

## 감정노동의 장기화에 따른 개인의 직무 중, 직무 외 정서조절 차이\*

김민영<sup>†</sup>

김소희

계명대학교

감정노동에 장기간 종사하게 되면 개인의 직무 중과 직무 외 정서 경험과 정서조절 전략은 어떠한 특징을 가지게 될까? 본 연구에서는 국내 항공사에서 1개월에서 16년 이상까지의 근무경력을 가진 165명의 객실 승무원을 대상으로, 감정노동의 근무연수에 따른 개인의 정서 반응 차이를 알아보았다. 먼저, 회귀분석을 통해 감정노동의 근무기간에 따른 개인의 정서 경험의 차이를 알아본 결과, 근무 연수가 높을수록 부정적 정서 경험이 적은 선형회귀 형태를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 근무연수와 긍정적 정서 경험은 곡선회귀의 형태를 보였는데, 즉, 근무기간이 증가할수록 긍정적 정서 경험이 줄어드나 근무연수 8년 이상의 노동자들은 근무기간에 따라 긍정적 경험 정도가 다시 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 곡선적 회귀관계는 근무연수와 인지적 재평가에서도 발견되었다. 근무 연수가 증가할수록 인지적 재평가를 더 적게 하는 것으로 나타났으나, 근무연수 8년 이상의 노동자들은 근무연수에 따라 인지적 재평가를 더 많이 하는 것으로 나타났다. 다음으로, 조절효과 모델을 통해 근무연수에 따라 정서조절 전략이 직무 중에서 직무 외로 전이되는 정도에 차이가 있는지를 알아보았다. 그 결과, 근무연수가 적은 노동자들은(-1SD) 직무 중과 직무 외 인지적 재평가가 더 큰 관련성을 보이지만, 근무연수가 긴 노동자들은(+1SD) 직무 중과 직무 외 인지적 재평가가 상대적으로 낮은 관련성을 보였다. 이러한 결과는 감정노동의 초기에 직무 중에서 직무 외로 정서조절 전략의 전이가 많이 이루어진다는 것을 제안한다. 본 연구의 결과의 이론적 함의와 감정노동자 회복 프로그램을 위한 제언을 논의하였다.

주요어 : 감정노동, 정서조절, 인지적 재평가, 정서 억압, 직무 중-직무 외 전이

\* 이 논문은 2015년도 정부(미래창조과학부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임(No. 2015S1A5A8017462).

† 교신저자 : 김민영, 계명대학교, mkim@kmu.ac.kr, 053-580-5430

감정노동이란 직무적 요구를 성공적으로 따르기 위해서 실제 감정적 경험과는 상관없이 업무 상 특정 감정을 표현해야 하는 것을 말한다(Hochschild, 1983). 대표적인 감정노동 관련 업무로는 콜센터 직원, 백화점 판매직, 비행승무원의 고객 응대 그리고 간호사의 환자 응대가 있다(Brotheridge & Grandey, 2002; Williams, 2003). 감정노동의 특성상 감정노동자들은 실제 개인의 감정과 표현하는 감정이 다를 경우가 많은데 기존 연구에 따르면 이러한 정서적 괴리의 상황은 부정적 조직 행동, 수행, 직무만족도, 그리고 신체적 증상과 연관을 가지는 것으로 나타났다(Abraham, 1999; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999). 또한, 이러한 감정 표현의 억압 및 조작은 직무의 질을 저하시키고, 정서적 소진을 증가시킨다는 국내외 많은 연구 결과들이 있다(김성진, 홍창희, 2014; 신강현, 한영석, 김완석, 김원형, 2008; 이랑, 김완석, 신강현, 2006; Beal, Trougakos, Weiss & Green, 2006; Bono & Vey, 2004; Brotheridge, 1999; Brotheridge & Lee, 2002; Cheung & Tang, 2009; Erickson & Wharton, 1997; Grandey, 2003; Pugliesi, 1999; Pugliesi & Shook, 1997).

최근 연구자들은 감정노동의 현상적 결과들을 넘어 심리적 메커니즘에 대해 밝혀내고자 노력하고 있다. 예를 들면, 국내의 경우 감정노동 중의 정서전염, 공감배려가 직무탈진에 미치는 영향이 밝혀진 바 있고(허창구, 조중연, 신강현, 2013), 감정노동자들의 정서지능이나 자기감시와 같은 개인차 변인이 정서노동에 미치는 영향이 연구된 바 있다(백승근, 신강현, 이종현, 허창구 2014; 신강현 등, 2008). 그러나 이러한 연구들에도 불구하고 감정노동과 관련된 심리학적 기제에 대한 질문들은 아직 많이

남아있다. 그 중의 하나는 장기화에 관한 질문이다. 감정노동자들이 업무 상 반복적으로 화, 분노, 좌절과 같은 부정적 정서를 느끼는 상황에 직면할 때, 감정노동자들이 겪게 되는 장기적인 심리적, 신체적 변화는 무엇일까? 감정노동자들의 업무 경력이 쌓일수록 효과적이고 자동적인 정서조절의 과정을 겪게 될 것인가, 아니면 반복되는 스트레스 상황으로 인해 효과적인 정서조절이 저해되는 양상을 보이게 될 것인가? 또한, 심리적 고충이 직무 현장에 국한되는가, 아니면 직무 외 상황까지 확대되는가? 이러한 일련의 질문에 대한 답은 아직 명확하지 않다.

본 연구는 정서조절에 관한 심리적 메커니즘에 대한 이해도를 높이고, 이를 바탕으로 효율적인 훈련 프로그램 개발을 위한 제언을 하기 위해 고안되었다. 구체적으로 본 연구에서는 감정노동자들이 겪게 되는 정서경험의 변화를 시간적, 상황 맥락적으로 나누어 알아보고자 한다.

#### 시간적 확장

감정노동이 야기하는 개인의 정서적 삶의 장기적 변화에 대한 학자들의 견해는 분분하다. Tews와 Glomb(2000)이나 Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동이 반복되고 장기화 되었을 때 학습 및 자동화에 의해 정서 상태와 실제 경험되는 정서 사이의 괴리가 줄어들기 때문에 부적응적 결과 역시 줄어들 것이라는 견해를 가진다. 반면, Hochschild(1983)는 반복되는 감정 노동이 이상적인 정서 상태와 실제 경험되는 정서 사이의 괴리를 줄이지 않는다고 보는 견해를 가진다. 이 두 가지 중 전자와 일치하는 견해는 어느 정도의 자동화를

이론 감정노동자를 잘 설명한다. 그러나 감정노동이 학습 및 자동화가 되기까지 어느 정도의 시간이 소요되는지에 대해서는 역시 알려진 바가 없어 다양한 근무기간을 가진 정서노동자층을 설명하는데 한계가 있다는 단점이 있다. 자동화가 이루어지지 않은 초기 감정노동자들은 후자가 제안하는 바와 같이 실제 감정과 표현되는 감정의 차이로 인한 심리적 괴리함으로 부정적 결과가 야기될 가능성이 크다. 위의 두 가지 견해 중 후자의 견해와 방향을 같이 하는 연구자들은 감정 노동이 이상적인 정서 상태와 실제 경험되는 정서의 괴리를 줄이지 않을 뿐만 아니라, 감정노동이 약물중독이나, 절근을 야기하고 직무 만족도를 낮추는 등의 부적응적 심리·행동 결과물을 초래한다고 보고하였다(Morris & Feldman, 1996).

감정노동이 장기화된다면 심리적 부적응이 더 커질 것이라는 후자의 입장은 Brotheridge와 Lee(2002) 그리고 Cote와 Morgan(2002) 등에 의해 더욱 실증적으로 지지되었다. 대학생을 대상으로 4주간 이루어진 Cote와 Morgan(2002)의 연구에서는 부정적 정서의 억압이 시간에 따라 직무 만족도를 낮추는 것으로 나타났다. 또한 교사들을 대상으로 한 Anja와 Heinz(2010)의 연구에서도 정서 노동의 장기화가 직무 만족도를 낮추는 것으로 보고되었다. 그러나 이러한 연구들은 4주 또는 1년이라는 비교적 짧은 시간동안의 변화에 초점을 두었고, 감정노동의 강도가 크지 않은 대학생 아르바이트직 또는 교사라는 특정 직업군에 한정되어 있으며, 감정노동자의 정서 변화에 대한 정보는 알 수가 없다는 제한점을 지닌다. 또한, Hulsheger, Maier와 Stump(2007)의 연구에 의하면 초기 2개월간 직무 만족도가 증가하였다가, 4개월에 이르자 감정노동은 직무 만족도에 유의미한 영향을

미치지 않아 시간을 고려할 때 감정노동과 직무 만족간의 관계에 대해 일관성 있는 결론을 내리기 힘든 실정이다.

국내 연구 중에서는 이지민과 이지영(2015)의 연구에서 항공 승무원의 근무연수와 감정노동의 관련성에 대한 연구를 통하여 감정노동의 시간적 영향에 대한 함의를 제공하는 연구가 보고되었다. 그러나 이 때 감정노동의 정도는 개인이 지각한 감정노동의 정도이며, 감정노동이 개인의 정서 고갈에 미치는 영향력에 대해서는 밝혀지지 않았다. 그러므로 감정 노동의 장기화에 따른 심리적 변화 정도와 패턴에 대한 국내의 실증적 연구가 필요한 실정이다. 이에 본 연구는 감정노동에 1개월에서 16년까지의 다양한 경력을 지닌 노동자층을 대상으로 하여, 감정노동의 기간에 따른 감정노동자의 심리적 변화에 대한 기초 연구를 시행하고자 하였다. 감정노동의 장기화에 따른 심리적 결과에 대한 Hochschild(1983)의 입장을 따라 본 연구에서는 설정한 가설은 다음과 같다.

**가설 1-1:** 감정 노동의 기간이 지속될수록 감정노동자의 긍정적 정서 경험의 정도가 유지되거나 더 낮아질 것이다.

**가설 1-2:** 감정 노동의 기간이 지속될수록 감정노동자의 부정적 정서 경험의 정도가 유지되거나 더 높아질 것이다.

덧붙여, 본 연구에서는 감정 노동자의 정서 경험의 정도 변화 뿐만 아니라 정서 경험에 대한 반응의 변화도 알아보려 한다. 개인이 느끼는 정서 경험에 대한 반응은 정서조절이라는 개념에 포함될 수 있는데, Gross(1998)는 정서조절을 자신이 겪고 있는 긍정 또는 부정

적인 정서를 바꾸거나 유지하는 노력으로 정의하였다. 직무 중 이루어지는 정서의 의도적 변화를 측정하기 위해 본 연구에서는 정서조절을 인지적 재평가와 정서적 억압이라는 정서조절 전략으로 규정하였다. 다수의 연구에서 감정노동의 정도를 표면행위, 내면행위로 분류하여 측정하기도 하나 본 연구는 감정노동자들의 심리적 메커니즘을 살펴보기 위한 목적이기에 감정노동에 국한되어 연구되어 온 표면행위와 내면행위의 분류보다는 다양한 연령층과 직업군에서 정서 변화의 인지적, 사회적, 정서적, 생리적 측면이 조명된 정서 조절의 개념이 본 연구의 목적에 더 적합하다고 판단하였다.

기존 연구에 의하면 낮은 정도의 스트레스를 보고한 사람들은 인지적 재평가를 사용하지만 높은 강도의 스트레스를 보고하는 사람들은 정서적 억압을 더 사용하는 것으로 나타났다(MooreLori, Zoellner, & Mollenholt, 2008). 그러므로 직업적 요구에 의해 직무 중 정서를 변화 또는 유지시키는 것을 의도적으로 반복해야 하는 감정노동이 시간적으로 지속될 때 인지적 재평가의 사용 정도는 낮아질 것이며, 정서적 억압의 사용 정도는 같거나 더 높아질 것이라 예측하였다.

**가설 1-3:** 감정 노동의 기간이 지속될수록 감정노동자의 인지적 재평가의 정도가 더 낮아질 것이다.

**가설 1-4:** 감정 노동의 기간이 지속될수록 감정노동자의 억압 정도가 같거나 더 높아질 것이다.

한편, 심리적 부적응을 반영하는 변인 중 하나는 정서적 소진이다(Maslach, Schaufeli &

Leiterl., 2001). 정서적 소진은 신체적, 정서적 결과들과 관련성이 있는 것이 보고되어 왔다 (Burke & Greenglass, 1995; Cherniss, 1992; Lee & Ashforth, 1993; Maslach & Leiter, 2016) 따라서 감정노동의 근무연수가 정서적 소진의 정도를 촉진 또는 저하시킬 수 있다는 추가적인 가설을 제시하고자 한다.

**가설 1-5:** 감정 노동의 기간이 지속될수록 감정 노동자의 정서적 소진의 정도가 유지되거나 더 높아질 것이다.

#### 상황 맥락적 확장

본 연구에서는 시간적 확장과 더불어 상황 맥락적 전이 여부에 대해 알아볼 것이다. 기존 연구에서는 감정노동 직무 중과 직무 외 상황으로 연결되는 정서조절 전략(예: 억압, 재평가)의 정도에 대해서는 활발히 연구되지 않았다. 그러나 감정노동에 국한되지 않은 전반적 분야에서 업무와 업무 외적 상황에서의 정서 경험(예: 화남, 기쁨)은 긴밀한 연관성을 가지며 상호 영향을 미치고 개인의 정신건강에 통합적으로 영향을 주는 것으로 알려져 있다. 예를 들면, Smith와 Kleinman(1989)의 연구에서 많은 참가자들은 본인이 직무 중 경험한 정서를 “그날 밤 집으로 가지고 갔다(p.65)” 라고 표현했는데, 이것은 직무 중 정서가 직무 외 상황으로 전이되는 것을 의미한다. 비슷하게, 결혼한 부부들을 대상으로 한 다이얼리 연구에서도 정서적 전이 현상의 근거를 발견했는데, 개인이 일터에서 경험한 부정적 정서가 퇴근 후 배우자에게 화를 내는 정도를 유의미하게 예측한 것이다(Schulz, Cowan, Pape Cowan & Brennan, 2004). 또, 직무 중 감정노동

으로 인해 자원을 지나치게 소모한 사람은 직무 외 상황에 있어서 정서조절과 같이 자원이 필요한 부분에 사용하지 못하여, 직무 외 상황에서 화와 슬픔 같은 정서를 효과적으로 조절하지 못하는 경향이 컸다(Sanz-Vergel, Rodriguez-Munoz, Bakker & Demerouti, 2012). 이러한 연구들로 볼 때, 감정노동의 부정적 정서가 직무 외 정서 생활에 영향을 미침으로서 개인의 삶 전반에 정서적 소진과 스트레스 정도를 증폭시킬 가능성이 크다. 이러한 상황 맥락적 전이는 지속된 스트레스 상황일 때 더 심화될 수 있다(Hobfall, 1998). 감정노동에 지친 노동자가 직무 외 상황에서 적절한 정서조절을 하지 못할 가능성이 크기 때문이다. 자아 고갈 이론(Ego depletion theory; Baumeister, Bratslavsky, Muraven & Tice, 1998)에 의하면 인간이 정신적으로 처리할 수 있는 유효한 정신 자원의 양은 제한되어 있는데, 한 업무(또는 행동)에서 자원을 지나치게 소비한다면 자원의 고갈로 인해 다른 업무(또는 행동) 수행에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 설명한다(Cheung & Tang, 2009; Montgomery, Panagopolou, de Wildt & Meenks, 2006; Seery, Corrigan, & Harpel, 2008). 실제로, 정신 자원을 쓰는 정도와 관련이 있는 업무 복잡성이 직장으로부터 가정으로의 정서적 전이 정도를 조절하는 효과를 보이는 것으로 나타났다(Grzywacz & Butler, 2005). 그러므로 근무 기간이 장기화되면서 정신 자원의 고갈이 장기화 될 때 직무 중에서 직무 외 상황으로의 정서적 전이 정도를 조절할 가능성이 있다.

부정적 정서의 분출 이론(카타르시스 이론)에서도 적절한 방법으로 분출되지 않은 부정적 정서는 시간과 대상, 장소를 달리하여 분출되게 된다고 주장한다(Geen & Quanty, 1977).

그러므로 이 이론에 따르면 감정 노동 직무 중 깊이 처리되지 못하고 다른 감정으로 표현된 정서는 직무 외 상황에서 대리적으로 분출될 가능성이 있다. 그러므로 감정노동자들이 감정노동에 장기간 종사할수록, 분출되지 않은 정서의 누적으로 인해 비효율적 정서조절이 직무 외 상황으로 더 많이 전이되었을 수 있다. 본 연구에서는 가설 1-3과 1-4에서와 마찬가지로, 정서조절의 전략으로서 많이 연구되고 있는 두 전략인 인지적 재평가와 억압을 알아보았다.

**가설 2-1.** 감정 노동의 기간이 지속될수록 직무 중 인지적 재평가가 직무 외 인지적 재평가로 더 많이 전이될 것이다.

**가설 2-2.** 감정 노동의 기간이 지속될수록 직무 중 억압이 직무 외 억압으로 더 많이 전이될 것이다.

## 연구방법 및 내용

### 피험자 및 절차

본 연구는 국내 A항공사에서 객실 승무원으로 근무하고 있는 경력 연차 수 1개월 이상 남녀 165명을 대상으로 하였다( $M_{근무개월수} = 98.89$ ,  $SD_{근무개월수} = 84.77$ ). 설문은 자원으로 이루어졌으며, 설문 참가의 대가로 커피, 스무디 등 5,000원 상당의 음료 교환권을 지급하였다. 본 연구의 참여자는 남성이 2.4%, 여성이 89.7%, 무응답이 7.9%였고, 나이는 평균 32.7 ( $SD_{나이} = 7.04$ )세였다. 월평균 수입은 269.96 ( $SD_{월수입} = 73.76$ )만원이었다. 직급은 수습/인턴이 1.2%, 승무원이 68.5%, 부매니저/부사무장

11.5%, 매니저/사무장 15.8%, 선임사무장 1.2%였다.

연구의 진행을 위해 승무원 교육 담당자의 도움으로 연구보조자가 연구의 목적과 설문 내용 그리고 보상에 대한 간단한 소개를 하였으며, 연구의 참여는 자발적으로 이루어졌다. 자기보고식 설문은 총 1회로 약 20분 정도 소요되었으며, 여러 문항이 누락되었거나 불성실한 응답이 있는 설문을 제외하고 최종적으로 165부가 가설검증을 위한 분석에 사용되었다.

#### 측정 도구

##### 정서 경험

조직 내 업무 상황과 직무 외 상황에서 화남, 슬픔을 포함하는 부정적 정서 5가지와 기쁨, 신남과 같은 5가지 긍정적 정서에 대해 정서 형용사를 사용하여 개인이 느끼는 정서 경험 빈도를 측정하기 위하여 Watson, Clark와 Tellegen(1988)이 개발하고 이현희, 김은정, 이민규(2003)가 한국어로 타당화한 척도를 사용하였다. 이 때 정서 경험을 최근 몇 달 간으로 제한하여 보고하도록 지시하였다. 본 연구에서 긍정적 정서와 부정적 정서의 내적 일치도는 각각 .574와 .773이었다.

##### 정서조절 전략

한선화(2006)가 변안한 Gross와 John(2003)의 정서 조절 전략 질문지(Emotion Regulation Questionnaire; ERQ)를 사용하여 조직 내 업무 상황과 직무 외 상황에서 정서 억압과 인지적 재평가와 같은 정서조절 전략을 일반적으로 어느 정도 사용하는지에 대해 측정하였다. ERQ는 총 10문항 중 여섯 문항은 인지적 재

평가에 관한 것으로, 그리고 네 문항은 정서 억압에 관한 것으로 구성되어 있다. 정서조절 전략은 직무 중과 직무 외 상황으로 각각 물어보았는데, 본 연구에서 업무상 인지적 재평가와 억압의 내적일치도는 .867과 .566이었으며, 직무 외 인지적 재평가와 억압의 내적 일치도는 .882와 .761이었다.

##### 정서적 소진

감정노동자의 스트레스 정도를 알아보기 위해 정서적 소진을 자기보고 하게 하였다. 이를 위해 Schaufeli, Leiter, Maslach와 Jackson(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 신강현(2003)이 국내용으로 타당화한 정서 소진 하위문항 5문항을 사용하였다. 본 연구에서 정서적 소진의 내적 일치도는 .866이었다.

##### 분석방법

먼저, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 가설 1의 검증을 위해서 주요변인 간 상관분석을 실시하였다. 또한 근무연수의 기간에 따른 변인의 변화를 더 자세히 알아보기 위해서 곡선분석을 실시하였다. 가설 2의 검증을 위해서는 직무 중 정서조절이 직무 외 정서조절로 전이되는 정도를 조절하는 근무연수의 조절효과 파악을 위해서 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 분석을 위해 SPSS 22 통계 프로그램을 이용하였다.

## 결 과

근무연수와 정서조절 전략 간의 상관관계 파악

본 연구에서는 횡단 연구적 기법을 사용하여, 감정노동 경력 연차 수에 따라 감정노동자들이 직무 중 상황과 직무 외 상황에서 보이는 정서 반응과 정서 조절에 어떠한 차이를 보이는지 알아보았다. 먼저 근무 연수에 따른 정서 및 정서 조절 전략의 변화를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 근무 연수는 개월 수로 변환하여 수치화 하였다(예: 2년 근무=24개월). 분석 결과, 근무 연수가 길수록, 직무 중 인지적 재평가를 통한 정서조절을 하는 경향성이 높은 것으로 나타났다( $r=.197, p<.05$ ; 표 1).

근무연수와 정서경험 및 정서조절 전략 간의 관계성 파악

근무 연수와 긍정적 정서 경험, 부정적 정서 경험, 직무 중 인지적 재평가의 정도, 정서 억압의 정도, 정서적 소진의 정도의 관계에 대해 회귀 및 곡선 분석을 통해 알아본 결과, 곡선 회귀 모형이 근무 연수와 각 변수의 관

계를 잘 설명하는 것으로 나타났다.

구체적으로, 근무 연수와 긍정적 정서는 선형모형( $\beta=.342, p<.001$ )과 곡선회귀모형(2차 모형;  $\beta^1=-.678, \beta^2=1.050, p<.001$ ) 모두  $p<.001$  수준에서 유의한 것으로 나타났다. 그러나 모형 설명력 값이 선형보다( $R^2=.117$ ), 곡선회귀 모형에서( $R^2=.169$ ) 더 높으므로 곡선형 회귀관계 모형이 더 적합한 것을 알 수 있다(가설 1-1 부분적 지지).

근무 연수와 부정적 정서는 선형모형( $\beta=-.241, p<.01$ )과 곡선회귀모형(2차 모형;  $\beta^1=-.050, \beta^2=-.196, p<.01$ ) 모두  $p<.01$  수준에서 유의한 것으로 나타났다. 그러나 모형 설명력 값에 있어 선형모형( $R^2=.052$ )이 곡선회귀 모형보다( $R^2=.048$ ) 더 높으므로 선형적 회귀관계 모형이 더 적합한 것을 알 수 있다(가설 1-2 기각).

근무 연수와 인지적 재평가는 선형모형( $\beta=.211, p<.01$ )과 곡선회귀모형(2차 모형;  $\beta^1=-.374, \beta^2=.602, p<.01$ ) 모두  $p<.01$  수준에서 유의한 것으로 나타났다. 그러나 모형 설명력 값이 선형보다( $R^2=.039$ ) 곡선회귀 모형에서( $R^2=.053$ ) 더 높으므로 곡선형 회귀관계 모형이 더 적합한 것을 알 수 있다(가설 1-3 부분

표 1. 연구변인들의 평균, 표준편차, 내적일치도, 그리고 변인들 간 상관

	M	SD	$\alpha$	1	2	3	4	5
1. 근무 연수	98.89	84.77	-					
2. 긍정적 정서	3.27	.57	.574	.338**				
3. 부정적 정서	2.61	.76	.773	-.232**	.047			
4. 직무 중 재평가	5.12	.95	.867	.197*	.359**	-.328**		
5. 직무 중 정서 억압	3.91	1.08	.566	.013	-.104	.093	.000	
6. 정서적 소진	4.28	1.25	.866	-.118	-.189*	.328**	-.284**	.243

주. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

적 지지).

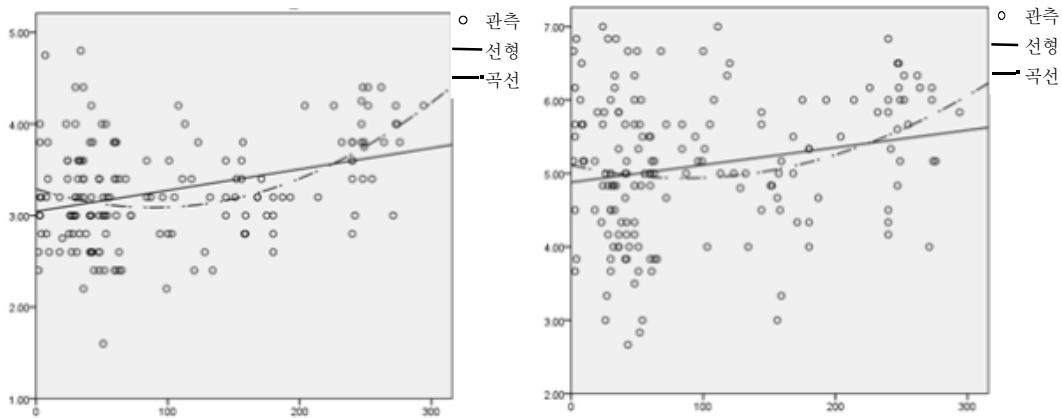
근무 연수와 정서적 억압은 선형모형( $\beta = .009, p = .913$ )과 곡선회귀모형(2차 모형;  $\beta^1 = .696, \beta^2 = -.690, p < .251$ ) 모두  $p < .05$ 수준에서 유의하지 않은 것으로 나타났고(가설 1-4 기각), 근무 연수와 정서적 소진 역시 선형모형( $\beta = -.118, p = .133$ )과 곡선회귀모형(2차 모형;  $\beta^1 = .432, \beta^2 = -.567, p = .073$ ) 모두  $p < .05$ 수준에서 유의미하지 않은 것으로 나타났다(가설 1-5 기각).

위의 결과를 종합해 볼 때, 근무 연수가 증가할수록 긍정정서를 더 적게 경험하게 되는 관계를 보이다 약 근무 8년경(100개월)의 시점을 지나면 긍정적 정서 경험이 더 증가된다고 할 수 있다(그림 1). 그리고 근무 연수와 부정적 정서는 선형관계를 보이므로, 근무연수가

증가될수록 부정적 정서 경험도 증가한다고 볼 수 있다. 또 근무 연수가 증가할수록 인지적 재평가를 더 적게 경험하게 되는 관계를 보이다 약 근무 8년경(100개월) 시점 이후 인지적 재평가가 더 증가하는 경향을 보인다.

직무 중 정서조절이 직무 외 중 정서조절에 미치는 영향에 있어 근무기간의 조절 효과

근무 연수에 따라 직무 중 정서조절 전략이 생활 정서조절 전략에 미치는 영향이 다른지를 근무 연수의 조절효과를 통해 알아보고자 하였다(그림 2, 가설 2-1, 가설 2-2). 이에, 본 회귀 모델에서는 직무 중 정서조절과 근무 기간, 그리고 이 둘의 상호작용을 예측변인으로 하고, 직무 외 정서조절을 종속변인으로 하여



(가) 근무연수와 긍정적 정서

(나) 근무연수와 인지적 재평가

그림 1. 근무연수와 긍정적 정서, 인지적 재평가 정도의 곡선 회귀 모형

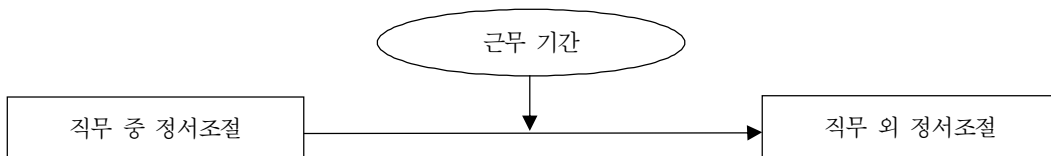


그림 2. 근무 연수의 조절효과 모델



회귀분석을 실시하였다. 회귀 모델에는 직무 중 정서조절 전략과 근무 연수 외에 생활 정서조절 전략에 영향을 미칠 가능성이 있는 성별과 나이를 통제하여, 근무 기간의 고유한 효과를 알아보았다.

분석 결과, 먼저 직무 중 인지적 재평가가 유의미하게 직무 외 인지적 재평가 경향을 설명하였으나( $\beta=.665, p<.001$ ), 근무 기간의 설명력은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 직무 중 인지적 재평가가 직무 외 인지적 재평가에 미치는 영향은 근무기간이 유의미하게 조절하는 것으로 나타났다( $\beta=-.187, p<.05$ ; 표 2). 그림 3이 나타내는 바와 같이, 근무 연수가 적은 사람들은 직무 중 재평가 정도와 직무 외 재평가 경향성 정도가 큰 관련성을 가지지만

(그림에서 실선으로 표시됨, 상대적으로 가파른 기울기), 근무 연수가 많은 사람들은 직무 중 인지적 재평가를 사용하는 정도와 직무 외 재평가를 사용하는 정도가 상대적으로 관련성을 덜 가진다고 할 수 있다(그림에서 점선으로 표시됨, 상대적으로 완만한 기울기; 가설 2-1 지지). 본 가설의 인과적 방향성에 대한 확인을 위하여 본 가설의 인과적 방향성에 대한 확인을 위하여 본 연구의 가설과 반대 방향으로, 직무 외 정서조절이 직무 중 정서조절에 미치는 영향을 근무 기간이 조절하는 회귀모형을 검증하였다. 그 결과 직무 외 정서조절이 직무 중 정서조절을 예측하는데 있어 근무기간의 조절효과가 유의미하지 않았다.

역압의 경우 직무 중 정서적 역압 경향은

표 2. 직무 중 인지적 재평가가 직무 외 인지적 재평가에 미치는 영향에 대한 근무기간의 조절 효과

	변인	$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$
1	성별	-.032		
	나이	.046		
			.004	.004
2	성별	-.076		
	나이	-.151		
	근무기간	.073		
	직무 중 인지적 재평가	.715***		
			.503	.499***
3	성별	-.055		
	나이	-.162		
	근무기간	.134		
	직무 중 인지적 재평가	.844***		
	근무기간 * 직무 중 인지적 재평가	-.187*		
			.517	.013*

주. N=163, \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

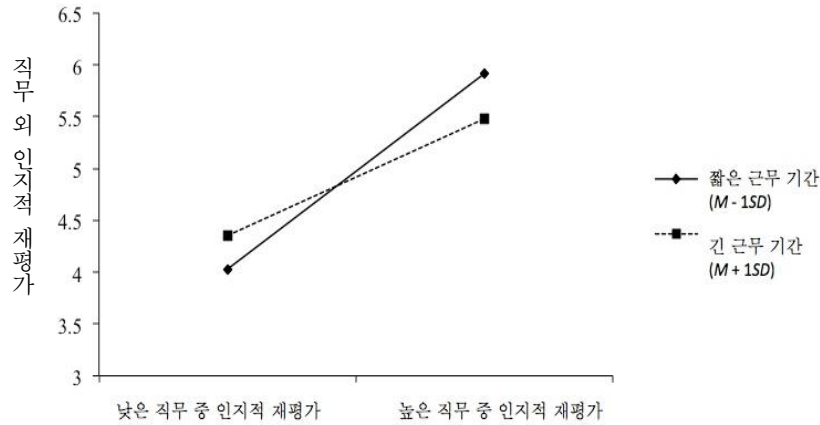


그림 3. 직무 중 재평가와 근무기간의 상호작용이 직무 외 재평가에 미치는 영향

유의미하게 직무 외 정서적 억압 경향을 설명하였으나( $\beta=.429, p<.001$ ), 근무 기간의 설명력은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 직무 중 정서 억압과 생활 정서 억압에 영향을 미치는 근무 연수의 조절 효과 역시 유의미하지 않은 것으로 발견되었다(가설 2-2 기각).

### 논 의

본 연구에서는 감정노동에 종사하고 있는 노동자를 대상으로 근무기간에 따라 개인의 정서변화가 어떠한 방식으로 일어나는지 알아보았다. 본 연구 결과는 크게 이론적 의의와 실용적 함의를 지닌다. 먼저 이론적 의의는 다음과 같다. 첫째, 감정노동이 장기화 되었을 때 개인의 정서적 경험에 긍정적 영향을 미치는지 부정적 영향을 미치는지에 대한 Tews와 Glomb(2000)과 Hochschild(1983)의 상반된 주장을 시간적 요인을 고려해 통합할 수 있는 결과를 제공한다. 본 연구에서 긍정적 정서와 부정적 정서 조절에 효율적이라고 알려진 정

서의 인지적 재평가 전략 사용이 감정노동의 기간이 길어질수록 일정기간 줄어드는 것을 발견하였다. 이는 Hochschild(1983)가 논의한 바와 같이 감정노동과 부적응적 삶의 결과물이 강하게 연관되어 있다는 기존 연구와 일치한다. 그러나 본 연구 결과 근무기간이 약 8년 내외 시점에서 긍정적 정서와 인지적 재평가 사용이 다시 증가하였는데 이는 기존 연구에서 설명하는 바와 같이 감정 노동의 자동화 단계에 이르러 부적응적 삶의 결과물이 최소화되고 자동화되었기 때문일 수 있다(Tews & Glomb, 2000). 그러므로 본 연구의 결과는 시간적 요인을 고려한다면 Tews와 Glomb(2000)의 주장과 Hochschild(1983)의 주장은 통합될 수 있음을 시사하며, 감정노동의 자동화가 시작되는 시점이 8년차 정도일 수 있다는 가능성도 제시한다. 그러나 직무 중 인지적 재평가를 많이 하는 사람이 현 직장에 많이 남아있을 수 있다는 대안적 해석이 존재하므로, 추후에 추적연구를 통해 중도 이직한 사람들의 특징을 파악하는 접근도 필요할 것이라 사료된다.

둘째, 본 연구는 직무 중 정서경험이 직무 외로 전이되는 것에 영향을 미치는 요인들과 그 영향의 패턴에 대한 정보를 제공한다. 본 연구의 분석에 따르면, 근무 연수에 따라 직무 중 인지적 재평가 전략이 직무 외 인지적 재평가 전략에 영향을 미치는 정도가 달라졌다. 근무 연수의 조절효과에 관한 분석 결과에 따르면, 근무기간이 짧을 때 직무 중에서 직무 외로 인지적 재평가 전략이 더 전이가 되는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 얻은 이유는 가설 1-3의 검증 결과, 근무기간과 직무 중 인지적 재평가의 정도가 2차 곡선의 관계를 가지기 때문이라 할 수 있다. 즉, 근무 연수가 길지 않은 8년 이하의 사람들과 8년 이상의 감정 노동자를 나누어 본다면 전자는 직무 중에서 직무 외로 인지적 재평가 전략의 전이가 크며, 후자는 전이가 적을 수 있다. 감정 노동 중의 정서조절 자동화 시기에 관한 연구와 더불어 근무 연수가 적은 감정노동자와 많은 감정노동자를 구별하여 연구하는 것이 필요함을 시사한다.

더불어, 직무 중 인지적 재평가가 직무 외 인지적 재평가를 예측하는데 있어서 근무 연수의 조절효과가 유의미하게 나타나는데 반해 직무 외 인지적 재평가가 직무 중 인지적 재평가를 예측하는데 있어서는 근무 연수의 조절효과가 유의미하게 나타나지 않았다. 이러한 결과는 직무 중에서 직무 외로 연결되는 본 연구 사실의 인과관계의 방향성을 지지한다. 또한 이는 감정노동자 집단에 있어 직무 중 감정노동이 가정생활 중의 정서조절에 영향을 미치지, 가정생활 중의 정서조절이 직무 중 감정노동에 영향을 미치지 않는다는 기존 연구의 방향과도 일치한다(Liu, Kwan, Wo & Zheng, 2016).

본 연구 결과 중 한 가지 흥미로운 점은 직무 중 정서적 억압은 직무 외 정서적 억압이나 근무 연수와 유의미한 관계를 보이지 않았다는 점이다. 이러한 결과는 감정노동의 기간이나 상황에 영향을 받는 것이 주로 인지적 재평가이고, 정서적 억압은 이로부터 비교적 덜 영향을 받는 것이 아닌가 하는 가능성을 제기한다. 그러므로 인지적 재평가와 정서적 억압의 맥락적 일관성 정도에 관한 추후 연구가 더 필요할 것이다. 이러한 결과를 해석하는 또 다른 가능성은 본 연구의 측정의 문제일 수 있다. 즉, 본 연구에서 정서적 억압은 낮은 내적 일치도를 보였는데, 이것이 추후 분석의 결과에 영향을 미쳐 몇몇 분석에서 유의미한 결과를 얻지 못했을 가능성이 있다. 그러므로 추후 연구에서는 감정노동자를 위해 개발된 다른 억압 척도를 사용하거나, 생리학적 측정을 하는 것을 통하여 정서적 억압을 측정하는 등 측정의 다각화를 이룬 후 본 가설을 재검증해 보는 것이 필요할 것이다.

실용적 측면에서 본 연구는 다음과 같은 함의를 포함한다. 첫째, 본 연구 결과는 감정노동자를 위한 회복 프로그램 개발에 있어 시간적 요인을 고려한 프로그램 개발이 필요함을 시사한다. 현재 실행되고 있는 교육 프로그램의 대부분은 감정 노동이 야기하는 단기적 정서 경험 변화와 장기적 정서 경험 변화를 구분하지 않고 있는데(예: Beal, Trogakos, Weiss & Green, 2006), 본 연구는 감정 노동의 초기에 일어나게 되는 정서적 변화들과 노동의 장기화 이후 일어나게 되는 정서적 변화가 상이할 수 있음을 시사한다.

둘째, 본 연구의 결과는 감정 노동자들에게 대한 훈련 및 정책의 범위가 직무 중 뿐만 아니라 직무 외 상황으로 확대해야 함을 제안한

다. 기존 연구는 업무 상황 내에서 정서 경험과 스트레스에 집중되어 있던 것이 사실이나, 장기적인 정서노동 업무가 직무 외 상황에 미치는 영향, 즉 직무 외 상황으로의 정서적 전이 여부에 대해서는 국내에서 알아본 바가 거의 없다. 본 연구 결과, 감정 노동을 장기적으로 하고 있는 개인의 경우 직무 중 인지적 재평가라는 정서조절 전략이 직무 외 인지적 재평가에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 장기 감정노동자의 경우 직무 중 정서조절에 대한 프로그램 뿐 만이 아니라 생활 상 정서조절에 대한 개입 프로그램도 필요할 수 있다.

본 연구가 가지는 한계점과 추후 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 감정노동 장기화를 알아보고자 횡단적 접근을 하여, 근무기간에 따른 다양한 개인 정서적 경험을 알아보았다. 그러나 횡단 연구의 특성상 시간에 따른 개인의 변화를 직접적으로 측정하지 않고, 근무기간에 따른 특성을 통하여 시간적 변화를 추론하는 방식을 취하였다. 이때 코호트 효과로 인해 근무기간의 차이 외에 시기적으로 중요한 경험을 공유한 집단의 특징이 결과에 반영되었을 수 있다. 그러므로 후속 연구에서는 종단적 접근을 하여 감정노동자의 근무연수에 따른 변인 수준의 시간적 흐름을 따라 변화를 추적한다면 감정노동 장기화에 대한 개인의 정서 및 정서조절에 대한 결과를 재검증할 수 있을 것이다. 특히 종단 연구 중 패널 연구를 통하여 자료를 수집한 후 잠재성장모형이나 위계선형모형 분석을 실시한다면 근무기간 변화에 따른 정서조절의 변화의 정도 차이에 개인차가 있는지도 추가적으로 분석해 볼 수 있을 것이다. 또한 종단 연구의 경우 감정 노동을 그만두는 중도 탈락자들의 정보를 함께 얻을 수 있으므로 탈락자

의 측성을 고려하지 못한 본 연구의 단점을 보완할 수 있을 것이다.

이와 더불어, 본 연구에서는 성별과 나이와 같은 인구 통계학적 변인을 통제하였으나, 추후 연구에서는 기질적 정서나 개인차 성격 요인과 같은 개인차 요인을 더 추가하여 가설 검증의 정밀성을 높이는 것이 필요하다. 기존 연구에 의하면 정서 조절 전략 사용에 있어 기질적 정서나 성격의 영향이 있는 것으로 나타났다(예: Carlson, Ferguson, Hunter & Whitten, 2012; Gross & John, 2003), 성격 요인의 설명력을 제외하고 근무기간 또는 정서적 소진이 종속변인을 예측하는 설명력을 알아낸다면, 각 변인의 설명력에 대한 보다 엄밀히 추정이 가능할 것이다.

끝으로, 연구대상을 다양화 한다면 연구 결과의 일반화에 더 도움이 될 것이라 본다. 본 연구에서는 국내 대형 항공사 두 곳 중 한 곳의 객실 승무원을 대상으로 연구를 진행하였다. 그러나 다양한 항공사의 승무원을 표본으로 취하거나, 승무원 외에 콜센터 직원이나 백화점 판매원과 같은 다양한 직종의 감정노동자를 표본으로 한다면 연구의 결과의 타당성이 높아질 것이다. 또한, 감정노동자의 특성상 여성이 더 많은 비율을 차지하고 있으며, 실제 본 연구의 대상자도 여성이 더 높은 비율을 차지하고 있으므로, 본 연구의 결과가 여성에게 주로 적용되는 결과 및 해석일 수 있다. 기존연구에 의하면 여자 승무원의 정서 소진이 남자 승무원보다 더 높은 것으로 보고 되었으므로(오정학, 김철원, 이향정, 2011), 추후 연구에는 성별 차이에 따른 감정노동의 장기적 영향을 알아보는 것도 필요할 것이다.

### 참고문헌

- 김성진, 홍창희 (2014). 정서노동에 종사하는 은행원의 스트레스와 직무탈진. *스트레스 연구*, 22(2), 97-107.
- 백승근, 신강현, 이종현, 허창구 (2014). 감정노동, 피할 수 없을 때 누가 즐길 수 있는가. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 27(4), 719-745.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도 (MBI-GS) 에 대한 타당화 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 1-17.
- 신강현, 한영석, 김완석, 김원형 (2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21(3), 475-491.
- 오정학, 김철원, 이향정 (2011). 소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로. *호텔경영학연구*, 20(4), 271-291.
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센터 상 담원을 대상으로. *한국 심리학회지: 산업 및 조직*, 19(4), 573-597.
- 이지민, 이지영 (2007). 항공사 객실승무원의 감정노동과 정서안정성이 심리적 소진에 미치는 영향. *스트레스 연구*, 15(3), 149-155.
- 이현희, 김은정, 이민규 (2003). 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도(Positive Affect and Negative Affect Schedule; PANAS)의 타당화 연구. *한국심리학회지: 임상*, 22(4), 935-946.
- 한선화 (2006). 청소년의 정서성과 정서조절 전략 및 자기통제력. 인하대학교 대학원 석사학위논문.
- 허창구, 조중연, 신강현 (2013). 서비스 장면에서 감정이입 (정서전염, 공감배려) 이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 26(4), 579-597.
- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships?. *The Journal of Psychology*, 133, 61-72.
- Anja, P. & Heinz, S. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 494-504.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(5), 1252-1265.
- 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. *The Journal of Applied Psychology*, 91, 1053-1065.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2004). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In N. Ashkanasy & C. Hartel (Eds.), *Understanding Emotions in Organizational Behavior* (pp. 212-233). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Brotheridge, C. M. (1999). *Unwrapping the black*

- box: a test of why emotional labor may lead to emotional exhaustion. in D. Miller (Ed.), Proceedings of the Administrative Sciences Association of Canada (Organizational Behaviour Division) Saint John, New Brunswick, pp. 11-20.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- 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, 57-67.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-202.
- 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.
- Cherniss, C. (1992). Long term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13(1), 1-11.
- 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, 245-255.
- Côté, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 947-962.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations*, 24, 188-213.
- Geen, R. G., & Quanty, M. B. (1977). The catharsis of aggression: An evaluation of a hypothesis. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 10, 1-37.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- 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, 86-96.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362.
- Grzywacz, J. G., & Butler, A. B. (2005). The impact of job characteristics on work-to-family facilitation: Testing a theory and distinguishing a construct. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 97-109.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The Psychology and Philosophy of Stress*. New York: Plenum
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*:

- Commercialization of Human Feeling. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hülshager, U. R., Maier, G. W., & Stumpp, T. (2007). Validity of general mental ability for the prediction of job performance and training success in Germany: a meta analysis. *International Journal of Selection and Assessment*, 15(1), 3-18.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.
- Liu, X. Y., Kwan, H. K., Wu, L. Z., & Zheng, X. M. (2016). Emotional labor and family quality: the role of work-family positive spillover. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-26.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103 - 111.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36-51.
- Moore, S. A., Zoellner, L. A., & Mollenholt, N. (2008). Are expressive suppression and cognitive reappraisal associated with stress-related symptoms?. *Behaviour Research and Therapy*, 46(9), 993-1000.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Pugliesi, K. & Shook, S. (1997). Gender, jobs and emotional Labor in a complex organization. *Social Perspectives on Emotion*, 4, 283-316.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor in a complex organization. *Motivation and Emotion*, 23, 125-54.
- Sanz-Vergel, A. I., Rodriguez-Munoz, 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 Pres, Palo Alto, CA.
- Schulz, M. S., Cowan, P. A., Pape Cowan, C., & Brennan, R. T. (2004). Coming home upset: gender, marital satisfaction and the daily spillover of workday experience into couple interactions. *Journal of Family Psychology*, 18, 250-263.
- Seery, B. 1., 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, 461-477.
- Smith, A. C., & Kleinman, S. (1989). Managing emotions in medical school: students' contacts with the living and the dead. *Social Psychology Quarterly*, 52, 56-69.
- Tews, M. J., & Glomb, T. M. (2000). Emotional

- labor re-operationalized: a new scale development. In *Second Conference of Emotions and Organizational Life*, Toronto.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Williams C. (2003). Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Work & Organization*, 10, 513 - 550.
- 1차 원고접수 : 2017. 03. 27  
2차 원고접수 : 2017. 09. 12  
최종게재결정 : 2017. 11. 22



## Differences in Emotion Regulation Strategies across Time and Situational Contexts among Emotion Laborers

Min Young Kim

Sohee Kim

Keimyung University

This study investigated emotional experience and emotion regulations among emotional laborers at work and off work across work years. In order to make a cross-sectional approach, 165 cabin crews were recruited from a commercial airline in Korea, whose work experiences varies from 1 month to longer than 16 years. The results of regression analysis showed that negative emotional experiences were explained by work years. However, positive emotional experiences reduced among laborers with up to around 8 work years and then increased. Such curvilinear pattern was also found in cognitive reappraisal, which is a type of emotion regulation strategies. In addition, we conducted moderation analyses to investigate the association between emotion regulation at work and off work in terms of work years. The results showed that the association between cognitive reappraisal at work and off work were stronger among laborers with short work years than those with long work years. These findings suggest that the maladaptive consequences of emotional labor such as less positive emotional experiences, less cognitive reappraisal, and more spillover effect may tone down at some point of work years. Theoretical implications and suggestions for practitioners were included.

Key words : Emotion labor, Emotion regulation, Cognitive reappraisal, Emotional suppression, Work-life spillover