

## The Effects of Emotional Dissonance of Public Sector Workers on Cynicism

- Focusing on Fire-fighting Officers -

Seung Kwon<sup>+</sup>

Department of Social Welfare, Dongeui University, 176 Eomggwangro, Busanjin-gu, Busan, Korea

### Abstract

This study attempts to investigate the effects of emotional dissonance of firefighters on cynicism and provide useful policy implications in order to help them overcome cynicism and improve their public services. Using variance and regression analysis, this study analyzed the data from 297 firefighters working in Busan Fire Service Headquarters. The results of this study are as follows. First, emotional suppression has a positive effect on cynicism about people and organization whereas emotional acting has a negative effect on cynicism about people and organization, which is true for the entire workers as well as the only field workers. Second, according to the analysis of the administrative workers only, it was found that emotional suppression has a positive effect on cynicism about people and organization, while emotional acting has no significant effect. This study suggests that we should provide counseling or psychotherapy services for firefighters experiencing emotional suppression and improve legal and institutional frameworks to address the problem of cynicism among public sector workers.

**Key words:** emotional dissonance, emotional suppression, emotional acting, cynicism, public sector, firefighters

### 1. 서론

감정을 노동의 개념으로 파악한 Hochschild(1983)에 의해 처음 소개된 감정노동은 조직이 추구하는 가치를 전달하고 달성하기 위하여 조직 구성원이 자신의 실제 감정을 왜곡시켜 표정이나 몸짓을 관리하는 과정으로 정의할 수 있다(Grandey, *et. al.*, 2013). 한국 사회에서는 2000년대 이후 감정노동에 관심을 보이기 시작했으며, 콜센터 상담원, 백화점 직원, 주차요원 등 사회적 약자들에게 가해지는 비상식적인 폭언이나 폭

행 등의 소위 갑질 사례가 언론을 통해 공개되면서 감정노동에 대한 관심이 확산되고 있다. 특히 최근에는 소방 구급대원이 주취자로부터 폭행을 당해 뇌출혈로 사망하는 믿기 어려운 사건이 발생하기도 하였다(Segyeilbo, 2018. 5. 4). 이처럼 민간부문을 넘어 공공부문에서 근무하는 소방공무원, 사회복지 전담공무원, 경찰공무원 등에게 가해지는 민원인의 도를 넘는 행패로 인해 공권력까지 위협받는 상황이 벌어지면서 감정노동에 대한 관심과 우려가 사회 전체로 크게 확산되고 있는 상황이다.

<sup>+</sup> Corresponding author: Seung Kwon, Tel. +82-51-890-2042, e-mail. [ks1120@deu.ac.kr](mailto:ks1120@deu.ac.kr)

감정노동에 관한 연구에서 특히 감정부조화(emotional dissonance) 요인은 조직 구성원의 심리적 안녕감과 생산성에 많은 영향을 미침으로써 연구자들에게 적지 않은 관심을 받아왔다. Morris & Feldman(1996)에 따르면 감정부조화는 본인이 경험한 실제 감정과 조직에서 요구하는 규범 감정 사이의 간극으로부터 발생한다. 또한 Hochschild(1983)에 따르면, 자신이 실제로 느끼는 솔직한 감정, 즉 내면의 감정과 일치하는 행위를 '내면 행위(deep acting)'라고 규정하는 반면에 내면의 진실된 감정과는 다른 왜곡된 감정, 즉 꾸며낸 표현 감정에 따른 행위를 '표면 행위(surface acting)'라고 일컬었다. 만일 구성원이 내면의 감정과 달리 표면 행위를 수행해야만 할 경우, 자신의 실질적인 내면 감정과 상충되는 상황을 경험하게 되면서 일종의 심리적 갈등상태를 느끼게 되는데, 이를 감정부조화라고 한다(Hochschild, 1983; Grandey, et. al., 2013).

인지 부조화 이론(cognitive dissonance theory)에서는 이러한 감정부조화가 단기간 진행될 경우에는 오히려 긍정적인 영향을 미치지만, 감정부조화가 장기간 만성적으로 강요되어져 자아개념을 위협할 경우에는 고객에 대한 무관심을 유발하고, 자기방어를 강화할 가능성이 높으며, 우울 증가 및 사회 부적응 등 다양한 부정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다(Abraham, 1998; Wharton, 1999; van Gelderen, 2011). 실제로 Heuven & Bakker(2003)는 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 감정부조화가 비인격화와 소진을 심화시킨다고 주장한다. 국내에서도 콜센터 상담원, 중등체육교사, 보육교사, 호텔종사원, 경찰 등을 대상으로 한 연구들은 감정부조화가 소진에 부정적인 영향을 미친다는 결과를 일관되게 보고하고 있다(Song, 2011; Kim, & Song, 2014; Lee, 2014; Chok & Ha, 2017; Bang, et. al., 2017). 특히 소방공무원을 대상으로 한 감정부조화에 관한 국내 연구 중 Joo(2017)의 연구에 따르면, 행정직 소방관의 경우, 감정부조화 요인이 커지면 커질수록 조직몰입이 저하된다는 사실을 보여준다. 또한 Cho, et. al.(2017)은 행정직 소방관들의 경우,

감정노동이 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않지만, 현장직 소방관들은 감정부조화가 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 주장한다.

본 연구에서는 감정부조화의 여러 학자들의 이론적 고찰을 통해 두 가지의 하위 요인을 활용하였다. 첫째, 감정 억압이다. Glomb & Tew(2004)에 따르면, 감정 억압은 느낌은 있으나 자신의 감정을 억제하여 표현하지 않는 것을 의미한다. 결국 감정 억압이 발생하게 되면, 자신이 실제로 느끼는 감정을 밖으로 표현하지 않는 감정부조화 현상이 발생한다. 둘째, 감정연기이다. Glomb & Tew(2004)에 의하면 감정연기는 자신의 실제 감정과는 다른 감정을 표현하는 것으로 감정 억압과 마찬가지로 감정부조화를 느끼게 된다.

한편, 최근 들어 민간부문은 물론 공공부문에서도 성과주의를 강조하며 조직의 효율성과 생산성 향상을 위한 노력을 추구하고 있다. 이러한 혁신활동은 다양한 측면에서 조직의 변화를 불러온다. 특히 이러한 변화는 조직 구성원들로 하여금 새로운 상황에 적응해야 하는 과제를 남긴다. 이 과정에서 기존의 일하는 방식은 대체로 부정적인 것으로 폄하되기 마련이고, 새롭고 긍정적인 것을 해야 한다는 강요를 받기도 한다(Sievers, 2007).

혁신활동이 성공하기 위해서는 무엇보다도 조직 구성원들로 하여금 자신이 맡은 업무에 헌신하도록 동기화하는 것이 중요하다. 그런데 조직 구성원이 갖는 냉소주의는 이러한 동기화를 가로 막는 가장 큰 걸림돌 중의 하나이다.

조직·경영이론에서 처음 사용된 개념인 냉소주의는 일반적으로 조직 및 구성원에 대한 불신, 실망, 좌절로 인해 개인이 가지는 무관심, 체념, 소외, 절망 등의 인식과 태도로 이해되고 있다. 냉소적인 사람은 도덕적 선(善)에 대해 신뢰하지 못하며, 인간의 행위는 개인의 이기심에 의해 유발되는 것이라고 믿는 경향을 보인다. 이러한 냉소주의로 인해 발현되는 행태로는 무력감, 소외감, 분노, 적대감, 무관심, 복지부동 및 정부 정책에 대한 불신 등이 보고되고 있다(Abraham,

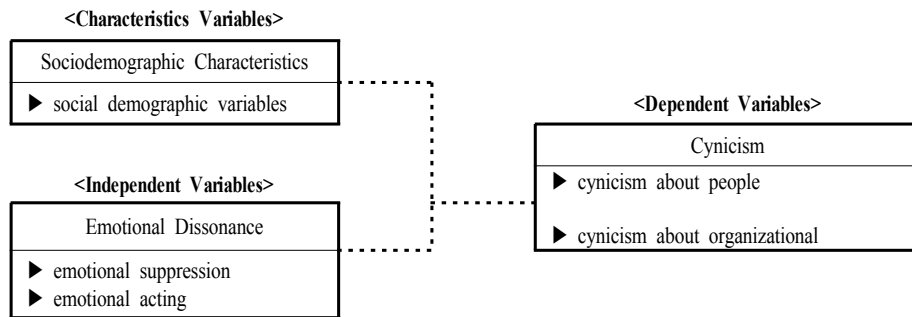


Figure 1. Framework of research analysis

1998; Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983; Dean, et. al., 1998; Kim, 2015). 결국 조직 구성원이 품고 있는 냉소주의는 조직이 생산하는 제품과 서비스의 품질에도 부정적인 영향을 미치게 된다(Pfeffer, 1998).

이러한 냉소주의와 관련, Regoli와 그의 동료들(1990)은 경찰 조직의 냉소주의를 경찰리더십에 대한 냉소주의, 근무규칙과 법령에 대한 냉소주의, 경찰활동을 제약하는 법률체계에 대한 냉소주의, 그리고 국민의 경찰에 대한 존경에 대한 냉소주의 등 4가지 차원으로 구분하고 있다. 이를 정리하면, 냉소주의는 크게 조직 구성원이 국민에 대해 갖는 냉소주의와 조직 구성원이 조직에 대해 갖는 조직 냉소주의로 대별할 수 있다.

우선, 대국민 측면에서의 냉소주의는 현장에서 근무하는 종사자들이 국민에 대해 갖고 있는 불신을 말한다. 즉 국민은 비이성적이며, 부도덕하다는 생각으로 인해 대국민 서비스를 제공하는 공공업무 종사자들이 자신의 업무에 대해 회의를 느끼고 냉소적인 태도를 갖게 되는 것을 의미한다. 반면에 조직에 대한 냉소주의는 조직 구성원들이 자신이 소속되어 있는 조직에 대해 가지고 있는 실망감, 불신으로 인해 조직에 대해 갖는 부정적인 태도를 의미한다(Andersson & Bateman 1997). 이러한 조직 냉소주의는 조직 내 부정적인 태도와 업무에 대한 회의적인 감정을 확산시킴으로써 조직의 발전에 걸림돌로 작용한다. 또한 조직 냉소주의는 조직변화 노력과 제도개혁에 있어서도 불신을 고조시키고 조직목표 달성을 위한 실행의지를 약화시킴으로써 조직의 효율성과 효과성을 저하시키는 요인으로 작용한다(Kim & Kim, 2017).

결론적으로 민원인들을 상대해야 하는 공공부문 종사자들은 감정부조화를 경험할 수 있는 상황에 쉽게 노출되며, 이러한 감정부조화를 경험하는 공공부문 종사자들은 국민냉소주의에 빠질 가능성이 높다. 또한 자신이 속한 조직에 대해 불신이 팽배해져 자신이 맡은 업무에 소홀함으로써 업무효율성을 저하시키는 조직냉소주의에 빠질 가능성도 높다. 이는 결국 업무 스트레스 심화와 대국민 서비스의 부실로 이어지게 된다. 실제로 경찰공무원을 대상으로 감정부조화와 냉소주의의 관계를 분석한 국내외의 연구결과(Schaible & Gecas, 2010; Lim & Sung, 2013; Kim & Song, 2014)는 감정부조화가 증가할수록 냉소주의를 증가시키며, 남성보다는 여성의 냉소주의 경향이 높다는 사실을 보여준다. 따라서 이러한 조직 구성원의 냉소주의에 감정부조화가 어떠한 영향을 미치는지를 확인하는 과업은 공공부문 종사자의 대국민 서비스 제고를 위해 반드시 필요한 작업이라 할 수 있다.

하지만 소방공무원을 대상으로 한 감정부조화와 냉소주의의 연관성에 대한 연구는 아직까지 국내에 보고된 바가 없다. 또한 공공부문 종사자들이 품고 있는 냉소주의에 어떠한 차이가 있는가를 체계적으로 분석한 연구도 국내에는 발표된 적이 없다. 이에 본 연구에서는 소방공무원의 감정부조화가 냉소주의에 미치는 영향을 실증적으로 고찰함으로써 소방공무원들의 냉소주의 극복과 대국민 서비스 제고에 도움이 되는 학술적인 자료를 제공하고, 향후 사회복지사, 경찰공무원 등 여타 공공부문 종사자들과의 비교분석을 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 분석의 틀

본 연구는 소방공무원의 감정부조화가 냉소주의에 미치는 영향을 분석하고, 감정부조화와 냉소주의 수준이 담당 업무, 성별, 연령, 재직기간 등에 따라 유의미한 차이가 있는지를 실증적으로 검증하였다. 이를 위해 <Figure 1>에서 볼 수 있듯이 첫째, 독립변수인 감정부조화는 Morris & Feldman(1996)과 Glomb & Tews(2004)의 연구를 참조하여 부정적인 감정표현의 억제(감정억제)와 긍정적인 감정표현 연기(감정연기), 두 요인으로 구분하여 독립변수로 삼아 종속변수에 미치는 영향을 분석하였다. 둘째, 종속변수인 냉소주의는 Cochran & Broomley(2003), Anderson & Bateman (1997), Kim(2015)의 연구 등을 참조하여 국민냉소주의와 조직냉소주의 등 두 요인으로 구분하여 분석에 활용하였다.

### 2. 연구설계

본 연구의 분석 자료는 2018년 1월 1일부터 1월 31일까지 부산소방본부 소속 소방공무원을 대상으로 Likert 5점 척도의 문항으로 구성된 표준화된 설문을 활용한 설문조사를 통해 수집되었다. 총 350부를 배포하여 320부를 회수하였으며, 불성실한 응답을 제외한 총 297 사례에 대하여 최종적으로 통계분석을 실시하였다. 통계처리는 SPSS WIN 20.0 프로그램을 활용하였다. 통계분석은 빈도분석(Frequency Analysis), 신뢰도 분석(Reliability Test), t검증(t-test), 분산분석(Analysis of Variance) 및 회귀분석(Multi-Regression Analysis) 등을 활용하여 처리하였다.

### 3. 측정도구의 신뢰도 분석

측정 도구의 신뢰도를 파악하기 위하여 크론바흐 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 이용하여 분석하였다. <Table 1>에서 볼 수 있듯이 독립변수와 종속변수 모두 알파계수가 0.7이상으로 상당히 높은 결과 값이 나왔기 때문에 측정 도구의 신뢰성은 확보되었다고 볼 수 있다.

척도에 대한 문항과 관련하여 우선 감정부조화의 두 변인 중 첫째, 감정억제는 (1) 나는 근무 중 느끼는 실제 감정을 그대로 외부에 표출하지 않고 누그러뜨린다. (2) 나는 근무 중 상대방에게 느끼는 부정적인 감정을 외부에 표출하지 않는다. (3) 나는 근무 중 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해 힘들다. (4) 나는 근무 중 솔직한 감정과 표현하는 감정 간의 차이로 혼란을 느낀다. 등 총 4개의 문항으로 구성하였다. 둘째, 감정연기의 경우, (1) 나는 근무 중 상대방의 감정을 의식하려고 노력한다. (2) 나는 근무 중 실제 감정과 다른 감정을 외부로 표현하려고 노력한다. (3) 나는 근무 중 감정이 무덤덤한 상태에서도 긍정적인 감정을 표현하려고 노력한다. (4) 나는 근무 중 상대방에게 자신(상대방)이 중요하게 여겨지고 있다고 느끼도록 노력한다. 등의 총 4개의 문항으로 구성하였다.

한편, 냉소주의의 두 변인 중 첫째 국민냉소주의는 (1) 대부분 국민들은 우리 권위를 존중하지 않는다. (2) 대부분 국민들은 우리 업무에 비협조적이다. (3) 대부분 국민들은 우리의 일선 업무 중요성을 인식하지 못한다. (4) 대부분 국민들의 태도는 내 업무 수행을 소극적으로 만든다. 등 4개의 문항으로 구성하였다. 둘째, 조직냉소주의는 (1) 우리 조직은 개개인의 자발성과 솔선을 중요하게 여기지 않는다. (2) 우리 조직은

Table 1. Results of reliability analysis

Variables		No. of questions	Cronbach's $\alpha$
Independent Variables	Emotional Dissonance	emotional suppression	4 questions 0.736
		emotional acting	4 questions 0.756
Dependent Variables	Cynicism	cynicism about people	4 questions 0.862
		cynicism about organization	4 questions 0.881

자신이 하지 않는 일에 부당하게 공적을 인정한다. (3) 우리 조직은 좋은 제안을 해도 잘 반영하지 않는다. (4) 우리 조직이 미래는 그다지 희망적이지 못하다. 등 4개의 문항으로 구성하였다.

### III. 결과 및 논의

#### 1. 인구사회학적 특성

본 연구는 부산소방본부 소방공무원 297명을 분석 대상으로 하고 있다. 분석 대상자의 인구사회학적 특성은 <Table 2>에서 보는 바와 같다. 우선, 담당 업무별로는 행정업무를 담당하는 근무자(내근직)의 비율이 69.7%로 현장근무자(외근직)의 비율인 29.3%보다 약 2.5배 많았다. 성별의 경우에는 남성이 87.9%로 여성

보다 훨씬 높은 구성 비율을 보였다. 다음으로 연령별로는 30대와 40대가 각각 38.4%, 37.4%로 가장 높은 비율을 차지했으며, 20대는 10.1%를 차지하여 50대 이상 연령대(14.1%)보다도 구성 비율이 적은 것으로 확인되었다. 한편, 학력의 경우, 고등학교 졸업 이하가 39명(13.1%)으로 가장 비율이 적었으며, 2년제 전문대졸 이하가 54명(18.2%)인 반면, 4년제 대학 졸업 이상은 204명(68.7%)으로 가장 많은 비율을 차지했다. 다음으로 재직기간의 경우, 10년 이상 20년 미만의 재직자가 30.3%로 가장 많았고, 5년 이상 10년 미만의 재직자가 21.2%로 가장 적은 비율을 차지했다. 마지막으로 현직급의 경우에는 소방위가 26.3%(78명)로 가장 많은 비율을 차지했고, 소방령이 1%(3명)로 가장 적었다.

Table 2. Descriptive statistics of subjects of analysis by sociodemographic characteristics

Social Demographic Variables		Frequency	Percent(%)
assigned task	administrative work	207	69.7
	field work	87	29.3
	both	3	1.0
	total	297	100.0
gender	male	261	87.9
	female	36	12.1
	total	297	100.0
age	20s	30	10.1
	30s	114	38.4
	40s	111	37.4
	more than or equal to 50s	42	14.1
	total	297	100.0
education level	high school or below	39	13.1
	2-year college	54	18.2
	4-year university or above	204	68.7
	total	297	100.0
service period	less than 5 years	75	25.3
	more than or equal to 5 years - less than 10 years	63	21.2
	more than or equal to 10 years - less than 20 years	90	30.3
	more than or equal to 20 years	69	23.2
	total	297	100.0
current position	assistant fire chief	3	1.0
	fire captain	15	5.1
	fire lieutenant	78	26.3
	fire sergent	72	24.2
	senior fire sergent	72	24.2
	firefighter	57	19.2
	total	297	100.0

Table 3. Results of t-test on differences in emotional dissonance and cynicism by assigned task

variables		N	mean	t	P-value	
emotional dissonance	emotional suppression	administrative work	207	3.3769	.896	.372
		field work	87	3.2931		
	emotional acting	administrative work	207	3.6630	4.154	.000***
		field work	87	3.3621		
cynicism	cynicism about people	administrative work	207	2.6848	-1.480	.140
		field work	87	2.8276		
	cynicism about organization	administrative work	207	2.2500	-3.780	.000***
		field work	87	2.6121		

\*\*\*P < .01

2. 인구사회학적 특성별 감정부조화와 냉소주의 차이 분석결과

1) 담당 업무에 따른 차이 분석결과

담당 업무에 따른 감정부조화와 냉소주의의 정도 차이를 살펴보기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과, <Table 3>에서 보는 바와 같이 감정연기와 조직냉소주의에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 반면, 감정억제 요인과 국민냉소주의는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

사실상 담당업무 범주는 원래 세 범주로 구분되어 있으나, 현장직과 행정직(내근직) 모두를 담당한다고 응답한 사례가 3명에 불과해 해당 범주를 제외하고 현장직과 내근직 두 범주만을 비교하였다.

우선, 감정연기의 경우, 행정직과 현장직 근무자들의 평균에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 행정직 근무자들이 현장직 근무자들보다 감정연기의 정도가 더 많은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 행정직 근무자들은 평상시 대민 민원 업무를 수행하며 민원인을 더 많이 상대하면서 민원인의 감정을 자극하지 않기

위해 걱정적인 실제 감정과는 다른 순화된 감정을 외부로 표현하기 위한 감정연기를 수행할 상황에 더 많이 노출되기 때문인 것으로 사료된다.

한편, 조직냉소주의의 경우, 행정)과 현장직 근무자들의 평균에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 현장직 근무자들이 행정직 근무자들보다 조직에 대한 냉소주의 정도가 더 큰 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 아마도 자신의 목숨을 걸고 국민의 생명을 구하기 위해 현장에서 근무하는 소방관들이 화재진압의 효율성을 위해 시급히 개선되어야 할 다양한 사안들을 조직본부에 요청하더라도 현장의 목소리가 즉각적으로 반영되지 않고 있으며, 또한 현장직 근무자들은 행정직 근무자들보다 경직된 공공부문의 조직체계에 대한 이해도가 상대적으로 더 낮을 수 있다는 점도 반영된 결과로 보인다.

2) 성별에 따른 차이 분석결과

성별에 따른 감정부조화와 냉소주의의 정도 차이를 검증하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과, <Table 4>에서 볼 수 있는 바와 같이 통계적으로 유의

Table 4. Results of t-test on differences in emotional dissonance and cynicism by gender

variables		gender	N	mean	t	p-value
emotional dissonance	emotional suppression	male	255	3.3294	-1.629	.104
		female	36	3.5208		
	emotional acting	male	261	3.5603	-1.435	.152
		female	36	3.7083		
cynicism	cynicism about people	male	261	2.6925	-1.822	.069
		female	36	2.9583		
	cynicism about organization	male	261	2.3362	-1.668	.096
		female	36	2.5625		

미한 차이가 없는 것으로 결과가 도출되었다.

이러한 결과는 일반적으로 여성에게서 냉소주의가 더 심하게 나타난다는 기존의 연구결과를 지지하지 않는 결과이다. 이러한 결과는 여성 응답자의 비율이 낮은 것에 기인하는 것으로 판단되지만, 향후 성별에 따른 감정부조화와 냉소주의에 대한 좀 더 심도 있는 연구가 필요하다고 판단된다.

3) 연령에 따른 차이 분석결과

연령에 따라 감정부조화와 냉소주의 정도에 차이가 있는지를 검증하기 위하여 분산분석을 실시한 결과, <Table 5>에서 볼 수 있는 바와 같이 감정억제 요인과 조직냉소주의에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다.

우선, 감정억제의 경우, 50대 이상 소방관들이 다른 연령대의 소방관들보다 감정억제의 정도가 더 높은

것으로 나타났다. 이처럼 50대 이상의 재직자들이 감정억제의 정도가 더 높은 이유는 연령이 높아질수록 감정통제가 젊은 사람에 비해 수월하며, 민원인을 다루어 본 경험이 많아 자신의 감정을 그대로 외부에 표출하기보다는 부정적인 감정을 완화하여 표현하는 것에 익숙해져 있기 때문인 것으로 판단된다. 반면, 감정행동의 경우, 연령에 따른 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

한편, 조직냉소주의의 경우, 20대가 30대에 비해서 조직냉소주의가 더 심한 것으로 확인되었다. 이러한 결과가 도출된 원인에 대해서는 좀 더 심도 있는 연구가 진행되어야 하겠지만, 사회생활을 한 지 얼마 되지 않았고, 좀 더 진보적인 인식과 태도를 가지고 있는 젊은 층이 변화의 속도가 느린 조직, 특히 공조직에 대한 불만이 냉소주의로 표출되어 나타나는 것으로 해석된다,

Table 5. Results of ANOVA on differences in emotional dissonance and cynicism by age

variables		N	mean	F (p-value)	
emotional dissonance	emotional suppression	20s	27	3.2778	8.284 (.000)*** 50s > 20s, 30s, 40s
		30s	111	3.2500	
		40s	111	3.3041	
		more than or equal to 50s	42	3.8036	
		total	291	3.3531	
	emotional acting	20s	30	3.5250	2.262 (.081)
		30s	114	3.4803	
		40s	111	3.6554	
		more than or equal to 50s	42	3.6786	
		total	297	3.5783	
cynicism	cynicism about people	20s	30	2.8250	1.125 (.339)
		30s	114	2.6842	
		40s	111	2.6689	
		more than or equal to 50s	42	2.9107	
		total	297	2.7247	
	cynicism about organization	20s	30	2.7000	4.267 (.006)*** 20s > 30s
		30s	114	2.2039	
		40s	111	2.4527	
		more than or equal to 50s	42	2.3214	
		total	297	2.3636	

\*\*\*p < .01

4) 재직기간에 따른 차이 분석결과

재직기간에 따른 감정부조화와 냉소주의 차이를 검증하기 위하여 분산분석을 실시한 결과, <Table 6>에서 볼 수 있는 바와 같이 감정억제와 감정연기의 국민냉소주의에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다.

우선, 감정억제의 경우, 재직기간이 20년 이상인 소방관이 재직기간 5년 미만과 5년에서 10년 미만인 소방관보다 더 심한 것으로 나타났다. 반면에 감정연기의 경우, 10년에서 20년 미만과 20년 이상 재직자들이 5년 미만의 재직자보다 더 심한 것으로 확인되었다.

한편, 냉소주의의 경우, 조직냉소주의의 정도는 통계적으로 유의미한 차이를 발견할 수 없었다. 하지만 국민냉소주의에 있어서는 20년 이상의 재직자들이 5년 이상 10년 미만의 재직자들 보다 정도가 더 심한 것으로 나타났다.

3. 회귀분석결과

1) 국민냉소주의에 대한 회귀분석

종속변수 중 국민냉소주의 변수에 대한 회귀분석을 실시한 결과는 <Table 7>에서 보는 바와 같다. 모형 1, 2 모두에서 공차한계는 0.1 이상, 분산팽창요인(VIF)은 10 이하로 나타났기에 다중공선성의 위험은 없는 것으로 확인되었다.

우선 <Table 7>의 모형 1은 통제변수가 종속변수인 국민에 대한 냉소주의에 미치는 영향을 분석한 결과이다. 분석결과에 따르면, 연령과 재직기간 변수가 국민냉소주의에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높아질수록 국민냉소주의가 적어지는 반면, 재직기간이 길어질수록 국민냉소주의가 커지는 것으로 나타났다.

다음으로 통제변수와 독립변수가 국민에 대한 냉소주의에 미치는 영향을 분석한 모형 2에서는 연령,

Table 6. Results of ANOVA on differences in emotional dissonance and cynicism by service period

variables		N	mean	F (p-value)		
emotional dissonance	emotional suppression	less than 5 years	72	3.1667	5.385 (.001)***	d > a, b
		more than or equal to 5 years - less than 10 years	60	3.2500		
		more than or equal to 10 years - less than 20 years	90	3.4000		
		more than or equal to 20 years	69	3.5761		
		total	291	3.3531		
	emotional acting	less than 5 years	75	3.3900	5.721 (.001)***	c, d > a
		more than or equal to 5 years - less than 10 years	63	3.5000		
		more than or equal to 10 years - less than 20 years	90	3.6667		
		more than or equal to 20 years	69	3.7391		
		total	297	3.5783		
cynicism	cynicism about people	less than 5 years	75	2.6700	4.281 (.006)***	d > b
		more than or equal to 5 years - less than 10 years	63	2.4643		
		more than or equal to 10 years - less than 20 years	90	2.7750		
		more than or equal to 20 years	69	2.9565		
		total	297	2.7247		
	cynicism about organization	less than 5 years	75	2.4000	1.697 (0.168)	
		more than or equal to 5 years - less than 10 years	63	2.1905		
		more than or equal to 10 years - less than 20 years	90	2.4667		
		more than or equal to 20 years	69	2.3478		
		total	297	2.3636		

\*\*\*P < .01

a: less than 5 years, b: 5 years~less than 10 tears, c: 10 years~less than 20 years, d: more than 20 years

Table 7. Results of multiple regression analysis 1

Index	Non-standardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value	collinearity statistics		
	B	Standard Error	$\beta$			tolerance	VIF	
model 1	(constant)	2.646	.242		10.917	.000		
	gender	-.253	.149	-.100	-1.698	.091	.920	1.086
	age	-.231	.097	-.241	-2.396	.017**	.318	3.142
	education level	.085	.063	.078	1.354	.177	.974	1.027
	service period	.278	.098	.373	2.837	.005***	.186	5.388
	current position	-.010	.081	-.014	-.119	.906	.222	4.513
model 2	(constant)	2.495	.381		6.543	.000		
	gender	-.190	.146	-.077	-1.304	.193	.901	1.110
	age	-.285	.096	-.297	-2.975	.003***	.315	3.175
	education level	-.005	.065	-.005	-.082	.934	.931	1.074
	service period	.288	.095	.392	3.022	.003***	.187	5.354
	current position	-.017	.078	-.025	-.216	.829	.225	4.439
	emotional suppression	.359	.092	.292	3.895	.000***	.559	1.789
	emotional acting	-.203	.103	-.147	-1.977	.049**	.571	1.750

\*\*P < .05, \*\*\*P < .01

+ Dependent variable: cynicism about people, Subjects of analysis: all fire-fighting officers, gender: male=1, female=0

재직기간 등의 통제변수와 감정억제, 감정연기 등 독립변수가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높아질수록 국민냉소주의가 적어지는 반면, 재직기간이 길어질수록 국민냉소주의가 커지는 것으로 나타났다.

한편, 감정억제가 많아질수록 국민냉소주의도 커지는 반면, 감정연기의 경우, 그 정도가 커질수록 국민냉소주의는 적어지는 것으로 나타났다. 다시 말해, 본인의 감정을 표현하지 않는 감정억제를 하면 할수록, 국민들이 소방관의 권위를 존중하지 않고 비협조적이라고 인식하는 국민냉소주의가 증대된다는 것을 알

수 있다. 이러한 결과는 자신의 생명을 담보로 국민의 안전을 위해 봉사하는 소방관들의 노고에 대해 감사하기는커녕, 당연한 의무수행으로 인식하거나, 심지어 공공부문에서 대국민 서비스를 제공하는 이들을 상대로 소위 갑질을 하는 일부 국민들의 태도가 그 원인인 것으로 판단된다.

한편, 분석 대상을 행정직(내근직) 근무자들에 한정하여, 독립변수인 감정억제와 감정연기 변수가 국민냉소주의에 미치는 영향을 고찰하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과, <Table 8>에서 보는 바와 같이 감정억제 요인만이 국민냉소주의에 정(+)의 영향을

Table 8. Results of multiple regression analysis(administrative fire-fighting officers only)

Index	Non-standardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value
	B	Standard Error	$\beta$		
(constant)	.956	.858		1.117	.265
gender	.250	.172	.104	1.458	.147
age	-.185	.118	-.187	-1.562	.120
education level	.096	.090	.074	1.062	.289
service period	.184	.122	.236	1.517	.131
current position	.007	.090	.010	.077	.939
emotional suppression	.347	.118	.247	2.946	.004***
emotional acting	-.219	.132	-.145	-1.657	.099

\*\*\*P < .01

+ Dependent variable: cynicism about people, Subjects of analysis: administrative fire-fighting officers only

Table 9. Results of multiple regression analysis(field fire-fighting officers only)

Index	Non-standardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value
	B	Standard Error	$\beta$		
(constant)	9.370	2.377		3.942	.000
gender	.608	.388	.160	1.567	.121
age	-.773	.176	-.881	-4.384	.000***
education level	-.251	.092	-.294	-2.722	.008***
service period	-.141	.246	-.227	-.575	.567
current position	-.713	.261	-1.232	-2.731	.008***
emotional suppression	.537	.152	.593	3.533	.001***
emotional acting	-.617	.167	-.669	3.696	.000***

\*\*\*P < .01

+ Dependent variable: cynicism about people, Subjects of analysis: field fire-fighting officers only

미치고, 감정연기 요인은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

반면, 분석 대상을 현장직 근무자들로 한정하여 감정부조화(감정억제와 감정연기)가 국민냉소주의에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 9>에서 보는 바와 같이 연령, 학력, 현직급 등의 통제 변수와 감정억제 및 감정연기 두 독립변수 모두 국민냉소주의에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 연령, 학력, 현직급 등의 통제 변수와 감정연기 독립변수는 국민냉소주의

에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 감정억제 변수는 국민냉소주의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

2) 조직냉소주의에 대한 회귀분석

종속변수 중 조직냉소주의에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <Table 10>에서 보는 바와 같다. 모형 1, 2 모두에서 공차한계는 0.1 이상, 분산팽창요인(VIF)은 10 이하로 나타났기에 다중공선성의 위험은 없는 것으로 확인되었다.

우선 <Table 10> 의 모형 1은 통제변수가 종속변수

Table 10. Results of multiple regression analysis 2

Index	Non-standardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value	collinearity statistics		
	B	Standard Error	$\beta$			tolerance	VIF	
model 1	(constant)	2.256	.230		9.815	.000		
	gender	-.186	.141	-.079	-1.316	.189	.920	1.086
	age	-.072	.092	-.080	-.782	.435	.318	3.142
	education level	.116	.060	.114	1.941	.053	.974	1.027
	service period	.086	.093	.125	.930	.353	.186	5.388
	current position	-.023	.076	-.036	-.295	.768	.222	4.513
model 2	(constant)	2.855	.362		7.884	.000		
	gender	-.168	.138	-.073	-1.216	.225	.901	1.110
	age	-.148	.091	-.165	-1.632	.104	.315	3.175
	education level	.030	.062	.029	.484	.629	.931	1.074
	service period	.123	.091	.179	1.358	.176	.187	5.354
	current position	-.012	.074	-.020	-.166	.868	.225	4.439
	emotional suppression	.339	.087	.295	3.877	.000***	.559	1.789
emotional acting	-.402	.098	-.310	-4.122	.000***	.571	1.750	

\*\*\*P < .01

+ Dependent variable: cynicism about organization, Subjects of analysis: all fire-fighting officers, gender: male=1, female=0

Table 11. Results of multiple regression analysis(administrative fire-ighting officers only)

Index	Non-standardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value
	B	Standard Error	β		
(constant)	2.218	.718		3.090	.002
gender	.225	.144	.114	1.565	.119
age	-.083	.099	-.103	-.841	.401
education level	.119	.076	.113	1.572	.117
service period	-.026	.102	-.040	-.254	.800
current position	-.021	.076	-.037	-.274	.785
emotional suppression	.195	.099	.170	1.977	.049**
emotional acting	-.219	.132	-.145	-1.657	.099

\*\*P < .05

+ Dependent variable: cynicism about organization, Subjects of analysis: administrative fire-fighting officers only

Table 12. Results of multiple regression analysis(field fire-fighting officers only)

Index	Non-standardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value
	B	Standard Error	β		
(constant)	7.857	2.979		2.637	.010
gender	.191	.487	.042	.393	.695
age	-.574	.221	-.548	-2.597	.011**
education level	-.192	.116	-.188	-1.661	.101
service period	-.088	.308	-.118	-.285	.776
current position	-.550	.327	-.797	-1.682	.097
emotional suppression	.700	.190	.649	3.677	.000***
emotional acting	-.765	.209	-.695	-3.657	.000***

\*\*P < .05, \*\*\*P < .01

+ Dependent variable: cynicism about organization, Subjects of analysis: field fire-fighting officers only

인 조직냉소주의에 미치는 영향을 분석한 결과이다. 분석결과에 따르면, 어떠한 변수도 조직냉소주의에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

반면, 독립변수가 조직에 대한 냉소주의에 미치는 영향을 분석한 모형 2에서는 감정억제와 감정연기 변수 등 두 개의 독립변수 모두가 조직냉소주의에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정억제가 많아질수록 조직냉소주의도 커지는 반면, 감정연기는 많아질수록 오히려 조직냉소주의가 적어지는 것으로 나타났다.

한편 분석 대상을 행정직(내근직) 근무자들에 한정하여 감정억제와 감정연기의 감정부조화가 조직냉소주의에 미치는 영향을 고찰하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <Table 11>에서 보는 바와 같이 감정

억제만 조직냉소주의에 정(+의 영향력을 미치는 반면, 감정연기는 어떠한 영향력도 미치지 않는 것으로 나타났다.

또한 분석 대상을 현장직으로 한정하여, 감정억제와 감정연기의 감정부조화가 조직냉소주의에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <Table 12>에서 보는 바와 같이 감정억제는 조직냉소주의에 정(+의 영향력을 미치는 반면, 감정연기는 조직냉소주의에 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 연령 변수는 조직냉소주의에 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다.

#### IV. 결론

본 연구는 공공부문 종사자 가운데 소방공무원이

경험하는 감정부조화가 냉소주의에 미치는 영향에 대한 실증적 고찰을 통해 향후 소방공무원들이 냉소주의를 극복하고 나아가 대 국민 서비스의 효과성과 효율성을 제고하는 데 필요한 정책적 함의를 도출하고자 하였다.

비록 본 연구의 분석결과는 첫째, 감정부조화의 구성 요인 중의 하나인 감정억제 요인은 국민냉소주의와 조직냉소주의 모두에 정(+의 영향을 미치는 반면, 감정연기 요인은 국민냉소주의와 조직냉소주의 모두에 부(-)의 영향을 미친다는 사실을 보여준다. 즉 소방공무원이 실제로 느끼는 격정적이거나 절망적인 감정 등을 민원인이나 외부에 표출하지 않고 참는 감정억제를 할수록 국민을 향한 냉소주의와 조직에 대한 냉소주의는 커진다. 하지만 자신의 감정을 스스로 통제하면서 실제 감정과는 다른 감정을 표현하는 감정연기를 수행할수록 오히려 국민과 조직에 대한 냉소주의는 감소한다.

우선 감정억제에 대한 이러한 예상된 결과와 관련, 미국과 같은 서구 선진국과는 달리, 우리 사회는 과거 권위주의 시대의 국가에 의한 국민의 폭압과 통제에 대한 반감으로 인해 공권력의 인정이나 공무집행을 우선하기보다는 일반 국민의 권익보호를 더 중시하는 경향이 크다. 이러한 상황에서 매뉴얼에 맞춰 행동해야 하는 소방공무원들이 자신의 감정을 억누르는 감정억제 행위가 지속될수록 조직과 국민에 대한 냉소적인 태도가 강화되는 것으로 판단된다. 실제로 정당한 공무집행에 대해 막무가내로 저항하고 폄하하는 민원인에게조차 강력히 대응하는 것을 금하는 현실에서 소방공무원들은 자신이 국민에게 느끼는 불편한 감정을 억지로 숨길수록 국민에 대한 냉소주의는 물론 자신이 속한 조직에 대한 냉소주의는 더욱 커질 것으로 판단된다.

한편, 감정연기 결과와 관련, 끓어오르는 감정을 무조건 억누르는 감정억제와는 달리 감정연기는 자신의 감정을 스스로 통제하고 조절하면서 민원인을 적절히 대응할 수 있는 노하우와 민원인을 잘못 상대하여 자

신의 조직에 피해가 되게 해서는 안 된다는 인식에서 발현되는 행위라고 볼 수 있다. 따라서 감정연기를 자주 수행하는 근무자는 민원인에 대한 대응능력과 조직에 대한 이해도가 상대적으로 높을 수 있다는 차원에서 이러한 예상과는 다른 결과가 도출되었다고 유추해 볼 수 있다.

둘째, 행정직만을 대상으로 한 분석 결과, 감정억제는 국민냉소주의와 조직냉소주의에 모두 정(+의 영향을 미치는 반면, 감정연기는 어떠한 유의미한 영향도 미치지 않는 것으로 확인되었다. 한편 현장직만을 대상으로 한 분석 결과, 감정억제는 국민냉소주의와 조직냉소주의에 모두 정(+의 영향을 미치는 반면, 감정연기는 국민냉소주의와 조직냉소주의에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과가 도출된 원인에 대해서는 추후 더 심층적인 연구가 필요하겠지만, 아마도 민원인에 훨씬 더 노출 기회가 많은 행정직에서는 많은 경험을 통해 어느 정도 자신의 감정을 통제하여 행동하는 감정연기에 익숙해져 있어, 그러한 감정연기의 정도가 국민이나 조직 냉소주의에 크게 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

셋째, 담당 업무에 따라 감정연기와 조직냉소주의에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선 행정직(내근직) 근무자들이 현장직 근무자들보다 감정연기를 더 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 현장직 근무자들은 위급한 상황에서 국민의 생명을 구하는 긴급 업무를 수행하기 때문에 감정연기를 할 상황에 노출될 기회가 상대적으로 적은 반면, 행정직 종사자들은 대민 업무를 수행하는 일이 훨씬 더 많기 때문인 것으로 판단된다.

반면에 조직냉소주의는 현장직 근무자들이 행정직 근무자들보다 정도가 더 심한 것으로 나타났다. 아마도 이러한 이유는 위급상황에 대처해야 하는 현장직 근무자들이 행정직 근무자보다 노후화된 구조장비의 개선 등과 같은 요구사항이 더 많음에도 자신들의 요구사항들이 적시에 개선되지 않으며, 또한 행정직 근무자들에 비해 쉽게 개선되지 않는 공조직체계에 대

한 이해도가 더 낮은 데에 기인하는 것으로 사료된다.

넷째, 연령에 따라 감정억제와 조직냉소주의 요인에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선, 감정억제의 경우, 50대 이상 소방관들이 다른 연령대의 소방관들보다 감정억제를 더 하는 반면, 조직냉소주의의 경우, 20대가 30대보다 더 높은 것으로 확인되었다.

다섯째, 재직기간에 따라 감정억제와 감정연기 및 국민냉소주의에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 도출되었다. 다시 말해, 재직기간이 길어질수록 감정억제(20년 이상 재직자 > 10년 미만 재직자)와 감정연기(10년 이상 재직자 > 5년 미만)의 정도가 더 크며, 국민냉소주의의 경우, 20년 이상 재직자가 5년~10년 미만 재직자보다 정도가 더 심한 것으로 나타났다.

이상과 같은 연구결과를 기반으로 본 연구는 소방공무원의 냉소주의를 극복하고 대 국민 서비스의 효율성을 제고하기 위해서는 감정부조화 요인 중에서 특히 감정억제를 많이 수행하는 소방관, 내근직보다는 현장직 소방관, 연령대가 낮은 20대 소방관에 대한 관심을 특별히 더 기울일 필요가 있으며, 이들을 위한 상담이나 심리치료 등의 제공을 통해 감정억제를 적절히 해소할 수 있는 방안을 조속히 마련할 것을 제안한다. 다만 상담이나 심리치료의 제공을 위해서는 재원이 소요되는 문제가 있기에, 정부 산하의 상담복지 관련 공공기관과의 협력관계를 통해 서비스를 제공받는 방안도 매우 유용할 것으로 판단된다. 또한 이들 소방공무원들이 국민들과 자신의 조직에 대해 냉소적인 태도를 갖지 않도록 하기 위해서는 소방공무원의 위상 정립과 함께 정당한 공권력 집행에 대해 이유 없이 저항하는 민원인에 대해서는 단호한 처벌을 내릴 수 있는 법적 정비를 통해 공무를 집행하는 자들이 자긍심을 가지고 업무를 수행할 수 있도록 제도를 정비하는 것이 무엇보다도 필요하다.

본 연구는 지금까지 수행된 적이 없는 소방공무원의 감정부조화(감정억제 및 감정연기)가 국민냉소주

의와 조직냉소주의에 미치는 영향을 분석하고, 근무 형태, 연령, 성별, 재직기간 등에 따라 소방공무원의 감정부조화와 냉소주의에 차이가 있는지를 검증한 최초의 연구라는 점에서 의의가 있다. 하지만 본 연구는 분석 대상이 부산소방본부 소속 소방공무원에 국한되어 있다는 한계가 있기에 향후 분석 대상을 확대하여 연구결과를 좀 더 일반화할 수 있는 작업이 필요할 것으로 보인다. 또한 후속연구에서는 조직문화 요인 등의 변인을 추가하여 분석한다면, 좀 더 풍성한 연구결과를 얻을 수 있을 것이라 판단된다. 특히 인간의 기질 특성이나 성격적 측면으로 인해 나타날 수도 있는 냉소주의가 오히려 감정부조화의 원인이 되거나 이를 심화시키는 요인으로 작용할 수도 있다는 측면에서 이에 대한 후속연구의 필요성도 있음을 밝힌다.

## 감사의 글

이 논문은 2018년도 동의대학교 연구년 지원에 의하여 연구되었음.

## References

- Abraham, R. 1998. Emotional Dissonance in Organizations: a Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators. *Leadership & Organization Development Journal*. 19(3): 137-146.
- Anderson, L. M. and T. S. Bateman. 1997. Cynicism in the Workplace: Some Cause and Effect. *Journal of Organizational Behavior*. 18: 449-471.
- 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.
- Bang, Hae Soon, Ouk Sun Cho, and Mal Sook Suk. 2017. The Effects of Emotional Dissonance on Job Burnout of the Childcare Teacher: The Moderating Effect of Ego-Resiliency and The Mediating Effect of Job Satisfaction. *Korea Care Management Research*. 24: 111-138.

- Cho, Seong, Sang Il Ryu, and Min Kyu Lee. 2017. A Study on Emotional Labor and Job Satisfaction among Firefighters in Korea. *Crisisonomy*. 13(6): 153-160.
- Choi, Won Seok and Jae Hyun Ha. 2017. The Causal Relationships Among Emotional Dissonance, Job Burnout, Organizational Commitment, and Counterproductive Work Behavior of Secondary School Physical Education Teacher. *Journal of Coaching Development*. 19(2): 39-48.
- Cochran, J. K. and M. L. Bromley. 2003. The Myth of the Police Sub-culture. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 26(1): 88-117.
- Dean, J. W, P. Brandes., and R. Dharwadker. 1998. Organizational Cynicism. *Academy of Management Review*. 23(2): 341-353.
- Grandey, A., J. Diefendorff, and D. E. Rupp. 2013. *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. PP: 3-27. New York: Routledge.
- Heuven, E. and A. Bakker. 2003. Emotional Dissonance and Burnout among Cabin Attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 12(1): 81-100.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley. California: University of California Press.
- Joo, Kyung Sook. 2017. A Study on Emotional Labor and Organizational Commitment among Firefighters in Korea. *Crisisonomy*. 13(4): 45-54.
- Kim, Ju Kyong and Young Gon Kim. 2017. An Analysis of the Mediating Effects of Organizational Cynicism on the Relationship between Workaholism and organizational Conflict among the Members of Public Organizations. *Korean Journal of Public Administration*. 55(1): 261-290.
- Kim, Jung Wan. 2015. The Impacts of Emotional Dissonance of Police Officers on Cynicism: Focused on the Differences in Personality. Ph. D. Dissertation. Dongguk University.
- Kim, Sung Hwan and Bong Gyu Song. 2014. The Effects of Korean Police Officer's Emotional Dissonance by Intoxicated People on Burnout. *Korean Academy of Public Safety and Criminal Justice*. 23(1): 10-31.
- Lee, Hyeong Kwon. 2014. The Effect of Emotional Dissonance on Job Burnout and Turnover Intention Among Hotel Employees: The Moderating Effect of Emotional Intelligence. *Korean Journal of Hotel Administration*. 23(6): 133-153.
- Morris, J. A. and D. C. Feldman. 1996. The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21: 986-1010.
- Pfeffer, J. 1998. *The Human Equation: Building Profits by Putting People First*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Regoli, B., J. P. Crank, and G. F. Rivera. 1990. The Construction and Implementation of an Alternative Measure of Police Cynicism. *Criminal Justice and Behavior*. 17(4): 395-409.
- Schaible, Lonnie M. and Gecas, Viktor. 2010. The Impact of Emotional Labor and Value Dissonance on Burnout Among Police Officers. *Police Quarterly*. 13(3): 316-341.
- Segyeilbo. 2018.05.04.
- Sievers, Burkard. 2007. 'It is new, and it has to be done!': Socio-analytic Thoughts on Betrayal and Cynicism in Organizational Transformation. *Culture & Organization*. 13(1): 1-27.
- Song, Ji Joon. 2011. Structural Relationships among Emotional Dissonance, Job Burnout, Organizational Commitment for Call Center Employees. *The Academy of Customer Satisfaction Management Journal*. 13(2): 103-123.
- van Gelderen B. R, A. B. Bakker, E. A. Konijn, and E. Demerouti. 2011. Daily Suppression of Discrete Emotions during the Work of Police Service Workers and Criminal Investigation Officers. *Anxiety, Stress, & Coping*. 24(5): 515-537.
- Wharton, A. S. 1999. The Psychological Consequences of Emotional Labor. *The Annals of The American Academy*. 561(1): 158-176.

*Korean References Translated from the English*

- 김성환, 송봉규. 2014. 주취자에 의한 경찰공무원의 감정부조화가 직무소진에 미치는 영향. *한국공안행정학회*. 23(1): 10-31.
- 김정완. 2015. 경찰공무원의 감정부조화가 냉소주의에 미치는 영향: 개인성격의 차이를 중심으로. *동국대학교 대학원 경찰학 박사학위논문*.
- 김주경, 김영곤. 2017. 공공조직 구성원의 일중독과 조직 갈등의 관계에 대한 조직 냉소주의의 매개효과 분석. *행정논총*. 55(1): 261-290.

- 방해순, 조옥선, 석말숙. 보육교사의 감정부조화가 직무소진에 미치는 영향: 직무만족도의 매개효과 및 자아탄력성의 조절효과. 한국케어매니지먼트연구. 24: 111-138.
- 송지준. 2011. 서비스산업 종사원의 감정부조화, 소진, 조직몰입 간의 구조적 관계: 콜센터 상담직원을 중심으로. 고객만족 경영연구. 13(2): 103-123.
- 이형권. 2014. 호텔종사원들의 감정부조화가 직무소진과 이직 의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구. 23(6): 133-153.
- 조성, 류상일, 이민규. 2017. 소방공무원의 감정노동과 직무만족에 대한 인식 차이 분석. Crisisonomy. 13(6): 153-160.
- 주경숙. 2017. 소방공무원의 감정노동과 조직몰입간의 관계. Crisisonomy. 13(4): 45-54.
- 최원석, 하제현. 2017. 중등체육교사의 감정부조화, 직무소진, 조직몰입, 반생산적 과업행동 간의 인과 관계. 코칭능력개발지. 19(2): 39-48.

---

Received: May 21, 2019 / Revised: Jul. 4, 2019 / Accepted: Jul. 5, 2019

## 공공부문 종사자의 감정부조화가 냉소주의에 미치는 영향

- 소방공무원을 중심으로 -

**국문초록** 본 연구는 공공부문 종사자 중 소방공무원이 느끼는 감정부조화가 냉소주의에 미치는 영향을 실증적으로 고찰하고, 대국민 서비스 제고를 위해 소방공무원들의 냉소주의 극복을 위한 유용한 정책적 함의를 제공하는 데 목적을 둔다. 본 연구는 부산소방본부 소속 소방공무원 297명의 사례를 t 검증, 분산분석 및 회귀분석 등을 활용하여 분석하였다. 분석결과에 따르면, 첫째, 감정억제 요인은 조직냉소주의와 국민냉소주의에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정연기 요인은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 행정직만을 대상으로 분석한 결과, 감정억제는 국민냉소주의와 조직냉소주의에 모두 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정연기는 어떠한 유의미한 영향도 미치지 않는 것으로 확인되었다. 셋째, 현장직만을 대상으로 한 분석 결과 전체 종사자를 대상으로 분석한 결과와 마찬가지로, 감정억제는 국민냉소주의와 조직냉소주의에 모두 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정연기는 국민냉소주의와 조직냉소주의에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 냉소주의의 해소를 위해 감정억제를 경험하는 소방공무원을 위한 상담이나 심리치료 서비스의 제공과 정당한 공권력 집행에 대한 이유 없는 민원인의 저항에는 단호한 처벌을 할 수 있는 법적 체계 정비의 필요성을 제언한다.

**주제어** : 감정부조화, 감정억제, 감정연기, 냉소주의, 공공부문, 소방공무원

**Profiles** **Seung Kwon** : He is a full professor of Social Welfare at Donggeui University. He did an undergraduate degree in Political Science and Diplomacy at Yonsei University. He received his MSW(Master of Social Work) from the Ohio State University and Ph. D. from Columbia University in Social Work. He had been a chairman of the board of directors of Korea Youth Counseling & Welfare Institute, which is a government-affiliated institution for 3 years(2014. 1-2017. 1). His main research interests are in social risks of post industrial society(ks1120@deu.ac.kr).