

## 상사에 대한 정서노동이 삶의 만족에 미치는 영향: 정서적 소진과 일-가정 갈등의 이중매개효과\*

권 동 균

김 명 소†

호서대학교 산업심리학과

본 연구는 정서노동의 대상(target)을 확장하여, 상사에 정서노동(표면행동)이 전반적 삶의 만족에 미치는 영향과 그 과정을 밝히는데 목적이 있다. 따라서 직무탈진의 정서적 소진과 일-가정 갈등을 매개로 하는 이중매개모형을 제안하고, 매개효과 검증과 모형에 포함된 변인들에서 성차를 탐색하고자 하였다. 이를 위해 국내 다양한 직종의 종사자 547명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였고, 불성실한 응답자 52명과 미혼자 138명을 제외한 357명(여: 169명, 47.3%)의 자료가 분석에 사용되었다. 연구결과, 상사에 대한 표면행동은 순차적으로 정서적 소진과 일-가정 갈등을 거쳐 삶의 만족에 부적인 영향을 미친다는 완전매개모형이 채택되었고, 정서적 소진과 일-가정 갈등은 유의한 매개변인임이 확인되었다. 또한 잠재평균 분석에서 여성이 남성보다 더 높은 수준의 일-가정 갈등을 경험하는 것으로 나타났으나, 다른 변인들의 잠재평균과 남녀 집단 간 경로계수에서 유의한 성차는 발견되지 않았다. 마지막으로 본 연구의 시사점과 제한점, 향후 연구 방향을 제안하였다.

주요어 : 정서노동, 표면행동, 정서적 소진, 일-가정 갈등, 삶의 만족

\* 본 논문은 제 1저자의 석사학위논문을 요약 및 수정·보완한 것임.

† 교신저자 : 김명소, 호서대학교 산업심리학과, 충남 천안시 동남구 호서대길 12 종합정보관 704호

E-mail : mskim@hoseo.edu

정서노동(emotional labor)은 육체노동, 정신노동과는 달리 노동의 수단이 정서가 되는 것을 가리킨다. Hochschild(1983)는 고객과 직접적인 상호작용을 하는 동안 정서적 표현을 하며, 그 정서적 표현이 조직에 의해 통제를 받는 직무들에서 정서노동이 나타났다고 주장하였다. 이와 일관되게 Burch, Bachelor 및 Humphrey(2013)는 고객과 직접적인 대면이 이루어지는 식당, 호텔 등에서의 고객서비스직, 또는 의사나 간호사, 사회복지사 등 타인을 돌보거나 공감을 표현해야하는 돌봄 서비스직, 마지막으로 경찰, 채권추심원 등과 같이 분노나 공격성을 표현해야하는 사회통제직과 같은 직종들이 정서노동을 포함한다고 보았다.

우리나라도 3차 산업이 고도화되면서 정서노동은 특정 직종의 종업원이나 기업에만 국한된 이슈가 아니라 하나의 사회적 이슈로 부상하고 있다. 고용노동부에 따르면, 우리나라 경제활동인구 중 서비스 영역에 종사하는 정서노동자는 약 560만~740만 명으로 추정되는데, 이는 전체 임금노동자의 30~40%에 육박하는 수준이며 앞으로도 증가할 것으로 전망된다(이데일리 뉴스, 2015, 2, 10). 한편, 정서노동자로 간주되는 2268명에 대한 실태조사에서 응답자의 약 80%가 고객으로부터 무리한 요구를 받거나 폭언과 욕설에 시달리고 있는 것으로 나타났다. 또한, 38%가 우울 상태를 경험하고, 30.5%는 자살 충동을 느꼈다고 응답했으며, 4%는 실제로 자살을 시도했다는 충격적인 결과가 보고되기도 했다(노동 환경 건강 연구소, 2013). 같은 맥락에서, 정서노동자에 대한 권익 보호를 위한 목소리가 커지고 있다. 권미경 서울시 의원은 정서노동자의 보호를 위한 가이드라인, 조례제정에 대해 서울 시민 86.63%가 필요성을 인식한다고 밝혔고

(국제뉴스, 2015, 7, 15), 김기식 새정치민주연합의원은 금융 관련법과 근로기준법 등 총 6개 법률에 근로자 보호를 골자로 하는 이른바 정서노동자 보호 법안을 발의한 바 있다(조선비즈, 2015, 7, 24). 이와 같은 일련의 시대적 상황들은 정서노동이 개인 삶 전반에 미치는 부정적 영향이나 결과의 심각성을 반증하고 있다.

한편, 정서노동이 서비스 직종에 고유한 현상이 아니라는 주장들도 제기되고 있다. Gardner, Fischer 및 Hunt(2009)는 정서노동 연구가 서비스 직종에서 벗어나 다양한 직종으로 확대되어야 한다고 주장했다. Pugliesi(1999)는 직장 동료도 정서노동의 대상이 될 수 있다고 보았다. 마찬가지로 Hülsheger와 Schewe(2011)는 정서노동과 리더십을 함께 다룬 연구들(Bono, Foldes, Vison, & Muros, 2007; Gardner et al., 2009)을 인용하면서 직장 상사도 정서노동의 대상이 될 수 있다고 언급한 바 있다.

최근에서야 이와 관련된 연구들이 수행되었는데, Carlson, Ferguson, Hunter 및 Whitten(2012)은 부당한 고객에 대한 응대와 유사하게, 상사의 모욕적인 감독(abusive supervision)에 대한 반응으로 정서노동(표면행동)이 나타날 수 있다고 밝혔다. 즉, 상사의 무례함, 짜증스러움, 공공연한 비판에 대해 부하직원은 극심한 부정적 정서를 경험하지만, 이러한 정서를 억제하거나 가장하면서 상사에게 수용 가능한 정서표현을 한다는 것이다(Carlson et al., 2012). Wu와 Hu(2013)는 내면행동을 추가하여, 상사의 모욕적 감독이 표면행동을 유발하고 내면행동을 감소시킨다는 연구결과를 보고함으로써 상사에 대한 정서노동 연구를 확장시켰다. 국내의 경우, 정지희(2013) 그리고 박건우, 김명소 및 한영석(2014)은 다양한 직종의 종사자

를 포함하여 상사에 대한 정서노동을 연구하였고, 직무태도에 미치는 영향을 살펴보았다. 종합하면, 정서노동은 서비스 영역뿐만 아니라 다양한 직종의 종사자에서도 나타나할 수 있는 보편적인 현상으로 간주된다. 특히 표면행동은 그 대상에 관계없이 개인과 조직에 부정적인 영향을 미치는 것으로 결론 내릴 수 있다(권동균, 김명소, 한영석, 2015).

그러나 앞서 언급한 바와 같이, 정서노동의 부정적 효과가 직장 영역에만 한정된다고 볼 순 없다. 직장에서의 정서적 상태나 경험은 가정으로 파급될 수 있는데(예: Eby, Maher, & Butts, 2010), 정서가 주체가 되는 정서노동 연구에서 직장 외에 다른 영역에 대한 관심은 소홀했다. 기업들도 직장과 가정의 침투성을 부인하거나 무시함으로써 종업원의 사적인 삶에 대한 책임을 회피하고자하는 경향이 있었다. 최근에서야 정서노동 즉, 표면행동의 부정적 파급효과를 밝히고자 하는 연구들이 시도되었고, 표면행동으로 인해 발생한 정서적 소진은 가정으로 돌아가서도 지속되며, 일-가정 갈등이나 불면증을 초래하는 것으로 밝혀졌다(Wagner, Barnes, & Scott, 2014). 또한 표면행동은 전반적인 삶의 대한 판단에도 영향을 미칠 수 있는데, Gopalan, Culbertson 및 Leiva(2013)는 표면행동이 정서적 소진을 매개하여 삶의 만족을 감소시킨다고 보고했다. 같은 맥락에서 Yanchus, Eby, Lance 및 Drollinger(2010)는 직장에서의 표면행동이 일에 대한 부정정서를 유발하고, 부정정서는 일-가정 갈등을 초래하며 결과적으로 삶의 만족을 감소시킨다는 경로모형을 검증한 바 있다. 상사에 대한 정서노동을 연구한 Carlson과 동료들(2012)은 모욕적인 감독이 표면행동과 정서적 소진을 부분 매개하여 일-가정 갈등을 초래한다고 밝힘으로써,

상사에 대한 표면행동의 부정적 영향도 가정으로 파급될 수 있음을 보여주었다.

이와 같은 연구들은 정서노동의 개념과 경계가 확장되고 있는 시점에서 정서노동이 개인의 삶 전반에 미치는 영향과 그 과정을 이해하는데 유용한 정보를 제공한다. 그러나 이와 관련된 국내연구는 찾아보기 어려운 실정이며, 대부분의 연구가 직장에서의 종업원의 태도와 행동에 집중하고 있어 파급효과를 설명하는데 한계가 있다. 따라서 본 연구는 이상의 연구들을 종합하여, 상사에 대한 표면행동이 순차적으로 정서적 소진과 일-가정 갈등을 유발하고 삶의 만족을 감소시킨다는 이중매개모형을 제안함으로써 정서노동의 파급효과를 살펴보고자 한다. 이와 함께 매개효과 검증과 성차의 존재여부를 탐색해볼 것이다.

## 정서노동

Hochschild(1979)는 정서에 의도적인 노력이 행해지는 현상을 설명하기 위해 정서작업(emotion work)이라는 개념을 제시했고, 이후 정서작업이 조직의 기대나 규범에 따라 생기게 되면 상품의 속성을 갖게 된다고 주장하였다(Hochschild, 1983). 그녀는 정서노동을 “외적으로 관찰 가능한 표정 및 몸짓 표현을 창출하는 느낌의 관리”라고 정의하고, 표면행동과 내면행동으로 정서노동이 수행된다고 보았다. 구체적으로 표면행동은 실제로 느끼지 않은 정서를 조직에서 규정된 표현 방식에 따라 표현을 하는 것을 의미한다. 예를 들어, ‘미소와 함께 상냥하게’라는 명시된 규칙이 있고, 종업원들은 실제 경험한 정서와 관계없이 가장된 미소를 보이며 고객을 응대할 경우, 표면행동을 하는 것이다. 반면, 표현해야하는 정

서를 실제로 경험하려고 적극적으로 노력하거나 그러한 정서를 내면화하여 고객에게 표현한다면 내면행동을 하는 것으로 본다.

Hochschild의 개념화 이후 다양한 관점으로 개념화 연구가 수행되어왔고(예: Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996), 가장 최근에 Grandey(2000)가 통합적 관점으로 정서노동을 설명하였다. 그녀는 “조직의 목표달성을 위한 정서와 표현을 조절하는 과정”으로 정의하고, Hochschild(1983)가 제안했던 표면행동과 내면행동을 정서조절 모델(Gross, 1998a; 1998b)을 적용하여 명확하게 구분하였다. 구체적으로, Gross는 정서조절이 투입-산출 과정에서 어떤 요소에 초점을 두는지에 따라 선행사건 중심 정서조절과 반응 중심 정서조절로 구분된다고 제안하였다. 선행사건 중심 정서조절은 정서를 조정하기 위해 상황 또는 상황에 대한 지각을 수정하려는 것을 의미하며, Grandey는 이를 정서노동의 내면행동에 상응한다고 설명하였다. 반면, 반응 중심 정서조절은 상황에 대한 자신의 반응을 수정하는 것으로서 표현된 정서의 강도를 수정하거나 표현을 가장하는 방식으로 수행되므로 표면행동과 유사하다(Grandey, 2000). 요약하면 두 가지 정서노동 전략 모두 조직에서 요구되는 정서를 표현하지만, 표면행동은 관찰 가능한 정서 표현을 관리하는 반면에 내면행동은 외적 표현과 내적 정서를 관리하는 보다 적극적인 행위라는 점에서 차이가 있다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000).

두 가지 정서노동 수행 전략은 개인과 조직에 미치는 영향과 결과도 차별적인 경향이 있다. 일반적으로 표면행동은 직무탈진, 직무불만족, 우울, 불안, 불면증, 등과 같은 부정적 측면과 관련되고(Hülshager & Schewe, 2011;

Wagner et al., 2013), 내면행동은 직무열의(예: 이랑, 김완석, 신강현, 2006), 일에 대한 긍정적 정서(Yanchus et al., 2010)와 같은 긍정적 측면과의 관련성이 우세한 것으로 보인다. 본 연구는 정서노동의 부정적 효과 즉, 표면행동이 개인의 전반적 삶의 영역(삶의 만족)에 부정적으로 파급되는 과정에 주목하기 때문에 이후 논의부터는 정서노동 전략 중 표면행동에 초점을 두고자 한다.

### 삶의 만족

심리학의 전통적 목적 중 하나는 부정적 정서, 불안, 우울 등으로 인한 불행이나 불편감을 이해하고, 보완하는 것이다(Pavot & Diener, 1993). 같은 맥락에서 개인의 삶의 질이나 행복을 밝히고자 하는 연구가 시도되었고, 성별이나 연령, 소득, 교육 등과 같은 객관적, 사회적 측면과 안녕감이라 불리는 주관적 측면이 그 요인으로 간주되어 왔다(김명소, 김혜원, 한영석, 임지영, 2003; Diener, 1984; Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985a). 주관적 안녕감은 크게 두 가지 요소로 구성되는데, 하나는 긍정적 정서와 부정적 정서로 구분되는 정서적 측면이고 다른 하나는 삶의 만족으로 여겨지는 인지적 측면이다(Diener et al., 1985a). 즉, 삶의 만족은 개인적 기준과 현재의 상황에 의존한 인지적 판단으로 정의할 수 있다(Diener et al., 1985a; Pavot & Diener, 1993).

Diener와 동료들(1985a)은 주관적 안녕감이 개인의 가치에 따라 달라질 수 있음을 지적하면서, 개인의 전반적인 삶에 대해 평가해야 한다고 강조했다. 즉, 각각의 생활 영역에서 ‘성공’에 대한 기준은 개인마다 다르기 때문에 영역별 만족을 합산하기 보다는 전반적인 삶

을 측정해야 하며(Pavot & Diener, 1993), 이는 응답자에 대한 유용한 부가적 정보를 얻을 수 있다고 주장했다. 또한 과거에 삶의 만족을 단 한 개의 문항으로만 측정하거나 노인에게 적합한 문항들로 설계되어 있다는 점을 지적하면서 삶의 만족 척도(Satisfaction With Life Scale: SWLS)를 개발하였고, 이후 삶의 만족에 관한 체계적인 연구가 활발하게 이루어졌다.

한편, 삶의 만족은 긍정적 정서의 빈도나 강도(Diener, Larson, Levine, & Emmons, 1985b) 또는 평가 시에 기분상태(Schwarz & Clore, 1983)에 영향을 받을 수 있는 것으로 알려져 있다(Ryff, 1989). 그럼에도 불구하고 Pavot와 Diener (1993)는 인지적 측면인 삶의 만족과 정서적 측면이 구별되어야 하는 이유를 제시했다. 먼저, 사람들은 삶에서 바람직하지 않은 요인들을 인식하더라도 이에 대한 정서적 반응을 무시하거나 부인할 수 있으며, 정서적 반응은 즉각적이거나 단기간의 반응인 반면 삶의 만족은 장기적인 관점을 반영한다. 또한 삶의 만족은 개인의 가치와 목적을 반영한 의식적 평가이기 때문에 무의식적 동기를 반영하는 정서적 반응과 구별되어야 한다고 주장했다. 그러나 그들의 주장과는 다르게, 여전히 많은 실증 연구들이 정서는 삶에 만족과 강하게 관련되어 있음을 보여준다(예: Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998). 예를 들어, 부정 정서성은 평균적으로 높은 수준의 불안이나 스트레스를 나타내며, 자기, 타인, 세상에 대한 부정적 측면에 초점을 두기 때문에 삶의 만족과 부적으로 관련될 수 있다. 반면 긍정 정서성은 높은 수준의 에너지, 열의와 관련되고 낙관적 경향이 있는 것으로 볼 때, 삶에 대해 만족할 가능성이 높다. 경험적으로도 각 정서성은 삶의 만족과 비교적 강한 관계가 있

는 것으로 밝혀졌다(Thompson, Waltz, Croyle, & Pepper, 2007).

이와 같이, 삶에 대한 인지적 평가에 정서적 요소가 영향을 미칠 가능성은 매우 높다. 그러나 정서가 주체가 되는 정서노동이 삶의 만족에 미치는 영향에 대해서는 밝혀진 바가 거의 없다. 다만, Gross와 John(2003)은 개인의 정서조절 전략이 삶의 만족에 영향을 미친다고 보고했는데, 정서노동이 정서조절 과정이라는 점을 감안 할 때, 이들의 연구에서 그 관계를 추정해 볼 수 있다. Gross와 John은 선행사건 중심 정서조절 과정에 포함되는 인지적 재평가와 반응 중심 정서조절에 해당하는 표현 억제로 정서조절 전략을 구분했다. 전자는 삶의 만족, 자기 효능감, 낙관주의, 심리적 안녕감을 정적으로 예측한 반면 우울을 부적으로 유의하게 예측했다. 한편 후자의 경우, 전자와 반대 방향으로 모두 유의하게 예측하는 것으로 나타났다. 이들은 인지적 재평가가 부정정서의 영향을 감소시키며 적극적으로 기분 회복을 하고, 스트레스 요소들을 재해석하여 낙관적 태도를 취함으로써, 우울의 예방효과가 있다고 보았다. 또한 바람직한 사회적 결과들과 관련되어 삶의 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 해석했다. 반면, 표현 억제는 부정정서와 관련되고, 기분 회복에 실패하며, 부정적 감정을 만들어낸 사건을 더 반추하게 되면서 우울을 증가시키게 된다고 보았다. 또한 빈번한 표현 억제 행동은 비진정성을 경험하게 하며, 정서적으로 친밀한 사회적 관계형성을 기피하기 때문에 삶의 만족이나 효능감을 저하시킨다고 설명했다. 표현 억제가 표면행동으로 간주되는 점을 고려하면, 표면행동이 삶의 만족에 부적인 영향을 미칠 가능성은 높다. 또한 표면행동은 삶의 만족의 또 다른

지표가 될 수 있는 불안, 불면증, 신체적 불평등과 관련되기 때문에 개인의 전반적 삶에 대한 판단에 부정적 영향을 미칠 가능성은 충분해 보인다(예: Wagner et al., 2014).

그러나 정서노동은 하나의 직무수행 과정으로 직무태도와 근위(proximal)관계이나 개인의 삶의 태도와는 원위(distal)관계인 것이 사실이다(Gopalan et al., 2013). 같은 맥락에서 Yanchus와 동료들(2010)은 표면행동과 삶의 만족 간 관계에 일에 대한 부정정서와 일-가정 갈등의 추가 경로를 설정했고, Gopalan과 동료들(2013)은 정서적 소진으로 그 관계를 설명하였다. 이상의 논의들을 종합할 때, 정서노동과 삶의 만족의 관계를 매개변인을 통해서 설명하는 것이 적절할 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 다음에서 살펴 볼 정서적 소진과 일-가정 갈등으로 그 관계를 설명하고자 한다.

#### 정서적 소진(직무탈진)

정서적 소진(emotional exhaustion)은 직무탈진의 핵심요인으로 간주되는 개념이다. Maslach(1978)은 직무탈진을 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로, 함께 일하는 사람들에 대한 관심이 상실된 상태로 정의하고, 직무탈진을 간호사나 교사와 같이 대인 접촉이 빈번한 종사자들로 적용범위를 한정시켰다. 이후 Maslach, Jackson 및 Leiter(1996)가 직무탈진을 정서적 소진과 냉소, 직무효능감 감소로 재정의함으로써 일반적 종사자에게도 적용할 수 있게 되었고, 이들의 개념화가 가장 일반적으로 받아들여지고 있다. 구체적으로 살펴보면, 정서적 소진은 과도한 신체적, 정서적 자원 소비로 인해 지쳐 있거나 에너지가 고갈되어 있다고 느끼는 상태를 의미한다. 냉소는

직무에 대해 거리를 두거나 무관심하고 부정적인 태도를 보이는 것이다. 마지막으로 직무효능감 감소는 자신의 직무 수행에 대한 평가적 측면이며 직무를 성공적으로 수행할 수 없다고 느낄 때 경험하게 된다.

직무탈진 개념이 대인관련 업무에서 나타나는 스트레스 현상을 설명하면서 등장한 것과 일관되게(Maslach, 1978), 기존 정서노동 연구에서 결과변인으로 빈번하게 다루졌고, 특히 표면행동과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다(예: 김문숙 등, 2014; Hülsheger & Schewe, 2011). 이러한 결과는 상사에 대한 정서노동 연구결과에서도 일관되게 발견되는데(박건우 등, 2014; 정지희, 2013; Carlson et al., 2012), 표면행동 자체가 개인의 에너지나 유익한 자원들을 소모하는 정서조절 과정이기 때문에(Cheung & Tang, 2009; Grandey, 2000), 직무탈진과 밀접한 관계가 있는 것으로 보인다.

이후 논의하겠지만, 본 연구는 자원보존이론(Hobfoll, 1989)에 기반하여 직장영역에서의 자원 손실 또는 고갈이 가정 또는 전반적 삶의 영역에 미치는 영향과 과정을 살펴보고자 하기 때문에 직무탈진 중 정서적 소진에 주목하였다.

#### 일-가정 갈등

일-가정 갈등(work-family conflict)은 일과 가정에서 기대되는 역할을 여러 이유로 상호 양립시키기 어려울 때 발생하는 역할 간 갈등의 형태로 정의된다(Greenhaus & Beutell, 1985). 일반적으로 일-가정 갈등은 방향성을 갖는 것으로 알려졌는데(Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000; Frone, Russell, & Cooper, 1992), 직장에서의 역할이나 사건이 가정에서의 역할 수행을

방해하거나(work interfering family) 반대로 가정에서의 역할이나 사건이 직장의 역할 수행을 방해할 수 있다(family interfering work). 이러한 두 방향적 갈등은 서로 질적으로 변별되는 갈등으로 밝혀졌으나(Carlson, Kacmar, & Williams, 2000; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005), 완전히 격리되는 개념이기보다는 상호순환적인 과정으로 간주한다(Greenhaus & Beutell, 1985; Fron et al., 1992).

본 연구에서는 두 가지 이유로 일→가정 갈등에 초점을 두고자 한다. 첫째, 일→가정 갈등이 가정→일 갈등보다 더 크게 지각되는 경향이 있고(박상언, 신다혜, 2011; Anderson, Coffey, & Byerly, 2002), 다양한 결과변인을 더 많이 설명한다(Frone et al., 1992; Kossek & Ozeki, 1998). 둘째, 일→가정 갈등이 조직 맥락이나 직무 환경에 의해 영향을 받을 수 있기 때문에(Byron, 2005), 상사에 대한 정서노동이 가정영역에 미치는 영향을 설명하는데 일→가정 갈등이 적합한 것으로 판단하였다.

정의에서 살펴본 바와 같이, 지금까지 일-가정 갈등은 역할이론에 기반하여 설명되어 왔다(Greenhaus & Beutell, 1985; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). 즉, 역할 갈등의 한 유형으로 간주되어왔지만, Grandey와 Cropanzano(1999)는 일-가정 갈등을 자원보존이론을 적용하여 설명하였다. 자원보존이론에 따르면, 개인은 가치 있다고 생각하는 대상이나 개인적 특성, 상태, 에너지 등의 자원을 확보하거나 유지하려는 경향을 가지는데, 스트레스는 투입한 자원에 대해 기대되는 보상이 주어지지 않거나 자원의 잠재적, 실제적 손실에서 비롯된다(Hobfoll, 1989). Grandey와 Cropanzano(1999)는 업무 역할 스트레스, 즉 직장에서의 자원 손실이 가정의 역할 수행을 방

해한다고 밝힌 바 있다. 마찬가지로 Chen과 Powell(2012)도 자원보존이론을 적용하여, 업무에서의 자원 손실이 개인이 보유한 자원의 총량을 고갈시킴으로써 가정에서 사용할 수 있는 자원을 부족하게 하고 결과적으로 일-가정 갈등을 초래한다고 주장하였다.

한편, 일부 연구들은 자원보존이론에 기초를 두고 있는 요구-자원 접근으로 일-가정 갈등을 설명하고 있다. Voydanoff(2004)는 직무요구를 업무 시간, 추가 근무와 관련된 시간 기반 요구와 직무 불안정성이나 업무 압박과 같은 긴장 기반 요구로 구분할 수 있으며, 이러한 직무요구들이 일-가정 갈등을 유발한다고 밝힌 바 있다. 한편 Bakker, Demerouti 및 Dollard(2008)는 정서적 요구와 함께 업무 과부하를 직무요구로 다뤘는데, 이러한 직무요구가 자신뿐 아니라 배우자가 경험하는 일-가정 갈등과도 관련된다고 보고했다.

자원보존이론과 요구-자원모델은 정서노동을 설명하는 배경이론이나 연구 프레임에 자주 적용된다(예: 박상언, 2014; 이랑 등, 2006; Brotheridge & Lee, 2002; Cheung & Tang, 2009). 특히 표면행동은 정서적 또는 심리적 노력을 요구하는 자원소모적인 과정이며(Grandey, 2000; Sanz-Vergel, Rodríguez- Muñoz, Bakker, & Demerouti, 2012) 직무요구로 간주되지만(예: 이랑 등, 2006), 표면행동과 일-가정 갈등 간 관계를 살펴본 연구는 많지 않다.

관련 연구들을 살펴보면, Montgomery, Panagopolou 및 Benos(2006) 그리고 Seery, Corrigan 및 Harpel(2008)은 표면행동이 일→가정 갈등과 정적으로 관련된다고 밝혔다. Wagner와 동료들(2014)은 경험 표집 방법을 사용하여, 직장에서의 표면행동이 가정에서의 일-가정 갈등을 유발한다는 것을 입증하였다.

종합하면, 표면행동은 스스로 가치절하하고 긍정정서를 적게 경험하면서 가정의 역기능과 관련되는 것처럼 보인다(Beal, Thougakos, Weiss, & Green, 2006).

한편, 상사에 대한 정서노동을 연구한 Carlson과 동료들(2012)은 모욕적인 감독이 부하직원의 표면행동과 정서적 소진을 순차적으로 매개하여 일-가정 갈등을 초래한다고 보고했다. 이들의 연구는 표면행동과 일-가정 갈등 간의 직접적인 관계를 살펴보지 않고, 정서적 소진에 의해 설명하였다는 점에서 앞서 살펴본 연구들과 차별된다. 사실, 표면행동과 일-가정 갈등이 밀접한 관계라고 보긴 어렵다. 즉, 표면행동으로 유발된 스트레스가 갈등의 직접적인 원인일 수 있으나, 표면행동 자체가 일-가정 갈등을 초래한다고 이해하기에는 부족한 측면이 있다. 같은 맥락에서, 자원보존이론으로 일-가정 갈등을 설명하는 연구자들도 직장에서의 자원 손실 또는 고갈이 일-가정 갈등을 초래한다고 주장한다(Grandey & Cropanzano, 1999; Chen & Powell, 2012). 본 연구도 Carlson 등(2012)의 연구와 일관되게 표면행동이 정서적 소진을 경험하게 하고 이어서 일-가정 갈등을 초래하는 것으로 간주하며, 이후 살펴볼 논의에서 이와 관련된 근거를 자세히 제시하였다.

#### 정서적 소진과 일-가정 갈등의 매개효과

이론적으로 일-가정 갈등은 직장에서 어떠한 요구도 없을 때 발생하지 않듯이 독립적으로 존재 할 수 없다. 또한 개념적으로 반응변인의 특성을 갖고 있기 때문에, 본질적으로 매개를 내포한다(Montgomery et al., 2006). 같은 맥락에서 Frone과 동료들(1992)도 일-가정 갈등

이 일과 가정의 삶 간의 적합도를 반영하고, 일과 가정의 조건과 결과들 간에 매개변인으로 기능할 수 있다고 제안했다. 일-가정 갈등의 매개효과를 검증한 연구들은 선행변인으로 다양한 직무요구를 고려하였는데(예: Bakker et al., 2008; Voydanoff, 2005), 정서적 요구가 될 수 있는 정서노동을 선행변인으로 고려한 연구는 거의 없다. 두 연구에서만 정서노동을 선행변인으로 하여 일-가정 갈등의 매개효과를 확인했다. Montgomery와 동료들(2006)은 표면행동과 직무탈진, 신체적 불평 간 관계에서 일-가정 갈등이 부분 매개하는 것으로 보고했다. 또한 Noor와 Zainuddin(2011)은 표면행동과 정서적 소진의 관계에서 일-가정 갈등의 완전 매개효과를 제시했고, 직무탈진의 또 다른 요인인 비인격화와의 관계에서는 부분 매개효과를 보고했다. 비록 두 연구 결과만으로 결론을 내리기 어렵지만, 정서노동과 결과변인의 관계에서 일-가정 갈등을 매개변인으로 고려하는 것은 적절해 보인다.

그러나 앞서 살펴본 두 연구 모두 결과변인으로 직무탈진으로 다뤘는데, 이는 다소 논란의 소지가 있다. Hall, Dollard, Tuckey, Winefield 및 Thompson(2010)은 직무탈진의 핵심 차원인 정서적 소진과 일-가정 갈등 중에 어떤 것이 선행하는지 설명하는 일관된 이론이 없다는 점을 지적하면서 종단연구를 수행하였다. 이들은 자원보존이론(Hobfoll, 1989; 2001), 요구-자원이론(Bakker & Demerouti, 2007), 노력보상이론(Meijman & Mulder, 1998), 자원손실이론(Hobfoll, 2001)을 적용하여 통합모형을 제안했다. 결과적으로 '직무요구 → 정서적 소진 → 일-가정 갈등'과 '직무요구 → 일-가정 갈등 → 정서적 소진' 모두 적합한 경로이며, 동시에 상호 영향을 준다고 보고함으로써, 이러한



논란에 대해 명확한 결론을 내리진 못했다.

사실, 직무탈진을 개념화한 Jackson과 Maslach(1982)은 일찍이 감압(decompression)이란 개념을 소개함으로써 일에서 경험한 스트레스나 긴장이 가정으로 과급되는 것에 대해 특별한 관심을 보였다. 즉, 정서적 요구가 따르는 업무를 수행하는 종업원은 사적인 삶의 영역으로 이동하기 전에 심리적, 정서적 압력이나 긴장을 해소해야 할 필요가 있다고 주장했다. Maslach의 관점과 일-가정 갈등의 이론적 개념을 종합할 때, 직장 영역에서의 정서노동이 일-가정 갈등을 매개하여 다시 직장 영역의 직무탈진을 초래한다는 것은 적절한 경로가 아닐 수 있다. 비록, 일-가정 갈등이 상호 순환적인 개념으로 간주되며, 시간이 지남에 따라 탈진과 갈등이 반복되는 손실 나선(loss spiral)을 만들어 낼 수 있지만(Hall et al., 2010; Hobfoll, 2001; Demerouti, Bakker, & Bulters, 2004), 갈등의 발생 경로에 따라 변인의 순서를 고려하는 것이 합리적인 것으로 판단된다(예: Yanchus et al., 2010).

자원보존이론에 따르면 개인은 자원의 총량이 한정되어 있는 것으로 간주하는데, 표면행동은 정서적 자원을 고갈시키면서 정서적 소진을 경험하게 한다(Carlson et al., 2012; Chen & Powell, 2012). 즉, 업무에서 발생한 정서적

소진은 보충되지 않는 한 가정에서도 지속되며(Wagner et al., 2013), 가정에서 책임이나 역할을 수행할 정서적 자원이 존재하지 않거나 불충분하기 때문에 일-가정 갈등을 경험하게 되는 것이다. 이와 유사하게 Thompson, Kirk 및 Brown(2005)은 직장에서 경험한 정서적 소진은 가정의 화합을 저해시킨다고 밝힌 바 있다. 또한, Demerouti와 동료들(2004)은 중단연구를 통해 일-가정 갈등과 정서적 소진이 서로 원인 혹은 결과가 될 수 있지만, 업무압박 → 일-가정 갈등 → 정서적 소진의 경로는 적합하지 않다고 주장했다. 이상의 논의들을 종합하여, 본 연구에서는 정서적 소진이 일-가정 갈등에 선행하는 것으로 설정하였다.

같은 맥락에서, 갈등의 발생 경로에 따라 일-가정 갈등의 결과변인으로 비직무관련 결과들을 고려하는 것은 적절할 수 있다(예: Frone et al., 1992). 본 연구의 주된 관심사는 삶의 만족인데, Allen과 동료들(2000)은 자신들의 메타분석 연구에서 일-가정 갈등의 비직무관련 결과로 삶의 만족이 가장 많이 다뤄졌음을 언급하고, 높은 수준의 일-가정 갈등은 낮은 삶의 만족과 관련된다고 보고했다. 또한, 일-가정 갈등의 결과로 직무만족과 삶의 만족에 초점을 맞춘 개별연구들에 대한 메타분석 결과, 일-가정 갈등은 직무만족(-.27) 보다 삶의

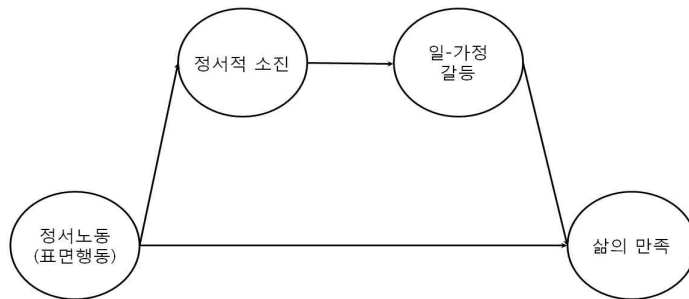


그림 1. 연구모형

만족(-.35)과 더 강한 관련성을 보이는 것으로 나타났다(Kosseck & Ozeki, 1998). 이상의 논의들을 종합하여, 본 연구는 그림 1과 같은 연구모형을 제안하고, 관련 가설을 설정했다.

**연구가설.** 정서노동(표면행동)은 정서적 소진, 일-가정 갈등을 매개하여 삶의 만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

### 성차

대부분의 직무들은 성역할 특성을 반영한다(Acker, 1990). Erickson과 Ritter(2001)는 Hochschild(1983)의 주요 연구대상인 항공사 승무원이 성역할 특성을 잘 반영한 직무라고 지적했다. 사실 서비스 영역의 직무는 여성의 자질이라고 여겨지는 돌봄, 응대, 친절이나 친근함과 같은 요소를 포함하고 있고(문영주, 2013), 실제 이러한 직무에서 여성 비율이 상당히 높다. 자연스럽게 정서노동 연구자들은 성차에 대해 관심을 가졌고, 비록 다소 혼재된 결과를 보고하지만 국내의 경우 여성이 남성에게 비해 표면행동을 더 경험한다는 결과가 우세하다(예: 김상구, 2009; 문영주, 2013). 그러나 내부고객에 대한 정서노동 연구에서 성차는 밝혀진 바가 없다. 따라서 다양한 직종을 포함하여 상사에 대한 정서노동의 성차를 살펴보는 것은 의미 있는 시도가 될 것이다.

또한 일-가정 갈등과 관련된 연구에서도 중요한 관심사 중 하나는 성차이다(고재원, 남기덕, 2009). 최근 우리나라는 여성의 사회적 진출과 함께 맞벌이 부부가 증가하는 추세이며 성역할에 대한 사회적 인식이 변화하고 있음에도 불구하고, 전통적으로 가정에서의 역할과 책임은 여성에게 더 강조되는 것이 사실이

다(장재윤, 김혜숙, 2003). 그러나 이러한 고정관념에도 불구하고, 일→가정 갈등과 결과변인에 미치는 영향에 대해서는 혼재된 결과가 나타난다. 예를 들어, 장재윤, 김혜숙(2003)과 가영희(2006)의 연구에서 일→가정 갈등의 성차는 발견되지 않았다. 반면, 권혜림(2010)의 연구에서 일→가정 갈등 수준은 여성이 남성에게 비해 더 높게 경험하는 것으로 나타났다. 또한 허창구, 신강현 및 양수현(2010)의 연구에서는 일→가정 갈등과 가정만족 간 부적관계가 남성 집단에서만 유의했다. 종합하면, 국내의 경우 일→가정 갈등에서 뚜렷한 성차가 존재한다고 보긴 어렵다.

한편, 63개국의 개별연구들을 메타분석한 Fischer와 Boer(2011)의 연구에서 불행하게도 우리나라는 조사국 중 가장 높은 정서적 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 비록 개별연구 수가 적어 일반화 하긴 어렵지만, OECD 조사국 중 불안한 지위에서 낮은 임금과 장시간 노동에 시달리는 근로자 비중이 가장 높게 나타난 것과 무관하지 않은 것 같다(OECD, 2015). 또한 우리 사회의 성역할에 대한 고정관념이나 관행으로 인해 직무탈진에서 성차가 존재할 가능성이 크지만, 이를 밝힌 국내연구는 거의 없다. 사실, Maslach과 동료들(2001)의 질적 연구에서 여성이 직무탈진을 더 빈번하게 경험하는 경향성이 발견됐지만, 이후 양적 연구들에서 이를 규명한 연구는 많지 않다. 이러한 이유로 Purvanova와 Muros(2010)는 183개 개별연구에 대해 메타분석을 실시하여, 여성이 남성에게 비해 정서적 소진을 더 경험하는 것을 밝혔다. 이는 남성은 정서를 은폐하고 여성은 정서를 표현하는 것을 학습하는 경향이 있다는 성역할 이론(Eagly, 1987)과 일관되며, 여성이 정서적 피로를 표현할 가능성이

높기 때문이라는 설명이 가능하다(Purvanova & Muros, 2010).

삶의 만족에 관해 성차를 밝힌 국내 연구도 미흡한 실정이다. 이명신과 이훈구(1997)는 2410명의 근로자를 대상으로 여성이 남성보다 삶의 만족을 낮게 평가한 것으로 보고했는데, 이러한 결과를 순수한 성차 효과로 보지 않고 여성의 사회적 지위가 상대적으로 낮아 욕구가 덜 충족되기 때문인 것으로 해석했다. 주관적 안녕감의 경우에서도 여성이 남성에게 비해 낮은 것으로 나타났는데, 이는 부적 정서를 여성이 남성보다 더 많이 경험하면서 나타나는 결과로 보인다(차경호, 1999). 유사하게, 김명소 등(2003)은 다양한 직종의 종사자 1503명을 대상으로 수행한 연구에서 남성이 여성에 비해 전반적 삶에 더 만족하며 높은 행복감을 느낀다고 보고한 바 있다.

이상의 논의를 종합할 때, 본 연구모형에서 성차가 존재할 가능성이 있다. 그러나 상사에 대한 정서노동에서 성차에 관한 이론적, 경험적 근거가 부족하며 관련 변인들에서도 일관된 성차가 나타나지 않았기 때문에 가설로 설정하기에는 다소 무리가 있다. 따라서 성차의 존재 여부는 탐색적으로 살펴보고자 한다.

**연구문제.** 본 연구모형에 포함된 변인들의 잠재평균, 경로계수에서 성차가 존재하는가?

## 방 법

### 조사대상자 및 자료수집 절차

본 연구는 국내 다양한 기업에 근무하고 있는 만 19세 이상의 일반 직장인을 대상으로

온라인 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 총 547명의 응답 중 52명의 불성실 응답 자료를 제외한 495명의 자료에서 기혼자 357명의 자료가 분석에 사용되었다.

응답자의 인구통계적 특성 중 먼저 성별을 살펴보면, 남자가 188명(52.7%), 여자는 169명(47.3%)으로 비교적 동일한 수준이었다. 연령의 경우, 만 22세~29세가 57명(16.0%), 만 30세~39세 93명(26.1%), 만 40세~49세가 101명(28.3%), 만 50~59세 106명(29.7%)으로 20대 기혼자가 상대적으로 적었고, 평균연령은 41.6세(SD=9.58)였다. 학력은 고등학교 졸업이 64명(17.9%), 전문대 졸업이 58명(16.2%), 대학교 졸업은 196명(54.9%), 대학원 졸업은 39명(10.9%)으로 나타났다. 직군 별로 살펴보면, 일반사무/경영지원이 238명(66.7%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 영업/고객상담/서비스 직군이 36명(10.1%), 재무/회계/세무는 22명(6.2%), IT/정보/인터넷은 21명(5.9%), 인사/총무/노무는 18명(5.0%), 기획/홍보/마케팅은 6명(1.7%)이며, 기타가 16명(4.5%)이었다. 직급은 사원급이 107명(30.0%)으로 가장 많았고, 대리급 84명(23.5%), 과장급 80명(22.4%), 차장급 21명(5.9%), 부장급 37명(10.4%), 임원급 이상이 28명(7.8%)이었다. 고용형태로는 정규직이 331명(92.7%)이며, 비정규직이 26명(7.3%)으로 응답자의 대다수가 정규직이었다. 평균 근속기간은 9.58년(SD=8.56)이었고, 일평균 근로시간은 8~10시간미만이 228명(63.9%)으로 가장 많았고, 8시간미만 88명(24.6%), 10~12시간미만이 38명(10.6%), 12시간 이상의 응답자는 3명(0.8%)이었다. 한편, 264명(73.9%)이 맞벌이를 하며, 평균 자녀수는 2.48명(SD=0.86)이었다. 또한 90명(25.2%)만 가사를 대신 돌봐줄 친척이나 이웃 또는 고용된 도우미가 있었다.

## 측정도구

### 정서노동

정서노동은 Brotheridge와 Grandey(2002)가 개발하고 박건우 등(2014)이 사용한 척도 중 표면행동(예: 나는 상사로부터 실제로 느끼지 않은 감정을 느낀 척 하는 경우가 많다) 척도만 사용하였다. 본 척도는 5개 문항으로 구성되었고, 5점 척도에 평정되었다. 표면행동의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .826으로 나타났다.

### 정서적 소진

정서적 소진은 Schaufeli, Leiter, Maslach, 및 Jackson(1996)이 개발하고 신강현(2003)이 타당화한 MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 사용하였다. 정서적 소진(예: 나는 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다)은 5문항으로 5점 척도로 측정하였고, Cronbach's  $\alpha$  는 .880으로 나타났다.

### 일-가정 갈등

일-가정 갈등은 Carlson과 동료들(2000)이 개발한 일-가정 갈등의 다차원 척도 (Multidimensional Measure of Work-Family Conflict: MMWFC) 중 긴장 기반 갈등의 3개 문항(예: 나는 퇴근 후 너무 지쳐서 집안일에 신경쓰기가 힘들다)을 사용하였다. 5점 척도로 측정하였고, Cronbach's  $\alpha$  값은 .841이었다.

### 삶의 만족

삶의 만족 측정은 Diener와 동료들(1985a)이 개발한 SWLS척도를 사용하였다(예: 나는 나의 삶에 대해 만족한다). 본 척도는 5개 문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도로 평정되었다. 이에 대한 Cronbach's  $\alpha$  값은 .883이었다.

## 분석방법

모형검증, 매개효과 분석을 위해 AMOS 20.0 프로그램을 사용하였고, 기술통계, 상관분석은 SPSS 19.0을 이용하여 분석하였다.

## 결 과

### 상관분석

본 연구에서 다루고 있는 변인들의 평균, 표준편차, 상관 및 신뢰도 계수를 표 1에 제시하였다. 상관관계를 살펴보면, 표면행동은 정서적 소진( $r=.401, p<.001$ ), 일-가정 갈등( $r=.223, p<.001$ )의 부정적인 변인들과 정적으로 관련되는 것으로 나타났다. 한편, 정서적 소진은 일-가정 갈등( $r=.643, p<.001$ )과 정적으로 관련되고, 삶의 만족( $r=-.171, p<.01$ )과는 부적의 관계를 보였다.

이후 분석에서 자세히 살펴봐야 하겠지만, 일-가정 갈등과 정서적 소진이 .643의 강한 상관을 보인 점은 주목할 필요가 있다. 또한 예상한 바와 같이 정서노동(표면행동)과 삶의 만족에서 부적으로 유의한 관계가 나타났지만, 그 관련성은 다른 변인들에 비해 상대적으로 낮은 것( $r=-.171$ )으로 볼 때, 원위관계임을 다시 한 번 시사한다.

### 매개효과 검증

모형검증은  $\chi^2$ 과 다양한 적합도 지수들을 종합적으로 검토 후에 최적 모형을 채택하게 된다(홍세희, 2000). 본 연구는 적합도 지수 중 CFI(Comparative Fit Index), NFI(Normed Fit

표 1. 변인 간 상관, 평균, 표준편차

	1	2	3	4
1. 정서노동(표면행동)	(.826)			
2. 정서적 소진	.401***	(.880)		
3. 일-가정 갈등	.223***	.643***	(.841)	
4. 삶의 만족	-.171**	-.303***	-.319***	(.883)
M	3.383	2.955	2.715	3.045
SD	.622	.755	.851	.772

n = 357, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001, ( )안은 신뢰도 계수임.

Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root Mean Square of Error Approximation)를 산출하였다. CFI, NFI, TLI는 .90이상이면 모형의 적합도는 좋은 것으로 간주한다(홍세희, 2000). 모형의 오류와 간명성을 고려하는 RMSEA는 값이 작을수록 좋은 적합도를 의미한다. RMSEA는 보

통 .05미만이면 좋은 적합도, .08미만이면 적당한 적합도, .10미만이면 부적절한 적합도로 해석한다(홍세희, 2000).

본 연구에서는 연구모형과 함께 완전매개 모형을 대안모형으로 설정하였다(그림 2). 표 2에 제시한 바와 같이 두 모형 모두 적절한

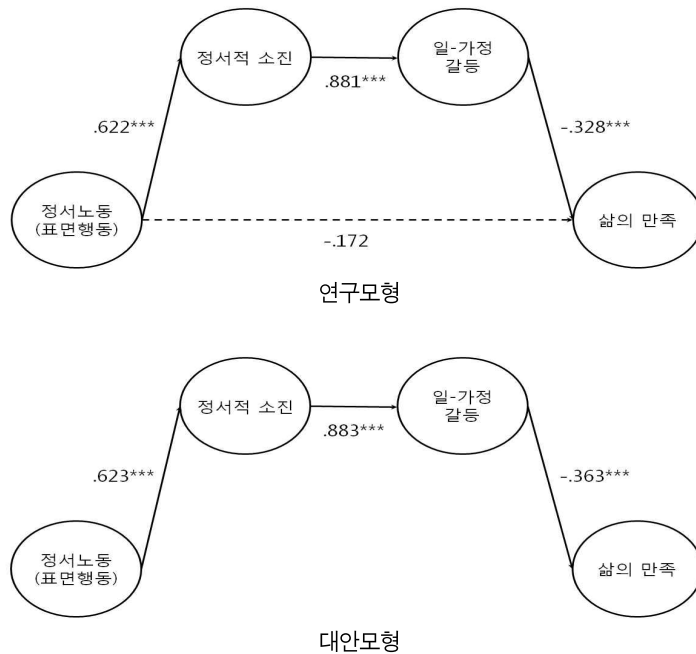


그림 2. 연구 모형과 대안 모형

표 2. 연구모형과 대안모형의 적합도 지수

모형	$\chi^2$	df	CFI	TLI	NFI	RMSEA
대안 모형	274.112	132	.956	.950	.920	.055
연구 모형	270.444	131	.957	.950	.921	.055

적합도 기준을 충족하는 것으로 나타났고, 적합도 지수도 큰 차이를 보이지 않았다. 두 모형은 내제된 모형이므로  $\chi^2$  차이 검증을 실시하여 최종모형을 채택하는데, 검증 결과 통계적으로 유의하지 않았기 때문에( $\Delta\chi^2=3.668, p=.055$ ) 완전매개모형을 최종모형으로 채택하였다. 모형의 모든 경로계수는 유의한 것으로 나타났고, 표 3에 자세한 결과를 제시하였다.

간접효과와 유의성 검증을 위해 Bootstrap

검증을 실시하였다(표 4). 그 결과 세 경로의 간접효과 모두 95% 신뢰구간 안에 0을 포함하지 않음으로 유의하였다. 따라서 정서적 소진과 일-가정 갈등은 표면행동과 삶의 만족 간 관계에서 유의한 매개변인으로 확인되었으며, 본 연구가설은 지지되었다. 이러한 결과를 통해 표면행동은 순차적으로 정서적 소진, 일-가정 갈등을 경험할 때만 삶의 만족을 감소시킨다는 것으로 결론내릴 수 있다.

표 3. 각 경로에 대한 직접효과, 간접효과, 총 효과

경로	총 효과	직접효과	간접효과
표면행동→정서적 소진	.623(.449)	.623	-
정서적 소진→일-가정 갈등	.883(.741)	.883	-
일-가정 갈등→삶의 만족	-.363(-.401)	-.363	-
표면행동→정서적 소진→일-가정 갈등	.550(.333)	-	.550
정서적 소진→일-가정 갈등→삶의 만족	-.321(-.297)	-	-.321
표면행동→정서적 소진→일-가정 갈등→삶의 만족	-.200(-.134)	-	-.200

( )안의 수치는 표준화 계수임

표 4. 각 경로의 간접효과와 Bootstrap 결과

경로	간접효과	SE	95% 신뢰구간	
			Percentile	Bias-corrected
표면행동→정서적 소진→일-가정 갈등	.550	.090	(.389, .749)	(.387, .744)
정서적 소진→일-가정 갈등→삶의 만족	-.321	.060	(-.447, -.213)	(-.444, -.210)
표면행동→정서적 소진→일-가정 갈등→삶의 만족	-.200	.051	(-.318, -.114)	(-.312, -.111)

제시된 수치들은 비표준화 수치이며, 5000번의 Bootstrap으로 산출된 결과임

잠재평균분석

최종 선택한 완전매개 모형에서 성차를 확인하기 위해 잠재평균분석을 실시하였다. 이 분석은 평균값을 직접 비교하는 ANOVA에 비해 변인 간 측정오차를 고려할 수 있다. 또한, 모형의 형태 동일성(configural invariance), 측정 동일성(metric invariance), 절편 동일성(scalar invariance)이 성립되어야만 집단 간 비교가 가능하다(김주환, 김민규, 홍세희, 2009).

형태 동일성 검증은 집단 간에 동일한 관측 변수가 동일한 잠재변인에 적재되는지를 알아보고자 하는 것이다. 모든 잠재변인 간 상관 관계를 허용하고 모수를 자유롭게 추정하도록 한 기저모형의 적합도는 만족할 만한 수준으로, 형태동일성이 성립되었다.

측정 동일성은 집단의 요인 적재치가 동일한지 확인하는 절차이다. 형태 동일성에 등가 제약을 가한 모형과  $\chi^2$  차이검증을 실시하여 통계적으로 유의하지 않다면 충족된 것으로 간주한다(배병렬, 2011). 기저모형과 측정 동일성 모형의  $\chi^2$  값 차이가 유의하지 않았고( $\Delta\chi^2 = 14.447, p = .417$ ), TLI와 RMSEA 값이 개선되었기 때문에 측정 동일성은 성립되었다. 이는 남녀 집단에서 측정도구들이 동일한 방식으로 작동하고 있음을 나타낸다.

절편 동일성은 잠재변인에서 같은 값을 갖

는 응답자는 집단에 관계없이 동일한 관측변인 값을 가져야 함을 의미한다. 측정 동일성 모형에 절편이 동일하도록 제약을 가하는데(배병렬, 2011), 절편 동일성 제약을 가한 모형3과 모형2 간의  $\chi^2$  차이는 유의하였다( $\Delta\chi^2 = 44.933, p < .001$ ). 그러나 모형의 간명성을 고려하는 TLI와 RMSEA 값이 측정 동일성 제약을 가한 모형 2에 비해 크게 나빠지지 않으면 동일성 제약은 기각되지 않으므로(김주환, 김은주, 홍세희, 2006), 모형3의 절편 동일성은 성립된 것으로 판단하였다. 각 모형의 적합도 지수들은 표 5에 제시하였다.

구조방정식 모델에서 요인의 평균을 직접 추정하는 것이 불가능하기 때문에, 비교집단의 잠재평균을 0으로 고정하고 다른 측정 집단의 상대적 값을 추정한다(Hancock, 1997). 이러한 잠재평균 차이를 해석하기 위해 Cohen의 효과크기( $d$ )를 산출하는데, Cohen (1988)이 제시한 기준에 의하면,  $d$  값이 .2 이하면 효과크기가 작은 것으로 .5 이하는 중간수준, .8 이상이면 큰 것으로 해석한다(Hong, Malik, & Lee, 2003 재인용). Cohen의 효과크기를 산출할 때, 공통의 표준편차를 적용하기 때문에 요인 분산 동일성 검증을 실시하였다. 모형 4의 적합도 지수는 절편 동일성 모형(모형3)과 비교하여  $\chi^2$  차이가 유의하지 않았고( $\Delta\chi^2 = 5.559, p = .235$ ) 모든 적합도 지수에서 큰 변

표 5. 동일성 검증에 대한 적합도 지수

모형	$\chi^2$	df	CFI	TLI	RMSEA
모형1: 형태 동일성(기저모형)	435.293	258	.946	.936	.044
모형2: 측정 동일성	449.740	272	.946	.939	.043
모형3: 절편 동일성	494.673	290	.938	.935	.045
모형4: 요인 분산 동일성	500.232	294	.937	.935	.044

표 6. 남녀 집단 간 잠재평균 차이 분석

잠재변인	남자 (n=188)		여자 (n=169)		효과크기 (d)	전체평균 (n=357)
	잠재평균	평균	잠재평균	평균		
표면행동	0	3.410	-.046	3.354	-.204	3.383
정서적 소진	0	2.956	.001	2.955	.002	2.956
일-가정 갈등	0	2.580	.294***	2.866	.488	2.715
삶의 만족	0	3.110	-.101	2.974	-.203	3.045

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

화가 없으므로 요인 분산 동일성이 확보되었다. 따라서 효과크기는 공통의 표준편차를 사용하여 산출하였다(Cohen, 1988).

표 6에 제시한 바와 같이, 여자가 남자에 비해 일-가정 갈등의 잠재평균이 높은 것으로 나타났지만( $p < .001$ ), 다른 변인들의 경우 유의한 차이는 없었다. Cohen의 효과크기를 고려하면 .5 이하이므로 중간 수준의 차이라고 해석할 수 있다.

#### 경로계수 차이 검증

측정모형 간의 성차를 구체적으로 살펴보기 위해 두 집단의 경로계수가 동일한지 검증하였다. 김주환 등(2009)이 사용한 방식과 같이, 남녀 집단의 측정변인들이 동일한 수준이라고 가정하고 동일성 제약을 가하였다. 표 7에 제시한 바와 같이, 잠재변인에 대한 모든 요

인 적재치를 동일하게 고정된 모형(모형 1)의 적합도 지수는 만족할만한 수준이었다( $\chi^2 = 458.416$ , CFI=.945, TLI=.940, RMSEA=.043). 측정동일성이 확보되면 두 집단에서의 회귀계수를 동일한 수준에서 비교할 수 있는 조건이 충족된다(김주환 등, 2009). 남녀 집단별 경로계수는 표 8에 제시하였다.

두 집단 사이에 존재할 수 있는 경로계수 간 유의한 차이가 있는지 알아보기 위해, 모형 내에 존재하는 경로계수에 각각 동일성 제약을 가한 모형과 비교하였다. 표 9에 제시한 바와 같이, 모든 경로계수에 동일성 제약을 가해도 모형 1과 비교하여  $\chi^2$ 값과 모형의 간명성을 고려하는 TLI 지수는 거의 차이가 없었고( $\Delta\chi^2 = 1.705$ ,  $\Delta TLI = -.001$ ), 각 경로계수에서도 유의한 차이는 없었다. 즉, 어떠한 경로계수에서도 집단 간 차이는 발견되지 않았다.

표 7. 측정 동일성 제약모형과 집단 간 등가제약 모형의 적합도 비교

모형	$\chi^2$	df	CFI	TLI	RMSEA
모형1: 측정 동일성	458.416	278	.945	.940	.043
모형2: 경로 동일성	460.121	281	.946	.941	.042



표 8. 모형의 남녀 집단별 모수 추정치(요인 적재치에 동일성 제약을 가한 모형)

모수	남자	여자
표면행동 → 정서적 소진	.658 <sup>***</sup> (.506)	.531 <sup>***</sup> (.370)
정서적 소진 → 일-가정 갈등	.930 <sup>***</sup> (.808)	.832 <sup>***</sup> (.687)
일-가정 갈등 → 삶의 만족	-.383 <sup>***</sup> (-.396)	-.338 <sup>***</sup> (-.387)

<sup>\*\*\*</sup> $p < .001$ , ( )안은 표준화 계수임

표 9. 경로추정계수에 동일성 제약을 가한 모형들 간의 집단 차이 비교

동일성 제약을 가한 경로	$\Delta df$	$\Delta \chi^2$	$\Delta TLI$
표면행동 → 직무탈진	1	.646	0
직무탈진 → 일-가정 갈등	1	.740	0
일-가정 갈등 → 삶의 만족	1	.178	0
모든 경로에 동일성 제약	3	1.705	-.001

## 논 의

본 연구의 목적은 직장에서의 정서노동이 어떠한 심리적 과정을 거쳐 개인의 삶의 태도에 파급되는지 확인하는데 있다. 연구 결과, 상사에 대한 표면행동이 정서적 소진을 거쳐 일-가정 갈등을 순차적으로 완전 매개하여 삶의 만족을 감소시키는 것으로 나타났다. 또한 연구문제로 살펴봤던 남녀 집단 간 성차는 일-가정 갈등의 잠재평균에서만 발견되었고, 경로계수에서 성차는 나타나지 않았다.

본 연구 결과와 그 의미를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 상사에 대한 표면행동은 정서적 소진의 유의한 선행변인으로 확인되었다. 이는 상사에 대한 정서노동의 선행 연구인 박건우 등(2014), Carlson과 동료들(2013)의 연구결과와 일관된다. 우리나라와 같이 위계적 서열이 강조되는 문화에서 상사의 모욕적 감독에 대해 부하직원은 무기력하거나 소

극적으로 반응하는 경향이 있기 때문에(황성주, 전병준, 2014), 이에 대한 대처방식으로 불가피하게 표면행동이 선택될 수 있다. 또한 팀 리더의 부정정서 표현이 팀 구성원의 부정정서 경험에도 영향을 미치게 되는데, 조직적 규범에 의해 이를 억압하려는 시도가 오히려 스트레스 수준을 증가시킨다는 설명이 가능하다(최대정, 최가영, 박동건, 2005).

둘째, 정서적 소진은 일-가정 갈등의 유의한 선행변인임이 확인되었다. 이는 Carlson과 동료들(2013)의 연구 결과와 일관되며, 일-가정 갈등이 정서적 소진에 선행하는 모델은 적절하지 않다는 Demerouti와 동료들(2004)의 주장을 뒷받침한다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이, 일-가정 갈등은 순환적인 과정으로 간주되며, 탈진과 갈등은 시간에 흐름에 따라 반복하는 손실나선을 발생시키기 때문에 반드시 그 방향성을 가지고 발생한다고 결론내릴 순 없다(Demerouti et al., 2004; Hall et al., 2010). 다

만, Jackson과 Maslach(1982) 그리고 Cordes와 Dougherty(1993)가 주장한 바와 같이, 정서적 소진(직무탈진)이 가정 영역으로 전염, 확산될 수 있다고 이해하는 것이 합리적일 것이다.

마지막으로 직장에서의 표면행동은 순차적으로 정서적 소진과 일-가정 갈등을 완전 매개하여 삶의 만족을 감소시키는 것으로 나타났다. Hobfoll(1989, 2001)은 개인의 자원이 부족할 때, 추가적인 자원 손실에 취약하다고 언급한 바 있다. 즉, 자원이 부족한 사람이 남아 있는 자원마저도 사용하려고 시도하면서 자멸적인 결과를 초래하게 된다(Hobfoll, 1989). 본 연구결과도 손실나선을 지지하는데, 표면행동으로 인해 자원손실을 경험한 후에 가정에서의 자원손실에 취약해지게 됨으로써 자신의 전반적 삶에 대한 부정적 평가로 이어진다고 해석된다. 동시에, 이와 같은 결과는 파급가설을 지지한다. 표면행동으로 발생한 정서적 소진은 만성적이고 계속되는 특징이 있는데(Maslach et al., 2001), 가정영역에서도 정서적 소진이 지속되면서(Wagner et al., 2014) 가정 영역의 또 다른 스트레스를 악화시키거나(Carlson et al., 2012), 가족과의 상호작용을 회피 혹은 철회하면서 가정에서의 수행을 저하시키게 된다(Cordes & Dougherty, 1993). 결과적으로 한 영역에서 자원의 실제적 손실이 발생되면 연쇄적으로 또 다른 영역의 자원 손실을 동반하는 것처럼 보인다. 또는 행복이나 안녕감은 부정정서를 적게 경험하고 긍정정서를 더 많이 경험 하는 것일 수 있기 때문에(Dienr, 1984), 직장과 가정에서의 부정정서경험이 삶의 만족을 감소시킨다는 설명도 가능하다.

마지막으로, 연구문제로 살펴 본 성차는 일-가정 갈등의 잠재평균에서만 유의한 차이가 나타났다. 성역할의 변화에도 불구하고 여성

은 육아나 가사를 당연한 책임으로 받아들이는 것처럼 보인다(장재운, 2004). 자연스럽게 일과 가정 영역을 분리하는데 실패하여 갈등 상황에 노출될 가능성이 높다. 또한 여성이 남성에게 비해 심리적 만족감을 결정짓는데 긍정적 대인관계가 더 중요한 요소로 나타난 것 과도 관련이 있다(Ryff & Keyes, 1995). 즉, 가족과의 긍정적 관계를 유지하기 위해 육아나 가사에 더 관여함으로써, 남성에게 비해 높은 일-가정 갈등 수준을 경험한다는 해석이 가능하다. 그러나 다른 변인들의 잠재평균이나 경로계수에서 차이가 없는 것으로 볼 때, 본 연구의 모형은 남녀 모두에게 적용 될 수 있을 것으로 조심스럽게 예상해 볼 수 있다.

본 연구의 학문적 의의는 일터에서의 정서노동이 삶의 태도에 파급되는 하나의 심리적 과정을 밝혔다는 점이다. 지금까지 대부분의 정서노동 연구들은 정서노동이 직장 영역에서 개인과 조직에 미치는 영향에 대해서 자세하게 논의해 왔지만, 개인의 삶 전반에 미치는 영향에 대해서는 충분한 설명을 하지 못했던 것이 사실이다. 따라서 본 연구에서는 Gopalan과 동료들, Yanchus와 동료들(2010), Carlson과 동료들의 연구를 통합하여 연구모형을 설정하였고, 완전매개효과를 확인하였다. 정서노동의 현상을 보다 제대로 이해하기 위해서는 개인의 삶의 질, 또는 행복과 관련된 개인의 삶 전반을 이해하는 것이 바람직한 것으로 보이며, 향후 이와 같은 연구가 국내에서도 활발하게 진행되기를 기대한다.

한편, 상사에 대한 정서노동이 특정 직군에만 한정되지 않기 때문에 조직에게 던지는 시사점이 크다. 또한 본 연구모형이 남녀 모두에게 일반화 될 가능성이 있다는 점에서 중요하다. 일-가정 갈등은 순환적인 과정이라는 점

을 감안할 때, 가정의 갈등이나 삶에 대한 불만족과 같은 부정적 효과가 또 다시 직장영역에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 조직은 표면행동의 부정적 파급효과를 중요하게 인식할 필요가 있으며, 종업원들이 가정으로 돌아가기 전에 업무에서 심리적 격리를 할 수 있는 회복 활동과 같은 종업원 지원프로그램을 시행할 필요가 있다(Wagner et al., 201). 또한 상사의 모욕적인 감독이 표면행동을 증가시키기 때문에(Wu & Hu, 2013), 상사를 대상으로 한 교육 또는 개방적 의사소통이나 자율적인 조직문화를 만드는 것이 효과적인 예방책이 될 수 있을 것이다(박건우 등, 2014).

본 연구는 몇 가지 제한점이 있다. 먼저 정서노동 수행 전략에서 내면행동을 고려하지 않았다. 또한 직무달진의 냉소, 감소된 직무효능감(또는 비효능감), 그리고 일-가정 갈등의 시간기반, 행동기반 갈등을 고려하지 않았다. 이러한 이유는 자원보존이론에 기반하여 표면행동으로 인한 정서적 자원의 고갈에 주목했기 때문이다. 그러나 향후 연구에서는 각 구성개념의 다른 하위 요인들도 고려해 볼 필요가 있다. 또한 본 연구에서 다루진 변인들과 다르게 긍정적 측면의 내면행동, 직무열의, 일-가정 확충 등이 개인의 전반적 삶의 태도에 어떠한 영향을 주는지 살펴보는 것도 유익할 것이다(예: Yanchus et al., 2010).

두 번째 제한점은 정서노동의 대상을 직장상사로만 한정시켰다는 점이다. 향후 연구에서는 대상 집단을 동료나 부하로 확대해 볼 필요가 있다. 한편, 놀랍게도 가정에서의 정서노동과 관련된 연구도 수행된 바 있다(Sanz-Vergel et al., 2012; Yanchus et al., 2010). 교환가치가 없는 육아 및 가사에도 '노동'이라는 표현이 사용되고 있다는 것은 육아나 가사

등의 역할이 넓은 의미에서 서비스 특성을 내포하고 있음을 시사한다. 또한 부모, 부부로서의 역할 수행을 위해 무엇보다 정서적 표현이 중요하며, 각 각의 대상에게 기대되는 정서가 있기 마련이다. 그리고 그러한 정서조절이 성공했을 경우, 행복이나 칭찬, 지지 등이 보상이 될 수 있다는 점에서(Yanchus et al., 2010), 정서노동의 대상을 가족으로 확대하는 것은 흥미로운 시도가 될 수 있다.

셋째, 횡단 연구 설계로 인해 인과관계를 확립하기에는 불충분하다. 비록 완전매개효과가 나타났음에도 불구하고 정서적 상태나 스트레스는 시간의 흐름에 영향을 받기 때문에 종단 연구를 통해 살펴 볼 필요가 있다. 또한 경험표집 방법과 같은 적절한 측정 방식을 적용하는 것도 바람직하다.

마지막으로 다양한 응답 출처를 사용할 필요가 있다. 즉, 일터에서의 스트레스 또는 그로 인한 갈등 등은 가족 구성원에도 부정적인 영향을 미칠 것이다. 향후 연구에서 배우자나 자녀가 경험하는 안녕감, 가정생활 만족이나 가정에 대한 무관심과 같은 변인들을 고려할 때(Jackson & Maslach, 1982; Sanz-Vergel et al., 2012), 정서노동의 파급효과를 좀 더 종합적으로 이해 할 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- 가영희 (2006). 성인의 직장-가정갈등이 영역별 만족도와 주관적 삶의 질에 미치는 영향. 한국심리학회지: 여성, 11(2), 163-186.
- 고재원, 남기덕 (2009). 시간-기반적 직장-가정 갈등경험에 미치는 성역할 고정관념의 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22(3),

- 373-397.
- 국제뉴스, 2015년 7월 15일자
- 권동균, 김명소, 한영석 (2015). 상사에 대한 정서노동이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28(3), 457-480.
- 권혜림 (2010). 기혼 경찰공무원의 직장-가정 갈등이 직무만족에 미치는 영향. 한국경찰연구, 9(4), 3-26.
- 김명소, 김혜원, 한영석, 임지영 (2003). 한국인의 행복한 삶에 대한 인구통계학적 특성별 분석. 한국심리학회지: 일반, 22(2), 1-33.
- 김문숙, 김예실, 이순목 (2014). 정서노동과 직무관련 변수들 간 관계: 메타분석. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(4), 683-717.
- 김상구 (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김주환, 김민규, 홍세희 (2009). 구조방정식모형으로 논문쓰기. 커뮤니케이션북스
- 김주환, 김은주, 홍세희 (2006). 한국 남녀 중학생 집단에서 자기결정성이 학업성취도에 주는 영향. 교육심리연구, 20(1), 243-264
- 노동환경건강연구소 (2013). 민간, 공공 서비스 산업 감정노동 종사자 건강실태조사.
- 문영주 (2013). 사회복지 종사자의 감정노동 전략, 표현규칙, 감정노동 차원이 감정부조화에 미치는 영향: 성별의 조절효과를 중심으로. 한국거버넌스학회보, 20(3), 275-303.
- 박건우, 김명소, 한영석 (2014). 상사에 대한 정서노동의 예측변인 탐색 및 직무소진과의 관계모형 검증. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(1), 267-290.
- 박상언 (2014). 직장-가정 갈등이 심리적 안녕과 감정노동에 미치는 영향. 조직과 인사관리연구, 38(2), 81-111.
- 박상언, 신다혜 (2011). 감정노동과 직장-가정 갈등: 직무소진의 두 영향요인에 대한 실증연구. 인사·조직연구, 19(1), 227-266.
- 배병렬 (2011). Amos 19 구조방정식 모델링의 원리와 실제. 도서출판 청람.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 이데일리 뉴스, 2015년 2월 10일자
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(4), 573-596.
- 이명신, 이훈구 (1997). 주관적 삶의 질에 나타난 성차의 원인. 한국심리학회지: 여성, 2(1), 89-101.
- 장재운 (2004). 직무특성과 직장-가정 간 갈등이 조직에 대한 애착 및 조직시민행동에 미치는 효과: 성차를 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 17(1), 107-125.
- 장재운, 김혜숙 (2003). 직장-가정간 갈등이 삶의 만족 및 직무 태도에 미치는 효과에 있어서의 성차: 우리나라 관리직 공무원들을 대상으로. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 9(1), 23-42.
- 정지희 (2013). 표현, 경험정서 차이로 평가한 정서노동의 유형 및 차별적 효과. 성균관대학교 일반대학원 석사학위 논문.
- 조선비즈, 2015년 7월 24일자
- 차경호 (1999). 대학생들의 주관적 안녕감과

- 개인중심주의-집단중심주의 성향과의 관계. *한국청소년연구*, 10(2), 193-216.
- 최대정, 최가영, 박동건 (2005). 리더의 정서 표현이 팀 구성원의 정서경험에 미치는 영향: 정서규범과 정체화 수준의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18(2), 201-224.
- 허창구, 신강현, 양수현 (2010). 직장-가정 갈등이 직무탈진 및 가정만족에 미치는 영향: 성차에 따른 다집단 분석. *한국심리학회지: 여성*, 15(1), 103-128.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- 황선주, 전병준 (2014). 상사의 비인격적 감독이 직장내 일탈행동에 미치는 영향: 조직 지원인식의 매개효과를 중심으로. *한국 HRD연구*, 9(3), 1-24.
- Acker, J. (1990). Hierarchies, job, bodies: A theory of gendered organization. *Gender & Society*, 4(2), 139-158.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Dollard, M. F. (2008). How job demands affect partners' experience of exhaustion: Integrating work-family conflict and crossover theory. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 901-911.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053-1065.
- Bono, J. E., Folds, H. J., Vinson, G., & Muros, J. P. (2007). Workplace emotions: The role of supervision and leadership. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1357-1367.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Burch, G. F., Batchelor, J. H., & Humphrey, R. H. (2013). Emotional labor for entrepreneurs: A natural and necessary extension. *Entrepreneurship Research Journal*, 3(3), 331-336.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169-198.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J.

- (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work - family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23, 849-859.
- Chen, Z., & Powell, G. N. (2012). No pain, no gain? A resource-based model of work-to-family enrichment and conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 81(1), 89-98.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis: A computer program*. Routledge.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Bulters, A. J. (2004). The loss spiral of work pressure, work - home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 131-149.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychology Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985a). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Diener, E., Larson, R. J., Levine, S., & Emmons, R. A. (1985b). Intensity and frequency: Dimensions underlying positive and negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(5), 1253-1265.
- Eagly, A. H. (1987). Sex difference in social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Eby, L. T., Maher, C. P., & Butts, M. M. (2010). The intersection of work and family life: The role of affect. *Annual Review of Psychology*, 61, 599-622.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Fischer, R., & Boer, D. (2011). What is more important for national well-being: money or autonomy? A meta-analysis of well-being, burnout, and anxiety across 63 societies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101(1), 164-184.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Gardner, W. L., Fischer, D., & Hunt, J. G. (2009). Emotional labor and leadership: A threat to authenticity? *The Leadership Quarterly*, 20(3), 466-482.
- Gopalan, N., Culbertson, S. S., & Leiva, P. I. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: moderating role of perceived

- autonomy. *Universitas Psychologica*, 12(2), 347-356.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work - family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gross, J. J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J. J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation process: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.
- Hall, G. B., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., Winefield, A. H., & Thompson, B. M. (2010). Job demands, work family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 237-250.
- Hancock, G. R. (1997). Structural equation modeling methods of hypothesis testing of latent variable means. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 30(2), 91-105.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkely & Losanfels. CA: University of California Press.
- Hong, S., Malik, M. L., & Lee, M. (2003) Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using a non-western sample. *Educational and Psychological Measurement*, 63(4), 636-645.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job related stress: Families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3(1), 63-77.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core

- evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. Oxford, England: Jhon Wiley.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, polices, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory manual(3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. Drenth, H. Thierry, & C. J. deWolf(Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*(Volume, 2). Engand: Psychology Press/ Erlbaum/ Taylor & Francis.
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 215-232.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., & Benos, A. (2006). Work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors. *Stress and Health*, 22(3), 203-212.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Noor, N. M., & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work-family conflict as mediator. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(4), 283-293.
- OECD (2015). OECD Emloyment outlook 2015.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effect on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal or Vocational Behavior*, 77(2), 168-185.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*. 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719.
- Sanz-Vergel, A. I., Rodríguez-Muñoz, A., Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2012). The daily spillover and crossover of emotional labor: Faking emotions at work and at home. *Journal of Vocational Behavior*, 81(2), 209-217.



- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd edn). Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Schwarz, N., & Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 513.
- Seery, B. L., Corrigan, E. A., & Harpel, T. (2008). Job-related emotional labor and its relationship to work-family conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*, 29(3), 461-477.
- Thompson, B. L., Waltz, J., Croyle, K., & Pepper, A. C. (2007). Trait meta-mood and affect as predictors of somatic symptoms and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 43(7), 1786-1795.
- Thompson, B. M., Kirk, A., & Brown, D. F. (2005). Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress and Health*, 21(3), 199-207.
- Voydanoff, P. (2004). The effects of work demands and resources on work to family conflict and facilitation. *Journal of Marriage and Family*, 66(2), 398-412.
- Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516.
- Wu, T. Y., & Hu, C. (2013). Abusive supervision and subordinate emotional labor: the moderating role of openness personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(5), 956-970.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E., & Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 105-117.

1차원고접수 : 2015. 07. 28.

심사통과접수 : 2015. 09. 01.

최종원고접수 : 2015. 09. 12.

The effect of subordinate's emotional labor on life satisfaction:  
A dual mediating effect of emotional exhaustion and  
work-family conflict

Dong Kyun Kwon

Myoung So Kim

Hoseo University

The purpose of this study was to examine the dual mediating effect of emotional exhaustion and work-family conflict(work to family interfering) in the relationship between subordinates' emotional labor(surface acting) and life satisfaction. A total of 547 employees working at various companies in Korea participated in an on-line survey, 357 data were used for statistical analysis after the elimination of inadequate sample including unmarried persons. In order to examine the dual mediation model, structural equation modeling was conducted through AMOS programs. The results demonstrated that the model of a full mediation effect of emotional exhaustion and work-family conflict was supported. And latent mean analysis showed that females has significantly higher work-family conflict than males while there was no significant gender differences in other variables(surface acting, emotional exhaustion, life satisfaction) as well as path coefficients. On the basis of the results, the implications and future research directions were discussed.

*Key words : emotional labor, surface acting, emotional exhaustion, work-family conflict, life satisfaction*