

# 항공승무원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 대한 매개효과를 중심으로

## Effects of Emotional Labor of Flight Attendants on Their Organization Commitment: Mediated Effects on Supports from Peers, Families, and Team Leaders

김진아\*, 박혜선\*\*

오산대학교 항공서비스과\*, 인천재능대학교 항공운항서비스과\*\*

Jin-Ah Kim(jakim@osan.ac.kr)\*, Hye-Sun Park(16hspark@naver.com)\*\*

### 요약

본 연구는 항공승무원의 감정노동으로 인한 조직몰입의 문제와 조직몰입이 저하되어 나타나는 서비스 품질 문제를 해결하는 방안을 모색하기 위해 감정노동과 조직몰입의 영향관계를 알아보고자 하였다. 또한 항공서비스 품질 저하에 따른 보완 요인으로 사회적 지지가 미치는 영향에 대하여 순차적인 관계루트를 찾아보고자 한다. 본 연구는 2020년 1월부터 약 1개월 동안 설문조사를 실시하였고, 총 426부가 최종분석에 사용되었다. 자료분석은 SPSS 23.0과 AMOS 23.0 통계프로그램을 사용하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 항공승무원의 감정노동은 사회적 지지인 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 모두 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 항공승무원의 사회적지지 중, 동료지지와 팀장지지가 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 항공승무원의 감정노동은 조직몰입에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지지 중, 동료지지와 팀장지지가 유의한 매개역할을 하고 있음을 검증하였다.

■ 중심어 : | 항공승무원 | 감정노동 | 조직몰입 | 동료지지 | 가족지지 | 팀장지지 |

### Abstract

This study sought to investigate the relationship between emotional labor and commitment to organization of flight attendants as a way to identify solutions for service quality issues attributed to reduced commitment. It was also intended to determine the relational routes in terms of the effects of social support as a supplementary factor in reduced air service quality. A survey was conducted from January 2020 for about one month and a total of 426 copies were used in the final analysis. SPSS 23.0 and AMOS 23.0 statistical programs were used for the data analysis. The results are as follows. First, the emotional labor of flight attendants showed a negative impact on the social support including support from peers, families, and team leaders. Second, support from peers and team leaders had a positive impact on commitment to organization. Third, the emotional labor of flight attendants showed a negative impact on their commitment to organization. Fourth, support from peers and team leaders were found to have a mediated effect on the relationship between emotional labor and commitment to organization.

■ keyword : | Flight Attendant | Emotional Labor | Organization Commitment | Peer's Support | Family's Support | Team Leader's Support |

## I. 서론

서비스 산업의 대표라고도 할 수 있는 항공 산업은 점차 발전되어가며 대중화되어 감에 따라 다양한 서비스와 엔터테인먼트 서비스, 가격, 최신 기종 도입 등이 경쟁으로 고객들의 다양하고 폭넓은 선택을 할 수 있도록 발전 및 확대되고 있으며 항공업계에서 근무하는 직원들도 점차 늘어가고 있는 추세이다. 이러한 항공 서비스를 이용하는 항공승객들은 단·장거리 비행의 구분 없이 일정 시간을 제한된 기내 공간에서 보내므로 객실 승무원과 접촉횟수가 많다. 이 과정에서 승객들은 비행 시간과 근무승무원 수에 관계없이 항상 친절한 태도, 밝은 표정, 그리고 따뜻한 말 등을 기대하며, 항공승무원은 승객들의 요구조건을 만족시키고 서비스 제공의 상황을 최상의 형태로 이끌기 위해 부단한 노력과 인내심을 가져야 한다[1]. 즉, 항공사의 객실승무원은 고객의 안전을 책임지는 중요한 역할에 더불어 기내라는 한정된 공간과 시간적 제약이라는 특수한 상황에서 고객에게 품격 높은 서비스를 수행하기 때문에 승무원은 고객과 직접적으로 맞닿아 접촉하여 업무를 수행 중 감정적 작업의 비중이 굉장히 높다[2][3]. 따라서 서비스 접점 승무원들은 육체적, 정신적 노동뿐 아니라 정서적 노동, 즉 감정노동(emotional labor)을 수행하게 된다.

이처럼 항공사 승무원은 서비스제공 과정에서 때로는 자신의 감정과 달리 현재의 서비스제공 상황을 최상의 형태로 이끌기 위해 부단한 노력과 인내심을 요구받게 된다[4]. 즉, 서비스 종사자들은 항공승객이 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 감정표현을 관리할 필요가 있으며, 분노와 실망과 같은 부정적인 감정표현을 억압해야 한다. 이는 항공사 객실승무원과 같이 서비스 기업에 종사하는 종사자들이 고객에게 드러내는 표정과 태도가 기업의 이익과 직결될 수 있기 때문이다[5].

최근에는 항공 서비스경쟁이 치열해질수록 이러한 감정노동의 깊이와 빈도는 더욱 확대되는 실정이며 많은 승무원이 감정노동으로 인한 고통과 소진문제를 호소하고 있다[6]. 이러한 승무원의 감정노동이 높아질 경우 직무에 대한 소진과 만족도가 낮아지게 되며, 이러한 심리적 상태로 인하여, 자존감 하락, 역할소외, 감정

적 이탈 등의 부정적 결과가 나타나 승무원의 조직몰입을 저해하는 원인이 될 수 있다[7-9]. 따라서 고객과의 접점에서 자연스럽게 감정노동이 빈번하게 발생하며 그로 인한 조직몰입의 저하 문제를 해결하는 것이 항공사가 직면한 중요한 과제라 할 수 있다.

한편 감정노동의 부정적 효과를 줄이기 위한 보완적 요인의 하나로 사회적 지지를 들 수 있다. 사회적 지원이란 타인과의 관계를 통하여 타인으로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원을 의미한다[10]. 즉, 감정노동의 부정적 효과를 완충하고 조직몰입을 높여줄 수 있는 사회적 지원은 긍정적인 조직생활의 효과를 나타내고 이러한 효과로 인하여 조직의 성과를 높여줄 수 있다고 언급하고 있다.

한편 선행연구에서도 사회적 지원은 조직몰입과 직무만족 등과 같은 긍정적 차원을 높여주어 결과적으로 조직의 성과를 높여준다고 언급하고 있다[11-13]. 즉, 동료의 신뢰와 지원, 가족의 응원과 신뢰, 상관의 적극적인 지원은 직무행태에 직접적으로 긍정적인 영향력을 미칠 뿐만 아니라 감정노동의 부정적인 영향력을 완화시킴으로써 간접적으로도 긍정적인 영향력을 미치고, 조직구성원들의 조직몰입을 낮춰 주는 변수로서 작용한다[12][14].

따라서 감정노동으로 인한 조직몰입의 문제나 조직몰입이 저하되어 나타나는 항공승무원의 서비스품질 저하 문제를 해결하는 방안을 찾기 위해서는 먼저 감정노동과 조직몰입의 영향관계를 알아보고 감정노동으로 인한 서비스품질 저하에 따른 보완 요인으로 사회적 지원이 미치는 영향에 대하여 순차적으로 관계루트를 찾아보는 것이 필요할 것이다.

또한, 본 연구는 항공승무원의 감정노동에 초점을 맞추어 항공승무원의 감정관리라는 새로운 관리적 접근법을 제시하기 위하여, 항공승무원을 둘러싼 외부환경 요구에 효과적으로 대응하면서도 조직구성원의 사기진작에 기여할 수 있는 방안을 모색하고, 항공승무원이 사회적인 관심과 지원을 유도할 수 있다는 측면에서 학술적 접근으로서의 유용성과 차별성이 있다.

## II. 이론적 배경

## 1. 항공사 승무원의 감정노동

### 1.1 항공사 승무원

급변하는 환경 변화에 맞추어 세계 항공운송 시장의 항공사들은 변화에 보다 적극적이고 민첩하게 대처하고 경영활동의 효율성과 성과향상을 위한 차별화된 서비스 제공을 위하여 서비스 품질, 즉 서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도에 방향을 제시해 주고자[15] 노력하고 있으며, 이는 서비스 기업의 경쟁 우위와 차별화를 결정짓는 핵심적 요인이라 할 수 있다[16].

박성연(2000)은 직원이 고객의 요구를 정확하게 파악하고 만족할만한 서비스를 신속하고 친절하게 제공함으로써 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 태도와 행동인 서비스 지향성이 높을수록 높은 품질의 서비스를 제공하게 된다고 제시하고 있다[17]. 또한, 좁고 한정된 공간인 기내에서 정해진 비행시간 동안 승객의 안전을 지키고 회선의 서비스를 제공해야 하는 업무적 특성 때문에 비행에 투입된 승무원들의 팀워크가 매우 중요한 업무 요소가 된다. 따라서 항공사 승무원들에게는 팀 동료들과의 협조 등 개인-동료 적합성이 개인-직무 적합성과 함께 업무의 성패를 좌우할 수 있는 중요한 특성이다[18]. 항공사 고객들은 “진실의 순간”(Moment of Truth)으로 불리는 고객 접점에서 승무원의 인적 서비스를 통해 긍정적 반응이 커지고, 이는 태도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 승무원의 접점 서비스의 중요성이 입증되었다[19]. 이처럼 항공사 승무원은 조직에서 요구하는 규범이 엄격하기 때문에 서비스 제공 과정에서 타 직종보다 감정노동 지수가 높게 나타날 수 있다.

### 1.2 감정노동

일반적으로 노동이라는 개념은 육체적 측면을 중심으로 평가되어 왔으나 1970년대 후반부터 사회심리학자들에 의해 감정이 노동의 한 형태로 간주되기 시작하였고, 이후 조직에서 종업원들의 감정을 또 다른 형태의 노동으로 관리하기 시작하면서 감정노동에 대한 문제가 구체적으로 제기되기 시작하였다[20]. 감정노동은 감정이 노동의 자원으로 변환되면서 개인차원에서의 일상적인 생활을 영위하는 과정에서 겪게 되는 것이 감

정이라는 인식에서 벗어나, 조직차원에서의 성과 및 종사원의 태도에 영향을 미치는 중요한 요소로써 인식되어지고 있다[21][22]. 서비스 기업의 경우 고객을 서비스 접점에서 대면하는 접점 서비스가 중요하기 때문에 기업의 입장에서 고객에게 보여주고 싶은 표현규칙을 종사원에게 더욱 강조하게 되는 것이며, 이는 궁극적으로 종사원에게 감정노동의 강도를 강화시키는 결과를 가져오게 된다[23].

감정노동을 처음으로 사용한 Hochschild(1979)는 감정을 종사원이 겪는 노동의 한 유형으로 인식하고, 감정적 측면에서 이루어지는 노동이라고 정의하였고, 종사원이 직무를 수행하면서 실제로 경험하는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현의 규칙 상태 간에 불일치가 발생할 때, 효과적인 직무 수행을 위하여 종사원 자신의 감정을 관리하고자 노력하는 감정 작업(emotion work)이라고 하였다[24]. 문영주(2014)[25]는 Hochschild(1979)[24]에 근원을 두고 이러한 감정규제가 관찰 가능한 감정표현의 규제로서 표면행위와 느낀 감정의 규제로서 내면화 행위로 구성된다고 정의하였다.

항공사 승무원의 감정노동 지수가 높은 이유는 타 직종보다 승무원에게 조직에서 요구하는 규범이 엄격하기 때문이라고 할 수 있다[26]. 이처럼 조직구성원의 감정을 통제하고 조직의 규범에 따라 실제 감정을 억제하고 조직에서 요구하는 감정으로 표출하는 과정(전환 과정)이 지속되는 경우, 사회적인 교환을 통해 생성되는 개인감정의 특성보다는 조직이 요구하는 방향의 특정한 감정의 형태만 교환하는 집중화 현상이 발생하게 된다[27]. 즉 항공사 승무원은 직무 수행 과정에서 기업이 요구하는 최적 감정표현과 개인의 내적 감정이 일치하지 않는 경험을 하게 되고, 그 결과 감정노동을 수행하면서 필연적으로 수반되는 감정의 부조화를 경험하게 된다[28]. 많은 수의 항공사들은 체계적인 감정노동 관리를 하고 있지 않은 것으로 조사되어, 감정노동 관리에 대한 중요성 인식과 체계적인 관리 방법에 대한 연구가 필요하다.

## 2. 조직몰입

조직몰입은 1960년대 초기 연구가 시작된 이후로

1970년대 중반 산업 심리학자들에 의해 중요한 연구 대상으로 여겨졌다[29]. 사전적 의미에서 몰입이란 감성적 또는 지성적으로 특정의 행위과정에 빠지는 것으로 몰입은 타인, 집단, 조직과의 관계를 포함하여[30], 조직몰입은 종사원이 자신이 속한 조직에 대해 얼마만큼의 열정을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가리키는 개념이다. 즉 조직에 대한 충성, 동일화 및 참여의 견해에서 조직구성원이 가지는 조직에 대한 성향을 의미한다[31]. 몰입이라는 용어는 사회학에서 주로 많이 다루어져 왔는데, 사회학자들은 개인과 조직행위의 양 측면을 분석하기 위하여 특정한 사람이나 집단의 행동 특성을 나타내는 기술적 개념으로 사용하였으며, 종교 및 정치적 행동 등의 포괄적 현상을 분석할 때도 이 용어를 선택하여 사용해 왔다[32].

조직몰입이란 자기회사에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신과 회사를 동일시하고 조직의 문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 하는 정도를 의미한다[33]. 또한, 신유근(1997)은 조직몰입이란 종사자가 조직에 대해 얼마나 애착심을 가지고 헌신하려는 의사가 있는가를 보여주는 개념으로 조직몰입도가 높을수록 구성원들의 만족은 증대될 수 있다고 하였다[34]. 조직몰입은 조직에 대한 목표 내지 가치를 반영하기 때문에 역동성에 있어서는 직무만족보다 안정적이고, 지속적이라는 측면에서 조직효과성에 대한 신뢰할 만한 예측이 가능하며, 또한 이것이 조직의 효과성을 높이는 방향으로 유도될 수 있다는 점에서 조직몰입에 대한 관심이 집중된다[35].

초기의 조직몰입 연구에서는 단일 차원적 조직몰입에 근거를 두고 있었으나 최근에는 다중형태의 조직몰입에 대한 연구가 시작되었다[36]. Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입의 개념을 세분화시켜 정서적 몰입(Affective commitment), 지속적 몰입(Continuance commitment), 규범적 몰입(Normative commitment)으로 구분하였는데, 정서적 몰입은 조직구성원이 충성심, 매력, 소속감 등과 같은 감정을 통해 소속된 조직에 감정적인 애착을 가지고 조직에 남기를 원하는 몰입의 형태를 의미하며, 지속적 몰입은 개인이 조직을 떠남으로써 발생하는 비용에 기초하여 생기는 몰입을 말한다[37]. 규범적 몰입은 조직의 구성원으로서의 의무를 열

심히 수행해야 한다는 내적 가치관 또는 구성원들의 믿음으로 정의된다. 이와 같이 조직몰입을 연구해 온 학자들은 전통적으로 조직몰입의 개념을 조직에 대한 일체감, 조직에 대한 충성심, 조직에 계속 잔류하려는 의지 등 세 가지 구성요소를 통합하여 정의해 왔고, 지금까지 여러 학자들이 새로운 개념들을 개발하기보다 그 개념을 널리 연구에 활용하고 있다[38].

### 3. 사회적 지지

사회적 지지의 개념에 대한 관심은 1970년대 중반, 예방심리학의 대두와 함께 개인 건강과 심리적 안녕에 영향을 주는 것으로 알려지며 사회적 지지의 개념에 대한 관심이 증가하게 되었다[39]. 1960년대까지는 자신이 속한 사회적 환경을 스스로 적응하고 동화되거나 회피해야 하는 스트레스의 근원으로 보았으나 사회적 지지를 환경에 적응하는 것에 영향을 주는 요인으로 보고 연구하면서부터 사회적 관계를 스트레스 상황에서 적응에 도움을 줄 수 있는 기본적인 사회적 과정으로 인식하게 되었다[40].

Cobb(1976)은 사회적 지지를 어떠한 개인으로 하여금 자신이 사랑과 존중을 받고 있다고 믿음으로써 스스로 가치 있는 존재로 여기고 동시에 존중받고 있다고 느끼게 하며 조직 내에서 타인과 의사소통 및 상호작용이 가능한 연결망 안에 속한 구성원이라고 믿게 해주는 정보라고 하였다[10]. Cohen과 Wills(1985)는 타인에게 관심과 격려 등 정서적으로 편안하게 해주고 문제 해결 및 일의 완수를 도와주는 것과 함께 물질과 서비스와 같은 도구적 지지로 개인 자신이 속한 사회 관계망 안에 있음을 느끼게 해주는 것으로 정의 하였다[41].

학자마다 사회적 지지의 개념을 다양하게 정의하고 있듯이 사회적 지지는 매우 광범위하고 포괄적인 의미를 가지고 있고, 이에 따라 사회적 지지의 유형 또한, 학자들 마다 여러 가지 방법으로 구분한다. House(1981)는 사회적 지지를 사회복지사, 의사, 상담사처럼 개인 또는 가족에게 전문적인 지원이 가능한 전문가 또는 그러한 단체 등을 말하는 공식적인 원천(formal source)과 가족, 친구, 직장 동료 및 상사 등 비공식적이고 비전문적인 비공식적 원천(informal source)으로 나누었다[42]. 또한, 사회적 지

지의 개념을 정서적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지로 나누었으며 정서적 지지는 가장 중요한 지지로 여겨지며 감정이입, 사랑, 보호, 믿음의 제공을 포함한다. 도구적 지지는 금전적 지원 또는 직접적으로 이를 도와주는 등의 도움을 주는 행동을 포함한다고 하였다. 정보적 지지는 개인적 문제 또는 환경적인 것으로부터 발생한 문제를 해결할 수 있도록 여러 가지 정보를 제공하는 것으로서 조언, 충고 등을 포함하고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 다양한 정보 및 지식을 제공하여 사회생활 또는 변화에 적응하도록 도와주는 사회적 지지라고 하였다[43]. 마지막으로 평가적 지지는 개인이 스스로를 평가하는데 도움이 되는 정보를 제공하는 것이라고 하였다[44]. 또한, 인식, 행위, 주체에 따라 구분하기도 하는데, 인식에 따라서는 한 개인이 사람들과의 관계로부터 실제로 받는 것을 의미하는 객관적인 사회적 지지와 개인 자신이 필요로 할 때 주변 사람으로부터 도움을 받을 수 있다는 주관적인 믿음을 의미하는 지각된 사회적 지지로 나눌 수 있다[45]. 주체에 따라서는 상사 지지와 동료 지지로 구분이 가능하다. 상사는 구성원이 직면한 문제를 해결하기 위해 도와주는 것이 가능하며, 이러한 상사의 행동은 조직구성원이 조직생활에 적응하고 유지할 수 있도록 해주는 반면 동료 지지는 주로 감정과 같은 차원의 수평적 도움을 준다고 하였다[42].

## 4. 선행연구

### 4.1 감정노동과 사회적 지지의 관계

감정노동과 사회적 지지 관련 선행연구에서 감정노동은 사회적 지지에 정적 혹은 부적 영향을 미치는 변인임을 밝히고 있다[46-49]. Kinman(2011)의 연구[49]와 남현아(2014)의 임상간호사를 대상으로 한 연구[46]에서는 감정노동이 사회적 지지에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정노동을 높게 지각할수록 사회적 지지를 낮게 받는다는 것이다. 반면에 정상진(2017)의 노인 장기요양기관 종사자를 대상으로 한 연구[48]에서 감정노동의 하위변인인 표면 행위와 내면 행위 모두 사회적 지지에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 민숙희(2014)의 대학도서관 사서들을 대상으로 한 연구[47]에서는 감정노동이 사회적 지

지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정노동을 높게 지각하더라도 사회적 지지를 높게 형성된다는 것이다. 선행연구의 결과들을 살펴본 결과 표면 행위인지 내면행위인지에 따라 감정노동과 사회적 지지 간의 관계성에 대한 결과가 상반되는 경우도 있다. 그럼에도 불구하고 사회적 지지는 대체적으로 근로자가 감정노동을 수행함에 있어서 느끼는 심리적 부조화나 스트레스 요인을 경감시키거나 해소하는데 도움을 주고 있는 것을 알 수 있다.

### 4.2 사회적 지지와 조직몰입의 관계

사회적 지지와 조직몰입 간의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, McCormack 외(2006)는 동료교사가 지지를 높게 지각할 경우 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다[50]. 유미애와 손연정(2009)의 연구에서는 간호사가 지각하는 상사와 동료의 지지가 높을수록 조직몰입을 증가시키는 효과를 나타내었고[51], 이금재 외(2013)의 연구에서는 상사의 신뢰와 조직의 지지가 높을수록 조직몰입의 정도가 높다고 하였다[52]. 장다사로(2015)는 사회적 지지가 높을수록 유아교사의 직무만족도, 조직몰입도 등에 긍정적인 영향을 보인다고 보고하였다[53]. 또한, 호텔 식음료 부서 종사원을 대상으로 한 연구[54]에서 사회적 지지가 조직몰입에 정적 영향을 미치고 고객센터 상담원을 대상으로 한 연구[55]에서 조직의 지지와 상사의 지지가 조직몰입에 정적 영향을 미쳤다. 선행연구를 종합해 보면 사회적 지지는 조직몰입에 영향을 미치는 주요 변인임을 확인할 수 있다.

### 4.3 감정노동과 조직몰입의 관계

Morris와 Feldman(1996)은 감정적 고갈의 상태는 구성원의 직무만족과 조직몰입의 수준에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며[56], Schaubroeck과 Jones(2000)도 감정표현의 빈도, 감정표현의 기간에 따라 조직을 동일시하게 되는 직무몰입에 영향을 미친다고 하였다[57]. Grandey(2000)는 실제로 느끼는 부정적인 감정을 억누르고 조직적으로 긍정적인 감정을 표현해야 하는 감정노동은 종사자의 감정적인 자율성을 위협한다고 주장하였다[58]. 이는 감정적인 부조화

가 감정노동을 수행하는 구성원의 직무만족 수준을 낮추고 조직몰입과 이직의도를 증가시킨다는 것이다.

김현형(2008)의 호텔 종사원을 대상으로 한 감정노동과 조직몰입과의 관계에 대한 연구에서 감정노동의 2가지 차원인 표면 행위와 내면 행위 모두 조직몰입에 직접적인 영향을 미친다고 하였으며[59], 지성구 외(2010)의 연구에서 감정노동은 직무만족과 조직몰입에 강한 부(-)의 영향을 미치는 것을 밝힘으로 두 개념 간의 관계성을 확인하였다[60]. 선행연구를 종합해 보면 감정노동 조직몰입에 영향을 미치는 주요 변인임을 확인할 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형 및 연구가설

본 연구는 항공사 승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지지의 매개효과를 파악하기 위한 조사연구이다.

본 연구의 연구가설과 연구모형은 다음과 같다.

- H1. 항공승무원의 감정노동은 사회적지지(동료지지, 가족지지, 팀장지지)에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 항공승무원의 사회적지지(동료지지, 가족지지, 팀장지지)는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 항공승무원의 감정노동은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적지지(동료지지, 가족지지, 팀장지지)는 매개효과가 있을 것이다.

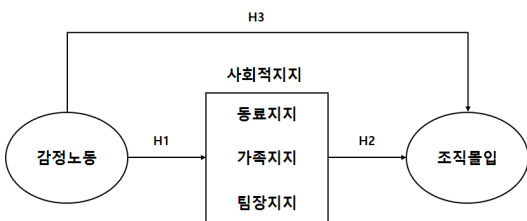


그림 1. 연구모형

#### 2. 연구대상

본 연구는 국내 항공사에 근무하고 있는 승무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 2020년 1월~2020년 2월까지 약 1개월 동안 배포 및 수거되었으며, 총 450부의 설문지를 배포하였고, 성실하게 응답한 회수된 설문지는 총 426부로 나타났다.

연구대상의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 여성이 93.4%(398명), 남성이 6.6%(28명)로 여성이 남성보다 훨씬 높은 비중을 차지하였다. 연령은 30대가 47.7%(203명)로 가장 많았고, 그 다음으로 20대가 41.5%(177명), 40대가 10.8%(46명) 순으로 나타났다. 결혼유무는 미혼이 60.3%(257명), 기혼이 39.7%(169명)로 미혼이 더 많은 것으로 나타났다. 학력은 대학 졸업이 51.4%(219명)로 가장 높은 비중을 차지하였고, 전문대학 졸업이 44.4%(189명), 대학원 이상이 4.2%(18명) 순으로 나타났다. 근무하고 있는 항공사는 대한항공과 아시아나 항공을 포함한 대형항공사는 64.1%(273명), 에어부산, 에어서울, 제주항공, 진에어 등 저비용항공사는 35.9%(153명)로 대형항공사에 근무하는 승무원이 더 많은 것으로 나타났다. 월 평균 비행시간을 살펴보면, '90-95시간 미만'이 29.8%(127명)로 가장 많았고, 그 다음으로 '95-100시간 미만'이 25.6%(109명), '80-90시간 미만'이 19.2%(82명), '70-80시간 미만'이 13.4%(57명), '60-70시간 미만'이 6.1%(26명), '100시간 이상'이 5.4%(23명), '60시간 미만'이 0.5%(2명) 순으로 나타났다. 현재 고용된 형태는 정규직이 73.2%(312명)로 가장 높은 비중을 차지하였고, 그 다음으로 인턴이 23.0%(98명), 경력직이 3.8%(16명) 순으로 나타났다.

#### 3. 연구도구

##### 3.1 감정노동

본 연구에 사용된 감정노동 척도는 Morris와 Feldman(1996)이 고안한 척도[56]를 김민주(1998)[61], 김보성(2008)[62]이 번안 및 수정하여 사용하였다. 박석희, 송윤정(2013)[63]과 최슬기(2014)의 연구[64]에 의하면, 서비스직 종사자들이 고객에게 표현해야 할 감정 유형이 주로 긍정적 감정에 국한되어 다양하지 않기 때문에 '감정표현의 다양성' 개념이 실질

적 의미를 갖지 못하는 것으로 나타났다. 이에 따라 본 연구에서는 감정표현의 다양성 요인을 제외한 세 개 요인, 즉 감정표현의 빈도 4문항, 감정표현의 주의정도 5문항, 감정적 부조화 4문항으로 구성된 설문 문항을 사용하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높다는 것을 의미한다. 각 하위 요인별 신뢰도 분석결과, Cronbach  $\alpha$  계수는 다음과 같다. '감정표현의 빈도' 요인이 .859, '감정표현의 주의정도' 요인이 .819, '감정적 부조화' 요인이 .811이었고, 전체 신뢰도는 .901로 비교적 높게 나타났다.

### 3.2 조직몰입

항공사 승무원의 조직몰입은 Meyer et al.(1993)[65], Culpepper et al.(2004)[66], 조경희, 고호석(2010)[67] 등의 선행연구를 바탕으로 정서몰입, 유지몰입, 규범몰입을 설정하였다. 정서몰입은 항공사에 대한 동일시, 소속감, 애착, 긍정적인 이야기의 4개 문항으로 설정하였고, 유지몰입은 이직에 대한 대안 없음, 이직의 어려움, 항공사를 떠난 후의 희생, 항공사를 떠난 후의 손실의 4개 문항으로 설정하였다. 그리고 규범몰입은 항공사에 대한 의무감, 죄책감, 충성심, 동료와의 의리의 4개 문항으로 설정하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높다는 것을 의미한다. 각 하위 요인별 신뢰도 분석결과, Cronbach  $\alpha$  계수는 다음과 같다. '정서몰입' 요인이 .791 '유지몰입' 요인이 .804, '규범몰입' 요인이 .775였고, 전체 신뢰도는 .862로 나타나 내적일관성이 있음을 입증하였다.

### 3.3 사회적 지지

사회적 지지에 대한 인식을 측정하기 위해 Dubow와 Ulman(1989)[68]에 의해 개발된 사회적 지지 평가도구(Social Appraisal Scale: SSAS)를 한미현과 유안진(1996)[69]이 수정·보완한 도구를 항공사 승무원에 맞도록 수정하여 사용하였다. 이 척도는 동료지지, 가족지지, 팀장지지의 3개의 하위변인으로 이루어져 있으며 각 요인별 8문항씩 모두 24문항으로 구성되어 있다. 동료지지는 직장 내 동료교사의 지지를 뜻하는 문항으로

구성되었으며, 가족지지는 가족구성원의 지지를 뜻하는 문항으로 구성되었다. 그리고 팀장지지는 상사의 지지를 뜻하는 문항으로 구성되었다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 사회적지지 정도가 높다는 것을 의미한다. 각 하위 요인별 신뢰도 분석 결과, Cronbach  $\alpha$  계수는 다음과 같다. '동료지지' 요인이 .851 '가족지지' 요인이 .867, '팀장지지' 요인이 .864였고, 전체 신뢰도는 .943으로 비교적 높게 나타났다.

## 4. 자료처리 방법

본 연구는 통계프로그램인 SPSS 23.0과 AMOS 23.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구대상자의 일반적인 특성의 파악을 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 둘째, 본 연구에서 사용된 요인들의 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 셋째, 측정도구의 타당성 검증을 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 넷째, 주요 연구 변인들 간의 상관관계의 확인을 위해 Pearson의 상관관계분석(percentage correlation analysis)을 실시하였다. 다섯째, 연구모형 분석을 위하여 AMOS 프로그램을 통한 구조방정식 모형(structural equation model) 분석을 실시하였다. 여섯째, 확인된 매개효과의 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 통해 간접효과를 분석하였으며, 보다 정확한 검증을 위해 Sobel-test 분석을 실시하였다. 이상의 모든 통계분석은 95% 신뢰구간( $p < .05$ )에서 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구의 측정도구인 감정노동, 조직몰입, 사회적 지지의 신뢰도와 타당도 분석을 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 감정노동, 조직몰입, 사회적 지지의 개념신뢰도인 CR(composite reliability: CR)과 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE) 신뢰도 값이 각각 기준치인 0.7이상, 0.5이상으

로 나타나 [표 1]과 같이 모든 측정도구에 대한 내적일관성을 확인하였다. 또한, 측정도구의 확인적 요인분석을 실시한 결과를 살펴보면 연구모형의 변수에 대한 적합도가 모두 권장수준에 부합하였고, [표 2]와 같이 요인분석 결과 모든 요인부하량( $\lambda$ )이 0.617에서 0.912로 나타나 각 요인에 대한 수렴타당성을 검증하였다.

표 1. 확인적 요인분석의 모형 적합도

$\chi^2(p)$	df	RMR	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
92.652 ( $p=0.000$ )	24	.029	.954	.955	.966	.966	.082

표 2. 확인적 요인분석의 연구결과

Path		S.T $\beta$	S.E.	t-value	개념 신뢰도	AVE
감정노동	→ 감정표현의 빈도	.673	Fix	-	.838	.635
	→ 감정표현의 주의정도	.730	.081	12.706***		
	→ 감정적 부조화	.878	.102	13.379***		
조직몰입	→ 정서몰입	.700	Fix	-	.858	.669
	→ 유지몰입	.617	.084	10.505***		
	→ 규범몰입	.697	.073	11.511***		
사회적 지지	→ 동료지지	.906	Fix	-	.965	.902
	→ 가족지지	.912	.038	28.347***		
	→ 원장지지	.863	.040	25.502***		

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

## 2. 상관관계 분석

본 연구에서는 측정변수들 간의 연관성을 분석하기 위하여 변수 간 공분산 계산을 통해 가장 보편적으로 이용되는 피어슨 상관계수를 활용하여 상관분석을 실시하였다. 이러한 상관계수에서 0.90 이상이면 두 변수가 거의 동일하다고 볼 수 있고 다중공선성의 문제를 일으킬 수 있는 가능성이 있으므로 변수의 제거를 심각히 고려해야 하는데, 본 연구에서 활용될 변수에 관한 상관관계행렬에서는 이러한 변수가 나타나지 않는 것으로 확인되었다. 그러므로 상관계수들이 통계적으로 유의한 수준이지만 0.9보다 작게 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다. 또한, 왜도와 첨도가  $\pm 5$  이하로 나타나 정규 분포한다고 볼 수 있다.

표 3. 상관분석

	부모애착			공감능력			문제행동		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	.524**	1							
3	.568**	.649**	1						
4	-.400**	-.294**	-.477**	1					
5	-.344**	-.254**	-.427**	.828**	1				
6	-.315**	-.258**	-.396**	.774**	.794**	1			
7	-.333**	-.218**	-.362**	.429**	.424**	.459**	1		
8	-.317**	-.352**	-.414**	.437**	.426**	.407**	.434**	1	
9	-.230**	-.091	-.255**	.525**	.498**	.497**	.525**	.377**	1
M	2.94	3.08	2.39	4.03	4.00	3.98	3.70	3.50	3.97
SD	.913	.862	.951	.631	.670	.667	.671	.674	.563
왜도	-.129	-.130	.442	-.186	-.151	-.161	-.140	-.174	-.307
첨도	-.565	-.475	-.328	-.679	-.761	-.641	-.063	-.192	-.136

1=감정표현의 빈도, 2=감정표현의 주의정도, 3=감정적 부조화, 4=동료지지, 5=가족지지, 6=팀장지지, 7=정서몰입, 8=유지몰입, 9=규범몰입  
\*\* $p<.01$

## 3. 차이검증

다음 [표 4]와 [표 5]는 일원분산분석(ANOVA)과 t-test를 실시하여 항공사 승무원의 학력과 소속항공사에 따라 감정노동, 조직몰입, 사회적 지지의 차이를 검증하였다. 먼저 학력에 따른 분석결과, 조직몰입 중, 규범몰입( $F=3.491$ ,  $p<.05$ )에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한, 학력에 따라 사회적 지지 전체( $F=3.821$ ,  $p<.05$ )와 사회적 지지 중, 동료지지( $F=4.201$ ,  $p<.05$ ), 가족지지( $F=3.359$ ,  $p<.05$ )에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 소속항공사에 따라서는 사회적 지지 전체( $t=-2.215$ ,  $p<.05$ )와 사회적 지지 중, 동료지지( $t=-2.226$ ,  $p<.05$ )와 가족지지( $t=-2.187$ ,  $p<.05$ )에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 학력에 따른 차이검증

구분	성별	N	M	SD	F	Scheffe
감정표현의 빈도	초 대졸 <sup>a</sup>	189	2.87	.840	1.647	-
	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	2.98	.979		
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	3.21	.768		
감정표현의 주의정도	초 대졸 <sup>a</sup>	189	3.08	.860	.137	-
	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.08	.864		
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	2.97	.895		
감정적 부조화	초 대졸 <sup>a</sup>	189	2.30	.921	1.858	-
	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	2.48	.970		
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	2.39	.979		
감정노동	초 대졸 <sup>a</sup>	189	2.75	.715	.903	-



	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	2.85	.821		
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	2.86	.722		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	3.73	.663		
정서몰입	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.67	.674	.461	-
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	3.69	.746		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	3.51	.662		
유지몰입	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.51	.689	.327	-
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	3.38	.639		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	4.04	.531		
규범몰입	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.91	.593	3.491 <sup>*</sup>	-
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	4.12	.412		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	3.76	.482		
조직몰입	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.69	.526	.868	-
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	3.73	.484		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	4.12	.580		
동료지지	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.94	.665	4.201 <sup>*</sup>	b(a)
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	4.04	.612		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	4.07	.613		
가족지지	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.92	.716	3.359 <sup>*</sup>	-
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	4.20	.578		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	4.06	.622		
팀장지지	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.91	.698	2.859	-
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	4.10	.676		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	4.08	.562		
사회적 지지	대학 졸업 <sup>b</sup>	219	3.93	.643	3.821 <sup>*</sup>	b(a)
	대학원 이상 <sup>c</sup>	18	4.11	.596		
	초 대졸 <sup>a</sup>	189	4.08	.562		

\* $p < .05$

표 5. 소속항공사에 따른 차이검증

구분	성별	N	M	SD	t
감정표현의 빈도	대형항공사	273	2.98	.927	1.190
	저비용항공사	153	2.87	.886	
감정표현의 주의정도	대형항공사	273	3.11	.843	1.133
	저비용항공사	153	3.01	.894	
감정적 부조화	대형항공사	273	2.45	.960	1.655
	저비용항공사	153	2.29	.929	
감정노동	대형항공사	273	2.85	.773	1.573
	저비용항공사	153	2.72	.765	
정서몰입	대형항공사	273	3.69	.673	-287
	저비용항공사	153	3.71	.670	
유지몰입	대형항공사	273	3.50	.700	-081
	저비용항공사	153	3.51	.626	
규범몰입	대형항공사	273	3.95	.589	-1.214
	저비용항공사	153	4.02	.512	
조직몰입	대형항공사	273	3.71	.527	-614
	저비용항공사	153	3.74	.464	
동료지지	대형항공사	273	3.98	.646	-2.226 <sup>*</sup>
	저비용항공사	153	4.12	.595	
가족지지	대형항공사	273	3.95	.692	-2.187 <sup>*</sup>
	저비용항공사	153	4.10	.620	
팀장지지	대형항공사	273	3.94	.678	-1.774
	저비용항공사	153	4.06	.644	
사회적 지지	대형항공사	273	3.96	.625	-2.215 <sup>*</sup>
	저비용항공사	153	4.09	.576	

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

#### 4. 가설검증

본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 분석한 결과는 [표 6]과 같으며,  $X^2$ , GFI, AGFI, RMR, NFI, RMSEA 등의 적합도가 권장수준에 부합하였다.

표 6. 연구모형 적합도

$\chi^2(p)$	df	RMR	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
659.114 ( $p=0.000$ )	182	.043	.870	.870	.903	.902	.079

본 연구의 가설검증을 위한 구조모형 경로계수를 알아 본 결과, 감정노동은 사회적 지지인 동료지지( $\beta = -.463$ ,  $p < .001$ ), 가족지지( $\beta = -.406$ ,  $p < .001$ ), 팀장지지( $\beta = -.383$ ,  $p < .001$ )에 모두 통계적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 지지인 동료지지, 가족지지, 팀장지지가 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 동료지지( $\beta = .192$ ,  $p < .01$ )와 팀장지지( $\beta = .238$ ,  $p < .001$ )만 조직몰입에 통계적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 감정노동은 조직몰입( $\beta = -.201$ ,  $p < .001$ )에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 7. 연구가설 검증 결과

Hypothesis		S.T $\beta$	S.E.	C.R.	P
감정노동	→ 동료지지	-.463	.035	-10.767***	.000
	→ 가족지지	-.406	.039	-9.158***	.000
	→ 팀장지지	-.383	.039	-8.558***	.000
동료지지	→	.192	.058	2.641**	.008
가족지지	→ 조직몰입	.133	.056	1.803	.071
팀장지지	→	.238	.049	3.640***	.000
감정노동	→ 조직몰입	-.201	.028	-4.767***	.000

\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

다음 [표 8]은 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지지에 대한 매개효과를 알아보기 위하여 부트스트래핑 방법으로 연구모형의 직접효과와 간접효과, 총효과의 유의성을 검증하였다. 분석결과, 사회적 지지에 대한 직접효과는 유의하게 나타났고( $\beta = -.201$ ,  $p < .01$ ), 간접효과( $\beta = -.234$ ,  $p < .01$ )와 총효과( $\beta = -.435$ ,  $p < .01$ )도 모두 유의수준  $p < .01$ 에서 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 다시 말해, 사회적 지지에 대한 간접효과를 확인

하였다.

표 8. 사회적 지지의 간접효과

독립변수	매개변수	종속변수	직접효과		간접효과		총효과	
			Path factor	P	Path factor	P	Path factor	P
감정노동	사회적 지지	조직몰입	-.201***	.003	-.234***	.003	-.435***	.003

\*\*\* $\alpha$ .001, \*\* $\alpha$ .01, \* $\alpha$ .05

감정노동과 조직몰입의 관계에서 최종적으로 사회적 지지의 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 대한 매개효과를 알아보기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 [70] Sobel-test를 실시하였으며, 분석결과는 다음 [표 9]와 같다. 사회적 지지인 동료지지, 가족지지, 팀장지지 중, 동료지지(Z-value=-2.579,  $p$ <.01)와 팀장지지(Z-value=-3.373,  $p$ <.001)에 대한 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 연구모형 분석 결과 감정노동이 조직몰입에 직접적인 영향이 있고, 사회적지지 중, 동료지지와 팀장지지가 매개하는 분석결과가 나타나는 것을 확인하였다.

표 9. 사회적 지지의 Sobel-test 결과

독립변수	parameter	종속변수	Sobel-test	
			Z-value	P
감정노동	동료지지	조직몰입	-2.579	.010
	가족지지		-1.752	.080
	팀장지지		-3.373	.001

## V. 결론

본 연구는 항공사 승무원을 대상으로 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 파악하고 사회적 지지의 매개효과를 검증하는 것으로 연구의 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 항공승무원의 감정노동과 사회적 지지(동료지지, 가족지지, 팀장지지)의 영향 관계를 살펴보면, 항공승무원의 감정노동은 사회적 지지인 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 모두 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공승무원의 감정노동 수준이 높을수록 동

료지지, 가족지지, 팀장지지 수준이 낮아짐을 의미한다. 이러한 결과는 Kinman(2011)[49]와 남현아(2014)[46]의 연구결과를 지지하는 것으로 조직구성원이 감정노동을 높게 지각할수록 사회적 지지를 낮게 받는다는 것이다. 따라서 항공승무원의 감정노동은 사회적 지지를 낮추는 원인으로 이러한 감정노동을 완화시키기 위한 현실적 대안 마련이 필요하다. 즉, 사회적 지지의 제공을 확대하는 것으로 동료들과 지지를 제공받고, 팀장급의 상사로부터 지지를 제공받을 때, 서비스직으로 인한 스트레스가 낮아지고[43], 감정소모로 인한 피로를 가족들로부터 지지를 받음으로써 해결될 수 있다[44]. 그러므로 항공사 승무원들은 항상 동료 간 감정적 교류, 공감과 문제 해결을 위한 다양한 경험의 효과적인 공유를 위한 방법 개발에 항공사 인사담당자들은 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 항공승무원의 사회적 지지(동료지지, 가족지지, 팀장지지)와 조직몰입의 영향 관계를 살펴보면, 항공승무원의 사회적지지 중, 동료지지와 팀장지지가 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공승무원의 사회적 지지 중, 동료지지와 팀장지지 수준이 높을수록 조직몰입 수준이 높아지는 것을 의미한다. 이러한 결과는 서비스직에 종사하는 구성원의 사회적 지지가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 한 선행연구[54][55]의 결과를 지지한다. 따라서 직장 상사 및 동료 간에 사회적 지지가 만연한 조직문화에서는 구성원으로 하여금 강한 소속감을 느끼게 하고 회사의 문제를 자신의 문제인 것처럼 적극적으로 해결하려 하며 자랑스러운 일원으로서 의미를 부여하는 등 긍정적인 조직몰입을 가능케 한다고 할 수 있다. 또한, 직장 상사 및 동료 간의 사회적지지가 조직 내부에서 잘 이루어질 수 있는 팀 시스템의 도입을 통하여 항공승무원의 조직몰입을 높일 수 있는 체계적 프로그램 도입이 필요하다고 판단된다.

셋째, 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 영향 관계를 살펴보면, 항공승무원의 감정노동은 조직몰입에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공승무원의 감정노동 수준이 높을수록 조직몰입이 낮아짐을 의미한다. 이러한 결과는 지성구 외(2010)의 연구결과처럼 조직구성원의 감정노동은 조직몰입에 강한 부정적

인 영향을 미치는 원인변수라고 한 것[60]과 일맥상통한다. 항공사는 승무원의 감정노동을 낮출 수 있는 노력을 기업의 인적관리방안에 포함시켜야 승무원의 조직몰입을 높일 수 있을 것으로 판단된다. 항공기의 제한된 공간에서 장시간에 많은 고객을 집중적으로 관리하여야 하는 승무원의 특성상 감정노동으로부터 회복에 많은 시간이 필요하지만, 다양한 노선, 주 야간의 빈번한 변경 등으로 피로관리에 실패하여 결국엔 조직몰입을 낮추는 결과를 나타낸다. 따라서 항공사는 추가적인 휴게 시간의 확보를 통해 감정노동의 회복과 피로관리에 소요되는 시간을 필요성을 인식할 필요가 있음을 시사한다.

넷째, 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지지(동료지지, 가족지지, 팀장지지)의 매개효과를 살펴보면, 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지지 중, 동료지지와 팀장지지가 유의한 매개역할을 하고 있음을 검증하였다. 이러한 결과는 항공사 승무원이 깊은 감정노동으로 인해 조직몰입이 낮아지는 관계에서 동료지지와 팀장지지가 완충역할을 함으로써 조직몰입이 낮아지는 것을 방지할 수 있음을 의미한다. 항공사 승무원은 고객응대 근로자로서 감정노동을 빼놓고 얘기할 수 없다. 고객 불량행동 앞에서 자신의 감정을 숨기거나 억누른 채 자신의 직무에 맞게 정형화된 행위를 해야 하는 감정노동은 감정적 부조화를 초래하며 심각한 스트레스를 유발한다. 이를 적절하게 해소하지 못하는 경우 좌절, 분노, 적대감 등 정신적 스트레스와 우울증을 겪게 되며, 조직 내에서는 몰입의 저하와 이직으로까지 이어질 수 있기 때문에 감정노동 종사자들은 이에 대한 대비가 필요하다. 따라서 항공승무원이 고객 불량행동에 있어 조직으로부터 보호받을 수 있다는 신뢰와, 좌절을 막아줄 직장 상사·동료들의 지지가 수반될 때 더욱 조직에 몰입하게 되고 조직 내에서 안정감을 느낄 수 있다. 이와 같이 항공사 승무원의 감정노동에 따른 스트레스 관리 및 조직 결속력을 위해서는 친밀한 관계가 가능한 조직차원의 사회적 지지가 수반되어야 함을 시사한다.

본 연구를 수행함에 있어 본 연구가 지니고 있는 한계점을 지적하고, 이후의 연구에서 이를 보완하여 향후 연구방향을 제시하고자 한다. 일정한 조사 시점에서 항

공사 승무원들이 느끼는 감정에 대하여 설문지를 통해 조사를 하였기에 조사 당일 승무원들이 인식하고 있는 감정에 많은 영향을 받았을 한계를 갖는다. 따라서 후속연구에서는 조사 당일 승무원이 느끼는 감정에 많은 영향을 받을 수 있으므로 종단연구나 질적 연구방법을 병행하는 연구가 진행되어야 할 것이다. 또한, 사회적 지지라는 행위는 다양한 조직에서 활용 가능한 변인으로서 본 연구에서 한정적인 조사대상이기는 하나 사회적 지지의 영향력을 입증한 바, 감정노동, 조직몰입에 관련된 다양한 분야의 직종에서 각 조직의 특성에 맞게 활용한 연구가 진행되기를 기대해 본다.

#### 참고 문헌

- [1] 임진영, 정정일, “항공기 객실의 물리적 환경과 객실 승무원의 서비스 지향성의 관계에서 승무원의 매개 효과 분석: K 항공사를 기준으로,” 관광연구저널, 제31권, 제8호, pp.123-136, 2017.
- [2] 김상범, 임은정, “객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 피로관리와 직무만족 간의 관계성 연구: K 항공사 승무원을 대상으로,” 관광연구저널, 제30권, 제12호, pp.137-151, 2016.
- [3] 전무경, 김학수, “항공사 여성승무원들이 지각하는 감정부조화가 내재적 동기 및 직무스트레스에 미치는 영향: 회복탄력성과 LMX의 조절효과를 중심으로,” 인적자원관리연구, 제27권, 제2호, pp.23-46, 2020.
- [4] 박연옥, “감정노동이 사회적 지원, 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 항공사 객실승무원을 대상으로,” 관광연구저널, 제29권, 제9호, pp.77-93, 2015.
- [5] 오지은, 이연숙, “제가 항공사 승무원의 비언어 커뮤니케이션이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향,” 관광연구저널, 제28권, 제6호, pp.119-131, 2014.
- [6] 장인화, 박중환, “항공사 여성승무원의 감정노동, 직무스트레스가 서비스지향성에 미치는 영향,” 관광레저연구, 제31권, 제5호, pp.335-350, 2019.
- [7] 김중옥, 김현철, “항공객실승무원의 감정노동이 부정적 직무태도에 미치는 영향,” 한국항공경영학회 추계 학술발표논문집, 제2015권, pp.51-51, 2015.
- [8] 신지윤, 오상아, 이형룡, 진경미, “항공사 이용 고객의 불량행동이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영

- 향: 감정노동의 매개효과를 중심으로,” 호텔경영학연구, 제24권, 제2호, pp.237-253, 2015.
- [9] 이은주, 전재균, “항공사 승무원의 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과,” 호텔경영학연구, 제28권, 제1호, pp.117-133, 2019.
- [10] S. Cobb, “Social support as a moderator of life stress,” *Psychosomatic Medicine*, Vol.38, No.5, pp.300-314, 1976.
- [11] 박선영, 유재순, “대한적십자사 혈액원 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인: 긍정심리자본, 의사소통능력, 사회적 지지를 중심으로,” *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 제31권, 제2호, pp.179-188, 2020.
- [12] 이항아, 윤명숙, “정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과,” *정신건강과 사회복지*, 제44권, 제1호, pp.48-75, 2016.
- [13] 이정숙, “간호사의 회복탄력성, 직무만족, 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향,” *보건의료산업학회지*, 제12권, 제1호, pp.57-67, 2018.
- [14] 이정철, 이정옥, 조윤지, “경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구,” *한국사회와 행정연구*, 제26권, 제2호, pp.353-383, 2010.
- [15] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality,” *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [16] 심현철, “우리나라 관광산업의 서비스 품질의 발전방향,” *관광경영연구*, 제13권, 제2호, pp.56-176, 2009.
- [17] 박성연, “종업원의 직무만족과 조직의 서비스 지향성이 종업원의 서비스 지향성에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국마케팅저널*, 제2권, 제1호, pp.1-28, 2000.
- [18] 이현정, 류성민, “항공사 승무원의 적합성이 고객지향성에 미치는 영향: 심리적 오너십의 매개효과,” *서비스경영학회지*, 제15권, 제3호, pp.1-28, 2014.
- [19] 이미혜, “항공서비스 접점에서 고객평가요인이 감정적 반응과 태도에 미치는 영향,” *관광경영연구*, 제14권, 제1호, pp.191-122, 2010.
- [20] 김주연, 강인호, 조원섭, “국외여행인솔자의 감정노동, 감정부조화 및 소진간의 관계,” *관광연구*, 제28권, 제2호, pp.305-324, 2013.
- [21] 김지영, *서비스 제공자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 종업원과 고객의 관점을 중심으로*, 한양대학교, 박사학위논문, 2014.
- [22] 장재균, *감정노동(emotional labor)의 역동성에 관한 연구*, 고려대학교, 박사학위논문, 2011.
- [23] 김영조, 한주희, “서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구,” *조직과 인사관리연구*, 제32권, pp.95-128, 2008.
- [24] A. R. Hochschild, “Emotion work, feeling rules, and social structure american,” *Journal of Sociology*, Vol.85, pp.551-575, 1979.
- [25] 문영주, “사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 자원보존이론과 감정규제이론 중심으로,” *한국사회복지행정학*, 제16권, 제3호, pp.283-315, 2014.
- [26] 이현주, *항공사 객실 승무원의 감정노동이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향 연구: 긍정 심리자본의 집단 차이분석을 중심으로*, 경희대학교, 석사학위논문, 2016.
- [27] 김예은, *감성지능이 감정노동과 서비스회복노력에 미치는 영향*, 경기대학교, 석사학위논문, 2015.
- [28] 어윤선, 이형룡, “외식업체 직원의 공감적 요소가 감정 부조화와 고객지향성에 미치는 영향,” *외식경영연구*, 제12권, 제1호, pp.81-109, 2009.
- [29] 이종학, *자기 효능감이 긍정적 자산, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 식음료 종사원을 대상으로*, 경희대학교, 박사학위논문, 2014.
- [30] R., Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison, and D. Sowa, “Perceived organizational support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, pp.500-507, 1986.
- [31] 유기현, *경영학원론*, 무역경영사, 1999.
- [32] 유희자, *패션산업 종사자의 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 요인: 임파워먼트 매개효과를 중심으로*, 건국대학교, 박사학위논문, 2012.
- [33] J. Greenberg, R. A. Baron, and R. A. Grover, *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*, 1993.
- [34] 신유근, *인간존중의 경영 조직행위론적 접근*, 다산출판사, 1997.

- [35] 윤장열, *멘토링이 직원의 조직몰입과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 여행사 규모 및 판매형태의 조절효과 검증*, 세종대학교, 박사학위논문, 2009.
- [36] 이수광, “거래적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구,” *관광연구*, 제21권, 제3호, pp.1-17, 2006.
- [37] N. J. Allen and J. P. Meyer, “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, No.1, pp.1-18, 1990.
- [38] 박혜정, *항공사 객실팀의 조직분위기, 팀승무원의 조직몰입, 조직시민행동이 서비스수행에 미치는 영향*, 세종대학교, 박사학위논문, 2009.
- [39] S. Cohen and S. L. Syme, “Issues in the study and application of social support,” *Social Support and Health*, Vol.3, pp.3-22, 1985.
- [40] 권수련, *항공승무원의 자기효능감과 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2003.
- [41] S. Cohen and T. A. Wills, “Stress, social support, and the buffering hypothesis,” *Psychological bulletin*, Vol.98, No.2, 310-357, 1985.
- [42] J. S. House, *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley, 1981.
- [43] 김화연, 이형룡, “항공사 객실승무원의 지각된 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로,” *호텔경영학연구*, 제21권, 제2호, pp.259-275, 2012.
- [44] 장미, *항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지지, 자기효능감과 우울의 관계*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2009.
- [45] 김광일, *사회적 지지가 패션디자이너의 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과*, 중앙대학교, 석사학위논문, 2014.
- [46] 남현아, “임상간호사의 감정노동과 사회적 지지, 직무만족도와 관계,” *한국웰니스학회지*, 제9권, 제4호, pp.69-79, 2014.
- [47] 민숙희, *대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구: 상사의 감성지능, 사회적지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로*, 상명대학교, 박사학위논문, 2014.
- [48] 정상진, *노인장기요양기관 종사자의 감정노동이 조직현신에 미치는 영향 요인 연구: 사회적지지와 근무환경의 매개효과*, 광주대학교, 박사학위논문, 2017.
- [49] G. Kinman, S. Wray, and C. Strange, “Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support,” *Educational Psychology*, Vol.31, No.7, pp.843-856, 2011.
- [50] D. McCormack, G. Casimir, N. Djurkovic, and L. Yang, “The concurrent effects of workplace bullying, satisfaction with supervisor, and satisfaction with co-workers on affective commitment among schoolteachers in China,” *International Journal of Conflict Management*, Vol.17, No.4, pp.316-331, 2006.
- [51] 유미애, 손연정, “기혼 간호사의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족도 및 조직몰입간의 관계,” *기본간호학회지*, 제16권, 제4호, pp.515-523, 2009.
- [52] 이금재, 이애리자, 최심영, “병원간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인,” *한국직업건강간호학회지*, 제22권, 제1호, pp.35-46, 2013.
- [53] 장다사로, *자기효능감과 사회적지지가 직무만족과 조직몰입도에 미치는 영향에 관한 분석*, 국민대학교, 박사학위논문, 2015.
- [54] 최병호, “호텔식음료 부서 종사원이 지각하는 사회적 지지가 동기부여 및 조직몰입에 미치는 영향,” *한국외식산업학회지*, 제10권, 제4호, pp.111-123, 2014.
- [55] 최정임, 전순영, “감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 매개효과 연구,” *기업경영연구(구 동림경영연구)*, 제55권, pp.71-91, 2014.
- [56] J. A. Morris and D. C. Feldman, “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [57] J. Schaubroeck and J. R. Jones, “Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms,” *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol.21, No.2, pp.163-183, 2000.

[58] A. A. Grandey, "Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.60, No.1, pp.95-110, 2000.

[59] 김현형, *호텔 종사원의 감정노동, 소진현상 그리고 서비스 제공수준과의 영향관계 연구*, 안양대학교, 박사학위논문, 2008.

[60] 지성구, 양범선, 김성호, "의료서비스 제공자의 라포르가 감정노동, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향," *서비스경영학회지*, 제11권, 제1호, pp.209-236, 2010.

[61] 김민주, "호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향," *관광학연구*, 제21권, 제2호, pp.129-141, 1998.

[62] 김보성, *감정노동이 종사자의 서비스 제공수준과 기업성장에 미치는 영향*, 경기대학교, 박사학위논문, 2008.

[63] 박석희, 송윤정, "조직원들의 감정노동의 직무성과와의 관계," *한국거버넌스학회보*, 제20권, 제1호, pp.1-24, 2013.

[64] 최슬기, "사회서비스 근로자의 감정노동과 조직시민 행동," *한국지역정보학회 학술발표대회 논문집*, pp.39-54, 2014.

[65] J. P. Meyer, N. J. Allen, and C. A. Smith, "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, pp.538-551, 1993.

[66] R. A. Culpepper, J. E. Gamble, and M. G. Blubaugh, "Employee stock ownership plans and three-component commitment," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.77, No.2, pp.155-170, 2004.

[67] 조경희, 고희석, "항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회지*, 제10권, 제7호, pp.404-419, 2010.

[68] E. F. Dubow and D. G. Ullman, "Assessing social support in elementary school children: The survey of children's social support," *Journal of Clinical Child Psychology*, Vol.18,

No.1, pp.52-64, 1989.

[69] 한미현, 유안진, "아동의 스트레스 및 사회적 지지 각각의 행동문제," *아동학회지*, 제17권, 제1호, pp.173-188, 1996.

[70] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.

### 저 자 소개

김진아(Jin-Ah Kim)

정회원



- 1995년 2월 : 단국대학교 국어국문학과(문학사)
- 2018년 2월 : 경기대학교 서비스컨설팅학과 (경영학석사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 오산대학교 항공서비스과 교수

<관심분야> : 항공서비스, 인사조직

박혜선(Hye-Sun Park)

정회원



- 1995년 2월 : 한국외국어대학교물리학과(이학사)
- 2018년 2월 : 경기대학교 서비스컨설팅학과(경영학석사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 인천재능대학교 항공운항서비스학과 겸임교수

<관심분야> : 항공서비스, 서비스경영, 인사조직