



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](#)

교 육 학 석 사 학 위 논 문

은행원의 감정노동, 감정부조화,
심리적 소진 및 직무만족간의
구조적 관계분석



2019년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

교육컨설팅협동과정

김 명 희

교 육 학 석 사 학 위 논 문

은행원의 감정노동, 감정부조화,
심리적 소진 및 직무만족간의
구조적 관계분석

지도교수 천성문

이 논문을 교육학석사 학위논문으로 제출함

2018년 12월

부 경 대 학 교 대 학 원

교육컨설팅협동과정

김 명 희

김명희의 교육학석사 학위논문을 인준함.

2019년 2월 22일



위 원 장 교육학박사 원 효 헌



위 원 철 학 박 사 주 동 범



위 원 교육학박사 천 성 문



목 차

표 목차.....	iii
그림 목차.....	iv
ABSTRACT.....	v
I. 서 론.....	1
1. 연구의 필요성과 목적.....	1
2. 연구문제.....	7
3. 용어의 정의.....	8
II. 이론적 배경.....	10
1. 감정노동.....	10
2. 감정부조화.....	16
3. 심리적 소진.....	21
4. 직무만족.....	27
5. 변인들 간의 관계에 대한 선행연구.....	34
III. 방 법.....	42
1. 연구대상 및 자료수집 절차.....	42
2. 측정도구.....	44
3. 자료 분석.....	48

IV. 결 과	49
1. 문항 꾸러미제작	49
2. 측정변인의 기술통계	51
3. 측정변인들 간의 상관분석	52
4. 측정모형 검증	54
5. 구조모형 검증	56
6. 최종연구모형의 직·간접 효과 분석	63
V. 논 의	67
참고문헌	73
국문초록	88
부록(설문지)	89
1. 감정노동	90
2. 감정부조화	91
3. 직무만족	91
4. 심리적 소진	93

표 목차

표 1. 연구대상자의 인구통계학적 특성	43
표 2. 감정노동의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	44
표 3. 심리적 소진의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	46
표 4. 직무만족의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	47
표 5. 측정 변인들의 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도	51
표 6. 측정변인 간의 상관관계 분석	53
표 7. 측정모형의 적합도 지수	54
표 8. 측정모형의 잠재변인과 측정변인 간 모수 추정치	55
표 9. 초기 연구모형의 적합도 지수	57
표 10. 초기 연구모형의 잠재변인과 측정변인 간 모수 추정치	58
표 11. 수정 연구모형과 초기 연구모형 간의 적합도 지수 비교	60
표 12. 최종 연구모형의 모수치 추정 및 통계적 유의성 검증결과	61
표 13. 최종 연구모형의 직·간접효과 분석	63
표 14. 최종 연구모형의 간접효과 추정 및 통계적 유의성 검증 결과	65

그림 목차

그림 1. 은행원의 직무만족과 관련변인들 간의 가설적 연구모형	7
그림 2. 측정변인의 표준화 요인 부하량	56
그림 3. 초기 연구모형의 모수치 추정결과(표준화계수)	59
그림 4. 최종 연구모형의 모수치 추정결과(표준화계수)	62
그림 5. Phantom변인을 이용한 간접효과 검증모형	64



THE STRUCTURAL RELATION ANALYSIS OF EMOTIONAL LABOR,
EMOTIONAL DISSONANCE, BURNOUT,
AND JOB SATISFACTION OF BANK CLERKS

Myoung Hee Kim

Graduate School
Pukyong National University

Advisor : Seong Moon Cheon

Abstract

The purpose of this study is to investigate the structural relation of emotional labor, emotional dissonance, and burnout that affects job satisfaction of bank clerks.

To achieve this research goal, 374 bank employees in Busan metropolitan city, Gyeongsang-do, Jeolla-do, and other regions were surveyed on emotional labor, emotional dissonance, burnout, and job satisfaction. The finally gathered 340 questionnaire was used for structural relation analysis. The SPSS 21.0 program and the AMOS 21.0 program were used for structural relationship analysis.

The results of this study First, the job satisfaction of bank clerks is influenced directly by deep acting of emotional labor and burnout. However, surface acting of emotional labor and emotional dissonance do not have a direct effect on job satisfaction of bank clerks. Second, emotional labor of bank clerks does not have an indirect effect on job satisfaction through emotional dissonance. Third, the bank clerks' emotional labor has an indirect effect on job satisfaction through burnout. Fourth, the bank clerks' emotional labor has an indirect effect on job satisfaction through emotional dissonance and burnout. These findings suggest that the bank clerks' emotional labor increases emotional dissonance, which can eventually affect the increase of burnout and job satisfaction. So, it is necessary to verify the effectiveness of various programs and programs in order to enhance the job satisfaction of bank clerks.

Key words: emotional labor, emotional dissonance, burnout, job satisfaction

I. 서론

본 연구는 은행원의 직무만족에 관련이 있는 변인들 간의 구조적 관계를 검증하기 위한 것으로, 이 장에서는 연구의 필요성과 목적, 연구문제, 용어의 정의를 제시하고자 한다.

1. 연구의 필요성과 목적

화이트칼라 직업으로 선망 받는 은행원들이 정신적 고통을 호소하고 있다. 고된 근무와 악성민원인으로 인한 스트레스가 만만치 않기 때문에 2016년 6월 금융권 감정노동자 보호법이 시행되면서 금융기관 내 직원 보호를 목적으로 악성민원인을 응대하는 매뉴얼도 생겼다. 예전에는 ‘고객은 왕이다’에서 최근에는 직원보호도 소중하다는 식의 조직문화가 형성되는 듯 보이지만 아직 현장에서는 금융기관에 대한 이미지평가를 우려해 부당한 고객요구를 들어주는 건 어쩔 수 없다. 전국금융산업노동조합과 한국노동사회연구소가 2017년 8월 공동으로 조사한 모바일 설문조사연구 보고서에 따르면, 전국금융산업노동조합의 조합원 약 18만명 중 고객으로부터 폭언을 당한 경험은 56,728명(31.4%)이었다. 이어 괴롭힘(14.2%), 성희롱(3.9%), 폭행(1.2%) 등의 피해 순이었다. 이러다 보니 은행원들은 높은 정신적 피로와 감정부조화, 심리적 소진증대, 우울증, 자살충동 등의 여러 가지 증상과 후유증을 보이며, 그 발병률도 꾸준히 증가추세에 있다(토요경제, 2018. 09. 10.). 이와 같이 감정노동으로 인한 은행원들의 정신적 피로

와 스트레스가 높은 근무환경은 다른 직종보다 급여수준과 복지가 상대적으로 높음에도 불구하고 은행원의 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

직무만족이란 조직구성원들 각 개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 얻어지는 만족 또는 긍정적인 감정 상태이다(Hoppock, 1935; Locke, 1976). 이러한 직무만족은 개인적 측면뿐 아니라 조직적 측면에서도 영향을 미친다. 개인적 측면에서는 직무에 대한 불만족이 스트레스를 쌓이게 하여 신체적으로 고혈압, 동맥경화증, 소화불량 등을 유발 한다는 것은 널리 알려진 사실이다. 그리고 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활과 여가생활 심지어는 삶 자체에까지도 불만을 느낄 수가 있다(강근식, 2010). 반면, 직무에 대한 만족도가 높은 사람은 근로 의욕이 높은 것으로 나타났으며, 창의적이고, 높은 신뢰감 형성과 긍정적인 분위기를 만드는 등의 동료들이 인정하는 우수한 인재가 될 확률이 높아지게 된다(신유근, 2005). 조직적 측면에서는 직무만족에 대해서 부정적인 사람은 낮은 조직성과를 내게 되는데(이혜민, 2011) 반면, 자신의 직무만족에 대해 긍정적인 사람은 외부 사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 또한 이직률과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성의 증대 효과도 얻을 수 있다(오미경, 2013; 정호탁, 2007). 즉, 직무만족이 높은 조직구성원들은 긍정적이며 자신의 일에 적극적이고 성실하다.

감정노동이란 서비스와 함께 감정을 판매하는 업무이며, 업무특성상 사람과의 상호작용이 중요한 직종에서 주로 이루어지고 있다(강순희, 정태욱, 2014; 이유재, 이청림, 2014). 서비스직 종사자의 효과적인 감정 관리와 우호적인 감정표현은 고객의 구매의사결정에 영향을 미치며(강재호, 2006; 장재규, 2011) 이러한 점들 때문에 감정노동의 중요성은 서비스 분야에서 강조되고 있다. 그래서 은행원은 호텔종사자, 외식업 종사자와 함께 대표적인

감정노동 직군으로 분류 된다(김성진, 홍창희, 2014). 이는 은행원들의 업무 환경이 변화되면서 은행원들의 업무 중 펀드, 방카슈랑스와 같은 금융 상품 판매에 대한 압박이 증가하였고, 그에 따라 감정노동의 강도 역시 높아졌기 때문이다(정문귀, 2011; 정혜자, 2015). 은행원들은 고객과의 대면에서 늘 웃는 미소를 보여야 하고, 실제 자신의 감정을 보여서는 안 되도록 요구받고 있으며 그에 따라 은행원의 감정노동 강도가 높아지고 있다. 따라서 은행원의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 감정노동을 살펴볼 필요가 있다.

감정노동은 조직이 종사자들로 하여금 고객에게 표현하도록 요구하는 감정으로 실제 감정이 아닌 만들어진 감정을 표현하는 표면행위와 진실한 자기감정을 표현하는 내면행위로 나눌 수 있다. 감정노동과 직무만족간의 관계를 본 선행연구를 살펴보면 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위가 직무만족에 미치는 영향이 각각 다르다는 것을 알 수 있다. 표면행위는 직무만족을 낮추는 것으로 나타났으며 이는 자기표현을 억누르기 때문에 전혀 즐겁지 않으니까 표면행위가 높을수록 직무만족은 낮아진다는 결과를 의미 한다(장문로, 2011). 반대로 내면행위는 직무만족을 높이는 것으로 나타났다. 이는 조직의 감정표현규칙을 잘 수용하고 조직 내 문화로 정착될 수 있도록 자신의 감정을 잘 조절하게 되어 내면행위가 높을수록 직무만족이 높아진다는 결과를 의미 한다(박기웅, 2010). 이처럼 감정노동의 하위요인에 따라 직무만족에 미치는 영향은 상이하므로 표면행위와 내면행위로 분리해서 살펴볼 필요가 있음을 알 수 있다.

한편, 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 감정노동은 감정부조화를 야기하며 감정부조화는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(한진환, 2012; 허원선, 2017). 감정부조화란 실제로 느끼는 감정과 조직이 요구하는 감정표현 간의 불일치로 인한 심리적 갈등현상(Middleton,

1989)이다. 실제로 느끼지 않는 감정을 겉으로 가장하여 표출하는 것은 감정부조화나 감정 고갈을 유발하게 되며, 이러한 경험들은 자신을 가식적이고 위선적이라고 느끼게 만들어 심리적 안녕을 해칠 수 있다는 연구들이 보고되어 왔다(Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983). 감정노동과 감정부조화의 선행연구들은 감정노동의 심리적 결과로 감정부조화가 발생하며 감정노동의 수준이 높을수록 감정부조화의 수준이 증가 하였다(배인열, 2013; 임알비나, 2014). 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위 모두가 감정부조화에 정적인 상관관계의 연구결과로 감정노동이 감정부조화의 촉발요인임(손연송, 2016; 오정환, 2015; 이원남, 2014)을 예측할 수 있는가 하면 표면행위가 감정부조화에는 부정적인 영향을 미치고, 내면행위에는 긍정적인 영향을 미치는 연구결과가 있다(권혁기, 박봉규, 2011; 나영선, 조성호, 이오준, 2011; 채신석, 2012). 이처럼 감정노동은 감정부조화에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

감정부조화와 직무만족에 관한 선행연구에 따르면 서비스직 종사자의 감정부조화는 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 주요한 변수임을 확인하였고, 직무만족을 높이기 위해서는 무엇보다 감정부조화를 조절하고 관리하는 것이 필요하다고 강조했다(박서진, 한현옥, 2012; 위선미, 이여진, 2012). 다시 말하면, 종사자가 감정부조화를 높게 지각할수록 직무만족은 낮아지게 된다.

또한 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 감정노동의 표면행위가 심리적 소진과는 정적 관계, 직무만족과는 부정적인 영향을 미치는 상관관계는 검증하였으나, 내면행위가 직무만족에 긍정적인 영향을 주기는 하나 통계적으로 유의하지 않다는 결과가 나타났다(김선미, 2014; 박세련, 2015). 이는 직무에서 요구하는 감정표현 규범이 강할 경우에 직무책임감이 높은 종사자들은 자신의 실제 감정을 숨기고 조직의 감정표현 규범을

지키려고 할 것이라 생각해 볼 수 있다. 심리적 소진은 육체적, 정신적 탈진현상으로 서비스직 종사자에게 많이 나타나는 현상이며(탁진국, 노길광, 이은경, 2009), 심리적 소진의 발생은 업무에 대한 의욕저하, 감정의 고갈 등과 같은 현상을 유발시켜 조직성과에 부정적인 영향을 미치게 된다(이혜미, 2014). 감정노동과 심리적 소진의 선행연구를 살펴보면, 비감정노동군에 비해 감정노동군의 우울수준이 높고, 소진에 유의한 영향을 미친다(변대식, 염영희, 2009). 또한 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 심리적 소진과의 관계를 살펴보았을 때 표면행위는 심리적 소진을 증가시켰으며, 내면행위는 심리적 소진을 감소시키는 효과를 나타냈다(안경선, 2018; 이다은, 2017).

은행원의 심리적 소진은 직무만족에도 부정적인 영향을 미치는 요인이다. 심리적 소진이 직무만족에 영향을 주는 선행연구를 살펴보면, 심리적 소진의 정서적 고갈과 성취감 감소는 직무만족도에 부적 상관관계가 나타났다(윤지혜, 2015). 이는 심리적 소진이 높으면 직무만족이 낮아지는 것이며, 그래서 심리적 소진을 낮출 수 있는 보호요인을 강화시켜주면 직무만족도가 긍정적으로 유지 된다(이현아, 이기학, 2009). 한편에선 직무만족이 심리적 소진에 영향을 주는 선행연구에서는 직무만족과 심리적 소진은 부적 상관관계가 나타났다. 이는 직무만족이 높으면 심리적 소진이 낮다는 것이며, 심리적 소진 감소를 위해서는 직무만족을 높일 수 있는 환경적 요인 개선이 필요하다고 볼 수 있다(유은경, 2012). 그리고 심리적 소진의 원인이 개인이 아니라 조직에 있다고 보고, 직무만족과 연관 될 수 있으며, 직무에 대한 불만족이 소진을 발생 시키는 요인으로 꼽았다(Maslach & Leiter, 1997). 이처럼 심리적 소진과 직무만족은 서로 간에 영향을 미친다고 볼 수 있고, 어느 한쪽이 높게 인식이 되면 다른 한쪽은 감소된다는 것을 알 수 있다.

그리고 감정부조화는 은행원의 심리적 소진과 관련이 있는 것으로 알려져 있다. 감정부조화와 심리적 소진에 관한 선행연구 결과 역시 감정부조화와 심리적 소진은 정적 상관관계를 보였다(공정미, 이애영, 2013; 서정훈, 2012). 이는 감정부조화를 경험하는 정도에 따라 심리적 소진의 정도도 비례적으로 영향을 받을 수 있음을 의미한다. 따라서 감정부조화는 은행원의 감정노동과 심리적 소진과의 관계를 보다 구체적으로 설명해 줄 수 있는 중요한 심리적 기제임을 예측해 볼 수 있고, 직무만족에도 직접적인 영향을 미칠 수 있음을 추측해 볼 수 있다.

앞선 선행연구들을 종합하여 볼 때, 은행원이 과도한 감정노동을 지속할 경우 감정부조화가 야기되며 이로 인해 심리적 소진을 경험하게 되고 결국 직무 만족도가 떨어지게 된다. 다시 말해 감정노동과 직무만족의 관계에서 감정부조화와 심리적 소진이 매개역할을 할 것으로 예상 된다. 따라서 은행원의 감정노동과 직무만족 사이에 영향을 미치는 변인들의 인과관계를 알아보는 것은 감정노동자들이 법으로는 보호 받고 있지만 현장에서는 미흡한 실정에서 직무만족에 영향을 주는 연구는 의미가 있을 것이다. 또한 다른 서비스 직군들의 감정노동과 관련된 연구는 많으나 은행원을 대상으로 한 연구는 다른 직종의 종사자에 비해 적은 편이다. 은행원 관련 논문은 대부분 은행의 경영과 관련된 것들이 많으며 최근에는 은행원의 감정노동에 대한 관심이 높아지고 있기 때문에 은행원의 감정노동이 어떤 경로를 통해서 직무만족에 영향을 미치고 있는지에 대한 연구가 필요한 것이다.

본 연구의 목적은 은행원의 직무만족에 영향을 미치는 감정노동과 감정부조화 그리고 심리적 소진의 구조적관계를 살펴보는데 있다. 이를 통해 은행원의 감정부조화를 감소시키고, 심리적 소진의 관리가 무엇보다 중요하다고 볼 수 있다. 또한 직무만족 향상을 위한 상담개입 및 프로그램 개발과 연구의 기초자료를 제공하며, 은행원의 직장생활에 대한 질적 향상

과를 기대할 수 있을 것이다. 더 나아가서는 은행원의 서비스 질 향상을 통한 고객만족의 상승효과를 기대할 수 있을 것이다.

2. 연구문제

본 연구의 연구문제를 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

연구문제 1. 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위, 감정부조화, 그리고 심리적 소진이 직무만족에 직접적인 영향을 미칠 것인가?

연구문제 2. 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 감정부조화를 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 것인가?

연구문제 3. 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 심리적소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 것인가?

연구문제 4. 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 감정부조화, 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 것인가?

본 연구는 연구문제에서 밝힌 변인들 간의 구조적 관계를 밝히기 위해 설정한 연구모형을 그림 1에 제시하였다.

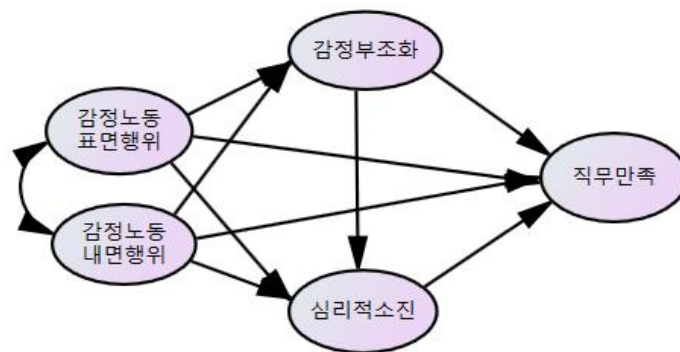


그림 1. 은행원의 직무만족과 관련변인들 간의 가설적 연구모형

3. 용어의 정의

가. 감정노동

감정노동이란 조직 혹은 직무를 위한 표현 규칙을 따르기 위해 감정표현을 과장, 억제, 혹은 수정하는 것이다(Kruml & Geddes, 2000).

본 연구에서의 감정노동은 Brotheridge와 Lee(2003)가 개발하고 타당화한 감정노동척도(Emotional Labour Scale)와 Kruml과 Geddes(2000)가 개발한 감정노동척도(Emotional Labour Scale)를 이랑, 김완석, 신강현(2006)이 번안하고 감정노동척도로 재구성한 척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다. 감정노동에는 표면행위와 내면행위가 포함된다.

나. 감정부조화

감정부조화란 효과적인 직무수행과 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정과 표현하는 감정을 조절 또는 왜곡할 때 발생하는 감정적 불일치이다(Glomb & Tews, 2004).

본 연구에서의 감정부조화는 Glomb와 Tews(2004)가 개발하고 김광수, 안성근, 이준재(2013)가 수정하고 타당화한 감정부조화척도(Emotional Dissonance)를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

다. 심리적 소진

심리적 소진이란 대인간 상호작용의 과정에서 발생하는 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 저하의 심리적 증상이다(Maslach & Jackson, 1981).

본 연구에서의 심리적 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발하고 최혜윤(2002)이 번안한 심리적 소진척도(Maslach Burrlout Inventory)를 사용하여 측정한 점수를 의미한다. 심리적 소진에는 정서적 소모, 비인간화, 성취감감소가 포함된다.

라. 직무만족

직무만족이란 주어진 직무 상황에서 개인과 조직의 목표를 수행해 가는 과정에서 개인이 갖게 되는 긍정적인 정서 상태이다(최외선, 2003).

본 연구에서의 직무만족은 미국 미네소타대학(1967)의 직업심리연구소에서 개발한 미네소타직무만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 박아이린(2005)이 번안하고 타당화한 직무만족척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다. 직무만족에는 내적요인, 외적요인, 일반요인이 포함된다.

II. 이론적 배경

이 장에서는 변인에 대한 개념, 구성요소 선행연구, 은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족에 대한 관련성을 살펴보고 마지막으로 이들 변인 간의 관계에 대하여 알아보았다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

1. 감정노동

가. 감정노동의 개념

감정노동이란 개인의 감정을 직업 또는 조직의 규칙에 맞게 조절하는 것을 의미 한다(Hochschild, 1983). 감정노동은 미국의 사회학 교수인 Hochschild가 1983년에 자신의 저서 The Managed Heart를 통해 처음 언급한 개념으로 인간의 감정까지 상품화하는 현대사회의 단면을 감정노동으로 표현한 바 있다(Hochschild, 1983). 그 이후 조직에서 감정의 역할에 대한 관심이 높아 졌고, 실질적인 노동의 한 요소로 인식되었다. 하지만 그의 연구가 감정노동의 발견에 중요한 공헌을 하였지만 감정노동의 구성 개념에 대해서 명확한 기준을 제시하지 못하였고 사례 중심의 질적 연구였다는 점에서 한계가 지적되었다. 그러면서 Ashforth와 Humphrey(1993), Morris와 Feldman(1996)외에도 여러 학자들에 의해서 연구가 이어져왔다. 이들도 Hochschild(1983)가 연구한 종사자 관점에서 직무 중심과 종사자 중심을

포함해 감정노동을 정의 내렸지만 다소 다른 의미를 지니고 있다. Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동을 행동에 기초할 것이라고 추측되는 감정보다는 행동자체에 초점을 맞추었다. 즉, 종사자의 내적 감정을 조직 또는 고객이 관찰하기는 어렵다고 비판하면서, 규범의 준수에 초점을 맞추어 감정노동을 정의하였다. Morris와 Feldman(1996)은 선행연구(Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983)를 근거로 감정노동을 다른 관점으로 바라보고 고객과의 상호작용이 이루어지는 동안 종사자가 조직에서 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 기획, 통제로 정의했다. 또 다른 학자는 감정노동을 다차원적 개념으로 다양성, 빈도, 강도, 표면행위, 내면행위로 정의(Brotheridge & Lee, 2003)하기도 했다. 그 외 다른 학자는 감정노동을 조직의 관점에서 보고 조직의 목표를 달성하기 위해서는 종사자들의 느낌 및 감정표현들을 규제하는 과정으로 정의하기도 했고(Grandey, 2000), 급여를 받는 종사자의 다양한 형태의 감정을 만들어내는 행위가 감정노동이라고 정의(Pugliesi, 1999)내리기도 했다.

국내 감정노동의 연구는 Emotional Labor를 감정노동, 정서노동, 감성노동 등으로 번역하여 사용하고 있으며, Hochschild, Ashforth와 Humphrey의 감정노동의 정의를 기본 베이스로 사용하고 있다. 감정노동 개념을 살펴보면 감정노동을 직장에서 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현과 자신의 실제 감정표현에 차이가 존재 할 때 효과적인 직무수행 또는 조직적응을 위하여 자신의 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적인 노력이라 정의하고 있다(성영태, 2013; 전순영, 김경화, 장은주, 2013). 반면 조직의 목표달성을 위하여 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위라고 감정노동을 정의(우영희, 2008)하고 있다. 그리고 감정노동을 직무수행 중 고객과의 상호과정에서 자신의 감정을 그대로 나타내거나 표출하지 않고 수정하거나 조절하기 위해 투입되는 조력의 종합으로 정의(김구,

한민기, 2012)하기도 하였다.

따라서 본 연구에서는 감정노동을 Hochschild(1983)의 연구를 발전시켜 나간 Brotheridge와 Lee(2003), Kruml과 Geddes(2000)의 표면행위와 내면행위 관점에서 은행원의 감정노동을 정의 하고자 한다. 특히 은행원은 감정노동의 대표직군이기도 하고, 조직에 소속되어 있으면서 조직이 요구하는 감정표현에 자신의 감정이 일치하든 안하든 거기에 맞춰서 꾸며내고 부합하게 표현하기 때문에 표면행위와 내면행위로 나누어 정의하고자 한다. 본 연구에서 표면행위는 감정노동을 수행 시 실제 느끼지 않은 감정을 마치 자신의 감정처럼 꾸며서 표현하는 행위이며, 내면행위는 실제로 자신의 내면에서 일어나는 감정형태로 표현하는 행위로 정의하고자 한다.

나. 감정노동의 구성요소

감정노동의 구성요소는 연구자들에 따라 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, 표현규칙, 주의정도 등으로 다양하게 구분되는데, 본 연구에서는 Brotheridge와 Lee (2003), Kruml과 Geddes(2000)가 주장한 표면행위와 내면행위를 감정노동의 측정변수로 구성하였다.

감정노동은 직무역할에서 조직의 요구에 실제 자신의 내적 감정을 억압시키느냐 변화시키느냐에 따라서 표면행위(Grandey, 2003; Hochschild, 1979)와 내면행위(Hochschild, 1983)로 구분된다. 표면행위와 내면행위간의 공통점은 조직이 종사자로 하여금 고객에게 표현하도록 요구하는 감정, 즉 규범적 감정과 일치하게 감정노동을 수행하게 하는 점이고, 주요 차이점은 감정을 느끼기 위해 노력함에 있어 표면행위는 정직하지 못한 행동을 하는 것이며 내면행위는 정직하게 행동하는 것이다.

표면행위(Surface Acting)는 자신의 감정을 밖으로 표현하지 않고 절제

하거나 조절하여 조직의 정서표현규범을 따르는 것이다(Hochschild, 1979). 즉, 자신에게 부정적인 감정이 있음에도 불구하고 스스로 억제하고 변화시키려는 노력과 긍정적인 표현을 위해 미소를 지으며 상냥한 목소리로 고객에게 서비스를 제공하는 것이라 할 수 있다(김영석, 2015; 문영주, 2014; Grandey, 2003). 이러한 표면행위는 자신의 감정 상태와 조직에서 요구하는 감정표현매뉴얼과 일치하지 않은 상태에서 이루어지는 경우가 대부분이어서, 표면행위를 수행하는 종사자들은 높은 비인간화를 보이게 되며 심리적 소진, 직무열의, 감정부조화, 자기감정인식, 직무만족, 직무태도, 이직의도에 부정적인 영향을 미친다(교자감, 2017; 권혁기, 박봉규, 2011; 양순정, 2018; 전보경, 2017; 탁진국, 노길광, 이은경, 2009; Grandey, 2000). 결론적으로 표면행위는 정서적 불일치를 경험하게 되므로 개인의 정서적 자원이 고갈될 수 있다고 말할 수 있다.

반면, 내면행위(Deep Acting)란 의식적으로 자신의 감정을 긍정적으로 하고, 표현하도록 요구 받은 감정을 실제로 경험한 감정들과 일치시켜 그 감정을 표현하기 위해 노력하는 것을 말한다(Hochschild, 1983). 이러한 내면행위는 자발적으로 행해지는 것이 대부분이며, 그로 인해 고객과의 접점에서 긍정적이고 만족하는 결과를 동시에 얻기 때문에 조직 및 개인의 직무만족, 개인적 성취도, 직무효능감에도 긍정적인 영향을 미친다고 했다(황승욱, 2012; Brotheridge & Grandey, 2002).

그래서 내면행위와 표면행위는 서로 독립적인 차원으로서 종사자 개인의 감정규제과정에 따라 나타난다(Brotheridge & Grandey, 2002). 종사자가 표현하는 감정은 본인의 실제 감정과 일치할 수도, 일치하지 않을 수도 있다. 일치하지 않은 경우는 고객과의 상호작용에 필요한 특정한 감정표현을 애써서 만들어야 하고 이 때 많은 노력이 필요하다.

다. 감정노동의 선행연구

감정노동에 대한 선행연구는 감정노동이 표면행위와 내면행위의 2요인으로 구성된 것을 확인하는 척도개발 및 타당화 연구(남혜리, 2017; 이정은, 한은미, 홍현기, 이인재, 2016)가 이루어진 것을 토대로 감정노동에 영향을 주는 변인(김만수, 2017; 양연주, 2015; Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996)과 감정노동으로 인한 결과 변인(김소연, 2017; 이성원, 2017; 이효동, 2017)들에 대한 연구가 이루어져 왔으며, 연구대상이 점점 확대되어 연구(서미라, 2013; 심용출, 2015)가 이루어져오고 있다.

감정노동에 대한 선행연구들을 살펴보면 정서적으로 거짓된 표면행위가 계속된다면 감정부조화와 스트레스를 유발한다고 하였고(Brotheridge & Grandey, 2002), 내면행위가 지속되면 직무 만족도와 개인 성취감을 향상시킬 수 있다(Pugliesi, 1999)고 하였다. 이를 토대로 감정노동이 조직원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도, 그리고 정신 건강에도 영향을 미친다고 하여 감정노동의 두 가지 전략에 대한 관심이 증대되어야 한다고 하였다(Brotheridge & Lee, 2003; Nixon, Yang, Spector & Zhang, 2011).

감정노동의 연구들은 주로 감정노동으로 인한 소진, 스트레스, 감정고갈, 감정부조화, 이직의도와 같은 부정적 종속변수간의 영향관계에 관한 연구(김윤식, 2013; 정무관, 2012), 감정노동과 긍정적 종속변수 및 부정적 종속변수 간 영향관계를 함께 살펴본 연구(김진강, 2014; 김태성, 2012)등 감정노동에 관한 연구가 여러 형태로 다양하게 진행되어지고 있다.

반면, 2005년 이후부터는 연구대상이 점점 확대되어 서비스업무 분야의 종사자뿐만 아니라 그들을 관리하고 있는 관리자들에까지 확장되어 진행되었고, 감정노동의 영역을 사회적 서비스와 공공 서비스 영역, 전문적 서비스를 수행해야 하는 분야로 연구가 확대되면서(서미라, 2013; 심용출,

2015) 감정노동의 결과가 긍정적인 측면도 제시되기도 했다. 병원 종사자와 은행원을 대상으로 감정노동, 긍정적인 감정표현과 직무 만족 간에 긍정적인 결과(Wharton, 1993)를 제시했고, 감정노동의 구성요소인 감정표현의 빈도와 직무만족감의 긍정적 결과(Morris & Feldman, 1997)를 제시하였다. 감정노동의 수행에 있어 조직에서 요구하는 적합한 감정의 표현은 종업원 개인의 목표달성이자 조직의 목표인 고객만족에 기여할 수 있다(Diefendorff & Gosserand, 2003). 그러므로 목표의 달성은 개인에게도 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

종합해보면 감정노동을 하는 종사자들이 자신의 노력과 의도에 따라서 스트레스, 심리적 소진, 직무에 대한 불만족 등을 줄일 수 있으며, 감정노동은 심리적으로 분명히 힘든 과정이다. 하지만 긍정적인 측면 또한 존재하며, 자신을 보호 하고 있다는 것을 알 수 있다.

라. 은행원의 감정노동

지난 2016년 노동사회연구소가 조사한 2016 감정노동자 의식실태 보고서에 따르면 은행원의 33.6%가 고객 응대 시 갈등이나 어려움을 겪는 것으로 파악됐다. 이 보고서에 따르면 ‘고객에게 마음의 상처를 받는다.’고 답한 은행원이 45.4%에 달했다. 또 감정노동을 수행하면서 회사의 감시가 있는지와 고객응대 평가가 승진에 미치는지를 묻는 질문에는 49.4%가 ‘그렇다.’는 응답을 했다. 은행원들이 이처럼 유난히 고객들에게 심한 스트레스를 받는 이유는 바로 친절해야만 하는 직업적인 특성 때문이며, 우리나라에는 대략 740만 명의 감정노동자 중 일부는 은행 창구직원 등이 속해있다(토요경제, 2018.09.10.). 따라서 은행원은 고임금을 받는 엘리트 직업이라는 모습 뒤에 ‘감정노동자’라는 그들이 숨어 있기 때문에 힘들다.

은행원의 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는 연구에서 긍정심리자본이 조절효과를 갖는 것으로 나타났다(이효동, 2017). 이는 은행원의 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력)이 클수록 감정노동으로 인한 이직의도를 감소시킬 수 있다는 결과이며, 결론적으로 감정노동으로 인한 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인으로 은행종업원의 긍정심리자본의 중요성을 제시하였다. 또한 감정노동은 은행원의 우울 증상에 영향을 미치며, 정서인식 명확성이 이를 조절하였다(조수진, 2016). 즉, 정서인식 명확성이 낮을 때, 감정노동을 많이 수행할수록 우울 증상이 증가되고 반면 정서인식 명확성이 높을 때는 감정노동을 많이 수행하더라도 우울 증상의 증가가 유의하지 않았다. 이러한 결과는 정서를 명확하게 인식하는 능력이 은행원의 감정노동이 부정적 영향을 완충시켜줄 수 있음을 의미하였다.

따라서 은행원들은 업무상 감정노동으로 받는 스트레스를 내면의 긍정적인 에너지를 통해서 극복 할 수 있음을 알 수 있다.

2. 감정부조화

가. 감정부조화의 개념

감정부조화란 실제로 느끼는 감정과 조직이 요구하는 감정표현 간의 불일치로 인한 심리적 갈등현상을 의미(Middleton, 1989)하며, 일반적으로 고객과의 업무대면이 많은 종사자들에게서 나타난다(송승현, 2011). 감정부조화는 Festinger(1957)의 인지부조화로부터 생겨난 것이다. 인지부조화란 자신의 기존 신념이나 인지와 행동이 연계되지 않을 때 불일치를 이루면서

경험하게 되는 불편함을 의미하며, 인간은 이러한 불편함을 제거하는 방향으로 행동을 하게끔 되어있다(Harmon Jones & Mills, 1999; Kenworthy et al., 2011). 이처럼 감정부조화는 심리적 불일치이자 자신이 경험한 감정과 반대로 감정표현을 해야 함으로써 겪게 되는 심적 갈등을 의미 한다.

한편, 감정부조화를 감정노동의 결과로 보고 종사자가 직무수행 과정에서 효과적인 직무수행과 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정과 표현하는 감정을 조절하거나 숨기고 왜곡할 때 발생하는 감정적 불일치라고 정의하였다(Glomb & Tews, 2004). 또한 역할 스트레스 관련 문헌들에서는 요구되는 감정수준의 역할 기대와 개인반응과의 갈등(Kahn et al. 1964) 혹은 자신이 부여받은 역할인 긍정적 감정표현과 실제 내면에서 경험하는 감정 간의 갈등이라 정의하고 있다(Middleton, 1989; Rafaeli & Sutton, 1987). 이러한 관점에서 감정부조화는 종사자 자신이 수행해야 하는 역할과 자신의 가치관 사이의 불일치에서 발생하는 갈등이며, 언어적 또는 비언어적 수단 등을 통하여 실제 감정표현을 의도적으로 자제하는 표면행위 등의 감정노동에 따른 결과라 할 수 있다.

본 연구에서는 감정부조화를 감정노동의 결과로 본 Glomb와 Tews (2004) 관점에서 최근 연구의 경향에 따라 은행원이 직무수행 과정에서 요구되는 감정노동의 결과로 은행원이 갖게 되는 불편한 감정이나 갈등상태로 정의하고자 한다.

나. 감정부조화의 선행연구

감정부조화는 감정노동 연구에서 종사자의 심리적 반응과 관련하여 주목을 받아왔으나 감정부조화 개념에 대한 다양성으로 지금까지 논의되고 있고 세 가지 측면으로 보고 있다(Van Dijk & Kirk-Brown, 2006).

먼저 감정부조화를 감정노동이 일어나기 전의 선행요인으로 보아 종사자가 고객에게 표현하는 외적 감정표현정도와 내적 감정표현의 불일치의 경험으로 감정노동의 형태에 영향을 미쳐 나타나게 된다는 견해이다. 즉 경험한 감정과 표현해야만 하는 감정의 상태가 불일치, 부조화, 어긋나는 상태는 심리적 결과에 중요한 영향을 끼친다(Brotheridge & Grandy, 2002; Zapf et al., 1999). 지각하는 감정을 표현하지 못하고 조직의 요구에 따라 감정을 표현하는 직무는 감정적 자율성이 침해받는 상태이기 때문에 이러한 상태의 지속은 만성적으로 감정부조화를 지각하게 하여 자기 존중감을 감소시키고 불만족을 일으키게 된다(Abraham, 1999). 따라서 종사자들이 높은 수준의 감정부조화를 경험하게 될 경우 직무만족 및 심리적 소진에 매우 부정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다.

다음은 감정부조화를 조직의 목적과 표현규범에 따라 수행하는 감정노동 개념의 구성요소로 보는 견해가 있다(Morris & Feldman, 1997; Schaubroeck & Jones, 2000). 감정부조화는 감정노동의 부정적인 결과로 감정고갈도 발생하지만 직무 만족이나 직무 몰입에도 영향이 미칠 수 있는 긍정적인 감정의 표현은 종사자의 심리적인 건강과 복지에도 좋은 영향을 준다는 것이다. 그러나 이 경우 감정부조화의 개념과 표면행위의 개념이 유사할 뿐만 아니라 두 개념 간의 뚜렷한 구분이 쉽지 않다는 지적이 있다(Grandey, 2003).

마지막으로 감정부조화는 감정노동 과정에서 나타나는 결과물의 하나로 간주되는 견해가 있다(Saxton, et al., 1991). 최근 연구들은 감정노동과 감정부조화 및 그에 따른 직무태도에 대한 영향을 일련의 인과적이고 순차적인 관계로 파악되는 경향이 커지고 있다. 표면행위와 같은 감정노동을 수행하는 것을 종사자의 행동이 자신의 실제 감정과 상충될 수 있는 한 상황을 제기하는 것이 되고, 감정부조화는 이러한 감정노동의 수행결과 종사자

가 갖게 되는 일종의 심리적 갈등상태로서 파악하게 된다. 따라서 감정부조화는 감정노동 수행 이후, 자신의 순수한 내적 감정과 조직이 표현규칙을 통하여 요구하는 감정표현이 서로 상충할 경우에 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태로 정의되어 진다(Abraham, 2000; Glomb & Tews, 2004; Lewig & Dollard, 2003; Van Dijk & Kirk-Brown, 2006). 실제로 지금까지 연구되어온 많은 국내의 실증연구들에 따르면, 감정부조화는 감정노동이 야기하는 여러 가지 부정적인 생리, 심리적 반응이나 혹은 직무태도들을 매개하는 중요한 요인인 것으로 확인되고 있다(박상언, 2008; 이동명, 김강식, 김수련, 2007; Bakker & Heuven, 2006; Van Dijk & Kirk-Brown, 2006; Zapf & Holz, 2006).

따라서, 선행연구들을 종합해보면 감정부조화를 감정노동의 선행요인으로 보는 의견, 구성요소로 보는 의견과 감정노동의 결과로서 발생하는 심리적 갈등상태의 한 유형으로 보는 견해로 나누어진다 할 수 있다. 이들 의견 모두 타당한 면이 있지만, 본 연구에서는 감정부조화를 감정노동의 구성요소가 아닌 감정노동의 수행결과 발생하는 결과변수로 정의하고자 한다. 즉, 종사자들이 경험하는 감정부조화는 직무태도와 행동 변수에 일반적으로 부정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났지만 종사자의 심리적 특성에 따라 부정적인 영향력은 달라 질 수 있음을 알 수 있다.

다. 은행원의 감정부조화

고객의 자금으로 커가는 은행들은 너나할 것 없이 고객중심 경영을 제일의 가치로 둔다. 최근 들어 고객들이 한 은행과 거래를 하기 보다는 조금 더 나은 상품과 서비스를 찾아 자주 거래은행을 바꾸다 보니, 은행들은 한 명의 고객이라도 더 잡기 위해 고객만족 전담 부서를 두거나 정기적으로

고객 만족도를 조사하는 것은 기본이며, 창구직원들의 친절도를 평가해 우수 직원에게는 포상하기도 한다. 반면 일정 수준에 미치지 못하는 경우는 특별연수를 이수하도록 하고 있다(한겨레신문, 2008. 04. 24.). 고객의 욕구를 파악하여 맞춤 서비스를 제공하는 사이 고객의 목소리는 점점 커지고, 은행원들에게 무리한 요구를 서슴없이 하게 되는 상황에 이르게 되었다. 하지만 고객을 응대하는 은행원들은 자신의 기분이나 감정은 제대로 표현되지 못하고 기업이 강요한 고객만족 매뉴얼에 따라 고객을 응대하고, 고객들의 부당한 대우에 대해 은행원은 감정부조화를 경험하면서도 언제나 참아야 하고 고객에게 맞춰줘야 한다는 심리적 갈등으로 인해 스트레스가 지속적으로 쌓이는 악순환이 되고 있다.

직원들은 때론 자신이 실제로 느끼는 감정과는 상관없이 항상 긍정적인 감정을 표현해야만 하고(Glomb & Tews, 2004) 그로 인한 긴장감과 피로는 감정부조화를 유발시키는 주요한 원인이 될 수 있다는 것이 선행연구를 통해서 확인된 바 있다(Brotheridge & Grandey, 2002). 감정부조화가 종사자들의 서비스수행을 저해하는 피로감을 유발시키고, 고객만족을 감소시키며(Dormann & Kaiser, 2002), 감정적인 소진을 강화시키고 업무성과도 떨어지게 한다(Morris & Feldman, 1996). 따라서 은행원의 감정부조화는 은행원들의 자율적인 감정표현을 저해할 수 있다.

3. 심리적 소진

가. 심리적 소진의 개념

심리적 소진이란 서비스 종사자들이 과도한 업무 요구로 인해 기대하는 만큼 충분한 보상을 받지 못하거나 비현실적인 생활방식과 인간관계 등에 과도한 몰입에서 나타나는 신체적, 정서적인 고갈상태를 의미한다 (Freudenberger, 1974).

심리적 소진은 미국의 임상심리학자인 Freudenberger가 전문심리학 잡지에 처음으로 소개한 개념이다. 그는 1974년에 정신보건센터에 근무하면서 근무자들이 이유 없는 피로와 의욕상실 및 탈진 증상을 보이게 되면서 이런 증상을 신체적 및 정서적인 탈진현상으로 설명하기 시작하면서 소진이라는 용어가 처음으로 사용되었다.

초반의 연구자들은 개인적 측면과 사회적인 측면으로 소진을 구분하기도 하였다. 개인적 측면에서는 개인의 심리적이고 정신적인 건강을 소진의 주요 증상으로 다루었고(Berger, 2003; Holland, 1982), 사회적 측면에서는 서비스 산업에 종사하는 서비스제공자들의 직업적 특성으로 인한 상호작용 과정에서 발생하는 직업적 통제, 공정성, 직업적 요구의 부담, 정서적 탈진, 의사소통, 개인적 가치관 등의 개념(오영재, 1992; Freudenberger, 1980)으로 제시되기 시작하였다. 이로 인해 소진에 대한 정의가 많은 연구들의 결과로 다양하게 제시되었다.

그 이후, 1980년부터 사회심리학자인 Maslach를 포함한 여러 연구자들에 의해 심리적 소진에 관한 연구가 본격적으로 시작되었다. 특히 Maslach와 Jackson(1986)가 소진목록을 개발하면서 심리적 소진에 대한 기존의 개념을 일반화하기 시작했다. 그들은 Freudenberger(1974)의 연구에서 심리적

소진의 정서적인 측면이 간과되었다고 비판하면서 심리적 소진을 서비스업 종사자들에게 나타나는 정서적 고갈, 비인격화 및 성취감 감소를 주요 증상이라 정의하고 있고, 오늘날에는 가장 일반적으로 사용되고 있다.

국내 심리적 소진의 연구는 심리적 소진을 과도한 스트레스에 대한 반응으로 이어지는 과정을 의미하며, 직장생활로 인해 기력이 고갈된 상태, 고객과 업무에 대하여 냉소적인 태도와 행동을 보이는 것 및 업무에 대한 성취감이 낮은 상태라 하였다(구효진, 김병용, 고재윤, 2010; 김 건, 문정희, 2015). 심리적 소진은 정서적 피로감으로부터 시작되며, 이를 완화하기 위해 탈 인간화의 단계를 거치면서 심리적 거리감을 두며, 이는 조직의 요구와 자신의 신념과의 불일치로 자아성취감의 저하로 이어지게 된다. 과업에 대한 기대가 높아질수록 정서적 피로감으로 탈진을 경험하게 되고, 그 결과 스스로의 스트레스 해소를 위해 타인에게 차갑게 대하면서 타인을 공감하기 어렵다. 그리고 심리적으로 스트레스나 압박으로부터 자신을 보호하려는 훈련된 방어기제라고 하였다(Cherniss, 1980; Maslach & Jackson, 1981). 이와 같이 연구자들마다 소진에 대한 정의는 다르지만 기본적인 맥락은 서비스분야의 직업에서 일하는 직원들이 고객과의 상호작용에서 발생하는 정서적 고갈과 이에 따른 신체적 현상을 의미하고 있다.

본 연구에서는 심리적 소진을 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소의 관점에서 본 Maslach와 Jackson(1981)의 개념을 근거로 하여 정의하였다. 먼저 정서적 고갈은 사람들과 오랜 시간 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 정서적 압박으로 인한 신체적, 정서적인 탈진상태를 의미하고, 비인간화는 은행원과 고객과의 사이에서 정서적으로 밀접하지 않으며 회의적이고 냉소적이며 고객에 대한 무관심을 의미한다. 마지막으로 개인적 성취감 감소는 일에 대해서도 부정적인 자세와 성취감의 감소를 경험하게 되는 것을 의미하는 것을 심리적 소진으로 정의하고자 한다.

나. 심리적 소진의 구성요소

심리적 소진의 구성요소는 가장 보편적이고 많이 사용되고 있으면서 오랜 기간 동안 심리적 소진 연구에서 일반화된 척도로 인정받고 있는 Schaufeli, Leiter, Maslach와 Jackson(1996)가 개발한 MBI-GS(Maslach Burrlout Inventory-General Surver)와 Maslach와 Jackson(1981)가 개발한 MBI(Maslach Burrlout Inventory)를 다음과 같이 고찰하였다.

연구 대상자의 직종에 관계없이 소진을 측정할 수 있는 척도는 Schaufeli, Leiter, Maslach와 Jackson(1996)가 개발한 MBI-GS(Maslach Burrlout Inventory-General Surver)이다. MBI-GS는 소진, 냉소, 직업효능감 감소의 세 가지 하위요인으로 구성되어 있다. 각각이 의미하는 바는 먼저, 소진(Exhaustion)은 개인의 정서적 자원이 과도하게 소비되어 고갈되었다고 느껴지는 상태를 의미한다(신강현, 2003). 대부분의 사람들이 소진을 경험할 때 가장 먼저 이야기하는 것이 바로 소진이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 다음은 냉소(Cynicism)이다. 냉소는 직무에 대해 냉담하고 부정적이며 무심하여 지나치게 거리를 두는 상태를 의미한다(오정학, 김철원, 이향정, 2011). Maslach와 동료들은 냉소 반응을 정서적, 인지적으로 고갈된 사람이 더 이상의 에너지 고갈을 막기 위해 취하는 방어 수단으로 설명하고 있다. 마지막으로 직무 효능감의 감소는 직장에서의 생산성이나 업무성취가 부진하다고 느끼고 업무에 대한 효능감이 저하된 상태를 의미한다(신강현, 2003). 특히 사람을 대상으로 교육이나 서비스를 제공하는 업무의 경우, 자기 자신이 상대방에게 무심하거나 에너지가 탈진된 상태에서는 다른 사람을 돕거나 또는 잘 돕고 있다는 생각을 가지기도 어려울 것이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

사람들과 상호작용이 빈번한 직종에 종사하는 연구대상자의 소진을 측정

할 수 있는 척도는 Maslach와 Jackson(1981)가 개발한 MBI이다. MBI는 정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 감소의 세 가지 하위요인으로 구성되어 있다. 정서적 소모는 감정 소진을 경험한 개인의 탈진 상태나 정신적 과부하 상태를 의미한다(Maslach & Jackson, 1981). 정서적 소모 상태에서는 직무와 관련한 불면증, 불안, 긴장, 피로, 우울, 두통 등을 수반하는 증상 및 만성 스트레스에 대한 반응이 나타날 수 있다고 한다(Cordes & Dougherty, 1993). 비인간화는 고객, 동료, 일 또는 조직으로부터 심리적으로 이탈되어 이들에 대해 냉소적이고 냉담한 태도를 보이는 것을 의미한다(한주희, 2008). 비인간화를 경험하는 종사자는 업무상황에서 고객을 자신들에게 할당된 업무 몫으로 바라보며, 심지어는 고객을 물건이나 실험대상 혹은 숫자로 여겨지기도 한다. 결국 고객으로부터 부정적인 반응을 일으키는 요인이 될 수 있는 것이다(Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli & Peeters, 2000). 개인적 성취감 감소는 업무적 성취도가 부족한 것을 의미하며, 자신에 대한 부정적인 평가로 인해 성공적인 성취감을 경험하지 못하고 조직 내에서 존재감을 잃은 것이다(Maslach & Jackson, 1981). 자아 존중감의 저하나 실패감, 전문직으로서 능력에 대한 믿음의 상실도 귀결되며 이어서 일에 대한 관여의 감소, 성취감의 결여, 업무에 있어 비효과상에 대한 인식을 경험하게 된다(나홍규, 2017; Maslach, 2003). 이는 결국 개인적 성취감의 감소를 경험하게 한다.

본 연구에서는 심리적 소진척도를 직종의 구분 없이 모든 직종에 종사하는 대상자들에게 적용 할 수 있는 MBI-GS보다 은행원의 특성에 맞게 많은 사람들과의 상호작용이 이루어지는 직종의 종사자들에게 많이 사용되는 MBI척도를 최혜윤(2002)이 번안한 척도와 선행연구를 바탕으로 은행원의 심리적 소진을 살펴보았다.

다. 심리적 소진의 선행연구

심리적 소진에 대한 선행연구를 살펴보면 약 1990년대 후반부터 연구가 본격화되기 시작했고 2000년대에 접어들면서 여러 산업분야에서 관심 주제로 떠오르기 시작했다. 심리적 소진의 원인을 개인적인 특성보다는 조직적 특성을 강조하였으며 동료의 지지, 업무량, 관리자와 종사자 간의 마찰, 의사결정에의 참여기회 등을 조직 특성요인으로 포함하였다(Belicki & Woolcott, 1996). 또 심리적 소진을 일으키는 요인으로 개인적 요인, 환경적 요인 등 두 가지로 구분하였다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

개인적 요인의 경우는 인구통계학적인 요인과 심리적 요인으로 구분된다. 먼저 인구통계학적 요인인 연령, 결혼, 성별 등과 심리적 소진의 관계를 연구한 결과로 연령이 낮을수록, 미혼일수록 심리적 소진을 더 경험하고 여성들이 남성에게 비해 심리적 소진에 빠질 가능성이 높다(한광현, 2005; Brewer & Clippard, 2002; Cordes & Dougherty, 1993). 심리적 요인으로는 충동적이고, 자신감과 참을성이 적으며, 다른 사람들에게 의존적인 성격, 그리고 너무 큰 목표와 포부를 가진 사람일수록 심리적 소진이 될 가능성이 높으며 나아가, 스트레스 상황에서 방어적이고 수동적으로 대처할 경우 소진을 더 많이 경험한다(Maslach, 1982).

환경적 요인으로는 업무에서 과도한 요구와 부적절한 환경으로 인해 역할갈등, 역할 모호성, 편안함 결여, 보상의 불만 등이 소진에 이르게 되며(강아영, 2011), 이는 높은 수준의 스트레스가 원인이 되어 심리적 소진에 영향을 미친다. 반면, 사회적 지지는 직무 스트레스에 대해 완충작용을 함으로서, 심리적 소진을 감소시킨다.

종합해보면 심리적 소진은 인구통계학적 특징은 연구마다 다소 다르지만 연령이 낮고, 여성들이 심리적 소진에 빠질 가능성이 크며, 직무를 수행하

는 과정에서 역할 갈등이 많고, 업무의 모호성, 보상의 불만 등으로 정신적, 신체적으로 탈진 및 고갈되는 상태를 의미한다.

라. 은행원의 심리적 소진

은행원의 스트레스와 직무탈진에 관한 연구에서 직무스트레스 요인, 감정노동 중 표면행위에 더해 고객관련 스트레스 요인이 은행원의 심리적 소진을 증가시키는 것으로 나타났다(김성진, 홍창희, 2014). 이는 업무 중 고객이 은행원에게 무리한 업무 처리를 요구하거나 폭언 및 공격적인 행동을 보일 때도 친절한 미소와 정중한 태도를 유지하기를 교육받는다. 이 과정에서 은행원에게 심리적 부담요인으로 작용하고 장기간 지속될 경우 정서적 소진과 담당 업무에 대한 냉소를 가중 시킨다.

은행원의 목표지향성과 소진에 관한 연구에서 은행원의 목표지향성과 소진의 하위영역 중에 정서적 고갈, 개인적 성취감은 목표지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 비인간화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(박삼순, 2013). 이와 같은 결과는 목표지향성이 높을 때 정서적으로 에너지가 감소되고, 개인적 성취감이 결여된다. 하지만 은행업무 특성상 은행원은 항상 고객을 친절하게 맞이해야 하고 고객들은 더 나은 상품과 서비스를 찾아 거래은행을 쉽게 바꿀 수 있기 때문에 고객만족서비스 제공이 최우선시 되는 업무분위기에서 고객을 비인격적으로 대하는 비인간화의 형태로는 소진이 나타나지 않은 것으로 해석된다.

이처럼 하루 최소 9시간을 직장에서 보내고 있는 은행원은 열악해지고 있는 근무환경 속에서 예전에 비해 심리적 소진이 증가하고 있는 추세이며, 심리적 소진 상태에 빠지게 되면 자신의 문제뿐 아니라 업무자체도 심각한 문제를 초래하고 직업에 대한 만족도를 저하시킨다고 할 수 있다.

4. 직무만족

가. 직무만족의 개념

직무만족이란 자신의 업무에 대해 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조화를 의미한다(Hoppock, 1935). 서비스업에서는 종사자의 태도가 고객의 선택에 영향을 미칠 수 있으므로 종사자의 직무만족이 매우 중요한 반면 종사자의 직무만족은 서비스품질, 고객만족과 고객중심에 관련된 직무에 대한 행동에 영향을 미치기 때문에 ‘종사자가 직무를 잘 수행할 수 있도록 의지를 이끌어 내는 것’이라고 하였다(Locke, 1976).

직무만족은 Hoppock(1935)의해 최초로 연구가 시작되었다. 1930년대 이후부터 최근까지 산업심리학자들을 중심으로 연구가 되었고 사회과학 분야에서 가장 오랜 역사를 지닌 대표적인 연구이지만 개념과 정의가 학자마다 달라 일반화 되어 있지 않다(조일환, 2010; 최병우, 2004). 여러 학자들은 직무 만족을 일종의 태도로 정의하면서 감정이나 느낌의 정서적 직무만족과 욕구나 기대를 충족시켜주는 인지적 직무만족으로 구분해서 설명하기도 한다(Breckler & Wiggins, 1989; Miller & Tesser, 1986).

정서적 직무 만족은 종사자들이 자신의 전반적인 직무에 대해 느끼는 긍정적인 정서를 의미한다(송계충, 정범구, 2004; Hoppock, 1935). 능력 활용, 성취, 도덕적 가치, 책임 등 자신의 직무에 대한 평가의 결과로 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로써 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무 경험의 평가에서 오는 것이 유쾌하다고 정의하였다(Locke, 1976; Smith, 1992). 즉, 종사자가 업무에 대해서 자신이 느끼는 만족감이며, 정서적인 즐거운 상태이다.

인지적 직무 만족은 임금, 복지, 근무 시간 및 기타 직무와 관련된 특정

요인에 대한 개인의 만족도를 의미 한다(박영주, 2008; Muchinsky, Paul M, 2012). 또한 직무와 환경에 대한 자세 혹은 그와 연관된 상황의 집합이며 조직 구성원이 직무에 기대하는 것과 실제로 직무로부터 얻은 것과의 비교에 의해서 결정된다고 하였다(박영주, 2008; Van Fleet & Yukl, 1986). 즉, 종사자가 실제로 얻는 외적보상(승진, 급여, 근무환경, 고용안정)과 내적보상(책임감, 인정, 성취감, 개인의 발전)의 만족상태이다. 직무만족의 의미는 구성원들이 그들의 직무와 환경에 대하여 만족의 정도를 뜻하며, 이것은 구성원의 사기와 직무의 욕구를 나타낸다.

조직을 구성하고 있는 개인의 심리상태 정도에 따라 직무만족은 어느 정도 영향을 미친다. 조직구성원의 생산성은 전통적 관리의 시대에서 관계 중심의 시대로 접어들며 조직구성원들의 기술과 기능뿐만 아니라 작업에 대한 그들의 태도와 감정에 의해 많은 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 직무만족이 관심 받기 시작했다. 조직구성원이 자신의 직업에서의 보람과 공헌은 자신이 본인의 직업에서 직무만족을 느낄 때이며(이무근, 2003), 높은 직무만족을 가진 조직구성원은 높은 조직성과를, 반대로 직무의 불만족은 낮은 조직성과를 내게 된다는 인식이 생기면서, 직무만족에 대한 관심이 더욱 높아지고 있다고 할 수 있다(이혜민, 2011). 따라서 직무만족은 직무환경에 대해서 만족하는 정도를 정서적, 인지적, 반응으로 파악하는 주관적이고 긍정적인 만족 상태라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 미네소타대학(1967)에서 내적요인과 외적요인으로 나누어 설명한 직무만족설문을 바탕으로 은행원의 직무만족을 직무수행과 관련된 정서 상태 및 개인이 가지고 있는 욕구충족과 매우 밀접한 관련이 있다고 정의하고자 한다.

나. 직무만족의 구성요소

직무만족 구성요소를 일반적으로 많이 제시하고 있는 동기 위생이론을 기초로 하여 만족요인과 불만족 요인으로 분류하고, 만족 요인에는 개인적 욕구를 충족시키는 동기요인으로 성취감, 인정감, 직무자체, 승진, 책임감, 성장 등을 제시하였고, 불만족 요인에는 개인에게 다가올 근심이나 고통을 회피하려는 욕구와 관련되어 있으며 위생 요인이라 하였고, 회사의 정책과 관리, 보수, 감독, 인간 상호관계, 근무조건 등을 제시하였다(Herzberg, 1959). 본 연구에서는 미네소타대학(1967)에서 직무만족 측정을 위해 개발된 미네소타 직무만족 설문지는 내적요인과 외적요인으로 구분하였다.

(1) 내적요인

내적요인에는 성취감, 동료의 인정과 평가, 승진, 개인적 성장 등이 있다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

성취감은 직무의 성공적인 완성, 문제의 해결, 그리고 성취감의 반대 현상, 실패, 성취가 없는 것 등도 직무 만족의 영향 요인이다. 동료의 인정과 평가는 일반적으로 노동의 대가로서 보상받기를 원하며 이것이 얻어질 수 있다고 생각하게 될 때에 열심히 일하고자하는 동기 부여가 된다고 하는 것이다. 그러므로 이러한 과정에서 중요한 것은 공정한 평가와 보상이 꼭 이루어져야 한다는 것이다(박동서, 2002). 승진은 지위의 상향적인 변화를 의미하는 외적인 보상으로서 보다 나은 심리적 성장 욕구 및 지위 상승에 대한 욕구 등을 포함한다. 여기서 승진이란 계급 및 직급이 올라감에 따라 직위의 책임감과 곤란도가 높아지고 또한 보수가 인상되는 것을 말한다(박동서, 1995). 따라서 승진은 절차·기회·제도의 운영이 공정하게 이루어져야 직원들의 성취 욕구와 직무만족도가 달라질 것이다. 개인적 성장은 조직구

성원의 직무만족도에 대한 지각은 그 직무와 관련하여 과거의 경험에 의한 것이 아니라 앞으로 있게 될 기대에 의하여 결정된다(이덕근, 2013). 즉 자기 직무를 통해서 자기발전을 성취할 수 있을 것인가에 대한 지각이 직무만족도에 영향을 미치게 된다.

(2) 외적요인

외적요인에는 정책과 관리, 감독, 동료관계, 급여 등이 있다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

정책과 관리는 회사의 전반적인 측면과 관련하여 회사 조직이나 경영의 적절성에 관한 것과 회사의 경영이 얼마만큼 개인에게 유익한 효과가 있는가 하는 것이다. 이 요인에 해당되는 사항으로는 회사의 장래성과 안정성, 구성원에 대한 배려, 승진제도의 공정성, 인사정책의 공정성 등을 들 수 있으며, 회사의 경영방침이 가장 많이 지적된 직무불만을 유발하는 요인으로 나타났다(Herzberg, 1959). 감독은 능률적인 작업 집단을 형성하고 해당 집단의 구성원을 자극하여 최대의 성과를 올리게 하는 것이다. 이 요인에는 감독 유형 및 영향력, 기술력 및 인간적 관계, 리더십, 관리기술 등이 종업원의 직무만족도와 관련이 있는 것으로 나타나고 있다(이덕근, 2013). 동료관계는 조직 구성원들 간의 친목이나 단결의 정도이며 직장 내의 응집력이나 개인의 직장 적응과 밀접한 관계를 맺고 있다고 할 수 있으며, 동료 간의 관계가 밀접할수록, 작업장 내에서 동료 간에 우호적으로 서로 도울 수 있는 분위기가 조성될수록 직무만족도는 일반적으로 높아지는 것을 알 수 있다(이주연, 2008). 급여는 업무에 대한 금전적인 보상으로서 모든 조직 구성원들의 근본적인 욕구와 직접 관련된 요인이다(장지호, 1992). 실제 우리나라 만족도 조사에서도 낮은 보수가 가장 많은 불만 원인으로 지적되고 있으며, 보수만이 직무수행 의욕에 영향을 주는 절대적인 요인은 아니지만

보수가 갖는 동기유발 요인 또는 불만해소 요인으로써의 가치를 일반적으로 무시 할 수는 없다. 대개의 경우 보다 많은 보수를 받을 수 있다는 가능성과 기대는 종업원으로 하여금 직무수행 능력을 향상시키도록 유인하는 효과가 크다고 할 수 있으며, 개인적 급여 수준이 높은 사람이 직무만족도가 높게 나타났다(강성철, 1999; Weaver, 1980).

본 연구에서는 직무만족척도를 박아이린(2005)이 번역 및 타당화한 직무만족척도와 선행연구를 바탕으로 직무만족의 구성요소는 내적만족요인으로 직장인이 통제하는 업무 자율성, 성취감, 승진 및 성장 등을 의미하고, 외적만족요인으로는 상급자의 지원, 급여, 회사정책과 관리 등을 의미하며, 일반적 만족요인으로는 대인관계, 작업환경 만족 등을 의미한다.

다. 직무만족의 선행연구

직무만족에 대한 선행연구를 살펴보면 조직에서 구성원의 직무만족이 높을수록 조직구성원이 목표를 달성하기 위하여 자발적으로 협조하고, 조직과 상사에 충성하며, 자신의 직무에 흥미를 갖고 규칙과 규율을 준수한다고 하였다(Davis, 1951).

직무만족에 대한 연구는 1930년대부터 꾸준히 되어 오고 있다. 그래서 직무만족은 독립변인으로도 사용되고(강엘리, 2018; 서광열, 2009), 종속변인으로도 많이 사용(고은정, 2018; 최형대, 2010) 되고 있다. 독립변인으로 사용될 때는 주로 결근, 이직, 퇴직 등의 공통점을 보이는 반면, 종속변인으로 사용 될 때는 개인 특성, 고용상황, 문화적 요인, 환경적 요인 등 다양한 요인들로 구성되어 있다. 직무만족과 관련하여 개인의 특성을 구성하는 인구통계학적 변인들 중 성별, 연령, 교육수준, 근무 년 수 등이 빈번하게 연구되어져왔다. 직무만족은 연령이 높아질수록 평생직장이라는 개념을

가지고 있기 때문에 직무만족에 영향을 미치며, 근무 년 수가 높아질수록 회사에 대한 소속감이 깊어져 회사정책 등의 직무만족이 높아진다고 볼 수 있다(나정미, 2005).

직무만족에 미치는 영향요인에 관한 국내 연구를 살펴보면, 노동보상변수를 중심으로 하여 업무량, 자율성, 의미성, 직무참여성 등의 과업보상, 승진기회, 직업안정성, 보수 등의 조직보상, 동료지원, 가족지원 등의 사회적 보상으로 직무만족을 설명하였다(염영희, 권성복, 이운영, 권은경, 고종욱, 2009). 이상의 선행연구들을 종합해보면 직무만족은 독립 및 종속변인으로 모두 사용되면서 업무를 수행하는 과정 중 종사원의 감정 상태에 따라 인지하는 만족이 중요하다는 것을 보여 주고 있고, 직무만족이 높을수록 긍정적인 성과를 얻을 수 있음을 알 수 있다.

라. 은행원의 직무만족

요즘 은행원은 예전의 1등 신랑·신부감으로 꼽히던 선망의 직업 대상이 아니다. 연봉은 높게 받지만, 영업을 해야 살아남는 직업으로 알려져 있기 때문이다. 최근 은행원들이 업무과부하로 건강까지 잃고, 죽음까지 가는 사례가 늘고 있다. 일각에서는 업무개선이 필요하다는 이야기도 있다(토요경제, 2018. 09. 19). 서비스산업에서 직무만족은 중요하다. 직무는 생계의 주요 소득원천의 수단이 되고, 직무수행의 성과로부터 얻어지는 성취감은 생의 보람을 찾을 수 있게 하여 궁극적으로는 개인에게 행복을 주는 주요 기반이 된다. 그리고 직무와 관련하여 직장생활에 만족할수록 스트레스는 적고 직장 및 삶 자체에 대해 긍정적인 태도를 보일 수 있다(오미경, 2013). 이와 같은 직무만족은 은행원들에게 매우 중요한 부분이다.

은행원의 직무스트레스, 직무만족과 이직의도에 관한 연구에서 직무스트

레스와 직무만족간의 관계는 유의한 부적상관관계가 나타났고, 직무만족과 이직의도간의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 은행원의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것은 사실이지만, 그 영향은 직무만족 때문에 거의 변화되지 않는 것을 의미한다(유가, 2015). 따라서 은행원의 이직의도를 예방하기 위해서는 직무스트레스를 줄여주는 것과 직무만족을 높일 수 있는 근무환경, 보수, 승진 등 다양한 지원도 필요하지만, 직접적인 직무스트레스를 감소시키는 것이 더 중요함을 알 수 있다.

은행원의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족 하위요인 중에는 능력 활용, 동료관계, 회사정책, 보상이 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(이지현, 2009). 이는 은행원은 고객에게 직접 서비스를 제공하기 때문에 직무에 만족하는 직원일수록 고객에게 더 많은 배려를 위해 노력하고, 서비스 품질에 높은 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

직무만족이 은행원에게 중요시되는 이유에는 여러 가지가 있겠지만 금융기관은 서비스 제공 과정에서 은행원과 고객과의 상호작용이 이루어지며, 이러한 상호작용수준에 따라 고객에 대한 서비스 품질 수준이 좌우될 수 있다는 특징을 갖고 있다. 그리고 이러한 특징은 경영성과에 매우 중요한 영향을 미치기 때문에 은행원들의 직무만족에 대한 관심이 점차 높아지고 있고, 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 직무만족이 중요하다는 것이다.

5. 변인들 간의 관계에 대한 선행연구

은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

가. 감정노동과 변인들과의 관계

감정노동과 변인들과의 관계를 살펴보기 위해 감정노동과 직무만족, 감정노동과 감정부조화, 감정노동과 심리적소진간의 관계 순으로 서술하였다.

(1) 감정노동과 직무만족 간의 관계

감정노동과 직무만족에 대한 선행연구를 살펴보면 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(배선영, 2014; 한수진, 2013). 사회복지 종사자를 대상으로 한 연구(박광수, 2012)와 간호사를 대상으로 한 연구(한주옥, 2017)에서 감정노동을 다양성과 지속시간, 지속강도, 빈도, 감정표현주의로 나누어 살펴본 결과, 직무만족에 영향을 주는 요인은 감정노동의 빈도인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 종사자들은 직업의 특성상 그들의 직무가 어떠하다는 점을 사전에 인지하기 때문에 직무만족도에 감정노동의 다양성, 지속시간, 지속강도, 감정표현주의가 별다른 영향을 미치는 못하는 것으로 보인다. 그러나 감정노동의 빈도가 높을수록 직무만족에 부정적인 영향을 주고 있다는 시사점을 보여준다.

프랜차이즈 레스토랑 종사자를 대상으로 한 연구(오정환, 2015)와 호텔종사원을 대상으로 한 연구(박기웅, 2010)에서는 감정노동의 표면행위는 직무만족에 부적상관 관계가 나타났으며, 내면행위는 정적상관 관계가 나타났다. 이러한 연구결과는 종사자들이 직무만족에 부정적인 영향을 주지 않도

록 하기 위해서는 표면연기보다는 심층연기 방식의 감정노동을 수행하기 위해 조직의 감정표현규칙을 잘 수용하고 조직 내 문화로 정착될 수 있도록 교육훈련과 사회화가 필요하다고 판단된다.

반면, 커피전문점 직원을 대상으로 한 연구(진명화, 2015)와 미용서비스 종사자를 대상으로 한 연구(김상준, 2014)에서 감정노동의 하위 요인인 표면행위와 내면행위가 직무만족에 미치는 영향을 살펴본 결과, 내면행위는 직무만족에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 표면행위는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 감정노동의 내면행위가 증가할수록 직무에 대한 만족이 증가한다는 것을 의미한다. 그리고 긍정적이고 심리적 안정감을 가지며, 마음속의 감정과 행동과의 괴리가 크지 않는 종사자 즉 자아통제가 잘 되는 종사자는 상대적으로 높은 직무만족도를 가지고 있음을 의미한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 감정노동이 많이 이루어질수록 직무만족이 낮아지는 것을 짐작해 볼 수 있다. 직무만족도에 대한 부정적인 영향을 줄이기 위해서는 감정노동에 대한 이해와 인식을 갖고 체계적으로 관리하여 직무만족도를 높이고, 근무환경 개선, 상사들의 배려와 지지, 동료들 서로 간의 관심을 높일 수 있는 다양한 프로그램과 교육으로 직무만족도를 높여 나가야 할 것이다. 따라서 본 연구에서는 감정노동과 직무만족과의 관계를 살펴봄으로써 은행원의 감정노동이 직무만족의 선제조건이 되는가를 탐색하여 은행원을 지도하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

(2) 감정노동과 감정부조화 간의 관계

감정노동과 감정부조화에 대한 선행연구들을 살펴보면, 감정노동의 심리적 결과로 감정부조화가 발생하며 감정노동의 수준이 높을수록 감정부조화의 수준이 증가 하였다(배인열, 2013; 임알비나, 2014). 감정노동의 하위요

인인 표면행위와 내면행위 모두가 감정부조화에 정적인 상관관계의 연구결과로 감정노동이 감정부조화의 촉발요인임(손연송, 2016; 오정환, 2015)을 예측할 수 있는가 하면 표면행위가 감정부조화에는 부정적인 영향을 미치고, 내면행위에는 긍정적인 영향을 미치는 연구결과(권혁기, 박봉규, 2011; 나영선, 조성호, 이오준, 2011)가 있는 반면 일부연구에서는 감정노동의 표면행위는 감정부조화에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고 내면행위는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(포봉원, 2015).

뷰티서비스 종사자를 대상으로 한 연구(손연송, 2016)와 프랜차이즈 레스토랑 종사자를 대상으로 한 연구(오정환, 2015)에서 표면행위와 내면행위 모두가 감정부조화에 부정적인 영향을 미치는 연구결과가 나타났다. 이러한 결과는 감정노동의 표면행위와 내면행위 모두 감정부조화에 직접적인 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 감정노동은 감정부조화를 촉진하는 요인임이 밝혀졌다.

호텔 종사자를 대상으로 한 연구(무지과, 2016), 서비스종사원을 대상으로 한 연구(권혁기 박봉규, 2011)와 호텔 및 외식기업 조리사를 대상으로 한 연구(나영선 조성호 이오준, 2011)에서 표면행위는 감정부조화에 정적인 영향을 미치고, 내면행위는 감정부조화에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 종사자들이 표면행위를 할수록 그들의 감정부조화가 더 높아지는 반면 내면행위는 감정부조화를 감소시키게 한다는 것을 의미한다. 다시 말해서 고객을 대할 때 억지로라도 미소를 지으려고 노력하거나 자신의 감정을 숨기기 위해 가식적 행동을 하는 등의 표면행위를 많이 할수록 감정부조화를 더 많이 경험하는 반면, 고객에게 좋은 인상과 감정을 표현하기 위해 노력하거나 좋은 기분상태를 유지하려는 노력과 같은 내면행위는 감정부조화를 감소시켜 주는 것으로 해석할 수 있다.

반면, 중국 서비스종사자를 대상으로 한 연구(포봉원, 2015)에서 감정노

동을 수행하는 과정에서 표면행위는 감정부조화에 정적인 영향을 미치고, 내면행위는 유의한 영향을 미치지 않는다고 나타났다. 이는 중국의 상황을 살펴보면 서비스직의 관리자는 종사자가 입사하게 되면 교육훈련보다는 일부터 시작하게 한다. 그래서 종사자는 일을 하면서 받는 스트레스나 부정적 감정에 대한 대응능력이 많이 부족한 상황이며, 특히 정규직 보다는 비정규직이 회사의 이익과 자신은 관련성이 낮다고 생각하기 때문에 고객들에게 서비스를 제공할 때 회사의 규칙에 따라 요구하는 감정을 맞추어서 서비스를 제공하기 때문에 내적 감정을 속이고 실제 감정을 내세우지 않는다는 것을 의미한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 감정노동과 감정부조화와의 관계에서 감정노동은 직무수행 중 표현하는 감정과 실제로 경험하는 감정의 차이를 내면에서 느끼는 혼재된 감정인 감정부조화를 통해 갈등을 경험하게 됨을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 은행원의 감정노동과 감정부조화 간의 직접적 관계를 파악하고자 한다.

(3) 감정노동과 심리적 소진 간의 관계

감정노동과 심리적 소진과에 대한 선행연구들을 살펴보면 감정노동의 하위요인 중 표면행위를 하느냐 내면행위를 하느냐에 따라 심리적 소진에 차별적인 영향을 미치게 된다. 표면행위는 긴장감, 곤란함, 불안과 같은 불편한 느낌과 심리적 갈등상태를 야기하여 소진을 더욱 촉진한다고 보았다(김보연, 신호정, 2016; 최영경, 2012).

항공사 콜센터 상담원을 대상으로 한 연구(윤선영, 2010), 카지노 종사원을 대상으로 한 연구(차문영, 2007)와 호텔과 백화점종사자를 대상으로 한 연구(최영경, 2012)에서 감정노동이 소진에 정적인 영향을 미치는 결과가 나타났다. 이러한 결과는 학력이 높은 구성원 일수록 감정적인 고갈이 높

아졌으며, 감정보동의 빈도가 증가 할수록, 내면행위가 많을수록 감정적인 고갈이 낮아지고, 표면행위가 많을수록 감정적인 고갈이 높아지는 것으로 나타났다.

한편, 대입진학지도교사를 대상으로 한 연구(장창곡, 박미란, 이지연, 2015)에서 감정보동의 표면행동과 심리적 소진은 정적상관을 나타냈지만, 내면행동과 심리적 소진은 상관관계가 유의하지 않은 연구결과가 나타났다. 이러한 결과는 감정보동의 표면행동이 높을수록 심리적 소진은 높아지며 표면행동이 직무에 부정적으로 작용하며 자신의 마음가짐의 중요성이 강조된다고 하겠다. 즉, 대입진학지도교사로서 의도적으로 자신의 감정과는 달리 행동하다보면 심리적 소진이 계속해서 발생하기 때문에 스스로 교사의 소명의식이나 사명감 등을 상기하며, 대입진학지도 장면에서 학생과의 관계에서 진심으로 노력하는 자세가 바람직하다. 이런 결과는 보육교사를 대상으로 한 연구(권혜진, 2008), 교사를 대상으로 한 연구(석 류, 2014)와 영유아보육 교육기관 교사를 대상으로 한 연구(이영미, 민하영, 2011)에서도 같은 결과가 나타났다.

결과적으로 많은 선행연구들은 감정보동과 심리적 소진간의 관계에서 서비스 종사자들이 고객과의 관계에서 감정보동이 전반적으로 심리적 소진을 유발하지만 종사자들이 만약 순수한 감정표현이 된다면 심리적 소진이 발생하지 않을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 은행원의 감정보동과 심리적 소진간의 직접적 관계를 파악하고자 한다.

나. 감정부조화와 변인들과의 관계

감정부조화와 변인들과의 관계를 살펴보기 위해 감정부조화와 직무만족, 감정부조화와 심리적소진간의 관계 순으로 서술하였다.

(1) 감정부조화와 직무만족 간의 관계

감정부조화와 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면 호텔 종업원을 대상으로 한 연구(김 란, 2012), 휴얼리 산업 종사자를 대상으로 한 연구(배인열, 2013), 리조트직원을 대상으로 한 연구(최홍식, 2011), 철도 여행인솔자를 대상으로 한 연구(허찬영, 김태성, 2014)에서 감정부조화는 직무만족과의 관계에서 부적인 영향을 미치는 결과가 나타났다. 이러한 결과는 서비스업의 종사자들은 다른 직종에서 일하는 사람들보다 감정부조화를 경험하는 경우가 많이 발생 한다고 예측 할 수 있다. 또한 이러한 감정부조화는 종사자들에게 긴장감과 피로감을 가중시키고, 나아가 심각한 정서적 고갈과 심리적 탈진을 초래함으로써, 자신이 하고 있는 일에 대한 냉소적 태도로 직무에 대한 만족 수준을 저하시킨다.

선행연구들을 살펴본 결과 감정부조화는 종사자들의 직무만족을 줄이는 역할을 하며 감정부조화와 직무만족간의 관계에서 감정부조화는 긴장감과 피로감을 주면서 직무만족에 부정적인 영향을 주게 됨을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 은행원의 감정부조화와 직무만족간의 직접적 관계를 파악하고자 한다.

(2) 감정부조화와 심리적 소진 간의 관계

감정부조화와 심리적 소진 간의 관계에 대한 선행연구들 살펴보면 재활 영역 심리치료사를 대상으로 한 연구(서정훈, 2012), 노인전문요양시설 생활지도원을 대상으로 한 연구(이유정, 2003), 노인주간 단기보호시설 종사자들을 대상으로 한 연구(임지영, 2008), 다양한 산업에 걸친 대인업무 종사자를 대상으로 한 연구(허지혜, 2011)에서 감정부조화는 심리적 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정부조화를 경험하는 정도에 따라 심리적 소진의 정도도 비례적으로 영향을 받을 수 있음

을 의미한다. 즉, 감정부조화는 실질적으로 그들의 누적되는 감정의 억압이나 통제는 결국 심리적인 소진으로 이어질 수 있음을 보여준다고 할 수 있다. 그래서 감정부조화는 개인의 정서적 및 감정적 소모를 가져와 결과적으로는 심리적 소진에 영향을 미친다고 할 수 있다.

선행연구들을 살펴본 결과 감정부조화와 심리적 소진간의 관계에서 종사자가 장기적으로 서비스를 고객에게 제공하는 과정에서 실제 감정과 조직이 요구하는 감정이 충돌하여 나타나는 감정부조화를 경험하게 되면 심리적 소진을 더 높게 인식 한다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 은행원의 감정부조화와 심리적 소진간의 직접적 관계를 파악하고자 한다.

다. 심리적 소진과 변인들과의 관계

(1) 심리적 소진과 직무만족 간의 관계

심리적 소진과 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면 보육교사를 대상으로 한 연구(유은경, 2012), 직업상담원을 대상으로 한 연구(정소연, 2015), 호스피스 간호사를 대상으로 한 연구(정복례, 한지영, 2014)에서 심리적 소진과 직무만족은 부적인 영향을 미치는 결과가 나타났다. 이러한 결과는 심리적 소진이 높으면 직무만족이 낮다는 것을 나타낸다. 역으로 심리적 소진이 적을수록 만족이 높을 수 있다는 것을 보여 준다.

보육교사를 대상으로 한 연구에서는 심리적 소진이 높으면 직무만족이 낮아지고, 사회적 인식 및 처우, 업무, 동료와의 관계에 대한 직무만족은 심리적 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비안간화, 개인적 성취감 저하와 부적 상관관계를 보였다(윤지혜, 2015). 또한 중등교사를 대상으로 한 연구에서 심리적 소진과 직무만족은 배경 변인에 따라 차이가 있었다(노효정, 2015). 남교사가 여교사보다, 중등교사가 고등교사보다, 비정규직 교사가

정교사보다, 사립학교 교사가 국공립학교 교사보다 소진은 낮았고 직무만족도는 높았다.

결과적으로 많은 선행연구들은 직무만족과 심리적 소진 간의 관계에서 심리적 소진은 사람과의 관계에서 오랜 시간 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 반복적인 정서적 압박으로 인한 소진 상태로서 부정적인 자세와 성취감의 감소를 경험하게 되는 것이다. 따라서 은행원의 심리적 소진을 해결하기 위한 방안으로 소진의 영향을 긍정적 변화로 이끌 수 있는 환경을 미리 조성하여 심리적 소진이 발생하는 것을 예방하는 것이 중요하다. 따라서 본 연구에서는 은행원의 직무만족과 심리적 소진 간의 직접적인 관계를 파악하고자 한다.

이상으로 살펴보았을 때, 은행원의 직무만족은 주로 은행원이 업무를 수행하는 상황에서 발생하기 때문에 직·간접적 관계를 규명하고자 한다.

본 연구에서는 이론적 배경 및 선행연구의 고찰을 통해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

첫째, 은행원의 감정노동의 표면행위, 내면행위, 감정부조화, 심리적 소진이 은행원의 직무만족에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

둘째, 은행원의 감정노동의 표면행위, 내면행위가 감정부조화를 거쳐 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 것이다.

셋째, 은행원의 감정노동의 표면행위, 내면행위가 심리적 소진을 거쳐 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 것이다.

넷째, 은행원의 감정노동의 표면행위, 내면행위가 감정부조화, 심리적 소진을 거쳐 직무만족에 간접적인 영향을 미칠 것이다.

III. 방 법

이 장에서 내용은 연구문제 검증을 위한 연구대상 및 자료수집 절차, 측정도구, 자료 분석 순으로 기술하였다.

1. 연구대상 및 자료수집 절차

본 연구의 대상은 부산광역시, 경상도, 전라도, 기타지역에 소재한 은행원을 대상으로 2018년 6월 11일부터 6월 30일까지 3주간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 380부가 배부되었으며, 회수한 374부의 설문지 중 무성의하게 응답한 34부를 제외한 340부를 대상으로 분석을 실시하였다. 설문조사 실시 전 설문지의 목적과 실시 방법에 대한 오리엔테이션과 정보제공에 대한 동의를 받았으며, 연구자가 직접 설문을 실시하기 어려운 경우에는 설문을 대신 실시해줄 은행원들에게 설문지의 목적과 진행 방법에 대하여 연구자가 교육하여 설문 전에 오리엔테이션을 실시하였다. 설문을 작성하는데 걸리는 시간은 평균 10-15분 정도였다.

본 연구에 참여한 연구대상자의 인구통계학적 특성은 표 1과 같다.

표 1. 연구대상자의 인구통계학적 특성

(N=340)

구	분	사례수(명)	백분율(%)
성별	남	136	40
	여	204	60
연령	20대	55	16.2
	30대	124	36.5
	40대	116	34.1
	50대	45	13.2
학력	고졸	79	23.2
	전문대졸	29	8.5
	대졸	226	66.5
	대학원(석, 박)졸	6	1.8
결혼	기혼	239	70.3
	미혼	101	29.7
직위	행원	77	22.6
	대리	90	26.5
	과장	51	15.0
	차장	60	17.6
	부지점장	50	14.7
	지점장	12	3.5
담당업무	입출금	113	33.2
	상담	52	15.3
	여신	115	33.8
	VIP(PB)	36	10.6
	외환	5	1.5
	기타(본부)	19	5.6
근무년수	5년미만	72	21.2
	5년이상 10년미만	71	20.9
	10년이상 15년미만	52	15.3
	15년이상 20년미만	72	21.2
	20년이상	73	21.5
근무지역	부산, 울산	183	53.8
	경상남북도	45	13.2
	전라남북도	79	23.2
	서울, 경기	33	9.7
전 체		340	100

2. 측정도구

은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진, 직무만족을 측정하기 위하여 사용한 측정도구의 구체적인 내용과 구성은 다음과 같다.

가. 감정노동 척도

본 연구에서 감정노동을 측정하기 위해 Brotheridge와 Lee(2003)가 개발한 감정노동척도와 Krumi와 Geddes(2000)가 개발한 감정노동척도를 이랑, 김완석, 신강현(2006)이 번안하고 감정노동척도로 재구성한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 11문항으로 표면행위(5문항), 내면행위(6문항)의 2개의 하위요인으로 이루어져 있으며, Likert식 7점 척도(0점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 6점 ‘매우 그렇다’까지)로 측정되었다. 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 이랑 등(2006) 연구의 Cronbach’s α 는 표면행위 .88, 내면행위 .89였다. 본 연구에서의 Cronbach’s α 는 표면행위 .89, 내면행위 .88로 나타났다.

표 2. 감정노동의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	신뢰도 (Cronbach’s α)
표면행위	1, 2, 3, 4, 5	5	.89
내면행위	6, 7, 8, 9, 10, 11	6	.88
전 체		11	

나. 감정부조화 척도

본 연구에서 감정부조화를 측정하기 위해 Glomb과 Tews(2004)가 개발하고 김광수, 안성근, 이준재(2013)가 수정하고 타당화한 감정부조화척도를 사용하였다. 이 척도는 총 7문항으로 단일요인으로 이루어져 있으며, Likert 5점 척도(1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지)로 역채점 문항은 없었다. 점수가 높을수록 감정부조화가 높음을 의미한다. 김광수 등(2013) 연구의 전체 Cronbach's α 는 .88이었다. 본 연구에서의 전체 Cronbach's α 는 .80으로 나타났다.

다. 심리적 소진 척도

본 연구에서 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발하고 최혜윤(2002)이 변안한 심리적 소진척도를 사용하였다. 이 척도는 총 22문항으로 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 개인적 성취감(8문항)의 3개의 하위요인으로 이루어져 있으며, Likert식 7점 척도(0점 ‘전혀 없다’에서 6점 ‘매일’까지)로 측정되었다. 점수가 높을수록 심리적 소진이 높음을 의미 한다.

그런데 선행연구에서 심리적 소진 척도의 하위 요인이 3요인이 아닌 단일요인으로 나타나거나 요인분석 결과 하위요인에 속하는 문항이 개발된 원척도와 다르게 나타나 새롭게 문항꾸러미를 제작한 연구들이 있었다(이태영, 2015; 조현주, 박경애, 2007; Chan, 2006). 이에 본 연구에서의 주요 목적이 변인들 간 구조적 관계를 검증하는데 있는데 이처럼 원척도와 다르게 나타나 연구의 목적을 달성하기 어렵게 되었다. 그래서 하위요인의 측정오차를 줄일 수 있도록 Russel, Kahn, Spoth와 Altmaier(1998)의 제안에

따라 이론이나 내용적 근거에 기반 하여 개념영역 대표성 방법을 이용한 문항꾸러미 제작을 실시하였다(Kishton & Widaman, 1994). 그 결과 일부 문항들의 경우 기존하위요인 구분이 적절치 않은 것으로 판단되었다. 예를 들면, 정서적 소모에 가까운 문항들(12번: 내가 매우 활기에 차있다고 느낀다.)이 성취감 감소에 포함 되어 있고, 성취감 감소에 가까운 문항들(13번: 나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다. 14번: 나는 지나치게 열심히 일하고 있다고 느낀다. 20번: 나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴질 때가 있다.)이 정서적 소모에 포함되어 있기도 하였다. 비인간화에 가까운 문항(21번: 일을 하면서 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.)이 성취감 감소에 포함되어 있기도 하였다. 최혜윤(2002) 연구의 전체 Cronbach's α 는 .84이었다. 본 연구에서 전체 Cronbach's α 는 .88로 나타났다.

새롭게 구성된 심리적 소진의 하위요인별 문항구성과 신뢰도는 표 3에 제시하였다.

표 3. 심리적 소진의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	기존 문항번호 (문항수)	문항 수	문항번호 (문항수)	문항 수	신뢰도 (Chronbach's α)
정서적 소모	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	1, 2, 3, 6, 8, 16, 12*	7	.86
비인간화	5, 10, 11, 15, 22	5	5, 10, 11, 15, 22, 21*	6	.76
성취감 감소	4*, 7*, 9*, 12*, 17*, 18*, 19*, 21*	8	4*, 7*, 9*, 13, 14, 17*, 18*, 19*, 20	9	.74
전체		22		22	.88

* 역채점 문항임. - 문항꾸러미를 통해 하위요인이 달라진 문항임.

라. 직무만족 척도

본 연구에서 직무만족을 측정하기 위해 미국 미네소타대학(1967)의 직업심리연구소에서 개발한 미네소타 직무만족설문지를 박아이린(2005)이 번안하고 타당화한 직무만족척도를 사용하였다. 이 척도는 총 20문항으로 내적요인(12문항), 외적요인(6문항), 일반요인(2문항)의 3개의 하위요인으로 이루어져 있으며, Likert 5점 척도(1점 ‘매우 불만족’에서 5점 ‘매우 만족’까지)로 측정되었다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 박아이린(2005) 연구의 전체 Cronbach’s α 는 .82이었다. 본 연구에서의 전체 Cronbach’s α 는 .94로 나타났다.

표 4. 직무만족의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	신뢰도 (Cronbach’s α)
내적요인	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20	12	.90
외적요인	5, 6, 12, 13, 14, 19	6	.85
일반요인	17, 18	2	.70
전 체		20	.94

3. 자료 분석

본 연구에서는 은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족 간의 구조적 관계를 알아보기 위해 SPSS 21.0과 AMOS 21.0프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석을 시행하였다.

첫째, 측정도구의 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 를 확인하였다.

둘째, 연구대상의 인구통계학적 특성 분포를 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하고 범주별 빈도와 구성 비율을 알아보았다.

셋째, 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위와 단일요인 척도인 감정부조화를 문항 꾸러미를 제작하였다(서영석, 2010; Russell, Kahn, Spoth, & Altmaier, 1998).

넷째, 연구변인의 기술 통계치를 추정하기 위한 평균, 표준편차, 왜도와 첨도를 살펴보았으며, 연구변인들 간의 관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다.

다섯째, 직무만족과 관련변인들 간의 구조모형 검증을 위하여 AMOS 21.0을 이용하여 구조방정식의 2단계의 접근법(Anderson & Gerbing, 1988)에 따라 측정모형과 구조모형의 적합성을 평가하였다. 측정모형과 구조모형의 적합도는 Steiger-Lind의 90% 신뢰구간의 절대적합도지수(RMSEA), 상대적 적합도 지수인 Tucker 지수 (Tucker-Lewis Index: TLI)와 비교적합지수(Comparative Fit Index: CFI)를 통해 평가하였으며 유의수준 .05에서 모수치의 통계적 유의성을 검정하였다.

마지막으로 간접효과유의성을 확인하기 위하여 Phantom 변인을 이용한 간접효과 추정모형을 설정한 다음 Bootstrapping을 실시하였다.

IV. 결 과

이 장에서는 은행원의 직무만족에 영향을 미치는지 변인들의 구조를 밝히기 위해 검증하였다. 본 연구문제에 따른 연구결과는 다음과 같다.

1. 문항 꾸러미 제작(Item Parceling)

본 연구에서는 측정모형을 검증하기 위하여 Russel, Kahn, Spoth와 Altmaier(1998)의 제안에 따라 잠재변인들에 대해 문항꾸러미를 제작하였다. 문항꾸러미를 제작해서 자료를 분석할 경우, 개별 문항을 모두 사용할 경우 보다 여러 가지 이점이 있다. 먼저, 구조방정식은 각 자료가 정규분포를 이룰 것을 가정하는데, 모든 문항을 측정변인으로 사용할 경우 다변량 정규분포 가정을 위반할 가능성이 높아진다(Bandalos, 2002). 또한 개별 문항을 사용해서 잠재변인을 구인(construct)할 경우 너무 많은 모수를 추정해야 하는 부담이 있다. 즉, 문항의 수가 많아질수록 추정할 모수가 많아지고 이는 결국 표본이 매우 커야 한다는 문제를 발생 시킨다(Bagozzi & Edwards, 1998). 즉, 문항꾸러미는 보통 구조방정식 모형의 틀에서 관심 있는 구인(construct)을 분석하는 방법으로 널리 사용되고 있으며, 주로 측정모형을 설정할 때 사용할 수 있는 기법이다(이지현, 김수영, 2016). 문항꾸러미를 이용하면 χ^2 값이나 근사 적합도지수(예, RMSEA, CFI 등)의 측면에서 모형적합도가 좋아지게 된다(Bandalos, 2002; Bandalos & Finney, 2001; Landis, Beal, & Tesluk, 2000; Nasser & Wisenbaker, 2003). 문항꾸

러미 제작에는 이론이나 내용적 근거에 기반 하여 문항꾸러미를 구성하는 방법과 측정문항이 많을 경우, 여러 개의 개별 문항을 결합하여 문항 꾸러미를 만들어 결합된 문항들의 합 또는 평균값을 사용함으로써 측정문항의 수를 줄이는 방법이 있다(Kishton & Widaman, 1994).

본 연구에서의 감정부조화와 감정노동의 하위요인인 표면행위, 내면행위가 단일요인으로 문항꾸러미를 탐색적 요인분석을 실시하여 제작하였다. 문항 꾸러미 제작은 먼저 요인수를 1로 두고 탐색적 요인분석을 실시하여 요인 부하량의 절대 값에 따라 순서를 매긴 후, 가장 큰 부하량을 지닌 문항부터 순서대로 할당하고 모든 꾸러미들이 잠재변수에 대해 유사한 요인 부하량을 갖도록 하였다. 잠재변인당 측정변인의 수는 3~4개 정도가 적당한 것으로 알려져 있다(Kishton & Widaman, 1994). 그래서 감정부조화는 감정부조화1, 감정부조화2로 구성하고, 감정노동 표면행위는 표면행위1, 표면행위2로 구성하고, 감정노동 내면행위는 내면행위1, 내면행위2로 구성하고, 심리적 소진은 정서적 소모, 비인간화, 성취감 감소로 구성하였다.

반면 심리적 소진의 경우 선행연구들에서 하위 요인의 구별이 불분명하여 연구들에서 단일요인으로 간주하여 문항꾸러미를 제작한 경우가 있었다(이태영, 2015; 조현주, 박경애, 2007; Chan, 2006). 따라서 본 연구에서는 이론이나 내용적 근거에 기반 하여 문항꾸러미 제작을 위해 척도의 문항들이 하위변인에 부합하는지를 다시 검토하였으며 내용적으로 비슷한 문항들끼리 문항꾸러미를 형성하였다.

2. 측정변인의 기술통계

수집한 자료의 일반적인 경향성과 정상성을 확인하기 위해 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출하였으며, 이에 대한 분석 결과를 표 5에 제시하였다.

표 5. 측정 변인들의 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도 (N=340)

	평균	표준편차	왜도	첨도
감정노동	43.26	9.80	-.23	1.03
표면행위	19.76	6.15	-.42	.35
내면행위	23.49	6.46	-.35	.67
감정부조화	24.12	4.51	-.21	.93
부조화1	14.37	2.77	-.37	.68
부조화2	9.75	2.21	.09	.28
심리적 소진	56.14	18.40	-.24	-.20
정서적 소모	22.41	8.21	-.13	-.14
비인간화	14.97	6.74	-.07	-.62
성취감 감소	18.76	7.16	-.08	.05
직무만족	67.54	11.31	-.14	.62
내적요인	40.81	6.79	-.16	.69
외적요인	19.51	3.86	-.22	.30
일반요인	7.22	1.45	-.17	-.38

왜도와 첨도는 구조방정식의 정상성을 가정할 수 있는 수치로 왜도 $< \pm 2.0$ 첨도 $< \pm 7.0$ 인 경우 정상성을 가정할 수 있다(Curran, West, & Finch, 1996). 왜도는 자료가 좌우대칭을 잘 이루어 정규성이 유지되는지를

보는 것이고, 첨도는 점수비율이 정규분포곡선에서 중간이나 끝부분에 몰려있는지를 검토하는 것이다. 표 5에서 제시된 측정변인들의 정상분포 가정을 살펴본 결과, 모든 전체 점수 및 하위요인들의 왜도값이 $-.42 \sim .09$ 로 나타났으며, 첨도값이 $-.62 \sim 1.03$ 으로 나타나 정상성 가정을 만족하므로 구조방정식 모형 검증의 적격성이 만족 된다.

3. 측정변인들 간의 상관분석

은행원의 감정노동과 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족간의 관계를 알아보기 위하여 Pearson 상관계수를 산출하였고, 그 결과를 표 6에 제시하였다.

표 6에서 제시한 각 측정변인들 간 관련성을 살펴보면, 먼저 은행원의 감정노동 중 표면행위의 경우, 감정부조화($r=.57, p<.01$), 심리적 소진($r=.33, p<.01$)간에는 통계적으로 유의한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 반면 직무만족($r=-.14, p<.01$)에는 통계적으로 부적인 상관관계가 나타났다. 은행원의 감정노동 중 내면행위의 경우, 감정부조화($r=.29, p<.01$), 직무만족($r=.37, p<.01$)간에는 통계적으로 유의한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 반면 심리적 소진($r=-.20, p<.01$)과는 부적인 상관관계가 나타났다. 감정부조화의 경우 심리적 소진($r=.30, p<.01$)과는 통계적으로 유의한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 반면 직무만족($r=-.12, p<.05$)에는 통계적으로 부적인 상관관계가 나타났다. 심리적 소진과 직무만족($r=-.52, p<.01$)에는 통계적으로 부적인 상관관계가 나타났다.

표 6. 측정변인 간의 상관관계 분석

(N=340)

측정변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.표면행위전체	-																
2.표면요인1	.96**	-															
3.표면요인2	.91**	.76**	-														
4.내면행위전체	.21**	.19**	.21**	-													
5.내면요인1	.19**	.16**	.19**	.95**	-												
6.내면요인2	.21**	.20**	.20**	.95**	.81**	-											
7.감정부조화전체	.57**	.53**	.55**	.29**	.28**	.27**	-										
8.부조화1	.58**	.54**	.55**	.27**	.24**	.28**	.93**	-									
9.부조화2	.44**	.41**	.43**	.24**	.26**	.20**	.88**	.63**	-								
10.심리적소진전체	.33**	.30**	.32**	-.20**	-.16**	-.23**	.30**	.21**	.36**	-							
11.정서적소모	.39**	.36**	.39**	-.06	-.06	-.05	.44**	.35**	.45**	.85**	-						
12.비인간화	.28**	.25**	.29**	-.15**	-.09	-.19**	.33**	.24**	.38**	.85**	.73**	-					
13.성취감감소	.13*	.13*	.11*	-.31**	-.25**	-.35**	-.14**	-.17**	-.06	.54**	.08	.21**	-				
14.직무만족전체	-.14**	-.14**	-.11*	.37**	.34**	.36**	-.12*	-.08	-.15**	-.52**	-.49**	-.47**	-.49**	-			
15.내적요인	-.12*	-.13*	-.10	.39**	.36**	.39**	-.10*	-.06	-.13**	-.52**	-.49**	-.47**	-.49**	.97**	-		
16.외적요인	-.16**	-.15**	-.14**	.28**	.27**	.26**	-.15**	-.11*	-.16**	-.44**	-.43**	-.40**	-.40**	.92**	.82**	-	
17.일반요인	-.07	-.08	-.05	.32**	.28**	.33**	-.07	-.05	-.09	-.46**	-.40**	-.43**	-.44**	.79**	.71**	.69**	-

** $p < .001$, * $p < .005$

4. 측정모형 검증

구조방정식의 2단계의 접근법(Anderson & Gerbing, 1988)에 따라, 본 연구의 잠재 변인이 측정변인에 의해 적합하게 측정되었는지를 확인하였다. 측정모형의 적합도를 검증한 결과를 표 7에 제시였고, 잠재변인에 대한 측정변인의 모수 추정치를 표 8과 그림 2에 제시하였다.

표 7. 측정모형의 적합도 지수

모형	χ^2 (CMIN)	df	ρ	TLI	CFI	RMSEA (90% 신뢰구간)
측정모형	125.53	44	.000	.954	.969	.074(.059-.089)
기준				>.90	>.90	<.08

측정모형의 적합도를 평가하기 위해서 χ^2 과 TLI, CFI, RMSEA를 측정하였다. χ^2 검정은 사례 수에 민감하다는 문제점이 있으므로 측정모형 적합도를 검증할 위해 사례 수와 모형의 간명성을 동시에 고려하는 TLI, CFI, RMSEA로 적합도를 평가하였다. 적합도 지수의 기준은 CFI, TLI는 .90 이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 간주되고, RMSEA의 경우에는 .05미만이면 좋은 적합도(close fit), .08미만이면 괜찮은 적합도(mediocre fit), .10보다 크면 나쁜 적합도(unacceptable fit)로 간주된다(홍세희, 2000).

본 연구 결과 TLI=.969, CFI=.969로 적합도가 좋았으며, RMSEA=.074(90% 신뢰구간)로 적합도가 괜찮은 것으로 나타났다. 다음으로 표 8과 그림 2를 통해 측정모형의 모수 추정치를 제시하였다.

표 8. 측정모형의 잠재변인과 측정변인 간 모수 추정치 (N=340)

잠재변인	측정변인	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>p</i>	β
감정노동 표면행위	→ 표면행위2	1				.889
	→ 표면행위1	1.489	.095	15.623***	.001	.859
감정노동 내면행위	→ 내면행위2	1				.944
	→ 내면행위1	.882	.061	14.504***	.001	.856
감정부조화	→ 부조화요인2	1				.740
	→ 부조화요인1	1.452	.122	11.878***	.001	.858
심리적 소진	→ 정서적 소모	1				.894
	→ 비인간화	.989	.046	21.685***	.001	.863
	→ 성취감감소	1.092	.047	23.029***	.001	.895
직무만족	→ 일반요인	1				.767
	→ 외적요인	3.015	.174	17.283***	.001	.871
	→ 내적요인	5.736	.315	18.231***	.001	.942

*** $p < .001$

모수 추정치를 살펴보면, 모든 경로계수가 유의수준 .001 수준에서 유의미하였다. 잠재변인들에 대한 측정변인들의 표준화 계수(β) 또한 .740 ~ .944로 나타나 모두 .4이상으로 양호하였다(문수백, 2009). 따라서 잠재변인들은 각각의 측정변인들에 의해 잘 측정되었다. 측정변인의 표준화된 요인 부하량은 그림 2에 제시하였다.

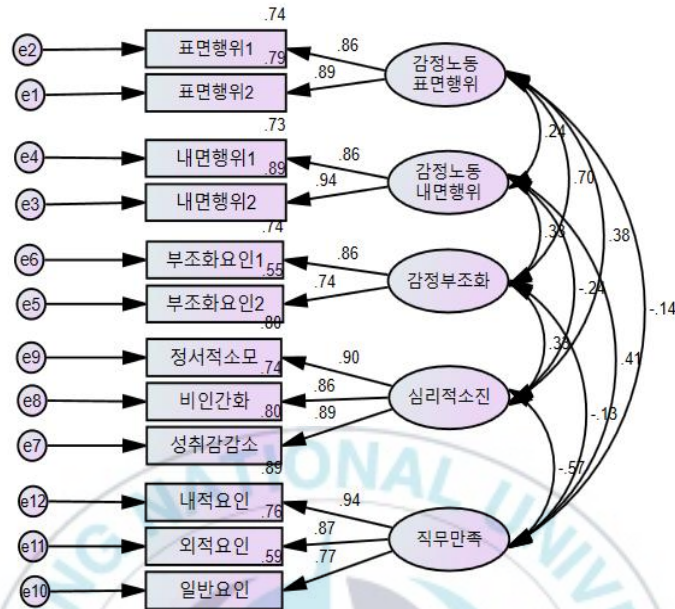


그림 2. 측정변인의 표준화 요인 부하량

5. 구조모형 검증

측정모형의 모든 적합도 지수가 적합도 기준을 충족시키는 것으로 나타났기 때문에 최대우도추정법(Maximum Likelihood Estimation)을 통해 구조모형 검증을 실시하였다.

가. 초기 연구모형의 적합도 평가

초기 연구모형의 적합도를 검증한 결과를 표 9에 제시하였고, 잠재변인에 대한 측정변인의 모수 추정치를 표 10과 그림 3에 제시하였다.

표 9. 초기 연구모형의 적합도 지수

모형	χ^2 (CMIN)	df	p	TLI	CFI	RMSEA (90% 신뢰구간)
측정모형	125.53	44	.000	.954	.969	.074(.059-.089)
기준				>.90	>.90	<.08

초기 연구모형의 적합도를 평가하기 위해서 χ^2 과 TLI, CFI, RMSEA를 측정하였다. χ^2 검정은 사례 수에 민감하다는 문제점이 있으므로 측정모형 적합도를 검증할 위해 사례 수와 모형의 간명성을 동시에 고려하는 TLI, CFI, RMSEA로 적합도를 평가하였다. 적합도 지수의 기준은 CFI, TLI는 .90 이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 간주되고, RMSEA의 경우에는 .05미만이면 좋은 적합도(close fit), .08미만이면 괜찮은 적합도(mediocre fit), .10보다 크면 나쁜 적합도(unacceptable fit)로 간주된다(홍세희, 2000).

본 연구 결과 TLI=.969, CFI=.969로 적합도가 좋았으며, RMSEA=.074 (90% 신뢰구간)로 적합도가 괜찮은 것으로 나타났다. 다음으로 표 10과 그림 3을 통해 측정모형의 모수 추정치를 제시하였다.

표 10. 초기연구모형의 잠재변인과 측정변인 간 모수 추정치 (N=340)

변	인	B	S.E.	C.R.	p	β
감정노동 표면행위	→ 감정부조화	.463	.043	10.829***	.001	.662
감정노동 내면행위	→ 감정부조화	.128	.039	3.267***	.001	.174
감정노동 표면행위	→ 심리적 소진	.488	.150	3.262***	.001	.291
감정노동 내면행위	→ 심리적 소진	-.693	.106	-6.504***	.001	-.394
감정부조화	→ 심리적 소진	.611	.232	2.634**	.01	.254
감정노동 표면행위	→ 직무만족	.040	.153	.262	.794	.021
감정노동 내면행위	→ 직무만족	.637	.119	5.35***	.001	.324
감정부조화	→ 직무만족	-.254	.236	-1.077	.282	-.095
심리적 소진	→ 직무만족	-.528	.068	-7.787***	.001	-.472

** $p < .01$, *** $p < .001$

표 10에서 모수 추정치를 살펴보면, 초기 연구모형에서 추정된 경로계수를 유의수준 .001에서 통계적으로 유의성을 검증한 결과, 다른 변인들 간의 관계는 통계적으로 유의한 직접효과가 있는 것으로 나타났지만, 감정노동 표면행위가 직무만족에 미치는 직접효과와 감정부조화가 직무만족에 미치는 직접효과가 통계적으로 유의 수준 .05 기준에서 유의하지 않은 것으로 나타났다.

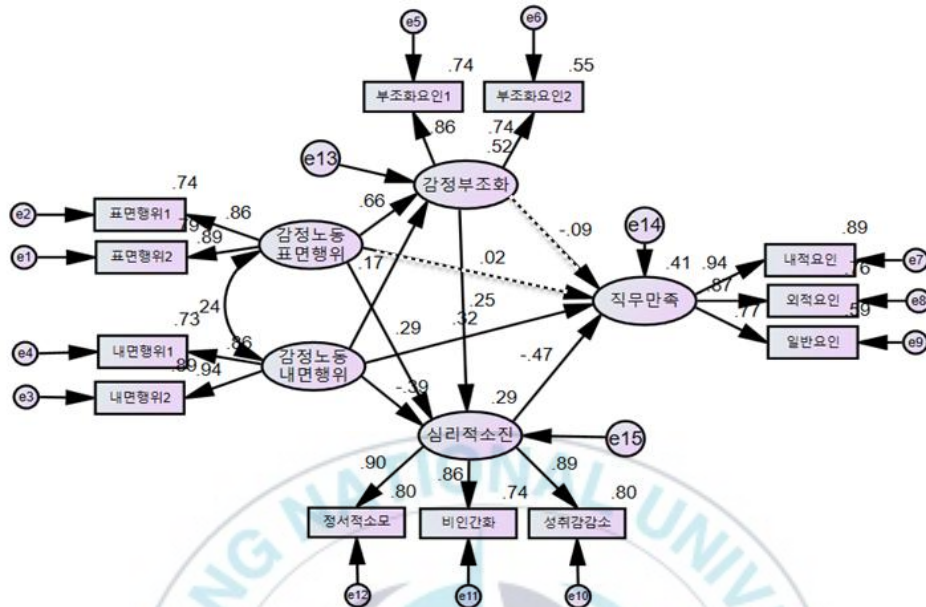


그림 3. 초기 연구모형의 모수치 추정 결과(표준화계수)

주. 통계적으로 유의한 경로계수는 실선으로, 유의하지 않은 경로계수는 점선으로 표시.

나. 수정 연구모형의 적합도 평가

모형은 가능한 한 간명하면서 동시에 변인들 간의 관계를 충분히 설명해 줄 수 있어야 하기 때문에 모형 간명화(model trimming)를 통해 초기 연구모형에서 은행원의 감정노동 표면행위와 감정부조화가 직무만족에 미치는 효과가 유의하지 않은 것으로 나타났기 때문에 보다 간명한 모형을 위해 감정노동 표면행위 → 직무만족, 감정부조화 → 직무만족의 2개 경로를 삭제하였다.

표 11에서 수정 연구모형과 초기 연구모형의 모형비교분석에서 볼 수 있는 바와 같이, 연구자가 설정한 초기 연구모형에서 통계적으로 유의하지

않은 2개의 경로를 삭제하여 수정 연구모형을 만든 다음, 수정 연구모형의 적합도를 추정한 결과, 전반적인 모형의 적합도가 1.59만큼 감소하게 되었고($\Delta\chi^2=1.59$ 만큼의 증가는 적합도가 1.59만큼 감소한 것을 의미), 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 즉 초기 연구모형에서 2개의 경로를 삭제하였으나, 모형의 전반적인 적합도 정도에는 통계적으로 유의할 만큼 손실을 보지 않으면서도 모형의 간명성은 $df_D=1$ 만큼 좋아진 것으로 나타났음을 알 수 있다.

본 연구의 초기 연구모형에서 통계적으로 유의하지 않은 2개의 경로를 삭제한 수정 연구모형의 적합도 지수를 추정한 결과는 표 11과 같다.

표 11. 수정 연구모형과 초기 연구모형 간의 적합도 지수 비교

모형	χ^2 (CMIN)	df	p	TLI	CFI	RMSEA (90% 신뢰구간)
초기모형	125.53	44	.000	.954	.969	.074(.059-.089)
수정모형	127.121	46	.000	.956	.969	.072(.057-.087)
χ^2 차이검증		$\Delta\chi^2=1.591$				

표 11을 통해 수정 연구모형과 초기 연구모형의 적합도 지수를 비교해 본 결과, 수정 연구모형의 적합도 지수는 전반적으로 초기 연구모형과 유사하였고, 적합도 기준에도 양호하게 적합 되는 것으로 나타났다. 따라서 초기 연구모형에서 감정노동 표면행위와 직무만족간의 경로와 감정부조화와 직무만족간의 경로를 삭제한 수정 연구모형을 본 연구의 최종 연구모형으로 선정하였다.

다. 최종 연구모형의 적합도 평가

최종 연구모형의 모수치에 대한 통계적 유의성을 검증한 결과는 표 12와 같고 모수치를 추정한 결과는 그림 4로 나타났다.

표 12. 최종 연구모형의 모수치 추정 및 통계적 유의성 검증결과

변	인	B	S.E.	C.R.	p	β
감정노동 표면행위	→ 감정부조화	.463	.043	10.840***	.001	.663
감정노동 내면행위	→ 감정부조화	.125	.039	3.221***	.001	.172
감정노동 표면행위	→ 심리적 소진	.486	.149	3.258***	.001	.290
감정노동 내면행위	→ 심리적 소진	-.689	.106	-6.507***	.001	-.395
감정부조화	→ 심리적 소진	.618	.231	2.673**	.01	.258
감정노동 내면행위	→ 직무만족	.558	.100	5.574***	.001	.285
심리적 소진	→ 직무만족	-.567	.058	-9.840***	.001	-.506

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표 12에서 보는바와 같이 최종 연구모형의 변인들 간의 경로계수의 통계적 유의성 검증 결과 첫째, 은행원의 감정노동 내면행위($\beta = .29$, $p < .001$)와 심리적 소진($\beta = -.51$, $p < .001$)이 직무만족에 미치는 직접적인 영향력은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 은행원의 감정노동 내면행위와 심리적 소진이 직무만족에 직접효과를 가지는 것으로 나타났다.

이는 은행원의 감정노동 내면행위가 높을수록, 심리적 소진은 낮을수록 은행원의 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 둘째, 은행원의 감정노동 표면행위($\beta = .66, p < .001$)와 내면행위($\beta = .17, p < .001$)가 은행원의 감정부조화에 직접적인 영향력은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 은행원의 감정노동 표면행위와 감정노동 내면행위가 감정부조화에 직접효과를 가지는 것으로 나타났다. 이는 은행원의 감정노동이 높을수록 감정부조화가 높다는 것을 의미한다. 셋째, 은행원의 감정노동 표면행위($\beta = .29, p < .001$), 내면행위($\beta = -.40, p < .001$), 감정부조화($\beta = .26, p < .01$)가 심리적 소진에 직접적인 영향력은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 은행원의 감정노동 표면행위, 내면행위, 감정부조화가 심리적 소진에 직접효과를 가지는 것으로 나타났다. 이는 은행원의 감정노동 표면행위와 감정부조화가 높을수록 심리적 소진이 높고, 감정노동 내면행위가 높을수록 심리적 소진이 낮다는 것을 의미한다.

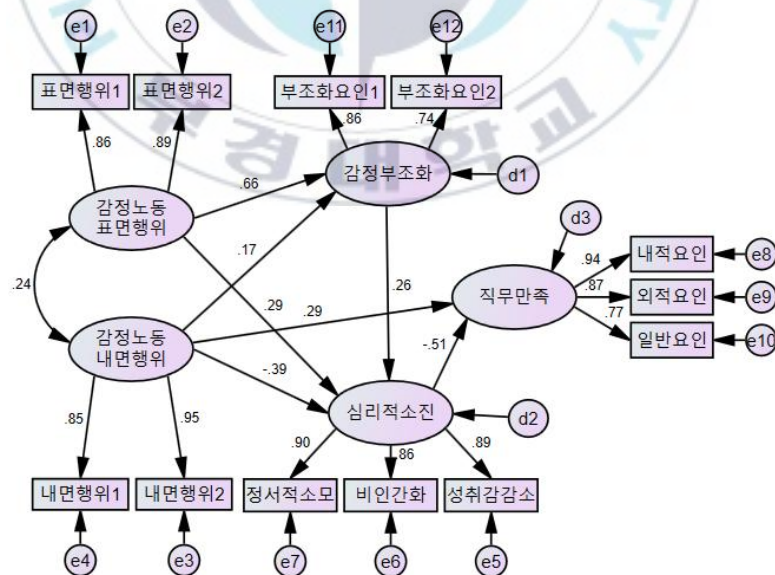


그림 4. 최종 연구모형의 모수치 추정 결과(표준화계수)

6. 최종 연구모형의 직·간접 효과 분석

가. 최종 연구모형의 직·간접 효과 분석 결과

최종 연구모형의 모수치 추정결과에서 제시된 변인들 간의 효과를 직접 효과 및 간접효과로 분해하여 추정한 다음 통계적 유의성 검증을 실시한 결과를 구체적으로 제시하면 표 13과 같다.

표 13. 최종 연구모형의 직·간접효과 분석

변 인			표준화 계수(β)		
			전체효과	직접효과	간접효과
감정노동내면행위	→	직무만족	.462***	.285***	.177***
감정노동표면행위	→	직무만족	-.233***	-	-.233***
감정부조화	→	직무만족	-.133***	-	-.133***
심리적소진	→	직무만족	-.506***	-.506***	-
감정노동표면행위	→	심리적소진	.461***	.290***	.171***
감정노동내면행위	→	심리적소진	-.351***	-.395***	.044***
감정부조화	→	심리적소진	.258**	.258**	-
감정노동표면행위	→	감정부조화	.663***	.663***	-
감정노동내면행위	→	감정부조화	.172***	.172***	-

** $p < .01$, *** $p < .001$

표 13에서 보는 바와 같이 최종 연구모형의 전체효과, 직·간접효과의 모수치들이 모두 유의한 것으로 나타났다. 은행원의 직무만족에 영향을 미치

는 관련변인들의 전체효과를 살펴보면, 내면행위($\beta = .463, p < .001$), 감정노동 표면행위($\beta = -.233, p < .001$), 감정부조화($\beta = -.130, p < .001$), 심리적 소진($\beta = -.506, p < .001$)의 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 은행원의 심리적 소진에 영향을 미치는 관련변인들의 전체효과를 살펴보면, 감정노동표면행위($\beta = .461, p < .001$), 감정부조화($\beta = .258, p < .01$), 감정노동내면행위($\beta = -.350, p < .001$)의 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 은행원의 감정부조화에 영향을 미치는 관련변인들의 전체효과를 살펴보면, 감정노동 표면행위($\beta = .663, p < .001$), 감정노동 내면행위($\beta = .172, p < .001$) 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 최종 연구모형의 간접효과 유의성 검증

본 연구에서는 간접효과 유의성을 확인하기 위하여 AMOS에서 Phantom 변수를 이용하여 간접효과를 추정하기 위해 그림 5와 같이 간접효과 검증모형을 설정하였다.

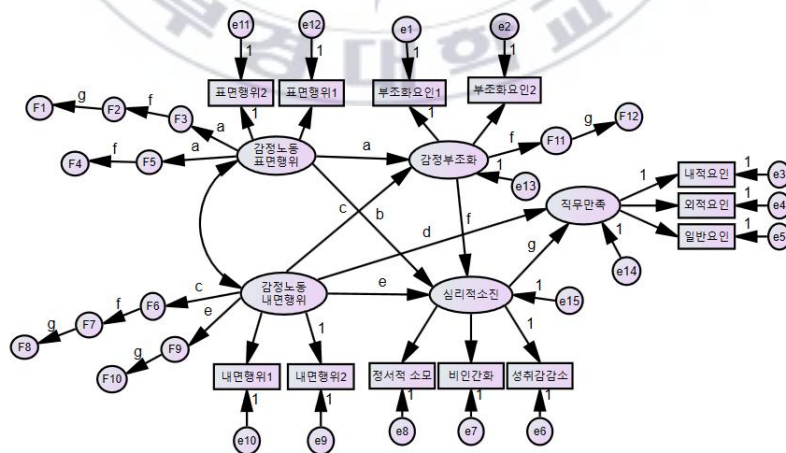


그림 5. Phantom변인을 이용한 간접효과 검증모형

은행원의 감정노동과 직무만족의 관계에서 감정부조화와 심리적 소진의 간접효과를 검증하기 위하여 Shrout와 Bolger(2002)가 제안한 부트스트래핑 방법(Bootstrapping method)을 실시하였고, 이 방법은 기존의 매개효과 검증하는 방법인 sobel 검증이 가질 수 있는 정상성 가정의 위배 가능성으로부터 벗어나서 매개효과를 검증하는 방법으로 간접효과의 표준오차를 부트스트래핑 방법을 이용해서 추정하는 방법으로, 간접효과의 신뢰구간을 제시하고, 그 신뢰구간에 0이 포함되지 않으면 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 해석한다. 그 결과를 표 14에 제시하였다.

표 14. 최종 연구모형의 간접효과 추정 및 통계적 유의성 검증 결과

변 인	β	S.E	95%신뢰구간 (95% Bias-corrected CI)	
			lower	upper
감정노동 표면행위 → 감정부조화 → 심리적 소진	.135	.099	.070	.219
감정노동 표면행위 → 감정부조화 → 심리적 소진 → 직무만족	-.181	.055	-.250	-.121
감정노동 내면행위 → 감정부조화 → 심리적 소진	.044	.045	.017	.086
감정노동 내면행위 → 감정부조화 → 심리적 소진 → 직무만족	.132	.047	.093	.190
감정부조화 → 심리적 소진 → 직무만족	-.118	.075	-.194	-.062

주. 부트스트랩 표본 수는 1,000번.

표 14에서 나타난 바와 같이, 첫째, 감정노동표면행위는 감정부조화를 통해 심리적 소진으로 가는 간접효과는 $\beta = .135$, 95% Bias-corrected CI=

.070~.219로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다. 둘째, 감정노동표면행위는 감정부조화와 심리적 소진을 통해 직무만족으로 가는 간접효과는 $\beta = -.181$, 95% Bias-corrected CI= $-.250 \sim -.121$ 로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다. 셋째, 감정노동 내면행위 감정부조화를 통해 심리적 소진으로 가는 간접효과는 $\beta = .044$, 95% Bias-corrected CI= $.017 \sim .086$ 로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다. 넷째, 감정노동 내면행위는 감정부조화와 심리적 소진을 통해 직무만족으로 가는 간접효과는 $\beta = .132$, 95% Bias-corrected CI= $.093 \sim .190$ 로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다. 즉 감정노동은 감정부조화를 통해 심리적 소진에 간접적인 영향을 미친다. 또 감정노동은 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치거나, 감정부조화와 심리적 소진을 거친 다음 직무만족에 간접적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이는 감정노동이 높아질수록 감정부조화가 높아지고, 심리적 소진을 증가하며 직무만족을 저하시키게 된다. 다섯째, 감정부조화는 심리적 소진을 통해 직무만족으로 가는 간접효과는 $\beta = -.118$, 95% Bias-corrected CI= $-.194 \sim -.062$ 로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다. 즉 은행원들의 감정부조화가 높으면 심리적 소진이 증가하여 직무만족에 감소시킨다는 것을 알 수 있다.

V. 논 의

본 연구의 목적은 은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족 간의 구조적 관계를 살펴보고 검증하는 것이다.

본 연구의 결과에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위, 감정부조화, 심리적 소진이 은행원의 직무만족에 직접적인 영향을 줄 것이라는 가설을 수립하고 자료를 수집하여 통계적 검증을 실시한 결과, 은행원의 감정노동 내면행위, 심리적 소진은 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 가설과 달리 감정노동 표면행위와 감정부조화는 직무만족에 직접적인 영향은 미치지 않는 것으로 나타났다. 본 결과에 대한 구체적인 의미와 논의 점을 살펴보면 다음과 같다.

은행원의 감정노동 표면행위는 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않고, 내면행위만 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정노동의 표면행위가 직무만족과의 관계에서는 부정적인 영향을 미치고, 감정노동의 내면행위는 직무만족의 관계에서 긍정적인 영향을 미치는 선행연구(장문로, 2011; 지순덕, 2013)를 일부 지지하며, 미용서비스 종사자를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 표면행위는 직무만족에 영향을 미치지 않고, 내면행위는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 선행연구 결과(김상준, 2014)와 일치한다.

이러한 결과는 은행원들이 고객에게 감정을 표현함에 있어 자신의 감정과 조직이 원하는 감정을 표현하려는 긍정적인 노력이 직무만족에도 긍정적으로 작용했기 때문으로 생각된다. 반면, 표면행위가 직무만족에 영향을

미치지 않는 이유는 은행에서 자체 제작한 서비스 매뉴얼을 이용한 정기적인 서비스교육과 서비스 모니터링을 통해서 일정 수준에 미치지 못한 서비스를 제공하는 직원에 대해서는 특별 연수를 이수하는 제도가 있다. 또한 고객에게 직접적인 전화 확인을 통해 은행원의 서비스만족도를 점검하여 서비스 우수 직원에는 포상을 제공하고, 불만이 접수된 직원에게는 불이익이 주어지는 근무환경 속에서 일을 하고 있다. 이러한 근무환경 등이 은행원들로 하여금 친절해야 한다는 마음가짐이 다른 서비스직과는 다르게 당연하다고 받아들여지고 있기 때문에 감정노동의 표면행위는 직무만족에 대한 영향이 크게 작용하지 않은 것으로 추측된다.

은행원의 감정부조화는 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않고, 심리적 소진은 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정부조화는 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 선행연구(김 란, 2012; 최홍식, 2011)와 상반된 결과이다. 그리고 심리적 소진이 직무만족에 부적상관 관계를 보이는 선행연구(유소현, 2016)를 지지한다. 또한 심리적 소진이 낮을수록 직무만족도가 높아지는 경향이 있다는 선행연구(문선화, 2011; 전유진, 2011)와 학습지 교사를 대상으로 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 설명하며 이직률 관리를 위해서 심리적 소진과 직무 만족도의 관리가 중요하다고 한 선행연구(조효재, 2015)도 같은 맥락이라고 볼 수 있다.

이러한 결과는 은행원들이 고객을 대할 때 목소리는 ‘술’음정도로 늘 웃으면서 말을 건 낼 것을 요구받는다. 이렇게 조직이 원하는 대로 표정, 몸짓, 말투를 유지하고 필요한 감정만을 관리하고 사용하다보니 고객 응대시 갈등이나 어려움을 겪고 있다. 또한 고객들로부터 마음의 상처를 받고 있는 것은 사실이지만 친절해야만 하는 직업적인 특성과 고임금을 받는 엘리트 직업이기 때문에 감정부조화는 직무만족에 특별한 영향을 미치지 않는 것으로 추측이 된다. 하지만 정서적인 피로감의 증가로 심리적 소진은

직무만족에 영향을 미치는 것으로 추측이 된다.

둘째, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 감정부조화를 통해 직무만족에 간접적인 영향을 줄 것이라는 가설을 수립하고 통계적 검증을 실시한 결과, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 감정부조화를 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 감정노동은 감정부조화를 야기하며 감정부조화는 직무만족에 영향을 미치는 선행연구(한진환, 2012; 허원선, 2017)와 상반된 결과를 보였고, 프렌차이즈 레스토랑 종사자를 대상으로 감정부조화의 하위요인 중 감정의 억압이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 감정부조화의 하위요인 중 감정의 연기와 조직규범 준수는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못한 선행연구(오정환, 2015)와는 일부 유사한 맥락을 가진다.

이러한 결과는 고객의 자금으로 성장하는 은행들은 고객만족 전담 부서를 두거나 창구직원들의 친절함을 평가하면서 고객중심의 맞춤 서비스를 제공하고 있다. 그렇다면보니 은행원들은 고객의 무리한 요구도 서슴없이 들어주어야 하는 과정에서 자신의 감정을 밖으로 표현하지 않고 절제하다보니 감정부조화를 경험하면서도 언제나 참아야 하고 고객에게 맞춰주어야 한다는 생각은 직무만족에는 큰 영향을 주지 않는 것으로 판단된다.

셋째, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 줄 것이라는 가설을 수립하고 통계적 검증을 실시한 결과, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 재가요양보호사를 대상으로 감정노동이 소진과 직무만족을 순서대로 경유하여 이직의도에 유의한 영향을 미치는 선행연구(이성민, 2018)와 유사한 맥락을 가진다. 또한 간호사를 대상으로 감정노동의 표면행위와 내면행위가 소진을 매개로

해서 직무만족에 영향을 미치는 선행연구(김선미, 2014)를 지지한다.

이러한 결과는 최근에는 모바일 메신저를 업무에 사용하게 되면서 일과 후 스마트폰을 이용한 상사의 업무지시가 근로자의 감정노동을 증가시킨다는 연구결과(정지은, 2017)에서도 알 수 있듯, 감정노동에 대한 업무의 연장이 은행원들에게 정서적으로 피로감을 느끼게 하고 이러한 피로가 적절하게 해소되지 못해 심리적 소진이 높아져 직무에 대한 만족이 떨어진다고 예측해 볼 수 있다. 또한 감정노동이 지속적으로 이어지면 우울, 정신장애, 정서적 탈진과 같은 심리적 소진에 빠질 가능성이 있음을 시사한 바가 있다. 이런 점에서 볼 때, 은행원의 감정노동은 심리적 소진, 직무만족에 부정적인 영향을 최소화하기 위한 중요한 변인이라 할 수 있다.

넷째, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 감정부조화와 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 줄 것이라는 가설을 수립하고 자료를 수집하여 통계적 검증을 실시한 결과, 은행원의 감정노동 표면행위와 내면행위가 감정부조화와 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경로순서가 감정노동이 감정부조화, 심리적 소진을 통해 직무만족에 영향을 미치는 선행연구는 없지만 감정노동이 감정부조화를 거쳐 직무만족에 영향을 미친 선행연구(허원선, 2017), 감정노동이 심리적 소진을 거쳐 직무만족에 영향을 미친 선행연구(이성민, 2018)와 감정노동이 감정부조화를 거쳐 심리적 소진에 영향을 미치는 선행연구(이상국, 2017)를 통해 경로를 유추해 볼 수 있다. 감정부조화가 높을수록 심리적 소진에 영향을 미친다는 선행연구(서정훈, 2012)를 지지한다. 또한 경찰공무원을 대상으로 감정부조화는 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 선행연구(김성환, 2013)와 유사한 맥락을 이룬다.

이러한 결과는 은행원이 감정노동의 표면행위와 내면행위의 감정 간의 불일치로 인해 감정부조화가 발생을 하게 되고, 감정부조화는 긴장감과 피

로를 유발시키고, 은행원들의 누적되는 감정의 억압이나 통제는 결국 심리적인 소진을 높여서 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

본 연구결과를 종합해 볼 때, 요즘 은행원들은 연봉은 높게 받지만 과거와는 달리 1등 신랑·신부 감으로 꼽는 선행의 대상은 아니다. 감정노동자로써 늘 친절을 요구하는 고객과 영업실적을 요구하는 은행을 모두 만족시켜야하는 은행원들의 스트레스는 심각한 수준이다. 단순히 월급을 받기 위해 일을 하는 것이 아니라 내적 성장의 기회가 될 수 있게 감정노동을 할 때 조직에서 원하는 감정표현인 표면행위와 자신의 감정표현인 내면행위가 자연스러운 조화를 이루게 되면 감정부조화를 덜 느끼게 될 것이다. 이런 감정부조화는 육체적 또는 정신적 탈진 상태인 심리적 소진을 낮추게 될 것이고, 자신의 업무에 대해서 만족감을 느끼게 되어 직무만족을 높이는 효과를 미치게 된다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구를 통해서 은행원의 감정부조화를 최소화 시키고, 심리적 소진의 관리가 무엇보다도 중요함을 알 수 있고, 이는 직무만족을 높일 수 있는 은행원들을 위한 스트레스 완화 프로그램 등 실제적 방안이 마련될 필요가 있다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사대상은 전국의 여러 지역의 대상을 포함하지 못하였고, 제1금융권에 근무하는 은행원 대상들만 포함했기 때문에 설문한 지역을 넘어선 다른 지역의 제1 금융권 은행원 이외에는 연구결과를 일반화할 수 없다. 따라서 후속 연구에서는 좀 더 다양한 지역의 은행원을 대상으로 연구가 이루어져야 할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 은행원의 직무만족에 영향을 미치는 다양한 변인을 포함하여 연구를 설계하고자 하였으나, 여전히 다루지 못한 중요한 변인들이 있을 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 은행원의 직무만족에 영향을 미치는 다른 다양한 변인을 고려하여 보다 다각적이고 심층적인 인과모형을

검토할 필요가 있다.

셋째, 본 연구의 결과를 바탕으로 은행원의 직무만족을 증가시킬 수 있는 다양한 프로그램을 개발할 필요와 프로그램의 효과에 대한 검증이 이루어질 필요가 있다.

위와 같은 제한점이 있지만 본 연구가 가지고 있는 의의는 다음과 같다.

첫째, 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진이 직무만족에 영향을 미친다는 각각의 선행연구고찰을 통하여 감정노동이 감정부조화와 심리적 소진을 통해 직무만족에 영향을 미치는 인과관계를 밝힌 점에 의의가 있다.

둘째, 감정노동자들에 대한 연구에서 대상자가 호텔종사자, 외식업체 종사자들에 대한 연구가 많은 반면 은행원들도 감정노동자임에도 불구하고 연구가 미비한 점에서 감정노동을 하는 대상자들의 폭을 좀 더 넓혔다는 점에서 의의가 있다.

셋째, 은행원의 직무만족을 향상시키기 위해서는 심리적 소진이 중요한 역할을 한다는 사실발견과 은행원이 감정노동으로 인해서 발생하는 스트레스와 심리적 소진을 감소시킬 수 있는 프로그램의 개발의 토대를 마련했다는 점에서 의의가 있다.

넷째, 은행원의 직무만족에 영향을 미치는 감정부조화와 심리적 소진의 매개효과를 검증함으로써 은행원과 같은 감정노동자들의 심리상담시에 유용한 치료적 관점을 제공하였다는데 의의가 있다.

참고문헌

- 강근식 (2010). 기업 종업원의 직무만족에 관한 이론적 연구. 배재대학교 석사학위논문.
- 강성철 (1999). 중등교원의 스포츠 활동 참여유형과 직무만족도의 관계. 한국체육대학교 석사학위논문.
- 강순희, 정태욱(2014). 조직의 정서통제가 감정노동자의 개인안녕에 미치는 영향. **진로교육연구**, 27(1), 39-63.
- 김성환 (2013). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개 효과를 중심으로. 동국대학교 박사학위논문.
- 강아영 (2011). 음악치료사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. **한국음악치료학회지**, 13(1), 45-65.
- 강엘리 (2018). 마음챙김이 직무만족과 직무소진에 미치는 영향: 상태적정서의 매개 효과. 원광대학교 석사학위논문.
- 강재호 (2006). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계: 조절변수 검증을 중심으로. 경기대학교 박사학위논문.
- 고은정 (2018). 주유티산업 종사자의 직무스트레스가 직무만족, 심리적 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위논문.
- 공정미, 이해영 (2013). 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과. **간호행정학회지**, 19(5), 655.
- 교자감 (2017). 감정노동의 내면행위와 표면행위가 직무열의에 미치는 영향: 상사의 감성리더십의 조절효과를 중심으로. 건국대학교 석사학위논문.
- 구효진, 김병용, 고재윤 (2010). 직무요구와 소진과의 관계에서 직무자원의 조절효과에 관한 연구. **관광레저연구**, 22(2), 413-428.
- 권혁기, 박봉규 (2011). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. **인적자원관리연구**, 18(1), 311-325.
- 권혜진 (2008). 보육교사의 정서노동과 소진: 정서적 부조화의 매개효과에 대한 탐색. **인간발달연구**, 15(4), 93-113.
- 김 건, 문정희 (2015). 특급호텔 종사원의 감정소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구-경영형태의 조절효과를 중심으로. **관광연구**, 29(6), 309-326.
- 김광수, 안성근, 이준재 (2013). 카지노 딜러의 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향. **관광연구저널**, 27(1), 467-481.

- 김 구, 한민기 (2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: J-지방청을 중심으로. **한국사회와 행정연구**, 22(4), 497-523.
- 김 란 (2012). 중국호텔종업원을 대상으로 감정부조화가 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로. 숭실대학교 석사학위논문.
- 김만수 (2017). 서비스 종사원의 감정소진의 영향요인과 직무만족, 고객지향성 및 직무성과: 내부마케팅지향과 감정노동 및 직무스트레스를 중심으로. 계명대학교 박사학위논문.
- 김보연, 신호정 (2016). 초등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 교사효능감과 감정부조화의 매개효과, **한국교육학연구**, 22(1), 211-232.
- 김상준 (2014). 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 수도권 지역 미용서비스 종사자 중심으로. 용인대학교 석사학위논문.
- 김선미 (2014). 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. 건국대학교 석사학위논문.
- 김성진, 홍창희 (2014). 정서노동에 종사하는 은행원의 스트레스와 직무 탈진. **스트레스연구**, 22(2), 97-107.
- 김소연 (2017). 간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 김영석 (2015). 감정노동자의 감정소진해소 요구도에 관한 연구: 자동차정비서비스 소비자접점 종사자를 중심으로. 건국대학교 박사학위논문.
- 김윤식 (2013). 호텔직원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향. **외식경영연구**, 16(6), 265-283.
- 김진강 (2014). 리조트 종사원의 감정노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계에서 사회지능의 조절효과. **한국관광산업학회지**, 39(1), 209-226.
- 김태성 (2012). 감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향. **대한경영학회지**, 25(9), 3761-3780.
- 나영선, 조성호, 이오준 (2011). 호텔 및 외식기업 조리사의 감정노동, 감정부조화, 소진 및 이직의도간의 영향 관계: 조리접점서비스를 중심으로. **한국조리학회지**, 17(3), 104-116.
- 나정미 (2005). 항공사 종사원의 직무만족에 관한 연구: K항공사 종사원을 중심으로. 호남대학교 석사학위논문.
- 나홍규 (2017). 커피전문점 관리자가 지각하는 근무환경이 심리적 소진 및 이직의도에 미치는 영향에 있어 직업정체성의 조절효과. 호남대학교 박사학위논문.

- 남혜리 (2017). **병원 간호사의 감정노동 측정도구 개발**. 강원대학교 박사학위논문.
- 노효정 (2015). **학교조직문화, 심리적 소진, 직무만족도의 관계**. 고려대학교 석사학위논문.
- 무지과 (2016). **감정노동이 직무스트레스 및 감정적 고갈에 미치는 영향: 감정부조화의 조절효과: 중국 비 서비스업 종업원을 대상으로**. 세명대학교 석사학위논문.
- 문선화 (2011). **청소년동반자의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계**. 연세대학교 석사학위논문.
- 문수백 (2009). **구조방정식모델링의 이해와 적용**. 서울: 학지사.
- 문영주 (2014). **사회복지 종사자의 감정노동 전략, 표현규칙, 감정노동 차원이 감정부조화에 미치는 영향**. 한국거버넌스학회지, 16(3), 275-303.
- 박광수 (2012). **사회복지 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무만족간의 관계에 관한 연구**. 건국대학교 석사학위논문.
- 박기웅 (2010). **호텔조리종사원의 고용형태가 감정노동, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구**. 동의대학교 석사학위논문.
- 박동서 (1995). **정부조직의 개편**. 행정논총, 33(1), 115-123.
- 박동서 (2002). **한국행정론**. 서울: 법문사.
- 박삼순 (2013). **은행원의 직무스트레스와 목표지향성에 소진에 미치는 영향**. 경성대학교 석사학위논문.
- 박상언 (2008). **감정표현요구와 감정부조화 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구**. 조직과 인사관리연구, 32(1), 25-53.
- 박서진, 한현옥 (2012). **카지노 종사원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향**. 여성경제연구, 9(1), 77-98.
- 박세련 (2015). **외식업체 종사원의 감정노동이 소진, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: Hotel 외식업한식당 중심으로**. 경희대학교 석사학위논문.
- 박영주 (2008). **경찰 공무원 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구**. 계명대학교 박사학위논문.
- 박아이린 (2005). **MSQ직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당**. 서울대학교 석사학위논문.
- 배선영 (2014). **치과위생사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향**. 인제대학교, 석사학위논문.
- 배인열 (2013). **주얼리 산업 종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향**. 경기대학교 박사학위논문.
- 변대식, 염영희 (2009). **임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동을 중심으로**

- 로. **간호행정학회지**, 15(3), 444-454.
- 서광열 (2009). **호텔 종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구**. 경기대학교 박사학위논문.
- 서미라 (2013). **감정노동측정도구의 타당도와 신뢰도 검증연구**. 조선대학교 석사학위논문.
- 서영석 (2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료분석시 고려사항. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 22(4), 1147-1168.
- 서정훈 (2012). **재활영역 심리치료사의 감성지능이 심리적 소진에 미치는 영향: 감정부조화와 직무스트레스를 매개로**. 대구대학교 박사학위논문.
- 석 류 (2014). **교사의 직무스트레스와 감정노동 및 심리적 소진의 관계**. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 성영태 (2013). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향. **지방정부연구**, 16(4), 187-206.
- 손연송 (2016). **뷰티서비스 종사원의 감정노동이 감정부조화와 직업만족에 미치는 영향**. 광운대학교 석사학위논문.
- 송계충, 정범구. (2004). **조직행위론**. 서울: 경문사.
- 송승현 (2011). **호텔 조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 직무만족 간의 관계연구**. 순천대학교 박사학위논문.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 16(3), 1-17.
- 신유근 (2005). **인간존중 경영**. 서울: 다산출판사.
- 심용출 (2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구. **비판사회정책**, 49, 227-280.
- 안경선 (2018). **유치원교사의 감정노동과 직무스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향**. 인천대학교 석사학위논문.
- 양순정 (2018). **증권사 접점 직원의 정서노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진이 직무만족에 미치는 영향: 정서지능의 조절된 매개효과**. 성균관대학교 석사학위논문.
- 양연주 (2015). **항공사 객실승무원의 직무관련 정서상태가 감정노동과 직무만족에 미치는 영향. 감정지능을 조절변수로**. 경기대학교 석사학위논문.
- 염영희, 권성복, 이윤영, 권은경, 고종욱 (2009). 간호사의 직무만족 결정요인: 노동보상을 중심으로. **한국간호과학회지**, 39(3), 329-337.

- 오미경 (2013). **감정노동자의 직무만족도 영향요인에 관한연구: 인바운드 콜센터 상담사들을 대상으로**. 아주대학교 석사학위논문.
- 오영재 (1992). **학교장, 지도성행위, 소진, 학교효과성의 관계 연구**. 고려대학교 박사학위논문.
- 오정학, 김철원, 이향정 (2011). 소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구. **호텔경영학연구**, 20(4), 271-291.
- 오정환 (2015). **프랜차이즈 레스토랑 종사자의 감정노동이 감정부조화 및 직무만족에 미치는 영향**. 경기대학교 석사학위논문.
- 우영희 (2008). **카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향**, 경기대학교 박사학위논문.
- 위선미, 이여진 (2012). 감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향. **간호행정학회지**, 18(3), 310-319.
- 유 가 (2015). **직무관련 스트레스, 직무만족 및 이직의도 사이의 관계: 직무만족의 매개효과를 중심으로**. 계명대학교 석사학위논문.
- 유소현 (2016). **중등교사의 심리적 소진과 직무만족도의 관계: 회복탄력성의 매개효과**. 연세대학교 석사학위논문.
- 유은경 (2012). **보육교사의 직무만족도와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향**. 가천대학교 석사학위논문.
- 윤선영 (2010). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향 연구. **한국항행학회지**, 15(5), 808-822.
- 윤지혜 (2015). **보육교사의 직무만족과 정서소진과의 관계**. 원광대학교 석사학위논문.
- 이다은 (2017). **초등교사의 감정노동, 자아탄력성, 사회적 지지와 심리적 소진의 관계**. 서울교육대학교 석사학위논문.
- 이덕근 (2013). **직장구성원 간의 친밀도와 직무만족도의 관계에 관한 연구**. 건국대학교 석사학위논문.
- 이동명, 김강식, 김수련 (2007). 정서노동과 소진의 관계에서 정서부조화의 매개효과. **조직과 인사관련연구**, 31(3), 133-155.
- 이 랑, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-지원모델에서 정서노동전략의 역할. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 19(4), 573-596.
- 이무근 (2003). **직업교육학원론(제3판)**. 서울: 교육과학사.
- 이상국 (2017). **사회복지시설 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 감정부조**

- 화의 매개효과:재가복지시설 요양보호사를 중심으로.** 한양대학교 석사학위논문.
- 이성민 (2018). **재가요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 소진과 직무 만족의 매개효과를 중심으로.** 목포대학교 석사학위논문.
- 이성원 (2017). **오픈주방 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향.** 경기대학교 석사학위논문.
- 이영미, 민하영 (2011). 영유아보육 교육기관 교사의 표면적 정서노동과 직무소진 간 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 효과. **한국보육지원학회지**, 7(1), 167-185.
- 이원남 (2014). **호텔서비스 종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무만족 및 고객 지향성에 미치는 영향 연구.** 경희대학교 석사학위논문.
- 이유재, 이청림 (2014). 최근 서비스 마케팅 연구에 관한 종합적 고찰 및 향후 연구제언. **한국마케팅학회지**, 29(6), 121-166.
- 이정은, 한은미, 홍현기, 이인재 (2016). 감정노동척도(K-ELS)타당화 연구. **한국심리학회지: 건강**, 21(1), 243-256.
- 이주연 (2008). **교육행정직 공무원의 직무만족에 관한 연구.** 경북대학교 석사학위논문.
- 이지현 (2009). **은행 창구직원의 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향.** 연세대학교 석사학위논문.
- 이지현, 김수영 (2016). 문항묶음: 원리의 이해와 적용. **한국심리학회지: 일반**, 35(2), 327-353.
- 이태영 (2015). **초등기혼 여교사의 심리적 소진에 영향을 미치는 변인들 간의 구조적 관계분석.** 부산대학교 박사학위논문.
- 이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. **한국심리학회지: 학교**, 6(1), 83-102.
- 이혜미 (2014). **호텔종사원의 표현요구가 감정노동과 부조화, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구: 서울지역 특1급 호텔을 중심으로.** 경희대학교 석사학위논문.
- 이혜민 (2011). **기업 내 핵심가치의 인식 및 실천수준과 핵심가치교육이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향.** 한양대학교 석사학위논문.
- 이효동 (2017). **은행종업원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 있어 긍정심리자본 및 관계 지향적 심리자본의 조절효과 대한 연구.** 동국대학교 석사학위논문.

- 임알비나 (2014). 중소기업 종업원의 감정노동과 조직유효성 간 관계에 대한 연구: 감정부조화를 중심으로. 건국대학교 박사학위논문.
- 임지영 (2008). 감정노동을 중심으로 한 노인주간, 단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인변수에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 장문로 (2011). 대형마트 종업원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향. 영남대학교 석사학위논문.
- 장재규 (2011). 감정노동의 역동성에 관한연구. 고려대학교 박사학위논문.
- 장지호 (1992). 신인사행정론. 서울: 대왕사.
- 장창곡, 박미란, 이지연 (2015). 대입진학지도교사의 직무스트레스와 감정노동의 군집유형에 따른 심리적 소진의 차이. 진로교육연구, 28(3), 21-43.
- 전보경 (2017). 사회복지직공무원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 이직의도에 미치는 영향: 고객지향성과 소진의 매개효과를 중심으로. 경북대학교 박사학위논문.
- 전순영, 김정화, 장은주 (2013). 감정노동자와 조직유효성의 관계에서 감성지능이 미치는 매개효과 연구. 비서·사무경영연구, 22(1), 167-186.
- 전유진 (2011). 놀이치료자의 직무만족과 심리적 소진의 관계. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 정무관 (2012). 감정노동과 종업원의 심리적 안녕이 감정적 부조화 인식에 미치는 영향. 대한경영학회지, 25(1), 171-193.
- 정문귀 (2011). 금융권 종사자의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 상사의 리더십 유형에 따른 조절효과를 중심으로. 고려대학교 석사학위논문.
- 정복례, 한지영 (2014). 호스피스 간호사의 직무만족 관련 영향요인. 간호행정학회지, 20(3), 322-331.
- 정소연 (2015). 직업상담원의 회복탄력성이 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향. 한국기술교육대학교 석사학위논문.
- 정지은 (2017). 일과 후 스마트폰의 업무적 사용이 감정노동에 미치는 영향. 충북대학교 석사학위논문.
- 정혜자 (2015). 금융부분 감정노동과 블랙컨슈머 실태조사 및 개선방안 금융. 금융경제연구소.
- 정호탁 (2007). 직무만족과 조직유효성 관계에 관한 실증 분석: 일개 대학병원 근무자를 대상으로. 경상대학교 석사학위논문.

- 조수진 (2016). 은행원의 감정노동과 우울증상: 정서인식 명확성의 조절효과. 연세대학교 석사학위논문.
- 조일환 (2010). 지각된 조직문화 유형이 학습에 대한 자기주도성과 직무만족에 미치는 영향. 고려대학교 석사학위논문.
- 조현주, 박경애 (2007). 교사의 정서지능과 자기 효능감에 따른 심리적 소진의 차이. 한국교원교육연구, 24(1), 251-270.
- 조효재 (2015). 학습지 교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 심리적 소진, 직무만족도의 매개효과 검증. 연세대학교 석사학위논문.
- 지순덕 (2013). 감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구: 서울시 노인복지시설 종사자를 중심으로. 중앙대학교 박사학위논문.
- 진명화 (2015). 커피전문점 직원의 감정노동이 커뮤니케이션과 직무만족에 미치는 영향: 스타벅스 직원을 대상으로. 세종사이버대학교 석사학위논문.
- 차문영 (2007). 카지노 종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 복리후생의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 석사학위논문.
- 채신석 (2012). 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화 및 행동의도에 미치는 영향. 관광학연구, 36(7), 237-258.
- 최병우 (2004). 중소기업에 있어 직무특성과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향: 3가지 제안모델의 평가를 중심으로. 중소기업연구, 26(4), 55-77.
- 최영경 (2012). 감정노동이 소진에 미치는 영향: 스트레스 대처전략과 사회적지지의 조절효과를 중심으로. 경북대학교 석사학위논문.
- 최외선 (2003). 정신지체학교 교사의 직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계연구. 대구대학교 석사학위논문.
- 최형대 (2010). 노인의료복지시설 종사자의 조직문화에 따른 직무만족. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 최혜운 (2002). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 최홍식 (2011). 리조트 직원의 감정부조화가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 고객접점과 비접점 부서 직원 비교를 중심으로. 세종대학교 석사학위논문.
- 탁진국, 노길광, 이은경 (2009). 보육교사의 정서노동 유형에 관한 연구. 한국심리학회지: 여성, 14(4), 567-589.
- 토요경제 <http://www.sateconomy.co.kr/>

- 포봉원 (2015). 중국 서비스 종사자의 감정노동이 감정부조화 및 직무소진에 미치는 영향: 직무특성의 조절효과. 영남대학교 석사학위논문.
- 한광현 (2005). 근로자의 성향적 특성과 직무소진의 관계: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. *대한경영학회지*, 49(18), 531-555.
- 한겨레신문 <http://www.hani.co.kr/>
- 한수진 (2013). 호텔종사원의 감정노동이 직무만족 및 서비스제공수준에 미치는 영향: 조직문화를 조절효과로. 우송대학교 석사학위논문.
- 한주옥 (2017). 간호사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 경기도 S종합병원 중심으로. 건국대학교 석사학위논문.
- 한주희 (2008). 서비스직원의 감정노동과 소진에 관한 연구. 부경대학교 석사학위논문.
- 한진환 (2012). 감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과. *한국인적자원관리학회지*, 19(2), 83-101.
- 허원선 (2017). 감정노동 종사자들의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 식품판매종사자들을 중심으로. 경성대학교 박사학위논문.
- 허지혜 (2011). 감정노동에서 직무소진의 효과에 대한 연구: 자기효능감과 지각된 팀 지원의 조절효과를 중심으로. 한양대학교 석사학위논문.
- 허찬영, 김태성 (2014). 철도여행인솔자의 감정노동이 감정부조화와 직무만족에 미치는 영향: 감정부조화의 매개효과와 감정표현규범몰입의 조절효과. *인적자원관리연구*, 21(3), 81-102.
- 홍세희 (2000). 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- 황승욱 (2012). 서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구: 리더의 감성리더십과 신뢰의 조절효과. 영남대학교 박사학위논문.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: A conceptualization, *Genetic, Social, and General psychology monographs*, 125, 209-227.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*.

- 103(3), 411-423.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bagozzi, R. P., & Edwards, J. R. (1998). A general approach for representing constructs in organizational research. *Organizational Research Methods* 1(1), 45-87.
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423-440.
- Bandalos, D. L. (2002). The effects of item parceling on goodness-of-fit and parameter estimate bias in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 9(1), 78-102.
- Bandalos, D. L., & Finney, S. J. (2001). Item parceling issues in structural equation modeling. In G. A. Marcoulides & R. E. Schumacker (Eds.), *New developments and techniques in structural equation modeling* (pp.269-296). Mahwah, NJ: LEA.
- Belicki, K., & Woolcott, R. (1996). Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital. *Employee Assistance Quarterly*, 12(1), 37-45.
- Berger, C. (2003). Mental stress on harvester operators. *High tech forest operations for mountainous terrain*, October, 5-9. 2003, Schlaegl-Austria.
- Breckler, S. J., & Wiggins, E. C. (1989). On defining attitude and attitude theory: Once more with feeling. In A. R. Pratkanis, S. J. Breckler, & A. G. Greenwald (Eds.), *The third Ohio State University Vol. on attitudes and persuasion. Attitude structure and function* (pp.407-427). Hillsdale, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout:

- Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Chan, D. W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22(8), 1042-1054.
- Cherniss, C. (1980). Human service programs as work organizations: Using organizational design to improve staff motivation and effectiveness. *Evaluation & Action in the Social Environment*, New York: Academic Press, 125-153.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.
- Davis, R. C. (1951). *The Fundamentals of top management*. New York: Harper and Row.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Dormann C., & Kaiser, D. M. (2002). Job condition and customer satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(3), 257-283.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Freudenberger, H. J. (1980). The Staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy*, 12, 73-82
- Freudenberger, H. J. (1974). The staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1),

159-165.

- Glomb, T. M., & Tews, M. I. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Grandey, A. 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. 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.
- Harmon-Jones, E., & Mills, J. (1999). Cognitive dissonance: Progress on a pivotal theory in social psychology. Washington, DC: *American Psychological Association*.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holland, R. P. (1982). Special educator burnout. *Educational Horizons*, 60(2), 58-64.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper & Brothers.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.
- Kenworthy, J. B., Miller, N., Collins, B. E., Read, S. J., & Earleywine, M. (2011). A trans-paradigm theoretical synthesis of cognitive dissonance theory: Illuminating the nature of discomfort. *European Review of Social Psychology*, 22(1), 36-113.
- Kishton, J. M., & Widaman, K. F. (1994). Unidimensional versus domain representative parceling of questionnaire items: An empirical example. *Educational and Psychological Measurement*, 54(3), 757-765.

- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Landis, R. S., Beal, D. J., & Tesluk, P. E. (2000). A comparison of approaches to forming composite measures in structural equation models. *Organizational Research Methods*, 3(2), 186-207.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion, and job satisfaction in call centre workers, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. in: Dunnette, M. D., Ed., *Handbook of Industrial and organizational psychology*, 1, 1297-1343.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout*. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Middleton, D. R. (1989). Emotional style: The cultural ordering of emotion. *Ethos*, 17(2), 187-201.
- Millar, M. G., & Tesser, A. (1986). Effects of affective and cognitive focus on the attitude-behavior relation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(2), 270-276.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and

- consequence of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Nasser, F., & Wisenbaker, J. (2003). A monte carlo study investigating the impact of item parceling on measures of fit in confirmatory factor analysis. *Educational and Psychological Measurement*, 63(5), 729-757.
- Nixon, A. E., Yang, L-Q., Spector, P. E., & Zhang, X. (2011). Emotional labor in China: Do perceived organizational support and gender moderate the process?. *Stress and Health*, 27(4), 289-305.
- Muchinsky, Paul M. (2012). 산업 및 조직심리학[*Psychology applied to work : an introduction to industrial and organizational psychology*]. (유태용역). 서울: 시그마프레스. (원전은 2009년에 출판)
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Russell, D. W., Kahn, J. H., Spoth, R., & Altmaier, E. M. (1998). Analyzing data from experimental studies: A latent variable structure equation model approach. *Journal of Counseling Psychology*, 45(1), 18-29.
- Saxton, W. M., Hicks, J., Goldstein, L. S. B., & Raft, E. C. (1991). Kinesin heavy chain is essential for viability and neuromuscular functions in *Drosophila*, but mutants show no defects in mitosis. *Cell*, 64(6), 1093-1102.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The MBI-General Survey. Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P. (Eds.), *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.), Consulting Psychologists Press.

- Schaufeli, W. B., & Peeters, C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and non experimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445.
- Smith, P. C. (1992). In pursuit of happiness: Why study general job satisfaction? In C. J. Cranny, & P. C. Smith, & E. F. Stone (Eds), *Job satisfaction*. New York: Lexington.
- Van Dijk, P. A., & Kirk-Brown, A. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*. 12(2), 101-115.
- Van Fleet, D. D., & Yukl, G. A. (1986). *Military leadership: An organization behavior perspective*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Weaver, C. N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970's. *Journal of Applied Psychology*, 65(3), 364-367.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205 - 232.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006), On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zapf, D., Vogt, V., Seifert, C., Mertini, H., & 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(3), 371-400.

은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족 간의 구조적 관계분석

김 명 희
부경대학교 대학원
지도교수 천 성 문

요약

본 연구의 목적은 은행원의 직무만족에 영향을 미치는 감정노동, 감정부조화 그리고 심리적 소진의 구조적관계를 살펴보는 데 있다.

본 연구의 목적달성을 위하여 부산광역시, 경상도, 전라도, 기타지역에 소재한 374명의 은행원을 대상으로 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진, 직무만족에 관한 설문을 실시하였고, 최종적으로 수집된 340부의 설문지가 구조회귀모형으로 변수 간 인과관계 분석을 위해 사용되었다. 구조적 관계 분석을 위해 SPSS 21.0 프로그램과 AMOS 21.0 프로그램을 사용하였다.

본 연구의 결과는 첫째, 은행원의 감정노동 내면행위, 심리적 소진은 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 감정노동 표면행위와 감정부조화는 직무만족에 직접적인 영향은 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 은행원의 감정노동은 감정부조화를 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 은행원의 감정노동은 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 은행원의 감정노동은 감정부조화, 심리적 소진을 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 은행원의 감정노동은 감정부조화를 증가시켜 그들의 감정의 통제가 결국 심리적 소진의 증가와 직무만족에 영향을 줄 수 있음을 시사한다. 따라서 은행원의 직무만족을 높이기 위해 다양한 프로그램 개발과 프로그램의 효과에 대한 검증이 이루어질 필요가 있다.

주요어: 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진, 직무만족

부록

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 본 설문참여를 위해서 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문은 은행원의 감정노동에 대한 연구를 위한 것으로서 연구의 기초자료를 수집하는데 목적이 있습니다.

설문지 작성에는 약 15~20분정도 소요될 것이며, 본 설문의 자료는 무기명으로 처리되며 통계법 제 33조에 의거하여 비밀이 보장되며 연구 목적 외에는 그 어떤 용도로도 사용되지 않을 것입니다.

설문지의 모든 문항은 맞고 틀리거나, 좋고 나쁜 것이 없습니다.

단지 귀하의 응답은 본 연구에 소중한게 사용될 것이오니, 평소 느끼시는 대로 솔직한 의견 부탁드립니다. 다소 시간이 걸리더라도 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 내어 연구에 도움을 주신 귀하에게 다시 한번 깊은 감사를 드립니다.

2018. 06

부경대학교 대학원 교육컨설팅

지도교수 : 천 성 문

연구자 : 김 명 희(석사과정)

본인은 위의 내용을 잘 이해했으며 연구 목적으로 사용하는데 동의한다.

☐ 예

☐ 아니요

★ 1. 감정노동 설문지 ★

I. 다음 문항은 귀하의 감정노동에 관련문항입니다. 아래의 문항을 읽어보시고 평소 나의 생각과 일치하는 곳이나, 가장 유사한 느낌에 해당되는 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

번호	항 목	전혀 그렇 지 않다	조금 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	조금 그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 고객을 대하면서 느끼는 실제 감정을 표현하기를 꺼린다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
2	나는 실제 느끼지 않는 감정을 실제로 느낀 척하는 경우가 많다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
3	상황에 따라 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 많다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
4	내가 고객을 대하면서 느끼는 속마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
5	일을 할 때, 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
6	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
7	고객에게 표현해야 하는 감정을 느끼기 위해 노력하는 것은 내 일이기 때문에 그런 감정을 실제로 느끼려고 한다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
8	나는 고객을 도울 때, 친절하고 감사한 마음을 가슴 속에서 우러나오게 하려고 노력한다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
9	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 겉으로만이 아니라 마음 속 깊이 느끼려고 노력한다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
10	나는 고객에게 표현해야 하는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려고 노력하는 경우가 많다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
11	나는 고객에게 회사의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥

★ 2. 감정부조화 설문지 ★

II. 다음 문항은 귀하의 평소 감정을 알아보기 위한 설문입니다. 아래의 문항을 읽어 보시고 평소 나의 생각과 일치하는 곳이나, 가장 유사한 느낌에 해당되는 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

번호	항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그런 편이 다	매우 그렇 다
1	나는 고객이 환대받는다고 느끼도록 감정표현을 과장할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 고객과 접촉할 때 상황에 맞게 감정을 잘 조절하여 표현하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 고객들을 친절하게 대하기 위하여 실제의 감정을 왜곡한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 늘 미소를 지으며 고객들을 대한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 표현하는 감정과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스럽다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 실제의 감정을 그대로 표현하지 못하는 것이 어렵다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 분노, 화, 우울, 불쾌함을 억제해야 하는 때가 많다.	①	②	③	④	⑤

★ 3. 직무만족 설문지★

III. 다음 문항을 읽어보시고 평소 나의 생각과 일치하는 곳이나, 가장 유사한 느낌에 해당되는 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

번호	항 목	매우 불만 족	불 만 족	보통	만족	매우 만족
1	나에게 부여되는 업무량에 대해	①	②	③	④	⑤
2	혼자 독립적으로 일 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤

3	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
4	직장에서 “중요한 인물(또는 알아주는 사람)”이 될 수 있는 기회에 대해	①	②	③	④	⑤
5	상사가 부하직원들을 대하는 방식에 대해	①	②	③	④	⑤
6	상사의 의사결정능력에 대해	①	②	③	④	⑤
7	나의 야심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
8	내 직업의 안정성에 대해	①	②	③	④	⑤
9	다른 사람들을 위해 무엇인가를 해 줄 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
10	다른 사람들에게 일을 지시할 수 있는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
11	내 능력을 활용해서 일 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
12	사내 정책을 시행하는 방식에 대해	①	②	③	④	⑤
13	내 업무량에 비한 급여수준에 대해	①	②	③	④	⑤
14	승진 기회에 대해	①	②	③	④	⑤
15	나 스스로 판단 할 수 있는 자율권에 대해	①	②	③	④	⑤
16	내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해	①	②	③	④	⑤
17	직업 환경에 대해	①	②	③	④	⑤
18	직장동료들 사이의 관계에 대해	①	②	③	④	⑤
19	나의 업무수행능력을 인정받는 정도에 대해	①	②	③	④	⑤
20	일을 통해 얻는 성취감에 대해	①	②	③	④	⑤

★ 4. 심리적 소진 설문지★

IV. 다음 문항을 주의 깊게 읽으시고, 얼마나 자주 느끼시는지를 해당되는 정도의 숫자에 √표를 해주시기 바랍니다.

번호	항 목	전혀 없다	1년 에 한번 이하	한달 에 한번 이하	한달 에 몇번	1주 일에 한번	1주 일에 몇번	매일
1	나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
2	나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
3	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 기운이 빠진다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
4	나는 고객의 기분을 쉽게 이해 할 수 있다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
5	나는 일부 고객에 대해서 인격이 없는 물체 처럼 대하고 있다고 느낀다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
6	하루 종일 사람들과 함께 일을 한다는 것은 나한테 정말 힘든 일이다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
7	나는 고객의 문제를 효과적으로 다룬다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
8	나는 나의 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
9	나는 나의 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
10	나는 이일에 종사한 이후로 사람들에게 점점 더 둔감해졌다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
11	이 일로 인해 내가 감정적으로 메말라질까 봐 걱정이다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
12	내가 매우 활기에 차있다고 느낀다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
13	나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
14	나는 지나치게 열심히 일하고 있다고 느낀다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
15	나는 어떤 고객에게는 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥
16	사람들을 직접대하면서 일한다는 것이 나에게서는 매우 큰 스트레스가 된다.	①	①	②	③	④	⑤	⑥

17	나는 고객에게 편안한 분위기를 쉽게 조성해 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥
18	나는 고객과 친밀하게 작업하고 나면 매우 흐뭇해진다.	①	②	③	④	⑤	⑥
19	나는 이 일을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해왔다.	①	②	③	④	⑤	⑥
20	나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴질 때가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥
21	일을 하면서 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22	고객들이 자신의 문제의 일부의 책임을 나에게 돌리고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥

■ 다음은 여러분의 일반적인 정보와 관련된 문항으로 해당되는 곳에 √ 표시 해 주십시오.

1. 성별 : ① 남 ② 여
2. 연령 : ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대이상
3. 학력 : ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원(석, 박사)졸
4. 결혼 : ① 기혼 ② 미혼
5. 직위 : ① 행원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부지점장 ⑥ 지점장 ⑦ 기타()
6. 업무 : ① 입출금 ② 상담 ③ 여신 ④ VIP(PB) ⑤ 외환 ⑥ 기타()
7. 근무년수 : ① 5년미만 ② 5년이상 - 10년미만 ③ 10년이상 - 15년미만
④ 15년이상 - 20년미만 ⑤ 20년이상
8. 근무지역 : ①부산 ②울산 ③경상남북도 ④전라남북도 ⑤서울, 경기 ⑥기타()

수고 많으셨습니다. 설문에 끝까지 답해 주셔서 감사합니다. ♥