

## 보건소 공무원들의 감정노동과 조직지원인식이 직무태도에 미치는 영향

신선해<sup>1</sup>, 안재선<sup>2</sup>, 김문중<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>가천대학교 경영학과, <sup>2</sup>가천대학교 경영학과, <sup>3</sup>가천대학교 경영학과

### Effects of Emotional Labor and Perceived Organizational Support on the Job Attitude of Public Health Workers

Sun-Hae Shin<sup>1</sup>, Jae-Sun Ahn<sup>2</sup>, Moon-Jung Kim<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>*Gachon University Business Management*, <sup>2</sup>*Gachon University Business Management*,

<sup>3</sup>*Gachon University Business Management*

#### <Abstract>

**Objectives:** This study was designed to determine the relationship among emotional labor, perceived organizational support, and job attitude in public health centers. **Results:** First, emotional dissonance had no effect on perceived organizational support. However, emotional endeavor had a positive effect on perceived organizational support. Second, perceived organizational support had a significant effect on job attitude. Third, emotional labor had no effect on job satisfaction, but emotional labor had a positive effect on job commitment. Fourth, perceived organizational support had a full mediating effect on the relationship between emotional labor and job attitude. The implications of this study are as follows. **Conclusions:** Higher emotional labor leads to lower job satisfaction and job commitment in public officials, thereby affecting job attitude. Accordingly, various systematic methods, such as flexible working hours and personnel policy, need to be implemented to alleviate the negative effects of emotional labor.

---

**Key Words : Emotional Labor, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Job Commitment**

‡ Corresponding author : Moon-Jung Kim(mjkim61@gachon.ac.kr) Gachon University Business Management

• Received : Nov 1, 2018

• Revised : Feb 19, 2019

• Accepted : Mar 20, 2019

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

2016년 기준으로 서비스 산업의 종사자수는 천만 명을 넘어서고 있으며 이는 지속적인 증가 추세를 보이고 있다. 서비스 산업의 비중이 증대되면서 산업의 고도화는 서비스 산업의 성장과 발전을 가져왔다. 서비스 업종의 가장 중요한 특성은 대면 관계에 있고, 이로 인한 서비스 종사자들의 감정노동문제는 주요한 경제적, 사회적 이슈로 대두되고 있다. 감정노동이란 서비스를 제공하는 측에서 고객 만족, 고객일등을 지향하기 위해 관리되어지는 감정의 표현행위를 의미한다. 최근 감정노동은 서비스업종에 국한되는 것을 넘어 공공부문까지 그 영역이 확대되고 있으며, 공공의료서비스에서도 감정노동의 문제가 노출되고 있는 실정이다. 의료기관의 대형화, 경쟁심화, 의료기술의 급속한 발달로 인하여 서비스 만족도의 질적, 양적 향상이 요구됨으로써 감정노동의 폐해가 나타나고 있다[1]. 그러므로 공공의료서비스를 책임지는 보건소 역시 최상의 서비스를 지향하고, 민원 응대 및 다양한 업무를 수행하는 과정에서 지역주민들의 기대에 부응하고자 보건소 종사자들의 감정노동은 양적, 질적인 면에서 확대되고 있는 추세이다. Guy et al.[2]등에 의하면, 감정노동은 보이지는 않지만 대인간의 상호작용에서 발생하는 요소로서, 공공서비스 내에서도 감정노동은 존재한다. 이처럼 보건소 공무원들의 감정노동 역시 시급한 문제로 제기되고 있다. 지방자치시대가 본격화됨에 따라 최근 들어 지역주민들의 건강증진과 질병예방 및 관리를 위한 정기적인 평가와 요구사항 또한 늘어났으며, 주민들의 기대에 부응하기 위해 보건소 공무원들은 인력부족과 업무가중으로 힘들어 하는 상황이다[3]. 따라서 공공의료서비스를 제공하는 보건소 공무원들의 감정노동과 조직지원인식이 직무태도

에 미치는 영향을 규명함으로써 보건소 공무원들의 감정노동에 대한 문제점을 실증적으로 파악할 필요가 있다.

### 2. 연구목적

지역보건법 제 10조에 따르면, 보건소는 지방자치단체가 설치하며, 지역의 공중보건 향상 및 증진을 도모하기 위해 시·군·구 단위에 설치되어 있는 기관이다. 공공의료서비스를 제공하는 보건소 공무원 역시 갈수록 지역주민에 대한 과도한 서비스를 요구받고 있으며, 이로 인한 감정노동이 심화되고 있다. 이러한 맥락에서 보건소 공무원 역시 감정노동의 현실에 처해 있다. 감정노동은 업무 환경 내에서 자신의 감정을 처리하는 과정에서 자기 자신뿐만 아니라 다른 사람들에게도 스트레스를 유발할 수 있는 원인을 제공할 수 있으며 이는 곧 민원의 소지가 될 수도 있다. 감정노동자들은 업무를 수행하는데 있어 자신의 감정을 숨기고 조직이 원하는 감정으로 표현해야 됨으로 감정부조화를 느끼게 되고, 육체적, 정신적으로 엄청난 스트레스를 받고 있다[4]. 감정노동은 스트레스를 유발하는 원인으로 스트레스로 인해 직원의 직무만족이나 직무몰입에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[5].

감정적 노력은 서비스 종사자가 현장에서 실제 느끼는 감정 상태와 조직에서 원하는 감정을 표현하는 과정에서 행해지는 표현상의 차이로, 이 차이가 크면 클수록 감정부조화는 더욱 심하게 나타난다. 감정적 노력은 의식적인 통제를 통해 경험을 저장해 두었다가 필요한 감정을 필요한 상황에서 사용하는 것이다. 보건소 공무원들은 대민 과정에서 조직이 원하는 표정관리나 몸짓 등은 감정적 노력을 통해 이루어지는 경우가 많다.

과거 조직이론들에 의하면 업무수행에 있어 조직구성원들의 감정은 고려의 대상이 아니었으나, 현대조직이론들에서는 조직구성원의 감정은 직무

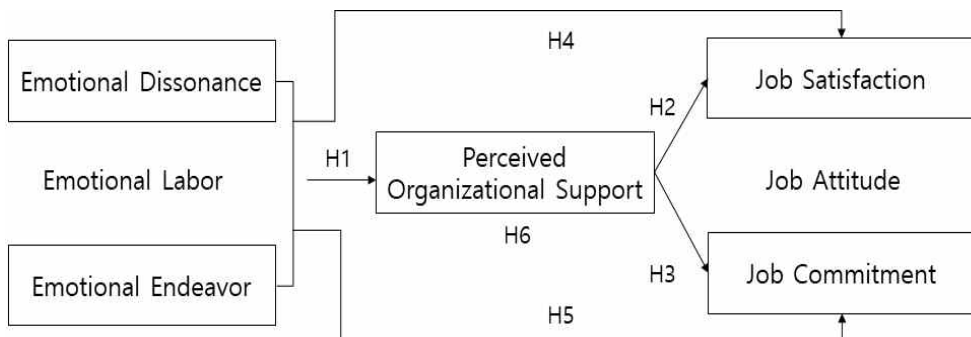
의 성과를 좌우하는 중요한 요소로 인식되고 있으며, 조직구성원들에 대한 심리적, 정서적 상태에 대한 관리 역시 강조되고 있다. 대인과 상호작용이 많은 서비스업종의 종사자들은 고객을 대상으로 감정적인 대응을 하기 때문에 그로 인한 피로감과 더불어 스트레스를 느끼게 된다. 따라서, 고객접점에서 서비스를 제공하는 종사자가 감정노동에 시달릴 경우 고객을 하나의 대상으로 대할 수가 있다. 그로 인해 감정노동의 강도는 더욱 강화되고, 업무에 대한 스트레스 및 만족도는 떨어질 수밖에 없을 것이다. 실제로 서비스업에 종사하는 종사자들이 직무를 통해 고객만족과 직무만족을 얻을 것으로 기대하지만 이것이 불가능하면 괴리감을 느끼게 된다. 이로 인해 업무에서의 기대와 실제의 차이가 크면 클수록 종사자들의 업무만족도는 떨어지고 개인의 자기효능감 역시 낮아지게 된다. 이때, 조직으로부터 지원을 받을 경우 종업원은 호혜성의 규범에 따라 종업원의 행동 이면에 존재하는 동기적 기초와 긍정적인 종업원 태도는 신뢰를 바탕으로 이루어진다. 즉, 보건소 공무원의 감정노동에 있어서 조직지원인식이 조직에 보답, 조직의 목표를 충실히 이행하려는 의무감을 갖게 된다. 따라서 조직지원인식이 감정노동을 완화시키는 효과가 있을 것으로 예측되며, 이는 직무만족과 직무몰입에 직접, 또는 간접적으로 영향을 줄 것으로 예측

할 수 있다. 이와 같은 견해를 종합 했을 때, 공공 서비스를 제공하고 있는 보건소 공무원 역시 감정노동으로 인한 스트레스, 직무소진 등이 예측되어 본 연구에서는 공공보건으로 서비스를 제공하는 보건소 공무원들의 감정노동이 구성원들의 직무태도와 행동요인인 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향을 조직지원인식을 매개변수로 확인하고자 하는데 그 목적을 두고 있다.

## II. 연구방법

### 1. 연구모형

감정노동은 조직의 요구 또는 대민과정 속에 있는 민원인과의 얼굴을 마주하는 상호 작용의 특징을 포함하여, 몇 가지 선행 요인의 존재만으로 감정조절의 효과로 이어질 것이다[6]. 감정조절을 감정노동의 메커니즘을 이해하기 위한 견해로 감정부조화와 감정적 노력으로 구분하여 제시하고자 한다. 대부분 특정 감정조절 전략의 사용이 조직적 특성 또는 개인적 특성에 의해 결정된다는 것을 알 수 있듯이, 조직지원인식은 감정조절에 있어 완화할 수 있는 변인으로 간주할 수 있다. 또한 조직지원인식은 감정노동의 완화가 직무만족과 직무몰입에 긍정적인 효과가 있을 것으로 파악하고 있다.



<Figure 1> Research model

이에 <Figure 1>과 같은 연구모형을 제시한다.

[H1] : 감정노동은 조직지원인식에 긍정적인 영향이 미칠 것이다.

[H2] : 조직지원인식은 직무만족에 긍정적인 영향이 미칠 것이다.

[H3] : 조직지원인식은 직무몰입에 긍정적인 영향이 미칠 것이다.

[H4] : 감정노동은 직무만족에 긍정적인 영향이 미칠 것이다.

[H5] : 감정노동은 직무몰입에 긍정적인 영향이 미칠 것이다.

[H6] : 조직지원인식은 감정노동과 직무만족, 직무몰입에 있어 매개효과가 있을 것이다.

## 2. 연구대상

본 연구의 표본 추출은 경기도에 위치한 45개의 지역보건소 대상으로 할당 표본추출 방법을 이용하였다. 횡단적 조사 방법을 선택하여 특정시점에서 집단 간 차이를 연구하는 것으로 횡단적 조사의 대표적인 방법 중 하나인 설문조사를 실시하였다.

## 3. 측정도구

본 연구에서의 변수 측정은 리커트 7점 척도로 측정하였다(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=별로 그렇지 않다, 4=보통이다, 5=약간 그렇다, 6=그렇다, 7=매우 그렇다). 설문지는 감정노동, 조직지원인식, 직무만족, 직무태도로 구성되었다.

### 1) 감정노동

감정노동은 육체적 노동이나 정신적 노동과는 달리 고객들과의 상호작용 과정에서 자신의 감정

은 숨기고 조직차원에서 요구되어지는 감정을 적절히 표출하려고 하는 노동의 한 형태이다[7]. 감정노동(Emotional Labor)의 하위요인인 감정부조화(Emotional Dissonance)와 감정적 노력(Emotional Endeavor)은 서비스 종사자들이 조직 내에서 수행해야 하는 정서노동의 한 유형이다. 본 연구에서 감정노동의 하위요인으로 감정부조화와 감정적 노력을 바탕으로, 감정부조화 7문항, 감정적 노력 8문항으로 구성하였다. 신뢰성 값은 감정부조화( $\alpha=0.880$ ), 감정적 노력( $\alpha=0.858$ )으로 측정되었다.

### 2) 조직지원인식

조직지원인식은 조직구성원들이 조직으로부터 인정받고 조직구성원들을 가치 있게 생각하며 그들의 복지와 안녕을 위해 관심을 보이는 정도에 대한 조직 구성원들이 지니는 믿음을 말한다.[8] 본 연구에서 조직지원인식은 선행연구 Wayne, Shore, & Liden[8]의 연구를 바탕으로 9문항으로 구성하였다. 신뢰성 값은 조직지원인식( $\alpha=0.670$ )으로 측정되었다.

### 3) 직무태도

직무태도는 직무만족과 직무몰입으로 나눌 수 있는데, 직무만족이란 조직 구성원 개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정상태를 의미하며, 개인이 자신의 직무에 대해 느끼는 긍정적인 정서의 양이라고 주장하였다[9]. 직무만족을 유발시키는 요인은 크게 내부요인과 외부요인으로 구분할 수 있으며, 조직 구성원의 본성, 능력, 인식 등은 내부 요인으로 심리적 특성과 관련이 있으며, 외부요인으로는 직무 구조와 관련 있는 요인으로 보수, 작업조건, 근무시간 등을 들 수 있다[10]. 직무만족은 평소 직무에서 느끼는 만족의 정도이기 때문에 조직 구성원

개인의 심리상태가 매우 중요하다.

직무몰입이란 직무에 대해 개인이 생각하는 정도와 직무가 개인에게 주는 만족도 정도를 말하며 [11], 이는 곧 사회적 위치를 제공하는 직무에 대해 개인이 느끼는 가치라고 정의하였다. 즉, 직무에 대한 애착과 만족, 직무에 대한 책임감이 높아 질수록 조직 구성원의 직무몰입은 더 높아진다는 것이다. 본 연구에서 직무태도의 연구를 바탕으로, 직무만족 5문항, 직무몰입 5문항을 수정·보완하여 구성하였다. 신뢰성 값은 직무만족( $\alpha = 0.883$ ), 직무몰입( $\alpha = 0.821$ )으로 측정되었다.

#### 4. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 표본 추출은 경기도에 위치한 45개의 지역보건소 대상으로 할당 표본추출 방법을 이용하였다. 본 연구는 연구모형에서 제시한 가설을 검증하기 위해 2016년 7월 27일부터 8월 22일까지 27일간 시행하였다. 설문지 배부에 앞서 연구취지를 설명하고 우편조사와 근거리 보건소는 직접 방문하여 배부하였다. 인구통계학적 특성에 따라 감정노동, 조직지원인식, 직무만족, 직무몰입에 대한 표본은 총 675부를 배부하여 506부를 회수하였다. 그 중 무응답과 무성의한 설문지를 제거하고 총 497부를 사용하였다. 이를 위해 통계는 SPSS & AMOS 22 통계프로그램을 사용하여, 요인분석, 상관관계분석, 경로분석 및 매개효과를 검증하고자 한다.

### III. 연구결과

#### 1. 표본의 특성

표본의 일반적인 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 남자 13.3%, 여자 86.7%, 결혼은 미혼 24.1%, 기혼 74.8%, 이혼 및 사별 1.0%, 연령대는

20대 12.1%, 30대 32.6%, 40대 31.8%, 50대이상 23.3%, 무응답 0.2%, 경력대는 5년미만 35.4%, 6~10년미만 19.7%, 11~15년미만 8.0%, 16~20년미만 8.0%, 21~25년미만 13.5%, 26~30년미만 9.5%, 31년이상 2.4%, 무응답 3.4%, 학력은 고졸 3.2%, 전문대졸 36.4%, 대졸 52.1%, 대학원이상 8.2%, 직급은 5급 0.4%, 6급 20.9%, 7급 128.0%, 8급 15.9%, 9급 7.0%, 계약직 11.5%, 무기직 12.5%, 기타 3.8%, 직렬은 의무직 0.2%, 간호직 40.0%, 보건직 21.3%, 의료기술 19.7%, 기타 18.7%, 업무는 건강증진 27.4%, 지역보건 17.5%, 방문보건 6.4%, 정신건강 2.4%, 감염병관리 12.9%, 진료사업 8.5%, 예방의약 9.7%, 보건행정 15.3% 순으로 조사되었다. 이는 <Table 1>과 같다.

#### 2. 요인분석 결과

요인분석에 의한 경로계수를 보면, 유의수준  $p < 0.05$  수준에서 모두 유의하게 나타났다. 이는 설정된 변수 및 항목 간 관계가 부합된다는 것을 알 수 있다. 선행연구에 의하면 요인적재량이 모두 0.6 이상이며,  $t$ 값이 1.96 이상일 때 집중타당성이 있다고 하였다. 본 연구에서는 경로계수의 유의성을 설명해 주는  $t$ 값이  $\pm 1.96$  보다 모두 큰 것으로 나타나 전체적으로 각 요인의 관측변수들은 요인의 개념을 효과적으로 설명하고 있으며, 표준화된 경로계수에서 0.5 이상의 이상적인 수치로 모든 항목이 0.6 이상을 조건을 충족하고 있다. 따라서 선행연구의 기준을 충족하고 있어 단일 차원성을 확보하여 집중타당성을 확보하였다고 할 수 있다. 또한 평균분산 추출 값(average variance extracted)을 본 결과 모두 0.6을 이상으로 나타나 수렴타당성 또한 확보된 것으로 확인되었고, 신뢰성의 경우 각 개념에 대한 Cronbach-Alpha( $\alpha$ )를 산출해 본 결과 0.7을 확보하고 있어 내적일관성이 확보된 것으로 나타났다. 일반적으로 각 항목의 표준 적재치

<Table 1> Demographic characteristics of the participants

n=497

| Variables          | Categories                 | Frequency | %    |
|--------------------|----------------------------|-----------|------|
| Gender             | Men                        | 66        | 13.3 |
|                    | Women                      | 431       | 86.7 |
| Marriage           | Single                     | 120       | 24.1 |
|                    | Married                    | 372       | 74.8 |
|                    | Divorced and/or widowed    | 5         | 1.0  |
| Age                | 20's                       | 60        | 12.1 |
|                    | 30's                       | 162       | 32.6 |
|                    | 40's                       | 158       | 31.8 |
|                    | More than 50's             | 116       | 23.3 |
|                    | No answer                  | 1         | .2   |
| Employment History | Less than 5 years          | 176       | 35.4 |
|                    | 6-10 years                 | 98        | 19.7 |
|                    | 11 ~ 15 years              | 40        | 8.0  |
|                    | 16 ~ 20 years              | 40        | 8.0  |
|                    | 21 ~ 25 years              | 67        | 13.5 |
|                    | 26-30 years                | 47        | 9.5  |
|                    | More than 31 years         | 12        | 2.4  |
|                    | No answer                  | 17        | 3.4  |
| Level of Education | High School                | 16        | 3.2  |
|                    | College                    | 181       | 36.4 |
|                    | University                 | 259       | 52.1 |
|                    | Graduate School            | 41        | 8.2  |
| Position           | 5 rank                     | 2         | .4   |
|                    | 6 rank                     | 104       | 20.9 |
|                    | 7 rank                     | 139       | 28.0 |
|                    | 8 rank                     | 79        | 15.9 |
|                    | 9 rank                     | 35        | 7.0  |
|                    | Contract Worker            | 57        | 11.5 |
|                    | A permanent                | 62        | 12.5 |
|                    | The others                 | 19        | 3.8  |
| Profession         | Medical Doctor             | 1         | .2   |
|                    | Nurse                      | 199       | 40.0 |
|                    | Health Specialist          | 106       | 21.3 |
|                    | Medical Technician Officer | 98        | 19.7 |
|                    | The others                 | 93        | 18.7 |
| Field              | Health Promotion           | 136       | 27.4 |
|                    | Community Health           | 87        | 17.5 |
|                    | Health Visiting            | 32        | 6.4  |
|                    | Mental Health              | 12        | 2.4  |
|                    | Infection Control          | 64        | 12.9 |
|                    | Medical Treatment Business | 42        | 8.5  |
|                    | Preventive Health          | 48        | 9.7  |
|                    | Public Health              | 76        | 15.3 |
| Total              |                            | 100       |      |

Effects of Emotional Labor and Perceived Organizational Support  
on the Job Attitude of Public Health Workers

<Table 2> Loading of item measurement and composite reliability(CR) and average variance extracted(AVE)

| Variables  | Comp<br>onent | α    | CR   | AVE  |
|--|---------------|------|------|------|
| Emotional Dissonance   |               | .880 | .381 | .808 |
| I disguise my feelings when I met with civil servants.   | .806          |      |      |      |
| I also show my feelings by camouflage when I work with civil servants.   | .843          |      |      |      |
| I sometimes pretend to express the right feelings for my job.  | .829          |      |      |      |
| I act in a different way than I really feel.   | .710          |      |      |      |
| I sometimes pretend otherwise to handle civil affairs in the proper way.   | .715          |      |      |      |
| I used to express emotions that do not actually feel.  | .724          |      |      |      |
| I have to hide my true feelings when I meet with civil servants.   | .630          |      |      |      |
| Emotional Endeavor   |               | .858 | .351 | .809 |
| I try to change my true feelings to accord with the feelings I have to express to the civil servants.                  | .629          |      |      |      |
| When dealing with a civil servant, I try to make my own feelings that represent the image that our organization wants. | .531          |      |      |      |
| I often think of pleasant things when I prepare for work.  | .604          |      |      |      |
| When I cooperate with civil servants, I push myself to feel what I really feel.  | .789          |      |      |      |
| When I prepare myself for work, I tell myself that I will have a good day.   | .656          |      |      |      |
| I try to actually experience the feelings that I have to show to civil servants when I interact with them.             | .795          |      |      |      |
| I try hard to bring in emotions that need to be shown to civil servants.   | .789          |      |      |      |
| When I reveal emotions that I do not really feel, I have to focus on my actions.                                       | .682          |      |      |      |
| Perceived Organizational Support   |               | .670 | .495 | .776 |
| The manager of our organization pays little attention to me.   | .646          |      |      |      |
| Even if I did the best I could do, the manager of our organization would not pay much attention to it.                 | .700          |      |      |      |
| The manager of our organization cares about the satisfaction of my work.   | .758          |      |      |      |
| The manager of our organization is really concerned about my welfare.  | .825          |      |      |      |
| The manager of our organization is very concerned about my goals and values.   | .834          |      |      |      |
| The manager of our organization cares about my opinion.  | .854          |      |      |      |
| The manager of our organization is proud of my achievements in work.   | .849          |      |      |      |
| The manager of our organization is committed to helping me maximize my ability to perform my work.                     | .839          |      |      |      |
| It is possible to get help from the manager of our organization when I run into troubles.                              | .753          |      |      |      |
| Job Satisfaction   |               | .883 | .613 | .888 |
| I feel rewarded for my duties.   | .836          |      |      |      |
| I would not mind taking over my current duties again next time.  | .826          |      |      |      |
| I think I can fully demonstrate my ability in my job.  | .799          |      |      |      |
| I think I am learning a lot through my work and it helps me develop myself.  | .826          |      |      |      |
| I think I am fit for the job I do.   | .812          |      |      |      |
| Job Commitment   |               | .821 | .371 | .745 |
| I will gladly accept whatever tasks I may be given to continue working at the health center.                           | .654          |      |      |      |
| I do not have any attachment to the health center I work for.  | .655          |      |      |      |
| I am proud to say that I work for health centers.  | .779          |      |      |      |
| I think my health center is the best place I can work.   | .726          |      |      |      |
| I think the problem at the health center is my problem.  | .662          |      |      |      |

는 0.5 이상이면 양호한 것으로 볼 수 있으며, 특정 요인들로 묶인 항목들 전체의 신뢰도와 관련한 개념 신뢰도(construct validity)는 통상 0.6 이상, 분산추출지수(Variance Extracted)는 0.5이면 측정모형의 신뢰도와 수렴 타당성(convergent validity)은 어느 정도 만족스럽다고 할 수 있다. 신뢰성은 0.7 이상으로 높게 나타나 사용하기에 무리가 없는 것으로 볼 수 있다. 분산추출지수는 일반적인 기준 0.5에 비해 직무만족을 제외하고 다소 낮게 측정되었으나 분산추출지수는 개념의 판별타당성(Discriminant Validity)의 확보여부를 알 수 있는 지표로 사용되는 상관관계의 구성개념 간 상관관계의 분석을 보면 상관계수의 제곱값이 분산추출지수보다 적어 개념의 판별타당성 요건을 어느 정도 충족하고 있다고 할 수 있다. 연구모형의 적합도 지수를 보면, 절대적합지수  $\chi^2(p)=719.336$ ,  $\chi^2/d.f.=1.550$ , RMR=.083, RMSEA=.033, GFI=.922, 증분적합지수 TLI=.968, CFI=.973, NFI=.929, 간명적합지수 AGFI=.900 로 측정되었다. RMR 값은 0.05 기준보다 높게 측정되었으나, 전체적으로 볼 때, 무리가 없는 것으로 판단하였다. 결과는 <Table 2>와 같다.

### 3. 경로분석

측정모형과 이론모형을 통해 각 변인의 인과관계를 파악하는 구조방정식 모형으로 구성개념간의 이론적인 인과관계와 상관성이 측정지표를 이용하여 인과관계를 분석하였다. [H.1-1]에 대한 분석결과, 감정부조화와 조직지원인식( $t=1.833$ ,  $p=0.067$ )으로 무의미한 영향이 미치는 것으로 조사되어 기각되었다. [H.1-2]에 대한 분석결과, 감정적 노력과 조직지원인식( $t=-5.784$ ,  $p=.000$ )으로 유의한 영향이 있는 것으로 조사되어 채택되었다. [H.2]에 대한 분석결과, 조직지원인식과 직무만족( $t=-3.273$ ,  $p=.001$ )으로 유의한 영향이 있는 것으로 조사되어

채택되었다. [H.3]에 대한 분석결과, 조직지원인식과 직무몰입( $t=-7.607$ ,  $p=.000$ )으로 유의한 영향이 있는 것으로 조사되어 채택되었다. [H.4-1]에 대한 분석결과, 감정부조화와 직무만족( $t=-1.346$ ,  $p=.178$ )으로 무의미한 영향이 미치는 것으로 조사되어 기각되었다. [H.4-2]에 대한 분석결과, 감정적 노력과 직무만족( $t=-0.327$ ,  $p=.744$ )으로 무의미한 영향이 미치는 것으로 조사되어 기각되었다. [H.5-1]에 대한 분석결과, 감정부조화와 직무몰입( $t=-3.883$ ,  $p=.000$ )으로 유의한 영향이 있는 것으로 조사되어 채택되었다. [H.5-2]에 대한 분석결과, 감정적 노력과 직무몰입( $t=5.490$ ,  $p=.000$ )으로 유의한 영향이 있는 것으로 조사되어 채택되었다. 모형의 적합도는  $\chi^2 : 944.395$ , d.f: 494, p: 0.000, CMIN/DF: 1.912, RMR: 0.083, RMSEA: 0.043, GFI: 0.898, AGFI : 0.877, NFI: 0.907, CFI: 0.953 으로 나타나 양호한 것으로 조사되었다. 이에 대한 결과는 <Table 3>과 같다.

### 4. 조직지원인식의 매개효과

조직지원인식의 매개변수를 이용한 다중매개모형(multiple mediator model)이다. AMOS에서 각 경로별 매개효과 검증을 위한 부트스트래핑(bootstrapping) 통해 검증하였다. 매개효과 검증을 위해 총효과, 직접효과, 간접효과를 검증하였다. 기존의 매개효과 검증에 수반될 수 있는 매개효과의 표준오차를 추정하는 방법으로, 이 신뢰구간 내에 0이 포함되지 않으면 해당 간접효과가 통계적으로 유의하다는 결론을 내리게 된다. 간접효과에서 감정적 노력과 직무몰입(0.004\*\*\*), 직무만족(0.007\*\*\*)으로 조사되었으며, 감정부조화는 직무몰입(0.021\*), 직무만족(0.026\*)으로 나타나 감정노동과 직무만족, 직무몰입에 있어 조직지원인식이 간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 이에 대한 결과는 <Table 4>와 같다.



<Table 3> Path analysis results

| Hypothesis | Route    | Standardized Coefficients | S.E   | CR        | p     | Result |
|------------|----------|---------------------------|-------|-----------|-------|--------|
| 1-1        | ED → POS | 0.089                     | 0.041 | 1.833     | 0.067 | Reject |
| 1-2        | EE → POS | -0.328                    | 0.066 | -5.784*** | 0.000 | Choice |
| 2          | POS → JS | -0.176                    | 0.054 | -3.273**  | 0.001 | Choice |
| 3          | POS → JC | -0.434                    | 0.056 | -7.607*** | 0.000 | Choice |
| 4-1        | ED → JS  | -0.069                    | 0.043 | -1.346    | 0.178 | Reject |
| 4-2        | EE → JS  | -0.018                    | 0.063 | -0.327    | 0.744 | Reject |
| 5-1        | ED → JC  | -0.179                    | 0.037 | -3.883*** | 0.000 | Choice |
| 5-2        | EE → JC  | 0.300                     | 0.062 | 5.490***  | 0.000 | Choice |

\*, ED: Emotional Dissonance, EE: Emotional Endeavor, POS: Perceived Organizational Support, JS: Job Satisfaction, JC: Job Commitment, CR: Composite Reliability, SE: Standardized Error

†.  $\chi^2=944.395$ , d.f: 494, p: 0.000, CMIN/DF: 1.912, Root Mean Square Residual(RMR): 0.083, Root Mean Square of Approximation(RMSEA): 0.043, Goodness-of-fit Index(GFI): 0.898, Adjusted Goodness of Fit Index(AGFI): 0.877, Normed Fit Index(NFI): 0.907, Comparative Fit Index(CFI): 0.953

‡ \*\*: P<0.05, \*\*\*: P<0.001

<Table 4> Mediator variable of indirect, direct, total effects

| Variable | Indirect Effects |       |     | Direct Effects |       |       | Total Effects |       |       |
|----------|------------------|-------|-----|----------------|-------|-------|---------------|-------|-------|
|          | EE               | ED    | POS | EE             | ED    | POS   | EE            | ED    | POS   |
| POS      | .                | .     | .   | 0.004          | 0.022 | .     | 0.004         | 0.022 | .     |
| JC       | 0.004            | 0.021 | .   | 0.004          | 0.004 | 0.004 | 0.004         | 0.004 | 0.004 |
| JS       | 0.007            | 0.026 | .   | 0.778          | 0.201 | 0.007 | 0.510         | 0.111 | 0.007 |

†. \*: p<0.05, \*\*: p<0.01, \*\*\*: p<0.001

‡. ED: Emotional Dissonance, EE: Emotional Endeavor, POS: Perceived Organizational Support, JS: Job Satisfaction, JC: Job Commitment.

#### IV. 고찰

본 연구는 경기도에 위치한 45개의 보건소 공무원들이 느끼는 감정노동과 조직지원인식이 그들의 직무태도에 어떤 영향을 미치는가에 대한 의문에서부터 출발하였다. 보건소 공무원들의 감정노동을

서비스현장에서 느끼는 실제 감정과 거짓 감정의 차이에서 비롯되는 감정부조화와 감정표현규범에 알맞게 스스로 조절하는 감정적 노력의 두 가지 측면으로 보았다. 분석결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 감정노동이 조직지원인식에 미치는 영향에 대한 분석결과, 감정노동의 하위요인 중 [H.1-1]

감정부조화는 조직지원인식에 부(-)의 영향관계로 확인되어 기각되었다. Nargis & Bukhari[12]의 간호사의 감정노동이 조직지원인식 관계를 규명한 연구에 따르면, 감정노동이 조직지원인식에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 조직구성원이 내적갈등을 겪을 경우 감정부조화는 조직에서 제공하는 어떤 형태의 지원과 보상에 대해 부정적인 면을 먼저 인식하게 되어 직무만족이 발생되지 않을 수 있다. 만족은 심리적인 영향에 의해 인식되는 척도인 만큼 감정부조화는 정(+)의 영향보다는 부(-)의 영향이 크다 할 수 있다. 반면에 [H.1-2] 감정적 노력은 조직지원인식에 정(+)의 영향관계로 나타나 채택되었다. 조직 구성원들이 인식하는 조직지원은 개인의 심리, 신체적 요인이나 직무태도와 같은 성과요인에 직접적인 영향이 미치는 반면, 스트레스와 같은 부정적 효과를 완화시키는 완충효과가 있는 만큼, 자신의 감정적 노력은 자신의 믿음과 감정의 표출 방식의 하나로 자신의 생각이나 느낌을 말로 표현할 때, 자신의 감정을 억제하고 통제하여 감정에 대한 느낌과 의견 등의 제안을 받아들일 수 있도록 노력은 조직지원인식에 있어 긍정적인 영향이 미치는 것을 알 수 있다.

둘째, 조직지원인식이 직무태도에 미치는 영향에 대한 분석결과, [H.2] 조직지원인식은 직무태도의 하위요인인 직무만족과 [H.3] 직무몰입에 있어 모두 정(+)의 영향이 있는 것으로 조사되어 채택되었다. 조직에서 조직지원인식을 인지하였을 때, 직무만족 및 직무몰입과 같은 조직효율성에 있어 직원의 태도를 향상시키고, 성과지표인, 결근, 태만, 이직을 감소시키는 효과에 영향이 미치는 것으로 나타났다[13]. 조직구성원들이 조직으로부터 받는 지원의 만족도는 결국 조직에 대한 헌신과 충성심으로 나타나며, 이는 곧 직무태도에 대한 긍정적 감정과 직무만족으로 나타났다. 본 연구 결과는 선행연구에서 살펴본 바와 같이 조직지원인식은 직무만족에 영향을 미친다는 결과와 일치하였다[14].

결론적으로 조직구성원은 조직으로부터 인정과 보상을 받고 있다고 느낄수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있다. 조직지원에 대한 긍정적인 인식은 조직구성원의 자유재량을 높여주고, 직무만족과 직무몰입에 모두 유의한 영향을 미친다는 기존 선행연구와 일치하고 있다[15].

셋째, 독립변수인 감정노동과 종속변수, 직무태도의 인과관계에 대하여 분석한 결과 [H.4-1] 감정부조화는 직무만족에 부(-)의 영향이 있는 반면 직무몰입에 있어서는 정(+)의 영향이 있는 것으로 조사되었다. 또한 [H.4-2] 감정적노력은 직무만족에 부(-)의 영향이 있는 반면, 직무몰입에 있어 정(+)의 영향이 있는 것으로 조사되었다. 이를 종합하면, 감정부조화와 감정적노력은 직무만족에 부(-)의 영향이 있는 반면 직무몰입에 있어서는 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. Kim & Cha[16]은 조직구성원들의 감정부조화로 인한 감정 갈등은 직무스트레스를 유발하게 되고, 직무만족을 감소시키는 부정적인 요인으로 작용한다는 결과를 제시하고 있으며, 감정적 부조화는 감정노동을 수행하는 종업원의 직무만족 수준을 낮추고, 감정적 고갈의 정도를 강화시킨다. 또한 감정노동과 직무몰입에 미치는 영향에 대한 [H.5-1][H.5-2]는 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. Allen & Meyer[17]은 직무몰입에 있어 개인이 가지는 정서적 반응으로 조직에 헌신하고자 하는 정도로 조직에 대한 부정적 상황을 대면했을 때, 조직에 대한 자신의 믿음, 신념, 의지, 가치, 자부심을 변화시키지 않고 저항하려는 개인의 성향으로 간주하고 있다. 또한 직무수행과정에 있어 감정부조화의 경험 수준이 높아질수록 직무몰입의 수준은 낮아지는 것을 발견하였다. 반면에 조직의 기대에 부합하고자 내부의 감정 변화를 통한 감정적 노력의 과정은 감정노동에 있어 정서적 요구사항을 충족시키기 위해 감정과 표현을 관리하는 과정이다. 감정을 통제하고 이를 수행할 수 있는 능력은 자신이 필요로 하는 사람

들을 돕는 행위는 자신의 능력에서 비롯된다. 변화에 적응하기 위해 사용하는 행동, 생각 및 감정의 기대치 등이 감정조절에서 통해 이루어진다. 이러한 대처 능력은 부정적인 감정을 긍정적으로 바꾸고 자신과는 대조적으로 다른 사람에게 더 많은 관심에 초점을 두고 있는 만큼 직무만족이나 직무몰입에 긍정적인 효과가 있을 수 있다. 이와 같은 내용을 검토했을 때, 보건소 직원의 감정적 노력은 직무태도에 있어 긍정적인 효과가 있는 것을 알 수 있다.

마지막으로, [H.6] 조직지원인식의 매개효과 검증결과, 조직지원인식은 감정노동과 직무태도(직무만족, 직무몰입)에 있어 매개효과가 있는 것으로 나타났다. Heo & Hong[18]은 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식의 매개효과 검증 결과 간접적으로 직무소진에 영향이 미치는 것으로 확인되었다. 또한 감정노동이 조직 및 개인특성에 영향을 미치는 중요한 변인이라는 것을 의미하고 있다. 본 연구 역시 자신의 감정을 억제하고 조절하는 감정노동이 조직지원인식을 통해 직무만족과 직무몰입을 완화시키는 역할을 수행하는 것으로 나타났다[19]. 따라서 감정노동과 직무만족, 직무몰입에 조직지원인식의 긍정적인 영향이 미치는 결과를 지지하고 있다. 조직지원인식을 통해 스스로를 위로하고 부정적인 정서에서 회복하는데 있어 매개효과가 있음이 확인되었다. 또한 자신의 감정을 드러낼 수 없는 근무환경에서 다른 구성원들의 지지와 격려를 업무 수행하는데 있어 큰 도움이 되기 때문이다.

## V. 결론

본 연구는 보건소 공무원들의 감정노동이 구성원들의 직무태도와 행동요인인 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향을 실증적으로 분석하여 얻은 결과이다. 첫째, 감정노동의 감정부조화는 조직지원

인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각된 반면, 감정적 노력은 조직지원인식에 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 둘째, 보건소 직원들이 지각하는 감정노동의 감정부조화는 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각된 반면, 직무몰입에는 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 셋째, 보건소 직원들이 지각하는 감정노동의 감정적 노력은 직무만족과 직무몰입에 있어 모두 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 넷째, 조직지원인식은 감정노동과 직무태도에 있어 매개역할을 수행하는 것으로 나타났다.

이를 통한 본 연구의 시사점 및 한계점은 다음과 같다. 감정노동에 대한 연구는 다른 분야의 학문에서 많이 다루고 있는 반면에 보건소를 대상으로 한 연구의 실적은 아직 미미한 편이다. 본 연구에서는 감정노동을 감정부조화와 감정적 노력으로 구분하여 보다 논리적으로 전개하고자 노력하였으며, 조직지원인식이 직무태도에 영향을 미치는 과정에서 매개역할을 수행하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구결과, 감정부조화는 조직지원인식에 영향을 미치지 않았으며, 또한 감정부조화와 감정적 노력 역시 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이에 비추어 볼 때, 보건소 직원들의 감정부조화가 증가되면, 스트레스로 인해 직무에 몰입을 할 수 없고, 그에 따라 직무만족 역시 감소될 것이다. 따라서 조직운영자들은 직원들의 감정부조화를 극복하기 위한 체계적인 교육프로그램을 구축하여 지속적인 감정 및 갈등 관리를 통해 감정부조화를 해소시켜주는 것이 중요하다고 사료된다. 아울러, 감정노동은 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직지원인식 또한 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직운영자들은 직원들의 성과 및 복지후생에 관심을 가지고 그들의 가치와 믿음을 존중해주었을 때, 직원들은 감정노동을 극복하고, 직무에 몰입할 수 있다는 시사점을 제공한다고 볼 수 있다.

그러나 본 연구는 연구원칙을 충실히 실시하였음에도 불구하고 다음과 같은 한계점과 향후 연구에서 고려해야 할 사항들이 있다. 첫째, 본 연구를 일반화하기 위해서는 감정노동을 겪고 있는 대상과 연구의 범위를 축소하여 추가적인 표본추출이 필요할 것으로 보인다. 둘째, 본 연구는 제한된 변수들을 설정하여 연구를 진행한 만큼 최적의 연구 모델이라고 할 수는 없다. 감정노동의 감정부조화, 감정적 노력, 조직지원인식, 직무만족, 직무몰입 등 본 연구에서 한정된 변수들만 사용하여 진행되어 졌다는 점이다. 추후 이러한 문제에 대한 보완으로 조직시민행동과 같은 자발적인 행동이나, 고객지향 행동과 같은 변수를 이용하여 연구가 이루어진다면, 연구의 질적 발전뿐만 아니라 보건소 직원의 실무에 도움이 될 것으로 판단된다.

## REFERENCES

1. M.S. Song(2014), Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses, Korea Academy Industrial Cooperation Society, Vol.15(6);3741-3750.
2. M.E. Guy, M.A. Newman, S.H. Mastracci(2008), Emotional labor: Putting the service in public service, Administrative Science Quarterly, Vol.54(1);156-157
3. D.Y. Kwon(2017), The effect of emotional labor and job burnout of workers in the public health center on organizational effectiveness : Targeting public health center in gyeonggi province, Graduate School of Gachon University, pp.1-5.
4. H.G. Kwon, B.G. Park(2011), The effects of surface and deep acting of emotional labor on emotional dissonance and job attitudes, Korean Academy of Human Resource Management, Vol.18(1);311-325.
5. A. Rafaeli, R.I. Sutton(1987), Expression of emotion as part of the work role, Academy of Management Review, Vol.12(1);23-37.
6. J.A. Morris, D.C. Feldman(1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, Academy of Management Review, Vol.21(4);986-1010.
7. A.R. Hochschild(1983), The managed heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, CA: University of california press, pp.1-366.
8. S.J. Wayne, L.M. Shore, R.C. Liden(1997), Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective, Academy of Management journal, Vol.40(1);82-111.
9. H.J. Arnold, D.C. Feldman(1982), A multivariate analysis of the determinants of job turnover, Journal of Applied Psychology, Vol.67(3);350-360.
10. O.V. Filho, R.D. Souza, E.M. Elias, L.D. Viana(2016), Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. Human Resources for Health, Vol.14(1);75-86.
11. T.M. Lodahl, M. Kejner(1965), The definition and measurement of job involvement, Journal of Applied Psychology, Vol.49(1);24-33.
12. Nargis, Dr. Syeda Razia Bukhari(2017), Perceived organizational support predicts emotional labor among nurses, The International Journal of Indian Psychology, Vol.4(3);81-88.
13. S.A. Lobel(1999), Impacts of diversity and work-life initiatives in organizations, In Handbook of Gender and Work, Powell GN(ed.), Sage: Thousand Oaks, CA, pp.453-474.
14. I.H. Uun(2010), A study on the effects of social workers' job behavior on the quality of social welfare service, Graduate School of Gwang Ju University, pp.1-189.
15. R. Eisenberger, J. Cummings, S. Armeli, P.

- Lynch(1997), Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, Vol.82(5);812 - 820.
16. H.S. Kim, S.B. Cha(2014), The relationship among hotel employees' job stress, emotional exhaustion, and psychological well-being, *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.23(4);221-238.
17. N.J. Allen, J.P. Mayer(1991), The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63(1);1-18.
18. S.J. Heo, J.S. Hong(2018), The mediating effects of perceived organizational support and self-soothing ability in the relationship between emotional labor and job burnout : Targeted organ procurement and transplantation coordinator, *The Korean Psychological Association*, Vol.23(1);127-145.
19. J.S. Lee(2018), Effects of Nurses' Resilience, Job Satisfaction, and Social Support on Organizational Commitment, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.12(1); 57-67.