



저작자표시-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

감정노동이 자아비진정감과
직무소진에 미치는 영향:
베트남에서의 실증연구



2015년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

NGUYEN THI HONG

(응웬 티 홍)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

감정노동이 자아비진정감과
직무소진에 미치는 영향:
베트남에서의 실증연구

지도교수 윤 영 삼

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.

2015년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

NGUYEN THI HONG

(응웬 티 홍)

NGUYEN THI HONG의
경영학석사 학위논문을 인준함

2015년 8월

위 원 장 경영학박사 류 태 모 (인)

위 원 경영학박사 김 영 조 (인)

위 원 경영학박사 윤 영 삼 (인)

차 례

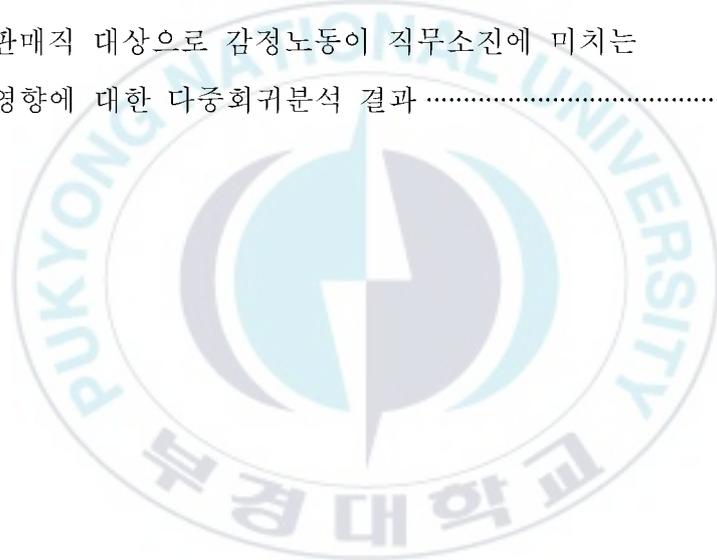
Abstract	vi
제1장 머리말	1
제1절 연구의 배경과 목적	1
제2절 연구의 방법과 체계	3
제2장 이론적 배경	5
제1절 감정노동	5
제2절 자아비진정감과 직무소진	11
1. 자아비진정감	11
2. 직무소진	12
제3절 감정노동이 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향에 관한 선행연구 검토	16
1. 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 관한 선행연구 검토	16
2. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 선행연구 검토	18
제3장 실증연구의 가설 및 방법론	22
제1절 연구 모형과 연구가설	22
1. 연구모형	22
2. 연구가설	23
제2절 변수의 조작적 정의와 설문문항	26
1. 변수의 조작적 정의	26
2. 설문문항 항목	27
제3절 표본과 통계분석방법	29

1. 표본	29
2. 통계분석 방법	30
제4장 실증분석결과	31
제1절 변수의 타당도와 신뢰도 분석결과	31
제2절 기술통계 분석결과	33
제3절 변수의 상관관계 분석결과	33
제4절 가설검증 결과	35
1. 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	35
2. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	38
제5절 해석과 토의	40
제5장 맺음말	41
제1절 연구의 요약	41
제2절 연구의 시사점	42
제3절 연구의 한계와 향후 연구의 방향	43
참고문헌	44
[부록 1] 직종별 분산분석결과(Oneway ANOVA)	49
[부록 2] 승무원 대상으로 다중회귀분석 결과	51
[부록 3] 간호사 대상으로 다중회귀분석 결과	53
[부록 4] 판매직 대상으로 다중회귀분석 결과	55
[부록 5] 설문지	57
1. 한국어 설문지	57
2. 베트남 설문지	60

표 목 차

<표 1> 감정노동의 차원	8
<표 2> 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 관한 주요 선행연구결과	18
<표 3> 감정노동의 조작적 정의	26
<표 4> 자아비진정감의 조작적 정의	27
<표 5> 직무소진의 조작적 정의	27
<표 6> 설문항목의 구성	28
<표 7> 응답자의 인구 통계적 특성(N=155)	30
<표 8> 독립변수의 요인분석 결과	32
<표 9> 종속변수의 요인분석 결과	32
<표 10> 기술통계 분석결과	33
<표 11> 상관관계 분석결과	34
<표 12> 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	36
<표 13> 자아비진정감에 대한 채택된 가설검증의 결과요약	37
<표 14> 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	39
<표 15> 직무소진에 대한 채택된 가설검증의 결과요약	39
<표 16> 직종 간 감정노동의 분산분석결과	49
<표 17> 직종 간 자아비진정감과 직무소진의 분산분석결과	50
<표 18> 승무원 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	52

<표 19> 승무원 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	52
<표 20> 간호사 대상으로 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	54
<표 21> 간호사 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	54
<표 22> 판매직 대상으로 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	56
<표 23> 판매직 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과	56



그림목차

<그림 1> 연구의 모형 22



Effects of emotional labor on inauthenticity and job burnout: An empirical research in Vietnam

NGUYEN THI HONG

Department of Business Administration, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

The purpose of this study is to examine effects of emotional labor on inauthenticity and job burnout through an empirical research.

In order to achieve the purpose of this study, literature review was conducted to define research concepts and empirical research was proceeded in a survey format with questionnaires. This study included independent variables such as Surface acting, Deep acting, Frequency, Diversity, Intensity, Duration, dependent variables such as Inauthenticity and Job Burnout, and control variables such as Demographics variables. Total 155 samples were collected from flight crews, hospital nurse and retailers' sales staffs in Vietnamese and hierarchical regression analysis was performed.

Results of empirical analysis are as follow. Firstly, the more surface acting and deep acting are performed, the higher inauthenticity and job burnout. Therefore, both surface acting and deep acting can be understood as the self-alienation of worker.

Second, the strength and diversity of emotional labor have significantly positive effects on inauthenticity and job burnout, but the frequency and

duration of emotional labor have not significant effects.

Based on the findings, in order to increase the positive psychological well-being of workers, surface acting and deep acting should considered appropriately and applied both emotional management strategies. And ways to reduce the strength and diversity of emotional labor should be discussed and customer response manual needs to be revised.

keyword: emotional labor, surface acting, deep acting, inauthenticity, job burnout



제1장 머리말

제1절 연구의 배경과 연구의 목적

조직의 목표를 달성하기 위해 서비스 노동자들은 고객과의 상호작용 속에서 자신의 감정과 무관하게 조직의 감정규칙을 따라 적절한 감정을 표현해야 하는 상황에 있다.

전체 산업에서 서비스 산업이 차지하는 비중은 점점 커지고, 고객만족과 서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 요인으로 인식되기 시작하면서 인간 감정의 상품화가 전면적으로 진행되기 시작하였다(Hochschild, 1983). 서비스 조직의 입장에서 볼 때, 종업원의 감정노동 즉 적절한 감정표현은 고객의 추가 주문과 반복 구매를 유도하고 고객의 유치 가능성을 높인다(Rafaeli & Sutton, 1987; Rafaeli, 1988). 이를 통해 기업들은 종업원의 감정표출행위에 깊이 개입하기 시작하였다.

감정노동은 '외적으로 관찰 가능한 표정 및 신체의 표현을 만들어내기 위한 느낌의 관리'이다(Hochschild, 1983). 서비스 과정의 원활한 진행을 위해서 서비스 종업원들의 감정노동이 필수적으로 요청된다는 것이다. 육체노동과 정신노동의 생산물은 제품, 물건, 새로운 아이디어 등이나, 감정노동의 생산물은 노동자의 미소, 감정, 느낌이다.

따라서 육체노동자와 정신노동자들은 자기 자신의 신체 통제권을 빼앗기기 때문에 자기 자신으로부터 소외당한다. 그리고 조직이 바라는 감정을 표현하기 위하여 감정노동자들은 자기의 실제 감정을 통제하고, 감정규칙에 따라서 감정을 표현해야 되기 때문에 자기 자신의 감정으로부터 소외당한다(Hochschild, 1983).

감정노동에 관한 선행연구결과에 의하면, 표면행위는 노동자들이 자기 자신의 감정을 억지로 숨기고 겉으로는 조직이 바라는 감정을 표현하는 것이다. 반면에 내면행위는 노동자들이 실제 느끼는 감정과 겉으로 표현된 감정이 일치하므로 심리적 노력이 소모되지 않으며 오히려 노동자한테 긍정적인 영향을 미칠 수 있음이 제시되어 왔다. 그러나 양경욱(2013)은 표면행위만큼 내면행위가 노동자들한테 자기 자신의 자원을 소모해 감정소진을 야기한다는 것을 보여주었다.

또한 Brotheridge & Lee(2001)는 표면행위가 내면행위보다 더 자아비전 정감 즉 소외를 일으킬 것이라고 제시하였으나, 양경욱(2013)은 Brotheridge & Lee(2001)와 다르게 내면행위는 표면행위보다 더 자아비전 정감에 부정적인 영향을 미친다고 결과를 제시하였다.

한편, 김영조·한주희(2008)는 감정적 고갈에 대해 표면행위는 정(+)¹의 영향을 미치는 반면에 내면행위는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 표면행위는 탈 인격화와 자아성취감 저하에 대해 정(+)¹의 영향을 미치나 내면행위는 부(-)¹의 영향을 미친다. 그 외에 다른 연구인 양경욱(2013)은 표면행위와 내면행위가 모두 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미친다는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구결과들을 종합적으로 살펴보면, 본 연구의 필요성을 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 감정노동이 미치는 영향에 대한 연구가 많이 이루어져 왔으나 상반된 결과들이 나타났다. 대표적으로 Brotheridge & Lee(2001)의 연구결과, 김영조·한주희(2008)의 연구 그리고 양경욱(2013)의 연구에 있어서 서로 차이가 있다. 이를 면밀히 살펴볼 필요가 있으며, 이러한 차이점 초점을 두고 면밀히 살펴본 필요가 있으며, 베트남 감정노동자들 대상으로 연구해 보고자 한다.

둘째, 기존의 선행연구들에서는 감정노동의 차원으로서 표면행위와 내면행위가 주로 연구되어 왔지만 본 연구에서는 감정노동의 차원으로 제시되는 지속시간, 빈도, 강도, 다양성도 살펴보고자 한다.

셋째, 감정노동연구는 많은 국가에서 이루어지고 있으나 베트남을 대상으로 한 연구는 아직까지 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 베트남의 서비스노동자들을 대상으로 감정노동의 각 하위요인이 자아비진정감과 직무소진에 어떤 영향을 미칠 것인지에 대해 실증분석 하고자 한다.

본 연구를 통해 베트남 서비스노동자들이 감정노동을 수행하는 실태를 알아보고자 하며 향후 베트남 서비스노동자들의 감정노동에 대해 어떤 연구가 필요한지도 살펴보고자 한다.

제2절 연구의 방법과 체계

본 연구의 방법은 개념적 연구방법과 경험적 연구방법을 병행하되, 주로 경험적인 연구를 통하여 연구목적을 달성한다. 개념적 연구는 선행연구결과들을 비롯한 관련문헌들을 검토하여 감정노동 및 자아비진정감과 직무소진 간의 관계를 살펴보고 가설을 도출하고, 경험적 연구는 개념적 연구결과를 토대로 베트남 노동자들을 대상으로 하여 설문지를 이용한 실증분석을 수행하는 것이다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 제1장의 서론부분에서는 연구의 필요성 및 연구의 목적, 연구방법 및 체계를 기술하고, 제2장에서는 이론적 배경으로 먼저 독립변수인 감정노동, 종속변수인 자아비진정감과 직무소진의 개념들을 정리하고, 그 다음에 선행연구의 감정노동의 차원들을 제시하며, 이를 바탕으로 연구의 목적인 감정노동의 차원을 종합적으로 고려하여 자아

비진정감과 직무소진에 미치는 영향에 대하여 선행연구들을 검토한다. 제3 장에서는 실증연구를 위한 연구모형을 설계한다. 또한, 연구가설을 설정하 며, 실증연구 방법론을 제시한다. 제4장은 실증분석결과에 대한 내용으로 연구가설에 대한 검증을 실시하고 연구결과에 대해 토의한다. 마지막으로 제5장에서는 연구결과를 요약하고 본 연구의 시사점과 한계점 및 향후 연 구방향에 대한 논의를 기술한다.



제2장 이론적 배경

제1절 감정노동에 대한 연구흐름

1. 감정노동에 대한 연구흐름

감정노동이 Hochschild(1983) 이전까지는 노동의 요소로 인식되지 않았다. 또한, 단순히 인간의 본능적인 측면이나 사회적인 구성물이라는 관점으로만 인식되어져 왔다. 그러나 Hochschild(1983)가 새로운 노동의 한 유형으로 감정노동을 제시하면서 본격적으로 감정을 바라보게 되었다. Hochschild(1983)에서 항공승무원의 업무는 그들이 ‘더 친절하도록’ 요구하였고, 반면에 채권추심원의 업무는 ‘더욱 나쁘게’ 할 것을 포함하는데, Hochschild(1993)에서는 이런 직업들을 서비스 분야에 ‘나쁘게’ 혹은 ‘좋게’ 행위를 할 것을 포함하는 업무를 묘사하기 위해 ‘감정노동’으로 개념화하였다. 감정노동은 업무에 관련된 측면보다 관계를 더욱 강조하고 숙련된 노력이 필요한 생산적인 노동으로서 가치를 창출하고 생산성에 영향을 주고 수익을 창출한다. Hochschild(1983)는 종업원들이 ‘올바른 마음의 상태를 얼굴에 표현하는 것을 유지하기 위하여 자기 자식 감정을 설득하고 억제할’ 필요성을 지적하였다. 정신적 그리고 육체적 노동에 더하여, 종업원들은 다른 사람들과의 상호작용 속에서 그들의 감정을 만들어 내도록 관리하고 유지하도록 요구받는지에 대하여 강조한다.

Hochschild는 직무수행 과정에서 감정에 관한 느낌규칙(feeling rules)이 존재함을 발견하여 감정관리가 직무수행하기 위한 자아의 일부분으로 경험

되는 것과 더불어 이루어질 수 있다는 점을 개념으로 제시하였다.

그리고 느낌규칙을 ‘종업원이 느껴야만 하는 감정’이라고 정의하였다. 종업원의 내적 심리 상태와 관련된 규범에 관하여 회사는 목적 달성을 위해 바람직한 느낌규칙을 설정하고 종업원이 느낌규칙을 느끼도록 요구하며, 보상과 처벌을 통해서 일을 관리한다.

노동자들은 자신의 실제적인 감정을 통제하려는 노력과 조직이 요구하는 감정 표현규칙을 표현하려는 노력을 동시에 해야 하는데, 이러한 감정표현 수행 과정은 직무 특성에 따라 발생하는 것이다. 이러한 감정수행과정들을 통하여 인간의 감정이 교환적 가치를 가지게 된다. 즉, 이전에는 개인적인 영역으로만 여겨졌던 감정 및 감정표현들을 시장의 영역으로 끌어 들이며 이것을 조직의 규범에 의해 공적영역에서 통제하기 시작한다. 한편, 감정노동은 사적영역에서 이루어지는 감정관리의 측면에서 사용가치를 낳는 감정노동과 공적영역 특히 서비스업종에서 상품화되어 교환가치를 낳는 감정노동으로 분류한다. 감정노동을 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 파악하며, 감정노동이 마치 연극무대에서 연기하는 것과 다를 바 없다는 인식에 기초하고 있다. 이러한 행위는 구성원들이 자기 자신에게 부여된 배역에 감정이입을 하고 동화되느냐의 여부에 따라 두 가지로 구분된다. 표면행위에서 내 얼굴 표정이나 몸동작의 느낌은 ‘겉치레’이며, 그것, 감동을 주기 보다는 즐거움을 제공하고, 지속적이지 않으며 신뢰 보다는 놀라움만 일깨운다. 내면행위에서는 의식적인 정신작용, 내가 떠올리는 감정을 ‘나 자신’의 일부가 되지 못하게 만든다고 주장한다. 그러므로 어떤 쪽이건 행위자는 행위를 하는데 필요한 것을 자신의 중심부에서 하고 있는 생각과 분리시키게 된다(Hochschild, 1983).

Hochschild(1983)는 서비스 제공자가 두 가지 방식 중 하나로 감정노동을 수행한다고 주장하였다. 첫째로 그는 표면행위를 통해 표현규칙을 따를

수도 있다. 표면행위는 실제로 느끼지 않은 감정을 가장하는 것에 관련이 있으며 그것은 얼굴표정, 몸짓, 그리고 어조 등과 같은 언어적 또는 비언어적 신호의 세심한 표현에 의해 이루어진다. 이러한 방식으로 서비스직원은 경험하지 않은 감정들을 가장하는 것이다.

따라서 Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘조직이 요구하는 외적으로 관찰 가능한 표현을 만들어내기 위한 느낌의 관리’라고 정의한다. 그리고 표면행위는 ‘부정적인 느낌에도 불구하고 자신의 표현을 통제하고, 수정하는 행위’이다. 또한, 내면행위는 ‘감정을 표현하기 위하여 표면적인 외관보다도 오히려 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 행위’라고 정의한다.

Hochschild(1983)와 달리 Ashforth & Humphrey(1993)의 감정노동에 대한 정의는 다소 다른 의미를 지니고 있다. Ashforth & Humphrey(1993)는 종사원들이 경험된 내적 감정보다는 외적 표현행위에 초점을 맞추으로써 관리자들과 혹은 고객들이 종사원의 외적표현행위를 보고 그들이 표현규범에 적응하여 익숙한 지를 쉽게 파악함으로써 관리 및 통제가 가능하도록 감정노동을 개념화하였다. 감정노동을 행위에 기초할 것이라는 추측되는 감정보다도 오히려 행동자체에 초점을 맞추었고, Hochschild의 느낌규칙이라는 개념을 표현규칙으로 재구성하였다. 표현규칙(display rules)을 ‘외적으로 표현되어야만 하는 감정’이라고 정의하였다. 어떤 감정이 실제로 느껴지는지 보다 어떤 감정이 공개적으로 표현되어야 하는지를 나타내는 개념이기 때문에 느낌규칙보다 이를 더 선호한다. 사회적·직업적·조직적 규범을 바탕으로 구성되며 사회적 규범은 어떤 감정이 어떻게 표현되어야 하는지를 다루는 규칙을 제공하며 보통 고객의 기대를 통해 드러나며 사회적 표현규칙의 정도와 종류에 따라 직업적·조직적 표현규칙이 달라진다. 이는 요구되는 감정표현이 노동자의 내적인 느낌과의 일치 여부에 상관없이 표현규칙

의 준수가 감정보동을 구성하는 것을 의미한다. 구성원들이 서비스 접점에서 고객들에게 미소를 짓고, 상냥하고 친절한 말씨와 행동 등에 긍정적인 감정을 표출하는 것은 반복구매, 구전, 서비스 품질에 대한 평가 등 고객관련 성과에 긍정적인 영향을 미친다(Grandey, 2003).

감정보동이 미치는 영향에 대한 연구는 많이 수행되어 왔다. Erickson and Ritter(2001)는 감정보동이 노동자의 심리적 안녕(well-being)에 영향을 미치기 때문에 감정보동이 직무소진에 부정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 그러나 감정조절이론(emotion regulation theory)을 제시한 Gross(1998a)는 내면행위를 할 경우 부정적인 감정경험을 덜 하기 때문에 표면행위보다 개인의 심리적 건강에 영향을 덜 미친다는 결과를 도출하였다.

Grandey(2000)는 감정조절이론(emotion regulation theory)을 감정보동연구에 도입하여 표면행위는 사후적 감정조절, 내면행위는 사전적 감정조절과 유사한 것으로 평가했다. 사전적 감정조절은 감정을 경험하기 이전에 상황에 대한 인지 및 평가를 미리 수정하는 것이며, 사후적 감정조절은 상황에 대한 감정적 반응을 경험한 이후에 외적으로 드러나는 감정적 표현을 바꾸는 것이다. 사후적 감정조절과 유사하다고 볼 수 있는 표면행위의 경우, 노동자들은 자기가 느끼는 감정을 더 강조하여 표현하거나 혹은 자기 감정을 억지로 숨기고 조직이 요구하는 감정을 표현한다. 반면에, 사전적 감정조절과 유사한 내면행위를 하는 노동자들은 상황에 대응하고 자기감정이 촉발되기 이전에 상황에 대한 인지 및 평가에 사전적으로 개입한다. 따라서 표면행위를 한다는 것은 조직이 요구하는 표정과 행동에 따라야 함을 의미하기 때문에, 감정을 항상 억눌러야 하므로 상당한 노력이 필요하다. 그러나 내면행위의 경우, 감정을 생성하는 과정에서 사전적으로 개입하여 그 상황을 재평가하게 되므로 추가적인 인지적 노력을 요구하지 않는다

(Richards & Gross, 2000).

John & Gross(2004)에 의하면, 표면행위는 내적인 감정과 겉으로 표현되는 감정이 다름으로써 자기 자신의 진정성을 저해한다. 반면에 상황에 대한 인지적 재평가는 외면에 표현하는 감정과 내적인 감정이 일치하기 때문에 자기 자신의 진정성을 느낄 수 있어 표면행위보다 덜 부정적이라는 결과가 나타났다.

이상의 논의를 포괄적으로 보면, 표면행위인 사후적 감정조절에 비해 내면행위 즉 사전적 감정조절은 노동자의 심리적 안녕에 더 긍정적인 영향을 미친다는 주장하였다. 그러나 최근에 양경옥(2013)은 감정조절이론을 비판하면서 Hochschild의 이론적 난점을 지적하였으며 이를 극복하기 위해 Goffman의 역할이론에 착안하였다. 이를 바탕으로 표면행위와 내면행위는 모두 직무소진에 유의적인 영향을 미친다는 것으로 나타났으며, 또한 내면행위는 자아비진정감에 유의적인 영향을 미치나 표면행위는 자아비진정감에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

양경옥(2013)의 연구결과와 선행연구들이 서로 차이가 있으므로 감정노동이 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구가 필요하다.

2. 감정노동의 차원

업무특성에 따라서 서비스 노동자의 감정, 태도, 행위는 고객에 직접적인 영향을 미치기 때문에 감정을 적극적으로 표현해야 하고 정해진 감정표현 규칙을 준수해야 한다. 노동자는 감정, 태도, 행위 등을 어떻게 얼마나 많이 수행하느냐에 따라서 고통과 피곤함을 더 느끼게 된다.

선행연구자들이 감정노동의 차원들을 제시한 것은 <표 1>과 같다.

<표 1> 감정노동의 차원

연구자	차원
Grandey(2003)	표면행위, 내면행위
Brotheridge & Lee (2003)	표면행위, 내면행위, 감정표현 강도, 빈도, 지속기간, 다양성
Diefendorff & Gosserand(2003)	표면행위, 진심행위, 순수 감정표현
Glomb et al.(2001)	순수 긍정표현, 순수 부정표현, 가장 긍정적 표현, 가장 부정적 표현, 긍정적 감정억제, 부정적 감정억제

Morris & Feldaman(1996)은 감정노동의 차원을 감정표현의 빈도(Frequency of emotional display), 감정적 부조화(emotional dissonance), 감정표현의 강도(intensity of emotional display), 그리고 감정표현의 다양성(variety of emotional display) 4가지로 구성을 제시하였다.

Brotheridge & Lee(2003)는 감정노동의 차원을 표면행위, 내면행위, 빈도, 지속기간, 강도, 다양성을 구성되어 제시하였다. 감정노동의 다양한 차원들을 적용한 기존의 경험적 연구들이 주로 사용해 온 것은 이 차원들이다. 빈도는 노동자가 고객과 접촉함을 얼마나 자주 하는 지에 관한 것이다(Brotheridge & Lee, 2003). 지속기간은 고객과 상호작용을 지속시간이 얼마나 많은 지에 관한 것이다(Brotheridge & Lee, 2003). 강도는 고객을 접촉할 때 감정을 얼마나 많이 수행하는 지에 관한 것이다(Brotheridge & Lee, 2003). 다양성은 노동자가 고객과 접촉할 때 종류의 감정을 얼마나 많이 사용하는 지에 관한 것이다(Brotheridge & Lee, 2003).

제2절 자아비진정감과 직무소진

1. 자아비진정감

Hogan & Cheek(1983)에 의하면 진정감은 2가지 내용으로 정의된다. 첫째, 사람은 자기이해(self-knowledge)에 힘써야만 한다. 즉, 사람은 자신의 행동의 이유를 알게 되어야만 한다는 것이다. 정체성이 단지 자신에게 허용되거나 강요된 사회적 역할만을 반영하는 사람들은 보통 자신의 행동에 대한 사유를 모르며 그래서 그들은 자아의 진정감을 느끼지 못한다. 둘째, 자기이해를 성취함으로써 사람은 스스로 자신의 정체성을 정의할 수가 있으며 또 그래야 한다. 자기인식과 자기정의는 진정감에 대한 정의적 특성이다. 자기를 인식하고 자신의 정체성을 정의하는 사람들은 진정감이 있고 자율적이며 자아진정감은 '자신의 진정한 감정을 표현하는 상태'이다(Grandey, 2000). John & Gross(2004)에 의하면, 진정감이란 개인이 가장 된 자기표현임을 알고도 그런 행동에 관여하기보다는 자신 내면의 감정과 태도, 그리고 믿음 등에 일치하는 방향으로 행동하는 정도를 의미한다. 조절전략으로서 자기 자신의 감정을 자주 억제해서 사용하는 것은 비진정감과 관련되어 있다. 이 비진정감은 반감이나 사회적 거절(Gross & John, 1998)을 피하려고 자신의 내적 자아와 모순되는 방식으로 자신을 드러내는 경향에 있어서의 개인차를 표현하는 개념이다.

Hochschild(1983)는 Marx의 소외이론 적용하였으며 그 이후 심리학자들이 소외를 자아비진정감으로 표현하였다. Hochschild의 논제를 비평하는 사람들 몇몇은 감정이 상품화되는 경험이 본질적으로 소외를 일으킨다는

것에 반대한다. 모든 감정이 노동과정에서 상품화되어지는 것은 아니라는 것이다. 소외를 ‘조직이 요구하는 특정한 감정을 의무적으로 표현하며 노동자들이 자기 자신의 감정으로부터 혐오나 무관심 등으로 인하여 따돌림을 당하는 것’이라고 정의한다.

소외되는 사람들은 한편으로는 자신이 속한 사회 집단에서 사회적 상호작용의 정상적인 패턴으로부터 소외당한 사람들이다. 즉, 그들에게는 수행할 역할이 없다는 것이다. 동시에 그런 사람들은 자신과 사회로부터도 소외당하게 된다(Hogan & M. Cheek, 1983).

Erickson & Ritter(2001)에 의하면, 자아비진정감은 ‘자신의 진정한 자아를 잃어버린 상태’라고 정의하였다. 위의 선행연구들을 살펴본 후에 본 연구에서는 Erickson & Ritter(2001)의 정의를 적용하고자 한다.

2. 직무소진

(1) 직무소진의 개념

Cherniss(1980)에 따르면 소진은 과도한 스트레스나 불만족에 대한 반응으로 업무로부터의 정신적인 물러남으로 정의된다. 즉 소진은 업무에 대한 열정, 흥미, 사명감의 상실로 언급되었다. 소진에 대한 다른 여러 연구에서는 소진을 “증상” 또는 “징후”로 관찰하였는데, 이는 그 개념이 좀 더 확장되었음을 의미한다. 소진을 결과적 측면으로 분류한 Pines(1981)에서 소진을 신체적, 정서적, 정신적 탈진의 세 가지 측면으로 분류하였다. 신체적 탈진이란 무기력, 만성적 피로, 허약함, 권태를 말하며, 정서적 탈진은 우울, 좌절, 무력감을 나타내고, 정신적 탈진은 낮은 자아개념과 자신과 업무

및 생활에 대한 부정적 태도로 인한 불만족감으로 설명한다.

노동자들은 좋은 성과나 보상을 받기 위해 업무를 열심히 함에도 불구하고 그 기대만큼을 못 받게 되면 성취감의 감소, 정서적 박탈감을 가져온다. 이로 인해 노동자들이 점점 부정적 태도나 감정과 인간적인 회의감이나 좌절감을 겪게 되는 결과를 초래한다.

소진(burnout)이란 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하도록 기대되는 성과나 보상이 없이 인간적인 회의감과 좌절감을 겪는 상태를 말한다. 정신병리학자인 Freudenberger(1974)가 처음으로 소진을 직무와 관련해서 사용하며 소진을 뚜렷한 이유 없이 점차적으로 피로와 의욕상실 및 탈진증상을 나타내는 것을 말한다.

소진에 대한 개념과 정의를 많은 학자들이 제시했는데 그 중에는 Maslach(1982)가 MBI((Maslach Burnout Inventory)라는 측정도구를 개발하였고 이 측정도구를 사용하여 소진에 대한 체계적이고 실증적인 연구의 기틀을 마련하였다.

소진은 단순한 육체적 증상뿐만 아니라 그 외에 정서적, 심리적 증상에 대한 다양한 연구와 소진의 결과에 영향을 주는 사회적 지지와 같은 선행변수, 소진의 결과로 일어나는 결근, 이직 또는 직무만족과 같은 결과변수에 대한 연구로 그 차원이 확대되었다.

이에 따라서 높은 감정이입과 직무몰입을 요구하는 서비스종사원들이 공통적으로 긴장감의 한 형태인 소진의 위협에 노출되어 있는 것으로 본다(Koseke, Kirk & Koeske, 1993). 이후 이것을 가장 먼저 개념화 하려고 시도한 Maslach(1976)는 사람들이 직장에 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구하면서 오랫동안 사람들과의 깊은 관계에서 계속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서, 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무스트레스 반응의 한 형태로 보았다. 그래서 직무소진을 직무

와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에 대한 관심의 상실이라고 정의하였다. 직무수행에서 지나치게 많은 에너지를 투입해야 하는 경우에 구성원들은 정신적-육체적으로 지치고, 이로 인해 다른 사람이나 자기 일에 관심이 줄어들게 되고, 나아가 자기 자신에 대한 자존감이 떨어지는 현상이 나타난다.

본 연구는 Maslach & Jackson(1981)의 ‘정적인 자아개념, 업무태도, 일에 관한 무관심과 함께 나타나는 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태’라는 정의를 적용한다.

(2) 직무소진의 구성요인

선행 연구들을 기반으로 직무소진에 대한 많은 개념들을 정리하여 Maslach(1982)는 직무소진을 감정 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하의 3가지 하위요인으로 구성된 개념으로 주장하였다. 이러한 관점은 이후의 직무소진 연구에서 보편적인 것으로 받아들여져 왔다.

정서적 고갈(emotional exhaustion)은 개인이 자신의 정서적 자원이 고갈되었다고 느끼는 것으로, 과도한 심리적인 부담과 요구들로부터 비롯되는 에너지의 결핍으로 정의하고 있다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 서비스 노동자들은 항상 자기 감정상태를 잘 관리하고 고객의 요구사항에 민감해야 하며, 조직이 요구하는 감정표현 규칙에 따라 적절한 감정을 표현해야 하기 때문에 상당한 수준의 감정적 몰입을 필요로 한다. 이처럼 감정적 몰입이 요구되는 대인접촉 업무를 지속적으로 수행한 결과로 감정적 자원의 결핍, 즉 에너지의 결핍을 느끼는 것을 정서적 고갈로 보는 것이다(김영조·한주희, 2008).

탈 인격화(depersonalization)는 다른 사람들에 대해 냉담한 태도를 지니는 것인데, 이는 사람들에게 일정한 거리를 두고 사람들에 대한 관점이나 태도가 냉소적이고 사물화 되는 것이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 다른 사람을 하나의 인격체가 아니라 사물처럼 인식하고 자신의 일을 목적이 아니라 수단으로 여기는 등 다른 사람이나 일에 대해 냉소적인 반응을 보이는 것이다. 결국 정서적 고갈을 극복하기 위한 다른 물리적 대안이 존재하지 않는 경우에 심리적으로 대처하는 반응이라고 볼 수 있다(김영조·한주희, 2008).

개인의 성취감 저하(diminished personal accomplishment)는 자기 자신을 부정적으로 평가하는 경향성을 뜻한다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 이것은 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 자신감이 떨어지고, 업무수행에 있어 성취감이나 발전가능성을 느끼지 못한 현상을 말한다. 이러한 현상은 정서적 고갈과 탈 인격화가 장기화될 경우, 자신이 더 이상 조직에서 원하는 존재가 아니라는 사실을 지각하면서 성취감이 하락하게 됨으로써 나타난다(김영조·한주희, 2008).

이와 같은 구성요소들은 하나의 직무소진의 과정이라고 볼 수 있다. 직원이 지속적이고 과도한 업무요구로 인해 정서적 고갈을 가장 먼저 경험하게 되며, 이를 완화시키기 위해 타인들과의 몰입을 제한하고 스스로 타인으로부터 심리적인 거리감을 유지하게 되는 탈인격화 현상을 경험한다. 탈인격화가 심해지면, 자신의 태도와 조직의 요구가 일치하지 않음을 인식하게 되고 직원 자신의 능력에 문제가 있음을 인지하게 되어 개인의 성취감이 낮아지게 되는 것이다.

구성원들의 직무소진을 유발하는 요인으로는 직무특성, 직업군과 조직특성 등의 상황적 요인들, 그리고 인구통계특성과 성격특성 등의 개인적 요인들로 크게 구분해볼 수 있다(Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al.,

2001). 직무특성들은 다시 직무요구(job demand)와 직무자원(job resource)으로 나누어볼 수 있는데, 직무요구들 중에는 과중한 업무(workload)와 시간적 압박(time pressure), 역할갈등과 역할모호성 등이 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제3절 감정노동이 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향

1. 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 관한 선행연구

노동자의 경험과 각기 다른 감정에 대한 관리가 얼마나 자아비진정감에 영향을 미치는지를 밝혀내려는 선행연구들이 제시되어 왔다. 분노를 억제하는 것은 전통적으로 서비스노동자에 의해 수행되는 감정노동의 공손한 태도를 나타내는 형태의 특징이다. 그런데도 서비스노동자들은 다른 직업들보다 더 높은 수준의 깊은 피로감과 비진정감을 많이 경험한다. 그 이유는 서비스업자들이 수행하는 직업의 유형 때문이나 그보다는 불안감에 대한 관리가 다른 직업들과는 다른 영향을 그들에게 미치기 때문이다(Hogan & Cheek, 1983).

Thoits(1985)는 취약한 구조적 위치에 있는 사람들(예, 여성, 인종적/민족적 소수 구성원, 낮은 지위의 노동자들)이 흔히 그들의 감정과 관련된 규범적 딜레마에 빠져있다고 하였다. 예를 들어 그들은 유사한 유형의 감정 반응을 이끌어내게 만드는 환경(예, 분노의 폭발)에 노출되어 있다. 그러나 그들의 취약한 위치 때문에 자신들의 부정적 감정들을 관리하거나 감추는 것이 동시에 기대된다. 이 감정적 딜레마는 Thoits(1985)가 '규범·상태 불

일치’(즉 개인의 감정에 대한 개인적 경험과 감정적 규범에 의해 규정된 상태 간의 불일치)라고 일컫는 상태를 초래한다. 이 개념은 Hochschild(1983)가 ‘감정적 부조화’ 또는 ‘느끼는 것과 가장하는 것 사이의 차이를 유지하는 것’이라고 지칭하는 것들과 근본적으로 같다. 자신이 느끼지 않는 감정을 표현하도록 요구받는 것은 행복에 상당히 해를 끼친다(Hochschild, 1983).

Hochschild(1983)의 지대한 영향을 미친 초기 연구 때문에 감정관리과정에 관한 대부분의 연구는 감정노동을 수행하는 것이 부정적 정신건강 결과에 연관되어 있다는 가정으로 시작된다. Hochschild(1983)는 소진이 자신들의 직업과 너무 완전히 동화된 감정노동자들의 유력한 결말이라는 것을 보여주었다. 감정노동의 수행도 비슷하게 사람의 진정한 자아감을 위협하는 것으로 특징지어진다. 여기서 노동자들에게는 다른 감정을 억제(Ashforth & Humphrey, 1993; Erickson & Wharton, 1997)하면서 특정한 유형의 감정을 유발시키는 것이 요구된다.

한편, 민족지학적 연구자들은 노동자들에게 감정을 숨기도록 요구하는 것(또는 그들이 느끼지 않는 감정을 표출하도록 하는 것)이 항공승무원, 패스트푸드점 직원, 보험판매원, 소송인, 그리고 준법률가 등의 행복감을 낮춘다는 것을 보여주었다(Hochschild, 1983; Leidner, 1993; Pierce, 1995).

Brotheridge & Lee (2002)는 조직이 요구하는 감정을 표현하려고 노동자들이 실제 감정을 억제하고 숨기기 때문에 표면행위가 자아비진정감에 유의미적인 영향을 미친다. 반대로 내면행위는 내적인 감정과 외적인 감정이 일치됨으로 진정한 자신을 표현하며 내면행위가 자아비진정감에 유의미적인 영향이 없다고 주장하였다.

Brotheridge & Lee(2002)와 달리 양경욱(2013)에 의하면, 표면행위는 자아비진정감에 정(+)의 방향이 있으나 유의적이지 않다. 반면에 내면행위는

자아비진정감에 정(+)의 방향이 있으며 유의적인 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 즉, 노동자들이 자신의 느끼는 본래의 감정을 외면한 채, 느껴야만 하는 감정을 자발적으로 경험하고 표현하게 되면서 본래의 자아가 소외당한다는 것이다.

<표 2> 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 관한 주요 선행연구결과

연구자	연구결과
Erickson(1995)	• 실제 감정을 감출수록 자아비진정감을 더 느끼게 됨.
Brotheridge & Lee(2002)	• 자아비진정감에 표면행위가 정(+)적으로 영향을 미침 • 자아비진정감에 내면행위가 유의미한 영향을 미치지 않음.
양경옥(2013)	• 자아비진정감에 표면행위가 유의미한 영향을 미치지 않음. • 자아비진정감에 내면행위가 정(+)의 영향을 미침.

2. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 선행연구

표면행위는 노동자가 자신의 감정을 그대로 둔 채 겉으로만 자기 자신의 업무역할에 맞게 긍정적인 감정을 가장하기 때문에 직무소진이 유발될 수 있다(김영조·한주희, 2008). 반면에 감정규칙이 지시하는 감정을 실제로 느끼기 위해서 노력하는 내면행위는 노동자로 하여금 조직이 요구하는 감정 표현을 내면에 받아들여야 하며 역할과 자기 자신을 분리하지 못하게 한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 내면행위를 함으로서 역할과 자신의 자아를 분리하지 못하는 노동자는 해당 역할의 부침에 감정적으로 취약하게 되며 역할이 야기하는 스트레스에 더욱 취약하게 된다. Hochschild(1983)는 노동자가 역할에 완전히 몰입할 때, 그는 직업을 연기함이 아니라 역할과 자신을 동일시하게 되는 것이 본다. 자신을 향한 부적절한 행동을 객관하

지 못한다고 한다. 이에 따라 스트레스에 노출되기 쉽고 소진의 가능성이 크다고 한다. 예컨대 고객이 역할에 대해서 비난할 때, 그것을 개인의 비난으로 받아들이게 되며, 따라서 역할이 그 사람의 자아개념에서 중심적일수록 그들은 감정적으로 취약하게 된다. 반면에 표면행위는 노동자가 역할이 내포하는 자아이미지와 자신의 자아개념 간에 경계선을 설정하게 하며, 이러한 경계는 감정노동의 부정적인 영향들에 대한 방어막(buffer)의 기능을 한다. 따라서 표면행위를 하는 노동자는 내면행위를 하는 경우보다 감정소진의 가능성이 낮다고 할 수 있다(Hochschild, 1983).

또한, 내면행위는 표면행위와 달리 서비스 노동자 자신이 느끼는 내적인 감정 자체를 변화시키는 것이기 때문에 노동자의 노력과 주의를 필요로 한다. Hochschild(1983)에 따르면 내면행위를 하기 위한 전략에는 두 가지가 있다. 하나는 감정 기억을 사용하는 것으로, 해당 감정을 느꼈던 과거의 기억을 회상함으로써 현재 그 감정을 내면에 불러일으키는 것이다. 그러나 감정기억만으로 한계가 있을 때 둘째로 개인은 그 기억이 마치 실제처럼 느끼기 위해 노력한다. 이는 감정과 연관된 상황들을 세부적으로 가정하고 현재 그러한 상황이 일어나고 있다고 믿음으로써 감정을 불러일으키는 것이다. 그러므로 Hochschild(1983)의 본연의 주장에 충실하자면, 내면행위가 표면행위보다 더 인지적 자원을 소모한다고 할 수 있다. 게다가 서비스 노동과정에서 고객과의 감정교환은 수차례 반복되는데, 내면행위를 사용하는 노동자들은 매번 새롭게 감정기억을 불러일으키고 상기된 상황들이 실제로 일어나고 있다고 믿어야 한다. 반면에 표면행위는 내면의 감정보다 감정의 신체적 표현에 더 초점이 맞추어져 있기 때문에 노력이 내면행위만큼 들지 않는다. 따라서 내면행위는 표면행위보다 더 인지적 자원을 소모하게 하기 때문에 감정소진을 가져오게 될 것이다.

Rafaeli & Sutton(1988)은 종사자의 실제 감정과 조직의 감정 표현규칙

에 따라 겉으로 표현해야 하는 표정 및 행동이 상충될 때 감정적 부조화가 발생되어 이로 인해 탈 인격화에 이르게 된다. 그리고 조직의 요구를 충족시킬 수 없는 자신을 발견하게 되어 자아성취감이 저하된다고 하였다. Brotheridge & Grandey(2002)의 연구에 따르면 대면업무 종사자의 표면행위에 따른 정서적 소진수준은 비교적 높은 편이나, 소진 수준이 타 직종에 비해 특별히 높지는 않은 것으로 나타났다.

김영조·한주희(2008)의 연구에 감정노동은 크게 두 가지 이유 때문에 직무소진을 유발할 수 있다. 첫째로는 감정 부조화(Emotional Dissonance)로 인한 긴장 때문이다. 조직이 정한 감정표현규칙에 따라 구성원들이 감정노동을 수행하는 경우 외적으로 표현해야 하는 감정과 실제로 경험하는 감정이 다르게 되기 때문에 감정부조화를 경험하게 되고 이로 인해 감정고갈 등의 직무소진이 유발될 가능성이 크다. 둘째로는 감정노동을 수행하는 데 상당한 수준의 감정적 몰입과 노력이 요구되기 때문이다. 고객과 지속적이고 강도 높은 상호작용을 해야 하는 경우, 자신의 내적인 감정상태까지도 바꾸려는 내면행위를 행하는 경우에는 상당히 수준의 주의 집중과 노력을 필요로 한다. 이에 따라서, 김영조·한주희(2008)는 직무소진의 요인들 중에서 감정노동의 표면행위는 감정고갈의 증가를, 내면행위는 감정고갈의 감소를 가져오며, 탈 인격화와 정서적 성취감 저하에 대하여 표면행위는 정(+)의 영향을 미치나 내면행위는 부(-)의 영향을 미침으로써 직무소진의 정도가 달라짐을 밝혀냈다.

양경욱(2013)의 백화점에서 근무하는 판매직들을 대상으로 조사한 결과에 의하면, 표면행위와 내면행위가 모두 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면행위를 실행하는 노동자들은 겉으로 표현하는 감정에 지속적으로 주의해야 되고 그 가장된 감정표현을 관찰할 필요가 있다. 이로 인해 인지적 노력이 상당히 소모된다. 뿐만 아니라 노동자들이 실제 느낀 감

정을 계속적으로 감추고 일부러 억제하기 때문에 노동자들이 점점 피로감과 좌절감을 느끼고 직무소진을 경험한다. 내면행위를 하는 노동자들은 조직이 요구하는 감정표현을 내면에 받아들여 역할과 자기 자신을 분리하지 못한 결과 역할이 야기하는 스트레스에 취약해 지고, 뿐만 아니라 요구된 감정을 실제로 느끼기 위해 인지적 자원을 소모한 결과 직무소진을 경험한다.

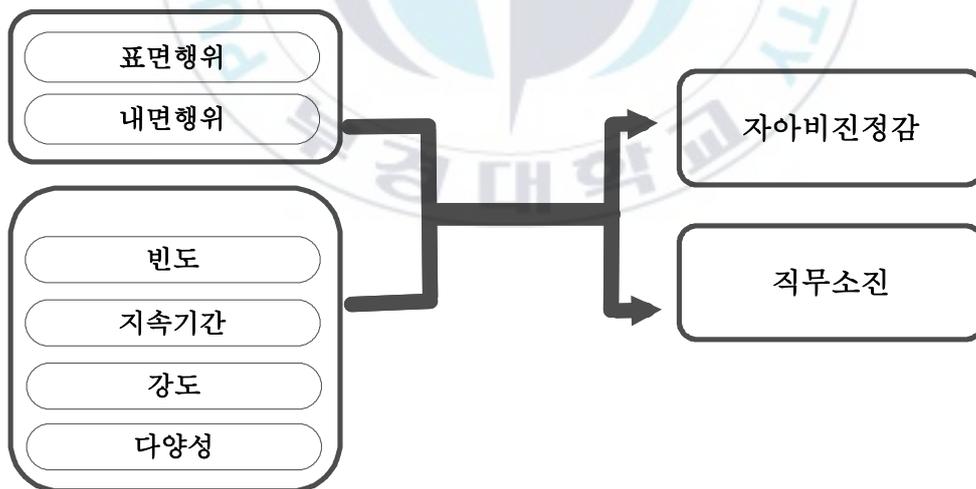


제3장 실증연구의 가설 및 방법론

제1절 연구모형과 연구가설

1. 연구모형

본 연구는 감정노동이 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향을 밝히기 위하여 서비스노동자를 대상으로 실증연구를 하고자 한다. 따라서 서비스업에 해당되는 감정노동의 차원들을 중심으로 설정한 연구모형을 나타낸 것이 <그림 1>이다.



<그림 1> 연구의 모형

2. 연구가설

감정을 억제하는 것이 감정의 강도가 강할 때 제일 유해하며 따라서 우리에게는 제일 강한 불안감을 생성하고, 그런 감정을 관리하는데 제일 큰 압력을 느끼게 되는 상호작용에 관한 더 많은 정보가 필요하다. 불안하고 부정적인 감정은 비진정감의 느낌에 연관되어 있었으며 긍정적인 감정은 비진정감을 느끼게 되는 가능성을 줄였다. 노동자들이 불안감을 감추려 할수록 그들은 비진정감을 더 느끼게 되었다. 제일 높은 수준의 비진정감은 자신들이 자주 불안감을 감추었다는 사람들에 의해 경험되었다. 실제 감정을 감출수록 자아비진정감을 느끼게 되며 비진정감의 경험은 감정과정에 뿌리를 둔다(Erickson, 1995).

Brotheridge & Lee(2002)에서는 표면행위는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미치고 내면행위는 자아비진정감에 영향이 없다는 것으로 나타났다. 그리고 내면행위보다 표면행위가 진정한 자아의 표현을 저해함을 보여주는 것으로 나타났다.

최근에 양경옥(2013)에 의하면, 표면행위가 자아비진정감에 정(+)²적으로 영향을 미치는데 유의미하지 않으며, 반면에 내면행위가 자아비진정감에 정(+)³적으로 영향을 미치고 유의미한 것으로 나타났다.

위에 선행연구들이 서로 차이가 있는 것으로 보일 수 있다. 그러나 본 연구에서는 노동자들이 자기 자신의 감정을 통제하고 숨기거나 조직이 요구를 맞추려고 자신의 자아를 변화시키는 것들과 모두 노동자들에게 부정적인 영향을 미치는 것으로 주장한다.

또한 노동자들은 하루에 접촉하는 고객 수가 얼마나 많은지, 접촉시간이 얼마나 많은지, 감정노동을 얼마나 강하게 표현하는지, 그 감정노동을 어느

정도 다양하게 표현하는지에 따라서 자기 자아를 미치는 영향이 달라진다. 그러면서 감정보동의 빈도, 지속기간, 강도 그리고 다양성에 대한 연구할 필요가 있다. 본 연구는 감정보동의 빈도, 지속기간, 강도 그리고 다양성이 많이 수행할수록 자아비진정감이 더 높게 나타나는 것이라고 주장한다. 그래서 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 도출하고자 한다.

가설1: 표면행위와 내면행위는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-1: 표면행위는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-2: 내면행위는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설2: 감정보동 수행의 빈도, 지속기간, 강도와 다양성은 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-1: 빈도는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-2: 지속기간은 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-3: 강도는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-4: 다양성은 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

앞서 제시한 선행연구들을 결론적으로 살펴보면 감정보동을 수행할수록 직무소진이 더 높게 나타났다. Grandey(2002)에서는 표면행위는 감정적 고갈에 긍정적으로 영향을 미치는 결과가 나타났다. Brotheridge & Grandey(2002)에 의하면, 감정보동자들이 어떠한 유형의 감정보동을 수행하느냐에 따라서 직무소진의 유발 가능성이 각각 다를 것이고, 감정보동이 직무소진에 미치는 영향 또한 달라질 수 있다. 감정보동을 수행하는 감정보동자가 자신의 본래의 감정과 직무에서 요구되는 감정표현과 규범적 감정 사이에서 부조화가 발생하게 되는 데 그 결과로 정서적 고갈, 탈 인격

화, 자아성취감 저하 등으로 직무소진을 유발한다는 결과가 나타났다.

Hochschild(1983)의 비판적인 관점을 바탕으로 감정노동이론의 중심으로 복원한 양경옥(2013)에 의하면, 내면행위를 할수록 노동자들이 자신의 감정과 자아로부터 소외당한다. 표면행위와 내면행위가 감정소진에 모두 긍정적인 영향을 미친다는 것이다.

감정노동의 차원들이 직무소진에 미치는 영향에 관한 권미경(2007)의 연구에서는 콜 센터에서 많은 양의 전화를 응대하는 빈도수 증가에 따라서 감정불일치 억압의 횟수는 정서적 고갈에 부정적 영향을 미친다는 것으로 주장하였다.

또한 황승미·윤지환(2012)의 연구결과에 의하면, 감정노동의 다양성은 직무소진의 정서적 고갈에는 영향을 미치지 않지만, 탈인격화와 자아성취감 저하에는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그리고 강도는 정서적 고갈, 탈인격화와 자아성취감 저하에 유의한 영향을 미친다는 것으로 나타났다.

권미경(2007), Morris & Feldman(1996), 황승미·윤지환(2012)에서 의하면 감정노동의 차원들이 직무소진에 유의적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 본 연구에서는 표면행위와 내면행위 뿐만 아니라 감정노동의 빈도, 지속기간, 강도 및 다양성이 얼마나 수행하느냐에 따라서 직무소진에 영향을 미칠 것이라고 주장한다.

이러한 논의들을 토대로 감정노동의 차원들이 직무소진에 미치는 영향을 다음과 같이 가설로 설정하였다

가설3: 표면행위와 내면행위는 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3-1: 표면행위는 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3-2: 내면행위는 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설4: 감정노동 수행의 빈도, 지속기간, 강도와 다양성은 직무소진에

정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-1: 빈도는 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-2: 지속기간은 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-3: 강도는 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-4: 다양성은 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

제2절 변수의 조작적 정의와 설문문항

1. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 변수들의 조작적 정의는 아래 표들과 같다.

<표 3> 감정노동의 조작적 정의

분류	조작적 정의
감정노동 (Emotional labor)	자신의 느낌규칙과 달리 조직의 느낌규칙 및 표현규칙에 따라 감정적 행위를 하는 것
1. 표면행위 (Surface acting)	자신의 느낌규칙을 변화시키지 않고 조직의 느낌규칙 및 표현규칙에 상응하는 감정적 표현행동을 하는 것
2. 내면행위 (Deep acting)	자신의 느낌규칙을 회사의 느낌규칙으로 변화시켜 조직의 표현규칙대로 감정적 표현행동을 하는 것
3. 감정표현빈도 (Frequency of emotional display)	접촉하는 고객의 수
4. 감정표현의 지속기간 (Duration of emotional display)	고객과 상호작용을 지속하는 정도
5. 감정표현의 강도 (Intensity of emotional display)	고객에게 수행하는 감정표현이 강한 정도
6. 감정표현의 다양성 (Variety of emotional display)	고객에게 수행하는 감정표현의 종류의 정도

<표 4> 자아비진정감의 조작적 정의

분류	조작적 정의
자아비진정감 (Inauthenticity)	자신의 자아상태를 잃어버리는 정도

<표 5> 직무소진의 조작적 정의

분류	조작적 정의
직무소진 (Job burnout)	부정적인 자아개념, 업무태도, 일에 대한 무관심과 함께 나타나는 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태(Maslach & Jackson 1981)의 정도
1. 감정고갈 (Emotional exhaustion)	지나치게 많은 감정적 자원을 소모함으로써 심리적으로 피폐해진 상태의 정도
2. 탈 인격화 (Depersonalization)	고객, 동료, 일 또는 조직으로부터 심리적으로 이탈되어 이들에 대해 냉소적이고 냉담한 태도의 정도
3. 자아 성취감 저하 (Diminished personal accomplishment)	자기 자신을 부정적으로 평가하는 정도

2. 설문문항

본 연구에서 사용된 설문지는 크게 네 부분으로 구성되어 있으며, 총 29 문항으로 <표 6>과 같이 구성되어 있다.

<표 6> 설문항목의 구성

구분	변수	문항 번호	사용한 척도	
감정노동	표면 행위	고객/상황에 대한 나의 진짜 감정은 다른 감정을 표현해 왔다.	6	Brotheridge & Lee (2001)의 문항을 수정
		고객/상황에 대한 나의 진짜 감정을 숨기고 '회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'을 표현해 왔다.	10	
	내면 행위	'회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'들을 실제로 느끼려고 노력해 왔다.	7	
		고객을 대할 때, '회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'이 마음에서 우리나라오도록 노력해 왔다.	9	
	지속 기간	1 보통의 고객 1명과 접촉하는 시간은 평균 몇 분이었습니까?	3	
		2 무례한 고객 1명과 접촉하는 시간은 평균 몇 분이었습니까?	2	
	빈도	1 하루에 접촉하는 고객은 평균 몇 명이었습니까?	1	
		2 무례한 고객을 하루에 평균 몇 명이나 접촉해왔습니까?	4	
	강도	'회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'을 어느 정도의 강도로 표현해왔습니까?	5	
		'회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'을 고객에게 강하게 표현해왔다.	12	
다양 성	고객들에게 다양한 (종류의) '회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'들을 표현해왔다.	8		
	고객들에게 표현해 왔던 감정들은 다양하지 않았다.(R)	11		
자아 비진정 감	회사에 있을 때와 집에 있을 때 나의 행동방식은 아주 다르다.	14	양경욱 (2013)의 문항을 수정	
	나는 일하는 동안 진정한 내 모습을 잃는 듯한 느낌이다.	16		
	나는 일하는 동안 나의 진짜 감정이 무엇인지 잘 알 수 없다.	18		
	나는 일하는 동안 내가 아닌 다른 사람이 되어야 했다.	20		
직무 소진	나는 일로 인해 내 감정이 둔감해질까 봐 걱정되곤 한다.	22		
	나는 일 때문에 감정적으로 메마르는 느낌이다.	13		
	나는 퇴근 무렵이면 몹시 지쳐 있다.	15		
	나는 하루 종일 사람을 대하는 일이 정말 힘들다.	17		
	나는 일 때문에 녹초가 된 느낌이다.	19		
인구 통계 특성	나는 아침에 일어나서 또 출근해야 한다는 것이 정말 힘들다.	21		
	나에게 사람을 대하는 일은 엄청난 스트레스이다.	23		
	귀하의 성별은?	24		
	귀하의 연령은?	25		
	귀하의 결혼 여부는?	26		
	귀하의 학력은?	27		
귀하의 직종은?	28			
귀하의 직종에 근무한 기간은?	29			

제3절 표본과 통계분석방법

1. 연구표본

연구의 가설을 검증하기 위해 본 연구에서는 고객에게 상품을 판매하면서 조직의 감정규칙에 따라 감정노동을 수행해야 하는 승무원, 간호사, 판매사원들을 대상으로 설문조사를 2015년 2월에 실시했다.

다음으로 설문지는 승무원, 간호사, 판매직에 대한 조사하기 위해 A항공, B병원, C백화점에 배포하였다.

설문지 배포와 회수는 2015년 3월에 이루어졌다. A항공은 40명에게 설문지를 배포하고 37부를 회수하였다(회수율 96.0%). B병원에서 80명에게 설문지를 배포하고 70부를 회수하였다(회수율 87.5%). C백화점에서 80명에게 설문지를 배포하고 75부를 회수하였다(회수율 93.8%). 총 200명을 대상으로 한 설문배포 결과 182부가 회수되었다(회수율 91.0%). 회수된 설문지 중 같은 번호만 응답한 경우나 많은 문항에 응답하지 않은 경우 등 불성실한 응답 27부를 제외한 155부가 본 조사의 분석에 이용되었다.

총 155명의 표본 집단에 대한 인구통계 특성을 정리하면 <표 7>과 같다. 먼저 성별에 있어서 전체 표본의 남성과 여성 비율은 1:1 정도로 서비스업에 일하는 남성과 여성이 거의 비슷한 것을 알 수 있다. 베트남이 맞벌이 문화를 갖고 있는 점과 상응한 비율이다.

연령의 경우, 20세부터 31세 이상까지 폭넓게 분포했지만, 그 중 20~30세가 80.6%에 해당할 정도로 노동자의 비율이 높다는 것을 알 수 있다. 학력에서 대학교 졸업이 138명(89%)의 비율이 높게 나타났다. 한 직장에 근무

한 기간은 5년 이하는 121명(78.1%)로 가장 높은 비율을 차지했다.

<표 7> 응답자의 인구통계 특성

	구분	빈도	백분율(%)
성별	남자	76	49.0
	여자	79	51.0
연령	20세~30세	125	80.6
	31세 이상	30	19.4
결혼여부	미혼	82	52.9
	기혼	73	47.1
학력	고졸 이하	17	11.0
	전문대학 이상	138	89.0
직종	승무원	35	22.2
	간호사	60	38.7
	판매직	60	38.7
근속년수	5년 이하	121	78.1
	6년 ~10년	25	16.2
	11년 이상	9	5.8
	합계	155	100.0

2. 통계분석방법

통계분석방법으로서 SPSS의 위계적 회귀분석을 사용하였다. 측정항목들의 타당도 및 신뢰도 분석을 하여 본 연구의 특성과 타당하지 않은 몇 가지 문항을 제거한 후에 타당도 분석을 다시 실시하였다. 그 다음에는 종속 변수에 영향을 미치는 독립변수를 알아보기 위해서 가설검증과 모형의 설명력 및 본 연구에 원래 측정하고자 하는 연구 설정의 결과가 어떻게 나오는지를 감정노동 6차원 모두가 직무소진과 자아비진정감에 각각 어떠한 영향이 있는지 살펴보고 인구통계변수들이 통제변수로서 감정노동이 직무소진과 자아비진정감의 관계에서는 어떠한 영향을 미치는지 측정하고자 위계적 회귀분석을 실시했다. 4장에서는 본 연구의 실증분석 결과를 제시할 것이다.

제4장 실증분석 결과

제1절 변수의 타당도와 신뢰도 분석결과

<표 8>에서 보듯이, 변수의 요인분석결과는 다음과 같다. <요인 1> 내면행위는 2개 문항을 포함하고 있고 이 문항에 대해 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시한 결과는 .919로 나타났다. <요인 2> 강도는 2개 문항을 포함하고 있고 이 문항에 대해 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시한 결과는 .668로 나타났다. <요인 3> 표면행위는 2개 문항을 포함하고 있고 이 문항에 대해 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시한 결과는 .884로 나타났다. <요인 4> 다양성은 2개 문항을 포함하고 있고 이 문항에 대해 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시한 결과는 .764로 나타났다.

<표 9>는 종속변수의 요인분석결과이다. <요인 5> 자아비진정감은 5개 문항을 포함하고 있고 이 문항에 대해 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시한 결과는 .773으로 나타났다. 마지막으로 <요인 6> 직무소진은 5개 문항을 포함하고 있고 이 문항에 대해 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시한 결과는 .720로 나타났다.

<표 8> 독립변수의 요인분석 결과

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	Cronbach's α
내면행위1	.941	.156	.086	.121	0.919
내면행위2	.920	.086	.162	.215	
강도1	.133	.913	.172	.046	0.668
강도2	.104	.901	.199	.117	
표면행위2	.111	.141	.925	.127	0.884
표면행위1	.130	.236	.909	.023	
다양성1	.247	.239	.136	.815	0.764
다양성2	.097	-.036	.024	.922	
고유값	1.860	1.811	1.804	1.607	
분산설명비율(%)	23.254	22.639	22.546	20.091	
누적분산비율(%)	23.254	45.893	68.439	88.529	

<표 9> 종속변수의 요인분석 결과

문항	1	2	Cronbach's α
자아1	.723	.163	0.773
자아2	.800	-.100	
자아3	.574	.264	
자아4	.670	.286	
자아5	.693	.369	
소진1	.075	.651	0.720
소진2	.156	.615	
소진3	.177	.696	
소진5	.382	.503	
소진6	.159	.775	
고유값	2.652	2.464	
분산설명비율(%)	26.519	24.643	
누적분산비율(%)	26.519	51.162	

제2절 기술통계 분석결과

기술통계를 분석한 결과 <표 10>과 같이 나타났다.

먼저 독립변수인 표면행위는 평균값이 3.6과 내면행위는 평균값이 3.8로 나타나며, 종속변수인 직무소진은 평균값이 3.6과 자아비진정감은 평균값이 3.6으로 높지 않은 것으로 나타났다.

<표 10> 기술통계 분석결과

구분	평균	표준편차
표면행위	3.674	0.711
내면행위	3.794	0.760
빈도1	57.981	31.127
빈도2	5.529	4.039
지속1	12.994	7.917
지속2	6.568	4.797
강도	3.565	0.659
다양성	3.568	0.816
자아비진정감	3.630	0.550
직무소진	3.545	0.516

제3절 변수의 상관관계분석결과

본 연구에서 설정한 감정노동, 자아비진정감, 직무소진과의 인과관계 검증을 하기 위해 그 전에 요인분석을 통해서 단일 타당성을 확보한 각 변수들의 상관관계 분석한 결과는 <표 11>과 같다.

통계적인 분석결과는 보는 바와 같이 감정노동 차원들, 자아비진정감과

직무소진의 하위차원들 간의 상관관계가 대부분 유의적인 결과를 보이고 있으며, 차원들 간의 상관관계를 살펴보면 표면행위와 내면행위가 관련된 변수들에 대부분 정(+의) 관계를 갖는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 설정한 가설에서 제시된 관계와 대부분 일치됨을 보이며 변수 간의 관계의 유의미성을 예측할 수 있다.

감정보동 변수들 중 강도는 표면행위와 $r=.387, p<.01$, 내면행위와 $r=.364, p<.01$, 그리고 자아비진정감과 $r=.606, p<.01$, 직무소진과 $r=.506, p<.01$ 로 정적 상관이 있으며, 다양성은 표면행위와 $r=.206, p<.01$ 로, 내면행위와 $r=.276, p<.01$ 로, 그리고 자아비진정감과 $r=.455, p<.01$, 직무소진과 $r=.332, p<.01$ 로 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 표면행위는 자아비진정감과 $r=.506, p<.01$, 직무소진과 $r=.606, p<.01$ 로 정적 상관이 있으며, 내면행위는 자아비진정감과 $r=.610, p<.01$ 로, 직무소진과 $r=.529, p<.01$ 로 정적 상관이 있는 것으로 보여준다.

<표 11> 상관관계 분석결과

변수	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 표면행위	3.7	0.7									
2. 내면행위	3.6	0.6	.286**								
3. 빈도1	57.9	30.8	0.105	0.12							
4. 지속1	13	7.9	-0.024	0.151	-.205*						
5. 지속2	6.6	4.8	0.044	0.088	-.328**	.736**					
6. 빈도2	5.5	4.0	0.136	0.096	0.052	-0.098	-0.116				
7. 강도	3.6	0.6	.387**	.364**	0.088	0.102	0.104	.188*			
8. 다양성	3.6	0.8	.206*	.376**	.287**	0.151	0.043	-.206*	.242**		
9. 자아비진정감	3.6	0.6	.606**	.610**	.206**	0.106	0.017	0.001	.606**	.455**	
10. 직무소진	3.5	0.5	.506**	.529**	0.094	0.043	0.101	0.082	.506**	.332**	.540**

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

제4절 가설의 검정결과

1. 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

자아비진정감에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 감정노동을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과인 <표 12>를 보면, 모형1의 F값($=58.718, p<0.01$)과 모형2의 F값($=22.716, p<0.01$)은 연구모델이 통계적으로 의미가 있다는 것을 보여준다. 또한, 모든 변수의 공차한계(Tolerance)값은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(VIF: variance inflation factor)는 5보다 작았기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다. 5% 유의수준에서 모형2을 보면 표면행위가 높을수록($B=0.224, p<0.01$) 자아비진정감이 높게 나타나 가설 1-1이 지지되었다. 그리고 내면행위가 높을수록($B=0.375, p<0.01$) 자아비진정감이 높게 나타나 가설 1-2가 지지되었다. 한편, 모형3에서 강도가 높을수록($B=0.464, p<0.01$) 자아비진정감이 높게 나타나 가설 2-3이 지지되었다. 다양성이 높을수록($B=0.192, p<0.01$) 자아비진정감이 높게 나타나 가설 2-4이 지지되었다. 모형3에서 보듯이 일련의 통제변수들의 영향력을 통제한 뒤, 빈도와 지속기간은 자아비진정감에 미치는 영향을 유의미하지 않았다. 그러므로 가설 2-1과 2-2는 지지되지 않았다.

표면행위, 내면행위, 빈도, 지속기간, 강도 그리고 다양성을 모두 동시에 투입할 때, F값($F=31.485, p<0.01$)은 연구모델이 통계적으로 의미가 있다는 것을 보여준다. 표면행위($B=0.114, p<0.01$)와 내면행위($B=0.282, p<0.01$)는

유의적인 영향을 미쳤다. 그리고 강도(B=0.362, $p<0.01$)와 다양성(B=0.093, $p<0.05$)이 정(+)의 영향을 미치는데 빈도 2(B=-0.017, $p<0.05$)는 부(-)의 영향을 미쳤다.

<표 12> 감정노동이 자아비전정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석결과

자아비전정감 변수	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β 값	t값	β 값	t값	β 값	t값	β 값	t값
성별	0.17	1.935	0.056	0.842	0.151	2.265*	0.071	1.238
연령	-0.02	-1.27	-0.016	-1.314	0.009	0.767	0.003	0.318
결혼	0.037	0.371	-0.018	-0.237	-0.119	-1.568	-0.103	-1.605
학력	0.135	0.956	0.162	1.525	0.192	1.805	0.209	2.331*
직종	-0.062	-1.061	-0.045	-1.029	-0.104	-2.25*	-0.073	-1.858
근무기간	0.004	0.206	0.016	1.071	-0.015	-0.965	-0.001	-0.056
표면행위			0.224	4.578**			0.114	2.607**
내면행위			0.375	8.281**			0.282	6.891**
빈도1					0.001	0.412	0.001	0.352
지속기산1					0.008	1.338	-0.006	1.202
지속기간2					-0.007	-0.669	-0.017	-2.241
빈도2					-0.005	-0.623	-0.011	-1.241
강도					0.464	8.561**	0.362	7.351**
다양성					0.192	4.166**	0.093	2.281*
F값	1.857		58.718**		22.716**		31.485**	
R ²	0.07		0.485		0.525		0.668	
ΔR^2	0.07		0.415		0.455		0.598	

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

<표 13> 자아비진정감에 관한 가설검증의 결과요약

가설내용		채택여부
1-1	표면행위는 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
1-2	내면행위는 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 1	표면행위와 내면행위는 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
2-1	빈도는 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
2-2	지속기간은 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
2-3	강도는 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
2-4	다양성은 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 2	감정도동 수행의 빈도, 지속기간, 강도와 다양성은 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	부분채택



2. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

종속변수인 직무소진에 영향을 미치는 감정노동요인을 알아보기 위하여, 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과인 <표 14>를 보면, 모형2의 F값($=71.027, p<0.01$)과 모형3의 F값($=8.33, p<0.01$)은 연구모델이 통계적으로 의미가 있다는 것을 보여준다. 또한, 모든 변수의 공차한계(Tolerance)값은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(VIF: variance inflation factor)는 5보다 작았기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다. 5% 유의수준에서 모형2을 보면 표면행위가 높을수록($B=0.357, p<0.01$) 직무소진이 높게 나타나 가설 3-1이 지지되었다. 그리고 내면행위가 높을수록($B=0.237, p<0.01$) 직무소진이 높게 나타나 가설 3-2이 지지되었다. 모형3에서 보듯이 일련의 통제변수들의 영향력을 통제한 뒤, 빈도와 지속기간은 직무소진에 미치는 영향을 유의미하지 않았다. 그러므로 가설 4-1과 4-2는 지지되지 않았다. 한편, 강도($B=0.317, p<0.01$)와 다양성($B=0.123, p<0.01$)이 높을수록 직무소진이 높게 나타나 가설 4-3과 가설 4-4가 지지되었다.

표면행위, 내면행위, 빈도, 지속기간, 강도 그리고 다양성을 모두 동시에 투입할 때 F값($F=20.211, p<0.01$)은 연구모델이 통계적으로 의미가 있다는 것을 보여준다. 표면행위($B=0.306, p<0.01$)와 내면행위($B=0.224, p<0.01$)는 유의적인 영향을 미친다. 그리고 강도($B=0.150, p<0.01$)가 정(+)의 영향을 미치는데 빈도, 지속기간 그리고 다양성이 영향을 미치지 않는 것으로 보인다.

<표 14> 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

직무소진 변수	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값	β값	t값
성별	0.006	0.071	-0.103	-1.774	-0.017	-0.229	-0.109	-1.846
연령	-0.038	-2.633	-0.033	-3.139**	-0.024	-1.839	-0.03	-2.842**
결혼	0.231	2.53	0.165	2.508*	0.105	1.263	0.124	1.856
학력	0.137	1.056	0.146	1.570	0.153	1.313	0.164	1.762
직종	0.016	0.302	0.03	0.781	-0.023	-0.444	0.016	0.396
근무기간	-0.003	-0.159	0.010	0.784	-0.012	-0.707	0.008	0.614
표면행위			0.357	8.356**			0.306	6.689**
내면행위			0.238	6.016**			0.224	5.276**
빈도1					-0.001	-0.681	-0.001	-1.035
지속기간1					-0.01	-1.537	-0.009	-1.687
빈도2					0.015	1.31	0.007	0.782
지속기간2					0.009	0.892	-0.006	-0.741
강도					0.317	5.318**	0.15	2.926**
다양성					0.123	2.437*	0.023	0.546
F값	3.379		71.027**		8.33**		20.211**	
R ²	0.12		0.554		0.349		0.592	
ΔR ²	0.12		0.434		0.229		0.471	

* p<0.05 ** p<0.01

<표 15> 직무소진에 대한 채택된 가설검증의 결과요약

가설내용		채택여부
3-1	표면행위는 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
3-2	내면행위는 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 3	표면행위와 내면행위는 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
4-1	빈도는 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	기각
4-2	지속기간은 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	기각
4-3	강도는 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
4-4	다양성은 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 4	감정노동 수행의 빈도, 지속기간, 강도와 다양성은 직무소진에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	부분채택

제5절 해석과 토의

본 연구결과 중 채택된 가설과 관련해서 결과에 대해 해석을 하면 다음과 같다.

가설1에서는 표면행위가 높을수록 자아비진정감이 높게 나타났으며, Brotheridge & Lee(2001)의 연구결과와 일치한다. 내면행위가 높을수록 자아비진정감이 높게 나타났다. 이 결과는 양경옥(2013)의 연구결과와 일치한다.

가설2에서는 강도와 다양성이 높을수록 자아비진정감이 높게 나타났다. 근데 이 부분은 그 전 선행연구들이 아직 연구 안 되었으며, 이에 대한 더 연구할 필요가 있다.

가설3에서는 표면행위가 높을수록 직무소진이 높게 나타났다. 이는 표면행위는 직무소진에 영향을 미친다는 연구결과(김영조·한주희, 2008)와 일치한다. 또는 내면행위가 높을수록 직무소진이 높게 나타났으며, 양경옥(2013)의 연구결과와 일치한다.

가설4에서는 강도가 높을수록 직무소진이 높게 나타났으며 연구결과(황승미·윤지환, 2012)와 일치한다. 그리고 다양성이 높을수록 직무소진이 높게 나타났으며 선행연구결과(황승미·윤지환, 2012)와 일치한다.

제5장 맺음말

제1절 연구결과의 요약

본 연구는 감정노동(차원들)이 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향을 실증연구를 통해 살펴보고자 하는 것이 주된 목적이다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 관련문헌 검토를 통한 개념적 연구, 그리고 경험적 연구로서 설문지를 이용한 실증연구를 실시하였다. 승무원과 간호사 및 판매직 근로자 155명을 대상으로 연구가설을 검증하였다.

실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 표면행위와 내면행위가 자아비진정감에 정(+)-적인 영향을 미친다. 가설 설정한 내용과 일치하는 것을 나타냈다.

둘째, 빈도와 지속기간이 자아비진정감에 영향을 미치지 않으면 설정된 가설내용과 일치하지 않았다. 한편 강도와 다양성이 자아비진정감에 정(+)-적인 영향을 미친다는 결과를 나타내서 설정된 가설내용과 일치한다.

셋째, 표면행위와 내면행위가 직무소진에 정(+)-적인 영향을 미친다. 가설 설정한 내용과 일치하는 결과가 나타났다.

넷째, 강도와 다양성이 직무소진에 정(+)-적인 영향을 미치는 것을 나타냈지만 빈도와 지속기간이 직무소진에 영향을 미치지 않으며 설정한 가설과 일치하지 않았다.

제2절 연구의 시사점

감정노동이 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향을 분석한 실증연구 결과가 함의하는 시사점을 제시하고자 한다.

우선 학문적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 감정조절이론에서 Grandey(2000)는 내적과 외적으로 표현된 감정이 불일치하는 표면행위에 비해, 노동자가 자기감정을 인지적으로 상황을 재평가하면서 개인의 내면 감정과 외면적인 표현감정을 일치시키는 내면행위가 더 개인의 심리적 안녕에 긍정적이라고 주장하였는데, 본 연구에서는 상반된 결과가 나타났다. 본 연구는 Hochschild(1983)에서 감정노동을 비판하는 것과 양경옥(2013)에서 표면행위보다 내면행위가 노동자의 심리적 안녕에 더 부정적이라는 결과와 일치하는 것으로 나타났다. 그리고 양경옥(2013)의 결과와 달리 표면행위와 내면행위가 자아비진정감과 직무소진에 모두 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 강도와 다양성이 자아비진정감과 직무소진에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 향후 감정노동연구의 차원으로서 표면행위와 내면행위만 고려할 것이 아니라 다른 차원들도 포함하여 연구해야 할 필요성이 본 연구를 통해서 확인되었다.

베트남과 미국을 비교하자면, Brotheridge & Lee(2001)는 표면행위는 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미치나 내면행위는 자아비진정감에 영향이 없다. 본 연구결과는 표면행위와 내면행위는 모두 자아비진정감에 정(+)¹의 영향을 미친다는 것을 검증되었다.

이에 따라서 베트남, 한국 그리고 미국에서 감정노동 영향관계 차이가 있으므로 국가별 문화별 이러한 차이에 대한 연구가 필요하다.

셋째, 지금까지 베트남에서 감정노동 기초적인 현황에 대해서 제시하였다. 이를 바탕으로 베트남의 노동자들에 대한 연구가 더욱 수행되어야 할 필요가 있다.

관리적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 감정노동을 많이 할수록 자아비진정감과 직무소진이 더 높게 나타났으므로, 자아비진정감과 직무소진을 낮추기 위해 사용자가 감정노동의 수준을 낮춰야 되고 이를 위한 적합한 업무제도를 고려해야 한다.

둘째, 본 연구는 감정노동의 강도와 다양성이 높을수록 자아비진정감과 직무소진이 높다고 나타났으며 감정노동을 수행하는 노동자를 위한 해결책은 조직의 프로그램과 감정노동의 강도 및 다양성을 낮추는 방안으로 논의해야 하고(이찬수·윤영삼·손현일, 2015) 고객응대 매뉴얼을 수정할 필요가 있다.

제3절 연구의 한계 및 향후연구의 방향

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서 사용한 자료들은 모두 동일 원천으로부터 설문조사 방법을 활용하여 수집하였기 때문에 동일방법편의(common method bias) 문제가 발생할 수 있다.

둘째, 서비스 근로자에 대한 연구이지만, 조사대상을 승무원, 간호사, 판매직으로 제한되었다.

따라서 실증연구를 통하여 얻게 된 주요 경험에 근거하여 향후 연구의 방향들을 제시하면, 면접방법 등 질적 조사방법을 병행하고 조사대상간의 차이를 고려할 수 있도록 자료의 원천을 다원화하는 노력이 필요하다.

참고문헌

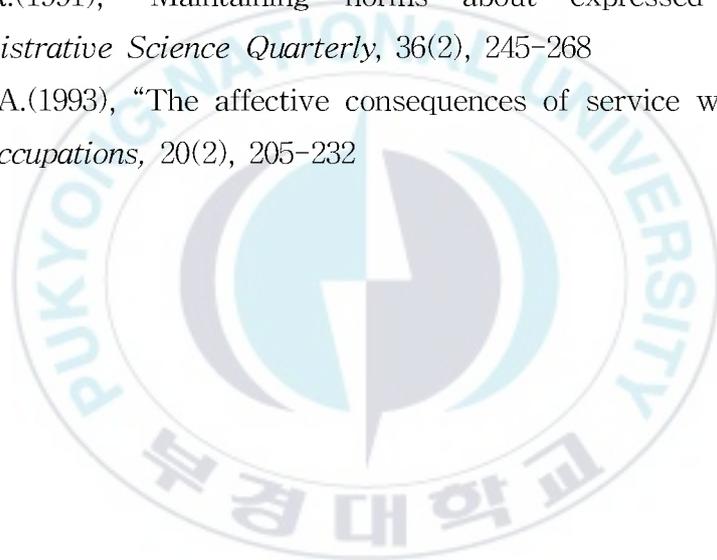
- 김상표(2000), “감정노동: 통제수단, 종업원의 심리적 반응, 그리고 방법론적 문제”, 「산업경제연구」, 13(4), 195-214
- 김상표(2001), “감정, 합리성의 신화 그리고 여성주의”, 「진주산업대 논문집」, 40집, 161-175
- 김상표(2007), “개인 특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과”, 「경영학연구」, 36(2), 355-384
- 김영조·한주희(2008), “서비스직원의 감정노동수행과 직무소진의 관계에 관한 연구”, 「인사관리연구」, 32(3), 95-128
- 김종진(2013), “서비스산업 감정노동 대응과 규제방안”, 「노동리뷰」, 9월호, 42-54
- 류숙진(2013), “대인 서비스 직종의 감정노동 관리와 노동자 반응”, 경북대 박사학위논문
- 박미영(2007), “불공정성과 직무탈진 및 일탈행동의 관계”, 고려대 석사학위논문
- 박성호(2001), “상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향”, 이화여대 석사학위논문
- 박찬임(2013), “감정노동에 대한 인식과 제도적 대책의 마련”, 「노동리뷰」, 9월호, 1-2
- 심숙영, 1999, “근무여건과 개인적인 특징에 따른 소진이 유아 교육 교사의 이직에 미치는 영향”, 「아동학회지」, 20(3), 339-349
- 양경욱(2013), “감정노동의 재해석: 감정노동의 두 전략과 그 효과에 관한 연구”, 연세대 석사학위논문
- 윤선영(2010), “항공사 콜센터상담원의 감정노동과 소진 및 이직의도에 관한 연구”, 「한국항공학회」, 14(1), 1-10
- 윤세준·김상표·김은민(2000), “감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한

- 질적 연구”, 「산업노동연구」, 6(1), 215-254
- 윤은주(2008), “상담자의 소진에 대한 체험 분석”, 숙명여대 박사학위논문
- 윤정임·정남운(2009), “낙관성, 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계”, 「한국심리학회지: 심리치료」, 21(1), 49-68
- 이찬수·윤영삼·손현일(2015), “감정노동의 경험이 노조태도에 미치는 영향”, 2015년 한국산업노동학회 봄 정기학술대회 발표집, 3-25
- 최향석·임효창·정무관(2008), “Call Center 종사자의 감정노동의 선행요인에 관한 연구”, 「기업경영연구」, 27, 53-68
- 최혜윤(2002), “상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진”, 「한국심리학회지: 건강」, 8(2), 279-300
- 황승미·윤지환(2012), “항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향”, 「호텔경영학연구」, 21(2), 277-294.
- Ashforth, B. & R. Humphrey(1993), “Emotional labor in service roles”, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115
- Ashforth, B. & R. Humphrey(1995), “Emotion in the workplace: A reappraisal”, *Human Relation*, 48(2), 96-125
- Ashforth, B., S. Harrison and K. Corley(2008) “Identification in organization: An examination of four fundamental questions”, *Journal of Management*, 34(3), 325-374
- Beal, D., H. Trougakos, H. Weiss and S. Green(2006), “Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies”, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053-1065
- Briggs, S. & J. Cheek(1988), “On the nature of self-monitoring”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(4), 663-678
- Brotheridge, C. & A. Grandey(2002), “Emotional labor and burnout”, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39
- Brotheridge, C. & R. Lee(2003), “Development and validation of the

- emotional labor Scale”, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 76(3), 365-379
- Cherniss, C.(1980), “Human service programs as work organizations”, *Evaluation and Action in the Social Environment*, 125-153
- Diefendorff, J. & R. Gosserand(2003), “Understanding the emotional labor process: A control theory perspective”, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959
- Diefendorff, J., E. Richard & R. Gosserand(2005), “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357
- Erickson, R. & A. Wharton(1997), “Inauthenticity and depression”, *Work and Occupations*, 24, 188-213
- Erickson, R. & C. Ritter(2001), “Emotional labor, burnout, and inauthenticity”, *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163
- Freudenberger, H.(1974), “Staff burnout”, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- Goffman, E.(1961), *Encounters*, Bobbs-Merrill Co.
- 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, A.(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
- Gross, J.(1998a), “Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237
- Gross, J.(1998b), “The Emerging field of emotion regulation: An integrative review”, *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299

- Gross, J. & O. John(1998), "Mapping the domain of emotional expressivity", *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 170-91
- Hochschild, A.(1979), "Emotion work, feeling rules, and social structure", *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575
- Hochschild, A.(1983), *The Managed Heart*(이가람 옮김(2009), *감정노동*)
- Hogan & Cheek(1983), "Identity, authenticity, and maturity", In T. Sarbin & K. Scheibe(eds.), *Studies In Social Identity*, 339-357
- Hur, W., T. Moon and J. Jun(2013), "The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123.
- John, O. & J. Gross(2004), "Healthy and unhealthy emotion regulation", *Journal of Personality*, 72(6), 1301-1334
- Lee, R. & B. Ashforth(1996), "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout", *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133
- Maslach, C.(1976), "Burned-out", *Human Behavior*, 9, 16-22
- Maslach, C. & S. Jackson(1981), "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113
- Morris, J & D. Feldaman(1996), "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, 21, 989-1010
- Mikolajczak, M., C. Menil & O. Luminet(2007), "Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress", *Journal of Research in Personality*, 41, 1107-1117
- Rafaeli, A. & R. Sutton(1987), "Expression of emotion as part of the work role", *Academy of Management Journal*, 12(1), 23-37

- Rafaeli, A. & R. Sutton(1990), "Busy stores and demanding customers: how do they affect the display of positive emotion", *Academy of Management Journal*, 33(3), 623-637
- Richards, J. & J. Gross(2000), "Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool", *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(3), 410-424
- Steinberg, R. & D. Figart(1999), "Emotional labor since the managed heart", *American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26
- Sutton, R.(1991), "Maintaining norms about expressed emotions", *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 245-268
- Wharton, A.(1993), "The affective consequences of service work", *Work and Occupations*, 20(2), 205-232



[부록 1] 직종간 분산분석 결과(one-way ANOVA)

본 연구는 항공사 승무원, 간호사 그리고 백화점 판매직 등 3가지 직종 대상으로 조사를 실시했다. 직종 별로 직무 특성을 다르고 고객과의 상호작용의 특성도 다르기 때문에 직종들 간에 각각의 감정노동 특성이 다르게 된다. 이로 인해 감정노동을 수행할 때 자아비진정감과 직무소진에 미치는 영향이 다르다는 것을 보일 수 있다. 직종에 따라서 감정노동의 차원들과 자아비진정감 및 직무소진의 미치는 영향을 어떻게 다른 지를 분석하였다.

<표 16> 직종 간 감정노동의 분산분석 결과(평균/ 표준편차)

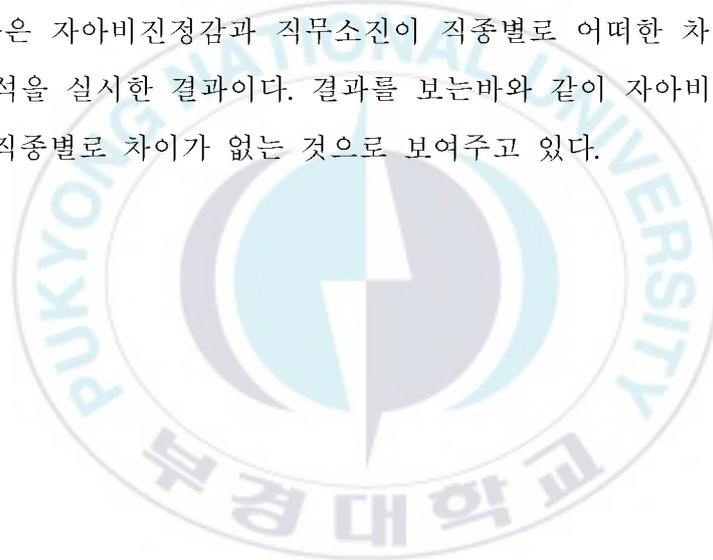
직종	승무원 (N=35)	간호사 (N=60)	판매직 (N=60)	분산분석결과	
				F값	P값
표면행위	3.81 (.82)	3.52 (.67)	3.75 (.66)	2.54	0.082
내면행위	3.7 (.90)	3.94 (.77)	3.7 (.64)	1.88	0.156
빈도1	77.49 (30.17)	51.17 (28.92)	53.42 (29.56)	10.0	0.000
빈도2	4.46 (2.95)	6.6 (4.43)	5.08 (3.98)	3.84	0.024
지속기간1	7.57 (3.58)	15.28 (8.84)	13.87 (7.38)	12.78	0.000
지속기간2	3.4 (1.35)	7.27 (5.63)	7.72 (4.42)	11.33	0.000
강도	3.4 (.76)	3.64 (.63)	3.64 (.60)	1.88	0.156
다양성	3.67 (.79)	3.56 (.86)	3.52 (.79)	0.4	0.67

<표 16>을 보면, 직종 간 표면행위, 내면행위, 강도 그리고 다양성을 수행하는 것이 차이가 없는 것으로 보인다. 반면에, 빈도와 지속기간이 직종에 따라서 유의적인 차이를 보인다. 빈도1 같은 경우는 간호사와 판매직에 비하면 승무원이 감정노동을 더 많이 수행한다. 한편, 지속기간1, 지속기간2, 빈도2는 승무원이 간호사와 판매직보다 감정노동을 더 적게 수행한다.

<표 17> 직종간 자아비진정감과 직무소진의 분산분석 결과

직종	승무원 (N=35)	간호사 (N=60)	판매직 (N=60)	분산분석결과	
				F값	P값
자아비진정감	3.7 (.64)	3.67 (.60)	3.55 (.43)	1.05	0.351
직무소진	3.62 (.70)	3.46 (.37)	3.6 (.50)	1.64	0.197

<표 17>은 자아비진정감과 직무소진이 직종별로 어떠한 차이가 있는지를 분산분석을 실시한 결과이다. 결과를 보는바와 같이 자아비진정감과 직무소진이 직종별로 차이가 없는 것으로 보여주고 있다.



[부록 2] 승무원 대상으로 한 다중회귀분석 결과

<표 18>의 모형 2를 보는 바와 같이 자아비진정감에 영향을 미치는 표면행위($t=2.916, p<0.01$)와 내면행위($t=3.019, p<0.01$)가 모두 유의적인 것으로 보여준다. 그리고 모형 3에 보면, 빈도와 지속기간이 자아비진정감에 영향을 유의적이지 않는 반면에 강도($t=2.622, p<0.05$)와 다양성($t=2.064, p<0.05$)이 자아비진정감에 정(+의 영향을 미친다. 모형 4를 보면, 표면행위, 내면행위, 빈도, 지속기간, 강도 그리고 다양성을 다 같이 놓을 때 표면행위는 영향이 없고 내면행위($t=3.029, p<0.01$)는 유의적인 영향을 미친다. 그리고 강도($t=2.532, p<0.05$)는 유의적인 영향을 미치는데 다양성은 유의적이지 않는 것으로 보일 수 있다.

직무소진의 경우 모형 2를 보면 표면행위($t=4.423, p<0.01$)와 내면행위($t=4.877, p<0.01$)가 높을수록 직무소진이 높게 나타난다. 모형 3에 보면, 빈도와 지속기간 그리고 강도가 직무소진에 영향을 유의적이지 않는 것으로 보일 수 있다. 반면에, 다양성($t=2.498, p<0.05$)이 직무소진에 정(+의 영향을 미친다. 모형 4의 같은 경우, 표면행위와 내면행위의 영향이 유의적이지 않다. 강도($t=4.488, p<0.01$)와 다양성($t=5.825, p<0.01$)이 유의적인 영향을 미치고 빈도 2($t=1.467, p<0.05$)와 지속기간 2($t=1.329, p<0.05$)은 유의적인 결과를 나타냈다.

<표 18>와 <표 19>을 비교하자면, 표면행위와 내면행위는 자아비진정감보다 직무소진에 미치는 영향의 회귀계수의 크기가 더 컸다. 이것은 승무원 노동자의 경우, 감정노동을 실행할 때 자아비진정감보다 직무소진에 영향을 더 미치는 것으로 보여준다. 그리고 감정노동의 강도가 높으면 자아비진정감에 영향을 미치는데 직무소진에 영향을 미치지 않는다.

<표 18> 승무원 대상으로 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

자아비진정감	모형1		모형2		모형3		모형4		
	β값	t값	β값	t값	t값	β값	t값	β값	
성별	-0.078	-0.376	-0.179	-1.135	-0.026	-0.141	t값	-.097	-0.608
연령	0.446	0.881	-0.162	-0.410	0.514	1.224		.069	.185
결혼	-0.060	-0.276	-0.163	-0.997	-0.089	-0.502		-.132	-0.902
학력	2.525	3.824	1.075	1.892	1.136	1.986		.523	1.040
직종중사기간	-0.048	-0.129	0.149	0.529	-0.146	-0.488		-.069	-0.277
표면행위			0.304	2.916 **				.174	1.550
내면행위			0.286	3.019 **				.254	3.029 **
빈도1					0.000	-0.075		.000	0.054
지속기간1					0.044	1.701		.023	1.058
빈도2					-0.015	-0.223		.018	0.320
지속기간2					-0.004	-0.162		-.033	-1.326
강도					0.317	2.622 **		.272	2.532 *
다양성					0.258	2.064 *		.115	1.036
F값	3.25		12.974		4.865		7.008		
R ²	0.359		0.673		0.718		0.825		
Δ R ²	0.359		0.314		0.358		0.466		

<표 19> 승무원 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

직무소진	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값	β값	t값
성별	-0.161	-0.724	-0.293	-2.284*	-0.112	-0.523	-.186	-1.574
연령	0.337	0.625	-0.432	-1.342	0.622	1.284	-.146	-.529
결혼	0.045	0.192	-0.087	-0.653	-0.029	-0.142	-.092	-0.848
학력	2.865	4.078	1.026	2.223*	1.541	2.336*	.522	1.403
직종중사기간	-0.105	-0.264	0.142	0.620	-0.244	-0.705	-.101	-0.550
표면행위			0.375	4.423**			-.002	-1.159
내면행위			0.376	4.877**			.006	.370
빈도1					-0.002	-0.669	.103	2.539
지속기간1					0.040	1.321	-.045	-2.425
지속기간2					0.050	0.658	.105	1.329*
빈도2					0.009	0.287	.120	1.467*
강도					0.213	1.531	.373	4.488**
다양성					0.360	2.498*	.362	5.825**
F값	3.742		31.89		3.572		17.327	
R ²	0.392		0.819		0.685		0.92	
Δ R ²	0.392		0.427		0.293		0.528	

[부록 3] 간호사 대상으로 한 다중회귀분석 결과

<표 20>의 모형 2에는 표면행위가 자아비진정감에 영향을 미치지 않다. 내면행위($t=6.084$, $p<0.01$)가 유의적인 영향을 미친다. 모형 3에는 빈도와 지속기간 그리고 다양성이 자아비진정감에 영향을 유의적이지 않는 반면에 강도($t=4.530$, $p<0.01$)가 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미친다. 모형 4를 보면, 표면행위, 내면행위, 빈도, 지속기간, 강도 그리고 다양성을 다 같이 놓을 때 표면행위는 영향이 없고 내면행위($t=5.764$, $p<0.01$)는 유의적인 영향을 미친다. 그리고 강도($t=5.240$, $p<0.01$)는 유의적인 영향을 미치는데 빈도, 지속기간 그리고 다양성은 유의적이지 않는 것으로 보일 수 있다.

직무소진의 경우 모형 2를 보면 표면행위($t=4.214$, $p<0.01$)와 내면행위($t=4.216$, $p<0.01$)가 높을수록 직무소진이 높게 나타난다. 모형 3에 보면, 빈도와 지속기간 그리고 강도가 직무소진에 영향을 유의적이지 않는 것으로 보일 수 있다. 반면에, 다양성($t=2.659$, $p<0.01$)이 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다. 모형 4의 같은 경우, 표면행위($t=2.108$, $p<0.05$)와 내면행위($t=2.7225$, $p<0.01$)가 영향을 유의적인 것으로 나타났다. 강도가 영향이 없고 다양성($t=2.162$, $p<0.05$)이 유의적인 영향을 미친다. 빈도와 지속기간이 유의적인 영향이 없다.

<표 20>과 <표 21>를 비교하자면, 표면행위를 할수록 자아비진정감보다 직무소진이 더 높게 보일 수 있다. 그리고 감정노동의 강도가 자아지진정감에 많이 영향을 미치는데 직무소진에 대해 영향을 미치지 않다. 또한 감정노동의 다양성을 할수록 자아비진정감에 영향을 미치지 않는데 직무소진에 많이 영향을 미치는 것으로 보인다.

<표 20> 간호사 대상으로 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

자아비진정감	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값	β값	t값
성별	0.440	2.885 **	0.327	2.892 **	0.290	2.441 *	.212	2.271 *
연령	0.134	0.616	-0.024	-0.149	0.169	0.969	-.014	-.101
결혼	-0.070	-0.402	0.038	0.298	-0.207	-1.540	-.044	-0.405
학력	0.175	0.740	0.306	1.747	0.293	1.574	.408	2.796 **
직종중사기간	-0.124	-0.888	0.062	0.588	-0.079	-0.716	.031	0.350
표면행위			0.166	1.890			.030	.407
내면행위			0.471	6.084 **			.398	5.764 **
빈도1					0.003	1.064	-.001	-0.332
지속기간1					0.005	0.521	-.001	-0.124
지속기간2					-0.001	-0.059	-.010	-0.820
빈도2					-0.003	-0.230	-.020	-1.734
강도					0.488	4.530 **	.447	5.240 **
다양성					0.150	1.785	.095	1.433
F값	1.86		24.275		8.512		14.851	
R ²	0.147		0.559		0.587		0.762	
ΔR ²	0.147		0.412		0.44		0.615	

<표 21> 간호사 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

직무소진	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값	β값	t값
성별	-0.058	-0.612	-0.115	-1.535	-0.121	-1.431	-.145	-1.883
연령	0.254	1.880	0.167	1.565	0.347	2.807 **	.249	2.163 *
결혼	-0.163	-1.503	-0.110	-1.282	-0.246	-2.582 *	-.165	-1.848
학력	-0.129	-0.876	-0.041	-0.355	-0.092	-0.697	-.029	-0.242
직종중사기간	-0.129	-1.489	-0.014	-0.195	-0.086	-1.092	-.016	-0.217
표면행위			0.187	3.214 **			.129	2.108 *
내면행위			0.216	4.216 **			.155	2.722 **
빈도1					0.003	1.443	.001	0.514
지속기간1					0.002	0.297	.001	0.112
지속기간2					0.005	0.434	-.001	-0.063
빈도2					0.019	1.884	.011	1.143
강도					0.079	1.031	.037	0.519
다양성					0.158	2.659 *	.119	2.162 *
F값	1.499		18.185		4.701		5.893	
R ²	0.122		0.483		0.447		0.566	
ΔR ²	0.122		0.361		0.325		0.444	

[부록 4] 판매직 대상으로 다중회귀분석 결과

<표 22>의 모형 2에는 표면행위($t=2.751$, $p<0.01$)와 내면행위($t=3.927$, $p<0.01$)가 자아비진정감에 유의적인 영향을 미친다. 모형 3에는 빈도와 지속기간이 자아비진정감에 영향을 유의적이지 않다. 강도($t=3.630$, $p<0.01$)와 다양성($t=2.237$, $p<0.05$)이 자아비진정감에 정(+)의 영향을 미친다. 모형 4를 보면, 표면행위($t=2.327$, $p<0.05$)와 내면행위($t=2.608$, $p<0.05$) 그리고 강도($t=2.459$, $p<0.05$)는 유의적인 영향을 미친다. 반면에 빈도, 지속기간 그리고 다양성이 유의적인 영향을 미치지 않다.

직무소진의 경우는 다음과 같다. 모형 2를 보면 표면행위($t=4.301$, $p<0.01$)와 내면행위($t=3.802$, $p<0.01$)가 높을수록 직무소진이 높게 나타난다. 모형 3에 보면, 빈도와 지속기간 그리고 다양성이 직무소진에 영향을 유의적이지 않는 것으로 보일 수 있다. 반면에, 강도($t=3.880$, $p<0.01$)가 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다. 모형 4의 같은 경우, 표면행위($t=2.717$, $p<0.01$)와 내면행위($t=2.993$, $p<0.01$) 그리고 강도($t=2.666$, $p<0.05$)가 영향을 유의적인 것으로 나타났다. 빈도, 지속기간 그리고 다양성이 유의적인 영향이 없다.

<표 22>과 <표 23>를 비교하자면, 표면행위를 할수록 자아비진정감보다 직무소진이 더 높게 보일 수 있다. 그리고 감정노동의 다양성이 자아비진정감에 많이 영향을 미치는데 직무소진에 대해 영향을 미치지 않다. 또한 감정노동의 강도를 할수록 자아비진정감보다 직무소진에 더 많이 영향을 미치는 것으로 보인다.

<표 22> 판매직 대상으로 감정노동이 자아비진정감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

자아비진정감	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값	β값	t값
성별	-0.027	-0.251	-0.093	-1.024	0.139	1.213	.007	0.063
연령	-0.392	-2.163	-0.149	-0.921 *	-0.246	-1.416	-.098	-.605
결혼	0.170	1.476	0.012	0.113	-0.017	-0.129	-.044	-0.367
학력	-0.030	-0.200	-0.010	-0.077	0.010	0.069	.043	0.332
직종중사기간	-0.170	-1.167	-0.110	-0.908	0.037	0.241	.021	0.155
표면행위			0.216	2.751 **			.214	2.327 *
내면행위			0.282	3.927 **			.204	2.608 *
빈도1					-0.001	-0.413	.001	0.361
지속기간1					-0.007	-0.577	.000	0.034
지속기간2					0.017	0.729	.000	-0.002
빈도2					-0.012	-0.810	-.022	-1.610
강도					0.339	3.630 **	.222	2.459 *
다양성					0.163	2.237 *	.076	1.057
F값		2.432		13.232		3.34		4.919
R ²		0.184		0.459		0.424		0.56
ΔR ²		0.184		0.275		0.24		0.376

<표 23> 판매직 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

직무소진	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값	β값	t값
성별	0.076	0.705	-0.009	-0.107	0.214	1.940	.072	0.716
연령	-0.564	-3.126	-0.255	-1.695	-0.343	-2.041 *	-.183	-1.214
결혼	0.601	5.240	0.401	4.186 **	0.319	2.456 *	.290	2.593 *
학력	0.097	0.653	0.109	0.948	0.047	0.343	.083	0.694
직종중사기간	-0.147	-1.013	-0.083	-0.736	-0.030	-0.203	-.047	-0.369
표면행위			0.313	4.301 **			.232	2.717 **
내면행위			0.253	3.802 **			.217	2.993 **
빈도1					-0.001	-0.809	.000	0.036
지속기간1					-0.026	-2.132	-.017	-1.653
지속기간2					0.038	1.663	.019	0.946
빈도2					0.009	0.606	-.002	-0.193
강도					0.350	3.880 **	.223	2.666 *
다양성					0.127	1.802	.034	0.508
F값		7.319		19.094		4.045		6.488
R ²		0.404		0.656		0.604		0.72
ΔR ²		0.404		0.252		0.2		0.316

[부록 5] 설문지

1. 한국어 설문지

설문조사를 실시하면서 드리는 글

안녕하십니까? 저는 부경대학교 대학원의 석사과정 학생입니다.
 바쁘신 와중에 귀중한 시간을 내어 설문에 응해주신 데 깊은 감사를 드립니다.
 본 조사는 감정노동을 연구하기 위한 소중한 자료로 사용할 예정입니다.
 이 조사는 개인을 평가하는 것이 아니며, 익명으로 통계처리되고 법에 의해 비밀이 보장됩니다.
 따라서 직장생활에 대해서 평소의 느낌이나 행동에 대한 답을 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.
 학술연구의 소중한 자료로 이용되므로 솔직하고도 성의 있는 응답을 다시 한 번 더 부탁드립니다.
 2015년 2월
 부경대학교 대학원 경영학과 응웬티 흥

I. 아래의 항목들은 감정노동에 관한 문항들입니다.

1	하루에 접촉하는 고객은 평균 몇 명이었습니다?	()명
2	무례한 고객 1명과 접촉하는 시간은 평균 몇 분이었습니다?	()분
3	보통의 고객 1명과 접촉하는 시간은 평균 몇 분이었습니다?	()분
4	무례한 고객을 하루에 평균 몇 명이나 접촉해왔습니까?	()명
5	‘회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정’을 어느 정도의 강도로 표현해왔습니까?	1. 매우 약하게() 2. 좀 약하게() 3. 보통() 4. 좀 강하게() 5. 매우 강하게()

설문 문항		전혀 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	그렇다	조금 그렇다	매우 그렇다
6	고객/상황에 대한 나의 진짜 감정과는 다른 감정을 표현해 왔다.					
7	‘회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정’들을 실제로 느끼려고 노력해 왔다.					

8	고객들에게 다양한 (종류의) '회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'들을 표현해왔다.					
9	고객을 대할 때, '회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'이 마음에서 우러나오도록 노력해 왔다.					
10	고객/상황에 대한 나의 진짜 감정을 숨기고 '회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'을 표현해 왔다.					
11	고객들에게 표현해 왔던 감정들은 다양하지 않았다.					
12	'회사가 고객에게 표현하기를 바라는 감정'을 고객에게 강하게 표현해왔다.					

II. 아래의 항목들은 회사생활에 관한 문항들입니다.

	설 문 문 항	전혀 그렇 지 않다	좀 그렇 지 않다	그저 그렇 다	좀 그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 일 때문에 감정적으로 메마르는 느낌이다.					
2	회사에 있을 때와 집에 있을 때 나의 행동방식은 아주 다르다.					
3	나는 퇴근 무렵이면 몹시 지쳐 있다.					
4	나는 일하는 동안 진정한 내 모습을 잃는 듯한 느낌이다.					
5	나는 하루 종일 사람을 대하는 일이 정말 힘들다.					
6	나는 일하는 동안 나의 진짜 감정이 무엇인지 잘 알 수 없다.					
7	나는 일 때문에 녹초가 된 느낌이다.					
8	나는 일하는 동안 내가 아닌 다른 사람이 되어야 했다.					
9	나는 아침에 일어나서 또 출근해야 한다는 것이 정말 힘들다.					
10	나는 일로 인해 내 감정이 둔감해질까 봐 걱정되곤 한다.					
11	나에게 사람을 대하는 일은 엄청난 스트레스이다.					

2. 베트남 설문지

THAY LỜI CẢM ƠN CHÂN THÀNH

Xin chào các anh(chị) và các bạn!

Tôi là sinh viên cao học trường đại học quốc gia Pukyong, Busan, Korea.

Xin chân thành cảm ơn quý anh(chị) và các bạn đã dành thời gian quý báu để giúp tôi hoàn thành phiếu điều tra này. Đây là tài liệu quan trọng sử dụng cho việc nghiên cứu về lao động cảm xúc(cảm xúc của bản thân bị tác động do tính chất công việc). Phiếu điều tra này không phải là bản đánh giá cá nhân và tôi xin cam đoan thông tin sẽ được bảo mật. Rất mong quý anh(chị) và các bạn trả lời một cách thành thực nhất về những hành động hoặc cảm nhận thường ngày của bản thân đối với môi trường công sở. Một lần nữa xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến quý anh(chị) và các bạn.

tháng 2 năm 2015

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY

NGUYEN THI HONG

I. Bên dưới là những hạng mục liên quan đến lao động cảm xúc.

1	Số khách hàng bạn gặp trong một ngày bình quân là bao nhiêu?	() người
2	Thời gian bạn tiếp xúc với một khách hàng khó tính trung bình là mấy phút?	() phút
3	Thời gian bạn tiếp xúc với một khách hàng bình thường trung bình là mấy phút?	() phút
4	Một ngày bạn gặp phải bao nhiêu khách hàng khó tính?	() người
5	'Cảm xúc mà công ty mong muốn bạn thể hiện với khách hàng' được bạn thể hiện ở mức độ nào?	1. rất yếu () 2. hơi yếu () 3. bình thường () 4. hơi mạnh () 5. rất mạnh ()

Hạng mục câu hỏi		hoàn toàn không như vậy	thường không như vậy	thỉnh thoảng như vậy	thường như vậy	hoàn toàn như vậy
6	Thể hiện cảm xúc khác với cảm xúc thật của bản thân trước khách hàng/hoàn cảnh					
7	Tôi đã nỗ lực để cảm nhận những 'cảm xúc mà công ty mong muốn tôi thể hiện với khách hàng'.					
8	Tôi đã thể hiện một cách đa dạng những 'cảm xúc mà công ty mong muốn tôi thể hiện với khách hàng'.					
9	Khi tiếp xúc với khách hàng, tôi đã nỗ lực để bộc lộ những 'cảm xúc mà công ty mong muốn tôi thể hiện với khách hàng'.					
10	Tôi giấu đi cảm xúc thật của bản thân và thể hiện 'cảm xúc mà công ty mong muốn tôi thể hiện với khách hàng'					
11	Những cảm xúc tôi đã từng thể hiện với khách hàng không được đa dạng. (đối với mọi khách hàng/hoàn cảnh tôi đều thể hiện 1 nét mặt giống nhau)					
12	'Cảm xúc mà công ty mong muốn tôi thể hiện với khách hàng' được tôi thể hiện mạnh					

II. Đây là những hạng mục liên quan đến môi trường làm việc.

	Hạng mục câu hỏi	hoàn toàn khô ng như vây	thườ ng khô ng như vây	thìn h thoả ng như vây	thườ ng luôn như vây	luôn như vây
1	Tôi cảm thấy khô cần cảm xúc vì công việc.					
2	Khi ở công ty và khi ở nhà, hành vi cư xử của tôi khác nhau rất nhiều.					
3	Khi đến giờ tan tầm(tan ca) tôi mệt rã rời.					
4	Tôi đã từng cảm thấy như là đánh mất vẻ chân thực trong khi làm việc.					
5	Việc sáng mai thức dậy lại phải đi làm thật khó khăn với tôi.					
6	Trong khi làm việc, tôi không thể biết được cảm xúc thật của mình là gì.					
7	Tôi cảm thấy bị vắt kiệt sức vì công việc.					
8	Trong khi làm việc, tôi đã phải trở thành người khác không phải là tôi.					
9	Tôi thực sự mệt mỏi với việc phải tiếp xúc với khách hàng suốt cả một ngày.					
10	Tôi luôn lo lắng rằng cảm xúc của bản thân có thể bị chai lì do công việc					
11	Tôi bị stress(căng thẳng) vô cùng khi tiếp xúc khách hàng.					

III. Bên dưới là hạng mục liên quan đến đặc tính dân số để xử lý thống kê.

1. Giới tính của Anh(chị)?	1. Nam()	2. Nữ()
2. Tuổi của Anh(chị)?	()Tuổi	
3. Tình trạng hôn nhân của Anh(chị)?	1. Chưa kết hôn()	2. Đã kết hôn()
4. Trình độ Văn hóa của Anh(chị)?	Cấp III trở xuống()	(chuyên môn) đại học trở lên()
5. Nghề nghiệp của Anh(chị)?	1. Tiếp viên hàng không()	2. Y tá()
	3. nhân viên bán hàng()	4. khác()
6. Tổng số thời gian làm việc tại công ty?	()năm (làm tròn lên 0.5)	

※ Xin chân thành cảm ơn quý anh(chị) ※