

판매서비스 종사원의 감정노동 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과*

김민정** · 현영섭*** (경북대)

■ 요약 ■

본 연구의 목적은 판매서비스 종사자의 감정노동 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 실증적으로 검증하는 것이었다. 연구목적 달성을 위한 연구문제에는 감정노동의 하위변수인 내면행위와 직무열의의 관계에 대한 긍정심리자본의 매개효과 분석이 포함되었다. 연구문제를 해결하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 M 아울렛의 판매서비스 종사자를 대상으로 실시되었다. 2017년 9월에 2주 동안 설문조사를 온라인과 오프라인으로 실시하였다. 설문지에는 개인특성변수와 주요변수를 측정하는 53개 문항이 포함되었다. 총 321부가 회수되었고 불성실한 응답설문지를 22개 제외하고 299부가 분석에 활용되었다. 분석결과, 감정노동인 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본이 매개효과를 발휘하여 직무열의에 영향을 미치는 부분매개효과가 발견되었다. 다이스의 분석결과를 토대로 논의 및 시사점을 제시하였다.

[주제어] 긍정심리자본, 감정노동 내면행위, 직무열의, 판매서비스 종사자

* 본 논문은 김민정의 경북대학교 석사학위논문을 요약한 것임.

** 제1저자, 경북대학교 대학원 석사, minjeongstyle@hanmail.net

*** 교신저자, 경북대학교 교육학과 부교수, yshyun@knu.ac.kr

I. 연구의 필요성 및 목적

서비스산업에서 고객에게 최상의 서비스를 제공하는 것은 궁극적인 목적이다. 그리고 최상의 서비스의 핵심은 고객만족과 감동으로 귀결된다(박현진, 2016; 신강현 외, 2008). 고객만족과 감동은 단지 서비스의 질을 넘어 고객의 감정에 공감하고 소통, 이해하는 단계까지 포함한다(Grandey, 2003). 고객의 감정과 감동을 중요하게 여기는 경향이 커지면서 고객과 접점에 위치한 서비스 종사원의 감정노동이 핵심 이슈로 부상하였다(Grandey, 2003; Hochschild, 1983). 서비스 종사원은 고객의 감정과 기분에 자신을 맞춰야 하는 감정노동자이다. 감정노동은 노동자에게 자존감 상실, 우울감, 스트레스를 주고 그들의 업무성과에도 부정적인 영향을 끼친다(Grandey, 2003). 따라서 서비스산업에서는 서비스 종사원의 감정노동을 효과적으로 관리하는 것이 점차 중요해지고 있다(김민정, 2014).

서비스 종사원의 감정노동 관리를 위하여 인적자원개발 프로그램을 적용하고 있으나 감정노동에 관련된 대부분의 인적자원개발 프로그램은 고객의 감정에만 초점을 두고 표면행위를 강조하고 있다. 이런 표면행위의 강조는 감정부조화, 직무스트레스 등의 부정적인 결과를 낳는다는 점에서 교육내용의 변화가 요구되고 있다. 최근 연구에서는 감정노동에서 내면행위의 긍정적 측면이 보고되면서 새로운 대안이 탄생할 가능성이 열렸다(신은경, 이정아, 현영섭, 2013; Scott & Barnes, 2011). 내면행위는 감정노동자가 고객의 감정을 이해 및 수용하여 고객과의 접점을 찾고, 자신의 감정을 솔직하게 표현하고 관리할 수 있는 방법으로써 주목받고 있다(배현숙, 2012; Grandey, 2003; Luthans, et al., 2007).

인적자원개발 프로그램은 감정노동자에게 내면행위를 통한 직무를 수행할 수 있도록 하여 그들의 직무태도와 성과를 향상시키도록 변화하는 추세이다. 이에 발맞추어 인적자원개발, 경영학 등의 여러 분야에서 관련 연구가 증가하고 있지만 여전히 다음과 같은 한계점들이 존재한다. 이중 첫 번째 문제는 감정노동의 결과를 부정적으로만 이해하는 것이다. 주로 이직의도(김준, 2017; 박다솔, 2015; 정선미, 2016; 조원석, 2015; 최충석, 2016), 직무소진(장정우, 2016; 조선미, 2016), 직무스트레스(김희량, 2013; 배현숙, 2012)와 같이 감정노동이 미치는 부정적인 변수의 영향을 규명하는 연구들이 대부분이다. 하지만 감정노동자가 내면행위를 익힌다면 감정노동을 긍정적인 방향으로 이끌 수 있다(신강현 외, 2008). 특히 직무열의는 감정노동자가 열정적으로 직무를 수행하는 현상을 설명할 수 있는 변수로 제시되면서 국내에서도 관련 연구

가 시작되었다(윤선희, 2015; 이은주, 2017). 감정노동에 관한 연구는 노동에 대한 새로운 관점이자 감정을 사용하는 노동의 긍정적, 부정적 측면을 모두 반영한다. 따라서 감정노동에 관한 연구는 표면행위와 내면행위를 모두 포함하고 있다(김남기, 2011; 김유미, 2013; 윤선희, 2015; 이은주, 2017; 최미선, 2014). 그러나 대개 감정노동에 대한 관점은 부정적인 측면이 강하기 때문에 이와 같은 경향을 새롭게 조명할 필요가 있다(Grandey, 2003; Hochschild, 1983). 즉, 감정노동의 표면행위 뿐만 아니라 내면행위에 대해서도 집중적인 연구가 필요하다. 특히 직무열의에서 내면행위의 역할과 관련성을 분석함으로써 직무열의가 감정노동에 끼치는 긍정적 측면을 연구하는 것이 필요하다(신강현 외, 2008). 따라서 본 연구는 내면행위와 직무열의의 관계를 실증적으로 분석하고자 한다.

둘째, 직무열의와 같은 긍정적 결과와 감정노동 사이의 다양한 연결고리를 밝히기 위한 연구가 부족하다. 내면행위가 감정노동자에게 긍정적인 영향을 미친다는 것과 그 요소들을 증명한다면 그것을 인적자원개발에 적용할 수 있다. 해외에는 감정노동과 직무 사이의 다양한 관계를 분석하기 위해 긍정심리자본이 떠오르고 있다. 서비스 종사원이 자신의 능력과 성품에 대해 긍정적으로 평가할 수 있도록 한다면 감정노동의 부정적 결과는 중화되고, 긍정적 영향은 배가 된다(Luthans & Youssef, 2007; Luthans, et al., 2007). 그러나 국내에서 감정노동과 직무열의를 연결하는 긍정심리자본에 대한 연구는 찾기 어렵다. 이에 본 연구는 감정노동의 내면행위와 직무열의 사이의 긍정적 관계를 검증하고, 매개효과를 파악하여 긍정적 관계를 다각적으로 연구하고자 하였다.

이상의 선행연구 분석을 통해 서비스 종사원의 감정노동, 직무열의, 긍정심리자본 사이의 관계에 대한 실증적 연구의 필요성을 인식하였다. 또한 인적자원개발 프로그램의 감정노동 관리를 위한 내용 구성의 적합성과 감정노동자의 직무열의를 촉진시키는 요소에 대한 시사점을 얻는 것이 필요하였다. 이에 본 연구의 목적은 서비스 종사원의 감정노동 중 내면행위가 직무열의에 미치는 영향과 그 사이에 긍정심리자본의 매개효과를 실증적으로 분석하는 것이다. 이를 위해 M 아울렛의 판매서비스 종사원을 대상으로 연구를 수행하였다. M 아울렛의 판매서비스 종사원을 연구대상으로 정한 이유는 감정노동이 고객과 직면하는 영역에서 발생하기 쉽고, 이런 부분은 고객을 직접 상대해야 하는 서비스 영역이 적절하다고 판단하였기 때문이다. 또한 판매종사원의 경우 아울렛 내에서 판매량과 같은 성과에 대한 경쟁이 심하여 이로 인해 받는 스트레스와 압력은 그들의 직무열의를 낮게 할 수 있다. 따라서 판매직의 직무열의를 높이기 위한 감정노동과 긍정심리자본의 역할을 모색하는 것이 필요하다고 판단하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 감정노동과 내면행위의 개념

감정(emotion)이란 인간이 경험한 것을 이해하고 사고하는 과정을 통해 표현되는 느낌을 의미하며, 일상생활 속에서 타인과 상호작용을 하면서 다양한 감정을 경험하고 상황에 따라 본인의 감정을 관리해야 한다(신은경, 이정아, 현영섭, 2013). 특히 판매서비스 종사원은 고객과 접점에서 이윤창출을 극대화하기 위해 자신의 감정을 조절하고 변화시켜야하는 등 조직에서 만든 고객 응대 규칙들에 따라야만 하는 상황에 놓이게 된다. 감정노동에 대한 연구는 서비스 영역에서 대인(對人)업무를 수행하는 종사원을 대상으로 시작되었다(Hochschild, 1983).

Hochschild(1979)에 의해 처음으로 서비스 분야의 감정노동이 언급되었으며 델타 항공사 승무원을 대상으로 감정노동에 대한 연구가 시작되었다. 서비스 종사원이 서비스를 제공하는 과정에서 경험하는 정신적인 압박과 부정적인 심리를 감정노동(emotional labor)으로 개념화하였다(이현주, 2016). 또한 Hochschild(1979, 1983)는 사람들이 사회적 역할을 하면서 특정한 표정을 나타내려는 경향이 있다는 가정을 활용하여 사회적 상호작용과 관련된 의도적인 관점에서 감정노동을 개념화하였다. Hochschild(1983)는 감정노동을 '외적으로 관찰할 수 있는 몸짓과 표현 등을 표현하기 위한 관리'로 정의하였다. 즉 '직무 수행의 한 부분으로 노동자가 준수해야 될 표정과 행동표현 등을 만들기 위하여 감정을 관리하는 것'이 감정노동이라는 것이다.

한편, Ashforth와 Humphrey(1993)는 Hochschild(1983)의 연구에 기초하여 표면행위(display acting)와 내면행위(deep acting)와 함께 적절하게 감정을 실제와 같이 경험하고 그 감정을 그대로 표현하는 순수감정표현을 셋째 범주로 포함시키며 감정노동의 개념을 확대시켰다. 순수감정표현을 감정노동에 포함시킨 이유는 감정의 불일치가 없더라도 노동자 개인은 조직에서 요구하고 규제하는 감정을 표현하고 있기 때문이라는 것이다(박현진, 2016). Hochschild(1983)는 감정노동에서 내면적 과정을 중요하게 생각했지만 Ashforth와 Humphrey(1993)는 조직에서 요구하는 표현규칙에 상응하는 감정에 초점을 맞추어 감정노동을 '적절한 행동을 표현하는 행위'로 정의하였다.

Hochschild(1983)의 연구와 Ashforth와 Humphrey(1993)의 연구는 감정노동의 결과에 대해 강조하는 점이 다르다. 이들은 Hochschild(1983)가 언급한 바와 같이 감정노동이 부정적인 결

과만 낚는 것이 아니라 노동자의 표현 관리를 통해 고객과 상호작용을 원활하게 하고 성과와 직무효과를 높이며 개인적 성취감을 고취시키는 등의 긍정적 영향을 줄 수 있다고 주장하였다.

Grandey(2000)가 정의한 감정노동은 표면행위를 ‘반응에 초점을 둔 감정규제(response - focused emotion regulation)’로 내면행위를 ‘서비스 산업에 종사하는 종업원들이 상황에 대한 자신들의 인식 변화를 통해 자신들이 느끼는 방법을 조절하는 것’으로 보았다. 또한 Grandey(2000)는 감정노동의 통합적 모형을 제시하여 조직의 상황이 개인의 감정조절 과정인 감정노동을 발생시키고 장기적으로 감정노동이 직무만족과 직무탈진 같은 개인의 안녕감 뿐만 아니라 수행과 이탈 행동 등의 조직의 안녕감에도 영향을 미치게 된다고 하였다.

이후 감정노동의 정의는 보다 많은 연구자에 의해 제시되었다. Glomb와 Tews(2004)는 감정노동을 조직의 표현규칙에 상응하는 감정을 표현하며 관리하는 것으로 보았다. 이후 Diefendorff, Croyle와 Gosserand(2005)도 Ashforth와 Humphrey(1993)가 정의한 능동적인 진심행위를 표현행위와 내면행위와 함께 감정노동의 전략으로 보고 상황적인 변인들과의 관계를 검증하였다.

국내 평생교육분야에서의 감정노동 연구를 보면 신은경, 이정아, 현영섭(2013)은 평생교육사의 감정노동 연구를 통해 인간의 노동을 육체적인 노동과 정신적인 노동으로 구분하고 이를 더 확장시켜 직무수행과정이나 주변인으로부터 발생하는 불편한 감정을 통제하거나 또는 소화하는 과정에서 발생하는 감정적 노동으로 감정노동을 정의하였다.

감정노동의 구성요소도 연구자의 관점에 따라 그 요소가 조금씩 다르다. 감정노동을 처음으로 언급한 Hochschild(1983)는 표면행위(Surface acting)와 내면행위(Deep acting)로 감정노동이 수행될 수 있다고 주장했다. 이때 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 배우가 연기를 하는 것처럼 자기감정을 절제하고 조작하여 타인을 속이는 행위를 말한다. 내면행위는 자신이 표현하고 싶은 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 것을 말한다.

내면행위는 노동자가 업무에 맞게 요구되는 감정을 표현해야 할 때 이를 실제로 경험하기 위해 노력하는 것이다. 구체적으로 이와 관련된 감정들을 유도하기 위해서 감정노동자는 이미지와 과거의 경험, 생각 등을 떠올리기 위해 노력한다(Brotheridge & Lee, 2003). 즉, 내면행위는 고객의 감정에 거짓으로 반응하기 보다는 종사원의 실제 감정을 고객의 감정과 일치시키려는 노력이다. 내면행위를 하는 종사원은 실제 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정이 상이할 경우 그야 같은 상황에 직면했던 과거의 경험이나 상황을 상기시킨다. 예를 들어, 고객의 부당

한 요구에 직면할 경우에 내면행위를 하는 종사원은 조직에서 요구하는 감정을 표현하기에 앞서 고객의 입장에서 서서 상황을 이해하려고 노력하고 과거의 긍정적인 경험을 떠올리면서 자신이 표현해야 할 감정과 실제 느끼는 감정을 일치시키기 위해 노력한다. 따라서 감정노동자는 내면행위라는 조직이 규정하는 감정 표현 규칙과 자신의 감정이 일치하도록 노력하는 과정을 통해 내적인 감정을 관리, 통제한다고 볼 수 있다(Scott & Barnes, 2011). 내면행위는 서비스 종사원이 고객의 불만을 고객의 입장에서 생각해 봄으로써 고객의 감정에 공감하고 관심을 기울이는 경우이며 이러한 행동은 조직이 요구하는 규범적 감정과 본인의 내적 감정 사이에 별다른 차이가 없기 때문에 감정적 조화가 이루어질 수 있도록 도와준다. 이러한 경우 감정노동자 자신의 업무와 역할을 잘 받아들이며 동일시할 때 감정적 조화가 나타난다(Ashforth & Humphrey, 1993).

2. 직무열의의 개념

직무열의는 긍정심리학적 접근에서 시작하여 특히 직무소진(job burnout)과 반대되는 개념으로 연구되어왔다. 최근 심리학에서는 직무탈진과 같은 부정적 측면의 관점에서 벗어나 심리적 웰빙과 같은 긍정적인 측면에 초점을 둔 긍정심리학(positive psychology)의 출현으로 직무열의에 대한 관심이 확대되고 있다(이랑, 김완석, 신강현, 2006).

열의(engagement)는 Kahn(1990)의 연구로 인해 관심받기 시작했다. Kahn은 열의를 개인의 인지와 정서 그리고 행동을 활동적이고 만족스러운 수행으로 연결하기 위해 선호하는 자아의 표현과 활용으로 정의하였다. 더 나아가 Kahn은 직무열의를 ‘조직의 구성원이 자신의 직무를 수행하는 과정에서 육체적, 인지적, 정서적 그리고 정신적인 에너지를 투여하는 것’으로 정의하였다. 이때 조직구성원이 직무에 대해 에너지를 투여하는 것은 억압적인 성향이 아닌 자신의 직무에 대해 자율적인 태도를 갖고 이를 통해 동기화된다고 하였다. 또한, 직무열의가 결과적으로 조직수준의 성과를 증대시키는 것은 물론 구성원 개인의 성장과 발전에도 긍정적인 영향을 미친다고 설명하였다. 이와 같이 Kahn(1990)은 직무열의를 조직구성원이 자신의 역할에 자신의 에너지를 비롯한 모든 것을 투입하는 행위로 생각했다. 또한 직무열의 상태에 있는 조직구성원은 역할 수행을 위해 인지적, 감정적, 육체적으로 자신의 감정을 표현한다고 주장했다. 반대로 직무열의가 낮은 구성원들은 자신의 역할과 업무를 본래의 인지, 감정, 육체로부터

분리시키고 방어적인 입장을 취한다고 보았다. 여기서 인지적 측면이란 조직, 리더, 그리고 근무조건에 대한 종사원의 믿음을 말하는 것이다. 감정적인 측면은 조직, 리더, 근무조건 각각에 대해 어떻게 느끼고, 조직과 리더에 대해 긍정적 혹은 부정적인 태도를 가지는가에 관한 것이다. 육체적 측면은 개개인들이 자신에게 주어진 임무를 달성하기 위해 쓰는 에너지에 관한 것이다. 이는 곧 접근형 행동 촉진 시스템의 형태라고 할 수 있다. 반면, 직무탈진은 회피형 행동 제한 시스템에 해당된다. 직무열의를 지닌 구성원은 기쁨과 보상을 누리기 위해 적극적으로 행동하지만, 직무탈진을 느끼는 구성원은 억제행동을 고수함으로써 자신을 신체적인 위협이나 고통에 노출시키지 않기 위해 위축된 행동을 한다(박민선, 2010).

한편, Harter, Schmidt, Hayes(2002)는 직장 내에서 긍정적인 효과를 증가시키는 기쁨, 만족, 배려, 실현과 같은 인지적, 감정적 변수들을 결합하여 직무열의를 정의하였다. Macey와 Schneider(2008)는 구성원 자신의 업무와 조직에 대한 감성적 에너지 및 자발적인 노력의 혼합을 의미하는 광범위한 개념으로써 직무열의를 설명하였다. 이들은 공통적으로 열의를 개인의 특성, 상태, 행동 모두를 포함하는 개념으로 생각하여 직무열의의 다양한 측면들을 포괄적으로 다루었다.

직무열의 개념을 살펴보면, 이랑, 김완석, 신강현(2006)은 직무열의를 직무탈진의 상대적 개념으로 보고, 업무를 수행함으로써 발생하는 긍정적이고 열정적인 마음의 상태로 정의하였다. 반면에 권인수와 최영근(2011)은 직무성과에 주의를 기울임과 동시에 통합적으로 집중할 때 나타나는 심리적인 경험이라 하였으며, 성오현(2013)은 구성원 개개인이 조직의 성장을 도모하고 개인의 발전과 성과 창출을 위해 업무에 보다 몰입하고 집중하는 진취적인 직무태도로 직무열의를 정의하였다. 이는 직무성과와 성장이라는 목적에 초점을 두고 직무열의를 설명했다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 직무열의를 개인이 직무를 수행하는 과정과 상황들에서 구성원들이 조직의 성장을 도모하고 개인의 발전 및 성과를 창출하기 위해 주어진 직무에 몰두하고, 진취적, 긍정적 태도를 갖는 것으로 정의하였다.

3. 긍정심리자본의 개념

긍정심리자본은 심리학에서 조명하였던 부정적인 인간의 심리보다는 긍정적인 면에 관심을 가져야 한다는 반성에서 출발하였다(Luthans, 2002). 물론 조직이론 등에서 Y이론, 인본주의 심리학의 움직임 등 인간의 긍정적 심리에 대한 연구 전통이 존재하였고 또 관심을 받아 왔다

(신은경, 이정아, 현영섭, 2013). 그러나 노동 영역에서는 노동에 의한 즐거움보다는 스트레스, 고용주의 이익중심주의, 경영층과 노조의 갈등 등 갈등과 부정적 측면에 대한 이미지가 강하였고(Scott & Barnes, 2011), 국내연구에서도 유사한 경향을 보였다(임승욱, 2007). 이런 상황에서 긍정심리자본은 심리학 전체에서 인본주의 또는 긍정적 측면을 총괄할 수 있는 이론으로 등장하며 그 의미가 컸다. 그리고 점차 노동이나 경영, 교육 영역으로 확장되어 인간에 대한 신뢰를 가정하고 부정적 행동과 결과에 대한 새로운 대안으로 등장하고 있다. 이런 관점에서 긍정심리자본의 개념을 처음으로 도입한 Seligman(1998)은 개개인이 가지고 있는 긍정적인 심리 상태는 신체적·정신적 건강뿐만 아니라 개인을 포함한 조직의 성과를 높이는 것에 긍정적인 영향을 준다고 주장하였다.

Luthans(2002)는 개인의 긍정심리자본이 측정 및 개발이 가능하며 나아가 경영자 및 관리자는 개인의 긍정심리자본을 자원으로써 활용하여 효율적으로 관리하고 적용하여 보다 고성공과를 올릴 수 있다고 하였다. Stajkovic(2006)은 긍정심리자본을 어떠한 목표를 본인이 해낼 수 있다는 긍정적인 믿음이라고 하였으며 Luthans와 Youssef(2007)는 목표 성취를 위한 개인의 긍정적인 동기부여 및 인지상태를 의미하는 것으로 정의하였다.

국내 연구에서도 비슷한 관점에서 긍정심리자본을 설명하였다. 최용득과 이동섭(2011)은 목표달성이나 업무를 위하여 필요로 하는 긍정적 인지상태를 형성하고, 성과 향상에 영향을 미칠 수 있는 자원으로 긍정심리자본을 정의하였다. 한편 유현숙(2005)은 개인의 성향 중 긍정적인 부분인 자신감과, 희망, 낙관주의 그리고 복원력을 개인이 소유하고 있는 것으로 정의하였으며, 임규혁(2011)은 긍정조직행동의 관점에서 긍정심리자본을 조직구성원이 종합적 긍정자원을 보유한 상태로 정의하였다. 유사하게 전선희(2011)는 개인이 놓인 환경에서 심리적 강점을 활용하여 보다 진취적인 사고와 행동을 하여 성과를 높이는 경향으로 정의하였다. 이상의 논의를 정리하면, 긍정심리자본에 대한 개념을 종합해 보면, 과업이나 업무목표를 달성하기 위해 필요한 긍정적 심리를 보유한 상태를 말하며 또한 긍정심리자본은 개발이 가능하며 의식적으로 활용할 수 있는 자원으로 정의할 수 있다.

4. 주요변수의 관계

국내의 선행연구 대부분이 감정노동 특히 내면행위가 직무열의와 정적 관계에 있음을 주장

하고 있다. 최미선과 송상호(2014)는 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하고 각각을 직무열의와의 인과관계를 연구한 결과, 내면행위가 직무열의에 유의한 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다. 또한 이랑, 김완석, 신강현(2006)은 콜센터 상담직원을 대상으로 감정노동과 직무열의를 연구한 결과, 감정노동의 내면행위가 직무탈진을 감소시키는 반면, 직무열의를 증가시킨다는 것을 확인하였다. 박선애(2014)의 연구에서도 내면행위는 직무열의에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 종합하면 감정노동과 직무열의와의 관계에서 내면행위는 직무열의와 유의미한 정적 관계를 갖는다는 것을 알 수 있다(이랑, 김완석, 신강현, 2006; Goldberg & Grandey, 2007).

감정노동과 긍정심리자본의 직접적 관계를 다룬 연구는 많지 않다. 박혜형(2015)은 대형마트 종사원을 대상으로 독립변인인 감정노동과 조절변인인 긍정심리자본의 상관관계 분석하였다. 그 결과 표면행위는 자기효능감, 내면행위는 긍정심리자본 전체에 유의한 정적 상관관계가 있음을 증명해 보였다. 이러한 결과는 긍정심리자본과 감정노동이 관련되어 있다는 점을 시사한다(강상묵, 유양호, 이미옥, 2009; 김성은, 김철희, 2014; 정태욱, 윤종균, 2012; 윤은형, 2007). 한편 박혜영(2014)은 감정노동이 이직의도 및 고객지향성에 미치는 영향에 대한 연구에서 긍정심리자본의 매개효과를 분석하였다. 또한 이현주(2016)는 간호사를 대상으로 한 연구에서 긍정심리자본의 수준이 높은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 감정노동과의 관계에 미치는 영향력이 적음을 주장했다. 이처럼 국내에 감정노동과 긍정심리자본의 관계를 면밀히 다룬 선행연구의 수는 부족하지만, 감정노동의 내면행위가 긍정심리자본을 통해 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 개념화한 긍정심리자본을 새로운 인적자원개발의 패러다임을 제시하며 활발한 연구가 진행되고 있다(Luthans, 2002). 개인의 자원으로써 긍정심리자본은 스트레스와 같은 부적적인 정서를 낮게 인지하고 직무태도나 직무열의를 높인다(Xanthopoulou, et al., 2007). 또한 Macey와 Schneider(2008)가 제시한 업무 동기부여의 통합적 모형에 의거하면 직무열의는 활기차고 헌신적인 정신적 상태로서 개인의 긍정적 심리에 영향을 받는다. 국내 연구 중 정리나(2014)의 연구결과에 의하면 긍정심리자본이 직무열의에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

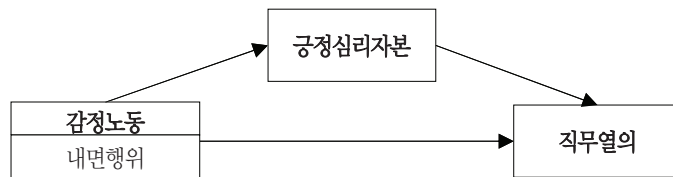
서비스 종사원대상의 연구에서도 긍정심리자본과 직무열의의 관계가 연구가 되었다. 예를 들어, 정민주와 박인혜(2012)의 연구결과에서는 항공사 승무원의 심리적 자本是 직무열의에

유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구결과에서 볼 때, 충분한 수의 연구는 아니지만 긍정심리자본의 직무열의에 대한 정적 영향을 가정할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 조사대상자의 특징

본 연구의 목적을 달성하기 위해 감정노동의 내면행위를 독립변수로, 직무열의를 종속변수로, 긍정심리자본을 매개변수로 지정한 연구모형을 구성하였다. 연구모형을 검증하기 위한 조사대상자는 편의표집법(convenience sampling)을 활용하여 선정하였다. 조사대상자로는 판매를 전문으로 하는 서비스 종사원을 선택하였다. 설문조사는 연구자가 설문지를 직접 배포하여 설문을 실시하는 서면 설문조사와 Google 문서도구를 활용한 온라인 조사를 선택하였다.



[그림 1] 연구모형

조사대상자는 M 아울렛에 근무하는 판매서비스 종사원들이다. M 아울렛은 각종 소매품들을 판매하는 대규모 종합쇼핑몰이다. 특히 M 아울렛은 판매직 직원들의 근속연수가 높아 설문조사 대상 기관으로 선정하였다. 더불어 연구진이 해당 아울렛에서 판매직으로 근무한 경험을 통해 설문지의 배포와 회수에서 용이할 것으로 판단되었다.

설문응답자의 특성을 보면, 성별의 경우 남성이 127명(42.5%), 여성이 172명(57.5%)으로 여성이 남성보다 45명(15.0%) 더 많았다. 연령을 살펴보면 20대는 95명(31.8%), 30대는 82명(27.4%), 40대는 89명(29.8%), 50대는 32명(10.7%), 60대 이상은 1명(0.3%)이었다. 조사대상자는 20대가 가장 많았으며, 평균 연령은 36.9세 이었다. 그들의 학력은 전문대학 졸업이 128

명(42.8%)으로 가장 많았으며 고등학교 졸업 이하 106명(35.5%), 대학교 졸업 63명(21.1%), 대학원 이상 2명(0.7%) 순으로 많았다. 다음으로 판매경력을 살펴보면 판매서비스 관련 직장 근무기간 5년 이하인 경우는 102명(34.1%), 5년 초과 10년 이하는 79명(26.4%), 10년 초과 20년 이하는 82명(27.4%), 20년 초과 30년 이하는 35명(11.7%), 30년 초과는 1명(0.3%)이었다. 평균 근무기간은 10.8년이었다.

2. 조사도구 및 조사방법

조사도구에는 조사대상자의 개인배경변수로 성별, 연령, 최종학력, 판매경력(자사+타사포함)과 관련된 문항 4개가 포함되었다. 그리고 감정노동의 내면행위, 직무열의, 긍정심리자본과 관련한 문항이 45개 포함되었다. 개인배경변인을 제외한 모든 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 Likert 5점 척도를 활용하여 응답자에게 동의수준에 표시하도록 요구하였다.

내면행위 조사도구는 Brotheridge와 Lee(2003)의 척도를 토대로 신은경, 이정아, 현영섭(2013)의 연구에서 사용된 도구를 수정·보완하여 적용하였다. 신은경, 이정아, 현영섭(2013)의 연구에서 내면행위 측정도구의 Cronbach의 α 계수는 .828이었다. 문항은 총 4개였다. 직무열의의 조사도구는 Schaufeli 외(2002)가 개발한 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)를 토대로 최영준(2016)이 사용한 도구를 활용하였다. 최영준(2016)의 연구에서 Cronbach의 α 계수가 .923으로 비교적 양호한 수준을 보였다. 점수가 높을수록 직무열의의 정도가 높다는 것을 의미하며, 직무열의 하위 요인은 활력 6문항, 헌신 5문항, 몰두 6문항으로 총 17문항으로 구성하였다. 긍정심리자본 조사도구는 Luthans 외(2007)의 연구자들이 개발한 척도를 토대로 김남균(2017)이 번역한 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 김남균(2017)의 연구에서 Cronbach의 α 계수는 .944였다. 문항 중 13번, 20번, 23번 문항은 역산문항이었다.

설문조사는 M 아울렛(연구 대상명 일치시키기)에서 근무하고 있는 판매서비스 종사원을 대상으로 2017년 9월 13일부터 9월 27일까지 2주간 진행했다. 온라인 설문과 오프라인 설문을 병행하여 실시하였다. 총 350부의 설문지를 배포하였으며, 321부의 설문지를 회수하였다. 그 중 응답이 불성실한 22부를 제외하고, 총 299부의 설문지를 분석하였다. 본 연구에서 수집한 자료를 활용하여 변수별 Cronbach의 α 계수를 산출한 결과, 내면행위가 .737로 나타나 신뢰도 수

준이 전반적으로 양호한 것을 알 수 있었다. 또한 직무열의는 .898, 긍정심리자본은 .752로 양호하였다.

3. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 PASW Statistics 22.0 통계패키지 한글버전 프로그램을 사용하여, 다음과 같은 분석 절차를 거쳤다. 첫째, 조사대상자의 개인배경변인의 경향 분석을 위해 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구에서 사용된 측정도구의 Cronbach의 α 계수를 산출하여 신뢰도 분석을 하였다. 셋째, 주요변수의 관련성을 살펴보기 위하여 Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 넷째, 매개효과를 분석하기 위하여 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 세 단계 절차에 따른 중다회귀분석 방법을 사용하였다. 다섯째, 매개효과의 영향력을 검증하기 위해 Bootstrapping 분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 기술통계 및 상관관계 분석결과

본 연구에서 설정한 연구모형을 검증하기 전에 연구모형에 포함된 주요변수의 기술통계를 분석하였다(〈표 1〉 참조). 기술통계 분석에 따른 변수의 평균이 3점 이상으로 변수들에 대해 판매서비스 종사원이 비교적 긍정적인 인식하고 있었다. 한편, 변수의 정규성을 검증하는 방법으로는 왜도와 첨도를 이용하였다. 왜도와 첨도는 절댓값이 2를 넘지 않아야 하는 조건(권대봉, 현영섭, 2004)을 모두 충족하여 정규분포를 가정할 수 있다고 판단했다.

〈표 1〉 주요변수의 기술통계 분석결과

변수		기술통계					
		평균	표준편차	최솟값	최댓값	왜도	첨도
감정노동	내면행위	3.69	.58943	1.50	5.00	-.485	1.095
직무열의		3.35	.54346	2.00	5.00	.146	.372
긍정심리자본		3.34	.31885	2.38	4.33	.127	.171

다음으로 연구모형에 포함된 주요변수 간의 관련성을 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다(〈표 2〉 참조). 분석결과를 보면, 독립변수인 감정노동의 하위변수 내면행위와 직무열의, 내면행위와 긍정심리자본의 상관관계는 정(+)적 상관관계를 보였다. 직무열의와 긍정심리자본의 상관관계 또한 정적 상관관계를 보였다. 이상의 결과를 종합하면, 내면행위가 강할수록 직무열의와 긍정심리자본이 강해질 것으로 예상되었다.

〈표 2〉 주요변수 간의 상관관계 분석결과

	내면행위	직무열의	긍정심리자본
내면행위	1.000		
직무열의	.514**	1.000	
긍정심리자본	.389**	.382**	1.000

** p<.01 * p<.05

2. 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

감정노동의 하위변수인 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 분석하였다(〈표 3〉 참조). 1단계에서 감정노동의 하위변수인 내면행위를 독립변수로 투입하고 직무열의를 종속변수로 투입한 회귀방정식의 R²값은 .224로 유의수준 .001로 통계적으로 유의하였다(F=95.825, p=.000). 내면행위와 직무열의 간의 회귀계수를 분석한 결과는 직무열의에 대한 내면행위의 표준화 회귀계수가 .514로 유의수준 .01로 통계적으로 유의하였다(t=9.339, p=.000). 따라서 내면행위가 1단위 증가하면 직무열의는 .474 증가하며, 내면행위는 직무열의에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 해석되었다.

〈표 3〉 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 분석결과

	독립변인	B	SE	β	t	F	R ²	종속변수
1단계 (독립 → 종속)	내면행위	.474	.046	.514	10.325***	106.599***	.264	직무열의
2단계 (독립 → 매개)	내면행위	.210	.029	.389	7.273***	52.895***	.151	긍정심리자본
3단계 (독립, 매개 → 종속)	내면행위	.397	.049	.430	8.172***	64.448***	.303	직무열의
	긍정심리자본	.366	.090	.215	4.083***			

*: p<.05, **: p<.01, ***: p<.001

2단계에서도 마찬가지로 1단계와 동일하게 내면행위를 독립변수로 투입하고, 긍정심리자본을 종속변수로 투입한 R^2 값은 .151로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의하였다($F=52.895$, $p=.000$). 내면행위와 긍정심리자본의 회귀계수를 분석한 결과, 직무열의에 대한 내면행위의 표준화 회귀계수는 .389로 유의수준 .01에서 통계적으로 유의하였다($t=7.273$, $p=.000$). 이는 표면행위가 1단위 증가하면 긍정심리자본이 .210 증가하며 내면행위는 긍정심리자본에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 해석되었다.

3단계에서는 독립변수인 내면행위와 매개변수인 긍정심리자본을 독립변수로 투입하고 종속변수인 직무열의에 대한 영향을 검증하였다. 그 결과 R^2 값은 .303으로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의하였다($F=64.448$, $p=.000$). 긍정심리자본의 매개효과 검정을 위해서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 매개변수와 같이 투입하였을 때 감소해야 한다. <표 3>에서 보듯이 독립변수인 감정노동의 내면행위의 영향은 1단계와 비교하여 보았을 때 β 값이 .514에서 .430으로 감소하였다. 따라서 감정노동의 하위변수인 내면행위와 직무열의의 관계에서 긍정심리자본이 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

다음으로 직접효과, 간접효과, 총효과를 분석하였다(<표 4> 참조). 내면행위가 직무열의에 미치는 직접효과는 .430이며, 긍정심리자본을 통해 직무열의에 미치는 간접효과는 .084이며, 총효과는 .514로 나타났다. 그리고 매개효과의 유의성 검정을 위해 Bootstrapping 분석을 실시하였다. 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 매개효과 계수 .366($p<.001$)의 통계적 검증 결과, 매개효과 계수의 하한, 상한 값이 각 .175, .553로 나타나 0의 값을 포함하지 않았기에 매개효과가 통계적으로 유의하였다.

<표 4> 내면행위, 직무열의, 긍정심리자본의 효과분해 및 Bootstrapping 결과

경로	효과분해		
	직접효과	간접효과	총효과
내면행위 → 직무열의	.430	.084	.514
내면행위 → 긍정심리자본	.389	-	.389
긍정심리자본 → 직무열의	.215	-	.215
Bootstrapping결과	B=.366, SE=.092, p=.001, .175 < CI < .553		

IV. 논의 및 결론

이상의 분석결과를 통하여 긍정심리자본이 내면행위와 직무열의의 관계에서 매개 역할을 한다는 것을 확인할 수 있었다. 이상의 연구결과를 종합적으로 분석하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 하위변수인 내면행위는 직무열의에 통계적으로 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 콜센터 상담직원을 대상으로 감정노동의 내면행위가 직무탈진을 감소시키면서 직무열의를 증가시킨다는 다른 연구와 유사한 결과였다. 이랑, 김완석, 신강현(2006)의 연구와 맥락을 같이 하며 또 내면행위는 직무열의에 정(+)의 상관관계를 보여 여러 선행연구 결과를 지지하였다(이랑, 김완석, 신강현, 2006; Brotheridge & Lee, 2003). 이런 분석 결과는 감정노동 중에서도 내면행위의 역할이 긍정적인 영향을 준다는 것을 의미한다. 그동안의 노동의 이미지는 힘들고 피하고 싶은 것으로 그려졌다. 그러나 노동은 개인의 능력을 확인하고, 사회적 생산성과 직업적 성취감을 얻도록 동기를 부여하는 근본적인 요소이다. 감정노동 역시 표면행위와 같은 부정적 측면과 내면행위와 같은 긍정적면 모두를 가지고 있다. 본 연구를 통해 내면행위가 직무열의에 정적 영향을 준다는 것을 보여줌으로써 감정노동의 긍정적면과 효과에 대한 실증적 근거를 제공하였다. 또한 노동의 긍정적 측면을 밝히기 위해 감정노동의 내면행위에 초점을 맞추어 실증적 연구와 이론적 연구를 축적하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 내면행위와 직무열의의 관계에 긍정심리자본의 부분매개효과모형의 역할을 분석한 결과 긍정심리자본은 직무열의에 정(+)적인 부분을 증가시키고, 부(-)적인 영향을 감소시키는 조정자로서의 역할을 하고 있다는 것을 알 수 있었다. 이는 문인오, 박숙경, 정정미(2013), 성지현(2012) 등의 연구결과와 일치하였다. 본 연구 결과는 개인이 가지고 있는 긍정심리자본이 감정노동을 요구하는 직무에서 노동자가 사용하는 내면행위 전략과 이로부터 발생하는 직무열의 간의 관계를 설명해주었다. 결과적으로 긍정심리자본은 판매서비스 종사원의 내면행위와 결합하여 직무열의를 향상시키는 요인이었다. 본인의 능력을 신뢰하고 자존감이 높을수록 내면행위가 강해지고, 직무열의 또한 높아졌다. 다만 긍정심리자본이 다수의 변수들을 포함하는 개념이라는 점에서 변수를 구체화한 연구를 추가로 수행하는 것이 필요하다.

결과적으로 연구 분석을 활용함에 있어 다음의 시사점과 한계점이 존재하였다. 첫째, 판매서비스 종사원의 감정노동 요소 중 내면행위를 관리할 수 있는 서비스 교육이 필요하다. 그 중

하나는 판매서비스 종사자의 직무 성과와 서비스 품질을 떨어뜨리는 주요소로 지목된 감정노동을 효과적으로 관리할 수 있도록 도와주는 교육이 될 것이다. 감정노동자가 고객의 감정에 진심으로 공감할 수 있다는 것은 그들이 업무 수행에 필요한 역할을 충분히 이해하고, 고객에게 진심으로 친절을 베풀 수 있다는 가능성을 의미한다. 이러한 점들을 봤을 때, 감정노동자들을 고용하는 조직에서는 직원들의 내면행위를 증대시킬 수 있는 교육프로그램을 설계 및 개발하여 교육하는 것이 중요하다. 또한 감정노동자가 고객을 상대하는 직무수행 중 극한 상황에 직면했을 때, 교육프로그램을 통해 감정노동에 대한 이해를 할 수 있도록 해야 한다. 그 외에도 교육프로그램에는 조직구성원 스스로 고객접점에서 자신의 심리를 컨트롤할 수 있는 기법을 추가할 수 있다.

둘째, 향후 서비스 기업에서는 종사원의 감정노동에서 내면행위를 증가시키기 위해 개개인의 긍정심리자본에 보다 집중할 필요가 있다. 본 연구결과에 따르면 판매서비스 종사원의 긍정심리자본이 높을수록 직무열의가 향상되었다. 따라서 서비스 분야에서는 긍정심리역량이 높은 인력을 양성하기 위해 긍정심리자본을 높이는 교육프로그램을 설계하고 실시할 필요가 있다. 예를 들어 긍정심리학을 바탕으로 만들어진 직원지원프로그램 EAP(Employee Assistance Program)나 멘토링(mentoring)등을 활용하여 노동자들의 긍정심리역량을 높일 수 있다.

셋째, 본 연구에서는 M 아울렛의 판매서비스 종사원들 중 편의표집법을 활용하여 연구 대상을 선정하였기 때문에 연구 결과를 일반화하는 데 한계가 있다. 따라서 추후에 이 연구결과를 일반화시키는데 한계가 없도록 체계적 표집방법을 활용한 후속 연구가 필요하다.

넷째, 본 연구에서는 판매서비스 종사원의 감정노동과 직무열의, 긍정심리자본의 영향관계를 측정하기 위해 자기보고 방식(self-report)으로 연구 대상자가 직접 작성한 설문지를 사용하였다. 이처럼 자기보고식 설문방식은 다양한 관점에서 개인차를 추측하고 설명하기 위한 자료로 가장 보편화된 사용방법이나, 수집된 자료가 연구대상자의 주관적인 판단에 의존하고 있으므로 응답하는 과정에서 왜곡되는 부분을 배제할 수 없다는 한계가 있다.

참고문헌

- 강상묵, 유양호, 이미옥(2009). 호텔종사원의 감정부조화와 고객지향성 간의 관계에서 사회적 지원과 자기효능감의 조절효과. *관광경영연구* 13(3), 1-19.
- 권대봉, 현영섭(2004). 성인학습자의 학위논문작성을 위한 인문사회과학연구방법. 서울: 학지사.
- 권인수, 최영근(2011). 직무열의의 선행요인과 심리적 조건의 매개효과에 관한 연구. *인적자원 관리연구* 28(3), 457-480.
- 김남균(2017). 진정리더십이 조직유효성에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 LMX의 조절효과 검증. 전북대학교 박사학위논문.
- 김남기(2011). 영업사원의 지각된 감정노동 활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정능력의 조절효과를 중심으로. 전북대학교 박사학위논문.
- 김민정(2014). 감성지능 및 감정노동이 소진, 직무만족, 고객서비스 행동이 미치는 영향. 숭실대학교 석사학위논문.
- 김성은, 김철희(2014). 비서의 감정노동, 직무만족, 이직의도와 회복탄력성간의 관련성에 대한 연구. *대한경영정보학회* 33(5), 261-283.
- 김유미(2013). 리조트 종사원의 감정노동이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향. 호남대학교 석사학위논문.
- 김준(2017). 리조트 종사원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향. 강원대학교 석사학위논문.
- 김희량(2013). 버스 운전직 근로자들의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 가천대학교 석사학위논문.
- 문인오, 박숙경, 정정미(2013). 임상간호사의 회복탄력성이 직무열의와 소진에 미치는 영향. *간호행정학회지* 19(4), 525-535.
- 박다솔(2015). 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 건국대학교 석사학위논문.
- 박민선(2010). 간호사의 직무소진 및 직무열의의 영향요인. 경희대학교 석사학위논문.
- 박선애(2014). 정서노동 전략이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. 대전대학교 석사학위논문.
- 박현진(2016). 감정노동 수행전략과 심리적 자본이 직무만족과 서비스 태도에 미치는 영향. 경북대학교 석사학위논문.
- 박혜영(2014). 판매서비스 종사자의 감정노동이 이직의도 및 고객지향성에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개효과. 중앙대학교 석사학위논문.
- 박혜형(2015). H대형마트 종사원의 감정노동과 고객지향성의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과. 고려대학교 석사학위논문.

- 배현숙(2012). 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향 성격의 조절효과 검증. 전남대학교 석사학위논문.
- 성오현(2013). 호텔 서비스 접점 직원의 직무요구 소진, 직무열의 및 고객지향성간의 구조적 관계: 자이탄력성의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 박사학위논문.
- 성지현(2012). 카지노 종사원의 경력정체 지각이 이직의도에 미치는 영향: 긍정심리자본과 상사부하교환관계의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 박사학위논문.
- 신강현, 한영석, 김완석, 김원형(2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계. 한국심리학회지 산업 및 조직 21(3), 471-479.
- 신은경, 이정아, 현영섭(2013). 조직요구, 강사 및 학습자 불량행동, 평생교육 담당자의 감정노동 및 감정부조화의 구조적관계. 평생교육학연구 19(2), 33-70.
- 유현숙(2005). 여성자본의 실태와 활용방안에 관한 연구: 여성의 인적자본·사회자본·심리적자본을 중심으로. 아시아여성연구 44(2), 225-259.
- 윤선희(2015). 의료관광기관 종사자의 감정노동, 감정부조화, 직무열의와 고객지향성의 구조적 관계연구. 대구한의대학교 석사학위논문.
- 윤은형(2007). 호텔 서비스 종사원의 감정부조화, 탈진감이 역할내외의 고객 서비스에 미치는 영향: 경력기간, 자기효능감을 조절변수로. 경기대학교 박사학위논문.
- 이랑, 김완석, 신강현(2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로. 한국심리학회 발표논문집 19(4), 573-596.
- 이은주(2017). 항공사 객실승무원의 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과를 중심으로. 부경대학교 석사학위논문.
- 이현주(2016). 항공사 객실 승무원의 감정노동이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향 연구: 긍정심리자본의 집단 차이분석을 중심으로. 경희대학교 석사학위논문.
- 임규혁(2011). 조직구성원의 적합성을 통합 긍정심리자본 형성과 조직유효성에 대한 연구: 다수준 접근을 중심으로. 중앙대학교 석사학위논문.
- 임승옥(2007). 기업조직원의 인적자원전략 인식과 조직몰입 및 경력몰입의 관계 분석. 고려대학교 박사학위논문.
- 장정우(2016). 톨게이트 여성근로자들의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.
- 전선희(2011). 긍정리더십이 부정피드백 수용도에 미치는 영향: 부하의 긍정감정의 매개효과를 중심으로. 광운대학교 석사학위논문.
- 정리나(2014). 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 직무열의에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과. 중앙대학교 석사학위논문.
- 정민주, 박인혜(2012). 항공사 객실승무원의 심리적 자본이 직무열의에 미치는 영향: 내재적 직무동기의 매개효과를 중심으로. 한국항공경영학회지 10(3), 201-220.
- 정선미(2016). 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 공감능력

- 의 조절효과 중심으로. 조선대학교 박사학위논문.
- 정태욱, 윤종균(2012). 감정노동 현장에서 개인성격특성이 정서조절전략에 미치는 영향. 한국 취업진로학회 2(2), 37-62.
- 조선미(2016). 정신건강증진센터 종사자들의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향. 공주대학교 석사학위논문.
- 최미선(2014). 성격 5요인이 감정노동과 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구: 특급호텔 종사자를 중심으로. 경희대학교 석사학위논문.
- 최미선, 송상호(2014). 성격 5요인과 직무열의 사이에서 감정노동의 매개효과에 관한 연구-특급 호텔 종사자를 중심으로. 한국서비스경영학회 2014년 춘계 학술발표대회 자료집(199-218).
- 최영준(2016). 긍정 리더십이 직무열의에 미치는 영향 및 과정에 대한 연구. 한양대학교 박사학위논문
- 최용득, 이동섭(2011). 긍정심리자본의 효과: 지각된 성과, 이직의도, 직장에서의 행복, 주관적 안녕감과의 관계. 한국인사·조직학회 자료집(74-100).
- 최충석(2016). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 직업정체성의 조절효과를 중심으로. 부산대학교 석사학위논문.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review* 18, 88-115.
- 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.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 7(1), 57-67.
- Diefendorff, J., Croyle, M., & Gosserand, R.(2005). The dimensionality and antecedents of emotion labor strategies. *Journal of Vocational Behavior* 66(2), 339-357.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J.(2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior* 64(1), 1-23.
- Goldberg, L., & Grandey, A.(2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology* 12(3), 301-318.
- Grandey, A. A.(2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational and Health psychology* 5(1), 95-110.
- _____(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.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L.(2002). Business unit-level relationship between

- employee satisfaction, employee engagement and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 87(2), 268-279.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology* 85(3), 551-575.
- _____ (1983). *The Managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Kahn, W. A.(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal* 33, 692-724.
- Luthans, F.(2002). The need and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior* 23(6), 695-706.
- Luthans, F., & Youssef, C. M.(2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management* 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M.(2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology* 60(3), 541-572.
- Macey, W. H., & Schneider, B.(2008). The Meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology* 1(1), 3-30.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González Romá, V., & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3(1), 71-92.
- 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.
- Stajkovic, A. D.(2006). Development of a core confidence higher order construct. *Journal of Applied Psychology* 91(6) 1208-1224.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A .B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B.(2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management* 14(2), 121-141.

논문접수일: 2018년 1월 19일

논문심사일: 2018년 3월 4일

게재확정일: 2018년 3월 15일

ABSTRACT

A Mediating Effect of Positive Psychological Capital (Deep acting)
among the Relationship Between Emotional Labor and Job
Engagement of Sales Service Employee

Kim, Min-Jeong (Kyungpook National University)

Hyun, Youngsup (Kyungpook National University)

Emotional labor was a rising issue in Human Resource Development(HRD). This study set a goal of conducting an empirical analysis on the influence of emotional labor (deep acting) of sales-service workers on job engagement and the mediating effect of positive psychological capital among them.

To reach the research goal, we developed a survey and collected data from sales-service employees working for M Outlet for about two weeks (Sep.13 to Sep.17 in 2017). We used on-line and off-line questionnaires. As questionnaire tools, a total of 53 items were selected including individual background variables and major other variables. The total number of questionnaire distributed amounts to 350 sheets, among which 321 sheets were retrieved. 22 sheets were excluded for unfaithful responses. The final analysis was on 299 responds.

Research results are as follows. The examination of mediating role of positive psychological capital between emotional labor (deep acting) and job engagement showed that positive psychological capital mediated the effects of deep acting on job engagement. Also emotional labor (deep acting) had a direct influence on job engagement. Based on the results, discussions and conclusions were suggested.

[Keywords] Positive Psychological Capital, Emotional Labor, Job Engagement, Sales-service worker