

경찰 공무원들의 감정노동, 직업 전문성 인식도 및 직무만족도가 소진에 미치는 영향

양혜경^{1*}, 정의돈², 김정선³

¹충남대학교병원 임상연구윤리센터, ²청원경찰서 수사과, ³강동대학교 물리치료과

The Effects of Emotional labor, Professional job perception and Job satisfaction on Burnout of Police Officials

Hye-Kyeong Yang^{1*}, Eui-Don Jeong², Jeong-Seon Kim³

¹Chungnam National University Hospital Human Research Protection Center

²Department of Investigation Division, Cheongwon Police Station

³Department of Physical Therapy, Gangdong University

요약 본 연구는 경찰 공무원들의 감정노동, 직업 전문성 인식도 및 직무만족도가 소진에 미치는 영향을 규명하고자 실시된 서술적 조사연구이다. 자료 수집은 C 지역과 D 지역에 근무하고 있는 경찰 공무원 216명을 대상으로 2022년 11월 20일부터 12월 15일까지 진행되었고, 수집된 자료는 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 t-test 및 ANOVA, 상관분석, 다중회귀분석을 시행하였다. 연구 결과 연령, 감정노동, 직무만족도가 소진의 영향 변수로 확인되었으며, 연령이 낮을수록($\beta=-7.414$, $p=.020$), 감정노동 점수가 높은 군(high 군 $\beta=15.837$, $p<.001$, very high 군 $\beta=9.440$, $p=.001$), 직무만족도 점수가 낮은 군(high 군 $\beta=-5.190$, $p=.043$, very high 군 $\beta=-11.869$, $p=.001$)이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 요인들은 소진을 66.1% 설명하고 있었다. 연구 결과를 종합하여 보면 경찰 공무원들의 소진은 감정노동에 의해 더 큰 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 따라서 감정노동에 대한 적절한 관리가 필요하며, 감정노동과 소진의 문제를 단순한 개인의 문제가 아니라 경찰 조직의 발전을 위해서 관리되어야 할 문제로 인식하는 것이 필요하며 이러한 부작용을 줄이기 위해 제도적 장치 보안이 도입되기를 제언한다.

Abstract This study investigates the effects of emotional labor, professional job perception, and job satisfaction on burnout of police officials. Data were collected from 2016 police officers working in C and D areas from November 20 to December 15, 2022. The collected data were analyzed by t-test, ANOVA, correlation analysis, and multiple regression analysis using the SPSS 24.0 program. The results of the study identified age, emotional labor, and job satisfaction as variables influencing burnout. Lower age ($\beta=-7.414$, $p=.020$), higher emotional labor score (high group $\beta=15.837$, $p<.001$; very high group $\beta=9.440$, $p=.001$), and lower job satisfaction score (high group $\beta=-5.190$, $p=.043$; very high group $\beta=-11.869$, $p=.001$) were observed to significantly impact burnout. Taken together, we determined that exhaustion of police officials is more affected by emotional labor, which requires the appropriate management of emotional labor. Moreover, it is necessary to recognize that emotional labor and exhaustion are not just problems affecting individuals, but need to be managed for the development of police organizations. We suggest the introduction of institutional device security to reduce these side effects.

Keywords : Police Officer, Hierarchical Multiple Regression, Burn-out, Factors Influencing Burnout, Emotional Labor

*Corresponding Author : Hye-Kyeong Yang(Chungnam National University Hospital Human Research Protection Center)
email: hidonglee1031@hanmail.net.

Received July 6, 2023

Revised August 1, 2023

Accepted September 1, 2023

Published September 30, 2023

1. 서론

1.1 연구의 필요성

경찰의 업무는 국민의 생명과 신체, 재산을 보호하며, 사회의 안녕과 질서를 유지하기 위한 국가의 기본적인 서비스로서 치안 유지와 법 집행을 최일선에서 담당하고 있다. 2021년 기준으로 경찰 출동 신고 처리 건수는 18,710,459건으로 2011년의 9,951,202건에 비하여 10년간 800만 건 이상이 폭증하여 경찰 공무원들의 업무 부담이 늘어나고 있는 현실이다[1]. 또한 과거에 비해 국민의 안전 욕구 상승과 사회적 서비스 요구, 경찰의 업무 영역 증가, 대중매체의 비판과 감시 확대 등으로 경찰의 업무 강도는 높아지고 있다[2]. 경찰 업무는 각종 범죄 현장 및 사고 현장 등에 노출되어 있고, 24시간 끊임 없는 긴장 상태로 근무해야 하며, 마감 없는 업무의 특성상 심리적 부담과 업무 과중을 초래해 극심한 직무스트레스와 피로를 가져다준다. 과도한 정신적, 육체적 노동에 의해 야기되는 피로 상태는 인간의 기능 작용 저하나, 손실을 초래하게 됨으로써 일에 대한 의욕이나 효율성을 저하시킨다. 또한 일상생활의 부적응 등을 초래하게 되며[3], 만성적으로 누적될 때 소진이 나타난다. 그뿐만 아니라 직무만족 및 조직몰입 수준을 저하시켜 조직의 원활한 업무 수행의 저해 요인으로 작용할 수 있다.

Maslach, Schaufeli와 Leiter[4]에 의하면 소진은 간호사, 교사, 사회복지사 등 고객과 지속적으로 대면접촉을 하는 직업군들에게 발생할 수 있는 부정적인 심리적 증후군이며, 구성원의 정서적 고갈, 비인격화 그리고 성취도가 낮아진 상태를 포함하는 의미라고 하였다. 즉, 직무상의 스트레스가 한계에 달해 모든 일에 관심과 열정을 잃고 피로와 상실감을 느끼게 되는 것, 고객에게 부정적이고 냉소적인 반응을 보이며 기계적으로 대하고, 사물로 취급하거나 자신과 무관하다 지각하는 것이다. 또한 자신의 직업과 삶에 대한 부정적 태도를 가져오는 것이다. 소진에 영향을 주는 요인으로 많은 변수들이 거론되고 있는데, 특히 감정노동이 직무스트레스를 유발하는 원인으로 작용하여 소진에 직·간접적으로 영향을 미친다는 많은 선행연구 결과가 있다[5-7].

공권력 및 법을 경시하는 사회 분위기로 인하여 경찰 공무원에게 욕설과 폭언은 물론 폭행하고, 취객들은 횡포를 부리거나, 집기를 부수는 등의 사례들이 빈번히 발생하고 있다. 이러한 상황에도 경찰 공무원들은 자신의 감정을 억제하고 국민들의 감정을 우선적으로 고려해야 하고, 일방적인 수용과 배려의 감정적인 노력을 기울여

야만 하는 등의 강도 높은 감정노동이 요구되고 있는 실정이다. 민원 업무를 하는 과정에서 개인이 느끼는 감정을 숨기고 실제 자신의 감정이 아닌 조직 및 사회에서 원하는 감정을 표현하는 것은 감정적 부조화를 나타내게 되고, 감정의 부조화로 인해 정서적 소진이 발생하게 되면 직무만족도 또한 감소하게 된다[8].

직업 전문성 인식도란, 이론적이고 체계적인 지식 및 기술을 갖추고 있으면서 독특한 직업조직, 직업윤리 및 직업 전문화를 형성하고 있을 뿐만 아니라 사회에 대한 봉사 지향적인 직업으로 일반 직업들에 비해 고도의 직업적 자율성을 사회적으로 보장받는 것을 의미한다[9]. 선행연구[10,11]에서 직업 전문성 인식도가 직무만족도에 영향을 주며, 직업 전문성 인식도가 높을수록 직무만족도도 높은 것으로 나타났다.

한편 직무만족도는 직무에 대한 정서적 반응이며, 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻은 것과의 비교를 나타내는 주개념으로써 직무에 대한 태도의 하나로 직무나 직무 경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 할 수 있다[12]. 따라서 직무만족은 만족도가 높은 사람일수록 자신의 직무환경에 대하여 적극적이고 의욕적이며 활동적인 경향이 있어 이직률의 감소와 생산성의 증가를 가져오게 하는 반면 직무에 불만족하는 사람일수록 직무환경에 부정적인 태도를 갖게 되어 높은 이직률과 함께 성과와 생산성의 향상에 좋지 않은 영향을 줄 만큼 중요한 개념으로 다루어지고 있다[13]. 경찰 공무원은 민생 치안 행정 서비스를 제공하면서 직·간접적으로 감정노동, 직무스트레스 등에 따른 소진에 노출되고 있다. 이런 소진은 육체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치게 되며, 결과적으로 경찰 업무의 질적 저하를 초래하게 되며 이는 나아가 경찰 조직의 성과와 경쟁력을 저하시키게 될 것이다.

그동안 경찰 공무원들의 소진에 관한 연구들은 직무 및 외상 스트레스와 같은 직무상 경험하게 되는 특정 요인들과 감정노동과의 관련성을 파악하는 연구[14-16]가 대부분이었다. 따라서 본 연구는 현장에서 요구되고 있는 감정노동과 함께 기존 선행 연구에서 반영되지 않았지만, 소진에 영향을 미칠 것으로 생각되는 직무만족도와 직업 전문성 인식도를 독립변수로 반영하여 소진과의 관련성을 살펴보는 것으로 차별성을 두고자 하였다. 경찰 공무원들을 대상으로 하여 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도를 파악하고, 소진에 미치는 영향력을 규명하여 이들의 상대적인 중요도를 밝혀냄으로써 향후 경찰 공무원의 인적 자원관리에 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구는 경찰 공무원들의 대상으로 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위함이다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 경찰 공무원들의 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도에 따른 소진 수준을 파악한다.
2. 경찰 공무원들의 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도와 소진과의 관련성을 파악한다.
3. 경찰 공무원들의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 경찰 공무원들을 대상으로 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 C 및 D 지역에 근무하고 있는 경찰 공무원들을 대상으로 자료 수집 시 연구의 취지 및 조사 내용을 충분히 설명하고, 자발적으로 참여한다는 서면 동의를 얻은 후 설문지를 배부하여 조사하였다. 본 연구를 위해 최소 표본 크기는 G-power program 3.1.9에 근거하여 표본의 크기는 199명이었으나, 탈락률을 고려하여 230명을 조사 대상으로 선정하였고, 이 중 부적절한 응답을 한 14명의 설문지를 제외하여 탈락률은 6.1%였으며, 최종 216명의 설문지를 분석하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 소진

소진은 일반 직종의 직업군에게 사용할 수 있게 개발된 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory General Survey) 척도를 Shin[17]이 번안, 수정한 문항을 측정 도구로 사용하였다. 경험하는 소진의 양상에 따라 감정적 소진, 탈 인격화, 자기 성취도 감소의 3개 하위요인으로 분류, 구성되어 있다. 감정적 소진 5문항, 탈 인격화 4문항, 자기 성취도 감소 6문항, 총 15문항의 Likert 5점 척도로 측정되었으며, 부정적인 문항은 역 환산하여 처리하였다. 점수가 높을수록 소진이 높을 것을 의미하

며, 설문지 문항의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's $\alpha=.87$ 였으며, 지표로써 사용에 충분하다고 판단되었다.

2.3.2 감정노동

감정노동은 선행연구를 토대로 Kim[18]이 구성하여 타당화 한 문항을 측정 도구로 사용하였다. 감정 표현의 빈도 3문항, 감정표현의 의의성 3문항, 감정적 부조화 3문항, 총 9문항으로 구성되어 있다. 문항은 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 감정노동 수행 정도가 높음을 의미한다. 설문지 문항의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's $\alpha=.89$ 였으며, 지표로써 사용에 충분하다고 판단되었다.

2.3.3 직업 전문성 인식도

직업에 대한 전문성 인식 정도는 Snizek[19]가 25개 문항으로 측정한 전문 직업성 측정 도구(Hall's Professionalism Scale)를 Kang[20]이 우리나라 근무 환경에 맞게 번안하여 타당도가 검증된 도구를 사용하였다. 전문조직 준거성 5문항, 사회적 중요성 5문항, 자율적 상호 통제 5문항, 직업적 소명감 5문항, 업무 자율성 5문항으로 총 25문항으로 구성되어 있다. 문항은 Likert 5점 척도로 측정되었으며, 부정적인 문항은 역 환산하여 사용하였다. 점수가 높을수록 직업에 대한 전문성 인식도가 높음을 의미한다. 설문지 문항의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's $\alpha=.98$ 였으며, 지표로써 사용에 충분하다고 판단되었다.

2.3.4 직무만족도

직무만족도는 Slavitt 등[21]이 개발하고 Han[22]이 번안하여 타당도가 검증된 도구로, 자율 협조 관련 5문항, 안정 만족 4문항, 역할 및 보람 관련 4문항, 총 13문항으로 구성되어 있다. 문항은 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 설문지 문항의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's $\alpha=.94$ 였으며, 지표로써 사용에 충분하다고 판단되었다.

2.4 자료 수집 방법 및 절차

본 연구는 2022년 11월 20일부터 12월 15일까지 자료를 수집하였으며, 연구자가 설문조사를 실시하였다. 연구목적과 방법을 설명한 후 자발적 참여 의사를 보인 경우만 설문지를 배부하여 스스로 기록하게 하였으며, 설문지는 총 230명에게 배부하였고, 불완전 응답을 한 14부를 제외하여 총 216부를 최종 분석에 사용하였다.

2.5 윤리적 고려

조사대상자의 윤리적 고려를 위해 본 연구는 헬싱키 선언 및 ICH-GCP 등의 연구 관련 규정과 윤리적 원칙을 엄격히 준수하여 연구를 진행하였다. 조사대상자에게 연구자가 직접 연구의 목적과 설문지 작성 방법을 설명하였으며, 자발적인 참여 의사를 보이고 동의한 조사대상자만을 대상으로 설문지를 배부하였다. 연구 참여를 원하지 않으면 언제라도 자유롭게 철회할 수 있음을 알려 강제 또는 부당한 영향의 가능성을 최소화하였다. 회수된 설문지는 익명으로 처리되고 연구의 목적으로만 사용됨을 알려 주었다.

2.6 자료 분석

수집된 자료는 SPSSWIN(ver 24.0) 프로그램을 사용하여 통계 분석을 실시하였다. 조사대상자의 인구·사회학적, 건강 관련 행위 및 직업 관련 특성에 따른 감정노동, 직무만족도, 직업 전문성 인식도 및 소진의 평균 점수 비교는 t-test 및 ANOVA 분석을 하였으며, 사후분석은 Scheff's test를 실시하였다. 감정노동, 직무만족도 및

직업 전문성 인식도와 소진 간의 상관관계는 Pearson의 상관계수를 구하였다. 또한 소진을 종속변수로 감정노동, 직무만족도, 직업 전문성 인식도를 독립변수로 하여 종속변수에 대한 이들 독립 변수들의 단계별 투입에 따른 설명력을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성에 따른 감정 노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도, 소진의 비교

조사대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동 점수는 5점 만점에 3.67 ± 0.99 점으로 나타났다. 연령($F=5.819$, $p=.001$), 결혼 여부($t=5.123$, $p<.001$), 운동 여부($t=4.278$, $p<.001$), 경력($F=11.373$, $p<.001$), 근무 형식($t=-3.315$, $p=.001$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 또한 직업 전문성 인식도는 5점 만점에 2.33 ± 0.93 점으로 나타났으며, 연령($F=4.277$, $P=.006$), 결혼 여부($t=-3.305$, $p=.001$),

Table 1. Difference in emotional labor, professional job perception, job satisfaction and burnout according to general characteristics

Variables	Frequency (%)	Emotional Labor		Job satisfaction		Professional job perception		Burnout	
		M±SD	t/F (P) scheffe	M±SD	t/F (P) scheffe	M±SD	t/F (P) scheffe	M±SD	t/F (P) scheffe
Gender									
Male	175(81.0)	3.68±0.97	0.457	3.05±1.09	-1.592	2.29±0.88	-1.131	2.88±0.91	1.170
Female	41(19.0)	3.60±1.08	(.648)	3.38±1.21	(.117)	2.05±1.11	(.263)	2.69±0.92	(.243)
Age(year)									
<29 ^a	34(15.7)	3.79±1.08	5.819	2.16±1.05	5.260	2.06±1.05	4.277	3.00±0.88	6.536
30-34 ^b	95(44.0)	3.89±0.91	(.001)	2.19±0.86	(.002)	2.19±0.86	(.006)	3.05±0.90	(<.001)
35-39 ^c	64(29.6)	3.51±1.03	a,b,d	2.43±0.92	a,b<d	2.43±0.92	a,b<d	2.68±0.89	a,b,d
40≤ ^d	23(10.6)	3.02±0.75		2.89±0.82		2.89±0.82		2.22±0.75	
Marriage									
Not married	72(33.3)	4.11±0.84	5.123	2.73±1.05	-3.727	2.05±0.84	-3.305	3.12±0.83	3.312
Married	144(66.7)	3.44±0.99	(<.001)	3.31±1.11	(<.001)	2.47±0.94	(.001)	2.70±0.93	(.001)
Religion									
Yes	76(35.2)	3.66±1.04	-0.082	3.21±1.18	0.877	2.43±0.91	1.190	2.77±1.05	-0.842
No	140(64.8)	3.37±0.97	(.935)	3.06±1.09	(.382)	2.27±0.94	(.235)	2.88±0.86	(.401)
Exercise									
Yes	104(48.1)	3.96±0.91	4.278	2.90±1.05	-2.702	2.11±0.92	-3.412	3.00±0.83	2.407
No	112(51.9)	3.40±1.00	(<.001)	3.31±1.15	(.007)	2.53±0.90	(.001)	2.70±0.97	(.017)
Job career(year)									
<1 ^a	7(3.2)	4.46±0.22	11.373	2.21±0.06	9.224	1.46±0.20	9.950	1.46±0.20	7.759
1-4 ^b	100(46.3)	3.35±1.05	(<.001)	3.43±1.19	(<.001)	2.57±0.95	(<.001)	2.57±0.95	(.001)
5-9 ^c	98(45.4)	4.00±0.83	a,b,d	2.78±0.95	a<b,d	2.07±0.83	a<b,d	2.07±0.82	a<b,d
10≤ ^d	11(5.1)	3.08±0.80	b<c	3.79±0.98	b>c,c<d	3.79±0.98	b>c,c<d	3.05±0.84	b>c,c<d
Type of work									
Full-time job	61(28.2)	3.51±1.02	-3.315	3.22±1.13	2.262	2.43±0.92	2.507	2.74±0.93	-2.817
Shift work	155(71.8)	3.99±0.84	(.001)	2.85±1.07	(.026)	2.08±0.92	(.013)	3.11±0.82	(.006)
Total	216(100.0)	3.67±0.99		3.11±1.12		2.33±0.93		2.84±0.91	

운동 여부($t=-3.412, p=.001$), 경력($F=9.950, P<.001$), 근무 형식($t=2.507, p=.013$)에 따라 유의한 차이를 보였다.

직무만족도의 경우 5점 만점에 3.11 ± 1.12 점으로 나타났다으며, 연령($F=5.260, p=.002$), 결혼 여부($t=-3.727, p<.001$), 운동 여부($t=-2.702, p=.007$), 경력($F=9.224, p<.001$), 근무 형식($t=2.262, p=.026$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 소진 점수는 5점 만점에 2.84 ± 0.91 점이었고, 연령($F=6.536, p<.001$), 결혼 여부($t=3.312, p=.001$), 운동 여부($t=2.407, p=.017$), 경력($F=7.759, p=.001$), 근무 형식($t=-2.817, p=.006$)에 따라 유의한 차이가 나타났다(Table 1).

3.2 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도에 따른 소진 수준

조사대상자의 소진 수준을 알아보기 위해 감정노동, 직무만족도 및 직업 전문성 인식도의 총점과 하위 영역별 점수를 4분위수(quartiles)를 기준으로 Q1군(낮은 군), Q2군(중간 군), Q3군(높은 군), Q4군(매우 높은 군)으로 구분하여 소진 점수와 비교하였다. 그 결과 소진 점수는 감정노동 총점이 높은 군일수록($F=105.11, p<.001$), 직업 전문성 인식도 총점이 낮은 군일수록($F=77.25, p<.001$), 직무만족도 총점이 낮은 군일수록($F=92.37, p<.001$) 소진 점수는 유의하게 높았다(Table 2).

Table 2. Mean score of burnout according to emotional labor, job satisfaction, professional job perception

variable	Frequency (%)	Burnout M±SD	F(P) Scheffe
Total score of emotional Labor			
Low(Q1) ^a	53(24.5)	1.18±0.54	105.116 (<.001) a<c,d b<c,d
Middle(Q2) ^b	27(12.5)	2.19±0.75	
High(Q3) ^c	61(28.2)	3.49±0.43	
Very high(Q4) ^d	75(34.7)	3.28±0.65	
Total score of job satisfaction			
Low(Q1) ^a	33(15.3)	3.54±0.40	92.371 (<.001) a<c,d b<c,d
Middle(Q2) ^b	44(20.4)	3.51±0.44	
High(Q3) ^c	81(37.5)	2.96±0.82	
Very high(Q4) ^d	58(26.9)	1.77±0.43	
Total score of professional job perception			
Low(Q1) ^a	55(25.5)	3.41±0.47	77.253 (<.001) a<c,d, b<c,d c>d
Middle(Q2) ^b	44(20.4)	3.51±0.44	
High(Q3) ^c	64(29.6)	2.76±0.92	
Very high(Q4) ^d	53(24.5)	1.80±0.47	
Total	216(100.0)	2.84±0.91	

3.3 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도와 소진과의 상관관계

조사대상자의 감정노동, 직업 전문성 인식도, 직무만족도와 소진과의 상관관계를 분석한 결과, 소진은 감정노동과 유의한 양의 상관관계($r=.779, p<.001$)를 보였으며, 직무만족도($r=-.825, p<.001$) 및 직업 전문성 인식도($r=-.790, p<.001$)와는 유의한 음의 상관관계를 보였다. 즉, 직무만족도와 직업 전문성 인식도가 높을수록 소진 수준은 낮았으며, 감정노동이 높을수록 소진 수준은 높아졌다(Table 3).

Table 3. Correlation coefficients among emotional labor, job satisfaction, professional job perception and burnout

variable	Job Satisfaction	Professional Job Perception	Burn-out
Emotional Labor	-.866 (p<.001)	-.889 (p<.001)	.779 (p<.001)
Job Satisfaction		.957 (p<.001)	-.825 (p<.001)
Professional Job Perception			-.790 (p<.001)

3.4 소진에 영향을 미치는 요인

조사대상자의 소진에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개 모델에 의한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

일반적 특성 중 소진과 통계적으로 유의한 변수들만 포함하였으며, 일반적 특성의 변수 중 범주형 변수는 더미 변수로 처리하여 분석하였다. 회귀모형에서 오차항이 서로 독립적이라는 가정을 확인하기 위한 Durbin-Watson Test의 값은 1.798이므로 오차항 간에 자기 상관의 문제가 없는 것으로 확인되었다.

공차한계(Tolerance Limit)는 0.230-0.810으로 0.1 이상이었고, 분산팽창지수(VIF)는 1.064-5.443으로 10보다 큰 변수는 없어 다중공선성의 문제가 없음이 확인되어 회귀분석의 모든 가정이 충족되었다.

위계적 다중회귀분석 결과 일반적 특성을 투입한 모델 I은 소진을 19.6% 설명하였으며($F=6.813, p<.001$), 연령($\beta=-11.488, p=.005$), 결혼 여부($\beta=-4.123, p=.036$)가 유의한 영향 변수로 확인되었다. 감정노동을 투입한 모델 II는 소진에 대한 설명력이 59.9%였으며($F=27.799, p<.001$), 연령($\beta=-8.255, p=.013$), 감정노동(Middle군 $\beta=8.399, p=.002$, High군 $\beta=24.754, p<.001$, Very

Table 4. Influencing Factors on Burnout.

Variables	Model I		Model II		Model III		Model IV	
	β	t(p)	β	t(p)	β	t(p)	β	t(p)
Age(year)								
30-34/29	1.660	.644(.520)	-.459	-.250(.802)	-.018	-.010(.992)	.135	.078(.938)
35-39/29	-3.913	-1.415(.159)	-3.042	-1.541(.125)	-1.855	-.965(.336)	-2.024	-1.038(.300)
40≤/29	-11.488	-2.832(.005)	-8.255	-2.500(.013)	-6.982	-2.270(.024)	-7.141	-2.338(.020)
Marriage								
Married/Not married	-4.123	-2.112(.036)	.622	.437(.663)	.546	.404(.687)	.191	.139(.889)
Exercise								
Yes/No	-3.262	-1.876(.062)	-1.671	-1.175(.242)	-.047	-.034(.973)	-.667	-.467(.641)
Job career(year)								
1-4/<1	-9.928	-1.918(.057)	-4.255	-1.155(.249)	-3.105	-.906(.366)	-3.006	-.870(.385)
5-9/<1	-1.860	-.259(.720)	-2.895	-.790(.430)	-2.008	-.590(.556)	-1.752	-.512(.609)
10≤/<1	-2.742	-.402(.688)	-1.673	-.347(.729)	-.030	-.007(.995)	1.056	.230(.294)
Type of work								
Full-time job/Shift work	-3.096	-1.527(.128)	-.878	-.598(.550)	-.658	.475(.636)	-1.137	-.806(.421)
Emotional labor								
Middle/Low			8.399	3.165(.002)	5.104	1.965(.051)	4.966	1.938(.054)
High/Low			24.754	13.899(<.001)	15.736	6.068(<.001)	15.837	5.909(<.001)
Very high/Low			20.655	10.574(<.001)	12.132	5.276(<.001)	9.440	3.526(.001)
Scores of Job satisfaction								
Middle/Low					-3.429	-1.303(.194)	-1.791	-.579(.536)
High/Low					-5.455	-2.630(.009)	-5.190	-2.033(.043)
Very high/Low					-14.954	-5.732(<.001)	-11.869	-3.434(.001)
Scores of professional job perception								
Middle/Low							-5.102	-1.612(.109)
High/Low							-2.945	-1.054(.293)
Very high/Low							-6.413	-1.860(.064)
Constant	53.530	10.834(<.001)	33.564	8.629(<.001)	43.333	10.748(<.001)	46.675	10.798(<.001)
Adjusted R ² (R ²)	.196(.229)		.599(.622)		.656(.680)		.661(.689)	
R ² change	.196		.403		.057		.005	
F(p)	6.813(<.001)		27.799(<.001)		28.300(<.001)		24.525(<.001)	

high군 $\beta=20.655$, $p<.001$)이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무만족도를 투입한 모델 III는 소진을 65.6% 설명하였으며($F=28.300$, $p<.001$), 연령($\beta=-6.982$, $p=.024$), 감정노동(High군 $\beta=15.736$, $p<.001$, Very high군 $\beta=12.132$, $p<.001$), 직무만족도(High군 $\beta=-5.455$, $p=.009$, Very high군 $\beta=-14.594$, $p<.001$)가 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직업 전문성 인식도를 투입한 모델 IV에서의 소진에 대한 설명력은 66.1%였으며($F=24.525$, $p<.001$), 연령($\beta=-7.141$, $p=.020$), 감정노동(High군 $\beta=15.837$, $p<.001$, Very high군 $\beta=9.440$, $p=.001$) 직무만족도(High군 $\beta=-5.190$, $p=.043$, Very high군 $\beta=-11.869$, $p=.001$)가 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직업 전문성 인식도는 유의한 영향 요인이 아닌 것으로 확인되었다(Table 4).

4. 고찰

본 연구는 경찰 공무원들의 인구 사회학적 특성, 건강 관련 행위 및 직업 관련 특성에 감정노동, 직무만족도, 직업 전문성 인식도 및 소진 수준을 알아보고, 특히 감정노동과 직업 전문성 인식도 및 직무만족도가 소진에 미치는 영향을 규명하고자 시도하였다. 본 연구에서 사용된 설문 도구로써 소진은 진은 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory General Survey) 척도를 Shin[17]이 번안, 수정한 문항을 측정 도구로 사용하였다. 감정노동은 선행연구를 토대로 Kim[18]이 구성하여 타당화한 문항을 측정 도구로, 직업 전문성 인식도는 Snizek[19]가 25개 문항으로 축약한 전문 직업성 측정 도구(Hall's Professionalism Scale)를 Kang[20]이 우리나라 근무 환경에 맞게 번안하여 타당도가 검증된 도구를, 직무만족도는 Slavitt 등[21]이 개발하고 Han[22]이 번안하여

타당도가 검증된 도구를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 이 도구들의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값이 0.8 이상으로 만족할 만한 수준이었다. 따라서 연구 결과의 신뢰성에는 문제가 없을 것으로 사료된다.

연구 결과, 경찰 공무원들의 감정노동에 따른 소진의 점수는 감정노동 점수가 높은 군일수록 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 선행연구에서도 동일한 결과를 보이고 있는데, 임상 치위생사를 대상으로 한 연구[23]에서는 감정노동이 높을수록 소진의 점수도 높다고 보고하였다. 이는 감정노동이 소진에 부정적인 역할을 하고 있음을 시사하고 있다. 이는 경찰 공무원들의 감정노동 강도가 높아지면서 정신적, 육체적 피로가 증가하였을 것이며, 이는 결국 소진도 높아졌을 것으로 여겨진다. 일반적 특성인 근무 형식에 따른 감정노동 및 소진을 비교한 결과, 상근 근무보다 교대 근무가 감정노동 및 소진의 점수가 높은 것으로 나타났다. 임상 간호사를 대상으로 한 선행연구[24]에서도 교대 근무가 상근 근무보다 소진 정도가 높게 나타난 결과와 비슷하였다. 또한 Yoon과 Kim[25]의 연구에서도 교대 근무가 상근 근무보다 소진 정도가 유의하게 높게 나온 결과와도 비슷하였다. 이는 교대 근무로 인하여 경찰 공무원들의 건강과 체력리듬을 저해함으로써 소진을 더 심하게 느끼는 것으로 사료된다. 또한, 상근 근무보다 교대 근무가 감정노동 점수가 높은 것으로 나타났는데, 이는 민원 담당 공무원을 대상으로 한 선행연구[26]에서 사회복지업무에 종사하는 민원을 담당하는 공무원들이 보건, 위생, 토목, 건축 등의 업무 수행에 종사하는 공무원보다 감정노동이 높은 것으로 나타난 것과 비슷한 맥락이라 할 수 있겠다. 이것은 교대 근무를 하는 경찰 공무원들이 민원인들과의 대면 빈도가 상근 근무를 하는 경찰관들보다 더 많을 것이며, 대면 상대하는 민원들의 비협조적인 태도 및 잦은 역정과 고함 등에도 자신의 감정을 억제하고 일방적인 수용과 배려의 감정적인 노력을 해야 함에 따라 감정노동이 높게 나타난 것으로 사료된다. 본 연구에서의 조사 대상 경찰 공무원들의 직무만족도에 따른 소진 점수는 직무만족도가 낮은 군일수록 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서도 동일한 결과를 보이고 있는데, 간호사를 대상으로 한 연구[27]에서는 소진 점수가 높은 군일수록 직무만족도는 감소한다고 보고하고 있으며, 공인회계사를 대상으로 한 연구[28]에서 직무만족도가 높을수록 소진의 정도는 낮아지는 것으로 분석하고 있다. 또한 Park 등[12]의 119구급대원을 대상으로 한 연구에서도 직무만족도 점수는 소진 점수가 높은

군일수록 유의하게 낮은 것으로 보고하고 있는 것으로 보아, 결과적으로 직무만족도와 소진은 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

본 연구에서의 조사 대상 경찰 공무원들의 직업 전문성 인식도에 따른 소진 점수는 직업 전문성 인식도가 낮은 군일수록 유의하게 높은 것으로 나타났다. 직업 전문성 인식도와 소진과의 연구는 경찰 공무원을 대상으로 한 연구뿐만 아니라, 전체적으로 미흡한 실정이다. 직업 전문성 인식도와 직무만족도, 직무스트레스를 연구한 결과는 있지만[29,30], 소진과의 관계를 규명한 선행연구는 미흡한 실정이어서, 본 연구 결과와 비교할 수 있는 선행연구는 충분하지 않은 것으로 판단된다. 따라서 현재 직업 전문성 인식도와 관련 보고된 연구들을 토대로 확인해보면, Shin과 Cho[29]의 의무기록사들의 직업 전문성 인식도에 따른 직무만족도는 직업 전문성 인식도가 높은 군일수록 직무만족도가 유의하게 높은 것으로 보고되고 있으며, Cho[30]의 연구에서는 보육교사의 전문성 인식이 직무만족에 통계적으로 유의미한 정적인 영향을 끼치는 것으로 분석하고 있다. 이러한 결과를 바탕으로 추론해보면 전문성 인식도는 직무만족도에 영향을 주며, 직업 전문성 인식도가 높을수록 직무만족도도 높은 것으로 이해된다. 더하여 그동안의 선행연구들로부터 나온 결과를 정리하면, 직무만족도와 소진은 부의 상관관계를 가지는 것으로 보이며 직무만족도에 양의 상관관계를 가지는 직업 전문성 인식도는 소진에 부정적인 영향을 미칠 것으로 사료된다. 이러한 정확한 관계를 파악하기 위해 추후 연구가 더 진행되어야 할 것으로 판단된다.

본 연구에서의 조사 대상 경찰 공무원들의 감정노동, 직무만족도, 직업 전문성 인식과 소진과의 상관관계를 보면 소진은 감정노동과는 유의한 양의 상관관계를, 직무만족도와 직업 전문성 인식도와는 유의한 음의 상관관계를 보였다. 즉, 감정노동이 높아질수록 소진도 높아지는 경향을, 직무만족도 및 직업 전문성 인식도가 높아질수록 소진은 저하되는 경향을 보였다. 이 같은 경향은 여러 선행연구에서도 볼 수 있는데 소진이 직무만족도와 음의 상관관계를 보인다고 보고하고 있으며[31], 감정노동과는 양의 상관관계를 보인다고 보고하고 있다[32,33].

본 연구에서의 조사 대상 경찰 공무원들의 소진에 유의한 영향을 미치는 요인은 연령, 감정노동, 직무만족도였다. 즉, 연령이 낮을수록, 감정노동 점수가 높은 군일수록, 직무만족도가 낮은 군일수록 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 중 감정노동 점수가 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이와 같은 결과

는 선행연구에서도 동일한 결과를 보이고 있는데, 대학 병원 종사자들을 대상으로 한 연구[34]에서는 연령이 낮을수록 직무소진 점수가 높다고 보고하였다. 사회복지사들을 대상으로 한 연구[35]에서도 연령이 낮을수록 소진의 가능성이 높다고 보고하고 있는 것으로 보아 소진은 상대적으로 나이가 어릴수록 나타나는 현상으로 알 수 있다. 본 연구에서는 직업 전문성 인식도의 경우 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 직업 전문성 인식도와 소진과의 관계를 규명한 선행연구는 미흡한 실정이어서 본 연구 결과와 비교하기는 어려움이 따른다고 판단된다. 이에 정확한 관계를 파악하기 위해 추후 연구가 더 진행되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로 지적될 수 있는 것은 첫째, 본 연구에서 사용된 경찰 공무원들의 감정노동, 직무만족도, 직업 전문성 인식도가 소진에 미치는 영향을 종단적(longitudinal)으로 보지 못하고 횡단적(cross-sectional)으로 실행하여 조사 시점에서의 독립변수(감정노동, 직무만족도 및 직업 전문성 인식도)와 종속변수(소진)간의 관련 정도를 파악한 점이다. 둘째, 본 연구에서 사용한 측정 도구들은 표준화된 도구이지만, 응답자의 주관적인 자기기입방식에 의존하여 측정하였기 때문에 응답편의(response bias)가 개재될 위험성을 배제할 수가 없으므로 추후 반복 연구를 통해 결과에 대한 검증이 이루어지고 충분한 연구 자료가 축적되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 C 및 D 지역에 근무하고 있는 일부 경찰 공무원들을 편의 표출하였으므로 연구 결과를 일반화하거나 확대해석하는 것에 신중함을 기하여야 한다. 다른 지역 또는 경찰 기관에서 다양한 업무에 종사하는 경찰 공무원들을 대상으로 한 자료를 추가 확보하는 경우 세부적인 분석이 가능할 것이다. 이러한 표본의 대표성이 강화된 후에도 본 연구와 같은 결과가 지지되는 것이 확인된다면 소진에 중요한 변수에 대한 후속 연구가 필요할 것으로 사료된다.

그렇지만 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 경찰 공무원들의 감정노동, 직무만족도 및 직업 전문성 인식도가 소진에 미치는 영향 등을 동일 시점에서 여러 요인들에 따라 분석하였고, 소진과의 관련성을 발견하였다는 데 큰 의의가 있다고 본다. 향후 연구에서는 본 연구 결과 영향력이 미비했던 직업 전문성 인식도와 소진과의 관련성에 대해 좀 더 확인이 필요할 것으로 보이며, 또한 본 연구에서 사용한 변수 이외의 소진에 영향을 미칠 수 있는 다양한 독립변수를 찾아내어 다방면으로 경찰 공무원의 소진을 감소시킬 수 있는 방안이 모색되어야 할 것으로 생각된다.

5. 요약 및 결론

본 연구는 경찰 공무원들의 감정노동, 직무만족도 및 직업 전문성 인식도에 따른 소진의 수준을 알아보고, 소진에 미치는 영향력을 규명하고자 시도하였다. 조사 대상은 C 및 D 지역에 근무하고 있는 경찰공무원 216명으로 하였으며, 조사 기간은 2022년 11월 20일부터 12월 15일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 이용한 설문조사에 의하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같다.

1. 조사대상자의 소진 점수는 감정노동 점수가 높은 군일수록($F=105.11, p<.001$), 직무만족도가 낮은 군일수록($F=92.37, p<.001$), 직업 전문성 인식도가 낮은 군일수록($F=77.25, p<.001$) 유의하게 높았다.
2. 조사대상자의 소진 점수는 감정노동($r=.779, p<.001$)과는 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 직무만족도($r=-.825, p<.001$) 및 직업 전문성 인식도($r=-.790, p<.001$)와는 유의한 음의 상관관계를 보였다.
3. 위계적 다중회귀분석 결과, 대상자의 일반적 특성은 소진을 19.6% 설명하였으며, 연령이 적을수록, 미혼인 경우가 유의한 영향 요인이었다. 감정노동을 투입하였을 때의 설명력은 59.9%로 증가하였으며, 연령이 적을수록, 감정노동이 낮은 군보다 중간 및 높은 수준인 경우가 유의한 영향 요인이었다. 직무만족도를 투입하였을 때의 설명력은 65.6%로 증가하였으며, 연령이 적을수록, 감정노동 점수가 높은 군일수록, 직무만족도가 낮은 군일 경우가 유의한 영향 요인이었다. 마지막으로 직업 전문성 인식도를 투입하였을 때의 설명력은 66.1%로 증가하였고 연령이 적을수록, 감정노동 점수가 높은 군일수록, 직무만족도가 낮은 군일 경우가 유의한 영향 요인이었다, 직업 전문성 인식도는 유의한 영향 요인이 아닌 것으로 나타나 이는 후속 연구의 진행이 필요할 것으로 사료된다.

이와 같은 결과를 바탕으로 감정노동이 소진에 중요한 변수라는 것을 알 수 있었다. 따라서 인구·사회학적 특성, 직업 관련 특성 이외에도 감정노동에 대한 적절한 관리가 필요하며, 가능하다면 PTSD 관리처럼 감정노동과 관련된 심리·정신건강 프로그램의 개발 및 실시가 필요

할 것으로 생각된다. 또한 소진 및 감정노동의 문제를 단 순한 개인의 문제가 아니라 조직의 발전을 위해서 관리 되어야 할 문제로 인식하는 것이 필요하다고 생각되며, 감정노동의 부작용을 줄이기 위해 제도적 장치 보완이 필요할 것으로 사료된다.

References

- [1] Korean National Police Agency. Police Statistical Year Book 2021. Korean National Police Agency. Korea. pp. 62.
- [2] J.C. Park, C.W. Jeong, "Analysis on the Effectiveness of Customers Satisfaction Consulting Targeting the Police Officer -Focused on the Job Satisfaction of Police Officers in Siheung Police Station-", *Police Science Institute*, Vol. 31, No. 3, pp. 245-276, 2017. DOI: <https://doi.org/10.35147/knpsi.2018.31.3.245>
- [3] K.B. Choi, K.H. Kim, Y.C. Cho, "Psychosocial Distress and Fatigue Symptoms Among Firemen: and Its Related Factors", *Journal of the Korea Academic-Industrial cooperation Society*, Vol. 10, No. 4, pp. 707-716, 2009. DOI: <https://doi.org/10.5762/kais.2009.10.4.707>
- [4] Maslach. C, Leiter. M.P, Schaufeli. W, "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pp. 397-422, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [5] S.H. Kim, Y.G. Noh "Effects of the Violence Experience and Emotional Labor on Burnout among Tertiary Hospital Nurses", *Journal Health Informatics and Statistics*, Vol. 47, No. 4, pp. 290-296, 2022. DOI: <https://doi.org/10.21032/jhis.2022.47.4.290>
- [6] J.H. Kim, A.K. Chang, "Effects of Emotional Labor, Communication Competency, Emotional Intelligence and Social Support on Burnout among Nurses in Outpatient Department", *Journal of East-West Nursing Research*, Vol. 28, No. 2, pp. 179-189, 2022. DOI: <https://doi.org/10.14370/jewnr.2022.28.2.179>
- [7] J.G. Kim, "Impact of Emotional Labor on Job Burnout Marine Police Officials", *Journal of the Korean Society of marine environment & safety*, Vol. 21, No. 6, pp. 721-728, 2015. DOI: <https://doi.org/10.7837/kosomes.2015.21.6.721>
- [8] E.H. Park, *Effect of Emotional Labor on Job Burnout and Health Behavior : Jeju Island Small Emotional Labor Business establishment center*, Master's thesis, Jeju University, Jeju, Korea, pp. 2, 2020.
- [9] S.K. Park, "Professional Job Perception and Its Affecting Factors of Hair Designers Practicing in Beautician Shops", *Journal of the Korea Academic-Industrial cooperation Society*, Vol. 23, No. 12, pp. 442-451, 2022. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.12.442>
- [10] A.S. Park, Y.C. Cho, "Analysis of the Related Factors on Job Satisfaction on Nursing Officers Using the Structural Equation Model", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 12, No. 10, pp. 4502-4512, 2011. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.10.4502>
- [11] T.S. Shin, Y.C. Cho, "Professional Job Perception and Job Satisfaction and Its Related Factors Among Medical Recorders Engaged in General Hospitals", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 7, pp. 4258-4271, 2014. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.7.4258>
- [12] H.J. Park, S.H. Yoon, Y. C. Cho, "Analysis of the Influence of Violence Experience, Burnout and Job Stress on Job Satisfaction among 119 Rescue Workers using the Structural Equation Model", *Journal of the Korea Academic-Industrial cooperation Society*, Vol. 19, No. 3, pp. 267-277, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.3.267>
- [13] S.A. Park, S.N. Yun, "Measurement of Job Satisfaction of Nurses and Health Workers in Health Centers", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 22, No. 3, pp. 316-324, 1992. DOI: <https://doi.org/10.4040/JNAS.1992.22.3.316>
- [14] J.G. Kim, "The Effect of Police Officer's Emotion Labor on Job Burnout", *The journal of social science*, Vol. 20, No. 1, pp. 71-91, 2013.
- [15] J.K. Lim, S.Y. Tae, "Analysis of the Structural Model of Police Officers' Emotional Labor, Emotional Exhaustion and Cynicism" *Korean Review of Organizational Studies*, Vol. 10, No. 2, pp. 153-178, 2013. DOI: <https://doi.org/10.21484/kros.2013.10.2.153>
- [16] J.G. Kim, "Impact of Emotional Labor on Job Burnout Marine Police Officials", *Journal of the Korean society of marine environment & safety*, Vol. 21, No. 6, pp. 721-728, 2015. DOI: <https://doi.org/10.7837/kosomes.2015.21.6.721>
- [17] K.H. Shin, "The Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS) : An Application In South Korea", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 16, No. 3, pp. 1-17, 2003.
- [18] M.J. Kim, "Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job-related Attitudes", *Journal of Tourism Sciences*, Vol. 21, No. 2, pp. 129-141, 1998.
- [19] W.E. Snizek, "Hall's professionalism scale : An empirical reassessment", *American Sociological Review*, Vol. 27, No. 1, pp. 109-114, 1972. DOI: <https://doi.org/10.2307/2093498>
- [20] Y.S. Kang, S. Kam, M.H. Yeh, "Interns' and Residents' Professional Job Perception and Its Effect TO Their Job Satisfaction", *Korean J Prev Med Public Health*, Vol. 30, No. 1, pp. 209-228, 1997.
- [21] D.B. Slavitt, P.L. Stamps, E.B. Piedmont, A.M. Hasse, "Nurse' satisfaction with their work situation", *The Journal of Nursing Research*, Vol. 27, No. 2, pp.

- 114-120, March, 1987.
DOI: <https://doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018>
- [22] Y. J. Han, *A Study on Job Stress, Treatment Method and Job Contentment*, Master's thesis, Yeungnam University, Gyeongsan-si, Korea, pp.35, 2009.
- [23] S.B. Jeong, E.M. Choi, J.S. Choi, "The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists", *Journal of Korean Academy of Oral Health*, Vol. 38, No. 1, pp. 50-58, 2014
DOI: <https://doi.org/10.11149/jkaoh.2014.38.1.50>
- [24] C. M. Ko, A. Y. Lee, "The Mediation Effect of Emotional Dissonance in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses", *Journal of Korean academic of nursing administration*, Vol. 19, No. 5, pp. 647-657, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.647>
- [25] G. S. Yoon, S.Y. Kim, "Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 16, No. 4, pp. 507-516, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.507>
- [26] D.H. Kim, *The effect that the Emotional Labor of Officials in Charge of Civil Appeal have on Exhaustion and Job Attitude*, Ph.D. dissertation, Keimyung University, Deagu, Korea, pp. 100-101, 2011.
- [27] T.K. LEE, J.A. Yun, I.S. Kang, "The Influences of Leisure Satisfaction and Burnout on Job Satisfaction of Clinical Nurses", *Journal of Industrial Convergence*, Vol. 20, No. 5, pp. 111-123, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.22678/JIC.2022.20.5.111>
- [28] J.H. Byun, T.S. Shin, S.H. Kim, "Job Stress, Job Burnout and Job Satisfaction of Certified Public Accountants in Korea", *Study on Accounting, Taxation & Auditing*, Vol. 60, No. 4, pp. 313-339, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.22781/kicpa.2018.60.4.313>
- [29] T.S. Shin, Y.C. Cho, "Professional Job Perception and Job Satisfaction, and Its Related Factors Among Medical Recorders Engaged in General Hospitals", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 7, pp. 4259-2471, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.7.4258>
- [30] E. J. Cho, *The Study of the Child Care Teacher's Professional Recognition, Job Satisfaction and Life Satisfaction*, Master's thesis, Chung-Ang University, Seoul, Korea, pp. 47, 2012.
- [31] Y.M. Jeong, Y.S. Kang, "The effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 11, No. 10, pp. 3688-3699, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.10.3688>
- [32] E.Y. Lee, H.S. Kang, "The Influence of Emotional Labor and Resilience on Burn Out in Clinical Nurse", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 27, No. 3, pp. 1-11, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.14396/jhrmr.2020.27.3.1>
- [33] M.H. Kang, S.J. Jang, "Convergent relationship between emotional labor, burnout, Job satisfaction and turnover intention on the dental hygienists", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 8, No. 8, pp. 95-103, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.8.095>
- [34] Y.J. Oh, Y.H. Choi, "Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses : In convergence era." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 415-424, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2015.13.10.415>
- [35] J.S. Kang, "Effects of Empowerment on the Burnout and Career Commitment of Social Worker", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol 12, No. 5, pp. 213-226, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.05.213>

양 혜 경(Hye-Kyeong Yang)

[정회원]



- 2005년 2월 : 충남대학교 보건대학원 보건학과 (보건학 석사)
- 2008년 2월 : 충남대학교 대학원 보건학전공 박사과정 수료
- 2019년 9월 ~ 현재 : 대전대학교 대학원 시간강사

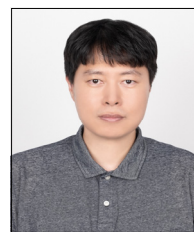
- 2021년 3월 ~ 현재 : 충남대학교병원 임상연구윤리센터 IRB지원실 근무

<관심분야>

건강증진, 감정노동, 삶의 질, 공중보건

정 의 돈(Eui-Don Jeong)

[정회원]



- 2010년 2월 : 충남대학교 평화안보대학원 과학수사학과 (과학수사학 석사)
- 2012년 2월 : 충남대학교 평화안보대학원 박사과정 수료 (과학수사학)
- 2005년 2월 ~ 2022년 2월 : 충청북도경찰청 근무

- 2022년 2월 ~ 현재 : 청주청원경찰서 수사과 근무

<관심분야>

과학수사, 직무몰입, 감정노동

김 정 선(Jeong-Seon Kim)

[정회원]



- 2003년 8월 : 충남대학교 보건대학원 보건학과 (보건학 석사)
- 2012년 8월 : 충남대학교 대학원 보건학전공 (보건학 박사)
- 2008년 9월 ~ 2019년 2월 : 강동대학교 겸임교원
- 2019년 3월 ~ 현재 : 강동대학교 물리치료과 전임교원

〈관심분야〉

물리치료, 건강증진, 보건통계