

## 증권사 점점 직원의 정서노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진이 직무만족에 미치는 영향: 정서지능의 조절된 매개효과\*

양 순 정

이 동 훈†

성균관대학교

본 연구의 목적은 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 정서지능으로 조절된 직무소진이 매개효과를 나타내는지 확인하여, 정서지능의 조절된 매개효과를 검증하는 데 있다. 이를 위해 증권사 지점 및 센터에서 근무하며 고객을 응대하는 288명의 직원을 대상으로 자료를 수집한 후, SPSS 23.0과 Mplus 7.0 프로그램을 활용하여 수집된 자료를 분석하였다. 본 연구에서 밝혀진 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 표면행위는 직무만족에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났으며, 둘째, 내면행위는 직무만족에 유의미한 정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 셋째, 표면행위는 직무소진에 유의미한 정적 영향을 미치며, 넷째, 내면행위는 직무소진에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 직무소진은 직무만족에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여섯째, 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 직무소진의 매개효과가 모두 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로, 내면행위와 직무만족의 관계에서 매개효과를 나타내는 직무소진이 정서지능에 의해 조절되는 것으로 나타나 정서지능의 조절된 매개효과가 확인되었으나, 표면행위에서는 정서지능의 조절된 매개효과가 나타나지 않았다. 연구 결과에 기초하여 본 연구의 의의 및 함의를 제시하였다.

주제어 : 증권사 점점 직원, 정서노동, 직무만족, 직무소진, 정서지능, 조절된 매개효과

\* 이 논문은 양순정(2018)의 석사학위 논문을 수정 및 보완하여 정리한 것임.

† 교신저자 : 이동훈, 성균관대학교 교육학과, 외상심리건강연구소 소장, 서울시 중로구 성균관로 25-2

Tel : 02-740-0558, E-mail : dhlawrence05@gmail.com

국내의 정서노동 현황과 관련하여 임금근로자 1,700만 명 중 약 740만 명(43.5%)이 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 상대하는 업무를 하루 절반 이상 수행하는 정서노동자에 해당된다(Kim, 2013). 기업들은 고객 만족을 최우선 가치로 여기며 근로자가 친절한 태도와 호감 가는 인상을 유지할 것을 요구하는 등 정서노동의 영역이 확장되고 강도가 심화되고 있다(Fisher & Ashkanasy, 2000; Hsieh, Hsieh, & Huang, 2016; Kim, 2017; Kim, Chang, Kim, & Roh, 2002; Park, Jeon, & Jeong, 2005). 또한 조직의 효율적인 운영을 위해서는 개인의 정서도 조직의 합리성 하에서 관리되고 통제되어야 하는 대상이 되고 있기 때문에(Putnam & Mumby, 1993), 정서노동자가 자신의 정서를 살피지 못하고 고객 만족 및 기업의 이익을 위해 친절한 고객 응대를 요구받는 상황에서 정서노동이 개인에게 미치는 영향에 대해 살펴 볼 필요가 있다.

Hochschild(1979)는 개인이 조직의 규범에 따라 의도적으로 자신의 정서를 통제하고, 정해진 정서 표현 규칙에 따라 자신의 정서를 표현해야 하는 현상을 정서노동(emotional labor)이라고 명명하였다. Ashforth와 Humphrey(1993)는 정서노동을 근로자가 근무 중에 자신의 인상을 관리하는 것으로 서비스를 제공하는 동안 조직적, 사회적으로 요구되는 표현 규칙에 순응하기 위해 외부에서 관찰 가능한 정서를 표현하는 행위로 개념화하였고, 기업의 목표를 달성하기 위해 개인의 정서를 표현하고 조절하는 과정으로 정서노동을 정의하기도 한다(Grandey, 2000). 이러한 정서노동에 대한 정의는 노동을 과업 측면이 아닌 관계 측면에서 새롭게 정의한 첫 사례라고 할 수 있으며(Steinberg & Figart, 1999), 정서노동 개념을 사

용하기 시작하면서 서비스 산업에 종사하는 근로자들의 업무특성을 보다 다양하고 구체적으로 설명할 수 있게 되었다(Kim, 2017).

실제 느끼는 정서와 상관없이 직무로 인해 요구되는 정서를 밖으로 표출하기 위해 자신의 정서를 인위적으로 조작하는 데서 정서노동은 발생하며, 이러한 업무를 수행하는 근로자를 정서노동자라고 한다(Hochschild, 1983). 정서노동은 고객과 대면 접촉을 하거나 목소리로 응대해야 하는 업무, 고객의 정서를 특정한 상태로 만들거나 유발해야 하는 업무, 근로자가 표현하는 정서에 대해 조직에서 통제를 가할 수 있는 업무를 하는 직업군에서 주로 나타난다(Hochschild, 2003). 이 직업군 속에는 다양한 정서노동자들이 포함되어 있는데(Hochschild, 1983), 국내에서는 정서노동이 많은 직업들로서 콜센터, 영업, 의료, 항공, 경찰, 판매, 유통 등 서비스 직업군이 대부분을 차지하고 있으며(Park, 2015), 금융업에 종사하는 사람들의 정서노동과 관련해서는 주로 콜센터 상담원, 은행원, 보험사 직원들을 대상으로 연구가 진행되었다(Kim, 2013; Lee, Kim, & Shin, 2006; Park, Park, Lee, & Ann, 2014; Sliter, Jex, Wolford, & McInnerney, 2010).

정서노동은 스트레스 및 심리적 어려움과 관련이 있는 것으로 밝혀져 정서노동자의 주관적 안녕감에 상당한 손상을 가져오는 것으로 드러났으며(Hülshager & Schewe, 2011), 여러 선행연구들에서 정서노동 수준이 높을수록 직무소진 및 직무스트레스가 심해져 직무만족도가 저하되는 것으로 보고하고 있다(Adelman, 1995; Brotheridge & Grandey, 2002; Pugliesi, 1999). 정서노동으로 인한 직무소진은 직무태도에도 부정적인 영향을 미치며, 직무만족의 감소로 이어지게 되는데(Cordes, Dougherty, &

Blum, 1997), 상대방이 편안함을 느낄 수 있는 서비스를 제공해야 하는 작업환경에서 직무스트레스가 증가할수록 심리적 긴장이 일어나게 되고, 이러한 긴장이 해결되지 못하고 지속될 때 소진을 초래하여 근로자들의 직무만족은 낮아지게 된다(Chung & Han, 2014; Lee, 2017; Lee & Chung, 2014; Yoo & Shin, 2013).

하지만 최근 선행연구들에서는 정서노동의 하위요인에 따라 긍정적 또는 부정적 영향이 다르게 나타난다는 결과들이 보고되고 있다(Cho & Park, 2015; Heo & Lee, 2015; Seery & Corrigan, 2009). 정서노동의 하위요인은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting) 두 가지로 구분하고 있다(Grandey, 2000; Hochschild, 1983). 표면행위는 실제로 느끼지 않는 정서를 조직에서 요구하는 표현규범에 맞도록 조절하여 외적으로 표현하는 행위이며, 내면행위는 조직에서 요구하는 정서를 표현하기 위해 스스로 내적인 정서의 변화를 시도하여 표현하는 행위를 의미한다(Grandey, 2000; Hochschild, 1983). 이러한 정서노동의 하위요인들을 바탕으로 표면행위 및 내면행위와 직무만족, 직무소진, 우울 등과의 관계에 대한 연구들이 진행되었다(Jun, 2015; Kang, Han, & Bae, 2017; Kim, 2014).

표면행위 및 내면행위와 직무소진과의 관계를 살펴본 연구에서, 정서노동자의 표면행위는 조직의 정서 표현 규칙을 준수해야 한다는 사명감으로 인해 자신의 진실된 정서를 감춘 상태에서 서비스를 위한 정서적 노력을 기울이게 되며(Gross & Levenson, 1997), 이러한 노력이 지속될 경우 자신의 실제 정서와 행동간의 불일치를 경험하게 된다. 개인의 정서부조화는 정서적 자원을 고갈시키고, 상대방에게 무감각하고 냉소적인 반응을 보이게 되며,

성취감 저하로 연결되어 직무소진을 경험하게 된다(Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000; Maslach & Jackson, 1981). 반면, 내면행위는 조직에서 요구하는 정서를 표현하기 위해 자신의 정서를 변화시키려는 노력을 수반하기 때문에 정서의 일치를 경험하게 되어 마음에서 우러나오는 서비스를 제공하게 된다. 이러한 서비스 제공은 고객으로부터 만족스러운 피드백을 받게 되고, 정서노동자의 직무태도에 긍정적인 영향을 미치게 되어 직무소진을 감소시킨다(Ashforth & Humphrey, 1993).

정서노동과 직무소진 및 직무만족 사이의 관련성이 국내외적으로 보고되고 있음에도 불구하고 정서노동자의 직무만족을 위한 기업 및 사회적 보호 체계는 미비한 실정이다(For Occupational & Environment Health, 2013). 증권사 영업점에서 근무하는 정서노동자들은 일대일 고객 대면 업무가 주를 이루며, 세부적인 대면고객지침을 숙지하고 회사의 정서 표현 규칙에 자신의 정서를 맞추어야 한다(Choi & Kim, 2014). 특히, 고객을 상대하는 고객 접점 직원의 역할은 기업의 실적 달성과 직결되기 때문에 인적서비스 비중이 매우 높은 직업군이다. 최근에는 치열해진 금융환경 속에서 회사 간 금융장벽이 낮아지고 있고, 특정 기업에 대한 충성도가 상대적으로 약화되고 있기 때문에 고객과의 상호작용을 강조한 인적서비스의 중요성이 더욱 강조되고 있다(Kim, 2013). 금융업 근로자들의 정서노동으로 인한 정서부조화는 스트레스, 소진, 우울, 직무불만족 등의 문제로 연결되어 개인에게 정신적 고통을 초래할 뿐만 아니라 기업과 사회의 인력 및 경제적 손실로 이어지기 때문에(Cho & Park, 2016), 정서노동의 하위요인에 따른 긍정적 또는 부정적 영향과 정서노동에 영향을 미치는

변인들에 대한 연구가 계속되고 있다(Lee & Kim, 2014; Totterdell & Holman, 2003).

정서노동을 할 수 밖에 없는 업무환경 속에서 정서노동자가 자신의 정서를 잘 활용한다면, 스스로 동기를 부여하여 최악의 서비스 상황을 피할 수 있다(Co^te' & Miners, 2006). 특히, 어려운 상황에 직면했을 때 스스로 정서조절을 할 수 있다면 문제의 해결방법을 모색하는 것에 집중해서 합리적인 최선의 해결책을 도출할 수 있고(Cooper & Sawaf, 1997), 긍정적인 영향을 미치게 되어 직장 내에서 개인의 성과와 생산성을 증가시킨다(Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2002). 또한, 자신의 정서를 인식하고 조절할 수 있는 능력을 가지고 있는 정서노동자는 그렇지 못한 사람보다 직무상황에서 겪는 소진의 정도가 낮고(Schutte et al., 1998), 정서지능이 결여된 정서노동자의 경우 직무로 인해 소진을 더 많이 경험하게 된다(Goleman, 1998). 이처럼 정서지능은 정서노동을 수행하며 부정적 정서로 인해 발생하는 직무스트레스 및 직무소진 등 부정적 경험들을 조절하는 것으로 보고되고 있다.

앞에서 살펴본 바와 같이 증권사 점점 직원들의 정서노동을 더욱 심화되고, 정서노동으로 인한 개인의 정서부조화는 직무소진을 가중시켜 직무만족에 악영향을 주게 된다. 이러한 부정적 영향을 감소시키기 위해 정서노동을 하는 증권사 직원들의 표면행위와 내면행위가 직무소진에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보고, 긍정적 변인인 정서지능과의 상호작용을 통해 직무소진을 감소시키고, 직무만족을 높일 수 있는 방안을 찾아내려는 노력이 필요하다.

본 연구는 증권사 점점에서 고객을 응대하는 지점 및 센터 직원들을 대상으로 정서노동

의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 직무소진이 매개역할을 하는지 알아보고, 동시에 정서지능이 직무소진을 조절하는지 규명하여, 정서지능의 조절된 매개역할을 확인하고자 한다. 이를 통해 증권사 직원들의 정서노동에 따른 긍정적 영향을 활성화시키고 부정적 영향을 감소시킬 수 있는 대책 마련 및 정책 수립을 위한 발판을 마련하는데 그 목적이 있다.

### 정서노동, 직무만족, 직무소진, 정서지능

정서노동(emotional labor)은 공개적으로 관찰할 수 있는 신체적 표현 또는 내면의 심적 갈등과 관련해서 자신의 정서를 관리하는 것으로, 상대방과 상호작용하는 과정에서 상대방의 만족을 위해 자신의 정서를 조절하여 적절한 정서를 표출하는 노동이다(Hochschild, 1979). 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙을 수행하기 위해 정서노동자들은 정서노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위를 사용한다. 표면행위는 구성원이 조직에서 요구하는 정서를 외적으로 표현하는데 초점을 맞춘 개념이며, 실제 조직에서 요구하는 정서를 경험하지는 않지만 조직의 표현 규칙에 순응하기 위해 규범화된 표정, 목소리, 톤, 제스처 등을 이용하여 자신의 정서를 표현하는 방식으로 실제 정서의 변화 노력이 아니라 외적표현을 위한 노력이다. 즉, 표현된 정서 속에 개인의 진정한 정서를 감추는 방식이다. 내면행위는 조직에서 요구하는 정서를 단순히 외형적으로만 표현하는 것이 아니라 실제 경험하기 위한 노력으로 자신의 생각과 마음가짐, 신체적 표현을 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙에 맞게 변화시키고자 하는 것이다. 즉, 외형적으로 표현되는 정서에 초점을 두지 않고 조직의 규범

화된 정서 표현을 위해 내적인 정서에 변화를 주고자 하는 적극적인 방식이다(Grandey, 2003; Hochschild, 1983).

직무만족(job satisfaction)은 근로자가 자신의 직무를 수행하며 경험하는 모든 정서 및 태도를 의미한다(Smith, 1955). 조직구성원 개인이 조직에서 담당하고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 만족정도를 나타내기 때문에 개인의 욕구와 조직의 목적을 달성하는데에도 매우 중요한 역할을 한다. Tiffin과 McCormick(1974)은 직무만족이 개인적인 정서로 개인이 가지고 있는 가치체계에 따라 다른 형태로 나타난다고 하였고, Locke(1976)는 개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 얻어지는 만족 또는 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다. 직무만족은 단순한 속성이 아닌 과업, 책임, 상호작용, 보상, 관계 등 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있기 때문에 직무만족에 영향을 주는 구성요인에 대한 많은 선행연구들이 있지만, 과연 어떤 요인들이 얼마만큼 직무만족에 영향을 주고 있는가를 명확하게 규명한다는 것은 대단히 복잡하고 어려운 문제이다. 최근에는 개인의 성향이 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 각광받고 있는데, 이러한 개인 성향적 접근법은 개인의 정서적 성향이 직무만족에 지대한 영향을 미치는 것으로 보는 접근방법이다. 다시 말하자면, 동일한 사업장에서 일하는 노동자라 할지라도 노동자 개인의 정서적 성향에 따라서 직무만족도는 다르게 나타난다는 것이다. 즉, 동일한 조건의 직무환경에 놓여있는 노동자들이라 하더라도 노동자가 긍정적 성향을 가지고 일을 하면 직무에 대한 만족도가 높게 나타나고, 부정적 성향을 가지고 일을 하면 직무에 대한 만족도가 낮게 나타난다(Kim, 2005).

직무소진(job burnout)은 에너지, 힘 또는 자원에 대한 과도한 요구로 에너지 사용에 실패하거나 다 써버려 고갈되는 것이다(Freudenberger, 1974). 직무소진이라는 개념은 오랜 시간 동안 다른 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정서적 압박의 결과라고 할 수 있으며, 특히 고객 접점에서 서비스를 제공하는 분야의 정서노동자들에게 많이 나타나게 되는 현상이라고 할 수 있다(Maslach, 1982). 직무소진의 다양한 정의에도 불구하고 오늘날 가장 보편적으로 사용되고 있는 개념은 Maslach(1982)의 세 가지 차원의 정의로, 직무소진을 정서고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 성취감 저하(reduced personal accomplishment)로 구성하였다. 정서고갈은 타인과의 과도한 접촉으로 인해 업무에 대해 지치고 정서적으로 고갈된 느낌을 말하며, 개인의 정서 상태의 일종으로 계속적으로 장기화되는 정서적 활동 및 자극으로 인해 발생된다(Kwon & Yoon, 2011). 비인격화는 고객을 대함에 있어서 사람이되기보다는 물건과 같은 취급을 할 때 나타나는데, 문제의 책임이 고객에게 있다고 인식하면서 자신이 행하는 부정적인 태도를 강화시키는 요인으로 작용하게 되어 동료, 고객, 조직에 대하여 냉소적이고 회의적인 태도를 보이게 된다(Wright & Bonett, 1997). 성취감 저하는 업무성취 욕구의 저하와 업무 성공 의지가 감소되는 등 자신의 업무에 대해 부정적인 반응을 나타내고, 고객에게 시간과 에너지를 덜 투자하게 되면서 성취감을 덜 느끼게 되어 자신의 능력을 부정적으로 평가하는 것을 말한다(Kim & Han, 2008).

정서지능(emotional intelligence)은 자신과 다른 사람들의 정서를 점검하고, 구별하여 이

러한 정보를 사용해서 자신의 사고와 행동을 이끄는 능력이다(Salovey & Mayer, 1990). Abraham(1999)은 정서지능을 자신의 정서와 타인의 정서를 명확하게 파악하고 밖으로 표현하는 능력, 정서를 적절하게 억제하는 능력, 어떠한 문제에 부딪혔을 경우 대응하기 위해 정서지식을 활용하는 능력으로 정의하였다. 자신의 내면적인 정서를 정확히 인식하고 그것을 언어로 표현할 수 있는 것은 매우 중요한데(Izard, 2009), 이는 자기 정서를 정확히 인식할 수 있는 사람만이 자신의 정서조절을 잘할 수 있기 때문이다(Mayer & Salovey, 1990). 또한, 정서조절을 잘하는 사람은 상황에 맞게 자신의 정서를 통제할 수 있는 다양한 방법들을 알고 있기 때문에 심리적으로도 건강하다(Izard, 2009). 이러한 정서지능은 자기 자신에게 동기를 부여하고, 좌절 속에서도 밀고 나가게 하며, 충동을 억제하고 만족을 뒤로 미루게 하여 정서입을 하게 되면서 희망을 품게 만든다(Goleman, 1995). 개인의 정서는 조직 생활과 분리될 수 없는 중요한 요소로 근로자들이 조직에서 경험한 많은 일들이 개인의 정서로 스며들어 행동으로 나타나기 때문에 조직 내에서 근로자들의 정서를 관리하는 것은 중요하게 다루어져야 한다(Ashforth & Humphrey, 1995). Salovey와 Mayer(1990)는 정서지능의 하위요인으로 정서의 평가와 표현, 조절, 활용으로 제시하였고, Wong과 Law(2002)은 자기정서의 이해, 타인정서의 이해, 정서의 활용, 정서의 조절로 구분하였다.

#### 정서노동의 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계

정서노동에 관한 초창기 선행연구들에서는 정서노동과 신체적 건강과의 관계에 중심을

두었다면, 최근에는 정서노동과 직무스트레스, 직무만족과의 관계를 연구하면서 정서노동의 심리적 영향에 관심을 가지기 시작하였다(Abraham, 1998). Hochschild(1983)는 서비스업에서의 정서노동이 직무수행을 위한 필수적인 요소로서 개인과 조직의 성과에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. Rafaeli과 Sutton(1987)은 정서노동자들이 개인의 실제 정서와 조직의 정서 표현 규칙에 부합하는 정서 표현이나 행동이 상충될 때 정서부조화가 발생하고, 강하고 지속적인 정서부조화를 경험하게 되면 이를 극복하기 위해 자신의 정서를 최대한 억제함으로써 자기효능감이 낮아지게 되어 직무만족과 조직전념 수준을 현저히 떨어뜨린다고 하였다. 이러한 직무불만족은 근로자 개인에게 신체적, 정신적 문제를 일으키는 한편 다른 근로자들에게까지도 악영향을 미치게 된다(Lee & Hong, 2010). 정서노동의 강도에 따라 두 집단으로 분류하여 직무태도의 차이를 분석한 결과에서도 정서노동의 강도가 높아질수록 낮은 직무만족과 낮은 자존감을 보이는 것으로 나타났다(Adelman, 1995).

표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계를 살펴본 선행연구들에서 표면행위는 직무만족을 낮추는 부적 관계가 있고, 내면행위는 직무만족을 높이는 정적 관계가 있다고 보고하고 있다(Cho & Park, 2012; Shin & Mo, 2017; Yang & Chang, 2008). 대형마트 판매원의 정서노동과 직무만족에 관한 연구 결과에서 정서노동의 표면행위가 증가할수록 직무만족에 부적 영향을 미치며, 내면행위가 증가할수록 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim, 2014). 또 다른 선행연구들에서도 표면행위가 직무만족과 부적 인과성을 나타낸다고 보고하였고(Morris & Feldman, 1996; Seery &

Corrigan, 2009), 내면행위는 직무만족과 정적 인과성을 나타낸다고 보고하였다(Lee, Yoo, & Kim, 2014).

이러한 선행연구들에 근거할 때 정서노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위에 따라 직무만족도가 달라지는 것을 알 수 있으며, 증권사에서 근무하는 정서노동자들이 자신의 실제 정서와 조직에서 요구하는 정서의 부조화가 나타날 때 외형적으로만 친절함의 응대를 하는 표면행위는 직무만족을 낮추는 것으로 가정할 수 있고, 자신의 정서를 적극적으로 변화시켜 표현규칙에 맞는 정서와 일치시키려고 하는 내면행위는 직무만족을 높이는 것으로 가정할 수 있다.

**가설 1.** 정서노동의 표면행위는 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이다.

**가설 2.** 정서노동의 내면행위는 직무만족에 정적 영향을 미칠 것이다.

### 정서노동의 표면행위 및 내면행위와 직무소진의 관계

정서노동 상황에서 발생하는 직무소진은 스트레스의 특수한 유형으로 대인관계 속에서 겪게 되는 부정적 경험, 과도한 직무요구 등으로 인해 구성원이 겪게 되는 부정적인 심리적 징후를 의미한다(Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Maslach(1982)는 직무소진을 대인접촉 업무를 수행하는데 지나치게 많은 정서적 자원을 소모함으로써 심리적으로 피폐해진 상태를 의미한다고 하였다. 정서노동 상황 하에서 정서노동자는 고객의 정서에 세심한 주의를 기울여 자신의 정서를 상황에 맞게 표현해야 하는 빈도가 증가할수록 소진을 경험하게 되며(Grandey,

2000), 실제 정서와 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙이 불일치한 상황에 처할 때 정서노동의 부정적인 결과로 높은 소진을 경험한다(Zapf, Siefert, Schmutte, Mertini, & Holz, 2001).

선행연구에서는 다양한 연구참여자를 대상으로 정서노동과 소진에 관한 연구가 진행되었는데, 작업치료를 대상으로 한 연구에서는 정서노동과 소진이 정적인 관계를 보이며, 정서노동의 강도가 높아지면 소진이 높아지는 것으로 나타났다(Lee & Bang, 2015). 항공사 승무원들을 대상으로 한 연구에서는 자신의 실제 정서와 상관없이 조직의 표현규칙에 따라 실제로 느끼지 않는 정서를 언어적 또는 비언어적으로 표현하는 표면행위가 자신의 말, 표정 등을 통제하고 수정하기 때문에 자신에 대해 위선적이라고 생각하는 거짓 자아를 경험함으로써 좌절감이나 소진을 가속화시키는 반면, 외부적으로 나타내야 하는 반응을 내면에서부터 우러나오게 하려고 노력하는 내면행위는 개인의 성취감을 긍정적으로 예측하게 하며, 잠재적 방어효과에 기여하게 함으로써 직무소진 감소에 긍정적인 영향을 미치게 된다(Shim & Jeong, 2013).

이러한 선행연구들에 근거할 때 다양한 정서노동직군에서 표면행위는 자신의 실제 정서와 행동의 불일치로 정서적 고갈을 경험하며 성취감이 저하되기 때문에 직무소진이 가속화되는 것으로 가정할 수 있고, 내면행위는 자신의 실제 정서를 행동에 일치시키는 노력을 통해 정서적 소진을 덜 경험하고 성취감이 향상되어 직무소진을 감소시키는 것으로 가정할 수 있다.

**가설 3.** 정서노동의 표면행위는 직무소진에 정적 영향을 미칠 것이다.

**가설 4.** 정서노동의 내면행위는 직무소진에 부정적 영향을 미칠 것이다.

#### 직무소진과 직무만족의 관계

많은 선행연구들에서 직무소진이 직무만족에 부정적 영향을 준다고 보고하고 있다(Ahn & Park, 2014; Jung, Koo, & Han, 2016; Lee & Ok, 2012; Schaufeli & Enzmann, 1998; Pines & Keinan, 2005). Lee와 Ok(2012)은 직무소진의 하위요인과 직무만족의 관계뿐만 아니라 직무소진 하위요인들의 관계를 살펴본 연구에서 직무소진의 하위요인 중 정서고갈은 직무만족에 직접적인 부정적 영향을 주는 것으로 보고했는데, 이러한 결과는 근로자가 심리적 부담을 느껴 정서적 에너지가 소진되면 직무만족도가 떨어진다는 걸 의미한다. 비인격화는 직무만족에 직접적인 유의미한 영향을 주지는 못했지만, 직무소진의 또 다른 하위요인인 개인의 성취감에 부정적 영향을 미치며 간접적으로 직무만족에 부정적 영향을 주는 매개효과가 나타났다. 개인의 성취감은 직무만족에 직접적으로 정적 영향을 주는 것으로 나타났는데 이는 성취감 저하가 직무만족에 부정적 영향을 준다는 선행연구와 맥을 같이 한다(Sohn & Sohn, 2009).

정서노동자가 직무에서 소진되면 비인격화되고 냉담한 방식으로 고객을 응대하기 때문에 높은 수준의 긍정적 정서를 유지할 수 없게 되어 고객 서비스에서의 역량 및 업적을 부정적으로 느끼게 된다. 이러한 부정적 정서는 자신의 일을 제대로 수행하지 못하게 하고, 이는 성취감 저하로 연결되어 직무만족을 떨어뜨린다. 의사들의 정서노동에 대해 연구한 결과에서도 직무소진의 하위요인인 높은 정서고갈과 비인격화는 낮은 직무만족과 관련성

이 있다고 보고하였다(Elit, Trimb, Mand-Bainsa, Sussman, & Grunfeld, 2004). Brewer와 Clippard (2002)는 직무소진의 하위요인과 직무만족간의 관계를 분석한 연구결과에서 정서고갈과 직무만족 간에는 부정적 상관관계가 있고, 개인의 성취감과 직무만족 간에는 정적 상관관계가 있다고 보고하였다.

국내연구에서도 근로자들의 과도한 스트레스가 직무소진을 일으키며, 이러한 직무소진은 직무만족에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Lee & Seo, 2014), 직무소진의 수준이 높을수록 근로자의 직무만족과 조직몰입의 수준은 감소하는 것으로 보고되었다(Ko & Hwang, 2010). Sohn과 Sohn(2009)은 직무수행시 직무소진의 하위요인인 정서고갈, 비인격화, 성취감 저하 모두가 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 보고하였으며, Kim과 Song (2012)의 연구에서도 직무소진의 세 개 하위요인 모두 직무만족과 유의한 부정적 관계를 가지는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구들에 근거할 때 정서노동을 하는 상황에서 발생하는 직무소진이 하위요인 및 연구대상에 따라 직무만족에 미치는 결과가 다르게 나타나며, 직무소진의 하위요인인 정서고갈, 비인격화, 성취감 저하가 서로 연결되어 직무만족에 부정적 영향을 미친다는 연구결과도 있기 때문에 직무소진을 총체적 현상으로 제시한 연구를 바탕으로 직무소진을 하나의 요인으로 설정하여 직무만족에 미치는 영향을 살펴볼 필요가 있다. 따라서 직무소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 가정할 수 있다.

**가설 5.** 직무소진은 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이다.

### 정서노동의 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 직무소진의 매개효과

정서노동과 직무소진, 직무만족의 관계에 대해 연구한 Sager(1994)는 정서노동자의 직무스트레스를 연구한 결과에서 고객을 응대하는 업무를 수행하며 발생하는 직무소진이 직무만족에 부정적 영향을 미친다고 보고하였고, Cordes와 Dougherty(1993)는 직무소진에 대한 연구에서 직무소진의 결과변수로서 직무만족을 제시하고 조직구성원이 직무소진을 느낄 때 직무만족이 감소된다고 보고하였다. Yook과 Cho(2012)의 연구에서도 정서노동이 직무소진을 통해서 직무만족에 간접효과를 미치는 것을 검증하였고, Lee와 Hong(2010)은 호텔에서 근무하는 정서노동자들을 대상으로 수행한 연구에서 정서노동은 소진에 정적 영향을 미치고 있었으며 직무만족에는 부적 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족에 관계에서 직무소진이 미치는 영향을 알아본 연구에서 표면행위와 직무만족의 관계에서는 직무소진의 하위요인인 정서고갈, 비인격화, 성취감 저하 모두 부분 매개역할을 하는 것으로 나타났으며, 내면행위와 직무만족의 관계에서는 직무소진의 하위요인 중 성취감 저하만 완전 매개역할을 하는 것으로 나타났다(Kim & Song, 2012). 피부미용사의 정서노동에 대한 연구에서 정서노동의 표면행위는 직무소진의 하위요인 중 성취감 저하에서만 유의한 정적 영향을 미치고, 내면행위는 직무소진의 하위요인 중 정서고갈과 비인격화에 유의한 정적 영향을 미치지만 성취감 저하에서는 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직무소진 중 비인격화는 직무만족에 부정적으로 유의한 영향을 미치고, 성취감

저하는 직무만족에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 내면행위와 직무만족의 관계에서 내면행위가 직무소진 중 비인격화를 가중시켜 직무만족을 떨어뜨리고, 직무소진 중 성취감 저하를 감소시켜 직무만족을 높이는 것으로 해석할 수 있다(Shin & Mo, 2017).

표면행위는 정서부조화의 경험을 포함하게 되어 정서자원을 소진시켜 직무소진을 일으키는데 매우 중요한 영향을 미쳤으며, 이러한 표면행위는 직무소진을 매개하여 직무만족을 낮추는 것으로 확인되었다. 반면, 내면행위는 직무상 요구되는 정서와 실제 정서를 일치시키는 과정에서 정서부조화를 최소화하고 정서적 노력을 기울이는 과정에서 성취감을 형성하기 때문에 정서자원의 고갈을 방지할 수 있어 결과적으로 직무소진을 낮추고 직무만족을 높이는 것으로 나타났다(Kim & Han, 2017).

이러한 선행연구들에 근거할 때 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 표면행위는 정서적 부조화로 인해 직무소진을 가중시켜 직무만족에 부정적 영향을 미치게 되고, 내면행위는 자신의 정서를 변화시키려는 노력을 통해 직무소진을 낮추고 직무만족에 긍정적 영향을 미치게 된다. 매개효과를 나타내는 직무소진의 하위요인인 정서고갈, 비인격화, 성취감 저하는 표면행위와 내면행위에 따라 직무만족에 미치는 결과가 다르게 나타나고 있기 때문에 하위요인별 영향이 아닌 직무소진의 전체적인 영향이 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 어떤 영향을 나타내는지 살펴 볼 필요가 있다. 따라서 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 직무소진이 각각 유의미한 영향을 미치며 매개역할을 할

것이라고 가정할 수 있다.

**가설 6.** 직무소진은 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 각각 매개효과를 나타낼 것이다.

#### 정서노동의 표면행위 및 내면행위와 직무소진이 직무만족에 영향을 미치는 관계에서 정서지능의 조절된 매개효과

정서지능은 정서적인 자원의 주요 원천이기 때문에 좌절감에 잘 대처하고 서비스 상황에서의 정서노동에 보다 효율적으로 대응할 수 있는 전략을 적절히 선택할 수 있도록 도와준다. 또한, 정서지능이 높은 근로자는 역기능적인 정서를 피하고, 적응력을 발휘하여 소진에 영향을 주는 좌절감을 줄일 수 있기 때문에 (Carmeli, 2003), 정서적 능력이 뛰어난 사람은 정서노동을 비롯한 다양한 직무에서 일을 잘 하게 된다(Goleman, 1998). 정서노동과 소진의 관계에서 정서지능의 역할을 연구한 결과, Prati와 Karriker(2010)는 정서적인 규제에 의한 정서노동이 소진에 부정적인 영향을 미친다는 것을 보고하며, 자신의 정서를 인식하고 평가하며 조절하는 숙련된 정서지능을 가지고 있는 사람이 정서노동에서 요구하는 일을 더 잘 수행할 수 있다고 하였다. 자신의 정서를 조절할 수 있는 능력이 많을수록 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙에 덜 부정적이게 된다.

정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무소진과의 관계에서 정서지능의 역할은 다르게 나타나는데, 표면행위와 직무소진의 관계에서는 표면행위로 인해 직무소진을 야기하는 스트레스 및 신체적 불편감을 정서지능이 완화시키는 것으로 나타났다(Prati, Liu, Perrewe, & Ferris, 2009). 내면행위와 직무소진

의 관계에서는 정서지능의 핵심 요소인 정서조절을 잘하는 정서노동자가 정서조절을 못하는 정서노동자 보다 내면행위를 더 많이 사용하여 소진을 낮출 수 있는 긍정적 정서를 강화시키는 것으로 나타났다(Cheung & Tang, 2009).

국내에서는 Cho와 Park(2012)이 표면행위가 직무소진에 미치는 영향을 정서지능이 조절하고 있음을 보고했는데, 표면행위 사용을 많이 하면 할수록 더 높은 직무소진을 경험하게 되지만 정서지능이 표면행위가 직무소진에 미치는 영향을 조절하기 때문에 정서지능이 높은 정서노동자의 경우 표면행위를 많이 사용하더라도 정서지능이 낮은 정서노동자 보다 직무소진을 덜 경험하게 된다. 하지만 내면행위와 직무소진과의 관계에서는 정서지능의 유의미한 조절효과가 나타나지 않았다. 또한 표면행위와 직무만족의 관계에서도 표면행위가 직무만족에 미치는 부정적 영향을 정서지능이 조절하여 정서지능이 높은 정서노동자의 경우에는 표면행위를 많이 사용하더라도 정서지능이 낮은 정서노동자 보다 직무만족이 덜 감소하게 된다는 것을 보여주었고, 직무소진과 마찬가지로 내면행위와 직무만족의 관계에서 정서지능의 유의미한 조절효과는 나타나지 않았다. 선행연구들에서는 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위가 직무소진에 미치는 영향에서 정서지능이 각각 다르게 조절한다는 결과들을 보고하고 있으며, 결과적으로 정서지능이 직무소진을 조절할 때 직무만족에도 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

이러한 선행연구들에 근거할 때 정서지능이 높은 정서노동자는 정서적인 자원과 정서를 조절할 수 있는 능력이 풍부하기 때문에 정서노동을 해야 하는 상황에서 표면행위에 따른

가식적인 정서를 덜 만들거나 정서적 소진을 덜 느끼게 되어 직무소진을 감소시킬 수 있고, 직무소진의 감소는 직무만족에 긍정적 영향을 주는 것으로 가정할 수 있다. 또한 정서지능이 높은 정서노동자는 정서지능이 낮은 정서노동자 보다 자신의 실제 정서를 변화시켜 내면행위를 많이 하려는 정서노동자에게 긍정적 영향을 미치게 되어 직무소진을 감소시키며 직무만족을 높일 수 있을 것이라고 가정할 수 있다.

**가설 7.** 정서지능은 정서노동의 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계를 직무소진이 각각 매개하는 과정에서 정서노동의 하위요인들과 상호작용하여 직무소진을 조절하며, 조절된 매개효과를 나타낼 것이다.

따라서 본 연구에서는 증권사 점점 직원들의 표면행위와 내면행위가 직무소진을 경유하여 직무만족에 미치는 영향을 알아보고, 정서지능이 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 상호작용하여 직무소진을 조절하는지 살펴봄으로써 정서지능의 조절된 매개효과를 확인하고자 한다.

이상의 가설을 종합하여 그림 1과 같은 연

구모형을 설계하였다.

## 방 법

### 연구 대상

본 연구는 A지역 9개 증권사, 17개 지점에서 고객을 상대로 금융 관련 지원 업무 또는 영업을 담당하고 있는 창구 직원들을 대상으로 설문을 실시하였다. 지점 및 센터에 직접 방문하여 300명에게 설문을 배포하였고, 총 288부가 회수되었다. 설문 시작 전 연구대상자들이 설문을 실시하는데 어려움이 없도록 자료의 활용과 범위, 연구의 목적과 과정에 대해 충분히 설명하고 동의를 구한 후 설문에 응답할 수 있도록 하였으며, 참여자들에게 소정의 사은품을 지급하였다. 본 연구에서는 성별, 연령, 최종학력, 직무형태, 연봉, 근속기간, 고용형태 등에 대한 일반적 사항을 설문에 포함하여 연구대상자의 특성을 파악하고자 하였다. 연구 대상의 인구사회학적 특성을 구체적으로 살펴보면 남성이 45.8%, 여성이 54.2%로 여성이 다소 높은 비율을 보였으며, 연령은 20대 13.9%, 30대 44.1%, 40대 32.3%, 50대 9.7%

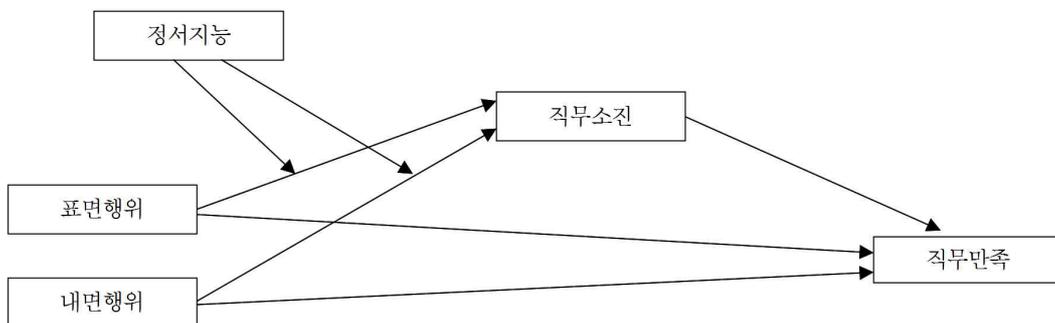


그림 1. 연구모형

의 분포로 나타났고, 최종학력은 고졸 10.1%, 전문대졸 14.2%, 대졸 71.5%, 석사 이상이 4.2%로 연구대상자의 대다수가 대졸 이상의 학력을 가지고 있었다. 직무형태는 영업직이 70.5%, 업무직이 29.5%로 영업직이 대부분을 차지하였고, 연봉은 2,000만원 이하 0.3%, 5,000만원 이하 32.3%, 8,000만원 이하 30.2%, 1억원 이하 18.8%, 1억원 초과가 18.4%로 5,000만원을 초과해서 연봉을 받는 비율이 67.4%에 달했다. 근속기간은 3년 이하 8.0%, 4~9년 이하 31.3%, 10~19년 이하 39.9%, 20년 이상은 20.8%로 나타났으며, 고용형태는 정규직이 87.5%, 계약직을 포함한 비정규직이 12.5%로 안정적인 고용형태에 있는 정규직 비율이 높았다.

#### 측정 도구

##### 정서노동

정서노동은 Hochschild(1983)가 최초로 개념을 제안한 후 여러 학자들에 의해 다양한 개념화 작업이 진행되었는데 Brotheridge와 Grandey(2002)는 Hochschild(1983)가 제시한 정서노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위를 하위요인으로 구성하였다. 본 연구에서는 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙을 실행하기 위해 실제로 느끼지 않는 정서를 가장하여 표현하는 것을 측정할 수 있는 표면행위와 조직에서 요구하는 정서와 자신의 정서를 일치시키기 위해 노력한 후 표현하는 것을 측정할 수 있는 내면행위를 바탕으로 Brotheridge와 Grandey(2002)가 개발하고, Kim과 Han(2008)이 사용한 문항들을 본 연구에 맞게 수정하여 측정하였다. 측정문항은 표현행위 4문항, 내면행위 4문항으로 총 8문항이며, Likert식 5점 척도

(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 점수가 높을수록 각각 표면행위와 내면행위를 더 많이 하는 것으로 평가된다. 표면행위 문항의 예로는 “나는 나의 진실된 감정을 숨기고 조직에서 요구하는 감정을 보여준다”, “고객을 응대하는 상황에서 느끼는 실제 감정을 숨기고, 긍정적인 감정을 경험한 것처럼 행동한다”가 있으며, 내면행위 문항의 예로는 “나는 고객을 응대할 때 친절하고 감사한 마음을 가슴속에서 우리나라에게 하려고 노력한다”, “나는 고객에게 표현해야 하는 감정을 마음속 깊이 느끼려고 노력한다”가 있다. 본 연구에서 표면행위의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .81, 내면행위는 .69로 나타났다.

##### 직무만족

직무만족은 직무와 관련된 개인적 정서 상태에서 자신의 직무에 대한 평가에서 야기되는 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Locke, 1976). 본 연구에서는 자신의 업무에 대해 만족하는 정도를 나타내는 직무만족에 대한 의미를 바탕으로 Brayfield와 Rothe(1951)가 개발한 직무만족 척도 JSI(Job Satisfaction Index)와 Hur와 Kim(2014)의 연구에서 사용한 문항들을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 총 5문항으로 구성하였으며, Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 점수가 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 문항의 예로는 “나는 현재 나의 일에 충분히 만족을 느끼고 있다”, “나는 현재 하는 일을 즐겁게 하려고 한다”가 있다. 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .90이다.

##### 직무소진

직무소진은 고객에게 서비스를 제공하는 과

정에서 과도한 심리적 부담 및 업무상 요구되는 정서 표현 규칙으로 인해 정서적 고갈과 비인격화, 성취감 저하를 느끼게 되는 것을 의미한다(Maslach, 1982). 본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 직무소진 척도 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 바탕으로 Kim(2014)의 연구에서 사용한 문항들을 본 연구대상자의 특성에 맞게 수정하여 정서고갈 9 문항, 비인격화 5문항, 성취감 저하 8문항 총 22문항으로 측정하였다. Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 긍정적인 진술문으로 되어 있는 성취감 저하에 대한 문항은 역점으로 환산하였으며, 점수가 높을수록 소진이 높다는 것을 의미한다. 문항의 예로는 “나는 고객 및 직원들의 감정을 쉽게 이해할 수 있다”, “나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다”가 있다. 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .94로 나타났다.

### 정서지능

정서지능은 자신의 정서적인 충동을 통제할 수 있고, 상대방의 정서를 읽을 수 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력을 의미한다(Goleman, 1995). 본 연구에서는 Wong과 Law(2002)가 개발한 정서지능 척도 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 바탕으로 Han, Choi와 Na(2016)가 사용한 문항들을 본 연구목적에 맞게 수정하여 측정하였다. 설문항목은 자기정서이해 4문항, 타인 정서이해 4문항, 정서조절 4문항, 정서활용 4문항, 총 16문항으로 구성되어 있으며, Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 점수가 높을수록 정서지능이 높다는 것을 의미한다. 문항의 예로는 “나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다”, “나는 내 자신

의 감정을 잘 통제할 수 있다”가 있다. 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .88로 나타났다.

### 자료 분석

수집된 자료의 분석은 SPSS 23.0과 Mplus 7.0을 사용하여 분석되었다. 먼저 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 구하였으며, 주요 변인들의 기술통계치와 상관계수를 산출하였다. 연구모형의 모형 적합도를 검증하기 위해  $\chi^2$ 를 포함해서 여러 종류의 적합도 지수를 확인해 측정모델의 적합도를 종합적으로 판단하였다. CFI(Comparative Fix Index: 이하 CFI)는 .90 보다 클 때 모델의 적합도가 좋은 것으로 해석하고, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation: 이하 RMSEA)는 .06 미만은 좋은 적합도, .08 미만일 경우 괜찮은 적합도로 해석한다. SRMR(Standardized Root Mean Square Residual: 이하 SRMR)은 .08 미만일 경우 모델의 적합도가 좋은 것으로 해석한다(Browne & Cudeck, 1993; Hu & Bentler, 1999). Mplus 7.0(Muthen & Muthen, 1998-2017)을 활용하여 개별 매개효과와 조절된 매개효과의 크기와 유의성을 검증하였으며, 매개효과의 검증은 매개효과 추정치의 표준오차 추정이 매우 중요한데, 이를 위해서 부스트래핑(bootstrapping) 방법을 사용하였다. 조절효과의 상호작용 양상을 알아보기 위해 Aiken과 West(1991)가 제안한 조절효과 그래프를 사용하여 정서노동의 하위요인과 정서지능의 평균으로부터  $\pm 1SD$ 인 지점에서 정서노동의 하위요인과 정서지능의 상호작용 양상이 직무소진에 미치는 영향을 알아보았다. 마지막으로, 정서지능의 조절된 매개효과가 통계적으로 유의

한 것을 확인한 후 조건부 간접효과 그래프를 통해 조건부 간접효과와 정서지능의 관계를 확인하였다(Preacher, Rucker, & Hayes, 2007).

## 결 과

### 기술통계 및 상관분석

본 연구의 주요 변인에 대한 기초 분석으로 최소값과 최대값, 평균, 표준편차, 왜도와 첨도를 산출하였다. 세부내용은 아래 표 1에 제시하였다. 각 변인의 왜도의 절대값이 2를 넘지 않고, 첨도의 절대값이 7을 넘지 않아 경도모형을 적용하는데 필요한 정규분포 조건을 충족한다고 볼 수 있다(Curran, West, & Finch, 1996). 설문에 응답한 연구대상자 총 288명의

기술 통계치는 다음과 같다.

본 연구의 주요 변인인 정서노동의 표면행위와 내면행위, 직무소진, 직무만족 및 정서지능 간의 상관관계를 확인하기 위하여 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 주요 변인들의 상관 분석 결과는 아래 표 2에서와 같이 표면행위는 내면행위, 직무소진과 통계적으로 유의한 정적 상관을 나타냈으며, 직무만족과는 유의한 부적 상관을 보였고, 정서지능과는 상관이 나타나지 않았다. 내면행위는 직무소진과 유의한 부적 상관을 보였고, 직무만족과 정서지능과는 유의한 정적 상관이 있었다. 직무소진은 직무만족, 정서지능과 유의한 부적 상관이 있었고, 직무만족은 정서지능과 유의한 정적 상관을 나타냈다.

표 1. 주요 변인들의 기술통계 (N=288)

변인	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
표면행위	1.500	5.000	3.593	.706	-.352	-.193
내면행위	1.500	5.000	3.610	.624	-.270	-.086
직무소진	1.295	4.406	2.640	.571	.063	-.340
직무만족	1.600	5.000	3.408	.748	-.347	-.356
정서지능	1.938	4.688	3.460	.469	-.225	.126

표 2. 주요 변인들의 상관관계 (N=288)

변인	표면행위	내면행위	직무소진	직무만족	정서지능
표면행위	1				
내면행위	.138*	1			
직무소진	.386**	-.281**	1		
직무만족	-.255**	.431**	-.674**	1	
정서지능	-.066	.260**	-.433**	.371**	1

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

연구 모형 검증

본 연구에서는 표면행위 및 내면행위가 직무만족에 영향을 미치는 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하는 모형을 설정하였다. 이와 같이 설정된 매개모형에 표면행위 및 내면행위가 직무소진에 주는 영향을 정서지능이 조절한다는 가설을 확인하는 효과를 더하여 최종적으로 조절된 매개효과(moderated mediation)를 검증할 수 있는 경로모형(path model)을 제시하였다. 본 연구의 경로모형은 매개모형과 조절모형이 결합된 것으로, 독립변수가 매개변수를 통해 종속변수에 영향을 미치는 매개효과가 조절변수의 값에 따라 달라지는 경우를 조절된 매개효과라고 정의한 선행연구와 맥을 같이한다(Preacher et al., 2007). 설정한 모형에서의 변수들은 모두 상응하는 척도 문항들의 평균점수를 이용하여 형성하였으며, 조절효과를 확인하기 위해 표면행위와 정서지능

의 상호작용항 및 내면행위와 정서지능의 상호작용항 두 개를 추가로 만들어서 모형에 투입하였다. 이처럼 형성된 각 변수들은 왜도와 첨도 기준(각각 2와 7; Curran et al., 1996)을 모두 만족하였다.

본 연구에서는 총 10,000번의 부스트래핑 재표집을 실시하였으며, 부분매개 모형으로 매개효과를 검증하였다(Baron & Kenny, 1986). 부스트래핑 방법을 사용했을 때의 매개효과 검증은 z검증을 이용하기도 하지만, 신뢰구간을 이용하는 것이 일반적이며, 비표준화 추정치를 통해 검증한다. 표 3에 제시한 바와 같이 표면행위에서 직무소진으로 그리고 다시 직무만족으로 이어지는 매개효과와 비표준화 추정치는 -.233이고, 부스트래핑 95% 신뢰구간은 [-.301, -.165]이다. 95% 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않으므로 매개효과가 없다는 영가설은 5%의 유의수준에서 기각된다(Preacher et al., 2007). 직접효과 추정치를 더하

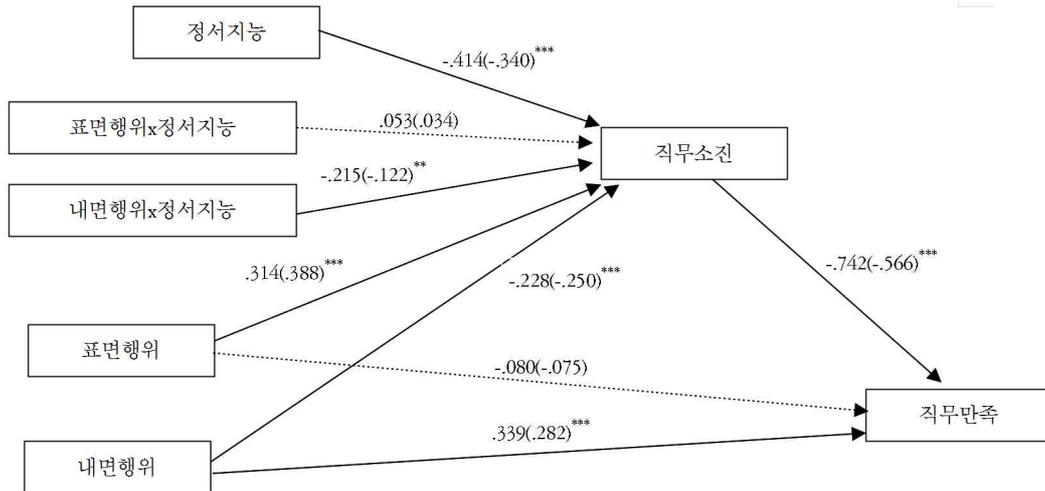


그림 2. 조절된 매개효과 최종모형

주. 조절된 매개모형 추정치(괄호 안은 표준화 추정치), 점선은 유의미하지 않은 경로를 나타냄.

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

표 3. 직무소진의 매개효과 부스트래핑 결과

독립변수	매개변수	종속변수	비표준화 계수	95% 신뢰구간	
				LLCI	ULCI
표면행위 →	직무소진 →	직무만족	-.233	-.301	-.165
내면행위 →	직무소진 →	직무만족	.169	.080	.259

주. LLCI: 95% 신뢰구간 내 매개효과 계수 하한값

ULCI: 95% 신뢰구간 내 매개효과 계수 상한값

여 해석해 보면, 표면행위의 증가는 직무소진을 가중시키고 결과적으로 직무만족을 떨어뜨리게 된다. 다음으로 내면행위에서 직무소진으로 그리고 다시 직무만족으로 이어지는 매개효과와 비표준화 추정치는 .169이고, 부스트래핑 95% 신뢰구간은 [.080, .259]이다. 역시 95% 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않으므로 매개효과가 없다는 영가설은 5%의 유의수준에서 기각된다. 직접효과 추정치를 더하여 해석해 보면, 내면행위의 증가는 직무소진을 감소시키고 이어서 직무소진의 감소는 직무만족을 높이게 된다.

다음으로 조절효과를 살펴보면, 표면행위와 정서지능의 상호작용항은 직무소진에 유의한 영향을 주지 않았으나 내면행위와 정서지능의 상호작용항은 직무소진에  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 확인되어 정서노동의 내면행위가 직무소진에 주는 영향을 정서지능이 유의하게 조절하고 있음을 확인하였다. 조절효과, 즉 상호작용효과를 더욱 선명히 확인하기 위해 그림 3에 조절효과 상호작용 그래프를 제공하였다. 본 연구에서의 연속형 조절변수인 정서지능의 조절효과를 보여주기 위하여 Aiken과 West(1991)가 제안한 대로 정서지능의 1 표준편차 고집단과 1 표준편차 저집단을 선택하여 내면행위와 직무소진 간의 회귀관계를 표시하였다. 아래의 그림을

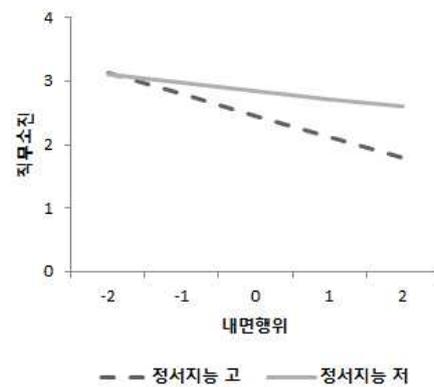


그림 3. 내면행위와 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과 상호작용 그래프

보면, 정서지능이 높거나 낮을 때 모두 내면행위가 증가하면 직무소진은 감소함을 알 수 있으며, 정서지능이 높을 때는 낮을 때에 비하여 더 가파르게 직무소진이 감소하는 것을 확인할 수 있다.

위에서 확인된 매개효과와 조절효과를 결과를 바탕으로 정서지능의 조절된 매개효과를 검증한 결과, 정서노동의 내면행위가 직무소진을 경유하여 직무만족에 영향을 미치는 간접효과가 통계적으로 유의하였고, 동시에 정서지능이 내면행위와의 상호작용을 통해 직무소진에 영향을 미치는 조절효과가 유의하였기 때문에, 정서지능의 조절된 매개효과가 발생하였음을 알 수 있다. 조절된 매개효과가 통

계적으로 유의하기 때문에 이 효과를 더욱 명확히 이해할 수 있도록 정서지능 수준에 따른 조건부 간접효과(conditional indirect effect across the levels of support) 그래프를 그림 4에 제시하였다(Kim, 2016; Preacher, et al., 2007). 그래프 구성은 수평축이 정서지능, 수직축이 조건부 간접효과로 둘 사이의 관계를 확인하는 것이다. 정서지능의 평균은 3.46이고, 표준편차는 .47로 평균으로부터  $\pm 2SD$ 인 지점에서 조건부 간접효과의 값을 각각 구해서 두 점을 연결하였다.

그림 4에 따르면 정서지능이 높아질수록 내면행위가 직무소진을 경유하여 직무만족으로 이어지는 매개효과가 더 강해진다고 볼 수 있다. 즉, 정서지능이 낮을 때는 매개효과의 크기가 상대적으로 작고, 정서지능이 높을 때는 매개효과의 크기가 상대적으로 크다. 이러한 결과는 정서노동에 종사하고 있는 사람 중 높은 정서지능을 가지고 있는 사람이 낮은 정서지능을 가지고 있는 사람 보다 내면행위를 증가시켜 직무소진을 더욱 감소시키고 높은 직무만족을 느끼는 것으로 해석할 수 있다.

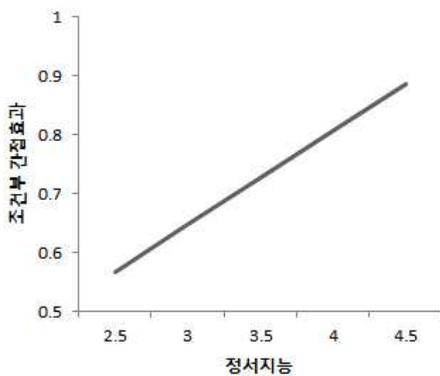


그림 4. 정서지능의 수준에 따른 조건부 간접효과의 변화 그래프

## 논 의

본 연구는 증권사 접점에서 고객을 응대하는 직원들을 대상으로 정서노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위가 직무만족에 영향을 미치는 관계에서 직무소진의 매개효과를 살펴보고, 동시에 정서지능이 직무소진을 조절하는지 확인하여 최종적으로 정서지능의 조절된 매개효과를 검증하였다. 기존에 금융기관에서 근무하는 정서노동자를 대상으로 정서노동을 연구한 선행연구들에서는 콜센터 상담원 또는 은행원을 대상으로 한 연구가 많았으며(Cho & Park, 2016; Lee & Kim, 2014; Sliter et al., 2010), 증권사 접점 직원들을 대상으로 정서노동을 연구한 경우는 거의 드물다. 특히 증권사 직원들은 증권업의 특성상 주식 및 선물·옵션 등 고위험 상품에 투자하는 고객들의 불안한 심리를 감안하여 응대해야 하고, 정서노동을 통한 상품 판매 실적이 개인의 평가 및 보상과 직결되기 때문에 정서노동의 강도가 높다고 할 수 있겠다. 이러한 배경을 바탕으로 증권사 접점 직원의 정서노동에 대한 주요 연구 결과를 아래와 같이 제시한다.

첫째, 정서노동의 하위요인인 표면행위는 직무만족에 정적 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정했지만 유의미한 영향을 미치지 못했으며, 내면행위는 직무만족에 유의미한 정적 영향을 미칠 것이라는 가설에 부합하는 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 정서노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에 대해 좀 더 명확한 이론적 근거가 필요하다는 것으로 볼 수 있으며, 증권사 직원의 정서노동 중 표면행위가 직무만족에 유의미한 영향을 주지 못한다는 결과는 다음과 같이 추론해 볼 수 있다. 표면행위를 수행하면

서 정서부조화 경험을 감수 혹은 극복하고, 직무상 요구되는 정서 표현 규칙대로 고객을 응대했을 때 직무상의 성취감이 직무만족감을 형성했을 가능성을 제시할 수 있겠다. 본 연구대상자의 대부분은 영업직 직원으로 자신이 달성한 실적이 개인의 보상 및 평가와 직결되기 때문에 상품 판매를 위해 고객을 설득하는 과정에서 자연스럽게 수반되는 정서노동의 표면행위가 직무만족에 부정적인 영향을 미치지 못한다고 해석할 수 있으며, 영업 실적에 따라 평가를 받는 증권업 특성상 성과주의 보상 제도가 근로자들의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과는 이를 뒷받침 한다고 볼 수 있다(Kim, Cho, & Lee, 2017). 반면, 내면행위는 직무만족에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났는데 이러한 내면행위의 결과는 고객에게 서비스를 제공하는 직무를 수행하기 위해 자신의 정서를 보다 적극적으로 변화시키고자 하는 노력이 직무만족에 긍정적인 영향을 준다고 볼 수 있으며, 금융회사에 종사하는 정서노동자들의 내면행위가 직무만족에 긍정적 영향을 준다는 선행연구 결과와도 일치한다(Kim & Cho, 2013; Wharton, 1993). 증권사 접점에서 고객을 응대하는 직원의 경우 자신이 제공하는 서비스가 상품 판매 및 고객만족으로 이어지기 때문에 보다 적극적으로 내면적 동기와 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙을 일치시키려는 노력을 하게 된다. 이러한 노력은 서비스를 제공하는 환경에서 정서노동자의 내면행위를 더욱 활발히 일으키며, 직무만족으로 연결되는 긍정적 작용을 한다고 볼 수 있다.

둘째, 증권사 직원의 정서노동 중 표면행위는 직무소진에 정적인 영향을 미치며 직무소진을 가중시키고, 내면행위는 직무소진에 부

적인 영향을 미치며 직무소진을 감소시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서노동의 하위요인에 따라 직무소진에 미치는 영향이 다르게 나타난다는 선행연구와 맥을 같이한다(Ashforth & Humphrey, 1993; Gross & Levenson, 1997; Kim & Han, 2008; Shim & Jeong, 2013). 정서노동의 하위요인인 표면행위가 직무소진을 유발한다는 결과는 금융회사에서 고객을 장시간 응대하는 노동형태가 정서노동자들에게 정서적 불일치를 유도하며, 개인에게 피로감이나 스트레스의 누적을 가져오게 하여 결국 직무소진을 가속화시킨다는 것을 의미한다. 표면행위가 직무소진에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구 결과들과 일치하며(Cho & Park, 2012; Heo & Lee, 2015; Lee et al., 2006; Pugliesi, 1999), 표면행위로 인한 실제 정서를 억누르려는 노력과 내적 긴장감은 정서노동자의 직무소진을 증가시켜 직무환경에서 일에 대한 동기부여를 감소시킬 수 있음을 시사한다. 반면, 내면행위는 정서노동자의 직무소진을 감소시키는 것으로 나타났는데 정서노동이 요구되는 다양한 직군에서의 정서노동과 직무소진과의 관계를 알아본 연구 결과, 내면행위가 고객을 상대로 서비스를 제공할 때 사무적인 응대를 지양하고, 직무에서의 성취감을 고양시켜 직무소진을 낮추는 것으로 보고되었다(Ashforth & Humphrey, 1993; Kang et al., 2017). 장시간 정서노동에 노출 될 경우 직무소진을 증가시킬 것이라고 예측할 수 있지만, 본 연구는 정서노동의 하위요인 중 표면행위가 아닌 내면행위를 많이 사용할 경우 직무소진을 감소시킬 수 있다는 것을 입증하였다.

셋째, 증권사 접점 직원의 직무소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무소진은 정서노동을 주 업무로 수행

하는 근로자들을 대상으로 연구되어 왔으며 (Hellriegel & Slocum, 2011), 직무소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구들의 결과는 본 연구의 결과를 뒷받침 해주고 있다 (Cheung, Tang, & Tang, 2011; Sohn & Sohn, 2009; Wright & Hobfoll, 2004). 금융권 정서노동자들을 대상으로 직무소진의 영향요인에 관한 연구에서 정서고갈과 비인격화를 높게 지각하면 직무만족이 낮아진다는 것이 입증되었는데(Lee, Park, & Jeong, 2007), 증권회사에서 일하는 정서노동자들은 직무 특성상 회사의 기대와 개인의 목표를 달성하기 위해 고객과의 상호작용에서 강한 정서적 반응을 하게 되고, 장시간에 걸친 정서노동이 직무소진으로 연결되어 정서고갈을 심화시킨다고 볼 수 있다. 이러한 정서고갈로 인해 정서노동자들은 냉소적인 응대를 하는 비인격화를 유발하게 되고, 부정적인 심리가 종합적으로 반영되어 정서노동으로 인한 직무소진은 직무만족을 떨어뜨린다고 해석할 수 있다.

넷째, 직무소진은 정서노동의 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 각각 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 정서노동의 하위요인별로 살펴보면, 표면행위는 직무소진을 증가시켜 직무만족을 낮추고, 내면행위는 직무소진을 감소시켜 직무만족을 높이는 것으로 확인되었다. 하지만 본 연구에서 표면행위가 직무만족에 직접적으로 부정적인 영향을 줄 것이라는 가설은 입증되지 않았고, 표면행위와 직무만족의 관계는 직무소진이 매개역할을 할 경우에만 유의미한 결과로 도출되었다. 이러한 결과는 일반행정공무원, 소방공무원, 간호공무원의 정서노동에서 표면행위가 직무만족에 직접적인 영향을 주지 않고, 직무소진을 매개로 해서만 직무만족에 영향을 미친다는

연구결과와 일치한다(Kim & Han, 2016). 증권사 고객 점점 직원의 경우 조직의 요구와 개인의 실적 달성을 위해 표면행위를 할 수 밖에 없는 환경에서 표면행위가 직접적으로 직무만족에 영향을 주지는 않지만 빈번한 표면행위의 사용은 직무소진을 일으키고 이러한 직무소진의 증가가 결국에는 직무만족의 저하로 연결된다고 해석할 수 있다. 또한 직무소진은 정서노동의 하위요인인 내면행위와 직무만족의 관계에서도 매개효과가 나타났는데, 내면행위가 직무소진의 감소를 일으키고 낮아진 직무소진은 다시 직무만족의 증가로 연결되는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 내면행위로 인한 의식적 정서조절이 정서 표현 규칙과 내적 정서의 일치를 일으키며 안정감과 성취감을 형성해 정서자원 및 에너지의 소모를 최소화하여 직무소진을 감소시키고 직무만족을 높인다는 선행연구 결과와 일치한다 (Kim & Han, 2016). 이처럼 내면행위는 고객을 만족시키기 위해 적극적으로 자신의 정서를 조절하는 노력을 하며 직무소진을 감소시켜 직무만족에 긍정적 영향을 주게 되는 것으로 해석할 수 있다. 정서노동이 개인과 기업에게 반드시 부정적인 영향만을 미치는 것이 아니라 정서노동자가 하위요인인 표면행위와 내면행위 중 어떤 것을 사용하느냐에 따라 직무소진에 결정적 요인으로 작용하여 직무만족의 감소 또는 증가로 연결될 수 있다는 것에 주목할 필요가 있다.

다섯째, 정서지능의 조절효과를 살펴본 결과에서 정서노동의 하위요인 중 표면행위와 직무소진의 관계에서는 정서지능의 유의미한 조절효과가 나타나지 않았지만, 내면행위와 직무소진의 관계에서는 정서지능이 유의미하게 조절하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는

정서지능이 정서노동의 하위요인 중 내면행위만을 예측하는데 유용하며, 표면행위와 직무소진의 관계에서는 조절역할을 하지 못한다고 보고한 선행연구와 일치된 결과를 보여준다(Shin, Hahn, Kim, & Kim, 2008). 또한, 표면행위는 자신의 정서를 조절하거나 활용하려는 적극적인 노력을 필요로 하는 정서노동이라기 보다는 내적 정서를 고려하지 않고 무시함으로써 직접적으로 지각되는 정서적 부담을 줄이려는 회피 전략이기 때문에 표면행위에서는 정서지능의 역할이 아무런 영향력을 미치지 못한다는 연구 결과로 해석될 수 있다(Baek, Shin, & Heo, 2011). 따라서 정서지능이 표면행위와 직무소진의 관계에서 유의미한 영향을 미치지 못하는 것은 증권사 지점에서 정서노동을 하는 정서노동자의 경우 고객을 응대하는 과정에서 조직이 요구하는 정서 표현 규칙을 준수해야 한다는 사명감으로 표면행위를 할 수 밖에 없다는 것을 수용하기 때문에 표면행위를 할 때 자신의 정서를 조절하고 활용하려는 정서지능의 역할을 자연스럽게 배제한다고 볼 수 있다. 반면, 내면행위와 직무소진의 관계에서는 정서지능의 유의미한 조절효과가 나타났는데, 이러한 연구결과는 개인의 정서사용 및 관리 능력인 정서지능이 표면행위보다 내면행위와 더 강하게 관련되어 있다는 연구결과와 맥을 같이 한다(Roh, Yoo, & Shin, 2007). 정서노동에 종사하는 은행원의 스트레스와 직무소진에 대해 연구한 결과에서 정서노동을 수행할 때 업무 경력이 짧은 직원들은 표면행위를 더 많이 사용하고, 업무 경력이 많은 직원들은 내면행위를 더 많이 사용하는 것으로 보고되었는데(Kim & Hong, 2014), 본 연구의 연구대상자 중 과반수 이상이 10년 이상 근속한 것으로 나타나 정서노동의 하위요

인 중 표면행위 보다 내면행위를 더 많이 사용한다고 할 수 있겠다. 이러한 선행연구 결과들에 비춰볼 때, 증권사 지점에서 오랫동안 정서노동 환경에 노출된 장기근속 직원들의 경우 숙련된 업무스킬을 바탕으로 정서 표현 규칙에 맞는 서비스를 제공하는 과정에서 보다 적극적으로 내면행위를 사용한다고 볼 수 있으며, 이러한 내면행위와 정서지능의 상호작용은 결과적으로 정서노동으로 인한 직무소진을 감소시키는데 긍정적인 역할을 하게 되어 높은 직무만족으로 연결된다고 볼 수 있다.

본 연구에서의 매개효과와 조절효과의 유의미한 결과들을 토대로 조절된 매개효과를 살펴보면, 정서지능이 내면행위를 증가시켜 직무소진을 감소시키고, 낮아진 직무소진은 다시 높은 직무만족으로 연결되는 것으로 나타나 정서지능의 조절된 매개효과가 확인되었다. 증권사에 종사하는 정서노동자들의 표면행위 및 내면행위와 직무만족의 관계에서 직무소진의 매개효과를 확인하는 동시에 정서지능이 정서노동의 하위요인들과 상호작용하며 조절된 매개역할을 하는지에 대해 검증한 연구는 국내외적으로 전무하다. 그렇기 때문에 본 연구에서 증권사 점점 직원의 정서노동과 관련하여 정서지능의 조절된 매개효과를 밝혀냈다는 점은 큰 의미가 있다고 할 수 있겠다.

이러한 연구결과들을 바탕으로 본 연구가 시사하는 바는 다음과 같다. 첫째, 정서노동의 하위요인은 표면행위와 내면행위로 구분되는데 표면행위는 조직에서 요구하는 서비스 수준에 맞추기 위해 자신의 정서를 숨기고 고객을 응대하는 것이고, 내면행위는 스스로 정서를 조절하여 바람직한 고객 응대를 하는 것이다. 정서부조화를 일으켜 고객 응대를 하는 표면행위의 경우 직무소진을 증가시켜 직무만

족을 떨어뜨리는 것으로 나타났으며, 반면에 자신의 의지에 의해 정서조절을 한 후 고객을 응대하는 내면행위 경우 직무소진은 감소시키고 직무만족을 높이는 것으로 나타났다. 장시간 고객 응대를 해야 하는 증권사 점점 직원들의 직무소진을 낮추고 직무만족을 높이기 위해서는 표면행위가 아닌 내면행위를 통한 고객 응대를 할 수 있는 교육과 훈련이 필요하다. 또한, 정서노동을 하고 있는 근로자의 경우 근무 중 또는 업무가 종료된 이후에도 자신이 정서노동으로 얼마나 소진이 되었는지 알아차리기 힘들기 때문에 기업에서는 고객 응대를 하는 점점 직원들의 정서노동에 따른 스트레스 수준이 어느 정도인지를 정기적으로 파악한 후 그에 따라 직무소진을 낮추고 직무만족감을 향상 시킬 수 있는 방법을 강구해야 할 것이다.

둘째, 증권사 점점 직원들의 정서노동이 직무소진을 야기하지만 이러한 직무소진은 정서지능을 통해 조절될 수 있는 것으로 연구결과 밝혀졌다. 기업들은 고객 점점 직원들의 정서노동이 직무소진으로 연결되지 않게 하기 위해 쾌적한 근무 환경과 복리 후생에 많은 투자를 하고 있다. 하지만 이러한 조치는 정서노동으로 발생하는 직무소진과 관련된 근본적인 문제를 해결하지 못하고 단기적인 효과를 내는 데 그치게 된다. 중장기적으로 기업이 발전하기 위해서는 기업에 충성하는 고객을 많이 확보해야 하는데 이러한 고객을 창출하는 것은 점점에서 고객을 응대하는 직원들의 역량에 달려 있다. 점점 직원들이 진심에서 우러나오는 마음으로 정성스럽게 고객을 응대할 때 고객은 기업에 대한 신뢰를 쌓게 된다. 정서노동자들이 소진되지 않고 지속적으로 고객들에게 정성스러운 응대를 하기 원한다면

기업들은 우선적으로 자신과 고객의 정서를 이해하고 조절할 수 있는 정서노동자들의 정서지능을 높이는 데 노력을 기울여야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 Mplus 7.0을 활용하여 증권사 점점 직원의 직무만족에 정서노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위, 직무소진이 미치는 영향력과 정서지능의 조절효과를 확인하고, 조절된 매개효과를 검증함으로써 여러 변인들의 포괄적 관계를 모형화 했다는 점에서 의의를 갖는다. 이러한 증권사 직원의 정서노동에 대한 본질적인 접근은 고객을 응대하는 정서노동자들의 정서노동이 직무소진과 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 확인하여 그에 대응하는 교육 및 정책을 수립할 수 있는 방향을 제시할 것이며, 정서노동의 긍정적 수행방식인 내면행위를 활성화시켜 진심에서 우러나오는 서비스를 고객에게 제공할 수 있는 정서지능의 개발을 위해 기업이 정서노동자들에게 어떤 노력을 해야 하는지에 대한 토대를 제공하는데 의의를 갖는다. 이러한 노력들은 궁극적으로 직원들의 직무만족을 이끌어내어 삶의 질을 향상시키고, 고객과 기업의 발전에 이바지 할 것이다.

본 연구의 제한점은 연구대상자를 A지역 증권사의 점점에서 고객을 응대하는 직원들을 대상으로 하였기 때문에 금융업에 종사하는 전체 근로자들의 정서노동을 일반화하기에는 한계가 있다. 또한, 연구대상자들의 직무형태에서 영업직의 비율이 업무직에 비해 두 배 이상으로 높았는데, 영업직의 경우 영업 실적이 자신의 급여 및 성과와 연동되기 때문에 업무직에 비해 보다 능동적인 방식으로 고객 응대를 하게 되는 반면, 업무직은 영업 실적이 자신의 성과와 연결되어 있지 않기 때문에

고객이 요청하는 일에 수동적인 방식으로 응대하게 된다. 이렇듯 정서노동을 제공해야 하는 동일한 업무 환경 속에서도 직무에 따른 개인의 실적과 보상이 어떻게 연결되느냐에 따라 정서노동에 따른 직무소진과 직무만족에 차이가 생길 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 직무 특성의 차이를 고려하여 보다 세밀하게 증권사 점점 직원의 정서노동에 대해 살펴볼 필요가 있다. 마지막으로, 정서노동과 직무만족의 관계에서 직무소진을 매개변수로 고려하였는데, 향후 연구에서는 더욱 다양한 상황적, 환경적 변인들을 고려하여 정서노동과 직무만족의 관계를 살펴볼 필요가 있다. 또한, 정서노동으로 인한 직무소진을 감소시키는 긍정적 변수로 정서지능을 사용하여 조절된 매개효과를 탐색하였는데, 본 연구의 결과를 지지할만한 경험적 연구가 충분하지 않았다. 따라서 정서노동을 하는 다양한 분야에서 정서지능의 조절된 매개효과를 확인하는 노력이 지속되어야 할 것이다.

정서노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위가 직무만족에 영향을 미치는 관계에서 직무소진의 증가 및 감소는 자신과 타인의 정서를 이해하고, 조절 및 활용할 수 있는 정서지능에 의해서 조절될 수 있다는 것을 본 연구의 결과를 통해 알 수 있었다. 특히, 내면행위와 직무소진의 관계에서 높은 정서지능을 가진 정서노동자가 낮은 정서지능을 가진 정서노동자 보다 내면행위를 더 많이 사용하여 직무소진을 감소시키고 직무만족을 증가시킨다는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과를 바탕으로 정서노동의 내면행위가 직무소진을 감소시키는 긍정적 영향을 높은 정서지능으로 강화시킨다면 개인의 직무만족도는 더욱 높아질 것이고, 고객에게 질 좋은 서비스를 제공

하는 것은 물론이거니와 개인 및 조직의 성과에도 더 나은 결과를 가져다 줄 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: A conceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224.
- Adelman, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*. (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10173-023>
- Ahn, D. H., & Park, Y. J. (2014). The effects of one`s beliefs about performance ability and burnout on police officers` job satisfaction. *The Korean Journal of Human Resource Development*, 18(1), 103-119. <https://doi.org/10.18211/kjhrdq.2014.16.1.005>
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. California, USA: Sage Publications. <https://doi.org/10.2307/2348581>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotion labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125. <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>

- Baeck, S. K., Shin, K. H., & Heo, C. G. (2011). The role of emotional intelligence on emotional labor process: The mediated moderation of emotional intelligence. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 24*(2), 429-454. <https://doi.org/10.24230/ksiop.24.2.201105.429>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1173>
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 35*(5), 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly, 13*(2), 169-186. <https://doi.org/10.1002/hrdq.1022>
- Brotheridge, C. M., & Grandy, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models*. (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology, 18*(8), 788-813. <https://doi.org/10.1108/02683940310511881>
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences, 30*(2), 75-86. <https://doi.org/10.1027/1614-0001.30.2.75>
- Cheung, F., Tang, C. S. K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management, 18*(4), 348-371. <https://doi.org/10.1037/a0025787>
- Cho, H. J., & Park, H. J. (2012). The moderating effects of emotional intelligence on the relationships among early childhood teachers' emotional regulation strategies, job burnout and job stress. *Journal of Future Early Childhood Education, 19*(4), 231-248.
- Cho, S. J., & Park, S. H. (2016). Emotional labor and depressive symptoms in bank clerks: The moderating role of emotional clarity. *Korean Journal of Clinical Psychology, 35*(3), 658-669. <https://doi.org/10.15842/kjcp.2016.35.3.006>
- Choi, J. W., & Kim, J. I. (2014). The effect of big 5 personality on emotional labor at bank customer encounter: Moderating effects of emotional intelligence, gender and job position. *Journal of Marketing Studies, 22*(4), 199-221.
- Chung, B. Y., & Han, J. Y. (2014). Influential factors related to job satisfaction in hospice

- nurses: Focus on emotional labor and burnout. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 20(3), 322-331. <https://doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.322>
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32(2), 197-209. [https://doi.org/10.1016/s0191-8869\(01\)00012-5](https://doi.org/10.1016/s0191-8869(01)00012-5)
- Coˆte´, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28. <https://doi.org/10.2189/asqu.51.1.1>
- Copper, R., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in business*. London: Orion Business.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18(6), 685-701. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199711\)18:6<685::aid-job817>3.3.co;2-l](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199711)18:6<685::aid-job817>3.3.co;2-l)
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29. <https://doi.org/10.1037/1082-989x.1.1.16>
- Elit, L., Trim, K., Mand-Bains, I. H., Sussman, J., & Grunfeld, E. (2004). Job satisfaction, stress, and burnout among Canadian gynecologic oncologists. *Gynecologic Oncology*, 94(1), 134-139. <https://doi.org/10.1016/j.ygyno.2004.04.014>
- Fisher, C. D., & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behaviour*, 21(2), 123-129. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(200003\)21:2<123::aid-job33>3.3.co;2-#](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(200003)21:2<123::aid-job33>3.3.co;2-#)
- For Occupational & Environment Health (2013). *Survey on health status of emotional workers in private and public service industry*. <http://safedu.org/pds1/61464>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. <https://doi.org/10.5465/30040678>
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting

- negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology, 106*(1), 95-103. <https://doi.org/10.1037/0021-843x.106.1.95>
- Han, K. W., Choi, W. S., & Na, H. K. (2016). The effect of customer-related stress on an emotional labor: The moderating effect of emotional intelligence perceived by hotel employees. *Tourism Research, 41*(2), 193-218.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational behavior (13th ed)*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Heo, C. G., & Lee, K. A. (2015). Contribution of emotional labor to burnout and work engagement of school foodservice employees in Daegu and Gyeongbuk province. *Journal of The Korean Society of Food Science and Nutrition, 44*(4), 610-618. <https://doi.org/10.3746/jkfn.2015.44.4.610>
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feelings*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The commercialization of intimate life: Notes from home and work*. Berkeley: University of California Press.
- Hsieh, C. W., Hsieh, J. Y., & Huang, I. Y. F. (2016). Self-efficacy as a mediator and moderator between emotional labor and job satisfaction: A case study of public service employees in Taiwan. *Public Performance and Management Review, 40*(1), 71-96. <https://doi.org/10.1080/15309576.2016.1177557>
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling, 6*, 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis spanning three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Hur, C. Y., & Kim, T. S. (2014). Effects of railroad tour conductors' emotional labor on emotional dissonance and job satisfaction: Mediating effect of emotional dissonance and moderating effect of commitment to emotional display rules. *Journal of Human Resource Management Research, 21*(3), 81-102. <https://doi.org/10.14396/jhrmr.2014.21.3.81>
- Izard, C. E. (2009). Emotion theory and research: Highlights, unanswered questions, and emerging issues. *Annual Review of Psychology, 60*, 1-25. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163539>
- Jin, Y., & Song, K. C. (2012). Mediating role of job burnout and moderating role of social support in the relationships among job stressors, emotional labor, and job satisfaction. *Korean Journal of Human Resources Development, 15*(2), 1-36.
- Jun, S. Y. (2015). A study on the influence of emotional labor on job satisfaction: Focusing on the moderating effect of perceived organizational support. *Korea Journal of Business Administration, 28*(12), 3235-3255. <https://doi.org/10.1080/15309576.2016.1177557>

- org/10.18032/kaaba.2015.28.12.3235
- Jung, H. K., Koo, B. H., & Han, H. S. (2016). Service employees burnout and its impact on job satisfaction, job performance and organizational citizenship behavior: A comparison between airline crews and hotel employees. *Korean Journal of Hospitality and Tourism, 25*(4), 77-94.
- Kang, M. Y., Han, N. Y., & Bae, S. W. (2017). A study on the effects of emotional labor on counterproductive work behavior via burnout. *Management Information Systems Review, 36*(1), 275-293. <https://doi.org/10.29214/damis.2017.36.1.016>
- Kim, H. J. (2013). The moderating effect of emotional intelligence in the relationship between emotional dissonance and customer orientation of call center consultants. *The Journal of Vocational Education Research, 32*(5), 115-129.
- Kim, H. J. (2014). A study on the emotional labor & job satisfaction of major supermarket sales clerk: By having social support as moderating variable. *The Journal of Labor Studies, 28*, 167-207.
- Kim, H. O., Cho, B. S., & Lee, M. J. (2017). The effects of pay for performance systems on employee job satisfaction: The moderating role of pay dispersion. *Journal of Organization and Management, 41*(3), 61-91.
- Kim, I. A. (2013). Emotional Labor Management and Policy Suggestions in Korea. *Proceedings of Annals of Occupational and Environmental Medicine, 11*, 467-485.
- Kim, J. S., & Han, S. H. (2017). Exploring a mediating role of job burnout: A study of the relationship between emotional labor and job satisfaction in Korean street-level bureaucrats. *Korean Review of Organizational Studies, 13*(4), 71-100. <https://doi.org/10.21484/kros.2017.13.4.71>
- Kim, K. E., & Cho, S. D. (2013). Effects of service employees' goal and customer orientation on emotional labor and job satisfaction. *Journal of Marketing Studies, 21*(1), 1-21.
- Kim, K. S. (2005). *Organizational behavior*. Seoul: Beobmusa.
- Kim, M. J. (2014). *The effects of emotional intelligence and emotional labor on burnout, job satisfaction and prosocial service behaviors*. (Soongsil University). Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T13515776>
- Kim, M. J. (2017). A study on the re-conceptualization of emotional labor. *The Korean Society of Management Consulting, 17*(2), 73-87.
- Kim, S. J., & Hong, C. H. (2014). The banker to engage in emotional labor's stresses and burnout. *The Korean Journal of Stress Research, 22*(2), 97-107. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2014.22.2.97>
- Kim, S. Y. (2016). *Fundamentals and extensions of structural equation modeling*. Hakjisa Publisher, Inc.
- Kim, S. Y., Chang, S. J., Kim, H. R., & Roh, J. H. (2002). A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service employees. *Annals of Occupational and*

- Environmental Medicine*, 14(3), 227-235.  
<https://doi.org/10.35371/kjoem.2002.14.3.227>
- Kim, Y. J., & Han, J. H. (2008). Two types of emotional labor their impacts on job burnout of service workers. *Journal of Organization and Management*, 3(3), 95-128.
- Ko, J. S., & Hwang, J. S. (2010). The effects on the job satisfaction and the organizational involvement by the job burnout: Hypothesis testing on the effects of the modification variable. *Journal of Industrial Economics and Business*, 2(1), 523-545.
- Kwon, M. K., & Yoon, S. Y. (2011). A study on the influence of emotional labor and social support on airline call center agent burnout. *The Journal of Korea Navigation Institute*, 15(5), 808-822.
- Lee, A. L. (2017). A study on job related variables and job satisfaction affecting burnout of caregivers. *The Review of Eurasian Studies*, 14(2), 103-132. <https://doi.org/10.31203/aepa.2017.14.2.005>
- Lee, H. K., & Chung, J. Y. (2014). Study of job stress, burnout, and compassion satisfaction of occupational therapists in rehabilitation hospitals. *Journal of Special Education & Rehabilitation Science*, 5(3), 177-192. <https://doi.org/10.15870/jsers.2014.09.53.3.177>
- Lee, H. S., Yoo, Y. J., & Kim, I. J. (2014). The moderating effect on the relationship between emotional labor and, emotional exhaustion and job satisfaction. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, 12(2), 89-104.
- Lee, I. S., Park, M. S., & Jeong, M. G. (2007). A study on the effect of job burnout - based on the professions working in financial companies. *Korea Journal of Business Administration*, 20(6), 2879-2900.
- Lee, J. S., & Seo, Y. S. (2014). The relation between employees` job burnout and job satisfaction: Moderating effects of meaning of work and working environments. *Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 20(4), 1109-1129.
- Lee, J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees` emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007>
- Lee, N. H., & Kim, J. U. (2014). The influences of emotional labor and emotional intelligence on call center tele-communicators` job burnout. *The Journal of Vocational Education Research*, 3(2), 103-120.
- Lee, S. H., & Bang, Y. S. (2015). The effect of emotional labor and burnout on the job attitude of occupational therapists. *Korean Journal of Occupational Therapy*, 23(1), 95-108. <https://doi.org/10.14519/jksot.2015.23.1.08>
- Lee, Y. R., & Hong, S. H. (2010). An effect of the emotional labor on the burnout and the job satisfaction of the hotel employees. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, 2(1), 185-203.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.

- Maslach, C. (1982). *Burn-out: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NY: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3-4), 772-781. <https://doi.org/10.1080/00223891.1990.9674037>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- Muthén, L., & Muthén, B. (1998-2017). *Mplus: Statistical analysis with latent variables user's guide 7.0*. Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Park, D. S., Jeon, M. K., & Jeong, S. H. (2005). A conceptualization and antecedents of emotional labor. *Journal of Organization and Management*, 29(4), 133-167.
- Park, J. M., Park, D. S., Lee, J. K., & Ann, S. L. (2014). An empirical study on the relationship between emotional labor strategies and turnover intention: The mediating role of job burnout and the moderating role of job performance. *Korean Management Consulting Review*, 14(4), 173-186.
- Park, S. H. (2015). *Analysis of emotional labor occupational characteristics and policy implications using KNOW*. Korea Employment Information Service. <https://www.keis.or.kr/user/extra/main/2107/publication/reportList/jsp/LayOutPage.do?categoryIdx=126&pubIdx=2162&reportIdx=3053>
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 625-635. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.009>
- Prati, L. M., & Karriker, J. H. (2010). Emotional intelligence skills: The building blocks of defence against emotional labour burnout. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 3(4), 317-335. <https://doi.org/10.1504/ijwoe.2010.035322>
- Prati, L. M., Liu, Y., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2009). Emotional intelligence as moderator of the surface acting: Strain relationship. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 368-380. <https://doi.org/10.1177/1548051808328518>
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypothesis: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227. <https://doi.org/10.1080/00273170701341316>
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects of work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. <https://doi.org/10.1023/a:1021329112679>
- Putnam, L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotion and the myth of rationality. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in*

- organizations. (pp. 36-57). London: Sage.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management, 12*(1), 23-37. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306444>
- Roh, H. M., Yoo, T. Y., & Shin, K. H. (2007). The effect of emotional intelligence and emotional labor strategy on job-related attitudes: The mediating effect of personal accomplishment. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 20*(4), 529-550. <https://doi.org/10.24230/ksiop.20.4.200711.529>
- Sager, J. k. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal of The Academy of Marketing Science, 22*(1), 74-84. <https://doi.org/10.1177/0092070394221007>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality, 9*(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*(2), 167-177. [https://doi.org/10.1016/s0191-8869\(98\)00001-4](https://doi.org/10.1016/s0191-8869(98)00001-4)
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology, 24*(8), 797-813. <https://doi.org/10.1108/02683940910996806>
- Shim, J. S., & Jeong, S. E. (2013). The effects of emotional labor and job burnout on customer orientation. *The Journal of Business Education, 27*(2), 69-89.
- Shin, H. R., & Mo, J. H. (2017). The control role of social support in the effects of emotional labor in esthetician on occupational burnout and satisfaction. *Journal of The Korean Society of Design Culture, 23*(2), 349-358.
- Shin, K. H., Hahn, Y. S., Kim, W. S., & Kim, W. H. (2008). Emotional labor and job burnout and job engagement: The moderating effect of emotional intelligence. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 21*(3), 475-491. <https://doi.org/10.24230/ksiop.21.3.200808.475>
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(4), 468-481. <https://doi.org/10.1037/a0020723>
- Smith, H. C. (1955). *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill Book Co. 114-115.
- Sohn, H. K., & Sohn, D. H. (2009). The relationship between emotional variable, burnout and job satisfaction in the job performance of hotel employee`s. *Journal of Tourism Sciences, 33*(4), 273-295.
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional labor since the managed heart. In R. J. Steinberg & D. M. Figart (Eds.), *The annals of the American academy of political and social science*. (pp. 8-26). Thousand Oaks, CA:

- Sage. <https://doi.org/10.1177/0002716299561001001>
- Tiffin, J., & McCormick, E. J. (1974). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*(1), 55-73. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.8.1.55>
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations, 20*(2), 205-232. <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274. [https://doi.org/10.1016/s1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/s1048-9843(02)00099-1)
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior, 18*(5), 491-499. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199709\)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199709)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i)
- Wright, T. A., & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of Business and Management, 9*(4), 389-406.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies, 45*(6), 879-887. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- Yi, R., Kim, W. S., & Shin, K. H. (2006). The role of emotional labor strategies in the job demand-resource model with burnout and engagement: Call center employees case. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 19*(4), 573-596.
- Yoo, M. N., & Shin, N. R. (2013). Childcare teachers' work-related burnout, job satisfaction, and social supports in the workplace. *Journal of Life-span Studies, 3*(2), 73-85.
- Yook, P. R., & Cho, T. Y. (2012). Influence of the emotional labor of the casino personnel on their job exhaustion and job satisfaction: With focus on three casino businesses located at three different areas. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research, 26*(3), 233-250.
- Zapf, D., Siefert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion, work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health, 16*(5), 527-545. <https://doi.org/10.1080/08870440108405525>

투고일자 : 2018. 01. 17

수정일자 : 2019. 06. 30

게재확정 : 2019. 08. 14

## The Effects of Emotional Labor(Surface acting, Deep acting) and Job Burnout on Job Satisfaction among Securities Branch Clerks: Moderated Mediating Effect of Emotional Intelligence

SoonJeong Yang

DonHun Lee

Sungkyunkwan University

The purpose of this study is to examine the moderated mediating effect of emotional intelligence on emotional labor(surface acting, deep acting) and job burnout on job satisfaction among securities branch clerks. A total of 288 securities clerks were asked to complete the questionnaires and the data were analyzed using SPSS 23.0 and Mplus 7.0. The results were as follows. First, surface acting had no significant effect on job satisfaction. Second, deep acting had significantly positive effect on job satisfaction. Third, surface acting were found to have significantly positive effect on job burnout. Fourth, deep acting were found to have significantly negative effect on job burnout. Fifth, job burnout is shown to have significantly negative effect on job satisfaction. Sixth, a mediating model showed that an association between surface acting and deep acting and job satisfaction were partially mediated by job burnout. Seventh, emotional intelligence showed the moderated mediating effect of deep acting and job burnout on job satisfaction. Finally, the implications and limitation of the present study are discussed.

*Key words* : Securities branch clerks, Emotional labor, Job burnout, Job satisfaction, Emotional intelligence, Moderated mediating effect



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.