

## 감정노동자들의 부정적 정서가 정서소진에 미치는 영향: 정서조절의 매개효과를 조절하는 상황 요인 검증

The Effects of the Negative Affectivity of Emotional Laborers on Their Emotional Exhaustion:  
Situational Characteristics Moderating the Mediation Effect of Emotion Regulation

한규은<sup>1</sup> · 김민영<sup>2\*</sup>  
Kyueun Han<sup>1</sup> · Min Young Kim<sup>2\*</sup>

### Abstract

The regulation of emotion is known to mediate the relationship between emotion-relevant differences in individuals and their life outcomes. This study attempted to include a situational factor in addition to the mediation model and investigated whether this conditional component changed the patterns of indirect effects. The researchers recruited 180 emotional laborers working in diverse domains and used a questionnaire to ascertain their negative affectivity, cognitive reappraisal, emotional exhaustion, and the intensity of negative comments they usually received from customers. The results of the conditional indirect effect analysis revealed the positive indirect influence of negative affectivity on emotional exhaustion through cognitive reappraisal when emotional labors receive highly negative comments from customers (high intensity of the situation). Similarly, negative indirect effects were found when emotional labors receive slightly negative comments from customers (low intensity of the situation). The outcomes of this study suggest that cognitive reappraisal can mediate to decrease emotional exhaustion in contexts that arouse more intensive negative emotions; it can also mediate to increase emotional exhaustion in contexts that arouse less intensive negative emotions. The implications of this study include the importance of integrating individual differences with situational factors. The study also provides information about the distinctiveness of groups of emotional laborers.

**Key words:** Cognitive Reappraisal, Emotional Exhaustion, Emotion Laborers, Intensity of Emotions, Negative Comments from Customers, Moderated Mediation

### 요약

정서조절은 정서와 관련된 개인차 요인이 개인의 정서 생활 및 행동에 미치는 영향을 매개하는 것으로 알려져 있다. 본 연구는 기존 매개모델에 상황 요인을 추가하여 상황에 따라 정서조절의 매개효과가 변화하는지 알아보았다. 이를 위해 다양한 직종에서 고객응대를 주 업무로 하고 있는 180명의 감정노동자를 대상으로 설문을 실시하여 감정노동자의 일상적 부정정서, 인지적 재평가, 정서적 소진, 본인이 경험하는 고객 불만의 강도 등을 측정하였다. 조절된 매개효과를 알아보기 위하여 조건적 간접효과를 분석한 결과, 고객 불만의 강도가 높은 상황에서는 부정정서가 인지적 재평가를 매개로 하여 정서적 소진에 미치는 간접효과가 정적으로 유의하였으나 고객 불만의 강도가 낮은 상황에서는 해당 간접효과가 부적으로 유의하였다. 이는 높은 강도의 부정정서 유발 상황에서는 인지적 재평가의 매개효과

\* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2015S1A5A8017462).

<sup>1</sup>한규은: 서울시립대학교 자유융합대학 객원교수

<sup>2\*</sup>(교신저자) 김민영: 계명대학교 심리학과 조교수 / E-mail: mkim@kmu.ac.kr / TEL: 053-580-5430

를 통해 감정노동자의 정서적 소진이 감소될 수 있지만, 낮은 강도의 부정적서 유발 상황에서는 인지적 재평가의 매개효과를 통해 정서적 소진이 증가될 수도 있다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 정서조절 연구에 있어 개인차적인 측면과 상황적 측면이 통합적으로 고려되어야 함을 강조하며, 감정노동자 직군의 정서적 특수성에 대한 정보를 제공한다.

**주제어:** 인지적 재평가, 정서적 소진, 감정 노동자, 정서의 강도, 고객 불만, 조절된 매개효과

## 1. 서론

정서조절이란 원하는 정서로 변화하거나 유지하고자 하는 심리학적 과정이다(Gross & John, 2003). 정서 조절의 과정은 상황인식, 주의조절, 상황평가 정서 반응으로 구성되어 있는데(Gross & Thompson, 2007), 여러 가지 정서조절 전략 중 가장 효과적으로 밝혀진 것은 인지적 재평가(cognitive reappraisal)이다(Gross, 1998). 인지적 재평가는 정서를 유발하는 상황에 대해 해석과 평가를 다시 하여 개인이 원하는 정서 상태에 이르러고자 하는 비의식적 심리 과정이다.

정서조절과 관련된 기존 연구에 따르면, 성격이나 애착 등과 같은 개인차 요인이 정서와 관련된 삶의 성과로 발현되는 과정을 인지적 재평가를 통한 정서조절이 매개한다고 제안한다(Pickard, Caputi, & Grenyer, 2016). 삶의 성과란, 삶에 직/간접적으로 영향을 미치는 결과로서, 삶의 만족도나 일상적 우울 정도, 정서적 소진, 스트레스 등이 있다 (Harker & Keltner, 2001; Cohn, Fredrickson, Brown, & Mikels, 2009; Wagner, Barnes, & Scott, 2013). 일반적으로, 기질적으로 애착이 불안정한 사람들은 삶의 만족도가 떨어질 수 있지만, 인지적 재평가라는 정서조절 과정을 통해 기질을 극복하고, 삶의 만족도를 높일 수 있다는 것이다. 즉, 개인의 기질이나 기본 정서가 인지적 재평가의 매개를 통해 우울, 삶의 만족 등에 영향을 미칠 수 있다.

그러나 인간 행동의 예측에 있어 상황적 요인들 역시 고려되어야 한다. 기존 연구에서 정서조절이 매개효과를 가진다고 하였으나, 상황에 따라 인지적 재평가의 매개 효과 크기는 달라질 수 있는 것으로 보인다. 정서 유발 강도에 따라 정서조절 전략의 효율성이 달라지기 때문이다(Li et al., 2017; Sheppe, Scheibe, Suri, & Gross, 2011). 그렇다면 강도 높은 정서유발

상황에 노출되었을 때도 인지적 재평가의 매개효과는 효과는 어떠한 것인가? 특히, 강도 높은 부정 정서가 유발되는 상황에 노출되는 감정 노동자의 경우 인지적 재평가의 역할은 어느 정도일까? 이에 대한 답을 찾기 위한 시도로 본 연구에서는 정서와 관련된 개인차뿐만 아니라 정서를 유발하는 상황을 고려하여 정서조절이 개인의 정서와 관련된 삶에 미치는 역할을 알아보려고 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 정서조절의 매개효과

정서와 관련된 개인차와 정서와 관련된 삶의 성과를 매개하는 정서조절에 대해서는 많은 연구들이 이루어져 왔다. 미국인과 한국인을 대상으로 한 다양한 연구들에 의하면 성격, 기질, 애착 형성과 같은 심리적 상태를 정서조절이 매개하였다. 예를 들면, 외향성 또는 신경증적 경향성과 삶의 만족도의 관계는 부정 정서에 관한 정서조절 의도가 부분 매개 또는 완전 매개하였다(Kim & Tocker, 2014). 또한, 경계선 성격장애 증상의 심각성과 인간관계의 문제를 정서조절의 어려움이 매개하는 것으로 나타났다(Herr, Rosenthal, Geiger, & Erikson, 2013). 애착 관련 연구들은 성인 애착 유형과 트라우마 증상 간의 관계(Malik, Wells, & Wittkowski, 2015), 안전 애착과 우울간의 관계(Pickard, Caputi, & Grenyer, 2016), 애착 유형과 심리적 탄력성과의 관계(Karremen & Vingerhoets, 2012)를 정서조절이 매개하는 것을 보여주었다. 아동들을 대상으로 한 연구에서는 아동의 부정적 정서반응 경향성과 문제 행동 간의 관계를 정서조절이 매개하는 것

으로 보고되기도 하였다(Warfield, 2012). 이러한 연구 결과에 의하면 정서와 관련된 개인차 요인들이 개인의 심리 및 행동에 미치는 부정적 영향력의 정도는 정서조절에 의해 완충되는 것으로 보인다.

## 2.2. 감정노동자에 있어 정서조절의 매개효과

감정 노동자들의 심리적 안녕감의 증진과 성공적인 직무 수행을 위해 정서조절의 중요성이 크게 대두되고 있다. 감정노동이란 직무상황에서 직무의 목적 달성을 위해 본인의 정서 경험 및 표현에 대한 조절이 요구되는 직무를 말하는 것으로(Grandey, 2000), 손님을 응대할 때 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 하는 근로자를 감정노동자라고 한다. 예를 들어, 콜센터에서 고객의 불만을 처리하는 직원이나, 백화점에서 직접 고객을 응대하는 판매 직원, 병원에서 환자를 응대하는 간호사나 비행기에서 고객을 응대하는 승무원을 들 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002; Williams, 2003). 콜센터 전화상담원의 경우 고객이 불만 사항을 전달하며 부정정서를 유발시키는 상담 상황에서도 성공적인 직무 수행을 위해 긍정정서를 표현할 수 있도록 정서 조절을 하게 된다.

일반적으로 업무 상황에서 느끼는 중요한 개인차적 요인 중 하나는 일상적인 기본 정서로서(George & Brief, 1992), 노동자의 일상적 긍정 정서는 고객에 대한 양질의 서비스를 제공하게 하며(George & Bettenhausen, 1990), 노동자의 일상적 부정 정서는 결근율과 이직을 증가시키는 것으로 나타났다(Pelled & Xin, 1999). 또한 일상적 긍정 정서는 정보처리 속도를 향상시키며 문제 해결을 위한 유연한 사고를 하게 하여 많은 경우 업무적 성공과 연결된다(Wright & Mischel, 1982). 성격과 관련된 연구들은 이를 뒷받침한다. 기질적으로 긍정정서의 수준이 높은 노동자들은 탈진을 적게 경험하는 것으로 나타났다(Iverson, Olekalns, & Erwin, 1998). 반면 신경증적 경향성이 높은 사람들은 부정정서를 유발하는 자극에 대해 더 민감하게 영향을 받으며(Bolger & Schilling, 1991; Larsen, 1992), 업무 상황에서 정서적 소진과 비인간화를 더 많이 겪는 것으로 나타났다(Zellars, Hochwater, Hoffman, Perrewe, & Ford, 2004).

감정노동자를 대상으로 한 연구에서도 이러한 일상적인 기본 정서와 삶의 성과에 대한 관계를 정서조절이 매개하는 것으로 나타났다. 감정노동자로 분류되는 초등학교와 중고등학교 교사를 대상으로 한 연구에서 신경증적 경향성 및 외향성과 정서적 소진의 관계를 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)가 각각 매개하는지 알아본 결과, 신경증적 경향성이 정서적 소진에 미치는 영향을 표면행위가 매개하는 것이 발견되었다(Basim, Begenirbas, & Can Yalcinet, 2013).

## 2.3. 정서조절의 상황적 요인

정서 관련 개인차와 심리적 결과물의 관계를 매개하는 정서조절에 대한 연구에 있어 추가적으로 고려되어야 할 사항은 상황적인 요인이다. 기존 연구에 의하면 상황에 따라 각 정서조절 전략의 효율성이 다르다는 것이 보고되었다(Li et al., 2017). 즉, 약한 강도의 부정 정서를 유발시키는 상황에서는 인지적 재평가 전략이 부정 정서 감소에 더 효과적이거나, 강한 강도의 부정 정서를 유발시키는 상황에서는 인지적 재평가 전략은 상대적으로 효과적이지 못하고, 정서 회피 전략이 부정 정서 감소에 더 효과적이었다. 이와 관련하여 Sheppe와 그의 동료들은(Sheppe & Gross, 2012; Sheppe et al., 2011) 상황에 따른 정서 조절 전략 선호도를 조사해 보았는데, 약한 강도의 부정 정서가 유발되는 상황에서 사람들은 인지적 재평가를 선호하고, 강한 강도의 부정정서가 유발되는 상황에서는 회피 선호하는 경향을 보였다. 연구자들은 상황에 따라 각 정서조절 전략의 효율성이 다르기에, 사람들이 효과가 큰 정서조절 전략을 선호하는 것으로 해석하고 있다.

상황에 따라 정서조절 전략의 효율성 및 선호가 달라진다는 연구결과는 상황에 따라 정서조절의 매개효과와 효과 크기 역시 달라질 수 있다는 가능성을 제시한다.

## 2.4. 감정노동자의 상황적 요인

고객의 불만에 대한 응대는 서비스직에 종사하는 감정노동자에게 부정정서를 유발시킨다(Dormann &

Zapf, 2004). 이러한 고객 응대 서비스는 스트레스 및 정서적 소진을 유발하는 요인이기도 하다. 감정노동자의 경우 강한 부정정서를 유발하는 상황에 노출될 가능성이 크며, 고객의 불만에 대한 응대는 탈진(burnout)을 유발시키는 원인으로 알려졌다(Dormann & Zapf, 2004; Grandey, Kern, & Frone, 2007). 또한 기존 연구에 의하면, 고객의 언어폭력은 노동자의 탈진의 하위 요인 중 하나인 정서적 소진(emotional exhaustion)과도 정적 상관을 보이는 것으로 나타났으며(Ben-Zur & Yagil, 2005; Grandey, Dickter, & Sin, 2004), 고객의 부적절한 요구 정도와 고객의 언어폭력의 정도가 심할수록 감정노동자의 정서적 소진이 커지는 것으로 나타났다(Song & Liu, 2010).

## 2.5. 가설 설정

정서조절의 효율성과 상황적 요인에 대한 연구와 감정노동자의 상황적 요인의 영향력에 대한 연구를 종합해 보면, 정서와 관련된 개인차와 정서와 관련된 삶의 성과를 매개하는 정서조절의 효과성의 크기는 감정노동자가 경험하는 부정정서 유발 상황의 강도에 달려있다고 할 수 있다. 기존 이론에서도 개인의 상태와 상황적 요인이 일치할 때 기억 회상률이 높고(Bower, 1981), 개인의 기본 정서 수준에 맞는 정서유발 상황에서 개인의 수행의 수준이 높다고 하였다(Tamir, 2011). 그러므로 정서조절 연구에서 개인이 어떠한 상황적 요인에 노출되느냐에 따라 정서조절 개인차에 의한 정서와 관련된 삶의 성과는 다를 가능성이 있다. 그러나 정서조절의 매개효과와 상황적 영향을 동시에 고려한 연구는 많지 않다. 본 연구에서는 감정노동자를 대상으로 부정정서를 유발하는 고객과의 응대 상황의 강도에 따라 정서조절의 매개효과가 달라지는지 알아보려고 하였다.

본 연구는 다음 세 가지 측면에서 기존 연구와 차별성을 지닌다. 첫째, 정서조절의 매개효과와 상황의 조절효과를 통합적으로 알아보았다. 둘째, 부정정서를 야기하는 상황의 강도를 살펴보았다. 셋째, 서비스직에 종사하는 감정노동자를 대상으로 개인차와 상황요인이 정서와 관련된 삶의 성과의 한 종류인 정서적 소진에 미치는 영향을 알아보았다.

본 연구에서는 정서조절의 다양한 전략 중 하나인 인지적 재평가에 대해서 알아보았다. 일반적으로 인지적 재평가는 부정정서의 감소에 가장 효과적인 것으로 알려졌다(Bono & Vey, 2005; Haga, Kraft, & Corby, 2009; Grandey, 2003), 부정정서를 강하게 유발하는 상황에서는 인지적 재평가의 효과가 저하된다는 기존 연구를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다(Figure 1). 이 때, 감정 노동의 특성 상 여성감정 노동자들은 남성감정노동자들에 비해 성희롱이나 폭언 등의 노출빈도가 유의미하게 클 수 있다는 점과, 여성이 남성에 비해 감정을 더 많이 조절하고 억제하며 이는 스트레스로 이어진다는 연구결과를 고려하여(Grandey, 2000) 본 연구에서는 성별을 통제하였다.

**가설:** 부정정서 유발의 강도가 높은 상황에서 (또는 높은 강도의 부정정서를 경험할 때) 기본정서와 소진의 관계를 매개하는 인지적 재평가의 효과는 약해질 것이다.

## 3. 연구방법

본 연구에서는 감정노동자들을 대상으로 정서조절의 매개 모형에 상황적 조절 요인을 추가하여 부정정서가 유발되는 상황의 조절된 매개효과를 알아볼 것이다. 이를 위하여 감정노동에 종사하는 노동자들을 대상으로 한 설문에서 일상적인 기본정서, 인지적 재평가, 정서적 소진, 고객으로부터 받는 불만의 강도를 알아보았다.

또한, 성별 역시 감정노동으로 인한 스트레스에 영향을 주는 것으로 나타났다. Grandey(2000)에 따르면, 여성은 남성에 비해 업무상황에서 정서를 더 많이 경험하고 조절하며, 정서를 억제하는 경우도 더 많기에 스트레스를 더 많이 받는다.

- 
- 1) 조절된 매개 모형과 매개된 조절 모형은 수식적으로 같은 결과를 도출해 낸다(Muller, Judd, & Yzerbyt, 2005). 본 연구에서는 이론적 배경을 바탕으로 조절된 매개를 채택하였다.



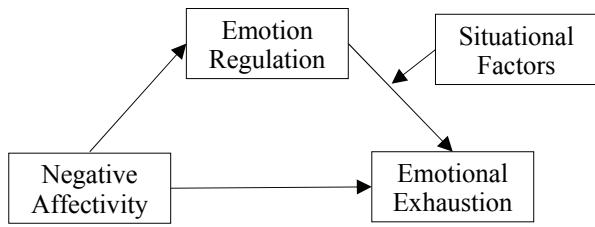


Fig. 1. Conceptual model of the study

### 3.1. 연구 참가자

고객응대의 업무를 맡고 있는 만 19세 이상의 감정노동자 총 180명을 대상으로 하여 연구를 진행하였다. 구체적으로 통신사 콜센터 고객 응대 직원 101명(56.1%), 간호사 49명(27.2%), 판매서비스 사원 22명(12.2%), 교사 등 기타 서비스직 종사자 8명(4.4%)이었다. 이 중 남자는 68명(37.8%), 여자가 104명(57.8%), 무응답 8명(4.4%)이었다. 참가자의 평균 나이는 40.67세( $SD_{나이}=12.00$ )로, 20대 42명(23.5%), 30대 39명(21.8%), 40대 42명(23.4%), 50대 55명(30.7%), 60대 1명(0.6%)이었으며, 1명(0.6%)은 응답하지 않았다. 참가자들의 평균 근속연수는 11년 1개월이었으며( $SD_{근속연수}=10$ 년 10개월), 월수입은 2,170,600원( $SD_{월수입}=975,910$ 원)이었다. 참가자는 자발적으로 연구에 참가하였으며 참가에 대한 보상으로 현금 5,000원에 상당하는 음료 교환권을 지급받았다.

### 3.2. 절차 및 측정 변인

연구 참가에 동의한 참가자들은 질문지에 응답하였으며, 질문지를 완료하는데 걸리는 시간은 약 15분이었다. 측정 변인은 다음과 같다.

#### 3.2.1. 일상적 기본 정서

지난 몇 달 동안 화, 좌절, 두려움 등의 부정적 기분을 느낀 정도를 0(전혀 느끼지 않았다)에서 10(매우 많이 느꼈다) 사이의 수치로 표시하도록 하였다. 실제 문항은 다음과 같다: “다음은 다양한 감정, 정서들을 나타내는 단어들입니다. 각각의 단어들(화, 좌절, 두려움)을 읽고 지난 몇 달 동안 느낀 감정의 정도를 10점 척도 중 하나를 선택해서 응답해주시시오.”

#### 3.2.2. 고객 불만의 강도

지난 1개월간 고객과의 대화를 생각해 볼 때 고객 불만의 강도가 어떠했는지 0(매우 약했다)에서 10점(매우 심했다) 사이의 수치로 표시하도록 하였다.

#### 3.2.3. 인지적 재평가

정서 조절 전략 중 적응적이고 정서조절의 효과가 높은 것으로 알려진 인지적 재평가를 측정하였다(Gross & John, 2003). 인지적 재평가의 측정을 위해 “슬픔이나 화와 같은 부정적인 감정들을 덜 느끼고 싶을 때, 상황을 달리보고, 사고방식을 바꾼다.”라는 문항으로 질문하였으며 참가자들은 7점 척도로 이 문항에 동의하는 정도를 표시하였다.

#### 3.2.4. 정서적 소진

감정노동자의 스트레스 정도를 알아보기 위해 정서적 소진을 자기보고하게 하였다. 이를 위해 Schaufeli, Leiter, Maslach와 Jackson(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory- General Survey)를 신강현(2003)이 국내용으로 타당화한 정서 소진 하위문항 5문항을 사용하였다. 본 연구에서 정서적 소진의 내적 일치도는 .87이었다.

Table 1. Descriptive statistics and correlations among main variables.

	<i>M(SD)</i>	1.	2.	3.	4.
1. Negative Affectivity	5.16(2.32)	-			
2. Intensity of the situation	4.34(2.45)	.12	-		
3. Cognitive reappraisal	5.01(1.28)	-.26***	.17*	-	
4. Emotional exhaustion	4.34(1.29)	.37***	.32***	-.09	-

Note. \* $p < .05$ , \*\*\* $p < .001$

3.2.5. 인구통계학적 정보

표본의 특징 파악을 위해 나이, 성별, 월수입, 근무 연수 등을 표시하게 하였다. 기존 연구에 따르면 감정 노동자들의 나이와(Blanchard-Fields, Stein, & Watson, 2004; Johnson, Holdsworth, Hoel, & Zapf, 2013; Johnson, Machowski, Holdsworth, Kern, & Zapf, 2017) 성별에 따라(Grandy, 2000; Nolen-Hoeksema & Aldao, 2011) 정서 조절 전략을 달리하여 정서 소진에 영향을 미친다고 가정하였기에 본 연구 모델을 검증하기 위하여 나이와 성별은 통제하였다.

3.3. 분석 방법

본 연구에서는 SPSS23 통계 패키지를 통하여 기술 통계 및 상관분석을 하였고, PROCESS 매크로 모델 14(Preacher, Rucker, & Hayes, 2007)를 사용하여 조건적 간접효과(conditional indirect effect)를 확인하고 조절된 매개 지수(index of moderated mediation)를 통해 조절된 매개효과의 유의성을 검증해 보았다. 조건적 간접 효과 검증이란 조절 변수의 값에 따라 독립변수(X)에서 매개 변수(M)을 통해 종속 변수(Y)에 미치는 간접 효과 크기를 수량화하여 조절된 매개의 존재를

확인하는 절차이며(Preacher et al., 2007), 조절된 매개 지수는 간접효과의 연결에 영향을 미치는 정도가 0이 아닌지를 보여주는 통계치이다(Hayes, 2015). 조절된 매개분석을 실시한 이전 연구들에서는 선행적으로 간접효과를 확인 후 조절된 매개분석을 실시하는 방법을 취하였으나(Muller, Judd, & Yzerbyt, 2005), Preacher 와 동료들의 PROCESS macro에서는 단순 매개효과나 단순 조절효과를 선행요건으로 하지 않고, ‘조건적 간접효과’와 ‘조절된 매개효과지수’를 직접적으로 분석하고 있다. 본 연구는 Preacher와 동료들의 분석 방법을 통하여 부정정서 유발의 강도가 높은 상황에서 (또는 높은 강도의 부정적 정서경험을 할 때) 기본정서와 소진의 관계를 매개하는 인지적 재평가의 효과는 약해질 것이라는 것을 검증하였다.

4. 결과

4.1. 기초 통계

주요 변인에 대한 기술 통계는 Table 1에 정리되어 있다. 상관분석 결과, 기본 정서로서 평소에 부정정서

Table 2. Results of regression analysis in the moderated mediation model.

	DV: Cognitive reappraisal			DV: Emotional exhaustion		
	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>
constant	.73	.71	1.03	2.41	.60	4.05***
Gender	.00	.22	.01	.78	.19	4.24***
Age	.00	.01	.08	-.00	.01	-.55
Negative affectivity	-.15	.05	-3.34**	.16	.04	4.25***
Cognitive reappraisal				.02	.07	.32
Intensity of the situation				.11	.04	3.28**
Cognitive reappraisal × Intensity of the situation				.08	.02	3.69***

Note. \*\**p*<.01, \*\*\**p*<.001

Table 3. Conditional indirect effects of negative affectivity on emotional exhaustion based on the intensity of the situation

Intensity of the situation	Conditional effects of the predictors at values of the moderator					
	Effect	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	LLCI	ULCI
-2.303(-1SD)	-.17	.08	-2.08	.04	-.33	-.01
-.303(Mean)	.00	.07	-.05	.96	-.13	.13
2.317(+1SD)	.20	.08	2.33	.02	.03	.36

Table 4. Index of moderated mediation

	Index	Boot SE	95% confidence interval	
			Boot. LLCI	Boot. ULCI
Intensity of the situation	-.01	.01	-.03	-.00

를 많이 경험하는 사람은 인지적 재평가를 더 적게 하였고( $r=-.26, p<.001$ ), 정서적 소진은 더 많은 것으로 나타났다( $r=.37, p<.001$ ). 또한 고객의 불만을 받는 상황의 강도가 높을수록 인지적 재평가를 더 하는 것으로 나타났으나( $r=.17, p<.05$ ), 정서적 소진은 더 큰 것으로 나타났다( $r=.32, p<.001$ ).

#### 4.2. 개별 회귀 계수

먼저 자료를 평균중심화 한 후, 나이와 성별을 통제하고 부트스트래핑을 통해 표본수 5,000개를 재추출하여 조건적 간접효과에 대해 알아보았다. 본 연구 모델에 있어 정서적 소진을 설명하는 회귀분석에 대한 결과, 평소에 지닌 부정정서는 인지적 재평가( $b=-.15, p<.01$ )를 감소시키며, 정서적 소진( $b=.16, p<.001$ )에 증가시키는 것을 알 수 있다(Table 2). 또한 부정정서를 유발하는 고객 불만의 강도와 인지적 재평가와 고객 불만의 강도의 상호작용은 각각 정서적 소진을 유의하게 설명하는 것으로 나타났다(각각  $b=.11, p<.01$ ;  $b=.08, p<.001$ ).

#### 4.3. 조건적 간접효과

고객 불만 강도의 조건부 값에 따른 매개의 간접효과는 Table 3에 정리되어 있다. 분석 결과에 의하면 고객 불만 강도가 낮은 경우 부정정서가 인지적 재평가를 매개로 하여 정서적 소진에 미치는 영향이 부적으로 유의하였다(effect=-.17,  $p<.05$ ). 그러나 고객 불만 강도가 높은 경우 부정정서가 인지적 재평가를 매개로 하여 정서적 소진에 미치는 영향이 정적으로 유의하였다(effect=.20,  $p<.05$ ). 부정정서를 유발하는 고객 불만 강도가 평균적일 때 인지적 재평가의 매개효과는 유의미하지 않았다(effect=.00,  $p=ns$ ).

#### 4.4. 조절된 매개지수

조절변수의 수준에 따른 간접효과의 차이를 유의성을 검증하는 조절된 매개지수(index of moderated mediation; Hayes, 2015)는 -.01로, 하한선과 상한선이 -.03와 -.00로 0을 포함하고 있지 않아 조건부간접효과가 유의하다고 할 수 있다(Table 4).

### 5. 결론 및 논의

본 연구에서는 고객 불만의 강도에 따라 부정정서와 인지적 재평가가 정서소진에 미치는 영향이 다를 수 있음을 알아보았다. 조건적 간접효과 분석의 결과와 조절된 매개지수를 바탕으로 볼 때, 고객 불만의 강도가 높은 상황에서는 부정정서가 낮은 사람일수록 인지적 재평가의 정도는 높고 정서적 소진은 낮은 것으로 나타났다(정적 간접효과). 그러나 고객 불만의 강도가 낮은 상황에서는 부정정서가 낮은 사람일수록 인지적 재평가의 정도가 높고 정서적 소진 역시 높은 패턴의 간접효과를 보인다고 할 수 있다(부적 간접효과). 즉, 부정정서 유발 강도가 높을 때와 낮을 때 모두 인지적 재평가를 통한 간접효과는 유의미하나 간접효과의 방향성은 서로 다른 것으로 나타났다.

이러한 결과는 개인이 인지적 재평가를 많이 할지라도 상황에 따라 정서적 소진이 높아질 수 있다는 것을 보여주는 것으로, 인지적 재평가의 매개효과가 상황에 따라 긍정적 측면과 부정적 측면을 모두 가질 수 있음을 제안한다. 이는 인지적 재평가가 도박의 보호요인으로 작동하고(Jara-Rizzo, Navas, Catena, & Perales, 2019), 흡연을 줄이는 등(Fucito, Juliano, & Toll, 2010; Szasz, Szentagotai, & Hofmann, 2012) 적응적 삶에 긍정적 영향을 미치지만 우울함을 증가시

키기도 하는 등(Troy, Shallcross, & Mauss, 2013) 부정적 영향이 있을 수도 있음을 지적하는 기존 연구와 방향을 같이한다. 인지적 재평가의 영향에 대하여 기존에 보고된 상반된 결과는 상황적 요인을 포함할 때 통합적으로 설명될 수 있을 것이다.

이와 같이 본 연구는 정서조절 전략의 효과에 있어서 상황적 요인이 개인차와 함께 고려되어야 함을 강조하고 있다. 기존 연구들은 개인차적인 변인들이 정서조절전략의 효과성에 미치는 영향과(Herr et al., 2013; Kim & Tocker, 2014), 상황적 요인이 미치는 영향을(Li et al., 2017) 개별적으로 알아보았다. 그러나 본 연구는 기분일치이론에서 주장하는 바와 같이 정서조절 연구에서 개인차와 상황적 요인이 동시에 어떻게 작용하는 지를 보여준다.

본 연구의 또 다른 의의는 감정노동자의 정서적 소진에 대한 정보를 제공한다는 점이다. 정서적 소진은 우울증과 같은 정신 병리에 영향을 미친다고 알려져 왔다(Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis, & Kaprinis, 2003). 최근 감정노동자들의 직무관련 정서적 소진의 심각성을 인지한 정부가 감정노동자 보호법(산업안전보건법 26조 2항)을 시행하였지만 감정노동자들의 심리적 상태를 파악하고 그들을 보호할 수 있는 심리적 메커니즘을 찾자 하는 시도는 많지 않았다. 본 연구는 정서조절과 정서적 소진의 관계 파악을 통해 어떠한 상황 하에서 인지적 재평가라는 정서조절의 전략이 감정노동자의 정서적 소진을 완충할 수 있을 것인가에 대한 답을 제공하고 있다.

구체적으로, 본 연구의 결과 고객 불만의 강도가 높은 상황에서 인지적 재평가가 감정노동자의 정서적 소진을 감소시키는 방향으로 매개하는 것으로 나타났다. 반대로 고객 불만의 강도가 낮은 상황에서는 인지적 재평가가 정서적 소진을 증가시키는 방향으로 매개할 수 있는 것으로 나타났다. 이는 강한 강도의 부정정서 경험 상황에서 인지적 재평가의 정서조절 효과가 감소된다는 기존 연구와는 다른 결과이다(예, Li et al., 2017). 이러한 차이는 본 연구에서 개인차 요인과 상황요인을 동시에 고려했기 때문일 수도 있지만 감정노동자의 특수성이 반영되었기 때문이라고도 할

수 있다. 즉, 일반인과 달리 감정노동자 집단은 더 높은 강도의 부정정서 유발 상황에 반복적으로 노출되는데, 이러한 특수성이 일반인을 대상으로 한 연구와 다른 양상을 보이는 결과를 야기했을 수 있는 것이다. 그러므로 본 연구의 결과는 감정노동자의 정서적 특수성에 대한 기초적 정보를 제공하며, 감정노동자들을 대상으로 하는 정서 회복 프로그램 개발에 있어 교육을 통한 인지적 재평가가 임상적인 측면에서 강한 고객불만을 해결해야하는 직무에 있는 감정노동자들의 정서적 소진 및 우울증의 보호요인으로도 사용될 수 있음을 시사한다.

본 연구가 지니는 제한점 및 추후 연구 제안은 다음과 같다. 먼저, 연구의 내용의 다양화적 측면이다. 본 연구에서는 성별과 나이를 통제하여 주요변인(기본정서, 인지적 재평가, 상황요인, 정서적 소진)간의 관계를 알아보았다. 그러나 조절된 매개분석 결과 통제변인인 성별이 정서적 소진을 유의미하게 설명하는 것으로 나왔으므로 추후 연구로 성별의 효과를 포함하여 알아볼 수 있을 것이다. 본 연구의 상관관계 분석 결과 여성 감정노동자들은 남성 감정노동자들에 비해 부정적 정서로 인한 정서적 소진이 더 크게 나타났으므로 인지적 재평가는 여성들에게는 덜 효과적인 전략일 가능성이 있다.

두 번째는 측정의 부분이다. 감정노동자들을 대상으로 하여 최대한 간결하게 설문 문항을 제시하기 위하여 부정정서와 인지적 재평가를 한 문항으로 측정하였다. 기존 연구에 의하면 단일 문항과 다 문항 척도는 상호간 높은 수렴 타당도를 가지며(Wanous, Reichers, & Hudy, 1997), 짧은 설문은 긴 설문에 비하여 정의 있는 답변으로 인해 신뢰도가 더 높다고 하였다(Russell, Spitzmuller, Lim, Stanton, Smith, & Ironson, 2004). 이에 실제 단일 문항 척도를 사용한 많은 연구가 있어 왔으나(Spirito, Stark, & Williams, 1988; Wright & Cropanzano, 2000), 단일 문항이 개인의 상태를 표현하는데 충분한 것인가에 대한 의문점이 남을 수 있다. 그러므로 추후 연구에는 측정의 구성 타당도를 위하여 다문항으로 이루어진 척도를 사용하여 본 연구의 결과를 재확인할 필요가 있다.



측정의 부분에서 고려해야 할 또 다른 부분은 상황적 요인에 대한 측정의 보완이다. 본 연구는 상황적 요인으로 감정노동자 본인이 지각한 고객 불만의 강도를 측정하였다. 추후 연구에서는 감정노동자의 지각에 의존한 측정치 외에 고객 또는 제 3의 관찰자가 보고하는 고객 불만의 강도를 측정하여 상황적 측면의 객관성을 확보하는 것도 의의가 있을 것이다.

## REFERENCES

- Basim, H. N., Begenirbas, M., & Can Yalcin, R. (2013). Effects of teacher personalities on emotional exhaustion: Mediating role of emotional labor. *Educational Sciences: Theory and Practice, 13*(3), 1488-1496. DOI: 10.12738/estp.2013.3.1509
- Ben-Zur, H., & Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 14*(1), 81-99. DOI: 10.1080/13594320444000281
- Blanchard-Fields, F., Stein, R., & Watson, T. L. (2004). Age differences in emotion-regulation strategies in handling everyday problems. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 59*(6), 261-269. DOI: 10.1093/geronb/59.6.p261
- Bolger, N., & Schilling, E. A. (1991). Personality and problems of every day life: The role of neuroticism in exposure and reactivity to daily stressors. *Journal of Personality, 59*(3), 355-386. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1991.tb00253.x
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In *Emotions in Organizational Behavior* (pp. 224-244). Psychology Press.
- Bower, G. H. (1981). Mood and memory. *American Psychologist, 36*(2), 129. DOI: 10.1037/0003-066X.36.2.129
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39. DOI: 10.1006/jvbe.2001.1815
- Cohn, M. A., Fredrickson, B. L., Brown, S. L., Mikels, J. A., & Conway, A. M. (2009). Happiness unpacked: positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *Emotion, 9*(3), 361-368. DOI: 10.1037/a0015952
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 9*(1), 61-82. DOI: 10.1037/1076-8998.9.1.61
- Fucito, L. M., Juliano, L. M., & Toll, B. A. (2010). Cognitive reappraisal and expressive suppression emotion regulation strategies in cigarette smokers. *Nicotine & Tobacco Research, 12*(11), 1156-1161. DOI: 10.1093/ntr/ntq146
- George, J. M., & Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology, 75*(6), 698-709. DOI: 10.1037/0021-9010.75.6.698
- George, J., & Brief, A. P. (1992). Feeling good—doing good: A conceptual analysis of the mood at work—organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin, 112*(2), 310-329. DOI: 10.1037/0033-2909.112.2.310
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110. DOI: 10.1037/1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A. (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), 86-96. DOI: 10.5465/30040678
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 397-418. DOI: 10.1002/job.252
- Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007).

- Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(1), 63-79. DOI: 10.1037/1076-8998.12.1.63
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology, 2*(3), 271-299. DOI: 10.1037/1089-2680.2.3.271
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*(2), 348-362. DOI: 10.1037/0022-3514.85.2.348
- Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (pp. 3-24). New York, NY, US: The Guilford Press.
- Haga, S. M., Kraft, P., & Corby, E. K. (2009). Emotion regulation: Antecedents and well-being outcomes of cognitive reappraisal and expressive suppression in cross-cultural samples. *Journal of Happiness Studies, 10*(3), 271-291. DOI: 10.1007/s10902-007-9080-3
- Han, S. (2006). *Emotion, emotional regulation strategy & self-control of youth* (Master thesis). Retrieved from <https://dspace.inha.ac.kr>.
- Harker, L., & Keltner, D. (2001). Expressions of positive emotion in women's college yearbook pictures and their relationship to personality and life outcomes across adulthood. *Journal of personality and social psychology, 80*(1), 112-124. DOI: 10.1037//0022-3514.80.1.112
- Hayes, A. F. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling [White paper]. Retrieved from <http://www.afhayes.com/public/process2012.pdf>.
- Hayes, A. F. (2015). An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research, 50*(1), 1-22. DOI: 10.1080/00273171.2014.962683
- Herr, N. R., Rosenthal, M. Z., Geiger, P. J., & Erikson, K. (2013). Difficulties with emotion regulation mediate the relationship between borderline personality disorder symptom severity and interpersonal problems. *Personality and Mental Health, 7*(3), 191-202. DOI: 10.1002/pmh.1204
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, S., & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of affective disorders, 75*(3), 209-221. DOI: 10.1016/S0165-0327(02)00101-5
- Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior, 52*, 1-23. DOI: 10.1006/jvbe.1996.1556
- Jara-Rizzo, M. F., Navas, J. F., Catena, A., & Perales, J. C. (2019). Types of Emotion Regulation and Their Associations with Gambling: A Cross-Sectional Study with Disordered and Non-problem Ecuadorian Gamblers. *Journal of Gambling Studies, 35*(3), 997-1013. DOI: 10.1007/s10899-019-09868-7
- Johnson, S. J., Holdsworth, L., Hoel, H., & Zapf, D. (2013). Customer stressors in service organizations: The impact of age on stress management and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(3), 318-330. DOI: 10.1080/1359432X.2013.772581
- Johnson, S. J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., & Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 33*(3), 205-216. DOI: 10.1016/j.rpto.2017.09.001
- Karreman, A., & Vingerhoets, A. J. (2012). Attachment and well-being: The mediating role of emotion regulation and resilience. *Personality and Individual Differences, 53*(7), 821-826. DOI: 10.1016/j.paid.2012.06.014
- Kim, M. Y., & Tocker, Y. (2014). Emotion Regulation as a Pathway Through Which Personality Affects Psychological Well-being: A Preliminary Study in

- Korea and the United States. *Science of Emotion and Sensibility*, 17(1), 63-70.  
DOI: 10.14695/KJSOS.2014.17.1.63
- Larsen, R. J. (1992). Neuroticism and selective encoding and recall of symptoms: Evidence from a combined concurrent-retrospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62(3), 480-488.  
DOI: 10.1037/0022-3514.62.3.480 .
- Li, P., Wang, W., Fan, C., Zhu, C., Li, S., Zhang, Z., ... & Luo, W. (2017). Distraction and expressive suppression strategies in regulation of high- and low-intensity negative emotions. *Scientific Reports*, 7(1), 13062. DOI: 10.1038/s41598-017-12983-3
- Malik, S., Wells, A., & Wittkowski, A. (2015). Emotion regulation as a mediator in the relationship between attachment and depressive symptomatology: A systematic review. *Journal of Affective Disorders*, 172, 428-444. DOI: 10.1016/j.jad.2014.10.007
- Muller, D., Judd, C. M., & Yzerbyt, V. Y. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 852-863. DOI: 10.1037/0022-3514.89.6.852
- Nolen-Hoeksema, S., & Aldao, A. (2011). Gender and age differences in emotion regulation strategies and their relationship to depressive symptoms. *Personality and Individual Differences*, 51(6), 704-708.  
DOI: 10.1016/j.paid.2011.06.012
- Pelled, L. H., & Xin, K. R. (1999). Down and out: An investigation of the relationship between moods and employee withdrawal behavior. *Journal of Management*, 25(6), 875-895.  
DOI: 10.1177/014920639902500605.
- Pickard, J. A., Caputi, P., & Grenyer, B. F. (2016). Mindfulness and emotional regulation as sequential mediators in the relationship between attachment security and depression. *Personality and Individual Differences*, 99, 179-183.  
DOI: 10.1016/j.paid.2016.04.091
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.  
DOI: 10.1080/00273170701341316
- Russell, S. S., Spitzmüller, C., Lin, L. F., Stanton, J. M., Smith, P. C., & Ironson, G. H. (2004). Shorter can also be better: The abridged job in general scale. *Educational and Psychological Measurement*, 64(5), 878-893. DOI: 10.1177/0013164404264841
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd edn)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Sheppes, G., Scheibe, S., Suri, G. & Gross, J. J. (2011). Emotion-regulation choice. *Psychological Science*, 22, 1391-1396. DOI: 10.1177/0956797611418350
- Sheppes, G., & Gross, J. J. (2012). Emotion regulation effectiveness: What works when. In H. A. Tennen and J. M. Suls (Eds.), *Handbook of Psychology* (2nd ed., pp. 391-406). Indianapolis, IN: Wiley-Blackwell Press. DOI: 10.1002/9781118133880.hop205018|
- Shin, K. (2003). The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS): An Application In South Korea. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.  
DOI: 10.1177/0033294117697085
- Song, G., & Liu, H. (2010). Customer-related social stressors and emotional exhaustion: The mediating role of surface and deep acting. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 38(10), 1359-1366. DOI: 10.2224/sbp.2010.38.10.1359
- Szasz, P. L., Szentagotai, A., & Hofmann, S. G. (2012). Effects of emotion regulation strategies on smoking craving, attentional bias, and task persistence. *Behaviour Research and Therapy*, 50(5), 333-340.  
DOI: 10.1016/j.brat.2012.02.010
- Tamir, M. (2009). What do people want to feel and why?: Pleasure and utility in emotion regulation. *Current Directions in Psychological Science*, 18(2), 101-105.  
DOI: 10.1111/j.1467-8721.2009.01617.x
- Troy, A. S., Shallcross, A. J., & Mauss, I. B. (2013). A person-by-situation approach to emotion regulation: Cognitive reappraisal can either help or hurt, depending on the context. *Psychological Science*, 24(12), 2505-2514.

DOI: 10.1177/0956797613496434

Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014).

Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516. DOI: 10.1111/peps.12044

Warfield, H. K. (2012). *Child emotion regulation as a mediator of the association between maternal negative response to emotion and child problem behaviors* (Unpublished master's thesis). Oklahoma State University, Oklahoma.

Williams C. (2003). Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Work & Organization*, 10, 513-550.

DOI: 10.1111/1468-0432.00210

Wright, J. S., & Mischel, W. (1982). Influence of affect on cognitive social learning person variables. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(5), 901-914.

DOI: 10.1037/0022-3514.43.5.901

Zellars, K. L., Hochwater, W. A., Hoffman, N. P., Perrewé, P. L., & Ford, E. W. (2004). Experiencing job burnout: The roles of positive and negative traits and states. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(5), 887-911.

DOI: 10.1111/j.1559-1816.2004.tb02576.x

원고접수: 2019.07.18

수정접수: 1차 2019.08.17

2차 2019.09.07

3차 2019.09.21

게재확정: 2019.09.27