

육군 신병 훈육요원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로

김 덕 영†

대전대학교

본 연구의 목적은 사회적으로 중요한 이슈가 되고 있는 감정노동과 관련하여 연구성과가 미진한 군인들의 감정노동 실태를 파악하는데 있다. 특히 육군 신병 훈육요원의 감정노동 실태를 전반적으로 실증분석하고, 직무스트레스 및 직무만족과의 관계를 분석하고자 하였다. 본 연구는 이론적인 논의와 선행연구를 바탕으로 감정노동의 표면행위와 심층행위를 독립 변수로, 매개변수로는 직무스트레스, 종속변수로는 직무 만족을 활용하여 연구모형을 구상하고 가설을 설정하였으며, 수집된 자료에 대해 SPSS 18.0 및 AMOS 18.0 분석프로그램을 통해 검증하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 특수목적하에 운영되는 군 조직내 신병 훈육요원들의 인구통계적특성에 따른 감정노동의 인식수준의 차이를 실증 분석하였다. 둘째, 신병훈육요원들의 표면행위는 직무스트레스에 정(+), 직무만족에는 부(-)의 영향을 미치고, 심층행위는 직무스트레스에 부(-), 직무만족에는 정(+의 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 셋째, 신병훈육요원들의 감정노동은 직무스트레스를 통해 직무만족에 간접적으로 유의한 영향을 미치는 매개효과가 있다는 것을 검증하였다. 연구의 시사점은 첫째, 그간 민간부문 중심으로 연구되어온 감정노동을 군인, 특히 육군 신병훈육요원들을 대상으로 실증분석하고 그 실태를 최초로 입증한 괄목할만한 학문적 성과이며, 둘째, 신병훈육요원들의 역할, 직무환경의 특성에 대해 국민들이 포괄적으로 이해할 수 있는 계기 마련과 훈육요원들의 감정노동 해소에 대한 관심과 지원을 촉구한 점은 대외적 성과이다. 셋째, 신병훈육요원의 직무스트레스 감소 및 직무만족도 향상을 위한 문제를 국방부(육군) 차원의 지원과 실질적인 시스템 구축의 필요성을 제기했다는 점에서 실무적 의미가 있다.

주요어: 훈육요원, 감정노동, 표면행위, 심층행위, 직무스트레스, 직무만족

† 단독저자 : 김덕영, 대전대학교 일반대학원 군사학과 박사과정 수료, 대전광역시 동구 대학로 62, E-mail : jounkdy@gmail.com

■ 최초투고일 : 2019년 2월 27일 ■ 심사마감일 : 2019년 7월 11일 ■ 게재확정일 : 2019년 7월 14일

1. 문제 제기

감정노동(emotional labor)은 상황에 맞는 적절한 감정을 표현하는 것이 업무현장에서 성과로 직결되어 연동되는 사람에게 빈번하게 나타난다. 고객과 대면해서 일하는 사람들은 감정조절 여부가 직무성과와 연계가 되고, 직무과정의 일부가 된다. 조직은 고객과의 접촉 및 감정표현에 대한 규칙을 정해두고, 조직구성원들에게 이를 준수하도록 기대하고 요구하게 된다.

감정노동에 대한 개념은 한국사회에서 2000년대 이후 본격적으로 관심을 끌고 연구가 수행되었는데,¹⁾ 주로 대면과정에서 수행되는 경우가 많다 보니 고객 혹은 소비자를 대상으로 하는 민간 서비스부문 중심으로 활발하게 연구가 진행되고 있다. 최근에는 감정노동 해결을 위한 국회 및 정부, 시민사회 및 노동단체 차원에서 다양한 법적, 제도적, 실천적 해결방안들이 논의 되고 있으며, 인권개선을 위한 법제화²⁾ 등 가시적인 성과를 거두고 있다(박귀천, 신수정, 2018).

군대는 국가보위를 최우선 가치로 하면서 다양하고 복잡한 부대편성 및 임무, 전투준비와 교육훈련중심의 부대활동, 상명하복의 위계조직 등의 특성을 갖는 조직이다. 국가보위라는 소명은 군인에게 있어 사적인 감정개입의 배제와 개인의 희생을 당연시 하게 되고, 군법과 규율, 각종 제도는 군인에게 사회의 타 조직보다 더욱 엄정한 감정의

절제와 표현을 요구하고 있음에도 불구하고 군대, 군인들의 감정노동의 실체에 대한 인식이나 학술적인 연구 성과는 미진한 상태이다³⁾ 본 연구의 출발점은 바로 이 지점이다. 본 논문은 군대 내에서 수행되고 있는 감정노동의 실태를 파악해보고, 그 결과가 직무스트레스와 직무만족에 미치는 논점을 다루기 위해 육군 신병교육기관 훈육요원들을 그 대상으로 선정하여 연구에 착수하였다.

논의에 앞서 과연 감정노동이라는 개념을 국가보위를 소명으로 하는 전문집단, 그 구성원인 군인으로서 신병교육을 담당하는 훈육요원에게 적용할 수 있는지에 대한 정리가 필요하다. 감정노동이 서비스직에서 중요하게 다뤄지는 이유는 ‘감정의 조절행위가 곧 이익창출’로 연결되기 때문이다. 신병교육기관의 교육, 훈육은 ‘이익창출’은 아니지만 ‘교육 또는 훈육활동’으로서 ‘민간인의 군인화’라는 교육목표⁴⁾를 달성하고, 국민(부모, 가족)의 기대에 부응하기 위한 직무수행이 이루어진다고 볼 수 있다.

신병 훈육요원들은 훈련병들에게 기초적인 군사훈련과 생활지도임무를 수행하면서 근무시간의 절반이상을 훈련병들과 함께 한다⁵⁾ 이 과정에서 훈육요원들은 고도의 정신적 집중력과 강도 높은 육체적 활동이 수반되며 끊임없이 자신의 감정을 조절해가며 훈육활동을 수행한다. 특히 신병교육기관에서의 양성교육기간은 전국 각지에서 소집된 훈련병들이 갓 입영하여 군복을 착용하고 민

- 1) 박상현 (2015). 감정노동 직업특성 분석 및 정책적 시사점. <고용동향브리프>, 15(10), 2-15 한국사회에서 감정노동에 대한 관심이 늦게 촉발된 이유는 선진 국가들에 비해 후기산업사회 전환까지 시간차, 외환위기 이후 고객만족의 경영원칙 대두, 서비스산업화 발전 등 사회의 전반적 특성과 연계됨.
- 2) 감정노동자 보호법(산업안전보건법 시행규칙 26조의 2 개정, 2018.10.18.)
- 3) 박은아 외 (2014). 환대산업의 감정노동 연구동향. <관광연구>, 29(4), 291-307. 국회도서관에서 ‘감정노동’이라는 키워드로 조사된 학술지 논문 155편을 분석한 결과 연구대상 20개 직업군에 서비스 관련 직종뿐만 아니라 경찰, 공무원, 교사 등이 포함되어 있지만 군인을 대상으로 연구 발표된 논문은 전무하다.
- 4) 육군본부, 육군규정 340 학교교육규정 제3장 제6절 병 교육, 2018, p. 14.
- 5) 신병훈육요원들은 아침 기상(06:30)시 부터 저녁 취침(22:00)시 까지 훈련병들과 함께하며, 당직근무요원일 경우 24시간을 함께 한다.

간인에서 군인으로 신분전환이 이뤄지는 시기로써 교육, 훈련의 개념에 돌봄의 개념까지 적용해야 하는 복잡하고 다양한 상황이 수시로 발생하게 되고, 이 과정에서 훈육요원들에게 요구되는 감정노동의 강도는 매우 높을 것으로 예측할 수 있다. 이는 마치 보육교사가 유아를 대상으로 보살핌을 주고 긍정적인 감정적 유대감을 가져야 하는 것과 유사하다. 보육교사들은 사회적 기대감과 교사 자신의 역할 인식 차이로 자신의 실제 감정을 숨기거나 가장하고, 실제로 느끼지 않은 감정을 표현하도록 요구받으면서 높은 수준의 감정노동을 수행한다(조은영, 이지연, 2015). 같은 맥락에서 신병 훈육요원들은 원래 자신이 느끼게 되는 실제 감정을 통제하고 조직차원에서 기대하는 감정을 타인 지향적으로 표현하며 직무를 수행하는 감정노동 종사자로 볼 수 있으며, 훈육요원들에게 감정적 의사소통이 더욱 중요하게 강조되고 있는 요즘, 점차 이들은 서비스직 종사자와 유사한 방식으로 감정관리를 요구받게 되면서 직무수행 간 빈번하게 감정노동에 노출될 수 있다는 관점에서 본 연구가 분석 제시하는 신병훈육요원들의 감정노동에 대한 학술적 접근은 매우 유용하며, 차별성이 있다.

2. 이론적 논의

1) 감정노동

감정노동이라는 용어는 미국의 사회학자 Hochschild(1983)가 “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”에서 감정노동과 조직 생활을 연결하고 대중의 관심을 이끌어 냈으로써 감정노동

에 관한 연구에 지대한 영향을 미쳤다. Hochschild(1983)는 근로자들이 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 하게 되는데, 이러한 노력을 “얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이기 위한 감정의 관리”로서 감정노동을 정의하였다. 특히 사회적 상호작용과 관련된 의도적인 관점에서 감정노동을 개념화하였는데, 고객은 관객이고 직원은 연기자이며, 상호작용 상황은 무대라고 설정, 직원의 목표는 고객만족이고 이를 달성하기 위해 감정조절(emotional regulation)이라는 도구를 사용한다는 것이다. 이러한 상황에서 감정노동은 주로 대면과정에서 주어진 직무를 효과적으로 수행하기 위해 실제 경험하는 감정과 조직에서 요구하는 감정의 차이를 극복하기 위해 표현규칙(display rules)을 만들어 관리하게 된다는 것이다.

Hochschild(1983)는 이러한 감정 관리 방법을 표면행위(surface acting)와 심층행위(deep acting)로 구분⁶⁾하였다. 표면행위는 진정성이 없는 가식행위로서 언어적·비언어적 표현수단을 통하여 실제와 다른 감정을 위장하여 표현하고 실제의 감정표현을 의도적으로 자제하는 행위로 나타난다. 심층행위는 선의의 연기로서 자신이 보이고 싶어하는 감정을 실제로 표현하려고 노력하는 것으로 자신이 표현하기 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하기 위하여 감정의 조절과 신체적인 행태의 변화 등 적극적인 노력을 수반한다.

또한 Hochschild(1983)는 감정노동을 직무특성에 초점을 맞추어 조작화 하였는데, 다음 세 가지 직무특성을 많이 가지고 있는 직무에서 근무할수록 감정노동의 수준이 높다고 주장하였다. 첫째, 감정노동은 사람들과 직접적인 상호작용, 대면접촉 또는 대화적 의사소통의 형태로 이뤄지고,

6) 학자에 따라 surface acting을 표면행위, 표면적행위, 표면행동 등으로, deep acting은 내면행위, 심층행위, 심층행동 등으로 혼용되어 사용하고 있음.

둘째, 종업원은 고객들에게서 감사, 심리적 안도감, 기쁨 등과 같은 긍정적인 반응을 만들어 내야 하며, 셋째, 감독자를 통해 훈련, 감독, 보상 또는 처벌의 압박과 함께 모니터링 체제와 같은 직무 감시를 수시로 받으면서 감정노동을 수행해야 하는 특성이 있는 직업에서 감정노동의 수준이 높다고 강조하였다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동을 내적 감정보다 외적 표현행위 자체에 초점을 맞추고 고객이나 관리자들이 근로자의 관리 및 통제가 용이하도록 개념화 하면서, 감정노동을 “서비스를 교환하는 동안 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위”로 정의하였다. 이들은 Hochschild의 느낌규칙(feeling rules)이라는 감정의 관리보다는 표현행위(display behavior), 표현규칙(display rules)이라는 관찰할 수 있는 행동에 초점을 맞추고, 감정조절(emotion regulation) 과정에 진정한 감정표현(display of genuine emotion)을 포함시켰으며, 감정노동 수행과정에서 고객의 반응을 포함시켰다는 점에서 Hochschild(1983)의 감정노동 개념을 보완하고 있다.

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동을 조직이 요구하는 감정표현행위에 대한 다양한 차원들을 개념화 하면서 감정노동을 “사람들 간의 상호작용 과정에서 조직이 기대하는 적절한 감정을 표현하려는 노력, 계획 및 통제”라고 정의하였으며, 상호작용론적 관점에서 감정노동의 4가지 차원(four dimensions), 즉 적절한 감정표현의 빈도(frequency of interactions), 표현규범의 주의성(attentiveness), 표현되는 감정의 다양성(variety of emotions required), 감정적 부조화(emotional dissonance) 등은 종업원들의 감정적 소진과 직무만족도의 수준이 낮아지는 것과 유의한 관계가 있다고 주장하였다.

Grandey(2000)는 Hochschild와 유사한 맥락

에서 감정노동을 “조직의 목표를 달성하기 위해 내면 속에 있는 느낌과 가시적인 표현을 동시에 규제하는 과정”이라고 정의하였으며, 감정노동의 구성요소를 표면행위와 심층행위로 나누고, 이는 조직에서 제시하는 감정표현규칙과 일치한다고 주장하였다. 즉 종업원들은 심층 속에 있는 감정이든 겉으로 드러나는 표정이든 감정표현규칙에 맞추어 실제로 가지고 있는 감정을 드러내고 싶더라도 고객들을 친절하게 대해야 하며, 이 과정에서 표정만을 조정(표면행위)하는 종업원과 감정을 조정(심층행위)하는 종업원이 존재한다는 것이다. 표면행위와 심층행위는 개인차원에서 스트레스를 야기하는 원인이 되기도 하지만 조직 차원에서 조직성과를 높이는 요인으로 작용한다고 설명하였다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993).

감정노동의 결과는 두 가지 상반된 관점이 존재한다. Hochschild(1983)는 감정노동의 수행은 감정부조화를 초래하게 되고 진정한 자아(real self)에 대하여 부정적 영향을 미쳐 자기 소외(self-alienation)를 야기한다는 소외가설(alienation hypothesis)을 주장하면서 직무 소진(burnout), 스트레스, 우울증, 자부심(self-esteem)의 저하, 냉소주의(cynicism), 자기 소외, 역할 소외(role alienation), 감정적 이탈(emotional deviation) 등의 부정적 행동과 직접 관련이 있음을 밝혔다. 또 다른 견해는 감정표현이 긍정적인가, 부정적인가에 따라 감정노동의 결과가 상이하게 나타난다는 안면환류가설(facial feedback hypothesis)로서, 이는 특정 감정표현을 위한 안면표정은 생리적 기제를 통해 표현된 감정과 비슷한 감정을 유발함과 동시에 표현된 감정과 불일치하는 감정을 약화시킨다는 주장이다. 즉, 고객을 대할 때 자신의 실제 감정을 숨기고 웃더라도 이 웃음이라는 안면표정은 이와 비슷한 감정을 유발하게 되어 직무수행에

긍정적인 결과를 가져올 수 있다는 것이다. 감정노동에 대한 긍정적 결과들에 대한 주장은 감정노동이 만족감과 안심, 자부심의 증가와 같은 호의적인 결과를 나타내기도 하며, 또한 정신적 행복(well-being)의 증가와 스트레스의 감소, 직무효과성의 증가, 일치감의 증가 등으로 나타나기도 한다고 설명한다.

감정노동과 관련하여 국내에서의 연구실적은 주로 민간분야를 중심으로 활발하게 진행되어 왔다. 국가기관 및 공공부문의 감정노동에 관한 연구는 2009년 이후 본격화되기 시작하였는데(김상구, 2009; 김상호, 2009; 송민혜, 2010), 그 분야도 사회복지사, 간호사, 경찰관, 소방관 등을 대상으로 한 연구에 국한되어 있다. 군인을 대상으로 연구한 사례는 이상미(2012)의 연구가 유일한데 그것도 장교 및 부사관들의 인구통계적 특성과 직무만족의 관계에 대해 실태과악 및 보고 수준에 머물러 있다.⁷⁾ 공공부문의 연구들은 대부분 연구대상자가 경험하고 있는 감정노동의 수준을 파악하거나 감정노동이 자존감, 우울, 삶의 질 등을 비롯하여 감정소진, 직무만족, 조직동일시, 직무스트레스, 이직 등에 미치는 영향을 분석하거나 또는 감정노동 매개효과 등을 검증한 연구들로 구분되어진다(김상구, 2009). 이들 연구들의 결과는 거의 예외 없이 감정노동이 여러 종속변인들에 부정적인 영향을 미치는 것으로 귀결되고 있다.

공공기관의 감정노동에 관한 연구가 중요한 시사점을 갖는 이유는 다음과 같다. 첫째, 관료제인 공공조직은 합리성 이면에 가려진 감정의 영역을 외면하고 감정조절을 통한 노동을 평가절하 하여 공사구분이라는 이분법적 사고방식으로 공적인

업무영역에 대한 사적 감정의 개입 가능성을 원천 부정해 왔다(Meier et al., 2006)는 점이다. 둘째, 업무현장에서 대인 서비스를 담당하는 공무원의 감정이 고객만족과 행정의 품질을 좌우하고, 그것은 정부조직의 성과와 경쟁력으로 연동되는 주요 요인으로 부각되었으며(Guy & Newman, 2004), 셋째, 현실적인 측면에서 다수의 공무원들은 정부가 요구하는 감정표현규범(친절, 희생, 미소 등)에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 표현하도록 강제 받고 있는데(Mastracci, Newman, & Guy, 2006) 일선 현장에서 대인 서비스 노동에 종사하는 민원담당 공무원들의 감정표현 행위는 더욱 그러한 측면이 있다는 점이다. 따라서 공공기관 종사자의 감정노동 사례에 대한 연구와 대책 마련이 중요하고, 우리나라에서 날로 강조되는 공무원 친절교육과 인성교육, 각종 행정서비스 매뉴얼의 제정과 이행평가, 감정노동자에 대한 법적·제도적 보완대책 등이 확대되고 있는 것은 이를 반증하는 사례라 볼 수 있다(김상구, 2009).

최근 정부와 국민들은 우리 군에게 ‘강한 군대, 싸워 이길 수 있는 군대’라는 전통적인 요구에 추가하여 ‘국민의 군대’, ‘선진 병영문화 정착’, ‘안전하고 생산적인 군복무’, ‘존중과 배려의 합리적인 지휘’ 등 국민의 눈높이에 맞추어 운영할 것을 요구하고 있는 추세이다. 이에 따라 부대 운영의 투명성과 안정성 확보, 정보 공개 확대, 대국민 접촉이 빈번하게 이뤄지고 환류(feed back)되는 과정에서 소소한 갈등과 마찰이 발생할 수 있고 이에 대응하는 과정에서 감정노동은 광범위하게 수행될 개연성이 있다. 이러한 측면에서 본 연구는 군인들에게도 다양한 직무에서 다양한 수준의 감정노동이 진행되고 있다는 추론 하에서,

7) 장교 109명, 부사관 93명을 대상으로 성별, 복무구분, 연령, 재직기간, 병과, 부대유형별로 감정노동의 표면 행위와 심층행위 수준, 직무만족에 미치는 영향을 분석하여 제시하였음. 이상미 (2012). 육군 간부의 감정노동과 직무만족에 관한 연구. <화랑대논문집>, 5(1), 13-34.

특히 민간인에서 갓 입대한 훈련병들을 상대해야 하는 신병 훈육요원들의 감정노동 수준이 어떠한지에 초점을 맞추어 간명하게 측정하려고 시도하였다.

본 연구에서는 Hochschild와 Grandey의 연구 방식을 활용하여 감정노동의 하위변인인 표면행위와 심층행위의 개념을 적용하여 본 연구의 논리 전개에 이론적 기초를 제공하고자 하였다. 그 이유는 육군 신병교육기관에는 신병교육지시, 훈육 및 병영생활지도 지침서 등 감정표현규칙이 존재하기 때문에 훈육요원들은 진실한 감정을 표현할 의지가 있어도 훈련병들에게 엄하게, 때로는 친절하게 대해야 한다. 이러한 과정에서 겉으로 나타나는 표정만 조정하는 훈육요원(표면행위)들이 있고, 내면의 감정까지 조정하는 훈육요원(심층행위)들이 있다. 이러한 개인적인 차이가 있지만 훈육요원들은 부대의 목표 달성에 집중하면서 정신적, 육체적 노력을 다하는 가운데 감정노동을 수행하고 있는 것으로 예측할 수 있다. 이러한 논의 결과를 토대로 신병 교육기관 훈육요원들의 감정노동의 수준은 어떠한가, 표면행위와 심층행위가 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 대한 선행연구의 결과가 신병훈육요원들에게 어떻게 나타날 것인가를 분석하는 것이 본 연구가 지향하는 방향성이다.

2) 육군 신병교육기관의 특성

(1) 육군 신병교육체계와 훈련병 특성

육군의 신병 교육훈련은 육군에 입영한 징집·지원병⁸⁾을 대상으로 하는 군인화 교육으로 이는

정해진 교육목표에 따라 병영생활 적응, 군인기본 자세, 기초전투기술, 원리원칙을 기본으로 하는 다양한 상황 대처 방법 등에 대해 계획적, 단계적, 집단적으로 실시하는 양성교육을 의미한다. 이러한 양성교육과정은 입대 전 다양하고 복잡한 사회적 환경과 배경 하에서 성장한 장정들을 대상으로 민간인으로서 지니고 있던 가치관, 생활양식을 4~5주 기간⁹⁾의 짧은 훈련기간 동안 군 조직에서 요구하는 가치관과 행동양식을 가진 구성원으로 변화시키는 과정이며, 훈련병들은 훈련기간 동안 군인으로서 갖추어야 할 기본 자질을 습득하고, 전반적인 면에서 새로운 변화를 경험하면서 군 조직에 부합되는 정신적, 육체적 측면에서의 성장을 요구받게 된다.

신병 교육기관에 입대하는 병사의 복무시기는 19~24세 이하가 대부분으로 신체 활동적으로 청년기에 해당하지만 발달단계상 후기 청소년에 해당하는 과도기로 정체감 형성에 혼란을 겪을 수 있고, 핵가족화로 이기적 사고방식과 자유로움에 젖은 신세대들로 군의 집단 적응에도 어려움이 있다(유홍위, 2005; 김영애 외, 2014). 병사들은 진로와 취업의 심리적 부담이 큰 시기이며, 성적 육구를 충족시키지 못해 강한 욕구불만이 생긴다(최훈일, 2007).

군대에 갓 입대한 훈련병들은 일일단위 교육훈련, 체력단련 프로그램 진행으로 육체적 에너지 소모가 크고, 전술전기와 군대예절, 정신전력과 체 습득 등으로 심리적 스트레스가 가중될 수 있다. 또한 생활관의 독립공간 부재, 편의시설 이용 통제, 금연, 외부와의 정보차단, 스트레스 해소시간 및 수단의 부족 등 다양한 부적응 요소에 직면하게 되고 집단생활에 익숙치 못한 훈련병들 간의

8) 상계서. 징집병은 현역, 전환복무요원(의무경찰, 경찰대, 의무소방); 지원병은 현역 특기병과 부사관 후보생

9) 상계서. 5주 과정: 현역, 상근예비역, 부사관 후보생; 4주 과정: 전환복무요원, 보충역(사회복무요원, 산업기능요원, 전문연구요원, 공중보건의, 정병전담의사, 공익법무관, 공중방역수의사).

갈등과 마찰이 발생하기도 한다.

징병 소집되어 동기부여가 미흡하고, 수동적, 소극적인 경향이 있어 통제된 복무환경과 24시간 공동생활은 심리·정서·신체적으로 복무부적응의 문제가 표출될 수 있으며, 일부 불성실한 태도와 부적응 요소는 훈련병과 훈육요원들과의 대면접촉 과정에서 심리적·물리적 마찰과 갈등을 초래하기도 한다.

이와 같이 군에 갓 입대하는 훈련병들의 부정적인 측면¹⁰⁾은 신병교육기관 훈육요원들에게 요구되는 역할 수행에 정신적, 육체적 부담으로 작용하게 되며, 부대훈련목표를 달성하기 위하여 훈육요원들은 신병교육지시, 훈육지도지침서, 병영생활지도 가이드라인 등 훈련병을 대하는 표현규칙에 맞도록 자신의 감정을 조절하면서 부대에서 기대하는 감정표현 및 행위를 연중 지속적으로 반복하여 수행하게 된다.

(2) 신병교육 훈육요원의 역할과 특성

육군 신병교육 기관의 훈육요원들은 연간 20만여명의 훈련병을 양성하기 위해 육군훈련소와 사단급 신병교육대(총 26개 부대)에서 장교와 부사관, 병으로 편성되어 약 3,000여 명을 운용중이다. 본 연구에서 훈육요원의 범위는 신병교육기관에서 복무중인 인원 중 병영현장에서 훈련병들과 직접 대면접촉하면서 임무를 수행중인 중대장, 소대장, 분대장 요원들을 대상으로 한정하였다. 이들은 엄정한 선발과정과 보수교육을 거쳐 보직되며 연간 7~8개 기수의 훈련병을 대상으로 ‘민간인을 군인화’하여 군 생활에 연착륙시키기 위한

현장의 특성상 타 군인들과는 다른 직무상의 특성을 갖고 있다.

훈육요원은 피교육생인 훈련병들에게 직접적인 영향을 주기 때문에 일거수일투족에 걸쳐 솔선수범해야 하며, 신병교육을 전담하는 전문화된 교관 겸 훈육관으로서 다음 역할을 수행한다. 첫째, 신병교육 기간 전반에 걸쳐 부모, 형, 담임교사로서 기상시부터 취침시까지의 일과 통제 및 병영생활을 밀착 지도하면서 훈련병의 의식주 문제 해결, 병영생활 물과 질서, 군대용어와 기본자세 등 병영생활의 안내자 역할을 수행한다. 둘째, 교육훈련 시범, 훈련지도 및 평가 등을 통해 기초적인 전술전기를 습득케 하여 전문싸움꾼(전투원)으로 양성하는 전투 지휘자의 역할을 수행하고, 셋째, 훈련병 신상파악 및 관리, 고충상담, 군인정신, 인성 및 가치관 함양교육 등을 통해 성장시키는 훈육자로서의 역할을 수행하고 있다.

이들은 직무수행간 훈련병들의 복무 부적응, 요망수준 미도달, 불손한 언행 등과 반복되는 과업수행, 개인정비 및 자기계발 시간의 부족, 부대 및 상관으로부터의 엄정한 직무 요구, 훈련병 설문결과에 따른 처벌과 후속조치 노력 등에 의한 스트레스에 노출되어 육체적, 정신적 피로도가 심화되고, 자존감이 떨어짐에 따라 직무만족도가 낮아지게 된다. 이러한 결과는 훈련병에 대한 폭언과 욕설, 인격모독 등 부적절한 행위의 증가, 교육훈련강도 저감, 병 분대장(조교) 자진포기 등의 부정적인 결과는 물론 심한 경우 분노, 공황장애, 대인기피증 등 정신질환을 앓을 위험성을 초래하는 악순환이 반복될 수 있다. 이와 같은 감정노동의 부정적인 결과¹¹⁾는 육군 신병교육기관의 부대목

10) 본 논문에서는 훈육요원들의 감정노동의 배경을 설명하기 위한 논문의 논리흐름과 연계하여 훈련병들의 부정적 측면(갈등과 마찰요인)에 대해 주로 언급하였지만, 대부분의 훈련병들은 긍정적 측면에서 성실하게 군에 조기 적응하기 위해 기본군사훈련과정에 최선을 다하여 임하고 있음을 밝혀둔다(연구자 주).

11) 2015년~2017년간 연 평균 병 분대장 해임률은 6.3%, 2017년 한해 기준으로 경고 및 처벌을 받은 훈육요원

표 달성을 저해하고, 개인적인 측면에서는 군생활 의욕과 만족도를 저감시키는 주요요인으로 작용하고 있어 이에 대한 실증적 연구 및 보완대책이 필요하다.

(3) 훈육요원의 직무환경 특성

육군 신병교육기관은 일반적인 군 조직의 특성과 더불어 ‘민간인을 군인화’하는 과정에서 발생하는 감정노동과 관련하여 다음과 같은 특성을 지니고 있다.

첫째, 일반적인 특성으로 군은 다른 조직에 비해 구조적으로 복잡하고 공식적 위계와 집권화 정도가 높고 다소 편향적인 의사소통의 행태를 보인다. 신병교육기관도 간부와 병, 계급과 직위로 구분되는 다양한 계층으로 편성되어 있으며, 이에 따른 업무분장, 권한과 책임의 차이 등 상호 직무관계가 복잡하게 얽혀 있는 위계집단으로서 집권화된 통제와 상명하복이 엄정하게 적용되는 조직이다. 또한 쌍방향 의사소통을 지향하고 있지만 리더와 구성원 사이에서 사고방식, 가치관, 생활양식, 지식과 경험 등의 차이로 감정이 충돌하는 갈등상황이 발생할 수 있다.

둘째, 군 조직은 전쟁에서의 승리 추구라는 특수목적의 조직으로서 개인보다는 조직을 먼저 생각하고, 정교한 팀워크와 전투력 발휘에 기여함을 최우선 가치로 한다. 신병교육기관의 훈육요원들은 주어진 보직내에서 개인적인 인간관계의 긍정적 또는 부정적 관계와 무관하게 협업을 해야 하고, 집단 내에서의 이기적인 행동, 상호 요구에 반하는 언행 등으로 감정의 피리가 있을 수 있으며, 갓 입대한 훈련병들의 미숙함과 부적응, 교육훈련 수준미달, 군기이완 등 제 분야에 대해서도 책임

을 지고 불이익을 감수해야 한다는 측면에서 감정노동의 특성을 갖는다고 볼 수 있다.

셋째, 일반 사회조직의 경우 직무스트레스가 가중되거나 직무만족도 저하, 감정노동이 심화될 경우 자의에 의한 이직이 가능하지만, 훈육요원들의 경우 부서 이동, 보직의 전환, 이직이 제한되어 감정노동에 대한 효과적인 대처가 곤란하다.

넷째, 신병교육 훈육요원은 전국 각지에서 소집되어 오는 새로운 훈련병들을 대상으로 4~5주 기간의 훈련프로그램을 연간 7~8회 수행한다. 연 52주 중 40주 이상을 매번 다른 미지의 훈련병을 대상으로 동일한 과업을 반복수행하면서 감정의 고갈과 스트레스가 누적될 수밖에 없는 환경이다. 또한 국민과의 소통과 개방이 확대되고, 부모들의 관심과 요구가 집중됨은 물론 여과없이 환류(feed back)되면서 그 결과가 그대로 훈육요원들에게 보다 높은 수준의 직무요구로 이어지는 것도 큰 부담요인으로 작용한다.

다섯째, 하루 24시간 훈련병들과 일대일 대면 접촉하면서 일거수 일투족을 지도하고 관리해야 하는 훈육요원들의 경우 교육목적상 조직이 요구하는 긍정적 감정표현은 물론, 엄정한 분위기 조성을 위한 절제된 감정연기를 하도록 이중적이고 복합적인 감정표현을 요구받는 특성을 갖는다. 특히 훈육요원들은 상급부대에서 발행한 신병교육지시, 훈육 및 병영생활지도지침서 등에 적시된 직책별 과업분장과 구체적인 행동 매뉴얼에 의해 행동하도록 요구받으면서 훈육요원 개개인의 개성, 사고방식, 행동양식과 일치하지 않는 생활이 반복되면서 스트레스가 가중될 수 있다.

선행연구결과를 기초로 본 연구에서 주된 논의 대상인 신병훈육요원들의 직무환경 특성과 연계하여 감정노동 수행에 대한 이론적 논거를 정리

은 8.5% 수준이며, 지구병원에 내원한 훈육요원들 중 정신과적 질환으로 진료받은 인원은 15% 수준에 이른다(00부대 통계자료, 2017.12.).

해보면, Hochschild(1983)가 주장한대로 신병훈육요원들은 훈련병들과의 상호작용을 위해 일대일의 공개적인 관계를 형성하고 있으며, 이들은 훈련병들이 가능하면 긍정적인 정서를 갖도록 노력한다. 또한 훈육요원들은 자신이 속한 부대의 가치와 규칙을 따라야 하고, 상관의 지휘와 엄정한 직무평가를 받으면서 자신의 정서적 역할 및 표현에 영향을 받으므로 훈육요원들의 행위는 감정노동의 수준이 높은 직무 특성을 갖는다고 볼 수 있다.

또한 Morris와 Feldman(1996)이 주장한 감정노동의 4가지 차원과 연계해 볼 때 신병훈육요원들은 하루 일과의 대부분을 훈련병과 대면접촉, 상호작용하면서 임무를 수행하고 있으며(감정표현의 빈도), 신병훈육요원들에게 훈육지도지침서 등 고도화된 표현규범을 준수할 것이 강조되면서 정신적인 에너지와 육체적인 노력, 감정표현에 있어서 더 많은 집중력이 요구되고 있다. 또한 4~5주 주기로 새로운 훈련병들이 입영할 때마다 반복되는 과업을 수행하게 되면서 더 많은 주의 집중이 요구되어진다(표현규범의 주의성). 또한 신병훈육요원들은 병영생활관, 훈련현장 등 다양하고 특별한 상황에 맞추어서 표현되는 감정을 자주 바꾸어야 함으로써 보다 더 적극적인 자세와 자신의 행동에 대한 의식적인 관찰을 더 많이 요구받고 있다. 제한적인 기간 내에 표현하는 감정이 자주 바뀌는 것은 훈육요원들로 하여금 더 많은 계획과 예측을 필요로 하게 되며, 이는 더 많은 감정노동이 수반됨을 예측할 수 있다(감정의 다양성). 신병훈육요원들은 실제로 느끼는 감정과 부대에서에서 요구하는 감정 표현규범의 충돌을 경험하면서 심리적 갈등과 부담이 수반되고 있음을 파악할 수 있다(감정적 부조화).

Hochschild(1983), Morris와 Feldman(1996)의 논거를 토대로 신병 훈육요원들의 직무환경과

연계, 종합해보면 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있음을 추론해낼 수 있다.

3) 선행연구 고찰

(1) 직무스트레스

감정노동의 가장 대표적인 부정적인 결과는 직무스트레스(job stress)의 증가이다. 선행연구에 의하면 일상의 감정노동자는 사적 공간이나 공적 역할수행 과정에서 다양하게 발생하는 원인들로 인해 정신적, 육체적 스트레스를 받게 되고(Rafaeli & Sutton, 1989; Ashforth & Humphrey, 1993), 그와 같은 상황에서도 감정노동자는 지속적으로 자신의 감정과는 무관하게 조직에서 정해놓은 표현규칙을 일관되게 준수하도록 요구받는다는 것이다(Grandey, 2000).

직무스트레스는 “개인의 직무수행과 관련하여 위협이나 도전에 직면했을 때나 그것을 지각하는 경우, 그리고 본인의 처리능력을 초과하는 역할이라고 의식 또는 무의식적으로 반응함으로써 발생하는 생리적 현상 또는 부작용으로 긴장, 불안, 초조, 걱정 등의 감정”이라고 정의할 수 있으며(김구, 한기민, 2012), 심리적 중압감, 긴장감, 불안감, 좌절감 등은 부정적 감정을 측정하는 요소가 될 수 있다(김화연, 이형룡, 2012). 김왕배, 이경용(2012)은 이러한 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 직무요구 환경(직무의 반복정도, 안정성, 직무부담 등), 역할 환경(역할 갈등, 정체성의 혼돈, 일-가정 균형 요구 등), 물리적 환경(시설, 소음, 환기 등)과 같은 다양한 환경들이며, 이러한 것들이 직무스트레스를 가중시킨다고 주장하였다.

군인, 특히 신병 훈육요원들의 업무특성은 고도의 감정 절제가 요구되는 한편, 부정적 감정표현

과 행동, 때로는 긍정적 감정표현과 행동으로 혼용 업무를 수행해야 하기 때문에 내면의 감정과 표현하는 감정이 불일치하거나 부정적 감정상태를 억제하려는 노력으로 인해 직무스트레스와 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 신병훈육요원에게 있어서 직무스트레스를 유발하는 요인으로는 조직 위계구조, 상관의 지시에 대한 이행 갈등, 개인 능력 초과과업 부여, 업무량 과다, 접촉 빈도 및 강도 증가, 대인관계 갈등, 시간 압박, 보상 부적절, 체력적인 부담, 수면 부족, 물리적 환경의 불비 등 다양한 환경적 특성이 내재되어 있음은 본 연구의 흐름에 있어 중요한 의미를 갖는다.

(2) 직무만족

직무만족(job satisfaction)이란 “개인의 직무 혹은 직무수행의 경험으로부터 얻게 되는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태(pleasurable or positive emotional state)”로 정의될 수 있으며(Locke, 1976; 이수도, 2000), 이애주, 김순하(2006)는 직무를 수행해 나가는데 있어 직무평가로부터 발생하는 정서적 상태로 자신의 욕구가 어느 정도 충족되어 있는가를 지각하는 반응이라고 주장하였다. 즉 직무만족은 직무수행 과정이나 결과로부터 발생하는 감정, 태도, 정서 상태라 할 수 있으며, 이러한 종사자들의 태도나 감정상태는 인적자원의 역할이 큰 조직에서 매우 중요한 개념으로 연구되어져 왔으며, 직무만족의 영향요인은 크게 직무내용, 업무환경, 인사제도, 조직 전체 요인 등으로 구분할 수 있다(정주성 외, 2009).

(3) 감정노동과 직무스트레스의 관계

감정노동은 개인과 조직의 목표를 달성하기 위하여 조직이 요구하는 감정을 표현하려는 제반 노

력을 의미한다(Hochschild, 1983). 육군 신병교육 훈육요원들은 역할과 직무환경의 특성으로 인하여 다양하고 복잡한 여건 속에서 개인의 감정을 억제하고 표출하지 않으면서 부대에서 기대하는 언행을 하게 되거나, 스스로 내면화된 감정조절을 통해 부대목표 달성을 위하여 진력하게 되면서 감정노동을 고강도로 수행하고 있음을 예측할 수 있다.

또한 선행연구에 의하면 직장인들의 표면행위는 직무스트레스에 정(+의 영향을 미친다(이정탁, 김현철, 2011)는 연구결과가 있으며, 반면 심층행위는 종업원들이 직무를 수행하는 데 있어서 즐겁고, 긍정적 정서가 강해진다(김영진, 허양례, 최동희, 2010; 추호정, 김현숙, 전대근, 2010)고 보고하였다. 또한 감정노동자들은 고객을 대할 때 나타나는 감정의 탈진상태가 줄어들고, 고객에 대한 관심은 증가한다(권미경, 윤선영, 2011; 고영관, 여윤기, 김용규, 2012; 김광수, 안성근, 이준재, 2013)고 설명하였다.

즉 표면행위를 하면 실제 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정의 불일치로 감정 갈등이 심하고 자신의 감정을 반복적으로 포장해서 드러내야하기 때문에 직무스트레스가 높아질 것으로 예측할 수 있으며, 심층행위를 할 때는 상대방에게 관심을 가지면서 긍정적 태도로 즐겁게 자발적으로 업무를 수행하기 때문에 직무스트레스가 낮아질 것으로 예측할 수 있다.

(4) 감정노동과 직무만족과의 관계

선행연구들에서 표면행위를 하게 되면 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다(손정기, 김기성, 2015; 지순덕, 2012). 표면행위는 마음속의 진짜 감정을 조정하는 것이 아니라 겉으로 드러내는 표정만 조정하게 되고, 실

질적인 내면의 감정은 억제해야하기 때문에 직무 만족이 낮아진다는 것이다. 반면, 심층행위는 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다(Humphrey, Ashforth, & Diefendorff, 2015; 추호정, 김현숙, 전대근, 2010; 허광무, 김영현, 2010; 강주아, 이영주, 2012; 지순덕, 2012; 전순영, 2015; 손석주, 장석인, 2016). 이는 심층행위를 수행하면 내면의 감정과 조직에서 요구하는 감정이 일치하여, 고객들을 대할 때 마음속에 있는 감정을 표현하게 되고, 업무를 수행함에 있어 자존감을 높이면서 자부심과 긍지를 느끼기 때문에 직무만족이 높아진다는 것이다.

(5) 직무스트레스와 직무만족과의 관계

선행연구결과에 의하면 직무스트레스는 직무만족에 부(-)²의 영향을 미친다(이훈석, 전병준, 2012; 김구, 한기민, 2012; 전병주, 2013; 황재위 외, 2014)는 것이 주류를 이루고 있다. 조직구성원들의 직무에 대한 열정과 도전성, 직무에 대한 기대가 클 경우에는 직무만족이 높아질 수 있다는 연구결과도 있지만(Burke, 1976), 감정노동을 수행하는 상황에서는 조직구성원들의 열정, 도전성, 기대감 등이 떨어지기 때문에 조직구성원들의 직무스트레스가 높을수록 직무만족은 낮아진다(이훈석, 전병준, 2012; 황재위 외, 2014)고 보고되었다. 이는 종업원들이 고객들을 대할 때 긴장, 초조, 불안, 중압감, 피로감 등과 같은 직무스트레스를 느끼게 되면서 직무만족도가 떨어진다는 것을 의미한다.

(6) 직무스트레스의 매개효과

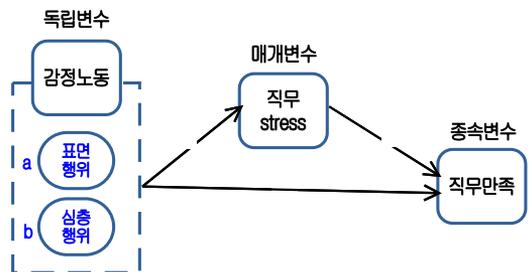
앞의 이론적 논의를 토대로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 표면행위는 정(+)³의

영향, 심층행위는 부(-)⁴의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다. 또한 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서는 표면행위는 부(-)⁵의 영향, 심층행위는 정(+)⁶의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있고, 직무스트레스는 직무만족에 부(-)⁷의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

이를 종합하면 종업원들은 표면행위를 수행할수록 직무스트레스는 높아지나 직무만족은 낮아지고, 심층행위를 수행할수록 직무스트레스는 낮아지고 직무만족은 높아진다. 또한 종업원들의 직무스트레스가 낮아지면 직무만족은 높아진다. 이러한 관계를 살펴보면 감정노동의 표면행위와 심층행위가 직무만족에 직접 영향을 미칠 수도 있지만 직무스트레스를 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 예측해볼 수 있다.

(7) 연구모형 및 가설

앞에서 제시한 이론적 논의와 선행연구를 기반으로 한 연구모형은 <그림 1>과 같으며, 이러한 이론적 논의와 선행연구결과에서 감정노동, 직무스트레스, 직무만족의 직·간접적인 영향 등이 신병 훈육요원에게도 적용되는지 분석하기 위하여 <표 1>과 같이 가설을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

〈표 1〉 가설의 설정

가설	내용
가설 1	신병훈육요원들의 개인 및 부대 특성에 따라 감정노동의 인식차이가 발생할 것이다.
가설 2-1	표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2	심층행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-1	표면행위는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-2	심층행위는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4	직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 5-1	표면행위는 직무스트레스를 매개로 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 5-2	심층행위는 직무스트레스를 매개로 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

본 연구의 설문은 크게 5개 분야로 구분하였다. 인구통계적 특성에 관하여 7개 문항을 사용하였으며, 감정노동의 경우 표면행위에 4개 문항, 심층행위에 8개 문항을 사용하였고, 직무스트레스 5개 문항, 직무만족 5개 문항을 사용하여 총 29개의 문항으로 구성하였다.

주요 변수를 측정하기 위하여 선행연구에서 검증된 척도를 바탕으로 본 연구에 맞게 설문 문항을 수정하여 아래와 같이 구성하였으며, 모든 설문 항목들은 리커트 5점 척도를 이용하여 응답하도록 설계하였다.

먼저 조사대상자의 일반적 사항을 측정하기 위하여 계급, 성별, 연령, 학력, 부대유형, 훈육경력, 교육대상에 관한 총 7개 문항을 사용하여 명목척도로 설문을 구성하였다.

감정노동은 Hochschild(1983)와 Grandey(2000)의 선행연구를 바탕으로 “훈육요원들이 훈련현장에서 훈련병들과 접촉을 하며 직무를 수행하는 과정에서 실제 느끼는 감정을 통제·조절하고, 부대가 요구하는 바람직한 감정을 외적으로 표현하기 위하여 감정을 관리하는 행위”로 정의하였으며, James, Meredith, & Robin(2005), 최은애

(2011), 광묘묘(2018)의 선행연구에서 사용한 항목에서 본 연구에 맞게 수정하여 신병훈육요원들의 훈련병과의 상호작용에 있어 표면행위는 ‘부대의 감정표현규칙대로 표현한다’, ‘겉으로 드러내는 감정이 마음속 감정과 다르다’, ‘좋은 기분이 있는 척 한다’, ‘쇼나 연출과 같은 방식을 사용한다’ 등 4개 문항으로 구성하였고, 심층행위는 ‘문제가 있는 훈련병을 안정시키고 성과달성 위해 노력한다’, ‘훈련병간의 충돌 완화 및 정상화에 최선을 다한다’, ‘어떠한 상황에서도 분노, 화를 조절 억제할 수 있다’, ‘정성으로 친절하게 대한다’, ‘보여주는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다’, ‘드러내야 하는 감정을 감수하기 위해 노력한다’, ‘기분이 나빠도 겉으로 표현하지 않으려 최선을 다한다’, ‘훈련병이 개선될 때까지 친절함과 미소 지으려 노력한다’ 등 8개 문항으로 설문을 구성하였다.

직무스트레스는 김상구(2009), 김상호(2009), 김화연, 이형룡(2012)의 선행연구에서 그 요인이 다양하게 제시될 수 있는데 본 연구에서는 직무스트레스를 “직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장, 불안, 초조, 중압감, 피로감 등의 부정적인 감정”으로 정의하였고, ‘다양한 업무로 시간이 부족하다’, ‘반복되는 과업으로 신경질적일 때가 있다’, ‘다양한 업무수행으로 수면이 부족하다’, ‘업무를 수행하는 데 중압감을 느낀다’, ‘많은 업무들 때문

에 불안감을 경험한다' 등 5개 문항으로 설문을 구성하였다.

직무만족은 Seashore et al.(1982), Brown & Peterson(1994), 광교묘 외(2018)의 선행연구를 바탕으로 “직무의 다양한 방면에 대한 평가로 얻어지는 행복한 감정 반응이나 긍정적인 감정 상태”로 정의하였고, ‘하는 일이 즐겁고 좋아한다’, ‘하고 있는 업무내용과 업무량에 만족한다’, ‘하고 있는 일에 자부심과 사명감을 느낀다’, ‘하고 있는 일이 능력과 적성에 맞는다’, ‘일에 대한 보상과 권한부여는 적절하다고 느낀다’ 등 5개 문항으로 구성하였다.

4. 실증 분석

1) 조사표본의 특성

본 연구의 대상은 육군의 각급부대 신병교육기관에서 신병교육을 담당하고 있는 훈육요원들로서 장교와 부사관, 병으로 구성되어 있고, 이들은

모두 훈련장 및 병영생활 현장에서 훈련병들과 대면접촉하면서 직접 지휘하고 있는 중대장, 소대장, 분대장 요원들이다.

또한 육군 신병교육을 담당하는 총 26개 부대에서 부대별 근무 유형 및 특성, 업무환경의 대표성을 고려하여 육군훈련소, GOP경계부대(3), 기계화부대(2), 향토사단(4) 등 10개 부대를 선정²⁾하였으며, 부대별 특성은 <표 2>와 같다. 설문조사는 2019년 2월 1일부터 20일간 육군 정보처리체계단 설문지원 시스템의 지원을 받아 인트라넷 온라인으로 설문을 진행하였다. 부대별 1/2규모로 중대단위 건제를 유지하여 설문에 응답하도록 하여 응답률(1,214명, 94%)을 높였고, 불성실한 응답지 24부를 제외하고 최종 1,190부를 사용하여 분석하였다.

총 1,190명의 설문 응답결과를 정리하여 인구통계적 특성을 살펴보면 <표 3>과 같다. 먼저, 계급 면에서 상·병장 389명(32.7%), 중·하사 280명(23.5%), 일·이병 272명(22.9%), 상원사 150명(12.6%) 순으로 많이 분포되어 나타났는데, 이는 훈육요원들 중 가장 하위조직으로서 분대장

<표 2> 조사표본 부대 특성³⁾

구분	육군훈련소	GOP경계부대(3)	기계화부대(2)	향토사단(4)
부대 임무	훈련병 양성교육 전담	GOP경계작전 수행, 최전방지역 거점관리	기계화부대작전수행, 교육훈련중심 운영	해안경계작전 수행, 후방지역 방위 담당
교육 대상, 교육 후 배출	현역병·전환복무·보충역 등 입영자원 다양, 전군 배출	현역병, 자대 배출	현역병, 자대 배출	현역병 위주, 보충역 일부, 자대 위주 배출
훈육요원 편성	간부(중·소대장), 병(분대장 전원, 100%)	전원 간부	간부 위주, 병(분대장 20%)	간부 위주, 병(분대장 30%)
연간양성인원(명)	12만 여명	1만 5,000 여명	5,600 여명	2만 3,000 여명

12) 26개 신병교육부대 유형은 육군훈련소(1), GOP부대(12), 기계화부대(3), 향토사단(10)이며, 부대유형을 이와 같이 선정 한 이유는 적과 접촉여부, 부대의 위치나 임무, 연간 양성인원 등과 같은 부대 특성과 여건에 따라 감정노동의 인식차이가 있을 것이라는 추정에 기인한다(연구자 주).

13) 전게서, “신병별 교육체계”, 육군교육지시 제1장 3절 병 교육, 2018, pp. 2-53.

<표 3> 표본의 인구통계적 특성

구분		빈도	비율 (%)	누적비율 (%)	구분		빈도	비율 (%)	누적비율 (%)
계급	일·이병	272	22.9	22.9	성별	남 성	1,167	98.1	98.1
	상·병장	389	32.7	55.5		여 성	23	1.9	100.0
	중·하사	280	23.5	79.1	부대 유형	육군훈련소	939	78.9	78.9
	상·원사	150	12.6	91.7		GOP부대	92	7.7	86.6
	중·소위	40	3.4	95.0		기계화부대	91	7.6	94.3
	대 위	59	5.0	100.0		향토사단	68	5.7	100.0
연령	24세 이하	629	52.9	52.9	학력	고교 졸업	153	12.9	12.9
	25~29세	282	23.7	76.6		(전문)대재	644	54.1	67.0
	30~34세	156	13.1	89.7		(전문)대졸	292	24.5	91.5
	35세 이상	123	10.3	100.0		대원재(졸)	86	7.2	98.7
기 타						15	1.3	100.0	
훈육 경력	1년 미만	544	45.7	45.7	교육 대상	현 역	802	67.4	67.4
	1년~2년	374	31.4	77.1		보충역	318	26.7	94.1
	3~5년	150	12.6	89.7		혼합형	70	5.9	100.0
	6년 이상	122	10.3	100.0					

(조교) 요원¹⁴⁾이 다수 편성되어 있는 점과 소대장 요원에 훈련부사관¹⁵⁾이 다수 편성되어 있는데 기 인한다.

연령은 24세 이하가 629명(52.9%)로 가장 많았으며, 이는 설문대상의 다수 인원이 병으로서 평균 연령이 20~22세인 점에 기인한다. 훈육요 원으로 재직할 기간은 1년 미만이 544명(45.7%) 로 가장 많았으며 6년 이상 장기간 근무한 훈육요 원도 122명(10.3%)을 차지하였다.

한편, 성별로는 남성이 1,167명(98.1%)로 대다 수를 차지하였고, 여성이 23명(1.9%)로 소수를 차 지하였다. 군 조직 내에서 여성이 차지하는 비중이 5.9%(2017년 기준, 장교 7.4%, 부사관 5.0%)¹⁶⁾ 라는 점을 고려했을 때 비교적 낮은 분포를 보이는 데 이는 응답자의 다수가 병(661명, 55.6%)인데

기인하고, 본 설문에 응답한 간부비율¹⁷⁾ 고려시 적정수준으로 볼 수 있다.

부대유형별로는 육군의 신병양성소요의 약 50% 를 담당하는 최대 규모 훈련병 양성부대인 육군 훈련소가 939명(78.9%)로 대다수를 차지하였고, GOP경계부대(92명, 7.7%), 기계화부대(91명, 7.6%), 향토사단(68명, 5.7%)은 유사한 수준의 응답률을 보였다.

학력은 대학(전문대) 재학이 644명(54.1%)로 가장 많았고, 교육대상별 구분은 육군 충원의 다 수를 차지하는 현역병 양성을 담당하는 훈육요원 이 802명(67.4%)로 가장 많았다.

이러한 분석내용은 설문을 실시한 각 부대별 특 성 및 인구분포를 반영하는 결과라고 할 수 있다.

14) 분대장(조교) 요원은 최말단 위치에서 훈련병들과 직접 대면 접촉하는 인원으로서 부대별 특성에 따라 차이가 있다. 육군훈련소는 전원 병으로 편성되어 있고, 기타부대는 부사관(중·하사)과 병으로 혼합 편성되어 있다.

15) 야전에서 우수하게 근무평가를 받은 부사관(중·하사) 중에서 선발, 보직하여 신병교육기관에서 운영.

16) 국방부 (2018). 2018 국방백서, p. 175.

17) 전체 응답자 중 간부(부사관 및 장교)는 529명(44.4%)이며 이중 여성비율은 4.4%(23명) 수준임

2) 타당도 및 신뢰도 분석

먼저 관련된 변수를 축소, 단순화하여 의미 있는 과정을 파악하고 각 요인들에 대한 측정지표의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출 및 회전방법으로는 최대우도, 직접 오블리민 방법을 사용하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다.

고유값을 기준으로 요인분석시 4개의 성분으로 추출되어 연구모형에서 구성했던 측정지표들이 성분별로 하나의 단일요인으로 적재되는 결과가 도출되었다. 요인분석 결과, 요인회전후의 직접적

효과를 나타내는 요인적재량이 .300 이상으로 추출되어 모든 요인이 통계적으로 의미가 있다고 판단할 수 있다. KMO 값이 0.924로 기준보다 크고, Bartlett의 구형성 검정에서 유의확률이 0.000으로 나타났으며, 하나의 단일차원성을 갖는 요인으로 적재된 변수들은 전체 변량의 63.585%를 설명하는 것으로 나타났고, 초기고유값도 1이상인 것으로 나타나 요인분석이 타당하게 이루어졌다고 할 수 있다. 한편 각 변수의 측정문항에 대한 신뢰도 검증 결과 Cronbach- α 값이 모두 0.7이상으로 나타나 측정도구의 신뢰도에도 문제가 없음이 확인되었다.

<표 4> 요인분석 결과

문항번호		성분별 요인 적재값				신뢰도 Cronbach- α
		1	2	3	4	
직무만족	IV-1	.733				.878
	IV-2	.611				
	IV-4	.598				
	IV-3	.588				
	IV-5	.515				
심층행위	II-4		.776			.876
	II-8		.720			
	II-1		.682			
	II-2		.678			
	II-5		.640			
	II-7		.628			
	II-6		.607			
	II-3		.563			
직무 스트레스	III-3			.796		.896
	III-4			.784		
	III-5			.770		
	III-1			.715		
	III-2			.574		
표면행위	I-3				.685	.719
	I-4				.680	
	I-2				.627	
	I-1				.426	
고유값		9.706	3.570	1.570	1.165	
분산비율		34.663	12.749	5.607	4.162	
누적 분산비율		34.663	47.412	59.423	63.585	

KMO(Kaiser Meyer Olkin): 0.924, Bartlett 구형성 검정 $X^2=19331.580(p=0.000)$

3) 상관관계 분석

상관관계 분석결과 <표 5>를 보면 모든 변수들의 상관관계가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 우선 표면행위는 유의수준 $p < 0.01$ 에서 심층행위(.170)와 직무스트레스(.374)에는 정(+)의 상관관계를, 직무만족(-.196)에는 부(-)의 상관관계를 나타냈다. 둘째, 심층행위는 유의수준 $p < 0.01$ 에서 직무스트레스(-.276)와는 부(-)의 상관관계를, 직무만족(.483)과는 정(+)의 상관관계를 나타냈다.

<표 5> 상관관계분석 결과¹⁸⁾

	표면행위	심층행위	직무스트레스
표면 행위	1		
심층 행위	*** .170	1	
직무 스트레스	*** .374	*** -.276	1
직무 만족	*** -.196	*** .483	*** -.587

N=1,190, *P<0.10; **P<0.05; ***P<0.01

셋째, 직무스트레스는 유의수준 $p < 0.01$ 에서 표면행위(.374)와는 정(+)의 상관관계를, 심층행위(-.276), 직무만족(-.587)과는 부(-)의 상관관계를 나타냈다. 넷째, 직무만족은 유의수준 $p < 0.01$ 에서 표면행위(-.196), 직무스트레스(-.587)와는 부(-)의 상관관계를, 심층행위(.483)와는 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

4) 가설검증 결과

(1) 표본의 개인 및 부대의 특성에 따른 감정노동의 인식 차이

신병훈육요원의 감정노동의 수준을 통계 처리하여 제시한 <표 6>에서 감정노동의 수준에 대한 응답의 평균값은 곧 현재 신병훈육요원의 감정노동의 수준 및 강도를 나타내는 지표로 해석할 수 있다.

먼저 <표 6>에서 훈육요원들의 감정노동 수준은 5점 만점 기준으로 전체 평균값이 3.925, 표면행위는 3.257, 심층행위는 4.259의 분포를 나타냈는데, 이는 보통수준(3.000)을 크게 상회하는 결과로서 군대 조직내 감정노동의 실체는 일단 확인되었다고 볼 수 있다. 특히 김상구(2009)의 연구결과와 비교할 경우 공공조직에서 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있는 민원공무원의 (전체 평균값=3.70)보다 높은 수준이며, 한상근(2013)의 연구결과¹⁹⁾와 비교할 경우 한국사회에서 감정노동을 많이 수행하는 14개 직업군의 중간정도에 해당하는 수준으로서 비교적 높은 수준으로 감정노동을 수행하고 있는 것으로 분석되었다.

통계처리된 <표 6>에서 제시한 훈육요원들의 감정노동의 평균차이 검증 결과 집단별로 상당부분 유의미한 차이가 나타나는 것으로 밝혀졌으며, 주요 결과와 그에 대한 해석은 다음과 같다.

18) 변수들 간의 상호 관련성을 규명하기 위해 피어슨(Pearson)의 상관관계 분석을 실시한 결과, 상관관계가 $r=0.8$ 이상이면 독립변수들 사이에 다중공선성의 위험이 있다는 것으로 판단될 수 있으나, 본 연구에서는 직무만족과 직무스트레스 간의 상관관계수 $-0.587(p < 0.01)$ 이 가장 큰 계수이므로 다중공선성의 위험은 없는 것으로 분석되었다(배병열, 2002; 신황용, 이희선, 2012).

19) 한상근, 감정노동의 직업별 실태, 한국직업능력개발원 Issue Brief 26호, 2013.에 의하면 한국사회에서 감정노동이 심한 중분류 직업군별 감정노동의 평균값을 비교해 보면 5점 만점 척도에서 음식서비스 관련직이 4.13으로 최고값을 나타냈고, 농림어업 관련직이 3.17로 최저값을 나타냈다.

<표 6> 신병훈육요원의 감정노동 수준

구 분		표면행위				심층행위			
		평균	표준편차	F 유의확률	Post Hoc	평균	표준편차	F 유의확률	Post Hoc
계급	a. 일·이병	3.097	.788	*** 6.735	a<b, c<d, e<f	3.995	.635	*** 41.093	a,b<c,d, e<f
	b. 상·병장	3.458	.991			4.089	.713		
	c. 중·하사	3.134	.909			4.513	.479		
	d. 상·원사	3.232	1.098			4.618	.415		
	e. 중·소위	3.106	.635			4.169	.534		
	f. 대 위	3.424	1.019			4.551	.491		
연령	a. 24세 이하	3.290	.926	1.806	n.s	4.057	.691	*** 54.431	a<b<c<d
	b. 25~29세	3.236	.910			4.396	.548		
	c. 30~34세	3.109	.935			4.543	.445		
	d. 35세 이상	3.329	1.121			4.622	.398		
훈육 경력	a. 1년 미만	3.232	.891	* 2.315	b>a,d,c	4.159	.647	*** 30.644	a<b<c<d
	b. 1~2년	3.360	.979			4.176	.692		
	c. 3~5년	3.130	.911			4.522	.497		
	d. 6년 이상	3.213	1.098			4.635	.361		
성별	a. 남 성	3.267	.944	*** .044	a>b	4.256	.646	* .732	a<b
	b. 여 성	2.739	.952			4.435	.531		
부대 유형	a. 육군훈련소	3.291	.962	* 2.267	a>b,d,c	4.251	.646	.445	n.s
	b. GOP부대	3.209	.785			4.254	.643		
	c. 기계화부대	3.052	.867			4.321	.606		
	d. 향토사단	3.136	1.002			4.303	.682		
학력	a. 고교 졸업	3.096	.976	** 2.821	b>c,d,a	4.293	.705	*** 21.233	c,d,a>b
	b. (전문)대재	3.327	.914			4.119	.657		
	c. (전문)대졸	3.209	.993			4.502	.528		
	d. 대원재(졸)	3.252	.919			4.443	.501		
	e. 기타	2.867	.986			4.158	.638		
교육 대상	a. 현 역	3.263	.959	.620	n.s	4.282	.640	** 4.244	a>b
	b. 보충역	3.270	.909			4.177	.666		
	c. 혼합형	3.136	.972			4.375	.560		

N=1,190, *P<0.10, **P<0.05, ***P<0.01, 감정노동의 전체평균값=3.925(표면행위=3.257, 심층행위=4.259)

우선 전체적으로 살펴보면 인구통계적 특성으로 나눈 집단별로 감정노동의 표면행위에서 연령 및 교육대상, 심층행위에서 부대유형이 유의확률 p>0.10으로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았지만, 나머지 대부분 분야에서는 유의확률 p<0.05 또는 p<0.01로 통계적 차이가 유의미한 것으로 나타났다. 이는 훈육요원들의 감정노동의 기본적 환경에서 개인 특성별로 감정노동의 수준과 내용에 차이가 있음을 의미하는 지표이다.

둘째, 계급에 따른 감정노동의 인식차이를 분석한 결과 표면행위와 심층행위에서 모두 유의확률 p<0.01로서 유의미한 차이가 나타났다. 표면행위의 경우 일·이병(3.097)보다는 상·병장(3.458)이, 중·하사(3.134)보다는 상·원사(3.232)가, 중·소위(3.106)보다는 대위(3.424)의 평균값이 높게 나타났다. 이는 부과되는 업무량 및 책임한계, 훈련병에 대한 훈육 및 교육훈련, 보직순환 주기 등 상급자에게 더 많은 감정노동을 기대할 뿐 아니

라 상급자일수록 더 큰 조직을 관리하면서 더 많은 훈련병들과 대면하면서 감정노동에 노출될 경향이 높기 때문이라고 해석할 수 있다. 한편 심층행위의 경우 병들의 평균값보다는 간부들의 평균값이 높게 나타났는데, 이는 징병에 의한 소집근무를 하는 병보다 간부들의 자존감, 소명감, 직업의식이 높기 때문인 것으로 해석된다. 또한 부사관의 평균값(4.513, 4.618)이 장교의 평균값(4.169, 4.551)보다 높은 수치를 나타냈는데, 이는 장교보다는 부사관들이 서열과 계급, 직책에 따른 역할의 차이를 인정하였거나 보직교체가 자주 일어나지 않는 부사관들의 특성상 직무안정성이 보장되어 스트레스나 불확실성에 덜 노출되거나, 동일한 업무를 반복수행하면서 얻게 되는 Know How 체득으로 적시적절한 상황조치능력이 커질 수 있기 때문인 것으로 분석된다.

셋째, 연령과 훈육경력 측면에서 표면행위의 경우 계급이 높고, 훈육경력이 많아지면 감정노동의 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 감정노동으로 인한 부정적 감정이 점점 누적되고 계속 불쾌한 자극이 이어지면 그 자극과 관련된 심리적 반응이 빈번해진다(Hochschild, 1983)는 감정노동의 축적과 부정적 강화의 특성 때문인 것으로 분석된다. 심층행위의 경우 연령이 높고, 훈육경력이 많아질수록 $p < 0.01$ 에서 감정노동의 수준이 높아지는 것으로 나타나 유의한 차이를 나타내었는데, 이는 군 생활 경험과 Know How 체득, 대인관계의 유연성 및 조직에서의 신뢰도의 증가, 업무숙련도의 향상, 인성과 리더십, 소통능력 확장 등의 영향으로 볼 수 있다. 특히 훈육경력 1년 이후

부터 반복적이고 장기화됨에 따라 발생하는 감정부조화의 부정적 현상에 대해 심층행위를 통해 극복하려는 시도가 확대되면서 감정노동의 수준을 높이는 것으로 해석된다.

넷째, 감정노동의 성별차이를 알아보려고 했던 다수의 선행연구들에서는 남성보다는 여성이 더 빈번하게 감정노동을 수행하는 것(Hochschild, 1983; 한상근, 2013)과는 반대로 훈육요원들은 표면행위에 있어 여성보다 남성의 감정노동 수준이 높고, 심층행위는 남성보다 여성이 더 높기로 나타났다. 이는 군 내에서 여성이 차지하는 성비와 선행연구들에서 다루고 있는 서비스부문의 남녀 성비의 차이가 크다는 점과 본 연구에서 여성은 전원 간부로 구성되어 있어 다수의 병사로 구성된 남성들의 감정노동 수준과 상대적으로 유의한 수준차이가 발생한다는 점, 그리고 여성 훈육요원들의 특유의 섬세함과 높은 자존감, 소통능력 등의 영향으로 표면행위 수준은 낮고, 심층행위 수준은 높은 것으로 분석된다.

다섯째, 부대유형 측면에서는 표면행위에서 유의확률 $p < 0.10$ 으로 유의한 차이가 나타났다. 특히 육군훈련소의 평균값(3.291)이 타 부대 평균값(3.209, 3.052, 3.136) 및 전체 평균값(3.257)보다 상대적으로 높게 나타났는데, 이는 육군훈련소의 근무환경 및 과업 특성²⁰⁾에 기인한다고 볼 수 있다.

여섯째, 학력 면에서는 표면행위에서 유의확률 $p < 0.05$ 의 유의한 차이를 나타냈으며, 대학 또는 전문대 재학 이상 인원 평균값이 3.327로 상대적으로 높게 나타났다. 또한 심층행위에서는 $p < 0.01$

20) 육군훈련소는 연간 150여개 기수, 12만 여명의 훈련병을 양성하여 육군 전체 신병양성소요의 약 50%를 담당한다(육군훈련소 홈페이지, <http://www.katc.mil.kr/katc/intro/scale.jsp>, 2019.2.1. 검색). 타 부대에 비해 많은 훈련병을 양성하면서도 조직편성 및 시설이 불비하고, 짧은 교육준비기 편성, 다양한 역종 및 과업수행, 개인 및 부대 정비시간의 부족, 분대장(조교) 요원이 전원 병으로 편성되어 있어 지휘구조 및 회복탄력성이 취약한 점 등으로 다양하고 빈번한 감정노동에 쉽게 노출될 가능성이 높다(연구자 주).

의 유의한 차이를 나타냈으며, 대학(전문대) 졸업 이상 인원이 평균값 4.4이상 높게 나타났다. 이는 학력이 높을수록 자아정체감이 확립되고 지식과 경험의 증가로 감정노동을 내면화하려는 의식이 높은 것으로 볼 수 있다.

일곱째, 교육대상 측면에서 심층행위의 경우 유의확률 $p < 0.05$ 의 유의한 차이를 나타냈다. 현역병 교육을 담당하는 부대의 평균값이 4.282이고, 보충역을 담당하는 부대의 평균값이 4.177로 근소한 차이가 발생하였는데, 이는 훈육요원과 훈련병 간의 신분에 대한 동질감과 훈련 후 자기 부대로 배치되는 것과 연계된 부대에 효과인 것으로 분석된다.

이와 같은 연구결과를 통해 계급, 학력, 훈육경력, 성별 등 인구통계적 특성에 따라 다양한 관점에서 감정노동이 수행되고 있으며, 개인 및 부대의 특성에 따라 감정노동의 인식 차이가 발생하고 있음이 실증적으로 확인되었다. 이는 인구통계적 특성에 따라 감정노동의 수준과 이를 감당해 내는 능력이 뚜렷한 차이를 보인다는 선행연구결과(Hochschild, 1983; 한상근, 2013)와 일치하며, 표면행위와 심층행위의 수행정도의 차이는 조직관리 차원에서 개인 및 집단의 특성별 감정관리와 인사관리상의 착안점을 대변해주는 지표로서 개

인 및 집단별 맞춤형 관리에 대한 정책방향을 제공하는 유의한 결과이다. 따라서 훈육요원의 개인 및 부대특성에 따라 감정노동 수준에 대한 인식 차이가 발생할 것이라는 가설 1은 채택되었다.

(2) 감정노동과 직무스트레스, 직무만족의 관계

<표 7>에서 ‘감정노동이 직무스트레스에 정(+) 또는 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.’라는 1 단계의 검증을 위한 모형1의 회귀분석결과를 살펴보면, 예측방정식모형 전체의 적합도가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 검증되었다 ($F=165.522, p < 0.01$). 또한 직무스트레스에 대하여 개별 독립변수로 투입된 감정노동의 하위변수인 표면행위($t=13.555, p < 0.01$)는 유의미한 정(+)적 영향을, 심층행위($t=-13.854, p < 0.01$)는 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스에 대해 감정노동은 전체변량가의 21.8%를 설명($R^2=.218$)하고 있는 것으로 나타났고 VIF 값이 2.0미만으로 나타나 독립변수 간 다중공선성은 없는 것으로 판단되었다²¹⁾ 따라서 감정노동이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1, 2-2는 채택되었다.

<표 7> 감정노동과 직무스트레스, 직무만족의 관계

종속변수 독립변수	모형 1			모형 2			모형 3		
	직무스트레스			직무만족			직무만족		
	β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF
표면행위	.351	13.555***	1.019	-.233	-9.681***	1.019	-.062	-2.827***	1.176
심층행위	-.359	-13.854***	1.019	.552	22.912***	1.019	.377	17.046***	1.183
직무stress	-	-	-	-	-	-	-.486	-21.135***	1.279
F	165.522***			284.597***			409.868***		
R ²	.218			.324			.509		
수정된 R ²	.217			.323			.508		

* $p < 0.10$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

21) VIF 값이 2.0 미만이면 1에 가까우면 다중공선성이 없다고 판단한다(최현철, 2016).

‘감정노동이 직무만족에 정(+) 또는 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.’라는 2단계의 검증을 위한 모형2의 회귀분석결과는 예측방정식모형 전체의 적합도가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 검증되었다($F=284.597$, $p<0.01$). 또한 직무만족에 대하여 개별 독립변수로 투입된 감정노동의 하위변수인 표면행위($t=-9.681$, $p<0.01$)는 유의미한 부(-)적 영향을, 심층행위($t=22.912$, $p<0.01$)는 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족에 대한 감정노동이 전체변량의 32.4%를 설명($R^2=.324$)하고, VIF 값이 2.0미만으로 나타나 독립변수 간 다중공선성은 없는 것으로 판단되었다. 따라서 감정노동이 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설 3-1, 3-2는 채택되었다.

3단계의 ‘직무만족에 대한 감정노동과 직무스트레스의 영향’을 검증하기 위하여 독립변수와 매개변수를 모두 포함한 모형3의 회귀분석결과 예측방정식모형 전체의 적합도가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 검증되었다($F=409.868$, $p<0.01$). 한편 개별 독립변수로 투입된 감정노동의 하위변수인 표면행위와 심층행위의 변수, 직무스트레스의 변수는 직무만족에 대하여 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족에 대한 감정노동과 직무스트레스는 전체변량의 50.9%를 설명($R^2=.509$)하고 있는 것으로 나타났다. 이는 앞 모형2의 직무만족에 대한 감정노동의 설명력 32.4%($R^2=.324$)에 의한 값과 비교할 경우 직무스트레스 변수에 의하여 50.9%($R^2=.509$)에서 모형2를 뺀 값 정도의 추가 설명력이 있음을 나타낸 것이다. VIF 값은 2.0미만으로 나타나 독립변수 간 다중공선성은 없는 것으로 판단되었다. 따라서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 채택되었다.

(3) 직무스트레스의 매개효과 검증

한편 감정노동과 직무만족 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위하여 <표 7>에서 모형2와 모형3을 비교한 결과, 직무스트레스를 제외시킨 모형2와 포함시킨 모형3 모두에서 감정노동의 하위변수인 표면행위와 심층행위가 모두 직무만족 변수에 통계적으로 유의미한 부(-)적, 정(+)적 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

또한 직무만족에 대한 영향력의 변화를 살펴보면, 표면행위는 직무스트레스를 제외하였을 경우의 모형2에서 표준화된 회귀계수 β 값이 $-.233$, 직무스트레스를 포함시켰을 경우의 모형3에서 β 값 $-.062$ 로 감소하였고, 심층행위는 모형2에서 β 값이 $.552$, 모형3에서 $.377$ 로 감소하였다. 즉 β 값이 모형3보다 모형2에서 큰 값을 보여 직무스트레스는 감정노동과 직무만족과의 관계에서 부분매개효과를 갖는다고 해석할 수 있다. 또한 설명력을 나타내는 R^2 값은 32.4%에서 50.9% 증가되었음을 알 수 있다. 따라서 감정노동의 표면행위와 심층행위가 직무만족에 직접적으로 유의미한 영향을 미치고 아울러 직무스트레스를 통하여 간접적으로도 유의미한 영향을 미치는 부분매개의 효과가 있는 것으로 검증되었다. 이에 가설 5-1과 가설 5-2는 채택되었다.

(4) 구조모형 경로분석, 매개효과 검증

<표 8>에서 보면 표면행위에서 직무스트레스에 이르는 경로는 $.434$ (C.R.=17.145), 직무만족에 이르는 경로는 $-.091$ (C.R.= -3.796)로 모두 $p<0.001$ 수준에서 유의적으로 볼 수 있다. 심층행위에서 직무스트레스에 이르는 경로는 $-.350$ (C.R.= -13.825), 직무만족에 이르는 경로는 $.375$ (C.R.=16.116***)로 모두 $p<0.001$ 수준에서 유의한 것으로 분석되

<표 8> 구조모형 경로분석 결과

경로	Estimate		S.E.	C.R.
	B	β		
표면행위 → 직무스트레스	.471	.434	.027	17.145***
심층행위 → 직무스트레스	-.352	-.350	.025	-13.825***
표면행위 → 직무만족	-.098	-.091	.026	-3.796***
심층행위 → 직무만족	.371	.375	.023	16.116***
직무스트레스 → 직무만족	-.442	-.449	.024	-18.164***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

IFI=1.000, CFI=1.000, NFI=1.000, RMSEA = .097

<표 9> 총효과, 직접효과, 간접효과

구분	총효과 (직접효과, 간접효과)		
	표면행위	심층행위	직무스트레스
직무스트레스	.434*** (.434***, .000)	-.350*** (-.350***, .000)	
직무만족	-.286*** (-.091***, -.195***)	.532*** (.375***, .157***)	-.449*** (-.449***, .000)

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

었다. 따라서 표면행위가 직무스트레스에 정(+)
적 영향을 미치고, 직무만족에는 부(-)
적 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1과 3-1은
검증되었으며, 심층행위가 직무스트레스
에는 부(-)적 영향을 미치고, 직무만족
에는 정(+)
적 영향을 미칠 것이라는 가설 2-2, 3-2
는 검증되었다. 또 직무스트레스에서 직
무만족에 이르는 경로는 -.449(C.R.
=-18.164)로 p<0.001 수준에서 유의한
것으로 분석되어 직무스트레스가 직
무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것
이라는 가설 4도 검증되었다.

<표 9>에서 표면행위·심층행위와 직
무만족의 관계에서 직무스트레스의 매
개효과를 검증하기 위한 AMOS 18.0
Bootstrapping 결과를 살펴보면, 표
면행위에서 직무만족에 이르는 간
접효과는 -.195이고, p<0.001로 간
접효과가 통계적으로 유의하다. 즉
직무스트레스는 심층행위와 직무
만족의 관계에서 매개효과가 있다
는 것으로 판단

할 수 있다. 또한 심층행위에서 직
무만족에 이르는 간접효과는 .157
이고, p<0.001로 간접효과가 통
계적으로 유의하다. 따라서 “표
면행위는 직무스트레스를 매개로
직무만족에 부(-)의 영향을 미
칠 것이다”, “심층행위는 직무
스트레스를 매개로 직무만족에
정(+)
의 영향을 미칠 것이다”라는 가
설 5-1, 5-2는 검증되었다.

5. 결론

1) 연구결과 및 시사점

본 연구는 사회적으로 중요한 이슈가
되어 연구가 활발하게 진행되면서
법적, 제도적 장치 마련에 사회적
관심이 확대되고 있는 감정노동과
관련하여 군 조직의 신병훈육요원
들에 대한 최초의

학술적 접근이다. 특히 공공기관으로서 군대, 그 조직구성원들의 감정노동에 관한 선행연구가 미진하다는 점, 공적인 업무영역에 사적인 감정 개입 가능성이 원천 배제될 것이라는 점, 과업현장, 훈련병들과 대면 접촉하는 과정에서 행해지는 훈육요원들의 언행 하나하나가 부대훈련목표 달성 및 경쟁력과 연동됨에 따른 직무요구가 매우 높을 것이라는 점, 이에 따른 신병훈육요원들의 직무스트레스는 가중되고, 직무만족도는 떨어질 것이라는 점 등 본 연구에서 분석 제시하고자 했던 신병훈육요원들의 감정노동에 대한 학술적 접근은 매우 유용하며, 차별성이 있다. 또한 다양하고 복잡한 직무특성을 가진 육군 신병 훈육요원들이 직무를 수행하면서 반복적으로 겪게 되는 감정노동의 실태를 분석해보고, 직무스트레스, 직무만족과의 영향관계를 밝힘으로써 군인들도 감정노동에 노출되어 있다는 인식을 새롭게 하여 장병 및 국민들의 공감대를 형성하는 계기를 마련하고, ‘민간인을 군인화’하는 신병교육기관의 조직목표 달성에 기여할 수 있도록 다각적인 지원방안과 제도적 개선방향을 모색하고자 수행하였다.

분석 결과, 신병훈육요원들의 감정노동은 직무스트레스와 직무만족에 다음과 같이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

첫째, 신병 훈육요원들은 제약할, 직무환경의 특성으로 인하여 다양한 수준의 감정노동을 강도 높게 수행하고 있음이 확인되었으며, 특히 계급, 성별, 연령, 학력, 부대유형, 훈육경력, 차이 등 개인 및 부대의 특성에 따라 감정노동의 인식 차이가 있음을 검증하였다. 앞의 실증분석 결과에서 신병훈육요원들의 감정노동 수준은 평균 3.925로 공공조직, 일반사회의 높은 수준을 상회하는 것으로 나타났고, 계급과 연령, 훈육경력이 높고 간부일수록 감정노동의 수준이 높은 것으로 나타났다. 성별 차이에서는 남성들의 표면행위가 높고, 여성

의 심층행위 수준이 높은, 일반사회와 상이한 점이 식별되었으며, 부대유형, 학력, 교육대상 측면에서도 개인 및 부대별 유의미한 차이를 나타냈다. 이는 조직관리 차원에서 개인 및 부대별 감정관리와 인사관리의 착안점을 갖고 정책대안을 설정할 필요성을 제기한다.

둘째, 신병 훈육요원들의 감정노동에서 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치고, 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다는 결과가 나왔으며, 심층행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치고 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 이는 선행연구결과와도 일치하며 직무수행 및 조직관리 측면에서 심층행위를 수행하는 것이 표면행위보다 더 긍정적이고 유의하다는 점을 확인하였으며, 이에 대한 정책적 대안 마련이 유용할 것임을 제시한다.

셋째, 신병 훈육요원들의 표면행위와 심층행위는 직무스트레스를 통해 직무만족에 간접적으로 유의미한 영향을 미치는 매개효과가 있다는 것을 검증하였다. 따라서 이러한 연구결과를 바탕으로 신병교육 최일선 접촉점에 있는 신병 훈육요원들의 감정노동이 스트레스 강화로 전이되어 부정적인 영향을 미치지 않도록 법적, 제도적 장치마련 등 다양한 노력이 요구된다.

이상과 같이 신병훈육요원의 감정노동의 실체를 확인하고 그것이 직무스트레스, 직무만족과의 상관관계를 분석한 연구결과는 다음과 같은 시사점을 제시한다. 첫째, 그간 민간부문 중심으로 연구되었던 감정노동을 군인, 특히 육군 신병훈육요원들을 대상으로 실증분석하고 그 실태를 최초로 입증한 사례는 본 연구의 괄목할 학문적 성과이다.

둘째, 훈육요원들의 역할, 직무환경의 특성에 대해 국민들이 포괄적으로 이해할 수 있는 계기를 마련함과 동시에 훈육요원들의 감정노동 해소에 대한 관심과 지원을 촉구한 점은 대외적 성과이다.

셋째, 신병훈육요원의 감정노동으로 인한 직무 스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높이기 위한 문제를 국방부(육군) 차원의 지원과 실질적인 시스템 구축의 필요성을 제기했다는 점에서 실무적 의미가 있을 것이다.

2) 정책제언

신병훈육요원의 감정노동은 훈련병들과의 접촉점에서 상호작용하면서 빈번하게 발생하는 문제이다. 또한 초급간부들을 포함하여 다양한 계층에서 임무수행간 자신의 감정을 감추면서 조직의 목표를 달성하기 위해 감정노동을 수행하고 있는 구성원들이 존재할 것으로 파악된다. 이를 해결하기 위해서는 정부 차원에서 최일선 현장 장병 및 국민 상호간의 접촉점에서 감정노동을 수행하고 있을 군 조직내 다양한 계층에 대한 전수조사를 통해 전반적인 감정노동 실태 파악과 그 유형에 대해 진단하고, 전향적으로 해결하려는 자세를 보일 것이 요구된다.

따라서 감정노동이 순기능적 기능으로 작용하여 국가보위의 소명과 국민의 군대로서 강한군대로 거듭나기 위하여 다음과 같은 정책제언을 하고자 한다.

첫째, 정부 차원에서의 인적자원 활용 및 교육추진과 관련하여 각급 부대별로 심층행위에 대한 인식을 제고하고 이를 긍정적으로 활용할 다양한 방안을 강구할 필요성이 있다. 심층행위 수행을 강조하고, 이를 수행할 수 있는 분위기와 여건을 조성해야 한다. 특히 훈육요원들은 심층행위(훈련병들을 대할 때 표정만 조정하는 것이 아니라 내재되어 있는 마음을 조정하는 것)의 실체가 무엇인지에 대해 명확하게 인지할 수 있도록 교육이

필요하다. 인사부서(관련부서)에서는 심층행위에 대한 훈련프로그램을 마련하고, 심층행위 수행에 대한 적절한 보상을 제공할 필요가 있다.²²⁾

둘째, “나 자신”이 존중받는 조직문화로의 개선이 요구된다. 이를 위해 감정부조화 개선 프로그램의 운영이 필요하고, 과도한 업무 및 열악한 업무환경, 상하 소통의 단절, 훈련병들과의 접촉빈도 증가 문제로 나타나는 부담을 해소하기 위해 상급부대 차원에서의 인력확충, 중복되는 과업의 조정, 엄격한 감정표현 규범의 완화, 소통의 기회 확대 등 종합적인 참모기능별 지원이 선행되어야 할 것이다.

셋째, 훈육요원들의 업무현장이 즐거운 일터로 변화되어야 한다. 이를 위해서는 개인 및 부대별 특성을 고려하여 긴장을 완화시킬 힐링 프로그램이나 휴게시설의 확충이 필요하며, 스트레스 누적시 일시 휴식 등의 감정휴가제 도입으로 문화생활을 할 수 있도록 지원하여 정서를 보듬을 필요가 있다. 또한 전담 상담관을 배치하여 심리상담 및 감정케어를 하게 함으로써 정신적 육체적 스트레스를 완화시키고, 병행해서 정신건강검진 항목을 추가해 훈육요원들의 정신건강을 정교하게 관리해 나가야 할 것이다.

넷째, 상급자들의 관심과 지원이 지속되어야 한다. 상급관리자들의 관심 및 지원은 감정고갈 및 스트레스, 직무성취감 저하와 부(-)의 유의적인 관계를 갖는 것으로 선행연구에서도 나타나고 있다. 상급관리자들이 훈육요원들에게 지휘관계가 아닌 멘토링의 대상으로 후원적이고 협력적인 태도를 갖는다면 훈육요원들이 감정노동을 수행하더라도 감정고갈은 줄어들고 자존감 및 성취감을 높여주어 궁극적으로는 부대목표에 몰입하도록 유인할 것이다.

22) 심층행위 수행의 강조가 또 다른 형태의 표면행위가 되지 않도록 정책관리자 및 실무자들은 유의하여 정교하게 관리할 필요가 있음(연구자 주).

다섯째, 훈련병들의 인식과 행동의 개선을 위한 로 계도하고 조치하기 위한 매뉴얼과 법적 장치 제도적 장치의 보완이 필요하다. 일부 불성실하고 마련이 필요하다. 악의적인 의도를 갖고 있는 훈련병들을 효과적으

참 고 문 헌

- 고재욱 (2012). 보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구. <유아교육·보육행정연구>, 16(2), 271-294
- 곽묘묘·오현성·전윤식·이강수 (2017). 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향. <인적자원개발연구>, 20(2), 135-159.
- 곽묘묘·오현성·전윤식·이강수 (2018). 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. <경영교육연구>, 33(2), 217-237.
- 국방부 (2018). 2018 국방백서.
- 권미경·윤선영 (2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적지원이 소진에 미치는 영향. <한국항공학회 논문지>, 15(5), 808-822.
- 김계수 (2013). <구조방정식 모형 분석>. 서울: 한나래 아카데미.
- 김구·한기민 (2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향(J-지방청 중심). <한국사회와 행정연구>, 22(4), 497-523.
- 김상구 (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. <지방정부연구>, 13(1), 1570.
- 김상호 (2009). 경찰관의 감정노동에 관한 연구: 직무스트레스와의 관련성 및 조직동일시 조절효과를 중심으로. <한국경찰학회보>, 11(2), 5-35.
- 김영애 (2014). 병사들의 인구사회적인 병인, 성격이 복무부적응에 미치는 영향. <상담학 연구>, 15, 147-1665.
- 김영진·허양례 (2012). 항공사 종사자의 근무형태에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. <호텔관광연구> 14(1), 286-298.
- 김왕배·이경용·이가람 (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. <한국사회학>, 46(2), 123-149.
- 김종길 (2013). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. <사회과학연구>, 20(1), 71-90.
- 김종진 (2013). 서비스산업 감정노동 대응과 규제방안. <월간노동리뷰 9월호>, 42-54.
- 김종진·송민지 (2014). <한국사회 감정노동 실태와 개선방향 연구>. 한국노동사회연구소.
- 김혜원·유재은·허정희 (2017). 직업군인의 소명의식, 일의 의미, 직무스트레스, 스트레스 대처가 조직몰입에 미치는 영향. <스트레스연구>, 25(1), 30-36.
- 김화연·이형룡 (2015). 항공사 객실승무원의 지식공유와 경력개발, 직무역량, 사회적 역량 간의 구조적 관계.<관광연구저널>, 29(1), 93-110.
- 노경섭 (2019). <제대로 알고 쓰는 논문 통계분석: SPSS & AMOS>. 서울: 한빛 아카데미.
- 류상일·권승 (2018). 공공부문 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 소방공무원을 중심으로. <한국융합과학회지>, 7(3), 153-167.

- 박귀천·신수정 (2018). 감정노동과 법. <중앙법학>, 20(3).
- 박상현 (2015). 감정노동 직업특성 분석 및 정책적 시사점. <고용동향브리프>, 15(10), 2-15.
- 박성수 (2012). 경찰공무원의 스트레스가 이직에 미치는 영향에 관한 연구. <한국 공안 행정학회보>, 1399-135.
- 박은아·손현일·이찬수 (2014). 환대산업의 감정노동 연구동향. <관광연구>, 29(4), 291-307.
- 박주상·안승남 (2012). 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향. <한국치안행정논집>, 9(1), 49-70.
- 성영태 (2012). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. <지방정부연구>, 16(4), 187-206.
- 손석주·장석인 (2016). 콜센터 구성원의 감정노동과 조직유효성간의 인과관계 분석: 감성리더십의 조절효과를 중심으로. <인적자원개발연구>, 19(2), 125-150.
- 손정기·김기성 (2015). 특급호텔 종사원의 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. <관광연구>, 30(4), 315-337.
- 송민혜 (2010). 지방공무원의 감정노동과 직무만족에 관한 연구. <한국정책학회 하계대회 발표논문집>, 61-7.
- 양승범·송민혜 (2010). 한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구. <한국지방자치 회보>, 22(3), 219-236.
- 유홍위 (2005). 군사회복지제도 실태와 추진방안. <춘계학술대회 논문집>, 338-341.
- 육군본부 (2018). 신분별 교육체계, 육군교육지시 제1장 제3절 병 교육, 2-53.
- 육군본부 (2018). 육군규정 340 학교교육규정 제3장 제6절 병 교육. 정보작전참모부.
- 이상기·신황용·이희선 (2016). 경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향. <경찰학연구>, 16(3)27-54.
- 이상미 (2012). 육군 간부의 감정노동과 직무만족에 관한 연구. <화랑대 논문집>, 5(1), 44-75.
- 이수도 (2000). <조직행동론>. 서울: 형설출판사.
- 이애주·김순하 (2006). 호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향. <호텔경영학연구>.
- 이완구 (1995). 경찰공무원의 직무상 스트레스 문제와 개선방안. <한국공안행정학 회보>, 4, 193-221.
- 이정탁·김현철 (2011). 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적관계. <관광레저연구>, 23(3), 299-317.
- 이훈석·전병준 (2012). 방송연예인의 감정노동과 스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회 논문지>, 12(12), 616-626.
- 전병주 (2013). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. <보건사회연구>, 33(3), 46-515.
- 전순영 (2013). 감정노동자의 직무소진에 영향을 미치는 직무스트레스의 매개효과 연구. <기업경영연구>, 52, 173-190.
- 정주성 외 (2009). 영관장교 군생활 만족도 제고 방안. <한국국방연구원>, 52-55.
- 정창훈 (2014). 서울시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. 서울시립대 대학원 박사학위논문.
- 조은영·이지연 (2015). 초등교사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에서 소명의식과 일의 의미 조절효과. <열린교육연구>, 23(3), 1-23.
- 지순덕 (2013). 노인복지시설 종사자의 감정노동 조절을 통한 직무만족에 관한 연구. <국가정책연구>, 26(2)

113-138.

- 최훈일 (2007). 군상담의 실태 및 상담에 대한 요구분석: 육군병사를 중심으로. <한남대 사회문화대학원 논문잡>.
- 추호정 · 김현숙 · 전대근 (2010). 백화점 판매원의 정서성과 성과압력에 따른 감정노동 연구. <한국의류학회지>, 34(3), 411-423.
- 한상근 (2013). 감정노동의 직업별 실태. <한국직업능력개발원 Issue Brief>, 26호.
- 한상근 (2016). 감정노동의 직업적 특성에 관한 연구. <노동연구>, 32, 5-27.
- 한상근 외 (2012). <한국의 직업지표 연구>. 한국직업능력개발원.
- 한시완 (2017). 감정노동 개념의 이론적 고찰. <한국체육과학회지>, 26(1), 405-421.
- 한주원 (2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. <비서학논총>, 14(1), 145-167.
- 허광무 · 김영현 (2010). 카지노 종사원의 감정노동과 직무태도간 관계에 관한 연구. <관광연구>, 30, 81-100.
- 황송자 · 안관영 (2017). 사회복지기관 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계 및 사회적지원의 조절효과. <대한안전경영과학회지>, 19(3), 59-70.
- 황재위 · 육폴림 · 오수경 · 하동현 (2014). 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 인과관계에서의 조직에착의 조절효과. <관광레저연구>, 26(1), 281-299.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. in *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *Journal of Marketing*, 58(2), 70-80.
- Burke, C., Borucki C., & Hurley A. E. (1992). Reconceptualizing Psychological Climate in Retail Service Environment: A Multiple-Stakeholder Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 717-729.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: a Control Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Grandey, A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, Alicia (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Guy, Mary, E., & Newman, Meredith. A. (2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3), 289-298.
- Hochschild. A. R. (1979). Emotional Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild. A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild. A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 이가람 역(2009),

<감정노동>, 서울: 이매진.

- James, M. D., Meredith, H. C., & Robin, H. G. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational*. Chicago: Rand McNally, 1279-1350.
- Mastracci, S. H., Newman, M. A., & Guy, M. E. (2006). Appraising Emotion Work Determining Whether Emotional Labor Is Valued in Government Jobs. *The American Review of Public Administration*, 36(2), 123-138.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006). Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance. *Public Administration Review*, 66(6), 899-909.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Rafaeli, A., & Sutton R. (1987). Expression of Emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rafaeli, A., & Sutton R. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11. Greenwich. CT: JAI Press.
- Seashore, S. E., Lawler, E. E., Mirvis, P., & Camman, C. (1982). *Observing and measuring organizational change: A guide to field practice*. NY: Wiley.

The Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction of Army Recruiters with a Focus on the Mediating Effect of Job Stress

Duk Young Kim

Daejeon University

The purpose of this study is to understand the emotional labor status of soldiers, for which there is little research related to the socially important issue of emotional labor. In particular, the empirical labor situation of the army recruitment training discipline was analyzed, along with the relationship between job stress and job satisfaction. Surface actions and deep actions of emotional labor were used as independent variables based on a theoretical discussion and precedent studies. The research model was formulated and hypotheses were established using job satisfaction as a dependent variable. The hypothesis was verified through the analysis programs SPSS 18 and AMOS 18. First, the emotional labor status of recruitment education workers was analyzed in a military-operated special-purpose organization. Surface behavior affected job stress positively (+), and job satisfaction affected it negatively (-). In-depth behavior had a negative effect on job stress and a positive effect on job satisfaction. Job stress had a mediating effect on the relationship between in-depth action and job satisfaction. The implications of this study are as follows. First, the private sector Emotional labor that has been studied has been analyzed for soldiers, especially army recruits, and the actual situation. Secondly, the role of recruit discipline personnel, the characteristics of job environment. To provide a comprehensive understanding of the people and to resolve the emotional labor of disciplinary personnel. It is external achievement that urged attention and support. Third, there is a practical meaning in that it is necessary to support the Ministry of National Defense (Army) and establish a practical system to reduce job stress and job satisfaction of new recruits.

Keywords: Army Recruiter, Emotional Labor, Surface Action, Deep Action, Job Stress, Job Satisfaction