

감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향에 대한 행복감의 매개 효과와 사회적 지지의 조절된 매개 효과 : 면세점 판매사원 대상 연구

최정우 (가톨릭대학교 상담심리대학원)¹⁾ 정승철 (가톨릭대학교 심리학과)²⁾

국문 요약

본 연구에서는 서울 한 시내 면세점에 근무하고 있는 판매종사자들 323명을 대상으로 하여 그들의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향을 '사회적 지지'를 통한 '행복감'의 매개된 조절 효과를 중심으로 살펴보았다. 또한 감정 노동, 이직 의도, 행복감 및 사회적 지지 등의 변인 간의 관계를 연구하고 이에 활용된 연구모형을 검증하기 위하여 SPSS 22.0과 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16.3)를 사용하였다. 이 연구에서 도출한 몇 가지 주요 내용을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 여러 변인 간 상관분석을 실시한 결과 감정 노동은 이직 의도와는 유의미한 정적(+상관관계를 행복감 및 사회적 지지와는 유의미한 부적(-) 상관관계를 지니고 있음을 확인하였다. 둘째, 감정 노동과 이직 의도와의 관계에 있어서 행복감의 매개 효과를 확인하였다. 셋째, 감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치는 과정에 있어 행복감은 매개변수의 역할을 하고 사회적 지지는 매개변수에 조절 효과를 가지고 있음을 확인할 수 있었다. 넷째, 사회적 지지의 조절 효과는 감정 노동수준이 낮을 때보다 감정 노동수준이 높을 때 더욱 큰 효과를 지니고 있음을 확인할 수 있었다.

이러한 연구 결과들을 바탕으로 연구의 시사점, 면세점 판매종사자들의 감정 노동으로 인한 이직 의도를 낮추기 위해 제언 및 연구의 한계점 등을 제시하였다.

■ 중심어: 감정 노동, 정서 노동, 이직 의도, 번영, 사회적 지지, 행복, 조절된 매개

I. 서론

최근 한 실태조사에 따르면 감정 노동자 10명 가운데 7명은 고객으로부터 성희롱을 당하거나 욕설을 들은 경험이 있는 것으로 나타났다. 이처럼 고객을 맞이하는 최전선에 있는 감정 노동자들은 매일매일 자신의 실제 감정과는 다른 감정을 보여줘야 한다. 이처럼 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 감정을 표현해야 하는 감정 노동자들은 자신의 감정을 솔직히 보여줄 수 없는 매우 아이러니한 상황에 놓여있다. 이는 면세점에서 근무하고 있는 많은 판매종사자에게도 마찬가지이다. 감정 노동은 면세점 판매종사자들에게 매우 심각한 수준의 스트레스와 우울증을 흐리게 일으키는 주요 요인 중 하나로 작용하고 있다. 이러한 상황을 고려해 볼 때

1)저자: 가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학 전공 sogangbest@naver.com

2)교신저자: 가톨릭대학교 사회과학부 심리학 전공 parisjung@catholic.ac.kr

· 투고일: 2022-01-27 · 수정일: 2022-02-28 · 게재확정일: 2022-03-13

이는 결국 판매종사자들의 감정 노동수준을 증가시켜 그들의 이직 의도를 증가시키는 가능성에 관한 연구가 필요함을 방증한다. 이러한 상황에서 면세점 판매종사자들이 경험하게 되는 감정 노동이 그들의 이직 의도에 어떠한 영향을 끼치고 있는지 살펴보고자 한다. 본 연구에서는 면세점 판매종사자들의 감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치는 과정에서 '행복감'의 매개변수 역할을 확인하여 보고 이 과정에서 '행복감'을 '사회적 지지'라는 변수를 통하여 조절할 수 있는지도 확인해보고자 한다. 설문 결과 도출 후 이를 해석하는 과정에 있어 IBM SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 기본적 통계분석을 하였다. 그리고 설문 응답자들의 기본적인 인구·통계학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency)을 하였다. 또한 감정 노동, 이직 의도, 행복감 및 사회적 지지의 기술적 통계치를 확인하였으며, 각 변인 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson 적률상관계수 값을 산출 및 활용하였다. 마지막으로 감정 노동과 행복감의 상호작용 효과를 파악하기 위해 다중 회귀 분석을 실시하였으며, 행복감을 통하여 사회적 지지가 조절의 역할을 수행하고 하는지를 검증하기 위해 SPSS 22.0과 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16.3)을 사용하여 조절된 매개 효과를 검증하였다. 본 연구는 다음과 같은 순서로 진행되었다. 먼저 제1장 서론 부분에서는 연구의 배경, 목적 및 연구 범위, 방법 등을 밝힌다. 제2장 이론적 배경에서는 연구에 사용되는 각 주요 변인들의 주요개념을 살펴보는 단계로써 감정 노동, 이직 의도, 행복감(변영) 및 사회적 지지 등의 개념, 선행연구 및 측정방법 등에 대해서 알아본다. 제3장 조사설계 단계에서는 연구모형, 가설 등을 소개하고 연구의 전체적 설계방법과 설문지 항목 등. 마지막 제4장 결론 부분에서는 실증분석의 결과와 연구의 시사점 등을 제시하고 끝으로 본 연구가 지니는 연구의 한계점을 설명한다.

II. 이론적 배경

2.1 감정 노동(Emotional labor)

2.1.1 감정 노동의 개념

처음으로 감정 노동이라는 용어를 사용한 학자는 바로 미국의 사회학자 Hochschild(1979)이다. 그는 '관리된 심장(The managed heart)'이라는 그의 저서에서 서비스 산업에 종사하는 사람들은 다른 산업에서 일하는 사람들과는 다른 형태의 감정적 노동을 하고 있음을 소개하고 있다. 이러한 감정적 노동은 기존의 육체적 노동과는 또 다른 형태의 노동으로서 실제 자신이 느끼고 있는 감정과는 다른 감정을 표현해야 하며 자신이 몸담은 조직에서 정해놓은 규칙이나 지침에 의해 진행되고 있음에 주목하였다. 이에 따르면 감정 노동은 감정관리의 특징적인 한 형태로서 감정 노동이란 결국 "외부에서 관찰이 가능한 표정과 행동으로 나타나는 느낌들에 대한 관리"로서 정의할 수 있다. 이러한 의미의 감정 노동은 종업원들의 감정을 관리하는 활동들이 개인의 영역을 벗어나 외부의 영역에서까지 거래 가능한 속성을 지니게 되는 교환가치의 특징을 추가로 지니게 됨으로써 일종의 상품처럼 사고 팔리는 노동 상품의 기능을 수행하게 된다. 또한 Antonio Negri와 Michael Hardt(2000)는 감정 노동과 유사한 표현으로 '정서적 노동(Affective labor)'이라는 표현을 사용하고 있다. 유통판매원, 항공기 승무원, 보험 외판원 등 서비스 산업에서 일하는 여성 근로자들이 가장 대표적 감정적 노동자라고 볼 수 있을 것이다. 이와 연관 지어 Hochschild는 백화점의 여성 판매원들을 가장 대표적인 감정 노동의 수행자라고 보고 있다. 한편 Grandey(2010)는 감정 노동은 "사업장의 근무규칙 중에서도 감정표현과 관련된 사항들을 준수하는 노력과 행위"라고 말하고 있다. 또한 강문실, 송병식(2008)은 "자신들이 실제로 경험하는 감정들과 자신들이 속한 사업장이나 근무처에서 요구되는 감정들이 서로 일치하지 않을 때 느끼게 되는 정서"라고 말하고 있다.

<표 2-1> 감정 노동에 대한 정의

출 처	정 의
Hochschild (1979)	외부에서 관찰이 가능한 표정과 행동으로 나타나는 느낌들에 대한 관리
Antonio Negri & Michael Hardt (2000)	감정 노동이란 일종의 '정서적 노동(Affective labor)'
Grandy (2010)	사업장의 근무규칙 중에서도 감정표현과 관련된 사항들을 준수하는 노력과 행위

※선행연구를 바탕으로 연구자가 재구성

2.1.2 감정 노동의 선행연구

감정 노동에 대한 몇 가지 선행연구결과를 살펴보면 다음과 같다. 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈(2012)이 '서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준' 연구에서 밝힌 주요 내용은 다음과 같다. 먼저 감정 노동 군에서의 각 변수의 상관관계를 살펴보면 직업불안정성은 직무요구도와 양(+)의 상관관계를 보였고 직무만족도는 직무 자율성과 음(-)의 상관관계를 보였다. 감정 노동 정도는 근무경력, 직무요구도, 우울 수준과는 양(+)의 상관관계를 직무 자율성과 직무만족도와는 음(-)의 상관관계를 보였다. 또한 감정 노동 군과 비 감정 노동군단의 직무 관련 요인 및 우울 수준의 차이를 살펴보면 감정 노동 군이 비 감정 노동 군보다 직업불안정성과 우울 수준이 통계적으로 유의하고 높았던 반면, 직무요구도와 직무 자율성, 직무만족도는 비 감정 노동 군보다 유의하게 낮았다. 한편 해당 연구의 감정 노동 군만을 대상으로 한 결과에서는 감정 노동점수와 직업불안정성의 정도가 높을수록 그리고 직무만족도가 낮을수록 우울수준은 증가하는 결과를 보여주었다. 즉 직업의 안정성이 낮을수록 직무만족도가 낮을수록 그리고 감정 노동점수가 높을수록 우울 수준이 높았다. 이에 따라 본 연구에서도 근무 경력에 따라 각 변인에 대해 통계적으로 유의한 차이를 보이는데 대해 살펴보기 위해서 근무경력을 3가지 그룹(1년 미만, 1년~3년, 3년 이상)으로 나누어 설문하였다.

2.1.3 감정 노동의 측정방법

감정 노동에 대한 특성들과 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 감정 노동을 측정하려는 방법으로 주로 Kay Hei-Lin Chu, Suzanne K.Murmann(2006), Hochschild(1983), Ashforth & Humphery(1993), Morris & Feldman(1996), Brotheridge & Grandey(2002) 및 Chu & Murrmann(2006)이 개발한 측정 도구들을 참고하였다. 그리고 해당 문항들을 크게 표면 행위와 내면 행위로의 2가지 하위수준으로 나누었다. 또한, 본 연구의 설문대상인 면세점 판매종사자들의 현실과 상황에 좀 더 부합하도록 일부 설문 항목들을 수정·보완하였음을 밝힌다. 설문에 사용된 측정척도로는 1점 "전혀 그렇지 않다", "2점 그렇지 않다", "3점 보통이다", "4점 그렇다", "5점 매우 그렇다"라는 리커트(Likert) 5점 척도로서 총 15문항으로 구성되어 있다. 또한, 구성된 문항의 신뢰도 값을 확인하기 위해 Cronbach α 계수를 사용하였다. 그 결과 .824로 .700을 넘는 만족할 만한 신뢰도 수치가 도출되었다.

2.2 이직 의도(Turnover intention)

2.2.1 이직 의도의 개념

이직 의도에 대한 개념을 살펴보도록 하자. 이직 의도란 종업원 스스로가 기존에 고용되어 있는 조직 또는 사업장으로부터 고용 관계를 스스로 파기하고 현재의 사업장을 떠나고자 하는 의도를 의미한다(Mayer&Allen, 1984;Mottaz, 1988; Iverson&Deery, 1992). 또한, 좀 더 간결한 정의를 살펴보면 이직 의도란 조직구성원

소속 조직을 스스로 떠나려는 의도이다(Bluedorn, 1982). 또한, Mobley는 이직 의도에 대해서 종업원의 선택적 측면에 초점을 맞추어 그 정의를 내리고 있는데 이직 의도란 현재 근무하고 있는 직장에 머무르는 것과 새로운 직장으로 이동하여 근무하는 것, 이 둘 중에서 한 가지를 결정하게 되는 단계라고 하였다. 즉, 새로운 대안이 현재 직장에 계속 남아서 근무하는 것보다 더 큰 나은 대안이라고 평가하고 고민하는 단계라고 이해할 수 있을 것이다(Mobley, 1997).

<표 2-2> 이직 의도에 대한 정의

출 처	정 의
Mayer&Allen, (1984) Mottaz, (1988) Iverson&Deery (1992)	이 종업원 스스로가 기존에 고용된 조직 또는 사업장으로부터 고용 관계를 스스로 파기하고 현재의 사업장을 떠나고 하는 의도.
Mobely (1997)	현재 근무하고 있는 직장에 머무르는 것과 새로운 직장으로 이동하여 근무하는 것, 이 둘 중에서 한 가지를 결정하게 되는 단계. 즉, 새로운 대안이 현재 직장에 계속 남아서 근무하는 것보다 더 큰 나은 대안이라고 평가하고 고민하는 단계.

*선행연구를 바탕으로 연구자가 재구성

2.2.2 이직 의도의 선행연구

이직 의도에 관한 선행연구 자료를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 김민주, 김진수(2006)의 연구조사는 국내 특급호텔의 호텔종업원을 대상으로 하고 있으며 역할 스트레스의 3가지 하위변수를 역할갈등, 역할 모호성 및 역할과 부하 등으로 정의하고 있다. 또한, 상관관계 분석에서 이러한 3가지 요소들은 소진의 하위차원 및 이직 의도와 정(+)의 상관관계를 맺고 있음이 확인되었다. 이직 의도에 관한 또 다른 선행연구를 살펴보고자 한다. 이수연(2007)의 감정 노동, 감정소진 및 이직 의도 간의 상관관계에 대한 연구 결과를 보면 감정 노동 결과로서의 감정소진의 정도가 높을수록 콜센터 상담직원의 이직 의도가 강한 것으로 나타났다. 또한, 감정소진이 해당 상담원의 이직 의도에 미치는 영향은 사회적 지원(상사지원, 동료지원)수준이 높을수록 낮을 것이라는 가설의 방향성은 검증되었다. (방향성은 모두 일치하였으나 통계적으로는 유의하지 못하여 결론 유보)

2.2.3 이직 의도의 측정방법

전술한 바와 같이 이직이란 특정 조직이나 집단에 소속되어 있는 개인이 스스로 조직원의 자격을 포기하고 조직 외부로 이동하는 행위를 말한다(Mobley, 1982). 이에 본 연구에서는 이직 의도 수준에 대한 측정을 위하여 본 연구에서는 Meyer & Allen(1990)의 설문 문항인 Organizational Commitment Questionnaire(OCQ)를 주로 사용하며 이외에도 정미경(2014), Cammann(1979), 곽상종(2009)의 일부 문항들을 활용하며 면세점 상황에 알맞게 일부에 추가적 수정·보완 등을 실시하였다. 이직 의도를 측정하기 위하여 본 연구에서는 총 5문항을 사용하고 있다. 이직 의도의 측정 문항들은 “다른 직장(브랜드, 다른 분야)에서 현 수준의 급여를 준다면 옮길 것이다”, “다시 직장을 선택할 기회가 주어진다면 현재 근무하는 브랜드를 다시 선택하지 않을 것이다”, “다시 직장을 선택할 기회가 주어진다면 현재 근무하는 면세점을 다시 선택하지 않을 것이다”, “다시 직장을 선택할 기회가 주어진다면 고객을 응대하는 일을 다시 선택하지 않을 것이다”, “직장을 옮긴다면(브랜드, 면세점, 새로운 일 등) 지금보다는 여건이 나아질 것이다” 등으로 구성되어 있다.

2.3 행복감(번영, Flourishing)

2.3.1 행복감의 개념

번영(Flourishing)은 행복감과 밀접한 관련한 개념으로서 한 개인이 조직 내부 또는 조직 외부에서 어떠한 수준의 목적성을 가지고 얼마나 큰 수준의 의미 있게 살아가는 것과 밀접한 연관성을 가지고 있다. 즉 이는

주관적 웰빙과 심리적 웰빙으로 나뉘어 있는 웰빙의 속성 중에서 심리적 웰빙과 더욱 깊은 연관이 있다고 할 수 있다(Ryan & Deci, 2001). 이 중 심리적 웰빙이란 개인의 발전, 주체성 및 환경에 대한 도전성, 변화 의지 등과 같이 기능성에 초점을 맞춘 개념이라고 할 수 있을 것이다. 이후 이러한 두 가지의 연관된 개념을 하나로 통합하여 번영을 설명하려고 하는 시도도 나타나고 있다(Diener, 2009). 이는 주관적 웰빙과 심리적 개념을 동시에 하나의 유사한 체계 내에서 통합하여 활용하려는 노력이다.

<표 2-3> 행복감(번영)에 대한 정의

출 처	정 의
Ryan&Deci, (2001)	개인의 발전, 주체성 및 환경에 대한 도전성, 변화 의지 등과 같이 심리적 - 기능성에 초점을 맞춘 개념
Diener (2009)	주관적 웰빙과 심리적 웰빙을 하나로 통합하여 느끼는 개인의 긍정적 정서 상태

*선행연구를 바탕으로 연구자가 재구성

2.3.2 행복감의 선행연구

김희진(2015)의 연구에 따르면 직무 스트레스는 행복감(번영)과 부적(-) 상관을 보였다. 즉 종업원이 직장에서 느끼는 직무 스트레스 수준이 증가할수록 개인의 행복감은 낮아짐을 의미하는 것이다. 그러므로 장시간을 대면하여 다양한 상황에서 고객들을 상대해야 하는 판매종업원들의 직무 스트레스나 직무소진과 같은 부정적 정서감이 행복감의 저하로 이어지는 수준을 감소시키려는 방법에 많은 관심을 기울여야 하는 이유이다.

2.3.3 행복감의 측정방법

판매 종사가 인지하는 번영의 측정을 위해서 Diener, Wirtz, Biswas-Diener, Tov, Kim-Prieto, Choi, Oishi(2009)가 만든 번영 척도(Flourishing Scale)를 Sovet, Park, Jung(2014)이 번안한 척도를 사용하고 있다. 총 8문항으로서 설문에 사용된 측정척도로는 1점 “전혀 그렇지 않다”, “2점 그렇지 않다”, “3점 보통이다”, “4점 그렇다”, “5점 매우 그렇다”라는 리커트(Likert) 5점 척도로서 총 8문항으로 구성되어 있다. “나는 의미 있고 중요한 삶을 살아간다”, “나는 나에게 중요한 활동들에 필요한 역량과 능력이 있다”와 같은 문항들로 구성되어 있다. 구성된 문항의 신뢰도 값을 확인하기 위해 Cronbach α 계수를 사용하였다. 그 결과 .922로 .700을 상회하는 높은 수준의 신뢰도 수치가 도출되었다.

2.4 조절된 행복감의 매개효과

2.4.1 매개효과의 정의

본 연구에서는 연구를 진행하면서 매개변수를 활용하고자 한다. 매개변수(Mediation)란 독립변수와 종속변수 간의 상관관계를 분석하면서 두 개 변수 간의 관계를 이어주는 변수를 말한다. 그리고 매개 효과(mediating effect)는 이러한 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 데 있어 제3의 새로운 변인이 두 변인 사이에서 이들의 관계를 매개하는 간접적인 효과를 지니는 것을 의미한다(Baron & Kenny, 1986).

2.4.2 조절된 매개효과

매개 효과와 유사한 개념으로서 조절된 매개 효과(Moderated mediation effect)라는 개념이 있다. 조절된 매개 효과란 전술한 매개변수가 종속변수에 영향을 미치는 단계에 있어서 기존의 매개변수에 새로운 조절 변인이 들어감으로써 결과적으로 종속변수에 영향을 미치는 상황을 발생시키는 경우를 말한다(James & Breff,

1984). 본 연구에서는 연구자의 연구 주제에 대한 현장(면세점)에서의 경험, 면세점 판매 종사들의 인터뷰 내용 및 관련 선행연구 자료들을 토대로 행복감이 감정 노동과 이직 의도 사이에서 매개역할을 함에 있어 ‘사회적 지지’가 행복감에 대해 유의미한 조절 역할을 할 것으로 예상하였다.

2.4.3 사회적 지지의 정의

사회적 지지에 대한 정의를 살펴보도록 하자. House(1981)은 사회적 지지에 대해서 개인에 대한 정보적인 도움, 정서적인 관심, 평가적인 지지 및 물질적 보상 등에 관한 내용을 포괄하고 있다고 하였다. 이에 대해서는 아래 표와 같이 정리해 두었다.

<표 2-4> 사회적 지지에 대한 정의

출 처	정 의	
House (1981)	정서적 지지	사랑, 애호, 감정공감과 같은 심리적 도움 제공
	물질적 지지	금전적 혜택 등과 같은 도움 제공
	평가적 지지	업무 진행에 대한 평가 제공
	정보적 지지	문제해결을 위한 경험, 노하우(Know-how), 기술, 지식 등 공유 및 제공

※선행연구를 바탕으로 연구자가 재구성

본 연구가 활용하고자 하는 독립변인, 종속변인들과 직접적인 관련성은 없지만 실제로 최근의 한 국내 연구에 의하면 정서조절곤란과 행복의 관계에서 사회적 지지의 매개효과가 나타났다. 즉 사회적 지지 수준이 높을수록 행복수준이 높아짐을 확인할 수 있었다. 또한 다른 국내 한 연구에 의하면 사회적 지지 하위 요소중 정서적 지지 및 정보적 지지는 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 주로 House의 기존 연구사례를 바탕으로 사회적 지지의 조절효과에 대해서 살펴보고자 한다.

2.4.4 사회적 지지의 선행연구

이영재(1995)의 선행연구조사결과에 따르면 사회적 지지는 우울 및 불안에 대하여 부적인(-) 상관관계를 지니고 있었고 자아존중감에 대해서는 정적인(+) 관계를 가지고 있었다. 또한 사회적 지지는 우울 및 불안에 직접적인 영향보다 자아존중감을 통한 간접적인 영향을 더 많이 주는 것으로 나타남으로써 사회적 지지가 자아존중감을 매개로 하여 우울 및 불안에 영향을 주고 있음을 보여주고 있음을 확인하였다. 그리고 불안에 대하여 가장 큰 영향을 주는 지지는 바로 정서적 지지였다. 이처럼 사회적 지지는 주로 자아존중감을 매개로 하여 조사대상자의 우울 및 불안에 대하여 부(-)적인 영향을 미치고 있었으며 특히 정서적 지지가 이 과정에서 가장 효과적인 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 그러므로 면세점 근무 환경을 통해 볼 때 우울, 불안의 정서가 이직 의도와 연관성을 예상되기에 본 연구에서 진행할 면세점 판매사원의 이직 의도에 감정 노동과 직무소진이 영향을 미치는 과정에 있어 사회적 지지중 정서적 지지 및 정보적 지지가 이직 의도에 부(-)적인 영향을 미칠 것임을 간접적으로 추론해볼 수 있었다.

2.4.5 사회적 지지의 측정방법

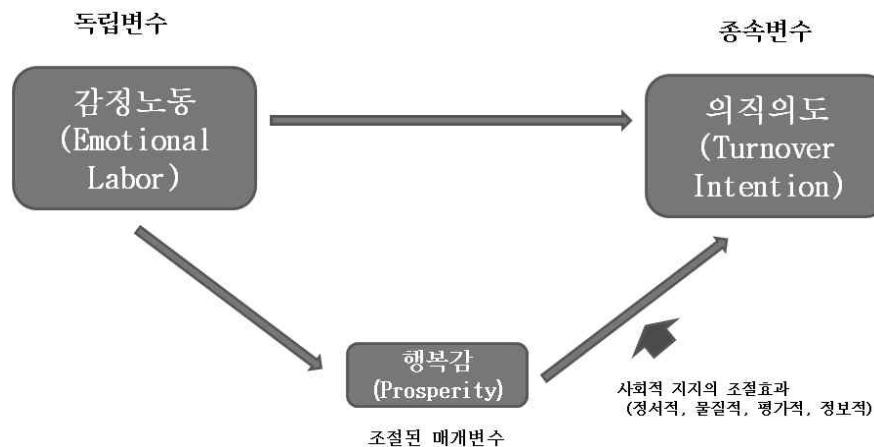
이에 본 연구에서는 사회적 지지수준에 대한 측정을 위하여 House(1981)의 선행연구자료에 언급되어 있는 설문문항들을 기초로 하고 이를 국내면세점 판매종사자들의 현실에 맞게끔 재조정하여 직무소진을 측정하려고 한다. 또한 이 과정에서 박지원(1985), 정미경(2014)의 설문항목들을 활용하였음을 밝힌다. 총 8문항으로서 설문문에 사용된 측정척도로는 1점 “전혀 그렇지 않다”, “2점 그렇지 않다”, “3점 보통이다”, “4점 그렇다”, “5점 매우 그렇다”의 리커트(Likert) 5점 척도로서 총 8문항으로 구성되어 있다. 구체적 설명문항으로는 “회사(브랜드, 면세점)에서 인센티브 등 금전적 혜택을 많이 제공하는 편이다”, “동료직원들은 내가 소중한 존재라는 사실을 자주

일깨워 준다”, “면세점 영업관리자들은 나에게 대한 솔직한 평가를 제공한다”, “동료직원들은 내가 어려운 상황에 직면했을 때 문제 해결을 위한 정보를 제공한다”와 같은 문항들로 구성되어 있다. 구성된 문항의 신뢰도 값을 확인하기 위해 Cronbach α 계수를 사용하였으며, 그 결과 .689로 .700을 넘는 신뢰도 수치는 아니었지만, 거의 근사한 수치가 도출되었다.

III. 가설 설정

3.1 연구 모형

본 연구에서는 면세점 판매종사자들의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 이 연구를 위해서 독립변수로서 감정 노동(Emotional labor)을 종속변수로서 이직 의도(Turn over intention)을 사용하고자 한다. 그 과정에서 행복감(번영, Prosperity)을 조절된 매개변수(Moderated mediation)을 활용하며 직무 소진의 조절효과를 살펴보기 위하여 사회적지지(Social support)를 조절변수로 하고 있다.



<그림 3-1> 연구 모형

3.2 연구 가설의 설정

전술한 바와 같이 본 연구에서는 면세점 판매직원의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 여러 연구들 가운데 서비스직 근로자를 대상으로 한 연구결과를 살펴보면 감정 노동은 직무요구도, 근무 경력 및 우울수준 등과는 양(+)의 관계를 보였고 한편 직무자율성 및 직무만족도와는 음(-)의 관계를 보였었다(김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈, 2012). 또한 콜센터 상담직원을 대상으로 한 연구결과에서는 감정 노동 수준이 높을수록 이직 의도가 강한 것으로 나타났다(이수연 2007). 이러한 선행연구결과들을 토대로 본 연구에서는 면세점 판매점 직원들을 대상으로 감정 노동수준과 이직 의도가 정(+)의 상관관계를 가질 것이라 예측하였다(가설 1). 한편 한 선행연구에서 직무스트레스 수준은 번영(행복감)과 부적인(-)상관관계를 보였다 (김희진, 2015). 이에 본 연구에서는 직무스트레스 대신 감정 노동을 변수로 활용하여 감정 노동과 행복감의 부적인(-) 상관관계를 지니고 있을 것이라 예측하였다(가설 2). 또한 국내 한 연구에 의하면 사회적 지지의 특정 하위요인(정서적 지지, 정보적 지지)은 이직 의도와 부의(-) 상관관계를 지니고 있는 것으로 나타났다. 이에 따라 본 연구에서는 감정 노동과 사회적 지지에서의 관계를 살펴보고자 한다(가설 3). 마지막으로 연구자의 면세점 관련 근무경험, 판매종사자들과의 인터뷰 등을 통하여 면세점 판매직원의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 모델에

있어 행복감(번영)의 매개효과를 확인해보고 더 나아가 사회적 지지의 조절된 매개효과를 검증해보고자 한다 (가설 4,5,6).

가설 1. 감정 노동은 이직 의도와 정(+)의 상관관계를 가질 것이다.

가설 2. 감정 노동은 행복감과 부(-)의 상관관계를 가질 것이다.

가설 3. 감정 노동은 사회적 지지와 부(-)의 상관관계를 가질 것이다.

가설 4. 감정 노동과 이직 의도와의 상관관계에서 행복감은 매개변수로서 작용할 것이다.

가설 5. 감정 노동이 행복감에 영향을 미치는 과정에 있어 사회적지지는 조절효과를 한다.

5-1 사회적 지지의 조절효과는 감정 노동수준이 높을 때 더욱 큰 효과를 가진다.

가설 6. 감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치는 과정에 있어 행복감은 매개변수로서의 역할을 하고 사회적 지지는 이 매개변수에 조절효과를 가진다.

3.3 조사 대상 및 방법

본 연구의 실증분석을 위하여 현재 서울 S시내 면세점에서 근무하고 있는 판매종사자 402명을 대상으로 설문을 실시하였고 이중 유효하다고 판단되는 323명의 응답기록을 가지고 연구를 진행하였다. 이에 사용된 방법은 설문지법이며 연구 조사기간은 2017년 9월 1일부터 9월 30일이다. 또한 자가보고식(Self-Reporting)의 설문지형태로 진행되었다. 다음은 본 연구의 설문에 사용된 각 설문항목들에 대한 설명이다. 감정 노동, 이직 의도, 행복감 및 사회적 지지 등 총 4가지에 대한 내용이고 Likert 5점 척도를 사용하였으며 각 항목별 문항수는 감정 노동 15문항, 이직 의도 5문항, 행복감 8문항 및 사회적 지지 8문항 등 총 36문항으로 구성되어 있다.

<표 3-1> 설문지 항목별 문항출처

변인	문항수	문항출처	척도
감정 노동 (독립변수)	15	Ashforth & Humphery(1993) Hochschild(1983), Brotheridge & Grandey.(2002), Morris & Feldman(1998), 성혜진(2003), 박종태(2014)	Likert 5점
이직 의도 (종속변수)	5	Mobley(1982), Becker(1992)	Likert 5점
행복감 (번영, 매개변수)	8	Diener, Wirtz, Biswas-Diener, Tov, Kim-Prieto, Choi, Oishi(2009) Sovet, Park, Jung(2014)	Likert 5점
사회적 지지 (조절변인)	8	House (1981), 박지원 (1985), 정미경 (2014)	Likert 5점

3.4 설문지 구성

설문지 구성은 <표 3-3>과 같이 크게 5가지 부분으로 나누어 구성하였으며, 인구 통계학적 특성을 제외한 모든 문항은 리커르트 5점 척도를 사용하여 조사하였다.

<표 3-2> 설문 항목의 구성

구분	설문항목	변수형태
I. 인구통계학적 요인	(성별, 연령, 학력, 근무카테고리, 전체 근무경력, 現 근무지 근무경력 직책 등)	명목형

II. 감정 노동	표면행위	1-10	연속형
	내면행위	11-15	
III. 이직 의도		1-5	연속형
IV. 행복감		1-8	연속형
V. 사회적 지지	금전적	1-2	연속형
	정서적	3-4	
	평가적	5-6	
	정보적	7-8	

3.5 자료 분석 방법

본 연구의 통계자료를 분석하기 위해서 SPSS 22.0과 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16.3)을 사용하였다. 그리고 통계처리에 사용된 주요 내용들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용된 모든 측정도구들의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach's α 계수 값을 활용하였다. 둘째, 감정 노동, 이직 의도, 행복감 및 사회적 지지의 기술적 통계치를 확인하였으며, 각 변인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson 적률상관계수 값을 산출 및 활용하였다. 셋째, 감정 노동과 이직 의도의 상관관계에 있어서 행복감의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS 22.0을 이용하여 다중회귀분석을 진행하였다. 또한 도출된 매개모형이 유의한지를 검증하기 위해 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16.3)을 이용하여 매개효과검증법(Bootstrapping)을 실시하였다. 넷째, 감정 노동과 행복감의 상호작용효과를 파악하기 위해 다중회귀분석을 진행하였으며, 또한 조절변인의 수준별 유의성을 검증하기 위해 엑셀을 이용하여 Simple slope를 계산하였다. 다섯째, 감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치는 과정에 있어 행복감을 통하여 사회적 지지가 조절을 하는지 검증하기 위해 SPSS 22.0과, SPSS PROCESS MACRO(V.2.16.3)을 사용하여 조절된 매개효과를 검증하였다.

IV. 분석 결과

4.1 인구·통계학적 분석

이 연구의 수행을 위해 실시한 설문조사 응답자의 인구 통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 설문에 참여한 응답자의 성별은 93.5%(302명)가 여자였으며, 남자는 6.5%(21명)이었다. 연령대는 30세 이하가 61.3%(198명), 31세~40세는 31.0%(100명), 41세~50세는 7.7%(25명)으로 30세 이하가 가장 많이 참여하였고 31세~40세, 41세~50세가 그 뒤를 이었다. 그리고 근무 카테고리 측면에서는 화장품 판매종사자들이 가장 많은 설문 조사의 비중을 차지하고 있으며(87.0%) 면세점 전체 근무 경력과 현재 근무중인 면세점에서의 근무 경력 모두 3년 이상이 가장 많은 설문조사 비중을 차지하고 있다. (각 53.9%, 43.0%). 또한 설문응답자들의 직급 측면에서는 다양한 직급의 판매종사자들이 이 본 설문조사에 참여하였으며 이를 좀 더 자세히 살펴보면 관리자급(매니저/부매니저) 23.5%(76명), 중간관리자 33.7%(109명), 기타(막내급, 알바 등)이 42.7%(138명)으로 구성되어 있다.

<표 4-1> 응답자 인구통계학적특성

		빈도(명)	%
성별	남성	21	6.5
	여성	302	93.5

연령	30세 이하	198	61.3
	31세~40세	100	31.0
	41세~50세	25	7.7
학력	고졸이하	31	9.6
	대재이상	284	87.9
	대학원이상	8	2.5
근무 카테고리	화장품·향수	281	87.0
	패션·악세사리	6	1.9
	시계·주얼리	36	11.1
전체 근무 경력	1년 미만	34	10.5
	1년~3년	115	35.6
	3년 이상	174	53.9
현재 근무 경력	1년 미만	64	19.8
	1년~3년	120	37.2
	3년 이상	139	43.0
직책	관리자급(매니저/부매니저)	76	23.5
	중간관리자	109	33.7
	기타(막내급, 알바 등)	138	42.7
합계	총계	323	100.0

4.2 연구 가설 검증

4.2.1 변인간 상관관계 분석

본 연구에서는 측정된 주요 변인들의 평균과 표준편차를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였으며, 변인들 간의 상관관계분석을 실시하였다. 결과는 아래의 표<4-2>에 제시되어있다.

<표 4-2> 변인간 상관관계분석

	감정 노동	행복감	사회적 지지	이직 의도
감정 노동	1			
행복감	-.473**	1		
사회적 지지	-.287**	.425**	1	
이직 의도	.403**	-.453**	-.363**	1
M	2.916	4.716	3.110	2.506
SD	0.490	1.046	0.508	0.802

감정 노동은 이직 의도($r = .403$)와 유의미한 정적인 상관($p < .01$)을 보였으며, 행복감($r = -.473$)과는 유의미한 부적인 상관($p < .01$)을 보였고, 조절변인인 사회적 지지($r = -.287$)와는 유의미한 부적인 상관($p < .01$)을 보였다. 이직 의도의 경우 행복감($r = -.453$)과 사회적 지지($r = -.363$)와 유의미한 부적인 상관($p < .01$)을 보였다. 마지막으로 행복감은 사회적 지지($r = .425$)와 유의미한 정적인 상관($p < .01$)을 나타냈다.

위의 결과를 통해 감정 노동은 이직 의도와 정적인 상관, 행복감과 사회적 지지와는 부적인 상관을 보인다는 것을 확인하였다. 따라서 가설 1인 “감정 노동은 이직 의도와 정(+의 상관관계를 가질 것이다.”, 가설 2인

“감정 노동은 행복감과 부(-)의 상관관계를 가질 것이다.”, 가설 3인 “감정 노동은 사회적 지지와 부(-)의 상관관계를 가질 것이다.” 는 모두 채택되었다.

4.2.2 감정 노동과 이직 의도의 관계에서 행복감의 매개효과

연구모형을 검증하기 위해 감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치는 관계에 있어서 행복감이 매개효과를 나타내는지 검증하기 위해 다중회귀분석을 시행하였다. 이를 위해 Baron & Kenny(1986)의 3단계 경로검증 방법을 사용하였다. 이 방법은 첫 번째 단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향이 유의한지 검증하고, 두 번째 단계에서 독립변수가 매개변수에 미치는 영향이 유의한지 검증하며, 마지막 단계에서는 독립변수와 매개변수가 동시에 존재할 때 종속변수에 미치는 영향이 유의한지를 검증하는 것이다. 마지막 단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력이 줄어든다면, 부분매개효과가 있음을 검증할 수 있으며, 영향력이 유의할 경우 완전매개효과가 있음을 확인할 수 있다. 아래의 표 <4-3>에서는 감정 노동과 이직 의도와 의 관계에서 사회적 지지의 매개효과를 검증하기 위한 Baron & Kenny의 검증 결과가 제시되어 있다.

<표 4-3> 감정 노동과 이직 의도의 관계에서 행복감의 매개효과

단계	예측변인	결과변인	β	R ²	R ² adj	F
1	감정 노동	이직 의도	.660***	.163	.160	61.578***
2	감정 노동	행복감	-1.005***	.224	.222	91.479***
3	감정 노동 행복감	이직 의도	.400*** -.259***	.250	.245	52.664***

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

분석 결과, 감정 노동은 종속변인인 이직 의도의 증가와 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다($\beta = .660, p < .001$). 이는 감정 노동을 많이 한다고 느끼는 사람일수록 이직 의도를 많이 느낀다는 것으로 해석할 수가 있다. 감정 노동이 이직 의도를 설명하는 수준은 16.3%였다. 또한 감정 노동이 행복감에 미치는 영향력을 확인한 결과, 감정 노동이 행복감에 미치는 영향이 유의함을 알 수가 있었다($\beta = -1.005, p < .001$). 이때 감정 노동이 행복감을 설명하는 설명력은 22.4%였다. 마지막 단계에서 독립변수인 감정 노동과 매개변수인 행복감이 매개변수인 이직 의도에 미치는 영향에 대해 분석을 실시하였다. 매개변수인 행복감은 이직 의도에 유의한 영향력($\beta = -.259, p < .001$)을 미치며, 매개효과가 있음을 볼 수 있었다. 독립변수인 감정 노동은 매개변수인 행복감을 통제된 상태에서도 이직 의도에 유의미한 영향을 미치며($\beta = .400, p < .001$), 부분매개효과를 보임을 나타냈다. 이는 감정 노동 수준이 높아지면 이직 의도 또한 높아지지만, 행복감이 이를 낮춰줌을 의미하며, 이때 이직 의도를 설명하는 설명력은 25%였다. 다음으로 위의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 과정에 있어 행복감의 매개효과가 통계적으로 유의한지를 확인하기 위해 SPSS MACRO V.2.16.3(2016)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 본 연구에서 지정한 Bootstrapping 표본 수는 10,000개였으며, 이를 95% 신뢰구간에서 간접 효과 계수의 하한 값과, 상한 값을 구하였다. 결과는 아래 표 <4-4>에 제시하였다.

<표 4-4> 행복감의 매개효과에 대한 Bootstrapping 결과

변수	매개효과 계수	Boot 표준오차	95% 신뢰구간	
			하한 값	상한 값
행복감	.1962	.0557	.0977	.3158

본 연구에서 독립변수가 감정 노동일 때 매개효과의 하한 값은 .0977, 상한 값은 .3158으로 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않음을 알 수가 있었다. 따라서 감정 노동과 이직 의도의 관계에서 행복감의 매개효과는 통계적으로 유의함을 알 수 있었다. 그러므로 가설 4인 “감정 노동과 이직 의도와의 상관관계에서 행복감은 매개변수로서 작용할 것이다.”는 채택되었다.

4.2.3 감정 노동과 행복감의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

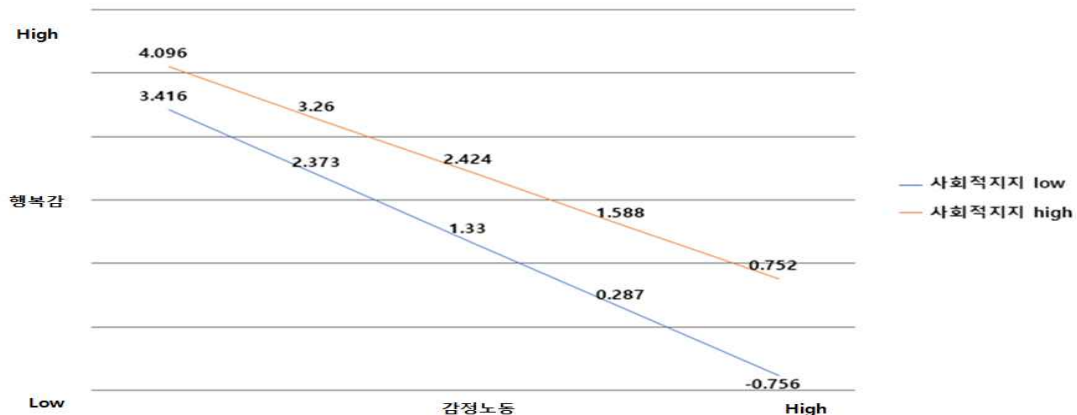
감정 노동과 행복감의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이 때 독립변인인 감정 노동과 조절변인인 행복감 관계에서 다중공선성을 방지하기 위하여 Aiken & West(1991)의 연구에서와 같이 평균중심화(Mean centering)을 실시하였다. 평균중심화를 실시한 두 변인 값의 곱을 상호작용 항으로 산출하였다. 첫 번째 단계에서 독립변인에 감정 노동과 사회적 지지를 투입하였고, 두 번째 단계에서는 독립변인에 감정 노동과 사회적 지지 그리고 두 변인의 상호작용 항을 투입하여 중다회귀분석을 실시하였다. 결과는 아래 표 <4-5>에 제시하였다.

<표 4-5> 감정 노동이 행복감에 미치는 영향의 사회적 지지의 조절효과

단계			β	R ²	ΔR^2
Step 1	감정 노동	→ 행복감	-.382***	.316	.316
	사회적 지지	→ 행복감	.317***		
Step 2	감정 노동	→ 행복감	-.381***	.330	.014
	사회적 지지	→ 행복감	.330***		
	감정 노동 x 사회적 지지	→ 행복감	.119*		

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

위의 표에서와 같이 상호작용 항이 투입됨으로써 .014의 R² 의 변화량을 가지고 왔고, 이는 통계적으로 유의하였다(p < .05). 즉 감정 노동이 행복감에 미치는 영향은 사회적 지지 수준에 따라 달라진다고 볼 수 있다. 따라서 가설 5인 “감정 노동이 행복감에 영향을 미치는 과정에 있어 사회적 지지는 조절효과를 한다.”은 채택되었다. 더 나아가 사회적 지지의 조절 효과를 보다 가시적으로 해석하기 위해 상호작용 항이 투입된 모형의 수치를 이용하여, 조절효과의 유의도를 확인하기 위해 엑셀을 이용하여 simple slope를 계산하여 조절그래프를 작성하였다. 그 결과는 그림 <4-1>에 제시하였다.



<그림4-1> 감정 노동과 행복감의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

위의 그림에서 보는 바와 같이 감동노동 수준이 높으면 행복감이 낮아짐을 확인할 수 있다. 구체적으로 살펴해보자면, 감정 노동 수준이 높을 때 사회적 지지가 높다면, 낮을 때보다 행복감 수준이 상대적으로 좁은 폭으로 낮아지는 것을 볼 수 있다. 이는 사회적 지지가 감정 노동 수준이 낮을 때와 높을 때 모두 조절변인으로 작용할 수 있지만, 감정 노동 수준이 높을 때 더욱 큰 효과를 가진다는 것을 의미한다. 가설 5-1인 “사회적 지지의 조절효과는 감정 노동수준이 높을 때 더욱 큰 효과를 가진다.”는 채택되었다.

4.2.4 행복감의 조절된 매개효과

앞선 분석들을 통해 감정 노동과 이직 의도의 관계에서 행복감의 매개효과, 그리고 감정 노동과 행복감 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 유의함을 확인하였다. 다음으로는 이 두 가지 효과를 결합한 조절된 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 분석을 실시하였다. 조절된 매개효과의 분석방법은 Hayes가 제시한 SPSS Macro V.3.26(2016)을 이용하였고, 결과는 표 <4-6>에 제시하였다.

<표 4-6> 조절된 매개효과 분석 결과

	결과변인: 행복감		
	비표준화계수		t
	β	표준오차	
상수	4.731	.049	95.786***
감정 노동	-.809	.102	-7.912***
사회적 지지	.679	.100	6.807***
감정 노동 x 사회적 지지	.432	.169	2.560*

	결과 변인: 이직 의도		
	비표준화계수		t
	β	표준오차	
상수	3.728	.204	18.252***
행복감	-.259	.043	-6.066***
감정 노동	.400	.091	4.422***

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

위의 표에 제시한 분석 결과에 따르면 감정 노동이 행복감에 유의미한 부적 영향($t = -7.912, p < .001$)을, 행복감 수준이 이직 의도에 유의미한 부적 영향($t = -6.066, p < .001$)을 주는 것을 알 수 있다. 또한 감정 노동과 사회적 지지의 상호작용 효과도 유의미하다는 것을 확인할 수 있다. 즉, 감정 노동은 행복감을 통해서도 이직 의도와 유의미한 관계를 맺을 수 있는데, 이러한 관계는 사회적 지지의 수준에 의해 조절된다는 것을 의미한다. 이러한 조절된 매개효과 모형의 통계적 유의성을 검증하기 위해 사회적 지지 점수의 평균과 표준편차 기준 \pm 수준에서 나타나는 간접효과의 유의미성을 Bootstrapping 방법을 활용하여 분석하였다. 결과는 아래의 표 <4-7>에 제시하였다.

<표 4-7> 사회적 지지의 수준에 따른 조절된 매개효과 모형검증

사회적 지지	조절변수의 각 수준별 조건부 간접효과			
	boot간접 효과	boot표준 오차	boot LLCI	boot ULCI
-1SD(-.5050)	.2658	.0582	.1680	.4033
행복감 M	.2093	.0470	.1276	.3159
+1SD(+.5050)	.1528	.0490	.0688	.2618

Bootstrapping 설정 수는 10,000번 이었으며, 신뢰구간은 95%였다. 그 결과 사회적 지지의 수준이 커질수록, 조건부 간접효과의 값이 점차적으로 감소하는 것이 확인되었다. (.2658, .2093, .1528). 행복감의 평균 수준(M) 및 $\pm 1SD$ (표준편차) 신뢰구간에 모두 0이 포함되지 않아 본 연구에서 진행한 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향에 행복감을 통한 사회적 지지의 조절된 매개효과 모형의 통계적 유의성이 확인되었다. 이는 감정 노동이 행복감의 매개를 통하여 이직 의도를 높임을 의미하며, 동시에 사회적 지지의 수준이 높아질수록 간접효과가 감소하는 것을 의미한다. 앞서 사회적 지지의 조절효과에서 사회적 지지가 높은 사람은 감정 노동이 낮은 수준에서 높은 수준으로 감에 따라 사회적 지지가 낮은 사람들과 차이가 더 크게 나타남을 확인할 수 있었다. 이는 감정 노동 수준에 따라 사회적 지지 수준이 조절변인으로서 작용되는 수준이 달라질 수 있음을 의미할 수 있다. 본 연구의 조절된 매개효과 모형에 적용하면, '감정 노동-행복감-이직 의도'의 과정에서 발생하는 간접효과의 크기를 사회적 지지가 감소시키는 결과를 보였다고 할 수 있다. 따라서 가설 6인 "감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치는 과정에 있어 행복감은 매개변수로서의 역할을 하고 사회적 지지는 이 매개변수에 조절효과를 가진다."는 채택되었다.

V. 결론

5.1 연구의 요약

본 연구에서는 지금까지 국내의 한 시내면세점에 종사하고 있는 판매종사자들을 대상으로 그들의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향 등을 살펴보았다. 그 과정에서 '행복감'이 매개변수로서의 역할을 하고 '사회적 지지'는 행복감이 매개변수로서의 역할을 함에 있어서 조절효과를 지니고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 주요 결과들을 바탕으로 다음의 주요 내용들을 정리하고자 한다. 첫째, 면세점 판매종사자들에 대한 감정 노동수준이 날로 증가하고 있다. 전술한 바와 같이 최근 면세점 업계는 매년 꾸준한 성장세를 유지하고 있다. 그에 비례하여 그곳에서 근무하고 있는 면세점 판매종사자들에 대한 감정 노동에 대한 관심과 그를 관리하려는 노력은 상대적으로 많은 보완이 필요해 보인다. 둘째, 감정 노동은 판매종업원들의 이직 의도에 정적인(+) 상관관계를 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 면세점 판매종사자 역시 선행연구자료에 나와 있는 다른 종업원(백화점, 병원 등)을 대상으로 한 연구자료와 마찬가지로 감정 노동의 수준이 높아질수록 이직 의도 수준 역시 상승함을 확인할 수 있는 내용이다. 면세점의 입장에서 보면 감정 노동의 수준을 경감할 수 있는 방법을 찾아내는 일이 매우 중요함을 다시 한번 강조할 수 있는 부분이다. 셋째, 감정 노동이 판매종업원들의 이직 의도에 영향을 미치는 과정에 있어 행복감은 매개변수로서의 역할을 하고 있었다. 감정 노동은 면세점 판매현장에서 발생하는 매순간 피하기 힘든 어찌면 완전히 제거하기 어려운 요인일 것이다. 왜냐하면 감정 노동이 발생하는 시점은 판매원 저마다 다를 것이며 그 강도 또한 저마다 다르게 느낄 수 있기 때문이다. 그러한 관점에서 볼 때 '행복감'이라는 요인은 감정 노동수준이 향상된 판매종사자에게도 이직 의도 수준을 정비례하여 상승하도록 하지 않는 효과적인 조절수단이 될 수 있을 것이다. 넷째, 판매종사들의 '행복감'이 매개변수로서의 역할을 함에 있어서 '사회적 지지'는 조절변인으로서의 역할을 하고 있었다. 즉 행복감을 증대시킴으로서 감정 노동 수준이 이직 의도수준을 증가시키는 수준을 감소시킬 수 있을 것으로 기대된다. 그리고 빠르게 변화하고 진행되는 면세점 판매 현장에서 판매종사자들의 행복감을 증대시키기 위해서 '사회적 지지'를 활용할 필요성을 확인할 수 있었다.

5.2 연구의 시사점

면세점 판매종사자들의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향에 대해 설문조사를 통해 연구를 진행한 결과를 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다. 첫째, 연구 결과를 통해 볼 때 감정 노동이 이직 의도에 영향을 미치고

있는 것으로 나타나고 있으므로 감정 노동이 이직 의도에 정의 영향(+)을 미치는 수준을 낮추기 위해서는 현실적으로 직무소진을 낮추는 관심과 노력이 매우 중요할 것이다. 왜냐하면 현실적으로는 감정 노동 자체를 낮추기가 쉽지 않은 상황이기 때문이다. 즉 자신의 감정을 숨기고 고객을 응대해야 하는 면세점 판매종사자들의 근무 여건상 감정 노동을 조절하기는 매우 어렵기 때문이다. 그러므로 감정 노동을 낮추는 대신 감정 노동과 이직 의도에서 매개역할을 하고 있는 '행복감'에 주목할 필요가 있다. 즉 행복감 수준을 조절함으로써 종속변수인 '이직 의도'에 다른 수준의 영향을 미칠 수 있을 것이라고 기대되기 때문이다. 그러므로 현실적으로는 행복감 수준을 조절할 수 있는 사회적 지지와 같은 방법들(정서적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지, 정보적 지지 등)에 대한 현실적 대책 마련이 더욱 실질적이고 효과적일 것이다. 둘째, 이렇게 면세점 판매 종사자들의 조절된 직무소진을 통해 그들의 이직 의도를 경감시킬 수 있게 된다면 다음의 2가지 좋은 효과가 예상된다. 먼저 우수 판매인력의 지속 확보를 통한 조직 경쟁력 강화이다. 기존의 우수한 판매 인력들의 풍부한 판매 경험, Know how, 판매스킬 등은 하루 아침에 습득되는 것이 아닐 것이다. 즉 이는 수많은 현장 경험과 근무시간 등을 통해 체득된 무형의 자산이며 만약 이직 의도 및 이직율이 상승할 경우 이러한 자산을 잃게 되는 것이라고 해도 과언이 아닐 것이다. 이직으로 이탈된 우수 판매 인력을 빈자리를 채우기 위해서 신규 인력들을 새로 투입 받고 재교육하는 경우 이를 위한 금전적 추가 비용이 발생할 뿐만 아니라 시간적 비용까지 발생하게 된다. 또한 이는 결국 판매경쟁력의 약화로 이어져 조직측면에서 많은 위험에 직면할 수 있는 가능성이 높아진다. 그러므로 이러한 점들을 감안시 우수 인력을 중심으로 한 조직내 인력들의 안정적 확보가 매우 중요하다. 다음으로는 판매인력들의 행복감 및 직무만족도 증대이다. 면세점 판매종사자들의 감정 노동 수준이 이직과 직결되지 않는 상황이라 할지라도 행복감과 직무만족도를 증대시킬 수 있는 방법이 있다면 이 역시 매우 의미 있는 현실적 적용방안이 될 수 있을 것이다. 왜냐하면 판매종사자들이 행복감을 더욱 많이 느끼면 느낄수록 그들은 더욱 행복해진 감정을 가지고 고객들을 더욱 행복하게 응대할 것으로 기대되기 때문이다. 이렇게 더욱 행복해진 고객들은 더욱 큰 만족감을 가지고 추가 구매, 재방문 등과 같은 긍정적 결과를 가져다 줄 가능성이 크다고 할 수 있을 것이다. 그러므로 조직전체의 경영 관점에서든 판매 종사자들의 근무 만족도 및 행복감 상승을 위한 노력이 매우 중요하고 현명한 방향이라는 점을 생각해볼 수 있다.

5.3 연구의 한계

본 연구는 면세점 판매종사자들의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향과 직무소진의 매개효과에 대해서 살펴보았다. 이러한 과정에서 다음과 같은 2가지 연구의 한계점을 제시하고자 한다.

첫째, 연구의 대상이다. 본 연구는 서울의 한 시내면세점 내국인 종사자 323명을 대상으로 한 설문조사결과를 바탕으로 하고 있다. 그러므로 내국인이외 중국인 판매사원을 대상으로 했을 경우 또는 시내면세점이 아닌 공항면세점 판매사원을 대상으로 했을 경우에는 그 조사결과가 달라질 수 있는 가능성을 내포하고 있다. 특히 최근에도 지속적인 신장세를 유지하고 있는 중국인 고객의 원활한 응대를 위하여 시내면세점 중국인 판매사원의 비중은 점점 증가하고 있으며 내국인 판매사원의 비중과 함께 주요 판매사원 국적이라 할 수 있다. 그러므로 내국인 판매종사자들에 대한 감정 노동뿐만 아니라 중국인 판매사원에 대한 깊은 관심과 특성 연구를 통한 그들의 근무환경개선에도 많은 노력을 기울여야 할 것이다. 둘째, 후속 연구의 어려움이다. 본 연구는 서울의 한 시내면세점에서 '17년 8월 현재 근무 중이었던 판매종사자들을 대상으로 한 설문조사결과를 바탕으로 하고 있다. 그러므로 이들이 시간이 흐름에 따라 감정 노동, 이직 의도, 행복감, 사회적 지지 등에 어떠한 인식의 변화를 가지는지에 대해 추적적인 연구수행이 어렵다. 예를 들어 동일한 설문 응답자가 현재는 행복감을 증가시키는 데에 있어 정서적 지지가 가장 중요하다고 생각하고 있는 반면 상황의 변화에 따라 미래의 특정시점에서는 정서적 지지가 아닌 물질적 지지나 평가적 지지가 더욱 중요하다고 인식되어 질 수 있을 것이다. 또한 날이 갈수록 오프라인 매장보다는 온라인 매장에서의 매출이 더 빠른 속도로 증가하고 있는 면세점 판매 환경

속에서 이것이 기존 오프라인 판매직원들의 감정 노동과 이직 의도에 어떠한 영향을 미칠지 예측하는 데에는 한계점이 있었다.

REFERENCE

- 강내희(1995), *백화점과 노동의 연애화, 공간, 육체, 권력*. 서울, 문화과학사.
- 강문실, 송병식(2008), “정서노동자의 직무스트레스 결정요인, 결과요인 그리고 조절요인에 관한 연구,” *한국인사관리학회학술대회발표 논문집*, 1-28.
- 국가인권위원회(2015), *유통업 서비스 판매 종사자의 건강권 실태조사결과*.
- 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈(2012), “서비스직 근로자의 감정 노동과 우울수준,” *대한산업의학학회지*, 12(3), 227-235.
- 김영조, 한주희(2008), “서비스직원의 감정 노동수행과 직무소진의 관계에 관한 연구,” *인사관리연구*, 32(3), 95-128.
- 김준환(2010), *감정처리 프로세스와 적응적 판매가 관계의 질 및 재구매 의도에 미치는 영향: 고객지향성의 조절효과를 중심으로*. 박사학위논문, 서울시립대학교 대학원.
- 네이버 지식백과 (2007). 감정 노동, emotion work, emotional labor. 선샤인 논술사전, 인물과 사상사.
- 박상영(2015), *자아탄력성과 사회적 지지가 조직유효성과 이직 의도에 미치는 영향*. 동방문화대학원대학교.
- 박윤희(2016), *면세점직원의 감정 노동이 직무소진과 이직 의도에 미치는 영향*. 석사학위논문, 세종대학교대학원.
- 박종원(2021), “요양병원 직원의 감정노동, 회복탄력성 등이 업무성과에 미치는 영향,” *벤처혁신연구*, 4(1), 39-50.
- 박지원(1985), *사회적 지지 척도개발을 위한 일 연구*. 박사학위논문, 연세대학교대학원.
- 박홍주(2006). 감정 노동, 여성의 눈으로 다시 보기. *인물과 사상*, 85.
- 서영석(2010), “상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료 분석 시 고려 사항,” *한국심리학회지: 상담 및 치료*, 22(4), 1147-1168.
- 손형준, 정승철(2019), “사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로,” *벤처혁신연구*, 2(1), 81-92.
- 안토니오 네그리·마이클 하트 (2011). *제국*. 서울, 이학사.
- 오성길(2012), *직무소진이 조직몰입과 이직 의도에 미치는 영향연구. 직무만족의 조절효과를 중심으로*. 석사학위논문, 송실대학교 대학원.
- 오종철, 안운석(2018), “콜센터 상담직원의 직무 특성이 이직 의도에 미치는 영향: 셀프리더십의 조절효과를 중심으로,” *벤처혁신연구*, 1(1), 145-164.
- 우석봉(2000), *호텔 종사원의 조직시민행동과 선행요인 및 직무성과 간의 관계에 관한 연구*. 박사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 이영자, 김태현(1999), “단독가구 노인의 스트레스와 우울감 - 사회적 지지의 완충효과를 중심으로,” *한국노년학*, 19(3), 79-94.
- 이은현, 김진선(2000), “사회적 지지의 효과 모델 및 통계분석방법에 관한 국내간호논문 분석,” *대한간호학회지*, 30(6), 1503-1520.
- 이지영, 정승철(2020), “PR실무자의 직무특성이 번영에 미치는 영향: 일의 의미와 직무열의의 이중매개효과 연구,” *벤처혁신연구*, 3(2), 129-145.

- 이환정(2014). *사회복지시설 종사자의 감정 노동이 이직 의도에 미치는 영향 연구: 직무소진의 매개효과를 중심으로*. 박사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 이현주,정승철(2021), “변화수용성과 번영 간 관계에서 변화 저항과 직무스트레스의 이중 매개효과.” *벤처혁신 연구*, 4(3), 89-108.
- 정승철(2017), “직무스트레스 요인이 번영과 직무 열의에 미치는 영향.” *벤처창업연구*. 12(2), 137-149.
- 정승철(2015), *PSRI: 심리사회적 위험요인 척도 개발 보고서*. 한국가이던스.
- 조종현(2018), “노인복지시설 종사자의 감정노동으로 인한 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향.” *벤처혁신 연구*, 1(2), 129-144.
- 진야핑(2016), *면세점 종업원의 감정 노동이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구*. 석사학위논문, 부산대학교 대학원.
- 탁진국,홍현숙,이강숙(2002), “사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인,” *예방의학회지*, 35(2),160-168.
- Allen, N. J., and J. P. Meyer(1990), The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18
- Arnold, H. J., and D. C. Feldman(1986), *Organizational Behavior*, McGraw-Hill Book Company
- Ashforth, B. E., and R. H. Humphrey(1993), “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity,” *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Barak, M. M., J. A. Nissly and A. Levin(2001).“An Atecedents to Retention and Turn-over Among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees : What can We Learn From Past Research? A Review and Meta Analysis,” *Social Service Review*, 626-661.
- Bluedorn, A. C.(1982). “A Taxonomy of Turnover” *Academy of Manegement Review*. 3. 11-21.
- Cammann, C., M. Fichman, D. Jenkins and J. Klesh(1979), *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire, Unpublished Manuscript*, University of Michigan.
- Cordes, C. L. and T. W. Dougherty(1993), “A Review and Integration of Research on Job Burnout,” *Academy of Management Review*, 18(4) ,621-656.
- Choi, H. J(2011), “Study on Structural Relationships of Coreself-evaluation, Job Satisfaction, Job Performance and Turnover Intention in the Hotel Industry,” *Journal OF Hospitality & Tourism Studies*, 13(3),168-186.
- Choi, H. J(2012), “A Study on Coreself-evaluation, Service Recovery Performance, Job Satisfaction and Turnover Intention among Hotel Front Line Staff,” *Korean Journal of Culinary Research*, 18(2), 118-133.
- Diener, E., D. Wirtz, D., R. Biswas-Diener, W. Tov, C. Kim-Prieto, D. Choi and S. Oishi(2009), *New Measures of Well-being. Assessing Well- being: The Collected Works of Ed Diener, Vol. 3.* New York, NY: Springer
- Grandey(2010), “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor,” *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild(1979), “Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure,” *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild(1983), *The Managed Heart*, Berkeley and Los Angeles, CA, University of California Press
- Hom, P. W., and R. W. Griffeth(1995), *Employee Turnover*. Cincinnati, OH: *South-Western College Publishing*

- House, J. S. (1981), *Work Stress and Social Support*, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Co.
- Kruml and Geddes(2000), "Exploding the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work," *Management Communication Quarterly*, 4(1), 8-49.
- Iverson, R. D. (1992). *Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision of the Price and Muller Model*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa.
- Negri, A and M. Heardt(2000), *Empire*, Cambridge, MA: HARVARD UNIVERSITY Press
- Morris, J. A., and D. C. Feldman(1996), "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Seligman, M. E. P(2002), *Authentic Happiness*, New York, Free Press.
- Steel, R. P.,and N. K. Ovalle(1984), "A Review and Meta-analysis of Research on the Relationship between Behavior Alliterations and Employee Turnover," *Journal of Applied Psychology*.
- Ryan, R. M., and E. L. Deci(2001), "On Happiness & Human Potentials : A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-being," *Annual Review of Psychology*, 57, 1069-1081.

Influence of Emotional Labour on Turnover Intention : Mediation Effect of Flourishing and Moderated Mediation Effect of Social Support

Choi, Jung-woo¹⁾

Jung, Sung-cheol²⁾

Abstract

On this study, we've analyzed Emotional labor's effect on turnover intention with mediation of flourishing and moderate of social support, targeting the 323 employees working in a downtown duty free store by using SPSS 22.0 and SPSS PROCESS MACRO(V. 2.16.3) to verify used study structure.

From this study, a few main things can be summarized as follow.

First, there is a positively relative relationship between emotional labor and turn over intention also negatively relative relationship between flourishing and social support after study. Secondly, It is founded out there is a mediation effect of flourishing between emotional labor and turn over intention. Thirdly, Flourishing works as mediator and social support is works as a moderator fact on flourishing. Fourthly, social support effect works better when emotional labor lever is higher.

Based on this result, we provide some implications, advices and limitations for alleviating turn over coming from emotion labor level of duty free working clerks.

Keyword: Emotional labour, Turnover intention, Flourishing, Social support, Happiness, Moderated mediation

1)Author, the Catholic University of Korea, Graduate school of Counseling: Organization Counseling, sogangbest@naver.com

2)Corresponding Author, Professor of department of Psychology, the Catholic University of Korea, Parisjung@catholic.ac.kr

저 자 소 개

- 최 정 우(Choi, Jung-woo)
- 가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학 석사 졸업, 국방부 소속 병영생활전문상담관 재직 중
<관심분야> : 직무 스트레스, 감정 노동, 이직 의도

교 신 저 자 소 개

- 정 승 철(Jung, Sung-cheol)
- 가톨릭대학교 심리학과 교수 (산업 및 조직심리학 전공)
- 프랑스 University of Paris 10, Ph.D.
<관심분야> : 인사 선발, 인사 평가, 직무스트레스, 경력개발