

Public Service in Crisis

- An Empirical Analysis of Street-level Bureaucrats' Aggressive Behavior toward Customers -

Sun Hee Kim⁺

Department of Public Administration, Seowon University, 337 Musimseo-ro, Seowon-gu, Cheongju, Korea

Abstract

This study performs an empirical study on how “Jeong (情)”, a feeling of affection or attachment in Korean, influences civil servants' aggressive or friendly behavior toward customers. We divided the “Jeong” into three sub-dimensions: human tenderness, care of others and warm-heartedness. Based on the survey data, we analyzed the relational structure among the three measures and their impacts on the friendly/aggressive behavior toward customers. The results are as follows. First, human tenderness has a weak correlation with care of others and warm-heartedness. Second, the three sub-dimensions of “Jeong” have a different role in the friendly/aggressive behavior toward customers. For instance, human tenderness has a positive impact on friendly behavior and negative on aggressive one, while care of others has a contrasting impact on them. Warm-heartedness has no impact. Third, care of others has the largest impact on both behaviors among the three sub-dimensions.

Key words: Jeong(情), street-level bureaucrat, service behavior toward customer

1. 서론

야경국가, 복지국가를 거쳐 현대 정부는 서비스 국가로 그 특징이 변동될 만큼 정부의 공공서비스 제공이 정부의 핵심적 역할과 기능으로 대두되고 있다. 뉴거버넌스 체제를 기반으로 전통적 정부 공급자 중심의 서비스 제공을 지양하고 시민지향적 행정서비스 제공이 강조되고 있다. 특히, 국민과의 접점에 위치하면서 근무하는 일선공무원들의 행정 서비스 질 제고를 통한 시민 만족도 증진이 중요한 정책 과제로 부각된다.

그럼에도 불구하고 일선공무원 및 공공조직에 대한 신뢰 저하가 정책적 문제가 되고 있다. 현실에서는 일선공무원들의 서비스 노동의 증가로 인한 감정노동 강도 강화는 이들의 고객에 대한 적대적 행동을 유도하며 공공 서비스의 위기감을 높이고 있다. 시민들의 서비스 만족도가 높지 않으며, 근본적으로 정부에 대한 신뢰가 낮기 때문이다. 이러한 맥락에서 신뢰를 구성하는 개념 요소들이 다양하다는 전제 하에 신뢰를 구성하는 개념적 측면에서 정(情)에 주목하는 연구가 확산되고 있다. 한국인들이 가진 보편적 마음의 특징인 정의 개념을 이론적 차원에서 정의하고 실증적 차원에서 정의 역할을

⁺ Corresponding author: Sun Hee Kim, Tel. +82-43-299-8616, Fax. +82-43-299-8610, e-mail. shkim7675@seowon.ac.kr

실증적으로 검증하려는 노력이 전개되고 있다.

정의 개념적 모호성으로 인해 개념적 차원에서 다양한 접근이 이루어지고 있다. 첫 번째, 정의 핵심 개념요소나 속성을 언급하며 정의하는 방법이다. 정의에 대한 많은 정의에서 공통적 개념요소는 아껴주는 마음이다. Choi & Choi(1990)는 정의의 가장 핵심적인 속성은 아껴주는 마음이며, 대상관점에서 볼 때 아껴주는 마음을 주고 받는 것이라고 정의하고 있다. 여기에서 아껴주는 마음이란 아껴주는 마음은 곧 상대방을 위해 긍정적 마음을 써주는 것을 의미한다(Choi & Yu, 1996). Choi & Choi(1999)는 아껴주는 마음을 상대를 자신처럼 아껴주고 배려해 주는 마음을 가지는 것으로 정의한다. Choi & Kim(1999)은 아껴주는 마음이라는 표현은 극히 한국적인 표현으로 상대에 대한 깊은 관심 쏟기, 상대의 어려움을 상대의 입장에서 이해하고 도와줌, 상대의 마음상태에 대한 공감과 지원 등을 포괄하는 대가족 관계 속에 발생하는 마음이라고 설명하고 있다. Park, *et. al.*(2006)은 정이란 보이게 나타나는 뚜렷한 것은 아니지만 공통의 경험을 가진 사람들 사이에서 발생하는 것으로 서로 상대방을 아껴주고 배려해 주면 친밀한 느낌으로 묶여져 있고 상대방의 부족한 점까지 수용하는 것으로 정의한다.

두 번째, Choi(1997)는 정을 이룰 형성하는 과정과 상태에 초점을 두고 정의하고 있다. 정이란 오랜 기간 동안 동고동락하여 서로 애뜻함, 보호, 도움주기와 같은 아껴주는 마음과 감정을 주고 받는 것이다. 따라서 정이란 상호이해와 수용, 신뢰에 바탕한 허물없는 관계를 느끼는 심리상태와 감정경험으로 정의하고 있다. Kim(2009)은 기능적 관점에서 정을 규정하고 있다. 정의 개념을 사람들 사이의 경계를 허물고 격의 없이 만들어주는 접착성, 서로를 소통하게 하는 소통성, 서로 뭉치게 하는 집합성, 서로 살피며 공생해가도록 하는 복지성, 유대관계를 안정적으로 유지하는 지속성 등을 포함하는 것으로 정의하고 있다.

Choi(2000)는 정을 특정한 구성요소가 아닌 관계적

과정 차원에서 정의하고 있다. 관계적 관점에서 정은 가까움과 밀착의 정도를 나타내는 가장 대표적인 심리 내적 경험 속성이다. 인정이 많은 사람은 남을 사랑하고 도와주며 남의 어려움이나 감정, 처지에 대해 감정 공감과 관심을 보인다. Choi, *et. al.*(2000)은 관계지향적 성향을 가진 사람 중에서도 타인에 대한 관심과 배려감이 큰 사람이 정이 들면 내 것, 네 것 따지지 않고 상대방을 무한히 신뢰하게 되고 상대방과 일체감(we-ness)을 느끼는 몰입상태에 도달하게 된다고 설명한다.

세 번째, Park, *et. al.*(2002)은 정의 속성과 그 결과라는 관점에서 정을 규정하고 있다. 정의 속성과 결과의 결합물로 보고 있다. 정의 속성은 자연/무의식적 발생, 정신적 유대감, 쌍방향성, 허물없음, 관심과 배려, 능동적 그리고 정의 결과로는 긍정적(편안함, 상호의존성), 부정적 요인(비합리적, 맺고 끊음이 불분명함으로 인한 정서적 부담감)을 포함하는 것으로 본다. 범위 측면에서 볼 때 정은 고운 정뿐만 아니라 미운 정까지 포함한다(Choi, 2000). Ko(2014)는 정을 사람에 국한하지 않고, 정이란 사람, 사물, 동물, 환경 등 대상과의 지속적인 접촉과 경험을 통해서 대상과 형성된 총체적 유대감을 의미한다고 보았다.

이와 같은 개념적 차원의 논의는 정의 개념을 실증하고자 하는 연구들(Kim, 1993; Choi & Choi, 1999; Choi & Choi, 2002; Cho, 2002; Park, *et. al.*, 2006; Park & Kim, 2010; Lee, 2011)로 연결되는데, 이들 연구들은 정의 효과에 초점을 맞추고 있다. 하지만 이들 실증연구들은 정의 가지는 하위차원들의 효과를 고려하지 못한 한계가 있다.

본 연구에서는 두 번째 연구경향을 반영하여 실증연구를 통해 정의 기능을 밝히는데 초점이 있다. 이를 위해 본 연구는 정 개념의 다차원성에 주목하여 정의 개념을 세 가지로 나누고, 이들 개념이 고객 지향적-공격적 행태에 미치는 영향 정도를 실증하고자 한다.

II. 이론적 배경

정에 대한 이론적 논의와 발전은 다음과 네 가지 차원에서 진행되었다. 첫째, 정과 유사성을 가진 개념과의 차별성 확보를 통해 정의 개념을 구체화하는 작업이다. Choi(1993)는 정이 친절, 자비(benevolence 또는 mercy), 좋아함, 기리(義理) 등과 다른 개념이라고 설명한다. 친절은 의도성이 높을 때 보다 친절하게 받아들여진다. 그러나 정에서는 이와 같은 의도성이 없다. 자비는 인류애적인 사랑이나 인간에 대한 보편적 애정으로 의도성이 개입되어 있으나 정은 세속지향적이고 자기심정 발현적이다. 정은 일본의 기리(義理)와도 구별된다. 기리는 의무성을 띠며 제도화된 체계 속에서 외부적으로 주어진 책임과 연계된 인정의 성격을 가진다. 그러나 정은 의무나 책임과는 상극의 방향에 있는 자생적 심리상태란 점에서 차이가 난다.

Choi & Yu(1996)는 심정과 감정(feeling 또는 emotion)과 차이를 설명하고 있다. 심정은 단순히 감정이나 느낌의 차원을 넘어 그러한 감정의 원인/연원/연계 행태의 생각이나, 인지행태의 인지요소와 인지를 함축한다. 즉, 생각과 감정의 결합된 형태가 심정이다.

Choi, *et. al.*(2000)이 볼 때 정의 속성은 영어의 애정(affection), 애착(attachment)과 같다. 특히 정에서는 애정이나 애착이라는 감정과 더불어 관계성을 함축하는 인지가 결들여 있다. Park, *et. al.*(2006)은 정과 감정과의 구분과 관련하여 감정은 일시적인 성격이 강하지만 정은 상호작용하는 인간관계에서 발생하여 일시적인 것으로 끝나지 않고 미래에도 지속되는 감정이라고 설명한다. 정은 사랑과도 차별성을 보인다. Choi, *et. al.*(2000)은 정을 사랑과 같은 강한 감정이 아니라 마음속으로 느껴지는 것으로 규정하고 있다. Choi & Choi(2002)는 정은 서양인의 사랑(love)의 감정 같은 낭만적이고 열정적인 감정상태라기보다는 장기간의 접촉과정에서 이슬비에 옷이 젖듯 잔잔하게 쌓여져서 느껴지는 누적적 감정 상태로 규정한다. 정은 단순히 좋

아하는 감정과도 차별화된다. Kim(2006)은 좋아함과 정을 구별하고 있는데 좋아함은 짝사랑과 같은 일방성을 가지지만 정은 일방적이지 않고 상호적인 감정이라고 설명한다.

Kim(2009), Park, *et. al.*(2006)은 대인간 호감(interpersonal liking), 사회적 연고(social ties), 상업적 우정(commercial friendship)의 개념과 비교하고 있다. 대인간 호감은 정서적 애착(affective attachment)으로 호감은 서구적 관점에서 애정이라 볼 수 있으며, 정은 한국적 관점에서 애정이다. Park, *et. al.*(2006)은 대인간 호감은 좋은 경험에서만 발생하나 정은 좋은 싫든 경험의 공유에서 발생한다는 점에서 차이가 있다. 따라서 호감은 이성적 판단에 의한 감정적 반응이라고 할 수 있으나 정은 이성적 판단과는 독립적인 한국인의 특유한 감정적 반응이라고 할 수 있다. 사회적 연고(social ties)는 혈연, 종교, 국가 등에 기반한 관계를 통해 인간적 감정이나 깊은 유대관계가 형성되고 결속되는 것을 의미한다. 그러나 정은 이들 요소를 초월한 공동체 의식이라는 점에서 차별성이 있다(Kim, 2009). Park, *et. al.*(2006)은 사회적 연고는 거래관계가 성립되기 이전에 구축된 관계 요인에 초점을 둔 반면, 정 개념은 거래과정에서 발생하는 관계적 요인에 초점을 두고 있다는 점에서 차이가 있다고 설명한다. Kim(2009)은 상업적 우정과 정을 구분하고 있는데, 상업적 우정은 의도적인 일정한 탐색절차를 통해 형성되나 정은 탐색단계 없이 비의도적 이면서 자연스럽게 형성되는 것이다.

둘째, 정의 구성요소 또는 하위차원들을 밝히고 이에 근거하여 정을 구체화하는 연구들이다. Choi & Choi(1990)는 정이 시간적 차원의 역사성, 공간적 차원의 공동운명성, 인성차원의 다정성, 관계적 차원의 허물없음 등을 가진다고 본다. 역사성과 공동운명성은 오랜 시간이나 세월을 함께 보내면서 고생하고 함께 즐거움을 나눌 때 발생하는 것, 다정성이란 격의 없이 느끼고 상호의 경계가 없을 때 발생하는 것, 허물없음이란 상대방을 자신처럼 아껴주고 배려해 주는 마음을 가질 때 발생하는 것을 의미한다. Choi & Lee(1999)는 허물없

음은 부담없고 편하게 대함, 고민을 숨김없이 말하는 것이라고 설명하는데, 이들은 정의 차원에서 아껴줌과 우리성-일체감을 추가하고 있다. 아껴줌은 상대를 자신처럼 아껴주고 배려해 주는 마음을 가지는 것으로 규정하고 관심과 배려, 도와줌, 걱정해줌, 나를 잘 이해해 줌의 행위로 표출된다고 규정한다. 우리성-일체감은 서로 이해관계를 따지거나 내것 네것의 구분을 초월할 것을 의미하는 것으로 자주 연락, 같이 있고 싶어함, 옆에 없으면 허전함, 비슷한 점이 많음, 감정이입을 말한다고 설명한다. Kim(2009)은 정을 정 신념(아껴주기, 상대본심 이해, 관계, 역사성), 정 욕구(정서적, 도구적), 감정(따뜻함, 미움, 친밀감), 기능(든든함, 이성적 판단방해, 허물없음), 정 행위(상대방 배려, 아낌행동, 격의 없는 행동) 등의 차원으로 구분하였다.

셋째, 정을 구성하는 개념요소를 규정한 후 정을 측정하는 척도를 개발하여 개념적 타당성을 확인하는 연구들이다. 정을 구성하는 구성요소와 관련해 Park(2004)은 정을 친근감, 애정, 우리의식이 형성되면 나타나는 동일체적 유대감으로 정의하고 있다. 즉, 친근감(familiarity), 애정(affection), 유대감(상대방이 자기의 타아로 느껴지는 감정)의 융합 현상이다. Oh, *et. al.*(1994)은 한국인들의 사회적 지지(social support)를 구성하는 요소 중의 하나로 정을 지적하면서, 남에 대해 애정(affection)과 배려(regard), 공유된 공통의 경험(shared common experience), 그리고 연결 느낌(feeling of connectiveness)등에 의해 결속된 감정으로 정의하였다.

이와 같은 개념들은 설문조사 자료에 기반한 요인분석을 통해 개념적 타당성이 검증되었다. Choi & Yu(1995)는 요인분석을 통해 정의 속성으로 감정요인, 자연발생성, 인간관계성 등임을 밝혀내고 있다. Choi & Choi(1999)는 정 척도 요인분석 결과 인간적 연약성, 타인 배려성, 다정 다감성으로 구성되었다. Choi, *et. al.*(2000)에서는 요인분석 결과 정의 아껴주고 밀어주기, 격의 없이 대하기, 우리성-일체감, 동거역사성, 상대방에 대한 인간적 이해 등의 5개의 요소로 이루어졌

다. Kim(2009)의 요인분석 결과 정은 따뜻함, 미운 감정, 친밀감 등 3가지 요인으로 나타났다. Kim, *et. al.*(2009)은 정의 측정항목을 밀접성, 배려성, 호혜성, 유대감, 이해심 등의 5개 요인으로 구성하였다.

단순히 요인분석 아닌 심층적 사례분석을 통해 정의 속성을 규명하고 있는 Choi & Lee(1999)에 따르면 정은 우리성-일체감, 아껴줌, 허물없음의 세 심리적 요소로 구성되며, 이를 함축하는 구체적인 행위는 서로 연락하고 만나기, 도와주는 행위, 숨김없이 솔직하게 대함 등으로 나타난다는 점을 보여준다. Cho(2004)는 정의 많은 유아의 특성은 ‘나’보다는 ‘남(타인)이나 ‘우리’를 우선순위로 생각하고 그에 맞는 행동을 하는 반면에 정의 없는 유아의 경우 남(타인)보다 자기(개인)를 더 우선적으로 생각하고 타인과 어울리려는 노력보다 타인에게 피해를 주는 행동을 하는 것을 밝혀내고 있다. 유아의 정 특성은 개인적인 특성이 아닌 관계 속에서 나타난다.

마지막으로 정이 미치는 효과라는 기능적 측면에 초점을 두는 연구들이다. 이들 연구들은 추상적·이론적 차원의 연구들이 구체적·경험적 차원에서 실제 작동하는지를 검증하는데 연구의 초점이 있다. Kim, *et. al.*(2009)은 기능적 관점에서 정을 정의하고 있는데, 상업적 관계의 정에 대해 거래관계의 양 당사자가 서로에게 친밀감과 유대감을 느끼고 상대방을 배려해주며, 부족한 점을 이해해 주는 감정으로 정의하고 있다.

이와 같은 정의 효과성에 대한 실증연구가 이루어졌는데, 실증적인 초기연구에서 Kim(1993)은 정 수준과 우리성 수준이 도움행동에 미치는 효과를 연구하고 있다. Cho(2002)의 연구에서는 교사들이 정의 수준과 정의 하위 유형에 따라 장애아동에 대한 교사의 인식에는 어떤 차이가 있는지를 탐색하였다. 연구결과 교사의 정 수준이나 하위차원에 따른 장애아동의 인식에는 차이가 없었다. 즉, 교사의 정 수준은 장애아동을 인식하는데 영향을 주지 않았다. Jung(2012)은 정의 용서에 정의 영향을 미치고 있음을 실증하고 있다.

최근 연구에서는 마케팅 분야에서 정의 기능적 효과

에 대한 실증연구가 이루어지고 있다. Lee(2011)의 연구에서 고객들이 느끼는 세 가지 차원의 정이 운영자에 대한 긍정적 평가, 고객의 행태의도 등에 긍정적인 영향을 미치고 있다. Park & Kim(2010)은 관계적 거래에서 소매상의 정(情)이 관계의 질과 관계성과에 미치는 영향에 대해서 연구하고 있는데, 정은 신뢰와 몰입에 직접적인 영향을 미치며 ‘간접적’으로 협력, 장기지향성에 긍정적 영향을 미치지만 갈등에는 영향을 미치지 못한다. Park, *et. al.*(2006)의 연구에서는 소비자들이 서비스제공자에게 느끼는 정은 몰입에 직접적인 영향력을 가지는 것으로 나타났으며 그 크기는 만족과 비슷하였다. 또한 만족과 몰입의 관계에 조절효과를 가지고 있는 것으로 나타났다. Lee(2013)의 연구에서는 정의 조절효과에 초점을 두고 연구하고 있는데, 은행고객들이 가진 한국적인 정이 신뢰와 장기지향성간에 조절효과를 수행한다. Kim, *et. al.*(2015)의 연구에 따르면 고객의 정과 만족은 고객의 칭찬행동과 조인행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 칭찬과 조인에 대한 정과 만족 변수의 계수 크기를 비교한 결과, 만족보다 정의 효과가 더 크게 나타났다. 즉, 판매자에게 정이 많이 든 고객은 감정적인 결속 상태에서 판매자를 허물없이 대하기 때문에 칭찬이나 조인 등을 편하게 할 수 있다는 것이다. 반면 판매자에게 아직 정이 들지 않은 고객은 칭찬은 물론, 조인행동을 하는 것이 조심스러울 수밖에 없을 것이다. 한편 정과 만족은 다른 고객에게 하는 구전에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 계수의 상대적인 크기를 비교한 결과 구전에 대한 영향력은 정과 만족에서 유의한 차이가 발견되지 않았다.

하지만 정의 기능적 측면에 초점을 둔 연구들은 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 정의 하위차원을 구분하지 않고 전체 정의 미치는 영향에만 초점을 두고 있다. Park & Kim(2010)은 정을 통합적으로 사용하고 있으며, Park, *et. al.*(2006)은 네 가지 정의 차원을 측정하고 있으며, Chung(2012), Kim, *et. al.*(2015)은 정의 세 가지 차원으로 측정을 하고 있지만 이를 분석하지

못하고 있다.

그러나 정의 연구에서 선도적 역할을 수행했던 Choi & Choi(1999)와 Choi & Choi(2002)의 연구에서는 정의 기능적 역할을 구분하고 있다. Choi & Choi(1999)의 연구에 따르면 정의 요인들 중 인간적 연약성과 다정다감성은 신체 및 심리적 스트레스에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 타인배려성은 심리적 스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Choi & Choi(2002)는 고등학생과 대학생을 대상으로 한 연구에서 인간적 연약성, 다정다감성은 스트레스와 정적인 상관관계, 그리고 생활만족도와는 부적인 상관관계를 나타냈다. 타인배려성은 스트레스와 관계를 갖지 못하지만 생활만족도와는 정의 관계를 보이고 있다. 아울러 문제대응 방식에서 적극적 문제해결은 정의 구성 요소인 인간적 연약성(-), 타인배려성(+), 다정다감성(+) 간 유의미한 관계가 존재하였다. 아울러 사회적 지원추구로 가는 경로계수에서는 인간적 연약성과는 부적인, 타인배려성과 다정다감성은 정적인 경로 계수를 나타내었다. 회피방식은 인간연약성과 정의 관계를 나타냈다. Park(2004)은 공무원들을 대상으로 한 연구에서 대상에 따라 정의 측정하고 그 효과를 분석하고 있는데, 정은 대인간 신뢰에 매우 강력하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정을 느끼면 느낄수록 상대방을 신뢰하는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 정의 한국적 상황에서 새로운 개념이라는 차원에서 이를 현실에서 검증하기 위한 의미탐구나 모형 연구(Choi, 1993; Choi & Choi, 1990; Choi & Yu, 1996; Choi & Kim, 1999; Choi, *et. al.*, 2000; Oh, *et. al.*, 2004; Kim, 2009; Kim, 2009)이나 척도 개발(Kim, 2006; Kim, *et. al.*, 2009)이 많이 이루어져 현실적인 관리적 의미를 가지는 연구가 부족하였다. 관리적 차원에서 의미를 가질 수 있는 연구는 최근에서 시작되었으며, 마케팅 분야에서 연구(Park & Kim, 2010; Park, *et. al.*, 2006; Kim, *et. al.*, 2015)가 주를 이루고 있다.

이와 같은 한계를 극복하고자 본 연구에서는 정의 하위차원을 인간적 연약성, 타인배려성, 다정다감성 등

세 가지로 구분하여 각 하위차원들이 가지는 기능적 측면을 연구한다. 아울러 조직관리적 차원에서 의미를 찾기 위해서 일선 공무원들이 가진 정이 고객들에 대한 친화적 행동과 적대적 행동에 어떻게 영향을 미치는지는 분석한다.

III. 연구방법

1. 표본추출

본 연구에서는 행정 민원들을 처리하는 공무원들을 대상으로 설문조사방법을 실시하였다. 본 설문조사는 경기도에 소속된 소방공무원, 행정공무원(동사무소 근무자, 민원업무 담당자), 간호사, 경찰공무원을 대상으로 1,800부 배포하여, 1,590부(88.3%)를 수거하였으며, 불량응답설문지 73부를 제외하고 1,517부를 분석에 사용하였다. 조사기간은 2016년 4월 1일부터 6월 30일까지였으며, 표본추출은 무작위 층화표집 방법을 따랐다.

2. 측정

정의 측정문항은 Choi & Choi(1999)가 사용한 문항을 사용하였으며 본 측정문항은 인간적 연약성, 인간배려성, 다정다감성 세 차원으로 구성되어 있다. 이들 문항들의 타당도와 신뢰도 분석하기 위해서 요인분석과 크롬바알파값을 계산하였으며, 결과는 <Table 1>과 같다. <Table 1>을 보면 타당도와 신뢰도가 확보된 것으로 판단된다.

고객관계에서 공무원의 고객지향성과 고객공격성을 측정하기 위해서 이들에 영향을 미칠 수 있는 직무효능감, 직무만족도, 역할모호성, 감정노동, 스트레스, 서비스 교육 등을 통제변수로 사용하였다. 효능감은 Schaufeli, et. al.(1996)이 개발한 문항을, 직무만족도는 Ackfeldta & Cooteb(2005), 역할모호성은 Rizzo, et. al.(1970), 감정노동은 Brotheridge & Lee(1998)의 감정노동 척도 중 감정노동 강도(intensity) 문항을 사용하였으며, 스트레스는 Yeo(2012)를 사용하였다. 각 측정개념들의 신뢰도는 다음 <Table 2>와 같다.

Table 1. Item and reliability

Jeong's Concept	Measures	Rotated Factor Structure			reliability
		1	2	3	
Human tenderness	I can't deny other's request which is difficult for me	.943	.004	.060	.879
	My personality is one which can't directly deny other's request	.939	.054	.083	
Caring others	I usually understand other's positions,"	.070	.915	.104	.830
	I sincerely and earnestly listen to what others say,"	-.010	.899	.195	
Having much Jeong	I tend to be easily moved to tears	.142	.020	.919	.739
	When I hear the sad story or see the movie, I am usually moved	-.003	.380	.814	

Table 2. Reliability of controlled variables

Variable	Item	reliability
Job Efficacy	I believe that I make an effective contribution to the work that I attend item	.751
	I feel stimulated when I reach my work goals,	
	I made the great achievement at the present works, which gave me too much satisfaction	
Job satisfaction	I am very content with my job	.865
	My job is very pleasant,	
Role Ambiguity	I feel certain about how much authority I have	.666
	Lack of policies and guidelines to help me	
Emotional Labor (intensity)	I express intense emotions	.830
	I should show some strong emotions	
Stress	Sometimes when I think about my job I get a tight feeling in my chest	.695
	I have felt fidgety or nervous as a result of my job	
Service Training	Employees participated too many training which stressed the higher quality of service	.692
	We very often received the service training	

IV. 분석결과

변수들 간 상관관계 분석 결과는 <Table 3>과 같다. 정은 인간적 연약성, 타인배려성, 다정다감성 등의 세 가지 차원으로 구성되었다. 정(전체)은 이들 세 가지 변수들의 평균값을 의미한다.

먼저 정 측정변수간의 관계구조를 살펴볼 때 정(전체)과 하위 세 차원의 상관관계를 볼 때, .677, .624, .733으로 모두 0.6을 넘고 있어 이들 간 측정문항들 간 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다. 다만 이들 하위차원들의 관계는 이와 같은 공통성이 낮는데, 인간적 연약성은 타인배려와 .069로 가장 낮은 값을 보여 이들 간 관계가 독립적일 수 있음을 시사한다. 인간적 연약성은 다정다감성과 .164로 낮은 정의 상관관계를 보이고 있다. 반면, 타인배려와 다정다감성은 .362로 다른 두 상관관계에 비해 상대적으로 높은 값을 보이고 있다.

이와 같은 관계구조를 볼 때 정이라는 측정변수들 간에 공통요소가 존재하지만 인간적 연약성은 다른 두 척도 타인배려, 다정다감성과 관계구조가 약한 것을 알 수 있다. 이러한 관계구조의 차이는 정이 다양한 요소로 측정내지 구성될 수 있다는 점을 시사한다.

정과 종속변수의 역할을 수행하는 공무원의 고객친화적, 공격적 행태 간 관계구조를 살펴보면 우선 전체 정과 공격행태 간 관계는 유의하지 않으나 하위차원과

약한 상관관계를 보이고 있다. 인간적 연약성은 공격행태와 정의 관계, 타인지향성은 부의 관계, 다정다감성은 부의 관계를 가지고 있다. 일반적으로 정은 긍정적 조직행동을 유발할 것으로 예상되었지만 인간적 연약성은 공격행동을 유도하고 있다. 이와 같은 사실은 정의 기능이 반드시 긍정적이지 않을 수 있다는 점을 의미한다. 아울러 타인지향성과 다정다감이 동시에 부의 관계를 보이고 있다는 점은 두 유형의 정이 일정한 공통적 속성을 공유하고 있음을 시사한다. 다만 타인지향성이 다정다감에 비해 높은 상관계수값을 가지고 있어 행태적 측면에서 타인지향성이 설명력이 높을 가능성을 암시한다.

공무원의 고객지향적 행동과 정간의 관계를 볼 때 전체 정과는 정의 관계를 보이고 있다. 하지만 하위차원에서 볼 때 인간적 연약성은 부의 관계, 타인지향성과 다정다감성은 정의 관계를 보이고 있다. 이와 같은 결과는 공격지향성에서 관계와 정반대의 관계이다. 이는 측정문항의 타당성을 간접적으로 보여준다. 고객지향적 행동에 가장 상관관계가 높은 변수는 타인지향성이다. 이와 같은 결과는 고객지향성 자체가 ‘관계’의 의미를 내포하고 있는데 타인지향성의 측정문항도 ‘관계’지향성을 포함하고 있다는 점에 착안하여 해석할 필요가 있다. 즉, 일반적 차원의 타인에 대한 배려는 행태적인 측면의 관계에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 할 수 있다.

Table 3. Correlation analysis

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Jeong (Total)	1										
2. Jeong 1 (Human Tenderness)	.677***	1									
3. Jeong 2 (Caring Others)	.624***	.069***	1								
4. Jeong 3 (Having Much Jeong)	.733***	.164***	.362***	1							
5. Aggressive Behavior	-.014	.204***	-.265***	-.045*	1						
6. Friendly Behavior	.215***	-.060**	.412***	.168***	-.193***	1					
7. Job Efficacy	.236***	-.061**	.420***	.204***	-.143***	.452***	1				
8. Job Satisfaction	.166***	-.037	.339***	.100***	-.107***	.413***	.506***	1			
9. Role Ambiguity	.136***	.226***	-.074***	.076***	.275***	-.101***	-.141***	-.186***	1		
10. Emotional Labor	.090***	.088***	0.011	.073***	.259***	.101***	.217***	.145***	.116***	1	
11. Stress	.194***	.253***	-.051**	.142***	.232***	-.074***	-.124***	-.274***	.321***	.101***	1
12. Service Training	.174***	-.025	.295***	.138***	-.042	.291***	.354***	.279***	-.067***	.126***	0.014

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

다음으로 독립변수의 역할을 하는 직무효능감, 직무만족, 역할보호성, 감정노동, 스트레스, 서비스 훈련등과 인간적 연약성은 타인지향성은 다정다감성간 관계를 살펴보면 우선 직무효능감은 인간적 연약성과 부의 관계, 타인지향성과 다정다감성과 정의 관계를 가지고 있다. 인간적 연약성이 직무효능감과 부의 관계를 가지는 측면은 인간적인 측면에서 풍부한 감성이 조직생활에서의 보람을 낳출 수 있음을 시사하는데, 이는 심리적 연약한 이들이 조직생활에서 부적응 내지 불만을 가질 수 있음을 암시한다.

다음으로 직무만족과 인간적 연약성 타인지향성, 다정다감성과의 관계이다. 직무만족은 인간적 연약성과 유의하지 않은 관계를, 타인지향성, 다정다감성과 정의 관계를 보이고 있다. 타인지향성이 직무만족과 높은 관계를 보이는 것은 직장생활에서 일 처리에서 인간관계가 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다.

역할보호성은 인간적 연약성과 정의 관계, 타인지향성과 부의 관계, 다정다감성과 정의 관계를 보이고 있다. 이와 같은 관계 구조는 위의 독립변수들과는 다른 관계구조라고 할 수 있다. 인간적 연약성과 다정다감성이 역할보호성과 정의 관계를 보이는 것은 외면적 행태가 아닌 내면에 존재하는 정적 심리가 자기역할에 대한 의문을 촉발시키는 기제가 될 수 있음을 시사한다.

감정노동은 인간적 연약성과 다정다감성과 정의 관계, 타인지향성과는 유의하지 않은 관계를 보이고 있다. 인간적 연약성과 다정다감성에 내포된 내향적 측면이 타인지향성의 외향적 측면보다 서비스 종사자들에게 있어 감정노동의 강도를 높이는 요인일 수 있다. 정은 감정, 정서적 측면을 반영하고 있다. Kim(1993)은 정을 상대방과의 장기간의 접촉을 통해 자연발생적으로 형성되는 정서상태로 자신이 오랫동안 알고 지내는 대상에 대해 가지는 애정과 친밀감, 보살핌의 감정으로 정의하고 있다.

스트레스도 역할보호성, 감정노동에서 나타났던 관계구조를 유사하게 나타나고 있다 스트레스는 인간적

연약성과 다정다감성과 정의 관계, 타인지향성과 부의 관계를 보이고 있다. 이와 같은 결과도 앞서 역할보호성, 감정노동과 마찬가지로 정의 내향적 측면이 부정적 기능을 수행할 수 있음을 시사한다. 이와 같은 결과를 보면서 Choi(2002)가 강조한 정의 가지는 대인적 측면을 주목할 필요가 있다. Choi(2000)는 정 감정은 정서의 개인 내적 측면뿐만 아니라 정서의 의사소통적이고 상호적인 측면으로 이해될 수 있다고 보며, 정 감정을 사회적 상호작용을 통해 형성되는 대인관계 정서(interpersonal emotion)로 보고 있다.

마지막으로 서비스 훈련과 관련해 인간적 연약성과는 유의하지 않은 관계를 타인지향성, 다정다감성과는 정의 관계를 보이고 있다. 서비스 훈련은 타인지향성과 상대적으로 높은 상관관계를 보이고 있는데 이와 같은 결과는 서비스 훈련의 강화가 서비스와 관련된 행태적 교정을 유도할 수 있음을 시사한다. 반면 이와 같은 훈련이 내면에 존재하는 정을 의미하는 인간적 연약성까지 영향을 미치는데 한계가 있을 수 있다는 점도 시사한다.

요컨대 정의 하위 차원 간 관계구조에서 정의 척도 구성에서 인간적 연약성은 타인지향성과 다정다감성과는 다른 차원을 가질 수 있다는 점을 시사한다. 외향적인 타인지향성은 직무효능감, 직무만족, 서비스 훈련과 정의 관계를 보이고 있는 반면에서 인간적 연약성은 역할보호성, 감정노동, 스트레스와 부의 관계를 보이고 있다. 다정다감성은 직무효능감, 직무만족, 역할보호성, 감정노동, 스트레스, 서비스 훈련과 모두 정의 관계를 보이고 있다. 이와 같은 결과는 정의 하위차원에서 타인지향성이 일반적으로 긍정적 기능, 인간적 연약성이 부정적 기능, 다정다감성이 긍정과 부정 두 기능을 동시에 수행할 가능성을 제시한다. 이와 같은 정 유형에 따른 기능의 차이에 대해서 향후 추가적 연구가 요구된다.

다음으로 공무원들의 고객지향적, 공격적 행태의 결정요인을 분석하기 위해서 회귀분석을 실시하였다. 결과는 <Table 4>와 같다.

Table 4. Regression analysis

	Aggressive Behavior			Friendly Behavior		
	B	SE	Beta	B	SE	Beta
Constant	2,332	.301		1,017	.227	
Gender(Female)	-.161***	.050	-.088	.054	.038	.037
Age	-.006	.006	-.055	.006	.005	.070
Employer Year	.007	.006	.070	.002	.005	.022
Management Level	-.038	.056	-.021	-.049	.043	-.034
Household Income	.024	.054	.012	-.039	.041	-.025
Education Level	-.067	.044	-.036	-.025	.033	-.017
Efficacy	-.099	.042	-.071	.246***	.032	.221
Job Satisfaction	.020	.031	.018	.175***	.024	.205
Role Ambiguity	.204***	.032	.165	-.011	.024	-.011
Emotional Labor	.234***	.027	.218	.012	.020	.014
Stress	.129***	.029	.121	.029	.022	.034
Service Training	.023	.032	.019	.075***	.024	.077
Jeong 1 (Human Tenderness)	.125***	.025	.125	-.037**	.019	-.047
Jeong 2 (Caring Others)	-.342***	.040	-.245	.243***	.030	.218
Jeong 3 (Having Much Jeong)	.013	.031	.011	.001	.023	.001
F-Value		28,520***			42,296***	
R ²		.232			.310	
Adjusted R ²		.224			.302	

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

전체적인 모형의 유의미성과 관련해서는 F값을 기준으로 해서 볼 때 두 개의 모형이 모두 유의하며, 결정계수값을 기준으로 모형의 설명력을 볼 때 고객공격적 행태의 설명에서는 22.4%, 고객친화적 행태에서는 30.2%의 설명력을 보이고 있어 현재의 모형이 고객친화적 행태 설명에 보다 더 적합하다는 점을 시사한다.

인구사회학적 변수로 성별, 연령, 재직기간, 계급, 소득, 교육수준을 통제변수로 설정하였다. 성별과 교육수준은 더미변수로 참조집단은 남성, 고졸 이하 집단이다. 인구학적 변수 중에서 영향을 미치는 변수는 유일하게 성별이며, 여성들의 경우 남성에 비해 공격지향적 행태가 낮게 나타나고 있는 반면에 고객친화적 행태에는 유의미한 영향을 미치지 못하고 있다.

조직관리적 차원에서 의미를 가지는 직무효능감, 직무만족, 역할모호성, 감정노동, 스트레스, 서비스 훈련 등의 변수들은 종속변수인 고객지향적, 공격적 행태에 아주 대비되는 영향력을 보이고 있다. 즉, 역할모호성, 감정노동, 스트레스는 공격지향적 행태에 정의 영향을 미치고 있는 반면에, 직무효능감과 직무만족, 서비스

훈련은 영향을 미치지 못하고 있다. 반면, 직무효능감, 직무만족, 서비스 훈련은 고객친화적 행태에 정의 영향을 미치고 있다. 이와 같은 결과는 긍정적인 고객친화적 행태를 유도하는 변수와 부정적인 고객공격적 행태를 유도하는 변수가 각기 다를 수 있다는 점을 시사하는데 이는 관치적 차원에서 긍정적 행태 유도와 부정적 행태 유도를 위한 분리적 접근이 필요함을 시사한다. 즉, 긍정적 차원을 유도하기 위한 직무효능감, 직무만족, 서비스 훈련 등의 강화라는 일련의 노력들이 고객공격적 행태를 감소시키지 못함을 의미한다. 반대로 역할모호성 제거, 감정노동 완화, 스트레스 감소 등의 노력이 고객지향적 행태를 유도하는데 한계가 있음을 의미한다. 결과적으로 고객지향적, 공격적 행태 유도하기 위해서 다양한 변수들의 동시적 관리가 필요함을 시사한다.

정의 고객지향적, 공격적 행태에 미치는 정도를 볼 때, 인간적 연약성은 공격적 행태에 정의 영향을, 타인배려성은 부의 영향을 미치고 있다. 다정다감성은 영향을 미치지 못하고 있다. 반면 인간적 연약성은 고객친

화적 행태에 부의 영향을, 타인배려성은 정의 영향을 미치고 있다. 다정다감성은 영향을 미치지 못하고 있다. 이와 같은 결과는 정의 하위차원들이 각기 다른 기능을 수행할 수 있음을 의미한다.

독립변수들의 영향력의 정도를 표준화된 Beta를 기준으로 살펴볼 때 고객공격적 행태에서 영향력은 타인에 대한 배려>감정노동>역할모호성 순으로 나타나고 있고, 고객친화적 행태에서는 직무효능감>타인배려성>직무만족 순으로 나타나고 있다. 타인배려성이 공격지향성에서는 1순위, 고객친화성에는 2순위라는 점에서 높은 설명력을 보이고 있는데 이는 정의 공격지향성과 고객친화성 관리를 위해서 아주 중요한 역할을 수행하고 있다는 점을 시사한다.

요컨대 이상의 결과는 정의 고객지향적, 공격적 행태 결정에 결정적인 영향력을 행사하고 있다는 점을 보여주는데, 특히 타인지향성은 공격지향성을 낮추고, 친화지향성을 높이는 역할을 수행하는 반면, 인간적 연약성은 공격지향성을 강화하고, 친화지향성을 약화시키는 기능을 수행하고 있다. 다정다감은 두 가지 행태에 영향력을 행사하지 못한다는 점을 시사한다.

V. 연구요약 및 함의

본 연구에서는 서비스 국가에서 중요한 정부의 역할인 수요자 맞춤형 서비스 제공의 위기라는 현실적 문제와 관련하여 일선 공무원들의 서비스 제공에 있어 정의 기능적 역할에 주목하고 고객친화적, 공격적 행태에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 기존 연구에서는 정의 하위차원을 구분하여 기능적 역할을 규명하거나 조직차원에서 의미를 가지는 분석이 이루어지지 못하는 한계를 보이고 있었다. 이와 같은 한계를 극복하고자 본 연구에서는 정의 하위차원을 인간적 연약성, 타인배려성, 다정다감성 등 세 가지로 구분하여 각 하위차원들이 가지는 기능적 측면을 검증하고, 조직관리적 차원에서 의미를 찾기 위해서 공무원들이 가진 정의 고객들에 대한 친화적 행동과 적대적 행동에 어떻게 영향

을 미치는지를 비교 분석하였다.

분석결과와 주요 내용을 요약하고 그 함의를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 핵심적인 발견은 고객지향적, 공격적 행태에서 정의 서로 다른 기능을 수행한다는 점이다. 인간적 연약성은 공격적 행태에 정의 영향을, 타인배려성은 부의 영향을 미치고 있다. 반면 인간적 연약성은 고객친화적 행태에 부의 영향을, 타인배려성은 정의 영향을 미치고 있다. 다정다감성은 두 변수 모두에 영향을 미치지 못하고 있다. 이와 같은 결과는 정의 하위차원들이 각기 다른 기능을 수행할 수 있음을 시사한다. 관리적 차원의 함의는 고객친화성의 제고, 고객공격성의 약화를 위해서는 다정다감성을 제외하고 타인지향성과 인간적 연약성을 관리하여야 한다는 점이다. 다만 관리에서 있어 타인지향성은 행태적 측면에 해당되기 때문에 교육훈련을 통해 육성이 가능하지만 인간적 연약성은 성격적 특성을 가지고 있어 변화가 쉽지 않다는 점이다.

둘째, 독립변수들의 영향력을 볼 때 고객공격적 행태에서 영향력은 타인에 대한 배려>감정노동>역할모호성 순으로 나타나고 있고, 고객친화적 행태에서는 직무효능감>타인배려성>직무만족 순으로 나타나고 있다. 타인배려성이 공격지향성에서는 1순위, 고객친화성에는 2순위이다. 조직관리에서 초점이 타인배려성을 중심으로 이루어져야 한다는 점을 시사한다. 다만 감정노동, 역할모호성, 직무효능감도 영향력을 가지고 있기에 감정노동 완화, 역할 모호성 제거, 직무효능감 제고 등의 노력이 수반될 때 원하는 행태를 유도하는데 효과가 있을 수 있다.

셋째, 본 연구는 정을 구성하는 하위차원들 간 관계 구조와 기능에서의 차이를 밝혀낼 수 있었다. 상관관계 분석에서 나타나는 정의 구조를 볼 때, 정의라는 측정변수들 간에 공통요소가 존재하지만 인간적 연약성은 다른 두 척도인 타인배려, 다정다감성과 관계구조가 약한 것을 알 수 있다. 이러한 관계구조의 차이는 정의 다양한 요소로 측정내지 구성될 수 있다는 점을 시사한다. 아울러 기능적인 측면에서 볼 때 인간적 연약성은

부정적 측면을 강화하는 반면, 타인지향성은 긍정적 측면을 강화하는 것으로 나타났다. 이와 같은 관계구조와 기능에서의 차이는 향후 관련 연구를 위해 연구단서와 가설을 제공할 수 있을 것으로 판단된다.

이와 같은 분석에도 불구하고 본 연구의 한계는 첫째, 일부 공무원을 대상을 설문조사를 수행했다는 점에서 일반화에 한계가 있을 수 있다. 둘째, 척도 구성에 있어 다양한 정의 차원을 포함하지 못하고 기존에 검증된 문항만을 사용하였다는 한계가 있다. 셋째, 독립변수의 구성에서 있어 관련 연구가 부족한 상황에서 저자의 판단에 의거하여 채택이 이루어졌다는 한계를 밝힌다.

References

- Ackfeldta, Anna-Lena and Cooteb, Leonard V. 2005. A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting. *Journal of Business Research*. 58: 151-159.
- Brotheridge, C. M., and R. T. Lee. 1998. *On the Dimensionality of Emotional Labour: Development and Validation of the Emotional Labour Scale*. Paper Presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego.
- Cho, Yong Tae. 2002. The Comparisons of Perception on Exceptional Children by Cheong's Level of Teachers. *Journal of Development Disability*. 6(1): 129-154.
- Cho, Yong Tae. 2004. The Characteristics of Cheong(情)-Full and Cheong(情)-Less Young Children. *Journal of Future Early Children Education*. 11(4): 309-332.
- Choi, In Jae and Sang Jin Choi. 2002. The Effect of Korean Cultural Psychological Characteristics on Coping Styles, Stress, and Life Satisfaction: Centering around Cheong and Weness. *The Korean Journal of Counselling and Psychotherapy*. 14(1): 55-71.
- Choi, Sang Chin and Ki Bum Kim. 1999. A Psychological Analysis of Korean Shimcheong(心情: Activated Inner Mind): Its Nature, Activation, Psycho-Social Significance, and Discursive Practices. *Korean Journal of Psychology: General*. 18(1): 1-16.
- Choi, Sang Jin and In Jae Choi. 1999. The Effect of Cheong, Chemyon-sensitivity on Stress. *Korean Journal of Health Psychology*. 4(1): 41-56.
- Choi, Sang Jin and Jang Ju Lee. 1999. The Psychological Interior and Social-cultural Function of Korean Cheong(情). *Korean Journal of Social and Personality Psychology*. 13(1): 219-233.
- Choi, Sang Jin and Seong Yup Yu. 1995. Empirical Analysis of Psychological Structure of Jeong. *Internal Women Institute's Research Paper Journal*. 5(1): 107-132.
- Choi, Sang Jin and Seong Yup Yu. 1996. Exploring the Conceptual Framework of Shimcheong Psychology. *The Proceeding of 1996 Annual Conference of Korean Association of Psychology*. 377-388.
- Choi, Sang Jin and Su Hyang Choi. 1990. Psychological Structure of Cheong. *The Proceeding of 1990 Annual Conference of Korean Association of Psychology*. 1-9.
- Choi, Sang Jin, Ji Yeong Kim, and Ki Bum Kim. 2000. The Structural Relationship among Cheong and Its Actions and Functions. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*. 14(1): 203-222.
- Choi, Sang Jin. 1994. Koreans' Shimcheong Psychology: The Phenomenological Understanding of Cheong and Han. *The Proceeding of 1993 Annual Conference of Korean Association of Psychology*.
- Choi, Sang Jin. 1997. The Psychological Characteristics of the Koreans. In the Korean Psychological Association(ed.). *Understanding the Modern Psychology*. 695-766. Seoul, Korea: Hakmoon-Sa.
- Choi, Sang Jin. 2000. *Korean Psychology*. Seoul, Korea: Chung-Ang University Press.
- Chung, Myung Sun. 2012. Moderating Effects of Empathy on the Relationship between Cheong(情) and Forgiveness. *The Korean Journal of Rehabilitation Psychology*. 19(3): 407-421.
- Kim, Eun Mi. 1993. Effect of Level of Cheong and Weness on the Helping Behavior. Master's thesis. Jungang University.
- Kim, Eung Su. 2009. Necessity and Direction of Organization Culture Development of Cheong. *Journal of Internet Business*. 10(2): 31-50.
- Kim, Ki Bum. 2009. A Test of Folk Psychological Model for 'Jeong'(Interpersonal Affection), 'Maum'(Mind). *Korean*

- Journal of Social and Personality Psychology*. 23(1): 147-163.
- Kim, Sun Hee, Jong Hee Park, and Do Il Kim. 2006. Establishing the Concept of Cheong and Developing Its Scales in a Commercial Relationship. *Marketing Research*. 24(3): 119-148.
- Kim, Sun Hee, Jong Hee Park, and, Do Il Kim. 2015. The Effects of Customers' Cheong toward the Seller on Positive Voice of Customers: A Comparison of Relative Influence between Cheong and Satisfaction. *Journal of Consumer Culture Studies*. 18(3): 249-276.
- Kim, Sung Kyu. 2006. Research about Development and Structure Analysis of Cheong Scale about Brand and Relationship between Constructing Factors of Brand-Cheong and Brand Asset. Ph. D. Dissertation. Yeongnam University.
- Ko, Mi Suk. 2014. The Establishment of Ethic of Cheong(情): Focused on the Relation with Ethic of Caring. *The Korean Journal of Philosophy of Education*. 36(2): 1-29.
- Lee, Jun Jae. 2011. Study on How a Client's Emotional Experience in a Food-Service Franchised Restaurant Affects Psychological Sense of Ownership and Behavioral Intention. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 23(3): 319-335.
- Lee, Jung Su. 2013. A Relationship Study on the Relational Characteristics, Trust, Korea's Cheong, and Long-term Orientation between Bank and Customer. *Korean Journal of Management Education*. 28(2): 281-302.
- Oh, Ga Sil, Mi Hye Seo, Sun Ok Lee, Jung Ah Kim, Kyoung Ok Oh, Chu Ja Jung, and Hee Soon Kim. 1994. Korean Meaning of Social Support. *Korean Journal of Nursing Science Association*. 24(2): 264-277.
- Park, Jong Hee and Seon Hee Kim. 2010. The Effects of Retailer's Cheong on the Relationship Quality and Performance in Relational Exchange: An Integrating Model Approach. *Journal of Distribution Research*. 15(2): 35-70.
- Park, Jong Hee, Do Il Kim, and Sun Hee Kim. 2006. An Exploratory Study of the Effect of Cheong on Commitment. *Journal of Consumer Culture*. 9(2): 1-23.
- Park, Jong Hee, Sun Hee Kim, and Ga Sil Oh. 2002. Developing the Concept of Cheong. *Research on Nursing Science*. 1(1): 77-98.
- Park, Tong Hee. 2004. Cheong, Familism and Interpersonal Trust: Case of Korean Central Government. *Korean Journal of Public Administration*. 38(6): 23-45.
- Rizzo, J. R., R. J. House, and S. I. Lirtzman. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *ASQ*. 15(2): 150-163.
- Schaufeli, W. B., M. P. Leiter, C. Maslach, and S. E. Jackson. 1996. The MBI-General Survey. In Maslach, C., S. E. Jackson, and M. P. Leiter(eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual*(3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Yeo, Eun Ah. 2009. Effect of Emotional Labor and Organizational Support on Job Stress of Department Stores' Clothing Salespeople. *Distribution Studies*. 14(3): 25-43.
- Korean References Translated from the English*
- 고미숙. 2014. 정(情) 윤리의 정립: 배려 윤리와의 관계를 중심으로. *교육철학연구*. 36(2): 1-29.
- 김기범. 2009. 정(情) 마음 모형 검증. *한국심리학회지: 사회 및 성격*. 23(1): 147-163.
- 김선희, 박중희, 김도일. 2009. 상업적 관계에서 정의 개념과 척도 정립. *마케팅 연구*. 24(3): 119-148.
- 김선희, 박중희, 김도일. 2015. 판매자에 대한 고객의 정(情)이 긍정적 발언행동에 미치는 영향: 고객만족과의 비교 소비문화연구. 18(3): 249-276.
- 김성규. 2006. 브랜드에 대한 정 척도개발 및 구조분석과 브랜드 정-브랜드 자산 구성요인간의 관계에 관한 연구. 영남대학교 박사학위논문.
- 김은미. 1993. 정 수준과 우리성 수준이 도움 행동에 미치는 효과. 중앙대학교대학원 석사학위 청구논문.
- 김응수. 2009. 정(情)의 조직문화 개발의 필요성과 방향: 인터넷비즈니스 연구. 10(2): 31-50.
- 박중희, 김도일, 김선희. 2006. 정의 관계몰입에 미치는 효과에 관한 탐색적 연구. *소비자 문화 연구*. 9(2): 1-23.
- 박중희, 김선희. 2010. 관계적 거래에서 소매상의 정(情)이 관계의 질과 관계성가에 미치는 영향: 통합적 접근. *유통연구*. 15(2): 35-70.
- 박진희, 김소희, 오가실. 2002. 정의 개념 개발. *간호학 탐구*. 11(1): 77-98.
- 박통희. 2004. “정(精)”, 가족주의 그리고 대인간 신뢰: 한국

- 중앙정부의 사례. 한국행정학보. 38(6): 23-45.
- 여은아. 2009. 백화점 의류판매원의 감정노동과 조직적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향. 유통연구. 14(3): 25-43.
- 오가실, 서미혜, 이선옥, 김정아, 오경옥, 정추자, 김희순. 1994. Social Support의 한국적 의미. 대한 간호학회지. 24(2): 264-277.
- 이점수. 2013. 고객의 은행에 대한 관계특성, 신뢰, 한국적 정(情) 및 장기지향성 간의 관계연구. 한국경영교육학회. 28(2): 281-302.
- 이준재. 2011. 외식 프랜차이즈 가맹점 이용고객이 느끼는 정(情)이 심리적 주인의식과 행동의도에 미치는 영향 연구. 관광·레저연구. 23(3): 319-335.
- 정명선. 2012. 정(情)과 용서의 관계에 대한 공감의 조절효과. 재활심리연구. 19(3): 407-421.
- 조용태. 2002. 교사의 정(情) 수준에 따른 장애아동에 대한 인식 비교. 발달장애연구. 6(1): 129-154.
- 조용태. 2004. 정(情)의 유무에 따른 유아의 특성 분석. 미래유아교육학회지. 11(4): 309-332.
- 최상진, 김기범. 1999. 한국인의 심정심리: 심정의 성격, 발생과정, 교류양식 및 형태. 한국심리학회지: 일반. 18(1): 1-16.
- 최상진, 김지영, 김기범. 2000. 정(미운정, 고운정)의 심리적 구조, 행위 및 기능간의 구조적 관계분석. 한국심리학회지: 사회 및 성격. 14(1): 203-222.
- 최상진, 유승엽. 1995. 정의 심리적 구조에 대한 경험적 분석. 국제여성연구소 연구논총. 5(1): 107-132.
- 최상진, 유승엽. 1996. 심정심리학의 개념적 틀 탐색. 한국심리학회 연차대회 학술발표논문집. 377-388.
- 최상진, 이장주. 1999. 정의 심리적 구조와 사회문화적 기능분석. 한국심리학회지: 사회 및 성격. 13(1): 219-233.
- 최상진, 최수향. 1990. 정의 심리적 구조. 한국심리학회 연차대회 학술발표논문집. 1-9.
- 최상진, 최인재. 1999. 정(情), 체면(體面)이 스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강. 4(1): 41-56.
- 최상진. 1993. 한국인의 심정심리학: 정과 한에 대한 현상학적 이해. 한국심리학 연차대회 학술발표논문집. 3-21.
- 최상진. 1997. 한국인의 심리특성. 한국심리학회 (편). 현대심리학의 이해. 694-766.
- 최상진. 2000. 한국인의 심리학. 서울: 중앙대학교 출판부.
- 최상진, 최인재. 1999. 정(情), 체면(體面)이 스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강. 4(1): 41-56.
- 최인재, 최상진. 2002. 한국인의 문화 심리적 특성이 문제대응 방식, 스트레스, 생활만족도에 미치는 영향: 정(情), 우리성을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료. 14(1): 55-71.

Received: Dec. 19, 2016 / Revised: Feb. 21, 2017 / Accepted: Feb. 27, 2017

위기의 공공 서비스

– 일선공무원의 공격적 서비스 행태에 대한 실증분석 –

국문초록 본 연구의 목적은 일선공무원들의 적대적 행태에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 한국적 정서인 정(情)이 고객지향적-공격적 행태에 미치는 영향을 경험적으로 분석하는데 있다. 본 연구는 정 개념을 인간적 연약성, 타인배려, 다정다감성 등 세 가지 하위 차원으로 구성하고, 이들 세 가지 차원 간 관계구조와 고객친화적-공격적 행태에 미치는 영향력을 분석하였다. 분석결과 첫째, 정의 구조에 있어 인간적 연약성은 다른 두 척도인 타인배려, 다정다감성과 관계구조가 약한 것으로 나타났다. 둘째, 고객지향적, 공격적 행태에서 세 가지 정은 서로 상반되는 기능을 수행하였다. 인간적 연약성은 공격적 행태에 정(+)의 영향을, 타인배려성은 부(-)의 영향을 미치고 있다. 반면 인간적 연약성은 고객친화적 행태에 부(-)의 영향을, 타인배려성은 정(+)의 영향을 미치고 있다. 다정다감성은 두 변수 모두에 영향을 미치지 못하고 있다. 셋째, 독립변수들의 영향력을 볼 때 타인배려성은 고객 공격적 행태와 고객친화적 행태에 상대적으로 큰 영향력을 미치고 있다.

주제어 : 정(情), 일선 공무원, 대국민 서비스 행태

Profiles **Sun Hee Kim** : She graduated from Korea University and received the master and doctoral degree of Public Administration at Korea University. She did a post-doctorate program at Yonsei University and Virginia Tech Institute Policy and Governance, and worked for the Gyeonggi Welfare Foundation. She has affiliated with the dept. of Public Administration at Seowon University as an assistant professor since 2012. Her research interests include welfare administration and policy. She has published papers on these issues. Her recent papers are as follows: “Exploring the Role of Jeong (情) as a Cultural Concept in Modern Organization(2016)”, “Exploring the Endogenous Governance Model for Alleviating Food Insecurity: Comparative Analysis of Food Bank Systems in Korea and the USA(2015)”(shkim7675@seowon.ac.kr).