

감정노동이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향에 관한 개념적 모형 -고객센터 여성근로자를 중심으로-

최정임*

*한국교통대학교 대학원 경영정보학과 박사과정 3기
im7609@hanmail.net

The Conceptual Model on the Effects of Emotional labor on Job Stress and Organizational Effectiveness

Joung Im Choi*

*Doctor Course, Dept. of MIS, Korea National University of Transportation

요 약

우리나라의 서비스 직업에 대한 고용비중이 점차 높아지고 있는 동시에 여성의 경제활동도 함께 증가하는 추세를 보여주고 있다. 또한 현재 경영의 환경에 있어서의 소비자들은 기업과의 직접적인 대면과 함께 우량의 서비스 품질을 요구하는 경영환경의 시대에 있다. 각 기업은 차별화 전략으로서 최상의 서비스 제공을 통한 고객 만족 극대화에 초점을 맞추고 있으며 특히, 서비스 기업에서 추구하는 고객만족 또는 서비스 만족도가 기업의 경쟁우의를 결정짓고 기업의 이미지를 표현하는 중요한 요인으로 여겨지고 있다. 이러한 고객만족을 중시하는 기업과 조직의 목표에 의해 대부분의 고객센터의 여성 근로자들은 조직이 요구하는 감정표현의 규범에 의해 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다. 근로자의 기분과 감정과는 관계없이 고객에게 미소와 친절을 보내야 하는 고객센터 근로자들은 감정노동을 하고 있는 것이다.

이에 본 연구에서는 서비스 산업 중에서도 여성인력에 대한 의존도가 높은 고객센터(텔레마케터 or 전화상담원)에 근무하는 여성근로자를 중심으로 감정적 부조화에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대하여 알아보고 연구 결과를 통해 고객센터의 여성근로자들의 인적자원관리 차원에서 감정노동에 대한 인지와 직무스트레스 조절을 통한 관리에 시사점을 제안하고자 한다.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

오늘날과 같은 지식기반 사회에서는 인적자원의 경쟁력이 물리적인 힘보다는 지적 능력에 의해 결정되기 때문에 여성 인력은 1960년대 산업화 과정이후 경제활동 참가율이 지속적으로 증가하여 2006년에는 여성 경제 활동 인구는 9,961,000명으로 전년도에 비해 250,000명이 증가하였다. 또한 여성노동력은 질적인 면에서도 점차 고학력화 되고 있는 추세이다. 또한 각 기업의 고객센터의 조직구조가 육체적, 물리적 노동력을 요구하기 보다는 정보처리능력, 서비스 스킬 등이 요구되는 서비스 산업이기 때문에 섬세한 여성 인력에 대한 수요가 날로 높아지고 있다. 실제로 고객만족 센터 및 콜센터에서 근무하는 여성 인력들은 각 기업들 간의 경쟁우의를 결정짓는 중요

한 요인으로 인식되고 있다. 따라서 고객센터의 여성근로자들은 고객 만족을 위한 서비스 제공과 기업의 요구와 자신의 실제 감정의 차이에서 발생하는 감정적 부조화에 따른 감정노동으로 인하여 지속적으로 스트레스를 경험한다. 다양한 계층의 고객들을 접하는 과정에서 항상 변함없는 친절함과 미소를 유지해야 하는 일들은 많은 인내심을 요구 하는데, 감정노동은 고객의 다양한 요구를 처리하는 직업일수록 또 고객과의 접촉빈도가 높은 직업일수록 강도가 높다.

기업이 근로자들로 하여금 고객들에게 긍정적인 표현을 요구하는 것은 궁극적으로 서비스 품질을 높이고 조직성과를 향상시키기 위한 것이다. 하지만, 고객과의 상담 접촉을 통해 직무를 수행하는 고객센터 여성근로자들은 과업수행에서 차지하는 감정적 작업의 비중이 매우 높고 이러한 감정노동이 직무스트레

스에 영향을 미치는지에 대한 연구를 하고자 한다.

본 연구에서는 고객센터 여성근로자의 감정 노동은 정신노동이나 육체노동과 마찬가지로 직무 수행과정의 긴장을 필수적으로 수반하며 임금을 얻기 위한 목적에서 의무적으로 이루어진다는 점에서 직무스트레스를 유발한다는 가정을 두고자 한다. 이에 따라 감정 노동에서 직무 스트레스의 역할을 고찰하고, 감정노동과 직무스트레스와의 상관관계를 분석을 통해 감정노동과 직무스트레스가 조직유효성에 어떠한 역할을 하는지에 대해 살펴보고 이를 통하여 조직에서 감정 노동이라는 감정적 요인의 역할에 대해서 검증하고 이를 완화할 수 있는 조직의 개입 요소들을 제시하고자 한다.

1.2. 연구의 범위 및 방법

본 논문의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같이 연구의 범위 및 대상을 설정하였다. 감정노동에 영향을 주는 여러 변수 중에서 여성근로자 개인의 행위를 선정하여 연구대상으로 설정하였다. 즉, 근로자 개인의 특성은 감정노동과 직무스트레스에 영향을 미치는가, 감정노동의 결과는 근로자 개인의 행위, 직무스트레스에 영향을 주는가, 이 직무스트레스는 조직유효성에 영향을 주는가를 알아보하고자 하는 것이다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 조직유효성에 영향을 주는 요인으로 감정노동과 직무스트레스를 선택하였으며, 근로자 개인의 특성도 연구의 범위에 넣도록 하였다. 조직유효성 변수는 다양하게 존재하지만, 측정하기 용이한 심리적 지표 중 직무만족도와 조직몰입을 하위변수로 선정하였다.

1.3.2 연구의 방법

본 연구는 문헌조사와 설문조사에 근거한 실증분석으로 하고자 한다. 문헌조사는 감정노동과 직무스트레스 및 고객센터 여성근로자 개인의 행동 및 조직유효성 등의 이론적 고찰을 위하여 선행연구물을 중심으로 문헌조사를 실시하였다. 감정노동의 행태를 파악하고 고객센터 여성근로자들의 감정노동과 직무스트레스를 중심으로 설문을 실시하고, 이를 위하여 개념적 모형이 제시되고, 통계분석을 실시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동

Scherer(1994)는 감정(emotion)이란 비교적 짧은 시간 동안 감정적 경험이 전개되는 것을 말한다. 개인마다 비교적 안정적인 감정 경험 기질이 존재하지만(Fredrickson,1998), 조직에서의 감정 경험과 행동의 결과는 개인과 조직이 영향을 받고 영향을 주는 사회적인 상호작용이라 볼 수 있다(Morris & Keltner, 2000). 조직 안에서의 개인은 조직에서 적절하다 여기는 감정을 표현하기 위해 감정의 각성상태와 인식을 조절한다. Gross(1999)는 감정 조절을 “개인이 어떤 감정을 언제, 어떻게 경험하고 표현해야 하는지를 결정하는 과정”이라 정의하였으며 Gross의 감정 조절에 관한 정의 및 이에 대한 연구결과들은 감정노동을 이해하는데 중요한 과정을 설명해주고 있다. 즉, 감정 노동(emotional labor)은 이러한 조직행위의 감정 연구 분야 중 하나로, 구성원이 자신의 직무의 일부분으로 조직에서 요구하는 감정을 표현하는 것을 말한다. Hochschild는 조직에서 감정이 상품화되는 현상을 지적하면서, 감정 노동은 자본주의 사회에서 나타나는 특유한 감정 관리(emotion management)의 한 형태라고 하였다.

2.2 감정노동의 영향

감정 노동의 정도에 있어 차이를 가져오는 선행요인에 대해서는 다양한 관점에서 연구되고 있다. 특히나 직무 환경이나 직무 특성에 초점을 두어 연구되고 있으며, 연구결과에 의해서 표현 규칙의 명확성(explicitness of display rules), 감시 활동의 근접성(closeness of monitoring), 직무 자율성, 과업의 일상성(routineness), 복잡성(complexity) 등이 영향을 끼치는 것이 밝혀졌고, 개인수준의 변수로서 자기 감시(self-monitoring), 성별 등이 연구되고 있고, 특히 개인의 정서 성향(affectivity)이 감정노동의 정도에 유의한 영향을 끼치고 있는 것으로 밝혀지고 있다. 감정 노동이 개인과 조직에 끼치는 영향, 즉 결과변수에 대해 살펴보면 신체적이고 심리적인 안녕에 끼치는 영향의 측면으로 연구되고 있고 탈인격화(depersionalization), 감정적 소진, 신체적 질환(예: 두통), 자기존중감, 직무 만족에 영향을 끼치는 것으로 밝혀져 있다.

2.3 직무스트레스

구체적으로 스트레스란 “실제로 개인차와 심리적인 과정에 의해 매개된 적응적인 반응이고 사람에게 어떤 과도한 심리적, 육체적 요구를 하는 외부의 행동,

상황, 또는 사건을 초래하게 하는 결과”로 정의하고 있다. 직무 스트레스란 극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 작업역할에서의 요구로 정의될 수 있다. 직무 스트레스는 세 가지 관점에서 정의 될 수 있으며 ① 자극에 대한 반응이라는 점에서 개인의 심리와 신체 측면에 역기능을 주는 자극에 대한 반응, ② 스트레스를 자극이라는 관점에서 볼 경우에 조직구성원의 심리적·신체적 항상성을 파괴하도록 만드는 것들, ③ 개인과 환경의 교섭관계라는 관점에서 “한 개인의 능력이 직무상 요구에 부적합하거나 조직이 제공하는 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”로 정의할 수 있다.

2.4 감정노동과 직무스트레스의 관계

Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정 노동을 ‘양날을 가진 검(double-edged sword)’으로 비유하였다. 감정 노동을 기능적인 면에서 본다면 다양하고 예측할 수 없는 조직 내 상호작용 속에서 자신을 통제할 수 있는 도구가 됨으로써 직무 효율을 증진시킬 수 있고, 이로 인해 직무효능감을 느끼게 해 줄 수 있다. 또한 고객과의 상호작용을 더 잘 예측할 수 있게 해 주고 인지적으로 자신이 경험하는 감정과 자신을 분리할 수 있는 기회를 줌으로써 객관성이나 감정적인 균형을 유지할 수 있도록 해준다. 적극적으로 감정 노동을 수행하려는 개인에게는 진정한 자신의 감정을 표현할 수 있는 자기표현 능력 향상의 계기가 될 수도 있다는 것이다(Ashforth & Humphrey,1993).

대부분의 감정 노동과 직무스트레스의 선행연구를 살펴보면 감정 노동은 대부분의 개인에게 직무 스트레스를 유발하게 된다는 결과가 있다. 직무 스트레스는 직무 상황에 대한 지각의 결과로 개인이 경험하게 되는 기능장애(dysfunction)의 인식이나 느낌이며, 원치 않는 상황에 대한 심리적이고 신체적인 반응이라고 정의된다(Parker & DeCottis, 1983). 이런 직무스트레스는 상황과 개인의 상호작용적인 측면을 강조한다. 감정 노동으로 인해 유발된 직무 스트레스는 자신이 원하지 않는 상황이라는 환경에 대한 심리적 반응이다. 또한 조직에서 요구하는 긍정적인 감정 표현의 의무는 의무 자체로부터 뿐만 아니라 자신이 실제 그 감정을 경험하고 있지 못하다는 갈등과 함께 현재의 감정을 감추고 조직으로부터 요구 받은 감정을 만들어내야 한다는 갈등으로 이어지게 되고, 이러한 상황에서 인위적 감정을 만들어 표현했을 때 근로자 스스로가 느끼는 실제 감정과 표현

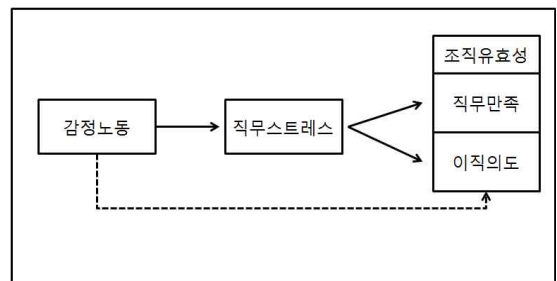
감정의 차이가 직무에서의 스트레스 요인으로 작용하게 된다.

3. 조사설계

3.1 연구의 분석 틀

본 연구는 감정노동과 직무스트레스를 논의의 중심에 두고, 선행연구를 바탕으로 연구목적을 달성하기 위하여 <그림 1> 과 같은 개념적 연구모형을 설계하였다. 모형에서 독립변수 감정노동이 종속변수인 직무스트레스와 조직유효성(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향에 관한 검증과 직무스트레스의 매개효과를 중심으로 효과를 살펴보고자 한다. 또한 구체적으로 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향과 조직유효성에 직접적인 영향을 미치는지에 대해서도 검증하고자 한다.

3.2 가설의 설정과 변수의 조작적 정의



< 그림 1 > 본 연구의 개념적 연구모형

3.2.1 가설의 설정

본 연구에서는 감정노동과 직무스트레스 및 조직유효성에 관한 영향을 미치는지에 대한 여부를 알아보고, 감정노동과 직무스트레스를 요인을 함께 파악하고자 한다. 여성근로자의 직무만족과 이직의도 등의 조직유효성을 향상시킬 수 있는 방안을 모색할 수 있을 것이다. 연구모형 <그림 1>의 개념적 모형을 검증하기 위하여 먼저 다음 가설을 설정하였다.

- 가설1. 여성근로자의 감정노동이 직무스트레스에 영향을 줄 것이다.
- 가설2. 여성근로자의 직무스트레스가 감정노동과 조직 유효성 간의 매개역할을 할 것이다.
- 가설3. 여성근로자의 감정노동이 조직유효성에 직접적인 영향을 줄 것이다.

3.2.2 변수의 조작적 정의

1) 감정노동

다양한 학자들의 감정노동에 대한 정의를 포괄하여 Grandey(2000)는 감정노동을 ‘표현 규칙을 준수하기 위한 감정 관리와 감정 표현의 노력’이라 정리하였다. 본 연구에서는 Grandey의 정의를 통해 조작적 정의로 사용하기로 한다. 감정 노동은 Kruml과 Geddes(2000a), Brotheridge와 Lee(1998, 2003)의 감정 노동 척도를 이용하여 실제로 느끼지 않는 감정을 가장하여 표현하거나, 조직에서 요구하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력하는 정도로서 측정하였다. 측정 문항은 11개이며 5점 척도로 평정되었다.

2) 직무스트레스

직무스트레스에 관련한 많은 정의들이 있지만, 직무스트레스를 반응의 개념과 자극의 개념으로 보는 두 가지로 나누어진다. 본 연구에서는 직무 스트레스를 개인-환경 간의 상호작용적인 관점에서 파악하여 (Beehr & Newman, 1978) ‘개인과 직무 관련측면에서의 부적합이 종업원에게 미치는 직무관련 걱정과 이로 인한 심리적 부작용’이라 정의하였다. 이러한 정의와 측정은 Parker & Decotiis(1983) 등의 연구를 참고하였으며, 문항은 13개이고 5점 척도로 평정되었다.

3) 조직유효성

본 연구에서의 조직유효성은 직무만족과 조직몰입 두 가지로 살펴보고자 한다.

① 직무만족

직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련되어 갖게 되는 감정적 상태라고 정의할 수 있다. 다시 말해, 직무만족이란 심리적, 물질적인 만족에 대한 정서적, 감정적 상태이며 구성원이 자신의 직무에서 누릴 수 있는 직무자체, 임금, 상사, 승진, 동료 등과 같은 직무조건에 대해 얼마나 만족하느냐에 대한 감정적 표현이다. 본 연구에서는 Steers(1984)가 개발한 직무, 동료, 보수, 상사, 승진 등의 다섯 문항을 사용하였으며 5점 척도로 평정되었다.

② 이직의도

이직 의도는 개인이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 의미한다 (Mobley, 1982).본 연구에서는 Mobley(1982)의 여섯 문항을 사용하여 이직 의도를 측정하였으며 5점 척도로 평정되었다.

참고문헌

[1] 강만호(2010). 감정노동 종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 자아존중감의 매개효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

[2] 강원경(2007), 감정노동에서 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스의 조절효과에 관한 연구, 이화여대 대학원, 석사학위논문

[3] 강수연(2010). 사회복지종사자의 감성지능 수준에 따른 감정노동과 소진 관계연구. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.

[4] 김민주(2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구-호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 호텔경영학연구,15(1), 35-57.

[5] 김우진(1999). 감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사학위논문.

[6] 김영미(2008), 비정규직 여성근로자의 실태와 고용정책방안에 관한 연구, 강원대학교 산업대학원, 석사학위논문

[7] 박정원(2007), 직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한연구, 한국외국어 대학교 경영대학원, 석사학위논문

[8] 배은주(2012), H호텔종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문

[9] 안주영, 전의숙, 김현(2007). 감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향: 감성지능과 지각된 조직지원 및 고용형태의 조절효과를 중심으로. 한국관광학회 학술대회 발표논문집, 3-19

[10] 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용(2004). 서비스직 근로자의 우울에 미치는 요인 :감정노동 종사자의 직무스트레스 중심으로. 지역사회 간호학회지,15(4), 566-576.

[11] 이덕훈, 정희용, 이영석(2010). 국제공항 종사원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 산업경제연구, 23(6), 2961-2979.

[12] 차용준 & 원한식, 공무원 직무스트레스란 무엇인가, 전주대학교 지방자치연구소, Vol.-No.2, 1997

[13] Ashforth , B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.

[14] Beehr., T. A. & Newman. J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness A facet analysis, model and literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4),665-699.

[15] Brotheridge, C., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.

[16] Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the*

- Behavioral Sciences. 2nd ed. Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum.
- [17] Gross, J. J. (1999). Emotion regulation: Past, present, future. *Cognition & Emotion*, 13, 551-573.
- [18] Fineman, S. (1993). Organizations as emotional arenas. in *Emotion in organizations*. S. Fineman (ed.), 9-35. London: Sage.
- [19] Fredrickson, B. L. (1998). Cultivated Emotions: Parental Socialization of Positive Emotions and Self-Conscious Emotions. *Psychological Inquiry*, 9(4), 279-281
- [20] Grandey, A., & Brauburger, A. (2002). The Emotion regulation behind the customer service smile, In R. Lord & R. Klimoski & R. Kanfer., *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior* (pp.260-294). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- [21] Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- [22] Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Stress and work: Amanagerial perspective. In J. C. Quick, R. S. Bhagat, J. E. Dalton, & J. D. Quick (Eds.), *Work stress: Health care systems in the workplace*. (pp. 27-49). New York: Praeger.
- [23] Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000b). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- [24] Morris, M. W., & Keltner, D. (2000). How emotions work: Ananalysis of the social functions of emotional expression in negotiations. *Review of Organizational Behavior*, 22, 1-50.
- [25] Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- [26] Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.