



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

구급대원의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서
근무환경 분위기의 조절효과

연세대학교 대학원

의학과

류 혜 윤

구급대원의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서
근무환경 분위기의 조절효과

지도교수 장 세 진

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2018년 12월 17일

연세대학교 대학원
의학과
류 혜 운

감사의 글

새로운 도전으로 시작한 2년 반 동안의 여정을 마치고, 어느새 졸업을 앞두고 있습니다. 석사학위를 처음 시작할 때가 생각납니다. 평소 공부에 대한 갈망은 가지고 있었지만, 당시 마음에 여유가 없고, 어디로 나아가야 할지 작은 방향을 하던 저는 과연 내가 이 길에 들어섰을 때, 해낼 수 있을까하는 마음과 조급함에 두렵기도 했습니다. 하지만 아빠께서 늘 해주셨던 말씀을 가슴에 되새기며 용기를 낼 수 있었습니다. 제가 인생에 있어 중요한 결정을 내리고, 힘들어 할 때 아빠께서는 제가 나아가는 길이 어둡지 않게 환하게 밝혀주시고, 때로는 그 방향을 알려주시는 등대가 되어준다고 하셨기에 저는 제 자신을 믿으며, 학위를 시작하였습니다. 그렇게 하늘에 계신 아버지와 가족들의 응원을 받고, 시작한 것이 벌써 목적지에 다다르려고 합니다.

지난 2년의 생활은 제가 얼마나 부족한지 많이 되돌아볼 수 있게 해준 시간이었습니다. 제가 많이 부족하기에 처음 예방의학교실에 들어와 학위를 시작하고 이 논문이 나오기까지 주변의 수많은 분들의 도움을 받았습니다. 그분들의 도움이 없었다면 논문이 나올 수 없었을 것이기에 이 자리를 빌려 감사의 인사를 드리고자 합니다.

먼저 저의 또 다른 아버지이시자 지도교수님이신 장세진 교수님께 제일 먼저 감사의 말씀을 드리고 싶습니다. 미숙한 저를 제자로 받아주시고, 큰 관심과 사랑으로 지켜봐 주셨습니다. 제가 많이 부족하기에 채워야 할 부분들이 많았지만, 항상 격려해주시며 저의 빈 공간들을 하나씩 채워주셨기에 제가 이렇듯 성장할 수 있었습니다. 앞으로 살아가는데 있어 교수님의 사랑과 은혜를 거름삼아 부단히 정진하겠습니다. 제가 학위를 시작함에 있어 기회를 주시고, 많은 도움을 주신 고상백 교수님, 교수님의 관심과 격려가 없었더라면 제가 석사학위라는 새로운 도전을 생각해 볼 수 없었을 것이기에 깊은 감사의 말씀 드립니다. 그리고 항상 교실에서 밝은 웃음으로 응원해주시고 격

려해주신 김춘배 교수님, 뽀 때마다 편안한 미소로 다독여주시는 안연순 교수님, 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내주시어 논문에 대한 충고와 격려를 해주신 오성수 교수님, 직업환경의학과에 근무하였을 때부터 지금까지 잔잔한 미소로 응원해주신 강희태 교수님, 옆에서 항상 많은 관심과 격려를 주신 최정란 교수님께도 감사의 말씀 드립니다. 훌륭하신 교수님들 아래에서 저 또한 힘입어 학위과정을 잘 마칠 수 있었습니다.

또한, 저희 예방의학교실 선생님들께도 많은 도움을 받았습니다. 병원 업무로 많이 바쁘신 데도 불구하고 항상 작은 일에도 연락주시고 응원해주신 저의 맏언니 백지윤 선생님, 그리고 제가 학위를 마치기까지 부족한 부분들은 물론 인생을 살아가는데 있어서 미숙한 부분들을 가르쳐 주시고 함께 채워주신 정다이 선생님, 학회 발표와 논문준비 때마다 통계는 물론 사소한 부분들까지 챙겨주시며 제 뒤에서 항상 응원해 주신 현대성 선생님, 언제나 제 옆에서 함께 웃고, 울고 해주신 것들이 제가 살아가는데 있어서 큰 힘이 되었습니다. 정말 감사드립니다. 또한 호흡기 내과 때부터 지금까지 옆에서 챙겨주시고 누구보다도 응원해주신 이영주 선생님, 언제나 따뜻한 격려와 조언을 아끼지 않으시는 큰오빠 조성경 선생님, 제가 모르는 것을 물어볼 때마다 항상 미소로 가르쳐주신 봉귀선 선생님, 언제나 밝은 웃음으로 옆에서 도움을 주시는 최대봉 선생님, 제가 처음 낯선 교실에 들어왔을 때, 모르는 부분들에 대해 누구보다도 세심하게 가르쳐주셨던 조훈 선생님, 항상 유쾌한 웃음으로 교실 분위기를 밝게 해주시는 김연희 선생님, 힘들 때나 기쁠 때나 옆에서 동생같이 때로는 친구같이 응원해준 동생 이수은 선생님 그리고 직업환경의학연구소 선생님들께도 감사의 말씀 드리고 싶습니다. 선생님들께서 계셨기 때문에 학위를 하는 시간들이 더 즐겁고 힘이 되었습니다.

그리고 제가 세상에서 제일 사랑하고 존경하는 우리 엄마와 하늘에서도 든든한 버팀목이 되어주시는 나의 등대, 우리 아빠께도 온 마음으로 감사드립니다. 학위를 준비한다는 여러 가지의 핑계로 엄마께 소홀했던 부분들이 있지 않았을까 너무 죄송하지만, 이렇게 귀중한 마무리를 보여드리는 것 또한 부모님의 더할 나위없는 기쁨이 되는 것 같아 뿌듯하고 기쁩니다. 우

리 사랑하는 가족들 외삼촌, 외숙모, 작은이모, 이모부, 막내이모 그리고 멀리 있어서 함께 하지는 못하지만 항상 응원해주는 오빠와 언니 같은 내 동생 은혜 그리고 든든한 제부이자 동생인 종하, 나의 동생들 동찬이 세훈이, 우리 가족들이 준 사랑과 응원은 제가 힘을 내어 살아가는 이유입니다. 마지막으로 가장 가까이에서 저를 사랑으로 응원해주고, 힘이 되어주는 성민이에게 고마운 마음을 전합니다.

2019년 01월

류 혜 윤 올림

차 례

차 례	i
표 차 례	iii
그림차례	iv
부록차례	v
국문요약	vi
I. 서 론	1
1. 연구배경과 필요성	1
2. 연구의 목적	6
3. 용어의 정의	7
II. 연구대상 및 방법	10
1. 연구대상	10
2. 연구도구	10
3. 연구모형	13
4. 통계분석	14
5. 자료수집의 윤리적 고려	14
III. 연구결과	15
1. 연구대상자의 일반적 특성, 건강행태, 직업특성의 분포	15

2. 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 하위 영역별 감정노동 수준의 비교	
1) 감정조절의 요구 및 규제	17
2) 고객응대의 과부하 및 갈등	19
3) 감정부조화 및 손상	21
4) 조직의 감시 및 모니터링	23
5) 조직의 지지 및 보호체계	25
3. 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 근무환경 분위기 수준의 비교	27
4. 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 이직의도 수준의 비교	29
5. 감정노동, 근무환경 분위기에 따른 이직의도 수준의 비교	31
6. 감정노동, 근무환경 분위기에 따른 이직의도의 로지스틱 회귀분석	33
7. 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과	35
8. 근무환경 분위기에 따른 감정노동의 하위 영역과 이직의도 간의 층화 분석 결과	40
IV. 고 찰	45
V. 결 론	52
참고문헌	54
부 록	60
ABSTRACT	61

표 차 례

〈표 1〉 감정노동, 근무환경 분위기 설문문항의 신뢰도 계수	12
〈표 2〉 연구대상자의 일반적 특성, 건강행태, 직업특성의 분포	16
〈표 3〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 감정조절의 요구 및 규제 수준	18
〈표 4〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 고객응대의 과부하 및 갈등 수준	20
〈표 5〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 감정부조화 및 손상 수준	22
〈표 6〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 조직의 감시 및 모니터링 수준	24
〈표 7〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 조직의 지지 및 보호체계 수준	26
〈표 8〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 근무환경 분위기 수준	28
〈표 9〉 일반적 특성, 건강행태, 직업특성에 따른 이직의도 수준	30
〈표 10〉 감정노동과 근무환경 분위기의 이직의도 수준	32
〈표 11〉 감정노동과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 다변량 로지스틱 회귀분석 결과	34
〈표 12〉 4개 그룹의 이직의도에 대한 다변량 로지스틱 회귀분석 결과 ...	36
〈표 13〉 근무환경 분위기에 따른 감정노동의 하위 영역과 이직의도 간의 층화분석 결과	41

그림 차례

〈그림 1〉 연구의 모형	13
〈그림 2〉 감정조절의 요구 및 규제와 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값	37
〈그림 3〉 고객응대의 과부하 및 갈등과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값	37
〈그림 4〉 감정부조화 및 손상과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값 ...	38
〈그림 5〉 조직의 감시 및 모니터링과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값	38
〈그림 6〉 조직의 지지 및 보호체계와 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값	39
〈그림 7〉 근무환경 분위기에 따른 감정조절의 요구 및 규제와 이직의도 간의 OR값	42
〈그림 8〉 근무환경 분위기에 따른 고객응대의 과부하 및 갈등과 이직의도 간의 OR값	42
〈그림 9〉 근무환경 분위기에 따른 감정부조화 및 손상과 이직의도 간의 OR값 ..	43
〈그림 10〉 근무환경 분위기에 따른 조직의 감시 및 모니터링과 이직의도 간의 OR값	43
〈그림 11〉 근무환경 분위기에 따른 조직의지지 및 보호체계와 이직의도 간의 OR값	44

부 록 차 례

<부록 1> 연구윤리심의위원회(IRB) 승인서	60
---------------------------------	----

국 문 요 약

구급대원의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과

연구목적: 이 연구의 목적은 소방공무원 중 응급환자의 후송과 응급치료를 담당하는 구급대원을 대상으로 감정노동과 이직의도 간의 관련성을 분석하고, 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 분석하고자 하였다.

연구대상 및 방법: 2016년부터 2018년까지 전국의 소방공무원을 대상으로 실시한 FRESH(Firefighters Research: Enhancement of Safety and Health)연구에서 주업무가 구급인 소방공무원 4,860명을 최종 분석하였다. 감정노동과 이직의도 간의 관련성과 두 변수간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 알아보기 위해 각 그룹에서 감정노동의 하위영역 별 4개의 그룹(그룹1: 감정노동 ‘정상’ & 근무환경 분위기 ‘양호’, 그룹2: 감정노동 ‘위험’ & 근무환경 분위기 ‘양호’, 그룹3: 감정노동 ‘정상’ & 근무환경 분위기 ‘불량’, 그룹4: 감정노동 ‘위험’ & 근무환경 분위기 ‘불량’)으로 재범주화 하여 다변량 로지스틱 회귀분석을 시행하였다.

연구결과: 구급대원의 감정노동의 정상군에 비해 위험군에서 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다. 또한 근무환경 분위기의 조절효과를 분석한 결과, 직장 내 구성원들 간에 화합이 잘 되고 현재 속한 부서와 다른 부서 간의 좋은 근무환경 분위기는 감정노동의 부정적인 영향을 완화시킴을 확인할 수 있었다.

결론: 구급대원들의 감정노동의 강도를 완화시키고 중재할 수 있는 직무 스트레스 관리 프로그램 개발의 필요성과 조직 내의 구성원 간 우호적이고 협조적인 근무환경 분위기 조성의 필요성이 요청된다.

핵심어

: 구급대원, 감정노동, 이직의도, 근무환경 분위기

I. 서 론

1. 연구배경과 필요성

인적자원(human capital)은 조직에 있어서 경쟁우위를 결정하는 중요한 원천이며, 이러한 인적자원의 효과적인 관리는 조직의 성과에 긍정적인 영향을 준다는 점에서, 효율적이고 건강한 인적관리는 보건경제학적 측면에서 매우 중요한 개념이다(이용탁, 2005). 국가의 인적자원 중에서도 소방공무원은 위험한 현장에 가장 먼저 달려와 국민의 안전과 생명을 지키는 중요한 자원이다. 현대 사회에서 소방공무원은 화재진압은 물론 자연재해와 다양한 응급상황에서 인간의 생명을 구하는데 중추적인 역할을 하는 전문 인력으로, 국가의 인적자원 관리에 있어 소방공무원의 인력 관리는 국민의 안전과 직결되는 가장 중요한 문제라고 해도 과언이 아니다.

2017년 소방청 자료에 따르면, 소방공무원 인력은 법정기준에 비해 전국적으로 1만 8,371명이 부족한 것으로 보고되었으며, 소방인력 부족율은 평균적으로 31.1%로 조사되었다. 일부 특정지역에서는 인력 부족율이 40%를 넘어서는 등 소방인력은 지역적 편차가 크며, 법정기준에 비해 현저히 부족하여 인력 충원에 대한 문제가 시급한 실정이다(소방청, 2017).

소방공무원은 다른 직업군에 비해 직무 특성 상 위험한 상황에 자주 노출될 수 있다. 이 때에 생기는 인력 부족은 더 큰 위험을 불러올 수 있으며, 이에 따른 문제로 생기는 업무 과부하는 조직 관리에 있어서 심각한 부정적 결과를 가져올 수 있다. Brown(2005)은 개인에게 과도한 업무량이 부여되면 업무 성과에 부정적인 영향을 끼치게 된다고 하였으

며, Schaufeli 등(2009)은 업무 과부하는 직무 스트레스를 증가시키고, 이는 신체적·정신적 문제에 부정적인 결과를 초래한다고 하였다. 또한 이러한 문제가 지속되면 개인이 조직을 떠나려는 마음인 이직의도의 증가를 초래할 수 있다고 보고하였다(Wright & Cropanzano, 1998). 소방공무원은 교대근무와 다양한 형태의 화재진압과 응급상황에서의 인명구조와 응급 후송 및 응급처치 등의 업무수행 과정에서 소음, 분진, 화학물질 등에 노출될 위험성이 높고, 화상이나 응급구조 상황에서 손상, 환자 이동 및 치료과정에서 발생하는 고도의 스트레스 그리고 부상자나 환자, 보호자들로부터 다양한 감정노동과 폭력에 시달린다.

감정노동(emotional labor)이라는 개념은 1983년 Hochschild에 의해 새로운 노동의 한 유형으로 제시되었는데, Ashforth & Humphrey (1993)는 감정노동을 서비스를 제공하는 상황에서 사회적으로 요구되는 적절한 감정을 표현하는 행위라고 정의하였다. 일반적으로 감정노동 직업이라고 하면 대표적으로 콜센터 상담원(텔레마케터), 항공 승무원, 호텔 관리자 등을 떠올리기 마련이지만 최근 소방공무원 중에서도 구급대원의 경우, 소방공무원 중 가장 많은 출동횟수와 직접 민원인들을 상대함에 따라 응급상황에서의 환자후송과 응급치료과정에서 감정표출의 규제나 억제, 다양한 폭행, 폭언, 욕설 등에 노출되고 있다.

2015년 소방공무원 인권상황 실태조사에 따르면, ‘지난 3개월 동안 소방공무원 근무 중 일반인으로부터 언어폭력을 당한 적이 있습니까’라는 질문에 응답자 8,072명 중 3,057명인 37.9%가 ‘경험 있음’으로 응답하였으며, 일반인으로부터 신체적 폭행을 당한 경우는 응답자 8,050명 중 659명으로 8.2%에 도달했다(소방공무원 인권상황 실태조사, 2015).

의료서비스의 특성을 고려할 때, 응급상황에서의 환자와 보호자의 다양한 폭력은 불가피하며 소방공무원은 그러한 과정에서 자신의 감정을 조절하며 통제하게 된다(Grandey et al., 2012). 직무를 수행하는 과

정에서 감정노동으로 인해 생기는 직무스트레스는 효율적인 구급활동의 장애요인으로 작용하며, 직무만족도를 감소시키고(Park, 2008), 소진의 위험도를 증가시키는 것으로 보고되었다(jeung et al., 2018). 그동안 소방공무원들을 대상으로 각종 분진이나 소음, 그리고 화학물질에의 노출로 인한 신체적 질병 간의 관계를 분석한 연구는 광범위하게 이루어졌으나 감정노동의 실태와 그로 인한 건강영향 및 직무장해에 관한 연구는 거의 없었다.

소방공무원은 처음 입사 시, 직무에 맞추어진 신체검사는 물론 인성·적성 검사까지 통과한 신체적, 정신적으로 건강한 조건들을 갖춘 사람들이지만, 다양한 형태의 감정노동과 위험한 근무환경으로 인한 높은 스트레스는 입사 후 직무수행과정에서 다양한 유형의 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 끼치게 되고(Regehr et al., 2004), 약물 또는 알코올 오·남용의 결과까지 초래할 수 있다고 보고되었다(Bacharach et al., 2008). 이러한 상황을 지속적으로 경험할 경우 심혈관질환, 암과 같은 만성질환의 위험도가 증가하게 되고(Kales et al., 2007), 우울증, PTSD 등을 조장시켜 자살에 이르게 한다(Tully, 2004). 국내에서도 최근 수행된 감정노동에 대한 연구들 대부분은 직무스트레스나 직무만족, 소진 등 정신적 건강문제에 대한 부정적인 결과요인에 기초하고 있으며(이항아, 2016; 류상일, 2018), 감정노동에 대한 심각성은 이미 널리 알려져 있다.

또한, 소방공무원 인력 관리에 있어서 시급한 문제 중의 하나는 높은 이직률이다. 2015년 소방공무원 인권상황 실태조사에 따르면, 소방공무원은 공무원에 임용된 지 5년 이내 이직률이 가장 높은 직업군으로 보고되었으며, 실제 임용 5년 이내 이직률이 20%로 조사되었다(소방공무원 인권상황 실태조사, 2015). 이러한 높은 이직률을 보이는 데에는 조직 내에 이직률을 조장시키는 특수한 형태의 요인이 내재되어 있음을

의미한다(Cavanagh, 1989). 높은 이직률은 조직 관리에 있어서 조직의 재정적인 손실은 물론 다른 직원들의 사기까지 떨어뜨려 조직의 효율성에 부정적인 영향을 끼친다(황승미, 2012). 그리고 인력 부족 문제를 해결하기 위해 인력 충원을 하였어도 새로운 인력 또한 같은 문제를 느끼고 이직의도를 갖게 된다면, 일시적인 인력 충원은 인력 부족 문제의 올바른 해결방법이 될 수 없다(Cavanagh, 1989).

최근의 국내 연구들에 따르면, 이직의도로 이어지는 다양한 위험요인들 가운데 감정노동으로 인한 소진은 이직의도로 연결되는 중요한 요인으로 보고되었다(이수연, 2008; 권기남, 2011; 황승미, 2012). 이러한 이직의도는 조직 내의 구성원이 형성하고 있는 이직에 대한 태도가 실제 행동으로 이어질 가능성이 높기 때문에 이를 파악하고 효율적으로 관리하는 것은 매우 중요하다.

직무 특성 상 감정노동이 불가피하다면, 감정노동으로 인한 부정적인 결과를 증폭시키거나 이를 완화시키는 조절요인에 대한 연구를 통하여, 실제 이직의 전단계인 이직의도를 갖게 하는 위험요인과 이들 사이에서 어떠한 요인들이 조절효과를 보이는지에 대한 연구를 통하여 이직의도를 최소화할 수 있는 방안을 마련하는 것이 인력부족 문제에 대한 해결책 중 하나일 것이다. 최근 수행된 연구결과에 따르면, 감정노동과 관련된 조절요인으로는 조직지원, 사회적지지 등이 거론되었다(한진환, 2012; 백다원, 2012). 본 연구에서는 근무환경 분위기(organizational climate)의 조절효과를 확인하고자 한다.

일반적으로 근무환경 분위기는 의미가 매우 포괄적일 수 있는데, Jorde-Bloom (1988)은 근무환경 분위기를 조직의 상태, 상황에 대해 구성원들이 가지고 있는 집단적 인식이라고 정의하였으며, Burton 등 (2004)은 조직에 대한 구성원들의 집합적인 태도라고 하였다. 근무환경 분위기는 구성원들의 조직몰입도에 영향을 미칠 수 있으며(DeCotiis &

Summers, 1987), 구성원들에게 동기부여 혹은 행동으로까지 영향을 준다고 보고되었다(Litwin & Stringer, 1968). 조직 구성원들 간의 협조적이고 친화적인 근무환경 분위기는 업무 수행과정에서 발생하는 고객응대의 갈등과 과부하 그리고 감정부조화의 부정적 측면을 완화시킬 수 있고, 이는 다시 이직의도의 감소로 이어질 수 있다.

구급대원은 업무상 감정노동의 노출을 피할 수 없지만, 이러한 근무환경 분위기의 경우 조직의 내부적인 노력을 통하여 직무스트레스로 인한 부정적 효과를 일정 부분 중재 가능한 요인이다.

본 연구는 소방공무원 중에서도 감정노동 노출가능성이 상대적으로 높은 구급대원들의 감정노동과 근무환경 분위기의 수준과 현황을 파악하고, 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기가 어떠한 효과를 보이는지 확인하고자 하였다. 이를 통하여 국가의 중요한 인적자원인 소방공무원의 이직률 감소를 위한 프로그램 개발 및 적절한 근무환경 분위기를 구상하고 설계할 수 있는 지침을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

이 연구는 구급대원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고 아울러 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 확인하기 위해 수행하였다.

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 구급대원의 감정노동, 이직의도 및 근무환경 분위기의 수준을 파악한다.

둘째, 일반적 특성, 직업특성에 따른 하위 영역별 감정노동, 이직의도, 근무환경 분위기의 수준을 비교한다.

셋째, 감정노동의 하위 영역별 이직의도 수준을 비교한다.

넷째, 근무환경 분위기에 따른 이직의도 수준을 비교한다.

다섯째, 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 확인한다.

3. 용어의 정의

1) 감정노동(emotional labor)

감정노동은 서비스를 제공하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위로서(Ashforth et al, 1993), 1983년 Hoschschild에 의해 새로운 노동의 한 유형으로 제시되었다.

이 연구에서는 감정노동은 장세진 등(2014)이 개발한 ‘한국형 감정노동 평가도구(Korean Emotional Labor Scale: *K-ELS*)’를 이용하여 다섯 개의 하위 영역의 개념으로 사용하고자 하였다. 감정노동의 하위 영역은 다음과 같다.

- (1) 감정조절의 요구 및 규제(emotional demanding and regulation)
- (2) 고객응대의 과부하 및 갈등(overload and conflict in customer service)
- (3) 감정부조화 및 손상(emotional disharmony and hurt)
- (4) 조직의 감시 및 모니터링(organizational surveillance and monitoring)
- (5) 조직의 지지 및 보호체계(lack of a supportive and protective system in the organization)

한국형 감정노동 및 폭력 평가도구 적용연구의 가이드라인에서 ‘감정조절의 요구 및 규제’는 직접 민원인들을 상대함으로써 발생하는 다양한 업무상황에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는가의 정도와 감정표출의 이중성이나 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 의미한다. 그리고 ‘고객응대의 과부하 및 갈등’은 민원처리 시 동반되는 과부하의 정도와 까다롭고 무례한 민원인으로 인해 발생 가능한 갈등의 수준을 의미하며, ‘감정부조화 및 손상’은 민원처리과정에서 구급대원들

이 자신의 감정에 상처를 받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 의미한다. ‘조직의 감시 및 모니터링’은 구급대원들이 민원인 응대를 제대로 하는지를 감시하고 이를 일방적으로 인사고과나 평가에 적용하는지에 대한 정도를 나타내며, ‘조직의 지지 및 보호체계’는 민원처리 과정에서 문제가 발생할 때 조직 차원의 관리방안이나 조치가 이루어지는가의 정도와 문제를 완화시켜줄 수 있는 직장 내 지지체계의 수준을 의미한다(장세진 등, 2013).

2) 근무환경 분위기(organizational climate)

근무환경 분위기는 조직 내 구성원이 본인이 속해있는 조직에 대한 심리적 경험과 상태를 의미한다(Jex & Britt, 2014). 개인이 조직의 근무환경 분위기에 대해 좋게 인식하는 것은 소진과 우울수준을 낮춰주며, 정신 건강에 있어 긍정적인 요인으로 작용한다(Babette et al., 2015). 그리고 구성원들의 직무 만족과 직무 스트레스 감소, 동기 부여에도 긍정적인 작용을 하는 것으로 알려졌다(Anderson et al., 2002). 또한 좋은 근무환경 분위기는 조직의 혁신과 창의성으로 이어지는 주요한 선행 요인으로 고려된다(Nybakk et al., 2011).

3) 이직의도(turnover intention)

이직의도란 조직 내의 구성원 개인이 현재 직장을 떠나려는 의도를 가지는 것을 의미한다(Mobley et al, 1979). 이직의도에 영향을 미치는 변수에 대한 선행연구들은 주로 조직 내 상사의 지지에 초점을 맞추고 있으며, 상사의 지지는 구성원들이 조직 내에 머물게 하는 긍정적인 영향

을 주는 것으로 알려졌다(Lacey et al. , 2007; Sourdif, 2004).

이직의도를 가진 조직 구성원이 많다면, 실제 이직으로 이어져 이직률을 또한 높아지는데, 구성원들의 잦은 이직으로 생기는 조직의 부정적인 결과는 신규 직원을 채용 하고, 다시 교육을 시키는데 발생하는 비용 문제와 업무의 비효율성을 들 수 있다(Gray et al., 2000). 따라서 업무의 연속성 및 훈련비용 지출 등의 측면에서, 실제 이직으로 이어지기 전 단계인 이직의도를 전략적으로 관리하는 것은 조직에 있어서 매우 중요하다 (Garazi et al., 2015).

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

이 연구는 구급대원의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 확인하기 위해 FRESH(Firefighters Research: Enhancement of Safety and Health) 연구에서 수집된 소방공무원 중 주 업무가 ‘구급’인 소방관 4,860명을 최종 분석하였다<표 1>.

2. 연구도구

1) 자료 수집방법 및 절차

자료 수집은 온라인 자기 기입형 설문조사(self-administered questionnaire) 방식으로 실시된 FRESH연구 데이터를 수집하였다. 수집된 설문내용은 구급대원들의 일반적 특성 7문항과 직업 특성 3문항, 감정노동 26문항, 근무환경 분위기 5문항, 이직의도 1문항이었다.

일반적 특성으로는 성별, 나이, 결혼상태, 현재 흡연여부, 1주간 음주 횟수(전혀 안함, 1-2회, 3회 이상), 주관적인 건강상태(좋음, 보통, 나쁨)에 대해 조사하였고, 직업 특성은 교대근무형태(교대근무 안함, 24시간교대, 2교대, 3교대, 기타), 직위(소방사, 소방교, 소방장, 소방위 이상), 근무기간(5년 미만, 5년 이상 10년 미만, 10년 이상 15년 미만, 15년 이상)에 대해 조사하였다.

2) 감정노동

감정노동의 측정은 24문항으로 구성된 ‘한국형 감정노동 평가도구 (K-ELS)(장세진 등, 2013)’ 를 사용하였다. 감정노동의 하위 영역으로는 ‘감정조절의 요구 및 규제’ 5문항, ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ 3문항, ‘감정부조화 및 손상’ 6문항, ‘조직의 감시 및 모니터링’ 3문항, ‘조직 의지지 및 보호체계’ 7문항에 대한 노출 강도를 평가하였고, 각 하위 영역은 1점(전혀 그렇지 않다), 2점(그렇지 않다), 3점(그렇다), 4점(매우 그렇다)으로 환산하였다. 그리고 이는 ‘한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용연구’ 의 가이드라인에서 제시된 cut-off score에 따라 감정조절의 요구 및 규제(정상: 0~83.32, 위험: 83.33~100), 고객응대의 과부하 및 갈등(정상: 0~83.32, 위험: 83.33~100), 감정부조화 및 손상(정상: 0~69.43, 위험: 69.44~100), 조직의 감시 및 모니터링(정상: 0~61.10, 위험: 61.11~100), 조직의지지 및 보호체계(정상: 0~49.99, 위험: 50.00~100)로 평가하여 하위 영역별 ‘정상군’ 과 ‘위험군’ 으로 구분하였다.

본 연구에서 사용된 감정노동 5개 하위영역의 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = 0.774\sim 0.927$ 이었다<표 1>.

3) 근무환경 분위기

근무환경 분위기의 측정은 FRESH연구의 근무환경 분위기 5문항을 이용하였다. 본 연구의 근무환경 분위기 5문항은 다음과 같다.

- (1) 직장 내 혹은 구성원 간의 화합이 잘된다.
- (2) 직장 내 혹은 구성원들 간에 업무수행방법에 대해 다툼이나 언쟁이 많다.
- (3) 직장 내 혹은 구성원들 간에 화목하지 못하다.

- (4) 내가 속한 부서(팀)와 다른 부서(팀) 간의 관계가 좋다.
- (5) 내가 속한 부서(팀)와 다른 부서(팀) 간에 협조가 잘된다.

점수의 환산은 1, 4, 5번 문항의 경우, 1점(전혀 그렇지 않다), 2점(그렇지 않다), 3점(그렇다), 4점(매우 그렇다)으로 환산하였고, 2, 3번 문항은 역채점을 통하여 평균값을 기준으로 ‘양호’와 ‘불량’으로 구분하였다.

본 연구에서 사용된 근무환경 분위기 5개 하위영역의 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = 0.842$ 였다<표 1>

<표 1> 감정노동, 근무환경 분위기 설문문항의 신뢰도 계수

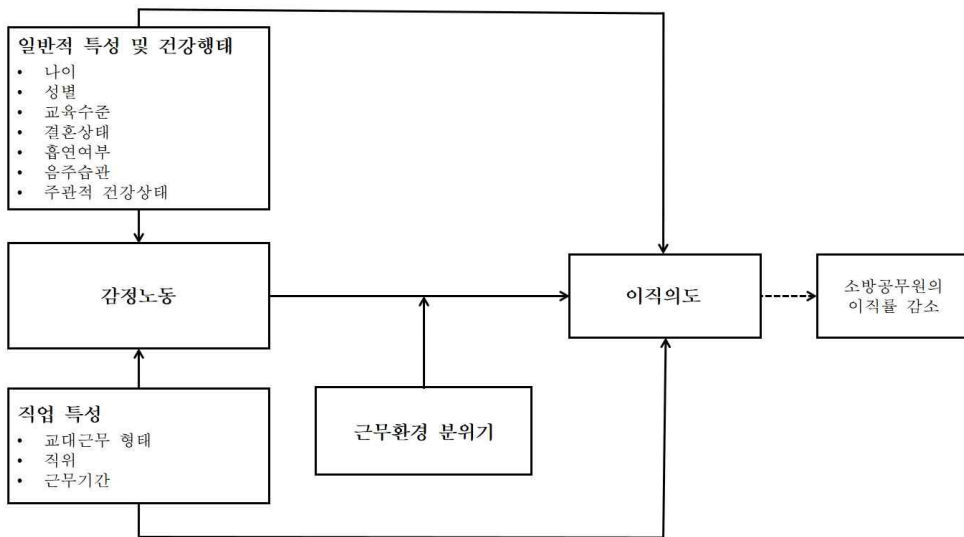
변수	구분	문항수	Cronbach's α
감정노동	감정조절의 요구 및 규제	5	.835
	고객응대의 과부하 및 갈등	3	.844
	감정부조화 및 손상	6	.927
	조직의 감시 및 모니터링	3	.774
	조직의지지 및 보호체계	7	.838
근무환경 분위기		5	.842

4) 이직의도

이직의도는 FRESH연구의 문항 중, ‘지난 1년 동안 직무상 어려움이나 갈등으로 직장을 그만두거나 옮길 생각을 하신 적이 있습니까?’ 라는 질문에 ‘예’, ‘아니오’의 이분형 변수로 평가하였다.

3. 연구모형

이와 같이 본 연구는 구급대원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하며, 조직마다 특수성을 보이는 근무환경 분위기가 개인의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 어떤 영향을 주는지에 대해 살펴보고자 하는데 목적이 있다. 본 연구의 연구모형에 대해 제시하면 아래의 <그림 1>과 같다.



<그림1> 연구의 모형

4. 통계분석

연구대상의 일반적 특성과 직업 특성을 확인하기 위해 빈도분석과 기술 분석을 실시하였고, 각 특성들에서 감정노동, 근무환경 분위기, 이직의도 간의 차이를 알아보기 위해 카이제곱 검정을 실시하였다.

감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 알아보기 위해 다음 아래와 같이 4개의 그룹으로 재범주화하여 다변량 로지스틱 회귀분석(multi variate logistic regression analysis)을 시행하여 각 그룹별 이직의도의 비차비(odds ratios)와 95% 신뢰구간(95% confidence intervals)을 구하였다.

그룹1) 감정노동 ‘정상’ & 근무환경 분위기 ‘양호’ (기준집단)

그룹2) 감정노동 ‘위험’ & 근무환경 분위기 ‘양호’

그룹3) 감정노동 ‘정상’ & 근무환경 분위기 ‘불량’

그룹4) 감정노동 ‘위험’ & 근무환경 분위기 ‘불량’

측정도구의 신뢰도 평가를 위한 Cronbach's α 값은 신뢰도 분석을 이용하여 구하였으며, 모든 통계분석은 SPSS/PC(version 23.0)를 이용하여, $p < 0.05$ 인 경우 유의한 것으로 판정하였다.

5. 자료수집의 윤리적 고려

이 연구는 연구대상자의 권리 및 개인정보보호를 위하여 연세대학교 원주의과대학 연구윤리심의위원회(Institutional Review Board)의 승인을 받은 후 시행하였다(승인번호: CR318335).

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성, 건강행태, 직업특성의 분포

대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과, 연령의 경우에 29세 이하가 488명(10%), 30~39세는 2,761명(56.8%), 40~49세는 1,221명(25.1%), 50세 이상이 390명(8.0%)으로 대부분이 30대였다. 성별은 남자 4,237명(87.2%), 여자 623명(12.8%)으로 남자가 많았으며, 교육수준은 전문대학 졸업 이하 2,869명(59.0%), 대학교 졸업 1,944명(40.0%), 대학원 졸업 이상 47명(1.0%)으로 전문대학 졸업 이하가 가장 많았다. 결혼 상태는 기혼 2,890명(59.5%), 미혼 1,927명(39.7%), 이혼, 사별, 별거 43명(0.9%) 순이었으며, 건강행태에서의 1주간 음주횟수는 전혀 안함 1,500명(30.9%), 주 1-2회 2,773명(57.1%), 주 3회 이상 587명(12.1%)이었고, 주관적 건강상태의 경우 좋음 2,024명(41.6%), 보통 2,223명(45.7%), 나쁨 613명(12.6%)이었다 <표 2>.

대상자들의 직업특성은 교대근무형태에 따라 5가지로 분류하였는데, 47명(1.0%)이 교대근무를 하지 않았고, 24시간 교대 157명(3.2%), 2교대 118명(2.4%), 3교대 4,304명(88.6%), 기타 234명(4.8%)으로 대부분이 3교대의 형태로 근무하고 있었다. 직위는 소방사 1,090명(22.4%), 소방교 1,243명(25.6%), 소방장 1,282명(26.4%), 소방위 이상 1,226명(25.2%)이었고, 근무기간은 5년 미만이 2,178명(44.8%)으로 제일 많았으며, 5년 이상 10년 미만이 1,256명(25.8%), 10년 이상 15년 미만이 645명(13.3%), 15년 이상이 780명(16.0%)이었다 <표 2>.

<표 2> 연구대상자의 일반적 특성, 건강행태, 직업특성의 분포

변수	구분	명	%
나이	29세 이하	488	10
	30 - 39세 이하	2,761	56.8
	40 - 49세 이하	1,221	25.1
	50세 이상	390	8.0
성별	남자	4,237	87.2
	여자	623	12.8
교육수준	전문대학 졸업 이하	2,869	59.0
	대학교 졸업	1,944	40.0
	대학원 졸업 이상	47	1.0
결혼상태	미혼	1,927	39.7
	기혼	2,890	59.5
	이혼/사별/별거	43	0.9
흡연여부	비흡연	3,303	68.0
	흡연	1,557	32.0
1주간 음주횟수	전혀 안함	1,500	30.9
	주 1-2회	2,773	57.1
	주 3회 이상	587	12.1
주관적 건강상태	좋음	2,024	41.6
	보통	2,223	45.7
	나쁨	613	12.6
교대근무형태	교대근무 안함	47	1.0
	24시간 교대	157	3.2
	2교대	118	2.4
	3교대	4,304	88.6
	기타	234	4.8
직위	소방사	1,090	22.4
	소방교	1,243	25.6
	소방장	1,282	26.4
	소방위 이상	1,226	25.2
근무기간	5년 미만	2,178	44.8
	5년 이상 10년 미만	1,256	25.8
	10년 이상 15년 미만	645	13.3
	15년 이상	780	16.0

2. 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 하위 영역별 감정노동 수준의 비교

1) 감정조절의 요구 및 규제

일반적 특성에 따른 감정노동 하위 영역별 위험군의 분포 차이를 살펴보기 위해 카이제곱 검정을 실시하였다. 일반적 특성에 따른 ‘감정조절의 요구 및 규제’를 살펴보면 연령대별 위험군의 비율은 30~39세 532명(19.3%), 40~49세 225명(18.4%), 29세 이하 76명(15.6%), 50세 이상 53명(13.6%)순으로 유의하게 높았다. 성별은 여자 186명(29.9%), 남자 700명(16.5%)으로 여자가 감정조절의 요구 및 규제의 위험군 비율이 높았으며, 흡연여부는 비흡연자가 628명(19.0%)으로 흡연자 258명(16.6%)보다 높았다. 1주간 음주횟수는 전혀 안함 304명(20.3%), 주 3회 이상 118명(20.1%), 주 1-2회 464명(16.7%)의 순으로 높았고, 주관적 건강상태는 나쁨 212명(34.6%), 보통 406명(18.3%), 좋음 268명(13.2%) 순으로 높았으며 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

직업특성에서 유의한 차이를 보인 변수는 근무기간으로, 근무기간이 10년 이상 15년 미만인 139명(21.6%)으로 감정조절의 요구 및 규제의 위험군 비율이 가장 높았으며, 그 다음으로 5년 이상 10년 미만 264명(21.0%), 15년 이상 135명(17.3%), 5년 미만 348명(16.0%) 순으로 높았고, 통계적으로 유의하였다<표 3>.

〈표 3〉 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 감정조절의 요구 및 규제의 수준

변수	구분	감정조절의 요구 및 규제		p값
		정상	위험	
나이	29세 이하	412(84.4)	76(15.6)	0.019
	30 - 39세 이하	2,229(80.7)	532(19.3)	
	40 - 49세 이하	996(81.6)	225(18.4)	
	50세 이상	337(86.4)	53(13.6)	
성별	남자	3,537(83.5)	700(16.5)	<0.001
	여자	437(70.1)	186(29.9)	
교육수준	전문대학 졸업 이하	2,343(81.7)	526(18.3)	0.617
	대학교 졸업	1,595(82.0)	349(18.0)	
	대학원 졸업 이상	36(76.6)	11(23.4)	
결혼상태	미혼	1,596(82.8)	331(17.2)	0.304
	기혼	2,343(81.1)	547(18.9)	
	이혼/사별/별거	35(81.4)	8(18.6)	
흡연여부	비흡연	2,675(81.0)	628(19.0)	0.040
	흡연	1,299(83.4)	258(16.6)	
1주간 음주횟수	전혀 안함	1,196(79.7)	304(20.3)	0.008
	주 1-2회	2,309(83.3)	464(16.7)	
	주 3회 이상	469(79.9)	118(20.1)	
주관적 건강상태	좋음	1,756(86.8)	268(13.2)	<0.001
	보통	1,817(81.7)	406(18.3)	
	나쁨	401(65.4)	212(34.6)	
교대근무	교대근무 안함	38(80.9)	9(19.1)	0.286
	24시간교대	132(84.1)	25(15.9)	
	2교대	100(84.7)	18(15.3)	
	3교대	3,502(81.4)	802(18.6)	
	기타	202(86.3)	32(13.7)	
직위	소방사	887(81.4)	203(18.6)	0.135
	소방교	1,035(83.3)	208(16.7)	
	소방장	1,024(79.9)	258(20.1)	
	소방위 이상	1,012(82.5)	214(17.5)	
근무기간	5년 미만	1,830(84.0)	348(16.0)	<0.001
	5년 이상 10년 미만	992(79.0)	264(21.0)	
	10년 이상 15년 미만	506(78.4)	139(21.6)	
	15년 이상	645(82.7)	135(17.3)	

2) 고객응대의 과부하 및 갈등

일반적 특성에 따른 ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ 수준을 평가한 결과, 연령별로는 30~39세 506명(18.3%), 40~49세 201명(16.5%), 29세 이하 74명(15.2%), 50세 이상 37명(9.5%)순으로 유의하게 높았으며, 성별은 여자 200명(32.1%), 남자 618명(14.6%)으로 여자가 고객응대의 과부하 및 갈등의 위험군 비율이 높았다.

건강행태의 흡연여부는 비흡연자가 582명(17.6%)으로 흡연자 236명(15.2%)보다 높았으며, 1주간 음주횟수는 전혀 안함 292명(19.5%), 주 3회 이상 110명(18.7%), 주 1-2회 416명(15.0%)의 순으로, 주관적 건강상태는 나쁨 180명(29.4%), 보통 376명(16.9%), 좋음 262명(12.9%) 순으로 높았고 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

마찬가지로 직업특성에서 유의한 차이를 보인 변수는 근무기간이며, 근무기간이 5년 이상 10년 미만인 273명(21.7%)로 고객응대의 과부하 및 갈등의 위험군 비율이 가장 높았고, 그 다음으로 10년 이상 15년 미만 128명(19.8%), 5년 미만 312명(14.3%), 15년 이상 105명(13.5%) 순으로 높았고, 통계적으로 유의하였다<표 4>.

<표 4> 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 고객응대의 과부하 및 갈등 수준

변수	구분	고객응대의 과부하 및 갈등		p값
		정상	위험	
나이	29세 이하	414(84.8)	74(15.2)	<0.001
	30 - 39세 이하	2,255(81.7)	506(18.3)	
	40 - 49세 이하	1,020(83.5)	201(16.5)	
	50세 이상	353(90.5)	37(9.5)	
성별	남자	3,619(85.4)	618(14.6)	<0.001
	여자	423(67.9)	200(32.1)	
교육수준	전문대학 졸업 이하	2,381(83.0)	488(17.0)	0.232
	대학교 졸업	1,626(83.6)	318(16.4)	
	대학원 졸업 이상	35(74.5)	12(25.5)	
결혼상태	미혼	1,623(84.2)	304(15.8)	0.234
	기혼	2,385(82.5)	505(17.5)	
	이혼/사별/별거	34(79.1)	9(20.9)	
흡연여부	비흡연	2,721(82.4)	582(17.6)	0.032
	흡연	1,321(84.8)	236(15.2)	
1주간 음주횟수	전혀 안함	1,208(80.5)	292(19.5)	<0.001
	주 1-2회	2,357(85.0)	416(15.0)	
	주 3회 이상	477(81.3)	110(18.7)	
주관적 건강상태	좋음	1,762(87.1)	262(12.9)	<0.001
	보통	1,847(83.1)	376(16.9)	
	나쁨	433(70.6)	180(29.4)	
교대근무	교대근무 안함	42(89.4)	5(10.6)	0.412
	24시간교대	134(85.4)	23(14.6)	
	2교대	103(87.3)	15(12.7)	
	3교대	3,565(82.8)	739(17.2)	
	기타	198(84.6)	36(15.4)	
직위	소방사	908(83.3)	182(16.7)	0.169
	소방교	1,044(84.0)	199(16.0)	
	소방장	1,041(81.2)	241(18.8)	
	소방위 이상	1,032(84.2)	194(15.8)	
근무기간	5년 미만	1,866(85.7)	312(14.3)	<0.001
	5년 이상 10년 미만	983(78.2)	273(21.7)	
	10년 이상 15년 미만	517(80.2)	128(19.8)	
	15년 이상	675(86.5)	105(13.5)	

3) 감정부조화 및 손상

감정부조화 및 손상에서 유의한 차이를 보인 변수는 나이, 성별, 교육수준, 결혼상태, 흡연여부 그리고 1주간 음주횟수, 주관적 건강상태로 확인되었다. 연령별로는 40~49세 234명(19.2%), 30~39세 501명(18.1%), 50세 이상 54명(13.8%), 29세 이하 59명(12.1%)순으로 유의하게 높았으며, 성별의 경우 여자 230명(36.9%), 남자 618명(14.6%)으로 여자가 감정부조화 및 손상의 위험군 비율이 더 높았고, 교육수준은 대학원 졸업 이상이 16명(34.0%), 대학교 졸업 329명(16.9%), 전문대학 졸업 이하 503명(17.5%)으로 대학원 졸업 이상에서 비율이 가장 높았다. 결혼상태는 이혼/사별/별거 13명(30.2%), 기혼 555명(19.2%), 미혼 280명(14.5%) 순으로, 흡연여부는 비흡연자 626명(19.0%), 흡연자 222명(14.3%)순으로 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 1주간 음주횟수는 주 3회 이상 118명(20.1%), 전혀 안함 297명(19.8%), 주 1-2회 433명(15.6%), 주관적 건강상태는 나쁨 217명(35.4%), 보통 404명(18.2%), 좋음 227명(11.2%) 순으로 높게 높았고 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

직업특성에서 유의한 차이를 보인 변수는 교대근무와 근무기간이며, 교대근무의 경우 교대근무 안함 9명(19.1%), 3교대 779명(18.1%), 24시간 교대 21명(13.4%), 2교대 14명(11.9%), 기타 25명(10.7%) 순으로 높았다. 근무기간은 10년 이상 15년 미만이 153명(23.7%)으로 감정부조화 및 손상의 위험군 비율이 가장 높았으며 다음으로 5년 이상 10년 미만 264명(21.0%), 15년 이상 138명(17.7%), 5년 미만 293명(13.5%) 순으로 높았다 <표 5>.

<표 5> 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 감정부조화 및 손상 수준

변수	구분	감정부조화 및 손상		명(%) <i>p</i> 값
		정상	위험	
나이	29세 이하	429(87.9)	59(12.1)	0.001
	30 - 39세 이하	2,260(81.9)	501(18.1)	
	40 - 49세 이하	987(80.8)	234(19.2)	
	50세 이상	336(86.2)	54(13.8)	
성별	남자	3,619(85.4)	618(14.6)	<0.001
	여자	393(63.1)	230(36.9)	
교육수준	전문대학 졸업 이하	2,366(82.5)	503(17.5)	0.009
	대학교 졸업	1,615(83.1)	329(16.9)	
	대학원 졸업 이상	31(66.0)	16(34.0)	
결혼상태	미혼	1,647(85.5)	280(14.5)	<0.001
	기혼	2,335(80.8)	555(19.2)	
	이혼/사별/별거	30(69.8)	13(30.2)	
흡연여부	비흡연	2,677(81.0)	626(19.0)	<0.001
	흡연	1,335(85.7)	222(14.3)	
1주간 음주횟수	전혀 안함	1,203(80.2)	297(19.8)	0.001
	주 1-2회	2,340(84.4)	433(15.6)	
	주 3회 이상	469(79.9)	118(20.1)	
주관적 건강상태	좋음	1,797(88.8)	227(11.2)	<0.001
	보통	1,819(81.8)	404(18.2)	
	나쁨	396(64.6)	217(35.4)	
교대근무	교대근무 안함	38(80.9)	9(19.1)	0.011
	24시간교대	136(86.6)	21(13.4)	
	2교대	104(88.1)	14(11.9)	
	3교대	3,525(81.9)	779(18.1)	
	기타	209(89.3)	25(10.7)	
직위	소방사	894(82.0)	196(18.0)	0.506
	소방교	1,040(83.7)	203(16.3)	
	소방장	1,045(81.5)	237(18.5)	
	소방위 이상	1,016(82.9)	210(17.1)	
근무기간	5년 미만	1,885(86.5)	293(13.5)	<0.001
	5년 이상 10년 미만	992(79.0)	264(21.0)	
	10년 이상 15년 미만	492(76.3)	153(23.7)	
	15년 이상	642(82.3)	138(17.7)	

4) 조직의 감시 및 모니터링

일반적 특성에 따른 조직의 감시 및 모니터링에서 연령별로는 30대와 40대가 29.7%로 가장 위험군의 비율이 높았으며, 다음으로 50세 이상이 104명(26.7%), 29세 이하 103명(21.1%)순으로 높았다. 성별은 여자 305명(49.0%), 남자 1,084명(25.6%)으로 여자가 조직의 감시 및 모니터링의 위험군 비율이 높았으며, 교육수준은 대학원 졸업 이상이 21명(44.7%), 대학교 졸업 561명(28.9%), 전문대학 졸업 이하 807명(28.1%)으로 학력이 높을수록 위험군의 비율이 높았고, 결혼상태는 이혼/사별/별거 22명(51.2%), 기혼 876명(30.3%), 미혼 491명(25.5%) 순으로 높았다.

흡연여부는 비흡연자가 997명(30.2%)으로 흡연자 392명(25.2%)보다 높았으며, 1주간 음주횟수는 전혀 안함 467명(31.1%), 주 3회 이상 175명(29.8%), 주 1-2회 747명(26.9%)의 순으로, 주관적 건강상태는 나쁨 284명(46.2%), 보통 674명(30.3%), 좋음 432명(21.3%) 순으로 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

감정노동 5개 하위영역 중 유일하게 직업특성에서는 직위가 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 소방사 345명(31.7%), 소방위 이상 355명(29.0%), 소방장 355명(27.7%), 소방교 331명(26.6%) 순으로 비율의 차가 존재했다. 또한, 근무기간에서는 10년 이상 15년 미만 220명(34.1%), 5년 이상 10년 미만 397명(31.6%), 15년 이상 236명(30.3%), 5년 미만 535명(24.6%) 순으로 높았고, 통계적으로 유의하였다<표 6>.

<표 6> 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 조직의 감시 및 모니터링 수준

변수	구분	조직의 감시 및 모니터링		p값
		정상	위험	
나이	29세 이하	385(78.9)	103(21.1)	0.001
	30 - 39세 이하	1,942(70.3)	819(29.7)	
	40 - 49세 이하	858(70.3)	363(29.7)	
	50세 이상	286(73.3)	104(26.7)	
성별	남자	3,153(74.4)	1,084(25.6)	<0.001
	여자	318(51.0)	305(49.0)	
교육수준	전문대학 졸업 이하	2,062(71.9)	807(28.1)	0.042
	대학교 졸업	1,383(71.1)	561(28.9)	
	대학원 졸업 이상	26(55.3)	21(44.7)	
결혼상태	미혼	1,436(74.5)	491(25.5)	<0.001
	기혼	2,014(69.7)	876(30.3)	
	이혼/사별/별거	21(48.8)	22(51.2)	
흡연여부	비흡연	2,306(69.8)	997(30.2)	<0.001
	흡연	1,165(74.8)	392(25.2)	
1주간 음주횟수	전혀 안함	1,033(68.9)	467(31.1)	0.012
	주 1-2회	2,026(73.1)	747(26.9)	
	주 3회 이상	412(70.2)	175(29.8)	
주관적 건강상태	좋음	1,592(78.7)	432(21.3)	<0.001
	보통	1,549(69.7)	674(30.3)	
	나쁨	330(53.8)	283(46.2)	
교대근무	교대근무 안함	35(74.5)	12(25.5)	0.161
	24시간교대	112(71.3)	45(28.7)	
	2교대	88(74.6)	30(25.4)	
	3교대	3,053(70.9)	1,251(29.1)	
	기타	183(78.2)	51(21.8)	
직위	소방사	745(68.3)	345(31.7)	0.048
	소방교	912(73.4)	331(26.6)	
	소방장	927(72.3)	355(27.7)	
	소방위 이상	871(71.0)	355(29.0)	
근무기간	5년 미만	1,643(75.4)	535(24.6)	<0.001
	5년 이상 10년 미만	859(68.4)	397(31.6)	
	10년 이상 15년 미만	425(65.9)	220(34.1)	
	15년 이상	544(69.7)	236(30.3)	

5) 조직의 지지 및 보호체계

일반적 특성에 따른 조직의 지지 및 보호체계에서 연령별로는 40~49세 544명(44.6%), 50세 이상 164명(42.1%), 30~39세 1,008명(36.5%), 29세 이하 103명(21.1%)순으로 유의하게 높았으며, 성별의 경우 여자 344명(55.2%), 남자 1,475명(34.8%)으로 여자가 조직의 지지 및 보호체계의 위험군 비율이 더 높았다. 결혼상태는 기혼이 1,249명(43.2%), 이혼/사별/별거 18명(41.9%), 미혼 552명(28.6%) 순이었다.

흡연여부 또한 유의한 차이를 보였는데, 비흡연자가 1,313명(39.8%)으로 흡연자 506명(32.5%)보다 높았으며, 1주간 음주횟수는 전혀 안함 618명(41.2%), 주 3회 이상 228명(38.8%), 주 1-2회 973명(35.1%)의 순으로, 주관적 건강상태는 나쁨 345명(56.3%), 보통 919명(41.3%), 좋음 555명(27.4%) 순으로 높았고, 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

직업특성은 근무기간에서 15년 이상 363명(46.5%), 5년 이상 10년 미만 567명(45.1%), 10년 이상 15년 미만 286명(44.3%), 5년 미만 602명(27.6%) 순으로 높았고, 통계적으로 유의하였다<표 7>.

<표 7> 일반적 특성, 직업 특성에 따른 조직의 지지 및 보호체계 수준

변수	구분	조직의 지지 및 보호체계		명(%) <i>p</i> 값
		정상	위험	
나이	29세 이하	385(78.9)	103(21.1)	<0.001
	30 - 39세 이하	1,753(63.5)	1,008(36.5)	
	40 - 49세 이하	677(55.4)	544(44.6)	
	50세 이상	226(57.9)	164(42.1)	
성별	남자	2,762(65.2)	1,475(34.8)	<0.001
	여자	279(44.8)	344(55.2)	
교육수준	전문대학 졸업 이하	1,782(62.1)	1,087(37.9)	0.159
	대학교 졸업	1,235(63.5)	709(36.5)	
	대학원 졸업 이상	24(51.1)	23(48.9)	
결혼상태	미혼	1,375(71.4)	552(28.6)	<0.001
	기혼	1,641(56.8)	1,249(43.2)	
	이혼/사별/별거	25(58.1)	18(41.9)	
흡연여부	비흡연	1,990(60.2)	1,313(39.8)	<0.001
	흡연	1,051(67.5)	506(32.5)	
1주간 음주횟수	전혀 안함	882(58.8)	618(41.2)	<0.001
	주 1-2회	1,800(64.9)	973(35.1)	
	주 3회 이상	359(61.2)	228(38.8)	
주관적 건강상태	좋음	1,469(72.6)	555(27.4)	<0.001
	보통	1,304(58.7)	919(41.3)	
	나쁨	268(43.7)	345(56.3)	
교대근무	교대근무 안함	30(63.8)	17(36.2)	0.333
	24시간교대	105(66.9)	52(33.1)	
	2교대	83(70.3)	35(29.7)	
	3교대	2,678(62.2)	1,626(37.8)	
	기타	145(62.0)	89(38.0)	
직위	소방사	672(61.7)	418(38.3)	0.310
	소방교	761(61.2)	482(38.8)	
	소방장	828(64.6)	454(35.4)	
	소방위 이상	766(62.5)	460(37.5)	
근무기간	5년 미만	1,576(72.4)	602(27.6)	<0.001
	5년 이상 10년 미만	689(54.9)	567(45.1)	
	10년 이상 15년 미만	359(55.7)	286(44.3)	
	15년 이상	417(53.5)	363(46.5)	

3. 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 근무환경 분위기 수준의 비교

일반적 특성에 따른 근무환경 분위기 차이를 살펴보기 위해 카이제곱 검정을 실시한 결과, 일반적 특성에서 근무환경 분위기에 유의한 차이를 보인 변수로는 나이, 결혼상태, 흡연여부, 주관적 건강상태였고, 직업 특성에서는 근무기간이 유의한 차이를 보였다. 연령별로는 50세 이상 335명(85.9%), 40~49세 1,038명(85.0%), 30~39세 2,158명(78.2%), 29세 이하 311명(63.7%)순으로 나이가 많을수록 위험군의 비율이 유의하게 높았으며, 결혼상태는 이혼/사별/별거에서 39명(90.7%)으로 근무환경 분위기의 불량인 군이 가장 높았고, 다음으로 기혼 2,387명(82.6%), 미혼 1,416명(73.5%) 순으로 높았다.

흡연여부는 흡연자가 1,197명(76.9%)으로 비흡연자 2,645명(80.1%)보다 높았고, 주관적 건강상태는 근무환경 분위기의 불량인 군의 비율이 나쁨 539명(87.9%), 보통 1,867명(84.0%), 좋음 1,436명(70.9%) 순으로 높았으며, 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

직업특성은 근무기간에서 10년 이상 15년 미만 547명(84.8%), 15년 이상 660명(84.6%), 5년 이상 10년 미만 1,048명(83.4%), 5년 미만 1,586명(72.8%) 순으로 높았고, 통계적으로 유의하였다<표 8>.

<표 8> 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 근무환경 분위기 수준

변수	구분	근무환경 분위기		p값
		양호	불량	
나이	29세 이하	177(36.3)	311(63.7)	<0.001
	30 - 39세 이하	603(21.8)	2158(78.2)	
	40 - 49세 이하	183(15.0)	1038(85.0)	
	50세 이상	55(14.1)	335(85.9)	
성별	남자	905(21.4)	3,332(78.6)	0.065
	여자	113(18.1)	510(81.9)	
교육수준	전문대학 졸업 이하	603(21.0)	2,266(79.0)	0.987
	대학교 졸업	405(20.8)	1,539(79.2)	
	대학원 졸업 이상	10(21.3)	37(78.7)	
결혼상태	미혼	511(26.5)	1,416(73.5)	<0.001
	기혼	503(17.4)	2,387(82.6)	
	이혼/사별/별거	4(9.3)	39(90.7)	
흡연여부	비흡연	658(19.9)	2,645(80.1)	0.011
	흡연	360(23.1)	1,197(76.9)	
1주간 음주횟수	전혀 안함	308(20.5)	1,192(79.5)	0.844
	주 1-2회	589(21.2)	2,184(78.8)	
	주 3회 이상	121(20.6)	466(79.4)	
주관적 건강상태	좋음	588(29.1)	1,436(70.9)	<0.001
	보통	356(16.0)	1,867(84.0)	
	나쁨	74(12.1)	539(87.9)	
교대근무	교대근무 안함	7(14.9)	40(85.1)	0.137
	24시간교대	45(28.7)	112(71.3)	
	2교대	25(21.2)	93(78.8)	
	3교대	895(20.8)	3,409(79.2)	
	기타	46(19.7)	188(80.3)	
직위	소방사	237(21.7)	853(78.3)	0.603
	소방교	262(21.1)	981(78.9)	
	소방장	275(21.5)	1,007(78.5)	
	소방위 이상	241(19.7)	985(80.3)	
근무기간	5년 미만	592(27.2)	1,586(72.8)	<0.001
	5년 이상 10년 미만	208(16.6)	1,048(83.4)	
	10년 이상 15년 미만	98(15.2)	547(84.8)	
	15년 이상	120(15.4)	660(84.6)	

4. 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 이직의도 수준의 비교

일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를 살펴보기 위해 카이제곱 검정을 실시한 결과, 일반적 특성에서 이직의도에 유의한 차이를 보인 변수로는 나이, 성별, 교육수준, 결혼상태, 1주간 음주횟수, 주관적 건강상태였고, 직업 특성에서는 근무기간이 유의한 차이를 보였다. 연령별로는 40~49세 228명(18.7%), 50세 이상 66명(16.9%), 30~39세 425명(15.4%), 29세 이하 39명(8.0%) 순으로 위험군의 비율이 유의하게 높았다. 성별은 여자의 경우 163명(26.2%)으로 남자 595명(14.0%)에 비해 이직의도의 비율이 통계적으로 높았고, 교육수준은 대학원 졸업 이상이 17명(36.2%), 대학교 졸업 299명(15.4%), 전문대학 졸업 이하가 442명(15.4%)으로 학력이 높을수록 이직의도의 비율이 높았다. 결혼상태는 이혼/별거/사별 10명(23.3%), 기혼 496명(15.4%), 미혼 252명(13.1%) 순이었으며, 1주간 음주횟수는 주 3회 이상이 103명(17.5%)으로 전혀 안함 263명(17.5%)과 비율이 같았고, 주 1-2회는 392명(14.1%)이었다. 주관적 건강상태는 나쁨 237명(38.7%), 보통 381명(17.1%), 좋음 140명(6.9%)으로 이직의도의 비율이 높았다.

직업 특성은 근무기간에서 10년 이상 15년 미만 121명(18.8%), 15년 이상 143명(18.3%), 5년 이상 10년 미만 219명(17.4%), 5년 미만 275명(12.6%) 순으로 이직의도 비율이 높았으며, 통계적으로 유의하였다<표 9>.

<표 9> 일반적 특성, 건강행태, 직업 특성에 따른 이직의도 수준

변수	구분	이직의도		명(%)	<i>p</i> 값
		예	아니오		
나이	29세 이하	39(8.0)	449(92.0)	<0.001	
	30 - 39세 이하	425(15.4)	2,336(84.6)		
	40 - 49세 이하	228(18.7)	993(81.3)		
	50세 이상	66(16.9)	324(83.1)		
성별	남자	595(14.0)	3,642(86.0)	<0.001	
	여자	163(26.2)	460(73.8)		
교육수준	전문대학 졸업 이하	442(15.4)	2,427(84.6)	<0.001	
	대학교 졸업	299(15.4)	1,645(84.6)		
	대학원 졸업 이상	17(36.2)	30(63.8)		
결혼상태	미혼	252(13.1)	1,675(86.9)	<0.001	
	기혼	496(17.2)	2,394(82.8)		
	이혼/사별/별거	10(23.3)	33(76.7)		
흡연여부	비흡연	524(15.9)	2,779(84.1)	0.454	
	흡연	234(15.0)	1,323(85.0)		
1주간 음주횟수	전혀 안함	263(17.5)	1,237(82.5)	0.005	
	주 1-2회	392(14.1)	2,381(85.9)		
	주 3회 이상	103(17.5)	484(82.5)		
주관적 건강상태	좋음	140(6.9)	1,884(93.1)	<0.001	
	보통	381(17.1)	1,842(82.9)		
	나쁨	237(38.7)	376(61.3)		
교대근무	교대근무 안함	11(23.4)	36(76.6)	0.262	
	24시간교대	28(17.8)	129(82.2)		
	2교대	17(14.4)	101(85.6)		
	3교대	674(15.7)	3,630(84.3)		
	기타	28(12.0)	206(88.0)		
직위	소방사	184(16.9)	906(83.1)	0.374	
	소방교	178(14.3)	1,065(85.7)		
	소방장	205(16.0)	1,077(84.0)		
	소방위 이상	188(15.3)	1,038(84.7)		
근무기간	5년 미만	275(12.6)	1,903(87.4)	<0.001	
	5년 이상 10년 미만	219(17.4)	1,037(82.6)		
	10년 이상 15년 미만	121(18.8)	524(81.2)		
	15년 이상	143(18.3)	637(81.7)		

5. 감정노동, 근무환경 분위기에 따른 이직의도 수준의 비교

감정노동의 하위 영역별 이직의도 수준의 차이를 살펴보기 위해 카이제곱 검정을 실시하였다. 그 결과, 감정노동의 5개의 하위 영역 모두에서 정상군보다 위험군이 이직의도에 대한 비율이 높았으며, 통계적으로 유의하였다. 감정조절의 요구 및 규제의 이직의도 수준은 정상군 519명(13.1%), 위험군 239명(27.0%)이었으며, 고객응대의 과부하 및 갈등은 정상군 534명(13.2%), 위험군 224명(27.4%), 감정부조화 및 손상 정상군 486명(12.1%), 위험군 272명(32.1%), 조직의 감시 및 모니터링 정상군 401명(11.6%), 위험군 357명(25.7%), 조직의 지지 및 보호체계 정상군 302명(9.9%), 위험군 456명(25.1%)으로 확인되었다.

근무환경 분위기의 경우, 양호한 군은 77명(7.6%), 불량인 군 681명(17.7%)으로서 근무환경 분위기가 좋지 않은 군에서 이직의도 수준의 비율이 높았으며, 통계적으로 유의하였다<표 10>.

<표 10> 감정노동과 근무환경 분위기의 이직의도 수준

				명(%)
				이직의도(n= 758, 15.6%)
변수		예	아니오	<i>p</i> 값 ^a
감정노동 하위 영역				
감정조절의 요구 및 규제	정상	519(13.1)	3,455(86.9)	<0.001
	위험	239(27.0)	647(73.0)	
고객응대의 과부하 및 갈등	정상	534(13.2)	3,508(86.8)	<0.001
	위험	224(27.4)	594(72.6)	
감정부조화 및 손상	정상	486(12.1)	3,526(87.9)	<0.001
	위험	272(32.1)	576(67.9)	
조직의 감시 및 모니터링	정상	401(11.6)	3,070(88.4)	<0.001
	위험	357(25.7)	1,032(74.3)	
조직의 지지 및 보호체계	정상	302(9.9)	2,739(90.1)	<0.001
	위험	456(25.1)	1,363(74.9)	
근무환경 분위기				
	양호	77(7.6)	941(92.4)	<0.001
	불량	681(17.7)	3,161(82.3)	

6. 감정노동, 근무환경 분위기에 따른 이직의도의 로지스틱 회귀분석 결과

감정노동, 근무환경 분위기와 이직의도 간의 관련성을 알아보기 위해 통제변수를 보정한 다변량 로지스틱 회귀분석을 이용하여 감정노동의 하위 영역별 이직의도에 대한 ‘정상군’ 과 ‘위험군’ 의 비차비(odds ratios)와 95% 신뢰구간(95% confidence intervals)을 분석하였다.

총 4,860명 중 758명인 15.6%의 구급대원들이 1년 이내에 이직의도의 경험을 가지고 있었으며, 감정노동의 하위 영역으로 ‘감정조절의 요구 및 규제’, ‘고객응대의 과부하 및 갈등’, ‘감정부조화 및 손상’, ‘조직의 감시 및 모니터링’, ‘조직의지지 및 보호체계’의 모든 영역에서 감정노동의 위험군이 정상군보다 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다(조절의 요구 및 규제: aOR: 1.825, 95% CI: 1.511-2.203, 고객응대의 과부하 및 갈등: aOR: 1.943, 95% CI: 1.600-2.359, 감정부조화 및 손상: aOR: 2.433, 95% CI: 2.016-2.936, 조직의 감시 및 모니터링: aOR: 2.003, 95% CI: 1.688-2.376, 조직의지지 및 보호체계: aOR: 2.314, 95% CI: 1.950-2.747). 또한 근무환경 분위기는 근무환경 분위기가 양호한 군에 비해 불량인 군의 이직의도 위험도가 유의하게 높았다(aOR: 2.025, 95% CI: 1.565-2.620)<표 11>.

〈표 11〉 감정노동과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 다변량 로지스틱 회귀분석 결과

		이직의도(n= 758, 15.6%)	
변수		Crude OR(95%CI)	Adjusted OR(95%CI)
감정노동 하위 영역			
감정조절의 요구 및 규제	정상	1(ref)	1(ref)
	위험	2.459 (2.065 - 2.929)	1.825 (1.511 - 2.203)
고객응대의 과부하 및 갈등	정상	1(ref)	1(ref)
	위험	2.477 (2.072 - 2.962)	1.943 (1.600 - 2.359)
감정부조화 및 손상	정상	1(ref)	1(ref)
	위험	3.426 (2.883 - 4.071)	2.433 (2.016 - 2.936)
조직의 감시 및 모니터링	정상	1(ref)	1(ref)
	위험	2.648 (2.259 - 3.105)	2.003 (1.688 - 2.376)
조직의 지지 및 보호체계	정상	1(ref)	1(ref)
	위험	3.034 (2.588 - 3.558)	2.314 (1.950 - 2.747)
근무환경 분위기			
	양호	1(ref)	1(ref)
	불량	2.633 (2.057 - 3.369)	2.025 (1.565 - 2.620)

Adjusted: 나이, 성별, 교육수준, 결혼상태, 흡연여부, 음주습관, 주관적 건강상태, 교대근무, 직위, 근무기간

7. 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과

1) 4개 그룹의 로지스틱 회귀분석 결과

감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기가 어떠한 효과를 보이는지 알아보기 위해 감정노동의 하위 영역별 ‘정상군’ 과 ‘위험군’ 으로 구분하여 4개의 그룹(그룹1: 근무환경 분위기 ‘양호’ & 감정노동 ‘정상’, 그룹2: 근무환경 분위기 ‘양호’ & 감정노동 ‘위험’, 그룹3: 근무환경 분위기 ‘불량’ & 감정노동 ‘정상’, 그룹4: 근무환경 분위기 ‘불량’ & 감정노동 ‘위험’)으로 재범주화 하여 다변량 로지스틱 회귀분석을 시행하였다.

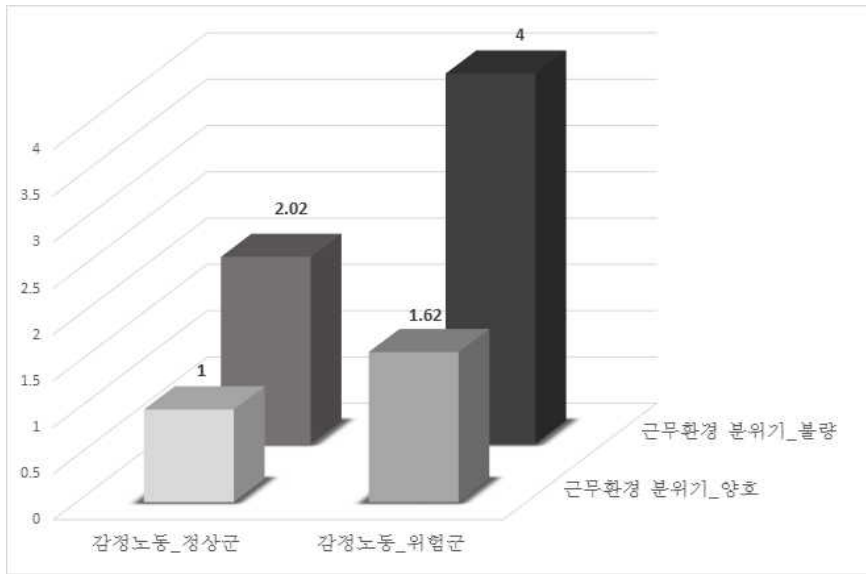
감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과는 ‘감정조절의 요구 및 규제(aOR: 1.62, 95% CI: 0.97-2.70, aOR: 2.02, 95% CI: 1.47-2.78, aOR: 4.00, 95% CI: 2.82-5.68)’, ‘고객응대의 과부하 및 갈등(aOR: 1.99, 95% CI: 1.19-3.33, aOR: 2.13, 95% CI: 1.55-2.93, aOR: 4.35, 95% CI: 3.06-6.19)’, ‘감정부조화 및 손상(aOR: 2.28, 95% CI: 1.37-3.79, aOR: 2.09, 95% CI: 1.51-2.88, aOR: 5.38, 95% CI: 3.78-7.66)’, ‘조직의 감시 및 모니터링(aOR: 1.69, 95% CI: 1.02-2.82, aOR: 1.84, 95% CI: 1.33-2.54, aOR: 3.67, 95% CI: 2.63-5.11)’, ‘조직의 지지 및 보호체계(aOR: 1.95, 95% CI: 1.18-3.23, aOR: 1.69, 95% CI: 1.22-2.36, aOR: 3.78, 95% CI: 2.72-5.26)’ 5가지 하위 영역 모두에서 정상군에 비해 위험군의 이직의도의 위험도가 유의하게 증가하였다<표 12>.

<표 12> 4개 그룹의 이직의도에 대한 다변량 로지스틱 회귀분석 결과

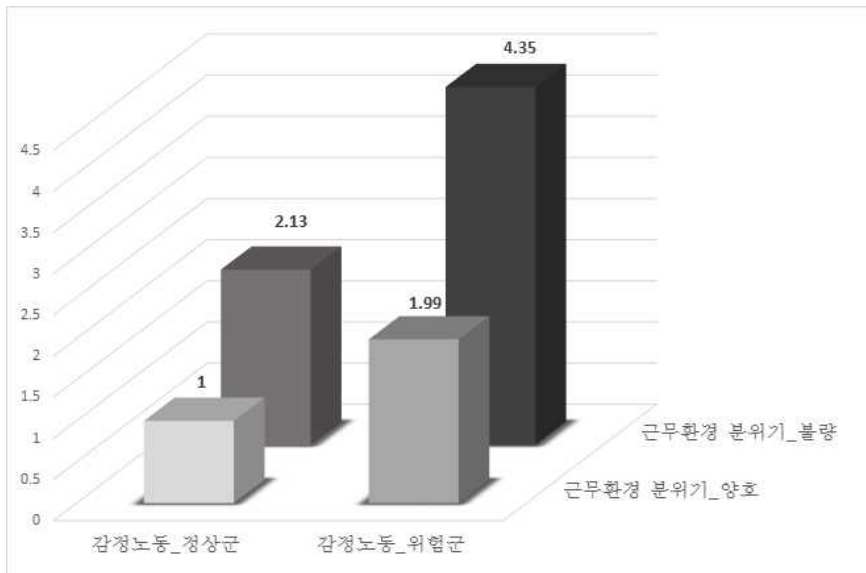
Variable	이직의도 (n= 758, 15.6%)														
	감정조절의 요구 및 규제			고객응대의 과부하 및 갈등			감정부조화 및 손상			조직의 감시 및 모니터링			조직의 지지 및 보호체계		
	crude	model1	model2	crude	model1	model2	crude	model1	model2	crude	model1	model2	crude	model1	model2
감정노동 '정상' & 근무환경 분위기 '양호'	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)
감정노동 '위험' & 근무환경 분위기 '양호'	2.40 (1.48 3.92)	1.59 (0.95 2.64)	1.62 (0.97 2.70)	2.84 (1.74 4.64)	1.93 (1.16 3.23)	1.99 (1.19 3.33)	3.53 (2.17 5.74)	2.20 (1.34 3.69)	2.28 (1.37 3.79)	2.49 (1.53 4.05)	1.67 (1.00 2.78)	1.69 (1.02 2.82)	2.63 (1.62 4.27)	1.87 (1.13 3.10)	1.95 (1.18 3.23)
감정노동 '정상' & 근무환경 분위기 '불량'	2.73 (2.01 3.71)	2.01 (1.47 2.76)	2.02 (1.47 2.78)	2.88 (2.12 3.91)	2.12 (1.55 2.91)	2.13 (1.55 2.93)	2.76 (2.02 3.78)	2.08 (1.51 2.86)	2.09 (1.51 2.88)	2.41 (1.76 3.29)	1.84 (1.33 2.53)	1.84 (1.33 2.54)	2.07 (1.50 2.86)	1.68 (1.21 2.34)	1.69 (1.22 2.36)
감정노동 '위험' & 근무환경 분위기 '불량'	7.18 (5.14 10.04)	4.02 (2.84 5.70)	4.00 (2.82 5.68)	7.35 (5.25 10.29)	4.29 (3.02 6.10)	4.35 (3.06 6.19)	9.74 (6.96 13.64)	5.32 (3.74 7.57)	5.38 (3.78 7.66)	6.10 (4.44 8.39)	3.65 (2.63 5.09)	3.67 (2.63 5.11)	5.82 (4.25 7.97)	3.70 (2.67 5.14)	3.78 (2.72 5.26)

Model 1: 나이, 성별, 교육수준, 결혼상태, 흡연여부, 음주습관, 주관적 건강상태

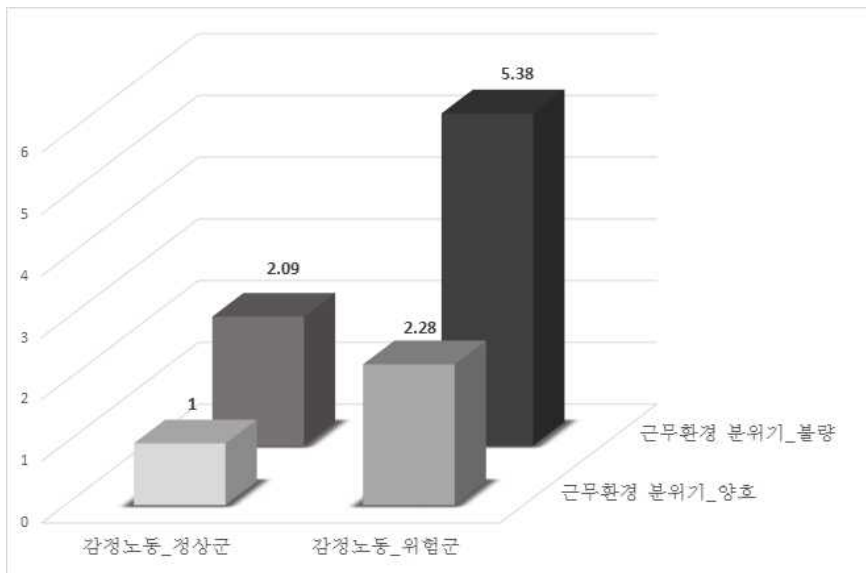
Model 2: Model 1 + 교대근무, 직위, 근무기간



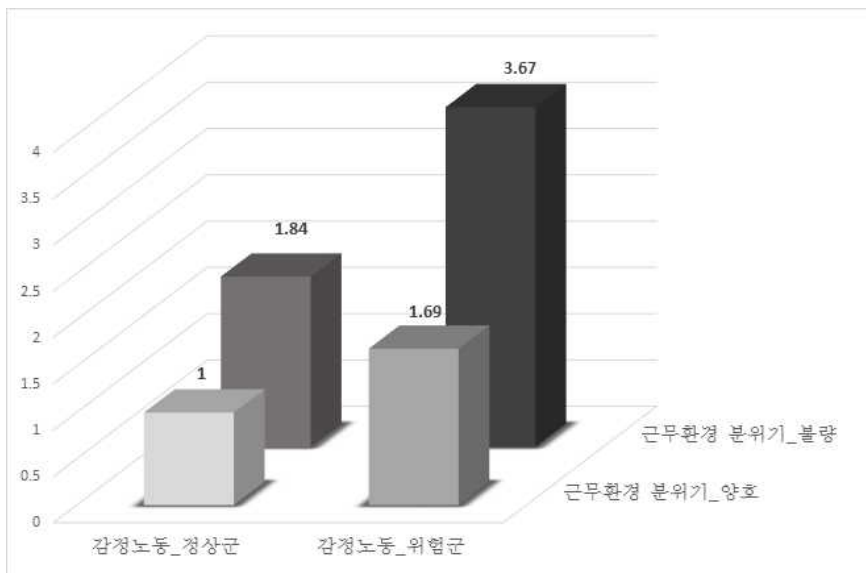
<그림2> ‘감정조절의 요구 및 규제’ 와 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값



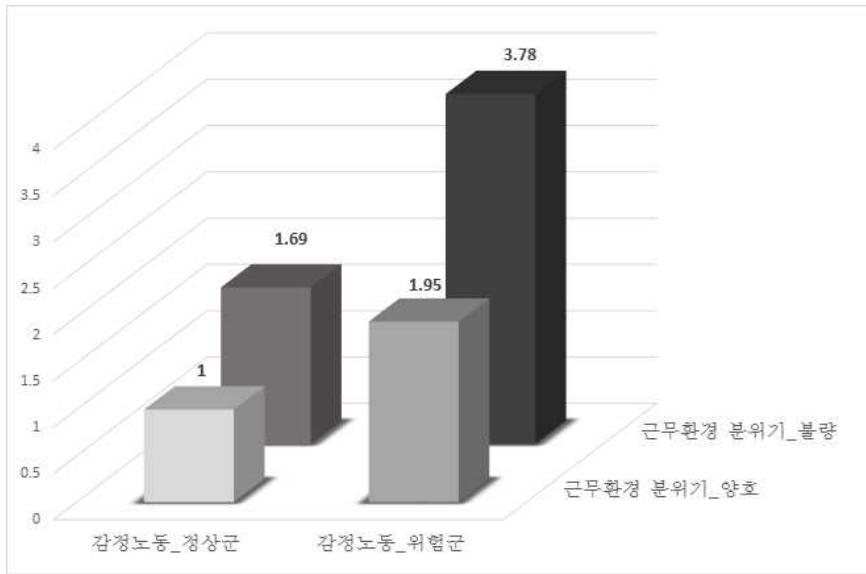
<그림3> ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ 과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값



<그림4> ‘감정부조화 및 손상’ 과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값



<그림5> ‘조직의 감시 및 모니터링’ 과 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값



〈그림6〉 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 와 근무환경 분위기의 이직의도에 대한 OR값

8. 근무환경 분위기에 따른 감정노동의 하위 영역과 이직의도 간의 층화분석 결과

감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 확인하기 위해 근무환경 분위기가 ‘양호’ 인 경우와 ‘불량’ 인 경우를 층화하여 각 감정노동 하위 영역별 이직의도의 위험도를 분석하였다.

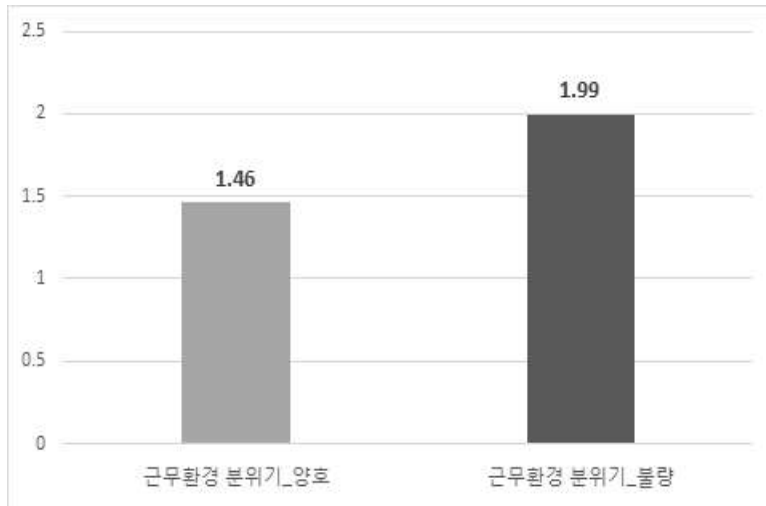
분석 결과, 감정노동의 5개 하위 영역 모두에서 근무환경 분위기가 ‘불량’ 인 그룹에 비해 ‘양호’ 인 그룹에서의 이직의도의 위험도가 모든 감정노동 하위 영역에서 낮은 양상을 보였다. (‘감정조절의 요구 및 규제’ (aOR: 1.46, 95% CI: 0.84-2.53, aOR: 1.99, 95% CI: 1.63-2.45), ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ (aOR: 1.90, 95% CI: 1.08-3.32, aOR: 2.07, 95% CI: 1.67-2.55), ‘감정부조화 및 손상’ (aOR: 2.12, 95% CI: 1.20-3.72, aOR: 2.61, 95% CI: 2.13-3.20), ‘조직의 감시 및 모니터링’ (aOR: 1.57, 95% CI: 0.89-2.76, aOR: 2.00, 95% CI: 1.67-2.40), ‘조직 의지지 및 보호체계’ (aOR: 1.88, 95% CI: 1.08-3.28, aOR: 2.27, 95% CI: 1.89-2.72) 결론적으로 근무환경 분위기에 따른 층화분석 결과, 5가지 하위 영역 모두에서 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 부정적인 근무환경 분위기(불량)는 감정노동으로 인한 이직의도의 위험도를 증가시키는 조절효과가 있음을 확인할 수 있었다<표 13>.

<표 13> 근무환경 분위기에 따른 감정노동의 하위 영역과 이직의도 간의 층화분석 결과

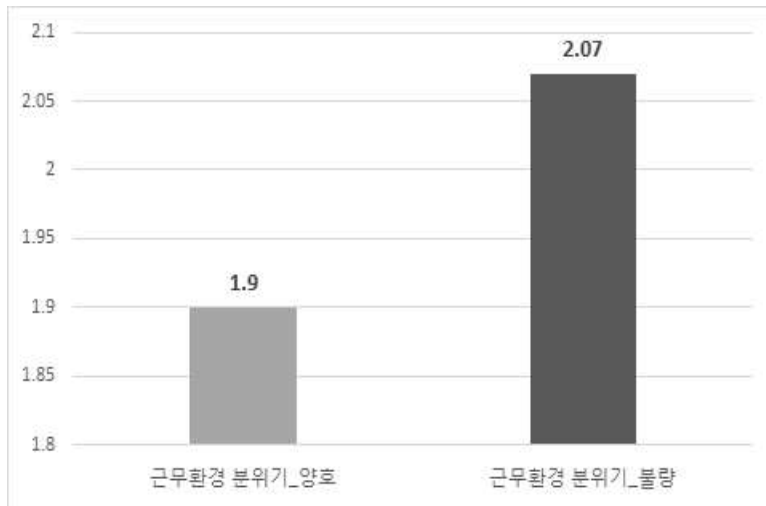
		이직의도 (n= 758, 15.6%)														
		감정조절의 요구 및 규제			고객응대의 과부하 및 갈등			감정부조화 및 손상			조직의 감시 및 모니터링			조직의 지지 및 보호체계		
Variable		crude	model1	model2	crude	model1	model2	crude	model1	model2	crude	model1	model2	crude	model1	model2
근무환경 분위기 '양호'	감정노동 '정상'	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)
	감정노동 '위험'	2.40 (1.48 3.92)	1.51 (0.88 2.60)	1.46 (0.84 2.53)	2.84 (1.74 4.64)	1.96 (1.14 3.36)	1.90 (1.08 3.32)	3.53 (2.17 5.74)	2.24 (1.29 3.86)	2.12 (1.20 3.72)	2.49 (1.53 4.05)	1.61 (0.93 2.79)	1.57 (0.89 2.76)	2.63 (1.62 4.27)	1.87 (1.09 3.21)	1.88 (1.08 3.28)
근무환경 분위기 '불량'	감정노동 '정상'	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)	1(ref)
	감정노동 '위험'	2.63 (2.18 3.18)	2.01 (1.64 2.47)	1.99 (1.63 2.45)	2.56 (2.10 3.11)	2.04 (1.66 2.52)	2.07 (1.67 2.55)	3.53 (2.92 4.25)	2.58 (2.11 3.16)	2.61 (2.13 3.20)	2.53 (2.14 3.00)	1.99 (1.66 2.38)	2.00 (1.67 2.40)	2.81 (2.37 3.33)	2.22 (1.85 2.66)	2.27 (1.89 2.72)

Model 1: 나이, 성별, 교육수준, 결혼상태, 흡연여부, 음주습관, 주관적 건강상태

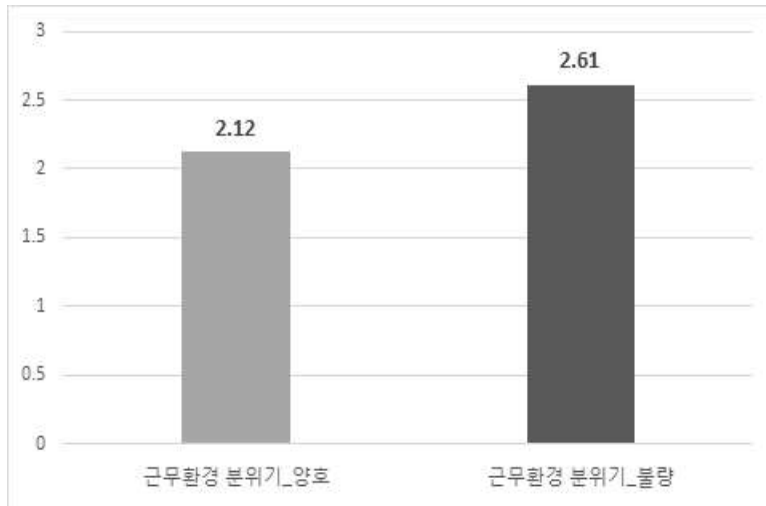
Model 2: Model 1 + 교대근무, 직위, 근무기간



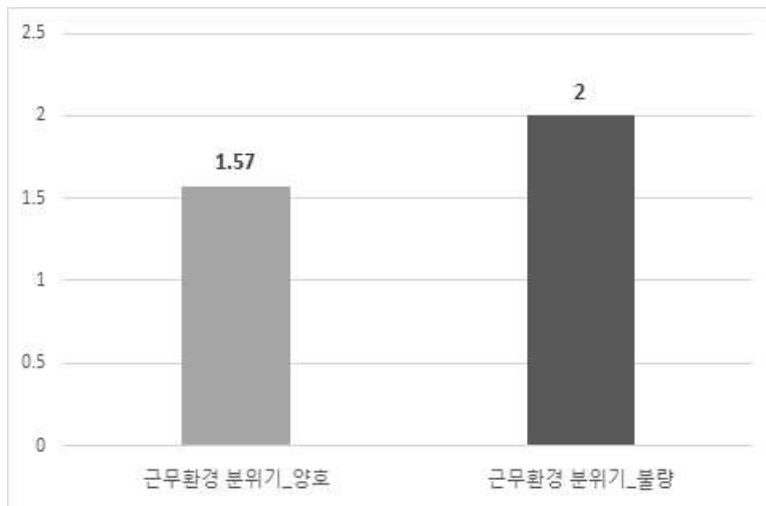
<그림7> 근무환경 분위기에 따른 ‘감정조절의 요구 및 규제’ 와 이직의도 간의 OR값



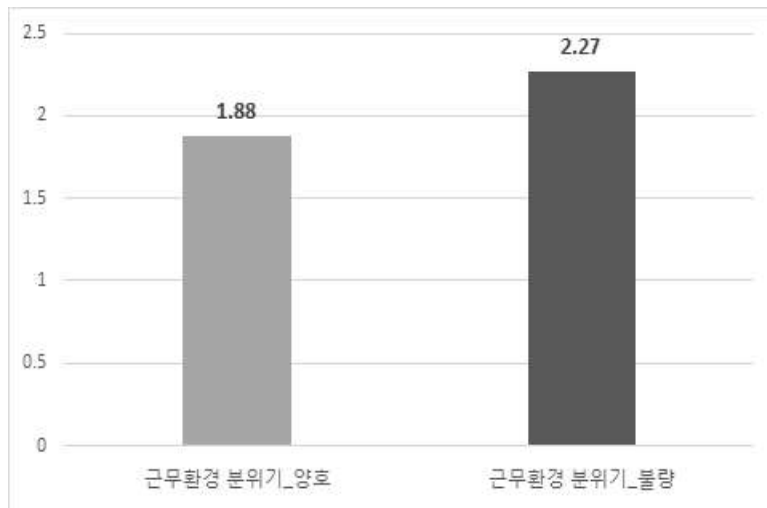
<그림8> 근무환경 분위기에 따른 ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ 과 이직의도 간의 OR값



<그림9> 근무환경 분위기에 따른 ‘감정부조화 및 손상’ 과 이직의도 간의 OR값



<그림10> 근무환경 분위기에 따른 ‘조직의 감시 및 모니터링’ 과 이직의도 간의 OR값



<그림11> 근무환경 분위기에 따른 ‘조직의지지 및 보호체계’ 와 이직의도 간의 OR값

IV. 고 찰

본 연구는 구급대원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 규명하고 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 조직 내 근무환경 분위기의 조절 효과를 분석하고자 하였다. 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 구급대원의 감정노동과 이직의도, 근무환경 분위기의 수준을 분석한 결과, 구급대원의 감정노동 위험군 비율은 감정조절의 요구 및 규제 18.3%, 고객응대의 과부하 및 갈등 16.9%, 감정부조화 및 손상 17.5%, 조직의 감시 및 모니터링 28.6%, 조직의 지지 및 보호체계 37.4%였다. 또한, 구급대원의 15.6%가 지난 1년 동안 직무상 어려움이나 갈등으로 직장을 그만두거나 옮길 생각을 한 적이 있다고 대답하였는데, 주업무가 화재진압인 소방공무원의 이직의도 비율이 13.7%, 구조대원이 10.7%인 것을 비교할 때, 구급대원의 이직의도 비율이 가장 높음을 확인할 수 있었다. 이는 소방공무원 중 구급대원의 출동횟수가 가장 많은 점을 감안할 때, 응급상황이나 이송과정에서 부상자나 환자, 보호자들에 상대함에 따라 발생하는 다양한 형태의 감정노동이 이직의도의 한 위험요인으로 작용하였을 것으로 예측된다. 이러한 결과는 감정노동과 관련한 정책의 결정과 집행 시에 구급대원들을 주요 정책 대상집단으로 제시해야 한다는 것을 시사한다.

둘째, 일반적 특성과 건강행태 및 직업특성과 감정노동의 하위 영역별 카이제곱 검정을 실시한 결과, ‘감정조절의 요구 및 규제’에서는 여성, 비흡연자, 1주간 음주를 전혀 안함, 주관적 건강상태 나쁨, 근무기간이 10년 이상 15년 미만인 구급대원일수록 고객응대 과정에서 감정조절

에 대한 위험군 비율이 높았다. 그리고 ‘고객응대의 과부하 및 갈등’에서 차이를 보인 변수들에는 나이가 포함되었으며, 여성, 비흡연자, 1주간 음주를 전혀 안함, 주관적 건강상태 나쁨, 5년 이상 10년 미만의 근무기간에서 고객응대 시 동반되는 과부하의 정도와 까다롭고 무례한 고객을 상대로 인한 갈등의 수준이 높았다. 또한, 민원처리과정에서 구급대원들이 자신의 감정에 상처를 받고, 감정적 어려움의 정도를 나타내는 ‘감정부조화 및 손상’에서는 추가적으로 교육수준, 결혼상태, 교대근무유형에서 유의한 차이를 보였으며, 여자, 대학원 졸업 이상의 학력, 이혼/사별/별거, 비흡연자, 1주간 주 3회 이상 음주, 주관적 건강상태 나쁨, 교대근무 안함, 10년 이상 15년 미만의 근무기간인 구급대원에서 감정적 어려움의 정도가 높았다. ‘조직의 감시 및 모니터링’ 수준의 경우 여자, 대학원 졸업 이상의 학력, 이혼/사별/별거, 비흡연자, 1주간 음주를 전혀 안함, 주관적 건강상태 나쁨, 근무기간 10년 이상 15년 미만에서 위험군의 비율이 높았으며, 고객 응대과정에서 문제가 발생할 때 이를 완화시켜줄 수 있는 직장 내 지지체계의 수준인 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 영역에서는 여자, 기혼 또는 이혼/사별/별거, 비흡연자, 1주간 음주를 전혀 안함, 주관적 건강상태 나쁨, 근무기간이 15년 이상인 구급대원일수록 직장 내 보호체계에 대한 부적합성을 더 많이 호소하였다. 이러한 결과에서 주목해야 할 점은 여성이 남성보다 다양한 감정노동 영역에서 더 취약하다는 점이며, Han(2018)의 보고와도 일치하는 결과이다.

다음으로, 일반적 특성과 건강행태 및 직업특성에 따른 근무환경 분위기의 수준에서는 성별과 1주간 음주횟수는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으며, 이혼/사별/별거, 비흡연자, 주관적 건강상태 나쁨, 근무기간이 10년 이상 15년 미만인 구급대원에서 근무환경 분위기의 불량인군의 비율이 유의하게 높았다.

이직의도의 경우는 여자, 대학원 졸업 이상의 학력, 이혼/사별/별거, 1

주간 음주를 전혀 안함 또는 주 3회 이상, 주관적 건강상태 나쁨, 10년 이상 15년 미만의 근무기간에서 지난 1년간 직무로 인한 이직생각의 경험의 비율이 높았다.

셋째, 감정노동에 따른 이직의도의 로지스틱 회귀분석 결과에서는 ‘감정조절의 요구 및 규제’의 경우 정상군 13.1%, 위험군 27.1%, ‘고객응대의 과부하 및 갈등’은 정상군 13.2%, 위험군 27.6%, ‘감정부조화 및 손상’은 정상군 12.1%, 위험군 32.3%, ‘조직의 감시 및 모니터링’은 정상군 11.6%, 위험군 25.7%, ‘조직의 지지 및 보호체계’는 정상군 9.9%, 위험군 25.1%로 감정노동의 5개 하위 영역 모두에서 감정노동 위험군이 정상인 군에 비해 이직의도의 비율이 2배 이상 유의하게 높았다. 이는 감정노동은 스트레스를 증가시키고, 감정 소진과 정서적 고갈로 이어지게 된다는 Grandey(2000)의 보고와 감정노동은 감정부조화를 발생시키며, 이 과정에서 소진을 경험하게 되고, 결국 이직의도로 이어지게 된다는 백지윤 등(2017)의 연구결과를 뒷받침해 준다. 또한, Chau 등(2009)이 미국 은행원 263명을 대상으로 진행한 연구에서 감정노동이 실제 이직으로 이어지는데 간접적인 영향을 준다는 연구결과와 맥을 같이 하고 있다. 그 외에도 항공 승무원, 호텔 관리자, 요양보호사, 간호사 등 일반적인 감정노동을 하는 직업들을 대상으로 한 감정노동과 이직의도 간의 관련성을 보고한 연구들이 많이 이루어졌다(Qin LV et al., 2012; Neerpal Rathi et al, 2013; 김근홍, 2013; 김진수, 2013; 김인순, 2009; 위선미, 2012; 한의진, 2013; 한진수, 2014).

넷째, 감정노동에 따른 근무환경 분위기의 로지스틱 회귀분석의 결과, 분위기가 양호한 군에 비해 불량인 군의 이직의도 수준이 2배 이상의 높은 차이를 확인하였다. 소방조직은 경찰조직, 군대와 마찬가지로 국가의 위기상황에 대한 조직으로서 임무를 수행해야 하기 때문에 계급체계를 기초로 한 상명하복식의 업무를 수행하며, 일반 조직과는 다른

근무환경 분위기를 가지고 있다. 이러한 결과는 조직의 권위주의적인 분위기는 조직 구성원들의 동기부여, 직무 만족, 생산성에 부정적인 영향을 미침과 동시에 자신이 속한 조직에 대해 부정적인 생각을 가지게 된다는 Litwin(1968)의 연구결과와 위급상황의 효율적인 대처를 위한 준군대식 계층적 조직구조의 하위직은 직무자율성이 낮기 때문에 소외현상과 스트레스를 상대적으로 더 경험하게 된다는 문유석(2010)의 결과를 뒷받침한다.

다섯째, 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 확인하기 위해, 4개의 그룹(그룹1: 감정노동 ‘정상’ & 근무환경 분위기 ‘양호’, 그룹2: 감정노동 ‘위험’ & 근무환경 분위기 ‘양호’, 그룹3: 감정노동 ‘정상’ & 근무환경 분위기 ‘불량’, 그룹4: 근무환경 분위기 ‘불량’ & 감정노동 ‘위험’)으로 이직의도에 대한 로지스틱 회귀분석을 한 결과, 그룹1을 기준집단으로 감정노동의 5가지 하위 영역에서 모두 이직의도의 위험도가 유의하게 증가하였다. 또한, 각 하위 영역별 감정노동의 위험군에서 근무환경 분위기가 양호할 경우, 이직의도에 대한 위험도가 감소하였으며, 근무환경 분위기가 불량일 경우 증가하는 경향을 확인할 수 있었다. 즉, 감정노동 위험군이 양호한 근무환경 분위기는 감정노동이 이직의도로 진행하는 것을 감소시키는 것으로 확인되었다. 이는 긍정적인 팀 분위기는 잠재적인 중재변수로서 소진과 이직의도로의 결과를 중재시킨다는 Cindy(2013)의 결과를 지지하였다.

이러한 근무환경 분위기의 조절효과를 뒷받침하기 위해 근무환경 분위기의 수준을 층화하여 각 감정노동 하위 영역별 이직의도의 위험도를 분석하였다. 그 결과, 근무환경 분위기가 ‘불량’인 그룹의 위험도와 비교할 때, ‘양호’한 그룹에서의 이직의도 위험도가 모든 하위 영역에서 낮은 양상을 보였다.

결론적으로, 직장 내 구성원들 간의 화합이 잘 되고 현재 속한 부서

와 다른 부서 간의 우호적이고 협조적인 근무환경 분위기는 감정노동의 부정적인 영향을 완화시킬 수 있고, 조직 구성원이 소속된 조직 내에 계속 머무르고 싶은 근무환경을 조성하는 역할을 하며, 그렇지 못한 근무환경 분위기는 감정노동이 이직의도로 이어지는데 영향을 증폭시키고 있음을 시사한다. 이는 조직 내의 우호적이고 협조적인 분위기가 직무 만족에 강한 관계를 가진다는 기존의 연구결과를 지지한다고 볼 수 있다 (Pritchard, 1973). 근무환경 분위기의 다양한 효과에 대한 연구들은 최근 활발하게 수행되었는데, 예를 들면, Robbins & Judge(2001)는 긍정적인 근무환경 분위기는 조직 구성원의 직업만족도와 참여도를 높인다고 보고 하였으며, Luthans 등(2001)은 근무환경 분위기가 개인의 동기부여에 큰 영향을 미치며, 구성원들 간의 협조적인 분위기는 고객 만족과도 연관되어 있다고 보고하였다. 이상과 같은 결과들을 감안할 때, 효율적이고 좋은 영향을 주는 긍정적인 근무환경 분위기는 소방관들의 감정노동의 부정적 측면을 완충시키는 역할을 함을 함축하고 있다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 일반적으로 기존 감정노동 연구들에서는 감정노동 직업 중, 대표적인 콜센터 상담원(텔레마케터), 항공 승무원, 호텔 관리자, 간호사 등을 대상으로 한 연구들이 대부분이지만, 본 연구에서는 소방공무원을 대상으로 실시하였다는 점이다. 현재 우리나라의 높은 실업률의 상황을 고려해 볼 때, 공무원이라는 직업에 대한 인식은 안정적인 고용형태라는 이점에 이러한 내부적인 그들은 가려질 수 있다. 그러나 최근 감정노동자보호법이 시행되고, 소방공무원들의 감정노동 또한 수면 위에 오르면서, 많은 민원인들을 상대하는 구급대원들의 비애에 대한 관심이 커지고 있다. 이러한 구급대원들의 효율적인 감정노동 관리를 위해서는 국민의 위급한 상황을 담당하는 구급대원들의 감정노동이 사회의 큰 문제점 중의 하나로서 인식되어야 한다. 아무리 감정노동을 완화하는 방안을 마련하더라도, 처음부터 감정노동이

발생하지 않게 예방하는 것보다 효율적인 관리방법은 없기 때문이다.

둘째, 기존에 수행된 감정노동에 대한 연구들 대부분은 직무스트레스나 직무만족, 소진 등 정신적 건강문제에 대한 부정적인 결과요인에 기초하고 있지만, 본 연구에서는 감정노동과 부정적인 결과요인 간의 관계에서 이들을 조절하는 요인에 대해 접근하였다는 점이다. 감정노동에 대한 연구로 최근 감정노동과 신체적, 정신적 부정적인 결과들 사이의 소진, 직무 스트레스, 감정 부조화 등과 같은 매개요인에 대한 연구들이 많이 이루어지고 있다(백지윤, 2017; 김진수, 2013; 윤선미, 2016). 그러나 다양한 형태의 감정노동 유형과 이직의도 간의 관계에서 감정노동의 강도를 완화시키거나 중재할 수 있는 요인에 대한 연구는 체계적으로 이루어지지 않았다. 또한, 소방조직은 감정노동을 하는 다른 서비스직과는 다르게 계급체계를 기초로 한 상명하복식 위계질서가 존재하는데, 이러한 특수한 조직 내에 있는 소방공무원을 대상으로 실시한 감정노동의 중재요인에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

소방공무원의 이직률이 높은 사회적 문제가 있는 시점에서 이들을 대상으로 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 조직의 내부적인 노력을 통하여 변화가 가능한 근무환경 분위기의 역할에 대해 접근한 국내의 최초 연구라는 점에서 의의를 갖는다. 본 연구 결과에 근거할 때, 근무환경 분위기는 감정노동이 이직의도를 더 심화시키거나 중재시킬 수 있는 중요한 역할을 하므로 조직은 조직 구성원이 현재 직장을 떠나 새로운 직장을 고려하거나 직장을 그만두고 싶은 생각이 들지 않도록 조직에 대한 우호적인 근무환경 분위기를 만들 수 있도록 해야 한다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 전국 소방공무원을 대상으로 실시한 FRESH(Firefighters Research: Enhancement of Safety and Health) 연구의 데이터를 사용하여 많은 표본 수를 얻었지만, 설문조사의 지역적 참여율에 지역적 편차의 가능성을 배제할 수 없다. 둘째, 본 연구는 단면

적 연구라는 점에서 감정노동과 이직의도 그리고 근무환경 분위기 간의 유의한 관련성은 입증하였지만, 인과적인 관련성으로 결론짓기는 어렵다. 이러한 제한점은 향후 단면적 연구가 아닌 전향적 코호트 연구 등을 통하여 인과적 관련성을 확인해 볼 필요성이 있다.

본 연구는 이러한 제한점에도 불구하고 구급대원들의 다양한 감정노동을 하위 영역별로 세분화하여 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과를 확인하였다는 점에서 그 의의를 들 수 있다. 구급대원은 업무상 감정노동에의 노출을 피할 수 없기 때문에 소방조직 내에서는 조직의 계급적인 근무환경 분위기 완화를 위한 관리적인 측면에서 보다 많은 관심을 기울일 필요가 있다. 이러한 개선을 통해 소방조직의 근무환경 분위기를 변화시켜 나간다면 구급대원들의 감정노동 완화는 구급대원들의 건강 및 삶의 질 향상 및 구급서비스 질 향상에 기여할 것이고 조직발전에도 도움이 될 것으로 판단된다.

V. 결 론

본 연구는 우리나라 구급대원 4,860명을 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 변수로 감정노동의 하위 영역인 감정조절의 요구 및 규제, 고객 응대의 과부하 및 갈등, 감정부조화 및 손상, 조직의 감시 및 모니터링, 조직의 지지 및 보호체계를 이직의도의 원인변수로 설정하고, 이러한 변수들이 이직의도에 미치는 영향과 이들 간의 관계를 중재하는 요인으로 근무환경 분위기의 조절효과를 확인하고자 하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 다변량 로지스틱 회귀분석 결과 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 감정노동의 5개 하위 영역 모두 위험군이 정상군에 비해 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다. 그리고 근무환경 분위기 또한 불량인 군이 양호한 군에 비해 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다.

둘째, 조직 내의 근무환경 분위기가 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 조절효과를 보이는지 확인하기 위해 4개의 그룹(그룹1: 근무환경 분위기 ‘양호’ & 감정노동 ‘정상’, 그룹2: 근무환경 분위기 ‘양호’ & 감정노동 ‘위험’, 그룹3: 근무환경 분위기 ‘불량’ & 감정노동 ‘정상’, 그룹4: 근무환경 분위기 ‘불량’ & 감정노동 ‘위험’)에 대해 다변량 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 그룹1을 기준으로 5개 하위 영역 모두 이직의도의 위험도가 유의하게 증가하였다.

셋째, 근무환경 분위기가 ‘양호’인 군과 ‘불량’인 군을 총화하여 각 감정노동 하위 영역별 이직의도의 위험도를 분석한 결과, 5개 하위 영역 모두에서 근무환경 분위기가 ‘불량’인 군에 비해 ‘양호’인 군에서의 이직의도 위험도가 낮은 양상을 보였다.

결론적으로, 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 조직 내의 근무환경

분위기의 조절효과를 확인할 수 있었다.

따라서 소방 계급체계로 이루어진 위계질서가 존재하는 소방문화를 조직 내 구성원 간 우호적이고 협조적인 근무환경 분위기로 변화시킬 필요가 있다. 또한, 구급대원들의 감정노동으로 인한 부정적인 결과들을 회복하기 위한 프로그램 개발 및 근무환경 분위기를 구상하고 설계할 수 있는 지침이 마련되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

국가인권위원회. 소방공무원의 인권상황 실태조사: 2015년도 인권상황실태조사 연구용역보고서. 국가인권위원회 2015.

권기남, 전병덕. 레크리에이션 지도자들의 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. 한국사회체육학회지 2011;46: 667-678.

김근홍, 강순화. 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학 2013;44: 275-304.

김인순. 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. 간호행정학회지 2009;15(4): 515-526.

김진수. 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화. 직무만족의 매개효과. 노인복지연구 2013;61: 163-187.

류상일, 권승. 공공부문 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 소방공무원을 중심으로. 한국융합과학회지 2018;7(3): 153-167

문유석. 경찰관의 업무적 자아효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 지방정부연구 2010;13(4): 83-102.

백다원, 염영희. 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과. 대한간호학회지 2013;18(3): 271-280.

백지윤, 현대성, 정다이, 장세진. 임상간호사의 감정노동과 우울 간의 관계에서 소진의 매개효과. 보건과 사회과학 2017;46, 61-83.

- 백지윤, 현대성, 장세진. 직무만족도에 따른 임상간호사의 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향: 다중집단경로분석. J Korean Acad Nurs 2017;47(6): 770-780.
- 위선미, 이여진. 감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향. 간호행정학회지 2012;18(3), 310-319.
- 윤선미, 김주선, 서광열. 서비스제공자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과. 관광연구 2016;31(3), 91-113.
- 이수연, 양해술. 콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구. 한국콘텐츠학회논문지 2008;8(4): 197-210,
- 이용탁. 전략적 인적관리와 성과 간의 관련성에 관한 연구. 한국인적자원관리학회 2005;12(3): 49-67.
- 이향아, 윤명숙. 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향. 정신보건과 사회사업 2016;44(1): 48-75.
- 한의진, 조영일. 감정노동을 수행하는 항공 객실승무원들의 우울이 이직의도에 미치는 영향. 관광연구 2013;28(4): 117-135.
- 한진수, 임철환, 이혜미. 호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구. 관광레저연구 2014;26(5): 79-97.
- 한진환. 감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과. 인적자원관리 연구 2012;19(2): 83-101.
- 황승미, 윤지환. 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 한국호텔외식경영학회 2012;21(2): 277-294

2. 국외문헌

Ashforth B, and Humphrey R. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review* 1993;18: 88-115.

Bacharach, SB, Bamberger PA, Doveh E. Firefighters, critical incidents, and drinking to cope: The adequacy of unit-level performance resources as a source of vulnerability and protection. *Journal of Applied Psychology* 2008;93(1): 155-169.

Brown SP, Jones E, Leigh TW. The attenuating effect of role overload on relationships linking self-efficacy and goal level to work performance. *Journal of Applied Psychology* 2005;90(5): 972-979.

Cavanagh SJ. Nursing turnover: literature review and methodological critique. *Journal of Advanced Nursrng* 1989;14, 587-59.

Chau SL, Dahlig JJ, Levy PE, Diefendoff JM. A predictive study of emotional laborand turnover. *Journal of Organizational Behavior* 2009;30: 1151-1163

Cindy CB, Timothy B, Leila K, Sandra GL. The role of team climate in the management of emotional labour: implications for nurse retention. *Journal of Advanced Nursing* 2013;69(12): 2812-2825

DeCotiis TA, Summers TP. A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations* 1987;40(7): 445-470.

Fred L, Steven MN, Bruce JA, James BA. The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—Employee

performance relationship. *Journal of Organizational Behavior* 2008;(29): 219-238

Goodwin RE, Groth M, Frenkel S. Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior* 2011;79(2): 538-548.

Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2002;5(1): 95-100.

Grandy AA. When the show must go on : Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal* 2003;46: 86-96.

Grandy AA, Dickter DN, Sin HP. The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior* 2004;25: 397-418.

Grandy AA, Fisk GM, Steiner DD. Must “Service With a Smile” be successful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology* 2005;90: 893-904

Grandy AA, Kern J, Frone M. Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the roll of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2007;12: 63-79.

Han KM, Shin CM, Yoon HK, Ko YH, Kim YK, Han CS. Emotional labor and depressive mood in service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. *Psychiatry Research* 2018, 490-498

Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press; 1983.

Jeung DY, Kim CS, Chang SJ. Emotional labor and burnout: a review of the literature. *Yonsei Med J* 2018;59(2): 187-193.

Jorde BP. Factors influencing overall job satisfaction and organizational commitment in early childhood work environments. *Journal of Research in Childhood Education* 1988;3(2): 107-121.

Kales SN, Soteriades ES, Costas A, David C. Emergency duties and deaths from heart disease among firefighters in the United States. *The New England Journal of Medicine* 2007;356: 1207-1215

Litwin GH, Stringer RA. *Motivation and Organizational Climate*. Oxford, England: Harvard U. Graduate School of Business; 1968.

Neerpal R, Deepti B, Sushanta KM. Effect of emotional labor on emotional exhaustion and work attitudes among hospitality employees in India. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 2013;12(3): 273-290

Park DS, Park SS. Influence of job stress on fatigue and job satisfaction-with some 119 emergency medical technician in Gyeonggido. *The Journal of the Korean Society of Emergency Medical Technology* 2008;12(3): 71-86.

Pritchard RD, Karasick BW. The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance* 1973;9(1): 126-146

Qin LV, Shi Xu, Hui Ji. Emotional labor strategies, emotional exhaustion,

and turnover intention: An empirical study of chinese hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 2012;11(2): 87-105.

Regehr C, Hemsworth D, Leslie B, Howe P, Chau S. Predictors of post-traumatic distress in child welfare workers: A liner structural equation model. *Children and Youth Services Review* 2004;26: 331-346.

Robbins S. Judge T. *Organizational Behavior* (16th ed.). New Deli; Pearson Education, 2015.

Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* 2004;23(3): 293-315.

Schaufeli WB, Baker AB, Rhenen WV. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior* 2009;30(7): 893-917.

Tully A. Stress, sources of stress and ways of coping among psychiatric nursing students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 2004;11(1): 43-47.

Wright TA, Cropanzano R. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology* 1998;83(3): 486-493.

부록 1. 연구윤리심의위원회(IRB) 승인서

별첨 5

IRB 21-005

임상시험 심사결과 통보서

다음과 같이 귀하가 신청하신 안건에 대한 심의결과를 알려드립니다.

수신	시험책임자	성명	류혜윤	부서명	예방의학교실
	의뢰/지원기관				
의뢰서번호	2018-08-0272	승인번호	CR318335	최초승인일자	
시험과제명	구급대원의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 근무환경 분위기의 조절효과 The moderating effect of organizational climate on the relationship between emotional labor and turnover intention in Korean firefighters				
	Protocol No	해당없음	Version No / Date	해당없음	
연구대상	의약품	일반명	상품명		
	의료기기	품목분류번호 (등급)	해당없음	제품명 (품목명 및 형명)	해당없음
심사종류	<input type="checkbox"/> 정규심사 <input checked="" type="checkbox"/> 신속심사		심사차수	신속 18-24	심사일 2018-08-28
심사대상	심의면제 보고서				
심사결과	<input checked="" type="checkbox"/> 승인 <input type="checkbox"/> 시정승인 <input type="checkbox"/> 보완 <input type="checkbox"/> 반려 <input type="checkbox"/> 중지 또는 보류 <input type="checkbox"/> 미승인 1.임상연구 계획심사 의뢰서 제출서류 2. 임상연구 계획심사 의뢰서 3.임상연구 계획서 요약 4. 임상연구 계획서 5. 임상연구 대상자 서면동의서 면제 사유서 6. 시험책임자 이력서 및 이수증				

연세대학교 원주세브란스기독병원 연구심의위원장



Abstract

The Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters

Hye-Yoon Ryu

Department of Medicine

The Graduate School

Yonsei University

(Directed by Professor Sei-Jin Chang, PhD)

Objectives: The purpose of this study is to examine the moderating effect of organizational climate on the association between emotional labor and turnover intention in Korean firefighters.

Methods: Data were from the FRESH(Firefighters Research: Enhancement of Safety and Health) Study funded by National Fire Agency in Korea. A total of 4,860 firefighters whose main duty was 'emergency medical aid' were analyzed. Emotional labor (EL) was measured using the Korean Emotional Labor Scale (K-ELS), consisting of five sub-scales: 'emotional demanding and regulation', 'overload and conflict in customer service', 'emotional disharmony and hurt', 'organizational surveillance and monitoring', 'lack of

a supportive and protective system in the organization'. They were dichotomized into ('normal' vs. 'risk') according to the K-ELS guideline. Turnover intention was measured using a dichotomous response category ('yes' vs. 'no'). Also, organizational climate (OC) was measured using a 5-items of Organizational Climate Questionnaire (OCQ), and it was categorized into 'good' vs. 'bad' according to median values. To investigate moderating effect, four groups were created by the combination of emotional labor ('normal' vs. 'risk') and organizational climate ('good' vs. 'bad') ; EL 'normal' & OC 'good' (*GroupI*), EL 'risk' & OC 'good' (*GroupII*), EL 'normal' & OC 'bad' (*GroupIII*), EL 'risk' & OC 'bad' (*GroupIV*). Multivariate logistic regression analysis was conducted to estimate the risk of turnover intention, and $p < .05$ was considered significant.

Results: We found the moderating effect of organizational climate on the association between emotional labor and turnover intention, and these results show that positive organizational climate plays a significant role in protecting the negative impacts of emotional labor on turnover intention.

Conclusions: : Emotional labor is inevitable for the firefighters, but the organizational climate can be a changeable factor at individual level and organizational level. It is needed to provide the policies and strategies for the firefighters to reduce the negative outcomes caused by emotional labor.

Key Words: : Firefighters, Emotional labor, Turnover intention, Organizational climate