

정서적 노동이 체험정서, 표현정서 및 양자간의 불일치에 미치는 효과

이주일 · 민경환

한림대학교 · 서울대학교

본 연구에서는 정서적 노동이 체험정서와 표현정서 및 양자간의 불일치에 미치는 영향을 조사하였다. 우선 정서적 노동을 측정하는 척도를 개발하였고, 개발된 정서적 노동척도를 이용하여 정서적 노동을 측정하고, 정서적 노동이 조직생활에서 발생하는 정서체험과 표현 및 양자간의 불일치에 어떤 영향을 주는지를 연구하였다. 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 정서적 노동은 불쾌, 피로, 부적 각성 등의 부정 정서의 체험과 정적인 상관관을 보였다. 둘째, 정서적 노동은 유쾌, 열정, 평온 등의 정적 정서의 표현과 정적인 상관관을 보였다. 셋째, 정서적 노동은 정적 정서의 경우 (표현-체험)의 차이값과 정적 상관관을 보였고 부정 정서의 경우 (체험-표현)의 차이값과 정적 상관관을 보였다. 본 연구의 결과는 정서적 노동이 요구되는 조직상황에서의 감정규칙과 표현규칙의 적용의 관점에서 논의되었다.

산업이 고도화됨에 따라 서비스업의 비중이 상대적으로 더욱 커지게 되고 이에 종사하는 사람의 수 또한 점차 많아지고 있다. 최근, 통계청의 조사에 의하면 우리나라의 경우도 서비스업에 종사하는 사람이 이미 70%에 육박하여 선진국형의 산업구조를 보이게 되었다(탁진국, 1999). 서비스업에 종사하는 사람의 수가 많다는 것은 본인의 의사와 관계없이 고객의 기분에 맞추어 행동할 것이 요구되는 직업에 종사하게 되는 사람의 수가 그만큼 많아지게 되었다는 것을 의미한다. 고객에 대한 서비스의 개념을 인상에 대한 관리(impression management)나 상대방을 배려하여 나타내는 행동(consideration behavior)으로까지 확대하여 생각하면, 고객에 대한 서비스는 비단 서비스업에 종사하는 사람들뿐만 아니라 업종에 상관없이 모든 직업인들에게 요구되는 자질이기도 하다. 예컨대, 대

학에서도 학생들에 의한 교수의 강의 평가가 이루어지고, 기업에서도 상사, 동료, 부하 및 고객에 의해 종업원의 업무 수행을 평가하는 방법들을 도입하고 있는 추세이다. 이런 추세들은 개인들로 하여금, 있는 그대로 자신을 나타내기보다는 사회적 요구에 합당한 방향으로 자신을 관리하도록 하는 인상 관리에 대한 요구를 키워주게 된다(Fineman, 1993). 최근에 조직 차원에서의 정서 관리 방식을 분석하고자 하는 연구들(Morris & Feldman, 1996; Fineman, 1993; Hochschild, 1983)이 증가하면서, 직무 수행에 필요한 정서를 관리하고 조절하게 하는 구성개념(construct)으로서 정서적 노동(emotional labor)에 대한 연구가 관심을 끌고 있다. 본 연구에서는 정서적 노동을 조작적으로 개념화하고, 정서적 노동이 체험정서, 표현정서 및 체험정서와 표현정서간의 불일치에 미치는 효과를 살펴보고

자 한다.

정서적 노동(emotional labor). 정서적 노동이란 개인이 경험하고 있는 정서와 상관없이 조직 또는 사회적으로 요구되는 규범에 맞추어 정서의 체험과 표현을 관리하는 것을 말한다. 정서적 노동에는 내면과 상관없이 표면적으로만 정서를 관리하려고 노력하는 것에서 표면적인 정서뿐만 아니라 내면적으로 경험하는 정서에 대해서도 관리하려는 것까지 수준의 차이가 있을 수 있다. Ashforth와 Humpley(1993)는 이 두 가지 형태를 구분하여 표면적 연기행위(surface acting)와 심층적 연기행위(deep acting)로 구분하였다. 표면적 연기행위는 안면 표정, 제스처, 목소리만을 이용하여 정서를 표현하는 것으로 실제로는 느끼지 않는 정서를 표현하는 것이다. 예로, 비행기 승무원이 위기 시에도 침착함을 보이는 경우를 들 수 있는데, 비행기 승무원들은 속으로 불안과 두려움을 느끼지만 겉으로는 냉정함과 침착함을 보이는 것이다. 심층적 연기행위는, 감정을 위장하는 것이나 상상을 통해 감정을 전환하는 것으로서 전자는 실제의 기분과 다른 어떤 정서를 능동적으로 유도해 내거나 억제함으로써 자신과 다른 정서를 표현하는 것이고, 후자는 자신이 나타내야 하는 정서를 일으키도록 자신의 생각을 조절하는 사고를 하거나 다른 이미지 및 기억을 되살려 봄으로써 정서의 체험과 표현을 모두 조절하려는 것을 말한다.

정서적 노동이란 개념은 Hochschild(1979)가 정서에 대해 의도적인 노력(勞力)이 행해지는 경우를 설명하기 위해 사용한 정서 작업(emotion work)이란 개념에서 발전한 개념이다. 정서 작업이란 정서 혹은 느낌에 대해 변화를 시도하는 행위를 말하는 것으로 정서를 관리한다는 것과 유사한 의미를 지니며 정서를 관리하는 내적인 작용을 일컫는다. 그러나 정서 통제(emotional control)나 정서 억제(emotional inhibition)와는 구별이 되는 것이다. 예컨대, 정서 통제나 억제가 어떤 정서가 표현되는 것을 막거나 억누르려는 시도인데 비해, 정서 작업은 의도적으로 어떠한 감정을 느끼려 하고 표현해 보려는 시도도 포괄하는 것으로 정서 억제나 통제보다 광의의 행위라 할 수 있다. 따

라서, 정서 작업에는 어떤 정서를 불러일으키려는 데에 초점을 두는 것과 어떤 정서를 억누르려 하는 것에 초점을 두는 두 가지 형태가 모두 있을 수 있다.

정서 작업이 전적으로 표현 규칙 또는 조직의 기대에 따라 발생하게 되면, 정서는 상품의 속성을 갖게 된다(Hochschild, 1979). 예컨대 일에 대한 의욕을 상실한 관리자가 의기 소침한 자신의 모습을 위장하기 위해 체험되는 감정과는 반대로 회사에 열정을 표시하는 경우나 비행기 승무원이 기분 나쁘고 흥분해 있는 고객을 만났을 경우에도 친절하고 평온한 듯이 보이는 것 등은 직무를 잘 수행하기 위해 자신의 정서를 파는 것과 다름없다는 것이다. Hochschild(1983)는 이를 감정의 상품화라고 부르며, 생산직에 종사하는 사람들과는 달리 서비스직에 종사하는 사람들은 직업의 특성상 다른 사람의 감정을 긍정적으로 증진시키기 위해 노력하고, 자신이 느끼는 감정은 통제하고 의도적으로 타인이 좋아하는 감정을 표현하는 것과 같은 '정서적 노동(emotional labor)'을 하게 된다고 하였다.

Hochschild(1983)는 자신이 제안했던 정서 작업(emotional work)의 의미를 '공개적으로 관찰 가능한 얼굴 및 신체 표현을 하도록 기분을 관리하는 것(p.7)'으로 보다 구체화한 다음 이를 정서적 노동이라고 정의하였다. 정서 작업이 수행되는 방법에는 여러 가지가 있을 수 있다. 첫째는 인지적인 것으로 심상 및 사고를 변화시킴으로써 감정을 변화시키려는 것을 들 수 있다. 둘째는 신체적인 것으로 정서의 신체적인 형태를 변화시키려는 시도이다. 숨을 천천히 쉰다던가 몸을 움직이지 않고 가만히 있는 것 등이 그 예가 될 수 있을 것이다. 셋째는 표현적인 것으로 내적 정서를 변화시키기 위해 표현 방식을 변화시키려는 시도이다. 예컨대 일부러 웃으려고 하거나 울려고 하는 시도 등을 들 수 있을 것이다.

한편, Ashforth와 Humpley(1993)는 정서 체험 자체보다는 표현된 정서 자체에 초점을 두고, '표현 규칙에 맞추어 적절한 정서를 표현하는 것(p. 90)'을 정서적 노동이라고 정의하였다. 그들은 개인의 내면에 영향을 주는 감정 규칙보다는 겉으로 표현되는 정서에

영향을 주는 표현 규칙이 정서적 노동을 결정하는 것이라고 보았다. 그 이유는 개인이 실제로 느끼는 것 보다는 표현 규칙에 따라 공개적으로 표출되어야 하는 것을 정서적 노동으로 간주하였기 때문이다. 이런 생각 하에 그들은 정서적인 노동을 서비스 수용자에게 가시적으로 영향을 줄 수 있도록 실제적인 행동이나 표현 규칙에 의거해서 정서를 표현하는 것으로 보았고, 내면적인 감정에 영향을 미치지 않으면서도 표면적으로만 표현 규칙에 동조하는 것이 가능하다고 보았다.

Morris와 Feldman(1996)은 정서적 노동에 대한 논의를 보다 구체화하여, ‘대인관계를 하는 동안에 조직 차원에서 요구하는 정서를 표현하기 위한 노력, 계획 및 요구되는 통제(p. 987)’로 정의하고, 정서 표현 빈도, 정서 표현에 대한 주의 집중, 정서 표현의 다양성, 체험정서와 다르게 정서표현을 하려는 것의 네 가지가 정서적 노동을 구성하게 된다고 제시하였다.

첫 번째 요소는 정서 표현 빈도이다. 이는 가장 자주 연구된 변인으로 서비스 제공자와 내담자간의 상호작용의 빈도를 말한다. 즉 서비스 제공자와 고객간에 호감, 신뢰, 존경과 같은 정서적 유대감이 형성될수록 고객은 그 조직과 계속하여 상호작용을 지속할 가능성이 높아지게 되며, 조직의 구성원이 고객에게 긍정적인 정서 표현을 많이 할수록 조직이 가지는 호감, 신뢰와 같은 긍정적 이미지가 커진다(Thomson, 1998)는 전제를 바탕으로 하는 것이다.

두 번째 요소는 요구되는 정서 표현에 주의를 기울이는 것이다. 정서표현에 대한 주의 집중은 정서 표현의 지속기간(duration)과 강도(intensity)의 형태로 나타난다. 우선, 정서 표현의 지속 기간은 담당 업무 및 조건에 따라 다르게 될 것이다. 단순한 감사 표시나 은행원의 미소와 같이 고도로 정형화된 상호작용 형태의 경우 정서 표현을 해야 하는 기간이 짧고, 요구되는 노력도 크지 않은 반면, 긴 지속 기간이 요구되는 상호작용은 더 많은 정서적 노력이 필요하게 된다. 이런 경우, 고객과의 상호작용의 형태가 덜 정형화되어 있기 때문에 정서적 에너지와 주의 집중이 더 많이 요구될 것이기 때문이다. 다음으로 정서 표현의

강도를 살펴보면, 서비스를 받는 동안에 고객의 태도를 바꾸게 하는 결정 요인은 정서 표현의 강도라고 할 수 있다(Morris & Feldman, 1996). 왜냐하면 고객은 서비스 제공자가 보이는 정서의 강도에 의해 자신이 받는 서비스의 내용에 대해 확신하거나 의심할 것이기 때문이다. 고객에게 강한 인상을 심어 주려면 눈에 두드러지게 나타나는 정서 표현을 해야 하는데 이럴 경우, 종업원의 정서적 노동의 양도 같이 커지게 될 것이다.

세 번째 요소는 표현되도록 요구되는 정서의 다양성이다. 표현되도록 요구되는 정서가 다양할수록 수행자의 정서 노동은 커지게 된다. 즉, 세부적인 상황적 맥락에 맞추어 표현되는 정서를 변화시켜야 한다면 변화의 수만큼 정서 노력에 투여되어야 할 심리적인 에너지는 더 커지게 된다. 간호사의 경우 환자에 대해 조연자, 치료자, 부모, 심부름꾼 등 다양한 역할을 수행하게 되며, 비서의 경우도 만나는 고객에 따라 정서표현이 달라지게 된다. 이 경우 그들의 심리적 에너지는 정서 표현의 다양성만큼 늘어나게 되는 것이다.

정서적 노동의 네 번째 요소는 내면과 불일치 하는 정서를 표현해야 하는 정도이다. 내면적으로 느끼는 정서와 표현하도록 요구되는 정서간의 차이를 느끼는 정도가 클 경우에 개인은 자신이 실제로 체험한 정서가 아니라 사회적 기대에 부응하는 정서를 표현하려고 할 것이다. 이와 같이 정서적 불일치를 느끼거나 내면과 다른 정서를 표현하게 되는 경우가 생기면, 개인은 내면과 불일치 하는 정서를 표현하기 위해서 더 많은 노력을 기울일 수밖에 없게 되는 것이다. 즉 내면과 일치되지도 않는 정서를 사회적 요구에 따라 표현해야 한다는 것은 그 자체가 힘든 노동과 같이 에너지를 투입할 것을 요구하게 되는 것이다.

본 연구에서는 기존의 연구자들이 정의하는 정서적 노동의 개념을 통합하여, 직무 수행상 및 사회적으로 요구되는 표현규칙에 맞추어 자신의 정서 체험 및 정서 표현을 관리하여 상황에 적절하게 정서를 표현하려는 노력으로 정의하고자 한다.

체험되는 정서(felt emotion). 얼굴 표정이나 실

험적인 조작을 통해 기본 정서를 밝히고자 하는 연구들(Plutchik, 1994; Ekman, 1992; Izard, 1977)은 분노, 두려움, 기쁨, 슬픔, 놀람 등은 모든 문화에 보편적으로 나타나는 정서라는 것을 보여주고 있다. 한편, 자기보고 설문 방법을 통하여 우리가 경험하는 정서 또는 기분의 차원을 분석한 결과 우리가 경험하는 유쾌정서와 각성정서의 차원(Russell, 1980)이나 정적정서와 부적 정서(Watson & Tellegen, 1985)의 차원에 의해 정서의 차원이 나누어지며 이들간의 조합에 의해 원형적인 배열(circumplex arrangement)이 가능한 것으로 밝혀졌다(Parkinson, Totterdell, Briner, & Reynolds, 1996; Weis & Cropanzano, 1995; Larsen & Diener, 1992; Mayer & Gaschke, 1988). 정서차원을 나누는 두 입장은 정서단어의 내용 면에서 상호 중복되는 부분들이 있지만, 두 차원 중에 유쾌정서와 각성정서는 감정을 인식하게 하는 의미론적 차원(semantic dimensions)으로, 그리고 정적 정서와 부적정서 차원은 경험한 정서에 대한 기술적 차원(descriptive dimensions)으로 설명이 된다(Parkinson, Totterdell, Briner, & Reynolds, 1996). 즉 제시된 단어의 의미를 평정하게 하는 경우 유쾌정서와 각성정서가 나타나는 반면 개인이 실제로 경험하는 정서를 기술하게 한 결과 각성차원은 나타나지 않고 정적 정서와 부적 정서 차원만이 나타난다(Feldman, 1995)는 것이다. 결론적으로 우리가 많은 상황에서 일상적으로 경험하는 정서 차원은 정적 정서와 부적 정서 차원으로 기술될 수 있으며 이 두 차원의 조합에 의해 보다 세분적인 차원을 분류하는 것도 가능하다는 것이다. 실제로 Watson과 Clark(1991)은 부적 정서 차원을 보다 세분화하여 부적 정서차원을 두려움, 적대감, 피로, 죄책감, 놀람, 슬픔, 수치심으로 구분하여 측정하고 있다. 본 연구에서도 자기보고 설문서를 이용하여 측정되는 정서를 보다 세분화하여 측정하였다.

차원적인 접근을 이용하여 기분(moods)을 연구하는 학자들(Diener & Larsen, 1993; Watson & Clark, 1984)은 기본 정서를 찾고자 하는 연구에서 다루어지는 개별 정서들(discrete emotions)은 일상생활에서 우리가 느끼는 정서체험의 일부분밖에 설명할 수 없다고 본

다. 왜냐하면 우리의 일상생활은 분노, 기쁨, 두려움 같은 기본 정서 이외의 정서 상태, 즉 이들이 결합되어 있거나 개별 정서로 이름짓기가 애매한 정서 상태에 있는 경우가 더 많을 것이기 때문이다. Diener와 Larsen(1993)은 1) 개별 정서를 유발시키는 상황이 서로 유사한 점(예컨대, 두려움, 분노, 슬픔이 유발되는 상황은 서로 유사함), 2) 동일 차원의 정서는 서로 유사한 체험을 하게 한다는 점(예컨대, 두려움, 분노, 슬픔은 개인에게 유사한 체험을 하게 함), 3) 정서로 인한 인지적 및 행동 경향성이 유사한 점(예컨대, 두려움, 슬픔, 분노는 모두 행동을 철회하게 하거나 사물의 특정 측면에 주의를 기울이게 함)을 이유로 개별 정서적 접근법보다는 차원적인 접근법을 활용할 것을 주장하였다.

한국어 단어에서 정서의 차원적 구조를 찾고자 이주일(1998)은 기존의 연구들에서 도출된 기분 차원을 측정하게 해주는 정서 단어들과 한국적 상황을 반영할 수 있도록 한국어 사전의 정서단어 분석을 통해 선정된 대표적인 정서 단어(안신호 등, 1993)를 통합하여 정서 단어를 측정하는 도구를 구성하였다. 본 연구에서는 이 도구를 통해 정적인 차원의 정서인 유쾌, 열정, 평온 정서와 부적인 차원의 정서인 불쾌, 피로, 각성(부적 각성)의 6가지 정서를 측정하였다.

표현되는 정서(expressed emotion). 체험되는 정서와 다르게 표현되는 정서는 외적인 표현 규칙에 영향을 받게 된다(Hochschild, 1979; Ekman, 1972). 예컨대, 서비스 업무에 종사하게 되는 사람들은 연구소에 근무하는 연구원들 보다 밝은 모습과 행복한 정서를 표현할 것을 요구받게 되고, 내면적으로 느끼는 정서가 무엇인지에 상관없이 조직으로부터 요구되는 정서(예, 미소 짓기, 적극적이고 활기찬 모습 등)를 표현해야 하는 상황에 처하게 된다. 특히, 서비스 조직에 종사하는 사람들의 경우 자신의 의사나 체험된 정서에 상관없이 조직에서 요구되는 표현규칙에 따라 정서 표현을 하는 것이 직무에서 요구되는 의무 중의 하나가 된다(Ashforth & Humphrey, 1995). 표현 규칙에 따라 정서 표현을 하는 것은 서비스 조직에서 근무하는 사람만이 아닌 여타의 조직 구성원에게도 해

당되는 사항이다. 즉, 누구나 자신이 속한 조직의 문화나 상황적 요구에 맞추어 정서를 표현하게 되는 경우가 있을 것이다. 이렇게 표현규칙에 따라 표현된 정서는 개인이 내적으로 느끼고 있는 정서와 반드시 일치하지는 않을 것이다.

Hochschild(1979)와 Ekman(1972)은 우리의 정서표현에 영향을 주는 정서에 대한 규범으로서 감정 규칙(feeling rule)과 표현 규칙(display rule)을 구분하였다. 감정 규칙이란 개인이 특정 상황에서 적절하다고 여기는 정서 내용, 강도, 지속 기간에 대한 개인적 신념을 의미하고, 표현 규칙이란 특정 상황에서 표현되도록 기대되는 정서에 대한 사회적 규범으로서 정서 표현의 내용과 강도를 제한하게 된다. 즉 특정 상황에서는 어떤 감정을 느껴야 한다는 개인적 믿음으로서의 감정 규칙과 특정 상황에서 어떻게 감정을 표현해야 한다는 규범으로서 주위 사람들의 사회적 기대에 의해 형성되는 표현 규칙을 구분하였다.

Rafaeli와 Sutton(1987)도 정서의 표현에 영향을 주는 감정 규칙을 내면화된 감정규칙(internalized feeling rule)과 외적인 감정 규칙(external feeling rules)으로 나누고 있다. 여기서 외적인 감정 규칙은 표현규칙을 말하는 것으로 볼 수 있다. 이 두 가지 규칙의 작용에 의해 개인이 실제로 느끼고 있는 정서나 내면화된 감정 규칙(feeling rule)에 따라 정서를 표현하는 경우와 외적으로 요구되는 표현규칙(display rule)에 따라 정서를 표현하는 경우를 구분해 볼 수 있다. 전자의 경우 개인적 특성 및 의지가 정서 표현에 영향을 줄 가능성이 커지며, 개인이 얼마나 정서를 풍부하게 느끼거나 표현하려는 성향을 가지고 있고 정서지능과 같은 정서를 표현하는 능력을 가지고 있는가가 개인의 정서 표현에 영향을 주는 것이다. 한편 후자의 경우, 정서 표현은 개인이 실제로 체험하고 있는 정서, 내면화된 감정 규칙뿐만 아니라 외적인 감정 규칙 즉, 표현규칙에 크게 영향을 받게 된다. 따라서, 이 경우에 표현된 정서는 보다 규범과 일치하게 될 것이며, 표현 규칙 속에 반영된 주위 사람들의 기대 등을 따르게 된다.

Sutton(1991)은 연체카드 대금을 수급하는 직무에

종사하는 수급원들에게 요구되는 정서표현에 대한 규칙과 이런 규칙들이 어떻게 사회화되고 유지되는지를 분석하였다. 예컨대, 수급원들은 연체자들에게 전화를 걸어 카드 대금 독촉을 하는 경우, 기본적으로 긴급성(urgency)정서를 표현하도록 하는 일반적인 표현 규칙과 연체자가 구체적으로 표현하는 정서에 따라 각기 다른 정서를 표현하도록 하는 상황 특정한 표현 규칙을 가지고 있었다. 즉, 수급원들은 연체자가 친절하거나 온화하게 나오면 약간 화를 내거나 중성적 반응을 보일 것, 연체자가 화를 낼 경우엔 침착함이나 중성적 반응을 보일 것, 연체자가 불안함을 나타낼 땐 약간 화를 내거나 중성적으로 반응할 것과 같은 정서 표현 규칙을 교육받았고, 신입 직원을 선발할 경우에도 조직에서 요구되는 정서의 표현을 잘 하는 사람을 선발하였으며, 조직이 정한 표현 규칙을 잘 따르는 사람에게 보상을 주는 것 등의 표현규칙을 유지하는 과정이 있었다.

Rafaeli와 Sutton(1989)은 개인이 표현하게 되는 정서의 내용, 강도, 다양성에 영향을 주는 요인들에 어떤 것들이 있는지를 분석하였다. 그들에 따르면, 표현된 정서는 다양한 선행 변인들에 의해 영향을 받게 되는데 첫째는 앞서서도 설명한 표현 규칙으로 사회적 규범, 직업적 규범 및 조직적 규범의 영향이었다. 두 번째는 역할 수행자의 특성으로서, 정서 표현성과 같은 개인적 특성뿐만 아니라, 자기검색성향(self-monitoring)이나 성차이가 표현된 정서에 영향을 주었다. 셋째는, 정서 표현에 대한 재량권으로서 업무 상황에서 개인이 얼마나 정서 표현의 재량권을 가지고 있는가 하는 것이었다.

이와 같이 표현되는 정서는 개인의 정서 표현적 특성 및 체험한 정서뿐만 아니라 표현 규칙에 의해 크게 영향을 받게 된다. 따라서, 표현된 정서는 내용, 강도, 다양성 측면에서 내적으로 경험하는 정서와 다르게 표현될 가능성이 있다. 본 연구에서는 표현된 정서에 정서적 노동과 같은 변인들이 어떤 영향을 주는지를 분석하고자 하였다.

체험된 정서와 표현된 정서간의 불일치(emotional dissonance). 정서표현에 대한 언급에서 체험된 정

서와 표현된 정서간에는 차이가 있을 수 있음을 보았다. 특히, 조직생활을 하게 되는 경우 개인은 본인의 의지나 의사와는 무관한 정서표현을 해야할 경우가 있다. 이렇게, 개인이 표현하는 정서가 실제로 느끼고 있는 정서와 다른 경우, 즉 표현된 정서가 내적으로 경험하고 있는 정서와 다른 경우에 정서적 불일치(emotional dissonance)가 생기게 된다. 예컨대, 즐겁지도 않은데 미소를 짓고 친절할 표정을 짓거나 속으로는 화가 치밀어 오르지만 겉으로는 평온하게 처신하는 경우와 같은 정서체험-표현간의 불일치가 나타날 수가 있다.

앞서 살펴본 Rafaeli와 Sutton(1987)은 체험정서, 외적인 감정규칙, 내적인 감정 규칙간의 조합에 따라 정서적 조화(emotional harmony), 정서적 불일치(emotional dissonance), 정서적 이탈(emotional deviance)이 나타난다고 제안했다. 정서적 조화란 체험정서와 외적인 감정 규칙과 내적인 감정 규칙이 모두 일치할 때 생긴다. 정서적 조화 현상은 조직체 내에서 개인의 지각과 환경의 요구가 합치(fit)함을 의미한다. 정서적 불일치는 표현 정서가 외적인 감정 규칙과는 일치하나 자신 내면의 감정 규칙과 불일치할 때 생긴다. 화를 내는 연체자에게 화를 내지 않고 부드럽고 온화한 정서를 표현하도록 요구받은 카드대금 수금원의 경우가 여기 해당된다. 정서적 이탈은 표현 정서가 내적인 감정 규칙과는 일치하나 외적인 기준과 불일치할 때 생기는 것으로 정서적 불일치와 반대의 경우다. 예를 들면 공감이나 타인에 대한 배려를 표현하는 것이 자신의 역할이라고 믿지만, 표현능력의 결여로 조직의 요구를 수용할 수 없기 때문에 그렇게 하지 못하고, 스트레스를 받게 되는 경우가 있을 수 있다.

앞에서 설명한 Sutton(1991)의 연구에서 카드대금 수금원들은 내면에 느끼는 정서와 직업상 표현해야 하는 정서간에 불일치가 생길 경우에 직접적으로 내면정서를 표현하지 못하고 간접적인 방법으로 자신의 정서를 표출하였다. 예컨대, 수금원들은 연체자들이 친절함을 보이거나 우물한 정서를 나타낼 경우 '화를 내거나 또는 분노를 의미하는' 정서를 표현하여 연체

자들에게 긴장감을 주도록 훈련을 받았다. 또한, 연체자가 전화를 건 사실에 대해 화를 낼 경우 연체자의 정서를 달래기 위해 '중성적이거나 조용함을 나타내는' 정서를 표출하도록 요구되었다. 이 경우에 수금원이 내면적으로 겪는 정서는 앞의 경우에는 '동정심 또는 중립적인 정서'를 느끼게 되고, 연체자가 적반하장 격으로 화를 내는 후자의 경우엔 같이 '화가 나는' 것이 정상이다. 이런 경우 아무리 경력이 많은 수금원들이라도 단순히 표현규칙에 따르기보다는 내면 정서에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 즉, 수화기를 막고 연체자가 듣지 못하는 욕을 하거나, 저질적인 제스처 등을 취해 보이는 등의 정서 표현 행동을 하였다.

김성훈(1994)은 비행기 승무원들이 고객과의 관계에서 느끼는 정서와 그에 대한 대처방략을 연구하였다. 그는 과도한 요구를 하거나 부당한 반응을 보이는 고객들을 만날 경우 비행기 승무원들이 어떻게 대처할 것인지에 대해 사례 분석을 하였다. 비행기 승무원들은 그런 상황에 부딪힐 경우 어떤 기분이 들것 이냐는 질문에 불쾌감과 분노가 느껴진다고 대답을 한 반면, 그런 상황에 마주칠 경우 어떻게 행동할 것 이냐는 질문에 대부분의 승무원들은 화를 내기보다는 직업 및 조직 규범에 따라 정적인 정서를 표현하겠다고 응답한 것이다.

한편, 체험정서와 표현정서간의 불일치는 정적인 정서와 부적인 정서에서 서로 다르게 나타난다(이주일, 1998; Parkinson, 1995). 예컨대, 이주일(1998)의 연구에 의하면 정적인 정서는 체험보다 더 많이 표현하도록 하는 작용이 있었고, 부적인 정서는 체험보다는 적게 표현하도록 하는 작용이 있었다. 본 연구에서는 체험정서와 표현정서간의 불일치를 측정하기 위해 정적 정서의 경우에는 표현한 정서와 체험한 정서간의 차이 값(즉, 체험한 것 이상으로 표현하는 것)을 계산하였고, 부정 정서의 경우에는 체험한 정서에서 표현한 정서간의 차이 값(즉, 체험한 것을 덜 표현하는 것)으로 계산하였다.

연구가설. Hochschild(1979)의 효시적 연구 이래 여러 연구자들이 정서적으로 노동을 하게 되는 상황 및

다양한 조건을 모색하였다(Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996).

Hochschild (1983)는 정서적 노동을 하게 되는 업무로서 ① 고객과의 대면접촉을 해야하고, ② 고객에게 정서를 표현해야 하고, 또한 ③ 그런 정서표현이 조직으로부터 모니터 되는 경우를 들었다. 앞에서 살펴본 것들이 정서적 노동을 하게 하는 업무특성으로 Morris와 Feldman(1996)은 정서표현 빈도, 정서표현에 대한 주의 집중 정도, 표현하는 정서의 다양성 및 내면적으로 느끼는 정서와 다른 정서를 표현하는 것의 4가지 요소를 들었다. 이러한 정서적 노동을 하는 경우가 많을수록 사람들은 불쾌, 피로, 각성과 같은 부정적 정서를 체험하게 될 것이나 유쾌, 열정, 평온 등의 정적 정서를 또한 보다 많이 표현하게 될 것이다. 즉, 체험적으로는 부정적인 정서를 많이 체험하게 되지만, 표현 상으로는 정적인 정서를 많이 표현해야 하는 불일치를 경험하게 될 것이다. 또한, 정서적 노동을 하게 되는 경우에 구성원들은 정적인 정서는 체험한 것보다 더 표현하려 할 것이고, 부정적인 정서는 체험한 것을 덜 표현하려 할 것이다.

가설 1. 직무 수행상 요구되는 정서적 노동은 구성원의 정서체험, 표현 및 양자간 불일치와 유의미한 관련이 있을 것이다.

예언1-1. 정서적 노동은 부정적인 정서의 체험과 정적인 상관을 나타낼 것이다.

예언1-2. 정서적 노동은 정적인 정서의 표현과 정적인 상관을 나타낼 것이다.

예언1-3. 정서적 노동은 정적 정서의 표현-체험간 불일치 및 부정적 정서의 체험-표현간 불일치와 정적인 상관을 나타낼 것이다.

본 연구에서는 정서적 노동의 효과를 비교하기 위해 정서적 노동과 유사한 효과를 나타낼 것으로 예상되는 정서 규범의 영향을 분석하였다. 조직에 근무하는 사람은 알게 모르게 조직에 형성되어 있는 정서표현에 관련된 규범 즉 표현 규칙에 영향을 받을 것이다(Parkinson, 1995). 따라서, 조직 생활에서도 정서 규범은 구성원들이 정적인 정서는 체험한 것보다 더 많이 표현하도록 하고, 부정적인 정서는 체험한 것을

덜 표현하게 할 것이다. 즉, 정서표현을 규제하는 정서 규범은 정서적 노동과 마찬가지로 불쾌, 피로, 각성과 같은 부정적인 정서를 체험하게 하나 유쾌, 열정, 평온 등의 정적 정서를 보다 많이 표현하게 할 것이다.

가설 2. 정서 규범에 대한 지각 정도는 구성원의 정서체험, 표현 및 양자간 불일치와 유의미한 관련이 있을 것이다.

예언2-1. 정서규범에 대한 지각은 부정적인 정서의 체험과 정적인 상관을 나타낼 것이다.

예언2-2. 정서규범에 대한 지각은 정적인 정서의 표현과 정적인 상관을 나타낼 것이다.

예언2-3. 정서 규범에 대한 지각은 정적 정서의 표현-체험간 불일치 및 부정적 정서의 체험-표현간 불일치와 정적인 상관을 나타낼 것이다.

정서적 노동의 효과를 비교하기 위해 본 연구에서는 정서적 특성을 나타내는 변인과 직무 특성에 관한 변인을 선택하였다. 우선 개인적 특성인 정서성(affectivity)이 개인의 정서체험, 정서표현 및 정서체험-표현간 불일치에 영향을 줄 수 있을 것이다(Rafaeli & Sutton, 1987). 예컨대, 자신을 긍정적이며 낙관적으로 여기는 개인은 정적인 정서를 많이 체험하고, 부정적인 정서는 적게 체험할 것이다. 이들은 또한 정적인 정서의 표현을 많이 하고 부정적인 정서는 적게 표현할 것이다(Morris & Feldman, 1996; Kammann & Flett, 1983). 따라서 이들은 정서체험-표현간의 불일치가 적을 것이므로, 실제로는 정적 정서를 체험하지 않으면서도 일부러 정적 정서를 표현하거나, 부정적 정서를 체험하고 있으면서도 그 부정적 정서를 겉으로 표현하는 것을 억제하는 경향은 적을 것이다.

한편, 직무 특성과 직무 정서간의 관계를 살펴본 권석균(1997)의 연구에서는 직무 자율성, 업무의 다양성, 업무 통제감, 업무의 중요성, 업무로부터의 피드백, 업무에 대한 재량권 같은 직무 특성들은 개인에게 '놀랍고, 복잡하고, 새로운' 자극을 줌으로 인해 정적 정서(열중, 피로)에 영향을 미쳤으나, 업무의 일상성은 '평이하고 단순하고, 반복적인' 자극을 줌으로

부적 정서(불안, 이완)를 체험하게 하는 것으로 나타났다. 마찬가지로, 단순 업무를 요구하는 직무는 개인에게 부적적인 영향을 줄 것이며, 개인이 담당해야 할 업무의 기준이 명료하고 구체적으로 설정되어 있는 업무일수록 개인은 긍정적인 정서를 경험하고 표현할 것이다(Hackman & Oldham, 1975). 따라서, 수행하는 업무가 단순하고 반복되는 경우 기계적으로 정서를 표현할 가능성이 많으므로 조직에서 요구하는 정서(주로 정적인 정서)를 자동적으로 표현하게 될 것이므로, 이 경우에 자신의 내면적인 정서와 표현하는 정서간에 차이가 커질 것이다.

가설 3. 긍정적 정서성은 정서체험, 표현 및 양자간 불일치와 유의미한 관련이 있을 것이다.

예언3-1. 긍정적 정서성은 정적인 정서의 체험, 표현과는 정적인 상관관을 나타내고, 부적적인 정서의 체험 및 표현과는 부적적인 상관관을 나타낼 것이다.

예언3-2. 긍정적 정서성은 정적 정서의 표현-체험간 불일치 및 부적 정서의 체험-표현간 불일치와 부적적인 상관관을 보일 것이다.

가설 4. 업무 단순성은 구성원의 정서체험, 표현 및 양자간 불일치와 유의미한 관련이 있을 것이다.

예언4-1. 업무 단순성은 부적적인 정서 체험, 표현과 정적 상관관을 나타내고, 정적인 정서 체험, 표현과는 부적 상관관을 나타낼 것이다.

예언4-2. 업무 단순성은 정적 정서의 표현-체험간의 불일치 및 부적 정서의 체험-표현간의 불일치와 정적인 상관관을 나타낼 것이다.

방 법

연구대상

업무 특성상 고객과 직접 접촉해야 하는 서비스 업종에 종사하는 사람들이 포함되도록 연구 대상을 선정하였고, 서비스 업종이 아닌 직무에 종사하는 사람

들을 함께 선정하여 두 집단간의 차이를 조사하였다. 분석에 포함된 연구대상은, 제조업체 4개사, 금융권 3개사, 보험회사 1개, 호텔 1개사, 연구소1개 등 15개 기업의 구성원 301명이었으며 조직체당 평균 20명 가량이 참여하였다. 인구학적 질문에 응답하지 않은 사람들을 제외하였을 경우, 성별 구분을 보면, 남자가 200명(68%), 여자가 95명(32%)이었으며, 직급별로는 대리급 이하가 192명(65%), 관리자 51명(17%), 연구원 및 재학생교 교사 등이 53명(18%)이었다. 담당 업무로 구분하면, 서비스 업무에 종사하는 사람이 70명(28%), 비서비스 업무에 종사하는 사람이 179명(72%)이었다. 근속연수로 살펴보면 평균 4.74년(표준편차 4.33년)이었으며 중간 값은 3년이었다.

측정도구

직무 정서의 측정: 이주일(1998)은 직무 정서를 측정하는 정서 척도를 구성하기 위해 Watson과 Tellegen(1985), Watson과 Clark 및 Tellegen(1988), Burke 등(1989)이 사용한 정적 정서와 부적 정서, 유쾌정서와 각성정서를 측정한 단어 중 중복되는 단어를 제외한 정서 단어 50개와 안신호 등(1993)이 한국어에서 추출한 대표적 정서 단어 96개에 대하여 직무 적절성과 유쾌도 값을 5점 척도에 평정하게 한 다음 최종적으로 69개 정서 단어를 선정하였다. 본 연구에서는 최종 선정된 69개 단어에 대하여 체험정서와 표현정서를 측정하였다. 정서 척도에 대한 응답 척도는 체험정서는 해당 정서 단어에 나타난 정서를 '전혀 느끼지 않는다(1점)'에서 '항상 느낀다(5점)'의 5점 척도 상에서 응답하게 하였고, 표현정서는 '전혀 표현하지 않는다(1점)'에서 '항상 표현한다(5점)'의 5점 척도 상에서 응답하게 하였다. 정서적 불일치는 유쾌, 열정, 평온과 같은 정적 정서의 경우 '표현정서-체험정서'의 값으로 측정하였고, 불쾌, 피로, 각성과 같은 부적 정서의 경우 '체험정서-표현정서'의 값으로 측정하였다. 69개 문항에 대한 체험정서에 응답한 값을 이용하여 요인 분석을 통해 유쾌, 불쾌, 열정, 피로, 평온, 각성의 6가지 하위 정서를 측정하였다.

유쾌정서는 흥미롭다, 자랑스럽다, 만족하다, 행복

하다, 기쁘다, 흡족하다, 신나다, 유쾌하다, 즐겁다, 재미있다, 흐뭇하다, 사랑스럽다의 12문항으로 측정하였고, 불쾌정서는 기막히다, 황당하다, 착잡하다, 불쾌하다, 속상하다, 후회하다, 아쉽다, 안타깝다, 섭섭하다, 마음에 걸리다, 불안하다의 11문항으로 측정하였고, 열정정서는 활발하다, 힘차다, 열정적이다, 원기 왕성하다, 흥겹다의 5문항으로 측정하였고, 피로정서는 졸리다, 지루하다, 짜증스럽다, 우울하다, 불만스럽다, 싫증나다, 지겹다, 갑갑하다의 8문항으로 측정하였고, 평온정서는 침착하다, 편안하다, 안심하다, 차분하다, 평온하다, 조용하다의 6문항으로 측정하였고, 각성정서는 정신차리다, 주의 깊다, 걱정스럽다, 놀란다, 마음졸이다, 궁금하다, 마음쓰이다의 7문항으로 측정하였다. 정서척도의 신뢰도 계수 Cronbach α 는 체험정서, 표현정서 별로 유쾌정서는 .95, .92, 불쾌정서는 .94, .93, 열정정서는 .90, .87, 피로정서는 .90, .89, 평온정서는 .83, .84, 각성정서는 .61, .67이었다.

정서적 노동 척도의 개발 및 측정: 정서적 노동 척도는 기존 연구자들의 개념적 정의(Morris & Feldman, 1996; Adelman, 1989; Hochschild, 1983; 김원형, 1997; 김성훈, 1994)를 바탕으로 해당 개념을 측정하는 문항을 새로이 제작하거나 기존의 연구들에서 사용된 측정 문항들을 활용하여 예비 문항을 만든 후, 문항 분석을 통해 본 연구에서 새로이 개발하였다. 정서적 노동척도 구성을 위해 사용한 예비 문항들은 다음과 같은 자료들을 활용하였다.

① 정서표현 업무 수행: Hochschild(1983)가 정서적 노동을 나타내기 위한 기본 조건으로 제시한 3가지 기준 즉, i) 고객과 직접 접촉(대면 또는 유선상)하는 업무를 수행하고, ii) 업무의 일부로서 유선상 또는 대면 관계를 통해 정서를 표현할 것이 요구되며, iii) 조직 차원에서의 감시 및 고객을 통한 모니터링 등을 통해 개인의 정서 행동이 관리되는 정도를 측정하는 문항들로, 고객 접점에서 업무를 수행하는 정도를 나타내는 6문항이었다.

② 정서표현 관리: Adelman(1989)이 업무 수행이나 조직에 필요한 정서표현을 하기 위해 일부러 노력하거나 관리하는 정도를 측정하기 위해 개발한 척도를

김원형(1997)이 일부 수정하여 사용한 6문항이었다.

③ 정서에 대한 주의 집중: Morris와 Feldman(1996)의 정서에 주의를 기울이는 정도에 대한 기준에 따라 본 연구자가 구성한 척도로 i) 고객과 긴 시간 동안 접촉해야 하는 정도, ii) 고객과 장기적으로 접촉해야 하는 정도, iii) 자신이 표현하는 정서에 주의를 기울여야 하는 정도 등을 측정하는 6문항이었다.

④ 정서표현의 다양성: Morris와 Feldman(1996)의 기준에 따라 본 연구자가 구성한 척도로 조직 장면에서 얼마나 다양한 정서를 표현해야 하는지를 측정하는 것으로 i) 다양한 정서표현이 요구되는 정도, ii) 다양한 사람을 만나야 하는 정도, iii) 상황에 따라 다양한 처신을 해야 하는 정도 등을 측정하는 4문항이었다.

⑤ 정서표현 빈도: Adelman(1989)이 고객 지향적인 정서표현 빈도를 측정하기 위해 사용한 문항들을 변안한 것으로 고객과의 상호 작용시 표현해야 하는 정서들, 즉 i) 고객에게 친절히 하는 것, ii) 고객을 중시하는 것, iii) 고객에게 부적절한 감정을 감추는 것 등이 업무 중에 얼마나 자주 발생하는지를 '거의 일어나지 않는다(1점)'와 '항상 일어난다(5점)'의 5점 척도에 따라 측정하는 6문항이었다. 이 문항들은 Morris와 Feldman(1996)이 제안한 첫 번째 요소를 측정하기 위해 포함하였다.

⑥ 내적 감정과 다른 정서의 표현정도: 김성훈(1994)이 정서관리에 대한 노력 정도를 측정하기 위해 개발한 척도 중 업무에 자신의 내면과 다른 감정을 표현해야 하는 경우가 얼마나 자주 있는지를 측정하는 4문항이었다. 이 문항들은 Morris와 Feldman(1996)이 제안한 네 번째 요소를 측정하기 위해 추가한 것으로, 자신이 표현한 정서가 내면과 다른 정서를 얼마나 많이 표현하는지를 진술문으로 측정하고자 한 것이었다.

정서적 노동을 측정하기 위해 최종적으로 선정된 문항은 예비 문항 중 문항-전체 상관의 떨어지는 2문항을 제외한 30문항이었다. 척도에 포함된 문항들의 내용적 유사성을 알아보기 위해 이들에 대해 요인 분석을 실시한 결과 고유치 1.0이상인 요인은 5개로, 이들은 각각 고객 중심적으로 정서를 표현하는 빈도,

직접적으로 정서표현을 하는 정도, 정서적 노력, 내면과 다른 정서를 표현하는 정도, 정서에 대한 주의 집중을 측정하는 것으로 해석할 수 있었다. 그러나, 스크리 검사(scree test)와 요인간 상관 및 요인을 회전시키기 전 제 1요인에 대한 요인 부하량(모두 .30이상 을 나타냄)을 기준으로 평가해 볼 때, 5요인보다는 단일 요인으로 구성된 척도로 보는 것이 합리적이라는 판단 하에 30문항 전체를 합산한 점수로 정서적 노동을 나타내는 점수를 계산하였다. 30문항 전체에 대한 신뢰도 계수 Cronbach α 는 .93으로 매우 높은 신뢰도를 나타냈다. 본 연구에서 개발한 정서적 노동을 측정하는 척도는 부록에 제시하였다.

정서 규범에 대한 인식: 조직 생활을 원활히 하기 위해 조직에서 요구되는 정서표현 규칙에 따라 자신이 표현하는 정서를 조절하는 것이 중요하다고 보는 정도를 나타내는 것으로 김성훈(1994)이 개발한 척도를 사용하였다. 측정된 내용은 '직장에서 나의 기분을 있는 그대로 표현해서는 안 된다', '직장에서 편하게 일하기 위해서는 자신의 감정을 조절하는 방법을 많이 알고 있어야 한다', '나의 직장에서는 감정을 통제하는 일이 매우 중요하다', '일터에서 내가 느끼는 기분을 조절하는 일은 우리 회사를 위해서도 매우 중요하다'의 4문항이었고, 4문항에 대한 신뢰도 계수 Cronbach α 는 .76이었다.

긍정적 정서성: 개인의 정서성을 측정하기 위해 Kammann과 Flett(1983)가 개발한 감정 지표(affectometer)를 번안하여 사용하였다. 10가지 영역에 대해 긍정적 차원과 부정적 차원을 질문하는 것으로, 측정된 10개 차원은 개인의 삶의 방향성, 낙관성, 자존심, 자기 효능감, 사회적 지지, 사회적 관심, 자율성, 열정, 유쾌도, 사고의 명료성으로 되어 있다. 10가지 차원의 긍정적 질문과 부정적 질문을 통해 정적 정서성과 부정적 정서성을 측정하도록 되어 있는 것으로서 '나의 미래는 희망적이다'와 같은 정적인 문항 10개, '나는 원치 않지만 버려진 것 같은 기분이다'와 같은 부정적인 문항 10개였다. 20문항에 대한 요인 분석을 한 결과, 긍정성과 부정성으로 구분하기보다는 단일 요인으로 보는 것이 타당하다는 판단(스크리 검사결과

1요인 해석을 지지하였고, 요인을 회전시키기 전의 제 1요인에 대한 각 항목들의 요인 부하량이 대부분 .30이 넘었음)과 자료 해석의 간명화를 위해 부정적인 문항을 정적인 문항으로 재부호화(recoding)하여 긍정적 정서성의 점수를 계산하였다. 긍정적 정서성에 대한 20문항의 신뢰도 계수 Cronbach α 는 .89였다.

업무 단순성: 담당하고 있는 직무의 특성을 측정하기 위해 업무 단순성을 측정하였다. Van de Ven과 Ferry(1980)가 개발한 직무 일상성 척도를 사용하였으며, 자신이 담당하고 있는 업무가 얼마나 단순, 반복적인 일로 구성되어 있는지를 5점 척도에 답하게 하였다. 즉, '나의 업무는 날마다 거의 같은 작업을 수행하는 것이다'와 같은 4문항으로 구성되어 있었고, 본 연구에서는 신뢰도 계수 Cronbach α 는 .73이었다.

연구 절차

조사 대상자들에게 지난 일주일간을 회고하여 볼 때, 해당 단어에 나타난 정서를 얼마나 체험했는지를 체크하게 하고, 중간에 정서 유발의 원인이 되는 변인들에 응답하게 한 후, 해당 정서 단어에 나타난 감정을 표현한 정도를 체크하게 한 후, 마지막으로 인구학적 자료에 응답하게 하였다. 설문 중 일부는 교육을 받기 위해 집단적으로 소집이 되었을 때 응답을 받았고, 일부는 개별적으로 배포하여 설문에 응답하게 한 후 수거하였다.

결 과

정서적 노동과 직무 정서간의 관계

정서적 노동은 부정 정서체험 전체와 유의미한 정적인 상관을 나타냈다($r=.23, p<.001$). 하위 척도별 분석에서도 정서적 노동은 불쾌체험, 피로체험, 각성 체험과 모두 유의미한 정적인 상관을 나타냈다($r=.23, p<.001; r=.13, p<.05; r=.23, p<.001$). 한편, 정적 정서와의 관계성에서는 정서체험 전체와만 어느 정도 관련이 있었고($r=.10, p<.10$), 유쾌, 열정, 평온체험의 하위척도들과는 유의미한 관계가 나타나지 않았다.

그러나, 정서적 노동과 표현정서와의 관계에서 정

서적 노동은 정적 정서의 표현전체와 정적인 상관을 보이는 것으로 나타났고($r=.25, p<.001$), 표현정서의 하위 척도와의 관계에서도 유쾌표현, 열정표현과 유의미한 정적인 상관을 나타냈다($r=.17, p<.01; r=.15, p<.01$). 한편 정서적 노동은 부적 정서 표현전체와도 유의미한 관계를 나타냈으나($r=.12, p<.05$), 하위 척도에서 보면 주로 각성표현과 유의미한 정적인 상관을 나타냈고($r=.20, p<.01$), 유쾌표현, 열정표현과는 유의미한 관계를 나타내지 않았다.

정서적 노동과 정서체험-표현간 불일치의 관계는 정서적 노동은 부적 불일치 전체 및 정적 불일치 전체와 어느 정도 정적인 상관을 나타냈다($r=.10, p<.10; r=.11, p<.10$). 그러나, 하위 척도별로 볼 때, 정서적 노동은 유쾌 불일치와 불쾌 불일치와만 유의미한 정적 상관을 나타냈다($r=.14, p<.01; r=.13, p<.05$).

정서적 노동이 체험정서, 표현정서 및 정서적 불일치에 주는 효과를 구체적으로 살펴보기 위해 정서적 노동의 점수를 기준으로 평균보다 1표준편차가 큰 집단은 '정서적 노동 고(high)'의 집단으로 하고, 평균보

다 1표준편차 적은 집단은 '정서적 노동 저(low)'의 집단으로 하여 독립표본 t검증을 하였다.

t검증 결과, 정서적 노동을 많이 하는 집단은 정서 체험의 경우에는 부적 정서체험을 많이 하고($t=-3.58, p<.001$), 정서표현의 경우에는 정적 정서 표현을 많이 하였다($t=1.96, p<.05$). 또한 정서적 노동 '고'의 집단은 부적 정서의 불일치가 많았고($t=-3.26, p<.05$), 정적인 정서의 불일치도 높은 경향이 나타났다($t=1.76, p<.10$). 구체적으로 정서적 노동을 많이 하는 집단은 불쾌체험, 피로체험, 각성체험이 많았고($t=3.89, p<.001; t=2.16, p<.05; t=2.67, p<.01$), 유쾌정서 표현을 유의미하게 많이 했으며($t=2.24, p<.05$), 열정정서도 많이 표현하는 경향이 있었다($t=1.62, p<.10$). 또한, 정서적 노동을 많이 하는 집단은 유쾌불일치, 불쾌불일치, 피로불일치가 높은 것으로 나타났다($t=2.36, p<.05; t=3.53, p<.001; t=2.53, p<.05$).

정서적 노동의 직무 정서에 대한 영향의 분석. 정서적 노동이 직무 정서에 미치는 직접적인 효과를 분석하기 위해 위계적인 회귀분석을 시행하였다. 어느

표 1. 직무 정서와 정서적 노동, 정서 규범, 정서성 및 업무 단순성간의 상관 행렬

체험정서:	유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
정서적 노동	.02	.23***	.09	.13*	.06	.23***	.05	.22***
정서규범	.08	.13*	.04	.10+	.04	.24***	.07	.17*
긍정적 정서성	.47***	-.46***	.36***	-.52***	.28***	-.12*	.46***	-.48***
업무단순성	-.19***	.29***	-.11+	.27***	-.03	.04	-.15*	.27***
표현정서:	유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
정서적 노동	.17**	.11+	.15*	.04	.06	.20***	.16**	.12***
정서규범	.20***	-.04	.20***	-.10+	.14*	.18***	.21***	-.01
긍정적 정서성	.40***	-.34***	.38***	-.39***	.27***	.04	.44***	-.34***
업무단순성	-.08	.15*	-.11+	.20***	.07	.05	-.06	.16**
정서불일치:	유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
정서적 노동	.14**	.13***	.04	.09	.00	-.03	.10+	.11+
정서규범	.27***	.15*	.20***	.17**	.15*	.05	.27***	.16**
긍정적 정서성	-.16**	-.17**	-.05	-.19**	-.03	-.08	-.12*	-.19***
업무단순성	.15*	.15*	-.02	.11+	.10+	.00	.13*	.13*

주. 불일치는 유쾌, 열정, 평온 같은 정적 불일치의 경우 '표현-체험'의 값이고, 불쾌, 피로, 각성의 부적 불일치의 경우 '체험-표현'의 값임. += $p<.10$, *= $p<.05$, **= $p<.01$, ***= $p<.001$, N=298-301사이임

표 2. 정서적 노동에 따른 직무 정서의 차이

정서적 노동 (N)	<체험 정서>							
	유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
고(39)	2.93	2.86	3.15	2.62	3.00	3.20	3.00	2.88
저(43)	3.04	2.15	3.07	2.24	2.98	2.86	2.84	2.37
<i>t</i>	-0.59	3.89***	0.38	2.16*	0.18	2.67**	1.03	-3.58***
	<표현 정서>							
	유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
고(39)	3.61	2.36	3.57	2.19	3.37	3.11	3.54	2.51
저(43)	3.30	2.35	3.29	2.27	3.31	2.91	3.30	2.48
<i>t</i>	2.24*	0.09	1.62+	-0.51	1.42	1.70+	1.96*	0.27
	<정서 불일치>							
	유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
고(39)	0.67	0.49	0.42	0.41	0.38	-0.08	0.54	0.36
저(43)	0.26	-0.19	0.22	-0.03	0.33	-0.05	0.27	0.11
<i>t</i>	-2.36*	3.53***	1.00	2.53*	0.29	1.11	1.76+	3.26*

주. 수치는 최소 1에서 5점 사이의 값을 나타내며, 평균값을 제시하였음. 불일치는 유쾌, 열정, 평온정서와 같은 정적 불일치의 경우 '표현-체험'의 값이고, 불쾌, 피로, 각성의 부적불일치의 경우 '체험-표현'의 값임.
 += $p < 0.10$, *= $p < 0.05$, **= $p < 0.01$, ***= $p < 0.001$, N=298-301 사이임.

변인의 직접적인 설명량은 위계적인 회귀분석을 통하여 구할 수 있는데(한국 심리학회, 1990), 해당 변인을 추가하여 회귀 분석을 한 경우 회귀 결정 계수가 증가한 분량을 계산하여 해당 변인이 종속 변인에 대해 가지는 직접적인 설명량을 계산하는 것이 가능하다. 본 연구에서는 정서 규범, 긍정적 정서성, 업무 단순성이 직무 정서를 설명하는 설명 계수를 구한 다음, 정서적 노동을 추가하였을 경우에 얼마나 설명량이 증가하는지를 분석하였다. 즉, 정서적 노동이 직무 정서(정서체험, 정서표현, 정서체험-표현간 불일치)를 직접적으로 설명하는 변량이 어느 정도나 되는지를 분석하였다.

위계적 회귀 분석 결과 정서적 노동은 부적 정서 체험 전체의 설명량을 유의미하게 증가시키는 것으로 나타났고($F=14.01$, $p < 0.001$), 특히, 불쾌정서 체험과 각성정서 체험의 설명량을 높여주는 것으로 나타났다($F=15.96$, $p < 0.001$; $F=12.03$, $p < 0.001$). 피로정서 체험도

어느 정도는 증가하는 것으로 나타났다($F=2.86$, $p < 0.10$). 반면에 정적 정서 체험에 대해서는 어느 정서에 대해서도 설명량을 유의미하게 높여주지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 정서표현에 정서적 노동이 주는 영향력을 분석해본 결과는 정서체험에 대한 결과와 반대로 나타났는데, 정서적 노동은 사람들로 하여금 정적인 정서전체의 표현을 더 많이 하도록 하는 것으로 나타났다($F=13.51$, $p < 0.001$). 특히, 유쾌정서의 표현, 열정정서의 표현에 대한 설명량을 유의미하게 증가시키는 것으로 나타났다($F=16.96$, $p < 0.001$; $F=6.90$, $p < 0.01$). 부적 정서의 표현에 대해서도 정서적 노동은 설명력을 증가시키기는 하였지만 부적 각성 정서표현에 대한 설명량에서만 유의미한 증가를 나타냈다($F=10.94$, $p < 0.001$). 마지막으로, 정서적 노동이 정서적 불일치를 직접 설명하는 정도를 분석해본 결과, 정서적 노동은 정적인 정서 불일치 전체에 대한 설명량을 유의미하게 증가시키는 것으로 나타났다($F=4.13$,

$p < .05$). 특히 유쾌정서 불일치에 대한 설명량을 유의미하게 증가시켰다($F = 6.16, p < .05$). 그러나 부적 정서 불일치의 경우 불쾌정서 불일치에만 어느 정도 영향을 주는 것으로 나타났다($F = 3.73, p < .10$).

정서 규범과 직무 정서와의 관계.

정서적 노동과 비슷한 효과를 나타내리라고 예상되었던 정서 규범도 정서적 노동과 마찬가지로 부적 정서체험 전체와 유의미한 정적인 상관을 나타냈다($r = .17, p < .05$). 하위척도 별로는 불쾌체험, 각성체험과 유의미한 정적인 상관을 나타냈고($r = .13, p < .05; r = .24, p < .001$), 피로체험과도 어느 정도 관련이 있었다($r = .10, p < .10$). 한편 정적 정서의 체험과는 거의 관련이 없었다.

정서 규범과 표현정서와의 관계에서 정서 규범은 정적 정서의 표현과 유의미한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다($r = .21, p < .001$). 정서 규범과 표현정서의 하위 척도와의 관계에서도 유쾌표현, 열정표현, 평온표현이 모두 정서 규범과 유의미한 정적인 상관을 나타냈다($r = .20, p < .001; r = .20, p < .001; r = .14, p < .05$). 한편 정서 규범은 부적 정서의 표현 전체와는 유의미한 관계를 나타내지 않았으나, 하위 척도 중 각성 표현과 유의미한 정적 상관을 나타냈고($r = -.18, p < .01$), 피로표현과도 어느 정도 관련이 있었다($r = -.10, p < .10$).

정서 규범과 정서 불일치의 관계는 정서 규범은 정적 불일치 및 부적 불일치 전체와 정적인 상관을 나타냈다($r = .27, p < .001; r = .16, p < .01$). 하위 척도별로 볼 때, 정서 규범은 각성 불일치를 제외하고 유쾌 불

표 3. 직무 정서에 대한 정서적 노동의 위계적 회귀분석 결과

		<체험 정서>							
		유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
3변인만 ¹	R^2	.2494	.2496	.1743	.3011	.1211	.0200	.2566	.2612
정서노동 추가시 ²	R^2	.2509	.2881	.1783	.3078	.1216	.0584	.2589	.2947
	ΔR^2	.0015	.0385	.0040	.0067	.0007	.0384	.0023	.0335
	F	.59	15.96**	1.44	2.86+	.24	12.03**	0.92	14.01**
		<표현 정서>							
		유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
3변인만 ¹	R^2	.1925	.1299	.1666	.1706	.1176	.0074	.2213	.1262
정서노동추가시 ²	R^2	.2364	.1389	.1965	.1707	.1207	.0429	.2554	.1360
	ΔR^2	.0439	.0090	.0209	.0001	.0031	.0355	.0341	.0985
	F	16.96**	3.08+	6.90**	0.04+	1.04	.1094**	13.51**	3.35+
		<정서 불일치>							
		유쾌	불쾌	열정	피로	평온	각성	정적전체	부적전체
3변인만 ¹	R^2	.0415	.0402	.0140	.0422	.0158	.0085	.0304	.0414
정서노동추가시 ²	R^2	.0611	.0522	.0201	.0474	.0164	.0086	.0438	.0495
	ΔR^2	.0196	.0120	.0061	.0052	.0006	.0001	.0134	.0081
	F	6.16*	3.73+	1.84	1.61	.18	0.03	4.13*	2.51

주. 1: 정서규범, 긍정성, 업무 단순성이 예언변인으로 들어갈 경우의 회귀 결정계수,

2: ¹에 정서적 노동이 추가될 경우의 회귀결정계수.

회귀계수가 .03이상이면, $p < .05$ 수준에서, .04이상이면 $p < .01$ 수준에서, .06이상이면 $p < .001$ 수준에서 유의미함.

F 값은 ΔR^2 에 대한 변량 분석 결과임. += $p < .10$, *= $p < .05$, **= $p < .01$

일치, 불쾌 불일치, 열정불일치, 피로불일치, 평은 불일치와 모두 유의미한 정적 상관관을 나타냈다($r=.27, p<.001; r=.15, p<.05; r=.20, p<.01; r=.17, p<.01; r=.15, p<.05$).

정서 규범의 효과를 구체적으로 살펴보기 위해 정서적 노동과 마찬가지로 정서 규범의 점수를 기준으로 평균보다 1표준편차가 큰 집단은 '정서 규범 고(high)'의 집단으로 하고, 평균보다 1표준편차가 적은 집단은 '정서 규범 저(low)'의 집단으로 하여 t 검증을 하였다.

t 검증 결과는 정서 규범 '고'의 집단도 '저'의 집단에 비해 정서 체험의 경우에는 부적 정서체험을 많이 하는 경향을 보였으며($t=1.74, p<.10$), 정서표현의 경우에는 정적 정서의 표현을 유의미하게 많이 하였다($t=2.89, p<.01$). 또한 정서 규범 '고'의 집단은 정적 정서의 불일치가 유의미하게 많았고 ($t=3.13, p<.01$), 부적 정서의 불일치도 많은 경향이 나타났다($t=1.86, p<.10$). 하위 척도 별로 살펴보면 정서 규범을 많이 인

식하는 집단은 불쾌체험과 각성체험이 많았다($t=2.12, p<.05; t=2.79, p<.001$). 또한 유쾌표현, 열정표현, 평은표현을 유의미하게 많이 했으며($t=2.77, p<.001; t=2.59, p<.05; t=1.97, p<.05$), 정적 정서표현 중 각성표현도 많이 하였으며($t=2.22, p<.05$), 피로표현도 많이 하는 경향이 나타났다($t=1.77, p<.10$). 이들은 또한, 유쾌불일치, 열정불일치 및 평은불일치가 높았으며($t=3.11, p<.001; t=-2.32, p<.05; t=1.98, p<.05$), 불쾌불일치, 피로불일치도 높은 경향이 나타났다($t=1.87, p<.10; t=1.87, p<.10$).

긍정적 정서성과 직무 정서와의 관계

긍정적 정서성은 각성정서를 제외하고는 직무에서의 정서체험 및 정서표현과 모두 높은 상관관을 나타냈다(표 1). 구체적으로 긍정적 정서성은 정적 정서와는 정적인 상관관을 나타냈고, 부적 정서와는 부적 상관관을 나타냈다($r=.28$ 에서 $-.52$ 사이로 모두 $p<.001$ 수준에서 유의미함). 각성정서와의 관계에서는 체험정서에서는

표 4. 정서 규범에 따른 직무 정서의 차이

정서 규범 (N)	<체험 정서>							
	유쾌	불쾌	열정	피로	평은	각성	정적전체	부적전체
고(43)	2.86	2.86	3.07	2.62	2.78	3.23	2.88	2.88
저(51)	2.96	2.53	3.09	2.48	2.85	2.87	2.96	2.61
t	-0.57	2.12*	-0.08	0.74	-0.44	2.79**	0.48	1.74
	<표현 정서>							
	유쾌	불쾌	열정	피로	평은	각성	정적전체	부적전체
고(42)	3.48	2.39	3.57	2.16	3.35	3.12	3.47	2.51
저(49)	3.05	2.49	3.15	2.45	3.02	2.86	3.06	2.58
t	2.77**	-0.67	2.59*	-1.77+	1.97*	2.12*	2.89**	-0.49
	<정서 불일치>							
	유쾌	불쾌	열정	피로	평은	각성	정적전체	부적전체
고(42)	0.60	0.44	0.46	0.42	0.53	-0.09	0.55	0.34
저(49)	0.10	0.05	0.09	0.06	0.17	-0.02	0.12	0.05
t	3.11**	1.87+	2.32*	1.87+	1.98*	0.55	3.13**	1.86+

주. 수치는 최소 1에서 5점 사이의 값을 나타내며, 평균값을 제시하였음. 불일치는 유쾌, 열정, 평은정서와 같은 정적 불일치의 경우 '표현-체험'의 값이고, 불쾌, 피로, 각성의 부적 불일치의 경우 '체험-표현'의 값임.
+= $p<.10$, *= $p<.05$, **= $p<.01$, ***= $p<.001$, N=298-301사이임.

유의미하게 정적인 관계를 나타냈으나($r=.12, p<.05$), 표현정서에서는 유의미한 관계를 나타내지 않았다. 긍정적인 정서성은 정서 불일치와는 대개 부적 상관을 나타냈으며($r=-.12, p<.05; r=.19, p<.001$), 하위 척도에서는 유쾌불일치, 불쾌불일치, 피로 불일치와 유의미한 부적 상관을 나타냈다($r=-.16, p<.05; r=-.17, p<.05; r=-.19, p<.01$).

업무 단순성과 직무 정서와의 관계

업무 단순성은 정적 정서의 체험 전체와는 부적 상관을 나타냈고($r=-.15, p<.05$), 부적 정서의 체험 전체와는 정적인 상관을 나타냈다($r=.27, p<.001$). 하위 척도별로 분석해 보면, 업무 단순성은 불쾌체험, 피로 체험과 정적인 상관을 나타냈고($r=.27, p<.001; r=.27, p<.001$), 유쾌체험과는 부적 상관을 나타내며($r=-.19, p<.001$), 열정체험과도 부적 상관을 나타내는 경향이 나타났다($r=-.11, p<.10$).

업무 단순성과 표현정서간의 관계도 체험정서의 경우와 비슷하였다. 즉, 업무 단순성은 부적 정서표현 전체 및 불쾌표현, 피로표현과 유의미한 정적인 상관을 나타내고($r=.16, p<.01; r=.15, p<.05; r=.20, p<.001$), 열정표현과는 부적 상관을 나타내는 경향을 보였다($r=-.10, p<.10$).

정서 불일치의 관계를 살펴본 결과, 업무 단순성은 정적 불일치 및 부적 불일치 전체와 유의미한 상관을 나타냈으며($r=.13, p<.05; r=.13, p<.05$), 하위 척도에서는 유쾌 불일치, 불쾌 불일치와 유의미한 정적 관계를 나타냈고($r=.15, p<.01; r=.15, p<.05$), 피로 불일치, 평은 불일치와도 정적인 관련성을 가지는 경향이 나타났다($r=.11, p<.10; r=.10, p<.10$).

논 의

본 연구 결과 정서적 노동은 직무 정서를 유의미하게 설명하는 변수임이 밝혀졌다. 본 연구에서 정서적 노동은 정서 규범, 정서성 및 업무 단순성의 변인들과 같이 조직 생활에서 개인들이 경험하고 체험하는 정서 및 체험정서와 표현정서간의 불일치와 유의미한

상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 직무 정서 중에서도 정서적 노동은 개인으로 하여금 불쾌, 피로, 부적 각성과 같은 부적적인 정서를 체험하게 하는 것으로 나타났으며, 또한 정적인 정서, 즉, 유쾌, 열정, 평은 등의 정서를 표현하는데 영향을 주는 것으로 나타났다. 본 연구에서 정서적 노동은 정적인 정서는 본인이 느끼는 것보다 더 많이 표현하도록 하고, 부적적인 정서는 적게 표현하도록 하는 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서성이나 업무 특성, 정서 규범뿐만 아니라 정서적 노동이 조직 생활에서의 정서(체험, 표현 및 체험과 표현간 불일치)에 중요한 영향을 주는 변인들이라는 것을 말해준다.

정서규범 뿐만 아니라 정서적 노동도 정서체험, 표현 및 정서체험-표현간 불일치에 일관된 방식으로 영향을 미친다는 본 연구의 결과는 표현규칙(display rule)의 역할에 대한 기존의 논의 사항들(Oatley & Jenkins, 1996; Fridlund, 1994)을 보다 확대시켜 주는 결과라고 할 수 있다. 원래, 표현규칙의 작용은 Ekman(1972)과 Friesen(1972)의 실험을 통해 밝혀졌는데, Fridlund(1994)는 이 실험들을 수정, 반복하여 정서체험과 달리 정서를 표현할 때에는 주위 사람들에 대한 의식이 중요하게 작용함을 보여주었다. 그의 실험에서 피험자들은 출산장면이나 코 수술장면과 같은 불쾌 체험을 유발시키는 필름을 보게 되는 경우에, 내면적으로 불쾌한 체험을 하지만 실험보조자가 지켜보고 있다는 것을 의식하여 겉으로는 미소를 짓고, 불쾌한 감정의 표현을 억제하는 것으로 나타났다. Howel(1981)은 말레이시아 원주민인 Chewong족의 정서표현에 대한 연구를 통해 원주민들에게도 어떤 정서는 표현해야 하는 행동 규칙이 있음을 발견했다.

개인의 정서표현이나 정서체험 등의 기능을 살펴보는 연구들(Parkinson, 1995; Izard, 1993; Gordon, 1989; Darwin, 1965)도 정서체험과 표현에 표현규칙이나 사회적 규범, 가치 등이 작용하는 방식을 설명해 주고 있다. Izard(1993)에 따르면, 정서는 반응패턴이나 성격특성을 조직화하는 기능을 한다. Darwin(1965)도 정서 표현의 두 가지 기능을 제안하였는데, 첫째는

사회적 커뮤니케이션의 기능을 하는 것(예컨대, 엄마는 아이에게 승인의 미소나 불가함을 나타내는 징그림을 통해 아이의 행동을 바르게 이끄는 역할을 하는 것)이며, 두 번째는 정서체험을 조절하는 역할의 기능을 하는 것(예컨대, 특정한 정서의 표현을 억제하게 되면 해당정서를 체험하게 되는 정도가 줄어들고, 겉으로 정서를 표출하게 되면, 해당 정서에 대한 체험을 증폭시킴)이다. 한편, Gordon(1989)은 사람들은 구성원간의 상호작용을 통해 각자 나름의 감정문화, 즉, 감정과 결부된 어휘, 규범, 신념을 익히게 된다는 제안을 하였다. 이런 감정문화를 통해 사회 성원들은 서로를 평가하고, 상황에 따라 해당 감정을 규제하게 된다. 따라서, 사회적으로 바람직하게 여겨지는 정적인 정서는 더 많이 표현하려 하고, 사회적으로 용납되지 않는 부적인 정서는 더 적게 표현하려는 경향이 생기는 것이라고 볼 수 있다. 한편, Parkinson(1995)은 정서의 체험과 표현 모두에 사회규범이 작용할 가능성을 제시하였는데, 그의 제안은 본 연구에서 나타난 정서적 노동의 역할 즉, 정적인 정서표현을 확대시키는 경향과 부적인 정서 표현을 축소시키는 경향을 잘 설명해 주는 아이디어라고 할 수 있을 것이다.

요약하면, 본 연구에서 살펴본 정서적 노동은 정서 규범과 같이 개인이 정서표현을 하는 것을 조절해 주는 사회적인 규범 또는 기대와 비슷한 역할을 수행하는 것이라고 볼 수 있다. 즉, 개인이 정서체험과 표현을 함에 있어서 축소 규범과 확대 규범에 영향을 받

게 하는 작용을 한다고 볼 수 있을 것이다. 다시 말해 조직 구성원들이 정서적 노동을 하는 것은 정서 규범을 따르는 것과 마찬가지로 개인에게 불쾌, 피로, 각성 등의 부적인 정서를 체험하게 하지만, 그런 체험과 상관없이 개인은 업무를 원활하게 수행하는 데 필요한 유쾌, 열정, 평온 등의 정적인 정서를 겉으로 표현하도록 하는 것이다. 이런 결과, 개인은 긍정적인 정서는 체험하는 것보다 더 많이 표현하게 되고, 부정적인 정서는 표현하는 것을 억제하게 되는 것이다. 또한, 이런 정서적 노동이나 정서 규범은 개인에게 정서표현-체험간 불일치를 더 많이 경험하게 하는 것이다.

정서적 노동이 체험정서나 표현정서 및 정서 불일치를 설명하는 결과를 분석한 결과를 보면 정서적 노동은 부적인 정서를 체험하는데 보다 많은 영향을 주고, 또한 정적인 정서를 표현하도록 하는데 많은 영향을 주는 것을 볼 수 있다. 또한, 정서 불일치의 경우에도 정적인 정서를 체험하는 것보다 더 많이 표현하게 하는 것을 알 수 있다. 특히, 유쾌 정서를 체험한 것보다 많이 표현하는데 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 비해 부적 정서를 체험한 것보다 적게 표현하게 하는 것과는 관련이 없는 것으로 나타났다. 이 결과는 정서적 노동이 부적 정서표현의 억제보다는 정적 정서의 표현에 보다 많은 영향을 줄 가능성을 시사하는 것이다. 또한 긍정적 정서성은 정서의 체험과 표현에서 정적정서나 부적 정서에 관계없이

표 5. 정서의 축소 규범과 확대 규범의 예

		축소규범	확대규범
정서강도	표현규칙	정서를 축소표현(예, 사모의 표현)	정서를 확대 표현 함(예, 이성애)
	체험규칙	정서를 축소 체험(예, 자만심, 환자에 몰두)	정서를 확대 체험(예, 동료에 대한 사랑, 환자에 대한 배려심)
정서유형	표현규칙	특정 정서를 표출하지 않음(예, 교회에서 크게 웃는 것, 서비스 상대자에게 화내는 것)	특정 정서를 확대 표현(예, 사망자에 대한 존경심, 환자에 대한 배려심)
	체험규칙	특정 정서를 체험하지 않는 것(예, 흥분의 억제, 환자에 대한 성적 감정 억제)	특정정서를 과장되게 체험(예, 이웃에 대한 사랑, 고객에 대한 배려심)

출처: Parkinson(1995, p.256)

모두에 일관된 관련성을 나타낸 반면, 정서적 노동은 정서체험과 정서표현에서 정적정서와 부적정서에 따라 차별적인 관련성을 가진다는 것도 주의깊이 보아야 할 부분이다.

한편, 본 연구에서 살펴본 긍정적 정서성이나 직무특성도 개인의 정서 생활에 중요한 역할을 하였다. 기본적으로 긍정성이 높은 사람은 예상대로 정적인 정서체험과 표현이 많았고, 부적인 정서 체험과 표현은 적었다. 또한 긍정성이 강한 사람은 정서적 노동이나 정서 규범의 경우와 반대의 현상을 보여주었다. 이렇게 된 이유는 긍정성이 높은 사람들은 긍정적인 정서체험을 많이 하고 부정적인 정서체험은 적게 하는 경향이 있으므로, 자신이 실제로 표현하는 것보다 체험하는 양이 많기 때문에 생긴 결과라고 보여진다. 따라서, 이들은 정서적 노동을 하거나 정서 규범에 많은 영향을 받은 사람들과는 반대방향으로 정서 불일치가 나타난다고 볼 수 있으며, 이들은 자신이 표현하는 것보다 훨씬 더 많은 긍정적 정서를 느끼고 있다고 해석할 수 있을 것이다. 한편, 직무 단순성은 부적 정서체험과 표현을 많이 하게 하는 것으로 나타났다. 또한, 직무 단순성이 높은 경우에는 정적인 정서는 더 많이 표현하고 부적인 정서는 적게 표현하는 것으로 나타났다. 구체적으로 직무 단순성이 높아질수록 유쾌정서는 더 표현하고, 불쾌정서는 적게 표현함을 보여주었다.

한편, 본 연구결과에 대한 추가 분석에서 서비스업과 비서비스업에 종사하는 사람들을 구분하여 분석해 본 결과 흥미로운 사실이 발견되었다. 즉, 추가분석을 통해, 업종에 따라 직무정서의 체험과 표현 및 불일치에서 차이가 있는지를 살펴보았다. 추가 분석결과, 기존의 서비스 업종을 대상으로 한 정서연구 결과들(Sutton & Rafaeli, 1988; Rafaeli & Sutton, 1987)을 토대로 서비스 업종이 비서비스 업종보다 정서적 불일치가 많을 것이고 부정적인 정서를 더 많이 느낄 것이라고 예상한 것과는 다른 결과가 도출되었다. 즉, 본 연구에서는 서비스 업종에 종사하는 사람들이 보다 정적인 정서를 많이 느꼈다(본 연구에서 추가 분석 결과, 비서비스 업종에 종사하는 사람들이 서비스

업종에 종사하는 사람들보다 부적 정서는 더 많이 느끼고, 정적 정서는 더 적게 느끼는 것으로 나타났으며, 정서적 불일치도 더 많이 겪는 것으로 나타났다).

이런 결과는 중요한 시사점을 갖는다고 할 수 있다. 즉, 본 연구의 결과는 정서적 불일치는 서비스 직무 종사자 뿐만 아니라 비서비스 직무 종사자들에게도 중요한 영향을 줄 수 있다는 것을 의미하는 것이다. 이런 결과가 생긴 이유로 생각해 볼 수 있는 것으로 첫째, 서비스 직무에 종사하는 사람들은 긍정적인 정서를 표현해야 하는 규칙을 자신에게 주어진 역할의 일부로 수용하였기 때문이라고 볼 수 있다. 즉, 서비스 수행을 자신이 담당해야 할 역할의 일부로 받아들이므로 인해 긍정적인 정서를 더 많이 체험하고, 또한 더 많이 표현하게 되었다고 볼 수 있다. 본 연구에서 서비스 업무에 종사하는 사람과 비서비스 업무에 종사하는 사람간에 정서적 노동의 정도를 비교해본 결과 서비스 업종에 종사하는 사람들이 정서적 노동을 더 많이 나타냈다(서비스 직무 종사자와 비서비스 직무 종사자의 정서적 노동점수는 각각 3.34, 2.82였고, 두 집단간에 차이가 유의미하였음($t=6.16$, $p<.01$)). 이 결과는 서비스 업무에 종사하는 사람들이 정서적 노동을 더 많이 하며, 이들은 긍정적인 정서 표현을 하는 것을 자신이 담당해야 할 업무의 일부로 받아들였고, 그 결과 긍정적인 정서표현을 더 많이 하고 이것이 거꾸로 개인의 정서체험에도 영향을 주었다는 것으로 해석할 수도 있을 것이다.

둘째, 서비스 직무자들의 성향(보다 긍정적인 사고 성향 및 보다 사교적인 성향 등)이 영향을 주었을 수도 있다. 즉 서비스 직무자들은 사람들과 어울리는 것을 좋아하고, 정서표현을 하는 것을 좋아하는 사람들이 많을 수 있다. 따라서, 이런 성향이 개인에게 정적 정서체험과 표현을 많이 하게 할 수 있을 것이다. 그런데, 본 연구에서 서비스 직무 종사자와 비서비스 직무 종사자간에 긍정적 정서성에서는 차이가 나지 않았다(두 집단의 긍정적 정서성 점수 평균은 각각 3.56, 3.60으로 집단간의 차이는 유의미하지 않았음). 따라서, 서비스 직무 종사자들이 보다 긍정적 성향을 많이 가졌기 때문이라기 보다는 외향성이나 사교적 성

향이 영향을 주었을 가능성이 더 많다고 볼 수 있다.

셋째로 생각할 수 있는 것은 IMF사태로 인한 비서비스업종의 불안감 증가가 원인일 수 있으리라고 여겨진다. 물론 두 직종 다 IMF의 영향을 받고 있지만, 비서비스 직종에 있는 사람들이 구조조정의 영향을 더 많이 받을 것이므로 이들은 자신이 느끼고 있는 불안이나 두려움의 표현을 자제하거나 억제하고, 절연으로는 평온함과 밝은 모습을 보여야 하는 경우가 보다 많을 것이다.

넷째, 서비스 직무를 수행하는 사람들은 직무 특성상 자신의 정서를 겉으로 표현하고 활발하게 활동을 해야 하므로, 그런 활동을 통해 정서 회복이 될 것이나, 비서비스 직무자들은 정서를 겉으로 표현할 기회가 적을 것이므로 부정적인 체험은 많고, 긍정적인 정서를 표현해야 하는 경우는 적을 것이다. 따라서, 긍정적인 정서를 표현하는 것이 긍정적 정서를 유발하게 된다고 보는 안면 피드백 가설의 예언(Adelman, 1989)대로 서비스 직무 종사자들은 자신이 표현하는 정서에 맞게 자신의 내면적인 정서를 바꿀 것이므로 정서적 불일치를 적게 느낄 가능성이 있는 것이다.

마지막으로 본 연구의 의의 및 한계점을 살펴보면 다음과 같다. 본 연구는 조직 생활 중에 경험하는 정서 체험-표현간의 불일치를 일으키는 주된 사항들은 무엇인가 등을 밝혀보고자 하는 시도에서 이루어졌다. 고객을 위한 경영이 점점 중시되는 서비스 사회에 접어들면서 조직 구성원의 정서 및 외부 사람이 조직에 대해 가지는 정서는 조직의 자산으로까지 여겨진다(Thomson, 1998). 이런 의미에서 먼저 본 연구가 가지는 이론적 및 실용적인 의의를 들면 다음과 같다.

첫째, 지금까지 정서적 노동과 정서 불일치에 대한 기존의 논의들은 개념적인 수준에서 진행되었는데(Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1993; Hochschild, 1983), 본 연구에서는 정서적 노동 및 정서적 불일치의 개념을 측정할 수 있는 변인으로 구체화하는 방법을 제시하였다. 기존의 정서적 노동에 대한 연구는 주로 정서적 노동에 종사하는 사람과 그렇지 않은 사람을 구분하여 그들 간의 차이를 검증하였다(Wharton,

1993; Adelman, 1989; Hochschild, 1983). 그러나, 본 연구에서는 직종간의 구분이 아니라 모든 직무나 업무 수행 중에 정서적 노동이 있을 수 있다는 것을 가정하고, 정서적 노동에 있어서 개인간의 차이를 측정하게 해주는 척도를 개발하고자 하였다. 둘째, 정서 불일치의 경우 기존의 논의에서는 주로 서비스업종을 대상으로 하는 것이었으므로 정적인 정서에 초점을 두고 자기가 체험하는 것보다 더 많이 표현하는 것에 국한이 되었다. 그러나 본 연구에서는 정서 체험과 표현간의 불일치에 대해서도 정적 차원에서는 체험정서보다 더 많이 표현하는 것, 부정 차원에서는 체험정서보다 더 적게 표현하는 것을 의미하는 것으로 확대 개념화하였다. 셋째, 정서적 노동이 정서의 체험과 표현에 다르게 영향을 주는 것을 밝혀냈다. 즉 정서적 노동은 개인으로 하여금 부정적인 정서를 체험하게 하는데 영향을 주는 반면 정서를 표현하는데에서는 긍정적인 정서를 표현하도록 하는 효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서, 정서의 체험과 표현에 다르게 영향을 주는 것을 확인함에 따라, 개인이 정서적 불일치를 경험하게 되는 원인 중에 정서적 노동이 수행하는 역할을 차별화 할 수 있게 하였다.

한편, 본 연구가 가지는 한계점과 향후 연구를 위한 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 개인의 정서는 다양한 형태로 표출될 수가 있다. 본 연구에서는 그 중에 자기 기술형 설문서를 활용하여 정서 체험과 표현을 측정하였다. 따라서, 정서 표현에 응답한 내용이 정서 체험과 연관이 되어 있을 수밖에 없다. 또한, 자기 기술형 응답이었기에 개인이 지각하고 있는 내용만 응답하였을 것이다. 따라서, 개인들이 조직에서 체험하고 표현하는 실제적인 정서를 정확하게 측정해 내는 데는 한계가 있었다고 볼 수 있을 것이다.

둘째, 연구 시기상의 문제가 있을 수 있다. 본 연구가 시행된 시기는 IMF지원으로 인해 우리 기업 구성원들이 입사이래 경험하지 못한 과도한 스트레스에 직면하고 있는 상황이었다. 따라서, 평상시에 자신들이 경험하고 표현하는 정서와 다르게 설문서에 응답할 가능성이 있었으며, 설문에 대한 부실 응답자가 많았다. 이에 대한 보완책으로 본 연구에서는 가급적

표본 수를 늘리려고 하였고, 다양한 조직의 구성원들로부터 응답을 받고자 하였으나 상황적인 요인에 의한 효과를 배제하지는 못하였을 것이다.

셋째, 본 연구에서는 정서 불일치의 개념을 상정하면서, 동일한 차원의 정서 불일치만을 측정할 수 있었다. 예컨대, 정적 정서 측면에서의 체험과 표현간의 차이나 부적 정서 차원에서의 표현과 체험간의 차이만을 측정하였다. 그러나, 실제로 조직 상황에서 나타나는 정서 불일치는 동일한 차원이 아닌 불일치, 즉, 부적인 정서를 체험하였지만 정적인 정서를 표현해야 하는 경우나 그 역의 경우가 생길 수 있다. 예컨대, 피로 체험을 하고 있는데 윤택함을 표현하거나 평온함을 표현해야 하는 경우 등이 나올 수 있는 것이다. 본 연구에서는 자신이 특정 상황 및 사건에서 체험한 정서에 대해 겉으로는 체험과 다른 정서를 표현하는 정도가 얼마인지와 같은 방식으로 직접적으로 나타나는 정서 불일치를 측정하지 않았기 때문에 특정 상황과 결부되어 나타나는 불일치의 효과는 분석하지 못하였다. 따라서, 향후에 질적으로 다른 차원에서 발생하는 정서 불일치 및 특정상황에서의 불일치 수준을 측정하는 연구를 하는 것이 필요할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 집단 구분(예컨대, 직급, 회사, 세부적인 업무 특성 등)을 하지 않고 자료 분석을 하였는데, 집단간의 차이에 따라 본 연구에서 나타난 결과가 다르게 나타날 가능성이 있다. 예컨대, 본 연구에서도 서비스 업종에 종사하는 사람과 비서비스 업종에 종사하는 사람간에 직무 정서에서 차이가 있었다. 따라서 집단을 보다 세분하여 구분했을 경우 정서적 노동, 정서 규범과 직무 정서간의 관계나 직무 정서와 안녕 상태 및 직무 효과성에 차이가 생길 가능성이 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서 측정한 정서체험-표현간의 불일치가 개인의 안녕감이나 직무효과성과 어떤 관련이 있는지 등을 살펴보는 연구를 할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 권석균 (1997). 직무정서의 구조적 특성과 영향요인. *인사조직연구*, Vol. 5, No. 2, 1-93.
- 김성훈 (1994). 서비스직 근로자의 자아방어기제에 따른 대응행동과 직무만족도. *고려대학교 석사학위 청구논문*.
- 김원형 (1997). Covariance structure analysis of the hotel employee's job identification: Relations of job identification and antecedent variables and service quality. *대전대학교 사회과학논문집*, 제 16권, 제1호, 351-366.
- 안신호·이승혜·권오식 (1993). 정서의 구조: 한국어 정서단어 분석. *한국심리학회지: 사회*, Vol. 7., No.1, 107-123.
- 이주일 (1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. *서울대학교 대학원 박사학위 청구논문*
- 탁진국 (1999). 2000년대 심리학의 전망과 과제-21세기 산업 및 조직 심리학의 과제와 전망. *한국심리학회 1999년도 춘계 심포지움*.
- 한국심리학회. (1990). *증다변인의 분석*. 1990년도 한국심리학회 하계연수회.
- Adelman, P. K. (1989). *Emotional labor and emotional well-being*. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan, Ann Arbor.
- Ashforth, B. E., & Humpley, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, Vol. 48, No. 2, 97-125.
- Ashforth, B. E., & Humpley, R. H. (1993). Emotional labor in service roles. *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 1, 88-115.
- Burke, M. J., Brief, A. P., Geroge, J. M., Roberson, L., & Webster, J. (1989). Measuring affect at work: Confirmatory analysis of competing mood structure with conceptual linkage to cortical regulatory systems. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1091-1102.
- Darwin, C. R. (1965). *The expression of the emotions*

- in man and animals*. Chicago: University of Chicago Press.
- Diener, E., & Larsen, R. S. (1993). The experience of emotional well-being. In M. Lewis & J. M. Harviland. (Eds.). *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press.
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition and Emotion*, 6, 169-200.
- Ekman, P. (1972). Universals and cultural differences in facial expressions of emotion. In J. Cole.(Ed.). *Nebraska Symposium on Motivation*. Lincoln NE: University of Nebraska press.
- Feldman, L. A. (1995). Variations in the circumplex structure of mood. *Personality and Social Psychological Bulletin*, 21, 806-817.
- Fineman, S. (1993). *Emotion in organizations*. London: SAGE Publications.
- Fridlund, A. J. (1994). *Human facial expression : An evolutionary view*. San Diego, CA: Academic Press.
- Friesen, W. V. (1972). *Cultural differences in facial expressions in a social situation: An experimental test of the concept of display rules*. Doctoral Thesis, University of California, San Francisco.
- Gordon, S. L. (1989). Institutional and impulsive orientations in the selective appropriation of emotions to self. In D. Franks and E. D. McCarthy(Eds.). *Sociology of emotions: Original essays and research papers*. Greenwich, CT.: JAI Press.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 55-575.
- Howel, S. (1981). Rules not words. In P. H. & A. Lock(Ed.). *Indigenous psychologies: the anthropology of self*. London: Academic Press.
- Izard, C. E. (1993). Organizational and motivational functions of discrete emotions. In M. Lewis & J. M. Harviland.(Eds.). *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press.
- Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. New York: Plenum.
- Kammann, R., & Flett, R. (1983). Affectometer 2: A scale to measure current level of general happiness. *Australian Journal of Psychology*, 35, 259-265.
- Larsen, R. J., & Diener, E. (1992). Promise and problems with the circumplex model of emotions. *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 25-29.
- Mayer, J. D., & Gaschke, Y. N. (1988). The experience and meta experience of mood. *Journal of Personality and Social psychology*, 55, 102-111.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, 986-1010.
- Oatley, K., & Jenkins, J. M. (1996). *Understanding emotions*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers.
- Parkinson, B., Totterdell, P., Briner, R. B., & Reynolds, S. (1996). *Changing Moods: The Psychology of mood regulation*, London and New York: Addison Wesley Longman Limited.
- Parkinson, B. (1995). *Ideas and realities of emotion*. New York: Routledge.
- Plutchik, R. (1994). *The psychology and biology of emotions*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in organizational behavior*, Vol. 11. 1-42.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1161-1178.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, Vol. 31, 461-487.
- Thoits, T. (1989). The sociology of emotions. 감정사회학(이성식, 전신현 편역). 서울: 한울 아카데미.
- Thomson, K. (1998). *Emotional Capital: Capturing hearts and minds to create lasting business success*. Oxford: Capstone Publishing Limited.
- Van De Ven, A. H., & Ferry, D. L. (1980). *Measuring and assessing organizations*. New York: John Wiley & Sons.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1991). Self-Versus-peer ratings of specific emotional traits: evidence of convergent and discriminant validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 927-940.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: the disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54, No. 6, 1063-1070.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, Vol. 18, 1-74.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupation*, 20, 205-232.

부록. 정서적 노동 척도

I. 아래의 각 내용이 귀하의 업무중에 얼마나 자주 발생합니까??

저의 일어난지 않는다 ① ————— ② ————— ③ ————— ④ ————— ⑤ 항상 발생한다

- () 1. 고객을 중요하게 생각한다는 것을 고객에게 느끼게 하는 것
- () 2. 고객에게 동정심과 이해심을 느낀다는 것을 보여주는 것
- () 3. 고객이 귀하를 좋아하고 신뢰하게 만드는 것
- () 4. 고객에 대한 부정적인 감정을 숨기는 것
- () 5. 고객에게 미소짓고, 친절하게 처신하는 것
- () 6. 실제로, 고객에게 친절함과 온정을 표현하는 것

II. 다음은 귀하가 담당하는 업무 특성 중 고객과 관련된 내용을 기술한 문장들입니다. 각 문장을 읽고 아래 척도에서 귀하에게 해당되는 번호를 선택하여 주십시오.

전혀 아니다	거의 아니다	반반이다	상당히 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

- () 7. 업무 수행의 일부로서, 고객에게 정서를 겉으로 표현 할 것이 요구된다.
- () 8. 내가 수행하는 업무는 고객과 직접적인 접촉이 요구되는 일이다.
- () 9. 내가 담당하는 일은 고객과 음성 또는 직접 대면해서 처리해야 하는 일들로 구성되어 있다.
- () 10. 나는 업무를 수행하는 중에 상대방에게 감정을 표현해야 한다.
- () 11. 내가 고객이나 타인에게 표현하는 정서는 조직으로부터 모니터링이 된다.
- () 12. 업무의 속성상 다양한 정서를 표현해야 한다.
- () 13. 업무 수행 중에 어떤 정서를 표현해야 할 지가 명확하다.
- () 14. 업무상 고객을 만나 긴 시간 동안 같이 있어야 하는 경우가 많다.
- () 15. 나는 직장에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.
- () 16. 나는 고객이나 동료들을 위하여 실제 감정을 왜곡할 때가 많다.
- () 17. 고객이나 동료들을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 것과는 상당한 차이가 있다.
- () 18. 고객이나 동료들이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.
- () 19. 직장 내에서의 내 표정이나 사람을 대하는 태도는 직장 밖에서의 생활과 차이가 있다.
- () 20. 직장 생활을 잘하기 위하여 내 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.
- () 21. 직장 생활을 하면서 실제로 느끼는 것과 다른 감정을 표현해야 하는 경우가 많다.
- () 22. 일할 때, 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내어야 할 때가 많다.(예, 화가 나도 웃는 얼굴 등)
- () 23. 업무를 잘 하기 위해서는 만나는 사람에 따라 다른 감정을 나타내야 한다.
- () 24. 업무중에 여러 부류의 사람을 만나야 한다.
- () 25. 고객에게 어떻게 표현해야 할 지에 대해 자주 주의를 기울인다.
- () 26. 겉으로만 감정표현을 하는 것이 아니라 실제로도 표현한 감정을 느끼려고 노력한다.
- () 27. 나는 고객이나 동료들에 대해 어떻게 느끼고 있는지에 대해 많은 주의를 기울인다.
- () 28. 고객이 느끼는 감정을 겉으로만이 아니라, 실제로도 느끼길 요구받는다.
- () 29. 귀하가 느끼는 감정에 상관없이 상황에 따라 달리 처신할 것을 요구받는다.
- () 30. 업무상 대하는 고객은 서로 자주 접해야 하는 사람인 경우가 대부분이다.

The Effects of Emotional Labour upon Felt-emotions, Expressed-emotions, and Their Discrepancies

Ju-II Lee and Kyung-Hwan Min

Hallym University and Seoul National University

The present study investigated the effects of emotional labour upon felt-emotions, expressed emotions, and their discrepancies. We developed an emotional labour scale, measured emotional labour with the scale, and explored the effects of emotional labour in job situations upon emotional experiences, expressions, and their discrepancies. The results are summarized as follows: (i) emotional labour was positively correlated with the negative felt-emotions such as unpleasantness, tiredness, and negative arousal. (ii) emotional labour was positively correlated with the positive expressed-emotions such as pleasantness, passion, and calmness. (iii) emotional labour in the case of positive emotions was positively correlated with the discrepancies of expressed-minus felt-emotions and in the case of negative emotions was positively correlated with the discrepancies of felt- minus expressed-emotions. The results of the present study were discussed in terms of the feeling and display rules in the organizations requiring emotional labour.