

## 관광서비스 종사원의 정서노동, 직무스트레스, 이직의도간의 구조적 관계 연구 : 골프장 캐디를 대상으로

류웅걸<sup>1</sup>, 강문실<sup>2\*</sup>, 강애양<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>제주대학교 관광경영학과, <sup>2</sup>제주대학교 경영학과

### A Study on Structural Relationships among Emotional Labor, Job Stress and Turnover Intention

Woong-Geol Ryu<sup>1</sup>, Moon-Sil Kang<sup>2\*</sup> and Ae-Yang Kang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Tourism management, JeJu National University

<sup>2</sup>Dept. of Business Administration, JeJu National University

**요 약** 본 연구는 캐디들의 정서노동, 직무스트레스, 이직의도와의 구조적 관계를 규명하고자 선행연구 고찰과 실증분석을 병행하였다. 분석결과 첫째, 정서노동은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 정서노동의 하위요인인 정서표현 빈도는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치지 않았지만, 정서표현 주의정도, 정서부조화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 정서노동이 클수록 직무스트레스와 이직의도가 높다는 결과는 캐디들은 직무 상황에 맞게 자신을 표현해 내는 능력이 절실히 요구된다는 것을 시사한다. 또한 캐디들이 직무스트레스가 클수록 그들이 지각하는 이직의도가 높다는 결과는 직무스트레스의 강도를 약화시키는 리더십 발휘와 자긍심 고취 및 적절한 동기부여 방법이 요구되어진다. 이를 통해서 직무스트레스의 저감뿐만 아니라 이직의도에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다.

**Abstract** This study reviewed the previous research materials and made a positive investigation to identify the structural interrelation of caddies' emotional labor, job stress and turnover intention. Some analytical findings are as follows: First, the job stress increases in proportion as the emotional labor. Second, the turnover intention is not in proportion as the frequency of emotional display or the subordinate element of the emotional labor but the degree of the emotional expression and dissonance. Third, the turnover intention is in proportion as the job stress. In other words, the higher the emotional labor, the more the job stress and turnover intention. Consequently, the caddies should be highly qualified to express themselves according to their job conditions. Also, the stronger the caddies' job stress, the more their turnover intention. It is necessary to use the leadership to relieve the job stress and motivate the caddies to have the pride. My solution will have a positive effect on lessening the job stress and turnover intention

**Key Words** : Emotional Labor, Job Stress, Turnover Intention

#### 1. 서론

현대의 직장인들은 자신이 실제로 느끼지 않는 정서를 겉으로 표현해야 하는 경우가 많다. 특히 인적서비스에 대한 의존도가 높은 관광서비스직에 종사하는 사람일수록

자신이 원치 않는 정서를 표현해야 하는 경우가 많다[1].

정서노동자들은 자신이 담당하는 직무에 따라 표현해야 하는 정서에는 차이가 있을 수 있지만, 고객만족·고객감동 사회가 진전될수록 서비스 종사자들의 정서노동은 타 직종에 비해 더 큰 직무스트레스를 유발한다[2].

\*교신저자 : 강문실(k228780@naver.com)

접수일 10년 02월 18일 수정일 (1차 10년 04월 06일, 2차 10년 05월 06일, 3차 10년 05월 19일) 게재확정일 10년 06월 18일

정서노동을 수행하는 종사원의 정서표현에 따라 고객에게 전달되는 서비스 질뿐만 아니라 기업에 대한 평가도 매우 다르게 나타난다. 따라서 많은 관광서비스 기업에서는 종사원의 정서노동에 대한 중요성을 인식하고, 이를 관리하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다[3]. 한편, 정서노동자들은 직무환경과 직무내용이 복잡해짐에 따라 수많은 스트레스를 받고 있는 실정이다.

이러한 스트레스는 각종 질환을 일으킬 뿐만 아니라 이직의도를 높이는 등의 부정적인 결과를 초래한다[4, 5]. 이로 인하여 우수한 인재가 조직을 이탈하게 되면 조직은 새로운 인력을 선발, 모집, 훈련에 막대한 비용을 소비하게 된다. 서비스산업에서 정서노동의 중요성이 인식됨에 따라 국내·외에서 정서노동과 직무스트레스 및 이직의도 관계에 대하여 많은 연구가 진행되어 왔다[6,7,13-16].

관광서비스 기업으로서의 골프장은 현대인들의 웰빙과 고품격 여가에 대한 높은 관심과 선호로 급성장하고 있으며, 치열한 경쟁을 하고 있다. 이러한 경쟁 속에서 차별화된 서비스를 제공하기 위한 결정적인 방법 중 하나는 서비스 제공 과정에서 캐디들의 고객에게 진실된 정서 표현을 하는 것이다.

정서노동자들이 담당하는 직무에 따라 표현해야 하는 정서와 서비스접점의 시간에 차이가 있을 수 있다. 캐디들은 다른 정서노동자들에 비해 고객과의 서비스접점 시간이 매우 긴 직무상 특성 때문에 고객에 대한 편안함 등의 정서 표현이 요구된다.

캐디들의 이러한 정서노동의 중요성에 대해서는 인식하고 있지만 캐디들을 대상으로 정서노동, 직무스트레스, 이직의도와와의 관계를 규명한 연구는 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 이러한 문제의식을 바탕으로 골프장 캐디들의 정서노동, 직무스트레스, 이직의도와와의 관계를 파악해 보려고 한다.

본 연구의 의의는 이론적 근거에 둔 정서노동과 직무스트레스 및 이직의도 간의 관계를 실증분석을 통한 모형 검증에 있는 것이 아니라, 첫째 정서노동의 대표적인 캐디들을 대상으로 정서노동과 직무스트레스 및 이직의도 간의 관계를 살펴보고자 하는 것이다. 둘째 정서노동의 변수들 중 어떤 요인이 직무스트레스와 이직의도에 더 많은 영향을 미치는지를 살펴보고자 하는 것이다. 그리고 마지막으로 직무스트레스가 정서노동과 이직의도와의 매개효과가 있는지를 규명하고자 한다.

## 2. 선행연구 고찰

Hochschild(1983)는 “개인은 자신이 경험하는 실제 정

서상태와 조직의 정서표현 규범에 의해 요구되는 정서표현에 차이가 존재할 때, 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신의 실제 정서를 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특별한 정서를 표현하려는 노력을 하게 된다”고 밝히며, 이러한 노력을 ‘정서노동’으로 개념화하였다[6]. 이러한 업무는 주로 서비스산업인 호텔, 항공사, 여행사, 병원, 콜센터, 은행, 보험회사, 레스토랑 등에 집중되어 있지만, 오늘날에는 거의 모든 산업으로 확산되고 있다.

정서노동과 직무소진간의 관계에 대한 선행연구로서 Hochschild(1983)는 항공사종업원들을 대상으로 한 연구를 통해 정서노동이 종업원의 스트레스를 부추기고, 결과적으로 소진을 일으킬 것이라고 주장하였다[6]. 학자들은 정서노동의 부정적인 결과에 대해 경고하면서 이를 입증하는 연구가 국내·외에서 많이 이루어졌다.

한편 다른 몇몇 연구에서는 정서노동이 종업원들에게 부정적 영향만 나타내지는 않는다고 밝히고 있다. Singh(2000)는 정서노동은 정신노동이나 육체노동과 마찬가지로 직무수행 과정의 긴장을 필수적으로 수반한다. 또한 임금을 얻기 위한 목적에서 의무적으로 이루어진다는 점에서 직무스트레스와 정(+)적인 관계가 있다고 주장하였다[7]. 그리고 Ashforth와 Humphrey(1993)의 연구에서는 정서노동자들이 소비자를 설득하기 위해서는 조직의 표현규범만 따를 수는 없으며 오히려 정서표현의 빈도 수준을 높임으로써 고객을 만족시킬 수도 있다고 주장하였다. 즉, 정서노동과 정서부조화는 업무역할에 따른 자기강화 수준에 의해 조절된다고 밝히고 있다[8].

이처럼 정서노동의 결과에 대한 상반된 주장들은 정서노동의 개념화가 이루어지지 않은 상태에서 각 변수들간의 상호 영향과정에서 개입되는 다른 변수들이 영향력이 고려되지 않은 것도 그 원인 중의 하나일 것이다. 따라서 보다 많은 관련변수를 찾아내어 이를 구체화할 필요가 있다[9].

그리고 정서노동의 개념, 하위변수, 원인변수, 결과변수, 그리고 측정척도 등에 관해서도 다양하게 연구되어 왔으나, 아직도 일관성 있는 결과를 보기 어렵다. 예로서 Morris & Feldman(1996)은 정서노동의 구성요소를 정서표현의 빈도, 정서의 종류, 그리고 정서를 표현할 때 얼마나 긴장하고 주의를 기울여야 하는가, 끝으로 조직이 원하는 정서를 강제로 표현하면서 얼마나 큰 부조화를 느끼는가 네 가지로 보았으나[10], 다른 연구자들은 정서부조화를 정서노동의 구성요소가 아니라 정서노동의 결과변수[11] 또는 조절변수[8]로 보았다.

Morris & Feldman(1997)은 기존 정서노동을 조직적으로 바람직한 정서표현 행동에 초점을 맞추고 있으며, 조

직이 요구하는 정서표현 행위에 대한 다양한 차원들을 더욱 단순화하여 정서표현 빈도, 정서표현 주의정도, 정서부조화로 구성된 3개 차원을 제시하고 소진과의 관계는 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다[12].

정서노동은 직무스트레스의 중요한 선행변수라는 것이 여러 연구에서 입증되었다. 이러한 정서노동과 직무스트레스간의 관계 연구들을 종합하여 다음과 같은 가설 1을 설정하였다.

가설1 : 정서노동은 직무스트레스에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1 : 정서표현 빈도는 직무스트레스에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2 : 정서표현 주의정도는 직무스트레스에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3 : 정서부조화는 직무스트레스에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

정서노동의 부정적 영향에 관한 Chau(2007)의 연구에서도 정서노동에 노출되어 걸치레 행동을 많이 하는 사람일수록 이직성향이 높고, 또한 이들이 실제로 이직을 많이 한다는 사실이 입증된 바 있다[13]. 이직의도가 이직의 가장 강력한 예측변수라는 사실은 이전 연구에서도 많은데, 예를 들면 Goodman & Boss(2002)는 병원근무자들을 대상으로 한 연구에서 자원봉사자와 일반 근무자 모두 정서노동의 강도가 높을수록 높은 이직의도를 갖게 할뿐만 아니라 실제 이직률도 높다는 사실을 발견하였다[14]. 이상의 정리를 토대로 정서노동에 종사하는 종업원의 이직률이 높은 이유 중의 하나가 정서노동 자체에 있다는 사실을 확인하였다.

특히 정서노동이 이직이나 이직의도에 영향을 미친다는 사실은 하위직뿐만 아니라 고위관리직이나 전문기술자들도 마찬가지이다. 직무에 대한 요구 및 부담이 너무 많거나 주변의 기대가 클수록 이를 충족시키지 못해 이직이 높아진다고 한다[9]. 이러한 정서노동과 이직의도간의 관계 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설 2를 설정하였다.

가설2 : 정서노동은 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1 : 정서표현 빈도는 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2 : 정서표현 주의정도는 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3 : 정서부조화는 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스와 이직과는 밀접한 상관성이 있다는 사실이 입증되었다[15]. 예를 들면 직무스트레스가 높아지면 이직률이 오르고, 조직신념(commitment)이 줄어들며 직무만족을 낮춘다. 또한 직무만족의 저하는 이직의도를 높인다.

최근 간호보조원을 대상으로 한 연구에서도 직무 관련 한 우울함과 피로는 직·간접적으로 이직에 많은 영향을 미친다는 사실이 입증되었다.[16]

직무스트레스와 이직과의 상관성도 선행연구에서 확인하였다. 이러한 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설 3을 설정하였다.

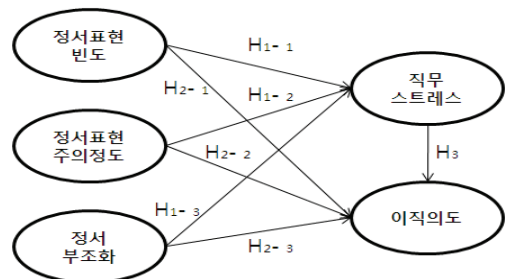
가설3 : 직무스트레스는 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

이러한 선행연구결과에 근거하여 본 연구에서는 Morris & Feldman(1997)의 연구를 토대로 정서노동을 3개의 차원 즉, 정서표현 빈도, 정서표현 주의정도, 정서부조화로 구분하여 직무스트레스 그리고 이직의도와와의 관계와 직무스트레스가 정서노동과 이직의도와와의 관계 매개효과가 있는지를 규명하고자 한다.

### 3. 연구모형 및 조사설계

#### 3.1 연구모형 설정

이에 본 연구는 정서노동의 하위차원인 정서표현 빈도, 정서표현 주의정도, 정서부조화의 요인과 직무스트레스, 이직의도와와의 관계를 파악하고자 함을 목적으로 한다. 따라서 이러한 연구 목적 수행을 위해 정서노동에 대한 차원 구분이 명확하고 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성이 확보된 것으로 판단된 Morris & Feldman(1997)의 연구모형과 직무스트레스 및 이직의도에 관한 Goodman & Boss(2002), Mohler. et. al(2004)의 연구들을 바탕으로 연구모형을 다음과 같이 설정하였다.



[그림 1] 연구모형 설정

### 3.2 설문구성 및 변수의 조작적 정의

본 연구의 모형을 검증하기 위하여 제시된 구성개념들은 이미 선행연구자에 의해 신뢰성과 타당성이 입증된 측정항목들을 중심으로 본 연구에 맞게 수정·보완하여 설문을 구성하였다. 그리고 설문 문항의 측정은 리커트 5점 척도를 이용하였다.

본 연구의 모형을 검증하기 위한 변수 정서노동은 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 정서 상태와 요구되어지는 정서표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 정서를 표현하는데 필요한 노력, 통제라고 정의한다. 정서표현 빈도는 종업원이 직무를 수행하는 동안, 얼마나 자주 고객과 상호작용하는가를 의미하며, 정서표현 주의정도는 고객과의 상호작용이 얼마나 오랫동안 지속되는가를 말하는 개념이다. 또한 정서부조화는 종업원들이 실제로 느끼는 정서와 조직상황에서 요구되는 정서와의 갈등으로 정의한다. 설문 문항은 Morris & Feldman(1997)의 연구를 참고하여 정서표현 빈도, 정서표현 주의정도, 정서부조화로 구성된 3개 차원, 9개 문항을 이용하였다.

종속변수인 직무스트레스는 개인이 직무를 수행하면서 직무관련 요인들 사이의 부조화로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적 역기능을 유발하는 상태로 정의하며, Goodman & Boss(2002)의 연구를 참고하여 6개 문항을 이용하였다.

이직의도는 직접적인 이직행위가 아닌 조직을 떠나고자 하는 심리적인 상태로 정의하였으며, Mohler. et al(2004)의 연구를 참고하여 6문항을 이용하였다.

### 3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구를 수행하기 위하여 고객과의 상호작용이 이루어지는 고객접점에서 소비자와의 접촉도가 높은 직무를 수행하면서 정서노동의 강도가 높을 것이라 여겨지는 캐디를 대상으로 선정하였다. 표본은 조사의 편의추출하였고, 면접자의 직접 방문에 의한 대인면접방식을 통하여 설문지에 응답하도록 하였다.

설문지는 2010년 1월 7일부터 1월 28일까지 총 200부를 배부하였으며, 회수된 설문지는 189부로, 이중 불성실하거나 신뢰성이 낮은 설문지를 11부를 제외한 178부가 유효표본으로 선정하여 분석하였다.

분석방법은 연구모형에 투입된 변수들의 신뢰성을 검증하기 위해 표준 부하량과 측정오차, 다중상관 제곱값을 이용하여 개념신뢰도(construct validity)를 계산하였으며, 구조모형에 투입된 변수들의 집중타당도(convergent validity)를 검증하기 위해 평균분산 추출값(AVE; average

variance extracted)을 계산하였다. 또한 연구모형에 투입된 변수들 간의 최적 경로 구조를 확인하기 위해 공분산 구조분석을 이용하였다.

## 4. 실증분석

### 4.1 조사 응답자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 연령은 30대(49.5%), 40대 이하(27.5%), 20대(23%)순으로 분석되었으며, 소득은 1~2백만원(64%), 2~3백만원(36%) 순으로 파악되었으며, 경력은 1년(10.7%), 2~5년(35.3%), 6~9년(27%), 10년 이상(27%)으로 조사되었다.

### 4.2 타당성 및 신뢰도 검증

#### 4.2.1 탐색적 요인분석

본 연구에서 사용되고 있는 개념들에 대한 신뢰도 및 타당성을 확보하기 위하여 신뢰도 분석 및 요인분석을

[표 1] 구조모형 변수들의 타당성 및 신뢰성 검증

요인	변수명	고유값	요인 적재량	분산 설명력 (신뢰계수)	
정서노동	표현빈도	실제 정서를 숨겨야 하는 경우가 많음(a1) 일부러 노력 많음(a2) 일부러 웃는 경우가 많음(a3)	.714	10.222 (α=.745)	
			2.147		.631
			.666		
	표현주의	실제 정서를 표현하는 것이 어려움(a4) 미소로 응대하는 것이 어려움(a5) 표현하지 않으려고 노력(a6)	2.063	.712	9.822 (α=.710)
				.667	
				.580	
	부조화	실제 정서 왜곡함(a7) 실제 정서와 표현하는 것이 차이가 있음(a8) 표현행위와 실제정서 때문에 혼란함(a9)	2.265	.551	10.784 (α=.812)
				.808	
				.820	
직무스트레스	근무시간이 길게 느낌(b1) 일을 계속해야 할지 모름(b2) 의욕이 점차 줄어들음(b3) 우울함(b4) 미래에 대해 희망적이지 않음(b5) 피곤함(b6)	3.758	.628	17.875 (α=.870)	
			.658		
			.732		
			.715		
			.553		
			.636		
이직의도	다른 직장에서 일해보고 싶음(c1) 다시 선택하면 이 직장을 선택 않을 것(c2) 그만두고 싶음(c3) 회사를 떠날 것(c4) 이직권유 받아들임(c5) 새 직장을 찾아 나설 생각 있음(c6)	4.011	.705	19.098 (α=.895)	
			.577		
			.766		
			.681		
			.774		
			.669		

주1) Kaiser-Meyer-Olkin 측도: .828

Bartlett 구형성 검증(x<sup>2</sup>/df유의수준): 1902.736/210/0.000

주2) 전체 설명력 67.821%

실시하였다. 요인분석의 초기 추출 방법으로는 주성분 분석을 사용하였고, 회전 방식으로는 직각회전방식 중 Varimax 기법을 활용하였다. 요인분석 결과 표 1에 제시된 바와 같이 KMO 측도가 0.828로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋은 것으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검증치도 1902.736이며, 유의수준도 0.000으로 나타나 공통요인의 존재 가능성을 부가적으로 설명해 주고 있다.

본 연구에서 요인의 선택기준인 고유값(eigen-value)은 1.0이상, 요인적재량은 0.4이상을 기준으로 하였다. 이러한 기준에 따라 정서노동에 대한 요인분석 결과, 3개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 정서표현 빈도와 정서표현 주의정도, 그리고 정서부조화로 명명하였다. 그리고 추출된 요인들에 대한 설명된 총 분산은 67.82%로 나타났다. 한편 직무스트레스와 이직의도는 단일 요인이 추출되었는데, 이는 연구 설계 시 예측한 바와 같다.

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 전체항목과 구성요소별로 cronbach's alpha 계수를 이용하였다. cronbach's alpha 계수의 경우는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일치성에 관한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성되는 척도를 이용한 경우에 해당 문항을 가지고 할 수 있는 가능한 모든 반분 신뢰도를 구하고 이의 평균치를 산출한 것이 계수 값이 되는데, 보통 0.7 이상이면 신뢰성이 높은 것이라고 볼 수 있다.

각각의 요인들의 신뢰성 계수(Cronbach's alpha) 모두 0.7이상으로 나타나 전반적으로 신뢰성이 확보된 것으로 확인되었다. 다중상관 제곱값(Squared Multiple Correlation: SMC)이 지나치게 낮게 나타난 b1, c1변수를 제거하였다. SMC값은 정서노동의 a6, a7을 제외하고는 모두 0.4이상으로 나타났다.

**4.2.1 확인적 요인분석**

탐색적 요인분석 결과에 나타난 요인구조를 토대로 확인요인분석을 실시하였다. 확인요인분석 결과 표 2에 제시된 바와 같다.

최종 확인요인분석의 적합도는  $\chi^2=191.176$ ,  $df=125$ ,  $p<0.001$ 로 평가기준은 대체로 만족스러운 것으로 나타났지만,  $GFI=0.906$ ,  $NFI=0.886$ ,  $IFI=0.957$ ,  $CFI=0.956$ ,  $RMSEA=0.048$ 로 부합치가 조금 평가기준 보다 낮게 나타났다. 이러한 분석결과는 수정지수(MI: Modification Indices)  $\alpha=0.05$  수준의  $\chi^2$  분포표에서 자유도 2의 감소에 따른  $\chi^2$  변화량 5.99를 기준으로 각각의 잠재변수를 구성하는 측정변수들의 경로를 연결한 결과이다.

확인요인분석의 개념타당도를 인정받기 위해 집중타당도와 판별타당도를 검토해야 한다[17]. 집중타당도는 동일개념을 측정하는 다중의 척도가 어느 정도 일치하는

가와 관련이 있는 것으로 동일한 개념을 측정하고 있다면 상관관계가 높게 나타난다. 확인요인분석의 집중타당도를 유지하기 위해서 개념신뢰도가 0.7이상, AVE값이 0.5 이상이 되어야 한다.

분석결과 각 개념신뢰도는 0.7이상으로 나타났고, AVE는 0.5이상으로 나타나 각 개념들의 내적 일관성을 유지하고 있다. 그리고 요인분석에 투입된 잠재변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 직무스트레스와 이직의도사이의 상관계수가 0.489로 가장 높게 나타났다(표 3 참조).

**[표 2] 구조모형 변수들의 확인요인분석**

요인	변수	회귀 계수	표준화된 회귀계수	측정 오차	C.R.	SMC	개념 신뢰도	AVE
정서노동	a3	1.000	.783	.387	-	.613	0.909	0.530
	a2	.844	.646	.583	7.430	.417		
	a1	.840	.676	.543	7.194	.457		
	a6	1.000	.584	.659	-	.341		
	a5	1.161	.744	.446	6.621	.554		
	a4	1.035	.732	.464	6.920	.536		
	a9	1.000	.816	.334	-	.666		
	a8	1.190	.913	.166	11.788	.834		
	a7	.723	.591	.651	8.025	.349		
직무스트레스	b6	1.000	.660	.564	-	.436	.856	.545
	b5	.883	.668	.554	8.637	.446		
	b4	1.279	.830	.311	9.207	.689		
	b3	1.169	.796	.366	8.904	.634		
	b2	1.070	.723	.477	8.166	.523		
이직의도	c2	1.000	.713	.492	-	.508	.865	.563
	c3	1.075	.874	.236	10.588	.764		
	c4	.959	.695	.517	7.663	.483		
	c5	.958	.725	.474	7.358	.526		
	c6	.863	.732	.464	7.895	.536		

**[표 3] 구성개념 간 상관관계**

변수	1	2	3	4	5
정서표현 빈도(1)	1.000				
정서노동 표현주의(2)	.227***	1.000			
정서부조화(3)	.405***	.467***	1.000		
직무스트레스(4)	.103	.167***	.241***	1.000	
이직의도(5)	.049	.202***	.182***	.489***	1.000

주1) \* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

**4.3 가설 검증**

본 연구의 첫 번째 연구가설은 정서노동은 직무스트레스에 영향을 미치는지 검증하기 위한 것이다. 표 4에 나타난 바와 같이, 정서노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 주고 있는 것으로 나타나, <가설 1>은 채택되었다. 구체적인 정보는 표 4에 제시된 바와 같다.

[표 4] 정서노동, 직무스트레스 이직의도와와의 관계

구분	경로명	회귀계수		C.R.	p.
		Estimate	S.E.		
H <sub>1</sub>	정서표현빈도(ξ <sub>1</sub> )→직무스트레스(η <sub>1</sub> )	0.072	0.036	1.992*	0.046
	정서표현 주의정도(ξ <sub>2</sub> )→직무스트레스(η <sub>1</sub> )	0.108	0.035	3.084**	0.002
	정서부조화(ξ <sub>3</sub> )→직무스트레스(η <sub>1</sub> )	0.094	0.034	2.749**	0.006
H <sub>2</sub>	정서표현빈도(ξ <sub>1</sub> )→이직의도(η <sub>2</sub> )	0.035	0.048	0.731	0.465
	정서표현 주의정도(ξ <sub>2</sub> )→이직의도(η <sub>2</sub> )	0.113	0.045	2.517*	0.012
	정서부조화(ξ <sub>3</sub> )→이직의도(η <sub>2</sub> )	0.128	0.046	2.782**	0.005
H <sub>3</sub>	직무스트레스(η <sub>1</sub> )→이직의도(η <sub>2</sub> )	0.214	0.042	5.100***	0.000

주1) \* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

첫째, 정서표현 빈도는 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있다(C.R.=1.992, p<0.05). 이에 따라 <가설 1-1>은 채택되었다. 둘째, 정서표현 주의정도는 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있다(C.R.=3.084, p<0.01). 이에 따라 <가설 1-2>은 채택되었다. 셋째, 정서부조화는 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있다(C.R.=2.749, p<0.01). 이에 따라 <가설 1-3>은 채택되었다. 그리고 변수들 간의 구조적 관계에서는 정서표현 주의정도가 직무스트레스에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 정서노동이 직무스트레스에 영향을 미친다는 Morris & Feldman(1997)의 연구와 일치하는 것이다.

<가설 2>는 정서노동은 이직의도에 영향을 미치는지 검증하기 위한 것이다. 표 4에 나타난 바와 같이, 정서노동은 이직의도에 부분적으로 유의한 영향을 주고 있는 것으로 나타나, <가설 2>은 부분적으로 채택되었다. 구체적인 정보는 표 4에 제시된 바와 같다.

첫째, 정서표현 빈도는 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(C.R.=0.731). 이에 따라 <가설 2-1>은 기각되었다. 둘째, 정서표현 주의정도는 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있다(C.R.=2.517, p<0.01). 이에 따라 <가설 2-2>은 채택되었다. 셋째, 정서부조화는 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있다(C.R.=2.782, p<0.01). 이에 따라 <가설 2-3>은 채택되었다. 그리고 변수들 간의 구조적 관계에서는 정서부조화가 이직의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 정서노동이 이직의도에 영향을 미친다는 Goodman & Boss(2002)의 연구와 어느 정도 일치하는 것이다.

<가설 3>은 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는지 검증하기 위한 것이다. 표 5에 나타난 바와 같이, 직무스트레스는 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있다(C.R.=5.100, p<0.01). 이에 따라 <가설 3>은 채택되었다.

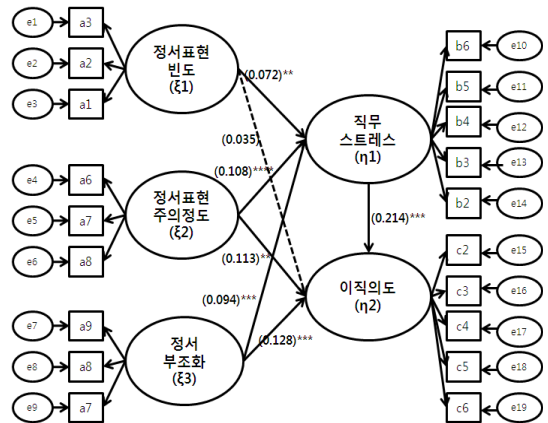
이러한 결과는 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미친다는 Mohler. et. al(2004)의 연구와 일치하는 것이다.

[표 5] 이직의도에 대한 정서노동의 효과분석

구분	직접효과		간접효과		총효과	
	표준화 계수	p	표준화 계수	p	표준화 계수	p
정서표현 빈도	0.064	0.486	0.112	0.649	0.176	0.465
정서표현 주의정도	0.253**	0.010	0.196**	0.050	0.449*	0.011
정서부조화	0.251**	0.001	0.151**	0.050	0.402**	0.006

주1) \* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

추가적으로 직무스트레스의 매개효과 검증을 하였다 <표 5 참조>. 직무스트레스는 정서표현 주의정도 및 정서부조화와 이직의도의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 정서표현 주의정도 및 정서부조화는 직무스트레스를 통하지 않고 직접적으로 이직의도에 영향을 주는 것으로 추론할 수 있다. 한편 정서표현 빈도는 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 직무스트레스의 매개효과가 일단 확인되었으나, 매개효과의 유의확률을 확인하기 위하여 Bootstrap 방법에 의해 직접효과, 간접효과, 총효과를 분석하였다. 그 결과 표 5에 제시하였는데, 정서표현 주의정도는 유의한 간접효과(p=0.05)에 의해, 그리고 정서부조화는 유의한 간접효과(p=0.05)에 의해 이직의도에 영향을 주는 것을 확인할 수 있다.



주: ( ) standardized regression weight, \*p<0.01, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

[그림 2] 최적 구조모형

## 5. 결론

본 연구는 선행 연구들 통해 정서노동, 직무스트레스, 이직의도와의 구조적 관계를 규명하고자 하였다. 최근의 불확실한 기업환경 변화로 인해, 미래의 가장 중요한 기업의 자원으로 글로벌 역량을 갖춘 서비스분야의 우수인재가 부각되고 있다. 왜냐하면 서비스산업의 부가가치는 전문가 역량에 의해 제고될 수 있기 때문이다.

하지만 서비스산업에서 더 이상 평생직장의 개념이 존재하지 않는 상황 속에서 개인들은 자발적·적극적으로 개인의 경력개발을 위한 이직을 선택하고 있다. 하지만 이는 조직에 막대한 비용을 초래할 뿐만 아니라 우수인재 확보가 기업의 사활을 좌우하는 현 상황에서 심각한 문제로 대두되었다.

변수들 간의 구조적 관계를 요약하면 첫째, 정서표현 빈도, 정서표현 주의정도 및 정서부조화는 직무스트레스에 정(+),의 영향을 미치며, 정서표현 주의정도가 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 표현 주의정도, 정서부조화는 이직의도에 정(+),의 영향을 미치고 있으며, 정서부조화가 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 정서표현 빈도는 이직의도에 정(+),의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스는 이직의도에 정(+),의 영향을 미치고 있다. 본 연구결과를 토대로 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다.

본 연구결과를 토대로 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 캐디들의 정서노동은 직무스트레스와 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 정서노동이 클수록 직무스트레스와 이직의도에 대한 지각수준도 커지고 있음을 의미한다. 이와 같은 결과는 캐디들이 상황에 맞게 자신을 표현해 내는 능력이 요구된다는 것을 시사한다. 이를 위해 리더는 조직정체성과 수행능력에 대한 교육을 강화시켜야 한다. 또한 이러한 자질을 갖춘 캐디를 채용하는 것도 중요하다.

둘째, 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 캐디들이 직무스트레스가 클수록 그들이 지각하는 이직의도도 커지고 있음을 의미한다. 따라서 이들의 직무스트레스 강도를 적당하게 유지시키는 방법들이 강구되어야 할 것이다. 이러한 방법들로는 먼저 캐디들이 납득할 수 있는 적절한 보상이 있어야 할 것이다. 그리고 캐디직종에 대한 동기부여 및 자긍심 고취를 위한 사회적 지지(회사 내 상사 및 동료간 도움이나 지지)가 뒷받침되어야 할 것이다.

이외에도 리더(혹은 상사)들의 탁월한 리더십이 발휘와 근무환경 등이 개선된다면 캐디들의 직무스트레스의 저감뿐만 아니라 이직의도에도 긍정적인 영향을 미칠 것

으로 판단된다.

본 연구의 한계점으로는 다른 연구에서 나타난 결과들 처럼 일회성의 횡단적 연구 설계를 통해 얻어졌다는 것을 알 수 있다. 따라서 변인들간의 관계에서 일방적인 인과성을 가정할 수 없다는 것이다. 그리고 연구대상의 범위를 제주지역 캐디들로 한정함으로써 정서노동자 전체에 본 연구결과를 적용하는 데에는 한계가 있을 수 있다.

앞으로 후속 연구는 보다 다양한 직종과 관련 변수를 구조방정식모형에 포함시키고, 정서노동과 관련된 결과 변수 또는 조절변수를 포함한 통합적인 모형을 제시하는 것이 필요하다.

## 참고문헌

- [1] 이주일, “행복, 동성심 및 자긍심에 대한 정서노동 유발상황과 정적 정서노동의 심리적 효과”, 「한국심리학회지」, 제21권 제4호, 한국심리학회, pp.769-798, 2008.
- [2] 한겨레21, 스트레스와 직장인, 2005.
- [3] 손해경, “관광서비스기업 종사원의 정서노동에 관한 연구; 호텔 면세점의 정서 표현규범을 중심으로”, 「관광연구논총」, 제19권, 제1호, 한양대학교 관광연구소, pp.15-40, 2007.
- [4] Robbins, S. P., *Organizational Behavior*, Prentice-Hall, 6th ed, 1993.
- [5] 천순덕, “직무스트레스 요인이 상사/부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 박사학위 논문, 2006.
- [6] Hochschild, A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
- [7] Singh, J. "Performance productivity and quality of frontline employees in the service organizations", *Journal of Marketing*, 64; 15-34., 2000.
- [8] Ashforth, B. E. & Humphrey R. H. "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review*, 18; 89-90, 1993.
- [9] 임창희, “감정노동자의 이직의도에 미치는 유머와 유머선호도의 조절효과”, 「인사조직연구」, 제17권 1호, 한국인사조직학회, pp.1-36, 2009.
- [10] Morris, J. A., & Feldman, D. C. "The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010, 1996.
- [11] Abraham, R. "Negative affectivity: moderators or confound in emotional dissonance-outcomes relationship?", *The Journal of Psychology*, 133(1); 61-72, 1999.
- [12] Morris, J. A., Feldman, D. C., "Managing emotions

in the workplace", Journal of Managerial Issues, Vol. 9 No.3, pp.257-74, 1997

- [13] Chau, S. L. "Examining the emotional labor process: a moderated model of emotional labor and its effects on job performance and turnover", Doctoral dissertation of University of Akron, Industrial Organizational Psychology, 2007.
- [14] Goodman, E. A. & Boss, R. W. "The phase model of burnout and employee turnover", Journal of Health and Human Resources Services Administration, 25(1); 33-47, 2002.
- [15] Mohler, C., Byrne, Z. S., & Cropanzano, R. "Emotional exhaustion, work relationships, and health effects on organizational outcomes", Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Chicago, Illinois, April, 2004.
- [16] Anderson, K. A. "Grief experiences of CNAs: relationships with burnout and turnover", Journal of Gerontological Nursing, 34(1); 42-49, 2008.
- [17] 배병렬, Amos 7에 의한 구조방정식 모델링; 원리와 실제, 도서출판 청람, 2007.

---

**류 웅 걸(Ryu Woong-Geol)**

[정회원]



- 2003년 2월 : 제주대학교 대학원 관광경영학과 (관광학석사)
- 2008년 8월 : 경기대학교 대학원 이벤트국제회의학과 (관광학박사)
- 2005년 9월 ~ 현재 : 제주대학교 관광경영학과 시간강사

<관심분야>

지역축제, 관광이벤트, 관광인적자원관리

---

**강 문 실(Kang Moon-Sil)**

[정회원]



- 2004년 8월 : 제주대학교 경영대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2008년 8월 : 제주대학교 (경영학박사)
- 2007년 9월 ~ 현재 : 제주대학교 경영학과 시간강사

<관심분야>

조직 · 인적자원관리, 조직개발, 상담심리

---

**강 애 양(Kang Ae-Yang)**

[정회원]



- 2006년 2월 : 제주대학교 대학원 관광경영학과 (관광학석사)
- 2009년 8월 : 제주대학교 대학원 경영학과 박사과정 수료
- 2009년 9월 ~ 현재 : 탐라대학교 경영학과 시간강사

<관심분야>

지역문화마케팅, 조직 · 인적자원관리