석

조직유효성의 하위차원별 기술통계량 분석 결과 직무만족은 3.42, 조직몰입은 3.43으로 나타났다. 조사 결과 지구대·파출소 경찰공무원들의 직무만족과 조직몰입 모두 보통 수준(3.0)을 넘는 것으로 확인되어 지구대·파출소 경찰공무원들은 자신들의 직무에 만족하고 있으며, 조직의 가치에 몰입하여 조직유효성이 높다는 것을 확인할 수 있었다. <표 4-15>는 조직유효성의 심리적 지표들의 기술통계량을 정리한 표이다.

〈표 4-15〉 조직유효성의 기술통계량

	표본 수	최소값	최대값	평균	표준편차
직무만족	179	1.00	5.00	3.4190	.78230
조직몰입	179	1.00	5.00	3.4337	.83394

제 4절 인구통계학적 특성별 차이에 대한 평균 차이 검증

인구통계학적 특성에 따라 감정노동과 조직유효성이 어떠한 차이를 보이는지 통계적으로 검증하기 위하여 T-test와 일원배치분산분석(ANOVA) 검증을 실시하였다. 본 연구에서는 인구통계학적 변인으로 성별, 연령, 학력, 계급, 재직 기간, 지구대·파출소 경력 6가지를 설정하였다¹⁾.

1. 인구통계학적 특성에 따른 감정노동의 차이

(1) 성별에 따른 감정노동의 평균 차이

성별에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시한 결과, 감정적 부조화 항목에 대해서만 성별에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 감정적 부조화 항목에서 남성 직원의 경우 2.9414로 평균에 못 미치는 것으로 나타났으나, 여성 직원

1) 연구 모형 설계 및 설문지 배포 단계에서는 분석에 활용한 6개의 인구통계학적 변인 외에 입직 경로도 인구통계학적 변인으로 설정하였다. 그러나 회수 결과 입직 경로의 경우 회수 표본 179개 중 순경 출신의 표본이 175개로 압도적 다수로 나타났으며, 경장 특채, 간부후보생, 경찰대학, 기타 표본이 각각 1개밖에 회수되지 않아 입직경로별 감정노동과 조직유효성의 차이를 입증하기 부적절하다고 판단되어 실제 통계 분석 단계에서 제외하였다.

의 경우 3.4762로 나타나 남성에 비해 감정적 부조화를 크게 느끼는 것을 알 수 있다. 전반적으로 여성일수록 감정노동의 수준이 높은 경향성을 보인다는 김상구(2009)의 연구 결과를 지지하고 있다. 감정표현의 빈도와 다양성은 성별에 따라 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

〈표 4-16〉 성별에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	t값
빈도	남자	165	3.4646	.65301	-.313
	여자	14	3.5238	.94022	
다양성	남자	165	3.0626	.69316	.316
	여자	14	3.0000	.90582	
감정부조화	남자	165	2.9414	.80180	-2.393**
	여자	14	3.4762	.81612	

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

호텔종업원을 대상으로 감정노동에 관한 연구를 진행한 김민주(1998) 또한 본 연구와 동일하게 남성에 비해 여성이 감정노동 강도가 높다는 결과를 도출하였으며, 이는 여성이 남성에 비해 상대적으로 강한 기대 규범을 갖는다는 Hochschild(1983)의 선행연구에서 그 근거를 찾았다.

(2) 연령에 따른 감정노동의 평균 차이

연령에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 연령대에 따른 감정노동의 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것을 확인하였다.

<표 4-17> 연령에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
빈도	20대	21	3.5079	.51228	.11179	.599	.617
	30대	50	3.3667	.77737	.10994		
	40대	44	3.5455	.71199	.10734		
	50대	64	3.4844	.61701	.07713		
다양성	20대	21	2.9683	.60466	.13195	1.756	.157
	30대	50	3.0267	.81327	.11501		
	40대	44	3.2652	.70282	.10595		
	50대	64	2.9688	.64164	.08021		
감정부조화	20대	21	2.6429	.77868	.16992	2.009	.114
	30대	50	3.1033	.75809	.10721		
	40대	44	3.0947	.83558	.12597		
	50대	64	2.9245	.83144	.10393		

(3) 학력에 따른 감정노동의 평균 차이

학력에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 학력에 따른 감정노동의 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것을 확인하였다. 또한 표본 중에서 대학원 이상의 고학력자는 1명밖에 없어 대학원 이상 학력자의 표본은 분산 분석 대상에서 제외되었다.

<표 4-18> 학력에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
빈도	고졸 이하	50	3.3800	.62091	.08781	1.046	.373
	전문대졸	41	3.6098	.68679	.10726		
	대졸	87	3.4598	.70113	.07517		
	대학원 이상	1	3.0000	.	.		
다양성	고졸 이하	50	3.0333	.71666	.10135	.451	.717
	전문대졸	41	3.1707	.68768	.10740		
	대졸	87	3.0192	.72132	.07733		
	대학원 이상	1	3.0000	.	.		
감정적 부조화	고졸 이하	50	3.0400	.79007	.11173	.155	.926
	전문대졸	41	2.9228	.83258	.13003		
	대졸	87	2.9789	.82937	.08892		
	대학원 이상	1	3.0000	.	.		

(4) 계급에 따른 감정노동의 평균 차이

계급에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 계급에서도 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 4-19〉 계급에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
빈도	순경	32	3.4583	.63217	.11175	.197	.939
	경장	17	3.5882	.84598	.20518		
	경사	47	3.4326	.72869	.10629		
	경위	76	3.4781	.61904	.07101		
	경감	7	3.3810	.82616	.31226		
다양성	순경	32	3.0313	.57648	.10191	.658	.622
	경장	17	3.3137	.87774	.21288		
	경사	47	3.0355	.82601	.12049		
	경위	76	3.0175	.65973	.07568		
	경감	7	3.1429	.50395	.19048		

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
감정적 부조화	순경	32	2.9323	.82072	.14508	.781	.539
	경장	17	2.8333	.78395	.19014		
	경사	47	3.1560	.84156	.12275		
	경위	76	2.9408	.79429	.09111		
	경감	7	2.8810	.92152	.34830		

(5) 재직 기간에 따른 감정노동의 평균 차이

재직 기간에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원 배치분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 재직 기간에 따른 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-20> 재직 기간에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
빈도	5년 미만	43	3.5271	.63510	.09685	1.669	.145
	5년 이상 10년 미만	19	3.1579	.76472	.17544		
	10년 이상 15년 미만	15	3.3111	.69541	.17955		
	15년 이상 20년 미만	23	3.7101	.72686	.15156		
	20년 이상 25년 미만	20	3.5167	.72930	.16308		
	25년 이상	59	3.4576	.61245	.07973		

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
다양성	5년 미만	43	3.0620	.62681	.09559	1.203	.310
	5년 이상 10년 미만	19	3.1228	.82560	.18941		
	10년 이상 15년 미만	15	2.8000	.88012	.22724		
	15년 이상 20년 미만	23	3.2464	.79910	.16662		
	20년 이상 25년 미만	20	3.2333	.62220	.13913		
	25년 이상	59	2.9661	.66291	.08630		
감정적 부조화	5년 미만	43	2.8488	.74696	.11391	1.276	.276
	5년 이상 10년 미만	19	3.0789	.79226	.18176		
	10년 이상 15년 미만	15	3.2667	.68949	.17803		
	15년 이상 20년 미만	23	3.2319	.89010	.18560		
	20년 이상 25년 미만	20	2.9833	.77780	.17392		
	25년 이상	59	2.8814	.86384	.11246		

(6) 지구대·파출소 경력에 따른 감정노동의 평균 차이

지구대·파출소 경력에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 지구대·파출소 경력에 서로 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-21> 지구대 · 파출소 경력에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
빈도	5년 미만	76	3.4254	.70259	.08059	.548	.701
	5년 이상 10년 미만	28	3.4643	.68095	.12869		
	10년 이상 15년 미만	16	3.6458	.67185	.16796		
	15년 이상 20년 미만	22	3.3788	.77183	.16455		
	20년 이상	37	3.5405	.56847	.09346		
다양성	5년 미만	76	3.0175	.69686	.07994	.623	.646
	5년 이상 10년 미만	28	3.0119	.86297	.16309		
	10년 이상 15년 미만	16	3.2083	.51460	.12865		
	15년 이상 20년 미만	22	3.2273	.67758	.14446		
	20년 이상	37	3.0090	.70923	.11660		
감정적 부조화	5년 미만	76	2.9781	.78756	.09034	.421	.794
	5년 이상 10년 미만	28	2.9762	.87690	.16572		
	10년 이상 15년 미만	16	3.0729	.71484	.17871		
	15년 이상 20년 미만	22	3.1364	.68745	.14656		
	20년 이상	37	2.8694	.93964	.15448		

(7) 지구대 특성에 따른 감정노동의 평균 차이

지구대 특성에 따른 감정노동의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시한 결과는 <표4-22>와 같다. 감정표현의 빈도와 감정적 부조화는 통계적으로 유의미한 범위 내에서 평균 차이가 있는 것으로 확인되었다.

감정표현의 빈도의 평균은 서울역파출소가 3.75로 가장 높았고, 그 뒤

로 여의도 3.45, 당곡 3.44, 성수 3.41, 쌍문 3.21순으로 나타났다. 그러나 사후 검증 결과 집단 간 유의미한 차이를 발견하지는 못했다. 감정적 부조화는 여의도지구대가 3.19로 가장 높았으며, 성수지구대 3.13, 쌍문과 출소 3.01, 당곡지구대 2.86, 서울역과출소 2.68 순으로 나타났으며, 마찬가지로 사후 검증 결과 집단 간 유의미한 차이를 발견하지는 못했다.

〈표 4-22〉 지구대 특성에 따른 감정노동의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률	사후검증
빈도	서울역	31	3.7527	.58984	.10594	2.196	.071**	-
	성수	34	3.4118	.59208	.10154			
	여의도	44	3.4545	.75085	.11320			
	당곡	51	3.4444	.71388	.09996			
	쌍문	19	3.2105	.56885	.13050			
다양성	서울역	31	3.0753	.66505	.11945	.764	.550	-
	성수	34	2.9118	.53377	.09154			
	여의도	44	3.0682	.76614	.11550			
	당곡	51	3.1699	.80103	.11217			
	쌍문	19	2.9649	.66569	.15272			
감정적 부조화	서울역	31	2.6828	.88856	.15959	2.429	.050**	-
	성수	34	3.1373	.64936	.11136			
	여의도	44	3.1932	.95164	.14346			
	당곡	51	2.8693	.76108	.10657			
	쌍문	19	3.0175	.57974	.13300			

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

2. 인구통계학적 특성에 따른 조직유효성의 차이

(1) 성별에 따른 조직유효성의 평균 차이

성별에 따른 직무만족과 조직몰입의 평균 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다. 분석 결과 직무만족과 조직몰입 모두에서 성별에 따라 통계적으로 의미 있는 차이가 나타났다. 직무만족의 경우 남성 평균은 3.45임에 비해, 여성 평균은 3.01로 여성에 비해 남성이 높은 직무만족을 보였으며, 조직몰입 또한 남성이 3.48, 여성이 2.91로 조직유효성의 두 하위 차원에서 모두 남성이 여성에 비해 높은 수준을 보였다.

〈표 4-23〉 성별에 따른 조직유효성의 차이

	성별	표본 수	평균	표준편차	t값
직무만족	남자	165	3.4533	.76641	2.034**
	여자	14	3.0143	.88218	
조직몰입	남자	165	3.4780	.82165	2.479**
	여자	14	2.9107	.82833	

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

(2) 연령에 따른 조직유효성의 평균 차이

연령에 따른 직무만족과 조직몰입의 평균 차이를 검증하기 위해 일원 배치분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 분석 결과 직무만족과 조직몰입 모두에서 연령에 따른 평균 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 20대 직원들은 직무만족의 평균이 3.91, 조직몰입 평균 3.97로 상당히 높은 수준의 조직유효성을 보이고 있었다. 특히 직무만족에 있어서는 통계적으로 유의미한 범위 내에서 40대와 50대의 평균보다 높았으며, 조직몰

입 측면에서는 30대와 40대의 평균보다 높은 것으로 나타났다.

이러한 차이는 20대의 직원들은 대부분 입직한지 얼마 되지 않았으며, 본인이 스스로 선택한 직업이기 때문에 다른 연령대에 비해 직장 생활을 신선하게 받아들일 수 있으며, 자부심과 애착을 가지고 스스로를 동기부여한다는 점에 기인하는 것으로 보인다.

20대를 제외한 모든 연령층에서 연령대에 따른 조직유효성의 심리적 지표간 유의미한 평균 차이는 없는 것으로 확인되었다.

<표 4-24> 연령에 따른 조직유효성의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률	사후검증
직무만족	20대(a)	21	3.9143	.65596	.14314	3.432	.018**	a>c a>d
	30대(b)	50	3.3880	.80449	.11377			
	40대(c)	44	3.2955	.83804	.12634			
	50대(d)	64	3.3656	.71674	.08959			
조직몰입	20대(a)	21	3.9702	.70700	.15428	5.795	.001***	a>b a>c
	30대(b)	50	3.3425	.86300	.12205			
	40대(c)	44	3.1307	.87061	.13125			
	50대(d)	64	3.5371	.72944	.09118			

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

(3) 학력에 따른 조직유효성의 평균 차이

학력에 따른 조직유효성의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 학력별 직무만족과 조직몰입의 평균 차이는 모두 통계적으로 유의미한 차이를 발견하지 못했다. 감

정노동과 마찬가지로 대학원 이상의 고학력자는 1명밖에 없어 대학원 이상 학력자의 표본은 분산 분석 대상에서 제외되었다.

〈표 4-25〉 학력에 따른 조직유효성의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
직무만족	고졸 이하	50	3.2240	.77158	.10912	1.608	.189
	전문대졸	41	3.4732	.81333	.12702		
	대졸	87	3.5103	.76539	.08206		
	대학원 이상	1	3.0000	.	.		
조직몰입	고졸 이하	50	3.3200	.75346	.10656	1.191	.315
	전문대졸	41	3.6311	.81392	.12711		
	대졸	87	3.4109	.88263	.09463		
	대학원 이상	1	3.0000	.	.		

(4) 계급에 따른 조직유효성의 평균 차이

계급에 따른 조직유효성의 하위차원별 차이를 검증하기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 직무만족과 조직몰입 모두에서 통계적으로 유의미한 평균 차이가 나타났다. 두 변수 모두 순경과 경감이 다른 계급에 비해 높은 수준을 보였다. 먼저, 직무만족을 살펴보면 경감 3.78, 순경 3.73, 경장 3.61, 경위 3.31, 경사 3.26순으로 나타났으나, 사후 검증에서는 집단 간 유의미한 차이를 보이지는 않았다. 조직몰입의 경우 경감 3.95, 순경 3.71, 경장 3.47, 경위 3.43, 경사 3.16순으로 직무만족과 동일하며, 특히 집단 간 사후 검증 결과 순경의 조직몰입이 경사의 조직몰입 수준보다 통계적으로 유의미한 범위 내에서 높았다.

〈표 4-26〉 계급에 따른 조직유효성의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률	사후검증
직무만족	순경	32	3.7250	.75648	.13373	2.780	.028**	-
	경장	17	3.6118	.72274	.17529			
	경사	47	3.2596	.88260	.12874			
	경위	76	3.3132	.71056	.08151			
	경감	7	3.7714	.65756	.24853			
조직몰입	순경(a)	32	3.7109	.84328	.14907	2.894	.024**	a>c
	경장(b)	17	3.4706	.96068	.23300			
	경사(c)	47	3.1649	.85858	.12524			
	경위(d)	76	3.4276	.75450	.08655			
	경감(e)	7	3.9464	.66480	.25127			

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

(5) 재직 기간에 따른 조직유효성의 평균 차이

재직 기간에 따른 조직유효성의 하위차원별 차이 분석 결과는 〈표 4-27〉과 같다. 직무만족과 조직몰입 모두 통계적으로 유의미한 범위 내에서 평균 차이가 있는 것으로 확인되었다. 직무만족의 평균은 5년 미만이 3.77이 가장 높았고, 20년~25년 3.41, 25년 이상 3.38, 5~10년 3.31, 10~15년 3.09순으로 나타났다. 그러나 사후 검증 결과 집단 간 유의미한 차이를 발견하지는 못했다. 조직몰입도 직무만족과 같이 5년 미만이 3.81로 가장 높은 수준을 보였고 그 다음 20~25년이 3.46, 25년이상이 3.45, 15~20년 3.18, 5~10년 3.17, 10~15년 29.4 순으로 나타났다. 특히 사후 검증 결과 5년 미만의 신입 직원들이 근속 년수가 10~15년인 직원들

보다 높은 것으로 나타났다. 재직 기간에 따른 일관적인 경향성을 발견하기는 어려웠으나, 근속 년수가 15년 될 때까지는 직무만족과 조직몰입 모두 다소 낮아지나 15년을 기점으로 다시 상승하는 경향을 보이는 것을 확인할 수 있었다.

<표 4-27> 재직 기간에 따른 조직유효성의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의 확률	사후 검증
직무만족	5년 미만	43	3.7721	.68115	.10387	3.082	.011**	-
	5년 이상 10년 미만	19	3.3158	.75223	.17257			
	10년 이상 15년 미만	15	3.0933	.63636	.16431			
	15년 이상 20년 미만	23	3.1478	1.0290	.21457			
	20년 이상 25년 미만	20	3.4100	.81169	.18150			
	25년 이상	59	3.3864	.70551	.09185			
조직몰입	5년 미만(a)	43	3.8140	.75513	.11516	3.930	.002***	a>c
	5년 이상 10년 미만(b)	19	3.1711	.91970	.21099			
	10년 이상 15년 미만(c)	15	2.9417	.52582	.13577			
	15년 이상 20년 미만(d)	23	3.1848	.98271	.20491			
	20년 이상 25년 미만(e)	20	3.4688	.72193	.16143			
	25년 이상(f)	59	3.4513	.79837	.10394			

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

(6) 지구대·파출소 경력에 따른 조직유효성의 평균 차이

지구대·파출소 경력에 따른 직무만족과 조직몰입의 수준 차이에서는 둘 모두 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 직무만족에서는 5년 미만이 3.57로 가장 높았고, 20년 이상 3.48, 5~10년 3.29, 15~20년 3.20, 10~15년 3.05 순으로 나타났으며, 사후 검증에서는 유의미한 집단 간 차

이를 발견하지 못했다. 조직몰입에서는 20년 이상 집단이 3.67로 가장 높았으며, 5년 미만 3.48, 15~20년 3.20, 5~10년 3.05, 10~15년 3.05 순으로 나타났고, 사후 검증 결과 직무만족과 마찬가지로 집단 간 유의미한 차이를 확인하지 못했다.

<표 4-28> 지구대 · 파출소 경력에 따른 조직유효성의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률	사후 검증
직무만족	5년 미만	76	3.5737	.76479	.08773	2.337	.057*	-
	5년 이상 10년 미만	28	3.2929	.91487	.17289			
	10년 이상 15년 미만	16	3.0500	.80498	.20125			
	15년 이상 20년 미만	22	3.2091	.64874	.13831			
	20년 이상	37	3.4811	.71408	.11739			
조직몰입	5년 미만(a)	76	3.6053	.85197	.09773	4.577	.002***	a>c
	5년 이상 10년 미만	28	3.0580	.81471	.15397			
	10년 이상 15년 미만 (c)	16	3.0469	.88256	.22064			
	15년 이상 20년 미만	22	3.2045	.55841	.11905			
	20년 이상	37	3.6689	.77124	.12679			

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

(7) 지구대 특성에 따른 조직유효성의 평균 차이

지구대 · 파출소 특성에 따른 직무만족과 조직몰입의 수준 차이에서는 모두 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 직무만족에서는 서울역파출소가 3.73로 가장 높았고, 당곡지구대 3.54, 여의도지구대 3.29, 쌍문파출

소 3.26, 성수지구대 3.18로 나타났으며, 사후 검증에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

조직몰입에서는 서울역파출소가 3.91로 가장 높았고, 당곡지구대 3.69, 쌍문파출소 3.35, 성수지구대 3.24, 여의도지구대 3.57순으로 나타났으며, 사후 검증에서는 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

<표 4-29> 지구대 특성에 따른 조직유효성의 차이

	기준	표본 수	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률	사후 검증
직무만족	서울역	31	3.7355	.72918	.13096	2.969	.021**	-
	성수	34	3.1882	.72017	.12351			
	여의도	44	3.2909	.92052	.13877			
	당곡	51	3.5490	.74602	.10446			
	쌍문	19	3.2632	.50795	.11653			
조직몰입	서울역	31	3.6994	.72640	.13046	2.828	.026**	-
	성수	34	3.2426	.79472	.13629			
	여의도	44	3.1165	.94753	.14285			
	당곡	51	3.5760	.74795	.10473			
	쌍문	19	3.3355	.59374	.13621			

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

제 5절 가설의 검증

1. 변수간 상관관계 분석

각 변수간 상관 관계를 실시한 결과는 아래 <표4-30>에 같다.

<표 4-30> 변수 간 상관관계 분석

	빈도	다양성	부조화	보상의 형평성	시민태도	직무만족	조직몰입
빈도	1						
다양성	.361**	1					
부조화	.054	.163*	1				
보상의 형평성	.022	-.085	-.275**	1			
시민태도	.207**	-.004	-.190*	.367**	1		
직무만족	.122	-.156*	-.549**	.348**	.334**	1	
조직몰입	.097	-.136	-.428**	.470**	.425**	.703**	1

*P<.1; **P<.05; ***P<.001

먼저, 독립변수의 하위차원 간 상관계수가 통계적으로 유의미한 범위 내에서 모두 0.4 이하로 나와 다중공선성 측면에서 문제가 없는 것으로 보인다. 구체적으로 감정표현의 빈도는 감정 표현의 다양성과는 정(+)적인 상관관계($r=.361$)을 보였으나, 감정적 부조화와는 유의미한 상관관계가 존재하지 않았다. 또한 감정표현의 빈도는 통제 변수로 사용된 경찰에 대한 시민들의 태도 인식과도 정(+)적인 상관관계($r=.207$)을 보이고 있으나, 다른 통제 변수인 보상의 형평성과는 유의한 상관관계가 없는 것

으로 나타났으며 특히 직무만족과 조직몰입과의 상관관계에서도 유의미한 상관관계를 발견하지 못했다. 감정표현의 다양성은 감정노동의 변수 중 감정적 부조화와 정(+)적인 상관관계(.163)가 있는 것으로 나타났으며, 종속변수 중에는 직무만족하고만 부(-)의 상관관계(-.156)를 보이고 있다. 감정적 부조화는 통제 변수 모두, 종속 변수 모두와 부(-)적인 상관관계를 보이고 있다. 즉, 감정적 부조화 수준이 증가할수록 직무만족과 조직몰입 수준이 감소하는 선형 관계가 있다는 것을 알 수 있다.

통제 변수의 경우 보상의 형평성은 경찰에 대한 시민들의 태도 인식($r=.367$)과 직무만족($r=.348$), 조직몰입($r=.470$) 모두와 정(+)의 상관관계를 보이고 있다. 경찰에 대한 시민들의 태도 인식 역시 직무만족($r=.334$)과 조직몰입($r=.425$) 모두와 정(+)의 상관관계를 나타내는 것을 확인하였다.

마지막으로 종속변수인 조직유효성의 심리적 차원을 구성하는 직무만족과 조직몰입은 높은 수준의 정(+)적인 상관관계($r=.703$)을 보이는 것으로 나타났다.

2. [가설 1]에 대한 검증

H1. 감정노동의 구성요소들은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1]은 감정노동과 조직유효성의 심리적 지표 중 직무만족의 인과관계 검증을 위해 진행하였다. 회귀 분석은 3개의 모형을 활용하여 실시하였다. <모형1>은 독립변수인 감정노동의 하위차원들과 종속변수인 조직유효성 구성요소들 간의 영향관계만 보고자 하였다. <모형2>는 통제

변수 중 보상의 형평성과 경찰에 대한 시민 태도 인식만을 분석에 투입하였으며, <모형3>에서는 인구통계학적 변인과 지구대 특성도 추가하여 독립변수와 통제 변수를 모두 모형에 넣고 영향관계를 보고자 하였다.

[가설1]에 대한 회귀분석 결과는 아래 <표4-31>과 같다.

<표 4-31> 감정노동과 직무만족의 회귀분석 결과

	모형1		모형2		모형3	
	비표준화 계수 β	유의 확률	비표준화 계수 β	유의 확률	비표준화 계수 β	유의 확률
상수항	4.625	.000***	3.649	.000***	4.136	.000***
감정표현의 빈도	.234	.002***	.181	.017**	.192	.014**
감정표현의 다양성	-.156	.035**	-.136	.057*	-.150	.037**
감정부조화	-.517	.000***	-.449	.000***	-.433	.000***
보상의 형평성			.143	.025**	.134	.037**
경찰에 대한 시민태도			.162	.017**	.133	.054*
성별					-.311	.104
연령					-.018	.890
학력					.074	.254
계급					-.068	.349
재직기간					-.011	.895
지구대·파출소 경력					.017	.755
지구대 특성					.003	.941
R square	.342		.399		.429	
F	30.299		22.953		10.392	
P-value	0.000***		0.000***		0.000***	

종속변수 : 직무만족

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

분석 결과 감정노동을 구성하는 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화 모두 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 감정표현의 빈도의 회귀계수는 0.192로, 감정표현의 빈도가 증가할수록 직무만족이 높아지는 정(+)의 관계에 있어 감정노동이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 안면환류가설을 지지하는 결론이 도출되었다. 이와는 반대로 감정표현의 다양성의 회귀계수는 -0.150이며, 감정적 부조화의 회귀 계수는 -0.433으로 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 긍정적 감정표현과 부정적 감정표현 등 감정표현규칙에 따라 표현해야 하는 감정이 다양한 경우 조직 구성원들의 직무만족이 낮아지며, 감정노동자들이 실제로 느끼는 감정과 조직 표현규범이 요구하는 감정 간의 불일치 정도가 높아질수록 직무만족이 낮아진다고 결론내릴 수 있다. 감정노동이 직무만족을 저해한다는 소외가설을 입증하는 결과라 볼 수 있는데, 특히 감정부조화의 회귀 계수는 -0.433으로 가장 높은 수준을 보이고 있어 다른 변수들에 비해 훨씬 더 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다. 이러한 회귀분석 결과를 토대로 경찰공무원의 감정노동은 직무만족에 영향을 준다는 [가설1]은 채택되었다.

한편, 통제 변수 중 보상의 형평성과 경찰에 대한 시민들의 태도 인식은 직무만족과 정(+)의 영향관계에 있는 것으로 나타났다. 모든 통제 변수를 분석에 투입한 <모형3>에서 보상의 형평성의 회귀계수는 0.134이었으며, 경찰에 대한 시민의 태도 인식의 회귀계수는 0.133로 보상의 형평성 수준이 높아지거나, 공무원 스스로 느끼기에 본인들이 시민들에게 존경받거나 신뢰받는다고 느낄수록 보다 직무만족의 수준이 높아짐을 확인할 수 있었다. 그 외, 성별, 연령, 학력, 계급, 재직기간, 지구대·파출소 경력 등 경찰공무원들의 인구통계학적 특성들과 지구대 특성은 통계적으로 유의한 변수가 아님을 알 수 있다.

3. [가설 2]에 대한 검증

H2. 감정노동의 구성요소들은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2]은 감정노동과 조직유효성의 심리적 지표 중 조직몰입의 인과관계 검증을 위해 다중회귀분석을 진행하였다. 직무만족에 대한 회귀분석과 마찬가지로 3개의 모형을 활용하여 회귀분석을 실시하였다.

[가설2]에 대한 회귀분석 결과는 아래 <표4-32>과 같다.

<표 4-32> 감정노동과 조직몰입의 회귀분석 결과

	모형1		모형2		모형3	
	비표준화 계수 β	유의 확률	비표준화 계수 β	유의 확률	비표준화 계수 β	유의 확률
상수항	4.459	.000***	2.604	.000***	2.945	.000***
감정표현의 빈도	.203	.023**	.111	.173	.132	.096*
감정표현의 다양성	-.150	.082*	-.112	.145	-.125	.094*
감정부조화	-.427	.000***	-.298	.000***	-.288	.000***
보상의 형평성			.299	.000***	.312	.000***
경찰에 대한 시민태도			.267	.000***	.233	.002***
성별					-.280	.164
연령					.202	.146
학력					-.004	.960
계급					.079	.312
재직기간					-.208	.020**
지구대·파출소 경력					.076	.187
지구대 특성					-.058	.168
R square	.211		.386		.422	
F	15.629		21.745		10.106	
P-value	.000***		.000***		.000***	

종속변수 : 조직몰입

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

분석 결과, 감정노동의 하위 변수들은 모두 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족을 종속변수로 한 [가설1]에서와 같은 방향성을 보이는 것으로 확인되었다. 직무만족과 마찬가지로 감정표현의 빈도는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 회귀 계수는 0.132을 보였다. 감정표현의 빈도 자체는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 안면환류가설의 타당성을 지지한 김민주(1998)의 연구 결과와 같다. 그러나, 감정 표현의 다양성과 감정적 부조화는 조직몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 감정표현의 다양성의 회귀 계수는 -0.125이며, 감정적 부조화의 회귀 계수는 -0.288로 나타나, 감정 표현의 다양성과 감정적 부조화가 증가할수록 조직몰입에 낮아진다는 소외가설을 입증하는 것으로 나타났다. 이러한 회귀 분석 결과를 바탕으로 감정노동이 조직몰입에 영향을 미친다는 [가설2]는 채택되었다.

또한, 보상의 형평성에 대한 인식이 높아질수록, 경찰에 대한 시민들의 태도가 높다고 인식할수록 조직몰입이 높아졌으며, 경찰 조직에 몸담은 기간이 길어질수록 조직몰입이 낮아진다는 결과를 확인할 수 있다.

4. 가설 검증 결과의 요약

본 연구에서는 서울지역의 지구대·파출소에서 근무하는 경찰공무원들을 대상으로 감정노동의 구성요소들이 조직유효성의 심리적 지표인 직무만족에 미치는 영향(H1), 조직몰입에 미치는 영향(H2)을 가설로 설정하였다. 각 변수에 대한 요인 분석 결과를 토대로 감정노동을 독립변수로, 보상의 형평성 인식과 경찰에 대한 시민태도 인식, 인구통계학적 특성들을 통제 변수로, 조직유효성을 종속변수로 각각 설정하여 다중회귀분석

을 실시하였다. 회귀분석을 통한 가설 검증 결과에 대한 요약을 살펴보면 아래 <표4-33>과 같다.

<표 4-33> 연구 가설 검증 결과

	연구 가설	검증
H1	감정노동의 구성요소들은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1	감정 표현의 빈도는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	감정 표현의 주의 정도는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3	감정 표현의 다양성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	감정적 부조화는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	감정노동의 구성요소들은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-1	감정 표현의 빈도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-2	감정 표현의 주의 정도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-3	감정 표현의 다양성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-4	감정적 부조화는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

제 5장 결론

제 1절 분석 결과의 논의

본 연구에서는 서울지역 지구대·파출소 경찰공무원을 대상으로 조직구성원들이 인식하는 감정노동의 수준을 진단하고 조직유효성과의 관계를 실증적으로 규명하여 조직 차원의 효율적인 인적자원 관리방안에 대한 정책적 함의를 마련하는 것에 연구의 목적이 있다.

감정노동과 조직유효성에 관한 선행 연구들을 검토하여 독립 변수인 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의 정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화 4개 요인으로 구성하고, 종속변수인 조직유효성은 연구의 분석 단위가 개인이라는 것에 초점을 맞추어 심리적 지표인 직무만족과 조직몰입으로 구성하였다. 또한 선행 연구의 검토를 통해 감정노동 외에 조직유효성에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 발굴하여 보상의 형평성, 경찰에 대한 시민들의 태도 인식, 인구통계학적 특성, 지구대 특성들을 통제 변수로 설정하여 모형을 설계하였다.

실증 분석을 위해 서울지역 5개 지구대·파출소 경찰공무원 216명을 대상으로 설문조사를 실시하여 182부를 회수(84.5%) 불성실하게 작성한 3부를 제외한 179부를 분석에 활용하였으며, SPSS 21.0을 사용하여 신뢰도 분석, 요인분석, t-test, 일원배치분산분석을 실시하였으며, 가설을 검증하기 위해 상관관계 분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

1. 지구대·파출소 경찰공무원들의 감정노동수준

서울지역 지구대·파출소 경찰공무원들의 감정노동 수준은 <표4-14>와 같이 나타났다. 기술통계 분석 결과 경찰공무원의 감정노동의 평균은 3.17로 보통(3.0)을 넘는 수준을 보여 지역경찰관서 공무원들의 감정노동의 존재를 실증적으로 증명하였다. 하위차원별로 살펴보면 감정표현의 빈도는 3.47, 감정표현의 다양성은 3.06, 감정적 부조화는 3.02로 모두 보통(3.0)을 상회하는 것으로 나타나, 실제 최일선 대민접점 부서에서 근무하는 지구대·파출소 경찰공무원들은 감정노동을 수행하고 있는 것으로 판단된다.

한편, 인구통계학적 특성에 따라 감정노동 수준의 차이가 있는지 t-test와 일원배치분산분석(ANOVA)을 통해 평균 차이를 검증해본 바, 성별을 제외하고는 연령, 학력, 계급, 재직 기간, 지구대·파출소 경력, 지구대 특성에 따른 감정노동 수준의 유의한 차이를 발견해낼 수 없었다. 성별은 감정적 부조화 측면에서만 유의한 차이를 나타내는 변수로 작용하였는데, 이는 여성들에게는 표현규칙에 따른 더욱 강한 기대규범이 적용되기 때문에 이러한 결과가 나온 것으로 판단된다. 그 외에 다른 인구통계학적 특성들에 따라 유의한 차이가 나타나지 않은 것은 학력, 계급, 재직 기간, 경력, 지구대 특성 등과 무관하게 모든 지구대·파출소 경찰공무원들이 잦은 감정노동을 유발하는 지구대·파출소 근무 여건 속에서 근무하기 때문인 것으로 풀이된다.

일선 민원공무원들을 대상으로 한 김상구(2009)의 연구에서는 직급, 학력, 재직 기간이 감정노동 수준의 차이를 결정하는 기준으로 보았는데, 이는 직급이 높아질수록, 학력이 높아질수록, 재직기간이 길수록 상위행정기관에서 근무하여 감정노동을 적게 수행하는 환경에서 근무하기

때문이라 설명하였다. 반면, 지구대·파출소에서 근무하는 경찰공무원들은 학력, 재직기간과 무관하게 동일한 업무를 수행하고 있으며, 순경부터 경감까지 직접 민원인을 상대하며 조직 표현규칙에 따른 감정노동을 수행하기에 일선 행정공무원들과는 다르게 학력, 재직 기간, 계급이 감정노동의 평균 차이를 유발하는 요인으로 작용하지 않은 것으로 판단된다.

2. 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향

(1) 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

[가설1]을 검증하기 위해 감정노동의 구성요소인 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화를 독립변수로 설정하고 직무만족을 독립변수로 설정한 후 통제 변수를 단계별로 투입한 3개의 모형을 활용하여 다중회귀분석을 실시하였다.

감정노동의 구성요소들로만 분석에 투입한 <모형1>에서 통계적으로 유의한 범위 내에서 각 요소들 모두 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 각 변수들이 직무만족에 영향을 미치는 크기를 나타내는 회귀계수는 감정표현의 빈도는 0.234, 감정표현의 다양성은 -0.156, 감정적 부조화는 -0.517로 나타났다. 조직구성원들의 직무만족 수준을 결정하는데 감정표현의 빈도나 감정표현의 다양성에 비해 감정적 부조화가 더욱 큰 영향력을 미치는 요인이라는 것을 알 수 있다. 한편, 기존에 선행연구를 통해 전제했던 것과는 다르게 감정표현의 빈도 자체는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 업무 수행 과정에서 민원인들의 애로사항을 해소해주고, 문제를 해결하기 위해 민원인들과

감정적 교류를 하는 과정에서 시민들에게 봉사한다는 공직봉사동기가 자극되어 업무에 대한 자아효능감이 향상되는 계기가 되며, 감정노동을 원활하게 수행하는 경우 관리적 차원에서 조직으로부터 재정적 보상과 상사의 인정을 받기에 감정표현의 빈도가 높아지면 직무만족도도 올라간다고 해석할 수 있다. 반면, 감정표현의 다양성과 감정적 부조화는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정표현 규칙에 따라 표현해 내야 하는 감정의 종류가 다양하거나, 다양한 유형의 감정 간 순환이 잦을 때 직무스트레스가 증가할 수 있으며, 실제 감정과 표현해야 하는 감정의 차이가 커질 때 감정적 괴리가 증가하며 자기 소외 등의 현상이 일어나 직무만족이 낮아질 수 있음을 의미한다.

통제 변수들을 투입한 <모형2>와 <모형3>에서도 감정노동의 하위차원들은 <모형1>에서와 유사한 선형관계를 보이고 있다. <모형2>에서 회귀계수를 살펴보면 감정표현의 빈도는 0.181, 감정표현의 다양성은 -0.136, 감정적 부조화는 -0.449를 보여 상대적인 영향력의 크기는 감소하였으나, 통제 변수로 활용된 보상의 형평성 인식 회귀계수 0.143, 경찰에 대한 시민태도 인식 0.162에 비해 감정적 부조화의 영향력이 상대적으로 크다는 것을 알 수 있었다. 인구통계학적 특성들까지 분석에 투입한 <모형3>에서도 회귀계수들의 방향성이 같으며, 계수의 값도 유사하며 모형 자체도 통계적으로 유의하여 분석 모형이 견고한 것으로 보인다.

(2) 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향

[가설2]를 검증하기 위해 감정노동의 구성요소인 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화를 독립변수로 설정하고 조직몰입을 독립변수로 설정한 후 직무만족과 마찬가지로 통제 변수를 단계별로 투입

한 3개의 모형을 활용하여 다중회귀분석을 실시하였다.

감정표현의 하위차원들만 독립변수로 구성하여 분석을 진행한 <모형 1>에서는 직무만족을 종속변수로 했던 [가설1]과 동일하게 감정표현의 빈도는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치며, 감정표현의 다양성과 감정적 부조화는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 구성요소별 회귀 계수를 보면, 감정표현의 빈도는 0.203, 감정표현의 다양성은 -0.150, 감정적 부조화는 -0.427로 직무만족에서와 마찬가지로 감정적 부조화가 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 감정노동의 요소임을 확인할 수 있었다. 다만, 통제 변수를 분석에 투입한 <모형2>와 <모형3>은 직무만족에서의 분석결과와 다소간의 차이를 보였다. 보상의 형평성 인식과 경찰에 대한 시민 태도 인식을 넣은 <모형2>에서 감정적 부조화만이 유효한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인구통계학적 특성도 분석에 포함한 <모형3>에서는 감정표현의 빈도와 감정표현의 다양성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 각각의 유의확률이 9.6%, 9.4%로 유의확률 10%(p-value < 0.1)수준에서 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족을 종속변수로 한 분석과 거의 유사하게 나왔으나, 통계적 유의미성 측면에서는 다소간의 차이가 있는 것이다.

한 가지 더 특이한 점은 직무만족에 대해서는 감정적 부조화($\beta = -0.433$)가 다른 어떤 변수들에 비해 큰 회귀계수를 보였으나, 조직몰입에 대해서는 감정적 부조화($\beta = -0.288$)보다 보상의 형평성($\beta = 0.312$)이 상대적으로 더 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 구성원들의 조직몰입을 증진시키기 위해서 감정노동의 수준을 관리하는 것 이상으로 형평성 있는 보상체계를 구축하는 것이 중요하다는 것을 시사한다.

또한 재직 기간이 길어질수록 조직 구성원들의 조직몰입이 낮아지는 부(-)의 관계에 발견하였다. 이는 경찰조직에서 몸담은 기간이 길어질수

록 조직이 추구하는 가치에 본인의 가치를 동일시하는 수준이 떨어지는 것을 의미한다. 따라서 향후 구성원들의 조직몰입 수준이 하락하는 것을 막고 조직의 가치를 본인의 신념과 동일시할 수 있는 추가적인 정책적인 조치가 필요하다는 것을 알 수 있다.

제 2절 연구의 시사점

1. 이론적 시사점

본 연구에서는 최일선 대민접점 부서에서 근무하는 지구대·파출소 경찰공무원들의 감정노동이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 실증적 분석을 시도하였다. Morris & Feldman(1996)이 제시한 감정노동의 구성요소를 바탕으로 설문항목을 개발한 후 가장 다양한 환경에서 감정노동을 수행하는 서울지역 지구대·파출소 공무원을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 회수한 설문을 대상으로 통계적 분석을 실시하여 다음과 같은 시사점을 제공하고자 한다.

첫째, 모든 설문항목에 대한 요인분석 결과 선행 연구와는 다르게 감정노동이 4가지 차원으로 나타나지 않았으며, 감정표현의 주의 정도와 감정적 부조화가 단일 차원으로 확인되었다. 이는 설문항목의 유사성과 설문지 구성 순서의 변경에서 찾고자 한다. 감정표현의 주의 정도를 측정하는 문항과 감정적 부조화를 측정하는 문항이 의미적으로 유사한 부분이 있어서 설문 응답자가 개념적 차이를 구분하기 쉽지 않았을 것으로 보인다. 한편, 선행 연구와 다르게 문항 순서를 변경하여 설문을 구성한

것도 이러한 차이를 유발하였을 것으로 보인다. 이처럼 선행연구와 요인 분석 결과에서 차이를 보이는 이유는 감정노동의 개념 자체가 구체성이 다소 결여되어 모든 부분을 포괄할 수 있는 조작적 정의가 어렵다는 점에 기인하는 것으로 보이며(김민주, 1998), 추후 Morris & Feldman(1996)이 주장한 감정노동의 4가지 구성차원 분석이 한국적 맥락에서도 일반화될 수 있는지에 대한 경험적 연구가 필요함을 시사한다.

둘째, 경찰공무원의 감정노동 수준을 확인한 결과 감정노동의 전체 평균은 3.17이었으며, 감정노동의 구성 요소별 평균도 모두 보통(3.0)을 상회하여 감정노동의 실증적 존재를 입증하였다. 한편, 성별을 제외하고는 인구통계학적 특성에 따른 감정노동은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 따라서 성별, 연령, 학력, 직급 등에 따라 감정노동을 체감하는 수준과 그에 대한 인내력은 유의미한 차이를 보인다는 선행 연구(Guy & Newman, 1998; 김상구, 2009)와 다른 결과가 도출되었다. 선행 연구와의 이러한 차이는 일선 행정기관과 지구대·파출소의 업무 환경의 차이에 따른 것으로 보이며, 지구대·파출소에서 근무하는 경찰공무원들은 연령, 직급과 관계없이 획일적인 업무를 수행하고 있어, 연령이나 재직기간, 직급이 올라간다고 하여 지구대·파출소 내에서 수행하는 업무에 차이가 발생하지 않는 점에 기인한다.

셋째, 감정노동은 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인들은 조직유효성을 구성하는 직무만족, 조직몰입에 유사한 영향관계를 보이는 것으로 확인되었다. 먼저 직무만족에 대해서는 감정노동의 구성요소들 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 감정적 부조화로 보인다. 다만, Hochschild (1983)의 소외가설에 근거하여 감정노동이 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 연구 전제와는 다르게, 감정노

동의 하위차원 중 감정표현의 빈도는 직무만족에 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타나, 감정표현을 하는 빈도가 높아질수록 조직으로부터 재정적 보상과 상사의 인정을 받을 기회도 많아지며, 시민들에게 봉사하고 상호작용하는 빈도가 높아지기에 공직봉사동기가 자극되어 직무만족도도 올라가는 것으로 보인다. 감정표현의 다양성과 감정적 부조화는 직무만족에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 확인되어 다양한 유형의 감정표현을 하거나 실제 감정과 조직 표현 규칙 상 요구되는 감정의 차이가 클수록 직무만족이 낮아지는 것으로 보인다.

조직몰입에 대해서도 유사한 영향 관계가 확인되었는데, 마찬가지로 감정표현의 빈도는 조직몰입에 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정표현의 다양성과 감정적 부조화는 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 한편, 직무만족에서는 그 어떤 통제 변수를 투입하더라도 감정적 부조화가 통계적으로 유의미한 범위에서 가장 큰 영향을 미치는 변수로 밝혀짐에 반해, 조직몰입에서는 보상의 형평성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족에 대한 영향관계와는 다소 차이를 보였다. 특히, 직무만족과는 다르게 조직몰입에 대해서는 재직기간이 통계적으로 유의한 부(-)²의 영향을 미친다는 것을 밝힌 것에 연구의 의의가 있다.

2. 실무적 시사점

지구대·파출소 경찰공무원들은 112신고처리 및 범죄예방활동을 주 업무로 수행하는 과정에서 필연적으로 시민들과 접촉하며 감정노동을 일상적으로 수행하는 환경에 노출될 수밖에 없다. 본인의 진실된 감정과 무관하게 일상적인 민원을 처리하며 항상 미소와 친절함으로 시민들을

맞이해야 하며, 범죄 현장의 초동 조치 및 사건을 접수 과정에서는 애도와 슬픔, 안타까움 등의 부정적인 감정들을 표현해내야 하는 감정노동을 수행하게 되는 것이다. 특히 이러한 감정노동을 원활하게 수행하고 있는지 여부는 112고객만족도 등의 계량적 지표로 평가하며, 그 결과를 성과 및 인센티브와 연계하기에 일선 경찰관들은 조직 감정표현 규칙에 맞는 감정을 표현해낼 것을 요구받고 있다. 더욱 큰 문제가 되는 것은 공무원들은 시민들에 대한 봉사를 그 존재의 근거로 하고 있기 때문에 경찰공무원들이 경험하는 감정노동이 조직유효성에 부정적인 영향을 미치고 있음에도 감정노동의 수행을 당연시하고 감정노동 수준을 관리할 필요성을 느끼지 못하는 것이다. 그렇기에 감정노동이 조직유효성에 유의한 영향을 미친다는 것이 여러 선행 연구들을 통해 밝혀지고 있음에도, 경찰공무원을 대상으로 감정노동과 조직유효성의 관계를 규명하고자 하는 시도는 거의 이루어지지 않고 있었다. 본 연구는 이러한 문제의식에서 출발하였으며, 지구대·파출소 경찰공무원들을 대상으로 한 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 정책적 제언을 시도하고자 한다.

첫째, 업무 수행과정에서 시민들과 끊임없이 상호작용하는 지구대·파출소 경찰공무원들의 근무 환경은 다양한 감정표현과 감정노동에 따른 심적 부조화로 부정적인 결과로 이어질 수 있다. 그러나 감정표현의 빈도 자체는 직무만족과 조직몰입을 증진시키는 것으로 나타났는데 업무특성 상 감정노동 자체를 줄일 수 없다면, 그러한 감정노동이 국가와 시민에 봉사할 수 있는 기회의 확대를 의미함을 경찰공무원 스스로 자극할 수 있도록 관련 교육프로그램을 마련하여 공식봉사동기를 자극시키려는 노력이 필요하다. 또한 감정적 부조화는 조직유효성에 가장 큰 영향력을 행사하는 요인인 만큼 감정적 부조화 수준을 낮출 수 있도록 지구대·파출소 직원을 대상으로 한 심리 안정 프로그램, 스트레스 해소 프로그램

등을 마련하여야 한다.

둘째, 시민들에게 무조건적인 친절을 강요하는 조직표현 규칙의 완화가 필요하다. 공무원이 시민들에게 어찌 보면 당연한 책무이나, 주취자 혹은 사건 관계자에게도 상황 및 맥락과 관계없이 항상 친절할 것을 강조하는 것은 바람직하지 않을 수 있다. 이처럼 지구대·파출소 경찰공무원의 입장에서 합리적이지 않은 감정노동을 지속적으로 수행하게 될 경우, 개개인의 직무에 대한 열정과 만족도가 떨어질 뿐만 아니라, 조직이 추구하는 가치로부터 개인을 유리시키는 결과로 이어져 최종적으로는 조직의 역량 저하와 직결될 수 있기 때문이다. 따라서 주취자 응대 혹은 사건 처리와 관련하여 무조건적인 친절을 강요할 것이 아니라 상황에 맞는 자연스러운 감정표현을 할 수 있도록 조직 감정표현 규칙을 완화하여 직원들의 자율성과 재량을 발휘할 수 있는 환경을 조성하는 것이 필요하다.

셋째, 도가 지나친 악성 민원인들에게 엄정하게 대응할 수 있는 제도적 기반을 마련해주어야 한다. 서울시 120다산콜센터에서 악성민원인으로 인한 직원들의 감정노동과 직무 스트레스를 해소해주기 위해 올해 2월 도입한 ‘원스트라이크 아웃제’의 사례를 참고할 필요가 있다. 원스트라이크 아웃제는 120 다산콜센터 상담직원에게 전화나 문자로 폭언이나 욕설 및 성희롱을 한 경우 별도의 경고 없이 바로 법적 조치를 취할 수 있게 한 제도로, 제도 시행 이후 120다산콜센터에 걸려온 악성 전화는 일평균 6건으로 제도 시행 전인 1월 일평균 31건에 비해 81% 감소할 정도로 효과가 크다고 한다²⁾. 물론 120다산콜센터 상담원이 경험하는 악성 민원인과 지구대·파출소 경찰관들이 대면하는 민원인에는 분명한 차이가 있으나, 적법한 방법으로 경찰관들을 지나친 감정노동으로부터 보호해줄 수 있는 제도적 장치가 필요하다.

2) 2014.7.8.자 이투데이 기사, ‘120다산콜센터 전화 성희롱’ 서울시, 악성민원인 5명 고소

제 3절 연구의 한계와 향후 과제

본 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 경찰공무원을 대상으로 감정노동과 조직유효성의 관계를 규명했다는 점에서는 의의가 있으나, 최근에는 감정노동과 조직유효성의 관계를 조절하거나 매개하는 다양한 변수들에 대한 연구가 활발해지고 있다. 리더십이나 사회적지지, 직무스트레스, 조직 문화 등을 함께 고려한 정밀한 연구 모형의 개발을 통해 경찰공무원들의 업무 환경에 실제로 도움을 줄 수 있는 방안이 모색되어야 한다.

둘째, 본 연구는 서울지역의 지구대·파출소 경찰공무원을 대상으로 하고 있다. 경찰조직은 지역별, 근무지별로 치안 수요나 근무 환경 등에 현격한 차이가 있어 일반적 대표성을 확보하였다고 보기 어려우며, 전체 지구대·파출소 공무원으로 결과를 일괄 적용하기에는 한계가 있다. 전국 지방청별 다양한 경찰서 및 지역경찰관서에 근무하는 경찰관을 대상으로 연구한다면 다소 연구 결과에 차이가 나타날 수 있기에, 향후 연구에서는 지방청별로 연구 대상을 선정하여 일반적 대표성을 확보할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 자기기입식 설문지를 통해 자료를 수집하여 그들이 응답한 내용들이 객관적으로 그들의 감정노동 수준 및 조직유효성 수준을 정확하게 반영하고 있다고 단언할 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 F.G.I(Focus Group Interview)나 심층면접법 등 질적 연구 방법론을 활용하여 감정노동의 심층적 측면을 분석할 필요가 있다.

넷째, Morris & Feldman(1996)의 연구를 토대로 감정노동 수준을 측정하기 위해 사용한 설문문항의 요인 분석 결과는 본 연구와 동일하게 서울지역 지구대·파출소 경찰공무원들을 대상으로 감정노동의 수준을

측정한 김성환(2013)의 선행 연구의 요인분석 결과와 다른 것으로 확인되었다. 이를 통해 보다 엄밀한 감정노동 수준을 측정하기 위한 경험적인 분석들에 대한 연구가 진행되어야 할 것으로 보인다.

참고 문헌

- 강소영. (2010). 지역특성별 일선경찰기관에 대한 시민만족도 연구 : 서울시의 파출소 및 순찰지구대를 중심으로. 동국대학교 대학원. 박사학위논문
- 강재호. (2007). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계 : 조절변수 검증을 중심으로. 경기대학교 박사학위논문
- 고동우, 지선진, 송운강. (2001). 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직 지지의 조절효과 : 호텔서비스직 종사원을 대상으로. 「관광학 연구」, 25(2): 295-314
- 구효진, 고재윤. (2007). 카지노 종사원 소진이 조직적 참여, 직무만족, 직무불만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 「호텔관광연구」, 27: 144-159
- 권경희. (2012). 감정노동의 선행요인에 관한 연구 : 개인특성과 직무특성 중심으로, 경성대학원 석사학위논문
- 권혁기, 박봉규. (2011). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. 「인적자원관리연구」, 18(1): 311-325
- 권혜림. (2007). 도시형 순찰 지구대의 운영실태 분석 : 서울지역 4개 경찰서를 대상으로. 동국대학교 대학원 석사학위논문

- 권혜림. (2012). 경찰공무원의 정서적 고갈 수준이 직무태도에 미치는 영향. 「경찰학논총」, 7(2): 67-87
- 권환진. (2011). 조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 조절효과를 중심으로. 동신대학교 대학원 박사학위논문
- 김구.한기민(2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향 : J-지방청을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 22(4): 497-523
- 김경민·최병창. (2013). 관광종사자의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향 연구. 「관광연구」, 28(3): 327-352
- 김경희. (2006). 대인서비스 노동의 경계에 관한연구 : 감정노동과 서비스 노동의 물질성(materiality)을 중심으로. 「경제와사회」, 72: 206-229
- 김남기. (2011). 영업사원의 지각된 감정노동 활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향 : 감정지능의 조절효과를 중심으로. 전북대학교 대학원 박사학위논문
- 김동률. (2009). 방송사 기자들의 심리적 탈진에 관한 연구 - KBS, MBC, SBS등 지상파 3사 취재기자를 대상으로. 「한국방송학보」, 23(1): 7-49
- 김민주. (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 「관광학연구」, 21(2): 129-141

- 김민주. (2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구 : 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 「호텔경영학연구」, 15(1): 35-57
- 김상구. (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증 연구, 「지방정부연구」, 13(1): 41-61
- 김상호. (2004). 경찰조직문화가 생산성에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울지방경찰청 소속 경찰서를 대상으로. 동국대학교 대학원 박사학위논문
- 김상호. (2009). 경찰공무원의 감정노동에 관한 연구: 직무스트레스와의 관련성 및 조직 동일시 조절효과를 중심으로. 「한국경찰학회보」, 20: 5-35
- 김성아. (2011). 감정노동자의 경쟁력 향상 방안 : 고객센터 상담사 사례 분석. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문
- 김성은. (2010). 리더의 감성지능, 조직 공정성, 신뢰와 조직유효성 간의 관련성에 대한 연구 : 신뢰의 인지적, 정서적 접근을 중심으로. 고려대학교 대학원 박사학위논문
- 김성환. (2013). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 동국대학교 대학원 박사학위논문
- 김영진. (2010). 감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할 : 항공사 직원을 중심으로. 경원대학교 대학원. 박사학위논문

- 김왕배, 이경용, 이가람. (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. 「한국사회학」, 46(2): 123-149
- 김우진. (1999). 감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사학위논문
- 김인순. (2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기 효능감과 사회적 지지의 역할. 「간호행정학회지」, 15(4): 515-526
- 김일성, 송계충. (2012). 직무스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무소진의 매개효과 및 사회적 지원의 조절효과 연구. 「인적자원개발연구」, 15(2): 1-36
- 김정아, 조영아, 유승혜. (2011). 경력과 조직환경요인이 비서의 정서노동에 미치는 영향. 「비서학논총」, 20(1): 113-134
- 김종우, 문미숙. (2011). 다차원적 정서노동과 조직효과성 간의 관계에 관한 탐색적 연구. 대한경영학회 학술연구발표대회 2011년 4호. 1-12
- 김종진. (2013). 서비스산업 감정노동 대응과 규제방안. 「월간노동리뷰」, 2013년 9월호. 42-54
- 남봉우. (2010). 육군 부사관의 감성지능이 군 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 감정노동의 조절효과. 「인적자원관리연구」, 17(4): 197-224

- 노명화, 권상순, 박정훈. (2009). 관료조직 구성원의 감정노동 수행전략의 선행요인과 결과에 관한 연구. 「기업경영연구」, 31: 105-123
- 박동수, 전명구, 정성한. (2005). 감정노동의 개념화와 선행요인. 「조직과 인사관리연구」, 29(4): 133-167
- 박미미, 한숙정. (2013). 가정전문간호사의 감정노동, 직무스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와의 관련성. 「지역사회간호학회지」, 24(1): 51-61
- 박봉규. (2008). 조직구성원의 감정노동과 직무태도 간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. 「인적자원관리연구」, 15(1): 69-85
- 박상언. (2008). 감정표현요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구. 「조직과 인사관리연구」 32(1): 25-53
- 박상언. (2009). 감정부조화의 영향과 그 조절요인에 관한 실증연구 : 직무자율성과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 「경영학연구」, 38(2): 379-405
- 박선효. (2012). 직업상담사의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 분석. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박영배, 안대회, 이상우. (2009). 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향. 「한국콘테츠학회논문지」, 9(12): 853-864

- 박영식. (2011). 항공사 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입 그리고 이직의도와의 관계성 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문
- 박정도, 허찬영. (2012). 군 조직에서의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 직무스트레스의 매개효과. 「조직과 인사관리연구」, 36(4): 195-225
- 박주상 · 안승남. (2012). 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향. 「한국치안행정논집」, 9(1): 49-70
- 박홍주. (1999). 판매여직원의 감정노동에 관한 일연구 : 서울시내 백화점 사례를 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박홍주. (2006). 감정노동, 여성의 눈으로 다시 보기. 「인물과 사상」, 103: 84-96
- 배수경, 김성조, 김세영. (2008). 카지노 직원들의 조직몰입, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향. 「호텔경영학연구」, 17(2): 101-116
- 서보람, 백지연. (2010). 비서직의 업무적 특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향에 관한 연구. 「비서학논총」, 19(1): 105-124
- 성영태. (2012). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향 : 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. 「지방정부연구」, 16(4): 187-206

- 심재구 외. (2012). 방사선종양학과 방사선사의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향. 대한안전경영과학회 학술대회논문집 12년 2호. 49-57
- 안준수. (2003). 서비스 상호작용유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 양승범, 송민혜. (2010). 한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구. 「한국지방자치학회보」, 22(3): 219-236
- 오정학 · 육풍림. (2011). 카지노 종사원의 직무요구 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계 : 직무요구-자원(JDR) 모형과 안면환류가설(FFH)의 관점에서. 「관광연구」, 26(4): 375-398
- 우경화. (2009). 코칭리더십이 조직구성원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 우재현. (1998). 교류분석의 성격요인과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구. 국민대학교 대학원 박사학위논문
- 유용재. (2011). 서비스 산업에서 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조직문화와 직무특성의 조절효과. 한국항공경영학회 춘계학술대회 자료
- 육풍림. (2012). 감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 박사학위논문

- 이미순, 정운연. (2007). 카지노 종사원의 소진과 조직유효성 연구. 「관광경영연구」, 11(4): 125-147
- 이소미. (2010). 항공사 승무원의 감정노동이 종업원 몰입에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문
- 이병동. (2013). 경찰의 조직문화와 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 사회적 자본의 매개효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 박사학위논문
- 이정은. (2010). 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향 관계. 「대한관광경영학회」, 25(2): 253-269
- 이청욱. (2010). 오픈주방 종사원의 감정노동이 정서적 고갈과 조직유효성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 이혜숙. (2012). 지방자치단체장의 감성지능이 행정비서의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 「비서학논총」, 21(3): 57-84
- 이화용. (2004). 변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 리더의 감성지능의 조절효과. 경희대학교 대학원 박사학위논문
- 이화용, 장영철. (2004). 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 「기업윤리연구」, 8: 123-141
- 이환정·권해수. (2013). 감정노동 실태 및 정책대응방안 연구. 2013년 한국정책학회 하계학술대회 발표논문. 149-158

- 이흥우. (2004). 조직효과성 향상을 위한 경찰 조직의 리더십연구. 부산대학교 대학원 석사학위논문
- 장재규. (2011). 감정노동의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문
- 장한별. (2011). 공공서비스 전달에서 공무원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향 분석. 서울시립대 대학원 석사학위논문
- 정문귀. (2011). 금융권 종사자의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 상사의 리더십 유형에 따른 조절효과를 중심으로, 석사학위논문, 고려대학교 대학원
- 전순영 · 김경화 · 장은주. (2013). 감정노동자와 조직유효성의 관계에서 감성지능이 미치는 매개효과 연구, 「비서학논총」, 22(1)
- 전순영. (2013). 감정노동과 조직유효성의 관계. 한국교통대학교 논문집 48권
- 정명숙. (2006). 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향. 가톨릭대학원 석사학위논문
- 정명숙, 김광점. (2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 「병원경영학회지」, 11(4): 1-18
- 정용근, 위오기. (2012). 조직문화, 셀프리더십 및 조직유효성의 상호관계에 관한 연구. 「경영컨설팅 리뷰」, 3(2): 53-77

- 주재진. (2012). 경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 「호텔경영학연구」, 9(1): 141-161
- 채수경. (2008). 외식기업 종사원의 사회적 지원과 자아존중이 서비스 제공 수준에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 최낙범. (2013). 조직공정성 인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 경찰조직을 중심으로. 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 최석현. (2013). 감정노동이 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 금융권 종사자들을 중심으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 최송이, 최정길, 황순애. (2013). 호텔기업 최고경영자의 특성이 호텔구성원의 직무만족과 경영 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 「관광연구」, 28(1): 205-231
- 최익봉. (2004). 리더의 임파워먼트 행위, 조직공정성, 신뢰와 조직유효성 간의 관련성에 관한 연구 : 신뢰의 매개적 역할을 중심으로. 영남대학교 대학원 박사학위논문
- 최철현. (2007). 조직문화 유형과 조직민주화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 대학원 박사학위논문
- 한복환. (2010). 리더십유형이 조직유효성에 미치는 임파워먼트의 매개적 효과에 관한 실증적 연구 : 금융산업을 중심으로. 조선대학교 대학원 박사학위논문

- 한상근 외. (2012). 2012 한국의 직업지표. 한국직업능력개발원 연구자료
- 홍용기. (2008). 감정노동, 감성지능이 종업원의 감정고갈에 미치는 영향에 관한 연구. 「경영정보연구」, 25: 243-273
- 서울특별시 도시계획과 통계. (2014). 서울시 용도지역 현황
- Abraham, R. (1998). “Emotional Dissonance in organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators“. Genetic, Social, and General Psychology Monographs. 124(2). 229-246
- Adelman, P. K. (1995). “Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress“. IN S. L. Santer & L. R. Murphy(Eds.). Organizational risk factors for job stress, pp. 371-381. Washington, DC : American Psychological Association.
- Adelman, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). “Facial Efference and the Experience of Emotion“. Annual Review of Psychology. 40. 249-280
- Akehurs, G., Comeche, J. M. & Galindo, M. A. (2009). “Job satisfaction and commitment in the entrepreneurial SME“. Small Business Economics, 32(3). 277-289
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). “The measurement and antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the organization“. Journal of Occupational Psychology. 63(1). 1-18

- Angle, H. L., & Prry, J. L. (1981). "An empirical assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness". *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14
- Ashforth B. E. & Humprey R. H. (1993). "Emotional labor in service roles : The influence of identity". *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115
- Beehr, T. A. (1984). "The role of social support in coping with Organizational Stress, in Beehr. T. A.". Bhaget RS(Eds). *Human stress and cognition in organizations. An Integrated* John Wiley & Sons.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (1998). "Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor". *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67
- Buchanan, B. II. (1974). "Building Organizational Commitment: The socialization of managers in work organizations". *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546
- Campbell, J. P.(1977). "On the Nature of Organizational Effectiveness" in Goodman, P. S., Pennings, J. M & Associates, *New Perspectives on Organizational Effectiveness*, San Francisco, CA: Jossey-Bass. 36-41

- Dalton, D. R., Toder, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G.J. & Poter, L. (1980). "Organizational Structure and Performance: A Critical Review". *Academe of Management Review*. 49-54
- Georgiou, P. (1973). "The goal paradigm notes towards a counter paradigm". *Administrative Science Quarterly*. 18(3). 291-310
- Grandey, A. A. (2002). "Emotional Labor and Burnout : Comparing To Perspectives of People Work ". *Journal of Vocational Behavior*, 60: 17-39
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. & Baker, D. N. (2010). "Job Involvement, Job stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and the Burnout of Correctional Staff". *Criminal Justice and Behavior*. 37(2). 239-255
- Guy, M. E. & Newman, M. A. (2004). *Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labour*. *Public Administration Review*. 64(3). 289-298
- Hochschild, A. R. (1979). "Emotion work, feeling rules, and social structure". *American Journal of Sociology*. 85. 551-575
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart : Commercialiazation of Human Feelling*". Berkeley, CA : University of California Press, 32.

- James, L. P. (1968). "Organization Effectiveness : A Inventory of Proposition". Homewood Ill. Irwin Inc. 203-204
- Krumel, S. M. & Geddes, D. (2000). "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work". *Management Communication Quarterly*. 14. 8-49
- Locke, E. A. (1976). "The nature and cases of Job Satisfaction". In M. D. Dunnet(Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. pp.1279-1350. Chicago: Rand McNally.
- Mastracci, S. H., Newman, M. A. & Guy, M. E. (2006). "Appraising Emotion Work Determining Whether Emotional Labor Is Valued in Government Jobs". *American Review of Public Administration*. 26(3). 123-138
- Meier, K. J., Mastracci, S. H. & Wilson, K. (2006). "Gender and Emotional Labor in Public Organizations : An Empirical Examination of the Link to Performance". *Public Administration Review*. 66(6). 899-909
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *The Academy of Management Review*. 21(4). 986-1010
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Stters, R. M.(1979). "The measurement of Organizational Commitment". *Journal of Vocational Behavior*. 14(2). 224-247

- Muchinsky, P. M. (2009). "Psychology Applied to Work (9th Ed)".
Summerfield, NC: Hypergraphic Press
- Poter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974).
"Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover
among Psychiatric Technicians". *Journal of Applied
Psychology*. 23. 603-609
- Price, J. L. (1977). "The Study of Turnover". Ames, IA: Iowa State
University Press. 4-5
- Price, J. L. (1968). "Organizational Effectiveness : An Inventory of
Proposition". Homewood, IL: Irwin
- Pugh, S. D. (2001). "Service with a Smile: Emotional Contagion in the
Service Encounter". *Academy of Management Journal*. 44.
1018-1027
- Pugliesi, K. (1999). "The Consequences of Emotional Labor: Effects on
Work Stress, Job satisfaction, and Well-being". *Motivation
and Emotion*. 3. 149-168
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). "Expression of Emotion as Part of
The Work Role". *Academy of Management Review*. 12(1).
23-37

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). "The expression of emotion in organizational life". *Research in Organizational Behavior*. 11. 1-42
- Rafaeli, A. & Worline, M. (2001). "Individual emotion in work organizations". *Social Science Information*. 40(1). 95-124
- Schein, E. H. (1970). *Organization Psychology* Hall. 117-118
- Schaufeli, W. B. & Bakker. A. B. (2004). "Job Demands, Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study." *Journal of Organizational Behavior*. 25(3). 293-315
- Seashore, S. E. & Yuchtman, E. (1967). "A System Resource Approach to Organizational Effectiveness
- Steers, R. M. (1975). "Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness". *Administrative Science Quarterly*. 20(4). 546-558
- Vroom, V. H. (1964). "Work and Motivation". New York : Wiley
- Wharton, A. S. (1993). "The affective consequences of service work". *Work and Occupations*. 20(2). 205-232
- Wouters, C. (1989). "Response to Hochschild's reply". *Theory, Culture & Society*. 6(3). 447-450

설 문 지

경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 - 조직유효성의 심리적 지표를 중심으로 -

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내시어 본 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 서울시의 각 지역별로 최일선 대민접점부서에서 근무하시는 지구대·파출소 경찰관의 감정노동 실태를 알아보고, 지구대·파출소 경찰공무원 여러분께서 수행하시는 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 분석하는 연구의 일환으로 진행되는 것입니다.

귀하의 소중한 의견은 익명으로 처리됨으로써 통계법 제 8조에 의거하여 비밀이 보장되며, 오로지 통계 처리를 위한 연구 목적으로만 사용될 것을 약속드립니다.

귀하의 응답은 본 연구를 위해 매우 귀중한 자료로써 활용된다는 점을 생각하셔서 한 문항도 빠짐 없이 진지하고 솔직하게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

다시 한 번 귀하의 도움에 깊이 감사드립니다.

2014년 4월

소 속 : 서울대학교 행정대학원

연구자 : 김 기 중 올림

연락처 : 010-2203-1005

E-mail : lemon-tree88@hanmail.net

지도교수 : 김 순 은 교수

I. 다음은 현재 업무에 대한 문항입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

연번	설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 직무를 수행하며 시민(민원인)과 대화하는 횟수가 많다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 시민(민원인)에게 경우에 따라 여러 종류의 다양한 감정 표현을 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 직무를 수행하며 시민(민원인)에게 솔직한 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 시민(민원인)에게 불쾌하거나 기분이 나빠도 겉으로 표현하지 않으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해도 힘들지 않다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 시민(민원인)에게 항상 웃음과 친절함으로 응대하는 것이 어렵다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 직무를 수행하며 동일한 시민(민원인)과 여러 차례 만나는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 시민(민원인)에게 경우에 따라 가급적 감정표현을 깊고 풍부하게 한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 시민(민원인)에게 경우에 따라 긍정적인 감정(ex. 친절, 미소)과 부정적인 감정(ex. 분노, 슬픔)을 번갈아가며 표현할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
10	나는 시민(민원인)에게 어떠한 경우라도 반갑게 맞이해야 하는 처지가 어렵다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 직무를 수행하며 시민(민원인)에게 대부분의 시간을 할애한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 시민(민원인)에게 솔직한 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤

연번	설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
13	나는 시민(민원인)을 위하여 나의 솔직한 감정의 일부 혹은 전부를 왜곡한다.	①	②	③	④	⑤
14	시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정 간의 차이가 심하다	①	②	③	④	⑤
15	시민(민원인)을 대할 때 나의 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정 간의 차이 때문에 혼란스럽다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 **조직몰입**에 관한 문항들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

연번	설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	경찰 조직의 성공을 위해 기대 이상의 노력을 기꺼이 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	경찰 조직의 일원라는 것을 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 경찰 조직을 그만두고 다른 직장으로 옮긴다는 것을 생각해 본 적이 없다.	①	②	③	④	⑤
4	경찰 조직의 미래에 대해 매우 관심이 많다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 경찰 조직에 대해 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	경찰 조직의 문제가 나와는 상관없다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	경찰 조직에서 남은 생활을 한다면 행복할 것이다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 추구하는 가치와 경찰조직이 추구하는 가치가 매우 유사하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 직무만족에 관한 문항들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

연번	설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 현 직무에 대해 상당히 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 나의 직무가 다소 마음에 들지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 직무를 수행하는 하루가 매우 지겹게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 대체로 나의 직무에 대하여 의욕적이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 나의 직무가 정말 즐겁다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하가 느끼시는 보상의 형평성에 관한 문항들입니다.

연번	설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	우리 조직은 열심히 일하는 직원이 표창을 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 조직은 열심히 일하는 직원이 인사고과를 잘 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3	우리 조직은 열심히 일하는 직원이 승진을 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 다음은 귀하가 느끼시는 경찰에 대한 시민들의 태도에 관한 문항들입니다.

연번	설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	시민들은 경찰관을 신뢰하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2	시민들은 경찰관을 존경하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 귀하의 인구통계학적 특성 및 경찰공무원 근무특성에 관한 문항들입니다. 해당하는 항목에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.
 귀하의 응답은 전적으로 비밀이 보장되며, 이 부분은 통계처리상 꼭 필요한 부분이므로 빠짐없이 표시해주시면 감사하겠습니다.

1. 귀하의 성별은?
 ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은? (만 연령 기준)
 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대

3. 귀하의 학력은?
 ① 고등학교 졸업 이하 ② 전문대 재학 및 졸업
 ③ 대학교 재학 및 졸업 ④ 대학원 재학 및 졸업 이상

4. 귀하의 현재 계급은?
 ① 순경 ② 경장 ③ 경사 ④ 경위 ⑤ 경감 ⑥ 경정 이상

5. 귀하의 재직 기간은?
 ()년 ()월

6. 귀하의 지구대·파출소 경력은? (경력 최종 합산)
 ()년 ()월

7. 귀하의 입직 경로는?
 ① 순경 채용 ② 경장 채용 ③ 경찰대학 ④ 간부후보생
 ⑤ 기타()

- 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다 -

Abstract

The Influence of Korean Regional Police Officer's Emotional Labor on Organizational Effectiveness - Focus on Psychological Aspects of Organizational Effectiveness -

Ki-Jung Kim

The Graduate School of Administration

Master of Public Administration

Seoul National University

This study empirically verified the level of regional police officer's emotional labor in Seoul and aimed to analyze how emotional labor affects organizational effectiveness. With these analyses, This study is purposed to suggest political implication to manage police organization and human resource effectively by reducing emotional labor of regional police officers.

A structured questionnaire was conducted to 179 police officers working at five regional police boxes in Seoul. The data was analysed through SPSS version 21.0. ANOVA and multiple regression model were used to test the hypothesis. The results of the research are summed up as follow :

First, emotional labor consists of three dimensions in contrast with preceding research. Especially, 'attentiveness' and 'emotional

dissonance' were turned out to be an unified conception.

Second, the level of emotional labor was 3.17, and it is above normal(3.0). Therefore, it is empirically proved that regional police officer's emotional labor exists. Meanwhile, emotional labor has nonsignificant difference in all demographic characteristics except gender.

Third, it is proved that emotional labor has a meaningful effect on organizational effectiveness. However, each component of emotional labor has a different effect on organizational effectiveness. For instance, the frequency of emotional expression has positive influence on both job satisfaction and organizational commitment. On the other hand, it is turned out that variety of emotions and emotive dissonance have negative effect on the former and the latter.

According to these proven conclusions, three policies can be proposed as follow;

first, mental stability program should be developed to lower the level of police officer's emotional labor.

Second, the conditions which staffs could work on autonomy and their own discretion should be created by relaxing regulation that police officers have unconditionally no exception to be kind.

Third, institutional strategy is required to respond rigidly to vicious civil complaints.

.....
**keywords : Emotional labor, Organizational Effectiveness,
regional police officer, police box**
***Student Number* : 2012-23737**