



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

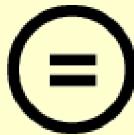
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

서비스 종사자의 감성지능,
감정표현요구, 감정노동 전략과
직무스트레스 간의 관계



2018년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

ZHOU ZHIYING

(주 지 영)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

서비스 종사자의 감성지능,
감정표현요구, 감정노동 전략과
직무스트레스 간의 관계

지도교수 김 영 조

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.

2018년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

ZHOU ZHIYING

(주 지 영)

ZHOU ZHIYING의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2018년 8월



위 원 장 경영학박사 류 태 모 (인)

위 원 경영학박사 신 인 용 (인)

위 원 경영학박사 김 영 조 (인)

< 목 차 >

Abstract	v
제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경과 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 방법과 범위	4
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 감정노동	5
1. 감정노동의 정의	5
2. 감정노동 전략의 구성요소	8
제 2 절 감정노동의 선행변수	11
1. 개인특성	11
2. 직무특성	14
제 3 절 직무스트레스	16
제 3 장 실증연구방법	18
제 1 절 연구 모형	18
제 2 절 연구 가설	19
1. 감성지능과 감정노동 전략	19
2. 감정표현요구와 감정노동 전략	20
3. 감정노동 전략과 직무스트레스	22
제 3 절 변수의 조작적 정의와 설문문항	24

1. 변수의 조작적 정의	24
2. 설문문항	27
제 4 절 표본과 통계분석 방법	28
1. 표본	28
2. 통계분석 방법	28
제 4 장 실증연구결과	29
제 1 절 표본의 특성	29
제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증	31
1. 감성지능과 감정표현요구	31
2. 감정노동 전략	33
3. 직무스트레스	35
제 3 절 기초통계 분석	35
1. 평균, 표준편차와 상관관계 분석	35
2. 직종 간 차이 분석: 분산분석 결과(Oneway ANOVA)	37
제 4 절 가설검증 결과	38
1. 감성지능, 감정표현요구와 감정노동 전략	38
2. 감정노동 전략과 직무스트레스	41
제 5 장 결 론	45
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	45
제 2 절 연구의 한계와 향후 연구의 방향	48
참 고 문 헌.....	49
설 문 지.....	60

< 표 목 차 >

<표 1> 감정노동에 대한 정의	7
<표 2> 감정노동의 구성요소	10
<표 3> 설문문항	27
<표 4> 인구통계학적 특성	30
<표 5> 감성지능과 감정표현요구에 대한 요인 분석 결과	32
<표 6> 감정노동 전략에 대한 요인 분석 결과	33
<표 7> 직무스트레스에 대한 요인 분석 결과	34
<표 8> 평균, 표준편차와 상관관계 분석 결과	36
<표 9> 직종 간 차이분석 결과(평균/표준편차)	38
<표 10> 표면행위에 대한 다중회귀분석의 결과	39
<표 11> 내면행위에 대한 다중회귀분석의 결과	40
<표 12> 직무스트레스에 대한 다중회귀분석의 결과	42
<표 13> 가설 검증의 결과요약	44

< 그림 목 차 >

<그림 1> 연구 모형	18
--------------------	----



Relationships between Service Workers' Emotional Intelligence,
Emotional Display Request, Emotional Labor Strategies and Job Stress

ZHOU ZHIYING

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

Abstract

The purpose of this study is to investigate empirically the impacts of the service workers' emotional intelligence, job characteristic of emotional labor (including frequency and intensity of emotional display), two types of emotional labor strategies (including surface acting and deep acting) on job stress. To test these hypotheses, the data were collected from 202 service workers working at department store, duty-free shop and call center. Eventually 170 data were used for the analysis excluding 32 cases in which the questionnaire responses were inadequate.

The result shows that emotional intelligence had a positive influence on deep acting but there was no significant effect on surface acting. Second, the frequency of emotional display had a significant positive influence on surface acting, but there was no significant effect on deep acting. Third, it was found that intensity of emotional display had a significant positive influence on surface acting, whereas it had no significant effect on deep acting. Fourth, surface acting had a significant positive effect on job stress, while deep acting had no significant effect on job stress. According to the result of multiple regression analysis, it was found that emotional labor strategies affect on job

stress significantly, and at the same time the impact of intensity of emotional display on job stress was weaker when adding two types of emotional labor strategies. This result means partial mediation effects of emotional labor strategies in the relationship of intensity of emotional display and job stress. Finally, the implications of these findings are discussed and future research directions are suggested based on the results of this study.

Key words: Emotional Intelligence, Frequency and Intensity of Emotional Display, Emotional Labor Strategy, Surface Acting, Deep Acting, Job Stress



服务工作人员的情绪智力, 情绪表达诉求, 情绪劳动策略, 工作压力之间的关系

周志莹

釜庆大学 经营专业 硕士研究生

摘要

本研究的目的是调查服务工作人员的情绪智力, 情绪劳动的工作特征 (包括情绪表现的频率和强度), 两种情绪劳动策略 (包括表面行为和深层行为) 对工作压力的影响。为了验证假设, 研究采集了202名从事百货商店, 免税店以及呼叫中心等相关服务行业的工作人员 的问卷数据。然而, 由于部分问卷答复不充分, 最后对排除这32个数据在外的170个数据进行了研究分析。

结果表明, 首先, 情绪智力对深层行为有积极影响, 但对表面行为没有显著影响。其次, 情绪表现的频率对表面行为有显著的积极影响, 但对深层行为没有显著影响。第三, 情绪表达的强度对表面行为具有显著的积极影响, 而对深层行为没有显著影响。第四, 表面行为对工作压力有显著的积极影响, 而深层行为对工作压力没有显著影响。另外, 根据多元回归分析的结果, 情绪劳动策略对工作压力有显著影响, 并且将两种情绪劳动策略作为中介变量投入时, 情绪表现强度对工作压力的影响相对变弱了。这一结果意味着情绪劳动策略在情绪表现强度与工作压力之间有着部分的中介效应。最后一部分内容是关于探讨本研究的意义以及未来的发展方向。

关键词: 情绪智力, 情绪表现的频率和强度, 情绪劳动策略, 表面行为, 深层行为, 工作压力

제1장 서론

제1절 연구의 배경과 연구의 목적

오늘날 한국 산업구조에서 서비스 산업의 비중은 시간이 지날수록 점점 증가하고 있다. 이에 서비스 산업 종사자의 지속적인 증가는 감정노동자들의 증가를 의미하므로 늘어나는 종사자의 수만큼 그들의 감정에 대한 관리 및 연구도 지속적으로 이루어져야 한다. Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘상업적 목적을 위한 감정의 관리’라고 정의하였는데, 서비스 종사자는 조직의 요구에 따라 고객이 기쁨, 행복과 같은 특정 감정 상태에 머물 수 있도록 자신의 감정을 통제해야 한다. 서비스 기업은 목적 달성의 수단으로 종사자의 감정노동을 강요하고 있어 서비스 종사자는 조직에서 요구하는 감정표현규칙과 자신의 감정을 일치시키는 과정을 끊임없이 반복하는 감정노동전략을 수행하고 있다(김상희·서문식, 2005).

조직구성원은 직무를 수행하는 과정에서 조직에서 요구하는 바람직한 감정표현을 해야 하는데, 그 결과로 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직적으로 바람직한 감정표현 사이에 차이가 존재한다. 자신이 경험하는 감정을 조절하는 행위인 감정노동은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)라는 두 가지 형태로 나타날 수 있다(Hochschild, 1983). 이러한 구분에 근거하여 감정노동의 두 차원을 측정하기 위한 도구를 개발하려는 시도(Brotheridge & Lee, 2003), 감정노동의 두 차원에 영향을 주는 선행요인을 탐색하거나 확인한 연구들(김상표, 2007; 박동수 등, 2005; 이랑 등, 2006; 추호정 등, 2010; Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000), 감정노동의 결과에 대한 주장이나 실증결과를 제시하고 있는 연구들(김영조·한주희, 2008; 김상희, 2009; 이동명 등, 2007; Grandey, 2000;

Groth et al, 2009; Liu et al, 2008; Naring et al, 2006)이 수행되었다.

사람의 행동은 개인(개인특성)이 조직에서 일(직무특성)을 수행하는 상황에 의해 결정된다고 할 수 있다. 감정노동 역시 노동의 주체인 개인이 갖고 있는 특성, 그리고 개인이 수행하고 있는 일의 특성에 의해 영향을 받는다고 할 수 있다. 감정노동의 선행요인을 확인하기 위한 선행연구들을 살펴본 결과 개인특성(정서성, 외향성, 자아성찰, 자기감시 등), 직무특성(시간압력, 과업일상성, 감정표현규범, 직무자율성, 직무요구, 직무다양성 등)에 속하는 다양한 변수들이 감정노동에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다.

감성지능은 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 읽을 수가 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력으로 정의되는데(Goleman, 1995), 감정노동은 감정관련 문제를 조직이 요구하는 바람직한 방향으로 해결하는 업무라고 할 수 있으므로 감성지능은 감정노동의 또 다른 선행요인이 될 수 있을 것이다.

기존의 연구들이 감정노동과 그의 결과요인들 사이에서 감성지능의 조절 역할에 대해 살펴본 것이 대부분이었으나(신강현 등, 2008; Johnson & Spector, 2007), 본 연구는 개인특성의 한 요소로서 감성지능에 초점을 맞추고 있으며, 개인의 감성지능에 따라서 감정노동 전략이 어떻게 나타나는지 살펴보는 것에서 기존의 연구들과 차별성을 가진다. 본 연구는 감정노동 수행에 있어서 감성지능이 갖는 역할을 실증적으로 연구함으로써 감성지능 개발의 중요성을 인식하는 계기가 될 것이다.

고객과의 상호작용은 종사자의 서비스 태도에 영향을 주는 요인으로 간주될 수 있으며, 직무특성은 종사자와 고객과의 대면 접점에서 발생하게 되는 여러 가지 상황적 요인으로서 종사자들의 감정노동 수행 전략에 유의한 영향을 미치게 된다. 감정노동 연구에서는 고객과의 상호작용에 초점을 맞추어서 감정표현의 빈도(frequency)와 강도(intensity), 감정표현의 지속

시간(duration), 표현해야 하는 감정의 다양성(variety) 등과 같은 직무특성에 따라 감정노동에 미치는 영향이 달라진다고 하였다(Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Morris & Feldman, 1996). 이에 본 연구는 직무특성이 감정노동의 수행방식에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다.

서비스업의 특성상 기업은 고객이 최우선이라는 차별적 지위를 부여하고 있으며, 고객 스스로도 종사자보다 우위에 있다고 인식하고 있다(Grandey, 2003). 이러한 차별적 지위를 인식하는 상황에서 불만 및 불평을 이야기하는 고객들은 정중하지 못하고 무례한 언어를 빈번하게 사용한다(Grandey, Dicker & Sin, 2004). 이때 서비스 종사자는 자신의 불쾌한 감정을 억누르고 조직이 바라는 감정을 표현하기 위해서 높은 강도의 긍정적 정서를 표현해야 한다. 서비스 종사자들은 개인적인 감정을 숨기거나 스스로 통제하고 직무에서 요구되는 감정을 표현하도록 요구받는데, 이는 직무스트레스를 유발하게 된다. 이에 본 연구는 감정노동의 수행이 서비스 종사자의 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

이러한 연구 필요성에 근거해 감정노동을 표면행위와 내면행위라는 두 차원으로 구분하여 측정하였고 이들 두 가지 유형의 감정노동 수행에 서비스 종사자의 개인특성(감성지능)과 직무특성(감정표현의 빈도와 강도)이 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 더불어 감정노동 수행의 두 유형의 표면행위와 내면행위가 서비스 종사자의 직무스트레스에 미치는 영향을 또한 확인하고자 한다.

본 연구의 목적은 개인특성에 초점을 맞춘 감성지능, 직무특성에 초점을 맞춘 감정표현의 빈도와 강도가 표면행위 및 내면행위와 갖는 관계를 확인하고자 한다. 그리고 표면행위와 내면행위가 직무스트레스에 주는 영향을 검증하고자 한다. 마지막으로 이를 바탕으로 학문적, 실무적 시사점에 대해 살펴보고, 본 연구의 한계점과 향후 연구방향에 대해 제언하고자 한다.

제2절 연구의 방법과 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적 고찰과 실증연구를 동시에 진행하였다. 본 연구는 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장 서론에서는 연구배경을 기술하고 문제제기 및 연구의 필요성을 제시하여 연구목적에 대해 논의하였다.

제2장은 본 연구를 위한 이론적 배경으로 첫째, 감정노동의 정의와 구성요소에 대한 선행연구를 검토하였다. 둘째, 개인특성으로서의 감성지능과 서비스 종사자의 감정노동 전략에 대한 선행연구를 검토하였다. 셋째, 직무특성과 감정노동 전략 간의 관계를 설정하기 위하여 선행연구를 고찰하였다. 넷째, 감정노동과 직무스트레스 간의 관계에 대한 가설을 설정하기 위한 이론적 고찰이 이루어졌다.

제3장에서는 연구 모형과 가설을 도출하고 각 변수에 대한 조작적 정의를 내린 후 설문 문항을 제시하였다. 그리고 조사를 위한 자료수집 및 분석방법 등을 기술하였다.

제4장은 실증분석의 단계로서 표본의 특성, 신뢰성 및 타당성 분석, 기초통계 분석, 연구모형의 분석과 연구가설 검증을 실시하였다.

제5장은 본 연구의 결론으로 앞서 실증분석에서 얻은 연구결과를 요약하고 본 연구의 시사점에 대해 살펴보고, 본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 감정노동

1. 감정노동의 정의

감정(emotion)은 사람들이 가지는 느낌을 말하는데, 사람들이 경험하고 해석하며, 사고하고 표현하며, 그리고 스스로 조절하는 느낌을 의미한다(Mills & Kleinman, 1988; Thoits, 1989). 일반적으로 인간의 감정의 개념은 자신의 자아를 지키고, 타인들과의 원만한 상호작용을 위해서 꼭 필요한 요소로 인식되어 왔다(Goffman, 1969). 감정은 사회적 상호작용에 의해 생기며, 사회적, 문화적, 상황적 그리고 대인간 조건에 의해 영향을 받는다(Martin, 1999).

감정노동(emotional labor)은 미국 UC 버클리 대학의 사회학과 교수 Hochschild(1983)의 저서 [The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling](조작된 마음: 인간감정의 상업화)에서 처음 사용되었다. Hochschild(1979)는 서비스분야에서 육체노동이나 정신노동과 차별화할 수 있는 형태의 노동을 제시하였는데 그것이 바로 감정노동이다. 감정노동의 특징은 다음의 세 가지로 요약된다. 첫째, 감정노동은 고객과의 얼굴(face-to-face)이나 목소리(voice-to-voice) 대면 과정에서 수행된다. 둘째, 감정노동은 다른 사람들의 태도, 감정, 그리고 행위에 영향을 미치기 위해 일어난다. 감정노동의 수행 목적은 종사자들이 감정노동의 대상이 되는 사람들(예, 고객)의 감정에 영향을 미쳐 궁극적으로 업무 목표의 달성(예, 판매성과)을 하는 것이다. 셋째, 감정의 표현은 특정 규칙에 따라야 한다. 감정표현규칙은 특정 상황에서 어떠한 감정이 적합하고, 그 감정이

어떻게 표현되어야 하는지 나타내는 행위의 표준이나 규범이다(Zapf, 2002).

감정노동은 ‘고객들이 우호적 보살핌을 받고 있다는 기분을 느낄 수 있도록 표정과 외모를 유지하고 자연스러운 자신의 내적 감정을 통제하거나 관리하는 노동’을 뜻하며, 서비스 업체에서 고객과 직접 접촉하는 서비스 종사자에게 주로 요구되는 노동형태이다. 감정노동은 대인서비스업에 집중되어 있고, 승무원, 고객 서비스 상담원, 판매사원, 사회 복지사, 간호사, 텔레마케터, 카지노 딜러, 보육교사, 간병인 외에도 전반적인 서비스업 종사자들이 주로 이 직무를 수행하게 된다.

기업은 서비스 제공자들에게 서비스 대상자를 향한 친근감, 공손함, 공감성 및 반응성 등을 기대함에 따라, 서비스 제공자들은 미소를 짓고, 눈을 마주치고, 진실한 관심을 보이고, 친절하게 대화를 나누며, 감정노동을 수행한다(이종헌·김정희, 2014). 특히, 서비스 종사자들은 동료, 상사, 고객 등과 빈번히 접촉하게 되며, 고객 가치 창출을 위하여 적절한 감정들을 표현해야 하기 때문에 감정관리가 중요시 되고 있다(전명구, 2006).

감정노동 개념에 대한 정의는 연구의 목적에 따라 연구자들이 감정노동이 수행되는 전제나 차원, 감정노동의 결과 등 어디에 주목하느냐에 따라 차이가 있다. 이러한 견해들이 감정노동을 개념화하는 기준으로 반영되었다. 감정노동의 개념화는 감정을 표현하고 관리하는 차원(Ashforth & Humphrey, 1993), 또는 감정노동이 수행되는 직업의 범주를 개념화의 준거로 사용하는 차원(Hochschild, 1983)으로 구분될 수 있다. Morris & Feldman(1996)에 따르면 감정노동은 감정노동을 수행하는 빈도와 표현규칙에 주의해야 하는 정도, 요구되는 감정표현의 다양성, 감정부조화 경험여부와 같이 외적으로 관찰 가능한 요소들이 포함되어 있다고 하였다. 이후 Grandey(2000)는 이러한 입장들을 통하여 감정노동이 수행되는 맥락, 감정 관리에 영향을 주는 요인, 조직적, 개인적 결과를 포괄적으로 개념화하

려는 시도를 하였다. 이외에도 감정노동의 개념 정의는 다양하게 이루어지고 있지만, 주로 Hochschild(1983)과 Morris & Feldman(1996)의 감정노동 정의를 연구의 기본으로 삼고 있다. 국내 외 연구자들의 감정노동 개념에 대해 정리하면 <표1>과 같다.

< 표 1 > 감정노동에 대한 정의

연구자	정의
Hochschild(1983)	외부적으로 관찰 가능한 얼굴, 신체적 표현을 만들기 위한 감정의 관리
Ashforth & Humphrey(1993)	서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정 표현행위
Morris & Feldman(1996)	서비스 거래 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 통제, 계획, 노력의 정도
Grandey(2000)	조직성과를 달성하기 위하여 감정표현을 규제하는 과정
김민주(1998)	직무 수행 시 자신의 실제 감정을 관리하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정 감정을 표현하려는 노력
허지훈(2000)	서비스 종사자들이 고객과의 서비스 교류를 하는 동안 자신의 감정을 통제하고 이상적인 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위
최항석 등(2006)	조직 내에서 이상적인 감정을 표현하기 위해 종사자가 자신의 느낌을 통제하려고 노력하는 과정

자료: 선행연구자의 내용을 재정리함

본 연구는 서비스 종사자를 대상으로 “외부적으로 관찰 가능한 얼굴, 신체적 표현을 만들기 위한 감정의 관리”라는 Hochschild(1983)의 정의에 근거하여 진행하고자 한다.

2. 감정노동 전략의 구성요소

감정노동에 대해 여러 가지 정의가 이루어졌듯이, 연구자들의 관점에 따라 구성요소도 다르게 제시되어 왔다.

감정노동의 수행에 있어 종사자들은 감정규율전략을 활용하게 되는데, 조직의 표현 규칙을 따르는 방법은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting) 두 가지로 분류할 수 있고 이는 Hochschild(1983)의 감정노동 개념의 핵심적 구성요소이다.

표면행위는 종사자 자신이 실제 느낀 감정과는 상관없이 외부로 표현되는 감정을 표현 규칙에 맞도록 바꾸어 표현하는 것을 가리킨다. 즉, 종사자가 자신의 내적 감정 상태를 변화시키지 않고 다만 겉으로 드러나는 감정만을 조직의 감정표현규칙에 맞게 조절하는 것이다. 따라서 이는 반응초점 감정규율로 볼 수 있다(Grandey, 2000). 내면행위는 종사자 자신의 감정을 스스로 의식적으로 조절하여 바람직한 행동을 표현하는 것을 가리킨다. 내면행위가 안으로 체험하는 감정의 자기규제(self-regulation)에 초점을 맞추고 있다면, 표면행위는 밖으로 드러내는 감정표현의 자기규제에 강조점을 맞추고 있다(김상표·이덕로, 2008).

Hochschild가 감정노동의 개념을 감정의 표현에 초점을 둔 것과 달리 Ashforth & Humphrey(1993)은 구성원들은 기대되는 감정을 표현하기 위해서 표면행위나 내면행위를 넘어서 실제 감정의 표현(expression of genuine emotion) 즉 진심행위(genuine acting)를 포함시킴으로서 한 단계 더 발전시켰다. 이는 순수감정 표현에 의하여 직무를 수행하면 감정노동의 강도가 가장 낮은 경우에 해당하는데, Ashforth & Humphrey(1993)은 이 경우에 감정노동의 결과가 긍정적으로 나타날 수 있다고 주장하였다.

한편, Zapf(2002)는 감정노동 수행방식의 하나인 진심행위를 일종의 내면화된 전략이라고 주장하였고, 감정일탈도 감정노동 수행전략의 일종

으로 보아야 한다는 주장을 하였다.

Diefendorff, Croyle & Gosser(2005)는 내면행위와 표면행위 그리고 자연스러운 감정 표현(naturally felt emotion)의 3가지 차원을 감정노동의 구성요소로 제시하였다. 감정표현규칙에 따라 몸짓이나 표정 혹은 말씨를 연출해야 하기에, 자연적 감정표현에 의하여 감정노동을 수행하는 종사자에게도 감정을 조절하기 위한 최소한의 의식적인 노력이 필요하며, Diefendorff et al.(2005)은 진심행위 전략이 표면행위나 내면행위와는 다른 차원의 감정노동 대처전략임을 경험적으로 입증해 보인 바 있다(김상표, 2007).

Blau et al.(2010)은 기존 감정노동행위의 두 가지 측면, 즉 표면행위와 내면행위를 좀 더 세분화하였다. 표면행위는 기초표면행위(basic surface acting)와 심화표면행위(challenged surface acting)로, 내면행위는 기초내면행위(basic deep acting), 고객관점내면행위(perspective taking deep acting), 긍정적 재조정내면행위(positive refocus deep acting)로 구분하였다. 기초표면행위란 구성원이 고객을 응대할 때 자신의 감정과는 관계없이 서비스를 제공하는 것이며 심화표면행위란 까다로운 고객에게 감정과는 관계없이 형식적인 서비스를 제공하는 경우를 의미한다. 기초내면행위란 구성원이 고객에게 자발적인 마음으로 서비스를 제공하는 것이며 고객관점내면행위란 항상 고객의 입장에서 서비스를 제공하는 것이며 긍정적 재조정내면행위란 구성원이 까다로운 고객에게 긍정적인 의지를 가지고 서비스를 제공하는 것을 의미한다.

한국 국내의 감정노동 연구들에서도 감정노동 전략에 대한 다양한 분류가 적용되어 왔다. 선행연구들을 살펴보면, 감정노동의 하위요소들을 나누거나 감정노동을 하나의 구성체로 파악해서 살펴본 연구들(김민주, 1998; 박상언, 2009; 최상석 등, 2008)과 감정노동 전략을 표면행위와 내면행위의 2분법적 분류를 적용한 연구들이 가장 많았다(강재호, 2006; 김영조·한주희, 2008; 서덕혜, 2011). 또는 실제 연기를 포함한 3분법(노명화 등, 2009)

과 표면연기, 심층연기, 감정일탈, 자발적 연기 등 네 가지의 감정노동 행동을 사용한 연구들까지 다양하게 진행되어 왔다(김상표, 2007).

선행연구를 바탕으로 감정노동의 구성을 <표2>에 요약 정리하였다.

< 표 2 > 감정노동의 구성요소

연구자	감정노동의 구성요소
Hochschild(1983) Grandey(2000) Matteson & Miller(2012)	표면행위(Surface Acting, SA) 내면행위(Deep Acting, DA)
Ashforth & Humphrey (1993, 1995)	표면행위(SA) 내면행위(DA) 진실행위(Genuine Acting)
Zapf(2002)	자연적 감정조절(Automatic Emotion Regulation) 표면행위(SA) 내면행위(DA) 감정부조화(Emotional Dissonance) 신중한 부조화행위(Deliberative Dissonance Acting)
Diefendorff et al.(2005) Austin et al.(2008)	표면행위(SA) 내면행위(DA) 자연적 감정표현(Expression of Natural Felt Emotions)
Blau et al.(2010)	기초표면행위(Basic Surface Acting) 심화표면행위(Challenged Surface Acting) 기초내면행위(Basic Deep Acting) 고객관점내면행위(Perspective Taking Deep Acting) 긍정적 재조정내면행위(Positive Refocus Deep Acting)

자료: 선행연구자의 내용을 재정리함

따라서 본 연구에서는 2분법적 분류를 한 선행연구들(Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996 등)을 따라서 감정노동의 수행 전략을 표면행위와 내면행위로 구분하였다.

제2절 감정노동의 선행변수

1. 개인특성

감정노동의 선행변수에 대한 많은 연구가 진행되어 왔다. 이들 연구결과에 의하면 감정, 개인의 성격특성, 개인적 유대감, 감정표현성, 감정부조화 등 개인 차원의 변수들이 감정노동의 선행요인으로 밝혀지거나 제시되고 있다(김희진, 2003; 김상표, 2007; 김영조·한주희, 2008; 강재호·김민주, 2008; 김민주·김두라, 2008; 김상표·이덕로, 2008; 김상희, 2009; 김세리·김건, 2010; 윤은형, 2007; 이복임·정혜선, 2004; 이복임, 2006; 추호정 등, 2010).

감정통제에 대한 개념적 모델에서는 감정표현성, 자기감시 및 감성지능과 같은 개인차 변인들이 감정노동 전략에 영향을 미칠 수 있음을 제안하였다(Grandey, 2000). 감성지능은 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 읽을 수가 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력이라고 정의를 하고 있는데(Goleman, 1995), 감정노동은 감정관련 문제를 조직이 요구하는 바람직한 방향으로 해결하는 업무라고 할 수 있으므로 감성지능은 감정노동의 또 다른 선행요인이 될 수 있을 것이다.

1) 감성지능(Emotional Intelligence)

감성지능은 자신과 타인의 감정을 잘 인지하고 그를 토대로 자신의 생각과 행동을 결정하며, 인간관계를 부드럽게 이끌 수 있는 능력을 말한다(Goleman, 1995). Salovey & Mayer(1990)의 감성지능(Emotional Intelligence)이라는 논문에서 감성지능 개념이 최초로 등장하였으며, Salovey & Mayer(1990)는 감성지능을 '자신과 타인의 감정을 평가·점검할 수 있는 능력, 다양한 감정들을 변별하는 능력, 이를 근거로 자신의 사고와 행동의

방향을 도출하는데 이용하는 능력'이라고 정의하였다. 권기옥(2012)은 감성지능이란 감성을 인식, 표현, 조정하는 것, 그리고 이러한 감성들을 바탕으로 적절하게 이용하는 것이라고 하였다. 감성지능은 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 스스로 이겨낼 수 있게 하며, 충동을 억제하고 만족을 지속시키며 기분을 조절할 수 있고 타인에 대해 공감할 수 있는 능력이라고 할 수 있다(한기완, 2014).

국내 선행연구를 살펴보면 "Emotional Intelligence"를 번역해서 감성지능 혹은 정서지능이라는 용어를 사용하고 있다. 정현우(2007)는 감성지능을 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고 감성을 조절, 활용할 수 있는 능력이라고 정의하였다. 이러한 감성지능이 중요한 이유는 감성지능이 높을수록 직장 동료뿐 아니라 관계를 맺는 모든 조직구성원에 대해 배려를 하게 되고 그 결과 더 열심히 일하게 되며(최금창·최우성, 2006), 조직몰입을 높이고 스트레스를 낮춰줌(Nikolaou & Tsaousis, 2002)과 동시에 조직에 대한 이탈행동을 낮춰주는 역할(김정심, 2012)을 하는 것으로 밝혀져 왔기 때문이다.

자신의 감정을 통제하고 조절하는 능력이 뛰어난 사람은 어려운 상황이 주어지더라도 그러한 상황에 대해 바람직한 방향으로 행동을 하거나 긍정적으로 평가한다(주시각, 2013; Lopes et al., 2004). 안주영, 전의숙, 김현(2007)은 감정노동이 강하게 요구되어지는 직무상황에서는 감성지능이 낮은 사람보다 감성지능이 높은 사람은 감정을 효과적으로 조절함으로써 감정부조화를 적게 느낄 것이며, 미래의 경력개발 및 관리를 위해 합리적 사고를 하고 현재의 만족을 유보함으로써 감정노동의 부정적 결과를 약화시킬 가능성이 있다고 주장하였다.

2) 감성지능의 구성요소

감성지능은 사회적 지능의 한 유형으로서 개인의 심리적 적응의 중요한 지표가 되고, 행동의 근거와 자신의 사고를 도출해 내는 능력으로 정의될 수 있다(Salovey & Mayer, 1990). 감성지능의 정의와 함께 감성지능을 구성하는 초기의 연구에서 Salovey & Mayer(1990)는 감정평가와 표현, 감정 활용, 감정조절능력 등의 3가지 영역의 10개 요소로 구분하였으나, 이후 감성적 및 지적 상성을 증진시켜 모형은 감정 이해를 추가하여 4가지 영역의 16개 요소로 감성지능을 구분하였다(김예주·주희, 2013; Mayer & Salovey, 1997).

Salovey & Mayer(1990)의 이론에 이어 감성지능에 대한 이론은 Goleman(1995)에 의하여 확산되었고 감정이입을 추가하여 구성요인은 5가지 영역으로 단순화시켰다.

감성지능 연구들을 살펴보면 주로 Wong & Law(2002)의 4가지 구성요인과 설문문항으로 연구를 진행하고 있다(김진강, 2011). 구성요소를 살펴보면, 첫째, 자신의 감성을 정확하게 인식하고 표현하는 능력인 자기감성의 인식(self-emotional appraisal), 둘째, 자기 주위의 다른 사람들의 감성을 이해하는 타인감성의 인식(other's emotional appraisal), 셋째, 감성 활용(use of emotion), 즉, 개인이 가지고 있는 감성정보를 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력, 넷째, 감성 조절(regulation of emotion), 즉, 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 능력 등으로 구분할 수 있다.

감성지능의 개념과 구성요인에 대해서는 학자들마다 약간의 차이를 보이고 있는데, 본 연구에서는 감성지능은 자신과 타인의 감정을 잘 인식하고 그를 토대로 자신의 생각과 행동을 결정하며, 인간관계를 부드럽게 이끌 수 있는 능력으로 개념을 정의하고자 한다. 또한 Wong & Law(2002)의 연

구에서 사용되어진 개념의 구성요인을 수정 및 보완하여 감정 인식, 감정 조절, 감정 활용으로 구성하여 연구를 진행한다.

2. 직무특성

직무특성이란 업무수행과정에서 종사자들의 행위에 제약을 가하는 조건을 의미한다. Morris & Feldman(1996)을 비롯하여 Brotheridge & Grandey(2002), Kruml & Geddes(2000) 등의 연구들에서 고객과의 상호작용 특성이 종사자의 감정표현에 영향을 미치는 중요한 직무특성 요인으로 다루어진 바 있다.

또한, 많은 연구자들(Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000; Kruml & Geddes, 2000; Zapf et al., 1999)은 Morris & Feldman(1996)이 주장한 감정표현의 빈도와 강도, 다양성과 감정부조화는 직무특성의 측면에서 감정노동 수행전략을 선호하도록 만드는 압력으로 작용한다고 간주하는 게 더 타당하다고 주장하였다(Kim, 2007).

감정노동 연구에서 Brotheridge & Grandey(2002), Diefendorff, Croyle & Grosserand(2005), Morris & Feldman(1996)는 고객과의 상호작용의 성격에 초점을 두어 대면접촉의 빈도(frequency of interactions), 감정표현의 강도(intensity of emotional display), 감정표현의 다양성(variety of emotional display), 상호작용의 지속성(duration of interactions) 등이 다루어져 왔다. 첫째, 빈도는 종사자가 직무를 수행함에 있어서 고객과 얼마나 자주 접촉하느냐의 여부에 관한 것이다. 둘째, 강도는 직무에서 종사자가 고객을 상대할 때 얼마나 많은 양의 감정을 실어서 감정노동을 수행하느냐를 의미한다. 셋째, 다양성은 감정노동의 수행과정에서 종사자가 얼마나 많은 종류의 감정을 표현하느냐를 의미한다. 넷째, 지속시간은 개개 고객들과 상호작용하면서 보내는 시간의 양으로 정의된다. 일반적으로 이

러한 구분도식에 대해 다른 연구자들도 동의하고 있다.

본 연구에서는 서비스 종사자의 감정노동과 관련성이 높은 것으로 생각되는 상호작용 특성들로 감정표현의 빈도(frequency)와 강도(intensity)에 초점을 맞추고자 한다.

1) 감정표현의 빈도(Frequency of Emotional Display)

감정표현의 빈도는 종사자가 고객과 접촉하는 빈도로 정의된다(Morris & Feldman, 1996). 고객과의 상호작용이 많으면 많을수록 감정노동의 수행도 많이 필요하게 되며, 이는 종사자의 감정적, 인지적 자원의 소모와 밀접히 관련되어 있다(Zapf, 2002).

선행연구들을 살펴보면, Morris & Feldman(1997)은 빈도와 표면행위의 대용물로 간주할 수 있는 감정부조화와 상관관계가 전혀 없다는 것을 밝혔다. Grandey(2002)는 빈도와 표면행동간 정(+)의 유의한 관계를 발견했지만, 빈도와 내면행동 간에는 어떤 관계도 발견하지 못했다. Brotheridge & Grandey(2002)는 감정표현의 빈도가 표면행동 및 내면행동 모두와 유의적으로 관련되어 있다는 것을 발견했다.

2) 감정표현의 강도(Intensity of Emotional Display)

감정표현의 강도는 고객을 상대할 때 얼마나 많은 양의 감정을 실어서 서비스를 수행하느냐로 정의되는데(Morris & Feldman, 1996), 서비스 제공자들에게 요구되는 감정표현 규범의 강도가 높을수록 이를 준수하기 위해 더 많은 노력과 에너지를 소비하게 되고 더 강한 심리적 압박을 경험하게 된다.

‘감정표현의 강도’는 서비스 제공 시에 고객들의 행동변화를 결정하는 가장 중요한 요인이라 할 수 있는데(Frijda et al., 1992), 이는 고객들이 서비스 종사자가 표현하는 감정의 강도에 의해 설득될 수 있기 때문이다.

제3절 직무스트레스

스트레스(stress)에 대한 정의도 다양하게 있는데 Selye(1956)은 어떤 요구에 대한 보편적 반응이라고 하였고, Blau(1981)는 직무요구와 개인의 반응능력의 균형에 초점을 맞추어 두 가지의 적절한 균형을 이루지 못하면, 스트레스가 유발될 수 있다고 하였다. 또한 스트레스를 개인의 적응적인 관점에서 보는 견해로 Gibson(1993)은 개인차와 심리적 과장에 의해 조정된 적응적 반응이라고 정의하였고, Luthans(1992)는 개인차와 신체적, 행동적 일탈을 초래하는 외부상황에 대한 적응과정으로 정의를 하였다.

1970년대에 와서 직무스트레스라는 개념이 등장하게 되었다(박혜영, 2013). 조직 내에서 일어나는 업무관련 스트레스에 대한 표현들은 다양하다. 작업스트레스 (stress at work), 조직스트레스(organization stress), 직무스트레스(job stress), 직업스트레스(occupational stress) 등이 있는데 가장 보편적으로 사용하는 것이 직무스트레스이다.

Parker & DeCotiis(1983)는 스트레스를 자신의 감정에 대한 개인의 주관적 인식으로 정의하였으며, 직무스트레스를 작업환경의 조건이나 발생한 사건의 결과로써 특정 종사자가 체험하는 역기능적 감정이나 의식으로 정의하였다.

한국산업안전보건공단(2006)에서는 조직구성원의 능력과 자극 그리고 요구가 일치하지 않기 때문에 구성원 개인에게 유해한 신체적이나 정서적인 반응을 야기하는 업무적 요인으로 직무스트레스를 정의하였다.

앞서 살펴본 바와 같이, 직무스트레스에 대해 단순히 개인에게만 한정시켜 정의할 수 없으며, 조직의 입장도 고려해야 된다. 직무스트레스를 조직의 구성원이 지각하게 되면 조직의 성과를 이루어내지 못하게 되는 경우가 많다(나명찬, 2012).

실증연구를 살펴보면 감정노동이 직무스트레스를 높인다는 연구들이 상

당히 많은 편이다(이송희, 2011; Brotheridge & Grandey, 2002; Erickson & Wharton, 1997; Pugliesi & Shook, 1997). 그러나 감정노동을 두 가지 차원 즉 표면행위와 내면행위로 구분하였을 때에는 이러한 개념들이 각각 조직과 종사자들에게 다른 영향을 미치는데, 고객들과 상호작용하는 동안 종사자의 표면행위는 부정적인 결과와 관련이 있는 반면, 내면행위는 긍정적인 결과와 관련되어 있음이 밝혀졌다(김유경, 2013; Grandey, 2003).

김영조, 한주희(2008)의 연구에서 표면행위 방식의 감정노동 수행은 감정고갈을 증가시키는 반면, 내면행위는 감정고갈을 감소시키는 것으로 밝혀졌다. 탈인격화와 자아 성취감 저하에 대하여 표면행위는 긍정적인 영향을 미치나 내면행위는 부정적인 영향을 미침으로써 어떠한 방식으로 감정노동을 수행하느냐에 따라 직무소진의 정도가 달라지는 것으로 나타났다.

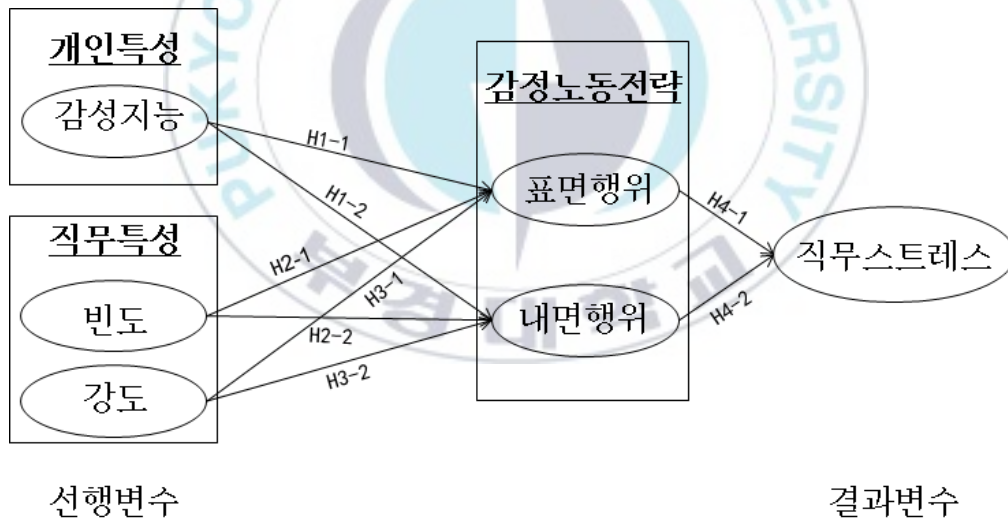
이와 같이 감정노동의 결과를 표면행위와 내면행위로 구분하여 파악하려는 시도는 최근까지도 지속되고 있다. 지윤호 외 2명의 연구(2012)에서는 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하고 고객지향성과의 인과관계를 살펴본 결과 표면행위는 부(-)의 영향을, 내면행위는 정(+)의 영향을 미치고 있음을 보고하였다. 이성욱(2014)의 연구에서도 외면적 감정노동은 심리적 스트레스에 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 밝혀냈으며, 내면적 감정노동은 심리적 스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타난다고 보고하였다.

X Jiang, Z Jiang & DS Park (2013)는 슈퍼마켓 종사자를 대상으로 한 경험적 연구에서는 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하고 직무만족과의 인과관계를 살펴본 결과 감정노동 수행전략 중 하나인 표면행위는 직무만족에 부정적 영향을, 내면행위는 직무만족에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. 따라서 감정노동의 부정적인 결과인 직무스트레스와 탈진, 감정고갈과 같은 심리적인 문제는 표면행위에서 더 심각하게 일어날 수 있음을 알 수 있다.

제3장 실증연구방법

제1절 연구 모형

본 연구는 서비스 종사자의 감정노동 전략의 선행변수와 결과변수 간의 관계를 검증하고자 한다. 첫째, 개인특성초점에 맞춘 감성지능, 직무특성초점에 맞춘 감정표현의 빈도와 강도가 표면행위 및 내면행위와 갖는 각각의 관계를 확인하고자 한다. 둘째, 표면행위와 내면행위가 직무스트레스에 주는 영향을 검증하고자 한다. 따라서 서비스업에서 나타나는 감정노동의 차원들을 중심으로 연구모형을 설정하였는데 <그림1>과 같다.



〈 그림 1 〉 연구 모형

제2절 연구 가설

1. 감성지능과 감정노동 전략

감정노동은 사람에 따라 서로 다른 반응을 일으키고 어느 누구도 감정노동을 같은 방법으로 경험하지 않으며 같은 결과를 체험하지 않는다. 같은 감정노동의 요인에도 어떤 사람은 잘 적응하는가 하면 어떤 사람은 회피하기도 하는데 이는 원인 변수와 결과 변수 사이에 개인차 등을 포괄하는 변수가 작용하기 때문이다(Tews & Glomb, 2003). 그리고 개인이나 조직에 유해한 영향을 미치는 감정노동을 해소하기 위한 한 방안으로서 개인특성에 초점을 두는 감성지능 개념이 자리 잡아가고 있다.

감정노동 전략의 선행변수에 대한 연구들(Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff, Croylea & Gosserand, 2005; Schaubroeck & Jones, 2000) 중에 개인차에 초점을 둔 연구들을 보면 표면행위에 대해서는 5대 성격모델, 부정 및 긍정적 정서 등의 개인특성이 유의미한 설명력을 보이지만, 내면행위에 대해서는 유의적인 개인특성 요인이 없거나 미약하게 나타나고 있다. 그러나 내면행위를 하기 위해서는 개인에게 인지적인 능력, 즉 감성지능이 요구된다고 할 수 있다(노혜미, 2005).

서비스 종사자들의 경우 고객들과의 관계에서 감정조절이라는 노동을 수행하는데, 감성지능이 높은 종사자들일수록 자신의 과업완수를 위해 자신의 감정과 고객이나 조직이 요구하는 감정 간에 차이가 있을 경우 자신의 감정을 숨기거나 바람직한 감정을 내면화함으로써 표현행위를 덜 수행하고 내면행위를 수행할 가능성이 높다. 또한 감성지능이 낮은 종사자들에 비하여 감성지능이 높은 종사자들은 상대적으로 자신과 타인의 감정을 더 자각하고, 그 감정에 대한 조절과 활용이 원활하게 되며, 실제 감정과 고객들에게 표현하는 감정이 일치하기 때문에 표면행위를 덜 하고 내면행위를 더

하는 것으로 예측된다.

감성지능은 개인의 역량의 한 부분으로서 감정을 파악하는 데 중요한 역할을 한다. 감성지능이 낮은 사람들에 비해 감성지능이 높은 사람들은 조직에서 요구하는 표현규칙을 따르는 데 이점이 있다는 주장도 있다 (Johnson & Spector, 2007). 이 주장에 따르면 감성지능이 표면행위와 내면행위 모두 관련성을 가지는 것으로 볼 수 있다. 이와 관련한 Lee(2010)의 연구에서 감성지능이 표면행위와는 정적 관계가 있고 내면행위와는 부적 관계가 있는 것으로 나타났다.

따라서 이러한 선행연구를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다.

가설1: 서비스 종사자의 감성지능은 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 서비스 종사자의 감성지능은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 서비스 종사자의 감성지능은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 감정표현요구와 감정노동 전략

1) 감정표현의 빈도와 감정노동 전략

감정노동표현의 빈도는 종사자가 고객과 접촉하는 빈도로 정의되는데 (Morris & Feldman, 1996), 박동수, 전명구, 전성한(2005)은 응대해야 하는 고객 수가 많아짐에 따라 감정표현의 빈도가 많아지면 종사자들은 표면행위를 많이 하게 될 것이라고 주장하였다. 고객에 대한 몰입과 이해를 더욱 많이 요구하게 되며, 종사자들은 과중한 부담으로 인해 감정노동을 수행할 때 요구되는 실제 감정을 느끼고 표현하기보다는 오히려 긍정적 감정을 꾸면서 표현하거나 상황에 따라 자신의 감정을 변화시켜 회사가 요구되는 바람직한 감정을 표현하려고 할 경우가 많다.

Brotheridge & Grandey(2002), Brotheridge & Lee(2003)는 감정표현의

빈도가 표면행동 및 내면행동 모두와 유의적으로 관련되어 있다는 것을 발견하였다. 이는 빈번한 상호작용을 고려할 때 종사자는 바람직한 감정을 실제 느끼고 표현하기 힘든 반면에, 자신의 느낀 감정을 꾸며서 긍정적 감정을 가장하기가 쉬울 것이다.

양남(2013)은 구성원의 감정노동행동 중 표면행동에 대해서는 감정표현 빈도가 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 밝혔다. 이는 많은 고객을 상대하는 서비스 종사자들은 내면에서 긍정적 감정을 빈번히 느끼기는 힘들 수도 있는 반면, 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 있으므로 표면행위를 할 가능성이 증가한다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설2: 서비스 종사자의 감정표현빈도는 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 서비스 종사자의 감정표현빈도는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 서비스 종사자의 감정표현빈도는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 감정노동표현의 강도와 감정노동 전략

감정표현의 강도는 고객을 상대할 때 얼마나 많은 양의 감정을 실어서 서비스를 수행하느냐로 정의되는데(Morris & Feldman, 1996), 김상표·이덕로(2008)의 연구에서는 감정표현의 강도가 감정일탈에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 서비스 제공자들에게 요구되는 감정표현의 강도가 높을수록 이를 준수하기 위해 더 많은 노력과 에너지를 소비하게 되며, 이로 인해 감정일탈도 더 빈번하게 발생한다고 할 수 있다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동의 수행 전략 중 감정표현 규범을 실제로 경험하기 위하여 노력하는 내면행위의 경우가 더욱 많은 노력을 필요로 하며, 감정노동의 강도가 높다고 보았다. 고객에 대한 감정표현을 강하게 요구하면, 지나칠 정도로 환하게 미소를 짓거나 비굴할 정도로 공

손하게 고객을 응대해야하는 데 이 경우 규범적 감정과 일치하는 내적 느낌을 갖기 어려울 수 있다.

Frijda 등(1992)은 ‘감정표현의 강도’가 서비스 제공 시에 고객들의 행동 변화를 결정하는 가장 중요한 요인이라 주장하였다. 그리고 양남(2013)은 감정표현의 강도는 고객응대내면행동에 부(-)의 영향을 미치는 것을 발견하였다. 회사가 서비스 종사자들에게 바람직한 감정을 강하게 요구하면 종사자들은 실제 감정을 느끼고 표현하기 힘들 수 있어 내면행위를 덜 수행하는 반면에, 자신의 느낀 감정을 꾸며서 긍정적 감정을 연기하듯이 표현행위를 할 가능성이 높다.

이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3: 서비스 종사자의 감정표현강도는 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 서비스 종사자의 감정표현강도는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 서비스 종사자의 감정표현강도는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 감정노동 전략과 직무스트레스

감정노동 수행전략의 결과에 대하여는 상반되는 관점이 존재한다. 감정노동의 전략은 표현하는 감정의 유형에 관계없이 종사자에게 심리적, 신체적으로 부정적인 영향을 미친다는 소외가설(alienation hypothesis), 그리고 직무수행을 위한 인위적 감정표현이라도 정(+)적 감정의 표현은 정적결과를, 부(-)적 감정표현은 부정적 결과를 가져온다는 안면피드백가설(facial feedback hypothesis)의 두 가지로 대별되고 있다(Adelmann, 1989).

감정노동 관련 선행연구들을 살펴보면, 조직의 요구와 자신의 실제 감정의 차이에서 발생하는 감정부조화(emotional dissonance)로 인해 정서적 고갈을 일으키거나 직무스트레스를 유발하여 이직의 주요 원인이 된다는

연구들(고재욱, 2012; 김동현·이재모, 2014; 김보들맘·신혜영, 2000; 정명선, 2014)이 있다.

표면행위는 서비스 종사자들이 고객들에게 가식적인 감정을 전달함으로써 감정전달의 격을 낮추며 스스로 정서적 고갈을 겪는 것과 같은 부정적인 결과를 유발하게 된다(Fisk & Steiner, 2005). 즉 서비스 종사자들이 표면행위전략을 수행할 때 심리적 긴장이나 직무스트레스가 유발된다는 것을 의미한다. 이성욱(2014)의 연구에서도 외면적 감정노동은 심리적 스트레스에 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 밝혀내 종사자 개인의 감정과 상관없이 고객접점 서비스를 수행할수록 종사자들이 지각하는 심리적 스트레스 또한 높아지게 된다.

그러나 내면행위는 표현하고자 하는 감정을 유도하기 위해 필요한 감정을 적극적으로 불러일으키거나, 자신의 감정 또는 생각, 관련된 이미지나 기억 등을 의도적으로 떠올리는 노력을 의미한다. 내면행동은 표면행동과는 달리, 종사자들로 하여금 고객과 좀 더 신뢰할 수 있는 상황을 만들어가는 과정을 통해 개인의 감정적 부조화를 줄여 줄 수도 있다(Grandey et al., 2005). 이성욱(2014)은 내면적 감정노동은 심리적 스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 종사자가 고객입장에서의 감정과 자신의 감정을 일치시키려는 노력이 커질수록 심리적 스트레스를 덜 경험하게 된다고 밝혔다.

앞선 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4: 서비스 종사자의 감정노동 전략은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

H4-1: 서비스 종사자의 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-2: 서비스 종사자의 내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

제3절 변수의 조작적 정의와 설문문항

1. 변수의 조작적 정의

1) 표현행위와 내면행위

감정노동은 외적으로 관찰 가능한 표정 혹은 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리를 의미한다. 본 연구에서는 표면행위, 내면행위의 두 가지로 구분하여 측정하였다.

표면행위는 서비스 업무를 수행하는데 있어 서비스 종사자가 자신의 내면감정을 감추고 위장된 감정으로 서비스 업무를 수행하는 행동이라고 정의하였다. Brotherridge & Grandey(2002), Grandey(2003), Hochschild(1983)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. 사용된 설문문항은 "나는 고객을 대할 때 실제 느끼지도 않는 감정을 가장하여 표현한다", "나는 직무상의 필요로 특정한 감정을 가진 것처럼 연기하듯이 고객을 대한다" 등 총 4개 항목이며 5점 Likert 척도로 측정하였다.

내면행위는 서비스 업무를 수행하는 데 있어 서비스 종사자가 조직에서 요구하는 감정의 표현을 위해서 의식적으로 내면의 감정을 통제하고 조정하는 행동으로 정의하였다. Brotherridge & Grandey(2002), Grandey(2003), Hochschild(1983)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. 사용된 설문문항은 "나는 고객의 입장에서 고객에게 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다", "나는 고객에게 표현하는 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다" 등 총 4개 항목이며 5점 Likert 척도로 측정하였다.

2) 감성지능

감성지능은 자신과 타인의 감정을 잘 인지하고 그를 토대로 자신의 생각과 행동을 결정하며, 인간관계를 부드럽게 이끌 수 있는 능력이라고 정의하였다. Wong & Law(2002)의 연구에서 사용되어진 측정도구인 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. 감성지능은 3개 차원으로 구성되는데, 감성 인식 4문항, 감성 조절 3문항과 감성 활용 2문항 총 9개 문항으로 측정하였다.

3) 감정표현의 빈도와 강도

감정표현의 빈도는 접촉하는 고객의 수라고 정의하였다. Diefendorff, Croyle & Gosser(2005)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. 사용된 설문문항은 "나는 업무시간의 대부분을 고객들을 응대하는데 보낸다", "나는 무리한 요구를 하는 고객들을 자주 접한다" 등 총 4개 항목이며 5점 Likert 척도로 측정하였다.

감정표현의 강도는 고객에게 전달하는 감정표현이 강한 정도라고 정의하였다. Brotheridge & Lee(2003)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. "일반적으로 내가 고객들에게 표현하는 감정은 강한 편이다", "회사가 고객들에게 표현하기를 바라는 감정은 심리적으로 부담이 크다" 등 총 4개 항목을 5점 Likert 척도로 측정하였다.

4) 직무스트레스

직무스트레스는 서비스 종사자가 자신의 직무환경과 관련하여 신체적, 정신적으로 적응하기 어려운 일이 발생할 때 느끼는 심리적 긴장상태라고 정의하였다. Parker & Decotiis(1983)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다"이 일을 계속해야 할지 나도 잘

모르겠다.", "일에 대한 나의 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다" 등 총 5개 항목을 5점 Likert 척도로 측정하였다.

5) 통제변수

성별, 연령, 교육수준, 고용 형태, 근속 년수와 직급 등 연구의 결과에 영향을 미칠 수 있는 인구통계 변수들을 통제변수로 분석에 포함시켰다. 성별의 경우 여성을 0, 남성을 1로 코딩하여 분석하였으며, 연령은 25세 이하를 1로, 26-30세를 2, 31-35세를 3, 36세 이상을 4로 코딩하였다. 혼인 상태의 경우는 미혼 0, 기혼 1로 코딩하여 분석하였으며, 교육수준은 고졸을 1, 대졸을 2, 대학원 재학 이상을 3으로 입력하였다. 고용 형태의 경우는 비정규직을 0, 정규직을 1로 놓고 분석하였으며, 근속 년수는 2년 이하를 1, 2-5년을 2, 6년 이상을 3으로 코딩하여 분석에 활용하였다. 직급의 경우는 평사원을 0, 대리/계장 이상의 관리자급 종사자를 1로 범주화하여 분석하였으며, 직종의 경우 백화점을 기준으로 면세점은 직종1로, 콜센터나 여행사 등 고객 상담원은 직종2로, 기타 서비스 종사자는 직종3으로 더미변수화하여 분석에 활용하였다.

2. 설문문항

< 표 3 > 설 문 문 항

구분		문 항	문항수
감정노동전략	표면행위	나는 내면의 감정을 숨기고 직무상 요구되는 감정을 꾸며서 표현한다. 나는 직무상의 필요로 특정한 감정을 가진 것처럼 연기하듯이 고객을 대한다. 나는 고객을 대할 때 실제 느끼지도 않는 감정을 가장하여 표현한다. 나는 고객에게 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 있다.	4
	내면행위	나는 고객에게 표현하는 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다. 나는 고객의 입장에서 고객에게 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다. 내가 고객에게 표현하는 감정은 나의 진심에서 우러나온 것이다. 나는 고객에게 표현해야 하는 감정을 내면에서부터 우러나게 하려고 노력한다.	4
개인특성	감정지능	나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 어떤 감정의 원인에 대해 알고 있다. 나는 내 자신의 감정을 잘 이해하는 편이다. 나는 다른 사람들의 행동을 보면 그들의 감정 상태를 알 수 있다. 나는 다른 사람들의 감정을 잘 이해하는 편이다. 나는 맡은 업무를 수행하기 위해 스스로 최선을 다하도록 격려한다. 나는 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다하는 편이다. 나는 내 스스로 업무에 동기 부여를 할 수 있는 사람이다. 나는 화가 났을 때 빨리 진정하는 편이다. 나는 내 노여움을 통제할 수 있고 합리적으로 해결할 수 있다.	9
직무특성	빈도	나는 무리한 요구를 하는 고객들을 자주 접한다. 나는 업무수행 과정에서 고객들과 빈번히 접촉한다. 나는 무례한 고객들을 접하는 경우가 많다. 나는 업무시간의 대부분을 고객들을 응대하는 데 보낸다.	4
	강도	일반적으로 내가 고객들에게 표현하는 감정은 강한 편이다. 나는 고객들에게 강렬한 감정을 표현한다. 회사가 고객들에게 표현하기를 바라는 감정은 심리적으로 부담이 크다. 나는 고객과 접촉할 때는 다른 사람을 대할 때보다 감정표현을 더 강하게 해야 한다.	4
직무스트레스		이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다. 일에 대한 나의 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다. 나는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다. 나는 아무 이유 없이 피곤하다. 요즘 나는 일로 인하여 평소보다 더욱 신경이 날카로워 짜증을 잘 낸다.	5
인구통계특성			8

제4절 표본과 통계분석 방법

1. 표본

본 연구의 실증분석을 위해 백화점, 면세점, 콜센터, 여행사 등 다양한 서비스 부문에서 근무하고 있는 종사자들을 대상으로 모집단을 구성하였다. 타당성과 신뢰성을 확인하기 위하여 예비조사를 통하여 각각 요인의 문항에 나타난 문제점을 수정 및 보완한 후, 본 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2018년 4월 9일부터 26일까지 온라인 방식으로 실시하였다. 18일 동안 총 202부의 설문지가 회수되었으며, 32부의 무성의한 응답지를 제외하고 170부(84.15%)로 분석을 실시하였다.

2. 통계분석 방법

본 연구에서는 설문자료의 통계적 분석을 위해 SPSS 19.0 통계패키지 프로그램을 이용하였다. 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 SPSS 19.0을 통해 빈도분석을 실시하였다. 선행연구에서 개발된 측정도구의 신뢰도와 타당도를 확인하기 위해 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였고, 가설검정을 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 4장에서는 본 연구의 실증분석 결과를 제시할 것이다.

제4장 실증연구결과

제1절 표본의 특성

본 연구에서는 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 혼인상태, 교육수준, 고용 형태, 근속 년수와 직급 등에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 실증분석에 사용된 총 170부의 표본의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시한 결과에 대한 분석은〈표4〉와 같다.

직종별로는 백화점 종사자가 50명(29.4%), 면세점 종사자가 52명(30.6%), 고객 상담원이 51명(30.0%), 기타 서비스 종사자가 17명(10.0%) 이 설문에 응답하였다. 여성이 133명(78.2%), 남성이 37명(21.8%)으로 나타나 서비스 종사자중 고객과의 접점업무는 여성 인력으로 집중되어 있음을 알 수 있다. 연령은 26-30세의 종사자가 79명(46.5%)으로 거의 절반을 차지하고 있고, 36세 이상의 종사자는 24명(13.1%)에 그치고 있다. 결혼여부를 확인할 결과, 기혼자가 31명(18.2%), 미혼자가 139명(81.8%)으로 나타났다는데, 이는 30세 이하의 서비스 종사자가 높은 비율을 차지하는 것과 관련이 있음을 알 수 있다.

학력은 고등학교 졸업자가 33명(19.4%), 대학교 졸업자가 108명(63.5%), 대학원 재학 이상은 29명(17.1%)으로 조사되어 서비스 종사자의 학력은 대학교 졸업이 가장 많은 것으로 나타났다. 고용형태는 정규직이 130명(76.5%)으로 월등히 높게 나타났고 비정규직이 40명(23.5%)으로 밝혀졌다. 근속년수는 2년 미만 근무자가 89명(52.4%)으로서 근무시간이 짧은 종사자들이 절반을 차지하고 있다. 이와 같이 연령이 젊고 근무시간이 짧은 종사자들이 많기 때문에 직급도 평사원이 140명(82.4%)으로 큰 비중을 차지하고 있다.

〈 표 4 〉 인구통계학적 특성

구분		빈도 (명)	비율 (%)	비고
성별	남	37	21.8	
	여	133	78.2	
연령	25세 미만	40	23.5	*‘36-40세’와 ‘41세 이상’을 한 집단으로 묶어서 분석
	26-30세	79	46.5	
	31-35세	27	15.9	
	36-40세	11	6.5	
	41세 이상	13	7.6	
혼인상태	미혼	139	81.8	
	기혼	31	18.2	
학력	고졸	33	19.4	
	대졸	108	63.5	
	대학원 재학 이상	29	17.1	
고용형태	정규직	130	76.5	
	비정규직	40	23.5	
근속년수	2년 미만	89	52.4	*‘6-10년’과 ‘10년 이상’을 한 집단으로 묶어서 분석
	2-5년	54	31.8	
	6-10년	14	8.2	
	10년 이상	13	7.6	
직급	평사원	140	82.4	*‘대리/계장’과 ‘과장 이상’을 한 집단으로 묶어서 분석
	대리/계장	18	10.6	
	과장 이상	12	7.1	
직종	백화점 종사자	50	29.4	
	면세점 종사자	52	30.6	
	고객 상담원(콜센터 등)	51	30.0	
	기타	17	10.0	
합계		170	100.0	

제2절 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목들의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 를 통한 내적 일관성 분석을 사용하였다. Cronbach's α 값이 0.6 이상인 경우 측정항목들 간의 내적 일관성을 확보하고 있는 것으로 판단하였다.

측정변수의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며 주성분 분석(principal components analysis)과 직교회전(varimax) 방식을 이용하였다. 아이겐값(eigen value)은 1.0 이상인 요인만을 선택하였고, 요인적 재치(factor loading)는 0.5 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

1. 감성지능과 감정표현요구

감정노동의 선행변수들에 대한 개인특성(감성지능)은 9개 문항, 직무특성(감정표현요구)은 8개 문항 총 17개의 항목으로 측정하였으며 분석결과는 <표5>와 같이 감성지능, 빈도와 강도의 3개 요인이 도출되었다. 그렇지만 일부 문항들의 경우 원래 측정하고자 한 차원이 아니라 다른 요인에 적재되거나 또는 두 개의 요인에 동시에 적재되는 등 개념 타당성을 저해하는 것으로 나타났다. 개념타당성을 확보하기 위해 이들 4개 문항을 제거하는 절차를 거치고 13개 설문문항에 대해 요인 분석을 하였다.

요인 분석 결과는 KMO 계수가 0.794($>\alpha=0.5$), Bartlett's 구형성 검증이 708.364(자유도 78), 유의수준(p)이 0.000으로 변수들 간의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다. 감정노동의 선행변수들에 대해 3개 요인으로 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 57.485%로 나타났다. 다음으로 신뢰도 분석의 결과를 보면 각 요인에 대한 Cronbach's α 값은 감성지능 요인이 0.814, 빈도 요인이 0.780, 강도 요인이 0.707로 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

〈 표 5 〉 감성지능과 감정표현요구에 대한 요인 분석 결과

구분		요인1	요인2	요인3	Cronbach's α
감 성 지 능	스스로 목표달성하기 위해 최선을 다함	.801	.021	.074	.814
	스스로 동기부여	.732	-.091	-.240	
	노여움을 통제하고 합리적으로 해결	.724	-.029	-.244	
	다른 사람의 감정을 이해	.678	-.131	.015	
	스스로 업무수행하기 위해 최선을 다함	.673	-.136	.207	
	자신의 감정을 이해	.555	-.115	-.255	
	화가 났을 때 빨리 진정함	.546	.167	-.503	
빈 도	무례한 고객을 많이 접함	-.118	.839	.165	.780
	무리한 요구를 하는 고객을 자주 접함	-.067	.771	.196	
	고객들을 빈번히 접촉함	-.165	.716	.024	
	대부분 업무시간 고객을 응대하는 데 보냄	.032	.668	.151	
강 도	회사가 바라는 감정 표현하면 큰 부담 됨	-.098	.324	.764	.707
	고객에게 감정표현 강하게 해야 함	-.009	.381	.668	
고유치(eigen value)		3.983	2.437	1.053	
분산설명비율(percentage of variance,%)		25.193	19.959	12.332	
누적분산비율(cumulative percentage,%)		25.193	45.153	57.485	

2. 감정노동 전략

감정노동 전략은 총 8개의 문항으로 구성되었으며 요인분석 결과 <표6>과 같이 감정노동의 두 차원과 일치하는 2개의 요인이 도출되었다.

요인 분석 결과는 KMO 계수가 0.760($\alpha > 0.5$), Bartlett's 구형성 검증이 502.699(자유도 28), 유의수준(p)이 0.000으로 변수들 간의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다. <표6>에서 보듯이 감정노동 전략 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 62.909%로 나타났다. 다음으로 신뢰도 분석의 결과를 보면 각 요인에 대한 Cronbach's α 값은 표면행위 요인이 0.861, 내면행위 요인이 0.715로 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

〈 표 6 〉 감정노동 전략에 대한 요인 분석 결과

구분		요인1	요인2	Cronbach's α
표 면 행 위	감정을 가장하여 표현함	.878	-.150	.861
	감정을 연기하듯이 고객을 대함	.877	-.079	
	감정을 억지로 표현함	.813	-.046	
	감정을 꾸면서 표현함	.760	-.166	
내 면 행 위	내면에서부터 우러나게 감정표현	-.005	.813	.715
	진심에서 우러나온 감정표현	-.223	.717	
	고객에게 진심으로 친절하게 대함	-.073	.693	
	실제 느끼는 감정표현	-.102	.689	
고유치(eigen value)		3.244	1.789	
분산설명비율(percentage of variance,%)		35.553	27.356	
누적분산비율(cumulative percentage,%)		35.553	62.909	

3. 직무스트레스

감정노동의 결과변수인 직무스트레스 요인은 5문항으로 구성되었으며 요인분석 결과는 <표7>과 같다. KMO 계수는 0.848($>\alpha=0.5$), Bartlett's 구형성 검증은 411.602(자유도 10), 유의수준(p)은 0.000으로 변수들 간의 상관관계는 유의한 것으로 나타났다. 직무스트레스 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 66.694%로 나타났고, 신뢰도 분석의 결과를 보면 Cronbach's α 값이 0.874로 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

〈 표 7 〉 직무스트레스에 대한 요인 분석 결과

구분		요인	Cronbach's α
직무 스트 레스	일로 인하여 신경 날카로워 짜증냄	.865	.874
	일에 대한 의욕 점차 줄어들음	.842	
	일로 인해 낙담하고 우울해함	.837	
	일을 계속해야 할지 고민됨	.790	
	이유 없이 피곤함	.743	
고유치(eigen value)		3.335	
분산설명비율(percentage of variance,%)		66.694	
누적분산비율(cumulative percentage,%)		66.694	

제3절 기초통계 분석

1. 평균, 표준편차와 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 변수인 감성지능, 빈도, 강도, 표면행위, 내면행위와 직무스트레스 간의 상관성을 파악하기 위하여 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다. 먼저 인구통계변수들과 연구변수들 간의 상관관계를 보면, 연령, 학력, 혼인상태와 직종 등의 인구통계변수들은 감성지능, 빈도, 강도, 내면행위, 직무스트레스 등 주요 연구변수들과 유의적인 관계를 보이고 있는데, 이는 이들 변수들을 통제변수로 포함시켜서 분석하는 것이 합리적임을 보여주는 결과이다.

다음으로 감정노동 전략을 보면, 표면행위는 평균 3.42, 내면행위는 평균 3.53으로서 본 연구 응답자들이 전반적으로 보통 이상의 감정노동을 수행하고 있음을 보여주고 있다. 표면행위와 감성지능이 유의적인 부(-)의 상관관계($r=-0.235$, $p<0.01$)를 갖는 반면, 내면행위는 감성지능과 유의적인 정(+)의 상관관계($r=0.610$, $p<0.01$)를 갖는 것으로 나타났다. 감정노동 전략과 직무스트레스 간의 관계를 보면, 표면행위는 직무스트레스와 0.542로 유의적인 정(+)의 상관관계를 보여주고 있으며, 내면행위는 -0.234로 유의적인 부(-)의 상관관계를 보여주고 있다.

개인특성과 직무특성을 보면, 빈도와 감성지능은 평균 모두 3.53로 비교적 높게 나타났다. 이는 대부분 서비스 종사자들이 감성지능을 높게 갖고 있고 고객들과 빈번히 접한다는 것을 의미한다. 표면행위는 빈도와의 상관계수가 0.571, 강도와는 0.748로 비교적 높은 정(+)의 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났으며, 내면행위는 빈도와의 상관계수가 -0.179, 강도와의 상관계수가 -0.228로 나타나 유의적인 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

〈 표 8 〉 평균, 표준편차와 상관관계 분석결과 (N=170)

구분	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.성별	.22	.414															
2.연령	2.21	.960	.080														
3.혼인상태	.18	.387	-.028	.583**													
4.학력	1.98	.605	.068	.100	.018												
5.고용형태	.76	.425	.158*	.366**	.154*	-.251**											
6.근속년수	1.64	.743	-.087	.670**	.479**	-.072	.326**										
7.직급	.18	.382	.018	.610**	.541**	-.033	.257**	.644**									
8.직종1	.31	.462	-.041	-.036	-.082	.259**	-.264**	-.052	-.073								
9.직종2	.30	.460	.121	-.060	.023	.047	.272**	.045	.067	-.435**							
10.직종3	.10	.301	.062	.031	-.056	-.149	.046	-.074	.103	-.221**	-.218**						
11.감성지능	3.54	.502	.046	.114	.021	.039	-.012	.032	.104	.155*	-.387**	.105					
12.빈도	3.53	.700	-.040	-.195*	-.116	-.204**	.031	-.081	-.067	-.144	.292**	-.118	-.202**				
13.강도	3.39	.745	.087	-.093	-.074	-.019	.049	-.035	-.067	-.229**	.260**	.036	-.239**	.468**			
14.표면행위	3.43	.722	.107	-.098	-.085	-.075	.046	-.013	-.050	-.111	.222**	-.062	-.235**	.571**	.748**		
15.내면행위	3.54	.512	-.078	.051	-.100	-.050	-.002	.050	-.032	-.002	-.353**	.083	.610**	-.179*	-.228**	-.268**	
16.직무스트레스	3.25	.789	-.092	-.168*	-.154*	-.124	-.056	-.079	-.077	-.182*	.242**	-.026	-.498**	.455**	.589**	.542**	-.234**

p<0.05 **p<0.01

1) 성 별: 여=0, 남=1

2) 연 령: 25세 미만=1, 26-30세=2, 31-35세=3, 36세 이상=4

3) 혼인상태: 미혼=0, 기혼=1

4) 학 력: 고졸=1, 대졸=2, 대학원 재학 이상=3

5) 고용형태: 비정규직=0, 정규직=1

6) 근속년수: 2년 미만=1, 2-5년=2, 6년 이상=3

7) 직 급: 평사원=0, 대리/계장 이상=1

8) 직종1: 면세점 종사자

9) 직종2: 고객 상담원

10) 직종3: 기타 서비스 종사자

2. 직종 간 차이 분석: 분산분석 결과 (Oneway ANOVA)

본 연구는 백화점 종사자 50명(29.4%), 면세점 종사자 52명(30.6%), 콜센터 상담원등 고객 상담원 51명(30.0%), 기타 서비스 종사자 17명(10.0%) 대상으로 조사를 실시하였다. 직종별로 직무특성이 다를 수 있기 때문에 직종들 간에 각각의 감동노동 전략이 다르게 된다. 이로 인해 감정노동을 수행할 때 직무스트레스에 미치는 영향도 다르게 나타날 수 있다. 직종에 따라서 감정노동의 선행변수들, 감정노동 전략, 그리고 직무스트레스 수준이 어떻게 다른지 분산분석(oneway ANOVA)을 실시하였다.

<표9>를 보면, 감정표현의 빈도, 표면행위와 직무스트레스는 직종 간에 유의적인 차이가 없는 것으로 나타난 반면에, 감성지능, 강도와 내면행위는 직종에 따라서 유의적인 차이를 보이고 있다. 구체적으로 감성지능의 경우 고객 상담원에 비하면 백화점 종사자와 면세점 종사자들이 상대적으로 더 높은 감성지능을 갖고 있는 것으로 나타나고 있다. 한편 고객 상담원의 경우 백화점과 면세점 종사자들보다 감정 표현의 강도는 더 강하고 내면행위는 덜 수행하는 것으로 나타났다.

직종에 따라 서비스 종사자의 개인특성과 고객과의 상호작용 특성이 다르기 때문에 감정노동 전략도 차이를 보이는 것으로 해석해볼 수 있다. 고객 상담원에 비하여 상대적으로 더 높은 감성지능을 갖고 있는 백화점 종사자와 면세점 종사자들은 자신과 타인의 감정을 더 자각하고, 그 감정에 대한 조절과 활용이 원활하게 이루어지며, 실제 감정과 고객들에게 표현하는 감정이 일치하기 때문에 내면행위를 더 많이 수행하게 될 수가 있다. 고객 상담원들은 직접 고객들과 접촉을 하는 것이 아니라 전화를 통하여 서비스를 제공하며, 회사가 요구하는 감정표현을 더 강하게 표현해야하기 때문에 실제 감정을 표현하기가 힘들게 되어 백화점이나 면세점 종사자들보다 내면행위를 덜 수행하는 것으로 나타날 수 있다.

< 표 9 > 직종 간 차이분석 결과 (평균/표준편차)

구분	표 본 수	감성 지능	빈도	강도	표면 행위	내면 행위	직무 스트레스
백화점 종사자	50	3.67 (0.38)	3.45 (0.64)	3.33 (0.74)	3.35 (0.78)	3.78 (0.37)	3.20 (0.61)
면세점 종사자	52	3.66 (0.51)	3.38 (0.69)	3.13 (0.75)	3.31 (0.68)	3.53 (0.50)	3.03 (0.93)
고객 상담원	51	3.24 (0.52)	3.84 (0.69)	3.69 (0.62)	3.67 (0.60)	3.26 (0.56)	3.54 (0.70)
기타서비스 종사자	17	3.70 (0.41)	3.28 (0.69)	3.47 (0.84)	3.29 (0.89)	3.66 (0.38)	3.19 (0.84)
합계	170	3.54 (0.50)	3.53 (0.70)	3.39 (0.74)	3.43 (0.72)	3.54 (0.51)	3.25 (0.79)
분산분석 결과	F값 p값	6.501 (0.012)	1.622 (0.205)	4.938 (0.028)	1.650 (0.201)	11.858 (0.001)	2.321 (0.130)

제4절 가설검증 결과

1. 감성지능, 감정표현요구와 감정노동 전략

본 연구에서는 서비스 종사자들의 감성지능과 감정표현요구가 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이라는 가설 1, 가설 2, 가설 3을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 먼저 다중공선성의 문제가 있는지 확인하였는데, 모든 변수의 공차한계(tolerance)값은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(variance inflation factor)는 5보다 작기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단된다.

〈 표 10 〉 표면행위에 대한 다중회귀분석의 결과(N=170)

구분	모형1		모형2	
	β 값	t값	β 값	t값
성별	.108	1.357	.082	1.613
연령	-.076	-.592	-.009	-.117
혼인상태	-.063	-.633	-.023	-.366
학력	-.086	-.990	-.025	-.435
고용형태	-.035	-.378	.004	.074
근속년수	.095	.802	.048	.634
직급	-.038	-.342	.013	.176
직종1(면세점)	-.017	-.183	.066	1.077
직종2(고객 상담원)	.203	2.056*	-.038	-.553
직종3(기타)	-.030	-.340	-.047	-.836
감성지능			-.054	-.989
빈도			.283	4.778***
강도			.621	10.810***
F값	1.360		21.152***	
R ²	.079		.638	
ΔR^2	.079		.559***	

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

표면행위에 대한 분석 결과를 살펴보면, <표10>에서 보듯이 감정노동의 선행 요인들인 감성지능, 감정표현의 빈도와 강도, 그리고 통제변수를 동시에 투입한 모형2의 경우 회귀모형이 유의적으로 나타났다(F=21.152, p<0.001). 개인특성 변수인 감성지능은 표면행위에 유의적인 영향을 보이지 않은 반면, 직무특성 변수인 빈도($\beta=0.283$, p<0.001)와 강도($\beta=0.621$, p<0.001)는 모두 표면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는

서비스 종사자들이 감정노동을 수행할 때 감정표현의 빈도와 강도가 높을 수록 표면행위를 더 많이 수행한다는 것을 의미한다. 그러므로 가설1-1은 기각되었고, 가설2-1과 가설3-1은 모두 지지되었다.

〈 표 11 〉 내면행위에 대한 다중회귀분석의 결과(N=170)

구분	모형3		모형4	
	β 값	t값	β 값	t값
성별	-.038	-.514	-.072	-1.162
연령	.031	.259	.026	.267
혼인상태	-.188	-2.009*	-.162	-2.105*
학력	.052	.642	.000	.005
고용형태	.077	.879	.019	.263
근속년수	.106	.962	.146	1.605
직급	-.012	-.116	-.120	-1.383
직종1(면세점)	-.234	-2.611	-.226	-3.043**
직종2(고객 상담원)	-.487	-5.264**	-.209	-2.511*
직종3(기타)	-.071	-.871***	-.053	-.785
감성지능			.557	8.489***
빈도			-.015	-.207
강도			-.091	-1.310
F값	3.802***		10.549***	
R ²	.193		.468	
ΔR^2	.193***		.275***	

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

내면행위에 대한 분석 결과를 살펴보면, <표11>에서 보듯이 통제변수들을 투입한 모형3이 유의적인 것으로 나타났으며, 인구통계 변수들 중에서 혼인

상태, 직종2(고객 상담원)와 직종3(기타 서비스 종사자)이 유의적이었다. 이들 변수의 회귀계수를 보면 미혼 종사자일수록 내면행위를 더 수행하고, 백화점 종사자에 비하여 고객 상담원과 기타 서비스 종사자들은 내면행위를 덜 수행하는 것을 알 수 있다.

통제변수에 감정노동의 선행 요인을 추가로 투입한 모형4를 보면 회귀모형이 유의적으로 나타났다($F=10.549$, $p<0.001$). 개인특성 변수인 감성지능($\beta=0.557$, $p<0.001$)이 내면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 서비스 종사자들의 감성지능이 높을수록 자신과 타인의 감정을 더 잘 자각하고, 감정에 대한 조절과 활용이 원활하게 되며, 실제 감정과 고객들에게 표현하는 감정이 일치하는 내면행위를 더 수행한다는 것을 의미한다. 직무특성 변수인 빈도와 강도는 일련의 통제변수들의 영향력을 통제했을 때, 내면행위에 유의적인 영향을 보이지 않았다. 그러므로 가설1-2가 지지되었고, 가설2-2와 가설3-2는 모두 기각되었다.

2. 감정노동 전략이 직무스트레스에 미치는 영향

감정노동 전략이 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과가 <표12>에 제시되어 있다. 모든 변수의 공차한계(tolerance)값은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(variance inflation factor)는 5보다 작았기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다.

직무스트레스에 대한 분석 결과를 살펴보면, <표12>에서 보듯이 통제변수들을 투입한 모형5가 유의적인 것으로 나타났으며, 인구통계 변수들 중에서 고용 형태와 직종2(고객 상담원)가 유의적이었다. 비정규 직원이 정직원보다 직무스트레스를 더 경험하고, 백화점 종사자에 비하여 콜센터 등에서 일하는 고객 상담원들이 직무스트레스를 더 경험하는 것으로 나타났다.

< 표 12 > 직무스트레스에 대한 다중회귀분석의 결과(N=170)

구분	모형5		모형6		모형7		모형8	
	β 값	t값	β 값	t값	β 값	t값	β 값	t값
성별	-.099	-1.286	-.096	-1.694†	-.156	-2.353*	-.096	-1.696†
연령	.006	.052	.048	.530	.046	.439	.045	.503
혼인상태	-.156	-1.611	-.149	-2.108*	-.142	-1.695†	-.117	-1.654†
학력	-.144	-1.708	-.082	-1.276	-.097	-1.347	-.078	-1.242
고용형태	-.152	-1.677†	-.093	-1.403	-.128	-1.650	-.097	-1.493
근속년수	-.010	-.088	-.065	-.779	-.047	-.476	-.099	-1.188
직급	.023	.209	.123	1.530	.040	.436	.142	1.800†
직종1(면세점)	-.087	-.940	-.040	-.586	-.100	-1.235	-.009	-.134
직종2(고객상담원)	.265	2.776**	-.046	-.602	.122	1.378	-.003	-.038
직종3(기타)	-.008	-.096	-.033	-.525	.000	-.001	-.016	-.264
감성지능			-.376	-6.231***			-.468	-6.540***
빈도			.153	2.317*			.113	1.635
강도			.443	6.911***			.367	4.409***
표면행위					.489	7.276***	.149	1.693†
내면행위					-.091	-1.265	.180	2.471*
F값	2.542**		14.661***		8.090***		13.744***	
R ²	.138		.550		.382		.572	
ΔR^2	.138**		.412***		.244***		.022***1)	

†p<0.1 *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

1) ΔR^2 : 모형8과 모형6의 R²값의 차이임.

<표12>의 모형7은 통제변수에 표면행위와 내면행위를 추가로 투입한 것인데, 회귀모형이 통계적으로 유의적으로 나타났다(F=8.833, p<0.001). 표면행위($\beta=0.511$, p<0.001)는 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보여주고 있지만, 내면행위는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이

는 서비스 종사자들은 감정노동을 수행할 때 고객들에게 가식적인 감정을 전달하는 표면행위를 수행할수록 감정전달의 격을 낮추며 스스로 정서적 고갈을 겪고 직무스트레스를 더 경험한다는 것을 의미한다. 그러므로 가설 4-1은 지지되었고 가설4-2는 기각되었다.

감정노동의 선행 요인들과 직무스트레스의 관계에서 감정노동의 매개효과를 알아보기 위해 Baron & Kenny(1986)의 방법을 활용하였다. 모형6에서 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는지 검증한다. 다음으로 모형7에서 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미치는지 검증한다. 그리고 모형8에서는 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여, 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는 동시에 독립변수가 종속변수에 미치는 직접적인 효과가 감소되는지를 확인한다.

감정노동의 선행 요인들이 직무스트레스에 미치는 영향관계에서 감정노동 전략이 매개효과가 있는지 검증하기 위하여 통제변수와 감정노동의 선행 요인들인 감성지능, 감정표현의 빈도와 강도를 동시에 투입한 결과, 모형8에서 보듯이 회귀모형이 유의적인 것으로 나타났다($F=13.744$, $p<0.001$). 빈도는 직무스트레스에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났고, 감성지능($\beta=-0.468$, $p<0.001$)은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치며, 강도($\beta=0.367$, $p<0.001$)는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 감성지능과 강도가 직무스트레스에 미치는 영향관계에서 감정노동 전략의 매개효과를 살펴보기 위해 모형6과 모형8의 표준화된 회귀계수를 비교하였다. 모형6을 보면, 감성지능($\beta=-0.376$, $p<0.001$)은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치지만 모형8에서의 감성지능($\beta=-0.468$, $p<0.001$)의 효과보다 작게 나타나고 있다. 따라서 감성지능이 직무스트레스와의 관계에서 감정노동 전략의 매개효과는 유의적이지 않은 것으로 판단할 수 있다. 모형6에서 강도($\beta=0.443$, $p<0.001$)는 직무스트레스에 정(+)

의 영향을 미치고 있는데, 모형8에서의 강도($\beta=0.367$, $p<0.001$)의 효과가 작아지고 있다. 따라서 강도와 직무스트레스 간의 관계에서 감정노동 전략은 부분 매개효과를 갖는 것으로 판단할 수 있다.

이제까지의 가설검증 결과를 요약하면 <표13>과 같다.

< 표 13 > 가설 검증의 결과요약

가설내용		채택여부
가설 1	감성지능은 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다	부분채택
1-1	감성지능은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	기각
1-2	감성지능은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 2	감정표현빈도는 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다	부분채택
2-1	감정표현빈도는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
2-2	감정표현빈도는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	기각
가설 3	감정표현강도는 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다	부분채택
3-1	감정표현강도는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
3-2	감정표현강도는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	기각
가설4	감정노동 전략은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다	부분채택
4-1	표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
4-2	내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	기각

제5장 결 론

제1절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 감정노동의 선행변수들이 감정노동 전략과 직무스트레스에 미치는 영향을 실증연구를 통해 살펴보고자 하는 것이 주된 목적이다. 백화점 종사자 50명, 면세점 종사자 52명, 콜센터 상담원 등 고객 상담원 51명, 기타 서비스 종사자 17명 총 170명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 연구 가설을 검증하였다. 주요 실증분석 결과와 이로부터 도출한 실무적 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 개인특성인 감성지능이 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증 결과 감성지능은 표면행위에는 유의한 영향력을 나타내지 않은 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과는 종사자들의 표면행위는 조직에서 요구되는 감정을 외적으로 표현하는데 초점을 두는 것으로 이는 실제 감정을 변화시키려는 노력이 아닌 외적표현을 위한 노력이라 할 수 있으므로 내면적 감정 조절을 나타내는 감성지능과는 유의한 영향관계를 보이지 않는 것으로 해석된다.

반면 감성지능은 내면행위에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 가설에 예측과 일치하는 것이다. 감성지능이 높은 종사자일수록 자신의 과업완수를 위해 자신의 감정과 조직이 요구하는 감정에 있어서 차이가 있을 경우 바람직한 감정을 내면화하여 내면행위를 수행할 가능성이 높을 것이다. 이는 감성지능 개발의 중요성을 보여주는 연구결과라고 할 수 있다.

둘째, 직무특성의 하나인 감정표현의 빈도가 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증 결과, 빈도는 표면행위에 유의적인 정(+)의 영향

을 미치는 것으로 나타나 가설을 지지해주고 있다. 양남(2013)의 연구결과 구성원의 감정노동행동 중 표면행동에 대해서는 감정표현빈도가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌는데, 이는 본 연구의 결과와 일치하는 것이다. 이는 많은 고객을 상대하는 서비스 종사자들은 내면에서 긍정적 감정을 빈번히 느끼기는 힘들 수 있고, 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 있으므로 표면행위를 할 가능성이 증가한다.

한편, 빈도는 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않았기 때문에 가설의 예측과 일치하지 않았다. Grandey(2002)는 빈도와 표면행동간 정적 관계를 밝혔지만, 빈도와 내면행동 간에는 어떤 관계도 발견하지 못했다. 응대해야 하는 고객의 수가 많아지면 감정표현의 빈도가 많아지며, 고객에 대한 몰입과 이해를 더욱 많이 요구하게 될 것이다. 서비스 종사자는 과중한 부담으로 인해 실제 감정을 느끼고 표현하기보다는 오히려 긍정적 감정을 가장하거나 상황에 따라 자신의 느낀 감정을 변화시켜 표면행위를 많이 수행할 것이다. 요컨대 서비스업체 경영자들이 종사자의 서비스 집속과정을 설계할 때 감정표현빈도를 고려하는 것은 조직과 개인 양측 모두에게 이익이 될 것이다. 그리고 고객 응대과정에 대한 감정표현을 규정하는 적절한 제도를 설계하는 것이 필요하다.

셋째, 본 연구에서는 강도가 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과, 직무특성인 강도가 표면행위에는 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 내면행위에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이는 회사가 서비스 종사자들에게 바람직한 감정을 강하게 요구하면 종사자들은 실제 감정을 느끼고 표현하기 힘들어서 자신의 감정을 연기하듯이 꾸미는 표현행위를 할 가능성이 높다는 것을 의미한다. 요컨대 본 연구에서 고려하고 있는 구성원의 직무특성들 각각이 감정노동의 두 차원인 표면행위와 내면행위에 주는 상대적 영향력에 관한 연구결과

는 서비스업체 경영자들이 종사자들의 어떤 부분에 우선적으로 관심을 기울여야 하는가에 관한 기본 정보가 되어주고 있다.

넷째, 표면행위가 직무스트레스에 유의적인 정(+)의 영향을 미친다는 결과는 가설의 내용과 일치하며, 내면행위는 유의한 영향을 나타내지 않는 것으로 확인되었다. 김현철·이정탁(2011)의 연구에서도 감정노동 수행전략 중 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 내면행위의 경우는 직무스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 서비스 종사자 개인의 감정과 상관없이 고객접점 서비스가 수행될수록 종사자들이 지각하는 심리적 스트레스 또한 높아진다. 따라서 기업의 인적자원관리 측면에서 접점종사자들의 감정노동 수행이 표면행위 대신 내면행위로 전환할 수 있도록 하기 위해 종사자들의 인식전환을 위한 교육훈련이 지속적으로 요구된다. 인사말, 외형적인 미소 등 단순히 행동적 측면만을 강조하는 교육 훈련이 아니라 진정성을 담은 서비스를 제공할 수 있는 교육 훈련의 필요성이 제시되고 있다. 또한 감성지능이 높은 서비스종사자가 고객의 마음을 파악하여 이를 어떻게 제공해 줄 것인가를 잘 알기 때문에 향후 종사자 선발과정에서 이러한 개인 특성을 고려한 채용전략이 중요하다고 있다.

이론적 측면의 시사점을 살펴보면, 기존 연구들이 감정노동과 그의 결과요인 사이에서 감성지능의 조절역할을 살펴본 것이 대부분이었다. 본 연구는 새로운 시각을 제공하며, 감성지능에 따라 서비스 종사자들이 감정노동 전략을 어떻게 선택하는지 살펴보는 것에서 기존 연구들과 차별성을 가진다.

본 연구는 서비스업체에서 종사자의 감정노동이 점차 중요시되고 있는 시점에서 종사자의 감성지능과 감정표현요구, 감정노동 전략, 그리고 직무스트레스 간의 관계를 종합적으로 분석하였다는 점에서 실무적으로나 학문적으로 유용한 기초자료를 제공한다고 생각된다.

제2절 연구의 한계와 향후 연구의 방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용한 자료들은 모두 온라인으로 설문조사를 하였다. 원래 부산지역만을 대상으로 정했으나, 데이터를 확보하기 위하여 서울지역까지 포함하였다.

둘째, 본 연구는 서비스 종사자들에 대한 연구인데 조사대상은 백화점 종사자, 면세점 종사자 및 콜센터, 여행사 종사자 등 고객 상담원으로 제한되었다. 향후의 연구에서는 면접방법 등 질적 조사방법을 병행하고 조사대상 간의 차이를 고려할 수 있도록 자료의 원천을 다원화하는 노력이 필요하다.

셋째, 본 연구는 선행연구를 통하여 개인특성인 감성지능과 직무특성인 빈도와 강도 요인을 추출하였으나 이외의 다른 요인들이 누락되었을 수 있으며 요인분석을 실시한 후에 측정 항목 몇 가지를 제거하였기 때문에 본 연구에서는 요인들을 한정해서 조사하였다. 더 좋은 평가결과가 나오기 위해서 향후의 연구에서는 여러 가지 실제와 맞는 많은 요인들을 적용하여 조사할 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 개인과 직무특성에 초점을 맞춰 감정노동 및 직무스트레스에 대한 연구를 하였다. 향후 연구에서는 감정노동에 대한 직무스트레스를 해소하기 위한 개인, 직무 및 조직 특성도 포함시킬 필요가 있다.

마지막으로 감정노동의 선행 변수들과 직무스트레스 간의 관계에서 감정노동 전략의 매개효과를 알아보기 위해 추가분석을 하였는데, 향후 연구에서는 감정부조화 등 다른 상화변수들을 주요 매개변수로 고려한다면 보다 의미 있는 결과를 도출할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

< 국 내 문 헌 >

- 고재욱 (2012), “보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구,” 『한국유아교육: 보육행정연구』 16(2), 271-294.
- 권기욱 (2012), “콜 서비스 센터 상담원의 인적특성이 고객지향성과 고객 상호작용 및 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구,” 서강대학교 경영전문대학원 석사학위논문.
- 김동현·이재모 (2014), “보육교사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향연구,” 『한국유아교육: 보육복지연구』 18(4), 422-435.
- 김보들맘·신혜영 (2000), “어린이집 교사의 직무스트레스에 관한 연구,” 『유아 교육연구』 20(3), 253-276.
- 김상희·서문식 (2005), “서비스 접점에서 서비스 제공자의 감정 부조화 발생 요인 및 조절 요인에 관한 연구,” 『마케팅 연구』 20 (1), 111-145.
- 강재호 (2006), “여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계,” 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 강재호·김민주 (2008), “고객과의 상호작용에 따른 감정노동의 강도와 감정노동 결과에 대한 차이 분석: 심리적 안녕과의 관계를 중심으로,” 『호텔경영학연구』 17(1), 157-174.
- 김상표 (2007), “개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과,” 『경영학연구』 36(2), 355-384.

- 김상표·이덕로 (2008a), “감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과,” 『인적자원관리연구』 15(2), 80-81.
- 김상표·이덕로 (2008b), “감정노동과 직무상황 그리고 정서성이 호텔종업원의 감정일탈에 미치는 효과,” 『호텔경영학연구』 17(6), 41-60.
- 김유경 (2013), “고접촉 서비스 종업원의 경험하는 감정노동의 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 골프보조원을 중심으로,” 『마케팅논집』 21(1), 85-114.
- 김상희 (2009), “판매원의 서비스는 꾸며진 것인가? 진정한 것인가? 판매원의 감정노동에 관한 고객의 지각된 진정성(authenticity)이 서비스 품질평가에 미치는 영향,” 『마케팅연구』 24(3), 159-192.
- 김세리·김건 (2010), “외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계,” 『관광연구저널』 24(1), 119-136.
- 김영조·한주희 (2008), “서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구,” 『인사관리연구』 32(3), 95-128.
- 김예주·주희 (2013), “패밀리레스토랑 직원의 감정지능이 소진과 서비스지향성에 미치는 영향,” 『한국관광학회 국제학술발표대회집』 74(1), 546-563.
- 김정심 (2012), “카지노 관리자의 비인격적 감독이 딜러의 직장 내 일탈행동에 미치는 영향,” 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진강 (2011), “호텔종사원의 감정노동과 직무태도의 관계에서 감성지능의 조절효과,” 『Tourism Research』 33, 177-197.
- 김민주 (1998), “호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향,” 『관광학연구』 21(2), 130-144.
- 김민주·김두라 (2008), “외식산업 종사자의 감정노동과 감정노동자의 정서, 커뮤니케이션 스킬간의 인과관계,” 『한국조리학회 발표논문집』 14(2), 73-85.

- 김희진 (2003), “피부 관리사들의 감정노동과 소진에 관한 연구,” 『한국미용학회 발표논문집』 9(1), 86-119.
- 김현철 • 이정탁(2011), “감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적 관계: 패밀리 레스토랑 대면접촉 종업원을 중심으로,” 『관광레저연구』 23(3), 299-317.
- 나명찬 (2012), “금융기관 콜센터 직원의 성격과 이직의도의 관계: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로,” 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 노혜미 (2005), “정서노동 장면에서 정서 상태, 정서지능이 정서노동 전략과 직무관련태도에 미치는 영향,” 광운대학교 석사학위논문.
- 노면화, 권상순, 박정훈 (2009), “관료조직 구성원의 감정노동 수행전략의 선행요인과 결과에 관한 연구,” 『기업경영연구』 16(3), 105-123.
- 박동수, 전명구, 전성한 (2005), “감성노동의 개념화와 선행요인,” 『경영연구』 29(4), 133-167.
- 박상언 (2008), “감정표현요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구,” 『조직과 인사관리 연구』 32(1), 25-53.
- 박상언 (2009), “감정부조화의 영향과 그 조절요인에 관한 실증연구: 직무자율성과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로,” 『경영학연구』 38(2), 379-405.
- 박혜영 (2013), “항공사 조직건강이 고객지향성에 미치는 영향: 정신적 스트레스의 매개효과를 중심으로,” 『한국항공경영학회지』 11(4), 125-149.
- 서덕혜 (2011), “항공사 승무원의 개인성향과 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 감정노동과 소진의 매개효과를 중심으로,” 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문.
- 안주영, 전의숙, 김현 (2007), “감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향,” 『한국관광학회 발표논문집』 3-19.

- 양남 (2013), “중국 은행직원의 감정노동행동의 선행변수: 개인, 직무, 조직특성 중심으로,” 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤은형 (2007), “호텔 서비스 종사원의 감정부조화, 탈진감이 역할 내외 고객 서비스에 미치는 영향-경력기간, 자기효능감을 조절변수로,” 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006), “직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할, 콜센터 상담원을 대상으로,” 『한국심리학회 발표논문집』 19(4), 573-596.
- 이성욱 (2014), “호텔직원의 감정노동이 스트레스와 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향: 신체적 및 심리적 스트레스의 매개변수로,” 세종대학교 박사학위논문.
- 이송희 (2011), “백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구-상사의 리더십의 조절효과를 중심으로,” 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이동명, 김강식, 김수련 (2007), “정서노동과 소진의 관계에서 정서부조화의 매개효과,” 『한국인사관리학회』 31(3), 133-155.
- 이복임 (2006), “감정노동 종사자의 건강 모형,” 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용 (2004), “서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인,” 『지역사회간호학회 발표논문집』 15(4), 566-576.
- 이종현 • 김정희 (2014), “서비스 제공자의 감성지능이 사회적 교환과 관계자산에 미치는 영향,” 『한국 유통경영학회지』 17(4), 5-17.
- 전명구 (2006), “보험 산업에서의 감성노동 선행변수와 결과변수,” 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 정명선 (2014), “보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 자유행의 완충효과,” 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』 26(1), 147-166.

- 정현우 (2007), “조직 구성원의 감성지능이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구,” 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 주시각 (2013), “감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로,” 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 지윤호, 정삼권, 변정우 (2012), “호텔기업 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 표현규칙 지각의 조절효과를 중심으로,” 『호텔경영학연구』 21(4), 35-55.
- 최금창·강상목 (2006), “호텔 종사원 개인적 특성이 감성지능에 미치는 영향,” 『국제관광학술대회 발표논문집』 239-261.
- 최항석, 김오현, 임효창 (2006), “서비스 기업 구성원의 직무특성과 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향,” 『대한경영학회 통합학술대회발표논문집』 19(5), 1943-1966.
- 추호정, 김현숙, 전대근 (2010), “백화점 판매원의 정서성과 성과압력에 따른 감정노동 연구,” 『한국의류학회지』 34(3), 411-423.
- 한기완 (2014), “호텔종사원이 지각하는 고객관련 스트레스가 감정노동과 이직의도에 미치는 영향에 있어 감성지능의 조절효과,” 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 허지훈 (2000), “조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구,” 홍익대학교 대학원 석사학위논문.

< 국 외 문 헌 >

- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1995). "Emotion in The Workplace: A Reappraisal," *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Adelmann, P. K. (1989). "Emotional Labor and Employee Well-Being," Unpublished Doctoral Dissertation, University of Michigan. Ann Arbor
- Austin, E. J. Dore, Timothy, C. P. and O' Donovan, K. M. (2008). "Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labour," *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-688
- Blau, G. (1981). "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain," *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2), 279-301.
- Blau, G., Fertig, J., Tatum, D. S., Connaughton S., Park, D. S., and Marshall, C. (2010). "Further Scale Refinement for Emotional Labor," *Career Development International*, 15(2), 188-216.
- Baron. M. and Kenny. A. (1986). "The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

- Brotheridge, C. M. and Grandey, A. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work," *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M. and Lee, R. T. (2003). "Development and Validation of The Emotional Labour Scale," *Journal of Occupational Psychology*, 76, 365-379.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., and Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies," *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Erickson, R. and Wharton, A. (1997). "Emotional Labor, Burnout and In Authenticity: Does Gender Matter? " *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Frijda, N. H., Orthony, A. ,Sonnemans, J., and Clore, G. L. (1992). "The Complexity of Intensity, Issues Concerning The Structure of Emotional Intensity," *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 60-89.
- Gibson, V. (1993). "Stress in The Workplace: A Hidden Cost Factor," *HR Focus*. 70(1).
- Goffman, E . (1969). "The Presentation of Self in Everyday Life, Penguin.
- J. B. Rotter, Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement," *Psychological Monographs*, 80(1), 1-28
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*, New York: Bantom Books.

- Grandey, A. A. (2000). "Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). "When The Show Must Go on: Surface and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery," *Academy of Management Journal*, 46(2), 86-96
- Grandey, A. A., Dickter, D. N. and Sin, H. P. (2004). "The Customer Is Not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees," *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., and Steiner, D. D. (2005). "Must "Service with A Smile" Be Stressful, The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees," *Journal of Applied Psychology*, 90, 893-904.
- Hochschild, A. R. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure," *American Journal Work Environment Health*, 24(3), 43-48.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart, 1st ed*, Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Johnson, H. M. and Spector, P. E. (2007). "Service with A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process?" *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333.

- Krunl, S. M. and Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor," *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lee, H. (2010). "The Relationship between Emotional Intelligence and Emotional Labor and Its Effect on Job Burnout in Korean Organizations," Unpublished Doctoral Dissertation. University of Minnesota. Minneapolis. MN.
- Luthans, (1992). *Organization Behavior*, New York, Mcgraw-Hill: 407.
- Lopes, P. N. Brackett, M. A. Nezlek, J., Schutz, I., Sellin, L. and Salvey, P. (2004). "Emotional Intelligence and Social interaction," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(8), 1018-1034
- Matteson, M. L. and Miller, S. S. (2012). "Emotional Labor in Librarian Ship : A Research Agenda," *Library and Information Science Research*, 34(3), 176-18
- Martin, S. E. 1999. "Police Force or Police Service?: Gender and Emotional Labor," *American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 111-126.
- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1997). "What Is The Emotional Intelligence? Implications for Education," In P. Salovey and D. Sluyter(Eds), *Emotional Development, Emotional Literacy, and Emotional Intelligence*, New york: Basic books.
- Mills, T. and Kleinman, S. (1988). "Emotions, Reflectivity and Action: An Interactionist Analysis," *Social Fores*, 66, 1009-1027.
- Morris, J. A. and Feldman D. C. (1996a). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Morris, J. A. and Feldman D. C. (1996b). "The Impact of Emotional Dissonance on Psychological Well-Being: The Importance of Role Internalisation as a Mediating Variable," *Management Research News*, 19(8), 19-28.
- Morris, J. A. and Feldman D. C. (1997). "Managing Emotions in the Workplace," *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Naring, G., Briet, M., and Brouwers, A. (2006). "Beyond Demand-control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout in Teachers," *Work and Stress*, 20, 303-315.
- Nikolaou, J., and Tsaousis, L. (2002). "Emotional Intelligence in The Workplace Exploring Its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment," *International Journal of Analysis*, 10(4), 327-342.
- Parker, D. F., and DeCotiis, T. A. (1983). "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Pugliesi, K., and Shook, S. L. (1997). "Gender, Jobs, and Emotional Labor in a Complex Organization," In R. J. Erickson & B. Cuthbertson-Johnson (Eds.), *Social Perspectives on Emotion*, 4, 283-316.
- Schaubroeck, J. and J. R. Jones (2000). "Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimension and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms," *Journal of Organizational Behavior*, 21(March), 163-183.

- Salovey, P. and Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence," *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-21
- Selye. H. (1956). *The Stress of Life*, New York: McGraw-Hill.
- Tews, M. and Glomb, T. (2004), "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development," *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23
- Thoits, P. A. (1989). "The Sociology of Emotions," *Annual Review of Sociology*, 15: 317-342
- Wong, C. S. and Law, S. L. (2002). "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence in Performance and Attitude: An Exploratory Study," *The Leadership Quarterly*, 17(3), 243-274
- X Jiang, Z Jiang and DS Park, (2013). "Emotional Labor Strategy and Job Satisfaction: A Chinese Perspective," *Social Behavior and Personality*. 2013, 41(6), 933-938
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., and Isic, A. 1999. "Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- Zapf, D. (2002). "Emotion Work and Psychological Well-Being : A Review of Literature and Some Conceptual Considerations," *Human Resource Management Review* 12, 237-268.

[부록 1] 설문지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 소중한 시간을 내어 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 서비스 종사자들의 감정노동이 감정부조화 및 직무스트레스에 미치는 영향을 연구하고자 작성된 것입니다.

귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 솔직한 의견을 답변해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2018년 4월

연구자: 부경대학교 대학원 경영학과 석사과정
주지영 (ZHOU ZHIYING)

연락처: 010-9643-0308

이메일: zhouzhiying1017@gmail.com

I. 다음은 귀하의 감정노동 수행과 관련된 질문들입니다. 잘 읽으시고 해당하는 번호에 표시해(✓) 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 감정의 원인에 대해 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 무리한 요구를 하는 고객들을 자주 접하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내 자신의 감정을 잘 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 고객에게 표현하는 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 화가 났을 때 빨리 진정하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내면의 감정을 숨기고 직무상 요구되는 감정을 꾸며서 표현한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 다른 사람들의 감정을 잘 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 고객에게 표현해야 하는 감정을 내면에서부터 우러나게 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 내 스스로 업무에 동기 부여를 할 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 직무상의 필요로 특정한 감정을 가진 것처럼 연기하듯이 고객을 대한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무수행과정에서 고객들과 빈번히 접촉한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 무례한 고객들을 접하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
13	일반적으로 내가 고객들에게 표현하는 감정은 강한 편이다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 고객을 대할 때 내가 느끼는 감정을 그대로 표현할 수가 없어 불편할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 고객들에게 강렬한 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

번 호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17	나는 내 노여움을 통제할 수 있고 합리적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 직무상 느끼는 감정과 일치하지 않는 감정을 고객에게 표현해야하기 때문에 힘들다.	①	②	③	④	⑤
19	회사가 고객들에게 표현하기를 바라는 감정을 표현하려면 심리적으로 부담이 크다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 고객에게 내가 느끼는 실제 감정과 다른 감정을 표현해야하기 때문에 갈등을 느끼곤 한다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 고객을 대할 때 실제 느끼지도 않는 감정을 가장하여 표현한다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 고객에게 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 다른 사람들의 행동을 보면 그들의 감정 상태를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
24	내가 고객에게 표현하는 감정은 나의 진심에서 우러나온 것이다.	①	②	③	④	⑤
25	나는 맡은 업무를 수행하기 위해 스스로 최선을 다하도록 격려한다.	①	②	③	④	⑤
26	나는 고객과 접촉할 때는 다른 사람을 대할 때보다 감정표현을 더 강하게 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
27	나는 업무시간의 대부분을 고객들을 응대하는 데 보낸다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 고객의 입장에서 고객에게 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
29	나는 고객을 대할 때 실제 감정과 내가 표현하는 감정 간의 차이로 인해 혼란스러울 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음은 직무스트레스와 관련된 질문들입니다. 귀하가 평소에 느끼시는 바를 해당하는 번호에 표시해(✓) 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	이 일을 계속해야 할지 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 이직하는 것에 대해 고민하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 현재의 일자리를 떠나는 것을 생각해 보곤 한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 아무 이유 없이 피곤하다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 새로운 일자리를 찾고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	일에 대한 나의 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 새로운 일자리가 있으면 떠나고 싶다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 요즘 일로 인하여 평소보다 더욱 신경이 날카로워 짜증을 잘 낸다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 개인특성에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 표시해(✓) 주시기 바랍니다.

성 별	① 남 ② 여
연 령	① 25세 미만 ② 26~30세 ③ 31~35세 ④ 36~40세 ⑤ 41세 이상
혼인 상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
최종 학력	① 고졸 ② 대졸 ③ 대학원 재학 이상
고용 형태	① 정규직 ② 비정규직
근속 년수	① 2년 미만 ② 2~5년 ③ 6~10년 ④ 10년 이상
직 급	① 평사원 ② 대리/계장 ③ 과장 이상

♡ 협조해주셔서 진심으로 감사합니다 ♡