

A Study on the Impact of Emotional Labor of Sales and Service Workers

Mi-Jung Bok*, Eun-Sil Hong**

*Professor, Dept. of Service Management, Kwangju Women's University, Gwangju, Korea

**Professor, Dept. of Family Environment and Welfare, Chonnam National University, Gwangju, Korea

[Abstract]

The purpose of this study is to analyze the impact about emotional labor of sales service workers. Collected data were statistically processed by PASW 18.0 program using reliability, frequency analysis, T-test, one-way ANOVA, correlation and multiple regression analysis. The results were as follows. First, it was found that the sales service workers had higher deep acting than the surface acting of emotional labor. Second, it was found that altruism differed according to working period, conscientiousness according to gender, and work-family conflict according to age, marital status, and average customer response time per day. Third, the higher the surface acting of emotional labor, the higher the altruism. And the higher the deep acting, the less job burnout and work-family conflict decreased, and the altruism and conscientiousness increased. Fourth, as a result of analyzing the relative influence of variables related to emotional labor, the variable that has the greatest influence was the deep acting of emotional labor.

▶ **Key words:** Surface acting, Deep acting, Job burnout, Organizational citizenship behavior, Work-Family conflict

[요 약]

본 연구는 판매서비스직 종사자를 대상으로 감정노동이 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 수집한 자료는 PASW 18.0 통계 프로그램을 이용하여 신뢰도분석, 빈도분석, T-test, one-way ANOVA, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과 첫째, 판매서비스직 종사자들은 감정노동의 표면행동보다 내면행동이 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 이타주의는 근무경력에 따라, 양심행동은 성별에 따라, 직장-가정 갈등은 연령, 결혼여부, 1일 평균 고객 응대시간에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 표면행동이 높을수록 이타주의는 증가하였으며, 내면행동이 높을수록 직무소진과 직장-가정 갈등은 감소하였고, 이타주의와 양심행동은 증가하였다. 넷째, 감정노동과 관련된 변수들의 상대적 영향력을 분석한 결과 가장 크게 영향을 미치는 변수는 감정노동의 내면행동이었다.

▶ **주제어:** 표면행동, 내면행동, 직무소진, 조직시민행동, 직장-가정 갈등

-
- First Author: Mi-Jung Bok, Corresponding Author: Eun-Sil Hong
 - Mi-Jung Bok (bbok@kwu.ac.kr), Dept. of Service Management, Kwangju Women's University
 - Eun-Sil Hong (esmail@jnu.ac.kr), Dept. of Family Environment and Welfare, Chonnam National University
 - Received: 2021. 02. 01, Revised: 2021. 02. 22, Accepted: 2021. 02. 22.

I. Introduction

기업의 과도한 서비스 분야의 경쟁으로 인해 서비스산업에 종사하고 있는 사람들의 감정노동이 사회적 문제로 대두되었다. 특히 고객접점에서 직접 서비스를 제공해야 하는 판매, 유통, 관광, 의료 등의 서비스 분야에서 감정노동 관련 문제는 여전히 제기되고 있다. 투철한 서비스 마인드로 서비스를 제공하는 종사자도 인간으로서의 특성을 가지고 있기에 매번 친절함과 공손한 태도로 고객 응대를 수행하기에는 한계가 있다. 감정노동이 사회적 문제로 대두되면서 감정노동 종사자 인권 보호를 위한 움직임의 일환으로 감정노동자 보호법(산업안전보건법 제26조 2, 2018년 10월 18일)이 시행되고 있지만 여전히 이 법에 대한 인지도가 낮고, 실효성에 대한 문제도 제기되고 있다.

감정노동은 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 자신의 감정을 억누르고 조직에서 요구하는 감정에 따라서 발생하는 감정 간의 차이(gap)로 지각하게 되는 스트레스라고 볼 수 있다. 다른 사람의 감정에 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 서비스 분야 종사자에게 강하게 나타난다.

감정노동과 관련된 최근 연구들은 감정노동과 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족, 직무소진과 이직의도 등의 관계를 분석한 연구들이 대부분이었고, 감정노동의 결과로 나타날 수 있는 요인들과의 관련성에 중점을 두었다. 또한 대부분 유통, 식품, 호텔 분야에 종사하는 근무자, 콜센터 상담 및 항공사 객실승무원 등 서비스직 종사자를 대상으로 연구들이 이루어졌다.

따라서 본 연구에서는 고객 접점에서 고객 응대서비스를 제공하는 판매서비스직 종사자를 대상으로 감정노동의 정도를 알아본 후 감정노동이 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장과 가정생활의 갈등에 미치는 영향력을 알아보려 하는 것이 목적이다. 본 연구의 결과는 판매서비스직 종사자들의 교육과 관리 프로그램 기획 시 유용한 자료로 활용될 것으로 기대한다.

II. Theoretical Background

1. Emotional Labor

감정에 대한 사회과학 연구는 1970년대부터 시작되었다. 그 중 감정노동은 미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드(Arlie Russell Hochschild)에 의해 제기되었는데, 직업 특성상 본연의 감정을 숨긴 채 마치 배우가 연기를 하듯 다른 표정과 행동을 해야 하는 것으로 정의하였고, 감정노동을 표면

행동과 내면행동으로 구분하였다[1-2]. 이후에는 서비스 응대 상황 시 사회적으로 요구되는 감정을 주로 표현하는 행위라고 보았다[3]. 즉 업무를 수행하면서 다른 사람의 감정에 맞추기 위해 스스로의 감정을 누르고 통제하는 일을 반복적으로 하는 것을 감정노동이라고 정의할 수 있다.

감정노동에 대한 선행연구를 살펴보면 유통업 식품판매 종사자를 대상으로 감정노동이 미치는 영향을 분석한 연구에서는 감정노동의 표면행동은 감정부조화와 직무스트레스에 정의 영향을 미치고, 내면행동은 감정부조화와는 관계가 없지만 직무스트레스와는 부의 관계가 있음을 밝혔다[4]. 감정노동의 강도가 높은 콜센터 상담사를 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 직무특성보다 개인특성과 더 연관되어 있다고 보았다. 직무와 관련된 감정을 잘 표현하는 종사자는 스트레스를 크게 지각하지 않지만, 조직에서 요구하는 감정 표현 강도나 정서적 배려에 있어서는 스트레스를 느낄 수 있다고 하였다[5].

호텔종사자를 대상으로 한 연구에서는 감정노동은 직무만족에 부의, 이직의도에는 정의 영향을 미치며[6], 감정소모가 강하면 직무불만족도 커져, 서비스 태도에도 부적인 영향을 미친다고 하였다[7]. 서비스 종사자의 감정은 직무만족과 고객 서비스 태도에도 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스산업 종사자들이 업무 수행 시 자신의 본래 감정을 드러내지 않은 채 다른 사람의 감정에 맞추면서 업무를 수행하는 일을 감정노동이라 보고, 감정노동이 미치는 영향에 대해 실증적으로 살펴볼 것이다.

2. Related Variables

2.1 Job Burnout

직무소진은 반복되는 서비스업무 수행으로 등장하는 스트레스의 하나로 신체 및 정신적 고갈 상태를 의미한다. 업무에 대한 좌절감, 직무에 대한 부담감과 불만족에 대한 결과로 정서적 고갈 및 개인 성취감 결여 등이 수반될 수 있다.

감정노동과 직무소진과의 연관성을 연구한 결과를 살펴보면, 호텔 뷔페레스토랑 종사자를 대상으로 한 연구에서는 감정노동의 표면행위는 직무소진에 정의 영향을, 심층행위는 부의 영향을 미친다고 하였다[8-9]. 콜센터 상담사를 대상으로 한 연구에서도 동일한 결과가 나타났다[10].

호텔 근무자를 대상으로 한 연구에서는 감정노동의 내면행동은 정서적 고갈에 부의 영향을, 개인성취감 감소에 정의 영향을, 표면행동은 개인성취감 감소에 부의 영향을 미친다고 하였다[11]. 또 다른 연구에서는 감정노동의 내면행위와 표면행위 모두 직무소진에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다[12]. 감정노동의 강도가 높아질수록 직무소진도 더불어 증가하는 것으로 볼 수 있다. 반면 항공사

객실승무원을 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 직무소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[13].

감정노동과 직무소진과의 관련성은 연구마다 상이하지만 대부분의 연구들이 감정노동은 직무소진과 관련이 있고, 감정노동이 강할수록 직무소진도 증가 또는 감소한다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 판매서비스직 종사자들의 감정노동과 직무소진과의 영향력을 밝히고자 한다.

2.2 Organizational Citizenship Behavior

조직시민행동은 다른 사람을 자발적으로 도와주고, 배려해주려고 하는 행동을 말한다. 감정노동과 조직시민행동과의 관련성을 연구한 선행연구들을 보면 감정노동의 표면화 행동은 이타주의와 양심행동과 부의 관계를, 내면화 행동은 정의 관계를 보인다고 하였다. 또한 감정의 부조화는 직무스트레스를 일으켜 조직시민행동에 부적 영향을 준다는 연구도 있었다[14].

호텔종사자를 대상으로 한 연구에서는 직무에 대한 불만족이 조직시민행동에 부의 영향을 미쳤고[15], 호텔종사자와 고객 사이에 형성된 라포와 조직몰입은 조직시민행동에 정의 영향을 미치는 반면, 직무만족은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[16]. 또한 중소기업 근무자의 긍정심리자본은 조직시민행동에 정의 영향을 미치고 있는데, 긍정심리자본은 구성원의 화합을 높이기 위해 동료애 및 애사심에 긍정적인 영향을 미친다고 보았다[17]. 따라서 선행연구의 결과에 근거하여 판매서비스직 종사자들의 감정노동과 조직시민행동은 관련이 있을 것으로 유추해 볼 수 있다.

2.3 Work-Family Conflict

서비스 업무의 특성상 수반되는 감정노동은 직장생활과 가정생활의 양립에 갈등을 일으켜 부정적인 결과를 야기시킬 수 있을 것이다. 실제 감정노동과 직장생활과 가정생활의 갈등을 분석한 연구결과에서도 감정노동이 직장생활과 가정생활의 갈등에 정적으로 유의한 영향을 미친다고 하였다[18]. 그리고 공공기관에 근무하는 기혼 여성을 대상으로 한 연구에서는 일과 가정생활의 갈등은 직무소진에 정의 영향을 미치고, 이것은 이직의도에까지 정의 영향을 미친다고 하였다[19]. 그러므로 감정노동은 직장생활과 가정생활의 갈등을 유발하는 요인이라 볼 수 있으며 실증분석의 필요가 있다.

III. Research Problems and Methods

1. Research Problems

<연구문제 1> 판매서비스직 종사자들의 감정노동 수준은 어느 정도인가?

<연구문제 2> 판매서비스직 종사자들의 일반적 특성에 따라 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장생활과 가정생활의 갈등은 차이를 보이는가?

<연구문제 3> 판매서비스직 종사자들의 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장생활과 가정생활 갈등간의 상관관계는 어떠한가?

<연구문제 4> 판매서비스직 종사자들의 사회경제적 특성과 감정노동이 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장생활과 가정생활의 갈등에 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?

2. Related Methods

2.1 Survey Methods and Data Gathering

본 연구의 조사대상은 판매서비스직에 종사하고 있는 20세 이상의 일반인이며, 2019년 9월 한 달간 설문조사를 실시하였다. 조사대상자들에게 무작위로 설문지를 나누어 주고 직접 기입하게 하는 자기기입식 방법으로 조사하였고, 최종분석자료로는 총 250부를 사용하였다.

2.2 Research Tool

감정노동의 척도는 관련 연구에서 사용되고 검증된 문항과 일부 문항을 수정하여 구성하였다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘항상 그렇다’까지 7점 리커트 척도로 측정하였고, 값이 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다.

직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장생활과 가정생활의 갈등 척도도 기존 선행연구에서 사용된 문항을 가지고 측정하였고, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘항상 그렇다’까지 7점 리커트 척도를 이용하였다. 값이 높을수록 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장생활과 가정생활의 갈등이 높음을 의미한다.

측정도구의 신뢰도 분석 결과는 <Table 1>에 제시되어 있다. 모든 척도의 cronbach's α 값이 .80 이상으로 높게 나타나 신뢰할만한 수준임을 알 수 있다.

Table 1. Reliability of Scales

Category		Items	Cronbach's α
Emotional labor	Surface acting	6	.919
	Deep acting	7	.845
Job burnout		5	.816
Organizational citizenship behavior	Altruism	5	.830
	Conscientiousness	4	.837
Work-Family conflict		4	.845

2.3 Analysis Methods

수집된 자료는 PASW 18.0 프로그램을 이용하여 통계 처리하였다. 척도의 신뢰도를 알아보기 위해 신뢰도분석

을, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을, 감정노동의 수준을 분석하기 위해 paired T-test를, 일반적 특성에 따른 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장과 가정생활 갈등의 정도를 알아보기 위해 T-test와 one-way ANOVA를, 감정노동과 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장과 가정생활 갈등 간의 관련성을 알아보기 위해 상관관계분석을, 마지막으로 판매서비스직 종사자들의 일반적 특성과 감정노동이 영향을 미치는 변수들의 상대적인 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

2.4 General Characteristics of Subjects

조사대상자의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 성별은 여성이 66.4%, 남성이 33.6%로 나타났다. 연령은 20대가 58.4%로 가장 많이 표집되었고, 30대 15.2%, 50대 이상 14.4%, 40대 12%의 순이었다. 교육수준은 고졸이 61.6%로 가장 많았고, 대졸 이상 30.4%, 전문대졸 8%로 나타났다. 결혼여부에서는 미혼이 64%, 기혼이 36%였다. 판매서비스 직종에서의 근무경력을 살펴보면 1~3년 미만인 28.8%, 3~8년 미만 26.4%, 8년 이상 25.6%, 1년 미만 19.2%로 나타났다. 1일 평균 고객 응대시간은 6~8시간 미만이 53.6%로 가장 많았고, 다음으로 6시간 미만 27.2%, 8시간 이상은 19.2%였다.

Table 2. General Characteristics of Subjects

Characteristics		N	%
Gender	male	84	33.6
	female	166	66.4
	total	250	100.0
Age	20's	146	58.4
	30's	38	15.2
	40's	30	12.0
	over 50	36	14.4
	total	250	100.0
Education	high school	154	61.6
	college	20	8.0
	over university	76	30.4
	total	250	100.0
Marital status	single	160	64.0
	married	90	36.0
	total	250	100.0
Working period	below 1y	48	19.2
	1 ~ 3y	72	28.8
	3 ~ 8y	66	26.4
	over 8y	64	25.6
	total	250	100.0
Customer response time (1 day)	below 6h	68	27.2
	6 ~ 8h	134	53.6
	over 8h	48	19.2
	total	250	100.0

IV. Research Results

1. Level of Emotional Labor

판매서비스직 종사자들이 인지하는 감정노동을 표면행동과 내면행동으로 구분하여 분석한 결과는 <Table 3>에 제시되어 있다. 표면행동의 평균은 28.29, 내면행동의 평균은 33.80으로 나타나 판매서비스 현장에서는 표면행동보다 내면행동으로 인한 감정노동이 더 크다고 볼 수 있다.

Table 3. Level of Emotional Labor(표 아래 대각선)

	Surface acting	Deep acting	t
m	28.29	33.80	-11.592***
SD	6.97	6.29	

***p<.001

2. General Variables and Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior, Work-Family Conflict

판매서비스직 종사자들의 특성에 따른 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장과 가정생활 갈등을 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. 조직시민행동 중 이타주의는 근무경력에서만 p<.01 수준으로, 양심행동은 성별에서만 p<.05 수준으로 의미있는 차이를 보일 뿐 그 외 특성에서는 차이를 보이지 않았다. 근무경력이 8년 이상인 경우 이타주의가 가장 높았고, 다음이 1년 미만, 1~3년 미만의 순이었으며, 근무경력 3~8년 미만인 집단의 이타주의가 가장 낮은 것으로 나타났다. 사후검증 결과 1~3년 미만인 집단과 8년 이상인 집단, 3~8년 미만인 집단과 8년 이상인 집단 간에만 차이를 보였다. 그리고 양심행동은 여성보다는 남성이 더 높게 나타났다.

직장과 가정생활 갈등은 결혼여부와 1일 평균 고객 응대시간에서는 p<.05 수준으로, 연령에서는 p<.01 수준으로 통계적으로 의미있는 차이를 보였지만, 성별, 교육수준과 근무경력에서는 차이를 보이지 않았다. 직장과 가정생활 갈등은 30대가 가장 높았고, 다음이 40대, 50대 이상, 20대의 순으로 나타났다. 사후검증 결과 20대와 30대 집단 간에만 차이를 보였다. 결혼여부에서는 미혼보다는 기혼인 집단에게서 직장과 가정생활 갈등이 더 높았다. 1일 평균 고객 응대시간이 8시간 이상인 집단의 직장과 가정생활 갈등이 가장 높았고, 다음으로는 6~8시간, 6시간 미만의 순으로 나타났다. 사후검증 결과 1일 평균 고객 응대시간 6시간 미만인 집단과 8시간 이상인 집단, 6~8시간인 집단과 8시간 이상인 집단 간에만 차이가 있었다.

Table 4. General Variables on the related variables

		Job burnout		Organizational citizenship behavior				Work-Family conflict	
				Altruism		Conscientiousness			
		m	scheffe	m	scheffe	m	scheffe	m	scheffe
Gender	male	18.10		23.74		19.43		14.60	
	female	18.22		23.27		18.24		14.71	
	t		-.191		.759		2.183 [†]		-.188
Age	20's	18.29		23.47		18.68		13.92	a
	30's	18.63		21.95		17.74		16.42	b
	40's	18.73		23.87		18.60		16.33	ab
	over 50	16.78		24.44		19.44		14.50	ab
	F		1.334		2.291		1.182		4.666**
Education	high school	18.61		23.62		18.51		14.69	
	college	16.10		23.10		18.70		12.90	
	over university	17.84		23.11		18.89		15.11	
	F		2.798		.425		.249		1.838
Marital status	single	18.40		23.05		18.46		14.20	
	married	17.78		24.09		18.96		15.51	
	t		.997		-1.749		-.878		-2.181*
Working period	below 1y	18.13		23.17	ab	18.08		13.96	
	1 ~ 3y	19.00		22.92	a	18.19		13.78	
	3 ~ 8y	17.79		22.55	a	18.42		15.42	
	over 8y	17.69		25.09	b	19.78		15.44	
	F		1.105		4.677**		2.541		2.521
Customer response time (1 day)	below 6h	18.44		23.35		18.94		13.97	a
	6 ~ 8h	18.45		23.69		18.57		14.43	a
	over 8h	17.04		22.79		18.42		16.33	b
	F		1.714		.768		.299		4.216*

[†]p<.05 **p<.01

3. Correlation of Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior, Work-Family Conflict and Emotional Labor

판매서비스직 종사자들의 감정노동과 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장가정생활 갈등 간의 상관관계분석 결과는 <Table 5>에 제시되어 있다. 감정노동의 표면행동은 이타주의(r=.179, p<.01)와 양의 상관관계를 보였다. 즉, 개인의 실제적 감정을 억제하고 업무 지침대로 수행하는 감정노동의 표면행동이 높을수록 다른 사람들을 자발적으로 도와주려는 이타주의가 높아지는 것으로 나타났다.

내면행동은 직무소진(r=-.218, p<.01)과 직장가정생활 갈등(r=-.175, p<.01)과는 음의 상관관계를, 이타주의(r=.530, p<.001), 양심행동(r=.625, p<.001)과는 양의 상관관계를 보였다. 자신의 감정을 업무 지침과 부합되게 적극적으로 변화시키려는 내면행동을 하면 할수록 직무소진

과 직장가정생활과의 갈등은 낮아지는 반면 이타주의와 양심행동은 매우 높아지는 것으로 나타났다.

4. Regression Analysis between Variables

판매서비스직 종사자들의 특성과 감정노동이 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장가정생활 갈등에 미치는 상대적인 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 6>과 같다. 투입되는 변수들의 공차한계값은 전부 .10보다 크고, VIF는 10보다 작아 다중공선성에는 문제가 없었다. 그리고 Durbin-Watson 값은 2에 가까워 회귀식의 모형에 적합하였다.

먼저 직무소진에 미치는 영향력을 분석한 결과 내면행동(β=-.296, p<.001)만이 부적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 감정노동의 내면행동이 낮을수록 직무소진이 높아진다고 볼 수 있으며 이 회귀식의 설명력은 8.2%이다.

이타주의에 미치는 영향력을 분석한 결과에서도 내면행

Table 5. Results of the Correlation Analysis

		Job burnout	Organizational citizenship behavior		Work-Family conflict
			Altruism	Conscientiousness	
Emotional labor	Surface acting	.030	.179**	.108	.116
	Deep acting	-.218**	.530***	.625***	-.175**

p<.01 *p<.001

Table 6. Results of the Regression Analysis

	Job burnout		Organizational citizenship behavior				Work-Family conflict		
	B	β	Altruism		Conscientiousness		B	β	
			B	β	B	β			
Gender(1=male)	.272	.027	-.101	-.011	.528	.064	.000	.000	
Age	-.053	-.134	-.041	-.114	.013	.039	.041	.106	
Education	-.111	-.044	-.083	-.036	.084	.040	-.003	-.001	
Marital status(1=single)	-1.602	-.163	.090	.010	1.909	.234*	-1.205	-.126	
Working period	-.003	-.111	-.002	-.069	-.002	-.073	.002	.074	
Customer response time(1 day)	.001	.023	.008	.139	.004	.087	.001	.026	
Emotional labor	Surface acting	.081	.119	-.013	-.021	-.090	-.159**	.178	.270***
	Deep acting	-.223	-.296***	.354	.514***	.434	.693***	-.245	-.335***
F	2.699**		12.836***		24.207***		4.651***		
R ²	.082		.299		.446		.134		
Adjusted R ²	.052		.275		.427		.105		
Durbin-Watson	2.106		1.696		1.981		1.924		

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

동($\beta=.514$, $p<.001$)만이 정적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 감정노동의 내면행동이 높을수록 이타주의가 높아진다고 볼 수 있고, 회귀식의 설명력은 29.9%이다.

양심행동에 미치는 영향력을 분석한 결과 결혼여부($\beta=.234$, $p<.05$)와 내면행동($\beta=.693$, $p<.001$)은 정적으로, 표면행동($\beta=-.159$, $p<.01$)은 부적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 미혼일수록, 내면행동이 높을수록, 표면행동이 낮을수록 양심행동이 높아진다고 볼 수 있다. 회귀식의 설명력은 44.6%이다.

직장과 가정생활 갈등에 미치는 영향력을 분석한 결과 표면행동($\beta=.270$, $p<.001$)은 정적으로, 내면행동($\beta=-.335$, $p<.001$)은 부적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 감정노동의 표면행동이 높을수록, 내면행동은 낮을수록 직장가정생활 갈등이 증가한다고 볼 수 있다. 이 회귀식의 설명력은 13.4%이다.

이상의 결과 직무소진, 이타주의, 양심행동, 직장-가정 갈등 모두에 가장 크게 영향을 미치는 변수는 감정노동의 내면행동이었다. 내면행동은 이타주의와 양심행동을 증가시키고, 직무소진과 직장가정생활 갈등을 감소시키는 것으로 밝혀졌다. 반면, 감정노동의 표면행동은 양심행동을 저하시키고, 직장가정생활 갈등을 더 양산하는 것으로 나타났다.

V. Conclusions

본 연구는 판매서비스직 종사자의 감정노동이 직무소진, 조직시민행동(이타주의, 양심행동) 및 직장가정생활의 갈등에 미치는 영향력을 분석하고자 하였다. 연구결과를 제시하면 첫째, 판매서비스직 종사자들은 감정노동의

표면행동보다 내면행동을 더 많이 경험하는 것으로 밝혀졌다. 고객 응대과정에서 본연의 감정을 표출하지 못하고, 내부지침에 따라 항상 고객만족을 위해 최선을 다해 친절하게 응대해야 하는 상황으로 인해 내면행동의 강도가 더 높은 것으로 볼 수 있다.

둘째, 판매서비스직 종사자들의 특성에 따른 감정노동의 영향 요인을 분석한 결과 조직시민행동 중 이타주의는 근무경력에서, 양심행동은 성별에서만 영향을 받았는데, 근무경력이 길수록 이타주의가, 여성보다는 남성근무자에게서 양심행동이 더 높은 것으로 나타났다. 직장과 가정생활의 갈등은 연령, 결혼여부, 1일 평균 고객 응대시간에서 다른 결과를 보였는데, 연령은 30대, 미혼보다 기혼에게서, 1일 평균 8시간 이상의 고객 응대시간을 갖는 종사자에게서 직장생활과 가정생활의 갈등이 더 높은 것으로 나타났다.

셋째, 감정노동과 관련된 변수들의 상관관계를 분석한 결과 감정노동의 표면행동이 높을수록 이타주의가 증가하는 것으로 나타났고, 내면행동이 높을수록 이타주의와 양심행동은 증가하는 반면 직무소진과 직장가정생활의 갈등은 감소하는 것으로 밝혀졌다.

넷째, 감정노동과 관련된 변수들의 상대적 영향력을 분석한 결과 직무소진은 내면행동이 낮을수록, 이타주의는 내면행동이 높을수록 증가하는 것으로 밝혀졌다. 양심행동은 미혼일수록, 내면행동이 높을수록, 표면행동은 낮을수록 높아지는 것으로 나타났고, 마지막으로 직장가정생활의 갈등은 표면행동이 높을수록, 내면행동은 낮을수록 더 심화되는 것으로 보여졌다.

이상의 결과를 바탕으로 결론을 제시하면 감정노동의 내면행동은 이타주의와 양심행동과 같은 조직시민행동을 증가시키고, 직무소진과 직장가정생활의 갈등을 감소시키는데 영향을 미치는 중요한 요인이었다. 그리고 표면행

동은 양심행동을 저하시키고, 직장과 가정생활의 갈등을 유발하는 부정적 영향 요인임을 알 수 있다. 그러므로 판매서비스직 종사자들은 스스로 감정노동자임을 인지하고 업무 수행 시 본인의 감정을 단순히 수동적으로 기업의 지침에 맞추어 변화시키기 보다는 개인의 감정도 실제 업무 수행시의 감정과 동일하다는 적극적인 생각으로 감정의 괴리를 최소화하기 위해 노력해야 할 것이다.

그리고 기업에서는 일선 현장에서 드러나는 감정노동의 결과로 수반되어지는 부정적 결과를 수용해야 하며, 근로자들의 업무 성취감을 높이고, 정서적 측면에서 감정의 회복 탄력성을 강화하기 위한 상담 및 교육 프로그램을 실시해야 할 것이다. 적어도 판매서비스직 종사자들이 서비스 현장에서 경험하는 부정적인 감정을 긍정적인 감정으로 승화할 수 있는 여러 가지 방안을 고안해야 할 것으로 보인다.

본 연구에서는 연구대상을 판매서비스직 종사자에 국한시켜 진행하였는데, 차후에는 감정노동 스트레스가 많은 직업군으로 확대하여 직종별로 감정노동에 대한 연구를 종합적으로 수행할 필요성이 제기된다. 또한 감정노동은 심리적인 영역을 배제할 수 없으므로 대상자의 감정 변화를 추적 관찰하는 등 보다 내면에 초점을 둔 질적연구가 이루어져야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Hochschild, A. R., "Emotion work, feeling rules, and social structure", *American Journal of Sociology*, Vol. 85, No 3, pp. 551-575, 1979.
- [2] Hochschild, A. R., "*The managed heart: commercialization of human feeling*", Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
- [3] Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H., "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review*, Vol. 18, No 1, pp. 88-115, 1993.
- [4] Son, H. C., Heo, W. S., and Lee, J. H., "A Study on the structural relationship among emotional labor, emotional dissonance, job satisfaction, and turnover intention of emotional workers", *Culinary Science and Hospitality Research*, Vol. 26, No 1, pp. 113-124, 2020.
- [5] Choi, H. S., Lim, H. C., and Jeong, M. G., "The determinants of employees emotional labor in call centers", *Journal of Corporation Management*, Vol. 15, No 2, pp. 53-68, 2008.
- [6] Chung, D. S., "An impact of emotional labour on the job satisfaction and turnover intention", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol. 11, No 6, pp. 3221-3234, 2009.
- [7] Choi, K. J., and Yeo, K. J., "The effect factor and performance process of emotional labor", *Journal of Tourism*, Vol. 23, No 4, pp. 199-218, 2009.
- [8] Lee, S. H., and Lee, H. R., "A moderating effect of supervisor support in the relation between emotional labor and job burnout of hotel buffet restaurant employees: focused on five-star hotels in gangnam seoul", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol. 31, No 5, pp. 209-227, 2019.
- [9] Lee, S. H., "Moderating role of trust to less job burnout of emotional labor in hotel restaurants", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol. 28, No 5, pp. 121-134, 2019.
- [10] Jeong, M. G., Lim, H. C., and Choi, H. S., "Study of consequences of employees emotional labor in call center", *Journal of Korea Service Management Society*, Vol. 9, No 2, pp. 319-345, 2008.
- [11] Byun, J. W., "A Study on the effects of organizational culture on emotional labor and job burnout: focusing on 5-star hotels in seoul and gyeonggi area", *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, Vol. 21, No 4, pp. 166-180, 2019.
- [12] Kim, T. K., and Park, Y. J., "The effect of hotel employees' emotional labor on job stress, job burnout and turnover intention", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol. 31, No 9, pp. 289-305, 2019.
- [13] Kim, J. H., and Jang, Y. J., "Effect of emotional labor on the job burnout and service orientation of airline cabin crews: The mediating effects and the moderating effects of AB personality types", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 34, No 6, pp. 117-130, 2020.
- [14] Kong, H. W., and Chun, B. J., "Effect of emotional dissonance on organizational citizenship behavior: focusing on the mediating effects of organizational based self esteem and job related stress", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol. 13, No 1, pp. 477-490, 2011.
- [15] Park, J. H., and Leek, A. J., "The effect of job stress perceived by hotel employees on job dissatisfaction, self-efficacy, organization citizenship behavior, and turnover intention", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol. 29, No 2, pp. 161-180, 2020.
- [16] Kim, G. M., Park, B. M., and Lim, S. K., "A Study of the impact hotel employees' rapport on job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol. 32, No 5, pp. 203-224, 2020.
- [17] Choi, S. Y., and Ha, K. S., "A Study of the influence of positive psychological capital of small and medium business members, job burnout, and organizational citizen behavior", *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol. 15, No 3, pp. 159-174, 2020.
- [18] Hong, E. J., Cheon, D. H., and Lee, Y. K., "A Study on the effects of emotional labor and job insecurity of travel counselors on emotional exhaustion, work-family conflict, work life

satisfaction, and family life satisfaction”, International Journal of Tourism Hospitality Resrarch, Vol. 32, No 3, pp. 157-170, 2018.

- [19] Baik, K. M., Park, I., and Chung, B. K., “The effects of work-family conflicts on turnover intention of married female workers in public institutions: Mediating effects of job burnout, job engagement and moderating effects of family motivation”, Korean Journal of Resources Development, Vol. 22, No 2, pp. 151-173, 2019.

Authors



Mi-Jung Bok received Ph.D. degrees in Consumer Science from Ulsan University, Korea, in 2006. Dr. Bok joined the faculty of the Department of Service Management at Kwangju Women’s University, Gwangju,

Korea, in 2008. She is currently a Professor in the Department of Service Management at Kwangju Women’s University. She is interested in consumer behavior and consumption trend.



Eun-Sil Hong received Ph.D. degrees in Consumer Science from Chonnam National University, Korea, in 1996. Dr. Hong joined the faculty of the Department of Family Environment & Welfare at Chonnam National

University, Gwangju, Korea, in 2003. She is currently a Professor in the Department of Family Environment & Welfare at Chonnam National University. She is interested in consumer education and consumption culture.