

카지노종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 미치는 영향

Effect of Emotional Labor on Burnout and Job Satisfaction

신혜숙
강원대학교 관광학과

Hye-Sook Shin(hyeshin@kangwon.ac.kr)

요약

본 연구는 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 실시하였다. 분석 결과, 카지노기업 종사원의 감정노동 요인 중 심층행위는 정서적 탈진에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 정서적 탈진에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 심층행위와 감정제어는 개인적 성취감 결여에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 개인적 성취감 결여에 정(+의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 심층행위와 감정제어는 비인간화에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 표면적 행위는 비인간화에 정(+의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 다음으로 카지노기업 종사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정노동 요인 중 심층행위는 직업환경에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 직업환경에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 심층행위와 감정제어는 종사원의 보상 및 가치공유에 정(+의 영향을 미치지 않지만 표면적 행위는 보상 및 가치공유에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 한편 카지노기업 종사원의 감정노동은 공정성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 감정노동 요인 중 감정제어만이 종사원의 근무환경에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 감정노동 | 소진 | 직무만족 |

Abstract

This paper tried to identify the impacts of emotional labor on burnout and job satisfaction in the casino industry. Prepared questionnaires were distributed to 300 sample employees working in domestic casino, then used for data analysis 300. The results of this study are as follows: Firstly, surface acting have a positive effect on emotional exhaustion, lack of accomplishment and depersonalization. But deep acting have a negative effect on emotional exhaustion. And deep acting, emotion control have a negative effect on lack of accomplishment and depersonalization. Secondly, surface acting have a positive effect on job environment. Also deep acting, emotion control have a positive effect on rewards and value sharing. And emotion control have a positive effect on work environment. Thirdly, deep acting have a negative effect on job environment. Also, surface acting have a negative effect on rewards and value sharing.

■ keyword : | Emotional Labor | Burnout | Job Satisfaction |

I. 서 론

서비스산업에 근무하는 종사원들은 지적인 노동과

신체적인 노동뿐만 아니라 조직의 감정표현 조절요구에 맞추어 행위 당사자의 실제 감정을 숨기거나 왜곡하여야 하는 감정적인 노동까지 요구받고 있다[22]. 특히

고객과 직접 접촉하여 서비스를 제공하고 있는 카지노 종사원의 경우 고객에 대한 배려, 친절함 등이 고객 만족에 직접적으로 영향을 미치며, 기업의 이미지로 연결될 수 있으므로 종사원들의 고객에 대한 긍정적 감정표현은 매우 중요하다 할 수 있다. 이러한 감정과 관련하여 논의되는 것이 감정노동인데, 이는 자신의 감정을 효율적인 업무처리에 적합하다고 인정되는 형태로 표현하는 것을 말한다. 내적 감정과 겉으로 드러내는 감정 사이의 괴리로 인하여 감정노동 종사자들은 정서적 탈진으로 대표되는 소진을 경험한다. 오늘날의 기업환경에서 감정노동 종사자들이 겪는 직무 스트레스 역시 높아질 수밖에 없다[17].

카지노기업의 서비스는 생산과 소비가 동시에 발생하므로 불량 서비스는 고객의 이탈을 야기한다. 더욱이 카지노기업의 서비스가 종사원에 의해 이루어지므로 제공하는 종사원에 의해 서비스의 품질 차이가 발생하고 이에 따라 카지노의 경영성고가 좌우된다[4]. 즉, 카지노기업 종사원의 고객에 대한 우호적인 감정표현은 기업의 경영성고에 직접적인 영향을 미치게 되므로 카지노종사원들의 적절한 감정관리가 요구되는 것이다.

그러나 종사원들은 개개인의 내면과는 달리 조직에서 요구되는 감정표현을 하게 됨으로써 발생하는 심리적인 고갈상태인 소진을 겪게 되며, 그것이 직무불만족으로 이어질 수 있다. 따라서 감정노동에 따라 겪게 되는 소진관리 및 이에 대한 연구가 필요하다 보아진다.

이러한 연구의 필요성에 따라 본 연구는 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 즉, 감정노동의 차원을 심층행위, 감정제어, 표면적 행위로 구분하여 측정변수로 설정하고, 그러한 요인이 종사원의 소진과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 파악함으로써 종사원들의 소진을 감소시키고 직무만족을 제고할 수 있는 방안을 제시하여 카지노기업 인적자원관리의 효율화 측면에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동과 소진

감정노동(emotional labor)이란 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려는 개인적인 노력이라고 할 수 있다.

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동을 ‘종사원이 고객과의 업무수행 과정 중 조직으로부터 요구되어지는 감정의 표현을 위한 노력, 계획, 그리고 통제’로 정의하면서 감정노동이 적절한 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현을 위한 주의 정도, 표현되어지는 감정의 다양화, 실제 느낀 감정과 표현하는 감정 사이의 불일치를 나타내는 감정적 부조화 등의 네 가지 요소로 구성되어 있다고 보았다. 감정적 부조화는 감정노동을 수행함에 있어 종사원의 실제 감정과 조직의 감정표현 규범에 부합되는 종사원의 감정표현이나 행동이 상충될 때 발생할 수 있다[32].

종사원의 감정표현을 대상으로 감정노동을 측정함에 있어 Brotheridge & Lee(2003)는 감정노동을 표면적 행위, 심층 행위, 진심어린 행위 등의 세 가지로 구분하여 연구하였고, 구경원·김관영(2010)은 감정노동을 표면적 행위와 심층 행위, 그리고 종사원 스스로가 감정을 통제하려는 노력의 정도인 감정 제어 등의 세 가지로 구분하여 측정하였다.

소진(burnout)이란 개인에 대한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태[31]로, 주로 스트레스에 의해 발생하며 타인에게 도움을 주는 직업을 가진 사람들에게 공통적으로 나타난다. 이러한 소진은 고질적으로 나타나는 정서적 고갈, 탈인격화, 성취감 저하 등의 세 가지 차원으로 구분된다[30]. 즉, 종사원은 지속적이고 과중한 업무로 인해 정서적 고갈을 가장 먼저 경험하며, 이를 완화시키기 위해 타인들과의 교류를 하지 않으려 하고 스스로 타인으로부터 심리적인 거리감을 유지하게 되는 탈인격화 현상을 경험하게 된다. 이러한 탈인격화가 심해지면 자신의 태도와 조직의 요구가 일치하지 않음을 알게 되고, 자신의 능력에 문제가 있음을 인지하여 결국은 자아성취감이 낮아지게 되는 것이다[29].

감정노동과 소진간의 관계를 다룬 선행연구를 살펴

보면 다음과 같다. Zapf(2001)는 그의 연구에서 감정노동과 불확실성이 소진에 영향을 미친다고 보고하였고, Doormann, Zapf, & Isic(2002)은 그들의 연구를 통해 감정부조화가 소진, 긴장, 정신적 불만에 영향을 미치는 주요한 요인임을 입증하였다. Brotheridge & Grandy(2002)의 연구에서 표면행위는 감정적 고갈과 비인격화에 긍정적인 영향을 미치며, 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박영배·안대희·이상우(2009)는 호텔종사원을 대상으로 한 그들의 연구에서 감정표현의 빈도가 높을수록 소진이 증가하며 감정부조화가 높을수록 소진이 증가하는 것으로 보고하였다. 이는 Adelman(1989), Rafaei & Sutton(1989), 성혜진(2003)의 연구와 같은 결과이다. 김세리·김진(2010)은 외식산업 종사원을 대상으로 한 연구에서 심층행위는 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로, 표면행위는 소진에 정(+),의 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

상기의 선행연구 중 감정노동은 종사원의 소진에 영향을 미치는 요인으로 드러난 연구결과[8][11]를 토대로 본 연구의 가설1은 다음과 같이 설정하였다.

가설 1: 카지노기업 종사원의 감정노동은 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 감정노동과 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원이 직무나 직무를 구성하고 있는 여러 요소에 대하여 느끼는 감정이나 태도로, 조직의 성과에 기여하는 중요한 개념으로 인식된다. 즉, 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 호의적 감정과 적대적 감정에서 야기되는 태도[33]라 할 수 있다. 직무만족을 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분할 때, 내재적 만족은 직무의 난이도, 도전감, 중요성, 다양성, 책임 등 직무 그 자체의 내재적 가치가 주는 만족감이며, 외재적 만족은 보상, 작업환경, 직무와 관련된 승진 등 직무수행의 결과에 따라 직무 외적으로 부여된 보상가치에 대한 만족을 의미한다[16]. 직무에 만족하는 종사원은 능률적이고 창의적이므로 생산성 제고에 기여한다. 또한 이직율과 결근율이 감소되어 직장에 안정성을 느낌과 동시에 자부심과 사

회적 책임이 강화된다[15]. 이처럼 직무만족은 종사원들의 긍정적인 행동을 유발하여 기업의 경쟁력 강화를 위해 중시되는 개념이라 할 수 있다.

감정노동과 직무만족간의 관계를 다룬 선행연구를 보면 다음과 같다. Adelman(1989)은 감정노동을 연구하였는데, 그 결과 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종사원들의 직무불만족이 높았고, 자존감이 낮았으며, 건강상태가 나쁘고 정신적 고갈이 심화되는 것으로 나타났다. Morris와 Feldman(1996)은 감정노동을 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현을 위한 주의 정도, 감정적 부조화 등의 세 가지로 구분하여 소진과 직무만족간의 관계를 연구하였는데, 그 결과 이 세 가지 요소들이 정서적인 소진에는 정(+),의 영향을 미치고, 직무만족에는 부(-),의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 김민주(1998)의 연구에서는 감정노동이 클수록 직무만족을 포함한 직무관련 태도가 긍정적인 것으로 나타났다.

배수경·김성조·김세영(2008)은 카지노직원을 대상으로 감정노동을 내적 행동, 감정 부조화, 표현노력, 표정관리 등의 네 가지로 구분하여 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 내적 행동은 직무만족 요인에 모두 정(+),의 영향을 미치며, 감정 부조화는 인사만족에 정(+),의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 표현노력은 적성만족에는 정(+),의 영향을 미치며, 표정관리는 적성만족에 부(-),의 영향을 미치는 것으로 드러났다.

김현형(2009)은 감정노동과 조직몰입, 직무만족, 이직의도간의 상관관계를 분석하였는데, 그 결과 모두 정(+),의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박효진(2002)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 종사원이 감정부조화를 높게 지각할수록 직무만족이 낮아지고, 감정적 고갈과 탈인격화가 심화되는 것으로 보고하였으며, 신정하(2011)는 호텔 및 외식업체 종사원들은 감정노동 요인 중 감정통제가 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

상기의 선행연구들[12][14][18]에 나타나듯 감정노동은 종사원의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하여 본 연구의 가설2는 다음과 같이 설정하였다.

가설 2: 카지노기업 종사원의 감정노동은 직무만족에

유의한 영향을 미칠 것이다.

III. 연구의 설계

1. 연구의 모형

본 연구는 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하는 것으로, 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

첫째, 감정노동은 적절한 감정을 표현하는 행위로서, 종사원이 고객과의 업무수행 과정에 있어 조직으로부터 요구되는 감정표현을 위한 노력, 계획, 그리고 통제로 정의한다[28].

둘째, 소진은 종사원이 직장 내에서 지속적이고 과중한 업무로 인해 발생하는 신체적, 정신적인 탈진상태로 정의한다[30][31].

셋째, 직무만족은 직무와 관련하여 직무수준이나 직무환경에 대한 유쾌하고 긍정적인 정서상태로 생산성 제고와 자부심 및 사회적 책임을 강화하는 요인[15][16]으로 정의한다.

본 연구의 설계를 위한 변수 및 변수설정의 근거는 다음과 같다.

감정노동 변수는 Brotheridge & Lee(2003), 구경원·김판영(2010)의 연구를 토대로 하여 심층행위(7문항), 감정제어(5문항), 표면적 행위(6문항) 등 총 18개 항목으로 설정하였다. 소진 변수는 Lee & Ashforth(1996), 구효진·김병용(2009)의 연구를 토대로 정서적 탈진(9문항), 비인간화(5문항), 개인적 성취감 결여(8) 등 총 22개 항목으로 설정하였고, 직무만족 변수는 김나라(2002), 김성근·유경민(2008)의 연구를 토대로 총 19개 문항으로 구성하였다. 이상의 본 연구의 모형은 다음의 [그림 1]과 같다.

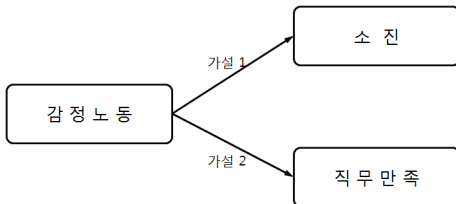


그림 1. 연구의 모형

2. 설문지의 구성

본 연구의 설문지에 대한 내용은 다음의 [표 1]에 제시하였다.

표 1. 설문지의 구성

설문항목	변수	문항수
인구통계적 특성	성별, 연령, 학력, 직위, 재직기간, 월평균소득, 고용형태, 근무부서	8
감정노동	심층행위(7), 감정제어(5), 표면적 행위(6)	18
소진	정서적 탈진(9), 개인적 성취감 결여(8), 비인간화(5)	22
직무만족	인사행정업무의 공정성, 능력발휘환경 조성, 승진시 능력과 경력 반영, 동료들과 잘 지냄, 직업 존중감, 동료들과 회사의 목표와 비전을 위해 믿음과 가치 공유, 적절한 급여, 복지시설에 만족, 근무시간이 균형있게 운영됨, 영업환경 만족, 복지후생 만족, 회사 대표의 의사결정과정에 만족, 고객들은 내 일이 중요하다고 생각, 안정된 직업, 근무의 즐거움, 적절한 포상제도, 카지노에 대한 고객의 관심이 크다고 생각, 근무조건이 복무규정에 맞게 운영됨, 내 업무 외 다른 업무 강요받지 않음.	19

3. 분석방법

본 연구는 국내의 내국인 출입 카지노기업의 종사원들을 대상으로 설문지를 이용하여 조사하였다. 조사 시기는 2011년 6월 27일부터 7월 15일 까지 실시하였고, 총 300부의 설문지를 배포하여 회수된 설문지 283부를 본 연구를 위한 자료로 활용하였다. 본 연구는 측정척도의 신뢰성과 타당성분석을 위해 Cronbach's Alpha 계수를 이용한 내적 일관성 기법(Internal Consistency Method), 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 각 측정변수에 대하여 상관관계분석을 실시하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해서는 빈도분석을 실시하였고, 가설을 검증하기 위해서는 다중회귀분석을 실시하였으며, 이는 SPSS Win 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위한 빈도분석(Frequency Analysis) 결과는 다음의 [표 2]와 같다.

표 2. 조사대상자의 일반적 특성

항목	빈도		비율(%)	항목	빈도	비율(%)
성별	남	141	49.8	학력	고졸 이하	7 2.5
	여	142	50.2		전문대졸	152 53.7
연령	20-24세	3	1.1	대졸	105 37.1	
	25-29세	50	17.7	대학원 재학이상	19 6.7	
	30-34세	100	35.3	직위	1-3년 미만	21 7.4
	35-39세	95	33.6		3-5년 미만	13 4.6
	40세 이상	35	12.4	5년 이상	249 88.0	
직위	사원	28	9.9	근무 부서	100만원 미만	1 0.4
	주임-대리	209	73.9		100-150만원 미만	12 4.2
	과장	38	13.4		150-200만원 미만	46 16.3
	차장 이상	8	2.8		200-250만원 미만	66 23.3
고용 형태	지원/운영팀	15	5.3	월 소득	250만원 이상	158 55.8
	머신 운영팀	10	3.5		합계	N = 283 (100.0%)
	고객 지원팀	8	2.8			
고용 형태	테이블 영업팀	250	88.3			
	정규직	281	99.3			
	비정규직	2	0.7			

2. 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

표 3. 감정노동에 관한 요인분석 결과

요인명 (% of Variance, Cronbach's α)	감정노동	요인 적재량	아이겐 값
요인 1(심층행위) (48.086%, α =0.922)	진정성이 포함된 감정표현 노력	.866	8.656
	고객을 돕고자 하는 감정 표출	.808	
	좋은 기분상태 유지 노력	.795	
	다양한 감정표현 방식 시도노력	.770	
	좋은 인상과 감정 표현 노력	.753	
요인 2(감정제어) (11.123%, α =0.835)	좋은 인상을 감정 절제 노력	.599	2.002
	연성 높임 등의 행동 하지 않음	.795	
	싫은 내색을 절대 하지 않음	.759	
	불쾌함 등의 감정 억제	.745	
	화가 나도 침착함을 위해 노력	.712	
요인 3(표면적 행위) (8.722%, α =0.873)	감정을 숨기기 위한 가식적 행동	.917	1.570
	실제 감정과 다른 감정을 표현	.818	
	솔직한 감정과 다른 표정	.816	
KMO 측도 : .890, Bartlett 검정치 : 3781.923(p-value : 0.000)			

분석 결과 본 연구의 독립변수로 설정한 감정노동은 요인 1의 6개 항목, 요인 2의 4개 항목, 요인 3의 3개 항목 등이 각각 동일한 개념으로 요인화되었다. 이 과정에서 평가기준을 충족하지 못하는 5개 항목 즉, 업무 중

좋았던 일반 상상, 우호적 표현 노력, 억지 미소, 과장된 감정표현, 의도적으로 화기에애한 분위기 조성 등은 제거하였다.

각 항목들의 내적 일관성을 평가하기 위해서는 신뢰성 측정방법인 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 감정노동 항목에 대한 요인분석 결과는 [표 3]에 제시하였다. 이 분석은 Varimax 회전 후 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출한 것인데, 추출된 요인별 설명 분산의 총 누적계수는 67.931%로 나타났다.

본 연구의 모형에서 종속변수로 설정한 소진, 직무만족에 대한 요인분석 결과는 다음의 [표 4] 및 [표 5]와 같다. 먼저 소진은 요인 1의 9개 항목, 요인 2의 8개 항목, 요인 3의 5개 항목 등이 각각 동일한 개념으로 요인화되었다. 이 과정에서 평가기준을 충족하지 못하는 요인은 없었다. 추출된 요인별 설명 분산의 총 누적계수는 68.090%로 나타났다.

표 4. 소진에 관한 요인분석 결과

요인명 (% of Variance, Cronbach's α)	소진	요인 적재량	아이겐 값
요인 1 (정서적 탈진) (40.455%, α =0.935)	업무 관련 피로감 느낌	.906	8.900
	업무관련 신체적 탈진 느낌	.896	
	업무에 과로감을 느낌	.883	
	업무관련 감정적 탈진을 느낌	.870	
	업무에 스트레스를 느낌	.815	
	업무에 소진됨을 느낌	.781	
	업무관련 좌절감을 느낌	.724	
	업무관련 긴장감을 느낌	.682	
	업무에 절망감을 느낌	.637	
요인 2 (개인적 성취감 결여) (22.299%, α =0.937)	성취감이 별로 없음	.878	4.906
	상쾌함이 별로 없음	.851	
	열정이 별로 없음	.818	
	감정적 문제에 대한 대처 부족	.737	
	편안한 분위기 제공하지 않음	.721	
	고객을 별로 이해하려 하지 않음	.605	
	고객문제에 효과적인 해결 하지 않음	.602	
긍정적인 영향을 잘 받지 않음	.564		
요인 3 (비인간화) (5.336%, α =0.804)	동료에게 무관심 함	.771	1.174
	동료에게 냉담한 편	.743	
	동료에게 감정적 곤란을 느끼지 않음	.666	
	고객관리를 잘하지 않음	.623	
	동료에게 비난을 잘함	.616	
KMO 측도 : .899, Bartlett 검정치 : 5313.332(p-value : 0.000)			

직무만족은 요인 1의 4개 항목, 요인 2의 6개 항목, 요인 3의 3개 항목, 요인 4의 3개 항목 등이 각각 동일한

개념으로 요인화되었다. 이 과정에서 평가기준을 충족하지 못하는 3개 항목(적절한 급여, 복지시설 만족, 복지후생 만족)은 제거하였다. 추출된 요인별 설명 분산의 총 누적계수는 59.878%로 나타났다. 표[5]에서 보듯, 요인 1에는 직무만족 측정항목 중 4개 변수들이 요인화되어 이를 ‘직업환경’이라 명명하였다. 요인 2에는 6개 변수들이 요인화되어, 이를 ‘보상 및 가치공유’라고 명명하였다. 요인 3에는 3개 변수들이 요인화되어 이를 ‘공정성’이라 명명하였다. 요인 4에는 3개 변수들이 요인화되어 이를 ‘근무환경’이라 명명하였다.

표 5. 직무만족에 관한 요인분석 결과

요인명 (% of Variance, Cronbach's α)	직무만족	요인 적재량	아이 겐값
요인 1 (직업환경) (36.300%, α =0.768)	내 직업이 사회적으로 존경받음	.762	6.897
	영업환경이 근무하기에 적합	.737	
	회사대표의 의사결정과정에서 만족	.586	
	안정된 직업으로 인식	.561	
요인 2 (보상 및 가치공유) (10.733%, α =0.827)	다른 동료들과 격의 없이 지냄	.794	2.039
	적절한 포상제도의 제공	.651	
	고객들은 내 일이 중요하다고 생각	.589	
	즐거운 마음으로 근무	.579	
	회사목표와 비전위해 믿음과 가치공유	.552	
요인 3 (공정성) (6.914%, α =0.866)	카지노에 대한 고객관심이 크다고 생각	.547	1.314
	승진시 능력과 경력 등의 반영	.888	
	인사행정업무의 공정성	.866	
요인 4 (근무환경) (5.931%, α =0.743)	능력발휘환경 조성	.753	1.127
	근무시간이 균형있게 운영됨	.715	
	내 업무 외 다른 업무 강요받지 않음	.712	
		.627	
KMO 측도 : .863, Bartlett 검정치 : 2747.777(p-value : 0.000)			

표 6. 각 변수간 상관관계 검증

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
심층행위	1									
감정제어	.060***	1								
표면행위	.394***	.348***	1							
정서탈진	-.027	.070	.306***	1						
성취결여	-.541***	-.455***	-.094	.322***	1					
비인간화	-.450***	-.385***	-.103	.189***	.727***	1				
직업환경	.141*	.128*	-.078	-.376***	-.263***	-.145	1			
보상 및 가치공유	.271***	.276***	-.037	-.368***	-.479***	-.309*	.697***	1		
공정성	.004	.068	-.114	-.234***	-.110	-.012	.464***	.461***	1	
근무환경	.108	.193*	.041	-.299***	-.273***	-.110	.441***	.487***	.251***	1

***p<.001

또한 각 이론변수를 구성하는 측정항목들을 합산하

여 평균한 단일 값들을 이용하여 상관관계를 파악하였다. 검증결과 [표 6]과 같이 감정노동, 소진, 직무만족은 유의적인 상관관계(p<.001)를 나타내, 변수들간의 상관성은 높은 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

가. 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향

첫째, 감정노동이 소진 중 정서적 탈진에 미치는 영향을 분석한 결과 R^2 는 0.122로 나타났으며, 감정노동 중 심층행위는 정서적 탈진에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 표면적 행위는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 독립변수들간의 상관성에 의한 오류를 살펴보기 위한 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동이 소진 중 개인적 성취감 결여에 미치는 영향을 분석한 결과 R^2 는 0.343으로 나타났으며, 감정노동 중 심층행위와 감정제어는 개인적 성취감 결여에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 표면적 행위는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 부(-)의 영향요인 중 심층행위의 영향정도가 감정제어의 영향정보보다 더 큰 것으로 나타났다. 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 감정노동이 소진 중 비인간화에 미치는 영향을 분석한 결과 R^2 는 0.233으로 나타났으며, 감정노동 중 심층행위와 감정제어는 비인간화에 부(-)의 영향을, 표면적 행위는 정(+)의 영향을 미치며, 부(-)의 영향요인 중 심층행위의 영향정도가 감정제어보다 더 큰 것으로 나타났다. 각 항목들 간 공선성은 존재하지 않는 것으로 나타났다. 이에 대한 분석결과는 [표 7]에 제시하였다.

이상의 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석한 본 연구 결과는 기존의 선행연구 [8][11][13][32]에서 심층행위가 증가할 경우 소진이 감소하고, 표면행위가 증가할 경우 소진이 증가할 수 있다는 연구결과와 유사한 결과를 보인다. 그러나 본 연구에서는 소진의 변수를 정서적 탈진, 성취감 결여, 비

인간화의 3개 요인으로 구분하여 보다 구체적인 검증 결과를 제시했다는 점에서 차이가 있다.

표 7. 감정노동이 소진에 미치는 영향 분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	Sig.	공선성 통계량	
		B	표준 오차				공차 한계	VIF
정서적 탈진	상 수	3.880	0.444		8.738***	.000***		
	심층행위	-0.278	0.094	-0.215	-2.961	.003**	0.595	1.681
	감정제어	0.093	0.089	0.074	1.040	.299	0.619	1.615
	표면적행위	0.412	0.070	0.364	5.896	.000***	0.826	1.211
R2=0.122, 수정된R2=0.113, F=12.916, p-value=0.000*** Durbin-Watson : 1.433								
개인적 취약감여	상 수	6.441	0.362		17.804	.000***		
	심층행위	-0.570	0.077	-0.468	-7.442	.000***	0.595	1.681
	감정제어	-0.273	0.073	-0.231	-3.750	.000***	0.619	1.615
	표면적행위	0.182	0.057	0.171	3.203	.002**	0.826	1.211
R2 =0.343, 수정된R2=0.336, F=48.475, p-value=0.000*** Durbin-Watson : 1.433								
비인간화	상 수	5.561	0.350		15.900	.000***		
	심층행위	-0.409	0.074	-0.376	-5.523	.000***	0.595	1.681
	감정제어	-0.208	0.070	-0.197	-2.957	.003**	0.619	1.615
	표면적행위	0.109	0.055	0.114	1.976	.049*	0.826	1.211
R2=0.343, 수정된R2=0.336, F=48.475, p-value=0.000*** Durbin-Watson : 1.924								

주 : *P<.05, **P<.01

나. 카지노기업 종사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

첫째, 감정노동이 직무만족 요인 중 직업환경에 미치는 영향을 분석한 결과 R²는 0.047로 나타났으며, 감정노동 요인 중 심층행위는 직업환경에 부(-)의 영향을, 표면적 행위는 직업환경에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 다만, 전체적 영향정도를 나타내는 R² 값이 0.047(4.7%)로 매우 낮게 나타난 것을 볼 때, 감정노동이 직무만족 요인 중 직업환경에 미치는 영향은 매우 적다는 것을 알 수 있다. 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동이 직무만족 요인 중 보상 및 가치공유에 미치는 영향을 분석한 결과 R²는 0.125로 나타났다. 감정노동 요인 중 심층행위와 감정제어는 종사원의 보상 및 가치공유에 정(+)의 영향을, 표면적 행위는 부(-)의 영향을 미치며, 정(+)의 영향요인 중 심층행위의 영향정도가 감정제어의 영향정도보다 더 큰 것으로 나타났다. 각 항목들 간 공선성은 존재하지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 감정노동이 직무만족 요인 중 공정성에 미치는

영향을 분석한 결과는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

넷째, 감정노동이 직무만족 요인 중 근무환경에 미치는 영향을 분석한 결과 R²는 0.038로 나타났으며, 감정노동 요인 중 감정제어만이 종사원의 근무환경에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 다만, 전체적 영향정도를 나타내는 R² 값이 0.038(3.8%)로 매우 낮게 나타난 것을 볼 때, 감정노동이 종사원의 근무환경에 미치는 영향은 매우 적다는 것으로 파악할 수 있다. 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다. 이에 대한 분석결과는 다음의 [표 8]에 제시하였다.

표 8. 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	Sig.	공선성 통계량	
		B	표준 오차				공차 한계	VIF
직업 환경	상 수	3.053	0.418		7.312	.000***		
	심층행위	0.175	0.088	0.150	1.982	.048*	0.595	1.681
	감정제어	0.109	0.084	0.096	1.293	.197	0.619	1.615
	표면적행위	-0.174	0.066	-0.171	-2.653	.008**	0.826	1.211
R2=0.047, 수정된R2=0.037, F=4.564, p-value=0.004** Durbin-Watson : 1.778/ 주 *P<.05, **P<.01								
보상 및 가치 공유	상 수	2.699	0.381		7.087	.000***		
	심층행위	0.245	0.081	0.221	3.044	.003**	0.595	1.681
	감정제어	0.227	0.077	0.211	2.959	.003**	0.619	1.615
	표면적행위	-0.192	0.060	-0.197	-3.202	.002**	0.826	1.211
R2=0.125, 수정된R2=0.116, F=13.308, p-value=0.000*** Durbin-Watson : 1.971/ 주 **P<.01, ***P<.001								
공정성	상 수	3.606	.467		7.719	.000***		
	심층행위	-.018	.099	-.014	-.182	.856	0.595	1.681
	감정제어	.163	.094	.130	1.734	.084	0.619	1.615
	표면적행위	-.173	.073	-.153	-2.361	.019*	0.826	1.211
R2=0.026, 수정된R2=0.016, F=2.511, p-value=0.059 Durbin-Watson : 1.502/ 주 **P<.01, ***P<.001								
근무 환경	상 수	3.570	0.437		8.170	.000		
	심층행위	-0.008	0.092	-0.006	-0.083	.934	0.595	1.681
	감정제어	0.243	0.088	0.207	2.768	.006**	0.619	1.615
	표면적행위	-0.030	0.069	-0.028	-0.439	.661	0.826	1.211
R2=0.038, 수정된R2=0.028, F=3.672, p-value=0.013* Durbin-Watson : 1.754/ 주 *P<.05								

이상의 카지노기업 종사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 본 연구 결과는 기존의 김현형(2009)의 연구에서 감정노동이 직무만족에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러난 것과는 달리 감정노동 중 심층행위는 직업환경 만족에 부(-)의 영향을, 표면적 행위는 보상 및 가치공유 만족에 부(-)의 영향을 미

치며, 감정노동이 종사원이 지각하는 공정성 만족에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 점에서 차이를 보이고 있다.

V. 결 론

본 연구는 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 실시하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 카지노기업 종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정노동 요인 중 심층행위는 정서적 탈진에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 정서적 탈진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 심층행위와 감정제어는 개인적 성취감 결여에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 개인적 성취감 결여에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 심층행위와 감정제어는 비인간화에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 표면적 행위는 비인간화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다.

다음으로 카지노기업 종사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정노동 요인 중 심층행위는 직업환경에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 직업환경에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 심층행위와 감정제어는 종사원의 보상 및 가치공유에 정(+)의 영향을 미치지만 표면적 행위는 보상 및 가치공유에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 한편 카지노기업 종사원의 감정노동은 공정성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 감정노동 요인 중 감정제어만이 종사원의 근무환경에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과에 따른 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 카지노기업 종사원의 정서적 탈진에 가장 큰 영향을 미치는 감정노동 요인은 표면적행위로 밝혀졌는데, 이러한 결과는 고객과 직접 접촉하며 서비스를 제공해야 하는 카지노기업 종사원의 경우 계입에 이겨 기분이 좋은 고객을 마주할 수도 있지만 그 반대의 상황에서 심적 상태가 좋지 않은 고객을 마주 할 때 더욱

신경을 써서 고객에게 긍정적인 감정표현을 해야 하는 상황에 직면하기 때문일 것이라 판단된다. 따라서 카지노기업에서는 고객들의 이러한 특성을 먼저 인식하고, 다른 서비스기업에 비해 더욱 고객의 감정상태에 관심을 기울여 서비스를 제공하는 종사원들의 감정적 탈진이나 스트레스를 관리하기 위한 방안을 마련해야 할 것으로 보인다. 예를 들어 업무에 따른 파로나 피로감이 누적되지 않도록 한 두시간 간격으로 휴식을 의무화한다든지, 회사 내의 취미 동호회 모임을 활성화시켜 스트레스를 풀 수 있도록 하는 등 보다 적극적인 방안이 필요할 것이다.

둘째, 카지노기업 종사원의 보상 및 가치공유에 가장 큰 영향을 미치는 감정노동 요인은 심층행위로 나타났는데, 이는 종사원이 진심으로 고객을 위해 좋은 인상과 감정을 표현하려는 노력을 기울일 때 회사의 보상정책에 만족하는 정도가 더 크고, 동료들과 회사에 대한 믿음과 가치를 공유하게 된다는 것을 의미한다. 실제 감정과 다른 감정표현을 할 때 겪게 되는 스트레스나 감정적 탈진을 감소시키기 위해서는 무엇보다 종사원 스스로가 긍정적인 마인드를 갖는 것이 중요하고, 그 다음에 진정으로 고객을 위해 서비스를 제공하려는 노력이 필요할 것이다. 따라서 카지노기업에서는 이러한 마음관리를 위한 교육프로그램을 강화할 필요가 있을 것이다.

셋째, 카지노기업 종사원의 근무환경 만족에 가장 큰 영향을 미치는 감정노동 요인은 감정제어로 드러났다. 이러한 결과는 카지노 고객의 특성 상 간혹 무례한 행동을 보이는 고객 앞에서도 침착함을 잃지 않고 부정적인 감정을 잘 다스려서 서비스를 제공하는 종사원이 회사의 근무시간이나 조건에 대한 만족도가 더 높다는 것을 나타낸다. 종사원이 자신이 일하는 근무환경에 만족한다는 것은 결국 기업의 생산성을 높이고 경쟁력을 강화시키는 요인이 될 수 있다. 따라서 카지노기업에서는 종사원들의 근무환경에 대한 만족도 제고를 위해 무엇보다 종사원 스스로 감정을 조절하고 절제할 수 있도록 하는 교육훈련을 도입하고 체계적으로 관리하는 것이 필요할 것이다.

본 연구는 연구대상으로 선정된 표본이 국내의 내국

인 출입 카지노기업의 종사원으로 한정하였기 때문에 연구를 일반화하기에는 부족하다고 할 수 있다. 또한 감정노동과 소진 및 직무만족간의 관계만을 검증하였는데, 향후에는 감정노동과 결과변수간의 관계에 영향을 미치는 조절변수를 추가한 연구도 필요할 것이라 보아진다.

참고 문헌

- [1] 강제호, *여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [2] 구경원, 김판영, "호텔서비스 제공자의 감정과 영향요인간의 관계 연구", *외식경영연구*, 제11권, 제2호, pp.57-76, 2008.
- [3] 구효진, 김병용, "인구통계학적 특성에 따른 카지노종사원의 소진에 관한 연구", *관광·레저연구*, 제21권, 제3호, pp.291-313, 2009.
- [4] 김기홍, 이동재, 유도재, *카지노경영*, 대왕사, 2007.
- [5] 김민주, "호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향", *관광학연구*, 제21권, 제2호, pp.129-141, 1998.
- [6] 김나라, *고등학교 교사의 직무만족과 학교장의 리더십과의 관계분석*, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- [7] 김성근, 유경민, "관광호텔 CEO의 리더십이 종사원 직무만족에 미치는 영향", *한국조리학회지*, 제14권, 제3호, pp.85-95, 2008.
- [8] 김세리, 김건, "외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계", *관광연구저널*, 제24권, 제1호, pp.119-136, 2010.
- [9] 김현형, "호텔종사원의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관관계 분석", *여행학연구*, 제29권, pp.127-144, 2009.
- [10] 박효진, *호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 경기대학교 석사학위논문, 2002.
- [11] 박영배, 안대회, 이상우, "호텔기업 종사원의 감정노동이 직무 스트레스와 소진에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제12호, pp.853-864, 2009.
- [12] 배수경, 김성조, 김세영, "카지노 직원들의 조직몰입, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향", *호텔경영학연구*, 제17권, 제2호, pp.101-116, 2008.
- [13] 성혜진, *패밀리레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구*, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, 2003.
- [14] 신정하, "호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구", *관광·레저연구*, 제23권, 제1호, pp.85-103, 2011.
- [15] 윤지환, 박영기, 김정만, "호텔 영업부서직원의 직무만족과 매출목표지향간의 관계", *관광학구*, 제26권, 제4호, pp.187-202, 2003.
- [16] 이재봉, *분배공정성과 절차공정성이 조직유효성에 미치는 영향: 공무원의 성과상여금을 중심으로*, 세종대학교 대학원 박사학위논문, 2002.
- [17] 임효창, "연구논단: 감정노동의 원인과 결과 및 감성경영 실행방안", *임금연구*, 제16권, 제3호, p.37, 2008.
- [18] P. K. Adelman, *Emotional Labor and Employee Well-being*. University of Michigan, Ann Arbor, 1989.
- [19] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," *Academy of Management Review*, Vol.18, pp.88-115, 1993.
- [20] C. Brotheridge and A. Grandy, "Emotional Labor and Burnout: Comparing two Perspectives of People Work," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.60, pp.17-39, 2002.
- [21] C. M. Brotheridge and R. T. Lee, "Development and Validation of the Emotional Labor Scale," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.76, pp.365-379, 2003.

[22] K. H. L. Chu and S. K. Murmann, "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale," *Tourism Management*, Vol.27, No.6, pp.1181-1191, 2006.

[23] C. Doormann and A. Isic, "Emotional Requirements at Work and their Consequences for Call Center Jobs," *Work and Organizational psychology*, Frankfurt University, 2002.

[24] A. G. Dworkin, *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*, New York: State University of New York Press, 1987.

[25] H. J. Freudenberger, "Staff Burnout," *Journal of Social Issues*, Vol.30, pp.159-165, 1980.

[26] A. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press, 1983.

[27] R. T. Lee and B. E. Ashforth, "A Meta-analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, pp.123-133, 1996.

[28] J. Morris and D. Feldman, "The Dimensions Antecedents and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, pp.986-1010, 1996.

[29] C. Maslach, *Burnout: The Cost of Caring*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.

[30] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leither, "Job Burnout," *Annual Review of Psychology*, Vol.52, pp.397-422, 2001.

[31] A. W. Pines, Aronson, and D. Kafry, *Burnout: From Tedium to Personal Growth*, New York: Press, 1981.

[32] A. Rafaeli and R. Sutton, "Untangling the Relationship between Displayed Motions and Organizational Scales: The Case of Convenience Store," *Academy of Management Journal*, Vol.31, pp.461-487, 1989.

[33] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents," *Journal of Management*, Vol.68, pp.653-666, 1983.

저 자 소 개

신 혜 숙(Hye-Sook Shin)

정회원



- 2004년 : 서강대학교 경영학과 (경영학사)
- 1993년 : 세종대학교 관광경영학과(경영학 석사)
- 1999년 : 경기대학교 관광경영학과(경영학 박사)
- 2004년 10월 ~ 현재 : 강원대학교 관광학과 부교수
<관심분야> : 호텔·관광 내부마케팅, 인적자원관리