

고객상담사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 그릿과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로

이수진¹, 한천우^{2*}

¹인앤에듀(사람과교육) 대표, ²계명대학교 교육학과 교수

The Effect of Emotional Labor on Job Stress in Customer Counselors: The Moderating Effect of Grit and Social Support

Soo-jin Lee¹, Cheon-woo Han^{2*}

¹Representative, Human & edu

²Professor, Department of Education, Keimyung University

요약 본 연구는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 탐색하는 것뿐만 아니라 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 그릿과 사회적 지원의 조절효과를 규명하는 데 목적이 있다. 이를 위해 대구, 대전, 수원시의 콜센터 상담사 804명을 대상으로 설문을 실시하였으며 수집된 자료는 SPSS 25.0을 이용하여 분석하였다. 그 결과, 첫째, 고객상담사의 감정노동은 직무스트레스에 정적 영향을 미쳤다. 둘째, 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 그릿은 하위 요인에 따라 결과가 다르게 나타났다. 노력지속을 더 많이 할수록 직무스트레스는 증가하였고 흥미유지가 높을수록 직무스트레스는 감소하였다. 셋째, 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 사회적 지원의 상사지원은 조절효과가 확인된 반면 동료지원은 조절효과가 나타나지 않았다. 이 결과는 감정노동의 강도가 큰 고객상담사의 직무스트레스 예방에는 그릿 등 비인지적 요인과 믿을 수 있는 대상이 제공하는 지원을 통해 스스로 긍정적 인식을 갖게 돕는 개입이 필요함을 보여준다. 더불어, 이를 위한 적절한 중재 방법과 교육 환경 마련이 뒷받침되어야 하겠다.

주제어 : 고객상담사, 감정노동, 직무스트레스, 그릿, 사회적 지원

Abstract The purpose of this study is not only to explore the effects of emotional labor on job stress but also to investigate the moderating effects of grit and social support between emotional labor and job stress. A survey was conducted for 804 call center counselors in Daegu, Daejeon and Suwon to figure out research questions, and the collected data were analyzed with SPSS 25.0. The results of the data analysis are as follows. First, emotional labor of customer counselors was found to have a positive effect on job stress. Second, in the relationship between emotional labor and job stress of customer counselors, grit showed different results according to sub-factors. The higher the Perseverance of Effort, the higher the job stress, and the higher the Consistency of Interest, the lower the job stress. Third, in the relationship between emotional labor and job stress of customer counselors, supervisor support of social support had a moderating effect, while peer support had no moderating effect. It shows that in order to prevent job stress of customer counselors, who have a high intensity of emotional labor, it is necessary to intervene to help them develop a positive perception of themselves through non-cognitive factors such as grit and the support provided by a trusted target. In addition, appropriate intervention methods and educational environment should be supported.

Key Words : Customer Counselor, Emotional Labor, Job Stress, Grit, Social Support

*Corresponding Author : Cheon-woo Han(chan@kmu.ac.kr)

Received September 24, 2021

Accepted January 20, 2022

Revised December 23, 2021

Published January 28, 2022

1. 서론

현대 서비스산업은 인적자원의 역할이 중요하며 의존도 또한 매우 높다[1]. 서비스산업 종사자는 기업의 이미지를 최상으로 만들기 위해 고객의 부당한 요구가 있어도 자신의 감정을 조절하고 고객이 원하는 형태의 감정을 표현하는 감정노동을 경험할 수밖에 없다. 감정노동이 사회적 이슈로 대두되면서 감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침과 감정노동자 보호법이 마련되었지만, 형식적인 조치에 그치고 있어 현장에서 체감하는 감정노동자 보호를 위한 조치는 여전히 부족하다[2].

콜센터 고객상담사는 비대면으로 불특정 다수의 고객으로부터 무리한 요구와 언어폭력을 포함해 비인격적 대우에 빈번하게 노출되어 감정노동 강도가 가장 높은 직업 중 하나이다[3]. 또한, 업무 특성상 성과에 대한 압박이 높고 업무 재량권이 낮으며 표준화된 업무 매뉴얼을 지키기 위해 항상 좋은 감정 상태를 유지해야 하므로 감정노동과 스트레스 수준이 높은 직군이다[4].

직무스트레스는 종사자가 직무수행 시 감당하기 힘든 상황에 처했을 때 느끼는 감정으로 감정노동과 밀접한 관련이 있다. 많은 연구는 감정노동이 유발하는 직무스트레스가 종사자 개인적 측면에서 순환기, 호흡기, 두통, 동통 등의 신체화 증상과 불안, 정서적 고갈, 비인격화 등 심리적 문제로 이어져 개인의 건강을 위협한다고 보았다. 조직적 측면에서도 직무만족 저하, 이직의도 증가뿐 아니라 실제 이직으로 이어져 경제적 비용 발생 등을 유발하고 고객지향성 품질 저하 등을 통해 기업 이미지까지 실추시켜 조직 유효성에 심각한 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다[1,5-7]. 그러나 일부 연구[8]에서는 감정노동이 직무스트레스에 직접 영향을 미치지 않음을 확인하고 감정노동의 영향을 약화시킬 수 있는 환경적 상황과 개인적 특성이 존재함을 보고하였다. 이를 통해 고객상담사의 감정노동으로 인한 직무스트레스를 완화할 수 있는 다양한 개인 내적 요인과 사회 환경요인의 작용이 존재함을 유추할 수 있다.

최근 다양한 분야에서 성공적인 업무 수행과 관련해 비인지적 요인으로 그릿이 큰 관심을 받고 있다[9,10]. 그릿 수준이 높은 경우는 목표를 이루기 위해 노력하고 난관을 극복하기 때문에 스트레스 상황을 보다 잘 견디고 근무 지속성이 높은 것으로 나타난다[11]. 국내에서 진행된 그릿과 직무스트레스 관련 연구는 대부분 직무스트레스의 결과로 나타날 수 있는 소진이나 이직의도,

직무성과 저하와 관련해 그릿의 매개효과를 확인하고 있다[12,13]. 일부 연구에서는 고용불안과 고객지향성 간의 관계, 학업스트레스와 소진 간의 관계에서 그릿의 조절효과를 확인하고 있다[14,15]. 앞서 확인한 바와 같이 감정노동이 유발하는 직무스트레스가 종사자 개인과 조직에 미치는 부정적 영향이 크므로 직무스트레스를 예방할 수 있는 보호요인을 탐색하는 것이 더 효과적인 예방책이 될 수 있다. 그러므로 개인의 특성인 그릿이 감정노동이 유발하는 직무스트레스 수준을 조절하는지 확인할 필요가 있다.

사회과학 분야에서 치료기제로 다루지는 사회적 지원은 위기 상황에서 변화와 적응을 촉진하며 스트레스를 완충하는 것으로 알려져[16] 최근 직무스트레스 조절의 핵심 변인으로 주목받고 있다[17]. 업무 현장이나 조직에서의 사회적 지원은 상사, 부하, 동료 등의 조직 내부지원과 친구, 가족 등 외부 지원의 두 가지 범주로 구분할 수 있다. 특히 상사와 동료의 지원은 종사자의 직무스트레스와 긴장을 완화시켜주고 높은 스트레스 상황에서도 직무소진을 감소시켜주는 것으로 나타났다[18]. 이는 직무스트레스가 조직 내부의 문제로 발생하는 경우가 많으므로 조직 내부에서 주어지는 사회적 지원이 효과적으로 기능한 것으로 추론할 수 있다. 사회적 지원은 다양한 직종의 감정노동자를 대상으로 여러 변인 사이에서 조절효과가 확인되고 있어[19,20], 업무 특성이 다른 고객상담사의 감정노동으로 인한 직무스트레스도 조절하는지 확인해 보고자 한다.

이상에서 살펴본 바에 의하면 개인의 높은 그릿 수준은 스트레스를 완화하여 업무 수행을 돕고 조직 내부에서 제공되는 사회적 지원은 직무스트레스 관리에 효과가 있음을 알 수 있다. 직무스트레스는 개인이 느끼는 주관적 경험이므로 개인이 가진 긍정 자원의 수준이 다르면 직무스트레스의 강도도 다르게 나타날 수 있다. 또한 스트레스를 경험하느냐 하지 않느냐의 문제보다 스트레스를 보다 효율적으로 대처하고 관리하느냐가 더욱 중요하다[21]. 고객상담사는 감정노동의 경험이 많고 그로 인한 직무스트레스 수준이 높은 편이지만[5], 정서적 안녕감을 위한 대책은 미흡하다. 특히 동기 및 정의적 영역에서 긍정적 영향을 주는 개인 내적 변인인 그릿과 관련된 연구가 부족한 편이다. 고객상담사를 대상으로 사회적 지원의 조절효과에 대한 일부 연구가 진행되었으나[22,23] 고객상담사의 감정노동과 직무스트

레스의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 탐구하려는 시도는 많지 않다. 그러므로 본 연구에서는 감정노동 현장에서 고객상담사의 긍정적 자원으로 작용하는 개인 내적 변인으로 그릿을, 사회 환경 변인으로 사회적 지원을 고려하여 직무스트레스를 조절할 수 있는지 확인하고자 한다.

본 연구를 통해 그릿과 사회적 지원의 조절효과를 확인할 수 있다면 고객상담사 개인적 측면에서는 직무스트레스를 예방함으로써 신체적, 정신적 건강을 도모하고 삶의 질을 개선하는데 기여할 수 있다. 더불어 조직 차원에서도 콜센터의 가장 큰 과제 중 하나인 이직을 예방하기 위해 소진, 직무만족 저하, 이직의도 등에 미치는 영향이 큰 직무스트레스를 낮추기 위한 노력이 가장 우선되어야 함을 보여주는 실제적 자료가 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구의 목적은 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스의 관계를 확인하고 그릿과 사회적 지원이 그 관계에서 조절 변인으로 역할을 하고 있는지 살펴보는 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동

감정노동은 직무수행 과정에서 조직의 요구에 따라 적절한 감정을 위해 자신의 감정을 관리하고 표현하는데 필요한 노력, 계획과 통제를 의미하며 다양한 직종에서 감정노동을 하는 사람을 감정노동자라고 한다. 감정노동자의 범위는 승무원, 콜센터 등의 일부 직종의 서비스 종사자뿐 아니라 변호사, 간호사, 의사 등 고객 응대를 하는 대부분의 직종까지 포함한다[24,25].

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동의 구성요소를 고객에게 서비스 제공 시 상호작용의 빈도를 고려한 감정표현의 빈도, 기업에서 요구되는 감정의 유지와 표현의 중요성 인식을 의미하는 감정표현의 주의 정도, 표현되는 감정의 수를 의미하는 감정표현의 다양성, 조직이 요구하는 감정과 개인이 느끼는 감정이 다를 경우 발생하는 감정적 부조화로 구분하고 있다[25].

감정노동은 직무스트레스에 정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다[26]. 감정노동과 사회적 지원, 그릿은 각각 부적 상관이 확인되었다. 직무스트레스는 감정노동과 직무만족, 이직의도 간의 관계에서 매개효과도 확인되고 있다[27].

2.2 직무스트레스

직무스트레스는 직무수행과 관련되어 발생하는 모든 스트레스로[5], 신체적 혹은 심리적으로 감당하기 어려운 상황에 처했을 때 느끼는 불안과 위협의 감정을 말한다. 직무스트레스를 야기하는 요인은 역할, 신체적, 과업, 사회적 환경, 물리적 환경 요인 등 다양하다[28]. 직무스트레스가 누적될 경우 종사자는 심리적으로 예민해지고 신체적 건강 문제를 유발해 생산성 및 업무수행능력 저하되는 등 역기능적인 작용을 한다[29]. 조직적 측면에서도 생산성 저하 및 인적 오류와 이직률을 증가시키거나 직무 성과가 저하되는 원인이기도 하다[6].

직무스트레스는 개인 내적 요인인 그릿과 사회 환경 변인인 사회적 지원에 부적 상관이 확인된다[27]. 또한, 이미영(2017)은 통제된 업무환경과 통제 불능 고객, 상담사 개인의 심리적 불안정과 빈약한 대처자원을 고객상담사의 직무스트레스를 유발하는 요인으로 제시하였다[6]. 즉, 직무스트레스가 개인변인과 환경변인의 영향을 모두 받음을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스 수준을 낮추기 위한 보호요인으로 개인내적 변인과 사회 환경 변인이 고려되는 것이 적절함을 시사한다.

2.3 그릿

그릿은 장기적인 목표 달성을 위한 끈기와 열정을 의미하며 다양한 분야에서 사회적으로 성공한 사람들의 특성과 관련된 교육학적 구인이다[30]. 그릿은 긴 시간에 걸쳐 끈기 있게 노력을 기울이는 노력지속과 자신의 목적과 흥미에 대한 관심을 바꾸지 않고 열정을 유지해 나가는 특성인 흥미유지의 두 요인으로 구성된다[31]. 그릿이 높은 사람은 자신의 목표를 성취하고자 꾸준히 노력하는 경향을 보이는 반면, 그릿이 낮은 사람은 오래 지속하지 못하고 목표도 자주 바꾸는 것으로 나타났다. 또한 기업에서 장기적인 성취를 보여주는 고액 연봉을 받는 경우도 비인지적 능력인 그릿이 인지적 능력보다 더 큰 예측력을 가지는 것으로 확인되고 있다[32].

국내의 그릿 연구를 살펴보면 연구의 대부분 청소년 및 학생의 학업 성취 및 인성 관련 영역에 치중되어 있다. 최근 들어 산업 분야에서 그릿의 효과를 확인하는 연구가 진행되기 시작했으며[33] 대부분 매개효과를 확인하고 있다[12] 학업 분야에서 그릿의 조절효과를 확인하고 있어 고객상담사의 감정노동으로 인한 직무스트레스를 그릿이 조절할 수 있는지 확인하고자 한다.

2.4 사회적 지원

사회적 지원은 자신이 타인으로부터 가치 있는 존재로 인정받으며, 다른 사람과 같은 소속임을 믿도록 해주는 정보적 지지로, 상사, 부하, 동료 등 조직 내부지원과 친구, 가족 등 외부 지원의 두 가지로 구분할 수 있다. 상사와 동료의 사회적 지원은 종사자의 직무스트레스와 긴장을 완화하는 요인이며, 특히 스트레스의 강도와 상관없이 직무소진을 감소시키는 것으로 나타났다[34].

사회적 지원과 직무에 관련된 연구에서는 사회적 지원의 조절효과가 확인된 바 있다. 수행 직무에서 사회적 지원을 받으면 심리적으로 직무소진을 덜 느끼며, 감정노동과 직무태도 간의 관계에서 조직 지원과 자기유능감이 유의한 조절효과가 있음을 밝히고 있다[35].

3. 연구모형 및 가설 설정

3.1 연구모형



Fig. 1. Research Model

3.2 가설 설정

본 연구는 선행연구를 바탕으로 내재된 변수 간의 영향을 파악하기 위한 연구 가설을 다음과 같이 설정하였다.

3.2.1 감정노동과 직무스트레스

감정노동의 부정적 결과 중 가장 대표적인 것이 직무스트레스이며, 감정노동은 직무스트레스에 정적 영향을 미친다[26,27]. 즉, 고객상담사는 업무에서 감정의 표준화 또는 획일화가 요구되고 이러한 상태가 지속되면 직무스트레스가 가중된다는 것이다[36]. 또한, 감정노동으로 인한 직무스트레스는 동료나 고객에게 오히려 짜증과 분노로 표현되기도 하며, 가족에게 과도하게 화를 내는 등 직무환경뿐만 아니라 개인의 일상적 삶과 성격에도 영향을 미친다[27].

그러므로 본 연구에서는 감정노동을 직무스트레스를 유발하는 선행요인으로 보고 이를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H1: 고객상담사의 감정노동이 직무스트레스에 정적 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 감정노동, 직무스트레스, 그릿

그릿의 역할에 관한 다수의 연구가 그릿의 매개효과 [9]뿐만 아니라 조절 변인으로서의 기능을 보여주고 있다. 호텔 종사자의 고용불안과 고객지향성의 관계[14]와 중학생 학업 스트레스와 학업 소진의 관계[15]에서 그릿의 조절 효과를 살펴 본 연구 등이 있다. 이들 연구에서는 그릿의 하위 요인 중 노력지속은 유의한 조절효과가 나타난 반면 흥미유지는 조절효과가 확인되지 않았다. 그릿은 자아와 연결되어 심리적 안정에 긍정적 작용을 하며 교육을 통한 변화 가능성이 높고 발달의 여지가 큰 개인 내적 변인이다[32]. 그럼에도 감정노동자를 대상으로 부정적 감정이나 상태를 예방할 수 있는 그릿의 가능성을 탐색하거나 그를 통한 중재 방법을 제안한 경우는 많지 않다. 심리적 안정에 대한 기여와 성취에 대한 그릿의 특성을 고려할 때 그릿이 직무스트레스를 완화할 수 있는 중재 요인으로 작용할 수 있는지 탐색해 볼 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2: 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 그릿의 하위 요인인 노력지속과 흥미유지는 각각 조절효과가 있을 것이다.

3.2.3 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지원

사회적 지원은 고객상담사를 대상으로 직무스트레스와 소진, 소진과 이직의도의 관계에서 조절효과가 있었다[22]. 그러나 이성영, 임재진(2020)의 연구에서 자아성취감이 낮은 경우에는 상사지원이 오히려 이직의도를 더 높이는 요인으로 나타났다[37]. 직무스트레스는 소진과 이직의도의 선행요인이기 때문에 직무스트레스를 완화한다면 소진과 이직의도도 예방될 것이다. 그러므로 감정노동으로 인한 직무스트레스를 완화하는 조절요인을 탐색하는 것은 매우 의미 있으며 사회적 지원이 직무스트레스를 완화하는 조절요인으로도 작용하는지 확인할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3: 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에서 사회적 지원의 하위 요인인 상사지원과 동료지원은 각각 조절효과가 있을 것이다.

3.3 연구방법

3.3.1 연구대상

본 연구는 대구, 대전, 수원 소재 콜센터 상담사를 대상으로, 2020년 11월 16일부터 12월 16일까지 약 4주간 설문 조사를 진행하여 총 873명이 설문에 참여하였다. 수집된 자료 중 불성실한 응답을 제외한 804건의 자료가 최종 분석에 사용하였다.

3.3.2 분석방법

본 연구의 자료는 설문 척도 5점 리커트 척도를 사용하였다. 수집된 자료의 실증분석을 위해 SPSS 25.0을 활용하여 분석하였고 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 각 변수의 신뢰도와 구성개념 타당성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였고, 탐색적 요인분석을 실시하였다. 셋째, 각 변인의 기술 통계분석과 변인 간 상관분석을 실시하였다. 마지막으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위해 단순 회귀분석을 실시하였고, 감정노동과 직무스트레스 간의 관계에서 그릿과 사회적 지원의 조절효과를 살펴보기 위해서 위계적 회귀분석을 실시하였다.

3.4 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 독립변수를 감정노동, 종속변수를 직무스트레스, 조절변수를 그릿과 사회적 지원으로 구성하였다. 본 연구의 타당성을 검증하기 위해서 채택된 측정 문항들은 기존 선행 문헌에서 사용하였고, 타당성이 확보된 측정항목을 선택하여 본 연구가 의도하는 데로 아래와 같이 조작하였다.

3.1.1 감정노동

본 연구에서 독립 변수인 감정노동을 조직이 요구하는 적절한 감정을 위해 필요한 노력, 계획, 통제로 규정하였다. 하위 요인인 감정표현의 주의정도(QEA1~QEA3, 예: 나는 고객 응대 시 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다)는 고객에게 요구되는 감정의 유지와 표현의 중요성을 인식하는 수준으로 규정하였고, 감정부조화(QEA4~QEA5, 예: 나는 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다)는 조직이 요구하는 감정과 개인이 느끼는 감정의 차이 정

도로 규정하였다. 감정노동 수준을 측정하기 위해서 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 장만섭(2009)이 타당도를 확인해 사용한 감정노동 척도를 연구의 목적에 부합하도록 수정하여 사용하였다[25,38]. 이 척도는 감정표현의 주의 정도 3문항과 감정부조화 2문항을 포함한 총 5문항을 사용하였다.

3.4.2 직무스트레스

종속 변수인 직무스트레스(QPS1~QPS5, 예: 때때로 일에 대해 생각하면 가슴이 답답함을 느낀다)는 직무수행 시 발생하는 신체적·심리적으로 감당하기 어려운 불안과 위협의 감정으로 정의하였다. 고객상담사가 직감하는 직무스트레스를 측정하기 위해 주시각(2013)이 사용한 척도를 본 연구목적에 맞게 수정하여 설문 측정 도구로 사용하였다[39]. 이 척도는 직무 수행 시 경험하는 스트레스 증상에 대한 총 5문항을 사용하였다.

3.4.3 그릿

조절변인인 그릿은 장기적 목표를 달성하기 위한 끈기와 열정으로 정의하였다. 하위 요인인 노력지속(QIC1~QIC4, 예: 나는 시작한 것은 뭐든지 끝장을 본다)은 장시간에 걸쳐 끈기 있게 노력하는 힘으로 정의하였고 흥미유지(QCE1~QCE4, 예: 나는 어떤 생각이나 일에 잠깐 집중하다가 곧 흥미를 잃는다)는 자신의 목적과 흥미에 대한 관심을 바꾸지 않고 열정을 유지하는 힘으로 정의하였다. 그릿 수준을 확인하기 위해 Duckworth와 Quinn(2009)이 고안한 Grit-S를 김희명과 황매향(2015)이 수정, 번안한 척도를 사용하였다 [40,41]. 이 척도는 노력지속 4문항, 흥미유지 4문항의 총 8문항이며, 흥미유지 4문항은 모두 역채점하여 사용하였다.

3.4.4 사회적 지원

본 연구의 조절변인인 사회적 지원은 조직 내부에서 타인으로부터 받는 정서적 지원이다. 사회적 지원의 하위 요인은 정서적 지원을 제공하는 조직 내부의 주체를 상사와 동료로 구분하여 상사지원(QSS1~QSS4, 예: 내가 맡은 직무로 힘들어졌을 때 나의 상사에게 의지할 수 있다)과 동료지원(QPS1~QPS4, 예: 내가 맡은 직무로 힘들어졌을 때 나의 동료에게 의지할 수 있다)으로 규정하였다. 본 연구에서는 Grandey와 Cropanzano(1999)

의 연구를 참고하고 이상훈(2014)이 수정·보완한 척도를 사용하였다[42,17]. 이 척도는 상사지원 4문항, 동료 지원 4문항의 총 8문항을 사용하였다.

4. 연구결과

4.1 인구통계학적 특성

연구 대상의 인구통계학적 특성은 성별은 여성이 607명(75.5%)으로 높았으며, 연령은 20대 275명(34.2%), 30대 263명(32.7%), 학력은 고졸 336명(41.8%), 고객상담 유형은 일반상담이 469명(58.3%), 2년 미만 192명(23.9%), 상담하는 데 걸리는 평균 시간은 5분 이하가 249명(31.0%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성

Cronbach's α 계수를 이용하여 측정항목의 내적 일관성을 검토하였다. 분석결과 감정노동 .816, 직무스트

레스 .869, 노력지속 .792, 흥미유지 .789, 상사지원 .949, 동료지원 .926으로 연구변수의 Cronbach's α 값이 0.7 이상으로 나타나 측정항목 간 내적 일관성이 확보됨으로써 신뢰성에 문제가 없다는 것을 알 수 있다. 또한 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 고유티값이 1 이상인 요인의 수는 6개이며, 총 분산 중 요인이 설명하는 정도는 73.13%이다. 요인 1은 '직무스트레스', 요인 2는 '상사지원', 요인 3은 '동료지원', 요인 4는 '감정노동', 요인 5는 '흥미유지', 요인 6은 '노력지속'으로 명명하였다. 이는 Table 1에 제시하였다.

4.3 측정변수의 상관관계

본 연구에서 측정된 감정노동, 직무스트레스, 그릿(노력지속, 흥미유지), 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 상관계수는 Table 2에 제시되어 있다. 상관관계 분석 결과를 보면 감정노동은 직무스트레스와 높은 정적 상관($r=.70$)이 있음이 확인되었다.

Table 1. Reliability and validity analysis of research variables

Variables Item		Factor					
		1	2	3	4	5	6
Emotional Labor	QEA1				.772		
	QEA2				.854		
	QEA3				.738		
	QEA4				.664		
	QEA5				.656		
Job Stress	QPS1	.793					
	QPS2	.850					
	QPS3	.742					
	QPS4	.749					
	QPS5	.706					
Grit	Perseverance of Effort	QIC1					.758
		QIC2					.773
		QIC3					.752
		QIC4					.763
	Consistency of Interest	QCE1					.662
		QCE2					.691
		QCE3					.859
		QCE4					.870
Social Support	Supervisor Support	QSS1		.923			
		QSS2		.933			
		QSS3		.910			
		QSS4		.897			
	Peer Support	QPS1			.851		
		QPS2			.889		
		QPS1			.918		
		QPS4			.863		
Eigen value		6.255	4.016	2.975	2.232	1.607	1.315
Dispersion ratio		24.0	15.4	11.4	8.6	6.2	5.0
Cumulative variance ratio		24.0	39.5	50.900	59.5	65.7	70.7
Cronbach's α		0.869	0.949	.926	0.816	0.789	0.792

Table 2. Correlation between measurement variables

variables	1	2	3	4	5	6
1. Emotional Labor	-	.703**	-.336**	.423**	-.107*	-.230**
2. Job Stress		-	-.308**	.409**	-.168**	-.242**
3. Perseverance of Effort			-	-.842**	.078*	.157**
4. Consistency of Interest				-	-.075*	-.207**
5. Supervisor Support					-	.329**
6. Peer Support						1
M	3.21	3.32	3.69	2.82	3.46	3.75
SD	.94	.98	.72	.85	1.07	1.00

* $p < .05$, ** $p < .01$.

감정노동은 그릿의 하위요인인 노력지속($r = -.33$)과 흥미유지($r = .42$), 사회적 지원의 하위요인인 상사지원($r = -.10$), 동료지원($r = -.23$)에서 흥미유지를 제외한 나머지 변인과는 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스 역시 그릿의 하위요인인 노력지속($r = -.30$)과 흥미유지($r = .40$), 사회적 지원의 하위요인인 상사지원($r = -.16$), 동료지원($r = -.24$)과 상관관계를 보였다. 반면에, 노력지속은 흥미유지($r = -.84$)와는 부적 상관을, 상사지원($r = .07$), 동료지원($r = .15$)과는 정적 상관관계가 확인되었다. 흥미유지는 상사지원($r = .07$), 동료지원($r = .20$)과 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4.4 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위해 단순 회귀분석을 실시하여 결과를 Table 3에 제시하였다. 감정노동은 직무스트레스에 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 3. Effect of emotional labor on job stress

Variables	B	SE	β	t	F	R ²
(constant)	1.919	.347		5.532		
Emotional Labor	.383	.119	.246	3.225*	10.400	.060

* $p < .05$, ** $p < .01$.

4.5 감정노동과 직무스트레스 관계에서 그릿의 조절효과

그릿이 감정노동과 직무스트레스의 관계를 조절하는지를 검증하기 위해 조절 회귀분석을 실시하였다. 먼저 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 노력지속의 조절효과를 검토한 결과는 Table 4와 같다. 분석 결과 모형 1에서 감정노동과 노력지속을 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .500이었으나, 모형 2에서 감정노동, 노력지속, 감정노동과 노력지속의 상호작용항을 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .503으로 .003만큼 증가하였으며, .05의 유의수준에서 통계적으로 유의하였다. 이는 감정노동과 직무스트레스의 관계는 그릿의 노력지속에 의해 조절된다는 것을 의미한다.

다음으로 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 흥미유지의 조절효과를 분석한 내용은 Table 5와 같다. 분석결과 모형 1에서 감정노동과 흥미유지를 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .496이었으나, 모형 2에서 감정노동, 흥미유지, 감정노동과 흥미유지의 상호작용항을 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .500으로 .004만큼 증가하였으며, .05의 유의수준에서 통계적으로 유의하였다. 이는 감정노동과 직무스트레스의 관계는 그릿의 흥미유지에 의해 조절된다는 것을 의미한다.

Table 4. The result of verification of the moderating effect of perseverance of effort

model		B	SD	β	t	p	R ²	modified R ²	F
1	(constant)	3.317	.024		135.624	.000	.500	.499	401.219
	Emotional Labor	.663	.026	.676	25.504	.000			
	Perseverance of Effort	-.079	.026	-.081	-3.051	.002			
2	(constant)	3.331	.025		131.333	.000	.503	.501	269.919
	Emotional Labor	.659	.026	.672	25.319	.000			
	Perseverance of Effort	-.083	.026	-.085	-3.206	.001			
	Emotional Labor × Perseverance of Effort	.042	.021	.051	2.039	.042			

Dependent variables: Job stress

4.6 감정노동과 직무스트레스 관계에서 사회적 지원의 조절효과

사회적 지원이 감정노동과 직무스트레스의 관계를 조절하는지를 검증하기 위해 조절 회귀분석을 실시하였다. 먼저 상사지원의 조절효과 분석결과는 Table 6과 같다. 분석결과 모형 1에서 감정노동과 상사지원을 투입한 설명력(R^2)은 .503이었고 모형 2에서 감정노동, 상사지원, 감정노동과 상사지원의 상호작용항을 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .507으로 .004만큼 증가하였으며, 05의 유의수준에서 통계적으로 유의하였다. 즉 감정노동과 직무스트레스의 관계는 상사지원이 조절하는 것을 의미한다.

다음으로 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 동료 지원의 조절효과를 분석한 내용은 Table 7과 같다.

분석 결과 모형 1에서 감정노동과 동료지원을 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .501이었으나, 모형 2에서 감정노동, 동료지원, 감정노동과 동료지원의 상호작용항을 투입하였을 때 설명력(R^2)이 .502으로 .001만큼 증가하였으나 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 감정노동과 직무스트레스의 관계는 동료지원에 의해 조절되지 않는다는 것을 의미한다. 이상에서 살펴보는 바와 같이 4개의 조절효과 가설 중 3개는 조절효과가 있는 것으로 나타나 이들의 검증결과를 그래프로 살펴보았다.

Table 5. The result of verification of the moderating effect of consistency of interest

model		B	SD	β	t	p	R^2	modified R^2	F
1	(constant)	3.317	.025		135.006	.000	.496	.495	393.92
	Emotional Labor	.689	.025	.703	28.027	.000			
	Consistency of Interest	.034	.025	.035	1.389	.165			
2	(constant)	3.317	.024		135.435	.000	.500	.498	266.417
	Emotional Labor	.679	.025	.693	27.377	.000			
	Consistency of Interest	.027	.025	.028	1.105	.269			
	Emotional Labor × Consistency of Interest	-.057	.023	-.064	-2.500	.013			

Dependent variables: Job stress

Table 6. The result of verification of the moderating effect of Supervisor Support

model		B	SD	β	t	p	R^2	modified R^2	F
1	(constant)	3.317	.024		136.035	.000	.503	.502	406.081
	Emotional Labor	.679	.025	.693	27.684	.000			
	Supervisor Support	-.093	.025	-.094	-3.771	.000			
2	(constant)	3.324	.024		136.036	.000	.507	.506	274.643
	Emotional Labor	.677	.024	.691	27.675	.000			
	Supervisor Support	-.093	.024	-.095	-3.811	.000			
	Emotional Labor × Supervisor Support	.059	.023	.063	2.519	.012			

Dependent variables: Job stress

Table 7. The result of verification of the moderating effect of Peer Support

model		B	SD	β	t	p	R^2	modified R^2	F
1	(constant)	3.317	.024		135.752	.000	.501	.500	402.731
	Emotional Labor	.670	.025	.684	26.678	.000			
	Peer Support	-.083	.025	-.084	-3.292	.001			
2	(constant)	3.323	.025		132.823	.000	.502	.500	268.915
	Emotional Labor	.669	.025	.683	26.593	.000			
	Peer Support	-.088	.026	-.090	-3.433	.001			
	Emotional Labor × Peer Support	.025	.023	.027	1.068	.286			

Dependent variables: Job stress

Fig. 2와 같이 전반적으로 감정노동을 높게 지각할 수록 직무스트레스는 높아지는데, 감정노동을 경험할 때 직무를 위한 노력을 더 많이 할수록 직무스트레스 수준이 높아지는 것으로 판단된다.

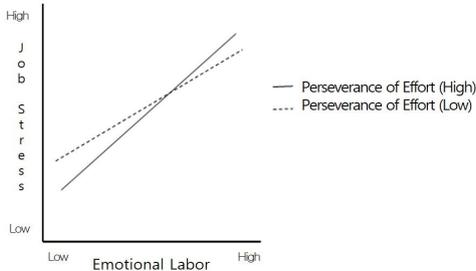


Fig. 2. Moderating effect of perseverance of effort

Fig. 3과 같이 전반적으로 감정노동을 높게 지각할 수록 직무스트레스도 높게 나타나는데, 감정노동을 경험할 때 직무에 대한 흥미유지 수준이 높아질수록 직무스트레스를 더 낮게 인식하는 것으로 판단된다.

Fig. 4와 같이 전반적으로 감정노동을 높게 지각할 수록 직무스트레스는 높아지는데, 감정노동을 경험할 때 상사로부터 지원을 많이 받을수록 직무스트레스 수준이 더 낮아지는 것으로 판단된다.

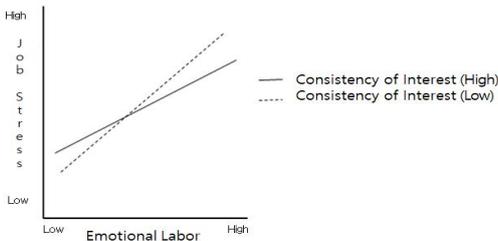


Fig. 3. Moderating effect of consistency of interest

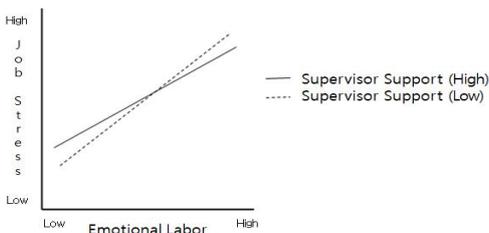


Fig. 4. Moderating effect of supervisor support

5. 결론

본 연구는 고객상담사를 대상으로 감정노동이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고 그릿과 사회적 지원이 두 변인 간의 관계에서 조절효과를 가지는지 검증하고자 수행되었다. 연구결과를 요약하면 첫째, 고객상담사의 감정노동은 직무스트레스에 직접적인 영향을 끼치는 것으로 확인되었다. 둘째, 그릿은 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 단, 하위 요인에 따라 다른 양상을 보였다. 노력지속 수준이 높아지면 직무스트레스는 증가하였고 흥미유지 수준이 높아지면 직무스트레스는 감소하였다. 셋째, 사회적 지원 중 상사지원은 고객상담사의 감정노동과 직무스트레스 간의 관계를 조절하였고 동료지원은 조절하지 않는 것으로 나타났다.

이에 대한 논의는 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 강도가 높을수록 직무스트레스가 더 높은 것을 알 수 있다. 이는 감정노동과 직무스트레스의 정적 상관을 확인한 연구[1]의 결과를 지지한다. 또한, 고객상담사는 고객의 언어폭력이나 무리한 요구로 인해 수치심과 좌절감을 느낌에도 기업의 규칙을 따르는 과정에서 심각한 감정노동을 경험하면 직무스트레스를 유발한다고 보고한 선행연구[6]도 뒷받침하는 결과이다. 즉, 업무를 수행하는 동안 개인이 감당할 수 없는 감정노동이 지속되면 직무스트레스를 유발한다는 것이다. 이와 같은 결과는 업무 시 실제 감정과 상관없이 획일화된 감정을 지속적으로 요구받는 고객상담사의 감정노동이 직무스트레스의 강력한 원인으로 작용할 수 있음[43]을 보여주는 의미 있는 결과이다.

둘째, 감정노동과 직무스트레스의 관계를 그릿이 조절하는 것으로 나타났다. 그러나 그릿의 하위 변인에 따라 조절효과가 다르게 나타났다. 그릿의 두 요인 모두 조절효과가 나타났지만 노력지속은 오히려 직무스트레스를 증가시켰고 흥미유지는 직무스트레스를 감소시키는 것으로 나타났다. 그릿의 조절효과가 확인된 것은 학교 현장에서 중학생의 학업 스트레스와 학업소진 간 그릿의 조절효과를 확인한 선행연구[15]와 직무 현장에서 호텔 종사자의 고용불안과 고객지향성 간 조절효과를 확인한 선행연구[14] 등의 결과와 일부 맥을 같이하는 것이다. 즉, 그릿이 감정노동과 직무스트레스 관계에서도 조절변인으로 기능할 수 있음을 확인해 주는 것이다. 강도가 높은 감정노동은 직무스트레스를 증가

시켜 정서적·심리적 어려움을 유발하는데 그것이 개입 되면 직무스트레스를 낮추는데 기여해 일상적 업무를 유지하는 것이 가능해진다.

본 연구에서는 고객상담사가 직무를 위한 노력지속을 많이 할수록 직무스트레스가 오히려 더 증가하였다. 이는 학업 스트레스가 많아도 꾸준히 노력을 지속하면 소진이 줄어든 연구와 고용불안이 고객지향성에 미치는 영향에서 노력지속이 완충적 조절효과가 있음을 확인한 연구[14,15]와는 다른 결과이다. 고객상담사의 경우 노력을 지속할수록 직무스트레스가 증가하는 이유는 고객상담사의 업무 특성에서 찾을 수 있다. 고객상담사의 업무는 성취동기를 자극할 만한 보상이 부족하고 장기적인 목표를 가지기 쉽지 않다[27]. 할당된 성과를 달성하기 위해 고객을 응대하는 과정에서 심한 감정노동을 경험하면 부정적 감정으로 인해 업무에 대한 회의감이나 모멸감으로 이어질 수 있고 노력을 지속하려는 의도를 가지더라도 또다시 같은 상황에 직면할 수 있다는 생각이 부정적 정서를 자극하는 기제로 작용해 스트레스를 증가시켰을 가능성이 있다. 부정적 감정 상태에서의 노력지속은 스트레스를 증가시키지만 감정전환이 이루어지면 노력지속이 다르게 작용할 수 있다. 고객상담사가 고객으로부터 심한 감정노동을 경험했을 경우 즉각적인 휴식이나 상담 등을 통해 현재 상황에서 빠르게 벗어날 수 있도록 조치는 것이 우선될 필요가 있다.

본 연구에서는 기존 연구에서 조절효과가 확인되지 않은 흥미유지의 긍정적 조절효과가 확인되어 의의가 있다. 흥미유지는 목표에 의미를 부여함으로써 착수 동기를 제공하고 직무에 쉽게 몰입할 수 있게 한다[44]. 그러므로 감정노동 경험으로 부정적 정서를 경험하더라도 흥미유지 수준이 높으면 쉽게 업무로 돌아가 몰입함으로써 부정적 정서에서 빨리 벗어나므로 직무스트레스를 덜 인식할 수 있게 하는 것이다. 고객상담사의 흥미유지에 영향을 줄 수 있는 개인적 특성으로는 성격, 연령, 사회적 경험, 근무경력 등이 작용할 수 있다. 또한, 고객상담사의 경우 업무시간 외에는 업무 연장 및 야근이 많지 않으며 복잡하지 않은 직무 내용, 주간별 또는 월별 시상 및 성과급 지급 등 일회적이고 단기적인 보상 등이 업무에 대한 흥미로 이어져 직무스트레스를 감소시켰을 수 있다. 이를 바탕으로 고객상담사가 경험하는 감정노동의 강도가 강하다 하더라도 스스로

업무에 대한 의지가 있고 감정노동의 영향을 약화시킬 수 있는 열정적 에너지를 높여주면 직무스트레스를 완화하는 긍정적 심리 자원으로 기능함을 알 수 있다.

심리적 안정에도 긍정적 작용을 하는 그릿은 교육에 의한 발달의 여지가 크고 변화 가능성이 높기 때문에 [14] 고객상담사의 감정노동이 유발하는 직무스트레스로 인한 문제를 예방하기 위해 그릿을 향상시키는 다양한 방법을 모색할 필요가 있다.

셋째, 감정노동과 직무스트레스 관계에서 사회적 지원의 상사지원은 조절효과가 확인된 반면 동료지원은 조절효과가 확인되지 않았다. 상사로부터 업무에 대한 어려움을 공감받고 지지 받을수록 직무스트레스가 소진에 영향을 적게 미친다고 보고한 연구[22]와 맥을 같이 한다. 상사의 지원은 직무에 대한 동기 향상을 통해 직무만족과 성과에 영향을 미칠 뿐 아니라 직무스트레스 완화에도 도움이 될 수 있다. 반면 상사지원이 자아성취감이 낮은 상담사에게는 오히려 이직의도를 높이는 것으로 나타난 연구[37]와 다른 결과라고 할 수 있다. 이 경우는 상사의 관심과 지지는 오히려 성과에 대한 관리와 압박으로 인식될 수 있다고 보았다. 이와 관련해 김현정(2018)은 상사의 권위적인 태도나 무관심은 또 하나의 스트레스 요인으로 작용하기 때문에 고객의 통제할 수 없는 태도보다 더 큰 상처로 다가온다고 하였다[22]. 고객상담사의 경우 상사의 지원이 직무스트레스를 감소시키는 것은 중간관리자가 대부분 상담사 출신으로 업무에 대한 이해도가 높고 어려운 문제가 발생했을 때 해결을 위해 직접적으로 도움을 제공받을 수 있기 때문에 든든한 지원자가 된다. 본 연구의 결과는 상사의 따뜻한 격려와 지지, 인격적인 대우, 성과에 대한 인정 등이 감정노동으로부터 유발되는 직무스트레스에 대한 심리적 보호 요인으로 작용할 수 있음을 보여주는 것이다.

동료지원이 직무스트레스 약화를 위한 조절 변인으로 기능하지 못하는 것은 고객상담사의 업무환경이 동료지원이 제공될 만큼 시간적·물리적 환경이 조성되기 어려운 것에 원인이 있다. 심한 감정노동을 경험하더라도 개인에게 할당되는 수신 건 해결을 위해 업무 중 위로와 지지를 해 줄 시간이 부족하며 감정의 전이를 염려해 회피하거나 외면하는 경우가 많다. 업무 외적으로 개인적 시간을 할애하지 않으면 동료지원이 사실상 어렵다.

이상의 연구 결과를 바탕으로 한 학문적 시사점과 현장에서의 실무적 시사점은 다음과 같다. 먼저 학문적 시사점은 첫째, 교육학 분야에서 성취와 관련된 비인지적 요인인 그릿, 특히 흥미유지의 직무스트레스에 대한 긍정적 조절효과가 확인됨에 따라 감정노동 현장에서 고객상담사의 직무스트레스를 감소시키기 위해 그릿, 그중에서도 흥미유지를 향상시켜 주는 것이 중요함을 시사한다. 이는 고객상담사의 업무 특성상 개인이 스스로 노력하고 변화시킬 수 있는 개인 내적 요인이 직무스트레스 조절에 중요한 변인임을 보여주는 것이다. 둘째, 그릿의 조절효과가 확인됨에 따라 교육학 분야에서 다루는 성취 및 동기와 관련된 비인지적인 요인들(예: 성취목표, 성장신념, 자기결정성, 자기효능감 등)을 조직이나 경영학 분야의 적용할 수 있는 가능성을 확인한 것에 의의가 있다. 셋째, 조직 내의 의미 있는 타인과의 대인관계가 조직의 성과 및 개인의 심리적·정서적 안정을 위한 중요한 자원임을 확인한 것에 의의가 있다.

다음은 실무적 시사점이다. 첫째, 본 연구에서 개인 내적 변인으로 변화 가능하며 증재를 통해 향상할 수 있는 심리적 기제[32]인 그릿이 고객상담사의 직무스트레스를 효과적으로 조절하는 변인으로 확인되었다. 하지만 감정노동자를 대상으로 하는 그릿 프로그램은 거의 없다. 실제 현장에서 그릿을 증진시킬 수 있는 프로그램을 개발해 적용한다면 직무스트레스로 인한 부정적 문제를 해소하여 고객상담사의 개인의 자존감, 자기효능감, 행복감 등 삶의 질을 향상시켜 직무만족 향상 및 조직 차원에서의 큰 과제인 이직률 저하에도 기여할 수 있다.

최근 기업도 직원의 감정관리를 위해 긍정적인 요인 개발의 중요성을 인식하고 노력하지만[27] 일부 기업을 제외하면 여러 문제로 다양한 교육을 진행하기 어렵다. 또한, 기업에서 진행되는 기존의 감정관리 프로그램은 개인 정서를 안정시켜 스트레스를 줄이는데 초점을 맞췄다면 그릿은 성취와 관련된 개인 내적 변인이므로 보다 직접적으로 조직성과에 영향을 미칠 수 있다. 특히 본 연구에서는 흥미유지가 직무스트레스를 완화하는 보호요인으로 확인됨에 따라 고객상담사를 위한 그릿 프로그램을 개발 또는 구성할 때는 흥미유지와 관련된 구성요소를 반드시 고려해야 한다. 그릿의 하위 요인에 따라 다르게 나타난 본 연구의 결과를 토대로 감정노동자의 그릿 증진을 목적으로 하는 프로그램은 하위요인

에 따라 구분하여 구성하고 업무 특성이나 상황에 따라 선택해 사용할 수 있도록 다양하게 개발할 필요가 있다.

둘째, 상사지원이 직무스트레스를 조절하는 것으로 확인됨에 따라 제대로 사회적 지원으로 기능하기 위해서는 상사의 효과적인 코칭 능력이나 소통 능력을 길러 주는 것이 필요하다. 성과관리를 해야 하는 상사가 소통 능력이 부족할 경우 지원이 아니라 압박으로 작용할 수 있다. 이를 해결하기 위해 직무 특성에 맞는 조직관리와 리더십, 코칭에 관한 적절한 교육이 마련되고 직급에 따라 계층별 교육이 필요함을 시사한다. 또한, 고객상담사를 위한 프로그램은 업무적 환경을 보완하면서 상사 및 동료와의 관계 향상을 도모할 수 있는 방향으로 구성되어야 한다. 이와 함께 업무시간 외에 소통의 장을 마련할 수 있는 소모임이나 사내 동호회 등 구성원 간 네트워크를 활성화 할 수 있는 조직 차원의 지원이 필요하다.

마지막으로 이 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 감정노동으로 인한 직무스트레스를 조절하는 변인으로 그릿 이외의 다양한 개인 내적·사회적·외부적 요인을 계속 탐색하려는 노력이 필요하다. 또한, 사회적 지원 외에 조직 성과와 관련해 감성리더십, 임파워먼트, 보상 공정성 등과 같은 사회 환경요인이 감정노동으로 인한 직무스트레스를 조절할 수 있는지 탐색해 볼 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 참여 대상자가 인바운드 고객상담사로 제한되어 일반화하기 어려울 뿐 아니라 직무환경에 따라 결과 양상이 달라질 수 있는 부분을 간과하였다. 고객센터는 수발신에 따라 업무 형태가 달라지고 산업 분야별로 조직 분위기가 근무환경에 따른 특성을 반영한다. 따라서 후속 연구에서는 연구 대상 선정 시 이러한 특성을 고려하여 연구한다면 감정노동의 현장을 보다 폭넓게 이해하고 실제적인 도움을 제공할 수 있을 것으로 기대한다. 셋째, 본 연구는 감정노동에 영향을 줄 수 있는 연구 대상의 일반적인 특성에 대한 탐색이 고려되지 않았다는 한계를 가진다. 특히 고객상담사의 근무기간이나 상담 유형에 따른 차이로 감정노동의 정도가 다를 수 있기 때문에 후속 연구에서는 일반적 특성을 더 세부적으로 탐색할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] J. Y. Cho. (2018). A Study on the effect of emotional labor on the job stress: Focusing on mediated effect of resilience. *Journal of Creativity and Innovation*, 11(2), 1-27.
- [2] S. W. Kim. (2019). A study on the context of introduction, interpretation, and revision of the article 26-2 of the occupational safety and health act: For the settlement and advancement of general regulation for protection of emotional labor workers. *Public Interest and Human Rights*, 19, 121-161.
- [3] J. G. IM & Y. T. Sung. (2013). Analysis of the structural model of police officers' emotional labor, emotional exhaustion and cynicism. *Journal of the Korean Society of Organizations*, 10(2), 153-178.
DOI : 10.21484/kros.2013.10.2.153
- [4] I. Metin & H. Ali. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. *Business and Economic Horizons*, 13(5), 652-665.
- [5] R. S. Lazarus. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 4(1), 1-22.
- [6] M. Y. Lee. (2017). A Phenomeonological study on the job stress experienced by emotional sabors: Focusing on the call center consultant. *Jornal of Digital Convergence*, 15(9), 519-532.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.9.519
- [7] E. J. Park, S. M. Kim & I. Y. Choi. (2018). Effects of emotional labor and job stress on nursing performance and somatic symptoms of nurses. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 9(4), 1323-1337.
DOI : 10.22143/HSS21.9.4.92
- [8] S. Amarjargal & H. C. Oh. (2019). A study on the relationship among mindfulness, emotional labor, job stress, job satisfaction and turnover intention of the upscale hotel employees in mongolia. *Northeast Asian Tourism Research*, 15(1), 1-25.
- [9] J. H. Ha & C. W. Han. (2021). Converged study of perceived parental autonomy support, growth mindset, grit, and help-seeking behaviors of high-school students. *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(6), 161-171.
DOI : 10.15207/KCS.2021.12.6.161
- [10] J. S. Choi. (2021). Understanding Grit in the Workplace: Based on work orientation. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 34(1), 1-25.
DOI : 10.24230/kjiop.v34i1.1-25
- [11] D. H. Jang & S. L. Kim. (2019). The effects of early childhood teachers' job stress and grit on their turnover intention. *Journal of the Convergence on Culture Technology*, 5(1), 177-183.
DOI : 10.17703/JCCT.2019.5.1.177
- [12] E. S. Oh, Y. H. Kim, M. S. Park & M. S. Do. (2019). Mediating effects of grit on the relationship between positive and job stress of child care teacher. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 19(19), 321-343.
- [13] Y. A. Jung, M. S. Oh & H. S. Kim. (2020). The relationship between occupational stress and burnout among firefighters: Mediating of grit. *Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs*, 29(2), 96-105.
DOI : 10.12934/jkpmhn.2020.29.2.96
- [14] K. S. Kim & S. S. Ko. (2018). The impact of job insecurity on customer orientation of hotel employees: The moderating effect of grit. *Tourism Research*, 42(4), 49-67.
DOI : 10.17086/JTS.2018.42.4.49.67
- [15] S. H. Cho. (2019). Grit's control effect on the relationship between academic stress and academic exhaustion of middle school students. *Forum For Youth Culture*, 57, 145-169.
DOI : 10.17854/ffyc.2019.01.57.145
- [16] M. K. Kwon & S. Y. Yoon. (2011). A study on the influence of emotional labor and social support on airline call center agent burnout. *Journal of Evidenced Navigation Technology*, 15(5), 808-822.
UCI : I410-ECN-0102-2012-320-002299927
- [17] S. H. Lee. (2014). *The effect of hotel workers' emotional work on their role stress and burnout: Focusing on the moderating effect of social support and positive psychological capital*. Doctoral dissertation. Kyonggi University, Kyonggi.
- [18] S. H. Ahn & J. E. Kim. (2007). The impact of individual characteristics, work condition, social support on the burnout of childcare teachers. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 12(5), 147-164.
- [19] J. C. Lee, J. W. Lee & Y. J. Cho. (2015). The effects of police officers emotional labor on burnout and organizational effectiveness:

- Exploring the moderating role of social support. *Korean Society and Public Administration*, 26(2), 353-383.
- [20] I. N. Sohn. (2018). Moderating role of social support to less job burnout of irregular emotional workers in food service. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 27(1), 161-175.
- [21] J. H. Bae & H. Y. Shin. (2021). The Effect of Academic Stress on the Intention to Use e-Learning: Focused on the Moderating Effect of the Attractiveness of Alternatives. *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(2), 301-309. DOI : 10.15207/JKCS.2021.12.2.301
- [22] H. J. Kim. (2018). The moderating effect of social support in the relationship between job stress and emotional burnout of insurance call center consultants. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 19(11), 53-59. DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.11.53
- [23] I. C. Tak & J. B. Cha. (2017). The effect on customer orientation by self efficacy for emotional management and emotional exhaustion: Focusing on the comparison between genders and the moderating role of social support. *Customer Satisfaction Management Research*, 19(2), 98-121.
- [24] A. R. Hochschild. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- [25] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. DOI : 10.5465/amr.1996.9704071861
- [26] S. R. Song, H. S. Jung. (2020). The effects of emotional labor and job stress on job satisfaction in call center female agent. *Korean Journal of Occupational Health*. 2(1), 55-65.
- [27] S. J. Lee. (2021). *The mediating effect of job stress and the moderating effect of grit, social support in the relationship among a customer consultants' emotional labor, job satisfaction and turnover intention*. Doctoral dissertation. Keimyung University, Deagu.
- [28] S. Sonnentag & C. Fritz. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 72-103. DOI :10.1002/job.1924
- [29] J. Stranks. (2005). *Stress at work: Management and prevention*. Oxford, England, Butterworth-Heinemann.
- [30] A. L. Duckworth, C. Peterson, M. D. Matthews & D. R. Kelly. (2007). Grit: Perseverance and passion for long-term goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(6), 1087-1101.
- [31] H. J. LIM & H. S. Ha. (2017). The Effects of Grit, Goal Perception, Academic Work-Family Conflict and Social Support on Academic Adjustment among Female Adult Learners in a Distance University. *The Korean Journal of Educational Psychology*, 31(1), 59-81. DOI : 10.17286/KJEP.2017.31.1.03
- [32] A. L. Duckworth. (2016). *Intelligence is not enough: Non-IQ predictors of achievement* Doctoral dissertation. University of Pennsylvania, Philadelphia, PA.
- [33] Y. A. Jung, M. S. Oh & H. S. Kim. (2020). The relationship between occupational stress and burnout among firefighters: Mediating of Grit. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs*, 29(2), 96-105. DOI : 10.12934/jkpmhn.2020.29.2.96
- [34] C. H. Jung. (2014). *A Study on the effect of emotional labor on the job stress and job burnout of social work civil servants of SMG: Focused on the regulation effect of social support*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [35] B. G. Park. (2008). Moderating effects of organizational support and self-efficacy on the relationship between emotional labor and job attitudes. *Human Resource Management Research*, 15(1), 69-85. UCI : G704-001783.2008.15.1.006
- [36] Y. J. Shim & H. C. Oh. (2017). The effects of hotel employees' emotional labor on job stress: With emphasis on moderating effects according to DISC behavior styles. *Northeast Asian Tourism Research*, 13(1), 201-222.
- [37] S. Y. Lee & J. J. Im. (2020). A study on the effect of job burnout on turnover intention of public institution call center counselors: Focusing on the moderating effect of social support. *Korean Public Personnel Administration Review*, 19(2), 171-196. UCI : 410-ECN-0102-2021-300-001103989
- [38] M. S. Jang. (2009). *A study on emotional labor of tour conductor*. Doctoral dissertation. Kyonggi University, Kyonggi.

- [39] S. G. Choo. (2013). *A Study on the effects of emotional labor on job stress, job burnout and turnover intentions: A study based on call center employees*. Doctoral dissertation. Hanyang University, Seoul.
- [40] A. L. Duckworth & P. D. Quinn. (2009). Development and validation of the Short Grit Scale (Grit-S). *Journal of Personality Assessment*, 91(2), 166-174.
DOI : 10.1080/00223890802634290
- [41] H. M. Kim & M. H. Hwang. (2015). Validation of the Korean Grit Scale for Children. *The Journal of Education*, 35(3), 63-74.
DOI : 10.25020/je.2015.35.3.63
- [42] A. A. Grandey & R. Cropanzano. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.
DOI : 10.1006/jvbe.1998.1666
- [43] E. Ogbonna & L. C. Harris. (2004). Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: An exploratory study. *Organization Studies*, 25(7), 1185-1203.
- [44] M. Perez. (2015). Obtaining academic success: Nurturing Grit in students. *Journal of Interpersonal Relations, Intergroup Relations and Identity*, 8, 56-63.

이 수 진(Soo-Jin Lee)

[정회원]



- 2002년 8월 : 계명대학교 교육학과 평생교육전공(교육학석사)
- 2021년 8월 : 계명대학교 교육학과 교육심리전공 (교육학박사)
- 2009년 4월 ~ 현재 : 인앤에듀(사람과교육)대표

- 관심분야 : 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지원, 그릿
- E-Mail : tkatjd3366@naver.com

한 천 우(Cheon-woo Han)

[정회원]



- 2007년 2월 : 고려대학교 교육학과 교육심리전공(문학석사)
- 2014년 5월 : The University of Texas at Austin 교육심리전공(철학박사)
- 2014년 8월 ~ 2017년 7월 : University of Illinois at Chicago 교육심리전공 연구교수

- 2017년 9월 ~ 2019년 7월 : The University of Texas at Tyler 교육심리전공 교수
- 2019년 9월 ~ 현재 : 계명대학교 교육학과 교수
- 관심분야 : 학습동기, 성취목표, 성장신념, 그릿
- E-Mail : chan@kmu.ac.kr