

감정노동의 심층행위의도가 심층행위에 미치는 영향 -정서불안정성과 우호성의 조절효과를 중심으로-*

곽 묘 묘**

전북대학교 경영학과

전 윤 식

전북대학교 경영학과

유 갑 곤

전북대학교 경영학과

장 홍 연

전북대학교 경영학과

Received 23 April 2018; Revised 28 May 2018; Accepted 19 July 2018

요 약

본 연구에서는 심층행위를 예측하는 데 있어 계획된 행위의이론의 심층행위의도를 활용하였다. 심층행위는 감정을 조정하는 과정으로 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 의도 안정성을 확보하기 어렵기 때문에 이러한 관계에서 개인이 쉽게 변할 수 없는 성격특성에 따라 영향관계의 강도가 변할 수 있다. 즉 본 연구에서 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 우호성과 정서불안정성의 조절효과를 살펴보고자 한다. 또한 심층행위를 수행하는 과정에서 인구통계요인에 따라 어떤 차이가 있는지를 확인하는 것은 인적자원관리 합리성 제고에 의미가 있을 것이다. 연구결과에 따르면 조직에서 감정노동자들로 하여금 심층행위를 수행하면 심층행위의도를 유도할 필요가 있다. 또한 인사부서는 종업원들을 채용할 때 성격특성 측정을 통해 최대한 우호성이 강한 사람을 채용할 필요가 있고 정서불안정성이 강한 사람을 피할 필요가 있다. 마지막으로 인사부서에서 직원을 채용할 때, 여성 직원을 채용할 필요가 있고, 학력은 상대적으로 높은 사람을 채용할 필요가 있다고 볼 수 있다.

핵심주제어 : 감정노동, 심층행위, 심층행위의도, 우호성, 정서불안정성

*본 논문은 한국연구재단과 아태경상저널에서 정한 윤리규정을 준수 함.

본 연구는 2016년도 박사학위논문<감정노동의 심층행위 형성과정과 그 결과에 대한 중단적 연구-계획된 행위의이론을 중심으로>을 수정보완한 것임

** 교신저자: 곽묘묘(huomm87@naver.com), 산업경제연구소 연구원

The Effect of Deep Acting Intention on Deep Acting of Emotional Labor- The Moderating Effect of Agreeableness and Instability*

Miaomiao Huo**

Department of Business Administration, Chonbuk National University

Yoonsik Jeon

Department of Business Administration, Chonbuk National University

Jiakun Liu

Department of Business Administration, Chonbuk National University

Hongyan Zhang

Department of Business Administration, Chonbuk National University

Received 23 April 2018; Revised 28 May 2018; Accepted 19 July 2018

ABSTRACT

In this study, we used deep acting intention to predict deep acting of emotional labor. Since deep acting is the process of adjusting emotion, it is difficult to insure the relationship stability between deep acting intention and deep acting, furthermore the relationship can be changed depending on personality characteristics. Hence, this study investigated moderating effects of agreeableness and instability between deep acting intention and deep acting. In addition, identifying differences in demographics in the process of conducting deep acting will be meaningful in raising human resource management rationality. This study suggests that HRM managers should focus on hiring people who with the highest level of agreeableness and avoiding people who with strong emotional instability. Furthermore, it is necessary to hire female employees and high education background employees.

Keyword : Emotional Labor, Deep acting, Deep acting intention, Agreeableness, Instability

* All papers comply with the ethical code set by the National Research Foundation and the Asia-Pacific Journal of Business and Commerce.

** Corresponding Author: Huo Miaomiao(huomm87@naver.com)

1. 서 론

감정노동이 사회적으로 중요한 이슈로 대두되면서 직무스트레스를 많이 받는 감정노동자들을 보호하기 위한 입법·제도 및 감정노동자의 인권 등에 초점을 맞추어 연구들이 이루어지고 있다(김종진, 2013; 김현주, 2015). 감정노동자들이 종사하는 기업 입장에서는 서비스 질이 좋아져야 고객만족도가 높아지기 때문에(송강영, 2003), 감정노동의 수행은 불가피하다. 이에 따라 회사의 이익을 보장하는 동시에 감정노동자들의 문제를 해결하기 위해 조직의 감정표현규칙과 일치하여 감정을 조정하는 과정인 감정노동의 심층행위(Grandey, 2000)를 강조하고 있다(Huang et al, 2015; Becker and Cropanzano, 2015; Humphrey et al, 2015; 곽묘묘 외, 2017).

그러나 지금까지의 연구결과는 감정노동의 심층행위가 어떻게 형성되는지에 대한 연구가 미흡하기 때문에 심층행위를 예측할 수 있는 요인에 대한 연구가 필요하다. 또한 복잡한 상황에서 인간의 행위를 해석하는 것이 어렵고 이러한 행위를 해석하기 위해 사회적 태도와 개인특성 등을 많이 고려해왔는데(Ajzen, 1988; Sherman and Fazio, 1983), 이 중에서 어떤 행위를 예측하는 데 있어서 인지된 개인 관리가 가장 중요하다(Ajzen, 1991). 계획된 행위이론(TPB: the theory of planned behavior)에서는 인지된 개인 관리가 중요한 역할을 하고 있기 때문에 행위를 예측할 때 계획된 행위이론이 많이 활용되고 있다(Frank et al, 2010; 김명소, 한영석, 2011; Masoud and Masoumeh, 2015; 박종민, 박진홍, 2015). 계획된 행위이론의 핵심 원칙은 행위의도와 실제행위를 연결시키는 것이고, 행위의도는 실제행위를 바로 예측하는 요소이다(Ajzen, 1991). 또한 행위를 예측하는 많은 동기요소 중에 행위의도는 사람들이 특정한 행동을 하기 위해 얼마나 원하고 노력하고 있는지를 확인할 수 있기 때문에(Ajzen, 1991) 본 연구에서는 심층행위를 예측하는 데 있어 계획된 행위이론의 심층행위의도를 활용하였다. 또한 심층행위는 감정을 조정하는 과정이기 때문에 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 의도안정성을 확보하기 어렵다. 따라서 이러한 관계에서 개인이 쉽게 변할 수 없는 성격특성에 따라 영향관계의 강도가 변할 수 있다. 예컨대, 우호성이 강한 사람은 심층행위의도가 생길 때 심층행위로 이어질 가능성이 더욱 높아진다. 하지만 정서불안정성이 높은 사람은 심층행위의도가 생기더라도 심층행위로 이어질 가능성이 낮아질 것이다. 즉 본 연구에서 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 우호성과 정서불안정성의 조절효과를 살펴보고자 한다.

마지막으로 감정노동자들은 성별에 따라 감정노동을 수행하는 형태가 다르다(Bhave and Glomb, 2009; Scott and Barnes, 2011). 그러므로 심층행위를 수행하는 과정에서 인구통계요인인 성별·연령·학력·근속년수·고용형태와 하루에 응대하는 고객의 수 등에 따라 어떤 차이가 있는지를 확인하는 것은 인적자원관리 합리성 제고에 의미가 있을 것이다.

2. 이론적 배경 및 가설의 설정

2.1. 심층행위

러시아의 연출가 스타니슬라프스키(Stanislavski¹⁾)가 강조한 것처럼, 심층행위(deep acting)는 감정노동자가 행복하게 보이거나 슬프게 보이려는 의도적인 노력보다, 스스로 만든 진짜 감정을 자연스럽게 드러내는 것이다(Hochschild, 1983, 이가람, 2009 옮김). 심층행위를 하는 방식에는 두 가지가 있다. 하나는 직접적으로 감정을 움직이는 방식이고, 다른 하나는 훈련된 상상력을 간접적으로 이용하는 방법이다. 이 중 두 번째 방법이 진정한 의미의 메소드 연기이다. 그러나 어느 쪽이든 열정을 연기하는 것은 그 삶을 살아보는 데서 나온다는 것이 스타니슬라프스키의 주장이다. 이것은 단순히 몸이나 즉시 반응할 수 있는 감정이 아닌, 잠재의식(subconscious) 상태에서 나타나는 상상의 세계 전체를 귀중한 자원으로 인식하는 것이다. 잠재의식의 세계에서는 좀 더 큰 상상을 하게 된다(Hochschild, 1983, 이가람 2009 옮김). 물리적인 무대에 장치를 하는 것은 배우가 역할에 몰입하는 것을 돕기 위한 것이다. 이것은 심층행위를 하는 사람이 자신의 처한 상황이 실제로 벌어지고 있다고 믿도록 돕는데 있다(Hochschild, 1983, 이가람 2009 옮김).

따라서 심층행위(deep acting)는 조직의 감정표현규칙과 일치하여, 감정을 조정하는 과정이다(Grandey, 2000). 심층행위를 하면 개인 업적이 높아지고(Brotheridge and Grandey, 2002), 실제 느끼는 감정과 조직의 감정요구의 차이를 줄일 수 있기 때문에 심층행위를 하는 것은 노동이 아니고, 자신의 실제 감정이 되는 것이다(John, et al, 2013). 심층행위를 하려면 감정노동자들은 그들의 감정을 열심히 권하고 좋은 추억을 이용하여 관련된 감정을 조정한다(예: 결혼식을 생각하면 기뻐진다)(Hochschild, 1983).

2.2. 심층행위의도

행위의도는 행위를 하도록 지각하는 계획의 강도를 의미한다. 계획을 바꿀 정도의 변화 요인이 없다면 의도는 행동을 가장 잘 예측할 수 있다. 의도가 행동을 예측하는데 정확성을 더하기 위해서는 경과된 시간, 예기치 못한 사건, 의도의 안정성, 새로운 정보의 영향 요인을 통제할 수 있어야 한다. 이것들을 통제할 수 있다면 의도는 행위의 정확하게 예측할 수 있다(Ajzen, 1988). 결국 행위의도가 행위로 나타나는 과정에서 시간 간격이 짧고, 예기치 못한 사건이 없고, 의도의 안정성이 강하며, 새로운 정보의 영향 요인을 통제할 수만 있다면 의도가 행위를 정확하게 예측할 수 있다.

하지만 심층행위가 감정을 조정하는 과정이기 때문에 심층행위의 수행여부는 자신의

1) 스타니슬라프스키(Stanislavski): 저서 《배우 수업(An Actor Prepares)》

감정의 영향을 많이 받고, 특히 쉽게 변할 수 없는 개인의 성격 특성 영향을 많이 받는다(Grandey and Gabriel, 2016). 즉, 이러한 상황에서 심층행위의도의 안정성을 확보할 수 없기 때문에 심층행위의도가 있으면 무조건 심층행위를 실제로 수행하는 것이 아니라, 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 성격 특성에 따라 영향관계는 달라질 수 있다.

2.3. 우호성과 정서적 불안정성

Cattell(1957)은 20가지의 성격요인을 제시하였고, 그의 연구 이후에 Tupes and Christal(1961)이 정열성(surgency), 우호성(agreeableness), 성실성(conscientiousness), 정서적 안정성(emotional stability)과 개방성(openness) 등 5가지를 제시하였고, Norman(1963)은 5가지의 성격 유형을 재확인하였다. 그 이후 5가지 성격유형은 많은 연구에서 이용되었다(Guthrie and Bennett, 1971; Nakazato et al, 1976; Weiss and Mendelsohn, 1986; Watson, 1989). 하지만 이러한 5가지 성격 유형은 Cattell(1957)의 연구에 의존했기 때문에 제한된 특성을 가지고 있다(John et al, 1988). 이런 단점을 개선하기 위해 Glodberg(1992)는 더 구체적인 문항을 개발하였고, 이후 많은 연구가 이루어짐으로써, Big five 성격특성에 대한 관점이 지지를 받고 있다(Brown et al, 2002; Daniel et al, 2014). Brown et al(2002)은 이러한 5가지 성격특성의 개념을 다음과 같이 서술하였다. 외향성 (extraversion)은 개인이 활발함이나 부끄럼을 표현하는 정도이고, 정서적 불안정성(instability)은 감정기복이 심하고 타인보다 신경질적이며 짜증을 잘 내는 개인특성을 말한다. 우호성(agreeability)은 양보심과 인내심이 많고, 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도이며, 다른 사람에게 따뜻한 느낌을 준다. 성실성(conscientiousness)은 조직이나 제도를 준수하는 정도이다. 마지막으로 창의성(creativity)은 개인의 상상력과 창의력을 말한다.

최근에 이러한 성격특성과 감정노동의 관계를 살펴보는 연구가 다수 진행되고 있는데(배현숙, 서명선, 2012; 최영호, 이규만, 2013; Grandey and Gabriel, 2015), 5가지 성격특성 중 우호성과 정서적 안정성은 서비스 종업원의 성과에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Frei and McDaniel, 1998). 또한 Brown et al (2002)에 따르면 정서적 안정성(emotional stability)과 정서적 불안정성(emotional stability)을 같은 개념으로 정의되고, 그들의 연구와 Daniel et al(2014)의 연구에서 정서적 불안정성을 접근하기 때문에 본 연구에서도 우호성과 정서적 불안정성을 고려하여 연구를 진행하였다. 일반적으로 우호성은 타인과 조화로운 관계를 유지하는 정도로써, 다른 사람에게 따뜻한 느낌을 주기 때문에 우호성이 높은 사람은 타인을 사랑하고 온정적으로 대한다. 반대로 우호성이 낮은 사람은 차갑고 적대적이며 타인에게 무관심하다. 정서적 불안정성은 감정기복과 타인에게 짜증을 잘 내는 개인특성으로써 정서불안정성이 높은 사람은 화를 잘

내고 충동적이며, 감정통제력이 낮다. 반대로 정서불안정성이 낮은 사람은 침착하고 감정의 안정성이 높다.

2.4. 심층행위의도와 심층행위의 관계

TPB(Theory of planned behavior, 계획된 행위이론)는 사람의 의도와 행동을 연결시키는 이론이다. 이 이론에 따르면 의도(intentions)는 행위(behavior)의 동기요인으로서, 행위를 위해 지각하는 계획의 강도를 의미한다(Ajzen, 1991). 즉, 어떤 행위에 대한 의도가 강할수록, 이러한 행동을 실제로 할 가능성은 높아진다(Ajzen, 1991). 그러므로 심층행위의도와 심층행위의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설1: 심층행위의도는 심층행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5. 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 개인성격특성의 조절효과

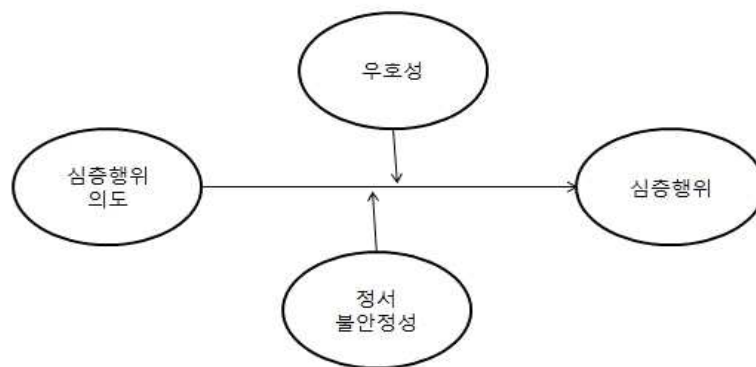
앞서 설명한 것처럼 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 개인의 감정을 조정해야하기 때문에 의도 안정성(intention stability)이 결여되고, 개인의 쉽게 변할 수 없는 성격 특성에 따라 의도가 달라진다는 것을 알 수 있다. 한편, 감정노동자의 채용단계에서는 우호성 등의 성격을 중요하게 여길 필요가 있고(배현숙, 서명선, 2012) 우호성은 서비스종업원의 인상관리행동에 정(+)의 영향을 미치기(김영훈, 2013)때문에 서비스 종업원에게 상당히 중요한 역할을 하고 있다. 그러므로 우호성은 서비스 직종에서는 더욱 중요하고, 우호성이 높은 종업원들의 서비스 품질이 높다(Frei and McDaniel, 1998). 한편, 정서적 불안정성은 특정한 상황에서 정서가 쉽게 흥분되고 변화되는 것이다. 정서적 불안정성으로 인한 부정적인 사례는 많으나, 이로 인한 긍정적인 사례는 거의 없다(박계홍 외, 2015). 그러므로 감정노동자는 고객을 대할 때 그들의 심층행위의도가 강할지라도 만약에 불쾌한 감정이 느껴지면 이러한 의도를 유지하기 어려워질 것이다. 따라서 심층행위의 수행의도가 있는 상황에서는 우호적인 성격을 가지고 있는 종업원들은 고객을 사랑하고 친절하게 대하기 때문에 심층행위를 수행할 가능성이 더욱 증가한다. 반대로 정서불안 성격을 가지고 있는 종업원은 화를 잘 내고 충동적이며 쉽게 흥분하기 때문에 심층행위의 수행의도가 강하더라도 감정변화로 인한 심층행위를 수행할 가능성이 감소될 것이다. 그러므로 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 개인성격특성의 조절효과에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설2: 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 우호성은 정(+)의 조절효과가 있다. 즉, 우호성이 강할수록 심층행위의도가 심층행위에 미치는 영향은 강해진다.

가설3: 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 정서불안정성은 부(-)의 조절효과가 있다. 즉, 정서불안정성이 강할수록 심층행위의도가 심층행위에 미치는 영향은 약해진다.

이상의 가설을 바탕으로 연구모형은 다음 <그림 1>과 같이 제시하였다.

<그림 1> 연구모형



2.6. 인구통계요인에 따른 심층행위

인구통계요인에 따른 감정노동의 차이는 분명하다. 예컨대, 연령에 따른 감정노동의 차이가 있다. 즉, 종업원의 나이가 많을수록 그들은 감정노동을 많이 수행한다(김희정 외, 2014). 또한 근속년수에 따라 감정노동의 차이가 있다는 연구결과가 밝혀졌고(이언담, 유미정, 2012), 남성이면서 학력이 낮고 근속년수가 짧을수록 감정노동의 수준이 낮다는 연구결과도 나왔다(김상구, 2009). 심층행위는 감정노동의 하나의 하위요인이기 때문에 인구통계요인에 따라 심층행위를 수행하는 데에 있어 차이가 나타날 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 탐색차원에서 인구통계요인에 따라 심층행위가 어떤 차이가 있는지를 확인하였다.

3. 연구의 설계

3.1. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.1.1. 심층행위의도

심층행위의도는 심층행위를 위해 지각하는 계획의 강도를 의미한다. Masoud & Masoumeh(2015)에 따라 "나는 심층행위를 위해 노력한다.", "나는 심층행위를 할 계획을 갖고 있다.", "나는 심층행위를 할 의도가 있다.", "나는 심층행위를 지속적으로 할 것이다." 4개 문항으로 구성되었다.

3.1.2. 심층행위

심층행위는 조직의 감정표현규칙과 일치하여, 감정을 조정하는 과정이다. James et al(2005)는 확인적 요인분석을 통해 심층행위의 측정문항을 다시 확인하였다. 즉 본 연구에서 James et al(2005)이 개발한 척도를 이용되었다. 그들의 연구를 바탕으로 "나는 고객에게 드러내야 하는 감정을 감수하기 위해 노력한다.", "나는 남에게 보여줘야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.", "나는 고객에게 보여줘야 하는 감정을 마음속으로 드러낸다.", "나는 고객에게 보여줘야 하는 감정을 경험하려고 노력한다.", "나는 고객을 대할 때 정성껏 친절하게 대한다." 5개 문항을 설정하였다.

3.1.3. 우호성

우호성은 양보심과 인내심이 많고 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도, 다른 사람에게 주는 따뜻한 느낌이다. Brown et al.(2002)의 연구를 바탕으로 우호성은 "나는 부드러운 사람이다.", "나는 동정심이 있다.", "나는 우호적이다." 3개 문항으로 구성되었다.

3.1.4. 정서불안정성

정서불안정성은 감정기복이 심하고 타인보다 신경질적이며 짜증을 잘 내는 개인특성을 말한다. Brown et al.(2002)의 연구를 바탕으로 정서불안정성은 "나의 감정기복이 심하다.", "나는 다른 사람보다 기분변화가 심하다.", "나는 신경질적이다.", "나는 다른 사람보다 짜증을 잘 내는 편이다." 4개 문항으로 구성되었다.

3.2. 설문조사

본 연구자는 설문지의 신뢰도를 확인하기 위해 중국에 있는 서비스직종 훈련회사의 강사 3명과 함께 영어와 한국어로 되어있는 설문지를 중국어를 번역하였고, 다시 중국어를 영어와 한국어로 번역하는 작업을 하였다.

본 연구자는 중국에 있는 서비스직종 훈련전문회사와 협력하여 교육훈련을 받은 회사와 합의하는 조건하에 2015년 10월에 중국 사천성에 있는 서비스산업인 은행, 병원 및 통신회사의 종업원들 400명을 대상으로 실명 설문조사를 실시하였다. 2015년 10월에 400부 설문지를 배포하였으며, 400부를 회수하였고, 불성실한 설문지 18부를 제외하고 최종 382부를 사용하였다.

4. 실증분석

4.1. 표본의 인구통계적 특성

본 연구는 총 382부 유효설문지를 이용하였고, 인구통계분석은 <표 1>과 같다. 성별은 여성이 73.8% 차지하였고, 연령은 20대가 60.7%로 가장 많았다. 또한 학력은 전문대 졸업이 36.9%, 대학교 졸업이 35.1%를 차지하였고, 고용형태는 정규직이 90.1%로 가장 많았다. 마지막으로 하루 응대고객 수는 50명~100명 까지가 가장 많았다.

<표 1> 인구통계분석

구분		빈도	퍼센트	누적퍼센트
성별	남성	100	26.2	26.2
	여성	282	73.8	100.0
연령	20대	232	60.7	60.7
	30대	122	31.9	92.7
	40대	28	7.3	100.0
학력	고등학교 졸업	91	23.8	23.8
	전문대 졸업	141	36.9	60.7
	대학교 졸업	134	35.1	95.8
	대학원 졸업	16	4.2	100.0
고용형태	정규직	344	90.1	90.1
	비정규직	38	9.9	100.0
하루 응대고객 수	50명 이하	157	41.1	41.1
	50명~100명	209	54.7	95.8
	100명 이상	16	4.2	100.0

4.2. 타당도 및 신뢰도 분석

<표 2>에 따르면, 본 연구의 변수는 심층행위, 심층행위의도, 우호성 및 정서불안정성 4개 변수로 나누어져있다. 모든 요인적 재치는 0.4 이상, 고유치 1이상으로 타당도를 확인할 수 있었다. 또한 모든 변수의 알파 값이 0.6보다 높아 신뢰도를 확인하였다.

〈표 2〉 타당도 및 신뢰도 분석

	성분				알파
	1	2	3	4	
심층행위4	.910	.098	-.110	.178	.928
심층행위5	.897	.140	-.157	.156	
심층행위3	.892	.131	-.087	.216	
심층행위2	.836	.207	-.073	.225	
심층행위1	.650	.326	-.106	.150	
심층행위의도4	.203	.864	-.215	.153	.915
심층행위의도2	.108	.838	-.085	.179	
심층행위의도1	.218	.829	-.120	.295	
심층행위의도3	.214	.825	-.111	.117	
정서불안정성2	-.131	-.188	.876	-.169	.867
정서불안정성4	-.231	-.129	.822	-.261	
정서불안정성1	-.047	-.259	.813	.186	
정서불안정성3	-.051	.031	.776	-.192	
우호성3	.383	.229	-.063	.824	.881
우호성2	.351	.236	-.154	.803	
우호성1	.176	.365	-.304	.723	
고유치	4.072	3.375	2.966	2.347	
분산	25.448	21.097	18.538	14.666	
누적분산	25.448	46.544	65.082	79.748	

4.3. 변수들 간의 상관관계

인구통계변수 성별과 고용형태는 명목척도이기 때문에 남성=0, 여성=1, 정규직=0, 비정규직=1로 더미처리를 하였다. 먼저 인구통계변수와 주요변수들의 관계를 살펴보면, 성별은 심층행위의도의 관계는 $-.133(p<0.01)$ 이고, 우호성과의 관계는 $-.158(p<0.01)$ 이기 때문에 성별과 심층행위의도, 우호성은 부(-)의 상관관계가 있는 것을 알 수 있다. 연령은 우호성과의 관계는 $.101(p<0.05)$ 로, 연령과 우호성은 정(+)의 상관관계가 있다. 학력은 심층행위의도와 $-.235(p<0.001)$ 이고, 심층행위와는 $-.107(p<0.05)$ 이다. 학력과 심층행위의도, 심층행위는 부(-)의 상관관계가 있는 것을 알 수 있다. 또한 하루 응대고객 수와 우호성의 관계는 $-.113(p<0.05)$ 이고, 정서불안정성과의 관계는 $.120(p<0.05)$ 으로, 하루 응대고객 수와 우호성은 부(-)의 상관관계가 있는 반면, 하루 응대고객 수와 정서불안정성은 정(+)의 상관관계가 있다. 마지막으로 고용형태와 심층행위의도는 $-.132(p<0.05)$ 로, 고용형태와 심층행위의도는 부(-)의 상관관계가 있다. 따라서 향후 회귀분석과정에서 성별, 연령, 학력, 하루 접대고객수와 고용형태를 통제할 필요

가 있다.

본 연구의 주요변수들간의 관계를 살펴보면, 심층행위의도와 심층행위의 관계는 .445($p < 0.001$), 우호성과의 관계는 .561($p < 0.001$)이며, 정서불안정성과의 관계는 -.350($p < 0.001$)이다. 즉 심층행위의도와 심층행위, 우호성은 정(+)의 상관관계가 있다. 반면, 심층행위의도와 정서불안정성은 부(-)의 상관관계가 있다. 또한 심층행위와 우호성의 관계는 .575($p < 0.001$)이고, 정서불안정성과의 관계는 -.304($p < 0.001$)로, 심층행위와 우호성은 정(+)의 상관관계가 있는 반면, 심층행위와 정서불안정성은 부(-)의 상관관계 있는 것을 알 수 있다. 마지막으로 우호성은 정서불안정성과의 관계는 -.395($p < 0.001$)로, 우호성과 정서불안정성은 부(-)의 상관관계가 있는 것을 알 수 있다.

〈표 3〉 상관관계 분석

	M	SD	성별	연령	학력	근속 년수	하루 응대 고객	고용 형태	심층 행위 의도	심층 행위	우호성
성별	.74	.44	1								
연령	29.19	5.22	.026	1							
학력	3.20	.85	-.101*	-.201***	1						
근속 년수	5.81	4.54	.007	.905***	-.249***	1					
하루 응대 고객	53.71	20.85	.032	.188***	-.309***	.257***	1				
고용 형태	.110	.360	.083	-.283***	.075	-.294***	-.211***	1			
심층 행위 의도	3.24	1.25	-.133**	.057	-.235***	.020	.068	-.132*	1		
심층 행위	2.57	.90	-.012	.083	-.107*	.080	-.042	-.031	.445***	1	
우호성	4.74	1.36	-.158**	.101*	-.089	.048	-.113*	-.090	.561***	.575***	1
정서 불안 정성	2.34	1.05	.029	-.033	.098	-.035	.120*	.071	-.350***	-.304***	-.395 ***

n=382, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05

4.4. 가설검증

본 연구에서 가설을 검증하기 위해 SPSS 21.0을 이용하였다. <표 4>에 따르면, $F=16.827$, $P=.000$, $R=.461$, 수정된 $R^2=.200$ 의 모형 하에 심층행위의도와 심층행위의 영향관계를 살펴보는 과정에서 주요변수와 상관관계가 있는 인구통계요인인 성별, 연령, 학력, 하루 응대고객 수와 고용형태를 통제하였다. 하지만 인구통계요인들은 심층행위에 미치는 영향은 모두 유의하지 않았다. 심층행위의도는 심층행위에 미치는 영향은 $.455(t=9.462, p<0.001)$ 로, 유의하기 때문에 심층행위의도가 높을수록, 심층행위가 높아진다는 가설을 검증하였다. 즉 "심층행위의도는 심층행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다."라는 가설1은 채택되었다.

<표 4> 심층행위의도 및 심층행위의 회귀분석

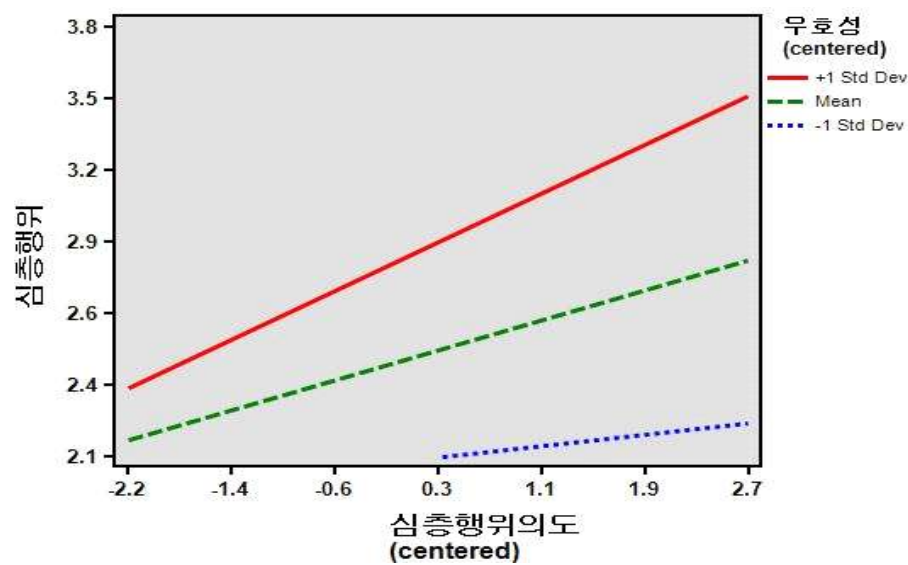
종속변수 : 심층행위					
모형	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.270	.396		3.204	.001
성별	.093	.095	.046	.978	.329
연령	.013	.008	.078	1.600	.111
학력	-.009	.053	-.008	-.165	.869
하루 응대고객 수	-.004	.002	-.086	-1.735	.084
고용형태	.074	.122	.030	.610	.542
심층행위의도	.327	.035	.455	9.462	.000

$F=16.827$ $P=.000$ $R=.461$ 수정된 $R^2=.200$

<표 5>에 따르면, 1단계 $F=28.248$, $P=.000$, $R=.588$, 수정된 $R^2=.334$ 의 모형하에 우호성은 심층행위에 미치는 영향은 $.551(t=11.773, p<0.001)$, 정서불안정성은 심층행위에 미치는 영향은 $-.089(t=-1.928, p>0.05)$ 로, 우호성은 심층행위에 미치는 영향은 유의하였으나, 정서불안정성은 심층행위에 미치는 영향은 유의하지 않았다. 가설2와 가설3을 심층행위의도*우호성과 심층행위의도*정서불안정성의 상호작용 항을 투입하였다. $F=23.253$, $P=.000$, $R=.621$ 수정된 $R^2=.369$ 의 모형 하에 우호성은 심층행위에 미치는 영향은 $-.001(t=-.004, p>0.05)$, 정서불안정성은 심층행위에 미치는 영향은 $-.292(t=-2.252, p<0.01)$ 로, 우호성은 심층행위에 미치는 영향은 유의하지 않았으나, 정서불안정성은 심층행위에 미치는 영향은 유의하였다. 또한 심층행위의도*우호성은 심층행위에 미치는 영향은 $.732(t=3.472, p<0.01)$ 이고, 심층행위의도*정서불안정성은 심층행위에 미치는 영향은 $.306(t=1.870, p>0.05)$ 으로, 우호성이 높을수록 심층행위의도와 심층행위의 관계가 강해진다(그림 2). 반대로 정서불안정성이 심층행위의도와 심층행위

의 관계에서 영향관계가 없는 것으로 알 수 있다. 즉 "심층행위의도와 심층행위의 관계에서 우호성은 정(+)의 조절효과가 있다. 즉, 우호성이 강할수록 심층행위의도가 심층행위에 미치는 영향은 강해진다."라는 가설2는 채택되었으나, "심층행위의도와 심층행위의 관계에서 정서불안정성은 부(-)의 조절효과가 있다. 즉, 정서불안정성이 강할수록 심층행위의도가 심층행위에 미치는 영향은 약해진다."라는 가설3은 기각되었다.

〈그림 2〉 심층행위의도와 심층행위 간에 우호성의 조절효과



〈표 5〉 우호성 및 정서불안정성의 조절 효과

종속변수 : 심층행위					
	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1단계					
(상수)	1.599	.376		4.252	.000
성별	.142	.087	.070	1.633	.103
연령	.004	.008	.021	.461	.645
학력	-.035	.048	-.034	-.742	.458
하루접대고객수	.001	.002	.021	.451	.652
고용형태	.079	.111	.032	.715	.475
우호성	.469	.040	.551	11.773	.000
정서불안정성	-.058	.030	-.089	-1.928	.055
F=28.248 P=.000 R=.588 수정된 R제곱=.334					
2단계					
(상수)	2.876	.687		4.188	.000
성별	.160	.086	.079	1.859	.064
연령	.001	.008	.008	.184	.854
학력	-.028	.048	-.027	-.592	.554
하루접대고객수	.000	.002	.010	.213	.831
고용형태	.095	.108	.038	.878	.380
심층행위의도	-.325	.158	-.453	-2.059	.040
우호성	.000	.122	-.001	-.004	.997
정서불안정성	-.191	.085	-.292	-2.252	.025
심층행위의도* 우호성	.109	.032	.732	3.472	.001
심층행위의도* 정서불안정성	.044	.023	.306	1.870	.062
F=23.253 P=.000 R=.621 수정된 R제곱=.369					

4.5. 인구통계요인에 따른 심층행위

본 연구는 "매우 그렇다" 1점에서 "전혀 그렇지 않다" 7점까지 7점 척도를 사용하였고, 심층행위를 긍정적인 질문으로 측정하였기 때문에, 평균 점수가 낮으면 낮을수록 심층행위를 보다 많이 수행하는 것으로 알 수 있다. <표 6>에 따르면, 성별의 t값은 2.380*으로, 통계적 유의수준 하에서 차이가 있는 것으로 나타났고, 여성은 남성보다 더 심층행위를 더 많이 수행한다는 것을 알 수 있다. 심층행위는 학력에 따라 7.399***로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, Scheffe 분석을 실시한 결과, 고등학교 졸업

과 대학원 졸업 집단 간에 유의한 차이가 있고, 대학원을 졸업한 종업원들은 심층행위를 더 많이 수행한다. 또한 고용형태의 t값은 2.839**로, 통계적 유의수준 하에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 정규직 종업원들보다 비정규직 종업원들은 더 많은 심층행위를 수행하는 것이 보인다. 나머지 연령과 하루 응대고객 수에 따라 심층행위의 차이가 없는 것으로 알 수 있다.

〈표 6〉 인구통계요인에 따른 심층행위

		심층행위				
	구분	평균	표준편차	T값	F값	Scheffe
성별	남성	3.52	1.18	2.380*	—	—
	여성	3.18	1.26			
연령	20대	3.33	1.20	—	2.902	—
	30대	3.08	1.33			
	40대	3.63	1.18			
학력	고등학교 졸업(a)	3.73	1.22	—	7.399***	d<a
	전문대 졸업(b)	3.30	1.19			
	대학교 졸업(c)	2.99	1.17			
	대학원 졸업(d)	2.83	1.74			
고용형태	정규직	3.33	1.24	2.839**	—	—
	비정규직	2.74	1.18			
하루 응대고객 수	50명 이하	3.16	1.23	—	1.524	—
	50명~100명	3.37	1.24			
	100명 이상	3.04	1.42			

*:p<.10 **:p<.01 ***:p<.001

5. 결론5.1. 연구의 시사점

이상의 실증분석을 종합하면, 심층행위의도가 강한 사람은 심층행위를 많이 수행한다는 연구결과를 알 수 있고, 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 우호성이 정(+)의 조절효과가 있다는 것이 검증되었으나 정서불안정성의 조절효과가 검증되지는 못하였다. 하지만 정서불안정성이 심층행위에 부정적인 영향을 미치는 연구 결과를 나타내었다. 또한 남성, 여성의 심층행위는 차이가 있고, 남성보다 여성은 심층행위를 더 많이 수행한다. 학력에서 고등학교 졸업, 대학원 졸업의 심층행위는 차이가 있으며, 고등학교 졸업보다 대학원을 졸업한 종업원들은 더 많은 심층행위를 수행한다. 그리고 정규직, 비정규직의 심층행위에도 차이가 있었고, 정규직보다 비정규직 종업원들은 심층행위를 더욱 많이 수행한다. 따라서 여성 종업원들에게는 특히 어떠한 상황에서든 공감하고

긍정적이 감정표현을 하도록 기대하고 조직사회화를 시켜 왔다는 연구결과와 일치한다(문영주, 2013). 또한 학력이 높으면 높을수록 감정노동의 수준이 높아진다는 결과와 일부 일치하였다(김상구, 2009). 본 연구의 비정규직은 정식 채용되기 전에 실습하는 인원들을 말한다. 이러한 비정규직 종업원들은 정규직으로 채용되기 위해 심층행위를 더 많이 수행하는 것으로 나타난다. 이러한 연구결과에 대한 본 연구의 시사점은 다음과 같이 요약될 수 있다.

첫째, 이론적으로 살펴보면, 많은 선행연구에서 감정노동의 표면행위보다 심층행위를 수행하는 것이 더 바람직하다는 결과가 나왔다. 하지만 선행연구는 심층행위의 이점만 숙지하고 있고, 심층행위를 어떻게 형성해야 하는 지에 대한 내용은 아직 모색 단계이다. 본 연구는 계획된 행위이론의 행위의도를 이용하여 심층행위의 형성과정을 설명하였다. 특히 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 개인적인 성격특성인 우호성을 강조하였다. 다시 말하면, 심층행위의 형성과정에서 심층행위의도를 강조해야 하고, 특히 이러한 관계에서 개인적 성격특성인 우호성을 강조할 필요가 있다. 따라서 감정노동의 연구에서 심층행위의 형성과정을 모색하는 단계에서 한 걸음 더 나아간다고 판단 할 수 있다.

둘째, 실무적으로 살펴보면, 조직에서 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 개인성격의 특성인 우호성의 역할을 중요시할 필요가 있으나 정서적 불안정성의 역할을 무시하면 안 된다. 따라서 감정노동자들로 하여금 심층행위를 수행하면 심층행위의도를 유도할 필요가 있다. 예컨대, 심층행위 수당 지급으로 심층행위의도를 유도하는 방법을 사용할 수 있다. 또한 인사부서는 종업원들을 채용할 때 성격특성 측정(TestMaster회사가 제작한 BFI 등)을 통해 최대한 우호성이 강한 사람을 채용할 필요가 있다. 정서불안정성은 심층행위의도와 심층행위의 관계에서 조절효과가 없지만 부정적인 직접효과가 있기 때문에 종업원들을 채용할 때 정서불안정성이 강한 사람을 피할 필요가 있다. 다시 말하면, 우호성 성격을 가지고 있는 사람을 채용해야 하나 정서불안정성이 심한 사람은 최대한 피하는 것이 바람직하다. 차후 인사부서에서는 채용 뿐만 아니라 기존에 재직하고 있는 감정노동자들을 대상으로 심층행위를 수행하기 위한 교육훈련 프로그램이 필요하고, 특히 고객을 우호적으로 대할 수 있는 교육훈련프로그램이 요구된다. 예를 들면, 기존에 하는 친절교육보다 마음속에서 고객을 우호적으로 대할 수 있는 교육훈련이 필요하다. 또한 인구통계 특성에 따른 차이점에 의해 대체로 심층행위를 수행하는 경향은 여성, 높은 학력, 새로운 실습인원 일수록 심층행위의 수준이 높음을 짐작케 한다. 따라서 인사부서에서 직원을 채용할 때, 여성 직원을 채용할 필요가 있고, 학력은 상대적으로 높은 사람을 채용할 필요가 있다고 볼 수 있다.

5.2. 연구의 한계점과 향후 연구방향

첫째, 본 연구는 중국 사천성에 있는 서비스산업인 은행·병원·통신회사의 종업원들을 대상으로 연구하였기 때문에 표본이 너무 한정적이다. 전 세계가 지구촌이 되어가고 있기 때문에 향후 연구는 중국뿐만 아니라 한국이나 다른 나라와 비교하여 연구할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 주로 설문조사를 통해 연구를 진행하였고 양적연구 또한 횡단연구의 단점을 가지고 있다. 특히 정서불안정성, 우호성 등 개인적인 특성변수이기는 하나 동일한 개인 내에서도 시간에 따라 변화될 가능성이 있기 때문에 향후 연구에서 횡단연구를 진행하더라도 단순 회귀분석보다 위계적선형모형(Hierarchical Linear Modeling: HLM)을 이용하여 분석하는 것이 바람직하다. 그리고 횡단연구의 부족함을 보완하기 위해 종단연구를 할 필요도 있다. 또한 향후에 양적연구의 단점을 보완하기 위해 인터뷰를 통한 질적연구와 함께 혼합연구가 필요하다.

셋째, 조직에서 심층행위를 수행하기 위해 심층행위의도를 독립변수로 삼고 연구하였다. 향후 연구에서 행동을 예측할 수 있는 의도뿐만 아니라 다른 요인도 탐구할 필요가 있다.

넷째, 본 연구에서 심층행위의도와 심층행위의 사이에 개인적 성격특성인 우호성과 감서불안정성을 고려하여 검증하였다. 하지만 향후 연구에서 다른 개인성격특성을 탐구할 필요가 있고, 또한 외부 영향요인을 고려할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서 인구통계특성에 따른 심층행위의 차이를 살펴보기만 하였으나 향후 연구에서는 인구통계변수를 조절변수로 삼아 심층행위의 변화추세를 예측할 필요가 있다.

참고문헌

- 김명소, 한영석. (2011). 합리적 행위이론과 계획된 행위이론에 의한 온라인 구매행동 이해. 사회 및 성격, 15(3), 17-32.
- 김상구. (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김영훈. (2013). 서비스종사원의 성격특성요인과 인상관리행동의 고객지향성에 미치는 영향. 관광연구, 27(6), 341-365.
- 김종진. (2012). 서울지역 유통 여성노동자 노동 및 건강권 실태: 백화점 및 면세점판매직을 중심으로. 전국민간산업서비스연맹.
- 김현주. (2015). 일하는 여성의 감정노동과 건강. 이화젠더법학, 7(1), 33-50.
- 김희정, 박득, 복미정. (2014). 고객센터 상담상의 감정노동에 관한 연구. 한국컴퓨터정보학회 동계학술대회 논문집, 22(1), 177-180.
- 문영주. (2013). 사회복지 종사자의 감정노동 전략, 표현규칙, 감정노동 차원이 감정부조화에 미치는 영향-성별의 조절효과를 중심으로. 한국거버넌스학회보, 20(3), 275-303.
- 박계홍, 문재승, 장수덕, 최종인, 허찬영. (2015). 성과향상을 위한 조직행동론, 4판. 서울: 한경사.
- 박종민, 박진홍. (2015). 복권구매행동의도의 선행요연구조 분석: 계획된 행위 이론 vs. 합리적 행위이론. 광고연구, 105, 36-73.
- 배현숙, 서명선. (2012). 항공사 종사자의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에 있어서 성격5요인의 조절효과. 관광·레저연구, 24(8), 143-161.
- 송강영. (2003). 상업체육 시설의 서비스질과 서비스가치, 시설이미지 및 고객만족의 관계. 한국체육교육학회지, 8(3), 92-102.
- 이가람. (2009). 감정노동, 이매진. 엘리 러셀 혹실드 지음/이가람 옮김. 서울: 이매진.
- 이언담, 유미정. (2012). 교정시설 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 矯正研究, 55, 129-155.
- 최영호, 이규만. (2013). 감정노동과 감정고갈 및 직무태도간의 관계: 리조트 종사자를 중심으로. 관광·레저연구, 25(2), 115-134.

- Ajzen, I. (1988). Attitudes, Personality, and Behavior. Chicago: Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50, 179-211.
- Becker, W. J., & Cropanzano, A. R. (2015). Good Acting Requires a Good Cast: A Meso-Level Model of Deep Acting in Work Teams. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 232-249.
- Bhave, D. P. & Glomb, T. M. (2009). Emotional Labour Demands, Wages and Gender: A Within-Person, Between-Jobs Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 683-707.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T. & Licata, J. W. (2002). The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings. *Journal of Marketing Research*, 39, 110-119.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Cattell, R. B. (1957). Personality and Motivation Structure and Measurement. New York: Word Book.
- Daniel, K., Bhattacharya, C. B. & Scott, D. S. (2014). Corporate Social Responsibility, Customer Orientation, and the Job Performance of Frontline Employees. *Journal of Marketing*, 78(3), 20-37.
- Frank, Q. F., Richards, K. A., Hughes, D. E. & Jones, E. (2010). Motivating Salespeople to Sell New Product: The Relative Influence of Attitudes, Subjective Norms, and Self-Efficacy. *Journal of Marketing*, 74, 61-76.
- Frei, R. L. & McDaniel (1998). Validity of Customer Service Measures in Personnel Selection: A Review of Criterion and Construct Evidence. *Human Performance*, 11(1), 1-27.
- 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. & Gabriel, A. (2016). Emotional Labor at A Crossroads: Where Do We Go from Here? <https://www.researchgate.net/publication/265547029>

- Guthrie, G. M. & Bennett, A. B. (1971). Cultural Different in Implicit Personality Theory. *International Journal of Psychology*, 6, 305-312.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Management Heart: Commercialization of Human Feeling*. California: University of California Press.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Huang, J. L., Zhang, X. A., Chiaburu, D. S., Li, N., & Grandey, A. A. (2015). Rising to the Challenge: Deep Acting is More Beneficial When Tasks are Appraised as Challenging. *Journal of Applied Psychology*, <http://dx.doi.org/10.1037/a0038976>.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E. & Diefendorff, J. M. (2015). The Bright Side of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749-769.
- James, M. D., Meredith, H. C. & Robin, H. G. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- John, D. K. M., Alex, L. R., David, M. L., Michael, A. O., Brooke, R. B., Yi, W. Z., & Marie, D. K. H. G. (2013). A Meta- Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66, 47-90.
- John, O. P., Angleitner, A. & Ostendorf, F. (1988). The Lexical Approach to Personality: A Historical Review of Trait. *European Journal of Personality*, 2(3), 171-203.
- Masoud, Y. & Masoumeh, F. (2015). Application of the Theory of Planned Behaviour to Predict Iranian Students' intention to Purchase Organic Food. *Journal of Cleaner Production*, 107, 342-352.
- Nakazato, H., Bond, M. H. & Shiraishi, D. (1976). Dimensions of Personality Perception: An Examination of Norman's Hypothesis. *Japanese Journal of Psychology*, 47, 139-148.
- Norman, W. T. (1963). Toward and Adequate Taxonomy of Personality Attributes: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Rating. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.
- Scott, B. A. & Barnes, C. M. (2011). A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.

- Sherman, S. J., & Fazio, R. H. (1983). Parallels between Attitudes and Traits as Predictors of Behavior. *Journal of Personality*, 51, 308-345.
- Tupes, E. C. & Christal, R. E. (1961). Recurrent Personality Factors Based On Trait Rating. Technical Report ASD-TR-61-97. Lackland Air Force Base, TX: U.S. Air Force.
- Watson, D. (1989). Strangers' Ratings of The Five Robust Personality Factors: Evidence of A Surprising Convergence With Self-Report. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 120-128.
- Weiss, D. S. & Mendelsohn, G. A. (1986). An Empirical Demonstration of the Implausibility of Semantic Similarity Explanation of How Ratings are Made and What the Mean. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 595-601.