

감정노동과 직무소진의 관계에서 지각된 고객관련 스트레스요인의 매개효과

허창구*

¹대구가톨릭대학교 심리학과

The Mediating Role of Perceived Customer-related Social Stressor on the Relation between Emotional Labor and Burnout

Chagn-Goo Heo^{1*}

¹Department of Psychology, Catholic University of Daegu

요약 본 연구는 서비스직 종사자의 두 가지 감정노동전략(표면행동, 내면행동)이 직무소진 및 지각된 고객관련 스트레스요인(CSS)에 미치는 상이한 영향과 그러한 영향 과정에서 지각된 CSS의 매개역할을 검증하고자 진행되었다. 대표적인 감정노동 직무라 할 수 있는 호텔서비스직 종사자를 대상으로 자기보고식 설문조사를 실시하였으며 568명의 자료를 분석하였다. 분석결과에서 표면행동은 지각된 CSS와 직무소진을 증가시키며(H1지지), 표면행동과 직무소진의 관계에서 지각된 CSS가 매개역할을 하는 것으로 나타났다(H3지지). 한편, 내면행동은 직무소진을 감소시켰으나 지각된 CSS에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 그로인해 내면행동과 직무소진의 관계에서 지각된 CSS의 매개역할 또한 지지되지 않았다(H2부분지지, H4기각). 결과적으로, 지각된 CSS와 직무소진을 모두 증가시키는 표면행동과 달리 내면행동의 경우 지각된 CSS를 증가시키지 않으면서 동시에 직무소진을 감소시키는 것으로 나타나 두 가지 감정노동 전략에 대한 상이한 접근의 필요성을 확인하였다. 마지막으로 연구의 시사점 및 제한점을 논의하였다.

Abstract The purpose of this study was to verify the differential influences of two emotional labor strategies on perceived CSS and burnout, and the mediating role of perceived CSS between emotional labor and burnout. The data was collected using self-reported questionnaires. A total of 568 hotel service employees who worked in various service jobs, participated in this study. The result indicated that surface acting had a positive influence on perceived CSS and burnout, and perceived CSS performed a mediating role between surface acting and burnout. In addition, deep acting had a negative effect on burnout but no effect on perceived CSS. As a result, deep acting reduced burnout without increasing perceived CSS, unlike surface acting. These results suggest that the two emotional labor strategies need to be treated differently. Finally, the implications and limitations of this study were discussed.

Key Words : Burnout, Deep Acting, Perceived CSS, Surface Acting

1. 서론

감정노동에 대한 초기 연구들은 대부분 감정노동의 개념화 및 감정노동의 원인과 결과에 대한 연구로 진행되어 왔다. 특히 감정노동의 원인으로 부정정서와 같은

종업원의 특성이나 표현규칙과 같은 직무의 특성이 주로 다뤄져 왔다[1,2]. 하지만, 감정노동이란 종업원 개인특성이나 직무특성 이외에도 감정노동자가 직접 마주하게 되는 고객과 밀접한 관련성을 지닌다[3,4]. 따라서 고객으로부터 느끼는 스트레스는 감정노동 연구에서 주요한 변인

본 논문은 대구가톨릭대학교 교내연구비지원과제로 수행되었음.

Corresponding Author : Chang-Goo Heo(Catholic Univ. of Daegu)

Tel: +82-53-850-3231 email: ckhur@cu.ac.kr

Received February 5, 2014

Revised (1st April 16, 2014, 2nd May 12, 2014)

Accepted June 12, 2014

으로 다뤄질 필요성이 있다고 하겠으나, 상대적으로 최근에서야 관심을 받기 시작했다[4].

감정노동 상황에서 고객은 주로 감정노동의 원인으로 여겨져 왔다. 그러나, 감정노동자가 고객에 대해 느끼는 스트레스는 감정노동의 결과일 수 있다. 다시 말해 감정노동 수행자가 어떠한 방식으로 감정노동을 수행하는가에 따라 고객에 대한 스트레스 지각이 달라질 수 있다는 것이다. 기존 연구에서도 감정노동의 두 가지 전략(표면행동, 내면행동)의 결과에 대해서는 연구마다 상이한 결과를 보여주었는데, 표면행동의 경우 대부분의 연구에서 직무소진을 증가시키지만, 내면행동이 경우에는 직무소진을 감소시키거나 오히려 직무열의를 증가시킨다는 연구도 보고된 바 있다[5-7].

이렇듯 고객관련 스트레스가 감정노동으로 인해 발생하는 결과이고 또한 감정노동의 두 가지 전략이 고객관련 스트레스(Customer-related Social Stressor, CSS) 및 직무소진(burnout)에 상이한 영향을 미칠 수 있다면, 감정노동 전략 중 표면행동이 왜 직무소진을 증가시키고, 내면행동은 왜 직무소진을 감소시킬 수 있는가에 대해 ‘지각된 CSS’을 바탕으로 경험적 검증을 수행할 필요성이 있다.

따라서 본 연구는 감정노동 전략이 지각된 CSS와 직무소진에 상이한 영향을 미친다고 가정하고, 첫째, 감정노동의 두 가지 전략이 지각된 CSS 및 직무소진에 미치는 영향의 차이를 검증할 것이며, 둘째, 감정노동이 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 지각된 CSS의 매개역할을 통합적 모형으로 확인할 것이다.

이러한 관점의 통합적 연구는 실무적인 의미에서 그동안 감정노동 장면에서 단순히 스트레스원으로 다루어 지던 “고객”에 대한 관점을 다각화시켜줄 수 있다. 즉, 감정노동자의 감정노동 전략에 의해 고객에 대한 스트레스 지각도 변화함을 확인함으로써, 감정노동자가 고객에 대한 긍정적인 관점을 가지고 접근하도록 하는 교육의 필요성을 확인할 수 있을 것이다. 또한 이러한 고객에 대한 스트레스 지각을 낮춰줄 수 있는 감정노동 전략을 확인함으로써 감정노동자 스스로의 심리적 건강증진 측면에도 기여할 수 있을 것이다.

2. 관련연구

2.1 감정노동

2.1.1 감정노동 전략

Hochschild[8]가 감정노동을 정의한 이래로 여러 학자에 의해 감정노동의 개념을 정교화하려는 노력이 꾸준히 진행되어왔다[9,10]. 현재 가장 보편적으로 수용되고 있는 개념은 감정노동의 두 가지 전략 즉, 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)의 개념이다.

감정노동자들은 작업장에 들어서는 순간부터 유형 혹은 무형으로 존재하는 감정표현규칙(emotion display rule)을 준수하며, 그 과정에서 자신의 실제 감정과 관계 없이 규정된 형식의 감정표현을 해야 하는 심리적 부담감을 경험한다[11]. 감정노동에서 가장 중요한 스트레스 원인은 긍정적 혹은 부정적 표현을 해야 하는 것 자체가 아니라, 그 과정에서 발행하는 표현된 감정과 실제 감정간의 불일치(emotional dissonance)로 알려져 있는데, 이를 표면행동(surface acting)이라 한다[3]. 한편, 내면행동(deep acting)은 자신이 표현한 감정을 실제 감정으로 받아들이려고 적극적으로 노력하는 것을 말한다[11].

2.1.2 감정노동과 직무소진

감정노동이 서비스직 근로자들의 스트레스에 지대한 영향을 미침에도 불구하고 감정노동과 직무소진에 대한 결과에 대한 연구들은 다소 비일관적인 결과를 보여주고 있다. 그 결과들을 정리하면 크게 세 가지로 분류할 수 있는데, 첫째 표면행동과 내면행동이 모두 직무소진에 정적인 영향을 미친다는 연구들[8-10], 둘째 표면행동만 직무소진에 정적인 영향을 미친다는 연구들[12-14], 셋째 내면행동이 오히려 긍정적 결과변인(예, 효능감, 직무열의, 직무만족)에 영향을 미친다는 연구들[5-7]이 그것이다. 이러한 연구결과들에 비추어 볼 때, 감정노동을 일방적으로 직무소진의 원인으로 단정하기 보다는 감정노동 전략 별로 구분하여 상이한 속성을 살펴볼 필요성이 있다.

이와 관련하여 Festinger의 인지부조화이론[15]에 따르면, 인간은 자신의 태도와 행동이 불일치 할 경우 인지부조화를 겪게 되며, 이러한 인지부조화는 조화로운 상태를 회복하려는 욕구를 일으킨다. 인지부조화이론을 감정노동 상황에 적용하면, 감정적 불일치를 경험하는 노동자도 마찬가지로 고객을 향한 자신의 실제 감정에 대한 인지와 자신이 표현한 감정에 대한 인지의 불일치로 인해 스트레스를 경험하게 되며, 이러한 불일치를 정상적으로 회복시키기 위한 욕구를 느끼게 될 것이다. 하지만, 감정노동자들은 표현규칙에 따라 서비스 직무를 계

속 수행해야하는 상황이기 때문에, 이들이 감정불일치를 해소하기 위해 취할 수 있는 방안은 자신이 표현한 감정을 자신의 실제 감정으로 인식함으로써 감정불일치를 줄이는 간접적인 방법일 것이다. 이러한 작업은 자신의 내적 감정에 대한 인지적 재평가나 재해석을 요구하기 때문에 내면 행동(deep acting)과 매우 유사하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 표면행동의 경우에는 감정불일치를 일으켜 직무소진을 증가시키지만(H1), 내면행동의 경우에는 감정불일치를 감소시킴으로써, 오히려 직무소진을 감소시킬 것이라고 가정하였다(H2).

2.2 지각된 고객관련 스트레스

2.2.1 고객관련 스트레스의 개념

최근 증가하고 있는 서비스직무는 간접 서비스와 직접 서비스로 구분할 수 있는데, 그 중에서 감정노동은 고객과의 상호작용을 전제로 하는 직접서비스직에서 주로 발생한다[3]. 직접서비스직 종사자는 직무수행과정에서 고객에 대한 감정표현을 조절해야하기 때문에 이들의 스트레스는 많은 부분 고객과의 상호작용과정에서 발생한 것이라 할 수 있다. 따라서 감정노동 상황에서는 직무자체 뿐 아니라, 서비스의 대상인 고객 또한 중요한 스트레스 원인이 될 수 있다[3,4].

그럼에도 불구하고 감정노동 상황에서 고객관련 스트레스의 영향은 간과되어 온 것이 사실이다. 이에 Dorman과 Zapf[4]는 직무소진에 영향을 미치는 사회적 스트레스 중 고객관련 스트레스(CSS)가 중요한 변인임을 지적하면서, 서비스직 종사자들과의 인터뷰를 통해 4가지 하위요인 즉, 고객의 부적절한 기대(disproportionate customer expectations), 고객의 모호한 기대(ambiguous customer expectations), 적대적 고객(disliked customers), 고객의 언어적 공격(customer verbal aggression)을 도출하고, 이들이 직무소진에 정적 영향을 미침을 보여주었다. 이후 진행된 CSS와 감정노동의 관련성에 대한 연구에서도 CSS가 감정노동과 감정소진에 정적인 영향을 미침을 보여주었다[16].

2.2.2 지각된 CSS와 감정노동 전략

고객의 태도는 감정표현규칙과 함께 감정노동의 주요 선행변인으로 여겨져 왔다. 하지만, CSS의 측정이 자기보고식(self-reported)으로 이루어진다는 점을 감안한다면, CSS와 감정노동 사이의 영향관계를 어느 한 방향으

로 확정짓기 어려워진다. 다시 말해, 자기보고식 CSS는 ‘지각된 CSS(perceived CSS)’일 수 있으며, 이러한 ‘지각된 CSS’는 감정노동의 원인이 아니라, 오히려 감정노동으로 인해 발생한 결과물일 가능성을 배제할 수 없는 것이다. Karatepe, Haktanir 및 Yorganci[17]의 연구에서도 응답자의 성향에 따라 CSS가 다르게 지각될 수 있음을 보여준바 있다.

이와 관련하여, 스트레스를 개인과 환경의 상호작용에 대한 인지적 평가로 정의한 Lazarus[18]는 사람들이 환경의 요구(stressor)에 대한 1차 평가에 이어, 자신이 지닌 자원(resource)에 대한 2차 평가를 통해 스트레스의 수준을 지각하고 주장했다. 다시 말해, 스트레스를 일으키는 원인(stressor)의 객관적 존재만으로 스트레스가 발생하는 것이 아니라, 그것을 받아들이는 사람의 주관적 평가에 의해 스트레스가 발생하는 것이다. 따라서 CSS에 대한 연구에 있어서도 그것을 받아들이는 주관적 평가과정 또한 중요하게 고려되어야 할 것이다.

Lazarus[18]의 스트레스 평가이론을 감정노동 전략에 적용시켜보면, 고객 자체가 서비스 종사자에게 스트레스 요인으로 작용할 수 있지만, 한편으로는 서비스 종사자가 취하고 있는 감정노동 전략에 따라 지각된 CSS의 수준도 달라질 것이라고 예측할 수 있다. Grandey, Dickter 및 Sin[19]의 연구에서도 고객의 언어적 공격(customer verbal aggression)이 콜센터 근로자들의 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 통제감(sense of control)과 내면행동(deep acting)이 중요한 스트레스 감소역할을 함을 보여주었다. 같은 맥락에서 Kruml과 Geddes[20]도 이전 감정노동 척도들을 통합하면서, 감정노동의 두 가지 전략 중 표면행동을 “감정적 불일치(Emotional Dissonance)’로 내면행동을 “감정적 노력(Emotive Effort)”으로 재정의한 바 있다. 즉, 표현규칙을 준수하는 표면행동의 경우 실제 감정과 무관한 감정표현으로 인해 감정 불일치를 증가시켜 감정노동자의 스트레스를 증가시키지만[4], 내면행동은 감정노동 장면에서 감정 불일치를 유발하는 것이 아니라 오히려 표면행동으로 인한 감정 불일치를 상쇄하기 위해 자신의 감정에 대한 인식을 수정하는 노력으로 볼 수 있다는 것이다.

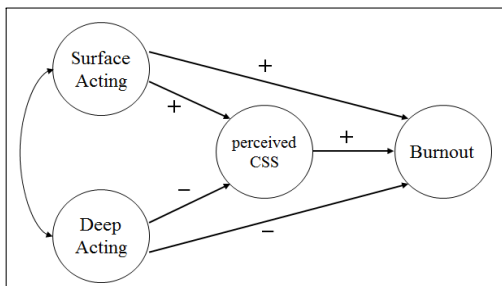
이렇듯 감정노동 전략에 따라 직무소진과 지각된 CSS가 상이한 방향으로 예측된다면, 감정노동의 두 가지 전략을 모두 에너지 소비적 작업으로 볼 것이 아니라, 두 전략을 질적으로 구분하여 살펴볼 필요성이 제기된다.

따라서 본 연구에서는 감정노동 전략 중 표면행동의 경우에는 지각된 CSS와 직무소진을 증가시키지만(H1), 내면행동의 경우에는 지각된 CSS와 직무소진을 감소시킬 것이라고 가정하였으며(H2), 감정노동 전략에 의해 영향 받은 지각된 CSS는 결국 종업원의 직무소진에 영향을 미침으로써, 감정노동 전략과 직무소진의 관계에서 매개변인 역할을 할 것이라 가정하였다(H3, H4).

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구는 감정노동이 직접적으로 직무소진을 증가시키기 보다는, 두 가지 전략 중 표면행동의 경우에는 감정적 불일치 증가로 인해 지각된 고객관련 스트레스를 높여 결과적으로 직무소진을 증가시킬 것이며, 반대로 내면행동의 경우에는 감정적 불일치를 줄여줌으로써 지각된 고객관련 스트레스를 낮춰 결과적으로 직무소진을 감소시킬 수 있다고 가정하였다. 이를 검증하기 위해 두 가지 감정노동 전략이 지각된 CSS와 직무소진에 미치는 상이한 영향 및 그러한 영향 과정에서 지각된 CSS의 매개역할을 검증하고자 아래와 같은 연구모형을 구성하였다[Fig. 1].



[Fig. 1] The research model

3.2 연구가설

본 연구모형을 통해 검증하고자 하는 연구가설들은 다음과 같다.

- H1: 표면행동은 지각된 CSS와 직무소진을 증가시킬 것이다.
- H2: 내면행동은 지각된 CSS와 직무소진을 감소시킬 것이다.
- H3: 표면행동이 직무소진에 미치는 정적영향을 지각

된 CSS가 매개할 것이다.

- H4: 내면행동이 직무소진에 미치는 부적영향을 지각된 CSS가 매개할 것이다.

4. 연구방법과 실증분석

4.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 대표적 감정노동 직무라 할 수 있는 호텔서비스직 종사자를 대상으로 하였으며, 자료수집은 미국 하와이에 소재한 평균규모 이상의 호텔 및 레스토랑 15곳의 종업원을 대상으로 진행되었다.

다양한 서비스 직무 종사자를 참여시키기 위해 설문지를 실시하기에 앞서 해당 관리자들과 접촉하여 조사의 승인을 받았다. 설문지의 표지에는 연구의 목적을 제시하였고, 참가자들에게는 추첨을 통해 소정의 사은품을 제공했다. 수거된 자료 중 무성의한 응답을 제외한 568명의 자료가 분석에 이용되었다.

응답자의 41.2%가 남성이었으며, 58.8%가 여성이었다. 교육수준은 대부분(75.5%)이 전문대 이상이었다. 고객응대 시간에 있어서는 근무시간의 15%미만이라는 응답자는 6.0%에 불과한 반면, 고객응대시간이 45%이상이라고 답한 응답자는 76%에 달했다. 더욱이 고객응대시간이 75%이상이라고 답한 응답자도 40.7%로 나타나 본 연구의 참가자들이 대부분 고객서비스의 접점에서 근무하는 감정노동자임을 확인할 수 있었다. 무응답을 제외한 응답자의 일반적 특성을 Table 1에 제시하였다.

[Table 1] General Characteristics (N=568)

		N	%
Gender	Male	234	41.2
	Female	334	58.8
Education	High School	146	25.9
	College	373	66.9
	Graduate	43	7.6
Job	Server	231	41.1
	Bus person	36	6.4
	Host	32	5.7
	Bartender	45	8.0
	Bar Back	18	3.2
	Food runner	55	9.8
	Other	72	12.8
Position	Manager	120	21.3
	not Manager	442	48.4
Contact rate with customer	less than 15%	34	6.0
	15-30%	53	9.4
	30-45%	49	8.7
	45-60%	67	11.9
	60-75%	132	23.4
	75-90%	230	40.7
	more than 90%	-	-

4.2 연구도구

4.2.1 감정노동

두 가지 감정노동 전략은 Diefendorff, Croyle 및 Gosserand[21]의 연구에 제시된 척도를 사용했다. 이들은 Kruml과 Geddes[20] 및 Grandey[22]의 연구에서 사용된 감정노동 문항들을 이용하여 감정노동의 차원을 검증하였다. 이 척도는 표면행동은 7문항("I fake a good mood when interacting with customers.")과 내면행동은 4문항("I make an effort to actually feel the emotions that I need to display toward others.")으로 구성되었으며, 모든 문항은 5점 척도로 측정되었다(1=전혀 안함, 5=항상 함). 응답자들은 고객을 대하면서 얼마나 자주 감정노동 전략을 사용하는지를 응답했다.

4.2.2 지각된 고객관련 스트레스

지각된 고객관련 스트레스는 Dormann과 Zapf[4]가 정리한 고객관련 스트레스요인(CSS) 문항을 사용했다. 이들은 여러 연구를 통해 고객과의 상호작용에서 나타나는 사회적 스트레스의 요인들을 정리했는데, 본 연구에서는 이들 연구의 요인분석 결과에서 요인부하량이 .50 이하이거나, 여러 요인에 이중부하(double loading)된 문항을 제외한 문항을 선별하여 사용하였다. 본 연구에 이용된 문항은 고객의 부적절한 기대(disproportionate customer expectations) 8문항("Some customers always demand special treatment."), 고객의 모호한 기대(ambiguous customer expectations) 4문항("Customers' wishes are often contradictory."), 적대적 고객(disliked customers) 4문항("One has to work with hostile customers."), 고객의 언어적 공격(customer verbal aggression) 5문항("Customers often shout at us.")이었다. 모든 문항은 5점 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

4.2.3 직무소진

직무소진은 대인서비스직 종사자의 직무소진을 측정하기 위해 개발된 MBI-HSS(Maslach Burnout Inventory for Human Service Survey)[23]를 사용했다. 이 척도는 감정소진(emotional exhaustion) 9문항("I feel emotionally drained from my work"), 비인간화(depersonalization) 5문항("I feel emotionally drained from my work."), 효능감(personal accomplishment) 8문

항("I feel I am positively influencing other people's lives through my work")으로 이루어져 있으며, 본 연구에서는 5점 척도로 측정하였다(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다).

한편, 직무소진 척도의 하위요인에 대한 이전 연구에 따르면, 직무소진 하위 요인 중 감정소진과 비인간화가 직무소진의 핵심적 구성요소로 여겨지며[24-26], 하위요인 중 효능감의 경우 직무소진보다는 개인적 성격특성인 자기 효능감(self-efficacy)에 더 가깝다고 주장된 바 있다[27,28]. 이에 근거하여 본 연구는 효능감을 제외한 감정소진과 비인간화를 선별하여 직무소진을 측정하였다.

4.3 분석방법

본 연구에서 사용된 척도들의 구성개념 타당도 검증 및 가설을 포함한 연구모형의 검증을 위해 AMOS 21.0을 이용한 구조방정식모형 검증을 실시했다. 구조방정식모형을 통한 검증은 측정오차를 통제할 수 있고, 매개변수의 사용이 용이하며, 연구모형에 대한 통계적 평가가 가능하다는 장점을 지니고 있다. 구체적으로 먼저 구성개념 타당도는 모든 척도를 포함하고 있는 측정모형에 대한 확인적 요인분석으로 확인하였다. 다음으로 연구모형의 검증은 Fig. 1에 제시된 구조모형에 대한 검증으로 진행하였는데, 주효과 가설인 [H1, H2]의 지지여부는 분석결과에서 제시되는 모형적합도 지수 및 표준화된 경로계수의 유의성을 통해 확인하였으며, 매개가설인 [H3, H4]의 지지여부는 매개효과의 유의성을 확인하는 분석방법인 부스트래핑을 추가로 실시하여 확인하였다. 본 연구에서 사용한 구조방정식 모형의 적합도 지수는 표본 크기에 민감하지 않고, 적합도 지수의 기준이 확립되어 있는 CFI, TLI, RMSEA를 이용하였다. CFI와 TLI의 값은 0부터 1의 값을 지니며 .90 이상이면 좋은 적합도라 할 수 있다[29,30]. RMSEA 값은 .05 이하이면 좋은 적합도이고 .05-.08 사이면 적합한 적합도이며 .10 이상이면 부적절한 적합도이다[31]. 한편, 연구모형과 수정모형의 비교에는 카이스퀘어 차이검증을 이용하였다. 그 밖의 분석방법으로 척도의 신뢰도는 문항내적합치도 계수를 이용하였으며, 변인 간 관계 파악은 상관관계 분석을 실시하였다.

4.4 척도의 신뢰도 및 타당도

본 연구에 사용된 척도의 신뢰도를 문항내적합치도를

통해 확인한 결과 모든 척도에서 .77-.91로 나타나 양호한 신뢰도를 보여주었다[Table 2].

다음으로 연구에 이용된 변인들이 서로 변별적으로 측정되었는가를 확인하기 위해 측정모형의 확인적 요인 분석을 실시하였다. 측정모형의 잠재변인은 감정노동, 지각된 CSS, 직무소진이었으며, 각 변인의 하위 구성개념들이 측정변인으로 포함되었다. 그 결과 모든 잠재변인 및 하위 구성개념이 포함된 측정모형의 부합도는 CFI=.936, TLI=.915, RMSEA=.085로 수용가능한 수준으로 나타나, 척도의 구성개념 타당성을 확인할 수 있었다. 이는 본 연구에서 측정된 각 구성개념들이 자신이 해당하는 잠재변인에 속하여 차별적으로 측정되었음을 의미한다[Table 3].

[Table 2] Reliability of Scales

Scale		item N	cronbach's α
Emotional Labor	Surface Acting	7	.91
	Deep Acting	4	.87
CSS	Disproportionate expectations	8	.89
	Ambiguous expectations	4	.86
	Disliked customers	4	.83
	Verbal aggression	5	.88
Burnout	Emotional Exhaustion	9	.77
	Depersonalization	5	.82

[Table 3] Fit Index of Confirmatory Factor Analysis

	Chi	df	CFI	TLI	RMSEA
Measurement Model	297.404	59	.936	.916	.084

4.5 연구변인 간 상관관계 분석

본 연구의 연구모형을 구성하는 변인 간 상관관계를 분석한 결과를 Table 4에 제시하였다. 지각된 CSS는 표면행동과는 정적인 상관관계($r=.288, p<.01$)를 보여주었

으나, 내면행동과는 의미 있는 관계를 보여주지 않았다. 이는 지각된 CSS에 직접 영향을 미치는 감정노동 전략이 표면행동임을 시사한다. 직무소진은 지각된 CSS와 가장 높은 정적상관관계($r=.501, p<.01$)를 보여주었으며, 다음으로는 표면행동과 높은 정적상관관계($r=.364, p<.01$)를 보여주었으나, 내면행동과는 낮은 부적상관관계($r=-.094, p<.00$)를 보여주었다. 한편, 감정노동의 두 가지 전략인 표면행동과 내면행동의 상관관계는 .126($p<.01$)에 불과한 것으로 나타났다.

4.6 연구모형 적합도 및 가설 검증

본 연구의 기본 가설은 감정노동의 두 가지 전략이 지각된 CSS와 직무소진에 상이한 영향을 미치며, 감정노동 전략이 지각된 CSS를 매개로 직무소진에 영향을 미친다는 것이다[Fig 1]. 구조방정식 모형을 이용한 검증을 실시한 결과, 모형부합도가 CFI=.934, TLI=.914, RMSEA=.085로 나타나, 전체적인 연구모형의 부합도는 수용가능한 수준이었다[Table 5].

가설 별로 지지여부를 살펴보기 위해, 먼저 잠재변인 간 주효과를 가정한 가설 [H1]과 [H2]의 지지여부를 표준화된 회귀계수를 통해 확인하였다[Table 6][Fig. 2]. 그 결과 표면행동은 지각된 CSS($\beta=.32, p<.00$)와 직무소진($\beta=.27, p<.00$)에 정적영향을 미쳐 가설 [H1]이 지지되었다. 한편, 내면행동의 경우 직무소진($\beta=-.18, p<.00$)에는 부적영향을 미쳤으나, 지각된 CSS($\beta=-.03, p=n.s$)에는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못해 가설 [H2]는 부분지지 되었다.

이상의 결과를 바탕으로 전체 연구모형에서 통계적으로 무의미한 '내면행동 → CSS' 경로를 제거한 수정모형을 기존모형과 비교한 결과, 부합지수 상의 변화는 거의

[Table 4] Correlations among research variable

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Surface Acting	1									
2 Deep Acting	.126**	1								
3 CSS	.288**	.012	1							
4 disproportionate	.287**	.017	.843**	1						
5 ambiguous	.262**	-.018	.815**	.555**	1					
6 disliked	.235**	.010	.837**	.580**	.663**	1				
7 verbal aggression	.174**	.021	.842**	.549**	.616**	.644**	1			
8 Burnout	.352**	-.094**	.548**	.405**	.504**	.440**	.504**	1		
9 exhaustion	.298**	-.072	.460**	.313**	.426**	.382**	.444**	.824**	1	
10 depersonalization	.328**	-.101*	.519**	.430**	.472**	.395**	.440**	.811**	.509**	1

** p<.01

없었으나, 카이제곱 차이검증에서 유의한 차이가 나타나지 않아($\Delta df=1$, $\Delta chi=.67$), 결과적으로 보다 절약적인 수정모형을 우수한 모형으로 채택하였다.

다음으로, 표면행동과 직무소진 사이에서 지각된 CSS의 매개역할을 가정한 가설 [H3]을 검증하기 위해 부스트랩핑(bootstrapping)을 이용한 매개효과 유의성 검증을 실시했다[Table 7]. 그 결과, 표면행동이 직무소진에 미치는 간접효과와 부스트랩핑 결과범위에 0이 포함되지 않아 CSS의 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 단, 가설 [H4]의 경우에는 매개모형 검증의 기본 가정인 ‘내면행동 → CSS지각’ 경로가 통계적으로 유의하지 않았기 때문에 매개효과 유의성 검증과 관계없이 기각되었다.

[Table 5] Fit index of Research Model

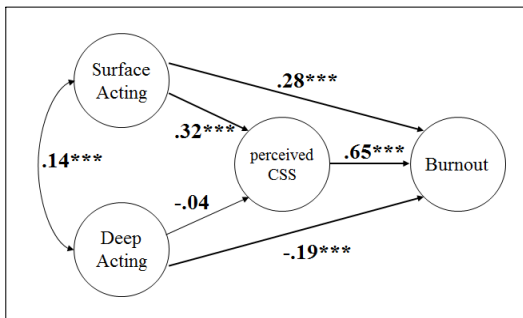
	Chi	df	CFI	TLI	RMSEA
Research Model	299.33	59	.936	.915	.085
Modified Model	300.00	60	.936	.917	.084

[Table 6] Direct and indirect effects in modified model

Antecedent	Criterion	Effect		
		Direct	Indirect	Total
Surface	CSS	.319	-	.319
	Burnout	.278	.209	.487
Deep	CSS	-	-	-
	Burnout	-.191	-	-.191

[Table 7] Mediating effect test of perceived CSS between surface acting and burnout

95% CI	
Bootstrap percentile (.146, .274)	Bias-corrected (.144, .271)



[Fig. 2] Standardized coefficient between research variables

5. 논의 및 결론

본 연구는 서비스직 종사자의 두 가지 감정노동 전략(표면행동, 내면행동)이 지각된 CSS와 직무소진에 미치는 상이한 영향 및 그러한 영향 과정에서 지각된 CSS의 매개역할을 검증하고자 진행되었다. 분석결과 표면행동은 지각된 CSS와 직무소진을 증가시켰으며, 지각된 CSS는 표면행동과 직무소진의 관계에서 매개변인 역할을 하는 것으로 나타났다. 한편, 내면행동은 직무소진을 감소시켰으나, 지각된 CSS에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 내면행동과 직무소진의 관계에서 지각된 CSS는 매개변인 역할을 하지 않는 것으로 나타났다.

본 연구에서 나타난 두 가지 감정노동 전략의 역할을 정리하자면, 표면행동이 직무소진을 증가시키는 것과 달리 내면행동은 직무소진을 감소시킴으로써 내면행동이 감정노동으로 인한 결과변인에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구결과들[5-7,12-14]과 일관된 결과를 확인할 수 있었다. 이는 내면행동의 경우, 스트레스 요인이 아닌 스트레스에 대한 ‘인지적 대처전략(cognitive coping strategy)’의 기능을 하고 있음을 보여주는 결과라 하겠다. 한편, 지각된 CSS는 표면행동과 직무소진 사이에서 매개효과를 보여줌으로써, 감정노동의 수준에 따라 고객에 대한 스트레스 지각이 달라질 수 있으며, 고객에 대한 지각이 스트레스를 유발하는 원인(stressor) 역할만 하는 것이 아니라 감정노동의 결과에 의해 영향 받는 종속변인이 될 수도 있다는 점을 보여주었다. 이는 스트레스요인의 객관적 실체뿐만 아니라, 그에 대한 주관적 평가에 의해 스트레스가 발생한다는 Lazarus[18]의 주장을 뒷받침하는 결과라 할 수 있다.

반면, 내면행동은 지각된 CSS에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나, 내면행동이 지각된 CSS를 줄여줄 것이라는 가설은 기각되었다. 그러나 여기서 눈여겨 볼 점은 표면행동을 할수록 지각된 CSS가 증가했지만, 내면행동에 의해서는 지각된 CSS가 영향받지 않았다는 점이다. 즉, 내면행동이 비록 지각된 CSS를 직접 줄여주지는 못했지만 다른 측면으로 보면, 지각된 CSS를 높이지도 않으면서 동시에 직무소진을 감소시켜주는 감정노동 전략이라고 할 수 있는 것이다.

여기서 내면행동이 지각된 CSS와 유의한 관련성을 보여주지 못한 이유를 내면행동의 개념에서 찾아 볼 수 있겠다. 즉, 내면행동이란 표현된 감정과 실제 감정의 불

일치를 줄이려는 인지적 노력인데[20], 이러한 인지적 노력과는 개념적으로 거리가 있는 지각된 CSS를 무리하게 내면행동과 직접 연결시켰던 데 원인이 있다 하겠다. 만약 내면행동과 개념적 거리가 가까운 표면행동을 연관지어 생각해 본다면, 내면행동은 표면행동으로 인해 증가한 감정불일치를 줄여주는 역할을 할 것이며, 그로 인해 표면행동이 지각된 CSS나 직무소진에 미치는 정적인 영향을 조절하는 조절변인으로서의 역할을 할 수 있을 것으로 기대해 볼 수 있다. 이러한 내면행동의 조절변인 역할은 향후 추가적인 연구를 통해 다루어질 가치가 있다 하겠다.

이상의 결과를 통해 본 연구에서 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다. 먼저, 학문적으로는 지각된 CSS 및 직무소진에 대한 표면행동과 내면행동의 상이한 영향을 보여줌으로써, 감정노동 연구들에서 나타난 비일관적인 결과들을 이해하는데 도움이 될 추가적인 경험자료를 제시하였다. 또한, 감정노동의 원인으로 다루어지던 고객관련 스트레스요인(CSS)에 대해서 Lazarus[18]의 스트레스평가모형을 적용하여, 지각된 CSS로 접근함으로써 스트레스에 대한 주관적 평가에 의해 스트레스의 영향도 달라질 수 있음을 보여주었다는데 의의가 있겠다.

다음으로, 실무차원에서 표면행동이 지각된 CSS와 직무소진에 미친 정적인 영향 및 내면행동이 직무소진에 미친 부적인 영향을 통해 보았을 때, 감정노동자에게 표현규칙의 엄격한 준수(표면행동)만을 강조할 경우, 결과적으로 고객에 대한 반응 및 직무에 대한 반응에 부정적인 영향을 가져올 수 있음을 알 수 있었다. 한편, 내면행동의 경우 고객에 대한 스트레스를 증가시키지 않으면서도 직무소진을 감소시켜준다는 점에서, 감정노동자에 대한 교육훈련으로서 감정불일치를 줄이는데 도움이 되는 교육을 제안할 수 있겠다. 예를 들어, 내면적 감정인식 및 감정조절 등의 감정적 훈련과 인지적 재해석 및 인지적 재구조화 등의 인지적 훈련이 감정노동자의 직무소진을 줄여주는데 도움이 될 수 있을 것이다.

또한, 표면행동이 직무소진에 미치는 영향을 지각된 CSS가 매개한다는 점에서, 지각된 CSS 자체를 줄여줌으로써 표면행동이 직무소진에 미치는 영향을 막으려는 노력이 가능하다 할 수 있다. 예를 들어, 고객의 권익에 대한 교육이나 고객만족 교육을 통해 감정노동자가 고객에 대해서 느끼는 부적절한 요구 및 애매한 요구의 수준을 낮출 수 있을 것이다. 또한 고객의 언어적 공격에 대해서

는 고객대응 매뉴얼을 정교화하여 고객의 언어적 공격의 발생요인을 줄이고, 실제로 발생한 고객의 언어적 공격에 대한 대응방침을 감정노동자 입장에서 세움으로써, 감정노동자가 고객의 언어적 공격에 무방비하게 노출되지 않게 하는 것이 지각된 CSS를 낮출 수 있는 방안이 될 것이다.

본 연구는 몇 가지 제한점을 지니고 있다. 먼저, 본 연구는 모든 변인이 동일한 설문지를 통해 측정되었다. 그 과정에서 인과관계가 반대로 해석될 수 있는 공통방법편의(common method bias)의 가능성이 있다. 이는 모든 횡단연구가 지닌 잠재적인 제한점이기는 하지만, 본 연구의 경우에는 고객관련 스트레스요인(CSS)을 지각된 고객관련 스트레스요인(perceived CSS)으로 이용하는 과정에서 공통방법편의의 제한점이 더욱 부각될 수 있다 하겠다. 또 다른 제한점은 본 연구의 종속변인으로 부정적인 결과변인인 직무소진만 이용되었다는 점이다. 만일 직무소진 이외에 직무열의(job engagement)나 직무만족(job satisfaction) 등의 긍정적인 결과변인을 추가했다면, 표면행동과 내면행동의 상이한 역할을 보다 뚜렷이 확인할 수 있었을 것으로 생각된다. 예를 들어, 본 연구결과에서 직무소진에 대해 표면행동은 정적인 영향을, 내면행동은 부적인 영향을 미치고 있음을 보여주었으나, 직무열의를 종속변인으로 할 경우에는 그와 반대의 영향 즉, 표면행동은 부적인 영향을, 내면행동은 정적인 영향을 보여주었을 것으로 기대된다. 마지막으로 본 연구에서 사용된 자료는 미국의 호텔 및 레스토랑에서 수집된 자료라는 점이다. 비록 감정노동, CSS, 직무소진 등의 개념이 문화적 차이를 보인다는 연구가 보고된 바 없으나, 본 연구의 결과를 한국적 상황에 적용하는데 있어서 고려해야 할 사항이 발견될 경우, 연구결과를 적용하는데 주의가 기울일 필요가 있다.

앞으로의 연구를 통해 이상의 제한점을 보완함으로써 증가하는 서비스산업에서의 감정노동 종사자의 심리적 현상과악은 물론 이들의 삶의 질을 위한 다양한 교육훈련 및 제도적 장치가 마련될 필요가 있겠다.

References

- [1] J.A. Morris & D.C. Feldman, "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor," *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010, 1996

- DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [2] D. Zapf, C. Vogt, C. Seifert, H. Mertini & A. Isic, "Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400, 1999.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/135943299398230>
- [3] M.F. Dollard, C. Dormann, C.M. Boyd, H.R. Winefield & A.H. Winefield, "Unique aspects of stress in human service work," *Australian Psychologist* 38(2), 84-91, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/00050060310001707087>
- [4] C. Dormann & D. Zapf, "Customer-related social stressors and burnout", *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61-82, 2004.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.61>
- [5] C.M. Brotheridge & R.T. Lee, "Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- [6] T.A. Judge, E.F. Woolf & C. Hurst, "Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience sampling study," *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88, 2009.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x>
- [7] R. Yi, W.S. Kim & K.H. Shin, "The role of emotional labor strategies in the job demand-resource model with burnout and engagement," *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 19(4), 573-596, 2006.
- [8] A. Hochschild, *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.
- [9] B.E. Ashforth & R.H. Humphrey, "Emotional labor in service roles: The influence of identity," *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115, 1993.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/258824>
- [10] A.A. Grandey, "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95, 2000
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- [11] C.M. Brotheridge & A.A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work," *Journal of vocational behavior* 60(1), 17-39, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [12] D.J. Beal, J.P. Trougakos, H.M. Weiss & S.G. Green, "Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies," *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1053>
- [13] A.A. Grandey, D.N. Dickter & H.P. Sin, "The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees," *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418, 2004.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.252>
- [14] P. Totterdell & D. Holman, "Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.8.1.55>
- [15] L.A. Festinger, *A theory of cognitive dissonance*. Vol. 2. Stanford university press, 1962.
- [16] G. Song & H. Liu, "Customer-related social stressors and emotional exhaustion: The mediating role of surface and deep acting", *Social Behavior and Personality*, 38(10), 1359-1366, 2010.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2010.38.10.1359>
- [17] O.M. Karatepe, M. Haktanir & I. Yorganci, "The impacts of core self-evaluations on customer-related social stressors and emotional exhaustion," *The Service Industries Journal*, 30(9), 1565-1579, 2010.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/02642060802626766>
- [18] R.S. Lazarus & S. Folkman, *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer Publishing, 1984.
- [19] A.A. Grandey, D.N. Dickter & H.P. Sin, "The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees," *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418, 2004.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.252>
- [20] S.M. Kruml & D. Geddes, "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work," *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0893318900141002>
- [21] J.M. Diefendorff, M.H. Croyle & R.H. Gossner, "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies," *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357, 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- [22] A. Grandey, "When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of exhaustion and peer-rated service delivery," *Academy of Management Journal*, 46, 86-96, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/30040678>
- [23] C. Maslach & S.E. Jackson, "The measurement of experienced burnout," *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113, 1981.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [24] A.B. Bakker, E. Demerouti & W. Verbeke, "Using the job

- demands resources model to predict burnout and performance.” *Human Resource Management*, 43(1), 83-104, 2004.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/hrm.20004>
- [25] C. Maslach, W.B. Schaufeli, & M.P. Leiter, “Job burnout.” *Annual Review Psychology*, 52(1), 397-422, 2001.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [26] A. Shirom, “Job related burnout: A review”, In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245 - 264). Washington, DC: American Psychological Association, 2002.
- [27] C.L. Cordes & T.W. Dougherty, “A review and an integration of research on job burnout,” *Academy of management review*, 18(4), 621-656, 1993.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/258593>
- [28] M.P. Leiter, “Burnout as a developmental process: Consideration,” *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 237-249, 1993.
- [29] P.M. Bentler, “Comparative fit indices in structural models,” *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246, 1990.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238>
- [30] L.R. Tucker & C. Lewis, “A reliability coefficient for maximum likelihood factor analysis,” *Psychometrika*, 38(1), 1-10, 1973.
- [31] M.W. Browne & R. Cudeck. “Alternative ways of assessing model fit,” *Sage Focus Editions*, 154, 136-136, 1993.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/BF02291170>

허 창 구(Chang-Goo Heo)

[정회원]



- 2002년 8월 : 아주대학교 심리학과 (산업심리전공 석사)
- 2010년 2월 : 아주대학교 심리학과 (산업심리전공 박사)
- 2010년 3월 ~ 2013년 2월 : 아주대학교 사회과학연구소 연구원
- 2013년 3월 ~ 현재 : 대구가톨릭대학교 심리학과 교수

<관심분야>

인사평가, 직무동기, 직무스트레스