Crisisonomy Vol.13 No.4, 45-54
ISSN 2466-1198 (Print) ISSN 2466-1201 (Online) http://dx.doi.org/10.14251/crisisonomy.2017.13.4.45
© 2017 Crisis and Emergency Management : Theory and Praxis. All rights reserved.

Crisisonomy

A Study on Emotional Labor and Organizational Commitment among Firefighters in Korea

Kyung Sook Joo[+]

Department of Social Welfare, Sangji University, 220-702, Usan-dong, Wonju-si, Gangwon-do, Korea

Abstract

The purpose of this study was to examine the relationship between emotional labor and organizational commitment of firefighters, which could provide guidance on monitoring emotional labor and improving organizational commitment among firefighters in Korea. As for firefighters on desk duty, the higher the emotional dissonance factor provoking psychological tension and emotional exhaustion, the lower the organizational commitment. In case of on-site firefighters, the higher the frequency of self-regulations, the lower the organizational commitment. There has been much research on the emotional labor of public officials, there has been very few research on the emotional labor of firefighters. This study has proven a theoretical negative association between the emotional labor of firefighters and their organizational commitment. Policy implications include that the psychological healing of firefighters involved in emotional labor should be provided to improve their organizational commitment.

Key words: emotional labor, organizational commitment, firefighter

Ⅰ. 서 론

국민안전처의 통계에 따르면, 최근 5년간 순직한 소방관 27명, 자살한 소방관 41명에 이른다. 특히, 2015년에 자살한 소방관은 순직한 소방관의 6배에 달한다. 100명 중 1명은 하루 종일 죽음을 생각하고, 40%에 달하는 소방관들이 우울증에 시달리고 있다(Ohmynews, 2016. 04. 25). 이러한 결과는 소방공무원들도 감정노동의 정도가 심하고, 여기에 외상 후 스트레스 장애까지 겪게 되면서 많은 소방관들이 심리적 정신적으로 힘들어하고 있다는 의미로 풀이된다.

한편, 감정노동의 개념은 Hochschild(1983)의 「The Managed Heart」 연구에서 유래되고 있는데(Hochschild, 1983), 그동안 노동을 단순히 육체적 노동과 정신적 노동으로 이분화하던 것에서 탈피하여, 주로 시민들을 상대하는 대민서비스 직종에게서 발생되는 노동 형태를 감정노동으로 보았는데, 즉, 감정노동은 대민서비스 직종에게서 많이 발생하게 되는데 자신의 솔직한 내면의 감정을 그대로 표현하지 못하고 외부로 표출되는 감정을 조작해야 하는 감정 불일치 내지 감정 부조화 현상을 감정노동으로 보았다.

이러한 감정노동은 감정소진으로 이어지게 되고, 조

[+] Corresponding author: Kyung Sook Joo, Tel. +82-43-423-2221, e-mail. ju413614@hanmail.net

www.kci.go.kr

직몰입이나 직무만족 등의 조직효과성에도 영향을 미치게 된다는 것이 기존 연구들의 결과이다. 감정노동에 대한 기존연구들의 경향성은 크게 3가지로 구분할 수 있는데, 우선, 감정노동의 영향력측면에서 호텔, 병원, 금융기관 등의 일부 기관의 대민서비스 종사자들의 경우 감정노동이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 견해와 이와 반대로 공공부문 등 종사자들의 경우 감정노동이 조직몰입이나 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 연구로 감정노동의 영향력이 양분화 되어 있다. 다음, 감정노동 연구분야 측면에서 대민서비스 업무를 담당하는 민간 부문 종사자들에 대한 연구가 과거에는 주로 이루어졌으나, 최근 들어서는 일선 민원공무원, 경찰공무원 등 공공 부문 종사자들에 대한 감정노동 연구가 많아지고 있다. 마지막, 소방공무원, 군인 등 재난안전을 담당하는 공무원들의 경우에는 아직까지는 관련 연구가 많지 않다는 점이다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humprey, 1993; Wharton, 1993; Adelman, 1989; Morris & Feldman 1996; Kim, 2014a; Kim, 2014b).

위에서 제한 것과 같이 감정노동과 조직몰입 간의 관계에 대한 연구는 긍정적 영향을 끼친다는 연구와 부정적 영향을 끼친다는 연구로 양분화 되어 있는데, 대체적으로 민간조직의 경우에는 서비스를 직접 시민에게 제공하고 있어서 감정노동이 조직몰입에 긍정적일 수 있지만, 공공부문에서는 공공재라는 특성상 감정노동이 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이에 소방공무원을 대상으로 하는 이 연구에서는 감정노동이 소방공무원들의 조직몰입에 부정적인 영향을 미치게 될 것이라는 점을 조심스럽게 예측하며 연구를 진행하고자 한다.

따라서 이 연구는 소방공무원들의 감정노동과 조직몰입간의 영향관계를 살펴보고자 하며, 이를 통해 향후 소방공무원들의 조직몰입을 향상시키기 위한 감정노동 행태의 개선에 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 소방공무원의 감정노동

서울종합방재센터 종합상황실 소방공무원을 대상으로 한 연구에서도 소방공무원의 감정노동이 조직몰입에 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있는데(Park & Kim, 2015), 서론에서도 언급하였듯이 소방공무원들의 경우에도 감정노동의 정도가 강하고, 각종 외상후 스트레스 장애에 시달리는 심리적으로 압박이 심한 근로자이다.

한편, 감정노동은 위에서도 언급하였듯이 Hochschild (1983)가 처음으로 제시하였는데, 그는 기존의 육체적 노동과 정신적 노동에 더해서 대게 시민들을 상대하는 대민서비스 직종에게서 발생되는 노동 형태를 감정노동라고 제시하고 있고, 자신의 솔직한 내면의 감정을 그대로 표현하지 못하고 외부로 표출되는 감정을 조작해야 하는 감정 불일치를 겪게 되는 노동의 한 형태를 감정노동으로 보고 있다. 즉, Hochschild(1983)는 타인과 직접 또는 간접 접촉 등의 서로 상호작용이 있고, 상대방의 감정 상태를 내가 특정한 상태로 변화 시켜야 하며, 본인이 표출하는 감정 상태에 고용주나 상급자가 통제를 행사할 수 있는 3가지 특징을 가지게 되는 직업에서 감정노동이 발생한다고 주장하고 있다 (Hochschild, 1983).

이러한 감정노동의 구성요소는 학자들마다 조금씩 전해가 다르다. 표면행위와 내면행위로 구분하는 경우도 있는데, 이 연구에서는 Morris & Feldman(1996)와 Brotheridge & Grandey(2002), Ashforth & Humphrey (1993), Kim(2014b) 등의 연구를 참조하여, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정노동의 다양성, 감정 부조화를 감정노동의 구성요소로 제시하고자 하며, 아울러 이 연구의 독립변수로 설계하고자 한다. 구체적으로, 첫째, 감정표현의 빈도(frequency)와 주의(attentiveness)는 감정표현을 하는 단순 빈도가 아니라 자기 자신 또는 상급자에 의해서 통제되고 조절해야 하는 감정 조절의 빈도와 그러한 감정 조절에 필요한

www.kci.go.kr

주의라고 보아야 한다. 둘째, 감정표현의 다양성(variety of emotions)은 대민서비스 과정에서는 다양한 고객과 다양한 상황에 맞닥뜨리게 되는데 이러한 경우 본인이 하게 되는 감정표현도 풍부한 경우, 긍정적 감정, 부정적 감정, 그리고 중립적 감정, 기쁜 감정과 슬픈 감정 등 여러 감정을 상황에 맞게 표현해야하는 것을 감정표현의 다양성이라고 할 수 있다. 셋째, 감정부조화(emotive dissonance)는 자기 내부의 감정과 겉으로 표현하는 감정이 차이가 발생하는 경우 일종의 감정 불일치 상황으로 인하여 감정이 고갈되는 것이라 할 수 있다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humprey, 1993; Wharton, 1993; Adelman, 1989; Morris & Feldman 1996; Kim, 2014a; Kim, 2014b; Park & Kim, 2015).

2. 소방공무원의 조직몰입

소방공무원은 각종 위험에 노출되는 직종이어서 조직몰입도나 직무만족도가 그다지 높지는 못할 것이라는 게 일반적인 견해이다. 이러한 조직몰입(organizational commitment)의 개념정립에 대해서는 학자들마나 견해가 다르다. 전통적으로는 조직에 대한 충성심, 잔류의지, 일체감 등이 조직몰입이라고 보아왔다. 이러한 조직몰입 연구에 우리가 주목하는 이유는 조직몰입도가 높으면 조직에 이익이 되는 긍정적 행동으로 기대하기 때문이다(Porter, *et. al.*, 1974). 그러나 최근에는 조직구성원들의 감정적 애착심을 뜻하는 정의적 몰입과 조직을 떠날 경우 비용을 치러야 하는 것에 기초한 지속적 몰입, 조직에 남으려는 의무감을 뜻하는 규범적 몰입을 조직몰입으로 사용하기도 하며(Meyer & Allen, 1991), Yousef(2000)의 경우에는 정의적 몰입, 규범적 몰입, 잔류적 몰입으로 조직몰입을 구성하기도 한다. 한편, Penley & Gould(1988)는 소외적 몰입(alienative commitment), 도덕적 몰입(moral commitment), 타산적 몰입(calculative commitment)을 조직몰입의 구성요소로 제시하기도 한다(Lee, 2007: 56). 이와 같이 조직몰입은 조직구성원이 자신의 조직에 대하여 느끼는 일종의 자긍심과 목표를 달성하고자 하는 노력과 헌신, 그리고 자신의 조직에 계속 남아 있고 싶어 하는 잔류의지 등을 의미한다고 볼 수 있다.

이처럼, 조직몰입의 구성요소에 대해서도 마찬가지로 학자마다 견해가 다양하다. 우선 Vanderberg & Self(1993)는 조직구성원의 태도차원에서 조직 정체성, 정서적 몰입, 지속적 몰입의 3가지로 조직몰입을 구분하였고, 다음, Meyer(1993)는 규범적 몰입, 정서적 몰입, 지속적 몰입의 3가지로 분류하고 있다. 이 연구에서는 Angle & Peery(1981)를 참조하여 조직몰입을 가치몰입, 근속몰입의 2가지로 구분하여 살펴보고자한다. 구성원이 자신의 조직에 계속 남아 있고 싶어하는 잔류의지를 근속몰입(commitment to stay)이라고 할 수 있고, 구성원이 자신의 조직에 대하여 느끼는 일종의 자긍심과 목표를 달성하고자 하는 노력과 헌신의지를 가치몰입(value commitment)이라고 볼 수 있다. 이 연구에서는 이와 같이 조직몰입을 가치몰입과 근속몰입으로 구분하여 살펴보고자 한다(Vanderberg & Self, 1993; Meyer, 1993; Angle & Peery, 1981).

3. 감정노동과 조직몰입의 관계

감정노동과 조직몰입의 관계에 대한 기존연구들의 경향성은 다음과 같다. 첫째, 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향력이 긍정적이라고 주장하거나 반대로 부정적이라고 주장하는 경우이다. 즉, 민간부문 종사자들인 병원, 호텔, 항공사 등의 종사자들의 경우 감정노동이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 견해가 있고, 이와 반대로 일선 공무원, 경찰공무원 등 공공부문 종사자들의 경우 감정노동이 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 견해로 양분화되어 있다. 이는 민간업무와 공공 부문 서비스의 특성 차이에 기인한 것이라고 볼 수 있다. 둘째, 기존 감정노동 연구분야를 살펴보면, 처음에는 대민서비스 업무를 담당하는 민간 부문 종사자들에 대한 연구가 과거에는 주로 이루어졌으나, 최근 일선 공무원, 경찰공무원, 소방공무원 등 공공 부

www.kci.go.kr

문 종사자들에 대한 감정노동 연구가 최근 들어 많이 이루어지고 있다. 이또한 감정노동의 개념 정립상 과거의 연구들은 주로 민간영역의 종사자들이 해당될 것이라고 보았으나, 최근에는 공공분야 근무자들도 감정노동이 심해진다는 점에 착안한 차이라고 보여진다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humprey, 1993; Wharton, 1993; Adelman, 1989; Morris & Feldman, 1996; Kim, 2014a; Kim, 2014b).

Ⅲ. 연구방법론

1. 연구 분석의 틀

이 연구는 시민들의 안전을 책임지고 있는 소방관들의 감정노동과 조직몰입간의 관계를 고찰해 보고자 하였다. 우선, 독립변수로는 소방공무원들의 감정노동으로 설계하였고, 종속변수는 조직몰입으로 설정하였다. 또한, 특성변수로는 인구사회학적 특성으로 하였고, 조절변수로는 업무형태인 내근직 근무와 외근직 즉, 현장근무에 따른 차이를 살펴보았다. 독립변수인 감정노동에 대해서는 Morris & Feldman(1996)의 연구를 토대로 하여, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정 부조화로 하였고(Kim, 2014b), 종속변수로써 조직몰입은 Angle(1981)의 연구를 참조하여 가치몰입과 근속몰입으로 설계하였다(Angle, 1981).

2. 자료조사 및 분석방법

이 연구에서 자료조사는 2017년 1월 1일부터 1월 31일까지 1개월간 조사하였고, 경기소방학교에서 교육을 받고 있는 소방공무원들을 대상으로 총 250부를 배포하여 235부를 회수하였으며, 14부의 불성실한 응답을 제외한 221부를 통계처리 하였다.

연구의 분석방법은 SPSS WIN 20.0 프로그램을 이용하여 통계분석을 하였고, 표준화된 설문지를 사용하여, Likert 5점 척도방식으로 측정을 하였다. 분석은 빈도분석(Frequency Analysis), 신뢰도 검증(Reliability Test), 요인분석(Factor Analysis), 분산분석(Analysis of Variance), 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시하였다.

3. 연구의 인구통계학적 특성

이 연구는 221명의 유의미한 대상을 중심으로 통계처리를 실시하였다. 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 남자가 214명(96.8%), 여자가 7명(3.2%)이었고, 연령은 20대가 12명(5.4%), 30대가 83명(37.6%), 40대가 91명(41.2%), 50대 이상이 35명(15.8%)이었으며, 응답자의 학력분포는 고졸 이하가 32명(14.5%), 전문대졸이 56명(25.3%), 대졸이 110명(49.8%), 대학원 이상이 23명(10.4%)이었다. 한편, 직급은 소방경이 14명(6.3%), 소방위가 51명(23.1%), 소방장이 65명(29.4%), 소방교가 56명(25.3%), 소방사가 35명(15.8%)이었다.

4. 신뢰도 및 요인분석

측정 척도의 신뢰성을 파악하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였고, 회귀분석을 위하여 독립변수인 감정노동의 세부요인을 파악하기 위하여 요인 분석을 실시하였다. 우선 신뢰도 분석에서는 다음과 같이 크론바하 알파계수(Cronbach's α)가 0.9 이상으로 매우 높은 수치가 나와서 측정 도구는 신뢰할 수 있는 수준으로 판단된다.

다음 독립변수와 종속변수의 관계를 이 연구에서는 살펴보고자 하였는데, 독립변수인 감정노동의 세부 변수들을 추출하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 분석

Table 1. Reliablity analysis

Factor		Cronbach's α
Independent variable	Emotional Labor	0.962
Dependent variable	Organizational Commitment	0.907

www.kci.go.kr

Table 2. Factor analysis

	Factor			
	frequency of emotions	attentiveness of emotions	variety of emotions	emotive dissonance
x01	0.929			
x02	0.888			
x03	0.785			
x04		0.610		
x05		0.803		
x06		0.804		
x07			0.803	
x08			0.788	
x09			0.714	
x10				0.570
x11				0.716
x12				0.811
x13				0.772

결과 Varimax 회전방식에 의한 요인적재는 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정 부조화의 4가지 세부 요인으로 제대로 추출되었다고 볼 수 있다.

Ⅳ. 분석결과

1. 감정노동과 조직몰입간의 관계

소방공무원들의 감정노동(emotional labor)과 조직몰입(Organizational Commitment)간의 관계를 살펴보기 위하여 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시하였다. 조직몰입은 Angle & Peery (1981)의 이론을 참고하여, 근속몰입(commitment to stay)과 가치몰입(value commitment)을 포함한 것을 의미하는데, 구성원이 조직에 남아 있고 싶어 하는 일종의 잔류의지를 근속몰입(commitment to stay)이라고 볼 수 있고, 구성원이 조직에 자긍심을 느끼면서 조직 목표를 포용하고 헌신하려는 노력의지를 가치몰입(value commitment)이라고 볼 수 있다. 아래에서 보는 것과 같이, 내근직 행정근무(indoor service)를 하는 소방공무원의 경우에는 감정부조화(emotive dissonance)가 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향력을 미치고 있었고, 외근직 현장근무(outside service)를 하는 소방공무원의 경우에는 감정노동의 빈도(frequency of emotions)가 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 회귀분석 결과가 도출되었다.

즉, 내근직 행정근무를 하는 소방관들의 경우에는 이 분석결과를 통해 볼 때, Brotheridge & Grandey (2002)가 제시한 것처럼, 소방관 내부의 감정과 겉으로 표현해야 하는 감정 상태가 일치하지 않은데서 기인한

Table 3. Multi-regression analysis 1

	Model 1 (indoor service)		Model 2 (outside service)	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.086	.417	**-.563**	**.000*** **
attentiveness of emotions	.139	.533	.207	.412
variety of emotions	-.008	.971	-.219	.361
emotive dissonance	**-.555**	**.004****	.121	.475

dependent variable : Organizational Commitment

www.kci.go.kr

불일치 내지 부조화 상태로 심리적인 긴장과 정서적 고갈을 불러오는 감정 부조화(emotive dissonance)요인이 커지면 커질수록 조직몰입이 떨어진다는 것을 알 수 있고, 외근직 현장근무를 하는 소방관들의 경우에는 Hochschild(1983)가 제시한 단순한 감정표현의 빈도가 아니라 Morris & Feldman(1996)이 제시한 감정노동자 스스로가 조절해야하는 감정노동의 빈도인 감정표현의 빈도(frequency)가 많을수록 조직몰입도가 떨어진다는 것을 알 수 있다. 한편, 내근직과 외근직 모두 감정노동이 조직몰입에는 부정적인 영향을 주는 것을 공통점이지만, 차이점은 내근직 소방관들은 감정 부조화가 조직몰입에 큰 부정적 영향을 주는 반면, 외근직 소방관들은 감정표현의 빈도가 조직몰입에 큰 부정적인 영향을 준다는 점에서 차이가 발생한다.

2. 감정노동과 가치몰입간의 관계

구체적으로 소방공무원들의 감정노동(emotional labor)과 가치몰입(value commitment)간의 관계를 살펴보기 위하여 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시하였는데, 가치몰입은 구성원이 조직에 자긍심을 느끼면서 조직 목표를 포용하고 헌신하려는 노력의지라고 볼 수 있다. 아래에서 보는 것과 같이, 내근직 행정근무(indoor service)를 하는 소방공무원의 경우에는 감정부조화(emotive dissonance)가 가치몰입에 유의미한 부(-)의 영향력을 미치고 있었고, 외근직 현장근무(outside service)를 하는 소방공무원의 경우에는 감정노동의 빈도(frequency of emotions)가 가치몰입에 유의미한 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 회귀분석 결과가 도출되었다.

내근직 행정근무를 하는 소방관들의 경우에는 내부에서 느끼는 감정과 겉으로 표현하는 감정의 차이에서 발생하는 감정 부조화가 커질수록 가치몰입 즉, 구성원이 조직에 자긍심을 느끼면서 조직 목표를 포용하고 헌신하려는 노력의지가 떨어진다는 것을 알 수 있었고, 외근직 현장근무를 하는 소방관들의 경우에는 감정노동자 스스로의 조절을 통해서 나타나는 감정표현의 빈도가 커질수록 조직 구성원이 조직에 자긍심을 느끼면서 조직 목표를 포용하고 헌신하려는 노력의지인 가치몰입도가 떨어진다는 것을 의미한다. 이러한 내근직 소방공무원과 외근직 소방공무원의 차이는 내근직의 경우에는 주로 감정 부조화 현상을 많이 경험한데서 기인하고, 반대로 현장근무자들은 많은 시민들을 상대하다 보니 감정표현의 빈도가 많은데에서 기인한 것으로 조심스럽게 추측해 볼 수 있다.

3. 감정노동과 근속몰입간의 관계

구체적으로 소방공무원들의 감정노동(emotional labor)과 근속몰입(commitment to stay)간의 관계를 살펴보기 위하여 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시하였는데, 근속몰입은 구성원이 조직에 남아 있고 싶어 하는 일종의 잔류의지를 의미한다고 볼 수 있다. 아래에서 보는 것과 같이, 내근직 행정근무(indoor service)를 하는 소방공무원의 경우에는 감정부조화(emotive dissonance)가 근속몰입에 유의미한 부(-)의 영향력을 미치고 있었고, 외근직 현장근무(outside service)를 하는 소방공무원의 경우에는 감정

Table 4. Multi-regression analysis 2

	Model 1 (indoor service)		Model 2 (outside service)	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.029	.778	**-.586**	**.000*** **
attentiveness of emotions	.164	.449	.139	.577
variety of emotions	-.061	.769	-.097	.682
emotive dissonance	**-.564**	**.002** **	.060	.720

dependent variable : value commitment

www.kci.go.kr

Table 5. Multi-regression analysis 32

	Model 1 (indoor service)		Model 2 (outside service)	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.128	.250	**−.481**	**.002****
attentiveness of emotions	.090	.697	.248	.345
variety of emotions	.046	.835	−.309	.217
emotive dissonance	**−.452**	**.023***	.164	.351

dependent variable : commitment to stay

노동의 빈도(frequency of emotions)가 근속몰입에 유의미한 부(−)의 영향력을 미치는 것으로 회귀분석 결과가 도출되었다.

소방공무원의 감정노동과 근속몰입 즉, 구성원이 조직에 남아 있고 싶어 하는 일종의 잔류의지의 관계에서도 마찬가지로, 내근직 행정근무와 외근직 현장근무자 가릴 것 없이 감정노동이 조직에 남고 싶어하는 근속몰입에는 부정적인 영향을 주는 것을 공통점이지만, 차이점은 위에서도 언급하였듯이 내근직 행정근무 소방관들은 감정의 불일치 내지 감정 부조화가 근속몰입에 큰 부정적 영향을 주는 반면, 외근직 현장 소방관들은 절제된 감정표현의 빈도가 근속몰입에 큰 부정적인 영향을 준다는 점에서 차이가 발생하고 있었다. 이러한 차이도 행정근무와 현장근무의 차이점에서 기인한 것으로 볼 수 있다.

4. 내근직와 외근직의 감정노동과 조직몰입 인식차이

소방공무원의 내근직 행정근무와 외근직 현장근무의 차이에 따라서 감정노동과 조직몰입의 인식차이를 살펴보기 위하여 분산분석(Analysis of Variance)을 실시한 결과 감정노동 인식에서는 유의미한 차이가 발생하였으나, 조직몰입 인식에서는 내근직과 외근직의 차이가 발생하지 않았다.

우선, 감정표현의 주의(attentiveness) 즉, 감정표현을 위해 감정을 조절하는데 주의를 기울이는 정도에서 내근직 소방관들과 외근직 소방관들 사이에 유의미한 차이가 발생하였는데, 내근 행정직 근무 소방관들에 비해서 현장에서 근무하는 외근직 소방관들이 더 많은 감정표현의 주의를 기울이고 있다는 것을 알 수 있다.

다음, 소방관 내부의 감정과 겉으로 드러나는 외부 감정의 차이인 감정 불일치에서도 마찬가지로 내근직

Table 6. Analysis of variance

		N	Mean	P
frequency of emotions	indoor service	119	2.7675	0.279
	outside service	64	2.9375	
attentiveness of emotions	indoor service	119	2.7675	0.016*
	outside service	64	3.1354	
variety of emotions	indoor service	119	2.9244	0.220
	outside service	64	3.1094	
emotive dissonance	indoor service	119	2.8718	0.032*
	outside service	64	3.1680	
value commitment	indoor service	119	3.3708	0.988
	outside service	64	3.3691	
commitment to stay	indoor service	119	3.2563	0.279
	outside service	64	3.1367	

www.kci.go.kr

행정근무를 하는 소방관에 비해서 외근직 현장근무를 하는 소방관들이 더 높은 감정 불일치 현상을 겪고 있다는 것을 알 수 있다.

V. 결 론

이 연구는 소방공무원들의 감정노동과 조직몰입간의 영향관계를 살펴보고자 하였고, 또한, 소방공무원들의 조직몰입을 향상시키기 위한 감정노동 행태의 개선에 기초자료를 제공하고자 하였다.

결과적으로, 우선, 내근직 행정근무를 하는 소방관들의 경우에는 소방관 내부의 감정과 겉으로 표현해야 하는 감정 상태가 일치하지 않은데서 기인한 불일치 내지 부조화 상태로 심리적인 긴장과 정서적 고갈을 불러오는 감정 부조화(emotive dissonance)요인이 커지면 커질수록 조직몰입이 떨어진다는 것을 알 수 있고, 외근직 현장근무를 하는 소방관들의 경우에는 감정노동자 스스로가 조절해야하는 감정노동의 빈도인 감정표현의 빈도(frequency)가 많을수록 조직몰입도가 떨어진다는 것을 알 수 있다. 다음, 내근직 행정근무를 하는 소방관들의 경우에는 내부에서 느끼는 감정과 겉으로 표현하는 감정의 차이에서 발생하는 감정 부조화가 커질수록 가치몰입 즉, 구성원이 조직에 자긍심을 느끼면서 조직 목표를 포용하고 헌신하려는 노력의지가 떨어진다는 것을 알 수 있었고, 외근직 현장근무를 하는 소방관들의 경우에는 감정노동자 스스로의 조절을 통해서 나타나는 감정표현의 빈도가 커질수록 조직 구성원이 조직에 자긍심을 느끼면서 조직 목표를 포용하고 헌신하려는 노력의지인 가치몰입도가 떨어진다는 것을 의미한다. 이러한 내근직 소방공무원과 외근직 소방공무원의 차이는 내근직의 경우에는 주로 감정 부조화 현상을 많이 경험한데서 기인하고, 반대로 현장근무자들은 많은 시민들을 상대하다보니 감정표현의 빈도가 많은데에서 기인한 것으로 조심스럽게 추측해 볼 수 있다. 마지막, 소방공무원의 감정노동과 근속몰입 즉, 구성원이 조직에 남아 있고 싶어 하는 일종의 잔류의지의 관계에서도 마찬가지로, 내근직 행정근무와 외근직 현장근무자 가릴 것 없이 감정노동이 조직에 남고 싶어 하는 근속몰입에는 부정적인 영향을 주는 것을 공통점이지만, 차이점은 위에서도 언급하였듯이 내근직 행정근무 소방관들은 감정의 불일치 내지 감정 부조화가 근속몰입에 큰 부정적 영향을 주는 반면, 외근직 현장 소방관들은 절제된 감정표현의 빈도가 근속몰입에 큰 부정적인 영향을 준다는 점에서 차이가 발생하고 있었다. 이러한 차이도 행정근무와 현장근무의 차이점에서 기인한 것으로 볼 수 있다.

이 연구를 통해 볼 때 그간 공무원들의 감정노동에 대한 연구는 많이 진행되었으나 소방공무원들의 감정노동에 대한 연구를 많지 않은 가운에 이 연구의 결과인 소방공무원들도 감정노동이 커지면 조직몰입이 떨어진다는 결과는 이론적으로 함의가 있다고 판단되며, 아울러 향후 소방공무원들의 조직몰입을 향상시키기 위해서는 감정노동에 대한 심리적 치유가 이루어져야 한다는 정책적 시사점을 얻을 수 있었다.

References

Adelman, P. K. and R. B. Zajonc. 1989. Facial Efference and the Experience of Emotion. *Annual Review of Psychology*. 40: 249-280.

Angle, H. L. and J. L. Perry. 1981. An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. 26.

Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey. 1993. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18(1): 88-115.

Brotheridge, C. M. and A. A. Grandey. 2002. Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*. 60: 17-39.

Hochschild, Arlie R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, California: University of California Press.

Kim, Dong Hwan. 2014a. The Effect that the Emotional Labor of Officials in Charge of Civil Appeal Have on Exhaustion

www.kci.go.kr

and Job Attitude. Ph.D. Dissertation. Keimyung University.

Kim, Ki Jung. 2014b. The Influence of Korean Regional Police Officer's Emotional Labor on Organizational Effectiveness: Focus on Psychological Aspects of Organizational Effectiveness. Master's Thesis. Seoul National University.

Lee, Sang Gu. 2007. An Empirical Study on the Job Stress and Organizational Commitment of the Firefighters. Ph.D. Dissertation. Chung-ang University.

Meyer, J. P. and N. J. Allen. 1991. A Three Component Conceptualization of Organization Commitment. *Human Resource Management Review*. 1: 61-89.

Meyer, J. P., N. J. Allen, and C. A. Smith. 1993. Commitment to Organizations and Occupations: Extention and Test of a Three-component Concentration. *Journal of Applied Psychology*. 78(4): 538-551.

Morris, J. A. and D. C. Feldman. 1996. The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21: 986-1010.

Ohmynews. 2016. 04. 25.

Park, Chan Seok and Jin Geun Kim. 2015. The Influence of Emotional Labor at Seoul Management Operations Center on Job Performance: Focusing on the Mediating Effect of Social Support. *Journal of Korea Safety Management & Science*. 17(2): 13-25.

Penley, L. E. and S. Gould. 1988. Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations. *Journal of Organizational Behavior*. 9(1): 43-59.

Porter, L. W., R. M. Steers, R. T. Mowday, and P. V. Boulian. 1974. Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59(5): 603.

Vandenberg, R. J. and R. M. Self. 1993. Assessing Newcomers' Changing Commitment to the Organization During the First 6 Months of Work. *Journal of Applied Psychology*. 78(4): 557-568.

Wharton, A. S. 1993. The Affective Consequences of Service Work. *Work and Occupations*. 20(2): 205-232.

Yousef, D. A. 2000. Organizational Commitment as a Mediator of the Relationship between Islamic Work Ethic and Attitudes toward Organizational Change. *Human Relation*. 53(4): 513-537.

Korean References Translated from the English

김기중. 2014. 일선지역 경찰관서 경찰공무원들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 조직유효성의 심리적 지표를 중심으로. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.

김동환. 2014. 민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문.

박찬석, 김진근. 2015. 서울종합방재센터 종합상황실 소방공무원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 사회적 지원의 매개효과를 중심으로. 대한안전경영학회지. 17(2): 13-25.

오마이뉴스 2016. 04. 25일자. "119명의 눈물, 우리 이제 소방관하지 말자".

이상구. 2007. 소방공무원의 직무스트레스와 조직몰입에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

Received: Mar. 20, 2017 / Revised: Mar. 22, 2017 / Accepted: Apr. 24, 2017

www.kci.go.kr

소방공무원의 감정노동과 조직몰입간의 관계

국문초록 이 연구는 소방공무원들의 감정노동과 조직몰입간의 영향관계를 살펴보고, 소방공무원들의 조직몰입을 향상시키기 위한 감정노동 행태의 개선에 기초자료를 제공하고자 하였다. 결과적으로, 내근직 행정근무 소방관의 경우에는 내부의 감정과 겉으로 표현해야하는 감정 상태가 일치하지 않은데서 기인한 불일치나 부조화 상태로 심리적인 긴장과 정서적 고갈을 불러오는 감정 부조화(emotive dissonance)요인이 커지면 커질수록 조직몰입이 떨어진다는 것을 알 수 있고, 외근직 현장근무를 하는 소방관들의 경우에는 감정노동자 스스로가 조절해야 하는 감정노동의 빈도인 감정표현의 빈도(frequency)가 많을수록 조직몰입도가 떨어진다는 것을 알 수 있다. 그간 공무원들의 감정노동에 대한 많은 연구에도 불구하고, 소방공무원들의 감정노동에 대한 연구가 많지 않은 가운데 이 연구의 결과인 소방공무원의 감정노동이 커지면 조직몰입이 떨어진다는 결과는 이론적으로 함의가 있으며, 아울러 향후 소방공무원들의 조직몰입을 향상시키기 위해서는 감정노동에 대한 심리적 치유가 이루어져야 한다는 정책적 시사점을 얻을 수 있었다.

주제어 : 감정노동, 조직몰입, 소방공무원

Profiles **Kyung Sook Joo** : She is received her M.A. from Daegu University in 2005. She is a doctoral course student in Department of Social Welfare at Sangji University in Korea. Her research interests include fire fighting agent, social welfare organizations, social worker`s job satisfaction(ju413614@hanmail.net).

www.kci.go.kr