



다. 그는 감정이 시장에서 거래되는 인간 노동의 한 요소가 될 수 있다고 주장하며 감정 노동을 '외적으로 관찰 가능한 얼굴, 몸의 표현을 만들어 내기 위해 감정을 조절하는 것'이라고 정의하였다(김남정, 박경, 2012). 즉, 노동자들이 조직에서 요구되는 감정규범(feeling rule)에 맞추어 자신의 감정을 통제하는 것이 업무의 한 영역을 차지하는데 이것을 감정노동이라고 할 수 있다.

감정 노동은 크게 감정 노동의 빈도, 표현 규칙에 주의 기울이기, 요구되는 표현규칙의 다양성, 정서부조화라는 세부 영역으로 나누어 볼 수 있다(Morris & Feldman, 1996). 우선, 감정 노동의 강도가 높은 직종의 경우 서비스 대상자와 감정을 주고 받는 빈도가 타 직종에 비해 높다. 또한 서비스 대상자에게 감정을 표현하는데 있어서 요구되는 규칙이 있어 노동 시 이에 지속적으로 주의를 기울여야 한다. 상황에 따라, 상대에 따라 요구되는 표현 규칙이 상당히 다양하여 자신의 감정을 자주 바꾸면서 지속적으로 행동을 관리해야 한다. 이에 따라 감정노동 수행자가 실제로 느끼는 감정과 노동상황에서 요구되는 감정 사이에 차이가 발생하게 되는데 이것을 정서부조화(emotional dissonance)라고 한다(Lewig & Dollard, 2003).

감정노동자의 심리적 경험을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 감정 노동의 강도가 높은 직종에 종사하는 사람들은 정서 부조화와 같은 특수한 심리적 경험을 한다. 정서 부조화는 개인 내 역할 갈등의 일종으로 노동자 자신이 수행하도록 부여 받은 역할과 자신의 정서적 상태 사이의 불일치로 발생한다(Morris & Feldman, 1996). 자신의 감정과 다른 정서 표현을 요구받는 상황에서 노동자는 실제 감정을 무시한 채 고객에게 항상 긍정

적인 감정을 표현해야 하므로 이러한 정서 부조화를 경험하기 쉽다.

둘째, 감정노동자는 소진(burnout)에 취약하다(Jackson, Schwab, & Schuler, 1986). 이것은 노동자가 서비스 대상자와 의사소통 할 때 과도하게 정서적으로 연루되어 자신이 소비한 정서적인 자원을 채울 수 있는 방법이 거의 없을 때 일어난다(Jackson et al., 1986). 소진은 개인의 신체적, 심리적 건강에 해로운 영향을 미치고(Westman & Eden, 1992; Ganster & Schaubroeck, 1991) 개인이 자신의 일에 대해 부정적으로 느낄 가능성이 높아(Maslach & Leiter, 1999) 업무에서 오는 성취감이 줄어든다(Cordes & Dougherty, 1993).

셋째, 우울, 불안을 포함한 부정적 정서가 상당하다는 것이다. 우울은 감정 노동자들이 흔하게 경험하는 문제 중 하나이다. 2010년 전국 민간서비스 산업 노동조합연맹에서 실시한 설문에 따르면 서비스직 종사자 중 26.6%가 심리 상담이나 정신과 치료가 필요한 우울증 증세를 겪고 있었다. 김효정(2014)은 감정노동 정도가 우울에 미치는 영향을 분석한 결과 감정통제 및 요구 정도가 낮은 군에 비해 중간 군은 우울위험도가 2.01배, 높은 군은 3.32배가 높다고 보고하였다. 또한 높은 수준의 감정 노동이 요구되는 직종에 종사하는 노동자는 크고 작은 외상에 노출되면서 높은 불안 수준을 경험할 수 있다. 대표적으로 소방 및 경찰 공무원은 직무 특성 상 외상 사건에 반복적으로 노출된다(유지현, 박기환, 2009; 황인희, 2009). 그 외에도 많은 대민 서비스 직종 종사자들은 생명을 위협할 수준은 아니지만 폭언, 폭행, 성희롱을 반복적으로 경험한다. 실제로 2009년 전국 민간서비스 산업 노동 조합 연맹과 노동 환경 건강

연구소에서 서비스 산업 종사자 2,825명을 대상으로 실시한 연구에 따르면 최근 한 달 동안 신체적 폭행을 경험한 응답자는 남성과 여성이 각각 9.1%, 9.4%로 나타났고 최근 한 달 동안 욕설을 포함한 폭언 경험이 있는 응답자의 경우 남성은 42.1%, 여성은 59.7%로 나타났다. 이러한 상황에의 반복 노출은 외상 후 스트레스 장애(posttraumatic stress disorder), 혹은 복합 외상 후 스트레스 장애(complex posttraumatic stress disorder)와 같은 증상을 야기할 수 있다(유지현, 박기환, 2009; 황인희, 2009).

이 외에도 감정노동자들은 신체화 증상, 신체적 피로, 불면증, 두통 등의 증상을 호소하는 경우가 많고(Park et al., 2005; 이진욱, 2003) 대인관계나 직장 생활에서 사회적 회피와 같은 행동을 보일 수 있다(Novaco, 1979). 또한 조직에서 부정적인 업무 태도로 인해 수행률이 떨어지고 이직률이 높다(Lee & Ashforth, 1996; Wright & Bonett, 1997; Brotheridge & Grandey, 2002).

이처럼 감정 노동에 종사하는 사람이 경험하는 다양한 심리적 문제가 대두되면서 이들에 대한 연구가 꾸준히 이루어지고 있다. 경영학, 사회학에서는 감정 노동직 종사자들의 실태조사 및 이들이 겪는 어려움에 대한 기술적인 분석을 주로 하였다. 그 외에 감정노동자를 위한 몇 가지 치료적 개입을 한 연구(예: 김남정, 박경, 2011)도 존재한다. 이렇듯 사회적 관심을 가지고 감정 노동에 대한 연구들이 진행되고 있지만 감정 노동이 높은 직종에 종사하는 노동자를 가려내거나 그들의 경험을 측정하기 위한 객관적이고 타당화된 척도는 개발되지 않은 상태이다. 일부 연구에서 감정 노동 척도를 사용하였으나 대부분 연구자가 개별적

으로 해외의 척도를 번역하여 사용하거나 연구 내의 조작적 정의 혹은 연구 목적에 따라 여러 척도의 문항을 조합하여 사용하는 경우가 대부분이다. 따라서 국내에서 사용할 수 있는 타당화된 척도가 필요하다고 볼 수 있다.

국외에서 보편적으로 사용되고 있는 감정노동 척도로는 대표적으로 Emotional Labour Scale (ELS, Brotheridge & Lee, 2003), Discrete Emotions Emotional Labor Scale (DEELS, Glomb, & Tew, 2004), Hospitality Emotional Labor Scale (HELs, Chu, & Murrmann, 2006)을 들 수 있다. 감정노동척도(ELS)는 15문항으로 구성되어 있으며, 요인분석 결과 감정노동 기간(duration), 빈도(frequency), 강도(intensity), 다양성(variety), 표면행위(surface acting), 내면행위(deep acting)이라는 여섯 개의 하위 요인으로 구성되어 있는 것으로 나타났다. 또한 척도의 내적 일치는 .74에서 .91로 나타났다. 수렴타당도와 변별 타당도를 검증하기 위해 Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986), Emotional Work Requirements Scale (EWRS, Best, Downey, & Jones, 1998), Self-monitoring Scale (Snyder, 1974), Positive And Negative Affect Scale (PANAS, Watson, Clark, & Tellegen, 1988)을 사용한 결과 표면행위는 정서적 소진, 이인감, 자기관찰, 부정적 정서와 정적 상관이 유의하게 나타났다, 개인적 성취, 역할 정체감, 긍정적 정서, 근무 기간과 부적상관이 나타났다. 반면에 내면행위는 개인적 성취, 역할 정체감과 유의한 상관이 나타났다. ELS는 감정노동의 개념을 처음 주장한 Hochschild(1983)과 Morris와 Feldman (1996)의 이론에 기초하여 감정노동의 요소를 비교적 폭넓

게 적용하였고 신뢰도와 타당도가 검증된 척도라고 볼 수 있다. 이에 반해 DEELS 척도는 정서부조화가 감정노동의 핵심이라고 가정하고 측정하는 등 감정노동의 여러 요소 중 한 가지 요소에 치중해 있다. 또한 HELS 척도는 감정노동이 환대(hospitality)를 주로 하는 직업군에게 사용되는 척도로서 감정노동자에게 폭넓게 사용하기에는 한계가 있어 보인다. 따라서 본 연구에서는 감정노동의 요소를 폭넓게 담아낸 감정노동척도(ELS)를 국내 실정에 맞게 번안하여 타당화 연구를 진행하였다.

본 연구에서 번안한 감정노동척도가 감정 노동의 구성 개념을 적절하게 측정하는지 검증해 보기 위하여 한국판 정적 정서 및 부적 정서척도(PANAS), 직무소진척도, 직무스트레스척도, 직무만족도 척도와 상관분석을 실시해 보았다. 이러한 척도는 원칙도의 타당화 연구의 방법론에 기초하여 결정하였다. 원 타당화연구에서는 직무소진척도(Maslach Burnout Inventory), 감정노동 요건척도(Emotional Work Requirements Scale), 자기감시척도(Self-monitoring Scale), PANAS를 사용하였다. 감정노동 요건척도는 주어진 업무를 수행하고 위해 정서를 숨기고 억제하는 행동을 측정한다. 자기감시 척도는 타인에게 보이는 자신의 모습을 통제하는 행동을 측정한다. 감정노동 요건 및 자기감시 척도의 경우 국내에서 적절히 번안 및 타당화가 진행되지 않았고 유사한 개념을 측정하는 척도 역시 부재하여 사용할 수 없었다. 본 연구에서는 타당도를 측정하기 위해 대안으로 직업만족도, 직무스트레스 척도를 사용하였다.

먼저 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도의 경우 언급한 것처럼 일반적으로 감정노동 수준이 증가할수록 우울과 분노와 같은 부정적인 정서가 증

가하는 것으로 나타났다(김효정, 2014; Adelman, 1989). 원 연구에서는 정적, 부적 정서 모두 유일하게 ELS의 표면 행위와 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. 긍정적인 정서 수준이 높은 감정노동자들은 표면행위 수준이 낮았고 반대로 부적 정서를 많이 느끼는 참여자들은 표면행위 수준이 높았다(Brotheridge & Lee, 2003). 본 연구에서는 ELS의 하위 요인에 따라 정적, 부적 정서의 수준이 어떻게 달라지는지 파악하였다.

추가적으로 준거타당도를 파악하기 위해 ELS와 직무소진척도 및 직무스트레스와의 관련성을 보았다. 일반적으로 감정노동은 직무소진 및 직무스트레스와 깊은 관련이 있는 것으로 보고된다(예: Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; 김광수, 안성근, 이준재, 2013). 감정노동의 경우 고객과의 의사소통 시 과도하게 정서적인 자원을 소비하게 되는데 이로 인해 소진 수준이 증가하고(박세련, 2015; 이유라, 홍성화, 2010; Jackson et al., 1986), 소진이 발생할 경우 업무 스트레스에 적절하게 대처하지 못하여 직무스트레스 수준 역시 높을 것으로 예상된다. 원 연구에 따르면 정서적 소진은 ELS의 표면행위와 유의하게 상관이 있는 것으로 나타났다(Brotheridge & Lee, 2003). 따라서 감정노동수준이 증가할수록 직무소진과 직무스트레스 수준이 증가할 것으로 보인다.

마지막으로 감정노동은 직무만족도와도 관련이 있는 것으로 알려져 있는데, 감정노동자의 경우 일반적으로 직무만족도가 낮은 것으로 보고된다(예: Lee & Ashforth, 1996; Wright & Bonet, 1997; Adelman, 1989). 감정노동 자체가 직무만족도를 떨어뜨린다는 인과관계보다는, 주로 감정노동이 소진증상으로 이어질 때 직무만족도를 낮

추게 된다는 설명이 실증적인 연구의 지지를 얻고 있다(박세련, 2015; Yang, 2010; Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail, & Baker, 2010). 따라서 감정노동 수준이 증가할수록 직무만족도는 감소할 것으로 예상된다.

요약하자면 본 연구는 여러 선행연구를 통해 그 타당도와 신뢰도가 입증된 감정노동척도(ELS)를 한국어로 번안하고 요인분석 및 상관분석을 통해 척도의 타당도 검증을 실시하였다.

## 방 법

### 참여자

서울 소재 공공기관 및 일반 회사에서 대민업무를 주로 하는 근로자들을 감정노동자로 간주하여 설문을 실시하였고 참여자들에게 5,000원 상당의 상품권을 보상으로 주었다. 총 353명이 참여하였고 불성실한 응답을 한 40명을 제외한 후 최종적으로 연구 분석에 사용된 참여자의 수는 313명이었다. 설문에 참여한 대상자의 직업은 구체적으로 심리상담직(11.8%), 사회복지직(26.2%), 민원센터 및 콜센터 근무직(5.4%), 의료직(16.6%), 교육직(16.6%), 판매 및 요식, 미용직(5.1%), 소방 및 경찰직(3.5%), 일반 행정 및 사무직(7%), 기타(7%), 무응답(0.6%)으로 구성되었다.

### 측정도구

**한국판 감정노동척도.** 원 척도인 ELS는 15문항으로 구성되어 있고 이것을 번역하였다. 15문항 중 14문항은 개인이 얼마나 자주 문항에 해당하

는 행동을 하는지 1점(전혀)에서 5점(항상) 사이에서 평가하며, 1문항은 ‘고객과 의사소통하는데 걸리는 시간은 보통 \_\_\_ 분이다’로 감정노동 기간(duration)을 묻는 단일 문항이다. 확인적 요인분석 실시 전 각 요인 별 상관을 분석해 본 결과 기간 문항(요인)과 타 요인 간 상관이 유의하지 않아 기간관련 문항을 요인분석에서 제외하였다. 결과적으로 K-ELS는 감정노동 기간요인을 빼 14문항으로 구성되어 있다.

### 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도.

PANAS(Positive and Negative Affect Schedule; 이현희, 김은정, 이민규, 2003)는 20문항으로 구성된 척도로 지난 한 주 간 개인이 현재 경험하고 있는 정서에 대한 지각과 얼마나 강렬하게 이러한 감정들을 경험하고 있는지 측정한다. 긍정적인 정서를 10문항으로, 부정적인 정서를 10문항으로 측정하며 본 연구에서는 이현희, 김은정과 이민규(2003)가 Watson, Clark, & Tellegen(1998)의 척도를 이현희 등(2003)이 한국어로 타당화한 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도를 사용하였다. 정적 정서, 부적 정서의 총합을 따로 계산하고 점수가 높을수록 해당 정서를 더 많이 경험하는 것으로 볼 수 있다. 이현희 등(2003)의 연구에서 척도의 내적 일치도는 .84로 나타났다. 본 연구에서 내적 일치도는 .83로 나타났다.

**직무소진척도.** 직무소진을 알아보기 위해 Schaufel, Leiter, Maslach과 Jackson(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory - General Survey)를 신강현(2003)이 타당화한 척도를 사용하였다. 신강현(2003)은 연구에서 신뢰도가

가장 낮은 비인격화 한 문항을 제거한 총 15문항을 사용하여 타당도를 검증하였다. 직무소진의 세 가지 하위요인은 정서적 소진(5문항), 비인격화(4문항), 개인성취감(6문항)이다. 각 문항은 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)로 리커트 척도로 평가된다. 점수가 높을수록 직무 소진정도가 높음을 의미한다. 신강현(2003)의 연구에서 내적일치도는 .83으로 나타났다. 본 연구에서의 내적일치도는 .72로 나타났다.

**직무 스트레스 척도.** 한국인 직무 스트레스 척도(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 사용하였다(장세진 등, 2005). 43문항으로 구성되어 있고 각 문항은 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)로 리커트 척도로 평가된다. 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 장세진 등(2005)의 연구에서 내적 일치도는 .51-.82로 나타났다. 본 연구에서의 내적 일치도는 .89로 나타났다.

**직무만족도 척도.** 직무특성의 차원과 개인의 직무 만족도를 측정하기 위해 Gerhart(1990)의 연구를 바탕으로 신여정(2000)이 번역하고 재구성한 직무만족도 척도를 사용하였다. 총 9문항으로 구성되어 있고 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)로 리커트 척도로 평가된다. 점수가 높을수록 직무 만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 내적 일치도는 .84로 나타났다.

## 연구절차

원 척도의 저자에게 본 연구의 목적을 설명한

후 타당화 연구 진행 허가를 받았다. 한국판 감정노동척도를 번안하기 위하여 연구자들이 독립적으로 번역한 후 수정 합의를 통해 초벌 번역본을 완성하였다. 이후 미국에서 10년 이상 거주한 임상심리학 박사 (영어/한국어 이중언어자)가 한국어 번역본을 영어로 역번역하였고, 원척도의 저자가 척도의 문항이 원래의 표현에 부합하는지 확인하고 승인한 후 본 척도를 완성하였다. 이후 최종 선정된 문항과 척도의 타당성을 검증하기 위한 4개의 척도를 포함하여 질문지를 완성하였다.

## 자료분석

수집된 자료를 분석하기 위하여 먼저 SPSS 18.0를 통하여 통계분석을 실시하였다. ELS의 준거 타당도를 검증하기 위하여 다른 여러 척도 간의 상관분석(Pearson Correlation Analysis)을 실시하였고, 각 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하였다.

또한 확인적 요인분석 및 모델 적합도 비교 검증을 위하여 AMOS 7.0을 사용하였다. 이를 검증하기 위해 여러 적합도를 함께 고려하여 비교하는 것이 필요한데, 본 연구에서는 표준화된  $X^2$ , 비교적합도 지수(CFI : Comparative Fit Index), TLI(Turkey-Lewis Index), 원소평균제곱잔차(RMR : Root Mean Square Residual), 근사적합지수(RMSEA : Root Mean Square Error of Approximation)를 사용하여 모형 적합도를 판단하였다.  $X^2$ 는 3이하, GFI, CFI는 .90 이상이면 괜찮은 적합도를 보인다고 판단하며, RMSEA의 경우 .08미만이면 적합도가 적절하고, .10미만이면 보통이라고 간주한다(홍세희, 2000).

**결 과**

**한국판 감정노동척도(K-ELS)의 신뢰도 분석**

1차 문항 선별을 위해 총 14문항을 대상으로 내적 일치도 분석을 실시하였다. 14문항 전체의 내적 일치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .83로 나타났다. Brotheridge와 Lee(2003)의 5요인 별 각각의 내적 일치도를 분석해 본 결과, 빈도는 .62, 강도는 .59, 다양성은 .71, 표면적 연기는 .70, 내면화된 연기는 .68로 나타났다. 강도의 경우 내적 일치도가 비교적 낮게 나타났는데, 이는 선행연구에서도 강도에

대한 내적일치도가 .58로 나온 결과를 비교해 볼 때 선행연구와 비슷한 수준인 것으로 볼 수 있다. 또한 분석결과 내적 일치도를 심각하게 떨어뜨리는 문항은 없다고 판단되어, 14문항을 그대로 사용하였다.

**한국판 감정노동척도(K-ELS)의 확인적 요인 분석결과**

한국판 감정노동척도의 타당성을 알아보기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 시 공분산 행렬자료를 사용하여 최대우도(Maximum

표 1. 한국판 감정노동척도의 확인적 요인분석 결과(14문항)

		문항 (나는...)
빈도	2	직업에서 요구되는 구체적인 감정을 드러낸다.
	5	직업에서 요구되는 특정한 감정을 받아들여 채택한다.
	7	직업에 필요한 구체적인 감정을 표현한다.
강도	9	강렬한 감정을 표현한다.
	3	강한 감정을 보인다.
다양성	6	다양한 종류의 감정을 드러낸다.
	11	많은 종류의 감정을 표현한다.
	13	다른 사람과 소통할 때 다양한 종류의 정서를 드러낸다.
표면 행위	12	솔직한 느낌을 표현하는 것을 참는다
	14	실제로 느끼지 않는 감정을 느끼는 척 한다.
내면 행위	8	어떤 상황에 대한 솔직한 느낌을 숨긴다.
	4	다른 사람들에게 나타내는 감정을 실제로 느끼려고 노력한다.
	15	고객에게 반드시 보여야 하는 감정을 실제로 경험하려고 노력한다.
	10	일의 한 부분으로서 보여주어야 하는 감정을 정말로 느끼려고 노력한다.

표 2. K-ELS의 확인적 요인분석 결과표

모델	$\chi^2/df$	GFI	CFI	RMR	RMSEA (LO90~HI90)
5요인모델	1.86	.92	.90	.04	.08 (.06~.09)

\*\*\* $p < .001$ .

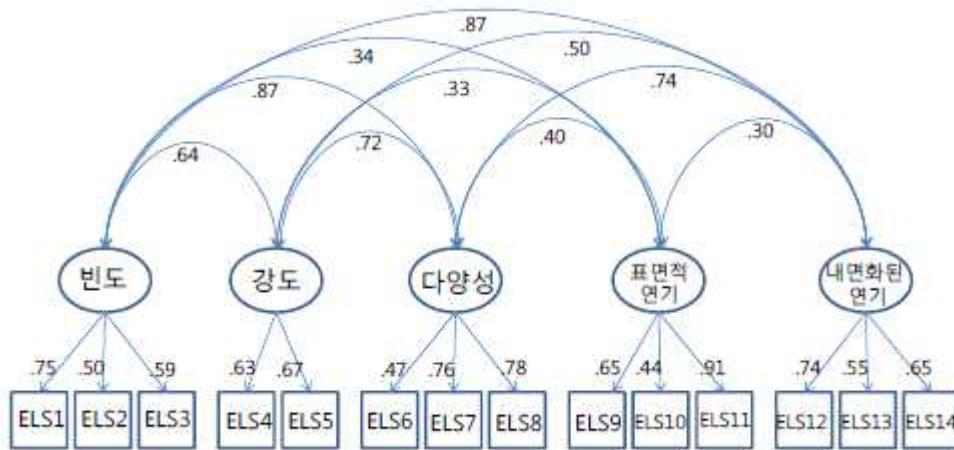


그림 1. K-ELS 척도의 확인적 요인분석 도표

Likelihood : ML) 추정법을 적용하였다. 확인적 요인분석 결과 5요인 구조와 관련하여  $\chi^2/df$  (1.86), GFI(.92), CFI(.90), RMR(.04), RMSEA(.08) 로 모든 적합도가 양호한 것으로 나타났다. 또한 척도의 집중 경향성을 확인하기 위하여 성분신뢰도(Composite Reliability: CR)를 산출해 본 결과 .91로 적절한 수준인 것으로 나타났다.

**한국판 감정노동척도(K-ELS)의 하위 요인간 상관 분석 결과**

위 확인적 요인분석을 통하여 재입증된 한국판 감정노동척도의 하위 변인 5요인 간 상관분석을 실시해 보았다. 분석 결과 첫 번째로 빈도의 경우 강도와 .41, 다양성과 .61, 표면행위와 .23, 내면행위와 .61로 나타났다. 이는 Brotheridge와 Lee (2003)의 연구와 비슷한 수준의 상관 값이며, 특히 다른 하위 요인보다 표면행위와의 상관 값이 상대적으로 낮은 양상 역시 동일하게 나타났다. 두

번째로 강도의 경우 다양성과 .41, 표면행위와 .19, 내면행위와 .31로 나타났다. 이 역시 선행 연구 결과와 유사한 수준 및 패턴을 보였다. 세 번째로 다양성의 경우, 표면행위와 .26, 내면행위와 .55로 나타났다. 이 역시 선행 연구 결과와 유사한 수준 및 패턴을 보였다. 넷째 표면행위의 경우, 내면행위와 .21로 나타났다. 이 역시 선행연구 결과와 유사한 수준이었다.

**관련 척도와 상관 분석 결과**

한국판 감정노동척도의 타당도를 측정하기 위하여, 한국판 감정노동척도(K-ELS)와 PANAS 척도, 직무스트레스 척도, 직무만족도 척도, 직무소진 척도, 자기 검색 척도의 상관을 분석하였다. 먼저 PANAS 척도의 경우, K-ELS 총점과 부정적 정서는 .17로 정적 상관이, 긍정적 정서는 -.38로 부적의 상관이 유의하게 나타났다. 다음으로 직무스트레스의 경우, K-ELS 총점과 .34로 직무스트



표 3. K-ELS 하위 요인간의 상관분석 결과 및 하위 요인의 신뢰도계수

	K-ELS				
	빈도	강도	다양성	표면행위	내면행위
빈도	.62 (.75)				
강도	.41*** (.44***)	.59 (.58)			
다양성	.61*** (.36***)	.45*** (.56***)	.71 (.68)		
표면행위	.23*** (.30***)	.19* (.21***)	.26*** (.15*)	.70 (.85)	
내면행위	.61*** (.49***)	.31*** (.42***)	.55*** (.49***)	.21*** (.25***)	.68 (.82)

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

( )은 Brotheridge와 Lee(2003)의 연구 결과  
대각선 지수는 하위요인의 신뢰도 계수

레스와 K-ELS 간의 정적인 관련성이 있는 것으로 나타났다. 세 번째로 직무만족도의 경우, K-ELS 총점과는 -.37로 직무만족도와 K-ELS 간의 부적적인 관련성이 나타났다. 네 번째로 직무소진의 경우, K-ELS 총점과 .14로 직무소진과 K-ELS 간의 정적인 관련성이 있는 것으로 나타났다.

### 논 의

본 연구는 해외에서 보편적으로 사용되는 감정노동척도(ELS)를 한국에 맞게 변안한 후 타당도를 검증하여 한국판 감정노동척도(K-ELS)를 제작하는 것을 목적으로 수행되었다. 이를 위해 313명의 감정노동자를 대상으로 설문을 수집하였으며, 수집된 자료를 중심으로 한국판 감정노동척도

(K-ELS)의 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 척도의 타당도를 분석하기 위하여 정적 정서 및 부정 정서 척도(PANAS), 직무스트레스척도, 직무만족도, 직무소진척도와 상관을 분석하였다.

먼저 탐색적 요인분석 결과 14문항이 5요인으로 분류되었고, 각 요인을 감정노동 빈도, 강도, 다양성, 표면행위, 내면행위로 명명하였다. ELS원 척도의 경우 감정 노동 시간의 양을 묻는 기간(duration) 요인을 포함하여 15문항을 6요인으로 구분하였으나 본 연구에서는 기간 요인과 타요인과의 상관이 나타나지 않아 확인적 요인분석에서 제외하였고 최종 요인에 포함하지 않았다. 기간 변인을 제외하고 ELS 원 척도와 요인명 및 각 요인구조에 포함되는 문항은 정확히 일치하는 것으로 나타났다.

각 요인에 분류된 문항을 구체적으로 살펴보면

다음과 같다. 빈도, 강도, 다양성 변인은 본인의 정서 상태나 정서 경험 수준과 무관하게 업무와 관련된 정서를 표현하거나 실제 경험하는 정서보다 과도하게 표현하는 것과 관련된 문항으로 구성된다. 이는 감정노동자에 대한 선행연구와 일치하는 것으로써(Morris & Feldman, 1996), 감정노동자의 정서 상태와 업무 상 수행하도록 부여 받은 정서간의 불일치, 즉 정서 부조화 문제를 반영하는 것으로 여겨진다. 또한 표면행위요인은 업무 상황에서 실제 경험하는 감정을 숨기거나, 느끼지 않는 감정을 억지로 표현하는 문항으로 구성되어 있다. 이는 감정 노동과 관련된 선행연구와 일치하는 결과로써 민원인이나 고객을 대하는 감정노동자의 경우 상대에 대한 분노나 짜증과 부적 정서를 억제해야 한다(강재호, 2006). 이러한 부정적인 정서의 억제는 감정 노동자의 우울과 같은 심리적인 문제(Choi et al., 2001; Park et al., 2005; Jansz & Timmers, 2002; 이진욱, 2003)와 대인관계 상의 문제(김교현, 전경구, 1997, Novaco, 1979)에 악영향을 미친다고 볼 수 있다. 마지막으로 내면행위 요인은 업무 상황에서 요구되는 정서를 본인이 직접 경험하려고 노력하는 것과 관련된 문항으로 구성되어 있다. 이는 감정노동자의 소진과 상관성이 높는데 업무 특성상 특정 정서가 요구되어 자신이 실제 경험하지 않는 정서를 반복적으로 느끼려고 한다면 정서적인 자원이 고갈될 때 소진에 취약해진다(Jackson, Schwab, & Schuler, 1986). 따라서 내면행위 요인은 감정노동자의 특성 중 하나인 소진과 관련된 것으로 볼 수 있다. 확인적 요인 분석을 통하여 도출된 각 요인의 특성을 고려해 본 결과 감정노동의 주요 특성을 적절하게 반영하고 있는 것

으로 보인다.

다음으로 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도(PANAS), 직무스트레스 척도, 직무소진 척도, 직무만족도 척도 간의 상관분석을 통해 준거타당도를 살펴보았다. 먼저 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도(PANAS)의 경우 감정노동척도와 부적 정서 간에는 정적 상관성이, 정적 정서와는 부적 상관성이 유의하게 나타났다. 이는 감정노동 수준이 증가할수록 부적 정서가 증가하고 정적 정서가 감소하는 것으로 볼 수 있는데, 감정노동수준이 증가함에 따라 부적 정서가 증가된다는 선행연구 결과와 일치하는 것이다(김효정, 2014; Adelman, 1989). 또한 직무스트레스와 한국판 감정노동척도와 유의한 수준의 정적 상관성이 나타났다. 이는 감정노동 수준이 증가할수록 직무 스트레스와 직무 소진 수준 역시 증가한다는 선행연구 결과와 일치한다(Jackson et al., 1986). 마지막으로 직무만족도의 경우, 한국판 감정노동척도와 유의한 수준의 부적 상관성이 나타났다. 이는 감정노동 수준이 증가할수록 직무만족도가 떨어진다는 선행연구와 일치하는 결과이다(Adelman, 1989). 이론적으로 감정노동과 관련되어 있다고 알려진 척도와 상관 분석을 실시해 본 결과 전반적으로 선행 연구 결과와 일치하는 유의한 상관을 보였다. 이를 통해 한국판 감정노동척도가 이론적 타당성을 가졌다고 볼 수 있다.

본 연구에서 타당성을 입증한 한국판 감정노동척도를 활용하여 앞으로 많은 연구자들이 사회적으로 문제가 되고 있는 감정노동자의 심리적 문제에 대한 실태를 파악하고, 이와 관련된 연구를 진행하여 감정노동자에 대한 효과적인 치료적인

개입방법에 대한 모색을 할 것이라 기대된다. 그동안 진행된 감정노동 관련 연구는 대부분 타당화 과정 없이 관련척도를 임의로 번역하여 사용하는 등 효과적인 연구가 진행되기 어려웠다. 따라서 본 척도가 감정노동자에 대한 연구의 시급성이 되기를 기대한다.

그럼에도 불구하고 본 연구의 한계는 다음과 같다. 연구 참여자를 모집할 때 다양한 감정노동자의 경험을 반영하기 위해 최대한 여러 군의 참여자를 표집 하고자 하였으나 직업별 참여자의 수가 대단위가 아니므로 본 연구 참여자의 경험을 특정 직업군으로 일반화 시키는데 무리가 있을 수 있다. 또한 각 군별 비율은 실제 종사자 비율을 반영하지 않았으므로 표집상의 한계가 있다. 추후 연구를 통해 감정 노동 실제 종사자 비율을 반영하고 직종 간에 감정노동의 정도, 특성에 차이가 있는지 알아볼 필요가 있겠다. 한편, 본 연구에 참여한 대상자는 모두 어느 정도의 감정 노동을 하고 있기 때문에 이들의 감정노동 정도를 상대적으로 비교하여 높고 낮음을 평가하기 어렵다. 추후에는 일반 사무직을 비롯한 다른 직업군을 대상으로 감정노동을 파악하고 비교할 수 있는 기준을 마련할 필요가 있다. 마지막으로, K-ELS에서는 원칙도와는 다르게 기간(duration) 요인이 포함되지 않았다. 다른 요인과의 상관성이 낮아 요인분석에서 누락되었는데 감정노동의 양을 분(minutes) 단위로 측정하는 문항에 대민업무가 근무내용의 대부분인 응답자들이 혼란을 느꼈을 가능성이 있다. 따라서 추후연구에서는 근무시간 및 감정노동이 차지하는 비율을 알아보고 척도의 다른 문항과 상관을 볼 필요가 있겠다.

대부분의 현대 직업이 어느 정도의 감정적인

노동 요소를 담고 있고, 그것이 개인과 조직에게 부정적인 영향을 발생시키고 비용을 초래할 수 있다는 점에서 감정노동의 본질과 영향을 이해하는 것은 매우 중요하다. 본 연구를 기초로 감정 노동을 이해하고 그 요소를 파악함으로써 개인과 조직에게 필요한 것이 무엇인지, 그들에게 발생하는 부정적 영향 및 비용을 어떻게 줄일 수 있는지 자원을 개발할 수 있을 것이라 기대된다. 구체적으로 서비스직종 종사자들이 자신의 감정을 최소한으로 억제하는 방법, 느끼지 않는 감정을 억제하기 보다는 그것을 적응적으로 해소할 수 있는 방략에 대한 연구가 진행되어야 할 것이다. 이러한 연구는 감정노동자들이 경험하는 높은 수준의 직업 스트레스 및 소진을 다루기 위한 치료 프로그램 개발 시 반드시 포함시켜야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강재호 (2006). 여행업종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계. 경기대학교대학원 박사학위 청구논문.
- 김광수, 안성근, 이준재 (2013). 카지노 딜러의 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 27(1), 467-481.
- 김교현, 전점구 (1997). 분노, 적대감 및 스트레스가 신체 건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 2(1), 79-95.
- 김남정, 박경 (2012). 여성 감정 노동자들의 직무 소진 및 경험회피에서 수용-전념 치료 개입에 대한 연구 고찰. 심리치료, 12(2), 55-75.
- 김효정 (2014). 서비스직 여성 근로자의 감정노동이 우울에 미치는 영향. 연세대학교대학원 산업보건전공 석사학위 청구논문.
- 박세련 (2015). 외식업체 종사원의 감정노동이 소진, 직

- 무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔, 외식업 한식당 중심으로. 경희대학교대학원 석사학위청구논문.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진척도 (MBLGS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 신여정 (2000). 핵심직무특성과 직무만족의 관계. 이화여자대학교대학원 석사학위청구논문.
- 유지현, 박기환 (2009). 소방공무원의 PTSD증상과 관련된 심리 사회적 변인들. 한국심리학회지, 28(3), 833-852.
- 이유라, 홍성화 (2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. 관광연구, 25(1), 185-203.
- 이진옥 (2003). 직무요구가 정서적 소진과 직무 비관여에 미치는 영향: 개인적 자원과 직무자원의 조절효과를 중심으로. 고려대학교대학원 석사학위청구논문.
- 이현희, 김은정, 이민규 (2003). 한국판 정적 정서 및 부정적 정서 척도 (Positive Affect and Negative Affect Schedule: PANAS)의 타당도 연구. 한국임상심리학회지: 임상, 22(4), 935-946.
- 장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙경, 손동국 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지. 17(4), 297-317.
- 전국 민간 서비스 산업 노동 조합 연맹(2010). 민간서비스 노동자 삶의 질 연구.
- 황인희 (2009). 경찰 공무원의 직무 스트레스 및 외상 스트레스가 소진에 미치는 영향. 가톨릭대학교대학원 석사학위청구논문.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 한국심리학회지: 임상, 19(1), 161-177.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional Labor and Employee Well-Being*. Unpublished PhD dissertation, University of Michigan, Ann arbor, Michigan.
- Best, R. G., Downey, R. G., & Jones, R. G. (1998). *Job burnout: A dysfunctional consequence of contextual performance*. A working paper.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- 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.
- Chu, K. H., & Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 27(6), 1181-1191.
- Cordes, C., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Gerhart, B. (1990). *The doubtful practical relevance of dispositional effects on job satisfaction*. Paper presented at the annual meetings of the Academy of Management. San Francisco, CA.
- Glomb, T. M., & Tew, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.
- Hochschild, A. R. (1983). "What's fair?" *Journal of Politics*, 45(2), 550-521.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.
- Jansz, J., & Timmers, M. (2002). "Emotional dissonance: When the experience of an emotion jeopardizes an individual's identity," *Theory and*

- Psychology*, 12(1), 79-95.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call center workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice & Behavior*, 37(2), 239-255.
- Lewin, K. A., Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and Job satisfaction in call center workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1998) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 58(3), 369-398.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory*: Manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, N. P. (1999). Burnout and engagement in the work place: A contextual analysis. *Advances in motivation and achievement*, 11, 275-302.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 53, 397-422.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Novaco, R. W. (1979). The cognitive regulation of anger and stress. In P. Kendall & S. Hollan(Eds.), *Cognitive Behavioral Interventions: Theory, research and procedures*. New York: Academic Press.
- Park, Y. J., Bail, S. I., Choi, Y. H., Shin, H. J., Moon, S. H., & Kim, S. Y. (2005). The relation of trait anger and anger expression to cardiovascular responses and depression in middle-aged Korean women. *Journal of Korean Academy Nurse*, 35(7), 1371-1378.
- 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*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(4), 526-537.
- Watson, D., Clark, L. A., (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS Scale. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063.
- Westman, M., & Eden, D. (1992). Excessive role demand and subsequent performance. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 519-529.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). Research The contribution of burnout to Note work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.
- Yang, J. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.

원고접수일: 2015년 8월 27일

논문심사일: 2015년 8월 31일

게재결정일: 2016년 1월 13일

