

보건소 종사자의 감정노동과 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향

권 동 연* · 안 재 선**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 건강을 유지, 증진하기 위해 보건소를 이용하는 주민들이 많아지면서, 보건소의 공공보건의료서비스의 질과 내용이 증가하고 있다(Kim & Park, 2013). 이는 보건소 종사자의 업무량 증가로 이어지고 결국 종사자의 육체적, 정신적, 피로감을 증가시켜 결과적으로 종사자의 소진으로 이어지면서 직무수행의 효율성을 저하시키고 있다(Kim, Jeong, Kim, & Kim, 2014). 이러한 현상에 대하여 조직과 인사관리를 연구하는 학자들은 90년대를 전후하여 서비스 활동에서 감정이 가지는 중요성과 효과에 대해 주목하기 시작했다(Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983).

90년대 이전에는 감정이 업무와 관련해서 원만한 관계 유지를 위해 필요한 요소라고 생각되어졌으나, 합리적이고 실무적인 관점에서 크게 주목받지 못하였던 것이 사실이다(Ashforth & Humphrey, 1993). 그러나 현대 산업사회의 발전과 성장에 따라 산업 내에서 서비스가 차지하는 비중이 점점 더 커지게 되면서

서비스에 종사하는 종사자들의 성과에도 중요한 비중을 차지하게 되었다(Hwang, 2008). 따라서 성과에 영향을 미치는 선행요건으로써 서비스 종사자들의 감정이 중요한 요소가 되었으며(Kim & Choi, 2016), 이후 더욱 체계적으로 조직 내에서 감정을 관리하고 조절하는 것에 대해 주목하면서, 감정을 노동이라는 활동의 일환으로 인식하게 되었다(Brotheridge & Grandey, 2002). 감정노동이 성과 관점에서 새롭게 주목을 받게 되면서, 동시에 서비스 성과의 관점에서 같이 주목을 받았던 요인은 직무와 관련된 스트레스이고 스트레스가 궁극적으로 관련 종사자들의 에너지를 소진시킨다는 관점에서 직무소진과 연계된다는 것을 인식하게 되었다(Shaufeli, Mashlach, & Marek, 1993). 감정노동으로 인한 직무소진은 결국 조직의 성과를 저하시키게 되기 때문에 관련된 연구들이 수행되었다(Jun, 2013). 이러한 연구 흐름은 산업사회의 많은 서비스 활동의 각 부문에 적용되어 관련된 시사점을 제공하여 왔으나 아직 완전하게 정리되어 정립된 상태는 아닌 것으로 판단된다.

의료산업은 노동집약적 사업으로 세분화 되면서 보건소에 근무하는 보건의료직 종사자들 역시 예외는 아

* 성남시 태평4동주민센터, 동장

** 가천대학교 글로벌 보건의료연구소 선임연구원(교신저자 E-mail: ahnjaesun64@naver.com)

• Received: 24 November 2016 • Revised: 28 December 2016 • Accepted: 28 December 2016

• Address reprint requests to: Ahn Jae Sun

Gachon University Global Healthcare Research Center
1342, Seongnamdearo, Sujeong-gu, Seongnam, Gyeonggi Province, 13120 Korea
Tel: 82-10-5232-0712 E-mail: ahnjaesun64@naver.com

니다. 사회가 세분화되고 전문화되었듯이 간호사의 전문 영역 또한 세분화 되고 넓어지고 있다(Lee, Song, & Hur, 2016). 따라서 그에 따른 감정노동과 스트레스로 인해 초래되는 직무소진은 조직유효성이나 효과성에 부정적 영향을 미치게 된다(Lee, 2009). 하지만, 병원에 근무하는 간호사들의 감정노동이나 직무스트레스, 소진과 달리 보건소에 근무하는 보건의료종사자들의 연구는 부족한 것이 현실이다. 불특정주민을 다수로 대면하면서, 업무량이 증가하고 있는 보건소 근무 종사자들의 감정노동의 연구가 필요하다고 하겠다.

이에, 본 연구에서는 보건소 보건의료종사자들의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향과 감정노동의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향을 알아보고 감정노동의 관리방안인 조직의 유효성에 기여할 수 있는 직무소진의 매개효과를 중심으로 분석하고자 한다. 이를 통해 보건소의 보건의료종사자들의 인력관리를 위한 보건정책 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 가설 설정

1) 감정노동과 조직유효성

Hochschild (1983)는 저서 "The Managrd Heart"에서 사회에서 증가하고 있는 감정노동을 소개하고 있다. 감정노동의 정의를 보면 업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위해 행동하는 일체의 감정관리 활동으로 정의하고 있다. Price (1968)는 조직유효성을 목표달성수준으로 정의하고, 조직의 현재 활동방향을 추구하는 목표를 의미하며, 조직이 현재 실행하려고 하는 것이라고 주장하였다. 목표에 대한 능력으로 협동적 체계와 조직시스템을 인식하고 유지하는 정도이다. 조직유효성의 요소로 직무만족과 조직몰입에 대한 개념을 살펴보면, 직무만족은 직무와 관련된 한 개인의 긍정적인 반응 정도로 정의할 수 있으며, 조직몰입은 특정 조직에 대한 개인 동일시 및 몰입의 상대적 강도로 정의될 수 있다. Park (2002)은 종사자들이 감정부조화의 경험이 높을수록 직무만족에 부정적이며, 직무소진과 비인격화가 연관성이 높다는 결과를 제시하고, 서비스를 수행 또는 이행되는 직무가 많을수록 종사자들이 표현하는 감정은 변화가 심할 것으로 보고 있다. 이상의 논의를 통하여 다음과 같은 가

설을 설정되었다.

- [가설1] 감정노동은 조직유효성에 영향을 줄 것이다.
- [가설1-1] 감정노동의 감정부조화는 직무만족에 영향을 줄 것이다.
- [가설1-2] 감정노동의 감정부조화는 조직몰입에 영향을 줄 것이다.
- [가설1-3] 감정노동의 감정적 노력은 직무만족에 영향을 줄 것이다.
- [가설1-4] 감정노동의 감정적 노력은 조직몰입에 영향을 줄 것이다.

2) 감정노동과 직무소진

감정노동은 Hochschild (1983)에 의해 시작되었으며 감정노동을 "외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리"라고 정의하였다. 감정노동과 직무소진은 관련성이 높은 것으로 파악되며, 소진은 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해 발생하며 그 결과로 신체적 또는 정신적으로 좋지 않은 영향을 미치게 된다고 하였다(Freudenberger, 1974). 감정노동의 중요한 요소는 표면행동과 내면행동이며(Hochschild, 1983), 그 중 표면행동은 종사자 스스로가 자신의 감정과 관계없이 조직이 요구하는 규칙에 따라 하는 것이고, 내면행동은 보이고 싶어 하는 감정을 실제로 표현하려고 하는 노력이다. 표면행위는 감정부조화의 개념과 연결되며 이러한 감정 부조화는 직무소진의 측면에서 양(+)의 상관성을 가진다(Zapf, 2002). Zapf(2002)는 감정 부조화는 스트레스를 발생시키는 사회적 상호작용을 적절히 다루는데 있어서의 실패로 간주되며, 감정적 소진과 비인격화 등의 증가 그리고 개인 성취감 감소 등을 가져온다고 주장한다. 또한 감정적 노력은 진심이나 개인성취감 등과 같은 요인들과 관련이 있고 따라서 긍정적인 결과를 가져올 수 있다. 이상의 논의를 통하여 다음과 같은 가설을 설정되었다.

- [가설2] 감정노동은 직무소진에 영향을 줄 것이다.
- [가설2-1] 감정노동의 감정부조화는 정서적 고갈에 영향을 줄 것이다.
- [가설2-2] 감정노동의 감정부조화는 비인격화에 영향을 줄 것이다.

- [가설2-3] 감정노동의 감정부조화는 개인성취감감소에 영향을 줄 것이다.
- [가설2-4] 감정노동의 감정적 노력은 정서적 고갈에 영향을 줄 것이다.
- [가설2-5] 감정노동의 감정적 노력은 비인격화에 영향을 줄 것이다.
- [가설2-6] 감정노동의 감정부조화는 개인성취감감소에 영향을 줄 것이다.

3) 직무소진과 조직유효성

직무소진과 직무만족, 조직몰입간의 관련성은 서로 다른 직종의 다각적인 표본을 대상으로 많은 실증연구가 이루어졌다. 직무소진에 대한 일반적인 개념들을 살펴보면 “어떤 종류의 대인 서비스를 하는 개인들에게 발생할 수 있는 감정고갈, 비인격화, 자아성취감 저하로 이루어진 현상으로 볼 수 있다(Maslach & Jackson, 1981). Tsigilis, Koustelios와 Togia (2004)는 도서관 근로자를 대상으로 직무소진과 직무만족에 대한 연구에서 정서적 소진이나 비인격화가 직무만족에 부정적 영향을 준다고 하였다. 그 외에도 많은 연구들에서 직무소진과 직무만족은 밀접한 부의 상관관계가 있음을 밝히고 있다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Razza, 1993). 조직몰입은 보통 개인의 특정 조직에 대한 동일시 및 몰입의 강도로 정의하고 있다(Poter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974). 직무소진과 조직몰입에 대한 연구결과에 의하면, 일반사무직(Katariina & Jari-Erik, 2004), 심리상담사(Wright & Hobfoll, 2004) 등은 부정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. Edelwich와 Brodsky (1980)는 서비스업 근로자를 대상으로 한 연구에서 직무소진이 궁극적으로 자신이 소외되는 감정으로 연결되게 하거나 일의 몰입도가 낮아지게 만들 수 있다고 분석하고 있으며, Reichel과 Neumann (1993)도 직무소진이 조직 몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 검증하였다. 이상의 논의를 통하여 다음과 같은 가설을 설정되었다.

- [가설3] 직무소진은 조직유효성에 영향을 줄 것이다.
- [가설3-1] 직무소진의 정서적 고갈은 직무만족에 영향을 줄 것이다.
- [가설3-2] 직무소진의 정서적 고갈은 조직몰입에

영향을 줄 것이다.

- [가설3-3] 직무소진의 비인격화는 직무만족에 영향을 줄 것이다.
- [가설3-4] 직무소진의 비인격화는 조직몰입에 영향을 줄 것이다.
- [가설3-5] 직무소진의 개인성취감감소는 직무만족에 영향을 줄 것이다.
- [가설3-6] 직무소진의 개인성취감감소는 조직몰입에 영향을 줄 것이다.

4) 직무소진의 매개효과

Freudenberger (1974)는 직무소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직 내외적인 압력의 증가와 자신의 능력 이상의 많은 요구를 강요할 때, 나타나는 신체적, 정신적 고갈로 정의하고 있다. 이러한 것은 감정노동의 하위요인 감정적 노력과 같은 변인에 영향을 미치는 중요한 변수이며, 감정부조화가 직무소진을 발생시키는 원인과 결과인 만큼 선행변인이라고 주장하였다(Grandey, 2000). 직무를 수행하는 동안 감정부조화의 정도가 높으며 직무소진도 함께 증가할 것으로 예측할 수 있으며 직무소진의 영향은 신체적, 감정적, 정신적 혹은 정서적 증상이라고 규정하고 이는 직무 불만족, 조직에 대한 무관심, 조직 참여도 저하, 결근, 자발적 이직 등의 형태로 나타난다고 하였다(Singh, Verbeke, & Rhoads, 1994). 이를 종합해 보면, 직무소진은 매개로서의 역할을 할 것으로 예측할 수 있다. 따라서 감정노동에 있어 직무소진을 느끼는 정도에 따라 직무만족이나 조직몰입에 영향을 줄 것이다. 이상의 논의를 통하여 다음과 같은 가설을 설정되었다.

- [가설4] 직무소진이 감정노동과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.
- [가설4-1] 직무소진은 감정노동의 감정부조화에 매개효과가 있을 것이다.
- [가설4-2] 직무소진은 감정노동의 감정적 노력에 매개효과가 있을 것이다.
- [가설4-3] 직무소진은 직무만족에 매개효과가 있을 것이다.
- [가설4-4] 직무소진은 조직몰입에 매개효과가 있을 것이다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 경기도에 소재한 45개 보건소 근무 종사자를 대상으로 감정노동과 감정노동으로 인한 직무소진, 그리고 감정노동과 조직유효성과의 관계에서 직무소진의 매개역할 연관성이 있는지를 분석하기 위한 실증적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구에 있어서 표적 모집단은 보건소 근무 종사자로 하였고, 연구의 표본선정은 시간적, 공간적 제약을 고려하여 연구자가 확보 가능한 편의적 표본 추출 방법을 사용하였다. 구체적으로 경기도에 소재한 45개 보건소 종사자를 대상으로 예비조사를 시행 후, 본 조사는 2016년 7월 27일부터 8월 22일까지 실시하였다. 설문 조사 시 반송봉투를 첨부한 우편조사 방법과 근거리의 설문지를 직접 배부한 후 수거하는 직접 조사 방식 두 가지가 병행되었다. 배부된 설문지는 총 675부로 회수된 506부 중에서 응답이 누락되거나 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 최종 502부를 분석에 사용하였다. 본 연구에서는 해당 설문조사 결과가 통계적으로만 분석되고 활용되며 개인적 이해관계와는 무관함을 사전에 인지시켰으며, 원하면 언제든지 연구 철회가 가능함을 설명하였다. 또한 개인의 건강이나 인격에 영향을 미칠만한 내용은 없었으므로 윤리적인 관점에서의 문제점은 없는 것으로 판단된다.

3. 연구 도구

본 연구의 자료는 자가 응답 식으로 구조화된 설문지를 이용하였다. 척도는 '매우 그렇다' 7점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 7점 Likert 척도를 이용하여 측정하였다.

1) 감정노동

감정노동은 Chu & Murrmann (2006)의 감정노동척도(Hospitality Emotional Labor Scale [HELs])

를 일부 수정하여 타당도와 신뢰도를 검증하여 사용하였다. HELs는 두 개의 하위변수인 감정부조화 11문항과 감정적 노력 8문항으로 구성되어 있으며, Chu와 Murrmann (2006)의 연구에서 감정부조화 Cronbach's α 값은 0.89로, 감정적 노력의 Cronbach's α 값은 0.77 이었다. 본 연구에서는 감정부조화의 Cronbach's α 는 0.88, 감정적 노력의 Cronbach's α 는 0.85로 측정되었다.

2) 직무소진

직무소진을 측정하기 위하여 Sabbah, Sabbah, Sabbah, Akoum과 Droubi (2012)가 제시한 MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey)을 사용하였다. 원 도구는 직무소진의 하위변수로 정서적 고갈 9문항, 비인격화 5문항, 개인성취감 감소 8문항으로 구성되어 있으며, Sabbah 등 (2012)의 연구에서 내적일관성은 정서적 고갈이 Cronbach's α 0.80, 비인격화가 Cronbach's α 0.73, 개인성취감 감소가 Cronbach's α 0.77이었다. 본 연구에서는 감정적 고갈이 Cronbach's α 0.94, 비인격화가 Cronbach's α 0.86, 개인성취감 감소가 Cronbach's α 0.91로 측정되었다.

3) 조직유효성

조직유효성은 Hwang (2010)의 연구에서 사용된 직무만족 6문항과 조직몰입 4문항으로 만들었으며, Cronbach's α 값은 직무만족 0.90, 조직몰입은 0.82 이었다. 본 연구에서 Cronbach's α 값은 직무만족 0.91, 조직몰입 0.78로 측정되었다.

4. 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료의 통계처리는 IBM SPSS와 AMOS 22.0 프로그램을 사용하였으며, 사용된 통계기법은 다음과 같다. 첫째, 대상자의 인구통계학적 특성은 빈도분석을 실시하였고, 둘째, 측정도구의 타당성 검정은 회전방법으로 Kaiser 정규화가 있는 Varimax를 사용하였으며, 요인분석 적절성을 파악하기 위하여 KMO (Keiser-Meyer-Olin) 측도와 Bartlett 검정을 이용한 구형성 검정을 실시하였다. 셋째, 신뢰도 검

증은 Cronbach's α 분석을 통해 검정하였으며, 신뢰성과 타당성 검정을 하였다. 넷째, 각 변수간의 인과관계 검증을 위하여 상관관계를 분석하였다. 다섯째, 각 측정변수에 대한 가설검정을 위하여 경로분석을 실시하였고, 직무소진의 매개효과 검정과 Sobel Test를 실시하였다.

III. 분석 결과

1 일반적 특성

조사대상자의 성별분포로 보면 여성이 434명(86.5%)으로 많았으며, 기혼자가 375명(74.7%)이었다. 연령별로는 30대 164명(32.7%)과 40대 159명(31.7%)이 가장 많았다. 학력은 대졸자 262명(52.2%), 전문대졸 182명(36.3%), 대학원졸 42명(8.4) 순으로 나타났다. 직급은 7급 139명(27.7%), 6급 106명(21.1%), 8급 79명(15.7%) 순이었으며, 직렬별로는 간호직 200명(39.8%), 보건직 107명(21.3%), 의료기술직 98명(19.5%) 순으로 나타났다. 담당업무 별로는 건강증진 139명(27.7%), 지역보건 89명(17.7%), 보

건행정 76명(15.1%), 감염병 관리 64명(12.7%) 순으로 나타났다. 마지막으로 근무기간은 11년 이상이 208명(41.4%), 3년 이하가 138명(27.7%), 4-7년이 97명(18.5%) 순으로 나타났다.

2. 타당성 및 신뢰성, 상관관계 분석

도구에 대한 타당성 검사는 <Table 1>과 같이 Kaiser 정규화가 있는 Varimax와 KMO (Keiser - Meyer - Olin) 측도, Bartlett 검정을 이용한 구형성 검정을 실시한 결과 감정노동은 감정부조화, 감정적 노력의 2개의 요인으로 KMO 0.877, $p < .001$ 로 나타났다. 직무소진은 정서적 고갈, 비인격화, 개인적성취감 감소로 3개의 요인으로 KMO 0.931, $p < .001$ 로 나타났고, 조직유효성은 직무만족, 조직몰입 2개의 요인으로 KMO 척도 0.923, $p < .001$ 으로 모두 KMO 0.7 이상 조건을 만족하며, 유의확률 모두 <0.001로 나타났다. 신뢰성과 타당성은 무리가 없었다.

확인적요인분석(Confirmatory Fact Analysis [CFA])은 모델적합도 검정을 위한 분석으로 절대적합지수, 증분적합지수, 간명적합지수를 활용하였다. 검정결과는

Table 1. Result of Factor Analysis

Variable	Specific variable	Eigen value	% variance	KMO scale Bartlett's test
Emotional labor	Emotive dissonance	4.933	32.885	.877
	Emotive effort	3.052	23.346	<.001
Job burnout	Emotional exhaustion	10.400	23.112	.931
	Depersonalization	1.540	3.421	<.001
	Reduced personal accomplishment	7.061	15.691	
Organizational effectiveness	Job satisfaction	5.812	58.121	.923
	Organizational commitment	1.036	10.360	<.001

Table 2. Test of Fitness of Measurement Model

$\chi^2(P)$	Absolute fit index				Increment fit index				Parsimony fit index		
	CMIN/DF	GFI	RMR	RMSEA	TLI	CFI	NFI	RFI	AGFI	PNFI	PCFI
1419.604	2.176	.919	.026	.037	.954	.957	.926	.915	.904	.813	.842
$p \geq .05$	≤ 3	≥ 0.9	$\leq .05$	$\leq .05$	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.8	> 1	

* CMIN/DF ($\chi^2/\text{degree of freedom}$), GFI (goodness-of-fit-index), RMR (root mean square residual), RMSEA (root mean square error of approximation), TLI (turker-lewis index), CFI (comparative fit index), NFI (normed fit index), RFI (root fit index), AGFI (adjusted goodness-of-fit-index), PNFI (parsimonious nomed-of-fit index), PCFI (parsimonious comparative fit index)

〈Table 2〉와 같이 절대적합지수 검정결과 $\chi^2=1419.604(df=652)$, $p \geq .05$, CMIN/DF=2.176, GFI=0.919, RMR=0.026, RMSEA=0.037로 측정되었다. 증분적합지수 검정결과 TLI=0.954, CFI=0.957, NFI=0.926, RFI=0.915로 측정되었다. 마지막으로 간명적합지수 검정결과 AGFI=0.904, PNFI=0.813, PCFI=0.842으로 측정되었다. 측정된 값에 의하면 모델은 적합 기준을 충족하였다.

각 변수들 간의 상관관계는 〈Table 3〉과 같다. 잠재변수 간 상관관계 중에서 가장 큰 것은 0.664 조직몰입과 직무만족으로 나타났으며 결정계수는 1.192 되어 AVE 값이 결정계수보다 모두 크므로 판별 타당도는 확보되었다.

3. 감정노동, 직무소진, 조직유효성 간 경로분석

각 구성요소의 가설 경로를 검증하기 위한 구조방정식 모형 분석을 실시한 결과, RMR=0.027, RMSEA=0.036, GFI=0.917, NFI=0.925, CFI=0.958, AGFI=0.903, TLI=0.955로 나타났다. 구조모형 적합도 평가결과 χ^2 값은 1411.857($p < 0.001$) 및 CMIN/d.f은 2.148로 유의한 것으로 나타났다. 감정노동과 조직유효성간의 하위변수 가설(H) 경로분석결과 〈가설 1-1〉은 표준화계수 $-0.08(p=0.125)$ 로 부(-)적으로 나타났다. 〈가설 1-2〉도 표준화계수 $0.106(p=0.069)$ 로 부(-)적으로 나타났다. 〈가설 1-3〉은 표준화계수 $0.330(p < 0.01)$ 로 정(+)적으로 나타났다. 〈가설 1-4〉 표준화계수 $-0.342(p < 0.01)$ 로 정(+)으로 나타났다. 감정노동과 직무소진의 하위변수 경로분석 결과 〈가설

2-1〉 표준화계수 0.419, 〈가설 2-2〉 표준화계수 0.414, 〈가설 2-3〉 표준화계수 0.325, 〈가설 2-4〉 표준화계수 -0.216 , 〈가설 2-5〉 표준화계수 -0.311 , 〈가설 2-6〉 표준화계수 -0.396 으로 나타났고 〈가설 2〉 모두 $p < 0.01$ 로 나타나 정(+)으로 나타났다. 직무소진이 조직유효성의 하위변수 경로분석 결과 〈가설 3-1〉 표준화계수 $-0.253(p < 0.01)$, 〈가설 3-2〉 표준화계수 $0.319(p < 0.01)$ 로 나타나 두 가설은 정(+)으로 나타났다. 〈가설 3-3〉 표준화계수 $0.051(p=0.261)$ 로 부(-)적으로 나타났으며, 〈가설 3-4〉 표준화계수 $0.039(p=0.44)$ 로 부(-)적으로 나타났다. 또한 〈가설 3-5〉 표준화계수 -0.373 , 〈가설 3-6〉 표준화계수 0.291 로 두 가설 모두 $p < 0.01$ 로 정(+)으로 나타났다 (Table 4).

4. 직무소진의 매개효과

매개효과를 검증인 부트스트래핑(bootstrapping) 검사 및 sobel test를 실시하였다. 모형의 적합도에서 $\chi^2=1469.437(df=654)$, $p=0.000$, $\chi^2/자유도(Q\hat{\alpha})=2.214$, RMR=0.028, GFI=0.912, AGFI=0.901, NFI=0.914, CFI=0.984, RMSEA=0.037, TLI=0.977로 모형적합도는 무리가 없는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인과 직무소진의 하위요인을 살펴보면, 감정노동(감정부조화, 감정적노력)이 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감감소)에 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감감소)이 조직유효성(직무만족, 조직몰입)에 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다(Table 5).

Table 3. Correlation Analysis among Major Variables

Measurement variable	SD	AVI	1	2	3	4	5	6
1. Emotive dissonance	4.70	.994	1					
2. Emotive effort	4.61	.860	.175**	1				
3. Emotional exhaustion	4.29	1.192	.185**	.055	1			
4. Depersonalization	3.15	1.019	.151**	.019	.543**	1		
5. Reduced personal accomplishment	2.97	1.094	.106*	.013	.485**	.633**	1	
6. Job satisfaction	4.82	1.014	-.162**	.371**	-.019	-.063	-.076	1
7. Organizational commitment	4.87	1.021	-.177**	.323**	-.001	-.067	-.039	.664**

* $p < .05$, ** $p < .01$

IV. 논 의

본 연구에서는 보건소 보건의료직 종사자들의 감정노동과 직무소진의 관련성, 직무소진과 조직효율성의

관련성을 조사함과 동시에 직무소진이 조직효율성에 미치는 영향력에 대한 실증분석의 결과에서 중요하게 논의될 수 있는 측면에서 그 의의를 찾을 수 있다.

첫째, 이 연구에서는 경기도 소재한 45개 보건소 보

Table 4. Emotional labor, Job burnout, Organizational effectiveness Path Analysis

Hypothesis	Route	SRW	S.E.	C.R.	p	Result
H1-1	ED → JS	-0.08	0.049	-1.535	0.125	Dismissal
H1-2	ED → OC	0.106	0.053	1.821	0.069	Dismissal
H1-3	EE → JS	0.330	0.077	5.899	<0.001	choice
H1-4	EE → OC	-0.342	0.083	-5.467	<0.001	choice
H2-1	ED → Ee	0.419	0.049	7.33	<0.001	choice
H2-2	ED → DP	0.414	0.066	8.252	<0.001	choice
H2-3	ED → RPA	0.325	0.048	6.677	<0.001	choice
H2-4	EE → Ee	-0.216	0.066	-4.08	<0.001	choice
H2-5	EE → DP	-0.311	0.103	-5.825	<0.001	choice
H2-6	EE → RPA	-0.396	0.082	-6.909	<0.001	choice
H3-1	Ee → JS	-0.253	0.053	-5.277	<0.001	choice
H3-2	Ee → OC	0.319	0.059	5.719	<0.001	choice
H3-3	DP → JS	0.051	0.032	1.124	0.261	Dismissal
H3-4	DP → OC	-0.039	0.034	-0.772	0.44	Dismissal
H3-5	RPA → JS	-0.373	0.046	-7.839	<0.001	choice
H3-6	RPA → OC	0.291	0.048	5.607	<0.001	choice

goodness of fit test $\chi^2=1411.857$, d.f=654, p-value(0.001, $\chi^2/d.f=2.148$

RMR: 0.027, RMSEA: 0.036, GFI: 0.917, NFI: 0.925, CFI: 0.958, AGFI: 0.903, TLI: 0.955

† ED (Emotive Dissonance); EE (Emotive Effort); Ee (Emotional exhaustion); DP (Depersonalization); RPA (Reduced Personal Accomplishment); JS (Job Satisfaction); OC (Organizational Commitment)

Table5. Mediating effect of Job Burnout and Sobel test statistic

Hypothesis	Route	SRW	S.E.	C.R.	p	Sobel test statistic	Result
H4-1	ED → Ee	0.424	0.049	7.433	<0.001	-4.084	choice
	EE → RPA	0.330	0.047	6.796	<0.001	4.581	choice
	ED → DP	0.415	0.066	8.282	<0.001	-5.911	choice
H4-2	EE → Ee	-0.239	0.066	-4.474	<0.001	5.483	choice
	EE → RPA	-0.417	0.080	-7.231	<0.001	0.432	choice
	EE → DP	-0.314	0.101	-5.891	<0.001	0.187	choice
H4-3	RPA → JS	-0.515	0.047	-10.394	<0.001	2.853	choice
	DP → JS	0.013	0.030	0.292	0.770	-3.007	Dismissal
	Ee → JS	-0.227	0.049	-4.909	<0.001	4.707	choice
H4-4	DP → OC	0.439	0.050	7.983	<0.001	-4.482	choice
	DP → OC	0.006	0.032	0.119	0.905	-0.429	Dismissal
	Ee → OC	0.297	0.055	5.502	<0.001	-0.187	choice

† p< .05, ** p< .01

goodness of fit test $\chi^2=1469.437$, d.f=654, p-value=0.000, $\chi^2/d.f=2.214$

RMR:0.028, RMSEA:0.037, GFI:0.912, NFI: 0.914, CFI: 0.984, AGFI: 0.901, TLI: 0.977

† ED (Emotive Dissonance); EE (Emotive Effort); Ee (Emotional exhaustion); DP (Depersonalization); RPA (Reduced Personal Accomplishment); JS (Job Satisfaction); OC (Organizational Commitment)

건의료직 종사자를 대상으로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 각 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석 결과 양호하게 나타났다. 요인분석 결과 감정노동의 설문 문항에서 공통성 값이 0.5 미만 문항 5개를 삭제하고 사용하였다. 또한 직무소진에서 공통성 값이 0.5 미만 문항 2개를 삭제하고 사용하였다. 이를 제외한 45개 문항을 이용하여 측정하였다.

둘째, 감정노동과 조직유효성에 관한 영향관계에 대한 분석결과는 다음과 같다. [가설1]에 대한 분석결과 감정노동의 하위요인 감정부조화는 직무만족과 조직몰입에 직접적인 영향이 없는 것으로 조사되어 기각되었다. 반면에 감정적 노력은 직무만족과 조직몰입에 있어 채택되었다. Ashforth와 Humphrey (1993)의 연구 결과에서 보면 감정적 부조화가 야기될 경우 직무성과에 부정적인 결과를 초래한다고 하였으며, 국내 연구에서도 감정부조화와 직무만족에 부(-)적 결과를 제시하고 있다(Chung & Han, 2014).

셋째, [가설2]에 대한 분석결과 감정노동의 하위요인 감정부조화와 감정적 노력은 직무소진의 하위요인 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감에 있어 모두 정(+)적 영향관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 감정노동이 소진에 영향을 미친다는 선행연구와 의미적으로 일치하고 있다(Kim, 2016). 즉, 직무소진은 종사자가 오랜 시간 사람들과 밀접한 관계를 유지하고 그 과정에서 계속적이고 반복적으로 정서적 압박을 받을 경우 발생하게 된다(Chung & Han, 2014). 보건소에 근무하는 종사자들 역시 반복적인 업무를 담당하게 되어 그에 따른 직무소진이 매우 크게 나타나고 있는 것으로 여겨진다. 따라서 직무와 관련된 복잡한 업무과다와 정서적 긴장을 완화시켜주는 휴식이 필요하고 이는 조직 내 환경 변화를 통해 개선될 수 있을 것이다.

넷째, [가설3]에 대한 분석결과 직무소진의 하위요인인 정서적 고갈과 개인성취감감소는 직무만족과 조직몰입에 정(+)적 영향관계가 있어 채택되었다. 하지만 직무소진의 비인격화는 직무만족과 조직몰입에 부(-)적 영향관계가 있어 기각되었다. 직무만족은 개인이 특정한 직무나 또, 다른 측면에 대한 반응에서 오는 포괄적인 정서적 반응이고, 조직몰입은 직무만족보다 지속적이고 안정적인 변수이기 때문이다. 기존의 선행연구

구에서는 직무만족에는 정(+)적 영향관계를 주고 있지만 조직몰입에 있어서는 부(-)적 영향관계를 미치고 있다(Yoon, 2016). Lee (2016)의 호텔조리종사자를 대상으로 한 연구에서 직무소진과 조직유효성간의 관계 분석에서는 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향이 있는 것으로 조사되었으며, 본 연구 역시 지지하고 있음을 알 수 있다.

정서적 고갈은 타인과의 접촉에서 발생하는 만큼 개인감정 상태에 따라 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났으며, 개인성취감 감소는 생산성 및 능력저하, 의욕상실, 허탈감 등과 관련이 있으나 본 연구에서는 직무만족과 조직몰입에 긍정적으로 나타났다. 하지만 보건소 종사자들이 지속적으로 반복적인 업무 부담의 결과인 비인격화는 직무만족과 조직몰입에 있어 부정적인 것으로 나타났다. 따라서 비인격화를 경험한 종사자들은 다른 동료들에게 비인격화를 확산시킬 가능성이 높다. 개인에게 부여된 업무를 자발적이고 헌신적 노력에도 불구하고 성과나 보상이 없을 경우 인간적인 회의감이나 좌절감을 느끼게 되는 만큼(Maslach & Jackson, 1981), 조직 내의 갈등 해소와 자기 유능감 지각을 높이는 정책적 실행을 통해 실효성을 증대시키는 방안을 추진하여야 할 것이다.

다섯째, [가설4]로 독립변수 감정노동과 종속변수 조직유효성 사이에 직무소진이 매개효과가 있는 것을 살펴본 결과, 감정노동과 직무몰입에 있어서는 완전매개로 나타났고, 직무소진은 조직유효성에는 부분매개하는 것으로 나타났다. 정서적 고갈과 비인격화는 수평적 관계(Lee & Ashforth (1996)로 공통적인 특성이 있다고 하였으나 본 연구에서는 독립된 관계로 나타났다. 또한 비인격화는 직무만족과 조직몰입에 부(-)적 관계를 보이고 있다. 직무소진이나 직무만족은 감정적 태도 반응으로 상호 연관되어 있다는 가정에 기초(Forgarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000)하고, Razza (1993)는 직무소진과 직무만족과의 부(-)적 관계를 증명하였다. 이러한 반응으로 Koeske와 Kelly (1995)는 높은 직무소진 및 낮은 직무만족과 관련되어 있는 요인은 과다한 업무량, 고객접촉, 역할갈등, 자신들의 환경을 통제할 수 없다고 하는 부정적 인식이라고 하였으며, 방안으로 타인으로부터의 존경, 자신의 업무와 관련된 일정관리 능력, 환경 변화의 능력 등

이 비인격화를 감소시킬 수 있는 선택권의 보유 등을 들고 있다. 직무환경과 관련하여 동료들과의 긴밀한 관계유지, 호의적인 관리감독, 자율성 보장, 창의적 능력 발휘, 육체적 안정감 등이 직무환경에 높은 직무만족을 지각하게 한다고 하였다(Belicki & Woolcott, 1996).

V. 결 론

본 연구는 보건소에 근무하는 보건의료직 공무원의 감정노동과 직무소진 그리고 조직유효성 변수간의 관련성을 파악하기 위해서 수행되었다. 본 연구결과는 감정노동에 대한 선행연구와 같은 결과로 보건소에 근무하는 보건의료 종사자들의 감정부조화는 직무만족과 조직몰입에 있어 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 하지만 감정적 노력은 내면행위로 모두 직무만족과 조직몰입에 있어 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 표현에 의한 감정부조화보다는 내면에 있는 감정적 노력의 중요성을 확인 할 수 있었다. 마지막으로 감정노동이 직무소진에 있어서는 완전 매개로 나타났으나 직무소진은 조직유효성에 부분매개를 하는 것으로 나타났다.

후속적인 연구에 대한 제언으로 첫째, 공공기관에서 보건 및 행정서비스를 제공하는 공무원들의 직무특성에 따른 차이점을 함께 분석하지는 못하였다. 둘째, 공공조직의 감정노동과 조직유효성의 관계 연구가 직무성과에 어떤 영향을 미치는지 다양한 방법의 연구가 지속적 이루어지길 제언한다. 셋째, 본 연구는 각 보건소의 특성을 감안한 분석은 수행되지 못하였다. 예를 들어 도시형과 중소 도시형, 농어촌형, 인구수에 따라 민원 내방수에 따라 차이가 많지만 이런 점들이 연구에 반영되지는 못하였다. 보건소 특성에 따른 탐색적 연구를 제언한다.

References

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Belicki, K. & Woolcott, R. (1996). Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital. *Employee Assistance Quarterly*, 12(1), 37-45.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'People Work'. *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Chu, K. H.-L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management* 27(6), 1181-1191.
- Chung, B. Y. & Han, J. Y. (2014). Influential factors related to job satisfaction in hospice nurses: focus on emotional labor and burnout. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(3), 322-331.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stage of disillusionment in the helping profession*. New York: Human Sciences Press.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-67.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 95-110.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. California: University of California Press.
- Hwang, S. K. (2008). Structural analysis of employment and labor productivity in the service industry. *Quarterly Journal of Labor Policy*, 8(1), 27-62.
- Hwang, Y. S. (2010). *An effect of fitness on organizational trust, job attitude and*

- organizational citizenship behavior*. Unpublished doctoral dissertation, Seonam University, Namwon.
- Jun, S. Y. (2013). Effects of emotional labor on burnout: focused on mediated effect of job stress. *Korean Corporation Management Review*, 20(6), 173-190.
- Katariina, S. A. & Jari-Erik, N. (2004). Employees' motivational orientation and well-being at work: a person-oriented approach. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5), 471-489.
- Kim, H. S. & Park, Y. H. (2013). Related factors on health service utilization and satisfaction of health center clients - using '2010 community health survey'. *The Korean Journal of Health Service Management*, 7(3), 95-109.
- Kim, J. S., Jeong, S. Y., Kim, S. H., & Kim, J. O. (2014). Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korea Gerontological Nursing*, 16(2), 130-140.
- Kim, M. & Choi, H. (2016). Structural equation modeling on nurses' emotional labor including antecedents and consequences. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, 27(1), 143-154.
<http://dx.doi.org/10.7465/jkdi.2016.27.1.143>
- Kim, P. J. (2016). *Effects of emotional labor of social workers in facilities for the disabled on the job performance: focusing on the mediating effect of burnout*. Unpublished doctoral dissertation, Dongbang Culture University, Seoul.
- Koeske, G. F. & Kelly, T. (1995). The impact of over involvement on burnout and job satisfaction. *American Journal of Orthopsychiatry*, 65, 282-292.
- Lee, B. G. (2016). *The influence of hotel culinary employees' emotional labor on exhaustion and organizational effectiveness*. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Suwon.
- Lee, E. H. (2009). *The influence of job stress, burnout, and supervisors' emotional coaching on organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lee, S. H., Song, J. A., & Hur, M. H. (2016). Effect of emotional labor and stress on premenstrual syndrome among hospital nurses. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 22(1), 61-70. <https://doi.org/10.4069/kjwhn.2016.22.1.61>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Tsigilis, N., Koustelios, A., & Togia, A. (2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7), 666-675. <http://dx.doi.org/10.1108/02683940410559365>
- Park, H. J. (2002). *Study on the influence of the emotional labor on the employee burnout in the hotel industry*. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Suwon.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational

- commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Price, J. L. (1968). The study of organizational effectiveness. *Sociological Quarterly*, 13, 3-15.
- Razza, N. J. (1993). Determinants of direct care staff turnover in group homes for individuals with mental retardation. *Mental Retardation*, 31, 284-291.
- Reichel, A. & Neumann, Y. (1993). Work stress, job burnout and work outcome in a turbulet environment. *International Studies of Management & Organization*, 23(3), 75-96.
- Sabbah, I., Sabbah, H., Sabbah, S., Akoum, H., & Droubi, N. (2012). Burnout among lebanese nurses: pychometric properties of the Maslach burnout inventory-human services survey (MBI-HSS). *Health*, 4(9), 644 - 652.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.), (1993). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Singh, J., Verbeke, W., & Rhoads, G. K. (1994). Do organizational practices matter in role stress processes? a study of direct and moderating effects for marketing oriented boundary spanners. *Journal of Marketing*, 60(7), 69-86.
- Wright, T. A. & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: an examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of Business & Management*, 9, 389-406.
- Yoon, H. S. (2016). *Effects of psychological capital on engagement, burnout, satisfaction and commitment in food & beverage and kitchen staff at five-star hotels: focused on moderating effects of work-family conflicts*. Unpublished doctoral dissertation, Kyunghee University, Seoul.
- Zapf, D. (2002). Emotional work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

Relationships among Emotional Labor, Burnout, and Organizational Effectiveness of Employees in Public Health Centers

Kone, Dong Youn (Gachon University, Department of Health Policy Management)

Ahn, Jae Sun (Gachon University Global Healthcare Research Center)

Purpose: This study examines the relationship among emotional labor, job burnout and organizational effectiveness of public healthcare center workers. In specific, authors focus on the relationships between emotional labor and job burnout and the one between job burnout and organizational effectiveness and mediating effect of job burnout between emotional labor and organizational effectiveness. **Methods:** For the empirical analysis, survey was conducted of workers in the public healthcare center, and 502 final data was secured after eliminating the insufficient ones, which were used in the statistical analysis. **Results:** Emotive effort showed to have a positive effect on organizational effectiveness, however emotive dissonance showed to have a negative effect on organizational effectiveness. Emotive effort showed to reduce the level of all job burnouts while emotive dissonance showed to increase the level of all job burnouts. All job burnout showed to have negative effects on organizational effectiveness. Job burnout showed to have mediating effect between emotional labor and organizational effectiveness. **Conclusion:** Emotive efforts of emotional labor has positive impact on organizational effectiveness while emotive dissonance has negative impact on organizational effectiveness overall. Therefore, public healthcare center should try to seek for proper way to reduce job burnout of workers, because job burnout functions as mediating element between emotional labor and organizational effectiveness.

Key words : Emotional labor, Job burnout, Organizational effectiveness, Job satisfaction, Organizational commitment