

연구논문

경찰관의 감정노동, 감정소진, 냉소주의의 구조모형 분석

임재강*
성영태**

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구 설계 및 방법
- IV. 조사결과와 분석 및 논의
- V. 결론

〈요약〉

이 연구의 목적은 경찰관의 감정노동(emotional labor)이 감정소진(emotional exhaustion) 및 냉소주의(cynicism)에 미치는 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 분석결과에 의하면 감정노동의 표면행동(surface acting)은 감정소진에 정(+)의 영향을 미쳤고, 내면행동(deep acting)은 냉소주의에 부(-)의 영향을 미쳤고, 표면행동은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미쳤고, 감정소진은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미쳤고, 내면행동과 표면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미쳤다. 반면에 감정노동의 내면행동은 감정소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이 연구의 정책적 시사점으로 경찰관의 감정노동에 의한 감정소진을 줄이고 냉소주의를 감소시키기 위해서는 경찰관의 감정노동중 내면행동은 증가시키고 표면행동은 감소시키는 노력이 필요하다고 지적하였다. 즉, 경찰관의 내면행동을 증진하기 위한 방안으로 감정노동교육을 활성화하고, 표면행동을 증진하기 위한 방안으로 현장 경찰관의 자율성을 확보할 수 있도록 할 필요성이 있다고 제언하였다.

[주제어: 감정노동, 감정소진, 냉소주의, 표면행동, 내면행동]

I. 서론

현대행정은 기계주의적 모더니즘과 그 대응적 의미로서 감정주의적 포스트모더니즘이 함께 균형을 이루고자 노력하고 있으며, 조직론 영역에서도 이성

* 주저자, 경운대학교 경찰행정학부 조교수(gumipolice@paran.com)

** 교신저자, 계명대학교 행정학과 초빙조교수(ytsung@kmu.ac.kr)

중한 과학주의 행정의 대안으로서 감정 영역을 관심 깊게 연구하기 시작했다. 합리적 행정은 감정배제와 동의어인 것처럼 사고하던 정통조직론의 시각에서 벗어나 감정을 중시한 사이몬(H.A. Simon)으로부터 출발하여 현대에 와서는 감정노동(emotional labor)과 감정지능(emotional intelligence), 감정자본(emotional capital)을 연구하는 감성연구시대에 접어들었다. 최근에 한국조직학회에서도 기획주제로 감정을 정하고 3편의 논문(손호중·유용식, 2012; 최명철·서문교, 2012; 이현정, 2012)을 게재하기도 했다.

경찰행정의 영역에서도 감정연구는 초기단계에 접어들었다. 기본적으로 경찰업무는 기계에 의한 서비스로 대체가 불가능한 노동집약적이고 인적자원 중심적인 행정영역이며 그만큼 인간자본에 대한 중점 투자와 활용이 요구된다. 경찰행정에서 경찰인력에 대한 교육훈련과 복지증진, 그리고 사기관리는 핵심적인 분야라 하겠는데 최근에 경찰인력관리 분야에 감정노동이라는 새로운 이슈가 대두되고 있다. 사기업 경영뿐만 아니라 정부 행정의 서비스화 경향에 따라 경찰청도 친절 봉사나 국민 고객만족, 치안서비스 품질 제고를 강조하고 있다. 이에 따라 일선 경찰관들은 성과평가지표에서 10%나 차지하는 치안고객만족도 향상을 위해 행동하도록 지시받고 있으며(경찰청, 2012), 그 결과로 인하여 일선 경찰관의 감정노동이 심화되고 있는 형편이다.

경찰관들은 사악한 범법자의 반말과 욕설, 적법한 법집행에 대한 무례한 항의, 주취자의 난동, 인터넷 게시판에 올리는 음해성 거짓말, 상급기관에 왜곡된 고발 등을 당하며 심한 스트레스와 감정소진(emotional exhaustion)을 경험하고 있다. 경찰관의 업무는 스트레스 덩어리(Pestonjee, 1992)이고, 경찰관들은 감정노동의 부작용으로 인하여 감정마비(emotional death)에 빠지기 쉽고, 자살이나 외상후 스트레스 증후군(ptsd)에 취약하다(Peters, 2007).

Hochschild(1979)가 서비스 업종의 종사원들은 자신의 실제 감정을 통제하고 바람직해 보이는 조직규범적 감정을 표현하려는 감정노동을 수행한다고 정의한 이후 감정노동에 관한 연구는 서비스 산업을 중심으로 종사자를 대상으로 이루어져 왔으며 주로 감정노동의 결과로 소진, 감정 고갈, 냉소주의(cynicism), 개인적 성취감 저하 현상을 나타내는 부정적 변인(Maslach, 1982)들과의 관계를 중심으로 연구되어져 왔다.

경찰관들의 경우에도 사기업 못지않게 감정노동의 결과로 감정소진과 몰개성화(depersionalization)의 수준이 증가하고 성과가 감소한 것으로 지적되고 있다(Bakker and Heuven, 2006). 즉, 경찰조직에 있어서도 정신노동(intellectual labor)과 육체노동(physical labor)이라는 이분법으로는 규명할 수 없는 제3의 영역으로 감정노동의 관리가 필요한 것이다. 그럼에도 불구하고 Schaible & Viktor(2010)의 지적처럼 다른 직업군에 비해 경찰관의 감정노동에 대한 연구는 소홀한 형편이다(Martin, 1999; Rafaeli & Sutton, 1991; Stenross & Kleinman, 1989).

국내에서 현재까지 이루어진 경찰관들의 감정노동에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 경찰관의 감정노동과 직무스트레스에 대한 최초의 연구(김상호, 2009) 이후에 감정노동과 스트레스와 관련된 고객지향성(박주상 외, 2012), 직무만족(김구 외, 2012), 소진(주재진, 2012), 커뮤니케이션(성영태, 2013) 등에 대한 극소수의 연구가 진행되어 왔을 뿐이다. 아직까지 감정노동에 대한 연구는 감정노동의 원인과 결과, 특히 부정적 특성을 정확하게 파악하는 단계에 이르지 못하고 있고 경찰인사행정관리적 측면에서 예방법과 치유법을 마련하는 수준의 연구에 이르려면 보다 심층적 연구가 진행될 필요가 있다. 향후에도 경찰의 고객지향적 행정지향은 불가피한 추세이기 때문에 경찰관의 감정노동은 증가할 것이고 부작용을 해소하기 위한 인사정책 마련에 필요한 기초연구가 요구되고 있다.

따라서 이 연구에서는 선행연구에서 이루어지지 않았던 경찰관들의 감정노동이 감정소진과 냉소주의에 미치는 영향관계에 대해 살펴보고자 한다. 경찰관들의 감정노동이 감정소진과 냉소주의를 증가시킨다는 가설을 바탕으로 감정노동이 감정소진과 냉소주의에 어떤 효과를 가지는지, 그리고 감정노동이 감정소진을 매개변인으로 하여 냉소주의에 영향을 미치는가를 규명하는 실증연구를 하고자 한다. 연구방법으로는 현직 경찰관을 대상으로 설문조사를 하여 구조방정식모형을 이용한 분석을 시도하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

1) 개념

경찰관의 감정노동은 ‘고객감동’, ‘고객만족’이라는 서비스 성격이 점차 경찰 업무의 중요한 요소로 인식되는 시대 특성상 중요성이 더해지고 있다. 이러한 감정노동의 개념은 조직구성원을 강조하는 입장과 직무수행을 강조하는 입장으로 크게 둘로 나눌 수 있다.

조직구성원의 입장을 강조하는 감정노동의 개념은 이미 30년 전에 Hochschild (1983)가 스텔어디스의 직무특성에 주목하여 ‘외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리’라고 정의한 것이 대표적이다. 즉, 감정(Emotion)을 육체나 정신과 같은 차원인 노동의 한 요소로 인식하고자 하며, 승무원과 같이 서비스 산업에 종사하는 근로자들이 조직이 요구하는 친절 서비스를 수행하는 감정노동을 하고 그 결과로 악물남용이나 결근과 같이 부정적 행동을 야기한다는 것이다. 이와 유사하게 조직 구성원을 중심으로 개념 정의한 학자인 Grandey(2000)는 ‘직원이 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현을 규제 또는 조절하는 과정’이라고 정의하였으며, Pizam(2004)은 ‘다른 사람을 기쁘게 하기 위해 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위’로 정의하였다.

감정노동의 직무수행 측면을 강조한 학자인 Ashforth와 Humphrey(1995)는 감정노동을 ‘서비스 직무 수행 중에 조직에서 요구하는 적절한 감정을 표현하는 행위’로 정의하였다. 또한 Morris와 Feldman(1996)은 감정노동이란 ‘종사원이 고객과의 업무수행 과정 중에 조직으로부터 요구되어지는 감정의 표현을 위한 노력, 계획, 그리고 통제’로서 정의하였다.

지금까지의 여러 학자의 정의를 종합해 볼 때, 경찰관의 감정노동은 경찰관의 업무 중 대민 접촉성 업무를 수행하는 가운데 자신의 감정과 다르게 최고의 서비스를 제공하기 위하여 자신의 감정을 억누르거나 숨기고 조직에서 요구하는 친절한 표정과 태도를 유지하기 위하여 감정을 조절하고 관리하는 정신노동으로 정의할 수 있다.

2) 구성요소

감정노동의 구성요소에 대하여 Hochschild(1983)는 감정노동을 표면행동(surface acting)과 심층행동(deep acting) 두 가지 차원으로 구분하여 설명하고 있다. 표면행위는 자신이 실제로 느끼지 않는 감정을 조직에서 요구하는 표현규범에 맞게 자신의 감정을 인위적으로 맞추어 표현하는 행위이다. 심층행동은 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 감정을 조절하는 것을 의미한다(Grandey, 2000; Hochschild, 1983). 이것은 외형적인 육체적 표현방식 뿐만 아니라 과거의 경험을 바탕으로 진심에서 우러나는 내적인 감정을 표현하려는 방식이다.

Ashforth와 Humphry(1995)는 표면행동과 심층행동에 자발적인 순수감정표현(display of genuine emotion)을 제시하여 감정노동의 범위를 확대하였으며, Morris and Feldman(1996)는 감정노동을 빈도, 기간, 그리고 감정 부조화의 3가지 차원으로 제시하였다.

2. 감정소진과 냉소주의

1) 감정소진

감정소진에 대한 최초의 연구자인 Freudenberg(1974)는 업무로 인해 야기되는 탈진현상을 설명하기 위해 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과나 보상 없이 인간적인 회의감과 좌절감을 겪는 상태를 소진으로 정의하였다. Cherniss(1980)는 소진을 심한 에너지 손실과 과업수행의 저하 및 심리적 고통의 한 형태로 Gorter(1999)은 불안, 긴장, 직무 스트레스에 대한 반응으로서의 정서적 신체적 고갈과 태도 및 행동상의 변화를 그 결과로써 수반한다고 하였다.

Maslach & Jackson(1981)은 소진의 개념을 ‘사람과 관련된 일을 하는 전문적인 직업인 사이에서 흔히 발견되는 정서적인 탈진과 냉소주의라는 증상으로 정의하고 소진을 감정고갈, 비인격화, 개인 성취가 저하로 이루어진 3차원의 현상으로 개념화하였다. Maslach(1982)은 소진은 일반적으로 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 개인이나 조직의 수준에서 발생할 수 있고 감정, 태도, 동

기 및 기대감과 관련된 내적인 심리적 경험이며 문제점, 곤란, 불편함, 역기능 등을 강조하는 부정적 경험이라고 말한다. 그는 소진이 대상자의 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 사명을 가진 전문인들 특히 의료분야나 사회사업, 교사, 카운슬러 등 같은 인간 서비스 계통(Human Service) 직종의 종사자들에게서 많이 발생하며 그들의 고객이나 환자들에 대하여 긍정적 감정(positive feeling)이나 동정심(sympathy) 또는 존중심(respect)을 잃는 경우에 소진 현상이 일어난다고 설명하고 있다.

이상의 논의를 바탕으로 감정소진을 정의하면 타인과의 접촉이 잦은 조직구성원들이 직장생활 중에 쌓이는 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태를 의미한다고 하겠다. 경찰관의 감정소진(burnout)은 경찰업무수행과정에서 직면하게 되는 각종 위험이 많고 준군대적인 관료구조이기 때문에 필연적인 현상으로 나타난다(Schaible & Viktor, 2010).

소진(burnout)을 측정하는 도구는 Maslach & Jackson(1981)에 의해 개발된 MBI(Maslach Burnout Inventory)도구가 널리 이용되고 있다. 이 측정도구는 소진의 구성요소를 정서고갈, 탈인격화, 개인성취감 감소의 3개 차원으로 구분하고 있으며 정서적 고갈을 핵심 구성요소로 간주하고 있다. 첫째, 정서고갈(emotional exhaustion)은 직무소진의 핵심적인 요소로서 대인접촉 업무를 수행하는 데 지나치게 많은 감정적 자원을 소모함으로써 심리적으로 피폐해진 상태를 말한다. 둘째 차원인 탈인격화(depersonalization)는 사람들에 대한 관점이 비인격화·사물화되는 것으로 냉소적이고, 냉담한 태도를 특징으로 한다. 셋째, 개인성취감(personal accomplishment) 저하는 직무상에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가로 정의된다.

2) 냉소주의

냉소주의(cynicism)는 고대 그리스 키닉학파(the Cynics)의 비판적 성향에서 비롯되었으며 무관심과 체념, 소외나 절망을 의미한다(Dean, et al., 1998). 최근의 연구에서 냉소주의는 조직이론분야에서 새롭게 조명되고 있는 개념이며, 일반적으로 냉소는 부정적 의미를 내포한다.

냉소주의는 해당조직의 구성원들이 조직전반에 대한 실망감과 좌절감을 보이

는 부정적 태도이며 조직변화에 대한 구성원들의 불신과 절망감으로 정의되고 있다(Wanous et al., 2000). Pagon(1993)은 증오(hatred), 시기(envy), 그리고 불신(distrust)의 느낌이라 정의하였는데, 경찰의 냉소주의는 4가지 차원으로 나누어 볼 수 있으며(Regoli et al., 1990), 경찰리더십에 대한 냉소주의, 근무규칙과 법령에 대한 냉소주의, 경찰활동을 제약하는 법률체계에 대한 냉소주의, 그리고 국민의 경찰에 대한 존경에 대한 냉소주의 등이다.

냉소주의는 조직에 대한 부정적 정서, 조직에 대한 비난 등의 부정적 결과를 나타내는데(Dean, 1998), Regoli, Crank, & Rivra(1990)는 일리노이주 경찰서장 574 명을 대상으로 연구한 결과 냉소주의가 직무만족과 조직몰입에 부정적인 결과를 미친다고 하였다.

냉소주의의 원인들은 조직 경직성, 역할갈등, 직무과다, 효과적이지 못한 리더십, 참여 부족, 정보 공유 결여 등을 들고 있다(Wanous et al., 2000). 냉소주의의 원인으로 조직관리의 관점에서 크게 두 가지 차원으로 구분할 수 있으며, 하나는 냉소주의를 구성원의 성격(personality) 혹은 특질(trait)로 이해하는 접근과 다른 한편 냉소주의를 태도(attitude)로 이해하는 접근이다. Dean 등(1998)은 냉소주의를 태도의 문제로 이해하고, 조직 냉소주의를 세 가지의 요소들, (1) 조직의 통합성 부족에 대한 믿음들(beliefs), (2) 조직에 대한 부정적 감정들(affects), 그리고 (3) 이러한 부정적 믿음과 감정을 악화시키는 조직에 대한 비판적 태도(behaviors)의 경향성 등이 결합된 것으로 이해하였다.

3. 선행연구

경찰관의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 대한 유일한 선행연구인 주재진(2012)은 경찰관 업무는 직무특성상 소진을 경험하지 않을 수 없기 때문에 보다 적극적으로 관리될 필요가 있다고 하며 감정적 일치 노력정도는 성취감 결여에 부(-)적인 영향을 미치고, 감정적 부조화는 소진에 정적인 영향을 미치는데 비하여 감정적 일치 노력정도는 소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다.

감정노동이 감정소진의 원인으로 되는 이유는 표현해야 하는 감정과 실제로

경험하는 감정이 다르기 때문에 감정부조화를 경험하게 되고, 이로 인해 감정소진이 유발되는 것인데 이러한 감정노동의 결과에 대해서는 부정 이론과 정적 이론이 대립하고 있다. 부정 이론의 토대인 소외가설(alienation hypothesis)을 주장하는 학자(Ashforth & Humphry, 1995)와 반면 정적이론인 안면환류가설(facial feedback hypothesis)을 주장하는 학자(Wharton, 1993)로 나눈다(Brotheridge & Grandey, 2002). 감정노동과 감정소진에 관한 선행연구의 대부분은 감정노동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하고 있다.

이 연구에서는 독립변수인 감정노동을 표면행동과 내면행동으로 구분하여 감정소진에 미치는 영향을 연구한 선행연구에 주목할 필요가 있다. 박주상 외(2012)도 감정노동의 하위변수로 표면노동과 내면노동을 사용한 바 있으며 경찰관의 내면노동이 직무스트레스에 부(-)적 영향을 미치고 표면노동은 고객지향성에 부(-)적 영향을 미치며, 내면노동은 고객지향성에 정(+)적 영향을 미친다고 하였다. 양승범 외(2010)는 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하고 서울 3개 구청 공무원을 대상으로 연구하였으며 내면행위는 직무만족에 영향을 미치지만 표면행위는 직무만족에 영향을 미치지 않는다고 하였다. Brotheridge & Grandey(2002)의 연구에서 표면행동은 감정적 고갈과 비인격화에 긍정적인 영향을 미치며, 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 표면행위의 경우 그 소진의 정도는 더 크게 된다고 하였다(Hochschild, 1983; Grandey, 2003). Brotheridge & Lee(2003)의 연구결과 서비스종사자들이 표면행동이 정서적 고갈, 탈인격화, 성취감 감소에 모두 부정적 영향을 미친 반면 심층행동은 정서적 고갈과 탈인격화에 완충작용을 하고 개인성취감을 높이는 것으로 나타났다. 또한 Bakker & Heuven(2006)도 내면행동과 감정소진과의 관계는 표면행동과 감정소진과의 관계보다는 더욱 약한 영향관계임을 제시하고 있다.

김세리·김건(2010)은 외식산업 종사원을 대상으로 한 연구에서 심층행동은 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로, 표면행동은 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 권혁기 외(2011)는 민간부분 서비스업 종사자들은 표면행동은 감정부조화에 정(+)적인 영향을 미치고 감정부조화는 다시 직무만족에는 부(-)의 영향을, 감정소진에는 정(+)의 영향을 미치는 반면, 내면행동은 감정부조화에 아무런 영향을 미치지 않는다고 보고하였다.

위의 연구결과들을 통해 경찰관의 경우에도 감정노동에 따른 감정소진을 경험할 수 있다고 유추해 볼 수 있다. 그러므로 경찰관의 내면행동은 감정소진에 부정적인 영향을 미치는 반면, 표면행동은 감정소진에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

Behrend(1980)는 경찰의 냉소주의를 인간본성에 대한 경멸적인 불신이라고 정의하였는데, Schaible(2010: 54)에 의하면 미국의 경찰관들은 감정적 부조화의 증가가 냉소주의를 증가시킨다고 하였으며, 여성경찰관의 냉소주의 경향이 높았다. 그러므로 이 연구에서는 내면행동은 냉소주의에 부(-)의 영향을 미칠 것이고, 표면행동은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미치고, 감정소진은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가설을 설정하였다.

소진은 직무수행 과정에서 지각하게 되는 스트레스에 대한 장기적 반응으로 (Gorter, et.al., 1999) 인하여 그리고 정서적 탈진으로 인하여 다른 사람이나 상황에 냉소적이거나 심리적 거리를 유지한다. 그러므로 이 연구에서는 내면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미치고, 표면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미칠 것으로 가설을 설정하였다.

III. 연구 설계 및 방법

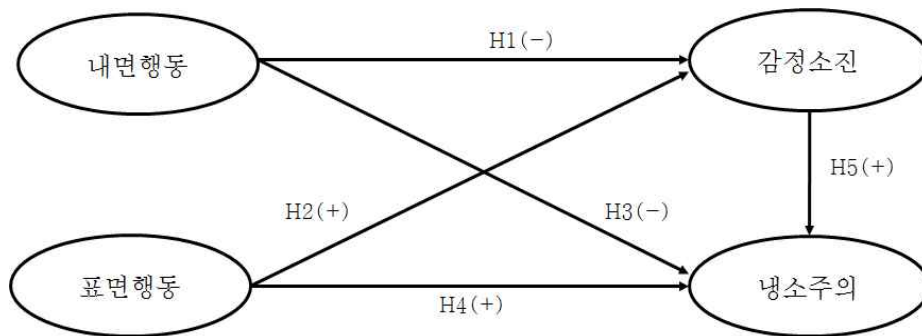
1. 연구의 설계

본 연구는 경찰공무원의 감정노동 중 내면행동과 표면행동이 감정소진과 냉소주의에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는 것이 목적이며, 이를 통해서 일선 경찰관들의 감정노동에 의한 부작용 예방과 치유에 필요한 기초자료를 제공하는데 연구의 의의가 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 아래에서는 이론적 논의를 바탕으로 변수들 간의 관계를 정립하였다. 즉, 내면행동과 표면행동은 직접적으로 경찰공무원의 감정소진과 냉소주의에 영향을 미칠 뿐만 아니라 부분적으로 감정소진을 매개변인으로 하여 영향을 미친다고 가정하였다.

이러한 내용을 근거로 내면행동과 표면행동 및 경찰공무원의 감정소진과 냉

소주의 간의 관계를 다음과 같이 연구 모형을 설정하였다. 아래 <그림 1>은 모두 4개의 구성개념들이 서로 연결되어 있는 관계를 보여주고 있다. 연구모델에서는 경찰관의 내면행동·표면행동이 냉소주의의 영향관계에 있어 감정소진의 매개효과를 파악하는 변인으로 구성하였다.

<그림 1> 연구의 모형



H5: 내면행동 → 감정소진 → 냉소주의
H6: 표면행동 → 감정소진 → 냉소주의

2. 가설의 설정

본 연구의 모형은 경찰공무원의 내면행동과 표면행동이 감정소진과 냉소주의에 영향을 미칠 것이라는 가정에 근거하고 있다. 따라서 이러한 가정을 전제로 다음과 같이 연구의 가설을 설정하고자 한다. 첫째, 감정노동의 내면행동이 감정소진에 미치는 영향을 검증한다. 둘째, 감정노동의 표면행동이 감정소진에 미치는 영향을 검증한다. 셋째, 감정노동의 내면행동이 냉소주의에 미치는 영향을 검증한다. 넷째, 감정노동의 표면행동이 냉소주의에 미치는 영향을 검증한다. 다섯째, 감정노동의 내면행동과 표면행동이 냉소주의에 미치는 영향관계에서 감정소진의 매개효과를 검증한다. 이상의 검증할 가설 7가지를 제시하면 다음과 같다.

<H1> 내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<H2> 표면행동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<H3> 내면행동은 냉소주의에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<H 4> 표면행동은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<H 5> 감정소진은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<H 6> 내면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미칠 것이다.

<H 7> 표면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미칠 것이다.

3. 자료 수집 및 분석방법

본 연구에서 제시된 가설을 검증하기 위해 선행연구 등의 문헌조사를 통하여 확정된 설문지를 작성하였고, 대구·경북 경찰공무원을 모집단으로 하여 표본을 추출하였다. 표본은 대구청, 경북청 산하의 6개 경찰서에 각각 100부씩 총 600부의 설문지를 배포하여 조사하였다. 자료의 수집은 2013년 2월 1일에서 22일까지 이루어졌으며, 조사방법은 해당 경찰서에 근무하는 경찰간부의 도움을 받아 설문지를 배포 및 수집하였다. 배포된 설문지 중 회수된 512부 중 분석에 사용하기 부적합한 설문지를 제외하고 446부를 최종 분석에 사용하였다. 조사방법은 리커트(R. Likert) 5점 척도 형식으로 설문조사를 실시하였다.

분석방법은 SPSS Statistics 20.0과 AMOS 20.0을 활용하여 연구모형에 따른 연구가설을 검증하였다. 우선 연구에 사용된 주요 변인인 내면행동, 표면행동, 감정소진, 냉소주의의 주요 특성과 변인들의 정규성을 확인하기 위해 기술통계를 실시하였고, 연령, 계급, 학력, 급지간의 변수간 차이와 상관성을 분산분석과 상관관계검증을 통해 확인하였다. 둘째, 연구모형의 적합도와 내면행동, 표면행동, 감정소진, 냉소주의의 인과관계 및 매개효과를 검증하기 위해 AMOS 20.0을 활용한 구조방정식 모형을 적용하여 분석하였으며, 매개변인에 의한 간접효과를 확인하기 위해 Bootstrap을 실시하였다. 구조방정식 모델은 연구자가 여러 변수들간의 구조적 관계를 포괄적으로 살펴볼 수 있으며, 측정의 질을 평가할 수 있을 뿐만 아니라 구성개념들간의 인과관계를 동시에 분석할 수 있는 방법이다(배병렬, 2009).

4. 변수의 선정

본 연구는 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 냉소주의에 미치는 영향을

분석하고 감정소진이 감정노동과 냉소주의간의 관계에서 매개효과를 나타내는가를 분석하는 것이다. 그러므로 감정소진과 냉소주의에 영향을 주는 변수를 선정하는 것이 중요한데, 앞서 살펴본 이론적 논의와 선행연구를 근거로 영향요인을 제시한다. 먼저, 감정소진과 냉소주의에 영향을 주는 독립변수로서 감정노동은 선행연구를 중심으로 변수를 도출하였다. 첫째, 경찰공무원의 감정노동을 측정하기 위해 Brotheridge & Grandey(2002)의 연구를 토대로 본 연구의 차원에 맞게 선정하여 사용하였다. 둘째, 감정소진의 측정은 Maslach & Jackson(1981)의 측정도구를 재구성하여 사용하였다. 셋째, 종속변수인 냉소주의는 Wanous 등(2000)의 연구에서 제시한 측정 문항을 한국경찰조직에 맞게 문항을 재구성하여 측정하였다. 영향요인별 변수의 선정과 문항구성의 내용을 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 변수의 선정

구분	문항구성	출처
내면 행동	a11. 표현할 감정이 내면에서 우러나게 노력한다. a12. 친절한 대응이 실제 감정에서 우러나게 노력한다. a13. 보여줄 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	Brotheridge & Grandey(2002)
표면 행동	a21. 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현한다. a22. 민원인에게 표현하도록 요구되는 감정을 마음에서 실제 느끼고 있는 것으로 위장한다. a23. 업무상 필요에 의해 감정연기를 통해 민원인을 상담한다.	
감정 소진	b11. 부서에 출근하는 생각만으로 피곤함을 느낀다. b12. 업무로 인해 정서적으로 고갈됨을 느낀다. b13. 업무에서 열정과 자신감이 사라진다고 느낀다.	Maslach & Jackson(1981)
냉소 주의	c11. 경찰조직의 미래는 희망적이지 못하다. c12. 경찰조직의 혁신프로그램에 대해 신뢰하지 못한다. c13. 조직발전을 위한 개인노력이 인정되지 않는다.	Wanous, Reichers, & Austin(2000)

IV. 조사결과의 분석 및 논의

1. 조사대상자의 일반적 특성 및 기초통계 분석

본 연구에서는 설문지 사전검사를 위해 2013년 1월 30명의 1급지 경찰공무원을 대상으로 조사하였고, 그 결과를 바탕으로 설문지를 재구성하였다. 이후 대구

경찰청과 경북경찰청 산하의 시단위 1급지와 군단위 3급지 경찰서를 각각 3개 경찰서를 선정하여 2013년 2월 1일부터 22일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 최종 분석에 사용된 446부를 대상으로 표본의 인구 통계적 특성과 근무특성 등 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 2>와 같다. 조사대상자의 인구 통계적 특성을 살펴보면 남성이 410명(91.9%), 여성이 36명(8.1%)으로 나타났고, 계급별로는 경사(198명, 44.4%)와 경위(136명, 30.5%)가 표본의 다수를 차지하고 있고, 근속경력은 16~20년(138명 30.9%)이 다수이며, 연령은 40~49세(46.9%)가 다수이고 학력은 대졸(197명, 44.2%)이 다수로 나타났으며, 근무부서는 지구대 근무(111명, 24.9%)가 가장 많았으며, 급지별로는 1급지에 근무하는 경찰공무원의 비율(39.9%)이 다소 높게 나타나고 있다.

〈표 2〉 표본의 일반적 특성

구분		표본수 (명)	백분율 (%)	구분		표본수 (명)	백분율 (%)			
성별	남자	410	91.9	연령	20 ~ 29세	20	4.5			
	여자	36	8.1		30 ~ 39세	156	35.0			
					40 ~ 49세	209	46.9			
					50세 이상	61	13.7			
	합계	446	100		합계	446	100			
학력	고졸이하	126	28.3	근무부서	경무	61	13.7			
	전문대졸	119	26.7		생활안전	89	20.0			
					수사	92	20.6			
	대졸	197	44.2		교통	22	4.9			
	대학원이상	4	9		정보보안	39	8.7			
					지구대	111	24.9			
	합계	446	100		경비	20	4.5			
					민원	12	2.7			
합계				446	100					
근속 경력				5년 미만	49	11.0	계급	경감	7	1.6
				6 ~ 10년	75	16.8		경위	136	30.5
				11 ~ 15년	83	18.6		경사	198	44.4
	16 ~ 20년	138	30.9	경장	90	20.2				
	21 ~ 25년	42	9.4	순경	15	3.4				
	26년 이상	59	13.2	합계	446	100				
	합계	446	100	급지	1급지	178	39.9			
					2급지	170	38.1			
3급지					98	22.0				
합계	446	100								

각 변수들의 기초자료통계를 살펴보면, 내면행동은 평균 3.39점, 표면행동의 평균은 3.30(± 0.035)이며, 감정소진의 평균은 2.89점, 냉소주의의 평균은 2.82로 내면행동의 평균이 다른 요인들에 비해 다소 높게 나타났다.

다음으로 계급별 내면행동·표면행동·감정소진·냉소주의의 평균 차이에서는 계급별로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 계급별 감정노동의 정도를 살펴보면, 경장의 내면행동($M=3.62$), 표면행동($M=3.37$)이 가장 높은 평균을 나타냈고, 순경의 감정노동($M=2.89$)이 가장 낮게 나타나고 있다. 이는 경장계급이 경찰조직 구조상 업무를 수행함에 있어서 다른 계급보다 일선경찰의 현장실무자로서 가장 많은 민원 업무를 담당하게 되는 계급으로 감정노동의 빈도가 높아짐에 따라 나타난 결과로 보인다. 반면 순경 계급은 다른 계급에 비해 상대적으로 업무관련 유능성(지식·기술)이 부족하고 민원접촉 업무도 숙달되지 않아 내면행동·표면행동 모두에서 가장 낮게 나타난 것으로 보인다.

감정소진에서는 순경($M=3.22$)이 가장 높게 나타났으며, 경감($M=2.09$)이 가장 낮게 나타나고 있다. 이는 경감이 파출소 소장이나 과·계장과 같은 보직을 책임지고 있기 때문에 민원인들과 접촉할 빈도가 낮고 이러한 이유로 상대적으로 다른 계급에 비해 감정소진이 낮은 것으로 보인다. 반면에 순경계급은 내면행동·표면행동에서 나타난 결과와 같이 감정노동에 대처할 수 있는 능력이 부족해 감정소진이 많은 것으로 보인다.

냉소주의에서는 경장($M=2.93$)이 가장 높게 나타났으며, 경감($M=2.09$)이 가장 낮게 나타났으며, 계급이 높아질수록 평균값이 낮아지는 경향을 보이고 있다. 이러한 이유는 상급자일수록 오랜 근무경력으로 조직에 대한 신뢰의 증가로 보다 강하게 조직에 몰입하게 되며, 또한 조직외적 대안을 모색할 기회가 줄어들고 조직에 대한 매몰비용이 증가하기 때문에 냉소주의를 인식하는 정도가 낮아진 것으로 보인다.

연령대별 내면행동·표면행동·감정소진·냉소주의의 차이에서는 감정소진에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 30-40세($M=3.05$)가 가장 높았고 50세 이상($M=2.66$)으로 가장 낮았다. 또한 학력별에서는 냉소주의에서 학력별 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 학력이 높아질수록 냉소주의의 인식정도가 낮은 것으로 조사되었다. 급지별로는 모든 변수에서 급지별 유의한 차이가 있었으며,

2급지의 평균이 내면행동(M=3.85)·표면행동(M=3.39)·감정소진(M=3.06)에서 가장 높았으며, 조직몰입에서는 1급지(M=3.27)가 가장 높게 나타났으며 급지가 낮을수록 냉소주의의 정도가 낮은 것으로 조사되었다. 마지막으로 근무부서별 차이에서는 내면행동·표면행동·감정소진에서 유의한 차이가 있었으며, 구체적으로 살펴보면 민원인들과 접촉이 많은 부서의 평균이 다른 부서에 비해 상대적으로 높다는 것을 볼 수 있으며, 교통(M=3.97), 지구대(M=3.96), 수사(M=3.46) 순으로 평균이 높게 나타났다. 이러한 결과는 표면행동과 감정소진에서도 유사하게 나타나고 있다.

2. 연구모형의 타당성과 신뢰성 분석

본 연구의 실증분석을 위해 잠재변수들 간의 관계가 성립하는지 그 타당성 검정을 위해 확인적 요인분석을 실시하여 <표 4>에 나타내었다. 각 요인별 개념과 측정항목을 연결하는 표준적재치에서 부적절한 값이 없으며, C.R.(Critical Ratio)값이 2 이상이면 유의한데, 본 연구에서는 모든 값이 2를 초과하고 있으며, p값이 $p < 0.1$ 의 유의확률 수준을 충족하는 결과가 나타났다. 또한 연구가설의 검증에 앞서 연구 모형의 전반적인 모형 적합도 여부를 판단기 위하여 모형 적합성을 확인하였다. 일반적으로 적합성의 기준을 나타내는 GFI와 조정부합치인 AGFI, RMR, NFI, TLI 등에서 만족할 만한 수치가 얻어져야 한다.

본 연구에서는 카이제곱(χ^2), GFI, AGFI, TLI, RMR을 이용하여 모형의 적합성 평가를 하였다. GFI, AGFI, NFI, TLI는 .80에서 .90 이상이고, RMR과 RMSEA는 .05에서 .08 이하면 좋은 모형으로 평가된다. 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하여 추정한 모형의 적합도를 확인한 결과, 카이제곱 값이 185.163, 자유도가 68, 유의확률이 0.000으로 나타났다. 구조방정식모형의 적합도는 모형이 모집단 자료에 완전하게 적합하다는 귀무가설을 검정하는 카이제곱 통계량을 이용하는데, 카이제곱 통계량은 특성상 표본의 크기에 영향을 받기 때문에 보통 다른 여러 가지 적합지수를 함께 고려하여 결론을 내린다. GFI 값이 0.938, AGFI 값이 0.954, TLI 값이 0.939, CFI 값이 0.956으로 나타나 모형이 적합하다고 판단할 수 있다. 또한 RMR 값이 0.041로 0.05 이하로 나타나 요인분석이

타당하다고 할 수 있다. 이모형의 적합도 검증결과는 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 연구모형의 적합도 검증결과

적합지수	연구모형	비고
χ^2	$\chi^2 = 185.163$, df = 68 p = 0.000	P > 0.05
χ^2/df	2.722	3이하이면 좋은 모형으로 판단
RMR	0.041	0.05 이하이면 적합한 모형으로 판단
GFI	0.938	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
AGFI	0.954	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
TLI	0.939	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
CFI	0.956	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단

또한 모형의 적합도를 판단한 다음 잠재변수의 신뢰성과 타당성을 평가하기 위해 각 잠재변수에 대한 측정변수가 잠재변수를 어느 정도 설명하고 있는가를 평가하는 집중타당도를 확인하기 위해 개념신뢰도와 분산추출지수(AVE)를 이용하기 위해 Fornell & Larcker(1981)의 식을 사용하였으며, 이론적으로 개념신뢰도는 0.7이상, 분산추출지수(AVE)는 0.5 이상 되어야 잠재변수의 신뢰도를 확보한 것으로 판단한다. <표 3>에서 보는 바와 같이 모든 잠재변수의 개념신뢰도와 분산추출지수(AVE)가 기준을 만족하여 신뢰성과 수렴타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 아울러 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 크론바흐 알파 계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 이용하여 신뢰도를 측정한 결과 모든 변수의 Cronbach's α 값이 0.815~0.993 범위에 있는 것으로 나타났다. 일반적으로 사회과학분야에서는 Cronbach's α 값이 0.6 이상을 넘기게 되면 분석에 사용할 수 있는 최소한의 기준을 충족하고 있다고 판단한다. 따라서 연구에 사용된 지표들은 전반적으로 높은 내적 일관성을 가지고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 확인적 요인분석 및 신뢰성 분석

잠재변수	측정 변수	표준화 추정값	오차 분산	C.R.	p값	개념 신뢰도	AVE	Cronbach's α
내면행동	a11	0.863	0.309	-	-	0.886	0.513	0.815
	a12	0.778	0.403	28.208	***			
	a13	0.905	0.245	24.587	***			
표면행동	a21	0.826	0.413	-	-	0.895	0.503	0.993
	a22	0.907	0.258	28.046	***			
	a23	0.847	0.388	26.940	***			
감정소진	b11	0.771	0.466	-	-	0.858	0.525	0.847
	b12	0.883	0.223	22.305	***			
	b13	0.798	0.402	22.525	***			
냉소주의	c11	0.917	0.183	-	-	0.845	0.854	0.891
	c12	0.851	0.206	25.116	***			
	c13	0.621	0.427	17.339	***			
적합지수	χ ² =185.163, df=68, p=0.000 RMR=0.041, GFI=0.938, AGFI=0.954, TLI=0.939, CFI=0.956							

다음으로 모형에 포함된 각각의 잠재변수가 실제로 다른 잠재변수와 구별되는지 평가하는 판별타당성을 확인하였다. 이를 통해 연구자가 측정하고자 하는 개념이 실제로 측정도구에 의해 측정되었는지를 확인할 수 있다. 판별타당성을 확인하기 위해 잠재변수 간의 상관계수 및 분산추출지수(AVE)를 이용하였다. Fornell & Larcker(1981)는 두 잠재변수간 상관계수가 각 잠재변수에 대응되는 분산추출지수(AVE)의 제곱근 값보다 작으면 잠재변수의 판별타당성이 있다고 하였다. <표 5>에서 보듯이 대각선의 분산추출지수(AVE)의 제곱근 값이 상관계수보다 모두 크기 때문에 본 모형에서 사용되는 잠재변수 간의 판별타당성은 확보되었다고 할 수 있다.

〈표 5〉 판별타당성 분석(잠재변수의 상관계수와 AVE값)

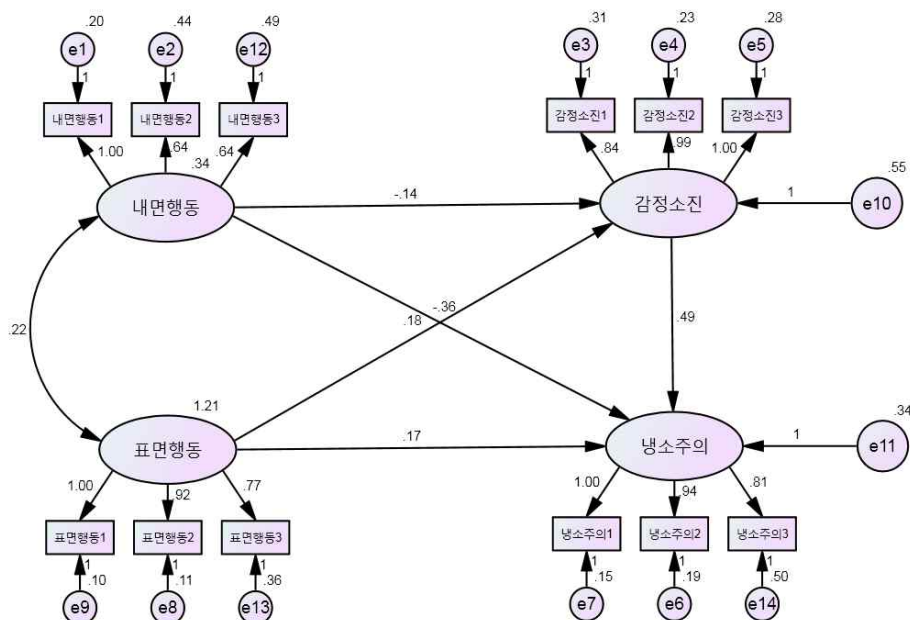
구분	내면행동	표면행동	감정소진	냉소주의	AVE
내면행동	0.717 ^a				0.513
표면행동	0.232	0.701 ^a			0.503
감정소진	0.125	0.132	0.723 ^a		0.525
냉소주의	0.154	0.112	0.218	0.917 ^a	0.854

a 분산추출지수의 제곱근

4. 연구모형과 가설검증

본 연구에서 설정한 구조방정식모형의 분석결과로 얻어진 경로도와 경로계수의 비표준화 추정치는 <그림 2>와 같다. 여기서 직사각형은 측정변수를 나타내며, 잠재변수는 타원으로 표현했고, e1에서 e14는 오차항을 나타낸다. 또한 요인 간 경로효과를 직접효과와 간접효과로 구분하여 각 경로의 계수와 유의성을 검정하였다. 여기서 직접효과는 한 요인이 어떤 요인을 거치지 않고 다른 요인에 직접적으로 미치는 영향의 크기이며, 간접효과는 한 요인이 어떤 요인을 거쳐 다

〈그림 2〉 연구모형의 분석결과



른 요인에 미치는 영향의 크기이며 총 효과는 한 요인이 다른 요인이 다른 요인에 미치는 직접효과와 간접효과를 합한 것이다. 매개변수의 유의성은 부트스트랩 검정(bootstrap test)을 통해 실행하였다. 부트스트랩 검정을 통해 확인한 결과 최종 모형에서는 경찰공무원의 내면행동과 표면행동, 감정소진과 냉소주의 간의 직접효과가 유의한 것으로 나타났으며, 내면행동과 표면행동, 감정소진, 냉소주의 간의 간접효과도 유의한 것으로 나타났다.

<표 6>은 연구모형에 관한 가설검정 결과를 정리한 것이다. 그 결과를 살펴보면 첫째, 경찰공무원의 내면행동이 감정소진에 미치는 경로계수는 -0.138, t 값이 -1.601($p>0.05$)로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 경찰공무원의 감정노동 중 내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미치지 않는다고 결론내릴 수 있다. 이는 ‘내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 <H 1>은 기각됨을 의미한다. 이는 외식산업 종사원을 대상으로 한 연구에서 내면행동은 소진에 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 것과(김세리 외, 2010) 다른 결과이다. 이는 표면행동은 진정성(authenticity)을 결여하지만 내면행동은 자신의 내적인 감정까지 변화시키는 것이기 때문에 탈인격화의 가능성이 줄어들 수 있다(Brotheridge & Grandy, 2002)는 선행연구의 결과로 설명할 수 있다. 감정노동 중 내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 거짓 감정을 표현하는 표면행동과 다르게 내면행동은 고객에게 보여주려는 친절 등의 감정을 실제로 느끼려고 하는 것이다. 표면행동은 자신의 진정한 감정을 감추지만 내면행동은 자신이 보이고 싶어 하는 감정을 실제로 느끼며 표현하려는 공감적 노력이 수반되는 것이다(Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2003).

둘째, 경찰공무원의 표면행동이 감정소진에 미치는 경로계수는 0.184, t 값이 4.652($p<0.05$)로 유의수준 0.05에서 표면행동이 감정소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 ‘표면행동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 <H 2>는 채택되었다. 경찰관의 내면행동이 증가할 경우 소진이 증가하고, 표면행동이 증가할 경우 소진이 증가하는 것으로, 소진의 감소를 위해서는 경찰관의 내면행동과 표면행동 모두가 감소되는 것이 바람직하다는 것을 의미한다.

셋째, 경찰공무원의 내면행동이 냉소주의에 미치는 경로계수는 -0.364, t 값이 -4.402($p<0.05$)로 유의수준 0.05에서 내면행동이 냉소주의에 유의한 영향을 미치는

것으로 나타나 ‘내면행동이 냉소주의에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 <H 3>은 채택되었다. 경찰관의 내면행동이 증가할 경우 냉소주의는 감소한다는 것으로 냉소주의 극복을 위해 내면행동이 증가되는 것이 바람직하다는 것을 의미한다.

넷째, 경찰공무원의 표면행동이 냉소주의에 미치는 경로계수는 0.173, t값이 4.927($p<0.05$)로 나타나 유의수준 0.05에서 표면행동이 냉소주의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 ‘표면행동이 냉소주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 <H 4>는 채택되었다. 표면행동이 증가할 경우 냉소주의는 증가하는 것으로 냉소주의 극복을 위해서는 표면행동이 감소되는 것이 바람직하다는 것을 의미한다.

다섯째, 경찰공무원의 감정소진이 냉소주의에 미치는 경로계수는 0.489, t값이 9.439($p<0.05$)로 유의수준 0.05 수준에서 감정소진은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 결론 내릴 수 있다. 따라서 ‘감정소진은 냉소주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 <H 5>는 채택되었다. 아래 <표 6>은 연구모형의 가설검증 결과를 제시한 것이다. 감정소진이 증가할 경우 냉소주의도 증가하는 것으로, 냉소주의 극복을 위해서는 감정소진이 감소되는 것이 바람직하다는 것을 의미한다.

〈표 6〉 가설검증 결과

가설	경로	경로 계수	표준오차	t값 (C.R.)	유의확률 (단측)	결과
H1	내면행동 → 감정소진	-0.138	0.086	-1.601	0.109	기각
H2	표면행동 → 감정소진	0.184	0.039	4.652	0.000	채택
H3	내면행동 → 냉소주의	-0.364	0.083	-4.402	0.000	채택
H4	표면행동 → 냉소주의	0.173	0.035	4.927	0.000	채택
H5	감정소진 → 냉소주의	0.489	0.052	9.439	0.000	채택

또한 경찰공무원의 내면행동과 표면행동은 냉소주의에 대해 직접적인 영향뿐만 아니라 감정소진이라는 잠재변수를 통해 간접적인 영향도 미치고 있으므로, 잠재변수 간 관계를 직접효과와 간접효과, 그리고 총효과로 구분해 살펴보았다. 그 결과는 <표 7>과 같다. 먼저, 내면행동은 냉소주의에 대해 직접효과와 총효과 모두 유의하게 얻어져 경찰공무원의 내면행동이 높을수록 경찰공무원들이 인식

하는 조직 냉소주의 완화에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 ‘내면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미칠 것이다’라는 <H 6>은 채택되었다. 또한 표면행동이 감정소진에 미치는 직접효과가 유의한 것으로 나타나 경찰공무원들의 표면행동이 많을수록 감정소진이 높아진다고 할 수 있다. 냉소주의에 있어서도 표면행동의 직접효과가 유의하게 나타나 감정소진은 표면행동과 냉소주의간의 관계에서 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 ‘표면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미칠 것이다’라는 <H 7>은 채택되었다.

이러한 실증분석결과에 대한 경찰조직관리측면의 시사점은 경찰관의 표면행동 대신에 내면행동을 하도록 유도하고 교육할 필요가 있다는 것이다. 단순히 외형적인 미소로 친절한 경찰 이미지를 주는 것이 아니라 진정성을 담은 친절한 경찰관이 되도록 고객의 마음을 배려하는 차원에서 접근하는 것이 감정소진과 냉소주의를 감소시키는 바람직한 방향이라고 하겠다.

〈표 7〉 잠재변수 간 총효과, 직접효과와 간접효과

경로	총효과	직접효과	간접효과
내면행동 → 감정소진	-0.138	-0.138	
내면행동 → 냉소주의	-0.431**	-0.364**	-0.067*
표면행동 → 감정소진	0.184**	0.184**	
표면행동 → 냉소주의	0.263**	0.173**	0.090*
감정소진 → 냉소주의	0.489**	0.489**	

*p<0.05, **<0.01

V. 결론

경찰관들은 점점 경찰조직이 요구하는 친절한 이미지의 경찰상을 구현하기 위해 자신의 감정을 조직규범에 맞추는 감정노동을 하고 있으며 향후에도 지역 사회경찰활동의 강조 경향이나 시민과의 대인관계가 증가하는 경찰업무의 성격상 경찰업무의 서비스 지향은 불가피한 변화의 흐름이고 경찰관의 감정노동 증가와 그에 따른 문제점 증가도 필연적 경향이기 때문에 감정노동은 더욱 중요한

고질적 경찰조직관리의 문제로 남아 있을 것이다.

그러므로 이 연구에서는 감정노동의 부정적 결과인 감정소진과 냉소주의와의 관계를 객관적으로 파악하여 부작용을 극복하는데 기여하고자 하였다.

분석결과, ‘내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 <H 1>은 기각되었다. 그러나 표면행동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미쳤고, 내면행동은 냉소주의에 부(-)의 영향을, 표면행동은 냉소주의에 정(+)의 영향, 감정소진은 냉소주의에 정(+)의 영향을, 내면행동과 표면행동은 감정소진의 매개효과를 통해 냉소주의에 영향을 미쳤다. 경찰관의 내면행동은 자신의 내적인 감정까지 변화시켜 감정소진에 부(-)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 자신의 진심을 담아 실제로 느끼며 표현하려는 공감의 수반되기 때문인 것으로 보인다. 또한 경찰관의 표면행동이 직접적으로 경찰공무원의 감정소진과 냉소주의에 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 부분적으로 감정소진을 매개변인으로 하여 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 경찰관들이 고객에게는 감정노동을 수행하며 미소를 보이다가 고객이 아닌 대상자에게는 가학적 행동을 보이거나 감정소진과 냉소주의를 보일 가능성을 차단하기 위해서는 경찰관의 감정노동에 대한 관리가 필요하다 할 것이다. 이러한 결과의 이론적 의의는 선행연구에서 이루어지지 않았던 경찰관들의 감정노동이 감정소진과 냉소주의에 미치는 영향관계에 대해 실증조사하였다는 점에서 찾을 수 있으며, 실무적으로는 경찰관의 행동이 표면행동보다는 진정성이 담긴 내면행동을 지향하도록 조직관리가 이루어지는 것이 바람직하다는 시사점을 얻은 것이다.

이러한 실증분석 결과를 바탕으로 정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 경찰관의 소진을 줄이고 궁극적으로 냉소주의를 감소시키기 위해서는 경찰관의 감정노동중 내면행동은 증가시키고 표면행동은 감소시키는 방안이 바람직하다. 이에 경찰관의 내면행동을 증진하기 위한 방안으로 감정노동교육을 활성화하고, 현장 경찰관의 자율성을 확보할 수 있도록 재량권을 부여할 필요성이 있다.

둘째, 경찰관들의 감정노동에 의한 스트레스와 소진을 해소시키기 위한 치유 대책을 강구할 필요가 있다. 고질적이고 상습적인 악성민원인에 대해서는 자리를 피할 수 있는 감정노동 방어권을 보장하고, 경찰관의 대응수위 강화는 물론 사법

처리를 할 수 있도록 대응매뉴얼을 강화할 필요가 있다.

셋째, 내부적 소통을 통해 감정노동의 악영향을 해소시키고, 나아가 감정노동에 부적합한 성격을 지닌 경찰관은 합리적으로 배치전환하여야 한다. 경찰관들이 장기적으로 감정노동에 노출되지 않도록 순환근무제를 실시하고 심리상담실을 설치하여 심리전문가에 의한 감정노동 치유가 이루어지도록 해야 한다.

이 연구는 선행연구가 부족한 경찰관의 감정노동과 감정소진, 그리고 냉소주의에 대한 실증조사로서 이론적 의미가 있을뿐만 아니라 경찰관의 감정노동이 증가되는 상황에서 악영향을 방지하기 위한 정책적 처방을 제시함으로써 실무적 의미도 있다. 그러나 이 연구는 일부 지역의 경찰관을 대상으로 분석한 결과이므로 해석에 유의하여야 하며 종단적·횡단적 측면의 반복연구가 필요하다.

참고문헌

- 경찰청. (2012). 「경찰백서」 2011년.
- 권혁기·박봉구. (2011). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향, *인적자원연구*, 18(1): 311-325.
- 김 구·한기민. (2012), 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: J-지방청을 중심으로, *한국사회와 행정연구*, 22(4): 497-523.
- 김상구. (2009), 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구, *지방정부연구* 13(1): 51-70.
- 김상호. (2009), 경찰관의 감정노동에 관한 연구-직무스트레스와의 관련성 및 조직동일시 조절효과를 중심으로-, *한국경찰학회보* 11(2): 5-35.
- 김세리, 김건. (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계, *관광연구저널*, 24(1): 119-136.
- 박주상·안승남. (2012), 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향, *한국치안행정논집*, 9(1): 49-70.
- 성영태. (2013), 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로, *지방정부연구*, 16(4): 187-206.
- 손호중·유용식. (2012). 감성리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 비과업행동

- (non-task behavior)의 조절효과를 중심으로. 한국조직학회보 9(1): 1-28.
- 양승범·송민혜. (2010), 한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구, 한국지방자치학회보, 22(3): 219-236.
- 이현정. (2012). Emotional Intelligence: An Argument for Emotionally Intelligent Employees in the Public Sector. 한국조직학회보 9(1): 63-90.
- 주재진. (2012), 경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 한국공안행정학회보, 49(1) : 225-256.
- 최명철·서문교. (2012). 한국과 중국에서 거래적 리더십과 임파워먼트, 조직시민행동에 대한 다차원 관계 연구: 심리적 임파워먼트의 매개 작용을 중심으로, 한국조직학회보 9(1): 29-62.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R.(1995), Emotion in the workplace: A reappraisal, Human Relations Vol. 48.
- Bakker, A. B. & E. Heuven(2006), "Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers," International Journal of Stress Management, 13(4), 423-440.
- Behrend, K.R.(1980). Police cynicism: A cancer in law enforcement? FBI Law Enforcement Bulletin, August 1980.
- Brotheridge & Lee(2003). Development and validation of the emotional labour scale, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76, 365-379.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, Journal of Vocational Behavior, 60, 17-39.
- Cherniss, C.(1980), Staff Burnout : Job Stress in the Human Services, Beverly Hills: Sage Publications.
- Dean, Jr., James W. & Pamela Brandes, Ravi Dharwadkar. (1998). "Organizational Cynicism," Academy of Management Review 23(2): 341-352.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout Syndrome, Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- Gorter, et.al., (1999). Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory Dutch Version Among Dentists, Journal of Organizational Behavior, 209-217.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize

- emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1). 95-110.
- 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 : Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Martin, S. E. (1999). Police force or police service? Gender and emotional labor. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 111-126.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1982). After-effect of jobrelated Stress: Families as Victim. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 63-77.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981), *The Measurement of Experienced Burnout*, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2.
- Maslach, C.(1982), *Burnout : The cost caring*, Englewood Cliffs, NJ:elil, W. B., Prentice-Hall
- Morris, J. A. & Feldman, K. C.(1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Pagon, M. (1993). Policijski cinizem: vzroki, zna~ilnosti in posledice. [Police cynicism: the causes, characteristics and consequences.]. *Revija Policija*, 4-5, 389-403.
- Pestonjee, P.M. (1992). *Stress and coping: The Indian experience*. New Dehli:Sage.
- Peters, M. (2007). Why are cops cracking?, *The Argus*.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence.
- Regoli, B., Crank, J. P., & Rivera, G. F. (1990). The construction and implementation of an alternative measure of police cynicism. *Criminal Justice and Behavior*, 17(4), 395-409.
- Schaible, Lonnie M. and Viktor Gecas. (2010). The Impact of Emotional Labor and Value Dissonanceon Burnout Among Police Officers, *Police Quarterly*, 13(3)
- Stenross, B., & Kleinman, S. (1989). The highs and lows of emotional labor: Detectives encounters with criminals and victims. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 435-452.
- Wanous, J.P., Reichers, A. E., & Austin, J.T. (2000). Cynicism about organizational

change. *Group & Organization Management*, 25(2): 132-153.

Wharton, A. S.(1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupations*, 20(2): 205-232.