



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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](#) 

석사학위논문

제주시 민원응대 공무원의
감정노동이 소진에 미치는 영향:
마음챙김의 매개효과

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

권 유 리 나

2022년 8월



제주시 민원응대 공무원의
감정노동이 소진에 미치는 영향:
마음챙김의 매개효과

지도교수 김 성 봉

권 유 리 나

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 6월

권유리나의 교육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장

박정화



위 원

최보영



위 원

김성봉



제주대학교 교육대학원

2022년 8월



제주시 민원응대 공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과

권 유 리 나

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 김 성 봉

본 연구의 목적은 민원업무를 담당하는 제주시 민원응대 공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하고, 이들 변인 간 영향 관계에서 마음챙김이 유의한 매개효과를 갖는지 확인함으로써 제주시 민원응대 공무원의 소진에 대처하기 위한 이론적 자료를 얻고자 하는데 그 목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

연구문제 1. 제주시 민원응대 지방공무원의 감정노동(표면행동, 내면행동)과 마음
챙김의 관계는 어떠한가?

가설 1-1. 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적
상관이 있을 것이다.

가설 1-2. 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 마음챙김의 유의미한 부적
상관이 있을 것이다.

연구문제 2. 제주시 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진의 관계는 어떠한가?
가설 2. 제주시 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.

연구문제 3. 제주시 민원응대 지방공무원의 감정노동(표면행동, 내면행동)과 소진의 관계는 어떠한가?

가설 3-1. 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진은 유의미한 정적상관이 있을 것이다.

가설 3-2. 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.

연구문제 4. 제주시 민원응대 지방공무원의 감정노동(표면행동, 내면행동)과 소진의 관계에서 마음챙김은 매개하는가?

가설 4-1. 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음챙김이 매개할 것이다.

가설 4-2. 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음챙김이 매개할 것이다.

본 연구를 수행하기 위해 제주시청 주요 대민업무 부서(주민복지과, 노인장애인복지과, 여성가족과, 기초생활보장과, 종합민원실, 교통행정과, 재산세과, 세무과, 주택과, 건설과 등), 제주시 보건소 및 제주시 26개 읍면동에서 근무하는 민원 업무 담당 공무원을 대상으로 하였고, 745명 중 총 347명이 설문에 응답하여 응답률은 46.57%으로, 이 중 기술이 제대로 이루어지지 않거나 대상으로 적합하지 않은 인원을 제외하여 최종 316명에 대한 설문결과를 사용하였다.

측정도구는 감정노동, 마음챙김, 소진과 관련된 문항과 인구통계학적 질문들로 구성된 자기보고식 설문지이며, 코로나19 감염 예방을 위해 SNS, 온라인 설문 방식으로 2022년 4월 5일부터 4월 14일까지 10일간 설문조사를 진행하였다.

본 연구에서는 수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도분석을 통해 연구대상의 인구통계학적인 특성을 알아보았고 기술통계분석을

실시하여 주요변인들의 기술통계량을 파악하였으며, 각 변인간의 관계를 알아보기 위해 상관분석, 3단계 회귀분석, Sobel Test를 실시하였다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적상관이 있었으며, 둘째 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동은 마음챙김과 유의미한 부적상관이 있었다. 셋째, 제주시 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진은 유의미한 부적상관이 있었으며, 넷째, 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진은 유의미한 정적상관이 있었다. 다섯째, 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진(전체)은 상관관계가 통계적으로 유의하지 않은 결과를 보였다. 여섯째, 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동이 소진에 미치는 영향에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 마음챙김의 매개분석검증의 조건을 충족시키지 못했다. 일곱째, 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진의 관계에서 마음챙김이 부분매개효과가 있음을 알 수 있었다.

연구 결과를 종합해보면 제주시 민원응대 지방공무원이 감정노동(표면행동 및 내면행동)을 할수록 마음챙김은 잘 이루어지지 않았으며, 제주시 민원응대 지방공무원이 마음챙김이 이루어지지 않을수록 소진 현상은 증가하는 것이 확인되었다. 또한 제주시 민원응대 지방공무원이 표면행동을 할수록 소진 현상이 일어났으며, 내면행동과 소진(전체)은 유의미한 관계를 보이지 않았다. 마지막으로 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음챙김이 부분매개로서 작용하였음을 확인할 수 있었다. 이는 제주시 민원응대 공무원의 감정노동에 따른 소진 현상을 낮추기 위해서 마음챙김 프로그램 등이 이루어져야 함을 시사한다.

주요어 : 제주시 민원응대 공무원, 감정노동, 소진, 마음챙김, 매개효과

목차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제 및 가설	6
3. 연구모형	7
4. 용어의 정의	8
II. 이론적 배경	10
1. 감정노동	10
가. 감정노동의 개념	10
나. 감정노동의 하위요인	10
다. 공무원의 감정노동에 대한 선행연구	11
2. 소진	13
가. 소진의 개념	13
나. 소진의 하위요인	13
다. 공무원의 소진에 대한 선행연구	15
3. 마음챙김	16
가. 마음챙김의 개념	16
나. 마음챙김에 대한 선행연구	16
4. 각 변인과의 관계	18
가. 감정노동과 소진의 관계	18
나. 마음챙김과 소진의 관계	19
다. 마음챙김과 감정노동의 관계	19
라. 감정노동과 소진, 마음챙김과의 관계	20
III. 연구방법	22
1. 연구대상	22

2. 연구절차	24
3. 측정도구	24
가. 감정노동 척도	24
나. 소진 척도	25
다. 마음챙김 척도	27
4. 자료분석	28
IV. 연구결과 및 해석	30
1. 변인들의 기술통계 분석 결과	30
2. 주요 연구 변인 간 상관관계	31
3. 표면행동, 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과	34
가. 표면행동과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과	34
나. 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과	35
V. 논의 및 제언	37
1. 논의	37
2. 제언	40
VI. 참고문헌	42
Abstract	49
설문지	53
1. 감정노동 척도	54
2. 마음챙김 척도	55
3. 소진 척도	57
부록	59

표 목 차

표Ⅲ-1 연구대상의 인구사회학적 특성	23
표Ⅲ-2 감정노동 척도의 문항구성 및 신뢰도	25
표Ⅲ-3 소진 척도의 문항구성 및 신뢰도	26
표Ⅲ-4 마음챙김 척도의 문항구성 및 신뢰도	27
표Ⅲ-5 Baron과 Kenny(1986)에 의한 본 연구의 매개효과 검증 과정	28
표Ⅳ-1 측정 변인들의 기술통계 평균 및 표준편차	30
표Ⅳ-2 표면행동, 마음챙김, 소진의 상관분석	31
표Ⅳ-3 내면행동, 마음챙김, 소진의 상관분석	31
표Ⅳ-4 표면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 검증	34
표Ⅳ-5 내면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 검증	36

그림 목 차

그림 I -1 표면행동과 소진과의 관계에서 마음챙김의 매개 모형	7
그림 I -1 내면행동과 소진과의 관계에서 마음챙김의 매개 모형	7
그림 IV-1 표면행동과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과 검증모형	34

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

2021년 발표된 행정안전부 통계에서 2020년 중앙기관 및 지자체 등 민원 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 등의 건수는 4만6079건에 달하는 것으로 나타났다. 또한 악성 민원은 2018년 3만4484건, 2019년 3만8054건으로 해마다 늘어나고 있는 실정이다(파이낸셜뉴스 2021. 11. 25.). 양승범, 송민혜(2010)에 따르면, 이러한 모습은 1990년대 이후 행정서비스에 ‘신공공관리론’에 따른 ‘고객지향적 정부’, ‘봉사하는 행정’, ‘섬기는 정부’가 등장하면서부터이다. 이 때를 기점으로 각 공공기관의 평가에 친절과 봉사 항목을 넣는 등 국민에게 친절한 서비스를 제공하는 공무원상을 요구하기 시작하였기 때문이라고 보고 있는 것이다(양승범, 송민혜, 2010).

이에 민원응대 공무원들은 자신의 감정을 드러내지 않으면서 항상 친절한 서비스를 민원인의 요구사항에 맞춰 제공하게 되었다(신현정, 2014). 그러나 친절해야만 하는 공무원에게도 때로는 비협조적, 불만이 고조된 감정상태 등으로 항의를 하거나 무례한 태도를 보이는 민원인도 분명 나타난다. 2021년 공무원노조 강북지부가 구청 직원 511명을 조사한 결과, 근무 시 가장 힘든 점으로 민원인들이 법률 등 규정상 안 되는 상황을 처리해 달라는 지속적인 요구(45%), 반말이나 욕설 등의 민원인의 무례한 태도(39%) 등을 꼽았으며, 자신의 요구가 관철되지 않는 민원인은 해당 공무원이 ‘불친절한 태도’를 보인다고 민원을 제기하는 일도 적지 않게 발생한다고 밝혔다(이데일리, 2021. 3. 24.).

이와 같은 상황에서 민원응대 업무를 맡은 경우, 불규칙적이면서 비정형적이며 예측하지 못하는 반응을 대해야 하는 감정노동을 해야만 하는 경우가 많아지게 된다(김구, 한기민, 2012). 그리고 그 순간 공무원은 불친절 민원인에 대한 친절의 딜레마를 직접적으로 겪게 된다고 보고 있다(김상구, 2009).

여기서 ‘감정노동’이란 ‘종사원이 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 사회적 요구에 응하기 위해 그 상황에 맞게 적합한 감정을 표현하는 것’으로(Ashforth,

B. E.& Humphrey, R. H. 1995), Hochschild(1983)는 이러한 감정노동을 수행할 수록 감정부조화를 겪게 되어 심리적으로 소진 등의 부정적 결과가 나타날 수 있다고 말하였다. 이 감정노동은 자신이 실제 느끼는 감정을 억누르고 조직이 바라는 방식에 따라 감정을 표현하고자 하는 표면행동과 조직에서 바라는 방식의 감정을 실제로 느끼거나 경험하려 하는 내면행동으로 나누어 설명할 수 있다(Hochschild, 1983).

한편, Maslach(1982)에 의하면, ‘소진’이란, 서비스 종사원이 과도한 직무요구로 인해 육체적·정신적 피로감을 느끼는 상태를 말한다. 이는 정서적 자원이 없어지는 ‘정서적 고갈’, 상대에 대한 무감정적이게 변하는 ‘비인간화’, 성취감에 대한 부정적인 자기평가인 ‘개인적 성취감 저하’를 의미한다(Frassinelli, 2002).

감정노동이 지속되면 결국 심리적 소진에서부터 우울증, 대인기피증, 공황장애 등의 정신적 문제로까지 발전할 수 있으며(Ashforth, B. E.& Humphrey, R. H. 1993), 심할 경우 2021년 서울 강동구청 공무원의 사례처럼 극단적 선택을 하게 되는 경우도 있다(연합뉴스 2021. 3 . 5.).

한편 공적인 영역에서 민원담당 공무원들의 감정노동에 대한 연구가 중요한 이유는 일선 공무원의 감정이 행정서비스 품질과 민원인의 만족도와 연관이 있고, 이는 다시 자치단체와 정부의 기관의 경쟁력을 결정하는 요인 중의 하나가 되기 때문이다(성영태, 2014). 선행연구에서 감정노동은 고객지향성에 영향을 끼치며(박주상 2012), 서비스 지향성에도(장인화, 박중환, 2019), 조직몰입에도(전성수, 2018), 조직유효성에도(이정철, 이정욱, 조운직, 2015), 직무몰입에도 영향을 끼친다는 것이 밝혀졌다(신현정, 2014). 이와 같이 일선 민원응대 공무원의 감정노동은 공무원 개개인의 문제일 뿐만 아니라 결국 민원인에 대한 서비스 질이나 조직 차원에까지 영향을 끼치므로 매우 중요하게 다뤄져야 할 문제임을 알 수 있다.

2018년에 시행된 산업안전보건법 제26조의 2항에 따라 고객응대 근로자, 즉 감정노동자에 대한 보호 조치 이후(법제처, 산업안전보건법 2018. 10. 18. 시행), 악성 민원에 대한 공무원 보호 및 지원에 대한 조례가 2021년 8월 임실군에서 전국 최초로 제정되었고(뉴시스, 2021. 9. 1.), 민원인의 위법행위 또는 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원처리담당자 보호하는 민원 처리에 관한 법률 일부 개정안이 2022년 하반기에 시행되는 등 제도적으로 하나씩 공무원들을 보호할 수

있는 장치들이 마련되어 가고 있어, 이 점은 다행스러운 일이라 볼 수 있다.

그러나, 악성 민원들로 공무원이 느끼는 감정노동에 따른 소진에 대한 문제는 아직 해결하지 못한 채로 남아있기 때문에 민원응대 공무원의 감정노동과 소진에 대한 연구는 매우 중요하며, 본 연구는 이러한 문제의식에서 출발하였다.

이러한 심리적 소진을 완화시킬 수 있는 요인을 찾는 선행연구는 그동안 지속적으로 이루어져 왔다. 이에 대해 살펴보면, 성영태(2014)는 자기효능감의 매개효과를 밝혔고, 이진열, 박세연(2020년)은 사회적 지지의 조절효과를 밝혀냈으며, 이주연, 김성완, 홍지은, 이수인, 박미경, 김재민, 윤진상(2016)의 경우 회복탄력성이 소진을 줄일 수 있는 보호 요인으로 작용한다고 설명하였으며, 이유리, 이주연, 김재민, 신일선, 윤진상, 김성완(2018)의 경우 회복탄력성의 유의한 매개효과를 밝힌 바 있다. 이러한 연구들 사이에서 최근에는 소진을 완화하는 또 다른 요인으로 마음챙김에 대한 연구가 활발히 진행되어 오고 있다.

마음챙김이란 ‘현재의 순간에 집중하는 능력’, ‘매 순간 체험한 것을 느끼며 의도적으로 몸과 마음을 관찰하고, 있는 그대로 체험한 것을 수용하는 과정’이다(Kabat-Zinn, 2003). Kabat-Zinn(1990, 1994)의 MBSR(Mindfulness-Based Stress Reduction), 즉, ‘마음챙김에 기초한 스트레스 감소’ 프로그램이 미국을 비롯한 해외 여러 나라에서 사용되고 있으며(Proulx, 2003), Kabat-Zinn, Massion, Kristeller, Peterson, Fletcher, Pbert, Lenderking, Santorelli(1992) 및 Kabat-Zinn, Lipworth, & Bruney(1985) 등에 따르면 MBSR 프로그램으로 신체적 통증 경감 등 신체상의 부정적 요인 감소, 우울증이나 불안 등 부정적 정서의 감소 등에 도움이 되고 있는 것으로 밝혀졌다. 국내에서도 김정호, 조현진(2002), 김미리혜, 김정호, 김수진(2003), 김정규, (2003), 배재홍, 장현갑(2006), 김정은(2009), 윤병수(2011), 박경, 전진수, 정선용(2013), 김정은, 김정호(2015) 등이 마음챙김 명상을 통해 부정적 정서가 감소하거나, 신체적 건강 증진과 관련된 연구결과를 보고하였다. 표정자, 최승원(2014)은 마음챙김 기술을 사용하는 상담자들이 소진 현상을 덜 겪게 된다는 것을 확인하였으며, 명혜리, 박민자, 김형곤(2020), 배한주, 장희경, 은영(2018), 이아영(2016), 문미경(2017), 정문옥(2016) 등은 선행연구에서 마음챙김의 매개효과를 밝힌 바 있다.

그렇다면, 감정노동으로 인한 소진이 일어날 경우, 마음챙김이 어떠한 작용을 하게

될 것인가를 알기 위해, 선행연구에서 각 변인 간의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 감정노동(표면행동과 내면행동)과 소진에 관한 선행연구에서 성영태(2014), 정문옥(2016), 장은희, 이병호(2019), 송영미(2017), 김원형, 신강현(2008) 등은 표면행동과 소진과의 정적 상관관계가 알아내었다. 둘째, 내면행동의 경우, 김원형, 신강현(2008), 장은희, 이병호(2019) 등이 내면행동이 소진과의 관계에서 유의미한 상관이 없다고 본 반면, 김지성, 한승현(2017), 양순정, 이동훈(2019) 등은 내면행동과 소진은 부적인 영향을 끼치는 것으로 밝혔다. 셋째, 마음챙김과 소진에 관한 선행연구에서는 표정자, 최승원(2014), 정문옥(2016), 이아영(2016) 등이 마음챙김과 소진은 부적 상관이 있음을 밝혀내었다. 넷째, 마음챙김과 표면행동의 관계를 보면, 정문옥(2016), 송영미(2017), 장은희, 이병호(2019), 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019) 등은 표면행동은 마음챙김과의 관계에서 부적 상관이 있는 것으로 밝혔다. 다섯째, 김화정, 이영관(2019), 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019) 등은 마음챙김이 내면행동과 정적 상관이 있거나, 장은희, 이병호(2019), 이기정(2020)의 연구처럼 내면행동과 마음챙김이 부적 상관을 보이는 경우, 또 정문옥(2016)의 경우에서처럼 내면행동과 마음챙김은 유의미한 상관 관계를 보이지 않은 경우가 있었다. 여섯째, 표면행동과 소진 간의 관계에서 마음챙김을 살펴 보면, 정문옥(2016), 최경진(2018), 이희진, 김성봉(2020)의 연구에서 마음챙김의 부분매개효과가, 김세은(2020)은 완전매개효과가 있음을 밝혔다. 일곱째, 정문옥(2016)의 연구에서 마음챙김의 부분매개효과가, 장은희, 이병호(2019)의 내면행동은 마음챙김-기술에서 완전매개효과가, 이희진, 김성봉(2020)의 연구에서 내면행동과 소진과의 관계 자체가 유의미하지 않았음을 알아내었다. 이러한 선행연구들의 결과를 통해 본 연구에서 검증할 가설들을 설정하고자 한다.

한편, 연구의 대상을 국가직 및 각 지자체 지방직 민원응대 지방공무원 전체를 대상으로 하는 것이 아닌, 제주도 지역 내 민원응대 공무원을 대상으로 하려고 한다. 본 연구와 관련된 선행연구에서도 제주도 또는 서귀포시를 포함한 제주특별자치도내 공무원에 관한 연구는 매우 적으며, ‘제주도’라는 섬 지역 특성상 혈연, 지연, 학연 등의 네트워크가 매우 좁아 제주지역 내 공무원들의 관계가 비교적 폐쇄적일 수 있어 업무상 마주치게 되는 부정적 정서들에 대한 자기개방이 쉽지 않은 여건이다. 이는 장기적으로 이들의 정신적 건강을 해칠 수 있는 잠재적 위

힘으로 볼 수 있으며, 이에 대한 예방 차원에서 제주도내 공무원을 대상으로 연구할 가치는 충분하다. 단, 제주도내 전 지역 공무원을 대상으로 하는 조사는 물리적 시간 등 여건이 쉽지 않기 때문에 제주도 지역 중에서도 제주시 지역 내 민원응대 공무원만을 대상으로 연구하고자 한다.

따라서 본 연구는 제주시 민원응대 지방공무원을 대상으로 첫째, 감정노동, 마음챙김, 소진의 관계를 분석하려 하며, 둘째, 마음챙김이 감정노동과 소진을 매개하는 효과가 있는지 검증하고자 한다. 선행연구에서 감정노동은 표면행동과 내면행동으로 나뉘므로 마음챙김을 매개로 소진에 어떻게 영향을 주는지 분석할 것이다. 이를 통해 제주시 민원응대 공무원이 겪는 감정노동의 중요성을 인식하고, 조직 차원에서 일선 공무원들의 감정노동을 효과적으로 관리하고 지원체계를 마련하기 위한 정책적 제안을 함에 있어 이론적 근거를 마련하고자 한다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구의 연구문제 가설은 아래와 같다.

연구문제 1. 제주도 민원응대 지방공무원의 감정노동(표면행동, 내면행동)과 마음
챙김의 관계는 어떠한가?

가설 1-1. 제주도 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적
상관이 있을 것이다.

가설 1-2. 제주도 민원응대 지방공무원의 내면행동과 마음챙김의 유의미한 부적
상관이 있을 것이다.

연구문제 2. 제주도 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진의 관계는 어떠한가?

가설 2. 제주도 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진은 유의미한 부적상관이
있을 것이다.

연구문제 3. 제주도 민원응대 지방공무원의 감정노동(표면행동, 내면행동)과 소진의
관계는 어떠한가?

가설 3-1. 제주도 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진은 유의미한 정적상관이
있을 것이다.

가설 3-2. 제주도 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진은 유의미한 부적상관이
있을 것이다.

연구문제 4. 제주도 민원응대 지방공무원의 감정노동(표면행동, 내면행동)과 소진의
관계에서 마음챙김은 매개하는가?

가설 4-1. 제주도 민원응대 지방공무원의 표면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음
챙김이 매개할 것이다.

가설 4-2. 제주도 민원응대 지방공무원의 내면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음
챙김이 매개할 것이다.

3. 연구모형

본 연구의 연구모형은 그림 I-1, 그림 I-2 와 같이 나타낼 수 있다.

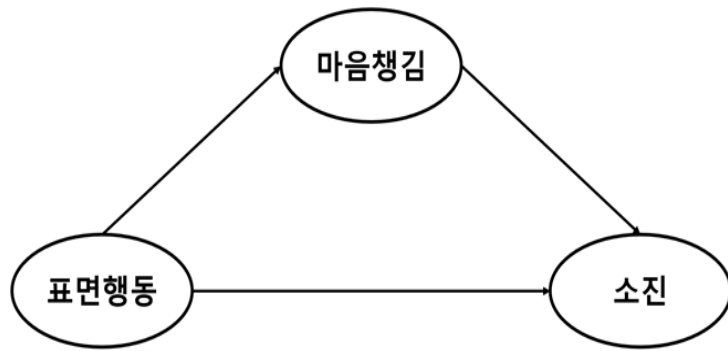


그림 I -1 연구모형1

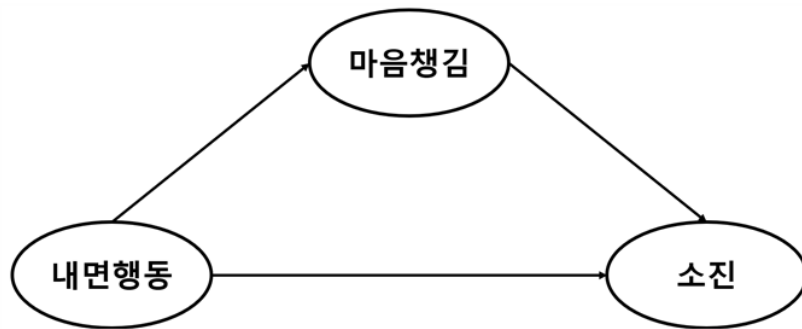


그림 I -2 연구모형2

4. 용어의 정의

가. ‘민원응대 공무원’의 정의

‘민원응대 공무원 등’이란 주민을 직접 대면하거나 정보통신망을 이용하여 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 공무원·공무직(무기계약직 근로자)·기간제근로자·청원경찰·그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람 중 하나에 해당하는 사람을 말한다(동해시의회 공고 제2021-51호, 2021. 9. 30.). 본 연구에서는 이중 정규적인 6급이하 공무원 및 공무직만을 ‘민원응대 공무원’으로 정의하겠다. 청원경찰의 경우, 일반 민원업무와는 하는 일의 성격이 다르고, 기간제근로자나 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람(예를 들어 행정도우미, 자활근로자, 아르바이트 등 임시직 등)은 이직 가능성이 높기 때문에 연구의 결과가 달라질 수 있기 때문이다. 제주시청 주요 대민업무 부서(주민복지과, 노인장애인복지과, 여성가족과, 기초생활보장과, 종합민원실, 교통행정과, 재산세과, 세무과, 주택과, 건설과), 제주시보건소, 제주시 26개 읍·면·동에서 대민 업무를 담당하는 6급이하 공무원 및 공무직만을 ‘민원응대 공무원’으로 정의하겠다.

나. 소진의 정의

1980년대 초 Maslach와 Jackson(1981)과 Maslach(1982)이 본격적으로 연구한 소진(Burnout)은 탈진, 고갈 등으로도 명명되고 있다. 그 하위요인으로는 ‘정서적 고갈’, ‘비인간화’, ‘개인적 성취감 저하’가 있다. ‘정서적 고갈’이란 다른 사람과 감정적인 대면이 증가함에 따라 정서적 자원이 고갈되는 상태를, ‘비인간화’는 상대에 대한 무감정적이고 냉소적 반응을, ‘개인적 성취감 저하’는 성공적인 업적 달성에 대한 부정적인 자기평가를 의미한다(Frassinelli, 2002). 본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 김두천(1995)이 우리말로 옮겨, 강진아(2010) 및 이희진·김성봉(2020)이 각각 초·중·고등학교 교사를 대상으로 설문지로 사용한 소진척도(총22문항, 5점 Likert)

를 주체를 공무원으로, 대상을 민원인으로 적용하여 사용하였다.

다. 감정노동의 정의

‘감정노동’이란 말은, Hochschild(1983)가 델타항공의 승무원들을 연구하면서 생긴 것으로서, ‘보이는 얼굴 표정 또는 신체적인 표현을 나타내기 위한 감정의 관리’라 정의하였다(Hochschild,1983). 즉, 감정노동이란 자신의 감정을 직접적으로 나타내기보다 업무처리를 효율적으로 수행하기 위해 적절하다고 인정되는 형태로 자신의 감정을 겉으로 나타내는 것을 말하며(김상표, 2007), Hochschild(1983)는 감정노동의 수행전략을 표면행동과 내면행동으로 구분하여 설명하였다. 본 연구에서 연구의 측정도구는 Gilstrap(2005)의 연구를 바탕으로 석류(2014)가 사용한 감정노동 척도(표면행동 5문항, 내면행동 5문항, 총10문항, Likert 5점 척도)를 사용하였다.

라. 마음챙김의 정의

Kabat-Zinn(2003)은 마음챙김(Mindfulness)을 ‘현재의 순간에 집중할 수 있는 능력’, ‘순간순간 체험한 것을 느끼며 의식적으로 몸과 마음을 관찰하고, 그대로 받아들이는 과정’으로 정의하였다. 여기서 마음챙김을 ‘받아들이는 과정’을 통해서 다시 설명하자면, 박성현(2006)은 ‘마음챙김이란 순간순간 의식의 장에서 발생하는 마음과 몸의 현상(감정, 신체감각, 욕구, 의도, 느낌, 생각 등)에 대한 수용은 자신의 내적 경험과 관련하여 이성적으로 숙고하는 과정을 통해 있는 그대로 경험을 받아들이고 허용하는 자세이며, 현재 자각이란 순간순간 의식의 장에서 생기는 경험에 대한 즉각적이고 분명한 자각을 뜻한다. 그리고 탈중심적 주의는 마음의 상태에 압도되지 않고 관찰자로서 관망하는 것을 의미한다.(강유선, 2017) 이 연구에서는 박성현(2006)의 마음챙김 척도(총20문항, Likert식 5점 척도)를 사용하였다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동(Emotional Labor)

가. 감정노동의 개념

Hochschild(1983)에 따르면 감정노동이란, ‘표면적으로 관찰 가능한 종사원의 표정 및 행동을 의도한 대로 표현하기 위해 감정을 인위적으로 조절하는 것’이라고 설명하였다. 쉽게 말하면 종사원이 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 자신이 실제로 느끼는 감정을 억누르고 조직의 목표 달성을 위해 조직에서 요구하는 방식에 따라 감정을 표현하려는 노력인 것이다(Ashforth & Humphery, 1993). 즉, 서비스 종사원은 고객만족이라는 기업이 원하는 바람직한 결과를 얻기 위해 종사원 자신이 실제 느끼는 감정을 억제하고 인위적으로 긍정적인 감정표현을 연출하는데(윤만희, 김정섭, 김주현, 2010), 이를 감정노동이라고 본 것이다. 감정노동에 대한 정의는 서비스를 제공하는 과정에서 종사원이 자신의 감정과 표현을 통제한다는 점이 공통적으로 나타나고 있다(김태성, 허찬영, 2012).

예컨대, 고객의 부당한 요구나 무례한 행동에도 자신의 실제 감정을 숨기고 긍정적인 감정표현을 표현하도록 노력해야 하며, 심지어 악의적인 목적을 가지고 의도적으로 접근하는 블랙 컨슈머(Black Consumer)에게까지 종사원 자신이 실제 느끼는 감정을 억제하고 조직이 제시한 감정표현규범에 따라 감정을 표현하는 경우를 들 수 있을 것이다(김상표, 하환호, 2009).

나. 감정노동의 하위요인(표면행동과 내면행동)

Hochschild(1983)에 의하면 감정노동의 수행전략을 표면행동과 내면행동으로 구분하여 설명하였다. 표면행동은 종사원이 감정노동을 수행하는 과정에서 자신

이 실제 느끼는 감정을 억제하고 조직이 요구하는 방식에 따라 감정을 표현하고자 하는 노력이라고 설명하였으며, 반면, 내면행동은 종사원이 감정노동을 수행하는 과정에서 조직에서 요구하는 방식의 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 노력이라고 설명하였다. 다시 말해 표면행동은 우리가 어떤 느낌을 갖는지를 감추고 다른 사람까지 속이지만, 자기 자신을 속이지는 않는 반면, 내면행동은 자기 자신도 속이는 것이라 볼 수 있다(Hochschild, 1983; 이기정, 2020). Ashforth & Humphery(1993)는 표면행동을 조직구성원이 직접 겪고 있는 감정과 겉으로 드러내야 하는 표현 상의 모순으로 설명하였으며, 최정임(2014)은 내면행동을 조직구성원 자신이 나타내기를 바라는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 것을 의미한다고 설명하였다.

다. 공무원의 감정노동에 대한 선행연구

김상구(2009)는 행정 최일선의 민원공무원은 민간서비스업 노동자와 마찬가지로 감정노동을 수행하고 있다 보고 있다. 특히, 공공기관에서 수요자 중심의 서비스에 가치를 두게 됨에 따라 중앙정부는 공공기관의 서비스 효율성을 위해 친절도, 봉사정신, 민원인의 만족, 행정서비스 품질제고 등을 강조하고 있으며, 이는 지방정부에서 직접 민원인을 응대하는 현장 공무원들의 애로사항과 업무 스트레스를 증가시키고 있다(성영태, 2014).

국내 연구에서 공공부문에서의 감정노동 연구를 살펴보면 김상구(2009)는 “고객과의 서비스교류가 행해지는 동안 자신의 감정을 절제하고 자신의 조직과 사회가 요구하는 바램직해 보이는 특이 감정을 겉으로 표현하려는 행위”로 공공부문의 감정노동을 정의하고 있다. 김구, 한기민(2012)이 수행한 연구에서는 감정노동의 개념을 “직무를 수행함에 있어서 고객과의 상호과정에서 본인의 내면적 감정을 그대로 드러내거나 내면적 감정을 그대로 나타내지 않고 이를 고치거나 조절하기 위해 들어가는 노력의 합으로 정의하였다. 경찰공무원의 감정노동을 연구한 임재강, 성영태(2013)의 경우, ‘본인의 감정과 다르게 최선의 서비스를 제공하기 위해 자신의 감정을 숨기거나 억눌러, 조직에서 바라는 친절한 표정과 태도를 지속시키기 위하여 감정을 조절·관리하는 정신노동’으로 표현하고 있다.

공무원들이 행하는 감정노동과 관련하여 다음과 같은 선행연구들이 있다. 양승범, 송민혜(2010)는 우리나라 지방공무원의 표면행동은 직무만족과 이직의도에 통계적으로 유의미하지 않았으나, 내면행동의 경우, 직무만족과 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤다고 밝혔다. 박주상(2012)의 연구에서 경찰공무원의 표면행동은 직무스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 내면행동의 경우 직무스트레스에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또 경찰공무원의 표면행동은 고객지향성에 유의미한 부적 영향을 미쳤으며 내면행동은 고객지향성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장인화, 박중환 (2019)에 따르면 표면행동은 서비스 지향성에 유의미한 부적 영향을, 내면행동은 서비스지향성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 전성수(2018)에 따르면 감정노동은 조직몰입에 영향을 끼치며, 신황용(2020)은 경기도 지방공무원의 내면행동이 조직몰입에 통계적으로 유의미한 정적인 영향을 미치고 있으며, 표면행동은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 부적인 영향을 미치고 있다고 밝혔다. 한편, 이정철, 이정욱, 조운직(2015)은 경찰조직 내 구성원들의 감정의 부조화의 경우, 감정소진과 조직유효성에 대체적으로 부정적 영향을 끼친다는 것을 확인하였다.

위의 연구들에서 공무원의 감정노동이 영향을 줄 수 있는 변인들에는 직무만족, 이직의도, 직무스트레스, 고객지향성, 서비스지향성, 직무몰입, 조직유효성, 소진 등 다양하게 있으며, 선행연구들을 통해 일선 민원응대 공무원의 감정노동은 공무원 개개인의 문제일 뿐 만 아니라 결국 민원인에 대한 서비스 질이나 조직 차원까지 영향을 끼친다는 것을 알 수 있다. 그러나 감정노동이라는 독립변인이 영향을 줄 수 있는 변인들 중 가장 근원적이고 자기 파괴적일 수 있다는 면에서 중요한 변인을 선택하라면 공무원의 ‘소진’을 들 수 있을 것이다. 따라서 종속변인으로서 소진의 개념은 무엇인지, 어떠한 하위요인들이 있으며, 기존 선행연구들은 어떠한 내용들이 있는지 살펴보려고 한다.

2. 소진

가. 소진의 개념

Maslach(1982)는 소진을 서비스 종사원이 과도한 직무요구로 인해 육체적·정신적 피로감을 느끼는 상태라고 설명하였다. 다시 말해, 감정소진은 지속적이고 반복적으로 일어나는 정신적 압박으로 인한 신체적·정신적 고갈상태이자(고선희, 2013), 고객을 대면하는 종사원이 과도한 업무로 인해 피로와 좌절을 느끼는 상태라고 할 수 있다(이명구, 2014).

보통 소진과 스트레스를 같은 개념으로 인식하는 경우가 있는데, 엄밀히 말해 소진과 스트레스는 다른 개념이다. 이와 관련하여 Hart(1985: 김준환, 2013)는 소진과 스트레스를 다음과 같이 구분하여 설명하고 있다. 첫째, 소진은 업무로부터 완전히 떨어진 상태이지만, 스트레스는 단지 업무에 대한 과로라고 볼 수 있다. 둘째, 소진은 감정이 점층적으로 무뎠어지지만, 스트레스는 점점 감정이 예민해질 수 있는 상태이다. 셋째, 소진은 감정적으로 피해증상·사기저하 등이 나타나지만, 스트레스는 육체적 증상·피로가 나타난다. 넷째, 소진은 희망·이상의 상실을 가져오지만, 스트레스는 에너지·힘의 상실을 가져온다. 다섯째, 소진으로 인한 우울증은 이상과 희망의 상실로부터 드러나게 되는 비관적 감정이지만, 스트레스로 인한 우울증은 자신의 신체를 보호하기 위해 스스로의 에너지를 보존하려는 욕구 때문이다. 여섯째, 소진은 편협함과 거리감, 비인격성 등의 현상이 나타나지만, 스트레스는 불안정, 공포증, 당황스러운 감정이 나타난다고 설명하였다.

나. 소진의 하위요인

Maslach와 Jackson(1981)는 소진의 하위 개념으로 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 저하로 나누어 설명하였다. ‘정서적 고갈’이란 다른 사람과의 감정적 접촉이 늘어남에 따라 정서적 자원이 고갈된 상태를, ‘비인간화’는 인적 서비스 대상에 대한 무감정적이고 냉소적 반응을, ‘개인적 성취감 저하’는 사람들과의 업무

에 있어 성공적인 업적 달성에 대한 부정적인 자기평가를 의미한다(Frassinelli, 2002). 이 세 가지 하위요인에 대하여 좀 더 살펴보면 다음과 같다.

첫 번째는 ‘정서적 고갈’이다. 김정현(2017)에 따르면 과거 자신의 직무와 자신이 이룬 결과에 대하여 매우 열과 성을 쏟았던 사람도 의도하지 않게 정서적 탈진 현상이 발생할 수 있으며, 정서적 자원이 고갈되기 시작하면, 심적으로 자기가 가진 에너지를 더 이상 쏟을 수 없다고 생각한다고 보았다. 정서적 고갈이 극에 달하면 직무와 관련이 있든 없든 전부 무기력한 상태를 보이게 된다. 그러므로 이 상태를 겪게 되는 이들은 자신과 고객들 사이에서 심리적 거리를 유지하거나 고객에 대한 자신의 조직헌신을 낮추게 되는 모습을 보이는 것이다. 김성기(2010)는 정서적 고갈이 소진의 하위영역 중에서 가장 많이 분석되었다고 보고하였다.

두 번째는 ‘비인간화’이다. 김정현(2017)은 ‘비인간화’에 대하여 고객의 문제에 냉담하게 되며, 상대의 질문에 무관심해지고, 고객을 일종의 물건과 같이 대하는 것처럼 냉담하게 변화하는 것으로 설명하였다. 그 결과 고객의 일이 자신과 상관 없다고 생각하게 되며 상대에 대한 귀찮은 감정 등의 부정적인 태도를 갖게 될 수 밖에 없는 것이다.

세 번째는 ‘개인적 성취감 저하’이다. Frassinelli(2022)에 따르면 ‘개인적 성취감 저하’는 사람들과의 업무에 있어 성공적인 업적 달성에 대한 부정적인 자기평가를 의미한다. 김정현(2017)은 ‘개인적 성취감 저하’가 나타나면 일반적으로 사기 저하, 능력의 상실, 생산성 감소, 우울감 등을 보이며, 업무에 대한 관여를 덜하게 되거나, 직무에 대한 비효과성을 인식하게 되거나, 성취감의 결여를 겪게 될 수도 있다고 보았다.

Maslach와 Jackson(1981)에 의하면, 소진의 진행 순서는 ‘정서적 고갈’ 현상이 가장 먼저 일어나며, 그 다음으로 ‘비인간화’ 현상, 마지막으로 ‘개인적 성취감 저하’가 나타난다고 하였다. 이를 풀어서 설명하자면, 소진 중에서 가장 먼저 나타나는 ‘정서적 고갈’ 현상이 심해지면, 자신의 에너지를 보호하기 위해 상대에 대한 심리적 거리를 만들게 되고, 이러한 심리적 거리는 고객을 무가치한 대상으로 바라보게 만드는 것이다. 그리고 ‘비인간화’ 현상에 의해서 상대방에 대한 무가치함이 인식되는 현상이 지속되면, 자신이 하고 있는 일에 대해서도 무가치한 일을

하고 있다는 회의감이 들게 되며, 우울감, 자신의 능력에 대한 의심, 소극적 태도 등을 보이게 되어 결국 개인적인 성취감을 느끼지 못하는 상황에 이르게 되는 것으로 예상할 수 있다.

다. 공무원의 소진에 대한 선행연구

기존 선행연구에서 공무원의 소진을 일으키는 변인들에 대해서 살펴보자면, 김이영, 박순미, 배성우(2011)는 소진이 ‘업무량’과 관련이 있는 것으로 확인하였으며, 성희자, 권현수(2013)는 ‘직무긴장’으로 설명하였다. 또 이지영, 지진호(2007)은 역할모호성이 소진을 일으킨다고 밝혔다.

그러나 많은 연구들이 소진을 일으키는 요인으로 감정노동을 설명하고 있을 정도로 ‘감정노동’은 ‘소진’에 영향을 주는 독립변인으로서 중요한 변인이라 볼 수 있다. 성영태(2014)는 대구·경북 지역의 민원담당 공무원들을 대상으로 실시한 설문조사한 결과 표면행동은 직무소진에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났고, 내면행동은 직무소진에 있어서 부적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 김상구(2009)에 따르면 감정노동으로 인하여 직무스트레스와 감정적 고갈이 일어난다고 밝혔으며, 이정철, 이정옥, 조윤직(2015)은 일선 경찰관들이 감정의 부조화를 느끼수록 비인간화, 정서적 고갈 정도가 높게 나타난다고 밝혔다. 이러한 선행연구를 통해 감정노동이 소진에 영향을 줄 중요한 독립변인으로 판단되며, 본 연구에서 이를 확인할 필요가 있다고 본다.

또한 감정노동이 소진을 일으켰을 때, 이 소진 현상을 완화시킬 수 있는 변인들이 무엇이 있는지 찾을 필요가 있음을 알 수 있다. 이에 선행연구에서 박현욱, 이인원(2020)은 ‘공공봉사동기’를, 이정철, 이정옥, 조윤직(2015)은 ‘사회적 지원’을, 신혜영(2014)은 ‘자기효능감’ 등의 변인들을 밝혔으나, 최근에는 배한주, 장희경, 은영(2018), 이아영(2016), 문미경(2017), 정문옥(2016), 명혜리, 박민자, 김형곤(2020), 이희진, 김성봉(2020) 등의 연구에서 ‘마음챙김’이라는 요인이 주목받고 있음을 알 수 있다.

3. 마음챙김

가. 마음챙김의 개념

Kabat-Zinn(2003)은 마음챙김(Mindfulness)이란, ‘지금의 순간에 집중하려는 능력’, ‘순간순간 경험한 것을 느끼며 의식적으로 몸과 마음을 관찰하고, 있는 그대로 자신이 겪은 것을 수용하는 과정’으로 정의하였다. 이를 박성현(2006)의 경우, 마음챙김을 ‘순간적으로 발생하는 마음과 몸의 현상(신체감각, 욕구, 감정, 생각, 느낌, 의도 등)에 대한 수용은 자신의 내적 경험과 관련하여 이성적으로 숙고하는 과정을 통해 있는 그대로 경험을 받아들이고 허용하는 자세라고 설명하였고, 김정호(2016)는 마음챙김을 ‘나에 대한 순수한 관찰이며, 관찰이란 받아들임, 허용을 전제로 하여 어떤 것은 제지하고 어떤 것은 허용하는 통제가 아니라 일어나는 현상을 있는 그대로 인정하고 받아들이며 알아차리는 것’으로 풀어서 설명하였다.

예를 들어 일상생활에서 어떤 부정적인 상황이 벌어졌을 때, 화를 내거나 짜증을 내는 등 부정적인 정서로 반응을 할 수 있을 것이다. 그러나 마음챙김을 통해 순간순간 경험한 것을 느끼며 의식적으로 몸과 마음을 관찰하고, 있는 그대로 자신이 겪은 것을 수용하는 과정을 통해, 기존의 자신이 갖고 있던 경직된 생각을 버리고 있는 경험한 그대로를 수용하며 그 사실 자체를 알아차리는 과정을 겪게 된다. 이러한 마음챙김의 과정에서 자신이 처한 부정적 상황을 천천히 분석해 볼 수 있으며, 그 감정에 대한 해결의 방향을 자신이 선택할 수 있게 된다.

이를 Kabat-Zinn(1990)은 마음챙김을 통해 특정한 상황에서 스트레스를 일으키는 부적절한 자동적·습관적 반응이 아닌, 자신의 정서와 생각을 더 잘 알 수 있는 숙고반응을 할 수 있다고 설명하였고, 김정호(2001)는 마음챙김을 통해 현재 자신의 감정에 더 잘 집중하고 더 잘 알아차리게 하여 부정적 감정에 따른 대처를 할 수 있다고 설명하였다. 또 김재성(2010)은 대상을 놓지 않으면서 마음을 챙기거나, 대상을 알아차리거나, 순수하게 주의 기울이기, 또는 있는 그대로 관찰하기, 이 순간 깨어있기 등의 의미가 마음챙김에 내재되어 있다고 설명하였다. 이러한 마음챙김을 통해 부정적인 정서에 휘말리지 않게 됨으로써 스트레스로부

터 자유로워지고, 이에 따른 신체적 또는 정서적으로 안정화 될 수 있는 것이다.

나. 마음챙김에 대한 선행연구

박남수(2012)는 마음챙김에 근거한 스트레스 완화 프로그램이 실험군과 통제군 간에 정신건강미치는 효과를 검증하여 통계적으로 유의한 차이가 있음을 밝혔으며, 한주희, 강은주(2010)의 경우, 마음챙김이 스트레스 및 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구에서 마음챙김이 스트레스를 낮추는 것으로 확인하였다. 장영혜, 김관수(2020)의 경우, 마음챙김 훈련 프로그램이 서비스 종사원들의 정서지능을 높여, 종사원 본인의 생활과 일적인 부분에서 긍정적 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 홍순희(2012)는 초등교사 중 마음챙김 수준이 높은 교사는 마음챙김 수준이 낮은 교사에 비해 정신건강이 더 높은 것을 확인했으며, 마음챙김을 통해 우울, 불안, 대인 예민성과 공포불안, 적대감 등의 정신건강을 높일 수 있음을 규명하였다. 박민정(2013)은 보육교사의 마음챙김 수준이 높을수록 부정적 정서가 낮아진다고 밝혔으며, 박혜민(2018)은 유아교사의 마음챙김이 부정적인 정서와 심리적 소진 경감에 영향을 준다고 설명하였다. 이와 같은 선행연구를 통해 ‘마음챙김’이라는 변인은 개인의 삶을 좀 더 긍정적 방향으로 개선하여 결과적으로 개인의 삶의 질을 향상시키는 데에 도움이 될 수 있다는 점을 확인할 수 있었다. 따라서 감정노동이 소진을 일으켰을 때, 부정적 감정인 소진 현상을 마음챙김이 완화시킬 수 있는지 아래 변인간의 선행연구 검토를 통해 좀 더 확인할 필요가 있다.

4. 각 변인과의 관계

가. 감정노동(표면행동과 내면행동)과 소진에 관한 선행연구

감정노동에 대한 선행연구에서는 감정노동이 일으키는 부정적인 결과에 초점을 맞추고 있으며, 일반적으로 감정노동은 소진을 일으키는 것으로 나타나고 있다(최성욱, 2012). 경찰공무원과 간호사들의 감정 부조화가 직무소진에 미치는 영향을 연구한 Bakker & Heuven(2006)은 감정부조화가 정서적 고갈과 비인간화에 영향을 주는 것으로 밝혔으며, 이순늬, 김정아(2010)는 간호사의 감정노동은 소진을 증가시킨다는 것을 확인하였으며, 이진열, 윤기혁(2019)은 감정노동이 소진에 정적인 영향을 끼친다고 설명하였다.

성영태(2014)는 민원담당 공무원의 표면행동은 직무소진에 있어서 정적인 영향을 끼친다는 것을 밝혔으며, 정문옥(2016)의 경우, 표면행동을 많이 할수록 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인간화가 나타날 수 있다고 하였다. 장은희, 이병호(2019)는 표면행동이 높을수록 소진의 하위요인인 정서적 고갈과 비인간화가 높아지고, 또 다른 소진의 하위요인인 개인적 성취감 저하는 낮아진다는 것을 알아내었다. 송영미(2017), 김원형, 신강현(2008)의 연구에서는 표면행동이 소진과 정적인 상관관계를 보였으며, 김지성, 한승현(2017)은 일선 관료들의 감정노동 중 표면행동의 경우, 직무소진과 정적 관계가 있다고 밝혔다. 최선화, 백유성, 김홍기, 이명규(2019), 박형인(2019)과 양순정, 이동훈(2019) 등은 표면행동과 직무소진이 정적인 관계라는 것을 알아내었다.

위와 같이 표면행동을 할 경우, 소진과의 관계가 대부분 정적 관계가 있음을 밝히고 있지만, 감정노동의 하위요인인 내면행동의 경우, 다음과 같이 두 가지 입장으로 나뉜다. 김원형, 신강현(2008), 장은희, 이병호(2019), 장재규(2011) 및 박동필, 이지연(2016), 박형인(2019), 이희진, 김성봉(2020)은 내면행동이 소진과의 관계에서 유의미한 영향을 미치지 않는다고 본 반면, 성영태(2014), 김지성, 한승현(2017), 김준, 김영국(2018), 양순정, 이동훈(2019)의 경우, 내면행동과 직무소진은 부적인 영향을 끼치는 것으로 밝히고 있다.

위의 선행연구를 검토한 결과, 본 연구에서도 제주시 민원응대 공무원의 표면행동을 할수록 소진현상이 일어날 수 있다는 예측을 해 볼 수 있으며, 민원응대 공무원의 내면행동을 할 경우, 소진과의 관계에 있어서 부적 관계가 있거나 유의미하지 않을 것이다. 이에 따라 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진은 유의미한 정적상관이 있을 것이다.’라는 가설과 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 가설 두 가지를 설정할 수 있었다.

나. 마음챙김과 소진에 관한 선행연구

선행연구에서 마음챙김과 소진과의 관계를 살펴보면, 표정자, 최승원(2014), 정문옥(2016), 이아영(2016), 김진옥, 박윤미(2017), 김은진(2018), 최경진, 유금란(2018), 송영미, 김완석(2019), 오지은(2018), 배한주, 장희경, 은영(2018), 장은희, 이병호(2019), 이희진, 김성봉(2020), 명혜리, 박민자, 김형곤(2020)의 연구결과에서 공통적으로 마음챙김과 소진은 유의한 부적상관이 있는 점을 밝혔다. 이는 마음챙김을 할수록 소진현상이 낮아진다는 것을 의미하는데, 이는 마음챙김 수준이 높을수록 부정적 정서가 낮아진다는 기존의 선행연구와도 그 맥락을 같이 한다.

위의 선행연구를 검토한 결과, 본 연구에서도 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 가설을 설정할 수 있다.

다. 마음챙김과 감정노동에 관한 선행연구

선행연구를 통해 마음챙김과 감정노동의 하위요인인 표면행동과 내면행동 각각의 관계에 대하여 살펴보겠다. 먼저 마음챙김과 표면행동의 관계를 보면, 정문옥(2016), 송영미(2017), 장은희, 이병호(2019), 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019), 김화정, 이영관(2019), 이희진, 김성봉(2020), 이기정(2020), 김명희, 천성문, 윤정훈(2021)은 표면행동은 마음챙김과의 관계에서 통계적으로 유의미한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다.

한편, 송영미(2017), 김화정, 이영관(2019), 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019)은 마음챙김이 내면행동에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 그러나 장은희, 이병호(2019), 이희진, 김성봉(2020), 이기정(2020)의 연구에서는 내면행동이 마음챙김과 부적상관이 있음을 밝혔고, 정문옥(2016)의 경우, 내면행동과 마음챙김은 유의미한 상관이 나타나지 않았음을 밝혔다.

이와 같은 선행연구를 통해 마음챙김이 잘 이루어질수록 표면행동은 감소하는 모습이 공통적으로 확인되었으며, 마음챙김과 내면행동의 관계에서는 유의미한 부적 관계 또는 유의미한 정적 관계, 유의미하지 않는 모습으로 다양한 결과들이 나타나고 있음을 알 수 있다. 이에 따라, 본 연구에서도 제주시 민원응대 공무원이 마음챙김을 잘 할수록 표면행동이 감소하는 모습을 볼 수 있을 거라는 예측을 할 수 있으며, 마음챙김과 표면행동과의 상관 관계를 검증해 볼 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적 상관이 있을 것이다.’라는 가설과 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 마음챙김의 유의미한 부적 상관이 있을 것이다.’라는 두 가지 가설을 설정해 보았다.

라. 감정노동과 소진 및 마음챙김의 관계에 관한 선행연구

선행연구를 통해 감정노동 하위요인인 표면행동과 내면행동 각각 소진과의 관계가 어떠한지 대하여 살펴보겠다. 먼저 표면행동과 소진 간의 관계에서 마음챙김을 살펴 보면, 정문옥(2016)의 연구에서 중등교사들의 표면행동과 소진의 관계에서 마음챙김은 부분매개효과가 나타났으며, 최경진(2018)의 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 연구에서는 마음챙김의 부분매개효과가 검증되었다. 김세은(2020)의 사회복지사의 역할스트레스와 감정노동, 소진과의 관계에서 마음챙김은 완전매개 역할을 하는 것으로 확인하였다. 장은희, 이병호(2019)의 학부모에 대한 유아교사의 감정노동과 소진과의 관계 연구에서 표면행동은 마음챙김-기술이 부분매개 하는 것으로 나타났으며, 이희진, 김성봉(2020)의 연구에서 제주지역 초등학교 교사의 표면행동이 소진에 있어서 정적방향으로 직접적인 영향을 미치는 경로에서 마음챙김이 부분매개효과를 보이고 있음을 밝혔다.

정문옥(2016)의 연구에서 중등교사들의 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김은 부분매개효과가 나타났으며, 장은희, 이병호(2019)의 학부모에 대한 유아교사의 내면행동과 소진과의 관계에서 내면행동은 마음챙김-기술이 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이희진, 김성봉(2020)의 연구에서 제주지역 초등교사의 내면행동과 소진과의 관계 자체가 유의미하지 않았음을 알아내었다. 그러나 내면행동과 소진의 하위요인인 정서적 고갈의 관계에서는 마음챙김이 완전매개로서 유의하게 작용하는 것을 밝혔다.

위의 선행연구를 보아, 표면행동과 소진과의 관계에서 마음챙김은 매개효과를 보이고 있음을 알 수 있으나, 내면행동과 소진과의 관계에서의 마음챙김의 매개효과 여부는 연구를 통해 검증해 봐야함을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음챙김이 매개할 것이다.’라는 가설과 ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동이 소진에 미치는 영향에서 마음챙김이 매개할 것이다.’라는 두 가지 가설을 설정해 보았다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 제주시청 및 제주시 읍면동에서 근무하는 공무원 316명의 인구사회학적 특성은 표Ⅲ-1과 같다. 본 연구의 설문에 응답한 응답자의 성별을 살펴보면 여성 201명(63.6%), 남성 115명(36.4%)로 여성의 비율이 더 높았다. 연령은 30대가 121명(38.8%)으로 가장 많았고, 20대 72명(22.8%), 40대 66명(20.9%), 50대 57명(18.0%) 순으로 나타났다.

근무경력은 2년 이상~5년 미만 125명(39.6%)으로 가장 많았으며, 5년 이상 10년 미만 66명(20.9%), 15년 이상 60명(19.0%), 2년 미만 42명 (13.3%), 10년 이상 15년 미만 23명(7.3%) 순으로 나타났다. 또한, 직렬의 경우 행정직이 151명(47.8%)으로 가장 많았고, 사회복지직 109명(34.5%), 기타 56명(17.7%) 순으로 나타났다. 이때 기타직렬은 간호직, 보건직, 농업직, 해양수산업직, 세무직, 전산직, 농업직(화공, 기계, 전기 포함), 녹지직(산림자원), 환경직, 시설직(토목, 건축 등 포함)을 말한다.

직급을 살펴보면 8급이 83명(26.3%)으로 가장 많았으며, 7급 78명(24.7%), 9급 78명(24.7%), 공무원직 48명(15.2%), 6급 29명 (9.2%) 순으로 많았다. 직위는 팀원이 265명(83.9%)으로 대부분을 차지하였고, 기타 26명(8.2%), 팀장 25명(7.9%) 순으로 나타났다.

소속의 경우 시청 167명(52.8%), 읍면동 149명(47.2%)으로 시청의 비율이 다소 높았다. 소속부서의 규모에서는 30명 미만 129명(40.8%)이 가장 높은 비율을 차지하였고, 30명 이상 50명 미만 122명(38.6%), 50명 이상 65명(20.6%) 순으로 나타났다. 이 중, 설문에 응답한 공무원 316명의 인구사회학적 특성은 표Ⅲ-1과 같다.

표Ⅲ-1 인구사회학적 특성

(N=316)

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
	전체	316	100.0
성별	남성	115	36.4
	여성	201	63.6
연령별	20대	72	22.8
	30대	121	38.3
	40대	66	20.9
	50대	57	18.0
근무경력	2년 미만	42	13.3
	2년 이상 5년 미만	125	39.6
	5년 이상 10년 미만	66	20.9
	10년 이상 15년 미만	23	7.3
	15년 이상	60	19.0
직렬	사회복지직	109	34.5
	행정직	151	47.8
	기타	56	17.7
직급	6급	29	9.2
	7급	78	24.7
	8급	83	26.3
	9급	78	24.7
	공무직	48	15.2
직위	팀장	25	7.9
	팀원	265	83.9
	기타	26	8.2
소속	시청	167	52.8
	읍면동	149	47.2
소속부서 규모	30명 미만	129	40.8
	30명 이상 50명 미만	122	38.6
	50명 이상	65	20.6

성별, 직급, 근무경력, 직렬, 소속 부서의 규모 등 인구학적 특성에 따른 감정노동 (표면행동, 내면행동) · 마음챙김(주의집중, 비판단적 수용, 현재자각, 탈중심주의) · 소진(정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 저하)에 대한 분석 결과는 후속 연구를 수행할 때 참고가 될 수 있는 자료이기에 <부록>에 수록하였다.

2. 연구절차

본 연구는 제주특별자치도 소재 제주시청 주요 대민 업무 부서(주민복지과, 노인장애인복지과, 여성가족과, 기초생활보장과, 종합민원실, 교통행정과, 재산세과, 세무과, 주택과, 건설과), 제주시 보건소 및 제주시 26개 읍면동에서 민원 업무를 담당하는 공무원을 대상으로 실시된 설문조사로부터 수집된 자료가 분석에 활용되었다. 설문은 감정노동, 마음챙김, 소진과 관련된 문항과 인구통계학적 질문들로 구성된 자기보고식 질문지이며, SNS, 온라인 설문 방식으로 소요시간은 약15분 정도였다. 2022년 4월 5일부터 4월 14일까지 10일간 설문조사를 진행하였으며, 745명 중 총 347명이 응답하였고, 응답률은 46.57%였다. 이 중 기술이 제대로 이루어지지 않거나 대상으로 적합하지 않은 인원을 제외하여 최종 316명에 대한 설문 결과를 사용하였다.

3. 측정도구

가. 감정노동 척도

본 연구는 Gilstrap(2005)의 연구를 바탕으로 교사를 대상으로 석류(2014)가 사용한 감정노동 척도를 사용하였다. 감정노동 척도의 하위영역은 표면행동, 내면행동 두 가지로 구성되었으며, Likert식 5점 척도를 사용하였다.

공무원을 대상으로 한 설문조사를 수행하기 위하여 이 감정노동 척도의 2, 6, 9, 10번 문항을 주체를 ‘교사’에서 ‘공무원’으로 변경하였으며, 객체를 ‘학생’에서 ‘민원인’으로 변경하여 사용하였다. 예를 들어 ‘교사로서 긍정적인 정서를 표현하기 위해 노력한다.’를 ‘공무원으로서 긍정적인 정서를 표현하기 위해 노력한다.’, ‘교사로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 정서를 실제에서도 경험하기 위해 노력한다.’라는 문항을 ‘공무원으로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 정서를 실제에서도 경험하기 위해 노력한다.’, ‘내가 갖고 있는 정서와는 일치하지 않지만 학생들에게 긍정적인 정서를 표현한다.’라는 문항을 ‘내가 갖고 있는 정서와는 일치하지 않지만

민원인들에게 긍정적인 정서를 표현한다.’, ‘교사로서 기대되는 정서를 표현하기 위해서 노력한다.’라는 문항을 ‘공무원으로서 기대되는 정서를 표현하기 위해서 노력한다.’고 바꾸어 사용하였다.

석류(2014)의 감정노동 척도에서 전체문항의 Cronbach's α 는 .88이었으며, 본 연구에서 감정노동 척도 전체문항에 대한 Cronbach's α 의 척도 구성 및 하위요인별 신뢰도 계수는 아래 표Ⅲ-2와 같다.

표Ⅲ-2 감정노동 척도의 문항구성 및 신뢰도

요인	문항수	문항구성	Cronbach'a
감정노동	5	1,3,4,7,9	.865
	5	2,5,6,8,10	.891
전체	10		.904

나. 소진 척도

본 연구에서의 소진척도는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발하여 타당화한 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 김두천(1995)이 번안한 이래, 다시 강진아(2010)가 초등학교 교사를 대상으로 사용한 소진 척도를 사용하였으며(전체문항의 Cronbach's α 는 .91), 공무원을 대상으로 한 설문조사를 수행하기 위하여 이 감정노동 척도의 9, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20번 문항을 주체를 ‘교사’에서 ‘공무원’으로 변경하였으며, 객체를 ‘학생’에서 ‘민원인’으로 변경하여 사용하였다. 예를 들어 ‘나는 교사가 된 이래로 사람들에게 좀 더 냉담해졌다.’라는 문항을 ‘나는 공무원이 된 이래로 사람들에게 좀 더 냉담해졌다.’, ‘내가 일부 학생들을 마치 물건처럼 냉정하게 다루고 있는 것 같다.’라는 문항을 ‘내가 일부 민원인들을 마치 물건처럼 냉정하게 다루고 있는 것 같다.’라고 바꾸었으며, ‘학생들이 자신들의 문제들 중 일부의 책임을 나에게 씌우는 것 같은 느낌이 든다.’라는 문항을 ‘민원인들이 자신들의 문제들 중 일부의 책임을 나에게 씌우는 것 같은 느낌이 든다.’, ‘나는 일부 학생들에게 어떤 일이 일어나고 있는지에 별 관심이 없다.’라는 문항을 ‘나는 일부 민원인들에게 어떤 일이 일어나고 있는지에 별 관심이 없다.’, ‘나는

학생들이 여러 가지 일들에 대해 어떻게 느끼고 있는가를 쉽게 이해할 수 있다.’라는 문항을 ‘나는 민원인들이 여러 가지 일들에 대해 어떻게 느끼고 있는가를 쉽게 이해할 수 있다.’, ‘나는 학생들의 문제들을 매우 효과적으로 처리한다.’라는 문항을 ‘나는 민원인들의 문제들을 매우 효과적으로 처리한다.’, ‘나는 학생들과 화기에애한 분위기를 만들 수 있다.’라는 문항을 ‘나는 민원인들과 화기에애한 분위기를 만들 수 있다.’, ‘나는 학생들과 친밀하게 지내고 난 뒤에는 아주 기분이 좋다.’라는 문항을 ‘나는 민원인들과 친밀하게 지내고 난 뒤에는 아주 기분이 좋다.’라고 바꾸어 사용하였다.

이 척도는 ‘정서적 고갈’, ‘비인간화’, ‘개인적 성취감 저하’라는 하위요인 세 가지로 구성되어 있으며, Likert식 5점 척도를 사용하였다. 정서적 고갈에 관한 문항이 9 문항, 비인간화에 관한 문항이 5문항, 개인적 성취감 저하에 관한 문항이 8문항으로 모두 22문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 소진 척도 전체문항에 대한 Cronbach’s α의 척도 구성 및 하위요인별 신뢰도 계수는 아래 표Ⅲ-3과 같다.

표Ⅲ-3 소진 척도의 문항구성 및 신뢰도

요인	문항수	문항구성	Cronbach’s α
정서적 고갈	9	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11	.943
소진 비인간화	5	8, 9, 12, 13, 14	.851
개인적 성취감 저하	8	15*, 16*, 17*, 18*, 19*, 20*, 21*, 22*	.869
전체	22		.923

*는 역채점 문항

다. 마음챙김 척도

본 연구에서 제주특별시 소재 공무원의 마음 챙김 척도 정도를 살펴보고자 박성현(2006)이 개발하고 타당화한 척도 20문항을 사용하였다.(문항 전체 Cronbach's α 는 .85) 탈중심적 주의, 비판단적 수용, 현재 자각, 주의 집중 4개의 하위요인으로 구성되어 있으며, 요인당 5문항이다. Likert식 5점 척도를 사용하였으며 모두 역문항으로, 역채점 후 점수가 높을수록 마음챙김 수준이 높다고 할 수 있다. 본 연구에서 마음챙김 척도 전체문항에 대한 Cronbach's α 의 척도 구성 및 하위요인별 신뢰도 계수는 표Ⅲ-4와 같다.

표Ⅲ-4 마음챙김 척도의 문항구성 및 신뢰도

요인	문항수	문항구성	Cronbach' α
주의집중	5	1*, 5*, 9*, 13*, 17*	.861
비판단적 수용	5	2*, 6*, 10*, 14*, 18*	.873
현재 자각	5	3*, 7*, 11*, 15*, 19*	.869
탈중심주의	5	4*, 8*, 12*, 16*, 20*	.898
전체	20		.957

*는 역채점 문항

4. 자료분석

본 연구에서는 수집된 자료를 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 다음과 같은 통계분석을 실시하였다. 첫째, 빈도분석을 통해 연구대상의 인구통계학적인 특성을 알아보았고 기술통계분석을 실시하여 주요변인들의 기술통계량을 파악하였다. 둘째, 연구에서 사용된 각 척도의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach' α (내적 일관성)를 산출하였다. 셋째, 민원응대 지방공무원들의 감정노동, 마음챙김, 소진의 관계를 알아보기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였다. 넷째, 민원응대 지방공무원들의 감정노동 하위요인인 표면행동, 내면행동과 소진과의 관계에서 마음챙김이 매개효과가 있는지를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검증절차를 실시하고, 매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시하였다. Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검증은 표Ⅲ-5와 같이 3단계 과정별 조건이 충족되어야 한다.

표Ⅲ-5 Baron과 Kenny(1986)에 의한 본 연구의 매개효과 검증 과정

단계	과정	본 연구의 연구문제별 분석과정	
		가설 4-1	가설 4-2
1단계	독립변인→매개변인	표면행동→마음챙김	내면행동→마음챙김
2단계	독립변인→종속변인	표면행동→소진	내면행동→소진
3단계	독립변인/매개변인→종속변인	표면행동/마음챙김→ 소진	내면행동/마음챙김→ 소진

매개효과의 유의성 검증: Sobel test 실시(sobel, 1982)

구체적으로 표Ⅲ-5를 살펴보면, 1단계에서는 독립변인이 매개 변인에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉, 본 연구에서는 표면행동과 내면행동을 독립변인으로, 마음챙김을 매개변인으로 분석을 실시하였다. 2단계에서는 독립변인이 종속변인에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉, 본 연구에서는 표면행동과 내면행동을 독립변인으로, 소진을 종속변인으로 분석을 실시하였다. 3단계에서는 독립변인과

매개변인을 동시에 투입하여 분석하였을 때, 독립변인이 종속변인에 미치는 영향력이 없어지거나 줄어들어야 하며, 동시에 매개변인이 종속변인에 미치는 영향력은 유의해야 한다. 이때, 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 없을 경우에는 완전매개, 그 정도가 감소하였지만 여전히 유의한 영향력이 있을 경우에는 부분매개로 해석할 수 있다. 본 연구에서의 3단계에서는 표면행동·내면행동을 독립변인으로 소진을 종속변수로 하여 분석을 실시하였다. Baron과 Kenny(1986)의 3단계 분석을 실시하고 마음챙김의 변인이 매개변인으로서 효과가 있는지에 대한 유의성을 살펴보기 위해 Sobel test를 실시한다(Sobel, 1982). Sobel test를 통해 산출된 Z값이 1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 매개효과가 있는 것으로 판단한다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 변인들의 기술통계 분석 결과

본 연구의 주요 변인들에 대한 기술통계량을 표IV-1에 제시하였다. 본 연구의 주요 변인은 감정노동, 마음챙김, 소진이다. 감정노동 전체 척도 수준은 평균이 3.31점(SD=.788)이고, 하위변인인 표면행동의 평균이 3.20점(SD=.913), 내면행동의 평균이 3.41점(SD=.848)으로 표면행동보다 내면행동의 평균이 높아 표면행동보다 내면행동이 더 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 마음챙김의 전체 평균은 3.71점(SD=.797)이고, 하위변인인 주의집중의 평균이 3.67점(SD=.850), 비판단적 수용의 평균이 3.87점(SD=.839), 현재 자각의 평균이 3.78점(SD=.828), 탈중심주의의 평균이 3.51점(SD=.985)으로 중간 값인 3점보다 높아 마음챙김이 보통보다는 높은 수준으로 나타났다. 마지막으로 소진의 전체 평균은 2.93점(SD=.712)으로 중간 값 3점보다는 낮게 나타났으며, 하위변인인 정서적 고갈의 평균은 2.83점(SD=.018), 비인간화의 평균은 2.55점(SD=.976), 개인적 성취감 저하는 3.28점(SD=.725)으로 나타났다.

표IV-1 측정 변인별 기술통계 평균 및 표준편차

(N=316)

	구분	평균(M)	표준편차(SD)
감정노동 (5점 척도)	표면행동	3.20	.913
	내면행동	3.41	.848
	전체	3.31	.788
마음챙김 (5점 척도)	주의집중	3.67	.850
	비판단적 수용	3.87	.839
	현재 자각	3.78	.828
	탈중심주의	3.51	.985
	전체	3.71	.797
소진 (5점 척도)	정서적 고갈	2.83	.018
	비인간화	2.55	.976
	개인적 성취감 저하	3.28	.725
	전체	2.93	.712

2. 주요 연구 변수 간 상관관계

본 연구의 변인들 간의 Pearson의 상관관계분석을 실시하여 아래 표IV-2와 표IV-3에 각각 제시하였다.

표IV-2 표면행동, 마음챙김, 소진의 상관분석

(N=316)

	1	2	2-1	2-2	2-3	2-4	3	3-1	3-2	3-3
1. 표면행동	1									
2. 마음챙김 전체	-.490***	1								
2-1. 주의집중	-.455***	.915***	1							
2-2. 비판단적 수용	-.457***	.903***	.751***	1						
2-3. 현재 자각	-.419***	.925***	.847***	.795***	1					
2-4. 탈중심주의	-.452***	.899***	.745***	.753***	.744***	1				
3. 소진 전체	.455***	-.608***	-.549***	-.481***	-.561***	-.595***	1			
3-1. 정서적 고갈	.501***	-.676***	-.610***	-.562***	-.615***	-.665***	.912***	1		
3-2. 비인간화	.472***	-.618***	-.538***	-.537***	-.565***	-.586***	.848***	.805***	1	
3-3. 개인적 성취감 저하	.040	-.041	-.051	.040	-.067	-.065	.547***	.208***	.178***	1

*** $p < .001$

표IV-3 내면행동, 마음챙김, 소진의 상관분석

(N=316)

	1	2	2-1	2-2	2-3	2-4	3	3-1	3-2	3-3
1. 내면행동	1									
2. 마음챙김 전체	-.217***	1								
2-1. 주의집중	-.192***	.915***	1							
2-2. 비판단적 수용	-.230***	.903***	.751***	1						
2-3. 현재 자각	-.167**	.925***	.847***	.795***	1					
2-4. 탈중심주의	-.200***	.899***	.745***	.753***	.744***	1				
3. 소진 전체	-.051	-.608***	-.549***	-.481***	-.561***	-.595***	1			
3-1. 정서적 고갈	.101	-.676***	-.610***	-.562***	-.615***	-.665***	.912***	1		
3-2. 비인간화	.066	-.618***	-.538***	-.537***	-.565***	-.586***	.848***	.805***	1	
3-3. 개인적 성취감 저하	-.354***	-.041	-.051	.040	-.067	-.065	.547***	.208***	.178***	1

** $p < .01$, *** $p < .001$

위의 표IV-3 내면행동, 마음챙김, 소진의 상관분석에서 내면행동이 소진에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않는데, 이는 p.35에서 다시 살펴보겠다.

우선, 연구문제 1의 ‘민원응대 지방공무원의 표면행동, 내면행동과 마음챙김의 관계는 어떠한가?’에서 1-1. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적 상관이 있을 것이다.’라는 가설을 세웠는데, 이에 대한 내용을 분석한 결과, 표면행동은 마음챙김(전체)과 중간 정도의 부적 상관($r=-.490$, $p<.001$)이 있는 것으로 나타났다. 또 마음챙김의 하위요인을 살펴보면 주의집중($r=-.455$, $p<.001$), 비판단적 수용($r=-.457$, $p<.001$), 현재 자각($r=-.419$, $p<.001$), 탈중심주의($r=-.452$, $p<.001$) 모두 중간 정도의 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이로써 1-1. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 가설은 지지되었다.

이 연구 결과를 통해 현재 제주시 민원응대 지방공무원이 감정노동의 표면행동을 할수록 마음챙김을 잘 하지 못하고 있음을 알 수 있다. 즉, 자신의 감정과 다르게 표현하는 표면행동을 할수록 주의집중도가 떨어지고, 비판단적 수용을 하지 못하고, 현재 에 대한 자각이 낮고, 탈중심주의적 성향을 보이는 정서적 어려움을 겪을 수 있다는 것을 의미한다.

또 1-2. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 마음챙김의 유의미한 부적 상관이 있을 것이다.’라는 가설을 세웠는데, 내면행동은 마음챙김(전체)과 낮은 정도의 부적 상관($r=-.217$, $p<.001$)이 있는 것으로 나타났다. 마음챙김의 하위요인을 살펴보면 주의집중($r=-.192$, $p<.001$), 비판단적 수용($r=-.230$, $p<.001$), 현재 자각($r=-.167$, $p<.001$), 탈 중심주의($r=-.200$, $p<.001$) 모두 낮은 정도의 부적 상관 관계가 있는 것으로 나타났다. 이로써 1-2. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동은 마음챙김과 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 가설은 지지되었다.

이 연구 결과를 통해 민원응대 지방공무원이 감정노동의 내면행동을 할수록 마음챙김을 잘 하지 못하고 있음을 알 수 있다. 표면행동과 마찬가지로 내면행동을 할수록 주의집중도가 떨어지고, 비판단적 수용을 하지 못하고, 현재 자각이 낮고, 탈중심주의적 성향을 보일 수 있음을 예상할 수 있다. 그러나 위의 결과에서 내면행동의 하위요인보다 표면행동의 하위요인이 더 높은 부적 상관관계를 보였는데, 이는 결국 자신의 감정을 속여야 하는 표면행동을 할 때, 감정을 실제로 겪으려 노력하는 내면행동을 할 때 보다 더 마음챙김을 하지 못하는 경향을 보일 수 있음을 알 수 있다.

연구문제 2의 ‘민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진의 관계는 어떠한가?’ 즉, 가설 2. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’ 이에 대한 상관관계를 분석한 결과 마음챙김은 소진(전체)과 중간 정도의 부적 상관($r=-.603, p<.001$)이 있는 것으로 나타나, 이 가설은 지지되었다. 소진의 하위요인별로 살펴보면, 마음챙김과 소진의 하위요인 중 하나인 ‘개인적 성취감 저하’를 제외한 모든 변인과 상관관계가 있었다. 소진의 하위요인인 정서적 고갈($r=-.676, p<.001$), 비인간화($r=-.618, p<.001$) 모두 중간 정도의 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이를 통해 민원응대 지방공무원이 마음챙김을 많이 할수록 정서적 고갈을 경험하는 것이 줄어들고 비인간화를 덜 느끼는 것으로 볼 수 있다.

연구문제 3의 ‘민원응대 지방공무원의 표면행동, 내면행동과 소진의 관계는 어떠한가?’에서 가설 3-1. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진은 유의미한 정적상관이 있을 것이다.’ 가설 3-2. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 내용에 대한 분석 결과, 표면행동과 소진(전체)은 중간 정도의 정적상관($r=.455, p<.001$)이 나타났다. 표면행동은 소진의 하위요인 중 특히 정서적 고갈과 가장 높은 정적 상관관계($r=.501, p<.001$)가 있는 것으로 나타나 감정노동의 표면행동을 많이 할수록 정서적 고갈이 많이 높아질 수 있다고 볼 수 있다. 그러나 내면행동과 소진(전체)은 상관관계가 통계적으로 유의하지 않았다. 단, 내면행동은 소진의 하위요인중 개인적 성취감 저하와 낮은 정도의 부적 상관($r=-.354, p<.001$)이 나타났다. 이를 통해 내면행동을 할수록 개인적 성취감 저하는 덜 경험하는 경향이 있는 것으로 볼 수 있다.

위의 결과로 가설 3-1. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진은 유의미한 정적상관이 있을 것이다.’의 가설은 지지되었으며, 가설 3-2. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 가설은 채택되지 않았다. 즉, 표면행동을 할수록 소진 현상이 일어나게 되지만, 내면행동과 소진과는 유의미한 상관 관계가 없다는 의미로 받아들일 수 있다.

3. 표면행동, 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과

가. 표면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과

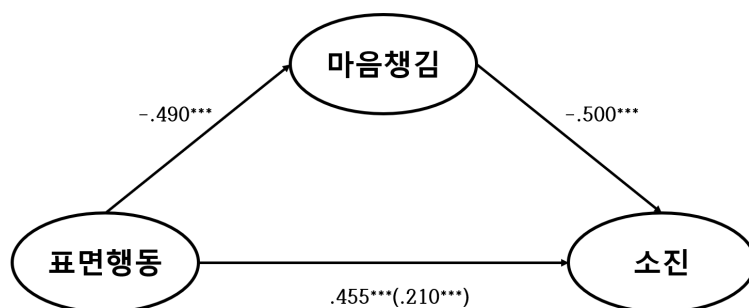
연구문제 4. 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동, 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김은 매개하는가?에서 4-1. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동이 소진에 미치는 영향은 마음챙김에 의하여 매개될 것이다.’라는 가설을 세웠는데, 표면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 있는지를 알아보기 위한 분석 결과를 표IV-4에 제시하였고 도식화한 그림을 그림IV-1에 제시하였다.

표IV-4 표면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 검증

(N=316)

단계	독립	표면행동	R^2	F	B	SE	β	t
1단계	→매개	→마음챙김	.240	99.303***	-.428	.043	-.490***	-9.965
2단계	독립	표면행동→	.207	82.034***	.355	.039	.455***	9.057
	→종속	소진						
3단계	독립	표면행동,			.164	.039	.210***	4.172
	매개	마음챙김	.397	103.019***	-.447	.045	-.500***	-9.926
	→종속	→소진						
Sobel Z 통계량			비표준화 회귀계수B(a)=-.428		표준오차SE(a)=.043			
Z=7.031***			비표준화 회귀계수B(b)=-.447		표준오차SE(b)=.045			

*** $p < .001$



그림IV-1 표면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 검증모형

먼저 1단계에서 표면행동을 독립변인으로, 마음챙김을 매개변인으로 분석을 실시하였다. 분석 결과, 표면행동이 마음챙김에 미치는 영향력을 살펴보았는데($\beta = -.490, p < .001$) 통계적으로 유의하였으며 설명력은 24.0%, VIF(공선성) 지수는 10이하로 확인되어 공선성의 문제가 없었다. 이는 민원응대 지방공무원이 감정노동의 표면행동을 많이 할수록 마음챙김을 잘 하지 못하는 것을 의미한다.

다음으로 2단계에서는 표면행동이 소진에 미치는 영향을 살펴보았는데($\beta = .455, p < .001$), 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데, 이는 민원응대 지방공무원이 감정노동의 표면행동을 많이 할수록 소진이 높아지는 것을 의미한다.

마지막으로 매개효과를 검증하는 3단계에서는 표면행동($\beta = .210, p < .001$)과 마음챙김($\beta = -.500, p < .001$)이 소진에 미치는 영향을 살펴보았는데, 통계적 유의성이 있는 것으로 나타났으며 설명력은 39.7%, VIF(공선성) 지수는 10이하로 확인되어 공선성의 문제가 없었다. 표면행동이 소진에 미치는 영향에서 매개변인인 마음챙김이 투입되어도 통계적으로 유의하였다. 3단계에서 매개변수인 마음챙김을 투입한 결과 표면행동이 소진에 미치는 영향이 .455에서 .210으로 감소하였으므로 부분매개효과가 있다고 볼 수 있다. 마음챙김의 부분매개효과가 통계적으로 유의한지를 알아보기 위해 Sobel-test를 실시하였다. 그 결과 Sobel test $Z = 7.031, p < .001$ 로 나타나 표면행동이 소진에 직접적인 영향을 끼치며, 또한 이와 함께 마음챙김을 통해 간접적으로도 영향을 끼친다고 볼 수 있다. 즉, 마음챙김이 부분매개로서 작용하므로 가설 4-1. '제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동이 소진에 미치는 영향은 마음챙김에 의하여 매개될 것이다.'라는 가설은 지지되었다.

위의 연구 결과에서 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진의 관계에서 마음챙김이 부분매개로서 작용하여 소진을 완화시킬 수 있었으며, 공무원에게 있어 마음챙김 프로그램을 실시하거나 공무원 소진 관련 상담에 적용할 수 있음을 의미한다.

나. 내면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과

내면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 있는지를 알아보기 위한 분석 결과를 <표IV-5>에 제시하였다. 먼저 1단계에서 내면행동이 마음챙김에 미

치는 영향을 살펴보았는데($\beta = -.217, p < .001$), 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그러나 다음으로 2단계에서는 내면행동이 소진에 미치는 영향을 살펴보았는데 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 매개분석검증의 조건을 충족시키지 못했다. 따라서 독립변인을 내면행동, 종속변인을 소진, 매개변인을 마음챙김으로 하는 그림 I-2 연구모형2는 최종적으로 선택되지 못하였으며, 가설 4-2. ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동이 소진에 미치는 영향은 마음챙김에 의하여 매개될 것이다.’의 경우, 내면행동이 소진(전체)에는 유의미하지 않으므로 기각하였다.

표IV-5 내면행동과 소진의 관계에서 마음 챙김의 매개효과 검증

(N=316)

단계			R^2	F	B	SE	β	t
1단계	독립 →매개	내면행동→ 마음챙김	.047	15.491***	-.204	.052	-.217***	-3.936
2단계	독립 →종속	내면행동→ 소진	.003	.833	-.043	.047	-.051	-.913

*** $p < .001$

V. 논의 및 제언

1. 논의

본 연구는 제주시 민원응대 공무원 감정노동이 소진에 영향을 미치는지를 살펴보는 내용으로 마음챙김이 감정노동의 하위영역인 표면행동과 내면행동에 있어서 유의미하게 매개하는지의 여부를 검증하려 하였다. 본 연구의 주요 결과와 논의는 다음과 같다.

첫째, 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동은 마음챙김과 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 이는 표면행동과 마음챙김의 관계에서 부적 상관관을 보였던 기존 선행연구들의 결과와 일치하여 해당 가설은 지지되었다. 즉, 감정노동을 수행하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정을 누르고 공무원에게 요구되는 방식에 따라 표현하는 표면행동을 하는 공무원일수록 마음챙김이 잘 이루어지지 않아 업무 중 주의집중도가 떨어지거나, 현재에 대한 자각에 둔화되거나, 비판단적 수용을 하지 못해 정서조절을 잘 못하거나, 불안감을 느끼는 등의 탈중심주의적 성향을 보이는 등 정서적인 문제가 나타날 수 있다는 가능성을 시사한다. ‘친절한 공무원’의 모습을 요구하는 현재의 상황에서 공무원이 표면행동을 하지 않기로 현실적으로 어려운 문제이다. 즉, 필연적으로 발생할 수 밖에 없는 표면행동이 점점 늘어남에 따라 마음챙김이 어려워지면서 정서적 어려움을 겪게 되는 구조이다. 따라서 인사적 차원에서 민원응대 공무원의 표면행동 수행을 어느 정도 하고 있는지 개개인별로 주기적으로 파악하여 업무강도의 요인으로 인식해야 할 것이며, 이를 업무 재분장 또는 인사 재배치 등의 방법으로 직무를 좀 더 현실적으로 조정할 수 있도록 하는 등 보완적 인사 방침이 반드시 마련되어야 것이다.

둘째, 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동은 마음챙김과 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났는데, 내면행동과 마음챙김의 관계에서 부적 상관관을 보였던 이기정(2020), 이희진, 김성봉(2020) 등 기존 선행연구들의 결과와 일치하여

해당 가설은 지지되었다. 그러나 위의 결과는 김화정, 이영관(2019)과 아마르자갈 수카라차, 오흥철(2019)의 연구에서 마음챙김과 내면행동이 정적 관계를 보이는 점, 정문옥(2016)의 연구에서 내면행동과 마음챙김 사이에 유의미한 상관이나 나타나지 않은 결과와 일치하지 않는다. 그러나 이 선행연구 결과들에서 내면행동과 마음챙김의 관계가 다양하게 나타났기 때문에 앞으로의 후속 연구에서 내면행동과 마음챙김의 관계간의 반복적인 검증이 필요함을 시사한다.

한편, 내면행동의 하위요인은 표면행동의 하위요인보다 낮은 부적 상관 관계를 보였다. 이는 감정노동을 수행하는 과정에서 공무원 조직에서 요구하는 방식대로 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 내면행동을 할 때에도 마음챙김이 안되는 모습을 보이게 되지만, 자신의 감정을 숙여야 하는 표면행동을 할 때보다는 마음챙김을 할 수 있다는 것으로 해석할 수 있다. 이는 표면행동 보다 내면행동으로 생각의 전환을 할 수 있도록 유도할 방법도 고려해 볼 만 하다.

셋째, 제주시 민원응대 지방공무원의 마음챙김과 소진의 관계를 살펴보았는데, 마음챙김은 소진 전체와 중간 정도의 부적 상관을 보였다. 이는 마음챙김과 소진의 부적상관에 대해 공통적으로 일치하고 있는 선행연구들과 맥락을 같이 하며, 해당 가설은 지지되었다. 소진의 하위요인별로 살펴보면, 제주시 민원응대 공무원이 마음챙김을 할수록 소진의 하위요인인 ‘정서적 고갈’과 ‘비인간화’ 현상이 완화되는 것을 알 수 있다. 이는 임창욱(2020)의 연구에서 마음챙김 프로그램을 통해 신체자각, 신체통찰 전체 및 하위영역인 에너지 신체자각, 자기자비 긍정요인 전체 및 하위요인인 자기친절 등의 요인들이 유의미하게 향상된 결과를 보인 것처럼, 마음챙김은 부정적 감정 소모를 막고 긍정적 정서적 에너지를 채울 수 있는 기제로 작용하고 있음을 추론해 볼 수 있다.

넷째, 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진과의 관계에서 표면행동과 소진 전체는 중간 정도의 정적상관이 나타났는데, 이 결과는 기존의 선행연구 성영태(2014), 정문옥(2016), 장은희, 이병호(2019), 송영미(2017), 김원형, 신강현(2008), 김지성, 한승현(2017) 등의 결과와도 일치하고 있어 해당 가설은 지지되었다. 즉, 위의 결과를 보면, 거짓된 감정으로 자신을 속이는 표면행동을 하는 민원응대 공무원은 계속되는 감정의 부조화로 소진을 겪게 되며, 이로 인해 업무 중에 ‘감정적 고갈’ 현상이 나타나 메마른 감정을 보이고, ‘비인간화’ 현상에 의해

민원인의 상황에 대하여 공감을 못한 채 기계적으로 응대하는 소위 말하는 ‘불친절한 공무원’의 모습을 보일 가능성이 높다는 것을 의미한다. 따라서 공무원 개인적인 차원 및 조직 전체 조직 차원에서 이러한 모습을 보이는 공무원에 대한 소진 정도를 반드시 파악하여 상황을 개선시켜야 할 필요가 있다.

다섯째, 제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진의 관계를 살펴보았는데, 내면행동과 소진은 상관관계가 통계적으로 유의하지 않은 결과를 보여, ‘제주시 민원응대 지방공무원의 내면행동과 소진은 유의미한 부적상관이 있을 것이다.’라는 가설은 기각되었다. 이 결과는 신혜영(2014), 송영미(2017), 양순정, 이동훈(2019)이 내면행동은 소진에 통계적으로 유의미한 부적 영향을 끼치고 있다고 밝힌 선행연구와 일치하지 않지만, 김원형, 신강현(2008), 장은희, 이병호(2019), 장재규(2011) 및 박동필, 이지연(2016), 박형인(2019), 이희진, 김성봉(2020)이 연구한 선행연구 결과와 일치한다. 이와 같이 내면행동과 소진과의 관계는 그 결과가 다양하게 나타나고 있어 앞으로의 후속 연구에서 추가적인 반복 검증이 필요할 것이다.

여섯 번째로 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과가 있는지를 알아보기 위한 분석 결과에서는 내면행동이 소진에 미치는 영향에서는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 매개분석검증의 조건을 충족시키지 못했다. 이 결과는 이희진, 김성봉(2020)의 선행연구와 일치한다. 그러나 정문옥(2016)의 연구에서 내면행동과 소진의 관계에서 마음챙김이 부분매개효과를 보인 점, 장은희, 이병호(2019)의 연구에서 내면행동과 소진과의 관계에서 마음챙김의 하위요인인 기술이 완전매개로 작용하는 점과는 다르게 나타나고 있다. 이처럼 내면행동과 소진과의 관계에서의 마음챙김의 매개효과 여부는 선행연구에서 여러 가지 결과로 나타나고 있어 이 부분에 대해서도 후속연구에서 지속적으로 검증해보아야 할 것이다.

일곱 번째로 제주시 민원응대 지방공무원의 표면행동과 소진의 관계에서 마음챙김이 부분매개효과가 있음을 알 수 있었다. 이는 기존 정문옥(2016), 최경진(2018), 김세은(2020), 장은희, 이병호(2019), 이희진, 김성봉(2020) 등이 수행한 선행연구들의 결과와 일치하고 있어 해당 가설은 지지되었다. 민원응대 공무원은 업무 상 표면행동을 하지 않을 수는 없으며, 이에 따른 소진 현상도 필수 불가결하

게 발생하게 된다. 그러나 표면행동이 소진 현상으로 가는 직접적인 영향력에서 마음챙김을 통해 표면행동을 낮춰 소진을 완화시킬 수 있는 매개변인으로 작용한다면 이는 상담현장에서 얼마든지 적용될 수 있는 좋은 방법이 될 수 있음을 시사한다. 또한 본 연구의 결과는 표면행동에 따른 소진 현상을 겪고 있는 제주시 민원응대 공무원을 대상으로 마음챙김 프로그램을 적용할 수 있는 이론적 근거를 제시할 수 있을 것이다. 선행연구들에서 마음챙김은 이미 정신건강을 높이고 소진을 완화시킬 수 있는 긍정적 변인임이 확인되었다. 이러한 ‘마음챙김’이라는 긍정적 요인을 스스로 체득할 수 있는 기회를 신규 수습 직원 교육, 재직자 교육 등 대규모 집합 교육이나 소수 인원별 교육 등 제주시청 인사 프로그램으로 기획할 수 있다면, 여기에 본 연구의 정책적 의의가 있다고 볼 수 있을 것이다.

마지막으로 마음챙김이 잘 이루어지지 않을 경우, 표면행동으로 인한 소진 현상이 더욱 일어날 수 있음을 감안해 보았을 때, 민원응대 담당 공무원에게 자신의 정서가 현재 어떠한 상태인지 파악할 수 있는 최소한의 수단이 필요할 것이다. ‘제주도’라는 좁은 지역 특성 때문에 상담이나 정신과 방문을 잘 가지 않으려는 현실 속에서 현재 제주시 민원응대 공무원에 대한 상담 시스템은 너무나도 소극적이며, 접근성도 그다지 높지 않다. 이러한 상황에서 기대할 수 있는 것은 외부 소진 관련 교육인데, 이마저도 제주시에서 소수 인원만 선발하기 때문에 신청해도 탈락하는 경우가 많다. 이는 제주시 민원응대 공무원이 소진 현상이 한 번 일어나면, 구조적으로 방치될 수 밖에 없으며, 온전히 개인의 영역에서만 해결되어야 한다는 의미이다. 따라서 정기적으로 공무원들 개개인별로 감정노동, 소진 정도, 마음챙김 정도 등을 설문 등의 방법으로 조사하여 이에 대한 데이터를 근거로 정서적으로 힘들어하는 공무원을 판별해 내어 그들에 대한 마음챙김 관련 프로그램을 실시할 필요가 있을 것이다.

2. 제언

마지막으로 본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 제주시청 및 제주시 읍면동 6급이하 공무원 민원 응대

316명을 대상으로 연구한 결과로서 이 결과를 일반화하기 위해서는 보다 많은 표본으로써 제주시청 전 부서, 제주도청, 서귀포시청, 타 지자체 지방공무원 등 범위를 확대하여 추가적으로 연구한다면 일반화할 수 있는 가능성이 높아질 것이다. 둘째, 본 연구는 자기 보고식 설문지를 사용하여 조사 결과를 얻었다. 그러나 후속 연구에서 심층면접 등 질적 연구나 마음챙김을 기반한 프로그램을 적용한 실험연구를 진행한다면 현실적으로 좀 더 의미있는 연구가 될 것이라 기대한다.

VI. 참고문헌

- 강유선(2017). **대학생의 성인애착과 대학생활적응의 관계: 마음챙김의 매개효과**. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 강진아(2010). **초등학교 담임교사의 심리적 소진이 학생의 학교생활적응과 학업적 자기효능감에 미치는 영향**. 한남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 고선희(2013). **항공사 승무원의 감정노동이 소진과 조직몰입에 미치는 영향**. **한국콘텐츠학회**, 13(7), 395-405.
- 김구, 한기민(2012). **경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향**. **한국사회와 행정연구**, 22(4), 497-523.
- 김명희, 천성문, 윤정훈(2021). **은행원의 감정노동과 정신건강과의 관계에서 마음챙김의 매개효과**. **교육치료연구**, vol.13, no.1, 41-56.
- 김미리혜, 김정호, 김수진(2003). **호흡마음챙김 명상이 과민성대장증후군 환자들의 심리건강에 미친효과**. **덕성여자대학교 학생생활연구소 학생생활연구**, 19, 37-52.
- 김상구(2009). **공공부문의 감정노동 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구**. **지방정부연구 제13권 제1호**: 51-70.
- 김상표(2007). **개인특성,고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과**. **경영학연구**, 36(2), 355-384.
- 김상표, 하환호(2009). **감정표현규칙의 명확성과 긍정적 정서진달 간의 관계**. **한국서비스경영학회 서비스경영학회지 Vol.10, No.3**
- 김성기(2010). **사회복지 전담공무원의 직무특성이 소진에 미치는 영향 연구**. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 김세은(2020). **사회복지사의 역할스트레스와 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 마음챙김의 매개효과**. 신한대학교 지식복지대학원 석사학위논문.
- 김원형, 신강현(2008). **정서 노동이 직무 탈진에 미치는 영향에 대한 자율성과 사회적 지지의 조절효과**. **한국인사관리학회 학술대회 발표논문집**, 1, 1-12.
- 김은진(2018). **교사의 직무스트레스와 소진 간 관계에서 교사 마음챙김의 효과**. **대한스트레스학회, 스트레스연구 제26권 제3호**, 208-214.
- 김이영, 박순미, 배성우(2011). **사회복지시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 변인 탐색**. **정신보건과 사회사업**, 37, 117-144.

- 김재성(2010). 불교와 심리치료의 mindfulness(마음챙김). **한국불교심리치료학회 2010 봄 학술대회 발표문**.
- 김정규(2003). 비파사나 명상과 인지행동 치료를 통합한 불안장애의 게슈탈트 심리 치료. **한국심리학회지:임상, 22(3)**, 475-503.
- 김정은(2009). **마음챙김 명상이 만성 두통에 미치는 효과-고등학교 교사를 대상으로**. 덕성여자대학교 대학원 심리학과 석사학위논문.
- 김정은, 김정호(2015). 마음챙김명상이 고등학교 교사의 만성두통, 스트레스 및 정서에 미치는 효과. **한국심리학회지: 건강, 20(1)**, 35-52.
- 김정현(2017). **사회복지사의 소진과 이직의도간의 관계에서 영성의 조절효과 연구**. 부산대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 김정호(2001). 체계적 마음챙김을 통한 스트레스 관리: 정서 마음챙김을 중심으로. **한국심리학회지, 6(1)**, 23-58.
- 김정호, 조현진 (2002). 마음챙김 명상을 통한 체중조절 프로그램의 실제. **덕성여자대학교 학생생활연구소 학생생활연구, 18**, 86-109.
- 김정호(2016). **마음챙김 명상 매뉴얼**. 서울: 솔과학.
- 김준, 김영국(2018). 감정노동이 감정소진, 감정부조화, 이직의도에 미치는 영향. **관광레저연구, 30(9)**, 45-62.
- 김준환(2013). **사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구**. 고려대학교 대학원 사회복지학과 사회복지전공 박사학위논문.
- 김지성, 한승현(2017). 일선관료의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향. **한국조직학회보, 13(4)**, 71-100.
- 김진옥, 박윤미(2017). 여행사 종사원의 마음챙김(Mindfulness)이 삶의 질에 미치는 영향: 감정소진과 감정조절의 매개효과 검증. **한국관광연구학회관광연구저널 제31권 제12호 2017.12**, 5-20.
- 김태성, 허찬영(2012). 감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향. **대한경영학회지, 25(9)**, 3761-3780.
- 김화정, 이영관(2019). 항공사 객실승무원의 마음챙김이 감정노동과 심리적 웰빙에 미치는 영향. **관광연구저널, 33(6)**, 35-50.
- 명혜리, 박민자, 김형곤(2020). 객실 승무원의 마음챙김이 직무소진에 미치는 영향 재직기간의 조절효과. **관광레저연구 32(5)**, 2020.05, 387-406.
- 문미경(2017). **중학교 교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 마음챙김의 매개**

- 효과.** 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박경, 전진수, 정선용(2013). 한국형 마음챙김 명상기반 스트레스 완화 프로그램(K-MBSR)이 유방암 환자의 심리적 증상, 수면 및 삶의 질에 미치는 효과. **스트레스**, 21(3), 249-262.
- 박남수(2012). 마음챙김에 근거한 스트레스 완화 프로그램이 조직구성원의 정신건강에 미치는 효과. **한국조직학회보**, 9(2), 107-144.
- 박동필, 이지연(2016). 보육교사의 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 효과. **미래 유아교육학회**, 23(2), 53-70.
- 박민정(2013). **보육교사의 마음챙김, 심리적 안녕감, 직무만족도와의 관계: 심리적 안녕감을 매개로.** 중앙대학교 대학원 아동청소년학과 아동복지전공 석사학위논문.
- 박성현(2006). **마음챙김척도 개발.** 카톨릭대학교 대학원 심리학과 상담심리학 전공 박사학위논문.
- 박주상(2012). 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향. **한국정부학회 학술발표논문집**, 89-108.
- 박현욱, 이인원(2020). 감정노동과 직무소진과의 관계: 공공봉사동기의 조절효과를 중심으로. **한국조직학회보**, 17(1), 35-62.
- 박형인(2019). 정서노동으로부터 직무탈진까지의 순차적 매개경로: 표면행위와 내면행위의 대조. **한국심리학회지: 일반**, 38(4), 599-623.
- 박혜민(2018). **유아교사의 마음챙김이 심리적 소진 및 직무만족도에 미치는 영향.** 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 배재홍, 장현갑(2006). 한국형 마음챙김 명상에 기반한 스트레스 감소 프로그램이 대학생의 정서반응에 미치는 영향. **한국심리학회지: 건강**, 제11권 제4호, 673-688.
- 배한주, 장희경, 은영(2018). 임상간호사의 자아존중감과 소진의 관계에서 마음챙김의 매개 효과. **대한스트레스학회 스트레스연구** 제26권 제3호 2018.09, 243-249.
- 석류(2014). **교사의 직무스트레스와 감정노동 및 심리적 소진의 관계.** 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 성영태(2014). 민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구·경북 민원담당공무원을 중심으로. **한국인사행정학회보**, 제13권 제2호, 183-210.
- 성희자, 권현수(2013). 사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와의 관계: 민간부문 사회복지사와의 비교를 중심으로. 충남대학교 사회과학연구소, **사회과학연구** 제24권 3호, 361-383.

- 송영미(2017). **마음챙김이 들봄 종사자의 감정노동에 미치는 효과**. 아주대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 송영미, 김완석(2019). 마음챙김이 직무탈진에 미치는 영향: 두 가지 감정노동 전략의 차별적 매개효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 32(2), 135-162.
- 신현정(2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향 관계. **충북대학교 사회과학연구소, 사회적경제와 정책연구**, Vol.4, No.1
- 신혜영(2014). 서비스산업 상담직원의 감정노동과 자기효능감 및 소진에 관한 연구-콜센터 상담직원을 중심으로. **고객만족경영연구 제16권** 제1호 2014. 4, 159-178.
- 신황용(2020). 감정노동, 조직몰입과 조직시민행동 간에 구조적 인과관계: 경기도 일선 지방공무원을 중심으로. **한국공공관리학보**, 34(2), 141-166.
- 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019). 몽골 특급호텔 종사원의 마음챙김, 감정노동, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 간의 관계연구. **동북아관광학회. 동북아관광연구 제15권** 제1호 (통권44호), 1-25.
- 양순정, 이동훈(2019). 증권사 점점 직원의 정서노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진이 직무만족에 미치는 영향: 정서지능의 조절된 매개효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 32(3), 265-295.
- 양승범, 송민혜(2010). 한국 지방공무원의 감정노동(Emotional Labor)에 관한 연구. **한국지방자치학회보**, 제22권 제3호 통권71호, 219-236.
- 오지은(2018). **교사의 직무환경의 위험요소가 심리적 소진에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과**. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 윤만희, 김정섭, 김주현(2010). 서비스 종업원의 감정표현과 진정성이 관계품질에 미치는 영향: 레포의 매개적 역할. **경영학연구**, 39(6), 1391-1423.
- 윤병수(2011). 한국형 마음챙김 기반 스트레스 감소(K-MBSR) 프로그램이 주의체계에 미치는 영향. **한국심리학회 학술대회 자료집**, 2011(1), 399-399.
- 이기정(2020). **마음챙김이 감정노동에 미치는 영향: 심리적 유연성 매개효과를 중심으로**. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 이명구(2014). 국외여행인솔자의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. **한국호텔리조트학회**, 13(2), 269-287.
- 이순늬, 김정아(2010). 간호사의 감정노동과소진 및 직무몰입의 관계. **한국간호과학회 학술대회**, 255-255.
- 이아영(2016). **교사 직무스트레스가 심리적 소진과 임파워먼트에 미치는 영향: 마음챙**

- 김의 매개효과.** 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이유리, 이주연, 김재민, 신일선, 윤진상, 김성완(2018). 콜센터 종사자의 스트레스가 소진에 미치는 영향. **생물치료정신의학**, 24(1), 31-39.
- 이정철, 이정옥, 조윤직(2015). 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. **한국사회와 행정연구**, 26(2), 353-383
- 이주연, 김성완, 홍지은, 이수인, 박미경, 김재민, 윤진상 (2016). 정서공감과 회복탄력성이 상담교사들의 소진에 미치는 영향. **생물치료정신의학**, 22(3), 163-172.
- 이지영, 지진호(2007). 직무요구- 소진 과정에서 감성지능의 조절효과: 관광업체 종사원을 중심으로. **인적자원관리연구**, 14(4), 277-294.
- 이진열, 박세연(2020). 청소년수련시설 종사자의 소진이 직무만족에 미치는 영향에서 사회적 지지의 조절효과. **공공사회연구 제10권** 2호(2020년), 63-86.
- 이진열, 윤기혁(2019). 청소년수련시설 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 소진의 매개효과. **청소년학연구**, 26(12), 31-61.
- 이희진, 김성봉(2020). 초등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과. **문화와 융합**, 제42권, 7호, 통권71집.
- 임재강, 성영태(2013). 경찰관의 감정노동, 감정소진, 냉소주의의 구조모형 분석. **한국조직학회, 한국조직학회보 제10권** 제2호.
- 임창욱(2020). **고등학생을 위한 마음챙김명상 프로그램의 효과: 신체자각, 신체통찰, 자기자비, 자기효능감, 자기조절능력을 중심으로.** 능인대학원대학교 석사학위논문.
- 장영혜, 김판수(2020). 마음챙김과 삶의만족 및 감정노동 간의 관계: 서비스 종사원들의 정서지능의 매개효과를 중심으로. **경영교육연구**, 35(2), 211-227.
- 장은희, 이병호(2019). 학부모에 대한 유아교사의 감정노동과 소진과의 관계에서 마음챙김과 수용의 매개효과. **한국열린유아교육학회 2019년도 추계학술대회** 2019.11, 253-282.
- 장인화, 박중환(2019). 항공사 여승무원의 감정노동, 직무스트레스가 서비스지향성에 미치는 영향. **관광레저연구**, 31(5), 335-350.
- 장재규(2011). **감정노동(Emotional labor)의 역동성에 관한 연구.** 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 전성수(2018) 민원담당공무원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석. **한국지방자치연구**, 20(3), 53-74.

- 정문옥(2016). **중등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과 검증.** 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최경진(2018). **노인장기요양시설 요양보호사의 역할스트레스와 감정노동이 소진에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과.** 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 최경진, 유금란(2018). 노인장기요양시설 요양보호사의 역할스트레스와 감정노동이 소진에 미치는 영향. **노인복지연구**, 73(4), 55-86.
- 최선화, 백유성, 김흥기, 이명규 (2019). 감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계. **한국경영학회 통합학술발표논문집**, 757-767.
- 최성욱(2012). 행정서비스조직에서 감정노동의 문화적 정향: 국세공무원을 대상으로. **한국행정학보**. 46(4): 79-101.
- 최정임(2014). **감정노동이 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 지원의 매개효과를 중심으로.** 한국교통대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 표정자, 최승원(2014). 마음챙김 기술과 소진의 관련성 연구: 성매매 피해여성 상담원들을 중심으로. **스트레스연구**, vol.22(1), 43-54.
- 한주희, 강은주(2010). 마음챙김이 스트레스 및 직무소진에 미치는 영향, 여가생활의 이중 조절효과를 중심으로. **한국인사관리학회 2010 춘계학술대회 발표 논문집**, 1-20.
- 홍순희(2012). **초등교사의 직무스트레스와 정신건강의 관계에서 마음챙김의 조절효과.** 인천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- Ashforth, B. E.& Humphrey, R. H. (1993). "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *The Academy of Management Review* 18(1), 88-115
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4): 423-440.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical conditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Gilstrap, C. M. (2005). *Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor*. Colorado University, Colorado.
- Hoshchild, A. R. (1983). What's fair?. *Journal of Politics*, 45(2), 521-550.
- Hoshchild, A. R. (1983). *The Managed heart*. University of California press, Berkeley.
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness*. New York: Delta.

- Kabat-Zinn, J. (1994) *Wherever you go, there you are: Mindfulness meditation in everyday life*. New York: Hyperion.
- Kabat-Zinn, J., Lipworth, L., & Burney, R. (1985). The clinical use of mindfulness meditation for the self-regulation of chronic pain. *Journal of Behavioral Medicine*, 8, 163-190.
- Kabat-Zinn, J., Massion, A.O., Kristeller, J., Peterson, L.G., & Fletcher, K.E., Pbert, L., Lenderking, W.R. & Santorelli, S.F. (1992). Effectiveness of meditation-based stress reduction program in the treatment of anxiety disorders. *American Journal of Psychiatry*, 19, 936-943
- Kabat-Zinn (2003). Mindfulness based interventions in context: past, present and future. *Clinical psychology. Science and practice*, 10(2), 144-156.
- Frassinelli, B. C. (2002). *Aspects of the teaching profession that contribute to burnout among urban elementary school teachers*. Unpublished doctoral dissertation, The George Washington University, Ann Arbor, MI
- Maslach, C. & S. E. Jackson (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-115.
- Maslach, C. (1982). *Burnout the Cost of Caring*, Englewood Cliffs, N.J:Prentice-Hal
- Proulx, K. (2003). Integrating mindfulness-based stress reduction. *Holistic Nursing Practice*, 17(4), 201-208.
- Sobel, M, E. (1982). *Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations model*. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological Methodology 1982*, (pp.290-312). San Francisco: Jossey-Bass.
- 동해시의회 공고 제2021-51호, 2021.09.30, ‘민원응대 공무원 등’의 정의
- 김종효, 임실군공무원노조 전국 최초 악성 민원에 따른 공무원 보호 조례 환영, 뉴시스, 2021. 9. 1, https://www.newsis.com/view/?id=NISX20210901_0001568420
- 임성호, 한강 투신 서울 강동구청 공무원 시신 두 달만에 발견, 연합뉴스, 2021.03.05.,<https://www.yna.co.kr/view/AKR20210305071600004>
- 양지윤, 머리채 뜯기는 폭행 당해도 공무원은 오늘도 참습니다, 이데일리, 2021.03.24, https://news.v.daum.net/v/20210324055008162?s=print_news
- 박지연, 악성 민원에 명드는 공무원들 “폭행방지대책 세워달라”, 파이낸셜뉴스, 2021.11.25, <https://www.fnnews.com/news/202111241012254723>

<Abstract>

The Effect of the Emotional Labor on
Psychological Exhaustion of Local Civil
Servants of Jeju City treating to Civil Clients:
The mediating Effect of Mindfulness

Kwon Yurina

Major in Counseling Psychology Graduate School of
Education Jeju National University

Supervised by Professor Kim Sung-Bong

The purpose of this study is to obtain theoretical data to cope with the exhaustion of local civil servants of Jeju city by grasping the effect of emotional labor on exhaustion of local civil servants of Jeju city and checking whether mindfulness has a significant mediating effect in the influence relationship between these variables. In order to achieve this research purpose, the research questions were set as follows.

Research Question 1. What is the relationship between emotional labor (surface behavior, inner behavior) and mindfulness of local civil servants of

Jeju city treating to civil clients?

Hypothesis 1-1. The surface behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients will have a significant negative correlation with mindfulness.

Hypothesis 1-2. There will be a significant negative correlation between the inner behavior and mindfulness of local civil servants of Jeju city treating to civil clients.

Research Question 2. What is the relationship between caring for the minds of local civil servants of Jeju city treating to civil clients and exhaustion?

Hypothesis 2. There will be a significant negative correlation between caring for the minds and exhaustion of local civil servants of Jeju city treating to civil clients.

Research Question 3. What is the relationship between emotional labor (surface behavior, inner behavior) and burnout of local civil servants of Jeju city treating to civil clients?

Hypothesis 3-1. The surface behavior and burnout of local civil servants of Jeju city treating to civil clients will have a significant positive correlation.

Hypothesis 3-2. There will be a significant negative correlation between the internal behavior and exhaustion of local civil servants of Jeju city treating to civil clients.

Research Question 4. Does taking care of mind mediate in the relationship between emotional labor (surface behavior, inner behavior) and burnout of local civil servants of Jeju city treating to civil clients?

Hypothesis 4-1. Mindfulness will mediate the effect of surface behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients on burnout.

Hypothesis 4-2. Mindfulness will mediate the effect of internal behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients on burnout.

To conduct this study, local civil servants of Jeju city treating to civil clients in the major public affairs departments of Jeju City Hall(the resident welfare department, the welfare department for the disabled, the welfare department for women & families, the welfare department for the basic life, the general civil service office, the transportation administration department, the property tax department, the housing department, the construction department, etc.), Jeju health center and 26 civil service centers were targeted. And a total of 347 out of 745 people responded to the survey, with a response rate of 46.57%, of which 316 people were used, excluding those who were not properly surveyed or were not suitable for the target.

The measurement tool is a self-report questionnaire consisting of questions related to emotional labor, mindfulness, exhaustion, and demographic questions, and a survey was conducted for 10 days from April 5 to April 14, 2022 through SNS and online questionnaire to prevent COVID-19.

In this study, the collected data were analyzed using the SPSS 25.0 program, the demographic characteristics of the study subjects were investigated through frequency analysis, technical statistics were analyzed to identify the descriptive statistics of major variables, and correlation analysis, three-step regression analysis, and Sobel test were conducted. Based on these analysis results, the results of this study are summarized as follows.

First, the surface behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients had a significant negative correlation with mindfulness, and second, the inner behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients had a significant negative correlation with mindfulness. Third, there was a significant negative correlation between caring for the minds of local civil servants of Jeju city treating to civil clients, and fourth, there was a

significant positive correlation between surface behavior and exhaustion of local civil servants of Jeju city treating to civil clients. Fifth, there was no significant negative correlation between internal behavior and exhaustion of local civil servants of Jeju city treating to civil clients. Sixth, the effect of surface behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients on burnout was mediated by mindfulness, and seventh, it was found that the effect of local civil servants of Jeju city treating to civil clients on burnout was not statistically significant, so it did not meet the conditions for mediating analysis and verification.

As a result of the study, it was confirmed that the more emotional labor (surface behavior and inner behavior) of local civil servants of Jeju city treating to civil clients did not take good care of their minds, and the more exhaustion of local civil servants of Jeju city treating to civil clients did not take care of their minds. In addition, the more local civil servants of Jeju city treating to civil clients acted on the surface, the more exhaustion occurred, and there was no significant relationship between inner behavior and exhaustion (overall). Finally, it was confirmed that mindfulness acted as a partial mediator in the effect of surface behavior of local civil servants of Jeju city treating to civil clients on burnout. This suggests that in order to reduce the exhaustion of local civil servants of Jeju city treating to civil clients due to emotional labor, mindfulness programs, etc. should be conducted.

Key words: local civil servants treating to civil clients, emotional labor, psychological exhaustion, mindfulness, mediating effect

<설문지>

안녕하십니까

본 설문지는 민원응대 업무를 하는 제주특별자치도 6급이하 공무원의 감정노동 실태를 파악하고, 소진을 예방하기 위한 방안을 연구하기 위한 자료 수집을 위한 것입니다.

이 설문은 무기명으로 응답하며, 본인의 응답에 대해서 철저히 비밀이 보장됩니다. 이 응답내용은 오로지 연구를 위해서만 사용되며, 그 이외의 다른 목적을 위해서는 사용되지 않습니다.

본 설문지의 문항에 대하여 빠짐없이 솔직한 답변 부탁드립니다.
소중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 4월 5일

연구자: 권유리나(제주대학교 교육대학원 상담심리전공)
지도교수: 김성봉(제주대학교 교육학과 교수)

먼저 아래 사항을 기록해 주십시오

1. 성별	① 남② 여
2. 연령(만 나이)	①20대②30대③40대④50대
3.근무경력	①2년 미만 ② 2년이상~5년미만 ③5년이상~10년미만 ④10년이상~15년미만 ⑥15년 이상
4. 직렬	직 (예: 행정직 ※공무직인 경우 '담당직무 또는 부서'로 표기)
5. 직급	①9급②8급 ③7급 ④6급⑤공무직
6. 직위	①팀원 ②팀장 ③기타
7. 소속	①도청②제주시청③서귀포시청 ④제주시 읍면동 ⑤ 서귀포시 읍면동
8. 소속부서 규모	① 30명 미만 ② 30명 이상~50명 미만③ 50명 이상

1. 감정보동 척도

다음은 귀하의 정서노동을 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항에 대해 평소에 느끼시는 대로 해당란에 체크하여 주십시오.

전혀 그렇지 않다	가끔 그렇다	보통 그렇다	자주 그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

문항	내용	척도				
		1	2	3	4	5
1	내가 느끼는 정서와 관계없이 긍정적인 정서를 갖고 있는 것처럼 꾸며서 표현한다.	1	2	3	4	5
2	공무원으로서 긍정적인 정서들을 표현하기 위해 노력한다.	1	2	3	4	5
3	필요하다면 내면에서 느끼는 정서와는 달리 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 실제로 느낀 정서를 숨긴다.	1	2	3	4	5
4	필요하다면 나는 가장된 행동을 해서라도 긍정적 정서를 표현한다.	1	2	3	4	5
5	필요하다고 생각되면 긍정적인 정서를 표현하기 위해서 스스로 노력한다.	1	2	3	4	5
6	공무원으로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 정서를 실제에서도 경험하기 위해 노력한다.	1	2	3	4	5
7	직업에 적합한 긍정적 정서를 표현하기 위해 일종의 가면을 쓰고 있다.	1	2	3	4	5
8	실제로 느낀 정서들을 긍정적인 정서로 바꾸어 표현하기 위해 노력한다.	1	2	3	4	5
9	내가 갖고 있는 정서와는 일치하지 않지만 민원인들에게 긍정적인 정서를 표현한다.	1	2	3	4	5
10	공무원으로서 기대되는 정서를 표현하기 위해 노력한다.	1	2	3	4	5

2. 마음챙김 척도

다음은 귀하의 심리상태를 알아보기 위한 문항입니다. 문항의 내용이 자기 자신과 어느정도 일치하는지를 체크하여 주십시오.

전혀 그렇지 않다	가끔 그렇다	보통 그렇다	자주 그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

문항	내용	척도				
		1	2	3	4	5
1	한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기가 어렵다.	1	2	3	4	5
2	내가 어떤 감정을 갖는다는 것을 알면, 다른 사람들이 나를 이상하게 볼 것이란 생각이 든다.	1	2	3	4	5
3	나는 현재 내 주변에 무슨 일이 일어나고 있는지를 놓치는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
4	나는 미래에 대한 걱정 혹은 과거의 일에 몰두해 있는 때가 많다.	1	2	3	4	5
5	어디다 물건을 두었는지 기억하지 못해서 괴로운 경우가 많다.	1	2	3	4	5
6	나는 스스로에게 '내가 이런 것을 원해서는 안되지' 라고 말하는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
7	나는 순간순간 내 기분의 변화를 잘 알아차리지 못한다.	1	2	3	4	5
8	미래에 대한 걱정이 떠올랐을 때 불안에 휩싸이게 된다.	1	2	3	4	5
9	책(혹은 신문)을 읽거나, TV를 봐도 무슨 내용이었는지 잊어버릴 때가 많다.	1	2	3	4	5
10	어떤 감정을 느낄 때, 내가 가져서는 안되는 감정이라고 판단하는 경향이 있다.	1	2	3	4	5

문항	내용	척도				
		1	2	3	4	5
11	(어떤 것에 대해서) 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못한다.	1	2	3	4	5
12	닥칠지 모르는 불행에 대해서 걱정에 빠져있는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
13	다른 사람들과 이야기 할 때, 사람들이 내게 한 말을 금방 잊어버리는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
14	내가 이런 생각 혹은 감정을 갖는다는 것에 대해 스스로에게 실망하는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
15	나는 순간순간 내가 바라는 것이 무엇인지 알 수 없는 때가 많다.	1	2	3	4	5
16	고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다.	1	2	3	4	5
17	나는 내가 하고 있는 것에 대한 주의집중 없이 멍한 상태로 일하거나 공부하는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
18	어떤 생각이나 감정이 떠오를 때, 옳지 못한 것 같아 부끄러울 때가 많다.	1	2	3	4	5
19	때때로 나는 내 느낌이나 감정이 무엇인지 구별할 수 없다.	1	2	3	4	5
20	실망하면 그 충격이 너무 커서 그것을 떨쳐버릴 수 없다.	1	2	3	4	5

3. 소진 척도

다음은 귀하가 인식하는 소진(Burn out)의 정도를 알아보기 위한 것입니다. 해당하는 곳에 체크해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

문항	내용	척도				
		1	2	3	4	5
1	나는 일 때문에 기력을 다 소모한 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
2	내 일 때문에 정서적으로 메말라 버린 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
3	나는 하루 일과가 끝나면 기진맥진한 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
4	나는 아침에 일어나서 하루 일과를 생각하면 피로감을 느낀다.	1	2	3	4	5
5	나는 일 때문에 좌절감을 느낀다.	1	2	3	4	5
6	나는 진퇴양난에 처한 것 같은 기분이 든다.	1	2	3	4	5
7	나는 사람들을 직접 대하는 일로 인해 매우 많은 스트레스를 받는다.	1	2	3	4	5
8	나는 현재의 직업으로 인해 정서적으로 무감각하게 되지는 않을까 걱정이 된다.	1	2	3	4	5
9	나는 공무원이 된 이래로 사람들에게 좀 더 냉담해졌다.	1	2	3	4	5
10	사람들과 더불어 온종일 일하는 것은 긴장되는 일이다.	1	2	3	4	5
11	나는 맡은 일이 너무 벅차다고 느낀다.	1	2	3	4	5

문항	내용	척도				
		1	2	3	4	5
12	내가 일부 민원인들을 마치 물건처럼 냉정하게 다루고 있는 것 같다.	1	2	3	4	5
13	민원인들이 자신들의 문제들 중 일부의 책임을 나에게 씌우는 것 같은 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
14	나는 일부 민원인들에게 어떤 일이 일어나고 있는지에 별 관심이 없다.	1	2	3	4	5
15	나는 민원인들이 여러 가지 일들에 대해 어떻게 느끼고 있는가를 쉽게 이해할 수 있다.	1	2	3	4	5
16	나는 민원인들의 문제들을 매우 효과적으로 처리한다.	1	2	3	4	5
17	나는 내 일을 통해서 다른 사람들의 삶에 긍정적으로 영향을 주고 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
18	나는 매우 활기에 차 있다.	1	2	3	4	5
19	나는 민원인들과 화기에애한 분위기를 만들 수 있다.	1	2	3	4	5
20	나는 민원인들과 친밀하게 지내고 난 뒤에는 아주 기분이 좋다.	1	2	3	4	5
21	나는 현재의 직업에서 가치있는 일들을 많이 성취하였다.	1	2	3	4	5
22	나는 일할 때 감정적인 문제들을 아주 침착하게 처리한다.	1	2	3	4	5

<부록>

1. 조사대상자의 일반적 특성에 평균차이 분석

가. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 감정노동의 차이를 검증한 결과를 부록 표-1에 제시하였다.

부록 표-1 조사대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.41	.760	1.842	
	여성	201	3.24	.800		
연령별	20대 ^a	72	3.53	.735	3.317***	a>d
	30대 ^b	121	3.32	.774		
	40대 ^c	66	3.20	.868		
	50대 ^d	57	3.13	.738		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.24	.808	.923	-
	2년 이상~5년 미만 ^b	125	3.39	.788		
	5년 이상~10년 미만 ^c	66	3.33	.813		
	10년 이상~15년 미만 ^d	23	3.22	.690		
	15년 이상 ^e	60	3.18	.784		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.17	.773	3.770*	b>a
	행정직 ^b	151	3.43	.817		
	기타 ^c	56	3.23	.693		
직급	6급 ^a	29	3.19	.751	1.154	-
	7급 ^b	78	3.20	.870		
	8급 ^c	83	3.43	.671		
	9급 ^d	78	3.34	.823		
	공무직 ^e	48	3.28	.797		
직위	팀장 ^a	25	3.33	.685	.192	
	팀원 ^b	291	3.30	.798		
소속	시청	167	3.22	.769	-2.073	
	읍면동	149	3.40	.801		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.27	.807	.391	-
	30명 이상~50명 미만 ^b	122	3.30	.792		
	50명 이상 ^c	65	3.38	.750		

* $p < .05$, *** $p < .001$

성별, 근무경력, 직급, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 <표IV-0>에서 보는 바와 같이 연령별 ($F=3.317, p<.001$), 직렬($F=3.770, p<.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면 연령에 따른 감정노동 평균의 차이가 20대 3.5점으로 가장 높게 나타났으며, 50대 보다 20대가 0.4점이 더 높은 것으로 나타났다. 직렬에 따른 감정노동의 평균 차이는 행정직이 3.4점으로 사회복지직의 감정노동이 더 높은 수준으로 나타났다.

나. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 표면행동의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 표면행동의 차이를 검증한 결과를 부록 표-2에 제시하였다.

부록 표-2 조사대상자의 일반적 특성에 따른 표면행동의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.31	.896	1.688	
	여성	201	3.13	.919		
연령별	20대 ^a	72	3.53	.843	7.882***	a>c
	30대 ^b	121	3.28	.886		b>d
	40대 ^c	66	2.99	.976		
	50대 ^d	57	2.85	.819		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.12	.918	2.657*	b>e
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.33	.925		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.31	.924		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.07	.670		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.06	.929	4.098*	b>a
	행정직 ^b	151	3.35	.932		
	기타 ^c	56	3.06	.771		
직급	6급 ^a	29	2.92	.920	2.433*	c>a c>e
	7급 ^b	78	3.14	.984		
	8급 ^c	83	3.41	.789		
	9급 ^d	78	3.24	.943		
	공무직 ^e	48	3.02	.886		
직위	팀장 ^a	25	3.05	.897	-.874	
	팀원 ^b	291	3.21	.915		
소속	시청	167	3.11	.878	-1.799	
	읍면동	149	3.30	.944		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.21	.958	.008	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.19	.874		
	50명 이상 ^c	65	3.20	.909		

* $p<.05$, *** $p<.001$

성별, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 <부록 표-2>에서 보는 바와 같이 연령별($F=7.882$, $p<.001$), 근무경력($F=2.657$, $p<.05$), 직렬($F=4.098$, $p<.05$), 직급($F=2.433$, $p<.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면 연령에 따른 표면행동 집단 간 차이의 사후검증 결과, 20대 3.53점으로 40대 2.99점 보다 높았고 50대 2.85점 보다 30대 3.28점으로 더 높은 것으로 나타났다. 근무경력에 따른 표면행

동의 평균 차이는 15년 이상 근무한 공무원 2.91점 보다 2년 이상 ~ 5년 미만 근무한 공무원이 3.33으로 0.42점이 더 높은 것으로 나타났다. 직렬에 따른 표면행동의 평균 차이는 행정직 3.35점보다 사회복지직 3.06점으로 사회복지직 보다 행정직이 0.29점 더 높은 것으로 나타났다. 직렬에서 행정직보다 사회복지직의 표면행동이 더 높은 수준으로 나타났다. 직급에 따른 표면행동 집단 간 차이의 사후검증 결과, 공무원 3.02점 보다 8급 3.41점이, 6급 2.92점보다 8급 3.41점이 더 높은 것으로 나타났다.

다. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 내면행동의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 내면행동의 차이를 검증한 결과를 부록 표-3에 제시하였다. 성별, 연령별, 근무경력, 직렬, 직급, 직위, 소속, 소속부서 규모 모두 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

부록 표-3 조사대상자의 일반적 특성에 따른 내면행동의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.51	.814	1.629	
	여성	201	3.36	.864		
연령별	20대 ^a	72	3.53	.742	.607	-
	30대 ^b	121	3.36	.827		
	40대 ^c	66	3.40	.970		
	50대 ^d	57	3.41	.877		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.36	.855	.267	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.46	.811		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.35	.854		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.37	.923		
	15년 이상 ^e	60	3.45	.905		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.29	.786	2.192	-
	행정직 ^b	151	3.51	.901		
	기타 ^c	56	3.39	.800		
직급	6급 ^a	29	3.46	.868	1.035	-
	7급 ^b	78	3.25	.942		
	8급 ^c	83	3.46	.740		
	9급 ^d	78	3.44	.853		
	공무직 ^e	48	3.53	.844		
직위	팀장 ^a	25	3.62	.818	1.283	
	팀원 ^b	291	3.40	.850		
소속	시청	167	3.33	.859	-1.915	
	읍면동	149	3.51	.829		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.34	.839	1.466	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.41	.860		
	50명 이상 ^c	65	3.56	.838		

라. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 마음챙김의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 표면행동의 차이를 검증한 결과를 부록 표-4에 제시하였다. 성별, 연령별, 근무경력, 직렬, 직급, 직위, 소속에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-4에서 보는 바와 같이 소속부서 규모((F=3.275, $p<.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면 소속부서 규모에 따른 마음챙김 집단 간 차이를 살펴보면 사후검증 결과, 30명 미만의 규모인 부서 3.60점보다 30명 이상 ~ 50명 미만의 규모인 부서 3.85점이 더 높아 30명 미만의 부서보다 30명 이상 ~ 50명 미만인 부서에서 더 마음챙김을 많이 하고 있는 것으로 나타났다.

부록 표-4 조사대상자의 일반적 특성에 따른 마음챙김의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.64	.935	-1.090	
	여성	201	3.75	.705		
연령별	20대 ^a	72	3.59	.771	2.272	-
	30대 ^b	121	3.63	.836		
	40대 ^c	66	3.81	.784		
	50대 ^d	57	3.89	.727		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.69	.811	1.672	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.76	.734		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.50	.898		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.91	.681		
	15년 이상 ^e	60	3.75	.816		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.77	.756	2.071	-
	행정직 ^b	151	3.61	.845		
	기타 ^c	56	3.83	.719		
직급	6급 ^a	29	3.62	.860	2.307	-
	7급 ^b	78	3.53	.942		
	8급 ^c	83	3.67	.710		
	9급 ^d	78	3.84	.747		
	공무직 ^e	48	3.89	.665		
직위	팀장 ^a	25	3.57	.885	-.829	
	팀원 ^b	291	3.72	.789		
소속	시청	167	3.68	.799	-.629	
	읍면동	149	3.74	.796		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.60	.819	3.275*	b>a
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.85	.730		
	50명 이상 ^c	65	3.65	.844		

* $p<.05$

마. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 주의집중의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 주의집중의 차이를 검증한 결과를 부록 표-5에 제시하였다. 성별, 연령별, 근무경력, 직렬, 직위, 소속에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록표-5에서 보는 바와 같이 직급(F=2.507, $p<.005$), 소속부서 규모(F=3.349, $p<.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면 직급에 따른 주의집중 집단 간 차이의 사후검증 결과, 7급 3.49점 보다 9급 3.81점, 공무원 3.8점이 더 높은 것으로 나타났다. 소속부서 규모에 따른 주의집중 평균 차이는 30명 미만 3.58점과 50명 이상 3.55점 규모인 부서 보다 30명 이상 ~ 50명 미만의 규모 3.82점이 더 높은 것으로 나타났다.

부록 표-5 조사대상자의 일반적 특성에 따른 주의집중의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.62	.973	-.632	
	여성	201	3.69	.773		
연령별	20대 ^a	72	3.55	.850	2.482	-
	30대 ^b	121	3.57	.891		
	40대 ^c	66	3.79	.860		
	50대 ^d	57	3.87	.705		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.66	.859	1.329	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.70	.799		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.49	.958		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.94	.764		
	15년 이상 ^e	60	3.68	.844		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.77	.818	2.044	-
	행정직 ^b	151	3.57	.881		
	기타 ^c	56	3.73	.811		
직급	6급 ^a	29	3.52	.848	2.507*	d>b e>b
	7급 ^b	78	3.49	.006		
	8급 ^c	83	3.62	.794		
	9급 ^d	78	3.81	.811		
	공무직 ^e	48	3.88	.657		
직위	팀장 ^a	25	3.50	.827	-1.013	
	팀원 ^b	291	3.68	.852		
소속	시청	167	3.63	.850	-.859	
	읍면동	149	3.71	.851		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.58	.851	3.349*	b>a b>c
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.82	.822		
	50명 이상 ^c	65	3.55	.871		

* $p<.05$

바. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 비판단적 수용의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 비판단적 수용의 차이를 검증한 결과를 부록 표-6에 제시하였다. 성별, 연령별, 근무경력, 직렬, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-6에서 보는 바와 직급(F=2.827, p<.05)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면 직급에 따른 비판단적 수용 집단 간 차이를 살펴보면 6급이 3.72점, 7급이 3.66점, 8급이 3.85점, 9급이 4.07점, 공무원이 3.97점이고, 9급 4.07점이 7급 3.66점 보다 평균이 높은 것을 알 수 있다.

부록 표-6 조사대상자의 일반적 특성에 따른 비판단적 수용의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.75	1.002	-1.630	
	여성	201	3.93	.724		
연령별	20대 ^a	72	3.78	.827	.395	-
	30대 ^b	121	3.87	.892		
	40대 ^c	66	3.89	.819		
	50대 ^d	57	3.94	.768		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.92	.882	1.263	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.93	.779		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.67	.983		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	4.01	.732		
	15년 이상 ^e	60	3.85	.783		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.88	.763	1.249	-
	행정직 ^b	151	3.80	.901		
	기타 ^c	56	4.00	.800		
직급	6급 ^a	29	3.72	.874	2.827*	d>b
	7급 ^b	78	3.66	.992		
	8급 ^c	83	3.85	.764		
	9급 ^d	78	4.07	.782		
	공무직 ^e	48	3.97	.678		
직위	팀장 ^a	25	3.65	.899	-1.266	
	팀원 ^b	291	3.88	.832		
소속	시청	167	3.83	.837	-.871	
	읍면동	149	3.91	.841		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.77	.868	1.822	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.97	.776		
	50명 이상 ^c	65	3.86	.881		

* p<.05

사. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 현재자각의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 현재 자각의 차이를 검증한 결과를 부록 표-7에 제시하였다. 성별, 연령별, 근무경력, 직렬, 직급, 직위, 소속, 소속부서 규모 모두 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

부록 표-7. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 현재자각의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.67	.957	-1.709	
	여성	201	3.84	.739		
연령별	20대 ^a	72	3.68	.804	2.340	-
	30대 ^b	121	3.68	.878		
	40대 ^c	66	3.92	.813		
	50대 ^d	57	3.95	.731		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.67	.885	2.203	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.87	.759		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.55	.904		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.97	.764		
	15년 이상 ^e	60	3.84	.830		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.85	.792	1.415	-
	행정직 ^b	151	3.70	.860		
	기타 ^c	56	3.86	.802		
직급	6급 ^a	29	3.69	.868	2.163	-
	7급 ^b	78	3.61	.988		
	8급 ^c	83	3.73	.734		
	9급 ^d	78	3.91	.789		
	공무직 ^e	48	3.98	.680		
직위	팀장 ^a	25	3.68	.876	-.589	
	팀원 ^b	291	3.79	.825		
소속	시청	167	3.75	.816	-.679	
	읍면동	149	3.81	.844		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.67	.855	2.981	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.92	.765		
	50명 이상 ^c	65	3.73	.863		

아. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 탈중심주의의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 탈중심주의의 차이를 검증한 결과를 부록 표-8에 제시하였다. 성별, 근무경력, 직렬, 직급, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-8에서 보는 바와 같이 연령별($F=3.313$, $p<.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면 연령에 따른 탈중심주의 집단 간 차이의 사후검증 결과, 50대 3.81점이 20대 3.35점과 30대 3.40점 보다 평균이 더 높은 것으로 나타났다.

부록 표-8 조사대상자의 일반적 특성에 따른 탈중심주의의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.50	1.065	-.178	
	여성	201	3.52	.938		
연령별	20대 ^a	72	3.35	.991	3.313*	d>a
	30대 ^b	121	3.40	.996		d>b
	40대 ^c	66	3.63	.978		
	50대 ^d	57	3.81	.897		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.49	.984	1.421	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.54	.991		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.29	1.024		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.73	.694		
	15년 이상 ^e	60	3.64	1.006		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.58	.905	2.756	-
	행정직 ^b	151	3.39	1.071		
	기타 ^c	56	3.73	.847		
직급	6급 ^a	29	3.57	1.046	1.164	-
	7급 ^b	78	3.35	1.031		
	8급 ^c	83	3.48	.971		
	9급 ^d	78	3.57	.968		
	공무직 ^e	48	3.72	.909		
직위	팀장 ^a	25	3.43	1.115	-.387	
	팀원 ^b	291	3.52	.974		
소속	시청	167	3.52	.977	.020	
	읍면동	149	3.51	.996		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.39	1.030	3.031	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.68	.894		
	50명 이상 ^c	65	3.45	1.024		

* $p<.05$

자. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 소진의 차이를 검증한 결과를 부록 표-9에 제시하였다. 성별, 직렬, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-9에서 보는 바와 같이 연령별($F=9.466$, $p<.001$), 근무경력($F=3.484$, $p<.01$), 직급($F=5.824$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면 연령에 따른 소진의 집단 간 차이의 사후검증 결과, 20대 3.13점과 30대 3.04점이 50대 2.55점 보다 각각 0.58점, 0.49점 높은 것으로 나타났다. 근무경력에 따른 소진의 평균 차이는 2년 이상 ~ 5년 미만 3.01점이 15년 이상 2.64보다 0.37점 높은 것으로 나타났다. 직급에 따른 소진 집단 간 차이의 사후검증 결과, 7급 3.04점, 8급 3.09점, 9급 2.97이 공무원 2.60보다 각각 0.44점, 0.49점, 0.37점 더 높은 것으로 나타났다.

부록 표-9 조사대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	2.90	.738	-.570	
	여성	201	2.95	.698		
연령별	20대 ^a	72	3.13	.622	9.466***	a>d b>d
	30대 ^b	121	3.04	.665		
	40대 ^c	66	2.84	.807		
	50대 ^d	57	2.55	.648		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.02	.655	3.484**	b>e
	2년 이상~5년 미만 ^b	125	3.01	.698		
	5년 이상~10년 미만 ^c	66	3.02	.683		
	10년 이상~15년 미만 ^d	23	2.83	.825		
	15년 이상 ^e	60	2.64	.709		
직렬	사회복지직 ^a	109	2.86	.698	1.690	-
	행정직 ^b	151	3.01	.727		
	기타 ^c	56	2.86	.690		
직급	6급 ^a	29	2.62	.740	5.824***	b>e c>a c>e d>e
	7급 ^b	78	3.04	.771		
	8급 ^c	83	3.09	.639		
	9급 ^d	78	2.97	.690		
	공무직 ^e	48	2.60	.608		
직위	팀장 ^a	25	2.68	.740	-1.752	
	팀원 ^b	291	2.95	.707		
소속	시청	167	2.93	.720	.014	
	읍면동	149	2.93	.706		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	2.95	.700	.404	-
	30명 이상~50명 미만 ^b	122	2.89	.692		
	50명 이상 ^c	65	2.98	.777		

** $p<.01$, *** $p<.001$

차. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 정서적 고갈의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 정서적 고갈의 차이를 검증한 결과를 부록 표-10에 제시하였다. 성별, 근무경력, 직렬, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-10에서 보는 바와 같이 연령별($F=4.725, p<.01$), 직급($F=5.169, p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면 연령에 따른 정서적 고갈 집단 간 차이의 사후검증 결과, 50대 2.44점 보다 20대 3.07점, 30대 2.92점이 각각 0.63점, 0.48점 더 높은 것으로 나타났다. 직급에 따른 정서적 고갈 집단 간 차이의 사후검증 결과, 공무원직 2.40점 보다 7급 3.09점, 8급 3.00점이 각각 0.69점, 0.6점이 더 높은 것으로 나타났다.

부록 표-10 조사대상자의 일반적 특성에 따른 정서적 고갈의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	2.83	1.034	-.070	
	여성	201	2.84	1.011		
연령별	20대 ^a	72	3.07	.913	4.725**	a>d b>d
	30대 ^b	121	2.92	.980		
	40대 ^c	66	2.76	1.179		
	50대 ^d	57	2.44	.921		
근무경력	2년 미만 ^a	42	2.88	.963	1.644	-
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	2.89	1.029		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	2.99	.984		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	2.73	1.068		
	15년 이상 ^e	60	2.56	1.028		
직렬	사회복지직 ^a	109	2.75	1.007	.706	-
	행정직 ^b	151	2.90	1.016		
	기타 ^c	56	2.81	1.050		
직급	6급 ^a	29	2.46	.998	5.169***	b>e c>e
	7급 ^b	78	3.09	1.107		
	8급 ^c	83	3.00	.909		
	9급 ^d	78	2.81	1.017		
	공무직 ^e	48	2.40	.880		
직위	팀장 ^a	25	2.55	1.044	-1.434	
	팀원 ^b	291	2.86	1.014		
소속	시청	167	2.86	1.047	.524	
	읍면동	149	2.80	.987		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	2.88	1.023	1.402	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	2.72	.948		
	50명 이상 ^c	65	2.96	1.123		

** $p<.01$, *** $p<.001$

카. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 비인간화의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 비인간화의 차이를 검증한 결과를 부록 표-11에 제시하였다. 성별, 직렬, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-11에서 보는 바와 같이 연령별(F=10.132, p<.001), 근무경력(F=3.999, p<.01), 직급(F=8.212, p<.001)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

부록 표-11 조사대상자의 일반적 특성에 따른 비인간화의 평균차이 분석

(N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	2.56	1.046	.150	
	여성	201	2.54	.936		
연령별	20대 ^a	72	2.80	.933	10.132***	a>d b>d
	30대 ^b	121	2.74	.926		
	40대 ^c	66	2.40	1.051		
	50대 ^d	57	2.01	.811		
근무경력	2년 미만 ^a	42	2.53	.969	3.999**	b>e c>e
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	2.65	.920		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	2.77	1.011		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	2.43	1.119		
	15년 이상 ^e	60	2.15	.901		
직렬	사회복지직 ^a	109	2.49	.969	.513	-
	행정직 ^b	151	2.61	1.023		
	기타 ^c	56	2.51	.861		
직급	6급 ^a	29	2.14	.906	8.212***	b>e c>a c>e d>e
	7급 ^b	78	2.76	1.083		
	8급 ^c	83	2.81	.859		
	9급 ^d	78	2.55	1.000		
	공무직 ^e	48	2.00	.663		
직위	팀장 ^a	25	2.24	.998	-1.615	
	팀원 ^b	291	2.58	.971		
소속	시청	167	2.53	.980	-.304	
	읍면동	149	2.57	.974		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	2.59	1.011	.678	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	2.47	.943		
	50명 이상 ^c	65	2.62	.971		

p<.01, *p<.001

구체적으로 살펴보면 연령에 따른 비인간화 집단 간 차이의 사후검증 결과, 20대 2.80점, 30대 2.74점이 50대 2.01점 보다 각각 0.79점, 0.73점이 높은 것으로 나타났다. 근무경력에 따른 비인간화의 집단 간 평균 차이는 2년 이상 ~ 5년 미만 2.65점, 5년 이상 ~ 10년 미만 2.77점이 15년 이상 2.15점 보다 각각 0.5점, 0.62점이 더 높은 것으로 나타났다. 직급에 따른 비인간화 집단 간 차이의 사후검증 결과, 7급 2.76점, 8급 2.81점, 9급 2.55점이 공무직 2.00점 보다 각각 0.76점, 0.81점, 0.55점이 더 높은 것으로 나타났으며 6급

2.14점은 8급 2.81점 보다 평균이 더 낮은 것으로 나타났다.

다. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 개인적 성취감 저하의 평균차이 분석

민원응대 지방공무원의 일반적 특성 집단에 따른 개인적 성취감 저하의 차이를 검증한 결과를 부록 표-12에 제시하였다. 성별, 직렬, 직급, 직위, 소속, 소속부서 규모에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 부록 표-12에서 보는 바와 같이 연령별(F=4.536, $p<.01$), 근무경력(F=3.002, $p<.01$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

부록 표-12 조사대상자의 일반적 특성에 따른 개인적성취감저하의 평균차이 분석 (N=316)

특성	구분	N	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	사후검정 (Scheffe)
성별	남성	115	3.19	.743	-1.546	
	여성	201	3.32	.711		
연령별	20대 ^a	72	3.41	.644	4.536**	a>d b>d
	30대 ^b	121	3.37	.677		
	40대 ^c	66	3.20	.851		
	50대 ^d	57	3.00	.693		
근무경력	2년 미만 ^a	42	3.47	.678	3.002**	a>e b>e
	2년 이상 5년 미만 ^b	125	3.36	.669		
	5년 이상 10년 미만 ^c	66	3.22	.696		
	10년 이상 15년 미만 ^d	23	3.20	.856		
	15년 이상 ^e	60	3.04	.795		
직렬	사회복지직 ^a	109	3.21	.728	2.929	-
	행정직 ^b	151	3.38	.748		
	기타 ^c	56	3.13	.621		
직급	6급 ^a	29	3.10	.695	2.027	-
	7급 ^b	78	3.16	.837		
	8급 ^c	83	3.36	.587		
	9급 ^d	78	3.42	.702		
	공무직 ^e	48	3.20	.765		
직위	팀장 ^a	25	3.11	.662	-1.300	
	팀원 ^b	291	3.29	.729		
소속	시청	167	3.26	.698	-.530	
	읍면동	149	3.30	.755		
소속부서 규모	30명 미만 ^a	129	3.24	.673	.743	-
	30명 이상 50명 미만 ^b	122	3.34	.787		
	50명 이상 ^c	65	3.23	.704		

** $p<.01$

구체적으로 살펴보면 연령에 따른 개인적 성취감 저하 집단 간 차이의 사후검증 결과, 20대 3.41점, 30대 3.37점이 50대 3.00점 보다 각각 0.41점, 0.37점 높은 것으로 나타났다. 근무 경력에 따른 개인적 성취감 저하의 평균 차이는 15년 이상 근무한 공무원 3.04점 보다 2년 미만 3.47점, 2년 이상 ~ 5년 미만 3.36점이 각각 0.43점, 0.32점이 더 높은 것으로 나타났다.