

감정 노동에서 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처의 조절효과에 관한 연구*

강원경** · 김민수*** · 오원경**

The Moderating Effects of Display Rule Fairness Perception and Problem-Focused Stress Coping on Emotional Labor

Won Kyung Kang** · Min Soo Kim** · Won Kyung Oh**

■ Abstract ■

The moderators that relieve negative effects of emotional labor have been studied such as job characteristics and situational variables. But as reviewing these studies, they focused on the degree of emotional on certain condition, there's no distinction between that degree and moderating effects. So we should focus on the moderating variables as a organizational involvement. In this study, I hypnotized the mediating effect of job stress between emotional labor and organizational effectiveness. Then I explored moderating role of 'fairness perception of emotional labor' and 'problem-focused stress coping'. This study tested these relationships using data from 166 employees of domestic security service company. From this data, I found that emotional labor increases job stress and job stress fully mediates the relationship between individual attitude(job satisfaction, turnover intention). And one who perceives display rule fairer, feels less job stress than who is not. Lastly, one who copes more problem-focused when he/she experiences job stress, have less negative effect on turnover intention.

Keyword : Emotional Labor, Fairness Perception of Emotional Labor, Problem-Focused Stress Coping

논문접수일 : 2012년 04월 06일 논문게재확정일 : 2012년 04월 30일

논문수정일(1차 : 2012년 04월 23일)

* 본 논문은 2010년도 정부재원(교육과학기술부 인문사회역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2010-330-H00003).

** 한양대학교 경영학과

† 교신저자

1. 서 론

조직에서 개인은 규범과 규칙에 의해 행동을 제약 받을 뿐만 아니라, 감정 행동(emotional behavior) 또한 제재를 받는다[13]. 조직에서 요구하는 바람직한 감정 행동은 채용, 교육, 평가 그리고 보상 시스템의 공식적인 수단에 의해 전달되기도 하며 사회적 압력 등의 비공식적인 수단을 통해서 구성원들에게 전달된다[13]. 대부분의 조직에서는 개인이 표현하는 감정을 강하게 제한하고, 직원의 감정 조절 정도에 따라 성과를 평가하고, 이는 구성원의 보상 및 승진에까지 영향을 끼치게 된다. 이러한 압력 아래에서 직원들은 전문가 정신(professional spirit)으로 고객을 대하고 있을 때에는 항상 명랑해 보여야 하며, 맘에 들지 않는 동료에 대한 짜증은 감추어야 한다. 이와 같이 구성원이 자신의 직무의 일부분으로 조직에서 요구하는 감정을 표현하는 것을 감정 노동(emotional labor)이라 한다[30].

감정 노동은 자신이 경험한 감정과 표현한 감정이 일치하지 않는 불일치의 상태를 나타내는 감정 부조화(emotional dissonance) 상태를 유발함으로써, 감정적 고갈(emotional burnout)과 같은 부정적 영향을 미치게 된다[3]. 지금까지의 감정 노동의 연구 결과들은 이처럼 구성원의 안녕(well-being)에 해를 끼치는 부정적 영향에 초점을 맞추어 현상을 밝히는 것에 집중되어 왔고, 개인 및 조직 차원에서 감정 노동의 부정적 영향을 완화할 수 있는 방안에 대한 연구는 아직 부족한 실정이다. 감정 노동을 수행하는 종업원들이 감정 부조화 요인에 노출되어 있다 할지라도, 모두가 스트레스나 직무 불만족을 경험하게 되는 것은 아니다.

본 연구에서는 감정 노동이 구성원의 태도에 미치는 영향을 직무 스트레스가 매개한다는 가정을 함으로써 감정 노동의 영향을 완화할 수 있는 방안을 제시해 보고자 한다. 감정 노동은 정신노동이나 육체노동과 마찬가지로 직무 수행과정의 긴장을 필수적으로 수반하며 임금을 얻기 위한 목적에서 의무적으로 이루어진다는 점에서 직무 스트레스를 유

발한다[16, 44]. 기존의 감정 노동 연구에서는 직무 스트레스를 감정 노동의 부정적 결과물로 연구하고 있으나 본 연구에서는 직무 스트레스를 결과변수와 매개요인으로서 가정함으로써 두 가지 단계에서 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처의 조절 변수를 제시하고자 한다.

이에 따라 본 연구에서는 감정 노동에서 직무 스트레스의 역할을 고찰하고, 이를 완화할 수 있는 조직의 개입 요소들을 제시하고자 하는 의의를 가질 것이다.

2. 감정 노동에서 직무 스트레스의 역할

Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini 그리고 Holz[51]는 기존 감정 노동 연구에 대한 검토를 통해 감정 노동은 일차적으로 직무 스트레스를 유발한다는 점을 보고하였다. 이러한 직무 스트레스는 직무 만족이나 이직 의도 등의 구성원의 태도와 같은 수준의 결과변수로 연구되고 있으나, 본 연구에서는 직무 스트레스를 감정 노동과 구성원의 태도 간의 매개 변수로 가정할 것이며, 이로서 감정 노동의 영향을 더욱 정교하게 설명할 수 있는 프로세스를 제시할 수 있을 것이다.

직무 스트레스는 직무 상황에 대한 지각의 결과로 개인이 경험하게 되는 기능장애(dysfunction)에 대한 인식이나 느낌이며, 원치 않는 상황에 대한 심리적이고 신체적인 반응이라고 정의된다[44]. 이런 직무 스트레스는 상황과 개인의 상호작용적인 측면을 강조한다[38]. 감정 노동으로 인해 유발된 직무 스트레스 또한 자신이 원하지 않는 상황이라는 환경에 대한 심리적 반응이라 할 수 있는 것이다. 조직에서 요구하는 긍정적인 감정 표현의 의무는 의무 자체로부터 뿐만 아니라 자신이 실제 그 감정을 경험하고 있지 못하다는 갈등과 감정을 꾸며내야 한다는 갈등으로 이어지게 되고, 이러한 상황에서 감정을 꾸며내어 표현했을 때 경험 감정과 표현 감정의 차이가 직무에서의 스트레스 원인으로 작용하게

된다.

이처럼 감정 노동으로 인한 스트레스는 표현 감정과 경험 감정 간의 차이에 의해 발생하며, 이런 차이가 바로 감정 부조화(emotional dissonance)이다[30]. 개인은 감정을 표현한 후에 자연스럽게 표현 규칙과 자신이 표현한 감정이 일치하는지를 점검하게 된다. 이때 차이가 없으면 현재의 감정 표현을 계속 유지하게 되고 이런 비교과정이 점차 무의식적으로 사라지게 되지만, 차이가 클 때에는 의식적으로 차이를 줄이려 노력하게 된다[22]. 즉, 감정 부조화는 감정의 표현에 있어 자신의 반응이 역할 기대와 맞지 않아 갈등을 일으키게 되는 개인-역할 갈등의 한 형태로 인식되는 것이다[2, 46].¹⁾ Hochschild[30]는 감정 부조화가 지속될수록 자기 존중감이 낮아지고, 우울이나 냉소, 일에 대한 소외를 가져온다 하였고, 이후 많은 학자들이 감정 노동의 부정적인 영향은 감정 부조화의 영향이라고 지적하고 있다[46].

이렇게 감정 노동으로 인한 감정 부조화로 직무 스트레스가 유발되고, 이에 대한 반응으로 구성원의 태도에 영향을 끼치게 된다. 직무 스트레스와 구성원의 태도(예: 직무 만족, 이직 의도)의 관계는 많은 연구를 통해 검증되었다[33, 41]. 직무 스트레스와 구성원의 태도를 다룬 연구들을 살펴보면, 스트레스와 구성원의 태도를 같은 수준의 결과 변수로 취급한 연구들도 있지만, 많은 연구에서 직무 스트레스를 개인의 직무에 대한 신체적 심리적 반응으로 정의하고, 직무 만족 혹은 이직 의도는 이러한 반응으로부터 유발되는 조직 유효성으로 검증하고 있다[40, 49, 50].

이에 본 연구에서는 감정 노동으로 인한 감정 부조화 상태가 직무 스트레스를 유발하게 되고, 조직

내 구성원의 신체적·심리적 긴장 상태인 직무 스트레스 경험이 구성원의 태도에 영향을 끼치게 된다고 예측할 수 있다.

가설 1 : 직무 스트레스는 감정 노동과 구성원의 태도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 1-1 : 직무 스트레스는 감정 노동과 직무만족 간의 부적인 관계를 매개할 것이다.

가설 1-2 : 직무 스트레스는 감정 노동과 이직의도 간의 정적인 관계를 매개할 것이다.

3. 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처의 조절 효과

앞서 논의한 바와 같이 감정 노동이 개인에게 해로운 영향을 끼치는 것은 실제 경험한 감정과 표현한 감정 간의 부조화 때문이다[30]. 그렇다면 왜 개인은 자신에게 해로울 수 있는 억지 감정을 만들어 내게 되는 것일까. Ashforth and Humphrey[7]는 조직에서 감정 표현의 내용과 강도를 제한함으로써 특정 상황에서 특정 감정을 표현하도록 기대하는 사회적 규범을 표현 규칙(display rules)이라 명명하였다. 표현 규칙은 특정 상황에서 어떠한 감정을 경험하는 것이 적절한지, 외부적으로 어떻게 전달되고 표현되어야 하는지와 같은 감정 조절의 기준으로 작용된다[24].

이러한 표현 규칙은 특정 조직이나 직업에 따라 다양한 형태를 갖고 있지만, 일반적으로 서비스 산업의 조직에서 개인에게 요구하는 표현 규칙은 부정적인 감정의 억제와 긍정적인 감정의 표현이라 볼 수 있다[15, 31]. Jones and Best[31]에 따르면 구성원은 표현 규칙에 대한 지각만으로 자신의 감정을 조절한다고 느끼게 되고, 이로 인해 직무 스트레스가 유발될 수 있다. 감정 표현에 대한 조직의 통제는 내재적인 동기를 낮추고 진정한 자신을 속이게 됨으로써 여러 해로운 영향을 가져올 수 있다[26]. 또한 자율성의 감소는 진정한 자신에 대한 소외를 야

1) 감정 조절 행위는 표면행위와 내면행위로 나누어 살펴볼 수 있다[26]. 내면행위는 진정으로 느끼는 감정을 표출하는 것을 이끄는 반면, 표면행위는 감정적 부조화를 발생하게 됨으로써 스트레스를 발생시키는 더욱 해로운 감정 노동 전략으로 거론되고 있다. Pugh, Groth 그리고 Hennig-Thurau[46]의 연구에서 제안한 것처럼 본 연구에서도 직무스트레스를 유발하는 감정노동으로서 표면행위를 살펴보고자 한다.

기함으로써 조직이나 개인의 삶에서 발생하는 기타 사건들에 대한 대처능력을 감소시킬 수 있다[30].

이와 같은 표현 규칙에 대한 지각의 부정적인 영향과 더불어 최근에는 표현 규칙에 대한 공정성 지각이 주목을 받고 있다[28]. 이는 개인에게 요구되는 규칙이 얼마나 공정한지에 대한 판단을 나타내는 것으로, 감정노동으로 인한 자율성의 박탈을 어떻게 지각하는가에 영향을 끼쳐 결국 감정 노동의 부정적 영향을 완화해 준다는 것이다. Lazarus[37]의 인지적 평가 이론(cognitive appraisal theory)에 따르면 개인은 사건에 대해 감정적인 반응과 구분되는 인지적인 해석과 평가를 하게 되고 이로 인해 동일한 사건에 대해서도 서로 다른 반응이 유발될 수 있다. 이러한 평가 과정에서 자신의 직무 및 평가에 큰 영향을 끼치는 제도가 불공정하다고 지각하게 되면, 개인의 내면에서 스트레스가 유발되며 화와 같은 부정적인 감정을 불러일으키게 되는 것이다[20, 52].

감정 노동으로 인해 직무 스트레스가 유발된 상황에서, 표현 규칙에 대한 공정성 지각은 조직에서 주어지는 규칙에 대해 순응할 의지와 동기에 영향을 끼치기 때문에, 표현 규칙에 대한 공정성을 강하게 지각할수록 자신의 감정을 적극적으로 조절하고 직무 스트레스의 부정적 영향이 완화되게 된다[28]. 개인이 표현 규칙에 의해 자신의 실제 감정과 다른 감정을 표현하여 감정 부조화를 경험하고 있다 할지라도, 표현 규칙에 대한 공정성 지각이 부조화를 설명하는 타당한 이유가 되어주기 때문이다. 그러나 표현 규칙에 대해 공정하지 못하다고 지각하는 개인은 감정 노동으로 인한 부정적 영향이 그렇지 않은 개인보다 더 심할 것이다.

이에 본 연구에서는 감정 노동으로 인해 직무 스트레스를 경험하고 있는 개인이 표현 규칙에 의한 감정 노동의 요구가 공정하다고 지각할수록 스트레스라는 부정적 영향이 완화될 것이며, 불공정하다고 지각할수록 부정적 영향이 더욱 심화될 것으로 예상하고 있다.

가설 2 : 표현 규칙이 공정하다고 지각하는 개인

일수록 감정 노동과 직무 스트레스 간의 정적인 관계가 약해질 것이다.

4. 문제 중심 스트레스 대처-직무 스트레스와 구성원 태도간의 조절 효과

감정 노동과 표현 규칙에 대한 공정성 지각의 상호작용의 결과로 개인은 스트레스를 경험하게 된다. 스트레스에 대한 대처(coping)의 효과를 강조하는 Lazarus 및 스트레스-대처 이론가들은 스트레스에 대한 적응 과정에서 인지적 평가의 중요성을 강조한다[37, 38]. 이들은 개인이 스트레스로 지각될 수 있는 어떤 상황에 당면하게 되면, 상황의 의미성을 평가하게 되고, 어떤 대처 선택안(coping option)이 가능한가를 고려한 후, 그 대처 선택안이 달성할 가능성이 있는지 자신이 유용하게 사용할 수 있는지에 대해 고려하게 된다고 하였다. 이후의 인지적, 행동적 반응이 스트레스 대처이다. 스트레스 상황이 통제 가능하다고 판단되게 되면 실질적인 통제 가능성 여부와 관계없이 우선적으로 부정적인 감정을 감소시켜주며[5], 이후에는 적극적인 대처를 할수록 유의하게 스트레스를 감소시키게 된다[39].

문제 중심 대처는 자신이 직면하는 스트레스원이거나 문제 그 자체를 변화시키거나 관리하는데 관련된 인지적, 문제 해결적 노력들과 정보 추구 활동들 및 행동적 전략들에 중점을 두는 방법이다[25]. 문제 중심 대처를 하는 개인은 1) 환경에 초점을 두어서 환경적 압력, 장애물, 자원, 절차를 바꾸기 위해 노력하거나, 2) 자신에 초점을 두어서 열망 수준을 변화시키거나 자아의 관여(involve)를 낮추어 대안적인 만족의 통로를 모색하거나, 3) 새로운 행동 기준을 개발하거나, 새로운 기술을 익히는 것과 같은 전략을 추구한다. 이때 개인은 스트레스를 유발하는 원인을 인지하고, 변화시킬 수 있다는 평가에 의한 구체적인 노력을 하기 때문에 정서적 스트레스를 유의하게 감소시킬 수 있다[42]. 이러한 스트레스 완화 효과를 감정 노동 상황에 적용하여 보

면, 개인이 감정 노동으로 유발된 직무 스트레스를 경험할 때, 스트레스를 유발하는 원인이 무엇인지를 파악하려 노력하고 개선책을 시도할수록, 직무 스트레스가 구성원의 태도에 끼치는 부정적 영향이 완화될 것이라는 기대를 해 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 감정 노동으로 인해 유발된 스트레스는 직무에 의한 스트레스이고 조직을 떠나지 않는 한 직무를 피할 수는 없으므로, 감정 조절 능력 등의 문제점을 밝혀 해결하려는 문제 중심 스트레스 대처가 구성원의 태도에 끼치는 부정적 영향을 완화시켜 줄 것으로 예상하고 있다.

가설 3 : 문제 중심 스트레스 대처는 직무 스트레스와 구성원의 태도 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-1 : 문제 중심으로 스트레스에 대처하는 개인일수록 직무 스트레스와 직무 만족간의 부적인 관계가 약해질 것이다.

가설 3-2 : 문제 중심으로 스트레스에 대처하는 개인일수록 직무 스트레스와 이직 의도간의 정적인 관계가 약해질 것이다.

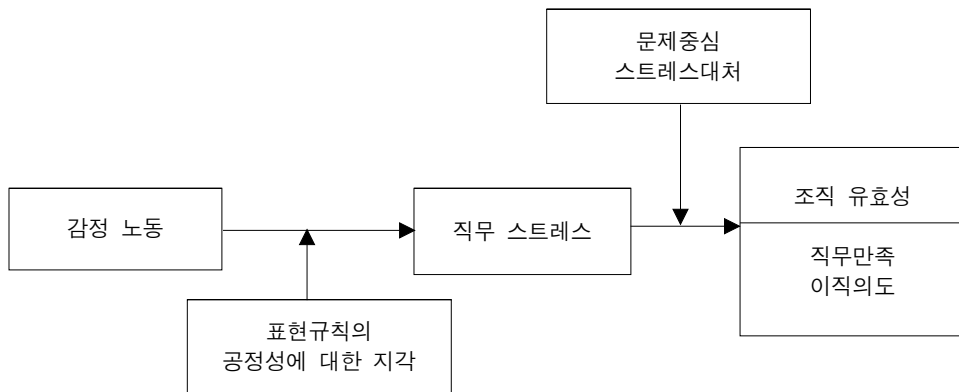
이를 바탕으로 감정 노동과 직무 스트레스, 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처, 구성원 태도에 관한 연구모형을 제시하면 [그림 1]과 같다.

5. 연구 방법

5.1 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 국내 보안 서비스 업체 영업사원을 대상으로 선정하였다. 감정 노동의 영향을 연구하는데 적절한 대상인지를 판단하기 위해 직원 3명과 사전 인터뷰를 실시하였고, 이들이 조직에서 요구하는 부정적 감정 억제 혹은 긍정적 감정 표현의 표현 규칙에 대해 분명하게 인지하고 있음으로 확인하였다. 또한 이들과 함께 설문지 내용을 검토하여 설문에서 묻고 있는 감정 노동, 직무 스트레스 등에 대해 조직 내에서 구성원들이 직접적으로 경험하고 있음을 파악하고 해당 조직 구성원들에게 설문을 실시하게 되었다. 총 200부의 설문지를 배포하여 184부가 회수되었고(회수율 92%), 회수된 184부 중 응답이 불성실하거나 중시화 경향을 나타내는 것으로 판단되는 18부의 설문지를 제외하고, 총 166명의 응답을 통계 분석에 사용하였다(유효응답율 83%).

응답자들은 남자 103명(62%)과 여자 63명(38%)으로 구성되었으며, 평균 연령은 27.53세(표준편차 4.20)이었고, 연령은 18~30세가 137명(83.5%), 31~40세가 24명(14.6%), 41~50세가 3명(1.8%)으로 18~30세가 대다수를 차지하고 있다. 학력은 고졸 54명(34.4%), 전문대졸 69명(43.9%), 대졸 34명(21.7%) 미응답 9명으로 고졸·전문대졸(78.3%)이 대다수를 차지하였



〈그림 1〉 연구모형

다. 직위는 사원급 102명(62.6%), 대리급 37명(22.7%), 과장급 21명(12.9%), 차장급 3명(1.8%) 미응답 3명이었으며, 현 회사에서의 근속기간은 평균 3.66년(표준편차 3.55)이었다.

5.2 변수의 조작적 정의 및 측정 도구

감정 노동 감정 노동은 Kruml and Geddes[35], Brotheridge and Lee[16, 17]의 감정 노동 척도를 이용하여 실제로 느끼지 않는 감정을 가장하여 표현하거나, 조직에서 요구하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력하는 정도로서 측정하였다. 측정 문항은 7개이며 5점 척도로 평정되었다(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 항상 그렇다). 문항의 예로는, “고객을 대할 때, 내가 실제로 느끼는 것과는 다른 감정을 표현한다” 등이 있다(Cronbach’s Alpha = .781).

직무 스트레스 본 연구에서는 직무 스트레스를 개인-환경 간의 상호작용적인 관점에서 파악하여[11], ‘개인과 직무 관련 측면에서의 부적합이 종업원에게 미치는 직무관련 걱정과 이로 인한 심리적 부작용’이라 정의하였다. 이러한 정의와 측정은 Parker and Decotiis[44] 등의 연구를 참고하였으며, 문항은 10개이고 5점 척도로 평정되었다(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 항상 그렇다). 문항의 예로는 “일에 대해 생각할 때 가슴이 답답해질 때가 있다” 등이 있다(Cronbach’s Alpha = .897).

표현 규칙의 공정성에 대한 지각 기존의 연구들에서 공정성 지각과 스트레스 간의 관계를 밝히고 있는 이론적 근거를 바탕으로[20, 52], 본 연구에서는 감정 노동과 직무 스트레스 간의 관계를 조절하는 공정성 지각 요소로서 표현 규칙의 공정성에 대한 지각의 조절 효과를 가정하였다.

Grandey, Fisk, and Steiner[28]는 이러한 표현 규칙의 공정성에 대한 지각 정도를 측정하기 위한 척도를 개발하였고, 본 연구에서는 이 척도를 사용하도록

한다. 문항은 네 문항이 사용되었으며 5점 척도로 평정되었다(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 항상 그렇다). 문항의 예로는 “모든 직원들이 고객에게 부정적인 감정을 숨겨야 한다는 것은 정당한 요구이다” 등이 있다(Cronbach’s Alpha = .795).

문제 중심 스트레스 대처 문제를 해결하려면 먼저 문제가 있다는 것을 인정해야 하고, 구체적으로 문제가 무엇인지 분석하고 판단하여 대처방안들을 생각해내고 실행에 옮길 수 있어야 한다. 문제 중심 대처행동들은 인간의 의식적인 사고과정을 포함하는 행동으로서, 좀 더 현실적이고 적극적으로 스트레스를 다루게 해준다. 스트레스 상황에서 문제 중심 스트레스 대처를 많이 하는 개인일수록 감정 노동으로 인해 유발된 직무 스트레스가 구성원 태도에 끼치는 부정적 영향이 완화될 것이다.

문제 중심 스트레스 대처의 척도는 Amirkhan[6], Carver, Scheier, and Weintraub[19]의 11문항을 사용하며 5점 척도로 평정되었다(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 항상 그렇다). 구체적인 문항의 예로는, “문제의 해결책을 찾으려고 적극적으로 노력한다” 등이 있다(Cronbach’s Alpha = .908).

직무 만족 직무 만족은 현재 수행하는 직무에 대한 긍정적인 감정 상태를 의미하며[21], 본 연구에서는 직무 만족을 현재 수행하는 직무에 대한 호의적인 감정의 정도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 Judge, Bono, and Locke[32]의 연구에서 사용한 Brayfield Rothe Scale[14]의 네 문항을 사용하였으며 5점 척도로 평정되었다(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 항상 그렇다). 구체적인 문항의 예로는 “나는 나의 직위가 정말 즐겁다” 등이 있다(Cronbach’s Alpha = .787).

이직 의도 이직 의도는 개인이 조직의 구성원인기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 의미한다[43]. 본 연구에서는 Mobley[43]의 다섯 문

항을 사용하여 이직 의도를 측정하였으며 5점 척도로 평정되었다(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 항상 그렇다). 구체적인 문항의 예로는 “나는 종종 이 회사를 그만두고 싶은 생각이 든다” 등이 있다(Cronbach’s Alpha = .845).

통계변수 본 연구에서는 감정 노동의 정도에 영향을 끼칠 수 있는 변수로서 성별과 근속기간, 그리고 긍정적, 부정적 정서 성향을 통제 변수로 설정하였다. 특히 정서 성향에 있어서는 개인차변수를 선행변수로 연구한 결과들에 의해[23, 15, 46] 긍정적 정서 성향(외향성)일수록 감정 노동을 덜 경험하고, 부정적 정서 성향(신경증)일수록 감정 노동을 더 많이 수행하는 결과가 일반적으로 나타나고 있다. Watson[48]은 긍정 성향은 성격 5요인의 외향성(extraversion)과 유사하고 부정 성향은 신경증(neuroticism)과 유사하게 연구될 수 있다는 점을 지지하고 있고, 본 연구에서도 개인의 긍정적 정서 성향과 부정적 정서 성향을 외향성과 신경증으로 조작화하여 통제하도록 하겠다(외향성 10문항 Cronbach’s Alpha = .725; 신경증 10문항(Cronbach’s Alpha = .803).

5.3 측정도구의 타당도

본 연구에서 사용한 측정도구가 실제 측정하고자 하는 개념을 적절하게 측정하고 있는 지와 측정도구들이 서로 잘 구별되는지에 관한 개념타당도(construct validity)를 검증하기 위해 AMOS 5.0을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 이에 따른 적합도 지수를 <표 1>에 제시하였다.

본 연구에서는 확인적 요인 분석을 통해 측정된 변인들이 서로 잘 변별되는지를 알아보하고자 두 가지 경우의 요인 모형을 비교하였다. 또한 모형의 적합도 추정 시, 감정 노동, 직무 스트레스, 문제 중심 스트레스 대처 변수들의 경우 측정 문항들을 항목 묶기(item parceling) 방법을 사용하여 4개의 변수로 축소하였다. 구조 방정식에서는 하나의 잠재변수 당 측정 변수의 수가 4~6개로 권해지고 있으며

로 직무 스트레스와 같은 변수의 13개의 문항은 적절치 못하다. 이때 사용할 수 있는 방법이 항목 묶기인데, 항목 묶기는 둘 또는 그 이상의 항목을 합산하거나 평균한 값을 측정 지표로 사용하는 방법이다[8]. 항목 묶기는 개별 항목을 이용하여 분석을 실시하는 것보다 신뢰성의 확보, 공유치(communality)의 강화, 비정규 분포의 오류 수정, 적은 수의 표본에도 유리하다는 장점을 가지고 있으며 특히 구조방정식 모델에서 일반적으로 채택하는 최대 우도법(maximum likelihood, ML)과 같은 추정 방법의 가정에 따라 모델 적합도를 추정하는데 적절한 방법으로 알려져 있다[8]. 이때 구성 개념들 간의 단일 차원성(unidimensionality)이 확보되지 않으면 모형이 왜곡될 가능성이 있기 때문에[9], 신뢰도 분석을 통해 각 구성 개념별로 단일 차원이 측정되고 있음을 확인한 후 4개의 항목으로 묶는 작업을 실시하였다.

우선 조절 변수로 측정하고 있는 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처가 서로 변별되는 개념인지 알아보기 위해 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처를 1요인으로 구성된 모형(5요인 I)과 2요인으로 구성된 모형(6요인 모형)을 비교하였다. 두 모형의 차이 검증 결과 6요인 모형이 5요인 모형에 비해 적합한 것으로 나타났으며(= 130.152, df = 1), CFI, TLI, RMSEA 등의 적합도 지수들도 6요인 모형이 좋은 것으로 나타났다.²⁾

다음으로는 결과변인으로 측정하고 있는 직무만족과 이직의도가 서로 변별되는 개념인지 알아보기 위해 직무 만족과 이직 의도를 1요인으로 구성된 모형(5요인 II)과 2요인으로 구성된 모형(6요인 모형)을 비교하였다. 두 모형의 차이검증 결과 6요인

2) 확인적 요인분석을 실시하는 경우에 요인구조의 타당도를 판단하기 위해 사용할 수 있는 바람직한 적합도 지수로는 CFI, TLI, RMSEA, AIC 등이 있다. CFI와 TLI는 .900 이상이면 좋은 적합도이고[12], RMSEA는 .050 이하일 때 좋은 적합도를 보인다고 한다[18]. Klein[34]에 따르면 AIC는 그 수치가 작을수록 좋은 적합도를 나타낸다고 판단한다.

모형이 5요인 모형에 비해 요인구조가 적합한 것으로 나타났으며($= 104.401$, $df = 1$), 다른 적합도 지수들도 6요인 모형이 좋은 것으로 나타났다. 확인적 요인분석의 과정에서 적합도를 저해하는 문항들을 제외하여 가설검증에 사용할 문항을 결정하였다. 확인적 요인분석의 결과 경대부분의 표준화된 경로추정치 .600 이상이고, 경로계수의 유의도 검증 결과 모든 경로추정치가 유의미하였다.

6. 연구 결과

6.1 상관관계 분석

통계분석에 사용된 변수들의 관련성을 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다. 본 연구에서 사용된 변수들의 기술통계와 상관관계 분석 결과를 <표 2>에 제시하였다. 다른 변수와의 상관계수가 .800 이상인 변수는 없는 것으로 보아 다중공선성의 우려는 없는 것으로 판단하였다(Hair et al.[29]).

연구모형과 관련하여 주요 변수들 간의 상관관계 분석 결과를 살펴보면, 우선 감정 노동은 직무 스트레스를 유의미하게 유발($r = .321$, $p < .05$)하는 것으로 나타났다. 또한 직무 스트레스가 결과 변수인 직무만족을 감소($r = -.360$, $p < .01$)시키고, 이직의도를 증가($r = .409$, $p < .01$)시키는 방향성도 확인됨으로써 가설에서 예측한 것과 같은 방향으로 유의미한 상관관계를 나타내고 있다. 이는 본 연구에서 설정한 가설들의 방향성을 어느 정도 지지해주는 결과라고 할 수 있다.

6.2 가설의 검증

본 연구에서는 매개가설을 검증하기 위해 Baron and Kenny[10]가 제안한 매개효과 검증방법을 사용하였다. 종속변수가 직무 만족인 경우에는 <표 3>의 모형 2에서 감정 노동($\beta = -.141$, $p < .05$) 효과가 유의미하였다. 즉 감정 노동이 증가할수록 직무 만족이 유의미하게 감소하는 부적인 관계인 것이다. 모형 3에서 직무 스트레스를 추가적으로 투입하였을 때 설명력의 증가가 유의미하였으며($\Delta R^2 = .035$, $\beta = -.228$, $p < .01$), 감정 노동($\beta = -.080$, n.s.)은 그 효과가 더 이상 유의미하지 않았다. 이에 따라 직무 스트레스는 감정 노동과 직무 만족 간의 부적인 관계를 완전 매개 한다고 볼 수 있다. 따라서 가설 1-1을 채택하였다.

종속변수가 이직 의도인 경우에는 <표 3>의 모형 2에서 감정 노동($\beta = .191$, $p < .01$) 효과가 유의미하였다. 즉, 감정 노동이 증가할수록 이직 의도도 증가하는 정적인 관계인 것이다. 모형 3에서 직무 스트레스를 추가적으로 투입하였을 때 설명력의 증가가 유의미하였으며($\Delta R^2 = .214$, $\beta = .530$, $p < .01$), 감정 노동($\beta = .049$, n.s.)은 그 효과가 더 이상 유의미하지 않았다. 이에 따라, 직무 스트레스는 감정 노동과 이직 의도 간의 정적인 관계를 완전 매개 한다고 볼 수 있다. 따라서 가설 1-2를 채택하였다.

다음으로는 표현 규칙의 공정성에 대한 지각이 감정 노동과 직무 스트레스 간의 관계를 조절한다는 가설 2를 검증하기 위해 위계적 회귀 분석을 사용하였으며, 분석 결과를 <표 4>에 제시하였다. 회

<표 1> 확인적 요인분석 결과 적합도 지수

Model	χ^2	df	$\chi^2(df)$	TLI	CFI	RMSEA
6요인 모형	223.482	261		.992	.994	.048
5요인 모형 I (조절 변수를 하나로)	353.634	262	130.152(1)	.873	.829	.072
5요인 모형 II (결과 변수를 하나로)	327.883	262	104.401(1)	.901	.911	.068

〈표 2〉 각 변수의 기술통계 및 상관계수

변수	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 성별 ^a	.628	.484									
2 근속기간 ^b	43.930	42.607	.131								
3 긍정적 정서 성향	3.119	.624	-.103	-.088	(.725)						
4 부정적 정서 성향	2.730	.740	.042	.068	-.248**	(.803)					
5 감정 노동	3.502	.520	-.020	.034	-.090	.178*	(.781)				
6 직무 스트레스	3.391	.774	.262**	.177*	-.192*	.405**	.321*	(.897)			
7 표현 규칙의 공정성에 대한 지각	3.905	.726	-.122	.122	.076	-.028	.494**	.067	(.795)		
8 문제 중심 스트레스 대처	3.658	.647	-.193*	.153	.106	-.309**	.364**	.045	.433**	(.908)	
9 직무만족	3.327	.742	.064	-.079	.158*	-.496**	-.222**	-.360**	.100	.264**	(.787)
10 이직의도	2.903	.828	-.060	-.028	-.196*	.361**	.074	.409**	-.069	-.127	-.459** (.845)

주) 대각선에 제시된 수치는 신뢰도임.

^a 성별은 남성을 1, 여성을 0으로 코딩; ^b 근속기간 : 개월 수.

* $p < .050$, ** $p < .010$.

〈표 3〉 직무 스트레스의 매개효과에 관한 위계적 회귀분석 결과

변수	직무 만족			이직의도		
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 1	모형 2	모형 3
성별 ^a	.112	.107	.162*	-.168*	-.160*	-.289**
근속기간 ^b	-.055	-.052	-.027	.057	.052	-.005
긍정적 정서 성향	.051	.045	.032	.104	-.095	-.065
부정적 정서 성향	-.501**	-.478**	-.403**	.398**	.367**	.193**
감정 노동		-.141*	-.080		.191**	.049
직무 스트레스			-.228**			.530**
R^2	.277	.296	.331	.138	.161	.375
Adjusted R^2	.258	.273	.305	.115	.133	.350
F	14.646**	12.788**	12.472**	6.115**	5.824**	15.109**
ΔR^2		.019	.035		.023	.214
ΔF		4.150*	7.961**		4.155*	51.804**

주) 제시된 수치는 표준화 회귀계수임.

^a 성별은 남성을 1, 여성을 0으로 코딩; ^b 근속기간 : 개월 수.

* $p < .050$, ** $p < .010$.

귀분석을 실시하기 전에 모든 예측변인들은 변인들 간의 다중공선성의 가능성을 방지하고, 그래프의 해석을 용이하게 하기 위해 해당 변인의 전체평균 (grand mean)으로 센터링하였다[36].

조절 효과의 유의미성은 모형 3에서 투입된 감정 노동과 표현 규칙의 공정성에 대한 지각의 상호작용 변수(감정 노동×표현 규칙의 공정성에 대한 지각)가 유의미한가에 대해 검증함으로써 증명되게

〈표 4〉 표현 규칙의 공정성에 대한 지각의 조절 효과에 관한 위계적 회귀 분석 결과

변수	직무 스트레스		
	모형 1	모형 2	모형 3
성별 ^a	.233**	.239**	.228**
근속기간 ^b	.103	.106	.114
긍정적 정서 성향	-.056	-.047	-.027
부정적 정서 성향	.378**	.327**	.337**
감정 노동		.284**	.314**
표현 규칙의 공정성에 대한 지각		-.036	-.068
감정 노동×표현 규칙의 공정성에 대한 지각			-.144*
R^2	.250	.319	.338
R^2 Adjusted	.230	.291	.307
F	12.643**	11.689**	10.866**
ΔR^2		.069	.019
ΔF		7.589**	4.357*

주) 제시된 수치는 표준화 회귀계수임.

^a 성별은 남성을 1, 여성을 0으로 코딩;

^b 근속기간 : 개월 수.

* $p < .050$, ** $p < .010$.

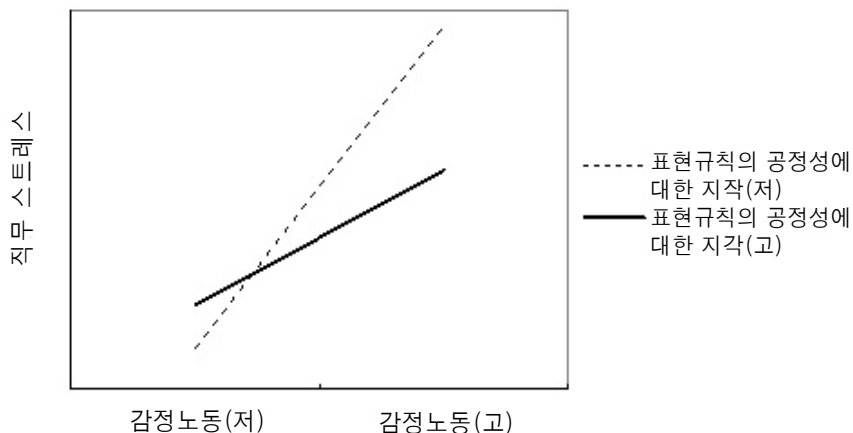
된다. 제시된 결과를 보면 상호작용 변수가 유의미하고($\beta = -.144$, $p < .05$), 모형 3의 설명력의 증가가 유의미하므로($\Delta R^2 = .019$, $p < .05$) 표현 규칙

의 공정성에 대한 지각이 감정 노동과 직무 스트레스 간의 관계를 조절한다고 볼 수 있다. 이러한 상호작용 효과를 해석하기 위해 Aiken and West[4]가 제안한 방식으로 감정 노동과 표현 규칙의 공정성에 대한 지각 간의 관계를 그려보면 [그림 2]와 같다.

그림을 보면, 표현 규칙의 공정성에 대한 지각이 높을 때보다, 공정성에 대한 지각이 낮을 때 감정 노동으로 인한 직무 스트레스의 증가가 현저하게 크다는 것을 확인할 수 있다. 이로서 가설 2는 채택되었다.

문제 중심 스트레스 대처의 조절 효과에 대해 검증하기 위해 성별, 근속기간, 긍정적·부정적 정서 성향을 통제함과 동시에 직무 스트레스에 영향을 끼치는 감정 노동과 표현 규칙의 공정성에 대한 지각을 통제하였다.

종속변수가 직무만족인 경우에는 <표 5>의 모형 2에서 직무 스트레스($\beta = -.251$, $p < .01$), 문제 중심 스트레스 대처($\beta = .262$, $p < .01$)의 효과가 모두 유의미하였다. 그러나 모형 3에서 설명력의 증가가 유의미하지 않고($\Delta R^2 = .000$, n.s.), 직무 스트레스와 문제 중심 스트레스 대처의 상호작용 변수(직무 스트레스×문제 중심 스트레스 대처)가 유의하지 않으므로($\beta = -.019$, n.s.) 문제 중심 스트레스 대처는 직무 스트레스와 직무 만족 간의 관계를 조



[그림 2] 직무 스트레스에 대한 감정 노동과 표현 규칙의 공정성에 대한 지각의 상호작용 효과

절한다 할 수 없고, 가설 3-1은 기각되었다.

종속변수가 이직 의도인 경우에는 <표 5>의 모형 2에서 직무 스트레스($\beta = .416, p < .01$)가 유의하고 문제 중심 스트레스 대처($\beta = -.065, n.s.$)의 효과는 유의하지 않았다. 그러나 모형 3에서 직무 스트레스와 문제 중심 스트레스 대처의 상호작용

변수(직무 스트레스×문제 중심 스트레스 대처)가 유의하고($\beta = -.157, p < .05$), 모형 3의 설명력의 증가가 유의미하므로($\Delta R^2 = .020, p < .05$) 문제 중심 스트레스 대처는 직무 스트레스와 직무 만족 간의 관계를 조절한다고 볼 수 있다. 이러한 상호작용 효과를 해석하기 위해 Aiken and West[4]가 제

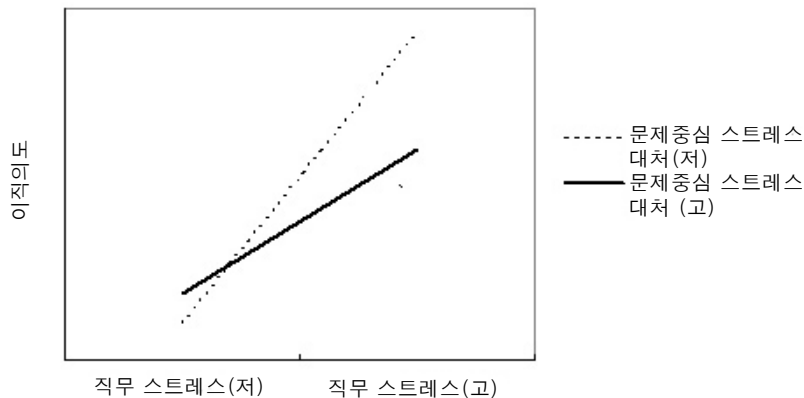
<표 5> 문제 중심 스트레스 대처의 조절 효과에 관한 위계적 회귀 분석 결과

변수	직무 만족			이직의도		
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 1	모형 2	모형 3
성별 ^a	.134	.239**	.239**	-.078	-.189*	-.190*
근속기간 ^b	-.088	-.104	-.103	-.035	-.068	-.056
긍정적 정서 성향	.031	.011	.012	-.123	-.101	-.097
부정적 정서 성향	-.445**	-.268**	-.262**	.314**	.155	.203*
감정 노동	-.263**	-.275**	-.276**	.062	-.035	-.038
표현 규칙의 공정성에 대한 지각	.235**	.174*	.171*	-.098	-.070	-.091
직무 스트레스		-.251**	-.250**		.416**	.430**
문제중심 스트레스 대처		.262**	.260**		-.065	-.083
직무 스트레스×문제중심 스트레스 대처			-.019			-.157*
R^2	.335	.410	.410	.155	.271	.291
R^2 Adjusted	.308	.378	.374	.122	.232	.248
F	12.568**	12.847**	11.356**	4.602**	6.890**	6.711**
ΔR^2		.075	.000		.116	.020
ΔF		9.442**	.070		11.772**	4.118*

주) 제시된 수치는 표준화 회귀계수임.

^a 성별은 남성을 1, 여성을 0으로 코딩; ^b 근속기간: 개월 수.

* $p < .050$, ** $p < .010$.



[그림 3] 이직 의도에 대한 직무 스트레스와 문제 중심 스트레스 대처의 상호작용 효과

안한 방식으로 감정 노동과 표현 규칙의 공정성에 대한 지각 간의 관계를 그려보면 [그림 3]과 같다. 그림을 보면, 문제 중심 스트레스 대처를 많이 사용할수록 이직 의도에 대한 직무 스트레스의 효과가 낮음을 확인할 수 있다. 이로서 가설 3-2는 채택되었다.

7. 결론 및 논의

본 연구에서는 감정 노동의 영향에 있어 직무 스트레스의 매개 효과와 표현 규칙의 공정성 지각, 문제 중심 스트레스 대처의 조절 효과에 대해 살펴보았으며, 가설을 검증한 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 감정 노동은 직무 스트레스에 정적인 영향을 미치며, 직무 스트레스는 감정 노동과 직무 만족의 부적 관계와 감정 노동과 이직 의도의 정적인 관계를 매개하는지 검증하였다. <가설 1-1>, <가설 1-2>의 관계는 모두 예상한 바와 같이 나타났다. 다음으로 <가설 2>의 표현 규칙의 공정성에 대한 지각의 조절 효과에 대해 검증하였다. 연구 가설에서는 감정 노동이 직무 스트레스를 증가시키는 관계에 있어서, 표현 규칙에 대해 공정하다고 지각할수록 두 변수의 정적인 관계가 완화될 것이라고 예상하였고, 가설은 채택되었다. 즉, 표현 규칙에 대해 불공정하다 지각하는 개인에게 감정 노동의 정도가 높아짐에 따라 직무 스트레스가 현저하게 증가하는 결과를 볼 수 있고, 이는 연구에서 예상한 바와 일치한다 할 수 있다.

마지막으로 <가설 3-1>과 <가설 3-2>는 문제 중심 스트레스 대처의 조절 효과에 대한 검증 결과이다. 연구 가설은 직무 스트레스가 구성원 태도에 미치는 부정적인 영향에 있어서, 스트레스에 대해 어떻게 대처하는가의 대처 성향이 유의미한 조절 역할을 할 것이라 예상하였다. 그러나 <가설 4-1>의 직무 스트레스와 직무 만족 간의 관계는 유의미한 조절 효과가 검증되지 않았다. 이는 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 부적 영향이 강하여서($\beta = -.228, p < .01$) 스트레스 대처의 조절 효과가 영

향을 미치지 못하는 것이라 볼 수 있다. 반면 직무 스트레스와 이직 의도 간의 관계를 조절하는 <가설 4-2>에서는 유의미한 결과가 검증되었다. 문제 중심 스트레스 대처를 많이 사용하는 개인일수록 직무 스트레스로 인해 이직 의도에 끼치는 정적인 영향은 완화되는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과들을 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 이론적·실무적 시사점을 제공할 수 있다. 이론적 측면에서는 감정 노동이 개인 및 조직에 미치는 영향에 있어 이전에 결과변수로 다루어지던 직무 스트레스를 매개 변수로 가정함으로써 감정 노동이 영향을 미치는 메커니즘을 세밀하게 설명할 수 있고, 이에 따라 새로운 관점의 조절 변수를 제시할 수 있는 가능성을 보여주었다.

우선 공정성 지각의 조절 효과를 검증함으로써 감정 노동의 영향에 있어 공정성 개념을 적용시킬 수 있음을 보여주었다. 표현 규칙에 대한 공정성 지각은 감정 노동의 부정적 영향에 유의한 조절 효과를 보여 주고 있다. 감정 노동의 연구에 있어서 고객의 부정적 감정 유발이 공정하게 지각되는지에 대한 연구는 찾아볼 수 있으나[27], 감정 노동을 경험하는 개인의 공정성 지각의 역할에 대한 탐색은 아직 부족한 실정이므로[28] 앞으로도 많은 연구가 필요하다 할 수 있다.

또한 문제 중심 스트레스 대처의 조절 효과를 검증함으로써 실무적으로 감정 노동의 부정적 영향을 완화할 수 있는 방안을 제시하였다. 감정 노동의 부정적 영향에 대한 지각이 필요함과 동시에 감정 노동으로 유발된 스트레스 완화를 위한 구체적인 대책이 필요하다. 특히 서비스직 종사자의 감정 노동 스트레스는 사회적인 이슈가 될 정도로 심각한 수준이다. 조직은 표현 규칙의 전달과 규칙 설정에 있어 구성원의 참여를 증가시킴으로써 공정성 지각을 높이고, 적극적인 스트레스 완화 방법으로 문제 중심 스트레스 대처 스킬을 교육함으로써 생산성을 높이고 이직률을 낮출 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점 및 앞으로의 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 횡단적 연구이기

때문에 감정 노동, 직무 스트레스와 결과 변인들 간의 인과적 관계를 강하게 논할 수는 없다. 예를 들어, 감정 노동으로 인해 유발된 직무 스트레스를 경험하고 있는 개인은 또다시 감정 조절을 해야 하는 상황이 닦혔을 때, 감정 조절이 더욱 어렵게 되고 감정 노동의 부정적 영향이 더 심해질 수 있다. 또한 본 연구의 관심은 아니었으나, 감정 노동 종사자의 이직 과정에 있어 구체적인 설명을 더할 수 있을 것이며 추후 연구에서 종단적인 연구로 검증할 필요가 있다.

둘째, 감정 노동의 부정적 영향을 완화할 수 있는 방안으로서 다양한 관점의 연구가 필요하다. 본 연구에서 살펴본 개인 수준의 공정성 지각이나 스트레스 대처 등도 유의미한 조절 요인이 될 수 있지만, 이는 개인 수준의 조절 변인으로서 장기적으로 스트레스 완화의 효과가 있을지에 대해서는 종단적인 연구와 반복적인 검증이 필요하다. 이 외에 조직 수준에서 고려해 볼 수 있는 조직 문화, 표현 규칙 등의 영향이나 고객과의 상호작용을 감정 노동 프로세스에 포함함으로써 실제로 구성원에게 도움을 줄 수 있는 방안을 유추해 볼 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 살펴본 표현 규칙의 공정성, 문제 중심 스트레스 대처와 같은 조절 변수 이외에 추가적 조절 변수에 대한 고려가 필요할 것이다. 본 연구에서는 선행 연구를 기반으로 성별, 근속연수가 감정 노동 정도에 영향을 미칠 수 있을 것이라 보고 통제변수로서 활용하였지만, 향후 연구에서는 감정 노동과 성별, 근속연수의 상호작용 효과를 살펴보는 것 또한 중요한 의미를 가질 것이라 예상된다.

넷째, 감정 노동과 직무 스트레스에 영향을 미칠 수 있는 추가적 통제 변수에 대한 고려가 필요하다. 본 연구에서는 성별과 근속기간, 그리고 긍정적, 부정적 정서 성향을 통제 변수로 설정하였다. 이는 기존의 감정 노동 연구에서 제안하는 유의미한 통제 변수로 볼 수 있으나, 이 외에도 감정 노동 형태, 작업 숙련도, 업무 환경 등에 따라 감정 노동을 행하는 정도나 감정 노동을 통한 직무 스트레스에 대한 지각 정도에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 그러므로

추후 연구에서는 좀 더 확장된 범위의 통제 변수를 고려해야 할 것이다.

통계청의 조사 결과에 따르면 전체 취업 인구 중 서비스업 취업 인구가 63.6%에 이르고 있고, 여성 취업 인구 74.4%가 서비스업에 종사하고 있다고 한다[1]. 고객과 상호작용하고 있는 서비스직 종사자들이 조직 행위 연구에 있어서 중요한 대상인 것이다. 이들의 감정 노동은 분명 개인과 조직에 해를 끼칠 수 있는 직무의 단면이나 결국 개인과 조직이 원하는 목표점이 동일하기 때문에 관심을 가지고 부정적 영향을 완화할 수 있는 방안을 찾는 것은 학문적, 실무적으로 큰 의의를 가질 것이라 생각된다.

참 고 문 헌

- [1] 통계청, 경제활동 인구조사, 2006.
- [2] Abraham, R., "Emotional dissonance in organizations : Antecedents, consequences, and moderators," *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, Vol.124(1998), pp. 229-246.
- [3] Abraham, R., "The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover," *The Journal of Psychology*, Vol.133, No.4(1999), pp.441-455.
- [4] Aiken, L.S. and S.G. West, *Multiple Regression : Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA : Sage. 1991.
- [5] Alloy, L.B. and C.M. Clements, "Illusions of control : Invulnerability to negative affect and depressive symptoms after laboratory and natural stressors," *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.101(1992), pp.234-245.
- [6] Amirkhan, J.H., "A factor analytically derived measure of coping strategy indicator," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.59(1990), pp.1066-1074.
- [7] Ashforth, B.E. and R.H. Humphrey, "Emotio-

- nal labor in service roles : The influence of identity," *Academy of Management Review*, Vol.18(1993), pp.88-115.
- [8] Bagozzi, R.P. and J.R. Edwards, "A general approach for representing constructs in organizational research," *Organizational Research Methods*, Vol.1(1998), pp.45-87.
- [9] Bandalos, D.L., "Assessing Sources of Error in Structural Equation Models : The Effects of Sample Size, Reliability, and Model Misspecifications," *Structural Equation Modeling*, Vol.4(1997), pp.177-192.
- [10] Baron, R.M. 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(1986), pp.1173-1182.
- [11] Beehr, T.A. and J.E. Newman, "Job stress, employee, health and organizational effectiveness : A facet analysis, model and literature review," *Personal Psychology*, Vol.31, No.4(1978), pp.665-699.
- [12] Bentler, P.M., "Comparative fit indexes in structural models," *Psychological Bulletin*, Vol.107(1990), pp.238-246.
- [13] Bono, J.E. and M.A. Vey, "Toward Understanding Emotional Management at Work : A Quantitative Review of Emotional Labor Research," In N. Ashkanasy and C. Hartel (Eds.) *Understanding Emotions in Organizational Behavior*, Mahwah, NJ : Erlbaum. 2004.
- [14] Brayfield, A.H. and H.F. Rothe, "An index of job satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.35(1951), pp.307-311.
- [15] Brotheridge, C.M. and A.A. Grandey, "Emotional labor and burnout : Comparing two perspectives of people work," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.60(2002), pp.17-39.
- [16] Brotheridge, C.M. and R.T. Lee, *On the dimensionality of emotional labor : development and validation of the emotional labor scale, paper presented at the first conference on Emotions in Organizational Life*, San Diego, CA, 1998.
- [17] Brotheridge, C.M. and R.T. Lee, "Development and validation of the Emotional Labour Scale," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.76(2003), pp.365-379.
- [18] Browne, M.W. and R. Cudeck, "Alternative ways of assessing model fit," In K.A. Bollen and J.S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp.136-162), Newbury Park, CA : Sage Publication, 1993.
- [19] Carver, C.S., M.F. Scheier, and J.K. Weintraub, "Assessing coping strategies : A theoretically based approach," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.56(1989), pp.267-283.
- [20] Colquitt, J.A., D.E. Conlon, M.J. Wesson, C. Porter, and K.Y. Ng, "Justice at the Millennium : A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research," *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, No.3(2001), pp.425-445.
- [21] Cranny, C.J., C.P. Smith, and E.F. Stone, *Job satisfaction : How people feel about their jobs and how it affects their performance*, New York : Lexington Books, 1992.
- [22] DeShon, R.P., K.G. Brown, and J.L. Greenis, "Does self-regulation require cognitive resources? An evaluation of resource allocation models of goal setting," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81(1996), pp.595-608.
- [23] Diefendorff, J.M. and E.M. Richard, "Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions," *Journal of Applied Psycho-*

- logy, Vol.88(2003), pp.284-294.
- [24] Ekman, P., *Cross-cultural studies of facial expression. Darwin and facial expression : A century of research in review.* New York : Academic, 1973.
- [25] Folkman, S. and R.S. Lazarus, "An analysis of coping in a middle-aged community sample," *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.21(1980), pp.219-239.
- [26] Grandey, A.A., "Emotion regulation in the workplace : A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1(2000), pp.95-110.
- [27] Grandey, A.A., D.N. Dickter, and H. Sin, "The customer is not always right : customer aggression and emotion regulation of service employees," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25(2004), pp.1-22.
- [28] Grandey, A.A., G.M. Fisk, and D.D. Steiner, "Must 'Service with a smile' be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees," *Journal of Applied Psychology*, Vol.90, No.5(2005), pp. 893-904.
- [29] Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham, and W.C. Black, *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle, NJ : Prentice Hall, 1998.
- [30] Hochschild, A.R. *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA : University of California Press, 1983.
- [31] Jones, R.G. and R.G. Best, *A further examination of the nature and impact of emotional work requirements on individuals and organizations.* Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Vancouver, British Columbia, 1995.
- [32] Judge, T.A., J.E. Bono, and E.A. Locke, "Personality and job satisfaction : The mediating role of job characteristics," *Journal of Applied Psychology*, Vol.85(2000), pp.237-249.
- [33] Justice, D.B., R.S. Gold, and J. Klein, "Life events and burnout," *Journal of Psychology*, Vol.108(1981), pp.219-226.
- [34] Klein, R.B., *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.), New York : The Guilford Press, 2005.
- [35] Kruml, S.M. and D. Geddes, "Catching fire without burning out : is there an ideal way to perform emotional labor?," in N.M. Ashkanasy, C.E.J. Hartel and W.J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the Workplace : Research, Theory, and Practice*, Quorum Books, Westport, (2000a), pp.177-188.
- [36] Lambert, L.S., J.R. Edwards, and D.M. Cable, "Breach and fulfillment of the psychological contract : A comparison of traditional and expanded views," *Personnel Psychology*, Vol. 56(2003), pp.895-934.
- [37] Lazarus, R.S., *Emotion and adaptation.* London : Oxford University Press, 1991.
- [38] Lazarus, R.S. and R. Launier, "Stress-related transactions between person and environment," Im L.A. Pervin and M. Lewis(Eds.), *Perspective in interactional psychology*, New York : Plenum, (1978), pp.237-328.
- [39] Lazarus, R.S. and S. Folkman, *Stress, Appraisal and Coping.* New York : Springer Publishing Company Inc, 1984.
- [40] Lee, R.T. and B.E. Ashforth, "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81(1996), pp.123-133.
- [41] Lindquist, C.A. and J.T. Whitehead, "Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers : Perceptions and causal factors," *Journal of Offender Services*,

- Counseling and Rehabilitation*, Vol.10(1986), pp.5-26.
- [42] Mitchell, R.E., R.C. Cronkite, and R.H. Moos, "Stress, coping and depression among married couples," *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.92(1983), pp.433-438.
- [43] Mobley, W.H., *Employee turnover : Causes, consequences, and control*. Reading, MA : Addison-Wesley, 1982.
- [44] Parker, D.F. and T.A. DeCotiis, "Organizational determinants of job stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32(1983), pp.160-177.
- [45] Pugh, S.D., M. Groth, and T. Gennig-Thurau, "Willing and able to fake emotions : A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being," *Journal of Applied Psychology*, Vol.96(2011), pp. 377-390.
- [46] Rafaeli, A. and R.I. Sutton, "Expression of emotion as part of the work role," *Academy of Management Review*, Vol.12(1987), pp.23-37.
- [47] Schaubroeck, J. and J.R. Jones, "Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21(2000), pp.163-183.
- [48] Watson, D., *Mood and temperament*. New York : Guilford Press, 2000.
- [49] Wright, T.A. and D.G. Bonnett, "The contribution of burnout to work performance," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18 (1997), pp.491-499.
- [50] Wright, T.A. and R. Cropanzano, "Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol.83(1998), pp.486-493.
- [51] Zapf, D., C. Seifert, B. Schmutte, H. Mertini, and M. Holz, "Emotion work and job stressors and their effects on burnout," *Psychology and Health*, Vol.16(2001), pp.527-545.
- [52] Zohar, D., "The justice perspective of job stress," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.16(1995), pp.487-495.