

외식산업 종사자의 감정노동과 감정노동자의 정서, 커뮤니케이션 스킬간의 인과관계

김민주*, 김두라[¶]

*경기대학교 관광대학, 한북대학교 국제관광경영학과

Causal Relationships between Emotional Labor and Emotions and Communication Skills in the Foodservice Industry

Min-Joo Kim*, Doo-Ra Kim[¶]

**Dept. of Leisure and Tourism, Kyonggi University*

Dept. of Global Tourism Management, Hanbuk University

Abstract

This study is based on an empirical study on consequences of emotions and emotional labor in the food-service industry. It analyzed the effect of emotional labor on emotions of emotional laborers and the effect of emotional labor on communication skills. Data used for analysis were collected through the questionnaire surveyed on the various samples including employees of family restaurants, Korean restaurants, Chinese restaurants, Japanese restaurants, etc. The result of data analysis indicated that only the efforts for emotional expressions among the factors influenced affirmative emotion(P -value=0.042). It also showed that the factor of the efforts for emotional expressions by researchers had a positive effect on both language communication skills and non-language communication skills(P -value=0.000). This study was valuable in the aspect that emotions and communication skills were first selected as dependent variables of emotional labor and it verified causality between emotional labor and these variables. However, it also has some limitations that its sample size was small and it depended on convenience sampling.

Key words : emotional labor, emotion, facial feedback hypothesis, language communication skill, non-language communication skill, foodservice industry.

I. 서론

Max Weber 등의 영향으로 1930년대부터 사회과학 연구의 추세가 인간의 합리성을 강조하는 인지적 성향을 지니게 되면서, 인간의 감정은 상당기간 동안 과학적 연구의 대상에서 제외되어 왔다. 이러한 전통은 1970년대 후반에 들어서야

변화의 조짐을 보였으며, 이 시기부터 1980년대 중반까지 감정에 관한 사회학과 심리학 분야의 연구가 급증하였다. 사회과학에서 인간의 감정을 주요한 연구대상으로 간주하게 된 것은 인간 행동에 대한 새로운 해석이 가능해지고 연구 영역이 확장되었다는 점에서 사회과학 내의 과학적 혁명이라고 볼만한 기념비적인 변화가 이루어졌

음을 의미한다(Carlson & Hatfield 1992).

감정에 관한 연구는 다양한 관점에서 접근되고 있는데, 감정의 생리학적 측면과 사회 구조에 의한 영향의 상대적 비중에 관하여는 아직까지도 논의가 진행되고 있다. 일반적으로 심리학자들은 감정을 인간의 타고난 특성으로 간주하여 감정의 생득적 측면을 강조하는데 비하여, 사회학자들은 사회적 관계와 사회문화적 특성에 따라서 감정의 경험이 다르다는 점을 강조하고 있다(이성식·전신현 1995). 후자의 관점, 즉 인간의 감정도 사회적으로 구성된다는 입장을 취하는 일군의 학자들은 문화권마다 고유한 감정규칙(feeling rule)이 존재하며, 사회적으로 중요한 감정은 행위자의 노력(emotion work)에 의하여 변화될 수 있다는 견해를 표명하여왔다(Thoits 1989).

감정노동(emotional labor)은 전술한 감정규칙과 밀접하게 연결되어 있는데, 사회적 규범으로서의 감정규칙과는 성격이 다른 경제적 교환 과정에서 작용하는 감정규칙에 대한 논의에서 출발하였다. 후기 자본주의 사회에서는 인간의 감정이 보수를 얻기 위한 상품의 성격을 지니기도 하며, 서비스업을 중심으로 감정 관리가 직무 수행의 핵심적인 요소가 되는 노동자들이 존재한다는 주장은 Hochschild(1979)에 의하여 제기되었다. Hochschild는 자본주의 사회에서 인간이 노동의 도구가 된다는 Marx의 견해를 수용하여, 공장에서 인간의 육체가 노동의 도구가 되는 것처럼 항공사 승무원들의 경우에는 그들의 감정이 노동의 도구가 된다고 지적하였다. 그녀는 후자와 같은 유형의 노동을 감정노동(emotional labor)이라고 명명하면서 미국의 경우 여성 노동자의 50%가 감정노동에 종사한다고 추산하였다(Hochschild 1983).

이와 같이 감정노동은 Hochschild가 자본주의 사회에 대한 비판적 맥락에서 제안한 개념이며, 직무 수행을 위하여 '표정 등 신체적 표현으로 외부에 표출되는 감정을 관리하려는 노력(Hochschild 1983)'으로 정의된다. Hochschild의 주장에

의하면 조직의 관점에서는 감정노동이 효과적으로 통제가 되더라도 감정노동 수행자의 입장에서는 자신의 감정이 주체적인 통제가 아닌 외부로부터 강요되는 감정규칙에 의하여 통제되기 때문에 감정노동의 수행이 부정적인 영향을 미치게 된다. 감정노동의 결과가 감정노동자에게 부정적 결과를 야기한다는 관점은 Hochschild의 주장을 검증하기 위한 목적 하에 수행되었던 초기의 감정노동 연구들에서 지지되었다.

그러나 일상적인 사회적 교류 장면에서도 감정의 관리가 필요하다는 것을 고려한다면, 감정노동이 진실한 감정으로부터의 소외, 또는 감정적 고갈을 야기한다는 주장은 다분히 과장된 면이 있다. 실제로 Wharton(1993)은 감정노동의 부정적 결과를 제안하는 선행 연구들과 배치되는 연구 결과를 제시하였다. Wharton의 연구가 시사하는 점은 직무자율성, 자기검색능력 등의 요인이 감정노동의 결과를 조절하기 때문에 감정노동의 순기능이 존재할 수 있다는 것이다. 이와 같이 감정노동의 결과에 대한 경험적 연구들은 엇갈린 분석결과를 제시하고 있는데, 감정노동의 부정적 결과를 추론하는 관점인 소외가설과 감정노동의 결과가 표현하는 감정의 유형에 따라서 다르게 나타난다는 관점인 안면환류가설이 대립하고 있다.

한편, 감정노동 연구에서 가장 뜨거운 쟁점이 되고 있는 감정노동의 결과를 파악하기 위한 선행 연구들을 살펴보면 감정노동의 결과 변수로서 직무만족(Wharton & Erickson 1993), 직무 스트레스(고동우 외 2인 2001; 김민주 2006)와 소진(Morris & Feldman 1997; Brotheridge & Grandey 2002), 조직몰입(김민주 1998) 등 직무 및 조직관련 태도를 중심으로 논의가 진행되었음을 발견할 수 있다. 그러나 감정노동이 비교적 지속적이고 안정적인 성향을 갖는 인간의 정서에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여도 논의할 필요가 있을 것이다. 이러한 작업은 사회학자인 Hochschild가 제안한 감정노동의 결과를 직접적으로 검증할 수

있다는 점에서 기존의 연구들과는 차이가 있다.

본 연구에서는 감정노동이라는 개념을 최초로 제시한 Hochschild가 감정노동의 부정적 결과로서 종사자들의 진실한 감정 경험의 장애를 거론하였음에도 불구하고, 감정노동의 결과에 관한 선행 연구들이 주로 서비스 경영의 관점에서 접근하였기 때문에 감정노동에 관한 Hochschild의 주장을 본격적으로 검증하지 못하였다는 문제 의식 하에서 출발하였다. 따라서 감정노동과 종사자들의 정서 간의 인과관계를 검증하고, 이러한 인과관계가 검증될 경우에 영향 관계의 과정을 탐색하려는 것이 본 연구의 주요 목적이다. 본 연구에서는 감정노동과 정서간의 인과관계 검증과 함께 감정노동이 사회적 교류 상황에서의 대처 능력 향상에 도움이 되기 때문에 감정노동의 결과가 긍정적으로 나타날 수 있다는 Ashforth & Humphrey(1993)의 제안에 대하여도 경험적 검증을 시도하였다.

II. 이론적 배경

감정노동이 정서에 미치는 영향을 고찰하기 위해서는 감정과 정서간의 개념적 차이를 명확히 할 필요가 있다. 인지와 정서간의 관계를 규명하려는 심리학적 배경의 연구에서는 정서(emotion)와 감정(정의, affect)간의 구분에 관하여 다양한 의견이 대두되고 있다. 예를 들어, 감정(정의, affect)이 자극에 대한 생리적 반응이라면 정서(emotion)는 무의식적으로 전개되는 감정의 산물이라는 주장(Greenberg & Pavio 1997)과 감정(affect)이 정서(emotion)의 한 유형이라는 Vaillant(1997)의 주장 등 여러 의견이 제시되고 있으며, 정서와 감정 간의 변별성에 대하여 아직도 합치된 결론에 도달하지 못하고 있다(박권생 역 2006). 국내에서는 emotion을 번역할 경우에 정서와 감정을 구별 없이 사용하기도 하지만, 일반적으로 affect와 구분하기 위하여 정서로 번역하는 경향이 더 강하다. 그러나 emotional labor는 초기의 국내 연

구들에서 연구자에 따라 정서노동과 감정노동의 두 용어로 번역되었으며, 최근에는 대체로 감정노동이라는 용어가 통용되고 있다. 본 연구에서는 번역 시에 일반적으로 사용되는 용례에 따라서 emotional labor를 감정노동으로, emotion을 정서로 표현하였다.

정서(emotion)의 개념 정의에 관하여는 매우 다양한 견해들이 제시되고 있는데, Kleinginna & Kleinginna는 여러 학자들에 의하여 제시된 개념들을 축약하여 ‘주관적 요인과 객관적 요인간의 상호작용으로 인한 각성과 윤패함, 불쾌함의 느낌 같은 경험, 이에 관련된 지각과 평가, 생리적 조절과 표현적, 목표 지향적이고 적응적인 행동 유발성’이라는 광범위한 개념 정의를 제시하고 있다(박권생 역 2006). 이러한 개념 정의는 포괄적이라는 장점을 지니지만 모호하고 추상적인 면이 있기 때문에 경험적 연구에서 채택하기에는 부적합하다고 판단된다. 본 연구에서는 정서(emotion)를 상기한 개념 정의를 수용하되 자극에 대한 경험과 지각에 초점을 두어 ‘주관적 요인과 객관적 요인간의 상호작용으로 인한 각성과 윤패함, 불쾌함의 느낌과 이에 대한 평가’로 정의하였다.

전술한 바와 같이 감정노동이 종사자의 정서를 비롯한 결과 변수들에 어떤 방향으로 영향을 미치는지에 대하여는 두 가지의 대립적인 관점이 존재한다. 감정노동 연구에서는 감정노동의 부정적 결과를 주장하는 관점을 소외가설(alienation hypothesis)로 통칭하고 있다. 소외가설에 의하면 감정노동의 수행은 직무와 연관된 감정을 인위적으로 표현하는 것이므로 실제의 감정과 분리된 인위적 감정의 표현은 긴장을 유발하게 된다. 이러한 감정부조화에 의한 긴장은 인지 부조화 이론에서 주장하듯이 감정규칙과 일관성이 있는 방향으로 실제 감정을 변화시키려는 노력을 통하여 해소될 수 있으며, 이러한 시도가 거듭될 경우에 순수한 자신의 감정으로부터 소외 또는 분리되며 결과적으로 심리적인 문제와 사교적 측면에서의 문제를 야기하게 된다는 것이다. 감정노동의 결

과에 관련한 소외가설의 효시는 감정노동이라는 개념을 최초로 제안한 Hochschild(1983)인데, Hochschild는 감정노동을 노동력 착취를 넘어서는 인간성(개성)의 착취 유형으로 간주하였다(Zapf 2002). 소외가설은 감정노동의 결과에 대한 초기의 연구들에서 대체로 지지되었으며, 1990년대 후반에 발표된 Abraham(1998), Pugliesi(1999) 등의 연구에서도 지지된 바 있다.

한편, 이와 대립되는 관점인 안면 피드백 가설(facial feedback hypothesis)은 감정노동과 직접적으로 연관된 가설은 아니지만, 표현되는 감정의 유형에 따라서 감정노동의 결과가 다른 방향으로 나타날 수 있다는 주장의 근거가 되고 있다. 안면의 표정과 정서간의 인과적 관계는 James(1884)에 의해 오래 전에 제시되었는데(이훈구 외 3인 2005), James의 주장은 후대의 정서 연구자들에 의하여 안면 표정이 생리적 귀환 기제를 통해서 주관적 정서를 변화시킬 수 있다는 안면 피드백 가설로 발전되었다(Ashforth & Humphrey 1993). 안면환류가설에 의하면 표현과 정서가 일치하는 안면 표정은 정서를 조절할 뿐만 아니라 안면 표정에 상응하는 정서를 일으키도록 주도한다. 따라서 감정노동자에게 직무 수행 시 요구되는 감정의 표현은 그 정서와 일치되는 방향의 정서 경험을 갖게 하므로, 직무 수행을 위하여 정적 감정의 표현을 해야 하는 환대산업 종사자의 경우에 감정노동의 결과는 긍정적으로 나타날 수 있다. 안면환류가설은 Adelman의 연구(1989), Wharton(1993), Morris & Feldman(1997) 등의 연구에서 지지되었다.

감정노동이 정서에 영향을 미칠 개연성은 정서의 표현에 관한 선행 연구들에서 유추될 수 있다. 주어진 역할을 연기하는 배우들이 그 역할의 감정을 실제로 느끼는 것처럼, 감정을 표현하는 것은 정서 형성에 영향을 미친다. Ekman 등(1983)은 배우들을 대상으로 한 연구에서 자신이 연기한 바 있는 정서 경험을 회상하였을 때 각 정서를 나타내는 전형적인 표정과 함께 그 표정과 일

관된 생리적 반응을 보이는 경향이 있음을 발견하였다(이훈구 외 3인 2005). 따라서 인위적 감정 표현을 요하는 감정노동자의 경우 주로 사용하는 표정에 의하여 정서 경험이 결정된다는 추론이 가능하다.

감정노동과 정서간의 관계를 추론하는데 있어서 본 연구에서는 안면환류가설에 입각하여 변수간의 방향성을 가정하였는데, 그 이유는 다음과 같다.

첫째, 감정노동도 인간의 감정 관리 노력에 의하여 이루어진다는 점에서 감정노동의 경우에만 인간이 감정 관리의 주체가 되지 못한다는 견해는 설득력이 떨어진다고 볼 수 있다. Hochschild(1979)는 감정이 시장경제 내에서 노동력과 거래의 대상이 되며, 이러한 감정의 상품화는 육체노동에 주로 종사하는 하위 계급보다는 중간 계급으로 볼 수 있는 서비스직 종사자에게서 두드러지게 나타난다고 주장하였다. 또한, 이러한 감정의 상품화는 자녀양육을 통한 사회화 과정에도 영향을 미쳐서 중간 계급의 계급 재생산이 이루어지는 방식으로 정착한다고 보았다. 자본주의 사회에서 인간의 감정이 상업적 거래의 대상이 된다는 주장은 나름대로의 설득력을 지니고 있다. 그러나 일상적인 생활에서의 감정 관리와 제조업 종사자 등 조직구성원들이 조직 내 적응을 위하여 행하는 감정 관리 노력보다 서비스직 종사자로 대표되는 감정노동자들의 감정노동이 훨씬 더 큰 위해를 가져온다는 증거는 확실하게 제시되지 못하였다. 육체노동자들의 과도한 노동으로 인한 신체적 탈진 또는 정신노동자들의 정신적 탈진에 비교한다면, 감정노동의 경우 직무의 강도가 높다 하더라도 감정표현이 신체나 정신보다는 위장과 관리가 용이하다는 점을 고려할 경우에 인간의 감정이 쉽게 탈진 상태에 다다르는 않을 가능성이 높다고 추론된다.

둘째, 감정노동자들이 감정노동의 수행으로 나타나는 부작용에 대한 대응기제를 갖출 수 있다면 감정노동이 부정적 결과를 야기할 가능성은

낮아질 것이다. 대부분의 경우, 인간은 자신이 경험하는 정서가 사회적 상황에서 적절하지 않거나 개인적으로 유용한 가치가 없을 때, 생활에 불편함을 초래할 만큼 불쾌감이 강한 정서를 경험하게 되면 이를 조절하려 한다(이훈구 외 3인 2005). 이러한 대응기제는 감정노동의 수행과정에서도 작동될 수 있는데, Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동자들이 감정노동을 수행할 경우에 표면 행위(surface acting), 심층행위(deep acting), 진심 행위(genuine emotion) 등의 대응 전략 가운데 하나를 선택한다고 주장한 바 있다. 즉, 감정노동자들은 감정노동의 부적 결과를 최소화하기 위한 선택의 여지를 갖고 있는 셈이다.

셋째, 일정한 감정표현은 유사한 감정의 경험으로 연결될 가능성이 높다는 점을 고려하고, 안면 근육의 사용 패턴이 감정을 재생한다는 안면 환류가설(facial feedback hypothesis)에 입각할 경우에 관광산업 종사자처럼 정적 표현을 요하는 감정노동의 결과가 긍정적으로 나타날 개연성은 매우 높아진다고 볼 수 있다. 전술한 바와 같이 안면환류가설은 정서(emotion)에 관한 생리적 이론을 대표하는 James-Lange 이론(1922)을 기반으로 하는데, James-Lange 이론은 상식적인 관점과는 반대로 외부 자극의 지각이 신체의 변화를 일으키고, 감정 또는 정서는 신체 변화에 수반되어 생성된다고 본다(Carlson & Hatfield 1992). 즉, 어떠한 자극에 대한 지각에 따라서 신체적 변화가 일어나고 정서는 이러한 신체적 변화에 대한 느낌을 의미한다는 것이다. 이러한 견해는 정서의 판단이 신체적 변화로부터 온 정보에 의존한다는 Zajonc(1980)의 혈관이론(vascular theory of emotion)에 의하여 지지되었다(이훈구 외 3인 2005). 혈관이론의 요체는 특정한 표정을 지을 경우, 안면의 혈관체계에 일어나는 변화가 특정한 정서를 일으킨다는 것이다. 이들은 정서적 표현에 의한 안면 혈관체계의 변화가 뇌의 온도를 조절함으로써 정서에 영향을 미친다는 점을 증명하였는데, 이러한 주장은 안면의 움직임이 근육이나 피부의

피드백을 통하여 정서에 대한 느낌을 야기한다는 Izard(1990)의 견해와도 일치한다(박권생 역 2006). James-Lange 이론(1922)과 Zajonc(1980)의 혈관이론은 정적 정서의 표현으로 인한 신체적 변화가 정적 정서를 유발함을 제안한다는 점에서 감정노동의 결과에 대한 대안적인 관점의 배경을 제공하고 있다. 따라서 본 연구에서는 안면환류가설에 입각하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1: 외식산업 종사자의 감정노동 수행은 정서에 정(+의 영향을 미친다.

한편, 감정노동의 수행이 감정노동자에게 긍정적인 영향을 미친다면 그 이유와 과정을 파악할 필요가 있을 것이다. 감정노동의 정(+적 결과에 대한 이유는 전술한 안면환류가설에 의하여 설명된다고 볼 수 있으나, 선행 연구 내에서 이와는 다른 관점의 주장도 발견된다. Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동의 지속적인 수행이 대인 교류 장면에서의 사고 능력을 향상시키는 잠재적인 순기능을 가져 올 가능성을 제안하고 있다. 감정노동의 수행 경험이 접촉하는 대상과의 상호관계를 더 예측 가능하게 하며, 불쾌한 상황에 대하여 심리적으로 거리를 두는 능력, 대인관계 상의 문제로 당황하는 것을 스스로 회피하는 능력과 연결될 수 있다는 것이다. 따라서 강도 높은 감정노동을 수행할수록 대인 교류 장면에서의 커뮤니케이션 능력이 신장된다면, 그 결과로 감정노동자에게 순기능을 미친다는 추론이 가능하다. 이러한 주장이 감정노동의 긍정적 결과에 대한 이유와 과정을 총체적으로 설명하기에는 한계를 지니지만, 부분적인 설명으로는 납득할만한 설득력을 지니고 있다는 측면에서 유용한 견해로 판단된다. 그러나 이들의 주장에 대한 타당성 검증은 선행 연구에서 이루어지지 못하였다. 본 연구에서는 감정노동의 긍정적 결과가 사회적 교류에 관한 능력 개발과 관련이 있다는 주장의 타당성

을 검증하기 위하여 다음과 같은 또 하나의 연구 가설을 제기하였는데, 측정변수를 구체화하기 위하여 대화 시의 커뮤니케이션 스킬을 대리변수로 사용하였다.

가설 2: 외식산업 종사자의 감정노동 수행은 커뮤니케이션 스킬 수준에 정(+)의 영향을 미친다.

III. 연구의 설계

1. 데이터 수집 및 표본의 분포

문헌 연구를 기반으로 하여 도출된 연구 가설을 검증하기 위한 데이터 수집은 자기기입식 설문지에 의한 설문조사로 이루어졌다. 설문조사는 서울 및 경기도에 위치한 패스트푸드점, 한식당, 일식당, 중식당, 패밀리 레스토랑의 종사원들을 대상으로 2007년 5월 16일부터 5월 26까지 11일간 실시되었다. 설문조사의 대상이 된 식당은 55개 매장이며, 다양한 업태의 외식산업을 포괄하기 위한 목적으로 여러 업태를 조사대상으로 하였다.

대부분의 외식사업체에서 업장 내 설문조사가 금지되어 있기 때문에 종업원에 대한 직접 조사가 불가능하여 각 사업체에 근무하는 종업원의 도움으로 설문조사를 실시하였다. 따라서 불가피

하게 편의추출에 의하여 표집이 이루어졌으며, 총 200부의 설문지를 배부하여 176부의 설문지를 회수(회수율 88%)하였다. 회수된 설문지 중 응답누락 문항이 많거나, 중심화 경향이 두드러지는 등 응답의 신뢰도에 문제가 있는 설문지 29부는 데이터로서의 가치가 없는 것으로 판단하여 분석에서 제외하였는데, 결과적으로 147부(유효율 84%)의 설문지가 데이터 분석에 활용되었다.

조사 표본의 분포는 <표 1>과 같다. 성별 구성은 남성과 여성이 비슷한 분포를 보였고, 결혼 여부는 기혼자에 비해 미혼자가 상대적으로 높은 구성비를 보였으며, 학력은 4년제 대학 졸업, 전문대 졸업, 고졸 이하, 대학원 이상의 순으로 나타났다. 응답자의 직급은 정규직 평사원이 가장 많았으며, 인턴 사원 및 비정규직 사원이 적은 분포를 보였다. 또한, 응답자의 연령은 20대, 30대, 40대 이상의 순이었으며, 종사 기간은 2년에서 5년 근무, 5년에서 10년, 2년 미만, 10년 이상 근무의 순이지만 비교적 고르게 분포되어 있는 것으로 나타났다.

2. 변수의 측정

본 연구의 주요 변수는 감정노동, 정서, 커뮤니케이션 스킬 등이다. 이러한 변수들은 모두 구성개념(construct)이며, 다수의 측정 문항을 활용하여 측정되었다. 감정노동은 강재호의 연구(2007)에서

<표 1> 조사표본의 일반적 특성

항목	구분	빈도(명)	비율(%)	항목	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	72	49.0	결혼 여부	기혼	52	35.4
	여자	75	51.0		미혼	95	64.6
학력	고졸 이하	32	21.8	직급	비정규직	18	12.3
	전문대 졸	49	33.3		사원	56	38.4
	4년제 졸	50	34.0		주임/대리	19	13.0
	대학원 이상	16	10.9		과장/팀장	31	21.2
			부장 이상		22	15.1	
연령	20대	77	52.4	종사 기간	2년 미만	29	20.1
	30대	51	34.7		2~5년	46	32.0
	40대 이상	19	12.9		5~10년	41	28.5
			10년 이상		28	19.4	

주 : 결측값은 제외하고 집계함.

사용한 12문항의 측정지표를 사용하였는데, 이 측정척도는 안준수(2004)가 개발한 측정척도와 김민주(2006)가 개발한 측정척도 중에서 일부를 추출한 것이다(표 2 참조). 안준수(2004)와 김민주(2006)의 측정척도는 Morris & Feldman(1996)이 제안한 감정노동의 하위 차원을 근거로 작성된 것이다.

정서의 평가는 이은영(1991)이 Gotlib & Meyer(1986)가 개발한 측정척도를 참고로 하여 축약한 측정척도를 사용하였다(표 3 참조). 또한, 커뮤니케이션 스킬은 박상규(1997)가 제작한 사회생활 기술 척도(social skills scale) 중에서 일부를 추출하여 사용하였다. 14개의 측정문항으로 구성된 박상규(1997)의 측정척도는 병리적인 피험자를 대상으로 사용하기 위한 임상심리학의 측정지표이므로 본 연구에 적용하기에는 무리가 있는 6문항을 제외한 후 8개의 측정문항을 사용하였다(표 4 참조). 박상규(1997)의 측정척도를 채택한 것은 이 척도가 간명하면서도 언어적 커뮤니케이션 스킬과 비언어적 커뮤니케이션 스킬을 포괄하고 있으며, 측정문항들이 대화 시의 커뮤니케이션 스킬에 초점을 맞추어 구성되어 있기 때문이다. 본 연구에서는 커뮤니케이션 스킬을 고객과 대화 시의 커뮤니케이션 스킬로 한정하여 측정하였는데,

그 이유는 감정노동의 수행이 고객과의 상호작용이라는 맥락에서 이루어지고 있기 때문이다. 본 연구에서 사용한 설문지의 측정문항은 명목척도와 서열척도로 구성된 인구통계학적 특성을 제외한 모든 문항이 중간 값을 지닌 Likert식 5점 척도로 구성되었다.

IV. 데이터 분석

1. 측정 변수의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 수집한 데이터를 이용하여 측정척도의 순화작업을 실시하였다. 측정척도의 순화는 요인분석을 통하여 측정의 타당성을 간접적으로 확인하고, Cronbachs' alpha 테스트에 의하여 측정척도의 신뢰도를 평가하는 방식으로 이루어졌다. 요인분석은 주성분분석에 의하여 요인을 추출하고, 직각회전인 Varimax에 의하여 요인 축을 회전하였다.

감정노동의 측정문항을 대상으로 한 요인분석의 결과는 <표 2>와 같다. 고유값 1 이상의 기준으로 세 개의 요인이 추출되었으며, 총 분산설명력은 0.6에 약간 미달하는 수준으로 나타났다. 주성분분석에 의한 요인추출에 있어서 각 요인의 고유 값들이 주성분 평균치의 두 배 수준으로 유

<표 2> 감정노동의 측정문항에 대한 요인분석

측정변수	요인 1: 감정전달 노력	요인 2: 감정조절 노력	요인 3: 감정 부조화	고유값	누적 분산 설명력
고객과 접촉할 때 평소보다 감정표현을 더 강하게 한다.	0.818	-0.062	0.122	2.520	20.99%
고객을 대할 때 감정을 적극적으로 표현하려고 노력함	0.722	0.216	-0.057		
고객이 느낄 수 있을 만큼 감정표현을 전달하려고 노력함	0.651	0.250	0.219		
고객의 유형에 맞게 감정을 조절하여 표현한다.	0.601	0.407	-0.238		
환대받는다고 느끼도록 감정표현을 과장할 때가 많다.	0.568	0.190	0.282	2.208	39.4%
고객과 접촉할 때 상황에 맞게 감정을 조절하여 표현함	0.153	0.767	-0.101		
나는 고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 자주 있다.	0.174	0.694	0.166		
고객들을 친절하게 대하기 위하여 실제의 감정을 왜곡함	0.146	0.603	0.511		
나는 늘 미소를 지으며 고객들을 대한다.	0.347	0.591	0.067	2.208	57.8%
표현하는 감정과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스럽다.	0.114	-0.029	0.852		
실제의 감정을 그대로 표현하지 못하는 것이 어렵다.	0.103	-0.023	0.819		
분노, 화, 우울, 불쾌함을 억제해야 하는 때가 많다.	-0.045	0.355	0.552		

사하게 도출되었는데, 이러한 현상은 변수 축약을 위한 차원의 축소가 비교적 용이하지 않음을 의미한다.

측정문항 중에서 “나는 고객과 접촉할 때 고객의 유형에 맞게 감정을 조절하여 표현한다”, “고객들을 친절하게 대하기 위하여 실제의 감정을 왜곡하는 경우가 많다”라는 두 문항은 두 개의 요인에서 요인부하량이 0.4 이상으로 나타났기 때문에 추후분석에서 제외하였다. 첫 번째 요인은 감정전달노력으로, 두 번째 요인은 감정조절노력으로, 세 번째 요인은 감정부조화로 명명하였으며, 각 요인 별로 실시한 Cronbachs' alpha 검증에서 감정전달노력, 감정조절노력, 감정부조화의 신뢰도 계수는 0.720, 0.697, 0.720으로 나타났다. 이러한 신뢰도 계수는 양호한 수준은 아니며, 허용한도에 근접하는 수준이다. 정서 경험에 관

한 측정척도는 최근 1년 동안의 특정한 정서 경험 정도를 측정하는 방식으로 구성되었다. 고유값 1을 기준으로 할 때 두 개의 요인이 추출되었으며, 두 요인의 누적 분산설명력은 권장치라고 볼 수 있는 60% 이상으로 분석되었다. <표 3>에 제시된 바와 같이 20개의 측정문항 중에서 ‘최근 1년 동안에 긴장된 적이 많았다’는 측정문항만이 두 개의 요인에서 유사한 요인 부하량을 보이고 있다. 따라서 이 측정문항은 추후 분석에서 제외되었다.

첫 번째 요인에 속한 측정문항들은 긍정적인 정서경험이라는 속성을 공유하므로 정적 정서로 요인명칭을 부여하였으며, 두 번째 요인에 속하는 문항들은 부정적 정서경험에 해당하므로 부적 정서로 명명하였다. 첫 번째 요인에 속하는 측정 문항의 요인 부하량과 두 번째 요인에 해당하는

<표 3> 정서적 경험에 대한 요인분석

측정문항	요인 1(명칭: 부정적 정서)	요인 2(명칭: 정적 정서)	고유값	누적분산 설명력
최근 1년 동안에 초조한 적이 많았다.	0.778	-0.236		
최근 1년 동안에 불안한 적이 많았다.	0.747	-0.220		
최근 1년 동안에 두려운 적이 많았다.	0.710	-0.210		
최근 1년 동안에 우울한 적이 많았다.	0.693	-0.291		
최근 1년 동안에 의기소침한 적이 많았다.	0.684	-0.283		
최근 1년 동안에 불만스런 적이 많았다.	0.681	-0.341	8.755	43.777%
최근 1년 동안에 무기력한 적이 많았다.	0.674	-0.203		
최근 1년 동안에 슬픈 적이 많았다.	0.654	-0.264		
최근 1년 동안에 안절부절한 적이 많았다.	0.645	-0.229		
최근 1년 동안에 실망한 적이 많았다.	0.601	-0.296		
최근 1년 동안에 걱정스런 적이 많았다.	0.561	-0.358		
최근 1년 동안에 긴장된 적이 많았다.	0.410	0.370		
최근 1년 동안에 기쁜 적이 많았다.	-0.270	0.757		
최근 1년 동안에 안도감이 든 적이 많았다.	-0.227	0.718		
최근 1년 동안에 만족스런 적이 많았다.	-0.289	0.696		
최근 1년 동안 희망적인 느낌이 많았다.	-0.291	0.695	3.398	60.766%
최근 1년 동안 정서적으로 안정되었다.	-0.296	0.694		
최근 1년 동안 편안하였다.	-0.290	0.677		
최근 1년 동안 활기에 차 있었다.	-0.217	0.649		
최근 1년 동안에 안정감을 느꼈다.	-0.215	0.632		

측정문항의 요인 부하량은 해당요인에서 양(+)의 부호를, 그리고 다른 요인에서는 음(-)의 부호를 보이고 있다. 따라서 두 요인간의 판별타당성은 확인되었으며, 각 측정문항의 요인 부하량이 해당요인에서 대부분 0.6 이상으로 높게 나타나고 있으므로, 수렴타당성도 양호하다고 볼 수 있다. 첫 번째 요인인 정적 정서의 Cronbachs' alpha 계수는 0.903, 두 번째 요인인 부적 정서의 Cronbachs' alpha 계수는 0.874로 나타나서 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

한편, 고객과의 대화커뮤니케이션 스킬에 대한 요인분석의 결과에서는 두 개의 고유 값 1 이상인 요인이 추출되었다. 총 분산설명력은 70%에 육박하여 정보 손실이 작은 것으로 분석되었으며, 대화 시의 비언어적 커뮤니케이션 스킬과 언어적 커뮤니케이션 스킬로 명명이 가능하도록 범주화되었다. Cronbachs' alpha 분석의 결과에서는 비언어적 커뮤니케이션 스킬의 경우 0.833, 언어적 커뮤니케이션 스킬은 0.825로서 신뢰도의 문제는 없는 것으로 나타났다.

2. 가설검증을 위한 인과분석

감정노동과 정서, 커뮤니케이션 스킬 간의 인과관계를 설정한 연구가설을 검증하기 위하여 요인분석의 결과로 추출된 감정노동의 각 성분들을 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수 간의 다중공선성을 검증하기 위한 VIF 검정에서는 VIF 통계량이 감정전달노력의 경우가 1.359, 감정부조화는 1.079, 감정조절노력은 1.302로 나타나서 독립변수간의 상관관계는 문제가 될 만한 수준이 아닌 것으로 분석되었다.

정(+)적 정서를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시한 결과, 감정노동의 구성성분 중에서 감정전달노력만이 정적 정서에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정조절노력과 정(+)적 정서와의 관계는 90%의 신뢰구간에서 인과관계가 검증되었다. 그러나 모형의 설명력은 0.1에 미달하는 낮은 수준을 보였다. 다중회귀분석의 결과는 직무 수행과 관련한 감정전달노력을 적극적으로 할수록 정(+)적 정서의 경험 빈도가 높아진다는 해석을 가능하게 한다.

<표 4> 고객과의 대화 커뮤니케이션 스킬에 대한 요인분석 결과

측정문항	요인 1: 비언어적 스킬	요인 2: 언어적 스킬	고유값	누적분산 설명력
고객과 대화할 때에 제스처를 자연스럽게 취한다.	0.851	0.146	4.137	51.71%
자연스런 표정을 짓는 것이 어렵지 않다.	0.790	0.282		
고객과 대화할 때에 자연스럽게 고객을 주시한다.	0.770	0.118		
공손한 자세를 취하는 것이 어렵지 않다.	0.719	0.250		
고객과 대화할 때 할 말을 조리 있게 전달한다.	0.203	0.850	1.259	67.44%
고객과 대화할 때 해야 할 말을 충분히 전달한다.	0.028	0.816		
고객의 질문에 적절히 대답하는 것이 어렵지 않다.	0.424	0.724		
고객의 질문에 즉시 대답하는 것이 어렵지 않다.	0.485	0.624		

<표 5> 정적 정서를 종속변수로 하는 다중회귀분석

독립변수	비표준화 회귀계수	표준오차	t-value	유의확률	모형의 설명력
(상수)	1.859	0.344	5.407	0.000	0.094
감정조절노력	0.157	0.857	1.790	0.076	
감정부조화	-0.007	0.058	-0.118	0.906	
감정전달노력	0.155	0.344	2.057	0.042	

〈표 6〉 부정 정서를 종속변수로 하는 다중회귀분석

독립변수	비표준화 회귀계수	표준오차	t-value	유의확률	모형의 설명력
(상수)	2.734	0.433	6.311	0.000	0.009
감정조절노력	0.084	0.095	0.884	0.378	
감정부조화	0.037	0.073	0.506	0.613	
감정전달노력	-0.065	0.111	-0.581	0.563	

그러나 부(-)적 정서를 종속변수로 하고 감정노동의 각 성분들을 독립변수로 하는 다중회귀분석에서는 〈표 6〉에 제시된 바와 같이 회귀모형 자체가 성립하지 않는 것으로 나타나고 있다. 따라서 감정노동의 일부 성분과 정(+)적 정서 간의 인과관계만이 검증되었으므로, 연구가설 1은 부분적으로 채택되었다고 볼 수 있다. 그러나 인과관계가 극히 일부의 구성성분과 결과 변수 간의 관계에서만 검증되고 있으며, 낮은 모형의 설명력을 감안한다면 감정노동과 정서 간의 관계는 밀접하지 않은 것으로 보인다.

한편, 감정노동의 각 구성성분들을 독립변수로 하고 고객과의 대화 시에 초점을 맞춘 커뮤니케이션 스킬을 종속변수로 하는 다중회귀분석에서는 감정노동과 정서 간의 인과관계보다는 뚜렷한 인과성이 발견되었다. 언어적 커뮤니케이션 스킬

을 종속변수로 한 경우에는 감정전달노력과 종속변수 간의 인과관계만이 검증되었지만, 모형의 설명력은 0.3을 상회하는 수준으로 나타났다.

언어적 커뮤니케이션 스킬을 종속변수로 하는 다중회귀분석에서도 감정전달노력과 인과관계만이 유의하게 나타났으며, 모형의 설명력은 0.1을 상회하는 낮은 수준으로 분석되었다. 따라서 연구가설 2도 부분적으로 지지되었다고 판단할 수 있다.

분석결과를 종합해 볼 때, 감정노동이 정서에 미치는 영향과 커뮤니케이션 스킬에 미치는 영향은 문헌고찰을 통하여 도출한 추론에 비하여 작은 것으로 해석된다. 감정노동의 구성성분 중에서는 감정전달능력이 정(+)적 정서와 관련되어 있으며, 언어적 커뮤니케이션 스킬과 비언어적 커뮤니케이션 스킬을 포함한 고객과의 커뮤니케

〈표 7〉 비언어적 커뮤니케이션 스킬을 종속변수로 하는 다중회귀분석

독립변수	비표준화 회귀계수	표준오차	t-value	유의확률	모형의 설명력
(상수)	0.963	0.378	2.552	0.012	0.310
감정조절노력	0.121	0.083	1.464	0.145	
감정부조화	0.055	0.064	0.865	0.388	
감정전달노력	0.566	0.096	5.871	0.000	

〈표 8〉 언어적 커뮤니케이션 스킬을 종속변수로 하는 다중회귀분석

독립변수	비표준화 회귀계수	표준오차	t-value	유의확률	모형의 설명력
(상수)	1.690	0.421	4.011	0.000	0.118
감정조절노력	-0.033	0.092	-0.358	0.721	
감정부조화	0.044	0.071	0.621	0.536	
감정전달노력	0.408	0.107	3.800	0.000	

이션 스킬과도 관련되어 있는 것으로 나타나고 있다. 이러한 분석결과는 감정노동자가 인위적인 정(+적 감정의 표현 노력을 강화할수록 정서와 커뮤니케이션 스킬에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 시사하고 있다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 감정노동의 결과에 대한 기존의 논의에서 직무만족 등 직무 및 조직태도들을 결과 변수로 하는 연구가 주류를 이루고 있으며, 감정노동과 정서와의 관계에 대한 본격적인 검증이 시도된 바 없다는 점에 주목하여 두 변수 간의 인과관계를 검증하였다. 또한, 감정노동의 수행이 대인교류를 용이하게 하는 훈련의 역할을 하기 때문에 감정노동의 결과가 긍정적으로 나타날 수 있다는 제안(Ashforth & Humphrey 1993)도 경험적으로 분석하였다. 이러한 작업은 선행 연구들에 의하여 제안된 논지에 대한 최초의 실증 연구라는 점에서 연구 의의를 지닌다.

외식산업 종사자들을 대상으로 수집된 데이터를 이용하여 연구가설을 검증한 결과, 감정노동의 구성성분 가운데 하나인 감정전달노력만이 정(+적 정서와 언어적 커뮤니케이션 스킬, 비언어적 커뮤니케이션 스킬에 정(+의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 연구가설들은 부분적으로 지지되었다고 볼 수 있지만, 모형의 설명력은 대체로 낮은 수준이었다. 감정노동의 결과에 대한 선행 연구들의 관점들과 관련하여 볼 때, 본 연구의 분석 결과는 소외가설보다는 안면환류가설을 지지하는 방향으로 나타났다. 특히 감정노동의 구성성분 가운데 감정전달노력이 정적 정서와 정(+의 인과관계를 맺고 있다는 발견은 안면표정의 변화만으로 특정한 정서가 형성될 수 있다는 안면환류가설의 논리와 일치하는 면이 있다. 그러나 감정노동이 정서에 미치는 영향은 크지 않은 것으로 분석되어서, 직무만족이나 직무스트레스 등을 종속변수로 한 선행 연구들의 분

석결과와는 상당한 차이를 보이고 있다. 본 연구는 감정노동과 정서 간의 관계에서 직접적인 인과효과만을 분석했다는 한계를 지니지만, 본 연구의 분석결과를 고려할 때 감정노동의 수행이 자신의 실제 감정 경험으로부터의 소외를 야기한다는 Hochschild(1983)의 주장은 과장된 것으로 보인다. 감정노동이 정서에 치명적으로 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 Hochschild(1979, 1983)의 주장은 데이터 분석에서 지지되지 못하였으나, 감정노동이라는 개념을 최초로 제안한 공헌과 후기 자본주의 사회에서 인간의 감정도 상품화된다는 예리한 통찰력은 폄하될 수 없는 가치를 지니고 있다.

따라서 기존에 수행된 감정노동의 경험적 연구결과들과 종합해 볼 때, 본 연구에서 나타난 것처럼 감정노동이 정서에 미치는 직접효과는 크지 않지만, 직무만족이나 조직몰입 등 다른 변수들을 매개변수로 하여 간접적인 영향을 미칠 가능성을 추론할 수 있을 것이다. 만약에 이러한 간접 인과관계가 경험적 연구를 통하여 지지되지 못한다면, 감정노동의 결과에 대한 향후의 논의는 소외가설과 안면환류가설의 타당성 검증에서 탈피하여 결과 변수로 채택하는 변수들 간의 차이를 인정하는 맥락에서 이해하는 것이 바람직하다고 판단된다. 예를 들면 감정노동은 직무스트레스와는 정(+적 관계에 있으나, 직무만족, 조직몰입과의 관계는 상대적으로 약하기 때문에 조절변수에 의하여 분석결과가 다르게 나타나는 경향을 보이고 있으며, 정서는 최종적인 결과 변수의 성격을 지니므로 감정노동의 영향을 적게 받는다는 해석이 가능하다.

한편 본 연구에서 감정노동과 정(+적 정서와는 인과성이 부분적으로 검증되었으나, 부(-)적 정서와의 인과관계가 검증되지 않은 것도 흥미로운 점이다. 이러한 분석결과는 정적 정서와 부정적 정서는 영향요인이 다를 가능성을 제기하고 있으며, 동기부여 이론인 Herzberg의 이요인 이론(dual factor theory)과 같은 맥락에서 해석될 수 있을 것

이다. 즉, Herzberg가 만족요인과 불만족요인이 별개의 차원이라고 제안한 것처럼 정적 정서와 부정적 정서는 동일한 차원의 극간이라기보다는 별개의 차원으로 인식해야 할 필요성이 제기된다. 감정노동은 서비스직 종사자들이 수행하는 직무의 본질을 포착한 개념이므로 직무 내재적 요인은 불만족과는 무관하고 만족 수준과 관련되어 있다는 Herzberg의 이요인 이론과 같은 맥락에서 이해할 수 있다.

본 연구를 통하여 감정노동의 수행이 대인관계 상의 사고능력을 증진시킨다는 Ashforth & Humphrey(1993)의 주장은 어느 정도 설득력이 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 감정노동의 구성성분 중에서 감정전달노력이 언어적 커뮤니케이션 스킬과 비언어적 커뮤니케이션 스킬에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 이러한 결과는 상식적인 추론과 일치한다. 그러나 본 연구의 가정과는 달리 커뮤니케이션 스킬이 감정노동의 결과에 대한 조절변수로 작용할 가능성을 배제할 수 없으므로 추후에 본격적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 문제의 제기 과정이 이론적인 관심사에서 출발하였으므로 실용적 시사점이 미흡하다는 한계를 지닌다. 또한, 표본의 크기가 다소 작고, 편의추출에 의하여 표본추출이 이루어졌다는 점도 본 연구의 한계이다. 그러나 감정노동의 결과가 정(+)적 정서를 유발하고, 부(-)적 정서를 증감시키지 않는다는 분석결과는 추후의 실용적 연구를 위한 단서를 제공하고 있다. 즉, 감정노동이 선행 연구들에서 검증된 것처럼 직무스트레스 수준을 높이더라도 적절한 대응기제를 통하여 극복할 경우 종업원의 정서적 폐해까지 연결되지는 않으므로, 효과적 대응기제를 밝히려는 연구가 수행될 필요성이 제기된다. 또한, 감정전달노력이 정(+)적 정서에 긍정적인 영향을 미친다는 점은 종사원에 대한 서비스 매너 교육과 관광산업에서 일반적으로 사용되는接客 매뉴얼이 종사원에게도 긍정적인 효과를 미칠 수 있음을

암시하고 있다. 아울러 본 연구의 분석 결과는 서비스직 종사자의 직무몰입 수준이 높을수록 감정전달노력의 강도가 높으므로, 직무몰입 수준이 높은 경우에는 감정노동의 결과가 긍정적으로 나타날 가능성이 높다는 점을 시사하고 있다. 본 연구와 관련하여 감정노동의 결과에 대한 향후의 연구에서는 조직이나 직무관련 태도의 범위를 넘어서는 감정노동의 결과 변수를 찾으려는 논의가 진행되어야 하며, 다양한 유형의 표본을 대상으로 하는 경험적 연구를 통하여 연구결과의 일반화 가능성을 탐색할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

1. 강재호 (2006) : 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙간의 관계. 경기대학교 박사학위 청구논문.
2. 고동우·지선진·송운강 (2001) : 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지의 조절효과. *관광학연구* 25(2):295-314.
3. 김민주 (1998) : 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. *관광학연구* 21(2): 130-144.
4. 김민주 (2006) : 감정노동 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구. *호텔경영학연구* 19(2):127-144.
5. 박권생 역 (2006) : 정서사회학. 학지사, 57, 서울.
6. 박상규 (1997) : 정신분열병 환자의 사회생활 기술 평가. *한국심리학회지(임상)* 16(1):13-26.
7. 안준수 (2003) : 서비스 상호작용유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구. 경기대학교 박사학위논문, 51-77.
8. 이성식·전신연 편역 (1995) : 감정사회학. 한울아카데미, 35. 서울.
9. 이은영 (1991) : 자기불일치 인지기대에 따른 우울과 불안의 공존현상. 고려대학교 박사학위논문, 34-50.

10. 이훈구 · 이수정 · 이은정 · 박수애 (2003) : 정서사회학. 법문사, 33. 서울.
11. Abraham R (1998) : Emotional dissonance in organizations : antecedents, consequences and moderator, *Genetic, Social and General Psychology Monographs* 124:229-246.
12. Adelman PK (1989) : Emotional labor and employee well-being. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.
13. Ashforth BE · Humphrey RH (1993) : Emotional labor in service roles : The influence of identity. *Academy of Management Review* 18(1): 88-115.
14. Brotheridge C · Grandey A (2002): Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior* 60:17-39.
15. Carlson JH · Hatfield E (1992) : Psychology of Emotion. Hartcourt Brace Jovanovich College Publishers.
16. Hochschild AR (1979) : Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology* 85:551-575.
17. Hochschild AR (1983) : The managed heart. Berkeley University of California Press.
18. Morris JA · Feldman DC (1996) : The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Journal* 21:989-1010.
19. Morris JA · Feldman DC (1997) : Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues* 9:257-274.
20. Pugliesi K (1999) : The consequences of emotional labor : Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion* 23(2):125-154.
21. Thoits PA (1989) : The sociology of emotions. *Annual Review of Sociology* 15:317-342.
22. Wharton A (1993) : The affective consequences of service work. *Work and Occupations* 20(2):205-232.
23. Warton A · Erickson RJ (1993) : Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional role. *Academy of Management Review* 18:457-486.
24. Zajonc RB (1980) : Feelings and thinking : Preferences need no inferences. *American Psychologists* 35:151-175.
25. Zapf D (2002): Emotion work and psychological well-being : A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review* 12:237-268.

2008년 3월 6일 접수
2008년 5월 19일 1차 논문수정
2008년 5월 31일 2차 논문수정
2008년 6월 10일 게재확정