

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2007. Vol. 12, No. 4, 905 - 921

## 정서노동과 직무탈진: 자율성과 사회적 지지의 조절효과<sup>†</sup>

김 원 형  
대전대학교  
산업광고심리학과

신 강 현<sup>‡</sup> 허 창 구 이 중 현  
아주대학교  
심리학과

본 연구는 정서노동(표면행동, 내면행동)이 직무탈진(소진, 냉소)에 미치는 영향을 직무자원(자율성, 사회적 지지)이 조절하는가를 알아보기 위해 호텔 종업원 174명을 대상으로 연구를 진행하였다. 정서노동 전략 중 표면행동은 직무탈진의 하위요인인 소진과 냉소에 영향을 미치고 있었으며, 표면행동이 소진에 미치는 영향은 자율성이 조절하고 있었다. 한편, 표면행동이 냉소에 미치는 영향은 동료지지가 조절해주는 것으로 나타났는데, 이는 직무탈진 하위요소 직무와 관련이 높은 소진에 대해서는 직무의 자율성이 조절효과를 보이고, 사람과 관련이 높은 냉소에 대해서는 사회적 지지가 조절효과를 보인 것으로 보인다. 또한 사회적 지지 중 동료지지에서만 조절효과가 나타난 점은 호텔서비스직 종사자의 직무특성 상 상사보다는 동료로부터의 지지가 중요하게 여겨지기 때문으로 해석할 수 있다. 그러나 표면행동과 달리 내면행동은 소진과 냉소에 미치는 주효과 및 직무자원과의 조절효과가 나타나지 않았다. 이는 표면행동과 내면행동이 직무탈진에 미치는 영향이 일관적이지 않다는 이전 연구와 일치하는 결과이다. 본 연구의 제한점과 향후 연구의 제언점을 제시하였다.

주요어 : 정서노동, 표면행동, 내면행동, 직무탈진, 자율성, 사회적 지지

<sup>†</sup> 이 논문은 2006년도 아주대학교 교내학술 연구비 지원에 의해 연구되었음. 논문의 완성도를 위해 소중한 조언을 해주신 익명의 심사위원들께 감사드립니다.

<sup>‡</sup> 교신저자(Corresponding author) : 신강현, (443-749) 경기도 수원시 영동구 원천동 아주대학교 심리학과, E-mail: khs9933@ajou.ac.kr

현대 사회에 접어들면서, 산업구조는 점차 제조업 중심에서 서비스 산업 중심으로 전환되는 추세에 있다. 서비스업이란 물자를 생산하는 대신에 서비스를 제공하는 산업을 말하며 서비스업의 가장 큰 특징은 많은 대인간 접촉을 필요로 한다는 것이다. 호텔과 같은 숙박설비, 의료보건사업, 극장이나 콘서트홀과 같은 흥행업, 부동산 임대업, 콜센터, 기타비영리단체 등의 영업활동이 서비스업에 해당되며 이와 같은 서비스업은 1980년대 후반부터 정체현상을 보이는 제조업과는 달리 지속적인 확대의 추세를 멈추지 않고 있다. 가계소득의 증가, 서비스수요의 증가에 따른 가격상승, 타 산업부분에서 서비스업 역할의 증대 등의 원인으로 인해 서비스업은 생산, 고용의 국민경제에 있어서의 그 비중이 점차 커지고 있다(한국개발연구원, 2002). 서비스업의 가장 큰 특징은 고객과의 접촉이 매우 빈번하다는 점이다. 따라서 서비스업의 증가와 함께 대인간 접촉에서 생기는 특수한 유형의 스트레스인 직무탈진에 대한 연구는 점차 중요하게 다루어지고 있다.

서비스직에 종사하는 종업원들은 주로 고객 접점에서 긍정적인 정서표현을 함으로써 고객의 만족을 이끌어 내야 한다. Hochschild(1979, 1983)는 서비스직 현장에서 고객을 직접 담당하는 근로자들이 '자신의 실제 정서와 상관없이 직무에서 기대되는 규정된 정서를 표현하는 것'을 '정서노동(emotional labor)'이라고 정의하였으며 최근 연구들에 따르면, 정서노동은 직무탈진을 예측하는데 있어 중요한 선행변수임이 밝혀졌다(Scheid, 1999; Erickson, & Ritter, 2001; Brotheridge & Grandey, 2002; Montgomery et al, 2006; Van Dijk, & Kirk-Brown, 2004). 즉, 자신의 실제 정

서와 무관하게 조직에서 요구하는 정서를 표현함에 따라 사람들은 직무탈진을 경험하게 된다는 것이다.

한편 직무탈진 관련 연구들을 살펴보면 직무 특성들이 직무탈진에 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 이러한 직무특성들은 크게 직무요구(job demands)와 직무자원(job resource)으로 분류되는데(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), 직무요구는 육체적, 정신적 노력을 유지시키는데 필수적인 직무의 생리적, 사회적, 조직적 측면으로서, 이들은 특정의 생리적 그리고 심리적인 손실(costs)과 관련된다고 정의되며, 직무자원 또한 특정직무가 가지는 생리적, 사회적, 조직적인 측면으로서 직무목표를 달성하는데 정서적인 기능을 하고 직무요구와 관련된 생리적 심리적인 손실을 줄이고, 개인적인 성장과 발전을 고무시키는 것으로 정의된다.

한편 직무탈진 관련 연구들은 여러 가지 직무 특성들이 직무탈진에 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 특히 최근의 직무요구-자원모형(job demand-resource model)에 대한 연구들은 직무자원이 직무탈진에 미치는 직무요구의 효과를 완화(buffer)시켜줄 수 있음을 보여주었다(Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 즉, 정서노동으로 인해 직무탈진의 위험성에 노출된 서비스직 종사자들에게 직무자원(사회적 지지, 자율성)을 제공해주면 이들의 직무탈진을 약화시킬 수 있음을 시사하는 것이라 하겠다.

본 연구에서는 직무요구-자원모형에 근거하여, 실제 정서와는 무관하게 조직에서 요구되는 정서를 표현하는 과정에서 정신적 노력이 수반된다는

측면에서 정서노동을 직무요구의 일종으로 간주하고, 통제감을 지각하는데 중요한 직무자원인 자율성 및 사회적 지지가 직무탈진에 미치는 효과를 살펴보고자 한다.

## 정서노동

Goffman(1959)은 사람들이 사회적 상호작용에서 자신의 역할을 수행하면서 특정 인상을 창출하려고 노력하는 경향이 있다고 주장했다. 이러한 주장에 근거하여 Hochschild(1983)는 사회적 상호작용과 관련된 ‘연출적 관점(dramaturgical perspective)’에서 정서노동을 설명했다. 이에 따르면, 근로자는 배우가 되고 고객이 청중이 되며, 작업은 이들 간의 상호작용이 일어나는 무대가 된다. 이러한 관점에서 배우가 자신의 주어진 목표를 달성하기 위하여 모든 표현력을 동원하듯이, 서비스 근로자도 사내 규칙에 따라 자신의 인상을 관리하며 이는 직무성과와 직접적으로 관련되어 있는 것이다(Grove & Fisk, 1989). 또한, Hochschild(1983)는 서비스직 종사자들이 두 가지 방식 즉, 겉으로 드러나는 표현행위에 초점을 맞춘 ‘표면행동(surface acting)’과 자신의 표현된 정서를 실제정서로 받아들이려는 적극적 노력인 ‘내면행동(deep acting)’을 통해 정서노동을 수행한다고 주장했으며 그에 의해 정서노동의 개념이 도입된 이래, 정서노동의 개념을 정련화 시키려는 노력들이 여러 연구자들에 의해 이루어져 왔다(Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000). 표면행동이란 실제로는 경험하고 있지 않은 정서를 마치 경험하고 있는 것처럼 보이기 위해 언어적 단서는 물론

비언어적 단서(표정, 몸짓, 목소리 등)를 주의 깊게 조절하는 것으로, 한마디로 자신의 실제 정서와 일치하지 않는 정서를 표현하는 것을 말한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 그리고 내면행동이란 서비스 근로자가 자신에게 기대되는 정서상태를 실제로 경험하려고 시도하는 것으로, 이 과정에서 서비스제공자는 적극적으로 자신의 정서를 유도하거나 억제 또는 형성하는 과정을 거치게 된다(Ashforth & Humphrey, 1993). 이는 Gross(1998a)의 정서통제 방법들 중 인지적 수정(cognitive change)을 통한 것으로, 자신의 정서에 대한 인지적 재평가를 통해 정서를 수정하는 방법이다(Totterdell & Parkinson, 1999). 이러한 내면행동은 고객의 비난에 대한 재해석을 통해 종사자의 스트레스 반응을 줄여주게 된다(Stemmler, 1997).

## 직무탈진

Maslach(1982)에 의하면 직무탈진(burnout)이란 서비스업에 종사하는 직원들 사이에서 발생할 수 있는 정서적 소진, 비인간화, 개인성취감의 감소를 말한다. 간단히 말하자면 직무탈진이란 직무 스트레스를 겪고 있을 때 나타나는 회피적인 정서상태이다(Spector, 2004). 원래 이 개념은 심리치료사나 사회사업가 같은 직업의 사람들의 점차적인 에너지감소와 동기, 몰입의 상실 등의 반응을 설명하기 위해 만들어진 개념이었다(Bradley, 1969; Freudenberg, 1974). 일찍이 직무탈진을 연구하는 이들은 직무탈진이 타인과의 상호작용으로 나타나는 결과라 생각했으며, 따라서 많은 연구자들이 오직 사회복지나 보건직, 교직 등과

같은 인적 서비스직에서만 직무탈진이 나타난다고 주장을 해왔다(Maslach & Schaufeli, 1993). 직무탈진의 정의로 가장 널리 쓰이고 있는 Maslach(1982)의 정의에서도 직무탈진을 업무절차상에 사람이 포함된 인적 서비스 업무의 증상으로만 제한하고 있다. 그러나 직무탈진을 인적 서비스직에만 제한할 이론적 근거는 없으며(Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & Enzmann, 1998), 몇몇 연구를 통해 대인 서비스 업무에서 직무탈진을 일으키는 스트레스요인들이 다른 업무상황에서도 발견되었다(Buunk, De Jonge, Ybema & de Wolff, 1998; Kahn & Byosiere, 1992). 따라서 현재 직무탈진의 개념은 타인과의 접촉이 많은 직업 외에도 다양한 종류의 직업에 확장되어 사용되고 있다.

이러한 직무탈진은 세 가지 하위요인 즉, 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 감소된 직업적 효능감(reduced professional efficacy)으로 구성되어 있다(Maslach, 1982). 여기서 소진은 한 개인의 직무에 있어서 능력이상 지나친 정서적 요구로 인해 고갈되어버린 느낌을 말하며, 냉소는 한 개인의 직무나 서비스에 관련된 이들에게 보이는 분리되고 냉담한 반응을 말하고, 감소된 직업적 효능감은 자신이 직무에 있어서 더 이상 유능하지 않으며, 책임을 다하거나 가치 있는 성취를 하기에 부족하다는 자기평가를 말한다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

한편, 세 가지 하위요인들 중 '감소된 직업적 효능감'은 다른 직무탈진의 하위요인들과 동일하게 다뤄지기에는 다소 무리가 있다는 주장이 있다. 즉, 소진과 냉소는 부정적 성격을 지니지만 직업적 효능감은 긍정적 성격을 지니는데 비록 감

소된 직업적 효능감이라는 개념으로 역산하여 처리되긴 하지만 한 척도 안에 긍정적 항목과 부정적 항목이 공존하게 되면 심리측정학적으로 부자연스러운 요인분석의 결과를 가져오게 된다는 것이다(Doty & Glick, 1998). 직무탈진의 척도는 이러한 점 때문에 많은 비판을 받아왔다(Demerouti & Nachreiner, 1996; Lee & Ashforth, 1990). 더욱이 최근 직무탈진의 반대개념으로 직무열의(engagement)를 주장한 Schaufeli 등은 '직업적 효능감'을 그것이 지니는 긍정적 성격으로 인해 직무탈진의 하위요인이 아닌 직무열의의 하위요인으로 보는 것이 좋다고 주장하기도 했다(Schaufeli & Bakker, 2004). 따라서 본 연구에서는 소진과 냉소만을 직무탈진의 하위요인으로 다루기로 한다.

#### 직무요구-자원모형

직무요구는 업무 상황에서 발생할 수 있는 스트레스원을 말한다. 직무요구로 가장 광범위하게 연구되고 있는 것은 역할갈등과 역할모호성이다(Fisher & Gitelson, 1983). 한편, Ashforth & Humphrey(1993)에 의하면 감정은 조직생활에서 없어서는 안 될 절대적인 부분이다. 따라서 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 조직이 요구하는 표현규칙에 따라 자신의 감정을 조절하려고 노력하는 '감정노동'은 고객 접촉이 많은 서비스직 종사자에게 있어 중요한 직무요구라 할 수 있다. 직무자원이란 직무스트레스와 같은 부정적인 영향을 적절히 감소시켜주고 근로자가 직무요구에 효과적으로 대처할 수 있도록 해주는 등 기능적인 역할을 하는 직무환경 요인을 말한다

(Demerouti et al., 2001). 즉, 직무의 자율성, 통제감, 의사결정에의 참여, 기술다양화, 역할 명료화, 성과 피드백 제공과 같은 직무차원의 요인을 비롯해 상사나 동료로부터의 사회적 지지와 같은 대인 관계적 요인들 및 임금수준, 고용안정성, 신뢰, 조직공정성 등과 같은 조직적 차원의 요인들도 이에 포함될 수 있다(Bakker et al. 2004).

직무요구-자원 모형에 따르면 모든 직업은 직무 스트레스 또는 직무탈진과 관련된 고유한 위험요인들을 지니고 있으며, 이러한 요인들은 크게 두 가지 즉, 직무요구와 직무자원으로 구분할 수 있다. 직무요구-자원모형에서 직무탈진은 직무요구가 직무자원보다 높을 때 발생된다. 이러한 가정은 높은 직무요구가 에너지 고갈과 건강의 문제를 야기하고, 낮은 직무자원이 동기를 감소시키는 방식으로 직무탈진의 선행요인이 된다는 것을 보여준 여러 연구들에 의해 지지되었다(Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003; Demerouti et al., 2001).

한편, 직무자원이 직무탈진을 비롯한 스트레스에 대한 직무요구의 영향을 완충해줄 수 있다는 주장이 제기되었다(Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, & Schreurs, 2003). 즉, 직무요구와 직무자원이 상호작용할 수 있다는 것이다. 이에 Bakker 등(2005)은 직무과부하, 정서적 요구, 신체적 요구, 일-가정 갈등과 같은 직무요구와 자율성, 사회적 지지, 직장 내 관계의 질, 수행피드백과 같은 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향을 밝힌 연구에서, 직무요구가 스트레스 과정(stress process)을 유발하는데 반해, 직무자원의 부족은 철회과정(withdrawal process)을 유발한다는 것을 보여주었으며, 또한 자율성과 동료로부터의 사회

적 지지와 같은 직무자원이 소진에 미치는 직무과부하의 영향을 줄여주고 있음을 보여주었다.

### 정서노동과 직무탈진의 관계

정서노동은 근로자의 자기 정서통제를 통해 직무탈진의 수준을 결정짓는 과정으로 볼 수 있다(Hochschild, 1979, 1983). 조직은 근로자에게 조직의 목표를 위해 개인의 정서상태를 조절하도록 표현규범의 준수를 요구함으로써 스트레스를 준다. 따라서 스트레스의 보다 직접적인 선행요인은 정서노동이라고 할 수 있다(Grandey, 2000).

Hochschild(1983)는 거짓된 정서표현이 지속될 경우 근로자는 자신의 감정은 물론 타인의 감정으로 부터도 격리될 것이라고 주장했다. 즉, 표면 행동은 자신의 정서적 표현을 수정·통제하는 것으로, 많은 연구에서 자신의 실제 정서와 다른 표현을 하는 것은 내적 긴장과 실제 정서를 억누르는 심리적 노력에 의해(Gross & Levenson, 1997; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999) 스트레스를 유발한다는 것을 보여주고 있다(Erickson & Wharton, 1997; Pugliesi, 1999; Pugliesi & Shook, 1997). 또한, 내면행동은 자신의 실제 정서와 상관 없이 조직이 요구하는 정서를 자신의 실제 정서로 인정하려는 노력으로써, 결국 자기소외(self-alienation)를 증가시켜 직무탈진을 유발한다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993). 따라서 본 연구에서는 이전 연구와 마찬가지로 정서노동이 직무탈진에 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 세울 수 있었다.

가설1. 정서노동은 직무탈진에 정적인 영향을

미칠 것이다.

1-1. 표면행동은 소진과 냉소에 정적인 영향을 미칠 것이다.

1-2. 내면행동은 소진과 냉소에 정적인 영향을 미칠 것이다.

### 직무자원의 조절효과

Bakker, Demerouti, & Euwema(2005)은 직무 요구 외에도 정서적 요구의 부정적 영향을 자율성과 사회적 지지 등의 자원이 완충시켜준다는 것을 보여주었다. 사회적 지지란 가족과 동료, 상사 등에게서 받는 직무와 관련된 정신적, 물질적 지원을 말한다(Schwartz, 2002). 또한 사회적 지지는 직무스트레스에 대해 완충작용을 하는 대표적인 상황적 변수이다(Haines, Hurlbert, Zimmer, Johnson & Hall, 1988; Van der Doef & Maes, 1999). 동료로부터의 지지는 업무를 제시간에 끝마치는데 도움이 되고 직무탈진이 될 수 있는 업무과부하에 대한 긴장을 완화시키는데 도움을 주며(Van der Doef & Maes, 1999), 비슷한 맥락으로 상사와의 좋은 관계는 직무탈진을 일으킬 수 있는 업무적 요구(업무과부하, 정서적 요구, 신체적 요구, 일과 가정간의 갈등)의 영향을 완화시켜준다. 왜냐하면 리더로부터의 신뢰와 지지는 업무적 요구를 다른 관점에서 바라보게 해주기 때문이다. 즉, 사회적 지지는 직업적 요구에 대처하게끔 도와주고, 수행을 용이하게 해주는 것이다. 게다가 이 스트레스완충작용에 대한 가설은 사회적 지지가 스트레스적인 경험의 병리학적 결과로부터 사람들을 보호해준다고 말하고 있다(Cohen & Wills, 1985).

자율성이란 과업 수행 시 타인으로부터 독립성을 갖는 동시에 개인의 업무양상이나 페이스와 관련된 의사결정의 범위이며, 스트레스에 대한 경험적 결과와 이론들의 대부분은 자율성을 스트레스에 대한 결정적인 조절변수로 지목하였다(Karasek, 1998). 또한 앞서 언급한 사회적 지지와 함께 자율성도 여러 가지 연구들에서 업무적 요구(업무과부하, 시간의 촉박함 등)에 대해 완충작용을 한다고 검증되었다(Van der Doef & Maes, 1999). 자율성은 스트레스요인의 부정적 영향을 겪는 당사자에 의해 통제 가능하도록 하는 중재자역할을 한다. 그러므로 자율성이 클수록 스트레스상황에 대처할 가능성이 더 커지게 된다(Kahn & Byosiere, 1992). 특히, Van Veldhoven과 Meijman(1994)은 고객의 불평이나 무례, 협박과 같은 정서적 스트레스 상황에 노출되는 것을 정서적 요구로 정의하여 측정도구를 개발했는데, 이들의 연구에 따르면 업무상에서의 정서적 요구를 자율성, 사회적 지지 등의 자원이 조절하는 것으로 나타났다.

따라서 서비스직 종사자가 조직에서 바람직하게 여겨지는 정서를 표현하기 위해 수행하는 정서노동을 일종의 정서요구라고 볼 때, 자율성과 사회적 지지가 정서노동으로 인한 직무탈진의 효과를 완충시켜 줄 수 있을 것으로 생각할 수 있다.

가설 2. 정서노동이 직무탈진에 미치는 영향을 자율성이 조절할 것이다.

2-1. 자율성이 높을수록 정서노동이 소진에 미치는 정적 영향이 감소할 것이다.

2-2. 자율성이 높을수록 정서노동이 냉

소에 미치는 정적 영향이 감소할 것이다.

즉, 자율성이 높을수록 정서노동과 직무탈진의 관계가 더 약할 것이다.

가설 3. 정서노동이 직무탈진에 미치는 영향을 사회적 지지가 조절할 것이다.

3-1. 사회적 지지가 높을수록 정서노동이 소진에 미치는 정적 영향이 감소할 것이다.

3-2. 사회적 지지가 높을수록 정서노동이 냉소에 미치는 정적 영향이 감소할 것이다.

즉, 사회적 지지가 높을수록 정서노동과 직무탈진관계가 더 약할 것이다.

## 방 법

### 참여자 및 자료수집 절차

본 연구는 고객을 접대하고 서비스를 제공하는 업무 외에도 각종 사무직에 종사하는 호텔종업원들을 대상으로 하였다. 설문대상은 서울 소재 호텔 종업원들이었다. 총 250부의 설문지가 배포되었고, 회수된 설문지는 180부였으며, 불성실한 응답을 제외한 총 174부가 분석에 사용되었다.

연구에 포함된 응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 종업원들의 평균나이는 29세였으며 성별은 미응답자 2명을 제외하고 호텔 업무의 특성상 많은 수를 차지하는 여성이 136명,

남성이 36명이었다. 교육수준에 대해서는 미응답자 3명 외에 대졸이 157명으로 가장 많았으며 고졸과 대학원졸이 각각 8명, 6명이었다. 직위는 미응답자 4명을 제외한 170명중 사원이 148명으로 대부분을 차지하였으며 대리 14명, 과장이 4명이었다.

근무부서로는 미응답자 20명을 제외하고 프론트근무, 객실서비스, 음식점, 판매 등과 같은 서비스업무를 담당하는 이들이 총 123명으로 대다수를 차지하였으며 경영지원, 구매, 교육, 관리와 같은 일반 사무직의 업무담당자 총 33명이었다.

### 측정도구

**직무탈진.** 직무탈진의 척도는 Maslach Burnout Inventory(MBI: Maslach, Jackson, 1981)가 가장 널리 알려진 척도인데 앞서 말했듯이 직무탈진의 영역이 모든 종류의 직업으로 확대되면서 일반 직업상에서 직무탈진을 측정 가능케 한 Maslach Burnout Inventory - General Survey(MBI-GS : Schaufeli; Leiter, Maslach, & Jackson, 1996)가 개발되었다. 현재는 이를 이용하여 직무탈진을 측정하는데 MBI-GS 척도는 MBI와 거의 유사하지만 세부항목들에서 보다 일반적인 직무에 적용할 수 있도록 사람에 대한 내용보다는 직무에 대한 내용으로 초점이 맞춰져 있다. 신뢰도분석 결과는 정서적 소진 Cronbach's  $\alpha=.81$ , 냉소 Cronbach's  $\alpha=.62$  이었다.

**정서노동.** 정서노동전략은 Brotherrigde와 Lee (2003), Kruml과 Geddes(2000)의 정서노동척도를 이용하여 겉으로 드러나는 표현행위에 초점을 맞

준 표면행동과 자신의 표현된 정서를 실제정서로 받아들이려는 적극적 노력인 내면행동으로 측정하였다. 표면행동은 총 9문항으로 측정되었고, 내면행동은 총 4 문항으로 측정되었다. 신뢰도분석 결과는 표면행위 Cronbach's  $\alpha=.84$ , 내면행위 Cronbach's  $\alpha=.78$  이었고, 모두 7점 척도로 평정되었다.

**자율성.** 자율성은 Marchese와 Ryan(2001)이 개발한 척도를 사용하여 측정하였다. 총 4문항으로 구성된 리커트 유형의 7점 척도였으며, 신뢰도분석 결과는 Cronbach's  $\alpha=.75$  였다.

**사회적 지지.** 사회적 지지는 Grandey(1999)가 개발한 척도를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 두 가지 하위 척도 (상사지지, 동료지지)를 포함하며 각각 5문항으로 이루어져 있으며, 신뢰도 분석 결과는 상사지지 Cronbach's  $\alpha=.87$ , 내면행위 Cronbach's  $\alpha=.89$  였으며, 모두 7점 척도로 평정되었다.

## 결 과

### 측정 변수들의 기술 통계치 및 상호상관

본 연구에서 사용된 주요 변수들 간의 기술 통계치 및 상호 상관관계가 표 1에 제시되어 있다. 각 변수들의 내적 합치도는 냉소가 .62로 다소 낮았으나 나머지 변수들은 .75~.89로 비교적 높은 신뢰도를 보여주었다. 정서노동의 하위 요인인 표면행동은 내면행동과 정적인 상관관계를 보여주었다,  $r = .295, p < .01$ . 한편 정서노동과 직무태진의 하위요인 간의 관계에서는 표면행동이 소진 및 냉소와 정적인 상관관계를 보여주었다,  $r = .223, p < .01$ . 그러나 내면행동은 소진 및 냉소와 유의한 상관을 보이지 않고 있었다. 한편, 정서노동과 조절변수와의 상관관계에서 표면행동은 자율성과 상사의 지지 및 동료의 지지와 유의한 상관을 보여주지 않았으나, 내면행동은 자율성, 상사의 지지, 동료의 지지와 정적인 상관을 보여주었다,  $r = .216, p < .01, r = .296, p < .01, r =$

표 1. 연구 변수들의 요인간 상관 및 내적 일치도 계수 (N=174)

	1	2	3	4	5	6	7
1. 표면행동	(.84)						
2. 내면행동	.295**	(.78)					
3. 소진	.239**	.094	(.81)				
4. 냉소	.223**	.008	.478**	(.62)			
5. 자율성	-.014	.216**	-.033	-.156*	(.75)		
6. 상사지지	.014	.296**	-.117	-.098	.333**	(.87)	
7. 동료지지	.012	.290**	-.045	-.091	.337**	.527**	(.89)
평균	4.278	4.628	4.633	4.004	4.67	4.319	4.778
표준편차	.872	.882	1.05	.905	.985	.999	.913

\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

대각선의 ( )는 신뢰도 계수임

.290,  $p < .01$ . 마지막으로 조절변수와 결과변수의 관계에서는 자율성이 냉소와 약한 부적상관을 보여주었으며,  $r = -.156$ ,  $p < .05$ , 그 이외에는 모두 유의하지 않았다.

**정서노동과 직무탈진의 관련성 분석**

두 가지 정서노동 전략 즉 표면행동과 내면행동이 직무탈진의 두 가지 하위요인인 소진과 냉소에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시했다. 직무탈진에 미치는 인구통계학적 변인들의 영향을 통제하기 위해 먼저 나이, 성별, 교육

수준, 직위 변인을 회귀분석의 첫 번째 단계에 투입한 후, 다음으로 두 가지 정서노동 전략을 투입하였다. 그 결과 표면행동은 직무탈진의 하위요인 중 소진에 유의한 정적 영향을 미치고 있었으며, 내면행동은 직무탈진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(표. 2). 따라서 가설 1-1은 지지되었으나 가설 1-2는 지지되지 않았다.

**정서 노동과 두 가지 직무 자원 (자율성, 사회적 지지)의 상호작용 분석**

정서노동과 직무탈진의 관계와 그 관계에서

표 2. 직무탈진에 미치는 정서노동의 영향에 대한 회귀분석의 요약

단계	예측변인	소진				냉소			
		B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$	B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$
1	나이	.008	.021	.037	.020	.005	.018	.025	.054
	성별	-.040	.242	-.015		.337	.205	.148	
	교육	.020	.300	.005		-.027	.254	-.008	
	직위	-.401	.227	-.156		-.346	.192	-.156	
2	표면행동	.307	.097	.252**	.067	.277	.082	.265**	.063
	내면행동	.036	.096	.030	-.075	.081	-.073		

\*\*  $p < .01$

표 3. 직무탈진에 미치는 정서노동의 영향에 대한 회귀분석의 요약

단계	예측변인	소진				냉소			
		B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$	B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$
1	나이	.008	.021	.037	.020	.005	.018	.025	.054
	성별	-.040	.242	-.015		.337	.205	.148	
	교육	.020	.300	.005		-.027	.254	-.008	
	직위	-.401	.227	-.156		-.346	.192	-.156	
2	표면행동	.307	.097	.252**	.067	.277	.082	.265**	.063
	내면행동	.036	.096	.030	-.075	.081	-.073		

\*\*  $p < .01$

직무자원(자율성, 사회적 지지)이 지니는 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 각 종속변수(소진, 냉소)에 미치는 인구통계학적 변인의 영향을 통제하기 위해 나이, 성별, 교육수준, 직위 변인을 회귀분석의 첫 번째 단계에 투입했다. 두 번째 단계에는 직무요구인 정서노동을 투입했는데 가설 1에서 직무탈진에 영향을 미치는 것으로 나타난 표면행동을 투입했다. 세 번째 단계에서는 조절변인인 자율성과 사회적 지지(상사지지, 동료지지)를 투입하였으며, 마지막 단계에서 표면행동과 조절변인의 상호작용 변인을 넣어 증분설명량이 유의한지를 확인했다.

먼저 직무탈진에 대한 표면행동과 자율성의 상호작용효과를 분석한 결과를 표 3에 제시하였다. 이를 살펴보면 조절변인인 자율성은 소진과 냉소에 유의한 영향을 미치지 않고 있었다. 하지만, 종업원들이 직무에 대해서 가지는 자율성은 표면행동과 상호작용하여 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다,  $R^2 = .029$ ,  $F(7, 160) = 2.961$ ,  $p < .01$ . 즉, 자율성이 높을수록 표면행동이 소진에 미치는 정적 영향이 감소함을 알 수 있었다. 한편 냉소에 대해서는 표면행동과 자율성의 상호작용 효과가 유의하지 않았다. 따라서 가설 2-1은 지지되었으나 가설 2-2는 지지되지 않았다.

표 4. 직무탈진에 미치는 정서노동의 영향에 대한 자율성의 조절효과 회귀분석의 요약

단계	예측변인	소진				냉소			
		B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$	B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$
1	나이	.008	.021	.037	.020	.005	.018	.025	.054
	성별	-.040	.242	-.015					
	교육	.020	.300	.005					
	직위	-.401	.227	-.156					
2	표면행동	.317	.092	.260***	.066	.256	.078	.245***	.059
3	자율성	.013	.086	.012	.000	-.079	.072	-.084	.006
4	표면행동×자율성	-.203	.089	-.174*	.029	-.144	.076	-.143	.019

\* p<.05 \*\*\* p<.001

표 5. 직무탈진에 미치는 정서노동의 영향에 대한 사회적 지지의 조절효과 회귀분석의 요약

단계	예측변인	소진				냉소			
		B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$	B	SE B	$\beta$	$\Delta R^2$
1	나이	.008	.021	.037	.020	.005	.018	.025	.054
	성별	-.040	.242	-.015					
	교육	.020	.300	.005					
	직위	-.401	.227	-.156					
2	표면행동	.317	.092	.260***	.066	.256	.078	.245***	.059
3	상사지지	-.126	.099	-.117	.013	-.024	.084	-.026	.015
	동료지지	.005	.104	.004					
4	표면행동×상사지지	.033	.110	.029	.001	.054	.091	.056	.031
	표면행동×동료지지	-.028	.121	-.023					

\* p<.05 \*\*\* p<.001

다음으로 직무탈진에 대한 표면행동과 사회적 지지의 상호작용효과의 분석 결과를 표 4에 제시하였다. 이를 살펴보면 조절변인인 사회적 지지는 상사지지와 동료지지 모두 소진과 냉소에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 직무탈진의 하위요인인 소진에 대해서 표면행동과 사회적 지지의 상호작용효과는 나타나지 않았다. 그러나 냉소에 대해서는 표면행동과 동료지지의 상

호작용 효과가 유의하게 나타났다.  $R^2 = .0031$ ,  $F(9, 158) = 3.316$ ,  $p < .001$ . 즉, 동료의 지지가 많을수록 표면행동이 냉소에 미치는 정적 영향이 감소함을 알 수 있었다. 따라서 가설 3-1은 기각되었으나 가설 3-2는 지지되었다.

위에서 검증된 상호작용 효과를 시각적으로 표시하기 위해 Aiken과 West (1991)가 제안한 방법을 사용하였다. 그림 1은 소진에 대한 표면행동과

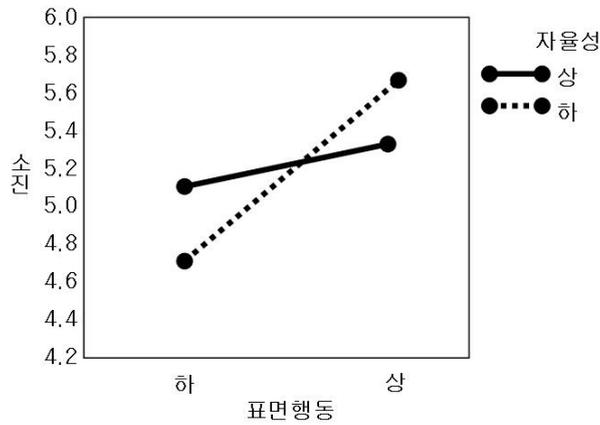


그림 10. 소진에대한 표면행동과 자율성의 상호작용효과

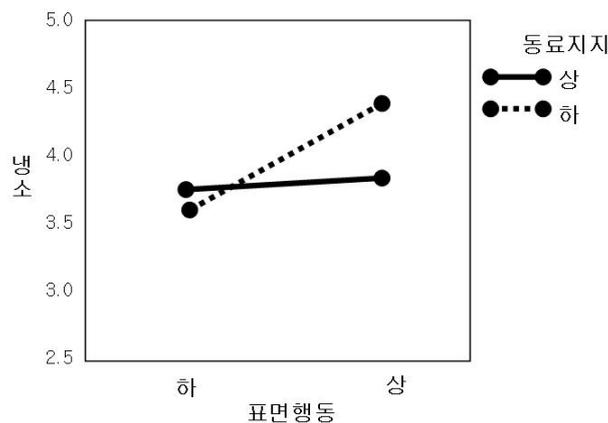


그림 11. 냉소에대한 표면행동과 동료지지의 상호작용효과

자율성의 상호작용을 나타낸 것이다. 이를 해석하면, 자신이 맡은 직무의 자율성이 높은 경우에는 표면행동의 높고, 낮음에 따라 종업원들이 경험하는 직무소진의 정도에는 차이가 없었으나, 자율성이 낮은 경우에는 표면행동이 낮은 경우에 낮은 수준의 직무소진을 경험한 반면, 표면행동이 높은 경우에는 직무소진의 정도가 급격히 증가함을 알 수 있다. 이는 직무에서 경험하는 자율성이라는 직무자원이 직무에서 요구하는 표면행동과 이로부터 발생하는 결과인 소진간의 관계를 완충 시켜줌을 의미한다. 그림 2는 냉소에 대한 표면행동과 동료지지의 상호작용을 나타낸 것이다. 그림에서 볼 수 있듯이 이는 교차 상호작용 효과를 보여준다. 이를 해석하면, 동료지지 자체는 종업원들이 경험하는 냉소에 대해 어떠한 영향도 주지 못했지만, 직무 상황이 표면행동을 높게 요구하고 동료 지지가 낮은 경우에 가장 높은 냉소를 경험함을 알 수 있다.

## 논 의

본 연구는 정서노동이 직무탈진에 미치는 영향을 직무자원이 조절하는가를 알아보기 위해 진행되었다. 정서노동이 직무탈진에 미치는 영향을 알아본 가설 1의 검증에서 정서노동 전략 중 표면행동이 직무탈진의 하위요인인 소진과 냉소에 영향을 미치고 있었으며, 내면행동은 소진과 냉소 모두에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 본 연구의 결과는 정서노동이 그 전략에 따라 직무탈진에 미치는 영향이 다를 수 있다는 가능성을 보여주었다. 이에 관련하여 이전의 몇몇 연구에서도 정서노동이 종업원들에게 부정적인 영향을 미친다고 한 Hochschild(1983)의 주장과 달리,

정서노동은 종업원들이 구사하는 전략에 따라 그 결과가 부정적일 수도 있고 긍정적일 수도 있음을 보여주었는데, 이들의 연구에서 표면행동은 직무탈진의 하위요인 중 소진과 냉소를 증가시킨 반면, 내면행동은 소진을 직접적으로 증가시키지 않으며, 오히려 개인의 직업적 효능감을 증가시키는 결과를 보여준 바 있다(Ashforth & Humphrey, 1993; Wharton, 1993; Tolich, 1993; Brotheridge & Lee, 2002; Brotheridge & Grandey, 2002).

직무자원의 조절효과에 대한 검증에서는 표면행동과 소진과의 관계를 자율성이 조절하고, 표면행동과 냉소의 관계에서는 동료의 지지가 조절해주고 있었다. 즉, 실제정서와 다른 정서를 표현하는 표면행동을 함에 따라 소진과 냉소를 경험하게 되는데, 이때 자율성이 높을수록 소진을 적게 경험하며, 동료의 지지가 많을수록 냉소를 적게 경험하게 된다는 것이다. 이러한 직무자원의 차별적인 조절효과는 직무탈진의 하위차원의 특성과 관련시켜 생각할 수 있다. 직무탈진의 하위요인인 '소진'은 한 개인이 직무의 지나친 요구로 인해 능력 이상의 일을 함으로써 고갈되어버린 느낌을 말한다. 즉, 호텔서비스직 종사자의 경우 표면행동을 함으로써 정서표현 규칙에 따라 조직이 원하는 정서표현(친절, 웃음)을 해야 한다. 이러한 규정된 정서표현의 요구는 근로자로 하여금 자신의 정서표현에 대한 통제감을 상실하게 할 것이며, 통제 불가능한 상태에서 실제 정서와 상관없이 정해진 정서를 반복적으로 표현한다는 것은 근로자에게 정서적 소진을 일으키게 할 것이다. 따라서 표면행동을 하는 서비스직 종사자들에게 자율성 즉, 통제감은 소진을 줄여주는 조절변수의 역할을 해

준다고 해석할 수 있다. 한편, '냉소'는 자신의 직무나 서비스에 관련된 이들에게 보이는 분리되고 냉담한 반응을 말한다. Maslach(1982)이 직무탈진의 개념을 일반적 직무로 확장시키기 이전에 냉소에 해당하는 개념은 비인간화(depersonalization)였다. 즉, 냉소란 서비스직 종사자들이 자신들이 서비스하는 대상을 형식적이고 냉소적으로 대하는 것으로, 이는 직무탈진의 요소 중 사람과 관련된 반응이라고 할 수 있다. 따라서 표면행동을 함에 따라 표현되는 정서와 실제정서의 차이로 인해 정서적 불일치를 경험하는 서비스직 종사자들은 고객에게 점차 냉소적인 반응을 보일 수 있는데, 이들에게 동료의 지지가 많이 제공된다면 냉소가 감소될 수 있다고 해석할 수 있다. 특히, 본 연구의 대상인 호텔서비스 근로자의 경우 하루 일과 중 상사와 접하는 시간보다 동료와 접하는 시간이 월등히 많으며, 상사의 근무시간과 상이한 근무교대로 인해 동료로부터의 지지가 더욱 중요할 것이라는 점에서 상사의 지지 보다 동료의 지지에서 조절효과가 나타난 이유를 찾을 수 있다.

본 연구의 결과는 정서노동 전략에 따라 직무탈진에 미치는 영향이 다를 수 있으며, 직무탈진의 하위 차원에 따라 상이한 직무자원이 조절효과를 보일 수 있음을 보여주었다. 특히, 표면행동과 달리 내면행동은 직무탈진에 영향을 미치지 않았다는 점에서, 직무탈진과 상대되는 개념, 예를 들어 직무열의와 같은 긍정적 변수를 내면행동의 결과변수로 가설을 구성하여 재검증해 볼 필요가 있다. 또한 본 연구는 정서노동이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 조절효과 중 직무자원의 완충효과에 대해서만 진행되었으나, 직무탈진을 증가시키는 직무요구와 같은 조절변수의 효과도 함께

고려될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점과 추후 연구과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용된 표본대상이 사무직에 종사하는 하위직급에 해당하는 여성들이 대다수를 차지하고 있다. 따라서 본 연구의 결과를 일반화시키기 위해서는 직무, 직급 및 성별에 따른 자료 수집을 통해 동일한 결과가 나타나는지 살펴볼 필요가 있다. 둘째, 본 연구의 결과는 단일 시점에 측정된 횡단적 자료에 의한 것이다. Zapf, Dormann 과 Frese (1996)가 지적하듯이, 스트레스 연구의 90% 이상이 횡단적 자료에 의존하며, 종단적인 연구는 매우 적다는 점을 감안하면, 인과관계의 분명한 설정을 위해 종단 연구가 필요하다고 하겠다. 특히, 본 연구의 주요 측정치인 직무 탈진 시간의 경과에 따라 변화하는 변수임을 고려한다면 종단적인 연구가 반드시 필요하다고 하겠다.

## 참고문헌

- 한국개발연구원(KDI) 경제정보분석팀 (2002). 경제이슈 - 서비스업, 우리 경제에 어떤 영향을 미치고 있다. 경제교육 제21호
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job

- resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bradley H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, 15, 359-370.
- 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.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conversation of resources model of dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 55-67.
- Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F., & de Wolff, C. J. (1998). Psychological aspects of occupational stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology*: Vol. 2. Work Psychology (2nd ed., pp. 145-182). Hove, United Kingdom: Psychology Press
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-350.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1996). Reliability and Validity of The Maslach Burnout Inventory (MBI): A critical approach. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 50, 32-38.
- 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.
- Doty, D. H., & Glick, W. H. (1998). Common method bias: Does common methods variance really bias results?. *Organizational Research Methods*, 1, 374-406.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive social work. *Work and Occupations*, 24, 188-213.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social psychology quarterly*, 64(2), 146-163.
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). "A meta-analysis of the correlates of role conflict and role ambiguity," *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320-333.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Grandey, A. A. (1999). The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance. Unpublished doctoral dissertation, Colorado State University.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gross, J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Gross, J., & Levenson, R. (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotions. *Journal of Abnormal Psychology*, 106, 95-103.
- Grove, S. J., & Fisk, R. P. (1989). Impression management in services marketing: A dramaturgical perspective. In R. A. Giacalone & P. Rosenfeld (Eds.), *Impression Management in the Organization*, 427-438.

- Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Goffman, E. (1959). *Presentation of Self in Everyday Life*. New York: The Overlook Press.
- Haines, V. A., Hurlbert, J. S., & Zimmer, C. (1991). Occupational stress, social support, and the buffer hypothesis. *Work and Occupations, 18*, 212 - 235.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology, 3*, 571-650. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. In M.D. Dunette, J.M.R. Hough, & H.C. Triandis(Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology, 4*, 571-650. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Karasek, R. A. (1998). Demand/control model: A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development. In J. M. Stellman (Ed.), *Encyclopaedia of occupational health and safety, 34*, 6-14 Geneva: International Labour Organization.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology, 71*, 630-640.
- Marchese, C. M., & Ryan, J. (2001). Capitalizing on the benefits of utilizing part-time employees through job autonomy. *Journal of Business Psychology, 15*(4), 549-560.
- Maslach C., Jackson S. E. (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine(Ed). *Job stress and burnout*. 29-40. Beverly Hills. CA: Sage.
- Maslach C., Leiter M. P. (1997). *The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach C., Schaufeli W.B. 1993. *Historical and conceptual development of burnout*. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek(Eds.), *Professional burnout: Recent development of theory and research*. 1-16. Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*, Manual(3rd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of managerial psychology, 21*(1), 36-51.
- Morris J. A., & Feldman D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotions, 23*, 125-154.

- Pugliesi, K., & Shook, S. L. (1997). Gender, jobs, and emotional labor in a complex organization. *Social Perspectives on Emotions, 4*, 283-316.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to research and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory. General Survey. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory: Manual* (3rd ed., pp.19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 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.
- Scheid, T. L. (1999). Emotional labor and burnout among mental health professionals. *Perspectives on social problems, 11*, 169-194.
- Schwartz, J., Brondolo, E., & Ben-Dayana, D. (2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 84-93.
- Spector, P. E. (2004). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*(4th ed). John Wiley.
- Stemmler, G. (1997). Selective activation of traits: Boundary conditions for the activation of anger. *Personality and Individual Differences, 22*, 213-220.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography, 22*(3), 361-381.
- Totterdell, P., & Parkinson, B. (1999). Use and effectiveness of self-regulation strategies for improving mood in a group of trainee teachers. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*, 219-232.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand - control(- support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress, 13*, 87 - 114.
- Van Dijk, P. A., & Kirk-Brown, A. (2004). A model of the moderating influence of emotional intelligence on the relationship between emotional labor, burnout and the service experience. Council for Australian University Tourism and Hospitality Education; Creating tourism knowledge book of abstracts, 2004, 42-.
- Van Veldhoven, M., & Meijman, T. F. (1994). The measurement of psychosocial work demands with a questionnaire: The questionnaire experience and judgment of work (VBBA). Amsterdam: NIA.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations, 20*(2), 205-232.
- Zapf, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 145-169.

원고접수일: 2007년 8월 19일

수정원고접수일: 2007년 10월 9일

게재결정일: 2007년 11월 8일

# Emotional Labor and Burnout: The Moderating Effect of Autonomy and Social Supports

Won Hyung Kim  
DaeJeon University

Kang Hyun Shin   Chang Goo Heo   Jong Hyun Lee  
Ajou University

The purpose of this study is to find the effect of emotional labor(surface acting, deep acting) on burnout(exhaustion, cynicism) and to examine the moderating effect of job resources(autonomy, social supports) in hotel service job. Exhaustion and cynicism were influenced by surface acting. The relation between surface acting and exhaustion was moderated by autonomy, while the relation between surface acting and cynicism was moderated by support of coworkers. But, deep acting did not influence on exhaustion and cynicism. This results consist with previous studies that deep acting bring more positive effect than surface acting and suggest that autonomy and social supports influence on exhaustion and cynicism separately. Research limitations and several suggestions are discussed.

*Keywords* : emotional labor, surface acting, deep acting, burnout, autonomy, social supports