

지역사회서비스 종사자의 감정노동과 프로세스 분석

An Analysis on Process and Consequences of Emotional Labor in Local Community Services

고 경 동*

Koh, Kyung-Dong

Ⅰ 목 차 Ⅰ

- I. 서론
- II. 감정노동과 그 수행과정에 대한 이론적 검토
- III. 연구설계
- IV. 분석과 논의
- V. 결론

우리나라의 지역사회서비스는 일반행정 및 복지, 민원, 경찰, 소방, 보건, 교육, 사법 등 다양한 분야에서 주민들에게 제공되고 있다. 이러한 지역사회서비스 일선에서 흔히 나타나는 감정노동은 공무원이 주민과 민원인, 심지어 직장상사와 동료들의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 뜻한다. 즉 감정노동은 직무상 다른 얼굴 표정과 몸짓을 해야 하는 역설적 상황이다. 감정노동은 모든 공·사 부문의 모든 대인서비스나 고객업무에서 나타나며, 최근 그 중요성과 사회적 관심은 증가하고 있다. 이 연구의 목적은 현재 지역사회서비스 종사자를 대상으로 감정노동을 얼마나 하고 있는지를 알아보고, 그 원인과 수행과정, 결과의 인과관계와 구조적 프로세스를 경험적으로 밝혀보는 것이다. 이론적으로는 먼저 감정노동의 개념과 정부행정에서 종사자의 감정노동이 발생할 가능성, 입증의 당위성, 감정노동의 원인, 과정, 결과 등에 대해 논증을 하였다. 현실적으로는 여러 유형의 행정기관에 대한 조사를 통해 감정노동 개념의 타당성, 인과관계 등을 입증하였다. 결과적으로 행정 각 부문에서 감정노동은 실제 확인이 되었고, 관련 개념들은 개인과 정부행정에 상당히 부정적인 요소가 될 가능성이 있었다. 또한 감정노동의 원인은 개인과 업무의 특성에 따라 발생하였으며, 감정노동의 수행과정은 각각 직무스트레스의 증가, 감정적

* 부산과학기술대학교 사회복지과 겸임교수

논문 접수일: 2015. 4. 21, 심사기간(1, 2차): 2015. 4. 21~2015. 6. 1, 게재확정일: 2015. 6. 1

탈진의 발생, 직무만족의 감소로 이어질 수 있음이 확인되었다. 이러한 연구결과는 향후 종사자 개인, 행정조직, 정부, 시민이 모두 감정노동의 존재를 자각하고, 향후 이 문제에 대한 적극적인 대책을 마련할 필요가 있음을 강하게 시사하였다.

□ 주제어: 지역사회서비스, 감정노동, 프로세스, 원인, 결과, 인사관리

Emotional labor is the effort that you exert to separate yourself from a situation in order to get your work done. It refers to the process by which workers are expected to manage their feelings in accordance with organizationally defined rules and guidelines. The purpose of this study was to present a conceptualization of public servants' emotional labor, and to examine the process and consequences of emotional labor in public service. This study reviews theory and research on emotional labor with a particular focus on its contributions to specific understandings of public servants and public services agencies. The main findings of this study are summarized as below. First, emotional labor of public servants really exist. Second, emotional labor has positive impact on their job-stress and emotional exhaustion. Third, emotional labor and its consequences have casual relationship in public service. In summary, the empirical result shows that the type of emotional labor depends on the type of consequences. Based on these results, valuable implications and strategies would be generated in order to reduce the negative effects of emotional labor in public sector.

□ Keywords: local community services, emotional labor, process, consequences, casual relationship

I. 서론

흔히 우리는 인간이 하는 '노동'의 종류로 몸을 사용해서 일정시간에 일을 하는 신체노동(육체노동: physical labor), 머리를 사용해서 일정한 수준의 성과를 내는 두뇌노동(정신노동: mental labor)만 있는 것으로 알고 있다. 그런데 현대사회의 직장인 근로자가 수행하는 노동에는 다른 중요한 유형이 있는데, 이른바 감정노동(emotional labor)이 그것이다. 감정노동은 최근 사회과학에서 학술적으로 중요한 연구대상이 되고 있는데, 그 이유는 산업구조와 일상생활 측면에서 전통적인 1, 2차 산업보다 3차 산업인 서비스업의 비중과 종사자가

가장 크게 늘어났기 때문이다. 예컨대, 제조업 종사자는 생산설비나 도구를 사용하여 물건을 생산하는 반면, 서비스업은 고객(사람)을 대상으로 재화나 서비스를 판매한다는데 가장 큰 차이가 있다. 즉 서비스 직종은 그 노동의 대상이 ‘물건이나 제품’이 아니라, 소비자로서의 인간이며 노동과정은 곧 ‘사람과의 관계 그 자체’인 것이다(김상표, 2000; 김민주, 2006; 우양호, 2012). 그런데 이러한 현상은 민간부문 뿐만 아니라 공공부문에도 그대로 적용되는 것 같다.

이러한 현실적 비합리성, 즉 “불친절 시민에 대한 친절의 딜레마”, “유노동에 대한 무보상”의 원인은 무엇보다 공공부문에서 일선 서비스 종사자들이 수행하고 있는 감정노동의 개념과 그 가치에 대한 기본적인 인식이 보편화되지 못했기 때문으로 사료된다. 반면 외국에서는 이미 감정노동 현상의 규명노력이 공공부문 전반으로 확산되었고, 특히 대인접촉방식의 서비스 전달 과정에서 여실히 나타나고 있음이 증명되는 추세에 있다(Martin, Knopoff & Beckman, 1998; Guy & Newman, 2004; Meier, Mastracci & Wilson, 2006; Mastracci, Newman & Guy, 2006; Guy, Newman & Mastracci, 2008; Grandey & Diamond, 2010). 최근 우리나라 민간서비스에서 감정노동의 가치에 주목하는 연구성과들이 있으나, 정작 국민의 일상생활에서 가장 중요한 서비스를 제공하는 정부, 공무원의 감정노동에 대해서는 연구가 미진한 편이다.¹⁾

최근 몇몇 학자들은 어느 직종이나 조직에서 감정노동의 존재를 새로 밝히는 것이 ‘양날의 칼(double-edged sword)’을 쥐는 것과 같다고 한다(Slitera et. al, 2010; Kiffin-Petersen et. al, 2011). 그 이유는 원래 감정노동의 개념이 다소 부정적이면서, 노동자 스스로도 알지 못했던 부담이었기 때문에 이것을 새로 밝히면 자기소외감, 냉소주의만 증가시킨다는 주장이 있어 왔다. 반면, 기능적 측면에서 이 개념을 밝혀내어 관리만 잘하면 개인의 직무수행과 조직의 성과향상에 도움이 된다는 의견도 많다. 기존에 어느 입장이든 상관없이 감정노동의 부담과 피해를 개인의 몫으로만 돌리거나 방치하는 것은 결코 합리적이지 않으므로, 이제 정부와 공공 부문에서도 이 개념을 적극 연구할 필요와 당위성은 크다.

1) 최근 정부와 서비스 일선에서는 고객만족을 넘어 고객감동의 바람이 불고 있으며, 행정혁신, 정부선진화의 미명 하에 공무원은 시민에 대해 그 어느 때보다 봉사와 헌신을 요구 당하고 있다. 이러한 현상은 서비스 수요자인 일반 시민의 입장에서는 분명 긍정적이다. 그렇지만 이 현상의 이면에는 항상 친절해야만 하고 이따금 고객의 비합리적인 요구와 불평까지도 참아내야 하는 하위직 공무원들(street-level bureaucrats)의 숨은 노력도 있다. 이들은 오직 서비스에 대한 고객만족과 감동을 위해 자신의 감정의 억제하도록 지시·교육받고 있으며, 그로 인한 정신적 스트레스가 쌓일 것으로 추정된다. 게다가 일선 행정조직, 시민을 날마다 직접 상대해야 하는 민원기관이나 부서는 공직 내부에서조차 상대적으로 인기가 없고, 다른 곳에 비해 보상체계도 높지 않으며 강도 높은 근무환경에 노출되어 있다. 항의하거나 무례하게 구는 시민에게까지도 웃는 얼굴로 대해야 하는 다수 공무원들의 정신세계나 직업적 건강에 대한 관심도 부족한 상황이다.

따라서 이 연구의 목적은 다음과 같이 제시된다. 첫째, 이론적으로 감정노동의 원인, 과정, 결과로 이루어지는 일련의 과정과 추출된 변수들의 인과성을 논증한다. 둘째, 실증적으로 우리나라 지역사회서비스 종사자를 대상으로 감정노동의 원인, 과정, 결과에 관련된 변수 존재를 검증하고 그 구조적 인과성을 분석한다. 셋째, 지역사회의 여러 공적 서비스에서 감정노동의 존재와 프로세스를 증명한 결과를 토대로 공공부문의 인사 및 조직관리에 대한 새로운 함의와 시사점을 도출한다.

II. 감정노동과 그 수행과정에 대한 이론적 검토

1. 감정노동의 의의와 중요성

1) 감정노동의 의의

원래 감정노동(emotional labor)은 자신의 감정을 숨긴 채 배우가 연기를 하듯, 직업이나 직무상 다른 얼굴 표정과 몸짓을 해야 하는 역설적 상황을 의미한다. 이 용어는 미국 UC 버클리 대학의 사회학과 교수 Hochschild(1983)의 저서 『The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling(조작된 마음 : 인간감정의 상업화)』에서 처음 사용되었다. Hochschild(1983)는 감정노동의 개념을 “다른 사람이 관찰 가능한 표정이나 신체적 표현을 고의로 만들어내기 위해서(facial and bodily display) 스스로 행하는 감정의 관리”, “외형적으로 보이는 얼굴 표정이나 신체적 행동을 하기 위한 자기 정서의 관리” 등으로 정의하고 있다. 쉽게 말해 일상 생활에서 자연발생적 감정을 제외한, 업무상 인위적으로 관리된 감정(managed heart)이 있으면 그것이 바로 감정노동이라는 것이다.²⁾

구체적으로 감정노동의 실제적 의미는 “타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 것”을 일컫는다. 감정노동은 항상 고객에게 친절을

2) Hochschild(1983)의 저서는 2009년에 “감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가(엘리 러셀 호실드, 2009)”로 번역, 출간되기도 했다. 이 책에서 그녀는 현대 사회의 각 직종에서 요구하는 감정노동의 다양한 형태를 알아보고, 그 중에서도 서비스 직종의 노동을 묘사하는 과정을 통해 감정 관리가 노동의 일부분이 된 사회적 맥락을 드러내었다. 지금까지 단순히 개인의 특성으로만 여겨지던 감정이 어떻게 시장 메커니즘 속에서 상품화되고, 감정노동이 임금이라는 가치로 전환되는 것이 타당한지를 말해준다. 나아가 현대사회와 조직에서는 그러한 감정자원을 어떻게 활용하며, 감정을 상품으로 판다는 것이 개인에게 과연 어떤 의미인지를 밝혀주고 있다.

베풀어야 하는 민간서비스업 종사자에게 많이 나타나고 있는 것으로 알려져 있는데, 실제로는 전체 미국 노동자의 3분의 1이상이 감정 노동에 종사하고 있다고 추정되며 서비스업뿐만 아니라 모든 직업에서 흔하게 나타나고 있다(Hochschild, 1983: 4-7). 외국에서는 이미 고객과 직접적으로 접촉(service encounter)하는 특정부문 서비스의 감정노동 수준이 상당히 높다는 연구결과가 장기간 보고되고 있다(Staw, Bell & Clausen, 1986; Sutton, 1991; Martin, Knopoff & Beckman, 1998; Kiffin-Petersen et. al, 2011). 세계적으로 서비스 산업이 지속적으로 성장하는 가운데 감정노동은 빠르게 확산되는 직업적 유해인자로 다루어지고 있는 것이다.³⁾

2) 감정노동 연구의 중요성

규범적으로 이제 우리나라 지역사회 공공부문에서 일선 공무원들의 감정노동에 대한 관심은 특별히 중요하다고 할 수 있으며, 그 이유는 다음과 같다. 먼저 행정에서 국민에게 서비스를 제공하는 기관이 아무리 열심히 노력한다고 하더라도 사람이 사람에게 하는 일이기 때문에 항상 완벽한 서비스 전달은 있을 수 없으며, 이 때문에 고객불만 발생은 불가피하다. 즉 무형성과 소멸성, 비분리성, 이질성 등 서비스 자체의 특성 때문에 고객접점순간(contact point)에 제공되는 서비스 상태에 의해 고객만족과 불만족은 좌우된다. 따라서 고객에 대한 서비스의 성공과 실패는 언제, 어디서나 항상 일어나는 가능성이 있고, 이것은 다시 서비스 공급자(provider)의 감정노동 수행과 깊은 상관이 있다(Bateson, 1995; Martocchio, Liao & Joshi, 2010; 이정은, 2010). 또한 시장실패와 유사하게 서비스 부문에서의 정부실패도 수요와 정부의 왜곡으로부터 유발될 수 있다. 그동안 서비스의 산출물은 측정, 질적 평가, 경쟁성, 업무기술이 불확실하고 애매하였다. 평가분기점이 없었기 때문에 서비스 활동이 성공적이지 못했을 경우나 고객불만을 야기했을 때 그것을 수정 혹은 종결시킬 수 있는 신뢰할 만한 근거나 메커니즘 역시 존재할 수 없었다는 점이 더 큰 문제였다. 이러한 상황에 대해 이 연구는 서비스 제공자인 사람의 가치, 즉 공무원의 감정노동의 존재에 대한 근본적인 무관심

3) 물론 감정노동을 일상화시켜 광의의 정의를 해 볼 수도 있다. 일반적으로 사람들은 직장에서 자신의 감정을 숨길 줄 알아야 한다고 학습 받았기 때문에 이를 드러내지 않고 계속 통제하는 것이 일상화되고 있다. 특히 공무원과 같은 관료조직의 계층적 위계관계 속에서 상급자에게 화가 나도 자신의 감정을 숨기고 웃을 수 있어야 하고 동료의 마음에 들지 않더라도 적절하게 포장된 인간 관계를 형성해야만 긍정적으로 평가받을 수 있다. 이외에도 우리의 주위에 보면 고객이 중요시되는 사회의 각 분야 직업 대부분이 높은 강도의 감정노동을 요구받고 있음을 짐작할 수 있다. 하지만 이것이 일상생활이 아닌 자기업무의 영역으로 포함되면 그 빈도나 강도 측면에서 경우가 크게 달라진다. 임금과 교환되는 공적인 특정직무에서의 감정노동은 사적 대인관계에서의 그것과는 양과 질에서 비교할 수 없을 정도로 심각하다.

에 한 이유가 있었다고 본다. 감정노동으로 인한 정부와 국민의 대면접촉은 전체 행정에 대한 만족과 성과의 문제를 좌우될 수도 있다. 따라서 대 국민 서비스를 하는 공무원 한 사람 한사람에 대한 직무건강에서부터 행정의 능률과 성과 제고, 정부활동의 지속 가능한 발전을 위해 감정노동을 심층적으로 연구하는 것은 중요하다.

2. 기존 연구의 검토

행정의 고객만족, 성과경쟁이 치열해지고 있는 요즘에 지역사회 일선의 대인(對人) 서비스에서는 종사자의 감정노동 수준이 상당할 것으로 짐작된다. 그렇지만 지금까지 정부와 공무원은 이러한 감정노동, 업무상 감정의 다양한 컨트롤을 자기 자신만의 일이자 책임으로 취급해 왔고, 공공에 대한 공익봉사자의 당연한 책무로까지 여겨졌다. 즉 감정노동은 분명히 노동의 한 유형이지만, 모두 노동이 아니라고 인식해온 것이 가장 큰 문제였다. 이러한 이유로 감정노동은 우리나라에서 정부행정과 공적서비스 부문에서 최근에 들어서야 점차 파악되기 시작했다.

감정노동에 관한 기존 연구를 살펴보면 비교적 소수에 그친다. 우선 행정분야별로 보면, 우리나라 일선 경찰서(김상호, 2008; 주재진, 2012), 민원기관(김상구, 2009), 사회복지시설(오창택, 2012), 국세공무원(최성욱, 2012) 등의 정부활동과 서비스에서 감정노동이 대략 관찰되었으며; 일반행정조직(노명화 외, 2009; 우양호, 2009; 양승범·송민혜, 2010)에서도 관찰되고 있다. 게다가 이들은 모두 대인서비스 내지 대민접촉 업무들이라는 공통점을 가지고 있다. 이들 연구는 감정노동의 개념이 산발적으로 존재하고 있으며, 우리나라 정부부문과 행정에 부정적인 영향을 미친다는 점을 규명하고 있다. 그러나 이러한 성과에도 불구하고 감정노동의 연구가 심화되지 않은 이유로 기존 초기의 연구들은 여러 가지 한계를 갖는데, 이를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째, 기존 연구는 감정노동의 원인을 개인의 인적특성과 심리적 차원에만 국한시키고 있다. 최근까지 감정노동 주제가 간헐적으로 다루어졌음에도 불구하고, 대부분 감정노동 현상을 개인의 단순한 인지개념(cognitive concept) 만으로 다루고 있다는 것이다. 그런데 만약 개인의 순수한 인성이나 인적 특성이 감정노동의 원인을 결정하는 기준(standard)이 아니고, 업무특성과 같은 외부적 환경이 감정노동과 상관성이 있거나, 이것들의 관계가 복잡하다면 문제는 흥미로와 진다. 게다가 공공부문과 지역사회에는 다양한 서비스와 업무들이 있으며, 이들의 유형에 따라 감정노동의 발생은 많은 영향을 받을 수 있다. 이에 행정에서 새로운 감정노동의 원인 연구는 개인의 바깥에 있는 다른 원인들의 존재 가능성을 의심해 봐야 할 것이다.

둘째, 기존 연구는 감정노동의 과정과 그 프로세스 전개에 구체적인 관심을 두지 않고 있다. 오히려 특정한 행정부문 하나를 선택하고 여기에 감정노동 현상이 있는지 없는지에 대해서 집중하고 있다. 반면에 해외에서는 감정노동의 존재나 발생보다 이를 관리하기 위한 체감도(frequency), 변이성(variation), 치밀성(attentioness), 부조화성(dissonance) 등 여러 과정변수들을 고려하고 있다. 이 연구에서는 이들의 과정변수를 모두 고려하여 그 구조적 관계를 구체적으로 밝혀보고자 한다.

셋째, 기존 연구는 행정의 감정노동 결과까지를 고려하지 않거나, 이를 대부분 한가지 현상으로 단순화하여 정리하고 있다. 그런데 감정노동 결과에는 감정적 탈진, 직무스트레스, 동료관계, 사기와 충성, 직무만족과 불만족, 조직몰입과 이직의도 등 다양한 유형이 있는 것으로 알려져 있다. 물론 감정노동의 다양한 부정적 결과를 뒷받침하는 강력한 실증이나 연구 시도가 아직 우리나라에서는 나타나지는 않았다. 그렇지만 이러한 감정노동 결과변수들의 발생구조를 인과선상에서 자세히 밝히지 않는다면, 정교한 처방과 대안이 도출되기는 어렵다. 이런 점에서 이 연구는 기존의 연구와는 뚜렷한 차이를 가진다.

넷째, 감정노동의 기존 연구를 넘어 이제는 현실적으로 보다 다양한 행정분야(일반행정, 복지, 경찰, 소방, 보건, 교육, 사법, 민원 등)의 통합적 연구로 개념의 일반화를 시도할 필요가 있다. 행정의 특정 부문에서 연구로 수행된 결과물을 토대로 정부는 지역사회의 모든 서비스 종사자 및 공무원들에게 감정노동과 관련된 측정을 하기는 어렵다. 다양한 분야의 종합적 분석이 필요한 이유는 지금껏 정부가 행한 공공부문의 인사정책이나 서비스 행정조직의 관리에 대해서 전혀 새로운 별도의 대책을 강요하기 때문이다. 즉 우리는 공공부문과 지역사회 행정 전반에서 그 고객만족과 성과향상을 위한 노력의 주체를 잘못 짚을 수 있다는 것에서 먼저 주목해야 한다. 또한 지역사회 다양한 분야에 종사하는 다수 공무원들의 집장에서 지금 불가피하게 감정노동을 해야만 하는 개인의 상황이라면, 그 사람의 삶의 가치는 이전보다 결코 나아졌다고 할 수 없다. 그러므로 이제는 감정노동의 원인, 과정, 결과를 지역사회의 다양한 행정분야에서 종합적으로 살펴볼 필요성이 있다.

3. 감정노동의 원인과 과정 및 결과

대체로 감정노동은 서비스 노동자 본연의 자세로 상대에게 감사나 안심의 기분을 일으키기 위해서 다양한 메커니즘으로 수없이 반복된다. 이 때문에 기존 연구는 감정이 분명 인위적으로 통제, 관리될 수 있는 것이며, 이것이 곧 중요한 노동의 한가지 형태가 될 수 있음에 주목한다. 비단 민간영역 뿐만 아니라 공적 영역의 정부행정에 있어서의 자본주의적인 가치는 이러한 사람끼리의 감정제공에 의해 창출된다는 점도 부각되었다(Meier, Mastracci &

Wilson, 2006; Grandey & Diamond, 2010). 따라서 지금까지 감정노동에 관심을 둔 연구자들은 주로 감정이 어떻게 사회적으로 명명되고 해석되며, 나아가 어떠한 원인으로 발생하고 관리되는지를 분석해 왔다. 보다 타당한 연구모형의 설정을 위해서는 기존자료로부터 감정노동의 단면만이 아니라 원인, 과정, 결과를 포괄적으로 논의해 볼 필요가 있다.

1) 감정노동의 원인과 주요 변수

(1) 개인의 특성(personal characteristics)

개인의 특성(personal characteristics) 이론은 감정노동이 주로 개인의 성별, 연령, 직급과 같은 속성(managerial attributes)에 따라 차이가 있으며, 특히 개인의 무형적 성격요인(personality)이 각각 감정노동의 수행에 영향을 주는 것으로 알려져 있다. 감정노동과 관련된 성격요인으로 가장 대표적인 것이 '감성지수(emotional quotient)'의 개념이다. 이는 자신의 성격과 감성을 잘 이해하고, 타인의 그것을 잘 배려하며, 감성을 잘 조절하고 활용하는 정도를 말한다(나태균·박인수·전경철, 2005; 이덕훈·정희용·이영석, 2010). 감성지수는 자신의 감정을 적절히 조절, 원만한 인간관계를 구축할 수 있는 마음의 지능지수(EQ)를 의미하고 흔히 이성적 지능지수(IQ)와 대비되기도 한다(김민주, 2006). 감성지수는 조직에서 상사나 동료, 부하직원들 간에 얼마나 원만한 관계를 유지하고 있으며, 개인이 팀워크에 어느 정도 공헌하는가를 평가하는 개념이므로, 최근 감성경영, 감성리더십과 함께 연구자들의 많은 관심을 받고 있다(정명숙·김광점, 2006). 감정노동과 연관된 다른 개인적 특성요인으로는 정서성(affectivity), 자의식(self-consciousness) 등이 다루어지고 있다(Guy, Newman & Mastracci, 2008).

정서성은 '감정노동 이전의 개인적 감정상태'로 쉽게 정의되기도 하는데, 이는 감정적 일관성을 유지하면서, 대상에 일정하게 반응하는 경향이다. 정서성에는 긍정적 정서성, 부정적 정서성이 있는데, 이 두 가지의 상태에 따라 감정노동의 강도가 달라진다는 것이다(김세리·김건, 2010). 쉽게 말해 기분이 나쁜 상태에서는 감정노동을 하기가 훨씬 어렵다. 이와 달리 자의식은 외부의 상황과 관계없이 지속적으로 발현되는 자각의 성향인데, 이는 개인의 사회적 태도변화를 야기하는 객관적 자기인식의 개념이다(신경아, 2009). 흔히 인간의 의식의 방향은 자기 밖으로 향하거나 안으로 향하는데, 자의식은 후자를 의미하며, 자기가 스스로 의식적인 관심의 대상이 되는 것을 말한다. 이것은 주의가 남보다는 자기에게로 집중되는 현상으로, 의식의 자기초점화로 일컬어지기도 한다. 개인에 따라 자신에게 주의를 집중하는 사람이 있는 반면, 남이 자기를 어떻게 생각하는지에 더 관심이 있는 사람은 감정의 인위적인

관리가 더 많이 필요하게 된다. 즉 기존 연구에서 감정노동의 상황은 이러한 자의식에 따라 크게 달라진다는 것이 정설이다.⁴⁾

(2) 업무의 특성(job characteristics)

공공부문의 기존 감정노동 연구들이 주목하지 못한 업무의 특성(job characteristics)은 원래 감정노동의 수행과 깊은 연관이 있다. 개인이 맡는 직무나 업무의 특성은 직업이나 직무 그 자체가 감정노동의 수준을 결정한다는 것으로, 제조업보다는 서비스 업종, 그리고 서비스직 중에서도 대면접촉(face to face), 대인서비스의 정도가 높은 업무일수록 감정노동의 빈도나 강도가 비례한다는 설명이다(안준수·권문호, 2004; 우양호·홍미영, 2004). 예컨대, 과거부터 인간은 사적영역에서 자아를 지키고 타인과의 원만한 상호작용을 유지하는 등의 목적으로 자신의 감정을 관리해 왔지만, 개인감정이 사적영역을 벗어나 공적영역에서 임금을 받고 팔리게 되면 문제가 달라진다는 것이다. 이는 감정이 단순히 개인의 사용가치(use value)로서 뿐만 아니라 교환가치(exchange value)의 성격을 동시에 지니게 되는 경우에 감정은 상품화된 노동력의 일부분이 된다는 논리이다(Miller, Vandome & McBrewster, 2009).

업무의 특성 자체가 감정노동을 중요하게 결정한다는 점은 직업과 개인업무 상에서 감정노동 노출군, 위험군이 국가의 직업통계(OES: occupational employment statistics)로 분류되고 있다는 사실에서도 설득력을 얻는다. 현재 직무상 노출군과 위험군은 산업보건, 마케팅, 심리학 등에서 노동자의 직업병(우울증, 대인기피 등)에 관한 2차 자료로 활용되고 있다(김수연 외, 2002). 결국 감정노동은 공·사 부문을 막론하고 사람간 서비스를 주고받는 모든 업무상황에서 특정된 감정관리(emotion management)의 한 형태인 것이다. 이러한 논리들은 모두 업무의 특성과 감정노동이 직결되어 있다는 증거로 볼 수 있다.

2) 감정노동의 과정과 주요 변수

어느 직종에서 그 사람이 감정노동을 수행하고 있다고 인정되고, 감정노동자로 평가받기

4) 인구통계학적 특성(demographic characteristic)이 감정노동에 영향을 미친다는 근거는 분명하지 않지만, 수행강도의 차이는 나타나고 있다. 예컨대, 성별에 따라 같은 직무에 종사하는 남성과 여성의 감정노동 수준이 다르다는 점이 강조되고 있다. 같은 조직에서도 여성은 대인업무나 서비스에 많이 배치되고 있으며, 생리학적으로 남성보다 감성이 상대적으로 풍부하기 때문에 감정노동을 많이 하게 된다는 것이다(우양호, 2014). 연령은 젊은 사람이 감정노동에 상대적으로 약하다는 결과가 보고되어 있고, 조직에서 지위나 직급이 낮을수록 감정노동에 많이 노출된다는 논의가 많이 나타났다(Martin, Knopoff & Beckman, 1998; Kruml & Geddes, 2000b; Guy & Newman, 2004; Slitera et al, 2010).

위해서는 감정노동 수행을 위한 구체적이고 과정적인 요소가 있어야 한다(Slitera et, al, 2010; Kiffin-Petersen et. al, 2011). 즉 이 연구의 대상인 지역사회서비스 종사자의 활동에 있어, 특정한 서비스나 조직의 노동형태가 감정노동으로 규정되고 취급받기 위해서는 일정한 조건(conditions)을 충족시켜야 한다. 기존 연구에 따르면 감정노동을 수행하는 과정적 변인은 네 가지로 분류되고 있는데, 그것은 감정노동의 필수사항인 감정관리의 체감도(frequency), 변이성(variation), 치밀성(attentiveness), 부조화성(dissonance) 등이다. 감정노동 수준을 말해주는 이러한 요인들에 대한 구체적인 논의는 다음과 같다.

(1) 감정관리의 체감도(frequency)

감정관리의 체감도는 그 사람이 감정노동을 수행하고 있느냐, 아니냐를 판단하는 가장 기본적인 근거가 된다. 감정노동은 그 사람의 감정이 겉으로 관찰되기 전에는 잘 알 수 없기 때문이다. 감정관리의 체감도는 감정관리의 횟수나 빈도가 많을수록 감정노동의 수준은 높아지게 된다는 뜻인데, 외형적으로 이것은 고객을 중시하는 직종으로 감정노동 직업군(occupational groups)을 분류하게 되는 기본적인 기준조건(standrads)이 된다(Grandey & Diamond, 2010). 감정노동의 실태에 대한 실증적인 연구가 국내에 많지 않은 가운데 영업직, 서비스 판매직, 민원처리 등 몇몇 업종별 연구에서 감정노동에 대한 고노출군의 특성이 확인되고 있다. 특히 감정노동을 주로 수행하는 노동자들의 노동시간은 긴 편이며, 사회적 지위가 높지 않은 상황에서 최선을 다해 고객을 모셔야 하는 수직적 사회문화와 조직규범은 감정관리의 체감도를 증가시키고 있는 것으로 논의된다(윤세준·김상표·김은민, 2000; 우양호, 2008). 이러한 감정관리의 양적 측정에서는 업무의 상황과 함께 표정 및 행동으로 드러나는 감정표현(expressed emotion)에 대한 외부의 관심과 관리의 문제가 중요해진다(Steinberg & Figart, 2004; 안준수·권문호, 2004). 감정관리의 체감도를 측정하기 위한 내용으로는 고객의 대화/접촉의 정도, 상호작용의 정도, 감정관리를 위한 노력 정도 등이 보고되어 있다.

(2) 감정관리의 변이성(variation)

감정관리의 변이성(variation)은 감정노동의 수행과정에서 발생하는 돌발적 상황에 맞추어서 표현되는 감정을 얼마나 바꾸어야 하는가와 연관이 있다. 기존 연구에서 감정노동의 강도는 고객과 단순히 접촉빈도가 높은 직업뿐만 아니라, 고객의 다양한 요구를 처리하는 복잡한 업무에서도 높은 것으로 나타났다. 한 사람이 업무에서 보다 의식적으로 다양하게 감정표현을 수행하는 것은 그 사람에게 많은 노력이 요구하므로 더 많은 감정노동을 하는 것과 같

은 이치이다. 예컨대, 업무시간에 스스로의 감정을 여러 가지로 변환해야만 한다면, 그 사람이 평소 사전에 자신의 감정상태와 변화에 대한 예측을 미리 해야만 하고, 그것은 많은 감정노동을 하고 있다는 것을 의미한다(Slitera et, al, 2010). 상대에게 감사나 안심의 기분을 일으키기 위해서 억지로 표정이나 신체적 표현을 다양하게 만드는 것은 심리적으로 상당한 스트레스를 유발하기도 한다(Miller, Vandome & McBrewster, 2009; 김상호, 2009; 김상구, 2009). 이러한 감정관리의 변이성을 측정하기 위해서는 업무상 감정표현의 다양성, 순환성, 감정관리의 돌발성 등이 대리지표로 많이 다루어지고 있다.

(3) 감정관리의 치밀성(attentioness)

감정관리의 치밀성은 감정노동에 대한 사회적 규범과 조직의 규칙에 따라 결정되는 요소이다. 이는 감정관리의 어느 정도 수준에서 해야 하는지, 어떠한 행동으로 표현해야 하는지에 관한 것으로 일종의 감정노동의 난이도를 스스로 체크하는 과정이다. 감정노동에 대한 통제와 표현규범은 조직의 목적이나 감정노동의 수행맥락에 따라 다양하게 나타난다. 여기에는 긍정적인 감정표현이 요구되는 상황, 부정적 감정표현이 요구되는 상황, 그리고 중립적인 감정표현이 요구되는 상황으로 구분된다(Hochschild, 1983; 윤세준·김상표·김은민, 2000). 이러한 상황에서 감정노동의 세부적인 형태는 다양하게 나타난다. 예를 들면, 대부분의 서비스직 노동자는 그 조직으로부터 기쁨이나 즐거움 또는 공손함과 같은 긍정적 감정을 표출하도록 요구받는다(Hochschild, 1983; Sutton & Rafaeli, 1988; Van Maanen & Kunda, 1989). 반면 채권추심회사 등에서 일하는 노동자는 채무자들에게 주로 위협이나 분노, 흥분 등의 부정적인 감정을 표출하도록 기대된다(Sutton, 1991). 의사나 간호사들은 고객의 의사의 권위에 도전할 소지를 줄이기 위해 환자로부터 감정적 중립성(affective neutrality)을 유지해야 한다(Forbes & Jackson, 1980). 이러한 감정관리의 치밀성은 조직규범의 엄격성, 규범준수를 위한 체감난이도, 주관적 노력의 정도 등으로 측정되고 있다.

(4) 감정관리의 부조화성(dissonance)

감정관리의 부조화성은 감정노동을 수행하고 있다는 가장 큰 증거로, 개인이 느끼는 내부의 진실된 감정과 외부의 각종 규범들이 상충될 때 나타난다. 이는 앞선 감정관리의 치밀성과 달리 한 사람이 외부의 감정규칙이나 요구에 따라야 할 때 겪는 심리적 딜레마를 말한다. 특히 서비스 노동자가 불친절, 항의성 고객을 대면하면서 부정적 감정이 발생할 경우에 이 부조화성은 커지는데, 사회적 통념상 규범적으로 바람직하지 않은 부정적 감정표현을 검열, 억압해야만 하기 때문이다(이정은, 2010; 이덕훈·정희용·이영석, 2010). 이렇게 자의식의

내면에서 부정적 감정과 긍정 혹은 중립적 감정과의 상호 교환거래(exchange)를 통해 자기 의식의 딜레마를 경험하면서, 감정노동을 하고 있는 가식적 자아(false self)를 비로소 발견 하게 된다(Guy, Newman & Mastracci, 2008; Martocchio, Liao & Joshi, 2010). 그러므로 내면의 감정과 다른 감정을 표현해야 하는 상황, 경험감정과 표현감정 사이의 괴리 상태에서는 개인의 자존감과 안녕감이 자연히 저하되게 된다. 기존연구에 따르면 이러한 감정관리의 부조화성에 대한 측정은 업무상 진실된 감정과 거짓된 감정의 상충성, 감정과 행동의 상이성, 표현의 왜곡 정도 등을 통해 살펴볼 수 있는 것으로 알려져 있다.

3) 감정노동의 결과와 주요 변수

감정노동의 과정을 거친 이후에 나타나는 결과적 변수는 학자에 따라 다양하게 다루어지고 있으나, 감정노동의 원래 의미가 그러하듯 대부분 부정적인 내용들이다. 기존 논의에서 다수 연구가 공통적으로 동의하는 감정노동의 결과로는 주로 감정적 탈진(emotional burnout)의 발생, 직무스트레스(job stress)의 증가, 직무만족(job satisfaction)의 감소 등이 구조적으로 거론되고 있다.

(1) 감정적 탈진(emotional burnout)의 발생

감정적 탈진은 감정노동으로 인한 감정적 에너지가 고갈, 소진되어버리는 현상으로, 개인적 자존감의 상실과 업무상 스트레스가 과중해지면서 함께 나타난다. 일반적으로 감정적 탈진의 증상은 먼저 주변 사람들에게 공격성을 드러내는 것이다(나태균·박인수·전경철, 2005; 김세리·김건, 2010). 동료, 하급직원이나 나이든 부모에게 짜증을 부리고, 기혼 여성의 경우엔 심지어 아이들에게 화풀이를 하기도 한다. 감정적 탈진은 감정을 메마르게 하고 가짜 감정표현에 익숙해져 진짜를 보여줘야 할 가족, 친구, 지인에게조차도 자신의 진짜 감정을 제대로 표현하지 못하게 된다. 감정노동으로 인한 습관을 무심코 주변인에게도 해버리면서 인간관계가 틀어지는 결과를 초래하기도 한다. 겉으로는 웃으면서 마음은 침체의 늪에 빠지는 가면우울증(masked depression), 내가 남이 된 것 같은 이인화(depersonalized), 환각(hallucinations)도 겪는다(김수연 외, 2002). 자신이 못나서 이런데서 일한다는 자기 비하를 하거나, 자기 존중심이 사라지는 것도 감정노동이 가중될 때 나타나는 감정적 탈진의 특징이며, 심한 경우 감정불감증(alexithymia) 상태에 이르기도 한다(김민주, 2006). 궁극에는 자신의 억눌린 감정을 풀지 못해 나타나는 일종의 울화병(a sickness caused by pent-up anger)에 시달리게 된다(Brotheridge & Grandey, 2002; Kiffin-Petersen et. al, 2011).

(2) 직무스트레스(job stress)의 증가

직무스트레스의 경우 감정적 탈진과 함께 많이 다루어지는 감정노동의 결과적 변인이다. 감정노동 스트레스 요인(stressor)에 견디는 힘은 사람마다 다르지만, 아무리 강한 사람도 감정노동으로 인한 스트레스가 오랫동안 근무하면서 쌓이는 것을 감당하기는 힘들 것이다. 이미 여러 서비스산업 부문에서 감정노동이 구성원의 직무스트레스에 직접적인 영향을 미친다는 주장은 다수 연구들에 의해 제기되었다(Brotheridge & Grandey, 2002; Meier, Mastracci & Wilson, 2006; 오창택, 2012; 주재진, 2012). 감정노동으로 생기는 직무스트레스의 특징은 업무상 공식성, 불가피성이 높고, 감정적 차원에서 내면에 집적이 되므로 스스로의 관리가능성(self-management)이 낮다는 것이다. 즉 일반적인 생활스트레스 보다 오히려 자기인지 정도가 낮고, 점점 감정체계에 축적이 이루어지면서 나중에는 자기관리나 통제가 안되어 외부인(의사 등)의 도움을 받게 된다(김상호, 2009). 그러나 국내에서는 아직 여기에 대한 연구가 미진하기 때문에 과연 이것이 일선 행정의 종사자에게도 비슷하게 적용될 수 있을지는 여전히 의문점으로 남아 있다. 회사원과 공무원은 원래 직업적 성격과 신분의 특성이 많이 다르기 때문이다. 다양한 서비스 산업의 유형에 따른 감정노동의 수준과 그 영향력의 차이를 일반화시키지는 못한다는 한계도 있다. 그러나 기존 연구에서 모두 감정노동이 직무스트레스와 연관이 있다는 것은 분명하므로 이를 결과적 변수로 보기에는 근거가 충분하며, 동시에 현실세계에서 검증할 필요성이 크다.

(3) 직무만족(job satisfaction)의 감소

직무만족은 감정노동자가 자신의 직무에 대한 기본적인 가치관과 태도를 의미하는데, 이미 인사관리나 조직분야의 많은 연구에서 경험적 변수로 다루어졌다. 이는 “개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체 혹은 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 정서적인 만족상태”를 의미한다(한주원, 2005; 정명숙·김광집, 2006). 감정노동이 직무만족에 미치는 영향은 대개 긍정(+)보다는 부정적(-)인 논의가 많다(Grandey & Diamond, 2010). 즉 감정노동의 반복은 조직구성원들을 심리적으로 지쳐가게 만들고, 결국 조직에서 서비스의 질이나 성과도 하락하게 만든다는 것에 문제의 심각성이 있다고 한다(Brief & Weiss, 2002; 한주원, 2005). 그렇지만 감정노동 연구에서 다루는 직무만족은 일반적인 원인으로 발생하는 직무만족과는 조금 다른 조작적 개념으로 거론된다. 즉 일 자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 업무여건, 감독, 동료와 상사, 조직의 인정, 성과와 분위기 등에 영향 받는 차원의 일반적 직무만족은 감정노동의 결과변수가 아니다. 감정노동으로 인한 직무만족의 감소는 근로의욕이 떨어진다거나 하는 이성적 차원에서의 문제보다는 다분히 감정적 차원에서 ‘자기 구속적이고 무형적 불만의 집합(aggregation)’으로

해석되어야 한다(Guy, Newman & Mastracci, 2008; 신경아, 2009). 이는 직무만족이론에서 허즈버그(Herzberg)의 2요인(동기-위생)이론과 비슷한 논리로 만족요인과 불만요인이 서로 다른 것과 유사하다(Martocchio, Liao & Joshi, 2010). 따라서 감정노동과 관계되는 직무만족의 개념은 바로 조직에서 자신의 역할인식, 자기 효능감, 직업적 정체성, 업무의 자부심, 인간관계 등으로 달리 측정이 되어야 타당하다는 것이 정설이다(Miller, Vandome & McBrewster, 2009; Slitera et, al, 2010; 양승범·송민혜, 2010; 최성욱, 2012).

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

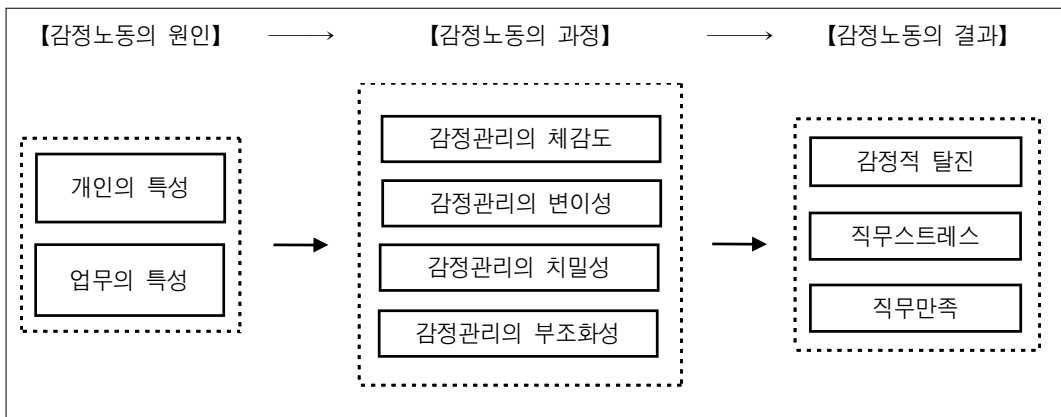
지역사회의 여러 공공부문에서 근무하는 종사자의 감정노동이 발생하는 맥락과 그 관찰의 복잡성으로 말미암아 연구를 위해서는 우선 두 가지 과정이 필요하다. 하나는 감정노동 개념의 존재와 수준을 알아보기 위한 변수추출 및 개념모형을 정립하는 것이고 다른 하나는 이를 다시 현실세계에서 측정하기 위해 조작적으로 측정도구를 설계하는 것이다. 기존 연구들은 대부분 감정노동이 발생하는 이유와 그 특징, 그리고 결과에 주목하고 있는데, 이것이 업무상 사전에 지각되고 관리되지 못할 경우 부정적 결과로 이어진다는데 동의하고 있다. 따라서 지역사회 일선 공무원에 대한 감정노동의 연구에 있어서도 이러한 인과관계를 토대로 전체적인 프로세스를 분석하는 것이 적절하며 이러한 구상을 좀 더 구체화시키면 다음과 같다.

앞서 이론적으로 논증되었던 점은 먼저 감정노동이 발생하는 원인에 관한 것으로 여기에는 크게 개인적 특성과 업무의 특성이 있었다. 개인적으로 인구통계학적 특성 외에 감성지수, 정서성, 자의식 등의 성격요인이 감정노동의 수행에 영향을 주고 있다는 점이 논증되었다. 업무적으로는 고객과의 대면접촉이 많고 대인서비스의 정도가 높은 직종과 업무일수록 감정노동에 많이 노출된다는 것을 가정할 수 있었다. 이러한 원인에 따라 발생하는 감정노동의 수행과정은 크게 네 요인으로 판단할 수 있었는데, 여기에는 감정관리의 체감도, 변이성, 치밀성, 부조화성 등이 있었다. 즉 감정관리의 실제 횟수나 노출빈도가 많을수록, 돌발적 상황이 많고 표현되는 감정을 많이 바꿀수록, 감정노동의 난이도를 스스로 체크하는 과정이 복잡하고 많을수록, 개인이 느끼는 진실된 감정과 외부의 규범들의 간극이 크고 충돌이 많을수록 감정노동의 수준이 높고 많이 하고 있는 것으로 가정할 수 있었다. 감정노동의 수행으로 발생하는 결과로는 감정적 탈진, 직무스트레스의 증가, 직무만족의 감소 등이 논의되었다.

이는 감정노동의 결과가 대부분 부정적이었다는 기존이론 및 연구결과에 따른 것이었고, 감정노동의 수준이 개인의 직무결과에 개입된다는 것도 일관된 주장들이었다.

따라서 이 연구는 일차적으로 우리나라 지역사회 공공부문에서 종사자의 감정노동 원인, 감정노동 수행과정 혹은 그 수준을 탐색하고 이것이 산출하는 결과에는 무엇이 있는가를 종합적으로 규명하기 위하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시하였다. 연구모형의 전체적인 맥락은 감정노동의 원인→과정→결과의 인과과정을 나타낸다. 다만 변수들간의 실제적 인과관계는 복합적 과정일 것이므로, 수집된 자료는 구조방정식모형(structural equation modeling)을 이용한 다중경로로 분석을 하는 것이 타당할 것으로 판단하였다.

<그림 1> 연구모형



2. 조사설계와 자료

우리나라 지역사회 일선 행정종사자의 감정노동 연구를 위해 기존 해외의 감정노동 측정연구로부터 타당성 및 신뢰성을 증가시킬 수 있는 방법들을 다음과 같이 참고하였다(Mastracci, Newman & Guy, 2006; Guy, Newman & Mastracci, 2008; Martocchio, Liao & Joshi, 2010; Grandey & Diamond, 2010; Slitera et, al, 2010; Kiffin-Petersen et. al, 2011). 먼저 필요한 표본자료는 전국에서 그 대상이 선별되었고, 행정구역의 조사단위는 기초자치단체로 설정했다. 조사대상 행정기관은 지방의 일반행정기관으로 일선 구·군청과 동사무소를 지정하였으며, 이외에 단위지역의 경찰행정(경찰서/지구대), 소방행정(소방서), 보건행정(보건소), 복지행정(복지관), 교육행정(교육청), 사법행정(등기소)을 설정했다. 왜냐하면, 행정과 감정노동의 상관성은 그 기본개념에 근거하여 공공부문에서 여러 행정전반에 걸쳐

서 존재할 것으로 예상되었고, 시민이 가까이 많이 살고 있어 대민접촉, 민원업무가 많은 일선 하위행정일수록 뚜렷한 실태 관찰이 가능하기 때문이었다.⁵⁾

또한 전국적으로 비교적 인구가 많은 지역인 서울과 전국 6개 광역시(부산, 인천, 대구, 대전, 광주, 울산)를 조사범위로 하되, 지역별 할당표본추출(quota sampling)을 하였다. 자치구·군 단위에서는 공무원 규모에 따라 표본숫자를 지역별 모집단의 5%씩 할당하였다. 그리고 최하위 동사무소에서는 각 지역의 할당에 따라 응답자의 수를 최하 5개에서 최고 10개로 조정하였다. 각 대상기관에 대해서는 사전협조를 구한 후에 샘플링으로 선정된 총 750부의 설문지를 들고 조사원들이 전국에 현장방문을 하여 자기응답방식으로 기입을 했고, 이 중에서 621부(82.8%)를 회수하였다. 이 중에서 부실이나 오류 13부를 제외한 유효표본은 총 608부(회수대비 97.9%)였다. 조사에 소요된 기간은 약 5개월(2014년 8월~12월)이었고 표본의 인구통계학적 분포는 지역별 모집단과 비교해서 무난한 수준이었다.⁶⁾

앞선 연구모형에 포함된 하위변수들과 그 측정치를 수집된 자료를 통해 최종목록으로 정리하고, 각 변수들의 신뢰도를 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 질문지 개발과정에서는 앞서 논의한 기존 측정도구와 함께 변수개념과 핵심어를 토대로 연구자가 개발한 문항을 혼용하였다. 이 과정에서 참고된 기존자료는 Morris & Feldman(1996)의 감정노동측정도구, Brotheridge & Lee(2002)의 감정노동차원모형, Glomb & Tews(2004)의 감정노동분리척도(the Discrete Emotions Emotional Labor Scale: DEELS) 등이었다. 실제 측정된 설문지는 인구통계학적 특성을 제외한 총 30문항으로 구성되어졌다. 각 평가항목별로 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's Alpha 값이 모두 0.70을 넘고 있어 척도의 신뢰도 문제는 일단 무난한 것으로 볼 수 있었다.⁷⁾

5) 조사설계를 할 때 다양한 부서의 공무원을 대상으로 고려하기보다 기존 감정노동 연구에서의 대인서비스노동자 개념과 가장 유사한 표본을 선정하기로 했다. 그 결과 일선행정의 민원업무, 그 중에서도 가장 많은 주민과 접촉하는 기초자치단체(시·군·구) 단위 각종 공공기관의 민원전담 부서가 선택되었다. 이러한 고민은 아직 공공부문에서 감정노동 이론이 확증되어 가는 과정에 있는 연구주체의 성격상 전체 공무원에 대한 일반화에는 조심스러워야 한다는 의미이기도 했다.

6) 감정노동 조사에 응답한 공무원의 특성은 다음과 같다(N=608). 인구통계학적 성별로는 여성이 404명(66.4%), 남성이 204명(33.6%)으로 여성이 남성보다 많은 것으로 나타났으며, 연령별로는 30대가 284명(46.7%)으로 많고, 40대 242명(39.8%), 50대 이상 68명(11.2%), 20대 14명(2.3%)의 순으로 나타났다. 학력별로는 4년제 대학교 졸업이 452명(74.3%), 2년제 대학 졸업이 86명(14.1%), 대학원 졸업이 52명(8.6%), 고등학교 졸업 이하가 18명(3.0%) 등으로 나타났다. 행정기관 유형별로는 일반행정의 동사무소가 175명(28.8%), 구·군청이 102명(16.8%)이었고, 경찰행정(경찰서/지구대)이 96명(15.8%) 소방행정(소방서)이 68명(11.2%) 보건행정(보건소)이 47명(7.7%), 복지행정(복지관)이 43명(7.1%), 교육행정(교육청)이 41명(6.7%), 사법행정(등기소)이 36명(5.9%) 등으로 나타났다.

7) 인구통계적 특성은 '가변수(dummy variable)'를 사용하고, 나머지 변수는 응답자의 주관적 측정(subjective measure)치로서 Likert-type 5점 척도를 이용하여 측정되었다. 설문지는 측정오차를 줄이고 신뢰도를

〈표 1〉 변수목록과 측정

차원	변수(문항)	측정내용	신뢰도
감정노동의 원인	개인의 특성(3)	개인적 감성지수, 정서성, 자의식 수준	.7246
	업무의 특성(3)	업무의 고객중요도, 민원처리비중, 친절봉사수준	.7531
감정노동의 과정	감정관리의 체감도(3)	대화/접촉의 체감도, 상호작용의 체감도, 감정관리 체감빈도	.7902
	감정관리의 변이성(3)	감정표현의 다양성, 순환성, 감정관리의 돌발성	.7602
	감정관리의 치밀성(3)	조직규범의 엄격성, 규범준수의 체감난이도, 주관적 노력의 정도	.7302
	감정관리의 부조화성(3)	진실감정과 거짓감정의 상충성, 감정과 행동의 상이성, 표현의 자기왜곡 정도	.7302
감정노동의 결과	감정적 탈진(4)	자존감의 상실, 감정통제의 가능성, 감정불감증 수준, 가면우울증 정도	.7926
	직무스트레스(4)	스트레스의 인지정도, 감정성, 공식성, 불가피성	.7302
	직무만족(4)	조직에서의 역할인식, 자기 효능감, 직업적 정체성, 업무의 자부심	.7961

IV. 분석과 논의

1. 측정의 타당성 확인

지금껏 행정에서 감정노동이 노동의 가치로 인정받지 못했던 것은 그 원인, 과정, 결과의 추상성(invisibility) 때문이었다. 이 연구는 여기에 착안하여 감정노동의 원인, 과정, 결과의 차원에서 측정된 여러 변수를 의미 있게 요약하고 그 하위개념들을 추출하기 위해 자료의 타당성을 재확인하였다. 타당성을 검증하기 위해서는 내용타당성, 개념타당성, 기준타당성을 적용하였다.

첫째, 내용타당성(content validity 또는 face validity)은 항목의 설문들이 대상개념인 감정노동의 원천적 의미를 얼마나 잘 반영하고 있는가에 대하여 연구자와 응답자간의 주관적인 의견일치 정도를 의미한다. 앞선 연구설계에서 밝혔듯이 이 연구에서는 기존의 문헌연구

높이기 위해 다항목 척도의 형태로 최소 3개 이상 문항으로 구성했으며, 예비조사 과정(1회)과 전문가 자문회의(2회)를 모두 통과한 질문만 최종설문에 투입되었다.

를 통한 조작적 개념화, 공통설문 항목의 추출, 현장에서의 예비조사, 그리고 전문가의 자문의견을 충분히 반영하였다는 점에서 내용 타당성이 인정된다고 할 수 있다.

둘째, 개념타당성(construct validity)은 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였는가, 또는 조사자가 측정하고자하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가의 문제이다. 이것은 이론과 현실사이의 실증연구를 수행하는데 있어서 가장 중요한 타당성이다. 개념 타당성은 대체로 요인분석을 통해서 검정되는데, 여기에서는 확인요인분석(confirmatory factor analysis; CFA)을 사용하였다. 확인요인분석은 특정가설을 설정하고, 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 잘 설명하고 있는지의 정도를 나타내는 기법으로, 사전지식이나 이론으로 만든 가설모형으로 행렬의 일부원소의 값을 제약한다. 항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위하여 집중타당성, 판별타당성, 단일차원성에 관한 GFI(≥ 0.90), AGFI(≥ 0.90), RMSR(≤ 0.05), NFI(≥ 0.9), χ^2 에 대한 p값(≥ 0.05)을 적용했다. 그 결과 <표 2>와 같이 각 측정개념들은 대체로 기준들에 만족되는 것으로 나타나 문제가 없는 것으로 판단되었다. 따라서 이 연구가 제기한 감정노동의 원인, 과정, 결과의 개념들은 현실적으로 우리나라 지역사회 행정부문과 일선 공무원들에게 충분히 적용이 가능한 것으로 해석된다.

<표 2> 감정노동 변수의 확인요인분석

요 인	최초항목	최종항목	GFI	AGFI	RMSR	NFI	χ^2	p
개인의 특성	3	3	0.975	0.930	0.019	0.987	5.31	0.062
업무의 특성	3	3	0.985	0.960	0.021	0.972	4.49	0.120
감정관리 체감도	3	3	0.982	0.960	0.016	0.923	5.51	0.075
감정관리 변이성	3	3	0.939	0.954	0.021	0.983	5.84	0.057
감정관리 치밀성	3	3	0.937	0.951	0.032	0.957	5.31	0.081
감정관리 부조화성	3	3	0.933	0.931	0.040	0.959	6.48	0.062
감정적 탈진	4	4	0.921	0.923	0.039	0.995	6.39	0.050
직무스트레스	4	4	0.904	0.901	0.049	0.922	7.58	0.033
직무만족	4	4	0.950	0.941	0.036	0.940	4.10	0.139

셋째, 기준타당성(criterion-related validity)은 특정 개념에 대한 현재의 측정이 미래 시점에서 다른 속성이나 개념으로 변화될 가능성을 예측하는 능력이다. 즉 이 연구에서의 기준 타당성은 감정노동의 원인, 과정, 결과 사이의 연관성을 검정하는 것이다. 일반적으로 기술통계상의 평균치(mean)가 높고 상관관계(correlation)의 결과가 유의한 경우는 기준

타당성을 만족한다고 할 수 있다. 전자는 구성개념의 내용에 더 동의하는 것을 나타내며 후자는 구성개념의 상태변화를 예측타당성으로 파악한다. <표 3>은 각 요인들간의 상관분석 행렬에 대한 결과와 기술통계량을 나타낸 것이다. 먼저 기술통계의 대표치로서 평균값을 살펴보면, 감정노동의 원인, 과정, 결과에 관한 변수들 대부분이 5점 척도의 보통 기준인 3점을 넘고 있는 것으로 보아 현실적으로 감정노동 개념이 가능성이 높음을 말해준다. 또한 상관관계 분석결과, 모든 개념간의 관계가 직무만족(-)을 제외하고는 모두 양(+의 방향으로 나타났다. 따라서 감정노동의 원인, 과정, 결과의 관계는 대부분 상관성이 유의하게 존재하고 있으며, 연구모형과 같이 인과관계의 설정도 가능함을 재확인할 수 있었다.

<표 3> 감정노동 변수의 평균과 상관관계

요 인	평균	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
(1)개인의 특성	2.98	1.00								
(2)업무의 특성	3.57	.48**	1.00							
(3)감정관리 체감도	3.29	.56**	.48**	1.00						
(4)감정관리 변이성	3.35	.35**	.46**	.53**	1.00					
(5)감정관리 치밀성	3.41	.41**	.38**	.56**	.66**	1.00				
(6)감정관리 부조화성	3.49	.46**	.51**	.52**	.62**	.63**	1.00			
(7)감정적 탈진	3.44	.42**	.41**	.50**	.64**	.70**	.65**	1.00		
(8)직무스트레스	3.23	.43**	.35**	.38**	.45**	.41**	.60**	.54**	1.00	
(9)직무만족	2.39	-.47**	-.42**	-.46**	-.42**	-.41**	-.63**	-.52**	-.66**	1.00

** Correlation is significant at the 0.01 level

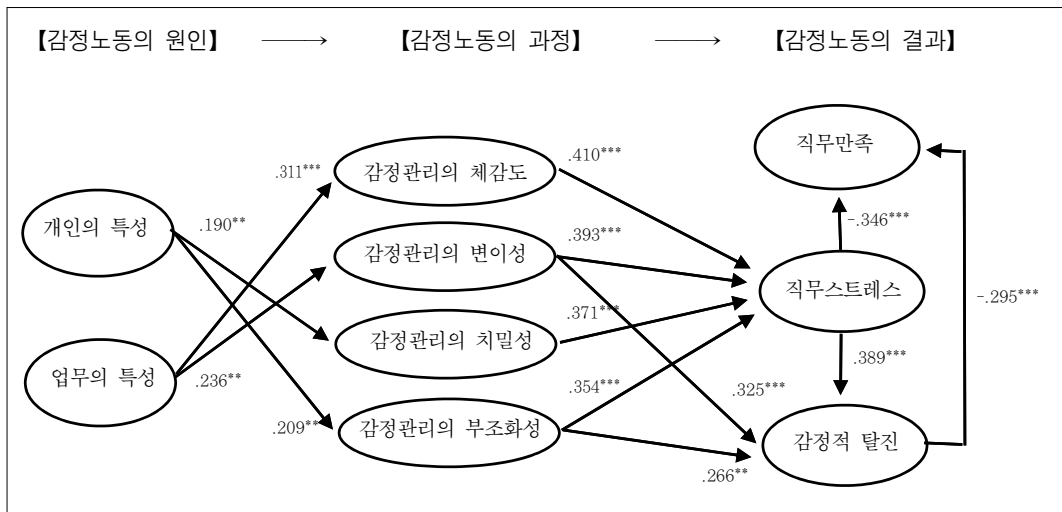
2. 감정노동의 원인, 과정, 결과의 프로세스 확인

신뢰성과 타당성에서 문제가 없는 감정노동 구성개념들에 대해 이론 및 연구모형에 따라 본격적인 인과관계의 형성여부를 검증하기 위해서 AMOS18.0 패키지를 이용한 공분산구조 분석(covariance structure analysis)을 실시하였다. 연구모형에서는 감정노동의 원인, 과정, 결과에 변수를 설정하고 이들의 관계를 흐름으로 가정하였는데, 이것의 적합성 검정을 위해서 쿠퍼가설과 연구가설을 각각 설정하고 분석을 진행하였다(김계수, 2010; 노형진, 2010; 이학식·임지훈, 2011).⁸⁾

8) 쿠퍼가설(H0): 연구모형은 모집단의 자료에 적합하다. 연구가설(H1): 연구모형은 모집단의 자료에 적합하지 않다.

최초 연구모형의 적합성을 분석한 결과, $\chi^2=145$, p 값=0.000, GFI=0.775, AGFI=0.332, NFI=0.780, RMR=0.07 등으로 나타났다. 확인요인분석과 같은 평가기준에 의거하여 모형을 평가하면, 카이제곱의 확률값이 만족스럽지 않아 귀무가설이 기각되어서 아직 적합모형을 찾지 못한 것으로 나타났다. 유의확률에 의해서 연구모형은 모집단 자료에 적합하다는 가설을 판단한 결과, 마찬가지로 이러한 귀무가설이 기각되었다. 그러므로 최초 연구모형을 토대로 적합모형을 찾기 위한 방법으로 연구모형에서 관계가능성을 나타내는 수정지수(modification indices)를 이용하였다. 수정모형에서 분석이 진행된 결과, 각각의 지수들이 $\chi^2=7.863$, p 값=0.038, GFI=0.991, AGFI=0.795, NFI=0.983, RMR=0.007 등으로 나타났다. 최초 연구모형에 비해서 수정모형의 판단지수가 전반적으로 타당하기 때문에 수정모형을 최종적인 결과로 제시하였다. <그림 2>는 통계프로그램에 의해 자동 수정된 가설모형을 새롭게 구성하여 분석한 결과를 나타내고 있다.⁹⁾

<그림 2> 감정노동 치원과 결과의 인과구조



주) ***: $p < 0.001$, **: $p < 0.01$

우선 여기서는 감정노동의 원인, 과정, 결과의 순서에 따른 일정한 하나의 인과경로를 발견할 수 있었다. 최초에는 확실한 논거에 따라 감정노동의 원인→과정→결과라는 순차적인 인과관계

9) 이 수정지수는 전반적인 모형의 적합도 개선을 나타내기 위한 것으로 관측되지 않은 개념간의 관계를 표시하며, 곧 카이제곱의 감소상태를 나타낸다. 그러나 이러한 수정지수의 사용은 반드시 이론적으로 정당화될 경우에만 사용이 가능하다(노형진, 2010; 김계수, 2010; 이학식·임지훈, 2011).

를 크고 단순하게 가정하고, 이론적 근거가 명확하지 않은 나머지 변수들간의 복잡성은 세세하게 고려하지 않았다. 그러나 수정모형을 통해서 판단할 수 있는 것은 변수들간의 인과경로(path)가 분명 존재하고는 있으나, 변수간 영향관계가 조금 더 복잡하고 경로계수(path coefficient)의 상대적 크기도 다름을 확인하였다. 또한 전체적인 구도를 살펴보면, 지역사회의 일선 행정과 공공부문에서 공무원을 대상으로 하는 감정노동의 원인→과정→결과의 인과관계는 타당한 것으로 볼 수 있다. 이 결과는 개인과 직무의 특성이 감정노동의 직접적인 원인이고, 이러한 감정노동을 과정을 통해 감정노동의 부정적 결과를 유발시킨다는 기존연구의 주장과 거의 일치되고 있다(Rafaeli & Sutton, 1989; Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Zerbe, 2000; Kruml & Geddes, 2000b; Carver, 2001; Brotheridge & Grandey, 2002; Glomb & Tews, 2004 등). 따라서 연구모형의 전반적인 타당성은 일단 증명이 된 것으로 판단할 수 있다.

인과관계를 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 감정노동의 원인으로서는 개인적 특성이 감정관리의 치밀성(0.190), 감정관리의 부조화성(0.209)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 업무의 특성은 감정관리의 체감도(0.311)와 감정관리의 변이성(0.236)에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 특히 감정노동의 원인이 과정에 미치는 인과경로에서 경로계수는 업무의 특성과 감정관리의 체감도 사이에서 가장 크게 나타났다. 이러한 결과는 다음과 같은 해석이 가능하다. 지역사회 일선 행정에서 감정노동은 개인적으로 스스로 타인과 자신의 감정을 고려하는 감성지수가 높을수록, 평소 감정활용을 많이 하고 정서성이 클수록 그 강도가 높아진다. 그리고 자의식 수준이나 자기관리가 철저한 사람일수록 감정노동을 상대적으로 많이 하게 된다. 업무적으로는 고객을 많이 대하고 고객 서비스의 중요도가 높을수록 감정노동을 많이 하며, 특히 일반사무가 아닌 민원처리가 많을수록, 고객이나 시민에게 친절봉사를 많이 해야하는 업무일수록 감정노동 수준이 높은 것으로 해석된다.

다음으로 감정노동의 과정인 감정관리의 체감도(0.410), 감정관리의 변이성(0.393), 감정관리의 치밀성(0.371), 감정관리의 부조화성(0.354)은 감정노동의 결과인 직무스트레스에 의미 있는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정관리의 변이성(0.325)과 감정관리의 부조화성(0.266)은 감정적 탈진에도 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 감정노동의 과정이 감정노동의 결과에 미치는 인과경로에서 경로계수는 감정관리의 체감도와 직무스트레스 사이에서 가장 크게 나타났다. 이러한 결과들은 다음과 같은 해석을 가능하게 한다. 변수의 내용적 구성으로 볼 때, 먼저 감정관리의 체감도는 대화나 접촉의 체감도, 상호작용의 체감도, 감정관리 체감빈도로 측정되었으므로, 이것과 직무스트레스는 서로 비례관계라고 할 수 있다. 또한 감정관리의 치밀성도 조직의 서비스 태도, 감정관리 규

범이 엄격하고 규범준수의 체감난이도가 높을수록, 규범을 지키기 위한 주관적 노력이 많을수록 직무스트레스는 증가하게 된다. 이와 약간 다르게 감정관리의 변이성은 감정표현의 종류가 다양할수록, 긍정적 감정과 부정적 감정 사이의 순환이 많을수록, 감정관리를 해야하는 돌발상황이 잦을수록 직무스트레스와 감정적 탈진은 동시에 증가함을 말해준다. 감정관리의 부조화성에 있어서는 진실감과 거짓감정의 충돌로 인한 충격이 클수록, 감정과 행동의 상이함이 클수록, 업무의 감정표현 상 자기왜곡의 간격(gap)이 클수록 직무스트레스와 감정적 탈진이 같이 발생하게 된다.

감정노동의 결과인 직무스트레스는 일종의 매개변수 역할을 하여 감정적 탈진(0.389)과 직무만족(-0.346)에 각각 유의미한 정(+)과 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 그리고 감정적 탈진은 직무만족(-0.295)에 유의미한 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 이는 연구모형과 달리 감정노동의 결과차원 내에서도 하위변인간의 새로운 인과관계가 발견된 것인데, 그것은 여러 감정노동의 결과들 중에서도 직무스트레스가 가장 선행변인이고, 직무만족이 최종변인이라는 것이다. 즉 직무스트레스는 감정적 탈진과 직무만족을 좌우하고, 감정적 탈진도 직무만족을 좌우한다는 것이다. 특히 직무스트레스와 감정적 탈진의 인과관계는 그 영향력이 매우 크게 나타났다. 이러한 결과에서 다음과 같은 해석이 허용된다. 우선 감정노동의 여러 결과 중에서도 직무스트레스는 일단 가장 일차적인 현상으로 볼 수 있다. 즉 감정노동으로 인한 직무스트레스가 심해지게 되면 여러 부작용이 있으나, 일단 그 사람은 심리적으로 탈진하게 되고, 직무만족이나 전반적인 성과도 하락하게 된다는데 문제의 심각성이 있다. 따라서 이러한 감정노동의 부정적 결과와 이들 상호간의 관계는 상식적인 생각보다 심각한 문제로 다루어져야 할 내용들이다.

V. 결론

1. 연구결과의 요약

이 연구는 지역사회의 여러 행정부문의 감정노동에 대한 과학적인 검증이 필요하다는 문제의식에 근거해서 지금까지 그 원인, 과정, 결과를 경험적으로 분석하였다. 여기서는 연구의 주요 결과에 대한 요약과 그 시사점의 도출로 결론에 갈음하고자 한다.

첫째, 우리나라 지역사회 공공부문에서 공무원의 감정노동은 지역사회 일선행정 전반에 걸쳐 존재하고 있는 것으로 잠정 결론을 내릴 수 있었다. 행정에서도 그것이 고객(시민)을

대하는 업무라면 대체로 감정노동을 통해 서비스가 전달되고 있는 것이다. 이 연구의 분석자료가 기초자치단체 단위에서 일반행정기관인 구·군청, 동사무소뿐만 아니라 단위지역의 복지관, 경찰서(경찰지구대), 소방서, 보건소 등의 기관에서 고루 수집되었고, 각 변수에 관한 기술통계(평균)는 척도의 보통수준(3.0)을 대부분 넘기고 있는 것이 주요 근거였다. 또한 구성개념의 타당성과 측정의 신뢰성 검증에서도 각각의 개념들은 경험적으로 확인되었다. 따라서 공무원들의 감정노동이 현재 일선 행정부문에 공공연히 행해지고 있다는 사실은 분명하게 확인을 하였다.

둘째, 현실적으로 확인된 감정노동의 관련 개념들은 공무원과 정부행정에 상당히 부정적인 요소가 될 가능성이 있었다. 지방자치단체와 지역사회서비스의 최일선에서 일하는 절대 다수의 중·하급 종사자는 고객(시민)과의 대인접촉으로 감정노동을 해야 하고, 자신의 감정을 억누르고 통제해야 하는 경우가 종종 있다. 이는 기존 연구에서 밝혀진 민간부문 감정노동자의 상황과 다르지 않으며, 그 사후적 결과도 비슷할 것으로 생각된다. 특히 지역사회서비스의 성격이 복지나 민원과 같이 단순 배분적이지 않고 경찰, 사법, 환경 및 소비자보호 등과 같이 규제적이라면 더욱 그러할 것이다. 화가 난 시민, 불친절 시민, 항의고객에 대해서도 일선 공직자는 고객만족과 조직이미지, 정부규범에 따라 부정적 감정을 감추고 웃어야만 한다. 문제는 이렇게 불행한 일에 대해 지금처럼 인식과 대책이 전무한 상황이라면 곤란하다는 것이다.

셋째, 감정노동의 원인, 과정, 결과는 분명한 인과관계를 갖고 있었다. 먼저 감정노동의 원인으로 개인적 특성은 감정노동 중에서 감정관리의 치밀성과 부조화성에 영향을 주었고, 업무의 특성은 감정관리의 체감도와 변이성에 영향을 미쳤다. 즉 감정노동은 일단 개인의 특성과 업무의 특성에 모두 영향을 받고 있음이 드러났다. 그리고 감정노동의 과정, 즉 수행수준도 그 사후적 결과와 밀접한 인과관계를 가지고 있었다. 감정관리의 체감도, 변이성, 치밀성, 부조화성은 모두 직무스트레스에 큰 영향을 주었으며, 감정적 탈진에도 부분적 영향을 미쳤다. 그러므로 감정노동의 모든 과정은 부정적 결과인 스트레스와 탈진에 분명한 영향을 미치고 있었다. 또한 감정노동의 결과 내에서도 직무스트레스는 감정적 탈진을 일으키고, 직무만족을 저하시키는 것으로 드러났다. 이러한 복잡한 인과구조는 행정에서 공무원의 스트레스와 감정적 탈진을 예방하고 직무만족을 높이기 위해 어떠한 요소들이 각기 차별적으로 관리되어야 하는지에 대해 알려주었다.

2. 함의와 시사점

우리나라 지역사회의 여러 일선 행정부문에 공무원들의 감정노동을 실증하여 도출된 연

구결과에 따라 종합적 시사점을 논의하면 다음과 같다. 우선 첫째, 감정노동의 개념 및 존재와 관련하여 행정의 제공자인 정부와 공무원, 수혜자인 국민은 서로 감정노동의 개념과 그 내용을 인식하고 여기에 대한 관심을 높여나가야 한다. 이 개념의 존재여부 자체가 중요한 이유는 이것이 공무원 개인차원의 삶과 정부차원의 대 국민 행정에서 큰 의미를 갖기 때문이다. 주민과 매일 접촉하고 민원이 처리되는 행정에서 공무원은 직업적으로 스스로의 감정을 희생하고 있다. 공직이 아무리 국민의 공복이며, 공익에 봉사하는 직업일지라도 감정노동은 삶의 보람과 가치를 낮추고, 만족감과 직업정신을 저해하며, 장기적으로 정부행정의 발전에 걸림돌이 될 수 있음을 이론적, 실제적으로 증명하였다. 지금 정부와 시민은 모두 일선 공무원들에게 감정노동을 당연하게 요구하지는 않았는지, 그로 인해 그 사람이 정신적으로 얼마나 힘들지, 어떠한 결과가 초래되는지에 대해 관심과 배려를 해나가야 한다.

둘째, 감정노동을 일으키는 원인은 개인적 특성과 업무의 특성으로 나타나, 이 두 가지 차원에 대한 예방대책이 필요함을 시사하였다. 개인적 차원에서는 감정노동에 강한 성격으로 바꾸는 것이 중요한데, 감정노동에 대한 보다 적극적이고 심리학적인 대처기법이 필요하다. 감정노동 스트레스에 견디는 힘은 사람마다 다르지만, 이것을 개인적으로 방치할 것이 아니라, 적극적인 노력과 도움을 받아 해소를 해야만 한다. 예컨대, 최근 실질적인 도움을 주는 감정노동 심리치유법으로 산업의학과 심리학에서는 일과 나와의 분리, 감정변화에 적응하기, 혼잣말, 분노조절훈련, 생각 멈추기, 감정순화 글 쓰기 등이 소개되고 있다(김상표, 2000; 김수연 외, 2002; 엘리 러셀 흑실드, 2009). 업무의 차원에서는 조직과 관리자의 관심과 배려가 우선인데, 최소한 고객(시민)을 직접 대면하는 민원 부서에 대한 공무원 보직배치 시 적절한 선발도구를 활용하여 기대되는 감정표현에 적합한 기질과 성격을 가진 사람을 선발해야 한다. 또한 기존 공무원에 대한 직무적성재검사 등을 통해 친화적이며 활달한 사람을 민원처리에 전진 배치하는 인사관리방안도 고려되어야 한다.

셋째, 감정노동의 수행과정은 공무원에게 직무스트레스와 감정적 탈진을 유발하고 결과적으로 직무만족도 낮아진다는 점을 알 수 있었다. 관리차원에서 감정노동이 원래 부정적인 개념이고 사후적으로도 좋지 못한 결과를 초래한다는 이러한 결과를 보면, 향후에는 보다 적극적으로 관리할 필요성을 시사하였다. 정부의 역할과 서비스의 본질상 사람과 사람의 대면이 불가피하고, 감정노동 그 자체를 없앨 수는 없기 때문이다. 다만 감정노동이 방치될 경우 진정 좋지 못한 결과가 초래된다고 한다면, 정부는 감정노동의 부정적 결과를 최소화하기 위해 인적자원관리(human resource management)의 영역으로 끌어들여 잘 통제해야 할 필요성이 발생한다. 그 방법은 여러 가지를 제안할 수 있다. 예를 들어, 감정노동의 핵심은 실제 감정과 관계없이 표현되는 감정의 인위적 관리인데, 분업과 비정의성으로 대표되는 관료제의 특성상 감정노동의 수준과 강도를 완화시켜 줄 수 있는 관리방안이 강구되어야 한다. 관리자

의 측면에서 보면, 근무강도를 조절해주면서 개인 스스로 조직에 소중한 사람이라는 존중의 분위기를 조성할 필요성을 권장한다. 근무성적이나 업무평가 등에는 감정노동의 상황을 더 고려해준다거나 불만토로(heart bare)나 상호위로(comfort each other), 잡담(gossip, small talk)과 같은 비공식 접촉, 상호지지와 배려 등이 있다(김수연 외, 2002; 우양호·김인, 2006; 김세리·김건, 2010). 특히 조직 상급자는 일선 공무원의 감정을 보듬어 주는 감성리더가 되어야 한다. 최근 감성리더십(affective leadership)이 부각되고 있는 이유도 감정노동의 출현과 무관해 보이지 않는다.

조직의 측면에서는 앞으로 공무원의 감정노동에 대한 보상대책이 본격 논의되어야 한다. '행정의 꽃'이라 할 수 있는 민원업무나 일선행정은 정부와 국민의 만남이므로 공무원의 기피 대상이 아니라 선호와 선망의 대상이 되어야 하기 때문이다. 물론 감정노동의 개념이 가장 먼저 촉발된 민간부문에서조차 이것이 눈에 보이지 않고, 공식적인 감정노동자가 아니라는 이유로 업무상 급여나 보상체계에서도 제외되어 왔다. 그러나 최근에 이러한 상황은 많이 달라진 것 같다. 예컨대, 상당수 민간기업이나 서비스직 분야에서는 이미 감정노동의 가치를 충분히 인정하고 사회적으로 공론화하기 위해 많은 노력이 실천되고 있다(안준수·권문호, 2004; 나태균·박인수·전경철, 2005; 우양호·홍미영, 2005; 정명숙·김광점, 2006). 따라서 강요된 친절을 소모하는 감정노동에 대한 민간부문의 이러한 움직임에 대해서 앞으로 정부도 관심을 가지고 대응할 필요가 있다.¹⁰⁾

끝으로 이 연구의 한계점과 제언은 다음과 같다. 먼저 감정노동은 지역사회의 일선 공공부문과 정부에게는 비교적 생소한 개념이다. 이로 인해 이 연구는 탐색적 연구로서의 의의와 한계를 동시에 갖는다. 아직 우리나라에서 공직종사자와 공무원의 감정노동에 대한 충분한 자료와 연구가 진행되지 않아, 사용된 연구개념의 폭은 다소 제한적이었다. 그렇지만 다양한 정부기관과 업무들에 대한 조사와 자료수집을 통해서 그 해석과 일반화의 범위는 넓히려 노력하였다. 앞으로는 감정노동의 원인과 결과가 크게 행정의 질, 고객만족, 정부성과 등과 어떤 상관성이 있는지를 밝혀볼 필요가 있다. 또한 후속연구에서는 감정노동 발생과 행정의 능력, 조직시민행동과 내부고객의 충성도, 서비스 산출수준과 성과 등 다양한 변수의 관계를 고려할 필요도 있다. 즉 업무나 개인성격 탓이 아니라 개인목표와 조직목표의 불일치가 감정

10) 실제로 국내 외국계기업인 로레알코리아, 엘카코리아, 샤넬코리아, 클라란스코리아 등의 유통판매직에는 감정노동에 대한 감정수당, 유급휴가의 도입이 이미 진행되고 있다. 최근 전국단위 노동조합과 민간서비스 노조는 모든 대인서비스직에 대해 감정노동 수당신설을 각 회사측에 요구하고 있는 상황이다. 감정노동에서 요구되는 인내심, 보살핌, 부드러움, 친절함 등의 요소는 자연스럽게 선천적인 기질로 인식되면서 아무나 할 수 있는 저임금의 미숙련직으로 인식되어 지금까지는 보상이 어려웠다. 그러나 이것이 분명 노동가치로 인식되는데는 사회적 합의도 필요한 것 같다.

노동의 존재와 수준을 결정하는 것인지, 상사와의 감정과 사고의 차이가 이러한 영향을 미치는 것인지, 아니면 조직의 공식적 권위구조와 관계 있는 것인지 등에 대한 깊이 있고 포괄적인 연구가 필요하다. 그러하다면 지금보다 실천적이고 다양화된 정책제언을 할 수 있을 것으로 생각된다.

【참고문헌】

- 김계수. (2010). 『AMOS 18.0 구조방정식모형 분석』. 서울: SPSS 아카데미.
- 김민주. (2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 『호텔경영학연구』, 15(1): 35-57.
- 김상표. (2000). 감정노동 : 통계수단, 종업원의 심리적 반응, 그리고 방법론적 문제. 『산업경제연구』, 13(4): 195-214.
- 김상구. (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 『지방정부연구』, 13(1): 41-61.
- 김상호. (2009). 경찰공무원의 감정노동에 관한 연구: 직무스트레스와의 관련성 및 조직 동일시 조절효과를 중심으로. 『한국경찰학회보』, 20: 5-35.
- 김수연·장세진·김형렬·노재훈. (2002). 서비스직 근로자의 감정노동과 우울 수준. 『대한산업의학회지』, 14(3): 227-235.
- 김세리·김진. (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. 『관광연구저널』, 24(1): 119-136.
- 나태균·박인수·전경철. (2005). 외식산업에서 감정노동이 감정적 고갈에 미치는 영향: 서울 시내 패밀리 레스토랑 종사자를 대상으로. 『한국조리학회지』, 11(3): 89-102.
- 노명화·권상순·박정훈. (2009). 관료조직 구성원의 감정노동 수행전략의 선행요인과 결과에 관한 연구. 『기업경영연구』, 31: 105-123.
- 노형진. (2010). 『SPSS/AMOS에 의한 사회조사분석: 범주형 데이터 분석 및 공분산구조분석 (개정판)』. 대구: 형설출판사.
- 신경아. (2009). 감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구. 『산업노동연구』, 15(2): 223-255.
- 안준수·권문호. (2004). 서비스 상호작용 유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구. 『한국관광산업학회 국제관광학술대회논문집』: 609-625.
- 양승범·송민혜. (2010). 한국 지방공무원의 감정노동(Emotional Labor)에 관한 연구. 『한국지방자치학회보』, 22(3): 219-236.
- 오창택. (2012). 사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정고갈의 매개효과를 중심으로. 『한국행정학보』, 46(4): 53-78.
- 우양호. (2008). 공공서비스 관리이론의 한국적 적실성에 관한 비교연구: 신공공관리론과 신공공서비스론을 중심으로. 『지방정부연구』, 12(2): 249-273.
- 우양호. (2009). 행정서비스 고객불만족 차원과 요인 검증: 만족 차원과의 비교분석을 토대로. 『한국행정학보』, 43(1): 273-297.

- 우양호. (2012). 공공부문 서비스 고객의 감정 존재와 차원 탐색: 개념화와 측정 및 타당성을 중심으로. 『한국행정학보』, 46(2): 29-54.
- 우양호. (2014). 우리나라 공직사회의 양성평등 문제에 대한 새로운 접근: 양가적 성차별 이론 (ambivalent sexism theory)의 규명. 『행정논총』, 52(1): 271-301.
- 우양호·김인. (2006). 행정서비스 품질 평가척도의 적합성 비교에 관한 연구: 민원행정서비스 이용고객을 대상으로. 『지방정부연구』, 10(1): 153-179.
- 우양호·홍미영. (2004). 공공서비스 질 측정의 타당성 평가에 관한 연구: 'SERVPERF 모형'의 적용가능성 탐색. 『한국행정논집』, 16(3): 647-672.
- 우양호·홍미영. (2005). SERV*OR 척도를 이용한 민원행정기관의 서비스지향성 분석. 『한국행정학보』, 39(3): 251-275.
- 윤세준·김상표·김은민. (2000). 감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구. 『산업노동연구』, 6(1): 215-254.
- 엘리 러셀 흑실드(저), 이가람(역). (2009). 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』. 서울: 이매진 출판사.
- 이덕훈·정희용·이영석. (2010). 국제공항 종사원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 감정노동의 강도조절효과를 중심으로. 『산업경제연구』, 23(6): 2961-2979.
- 이정은. (2010). 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향관계. 『관광연구』, 25(2): 253-269.
- 이학식·임지훈. (2011). 『구조방정식 모형분석과 AMOS 18.0/19.0』. 서울: 법문사.
- 정명숙·김광점. (2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『한국병원경영학회지』, 11(4): 1-18.
- 주재진. (2012). 경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국공안행정학회보』, 49: 225-256.
- 최성욱. (2012). 행정서비스조직에서 감정노동의 문화적 정향: 국세공무원을 대상으로. 『한국행정학보』, 46(4): 79-101.
- 한주원. (2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 조직특성의 조절효과. 『비서학논총』, 14(1): 145-167.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: the Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Brief, A. P. and Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(2): 279-307.
- Brotheridge, C. M. and Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17-39.

- Brotheridge, C. M. and Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7: 57-67.
- Clark, M. S., and Isen, A. M. (1982). Toward Understanding the Relationship between Feeling States and Social Behavior. in Hastorf, A and Isen, A. M.(eds). *Cognitive Social Psychology*. Amsterdam. Elsevier/North Holland: 73-108.
- Carver, C. S. (2001). Affect and the functional bases of behavior: On the dimensional structure of affective experience. *Personality and Social Psychology Review*, 5(3): 345-356.
- Forbes, R. J. and Jackson, P. R. (1980). Non-verbal Behavior and the Outcome of Selection Interviews. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1): 65-72.
- Frijda, N. H. (1993). *Moods, Emotion Episodes and Emotion*. in *Handbook of Emotions*. Lewis, M. and Haviland, J. M(eds). New York. Guilford: 381-403.
- Grandey, A. A. and Diamond, J. A. (2010). Interactions with the Public: Bridging Job Design and Emotional Labor Perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 31(3): 338-350.
- Glomb, T. M. and Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1): 1-23.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-100.
- Guy, M. E. and Newman, M. A. (2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labour. *Public Administration Review*, 64(3): 289-298.
- Guy, M. E., Newman, M. A. and Mastracci, S. H. (2008). *Emotional Labor: Putting the Service in Public Service*. M.E. Sharpe: 1-97.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press: 1-152.
- Isen, A. M. and Shalcker, T. (1982). The Effect of Feeling State on Evaluation of Positive, Neutral and Negative Stimuli when you Accentuate the Positive, do you Eliminate the Negative?. *Social Psychology Quarterly*, 45(1): 58-63.
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordana, C. L. and Soutar, G. N. (2011). The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The

- Mediating Role of Emotional Labor. *Personality and Individual Differences*, 50(1): 43-48.
- Kruml, S. and Geddes, D. (2000a). Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1): 8-49.
- Kruml, S. and Geddes, D. (2000b). Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor?. in Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J. and Zerbe, W. J.(Editors). *Emotions in The Workplace: Research, Theory and Practice*. Quorum Books. Westport, C. T.(2000): 177-188.
- Martin, J., Knopoff, K., and Beckman, C. (1998). An Alternative to Bureaucratic Impersonality and Emotional Labor: Bounded Emotionality at the Body Shop-Special Issue: Critical Perspectives on Organizational Control, *Administrative Science Quarterly*, 43(2): 429-469.
- Martocchio, J. J., Liao, H. and Joshi, A. (2010). *Research in Personnel and Human Resources Management*. Emerald Group Publishing Limited: 1-45.
- Mastracci, S. H., Newman, M. A. and Guy, M. E. (2006). Appraising Emotion Work Determining Whether Emotional Labor Is Valued in Government Jobs. *American Review of Public Administration*, 36(2): 123-138.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H. and 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.
- Miller, F. P., Vandome, A. F. and McBrewster, J. (2009). *Emotional Labor*. VDM Publishing House Ltd: 1-34.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Rafaeli, A. and Sutton, R. I. (1989). The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11(1): 1-42.
- Slitera, M., Jexa, S., Wolforda, K. and McInnerneyb, K. (2010). How Rude! Emotional Labor as a Mediator Between Customer Incivility and Employee Outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4): 468-481.
- Smith, K. K. and Berg, D. N. (1987). *Paradoxes of Group Life: Understanding Conflict, Paralysis, and Movement in Group Dynamics*. San Francisco: Jossey-Bass: 90-95.

- Staw, B. M., Bell, N. E. and Clausen, J. A. (1986). The Dispositional Approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test. *Administrative Science Quarterly*, 31(1): 56-77.
- Steinberg, R. J. and Figart, D. M. (2004). *Emotional Labor in the Service Economy*. Beverly Hills, CA: Sage Publications: 1-230.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36(2): 245-268.
- Sutton, R. I. and Rafaeli, A. (1988). Untangling the Relationship between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Store. *Academy of Management Journal*, 31(3): 461-487.
- Van Maanen, J. and Kunda, G. (1989). Real feelings: Emotional Expression and Organizational Culture. *Research in Organizational Behavior*, 11(1): 43-104.
- Zajonc, R. B. (1985). Emotion and Facial Efference: An Ignored Theory Reclaimed. *Science*, 5(2): 15-21.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2): 237-268.
- Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In: Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J. and Zerbe, W. J.(Editors). *Emotions in The Workplace: Research, Theory, and Practice*, Quorum Books, Westport, C. T.(2000): 189-214.

고 경 동: 한국해양대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문제목: 우리나라 실버타운의 복지서비스 품질과 입주선택의 영향요인에 관한 연구, 2009), 현재 부산과학기술대학교 사회복지과 겸임교수로 재직하고 있다. 관심분야는 사회복지, 행정관리 등이며 주요 저서와 논문으로는 “치매상담가이드북(정광출판, 2015)”, “실버타운의 입주선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(2009)” 등이 있다.

