

행복, 동정심 및 자긍심에 대한 정서노동 유발상황과 정적 정서노동의 심리적 효과

이 주 일[†]

한림대학교 심리학과

본 연구는 정서노동을 정적 정서노동과 부적 정서노동으로 구분하고, 정적 정서노동, 특히 행복감, 동정심, 자긍심에 대한 정서노동의 유발상황, 이에 대한 대처방법 및 심리적 효과를 분석하였다. 간호사 207명, 일반 서비스 조직 구성원 163명 및 학생 188명을 대상으로 분석한 결과 세 집단 모두 조사한 세 정서 중 행복감에 대한 정서노동을 가장 많이 나타냈다. 정서노동을 유발하는 대상은 간호사는 환자, 일반 서비스조직원은 상사, 학생은 친구가 가장 많았다. 정서노동을 하게 만드는 상황은 주로 상대의 기분에 동조해야 할 때, 업무가 원활히 처리되도록 신경 써야 할 때, 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때 등이었다. 또한 정서적 노동을 하게 될 경우 상황에 대한 재해석이나 능동적 대처방식을 주로 사용하여 대처하는 것으로 나타났다. 마지막으로 행복감, 동정심, 자긍심에 대한 정서노동을 하게 되면 안면피드백 가설에서 주장하듯이 해당 정서를 더 체험하게 되고 더 표현하려고 노력하는 모습을 보이지만 이런 정서노동은 또한 개인의 정서적 탈진감을 키워주고 주관적 안녕감이나 주위로부터의 정서적 지지를 떨어뜨렸다.

주요어 : 행복감, 동정심, 자긍심, 정서노동, 정적 정서노동, 대처방식

[†] 교신저자 : 이주일, 한림대학교 심리학과, 033-248-1723, 011-9244-9269, jilee@hallym.ac.kr

우리는 살아가면서 자신이 실제로 느끼지 않는 정서를 겉으로 표현해야 하는 경우가 많다. 사회가 산업화되고 정보화 될수록 서비스 직에 종사하는 사람의 수는 더욱 많아지고 있으므로(Penn & Zalesen, 2007; Thomson, 1998), 서비스 직무에 종사하는 사람일수록 이런 상황에 처하는 경우는 더 많아질 것이다. 따라서 점점 많은 더 사람들이 자의든 타의든 자신이 원치 않는 정서를 표현해야 하는 경우가 많아지고 있다. 많은 사람들이 자신이 담당하는 직무에 따라 표현해야 하는 정서에 차이가 있을 수 있는데, 일반 대형 소매점에 근무하는 사원들의 경우 편안함, 행복감 등의 정서를 많이 표현하길 요구받을 것이며, 간호사나 의사, 사회복지사 등은 동정심, 평온함 등의 정서 표현이 직무상 요구될 것이다.

정서노동

사람들은 자신이 체험하고 느끼고 있는 정서를 있는 그대로 표현할 수 없는 경우가 많다. 이 세상은 혼자 사는 곳이 아니고, 다양한 외적 조건이 개인의 행동을 규제하기 때문이다. 이와 같이 개인이 자신이 체험하고 있는 정서를 조절하는 과정을 규명하기 위한 시도로 Hochschild(1979)는 처음으로 정서작업(emotional work)이라는 용어를 제안하였다. 정서작업은 정서에 변화를 가하는 모든 행위를 지칭하는 것으로 단순한 정서통제나 억압과 달리 상황에 맞게 정서를 불러일으키는 것과 상황에 맞게 정서를 억누르는 것이 모두 포함된다. 이런 정서작업이 조직이 요구하는 표현 규칙이나 기대에 따라 행해지게 되면 개인이 표현하는 감정의 상품화가 이루어지며 이를 Hochschild(1983)는 정서노동(emotional labor)이라

고 칭하였다. 따라서 정서노동이란 정서에 노력을 가하는 여러 행위들(정서작업) 중 표현규칙에 맞추어 자신의 정서를 관리하고자 하는 것을 말하는 것이다.

Hochschild(1983)는 정서노동을(표현규칙에 맞추어) 공개적으로 관찰할 수 있는 얼굴 및 신체 표현으로 나타나도록 기분을 관리하는 것으로 정의하였다. 즉, 조직에서 자신에게 요구되는 정서 규칙에 맞추어 정서작업을 통해 정서 및 기분을 관리하는 것에 초점을 두었다. 이렇게 정서를 관리하는 방법에는 인지적인 것, 신체적인 것, 표현적인 것이 있을 수 있다. 인지적인 것이란 심상 및 사고를 변화시킴으로써 감정을 변화시키려는 것이다. 신체적인 것은 천천히 숨을 쉰다든가 몸을 움직이지 않고 가만히 있는 등의 신체적 행동을 통해 정서를 관리하는 것이다. 마지막으로 표현적인 것은 표현방법 즉 웃으려고 하거나 울려고 하는 등의 노력을 통해 내적인 정서를 변화시키려는 것이다.

Hochschild(1983)가 처음으로 정서노동의 개념을 제시한 이래 Ashforth와 Humphrey(1993)는 내적으로 정서를 관리하는 것보다는 관찰가능하게 이루어지는 정서의 표현측면에 초점을 두어 '표현규범에 맞추어 적절한 정서를 표현하는 것'으로 정서노동을 제한하였다. 이런 정의 하에 그들은 정서노동이란 첫째, 서비스 수용자에 의해 실제로 관찰될 수 있고 영향을 줄 수 있도록 하는 실제적인 행동 또는 표현 규칙에 대한 응종이며, 둘째 내면의 감정을 관리하지 않고도 표현규칙에 따르는 것이 가능한 것으로 보았다. 즉 표면적 행위(surface acting)와 심층적 또는 내면적 행위(deep acting)로 우리의 정서표현행동을 나누어 내면적으로는 겉으로 드러난 정서와 일치하지 않는 정서

를 가지고 있으면서 특정정서를 표현할 수 있다고 구분하였다.

이에 비해 Morris와 Feldman(1996)은 정서적 노동이 일어나는 상황을 다양한 차원으로 확장하여 ‘대인관계를 하는 동안에 조직차원에서 요구하는 정서를 표현하기 위한 노력, 계획 및 요구되는 통제’로 정의하고 정서표현을 많이 해야 하는 상황일수록, 정서표현에 주의를 기울이는 것이 많을수록, 다양한 정서표현이 요구되는 상황일수록, 내적인 정서체험과 외적인 정서표현간의 정서불일치가 클수록 정서적 노동을 많이 하게 된다는 제안을 하였다.

이런 개념들을 통합하여 Grandey(2000)는 정서노동의 수행에는 ‘내적정서’를 통제하는 심층적 행위(deep acting)와 관찰 가능한 정서표현을 관리하는 표면적 행위(surface acting)로 구분할 수 있다고 주장하고, 정서노동을 관리하는 방법에 있어서도 표면적 행동에 대한 관리를 통한 정서노동전략과 내면적인 정서에 대한 변화까지 추구하는 심층적 행위에 대한 관리를 통한 정서노동전략이 있을 수 있다고 제안하였다. 이들은 또한 심층적 행위를 통한 정서노동전략은 기존의 많은 연구들에서 나온 정서노동의 부정적인 결과를 상쇄할 수 있다는 제안을 하였다. 이런 제안을 경험적으로 검증한 최근의 연구(노혜미·유태용·신강현, 2007)에서는 정서지능이 높을수록 심층적 행위를 통한 정서노동전략을 취할 가능성이 크며, 심층적 행동을 통한 정서적 노동전략을 추구하는 것은 직무만족이나 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 연구 결과는 정서적 노동을 내면적으로 수용하려고 노력하는 것(예, 고객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 내안에서 실제로 만들어 내려고 한다)은 개인에게 부정적인 결과보다는 긍정적인

결과를 줄 수 있다는 것을 시사하는 것이다.

이런 정의들을 종합하면 정서노동이란 내면적 행위든 표면적 행위든 표현규칙에 맞추어 자신의 정서를 관리하는 것이다. 다시 말해 상황에 맞추어 개인의 정서를 조절하는 것으로 역할수행차원에서 노동의 일부로 정서관리를 하는 것을 말한다. 자신의 진실한 감정이나 정서와 관계없이 표현규칙과 상황적 요구에 맞추어 자신의 정서를 표현하는 것이라고 정의할 수 있을 것이다. 최근에 Grandey(2000)는 정서노동을 업무현장에서 정서를 조절하는 것으로 폭넓게 정의하면서 애초 Hochschild(1983)가 정의한 감정표현의 상품화란 속성에 국한되지 않는 모습을 보여준다. 정서노동에 대한 이런 정의를 토대로 Brotheridge와 Grandey(2002)는 기존에 정서노동을 주로 하는 직종이라 할 수 있는 인력관리 종사자, 서비스 판매 종사자들이 보이는 정서노동형태와 관리자, 경리직, 육체노동자의 정서노동형태를 비교하였다. 이들의 연구에서 인력관리종사자와 서비스 판매 종사자의 정서노동이 그 외의 직종에 비해 양적으로 더 많았지만, 관리자들도 이 두 직종과 비교해 볼 때 표면적 정서노동과 심층적 정서노동 모두에서 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이런 결과를 토대로 볼 때 정서노동은 정서를 관리해야하는 모든 경우에 발생할 수 있으며, 서비스 판매종사자나 인력관리자등의 일부 직종에 국한되는 것이라고 볼 수는 없을 것이다. 또한 봉급의 대가가 아니라도 주위사람들과의 상호 교환관계에서 자신의 정서를 관리하고 조절할 필요가 생길 경우 개인은 정서노동을 할 수 있을 것이다. 이런 가능성을 탐색적으로 살펴보기 위해 본 연구에서는 정서노동을 유발하는 대상이 주어진 어떤 사람인지를 살펴보았고, 서비스직이 아

년 일반인의 경우에도 대상에 따라 정서노동이 발생하는지를 알아보기 위해 학생들을 대상으로 정서노동의 발생정도와 정서노동 유발대상을 분석하였다.

정서노동의 유형

앞의 정의들에서도 살펴보았듯이 정서노동은 다양한 유형으로 표출될 수 있을 것이다. 구체적으로 자신이 체험하는 정서정도와 관계없이 과장되게 정적 정서를 표현하는 것, 자신이 체험하고 있는 부적인 정서를 억제하는 것, 부적인 정서를 체험하고 있는데도 정적인 정서를 표현하는 것, 정적인 정서체험을 표현하지 않는 것 등 다양한 유형을 들 수 있을 것이다. 최근 들어 여러 연구자들은 표현하는 정서를 내면적으로 수용하고 있느냐 아니냐의 정도에 따라 정서 노동의 유형을 표면적 정서노동과 내면적 정서노동이라고 분류하였다(김민수·김수희, 2008; Grandey, 2000; Ashforth & Humphrey, 1998; Hochschild, 1983). 표면적 정서노동이란 겉으로만 해당 정서를 표현할 뿐 내면적으로는 수용하지 않는 것을 말하고, 심층적 정서노동이란 겉으로 표현할 뿐만 아니라 내면적으로도 해당정서를 수용하거나 수용하려고 노력하는 것을 말한다.

심층적 정서노동과 표면적 정서노동으로 정서노동을 구분하는 것은 정서노동의 수준을 구분할 수 있고, 정서노동이 긍정적 효과와 부정적 효과를 다 가질 수 있다는 것을 밝힐 수 있으며, 사람들이 사용하는 일반적인 두 가지 정서 통제 방법(상황에 맞게 실제로 정서를 변화시키는 것과 실제로는 아니지만 상황에 맞게 단순히 정서표현을 수정하는 것)과 일치한다는 장점이 있을 수 있다(노혜미·유

태용·신강현, 2007). 그러나 실제로 정서노동을 수행하면서 심층적 정서노동과 표면적 정서노동을 외부에서 구별하기는 쉽지 않다. 또한 개인이 처한 조건이나 시간에 따라 심층적이거나 표면적이거나의 구분이 변할 수도 있다. 예컨대, 동일한 사람이라도 그날의 기분에 따라 심층적 정서노동을 할 수도 있고 표면적인 정서노동을 할 수도 있을 것이다.

심층적 정서노동과 표면적 정서노동과 같이 개인이 수용하는 수준에 따라 정서노동을 구분할 수도 있지만 정서를 체험하는 것과 표현하는 것에 초점을 맞추어 정적인 정서노동과 부적인 정서노동으로 구분할 수 있다. 정적인 정서노동이란 실제로 느껴지지 않는 정서이지만 상황에 맞추어 정적인 정서를 표현하고자 하는 것, 부적인 정서표현을 억제하고 표현하지 않는 것을 말하는 것이고, 부적인 정서노동이란 실제로 느껴지지 않는 정서이지만 상황에 맞추어 부적인 정서를 표현하고자 하는 것, 정적인 정서표현을 억제하고 표현하지 않는 것을 들 수 있다. 여기서 정적이다 부적이다는 평가는 정서 교류의 대상이 되는 외부인의 시각에서 보는 개념이다. 이렇게 정적인 정서노동과 부적인 정서노동으로 나누어 정서노동을 보는 것은 몇 가지 이점이 있을 수 있다. 첫째, 감정의 상품화로 인해 발생하는 것을 정서적 노동으로 보는 애초의 정의(Hochschild, 1983)에 부합하는 구분이라고 할 수 있다. 다시 말해 표현규칙에 맞추어 자신이 받는 대가에 대한 보답으로 자신의 정서를 관리한다는 것을 선명히 보여주게 된다. 둘째, 경제성의 논리에 부합한다. 정적정서와 부적정서의 구분과 같이 기존에 이루어진 연구결과나 개념과 일관됨으로 개념을 이해하기가 용이하다는 점을 들 수 있다. 셋째, 연구의 용

이성을 들 수 있다. 개념이 분명해짐으로 인해 각각의 효과를 구분해서 확인할 수 있으며, 정서에 대한 연구에서 개별정서에 대한 연구가 가능하였던 것처럼, 개별적인 정서구분에 따라 발생하는 정서노동에 대한 연구가 가능하다는 점을 들 수 있다. 넷째, 표면적 정서노동, 심층적 정서노동의 구분과 마찬가지로 정서노동의 긍정적 효과와 부정적 효과를 동시에 찾아낼 수 있을 것이다. 정서노동의 효과가 긍정적인지 부정적인지에 대해서는 Grandey(2000)의 분석과 같이 많은 이견이 존재한다. 최소한 정적인 정서노동은 부적 정서노동에 비해 긍정적인 효과를 나타낼 가능성이 더 많을 것이다. 이런 점에서 본 연구에서는 정적 정서노동과 부적 정서노동으로 구분하여 정서노동을 개념화하고자 한다.

다양하게 정서노동을 정의하고 측정할 수 있지만 정서노동이 각 상황이나 직무에 따라 구체적으로 어떻게 발생하는지에 대한 연구들은 많지 않다. 정서노동이 발생하는 상황은 직무와 해당여건에 따라 다를 수 있는데, 이들을 구분해서 해당 정서 노동이 발생하는 상황을 분류하고 분석하는 연구들은 몇몇 질적 연구들에서만 시행이 되었을 뿐이다. 더 깊이 들어가 정적인 정서, 부적 정서와 같이 차원으로 구분하는 것이 아니고 불안, 우울, 분노나 행복, 자긍심, 동정심 같은 개별정서로 구분하여 정서노동이 발생하는 경우를 연구한 문헌들은 더욱 드문 편이다. 본 연구에서는 이런 점을 반영하여 행복, 자긍심, 동정심과 같은 외부인에게 긍정적인 정서를 표현해야 하는 정적인 정서노동의 경우를 연구대상으로 삼았다. 행복과, 자긍심, 동정심을 연구대상으로 삼은 이유는 본 연구에서 주요 연구대상으로 삼고자 하였던 간호사들이 직장에서 가장

많이 표현해야 하는 긍정적인 정서가 간호사들을 대상으로 한 예비조사에서 행복, 자긍심, 동정심으로 나타났기 때문이다.

본 연구에서 연구대상으로 삼고자 하는 정적인 정서노동은 본인이 체험하고 있는 정서 정도와 관계없이 정서표현 대상에게 긍정적인 효과를 주고자 하는 것들이다. 자긍심 있는 척하기란 본인이 생각하기에 그다지 자랑스럽거나 자부심을 느낄 만한 상황이 아닌데도 그런 척하는 것이며, 동정심 있는 척하기란 실제로 남의 정서를 받아들이거나 공감하지 않는데도 그런 척하는 것을 말한다. 행복한 척하기란 행복하거나 기쁘지 않은데도 행복하고 기쁜 척하는 것이다.

본 연구에서 측정하고자 한 정적 정서노동은 기존의 표면적 정서노동을 측정하는 것과 유사하지만 근본적인 차이를 가진다. 예컨대 Brotheridge와 Grandey(2002)는 특정 개별정서를 지칭하지 않은 상황에서 일반적으로 실제로 가지지 않은 정서를 가진 척하는 것을 측정하여 표면적 정서노동이라고 지칭한데 비해, 본 연구자는 행복, 자긍심, 동정심이라는 개별적인 정서를 주고 이에 대해 표면적으로 정서노동을 하는 경우를 측정하였다. 또한 Brotheridge와 Grandey(2002)가 측정한 심층적 정서노동은 표현한 정서를 실제로 느끼려고 노력한 것에 초점을 맞춘 것인데 비해 본 연구에서는 해당 정서를 표현하려고 노력하였다에 초점을 맞추어 정서를 표현하는데 얼마나 노력을 기울이느냐에 초점을 맞추었다. 개념상 정서노동은 표현되는 정서에 초점을 맞추는 것이므로 (Morris & Feldman, 1996) 본 연구에서 측정한 정서노동이 보다 정의에 충실한 내용이라고 할 수 있을 것이다. 본 연구에서는 이런 정적인 정서노동이 발생하는 경우가 얼마나 되며

주로 어떤 대상들로 인해 이런 정서노동이 유발되는지를 조사하고자 하였다.

정서노동과 대처방식

개인은 다양한 방법으로 정서조절을 하게 된다. 정서노동은 다양한 상황에서 발생하게 된다. 원치 않는 정서노동을 해야 하는 경우, 사람들은 다양한 방식으로 정서대처를 하게 될 것이다. 정적 정서노동을 하게 되는 경우 안면피드백 가설에 따라 자신의 정서를 바꾸는 긍정적인 해결책이 나오기도 하지만 정서적 탈진상황에 처할 수도 있고 극심한 소외감을 경험할 수도 있을 것이다. 본 연구에서는 정적 정서노동을 경험할 경우에 개인들은 구체적으로 어떤 대처 방식을 취하게 되는지를 탐색적으로 알아보하고자 하였다.

사람들은 자신이 경험하는 부정적인 정서를 조절하기 위해 다양한 방법을 사용한다. 사람들이 사용하는 정서조절방략을 구분하려는 다양한 시도가 이루어졌다. Thayer, Newman 및 McClain(1994)은 능동적으로 조절하기, 주의 분산하기, 수동적으로 조절하기, 정서 발산하기, 약물복용하기, 철회-회피하기로 구분하였고, Morris와 Reilly(1987)는 자기보상하기, 음주, 주의분산하기, 표현행동 관리하기로 나누었다. Gross(1998)는 선행사건에 초점을 두는 방식과 반응에 초점을 두는 방식으로 구분하였다. 전자의 방식에는 상황선택하기, 상황수정하기, 주의를 돌리기, 인지적인 변화추구하기 등이 있으며, 후자의 방식으로는 내면에는 변화를 주지 않고 겉으로 변화된 척 하는 것 등이 있다. Grandey(2000), 노혜미 등(2007)은 Gross (1998)의 정서 관리방략 중 전자의 것을 실제정서를 변화시키려고 노력함으로써 정서

를 통제하는 심층적 정서노동방략과 유사하다고 보았고, 후자의 방식은 단순히 정서적 표현만 수정하는 것으로 정서를 가장해서 표현하는 표면적 정서노동방략과 유사한 것으로 보았다.

위 연구들을 살펴보면 주로 부정적인 정서(예, 불안, 분노 등)를 체험할 경우의 정서 대처 방식을 다루었다. 기존 연구들의 정적인 정서노동들에 대한 연구의 경우도 부적인 심리적 효과를 유발하는 차원에서 다루어 졌지만, 이 경우에도 개별정서(예, 기쁨, 행복 등)에 대한 정서대처라기 보다는 전반적인 정적 정서에 대한 심리적 효과를 다루었다. 개별정서별로 정서대처 방식이 다르듯이(Lazarus & Lazarus, 2002), 개별정서에 대한 정서노동시 다른 대처방식을 사용할 가능성이 있는지를 살펴보는 것 또한 필요할 것이다. 따라서 본 연구에서는 개별정서에 대한 정서노동이 발생할 경우의 대처방식의 차이가 있는지를 탐색적으로 살펴보고자 하였다. 앞에 제시한 연구들을 토대로 국내에서 이루어진 여러 연구들 중, 윤석빈(1999)은 능동적으로 조절하기, 회피 분산적으로 조절하기, 지지 추구적으로 조절하기로 정서조절방략을 구분하였다. 옥수정(2001)은 윤석빈의 분류 틀에 정서를 인식하고 이해하기, 정서를 재해석하기를 포함하여 5가지 정서조절 방식을 제시하였다. 본 연구는 이 틀을 활용하여 정적 정서노동을 수행하게 될 경우, 특히 행복한 척하기, 동정심 있는 척하기, 자긍심 있는 척하기의 정서적 노동을 할 경우 유발되는 부적인 정서상태를 조절하고 대처하기 위해 개인이 사용하는 대처 방식에는 어떤 것들이 있는지를 탐색적으로 정리 분류하고자 하였다.

정적 정서노동의 심리적 효과

정적 정서노동은 대상자에게는 바람직한 결과를 가져다주는 것이다. 그러나 이런 정서노동을 수행하는 사람에게도 똑같이 바람직한 결과를 가져다주는 것은 아니다. 기존의 연구들은 주로 정서노동이 정서노동의 당사자에게 주는 부정적인 효과에 초점을 맞추었다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Pugliesi, 1999). 이런 부정적 효과를 설명하는 대표적인 이론은 정서노동이 정서노동의 수행자의 자아 정체감을 상실하게 한다는 정서적 탈진 가설이다(Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1993). 이 입장은 내면과 불일치되는 감정을 지속적으로 표현하게 되면서 정서노동자는 자아 상실이나 소외감을 느끼게 되고 탈진감을 느끼게 된다는 입장이다. 서비스를 제공하는 사람에게 나타나는 역기능의 의미를 살펴보면 첫째, 느끼지도 않는 정서를 표현해야 하는 것이 개인에게 긴장감을 초래할 수 있다. 예컨대 사회봉사 활동을 하는 학생이 사회봉사기관에서 봉사활동을 하는 동안 자신이 경험하는 불쾌하고 역겨운 기분을 숨기고 밝고 즐거운 듯이 정서표현을 할 수 있다. 이런 불일치가 쌓이게 되면서 업무상의 부적응을 나타낼 뿐 아니라 자존감의 하락, 우울증 등을 초래할 수 있다(Loske & Cahill, 1986). 둘째, 적절한 정서적 반응은 주위사람들과 유대감을 형성하게 해주는 토대를 형성해주는데, 정서노동은 반응을 왜곡시키게 되므로 자기 소외감을 일으키고 진실된 자기를 상실하게 할 수 있다(Thoits, 1989). 셋째, 정서표현을 자유롭게 하는 것이 안녕감을 증가시켜주는 것과 역으로 체험한 정서를 있는 그대로 표현하고자 하는 것을 억제하는 것은 심리적 및 신체적 역기능을 초래

할 수 있다(Parkinson, 1991; King & Emmons, 1990). 정서노동이 부정적 결과를 초래한다는 입장은 한마디로 정서노동이 정서적 탈진감, 성취감 감소, 몰개성화, 주위에 대한 무관심, 소외감, 스트레스, 안녕감 저하를 초래하며(Morris & Feldman, 1996), 반복되는 정서노동은 직무만족 저하, 도움행동이나 참여행동과 같은 역할외 행동의 축소를 가져오는 등(Wharton, 1993) 부정적 효과를 가져 온다고 주장한다.

다만 기존에 시행된 정서노동에 대한 측정은 일반적으로 표현하는 정서가 체험하는 정서와 어떻게 다른지를 측정하였다. 다시 말해 특정 개별정서에 대해 정서노동을 하는 경우를 측정하지는 않았다. 본 연구에서는 행복, 자긍심, 동정심과 같은 특정정서를 표현할 때 정서노동이 이루어지는 지를 측정하고 그 효과를 살펴보았다.

가설 1. 정서적 탈진 가설이 예언하듯이 정적인 개별정서에 대한 정서노동은 결과변수와 부적인 상관을 보여줄 것이다.

한편 안면피드백 가설은 겉으로 표현되는 정서내용과 일치되는 방향으로 내면적으로 체험하는 정서를 바꾸어 주어서(Izard, 1971; Tomkins, 1962) 수행하는 사람의 내면 정서가 정적인 방향으로 바뀌게 되고 이로 인해 행복감, 자긍심등의 긍정적 정서가 증가된다는 입장을 취한다. 실험연구에서 체험하고 있는 정서와 일치된 정서를 표현하게 한 결과 해당정서에 대한 주관적 체험을 강화시켰고, 정서표현을 억제한 결과 해당 정서를 체험하는 정도를 약화시켰다(Soussignan, 2002). 또한 특정 정서를 얼굴로 표현하게 하거나 겉으로 표출

하게 한 결과 내적으로 체험하고 있는 정서를 조절하게 하였을 뿐 아니라 내적으로 느끼지 않던 정서도 얼굴표현과 일치해서 체험하게 만드는 역할을 하였다(Adelman & Zajonc, 1989). 직무 장면에서도 장의사와 같이 부적인 감정을 표현하도록 요구되는 직무를 수행하게 되면 부적인 감정이 생기는 것으로 나타났다(Rafaeli & Sutton, 1989).

정적 정서노동의 긍정적 효과는 Cote와 Morgan(2002)의 연구에서도 발견되었는데, 긍정적인 정서를 확대하거나 과장되게 표현하는 것이 직무만족에 긍정적인 효과를 주었으며, 특히 이런 정서표현이 강제사항이 아니라 개인적인 통제에 의해 이루어질 때 이런 효과가 나타났다. 개인차에 따라 정서노동의 효과가 달라지기도 하는데 역할정체성이 강한 경우 내면적 정서노동을 하게 되고 자신이 겉으로 표현하는 정서를 진심으로 수행하게 되었고 이로 인해 개인의 안녕감도 증가하였다(Ashforth & Humphrey, 1993). 정서지능이 높은 사람 역시 내면적 정서노동을 하게 되고 이로 인해 개인적 성취감을 느끼게 되고 직무 만족과 조직 몰입도 높아졌다(노혜미·유태용·신강현, 2007). 또한 Brotheridge와 Grandey(2002)의 연구에서 상호작용빈도, 정서표현 강도, 표현의 다양성, 상호작용 지속시간과 같은 직무속성에 따른 정서노동과 표현하는 해당정서를 체험하려고 노력하는 정도인 내면적 정서노동은 개인적 성취감과 정적인 상관을 보여주었다. 김민수와 김수희(2008)의 연구에서도 정서노동시 정서적 노동이 자신의 내적 요인에 의해 일어난 것이라고 내부귀인하는 경우는 심층적으로 정서를 조절하려고 하였다. 즉 정서표현에 맞추어 자신의 내면 정서를 바꾸려고 하였다.

이 결과들은 자신의 의지에 의해 정서노동을 하는 경우는 표면적 정서노동이라도 긍정적인 효과를 가질 수 있다는 것을 시사하는 것이다. 정서노동이 긍정적 결과를 가져올 수 있다는 입장은 단순한 표면적 정서노동이라도 개인의 내면적인 정서를 바꾸어 줄 수도 있으며, 더욱이 정서노동을 자신이 수행해야 할 역할로 내면으로 수용하거나 이런 기능이 뛰어난 사람들의 경우 외적으로 표현하는 정서에 맞추어 내면적인 정서를 수정한다는 것이다. 본 연구에서는 더욱이 행복감, 자긍심, 동정심과 같은 긍정적 정서노동이 관심 대상이므로 이런 정서노동을 수행하는 것이 부정적인 결과를 가져오기도 하지만 긍정적인 결과를 가져다 줄 수도 있음을 가정한다. 또한 본 연구는 기존의 안면피드백 가설을 검증한 연구들의 경우(Soussignan, 2002)와 마찬가지로 행복, 자긍심, 동정심과 같은 개별정서를 대상으로 이런 체험하지 않더라도 이런 정서를 표면적으로라도 표현하게 되는 경우에 해당정서를 경험하게 될 가능성이 더 많아질 것이라고 가정하였다.

가설 2. 안면피드백 가설의 예언과 같이 정적인 개별정서 각각에 대한 정서노동은 해당 개별 정서에 대한 체험정도와 정적인 상관을 보여줄 것이다.

연구요약

이상의 논의를 토대로 본 연구에서 확인하고자 하는 연구내용은 탐색적인 사항과 확인적인 사항이 함께 제시되었다. 먼저 탐색적인 연구차원에서 정서노동이 대인관계 상황에서 일반적으로 발생하는 상황인지를 알아보기 위

해 개별정서에 대한 정서노동과 정서노동 유발 대상을 살펴보고, 이런 정서노동을 하게 될 경우 어떤 대처방식을 사용하는지를 살펴 보았다. 탐색적인 연구의 목적은 첫째, 정적 정서 노동, 특히 행복한 척하기, 동정심 있는 척하기, 자긍심 있는 척하기를 유발하는 상황에는 어떤 것들이 있으며, 이런 정서노동을 유발하는 대상은 어떤 사람들인가? 둘째, 이런 정적 정서노동을 경험하게 되면 사람들은 어떤 대처 방식을 사용하는가를 알고자 하는 것이었다. 그리고 이런 개별정서에 대한 정서노동이 주는 심리적 효과가 무엇인지를 분석하기 위해 기존 연구에서의 가설을 토대로 행복감, 자긍심, 동정심 정서에 대한 정서노동은 정적인 효과와 부적인 효과를 모두 가질 수 있다는 가설을 세우고 이를 검증하고자 하였다. 가설은 앞에 제시한바와 같다.

연구방법

조사대상

연구에 참여한 응답자들은 지방 A 병원에 근무하는 전체 간호사 259명중 조사에 응한 간호사 207명과 간호사 이외의 서비스 업무 종사자 163명과 학생 188명 이었다. 간호사 표본의 경우, 결측치를 제외했을 때 여자 203명(98.5%), 남자 3명(1.5%)이었고, 일반간호사 141명(78.8%), 수간호사 21명(11.7%), 책임간호사 16명(8.9%)이었다. 연령별 분포는 최소 22세에서 47세까지 다양했고, 평균연령은 28.86세였다. 근속연수는 최소 3개월에서 최대 21년 7개월까지 다양했으며, 평균 5.73년이였다. 근무시간은 주간이 95명(46.6%)이었고, 그 외 시간

근무가 109명(53.4%)이었다.

연구에 참여한 서비스 업무 종사자들은 163명으로 결측치를 제외하고 남자 78명(48.1%), 여자 84명(51.9%)이었으며, 직업별로는 일반 회사 내 서비스직(전자, 정보, 언론 등) 71명(44.1%), 대인 서비스직(은행, 증권 등) 42명(26.1%), 소매영업직(레스토랑, 당구장 등) 22명(13.7%), 학원 및 학교 교사 17명(10.6%), 공무원(복지사, 경찰 등) 6명(3.7%), 기술 서비스직(제조, 운수 등) 3명(1.9%)이었다. 연령별 분포를 살펴보면 최소 20세에서 63세까지 다양하였으며 평균연령은 만 30.79세였다. 근속연수는 최소 2개월에서 최대 38년까지 다양했으며 평균 5.07년을 근무하였다. 직급별로는 평사원 106명(67.1%), 과장이상 관리자 39명(24.1%), 영업소 사장 및 원장 7명(4.4%), 비정규직직원 6명(3.8%)이었다.

연구에 참여한 학생들은 188명이였다. 결측치를 제외할 경우 남학생이 75명(40%), 여학생이 112명(60%) 이었고, 1학년 75명(40%), 2학년 65명(35%), 3학년 36명(19%), 4학년 11명(6%)이었다.

연구절차

간호사 대상 조사

지방의 한 대학병원의 전체 간호사를 대상으로 설문지를 배포한 다음 약 2주후에 설문지를 수거하였다. 병원 측의 협조를 얻어 해당병원의 간호업무 책임자가 설문지를 배포한 후, 편한 시간에 응답하게 하였다. 응답자들에게는 약 5,000원 상당의 문화상품권을 제공하였다. 해당 병원의 전체 간호사 257명 중 어느 정도 간호사 경험이 있는 사람들을 위주로 설문지를 실시하였으며, 해당기간동안 응답하기가 곤란

한 사람들을 제외하고 207명(약 81%)이 설문
에 응하였다. 설문 내용은 행복, 동정심, 자
긍심 정서에 대한 개방형 설문과 폐쇄형 설
문에 응답하도록 하는 것이었고, 설문
에 대한 응답 시간은 약 30분정도였다.

서비스직무 종사자 대상 조사

수업의 일환으로 학생들에게 1인당 10부
씩 직장생활에서 경험하는 정서자료를 수
집하도록 하였다. 정서 수집대상은 서비
스 직무에 종사하는 사람들로 선정하도
록 하였다. 집단 조사가 아니라 미리 구
성된 설문지를 이용하여 개별적으로 인
터뷰를 하여 응답자료를 구한 다음 내
용을 정리하여 리포트를 내도록 하였다.
간호사와 똑같이 응답자들에게는 5,000
원 상당의 문화상품권을 제공하였다.
학생들이 조사해온 데이터 중 간호사
에 대해 조사한 설문 20부를 제외하고
(이들은 간호사 표본에 포함시킴) 나머
지 직종에 대해서 얻은 자료를 본 연구
에서 분석하였다. 설문 내용은 간호사
대상 설문 내용과 몇 문구를 제외하고는
동일하였다.

학생 대상 조사

수업시간 중에 설문지를 나누어 주고
집단으로 응답하게 하였다. 학생들에
게는 설문응답에 대한 대가로 간단
한 기념품을 하나씩 주었다.

조사도구

정적 정서노동 체험 빈도 및 대상

근무 중 행복, 동정심 및 자긍심 정
서가 생기지 않는데도 일부러 이런
정서가 생긴 것처럼 하는 경우가
얼마나 있는지와 이런 정서를

생기게 하는 대상이 누구인지를
체크하게 하였다. 예컨대, 행복에
대한 정서적 노동 체험 정도는
“근무 중에 행복한 감정이 들지
않는데도 일부러 행복한 척 하는
경우가 얼마나 있습니까?”라는
질문에 대해 ‘거의 없다’와 ‘항
상 그렇다’의 7점 척도 상에
체크하게 하였다. 세 척도를
합한 내용은 Brotheridge와
Grandey (2002)가 개별정서를
고려하지 않고 측정
한 표면적 정서노동문항(예,
나는 실제로는 체험하지
않은 정서를 체험한척
하였다, p.35)과 유사하여,
세 척도를 합하여 표면적
정서노동을 측정하는
척도로 활용하였다. 합
산한 척도에 대한 본
연구에서의 신뢰도 계수
 α 는 간호사 집단은
.57, 서비스 종사자
집단은 .67, 학생은
.59이었다. 그리고
정적 정서노동을 하
게 만드는 대상이
누구인지를 분석하
기 위해 해당 정
서적 노동을 가장
많이 생기게 하는
대상이 누구인지를
간호사 대상 설
문에서는 상사, 동
료, 부하, 환자, 보
호자 및 기타 중
에서 선택하게 하
였고, 일반인 대
상 설문에서는 상
사, 동료, 부하, 고
객, 가족, 기타
중에서 선택하게
하였다. 학생대
상 설문에서는 교
수, 친구, 후배,
선배, 가족 및 기
타 중에서 선택
하게 하였다.

정적 정서노동 유발 사건 및 해당 사건에 대한 정서체험강도

최근 근무 중에 행복, 동정심, 자
긍심에 대한 정서를 일부러 체
험한척 하게 한 사건이 무엇
이고 누구 때문에 그런 일이
생겼는지를 자유롭게 기술하
게 하였다. 그리고 이런 경우
에 각기 행복, 동정심, 자
긍심의 해당정서를 경험
한 강도가 얼마나 강한
편이었는데에 대해 ‘매우
약하였다’와 ‘매우 강하였
다’의 7점 척도에 체크
하게 하였다. 정서체험
강도도 세 문

항이었으므로 이들을 함께 단일척도로 사용할 경우의 신뢰도를 구하였는데, 신뢰도 계수 a 는 간호사집단은 .73, 서비스 종사자 집단은 .66, 학생은 .57이었다.

정적 정서노동 표현 노력 및 대처 방법

행복, 동정심, 자긍심에 대한 정서적 노동을 해야 하는 경우에 해당정서를 느끼는 것보다 더 표현하기 위해 노력한 정도를 ‘별로 노력하지 않았다’와 ‘매우 노력하였다’의 7점 척도에 응답하게 하였다. 예컨대 동정심에 대한 정서조절 노력에 대해서는 “느끼는 것보다 동정심을 더 표현하기 위해 여러분은 얼마나 노력하였습니까?”로 측정하였다. 세 척도를 합한 내용은 Brotheridge와 Grandey(2002)가 개별정서를 고려하지 않고 측정된 심층적 정서노동문항(예, 내가 보여야 하는 정서를 실제로 체험하기 위해 노력한다, p.35.)과 유사하여 세 척도를 합하여 심층적 정서노동을 측정하는 척도로 활용하였다. 세 척도에 대한 본 연구에서의 신뢰도 계수 a 는 간호사집단은 .68, 서비스 종사자 집단은 .58, 학생은 .58이었다. 그 다음 정적 정서노동시 대처방법을 알아보기 위해 해당정서를 표현하기 위해 각자가 어떤 행동을 하였는지를 자유로이 기술하게 하고 그런 정서표현 노력을 하게 된 경우 어떤 생각이나 느낌이 들었는지를 적도록 하였다.

주관적 안녕감

보편적인 정서상태를 나타내는 형용사로 된 10항목의 양극척도에 자신의 현재 상태를 체크하게 한 것으로서 Campbell과 Converse 및 Rodgers(1976)의 척도를 한정원(1997)이 변안하여 사용한 척도를 활용하였으며, 본 연구에서의 신뢰도계수 a 는 간호사 집단은 .90, 서비스

종사자 집단은 .87, 학생은 .90이었다. 본 연구에서는 전체 척도를 합산하여 안녕감 점수를 산출하였다.

정서적 탈진

업무로 인해 얼마나 정서적으로 탈진된 느낌을 갖는지를 측정하는 구성개념으로서 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach 탈진 척도를 이주일(1998)이 변안하여 사용한 척도를 사용하였다. 정서적 탈진, 무관심 또는 냉담화, 개인적 성취감 감소의 세 가지 하위요소로 이루어진 원척도중 본 연구에서 측정된 정서적 탈진은 ‘업무에 문혀 정서적으로 메마르고 있다는 느낌이 든다’ 등을 측정하는 8문항으로 구성되었다. 척도에 대한 응답은 제시되는 각 상황을 경험하는 정도가 한 번도 없으면 1에, 일 년에 여러 번 경험하면 2, 한 달에 한 번 정도 경험하면 3, 한 달에 여러 번 경험하면 4, 일주일에 한 번 정도 경험하면 5, 일주일에 여러 번 경험하면 6, 매일 경험하면 7을 선택하도록 하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 a 는 간호사 집단은 .71, 서비스 종사자 집단은 .82, 학생은 .81이었다.

조직몰입

자신이 소속된 조직과 자신을 동일시하는 정도로 회사에서의 역할을 얼마나 자신의 역할로 받아들이는지를 나타내는 구성개념으로서 Ashforth와 Humpley(1993)의 척도와 김원형(1995)의 척도를 종합하여 이주일(1998)이 재구성한 척도를 병원과 회사, 학교의 상황에 맞게 약간 변형한 척도를 사용하였다. 예컨대 간호사의 경우 ‘누군가 우리 병원을 칭찬하면 그것은 나에게 대한 칭찬으로 생각한다’로 변형하였고, 학생의 경우는 병원을 학교로 변형하

였다. 척도는 이와 같이 변형한 6문항으로 구성되었으며, 해당 문항에 대해 '전혀 일치하지 않는다'에서 '매우 일치한다'의 5점 척도에서 선택하게 하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 α 는 간호사 집단은 .84, 서비스 종사자 집단은 .86, 학생은 .79이었다.

직무만족

직무와 관련된 제 측면에 대한 만족도를 나타내는 것으로 Hackman과 Oldham(1975), Quinn과 Staines(1977)의 척도를 권성우(1993)가 변안한 척도를 사용하였다. '내가 원하는 다른 직무를 선택할 수 있더라도 나는 지금과 똑 같은 직무를 선택할 것이다' 등의 8문항으로 구성되었으며, 해당 문항에 대해 '전혀 일치하지 않는다'에서 '매우 일치한다'의 5점 척도에서 선택하게 하였다. 학생의 경우 전공이나 학업에 대한 만족을 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 α 는 간호사 집단, 서비스 종사자 집단 모두 .76이었다. 학생은 .68이었다. 학생의 경우 전공내용을 질문하는 문항이다 보니 일관성이 떨어져 신뢰도가 조금 낮게 나온 것으로 보인다.

정서적 지지

자신의 생활에서 얼마나 많은 정서적 지지를 받는지를 나타내는 구성개념으로 한정원(1997)이 사용한 9문항의 척도 중에서 4문항을 선별하여 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 α 는 간호사 집단 .77, 서비스 종사자 집단 .70, 학생은 .78이었다.

자료 분석 및 코딩

본 연구는 정서유발 사건과 정서발생시 대처방법을 측정하는 개방형 설문이 포함되어

있었으므로 이들에 대한 정리 및 추후 분석을 위한 코딩방법을 결정하여야 했다. 본 연구의 목적 중의 하나는 사람들에게 행복, 동정심, 자긍심에 대한 정서적 노동유발하는 사건들이 어떤 것들이며 이런 사건이 발생하였을 때 대처방법에는 어떤 것들이 있는지를 조사, 정리하는 것이었다. 따라서 아무런 분류 틀을 대입시키지 않은 상태에서 각 응답유형들을 유형화하는 것이 필요하였다. 본 연구에서 정서유발 사건과 정서대처 방법을 분류한 방식은 다음과 같았다.

정서유발 사건의 분류

먼저 정서유발 사건에 대한 응답유형을 분류하는 절차는 다음과 같았다. 1단계, 각 응답 자료들에 나타난 정서적 정서노동유발시킨 대상이 누구인지를 분류하였다. 2단계, 내용의 유사성과 중복도를 판단하여 대상별로 각 응답내용을 분류하였다. 3단계, 유사한 내용들을 모아서 해당 내용들을 포괄하는 요인 이름을 부여하였다. 4단계, 정적 정서노동유발 대상에 상관없이 3단계에서 도출된 요인이름들을 다시 유사성에 따라 분류하여 최종적인 요인 이름을 부여하였다. 5단계, 행복, 동정심, 자긍심 정서를 망라해서 모든 정서를 유발하는 사건들의 요인들을 결정하였다. 마지막 단계에서 도출된 요인은 모두 다음의 여섯 가지였다. 1) 상대방의 기분에 동조할 때, 2) 의욕을 불러일으키고자 할 때, 3) 누군가를 위로해야 할 때, 4) 상대방의 부족함을 수용해야 할 때, 5) 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때, 6) 좋은 이미지를 주고 싶을 때, 7) 업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때. 5단계에 걸친 자료 정리 작업은 2명의 연구보조자와 본 연구자 전원의 합의하에 진행하였다. 합의절차는 우

선 두 명의 보조자가 합의하여 분류해온 자료를 토대로 본 연구자와 두 명의 연구보조원이 함께 모여 다시 분류내용들을 검토해서 최종적으로 분류내용을 결정하는 것이었다. 그 다음 행복, 동정심, 자긍심에 대한 정리가 모두 완료된 후 다시 앞의 분류내용을 새로운 분류틀에 맞추어 수정하는 작업을 하였다.

정서대처방법의 분류

기본적으로 정서유발 사건을 분류하는 방법과 동일한 방식을 취하였다. 최종적으로 도출된 정서대처방법은 1) 회피/분산방법, 2) 능동적 대처방법, 3) 지지추구방법, 4) 상황재해석방법의 4가지였다. 이중 1번과 3번은 소극적인 정서조절방법, 2번과 4번은 적극적인 정서조절방법으로 분류하였다.

연구결과

탐색적 분석결과

정적 정서적 노동 체험 빈도와 유발 대상

정적 정서노동을 체험하는 빈도가 어느 정도인지를 측정해본 결과 ‘거의 없다’와 ‘항상 그렇다’의 7점 척도 상에서 정서노동의 종류와 집단차이에 상관없이 모두 중간(4점) 이하의 발생빈도를 보여주었다. 일반 서비스조직 구성원, 간호사, 학생 모두 세 가지 정서적 노동유형 중에서 행복한 척하기를 가장 많이 나타냈다. 정서노동을 유발하는 대상별로 분석해본 결과 행복한 척하기는 일반 서비스직 구성원은 고객(26.4%), 상사(23%)에게, 간호사는 상사(29%), 환자(27%)에게, 학생은 친구(54%)

표 1. 정적 정서노동 체험 빈도와 정서노동 유발대상(일반 서비스조직 구성원)

정서	정서노동 체험빈도 M(SD)	정서노동 유발대상					
		상사	동료	부하	고객	가족	기타
행복한 척하기	3.42(1.98)	34(23.0)	28(18.9)	4(2.7)	39(26.4)	15(10.1)	28(18.9)
동정심 있는 척하기	2.79(1.72)	17(31.1)	43(23.3)	21(14.1)	33(15.5)	3(9.2)	25(17.6)
자긍심 있는 척하기	2.65(1.70)	31(23.3)	28(21.1)	2(2.3)	26(19.5)	13(9.8)	32(24.1)

주. 정서노동 체험빈도는 7점 척도상 점수, 유발대상은 빈도와 백분율임.

표 2. 정적 정서노동 체험 빈도와 정서노동 유발대상(간호사)

정서	정서노동 체험빈도 M(SD)	정서노동 체험대상					
		상사	동료	부하	환자	보호자	기타
행복한 척하기	3.15(1.72)	51(29.0)	31(17.6)	10(5.7)	48(27.3)	10(5.7)	26(14.8)
동정심 있는 척하기	2.71(1.63)	6(3.4)	10(5.9)	7(3.9)	110(61.8)	28(15.7)	17(9.6)
자긍심 있는 척하기	2.35(1.54)	25(15.8)	30(19.0)	7(4.4)	40(25.3)	11(7.0)	45(28.5)

주. 정서노동체험빈도는 7점 척도상 점수, 유발대상은 빈도와 백분율임.

표 3. 정적 정서노동 체험 빈도와 정서노동 유발대상(학생)

정서	정서노동 체험빈도 M(SD)	정서노동 체험대상					
		교수	친구	후배	선배	가족	기타
행복한 척하기	2.98(1.69)	3(1.8)	89(54.2)	9(5.4)	17(10.2)	18(10.8)	29(17.5)
동정심 있는 척하기	2.16(1.41)	1(6)	81(50.6)	16(10.0)	6(3.8)	3(1.9)	53(33.1)
자긍심 있는 척하기	2.57(1.57)	10(6.5)	55(35.5)	12(7.7)	13(8.4)	17(11.0)	48(31.0)

주. 정서노동 체험빈도는 7점 척도상 점수, 유발대상은 빈도와 백분율임.

에게 많이 나타났다. 동정심 있는 척하기는 일반 서비스직 구성원은 동료(23.3%), 고객(15.5%)에게, 간호사는 환자(62%), 보호자(16%)에게, 학생은 친구(51%)에게 많이 나타났다. 자긍심 있는 척하기는 일반 서비스직 구성원은 상사(23.3%), 에게, 간호사는 환자(25%)에게, 학생은 친구(36%)에게 많이 나타났다.

이는 항상 정서노동을 하는 것은 아니지만 어느 정도 정서노동이 발생한다는 것과 일반 서비스직 구성원은 주로 상사에게, 간호사는 환자에게, 학생은 친구에게 정서노동을 보인다는 것을 보여준다.

정적 정서노동 유발 상황

어떤 상황에서 사람들은 정서노동을 하게 되는가를 구체적으로 알아보기 위해 자유 기술식으로 정서노동 유발상황을 적게 하였다. 행복한척하기는 일반서비스직의 경우 업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때(32%), 누군가를 위로해야 할 때(24%)였고, 간호사의 경우 업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때(33%), 상대방의 기분에 동조해야 할 때(33%)였고, 학생의 경우 업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때(32%), 누군가를 위로해야 할 때(24%)였고 안 좋은 모습을 감추고

표 4. 정적 정서노동 유발 상황(일반 서비스직 구성원)

정서노동 유발상황	행복한척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	합계
상대방의 기분에 동조할 때	13(21.0)	13(25.5)	19(37.3)	45(27.4)
의욕을 불러일으키고자 할 때	-	-	6(11.8)	6(3.7)
누군가를 위로해야 할 때	15(24.2)	25(49.0)	-	40(24.4)
상대의 부족함을 수용해야 할 때	1(1.6)	6(11.8)	-	7(4.3)
안 좋은 모습을 감추고 싶을 때	12(19.3)	-	7(13.6)	19(11.6)
좋은 이미지를 주고 싶을 때	1(1.6)	-	19(37.3)	20(12.2)
업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때	20(32.3)	7(13.7)	-	27(16.4)
합계	62(100%)	51(100%)	51(100%)	164

표 5. 정적 정서노동 유발 상황(간호사)

정서노동 유발상황	행복한척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	합계
상대방의 기분에 동조할 때	29(33.7)	19(31.7)	11(22.9)	59(30.4)
의욕을 불러일으키고자 할 때	-	-	5(10.4)	5(2.6)
누군가를 위로해야 할 때	4(4.7)	12(20.0)	-	16(8.2)
상대의 부족함을 수용해야 할 때	1(1.2)	-	-	1(.5)
안 좋은 모습을 감추고 싶을 때	23(26.7)	-	14(29.2)	37(19.1)
좋은 이미지를 주고 싶을 때	-	-	18(45.0)	18(9.3)
업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때	29(33.7)	29(48.3)	-	58(29.9)
합계	86(100%)	60(100%)	48(100%)	194

표 6. 정적 정서노동 유발 상황(학생)

정서노동 유발상황	행복한척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	합계
상대방의 기분에 동조할 때	21(22.3)	9(20.9)	7(10.8)	37(18.3)
의욕을 불러일으키고자 할 때	4(4.2)	-	8(12.3)	12(6.0)
누군가를 위로해야 할 때	5(5.3)	34(79.1)	1(1.5)	40(20.0)
상대의 부족함을 수용해야 할 때	1(1.1)	-	-	1(.5)
안 좋은 모습을 감추고 싶을 때	45(47.9)	-	14(21.5)	59(29.2)
좋은 이미지를 주고 싶을 때	17(18.1)	-	35(53.8)	52(25.7)
기타.	1(1.1)	-	-	1(.5)
합계	94(100%)	43(100%)	65(100%)	202

자 했을 때(48%), 상대방의 기분에 동조할 때(21%)로 나타났다. 동정심 있는 척하기는 일반 서비스직의 경우 누군가를 위로해야 할 때(49%), 상대방의 기분에 동조해야 할 때(26%)였고, 간호사의 경우 업무가 원활하게 처리되도록 신경 써야 할 때(49%), 상대방의 기분에 동조해야 할 때(32%)였고, 학생의 경우 누군가를 위로해야 할 때(79%), 상대방의 기분에 동

조해야 할 때(20%)로 나타났다. 자긍심 있는 척하기는 일반서비스직의 경우 좋은 이미지를 주고 싶을 때(37%), 상대의 기분에 동조해야 할 때(37%)였고, 간호사의 경우 좋은 이미지를 주고 싶을 때(33%), 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때(29%)였고, 학생의 경우 좋은 이미지를 주고 싶을 때(54%), 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때(22%)로 나타났다.

정적 정서노동과 부적효과 발생시 대처 방법

정적 정서노동이 발생할 경우 어떤 대처방법을 사용하는지를 기술하게 한 후 기존의 연구들에서 나온 분류 틀에 따라 구분해보았다. 일반서비스조직 구성원, 간호사, 학생 모두 능동적 대처 방식과 상황재해석 방법을 회피분산이나 지지추구보다 더 많이 사용하는 것으로 나타났다.

행복한 척하기를 한 경우 일반 조직 구성원의 대처방식은 상황재해석(44%), 능동적 대처(39%), 간호사의 대처방식은 능동적 대처(44%), 상황재해석(38%), 학생의 대처방식은 능동적

대처(40%), 상황재해석(36%)로 대부분 적극적인 대처방식을 사용하였다.

동정심 있는 척하기를 한 경우에도 일반 조직 구성원의 대처방식은 능동적 대처(46%), 상황재해석(39%), 간호사의 대처방식은 상황재해석(51%), 능동적 대처(39%), 학생의 대처방식은 상황재해석(57%), 능동적 대처(18%)로 대부분 적극적인 대처방식을 사용하였다.

자긍심 있는 척하기를 한 경우에도 일반 조직 구성원의 대처방식은 능동적 대처(36%), 상황재해석(31%), 간호사의 대처방식은 상황재해석(53%), 능동적 대처(26%), 학생의 대처방식은 상황재해석(44%), 능동적 대처(27%)로 대부분

표 7. 정적 정서노동과 대처방식(일반서비스조직 구성원)

대처방식	행복한척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	합계
회피/분산	9(15%)	3(7%)	10(22%)	23(15%)
능동적 대처	23(39%)	21(46%)	16(36%)	60(40%)
지지추구	1(2%)	-	-	1(1%)
상황재해석	26(44%)	18(39%)	14(31%)	58(39%)
기타(느낌이나 생각)	-	4(9%)	5(11%)	9(6%)
합계	59(100%)	46(100%)	45(100%)	150(100%)

표 8. 정적 정서노동과 대처방식(간호사)

대처방식	행복한척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	합계
회피/분산	12(15%)	2(4%)	6(14%)	20(12%)
능동적 대처	34(44%)	20(39%)	11(26%)	65(38%)
지지추구	2(3%)	3(6%)	1(2%)	6(3%)
상황재해석	30(38%)	26(51%)	23(53%)	79(46%)
기타(느낌이나 생각)	-	-	2(5%)	2(1%)
합계	78(100%)	51(100%)	43(100%)	170(100%)

표 9. 정적 정서노동과 대처방식(학생)

대처방식	행복한척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	합계
회피/분산	13(14%)	6(12%)	6(10%)	25(12%)
능동적 대처	38(40%)	9(18%)	17(27%)	64(31%)
지지추구	5(5%)	2(4%)	1(2%)	8(4%)
상황재해석	34(36%)	29(57%)	27(44%)	90(43%)
기타(느낌이나 생각)	4(4%)	5(10%)	11(8%)	20(10%)
합계	94(100%)	51(100%)	62(100%)	207(100%)

적극적인 대처방식을 사용하였다.

확인적 분석결과: 정적 정서노동의 심리적 효과

행복한 척하기, 동정심 있는 척하기, 자긍심 있는 척하기의 정서노동을 하는 것이 해당정서를 체험하게 하고 해당 정서를 더 표현하려고 노력하는 것과 어느 정도 관련 있는지와 이런 정서노동이 주관적 안녕감, 직무탈진, 조직몰입, 직무만족 및 정서적 지지와 어떤 관계가 있는지를 측정하였다.

정적 정서노동과 정서체험 강도 간의 관계

정적 정서노동을 하는 것은 해당정서를 체험하게 하는 것과 대부분 유의미한 관련성을 보이는 것으로 나타났다. 행복한 척하기는 행복체험 강도와 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .34(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .09(n.s.)$, 학생의 경우 $r = .19(p < .05)$ 의 관련성이 있었고, 동정심 있는 척하기는 동정심체험 강도와 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .40(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .20(p < .05)$, 학생의 경우 $r = .30(p < .01)$ 관련성이 있었고, 자긍심 있는 척하기는 자긍심체험 강도와 일반 서비스직구성원

의 경우 $r = .35(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .33(p < .01)$, 학생의 경우 $r = .35(p < .01)$ 관련성을 보여주었다. 정서노동 전체는 해당 정서체험 강도와 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .46(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .37(p < .01)$, 학생의 경우 $r = .43(p < .01)$ 의 유의미한 관련성을 보여주었다.

정적 정서노동과 정서표현 노력 간의 관계

정적 정서노동은 해당정서를 표현하기 위해 노력하는 것과 모두 유의미한 관련성을 보이는 것으로 나타났다. 행복한 척하기는 행복한 정서를 표현하기 위한 노력정도와 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .57(p < .05)$, 간호사의 경우 $r = .48(p < .05)$, 학생의 경우 $r = .48(p < .05)$ 의 관련성이 있었고, 동정심 있는 척하기는 동정심 정서를 표현하기 위한 노력과 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .40(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .20(p < .05)$, 학생의 경우 $r = .30(p < .01)$ 관련성이 있었고, 자긍심 있는 척하기는 자긍심을 체험하기 위한 노력과 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .55(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .50(p < .01)$, 학생의 경우 $r = .40(p < .01)$ 관련성을 보여주었다. 정서노동 전체는 해당 정서를 체험

표 10. 정적 정서노동과 정서체험강도 및 정서표현 노력 간의 관계(일반 서비스구성원)

	평균(SD)	행복한 척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	정서 척하기 (전체)
행복체험강도	3.69(1.82)	.343**			
동정심체험강도	3.38(1.72)		.396**		
자긍심체험 강도	3.71(1.80)			.345**	
체험 강도 전체	3.64(1.36)				.457**
행복감을 더 표현	4.10(1.83)	.199*			
동정심을 더 표현	3.52(1.79)		.571**		
자긍심을 더 표현	3.61(1.96)			.550**	
표현 노력 전체	3.79(1.50)				.479**

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 주. 척도는 1-7점 사이

표 11. 정적 정서노동과 정서체험 강도 및 정서표현 노력 간의 관계(간호사)

	평균(SD)	행복한 척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	정서 척하기 (전체)
행복체험 강도	3.41(1.17)	.090			
동정심체험 강도	3.87(1.67)		.199**		
자긍심체험 강도	3.55(1.60)			.333**	
체험 강도 전체	3.71(1.33)				.369**
행복감을 더 표현	3.79(1.79)	.487**			
동정심을 더 표현	3.59(1.69)		.481**		
자긍심을 더 표현	3.15(1.59)			.497**	
표현 노력 전체	3.51(1.31)				.630**

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 주. 척도는 1-7점 사이

하려고 하는 노력정도와 일반 서비스직구성원의 경우 $r = .48(p < .01)$, 간호사의 경우 $r = .63(p < .01)$, 학생의 경우 $r = .53(p < .01)$ 의 유의미한 관련성을 보여주었다.

정적 정서노동과 결과변인(주관적 안녕감,

탈진, 조직몰입, 직무만족, 정서적 지지) 간의 관계

정적 정서노동은 어떤 심리적 결과를 가져 오는지를 보기 위해 기존 연구들에서 정서노동과 관련되는 것으로 알려진 주관적 안녕감, 정서적 탈진, 조직몰입, 직무만족, 정서적 지

표 12. 정적 정서노동과 정서체험 강도 및 정서표현 노력 간의 관계(학생)

	평균(SD)	행복한 척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	정서 척하기 (전체)
행복체험강도	3.55(1.69)	.192*			
동정심체험 강도	3.21(1.69)		.269**		
자긍심체험 강도	3.68(1.81)			.353**	
체험 강도 전체	3.43(1.26)				.433**
행복감을 더 표현	3.88(1.70)	.377**			
동정심을 더 표현	2.97(1.76)		.483**		
자긍심을 더 표현	3.42(1.91)			.403**	
표현 노력 전체	3.37(1.31)				.534**

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 주. 척도는 1-7점 사이

표 13. 정적 정서노동과 심리적 결과물 간의 관계(일반서비스 조직구성원)

	평균(SD)	정적 정서노동			
		행복한 척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	정서 척하기 (전체)
주관적 안녕감	3.36(0.63)	-.127	-.089	-.066	-.122
정서적 탈진	3.63(1.11)	.227**	.190*	.210**	.269**
회사몰입	3.48(0.91)	.072	-.028	.107	.065
직무만족	3.16(0.67)	-.044	-.110	-.068	-.095
정서지지	3.82(0.76)	-.053	-.032	-.121	-.087

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 주. 정서적 탈진은 1-7점 사이, 나머지는 1-5점 사이

지와 정서노동간의 관계성을 분석하였다.

행복한 척하기는 일반서비스 조직구성원의 경우 정서적 탈진과는 $r = .23(p < .01)$ 의 유의미한 정적상관을 나타냈고, 간호사의 경우 정서적 탈진과는 $r = .20(p < .01)$ 의 유의미한 정적상관, 주관적 안녕감, 정서적 지지, 직무만족과는 각기 $r = -.18(p < .05)$, $r = -.17(p < .05)$, $r = -.17(p < .05)$ 의 유의미한 부적 상관을 보여주었고, 학생의 경우에는 정서적 탈진과는 $r =$

$.40(p < .01)$ 의 유의미한 정적 상관, 정서적 지지, 주관적 안녕감과 각기 $r = -.33(p < .01)$, $r = -.31(p < .01)$ 의 유의미한 부적 상관을 보여주었다.

동정심 있는 척하기는 일반서비스 조직구성원의 경우 정서적 탈진과는 $r = .19(p < .05)$ 의 유의미한 정적상관을 나타냈고, 간호사의 경우 결과변인과 아무런 유의미한 관련성을 보여주지 못하였으며, 학생의 경우에도 어느 결

표 14. 정적 정서노동과 심리적 결과물 간의 관계(간호사)

	평균(SD)	정적 정서노동			
		행복한 척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	정서 척하기 (전체)
주관적 안녕감	3.43(0.70)	-.181*	-.077	.036	-.109
정서적 탈진	3.65(1.39)	.195**	.099	.174*	.218**
병원몰입	3.49(0.78)	-.122	-.001	.013	-.051
직무만족	3.19(0.64)	-.167*	-.050	-.005	-.105
정서지지	4.06(0.76)	-.171*	-.117	-.023	-.143*

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 주. 정서적 탈진은 1-7점 사이, 나머지는 1-5점 사이

표 15. 정적 정서노동과 심리적 결과물 간의 관계(학생)

	평균(SD)	정적 정서노동			
		행복한 척하기	동정심 있는 척하기	자긍심 있는 척하기	정서 척하기 (전체)
주관적 안녕감	3.42(0.72)	-.305**	-.139	-.241**	-.317**
정서적 탈진	2.95(1.09)	.400**	.073	.252**	.347**
학교몰입	3.46(0.78)	.034	.027	.207**	.118
전공공부만족	3.19(0.68)	-.073	.052	-.025	-.029
정서지지	4.00(0.82)	-.334**	-.067	-.149*	-.259**

* = $p < .05$, ** = $p < .01$ 주. 정서적 탈진은 1-7점 사이, 나머지는 1-5점 사이

과변인과도 유의미한 상관을 나타내지 않았다.

자긍심 있는 척하기는 일반서비스 조직구성원의 경우 정서적 탈진과는 $r = .21(p < .01)$ 의 유의미한 정적상관을 나타냈고, 간호사의 경우도 정서적 탈진과는 $r = .17(p < .05)$ 의 유의미한 정적상관을 보여주었고, 학생의 경우에는 정서적 탈진, 학교몰입과는 각기 $r = .25$ ($p < .01$), $r = .21(p < .01)$ 의 유의미한 정적 상관, 정서적 지지, 주관적 안녕감과는 각기 $r = -.15$ ($p < .05$), $r = -.24(p < .01)$ 의 유의미한 부적 상관을 보여주었다.

정서노동 전체는 일반서비스조직 구성원의 경우 정서적 탈진과는 $r = .27(p < .01)$ 의 유의미한 정적상관을 나타냈고, 간호사의 경우 정서적 탈진과는 $r = .22(p < .01)$ 의 유의미한 정적상관, 정서적 지지와는 $r = -.14(p < .05)$ 의 유의미한 부적 상관을 보여주었고, 학생의 경우에는 정서적 탈진과는 $r = .34(p < .01)$ 의 유의미한 정적 상관, 정서적 지지, 주관적 안녕감과는 각기 $r = -.26(p < .01)$, $r = -.32(p < .01)$ 의 유의미한 부적 상관을 보여주었다.

논 의

본 연구는 정적 정서노동을 유발하는 상황들은 어떤 것이고, 정적 정서노동을 하게 된 경우 사람들은 어떤 대처방법을 사용하는지 그리고 이런 정적 정서노동은 어떤 심리적 결과를 가져오는지를 알고자 하는 것이었다. 주요결과를 정리해보고 이 결과들이 의미하는 바를 논의해보았다.

정적인 개별정서에 대한 정서노동 유발 대상 및 상황

우선 행복한 척하기, 동정심 있는 척하기, 자긍심 있는 척하기의 정적 정서노동이 얼마나 발생하는지를 측정해본 결과 7점 척도 중 중간보다 약간 못 미치는 2에서 4점 사이에서 발생하는 것으로 나타났고, 일반조직 구성원, 간호사, 학생 모두 행복한 척하기를 가장 많이 하였다. 이런 정적 정서노동을 유발하게 하는 대상을 분석해본 결과 일반 조직 구성원은 주로 고객과 상사, 간호사는 상사와 환자, 학생들은 친구를 주요 대상으로 지목하였다. 일반 조직 구성원과 간호사의 경우 행복한 척하기는 주로 상사와 고객(환자), 동정심 있는 척하기는 고객(환자), 자긍심 있는 척하기는 고객과 상사를 지목하였고, 학생의 경우 주로 친구들을 지목하였다. 이상의 결과들은 정서노동이 조직생활 중에 일반적으로 발생하는 행동들이며 주로 가까이에서 접하는 사람들과 상호관계를 하는 중에도 발생한다는 것을 시사한다. 학생들이 보이는 정서노동이 일반 서비스직이나 간호사보다 빈도상 적기는 하지만 그리 큰 차이를 보이지 않았으며, 다른 직업과 마찬가지로 학생들도 행복한 척하기를 가

장 많이 나타냈다는 것으로 보아 일반적으로 행복한 척하는 경우가 정적 정서 노동 중에서 가장 많이 나타나는 정서노동이라는 것을 말해준다. 다시 말해 정서노동이 직업상 가장 많이 발생하기는 하지만 반드시 급여의 대가 또는 정서의 상품화의 결과로 발생하는 것만은 아니라는 것을 보여준다.

정적 정서노동을 유발하는 상황을 수집하여 분석, 분류한 결과는 ① 상대방의 기분에 동조할 때, ② 의욕을 불리일으키고자 할 때, ③ 누군가를 위로해야 할 때, ④ 상대의 부족함을 수용해야 할 때, ⑤ 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때, ⑥ 좋은 이미지를 보이고 싶을 때, ⑦ 업무가 원활히 처리되도록 신경 써야 할 때 등으로 나타났다. 정서노동을 가장 많이 유발하는 상황이 어떤 것인지를 정서별로 구분하여 보았다. 행복한 척하기를 하도록 하는 상황은 일반서비스직의 경우 업무가 원활히 처리되도록 힘써야 할 때, 누군가를 위로해야 할 때였고, 간호사의 경우 업무가 원활히 처리되도록 신경 써야 할 때, 상대방의 기분에 동조해야 할 때, 학생의 경우 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때, 상대방의 기분에 동조할 때로 나타났다. 동정심 있는 척하기는 일반서비스직의 경우 누군가를 위로해야 할 때, 상대방의 기분에 동조해야 할 때였고, 간호사의 경우 업무가 원활히 처리되도록 신경 써야 할 때, 상대방의 기분에 동조할 때였고, 학생의 경우 누군가를 위로해야 할 때, 상대의 기분에 동조해야 할 때로 나타났다. 자긍심 있는 척하기는 일반서비스직의 경우 좋은 이미지를 주고 싶을 때, 상대방의 기분에 동조할 때였고, 간호사의 경우 좋은 이미지를 주고 싶을 때, 상대방의 기분에 동조할 때였고, 학생의 경우 좋은 이

미지를 주고 싶을 때, 안 좋은 모습을 감추고 싶을 때로 나타났다.

간호사나 일반서비스직의 경우 업무가 원활히 되도록 신경 써야 할 때 행복한 척하기를 나타내는 경우가 가장 많았고 간호사의 경우는 동정심 있는 척하기도 가장 많이 나타내는 것으로 나타났는데, 이는 이런 정적 정서적 노동이 노동의 대가가 상품성을 가지게 된다는 Hochschilds(1983)의 주장을 뒷받침하는 결과이다. 자긍심 있는 척하기의 경우도 세 집단 모두 좋은 이미지를 주거나 안 좋은 이미지를 감추고자 할 때 나타내는 것으로 보아 정서적 노동을 도구적으로 사용한다는 것을 알 수 있다.

본 연구 결과는 또한 정적인 정서노동은 봉급의 대가로서 정서관리를 하는 것 뿐만 아니라 일반적인 대인관계상황에서 나타나는 정서조절로 확대할 수 있다는 것을 시사한다. 서비스직이나 대인관계 업무에 종사하는 사람들만이 아니라 관리자 계층의 경우도 비슷한 정서노동을 해야 한다(Brotheridge & Grandey, 2002). 본 연구 결과도 고객과의 관계만이 아니라 가족이나 친구와의 관계에서도 정서노동을 하게 되며, 일반 직장인의 경우도 동료나 상사에게 정서관리를 하는 경우도 많다는 것을 보여준다.

정적 정서노동의 부적효과에 대한 대처방법

정적 정서노동을 하게 되더라도 본인이 진심으로 체험하는 정서를 표현하는 것이 아닌 관계로 개인은 소외감을 느낄 수도 있고 만성적인 상황이나 자신의 업무의 일부만이 될 경우엔 정서적으로 탈진 상태에 빠지게 될 수도 있다. 따라서 정서노동에 효율적으로 대처하

는 것이 필요할 것이다. 정서노동으로 인해 개인이 경험하게 되는 소외감이나 탈진감은 개인이 극복할 수 없을 만큼 큰 것은 아니기 때문에 개인은 적극적인 방식으로 대처해서 이런 정서에서 빠져나오려 할 것이다. 본 연구에서 정서노동을 하게 될 경우 개인들이 사용하는 정서 대처 방식을 조사한 결과 행복한 척하기, 동정심 있는 척하기, 자긍심 있는 척하기 모두 능동적 대처와 상황재해석과 같은 적극적인 대처방식을 사용하는 것으로 나타났다. 이런 상황을 회피하고 벗어나려 하거나 주위사람들의 지지를 추구하는 것과 같은 소극적인 대처방식은 거의 나타나지 않았다. 이 결과는 정적 정서노동을 하게 될 경우 사람들은 적극적으로 이에 대처하고 이겨나가려 한다는 것을 보여주는 결과이다. 그러나 회피분산방식의 대처 방식을 취하는 사람도 세 집단 모두 10%이상 나타나는 것으로 보아 정적 정서노동을 하게 될 경우 적지 않은 사람들이 정서노동에 효과적으로 대처하지 못하는 것을 보여준다.

적극적으로 정서관리를 한다는 것은 개념상 심층적인 정서노동방략을 사용하는 것이다. 심층적인 정서노동은 해당 정서를 더 체험하려고 노력하는 것으로 상황을 재해석하거나 자신이 처한 상황에 적극적으로 대처하려고 하는 것이다(Grandey, 2000). 심층적인 정서노동은 개인적 성취감과 정적인 상관관계를 보여주었는데(Brotheridge & Grandey, 2002), 본 연구결과도 정적인 정서노동을 하게 되는 경우 사람들은 이에 적극적으로 대처하려고 노력함으로써 정서노동으로 인한 부정적인 효과를 상쇄하려고 한다는 것을 시사하는 것이다.

정적인 개별정서에 대한 정서노동의 심리적 효과

본인의 순수한 감정을 표출하는 것이 아니라 또 다른 목적(예, 업무의 원활한 추진이나 인상관리)을 위해 정서노동을 하는 것은 어떤 효과를 가져 오는가? 본 연구결과는 안면피드백 가설이 주장하는 긍정적 효과와 정서적 탈진 가설이 주장하는 부정적 효과가 동시에 나타날 수 있다는 것을 보여준다. 본 연구에서 정적 정서노동을 하게 되면 해당 정서에 대한 정서체험 강도가 더 많아졌고, 해당 정서를 더 표현하려는 노력 역시 더 많이 하려는 것으로 나타났다. 다시 말해 행복한 척하기를 하게 되면 행복정서를 체험하는 정도도 더 많아졌고, 행복한 정서를 표현하려는 노력을 더 많이 하였고, 동정심 있는 척하기를 하게 되면 동정심 정서를 체험하는 정도도 더 많아졌고, 동정심 정서를 표현하려는 노력도 더 많이 하였다. 자긍심 있는 척하기의 경우도 마찬가지로 자긍심 있는 척하기를 하게 되면 자긍심 정서를 더 체험하게 되고, 자긍심정서를 표현하려고 더 노력하게 되었다. 물론 상관 연구이므로 일방적인 관계성만을 이야기 할 수는 없지만 논리상 정서적 노동을 하는 것(예컨대 행복, 자긍심, 동정심 같은 특정정서에 대해 가진 척 하는 것)은 해당정서를 더 체험하거나 더 표현하려고 노력하게 만든다고 유추하는 것이 더 논리적인 것이다. 이 결과는 안면피드백가설의 여러 결과들과 일치하는 결과라고 할 수 있다(Soussignan, 2002). 물론 정적 정서적 노동이 정적 정서체험과 정적인 상관을 보이는 것이 안면피드백 때문이 아닐 수도 있다. 예컨대 정서지능이 높거나 정서표현에 대해 자기 통제감을 가지고 있는 경우 개인적으로 사용할 수 있는 자원에 여유가 있

기 때문에 정서노동을 하는 것이 해당 정서를 더 체험하도록 하는데 영향을 줄 수도 있으며, 표현한 정서에 대한 인지적 부조화를 줄이기 위해 해당정서에 대한 체험정도를 변화시키려 할 수도 있을 것이다(Grandey, Fisk & Steiner, 2005, p.901).

정서적 노동은 안면피드백 가설이 가정하는 긍정적인 효과를 가져다주기도 하지만 소외감을 느끼게 하고 정서적 탈진감에 빠지게 하는 등 개인에게 부정적 효과를 가져다준다고 알려져 있다. 본 연구에서 측정된 정적 정서노동의 경우에도 기존의 결과들과 유사한 관련성을 보여주었다. 즉 본 연구에서 측정된 정서적 노동 전체는 일반 서비스 조직 구성원, 간호사, 학생 모두 정서적 탈진과는 유의미한 정적 상관관계를 나타냈고, 주관적 안녕감, 정서적 지지와는 유의미한 부적 상관을 나타냈다. 행복한 척하기는 세 집단 모두 정서적 탈진과 유의미한 정적 상관을 나타냈고, 간호사 집단의 경우 주관적 안녕감, 직무만족, 정서적 지지와 유의미한 부적 상관을 보였으며, 학생집단의 경우 주관적 안녕감, 정서적 지지와 유의미한 부적 상관을 나타냈다. 동정심 있는 척하기는 일반 서비스 조직 구성원의 경우 정서적 탈진과 유의미한 정적 상관을 보여주었으나 다른 표본에서는 유의미한 관련성이 나타나지 않았다. 자긍심 있는 척하기는 세 집단 모두 정서적 탈진과는 유의미한 정적 상관을 나타냈고, 학생들의 경우 주관적 안녕감, 정서적 지지와는 부적 상관을 나타냈다. 학생들의 경우 자긍심 있는 척하기는 학교 몰입도와 유의미한 정적 상관을 나타냈는데, 일반 조직구성원의 경우에도 유의미하지는 않았지만 정적인 상관을 나타낸 것으로 보아 일관성 있는 결과로 보인다. 여러 집단에 대한 자료

분석을 통해 나온 심리적 결과변인과의 관련성을 종합해볼 때, 정서노동은 개인의 안녕감에 부정적인 결과를 가져오는 것으로 보인다. 한편 자긍심 있는 척하기는 회사나 학교 몰입과 유의미한 정적 관련성을 나타냈는데 이는 회사나 학교에 대해 자부심을 느끼려고 하는 것과 정서노동이 관련 있을 가능성을 시사하는 것이다. 이 결과는 개별 정서에 대한 정서노동 중에서 자긍심 있는 척하기는 보다 개인의 내면적인 변화를 초래할 가능성이 있음을 시사해주는 것이다.

그러면 정서노동으로 인해 안면피드백 가설이 가정하는 긍정적인 결과와 정서적 탈진 가설이 가정하는 부정적 결과가 동시에 나타난다는 것을 어떻게 설명할 수 있을까? 이 결과는 일견 모순적인 것 같지만 정서노동의 특성상 발생 가능한 결과로 해석할 수 있을 것이다. 즉 정서노동을 하는 것이 일시적으로는 개인에게 긍정적인 결과를 가져다 줄 수 있지만 장기적으로 누적되면 개인에게 부정적인 결과를 가져다 줄 수 있는 것이다. 안면피드백 가설이 가정하는 것은 개인에게 미치는 일시적인 효과를 설명해주는 것일 수 있다. 일시적으로나마 행복한 듯한 표정을 짓거나 행복한 정서를 표현하려고 노력하는 것이 개인에게 행복한 정서를 체험하게 하는 영향을 주긴 하지만 이 효과가 장기적으로 효과를 발휘하는 것은 아닐 수 있는 것이다. 동정심 있는 척하기나 자긍심 있는 척하기도 마찬가지로 해당정서를 표현하려고 노력하게 되면 동정심이 생기고 자긍심이 생기기도 하지만 이런 왜곡된 정서를 계속경험하게 되면 정서적 탈진감을 경험하게 만드는 것이라고 해석할 수 있을 것이다. 따라서 표면적인 정서노동이 지속적으로 긍정적인 효과를 갖게 하기 위해

서는 이런 표면적인 정서노동을 심층적으로 받아들일 수 있도록 해주어서 겉으로 표현한 정서를 내면화 하도록 하는 작업이 필요할 것이다. 심층적 정서노동방략에서 이야기하는 인지적 재해석을 통한 인지적 불일치의 해소 같은 것이 좋은 방법이 될 수 있을 것이다.

연구의 의의 및 한계점

본 연구에서 정서노동은 간호사나 일반 서비스업에 종사하는 사람뿐 만아니라 학생들의 경우에도 일상생활을 하는 중에 흔하게 발생하는 현상임을 보여주었다. 본 연구가 가지는 몇 가지 의의를 찾아보면 다음과 같은 것들을 수 있다. 첫째, 심리학에서 정서에 대한 연구는 주로 부정적인 정서측면에서 이루어졌다. 이는 우울증이나 불안과 같은 심리적 문제나 스트레스 등에 대한 연구가 행복이나 자긍심, 열정 같은 긍정적인 특성에 대한 연구가 적게 이루어진 심리학적 연구풍토와도 관련이 있을 것이다(Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). 또한 임상심리학이나 상담심리학에서 다루는 정서적인 측면이 우울, 불안 등의 부적정서에 치우쳐있다 보니 산업조직 심리학이나 사회심리학과 같은 다른 학문영역에서의 연구에서도 이런 경향이 두드러지게 나타난다. 이와는 달리 정서노동에 대한 연구에서는 본인의 내면에 상관없이 정적인 정서를 표현해야 하는 경우에 대한 연구가 주로 이루어졌다. 하지만 이런 경우 보통 개별정서가 아니라 일반적으로 표면적인 정서노동을 하는 경우를 측정하였지 개별적인 긍정정서에 대해 세부적으로 정서노동을 측정하는 경우는 거의 없었다. 따라서 본 연구는 행복감, 동정심 자긍심과 같은 정적인 개별정서에 대한 정서노동을 연구

대상으로 하였다는 데 의의가 있다. 최근 들어 긍정심리학에 대한 연구가 활성화 되고 있고, 조직장면에서의 긍정적인 개별 정서들(예, 용기, 희망)에 대한 관심이 높아지고 있는 것에 발맞추어(Lord, Klimoski & Kanfer, 2002; Payne & Cooper, 2001) 이런 긍정적인 정서행동의 효과에 대한 연구가 보다 진행될 필요가 있다.

둘째, 기존 연구들처럼 정서노동을 전체적인 차원에서 개인차처럼 측정하거나 표면행동, 내면행동과 같이 특성차원의 수준으로 정서노동을 나누는 방식이 아니라 개별 정서에 대해 정서노동을 측정하고 그 효과를 살펴보았다는 데 의의가 있다. 즉, 본 연구에서는 정적 정서노동과 부적 정서노동을 구분하고, 이중 정적인 개별정서에 초점을 맞추어 행복감, 동정심, 자긍심으로 나누어서 정서노동을 측정하였다. 개별정서가 발생하는 기제와 효과가 각기 다르듯이(Lazarus & Lazarus, 1994; Pinder, 1998), 본 연구에서 측정한 정서노동 또한 정서노동의 속성에 따라 그 발생기제와 효과에서 유사성뿐만 아니라 차별성이 있다는 것을 탐색적으로 보여주었다. 예컨대, 간호사들의 경우 행복한 척하기와 동정심 있는 척하기는 업무효과를 높이기 위해 많이 한 반면, 자긍심 있는 척하기는 좋은 이미지를 주기 위해 하는 정서적 노동이었다. 대처방식 또한 행복한 척하기를 한 경우에는 적극적으로 표정관리를 하는 등의 능동적 대처를 하였고, 동정심 있는 척하기와 자긍심 있는 척하기를 한 경우 다른 각도에서 보기와 같이 상황재해석을 하는 방법으로 가장 많은 대처를 하였다. 이런 결과는 추후로 본 연구에서 다루지 않은 더 많은 개별정서들을 대상으로 정서노동이 일어나는 구체적인 기제들을 심층적으로 연구할 필요가

있음을 본 연구는 보여준다.

셋째, 본 연구에서는 일반 서비스직, 간호사, 학생 등 다양한 표본을 대상으로 정서적 노동의 효과를 살펴보았다. 직무상 정서노동을 특히 많이 해야 하는 직업이 있을 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002). 예컨대, 간호사, 항공사 스텝어디스, 레스토랑 종업원등은 직무 특성상 정서노동을 많이 해야 한다. 본 연구에서는 이중 간호사 한 직종을 주로 분석하였고, 이들이 보여주는 특성이 일반 서비스 직원들과 비슷한 속성을 보여주는지를 비교해보았다. 또 유사한 질문을 학생들에게 실시하여 차이를 비교해보았다. 분석결과 직무 특성에 따른 차이(예컨대, 간호사의 경우 동정심 있는 척하기가 업무를 원활히 하기 위해 가장 많이 발생하는 정서노동이나 학생이나 일반 서비스직은 상대를 위로하기 위한 목적으로 가장 많이 사용됨, 정서 유발 대상이 간호사는 환자가 가장 많으나 학생은 친구가 가장 많았음)가 보이기도 하였지만 본 연구에서 분석하고자 한 주요한 특성들에서는 유사성을 보여주었다. 이 결과는 정서노동이 직업이나 조건에 상관없이 일반적으로 발생하는 일임을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

넷째, 본 연구에서는 정서노동의 긍정적 효과와 부정적 효과가 다 관찰 되었다. 따라서 정서노동은 무조건 배제하거나 무조건 하도록 해야 하는 것이 아니라 조건과 상황에 따라 양자를 적절히 조화시키는 것이 필요하다. 즉, 안면피드백 가설의 제안과 같이 특정 정서 표현을 일부러 하게 하는 것도 일정부분 필요하지만 이럴 경우 개인이 경험하게 되는 소외감이나 정서적 탈진감을 해소시키는 장치를 만들어 주는 것도 필요하다. 예를 들어 정서 해우소를 만들어 줄 수 있을 것이며, 표면적 행

위를 내면적 행위로 바꾸어주는 연습을 시행할 수 있을 것이다. 또한 특정 직무나 특정인의 경우에는 표면적이거나 정서노동을 하도록 할 필요도 있으며(예, 이런 업무에 서투른 사람), 이런 시도가 개인에게도 긍정적인 결과를 미칠 수 있다는 점을 시사해준다.

한계점

본 연구가 가지는 한계점은 우선 많은 다른 연구들처럼 본 연구에서 나타난 주요 결과들이 일회성의 횡단적 연구 설계를 통해 얻어졌다는 것을 들 수 있다. 따라서 변인들간의 관계에서 일방적인 인과성을 가정할 수 없다는 것이다. 두 번째는 행복감, 동정심, 자긍심에 대한 정서노동의 측정이 1문항으로 이루어졌다는 것이다. 따라서 단일 문항 측정으로 인한 오차가 결과에 영향을 줄 수 있다는 점이다. 셋째는 정적 정서노동을 세 가지 유형으로 나누었지만 희망, 열정, 만족감 같은 또 다른 정적 정서노동들이 있을 수 있다는 것이다. 따라서 정적 정서노동전체에 본 연구결과를 적용하는 데는 한계가 있을 수 있을 것이다. 최근에 활발히 이루어지는 조직 정서에 대한 연구들(Lord, Klimoski & Kanfer, 2002; Payne & Cooper, 2001)에서도 이런 개별정서들에 대한 연구들이 시도되고 있음은 조직상황에서 발생하는 다양한 개별적인 정서들에 대해 심층적인 연구가 필요함을 시사해준다.

참고문헌

권성우 (1993). 급여제도, 조직 공정성과 조직 효과성 변인들 간의 관계. 서울대학교 대

학원 석사학위청구논문.

김민수 · 김수희 (2008). 정서적 불일치에 대한 귀인과 긍정적 기분이 정서조절 행위에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21(1), 1-26.

김원형 (1995). 조직 몰입 세 성분 모형의 개념화. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 8(1), 51-74.

노혜미 · 유태용 · 신강현 (2007). 정서지능과 정서노동 전략이 직무관련 태도에 미치는 영향: 개인적 성취감의 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 20(4), 529-550.

옥수정 (2001). 억압적 성격 성향자의 정서적 특성과 정서 조절 전략. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

윤석빈 (1999). 경험하는 정서의 종류와 선행사건에 따른 정서조절 양식의 차이. 서울대학교 대학원 문학석사학위논문.

이주일 (1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. 서울대학교 대학원 문학박사학위논문.

한정원 (1997). 정서표현성이 건강 및 주관적 안녕에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

Adelman, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology*, 40, 249-280.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relationships*, 48, 97-125.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspective of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Campbell, A., Converse, P. E. & Rodgers, W. L.

- (1976). *The quality of American life*. New York: Russell Sage Foundation.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must “service with smile” be stressful? the moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology, 90*(5), 893-904.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(1), 224-237.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*, 159-170
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American journal of Sociology, 85*, 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press
- Izard, C. E. (1971). *The face of emotion*. New York: Appleton-Century Crofts.
- King, L. A. & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of personality and Social Psychology, 58*, 864-877.
- Lazarus, R. S., & Lazarus, B. N. (1994). *Passion and reason: Making sense of our emotions*. New York: Oxford university Press.
- Lord, R. G., Klimoski, R. J., & Kanfer, R. (2002). *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 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.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.
- Morris, J. A., & Reilly, N. P. (1987). Toward the self-regulation of mood: Theory and research. *Motivation and Emotion, 11*, 215-249.
- Payne, R. L., & Cooper, C. L. (2001). *Emotions at work: theory, research and applications for management*. NY: John Wiley & Sons, LTD.
- Parkinson, B. (1991). Emotional stylists: Strategies of expressive management among trainee hairdressers. *Cognition and emotion, 5*, 419-434.
- Penn, M. J., & Zalesen, E. K. (2008). 마이크로트렌드(Microtrends: The small forces behind tomorrow's big changes). (안진환, 왕수민 옮김). 서울: 해냄. (원전은 2007년에 출판).
- Pinder, C. C. (1998). *Work motivation in organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and*

- emotion*, 23, 135-154.
- Quinn, R. P., & Staines, G. L. (1977). *The quality of employment of survey*. Michigan: ISR.
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). positive psychology. *American Psychologist*, 56, 5-14.
- Soussignan, R. (2002). Duchenne smile, emotional experience, and autonomic reactivity: A test of facial feedback hypothesis. *Emotion*, 2, 52-74.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 1092-1107.
- Thoits, T. (1995). *감정사회학(The sociology of emotions)*. (이성식 · 전신현 역). 서울: 한국심리학회.(원전은 1989년 출판).
- Thomson, K. (2000). *Emotional Capital: 기업의 숨겨진 핵심자산 · 정서자본(Emotional Capital)*. (이주일 · 오승훈 옮김). 서울: 새로운 제안, (원전은 1998년에 출판)
- Tomkins, S. E. (1962). The positive affects. *Affect, imagery, consciousness*, 1, New York: John Wiley & Sons.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupation*, 20, 205-232.
- 1차 원고접수 : 2008. 07. 5
2차 원고접수 : 2008. 10. 7
3차 원고접수 : 2008. 11. 15
최종게재결정 : 2008. 11. 23

Eliciting Situations and Psychological Effects of Emotional Labor about Happiness, Sympathy and Pride

Jull Rie

Department of Psychology, Hallym University

In this study, emotional labor was classified into positive emotional labor and negative emotional labor. Especially we focused emotional labor about happiness, sympathy and pride as positive emotional labor. We analyzed eliciting situations, psychological effects and coping methods of emotional labor about happiness, sympathy and pride. Research participants were service employee 163, nurse 207 and university student 188. In all groups, emotional labor about happiness among 3 emotions was happened most frequently. Most frequent objects eliciting this emotional labor were boss to service employees, and patients to nurses, and friends to students. Situations that peoples have to do emotional labor were when they have to follow another person's mood, when they have to concern about doing work well, when they want to hide their bad images etc. When peoples have to do emotional labor, they frequently used coping methods like as Reinterpretation about situations and Active coping strategies. When people have to do emotional labor about happiness, sympathy and pride, they felt more emotions about happiness, sympathy, pride and they tried to express more that emotions according to the facial feedback hypothesis. But they had experienced more emotional exhaustion and more feeling of alienation according to emotional exhaustion hypothesis and decreased emotional support from surroundings.

Key words : positive emotional labor, happiness, sympathy, pride

부록. 변인들간의 기술상관치

부록 1. 변인들간의 상관관계(간호사)

	표면정서 노동	정서체험 강도	정서표현 노력	주관적 안녕감	정서적 탈진감	병원 몰입	직무 만족
표면정서노동							
정서체험강도	.369***						
정서표현노력	.630***	.529***					
주관적안녕감	-.109	.265**	.106				
정서적탈진감	.218**	-.074	.005	-.503***			
병원몰입	-.051	.144	.105	.347***	-.279***		
직무만족	-.105	.175*	.126	.531***	-.482***	.547***	
정서지지	-.143*	.135	.019	.351***	-.294***	.237***	.275***

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 표면 정서노동은 정서 척하기를 합한 내용임

부록 2. 변인들간의 상관관계(일반서비스직)

	표면정서 노동	정서체험 강도	정서표현 노력	주관적 안녕감	정서적 탈진감	회사 몰입	직무 만족
표면정서노동							
정서체험강도	.457***						
정서표현노력	.479***	.403***					
주관적안녕감	-.122	.118	.001				
정서적탈진감	.269***	-.041	.092	-.442***			
조직몰입	.065	.183*	.117	.409***	-.221**		
직무만족	-.095	.203*	.026	.523***	-.296***	.616***	
정서지지	-.087	.098	.104	.223**	-.179*	.100	.181*

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 표면 정서노동은 정서 척하기를 합한 내용임

부록 3. 변인들간의 상관관계(학생)

	표면정서 노동	정서체험 강도	정서표현 노력	주관적 안녕감	정서적 탈진감	학교 몰입	전공 만족
표면정서노동							
정서체험강도	.433***						
정서표현노력	.534***	.554***					
주관적안녕감	-.317***	.067**	-.087				
정서적탈진감	.347***	-.041	-.02	-.478***			
학교몰입	.118	.085	.079	.219***	-.081		
전공만족	-.029	.102	.071	.274***	-.237***	.275***	
정서지지	-.259***	.124	-.043	.375***	-.302***	.039	.091

* = $p < .05$, ** = $p < .01$, 표면 정서노동은 정서 척하기를 합한 내용임