

KTX승무서비스 종사자의 감정노동이 감정소진과 이직의도에 미치는 영향

Effect of KTX Attendants' Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Turnover Intention

김태성* · 허찬영 · 황보작

Tae-Seong Kim · Chan-young Hur · Jak Hwang-Bo

Abstract This study analyzes how deep acting and surface acting, both classified as emotional labor, influence emotional exhaustion and turnover-intention for 263 KTX attendants. The followings are the summarized results of our analysis. First, the deep acting of KTX attendants does not affect emotional exhaustion, but surface acting was found to have a positive influence on emotional exhaustion. Second, the deep acting of KTX attendants had a positive impact on turnover-intention, but surface acting did not affect turnover-intention. Last, the emotional exhaustion of KTX attendants had a positive impact on turnover-intention. In conclusion, these results imply that it is important for employers to manage their employees' emotion in order to prevent turnover among KTX attendants.

Keywords : Emotional labor, Deep acting, Surface acting, Emotional exhaustion, Turnover intention

초 록 본 연구는 KTX승무서비스 종사자 263명을 대상으로 이들이 경험하는 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하고, 각각 감정소진과 이직의도에 미치는 영향을 실증 분석 하였다. 분석결과, KTX승무서비스 종사자의 내면행동은 감정소진에 유의미한 영향을 미치지 않았으나, 표면행동은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 KTX 승무서비스 종사자의 내면행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미쳤으나, 표면행동은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 KTX승무서비스 종사자의 감정소진은 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 본 연구는 KTX승무서비스 종사자의 이직예방을 위해서는 감정관리가 중요하다는 사실을 시사하고 있다.

주요어 : 감정노동, 내면행동, 표면행동, 감정소진, 이직의도

1. 서 론

산업구조가 고도화 되면서 전체 산업에서 서비스업이 차지하는 비중이 커짐에 따라 고객서비스가 기업 경쟁력을 좌우하는 핵심성공요인이 되고 있으며, 이 과정에서 고객 접점에 있는 서비스 종업원들의 역할이 결정적으로 중요해지게 되었다. 이에 따라 요즘 서비스기업들은 고객만족과 고객행복을 최고의 가치와 목적으로 설정하고 고객들이 부담스러워 할 정도로 과분하게 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다.

서비스 산업은 종업원이 고객과의 상호작용을 통해서 서비스가 제공되기 때문에, 서비스산업에서 고객들이 점점 종업원들과 접촉하는 동안 긍정적 경험을 하기 위해서는 서비스 종업원과 고객과의 상호관계가 매우 중요하다. 특히 기업을 대표하여 고객과 직접 접촉하여 고객만족 수준에 영향을

을 미치는 호텔, 외식업체, 항공사, 백화점, KTX승무서비스 등의 경우 고객과 직접 대면하는 종업원이 고객에게 어떤 태도와 감정을 표출하느냐에 따라 조직이 제공하는 서비스 품질은 물론 성과에도 중요한 영향을 미친다[1].

이에 많은 서비스 기업들은 종업원들에게 직무수행 과정에서 자신의 감정을 통제하고 고객이 원하는 감정을 표현하도록 감정과 관련된 규정 및 규범을 제정하고 종업원으로 하여금 이를 지킬 것을 요구하고 있으며[2], 서비스 종업원들은 조직이 요구하는 감정표현을 수행하여야 하는 것이 직무의 중요한 구성요소가 되고 있다[3].

그러나 이러한 감정표현 규범은 고객의 입장에서 규정된 것이기 때문에 종업원의 입장에서는 실제 감정과는 다르게 규범상 요구되는 감정을 표현해야 하는 스트레스를 경험하게 되며, 이러한 감정부조화로 인해 발생하는 스트레스는 종업원들에게 감정노동으로 인식된다[4]. 또한 이러한 감정노동은 서비스 산업 종업원들의 감정소진을 유발하고, 이직이나 이직의도에 중요한 영향을 미치는 주요변수로 고려되어 왔다[5].

따라서 감정노동에 대한 중요성 인식과 함께 지금까지 많

*Corresponding author.

Tel.: +82-42-615-3522, E-mail : bigcastlekim@korail.com

©The Korean Society for Railway 2013

http://dx.doi.org/10.7782/JKSR.2013.16.1.071

은 연구가 이루어져 왔지만, 주로 항공사 승무원, 콜센터 상담원, 호텔 종업원, 카지노 종업원 등에 대한 연구가 대부분이었다. 그러나 본 연구에서는 기존의 여러 선행연구에서 한계점으로 제시한 연구대상을 좀 더 다양한 산업으로 확대하기 위해, 대표적인 서비스업임에도 불구하고 지금까지 연구가 거의 이루어지지 않았던 KTX승무서비스 종사자들을 대상으로 하였다. 따라서 본 연구의 목적은 기존의 선행연구가 드문 KTX승무서비스 종사자를 대상으로 이들이 경험하는 감정 노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여 각각 감정노동과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 알아보고, 이를 통해 KTX승무서비스 종사자의 바람직한 감정노동 관리방향을 제시하는데 있다.

2. 이론적 배경 및 가설 설정

2.1 감정노동과 감정소진

감정노동(Emotional Labor)은 Hochschild(1983)[4]에 의해 처음으로 새로운 노동의 한 유형으로서 경영학적 관점에서 다루어지기 시작했으며, 그는 감정노동에 영향을 미치는 구성요인을 내면행동(Deep Acting)과 표면행동(Surface Acting)으로 구분하였다. 내면행동은 구성원이 감정표현규칙과 일치하는 감정을 내면에서 느끼려고 노력하는 행위를 말하며, 표면행동은 구성원이 겉으로만 표현규칙과 일치하도록 감정을 표현하는 것을 말한다. 감정노동을 수행하는 종사자들은 감정노동 방식을 선택할 때 스트레스를 최소화하는 방식으로 의식적으로 또는 무의식적으로 노력을 하게 되는데, 그 과정에서 감정노동 수행전략인 내면행동과 표면행동이 결정되게 된다[4].

Hochschild(1983)[4]는 감정노동을 외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리로 정의했으며, Ashforth와 Humphrey(1993)[2]는 표현규범 Display rule이라는 용어를 사용하면서 서비스가 거래되는 동안 사회적으로 요구되는 적절한 감정을 표현하고자 하는 행위로 정의하였다. 또한 Morris와 Feldman(1996)[6]은 감정노동의 선행변수와 결과에 대한 다차원적인 감정노동 개념을 제시하며 바람직한 감정 표현행동에 초점을 맞추고, 감정노동이란 대인간의 상호작용 동안에 조직적으로 적절한 감정 표현을 하는데 요구되어지는 노력, 계획, 통제라고 정의하였다.

이처럼 감정노동에 대한 정의나 내용이 연구자들마다 상이하고 다양하지만 본 연구에서는 Hochschild(1983)[4]의 연구를 바탕으로 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여, 이들이 각각 KTX승무서비스 종사자의 감정소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석 하고자 한다.

한편 소진(Burnout)을 직무와 관련하여 처음으로 사용한 학자는 Freudenberger(1974)[7]로서 그는 소진을 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하고도 기대했던 성과나 보상이 없어서 인간적인 회의감과 좌절감을 겪는 상태로 정의하였다. 그 후 소진은 많은 연구자들에 의해 정의되었지만, 가장 대표적이고 보편적인 정의는 Maslach(1982)[8]의 개념이다. 그는 현재 소진의 측정도구로 널리 활용되고 있는

MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였는데, 소진이란 부정적인 자아개념, 업무에 대한 부정적인 태도, 고객에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함한 신체적 및 정서적 탈진 증후로 설명하면서, 소진은 스트레스에 의해 발생되고, 타인에게 도움을 주는 직업을 가진 사람들에게 공통적으로 나타나며, 장기적으로 나타나는 감정소진과 비인격화, 성취감의 저하 등 3가지 요인으로 구성되어 순차적으로 진행된다고 설명하였다. 그 중에서도 감정소진 (Emotional Exhaustion)은 소진의 핵심구성요소로서, 일종의 극심한 직무관련 스트레스이며, 타인과의 과도한 접촉 때문에 서비스 제공자의 정서적 자원이 고갈되어 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도를 의미한다. 일반적으로 감정소진은 서비스 종사자에게서 많이 발생하며, 이들에 대한 연구가 많이 진행되고 있다 [9,10]. 따라서 본 연구에서도 소진의 하위요인 중 감정소진에 초점을 두고 연구를 진행하였다.

감정노동과 감정소진과의 관계에 관한 선행연구들의 대부분은 양자간에 정(+)의 관계를 보여주고 있지만, 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여 감정소진에 미치는 영향을 연구한 사례는 드물다. Grandey(2003)[11]는 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여 종업원들이 고객들과 상호작용하는 동안 내면행동은 긍정적인 결과와 관련된 반면, 표면행동은 부정적인 결과와 관련된다 주장하였다. Bakker와 Heuven(2006)[12]도 내면행동과 감정소진과의 관계는 표면행동과 감정소진과의 관계보다는 약한 영향관계임을 주장하고 있다. 김세리와 김건(2010)[13]은 외식산업 종사원을 대상으로 한 연구에서 내면행동은 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로, 표면행동은 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 신혜숙(2012)[14]도 카지노 종사원을 대상으로 한 연구에서 심층행위는 정서적 탈진에 부(-)의 영향을 미치며, 표면적 행위는 정서적 탈진에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다.

이상의 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

[가설 1] KTX승무서비스 종사자의 내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] KTX승무서비스 종사자의 표면행동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 감정노동과 이직의도

Chiu 등(1995)[15]은 이직의도를 새로운 직업을 탐색하거나 현재의 직업에서 벗어나려는 의도로 정의하였으며, 이현주(2012)[16]는 자신의 직무에서 이탈하려 하거나 새로운 직장을 찾으려는 심리상태로 정의하였다. 이러한 이직의도가 실제로 모두 이직으로 직결되는 것은 아니지만 이직의도 자체만으로도 조직에 충분히 부정적인 영향을 줄 수 있을 뿐만 아니라, 실제 이직으로 이어질 경우 업무공백은 물론 새로운 직원의 채용과 교육에 비용이 수반되는 등 여러 가지 부작용이 발생할 수 있어 기업입장에서는 이직의도 관리가 매우 중요하다.

한편 감정노동과 이직의도간의 관계에 관한 선행연구들을 살펴보면 대부분 양자간의 정(+)의 관계를 보여주고 있으며,

이 또한 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여 이직의도에 미치는 영향을 연구한 사례는 드물다. 신정하(2011)[17]는 호텔 및 외식업체 종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동은 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 정동섭(2009)[18]도 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동이 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 황승미와 윤지환(2012) [19]의 연구에서도 항공사 객실승무원의 감정노동에 따른 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 안대희와 박종철(2009)[20]도 호텔 종사원의 감정노동에 따른 감정부조화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다.

이처럼 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여 각각 이직의도에 미치는 영향을 연구한 사례는 드물지만, 본 연구에서는 감정노동과 감정소진의 경우와 마찬가지로 이직의도의 경우에도 내면행동과 표면행동이 미치는 영향의 메커니즘이 다를 것으로 추론하여 연구를 진행하였으며, 이상의 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

[가설 3] KTX승무서비스 종사자의 내면행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] KTX승무서비스 종사자의 표면행동은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 감정소진과 이직의도

감정소진과 이직의도와와의 관계에 관한 선행연구들의 대부분은 양자간에 정(+)의 관계를 보여주고 있다. Maslach(1982)[8]은 지속적인 감정소진의 경험은 낮은 성과와 이직의도를 초래한다고 주장하였으며, Brotheridge와 Grandey(2002) [21]도 소진이 부정적 업무태도를 형성하고 이직의도를 증가시켜 결국 이직행동을 유발하는 원인으로 작용한다고 밝혔다. 윤선영(2010)[22]은 콜 센터 상담원을 대상으로 한 연구에서 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였으며, 박재희(2009)[23] 또한 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 호텔 종사원의 감정 소진은 이직의도를 높인다고 주장하였다. 이현주(2012)[16]도 여행상담원을 대상으로

한 연구에서 소진을 높게 지각할수록 이직의도가 높아진다고 주장하였다.

따라서 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 5] KTX승무서비스 종사자의 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 KTX승무서비스 종사자의 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하여 이들이 각각 감정소진과 이직의도에 미치는 영향을 실증분석 하였으며, 본 연구의 모형을 Fig. 1에 제시하였다.

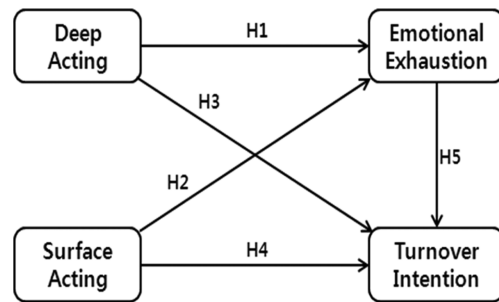


Fig. 1 Research model for emotional labor of KTX attendants

3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구의 자료는 KORAIL관광개발(주)에서 근무하는 KTX 승무서비스 종사자들을 대상으로 설문을 실시하여 획득하였다. 전체응답자들의 표본의 특성을 Table 1에서 제시하였다. 설문조사는 1년 중 KTX이용객 수가 가장 많은 시기인 10~12월(한국철도공사 자료 제공) 기간 중에서 2012년 10월 29일부터 11월 26일까지 한 달 여 기간 동안 이루어졌으며, 2012년 10월 25일 현재 KORAIL관광개발(주)에서 근무

Table 1 Characteristics of respondents

Variable	Item	Frequency	Percentage	variable	Item	Frequency	Percentage
Gender	Man	77	29.3	Years of Service	Under 1 year	43	16.3
	Women	186	70.7		1~2 years	58	22.1
Age	Below 25 years old	66	25.1		3~4 years	44	16.7
	16~30 years old	116	44.1		5~6 years	91	34.6
	31~35 years old	53	20.2		Above 6 years	27	10.3
	36~40 years old	14	5.3	Martial Status	Single	204	77.6
Above 41 years old	14	5.3	Married		59	22.4	
Level of Education	High School	19	7.2	Working Hours	Below165hours	83	31.6
	College	69	26.2		Above166hours	180	68.4
	University	171	65.0	Total		263	100.0
	Master's Degree	4	1.5				

무하고 있는 KTX승무서비스 종사자 전원에게 총 416부의 설문지를 배포, 300부를 회수하여 72.1%의 회수율을 보였다. 이 가운데 기재 누락 등 불성실 설문지 37부를 제외한 총 263부가 유효한 설문지로 실증분석에 활용되었다.

수집된 자료에 대한 분석방법은 SPSS 18.0 프로그램과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 분석을 실시하였으며, 연구모형의 가설 검증을 위해 구조방정식 모형(SEM) 분석을 수행하였다.

3.3 변수 측정

연구에 사용된 구성 개념들은 기존의 연구에서 검증된 측정도구를 이용하였으며, 각 변수 별 모든 문항은 리커트 5점 척도(매우 그렇다=5점, 매우 그렇지 않다=1점)를 이용하여 측정하였다. 먼저 감정노동의 구성요소인 내면행동과 표면행동은 Brotheridge와 Grandey(2002)[21]가 개발한 설문과 박영식(2011)[24]의 연구에서 사용된 문항들을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 활용하였다. 감정소진에 대한 측정은 Maslach과 Jackson(1986)[25]의 MBI 척도와 김영조와 한주희 (2008)[26]가 사용한 문항들을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 활용하였다. 이직의도에 대한 측정은 Agung 등(2009)[27]의 연구와 이정탁과 김현철(2011)[28]의 연구를 참조하여 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 활용하였다.

각 변수들의 측정문항을 Table 2에서 제시하였다.

4. 실증연구 결과

4.1 측정도구의 타당성과 신뢰도 분석

본 연구의 실증분석을 위한 변수들과 이들 변수를 구성하

고 있는 각각의 측정문항들을 포함한 전체 척도의 타당성 검증을 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과를 Table 3에서 제시하였다.

분석결과 각 요인별 개념과 측정항목을 연결하는 표준적 재치에서 부적절한 값이 없고, t값이 2 이상이면 유의미한데, 본 연구에서는 모두 2를 초과하고 있으며, p값이 $p < 0.01$ 의 유의확률 수준을 충족하는 결과가 나왔다. 마지막으로 모형의 적합도를 판단하기 위해 절대적합지수인 X^2 , RMR(Root Mean-square Residual), GFI(Goodness of fit Index), AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), 그리고 증분적합지수인 NFI(Normed Fit Index), TLI(Turker-Lewis Index), CFI (Comparative Fit Index) 지수를 이용하였다.

절대적합지수인 $X^2=202.834(df=98, p=0, p \geq 0.050$ 이 바람직), $X^2/df= 2.070(\leq 3$ 이면 바람직), $RMR=0.045(\leq 0.050$ 이 바람직), $GFI=0.912(\geq 0.90$ 이 바람직), $AGFI=0.878(\geq 0.90$ 이 바람직, ≥ 0.80 이면 양호), $RMSEA=0.064(\leq 0.050$ 이 바람직, ≤ 0.80 이면 양호)로 나타났고, 증분적합지수는 $NFI=0.918(\geq 0.90$ 이 바람직), $TLI=0.945(\geq 0.90$ 이 바람직), $CFI=0.955(\geq 0.90$ 이 바람직)로 나타났다. 분석결과 본 연구에서 제시하는 모형은 적합한 것으로 판단하였다.

또한 본 연구 모형의 잠재변수를 측정하기 위해 사용된 측정변수 사이에 높은 상관관계가 있음을 평가하는 집중타당도를 확인하기 위해 평균분산추출값 AVE(Average Variance Extracted)와 개념신뢰도 C.R.(Construct Reliability)을 이용하였다. AVE값을 확인한 결과 모두 0.638~0.715 사이에 있어 모두 0.5이상으로 집중타당성을 가지고 있음을 확인할 수 있다. 개념신뢰도 또한 기준값 0.7을 상회하는 수준인 0.870~0.909로 나타나 전반적으로 만족되었다. 아울러 측정

Table 2 Questionnaire items and contents

Factor	Items	Questionnaire contents
Deep Acting	DA 1	I am trying to express my feeling from deep down in my heart
	DA 2	Treating and serving kindly to customers are from my actual feeling
	DA 3	emotion that I express to customers is mostly from the heart
	DA 4	I sincerely put an effort to show good images of my company
Surface Acting	SA 1	I manipulate myself to express the emotion required at work with hiding my actual emotion
	SA 2	I disguise the emotion which is required to express to customers at work as if we feel from the heart
	SA 3	I pretend to say and behave as if I have the emotion, which I cannot even feel, in my heart
	SA 4	Due to the position requirements, I pretend to treat customers with special emotion
Emotional Exhaustion	EE 1	I feel like I was fagged out due to my tasks
	EE 2	I am exhausted by the time I get off work
	EE 3	I seem to be getting emotionally dry
	EE 4	When I wake in the morning and think about going work, I feel tired
Turnover Intention	TI 1	In case I have the chance, I hope to move to another company
	TI 2	I am looking for a chance to move to another company sooner or later
	TI 3	I will look for another job in the near future
	TI 4	I would quit my job if my job gets worse than now

Table 3 Results of confirmatory factor analysis and reliability analysis

Factor	Item	Std. Estimates	Std. Error	t	p	AVE	C.R	Cronbach's α
Deep Acting	DA 1	0.520	-	-	-	0.638	0.870	0.778
	DA 2	0.860	0.215	8.115	***			
	DA 3	0.792	0.202	8.004	***			
	DA 4	0.540	0.157	6.515	***			
Surface Acting	SA 1	0.723	-	-	-	0.715	0.909	0.902
	SA 2	0.887	0.084	14.043	***			
	SA 3	0.904	0.082	14.274	***			
	SA 4	0.835	0.085	13.234	***			
Emotional Exhaustion	EE 1	0.839	-	-	-	0.644	0.878	0.878
	EE 2	0.845	0.069	15.722	***			
	EE 3	0.791	0.072	14.438	***			
	EE 4	0.745	0.070	13.330	***			
Turnover Intention	TI 1	0.755	-	-	-	0.672	0.891	0.872
	TI 2	0.822	0.079	13.206	***			
	TI 3	0.754	0.078	12.059	***			
	TI 4	0.855	0.076	13.680	***			

$X^2=202.834(df=98, p=0)$, $X^2/df=2.070$, $RMR=0.045$, $RMSEA=0.064$, $GFI=0.912$, $AGFI=0.878$, $NFI=0.918$, $TLI=0.945$, $CFI=0.955$

Table 4 Results of discriminant validity analysis

Classification	Deep Acting	Surface Acting	Emotional Exhaustion	Turnover Intention
Deep Acting	0.638			
Surface Acting	-0.495***	0.715		
Emotional Exhaustion	-0.319***	0.481***	0.644	
Turnover Intention	-0.379***	0.378***	0.537***	0.672

***.p<0.01, 대각선은 AVE값임

변수의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 값을 확인한 결과 0.778~0.902 범위에 있어 전반적으로 높은 일관성을 나타내었다.

다음으로 본 연구모형에 나타난 요인들 간의 구성개념의 차이를 확인하기 위해 판별타당성을 확인하였다. 본 연구에서는 이를 확인하기 위해 상관행렬과 분산추출지수와와의 관련성을 확인하였다. 판별타당성을 확보하기 위해서는 두 구성개념간 각각의 AVE값과 두 구성개념간 상관계수 제곱 값을 비교하여 AVE값이 상관계수의 제곱 값보다 클 경우 판별타당성이 있다고 할 수 있다. Table 2에서 가장 높은 상관관계를 보이는 변수는 감정소진과 이직의도로 그 상관계수가 0.537이고, 이의 제곱 값은 0.288로서 이 값은 Table 4에 제시된 모든 AVE값보다 작으므로 판별타당성을 확보하고 있는 것으로 판단한다.

4.2 가설검증

본 연구의 전체적 구조모형을 검증한 결과 확인적 요인분석 결과와 동일한 적합도 지수를 나타내어 동치모델임을 알 수 있으며, 연구모형의 적합도 또한 확인적 요인분석의 경

우와 마찬가지로 적합한 것으로 판단하였다. 본 연구모형을 통한 가설검증 결과를 Table 5에서 제시하였으며, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, '내면행동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 1>을 검증한 결과 경로계수가 -0.107, t값이 -1.384(p=0.166)로 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 <가설 1>은 기각되었다.

둘째, '표면행동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 2>를 검증한 결과 경로계수가 0.428, t값이 5.398(p=0)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 2>는 지지되었다.

셋째, '내면행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 3>을 검증한 결과 경로계수가 -.208, t값이 -2.670(p=0.008)으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 3>은 지지되었다.

넷째, '표면행동은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 4>를 검증한 결과 경로계수가 0.064, t값이 0.820(p=0.412)으로 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 <가설 4>는 기각되었다.

Table 5 Results of hypothesis testing

Hypothesis	Path	Std. β	Std. Error	t	p	Result
H 1	Deep Acting Emotional Exhaustion	-0.107	0.166	-1.384	0.166	Reject
H 2	Surface Acting Emotional Exhaustion	0.428	0.088	5.398	***	Support
H 3	Deep Acting Turnover Intention	-0.208	0.151	-2.670	0.008	Support
H 4	Surface Acting Turnover Intention	0.064	0.078	0.820	0.412	Reject
H 5	Emotional Exhaustion Turnover Intention	0.440	0.069	5.761	***	Support

마지막으로 ‘감정소진은 이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다’라는 <가설 5>를 검증한 결과 경로계수가 0.440, t 값이 5.761(p=0)로 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 5>는 지지되었다

5. 결 론

5.1 논의 및 시사점

본 연구는 선행연구가 드문 KTX승무서비스 종사자의 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구분하고, 이들이 각각 감정소진과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 실증분석 하였으며 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, KTX승무서비스 종사자의 내면행동은 감정 진에 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 가설에서는 부(-)¹의 영향을 미칠 것으로 가정했으나, 내면행동 또한 감정노동의 하나여서 가설과는 다른 결과가 나온 것으로 해석된다.

둘째, KTX승무서비스 종사자의 표면행동은 감정 진에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대부분의 선행연구[13,14] 결과와 일치하는 것으로, 실제로 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현해야 하는 표면행동의 경우 실제감정과 표현하는 감정의 불일치로 인해 감정소진을 더 높게 지각해서 나온 결과로 해석된다.

셋째, KTX승무서비스 종사자의 내면행동은 이직 도에 부(-)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 실제감정과 표현하는 감정을 일치시키고자 노력하는 내면행동을 통해 더욱 긍정적인 감정으로 고객을 대하게 되고 이로 인해 직무에는 더욱 만족하게 되고 이직의도는 낮아지게 되는 것으로 해석된다.

넷째, KTX승무서비스 종사자의 표면행동은 이직의도에 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 당초 가설에서는 표면행동은 이직 도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것으로 가정했으나, 승무 비스 종사자의 실제감정이 어떠한 표현하는 감정을 통해 고객이 만족함으로써 오히려 일에 대한 자부심과 성취감을 지각하게 되어 이직의도는 낮아지게 된 것으로 해석된다.

마지막으로 KTX승무서비스 종사자의 감정소진은 이직의도에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 또한 대부분의 선행연구[16,22-23] 결과와 일치하는 것으로 이는 감정소진으로 인한 직무스트레스와 직무 의욕 감소로 연결되고 이직의도에도 영향을 미친 것으로 해석된다.

이상의 연구결과를 바탕으로 이론적 시사점을 살펴보면,

감정노동의 연구대상을 KTX승무서비스 종사자까지 확대하였다는 데 의의가 있고, 감정노동의 차원이 단일차원이 아니라는 것을 확인하였다는 점이다. 또한 실무적 시사점으로 는 KTX승무서비스 종사자들의 감정노동과 감정소진의 체계적인 관리가 필요하다는 점이다. KTX승무서비스 종사자의 감정노동은 감정 소진을 불러오고 이는 다시 서비스 태도에 부정적 영향을 초래할 수 있으며, 더 나아가 이직으로 연결될 수도 있어 이에 대한 대책이 필요하다. 이를 위해서는 무엇보다 KTX승무서비스 종사자 스스로가 긍정적인 마인드를 가지는 것이 중요하며, 표면행동을 내면행동 으로 전환 시킬 수 있는 조직차원의 방안이 마련되어야 할 것이다. KTX승무서비스 종사자의 감정노동이 회사의 이미지와 직결될 수 있고 고객만족 및 수익과도 직결될 수 있음을 교육시키고 이들에 대한 마인드 교육, 멘토링 제도, 우수사원 제도 도입, 심리상담실 운영 등도 검토해볼 만 하며, 무엇보다도 밝고 긍정적인 마인드로 업무에 임할 수 있는 조직 환경 조성이 중요하다 할 것이다.

5.2 한계점 및 후속연구를 위한 제언

본 연구의 한계점 및 후속연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

우선 연구대상 확대차원에서 KTX승무서비스 종사자 뿐만 아니라 일반열차 승무서비스 종사자에 대한 연구 및 KORAIL의 고객 최접점 부서인 매표 및 안내 직원들의 감정노동 연구도 필요하다고 본다. 둘째, 본 연구는 종속변수로 이직의도만을 고려 했으나 후속 연구에서는 조직몰입, 고객지향성 등도 연구해 볼 필요가 있다. 셋째, 본 연구에서는 인구통계적 변수를 고려하지 않았으나 후속 연구에서는 이를 반영한 연구가 필요하다고 본다. 마지막으로 비록 선행연구 에서 검증되었지만, 감정노동과 감정소진 및 이직 의도에 관한 측정문항의 제한으로 인해 총체적 의미의 이론적 개념을 다 포함하였는지에 대한 한계가 있을 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 좀 더 풍부한 설문으로 연구해 볼 필요가 있다.

참고문헌

[1] K.A. Lewig, M.F. Dollard (2003) Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call center workers, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), pp. 366-392.

- [2] B.E. Ashforth, R.H. Humphrey (1993) Emotional labor in services roles: The influence of identity, *The Academy of Management Review*, 18(1), pp. 88-115.
- [3] A.S. Wharton (1993) The affective consequences of service work, *Work and Occupations*, 20(2), pp. 205-232.
- [4] A.R. Hochschild (1983) *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Psychology Press, Berkeley.
- [5] E.A. Goodman, R.W. Boss (2002) The phase model of burnout and employee turnover, *Journal of Health and Human Service Administration*, 25(1), pp. 33-47.
- [6] J.A. Morris, D.C. Feldman (1996) The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *The Academy of Management Review*, 21(4), pp. 986-1010.
- [7] H.J. Freudenberger (1974) Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), pp. 159-165.
- [8] C. Maslach (1982) *Burnout: The cost of caring*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, NJ.
- [9] M.J. Saxton, J.S. Philips, R.N. Blakeney (1991) Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservation, Service sector, *Human Relations*, 44(6), pp. 583-595.
- [10] H.J. Koo, B.Y. Kim (2009) The study on internal customers' burnout by demographic characteristics in the casino industry, *Journal of Tourism and Leisure Research*, 21(3), pp. 291-313.
- [11] A.A. Grandey (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(1), pp. 86-96.
- [12] A.B. Bakker, E. Heuven (2006) Emotional dissonance, Burnout, and in-role performance among nurses and police officers, *International Journal of Stress Management*, 13(4), pp. 423-440.
- [13] S.R. Kim, G. Kim (2010) Relations among emotional labor, burnout and customer orientation of employee in food service industry, *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, 24(1), pp. 119-136.
- [14] H.S. Shin (2012) Effect of emotional labor on burnout and job satisfaction, *International Journal of Contents*, 12(7), pp. 415-424.
- [15] C. Chiu, C. Lin, Y.H. Tsai, C. Hsiao (1995) modeling turnover intentions and their antecedents using the locus of control as a moderator: A case of customer service employees, *Human Resource Development Quarterly*, 16(4), pp. 481-499.
- [16] H.J. Lee (2012) Job stress among call center workers in travel agencies: Mediating the impact of work-family conflict and job burnout on turnover intention, *Korean journal of Tourism Research*, 27(1), pp. 231-250.
- [17] J.H. Shin (2011) A study of emotional labor and job stress effects on job satisfaction and turnover intention of hotel and food service employees, *Journal of Tourism and Leisure Research*, 23(1), pp. 85-103.
- [18] D.S. Chung (2009) An impact of emotional labor on the job satisfaction and turnover intention, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 11(6), pp. 3221-3234.
- [19] S.M. Hwang, J.H. Yoon (2012) Impacts of flight attendants' emotional labor on burnout and turnover intentions in the airline industry, *Korea Academic Society of Hotel Administration*, 21(2), pp. 277-294.
- [20] D.H. Ahn, J.C. Park (2009) The effect of emotional labor and emotional dissonance on burnout and turnover intention for the hotel's employee, *International Journal of Contents*, 9(9), pp. 335-345.
- [21] C.M. Brotheridge, A.A. Grandey (2002) Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'People Work', *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), pp. 17-39.
- [22] S.Y. Yoon (2010) A study on the emotional labor, burnout and turnover intention of airline call center workers, *The Journal of Korea Navigation Institute*, 14(1), pp. 1-10.
- [23] J.H. Park (2009) The effect of job stress on burnout and job satisfaction and turnover intention for hotel employee, *Journal of Hotel & Resort*, 8(2), pp. 137-154.
- [24] Y.S. Park (2011) A study on the correlation between emotional labor, Job Stress, Job burnout, Organizational commitment, and turnover intention of airline flight attendant, *PhD Thesis*, Dong-A University.
- [25] C. Maslach, S.E. Jackson (1986) *Maslach burnout inventory manual*(2nd ed), Palo alto, Consulting psychologists press, CA.
- [26] Y.J. Kim, J.H. Han (2008) Two types of emotional labor and their impacts on job burnout of service workers, *Journal of Organization and Management*, 32(3), pp. 95-128.
- [27] D.M. Agung, F.G. Peter, A.R. David (2009) The turnover intentions of information systems auditors, *International Journal of Accounting Information Systems*, 10(3), pp. 117-136.
- [28] J.T. Lee, H.C. Kim (2011) The structural relationship of emotional labor, Job stress, Job burnout, and Turnover intention: A case of customer contact employees in family restaurant, *Journal of Tourism and Leisure Research*, 23(3), pp. 299-317.

접수일(2012년 12월 24일), 수정일(2013년 1월 22일),
게재확정일(2013년 1월 28일)

Tae Seong Kim : bigcastlekim@korail.com

Department of Finance Account, KORAIL, 240, Jungangro, Dong-Gu, Daejeon, 300-720, Korea

Chan Young Hur : hcy1207@hnu.kr

Department of Business Administration, Hannam University, 70, Daeduk-Gu, Daejeon, 306-791, Korea

Jak Hwang-Bo : embc1016@hanmail.net

Department of Railroad Management Information, Dongyang University, 145, Dongyangdaero, Young-Ju City, Kyeongsangbukdo, 750-711, Korea