

고양시 공공부문 종사자들의 감정노동과 직무소진에 관한 연구: 클라이언트 폭력의 조절효과를 중심으로

황 휘 옥*
이 정 철**

국문요약

최근 노동자의 권익 보호 차원에서 감정노동 종사자들에 대한 보호 필요성이 사회적으로 강조되는 가운데, 이러한 논의는 민간부문에 국한되는 것이 아니라 민원 대응 등을 수행하는 공공부문 일선 관료들의 감정노동에 대한 논의에까지 확대되고 있다. 그러나 이러한 논의 필요성에도 불구하고 국민에 대한 봉사자이자 공공서비스의 제공자로서 공무원의 감정노동과 희생이 당연하게 인식되는 측면이 존재하며, 이로 인해 공공부문 감정노동자에 대한 정책적 지원 노력은 민간부문과 비교하여 제한적으로 이루어지고 있다. 이에 본 연구는 공공부문 감정노동자들이 체감하고 있는 감정노동의 정도를 분석하고, 이러한 감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 분석하기 위하여 고양시 공공부문 사례를 중심으로 분석하였다. 또한 본 연구는 일선관료들이 경험한 클라이언트 폭력이 감정노동과 소진의 관계에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석 결과를 통해 본 연구는 공공부문의 효과적인 인사·조직 관리를 위해 요구되는 관리적 과제들을 제언하였다.

주제어: 감정노동, 소진, 클라이언트 폭력, 공공부문, 고양시

I. 서론

공공부문 내에서 감정노동(emotional labor)이라는 개념은 신공공관리론에 의거한 행정개혁이 이루어지면서 부각되었다. 신공공관리론은 공공부문에 민간부문의 경영원리를 도입하여 관료제적 한계를 극복하고 능률성을 극대화하고자 하는 이론을 의미한다(이정희·김창희, 2018). 한국의 경우 1990년 이후 신공공관리론에 입각한 행정개혁이 이루어졌고, 행정서비스에 '고객중심의 논리'가 도입되기 시작하였다(윤영채·배봉준, 2017). 이에 따라 공급자 중심의 일방적 의사결정, 서비스 단일성을 중시하던 행정서비스가 표적대상별 서비스 제공 등 고객의 수요와 서비스 효과성·

* 제1저자

** 교신저자

효율성 등을 우선시하는 방향으로 변화하였다(Bellamy & Taylor, 1998; 이지아, 2006; 신현정, 2014). 이러한 공공부문의 패러다임변화로 인하여 공무원들에게도 고객(시민)에 대한 친절한 태도가 중요하게 되었다(신현정, 2014).

공공부문의 감정노동은 민간부문과 달리 직업적인 차원과 직무적인 차원에서의 특수성으로 인하여 발생하는 경향이 있다. 첫째, 직업적 특수성은 공공부문 종사자들의 직업안정성, 임금 등 사회적 처우에 의하여 기인하는 특수성을 의미하며, 이러한 특수성으로 인하여 종사자 개인이 감내해야 할 스트레스에 대한 사회적 용인 정도가 민간부문에 비해 낮다(김종란, 2018). 또한, 사회적으로 공공부문 종사자로서 기대되는 역할, 직업의식 등으로 인해 민원응대 시 더 높은 수준의 친절을 요구받고 있다(채준호, 2018). 이러한 사회적 인식과 요구로 인하여 공공부문 종사자의 봉사 및 감정노동에 대하여 당연하게 인식되는 한편, 종사자의 입장에서는 비호의적인 민원인들을 응대할 경우에도 감정을 숨기고, 친절한 태도로 응해야 한다(Guy & Newman, 2004; 전성수, 2018; 문현주 외, 2014).

둘째 직무특수성은 공공부문 종사자들이 직무수행 중 경험하는 감정노동의 예측 범위를 초월하는 데에서 기인한다. 예를 들어, 민간부문의 종사자들은 직무수행 중 경험할 감정노동의 유형과 강도에 대하여 예측이 가능하며, 임용 이전에 이와 관련된 교육을 제공받는다(양승범·송민혜, 2010). 한편, 공공부문 종사자들은 공공서비스의 특징인 비배제성으로 인해 다양한 유형의 국민을 응대해야 하므로 감정노동의 유형과 강도를 예측하기 어려운 측면이 존재한다. 따라서 직무교육 시 친절교육만을 이수하는 경우가 많으며, 이는 공공부문 종사자들로 하여금 무방비한 상태로 감정노동에 노출되게 하며, 감정노동으로 인한 부정적인 영향을 효과적으로 관리하지 못하게 한다.

이처럼 공공부문의 감정노동은 상기한 두 가지 특징으로 인해 감정노동의 강도와 부정적인 영향의 수준이 사조직의 종사자들에 비하여 적지 않다는 점에서 사회의 일각에서 문제의식을 가지고 조명되었지만, 이들에 관한 논의는 다소 한정적으로 이루어져 왔다. 일례로 정책적인 측면에서는 공공부문 감정노동자들을 보호하기 위한 법안인 감정노동자 보호 법안이 국회에서 1년 넘게 계류하고 있고, 일부 지방자치단체 차원에서 감정노동자들을 보호하기 위한 조례가 제정·시행되고 있지만 여전히 이들을 보호하기 위한 제도적인 장치가 마련되지 못한 지역도 다수 존재한다(한인임, 2017). 한편, 감정노동에 관한 학술적 논의에서는 경찰공무원, 사회복지시설 종사자 등의 특정직군을 선정하여 감정노동 문제에 대한 조사연구를 진행하는 경우가 이루어져왔다(이정은, 2021). 따라서 공공부문 감정노동 문제를 이해하기 위한 포괄적인 논의는 상대적으로 제한적인 측면이 존재한다. 이에 본 연구는 지방자치단체에 소속된 공공부문 종사자들의 감정노동에 대한 인식과 직무소진 사이의 관계를 밝히고자 한다. 이를 통해 공공부문 감정노동에 대한 관심을 유도하는 한편, 지역 일선 공무원의 감정노동 문제에 대하여 포괄적인 관점에서 논의하고자 한다.

본 연구의 분석대상은 고양시에 소속되어 있는 공공부문 종사자들이다. 고양시는 창원시, 용인시, 수원시와 함께 100만명 이상의 시민들이 있는 대도시에 준하는 특례시라는 점에서 시민들의 다양한 수요에 대응하는 공무원들의 사례들을 폭넓게 살펴볼 수 있다는 의의가 있다. 또한, 특례시라는 특성을 고려하였을 때 고양시의 공공부문 종사자들은 광역지방자치단체에 소속된 공공부

문 종사자들과 유사한 수준의 대민접촉 업무를 수행할 것으로 추론해볼 수 있다. 또한, 이들이 응대하는 민원인들은 행정서비스 제공의 촉진자 혹은 따뜻한 협조자가 아닌, 공격적이고 불친절한 고객으로서 행동하여 다양한 유형의 폭력에 직면하는 경우도 있다(Guy & Newman, 2004). 그러나 행정사무 일부 부문에서 특례를 제한적으로 허용하고 있음을 감안하더라도 업무상의 권한은 광역 지방자치단체의 공공부문 종사자들에 비하여 상대적으로 제한적인 측면이 존재한다(김남옥, 2019). 따라서 고양시의 공공부문 종사자들은 감정노동이 수반되는 업무환경에 노출되어 있음에도 불구하고, 권한상의 한계로 인하여 감정노동에 효과적으로 대응하기 어려운 측면이 존재할 수 있음을 진단해볼 수 있다.

공공부문의 인적관리의 측면에서 볼 때, 공공부문 종사자들이 공무 중 얼마나 높은 수준의 감정노동을 겪고 있는지, 얼마나 많은 빈도의 고객폭력에 직면하는지와, 이러한 상황이 초래하는 소진의 정도가 얼마나 높은지 등은 조직의 성과와 직접적으로 연계되는 것으로 관리자 입장에서 지속적인 관심을 가지고 관리해야 할 부분이다. 이에 본 논문은 타 수준 지방자치단체의 공공부문 종사자들에 비해 감정노동의 정도가 더 심할 것으로 예상되는 고양시 공공부문 종사자들을 대상으로 과연 이들이 인식하는 감정노동의 정도가 조직 내에서의 행태에 어떤 영향을 미치는지를 알아보려고 한다.

이러한 문제의식을 바탕으로 본 연구는 크게 두 가지 연구질문에 답하고자 한다. 첫째, 고양시 공무원들이 인식하는 감정노동의 하위요소가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가이다. 만일 고양시 공무원들이 인식하는 감정노동의 하위요소들 간에 충분한 차이가 존재하고, 이들 감정노동의 하위요소들이 직무소진을 가중시킨다면, 감정노동의 부정적 효과를 통제하기 위한 관리가 이루어져야 한다는 실질적 함의를 이끌어낼 수 있을 것이다. 둘째, 고양시 공공부문 종사자들의 클라이언트 폭력 경험은 감정노동과 직무소진의 관계에 어떠한 영향을 미치는가이다. 만약 고양시 공무원들이 체감하는 감정노동이 소진을 심화시키는 데 영향을 미치고, 클라이언트 폭력이 이러한 관계를 강화하는 영향을 가진다면, 고양시 공공부문 종사자들이 처해있는 환경을 개선하여 소진을 완화하기 위한 제언을 제시할 수 있을 것이다. 이러한 연구 질문들에 답하기 위해 본 연구는 고양시 공무원 1,037인을 대상으로 실시한 설문조사 결과를 바탕으로 회귀분석을 실시한다.

본 연구는 2장에서 감정노동이론을 소개하고 이러한 이론적 논의를 바탕으로 분석틀과 가설들을 도출한다. 이후 3장에서는 본 연구에서 사용하고 있는 데이터와 분석방법, 주요 변수들의 측정에 대해 설명하고, 4장에서는 설정한 분석틀을 바탕으로 실시한 회귀분석 결과를 논의한다. 마지막으로 주요한 분석 결과를 요약하고 연구의 의의와 한계를 정리한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 감정노동

조직 구성원들이 다양한 직무환경에서 갖게 되는 감정의 형태와, 이러한 감정을 어떻게 표현하는가에 대한 논의는 공공조직의 성과와 밀접한 연관이 있는 주제로서 공공관리 부문의 연구에서 지속적으로 논의되어 왔다(Davies, 2001; 이재원, 2020). 이와 관련된 대표적인 개념이 Hochschild(1979)의 감정노동이다. 공공관리부문에선 전통적으로 다뤄온 감정은 인간의 본능 또는 사회문화에 의하여 형성되는 것으로 인식되어 왔다. 따라서 조직 관리자들은 근로자들의 감정을 배제시켜야 할 요인으로 인식해왔다(손명순·김성희, 2019). 한편, 기존의 논의와는 대조적으로 Hochschild(1979)는 근로자의 감정이 임금으로 교환이 가능한 개개인의 산물이라는 점에 주목하였다. 그리고 근로자들이 조직 내 가치에 부합하도록 관리하는 행위를 총칭하는 개념으로 감정노동을 제시하였다. Hochschild(1983)는 구체적으로 감정노동을 '겉으로 드러나는 표정이나 행동을 만들어내기 위해 자신의 감정(feeling)을 관리하는 것'으로 정의하고, 이를 구성하는 두 가지 차원으로 표면행위와 내면행위를 제시하였다. 표면행위(Surface acting)는 조직 구성원이 업무 중 본인의 감정과 달리 조직의 규범에 부합하는 감정을 표출하기 위해 자신의 감정을 속이는 행위를 의미한다(박현욱·이인원, 2020). 표면행위는 주로 개인의 감정 상태와 조직이 요구하는 감정 사이의 괴리감에서 발생하는 것이 대부분이며, 이러한 감정 간의 불일치를 경험하는 것은 결과적으로 자신을 소외시키고 직무소진과 같은 부정적인 직무태도를 유발하는 것으로 알려져 있다(Ashforth & Humphrey, 1993). 한편, 내면행위(Genuine acting)는 조직 구성원 스스로 조직이 요구하는 감정 규범에 따라 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 자신의 감정을 수정하는 것을 의미한다(이재원, 2020). 내면행위는 조직구성원이 능동적으로 수행하는 경우가 많으며, 내면행위를 통해 업무를 수행할 시 긍정적인 업무 결과를 수반하기에 종사자 개인의 성취감 제고, 직무만족 등의 직무태도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(황승욱, 2012). Morris & Feldman(1996)은 기존의 논의를 발전시켜 감정노동을 쌍방향적 관점에 입각하여 설명하고자 하였다. 이에 Feldman(1996)은 감정노동의 개념을 '고객과 조직 구성원 간의 상호작용이 이루어지는 과정에서 조직이 조직 구성원에게 적절한 감정을 표현할 수 있도록 요구하는 계획과 통제, 노력의 정도'로 정의하였다(우유하·박종선, 2020). 또한 이러한 개념을 설명하기 위하여 Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 감정표현의 빈도와 주의성, 다양성, 감정 부조화의 4가지 차원으로 구분하여 제시하였다. Morris & Feldman(1996)의 논의는 기존의 감정노동에 대한 개념을 세분화하여 보다 명확하게 정의하고자 하였다는 데에 의의를 지니고 있다. 상기한 선행연구 결과들을 종합해보면, 감정노동이란 노동자들이 조직목표 달성하기 위하여 자의 혹은 타의로 감정을 조절하여 외부에 표현하는 일련의 행위를 의미한다고 볼 수 있으며, 이는 직종과 업무에 따라 정도의 차이는 존재하나 모든 노동자들이 업무 수행 중 다양한 형태의 감정노동을 수행하고 있음을 진단해볼 수 있다(정형욱, 2017).

감정노동은 일반적으로 서비스 제공자와 민원인 혹은 고객과의 상호작용이 빈번하게 발생할수록 더 심화되는 것으로 알려져 있다(김상구, 2009). 감정노동은 서비스 산업의 비중이 증가함에 따라 주목받게 되었는데, 이는 산업 변모에 따라 고객의 만족도의 중요성이 증가하였기 때문이다(Ashakansy et al, 2000). 고객의 만족도를 제고하기 위해서는 고객과 감정적 상호작용이 필요하며, 이 과정에서 종사자의 감정노동이 요구된다. 따라서 서비스산업이 성장함에 따라 감정노동이 조직성과 및 구성원에게 미치는 영향에 대하여 학자들이 인식하기 시작하면서 논의가 확장되었다. 이에 감정노동을 다룬 선행연구에서는 주로 고객과의 감정적인 상호작용이 빈번하게 발생하는 승무원이나 호텔종사자, 사회복지시설 종사자, 경찰 등의 직종의 종사자들을 중심으로 이루어져 왔다(김상구, 2009; 신현정, 2014; 최정민·조준, 2019). 이러한 관점에서 감정노동은 고객 혹은 민원인과의 대면 및 비대면 등의 수단을 통한 상호작용에 의하여 주로 발생하는 것임을 살펴볼 수 있다. 이는 민간부문에서만 한정적으로 발생하는 것이 아니라, 공공 서비스의 확장 및 세분화에 따라 민원인과의 강도 높은 상호작용을 요구받는 공공부문 종사자들에게도 유사하게 발생할 수 있다. 이에 본 연구에서는 고양시 공공부문 종사자들 중 민원인과 빈번하게 상호작용을 수행하는 이들을 감정노동자로 분류하고 감정노동과 직무소진 사이의 인과관계를 검정하고자 한다.

2. 감정노동의 구성요소

조직구성원들이 수행하는 노동이 감정노동으로 분류되기 위해서는 일정한 조건들을 충족시켜야 한다(Morris & Feldman, 1996). 이러한 조건들을 바탕으로 노동자들이 실제로 감정노동을 수행하는지 여부를 파악하는 것이 가능하며, 노동자들이 수행하는 감정노동을 보다 면밀하게 측정·분석하기 위하여 감정노동의 양적인 측면과 질적인 측면을 종합적으로 고려할 필요성이 강조되었다(이지연 외, 2021). 이러한 측면에서 감정노동의 수행 여부를 판단하는 조건들은 점차 감정노동을 구성하는 하위요소로서 의미가 전환되어 갔다(Morris & Feldman, 1996: 987-989).

감정노동의 하위요소들의 개념은 학자들마다 다소 차이점은 있으나, 일반적으로 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정의 다양성, 감정적 부조화의 네 가지 개념이 주로 활용된다(Rafaeli & Sutton, 1989; Hochschild, 1990; Grandey, 2000).

첫째, 감정표현의 빈도(frequency)는 감정노동자와 고객 간의 상호작용이 일어나는 빈도를 의미하는 개념이다. 조직 구성원은 고객과의 상호작용 즉 응대하는 빈도가 많을수록, 실제 감정과는 다른 감정표현을 요구받는 빈도가 많아진다(신현정, 2014). 따라서 감정표현의 빈도가 많은 구성원이 일반적으로 감정노동의 강도를 더 높게 인지하는 것으로 알려져 있다. 이러한 관점에서 감정표현의 빈도는 감정노동을 야기하는 핵심요소로 인식되어 왔다.

둘째, 감정표현의 주의성(attentionness to required displays rules)은 조직 혹은 고객으로부터 요구되는 감정을 표현하기 위해 구성원이 노력하는 정도를 의미한다. 구성원은 조직과 고객에게 요구받는 감정을 표현하기 위해서는 더 많은 수준의 정신적인 에너지와 신체적인 노력을 기울이게 된다(Morris & Feldman, 1996; 김동범, 2015). 그리고 요구받은 감정을 표현하는 빈도가 많아지고,

시간이 길어질수록 더 많은 수준의 정신적 에너지를 소모하게 된다(Van Maanen & Kunda, 1989). 따라서 구성원이 인식하는 감정표현의 주의 정도가 클수록, 더 높은 강도의 감정노동을 수행하고 있다고 인식하는 것으로 알려져 있다.

셋째, 감정표현의 다양성(variety of emotions)은 감정노동자가 직무를 수행함에 있어서 요구되는 감정을 바꿔야 하는 정도를 의미하는 개념이다(Leidner, 1993). 일반적으로 감정노동자는 직무수행을 위해 필요로 하는 감정을 표현하기 위해서는 일정한 수준의 계획과 스스로의 행동에 대한 의식적인 관찰이 필요하다. 이에 따라 특정한 상황에서 표현해야 하는 감정이 자주 바뀌는 것은 이를 수행하는 노동자에게 더 많은 계획과 관찰을 요구하게 된다. 그리고 이를 수행하는 과정에서 노동자는 더 많은 감정자원을 소모하게 되므로, 더 높은 수준의 감정노동을 인지하게 된다. 이는 고객에 대한 감정표현의 종류, 긍정적 감정과 부정적 감정표현의 순환, 감정표현의 풍부함 등으로 측정된다.

넷째, 감정적 부조화(emotional dissonance)는 감정노동자들이 실제로 느끼는 감정과 직무수행 중 요구받는 감정표현규범(display rule)이 일치하지 않는 정도를 의미하는 개념으로, 감정적 조화와는 대비되는 개념이라 볼 수 있다(Grandey, 1998; Adelman, 1995). 감정노동자에게 요구되는 감정표현규범과 실제 감정이 일치하지 않는 경우, 이들은 내적 감정과는 상이한 행동을 겉으로 표현하게 된다. 이렇게 감정과 일치하지 않는 행위를 수행하는 감정노동자는 스스로를 위선적이라고 판단하는 거짓 자아(false self)를 경험한다. 그리고 이러한 거짓 자아를 경험하는 이들은 자기비하, 우울증을 비롯한 개인적 혹은 직무관련 부적응 상태에 이르게 되는 것으로 알려져 있다(Ashforth & Humphrey, 1993).

3. 감정노동과 직무소진과의 관계

직무소진은 직무환경으로부터 개인이 받는 만성적인 스트레스에 대해 적절하게 대처하지 못함으로 인해 야기되는 상태로 정의된다(Cherniss, 1980). 최초의 직무소진 연구는 사회복지사를 대상으로 기존의 이론으로 설명되지 않는 독특한 상황이 나타나게 되어 연구가 진행되었고, 논의가 진행되면서 소진이 근로자 개인이 직무수행 중 겪게 되는 다양한 스트레스로 인하여 정서적 자원이 고갈되면 발현되는 부정적인 직무태도라는 것을 밝혀내게 되었다(McGrath, 1976; Schuler, 1980; Cordes & Dougherty, 1993).

직무소진은 크게 3가지 요소로 구성된다. 첫 번째는 정서적인 탈진(emotional exhaustion)이다. 이는 직무소진의 하위요인으로, 개인의 신체적인 활력의 감퇴와 정서적인 자원이 고갈되는 상태를 의미하는 개념이다. 직무소진의 두 번째 요소는 비인격화이다. Maslach & Pines(1977)는 비인격화를 지각하고 있는 개인의 경우에는 단기적으로는 그가 서비스를 제공하는 클라이언트를 사람이 아닌 하나의 물체로서 간주하고 행동을 취한다고 주장하였으며, 더 나아가 클라이언트뿐만 아니라, 동료직원, 친구, 심지어는 가족을 대함에 있어서도 사물처럼 대하는 행태를 보인다고 설명하였다(Maslach & Pines, 1977). 비인격화를 경험하고 있는 개인에게서 나타날 수 있는 징후는 타

인을 사물로 인지하고 비하하는 어휘를 사용한다는 것이다(Maslach & Pines, 1977). 끝으로 자아성취감 감소는 정서적 자원의 고갈로 인하여 개인이 스스로를 비관적으로 평가하는 행태를 의미하는 개념이다.

먼저 국외의 공공부문의 감정노동 관련 연구들을 살펴보면 민원, 복지, 노동 등의 특정 정부서비스 부문에서 일하는 공무원의 감정과 정보처리, 감정과 의사결정과의 관계에 대한 연구들이 주로 이루어졌다(Guy & Newman, 2004; Meier et al., 2006; Mastraci et al., 2006). 기존에 수행된 연구들은 주로 감정을 긍정적 감정과 부정적 감정으로 나누어 감정의 유형이 공무원 개인의 정보처리과정이나 의사결정과정에 어떻게 영향을 미치는지 분석하는지를 검정하기 위한 논의를 중심으로 진행되어 왔다(Meier et al., 2006: 89). 국내에서 공공부문 종사자들을 대상으로 수행된 감정노동 연구의 예로는 김상구(2009)의 연구를 들 수 있다. 김상구(2009)의 연구에서는 민원공무원들을 대상으로 연구를 진행하였고, 감정노동의 하위차원인 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화가 직무스트레스와 직무소진의 하위요인인 감정적 고갈에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 또한 경찰공무원의 감정노동을 연구한 임재강·성영태(2013)의 연구에서도 감정노동이 직무소진 및 냉소주의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 부문의 연구에서도 감정노동은 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Morris & Feldman(1996)의 연구에서는 감정노동이 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치며, 직무만족에는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 또한 Brotheridge & Grandey(2002)의 연구에서 표면행위는 감정고갈과 비인격화에 긍정적인 영향을 미치며, 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구들을 통해 민원담당공무원의 경우에도 감정노동에 따른 직무소진을 경험할 수 있다고 유추해 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 감정노동과 직무소진에 대한 선행연구 결과가 100만 이상의 인구가 거주하는 대도시이자 특례시로서 시민들의 다양한 서비스 수요에 적극적으로 대응해야 하는 고양시의 공공부문 종사자들에게도 적용될 수 있는지를 검토하기 위하여 고양시 공공부문 종사자들이 인지하는 감정노동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다.

4. 조절변수로써 클라이언트 폭력

클라이언트에 의한 폭력(client violence)은 조직구성원들이 작업장에서 직면하는 폭력을 포괄하는 개념인 작업장 폭력의 하위 요인이다(장세진 외, 2013). 타인에게 위해를 가하고자 하는 행위는 일반적으로 심리적 공격, 신체적 공격, 기물파손 등으로 구분되는 것처럼 작업장 폭력도 대개 언어적, 심리적, 신체적 공격이나 폭력, 기물파손, 성희롱 등이 주된 유형으로 조사된다(Baron & Byrne, 2000; 윤경아, 2015). 또한, EU에서는 작업장 폭력의 유형을 차별과 폭력으로 구분하고, 취업자들의 직업환경조사를 실시한 바 있다. 이 때, 인종·종교·성·국적차별 등 6가지 영역과 언어·성·위협 및 굴욕적 행동·따돌림 및 괴롭힘 등의 6가지 폭력 유형을 문항으로 개발하여 활용하였다. 한편, 국내에서는 장세진(2014)이 상기한 선행연구들에서 다른 폭력 유형들을 바탕으로 우리나라의 맥락을 반영하여 신체폭력, 언어폭력, 성희롱, 차별대우, 괴롭힘/따돌림, 위협 등으로 작업

장 내 폭력유형을 구분하여 분석도구를 개발하였다. 상기한 작업장 내 폭력유형은 가해자의 유형을 기준으로 고객/민원인으로부터 받게 되는 폭력유형과 직장 내 상사 혹은 동료 등으로부터 받게 되는 유형의 두 가지 유형으로 구성된다(Kinney, 1995). 이 중, 클라이언트에 의한 폭력은 전자에 해당하며, 클라이언트와의 접촉 과정에서 발생할 수 있는 모든 유형의 폭력을 포괄하는 개념이라 할 수 있다(설진화, 2006).

클라이언트에 의한 폭력은 이를 경험한 조직구성원에게 있어 신변의 안전을 위협하고, 동시에 스트레스 요인으로 작용하여 개개인의 부정적인 감정을 초래한다(Meyers & Cornille, 2002). 그리고 조직구성원들이 인식한 부정적인 감정은 소진, 이직의도, 조직몰입과 같은 부정적인 직무태도를 증가시키는 것으로 알려져있다(Rogers & Kelloway, 2001). 특히 클라이언트 폭력에 해당하는 유형 중 부당한 요구나 무례한 행동, 짜증·위협·분노·불만 등 부정적인 감정을 직접 표현하는 형태의 폭력은 당사자의 정서적 자원을 고갈시켜 우울증 등의 질환을 야기할 수 있다(문영주, 2014). 또한, 재가복지사를 대상으로 연구한 Barling(2001)에 의하면, 클라이언트의 폭력은 이직의도를 심화시키며 조직몰입 등과 같은 긍정적인 직무태도에도 부정적인 영향을 미치고 시키는 것으로 주장하고 있다.

한편, 최근에는 감정노동자들이 지각하는 감정노동이 직무태도에 미치는 관계를 설명하는 논의를 보다 심도있게 진행하기 위하여 조절변수를 활용하여 상황적 맥락을 이해하고자 하는 연구가 이루어지고 있다(윤명숙·김남희, 2016). 이러한 논의를 진행한 선행연구에서는 주로 개인적 특성, 사회적 지원 및 직무 특성을 활용하여 상황적인 맥락을 파악하고자 하였다(Hochschild, 1983). 고객의 공격적 행동은 앞서 제시한 세 가지 요인 중 직무특성에 해당하는 요소이다. 고객의 공격적인 행동은 이를 경험한 당사자들에게 굴욕감, 수치심, 스트레스를 비롯한 부정적인 정서를 유발하고, 이에 대응하는 과정에서 더 많은 수준의 감정자원을 소모시켜 강도 높은 감정노동을 야기하는 것으로 알려져 있다(Hochschild, 1983). 그리고 클라이언트 폭력으로 인해 발생한 높은 강도의 감정노동은 감정노동자들의 자존감 하락, 소진, 직무불만족의 원인으로 작용한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 이러한 논의는 실증 연구에서도 일치하는 것으로 나타난다. 예를 들어, 황보람 외(2014)의 연구에서는 클라이언트의 폭력 경험 빈도를 조절변수로 활용하여 감정노동과 종사자의 건강 사이 관계를 설명하였는데, 클라이언트 폭력경험 빈도가 감정노동의 강도를 높이는 주요 요인인 동시에 신체적·정신적·사회적 건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트 폭력피해를 경험한 수준에 따라 감정노동자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향의 정도가 다르게 나타날 수 있음을 제시하는 결과로 살펴볼 수 있다. 이러한 논의를 바탕으로 클라이언트 폭력 경험은 공공부문 종사자의 감정노동 인식이 소진에 미치는 부정적 영향을 심화시키는 위험요인으로 작용할 가능성이 있는 요인으로 추론해볼 수 있다.

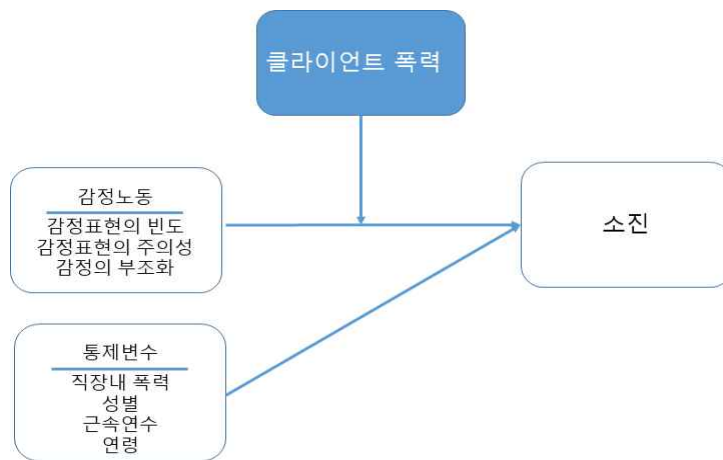
Ⅲ. 연구설계

1. 연구의 분석틀 및 가설의 설정

본 연구는 감정노동에 대한 이론적 논의와 선행연구들을 종합하여 다음과 같은 연구의 분석틀을 도출하였다. 우선, 고양시 공공부문 종사자들이 인식하고 있는 감정노동의 하위요인들은 소진에 부정적(-)인 영향을 미칠 것으로 판단된다. 그리고 클라이언트 폭력은 공공부문 종사자들이 인식하는 감정노동의 영향력을 심화시켜 소진에 미치는 영향을 강화하는 조절변수로 작용할 것으로 예상된다(Ashforth & Humphrey, 1993; 윤명숙·김남희, 2016). 이에 본 연구는 고양시의 공공부문 종사자들의 감정노동 인식이 소진에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 그리고 이러한 관계에 있어서 클라이언트 폭력의 조절효과를 경험적으로 검증하고자 한다. 이를 위하여 공공부문 종사자들이 직장 내에서 직면하는 폭력 유형 중 동료 및 상급자로부터 받는 폭력유형인 직장 내 폭력경험을 통제하고자 한다. 그 밖에도 인구통계학적 요인으로서, 근속연수, 학력, 성별을 통제하였다. 근속연수가 높은 경우, 일반적으로 수행하는 업무에 대한 인식, 조직 내 역할 등의 차이로 인해 상대적으로 소진을 더 낮게 인식하는 것으로 알려져 있다(Doherty, 1993). 이러한 관점에서 근속연수가 소진에 미치는 영향을 통제하여 감정노동이 소진에 미치는 영향을 보다 구체적으로 파악하고자 하였다. 이러한 논의를 정리한 결과, 연구의 분석틀은 아래 <그림 1>과 같다.

연구의 분석틀에 따라 본 연구에서는 다음의 가설을 설정하고, 검증하는 과정을 통해 고양시 공공부문 종사자들의 감정노동을 완화하기 위한 관리적인 차원의 제언을 제시하고자 한다.

<그림 1> 연구의 분석틀



- H.1: 공공부문 종사자 감정표현의 빈도가 높을수록 소진의 수준은 높아질 것이다
- H.2: 공공부문 종사자의 감정표현의 주의성이 높을수록 소진의 수준은 높아질 것이다
- H.3: 공공부문 종사자의 감정부조화정도가 높을수록 소진의 수준은 높아질 것이다

- H.4: 감정표현의 빈도가 높은 종사자는 클라이언트 폭력의 정도가 심할수록 소진의 수준이 높아질 것이다
 H.5: 감정표현의 주의성이 높은 종사자는 클라이언트 폭력의 정도가 심할수록 소진의 수준이 높아질 것이다
 H.6: 감정부조화 정도가 높은 종사자는 클라이언트의 폭력의 정도가 심할수록 소진의 수준이 높아질 것이다

2. 자료수집과 분석방법

앞서 논의한 연구의 분석틀을 토대로 고양시 공공부문 종사자들의 감정노동 인식이 직무소진에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위해 설문조사를 실시하였다. 설문은 감정노동과 직무소진, 작업장 폭력과 관련된 문헌을 검토하여 구성하였다. 설문은 2019년 7월 1일부터 7월 31일까지 약 1개월 동안 진행하였다. 앞서 검토한 이론적인 논의를 바탕으로 고양시 공공부문 종사자들은 담당직무에 따라 그 강도와 영향의 차이는 있으나 감정노동을 수행하고 있는 것으로 설정하고 전수 조사를 실시하였다. 그러나 이들 중 고객응대 업무 비중이 전체 일과 시간의 1/4 수준이거나, 고객 응대업무를 수행하지 않는 이들의 경우 조사를 중단하도록 설계하였다¹⁾. 설문조사의 경우 대표성의 확보에 다소 영향을 미칠 수 있는 우려가 존재하지만, 일과 중 절반 이상의 시간을 민원인을 응대하는 데 소요하는 일선공무원들의 업무특성상 온라인 설문조사만으로 자료를 확보하기 힘든 측면이 존재하였으며, 이를 보완하기 위하여 현장설문 조사를 병행하였다. 온라인조사의 경우 공공기관 내부 연결망, 모바일, 인터넷을 활용하여 실시하였고, 총 567명이 응답하였다. 또한, 행정복지센터, 민간운영위탁기관 등의 근로자의 경우 업무환경과 직업특성을 고려하여 각 기관에 직접 방문하여 설문지를 배포·회수하는 방식으로 조사를 진행하였고, 총 470명이 응답하였다. 온라인 조사 및 현장조사를 병행하여 설문조사를 실시한 결과 최종 응답자는 1,037명으로 집계되었다. 또한, 수집한 응답데이터에서 하루 일과 중 고객·민원 응대 업무에 할애하는 비중이 절반 이상인 이들을 선별하였으며, 최종적으로 823명의 응답데이터를 바탕으로 통계분석을 실시하였다. 본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 통계프로그램으로 SPSS 25를 사용하였다. 각 설문문항을 변수화하기 위해 신뢰도 조사와 더불어 각 요인들의 상호독립성을 확인하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 이러한 과정을 통해 변수를 구성하였다. 독립변수와 종속변수들 간의 관계를 탐색적으로 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 그리고 본 연구의 분석틀에 의거하여 감정노동의 하위요인들이 소진에 미치는 영향과, 그러한 관계에서 클라이언트 폭력의 조절효과를 검증하고자 통제변수와 종속변수, 통제변수 및 독립변수와 종속변수, 조절변수를 포함한 모든 변수를 포함하여 분석하는 3가지 모형을 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다.

1) 장세진 외(2014)는 조사대상자 중 고객응대 시간이 1시간 미만인 경우와 고객응대시간을 기입하지 않은 경우에는 감정노동을 수행하지 않는 것으로 분류하고, 분석에서 제외하여 논의를 진행하였다. 이에 본 연구에서도 장세진 외(2014)의 기준을 참고하여 일일 업무 중 대민접점 업무가 차지하는 비중을 중심으로 감정노동자를 분류하여 분석을 진행하였다.

3. 변수의 측정 및 신뢰도 검증

감정노동에 대한 고양시 공공부문 종사자들의 인식은 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정부조화의 세 가지 요인들을 중심으로 측정하였다. 그리고 이를 측정하기 위한 문항은 장세진 외(2014)의 K-ELS(Korean Emotional Labor Scale)와 Brotheridge & Lee(1998)의 ELS(Emotional Labor Scale)을 참고하여 작성하였다.

직무소진의 경우 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소의 3개 차원으로 구분하여 측정하였다. 그러나 Pines & Maslach(1980)에 따르면 소진을 구성하고 있는 각 단계는 서로 연관되어 있으며, 독립적으로 존재하지 않다고 설명하였다(Pines & Maslach, 1980). 이러한 선행연구의 논의를 토대로 본 연구에서는 MBI(Maslach Burnout Index)의 문항을 활용하여 직무소진의 하위차원 3가지를 모두 측정하고, 응답치를 평균을 내어 변수화하였다. 본 연구에서 고양시 공공부문 종사자들이 인식하는 감정노동이 소진에 미치는 맥락을 파악하기 위하여 활용한 클라이언트 폭력은 장세진 외(2014)의 K-WVS(Korean Workplace Violence Scale)를 활용하여 측정하였다. 구체적인 설문문항 및 변수의 신뢰도는 <표 1>과 같다.

<표 1> 측정문항 및 신뢰도

변수 (Cronbach's α)	측정	측정도구
감정표현빈도 (0.729)	1. 귀하는 하루평균 근무시간의 어느 정도를 고객응대 업무를 하고 계십니까?(R) ²⁾	ELS (Brotheridge & Lee, 1998), K-ELS (장세진 외, 2014). (4점 척도)
	2. 귀하는 하루 평균 응대하는 고객은 몇 명 정도입니까?	
감정표현의 주의성 (0.676)	1. 시민/고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	
	2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	
	3. 일상적인 업무수행을 위해선 감정적인 노력이나 조절을 필요로 한다	
감정부조화 (0.834)	1. 시민/고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 내 감정이 손상당하는 느낌이다	
	2. 시민/고객 응대 시 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	
직무소진 (0.796)	1. 업무를 수행함에 있어 감정적으로 메말랐다고 느낀다	MBI (Maslach, 1986) (5점척도)
	2. 퇴근 때에는 정신적으로 녹초가 되는 느낌이다	
	3. 시민/고객들을 직접 대하며 일하는 것은 나에게 많은 스트레스를 준다	
클라이언트 폭력 (0.851)	1. 업무 수행시 시민/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 경우가 많은 편이다.	K-WVS (장세진 외, 2014) (4점척도)
	2. 업무 수행 상 시민/고객에게 위협, 괴롭힘을 겪는 일이 많은 편이다.	
	3. 업무 수행 시 시민/고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당하는 사례가 많은 편이다.	
통제변수		
근속연수	현 조직에서 근무한 기간은 얼마나 되셨습니까?	주관식
성별	여성: 0, 남성: 1	더미변수
혼인여부	기혼: 1, 미혼: 0	더미변수

직장 내 폭력 (0.846)	1. 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 경험하는 일이 많은 편이다	K-WVS (장세진 외, 2014) (4점척도)
	2. 직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪는 일이 많은 편이다	
	3. 직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 경험하는 일이 많은 편이다	

감정노동과 클라이언트 폭력에 관한 각 설문 문항은 응답자가 인식하는 감정노동 및 클라이언트 폭력의 정도를 측정하기 위하여 모두 '매우 아니다'에서 '매우 그렇다'의 4점 척도로 이루어져 있다. 변수를 구성하는 항목들의 신뢰도는 각 요인별로 Cronbach's alpha 0.6이상으로 도출되었으며, 이를 근거로 분석에 적절한 수준으로 구성되었음을 확인하였다. 소진을 측정하기 위한 변수는 모두 '매우 아니다'에서 '매우 그렇다'의 5점 척도로 구성하였다.

그 외에도 통제변수로 활용하기 위해 구성된 직장 내 폭력경험은 '매우 아니다'에서 '매우 그렇다'의 4점 척도로 측정하였다. 그리고 성별은 여성을 0, 남성을 1로 측정하였다. 이어서 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정부조화, 클라이언트 폭력과 소진으로 구성된 본 연구의 핵심 변수에 대하여 요인분석을 실시하였다. 결과는 아래 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 핵심변수의 요인분석 결과

변수	감정표현 빈도	감정표현 주의성	감정 부조화	소진	클라이언트 폭력
빈도1	0.695	-0.021	-0.007	0.042	0.026
빈도2	0.694	0.011	0.003	-0.022	0.020
주의성1	-0.052	0.628	-0.077	-0.052	-0.097
주의성2	-0.002	0.589	0.078	0.041	-0.005
주의성3	0.049	0.579	0.041	0.025	0.035
부조화1	-0.019	0.030	0.765	-0.030	0.025
부조화2	0.014	-0.018	0.756	0.015	0.079
소진1	0.040	0.020	0.006	0.832	-0.008
소진2	0.019	-0.012	-0.037	0.875	-0.015
소진3	-0.073	0.000	0.032	0.705	0.026
클라이언트1	0.066	0.072	0.054	-0.376	0.760
클라이언트2	-0.007	-0.175	-0.30	0.002	0.822
클라이언트3	-0.036	-0.050	0.043	0.039	0.728

IV. 분석결과

1. 기술통계분석 결과

주요 변수들에 대한 기술통계는 아래 <표 3>과 같다. 고양시 공공부문 종사자들이 인식하는 소진은 약 1.45점으로 나타났다. 이는 '매우 그렇지 않다'와 '약간 그렇지 않다'수준의 응답으로 살펴볼 수 있고, 이를 통해 고양시 공공부문 종사자들의 소진 정도는 높지 않은 것을 확인할 수 있다.

독립변수인 감정노동의 경우 감정표현주의성이 평균 3.41점으로 변수들 가운데 가장 높은 것을 확인할 수 있다. 그 뒤로 감정표현의 빈도(3.19점), 감정부조화(2.78점) 순인 것으로 나타났다. 감정노동을 측정하는 문항이 4점 척도로 구성되었음을 감안하였을 때, 감정부조화를 제외한 모든 영역에서 3점(약간 그렇다)수준으로 응답하였음을 확인할 수 있고, 이는 향후 고양시 공공부문 종사자들이 인식하는 감정노동의 정도를 완화하기 위한 개선방안을 모색할 필요성을 시사하는 결과로 볼 수 있다. 조절변수로 활용한 클라이언트 폭력은 평균 2.13점으로 '약간 그렇지 않다'수준인 것으로 나타났다. 이를 통해 고양시 공공부문의 클라이언트 폭력 수준이 높은 수준은 아니나, 어느 정도 개선의 여지가 있음을 살펴볼 수 있다.

<표 3> 주요변수들의 기술통계 분석결과

변수		최소값	최대값	평균	표준편차
독립변수	감정표현빈도	1	4	3.19	1.33
	감정표현주의성	1	4	3.41	0.49
	감정부조화	1	4	2.78	0.82
조절변수	클라이언트폭력	1	4	2.13	0.80
종속변수	소진	1	5	1.45	0.61
통제변수	성별	0	1	0.35	0.47
	근속연수	0	40	8.60	8.34
	직장내 폭력	1	4	1.26	0.50
	혼인여부	0	1	.41	.49

본 연구는 통제변수로 직장 내 폭력, 성별, 근속연수를 활용하고 있다. 직장 내 폭력에 대한 평균은 클라이언트 폭력보다 낮은 수준인 평균 1.26점 수준으로 나타났다. 성별은 0.35로, 여성이 64.6%의 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 이들의 근속연수는 평균적으로 8.60년 수준인 것을 확인할 수 있다. 혼인여부는 0.41로 나타나 미혼자의 비율이 58.5%로, 기혼자에 비해 상대적으로 더 많은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

2. 상관관계 분석결과

설문 문항을 통해 구축한 변수들을 토대로 상관관계 분석을 실시하였다. <표 4>는 변수들 간 상관관계를 분석한 결과를 정리한 표이다.

변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 감정노동을 구성하는 세 가지 차원의 하위요인 변수들과 소진 사이에는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 기존의 이론적인 논의가 민간부문의 종사자들과 다른 특수성을 가지고 있는 공공부문에서 종사하고 있는 공직자들에게도 동일하게 적용됨을 알 수 있다. 이러한 결과는 조절변수로 설정한 클라이언트 폭력에서도 동일하게 나타났다.

또한 직장 내 폭력경험도 기대한 바와 같이 소진과 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 클라이언트로부터 받게 되는 각종 유형의 폭력이 종사자로 하여금 직무스트레스를 비롯한 정서적 변화를 이끌어내고, 직무에 대하여 소진하게 되는 것으로 파악해볼 수 있다(김태현 외, 2009).

〈표 4〉 변수 간 상관관계 분석 결과

	1.소진	2.감정표현 빈도	3.감정표현 주의성	4.감정 부조화	5.클라이언트 폭력	6.직장내 폭력	7.성별	8.근속 연수	9.혼인 여부
1	1.00								
2	.078*	1.00							
3	.125**	.096**	1.00						
4	.321**	.179**	.313**	1.00					
5	.326**	.326**	.166**	.483**	1.00				
6	.273**	.070*	-.155**	.154**	.330**	1.00			
7	-.058	-.201**	-.099**	-.040	-.061	.017	1.00		
8	-.068	-.229**	.050	.060	-.039	-.010	.200**	1.00	
9	.178**	.133**	-.030	.027	.132**	0.51	-.042	-.438**	1.00

*P< 0.05, **P< 0.01

3. 회귀 분석 결과

연구 대상으로 설정한 고양시 공공부문 종사자들의 감정표현 빈도, 감정표현 주의성, 감정부조화가 소진에 영향을 미치는 과정에서 클라이언트 폭력이 미치는 조절효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해서 3단계에 걸쳐서 회귀분석을 실시하였다. 클라이언트 폭력의 조절효과를 검증하기 위하여 독립변수인 감정노동의 3가지 하위요인과 상호작용변수로 변수화하였다. 이 때 발생할 수 있는 다중공선성의 문제를 해결하기 위하여 평균중심화하여 조절변수를 생성하였다. 분석은 크게 3단계로 나누어서 실시하였고, 1단계에서 3단계로 분석을 실시하였을 때, Adj R² 값이 지속적으로 상승함과 동시에, 모형의 유의확률이 P<0.001 수준에서 유의한 것을 토대로 분석모형이 통계적으

로 유의하게 설정되었음을 확인하였다($F=17.34$, $P<0.001$, $Adj R^2=0.196$).

상기한 바와 같이 본 연구는 클라이언트 폭력의 조절효과를 검증하기 위하여 3단계에 거쳐 분석을 실시하였다. 첫째, <모형.1>에서는 직장 내 폭력, 성별, 혼인여부, 근속기간으로 설정한 통제변수를 핵심변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 직장내 폭력과 혼인여부가 소진을 강화하는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, <모형.2>에서는 이러한 통제변수를 설정하고, 연구의 핵심 독립변수인 감정표현 빈도, 감정표현 주의성, 감정부조화와 조절변수인 클라이언트 폭력을 추가하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 감정표현 주의성과 감정부조화가 소진을 강화하는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 감정표현 빈도는 통계적으로 유의한 결과가 도출되지 않았다.

〈표 5〉 회귀분석 결과

변수	모형.1		모형.2		모형.3	
	회귀 계수	유의 확률	회귀 계수	유의 확률	회귀 계수	유의 확률
직장내 폭력	.362***	.000	.294*	.011	.290***	.000
성별	-.069	.172	-.044	.373	-.043	.374
혼인여부	.218***	.000	.185***	.000	.185***	.000
근속	.001	.755	-.002	.449	-.002	.468
감정표현빈도			-.026	.162	-.027	.140
감정표현주의성			.126*	.011	.123*	.013
감정부조화			.178***	.000	.188***	.000
클라이언트 폭력			.105**	.003	.109**	.005
감정표현빈도* 클라이언트 폭력					.005	.795
감정표현주의성* 클라이언트 폭력					-.056	.340
감정부조화* 클라이언트 폭력					.086*	.019
Constant	.990	.000	.038	.860	.133	.521
R ²	.105		.202		.208	
Adj R ²	.100		.193		.196	
F	8.11		23.01		17.34	
유의확률	.000		.000		.000	
vif	1.15		.128		1.33	

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

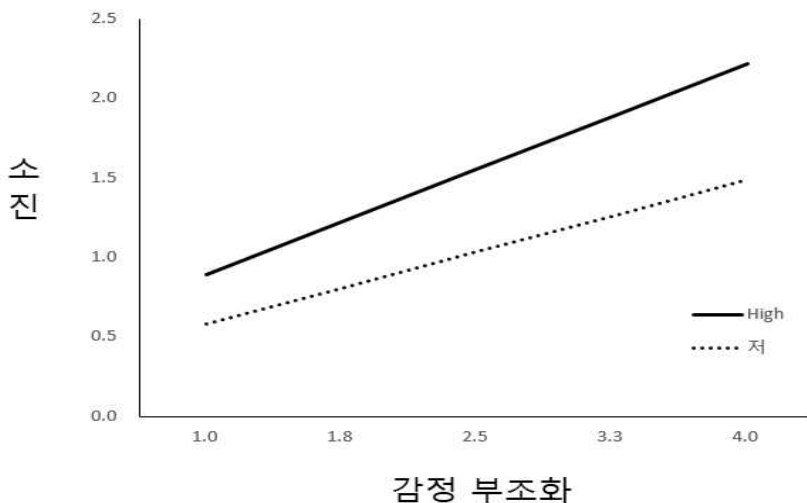
감정표현빈도와 소진 사이의 유의미한 관계가 나타나지 않은 것은 요양보호사를 대상으로 연구를 진행한 김민영(2014)와 구본혜(2017)등의 선행연구 결과와는 다소 차이가 나는 결과로 살펴볼 수 있다. 이러한 분석결과는 감정노동의 하위요인 간 특성의 차이에서 나타나는 결과로 추론해

볼 수 있다. 감정표현의 빈도는 감정노동의 양적인 측면을 의미하고 감정표현 주의성, 감정부조화는 감정노동의 질적인 측면을 의미하는 요소로 살펴볼 수 있다(Morris & Feldmann, 1996). 이러한 논의를 바탕으로 고양시 공공부문 종사자들은 보다 질적인 차원의 감정노동인 감정표현 주의성과 감정부조화로 인해 소진된다고 추론해볼 수 있다. 이러한 분석결과를 토대로 앞서 설정한 연구가설 중 H.2와 H.3는 채택되었으며, H.1은 기각되었음을 살펴볼 수 있다. 한편, 조절변수로 설정한 클라이언트 폭력의 영향도 통계적으로 유의했으며, 방향도 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, <모형.3>은 연구분석들에 따라 모든 변수를 투입하여 회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과, 독립변수 중에서는 감정표현의 주의성과 감정부조화가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 클라이언트 폭력도 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트 폭력의 조절효과를 검증하기 위하여 설정한 조절변수들 중에서는 감정부조화와 클라이언트 폭력으로 구성된 조절변수에서만 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었고, 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이를 통해 감정부조화와 소진의 관계에서 클라이언트 폭력이 소진을 강화하는 유의미한 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

아래 <그림 2>는 이러한 조절효과를 시각적으로 명확화하기 위하여 도식화한 것이다. 클라이언트 폭력의 수준(고집단: Mean + 1SD, 저집단: Mean - 1SD)에 따라 감정부조화에 따른 소진의 증가 경향이 강하게 나타나는 반면, 클라이언트 폭력 수준이 상대적으로 낮은 집단의 경우 감정부조화에 따른 소진의 증가 정도가 더 완만한 것을 살펴볼 수 있다.

〈그림 2〉 감정부조화-소진의 영향관계에서 클라이언트 폭력의 조절효과



V. 결론 및 함의

본 연구의 목적은 고양시 공공부문 종사자들이 수행하는 감정노동에 대한 인식이 소진에 어떠한 영향을 미치는가를 클라이언트 폭력의 조절효과를 중심으로 분석하고, 이를 개선하기 위한 정책적 과제를 제언하는 것이다. 이를 위하여 3단계에 걸친 회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 다음과 같이 요약될 수 있다.

우선 감정노동 중 감정표현 주의성과 감정의 부조화를 인지하는 수준이 높으면 소진이 증가하는 것으로 나타났다. 반면, 감정표현의 빈도는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다. 또한, 클라이언트 폭력의 조절효과를 검정한 결과, 감정부조화와 소진 사이의 관계에서 소진을 강화하는 조절효과가 나타나는 것을 확인하였다.

이러한 분석결과는 조직관리 차원에서 몇 가지 함의를 지닐 수 있다. 앞서 살펴본 이론적 논의에 따라 고양시 공공부문 종사자들의 경우 직업적인 특수성과 서비스 전달대상의 특수성으로 인해 실제 감정과 일치하지 않는 친절한 태도를 보여야 하는 형태의 감정노동을 수행한다. 또한, 공공부문 종사자들의 경우 서비스 전달의 대상이 불특정 다수의 국민을 대상으로 하고 있기 때문에 종종 불친절한 민원인들로부터 다양한 형태의 폭력에 노출될 수 있고, 이는 고양시 공공부문 종사자들이 감정노동으로 인한 소진을 경험할 가능성을 상대적으로 더 증가시키는 것으로 추론할 수 있다. 이러한 관점에서 공공부문 종사자들에게 감정노동 상황에 대한 대응과 감정노동을 종사자 개인이 관리할 수 있는 방안을 제시하는 직무교육을 실시해야 할 필요성을 살펴볼 수 있다. 또한, 공공부문 종사자들의 직무교육은 감정노동을 조절할 수 있는 역량을 제고함과 동시에 공공부문 종사자들의 업무처리 역량의 제고를 기대해볼 수 있다. 이러한 예로는 감정노동자 사용자 및 종사자 권리보장 교육과 부서별 감정노동 매뉴얼 구비 등을 들 수 있다. 이러한 직무 자체 및 감정노동 권리보장 교육은 공공부문의 서비스에 대한 국민의 만족도를 향상시키는 한편, 전달과정에서 겪게 되는 다양한 상황에 능동적으로 대응하여 감정조절을 완화하고 직무소진을 경감시키는데 기여할 것으로 추론된다.

또한 공공부문종사자들이 직면하는 클라이언트 폭력은 감정부조화와 소진의 관계에서 이를 강화하는 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공부문 종사자들의 소진을 완화하기 위하여 클라이언트의 폭력으로부터 근무자들을 적절하게 보호할 필요성을 시사한다. 구체적인 방안으로 대면 응대 시 감정노동자들을 보호하기 위한 방안으로 청원경찰제도, 비상 알람장치 등과 비대면 응대 시 직면할 수 있는 폭력을 보호하기 위한 수단으로 ARS녹음기능과 음성안내 기능 등을 고려해볼 수 있다.

본 연구는 인구 100만이상의 특례시인 고양시에 소속된 공공부문 종사자들의 감정노동과 소진 사이의 관계를 클라이언트 폭력의 조절효과를 중심으로 실증적으로 검정했다는 점에서 이론의 일반화에 기여하였다. 하지만, 감정노동을 구성하는 4가지 차원의 하위요인 중 3가지 요소만을 다루었다는 점과 포괄적인 차원의 소진을 변수로 설정하였다는 점은 감정노동의 각 요소와 소진의 하위요인 사이의 다양한 관계를 규명하는 것에는 다소 제한적인 측면을 살펴볼 수 있다. 또한, 직무

소진이 직무수행 중 만성적으로 겪게 되는 스트레스로 인한 결과라는 점에서 감정노동과 직무소진의 조사 시점을 구분하여 시간의 선후를 두어 인식을 조사해야하나, 본 연구에서는 횡단면적인 자료를 바탕으로 분석을 실시한 만큼, 인과관계를 규명하는 것에는 다소 한계점을 살펴볼 수 있다. 끝으로, 조사의 대상이 고양시에 소속된 공공부문 종사자로 한정되는 만큼 분석결과를 일반화하는 데에 제한적이므로 향후 전국 단위의 연구나 지자체 사례 비교 연구 등 이를 보완하기 위한 노력이 요구된다고 할 수 있다.

참고문헌

- 공선영.(2020). 감정노동, 개념부터 해결방안 까지, 「비정규노동」, 141, 48-54
- 공혜원·전주연.(2017). 감정노동과 감정소진의 관계에 대한 교차 수준 연구: 고객공격행동 경험 및 고용유형의 조절 효과. 「기업경영연구(구 동림경영연구)」, 74, 107-132.
- 김남옥.(2019). 실질적 지방자치의 실현을 위한 법제로서 특례시 제도의 법적 쟁점. 「지방자치법 연구」, 19(2), 81-113.
- 김동범.(2015). 공무원 조직지원인식과 감정노동에 관한 연구, 「건국대학교 행정대학원 석사학위 논문」.
- 김상구.(2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 「지방정부연구」, 13(1), 51-70.
- 김성환.(2013). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 「동국대학교 박사학위논문」.
- 김종란.(2018). 사회복지전담공무원의 일가치감이 직무스트레스에 미치는 영향과 감정노동의 조절효과. 「한국사회복지행정학」, 20(2), 129-151.
- 김태현·최보라·최수찬.(2009). 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설차원의 대응의 조절효과를 중심으로. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 22(3), 447-467.
- 문현주·신혜정·강방글·권지성.(2014). 사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 연구. 「한국 사회복지행정학」, 16(1), 113-146.
- 박상언.(2016). 서비스직의 직장-가정 갈등과 고객지향성. 「조직과 인사관리연구」, 40, 81-109.
- 박현욱·이인원.(2020). 감정노동과 직무소진의 관계: 공공봉사동기의 조절효과를 중심으로, 「한국 조직학회보」, 17(1), 35-62.
- 손명순·김성희.(2019). 수어통역사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동과 사회적 지지를 중심으로. 「공공정책연구」, 36(1), 97-120.
- 신현정.(2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계. 「사회적기업과 정책연구」, 4(1), 27-68.
- 양승범·송민혜.(2010). 한국 지방공무원의 감정노동 (Emotional Labor) 에 관한 연구. 「한국지방

- 자치학회보」, 22(3), 219-236.
- 양재현(2014). 일선 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향 연구, 「연세대학교 행정대학원 석사학위논문」.
- 우유하·박종선.(2020). 감성리더십의 조절효과를 통한 감정노동과 직무소진의 관계 분석, 「한국거버넌스학회보」, 27(2), 217-239
- 윤경아. (2015). 사회복지시설의 클라이언트 폭력, 「한국위기관리논집」, 11(11), 91-116
- 윤영채·배봉준. (2017). 조직시민행동의 결정요인에 관한 연구: 조직몰입과 공정성 및 신뢰를 중심으로, 「한국행정연구」, 26(2), 109-146
- 이정은(2021). 경남지역 감정노동자들의 권리와 현실: 공공과 민간부문의 차이를 중심으로, 「지역사회학」, 22(1), 41-70
- 이정희·김창희(2018). 사회복지전담공무원들의 통합사례관리 연구, 「한국사회복지학」, 70(1), 143-176.
- 이지아.(2006). “신공공관리론에 대한 일선 공무원의 인식과 수용성 간 상관관계에 관한 연구”, 「동국대학교 행정학과 석사학위 논문」.
- 이지연·채준호·오현성.(2021). 잠재프로파일 분석을 통한 콜센터 상담원의 감정노동 유형분류와 직무만족 및 우울 수준에 관한 탐색적 연구, 「조직과 인사관리 연구」, 45(1), 147-178
- 임수진·김해숙. (2011). 자기 효능감, 지각된 지지, 내재적 동기가 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향. 「한국심리학회지: 여성」, 16(4), 461-475.
- 임재강·성영태. (2013). 경찰관의 감정노동, 감정소진, 냉소주의의 구조모형 분석. 「한국조직학회보」, 10(2), 153-178.
- 장세진·강희태·김숙영·김인아·김정일·김형렬·김혜선·김환철·박신구·송한수·오성수·윤진하·이윤정·이재현·이철갑·정진주·최은희·탁진국(2014). 한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용연구, 「산업안전보건연구원」
- 장한별. (2011). 공공서비스 전달에서 공무원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향 분석. 「서울시립대학교 대학원 석사학위논문」.
- 전성수.(2018). 민원담당공무원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석. 「한국지방자치연구」, 20(3), 53-74.
- 정형욱.(2017). 「경기도 감정노동자 규모추정 및 현황분석」, 경기도가족여성연구원
- 최정민·조준.(2019). 사회복지전담공무원의 감정노동과 직무성과 간 관계에서 우울감의 매개효과에 관한 연구, 「인문사회과학기술융합학회」, 9(6), 655-663.
- 채준호 외.(2018). 「전주시 소속 감정노동 종사자 실태조사 및 개선방안」, 전주시 연구용역보고서.
- 황승욱.(2012). “서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구: 리더의 감성리더십과 신뢰의 조절효과”, 「영남대학교 대학원 경영학과 박사학위논문」.
- Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual review of psychology*, 40(1), 249-280.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.

- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of management*, 28(3), 307-338.
- Baron, R. A., Byrne, D., & Branscombe, N. R. (2006). *Social psychology*, 11/E. Aufl, Boston.
- Bellamy, C., & Taylor, J. A. (1998). *Governing in the information age*. Open Univ Pr.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services* (p. 21). Beverly Hills, CA: Sage publications.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Davies, S. A. (2001). *Emotional labor in academia: Development and initial validation of a new measure* (Doctoral dissertation, The Ohio State University).
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of occupational health psychology*, 12(3), 301.
- Grandey, A. A. (2000). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance*.
- Guy, M. E., & Newman, M. A. (2004). Women's jobs, men's jobs: Sex segregation and emotional labor. *Public administration review*, 64(3), 289-298.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American journal of sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 24, 16-22.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child care quarterly*, 6(2), 100-113.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organizations, in M. Dunnette (Eds), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally
- 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.
- Meyers, T. W., & Cornille, T. A. (2013). The trauma of working with traumatized children. In *Treating compassion fatigue* (pp. 47-64). Routledge.
- Mastracci, S. H., Newman, M. A., & Guy, M. E. (2006). *Appraising emotion work: Determining*

- whether emotional labor is valued in government jobs. *The American Review of Public Administration*, 36(2), 123-138.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a day care center: A case study. *Child care quarterly*, 9(1), 5-16.
- 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: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational behavior and human performance*, 25(2), 184-215.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381.

황휘욱(黃輝煜): 연세대학교 행정학과에서 박사학위 과정 중이며, 현재 창원시정연구원에 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직행태, 인적자원관리, 공공조직관리 등이다(hhu611@charie.re.kr)

이정철(李定哲): 연세대학교에서 행정학박사 학위를 취득하였고, 현재 고양시정연구원에 재직 중이다. 연구 관심분야는 공공관리 및 평가, 정부 성과관리, 전략적 정책관리 등이다(jclee@gyri.re.kr)

〈논문접수일: 2021. 7. 9 / 심사개시일: 2021. 7. 17 / 심사완료일: 2021. 8. 23〉

Abstract

**Emotional Labor and Job Burnout Among Public Sector Workers in
Goyang City: the Moderating Effect of Client Violence**

Hwang, Huiuk

Lee, Jungchul

The protection of the rights and interests of workers engaged in emotional labor has recently received increased attention. This is not limited to the private sector and is also expanding to include emotional labor of front-line officials in the public sector who respond to civil complaints. However, despite this interest, public officials believe their emotional labor and sacrifice is taken for granted due to their image as a volunteer and provider of public service to the people. As a result, policy support is limited compared to that given to workers in the private sector. The focus of this study was public sector workers in Goyang City. The level of emotional labor experienced by public sector workers and the effect of emotional labor on job burnout were both analyzed. In addition, the effect of client violence experienced by civil servants on the relationship between emotional labor and exhaustion in front-line work was empirically analyzed. The results indicate the type of management tasks required for effective personnel and organizational management within the public sector.

Key Words: Emotional Labor, Job Burnout, Client Violence, Public Sector, Goyang city