

정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국 호텔업 종사자를 대상으로

신 강 현[†] 이 랑 허 창 구 김 재 연

아주대학교 심리학과

호서대학교 산업심리학과

본 연구는 정서노동의 개념을 조직의 정서표현규범과 관련하여 살펴보고, 성격 5요인과 직무환경변수가 정서노동을 수행하는 방식에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 우편설문을 통해 미국 서부 지역의 호텔 종사자 176명을 대상으로 조사가 진행되었다. 연구에 포함된 변수로는 예측변수로 성격 5요인, 직무특성, 정서표현규범, 준거변수로는 정서노동(표면행위, 내면행위)이 사용되었다. 연구결과, 성격 5요인과 직무환경변수 모두 정서노동과 관련이 있는 것으로 나타났다. 흥미롭게도 이들은 두 유형의 정서노동과 관련해 각각 중요도 면에서 다른 유형을 보였다. 표면행위에 있어서는 신경증과 부적 정서 억압이, 내면행위에 있어서는 호감성과 정적 정서 표현이 중요한 변수로 밝혀졌다. 마지막으로 결과가 갖는 시사점과 제한점이 논의되었다.

주요어 : 정서노동, 성격 5요인, 직무특성, 정서표현규범

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

현재 세계는 과거 어느 때 보다 빠르게 변화하고 있으며 이러한 정치, 경제, 기술 및 문화의 변화는 일의 세계에도 큰 영향을 미치고 있다. 가장 두드러진 특징 중의 하나는 서비스 산업이 전체 산업에서 차지하는 비중이 크게 증가하여, 전 세계적으로 가장 큰 산업으로 자리매김 했다는 것이다. 우리나라의 경우도 서비스업의 고용비중은 1970년 이후 지속적인 증가 추세를 보이고 있다. 특히 1980년대 말 이후에는 서비스업의 고용비중이 매우 빠른 속도로 증가하여 1990년과 2004년에는 각각 54.5%와 72.0%의 수준을 보이고 있다(통계청, 1990; 2004).

많은 기업들은 고객 만족이나 고객 감동 등을 강조하면서, 고객에게 최상의 서비스를 제공하여 기업의 이익을 창출하려고 노력하고 있다. 특히 과학과 기술의 발전으로 많은 기업들이 시장에 내놓는 제품들이 그 기능과 품질 면에서 균등화되고 있는 점을 감안하면, 서비스업 종사자들이 제공하는 서비스의 질 자체가 기업의 경쟁력을 결정하는 중요한 요인이라고 할 수 있겠다. 이러한 과정에서 서비스업 종사자들, 특히 고객과 접점에 있는 종업원들은 이윤창출의 극대화를 위해 조직에서 규정하고 있는 여러 가지의 고객 응대 규칙에 의해 통제되어 자신의 감정을 규칙에 맞게 조절하거나, 변화시켜야 하는 상황에 처하게 된다.

서비스관리에 대한 연구들에 따르면(Bowen, Chase, Cummings & Associates, 1990; Bowen & Schneider, 1988; Brown, Gummesson, Edvardsson & Gustavsson, 1991), 서비스업은 조직과 고객이 연결되는 위치에 있고, 서비스 종사자들은 고객에게 조직을 대표하는 역할을 한다. 또한 서비스 부문은 대개 서비스 종사자와 고객 간

의 대면상호작용을 포함하는 경우가 많고, 다양한 고객을 만나는 상황에서 불확실성을 경험하기 때문에 역동적이고 돌발적인 특성을 갖는다. 그리고 서비스는 비교적 막연한 것이기 때문에 고객이 서비스의 질을 평가하기 어렵고, 주로 서비스 종사자의 행동으로 평가하게 되기 때문에 그들의 행동은 고객의 제품과 서비스의 질을 지각하는데 영향을 준다(Bowen et al., 1990). 이처럼 고객은 종업원과의 상호작용을 통해 서비스의 질을 지각하게 되고 (Bowen & Schneider, 1988), 고객이 지각한 서비스의 질은 기업의 이익에 영향을 미칠 수 있기 때문에 기업은 서비스를 직접 제공하는 종업원들이 기업의 목적에 맞는 정서표현을 하도록 정서표현 방법을 통제하고 관리하는 차원에 더욱 관심을 갖게 되었다. 이때 조직 장면에서 종업원의 정서를 조절한다는 것은 자신이 체험하는 정서와 관계없이 자신에게 요구되는 상황이나 규범에 맞추어 정서표현을 하려는 노력을 뜻한다고 볼 수 있다(이주일, 2003).

Hochschild(1983)는 이러한 현상을 정서노동(emotional labor)으로 개념화하고, "The managed heart: Commercialization of human feeling"에서 서비스업에 종사하는 사람들은 육체노동과 정신노동 외에 그것들과 차별화될 수 있는 또 하나의 노동으로 정서노동을 수행한다고 지적하였다. 또한 Hochschild(1983)는 정서노동을 '표현규범에 순응하기 위한 정서의 관리' 또는 '관찰가능한 표정과 몸짓을 통해 드러나는 감정의 관리'라고 정의함으로써, 인간의 감정이 임금의 대가로 통제되고 관리될 수 있는 상품화된 노동력의 일부가 된다고 지적하였다.

정서노동은 Hochschild(1983)가 처음으로 그 개념을 사용한 이래로, 다양한 직업의 정서노

동과 그로 인한 결과의 질적인 연구들을 수행하도록 자극하였고(James, 1989; Rafaeli & Sutton, 1991; Stenross & Kleinman, 1989; Sutton, 1991; Tolich, 1993), 1990년대에는 많은 연구자들이 정서노동의 양적인 개념화와 조작화에 대한 연구를 수행하였다(Brotheridge & Lee, 1998; Mann, 1999; Morris & Feldman, 1996, 1997; Wharton, 1993). 그러나 정서노동에 대한 개념과 구성차원은 연구자들마다 다양하게 정의되어, 아직 선행변인과 결과변인의 관계에 있어서 탐색적인 단계라고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 정서노동의 개념을 종업원의 정서관리방식 및 조직의 정서표현규범과 관련하여 살펴보고, 성격 5요인과 직무환경변수들(직무특성, 정서표현규범)이 정서노동을 수행하는 방식(표면행위, 내면행위)에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

정서노동

우리는 봉급을 받는 대가로 직무를 수행하면서 특정한 정서를 표현하기도 하고 억누르기도 한다. Hochschild(1983)는 개인의 정서를 직업 또는 조직의 규범에 맞게 조절하는 것을 정서노동이라고 정의하고 있다. 그녀는 어떤 직업 또는 직무들이 정서노동을 하는 것으로 간주될 수 있는가에 대하여 다음의 세 가지 특성들을 제시하였다. 첫째, 고객과 얼굴을 맞대거나 목소리로 상호작용하는 직무, 둘째, 고객에게 정서적 표현을 하는 직무, 셋째, 자신이 표현하는 정서에 대해 고용주가 통제를 가할 수 있는 직무가 정서노동을 포함하는 직무라고 할 수 있다.

또한 Hochschild(1983)는 정서노동을 서비스 제공자가 행하는 일종의 연극으로 비유하였다.

즉, 서비스 제공자는 주연배우이고, 고객은 관객, 그리고 작업장 또는 매장은 무대라는 것이다. 식당에서 일하는 종업원들을 예로 들면, 종업원들(주연배우)은 식당(무대)에서 고객들(관객)에게 음식을 주문받고 나르게 된다. 이때 중요한 것은 서비스 제공자들과 고객들이 어떻게 상호작용하는 것인가이다. Hochschild(1983)는 서비스 제공자들이 고객과의 상호작용에서 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 정서노동을 수행한다고 설명한다. 여기서 표면행위는 종업원이 실제로 느끼지 않은 감정을 표현함으로써 조직의 표현규범에 순응하는 것을 의미한다. 즉, 종업원들은 고객과의 상호작용에서 실제로 느끼지 않은 감정을 숨기거나 가장함으로써 조직이 바라는 감정을 표현하기 위해 노력한다. 이러한 표면행위는 언어적 표현뿐 아니라, 얼굴표정, 몸짓(제스처), 목소리톤 등과 같은 비언어적인 표현을 통해 나타난다. 한편 내면행위는 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하기 위한 노력으로, 적극적으로 감정을 불러일으키거나 억누르는 시도 또는 관련된 감정을 유도하기 위해 적극적으로 사고, 이미지, 기억 등을 떠올리는 노력을 통해 수행된다(Hochschild, 1983). 내면행위와 표면행위의 차이점은 내면행위는 단순히 겉으로 드러나는 외양만을 바꾸는 것이 아니라, 내적인 감정에 변화를 준다는데 있다. 실제와 다른 감정을 숨기고 가장하는 표면행위와 실제로 느끼지 않은 감정을 진심으로 경험하기 위해 노력하는 내면행위는 정서적 부조화를 포함한 다양한 심리적 반응을 야기하며, 특히 내면행위는 표면행위보다 더 많은 노력을 요구한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 따라서 감정 또는 정서의 관리는 노력이 많이 들뿐만 아니라, 임금을 대가로 자신

의 감정을 통제하고 관리하기 때문에 사용가치와 교환가치를 갖는 상품화된 노동력의 일부가 된다. Hochschild(1983)는 조직의 이익을 위해 감정처럼 개인적인 것을 통제하는 것은 종업원을 불쾌하게 할 수 있고, 대하기 어려운 고객을 대하는 동안 웃는 얼굴을 유지해야 하는 불쾌함과 노력 때문에 정서적 소외, 비인격화, 직무스트레스, 결국, 심지어 약물남용 등의 부정적인 결과를 초래할 수 있다고 주장하였다.

Hochschild(1983) 외에도 몇몇 연구자들이 정서노동에 대한 조작적 정의를 시도하였다. Ashforth와 Humphrey(1993)는 정서노동을 ‘적절한 정서를 표현하는 행동, 즉 표현규범에 순응하는 행동’이라고 정의하였다. Hochschild(1983)와 비교했을 때, Ashforth와 Humphrey(1993)의 관점은 감정의 통제와 관리보다는 관찰 가능한 행동에 초점을 둔다. 그러나 Hochschild(1983), Ashforth와 Humphrey(1993)의 정서노동에 대한 정의는 종업원이 고객에게 표현하기를 바라는 조직의 표현규범(display rule)¹⁾에 따르는 것이라는 공통된 관점을 갖는다. Morris와 Feldman(1996, 1997)은 정서노동을 ‘대인 상호작용에서 조직이 바라는 정서를 표현하는데

필요한 노력, 계획, 통제’라고 정의하고, 정서노동의 다차원성을 강조하였다. 즉, Hochschild(1983), Ashforth와 Humphrey(1993)는 정서노동을 수행방식과 행동에 초점을 맞춘 반면, Morris와 Feldman(1996)은 정서노동을 적절한 정서표현의 빈도, 요구되는 정서표현규칙의 주의정도, 표현되는 정서의 다양성, 실제 느끼지 않았지만 조직에서 표현하기를 바라는 데서 오는 정서적 불일치의 네 가지 차원으로 구성된 직무특성에 초점을 두었다고 볼 수 있다.

최근에 Grandey(2000)는 이전 연구자들이 정서노동을 다양한 관점으로 정의하고 다양한 결과에 초점을 맞추고 있지만, 그 기저에는 공통된 주제가 있다고 지적하였다. 즉, 이전 연구자들의 다양한 관점에는 정서노동이 내적 ‘정서상태’와 ‘정서표현’을 통제한다는 공통점이 있다. 따라서 그녀는 ‘정서상태’를 통제하는 ‘내면행위’와 관찰 가능한 ‘정서표현’을 관리하는 ‘표면행위’로 정서관리의 방식을 논의할 수 있다고 주장하였다. Grandey(2000)의 견해는 Hochschild(1983)가 제안한 표면행위와 내면행위의 중요성을 강조한 것으로, 정서노동을 내면행위와 표면행위로 개념화하게 되면 정서노동으로 유발되는 긍정적인 결과와 부정적인 결과를 설명하는데 유용하고, 정서통제 이론(emotional regulation theory; Gross, 1998a, 1998b)을 적용하여 더욱 폭넓게 설명할 수 있다는 점에서 유익하다고 주장하였다(Grandey, 2000). 또한 Grandey(2000)는 정서통제과정모형을 조직장면에 적용하여 내면행위와 표면행위가 어떠한 내적 통제과정을 거쳐 정서노동으로 수행되는지를 살펴보고자 하였다. 따라서 본 연구에서는 정서노동에 대한 다양한 조작적 정의 중 Grandey(2000)의 좀 더 통합적인 관점을 통해 표면행위와 내면행위가 다음에

1) Hochschild(1983)는 정서가 느낌규칙(feeling rule)에 의해 관리되고 통제된다고 하였으나, 느낌규칙은 ‘종업원이 반드시 느껴야 하는 감정(what I should feel)’으로 주로 종업원의 내적 심리상태와 관련된 규범을 의미한다. 느낌규칙은 포착하기 어렵고, 구성원에 의해 지켜지는지를 확인하기 곤란하기 때문에(Morris & Feldman, 1996) ‘외적으로 표현되어야만 하는 감정(what emotions ought to be publicly expressed)’으로 정의되는 표현규범(display rule)이 더 많이 사용되고, 이러한 표현규범은 내적 심리상태보다는 행위와 관련된 규범을 의미한다(Ashforth & Humphrey, 1993).

제시된 선행변인들과 어떠한 관계를 보이는지 살펴보고자 한다.

정서노동과 선행변수들 간의 관계

정서노동과 개인차변수

정서노동에 영향을 미칠 수 있는 선행변수들은 크게 기질적인 개인차변수와 조직의 상황에 대한 환경변수로 분류할 수 있다. 정서노동의 선행변수를 개인차변수로 연구한 결과들에 의하면(Diefendorff & Richard, 2003; Diefendorff, Croyle & Grosserand 2005; Brotheridge & Grandey, 2002; Schaubroeck & Jones, 2000), 성격 5요인을 비롯한 긍정정서성(positive affectivity)과 부정정서성(negative affectivity)이 정서노동의 진략에 영향을 주는 것으로 나타났다. 먼저, 긍정정서성과 부정정서성이 정서노동에 미치는 영향을 살펴보면, 표면행위는 부정정서성과 정적인 상관, 긍정정서성과는 부적의 상관을 보였으나, 내면행위는 부정정서성 및 긍정정서성과 아무 관련이 없었다(Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002). 즉, 부정정서성과 긍정정서성은 감정을 속이고 가장하는 것(표면행위)과는 관련이 있지만, 감정을 직접 수정하는 노력(내면행위)과는 관련이 없는 것으로 나타났다. 한편 성격 5요인과 정서노동과의 관계를 살펴본 연구결과에 따르면(Diefendorff, Croyle & Grosserand 2005), 표면행위는 신경증($\beta=.24, p<.05$), 성실성($\beta=-.16, p<.05$), 호감성($\beta=-.14, p<.05$), 외향성($\beta=-.13, p<.05$)에 의해 예측되었고, 내면행위는 호감성($\beta=.16, p<.05$)에 의해 예측되는 것으로 나타났다. 특히 예측의 기여도에 있어서 신경증은 표면행위를 예측하는 가장 중요한 요인이었고, 호감성은 내면행위를 예측하는 가장 중요한

성격요인이었다. 그러나 이들의 연구는 주로 대학생을 대상으로 한 연구로, 학생표본은 실제 직무종사자들의 현실을 왜곡시킬 가능성 때문에 생태학적 타당도를 위협한다는 한계점이 있다.

종합하면, 정서노동은 기질적인 개인차에 의해 차별적인 방식으로 수행되고, 그 중에서도 표면행위는 다양한 성격요인에 의해 설명된다는 것을 알 수 있다. 특히 긍정정서성은 개념적으로 성격 5요인의 외향성과 유사하고, 부정정서성은 신경증과 유사하기 때문에(George, 1996; Watson, 2000), 개인의 정서성은 성격 5요인을 통해서도 설명될 수 있다. 또한 Diefendorff, Croyle와 Grosserand(2005)의 연구에서처럼 정서노동의 수행전략은 외향성과 신경증 외에도 호감성, 성실성과 같은 성격요인에 의해서도 영향을 받을 수 있기 때문에, 본 연구에서는 성격 5요인과 정서노동간의 관계를 실제 직업 종사자들을 대상으로 살펴보고자 한다.

이전 연구들을 토대로 신경증 수준이 높은 사람들은 자신의 실제 감정을 조직이 요구하는 감정에 맞게 수정하려는 노력 없이 정서노동을 수행할 것으로 기대된다. 반면에 외향성 수준이 높은 사람들은 비교적 긍정적이고 활동적이며 에너지수준이 높기 때문에(Hough, 1992) 내적인 감정을 긍정적으로 경험하려는 노력을 더 많이 시도할 것으로 기대된다. 한편 성실성이 높은 사람들은 책임감이 있기 때문에 단지 행동을 통해 정서노동을 수행하기 보다는 자신의 감정을 통제하고 관리함으로써 자신의 업무를 충실히 수행할거라고 기대할 수 있다. 사회적 행동을 통해서 긍정적인 관계를 개발하고 유지하려는 호감성이 높은 사람들은 부정적인 상황에 직면했을 때, 더 강한

정서를 경험하고 정서통제를 위해 더 노력한다(Tobin, Graziano, Vanman, & Tassinari, 2000). 따라서 호감성이 높은 사람들은 긍정적인 사회적 상호작용을 위해 정서통제를 위한 노력을 더 많이 할 거라고 제안할 수 있다. 성격 5요인 중에서 지성, 창의성과 관련 있는 경험에 대한 개방성은 정서노동과는 무관할 것이다. 따라서 경험에 대한 개방성에 대한 세부적인 가설은 세우지 않았다. 이러한 제안들에 기초하여 성격 5요인이 정서노동에 미치는 영향을 가설로 정리하면 다음과 같다.

가설 1-1. 신경증 수준이 높은 사람들은 내면행위보다는 표면행위를 통해서 정서노동을 수행할 것이다.

가설 1-2. 외향성 수준이 높은 사람들은 표면행위보다는 내면행위를 통해서 정서노동을 수행할 것이다.

가설 1-3. 성실성 수준이 높은 사람들은 표면행위보다는 내면행위를 통해서 정서노동을 수행할 것이다.

가설 1-4. 호감성 수준이 높은 사람들은 표면행위보다는 내면행위를 통해서 정서노동을 수행할 것이다.

정서노동과 직무환경변수

상황적인 환경변수가 정서노동에 미치는 영향에 대한 연구들에 의하면(Morris & Feldman, 1996, 1997; Grandey, 2000; Difendorff, Croyle & Grosserand, 2003, 2005), 정서노동의 수행전략은 조직이 종업원들에게 요구하는 정서표현규범에 따라 달라지고, 고객과의 상호작용에 영향을 미치는 직무특성변수에 영향을 받는다.

정서표현규범이란 직무를 수행하는데 있어서 정적인 감정을 표현하거나 부적인 감정을

억누르는 것과 같은 조직에서 부여하는 요구 사항을 말한다(Best, Downey & Gill, 1999; Ekman, 1973). 즉, 정서표현규범은 조직이 요구하는 종업원의 정서조절에 대한 규범이라고 할 수 있다. 여기서 정서조절이란 ‘유쾌한 정서를 극대화하고 불쾌한 정서를 최소화하기 위한 의식적, 무의식적 과정들’로 정의된다(Westen, 1994). 이러한 정의에 따르면 조직에서의 정서조절은 부적인 정서체험에 대한 외적인 표현을 억제하는 것과 정적인 정서체험의 효과를 과장하는 것으로 분류할 수 있다(이주일과 민경환, 1999; Parkinson, 1995). 이와 유사하게 조직의 정서표현규범은 부적인 정서표현을 억제하는 규범과 정적인 정서를 표현하는 규범으로 분류된다(Schaubroeck & Jones, 2000). 이주일(2003)의 연구에 따르면, 간호사를 비롯한 일반 서비스 종사자들은 부정적인 정서로 분노, 불안, 우울정서를 가장 많이 경험한다고 한다. 그러나 종업원들이 이러한 체험된 정서를 여과 없이 고객에게 표현하는 것은 종업원과 조직에 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 따라서 조직은 종업원들이 체험한 정서와는 상관 없이 부적인 정서를 억압하라는 규범을 요구하게 된다. 또한 호텔업을 비롯한 대부분의 접객 서비스업은 친절, 감사, 기쁨 등과 같은 긍정적인 감정표현을 하도록 종업원을 관리하고 훈련시킨다. 서비스업의 특성상 종업원들이 고객에게 하는 정서표현은 조직의 이미지와 이익에 직접적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 조직은 더욱 적극적으로 긍정적인 정서를 표현하도록 요구하게 된다. 이처럼 조직의 정서조절 요구에 따르는 것, 또는 조직의 정서표현규범에 따르는 것은 종업원들의 정서노동 전략의 선택과 수행에 영향을 미친다. 즉, 종업원들은 어떠한 정서표현규범을 따르도록

요구받는가에 따라 정서노동의 수행전략을 달리할 수 있다. 따라서 종업원들은 노력이 많이 들더라도 자신의 내적 감정을 변화시킴으로써 긍정적인 정서를 경험하려고 시도하지만, 부정적인 정서는 내적 감정을 변화시키기 어려우면서도 고객에게 표현해서는 안 되는 감정이기 때문에 이를 억압함으로써 조직의 표현규범에 따르려 할 것이다. 결국 종업원들은 분노와 같은 부정적인 정서를 억압하라는 조직의 요구에는 가능한 자신의 실제 불쾌하고 부정적인 감정을 가장하거나 숨기는 표면행위를 수행함으로써 조직이 요구하는 규범을 지키고 조직의 이미지와 이익을 위해 노력할 것으로 예상된다. 반면에, 긍정적인 정서를 표현하라는 조직의 요구에는 자신의 친절하고 유쾌한 감정을 더욱 적극적으로 표현하기 위해 추가적인 노력을 들이는 내면행위를 통해 정서노동을 수행할 거라고 기대할 수 있다.

가설 2-1. 종업원들은 부적인 정서를 억압해야 하는 정서표현규범을 따라야 할 때, 표면행위를 통해 정서노동을 수행할 것이다.

가설 2-2. 종업원들은 정적인 정서를 표현해야 하는 정서표현규범을 따라야 할 때, 내면행위를 통해 정서노동을 수행할 것이다.

정서노동은 고객과의 상호작용 내에서 수행된다. 따라서 고객과의 상호작용에 영향을 미치는 직무특성변수는 정서노동의 수행에 영향을 미칠 수 있다. 다른 직무 종사자들과는 달리 서비스업 종사자들이 독특하게 경험하는 직무특성변수는 기존의 연구에서 정서노동의 차원으로 분류되었던 것들이다. Morris와 Feldman(1996, 1997)은 정서는 사회 환경에서 표현되고, 사회 환경에 의해 부분적으로 결정

된다는 점에서 사람들이 정서를 경험하고 표현할 때, 사회적인 요소가 매우 중요한 역할을 한다고 강조하였다. 이러한 견해를 기초로 Morris와 Feldman(1996)은 정서노동을 정서표현의 빈도, 정서표현의 다양성, 정서표현규범의 주의정도(정서표현의 기간과 강도로 구성), 정서적 부조화의 네 가지 차원으로 설명하였다. Morris와 Feldman(1996)은 정서표현을 더 자주 해야 하거나 다양한 종류의 정서표현이 요구되는 상황, 또는 정서표현의 기간이 길고 강한 정서표현을 요구하는 상황에서 심리적 에너지가 더 많이 드는 정서노동을 수행하게 된다고 주장하였다. 이러한 Morris와 Feldman(1996)의 다차원적인 제안들은 정서노동을 더 깊이 이해하는데 많은 도움을 주었으나, 정서표현의 빈도와 기간을 제외한 특성에 있어서는 실증연구가 부족하다는 한계가 있다. 따라서 본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)이 제안한 정서노동의 차원을 직무특성변수들로 재개념화하고 이러한 특성 중에서 응답자들이 정확한 반응을 하기 어려울 것으로 예상되는 기간과 빈도를 제외하고 정서표현의 강도와 다양성과 같은 질적인 직무특성이 정서노동의 수행방식에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 또한 강하고 다양한 종류의 정서표현을 수행해야 하는 상황에서는 단지 감정을 억압하고 숨기는 수행만으로는 한계가 있고, 고객과의 상호작용이 진행되면서 친밀한 관계가 형성될 수 있기 때문에 표면행위보다는 내면행위를 통한 정서노동이 나타날 것으로 보인다.

가설 3-1. 종업원들은 고객에게 강한 정서표현을 해야 하는 할 때, 표면행위보다는 내면행위를 통해 정서노동을 수행할 것이다.

가설 3-2. 종업원들은 고객에게 다양한 종류의 정서표현을 해야 할 때, 표면행위보다는 내면행위를 통해 정서노동을 수행할 것이다.

연구방법

연구대상 및 절차

본 연구는 미국 워싱턴주에 소재하는 호텔 종사자들을 대상으로 수행되었다. 호텔은 모두 8개였고, 호텔의 익명보호를 위해 이름을 체인A, 체인B, 체인C, 체인D로 명명하였다. 각 체인에 속한 호텔의 수는 체인A에 3개, 체인B에 1개, 체인C에 1개, 체인D에 3개였다. 체인A, 체인B, 체인C에 속한 5개의 호텔은 300~450개 정도의 객실을 보유하고 있는 고급수준의 호텔이고, 체인D에 속한 3개의 호텔은 150~250개 정도의 객실을 지니고 있는 중간수준의 호텔이다.

연구자는 위에서 언급한 호텔의 일반관리자와 인사담당자들을 만나 연구의 목적을 설명하였다. 그들은 미국서부에 위치한 W주립 대학을 졸업했거나, W대학의 호텔경영학과에서 매년 주최하는 호텔 진로 박람회에 참석했던 경험이 있는 사람들이었다. 이들의 허락을 받은 후, 각 호텔의 인사관리자를 통해 자료가 수집되었다. 호텔의 유급근무일이 달랐기 때문에 호텔마다 질문지를 배포하고 수거하는데에는 다소 차이가 있었다. 질문지에는 연구의 목적을 알려주는 페이지와 질문지를 연구자에게 돌려보내기 위한 우편요금이 함께 포함되었다. 응답자들은 질문지를 우편으로 보낸 후, 자신이 본 연구에 참여했음을 '중개자'에게 알리도록 하였고, 각 호텔의 중개자들은

연구자에게 참가자 명단을 보내주었다. 또한 연구에 참여한 대가로 참가자의 10%에게 소정의 경품을 제공하였다. 배포한 설문지는 총 1,001부였고, 이들 중 197부가 회수되었는데(응답률 20%). 불성실한 응답을 한 15부를 제외하고, 본 연구에서는 최종 176개의 설문지가 분석되었다.

측정도구

본 연구에서는 성격과 환경변수가 정서노동의 수행에 미치는 영향을 검증하기 위해 정서노동(표면행위, 내면행위)과 성격 5요인, 직무특성(정서표현 강도, 정서표현 다양성), 정서표현규범(정적정서표현, 부적정서억압)에 대한 문항들로 질문지를 구성하였다.

정서노동

정서노동은 Brotherrigde와 Lee(1998, 2003)의 정서노동척도를 이용하여 실제로 느끼지 않은 정서를 가장하여 표현하는 표면행위와 조직이 요구하는 정서를 실제로 느끼기 위해 노력하는 내면행위로 측정하였다. 표면행위(예: 나는 내 직무에서 요구하는 감정을 보여주기 위해 연기를 한다)와 내면행위(예: 나는 내가 고객에게 보여주는 감정을 진심으로 느껴보려고 노력한다)는 각각 3개의 문항으로 구성되었고, 5점 척도로 평정되었다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 항상 그렇다). 신뢰도분석 결과는 표면행위의 cronbach's alpha값은 .65, 내면행위의 cronbach's alpha값은 .85이었고, 이들 문항들은 모두 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 항상 그렇다)로 평정되었다.

성격 5요인

성격은 IPIP(International Personality Item Pool; Goldberg, 2001)를 이용하여 피험자들의 5가지 성격차원 즉, 외향성(예: 나는 모임에서 분위기를 주도하는 인물이다), 호감성(예: 다른 사람의 기분을 잘 이해하는 편이다), 성실성(예: 세밀한 부분에도 주의를 기울인다), 경험에 대한 개방성(예: 훌륭한 아이디어를 낼 때가 많다), 신경증 또는 정서적 불안정성(예: 걱정을 많이 하는 편이다)을 측정하였다. 이 검사는 간단하고 구체적인 문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도(1점: 매우 불일치, 5점: 매우 일치)로 측정되었다. 5가지 각 성격차원들은 10개의 문항으로 구성되어 있으며, 부적으로 표현된 문항은 자료분석 이전에 역산으로 처리하였다. IPIP는 심리측정적으로 만족할 만한 검사로 알려져 있는 성격검사로 본 연구에서는 cronbach's alpha .76~.89의 범위를 나타내었다.

직무특성

본 연구에서는 성격 5요인 외에도 직무특성이 정서노동의 수행에 영향을 미칠 거라고 기대하였다. 정서노동과 관련된 직무특성으로 정서표현의 강도(예: 고객을 대할 때 나는 감정을 강하게 드러낸다)와 다양성(예: 나는 일을 하면서 다양한 감정을 표현한다)에 대한 측정은 Morris와 Feldman(1996, 1997)의 연구를 기초로 개발된 Brotheridge와 Lee(1998, 2003)의 5개 문항을 이용하였다. 신뢰도 분석결과, 정서표현의 강도의 cronbach's alpha값은 .88, 정서표현의 다양성의 cronbach's alpha값은 .84이었다.

정서표현규범

본 연구에서는 정서표현규범이 표면행위와 내면행위에 미치는 영향을 검증하기 위해 정

서표현규범을 긍정적인 정서표현(예: 고객들이 기분 좋도록 하는 것이 내 일의 일부이다)과 부정적인 정서억압(예: 우리 조직은 내가 걱정이나 어려움이 있어도 그렇지 않은 척하길 바란다)으로 개념화하여 측정한다. Schaubroeck과 Jones(2000)의 척도를 이용하였다. 정적 정서표현은 4문항으로 측정되었고 cronbach's alpha .74의 신뢰도 수준을 나타냈다. 부적 정서억압은 3문항으로 구성되어 있으며 cronbach's alpha .77의 신뢰도 수준을 보였고, 이들 문항들은 모두 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 항상 그렇다)로 평정되었다.

연구결과

상관관계 분석결과

연구에 포함된 변수들에 대한 평균, 표준편차, 상호상관 및 신뢰도 계수가 표 1에 제시되었다. 표면행위는 성격 5요인 중 신경증 또는 정서적 불안정성($r = .22, p < .01$)과 정적인 상관을 보였다. 이러한 결과는 정서적으로 불안정한 종업원일수록 실제로 느끼지 않은 감정을 숨기거나 가장함으로써 조직이 바라는 감정을 표현하는 경향이 있음을 의미한다. 한편 표면행위와는 달리, 표현하고자하는 감정을 실제로 경험하기 위해 적극적으로 노력하는 내면행위는 신경증을 제외한 다른 모든 요인, 즉 호감성($r = .36, p < .001$), 외향성($r = .21, p < .01$), 성실성($r = .17, p < .05$), 경험에 대한 개방성($r = .14, p < .05$)과 정적인 상관을 보였다. 이러한 결과는 외향적이고 성실하며 사회적 행동을 통해서 긍정적인 대인관계를 개발하고 유지하려는 호감성 있는 사람들

표 1. 전체 변수들의 평균, 표준편차, 신뢰도, 상호상관

변 인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 표면행위	(.65)										
2. 내면행위	.07	(.85)									
3. 외향성	-.11	.21**	(.89)								
4. 신경증	.22**	-.05	-.27***	(.84)							
5. 성실성	.02	.17*	.12	-.18**	(.81)						
6. 호감성	-.05	.36***	.28***	-.36***	.26***	(.82)					
7. 경험개방성	.09	.14*	.40***	-.30***	.13*	.30***	(.76)				
8. 정서표현강도	.00	.30***	.05	.13	-.01	.18**	-.06	(.88)			
9. 정서표현다양성	.01	.36***	.16*	.01	.01	.15**	.15*	.61***	(.84)		
10. 정적정서표현	.08	.44***	.21**	-.08	.19**	.47***	.33***	.14*	.25***	(.77)	
11. 부적정서억압	.23**	.15*	-.07	-.11	.18**	.09	.20**	-.09	-.20	.34***	(.74)
평균	2.88	3.21	4.41	2.98	4.79	4.84	4.27	2.74	2.85	4.09	3.44
표준편차	.77	.95	.77	.66	.57	.57	.53	.92	.86	.62	.90

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (신뢰도 계수: Cronbach α)

이 고객과의 상호작용에서 정서통제를 위해 더 많은 노력을 할 수 있다는 것을 보여준다. 그러나 그 중에서도 호감성이 내면행위와 가장 상관이 높은 성격요인이었다.

직무특성들과 정서노동의 관계를 살펴보면, 정서표현의 강도는 내면행위($r = .30$, $p < .001$)와 정적인 상관을 보였다. 이는 정서표현의 강도가 많이 요구되는 직무상황에서는 표면행위보다는 내면행위가 정적으로 관련되어 있음을 나타낸다. 또한 정서표현의 다양성도 내면행위($r = .36$, $p < .001$)와 정적인 상관을 보였다. 이러한 결과는 다양한 정서를 표현해야 하는 직무상황에서는 내면행위를 통한 적극적인 정서노동이 수행될 수 있음을 시사한다. 마지막으로 정적 정서표현은 내면행위($r = .44$, $p < .001$)와 정적인 관계였고, 부적

정서억압은 표면행위($r = .23$, $p < .01$)와 내면행위($r = .15$, $p < .05$) 모두와 정적인 상관을 보였다. 이러한 결과는 종업원들이 긍정적인 정서를 표현해야 하는 조직의 표현규범을 따를 때, 정서통제를 위한 노력을 더 많이 하고 적극적으로 정서표현규범에 순응하려고 시도한다는 것을 의미한다. 한편 부정적인 정서를 억압해야 하는 표현규범을 따라야 할 때는 표면행위뿐 아니라 내면행위가 모두 관련될 수 있음을 보여준다. 그러나 상관의 정도를 비교했을 때, 표면행위는 부정적인 정서를 억압해야 하는 상황과 더 관련이 있었다.

다중회귀분석 결과

표 2와 표 3은 표면행위와 내면행위 각각에

대한 성격 5요인과 직무환경변수의 위계적 회귀분석 결과이다. 먼저 성격 5요인과 직무환경변수가 표면행위에 미치는 영향을 살펴보면 (표 2), 성격 5요인 중 신경증과 경험에 대한 개방성은 표면행위 변량의 9% 정도를 설명하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서적으로 불안정하고 경험에 대한 개방성이 높은 사람들은 고객과의 상호작용에서 표면행위를 통해 정서노동을 수행하는 경향이 있다는 것을 보여준다. 특히 경험에 대한 개방성($\beta=.21$, $p<.05$)보다는 신경증($\beta=.26$, $p<.01$)이 상대적으로 표면행위를 더 잘 예측하는 것으로 나타났다. 따라서 신경증 수준이 높은 사람들은 표면행위를 통해 정서노동을 수행한다는 가설 1-1이 지지되었다. 또한 성격 5요인을 통제했

을 때, 부정적인 정서를 억압해야하는 직무상황($\beta=.23$, $p<.01$)은 표면행위의 변량을 약 6% 추가적으로 설명하는 것으로 나타났다($\Delta R^2=.06$, F변화량=2.93, $p<.05$). 이러한 결과는 종업원들이 부정적인 정서를 억압해야 하는 정서표현규범을 따라야 할 때, 표면행위를 통해 정서노동을 수행할 거라는 가설 2-1을 지지한다.

성격 5요인과 직무환경변수가 내면행위를 예측하는지를 분석한 결과에 의하면(표 3), 성격 5요인 중에서 호감성($\beta=.34$, $p<.001$)이 내면행위를 16% 정도 유의미하게 예측하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 제안한 바와 같이, 호감성 수준이 높은 사람들은 내면행위를 통해 정서노동을 수행한다는 가설

표 2. 성격 5요인과 직무환경변수가 표면행위에 미치는 영향에 대한 위계적 회귀분석결과

예측변인	준거변인			
	표면행위			
	β	t	ΔR^2	F변화량
성격 5요인				
외향성	-.13	-1.63		
신경증	.26	3.22**		
성실성	.06	.73	.09	3.41**
호감성	.01	.12		
경험개방성	.21	2.52*		
직무특성				
정서표현강도	-.10	-1.08		
정서표현다양성	.17	1.76	.06	2.93*
정적정서표현	-.05	-.57		
부적정서억압	.23	2.93**		
<i>Total R² = .15</i>				

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표 3. 성격 5요인과 직무환경변수가 내면행위에 미치는 영향에 대한 위계적 회귀분석결과

예측변인	준거변인			
	내면행위			
	β	t	ΔR^2	F변화량
<i>성격 5요인</i>				
외향성	.14	1.74	.16	6.53***
신경증	.13	1.67		
성실성	.09	1.27		
호감성	.34	4.27***		
경험개방성	.01	.15		
<i>직무특성</i>				
정서표현강도	.11	1.31	.15	9.08***
정서표현다양성	.20	2.22*		
정적정서표현	.26	3.19**		
부적정서억압	.08	1.07		
<i>Total R² = .31</i>				

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

1-4를 지지하였다. 그러나 외향성과 성실성은 표면행위나 내면행위를 예측하는 성격요인이 아닌 것으로 나타났기 때문에 본 연구의 가설 1-2와 1-3을 지지하지 못했다. 성격 5요인을 통제했을 때, 직무환경변수가 내면행위에 미치는 영향을 살펴보면, 정서표현을 다양하게 해야 하는 직무특성 그리고 긍정적인 정서를 표현해야 하는 직무상황이 내면행위를 15% 정도 추가적으로 설명하는 것으로 나타났다($\Delta R^2 = .15$, F변화량=9.08, $p < .001$). 이러한 결과는 종업원의 내면행위는 기질적인 변인 외에도 직무특성과 조직의 정서표현규범 같은 직무환경변수에 많은 영향을 받는다는 것을 의미한다. 한편 내면행위를 예측하는 환경변수 중에

서 긍정적인 정서를 표현해야 하는 조직의 요구($\beta = .26$, $p < .01$)는 정서표현을 다양하게 해야 하는 상황($\beta = .20$, $p < .05$)보다 내면행위를 예측하는데 상대적으로 높은 기여를 하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 제시한 바와 같이, 종업원들은 긍정적인 정서를 표현해야 하는 정서표현규범을 따라야 할 때, 그리고 고객에게 다양한 종류의 정서표현을 해야 할 때, 내면행위를 통해 정서노동을 수행한다는 가설 2-2와 3-2를 지지하였다. 그러나 정서표현의 강도는 내면행위를 예측하지 못하는 것으로 나타나 가설 3-1은 지지되지 않았다.

결론 및 논의

본 연구는 정서노동의 개념을 정서관리방식 및 정서표현규범과 관련하여 살펴보고, 성격 5요인과 직무환경변수가 정서노동을 수행하는 방식에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 정서노동은 Hochschild(1983)와 Grandey(2000)의 견해에 따라 표면행위와 내면행위로 구분하여 개념화하였다. 표면행위는 정서표현 행동을 가장함으로써 조직이 요구하는 표현규범에 따르는 것을 말하고, 내면행위는 단순히 얼굴표정, 몸짓, 목소리를 바꾸는 것이 아니라 내적인 감정까지도 변화를 주기 위해 적극적으로 노력하는 수행방식이다. 연구결과에 따르면, 표면행위와 내면행위는 성격 5요인과 차별적인 관계패턴을 보인다. 즉, 표면행위는 성격 5요인 중에서 신경증과 정적인 상관을 보인 반면, 내면행위는 신경증을 제외한 나머지 성격 요인들과 정적인 상관을 보였다. 이러한 결과는 정서노동이 기질적인 변인에 의해 다른 방식으로 수행될 수 있음을 시사한다. 또한 정서노동은 수행되는 직업이나 직무 자체의 환경적인 특성에 따라 다른 방식으로 수행될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무환경변수가 정서노동에 어떠한 영향을 미치는지를 함께 살펴보고자 하였다. 결과에 따르면, 표면행위는 부정적인 정서를 억압하도록 요구받는 상황과 정적인 상관을 보였다. 반면 내면행위는 긍정적인 정서를 표현해야하는 조직의 표현규범에 따라야 할 때, 또는 정서표현 강도가 높고 다양한 표현을 해야 하는 직무특성과 정적인 상관을 보였다.

성격 5요인과 직무환경변수가 표면행위에 미치는 영향을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 한 결과에 따르면, 표면행위는 신경증과 경험

에 대한 개방성에 의해 예측되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 표면행위가 부정적인 특질을 가진 사람들이 많이 사용하는 정서노동 수행전략이라는 Diefendorff, Croyle과 Grosserand(2005)의 연구결과를 지지한다. 한편 성격변수와 정서노동에 대한 대부분의 연구에서 고려하지 않은 경험에 대한 개방성이 표면행위를 예측한다는 결과는 흥미롭다. 따라서 경험의 개방성과 표면행위에 대한 이론적 근거와 추후연구가 논의되어야 할 것이다. 표면행위는 성격변수를 통제했을 때, 직무환경변수에 의해서도 통계적으로 유의미하게 설명량이 증가하는 것으로 나타났다. 특히 종업원들은 부정적인 정서를 억압해야하는 표현규범에 따라야 할 때 표면행위를 전략적으로 사용하였다. 이러한 결과 역시 부정적인 정서억압은 표면행위를 예측하고, 긍정적인 정서표현은 내면행위를 예측한다는 Diefendorff 등(2005)의 연구를 뒷받침한다. 성격 5요인과 직무환경변수가 내면행위에 미치는 영향은 표면행위와는 다른 결과를 보인다. 내면행위는 표면행위와 달리 호감성에 의해 가장 잘 예측되었다. 호감성이 높은 사람들은 사회적 행동을 통해서 긍정적인 대인관계를 개발하고 유지하려는 성향이 있기 때문에 고객과의 상호작용에서도 정서통제를 위해 더 많은 노력을 할 수 있다. 정서노동의 기질적인 변인과 환경적인 변인을 탐색하기 위해 수행된 Diefendorff 등(2005)의 연구결과에 따르면, 호감성은 내면행위를 가장 잘 예측하는 성격요인이었고, 다른 성격요인들은 내면행위를 예측하는 것과는 특별한 관련이 없었다. 즉, 이들의 연구는 정서노동의 수행에서 호감성이 매우 중요한 성격요인임을 밝힘으로써, 긍정적인 상호작용을 지향하는 호감성이 높은 사람들은 일에서 정서표현을

잘 관리하는 기질적인 특성을 가진다고 설명하였다. 종합하면, 본 연구는 Diefendorff 등(2005)의 연구결과와 매우 유사한 경향을 보인다. 가장 큰 차이점이 있다면 실제 호텔 종사자들을 대상으로 했다는 점이지만, 이와 더불어 본 연구는 가설설정에 있어 그들의 연구와 차이점이 있다. Diefendorff 등(2005)은 하나의 성격변수가 정서노동의 한 차원과 정적인 상관을 보이면 다른 차원은 무조건 부적인 관계를 가정했다는 점에서 문제가 있을 수 있다. 예를 들어 호감성이 높은 것은 내면행위와 관련이 있을 수 있지만, 호감성이 낮은 것이 반드시 표현행위와 관련이 있을 수는 없다. 이는 표면행동을 예측해주는 성격과 내면행동을 예측해주는 성격유형이 독립적으로 존재함을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 표면행위와 내면행위의 각 차원에 대한 가설만을 설정하여 정서노동수행전략을 예측하는 성격변수를 독립적으로 탐색하고자 하였다.

정서노동의 선행변인에 대한 연구는 크게 종업원의 개인차 변수와 직무환경변수에 대한 연구로 분류할 수 있다. 성격변수는 개인의 행동에 많은 영향을 주는 변인임에도 불구하고, 정서노동 연구에서는 큰 주목을 받지 못해 왔으며, 수행된 연구 중 Diefendorff 등(2005)의 연구도 실제 직무종사자가 아닌 대학생 표본을 사용한 연구였다는 점에서 한계가 있다. 다시 말하면, 성격변수와 정서노동에 대한 연구는 매우 적을 뿐 아니라, 그 중에서도 실제 서비스업 종사자들을 대상으로 한 연구는 거의 없는 실정이다. 따라서 본 연구는 호텔종사자들을 대상으로 성격 5요인이 표면행위와 내면행위에 어떠한 영향을 미치는지를 연구함으로써 생태학적 타당도를 검증했다는 데 의의를 들 수 있다. 또한 조직의 표현규범과 같은

조직의 요구가 종업원의 정서노동에 차별적인 영향을 준다는 결과도 흥미롭다. 종업원들은 긍정적인 정서를 표현하라는 조직의 요구에는 내면행위를 통해 정서를 관리 및 통제하고, 부정적인 정서를 억압하라는 요구에는 표면행위를 통해 정서노동을 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 긍정적인 정서는 노력이 많이 들더라도 자신의 내적 감정을 변화시킴으로써 경험하려고 시도하지만, 부정적인 정서는 내적 감정을 변화시키기 어려우면서도 고객에게 표현해서는 안 되는 감정이기 때문에 이를 억압함으로써 조직의 표현규범에 따르려 한다는 것을 의미한다. 따라서 표면행위는 항상 나쁜 것만은 아닐 수 있으며 조직의 이익을 위해서 꼭 필요한 종업원들의 전략적 대응방식이 될 수 있다고 보여진다. 종합하면, 본 연구는 성격 5요인, 직무특성변수, 조직의 정서표현규범이 정서노동을 예측하는 중요한 선행변인이고, 이러한 선행변인이 정서노동의 전략을 차별적으로 예측한다는 점을 실제 서비스 종사자들을 대상으로 밝혔다는데 의의가 있겠다.

추가적으로 조직차원에서의 의의를 살펴보면, 본 연구는 성격이 정서노동전략의 선택에 영향을 미친다는 결과를 제시함으로써, 실제 서비스 관리자나 경영자들에게 유용한 시사점을 전달한다. Brotheridge와 Lee(2003)의 연구에 따르면, 표면행위는 직무탈진의 하위요소인 정서적 소진, 냉소와 정적인 상관, 직업적 효능감과 부적인 상관을 나타낸다. 반면 내면행위는 표면행위보다는 상대적으로 긍정적인 결과와 관련이 있고, 직무탈진에 있어서도 직업적 효능감의 증가와 비인격화의 감소와 관련이 있다(Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003). 중요한 것은 이러한 직무탈진이

직무불만족, 조직몰입의 감소, 이직, 결근 등과 같은 부정적인 결과를 유도한다는 점이다. 따라서 기업에서는 인사선발과정의 비용과 다른 선발준거들을 종합적으로 고려하되, 호감성이 높은 사람들을 우선적으로 채용한다면 내면행위를 통한 양질의 서비스를 제공할 가능성을 높이고, 직무탈진으로 인한 직무불만족이나 이직 등을 예방하는데 도움이 될 것이다.

마지막으로 미래 연구를 위한 제안하고자 한다. 첫째, 정서노동의 수행전략에 영향을 미칠 수 있는 기질적인 변인에 대한 탐색이 더욱 통합적으로 이루어질 필요가 있다. Grandey (2000)는 개인의 정서적 표현성과 정서지능, 자기감시수준이 정서노동의 수행에 영향을 미칠 수 있다고 제안하였다. 정서적 표현성은 종업원의 건강과 직무수행을 예측할 수 있는 성격특성으로(Arvey, Renz & Watson, 1998; King & Emmons, 1990; Kring, Smith & Neale, 1994), Grandey(2000)는 정서적 표현성이 표면행위와 내면행위와 관련이 있을 수 있다고 제안하였고, 특히 긍정적인 표현성을 가진 사람들은 정서노동을 더 잘 수행할 수 있다고 보았다. 정서지능은 사회적 상호작용에서 정서적 정보를 인식하고 사용하는 능력으로(Salovey & Mayer, 1990), 정서지능이 높은 사람들은 사회적 만남을 능숙하게 처리하고 사람들에게 호감을 느끼도록 하는 경향이 있기 때문에 서비스장면에서 유용한 특성이 된다. 따라서 정서노동에 영향을 미치는 기질적인 선행변인으로 정서지능을 고려한 연구가 함께 이루어져야 할 것이다. 마지막으로 자기감시는 사람들이 자기표현을 감시하고 표현행동을 통제하는 정도로(Snyder, 1974), 자기감시수준이 높은 사람들은 타인과의 정서적 단서를 잘 인식하고 상

황에 따라 정서표현을 잘 바꾸는 반면 자기감시수준이 낮은 사람들은 자신의 내적 감정에 충실한 경향을 보인다. 따라서 자기감시수준이 높은 사람들은 정서노동을 잘 수행하는 반면, 낮은 사람들은 정서노동으로 인한 스트레스를 많이 경험할 수 있다(Grandey, 2000; Wharton, 1993). 따라서 자기감시수준과 정서노동의 수행전략에 대한 추후연구가 제안될 수 있을 것이다. 둘째, 정서노동에 대한 대부분의 연구들은 종업원들이 실제로 체험하는 정서의 종류와 그에 대한 대처행동에 대한 관심이 부족한 편이다. 정서조절에 대한 연구들도 정서를 정적인 정서와 부적인 정서로 구분하여 이런 정서의 조절이 어떤 효과를 보이는지를 분석한 연구들이 주를 이루고, 더욱이 부정적 정서의 억압에 초점을 맞춘 연구들이 대부분이다(Pennebaker, 1985; Loseke & Cahill, 1986; Morris & Reilly, 1987; Adelman, 1989; King & Emmons, 1990; Baumeister, Heatherton & Tice, 1994; Emmons & Colby, 1995; 이주일 등, 1997; 이주일과 민경환, 1999). 그러나 종업원들이 조직 내에서 경험하는 정서의 종류는 매우 다양하고, 정서가 유발되는 상황과 그에 대한 대처행동이 다르며, 대처행동에 따른 결과도 다를 수 있기 때문에(Pennebaker, 1985; 이주일, 2003), 정서노동을 수행하는 종업원들이 세부적으로 어떠한 정서를 경험하고 이에 대해 어떻게 대처하는지를 분석하는 연구가 필요할 것이다. 특히 표면행위를 수행하는 종업원들과 내면행위를 수행하는 종업원들은 정서노동 수행에 있어 차별적인 정서를 경험할 수 있고, 그에 대한 대처행동도 다를 수 있다. 또한 서로 다른 대처행동은 종업원들의 장기적인 심리적 웰빙에도 차별적인 영향을 줄 수 있다. 따라서 표면행위와 내면행위의 수행에

다른 종업원들의 정서체험과 이에 대한 대처 행동이 종업원들의 심리적 웰빙 및 수행에 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하는 연구들이 진행되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 미국 호텔종사자들을 대상으로 한 연구였기 때문에 한국 호텔종사자들의 정서노동을 비교할 수가 없었다. Hofstede(1981)가 제안한 5개 기업문화 속성을 중심으로 국내 호텔과 미국내 호텔의 문화적 속성을 비교한 연구에 따르면, 국내 호텔은 미국보다 권위주의적이고 집단위주이며, 비공식적인 관계를 중시하고 단기적인 성향 등을 보이는 차이점이 지적되었다(정경일, 2001). 따라서 기업조직의 세계화와 국가간 상호의존성이 증대되고 있는 시대적 요구를 반영하고, 국가 간 동일한 직종의 정서노동수행을 이해하기 위해서는 앞으로 정서노동과 관련된 문화비교연구가 수행되어야 할 것이다. 또한 본 연구에서 낮은 응답률(20%)에 기인한 표본의 대표성 문제가 의심될 수 있으므로, 추후 연구에서는 응답률을 높이기 위한 전략이 필요할 것이다.

참고문헌

- 이주일, 황석현, 한정원, 민경환 (1997). 정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 11(1), 117-140.
- 이주일, 민경환 (1999). 정서적 노동이 체험정서, 표현정서 및 양자 간의 불일치에 미치는 효과. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 13(2), 149-171.
- 이주일 (2003). 조직장면에서의 분노, 불안, 우울정서-정서간 유발상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과 간의 관계, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 19-58.
- 정경일 (2001). 한국과 미국의 호텔기업 조직문화 비교연구, *한국호텔경영학회*, 10(3), 185-20.
- 통계청 (1990). 1990년 사회통계조사.
- 통계청 (2004). 2004년 사회통계조사.
- Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual review of Psychology*, 40, 249-280.
- Arvey, R. D., Renz, G. L., & Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 16, 103-147.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., & Tice, D. M. (1994). Losing control: How and why people fail at self-regulation. *San Diego: Academic Press*.
- Best, R. G., Downey, R. G., & Gill, D. S. (1999). The nature of customer contact as an antecedents of job burnout. Poster session presented at the 14th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Atlanta, GA.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (1998). On the dimensionality of emotional labor: Development of an emotional labor scale. *Paper presented at the First Conference on emotions in Organizational Life, San diego, CA*.

- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*, 55-67.
- Brotheridge C. M. & Lee R. T. (2003). "Development and validation of the Emotional Labor Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*, 365-379.
- Brotheridge C. M., & Grandey A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing for perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*, 17-39.
- Bowen, D. E., & Schneider, B (1988). Service marketing and management: Implications for organizational behavior, *Research in Organizational Behavior, 101*, 43-80.
- Bowen, D. E., Chase, R. B., Cummings, T. G. & Associates (1990). Service management effectiveness: Balancing strategy, organization, human resources, operations, marketing, *San Francisco: Jossey- Bass*
- Brown, D. E., Gummesson, E., Edvardsson, B. & Gustavsson, B. (1991). Service quality: Multidisciplinary and multinational perspectives. *Lexington MA: Lexington.*
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology, 88*, 284-294.
- 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.
- Ekman, P. (1973). Darwin and facial expression: a century of research in review. New York: Academic Press.
- Emmons, R. A., & Colby, P. M. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability daily utilization, and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*, 947-959.
- Goldberg L. R., (2001) International Personality Item Pool website. <http://ipip.ori.org/ipip/>
- Grandey, A., (2000). "emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology, 1 5(1)*, 95-110.
- George, J. M. (1996). Trait and state affect. In K. R. Murphy(Eds.), *Individual differences and behavior in organizations*, 145-171. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gross, J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74(1)*, 224-237.
- Gross, J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology, 2(3)*, 271-299.
- Hochschild, A. (1983). "The managed heart: Commercialization of human feeling", *Berkeley: University of California Press.*
- Hofstede (1981). Culture and organization. *International Studies of Management and Organization, 10(4)*, 75-90.
- James, N. (1989). Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review, 37*, 15-42.
- King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and

- physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 864-877.
- Kring, A. M., Smith, D. A., & Neale, J. M. (1994). Individual differences in dispositional expressiveness: Development and validation of the emotional expressivity scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 934-949.
- Loseke, D. R. & Cahill, C. E. (1986). Actors in search of a character: Student social workers' quest for professional identity. *Symbolic Interaction*, 9, 934-949.
- Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of work and organizational Psychology*, 8(3), 347-369.
- Morris J. A. & Feldman D. C (1996). "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris J. A. & Feldman D. C (1997). "Managing emotions in the workplace", *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Morris, J. A., & Reilly, N. P. (1987). Toward the self-regulation of mood: Theory and research, *Motivation and Emotion*, 11, 215-249.
- Parkinson, B. (1995). Ideas and realities of emotion. *New York: Routledge*.
- Pennebaker, J. W. (1985). Traumatic experience and psychosomatic disease: Exploring the roles of behavioral inhibition, obsession, and confiding. *Canadian Psychology*, 26(2), 82-95.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and ill collectors. *Academy of Management Journal*, 34, 749-775.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 526-537
- Spector, P. E., Jex, S. M., (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Stenross B., & Kleinman, S. (1989). The highs and lows of emotional labor: Detectives' encounters with criminals and victims, *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 435-452.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressing emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381.
- Tobin, R. M., Graziano, W. G., Vanman, E. J., & Tassinary, L. G. (2000). Personality, emotional

- experience, and efforts to control emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 656-669.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York, NY: Guilford Press.
- Westen (1994). Toward an integrative model of affect regulation: Application to social-psychological research. *Journal of Personality*, 62(2), 641-647.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- 1 차원고접수 : 2005. 11. 30
2 차원고접수 : 2005. 2. 14
최종게재결정 : 2006. 2. 23

K C I

The role of Big Five personality and job environment variables in prediction of emotional labor: Hotel employee case in US

Kang-Hyun Shin Rang Yi Chang-Goo Heo Jae-Yeon Kim

Department of Psychology
Ajou University

Department of Industrial
Psychology Ho Seo University

This study was intended to examine the concept of emotional labor with regard to emotional display rules, and identified to the role of Big Five personality and job environment variables in predicting emotional labor. Using mailing survey, 176 hotel employees in U. S. were surveyed. Several variables were included; Big Five personality, job characteristics, organizational emotional display rules as predictors, emotional labor (surface acting and deep acting) as criteria. Results showed that both Big Five personality and job environment variables were related to emotional labor. In specific, neuroticism and the suppression of negative emotion were positively related to surface acting, and agreeableness and the expression of positive emotion had a positive relationship with deep acting. Finally, the implications and limitations were discussed.

key words : emotional labor, Big Five personality, job characteristics, emotional display rules