한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2010. Vol. 23, No. 3, 503-523

직무 요구와 자원이 정서노동에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로*

황 재 선　　신 강 현†　　허 창 구　　김 동 근

아주대학교

본 연구는 미국 호텔 종업원 520명을 대상으로, 다양한 직무요구와 직무자원이 주어지는 직무환경에서 스트레스 대처방식의 선택에 따라 정서노동 수행방식도 차이가 있음을 검증하고자 하였다. 직무요구는 정서 중심적 대처방식을 통하여 표면행동을 증가시키고, 직무자원은 문제 중심적 대처방식을 통하여 내면행동을 증가시킨다는 모형을 제안하였다. 각각의 매개모형을 검증한 후 가설적 통합 모형을 검증한 결과, 정서 중심적 대처는 직무요구와 표면행동 간에 완전매개 역할을 하였고, 문제 중심적 대처는 직무자원과 내면행동 간에 부분매개 역학을 하는 것으로 나타났다. 또한, 통합 모형을 여러 경쟁모형들을 설정하여 비교한 결과 두 개의 매개모형이 서로 영향을 미치지 않고 독립적으로 이루어지는 것을 밝혔으며, 연구자의 가설적 통합모형이 호텔의 직무 환경을 가장 적합하게 설명하고 있는 것으로 나타났다. 끝으로 결론에서는 직무자원의 중요성과 문제 중심적 대처방식의 훈련 필요성 등 조직 차원에서의 시사점과 연구의 제한점이 논의되었다.

주요어 : 직무요구, 직무자원, 고객관련 사회적 스트레서, 직무특성이론, 스트레스 대처, 문제 중심적 대처, 정서 중심적 대처, 정서노동, 내면행동, 표면행동

---

* 이 논문은 2009년도 아주대학교 일반연구비 지원에 의하여 연구되었음.

† 교신저자 : 신강현, 아주대학교 심리학과, khs9933@ajou.ac.kr

www.kci.go.kr

전 세계적인 서비스 산업의 지속적인 증가와 함께 국내의 서비스업 종사자 수 또한 전체 취업자의 50% 이상을 차지하는 가운데 기업과 조직은 고객과 직접 접촉하고 상호작용하는 서비스 종업원의 역할에 관심을 기울이게 되었다. 서비스업은 조직과 고객을 연결하는 위치에 있고, 서비스 종업원은 고객에게 조직과 기업을 대표하는 역할을 한다(Brown, Gummesson, Edvardsson, & Gustavsson, 1991). 이러한 서비스업의 특징은 고객과의 접촉과 상호작용이 매우 빈번하다는 것이다. 이처럼 사람을 직접 대하고 서비스를 제공하는 것은 다양한 직무스트레스를 유발시키는 것으로 알려져 있다. 특히 서비스 제공 현장에서 종업원들은 고객의 부당한 기대를 접하거나 언어적 공격을 받기도 하며, 적대적인 고객을 상대하기도 한다(Dormann & Zapf, 2004). 하지만 이러한 직무스트레스에도 불구하고 종업원들은 대부분 조직이 제시하는 특정한 감정 표현 규칙을 따라야 하며, 이를 바탕으로 정서를 표현하거나 억제하도록 요구받는다.

Hochschild(1983)는 이처럼 종업원들이 실제 그들의 정서와는 관계없이 조직의 규범이나 규칙에 기대되는 정서를 표현하는 것을 정서노동이라 개념화하였고 육체노동이나 정신노동과는 차별되는 성질의 노동이라고 주장하였다. 서비스의 질을 높이고 고객의 충성심을 유지하는데는 종업원들의 감정 관리가 중요하기 때문에 기업들은 이러한 정서노동에 관심을 보이고 있다. 이렇듯 고객과의 상호작용이 잦은 서비스업 특성으로 인해 종업원들의 정서노동 수행은 필연적으로 발생한다.

이러한 정서노동이 조직 구성원 및 조직에 미치는 영향에 대해서 상반되는 입장이 기존의 연구에 의해 제시되었다. Hochschild(1983)는 정서노동은 종업원들에게 항상 부정적인 영향을 미친다고 주장하였지만, 반면 Ashforth와 Humphrey(1993)는 정서노동이 반드시 부정적인 영향을 미치는 것이 아니라 긍정적인 효과도 있음을 주장하였다. 후속 연구들에 따르면 조직 구성원들에 미치는 긍정 및 부정적인 효과는 이들이 사용하는 정서노동 전략에 의해 결정된다고 경험적으로 증명하고 있다(Brotheridge & Lee, 2002).

또한 조직 구성원들이 사용하는 정서노동 전략을 결정하는 중요한 요인으로 직무요인이 중요한 특성임이 밝혀졌는데, 이랑, 김완석 및 신강현(2006)은 과도한 직무요구와 직무자원의 부족은 소극적이고 수동적인 대처전략을 거쳐 직무탈진을 유도하고, 다양한 직무자원은 적극적인 대처전략을 거쳐 직무열의를 유도한다는 Schaufeli와 Bakker(2004)의 주장에 근거하여, 과도한 직무요구와 직무자원의 부족은 정서노동 전략 중 표면행위를 증가시키며, 풍부한 직무자원은 정서노동 전략 중 내면행위와 정적으로 관련됨을 밝혔다. 하지만 이랑 등(2006)의 연구는 정서노동 전략인 표면행위와 내면행위를 일종의 주어진 직무환경에 대한 대처라고 가정하고 실제적인 대처행동에 대해서는 측정하지 않은 한계점을 가지고 있다.

따라서 본 연구는 이랑 등(2006)의 연구에 대한 확장으로 직무 스트레서(직무자원 및 직무요구)가 개인의 스트레스 대처방식에 따라 차별적인 정서노동 전략을 발생시키는 과정을 살펴보고자 한다. 즉, 직무요구와 직무자원이 정서노동의 두 가지 전략인 표면행동과 내면행동에 영향을 미치는데 있어 인지적 과정인 스트레스 대처방식의 두 가지 방식, 즉 문제중심적 대처와 정서 중심적 대처가 차별적인 역할을 할 것으로 가정하고, 이러한 과정에

www.kci.go.kr

대하여 모형검증을 통해 통합적인 관계를 검증하고자 한다.

정서노동 및 정서노동 수행 전략

Hochschild(1983)는 "개인의 실제 정서를 통제하고 조직 내 규범 및 업무수행에 적합한 감정표현을 하려는 노력"이라고 정서노동을 정의하였다. Hochschild(1983)는 이러한 정서노동으로 간주될 수 있는 3가지 특성으로 고객과 얼굴을 맞대거나 목소리로 상호작용하는 직무, 고객에게 정서표현을 하는 직무, 자신이 표현하는 정서에 대해 고용주가 통제를 가할 수 있는 직무를 설명하였다.

Hochschild(1983) 이후 여러 연구자들이 정서노동에 관심을 가지고 연구를 시작하였다. 먼저 Ashforth와 Humphrey(1993)는 정서노동을 유기체의 내적인 심리적 과정보다는 외현적으로 드러나는 행동에 초점을 맞추어 정서노동을 "사회적으로 바람직하고 적절한 정서를 표현하는 행동"으로 정의하였다. 이후 Morris와 Feldman(1996)은 "서비스 직무 수행 시 조직이 바람직하게 생각하는 정서를 표현하는 노력, 계획, 통제"로 정서노동을 정의하면서 정서노동의 차원을 정서표현의 빈도, 정서의 다양성, 정서의 주의성, 정서불일치 4가지로 구분하였다. 가장 최근에 Grandey(2000)는 "조직의 목표를 달성하기 위해 정서 및 정서표현을 통제하는 과정"으로 정서노동을 정의하면서, 정서노동에 영향을 미치는 선행변수와 결과변수를 포함하는 통합모형을 제시하였다. 또한 Grandey(2000)는 이전 연구자들이 정서노동을 다양한 관점으로 정의하고 다양한 결과에 초점을 맞추고 있지만, 그 기저에는 '내적 정서'와 '정서표현'을 통제한다는 공통점이 있다고 주장하였다. 또한 그녀는 정서노동의 수행은 '내적 정서'를 통제하는 '내면행위'와 관찰 가능한 '정서표현'을 관리하는 '표면행위'로 논의할 수 있다고 주장하였다.

Grandey(2000)의 주장 이후에 정서노동 수행 전략에 관한 연구들이 주목을 받기 시작하였는데, 표면행동은 "부정적 감정에도 불구하고 웃음을 짓는 것과 같이 자신의 표현을 통제하고 수정하는 과정"으로서(Hochschild, 1983), Grandey(2000)는 정서통제의 개념적 모델을 제시하면서 표면행동을 "표현 수정(modify expression)"이라고 명명하며 그 기제는 단지 정서반응을 조절(response modulation)하는 것이라고 설명하였다. 표면행동은 조직의 표현규칙에 부합하기 위해 실제 느끼지 않는 감정을 마치 느끼는 것처럼 표현만 하는 것으로 비교적 정서적 노력(emotional effort)을 들이지 않는 행동전략이다. 반면 내면행동은 "적절한 감정을 표현하기 위하여 표면적인 외관보다도 오히려 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려 노력하는 과정"으로서(Hochschild, 1983), Grandey(2000)는 정서통제의 개념적 모델에서 내면행동을 "감정수정(modify feelings)"이라고 명명하며, 그 기제로 "주의적 배치(attentional deployment)"와 "인지적 변화(cognitive change)"를 겪는 과정이라고 설명하였다. 내면행동은 조직의 표현규칙에 부합하기 위해 실제 느끼지 않는 감정을 실제로 느끼기 위해 자신의 정서상태를 조절하는 것으로 많은 정서적 노력(emotional effort)을 필요로 하는 행동전략이다.

이들 두 가지 정서노동 전략은 개인 및 조직에 미치는 결과에 있어서 차별적인 관련성을 가지고 있음이 밝혀졌다. 먼저 표면행위는 높은 직무 탈진과 이직의도를 일으키며(Brotheridge & Lee, 2002), 직무탈진의 하위요인

www.kci.go.kr

인 정서적 소진과 정적인 관계(신강현, 한영석, 김완석 및 김원형, 2008)가 있음이 밝혀졌다. 반면, 내면행동은 긍정적 영향을 미침이 밝혀졌다. 예를 들어 내면행동 전략을 수행하는 조직 구성원들은 개인의 성취감 또는 효능감이 증가하는 경향을 보였으며, 직무에 대한 냉소적 태도는 감소하였으며(Brotheridge & Lee, 2002), 직무열의를 증가시키고 직무탈진을 감소시킨다는 결과를 보였다(이랑 등, 2006).

정서노동과 직무 요구-자원

직무요구(demand)는 지속적으로 물리적 정신적 노력을 야기하는 직무의 물리적, 사회적 혹은 조직적 측면을 말하는 것으로 생리적이고 심리적인 비용을 유발하는 속성이라고 정의된다(Schaufeli & Bakker, 2004). Demerouti, Bakker, Nachreiner와 Schaufeli(2001)등은 환경적 요구가 큰 상황에서 개인은 자신의 현재 수행수준을 유지하기 위해 교감신경을 활성화 시키고 주관적인 노력을 증대시키게 되는데, 이러한 교감신경의 활성화와 노력의 증대는 생리적 비용을 더 많이 발생시켜 스트레스를 유발하게 된다고 주장하였다. 반면 직무자원은 직무요구로 인한 생리적, 신체적 비용을 감소시키고, 과업목표를 성취하는데 기능적인 역할을 하며, 개인의 성장, 학습, 발전을 자극하는 신체적, 심리적, 사회적, 조직적인 측면을 말한다(Demerouti et al., 2001).

많은 연구들에서 직무요구와 직무자원이 정서노동 전략과의 관계성을 밝히고 있다. 먼저 직무요구와 정서노동 전략에 대해서는 Dormann과 Zapf(2004)는 고객과의 상호작용에서 발생하는 사회적 스트레서가 자신의 실제 감정과 고객에게 표현해야 하는 감정이 다른 상태인 정서적 불일치를 더 많이 경험하게 하는 표면행위를 유도함을 밝혔다. 반면 직무자원은 표면행위를 줄이고 내면행위를 증가시켜 부정적 직무태도인 직무탈진과 이직, 조직몰입의 감소 등을 줄여주는 역할을 한다(이랑 등, 2006). 반대로 조직과 직무로부터 주어지는 직무자원의 부족은 정서에 대한 통제감을 감소시켜 표면행위와 같은 수동적인 정서통제를 유도하기 때문에 직무탈진을 높이고 직무열의를 감소시키는 역할을 함이 밝혀졌다(이랑 등, 2006).

스트레스 대처방식

부정적 사건과 대처에 대한 관계를 이해하려는 노력은 그 역사가 오래되었다. 대처방식에 대한 개념은 Freud(1934)가 사용한 방어기제에서부터 그 역사를 찾을 수 있다. 억압, 투사와 같은 다양한 방어는 위협이나 불안을 개인이 어떻게 다루는가에 대해 설명하기 위해 제안되었다. 이러한 무의식적 접근법에 반해서 1970년대 들어서 대처에 대한 연구가 “의식적 과정”이라는 것에 초점을 두고 발전되었다. 이때부터 대처란 “외부의 스트레스 또는 부정적 사건에 대한 의식적 반응”으로 개념화되어 연구되기 시작했다(Endler & Parker, 1990; Folkman & Lazarus, 1980).

Lazarus와 Folkman (1984)에 따르면, 대처는 스트레스 상황으로 인한 내적 및 외적 요구를 다루고, 감소시키고, 참아내려는 인지적/행동적 노력이라고 정의된다. 이러한 정의는 스트레스에 대한 상호작용적인 관점이 반영된 것으로 어떤 환경적인 사건들은 개인의 인지적인 해석 또는 평가과정 없이는 스트레스로 작용하지 못한다는 지극히 인지적인 입장을 취

www.kci.go.kr

하고 있다. 또한 Lazarus와 Folkman (1984)은 이러한 인지적인 평가가 2단계로 이루어짐을 제시하였는데 어떤 사건이 자신에게 위협적인지 그렇지 않은지에 대한 평가를 일차적 평가라고 하였으며, 또한 위협적으로 판단된 사건에 대해서 자신이 어떻게 할 수 있는지를 평가하는 것이 이차적 평가라고 제안하였다. 이러한 관점에서 보았을 때 대처라는 것은 이차적 평가라고 할 수 있다.

후속 연구들을 통해 대처는 하나의 차원이 아닌 하위차원을 가지고 있다는 모델들이 제시되었다. 가장 널리 받아들여지는 차원성은 Folkman과 Lazarus(1980)가 제안한 2차원모델로 문제 중심적 대처와 정서 중심적 대처로 분류된다. 즉, 문제 중심적 대처는 문제해결을 목적으로 의사결정을 하거나 직접적인 행동을 취하는 것과 같이 스트레스 상황 자체를 변화시키고자 적극적인 노력을 하는 대처를 말하며, 정서 중심적 대처는 스트레스 상황을 변화시키기보다 그에 수반되는 부정적인 정서를 다루거나 완화시키는데 초점을 두는 대처를 말한다.

일반적으로 스트레스 대처양식과 직무스트레스에 관한 연구들에서 문제 중심대처가 정서 중심대처보다 개인 및 조직에 미치는 결과에 있어서 긍정적임이 밝혀졌다.

예를 들어 Lee와 Ashforth(1996)는 직무탈진에 대한 메타분석 연구에서 문제 중심적 전략을 사용하는 사람들이 직무탈진의 하위차원인 자기 성취감과 정적으로 관련되어 있음을 제시하였다. 또한 Enzmann(1996)은 두 유형의 대처양식이 직무탈진을 예측하는데 있어서 중요한 예측변수 임을 밝히고, 특히 문제 중심적 전략이 자기성취감을 설명하는데 있어 정서 중심적 대처보다 중요한 변수임을 밝혔다.

스트레스 대처방식과 정서노동

스트레스 대처방식은 정서노동이 직무관련 결과 변인에 미치는 영향과 유사한 패턴을 보인다. 통제감을 유지하는 문제 중심적 대처방식은 직무탈진과 부적인 상관을 보였고(Leiter, 1991), 정서 중심적 대처방식은 조직 내 개인에게 불안 등 부정적 결과를 일으키는 것으로 나타났다(Callan, 1994). 이와 관련하여 Billigs와 Moos(1981)는 문제 중심적 대처방식은 긍정적인 성과와 관련이 있고, 정서 중심적 대처방식은 부정적인 성과와 관련이 있음을 밝혔다. 이는 표면행동이 일반적으로 부정적인 성과와 관련이 있고, 내면행동이 긍정적인 성과와 관련이 있다는 많은 선행 연구들과 유사한 결과이다. 또한, Rupp와 Spencer(2006)는 종업원들이 정서노동 수준을 낮추고 자원의 고갈을 피하기 위하여 정서 중심적 대처방식을 사용할 것이라고 하였다.

이러한 스트레스 대처방식과 정서노동이 일으키는 결과 변인은 유사하지만 각각의 과정에는 차이가 있다. 스트레스 대처방식은 스트레스에 대한 인지적 결정과정(Lazarus & Folkman, 1984)인 반면, 정서노동 전략은 정서적 조절과정(Grandey, 2000)이며 행위에 초점을 둔다고 할 수 있다. 그러므로 스트레스 상황을 변화시키기보다 그에 수반되는 부정적인 정서를 다루거나 완화시키는데 초점을 두는 정서 중심적 대처가 자신의 내적 감정을 변화시키려는 노력 없이 표면적으로 나타나는 행동에 초점을 맞추는 표면행동과 유사해 보일 수 있지만 그 수행과정은 질적으로 다르다고 할 수 있다. 마찬가지로 문제 중심대처방식과 내면행동 간의 관계 또한 질적으로 차이가 있다고 할 수 있다. 이러한 스트레스 대처방식

www.kci.go.kr

선택으로 인해 정서노동 수행전략이 영향을 받는다는 것은 Schacter와 Singer(1962)의 인지생리학적 정서이론에서도 찾을 수 있다. 이 이론은 정서반응에 있어서 각성에 대한 인지와 평가가 중요하다고 보는 입장이다. 즉, 정서체험에 필요한 요소는 상황이나 자극에 대한 평가라고 보는 이론이다. 이것은 스트레스 상황에 대하여 인지적 결정 및 평가과정인 스트레스 대처방식이 우선 발생하고, 그에 따른 정서반응에 대하여 정서노동 수행전략으로 표현 및 억압할 수 있다는 것에 적용시킬 수 있다.

직무 요구 및 자원, 대처행동과 정서노동 전략의 관계

직무요구 및 자원과 정서노동 전략과의 관계에 대해서는 직무가 가지는 특성이 두 가지 정서노동 전략과 관련이 되지만, 직무요구측면은 표면행동과의 관련성이 높은 반면, 직무자원은 내면행동과의 관련성이 높음이 제시되었다. 예를 들어 이랑 등(2007)의 연구는 직무요구-자원이 정서노동 수행을 거쳐 직무탈진과 직무열의에 각각 차별적인 영향을 준다는 결과를 보였다. 즉, 직무요구는 표면행동의 수행을 거쳐 부정적 결과인 직무탈진을 일으키는 반면, 직무자원은 내면행동의 수행을 통해 긍정적인 결과인 직무열의를 일으킨다는 것이라는 가설은 검증하였다. 이 연구에서 표면행동과 내면행동은 각각이 직무요구와 직무자원이라는 차별적인 예측변수를 가지고 있음이 증명되었다.

위에서 제시한 내용들은 Grandey(2000)가 제안한 스트레스 상황에서 개인의 정서조절과정에 초점을 맞춘 것이며, 이는 Lazarus와 Folkman(1984)이 제안한 인지적 과정에 설명이 추가적으로 요구된다고 할 수 있다. Lazarus와 Folkman(1984)의 인지적 모델의 핵심은 스트레스에 대한 대처라고 할 수 있는데, 이는 앞에서 언급한 바와 같이 정서 중심적 대처와 문제 중심적 대처로 구분되며, 이러한 대처전략들은 직무상에서 주어진 요구에 대한 대처라고 할 수 있다. 즉, 정서 중심적 대처는 스트레스와 관련되거나 스트레스로부터 초래되는 증상을 통제하는 것에 집중을 하는 것으로 스트레스 통제에 대한 수동적인 인지적 관여라고 볼 수 있다. 반면에 문제 중심적 대처는 스트레스 유발상황을 만든 것으로 판단되는 사람과 그 환경 자체를 바꾸게 하려는 노력으로 스트레스의 근원을 통제하는 적극적인 인지적 관여라고 할 수 있다. 따라서 종업원들은 직무요구와 직무자원에 대한 대처로 이들이 스트레스 상황에서 정서 조절적 관점에서 표면행위와 내면행위를 선택하는 것과 마찬가지로, 인지적으로 문제 중심적 대처와 정서 중심적 대처 중 특정 대처전략을 선택할 수 있다고 가정할 수 있다.

이는 Hobfoll(1989)이 제안한 자원보존 모델(Conservation of Resource theory; COR)에 의해서 설명될 수 있는데, 이 이론의 핵심은 인간은 자원을 획득하고, 유지하고, 보호하려고 노력한다는 것이다. COR 이론에 따르면 사람들이 심리적 스트레스를 경험하는 것은 자신이 가진 자원을 위협받거나 상실하였을 경우에 발생한다고 가정하고 있다. 예를 들어 직무상에서 경험하는 직무과부하나 역할과 관련된 스트레서와 같은 자원에 대한 위협이나 해고나 고용불안과 같은 자원에 대한 상실이 개인에게 스트레스를 일으킨다는 것이다. 이러한 경우에 사람들은 자원의 손실을 막기 위하여 그 상황에서 자원 투자를 하지 않거나 줄인다는

www.kci.go.kr

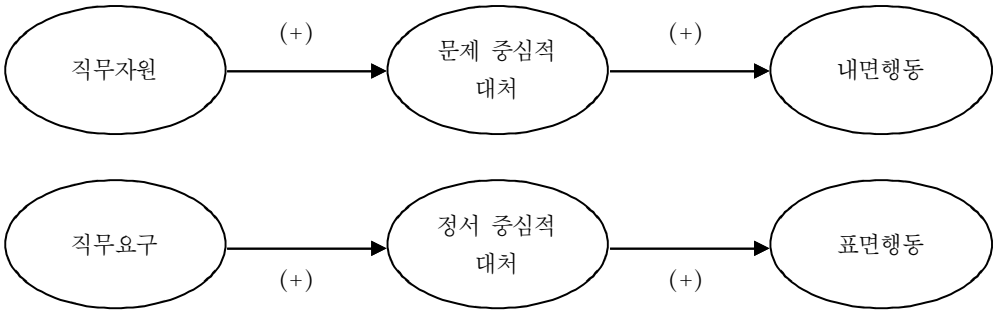


그림 1. 매개효과 가설 모형

것이다.

이 이론을 직무요구와 직무자원 그리고 대처행동 전략 사이의 관계에 적용시켜보면, 직무요구는 정서 중심적 대처와 관련성이 있을 것이고 반면 직무자원은 문제 중심 대처와 관련성이 높을 것으로 가정할 수 있다. 즉, 과도한 직무요구를 자원의 손실로 받아들여 자원의 유지를 위하여 인지적 노력이 많이 필요하지 않은 정서 중심적 대처를 선택하게 하고, 이에 대한 정서적 조절과정으로서 겉으로만 정서표현을 통제하는 수동적 행위인 표면행동을 증가시킬 것이다. 반면에 직무자원의 풍부함은 적극적인 노력과 관여를 포함하는 문제 중심적 대처를 선택하게 하고, 이에 대한 정서적 조절과정으로서 조직에서 원하는 정서표현규칙에 따라 내적 정서를 통제하는 적극적 노력을 기울이는 행위인 내면행동을 증가시킬 것이다. 이러한 관점은 과도한 직무요구와 직무자원의 부족은 소극적이고 수동적인 대처전략을 거쳐 직무탈진을 유도하고, 다양한 직무자원은 적극적인 대처전략을 거쳐 직무열의를 유도한다는 Schaufeli와 Bakker(2004)의 제안과도 일치하는 것이다.

종합적으로 본 연구에서는 스트레스 대처방식을 정서노동의 과정변인으로 설정하며 스트레스 대처방식의 선택에 따라 정서노동 전략의 수행에 차별적인 영향을 미칠 것이라 제안하고자 한다. 이것을 모형으로 제시하면 그림 1과 같다.

가설 1. 직무자원은 문제 중심 대처방식과 정적으로 관련성이 있을 것이다.

가설 2. 문제 중심 대처방식은 내면행동과 정적으로 관련성이 있을 것이다.

가설 3. 문제 중심 대처방식이 직무자원과 내면행동의 관계를 매개할 것이다.
즉, 높은 수준의 직무자원을 경험한 종업원들은 높은 수준의 문제 중심 대처전략을 사용할 것이고, 궁극적으로 내면 행동 전략을 사용하게 될 것이다.

가설 4. 직무요구는 정서 중심적 대처방식과 정적으로 관련성이 있을 것이다.

가설 5. 정서 중심적 대처방식은 표면행동과 정적으로 관련성이 있을 것이다.

가설 6. 정서 중심적 대처방식이 직무요구와 표면행동의 관계를 매개할 것이다.
즉, 높은 수준의 직무요구를 경험한 종업원들은 높은 수준의 정서 중심적 대처전략을 사용할 것이고, 궁극적으로 표면행동 전략을 사용하게 될 것이다.

www.kci.go.kr

연구방법

조사대상

본 연구는 미국 호텔 종업원을 대상으로 하였다. 설문대상은 호텔 내에서 근무하는 서버, 바텐더, 파트타임 근무자, 식음료 관리자 등 여러 분야에 종사하는 사람들이었다. 총 568부의 설문지가 배포 및 수거되었고, 불성실한 응답을 제외한 520부가 분석에 사용되었다.

연구대상에 포함된 응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 종업원은 총 520명으로 남성이 210명, 여성이 310명으로 여성이 더욱 높은 비율을 나타냈다. 종업원들의 직무를 살펴보면 520명 중 서빙을 하는 인원이 201명으로 가장 많았으며 기타(64명), 식음료 관련 업무(52명), 바텐더(44명), 파트타임(31명) 등의 순으로 나타났다. 학력을 살펴보면 대졸(342명)이 가장 많았으며, 고졸(132명), 대학원졸(50명) 순으로 나타났다. 인종은 백인(157명)과 아시아인(150명)이 주를 이루었으며, 아시아계 미국인(92명), 하와이인(46명) 등의 분포를 보였다. 근무개월 수는 평균 58.8개월이었으며, 평균나이는 28.18세로 나타났다. 매니저의 직위를 가지고 있는 사람은 21%(109명)로 대부분이 매니저가 아닌 직위를 가지고 있었다. 하루에 고객을 응대하는 시간이 몇 % 되느냐는 질문에 40%(208명)가 90% 이상, 22.7%(118명)가 75%라고 답하여 호텔 서비스 종업원들의 고객관련 스트레서가 상당히 높을 것이라고 추론할 수 있다.

측정도구

직무요구

직무요구는 Dormann과 Zapf(2004)가 개발한 고객관련 사회적 스트레서(Customer-related Social Stressor; CSS)로 측정하였다. CSS의 하위요인은 고객의 부당한 기대(7문항), 고객의 언어적 공격(6문항), 싫어하는 고객특징(4문항), 고객의 모호한 기대(4문항)를 포함하여 총 21문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서의 21문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's α=.924이었다. 이들 문항은 모두 5점 척도로 평정되었다.

직무자원

직무자원의 측정은 Hackman과 Oldham(1976)이 개발한 직무특성질문지를 사용하여 측정하였다. 직무특성은 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 직무자율성, 과업피드백의 다섯 가지 하위요인으로 구성되며, 각 3문항씩 총 15개 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 다섯 가지 중 기술다양성, 직무자율성 및 과업피드백을 포함하는 총 9문항을 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 기술다양성이 Cronbach's α=.807, 직무자율성이 Cronbach's α=.635, 과업피드백이 Cronbach's α=.788이었다. 이들 문항은 모두 5점 척도로 평정되었다.

스트레스 대처방식

스트레스 대처방식은 Endler와 Parker(1990)가 개발한 스트레스 대처방식 척도를 사용하여 측정하였다. 스트레스 대처방식은 문제 중심적 대처와 정서 중심적 대처를 나타내는 각 5문항씩 총 10개 문항을 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 문제 중심적 대처가 Cronbach's α=.790, 정서 중심적 대처가 Cronbach's α=.746이었다. 이들 문항은 모두 5점 척도로 평정되었다.

www.kci.go.kr

정서노동

정서노동 전략은 Diefendorff 등(2005)이 개발한 정서노동 척도를 사용하여 측정하였다. 실제로 느끼지 않는 정서를 표현하는 표면행동은 총 7문항으로 구성되었고, 조직의 요구를 실제로 느끼기 위해 노력하는 내면행동은 4문항으로 구성되었다. 본 연구에서의 신뢰도는 표면행동이 Cronbach's α=.909, 내면행동이 Cronbach's α=.868이었다. 이들 문항은 모두 5점 척도로 평정되었다.

결 과

측정 변수들의 기술 통계치 및 상호상관

연구모형과 가설검증에 사용할 변인들의 평균, 표준편차, Pearson 상관계수를 산출한 결과는 표 1과 같다.

먼저 직무자원과 스트레스 대처방식 및 정서노동과의 관계를 살펴보면, 직무자원은 내면행동과 가장 높은 정적 상관을 보였으며 (r=.23, p<.001), 문제 중심 대처와도 정적인 상관을 보였다 (r=.21, p<.001). 하지만 표면행동과 부적인 상관을 나타내었다(r=-.13, p<.01). 직무요구인 고객관련 스트레서는 정서중심적 대처와 가장 높은 정적 상관을 보였으며(r=.33, p<.001), 표면행동과도 정적인 상관을 나타내었다(r=.30, p<.001). 문제 중심대처는 내면행동과 정적인 상관을 보였으나 (r=.17, p<.001), 표면행동과는 관련이 없는 것으로 나타났다. 정서 중심적 대처는 표면행동과 정적인 상관을 보였고 (r=.28, p<.001), 내면행동과도 비교적 약한 정적 상관을 보였다 (r=.10, p<.001).

검증방법

구조방정식 모형을 통해 모형에 포함된 모든 변수의 상호관련성을 동시에 통제하고 각 측정변수의 측정오차를 교정함으로써 각각의 가설에 대한 매개모형을 분석하였다. 직무 요구-자원과 스트레스 대처방식, 정서노동에 대한 연구모형의 매개효과를 검증하기 위해 완

표 1. 측정변수들의 상관, 평균, 표준편차 (N=520명)

변수명	1	2	3	4	5	6
1. 직무자원	(.82)					
2. 직무요구	.032	(.92)				
3. 문제 중심적 대처	.206***	-.010	(.80)			
4. 정서 중심적 대처	-.075	.331***	-.033	(.74)		
5. 내면행동	.232***	.018	.165***	.103*	(.87)	
6. 표면행동	-.130**	.296***	-.056	.282***	.130**	(.91)
평균	3.42	2.95	4.07	2.88	3.28	2.99
표준편차	.741	.676	.742	.939	.926	.922

* *p*<.05, ** *p*<.01, *** *p*<.001, 대각선 ( )은 신뢰도계수(Cronbach α)

www.kci.go.kr

전매개모형과 부분매개모형을 경쟁시켜 모형 간 비교를 통해 매개가 완전하게 이루어지는지, 혹은 부분적으로 이루어지는지 알아보았으며, 다음 단계로 채택된 매개모형에서 독립변수가 매개변수를 거쳐 준거변수로 가는 경로가 유의한지를 확인하였다. 매개모형에서 독립변수가 결과변수를 설명하는 방식은 두 가지가 있는데, 독립변수에서 준거변수로 바로 가는 직접효과(direct effect)와 독립변수가 매개변수를 거쳐 준거변수로 가는 간접효과(indirect effect)이다. 이를 검증하는 방법으로 Bootstrap을 사용하였다(Bollen & Stine, 1993). Bootstrap은 모델의 타당성 여부를 결정하기 위해 표본추출을 반복하여 검증하는 과정이며, 이를 통해 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 직·간접 경로의 신뢰구간을 확인하여 매개효과를 검증할 수 있다. 이는 Baron과 Kenny에 의한 방식인 독립변수, 매개변수, 준거변수를 단계적으로 검증하는 방식이 아니라 각각의 경로계수를 동시에 추정하여 매개효과를 분석하는 방식이기 때문에 더 타당하다(Schneider, Ehrhart, Mayer, Slatz & Niles-Jolly, 2005).

모형의 적합도를 평가하기 위해서 Tucker Lewis Index(TLI), Comparative Fit Index(CFI), Root Mean Square Error or Approximation(RMSEA)를 적합도 지수로 사용하였다. TLI, CFI의 적합도 지수 기준은 .90 이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 간주된다(홍세희, 2000). RMSEA값은 .05 이하이면 좋은 모형, .08 이하이면 적절한 모형, .10 이하이면 보통 수준을 의미한다(Browne & Cudeck, 1993).

가설에 따른 매개효과 분석

직무자원과 내면행동 간의 관계를 문제 중심적 대처가 매개한다는 것을 통해 가설 1, 가설 2, 가설 3을 검증하였다. 연구모형이 그림 1에 제시되어있으며, 모형의 적합도는 표 2와 같다. 그리고 Bootstrap을 이용한 채택된 모

표 2. 가설 1 매개모형의 적합도

	χ^2	*df*	TLI	CFI	RMSEA
완전매개모형	47.758	18	.959	.974	.056
부분매개모형	29.120	17	.982	.989	.037

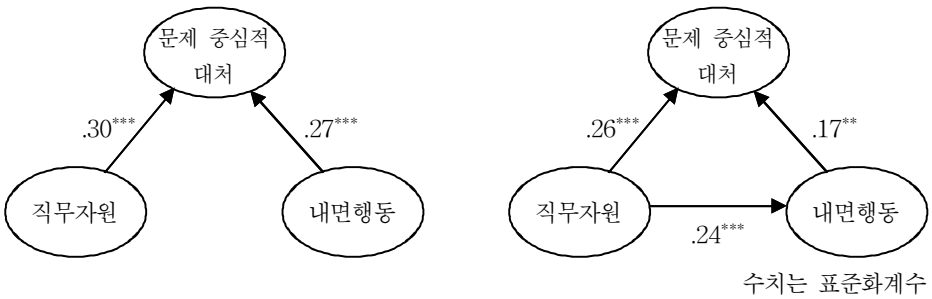


그림 2. 가설 3의 완전매개모형(좌)과 부분매개모형(우)

www.kci.go.kr

표 3. 가설 3에 대한 Bootstrap 결과표

	Estimate	SE	95% CI	
			Bootstrap percentile	Bias-corrected
Direct	.287	.073	(.155, .439)	(.156, .441)
Indirect	.055	.026	(.009, .111)	(.015, .122)
Total	.342	.071	(.210, .488)	(.212, .492)

형에 대한 매개효과 검증 결과를 표 3에 제시하였다. 완전매개 모형은 가설에 따른 두 가지 경로계수가 모두 유의하게 나타났으며, 부분매개 또한 세 경로계수가 유의하였다. 그러나 적합도 지수를 살펴 본 결과 완전매개모형과 부분매개모형 모두 우수한 적합도 지수를 보여주고 있다.

완전매개모형과 부분매개모형 간의 χ^2차이검증(χ^2 difference test)을 실시한 결과 χ^2 차이값은 18.63이며 자유도 차이값은 1로 α =.001 수준에서 유의한 차이가 있었다. χ^2차이검증 결과가 유의하면 자유도를 상실하였더라도 그만큼 χ^2값이 개선된 것을 의미하기 때문에 자유도가 작은 모형을 채택한다. 그러므로 가설 3에서는 부분매개모형이 채택되었다. 채택된 부분매개모형에서 문제 중심적 대처가 직무자원과 내면행동 간의 유의한 매개변인인지 확인하기 위하여 Bootstrap검증을 실시하였고 그 결과는 표 3에 제시하고 있다. 독립변인이 매개변인을 거쳐 종속변인으로 가는 간접경로의 값이 95% 신뢰구간(.015, .122)이 0을 포함하지 않으므로 매개효과는 유의수준 5%에서 유의한 것으로 나타났다. 그러므로

표 4. 가설 6 매개모형의 적합도

	χ^2	*df*	TLI	CFI	RMSEA
완전매개모형	46.530	18	.968	.980	.055
부분매개모형	42.744	17	.970	.982	.054

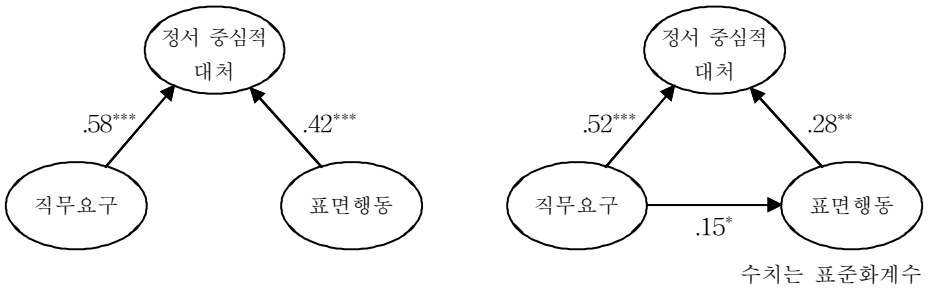


그림 3. 가설 6의 완전매개모형(좌)과 부분매개모형(우)

www.kci.go.kr

표 5. 가설 6에 대한 Bootstrap 결과표

	Estimate	SE	95% CI	
			Bootstrap percentile	Bias-corrected
Direct	–	–	–	–
Indirect	.320	.075	(.187, .479)	(.197, .497)
Total	.320	.075	(.187, .479)	(.197, .497)

직무자원과 내면행동 간의 관계를 문제 중심적 대처가 매개한다는 가설 3은 지지되었다.

직무요구와 표면행동 간의 관계를 정서 중심적 대처가 매개한다는 것을 통해 가설 4, 가설 5, 가설 6을 검증하였다. 연구모형이 그림 2에 제시되어있으며, 모형의 적합도는 표 4와 같다. 그리고 Bootstrap을 이용한 채택된 모형에 대한 매개효과 검증 결과를 표 5에 제시6하였다. 완전매개 모형은 가설에 따른 두 가지 경로계수가 모두 유의하게 나타났으며, 부분매개 또한 세 경로계수가 유의하였다. 그러나 적합도 지수를 살펴 본 결과 완전매개모형과 부분매개모형 모두 우수한 적합도 지수를 보여주고 있다.

완전매개모형과 부분매개모형 간의 χ^2차이검증(χ^2 difference test)을 실시한 결과 χ^2 차이값은 3.78이며 자유도 차이값은 1로 α =.05 수준에서 유의한 차이가 없었다. χ^2차이검증 결과가 통계적으로 유의하지 않기 때문에 자유도가 큰 모형인 완전매개모형을 채택하였다. 그러므로 가설 6에서는 완전매개모형이 채택되었다. 채택된 완전매개모형에서 정서 중심적 대처가 직무요구와 표면행동 간의 유의한 매개변인인지 확인하기 위하여 Bootstrap검증을 실시하였고 그 결과는 표 6에 제시하고 있다. 독립변인이 매개변인을 거쳐 종속변인으로 가는 간접경로의 값이 95% 신뢰구간(.197, .497)이 0을 포함하지 않으므로 매개효과는 유의수준 5%에서 유의한 것으로 나타났다. 그러므로 직무요구와 표면행동 간의 관계를 정서 중심적 대처가 매개한다는 가설 6은 지지되었다.

추가분석

앞서 제시된 직무 요구-자원, 스트레스 대처 방식, 정서노동 가설 중 검증된 가설들을 통합하여 모델을 제시하고자 한다. 각 변인 간 관계에 대한 통합적 매개모형이 그림 3에 제시되어 있으며, 모형의 적합도 결과는 표 6과 같다. 모형 내에서 모든 경로가 유의하였으며, TLI, CFI, RMSEA 지수를 살펴본 결과, 허용 가능한 수준으로 나타났다.

표 6. 통합매개모형의 적합도

	χ^2	*df*	TLI	CFI	RMSEA
모형	222.309	98	.942	.953	.049

www.kci.go.kr

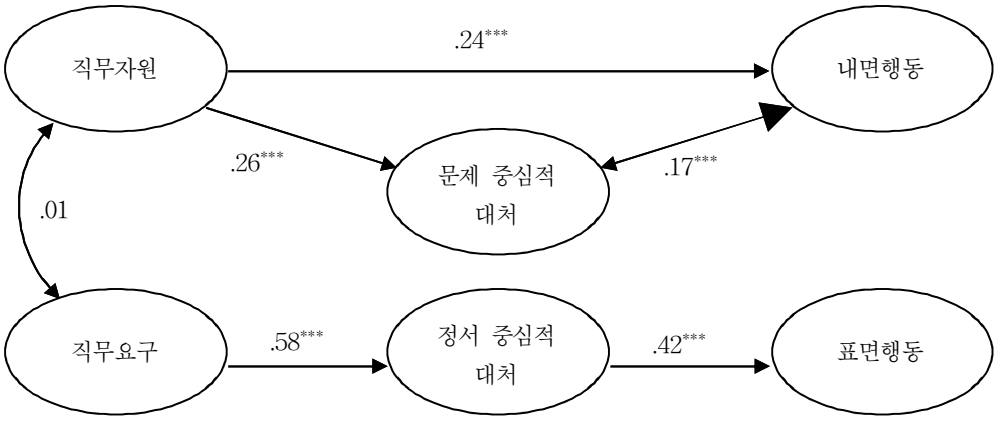


그림 4. 통합매개모형

본 연구의 통합매개모형의 적합성을 알아보기 위해 여러 가지 경쟁모형을 함께 제시하고 분석하였다.

경쟁모형 1은 직무자원이 내면행동에 직접적인 영향을 미치지 않고 문제 중심적 대처를 거쳐 간접효과를 미치는 모형이다. 즉, 직무자원이 내면행동에 미치는 직접효과(direct effect)를 제외한 모형이다. 그 결과는 그림 4에 제시하고 있으며, 경쟁모형 1에서는 각 경로의 표준화 계수가 모두 유의한 것으로 나타났다. 적합도 지수는 연구모형보다 좋지 않았으나 거의 비슷한 수준이었다. 그러므로 연구모형과 경쟁모형1 간의 χ^2차이검증을 실시하였다(표 7 참조). 그 결과 χ^2차이값은 18.637이며 자유도 값의 차이는 1로 α=.001 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. χ^2차이검증 결과가 유의하면 자유도를 상실하였더라도 그만큼 χ^2값이 개선된 것을 의미하기 때문에 자유도가 작은 모형을 채택한다. 그러므로 연구모형이 경쟁모형 1에 비해 적합한 모형이라 할 수 있다.

경쟁모형 2는 직무자원이 문제 중심적 대처에 정적인 영향을 끼침과 동시에 정서 중심적

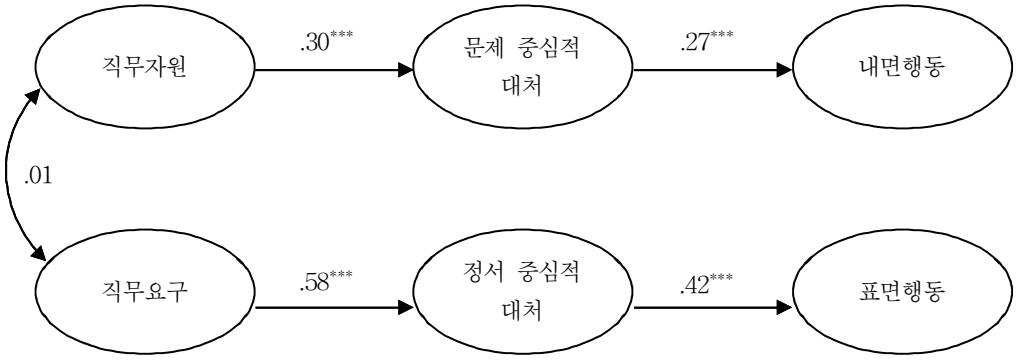


그림 5. 경쟁모형 1의 검증

www.kci.go.kr

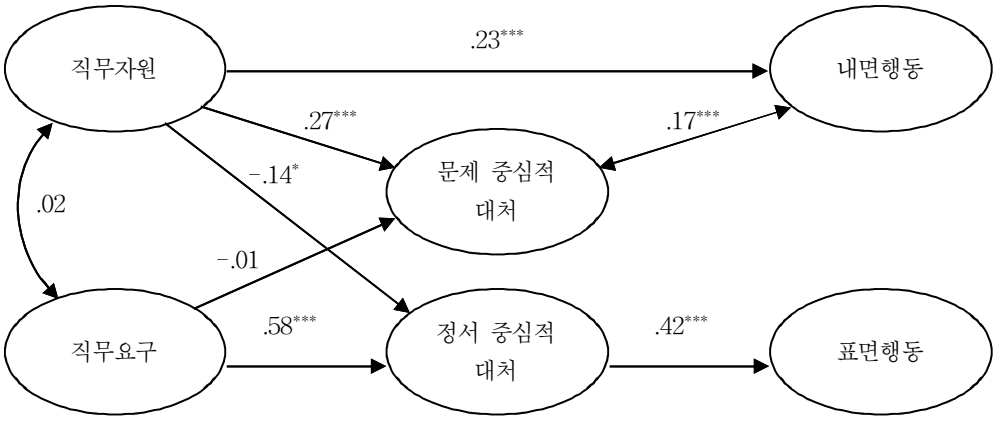


그림 6. 경쟁모형 2의 검증

대처에는 부적인 영향을 미치고, 직무요구는 정서 중심적 대처에 정적인 영향을 미침과 동시에 문제 중심적 대처도 정적으로 예측한다는 모형이다. 즉, 직무자원이 정서 중심적 대처를 감소시키는 경로와 직무요구가 문제 중심적 대처를 감소시킨다는 경로가 추가된 모형이다. 그 결과는 그림 5에 제시하고 있으며, 경쟁모형 2에서는 직무요구가 문제 중심적 대처에 영향을 주는 경로(β=-.008, p=ns)를 제외한 모든 경로의 표준화 계수가 유의하게 나타났다. 적합도 지수면에서 연구모형과 경쟁모형 2는 매우 유사한 적합도를 보였으므로, 둘 간의 χ^2차이검증을 실시하였다(표 7 참조). 그 결과 χ^2차이값은 4.093이며 자유도 값의 차이는 2로 α=.05 수준에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. χ^2차이검증 결과가 통계적으로 유의하지 않기 때문에 자유도가 큰 모형인 연구모형이 경쟁모형 2보다 적합한 것으로 나타났다.

경쟁모형 3은 문제 중심적 대처가 내면행동과 표면행동에 영향을 미치고, 정서 중심적 대처 또한 내면행동과 표면행동에 모두 영향을 끼친다는 모형이다. 즉, 문제 중심적 대처에서 표면행동으로 영향을 끼치는 경로와 정서 중심적 대처에서 내면행동으로 영향을 미치는 경로가 추가된 모형이다. 그 결과는 그림 6에 제시하고 있으며, 경쟁모형 3에서는 새롭게 추가한 두 개의 경로 표준화 계수(β=.06, p=ns; β=.12, p=ns)를 제외한 모든 경로가 통계적으로 유의하게 나타났다. 적합도 지수를 비교한 결과 연구모형과 경쟁모형 2는 매우 유사한 적합도를 보였으므로, 둘 간의 χ^2차이검증을 실시하였다(표 7 참조). 그 결과 χ^2차이값은 5.112이며 자유도 값의 차이는 2로 α=.05 수준에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. χ^2차이검증 결과가 통계적으로 유의하지 않기 때문에 자유도가 큰 모형인 연구모형이 경쟁모형 3보다 적합한 것으로 나타났다.

경쟁모형 4는 직무자원이 직접적으로 표면행동에 영향을 미친다는 모형이다. 많은 연구들에서 직무자원이 높을수록 표면행동을 덜 한다는 결과를 보여주고 있다. 즉, 직무자원에서 표면행동으로 향하는 경로가 추가된 모형

www.kci.go.kr

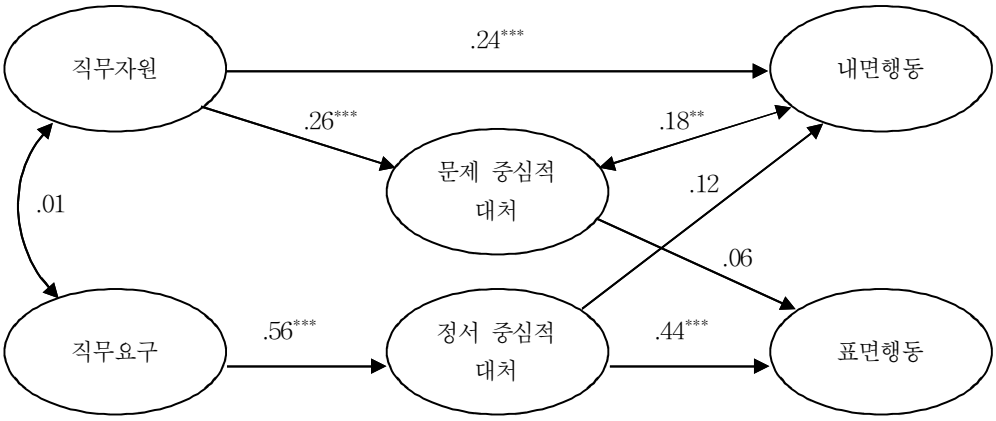


그림 7. 경쟁모형 3의 검증

이다. 그 결과는 그림 7에 제시하고 있으며, 경쟁모형 4에서는 새롭게 추가한 한 개의 경로 표준화 계수(β-=.07, p=ns)를 제외한 모든 경로가 통계적으로 유의하게 나타났다. 적합도 지수를 비교한 결과 연구모형과 경쟁모형 4는 매우 유사한 적합도를 보였으므로, 둘 간의 χ^2차이검증을 실시하였다(표 7 참조). 그 결과 χ^2차이값은 1.745이며 자유도 값의 차이는 1로 α=.05 수준에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. χ^2차이검증 결과가 통계적으로 유의하지 않기 때문에 자유도가 큰 모형인 연구모형이 경쟁모형 4보다 적합한 것으로 나타났다.

경쟁모형 5는 직무요구가 직접적으로 내면행동에 영향을 미친다는 모형이다. 많은 연구들에서 직무요구가 높을수록 내면행동을 덜 한다는 결과를 보여주고 있다. 즉, 직무요구에서 내면행동으로 향하는 경로가 추가된 모형이다. 그 결과는 그림 8에 제시하고 있으며,

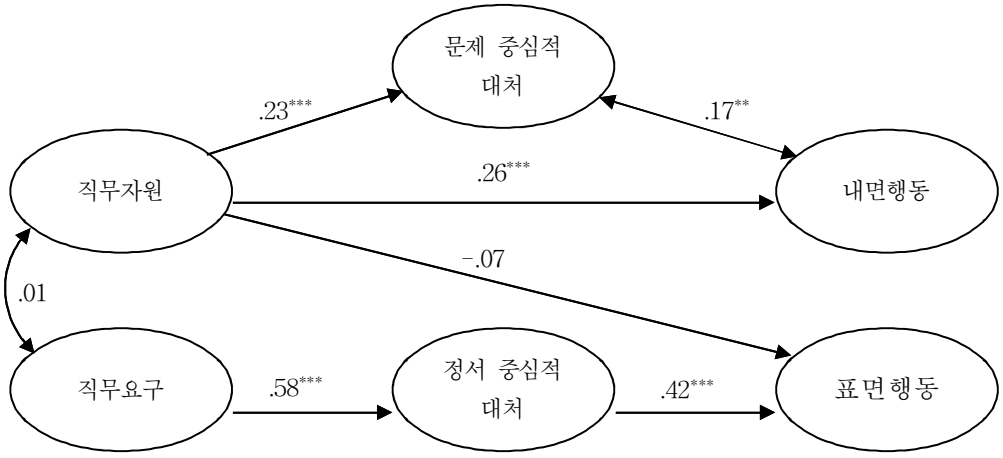


그림 8. 경쟁모형 4의 검증

www.kci.go.kr

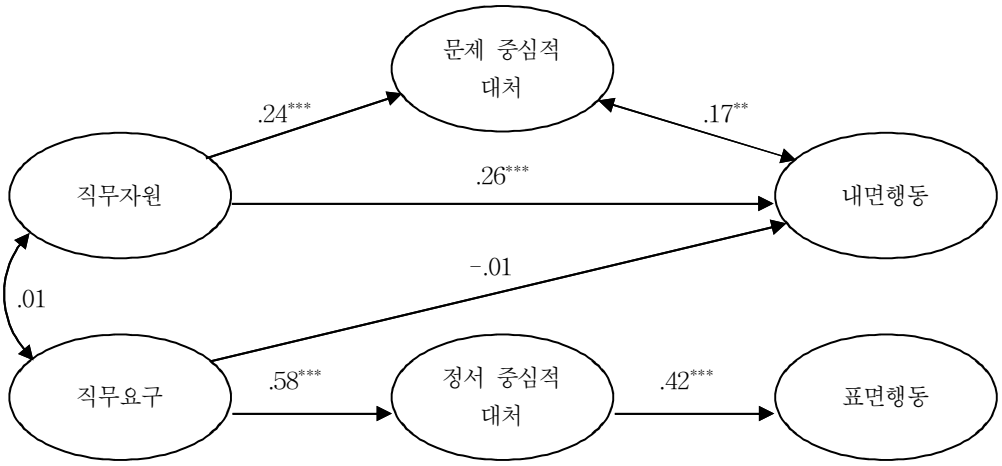


그림 9. 경쟁모형 5의 검증

표 7. 연구모형과 경쟁모형들의 적합도

모델	χ^2	df	CFI	TLI	GFI	RMSEA
연구모형	222.309	98	.953	.942	.951	.049
경쟁모형1	240.946	99	.946	.934	.948	.053
경쟁모형2	218.216	96	.953	.942	.952	.050
경쟁모형3	217.197	96	.954	.942	.952	.049
경쟁모형4	220.564	97	.953	.942	.951	.050
경쟁모형5	222.225	97	.952	.941	.951	.050

표 8. 연구모형과 경쟁모형 간의 χ^2 차이검증 결과

비교모형	χ^2차이	p value
연구모형 vs 경쟁모형1	18.637	$p < .001$
연구모형 vs 경쟁모형2	4.093	ns
연구모형 vs 경쟁모형3	5.112	ns
연구모형 vs 경쟁모형4	1.745	ns
연구모형 vs 경쟁모형5	0.084	ns

www.kci.go.kr

경쟁모형 5에서는 새롭게 추가한 한 개의 경로 표준화 계수(β-=.01, p=ns)를 제외한 모든 경로가 통계적으로 유의하게 나타났다. 적합도 지수를 비교한 결과 연구모형과 경쟁모형 4는 매우 유사한 적합도를 보였으므로, 둘 간의 χ^2차이검증을 실시하였다(표 7 참조). 그 결과 χ^2차이값은 0.084이며 자유도값의 차이는 1로 α=.05 수준에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. χ^2차이검증 결과가 통계적으로 유의하지 않기 때문에 자유도가 큰 모형인 연구모형이 경쟁모형 5보다 적합한 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 미국의 호텔에 종사하는 종업원들을 대상으로, 다양한 직무요구 및 자원 주어지는 환경에서 스트레스 대처방식의 선택에 따라 정서노동인 표면행동 및 내면행동에 영향을 끼치는지 알아보고자 하였다. 직무자원의 긍정적인 영향력에 대한 많은 연구에 따라 직무자원이 문제 중심적 스트레스 대처방식을 예측하여 내면행동을 높일 것이라고 제안하였고, 직무요구의 부정적인 영향력에 대한 연구에 따라 직무요구는 정서중심 스트레스 대처방식을 예측하여 표면행동을 증가시킬 것이라고 제안하였다. 또한, 이러한 두 매개모형 관계에 COR이론을 적용하여 서로 영향을 미치지 않을 것이라고 제안하고, 이것을 분석하기 위해 각 모형의 매개효과와 통합모형을 검증하였다.

본 연구는 정서노동의 수행과정에 있어 스트레서와 정서조절 과정인 정서노동 간의 관계에서 인지적 과정인 스트레스 대처방식의 역할을 규명하였다. 특히 직무요구와 정서중심적 대처, 표면행동 간의 관계에서는 완전매개를 통하여 정서노동이 이루어졌는데, 이것은 직무요구가 스트레서로 작용하여 반드시 그 스트레스에 대한 인지적 과정을 거쳐야 다음과정인 정서조절 과정으로 진행할 수 있다는 것을 의미한다. 반대로 직무자원과 문제중심적 대처, 내면행동간의 관계에서는 직무자원이 풍부할 때, 그것이 스트레서보다는 긍정적인 것으로 작용하기 때문에 반드시 인지적 대처과정을 거치지 않더라도 내면행동을 증가시킬 수 있다는 설명을 가능하게 한다. 즉, 인지적 대처과정은 정서조절 과정 이전에 선행되는 과정이라는 것을 본 연구를 통해 확인할 수 있었다.

또한, 스트레서-스트레스 대처방식-정서노동 간의 관계에 대하여 자원보존이론을 적용한 설명 가능성을 제시하였다는데 의의가 있다. 자원보존이론을 적용하여 두 개의 매개과정들이 서로 영향을 미치지 않을 것이라는 가정은 분석결과로 인하여 밝혀졌다. 즉, 직무자원은 문제 중심적 대처를 거쳐 내면행동을 증가시키지만 정서 중심적 대처에 영향을 주지는 않는 것으로 나타났다. 같은 맥락으로 직무요구는 정서 중심적 대처를 거쳐 표면행동을 증가시키지만 문제 중심적 대처에 영향을 주지는 않는 것으로 나타났다. 또한, 기존의 연구에서 비일관적인 결과들(Goldberg & Grandey, 2007; Judge, Woolf & Hurst, 2009)을 보여 왔던 직무자원과 직무요구가 정서노동인 내면행동과 표면행동에 주는 직접적인 영향 또한 발견되지 않았다. 게다가 문제 중심적 대처와 표면행동, 정서 중심적 대처와 내면행동간의 영향관계도 무의미한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자

www.kci.go.kr

원보존 이론에 비추어 볼 때 자원이 풍부한 사람은 더욱 많은 자원을 다시 보충하기 위해 그러한 피드백이 돌아올 수 있을 만한 행동에 집중하고, 잉여자원을 확보하려는 노력에서 문제 중심적 대처방식을 사용하여 내면행동을 증가시킨다고 할 수 있다. 이러한 과정에서 정서 중심적 대처는 물론 표면행동을 사용하지는 않았다. 반대로 직무요구가 많은 사람은 기존의 자원을 잃지 않기 위해 최소한의 노력이 드는 행동에 집중하게 되고 자원을 확보하려는 노력에서 정서 중심적 대처방식을 사용하여 표면행동을 증가시킨다고 할 수 있다. 그러나 이러한 과정에서 문제 중심적 대처는 물론 내면행동을 사용하지는 않았다. 이러한 결과는 자원보존 이론이 직무 요구-자원, 스트레스 대처방식, 정서노동 간의 관계에서도 적용될 수 있다는 가능성을 나타낸다.

종합적으로 이러한 연구결과를 토대로 조직에 실제적인 시사점을 제공할 수 있다. 우선 긍정적인 결과를 초래하는 내면행동을 수행하게 하기 위해서는 직무자원과 문제 중심적 대처의 역할이 중요하다는 것이다. 특히 서로의 매개관계에 영향을 주지 않는다면 스트레스에 대하여 문제 중심적 대처방식을 사용할 수 있도록 초기에 풍부하고 적절한 직무 자원을 제공하는 것이 중요하다. 개인차변인에 대한 것은 선발과정에서 통제할 수 없지만, 문제 중심적 대처 방식은 훈련이 가능하기 때문에 효과적인 훈련을 통하여 고객들에게 내면행동을 수행할 수 있도록 유도하는 것이 바람직할 것이다.

참고문헌

신강현, 한영석, 김완석, 김원형 (2008). “정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계: 정서지능의 조절효과”. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21(3), 475-491.

이 랑, 김완석, 신강현 (2006). “직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로”. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(4), 573-597.

홍세희 (2000). 구조 방정식 모형에 있어서 적합도 선정기준과 그 근거. 한국 심리학회지: 임상, 19, 161-177.

Ashforth, B.E., & Humphrey, R.H. (1993). “Emotional labor in service roles: The influence of identity”. Academy of Management Review, 18, 88-115.

Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981). “The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events”. Journal of Behavioral Medicine, 4(2), 139-157.

Bollen, K. A., & Stine, R. A. (1993). Bootstrapping goodness-of-fitness measures in structural equation models. In K. A. Bollen, and J. S. Long (Ed.), *Testing Structural Equation Models*. Newbury Park: Sage Publications.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). “Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor”. Journal of occupational and Organizational Health Psychology, 7, 55-67.

Brown, D. E., Gummesson, E., Edvardsson, B. & Gustavsson, B. (1991). Service quality: Multidisciplinary and multinational perspectives. Lexington MA: Lexington.

www.kci.go.kr

Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In: Bollen, K. A. & Long, J. S. (Eds.) Testing Structural Equation Models. pp.136 – 162. Beverly Hills, CA: Sage.

Callan, V. J., Terry, D. J., & Schweitzer, R. (1994). "Coping resources, coping strategies and adjustment to organizational change: Direct or buffering effects?", Work and Stress, 8, 372-383

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). "The job demands-resources model of burnout". Journal of Applied Psychology, 86, 499-512.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Grosserand, R. H. (2005). "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies". Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357.

Dormann, C., & Zapf, D. (2004). "Customer-Related Social Stressors and Burnout". Journal of Occupational Health Psychology, 9, 61-82.

Endler, N. S., & Parker, J. D. (1990). Coping Inventory for Stressful Situations(CISS): Manual, Multi-Health Systems, Toronto.

Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1980). "An analysis of coping in middle-aged community sample". Journal of Health and Social Behavior, 21, 219-239.

Freud, S. (1934). A general introduction to psychoanalysis. New York: Washington Square Press.

Goldberg, L., & Grandey, A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. Journal of Occupational Health Psychology, 12(3), 301-318.

Grandey, A. (2000). "Emotion regulation in the workplace: A new conceptualization and scale development". Journal of Vocational Behavior, Vol 64, 1-23.

Enzmann, D. (1996). Effects of working conditions, empathy, and coping on the development of burnout. Munich, Profil.

Hackman, R. J., & Oldman, G. R. (1976). "Motivation through the Design of Work: Test of a Theory". Organizational Behavior and Human Performance, 21, 289-304.

Hobfoll, S. E. (1989). "Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress". American Psychologist, 44, 513-524.

Hochschild, A. (1983). "The manage heart: Commercialization of human feeling". Berkeley: University of California Press.

Judge, T.A., Fluegge Woolf, E., & Hurst, C. (2009). The affective consequences of emotional labor: A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, *62,* 57-88.

Lazarus. R. S. & Folkman. S. (1984). Stress, *appraisal and coping*. New York, Springer.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. 1996. A meta-analytic examination of the correlates of the threedimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.

Leiter, M. P. (1991). "Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns". Journal of Organizational Behavior, 12, 123-144.

Morris J. A. & Feldman D. C. (1996). "The dimensions, antecedents, and consequences of

www.kci.go.kr

emotional labor". Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.

Rupp, D. E., & Spencer, S. (2006). When customers lash out: The effects of perceived customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology, 91,* 971-978.

Schacter, S. & Singer, J. E. (1962). Cognitive, Social and Physiological Determinants of Emotional State. Psychological Review, 69, 379-99.

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25, 293-315.

Schneider, B., Ehrhart, M. G., Mayer, D. M., Saltz, J. L., & Niles-Jolly K. (2005). Understanding organizational-customer linkages in service settings. *Academy of* Management *Journal*, 48, 1017-1032.

1차 원고접수 : 2010. 7. 18
2차 원고접수 : 2010. 8. 16
최종게재결정 : 2010. 8. 25

www.kci.go.kr

한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2010. Vol. 23, No. 3, 503-523

The effects of job demand and resource on emotional labor: The mediating effect of stress coping strategies

Jaw Sun Hwang **Kang-Hyun Shin** **Chang-Gu Heo** **Dong-Geun Kim**

Ajou University

This study of 520 participants from hotels investigated that stress coping strategies mediates the relationships between job demand-resource and emotional labor strategies. The hypothesis underlying this study was that job demand-resource would use different coping strategies, with different outcomes in terms of surface acting and deep acting. Structural equation model results indicated that emotion-oriented coping fully mediated the relationships between job demand and surface acting, while problem-oriented coping partially mediated the relationships between job resource and deep acting. The results showed that high job demands elevate levels of surface acting and this effect was found to be mediated by emotion-oriented coping. Results also showed that high job resources elevate levels of deep acting and this effect was found to be mediated by problem-oriented coping. In addition, hypothetical integration model was compared to other competing models, demonstrating the independent effect of job demand-resource on coping strategies and emotional labor strategies in the hypothetical integration model. Overall, the study found how cognitive process(coping strategies) can influence employee's emotion regulation process(emotional strategies). Implications of these results for study and practice are discussed.

Key words : job demand, job resource, customer related social stressor, Job Characteristic Theory(JCT), coping strategies, emotion-oriented coping, problem-oriented coping, emotional labor, surface acting, deep acting

www.kci.go.kr