

정서적 불일치에 대한 귀인과 긍정적 기분이 정서조절 행위에 미치는 영향

김민수[†]

한양대학교 경영학과

김수희

이화여자대학교 경영학과

최근 경제사회에서는 서비스 산업이 매우 중요한 역할을 하고 있고(Zapf & Holz, 2006) 이에 육체나 지적 인 노동 외에도 정서를 매개로 하는 정서노동이 주목을 받고 있다(Grandey, 2000). 정서노동에 있어 핵심이 되는 것은 조직이 요구하는 정서 표현규칙과 자신이 느끼는 정서가 다를 때 발생하는 정서적 불일치를 해소하기 위한 정서조절행위(James, 1989)이며 이에 내면행위와 표면행위가 있다(Hochschild, 1983). 이 논문에서는 정서조절 행위의 선행요인으로 정서적 불일치에 대한 귀인과 긍정적 기분을 설정하였으며, 이 관계를 조절할 수 있는 변수로 표현규칙의 공정성에 대한 지각을 살펴보았다. 특히 이 논문에서는 정서노동이 개인 내 정서를 기제로 하고 있기 때문에 기존의 1회적이며 회고적인 방식의 설문 문항이 있다는 점을 제기하고(Hektner, Schmidt, & Csikszentmihalyi, 2007), 이 문제점을 해결하기 위해 경험표집방법(Experience sampling method, ESM)을 통해서 표본을 수집하였으며 위계적 선형모형으로 개인 내 변수(within-individual)와 개인 간 변수(between-individual) 간의 관계를 분석하였다. 국내 금융 서비스 업체 고객접점 근무 사원 39명을 대상으로 총 7일간에 걸쳐 수집한 273개의 응답을 분석한 결과 첫째, 내부귀인을 많이 하는 종업원은 내면행위를 많이 하며 외부귀인을 많이 하는 종업원은 표면행위를 많이 하였고, 둘째, 긍정적 기분은 정서조절 행위에 부적 영향을 미쳤다. 셋째, 표현규칙의 공정성에 대한 지각은 귀인과 정서조절 행위의 관계를 조절하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 연구결과들을 바탕으로 본 논문의 이론적, 실무적 시사점과 제한점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

주요어 : 정서노동, 정서적 불일치, 정서조절행위, 표현규칙의 공정성, 경험표집방법

[†] 교신저자 : 김민수, 한양대학교 경영학과, kimmin@hanyang.ac.kr, 02) 2220-2590

최근의 경제 사회에서는 서비스 산업이 매우 중요한 역할을 하고 있으며, 실제로 유럽 사회에서는 전 산업 종사자의 50% 이상이 서비스 업종에 종사하고(Paoli, 1997; Zapf & Holz, 2006) 우리나라의 경우도 전 산업 종사자의 60%가 넘는 인원이 서비스 업종에 종사하고 있다(통계청, 2007). 서비스 업종 종사자가 제공하는 것은 고객에 대한 서비스이며 서비스를 제공하기 위해 조직은 필수적으로 종업원에게 자신의 정서를 조절하도록 요구하고 있다(Hochschild, 1983). 기술의 발전으로 많은 기업들이 내놓는 제품들이 기능과 품질 면에서 균등화되고 있는 점을 감안했을 때 서비스업 종사자들이 제공하는 서비스의 질 자체가 기업의 경쟁력을 결정하는 중요한 요인이 되고 있다(신강현, 이랑, 허창구 및 김재연, 2006). 특히 조직에서 종업원이 가지는 정서가 종업원의 심리적, 육체적 건강 뿐만 아니라 직무 및 조직에 대한 태도, 직무 성과 등에도 유의한 영향을 미친다는 점이 밝혀졌으며, 이에 연구자들은 조직 현상에 대한 이해를 향상시키기 위해서 조직에서의 정서를 집중적으로 다루는 연구가 필요하다고 강조하고 있다(Ashforth & Humphrey, 1995; Briner, 1999; Fineman, 1993; Grandey, 2000; Muchinsky, 2000; Pugh, 2001; Rafaeli & Worline, 2001).

정서노동(emotional labor)은 육체적, 지적 노동 외에도 인간의 정서를 노동의 한 기제로 본 것이며 구성원이 자신의 직무의 일부분으로 조직에서 요구하는 정서를 표현하는 것을 말한다(Hochschild, 1983). 정서노동은 종업원들에게 자신의 정서 표현을 조절하도록 요구하여 고객이 바라는 정서를 만들어냄으로써 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치며, 조직의 성과뿐 아니라 정서노동을 수행하는 개인에게

도 영향을 미치게 된다(Tschan, Rochat, & Zapf, 2005; Zapf & Holz, 2006).

종업원이 느끼는 정서와 조직에서 표현을 요구하는 정서가 다를 때 이러한 차이가 정서적 불일치(emotional dissonance)를 유발하게 되는데, 이 때 개인은 정서적 불일치를 느낌에도 불구하고 조직의 표현 규칙(display rule)을 따르기 위해서 정서와 표현을 조절하는 정서 조절(emotional regulation)행위를 하게 된다(Grandey, 2000; Hochschild, 1983). 때문에 정서 조절 행위는 정서노동의 핵심이라고 볼 수 있으며, 이러한 정서조절 행위에는 크게 내면행위(deep acting)와 표면행위(surface acting)가 있다. 그러나 지금까지의 연구에서는 이 두 가지 행위의 선행요인을 함께 묶어 추출하는 경향이 두드러졌으며(Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1993), 두 행위 각각에 대한 구체적인 메커니즘에 대한 심층적인 연구는 아직 부족한 실정이다. 특히, 개인의 정서조절 행위의 선행요인을 탐구하기 위해서는 개인의 인지적인 평가 외에도 정서적 요소를 함께 고려해야 하며 이들과의 관계를 조절할 수 있는 환경의 맥락 요인도 함께 고려해야 할 것이다. 개인의 내면행위와 표면행위와 더불어 이러한 설명 요인들을 함께 고려함으로써 정서조절 행위의 보다 구체적인 메커니즘을 밝힐 수 있을 것이다.

본 연구에서는 이와 같이 정서조절 행위의 구체적인 메커니즘을 밝히기 위해서 정서노동을 측정하는 방법에서도 보다 적합한 표본 수집 방법을 채택하고자 한다. 정서는 개인의 인지적인 평가와는 달리 한 개인 내에서도 매일 변화하기 때문에, 개인의 과거 정서를 1회에 한해 측정하는 기존의 회고적 방법에서는 개인 내의 변화를 제대로 반영할 수 없게 된

다(Herkter, Schmidt, & Csikszentmihali, 2007; Miner, Glomb, & Hulin, 2005; Weiss & Cropanzano, 1996). 따라서 본 연구에서는 다수의 사건 발생 시점에 표본을 수집하는 경험표집방법(Experience Sampling Method, ESM)을 사용할 예정이며 각각의 변수 간에 수준 차이가 있기 때문에 이러한 수준 차를 설명할 수 있는 위계적 선형모형을 분석방법으로 사용하고 자 한다.

정서노동에서 정서조절 행위의 의미

정서노동은 Hochschild(1983)가 가장 먼저 '봉급을 위해서 정서를 조절하는 것'이라고 정의 내린 이후 많은 학자들에 의해서 다양하게 정의되었으나 최근 Grandey(2000)가 '조직의 목표를 달성하기 위해 정서와 표현을 조절하는 과정'으로 정리하여 정의한 바 있다. 오늘날 대부분의 서비스 조직에서는 종업원에게 긍정적인 정서를 표현할 것을 요구하고 있지만, 종업원은 항상 긍정적인 정서만을 느낄 수는 없기 때문에 조직의 표현규칙과 종업원이 느끼는 정서에 차이, 즉 정서적 불일치가 유발될 수밖에 없다(Brotheridge & Grandey, 2003; Hochschild, 1983, 이주일과 민경환, 1999). 정서적 불일치란 개인이 경험한 정서와 표현해야 하는 정서 간에 차이가 있는 불일치 상태를 말하며 이러한 차이가 오래 유지되면 종업원에게 긴장과 스트레스를 유발한다. 서비스 조직에서 종업원들은 끊임없이 고객을 응대해야 하는 업무 역할을 가지고 있기 때문에 끊임없이 정서적 불일치를 해소하기 위한 노력을 하게 되며 이에 따라 정서조절 행위를 하게 되며(Grandey, 2003) 이와 같은 정서조절 행위와

말로 정서노동의 핵심이라고 볼 수 있다. 때문에 이 연구에서는 정서조절 행위를 종속변수로 두고자 하며 이에 대한 자세한 설명이 필요할 것이다.

정서 조절의 과정은 Gross(1998)의 투입-산출 모델을 통해 설명할 수 있다. 정서 조절은 투입-산출 과정에 있어서 어떤 요소에 초점을 두고 조절하는가에 따라 선행요인 중심(antecedent-focused) 정서 조절과 반응중심(response-focused) 정서 조절로 나눌 수 있다. 선행요인 중심 정서조절은 적절한 정서를 표현하기 위해서 상황에 대한 지각을 바꾸거나 혹은 상황 자체를 수정하려고 하는 것을 말하며, 반응중심 정서 조절은 상황에 대한 자신의 반응과 관련된 정서적 표현을 조정하는 것이다. 조직 내 개인이 선행요인을 중심으로 행동할 것인가, 반응을 중심으로 행동할 것인가를 결정하고 나면 이를 행위로 표현하게 되는데 Grandey(2000)에 따르면 선행요인 중심 정서조절은 내면행위에, 반응중심 정서조절은 표면행위에 상응한다고 한다. 선행요인에 변화를 줘서 내적 정서 상태를 수정하는 방식으로 표현규칙을 따르는 내면행위는 진실로 표현규칙에 상응하는 정서를 느끼고자 노력하여 이를 행위로 표현한 것이며 종업원들이 조직에 대해서 좋은 태도를 가지고 있다는 것을 보여주기 때문에 정서노동 유형 중에서도 "좋은 신념(good faith)"으로 불린다. 반면 표면행위는 고객의 반응에 초점을 맞춰 겉으로 보이는 표현만을 수정하는 것으로 실제로는 느끼지 않는 정서를 표현하는 것이며 자신의 정서를 위장하여 고객을 속이는 것으로 보기 때문에 "나쁜 신념(Bad faith)"으로 불린다(Rafacli & Sutton, 1987). 많은 연구들은 내면행위와 표면행위 모두 처음에 느낀 정서와는 다른 정서를

표현하는 거짓 정서이며 둘 다 노력을 필요로 하는 것은 사실이지만, 내면 행위만이 "좋은 신념"을 가지고 내부의 정서 경험을 수정하여 조작하게 되는 보다 적극적인 정서 표현 행위라고 보고 있으며 표면행위와는 정서 표현 이외에 다른 의도를 가지고 있다고 간주하고 있다(Ashforth & Humphrey, 1993; Cote, 2005; Gross & John, 2003). 따라서 내면행위와 표면행위는 분명히 다른 메커니즘을 가지고 있는 개별적인 행위로 간주할 수 있다.

앞서 언급한 것처럼 종업원이 조직이 원하는 표현규칙에 상응하는 정서를 느끼지 못해서 정서적 불일치가 발생했을 때 종업원은 내면행위나 표면행위를 통한 정서조절을 해야만 한다. 내면행위를 하는 종업원은 고객에게 정서를 표현하기 이전에 선행요인을 중심으로 정서조절을 하여 조직이 요구하는 정서를 진심으로 느끼고자 다른 상황을 떠올리거나, 상황에 대한 인식을 달리함으로써 정서적 불일치를 미리 해소하게 된다. 때문에 정서를 표현한 순간에는 표현한 정서와 표현규칙, 그리고 느끼고 있는 정서가 일치하게 되는 것이다(Zapf et al., 1999). 내면행위는 종업원이 자신의 직업과 자신을 동일시하고 자신의 역할을 잘 받아 들였기 때문에 나타나는 것이므로, 고객에게 좋은 인상을 주어 향후 조직 성과에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 반면 표면행위를 하는 종업원의 경우 반응중심 정서조절을 통해 겉으로 보이는 표현만을 바꾸려고 노력했기 때문에 정서적 불일치는 해소되지 못하고, 따라서 고객에게 표현한 정서가 조직이 요구하는 표현규칙과 같을 수는 있지만 종업원 스스로가 내적으로 느끼고 있는 정서는 여전히 달라서 정서적 불일치가 유지된다(Zapf et al., 1999). 게다가 표면행위는 주위 동료들이

쉽게 지각할 수 있어서 표현규칙을 진심으로 수행하지 못하고 있다는 부정적인 인상을 줄 수 있기 때문에, 표면행위를 통해서 정서조절을 한 종업원은 심적 부담까지 느낄 수밖에 없다(Gross & John, 2003). 또한 이런 조절 행위를 하는 종업원은 감시체제 하에서만 역할을 제대로 수행하는 등 조직의 성과에 부정적인 영향을 미치는 종업원이기 쉽다(Rafaeli & Sutton, 1987).

따라서 내면행위는 표면행위와는 구별되는 메커니즘을 가지고 있으며, 개인이 내면행위와 표면행위를 선택하는 이유는 다양해질 수 있고 이에 다양한 선행요인이 존재할 수 있음을 예상해 볼 수 있다. 특히 이러한 선행요인은 내면행위와 표면행위에 개별적으로 영향을 미칠 것이며 그 기제 역시 다를 수 있음을 예상할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 어떤 선행요인이 개인의 정서조절 행위에 영향을 미치는지를 파악하고, 이 요인들이 표면행위나 내면행위에 각각 어떻게 작용하는지를 살펴보고자 한다.

정서조절 행위에 영향을 미치는 변수

조직 내 개인의 행위나 태도는 개인과 환경과의 상호작용에서 결정되며(Lewin, 1938) 이러한 상호작용을 이해하기 위해선 개인의 인지적인 요소와 정서적인 요소를 함께 고려해야 한다(Weiss & Cropanzano, 1996). 따라서 개인의 정서조절 행위의 선행요인을 탐구하기 위해서는 개인의 인지적인 평가 외에도 정서적 요소를 함께 고려해야 하며 이들과의 관계를 조절할 수 있는 환경의 맥락 요인도 함께 고려해야 할 것이다. 따라서 본 연구에서는 인지적

인 선행요인으로 정서적 불일치에 대한 귀인을, 정서적 선행요인으로 긍정적 기분을 고려하고자 한다. 또한 이러한 개인과 정서조절 행위 간의 관계를 조절할 수 있는 맥락적인 요인으로 조직이 정해주는 표현규칙에 대한 공정성 지각을 고려하고자 한다.

정서적 불일치에 대한 귀인(Attribution)

지각이 정서에 미치는 영향은 Lazarus와 Folkman(1984) 이후 많은 연구자들의 관심의 대상이 되어 왔다. 인간의 지각과 관련하여 귀인이란 자신이나 타인의 행동에 대한 원인이 어디에 있는지 추론하는 과정이라고 정의한다(Heider, 1958; Weiner, 1979). 어떤 행동에 대해 기분, 태도, 성격특성이나 능력과 같은 내적인 원인에 책임이 있다고 추리한다면 이를 내부 귀인(internal attribution)이라고 하고, 반면 압력이나 운, 과제 난이도와 같이 개인에 대하여 외부에 있는 것에 책임이 있다고 추리한다면 이를 상황적 귀인, 또는 외부 귀인(external attribution)이라 한다(Heider, 1958; Levenson, 1981).

Weiner(1979)는 귀인이 개인의 행위나 행위의도를 예상하는 데 있어 상당한 영향력을 미친다고 하였다. 내부로 귀인하는 개인은 생에 대해서 더욱 호기심을 갖고, 진취적이며 목표 지향적인 행동을 보이며, 사회활동에도 보다 적극적으로 참여한다(Duttweiler, 1984; Sank & Strickland, 1973). 또한 내부귀인을 하는 개인은 능동적이며 성취 수준이 높고 결과에 대해서 책임을 지고자 하는 경향이 높기 때문에, 종업원들이 내부귀인을 하는 경우 조직의 성과가 보다 높아진다(Baron & Ganz, 1972; Chacko, Stone, & Brief, 1979). 이에 반해 외부로 귀인하

는 개인들은 내부로 귀인하는 개인들보다 공격성이나 적대감, 불안 또는 우울 수준이 높은 것으로 나타났다(Weiner & Kukla, 1970). 또한 Rotter(1996)는 개인이 내부귀인을 하는 것은 어떤 일의 결과를 자신의 능력이나 노력에 수반되는 것, 또는 비교적 영속성을 가지는 자기의 개인적 특성에 기인하는 것으로 지각하는 것이고, 외부귀인을 하는 것은 어떤 결과가 자기의 행위에서 비롯된 것이기는 하지만 그것이 전적으로 자기의 행동에 의해서 일어난 것이 아니고 자기가 통제할 수 없는 어떤 상황의 영향을 받는 것이라고 지각하는 것으로 보았다.

정서노동 현장에서는 표현규칙과 느끼는 정서 간의 불일치가 정서적 불일치를 유발하며, 정서적 불일치로 인한 불안감과 스트레스를 해결하기 위해 정서조절행위를 하게 되는데, 이 과정에서 개인은 정서적 불일치에 대한 원인을 끊임없이 추론하게 될 것이다(Lazarus, 1991; Roseman, 2001).

내부귀인을 하는 경우의 개인은 정서적 불일치의 원인이 자기 자신에게 있으며 때문에 이를 자신이 통제할 수 있다고 지각하게 되며, 적극적이고 진취적인 태도를 가지기 쉽기 때문에 자신이 경험한 정서적 불일치를 해소하기 위해 보다 적극적인 태도로 자신의 정서를 조절하고자 노력할 것이다. 때문에 이 경우 자신이 내부에서 느낀 정서를 수정하는 적극적인 정서조절 행위인 내면행위가 증가하게 될 것이다. 그러나 정서적 불일치의 원인이 외부에 있다고 생각하는 경우의 개인은 정서적 불일치를 해소하는 데 있어 자신의 통제가 불가능하다고 지각하고 자신에게 정서적 불일치를 일으킨 원인에 대해서 적대적이기 쉬우며 자신의 행위에 대해서는 소극적인 태도를

가지기 쉽기 때문에 겉으로 보이는 표현만을 조절하는 표면행위가 증가할 것이다.

가설 1. 정서적 불일치에 대한 귀인은 정서 조절 행위에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 내부로 귀인할수록 내면행위를 더 할 것이다.

가설 1-2. 외부로 귀인할수록 표면행위를 더 할 것이다.

긍정적 기분(Positive Mood)

기분(mood)은 정서(emotion)과와는 구별되는 개념이다. 비교적 짧게 유지되며 특정한 대상이나 행동적 반응이 있는 정서와는 달리, 기분은 덜 강렬하고 비교적 오래 가며 특정한 대상이나 행동적 반응이 없는 것을 의미한다(Frijda, 1993). 기분은 크게 긍정적 기분과 부정적 기분으로 나눌 수 있는데 이 때 긍정적 기분이란 사람이 열정을 느끼고 활동적이고 깨어 있는 범위를 반영한다(Watson & Tellegen, 1985).

일반적으로 긍정적 기분은 열정이나 낙관주의와 관련되어 있기 때문에, 긍정적 기분을 가지고 있을 때 직장에서 더 효과적이며 호의적으로 일하게 되며(Staw, Sutton, & Pelled, 1994; Weiss & Cropanzano, 1996) 실제로 부정적 정서 상태일 때보다 긍정적이고 중립적인 정서 상태일 때 생산성이 더 높다고 한다(Hersey, 1932). 최근 연구들은 개인이 긍정적 기분을 더 많이 느낄수록 조직시민행동을 더 많이 하게 되며(Illies, Scott, & Judge, 2006), 직무 만족도 더 많이 느낀다는 결과를 보여 주고 있다(Illies & Judge, 2002; Niklas & Dormann, 2005).

이와 같이 개인의 긍정적 기분은 개인의 정

서적 반응의 강도에 영향을 미친다(Weiss & Cropanzano, 1996). 특히 사람들은 긍정적 기분일 때 이러한 긍정성을 유지하기 위한 노력을 하므로 긍정적인 기분일 때 보다 긍정적인 정서를 느끼기가 쉽다(Sinclair & Mark, 1992). 일반적인 서비스산업 조직은 종업원에게 긍정적인 정서를 표현할 것을 요구하므로, 긍정적인 기분을 느끼는 종업원은 긍정적인 정서를 느끼기 쉬워져서 조직의 표현규칙이 요구하는 정서와 자신이 느끼고 있는 정서의 차이가 줄어들게 될 것이다(Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1996). 때문에 이 경우 정서적 불일치를 덜 느끼고 정서조절 행위를 적게 할 것이라고 예상할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 종업원이 긍정적 기분을 더 많이 느낄수록 정서적 불일치가 줄어들어 이를 해소하고자 노력하는 정서조절 행위인 내면행위와 표면행위를 모두 덜하게 될 것이라고 예상하였다.

가설 2. 긍정적 기분은 정서조절 행위에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 긍정적 기분을 느낄수록 내면행위를 덜 할 것이다.

가설 2-2. 긍정적 기분을 느낄수록 표면행위를 덜 할 것이다.

표현규칙의 공정성에 대한 지각의 조절효과

앞서 언급한 정서조절 행위에 영향을 미치는 선행요인인 귀인과 긍정적 기분은 개인 내에서 매일 일어나는 변화이다. 개인의 행위는 개인의 특성과 환경과의 상호작용에 의해서 결정되는데(Lewin, 1938) 본 연구의 중심이 되는 정서조절 행위는 조직이라는 상황 안에서

일어나는 행위이다. 따라서 조직 상황에 대한 지각이 귀인, 긍정적 기분, 그리고 정서조절 행위간의 관계에 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있다.

정서조절 행위를 하는 데 있어서 영향을 미치는 조직 상황으로 조직이 요구하는 정서에 대한 표현규칙을 고려할 수 있다. 조직에서 정서 표현의 내용과 강도를 제한함으로써 특정 상황에서 특정 정서를 표현하도록 기대하는 사회적 규범을 표현 규칙(display rules)이라 하며 대부분의 정서노동 연구는 조직은 적절한 정서 표현을 위한 기준을 제시하는 표현규칙을 구체적으로 가지고 있다고 가정하고 있다(Ashforth & Humphrey, 1993; Ekman, 1973; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996; Best, Downey, & Jones, 1997; Diefendorff & Richard, 2003). 조직의 특성이나 직업의 특성에 따라서 때로는 긍정적, 때로는 부정적, 중립적인 정서를 표현하거나 억제하는 등 다양한 형태를 가지고 있다(Brotheridge & Grandey, 2002; Gutek, 1995). 그러나 대부분의 서비스산업의 조직에서 개인에게 요구하는 표현규칙은 긍정적인 정서는 표현하고 부정적인 정서는 억제하는 것이다(Brotheridge & Grandey, 2002; Jones & Best, 1995; Schaubroeck & Jones, 2000; Diefendorff & Richard, 2003).

조직 내 개인은 자신이 제대로 정서를 표현하고 업무를 수행하고 있는지를 파악하기 위해서 끊임없이 조직이 요구하는 표현규칙과 자신이 느끼는 정서를 비교하기 때문이다(Diefendorff & Gossesand, 2003). 이 때 조직에서 정해 주는 표현규칙에 대해서 종업원이 이를 공정하게 생각하느냐 그렇지 않느냐는 종업원의 정서조절 행위에 영향을 미칠 것이다. 표현규칙은 일반적으로 조직 내 규범의 기능을

하기 때문에 표현규칙이 공정한가 불공정한가에 대한 판단하는 것이 중요하다(Rafaeli & Sutton, 1987). 표현규칙에 대한 공정성 지각은 조직에서 주어지는 규칙에 대해 순응할 의지와 동기에 영향을 미치게 되고 따라서 표현규칙에 대한 공정성을 강하게 지각할수록 자신의 정서를 적극적으로 조절하게 된다(Grandey, Fisk, & Steiner, 2005). 따라서 본 연구에서는 표현규칙의 공정성이 조직 차원의 맥락적 변수로써 정서조절 행위와 그 선행요인 간의 관계를 영향을 미칠 것임을 예상하고 이를 조절 변수로 가져 오고자 한다.

가설 3. 표현규칙의 공정성에 대한 지각은 정서적 불일치에 대한 귀인과 정서조절 행위의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-1. 표현규칙이 공정하다고 지각할수록 내부 귀인과 내면행위의 정적 관계가 강화될 것이다.

가설 3-2. 표현규칙이 공정하다고 지각할수록 외부 귀인과 표면행위의 정적 관계가 강화될 것이다.

가설 4. 표현규칙의 공정성에 대한 지각은 긍정적 기분과 정서조절 행위의 관계를 조절할 것이다.

가설 4-1. 표현규칙이 공정하다고 지각할수록 긍정적 기분과 내면행위의 부적 관계가 약화될 것이다.

가설 4-2. 표현규칙이 공정하다고 지각할수록 긍정적 기분과 표면행위의 부적 관계가 약화될 것이다.

지금까지의 가설을 요약한 연구모형은 그림 1에서 제시하였다.

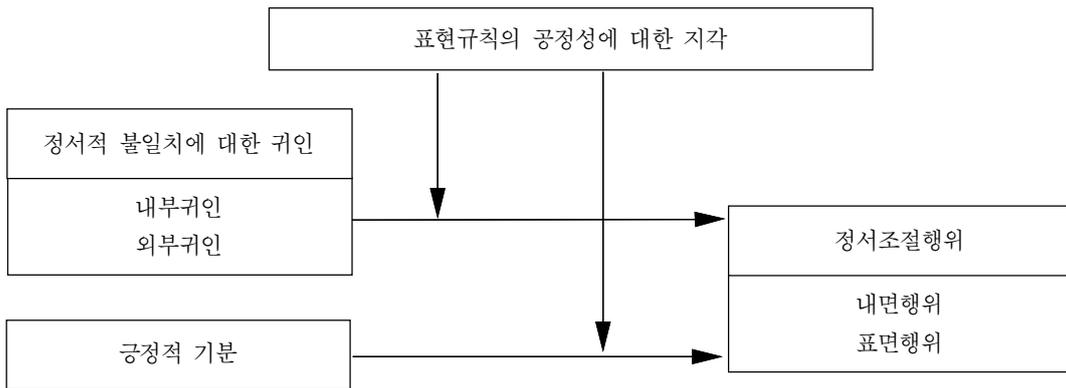


그림 1. 본 연구의 모형

연구방법

현대 산업 현장에서 정서노동과 정서조절 행위에 대한 연구가 중요하지만 지금까지의 정서노동에 대한 학문적인 연구에는 여러 가지 제한점이 있었던 것이 사실이다. 특히 육체노동이나 지적 노동과는 달리 정서노동은 정서를 그 도구로 하기 때문에 연구 방법이나 이론적인 부분에 있어서도 인지적인 요소를 연구하는 것과는 다른 방식을 취해야 할 것이다.

정서는 개인 내에서도 매일 변화하기 때문에 이를 매개로 하는 정서노동은 인지적인 판단을 매개로 하는 경우보다 상대적으로 자주 변화하는 양상을 보이게 된다(Weiss & Cropanzano, 1996; Miner, Glomb, & Hulin, 2005). 따라서 본 연구에서는 Csikszentmihalyi의 ‘경험 표집방법’(experience sampling method, ESM)을 사용하고자 한다(Csikszentmihalyi, 1978). 경험 표집 방법은 개인이 일상적인 생활 맥락과 내용에 대한 정보를 수집하는 수단으로서, 매일 직접적으로 지각되는 일상과 의식의 유동성을 검증할 수 있는 기회를 제공해 주고 외부 맥

락과 개인의 인지 내용을 연결해 줄 수 있다(Hektner, Schmidt, & Csikszentmihalyi, 2007). 특히 회고적인 방법이 가지는 잠재적인 왜곡을 피할 수 있고 개인 내의 변화 관찰이 가능하다는 점에서 기존의 정서노동 측정의 한계를 극복할 수 있는 장점을 제공해 준다(Alliger & Williams, 1993). 즉, 정서의 평균비교를 통한 개인 간(between-individual) 차이에 대한 설명은 개인의 매일 일어나는 변화를 설명하기에 부족하다는 한계를 가지고 있는데 경험표집방법을 통해서 개인 내(within-individual)의 변화를 측정함으로써 개인 내에서 변화하는 변수간의 관계를 설명할 수 있게 된다(Schwartz & Stone, 1998). 때문에 개인의 태도나 정서 반응 등에 대한 최근 연구에서 많은 학자들이 경험표집 방법을 도입하여 변수들 간 관계를 재조명하고 있다(Hektner, Schmidt, & Csikszentmihalyi, 2007; Judge, Scott, & Ilies, 2006; Niklas & Dormann, 2005). 특히 Judge, Scott, & Ilies(2006)는 기분과 직무만족, 일탈 등의 관계에 대해 조사하면서 경험표집방법을 사용했는데 이들은 경험표집방법을 통해서 얻은 일탈을 설명하는 전체 설명값 중 반 이상이 개인 간 변수

가 아닌 개인 내 변수에 의한 것이라는 것을 보여 주었다. Niklas와 Dormann(2005)은 직무만족을 일시적인 것과 지속적인 것으로 나누고 이 때 일시적인 정서에 대한 자료를 수집하기 위해서 경험표집방법을 사용하였다. 이에 본 연구에서도 경험표집방법을 사용하여 개인 내 변수와 개인 간 변수를 발생한 걱정된 시점에 측정하여 가설을 검증하고자 하였다.

연구대상

본 연구는 국내 금융서비스 업체의 고객접점에서 근무하는 직원들을 대상으로 선정하였다. 1개의 금융서비스 업체에서 총 3팀의 39명이 응답 대상이 되었다. 우선 정서노동의 영향을 연구하는데 적절한 대상인지를 판단하기 위해서 사전에 해당 업무를 하는 직원 3명과 인터뷰를 실시하였고 이들이 조직에서 요구하는 부정적 정서 억제 혹은 긍정적 정서 표현의 표현 규칙에 대해 분명하게 인지하고 있으며 때에 따라서 내면행위 혹은 표면행위를 구사하고 있음을 확인하였다. 또한 이들과 함께 설문지 내용을 검토하여 설문에서 묻고 있는 귀인, 긍정적 기분, 정서조절 행위, 표현 규칙의 공정성에 대해 조직 내에서 구성원들이 직접적으로 경험하고 있음을 파악하고 해당 조직 구성원들에게 설문을 실시하게 되었다.

자료 수집은 7일만에 걸쳐 경험표집방법을 통해 이루어졌으며 경험표집에 앞서 기본적인 인구통계학적 변수와 표현 규칙의 공정성에 대한 지각 및 통제 변수를 묻는 사전 설문을 배포해 100%의 응답률을 보였으며 총 39명의 응답자를 대상으로 7일 동안 귀인, 긍정적 기분, 정서조절 행위에 대한 경험표집을 실시

하였다. 총 39명의 사전설문 39부와 경험표집 설문 273부를 통계분석에 사용하였다(유효응답율 100%).

연구대상의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 응답자들은 남자 11명(28.2%), 여자 28명(71.8%)로 구성되었으며, 평균 연령은 33.6세(표준편차 7.52)이었고, 연령은 18-30세가 17명(43.6%), 31-40세가 15명(38.5%), 41-50세가 6명(15.3%), 50세 이상이 1명(2.6%)로 18-30세가 대다수를 차지하고 있다. 학력은 고졸 15명(38.5%), 전문대졸 12명(30.7%), 대졸 12명(30.7%)으로 고른 분포를 보였다. 직위는 사원급 24명(61.5%), 주임급 2명(5.2%), 대리급 8명(20.5%), 과장급 2명(5.2%), 기타 4명(10.4%)이었다. 현 회사에서의 근속기간은 평균 58개월(표준편차 62.46)이었다.

자료수집 절차

경험표집방법의 데이터는 회고적으로 묻는 방식의 한계점을 극복하고 개인 내에서 일어나는 변화를 설명할 수 있다(Alliger & Williams, 1993; Herkter, Schmidt, & Csikszentmihalyi, 2007). 그러나 매일 여러 번 응답을 수집해야 하기 때문에 자아 선택 오류(self selection bias)와 선택적 무응답(selective nonresponse)이 나타날 수 있다는 단점이 있다(Mulligan, Schneider, & Wolfe, 2000; Zuzanek, 1999). 때문에 이러한 단점을 최소화하기 위해서 설문에 들어가기 전에 세 개의 팀에 근무하는 설문대상자들과 직접 만나 이와 같이 7일에 걸친 설문이 가능한지에 대한 조언을 구하고 경험표집에 대한 사전 동의를 얻었으며 성실하게 끝까지 응답할 것을 약속받고 나서 사전 설문부터 본격적인 설문을 시작하였다. 특히 개인의 기분과 같은

정서적인 반응의 변수는 일주일 혹은 그 이하로 유지되기 때문에 적어도 이를 포착해내는 데에는 7일 정도의 시간이 필요하고(Brief, Butcher, & Roberson, 1995) 대부분의 경험표집 방법 연구도 최소 7일 이상 자료를 수집했기 때문에 본 연구에서도 7일간 자료를 수집하게 되었다.

사전 설문은 7일간의 경험표집 설문이 있기 3, 4일 전에 배포되었으며 다음날 바로 수거하였다. 사전 설문은 기본적인 인구통계학적 변수와 표현 규칙의 공정성에 대한 지각 및 기질적 긍정 정서성향에 관한 내용이 포함되었다. 사전 설문 시 각 개인에게 개인의 신상정보 보호를 위한 아이디를 부여했고 이 이후 7일간의 설문 동안 해당 아이디를 표기하도록 했다.

7일간의 경험표집의 설문은 크게 오전 설문지와 오후 설문지로 나누었다. 매일 두 번의 설문에 응답하는 것이 응답자에게 부담을 줄 수 있으므로 설문 내용을 최대한 간결하게 만들었다. 오전 설문의 내용은 업무 시작 전에 긍정적 기분의 정도를 묻는 것이었고 오후에는 정서노동을 실제 경험하고 이 때 정서적 불일치가 일어난 원인을 내부에 두는지, 외부에 두는지를 묻는 귀인에 관한 문항과 실제 정서조절 행위가 내면행위였는지 표면행위였는지를 묻는 문항을 포함하였다.

사전 접촉했던 내부 직원이 매일 업무 시작 시간인 9시 이전에 오전용 설문지를 배포하여 각 응답자가 응답하는 시각을 설문지 상단에 표기하게 하였으며 설문이 끝나면 다시 내부 직원이 수거하였다. 오후 4시 30분경 다시 오후용 설문지를 배포하여 응답자들에게 응답 시각을 표기하게 하였으며 응답한 시각 직전에 경험한 정서적 불일치에 대한 귀인과 실제

정서조절 행위에 관해서 응답하도록 했다. 7일 간의 설문이 끝나고 해당 내부 직원을 만나 설문지 전량을 수거하고 첫날 배부한 아이디와 대조작업을 거친 후 설문 수거 작업을 종료하였다.

변수의 조작적 정의 및 측정도구

귀인

귀인은 지각된 행동 결과의 원인의 위치를 의미하며(Heider, 1958; Weiner, 1979) 본 연구의 경우 서비스 업종에 종사하는 개인이 고객을 상대할 때 느끼는 정서와 조직이 요구하는 표현 규칙이 다른 경우 발생하게 되는 정서적 불일치의 원인의 위치를 찾는 것을 귀인으로 보았다. 구체적으로, 정서적 불일치의 원인이 자기 자신에게 있다고 응답하는 것은 내부귀인으로 정서적 불일치의 원인이 외부에 있다고 응답하는 것은 외부귀인으로 상정할 예정이다. 지적성취 책임감 척도(Intellectual Achievement Responsibility Scale, IAR, Crandall, Katrovsky & Crandall, 1965)를 응용하여 정서적 불일치를 느낀 응답자가 그 원인을 어디에 두는지를 물었으며 측정문항은 내부귀인 3개, 외부귀인 4개 즉 총 7개의 문항이며 5점 척도로 평정되었다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 내부귀인을 측정하는 문항은 “나의 업무 경험”, “나의 업무지식”, “나의 마음가짐”을 사용하였으며, 외부귀인을 측정하는 문항으로는 “상사의 배려”, “동료들과의 관계”, “고객의 호응”, “업무의 체계”가 있다. Cronbach's α 는 내부귀인이 .840, 외부귀인이 .771이었다.

긍정적 기분

긍정적 기분은 업무 시작 전인 오전에 측정

이 되었으며 Watson, Clark 및 Tellegen(1988)의 PANAS 중에서 긍정적인 부분을 발췌하여 사용하였다. 특히 특정한 대상이 없고 비교적 오래 가는 현재의 기분을 묻는 문항이므로 문항의 질문에 “현재의 기분”이라는 조항을 달아 주었다. 총 6개의 문항으로 이루어졌고 5점 척도로 평정되었다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 구체적인 문항의 예는 “의욕이 넘친다”, “매우 신난다”, “에너지가 넘친다”, “재미있다”, “열정적이다”, “만족한다”이다. Cronbach's α 는 .914이었다.

정서조절행위

정서조절 행위에는 크게 표현해야 하는 정서를 진실되게 느끼려고 노력하는 내면행위와 표현해야 하는 정서를 위장하여 표현하는 표면행위가 있다(Hochschild, 1983). 정서조절 행위는 Kruml과 Geddes(2000), Brotheridge와 Lee(1998, 2002)의 정서노동 척도를 이용하여 실제로 느끼지 않는 정서를 가장하여 표현하는 경우는 표면행위로, 조직에서 요구하는 정서를 실제로 느끼기 위해서 노력하는 경우는 내면행위로 보고 측정하였다. 측정문항은 내면행위 3개, 표면행위 4개였으며 5점 척도로 평정되었다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 문항의 예로는, 내면행위 문항으로는 “고객에게 표현해야 하는 긍정적 정서를 느끼기 위해 최선을 다했다.”, 표면행위 문항으로는 “고객을 대할 때, 내가 실제로 느끼는 것과는 다른 정서를 표현했다” 등이 있다. Cronbach's α 는 내면행위 .887, 표면행위 .757이었다.

표현규칙의 공정성에 대한 지각

표현규칙의 공정성에 대한 지각은 조직에서 요구되는 표현규칙이 정당하다고 지각하는 정

도를 의미한다(Grandey, Fisk, & Steiner, 2005). Grandey 외 (2005)는 표현 규칙의 공정성에 대한 지각 정도를 측정하기 위한 척도를 개발하였고 본 연구에서는 이 척도를 사용하도록 한다. 문항은 세 개 문항이 사용되었으며 5점 척도로 평정되었다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 문항의 예로는 “모든 직원들이 고객에게 부정적인 정서를 숨겨야 한다는 것은 정당한 요구이다” 등이 있다. Cronbach's α 는 .800이었다.

통제변수

본 연구에서는 정서조절 행위에 영향을 끼칠 수 있는 변수로서 성별과 근속기간, 긍정적 정서성향을 통제 변수로 설정하였다. 특히 정서성향에 있어서는 개인차변수를 선행변수로 연구한 결과들에 의해(Diefendorff & Richard, 2003; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Brotheridge & Grandey, 2002; Schaubroeck & Jones, 2000), 긍정적 정서성향(의향성)일수록 정서노동을 덜 경험한다는 결과가 일관적으로 나타나고 있음을 알 수 있다. 긍정적 정서성향은 Watson, Clark, 및 Tellegen(1988)의 PANAS를 사용하였으나 긍정적 기분과는 달리 지시문에 최근 3개월간의 응답자의 정서 성향에 관해 답하도록 요구하였다.

연구결과

가설을 검증하기에 앞서 측정도구의 타당도를 알아보기 위하여 SPSS 12.0을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 변수들 간의 상관 관계를 분석하였다. 가설을 검증하기 위해 HLM 6.02를 사용하여 위계적 선형 모형

(Hierarchical Linear Model, Bryk & Raudendush, 1992) 분석을 실시하였다. 본 연구에서 귀인, 긍정적 기분, 정서조절 행위는 개인 내 변수

이며 표현규칙의 공정성은 개인 간 변수이므로 다수준 접근이 가능한 위계적 선형 모형을 사용하였다(Bliese, 2000).

표 1. 탐색적 요인분석 결과

	긍정적 기분	내면 행위	내부 귀인	외부 귀인	표면 행위	표현 규칙의 공정성
긍정적기분1	.894	.125	-.042	-.084	-.030	.112
긍정적기분2	.888	-.033	.012	.087	-.077	.127
긍정적기분3	.844	-.120	-.082	.044	.014	.035
긍정적기분4	.810	.296	.023	.005	.030	.215
긍정적기분5	.798	.012	-.023	-.050	-.283	-.012
긍정적기분6	.749	.015	.212	-.002	.164	-.015
내면행위1	.067	.944	-.119	.039	.058	.032
내면행위2	.059	.928	-.011	.060	.056	.000
내면행위3	.141	.814	-.005	.044	.130	.186
내부귀인1	.104	-.165	.895	-.031	-.039	.022
내부귀인2	-.125	.031	.882	-.137	.176	-.125
내부귀인3	.089	-.008	.816	-.180	-.084	.142
외부귀인1	-.109	.025	-.134	.844	.056	.106
외부귀인2	.050	-.031	-.364	.777	.052	-.186
외부귀인3	.220	.278	.249	.772	.021	.054
외부귀인4	-.202	-.058	-.322	.580	.272	-.008
표면행위1	-.003	.210	-.026	.009	.867	.044
표면행위2	.077	.247	.065	.094	.773	.018
표면행위3	-.389	-.176	-.095	.115	.591	-.282
표면행위4	-.409	-.264	.070	.220	.589	-.195
표현규칙의 공정성에 대한 지각1	.107	.054	-.011	.022	-.202	.894
표현규칙의 공정성에 대한 지각2	.401	.124	-.067	-.247	.204	.764
표현규칙의 공정성에 대한 지각3	.347	.124	.154	.180	-.075	.700
고유치	4.939	2.884	2.678	2.490	2.391	2.191
설명비율	21.472	12.537	11.643	10.827	10.396	9.525
누적설명비율	21.472	34.010	45.653	56.480	66.877	76.402

측정도구의 타당도 검증

본 연구에서 사용한 측정도구가 실제 측정하고자 하는 개념을 적절하게 측정하고 있는지와 측정도구들이 서로 잘 구별되는지에 관한 개념타당도(construct validity)를 검증하기 위해 SPSS 12.0을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 각 측정 항목과 주축요인(principle axis) 추출에 의한 직접 사각회전(Oblimin rotation) 분석을 통한 탐색적 요인분석의 결과를 표 1에서 제시하였다.

탐색적 요인분석 결과, 고유치(eigenvalue)가 1 이상인 6개의 요인이 출현하였고, 각 측정 항목들은 예정된 요인들에 적절하게 적재되었으며, 각 요인으로 묶인 항목들의 요인부하량

이 모든 항목에서 .4 이상이기 때문에 개념타당도가 있다고 볼 수 있다.

상관관계 분석

통계분석에서 사용된 변수들의 관련성을 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석 결과 표 2와 표 3에서 보듯이 다른 변수와의 상관계수가 .800이상인 변수는 없는 것으로 보아 다중공선성의 우려는 없는 것으로 판단하였다.

특히 본 연구는 개인 내 변수와 개인 간 변수로 나누어 분석하기 때문에 상관계수 표 역시 개인 내 변수의 상관관계와 개인 간 변수의 상관관계로 분리하여 제시하였다. 개인 내

표 2. 개인 내 변수의 기술통계 및 상관계수

	평균	표준편차	1	2	3	4
1. 긍정적 기분	2.584	.729				
2. 내부귀인	3.590	.703	.206**			
3. 외부귀인	3.458	.458	-.027	.602***		
4. 내면행위	3.078	.806	.184**	.429***	.255***	
5. 표면행위	3.347	.713	-.169**	.233***	.297***	.249***

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

표 3. 개인 간 변수의 기술통계 및 상관계수

	평균	표준편차	1	2	3
1. 성별 ^a	.718	.456			
2. 근속기간 ^b	57.892	62.461	-.744***		
3. 긍정적 정서성향	2.750	.806	.006	.047	
4. 표현규칙의 공정성에 대한 지각	4.120	.660	-.380*	.188	.172

^a 성별은 남성을 0, 여성을 1로 코딩, ^b 근속기간: 개월 수이며 센터링하지 않았음.

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

변수에서는 내면행위는 긍정적 기분($r=.184, p<.001$)과 내부귀인($r=.429, p<.001$)과 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 표면행위는 긍정적 기분과는 부의 관계에 있으며($r=-.169, p<.001$), 외부귀인과 정적 관계를 보였다($r=.297, p<.001$).

개인 간 변수에서는 성별과 근속 기간에 상관관계가 유의미하게 나왔다. 즉, 남성에 비해서 여성일수록 근속 기간이 짧게 나타났다($r=-.744, p<.001$). 또한 성별과 표현 규칙의 공정성에 대한 지각의 상관관계도 유의미하였다. 여성일수록 표현 규칙이 덜 공정하다고 느끼는 것으로 나타났다($r=-.380, p<.05$).

연구모형 검증

본 연구의 가설들을 검증하기 위해 위계적 선형 모형을 사용하였다.

우선 영모형의 추정을 통해서 ICC(1)(intraclass correlation coefficients)값을 계산하여 종속변수인 내면행위와 표면행위의 전체 분산 가운데 개인 간 분산으로 설명되는 비율을 파악한 결과, 내면행위의 경우 ICC(1)값은 .26으로 전체 분산의 약 26%를, 표면행위의 경우 ICC(1)값은 .24로 전체 분산의 약 24%를 설명할 수 있는 것으로 나타났다. 따라서 각각의 종속변수가 개인 간 분산으로 설명할 수 있는 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 분석을 실시하기 이전에 변인들 간의 다중공선성을 줄이기 위해서 모든 예측변인들은 척도의 전체평균(grand mean)을 기준으로 센터링을 하였다.

가설 1을 검증하기 위해 성별, 근속기간, 긍정적 정서 성향을 통제변수로 하고 내면행위와 표면행위를 각각 종속변수로 하여 위계적 선형 모형을 사용하여 분석을 했다. 표 4는

표 4. 위계적 선형 모형의 결과(종속변수: 내면행위)

	모형1		모형2		모형3		모형4	
	Coef.	SE	Coef.	SE	Coef.	SE	Coef.	SE
절편 β_{00}	3.093***	.113	3.102***	.302	2.966***	.294	2.845***	.297
개인 내	내부귀인 β_{10}				.280*	.122	.176†	.100
	긍정적 기분 β_{20}				-.230*	.086	-.255*	.094
개인 간	성별 β_{01}		-.014	.400	.106	.393	.229	.400
	근속기간 β_{02}		.001	.003	.000	.003	-.000	.003
	긍정적정서성향 β_{03}		-.000	.147	.107	.149	.100	.144
	표현규칙공정성 β_{04}						.435	.194
조절 효과	내부귀인*표현규칙공정성 β_{11}						.667***	.181
	긍정적기분*표현규칙공정성 β_{21}						.404*	.159
	Deviance	440.62		451.36		409.09		396.62

주. 성별은 남성을 0, 여성을 1로 코딩 근속기간: 개월 수

† $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

내면행위를 종속변수로 한 경우, 표 5는 표면 행위를 종속변수로 한 경우의 위계적 선형 모형의 결과이다. 개인 내와 개인 간의 수준이 다르기 때문에 구분하여 표시하였다.

우선 가설 1-1의 경우 표 4의 모형 3을 보면 성별과 근속기간, 긍정적 정서성향을 통제 한 후 내부귀인이 내면행위에 유의미한 효과를 보여($\beta_{10} = .280, p < .05$), 내부귀인 할수록 내면행위를 더 많이 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1은 채택되었다. 다음으로 가설 1-2의 경우 표 5의 모형 3을 보면, 역시 성별과 근속기간, 긍정적 정서성향을 모두 통제 한 후 외부귀인이 표면행위에 정(+의 방향으로 영향을 미치는 것을 알 수 있다($\beta_{10} = .151, p < .1$). 따라서 가설 1-2 역시 채택되었다.

가설 2-1의 결과 표 4의 위계적 선형모형 중 모형 3에서 긍정적 기분은 종속변수인 내

면행위에 부(-)의 방향으로 유의미한 영향을 보였음을 알 수 있다($\beta_{20} = -.239, p < .05$). 표면 행위를 종속변수로 한 가설 2-2는 표 5의 위계적 선형 모형의 모형 3을 보면 긍정적 기분은 표면행위에는 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다($\beta_{20} = 0.037, p > .1$). 따라서 가설 2-2는 기각되었다.

가설 3-1은 표 4의 모형 4를 보면 알 수 있는데 성별, 근속기간, 긍정적 정서성향을 통제 했을 때 표현규칙의 공정성 지각이 내부 귀인과 내면행위의 관계의 기울기에 유의미하게 정적인 효과를 가지는 것으로 나타났다($\beta_{11} = .667, p < .001$). 따라서 가설 3-1은 채택되었다. 가설 3-2는 표 5의 모형 4를 보면 알 수 있는데 이 역시 표현규칙의 공정성 지각이 외부 귀인과 표면행위의 관계를 유의미하게 조절하므로 가설 3-2 역시 채택됨을 알 수 있다

표 5. 위계적 선형 모형의 결과(종속변수: 표면행위)

		모형1		모형2		모형3		모형4	
		Coef.	SE	Coef.	SE	Coef.	SE	Coef.	SE
	절편 β_{00}	3.311***	.095	3.478***	.229	3.608***	.159	3.721***	.164
개인 내	외부귀인 β_{10}					.151 [†]	.083	.145 [†]	.083
	긍정적 기분 β_{20}					.037	.085	.062	.093
개인 간	성별 β_{01}			-.240	.268	-.448*	.205	-.601**	.211
	근속기간 β_{02}			-.002	.002	-.002	.001	-.003*	.001
	긍정적정서성향 β_{03}			-.243	.112	.141 [†]	.080	-.104	.077
	표현규칙공정성 β_{04}							-.244 [†]	.126
조절 효과	외부귀인*표현규칙공정성 β_{11}							.274 [†]	.144
	긍정적기분*표현규칙공정성 β_{21}							.116	.136
Deviance		409.114		415.819		384.162		382.781	

† $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주. 성별은 남성을 0, 여성을 1로 코딩 근속기간: 개월 수

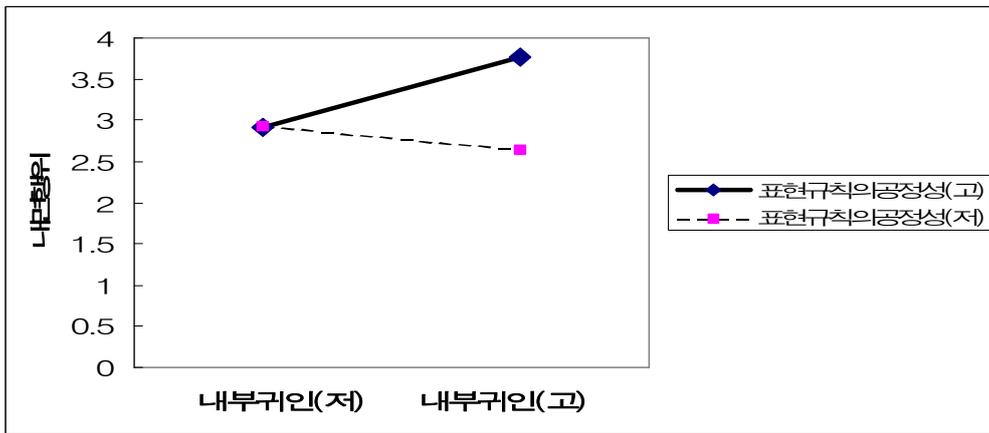


그림 2. 내면행위에 대한 내부귀인과 표현규칙의 공정성에 대한 지각의 상호작용 효과

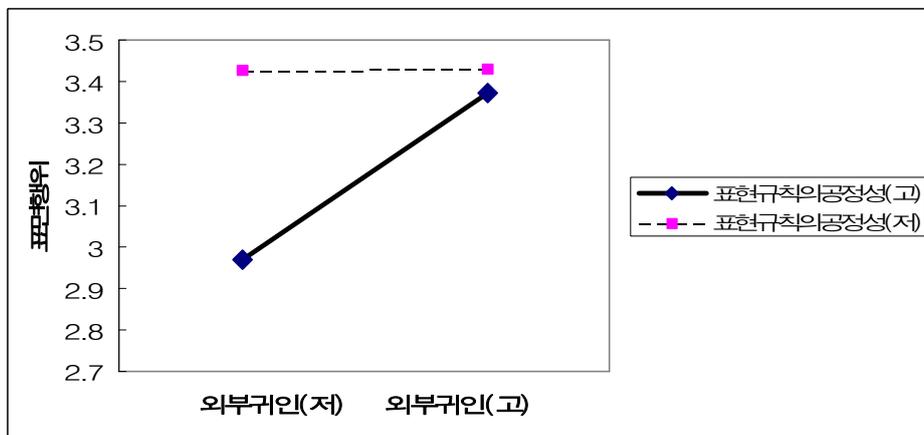


그림 3. 표면행위에 대한 외부귀인과 표현규칙의 공정성에 대한 지각의 상호작용 효과

($\beta_{11} = .274, p < .1$).

결과에 따라 그래프를 그려 보면 가설 3-1의 경우 그림 2와 같이 나타났고 가설 3-2의 경우는 그림 3과 같이 나타났다. 표현규칙 공정성이 높은 집단과 낮은 집단은 75 퍼센타일과 25 퍼센타일로 기준을 잡았다. 그림을 보면, 표현규칙을 공정하게 지각한 경우 내부귀인과 내면행위의 정적인 관계를 보였다. 즉, 내부귀인을 하더라도 표현규칙이 불공정하다

고 지각한 경우 내적 정서를 조절하는 내면행위는 일어나지 않으며, 표현 규칙이 공정하다고 지각한 경우에만, 내부귀인과 내면행위간의 정적 관계가 나타남을 알 수 있었다. 외부귀인과 표면행위의 관계 또한 표현규칙의 공정성 지각에 의해 조절되는데, 표현규칙이 불공정하다면 외부귀인을 하지 않더라도 겉으로 보이는 표현만을 수정하는 표면행위를 많이 한다는 것으로 나타났다.

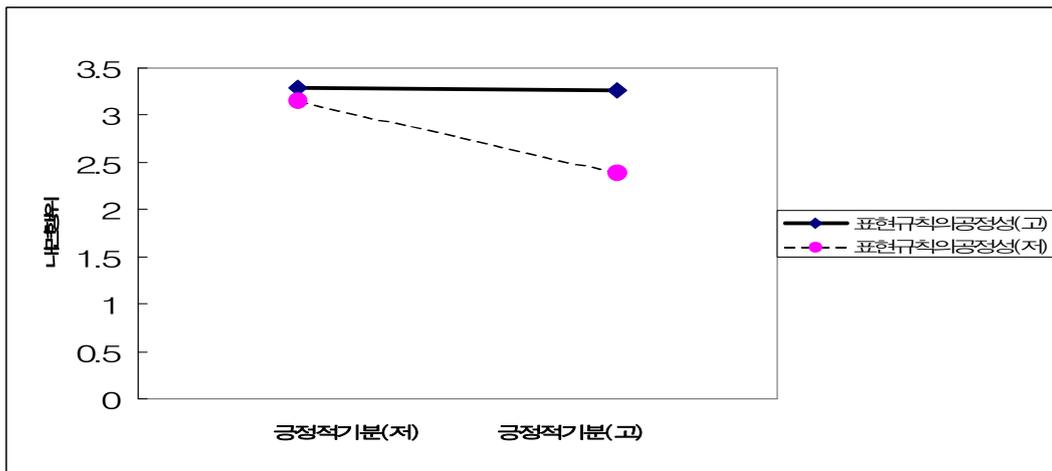


그림 4. 내면행위에 대한 긍정적 기분과 표현규칙의 공정성에 대한 지각의 상호작용 효과

가설 4-1의 경우 표 4의 모형 4를 보면 표현규칙의 공정성에 대한 지각이 긍정적 기분과 내면행위 관계에 미치는 조절효과가 유의미한 것으로 나타났다($\beta_{21}=.404, p<.05$). 따라서 가설 4-1은 채택되었다. 그러나 가설 4-2의 경우 표 5의 모형 4를 보면 표현규칙의 공정성에 대한 지각의 효과가 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 4-2는 기각되었다($\beta_{21}=.116, p>.1$).

내면행위에 대한 긍정적 기분과 표현규칙의 공정성에 대한 지각의 상호작용 효과는 그림 4를 통해서 알 수 있다. 표현규칙이 공정할수록 긍정적 기분과 내면행위 간의 부적의 관계가 약화됨을 알 수 있다. 즉, 표현규칙이 공정하다면 긍정적 기분과 상관없이 내면행위를 더 많이 함을 보여주었다.

논 의

본 연구에서는 서비스 업종에서 특히 부각

되고 있는 정서노동에 초점을 맞추어 정서노동의 핵심인 정서조절 행위에 영향을 미치는 변수인 귀인과 긍정적 기분을 살펴보고 또 이들의 관계에 대해서 표현규칙의 공정성 지각이 미치는 조절 효과를 알아보고자 하였다. 이를 위해 우선 문헌 고찰을 통해 각 변수들의 특성을 알아보고 그 관계를 예측하여 가설을 도출하였다. 또한 기존의 정서노동 연구가 가지는 방법론적 한계에 초점을 맞추어 이를 보완할 수 있는 경험표집방법을 도입하여 서비스 업종에 종사하는 종업원을 대상으로 설문조사를 통해 가설을 검증하였다.

본 연구의 분석 결과, 예상한 바와 같이 내면행위와 표면행위는 선행요인과의 관계에서 서로 다른 기제에 의해 설명될 수 있다. 즉, 내면행위는 내부귀인은 자신에게 일어난 정서적 불일치의 원인이 자기 내부에 있으며 따라서 이를 통제할 수 있다고 생각하여 적극적으로 내부의 정서를 조절하기 때문에 내면행위와 관련이 있는 것으로 나타났으며 반면, 외부귀인은 정서적 불일치의 원인을 통제할 수

없는 것으로 지각하기 때문에 겉으로만 보이는 표현을 수정하려는 표면행위와 관련이 있는 것으로 설명할 수 있다.

또한 긍정적 기분과 정서 조절 행위간의 관계를 살펴보면, 긍정적 기분이 내면행위와 표면행위에 미치는 영향이 상이한 양상을 띠을 수 있다. 긍정적 기분을 느낄수록 정서적 불일치를 적게 경험하게 되며 이에 따라 정서 조절의 필요성이 줄어들게 되는데, 이러한 관계는 내면행위와 긍정적 기분과의 관계에서만 유의하게 나타났으며, 표면행위와 긍정적 기분은 유의미한 관계를 보이지 않았다. 이는 느끼는 정서를 직접 조절하여 정서적 불일치를 극복하는 내면행위와 달리, 표면행위는 내부의 정서적 불일치를 해소하지 않고 겉으로 보이는 정서 표현만을 수정하는 정서조절 행위이므로 긍정적 기분에 의한 정서적 불일치의 감소와는 관계가 없는 것으로 해석할 수 있다.

표현규칙의 공정성에 대한 지각의 조절효과가 보여 주는 의미는 다음과 같이 해석될 수 있다. 서비스업에 종사하는 종업원들은 조직의 표현규칙이 공정하다고 지각할 경우 조직에 호의를 가지게 되어 긍정적인 신념을 가지게 되고 불공정하다고 지각할 경우 조직에 대해 부정적인 신념을 가지게 된다(Greenberg, 1996; Rafaeli, 1987). 이러한 공정성에 따른 조직에 대한 신념은 정서조절 행위에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 표현규칙을 불공정하게 지각한 경우 내부귀인과 상관없이 내면행위를 별로 하지 않게 되고 또 외부귀인과 상관없이 표면행위는 많이 하는 결과를 보여주었다. 또한 표현규칙이 공정한 경우 긍정적 기분과 상관없이 내면행위를 많이 보이는 것으로 나타났다. 이는 표현규칙의 공정성에 대

한 지각이 가지는 조절효과를 보여줌과 동시에 앞서 언급했던 것처럼 내면행위와 표면행위가 별개의 기제에 의해 작동됨을 보여 준다.

또한 방법론적 측면에서 기존 정서노동 연구에서는 1회에 한해서 회고적으로 묻는 방식으로 표본을 수집해 왔기 때문에 개인 내에서 끊임없이 일어나는 정서나 반응을 정확히 포착해 낼 수 없었으나(Herkter, Schmidt, & Csikszentmihalyi, 2007), 본 연구에서는 경험표집 방법을 도입하여 사건이 발생한 시점에 여러 회에 걸쳐 표본을 수집하여 표본 수집 방법을 보다 정교히 했다는 점에서 시사점을 제공한다.

이와 관련하여 실무적인 시사점을 보자면, 이 연구 결과를 통해서 서비스업에 종사하는 직원들 스스로도 표면행위보다는 내면행위가 보다 성실하게 업무에 임하는 행위라는 것을 인지하고 있다는 것을 알 수 있었기 때문에 조직에서는 구체적으로 종업원들에게 표면행위와 내면행위의 개념을 소개하고 내면행위를 더 권장하는 교육을 실시하여 업무의 효과성을 높일 수 있을 것이다. 그리고 귀인은 교육을 통해 훈련이 가능하기 때문에(Cavanaugh, 1991) 종업원들을 대상으로 내부 귀인을 더 많이 할 수 있도록 훈련을 시키고 이를 통제 가능하다는 인식을 심어 줌으로써 내면행위를 더 많이 유도할 수 있을 것이다. 또한 조직 차원에서 제공하는 표현규칙이 공정할 때 정서조절 행위로 인한 부작용이 완화될 수 있음을 참고하여 조직 내 표현규칙을 공정하게 유지하도록 노력할 필요가 있다.

본 연구의 제한점 및 앞으로의 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 전화상담 서비스 제공자만을 표본으로 연구하였기 때문에 일반화의 문제가 있다.

따라서 향후에는 금융서비스 조직 이외의 서비스업이나 다양한 고객 접점 면대면 상황에서 연구가 필요할 것이다. 둘째, 본 연구는 경험표집방법을 사용했음에도 불구하고 설문지 방법에 의한 공통방법오류(common method bias)를 가질 수 있다. 따라서 향후에는 실험연구나 정성적 연구를 통해 개선해 볼 수 있을 것이다.

본 논문의 주제와 관련하여 향후 제안할 수 있는 연구 방향은 다음과 같다. 먼저, 본 논문에서는 종속변수를 정서조절 행위로 보았지만 향후 연구에서는 이러한 정서조절 행위 이후에 나타나는 결과 변인에 대해서도 살펴 볼 필요가 있다. 실제 정서조절 행위를 하는 서비스 업종 종사자들은 타업종에 비해 스트레스가 많다는 보도가 많았다. 따라서 정서조절 행위 유형에 따라서 조직의 유효성에는 어떠한 영향을 미칠 수 있는지에 관한 연구가 필요할 것이다. 특히 정서조절 행위의 긍정적인 효과에 대한 연구가 부족하기 때문에 이에 초점을 맞출 수 있을 것이다. 또한 이 연구의 모형을 보다 효과적으로 보여 주기 위해서 경로분석을 실시해 볼 수도 있을 것이다. 본 연구에서 사용한 경험표집방법은 회고적인 방식의 문제를 보완하였으나 후속연구에서는 발생시점과 기록시점의 차이를 보다 좁힐 수 있는 방안 또한 마련한다면 좋을 것이다. 그리고 이 연구에서는 긍정적인 기분만을 선행요인으로 다루었지만 부정적인 기분 역시 선행요인에 포함시킬 수 있을 것이다.

오늘날 고객과 상호작용하고 있는 서비스직 종사자들이 조직 행위 연구에 있어서 중요한 대상으로 주목받고 있다. 때문에 이에 대한 심층적인 학문적인 연구를 진행한다면 정서노동으로 인해 개인이 얻게 되는 부작용을 최소화

화하고 조직 차원에서는 가장 높은 성과를 얻어 낼 수 있는 방안을 마련해 줄 수 있을 것이고 이는 정서노동을 연구하는 이론과 정서를 매개로 하는 산업의 실무 모두에 크게 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 통계청 (2007). 경제활동 인구조사
- 신강현, 이량, 허창구, 김재연 (2006). 정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국 호텔업 종사자를 대상으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 19, 105-124.
- 이주일, 민경환(1999). 정서적 노동이 체험정서, 표현정서 및 양자간의 불일치에 미치는 효과, *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 13, 149-171.
- Alliger, G. M., & Willams, K. J. (1993) Using signal-contingent experience sampling methodology to study work in the field. *Personnel Psychology*, 46,525-549.
- Arvey, R. D., Renz, G. L., & Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 16, 130-148.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal, *Human Relations*, 48, 97-125.
- Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labor and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman(Ed.), *Emotion in organizations*(2nd ed.): 184-203.

- Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Bailey, J. J. (1996). Service agents, emotional labor, and costs to overall customer service. Poster presented at the 11th Annual Conference of *the Society for Industrial and Organizational Psychology*, San Diego, CA.
- Baron, R. M., & Ganz, R. I. (1972). Effects of locus control and type of feedback on the task performance of lowe-class black children, *Journal of Personality and Social Psychology*, 21, 124-130.
- Best, R. G., Downey, R. G., & Jones, R. G. (1997). Incumbent perceptions of emotional work requirements. Paper presented at the 12th annual conference of *the Society for Industrial and Organizational Psychology*, St. Louis, Missouri.
- Bliese, P. D. (2000). Within-group agreement, non-independence, and reliability: Implications for data aggregation and analysis. In K. J. Klein & S. W. J. Kozlowski (Eds.), *Multilevel theory, research, and methods in organizations*: 349-391, San Francisco: Jossey-Bass.
- Brief, A. P., Butcher, A. H., & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition and job attitudes: The effect of positive mood-including events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational behavior and Human decision processes*. 62: 55-62.
- Briner, R. B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 323-346.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C., Lee, R. T. (1998). On the dimensionality of emotional labor: Development and validation of an emotional labor scale. Paper presented at the First Conference on *Emotions in Organizational Life*. San Diego, CA.
- Brotheridge, C., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Bryk, A. S., & Raudendush, S. W. (1992). *Hierarchical Linear Models*. Newbery Park, CA: Sage
- Buss, D. M. (1987). Selection, evocation, and manipulation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 1214-1221.
- Cameron, K., Dutton, J., & Quinn, R. (2003) *Positive organizational scholarship. Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Cavanaugh, D. P.(1991). The effects of strategy training and attributional retraining on poor readers. *Dissertation Abstracts International*, 51(7), 2328-A.
- Chacko, T. I., Stone, T. H., & Brief, A. P. (1979). Participation in goal setting programs: an attributional analysis. *Academy*

- of Management Review*, 4, 434-438.
- Crandall, V. C., Katrovsky W., & Crandall, V. J. (1965). Children's beliefs in their own control of reinforcement in intellectual-academic achievement situations. *Child Development*, 36, 91-109.
- Cropanzano, R., Weiss, H. M., & Elias, S. M. (2004). The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. In P. L. Perrew & D. C. Ganster(Eds.), *Research in Occupational stress and well being* (Vol. 3, pp.45-89). Amsterdam: Elsevier.
- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotions regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30, 509-530.
- Csikszentmihalyi, M. (1978). Attention and the holistic approach to behavior. In K. S. Pope & J. L. Singer(Eds.), *The stream of consciousness*(pp.335-358). New York: Plenum.
- Csikszentmihalyi, M., & Larson, R. W. (1987). Validity and reliability of the experience sampling method. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 175, 526-536.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: a control theory perspective, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. (2006). Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 273-298.
- Duttweiler, P. C. (1984). The Internal Control Index: A Newly Developed Measure of Locus of Control. *Educational and Psychological Measurement*, 44, 209-221
- Ekman, P. (1973). Cross-cultural studies of facial expression. *Darwin and facial expression: A century of research in review*. New York: Academic.
- Fineman, S. (1993). *Organizations as emotional arenas in Emotion in organizations*, S. Fineman(ed.), 9-35. London: Sage.
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Frijda, N. H. (1993). Moods, emotion episodes, and emotions. In Lewis, M. & Haviland, J. M. (Eds.), *Handbook of emotions*(pp. 381-403). New York & London: The Guilford Press.
- Goffman, E. (1969). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A., & Baruburger, A. (2002). The Emotion regulation behind the customer service smile, In E. Lord & R. Klimoski & R. Kanger., *Emotions in the Workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*(pp.260-194). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Grandey, A. A. (2003). When "The show must go

- on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy of Management Journal*, 46, 1, 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must “Service with a smile” be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904.
- Greenberg, J. (1996). *The quest for justice on the job*, Thousand Oaks: SAGE Publications
- Greenberg, J., & Colquitt, J. A. (2005). What is the role of control in organizational justice?: *Handbook of organizational justice*, Lawrence Erlbaum Associates.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experiences for experience, expression, and psychology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85: 348-362.
- Gutek, B. A. (1995). *The dynamics of service*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*(5th ed.). Upper Saddle, NJ: Prentice Hall.
- Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional Contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.
- Hektner, J. M., Schmidt, J. A., & Csikszentmihalyi, M. (2007). *Experience Sampling Method: Measuring the quality of everyday life*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Ilies, R., & Judge, T. A. (2002). Understanding the dynamic relationship between personality, mood, and job satisfaction: A field experience-sampling study, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89;1119-1139.
- Ilies, R., Scott, B. A., & Judge, T. A. (2006). The Interactive effects of personal traits and experienced states on intraindividual patterns of citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, 49, 3, 561-575.
- James, N. (1989). Emotional Labor: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *The Sociological Review*, 37(1), 15-42.
- Jones, R. G., & Best, R. G. (1995). A further examination of the nature and impact of emotional work requirements in individuals and organizations. Paper presented at the annual meeting of *the Academy of Management*, Vancouver, British Columbia.
- Judge, T. A., Scott, B. A. & Ilies, R. 2006. Hostility, Job Attitudes, and Workplace Deviance: Test of a Multilevel Model, *Journal of Applied Psychology*, 91, 1, 126-138.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Catching fire without burning out: is there an ideal way to perform emotional labor? in N. M.

- Ashkanasy, C. E. J. Hatrel and W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice*, Quorum Books, Westport, (pp.177-88).
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. London: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company Inc.
- Levenson, H. (1981). Differentiating among internality, powerful others, and chance. In Lefcourt (Ed.). *Research with the locus of control construct*, 1, 15-66.
- Levenson, R. W. (1994). I. Human emotion: A functional view. II. The Search for autonomic specificity. III. Emotional control: Variation and consequences. In P. Ekman & R. Davidson(Eds.). *The nature of emotion. Fundamental questions*. New York: Oxford University Press.
- Lewin, K. (1938). *The conceptual representation and measurement of psychological forces*. Durham, NC: Duke University Press.
- Martin, J., Knopoff, K., & Beckman, C. (1998). An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*, 43, 429-469.
- Miner, A. G., Glomb, T. M., & Hulin, C. (2005). Experience sampling mood and its correlates at work, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 171-193.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1000.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*(6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/Thomas Learning. 275-284.
- Mulligan, C., Schneider, B., & Wolfe, R. (2000). Time use and population representation in the sloan study of adolescents. *NBER Technical Working Paper* 265.
- Niklas, C. D., & Dormann, C. (2005). The impact of state affect on job satisfaction, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 367-388.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Paoli, P. (1997). *Second European Survey on the work environment 1995*. Dublin, Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Pugh, S. D. (2002). Emotional regulation in individuals and dyads: Causes, costs, and consequences. In R. G. Lord, E. J. Klimoski, & R. Kanfer(Eds.), *Emotions in the workplace*: 147-182. San Francisco: Jossey-Bass.
- Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, Emotions, and the Myth of

- Rationality. In Stephen Fineman (Ed.), *Emotion in Organizations*(pp. 35-57), London: Sage.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Rafaeli, A., & Worline, M. (2001). Individual Emotion in Work Organizations. *Social Science Information Sur Les Sciences Sociales*, 40, 95-123.
- Roseman, I. J. (2001). A model of appraisal in the emotion system: Integrating theory, research, and applications. In K. Scherer, A. Schorr, & T. Johnstone(Eds.), *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, and research*: 68-91. New York: Oxford University Press.
- Rotter, J. B. (1996). Generalized expectancies for internal versus External control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80(1).
- Salancik, G., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design, *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Sank, Z. B., & Strickland, B. R. (1973). Some attitudes and behavioral correlates of a belief in militant or moderate social action. *Journal of Social Psychology*, 90, 337-338.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects in physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Scherer, K. R. (1984). In the nature and functions of emotion: A component process approach. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Approaches to emotion*: 293-317. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schwartz, J. E., & Stone, A. A. (1998). Strategies for analyzing ecological momentary assessment data. *Health Psychology*: 17, 6-16.
- Seo, M, Barrett, L. F., & Bartunek, J. M. (2004). The role of affective experience in work motivation, *Academy of Management Review*, 29, 3, 423-439.
- Sinclair, R. C., & Mark, M. M. (1992). The influence of mood state on judgment and action: Effects on persuasion, categorization, social justice, person perception and judgmental accuracy. In L.L. Martin & A. Tesser (Eds.), *The construction of social judgments*(pp.165-193). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Stanislovsky, C. (1965). *an actor prepares*. New York: theatre Arts Books.
- Staw, B. M., Sutton, R. I., & Pelled, L. H. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace. *Organization Science*, 5, 51-71.
- Steinberg, R., & Figart, D. (1999). Emotional demands at work: A hob content analysis. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 177-191.
- Thompson, P. and McHugh, D. (2002) *Work Organisations*, 3rd edition, Palgrave
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 195-220.
- VanMaanen, J., & Kunda, G. (1989). Real feelings:

- Emotional expression and organizational culture. *Research in Organizational Behavior*, 11, 43-103.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Weiner, B. (1979). A theory of motivation for some classroom experiences. *Journal of educational psychology*, 71, 7.
- Weiner, B., & Kukla, A. (1970). An attributional analysis of achievement motivation, *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 8, 1-20.
- Weiss, H., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Weiss, H. M., Nicholas, J. P., & Daus, C. (1999). An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 78, 1-24.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Yarmey, A. D. (1979). *The psychology of eyewitness testimony*. New York. The Free Press.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2003). Emotional labor and well-being: An overview of results obtained in various Italian samples performing different service jobs. Presentazione al XI *European Association of Work and Organizational Psychology Congress*, Lisbona, Portogallo.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Amelalsic, J. W. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400
- 1차 원고접수 : 2008. 1. 7
2차 원고접수 : 2008. 2. 11
최종게재결정 : 2008. 2. 18

The Effects of Attribution about Emotional Dissonance and Positive Mood on the Emotional Regulation Behavior

Kim, Min Soo

Hanyang University

Kim, Soo Hi

Ewha Womans University

The core aspect of emotional labor is emotional regulation behavior to resolve emotional dissonance between emotional display rules that the organizations require and employee's felt emotion. In this study, we tested attribution about emotional dissonance and positive mood as antecedents of emotional regulation behavior and display rule fairness perception as a moderator. Because emotional labor has a mechanism using emotion that change in individual everyday, we used experience sampling method to free our research from reliance on respondents'(possibly biased) recall and to resolve the problem that one time sampling has. And then, we analyzed this model by using hierarchical linear model that can explain the difference between within-individual level and between-individual level. This study tested research model using data collected from 39 employees of domestic financing service company for 7days. At first, we found that attribution about emotional dissonance has an impact on emotional regulation behavior. Employees who attribute to internal reason show deep acting and employees who attribute to external reason show surface acting. Secondly, positive mood has an impact on emotional regulation behavior. Individuals who have positive mood show deep acting less than who don't have. Thirdly, display rule fairness perception moderates relationship between attribution and emotional regulation behavior. If employees think their rules unfair, they show deep acting less and surface acting more regardless of attribution. At last, display rule fairness perception moderates relationship between positive mood and emotional regulation behavior. If employees feel their rules fair, they show deep acting more regardless of mood. Finally, the theoretical and practical implications of this study were discussed, and the limitation of this study and several directions for future research were also suggested.

Key words : Emotional Labor, Emotional Dissonance, Emotional Regulation, Expression Rule Justice, Experience Sampling Method