

## 콜 센터 여성 상담사의 감정부조화와 삶의 만족도의 관계: 진정성의 매개효과

황민정<sup>1</sup>, 김현아<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>우체국금융개발원, <sup>2</sup>서울사이버대학교 상담심리학과

### The Mediating Effect of Authenticity in the Relationship between Emotional Disharmony and Life Satisfaction: Focusing on the Women Customer Counselor

Min-Jung Hwang<sup>1</sup>, Hyun-Ah Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Customer Analysis, Posid

<sup>2</sup>Division of Counseling Psychology, Seoul Cyber University

**요약** 본 연구는 콜 센터 여성 상담사의 감정부조화와 삶의 만족도의 관계에서 진정성의 매개 효과를 검증해보고자 하였다. 이를 위해 서울시 소재 공공기관의 콜 센터 여성상담사 197명을 대상으로 권혁기와 박봉규(2011)의 감정부조화 척도, Wood 등(2008)의 진정성 척도, Diener 등(1985)의 삶의 만족도 척도로 상관관계 분석, 다중 회귀분석을 실시하였고 매개효과 검증을 위해 sobel test를 실시하였다. 상관분석 결과, 감정부조화는 진정성과 삶의 만족도와 부적 상관관계를 보여 감정부조화를 경험할수록 진정성이 낮아 자신을 소외키시며 외부영향 수용에 대한 인식이 낮았고 진실한 삶과도 거리가 멀며, 자신의 삶에 대한 평가인 삶의 만족도도 낮았다. 감정부조화와 진정성, 삶의 만족감의 관계에서 진정성의 매개효과 검증 및 매개효과에 대한 유의성 검증 결과, 감정부조화와 삶의 만족도와와의 관계에서는 진정성이 완전매개하는 것으로 나타났다. 즉, 콜 센터 여성상담사가 감정부조화를 경험할 때 이들을 위한 개입전략으로는 진정성(자기소외와 외부영향 수용을 낮추고, 진실한 삶을 높일 때)을 우선적으로 높임으로써 삶의 만족도 증진이 가능하다는 점을 시사해 주었다. 본 연구의 의의 및 후속연구에 대한 제안을 하였다.

**Abstract** This study was performed to emotional labors of the relationship between the emotional dis-harmory and life satisfaction to find if authenticity take a role as a mediator variable. For this study targeting the women counselors us 197 people general public institution based in Seoul, to emotional dissonance scale partially modified by Hyuck-gi Kwon and Bong-gyu Park(2006); authenticity scale by Wood at all (2008), and life satisfaction measurement(Satisfaction With Life Scale: SWLS) developed by Diener at all(1985), was subjected to multiple regression analysis was performed to verify sobel for the statistical significance of the mediating effect. As a result was showed that authenticity is fully mediated of emotional dis-harmory between life satisfaction. The results implies that improving life satisfaction on a women customer counselor with emotional dis-harmory may help reduce accepting external influence, self-alienation and increase authentic living. Finally, implication and limitation of study are discussed.

**Keywords** : Women Customer Counselor, Emotional Dis-Harmony, Life Satisfaction, Authenticity, Emotional Labor

본 논문은 서울사이버대학교 상담심리대학원 석사학위 논문의 일부를 수정함.

\*Corresponding Author : Hyun-Ah Kim(Seoul Cyber Univ.)

Tel: +82-2-944-5025 email: haha6082@iscu.ac.kr

Received March 14, 2019

Revised April 29, 2019

Accepted June 7, 2019

Published June 30, 2019

## 1. 서론

한국노동연구원 연구[1]에 따르면, 콜센터 상담원은 업무 특성상 대면 서비스가 아닌 '목소리(voice-to-voice)'로 서비스를 제공하다 보니, 소위 '진상고객'으로 인한 스트레스가 매우 심하다. 그럼에도 업무 실적이 성과에 연동되기 때문에 격심한 감정노동을 감수해야만 한다. 상담원의 월평균 소득은 145만 원에서 168만 원 사이이며, 전체 인력 중 여성 비율이 78% 정도를 차지하고 있다고 한다. 한편, 이들의 직장만족도는 아주 낮을 뿐 아니라 세분화된 목소리 감정표현 규칙에 따라 최대 30만원의 월급 격차가 발생해 상담사의 불만은 고조되는 상황이다[2]. 2018년 10월 현재 감정노동자 보호법 시행으로 인해 고객 폭언 시 '긴급 피난권' 시행을 통해, 감정노동자들의 숙원이었던 '전화 끊을 권리' 또는 '긴급 피난권'이 도입되어 필요할 경우 치료·상담을 지원하고, 피해 근로자가 가해 고객에게 법적 책임을 묻고자 하면 사업주는 폐쇄회로(CCTV) 영상과 같은 증거 자료를 제출하게 되었다[3]. 하지만 이러한 제도적인 보완에 발맞추어 현장에서 콜센터 상담사들이 경험하는 감정처리 과정에 대한 심층적 이해와 세분화된 개입전략이 선행되어야 할 것이다.

콜 센터 상담과 같은 감정노동은 전문적 분야이며 직무요소의 하나로 감정관리 능력이 포함되어야 함에도 불구하고[4], 콜 센터 상담의 형태는 인간 지향적 성격의 노동으로 사회적으로 제대로 평가되지도 않고 여성 차별화된 저 임금 노동으로 재생산되고 있다[5]. 콜 센터 상담에 대한 인식을 살펴보면, 콜 상담은 자본주의에 의해 상품화된 차가운 친밀성이며, 감정을 억압하는 여성에게 적합하고, 감정노동 자체가 비전문적이며, 친절하기만 하면 된다고 본다[4]. 콜 센터 여성 상담사의 감정 '이상의' 노동을 18개월간 현지조사를 통해 현상학적으로 고찰한 결과[6], 실제 콜 센터 상담사의 노동은 기본적으로 마치 목소리에 미소를 피어야만 하는 ARS 기계처럼 단순 반복 작업을 특성으로 한다. 상담사들은 콜 센터에 근무하면서 두통, 만성피로, 수면장애, 청력손실, 위장장애, 피부질환 그리고 다양한 근골격계 통증을 경험하지만 개인적 해결책(폭식, 음주, 흡연, 과소비 등)에 의지하는 경우가 많았다. 이를 통해 콜 센터 상담 업무에 종사하는 여성상담사들이 겪는 이중고는 개인의 삶의 질에 위협적인 요소로서, 개인차원 뿐 아니라 조직차원에서도 탐색해볼 필요가 있겠다.

삶의 만족은 주관적 안녕감(well-being)의 인지적 측면으로 자신의 삶에 대한 전반적인 평가이다[7]. 삶의 질

이론에서 삶의 만족은 우리가 가장 중요하게 여기는 욕구, 목표, 바람이 충족되는 정도에 대한 주관적인 평가로서 삶의 질은 곧 삶의 만족도와 동일시된다. 즉, 삶의 질이 단지 삶의 만족으로만 정의된 경우가 아닐지라도 삶의 만족은 삶의 질 이론 및 평가의 주요한 구성요소이다[8,9]. 삶의 만족은 순간적인 기분 변화나 맥락상의 특수한 경우에 대해 긍정적 혹은 부정적 감정보다 영향을 덜 받는다[10]. 또한 삶의 만족도는 미래 직업에서의 성취와 만족도에 대한 예측기능을 한다[11,12]. 이러한 결과를 통해 콜센터 여성 상담사들이 업무 상 순간적인 부정적 감정경험을 하더라도 부정적 감정의 영향을 덜 받는 삶에 대한 주관적 평가를 위한 심리적 자본이 무엇인지 검증해 보고자 한다. 이를 통해 콜 상담 업무 여성 종사자들의 삶의 질 치료에 요구되는 긍정 심리학적 요소를 도출할 수 있을 것으로 기대된다.

감정부조화란(emotional dissonance), 조직이 요구하는 감정표현과 자신의 실제 경험이 일치하지 않을 때, 조직 규범에 부응하기 위해 외적으로 표현되는 감정과 내적으로 경험되는 감정 간 차이가 있음을 의미한다[13]. 감정부조화를 감정노동의 수행의 결과 해당 직무수행자가 갖게 되는 일종의 심리적 갈등상태라고 정의하기도 한다[14]. 감정부조화를 감정노동의 빈도나 감정노동의 일부로 보기도 하지만[15], 최근에는 감정 부조화 자체가 감정노동을 더 강력히 설명해준다는 감정부조화 이론이 팽배하다. 감정부조화는 직무스트레스나 소진([16], 심리적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로[17] 지적되고 있다. 한편, 서비스 산업의 조직에서는 종업원의 감정을 제약하는 것이 직무요구 중 하나로 인식되고 있고[18] 업무 중 계속적으로 요구 받는 친절감이 감정부조화를 유발시키며 나아가 직무 스트레스 유발요인으로 작용하여[19], 콜센터 상담과 같은 직무특성은 감정 부조화 경험이 선행될 수밖에 없는 실정이다. 하지만 기존 연구들은 선행변수로서 감정부조화가 콜센터 상담과 같은 감정노동을 하는 여성들에게 어떻게 자기를 소외시키고 진실하지 못한 삶을 영위하도록 기여하는지 설명해주지는 못하고 있다. 특히, 여성 집약적인 직무환경이고 감정 부조화를 경험할 수밖에 없는 환경이라면 이러한 현실적 제약을 극복할 수 있는 건강한 심리적 기능 요인을 검증해봄으로써, 장기적 관점에서 콜 센터 여성인력의 전문적 직무요소 개발에 기여할 것으로 기대된다.

한편, 자아 및 타인수용이 감정 부조화에 미치는 부정적 영향을 완화하는 조절변인[18]이라는 연구도 있다. 이렇듯 감정 부조화를 유발하는 요인은 직무특성 상 기능

적으로 요구되는 감정특성이며, 이때 개인이 경험하는 불일치 현상은 자신이나 타인에 대한 수용성과 같은 심리적 자원을 통해 부정적 결과를 낮추는 요인이 되기도 한다. 특히 감정 부조화가 조직구성원의 행복한 직장생활에 영향을 미치지만 조직후원인식의 조절효과가 없다는 선행 연구결과[14]로 볼 때, 감정 부조화를 경험하는 조직구성원의 내적갈등에 대한 조직적 차원의 개입 이외에 개인적 직무역량을 고찰해볼 필요가 있겠다. 종합해보면, 콜 센터 상담사에게 상품화된 친절로 감정을 제약하는 것이 직무요소로 인식하도록 교육하는 것이 아니라 감정 부조화를 경험할 때 개인의 삶의 만족도와 관련된 매개 요인을 검증해보자면, 콜 센터 상담을 이용하는 고객들에게도 상업화되고 기계적인 반응을 지양하고 콜센터 상담사와 고객의 상호소통이 보다 효율적인 방안을 모색할 수 있을 것이다.

그렇다고 하면, 감정부조화가 삶의 만족도와와의 관계에서 제3의 어떠한 심리적 변인이 매개해줄 수 있을까? 감정 부조화는 콜 센터 상담사들로 하여금 스스로 위선적이라고 생각하는 거짓 자아를 경험하게 하고[12], 자신에 대한 이중성을 느끼게 함으로써 냉소적 태도와 자신에 대한 비진정성(in authenticity)을 경험[20]하게 함으로써 이들의 삶의 만족도에 부정적 영향을 끼칠 것으로 예상된다. 한편, 고객센터 상담사의 감정노동 중 표면행동은 실제 감정을 억제하고 감정표현규범에 따라 조직이 원하는 감정을 만들어냄으로써 감정의 비진정성이라는 이슈를 만들어 낼 수 있음에 주의해야 한다[21]. 이는 콜 센터 상담사의 감정표현규칙으로 제시된 친절한 음성은 오히려 고객들에게 진정성이 결여된 형식적인 의미로 판단될 수 있으며, 콜 센터 상담사들에게 진정성 있는 감정의 중요성을 시사하고 있다. 진정성(Authenticity)은 진실성이라고도 번역되며, "자기 자신에 대한 진실한 경험"으로 정의되며[22, p. 8], 내적 가치와 외적 행동 간의 일치가 건강의 지표를 말해준다[23]이며 진정성 있는 표현은 내적 사고와 외적 표현(예: 언어적 진술) 간의 일치성(congruence)을 말한다[24]. 국외의 진정성에 관한 연구에서는 직장 내에서의 심리적 안녕감과 주관적 안녕감 간의 관계를 설명하는 주요 매개변수였다[25]. 하지만, 지금까지 콜 센터 상담사의 대한 국내 연구들은 주로 직무소진[19][26,27]과 같은 부정적 결과에 관한 연구들이 대부분으로 직무특성 상 감정부조화를 경험하더라도 이들의 삶의 만족도를 유지할 수 있는 심리적 자원을 여성의 입장에서 검증해본 연구들은 많지 않다.

현상학적 접근을 통해 IT종사자 여성들이 성 평등과

개인적 진정성 경험에 어떻게 맞서고 있는지를 분석한 결과[28], 대부분의 여성 인력들은 전형적으로 진정성 있게 근무하고 있었으며, 직장에서 개인적 차원의 진정성이란 상황적 맥락에도 불구하고 자신의 핵심가치, 원칙, 신념, 자신의 행동과 말을 통해 일상적 삶을 이해하였다. 더 나아가 진정성은 직장에서의 전인적 자기를 야기하며, 공존하는 직장 정체감으로서 사적이고 전문적인 자기를 통합하는 것이다. 또한 진정성에 대한 새로운 개념으로 상태근거 현상(state-based phenomenon)임과 동시에, 기법근거 현상(skill-based phenomenon)이라고 하였다. 이를 통해 콜 센터 상담사의 진정성 있는 대응을 통해 종사자의 자기 효능감을 확대시킬 뿐 아니라 감정 부담감을 줄여주는 방안[29]도 검토해볼 필요성이 있겠다. 지금까지의 선행연구결과를 고찰해본 결과, 내면행위와 표면행위가 일치할수록 감정소모를 차단할 수 있기 때문에 콜센터 상담과 같은 감정노동자가 감정 부조화로 인한 감정적 심리적 갈등상태를 경험하더라도 고객과의 상호작용이나 관계에서 진실한 삶을 추구할 수 있는 긍정심리자본으로서 진정성의 영향력을 검증해볼 필요성이 제기되었다. 특히, 진정성은 친교관계에서는 쉽게 발휘될 수 있지만 콜센터 상담업무와 같은 맥락적 요인에 의해 불일치한 사회적 자기를 경험하게 되었을 때 어떻게 개인의 삶의 만족도를 매개하게 될지 경험적으로 검증해본다면, 여성이라는 대상, 친절한 감정이 요구되는 직무환경에서의 진정성에 대한 연구가 더 세분화될 수 있을 것이며 삶의 만족도에 대한 메커니즘 또한 더 명확해질 것으로 기대된다. 이와 같은 연구의 필요성과 목적에 근거하여 설정한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 콜 센터 여성 상담사의 감정부조화, 진정성, 삶의 만족도 간에 어떠한 상관관계가 있는가?

둘째, 콜 센터 여성 상담사의 감정부조화와 삶의 만족도의 관계에서 진정성의 매개효과는 어떠한가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

연구대상자는 서울소재 특정 공공기관의 우편과 금융분야 콜센터 상담사로 해당기관에 근무하는 분의 협조로 설문조사를 실시하였다. 연구목적을 설명하고 동의를 구한 다음에 전체 215명의 응답자 중 [29]의 감정노동척도 23문항(감정표현의 다양성, 강도, 빈도, 표면행위, 내면행위) 중 감정노동을 경험하지 않다고 보고하거나 무응

답과 불성실한 설문지를 제외하고 총 197부를 본 연구의 분석대상으로 하였다. 성별은 모두 여성으로 연령대별로는 20대 20.3%(N=40), 30대 50.9%(N=112), 40대 이상 22.8%(N=45)로 이들의 평균연령은 36세로 나타났다. 학력은 고졸 25.4%(N=50), 대학 재학이나 전문대졸 이상 20.8%(N=41), 대졸 이상 53.8%(N=106)이었다. 업무 형태는 인 바운드 85.3%(N=168)로 대부분을 차지했으며, 인 바운드와 아웃바운드 업무 병행 14.2%(N=28), 아웃바운드는 0.5%(N=1)로 나타났다. 근무연수는 1년 미만 24.4%(N=48), 1~3년 미만 23.9%(N=47), 3~5년 미만 22.8%(N=45), 5년 이상 28.9%(N=57)이었다. 일일 상담 콜 수는 80콜 미만 7.1%(N=14), 80~100콜 19.8%(N=39), 100~120콜 11.7%(N=23), 120콜 이상 61.4%(N=121)이었다.

## 2.2 연구도구

### 2.2.1 감정부조화 척도

감정 부조화는 Morris와 Feldman(1996), Van Dijk와 Kirk-Brown(2006)의 척도를 권혁기와 박봉규(2011)가 부분적으로 수정한 감정 부조화 척도를 사용하였다. 이 척도는 감정노동 수행 결과 종사자가 경험하게 되는 불편한 상태와 느낌을 측정하는 총 4문항의 7점 Likert 척도의 자기 보고식 검사이며, 점수가 높을수록 감정 부조화의 높은 것으로 해석된다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .84이었다.

### 2.2.2 진정성 척도

진정성은 Wood, Maltby, Linley, Baliousis와 Joseph(2008)의 진정성(Authenticity Scale) 척도를 이향숙(2009)이 번안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 진정성에 대한 성격적 차원을 측정하며 자기-소외(self-alienation), 진실한 삶(authentic living), 외부영향 수용(accepting external influence) 3요인으로, 각 4문항씩 총 12문항의 7점 Likert 척도로 구성되어 있다. 진정성의 척도는 외부영향수용과 자기-소외의 점수가 높을수록 진정성 수준은 낮고 진실한 삶의 점수가 높을수록 진정성 수준은 높음을 뜻한다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .739였다.

### 2.2.3 삶의 만족도 척도

삶의 만족도를 측정하기 위해 Diener, Emmons, Larsen과 Griffin(1985)이 개발한 삶의 만족도 척도

(Satisfaction With Life Scale; SWLS)를 조명환과 차경호(1998)가 한국판으로 번안한 척도를 사용하였다. 삶의 만족도 척도는 총 5문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다 1점'에서 '매우 그렇다 5점'까지의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .801이었다.

## 2.3 자료처리

본 연구에서 수집된 자료는 PASW Statistics 18 통계 프로그램을 활용하였고, 변인들 간의 관계를 살펴보기 위하여 Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 또한 감정 부조화가 삶의 만족도의 관계에서 진실성의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 절차에 따라 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 마지막으로 매개효과의 통계적 유의성을 확인하기 위하여 Sobel 검증을 실시하였다(Sobel, 1982).

## 3. 분석결과

### 3.1 기술 통계치

연구에 참여한 고객센터 상담사의 감정부조화, 진정성, 삶의 만족도는 다음 Table 1과 같다.

Table 1. descriptive statistics

Variable	Min	Max	M	SD
emotional disharmony	1.000	7.000	4.616	1.287
accepting external influence	1.000	6.750	4.026	1.109
authentic living	2.750	7.000	5.039	0.878
self-alienation	1.000	6.000	3.442	1.232
authenticity total	1.583	6.583	4.169	1.073
life satisfaction	1.000	4.8000	2.539	.676

### 3.2 변인들 간의 상관관계

감정부조화, 진정성과 삶의 만족도의 관련성을 살펴보기 위해 변인들 간의 피어슨 상관계수를 산출한 결과, 감정부조화와 진정성은 부적 상관( $r = -.357, p < .01$ )을, 감정부조화와 삶의 만족도도 부적 상관( $r = -.249, p < .01$ )을 보여 감정부조화가 심할수록 진정성과 삶의 만족은 낮은 것으로 나타났다. 진성의 하위요인간의 상관관계

를 분석한 결과, 진정성 척도의 하위요인 중 외부영향 수용과 삶의 만족( $r = -.225, p < .01$ ), 자기소외와 삶의 만족과는 부적상관( $r = -.437, p < .01$ )을, 진실한 삶과는 삶의 만족감 간에는 정적상관( $r = .438, p < .01$ )이 있었다. 이를 통해 진정성이 높을수록 삶의 만족이 높고, 구체적으로 자기-소외와 외부영향 수용이 높을수록 삶의 만족도는 낮음을 알 수 있다. 자세한 결과는 Table 2에서 제시하였다.

Table 2. Correlation between major variables

	1	1-1	1-2	1-3	2	3
1. authenticity total	1					
1-1. accepting external influence	-.690**	1				
1-2. authentic living	.718**	-.205**	1			
1-3. self-alienation	-.842**	.323**	-.521**	1		
2. life satisfaction	.484**	-.225**	.438**	-.437**	1	
3. emotional disharmony	-.357**	.262**	-.226**	.312**	-.249**	1
<i>M</i>	4.522	4.016	5.039	3.442	2.539	4.616
<i>SD</i>	.813	1.104	.878	1.232	.676	1.287

\*\* $p < .01$

### 3.3 감정부조화, 삶의 만족도관계에서 진정성의 매개효과 검증

감정부조화가 삶의 만족에 미치는 영향의 관계에서 진정성이 매개역할을 하는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 Table 3과 같다. 첫 번째 회귀방정식에서 감정부조화가 진정성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것이 검증되었다( $\beta = -.357, p < .001$ ). 두 번째 회귀방정식의 감정부조화가 삶의 만족에 유의미한 영향을 끼쳤으며( $\beta = -.249, p < .001$ ), 세 번째 회귀방정식에서는 진정성이 삶의 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고( $\beta = .452, p < .001$ ), 이는 2단계에서 도출된 표준화된  $\beta$ 값  $-.249$ 에서 3단계에서 도출된 표준화된  $\beta$ 값  $-.088$ 로 통계적으로 유의미한 수준에서 무의미한 수준으로 줄어들었다. 그러므로 진정성은 감정부조화와 삶의 만족의 관계에서 완전 매개효과를 가진다고 할 수 있다.

Table 3. The Mediating Effect of Authenticity in the Relationship between Emotional Disharmony and Life Satisfaction

step	predictor variable (→ independent variable)	B	SE	$\beta$	t
1	emotional disharmony → authenticity	-.226	.042	-.357	-5.342**
		$F = 28.536^{***}$		$R^2 = .128$	
2	emotional disharmony → life satisfaction	-.131	.036	-.249	-3.596**
		$F = 12.931^{***}$		$R^2 = .062$	
3	emotional disharmony → life satisfaction	-.046	.035	-.088	-1.311
	authenticity → life satisfaction	.376	.056	.452	6.751**
		$F = 30.735^{***}$		$R^2 = .241$	

Sobel test:  $Z = -5.853, **p < .01, ***p < .001$

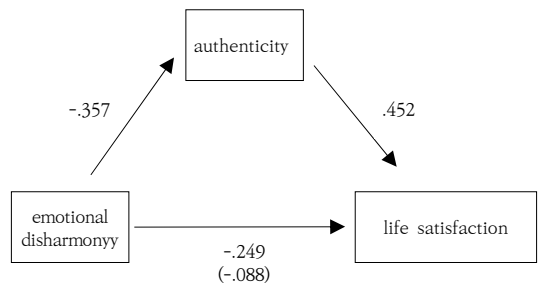


Fig. 1. The Mediating Effect Model of Authenticity in the Relationship between Emotional Disharmony and Life Satisfaction

### 3.4 매개효과의 유의성 검증

매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel 검증 결과, 감정부조화와 삶의 만족도의 관계에서 진정성의 매개효과( $Z = -6.826, p < .001$ )는 통계적으로 유의미하였다. 이는 감정부조화와 삶의 만족의 관계에서 진정성은 완전 매개역할을 한다는 것을 검증해주었다.

## 4. 결론

본 연구는 콜 센터 여성 상담사를 대상으로 감정부조화와 진정성, 삶의 만족감의 관계에서 진정성의 매개효과를 검증하고자 하였다. 연구결과를 중심으로 논의를 전개하면 다음과 같다. 첫째, 삶의 만족도, 진정성, 감정부조화 간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시한 결과

감정부조화가 심할수록 진정성과 삶의 만족은 낮았고 진정성이 높을수록 삶의 만족이 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 감정부조화를 경험할수록 자신을 소외키시며 외부영향 수용에 대한 인식이 낮았고 진실한 삶과도 거리가 멀며, 자신의 삶에 대한 전반적인 평가인 삶의 만족도도 낮은 것으로 해석되었다. 본 연구결과는 감정부조화를 경험하는 감정노동자는 스스로를 속이고 있다는 이중적이고 위선적인 느낌을 주게 되기 쉽고, 자기 비하는 물론 자신과 타인에 대한 냉소주의적 태도로 연결된다는 선행 연구결과[34,35]를 뒷받침해준다. 또한, 본 연구결과에서 진정성은 삶의 만족에 정적 상관을 보임으로써, 진정성에 대한 인식이 높을수록 개인의 삶의 만족에 긍정적인 효과를 가져 올 수 있음을 말해준다. 본 연구결과는 진정성이 삶의 만족도, 주관적 안녕감과 유의미한 정적 상관이 있다는 선행연구 결과[31][36-38]를 지지해준다. 최근 IT 여성 종사자의 진정성 있는 리더십이 성 평등 차원에서 경쟁력 있는 여성인력의 자산을 강조하고 있는 기존연구를 근거해볼 때[28] 추후 연구에서는 콜센터 여성 상담사의 개인적 진정성을 측정할 수 있는 도구 개발이나 진정성 있는 리더십 개발의 필요성이 강조된다.

둘째, 감정부조화와 삶의 만족의 관계에서 진정성이 완전 매개하였는데, 이를 통해 콜센터 여성 상담사의 감정 부조화 경험에도 불구하고 삶의 만족도를 증가시키려면 콜센터 여성 상담사의 진정성이 선행되어야함을 입증하였다. 구체적으로 감정부조화가 삶의 만족에 직접적인 영향을 미치는 것이 아니라 자신을 소외시키지 않고 외부영향에 대한 수용도 낮추면서 진실한 삶을 살고자할 때 삶의 만족도가 증진되었다. 콜센터 여성 상담사가 직무상 감정부조화를 경험하더라도 이들의 직장인으로서 삶의 만족도를 높이기 위한 개입전략으로 진정성이라는 새로운 상담기법이 강조되어야함을 말해준다. 본 연구결과를 통해 진정성은 감정노동의 상황에서 자신의 신념이 확고하며, 확고한 신념을 바탕으로 부정적인 정서사건이 발생해도 자신의 가치와 목표를 지속적으로 수행할 수 있으므로 부정적 정서를 유발하는 사건을 상쇄시킬 수 있다는 기존의 연구를 지지하고 있다[39]. 즉, 콜센터 여성 상담사들이 고객과의 상담과정에서 실제로 부정적인 정서경험을 하더라도 기계적인 걸 친절반응과 같은 불일치한 행동에서 벗어나 자신의 내면상태를 의식적으로 자각하고 스스로에게 진실하려고 노력하는 것이 오히려 자기소외감에서 벗어나 진정한 삶의 만족도를 높이는 데 기여하는 것으로 해석된다. 또한, 기존의 연구[40]에서 고객센터 리더들의 정서적 지지가 고객센터 상담사의 고

객지향성에 영향을 미쳐 효과적인 서비스 결과를 도출한다고 주장한 것과는 차이가 있다. 본 연구결과는 콜센터 여성 상담사가 업무 상 감정부조화를 경험하더라도 진정성 있는 태도를 유지한다면 삶의 만족도를 높일 수 있다는 측면에서 진정성이 직무스트레스에 대한 개인적 보호요인으로 기능할 것이라는 새로운 개념을 도출할 수 있었다. 즉, 콜센터 여성 상담사 스스로가 거짓친절로 응대하지 않고 자신이 경험하는 일치된 감정으로 진정성 있게 의사소통할 경우 감정노동으로 인한 부정적 정서를 상쇄시킬 수 있는 삶의 만족감 증진에 기여할 것이라는 점이다. 본 결과는 오늘날 고객들이 상담사가 표현하는 감정의 진정성을 파악할 수 있어서, 상담사의 친절한 말투와 공손한 태도 등에도 불구하고 우수한 서비스를 받았다고 평가하지 않는다는 선행 연구[21]의 이론적 근거를 마련해준다. 즉, 콜센터 상담사의 감정표현규칙으로 제시된 친절한 음성은 오히려 고객들에게 진정성이 결여된 형식적인 의미로 판단될 수 있을 것이며, 콜센터 상담사들에게 진정성 있는 태도이자 상담기법이 매우 중요함을 시사해주었다.

본 연구결과를 통한 학술적 함의는 다음과 같다. 첫째, 콜센터 여성 상담사의 감정부조화와 삶의 만족감의 사이에서 진정성이 매개한다는 결과를 확인한 국내 최초의 연구이다. 본 연구결과에서 새롭게 도출된 진정성의 경험적 입증은 국외의 여성 직장인을 대상으로 한 연구[28]에서 강조한 직장인으로서 정체성과 전인적 자기를 통합하기 위한 진정성 모델을 국내의 콜센터 여성 상담사들에게도 동일하게 적용해볼 수 있음을 말해준다. 이를 통해 콜센터가 여성 상담사들이 수행해야 할 감정 부조화 경험을 수행하면서도 삶의 만족도를 증진시킬 수 요인으로 진정성이라는 긍정심리자본의 개념을 제시하였다. 즉, 콜센터와 같은 서비스 조직들은 구성원들의 긍정심리자본을 육성할 필요가 있다는 학술적 시사점을 제시하였다. 본 연구결과를 통해 직업인의 삶의 질 치료 입장에서 볼 때 콜센터 여성 상담사들의 감정 부조화를 경험하더라도 직장인으로서의 전인적 자기를 통합해줄 수 있는 진정성의 고취를 통해 감정부담을 줄여주는 방안이 될 수 있음을 검증하였다. 둘째, 콜센터 상담은 비전문적이고 친절하기만 하면 된다는 인식전환에서 벗어나야하고 감정노동 뿐 아니라 관계적 노동이라는 전문적 형태를 띤 직무임을 시사해준다. 본 연구가 콜센터 산업발전에 기여할 수 있는 실천적 함의는 첫째, 콜 상담 업무에 있어서 표면적인 모니터링 교육, 단편적인 CS교육에서 벗어나야한다. 즉, 상품화된 노동으로서의 걸 친절에서 벗어

나 진정성 있는 응대로 대할 때 고객들이 질적으로 만족 [19]할 수 있는 고객만족도 평가를 도입하는 방안을 제시하는 바이다. 둘째, 최근 개인과 조직의 학습에 대한 요구가 증가하고, 전략적으로 조직과 개인의 이해도를 일치시킴으로서 조직의 성장[41]과 국가적 서비스 산업의 발전을 위해 진정성과 삶의 만족을 가져올 수 있는 학습과정의 개발을 제안하는 바이다.

하지만 본 연구의 한계는 표집의 규모가 200명 이하이며, 서울지역의 특정 공공기관의 우편, 금융 직종, 여성 콜 센터 상담사로 한정되었기 때문에 일반화하기에는 무리가 있다. 후속연구에서는 공공기관 뿐만 아니라 일반기업의 콜 센터 상담사들을 대상으로 남성의 경우 어떠한지, 기타 직종별, 업무특성에 따라 차이가 있는지 폭넓게 조사할 필요가 있겠다. 또한, 본 연구에서는 콜 센터 여성 상담사의 감정부조화와 삶의 만족도에서 진정성의 성격적 특성만 검증하였다. 후속 연구에서는 진정성에 대한 인지적 차원이나 행동적 차원과 같은 다차원적 개념을 도입해볼 필요가 있겠다. 마지막으로 콜센터 여성상담사 중에서도 감정노동을 심각하게 경험하지 않더라도 감정부조화를 경험한다거나 감정노동을 경험하면서도 기능적으로 조직의 규범적 감정표현 양식을 따르는 제한적 진정성 추구 스타일에 따른 삶의 만족도의 차이가 있는지 검증해볼 필요가 있겠다.

## References

- [1] C. I. Park, S. L. Lee, H. G. Shin, B. S. Kang, M. G. Moon, J. J. Kim, J. H. Lee, The Effect of The Emotional Labor on Burnout. Unpublished Dissertation. Seoul: Korea Labor Institute. 2012.
- [2] K. H. Cho, 'Failure Level'... High in Employee's Job Dissatisfaction.. Analysis on the Result Survey of 'A Survey on the Needs for Improvement Treatment and Working Conditoins of Customer Counseling Center's Employee, Prime Economy, 2018, "http://www.news prime.co.kr/news/article.html? no=417931. (accessed May., 29, 2018)
- [3] H. E. Jeon, Implementation Protection Law Enforcement of Emotional Labor ... Excercise of 'Emergency Evacuation Rights' When the Customer is making a rent. Hankook-Ilbo, 2018, http://www.hankookilbo.com/News/Read/201810160935087164. (accessed October., 16, 2018).
- [4] H. A. Kim, A Study on Misuse and Reevaluation of the Concept of Emotional Labor' : Focusing on a Case Study of Call Center Labor. Unpublished Dissertation, Ewha Womans University. 2016.
- [5] K. H. Kim, "A Study on the Reproducing Process of Gendered and Low-waged Care Work: Focused on Care Work in the Informal Sector", *Journal of Asian Women*, Vol. 48, No. 2, pp. 147-184
- [6] K. W. Kim, "Smiling ARS : The Female Call Center Workers' Labor and 'over' Emotion through the Lens of Merleau-Ponty's Phenomenology of Body", *Korean Cultural Anthropology*, Vol. 15, No. 1, pp. 51-95. 2018.
- [7] F. M. Andrews, S. B. Withey, "Social indicators of well-being", NY: Plenum. 1976
- [8] M. M. Gladis, E. A. Gosch, N. M. Dishuk, P. Crits-Christoph, "Quality of life: Expanding the scope of clinical significance", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 67, pp. 320-331. 1999. DOI: <https://doi.org/10.1037//0022-006X.67.3.320>
- [9] B. Spilker, Quality of life and pharmacoecomics in clinical trails(2nd ed.). NY: Lippincott-Ravern Press. 1996. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0197-2456\(97\)82191-5](https://doi.org/10.1016/S0197-2456(97)82191-5)
- [10] E. Diener, "What is positive about positive psychology: The curmudgeon and Polyanna", *Psychological Inquiry*, Vol. 14, pp. 115-120. 2003.
- [11] T. A. Judge, C. L. Hulin, "Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source casual analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 56, pp. 388-421. 1993. DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/obhd.1993.1061>
- [12] T. A. Judge, S. Watanabe, "Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 939-948. 1993. DOI: <https://doi.org/10.1037//0021-9010.78.6.939>
- [13] H. J. Kim, J. H. Kim, "The Moderating Effect of Soothing Ability in the Relationship between Emotional Dissonance and Job Stress of Emotional labors". *The Journal of Career Education Research*, Vol. 26, No. 1, pp. 159-173. 2013.
- [14] J. K. Kim, The Effect of The Emotional Labor on Burnout. Unpublished Dissertation, Chung Buk National University. 2014.
- [15] H. Y. Cho, The effect of emotional labour on psychological well-being(moderating effect of perceived organizational support). Unpublished Doctoral Dissertation, Kyonggi University. 2016.
- [16] K. I. Choi, W. J. Lee, "Effects of Emotional Dissonance and Job Burnout on the Psychological Health of the Nursery Teachers", *Journal of Radiological Science and Technology*, Vol. 39, No. 4, pp. 669-681. 2016. DOI: <https://doi.org/10.17946/JRST.2016.39.4.25>
- [17] D. Zapf, M. Holz, "On the positive and negative effects of emotion work in organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 15, No. 1, pp. 1-28. 2006. DOI: <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>
- [18] M. G. Jeong, "A Study on the Effect of Emotional

- Labor and Psychological Well-being on Employee's Emotional Dissonance". *Korea Journal of Business Administration*. Vol. 25, No. 1, pp. 171-193. 2012.
- [19] S. Y. Jun, "A Study on the Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction : Focusing on the Moderating Effect of Perceived Organizational Support", *Journal of Business Administration*. Vol. 28, No. 12, pp. 3235-3255. 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.18032/kaaba.2015.28.12.3235>
- [20] S. E. Park, D. H. Shin, "Emotional Labor and Work-Family Conflict as Two Antecedents to the Job Burnout", *Korea Academy of Management*. Vol. 19, No. 1, pp. 227-266.
- [21] K. S. Jeong, S. J. Choi, M. O. Park, A. Li, "The Effects of Customer Service Representatives' Emotional Labor by Emotional Display Rules on Emotional Dissonance, Emotional exhaustion and Turnover Intention in the Context of Call Centers", *Journal of Business Administration*. Vol. 38, No. 2, pp. 529-551. 2015.
- [22] P. Vannini, Authenticity and power in the academic profession (Doctoral dissertation, Washington State University). 2004. Retrieved from <https://research.libraries.wsu.edu:8443/xmlui/handle/2376/168>
- [23] M. N. Ruderman, S. Rogolsky, Getting real: How high-achieving women can lead authentically. [White Paper]. 2013. Retrieved from Center for Creative Leadership website: <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2015/04/www.ccl.org/wp-content/uploads/2015/04/gettingreal.pdf>.
- [24] L. M. Roberts, J. E. Dutton, Exploring positive identities and organizations: Building a theoretical and research foundation. NY: Taylor & Francis Group. 2009.  
DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203879245>
- [25] Ménard. Brume, "Authenticity and well-being in the workplace: a mediation model", *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 26, No. 4, pp. 331-346. 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.1108/02683941111124854>
- [26] M. J. Kyung, (The) difference analysis of call center emotional labor workers psychological burnout depending on their of self-esteem. Unpublished Doctoral Dissertation, Korea University. 2012.
- [27] J. J. Song, "Structural Relationships among Emotional Dissonance, Job Burnout, Organizational Commitment for Call Center Employees", *Academy of customer satisfaction management*, Vol. 13, No. 2, pp. 103-123. 2011.
- [28] D. L. Samantha, Gender equality and authenticity: A study of women in it leadership. Unpublished Doctoral Dissertation, Pepperdine University. 2017.
- [29] C. M. Brotheridge, R. T. Lee, "Development and validation of the emotional labour scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 76, No. 3, pp. 365-379. 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
- [30] H. G. Kwon, B. G. Park, "The Influence of surface acting and deep actin on Emotional labor's emotional dissonance and Job attitude", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 311-325. 2011.
- [31] H. S. Lee, The Influence of Authenticity on Subjective Well-Being : Mediating effects of Basic Psychological Needs. Unpublished Doctoral Dissertation, Kyonggi University. 2009.
- [32] M. H. Cho, K. H. Cha, A Study of International comparing distribution on Quality of Life. Seoul: Jip moon press. 1998.
- [33] M. E. Sobel, "Asymptotic confidence intervals for Indirect effects in structural equation models", *Sociological methodology*, Vol. 13, pp. 290-312. 1982.
- [34] B. E. Ashforth, R. H. Humphrey, "Emotional labor in service roles: The influence of id entity", *Academy of Management Review*, Vo. 18, pp. 88-115. 1993.  
DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- [35] A. R. Hochschild, The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press. 1983.
- [36] B. M. Goldman, M. H. Kernis, "The role of authenticity in healthy psychological functioning and subjective well-being", *Annals of the American Psychotherapy Association*, Vol. 5, No. 6, pp. 18-20, 2002.
- [37] K. M. Sheldon, A. J. Eliot, "Goal striving, need-satisfaction, and longitudinal well-being: The self-concordance model", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vo. 76, pp. 482-497. 1999.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.76.3.482>
- [38] W. B. Swann, B. W. Pelham, The truth about illusions: Authenticity and Positivity in social relationships. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.) Handbook of positive psychology(p. 366-381). NY: Oxford University Press. 2002.
- [39] S. J. Hwang, The Relationship between Job related affective well-being(JAWS) and job attitudes : The Mediating Role of emotional labor and The moderating effects of authentic leadership Unpublished Dissertation, Kyung Pook National University. 2013.
- [40] Y. T. Kim, Y. J. Park, -The effect of technical service on the relationship quality between supplier and buyer: moderating effect of partner`s attitude. *Journal of the Korea Service Management Society*. Vol. 13, No. 3, pp.106-126. 2012.
- [41] J. S. Kim, "Career Path Models for Supporting Systematic Career Development for Workers in Korean Industry. *The Journal of Career Education Research*, Vol. 22, No. 4, pp. 179-194. 2009.



황 민 정(Min-Jung Hwang)

[정회원]



- 2015년 8월 : 서울사이버대학교 대학원(상담심리학석사)
- 2011년 4월 ~ 현재 : 우체국금융개발원 근무

<관심분야>

감정노동, 기업체 상담

---

김 현 아(Hyun-Ah Kim)

[정회원]



- 2006년 8월 : 경북대학교 대학원 교육학과(교육학박사)
- 2003년 1월 ~ 2007년 12월 : 통일부 하나원 심리상담사
- 2008년 3월 ~ 2010년 6월 : 한국 열린 사이버대학교 상담심리학과 교수
- 2010년 6월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 상담심리학과 교수

<관심분야>

트라우마 회복력, 삶의 질