

감정노동이 직무소진을 매개로 반생산적과업행동에 미치는 영향에 관한 연구

강미영* · 한나영** · 배상욱***

<요 약>

최근 감정노동의 중요성이 커짐에 따라 본 연구는 감정노동이(표면행동, 내면행동)이 직무소진(정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하)을 매개로 반생산적과업행동(조직일탈, 개인일탈)에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

감정노동이 요구되는 콜센터종사자, 백화점판매원, 금융종사자, 병원접점종사자, 호텔접점종사자, 승무원, 고객센터종사자 등을 대상으로 총 350부의 설문지가 배부되었고, 불성실한 응답지를 제외한 300부의 설문지가 분석에 활용되었다.

실증연구결과는 다음과 같다. 첫째, 고객접점 종사자들이 직무수행과정에서 선택하게 되는 감정노동의 유형인 표면행동은 직무소진 중 정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 내면행동은 직무소진 중 탈인격화, 자아성취감 저하에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 정서적 고갈에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 직무소진 중 탈인격화와 자아성취감 저하는 모두 반생산적과업행동(조직일탈, 개인일탈)에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 정서적 고갈은 반생산적과업행동(조직일탈, 개인일탈)에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 토대로 본 연구의 시사점과 한계점 및 향후 연구방향에 대하여 논의하였다.

핵심주제어: 감정노동, 직무소진(정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하), 반생산적과업행동(조직일탈, 개인일탈)

논문접수일: 2017년 03월 07일 수정일: 2017년 03월 22일 게재확정일: 2017년 03월 24일

* 부경대학교 경영학과 박사과정, kimcimage@naver.com

** 고신대학교 IT경영학과 조교수, 114005@kosin.ac.kr

*** 부경대학교 경영학부 교수(교신저자), bsw5231@pknu.ac.kr

I. 서론

오늘날 서비스산업 규모가 커짐에 따라 경쟁의 수단으로 고객을 위한 더 나은 서비스 제공에 많은 관심을 기울이고 있다. 이러한 측면에서 서비스 기업 근로자의 태도는 기업의 이윤과 직결되기 때문에 근로자의 감정에 관한 관리는 업무의 수행에 있어 매우 중요한 수단이 된다. 이 때문에 조직 차원에서 근로자의 효과적인 감정 표현이 다양한 방식으로 관리·통제되고 있는 실정이다.

감정노동(emotional labor)은 미국 사회학자 엘리 러셀 호싯드(A. R. Hochschild)가 ‘관리된 마음(The managed heart)’(1983)에서 처음 제시한 용어로, ‘고객의 기분에 맞추거나 조직에서 요구하는 가치를 전달하기 위해 원래 자신의 감정을 억누르고 통제하는 등 감정을 관리하는 노동’을 뜻한다. 그는 조직에서 근로자로 하여금 겉으로 보이는 행위만이 아니라 내면의 감정 상태를 조직의 감정규칙에 맞게 조정하도록 제시하는데, 이러한 결과 근로자들은 자신이 ‘어떻게 느끼는가?’보다 ‘어떻게 느껴야 하는가?’라는 감정규칙에 의해 통제를 받게 되고, 실제 자신의 감정 상태와 조직에서 요구하는 감정상태 사이의 감정적 불일치를 경험하게 된다고 말한다. 즉, 감정노동자들이 업무에 필요한 일부 감정만을 드러내고 자신의 진정한 자아나 느낌은 억압하거나 회피함으로써 감정의 자기 소외를 경험하게 되는데, ‘의식적인 노력 없이 특정 상황에서 요구되는 감정을 자동적으로 반사적으로 느끼게 되는 상태가 된다’는 것이다.

2013년 노동환경연구소의 ‘감정노동종사자 건강실태조사’(남녀 2,268명 설문)에 따르면 여성 감정노동자의 48.9%가 ‘우울증을 경험한 적이 있다’고 답했으며 전체 응답자의 30.6%는 자살충동을 느꼈고, 4%는 실제로 자살을 시도했다고 한

다. 감정노동을 수행하는 많은 근로자들이 고객과 접촉하는 동안 조직의 기대에 부응하려고 노력하는 시도는 스트레스와 같은 심리적 결과를 야기하게 된다. 특히 감정 자체가 근로자 개인의 자발성으로부터 표출된 것이 아니고 외부의 힘에 의하여 강요된 것이라면 그 자체가 충분히 근로자의 스트레스 및 우울정도에 영향을 줄 수 있다. 따라서 서비스업에 종사하는 근로자들이 높은 스트레스를 경험할 경우 쉽게 직무소진에 노출되고 그 결과 부정적 행동인 이직이 증가하거나 반생산적과업행동을 할 수 있다.

반생산적과업행동(counterproductive work behavior)은 근로자 개인의 직무성과에 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 전체의 성과에 악영향을 미치는 개인의 의도적이고 자발적인 부정적 비과업행동으로(Probst, Stewart, Gruys & Tierney, 2007; Sackett, Berry & Wiemann, 2006) 일탈행동, 역기능행동, 조직 내 비행 등과 유사한 맥락으로 볼 수 있다. 조직 차원에서의 지각이나 결근, 태만과 같은 행동, 그리고 대인적 차원에서 타인에 대한 험담, 언어폭력 등과 같이 조직목표를 훼손하는 부정적인 행동이 반생산적과업행동에 포함된다. 이는 근로자 및 조직 모두에게 부정적인 영향을 줄 수 있는 파괴적 행동으로 조직에서는 반생산적과업행동을 유발하는 원인을 파악하고 이를 관리할 필요가 있다.

이러한 반생산적과업행동의 발생요건 중의 하나로 근로자들이 경험하게 되는 감정의 중요성이 강조되고 있는데, 특히 조직 내에서의 과도한 감정노동은 근로자를 소진시키며 반생산적과업행동을 유발시키게 한다. 따라서 조직은 반생산적과업행동을 유발시키는 감정노동을 체계적으로 관리하여 근로자들이 조직에 긍정적인 행동을 유발하도록 노력하여야 할 것이다.

지금까지 서비스 기업 근로자들의 감정노동과

소진에 관한 연구가 다양하게 진행되어 왔으나 주로 한 직업군에만 한정하여 연구가 이루어졌으며 또한 이들 관계가 비과업행동 중의 하나인 반생산적과업행동에 미치는 영향을 다룬 연구는 거의 없는 실정이다. 따라서 본 연구는 구체적인 목적을 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 감정노동자들이 지각하는 감정노동이 직무소진에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고자 한다.

둘째, 직무소진이 감정노동자들의 반생산적과업행동에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고자 한다.

셋째, 본 연구를 통해 근로자들의 반생산적과업행동을 유발시키는 감정노동을 관리·통제하고 조직에 긍정적인 행동을 할 수 있도록 하는 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

1. 감정노동

감정(emotion)에 관한 문제는 과거 사회학 또는 심리학의 관심분야였고 본능적이며 철학적 측면으로만 인식되어 왔으나 감정노동(emotional labor)이라는 개념이 Hochschild(1983)에 의하여 처음으로 제시되면서 이 개념을 노동의 한 유형으로 파악하기 시작하였다. 감정노동의 개념 정립에 관한 연구는 그 이후로도 많은 연구자들에 의해 이루어져 왔으나 연구자들마다 감정노동에 대한 정의와 구성요소들에 관한 견해 차이가 여전히 존재하고 있다.

Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리’로 정의하였으며 종사원들이 느껴야 하는 규범이나 느낌규칙 같은 경험된 내적감정 상태

에 관해 주로 다루었다. Hochschild(1983)의 항공기 승무원들을 대상으로 한 연구에서 보면 그들이 직무를 수행할 때 사회적으로 바람직한 감정을 의도적으로 표현하려 한다는 것을 발견하고, 오늘날 대부분의 직업에서 대인관계기술의 필요성을 강조하였다. 또한 Hochschild는 개별노동자의 특정감정이 서비스 직종을 중심으로 주된 노동요소가 될 수 있다고 주장하였으며 이를 시작으로 특히 서비스산업을 대상으로 감정노동에 대한 많은 연구가 진행되어 오고 있다(한주원, 2005).

Ashforth와 Humphrey(1993)는 조직 구성원의 내적느낌을 고객이나 관리자가 관찰하기는 어렵다고 비판하면서 조직 구성원의 표현행동에 초점을 맞추어 감정노동을 ‘서비스 거래동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행동’으로 정의하였다. 한편 Morris와 Feldman(1996)은 감정노동의 선행변수와 결과변수를 근거로 다차원적인 감정노동의 개념을 제시하였다. 감정노동의 개념을 기존의 관점과는 달리 조직적으로 바람직한 행동에 초점을 맞추고 조직이 요구하는 감정 표현행위에 대한 다양한 차원들을 근거로 ‘서비스를 거래하는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제’라고 정의하였다. 즉, 자신이 실제 느끼는 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 하게 되는데 이러한 직무에 따른 감정수행을 감정노동이라고 하였다(이복임, 2006).

Hochschild(1983)는 감정노동을 직무역할요구에 부응하기 위해 선택하게 되는 주요 감정관리프로세스, 즉 감정조절 유형에 따라 표면행동(surface acting), 내면행동(deep acting)으로 분류하였다.

표면행동은 ‘조직에서 요구하는 감정표현규범에 따라 실제 자신들이 느끼는 감정을 억누르고 조직에서 요구하는 감정표현을 위하여 자신들의

감정표현을 통제, 조절하는 것'을 의미한다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000). 예를 들면 감정노동 근로자의 경우, 불량하거나 공격적인 고객들로 인하여 자신들의 감정이 짜증 또는 화등과 같은 부정적인 감정 상태라도, 조직에서 요구되어지는 감정표현에 따르기 위하여 실제 자신의 감정을 숨기며, 억지웃음과 같은 감정을 표현하는 것을 뜻한다.

내면행동은 '조직의 요구에 따라 표현해야 하는 감정과 실제 감정이 일치하도록 근로자 자신들의 실제 감정을 바꾸기 위하여 노력하는 것'이다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000). 예를 들면 고객에게 적절한 감정표현을 위해 겉으로 보이는 모습만 위장하는 것이 아니라, 자신의 내면의 감정상태를 변화시키기 위한 실제적인 노력의 과정을 뜻한다. 이러한 내면행동은 고객에게 진심으로 대하기 위해 자신들의 내면 감정을 변화시킨다는 의미에서 '선의(good faith)'로 언급되기도 하였다(Allen et al., 2010).

2. 감정노동과 직무소진의 관계

Maslach(1982)은 오랫동안 사람들과의 관계에서 계속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과인 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무 스트레스반응의 한 형태를 '직무소진(burnout)'이라고 하였다. 이후 Friedman과 Farber(1992)는 직무소진을 '만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적 및 신체적 탈진과 업무생산성의 저하, 그리고 비인간화 현상'으로 정의하였다. Koeske 등(1993)은 직무소진을 '서비스 업종의 종사자들이 높은 감정이입과 직무몰입을 요구받아 공통적으로 발생하는 긴장감의 한 형태'라고 정의하였다.

소진에 대한 이러한 다양한 정의에도 불구하고 오늘날 소진의 개념으로 가장 일반적으로 받

아들여지고 있는 개념이 Maslach(1982)의 소진에 대한 정의이다. 사회심리학자인 Maslach(1982)는 소진을 대인관계를 주로 하는 구성원들이 겪고 있는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 탈인격화(depersonalization), 그리고 자아성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 총체적인 현상으로 정의하였다.

구체적으로 살펴보면 첫째, 직무소진을 과도한 업무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절상태 정도를 일컫는 '정서적 고갈', 둘째, 정서적 자원이 소진되어 고객과 업무상황에 대하여 부정적인 인식을 갖거나 부적절한 태도를 보이는 '탈인격화', 셋째, 직업에 대하여 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 감소로 인해 개인적인 성취에 대해 부정적 감정을 느끼는 정도를 일컫는 '자아성취감 저하'라는 세 가지 다른 하위요소로 구분하고 있다.

감정노동과 직무소진의 관계에서 근로자들의 표면행동은 고객들에게 자신의 감정을 가식적으로 전달함으로써 서비스 결과를 부정적으로 야기하고 감정전달의 격을 낮추며 스스로 정서적 탈진을 겪는 것(Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Grandey, Fisk, & Steiner, 2005)과 같은 부정적인 결과를 낳고 있다.

이처럼 구성원들의 표면행동은 심리적 긴장과 이를 극복하기 위한 노력이 개인의 감정적 부조화를 낳게 되고 그 결과 정서적 고갈에 이르게 된다는 것이다. 즉 고객에게 표면행동을 하는 개인의 감정적 부조화로 인하여 실제 자기감정과 차이를 겪게 된다고 할 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002).

감정노동과 직무소진의 탈인격화 관계에서 가장 주목해야 하는 부분은 바로 고객접점에서 겪는 스트레스라고 할 수 있다. 특히 표면행동을 취하는 근로자들의 경우 고객에게 서비스를 제공하면서 자신의 감정적 표현을 수정하거나 통

제해야 하기 때문에 스트레스를 받게 된다. 이렇게 개인이 감정의 수정 및 통제를 해야 하는 표면행동은 직무소진의 탈인격화에 영향을 미치게 된다(Montgomery et al., 2006)는 것이다. 즉 표면행동은 구성원이 자신의 감정을 숨기고 고객에게 서비스를 제공한다는 점에서 탈인격화를 초래할 수 있을 것으로 판단된다.

감정노동과 직무소진의 자아성취감 저하관계에서 표면행동과 내면행동의 차이는 더욱 중요하다고 할 수 있다. 표면행동을 하는 근로자의 경우 고객에게 자신의 감정을 수정하고 통제하면서 서비스를 제공하는 부담을 갖기 때문에 스트레스를 받게 된다(Abraham, 1998; Brotheridge, 1999; Erickson & Wharton, 1993; Pugliesi, 1999; Pugliesi & Shook, 1997). 이러한 스트레스는 고객에 대한 가식적인 행동과 함께 스스로의 직무에 대한 불만족을 수반하기 때문에 자아성취감이 저하될 수밖에 없는 상황이 되는 것이다. 특히 오랜 기간 동안 행해지는 가식적인 행동은 자신의 실제 감정과 행동이 이탈됨으로써 고객 때문에 자신이 스트레스를 받는다고 믿게 되면서 자아성취감이 저하될 것으로 판단된다.

이상의 선행연구와 논리를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1: 표면행동은 직무소진에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1: 표면행동은 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2: 표면행동은 탈인격화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-3: 표면행동은 자아성취감저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

감정노동과 직무소진의 관계에서 근로자들의 내면행동은 고객들에게 자신의 부정적인 감정표

출을 줄이고 신뢰감을 전달하며 스스로 개인 성취감을 고취하는 것(Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Grandy, Fisk, & Steiner, 2005)과 같은 긍정적 결과와 관련이 있음을 알 수 있다.

그러나 내면행동과 정서적 고갈 간의 관계는 양립되는 연구결과가 제시된다. 구성원들로 하여금 고객과 좀 더 신뢰할 수 있는 상황을 만들어 가는 과정을 통해 개인의 감정적 부조화를 발생시키는 긴장을 줄여 줄 수 있다(Grandey et al., 2005)는 주장과 내면행동은 표현되는 감정뿐만 아니라, 내면의 감정과도 일치시키기 위한 노력과 더 많은 감정 몰입이 요구된다는 점에서 표면행동과 마찬가지로 직무소진을 증가시킬 수 있다는 주장을 펼치고 있다(김영조·한주희, 2008; Grandey, 2003). 이처럼 양립되는 연구결과가 존재하지만 박미영(2008), 이순정(2016) 등의 연구결과와 같이 내면행동의 경우 내부적인 감정상태까지도 바꾸려고 노력하여야 하며 심리적 이탈도 가져오기 때문에 정서적 고갈의 가능성은 더욱 높아질 것으로 판단된다.

한편 내면행동의 경우 고객 접점에서 고객을 위해 자신의 감정과 사고를 조절하는 과정에서 개인의 유능감이 형성된다(Brotheridge & Lee, 2003). 이러한 연구결과는 한 개인이 자신의 행동을 유효한 것으로 지각할 때 성공적인 내면행동을 통한 긍정적 경험을 얻게 해 준다는 것을 의미한다. Brotheridge와 Grandey(2002)의 연구에서도 고객접점에서 구성원의 내면행동은 탈인격화를 감소시킨다고 주장하고 있다. 즉 내면행동의 경우 성공적인 자신의 고객서비스에 대해서 스스로 유능감을 느낌으로서 고객에 대한 탈인격화가 감소될 것으로 판단된다.

또한 내면행동을 하는 근로자의 경우 자신의 감정과 사고를 주어진 원칙이나 규칙에 따라 조절하고 통제하는 과정을 통해 발견한 유능감을 통

해 자아성취감 저하를 줄여줄 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002). 이렇게 자아성취감 저하를 감소시켜주는 내면행동은 주변의 다양한 자극과 개인적 인식이 수정되면서 나타난다(Baumeister, Heatherton & Tice, 1994; Folkman & Lazarus, 1991; Gross, 1998; Lazarus, 1991). 내면행동은 개인의 감정부조화를 줄여 주는 것을 통해 그 결과가 효과적일 때 개인이 느끼는 자아성취감 저하가 줄어들게 된다(Hochschild, 1979, 1983)는 것이다.

Brotheridge와 Grandey(2002)는 내면행동을 취하는 근로자들은 고객을 진심으로 대해야 하는 가치 있는 존재로 여기기 때문에 고객에 대한 비인격화를 낮추고 구성원의 자아성취감 저하를 줄여준다고 주장하였다. Naring, Briet과 Brouwers(2006)의 연구에서도 성공적인 내면행동은 감정적 조화를 이루게 되며 자아성취감 저하를 줄여준다고 하였다. 즉 내면행동의 경우 내면에서부터 감정이 우러나오게 하여 감정적 조화가 나타나게 되어 결국 자아성취감이 높아질 것으로 판단된다.

이상의 선행연구와 논리를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 내면행동은 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 내면행동은 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 내면행동은 탈인격화에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3: 내면행동은 자아성취감저하에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무소진과 반생산적과업행동의 관계

공식적 업무수행과 관련된 직무행동이 종사원

이 수행하는 성과를 완전하게 대변할 수 없다고 인식되면서 직무행동을 비과업행동으로 확대하려는 시도가 이루어져왔다(Werner, 2000). 비과업행동의 긍정적인 차원이 조직시민행동으로 개념화되어 연구되어 왔으며, 최근 들어 많이 주목되고 있는 부정적인 차원의 비과업행동이 반생산적과업행동(counterproductive work behavior: CWB)이다(Yang & Diefendorff, 2009; Kelloway et al., 2010). CWB는 조직이나 구성원에게 해를 입히기 위해 의도한 행동을 의미하는데(Spector & Fox, 2005), 조직을 대상으로 하는 조직일탈(organizational moral disengagement)과 대인관계 수준에서 발생하는 대인일탈(personnel moral disengagement)이라는 두 가지 하위 차원으로 분류된다(O'Brien & Allen, 2008).

조직일탈은 업무의 고의적인 회피, 고의적 지각 또는 결근, 회사 자산에 대한 오용과 절도 등 생산관련일탈과 재산상의 일탈 행동을 모두 포함하는 개념이며, 대인일탈은 동료에 대한 모욕적 언행, 물리적 폭력 등 종사원들과의 관계에서 적극적 차원의 공격행동이 포함된 개념으로 볼 수 있다.

반생산적과업행동은 조직에서 발생하는 원인으로 조직과 종사원 간의 사회적 교환이론(social exchange theory)으로 설명할 수 있는데, 종사원들은 자신의 조직에 대해 내·외적 보상에 대한 막연한 기대를 하게 되는데 업무 중 부정적 감정을 지속적으로 경험하게 되면 감정적 균형이 깨지게 되고, 감정적 형평성을 회복하기 위해 자신이 원하는 행동을 우선적으로 선택하게 되면서 자발적 공헌을 줄이고 반생산적과업행동을 통해 심리적·경제적 보상을 피할 가능성이 높아지게 되는 것이다(Bechtoldt et al., 2007). 이와 같이 반생산적과업행동은 조직에 미치는 경제적 손실이 막대할 것으로 추정되는데(Spector & Fox, 2005; Bechtoldt et al., 2007), 경제적인 측

면뿐만 아니라 비경제적인 부분에 대한 부정적 영향을 모두 고려한다면 조직에 미치는 부정적 영향은 매우 심각한 수준으로 파악할 수 있다.

Robinson과 Bennett(1995)은 작업장 일탈을 경미한 수준과 심각한 수준, 조직대상과 개인대상으로 구분하여 다차원척도법을 사용하여 CWB를 구분하였다. 1사분면은 조직 내 값비싼 장비를 훔치는 조직대상의 심각한 수준의 CWB를 말한다. 2사분면은 태업 같은 조직대상의 경미한 수준의 CWB이다. 3사분면은 개인대상의 심각한 수준의 CWB로 성적 희롱 또는 집단 따돌림 등이 있다. 4사분면은 개인대상의 경미한 수준의 CWB로 뒷담화 등과 같은 행동이다.

이와 같은 직무소진을 경험한 구성원들은 이직률과 결근율이 증가하며, 낮은 직무 열의 등 부정적 업무태도 형성으로 인하여 개인과 조직의 생산성 저하와 같은 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것을 일부 선행연구들을 통해 확인할 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002; Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996).

Ansari, Maleki와 Mazraeh(2013)는 가스송전 근로자를 대상으로 실시한 연구에서 특성분노, 업무다양성, 피드백, 분배공정성, 조직상의 제약을 통한 직무소진이 CWB의 증대로 이어진다는 것을 제시하였다. 또한 정효선과 윤혜현(2013)은 특급호텔의 종사원을 대상으로 실시한 연구에서 직무소진이 CWB에 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며 박기륜, 문계완과 김성운(2015)의 연구에서도 일중독을 겪는 직장인들은 감정고갈과 탈인격화의 직무소진을 거쳐 CWB를 한다고 하였으며, 직무소진에서 CWB로의 직접적인 관계도 확인하였다. 이상의 선행연구와 논리를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 직무소진은 반생산적과업행동(조직일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 정서적 고갈은 반생산적과업행동(조직일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2: 탈인격화는 반생산적과업행동(조직일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3: 자아성취감 저하는 반생산적과업행동(조직일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 직무소진은 반생산적과업행동(개인일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1: 정서적 고갈은 반생산적과업행동(개인일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2: 탈인격화는 반생산적과업행동(개인일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-3: 자아성취감 저하는 반생산적과업행동(개인일탈)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구에서는 첫째, 표면행동과 내면행동이 직무소진 각 차원인 정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하에 미치는 영향과 둘째 직무소진의 각 차원이 반생산적과업행동(조직 일탈, 개인 일탈)에 미치는 영향을 살펴보고자 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 변수의 측정 및 정의

본 연구는 감정노동, 직무소진, 반생산적과업행동을 측정하기 위하여 선행연구들을 토대로 설문문항을 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

감정노동은 표면행동과 내면행동으로 구분하였고, 표면행동은 ‘업무를 수행하는데 있어 본인의 실제 감정을 감추고 실제로 있지 않는 감정으로 업무를 보는 행위’를 의미, 내면행동은 ‘업무를 수행하는데 있어 조직에서 원하는 감정을 표현하기 위해 의식적으로 내면의 정서를 조정, 통제하는 행위’를 의미하며 Hochschild(1983), Brotheridge와 Grandey(2002), Grandey(2003)가 사용한 측정항목을 수정·보완하여 각 4문항씩 총 8문항으로 측정하였다.

직무소진은 정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하로 구분하였고, 정서적 고갈은 ‘정서적으로 지치고 완전히 탈진된 느낌을 느끼는 정서상태’를 의미, 탈인격화는 ‘정서적 고갈 상태를 극복하고 자신에 대한 방어를 하기 위하여 타인들 향해 분리된 태도를 보여 주는 것’을 의미, 자아성취감 저하는 ‘업무를 수행할 경우 낮은 효능감을 경험하는 것’을 의미한다. MBI모델, Maslach와 Jackson, (1981), 손해경(2011) 등이 사용한 측정항목을 수정·보완하여 각 3문항씩 총 9문

항으로 측정하였다. 반생산적과업행동은 ‘조직의 이익에 반하는 것으로 간주되는 종사원들의 의도된 행동’을 의미하며, 조직일탈 반생산적과업행동, 개인일탈 반생산적과업행동으로 분류하여 Bennett과 Robinson(2000)이 사용한 측정항목을 수정·보완하여 총 8항목으로 측정하였다.

3. 자료수집방법 및 분석방법

본 연구의 실증분석을 위해 부산지역의 콜센터, 백화점, 금융업체, 병원, 호텔, 승무원, 고객센터 등의 고객 접점에 있는 종사원들을 대상으로 하였다. 조사기간은 2016년 5월부터 7월까지 약 3개월 동안 설문조사를 실시하였다. 배포한 설문지는 350부였으나 회수된 설문지 중 불성실한 응답과 무응답 설문지를 제외하고 총 300부의 설문지를 본 연구에 사용하였다.

본 연구에 이용된 자료의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석을 실시하였다. 또한 각 측정변수들의 단일차원성을 분석하기 위해 Cronbach’s α 계수를 이용한 신뢰성 분석을 실시하였으며, AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석과 연구모형의 관계를 분석하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

<표 1> 인구통계학적 특성

| 구분 | | 빈도(300) | 백분율(%) |
|------|---------------|---------|--------|
| 성별 | 남자 | 113 | 37.7 |
| | 여자 | 187 | 62.3 |
| 연령 | 20대 미만 | 1 | 3.0 |
| | 20대 이상~30대 미만 | 207 | 66.3 |
| | 30대 이상~40대 미만 | 42 | 14.0 |
| | 40대 이상~50대 미만 | 30 | 10.0 |
| | 50대 이상 | 20 | 6.7 |
| 근속년수 | 1년 이상~5년 미만 | 235 | 78.3 |
| | 5년 이상~10년 미만 | 28 | 9.3 |
| | 10년 이상 | 37 | 12.4 |
| 고용형태 | 정규직 | 154 | 51.3 |
| | 비정규직 | 146 | 48.7 |
| 직급 | 평사원급 | 260 | 86.7 |
| | 관리자급 | 40 | 13.3 |

IV. 실증연구

1. 인구통계학적 특성

분석에 사용된 표본의 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 여성이 62.3%로, 연령은 20대 이상부터 30대 미만이 66.3%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 근속년수는 1년 이상~5년 미만이 78.3%로 가장 많이 나타났다. 고용형태는 정규직과 비정규직이 비슷한 응답률을 보였고, 직급은 관리자급에 비해 평사원급이 86.7%로 월등히 높게 나타났다.

2. 신뢰성 및 타당성 분석

연구 가설들을 검증하기 위하여 설문항목들의 신뢰성을 분석하였다. 측정항목들의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 를 통한 내적 일관성 분석을 실시하였다(한나영·박상봉, 2015). <표 2>에

나타난 각 개념 변수들에 대한 Cronbach's α 값이 0.7을 상회하는 것으로 나타나 모든 개념 변수들이 기준을 충족시키고 있어 측정항목들 사이의 내적 일관성에는 문제가 없음을 알 수 있다.

타당성 분석을 위해 우선 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 주성분분석법과 직교회전(Varimax) 방법에 의해 아이겐값이 1 이상인 요인을 선택하였다. <표 2>에 나타난 바와 같이 요인적재량이 0.5 이상인 경우를 유의한 것으로 판단한 결과 총 7개의 요인이 추출되었다. 이들 요인들이 전체 변량 중 67.776%를 설명하고 있다.

신뢰성 검증과 탐색적 요인분석을 거친 최종 측정항목들의 타당성을 검증하기 위해서 Amos 18.0을 사용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 3>에 나타난 바와 같이 측정모형의 부합도 지수를 살펴보면, $\chi^2=441.362$ (d.f.=254, $p=0.000$), GFI=0.897, AGFI=0.868, IFI=0.939, CFI=0.93, RMSEA=0.050으로 나타나 측정모형은 큰 무리가 없는 것으로 판단하였다.

측정모형에서 제시된 개념들을 5% 유의수준과 표준화된 요인적재값 0.5 이상을 기준으로 판단한 결과(배병렬 2007; Hair et al. 2006) 집중타당성은 확인되었다.

또한 <표 4>에 나타난 바와 같이 변수들의

구성 개념 간의 판별타당성을 확인하기 위하여 상관계수를 확인한 결과 상관계수의 신뢰구간(즉, $\sigma \pm 2SE$)에 1.0이 포함되지 않아 구성개념들 간의 판별타당성은 확보되었다고 볼 수 있다 (Anderson & Gerbing, 1988).

<표 2> 신뢰성 및 탐색적 요인분석 결과

| 개념변수 | 요인1 | 요인2 | 요인3 | 요인4 | 요인5 | 요인6 | 요인7 | Cronbach's α |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| 표면행동 | 0.831 | -0.049 | -0.011 | 0.144 | 0.140 | 0.068 | 0.138 | 0.863 |
| | 0.829 | -0.056 | -0.005 | 0.081 | 0.009 | 0.118 | 0.121 | |
| | 0.804 | -0.116 | 0.165 | 0.171 | 0.095 | 0.096 | 0.143 | |
| | 0.766 | 0.010 | 0.154 | 0.105 | 0.109 | 0.020 | 0.078 | |
| 내면행동 | -0.029 | 0.832 | -0.111 | -0.093 | -0.055 | -0.072 | -0.052 | 0.786 |
| | -0.007 | 0.782 | -0.100 | -0.074 | -0.067 | -0.223 | -0.035 | |
| | -0.230 | 0.691 | -0.116 | 0.047 | -0.186 | -0.093 | -0.057 | |
| | 0.045 | 0.675 | -0.109 | 0.189 | -0.187 | -0.033 | -0.207 | |
| 반생산적 과업행동 (조직일탈) | 0.067 | -0.034 | 0.730 | 0.129 | 0.051 | -0.002 | -0.018 | 0.813 |
| | 0.037 | -0.099 | 0.722 | 0.099 | 0.093 | 0.117 | 0.288 | |
| | 0.049 | -0.208 | 0.708 | 0.030 | 0.124 | 0.275 | 0.177 | |
| | 0.159 | -0.202 | 0.669 | -0.102 | 0.303 | 0.134 | 0.075 | |
| 정서적고갈 | 0.187 | 0.025 | 0.016 | 0.826 | 0.028 | 0.133 | 0.024 | 0.849 |
| | 0.115 | -0.075 | 0.120 | 0.818 | 0.067 | 0.016 | 0.049 | |
| | 0.138 | 0.079 | 0.030 | 0.813 | 0.159 | 0.062 | 0.014 | |
| 탈인격화 | 0.120 | -0.139 | 0.250 | 0.122 | 0.820 | 0.203 | 0.098 | 0.798 |
| | 0.104 | -0.205 | 0.167 | -0.013 | 0.797 | 0.255 | 0.144 | |
| | 0.142 | -0.160 | 0.082 | 0.213 | 0.754 | 0.082 | 0.145 | |
| 차아성취감 저하 | 0.060 | -0.165 | 0.083 | 0.047 | 0.158 | 0.808 | 0.120 | 0.769 |
| | 0.102 | -0.052 | 0.150 | 0.106 | 0.249 | 0.784 | 0.090 | |
| | 0.118 | -0.168 | 0.143 | 0.070 | 0.062 | 0.772 | 0.115 | |
| 반생산적 과업행동 (개인일탈) | 0.109 | -0.074 | -0.091 | 0.097 | 0.023 | 0.024 | 0.781 | 0.711 |
| | 0.079 | -0.141 | 0.125 | 0.110 | 0.141 | 0.210 | 0.713 | |
| | 0.177 | -0.066 | 0.282 | 0.006 | 0.099 | 0.070 | 0.681 | |
| | 0.163 | -0.051 | 0.278 | -0.191 | 0.155 | 0.089 | 0.533 | |
| 고유치 | 6.789 | 2.751 | 1.858 | 1.621 | 1.393 | 1.320 | 1.211 | |
| %분산 | 11.672 | 10.161 | 9.783 | 9.231 | 9.161 | 9.022 | 8.746 | |
| %누적분산 | 11.672 | 21.833 | 31.616 | 40.847 | 50.008 | 59.030 | 67.776 | |

<표 3> 확인적 요인분석 결과

| 변수 | 항목 | 표준화계수 | Estimate | S.E. | p | Cronbach's α | CR |
|------------------------|--|-------|----------|-------|--------|--------------|-------|
| 표면행동 | X11 | 0.849 | 1 | | | 0.863 | 0.868 |
| | X12 | 0.829 | 1.017 | 0.063 | <0.000 | | |
| | X13 | 0.749 | 0.878 | 0.062 | <0.000 | | |
| | X14 | 0.701 | 0.853 | 0.066 | <0.000 | | |
| 내면행동 | X21 | 0.754 | 1 | | | 0.786 | 0.825 |
| | X22 | 0.755 | 0.963 | 0.086 | <0.000 | | |
| | X23 | 0.652 | 0.8 | 0.080 | <0.000 | | |
| | X24 | 0.613 | 0.763 | 0.081 | <0.000 | | |
| 정서적고갈 | X31 | 0.817 | 1 | | | 0.849 | 0.816 |
| | X32 | 0.736 | 0.973 | 0.083 | <0.000 | | |
| | X33 | 0.759 | 0.933 | 0.078 | <0.000 | | |
| 탈인격화 | X41 | 0.853 | 1 | | | 0.798 | 0.810 |
| | X42 | 0.908 | 1.106 | 0.063 | <0.000 | | |
| | X43 | 0.677 | 0.804 | 0.063 | <0.000 | | |
| 자아성취감 저하 | X51 | 0.768 | 1 | | | 0.769 | 0.787 |
| | X52 | 0.695 | 0.810 | 0.074 | <0.000 | | |
| | X53 | 0.804 | 0.994 | 0.082 | <0.000 | | |
| 반생산적 과업행동 (조직일탈) | X61 | 0.488 | 1 | | | 0.813 | 0.779 |
| | X62 | 0.678 | 1.387 | 0.188 | <0.000 | | |
| | X63 | 0.803 | 1.621 | 0.206 | <0.000 | | |
| | X64 | 0.730 | 1.343 | 0.176 | <0.000 | | |
| 반생산적 과업행동 (개인일탈) | X71 | 0.687 | 1 | | | 0.711 | 0.719 |
| | X72 | 0.694 | 0.917 | 0.101 | <0.000 | | |
| | X73 | 0.535 | 0.733 | 0.097 | <0.000 | | |
| | X74 | 0.550 | 0.817 | 0.108 | <0.000 | | |
| 모형의 적합도 | $\chi^2=441.362(d.f.=254, p=0.000)$, GFI=0.897, AGFI=0.868, IFI=0.939, CFI=0.938, RMSEA=0.050 | | | | | | |

<표 4> 기술통계치 및 상관계수

| | Mean | SD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------|-------|-------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 표면행동(1) | 3.373 | 0.983 | | 0.042 | 0.049 | 0.053 | 0.051 | 0.033 | 0.049 |
| 내면행동(2) | 3.514 | 0.894 | -0.225** | | 0.04 | 0.05 | 0.049 | 0.033 | 0.042 |
| 정서적 고갈(3) | 3.662 | 0.996 | 0.398** | -0.05 | | 0.05 | 0.05 | 0.029 | 0.043 |
| 탈인격화(4) | 2.716 | 1.083 | 0.353** | -0.453** | 0.266** | | 0.063 | 0.045 | 0.054 |
| 자아성취감 저하(5) | 2.710 | 1.048 | 0.315** | -0.421** | 0.265** | 0.554** | | 0.041 | 0.052 |
| 반생산적행동 (조직일탈)(6) | 2.659 | 0.982 | 0.316** | -0.476** | 0.168** | 0.559** | 0.516** | | 0.04 |
| 반생산적행동 (개인일탈)(7) | 2.489 | 0.987 | 0.45** | -0.377** | 0.163** | 0.468** | 0.455** | 0.588** | |

**는 p<0.01임. 대각선의 아래는 상관계수를 나타내고, 대각선의 위는 상관계수의 표준오차임.

3. 가설검증

가설 검증 이전에 본 연구에서 제시한 모형과 대안모형 중 어떤 모형이 적합한지를 살펴보았다. 표면행동, 내면행동, 직무소진, 반생산적과업행동(조직일탈), 반생산적과업행동(개인일탈)의 관계를 제안모형과 대안모형으로 비교하였다. 대안모형은 연구모형에 감정노동 전라변수인 표면행동과 내면행동이 반생산적과업행동에 미치는 직접효과를 고려하였다. 즉 대안모형은 연구모형에 표면행동→반생산적과업행동(조직일탈), 표면행동→반생산적과업행동(개인일탈), 내면행동→반생산적과업행동(조직일탈), 내면행동→반생산적과업행동(개인일탈)경로를 추가한 모델이다.

χ^2 의 차이를 분석한 결과, 연구모형과 대안모형의 차이가 $\Delta\chi^2=25 < \chi^2(0.050)=37.652$ 로 유의한 차이가 나타나 보다 간명한 모형인 연구모형이

더 바람직한 것으로 확인되어 최종모형으로 선택하였다.

<표 5>는 연구모형의 표준화된 경로계수와 가설검증 결과를 보여주고 있다.

가설검증을 위한 연구모형의 적합도를 확인한 결과 $\chi^2=522.375(d.f.=262, p=0.000)$, GFI=0.879, AGFI=0.850, IFI=0.914, CFI=0.913, RMSEA=0.058로 나타나 본 연구에서 제시한 모형을 사용하여 가설을 검증하는데 무리가 없는 것으로 판단하였다.

표면행동이 직무소진에 미치는 영향은 각각 경로계수가 정서적 고갈은 0.413($p=0.000$), 탈인격화는 0.286($p=0.000$), 자아성취감 저하는 0.264($p=0.000$)로 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1, 가설1-2, 가설1-3은 모두 채택되어 가설 1은 채택되었다.

내면행동이 직무소진에 미치는 영향은 각각 경

<표 5> 가설검증결과

| 가설 | | | β | B | S.E. | t | p |
|------|---------|----------------|---------|--------|-------|--------|-------|
| H1-1 | 표면행동 | 정서적 고갈 | 0.413 | 0.401 | 0.068 | 5.897 | 0.000 |
| H1-2 | 표면행동 | 탈인격화 | 0.286 | 0.318 | 0.068 | 4.685 | 0.000 |
| H1-3 | 표면행동 | 자아성취감저하 | 0.264 | 0.274 | 0.068 | 4.013 | 0.000 |
| H2-1 | 내면행동 | 정서적 고갈 | 0.011 | 0.013 | 0.079 | 0.161 | 0.872 |
| H2-2 | 내면행동 | 탈인격화 | -0.435 | -0.57 | 0.089 | -6.371 | 0.000 |
| H2-3 | 내면행동 | 자아성취감저하 | -0.429 | -0.525 | 0.090 | -5.813 | 0.000 |
| H3-1 | 정서적 고갈 | 반생산적과업행동(조직일탈) | -0.009 | -0.006 | 0.038 | -0.145 | 0.885 |
| H3-2 | 탈인격화 | 반생산적과업행동(조직일탈) | 0.418 | 0.224 | 0.043 | 5.194 | 0.000 |
| H3-3 | 자아성취감저하 | 반생산적과업행동(조직일탈) | 0.355 | 0.203 | 0.046 | 4.447 | 0.000 |
| H4-1 | 정서적 고갈 | 반생산적과업행동(개인일탈) | 0.031 | 0.025 | 0.057 | 0.446 | 0.655 |
| H4-2 | 탈인격화 | 반생산적과업행동(개인일탈) | 0.329 | 0.237 | 0.054 | 4.368 | 0.000 |
| H4-3 | 자아성취감저하 | 반생산적과업행동(개인일탈) | 0.341 | 0.262 | 0.061 | 4.263 | 0.000 |

$\chi^2=522.375(d.f.=262, p=0.000)$, GFI=0.879, AGFI=0.850, IFI=0.914, CFI=0.913, RMSEA=0.058

로계수가 정서적 고갈은 $-0.011(p=0.872)$, 탈인격화는 $-0.435(p=0.000)$, 자아성취감 저하는 $-0.429(p=0.000)$ 로 나타나 가설2-1은 기각되었고, 가설2-2, 가설2-3은 채택되어 가설2는 부분 채택되었다. 즉, 감정노동 종사자들에 있어 내면행동과 정서적 고갈은 관계가 없는 것으로 나타났다.

직무소진이 반생산적과업행동(조직일탈)에 미치는 영향의 경로계수를 살펴보면, 정서적 고갈이 반생산적과업행동(조직일탈)에 미치는 영향의 경로계수가 $-0.009(p=-0.885)$, 탈인격화가 반생산적과업행동(조직일탈)에 미치는 영향의 경로계수가 $0.418(p=0.000)$, 자아성취감저하가 반생산적과업행동(조직일탈)에 미치는 영향의 경로계수가 $0.355(p=0.000)$ 로 나타나 가설3-1은 기각되었고, 가설3-2와 가설3-3은 채택되어 가설3은 부분 채택되었다.

직무소진이 반생산적과업행동(개인일탈)에 미치는 영향의 경로계수를 살펴보면, 정서적 고갈이 반생산적과업행동(개인일탈)에 미치는 영향의 경로계수가 $0.031(p=0.655)$, 탈인격화가 반생산적과업행동(개인일탈)에 미치는 영향의 경로계수가 $0.329(p=0.000)$, 자아성취감저하가 반생산적과업행동(개인일탈)에 미치는 영향의 경로계수가 $0.341(p=0.000)$ 로 나타나 가설4-1은 기각되었고, 가설4-2와 가설4-3은 채택되어 가설4는 부분 채택되었다. 즉, 감정노동 종사자들에 있어 정서적 고갈과 반생산적과업행동은 관계가 없는 것으로 나타났다.

V. 결 론

1. 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 감정노동이(표면행동, 내면행동)이 직무소진(정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저

하)을 매개로 반생산적과업행동(조직일탈, 개인일탈)에 미치는 영향에 관하여 살펴보았다.

감정노동이 특히 요구되어지는 콜센터종사자, 백화점판매원, 금융종사자, 병원접점종사자, 호텔접점종사자, 승무원, 고객센터종사자 등을 대상으로 총 350부의 설문지를 배부하였으며, 그 중 불성실한 응답을 제외한 300부의 설문지가 본 연구에 활용되었다.

실증연구결과는 다음과 같다. 본 연구모형에 표면행동→반생산적과업행동(조직일탈), 표면행동→반생산적과업행동(개인일탈), 내면행동→반생산적과업행동(조직일탈), 내면행동→반생산적과업행동(개인일탈)경로를 추가한 모델인 대안모델과 비교한 결과 연구모델이 더 바람직한 것으로 나타나 연구모델이 선택되었다. 연구모델을 토대로 분석한 결과 첫째, 고객접점 종사자들이 직무수행과정에서 선택하게 되는 감정노동의 유형인 표면행동은 직무소진 중 정서적 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 내면행동은 직무소진 중 탈인격화, 자아성취감 저하에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 정서적 고갈에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 내면행동의 경우 표현감정 뿐 아니라 자신 내면의 감정을 일치시키기 위하여 더욱 많은 감정적 몰입이 요구될 것으로 가정하여 가설을 설정하였으나 대다수의 기존의 실증연구들과 같이 내면행동과 정서적 고갈과의 관계가 정(+), 부(-)의 방향여부에 상관없이 지지되지 않는 것으로 나타난 것과 같은 결과이다(김영조·한주희, 2008; 김일성·송계충, 2012; Brotheridge & Grandey, 2002; Montgomery et al., 2006). 셋째, 직무소진 중 탈인격화와 자아성취감 저하는 모두 반생산적과업행동(조직일탈, 개인일탈)에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 정서적 고갈은 반생산적과업

행동(조직일탈, 개인일탈)에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 업무로 인하여 정신적으로 지치며 녹초가 되고 피폐해지는 느낌으로 인하여 정서, 감정이 메말라져서 반생산적과업행동을 할 의도조차 생기지 않는 것으로 볼 수 있다.

실증분석 결과 다음과 같은 이론적·실무적 시사점을 도출하였다.

이론적 시사점은 우선 지금까지 서비스 기업 근로자들의 감정노동과 소진에 관한 연구가 다양하게 진행되어 왔으나 연구대상이 한 직업군에만 머물러 있어 일반화하기에는 다소 어려움이 있었다. 하지만 본 연구에서는 콜센터종사자, 백화점판매원, 금융종사자, 병원접점종사자, 호텔접점종사자, 승무원, 고객센터종사자 등 감정노동이 많이 요구되어지는 직종 대부분을 연구대상에 포함시켰다는 점은 의미가 있다고 볼 수 있다. 또한 감정노동과 비과업행동 중의 하나인 반생산적과업행동 간의 관계를 다루는 연구는 거의 없었기 때문에 감정노동 관련 연구를 보다 통합적으로 살펴보았다는 점 역시 의미가 있다고 볼 수 있다.

실무적 시사점은 본 연구 결과 서비스업 고객접점 종사자들은 감정노동이 존재한다는 것을 알 수 있었으며 이는 서비스업 조직 내 관리자들이 감정노동에 관심을 가져야 함을 시사하고 있다. 고객접점에서 서비스를 직접 제공하는 현장종사자들은 많은 고객들로 인하여 직무소진을 겪고 있고 스스로 감정노동행동 중 하나를 행하게 된다. 물론 종사자의 성격이나 조직 환경 등에 따라 다를 수 있지만 이러한 감정노동은 직무소진, 반생산적과업행동은 물론 고객에게도 충분히 영향을 미칠 수 있기에 조직적인 차원에서의 관리가 절대적으로 필요하다.

특히 감정노동을 수행하는 종사자들이 직무소진을 덜 경험하도록 하며 반생산적과업행동을

줄이기 위해서는 표면행동보다는 내면행동을 이끌어내어 탈인격화와 자아성취감 저하를 감소시켜야 한다.

세부적인 관리를 살펴보면 우선, 체계적인 교육훈련과 조직사회화를 통하여 종사자들로 하여금 조직의 감정표현규칙을 제대로 수용하고 이를 자신의 가치로 내면화 하도록 유도하는 것이 매우 중요하다. 또한 감정노동을 단지 개인의 문제가 아닌 조직 내 종사자들 모두의 문제로 인식하여 관리하고 조정할 수 있도록 조직문화의 수평적 관리체계의 변화가 있어야 한다.

둘째, 인적자원관리측면에서 고객접점에서 내면행동을 수행할 수 있는 종사자를 모집하고 선발하여야 하며, 동기부여 시킬 수 있는 평가와 보상 시스템을 실제 운영하여 감정노동의 특성에 부합되도록 하는 관리가 필요하다.

셋째, 고객에게 표현하는 감정이 진심에서 우러나오기 위해서는 조직에서도 마찬가지로 종사자를 진심으로 대하고 있다는 느낌을 줄 필요가 있다. 이를 위해서는 종사자들에 대한 지속적인 관심과 배려가 중요하고 경영과정에서의 직접적인 참여기회의 제공과 업무수행에 있어서의 권한위임이 필요하다. 업무수행을 함에 있어 권한위임을 통하여 종사자들이 자신이 회사의 주인이라는 느낌을 부여하여 회사에 대한 애사심을 높이는 것도 도움이 된다.

넷째, 감정노동을 수행하는 종사자들이 자신의 직무에 대해 애정의식과 사명감을 가지고 내면행동을 하는 것이 직장생활에 만족도를 높여주고 직무소진 및 부정적인 행동인 반생산적과업행동을 낮출 수 있다는 인식의 전환이 필요하다. 즉 종사원 자신의 감정과 사고를 주어진 원칙이나 규칙에 따라 조절하고 통제하며 이를 자신의 가치로 내면화하도록 하는 교육훈련이 필요하다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구과제

첫째, 연구결과가 일정시점에서의 단 한 번의 조사, 즉 횡단적 자료를 이용한 것이다. 향후 연구에서는 결과의 일반화를 위해 시간에 걸쳐 얻은 종단적 자료를 통한 연구를 실시해야 한다.

둘째, 감정노동, 직무소진, 반생산적과업행동 간의 관계에서 조절변수를 포함하여 연구하지 못하였다. 향후 연구에서는 기존의 감정노동 관련 연구들에게 자주 이용되어 왔던 조절변수들과 다양한 상황적 요인들까지 고려한 보다 통합적인 연구가 필요하다.

셋째, 감정노동을 수행하는 종사자들을 직종별로 분류하고 고용형태별로 구분하여 연구를 수행하지 못하였다. 향후연구에서는 실무적으로 보다 충실한 연구가 되기 위하여 이러한 상황들을 고려한 연구를 실시하는 것이 필요하다.

참고문헌

1. 권미경(2010), “항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
2. 김영조·한주희(2008), “서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구”, *조직과 인사관리연구*, 32(3), 95-128.
3. 김영진(2010), “감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할: 항공사 직원을 중심으로”, 경원대학교 대학원 박사학위논문.
4. 김일성·송계충(2012), “직무스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무소진의 매개 효과 및 사회적 지원의 조절 효과 연구”, *인적자원개발연구*, 15(2), 1-36.
5. 박기륜·문계완·김성윤(2015), “직장인 일중독과 직무소진, 조직시민행동, 반생산적행동 간

- 의 구조적인 관계”, *인적자원개발연구*, 18(1), 81-114.
6. 박미영(2008), “외식산업 종사자의 감정노동이 수행전략과 소진에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
7. 배병렬(2007), *Amos 7에 의한 구조방정식 모델링*(Structural Equation Modeling with Amos 7, Principles and Practice), 도서출판 청람.
8. 손해경(2011), “호텔 직원이 지각하는 사회적 지지 및 임파워먼트와 소진 간의 영향 관계에 관한 연구: 특1급 호텔과 특2급 호텔 직원의 조절효과를 중심으로”, *관광연구*, 25(6), 155-178.
9. 이복임(2006), “감정노동 종사자의 건강모형”, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
10. 이순정(2016), “감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 상사와의 감정노동을 중심으로”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
11. 정효선·윤혜현(2013), “스트레스 관리가 왜 중요할까? 특급 호텔 종사원의 직무스트레스가 소진 및 반생산적행동에 미치는 영향: 종사원 조절초점의 조절효과를 중심으로”, *한국조리학회지*, 19(2), 111-129.
12. 한나영·박상봉(2015), “사회적 자본이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직지원 인식의 조절효과를 중심으로”, *경영과 정보연구*, 34(5), 295-312.
13. 홍상기(2015), “백화점 판매사원의 감정노동이 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향: 고객지향성에 대한 직무소진의 매개역할”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
14. Abraham, R.(1998), Emotional dissonance in organizations: a conceptualization of consequences, mediators and moderators, *Leadership and Organization Development Journal*, 19(3), 137-146.

15. Allen, J. A., Pugh, S. D., Grandey, A. A., & Groth, M.(2010), Following display rules in good or bad faith?: Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship, *Human Performance*, 23(2), 101-115.
16. 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.
17. Ansari, M. E., Maleki, V. S., & Mazraeh, S.(2013), An analysis of factors affected on employees' counterproductive work behavior: The moderating role of job burnout and engagement, *Journal of American Science*, 9(1), 350-359.
18. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993), Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management*, 18(1), 88-115.
19. Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., & Tice, D. M.(1994), Losing control: How and why people fail at self-regulation, SanDiego: Academic Press.
20. Bechtoldt, M. N., Welk, C., Hartig, J., and Zapf, D.(2007), Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counterproductive behavior at work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(4), 479-500.
21. Bennett, R. J., & Robinson, S. L.(2000), Development of a measure of workplace deviance, *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
22. Brotheridge, C. M.(1999), Unwrapping the blackbox: A test of why emotional labour may lead to emotional exhaustion, In D. Miller(Ed.), Proceedings of the Administrative Sciences Association of Canada (Organizational Behaviour Division), Saint John, New Brunswick.
23. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002), Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
24. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2003), Development and validation of the emotional labour scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
25. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993), A Review and an integration of research on job burnout, 18(4), 621-656.
26. Erickson, R. J., & Wharton, A. S.(1993), Unauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work, *Work and Occupations*, 24(2), 188-213.
27. Folkman, S., & Lazarus, R. S.(1991), Coping and emotion, In A. Monat & R. S. Lazarus(Eds.), *Stress and coping: Ananthology*(pp.207-227), New York: Columbia Univ. Press.
28. Friedman, I. A., & Farber, B. A.(1992), Professionalself-concept as a predictor of teacher burnout, *Journal of Educational Research*, 86(1), 28-35.
29. Glomb, T. M., & Tews, M. J.(2004), Emotional labor: a conceptualization and scale development, *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.

30. 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.
31. 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, 86-96.
32. Grandey, A. A., Fisk, G. M., & 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.
33. Gross, J. J.(1998), Antecedent-and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
34. Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R.(2006), Multivariate data analysis, 6th ed. Person Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
35. Hochschild, A. R.(1979), Emotion work, feeling rules, and social structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
36. Hochschild, A. R.(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
37. Kelloway, E. K., Lori, F., Mattew, P., & James, E. C.(2010), Counterproductive work behavior as protest, *Human Resource Management Review*, 20, 18-25.
38. Koeske, G. F., Kirk, S. A., & Koeske, R. D. (1993), Coping with job stress: Which strategies work best?, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 319-335.
39. Lazarus, R. S.(1991), Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion, *American Psychologist*, 46, 819-834.
40. Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
41. Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
42. Maslach, C.(1982), *Burnout: The cost of caring*, New York: Prentice Hall.
43. Maslach, C.(1982), Understanding burnout, In W. S. Paine(Ed), *Job stress and burnout*, Sage Publication, Ins.
44. Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E.(2006), Work-family interference, emotional labor and burnout, *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36-51.
45. Morris, J. A., & Feldman, O. C.(1996), The Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
46. Naaring, G., Briet, M., & Brouwers, A.(2006), Beyond demand control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers, *Work and Stress*, 20, 303-315.
47. O'Brien, K. E., & Allen, T. D.(2008), The relative importance of correlates of

- organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior using multiple sources of data, *Human Performance*, 21, 62-88.
48. Probst, T. M., Stewart, S. M., Gruys, M. L., & Tierney, B. W.(2007), Productivity, counterproductivity and creativity: The ups and downs of job insecurity, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(3), 479-497.
49. Pugliesi, K.(1999), The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, on Satisfaction, and Well-being, *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
50. Pugliesi, K., & Shook, S.(1997), Gender, jobs and emotional Labor in a complex organization, *Social Perspectives on Emotion*, 4, 283-316.
51. Robinson R. J., & Bennett, S. L.(1995), A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study, *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
52. Sackett, P. R., Berry, C. M., Wiemann, S. A., & Laczko, R. M. (2006), Citizenship and counterproductive behavior: Clarifying relations between the two domains," *Human Performance*, 19(4), 441-464.
53. Spector, P. E., & Fox, S.(2005), A model of counterproductive work behavior. In S. Fox, & P. E. Spector(Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets*. Washington, DC: APA, 151-174.
54. Werner, J. M.(2000), Implications of OCB and contextual performance for human resource management, *Human Resource Management Review*, 10(1), 3-24.
55. Yang, J., & Diefendorf, J. M.(2009), The relations of daily counterproductive workplace behaviors with emotions, situational antecedents, and personality moderators: A diary study in Hong Kong, *Personnel Psychology*, 62(2), 259-295.

Abstract

A Study on the Effects of Emotional Labor on Counterproductive Work Behavior via Burnout

Kang, Mi-Young* · Han, Na-Young** · Bae, Sang-Wook***

Recently the importance of emotional labor has increased so this study aims to prove the effects of emotional labor(surface acting and deep acting) on counterproductive work behaviors(deviate from organization and individual deviation) using burnout(emotional exhaustion, personality disorder, decrease in sense of accomplishment) as a medium.

350 surveys were sent to employees such as workers from call centers, salesperson from department store, financial worker, hospital staff, flight attendant and workers from customer center who and worked with emotional labor and 300 surveys excluding insincere ones were used for analysis.

The result is as follows. First, surface acting which is a type of emotional labor chosen by customer workers had a positive effect on burnout such as personality disorder and decrease in sense of accomplishment. Second, deep acting had a negative effect on personality disorder and decrease in sense of accomplishment but did not show any effect on emotional exhaustion. Third, personality disorder and decrease in sense of accomplishment among burnout had effect on counterproductive work behaviors(deviate from organization, individual deviation) but emotional exhaustion did not show any effect on work behaviors(deviate from organization, individual deviation).

Based on the result of analysis, implication of this study and direction of future research were suggested.

Key Words: emotional labor, burnout(emotional exhaustion, personality disorder, decrease in sense of accomplishment), counterproductive work behaviors

* Graduate Student, Business Administration, Pukyung National University, kimcimage@naver.com

** Assistant Professor, Department of IT Business Administration, Kosin University, 114005@kosin.ac.kr

*** Professor, Department of Business Administration, Pukyung National University, bsw5231@pknu.ac.kr