

觀光學博士 學位論文

카지노 종사원의 감정노동이
직무스트레스를 통한 직무소진에
미치는 영향

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

송 홍 섭

2015 年 12 月

카지노 종사원의 감정노동이
직무스트레스를 통한 직무소진에
미치는 영향

指導教授：具 本 技

이 論文을 博士學位 論文으로 提出함

2015 年 12 月

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

송 홍 섭

송 흥 섭의 博士學位 論文을 認准함

審査委員長 印

審 查 委 員 印

審 查 委 員 印

審 查 委 員 印

審 查 委 員 印

慶州大學校 大學院

2015 年 12 月

감사의 글

일본학과를 졸업하고 근 20년 가까이 관광 산업 분야에서 종사를 하고, 어느덧 짧지 않은 4년간의 석,박사 생활을 마무리 하면서, 지난 시간들을 돌이켜보면 많은 아쉬움과 후회가 남습니다. 학업적 성취에 있어서의 아쉬움만이 뿐만이 아닌, 그 동안 고마웠던 많은 분들께 감사의 마음을 제대로 전하지 못했기에 더욱 그러한 것 같습니다. 제가 이렇게 박사학위를 받기까지 그 동안 직·간접적으로 많은 힘이 되어 주시고, 저를 진심으로 아껴주신 여러분들께 감사의 말씀을 전하고자 합니다.

먼저 본 논문이 완성되기까지 세심한 지도와 부족한 저를 늘 사랑과 많은 격려로 이끌어 주신 구본기 지도 교수님께 진심으로 감사를 드립니다. 또한 논문 심사 과정에서 아낌없는 지도로 많은 가르침을 주신 심사 위원장 박진영 교수님, 참된 인격체로써 항상 당당함을 잃지 않게, 격려와 질책을 아끼지 않으셨던 변우희 교수님, 매 학기 마다 심도 있는 강의와 부드러움을 전해주신 최용석 교수님, 그리고 먼 길을 마다하지 않으시고 기꺼이 심사를 맡아주신 신구대학교 조희정 교수님께도 감사를 드립니다.

그리고 제가 이 자리에 오기까지 물심양면으로 많은 도움을 주시고, 학문적 가르침과 조언을 아끼지 않으셨던 김보성 교수님, 임선희 교수님, 이연정 교수님, 임정우 교수님께도 감사의 말씀을 드립니다. 또한 오늘이 있기까지 마치 자신의 일처럼 제 학교 생활에 아낌없는 지원과 도움을 주신 (사)한국국외여행인솔자협회 사무총장 윤기명 교수님께도 감사의 말씀을 드리고, 특히 함께 입학하여 서로 챙겨주며, 많은 격려와 힘이 되어준 동기들, 손경화님, 한상훈님, 홍인기님, 김윤배님 학우들에게도 고마움의 마음을 전합니다. 짧은 시간이지만 그동안 학교생활에 많은 추억과 보람을 함께 나누었던 조우영 원우회 회장님 이하 원우회 분들에게도 감사의 말씀을 전하고 싶습니다. 앞으로, 여러분의 응원에 힘입어 제가 하고자 하는 분야에서도 최고가 될 수 있도록 노력하겠습니다.

마지막으로 항상 부족한 저를 믿어주고, 오랫동안 헌신적으로 제 곁을 지켜준 부인 전은희에게 이 모든 영광을 드리고, 아빠로서 저의 존재에 대해 항상 생각하고 행동할 수 있도록 무언으로 응원해 준 아들 재환, 재원이 에게도 감사하고 사랑하는 마음을 전하고 싶습니다. 이 모든 고마운 분들께 절대 누가 되지 않기 위해 더욱 성장하고 발전할 수 있도록 정진하겠습니다.

2015년 12월

송 홍 섭 올림

< 목 차 >

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기와 연구 목적

1. 문제 제기 1
2. 연구 목적 4

제 2 절 연구의 방법과 범위

1. 연구의 방법 5
2. 연구의 범위 6

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 카지노 산업

1. 카지노 산업의 개념 8
2. 카지노 산업의 현황과 발전과정 9
3. 카지노 산업의 특성 16

제 2 절 카지노 종사원의 감정노동

1. 감정노동의 개념 19
2. 감정노동의 구성 25
3. 감정노동의 특성 40

제 3 절 카지노 종사원의 직무스트레스

1. 직무스트레스의 개념 45
2. 직무스트레스의 특성 49
3. 직무스트레스의 구성요소 52

제 4 절 카지노 종사원의 직무소진

1. 직무소진의 개념 61
2. 직무소진의 특성 64

3. 직무소진의 구성요소	66
4. 직무소진의 연구동향	68

제 3 장 연구 설계와 방법

제 1 절 연구모형과 연구가설	70
제 2 절 표본설계 및 자료의 분석	71
제 3 절 연구가설	72
제 4 절 설문지 구성	80

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성	84
제 2 절 구성타당도 및 신뢰도 분석	86
1. 감정노동에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석	87
2. 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석	88
3. 직무소진에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석	89
제 3 절 연구가설 검증	91
제 4 절 종합토의	102

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약	107
제 2 절 연구의 시사점	110
제 3 절 연구의 한계점	111

참고문헌	112
------------	-----

부 록	125
--------------	-----

Abstract	130
----------------	-----

< 표 목 차 >

지위의 통제체제와 개인의 통제체제	
<표 2-1> 2012년도 국적별 카지노 입장객 현황	10
<표 2-2> 강원랜드 카지노 현황 및 매출실적	11
<표 2-3> 카지노 업체의 현황	12
<표 2-4> 우리나라 카지노 산업의 발전과정	14
<표 2-5> 감정노동의 개념	24
<표 2-6> 감정노동의 구성요인	28
<표 2-7> 감정노동의 연구자의 구성요소	33
<표 2-8> 감정노동의 선행변수	37
<표 2-9> 지위의 통제체제와 개인의 통제체제	43
<표 2-10> 직무스트레스의 정의	46
<표 2-11> Arnold의 직무스트레스 요인	48
<표 2-12> 직무스트레스 요인	48
<표 2-13> 기존연구의 직무소진에 대한 정의	63
<표 2-14> 직무소진에 대한 연구동향	68
<표 3-1> 설문지 구성	81
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	85
<표 4-2> 감정노동의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도분석 결과	88
<표 4-3> 직무스트레스의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도분석 결과	89
<표 4-4> 직무소진의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도분석 결과	90
<표 4-5> 감정노동이 역할스트레스에 미치는 영향	91
<표 4-6> 감정노동이 관계스트레스에 미치는 영향	93
<표 4-7> 감정노동이 보상스트레스에 미치는 영향	94
<표 4-8> 감정노동이 업무스트레스에 미치는 영향	95
<표 4-9> 직무스트레스가 비인격화에 미치는 영향	96
<표 4-10> 직무스트레스가 성취감소진에 미치는 영향	98
<표 4-11> 감정노동이 비인격화에 미치는 영향	99
<표 4-12> 감정노동이 성취감소진에 미치는 영향	100
<표 4-13> 연구가설 검증결과	106

< 그림 목 차 >

<그림 1-1> 연구흐름도	7
<그림 3-1> 연구의 모형	70

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기와 연구 목적

1. 문제 제기

“감정(emotion)은 대인관계에서 상호 작용 과정에서 자연스럽게 교환이 이루어지는 것으로써, 스트레스나 갈등의 과정에서 생성되는 느낌이며, 주로 사회학이나 심리학에서 관심을 가졌다”(정무관·임효창·최항석, 2008). 심리학에서는 인지(cognition), 동기(motivation), 감정(emotion)을 이해하면 인간 마음의 대부분을 이해한 것 이라고 한다. 심리학자들은 인지란 ‘세상을 표상’하는 기제이며, 동기는 세상을 작동 하는 기제이고, 감정은 세상과 관계 하는 기제라고 표현한다(김현택 등, 2003). 현대 산업에서 서비스업의 비중이 증가되면서 조직은 종업원들이 고객의 욕구를 정확하고 빠르게 파악하도록 요구한다. 이를 파악하기 위한 중요한 방안중 하나가 감정이며 조직의 성과에 대한 영향을 미친 것을 조직연구자들이 인식하면서 감정에 대한 관심을 가지기 시작하였다.

원래 감정 Emotion 의 어원은 라틴어로 ‘움직이다’를 의미하는 Motere에 물러나다를 의미하는 접두사 e-가 붙은 것으로, 행동으로 이어지는 뉘앙스를 함축하고 있는데, 곧 이 단어는 ‘도망가다’라는 의미로 숲속에서 갑자기 나타난 야수를 피해 도망가는 것, 또는 도망 갈 수 있는 신체적 준비상태를 만들어 주는 것이라고 볼 수 있다(김현택 등, 2003). Hochschild(1983)가 새로운 노동의 한 유형으로 감정노동을 제시하면서 본격적으로 경영학적 관점에서 감정을 바라보게 되었다.

조직 내에서의 직무 관련 스트레스를 설명하거나 정의할 때 조직 스트레스(organization stress), 직업 스트레스(occupational stress), 작업 스트레스(strees at work), 그리고 직무 스트레스(job stress) 등의 용어로 혼용하여 사용하고 있다. 본 논문에서는 최근 가장 일반적으로 사용하는 직무 스트레스라는 용어를 사용하고자 한다. 직무 스트레스는 직무스트레스요인, 긴장 그리고 건강과 관련된 결과로 분류된다.

Hurrell(1998)은 직무스트레스 원(job stressor)은 종사원의 건강과 복지에 영향을 주는 직무와 관련된 환경적 조건이라 하였다. 그리고 긴장(strain)이란 직무스트레스원에 노출됨으로써 생기는 지속적인 부정적 건강상태라고 하였다.

직무 스트레스요인에 대한 학자들의 연구를 살펴보면, Beehr(1976), Mcgrath(1976)는 직무 스트레스요인을 근무스케줄, 작업속도 등의 직무특성요인, 역할갈등, 역할 과부하 등의 역할요구 및 기대요인, 조직규모, 인사정책 등의 조직환경요인, 공급자 소비자관련 행위의 조직외부 요구와 환경요인으로 구분하여 직무중심요인이 직무스트레스의 가장 큰 요인이라고 하였다(Beehr, 1976). Mcgrath(1976)는 직무 스트레스요인을 업무의 양이나 업무모호성의 업무요인, 역할 모호성과 역할갈등 그리고 역할과부하의 역할요인, 대인관계의 문제인 사회적 상황요인 등을 통해 개인과 환경이 직무스트레스의 주요인이라고 하였고, Cross(1978)는 직무와 관련하여 안전성, 장래성, 적응성, 동료들 간의 대인관계를 직무스트레스원이라 하였다(천순덕, 2005).

직무소진은 1970년대 중반부터 등장하는 용어이다. 이는 장기적인 스트레스를 받기 때문에 나타나는 신체적, 정서적인 고갈을 의미하여 직무스트레스를 다루는 영역에서 사용된다. 1970년대 임상심리 학자 Freudenberger(1974)가 Alternative Health Care Center에서 일하는 치료자들이 경험하는 정서적 및 신체적 소진 현상을 묘사하기 위해 처음으로 소진이라는 용어를 사용한다. Freudenberger(1974)가 소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직내외적인 압력의 증가와 자신의 능력 이상의 많은 요구가 자신에게 주어짐을 인식하게 됨으로써 나타나는 신체적, 정신적 고갈로 묘사하였다. Maslach(1976)는 사람들이 직장에 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구했는데, 그는 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 소진을 개념화하였다. 이후에 조직소진의 정의에 관한 연구들이 많이 늘어났다. 관점에 따라 학자들마다 정의를 다르게 내리고 있다. 또한 연구대상은 처음의 치료사, 복지사 등 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들부터 점점 다른 유형의 직장 또는 직종에 이루지고 있다.

처음에 Berkerley 등(1977)이 직무소진은 직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고, 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원

해져서 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태라고 하였다. Clark(1980)는 스트레스를 기반으로 직무소진을 스트레스를 더 이상 감당하지 못 할 때 나타나는 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도 환자에 대한 관심부족 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 고갈의 증후군이라고 정의한다. 이와 같이 Cherniss(1980)는 직무소진을 전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변화해 가는 과정이라고 한다. 또한 Preman & Hartman(1982)은 소진을 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적 및 신체적 소진, 직무 생산성의 저하, 비인간화 세 가지 요인으로 이루어진다고 정의하였다.

최근 직장인들의 감정노동에 관련한 연구가 진행되는 이유는 서비스 경제(service economy)가 계속적으로 부흥하면서 다양한 개인들의 선호나 기호 가치를 파악하고 받아들이는 것이 필수가 되었기 때문으로 볼 수 있다. 또한 정보통신기술의 발달로 대인관계에서의 커뮤니케이션이 변화하고 있는 것도 하나의 요인으로 볼 수 있다. Hochschild(1983)는 감정을 노동의 한 형태로서 주장하면서 감정에 대한 관심을 불러 일으켰으며, Goleman(1995)이 감성지능이라는 개념을 통해서 감정의 중요성에 대해 다시 한번 경각심을 일깨우면서 감정에 대한 연구들이 많이 이루어지고 있다. 감정을 노동으로 인식한 Hochschild(1983)의 주장대로 감정노동(emotional labor)이라는 개념이 등장하여 많은 관심을 받고 있다.

카지노 종사원은 서비스공급자와 수요자 간의 관계에 있어서 인간적인 교류가 있어야지만 상품이 긍정적으로 공급될 수 있다는 특징이 있다. 그러나 직무수행을 위하여 종사자는 때로는 자신의 실제적 감정을 속이고 전시적 감정으로 상대를 대해야 하는 경우가 존재하게 된다. 자신의 감정을 조절하여 고객과의 대면접촉 시 조직이 규범하고 있는 감정표현을 해야 하는 직무스트레스를 경험하게 된다. 직무수행과 관련하여 종사자가 겪게 되는 감정에 대한 직무스트레스와 관련된 문제가 중요한 요소로 인식되어 최근에 감정노동과 관련된 많은 연구가 진행됨으로서 대인관계에서의 커뮤니케이션이 변화하고 있는 것도 하나의 요인으로 볼 수 있다.

결론적으로 선행연구들을 살펴보면 직무수행과 관련하여 카지노 종사원이 겪게 되는 감정노동은 직무스트레스 직무소진 그리고 카지노종사원의 서비스 제공수준과 관련됨을 알 수 있다. 따라서 본 연구는 카지노 종사원들의

감정노동이 종사원들의 직무스트레스에 미치는 영향과 직무스트레스가 직무소진에 어떠한 관계가 있는지 그리고 감정노동이 직무소진과의 관계에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이러한 연구는 국내 카지노 기업의 인적자원관리에 지침을 제공해줄 수 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구는 앞에서 제기한 문제의식을 바탕으로 카지노종사원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 제시하고자 하였다. 이미 언급한 바와 같이 카지노 조직 내의 감정노동 즉, 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무스트레스의 역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트레스, 업무스트레스에 어떻게 영향이 있는가에 관한 실증적인 평가에 연구의 우선적인 초점을 두었다. 이어서 직무소진의 비인격화, 성취감소진에 대한 인식도 부가적인 차원에서 그 의미를 재조명하게 될 것이다. 결국 카지노종사원들의 감정노동이 카지노의 업무의 우위를 점할 수 있는 대응전략을 수립하는 것이 본 연구의 최종적인 목적이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부적인 목적을 두고 본 연구를 전개하고자 한다.

본 연구는 카지노종사원들의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 연구를 위하여 요인과 영향도를 분석하고 그에 대한 신뢰와 영향간의 관계 및 차이와 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향력을 연구하고자 하며 신뢰의 세분화 전략을 수립할 때 유용한 자료를 제공하는 데에 그 목적이 있다.

제 2 절 연구의 방법과 범위

1. 연구의 방법

본 연구는 일차적으로 카지노종사원들의 경쟁력 향상이라는 전제하에 시도한 연구로서 평가대상은 종사원들의 감정노동을 대상으로 현재 카지노에 종사하고 있는 종사원들을 대상으로 실증적인 분석 연구를 실행하고자 하였다. 따라서 이러한 신뢰의 현황과 특성을 기존자료를 통해 간접적인 자료 분석 및 이론적인 고찰을 전개하였다. 이어 본 연구의 핵심적인 평가대상 변수인 신뢰에 관한 이론적 배경과 선행연구 동향을 살펴보게 될 것이다.

또한, 이러한 이론적인 근거를 바탕으로 하여 본 연구는 단계적인 절차를 밟아 표본추출 및 표본분석을 실시하고자 하였다. 이러한 분석결과를 통하여 모집단 신뢰에 대한 특성을 제대로 파악하게 될 것이다. 이에 따라 본 연구는 우선적으로 표본의 인구통계학적인 특성을 파악하고자 하였으며 평가대상 변수인 신뢰에 관한 구성타당도와 중요도에 관한 평가를 실행하게 될 것이다.

본 연구의 특징적인 측면은 감정노동을 제대로 규명하고 평가결과를 상호 비교가 용이하도록 다면적인 측면에서 통계분석을 실시하고자 하였다. 따라서 인구통계학적 변수 가운데에 전략적인 측면에서 가장 중요시 되는 특성변수에 대하여 종속변수인 직무스트레스에 관하여 평균차이와 중요도 정도에 따른 집단별 대응전략을 강구할 수 있을 것이다.

또한, 본 연구는 궁극적으로는 표적시장인 카지노 종사원의 직무소진을 제대로 파악하는 것이 선결과제이다. 이러한 측면에서 본 연구에서는 독립변수로서 감정노동 요인을 선정하고 그에 대응한 종속변수로서 최종활성화 평가변수인 직무스트레스와 직무소진과의 관계 즉, 영향 정도를 평가해보고자 하였다. 이것은 곧 카지노 종사원의 경영성과에 대한 신뢰의 상대적 우선순위를 결정하는 중요한 평가과정이 될 것이다.

2. 연구의 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위해 연구의 범위를 시간적 범위와 공간적

범위, 내용적 범위로 구분하여 수행하였다.

먼저 시간적 범위는 설문조사를 실시한 2015년 9월로 설정하였고, 공간적 범위는 카지노에서 근무하는 카지노 직원들을 대상으로 선정하였다.

본 연구의 내용적 범위는 카지노 종사원의 감정노동이 직무스트레스를 통해 직무소진에 미치는 요인으로 한정 하였으며, 전체 내용은 1장 서론을 포함하여 전체 5개장으로 구성 되었는데, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

제1장은 서론 부분으로 제1절은 문제 제기, 연구 목적과 제2절 연구 방법과 연구의 범위를 기술 하였다.

제2장은 이론적 고찰 부분으로서 제1절 카지노 산업의 개념등을 서술하였고, 제2절 카지노 종사원의 감정노동, 제3절 카지노 종사원의 직무 스트레스, 제4절 카지노 종사원의 직무소진에 대해 고찰 하였으며, 선행연구를 종합적으로 논의 하였다.

제3장은 조사 설계와 분석방법으로 선행연구의 이론적 고찰로부터 얻어진 카지노종사원들의 감정노동이 직무스트레스를 통한 직무소진에 영향을 미치는 모형에서 설정된 가설을 검정하기 위하여, 각 구성개념의 변수로 사용될 측정 문항과 척도를 개발하였다. 그리고 영향구조 모형을 실증적으로 분석하기 위한 조사목적, 표본추출방법, 조사 시기 등을 포함한 조사방법의 체계를 기술하고, 마지막으로 자료의 분석에 대한 구체적인 방법을 소개하였다.

제4장은 분석결과와 종합토의 부분으로 표본의 일반적인 특성을 기술하고, 영향구조 모형에서 사용된 개발변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 검정하였다. 그리고 이론적 고찰을 중심으로 카지노 종사원들의 감정노동이 직무스트레스를 통한 직무소진에 미치는 영향에 관한 실증분석을 통해 나타난 결과를 기술하며, 이를 바탕으로 종합토의에서는 카지노종사원들의 감정 노동에 따른 스트레스의 전략적 대안 및 직무소진에 대한 시사점 제시에 관해 기술하였다.

본 연구의 구성에 대한 구체적인 연구 흐름도는 다음과 같다.

제 1 장 서론			
제1절		제2절	
문제 제기		연구의 방법	
연구 목적		연구의 범위	
제 2 장 이론적 배경			
제1절 카지노산업	제2절 카지노 종사원의 감정노동	제3절 카지노 종사원의 직무스트레스	제4절 카지노 종사원의 직무소진
• 카지노산업의 개념 • 카지노 산업의 현황 과 발전과정 • 카지노 산업의 특성	• 감정노동의 개념 • 감정노동의 구성 • 감정노동의 동향	• 직무스트레스의 개념 • 직무스트레스의 특성 • 직무스트레스 구성 요인	• 직무소진의 개념 • 직무소진의 특성 • 직무소진의 구성요인
제 3 장 연구방법			
연구모형	표본설계 및 자료의 분석	연구가설	설문지 구성
제 4 장 실증분석			
표본의 일반적 특성	구성타당도 및 신뢰도 분석	연구가설 검증	종합토의
제 5 장 결론 및 시사점			
연구의 요약	연구의 시사점	연구의 한계점	

1<

그림 1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제1절 카지노 산업

1. 카지노산업의 개념

카지노란 도박, 음악, 쇼, 댄스등 여러 가지 오락요소를 갖춘 집회장이라는 의미로 이탈리아어 카자(casa)가 어원으로, 르네상스시대 귀족이 소유하고 있었던 사교 오락용 별관을 뜻한다. 현재는 해변, 온천, 휴양지 등에 있는 옥내 도박장으로, 서양식 도박을 통칭하는 의미로 사용하고 있다.

카지노는 관광 진흥법상으로 전용 영업장을 갖추고 주사위, 트럼프등 특정한 기구를 이용하여 우연의 결과에 따라 재산상의 이익을 주고 다른 참가자들에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업으로 관광자에게 유희와 만족을 증가시켜 체재기간을 장기화 하고, 관광 소비 증대의 효과를 유발시키는 상업적인 관광 여가 시설이다.

이와같이, 카지노 산업은 관광자원의 다양화에 기여도가 높고, 일정의 시설만을 갖추고 연중무휴로 영업하기 때문에 타 산업에 비해 인적 자원에 대한 의존도가 높고, 고용창출의 효과도 클 뿐 아니라, 연관 산업의 활성화로 이어져 더 많은 노동력을 필요로 함으로써, 자연관광자원의 한계성 극복에 대체 가능한 산업이라 할 수 있다.

카지노 산업은 호텔, 관광식당등 일반적으로 소득수준이 높은, 양질의 구매력을 가진 고객이 이용함으로써, 관광소비의 고급화를 유도할 수 있고, 관련 산업의 이윤을 증가 시키며, 외래 관광객의 추가적인 소비액을 늘리기도 하며, 체재기간을 연장 시켜 지속적인 지출 효과를 유발시킴으로써 총 경제 효과를 증대시킬 수 있는 부가가치가 높은 산업이라고 할 수 있다.

2. 카지노 산업의 현황과 발전과정

1) 일반현황

현재 우리나라 카지노산업의 현황을 살펴보면 1967년 인천 올림포스 카지노 개설을 시작으로, 2005년 신규허가 3개소를 포함하여 2008년 말 기준으로 전국에 17개 업체가 운영 중에 있다. 이중 16개 업체가 외국인전용카지노로 운영 중에 있으며, 지역별로는 서울 3개소, 부산 2개소, 인천 1개소, 강원1개소, 경북1개소, 제주8개소이며 나머지 한 곳은 내국인 출입이 가능한 강원랜드 카지노 1개소이다. 이중 제주지역 8개 업체가 제주특별자치도에서 운영 되고 있다. 이렇게 국내 카지노산업은 2000년 이전까지 외국인 전용카지노만을 운영해 오다 2000년10월 내국인 출입 카지노인 강원랜드가 개장함에 따라 외국인전용 카지노와 내국인 전용 카지노로 이원화되어 운영되고 있다.

우리나라 카지노의 실질적인 경영형태로서 현재 카지노 경영방식으로 이용되고 있는 것은 소유직 영방식과 임대방식으로 구분된다. 국내에서 직영체제로 운영하는 업체는 파라다이스 카지노부산, 호텔설악파크 카지노, 강원랜드호텔 카지노가 여기에 해당되며, 그 외 14개 업체는 임대운영으로 독립 카지노업체가 호텔로부터 카지노시설을 임대하여 운영하는 형태가 많은 실정이며, 대부분의 특1급 호텔이 15개 특급 호텔이 1개, 컨벤션 1개 업체로 카지노가 특급 호텔에서 운영되고 있다.

<표 2-1> 2012년도 국적별 카지노 입장객 현황

국적별 업체별	전체 입장객	국 적 별							
		일본	(%)	중국	(%)	대만	(%)	기타	(%)
위커힐	430,275	49,051	11.4	315,294	73.4	3,531	0.8	61,769	14.4
세븐럭 (강남)	396,832	101,751	25.6	120,944	30.5	10,948	2.8	163,189	41.1
세븐럭 (강북)	912,288	371,651	40.7	274,732	30.1	54,042	5.9	211,863	23.2
세븐럭 (부산)	207,562	153,378	79.9	20,253	9.8	8,096	3.9	25,835	12.4
파라다이스 부산	104,208	46,848	45.0	34,985	33.6	8	0.0	22,367	21.5
파라다이스 인천	44,566	9,744	21.9	22,311	50.1	882	1.9	11,649	26.1
알펜시아	9,831	39	0.4	679	6.9	57	0.6	9,056	92.1
인터볼고 대구	51,548	1,245	2.4	24,520	47.6	569	1.1	25,214	48.9
더케이	27,190	4,744	17.4	21,028	77.3	135	0.5	1,283	4.7
그랜드	46,748	24,516	52.4	20,222	43.3	0	0.0	2,010	4.3
신라	18,382	3,101	16.9	13,555	73.7	97	0.5	1,629	8.9
로얄팔레스	20,319	4,148	20.4	13,551	66.7	374	0.2	2,246	11.1
롯데	35,486	7,910	22.3	23,665	66.7	0	0.0	3,911	11.0
엘베가스	37,357	3,828	10.2	29,595	79.2	230	0.6	3,704	9.9
하얏트	17,389	787	4.5	16,024	92.2	28	0.2	550	3.2
골든비치	23,606	2,797	11.8	18,830	79.8	0	0.0	1,979	8.4
합계	2,383,587	785,538	33.0	970,818	40.7	78,997	3.3	548,254	23.0

자료출처 : 문화체육관광부(2013)

<표2-2>을 보면 2008년 카지노업체 총 매출액은 1조8,188억 원 외국인

전용카지노 7,529억원, 강원랜드 카지노 1조659억 원이고 입장객은 419만 명 (외국인전용카지노128만 명, 강원랜드 카지노 291만 명이며 <표2-3>에서 보는 것과 같이 2008년 말 기준 16개 외국인전용카지노의 외국인 관광객대비 카지노 이용객 점유율은 8.5%이며 <표2-3>에서 카지노 외화수입은 731백만 달러로 관광 외화수입 대비 카지노 외화수입은 약 12.0% 점유율을 보이고 있다.

<표 2-2> 강원랜드 카지노 현황 및 매출실적

(단위 : 백만원, 명)

구분	매출액	입장객	1일 평균매출액/입장객
2000.10.28.~12월	88,436	209,349	1,360 / 3,221
2001년	453,178	899,590	1,242 / 2,456
2002년	468,520	918,698	1,284 / 2,571
2003년	656,084	1,547,847	1,797 / 4,240
2004년	736,768	1,784,730	2,018 / 4,890
2005년	809,105	1,881,559	2,220 / 5,155
2006년	802,101	1,793,746	2,198 / 4,914
2007년	969,933	2,451,920	2,657 / 6,718
2008년	1,065,840	2,914,684	2,920 / 7,985
2009년	1,153,806	3,044,972	3,205 / 8,458
2010년	1,256,850	3,091,209	3,491 / 8,587
2011년	1,186,299	2,983,440	3,250 / 8,174

자료출처 : 문화체육관광부(2013)

또한 카지노산업의 매출액은 2008년도 기준 내국인이 출입 가능한 강원랜드 호텔카지노가 가장 많았으며, 외국인전용 카지노는 파라다이스 워커히 카지노가 다음은 세븐럭카지노 서울 강남점이 다음으로 나타났다.

<표2-2>에서 년도 별 외래관광객 대비 카지노 이용객의 현황에서 볼 수 있듯이 외래 관광객은 지속적으로 증가하는데 반해 카지노 이용객은 정체의

<표 2-3>카지노 업체 현황

구분	카지노	허가일	등급	종사 원수	매출액	입장객
서울	파라다이스위커힐카지노 【(주)파라다이스】	68.3.5	임대 (특1)	855	295,881	368,419
	세븐럭카지노 서울강남점 【그랜드코리아레저(주)】	05.1.28	임대 (특1)	1,363	250,842	343,537
	세븐럭카지노 힐튼호텔점 【그랜드코리아레저(주)】	05.1.28	임대 (특1)	472	166,437	774,734
부산	세븐럭카지노 부산롯데호텔점 【그랜드코리아레저(주)】	05.1.28	임대 (특1)	262	56,159	180,020
	파라다이스카지노 부산 【(주)파라다이스글로벌】	78.10.29	직영 (특1)	249	70,452	83,947
제주	라마다프라자카지노 【(주)에이스통상】	75.10.15	임대 (특1)	149	12,673	19,903
	파라다이스그랜드카지노 【(주)파라다이스제주】	90.9.1	임대 (특1)	130	20,972	30,522
	신라호텔카지노 【벨루가(주)】	91.7.31	임대 (특1)	109	4,376	13,848
	로얄팔레스카지노 【(주)풍화】	90.11.6	임대 (특1)	98	10,620	9,174
	롯데호텔제주카지노 【(주)두성】	85.4.11	임대 (특1)	148	20,744	33,322
	엘베가스카지노 【티엘시레저(주)】	90.9.1	직영 (특1)	158	13,404	23,091
	하얏트호텔카지노 【(주)유니콘】	90.9.1	임대 (특1)	74	5,424	5,640
	골든비치카지노 【(주)골든비치】	95.12.28	임대 (특1)	131	13,558	13,558
인천	골든게이트카지노 【(주)파라다이스인천】	67.38.10	임대 (특1)	272	63,838	29,186
강원	에스엠카지노 【(주)코자나】	80.12.9	직영 (특1)	30	294	4,334
대구	호텔인터불고대구 카지노 【(주)골든크라운】	79.4.11	임대 (특1)	103	60	569
16개 업체(외국인대상)			직영:3 임대:13	4,603	1,005,734	1,945,819
강원	강원랜드카지노 【(주)강원랜드】 (내외국인대상)	00.10.12	직영 (특1)	1,697	1,256,850	3,091,209
17개 업체(내·외국인대상)			직영:4 임대:13	6,300	2,262,584	5,037,026

자료출처 : 문화체육관광부(2013)

상태를 보이다가 최근 엔고 현상으로 카지노 이용객의 증가추세를 보이고 있으나 이것은 카지노이용객과 외래 관광객 간에는 상관관계가 없음을 알 수 있다(이충기·변정우, 2004). 특히 경쟁업체와의 차별화된 마케팅활동은 이제는 카지노 생존에 있어서 필수불가결한 요소로 자리매김 되고 있는 실정이다.

2) 카지노 산업의 발전과정

우리나라 카지노는 카지노업 허용을 통해 연 130만 명의 외국인 관광객을 유치하고, 외화획득, 고용창출, 호텔 등 연관광광산업 진작의 일환으로 도입되었다. 카지노의 설립 근거가 된 최초의 법은 1961년 11월에 제정된 「복표발행 현상 기타 사행행위 단속법」이며 1962년9월 동법의 개정사항에 외국인을 상대로 하는 오락시설로서 외화획득에 기여 할 수 있다고 인정될 때 이를 허가할 수 있게 규정 하였다.

당초 카지노사업은 사행사업이라 하여 경찰청에서 관리 하였으나 1994년 8월3일 「관광진흥법」이 개정 되면서 관광산업으로 전환되어 이때부터 문화체육관광부에서 허가권과 지도·감독권을 갖게 되었다. 단, 제주도는 「제주특별자치도특별법」에 따라 2006년7월부터 제주지역 카지노에 대하여는 제주특별자치도가허가 및 지도 감독 기능을 갖고 있다.

「관광진흥법」에 따라 카지노 업은 내국인출입을 허용하지 않는 것을 기본으로 하고 있으며 예외적으로 「폐광지역 개발지원에 관한 특별법」에 의거 폐광지역의 경제 활성화를 위해 강원랜드 카지노는 내국인 출입이 가능한 카지노로 허가 되어 2000년10월 개장 되었고 2015년까지 한시적으로 운영 될 예정이다.

이러한 관광진흥법에 의한 카지노 관계법규의 개정은 카지노업이 관광외화 획득뿐만 아니라 외래 관광객 유치에도 기여하는바가 크므로 카지노업의 건전한 발전을 도모할 수 있도록 하는데 그 취지가 있다.

현재 카지노업을 규율하고 있는 규정은 관광진흥법령, 카지노업영업준칙 문화체육관광부고시 제2008-23호, 2008년7월31일, 카지노 전산시설기준문화체육관광부고시 제2008-30호, 2008년10월30일, 카지노검사업무규정(2008년 10월13일 문화체육관광부승인, 카지노전산시설검사업무규정2008년 11월2일

문화체육관광부승인 등이 있다.

<표 2-4> 우리나라 카지노 산업의 발전과정

시기	주요내용
1961년 11월	카지노 설립의 법적 근거가 된 최초의 법률제정 (복표발행현상 기타사행위단속법)
1962년 9월	동법개정을 통해 외국인을 상대로 하는 오락시설로 외화획득에 기여 할 수 있음이 인정될 대 이를 허가할 수 있게 함으로써 설립근거 마련
1967년	최초로 인천 올림포그호텔 카지노 개설
1968년	주한 외국인 및 외국인 관광객 전용인 위커힐호텔 카지노 개장
1969년 6월	‘복표발행현상기타사행위단속법’ 개정 (당시까지 내국인 출입 허용을 금지시키고 이를 어길 경우 영업행위 금지 또는 허가 취소의 행정 조치를 취할 수 있도록 함)
1971년	외래 관광객을 위한 수용시설 확충, 주요 관광지에 카지노 확산, 속 리산 관광호텔 카지노 개설
1975년	제주 칼호텔 카지노 개장
1978년	파라다이스비치호텔 카지노 개장
1979년	코오롱 관광호텔 카지노 개장
1980년	강원도 최초 설악파크호텔 카지노 개장
1985년	제주 하얏트호텔 카지노 개장
1990년	제주 그랜드호텔, 제주 남서울호텔, 제주서귀포칼호텔, 제주 오리엔 탈호텔, 제주 신라호텔 순으로 개장
1991년 3월	‘복표발행현상 기타사행위단속법’이 ‘사행행위등 규제법’으로 개정
1994년 8월	‘관광진흥법’ 개정(카지노산업을 관광산업으로 규정함으로써 위상변 화)
1994년 12월	행정개편으로 관광의 주무부서가 교통부(현 건설교통부)에서 문화체 육부로 이관되었으며 카지노업은 문화체육부 관광국에서 허가 및 운 영, 감독을 맡게 됨)
1995년 12월	‘폐광지역개발지원에관한특별법’ 개정을 통해 내국인 출입허용 카지노를 강원도 정선을 중심으로 개발추진, 폐광진흥지구 지정 및 종합 개발계획 수립, 개발에 따른 각종 규제사항의 완화, 내국인 출입이 가능한 카지노 설치 허용
1997년 12월	‘관광잡스시행규칙’개정령 공포를 통해 카지노 영업종류에 슬롯머신, 비디오게임, 빙고게임이 신설되어 1998년 1월부터 시행
1998년 6월	폐광카지노 법인인 (주)강원랜드 출범

1999년 6월	관광사업(카지노업 포함) 외국인 및 외국인 사업자에 개방
2000년 10월	최초의 내국인 출입허용 카지노인 강원랜드의 스몰 카지노 개장
2003년 3월	강원랜드의 스몰 카지노 폐장 및 강원랜드 메인 카지노 개방
2004년 1월	제주국제자유도시특별법(2004.01.28.) 제55조의 2 신설 - 제주지역 관광사업에 5억달러 이상 투자하는 경우 외국인 카지노 허가 특례
2005년 1월	한국관광공사 자회사에 3개 카지노 신규허가(서울2, 부산1)
2005년 5월	기업도시개발특별법(법률 제 7310호, 2005.5.1 시행) 제 30조 개정 -관광레저형 기업도시의 실시계획에 반영되어 있고 관광사업에 5,000억 원 이상을 투자하는 사업시행자에게 외국인전용 카지노업 허가 특례
2006년 7월	제주지역 카지노 인허가권 제주특별자치도에 이양
2007년 9월	카지노 등 사행산업을 통한 관리 감독하는 사행산업통합 감독위원회 출범

자료출처 : 문화체육관광부(2013)

세계적인 카지노 추세는 리조트형태의 카지노로 가고 있으나 우리나라는 도시형 리조트로서 도시인근이나 중심부에 위치하기 때문에 대규모 복합개발이 어렵고 단지화가 불가능해 컨벤션센터나 호텔에 부속된 단순한 영업형태로 영세성을 벗어나지 못하고 있는 실정이었고 그동안 외국인 투자자들은 제주특별자치도 등 대규모 지역개발에 대한 투자조건으로 카지노업의 허가를 요구함에 따라 문화체육관광부는 외국인 투자 유치촉진을 통해 해당지역의 대규모 개발을 유도하고 카지노리조트를 조성하는 등의 관광인프라 구축을 목적으로 관련법의 제·개정을 통하여 카지노업 허가 특례규정을 다음과 같이 마련하여 시행하고 있다.

우리나라 카지노는 1967년 인천올림픽포스 카지노개설을 시작으로 가장 최근인 2006년 1월과 5월에 개장된 세븐럭카지노 강남점과 세븐럭카지노 힐튼점 2006년 6월 오픈한 부산롯데점 포함하여 현재 17개의 카지노가 운영 중에 있다. 문화체육관광부 2008년 통계 이 중 16개 업체는 외국인만을 대상으로 운영되는 외국인 전용 카지노이고 나머지 1곳은 내국인의 출입이 가능한 강원랜드이다. 이렇게 국내 카지노 산업은 2000년 이전까지 외국인 전용의 카지노만을 운영해 오다 2000년 10월 내국인출입이 가능한 강원랜드 카지노가 개장함에 따라 외국인 전용카지노와 내국인 전용카지노로 이원화되

어 운영되고 있는 것이다.

문화체육관광부는 2005년 1월 28일자로 적극적인 외국인 관광객 유치와 외화획득을 통한 관광수지 개선, 일자리 창출 및 카지노산업의 경쟁력 제고를 위하여 한국관광공사에 서울 2개소, 부산1개소의 카지노를 신규 허가 하였으며 세븐럭카지노는 1년여의 준비기간을 거쳐 2006년 상반기 3개소가 모두 개장 하였다

3. 카지노산업의 특성

1) 카지노산업의 특성

카지노산업은 외래관광객을 위한 게임장소와 오락시설을 제공할뿐만 아니라 사교장소로서의 사교시설 기능을 제공하고 그에 수반되는 인적, 물적, 정보적, 서비스를 제공하는 복합 오락공간이다. 카지노에서는 게임이나 오락을 즐기면서 문화나 가치관이 다른 다양한 사람과 접촉할 수 있어 사교 장소로서의 가치가 매우 높다고 할 수 있다. 이러한 카지노산업의 특성을 살펴보면 다음과 같다

첫째, 카지노산업은 다른 산업과 달리 상호재화나 서비스의 교환으로 이루어지는 거래가 아니라 카지노게임을 통한 상호승률에 의해 거래가 이루어진다. 이는 재물을 걸고 서로 내기를 거는 행위가 수반되기 때문에 일반적인 거래와는 달리 경우에 따라서는 다른 산업에서 전혀볼 수 없는 마이너스 매출을 기록하기도 한다.

둘째, 인적서비스 의존성이 높다. 카지노의 상품은 카지노 시설을 포함한 물적서비스와 카지노 내에서 딜러들이 제공하는 인적서비스가 동시에 제공됨으로써 비로소 완전한 상품으로서의 기능을 다할 수 있게 된다. 또한 슬롯머신 등을 제외하고는 모두 인간 대 인간 간의 상행위이며, 사람에 중점을 둔 산업으로써 오늘날 기계문명의 발달에 따라 거의 모든 산업이 기계화와 자동화하여 가는데 비하여 양질의 인적서비스 제공이 생명인 환대산업으로서의 카지노산업은 기계화 자동화에는 한계가 있기 때문이다. 이에 따라 인적자원에 의존하는 경향이 다른 분야보다 크다고 할 수 있다.

셋째, 카지노산업은 하루 24시간 연중무휴 영업을 실시한다. 이것은 카지

노를 이용하는 고객이 주로 관광객들이며, 또한 호텔 내에 위치한 관계로 호텔투숙객들이 언제 어느 때이고 카지노를 방문하여 게임을 즐기기 때문이다. 또한 고객의 활동시간에는 그 시한에 따라 고객요구대로 만족하게 서비스를 제공하여야할 의무가 있는 것이다.

넷째, 호텔영업의 기여도가 높다. 카지노에서 게임을 즐기는 고객유형을 살펴보면 관광객과 단지 갬블링 만을 목적으로 방문하는 고객으로 분류할 수 있다. 특히 갬블링 만을 목적으로 방문하는 고객의 경우 호텔 내 투숙을 주로 선호하며 고급의 부대시설을 이용함으로써, 호텔의객실 및 판매수입에 기여하는 바가 매우 크다고 할 수 있다.

다섯째, 카지노는 양면성을 가지고 있다. 카지노는 경제적으로 긍정적 효과를 가져 오기도 하지만 사회적 부작용을 일으킨다. 카지노로 인한 사회적 부작용으로는 도박중독, 재산탕진, 패가망신, 과소비, 사행심조장, 폭력조직과의 연루 불법고리대금업, 돈세탁 등을 들수 있으며, 이처럼 카지노의 부정적인 사회적 측면이 때때로 긍정적인 측면 지역사회발전, 도시건설 등에 비해 더 크게 느껴질 수도 있다(김선영, 2005).

2) 카지노산업의 효과

카지노 산업이 도박임에도 불구하고 관광산업의 범주에 속할 수 있었던 것은 지역경제 활성화나 외화획득 등의 실질적인 목적 외에도 경제적·시간적여유로 갖게 된 국민들의 의식이나 생활패턴의 변화를 들수 있다 오늘날의 카지노는 관광산업의 한 영역으로서 관광객이 카지노에서 행하는 여가활동 놀이의 공간으로서 이는 단순히 도박만으로 이해되어지는 것 이상의 의미를 가진다. 따라서 최근의 카지노 게이밍은 하나의 여가선용을 위한 건전한 위락형 산업으로 인식 되어야할 것이다

(1) 카지노산업의 긍정적 효과

첫째, 다른 산업에 비해 고용창출 효과가 높다. 카지노산업은 일정한 시설만 갖추고 연중무휴로 영업하며, 인적서비스 의존도가 타 산업에 비해 높은 노동 집약적 산업이다. 카지노산업의 고용승수를 분석해 보면 고용효과

가 수출 산업인 섬유 가죽업 TV부문 반도체산업 승용차산업에 비하여 매우 높은 것으로 나타났다(이충기·변정우, 2002).

둘째, 카지노산업의 경제적 파급효과의 가치가 매우 크다. 카지노로 벌어들이는 외화가 우리나라 경제에 투입되어 직·간접적 효과 및 유발효과로 발생시키는 경제적 효과는 매우 크다. 즉 연관산업에 대한 생산 및 부가가치 창출효과 지역 주민에 대한 소득 및 고용창출효과 중앙 및 지방자치단체에 대한 재정수입 창출효과 등 다양한 경제적 파급효과를 발생시킨다.

셋째, 카지노산업의 외화가득 효과는 매우 높다. 카지노산업의 외화가득률(93.7%)과 수출산업의 외화가득률 반도체 39.3%, TV부문60.0% 승용차 79.5%)을 비교하여 카지노 외화수입의 수출가치를 평가해볼 때 카지노 외래객 1명의 유치는 반도체 56개 또는 컬러 TV 3대를 수출한 것과 동일하며 카지노 외래객 20명을 유치하면 승용차 1대를 수출한 것과 효과가 동일하다(이충기·권경상·박창규·김기엽, 2005).

넷째, 자연관광 자원의 기후에 대한 한계성을 극복할 수 있는 좋은 대체 관광 산업이다. 우리나라는 수려한 관광자원과 훌륭한 문화유산을 가지고 있음에도 불구하고 관광상품으로 개발이 잘 되어있지 않아 관광상품으로서의 한계성을 보이고 있는데, 이를 극복해줄 수 있는 것이 카지노 상품이라 할 수 있다. 또한 카지노는 장소나 시간의 제약이 없으므로 연중 고객확보가 가능하며, 카지노영업장은 호텔 내부에 위치해 있기 때문에 악천후나 기상 이변 또는 야간에 특별한 관광상품의 개발이 없이도 그 상품을 대체할 수 있는 대체 관광상품으로써의 기능을 훌륭하게 수행할 수 있다.

다섯째, 카지노는 외래관광객 1인당 소비액을 늘리고 체류기간을 연장시킨다. 카지노이용객 1인당 소비액(US\$527)은 외래 관광객 1인당 소비액(US\$1,107)의 약 48%를 차지할 정도로 단일 지출항목으로는 매우 높은 비중을 차지하며 카지노 이용객의 1인당 소비액은 매년 증가추세를 보여 외래관광객의 소비지출을 증가시키는 주요한 관광상품으로 인식 된다(이미선, 2008)

(2) 카지노산업의 부정적 효과

카지노산업은 다른 산업에 비하여 경제적 효과가 큰 반면 돈세탁, 탈세

등과 같은 부정적인 사회적 병폐를 야기할 가능성의 이유로 여러 가지 규제를 받고 있다(이진오, 2004).

이승연·이태희(1999)는 카지노가 재산탕진, 범죄증가, 부정부패, 청소년들에게 미치는 부정적인 영향과 같은 요인들이 카지노에 대한 부정적인 인식에 영향을 준다고 하였다(배수경, 2009).

한범수·조광익(1997)은 내국인의 해외카지노 gambling 피해사례를 중심으로 카지노장을 둘러싼 범죄 및 범죄조직의 증가, 카지노로 인한 과소비, 카지노 주변 지역주민의 도박중독 및 재산탕진, 폭력조직의 불법자금 유입 및 불법 고리대금업, 카지노업체의 매출액 축소 및 탈세, 카지노를 통한 돈세탁 문제를 지적했으며, 이충기·권경상·박창규·김기엽(2005)은 사회적 부작용으로도박중독, 재산탕진, 폐가망신, 과소비, 사행심조장, 폭력조직과의 연루, 불법 고리대금업, 돈세탁 등을 지적하였다.

제 2 절 감정노동

1. 감정노동의 개념

“감정(emotion)은 대인관계에서 상호 작용 과정에서 자연스럽게 교환이 이루어지는 것으로써, 스트레스나 갈등의 과정에서 생성되는 느낌이며, 주로 사회학이나 심리학에서 관심을 가졌다”(정무관·임효창·최항석, 2008). 심리학에서 인지(cognition), 동기(motivation), 감정(emotion)을 이해하면 인간 마음의 대부분을 이해한 것이라고 한다. 심리학자들은 인지란 ‘세상을 표상’하는 기제이며, 동기는 세상을 작동 하는 기제이며, 감정은 세상과 관계 하는 기제라고 표현한다(김현택 등, 2003). 현대 산업에서 서비스업의 비중이 증가되면서 조직은 종업원들이 고객의 욕구를 정확하고 빠르게 파악하도록 요구한다. 이를 파악하기 위한 중요한 방안중 하나가 감정이며 조직의 성과에 대한 영향을 미친 것을 조직연구자들이 인식하면서 감정에 대한 관심을 가지기 시작하였다.

원래 감정 Emotion 의 어원은 라틴어로 ‘움직이다’를 의미하는 Motere에 물러나다를 의미하는 접두사 e-가 붙은 것으로, 행동으로 이어지는 뉘앙스

를 함축하고 있는데, 곧 이 단어는 ‘도망가다’라는 의미로 숲속에서 갑자기 나타난 야수를 피해 도망가는 것, 또는 도망 갈 수 있는 신체적 준비상태를 만들어 주는 것이라고 볼 수 있다(김현택 등, 2003). Hochschild(1983)가 새로운 노동의 한 유형으로 감정노동을 제시하면서 본격적으로 경영학적 관점에서 감정을 바라보게 되었다.

Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘외부적으로 관찰 가능한 표정과 행동적인 표현을 만들어 내기 위해 감정을 관리하는 것’이라고 정의하였다. 이는 항공사 종업원을 대상으로 한 경험적 연구를 통하여 그들이 직무를 수행할 때 사회적으로 바람직한 감정(친절, 즐거움, 명랑, 쾌활 등)을 의도적으로 표현하려 한다는 것을 발견하였다. 이러한 감정노동은 3가지 특징을 가지고 있는데 첫째, 감정노동은 고객과의 대면이나 목소리를 이용한 직접적인 상호작용에서 발생한다. 둘째, 감정의 표현은 다른 사람의 감정이나 태도, 행동에 영향을 미치며, 셋째, 일정한 규칙에 따라 감정을 표현해야 한다(Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997). Hochschild(1983)는 감정관리(emotion management)의 개념과 함께 감정노동(emotional labor)의 개념을 처음으로 제시 하였다. 즉 감정노동이란 감정규칙(feeling rule)에 따라 자신의 감정을 조절변경 하는 일(emotion work)을 통하여 일상적 과업을 수행하는 노동형태를 말한다.

Hochschild(1983) 이후 감정노동에 관한 연구가 지속적으로 이루어 졌는데, 감정노동에 관한 개념과 구조가 확립되면서 보충되고 발전되어 왔다. 최근 감정에 대한 연구는 철학과 심리학의 범주를 벗어나 사회적 행위에서 감정의 역할을 분석하는 사회심리학적인 접근이 활발하게 전개 되고 있다. 즉 감정을 느끼고 표현하는 행위로서 감정행동(emotion action)에 대한 사회심리학적 개념은 상호작용에 있어서 사회적 규범이나 규칙에 대한 관점에서 다루어진다. 따라서 감정은 단순히 생리적 현상이나 인지적 반응이 아니라 사회표준의 시스템과 감정의 도출에 직접적으로 영향을 미치는 사회적 규범과 규칙의 체계 곧 감정규칙(emotion rule)과 감정 작업(emotion work)에 관련된 것이다(Moldt, 2001).

조직학 분야에서 감정연구는 직원들이 다양한 노동환경 내에서 감정을 어떻게 표현하며 감정노동을 수행하는 직원의 감정표현과 조직성과 간의 관계에 초점을 맞추어 왔다. 즉 조직 환경 내에서 감정에 대해 분석하고자 하는

연구의 한 분야가 감정 노동에 대한 연구이다(Davies, 2002).

반면에 Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동을 직무를 수행할 때 적절한 감정을 표현하는 행위로 정의하여 직원들의 경험된 내적감정보다는 외적표현행위에 초점을 맞추고 있다. 관리자들이나 고객들이 직원의 외적표현행위를 보고 표현 규범에 순응하고 있는지 쉽게 파악함으로써 관리 및 통제가 용이하도록 서비스가 거래되는 동안 사회적으로 요구되는 감정표현의 행위라고 감정노동 개념을 정의하였다. 또한 느낌규범(feeling rules) 대신에 표현행위(display behavior)에 초점을 맞추었다는 점과 감정조절과정(emotion regulation)에서 순수감정표현(genuine emotion)을 포함시켰다는 점 그리고 감정노동 수행과정에서 고객의 피드백 결과를 포함시켰다는 점에서 Hochschild(1983)의 감정노동 개념을 보완하고 있다(우영희, 2007).

Grandey(2000)는 감정노동을 조직 또는 직업적 표현 규칙과 자신의 감정 표현을 일치시키기 위한 노력으로 보았으며 “종사원들이 조직 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정 표현을 수행 또는 조절하는 과정”이라고 정의하였다. 감정 조절 전략이 있어서 표면적 행동 및 심층적 행동 사이의 구분을 명확히 하였다. 표면적 행동(surface acting)은 실제로 느끼지 않은 감정을 마치 실제로 느낀 것처럼 표현하는 것을 말한다. 이러한 방법을 통해 종업원은 경험하지 않은 감정을 실제 느낀 것처럼 거짓 된 연기를 하게 된다(Hochschild, 1979, 1983). 다음으로 심층적 행동(deep acting)은 종업원이 표현 규칙에 따라 표현하고자 하는 감정을 서비스를 제공하는 과정에서 정말로 느끼려고 노력하는 것이다.

Morris & Feldman(1996)은 조금 다른 관점에서 감정노동을 개념화하고자 하였다 그들은 감정노동을 대인간의 상호작용 동안에 조직적으로 적절한 감정들을 표현하는데 요구되는 노력, 계획 및 통제라고 정의 하였다. 그들은 감정노동에 대한 기존연구들이 감정표현의 빈도로만 측정되었기 때문에 감정표현의 질적인 면이 무시 되었다고 비판하고, 감정노동의 선행변수와 결과 변수를 근거로 한다. 차원적인 감정노동 개념을 제시 하였다.

Grandey(2000)는 영향력 있는 이 세 가지의 선행연구들로부터 도출된 감정노동의 정의와 감정노동을 주제로 다룬 연구들이 통합될 수 있다는 것을 제안하면서, 감정노동을 조직의 요구에 반응하여 감정표현을 조절하려는 종업원의 노력이라 정의하였다.

Pizam(2004)은 감정노동을 다른 사람을 기쁘게 하기 위해서 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위로 정의 하였다.

감정노동의 개념에 대한 국내연구들을 살펴보면 김민주(1988)는 직무 수행할 때 자신의 실제 느끼는 감정을 규제하는 과정으로 직무역할의 일부분으로서 감정과 표현을 조절하는 과정이 감정노동이라고 주장하였다. 초기 감정 노동연구 논문인 박홍주(1994)에서는 백화점판매 여직원을 대상으로 하여 노동과정 고찰을 통해 그들의 노동경험을 감정노동으로 설명 하였으며, 감정노동을 성별특성에서 파생되어 오는 차이점에 주목하고 있다(박홍주, 1994)는 감정노동을 고객과 최종적으로 접촉하게 되는 하위 서비스직 노동에 종사하는 여성노동자가 교환가치를 가지는 서비스제공을 위해 감정관리를 수행하고 또한 통제 당하게 되는 노동으로 정의 하였다.

이러한 관점의 감정노동에 대한 개념화와 접근은 정고미라(1995)의 논문에서도 나타나고 있다. 정고미라(1995)는 감정노동이라는 개념은 기존의 노동개념에 대한 대안적 개념이 아니라 인간의 노동력을 이성 중심으로 분류한 결과 나타나는 범주 정신노동, 육체노동의 한계를 드러내기 위한 하나의 보충적인 범주의 의미를 갖는다고 하였다. 즉, 한국여성노동에 대한 기존의 서구이론들이 가지고 있던 이성중심에 대한 노동의 개념으로 보기에 한계점이 있으며 그 한계점을 극복하기 위한 대안으로서 감정노동을 들고 있다는 점이다(정고미라, 1995)는 감정노동이란 자신의 심리적 감정적 상태를 의식적이고 합목적적인 방식으로 관리 사용하는 일체의 노력들을 지칭하는 개념으로서 사회적 유용성이 있으며 동시에 사회적으로 강제되는 소외된 노동이라고 하였다. 또한 허지훈(2000)은 감정노동이 서비스 종업원들이 고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 규제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을외적으로 표현하려는 행위라고 정의하였다. 박선우(2006)는 국내·외에서 논의된 선행연구를 통한 감정노동의 개념적 정의를 살펴보고 감정노동을 조직에서 대인간의 상호작용을 할 때 조직이 요구하는 실질적이고 암묵적인 규칙을 달성하기 위하여 개인의 느낌 및 감정과 그 실질적 표현들을 규제하는 행위라고 하였다. 김영미(2007)는 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 느끼는 실제 감정과 조직의 감정표현규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 실제 느끼는 감정을 조절하려고 하는 노력 감정노동으로 개념화하였

다. 우영희(2007)는 우리나라 카지노산업에서 고객접점의 품질 즉 상호작용적 측면의 질을 향상시키기 위해서는 서비스 제공자인 딜러의 고객서비스 수행이 중요하다고 말하고 감정노동을 종업원과 고객 간의 상호 관계 속에서 조직의 목표 달성을 위하여 직원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위라고 정의 하였다. 정무관·임효창·최항석(2008)은 “조직에서는 종사자의 감정보다는 고객이 기대하는 감정에 치중하여 종사자가 표현하는 감정에 대한 규정을 설정하고 이를 지킬 것을 강요하게 된다. 이러한 강요가 증가할수록 종사자는 자신의 감정을 감추거나 변화시키기 위한 노력을 기울이게 된다”라고 주장하였다.

장만섭(2008)은 국외여행인솔자가 제공해주는 서비스제공 수준에 따라 고객만족은 직접적으로 여행사의 이미지를 제고 시키고 재구매를 창출할 뿐만 아니라 잠재고객에 대해 호의적인 추천을 하기 때문에 국외여행인솔자의 역할은 매우 중요하고 감정노동의 정의를 서비스제공 과정에서 직원들의 감정을 통제하는 것이라고 보고 감정노동이란 국외여행인솔자가 여행자와의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 인위적으로 조절하는 것으로 국외여행인솔자의 감정노동을 정의 하였다.

김준한(2010)은 감성지능과 감정노동의 개념을 마케팅 분야에 적용시켜 판매원의 감성지능과 감정노동이 적응적 판매에 어떠한 영향을 미치는지 그리고 판매원의 적응적 판매가 성과에 어떠한 영향을 미치는지 고객과의 관계의 질과 고객만족에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석 하였다. 그리고 감정노동을 판매원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 판매원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위로 표면조절(surface acting)은 판매원이 고객을 대할 때 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 감정의 표현, 얼굴표정, 몸짓 등만을 조절하는 것으로 심층조절(deep acting)은 판매원이고 객을 대할 때 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 감정자체를 긍정적으로 조절하는 것이라고 정의 하였다.

이상과 같이 다양한 학자들에 의해 감정노동이 정의 되었으나 연구자들마다 조금씩 차이를 보이고 있으며 현재까지도 완전한 합의에 도달하지 못하고 있다. 하지만 서비스 제공과정에서 서비스 제공자인 직원이 자신의 감정을 통제하는 것이라는 데는 일치하고 있다. 이상의 선행연구들을 바탕으로 여러 학자들의 감정노동에 대한 개념을 살펴보면 다음<표2-4>와 같다

<표 2-5> 감정노동의 개념

연구자	개념
Hochschild(1983)	외적으로 관찰가능한 표정이나 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리
Ashforth & Humphrey(1993)	대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제 정도
Morris & Foldman (1996)	대인접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제 정도
Grandey(2000)	조직목표를 위하여 느낌과 표현을 규제하는 과정으로서 작동되는 것
Arnold(2003)	종업원과 고객의 직접적인 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위해 표정상·신체상·언어상 표현을 창조하기 위한 감정과 표현의 관리
Pizam(2004)	다른 사람을 기쁘게 하기 위해서 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위
Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	개인이 느끼는 것보다는 기관에서 정해진 규칙에 따라서 적절하게 표현하는 것
김민주(1988)	직무수행 시 자신의 실제 감정을 통제 하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력
박홍주(1994)	고객과 최종적으로 접촉하게 되는 하위 서비스직 노동에 종사하는 근로자가 교환가치를 가지는 서비스제공을 위해 감정관리를 수행 하고 또한 통제 당하게 되는 노동
정고미라(1995)	자신의 심리적 감정적 상태를 의식적이고 합목적적인 방식으로 관리 하는 일체의 노력들을 지칭하는 개념
허지훈(2000)	서비스 종업원들이 고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위
구미현(2002)	고객과의 대면접촉과정에서 감정 관리를 요구하고 그것을 수행하지 못했을 경우 경영자 측으로부터 통제를 당하게 되는 노동
민영희(2005)	서비스직원들의 자신의 실제감성을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 통제하려는 노력
박홍주(2006)	업무상 요구되는 특정한 감정상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동이 직무의 40% 이상을 차지하는 경우
이복임(2006)	종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직이 목표를 달성하기 위하여 근로자가 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위

박선우(2006)	조직에서 대인간의 상화작용을 할시 조직이 요구하는 실제적 암묵적인 규칙을 달성하기 위하여 개인의 느낌 및 감정과 그 실질적 표현들을 규제하는 행위
강재호(2006)	서비스직 종사자가 고객과의 접촉 과정에서 조직과 고객이 기대하는 감정표현 규범을 준수하려는 노력 및 행위
김영미(2007)	개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 느끼는 실제 감정과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 실제로 느끼는 감정을 조절하려고 하는 노력
박희진(2007)	직원이 직무를 수행할 때 요구되는 감정의 표현
우영희(2007)	종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
장만섭(2008)	상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 인위적으로 조절하는 것
심성우(2008)	직원이 고객과의 거래동안 조직의 목표달성을 위해 요구하는 감정의 통제와 표현
정무관 · 인효창 · 최항석(2008)	조직에서는 종사자의 감정보다는 고객이 기대하는 감정에 치중하여 종사자가 표현하는 감정에 대한 규정을 설정하고 이를 지킬 것을 강요하게 된다. 이러한 강요가 증가 할수록 종사자는 자신의 감정을 감추거나 변화시키기 위한 노력
김준한(2010)	상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 판매원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성.

본 연구에서는 이상의 선행연구를 바탕으로 감정노동을 ‘서비스를 제공하는 직원과 고객간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 직원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위’로 정의하고자 한다.

2. 감정노동의 구성

Hochschild(1983)는 감정노동에는 두 가지 종류가 있다고 주장했다. 하나는 표면행동(surface acting)이고 다른 하나는 내면행동(deep acting)이다. 표면행동은 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같이 얼굴표정, 제스처, 목소리 톤과 같은 언어적 비언어적 단서의 표현으로 자기감정을 조작해 남을 속이는 행위를 말한다. 하지만 표면행동은 자기 자신을 속이지는 못한다.

반면 내면행동은 자기가 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 행동을 말한다.

Hochschild(1983)는 종업원들이 내면행동을 두 가지 방식으로 수행한다고 말한다. 하나는 직접적으로 감정을 압박하고 다스리는 것이고 다른 하나는 간접적으로 이미지 훈련을 통해 느끼고자 하는 감정을 유발시키는 방식이다. 사람들은 특정 느낌을 가지기 위해 자기가 과거에 그와 비슷한 느낌을 가졌던 때를 회상함으로써 그 느낌을 다시 유발 시킨다. 이와 같이 표면행동과 내면행동은 서로 다른 지향성을 가지고 있어서 표면행위는 사람의 외부행동에 초점을 기울이고 내면행동은 내부감정에 초점을 기울인다. 그리고 감정표현 노력이 가져오는 효과나 노력의 질과 같은 과정에 대한 개념이 아닌 과정 즉 행위의 노력에 대한 개념이다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동을 특정 상황에 맞게 적합한 감정을 표현하는 행위라고 정의하고 서비스 종업원들의 내적인 감정 경험 보다는 외적으로 관찰 가능한 행동을 더 강조하고 제공되는 서비스의 질을 평가하는 기초가 되기도 하는 표현규칙(display rule)이라는 개념을 제시했다. 또한 감정노동이 표면행동과 진심행동 외에도 실제로 느낀 감정을 표현하는 방식으로도 수행될 수 있다고 하였다. 감정조절 방법으로 이들이 새롭게 제시한 순수 감정표현(genuine emotion) 행위는 의도적인 감정과는 달리 자발적으로 기대되는 감정을 말한다. 따라서 학자에 따라 자발적 연기로 해석하기도 한다(김상표, 2007). 이는 조직의 표현규범과 일치하는 감정을 경험하면 표면행위나 진심행동을 하는 것보다 노력이 적게 들지만 실제로 느낀 감정을 작업 장면에서 적절한 방식으로 바꿔서 표현해야 하는 노력이 들기 때문에 감정노동으로 간주해야 한다는 것이다.

종업원들이 다소 의식적으로 감정을 통제하는 것처럼 보이지만 정형화된 상황을 반복적으로 경험하면서 습관적인 전략으로 대응하기 때문에 감정노동이 반드시 의식적인 노력이 필요로 하는 것이 아니며 상대적으로 적은 노력이 드는 행동일 수 있다고 하였다.

감정조절이론(emotion regulation theory)이란 ‘자신이 어떤 감정을 가질 것이며 언제 그 감정을 가질지 감정을 어떻게 경험하며 어떻게 표현할지에 대해서 영향을 끼치는 과정’을 말하여 적어도 하나 이상의 감정요소에 대해서 감정을 증가시키고 유지하고 감소시키는 등의 모든 노력의 요소들을 말

한다(Gross, 1998).

Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 4가지 구성요소로 파악 하였다. 이들은 조직에서 요구하는 적절한 감정표현을 하기 위해 필요한 계획 통제 기술의 수준에 초점을 두면서 감정노동을 적절한 감정표현의 빈도(the frequency of emotional display), 표현규범의 주의성(attentiveness to required display rules), 표현 되도록 요구되는 감정의 다양성(variety of emotions to be displayed), 진정으로 느끼지 못하는 감정을 표현하도록 하는 결과로서 생겨나는 감정적 부조화(emotional dissonance) 4가지 구성 요소로 보았다.

Grandey(2000)는 이전 연구자들이 감정노동을 다양한 관점으로 정의하고 다양한 결과에 초점을 맞추고 있지만 거기에는 ‘내적감정’과 ‘감정표현’을 통제 한다는 공통점이 있다고 주장하였다. 또한 그녀는 감정노동의 수행은 ‘내적감정’을 통제 하는 ‘내면행위’와 관찰 가능한 ‘감정표현’을 관리 하는 ‘표면행위’로 구분할 수 있다고 주장 하였다.

또한 Grandey(2000)는 감정노동은 표면조절과 심층조절을 통한 감정통제의 과정으로 언급하면서 Hochschild(1983)의 연구에 근원을 두고 감정규제가 관찰 가능한 감정표현의 규제로서 표면조절과 느낀 감정의 규제로서 심층조절로 구성 된다고 제안 하였다. 그리고 감정조절이론(emotion regulation theory)을 활용한 개념적 모델을 제안하였는데 이 모델은 다양한 차원의 감정노동관계를 조사하는데 통합적 틀을 제공 해 준다. 이와 더불어 Grandey(2000)는 Gross(1998)의 감정조절 모형에 기초 하면서 감정은 선행요인에 초점을 둔 감정조절로서 또는 반응에 초점을 둔 감정조절로서 분류 되는데 이들 두 유형의 감정조절이 각각 심층조절과 표면조절에 상응한다고 주장 하였다(김준한, 2010). 이상의 감정노동에 대한 연구는 구성원의 감정노동 수행전략에 초점을 두는 접근 직무특성 자체에 초점을 두는 접근구성원과 직무특성을 모두 고려하고 있는 접근으로 구분할 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002).

하지만 Kim(2007)은 빈도, 강도, 다양성, 표현규칙 등 직무관련 요인은 감정노동 측정요인이라기 보다 감정노동의 선행요인으로 작용한다고 간주하는 것이 더 타당하다고 주장 하였다. 우영희(2007)는 카지노종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향연구에서는 감정노동의

수행전략 차원에서 표면행위와 진심행위로 구분하여 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석 하였다. 박미영(2008)은 외식산업종사자의 감정노동이 수행 전략과 소진에 미치는 영향 연구에서 감정노동을 감정노동표면행위, 진심행위, 자발적 연기, 감정일탈로 구분하고 소진의 요인인 감정고갈과 성취감 저하에 미치는 영향관계를 분석 하였다. 김영진(2009)은 항공사직원의 감정노동과 고객지향성의 관계에서 감정노동의 표면 행동 내면 행동이 소진과 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석 하였다. 김준환(2010)은 감정처리 프로세스와 적응적 판매가 관계의 질 및 재구매 의도에 미치는 영향연구에서 감정노동을 표면조절과 심층조절로 구분하여 적응적 판매행위에 미치는 영향관계를 분석 하였다. 이상의 선행연구를 토대로 많은 학자들의 감정노동의 구성요인을 정리 하면 <표2-7>과 같다

<표 2-6> 감정노동의 구성요인

연구자	구성요인
Hochschild(1983)	표면행동, 내면행동
Ashforth & Humphrey(1993)	표면행동, 내면행동, 진심행동
Morris& Feldman(1996)	감정표현의 빈도, 표현규칙에 요구되는 주의 정도 감정표현의 다양성, 감정부조화
Grandey(2000)	표면행동, 내면행동
Brotheridge & Grandey(2002)	표면행동, 내면행동, 빈도, 정도, 다양성 표현 : 부정적 감춤, 긍정적 드러냄
Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	표면행동, 내면행동, 실질적 감정의 표현
Kim (2007)	표면행동, 내면행동
우영희(2007)	표면행동, 내면행동
김민주(1998)	감정노동의 빈도, 주의정도, 표현규칙 내재화 고객접촉수준, 감정부조화
안준수(2004)	빈도, 지속기간, 강도, 다양성, 감정부조화
최정순(2004)	감정부조화, 감정표현의 주의 정도, 감정표현의 빈도
강재호(2007)	감정조절, 감정통제, 감정과장
박미영(2008)	표면행동, 내면행동

김영진(2009)	표면행동, 내면행동
김준환(2010)	표면행동, 내면행동
본 연구	표면행동, 내면행동, 진심행동

자료출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 작성.

본 연구에서는 카지노 종사원의 감정노동을 ‘카지노 종사원이 고객과의 상호관계에 따른 서비스제공 과정에서 조직의 목표 달성을 위하여 감정표현 규범에 따라 자신의 감정표현을 조절하는 것’으로 정의 하였고 주된 개념 중에 카지노 종사원의 내적감정과 표현규칙과의 불일치로 인한 감정통제와 규제를 포함하고 있기 때문에 순수감정표현 행위는 감정노동 전략에서 제외시키고자 한다. 감정노동의 구성요인에서 표면행동이란 실제로 느끼지 않은 감정을 언어적 또는 비언어적 단서의 표현규범(display rules)을 따르는 것으로 내면행동을 자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 것으로 보고 본 연구에서는 감정노동 전략으로 카지노 종사원이 고객과의 상호작용에서 표면행동과 내면행동을 통해 감정노동을 조절하여 수행하는 것으로 도출하여 분석 하고자 한다.

본 연구에서는 감정노동의 선행변수를 표면행동과 내면행동, 감정표현의 빈도로 3가지 요인으로 설정 하였다.

감정노동에 관한 초기 연구들은 조직차원에서 종사자들의 감정을 통제하거나 관리하려는 의도보다는 종사자들이 다양한 노동환경 속에서 어떻게 감정을 표현하고 있으며, 이렇게 표현되는 감정이 조직의 성과에 어떤 영향을 미치는지를 파악하기 위한 연구가 이루어졌다(Davies, 2002). 하지만 Hochschild(1983)이 감정을 노동의 한 형태로써 주장하면서 감정에 대한 관심을 불러일으켰으며, Goleman(1995)이 감성지능이라는 개념을 통해서 감정의 중요성에 대해 다시 한 번 경각심을 일깨우면서 조직차원에서 관리해야 할 차원으로 감정을 연구하게 되었다. 감정노동을 고객과의 대면 접촉과정에서 감정 관리를 요구하고 그것을 수행하지 못했을 경우 경영 측으로부터 통제를 당하게 되는 노동으로 정의하였다.

1) 표면행동

3가지 감정 수행전략 중에서 첫 번째 표면적 행동(surface acting)은 실제로 느끼지 않은 감정을 마치 실제로 느낀 것처럼 표현하는 것을 말한다. 이러한 방법을 통해 종업원은 경험하지 않은 감정을 실제 느낀 것처럼 거짓된 연기를 하게 된다(Hochschild, 1979, 1983). 이런 한 표면적 행동은 안면표정, 제스처, 말씨 등을 감정표현 규칙에 맞게 꾸며내는 것으로 실제 느끼지 않는 감정을 실제 느낀 것처럼 겉으로 가장하여 표출하는 것이다. 예를 들자면 서비스업 종업원이 고객의 무례한 요구에 짜증이 나지만 자기가 우울할지라도 부정적 감정을 억제하고 웃는 얼굴로 맞이하고 공손한 말씨로 고객을 대해야 하는 것이다. 따라서 종업원들은 실제 느끼는 감정과 느낀 것처럼 표현하는 감정 사이가 차이가 발생한다. 이런 차이가 감소하려 고 개인들이 많은 심리적, 정신적 노력을 필요하다. 따라서 소진을 유발하며 직무만족감을 감소시킨다. 종업원의 심리적 부분 중 진실성에 면에 부정적인 영향을 미친다(Hochschild, 1983; Brotheridge & Grandy, 2002).

감정노동을 수행하는 근무자들은 감정노동근무방식을 선택함에 있어서 스트레스를 최소화 하는 방향으로 의식적, 또는 무의식적으로 노력을 하게 되는데, 그 과정에서 감정노동 수행전략인 내면행위(deep acting)와 표면행위(surface acting)로 결정되게 된다(Hochschild, 1983)고 하였다. 감정 수행전략 중에서 첫 번째 표면적 행동(surface acting)은 실제로 느끼지 않은 감정을 마치 실제로 느낀 것처럼 표현하는 것을 말한다. 이러한 방법을 통해 종업원은 경험하지 않은 감정을 실제 느낀 것처럼 거짓된 연기를 하게 된다(Hochschild, 1979, 1983).

표면행위는 조직에서 직원들이 표현규범에 맞게 실제로 느끼지 않는 감정을 얼굴 표정, 몸짓, 목소리 톤으로 가장하여 표현하는 행위를 말하는 것이라고 하였다. 이런 한 표면적 행동은 안면표정, 제스처, 말씨 등을 감정표현 규칙에 맞게 꾸며내는 것으로 실제 느끼지 않는 감정을 실제 느낀 것처럼 겉으로 가장하여 표출하는 것이다. 예를 들자면 서비스업 종업원이 고객의 무례한 요구에 짜증이 나지만 자기가 우울할지라도 부정적 감정을 억제하고 웃는 얼굴로 맞이하고 공손한 말씨로 고객을 대해야 하는 것이다.

따라서 종업원들은 실제 느끼는 감정과 느낀 것처럼 표현하는 감정 사이

가 차이가 발생한다. 이런 차이가 감소하려고 개인들이 많은 심리적, 정신적 노력을 필요하다. 따라서 소진을 유발하며 직무만족감을 감소시킨다. 종업원의 심리적 부분 중 진실성에 면에 부정적인 영향을 미친다(Hochschild, 1983; Brotheridge & Grandy, 2002).

2) 내면 행동

심층적 행동(deep acting)은 종업원이 표현 규칙에 따라 표현하고자 하는 감정을 서비스를 제공하는 과정에서 정말로 느끼려고 노력하는 것이다. 이는 연극자가 자신이 맡은 배역에 스스로 몰입하는 것과 동일한 방식으로 이러한 과정을 통해 종업원은 원하는 감정을 경험하기 위한 준비를 하는 것이다(Hochschild, 1979, 1983).

예를 들자면 카지노 마케터가 고객의 진실된 사정을 공감하고 진심으로 대우하기 위해서 자신이 그러한 상황에 처해있는 것으로 상상해서 심층적으로 감정을 조절하고 표현하면서 일하다는 것이다. 심층적 행동을 통해서 내적인 감정 경험과 외적인 표현을 모두 수정하게 된다.

종업원이 표현 규칙에 따라 표현 하고자 하는 감정을 서비스를 제공하는 과정에서 정말로 느끼려고 노력하는 것이다. 이는 연극자가 자신이 맡은 배역에 스스로 몰입하는 것과 동일한 방식으로 이러한 내면행위(deep acting)는 조직이 바람직한 행동을 표현하기 위하여 의식적으로 자기감정을 조절하고 실제로 그런 감정을 느끼도록 몰입하는 것이고,

Raraeli & Sutton(1987) 표면행위는 사람들의 외부행위에 초점을 맞추는 것이고, 내면행위는 내부감정에 초점을 맞추어 자신들의 감정을 표현하게 되기 때문에 서로 다른 지향성을 가지고 있다고 하였다. 감정표현의 결과에 대한 연구들은 감정노동의 개념이 등장하면서부터 주요한 관심사로써 많은 연구들에서 연구가 이루어 졌다(Wharton & Erickson, 1993). 초창기에는 감정노동과 신체적 건강과의 관계에 관한 연구(Brotheridge & Grandey, 2002)도 있지만 그 이후로는 감정노동과 스트레스, 직무만족간의 관계에 관한 연구(Abraham, 1999; Grandey, 2000; Brotheridge & Grandey, 2002)와 같이 감정노동이 심리적 영향에 미치는 영향에 관한 연구가 주류를 이루고 있다.

Hochschild(1983)는 심층적 행동을 수행에 대한 2가지 방식에 대한 제시

하였다. 첫째 직접적으로 감정을 압박하고 다스리는 것이다. 둘째 간접적으로 이미지 훈련을 통해 느끼고자 하는 감정을 유발 시키는 방식이다. 사람들이 표현해야 하는 감정을 유발시킬 수 있는 과거사건에 회상함을 통해서 그 느낌이 다시 유발시키는 것이다. 표면적 행동과 심층적 행동 모두 외부적인 표현은 감정표현규칙에 따라서 수정하지만 심층적 행동만이 내면적인 감정까지 조절하게 되는 적극적인 감정 표현행위라고 할 수 있다(Gross, 1998).

3) 진심 행동

감정노동의 여러 차원 중에서 가장 많이 이루어진 분야인 감정표현의 빈도는 종업원과 고객들이 얼마나 자주 상호작용 하는가를 의미한다. 이는 종업원들은 고객들과 자주 상호 작용을 하면 할수록 보다 높은 감정노동을 요구하는 조직의 표현규범에 의해 더 영향을 받는다고 하였다. 감정노동을 수행하는 과정 중에 종업원의 행동을 통해 고객들과 신뢰나 존중 및 호의적 태도 등의 감정적인 결합이 이루어 질 경우 고객은 기업과의 관계를 지속시키고자 할 것이라는 가정에서 출발 한다(Wharton & Erickson, 1995).

따라서 직무가 감정표현에 대한 요구하면 요구 할수록 감정표현을 수행하고자 하는 조직의 요구 또한 커지게 된다(Wharton & Erickson, 1993).

서비스업 종업원들과 고객들 상호작용을 있어서 감정관계가 오랫동안 지속될수록 조직에게 이득이 되기 때문이다. 그러므로 직무차원에서 고객이 요구하는 적절한 감정표현을 규정하여 이를 준수할 것을 요구할수록 기업의 성과는 향상되므로 조직의 입장에서는 이를 규정하고 따를 것을 요구하려는 기제 (mechanism)가 발생하고, 규정된 감정표현의 빈도를 높이려고 하게 된다. 감정표현의 빈도는 감정표현을 통제하는데 요구되는 계획, 통제 또는 기술의 수준을 모두 포괄할 수는 없기 때문에 다른 감정노동의 추가적인 차원들이 고려해야한다(구미진, 2009).

위의 4가지 요인 중 가장 주목받아온 요인은 감정표현의 빈도이다. 이 개념은 Hochschild(1983)가 주장하는 감정표현의 빈도가 아니라 규제의 빈도에 초점을 맞추어 계량화하였다. 그러나 이것만으로는 다른 수준을 모두 포함시킬 수 없기 때문에 다른 3가지 요소들도 고려해야 한다. 감정표현이 필

요한 주의의 정도가 높으면 높을수록 직원들은 자신의 업무에 대해 더 많은 육체적 에너지와 심리적인 노력을 투입할 수밖에 없다. 감정표현의 빈도는 감정표현 지속기간과 강도라는 두 개념으로 나누어질 수 있는데 지속기간이 길면 길수록 또는 강도가 세면 셀수록 직원의 더 많은 감정노동 에너지를 유발 시킨다.

즉, Morris & Feldman(1996)은 감정의 노동이 4차원을 이루고 있다고 하였는데 감정표현의 빈도(frequency of emotion display),바람직한 감정표현에 요구 되어지는 주의정도(attentive ness to required display rules), 표현되어지는 감정의 다양성(variety of emotion required display rules), 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는데 기인하는 감정적 부조화(emotion dissonance)를 들었다.

감정표현의 다양성은 직원이 속해 있는 조직에 따라 긍정적, 부정적, 중립적인 감정표현으로 나누어진다. 긍정적인 표현은 서비스 제공자와 고객과의 친밀한 관계를 만들기 위하여 사용되며, 부정적인 감정표현은 고객들에게 적대감이나 분노를 표현하기 위해 사용되며, 중립적인 감정표현은 공정한 지위와 권위를 나타내기 위해 사용된다.

감정 부조화는 감정노동을 수행하는 서비스 제공자와 조직 내의 감정표현규범과의 부조화를 의미한다. 이 두 가지 요소의 갈등이 크면 클수록 서비스 제공자는 더 많은 통제기술이 필요하며 주의 깊은 태도를 취해야 한다. 이 감정적 부조화의 개념은 주로 선행연구에서 감정노동의 결과로 취급되었다(Adelmann, 1989; Abrahan, 1999).

<표 2-7> 감정노동 연구자의 구성요소

구분	연구자	구성요소
구성원 중심의 감정노동	Hochschild(1983)	-표면행위(surfaceacting) -내면행위(deepacting)
	Ashforth & Humphrey(1993)	-표면행위(surface acting) -내면행위(deep acting) -진심행위(genuine acting)
	Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	-표면행위 -내면행위 -실질적 감정의 표현

	강재호(2007)	-감정조절 -감정통제 -감정과장
직무 중심의 감정노동	Morris & Feldman(1996)	-감정표현의 빈도 -감정표현의 다양성 -표현규범에 요구되는 주의정도 -감정부조화

자료출처 : 김영진(2009)을 토대로 본 연구자가 재정리

감정노동은 일반적으로 개인의 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 있을 때 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 의미한다(고택운 등, 2003). 즉 감정노동은 종업원과 고객 또는 다른 사람들 간의 상호작용에서 종업원으로 하여금 조직적으로 바람직한 감정들을 표현하게 하는 행위와 관련되어 있다. 이러한 감정노동의 올바른 이해를 위해서는 감정노동에 영향을 미치는 선행변수들에 대한 이해가 앞서 이루어 져야한다.

Hochschild(1983)의 견해에 따르면 개인이 조직에서 감정노동을 수행하는 방법은 다양한 직무특성과 개인적 특성에 의해 영향을 받는다. Hochschild(1983)의 연구를 기초로 하여 Steinberg & Figart(1999)의 연구에서는 서비스 직종에서 근무하는 직원들에 대한 질적 연구, 집안에서의 감정과 근무지에서의 감정이 어떤 차이가 있는지를 양적 연구를 통해 연구하였는데 개인들의 직무만족, 생산성, 임금과 관계가 있다고 밝혔다. 또한 Rafaeli & Sutton(1987)과 Kunda(1992)의 연구에서도 직장에서의 감정표현이 고객행동, 판매, 직무만족, 노동 생산성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Hochschild(1983)는 감정노동이 약물남용이나 결근과 같이 부정적 행동에 연관이 있음을 밝혔다. 이후 서비스 직종을 포함한 건강관리 전문가, 선생님, 학교강사와 같은 다양한 직업을 대상으로 감정노동의 연구가 이루어져 왔다.

Ashforth & Humphrey(1993)은 감정노동에 대하여 직무수행 시 적절한 감정을 표현하는 행위로 정의 하였으며, 감정노동의 선행변수로 표현 규범 역할시간 등을 들고 감정노동으로 인하여 일어나는 행동 자체에 그 연구의

초점을 맞추었다. 그들은 서비스종업원의 내부적 감정경험 보다 오히려 외부적으로 관찰 가능한 행동을 강조하고 감정에 대한 초점을 내부적인 것에서 외부적인 것으로 이동시켜 재조정하여 감정표현으로부터 감정경험을 분리 시켰다.

Morris & Feldman(1996)은 이전의 다른 학자들의 연구와는 다르게 감정부조화가 감정노동의 결과요인이거나 감정노동에 영향을 미치는 선행요인이 아닌 감정노동 자체의 개념으로 보았다. 감정부조화의 결과로 조직구성원의 개인적 정체성에 혼란을 야기하게 되고, 이는 조직구성원의 감정적 소진을 초래하고 직무불만족을 높인다고 하였다. 따라서 감정노동의 선행요인으로 개인특성, 요인성별, 긍정적 감정, 부정적 감정 등, 직무특성요인, 대면접촉 직무, 일상성직무, 다양성직무, 자율성 등, 조직 특성요인 표현 규칙의 명확성 감시의 근접성 역할수행 대상자의 권력 등을 꼽았다

또한 Morris & Feldman(1997)는 감정노동의 역할에서 선행변수로는 감정표현 규칙의 명확성, 직무일상성, 직무자율성, 역할수행 대상자의 권력을 나타내며 상호작용의 빈도상호작용의 기간, 감정부조화의 감정노동의 구성요인을 거쳐 결과 변수인 감정적 고갈, 직무만족 역할몰입으로 이어지는 단계를 나타내고 있다.

Grandey(2000)는 감정노동을 ‘조직목표 달성을 위하여 감정을 표현하고 감정을 조절하는 과정’으로 정의 하였다. 그는 감정노동 과정에서 표면행동과 내면행동의 중요성을 강조하고 표면행동과 내면행동은 각기 다른 스타일을 가지고 감정노동에 영향을 미친다고 보았다.

Grandey(2000)는 감정노동에 영향을 미치는 선행요인으로 상황(situation alcues)을 고려하였는데 감정노동에 영향을 미치는 중요한 상황적 요인으로 상호작용에 대한 기대와 사건을 두 가지 범주의 요인으로 들었다. 먼저 상호작용에 대한 기대(interaction expectations)는 빈도(frequency), 기간(duration), 다양성(variety), 표현규칙(display rules)을 사건(event)은 감정적 사건(emotional events), 긍정적 사건(positive events), 부정적 사건(negative events)을 말 하였다.

이처럼 Grandey(2000)의 감정노동 모델은 감정노동의 장기간의 결과뿐만 아니라 감정노동의 영향을 주는 상황적, 개인적, 조직적 요인들을 포함하고 있다. 상황요인, 표현 규칙, 상호작용의 빈도, 지속성 다양성 및 감정적부

정적 사건 및 개인적 특성, 성별, 감정표현력, 감성지능정서, 조직 특성, 직무자율성, 상사의지지, 동료의지지 등의 선행요인과 직무만족 및 소진, 이직의도, 결근율, 서비스성과 등의 결과 요인과의 관계에서 매개 또는 조절요인으로서의 감정노동에 대한 개념적 통합 모델을 제시하였다.

한 정성적 연구를 실시한 결과, 인솔하는 고객들의 수, 인솔기간, 선택관광 또는 상품판매 등이 감정노동을 더 느끼게 하는 것으로 조사되었는데 이는 국외여행 인솔자들의 경제적 웰빙(financial well-being)과 정신적 불편함(psychological ill-being)에 감정노동을 더 느낀다고 밝히고 있다.

그는 상황에 대한 감정규제를 통하여 감정노동이 매개 또는 조절변수로 작용하여 개인적으로는(individual well-being), 소진(burnout), 직무만족(job satisfaction)으로 결과가 나타나고 조직적으로는(organizational well-being) 고객확보 또는 유지와 같은 서비스 성과(performance)나 결근이나 이직의도와 같은 철수 행동(withdrawal behavior)으로 결과가 나타난다고 하였다. 이러한 개념적 모델 아래에서 개인특성(individual factors)이나 조직적 특성(organization factors)은 해로운 결과를 초래할 수도 있다는 점에서 위험요인으로 보았다.

박동수(2005)는 감정노동에 영향을 미치는 선행요인들에 대한 연구에서 서비스 종업원과 고객 간의 상호작용에 초점을 맞춰 감정노동에 영향을 미칠 선행요인을 크게 세 가지 범주에서 고려하였다.

첫째, 상호작용의 한 당사자인 서비스 종업원 개인과 관련된 것으로 종업원 개개인마다 그들이 지니고 있는 특성들에는 다양한 차이점이 존재하고 이러한 차이점들이 감정노동 전략선택에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 상호작용의 또 다른 한 당사자인 고객과 관련된 요인으로 서비스 종업원과 상호작용하는 고객의 특성들이 고객마다 차이를 보일 것이고 이러한 차이가 종업원의 감정노동 전략선택에 영향을 미칠 것이다.

마지막으로 상호작용이 일어나는 조직 및 직무상황으로 서비스종업원들이 종사하는 조직 또는 직무의 특성마다 차이를 보일 것이고 이러한 차이가 감정노동 전략선택에 영향을 미칠 것이다.

이 연구는 종업원의 개인특성으로서 긍정적 및 부정적 정서 고객특성으로서 고객 태도 그리고 조직 및 직무특성으로서 감정표현규칙, 고객접촉 빈도, 상호작용 지속 시간 및 감정표현의 다양성을 감정노동의 선행요인으로

포함 시켰다.

우영희(2007)는 감정노동의 영향요인을 조직특성요인, 직무특성요인과 개인적 요인으로 구분할 수 있다고 하였으며 조직특성요인은 조직에서 요구하는 감정표현, 규범역할, 시간 역할, 대상자의 권력 감시의 근접성, 상호작용 유형, 사회적 지원 내부 마케팅을 포함 하였다. 직무특성요인에는 직무자율성, 직무일상성, 다양성, 직무복잡성 등이 포함되었으며 개인적요인은 연령, 경력, 성별, 결혼여부, 교육수준과 같은 인구통계학적 요인과정서 성격, 공감, 자아 효능감, 자아통제력 등이 포함 된다고 하였다.

김상표(2007)는 감정노동 수행전략에 미치는 효과 연구에서 감정노동의 선행요인을 개인의 성격특성, 긍정적정서, 부정적정서, 자아성찰, 고객과의 상호작용 특성감정표현 빈도, 감정표현 지속성, 감정표현 강도, 감정표현 다양성, 감정노동 관리기재, 감정표현 규칙, 감정표현 교육, 감시에 대한 인지보상에 대한인지 등으로 구분 하였다. 이상의 선행연구를 중심으로 감정노동의 선행 변수를 정리하면 <표2-8>과 같다

<표 2-8> 감정노동의 선행변수

연구자	변수
Hochschild(1982)	직무특성, 개인특성
Ashforthetal.(1993)	표현규범, 역할, 시간
Morris et al.(1996)	조직특성, 직무특성, 개인특성
Morris et al.(1997)	감정표현규칙의 명확성, 직무 일상성, 직무 자율성, 역할수행 대행자의 권력
Grandey(2000)	조직특성, 개인특성, 상황
박동수 등(2005)	조직 및 직무특성, 개인특성, 고객특성
우영희(2007)	조직특성, 직무특성, 개인특성
김상표(2007)	고객과의 상호작용 특성, 개인 성격 특성, 감정노동 관리 기제
최항석 등(2008)	직무특성, 개인특성

자료출처 : 선행연구를 토대로 논자 작성.

선행연구를 볼 때 감정노동의 선행변수와 요인에 대한 명확한 구분에 대한 연구는 아직 부족하다 하지만 감정노동 선행변수는 감정노동을 수행하는

회사의 조직 및 직무특성에 따른 환경적 측면과 감정노동 수행자의 개인적 측면으로 구분하여 볼 수 있다. 본 연구에서는 여행사 직원과 고객 간의 상호작용 과정에서 회사의 환경적 특성들이 감정노동과 고객지향적 판매 행동에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 따라서 감정노동의 선행변수를 조직 및 직무특성으로 보고 감정표현 규칙, 상호작용, 직무일상성, 직무자율성, 피드백으로 구성 하고자 한다.

첫째, 감정표현규칙(emotional display rules)이란 다른 사람에게 자신의 감정(emotion)을 표현하는 규칙이다(이훈구 등, 2005). 조직은 자신의 목적을 달성하기 위하여 종업원의 감정을 조직적으로 바람직한 방향으로 통제하려고 한다. 이러한 감정통제는 종업원으로부터 감정적 자율성을 제거하는 감정표현규칙으로 불릴 수 있다(Ekman & Friesen, 1975; Rafaeli & Sutton, 1989; Wharton, 1993). 따라서 감정표현 규칙은 특정 직무에서의 적절한 감정표현에 대한 조직적인 기대로 정의 된다. 본 연구에서는 카지노의 조직특성을 고려하여 부정적 감정표현 규칙이 아닌 긍정적이거나 중립적인 감정표현 규칙에 초점을 맞추고 있다. 이러한 감정표현에 대한 요구는 카지노 종사원이 업무수행 때 보다 많은 감정노동을 수행하도록 할 것이다.

둘째 상호작용(interaction characteristics) 요인으로는 고객과의 대면 빈도(frequency), 대면기간이나 정도(duration), 업무의 진부성(routineness), 그리고 다양성(variety) 등으로 구분될 수 있다(Diefendorff et al., 2005). 또한 상호작용요인으로는 주로 서비스를 제공하게 되는 직무와 관련한 특성으로서 고객의 접촉빈도 업무의 내용과 관련한 요소로 구분될 수 있다(김현영, 2008).

전명구(2006)는 감정노동 연구에서 이러한 특징들 중에 고객과의 상호작용의 성격에 맞춰서 대면 또는 전화를 통한 접촉빈도 상호작용의 지속시간 감정표현의 다양성 감정표현의 강도 등을 다루었다. 카지노 종사원의 경우 카지노와 관련하여 다양한 고객에게 서비스를 제공하고 이 과정에서 직간접적으로 고객을 접촉하여 여러 가지 카지노 업무를 빈번하게 수행하게 된다. 이러한 일련에 고객과의 상호작용은 카지노 종사원이 높은 감정노동을 수행하도록 할 것이다.

셋째 직무일상성은 정형화된 직무를 말한다(Moris & Feldman, 1996). Perrow(1967)는 정형화된 직무를 수행하는 부서에서는 수행해야할 직무가

분명하고 발생하는 문제도 분석이 용이하기 때문에 종업원은 일상적인 감정 상태를 지닌다고 하였다(Moris & Feldman, 1996). 또한 고객이 개별적 상호작용을 기대하지 않는 일상화된 직무에는 상호작용 규칙이 사용 되는 경향이 있다(Leidner, 1993). 따라서 정형화된 상황을 반복적으로 경험해야하는 감정노동자들은 직무수행 중에 발생하는 감정경험이나 감정표현에 관하여 습관적인 전략으로 대응한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 카지노 종사원의 경우 다양한 유형의 고객들을 대하면서 고객들이 요구하는 서비스 관련 업무를 처리해야 하며 이에 따라서 직원들은 상황에 맞추어 적절한 감정표현을 해야만 한다. 이 과정에서 카지노 종사원은 여러 기능이나 재능을 활용해야만 하고 일상적인 업무처리 과정 속에서 감정노동을 하게 된다.

넷째, 직무자율성은 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 종업원에게 허용된 자율성, 독립성, 재량권의 정도를 의미 한다(Hackman & Lawler, 1975). 감정노동에서 직무의 자율성은 종업원이 자신의 대인관계스타일을 조직의 감정표현규범에 맞추기 위해 감정표현을 바꿀 수 있는 능력의 정도를 말한다. Hackman & Lawler(1975), Hackman & Oldham(1986)은 직무자율성은 직무를 수행하는데 있어서 직원들이 갖고 있는 행동선택의 자유결정권 재량권의 정도로 정의 되며 직무특성은 개인의 감정에 영향을 미치는 것으로 나타났다(김민주, 1998). 특히 조직의 감정표현 규범에 맞추기 위하여 감정표현에 있어서 더 많은 자율성을 가진 직원들은 자신의 실제 감정과 조직의 감정표현 규범이 갈등을 일으킬 때 훨씬 더 조직의 표현규범을 위반하기 쉽다(Morris & Feldman, 1996). Wharton(1993)은 감정노동의 직무자율성, 직무몰입, 자아통제 능력과 인구 통계적 변수를 가지고 감정노동과의 관계를 측정하였는데 감정 노동군 내에서 직무자율성이 높은 사람들은 감정소진의 수준이 낮은 것으로 나타났으며 많은 직무를 수행할수록 또한 지속시간이 길면 길수록 감정노동과는 정(+)적인 상관관계를 가지는 것으로 밝혀졌다. 또한 직무자율성이 높은 종업원은 부정적인 웰빙을 경험하기 어렵다고 주장 하였다. Grandey(2000)의 연구에서는 직무자율성이 감정노동에 영향을 미치는 방향성명제로 보고 있다. 즉 직무자율성이 높을수록 감정노동의 강도가 낮아진다는 것이다. 직무자율성은 종업원 건강에 영향을 미치기도 하는데 직무요구도가 높고 직무자율성이 낮은 고긴장 집단에서 사회 심리적 웰빙 수준이 낮다(Karasek et al, 1981). 김수연

(2000)은 직무자율성과 직무만족도에서 직무에 대한 안전성이 낮을수록 직무만족도가 낮을수록 그리고 감정노동 정도가 높을수록 우울수준이 높다고 하였다. 여행사 직원의 경우 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 다양한 상황이 발생할 수 있고 많은 자율권이 주어진다 하더라도 직무수행의 결과에 대한 의무감과 경제적 손실에 대한 책임감으로 말미암아 감정노동의 강도가 강할 것이다.

다섯째, 피드백(feedback)은 직원이 업무 수행 시 얼마나 효율적으로 수행되었는지를 직접 알아볼 수 있는 정보의 습득 정도이다. 또한 업무 수행 결과에 대한 정보를 직접적이고 명백하게 알 수 있게 되므로 개선이나 수정을 가능하게 만든다. 이복임(2006)은 피드백이 부족하거나 모호해서 직무를 수행하는 직원이 목표에 접근하고 있는 것인지를 판단하기 어렵게 된다면 목표에 대한 불확실성은 높아지고 이러한 불확실성은 스트레스원인으로 감정노동에 영향을 미친다고 하였다. 우영희(2007)는 카지노딜러의 업무는 개인에 의해 수행되는 중요성과 정체성 반복성을 가지면서도 그 내용에 대하여는 즉각적인 피드백이 조직적으로 진행되는 특성을 가지고 있다고 하고 이러한 피드백은 그 과정이 다른 서비스업과 다르게 진행됨으로써 딜러들의 감정노동에 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

카지노 종사원이 조직 생활이나 업무를 수행하는 과정에서 상사, 동료, 부하직원과의 커뮤니케이션 수준은 업무에 영향을 줄 것이다. 또한 카지노는 일반 제조업과 다른 직무특성을 지니고 있는데 이는 생산과 판매소비가 동시에 일어난다는 점이 다. 다시 말해 고객과 종사원이 접촉하는 순간에 서비스 질이 결정되며 이는 고객의 즉각적인 반응으로 나타나는 특성을 보여준다. 이러한 특징들 때문에 피드백은 카지노 종사원의 감정노동에 영향을 미칠 수 있다.

3. 감정노동의 특성

Morris & Feldman(1996)은 감정노동의 성격으로서 고객과의 대면 또는 음성교류에 의하여 직무를 수행하며 다른 사람의 감정 태도 및 행위에 영향력을 미치기 위해 감정을 적극적으로 표현해야 하고 감정표현에 있어서 정해진 규칙을 준수해야 한다는 점 등을 지적한바 있다. 따라서 감정노동은 고

객과의 대면 또는 음성 교류를 요구하는 직무의 주요특성으로 볼 수 있으며, 특히 카지노에서 종사하는 직원의 직무수행은 대부분 고객과의 직·간접적인 접촉을 요하므로 이들의 직무는 감정 표현과 관계가 있다.

카지노 종사원의 감정의 표현 및 통제가 더욱 중요시 되는 이유는 다음과 같다. 첫째, 서비스품질의 평가는 유형의 재화에 비하여 어렵기 때문에 고객과의 접점에서 근무하는 종사자의 감정표현이 고객의 서비스품질 지각에 영향을 미치게 된다. 둘째, 서비스는 생산성과 동시에 소비되며 재화의 반품이나 사후서비스 같은 보완과 수정이 불가능하기 때문에 고객과 접촉하는 종사자의 그릇된 감정표현은 사후 수습이 불가능 하다(Ashforth & Humphrey, 1993). 셋째, 서비스기업에서 종사자의 효과적인 감정관리와 우호적인 감정표현은 고객의 구매의사 결정에 영향을 미친다. 넷째, 고객의 감정에 영향을 미치는 일련의 노력은 서비스조직의 직무수행을 용이하게 만드는 경우가 있다(Zapf, 2002). 마지막으로 서비스직종의 경우 대면접촉이거나 음성접촉이거나 대인접촉이 많은 것은 분명하므로 직무수행 시에 적절한 감정표현을 조직으로부터 요구 받는다.

카지노 서비스는 카지노 고객의 증대 및 매출을 늘리고, 고객은 하우스로부터 좀 더 높은 서비스 수준을 요구하고 있으며, 카지노 역시 고객을 관리하는 것이 장기적으로 생산성을 증가시키고 치열한 경쟁속에서 살아남을 수 있는 길임을 인식해 가고 있으나, 아직도 미흡한 것이 현실이다.

카지노 서비스는 서비스내용과 관련하여 카지노 종사원이 전문성을 발휘하여 제공하는 서비스이기 전에 하우스내에서 발생하는 서비스 그리고 GAME 중에 고객에게 제공하는 서비스, GAME 종료 후에 고객 관리 차원에서 제공하는 서비스가 포함 된다. 또한 하우스내에서 제공하는 서비스와 상품을 기획하여 고객에게 제공하는 서비스도 이에 포함 된다.

과거 초기 카지노의 서비스는 상담서비스와 예약서비스 중심이어서 알선의 성격을 갖고 있었으나 최근에는 고객의 욕구변화와 더불어 점차 다양화 되고 있다. 즉 여행과 관련된 정보의 제공과 항공, 기차, 선박, 렌터카, 호텔, 맛집 등과 같은 안내 서비스는 물론 환전 및 중국 고객이 요구하는 비자발급 서류의 작성이나 처리까지도 포함 된다.

최근의 카지노는 서비스의 종류와 형태도 점차 다양화 되고 복합적인 성격으로 변화 하고 있다. 고객의 요구에 따라 수동적으로 서비스를 제공하는

경영방식이 아닌 능동적 경영방식이 요구되는데 이런 환경에 대응하기 위해서 다양한 서비스의 제공이 필요할 것으로 보인다.

특히 현대의 관광은 우리생활에 폭넓게 자리를 잡고 있는 사회적 행위로 삶의 질을 향상시킬 수 있는 수단이고 자신의 가치를 실현하기 위한 방법이며 다양한 문화와 역사를 향유할 수 있는 장이다(이선희·전주형, 1996).

따라서 카지노 산업의 경영도 고객의 이러한 요구에 부응할 수 있는 서비스를 제공하여 고객을 만족시키고 이를 통하여 신규고객확보, 충성고객확보, 이탈고객을 재유치 하는 방향으로 카지노 서비스가 변화되어야 할 것이다. 이를 종합적으로 도출해 보면 고객은 교통, 숙박시설, 관광자원 등 유형적인 요소로 구성된 서비스의 전달 과정이나 방법을 더 중시하는 경향이 있다는 것을 알 수 있다.

카지노에 근무하는 종사원들은 지켜야하는 감정규칙(feeling rules)이 있어서 자신의 감정을 조정하거나 바꾸려고 행동을 하게 된다. 즉, 카지노 마케터는 짜증이나 화를 내게 하는 고객에게도 자신의 느낌을 억제하고, 고객에게 언제나 친절하고 명랑하며 웃음을 유지하고 따뜻한 감정을 표출하는 사내규칙을 교육 받는다. 이러한 감정 규칙을 지키기 위해 자신의 감정을 조절하고 때로는 마음속에서 조차 실제로 그렇게 느끼려고 감정표현을 한다는 것이다(김민주, 1996).

그렇기 때문에 환대산업의 종사원들은 감정에 대해 일정한 통제체제를 시행하게 되는데, <표2-5>에서와 같이 감정노동의 수행자들은 전통적인 노동통제의 형태라 할 수 있는 지위의 통제(positional control system)와는 다른 개인적 통제(personal control system)에 의해 통제된다는 것이다(Hochschild, 1983).

이와 같이 카지노의 종사원들은 카지노에서 고객을 대상으로 하여 카지노의 다양한 서비스를 제공하는 주체로 대·내외 고객을 대상으로 서비스 제공 행위를 하는 과정에서 많은 감정노동을 수행하고 있다.

<표 2-9> 지위의 통제체제와 개인적인 통제체제

비교요소	지위와 통제체제	개인의 통제체제
사회적 통제의 주요수단	· 보상의 대가 및 사회적 강제	· 설득 · 보상과 처벌
사회적통제의 대상	· 행동	· 감정사고 의도
학습되는 심리적 습관	· 행동과 겉으로 드러나는 행위에 있어서는 복종을 학습 · 감정노동의 필요성이 낮음	· 설득 당하는 것을 학습 · 자기 자신과 타인을 설득하는 방법을 학습 · 감정노동을 학습
교육	· 겉으로 드러나는 행동의 순응을 강조	· 잘 개발된 교육 · 개인의 감정과의 도를 강조
직업의 요소	· 행위와 행동과 그 결과물	· 의미와 감정의 관리
사회계층	· 전통적 노동 계급 · 중류계층의 기술적	· 중상류층 주로 남성 · 서비스 분야 여성

자료출처 : Hochschild(1983)에서 재인용

카지노산업은 인적자원과 인적서비스에 의존하는 정도가 제조업 보다 상대적으로 높다. 노동집약적이고 고객과의 직접적인 접촉이 많은 카지노산업의 경우 영업성과는 인적자원에 의해 직접적인 영향을 받게 된다. 그러므로 일선에서 고객과의 접점에 서있는 카지노종사원의 태도와 행동은 기업성패의 중요한 변수라 할 수 있다(오홍철·정수용, 2007).

카지노딜러는 기술적 업무, 예를 들어 다양한 게임을 실수 없이 고객에게 제공해야함 외에도 정서표현을 통한 고객과의 커뮤니케이션이 중요한 고객만족요인으로 여겨지고 있다. 따라서 조직의 요구에 맞춰 자신의 감정을 자제하고 고객에게 서비스를 제공해야하는 등 정신적으로 스트레스가 큰 직종이라 할 수 있다.

미국에 카지노 산업 내에서 감정노동이 본격화된 것은 두 가지 차원에서 분석할 수 있다. 첫째는 좁은 의미에서 서비스가 강조되기 시작하면서 고객과의 관계가 상품화되기 시작한 단계이다. 이의 양상은 국가별로 정책 및 문화적 차이에 따라 다르게 나타나는데, 대체적으로 미국과 호주/뉴질랜드 지역의 바지노들은 고객과의 관계를 더 강조하는 한편, 영국이나 유럽의 카지노에서는 이러한 경향이 상대적으로 덜하다. 시장의 규모가 가장 크고 산업의 대중화 정도도 가장 높았던 라스베가스에서는 1970년대 말부터 산업 내 경쟁이 심화되면서 이마 딜러들에게 의무적으로 고객이 테이블에오면 이름을 물어보고 성함을 부르면서 게임을 시작하는 것이 의무화되기도 했었다. 단

순히 카드 게임과 관련된 기술적 숙련을 지닌 노동자의 의미에서 고객과의 관계 속에서 특정 서비스와 경험 및 느낌을 제공하게끔 지시와 관리를 받고, 이것이 상품화되는 감정 노동의 영역으로 업무가 확대 된 것이다. 이러한 감정노동은 특정분위기를 연출하기 위한 감정 차원의 노력이나 요구되는 감정을 지속적으로 표현하는 적극적인 의미를 넘어, 어떠한 고객으로부터의 자극이나 위협 속에서도 특정 감정 상태에서 흐트러지지 않는 진실한 감정을 억누르는 소극적 의미까지도 포함한다. 즉, 친절하고 부드러우면서도 프로페셔널한 분위기를 연출하는 것은 물론이고, 욕설이나 위협, 불쾌한 발언에 대해서 자제력과 평정심을 잃지 않기를 요구받게 되는 것이다. 이러한 감정노동은 대고객 관계에 있어서 회사의 규정이나 처리가 원칙적이지 않을 때, 종사원들이 기댈 수 있는 규정이나 근무 환경에 대한 통제력도 없다고 인식 할 때 더욱 그 부담이 커지고, 그 부정적 효과도 커지는 경향이 있다.

둘째는 카지노 산업이 카지노 내에만 머무는 것이 아니라 호텔 및 종합 레저산업으로 확장되면서 카지노 관련 업무에 직접 연계된 이들이 아닌 다른 직군 및 업무로까지 서비스 노동이 확대된 점이다. 카지노 사업장에서 종사자는 전 세계적으로 더 이상 딜러들을 비롯한 카지노와 직접 관련된 업무만을 지칭하는 것이 아니며, 식음료 제공 종사원, 각종 식당 및 편의 부대시설, 호텔에서 근무하는 종사자들을 포함한다. 레저 및 엔터테인먼트 사업까지도 포괄하는 경우 그 범위는 더욱 넓어진다. 이는 일반 서비스와 감정노동의 관점에서 살펴보는 동시에, 각 직군과 및 업무의 특성에 맞춘 노력들이 필요하다는 것을 의미한다.

카지노 기업에서는 게임을 진행하는 딜러가 가장 중요한 자원이라 할 수 있다. 카지노 딜러의 역할은 서비스제공, 게임진행, 테이블 관장, 게임지원으로 나눌 수 있다(Paradise, Service & Standards, 2000). 카지노 딜러는 호텔 카지노나 전문 카지노 리조트에 소속되어 있으면서 회사 돈으로 플레이어와 게임을 한다(이선희, 2000). 딜러라는 직업은 대단히 힘든 직업이다. 딜러의 임무 중 가장 중요한 두 가지 요소는 전문가적 기질과 안전한 게임을 이루어 내는 것이다. 이를 구체적으로 보면 다음과 같다.

첫째, 전문가적 기질(Professionalism)이다. 손님에게 신뢰를 얻어 게임테이블에서 고객들을 편안하게 해줄 수 있어야 한다. 딜러는 회사를 대표하여 고품질의 서비스를 제공하며, 서비스의 창출을 위해 선의의 경쟁을 하고, 고

객의 취향 기호를 파악하여 기억함으로써 적절한 응대를 해야 하며 부서 내 인간관계 개선에 노력해야 한다. 둘째, 게임진행자로서 Houserule에 따라 carddealing을 정확하게, dealing, 테크닉의 완성도를 높여 신속하게, 상황에 따라 게임의 완급을 조절하고, 필요한 외국어를 습득하여 게임을 진행하는 것이다. 셋째, 게임테이블 관장자로서 테이블의 시야를 확보하고 고객의 동향과 자리이동에 항상 주의를 집중하고 업무의 인수인계를 철저히 한다. 그리고 항시 영업을 할 수 있도록 테이블 상태를 준비하고, 고객 불만이 발생할 경우 신속히 대응해야 한다. 넷째, 딜러는 고객의 요구사항에 신속하고 유연하게 대처하며 게임을 즐길 수 있도록 지원하는 자로서 고객의 사기를 높이며 편안한 게임분위기를 조성해야 한다.

따라서 본 연구에서는 이상의 선행연구들을 바탕으로 카지노 종사원의 감정노동을 ‘카지노종사원이 고객과의 상호관계에 따른 서비스 제공과정에서 조직의 목표달성을 위하여 감정표현 규범에 따라 자신의 감정표현을 조절하는 것’으로 정의 하고자 한다.

제 3 절 카지노 종사원의 직무스트레스

1. 직무스트레스의 개념

스트레스가 학문적으로 연구되기 시작한 것은 1936년 생리학자이며 스트레스 연구의 아버지라고 불리는 Selye가 ‘일반적 적응 증후군(General Adaptation Syndrome : GAS)’이라는 개념을 발표하면서부터인데 직무스트레스는 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다. 직무스트레스에 대한 정의는 연구의 목적과 관심에 따라 다양하게 표현되어왔다. 그러나 학자들이 직무스트레스에 대하여 내린 정의를 세 가지 개념으로 살펴보면 초기에는 개인에게 영향을 미치는 힘, 즉 자극개념으로 이해했고, 그 이후에는 외부환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응 즉 반응개념으로 이해되었다, 오늘날에는 개인이 자기 주변의 내, 외부환경을 어떻게 지각하고 평가하는가, 즉 환경-개인의 상호작용으로 바뀌어가고 있다(정민정·탁진국, 2004).

〈표 2-10〉 직무스트레스의 정의

연구자	정의
Caplan(1975)	직무스트레스는 개인을 위협하는 직무환경의 특성이다.
Cooper(1976)	직무스트레스는 특정직무와 관련있는 부정적인 환경요인 또는 스트레스요인이다.
Beehr(1978)	직무스트레스는 직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호작용하여 심리적, 신체적 요건을 변화시키는 상황으로 예를들면 정상적으로 직무를 수행하지 못하게 하는 상황이다.
Gupta(1979)	직무스트레스는 극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구이다.
Parker(1983)	직무스트레스를 반응의 개념으로 이해하고, 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정이다.
Schaufeli(2000)	직무스트레스를 종업원과 그를 둘러싼 환경의 특수한 관계라고 하였다
본 연구	카지노에서 직무스트레스란 주어진 공간 안에서 일어나는 상관관계 감정

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 재작성

카지노를 비롯한 모든 조직을 논하면서 스트레스 문제를 배제할 수는 없다. 조직 관리에서 스트레스의 관리는 스트레스의 역기능 때문에 중요하게 다루어지고 있다. 그러나 직무 스트레스가 항상 부정적인 것만은 아니다. 팽팽하게 잡아당긴다는 뜻을 지닌 라틴어의 ‘tringere’라는 용어에서 유래된 단어인 스트레스는 18세기 후반부터 인간의 신체나 정신에 미치는 힘, 압력, 긴장 그리고 강력한 효과와 관련된 의미를 갖게 되었다(천순덕, 2005).

따라서 적당한 수준으로 주어지는 스트레스는 사람에게 긴장감을 주고 심신의 활력을 제공하고 성취동기를 부여해 주는 긍정적인 역할도 한다. 하지만 과도한 업무부하와 그로 말미암은 스트레스는 개인적 차원에서 불안감과 업무 집중력의 저하, 업무의욕의 상실, 각종 스트레스성 질환 등 정신적으로 육체적으로 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다. 또한 이러한 영향은 생산성 감소와 이직증가 등 조직차원의 성과에도 직접적으로 그리고 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

이성희(2002)는 직무스트레스를 연구해야하는 중요한 이유를 다음의 5가지로 이야기하고 있다 첫째, 직무스트레스는 근로자의 생활의 질에 중요한 요소가 되기 때문이다. 둘째, 심화된 스트레스는 카지노 종사원 개인에게 신

체적, 정신적으로 피해를 끼치게 되며 이로 인해 카지노 종사원이 카지노 조직에 공헌하지 못하게 된다. 셋째, 직무스트레스를 잘못관리하면, 카지노 조직 및 인적자원에 피해를 끼치는 개인의 긴장 및 스트레스를 초래하게 된다. 넷째, 직무스트레스를 잘못 관리하면 종사자의 결근율, 이직률을 증가시키게 되며 조직의 성과, 직무만족 및 생산성향상을 기대할 수 없다. 마지막으로 다섯째, 카지노 종사원의 담당업무에 따른 스트레스는 다른 카지노 종사원의 안전에 영향을 미친다.

조직 내에서의 직무 관련 스트레스를 설명하거나 정의할 때 조직 스트레스(organization stress), 직업 스트레스(occupational stress), 작업 스트레스(stress at work), 그리고 직무 스트레스(job stress) 등의 용어로 혼용하여 사용하고 있다. 본 논문에서는 최근 가장 일반적으로 사용하는 직무 스트레스라는 용어를 사용하고자 한다. 직무 스트레스는 직무스트레스요인, 긴장 그리고 건강과 관련된 결과로 분류된다.

Hurrell(1998)은 직무스트레스 원(job stressor)은 종사원의 건강과 복지에 영향을 주는 직무와 관련된 환경적 조건이라 하였다. 그리고 긴장(strain)이란 직무스트레스원에 노출됨으로써 생기는 지속적인 부정적 건강상태라고 하였다.

직무 스트레스요인에 대한 학자들의 연구를 살펴보면, Beehr(1976), 스트레스는 직무 스트레스요인을 근무스케줄, 작업속도 등의 직무특성요인, 역할갈등, 역할 과부하 등의 역할요구 및 기대요인, 조직규모, 인사정책 등의 조직환경요인, 공급자 소비자관련 행위의 조직외부 요구와 환경요인으로 구분하여 직무중심요인이 직무스트레스의 가장 큰 요인이라고 하였다(Beehr, 1976). Mcgrath(1976)는 직무 스트레스요인을 업무의 양이나 업무모호성의 업무요인, 역할 모호성과 역할갈등 그리고 역할과부하의 역할요인, 대인관계의 문제인 사회적 상황요인 등을 통해 개인과 환경이 직무스트레스의 주요인이라고 하였고, Cross(1978)는 직무와 관련하여 안전성, 장래성, 적응성, 동료들 간의 대인관계를 직무스트레스원이라 하였다(천순덕, 2005).

Arnold(1982)는 누구나 똑같이 스트레스를 경험하는 것이 아니고 똑같이 스트레스에 반응하는 것도 아니며 개인들의 스트레스를 경험하고 이에 반응하는 방법에는 심한 차이가 있다고 했다. 그리고 주요 스트레스요인을 조직에서의 개인의 역할, 관리자, 동료, 고객 등과의 관계, 그리고 작업환경에 영

향을 주는 개인생활문제라고 했다.

<표 2-11> Amold의 직무스트레스 요인

직무스트레스요인	직무특성	대인관계	개인적요인
내용	역할모호성 역할갈등 역할과다 역할과소	대인접촉 타부서원과의 접촉 조직풍토	작업안정에 대한 걱정 지리적 이동 생활변화율

자료출처 : Amold(1982). 논자 재인용

Parker(1983)는 직무자율성, 직무다양성의 직무자체요인, 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하등의 조직 내 역할요인, 상사, 동료, 부하관계와 신뢰도의 대인관계요인, 승진, 성과 등의 경력개발요인처럼 개인과 직무중심 요인이 직무스트레스원이라고 하였다. 이상의 내용을 근거로 직무스트레스요인을 유형별로 기술해보면 다음과 같다.

<표 2-12> 직무스트레스 요인

연구자	요인	연구자	요인
Beehr (1978) Steers (1977)	직무특성, 조직환경요인 역할요구 및 기대요인, 조직외부 요구와 환경요인	Mcgrath (1976)	업무요인, 역할요인, 사회적상황요인
Cooper (1976)	직무고유특성, 조직역할, 조직내 관계, 경력개발, 조직구조 및 분위기, 조직외부의 장애, 개인의 고유특성	Cross (1978)	안전성, 장래성, 적응성, 대인관계
Marshall (1981)	직무특성요인, 역할요인, 관계요인, 업무개발요인	Parker (1983)	직무요인, 조직내 역할요인, 대인관계요인, 경력개발요인
Gibson (1984)	물리적환경요인, 개인요인, 집단요인, 조직적요인	Ivancevich (1987)	직무특성요인, 분위기와 풍토, 직무역할, 경력개발, 대인관계, 조직 외 요인

양진환 (1996)	물리적 환경요인, 직무수행역할요인, 경력개발요인, 대인관계요인, 집단수준의요인, 조직수준의 요인	전경구 (2003)	대인환경, 직무과부하, 물리적환경, 가정환경, 조직환경, 직무과소부하
정민정 (2004)	역할모호, 역할갈등, 역할과다, 역할과소, 적성불일치, 부서갈등, 리더불만족, 동료불만족, 의사참여문제, 직무불안정, 승진, 임금, 환경, 일과 가족갈등, 정서노동	양범선 (2006)	직무압력, 직무다양성, 직무능력, 직무자율성, 상사스트레스, 동료스트레스, 고객스트레스, 급여스트레스
천순덕 (2005)	역할갈등 역할모호성 비동질성 스트레스	본 연구	역할스트레스 관계스트레스, 보상스트레스 업무스트레스

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2. 직무스트레스의 특성

카지노업은 다른 업종과는 다르게 고객의 게임결과에 따라 고객이 받게 되는 금액이 달라진다. 하지만 고객들은 지금의 카지노업에 대해서 강한 부정적인 인식을 가지고 있으며 게임에서 자신이 질 경우 카지노업체의 속임수를 의심하고 딜러에 대한 원망과 불신을 불러일으키며, 이는 고객들의 언어적 또는 비언어적 위협으로까지 이어지며 카지노딜러들은 이로 인해 극심한 스트레스를 받는다(임정우, 2000)

카지노딜러는 보통 60분 근무하고 20분 또는 30분 정도의 휴식시간을 가지는데 카지노업의 직무특성상 근무시간 중의 일부를 차지하는 휴게실 대기시간에 동료들과의 인간관계에서 기수문화가 존재하며 타 직종과 같이 자신만의 공간이 없고 업무외적인 지시가 종사원 간에 갈등요인이 될 가능성이 있다(최석훈, 2009). 카지노 영업점점 종사자, 딜러, F/S, CS팀, 마케팅팀, 현장 경리팀, 머신팀 등의 근무시간은 1일 8시간으로 근무시간과 휴식시간이

포함된다. 또한 일 년 365일 24시간 휴무 없이 영업하는 곳으로 3부제 근무(1부 06:00~14:00, 2부 14:00~22:00, 3부 22:00~06:00)로 나뉘어 진다. 보통 1개월에서 3개월 간격으로 근무시간이 변경되기 때문에 근무시간이 변할 때마다 생체리듬을 새롭게 적응해야 하기 때문에 타 직종 근무자보다 훨씬 정신적 및 육체적 피로를 느낀다(김진, 2013).

스트레스의 어원은 라틴어 Stringer에서 유래로 ‘강한 영향력, 강한 압력, 팽팽하게 죄다’의 뜻을 갖고 있다. 최초로 스트레스의 용어를 명명한 생리학자 Cannon(1914)은 유기체항상성 연구에서 스트레스를 유기체에 해를 가하는 감정상태로 정의하였고, McGrath(1970)은 환경적 요구와 유기체반응 능력 사이의 불균형으로 인해 스트레스가 발생하게 된다고 주장했다. 또한 Folkman & Lazarus(1986)는 스트레스를 인간과 동물의 적응에 관련된 광범위한 현상으로서 하나의 변수가 아닌 많은 변수와 과정으로 구성된 복합체로 개념화하고 있다. 이들은 스트레스 현상을 항상 변화하면서 질병의 조건을 결정하는 인간과 환경과의 관계로 광범위하게 정의하였다(여인주, 2009).

현대인들은 집단속에서 살아가며 사람들이 살면서 겪게 되는 어려움 중에 많은 비중은 차지하는 것은 사람과의 관계이다. 조재현(1997)의 연구에서도 상사 및 동료의 관계에서 신뢰도는 직무만족과 대인관계스트레스에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직장인의 절반 이상이 회사업무보다 대인관계로 더 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났는데, 삼성경제연구소(2010)에 따르면 최근 직장인 1천473명을 상대로 ‘직무와 대인관계 중 어느 쪽이 더 큰 스트레스요인인가를 묻은 결과 응답자의 59.3%가 ‘대인관계스트레스가 더 크다고 답했다. 이들은 주로 자신에게 스트레스 요인을 제공하는 사람 복수응답으로 상사(65.9%)를 가장 많이 선택했고 이어 동료(38.1%), CEO(21.0%), 부하직원(14.9%), 거래처 직원(9.9%)의 순으로 나타났다. 이들은 직장 내 대인관계로 받는 스트레스가 가장 심한 상태를 5점이라고 가정할 때 현재 받고 있는 스트레스정도에 대해 ‘매우 심하다(45.4%), ‘약간 심하다(24.4%), ‘보통이다(20.0%), ‘조금받는 편이다(7.0%)라고 답했으며 평균은 4.0점이었다. 대인관계스트레스의 주된 원인 복수응답으로는 ‘불합리한 업무지시(54.1%)가 1순위로 꼽혔고’, 잘못에 대한 책임회피(42.3%), ‘모멸감을 주는 언행’(30.1%), ‘안일한 업무태도(28.8%), ‘상사·부하직원 간 세대차

(16.5%)등의 순으로 집계됐다. 이밖에 '상사에 대한 예의없는 언행(16.4%), '집단따돌림이나 뒷말(12.5%), '지나친 라이벌의식(10.5%), '지나친 스킨십이나 성적농담(5.7%) 등으로 스트레스를 받고 있다는 응답도 나왔다. 이같은 대인 관계스트레스가 회사 생활에 미친 영향 복수응답에 대해서는 '회사생활에 흥미를 잃었다(58.4%)와 '사람에 대한 신뢰가 없어졌다(55.0%), '자신감을 잃었다(28.2%), '퇴사를 결정하게 됐다(27.5%), '업무 효율성이 떨어져 야근이 잦아졌다(17.0%), '대인기피증상이 생겼다(15.0%) 등으로 답했다(강귀영, 2010).

직무스트레스와 관련하여 대인관계 요인을 중요하게 여기는 이유는 기본적으로 조직은 상사와 동료 등의 관계를 통해 구성되기 때문이며 원만하지 않은 대인관계는 정서적 고갈의 원천이 되고 부정적 결과를 가져와 심리적 좌절감 갈등 등 스트레스 원인으로 작용한다(Gaines et al, 1983).

특히 Ivancevich(1982)는 직무스트레스의 환경요인으로 대인관계를 설명하고 있으며 직무스트레스 현상을 환경요인과 개인요인 상호간 적합과정으로 인식하였다. 즉 대인관계가 원만하지 않는다면 상호작용으로 직무스트레스가 발생할 것이라고 주장하였다(하정훈, 2013).

Parker & DeCotiis(1983)에 의한 직무스트레스 7가지 유발요인 중 대인관계 요인은 조직 내 인간관계 즉, 상사·동료·부하고객과의 관계를 의미하는데 이 네 가지 측면에서의 인간관계가 원만하지 않을 때 스트레스가 발생한다고 하였다(김보영, 2014).

백종철(2007)은 현대사회의 대인관계 활동은 대부분 조직 내에서 이루어지며 가장 보편적인 대인관계의 스트레스 요인은 상사·부하·동료 고객들과의 관계를 들 수 있다고 하였다. 왜냐하면 조직 구성원 간은 각기 다른 역할과 경쟁욕구로 말미암아 잦은 의견대립 등이 발생하고 고객과는 그들의 독특하고 다양한 특성과 취향을 맞춰주어야 하기 때문이고 이러한 대인관계의 특성과 욕구는 모두 표출방식이 다르기 때문에 대인관계 상호작용에 있어 여러 형태의 오해와 갈등 등이 초래되는데 이것이 대인관계스트레스라 하였다. 이와 같이 카지노에 종사하는 종사원 또한 집단 내 다른 구성원들과 대인관계를 유지하며 그 속에서 필연적으로 대인관계스트레스를 받고 있다고 하였다(백종철, 2007)

3. 직무스트레스의 구성요소

본 연구는 카지노 종사원의 조직 내 스트레스 유발 요인에 대한 것으로 선행연구에서 공통적으로 취급되어져온 조직적 스트레스 요인을 크게 역할스트레스요인, 관계스트레스요인, 보상스트레스요인으로 분류하여 고찰하고자 한다.

1) 역할스트레스

조직의 구성원은 속해 있는 조직의 위치에 따라 그에게 어떠한 방식으로 행동해야 한다는 기대가 주어지게 되는데 이러한 기대행동을 역할이라고 한다(추현, 1985). 이러한 역할을 통해 개인은 조직의 직무를 효과적으로 달성하게 된다. 그러나 기대는 직위에 대한 것이지 개인적 특성에 대한 것은 아니며 기대되는 행위라 할 때 그 기대가 본인이 인식하는 것인지, 혹은 다른 사람들이 인식하는 것인지 판단하기 힘들뿐만 아니라 인식한 바에 실제 행위의 차이를 명확히 한다는 것도(이성희, 2002) 어려운 것이다.

역할은 직무를 수행하는 과정에서 자신이 원하는 자발적 속성이라기보다는 타인에 의해 주어지기 때문에 역할로 인한 스트레스가 유발될 가능성이 있다. 따라서 개인의 역할이 개인과 조직을 연결시키는 매개체라는 점에서 역할로 인한 스트레스는 조직적 차원에서 다루는 것은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

역할스트레스 요인으로 역할갈등과 역할모호성이 있다. 역할갈등 및 역할모호성이 스트레스의 요인이 되고 있음은 많은 연구에서 밝혀지고 있다. 역할스트레스에 관한 선구자적인 연구라고 볼 수 있는 Kahn et al.(1978)의 연구에서는 스트레스를 유발하는 직무스트레스 요인으로 역할갈등과 역할모호성을 연구하였다.

① 역할갈등(role conflict)

역할갈등은 개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태로 정의하고 역할전달자와 역할수행자간의 대립된 역할 기대의 지각을 뜻한다. 조직 내

한 개인이 서로 어긋나는 다양한 역할기대에 직면하게 될 때, 그 결과로 생기는 것이며 어느 한 역할 요구에 순응하는 것이 다른 역할기대에 대한 순응을 어렵게 만들 때 생기는 현상이다(조은아, 2004). 조직 내 직무 수행상의 각종 요구가 개인적인 기준 또는 직무 요건들과 불일치하거나 필요한 자원, 시간, 능력 등이 부족할 때, 상반된 둘 이상의 역할기대를 받을 때 조직 내 개인은 역할갈등을 느끼게 된다.

조직 내 역할갈등의 유형에는 한 개인의 역할전달자가 역할 담당자에게 둘 또는 그 이상의 서로 모순되는 기대를 요구함으로써 발생하는 전달자 내의 갈등(intrasender conflict), 둘 또는 그 이상의 역할전달자가 서로 상반되는 역할기대를 담당자에게 전달할 때 나타나는 전달자간 갈등(intrasender conflict), 한 개인이 수행하는 둘 또는 그 이상의 역할이 서로 모순되는 경우의 역할간의 갈등(interrole conflict), 역할전달자가 역할 담당자의 기재나 가치를 무시하고, 역할을 수행할 것을 요구함으로써 생기는 개인 역할갈등(person role conflict), 역할전달자가 역할 담당의 능력을 초월한 역할수행을 요구함으로써 야기되는 역할과중(role overload)등으로 집약될 수 있다(홍미이, 2004). Kahn et al.(1978)은 ‘역할갈등이 커짐으로써 직무스트레스가 커지게 되며, 직무만족이 낮아지게 된다. 라는 연구결과를 제시하였고, Miles(1975)는 ‘역할갈등은 직무와 관련된 긴장, 직무 불만족, 작업성과에도 영향을 준다. ’고 밝혔다. 역할갈등은 조직내부 갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하여 직무만족과 조직 몰입이 감소하게 되는 조직 내 직무 스트레스를 일으키는 요인이므로 이로 인한 조직 행동이나 대처 반응이 발생할 경우 적절한 조직 차원의 접근이 필요하겠다.

카지노 종사원은 카지노라는 공간적으로나 기술적으로 제약이 있는 특수한 상황에서 하나의 팀을 이루어 카지노업무를 분담하며 다수를 상대로 담당업무를 수행하게 되고, 한정된 자원으로 자신을 활용하여 서비스를 제공하게 되므로 조직과 팀에서의 상충되는 요구에 직면할 때 가 많고, 이로 인한 역할갈등이 스트레스 요인으로 작용하게 될 가능성이 높다고 할 수 있다.

② 역할모호성(role ambiguity)

역할모호성은 역할 전달자의 역할기대에 대한 역할 담당의 명확성의 결핍을 의미한다. Rizzo et al.(1970)에 의하면 역할모호성은 조직구성원에 행동에 대한 역할요구가 불명료할 때 발생하며, Sims(1975)는 한 사람의 기대되는 역할에 결부되어 있는 의무, 책임 등이 지각된 역할의 명료성 결핍에서 느끼게 되며 또한 분명한 직무 기술서가 구체적인 직위에 배당되지 않았을 때 가장 크게 야기될 수 있다고 한다. 역할모호성은 직무내용 및 과업자체가 난해하거나 복잡할수록 더욱 잘 나타난다. 특히 조직의 관리자는 부하들이 과업을 성취하는데 자신에게 기대하는 것이 무엇인지 명확히 알지 못할 때 관리자가 특정기대를 해결하는데 관련된 개별적인 손실이나 이익을 알지 못하면 역할모호성을 느껴 스트레스가 발생한다. 카지노 업무는 불특정 다수를 대상으로 인적, 물적 서비스를 수행하게 된다. 따라서 항공기업은 성공적으로 카운터업무가 수행될 수 있도록 계획하고 조직화해서 구성원들을 교육시키고 훈련하게 된다.

그러나 이와 같은 조직의 경영활동을 위한 조정과 통제는 대표적인 표본은 될 수 있지만 실제 벌어지는 상황은 예정되어진 것이 아니므로 매우 다양하고 예측하기 힘들 것이다. 즉, 구성원들은 그들의 경험과 옳다고 믿는 바를 상황에 맞게 조절하고 대비해 나가야 하는 것이다. 이러한 과정에서 상급자의 지시나 요구에 명료성이 부족할 수 있으며 업무에 대한 역할모호성을 경험하게 되어 이로 인한 직무스트레스가 발생할 가능성이 높다고 할 수 있다.

③ 역할과다

역할과다에는 직무 시간이 충분하지 못하거나 업무량을 모두 수용하기 어려울 정도로 많을 때의 양적 과다와, 직무 표준의 수준이 높아 수행자의 능력을 증가하는 질적 과다에서 발생한다(옥원호·김석용, 2011). 이러한 개념은 변화가 원인이 되어 기존의 틀 또한 변화가 오면서 접하지 않은 일을 해야 할 때도 작업자들의 역할과다는 더해진다. 본연의 직무를 수행하는 위치에서 특성과제를 부여받기 때문에 시간적 압박과 과다한 책임, 주변 작업자들로부터의 지나친 기대 탓에 역할과다(서인덕·배성현·이규원, 1990; 정갑두,

2009)는 스트레스로 이어지기 때문이다.

2) 관계스트레스

조직의 구성원이 됨과 동시에 각자에게 요구되어지고 맡은 바가 따르게 된다. 즉 개인은 하나의 커다란 조직에 속함으로써 각자에게 배당된 업무를 수행하게 되는 것이다. 조직구성원에게 배당한 업무 즉 관계를 가짐으로써 느끼게 되는 스트레스는 과업 수행 과정에서 자기성취를 통해 성장, 발전하려는 개인의 욕구와 관계 환경과의 불일치에서 기인된다. 핵심적 직무특성, 즉 관계의 다양성, 관계정체성, 관계중요성, 관계 자율성 등은 스트레스와 절대적인 관계가 있다. 적절한 관계요구는 직무만족, 사기 증대, 생산성 증대, 자신감을 가져오나 관계 요구가 적으면 무관심, 권태감 등으로 인한 저생산, 결근 등의 부정적 결과를 가져온다.

관계 요건과 관련된 주요 스트레스 원천으로는 작업과부하, 업적성과에 대한 평가, 경력발달, 직업요건, 직무의 불안정성, 직업범주로 나눌 수 있겠다(이종목, 1989). 본 연구는 카지노 종사원의 관계스트레스 요인으로 업무 수행의 과다로 인한 것과 개인에게 요구되어지는 업적성과 평가, 경력발달, 작업교대 정책 및 직업요건으로 인한 스트레스 요인에 대해 살펴보겠다.

① 상사와의 관계

Cooper & Marshall(1986)은 상사와의 관계에서 직속상사의 배려적인 관리행동은 상사와 부하 간에 동료애적인 행동표시 상호신뢰존경 및 친밀성과 관계가 있는 부하가 상사의 배려적인 행동이 적다고 느끼면서 직무압력을 보다 크게 느낄 뿐 만 아니라 상사가 자신에게 호의적인 방법으로 도와주거나 평가하지 않는다고 느낀다는 것이다. 이때 부하는 상사가 보이는 여러 형태의 관심이 부족하다고 느끼게 되면서 스트레스를 받게 된다고 한다.

이처럼 상사로부터 받게 되는 스트레스를 유형별로 정리하면 첫째 상사의 호의성, 둘째 자신의 의사에 대한 상사의 경청, 셋째 성과평가에 대한 상사의 인지, 넷째 부하의 능력에 대한 상사의 신뢰도 등이다(Cooper & Marshall, 1986)

② 동료와의 관계

조직구성원들이 보편적으로 가장 많은 시간을 함께 보내는 동료들과의 관계에서 상호작용 노출빈도가 높기 때문에 동료와의 관계가 나쁠수록 스트레스를 느낄 가능성이 높다.

Matteson & Ivancevich(1982)는 동료 간에 발생하는 스트레스는 첫째, 종사원 스스로 자신의 업무행동을 계획하고 통제하지 못하므로 발생하는 작업시간의 손실정도, 둘째, 대인관계로 인한 업무성과와 업무추진의 방해정도, 셋째, 자신과 동료 간의 지원이나 협조부족, 넷째, 직무수행에 관련된 정보교류 정도, 다섯째, 과다경쟁으로 인한 동료 간의 갈등정도에 의해 측정된다고 하였다.

③ 부하와의 관계

대부분 상사들이 부하들에게 느끼는 스트레스로 상사가 부하들에게 업무에 효율적으로 참여하도록 유도하는 과정에서 야기될 수 있는데, Cooper & Marshall(1986)은 부하와 상사 간에 발생할 수 있는 스트레스에 관해 부하들이 상사의 지시를 따르지 않는 정도, 부하가 성과정보를 전하는데 있어서 불안정성, 부하 스스로 자신의 능력에 대한 신뢰성의 결여정도, 상사의 선호와 상반되는 행동의 빈도 등으로 추정된다고 하였으며, 기타상사의 권한과 역할침해로 인한 갈등도 들 수 있다.

3) 보상스트레스

개인이 조직의 구성원으로 조직에 참여하고 조직을 통해 욕구 충족을 기대하며 조직은 조직의 목표 달성을 위해 구성원인 개인에게 적절한 수행할 것을 요구한다는 차원에서 있음을 시사한다. 연구자들에 의해서 직무스트레스를 유발시키는 조직적 요인으로 제시되고 있는 것들은 조직의 구조, 방침 및 정책 그리고 관리 과정과 관련된 요인들이며, 특히 의사결정체계, 의사소통체계, 평가 및 보상체계 등의 요인들이 주된 스트레스 원천으로 밝혀졌다.

조직구조가 직무스트레스 및 조직 행동에 미치는 영향에 관한 연구는 그

렇게 많지 않다. Cooper & Marshall(1978)은 스트레스 원을 감소시키기 위한 조직의 전략을 제시하고 있는데 특히 자율성과 참여의식을 높이고, 의사소통을 촉진시킬 수 있도록 조직의 구조를 변경해야한다고 주장하였다. 또한 수직적 계층의 수가 많을수록 수직적 계층 간의 의사소통이 어려워지고, 하위계층 구성원들은 스스로를 비하시키는 경향이 강해지기 때문에 이들은 강한 소외감을 느끼게 된다. 조직구성원들은 보상 체계를 통해서 자신의 역할과 권한 및 책임을 지각하게 되므로 이러한 의사소통 경로상의 장애는 직무스트레스로 작용하게 된다. 의사결정의 경우, 조직의 의사결정과정에서 구성원들이 얼마나 참여할 수 있느냐 하는 정도가 직무에 영향을 미치는 스트레스 요인으로 작용 될 수 있다.

또한 평가 및 보상체계에 있어서도 그 공정성이나 적합성의 문제는 직무스트레스의 요인이 된다. 평가 및 보상체계가 조직 구성원에게 공평하고 적절하게 이루어지며, 조직구성원의 욕구를 충족시켜주고 조직에의 몰입 도를 높일 수 있어 궁극적으로 조직 전체의 생산성을 향상시키게 되지만 그렇지 않을 경우는 직무스트레스를 유발시키는 중요한 요인 중의 하나로 작용하게 될 수 있다.

4) 업무스트레스

업무스트레스란 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 생활스트레스 및 가족스트레스 등과는 다른 스트레스로 구별된다. 업무스트레스에 대한 개념 또한 연구하는 학자에 따라 매우 다양하여 명확하게 정의를 내리기가 어렵다. 용어 역시 업무스트레스(job stress), 직업 스트레스(occupational stress), 작업에서의 스트레스(stress at work), 조직 스트레스(organizational stress) 등 여러 가지 용어로 사용되는데, 의미상 약간의 차이가 있으나 일반적으로 업무스트레스라는 용어로 사용한다(김유리; 2001, 김선희; 2003).

French(1975)는 업무스트레스를 직무수행자와 직무환경 간의 부적합한 상태로 정의하였다. Caplan(1975) 개인의 업무활동을 위협하는 업무환경의 특성을 업무스트레스로 정의하였고 Cooper와 Marshall(1978)은 업무스트레스를 업무와 관련 있는 부정적인 환경요소로 정의하였으며, Parker &

Decotiis(1983)는 업무 수행 장소에서 업무요건이나 돌발적인 변화로 인해 직무 수행자가 느끼는 역기능적 감정 또는 업무수행 장소에서 이탈하고자하는 감정으로 정의하였다.

지금까지 살펴본 바에 의하면, 업무스트레스란 업무와 관련하여 수행자가 받게 되는 신체적 • 심리적 스트레스라고 할 수 있다. 이러한 업무스트레스는 아직까지 정확하게 측정할 수는 없으나 업무스트레스가 클수록 직무만족이 감소되고 이직율이나 결근율이 증가하는 등의 부정적 영향이 커진다는 것이 공통적인 견해이다. 스트레스의 반응이 건전하고 긍정적이며 건설적일 경우 개인과 조직의 복리와 관련된 성장성, 적응성, 높은 성과수준과 관련이 있다(Quick, 1984).

업무스트레스 관련요인이란 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 유발요인을 의미한다(양진환, 1992). 스트레스 요인은 사람들의 활동과 관련되어 직면하는 많은 사건들과 사람과의 관계 또는 개인의 내적 요구에 의해 나타나므로 스트레스를 일으키는 요인은 일반적으로 어느 수준으로 한정되어 있다. 조직 내외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 업무스트레스는 조직 구성원들의 작업 태도와 행동에 많은 영향을 미치므로 관리자들은 스트레스의 중요성을 인지하여야하고 스트레스를 유발시키는 환경과 개인특성을 파악해야한다(조현숙, 2001). 업무스트레스 요인에 대해서 많은 선행연구가 있으나 연구자의 관점에 따라 분류기준이 다양하다. 대표적인 연구자인 Beehr와 Neman(1978)은 환경과 개인을 중시하였고, Ivancevich와 Matteson(1980)은 물리적인 환경 요인과 개인, 집단 및 조직과 조직 외부의 요인을 통합적으로 보았으며, Selye(1976)는 일상생활을 영위하는데 필요한 건강문제에 관심을 갖고 직종과 분위기 및 환경요인으로 보았다. L. Galton(1983)은 관리자의 스트레스 요인을 과도한 작업량과 촉박한 마감시간, 경영자의 성취목표와 불일치, 기업의 전반적인 정책, 직무성과에 대한 피드백의 결과로 보았다. 업무스트레스는 개인의 지각적 차이에 따라 결과변수에 다르게 영향을 미칠 것이다. 업무스트레스의 결과변수에 관한 연구는 연구자들에 따라 매우 다양하다. Gibson(1985) 등은 실증연구결과 조직스트레스가 조직자체에 미치는 부정적 결과로서 결근율, 낮은 생산성, 소외감, 직무불만족, 조직몰입, 충성심의 감소를 가져온다고 하였다. 스트레스 요인에 대한 신체의 방어행위 과정에 관한 한 연구에서는 스트레스가 결근율, 노사간 불화, 성과저

하, 높은 사고율과 해고율, 조직분위기 경직, 작업저항, 직무불만족 등에 영향을 미친다고 보고했다(Invancevich, 1985).

Cordes(1993)는 직무특성, 역할특성, 조직특성으로 직무맥락을 직무소진의 선행요인으로 들었다. 일반사무직 종사자를 대상으로 한 연구에서 의사결정 참여의 부족은 비인격화와 관계가 있으며, 업무량, 역할갈등, 대인간 상호작용은 정서적 고갈과 관계가 있는 것으로 분석되었다. 그리고 개인적 성취감의 감소는 양적인 업무과중, 충족되지 않은 조직에 대한 기대와 높은 성취기대가 그 원인이라고 주장하였다.

Lee & Ashforth(1996)는 감정고갈에 대한 메타분석에서 역할 갈등, 업무과중, 자율성의 결여와 결과변수들(직무만족의 감소, 자아 존중감의 감소, 조직몰입의 감소, 이직의도와 이직의 증가)간의 강한 상관관계를 보고하였다. 이는 역할갈등, 역할스트레스, 스트레스 사건, 업무량과 업무압박과 같은 직무요구는 감정고갈과 강한 상관관계가 있다고 했다. 또한 사회적 지원 및 통제, 의사결정 참여, 자율성 등 직무자원의 결여는 비인격화로 이어진다고 보았다. 정민정(2004)은 서비스업종사자의 성별과 직급에 따른 직무스트레스 원인, 직무스트레스 및 대처방법에서의 차이연구에서 서비스종사자의 직무스트레스를 확인하기 위한 직무 스트레스요인을 역할 모호, 역할갈등, 역할과 다, 역할과소, 적성불일치, 부서갈등, 리더불만족, 동료불만족, 의사참여문제, 직무불안정, 승진문제, 임금문제, 환경문제, 일과 가족갈등 그리고 정서노동으로 총 15개 스트레스 원인을 이용하였다. 정민정의 연구는 조사대상을 서비스직으로 한정하고 이들이 경험하는 주요 직무스트레스 원인으로 정서노동을 추가시켰다는 점에 의의가 있다.

카지노 종사자들은 고객과의 접점에서 늘 친절하고 상냥해야하는 자기 관리가 필요한 사람들이다. 하지만 항상 개인의 리듬이 좋을 수는 없는 것이고 고객의 요구가 다양하기 때문에 그로 인한 스트레스를 많이 받게 될 것이고, 개인의 감정보다는 고객의 입장에서 고객의 요구를 정확하게 수렴하고 이행하여야 한다는 직무특성을 고려해 볼 때 서비스직 종사자들은 어느 직종의 종사자들보다 정서노동을 많이 느낀다는 것을 실증 분석하였다. 또한 서비스종사자의 감정고갈이 직급이나 성별에 관계없이 많이 나타난다고 조사되었다. 결과적으로 서비스기업은 종사원의 감정적 고갈을 극복하고 대처할 수 있도록 교육 및 상담을 진행해야하며, 업무향상 교육보다는 마인

드 교육에 초점을 맞춰 진행하는 것이 더 좋다고 제언하였다. 특히 여성 비관리자 즉 비정규직이나 계약직 여성 종사자의 경우는 직무환경이 좋지 않기 때문에 어느 누구보다 직무 스트레스를 많이 받게 되고 이로 인해 신체적인 반응과 감정고갈을 많이 느낀다고 실증 조사하였다. 양범선(2006)은 서비스종업원의 정신적 고갈에 관한 연구를 통해 다양한 서비스산업(보험설계사, 증권영업직, 교사, 간호사, 은행원, 백화점판매원)에서 종사자가 직면하는 직무관련 스트레스 및 대인관계 스트레스의 정도에 따라 정신고갈 정도가 어떻게 다른 지를 실증적으로 분석하였다. 또한 사회적 지원을 받은 서비스종업원의 정신적 고갈정도가 달라지는 지도 실증 분석하였다. 이성희(2001)는 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구에서 관광 호텔종사원의 직무스트레스원천, 사회적 지원, 대처전략, 직무스트레스의 결과, 그리고 조직성과 등의 관계를 파악하여 호텔종사원의 직무스트레스의 관리 방안을 제시하고 관광호텔 조직의 효율적 관리와 직무스트레스 관리와 직무성과 증진에 대한 활성화 방안을 제시하고자 하였다.

카지노 종사원의 직무스트레스를 연구함에 있어 모집단은 연구에서 국내 카지노에서 근무하고 있는 종사원을 모집단으로 하여 표본을 추출하였다. 직무스트레스의 원천은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 대인관계, 경력개발, 조직구조 등 6개로 나누어서 측정하였다. 연구결과 직무스트레스의 원천은 직무관련스트레스원천으로 역할갈등, 경력개발, 역할과부하, 역할모호성 등으로 차원화 되었으며, 대인관계 직무스트레스 원천으로 동료관계, 부하관계, 상사관계, 고객관계로 차원화 됨을 알 수 있었다. 또한 조직구조관련 직무스트레스 원천은 의사결정참여와 인사정책 및 조직구조로 차원화 됨을 알 수 있었다. 천순덕(2005)은 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무에 관련된 세 가지 스트레스 요인, 즉 역할갈등, 역할 모호, 비동질성 스트레스가 상사-부교환 관계 품질, 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도에 어떻게 영향을 미치는가를 서울지역 소재 특급호텔 종사원을 대상으로 분석하였다.

연구결과 상사-부하 교환관계 품질에 영향을 미치는 요인은 역할 모호 스트레스 요인과 비동질성 스트레스 요인이었고, 상사-부하 교환관계 품질에 의해서 직접적으로 영향을 받는 직무만족요인은 조직몰입 요인의 직접적인선행변수로 작용하고 있는 것을 알 수 있었다. 그리고 이직의도에 영향을

미치는 변수는 모든 변수였으며, 특히 조직몰입요인과 역할갈등요인은 이직 의도에 직접적으로 영향을 미치는 것을 나타냈다. 이와 같은 결과를 바탕으로 직무스트레스 요인으로 인한 조직에 부정적 효과를 줄이기 위해서는 장기근속자의 근속이유와 단기이직자의 이직 이유에 대한 구체적인 파악이 이루어져야하며, 회사 고유의 정체성을 알릴 수 있는 오리엔테이션 프로그램 준비도 하나의 도움이 될 수 있다고 하였다.

제 4 절 카지노 종사원의 직무소진

1. 직무소진의 개념

직무소진은 1970년대 중반부터 등장하는 용어이다. 이는 장기적인 스트레스를 받기 때문에 나타나는 신체적, 정서적인 고갈을 의미하여 직무스트레스를 다루는 영역에서 사용된다. 1970년대 임상심리 학자 Freudenberger(1974)가 Alternative Health Care Center에서 일하는 치료자들이 경험하는 정서적 및 신체적 소진 현상을 묘사하기 위해 처음으로 소진이라는 용어를 사용한다. Freudenberger(1974)가 소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직 내외적인 압력의 증가와 자신의 능력 이상의 많은 요구가 자신에게 주어짐을 인식하게 됨으로써 나타나는 신체적, 정신적 고갈로 묘사하였다. Maslach(1976)는 사람들이 직장에 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구했는데, 그는 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 소진을 개념화하였다. 이후에 조직소진의 정의에 관한 연구들이 많이 늘어났다. 관점에 따라 학자들마다 정의를 다르게 내리고 있다. 또한 연구대상은 처음의 치료사, 복지사 등 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들부터 점점 다른 유형의 직장 또는 직종에 이르고 있다. 처음에 Berkerley 등(1977)이 직무소진은 직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고, 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해져서 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태라고 하였다. Clark(1980)는 스트레스를 기반으로 직무소진을 스트레스를 더 이상 감당하지 못 할 때 나타나는 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도 환자에 대한 관심부족 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 고갈의

증후군이라고 정의한다. 이와 같이 Cherniss(1980)는 직무소진을 전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변화해 가는 과정이라고 한다. 또한 Preman & Hartman(1982)은 소진을 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적 및 신체적 소진, 직무 생산성의 저하, 비인간화 세 가지 요인으로 이루어진다고 정의하였다.

Freudenberger는 1980년에 조직구성원을 대상으로 연구하여 직무소진에 대한 보편적 정의를 내렸다. 이는 직무소진을 조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하는 원인, 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생겨난 피로함 또는 좌절감이라고 정의하였다.

Maslach & Schaufeli(1993)는 직무소진을 대인적인 접촉이 많을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험이라고 정의하였다. 또한 Maslach(1996)는 일반 종사원의 직무소진에 대한 연구하여 정의를 내렸다. 이는 직무소진을 대인 관계를 주로 하는 조직구성원들 뿐만 아니라 일반적 종사자들도 겪을 수 있는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감의 저하의 순차적이고 총체적인 현상이라고 정의하였다. 소진에 대한 정의는 개인이 고유한 특징을 가지고 환경이나 상황에 대응하는 방식이 저마다 다르기 때문에 다양한 이론이 존재하게 된다. 이와 같이 소진에 대한 개념적, 단계적 분류가 다소간의 차이는 있으나 이상의 학자별 개념을 살펴보면, 종사자 개인이 소진을 경험하게 되면 성취감의 감소, 정서적 박탈감을 가져오며 결과적으로 부정적 태도나 감정을 가지게 되는 결과를 초래한다는데 합의 하고 있다.

최근에 Maslach(1996), Schaufei & Leiter(2001)는 직무소진을 직무에 대한 만성적인 대인관계의 스트레스에 대한 심리학적 증상으로 정의하였다. Skovholt(2001)는 소진이 피로, 좌절, 무관심, 스트레스, 소모, 무기력, 절망, 정서적 고갈, 냉소 등으로 인한 심각하고 과도한 피로라고 정의하였다. 이상 제시하는 직무소진에 관한 정의뿐만 아니라 다른 여러 연구자들이 직무소진에 대한 정의들을 다음 <표 2-12>와 같이 정리했다.

<표 2-13> 기존연구의 직무소진에 대한 정의

연구자	내용
'Berkerley Plannung Associates(1977)	직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고, 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해져서, 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태이다
Amstrong (1977)	직업으로부터 거리가 생기고 자신의 배우자, 업무, 동료직원이 나 조직과의 관계가 좋지 않게 되는 현상이다.
Clark (1980)	스트레스를 더 이상 감당하지 못 할 때 나타나는 업무스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태고, 환자에 대한 관심부족 등의 현상을포함하는 신체적, 정신적, 정서적 소진의 증후군으로 정의하고 있다.
Cherniss (1980)	전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변화해 가는 과정이다.
Edelwich & Beoodsky(1980)	업무상황으로 인해 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상으로 정의하였다.
Freudenberger (1980)	조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하는 원인, 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생겨난 피로함 또는 좌절감이다
Gillespie (1981)	역할스트레스에 관련된 심리학적, 사회적, 물리적 소외 과정이다.
Pines & Aronson(1988)	개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태이다.
Maslach & Schaufeli (1993)	대인적인 접촉이 많을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험이라고 정의하였다.
Maslach (1996)	대인관계를 주로 하는 조직구성원들 뿐만 아니라 일반적 종사자들도 겪을 수 있는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감의 저하의 순차적이고 총체적 현상이다.
Maslach & Leiter (2001)	직무에 대한 만성적인 대인관계의 스트레스에 대한 심리학적 증상으로 정의하였다.
Skovholt (2001)	피로, 좌절, 무관심, 스트레스, 소모, 무기력, 절망, 정서적 고갈, 냉소 등으로 인한 심각하고 과도한 피로를 의미한다.
본 연구	스트레스로 인한 심적판단 장애와 그로인한 정신적, 육체적 피로를 의미한다.

자료출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재정리

2. 직무소진의 특성

직무란 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 일을 의미하고, 소진은 점점 줄어들어 다 없어짐 또는 다 써서 없앴을 뜻한다. 종합해보면 직무소진은 직업과 관련된 스트레스로 인하여 발생하는 신체적·정신적 소진 상태로 정의할 수 있으며 많은 연구자들이 직무소진에 대한 개념정의를 다양하게 제시하고 있다(국립국어원, 2013; 서민호, 2012). 직무소진에 대한 국외 및 국내 연구자들의 개념정의를 살펴보면 다음과 같다.

초기의 직무소진은 카지노직과 같은 대인접촉업무를 하는 직무에서 발생하는 하나의 부정적 증상으로 개념화 되었다. Bradley(1969)는 처음으로 직무소진(Burnout)을 의료(Health), 사회사업(Socialwork), 법집행기관(Law enforcement)을 포함한 서비스직에서 발생하는 심리적 긴장의 한 종류로 정의하였다(김성환, 2013; McCarty & Skogan, 2012). 소진은 정신분석학자 Freudenberger(1974)에 의해 개념화 되었으며 이는 에너지 힘 또는 자원에 대한 과도한 요구에 의해 실패하거나 다 써버리거나 또는 고갈되는 것으로 정의되었다. 또한 소진은 대인서비스업종의 근로자가 경험하는 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절상태를 의미하며 이는 신체적 및 정신적 소진을 유도한다고 하였다. 이러한 소진의 개념은 Maslach & Jackson(1986)에 의해 재정립되고 Maslach Burnout Inventory(MBI)척도가 이들에 의해 개발되면서 인간행동의 다양한 영역에서 발생하는 소진 현상을 규명하기 위한 연구의 기초가 구축되었다(이원일, 2011; 전우한, 2012). 직무소진에 대한 개념은 연구자의 시각이나 방법에 따라 다양하게 제시되고 있다. Cherniss(1980)는 직무소진을 개인이 자신의 일에서 오는 스트레스나 압박감으로부터 분리시킴으로써 자신을 보호하려는 훈련된 방어기제라고 정의하였다(박명숙, 2010). 직무소진이란 한 개인이 업무상황에서 반복 또는 계속해서 경험하게 되는 업무스트레스로 인한 부정적인 자아개념, 부정적인 업무태도와 대상자에 대한 무관심, 사회적 지지체계에 대한 원망과 함께 나타나는 신체적 정신적 정서적 탈진상태의 경험이다(Ryan, 1981). 또한 Edelwich & Brodsky(1983)는 직무소진이 업무상황으로 인해 이상(ideal) 에너지 목적관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이며 직무스트레스가 어느 한 계 상황에 이르렀을 때 바람직 한 대처를 하지 못하는 종사자는 자신을 보

호하기 위하여 냉소경쟁의 포기 등에 이르게 되는 현상이라고 설명하였다. 박명숙(2010)과 Cherniss(1980)는 직무소진을 오랫동안 지속된 과도한 업무 스트레스에서 긴장·초조·피로 등으로 압박감이 심해지면서 이제까지 경험해 왔던 부정적 경험을 피하기 위해 정서적 분리, 위축, 냉소적감정 등의 보호방어를 하는 것이라고 설명하였다.

경험적 연구를 바탕으로 직무소진을 연구한 Maslach & Jackson(1986)은 직무소진을 어떤 종류의 대인서비스를 하는 개인들에게 발생할 수 있는 정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 감소의 증상이라고 정의하였다. 정서적 소모는 대인간 요구에 의해 일어나는 감정자원의 소모나 고갈을 의미하며 비인간화는 자신의 고객에게 부정적인 태도로 바뀌어 냉담하며 냉소적인 태도를 뜻한다. 또한 개인적 성취감 감소는 자신이나 자신의 직무에 대해서도 부정적인 태도를 보이는 것으로 개념화 하였다(김성환, 2013). 또한 Pines & Aronson(1981)은 직무소진을 정서적으로 부담되는 상황에 오랜 시간 동안 을 거쳐서 일어나는 생리적 정서적 및 정신적 고갈상태라고 정의하였다. 특징을 보면 생리적이고 같은 낮은 에너지만 성적 피로 허약함을 수반하며 정서적 고갈은 무력감, 절망감을 나타낸다. 정신적 고갈은 자기 자신 직무 생활에 대한 부정적 태도의 형성을 의미한다. 이들은 직무소진을 대인 서비스에 한정시킨 Maslach & Jackson(1986)의 개념에서 일반적으로 확대하면서 대인 서비스에서 느꼈던 정서적 반응인 감정고갈과 더불어 육체적반응인 생리적 고갈이 추가되어 낮은 에너지만 성적피로, 허약함을 포함하였다. 정신적 고갈은 자기 자신 직무생활에 부정적 태도로 비인격화와 개인성취감 감소를 포함한 개념이다. 최근 직무소진의 연구흐름은 대인 서비스직에서 한정된 개념에서 일반직에도 적용되어질 수 있다는 입장을 보이고 있다(권성현, 2009; 김영복, 2012; 신강현, 2003).

이명화·강경자·송명숙(1998)은 소진을 Shubin(1978)에 의해 간호전문에 처음으로 사용하였으며 인류를 위해 봉사하는 간호를 하다가 냉정하게 환멸을 느끼는 것이라고 정의하였다. 그리고 직무소진은 스트레스 환경에 과도하게 노출되면서 발생하는 신체적 에너지의 소모로 육체적 정서적 정신적 탈진상태의 경험을 특징으로 하는 부정적인 건강증후군으로 정의하였다(신강현, 2003; 임창희·한은미·홍용기, 2011). 이원일(2011)은 직무소진을 장기간에 걸쳐 지속적으로 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 지각하게 되는

계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과이며 이러한 상황에 대처하지 못하고 부정적인 영향과 고통으로부터 자신을 보호하기 위하여 일로부터 멀어지고 냉소주의 경직성 포기 등의 상태에 이르게 되는 현상이라고 정의하였다. 반면 김성환(2013)은 직무소진은 일반직에도 적용가능한 스트레스와 구별되는 개념으로 개인에게 스트레스가 지속되어 발생하는 신체적·정서적 고갈 직무와 자신에 대한 부정적 태도를 보이는 증상이라고 하였다. 업무의 특성상 다양한 계층의 건강요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 간호사들은 그 어떤 직업보다 직무소진에 쉽게 노출되어 있다(김영옥, 2002). 반복적인 소진의 경험으로 스스로 감당할 수 없는 상태에 이르면 이직을 초래하게 된다(Wolf, 1981).

이상과 같이 국내·국외 연구자들이 정의한 직무소진개념을 살펴보면 정서적으로 부담되는 상황에 오랜 시간동안 거쳐 일어나는 생리적 정서적 및 정신적인 고갈상태이며 개인의 경험을 특징으로 하는 부정적인 건강증후군이라고 정의하는 것을 알 수 있다. 본 연구에서는 이원일(2011)과 김성환(2013)의 개념정의를 토대로 직무소진을 다음과 같이 정의하고자 한다. 직무소진은 대인서비스에서 느끼는 정서적 반응인 감정고갈과 더불어 일반직까지 포함하는 개념으로 직무수행 시 부담되는 상황에 오랜 시간 동안 거쳐 일어나는 생리적 정서적 및 정신적 고갈상태이다. 이렇게 직무소진이 지속적으로 진행되고 긍정적으로 대처하지 못하게 되면 그 결과 낮은 생산성 냉소주의 고갈되는 느낌, 아무 것도 할 수 없는 느낌 등을 초래한다.

3. 직무소진의 구성요소

Maslach(1982)는 직무소진을 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 하위요인으로 구성된다고 차원개념을 규명하였다. 이들 세 가지 측면들은 각각 독립적인 것으로 한 측면의 소진이 다른 측면의 소진에 반드시 영향을 주는 것은 아니며 또한 단계적으로 정서적 탈진에서 비인격화를 거쳐 개인의 성취감 저하로 가는 것도 아니라는 것이다(정은실, 2011). 본 연구자는 비인격화와 성취감 저하 두 가지 하위요소들을 살펴보았으며 다음과 같다.

1)비인격화

비인격화란 다른 사람에 대한 일종의 부정적인 반응이며 인격성 개념으로 설명하기도 한다. 이는 정서적 탈진을 극복하기 위한 물리적 대안이 존재하지 않는 경우의 심리적 대처반응으로 정의되며(Ashforth & Lee, 1990) 고객 동료 일 또는 조직으로부터 심리적으로 이탈되어 이들에 대해 냉소적이고 냉담한 태도를 보이는 것을 말한다.

또한 서비스종사원이 업무로 인해 고갈된 상태가 지속될 때 업무와 관련된 상황에서 고객을 하나의 대상으로만 간주할 뿐 진심을 이입하려 하지 않는 상태를 의미하며(Maslach, 2001) 고객에 대한 부정적인 태도, 이성의 상실 그리고 성가심과 귀찮음 등의 변화 또한 비인격화라 한다. 이와 같은 비인격적인 태도가 지나치게 나타나는 종사원은 고객을 사람으로 접근하지 않는다는 것이다. 단지 물가치적인 하나의 대상으로만 바라보게 되고 자신과 무관하다고 지각하는 경우가 발생한다(Jackson & Schuler, 1986). 이는 문제의 책임을 고객에게 인식하면서 자신이 행하는 부정적인 태도를 고수 강화시키는 요인으로 작용하게 될 뿐만 아니라 동료, 고객, 조직에 대해서 냉소적이고 회의적인 태도를 취하게 된다(장효주, 2007).

(2)성취감 소진

성취감 저하란 직무상 성취감 부족으로 생기는 자기 자신을 부정적으로 평가하는 경향을 말하며(김영조·한주희, 2008) 각 개인들이 일을 하거나 다른 사람들과의 상호관계에 있어서 직무성취도와 성공성취감의 감소를 느끼는 것이다(Cordes & Dougherty, 1993).

순수인적서비스 업무인 카지노종사원들은 자신의 일을 통하여 인적조건을 향상시키고 회복할 것이라는 커다란 기대를 가진다. 하지만 초기에 생각했던 자신의 기대를 충족시킬 수 있을 정도의 직무생활이 불가능하다는 것을 차츰 깨닫게 된다(정운연, 2007). 왜냐하면 시간이 지나면서 기대는 현실과 격차를 보이기 때문이다. 서비스현장에서는 다양한 업무요건으로 인하여 만족스럽게 수행되지 않는 것이 현실이다. 이러한 기대와 현실의 격차 정도가 개인의 자아성취감에 부정적인 영향을 준다(Seven & O'Neill, 1983). 따라서

현실과 격차에 의해 갈등을 겪게 되면 갈등으로 인해 자기효능감 지각이 낮아지게 되고 실제로 성과도 하락하게 된다. 그 결과 개인의 성취감이 낮아지게 되는 것이다. 이는 종사원들이 실패의 가능성에 대한 두려움과 개인적 책임감을 크게 인식하도록 만드는 원인으로 작용한다(육풍림, 2012).

4. 직무소진의 연구동향

직무소진에 대한 개념화 후, 이에 관한 연구가 활발히 진행되고 있었다. 직무소진에 대한 단순한 육체적인 증상뿐만 아니라 정서적, 심리적인 증상에 관한 다양한 연구와 소진의 결과에 영향을 주는 사회적 지지와 같은 선행변수, 소진의 결과로 일어나는 결근, 이직 또는 직무만족과 같은 결과변수에 대한 연구들이 널리 확대되었다. 여러 연구자들의 직무소진에 대한 선행연구는 <표 2-13>과 같이 정리하면 다음과 같다.

<표 2-14> 직무소진에 대한 연구동향

연구자	선행연구
Saxton 등(1991)	정서적 소진은 이직의도, 결근, 전직과 깊은 관계를 보인다. 정서적 소진은 직무만족과 부적 관계, 직무관련 긴장과 정적관계를 보이며 근속연수, 연령과 관계가 있었다. 연령이 젊고, 미혼이며 자식이 없는 사람에게서 정서적 소진이 더 크게 나타난다.
Burke & Greenglass (1995)	자율성이 낮을 때, 스트레스는 소진과 관련이 있으며, 자율성이 높을 때, 스트레스는 소진과 약한 관계를 갖게 된다. 사회적 지원도 같은 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.
Cordes 등(1997)	역할 과부하와 정서적 소진, 비수반적인 징계와 비인격화, 수반적인 보상과 개인적 성취감 간의 유의한 관계가 있다는 것을 발견하였다.
Maslach et al (2001)	직무부하는 소진과 가장 직접적인 관계를 가진다. 수반적인 보상의 결여는 효능감의 감소와 밀접한 관계를 갖는다. 자신의 가치와 조직의 가치가 상충하면 개인들은 소진감을 경험하게 된다. 직장에서의 불공정성은 냉소주의와 관계가 있다.
Yih-Ming Hsieh 등 (2003)	412명 제조업과 서비스업에 일을 종사하는 직원을 대상으로 연구한 결과 높은 직무표준화는 간접적으로 직무소진을 줄이는 것으로 밝혀졌다.
Klaus-Helmut	630명 독일 성시관리 기구에 일하는 직원을 대상으로 연구한 결

Schmidt 등 (2007)	과 자기 통제 요구와 인지적인 지배 부족은 직무소진의 하위차원 정서적 소진과 비인격화에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.
Ali. H. Mubammd & H. I. Hamdy(2005)	308명 아랍 직원을 대상으로 연구한 결과 직무소진은 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다. 그리고 상사의 직원은 직무소진과 작업성과의 관계를 조절하는효과가 있음을 밝히고 있는 것이다.
Hilde Hetland 등(2007)	변혁적 리더십은 비인격화에 부정적인 관계를 가지고 있으며 개인성취감에 긍정적인 관계를 가진다고 나타났다
Yip, Brenda &Rowlinson, steve(2009)	홍콩에서 일하는 249명 건축 엔지니어를 대상으로 연구한 결과 스트레스가 유발하는 직무소진은 직무상황과 작업환경과 관계가 있다고 나타났다.

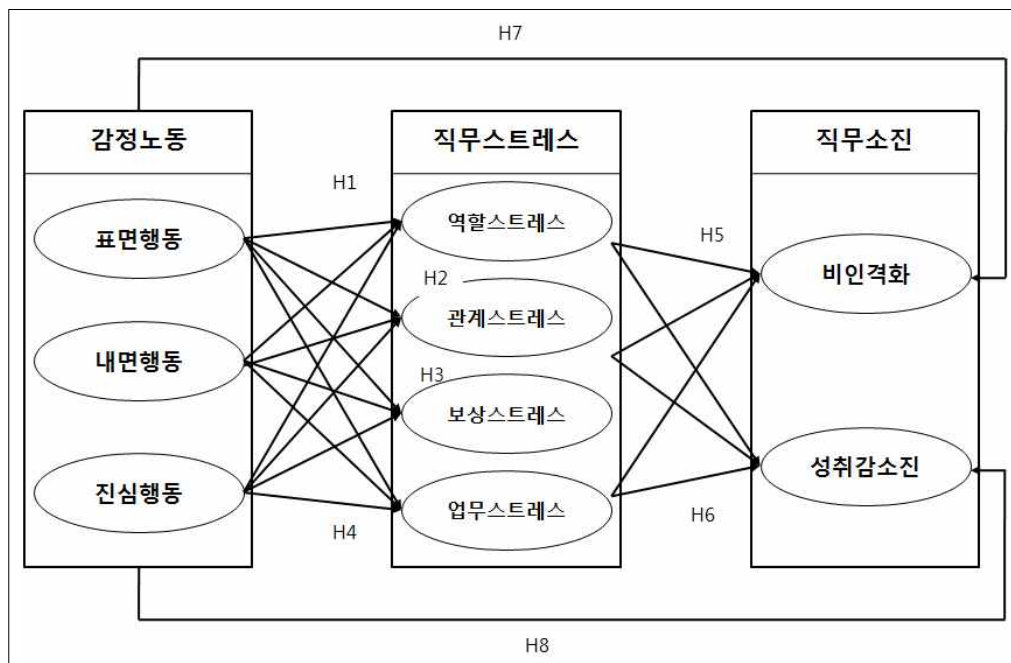
자료출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

제 3 장 연구 설계와 방법

제1절 연구모형과 연구가설

1. 연구모형

사회과학에서는 학문의 성격상 모든 상황에 적합한 이론을 찾는다는 것은 상당히 어려운 작업이다. 그러나 탄탄한 이론적 배경과 잘 설계된 실증 조사는 이론의 설명력을 높일 수 있다. 이것은 정확한 문제인식에서 출발되며 그 학문의 세부영역에서의 축적된 연구가 얼마나 있는지가 최대의 관건이다(이재곤, 1999). 이에 연구모형은 선행연구들로 토대로 하여 진술하여야 체계적이며 변수들 간의 관계를 중심으로 진술하여 경험적으로 검증 가능하여야 하고 선택의 근거를 간략하게 제시하여 연구문제의 선택의 배경 및 범위를 밝혀야한다(채서일, 2009). 본 연구에서는 선행된 연구들에서 제시한 이론적 배경과 연구의 결과를 바탕으로 관광행동유형과 도시이미지의 관한 연구 모형을 <그림 3-1>과 같이 도식화 하였다.



<그림 3-1> 연구의 모형

제 2 절 표본설계 및 자료의 수집

1. 조사 목적

본 연구의 목적은 카지노 종사원의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구를 하는데 중점을 두고 있다. 이를 바탕으로 직무소진의 비인격화와 성취감소진에 대해 인식과 시사점을 제시하고 카지노 종사원의 만족과 효용성을 극대화시키기 위한 전략을 수립하는 데 있어서 객관적인 정보를 제공하는 데 조사 목적을 가지고 있다.

이러한 목표를 달성하기 위하여 기존에 선행된 이론에 대한 고찰을 통하여 각각의 변수에 대한 개념과 구성요소를 파악하고 그에 대한 실증분석을 통하여 카지노에 대한 감정노동의 분석과 직무스트레스에 따른 카지노 종사원의 직무소진에 미치는 영향을 파악한다. 그리고 실증분석에서 도출된 결과를 바탕으로 카지노 종사원의 감정노동을 파악하고 비교하여 직무스트레스에 대한 시사점과 직무소진을 통해 맞춤형 전략을 제시하고자 한다.

2. 조사대상

본 연구에서는 연구의 목적을 달성하기 위하여 조사대상을 현재 국내에 있는 카지노 종사원들로 대상을 설정하였다. 이러한 표본을 대상으로 선행 연구는 2014년 1월10일부터 20일까지 10일간 조사하여 설문을 수정하여 본 조사연구는 총 400부의 설문을 2015년 2월 1일부터 8월 30일까지 6개월 동안 설문조사를 실시하였으며 그 중에서 375부를 추출하였다. 설문은 미리 교육받은 설문조사원 3명과 전문설문기관과 본 연구자가 직접 조사의 취지와 방법을 자세히 설명한 후에 응답을 요청하고 회수하였다.

3. 조사방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 추출된 표본을 대상으로 자기기입식 설문조사 방법(self administered questionnaire survey method)을 사용하여 실증분석을 실시하였다. 실증분석은 설문지가 수집된 후 SPSS WIN Ver.

21.0 통계패키지를 이용하여 분석할 것이며, 분석방법으로는 연구대상의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시할 것이고 각 요인에 대한 기술통계분석(Descriptive analysis)을 실시하였다. 통계적인 신뢰성과 타당성을 분석하기 위하여 Cronbach's α 를 이용한 신뢰도 분석(reliability analysis)과 변수들을 요인으로 규합하는 요인분석(factor analysis)을 각각 시행하였다. 또한 변수들 사이의 상관관계를 파악하기 위한 상관분석(correlation analysis)을 실시할 것이며, 연구의 가설의 검증을 위하여 회귀분석(regression analysis)과 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 시행하였다.

제 3 절 연구가설

본 연구에서는 이재곤·이규상(2012)의 연구를 토대로 연구모형을 선정하여 이에 부합하는 연구모형과 연구가설을 설정하였으며 카지노 종사원의 감정노동에 대하여 밝혀내고자 하였다.

관광학 분야에서 카지노의 궁극적인 목적은 카지노의 이용자인 카지노객의 만족이라는 것이 견해이다(서철현, 2004). 감정노동 유형에 대한 카지노객들의 이해는 국·내외 관광객들에게 차별화되고 특색 있는 맞춤형 서비스를 제공하는데 큰 도움을 줄 수 있다. 따라서 일반적으로 인식되어 있는 감정노동유형으로 표면행동, 내면행동, 감정표현의 빈도로 구분하면서 직무스트레스 유형별로 역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트레스 가설이 제안되었다. 가설은 검증과정이 이루어지기 전에 설정되는 것이므로 연구문제에 대한 해답이 될 수 있을지 혹은 없을지는 아직 알 수 없는 것이므로 조사결과가 연구자의 의도와 무관하게 도출되었다 하더라도 그 자체가 연구문제의 해답이 되는 것이다(박숙진, 2009).

카지노는 카지노객들에게 카지노를 하고 싶은 욕구를 만들기 위해 충분한 매력물, 음식, 편리한 숙박시설, 흥미로운 엔터테인먼트, 편안히 휴식을 취할 수 있는 장소, 쇼핑 등과 같은 유인 요소들이 있다. 따라서 국내 카지노 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진 속성을 어떻게 인식하고 평가하여 방문만족을 조사하기 위해 가설이 제안되었다. 전반적 카지노경험 후 카지노 종사원의 직무스트레스와, 직무소진 변수라고 하고(고동우, 1998), 종사원

의 의도에 긍정적인 영향을 미친다(이선정, 2004)고 하여 본 연구에서는 선행된 연구를 바탕으로 도식화된 연구모형에 의하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

1. 감정노동과 직무스트레스에 대한 가설설정

감정노동의 결과에 대해서는 긍정적인 측면과 부정적인 측면의 서로 상반된 관점이 존재한다. 그러나 감정노동과 직무스트레스의 관계를 다룬 실증연구를 살펴보면 감정노동이 직무스트레스를 높인다는 연구들이 상당히 많다(Brotheridge & Grandey, 2002 Pugliesi & Shook, 1997 이송희, 2002). 이는 감정노동의 하위 요소 중 실제 감정과 충돌하는 감정적 부조화가 감정노동의 부정적 결과와 강한 연관성을 갖기 때문이다.

Hochschild(1983)는 델타항공 승무원들을 대상으로 한 연구에서 승무원들이 바람직한 감정을 의도적으로 표현하기 위해 감정 관리를 하는데 있어, 내면적인 감정과 표현하는 감정의 불일치로 인하여 직무스트레스의 원인이 된다고 밝힌바 있다. Rutter & Fielding(1988)의 연구에서도 감정노동과 직무스트레스 간의 정적 관계가 확인되었고, Brotheridge & Grandey(2002)의 연구에서도 직무수행과정에서 대인 접촉과 감정표현이 요구되는 경우에 직무스트레스와 유사한 개념인 감정적 고갈의 수준이 높은 것으로 분석되었다(김민주, 2006).

국내의 실증연구를 살펴보면, 호텔 종사원상대로 한 연구에서 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치고(김민주, 2006, 최진숙, 2008, 왕옥국, 2011) 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스가 높아진다는 연구결과(김민주, 2006)를 발표했다. 백화점 직원 상대로 연구한 최진숙(2008)의 연구에서도, 감정노동의 하위 요인 중 의도적으로 감정을 자제하는 표면행위가 증가할수록, 직무스트레스의 하위 요인인 역할갈등, 역할 모호성, 역할과다와 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치고, 감성지능이 직무스트레스를 완화시킨다는 것을 선행 연구를 통해서 확인 할 수 있다. 하지만, 감정노동과 직무스트레스 관계에서 어떠한 요소로 인하여 스트레스를 받는지, 감성지능이 직무스트레스를 완화해 준다면 어떠한 부분에서 도움을 주는지 분석해 볼 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 국내 카지노에 근무하는 종사원을 대상으로 감정노동이 직무스트레스의 역할스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 관계에서 어떠한 영향을 미치는지 그 영향을 규명함으로써, 카지노 종사원 경영에 대한 시사점을 도출해 보고자 한다.

가설 1 : 카지노 종사원의 감정노동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 카지노 종사원의 감정노동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 카지노 종사원의 감정노동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 카지노 종사원의 감정노동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 카지노 종사원의 감정노동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 카지노 종사원의 감정노동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 카지노 종사원의 감정노동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 카지노 종사원의 감정노동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 카지노 종사원의 감정노동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 카지노 종사원의 감정노동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 카지노 종사원의 감정노동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-3 : 카지노 종사원의 감정노동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 카지노 종사원의 감정노동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-1 : 카지노 종사원의 감정노동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-2 : 카지노 종사원의 감정노동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-3 : 카지노 종사원의 감정노동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 직무스트레스와 직무소진에 대한 가설설정

직무스트레스와 직무소진은 증상에서는 구분이 어렵지만 과정에 있어서는 구분이 가능하다. 직무스트레스는 직무소진으로 가는 과정이며 소진은 스트레스를 받고 다른 배출구가 없는 상황에서 이를 극복할 방법이 없는 상태의 결과로 인식된다(이명신, 2004). 직무스트레스와 소진관계를 검토하는데 있어 연구자는 직무스트레스로 명명했거나 본 연구의 직무스트레스 하위요인들과 관련 있는 요인들을 중심으로 조사하고자 한다. 대부분의 선행연구에서는 직무스트레스가 높을수록 소진도 높은 것으로 조사되었는데 카지노 종사원의 소진관련 연구에서도 직무스트레스 요인들이 많았을 때 소진이 높은 것으로 밝혀졌다.

손찬양(2009)은 카지노 종사원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 독립변수의 직무스트레스를 종사원들과의 활동요인, 업무관련요인, 행정적 지원요인, 교사관계 요인, 학부모 관련요인, 경제적 안정요인, 개인관련요인으로 나누어 소진에 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과 직무스트레스 요인 중 정서적 고갈에 영향을 미치는 요인은 경제적 안정요인으로 나타났고 성취감 상실에서는 고객관련 요인으로 나타났다. 비인격화에서는 직무스트레스 요인의 영향이 나타나지 않았다. 박상희 외(2006) 카지노 종사원의 소진 결정요인에 관한 연구를 살펴보면 직무관련요인으로 직무스트레스 요인인 역할갈등, 동료관계, 상사관계와 직무만족, 조직현신도, 사회적 지원이 소진에 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과 소진에 직무만족 다음으로 직무관련인 직무스트레스 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 상사

와의 관계에서 스트레스가 높을수록 소진이 많이 되는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 직무스트레스를 개인이나 환경에 국한된 개념이 아닌 개인 직무환경의 요인을 모두 포함하는 것으로 정의하고 카지노 종사원의 활동요인 역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트레스, 업무스트레스의 4가지 요인을 사용해 카지노 종사원들이 느끼는 직무스트레스는 직무소진의 비인격화와 성취감소진에 어떻게 다른지 조사하고자 한다.

가설 5 : 카지노 종사원의 직무스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-1 : 카지노 종사원의 역할스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-2 : 카지노 종사원의 관계스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-3 : 카지노 종사원의 보상스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-4 : 카지노 종사원의 업무스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 카지노 종사원의 직무스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-1 : 카지노 종사원의 역할스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-2 : 카지노 종사원의 관계스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-3 : 카지노 종사원의 보상스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-4 : 카지노 종사원의 업무스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 감정노동과 비인격화에 대한 가설설정

감정노동은 과업 효과성을 높여주는 긍정적 효과를 갖지만, 다른 한편으로는 구성원들의 직무 소진을 유발하는 등 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 감정노동은 크게 두 가지 이유 때문에 직무소진을 유발할 수 있다. 첫 번째는 감정부조화(emotional dissonance)로 인한 긴장 때문이다. 감정부조화는 자아정체감과 과업역할 간의 갈등(person-role conflict)을 가리키는 개념으로서 감정노동이 구성원의 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미치는 것은 주로 감정부조화와 관련이 있다고 할 수 있다. 조직이 정한 감정 표현규칙에 따라 구성원들이 감정노동을 수행하는 경우 외적으로 표현해야 하는 감정과 실제로 경험하는 감정이 서로 다르기 때문에 감정부조화를 경험할 수밖에 없고, 이로 인해 정서적 고갈 등의 직무소진이 유발될 수 있다.

특히 표면행위의 경우 내적인 감정상태와 관계없이 외부로 나타내어지는 감정만을 위장하는 것이기 때문에 감정부조화 및 직무소진이 유발될 가능성이 크다고 할 수 있다. 그리고 두 번째는 감정노동을 수행하는 데 상당한 수준의 감정적 몰입과 노력이 요구되기 때문이다. 고객과 상호작용에서 지속적으로 높은 집중력을 유지해야 하는 경우, 특히 자신의 내적인 감정 상태까지도 바꾸려는 내면행위를 해야 하는 경우, 매우 높은 수준의 주의 집중과 노력을 필요로 하고, 이로 인해서 정서적 고갈과 직무소진이 생길 수 있다(Grandey, 2003; Hochschild, 1993; Wharton, 1993; Zapf, 2002).

Krone(1989)은 고객과 접촉이 많은 종사원이 소진 증상이 가장 높고, 근무시간이 많을수록 정서적 고갈이 크다고 하였다. 또한 감정노동을 수행하는 종사원의 실제 감정과 조직에 의해 강요된 감정 표현이 상충될 때 감정노동의 심리적 결과인 감정부조화가 발생된다고 하였다(Rafeali & Sutton, 1987). 그리고 소진을 경험한 구성원은 직무만족과 조직몰입의 수준이 현저히 떨어지게 되며 신체적·정신적 문제를 일으키는 한편, 다른 구성원에게까지 나쁜 영향을 미치게 되어 조직 유효성 향상에 걸림돌이 된다고 하였다(성혜진, 2003). 그는 그리고 감정노동을 노동의 강도에 따라 분류하여 분석한 결과, 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종업원들이 낮은 직무만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정서적 고갈의 심화를 나타내었다(Adelmann, 1989; Hochschild, 1983). 노동의 강도 역시 감정노동과 직무소

진에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7 : 카지노 종사원의 감정노동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 7-1 : 카지노 종사원의 표면행동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 7-2 : 카지노 종사원의 내면행동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 7-3 : 카지노 종사원의 진심행동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4. 감정노동과 성취감소진에 대한 가설설정

감정노동은 과업 효과성을 높여주는 긍정적 효과를 갖지만, 다른 한편으로는 구성원들의 직무 소진을 유발하는 등 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 감정노동은 크게 두 가지 이유 때문에 직무소진을 유발할 수 있다. 첫 번째는 감정부조화(emotional dissonance)로 인한 긴장 때문이다. 감정부조화는 자아정체감과 과업역할 간의 갈등(person-role conflict)을 가리키는 개념으로서 감정노동이 구성원의 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미치는 것은 주로 감정부조화와 관련이 있다고 할 수 있다. 조직이 정한 감정 표현규칙에 따라 구성원들이 감정노동을 수행하는 경우 외적으로 표현해야 하는 감정과 실제로 경험하는 감정이 서로 다르기 때문에 감정부조화를 경험할 수밖에 없고, 이로 인해 정서적 고갈 등의 직무소진이 유발될 수 있다.

특히 표면행위의 경우 내적인 감정상태와 관계없이 외부로 나타내어지는 감정만을 위장하는 것이기 때문에 감정부조화 및 직무소진이 유발될 가능성이 크다고 할 수 있다. 그리고 두 번째는 감정노동을 수행하는 데 상당한 수준의 감정적 몰입과 노력이 요구되기 때문이다. 고객과 상호작용에서 지속적으로 높은 집중력을 유지해야 하는 경우, 특히 자신의 내적인 감정 상태까지도 바꾸려는 내면행위를 해야 하는 경우, 매우 높은 수준의 주의 집중과 노력을 필요로 하고, 이로 인해서 정서적 고갈과 직무소진이 생길 수

있다(Grandey, 2003; Hochschild, 1993; Wharton, 1993; Zapf, 2002).

Krone(1989)은 고객과 접촉이 많은 종사원이 소진 증상이 가장 높고, 근무시간이 많을수록 정서적 고갈이 크다고 하였다. 또한 감정노동을 수행하는 종사원의 실제 감정과 조직에 의해 강요된 감정 표현이 상충될 때 감정노동의 심리적 결과인 감정부조화가 발생된다고 하였다(Rafeali & Sutton, 1987). 그리고 소진을 경험한 구성원은 직무만족과 조직몰입의 수준이 현저히 떨어지게 되며 신체적·정신적 문제를 일으키는 한편, 다른 구성원에게까지 나쁜 영향을 미치게 되어 조직 유효성 향상에 걸림돌이 된다고 하였다(성혜진, 2003). 그는 그리고 감정노동을 노동의 강도에 따라 분류하여 분석한 결과, 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종업원들이 낮은 직무만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정서적 고갈의 심화를 나타내었다(Adelmann, 1989; Hochschild, 1983). 노동의 강도 역시 감정노동과 직무소진에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 8 : 카지노 종사원의 감정노동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H8-1 : 카지노 종사원의 표면행동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H8-2 : 카지노 종사원의 내면행동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H8-3 : 카지노 종사원의 진심행동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제 4 절 설문지 구성

본 연구에서 사용될 변수는 감정노동, 직무스트레스, 직무소진의 3가지로 나타났다.

1) 감정노동

감정노동은 공개적으로 관찰 가능한 표정 및 몸짓의 표현을 창출하는 느낌의 관리로 정의된다(Hochschild, 1983). 응답자가 고객을 상대하면서 자신의 감정을 관리하려고 노력하는 정도로 측정하였다. 본 연구에서는 Rupp & Spencer(2006)가 개발한 설문문항을 이용하여 5점 척도로 측정하였고 아래와 같이 설문 문항으로 측정하였다. 선행연구를 토대로 본 연구에 맞게 설문문항을 수정하여 관광 유형에 대해서는 총 12문항으로 측정되었으며, 설문지상의 척도는 Likert 5점 척도를 이용하여 1점을 '매우 그렇지 않다'로서 측정하고자 하는 내용에 대해 매우 부정적인 반응을 의미하며 5점을 '매우 그렇다'로 측정하고자 하는 내용에 대해 매우 긍정적인 반응을 의미한다.

2) 직무스트레스

직무스트레스를 측정하기 위한 도구는 Clark(1980)가 개발하고 D'Arienzo 등(1981)이 수정한 카지노 종사원의 직무스트레스 요인 질문지(Modified Teacher Occupational Stress Factor Questionnaire)를 수정·보완한 것을 인용한 손찬양(2009)의 카지노 종사원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 설문지를 사용하였다. 본 측정도구는 4개 하위 요인으로 총 17문항으로 구성되었으며, 설문지상의 척도는 Likert 5점 척도를 이용하여 1점을 '매우 그렇지 않다'로서 측정하고자 하는 내용에 대해 매우 부정적인 반응을 의미하며 5점을 '매우 그렇다'로 측정하고자 하는 내용에 대해 매우 긍정적인 반응을 의미한다.

3) 직무소진

직무소진(job burnout)은 과도한 직무요구(job demand)로 인해 구성원들이 겪게 되는 부정적인 심리적 징후를 포괄적으로 지칭하는 개념이다. 이는 스트레스의 독특한 한 형태라 할 수 있다(Cordes & Dougherty, 1993)라고 정의된다. 본 연구에서는 Maslach & Jackson (1981)이 개발한 설문문항을 수정하여 직무스트레스 요소에 대해서는 총 17문항으로 구성되었으며, 설문지상의 척도는 Likert 5점 척도를 이용하여 1점을 ‘매우 그렇지 않다’로서 측정하고자 하는 내용에 대해 매우 부정적인 반응을 의미하며 5점을 ‘매우 그렇다’로 측정하고자 하는 내용에 대해 매우 긍정적인 반응을 의미한다. 설문지 구성은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 구성

변수		출처	문항 수	측정 척도
감 정 노 동	좋은 서비스를 제공하기 위해 다양한 감정표현 방식을 시도하여 노력한다. 회사의 좋은 이미지를 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력 한다. 고객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 내 안에서 실제로 만들어 내려고 노력한다. 고객에게 긍정적 감정을 표현하기 위해 가면을 쓰고 행동하는 것 같다. 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며내어 표현한다. 업무상 고객과 정기적으로 만나야 한다. 직장에서 고객을 만나지 않아도 되는 일에 많은 시간을 할애한다. 직업 특성상 고객을 상대하는 일이 많다. 고객을 대할 때 가끔 내 감정을 있는 그대로 표현할 때가 있다. 고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다. 고객을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다. 고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다.	Hochschild, (1983) Rupp & Spencer(2006)	12	리커트 5점 척도

직 무 스 트 레 스	업무를 수행함에 있어 명확하고 계획된 목표를 가지고 있지 않다. 달성해야 할 업무에 대한 역할과 책임이 무엇인지 모른다. 업무상 나의 권한이 어느 정도 인지를 모른다. 내가 수행해야 할 직무의 내용에 관해 명확한 설명이 주어지지 않았다. 상황에 따라 내용이 변하는 업무를 수행하고 있다. 업무를 수행함에 있어 다른 동료의 지원 없이 직무를 수행하고 있다. 둘 이상의 상사나 동료들로부터 서로 상반된 업무요청을 받을 때가 많다. 어떤 고객에게는 용납되지만 또 다른 고객들에게는 용납되지 않는 일을 한다. 내 업무와 관련 없는 불필요한 일들을 수행하고 있다. 가끔 한 사람이 하기에 너무 많은 양의 업무를 담당하고 있다. 나의 업무는 목표달성 기준이 너무 높다. 휴식할 시간마저도 갖고 있지 못하다고 느낀다. 현재 우리회사 내에서는 승진기회가 적절하지 않다고 생각한다. 만일 내가 승진하고자 할 경우는 다른 파트너 그룹으로 옮겨가야 한다. 우리 회사에 남아 있음으로 해서 나의 경력에 문제가 생긴다. 현 업무에서는 새로운 지식이나 경험을 쌓거나 성장할 기회가 거의 없다. 현재 나의 경력과정은 정체상태에 놓여 있다고 생각한다. 동료들에게 신뢰감이나 애정을 가지고 있지 않다.	Clark(1980) D'Arienzo (1981) 손찬양(2009)	17	리커트 5점 척도
비 인 격 화	회사 선,후배들이 나를 비인격적으로 대할 때가 있다. 회사동료들이 내가 한 실수에 대해 나를 비난하는 것 같다. 나는 주위 사람들을 점점 더 냉담하게 대한다. 나는 현재 일을 시작한 이후 일에 대해 흥미를 잃어가고 있다.	Maslach & Jackson (1981) Cordes & Dougherty, 1993)	4	리커트 5점 척도

성취감소진	회사 업무를 마치고 퇴근 후 나는 완전히 지쳐 있음을 느낀다. 현재 하고 있는 일이 점점 더 하찮은 일인 것처럼 느껴질 때가 있다. 최근에 나는 근무를 하는 동안 생각 없이 기계적으로 업무를 하곤 한다. 나는 일을 하면서 발생한 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다. 나는 현재 직장에 효과적으로 기여하고 있다고 생각한다.		5	리커트 5점 척도
인구통계적	성별, 결혼 연령, 최종학력 월평균소득 고용유형 근무년수 직책		8	명목 척도

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

조사대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 성별, 결혼, 연령, 최종 학력, 월평균소득, 고용유형, 근무연수, 직책으로 나누어 표본의 특성에 대하여 빈도 분석을 실시한 결과 <표 4-1>과 같다.

본 연구에서는 조사대상자를 국내 카지노 종사원으로 한정하였으며, 1차 표본조사를 2014년 11월 1일부터 20일까지 실시하여 표본을 분석한 후, 본 설문조사는 총 450부를 2014년 12월 10일부터 2015년 8월 10일까지 약 8개월 간에 걸쳐 설문을 실시하였으며, 총 430부가 회수되어 96.0%의 회수율을 보였다. 이중 불성실한 응답을 한 11부를 제외시키고 실증분석에서 419부가 사용되었다. 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석(frequency analysis) 결과는 다음의 <표 4-1>에 제시한 바와 같다.

실증분석에 참여한 총 354명의 응답자들 중 221명이 남성(52.7%), 여성이 198명(47.3%)이었다. 결혼 여부를 묻는 질문에는 미혼 231명(55.1%), 기혼 188명(44.9%)로 비슷하게 나왔다. 이 중 26~30세 미만의 응답자가 81명(19.3%)로 가장 많았으며, 36~40세 미만 81명(19.3%), 20~25세 미만 77명(18.4%), 31~35세 미만 68명(16.2%), 41~45세 미만 60명(14.3%), 46~50세 미만 40명(9.5%), 51세 이상 12명(2.9) 순으로 나타났다. 학력을 묻는 질문에는 대학졸업이 299명(71.4%)로 가장 높게 나타났으며, 전문대졸업이 63명(15.0%), 대학원 이상이 57명(13.6%)으로 나타났다. 월평균 소득은 500~800만원 미만이 188명(44.9%)로 가장 많이 나타났으며, 300~400만원 미만 100명(23.9%), 400~500만원 미만 61명(14.6%), 200~300만원 미만 58명(13.8%), 900만원 이상 12명(2.9%)로 나타났다. 고용형태를 알아보면 정규직 391명(93.3%), 비정규직 17명(4.1%), 계약직 11명(2.6%)로 나타났다. 근무연수는 10~15년 미만 154명(36.8%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 6~9년 78명(18.6%), 3~5년 77명(18.4%), 1~2년 미만 58명(13.8%), 15년 이상 40명(9.5%), 20년 이상 12명(2.9%)로 조사되었다. 마지막으로 회사 내의 직책을 살펴보면 과장이 153명(36.5%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로

주임·대리가 104명(24.8%), 사원 82명(19.6%), 차장·부장 68명(16.2%), 임원·이사 12명(2.9%)로 조사되었다.

<표4-1> 표본의 일반적 특성

구분		빈도(명/점)	비율(%)
성별	남	221	52.7
	여	198	47.3
결혼	미혼	231	55.1
	기혼	188	44.9
연령	20~25세 미만	77	18.4
	26~30세 미만	81	19.3
	31~35세 미만	68	16.2
	36~40세 미만	81	19.3
	41~45세 미만	60	14.3
	46~50세 미만	40	9.5
	51세 이상	12	2.9
학력	전문대졸업	63	15.0
	대학졸업	299	71.4
	대학원 이상	57	13.6
월평균 소득	200~300만원 미만	58	13.8
	300~400만원 미만	100	23.9
	400~500만원 미만	61	14.6
	500~800만원 미만	188	44.9
	900만원 미만	12	2.9
고용형태	정규직	391	93.3
	비정규직	17	4.1
	계약직	11	2.6
근무연수	1~2년 미만	58	13.8
	3~5년 미만	77	18.4
	6~9년 미만	78	18.6
	10~15년 미만	154	36.8
	15년 이상	40	9.5
	20년 이상	12	2.9
직책	사원	82	19.6
	주임/대리	104	24.8

	과장	153	36.5
	차장/부장	68	16.2
	임원/이사	12	2.9
전체		419	100.0

제 2 절 구성타당도 및 신뢰도 분석

신뢰성(reliability)이란 측정값에 포함된 비체계적(non-systematic) 또는 일시적(transient) 오류의 발생정도를 의미한다. 측정값(measurement scores)에 포함된 오차가 적으면 적을수록 그 측정값은 신뢰할 수 있게 된다. 측정의 신뢰성과 유사한 개념으로 의존성(dependability), 안전성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 그리고 정확성(accuracy) 등이 사용되기도 한다. 신뢰도란 결국 같은 대상에 비해 반복적으로 적용된 측정방법이 매번 동일한 결과를 가져오는지에 대한 평가이다.

척도의 신뢰성을 평가하는 방법에는 여러 가지가 쓰이며 이러한 방법에는 반복 측정에 의한 신뢰성 평가(Test-Retest Reliability), 그리고 두 가지 측정도구를 이용한 신뢰성 평가(Alternative Form Reliability), 그리고 마지막으로 내적일관성에 의한 신뢰성 평가(Internal Consistency Reliability)가 주로 사용된다.

본 연구에서는 신뢰성을 평가하는 방법으로 내적일관성에 의한 방법을 이용하였으며 신뢰도 분석에 해석을 위해 본 연구에 사용된 각각의 변수들에 대한 (cronbach's alpha) 값을 평가함으로서 신뢰도 분석을 수행하였으며, 해석하는 기준으로 일반적으로 사회과학 분야에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 보며, 물론 이러한 기준은 학자들마다 해석을 달리하는 경향이 있다(송지준, 2011).

측정의 타당성(validity)이란 실제의 측정변수인 개념의 운영 정의(operation definition)가 그것이 의도하고자 한 것을 제대로 표출하는가 하는 것이다. 타당성은 측정하고자 하는 것을 측정하였는가에 대한 문제, 즉 정확성과 관련이 되는 것이므로 체계적인 오차와 비체계적인 오차에 의해서 영향을 받는다고 볼 수 있으나 비체계적인 오차는 신뢰성과 관련이 깊으므

로 이를 분리하여 타당성에 관한 부분에서는 일반적으로 체계적인 오차에 대하여만 관심을 둔다.

측정의 타당성은 그 평가방법에 따라 내용 타당성(content validity), 기준에 의한 타당성(criterion-related validity), 개념 타당성(construct validity), 표면적 타당성(face validity), 수렴적 변별적 타당성(convergent and discriminant validity), 종합적 타당성(synthetic validity) 등의 개념으로 나눌 수 있다.

기준에 의한 타당성에는 예측 타당성(predictive validity)이 있으며, 개념 타당성으로는 집중 타당성(convergent validity), 판별 타당성(discriminant validity) 및 이해 타당성(nomological validity)이 있다(채서일, 2001)

일반적으로 내용 타당성(content validity)은 한 측정치 측정항목가 측정하려는 개념에 내포된 의미를 어느 정도 반영하는가를 말한다. 만일 측정치가 측정하려는 개념의 정의역 밖에 있는 어떤 측정항목을 포함하거나 측정항목이 측정대상의 정의역을 충분히 대표하지 못한다면 이들은 내용 타당성이 결여되어 있는 것이다.

측정항목이 내용타당성을 확보하기 위해 연구자는 측정대상 즉 개념의 범위를 규정하고 이를 대표하는 모든 측정항목들을 구성한 다음 이들로부터 무작위 표본추출을 실시해야 한다. 측정항목의 내용타당성은 표면 타당성(face validity)이라고도 하는데 측정치가 측정하려고 하는 개념대상을 측정하고 있는 것처럼 보이는 경우 그 측정치는 표면타당성을 갖고 있는 것이다.

1. 감정노동에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석

본 연구에서는 직무스트레스 측정항목에 관한 요인분석 결과 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. Bartlett의 구형성 검정이 .737로 나타났으며, 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값이 68.108로 68.1%의 설명력을 보이며 3개의 요인이 도출되었다. 이를 각각 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’으로 명명하였으며, 자세한 분석 결과는 다음의 <표 4-2>와 같다.

〈표 4-2〉 감정노동의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도 분석 결과

변수명	문항	요인 적재값	Eigen Value	분산 (%)	Cronbach's α
표면 행동	고객에게 긍정적 감정을 표현하기 위해 가면을 쓰고 행동하는 것 같다.	.814	4.988	23.823	.835
	고객의 부당한 행동에 짜증이 나지만 미소를 보인다.	.783			
	좋은 서비스를 제공하기 위해 다양한 감정표현 방식을 시도하여 노력한다.	.682			
	회사의 좋은 이미지를 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력 한다.	.675			
	고객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 내 안에서 실제로 만들어 내려고 노력한다.	.637			
내면 행동	고객을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다.	.869	1.755	22.561	.844
	고객에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	.839			
	고객에게 내 자신의 감정을 강하게 표현한다.	.799			
진심 행동	직장에서 고객을 만나지 않아도 되는 일에 많은 시간을 할애한다.	.792	1.430	21.724	.772
	고객을 대할 때 가끔 내 감정을 있는 그대로 표현할 때가 있다.	.753			
	고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다.	.715			
	고객을 대할 때, 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.	.671			

KMO=.737, Bartlett's Test of Sphericity= 2922.423, p=..000, 총분산설명력=68.108

2. 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석

직무스트레스 측정항목에 관한 요인분석 결과 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. Bartlett의 구형성 검정이 .763으로 나타났으며, 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값이 76.908로 76.9%의 설명력을 보이며 4개의 요인이 도출되었다. 이를 각각 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’로 명명하였으며, 자세한 분석 결과는 다음의 <표 4-3>와 같다.

<표 4-3> 직무스트레스의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도 분석 결과

변수 명	문항	요인 적재값	Eigen Value	분산 (%)	Cronbach 's α
역할 스트레스	현 업무에서는 새로운 지식이나 경험을 쌓거나 성장할 기회가 거의 없다.	.910	9.302	20.423	.902
	현재 나의 경력과정은 정체상태에 놓여 있다고 생각한다.	.819			
	만일 내가 승진하고자 할 경우는 다른 파트너 그룹으로 옮겨가야 한다.	.753			
	현재 우리 회사 내에서는 승진기회가 적절하지 않다고 생각한다.	.577			
	내 업무와 관련 없는 불필요한 일들을 수행하고 있다.	.506			
관계 스트레스	함께 일하는 상사와의 관계에 불편함을 느낀다.	.845	1.510	20.089	.911
	상사 선배와의 이해가 상반되는 경우가 많다.	.783			
	나의 목표와 동료들의 목표가 일치될 때가 많지 않다.	.770			
	동료들에게 나에 대한 지지도를 기대할 수 없다.	.743			
보상 스트레스	내가 유능하더라도 승진할 기회가 없다.	.874	1.207	18.208	.887
	나의 의견은 회사 업무에 많이 반영되지 않는다.	.834			
	내 고객들과 공통관심에 의견이 일치되지 않는다.	.793			
	나의 능력에 비해 승진이 느리다고 생각한다.	.513			
업무 스트레스	업무를 수행함에 있어 명확하고 계획된 목표를 가지고 있지 않다.	.819	1.056	18.189	.854
	달성해야 할 업무에 대한 역할과 책임이 무엇인지 모른다.	.782			
	내가 수행해야 할 직무의 내용에 관해 명확한 설명이 주어지지 않는다.	.715			
	둘 이상의 상사나 동료들로부터 서로 상반된 업무 요청을 받을 때가 많다.	.584			

KMO=.763, Bartlett's Test of Sphericity= 7207.137, p=..000, 총분산설명력=76.908

3. 직무소진에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석

직무소진 측정항목에 관한 요인분석 결과 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확

보되었다. Bartlett의 구형성 검정이 .798로 나타났으며, 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값이 76.800로 76.8%의 설명력을 보이며 2개의 요인이 도출되었다. 이를 각각 ‘비인격화’, ‘성취감소진’으로 명명하였으며, 자세한 분석 결과는 다음의 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 직무소진의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도 분석 결과

변수 명	문항	요인 적재값	Eigen Value	분산 (%)	Cronbach 's α
비인 격화	회사 선,후배들이 나를 비인격적으로 대할 때가 있다.	.879	5.437	39.242	.903
	회사동료들이 내가 한 실수에 대해 나를 비난하는 것 같다.	.866			
	나는 주위 사람들을 점점 더 냉담하게 대한다.	.864			
	나는 현재 일을 시작한 이후 일에 대해 흥미를 잃어가고 있다.	.792			
성취 감 소진	회사 업무를 마치고 퇴근 후 나는 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	.909	1.475	37.558	.910
	현재 하고 있는 일이 점점 더 하찮은 일인 것처럼 느껴질 때가 있다.	.847			
	최근에 나는 근무를 하는 동안 생각 없이 기계적으로 업무를 하곤 한다.	.767			
	나는 일을 하면서 발생한 문제들을 효과적으로 해결할 수 없다.	.759			
	나는 현재 직장에 효과적으로 기여하지 못한다고 생각한다.	.700			

KMO=.798, Bartlett's Test of Sphericity= 3246.310, p=..000, 총분산설명력=76.800

제 3 절 연구가설 검증

1. 가설 1의 검증

가설 1 : 카지노 종사원의 감정노동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 표면행동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 내면행동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 진심행동은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

감정노동에 대한 역할스트레스에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 감정노동의 ‘표면행동’, ‘내면행동’, 진심행동’ 요인을 독립변수로, 직무스트레스의 역할스트레스를 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’의 3개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘역할스트레스’를 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-5>과 같다.

<표 4-5> 감정노동이 역할스트레스에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			공차	VIF
(상수)	1.590	.216		7.359	.000		
역할 스트 레스	표면행동	.543	.050	.519	10.786	.000***	.696
	내면행동	.259	.050	.241	5.221	.000**	.760
	진심행동	-.251	.059	-.205	-4.279	.000**	.705

R²=.331, 수정된 R²=.326, F=68.332, 유의확률=.000, Durbin-Watson=1.825

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<표 4-5>의 분석결과로 F값이 68.332, 유의 확률이 .000으로 나타나면서

전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R^2 값은 0.331로 본 회귀분석 설명력이 33.1%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속 변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 표면행동(.519), 내면행동(.241), 진심행동(-.205) 순으로 나타났다. t값은 표면행동이(10.786)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 내면행동(5.221), 진심행동(-4.279) 순으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무스트레스의 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 모두 채택되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2. 가설 2의 검증

가설 2 : 카지노 종사원의 감정노동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 표면행동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 내면행동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 진심행동은 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

감정노동에 대한 관계스트레스에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 감정노동의 ‘표면행동’, ‘내면행동’, 진심행동’ 요인을 독립변수로, 직무스트레스의 관계스트레스를 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’의 3개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘관계스트레스’를 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-6>과 같다.

가설2의 분석결과로 F값이 49.251, 유의 확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R^2 값은 0.263으로 본 회귀분석 설명력이 26.3%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속 변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 표면행동(.530), 진심행동(.111), 내면행동(-.144) 순으로 나타났다. t값은 표면행동이(9.891)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 내면행동(-2.977), 진심행동(2.218) 순으로 나타났다.

즉, 감정노동이 직무스트레스의 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 모두 채택되었다. 하지만 내면행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-6> 감정노동이 관계스트레스에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			공차	VIF
(상수)	1.696	.230		7.370	.000		
관계 스트 레스	표면행동	.530	.054	.500	9.891	.000***	.696 1.436
	내면행동	-.157	.053	-.144	-2.977	.003*	.760 1.317
	진심행동	.138	.062	.111	2.218	.027*	.705 1.419

R²=.263, 수정된 R²=.257, F=49.251, 유의확률=.000, Durbin-Watson=1.900

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3. 가설 3의 검증

가설 3 : 카지노 종사원의 감정노동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 표면행동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 내면행동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-3 : 진심행동은 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

감정노동에 대한 보상스트레스에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 감정노동의 ‘표면행동’, ‘내면행동’, 진심행동’ 요인을 독립변수로, 직무스트레스의 보상스트레스를 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’의 3개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘보상스트레스’를 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-7>과 같다.

〈표 4-7〉 감정노동이 보상스트레스에 미치는 영향

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
보상 스트레스	(상수)	2.385	.241		9.878	.000		
	표면 행동	.233	.056	.227	4.153	.000	.696	1.436
	내면 행동	.291	.055	.275	5.249	.000	.760	1.317
	진심 행동	-.203	.066	-.168	-3.093	.002	.705	1.419
R ² =.133, 수정된 R ² =.126, F=21.168, 유의 확률=.000, Durbin-Watson=2.241								

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

〈표 4-7〉의 분석결과로 F값이 21.168, 유의 확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R²값은 0.133으로 본 회귀분석 설명력이 13.3%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 내면행동(.275), 표면행동(.227), 진심행동(-.168) 순으로 나타났다. t값은 내면행동이(5.249)로 가장 높게 나타났다으며, 다음으로 표면행동(4.153), 진심행동(-3.093) 순으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무스트레스의 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 모두 채택되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4. 가설 4의 검증

가설 4 : 카지노 종사원의 감정노동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-1 : 표면행동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-2 : 내면행동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-3 : 진심행동은 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

감정노동에 대한 업무스트레스에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 감정노동의 ‘표면행동’, ‘내면행동’, 진심행동’ 요인을 독립변수로, 직무스트레스의 업무스트레스

를 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’의 3개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘업무스트레스’를 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-8>과 같다.

<표4-8> 감정노동이 업무스트레스에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	Beta			공차	VIF	
(상수)	1.054	.204		5.172	.000			
업무 스트 레스	표면 행동	.481	.047	.493	10.123	.000***	.696	1.436
	내면 행동	.083	.047	.083	1.770	.077	.760	1.317
	진심 행동	.057	.055	.050	1.030	.303	.705	1.419
R ² =.315, 수정된 R ² =.310, F=49.251, 유의 확률=.000, Durbin-Watson=1.719								

*p<0.05, **p,0.01, ***p<0.001

<표 4-8>의 분석결과로 F값이 49.251, 유의 확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R²값은 0.315으로 본 회귀분석 설명력이 31.5%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 표면행동(.493), 내면행동(.083), 진심행동(.050) 순으로 나타났다. t값은 표면행동이(10.123)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 내면행동(1.770), 진심행동(1.030) 순으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무스트레스의 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 부분 채택되었다. 그러나 내면행동과 진심행동은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

5. 가설 5의 검증

가설 5 : 카지노 종사원의 직무스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-1 : 역할스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-2 : 관계스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-3 : 보상스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-4 : 업무스트레스는 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스가 대한 직무소진의 비인격화에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 직무스트레스의 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’ 요인을 독립변수로, 직무소진의 ‘비인격화’를 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’의 4개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘비인격화’를 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-9>과 같다.

<표 4-9> 직무스트레스가 비인격화에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			공차	VIF
(상수)	.627	.147		4.252	.000		
비인격화							
역할스트레스	.467	.054	.452	8.688	.000***	.400	2.503
관계스트레스	.006	.050	.006	.123	.902	.457	2.186
보상스트레스	.166	.048	.157	3.419	.001**	.509	1.964
업무스트레스	.243	.055	.219	4.404	.000**	.435	2.298

R²=.553, 수정된 R²=.549, F=127.966, 유의확률=.000, Durbin-Watson=2.001

*p<0.05, **p,0.01, ***p<0.001

<표 4-9>의 분석결과로 F값이 127.966, 유의확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R²값은 0.553으로 본 회귀분석 설명력이 55.3%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 역할스트레스(.452), 업무스트레스(.219), 보상스트레스(.157), 관계스트레스(.006) 순으로 나타났다. t값은

역할스트레스(8.688)로 가장 높게 나타났으며, 업무스트레스(4.404), 보상스트레스(3.419), 관계스트레스(.123) 순으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 부분 채택되었다. 하지만 관계스트레스는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

6. 가설 6의 검증

가설 6 : 카지노 종사원의 직무스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-1 : 역할스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-2 : 관계스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-3 : 보상스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6-4 : 업무스트레스는 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스가 대한 직무소진의 성취감소진에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 직무스트레스의 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’ 요인을 독립변수로, 직무소진의 ‘성취감소진’을 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’의 4개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘성취감소진’을 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 직무스트레스가 성취감소진에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	Beta			공차	VIF	
(상수)	1.443	.191		7.559	.000			
성취 감소 진	역할스트레스	.424	.070	.387	6.087	.000***	.400	2.503
	관계스트레스	.337	.064	.312	5.251	.000***	.457	2.186
	보상스트레스	-.038	.063	-.034	-.611	.542	.509	1.964
	업무스트레스	-.074	.072	-.063	-1.034	.302	.435	2.298
R ² =.332, 수정된 R ² =.326, F=51.457, 유의 확률=.000, Durbin-Watson=1.506								

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

가설 6의 분석결과로 F값이 51.457, 유의 확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R²값은 0.332로 본 회귀분석 설명력이 33.2%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속 변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 역할스트레스(.387), 관계스트레스(.312), 보상스트레스(-.034), 업무스트레스(-.063) 순으로 나타났다. t값은 역할스트레스(6.087)로 가장 높게 나타났으며, 관계스트레스(5.251), 보상스트레스(-.611), 업무스트레스(-1.034) 순으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 6은 부분 채택되었다. 하지만 보상스트레스와 업무스트레스는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

7. 가설 7의 검증

가설 7 : 카지노 종사원의 감정노동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H7-1 : 표면행동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H7-2 : 내면행동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H7-3 : 진심행동은 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

감정노동에 대한 비인격화에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 감정노동의 ‘표면행동’,

‘내면행동’, 진심행동‘ 요인을 독립변수로, 직무소진의 비인격화를 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’의 3개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘비인격화’를 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 감정노동이 비인격화에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			공차	VIF
(상수)	1.611	.225		7.156	.000		
비인격화							
표면행동	.470	.052	.434	8.970	.000	.696	1.436
내면행동	.374	.052	.336	7.252	.000	.760	1.317
진심행동	-.266	.061	-.210	-4.361	.000	.705	1.419

R²=.322, 수정된 R²=.318, F=65.819, 유의확률=.000, Durbin-Watson=1.654

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<표4-11>의 분석결과로 F값이 65.819, 유의 확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R²값은 0.322으로 본 회귀분석 설명력이 32.2%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 표면행동(.434), 내면행동(.336), 진심행동(-.210) 순으로 나타났다. t값은 표면행동이(8.970)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 내면행동(7.252), 진심행동(-4.361) 순으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무소진의 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 7은 모두 채택되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

8. 가설 8의 검증

가설 8 : 카지노 종사원의 감정노동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H8-1 : 표면행동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H8-2 : 내면행동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H8-3 : 진심행동은 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

감정노동에 대한 성취감소진에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 먼저 요인분석을 기초로 관련변수를 선정한 후, 감정노동의 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 요인을 독립변수로, 직무소진의 성취감소진을 종속변수로 선정하여 이에 대한 상대적인 중요도 및 예측력을 파악하기 위하여 입력방식을 이용한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 즉, ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’의 3개 요인으로 분류된 요인을 독립변수로 하고, ‘성취감소진’을 종속변수로 두어 실시한 회귀분석 결과는 <표 4-12>과 같다.

<표 4-12> 감정노동이 성취감소진에 미치는 영향

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			공차	VIF
성취감소진 (상수)	1.910	.229		8.345	.000		
표면행동	.731	.053	.638	13.706	.000	.696	1.436
내면행동	.174	.052	.148	3.326	.001	.760	1.317
진심행동	-.403	.062	-.300	-6.493	.000	.705	1.419

R²=.374, 수정된 R²=.370, F=82.695, 유의확률=.000, Durbin-Watson=1.460

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<표 4-12>의 분석결과로 F값이 82.695, 유의 확률이 .000으로 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의 확률이 상당히 유의함을 알 수 있으며, R²값은 0.374으로 본 회귀분석 설명력이 37.4%로 높은 것으로 나타났다. 요인의 종속변수에 대한 영향력(표준화된 베타계수)는 표면행동(.638), 내면행동(.148),

진심행동(-.300) 순으로 나타났다. t값은 표면행동이(13.706)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 내면행동(3.326), 진심행동(-6.493) 순으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무소진의 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 8은 모두 채택되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 4 절 종합토의

1. 분석결과 요약

본 연구는 카지노 종사원들의 감정노동이 직무스트레스에 따른 직무소진이 어떠한 차이가 있는지를 규명하고 이러한 영향력이 카지노 종사원의 직무소진의 비인격화와 성취감소진으로 이어지는지를 밝힘으로써 카지노 종사원의 노동에 따른 스트레스의 중요성으로 전략적 대안을 제시하며 이와 더불어 종사원이 스트레스를 느끼고 그 후 직무소진에 대한 시사점을 제시하는데 궁극적인 목적이 있다.

본 연구에서는 이러한 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 이를 바탕으로 설정된 각 변수들에 대한 요인들을 토대로 카지노 종사원의 감정노동에 따라 직접적인 대상으로 한 실증적 연구방법을 병행하여 실시하였다.

본 연구에서는 신뢰성과 타당성검증을 위하여 먼저 요인분석을 실시하였으며, 다음에는 각 요인별에 따른 신뢰도분석을 실시하였다. 감정노동에서는 3가지의 요인 ‘표면행동’, ‘내면행동’ ‘진심행동’으로 검정을 하였으므로 요인 추출을 하였고, 직무스트레스에서는 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’로 4가지의 요인이 추출되었다. 직무소진에서는 ‘비인격화’, ‘성취감소진’의 2가지 요인이 추출되었다. 요인분석결과 각 변수들에서의 요인별 요인적재량은 최소 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었으며 KMO측도와 Bartlett의 구형성검정 값이 기준치에 부합하여 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 각 변수들의 요인별 신뢰도분석의 경우 모두 0.600으로 Cronbach's α 값이 산출되어 측정문항의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판명되었다.

다음으로 신뢰성과 타당성이 검증된 각 변수에서의 요인들을 바탕으로 가설의 검증을 위하여 감정노동에서 종속변수인 직무스트레스와, 직무스트레스와 직무소진에 대하여 검증을 실시하였으며 이에 대한 결과는 다음과 같이 요약되어질 수 있다.

첫째, 가설 1은 감정노동이 직무스트레스의 역할스트레스에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 세 개의 하위가설들로 구성되어 진다.

감정노동의 요인가운데 ‘역할스트레스’를 종속변수로 하는 가설 1에서 감정노동에서는 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유의수준에서 표면행동이 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 감정노동에서 ‘표면행동’의 t값이 10.768로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘내면행동’의 t값이 5.221, ‘진심행동’의 t값이 -4.279로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동은 역할스트레스의 요소로 영향이 있을 것이다’라는 가설 1은 모두 채택 되었다.

둘째, 가설 2는 감정노동이 직무스트레스의 관계스트레스에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 세 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 감정노동의 요인가운데 ‘관계스트레스’를 종속변수로 하는 가설 2에서 감정노동에서는 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유의수준에서 표면행동이 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 감정노동에서 ‘표면행동’의 t값이 9.891로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘진심행동’의 t값이 2.218, 그리고 ‘내면행동’의 t값이 -2.977로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동은 관계스트레스의 요소로 영향이 있을 것이다’라는 가설 2는 부분 채택 되었으며, 내면행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 가설 3은 감정노동이 직무스트레스의 보상스트레스에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 세 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 감정노동의 요인가운데 ‘역할스트레스’를 종속변수로 하는 가설 3에서 감정노동에서는 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유의수준에서 내면행동이 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 감정노동에서 ‘내면행동’의 t값이 5.249로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘표면행동’의 t값이 4.153, ‘진심행동’의 t값이 -3.093으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동은 보상스트레스의 요소로 영향이 있을 것이다’라는 가설 3은 부분 채택 되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째 가설 4는 감정노동이 직무스트레스의 업무스트레스에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 세 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 감정노동의 요인가운데 ‘업무스트레스’를 종속변수로 하는 가설 4에서 감정노동에서는 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 모두 검증을 할 수 있었으며,

통계적인 유의수준에서 표면행동이 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 감정노동에서 ‘표면행동’의 t값이 10.123으로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났다. 하지만 ‘내면행동’의 t값이 1.770, ‘진심행동’의 t값이 1.030으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 감정노동은 업무스트레스의 요소로 영향이 있을 것이다’라는 가설 4는 부분 채택 되었다.

다섯째, 가설 5는 직무스트레스가 직무소진의 비인격화에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 네 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 직무스트레스의 요인가운데 ‘비인격화’를 종속변수로 하는 가설 5에서 직무스트레스에서는 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유의수준에서 역할스트레스가 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 직무스트레스에서 ‘역할스트레스’의 t값이 8.688로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘업무스트레스’의 t값이 4.404, ‘보상스트레스’의 t값이 3.419로 나타났다. 하지만 ‘관계스트레스’의 t값이 .123으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 비인격화의 요소로 영향이 있을 것이다’라는 가설 5는 부분 채택 되었다.

여섯째, 가설 6은 직무스트레스가 직무소진의 성취감소진에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 네 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 직무스트레스의 요인가운데 ‘성취감소진’을 종속변수로 하는 가설 6에서 직무스트레스에서는 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유의수준에서 역할스트레스가 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 직무스트레스에서 ‘역할스트레스’의 t값이 6.087로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘관계스트레스’의 t값이 5.251로 나타났다. 하지만 ‘보상스트레스’의 t값이 -.611, ‘업무스트레스’의 t값이 -1.034로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 성취감소진의 요소로 영향이 있을 것이다’라는 가설 6은 부분 채택 되었다.

일곱째, 가설 7은 감정노동이 직무소진의 비인격화에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 세 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 감정노동의 요인가운데 ‘비인격화’를 종속변수로 하는 가설 2에서 감정노동에서는 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유

의수준에서 표면행동이 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 감정노동에서 ‘표면행동’의 t값이 8.970으로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났다으며, 다음으로 ‘내면행동’의 t값이 7.252, 그리고 ‘진심행동’의 t값이 -4.361로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동이 비인격화의 요소에 영향이 있을 것이다’라는 가설 7은 모두 채택 되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여덟째, 가설 8은 감정노동이 직무소진의 성취감소진에 영향이 있는가에 대한 검증으로 하나의 주가설과 세 개의 하위가설들로 구성되어 진다. 감정노동의 요인가운데 ‘성취감소진’을 종속변수로 하는 가설 8에서 감정노동에서는 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’ 모두 검증을 할 수 있었으며, 통계적인 유의수준에서 표면행동이 가장 좋은 것으로 분석되었다. 이에 감정노동에서 ‘표면행동’의 t값이 13.706으로 통계적인 유의수준 하에서 더 좋은 것으로 나타났다으며, 다음으로 ‘내면행동’의 t값이 3.326, 그리고 ‘진심행동’의 t값이 -6.493으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동이 성취감소진과의 요소에 영향이 있을 것이다’라는 가설 8은 모두 채택 되었다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 지금까지의 실증분석을 통하여 검증된 가설의 채택여부는 <표 4-15>와 같이 요약되어질 수 있다.

<표 4-13> 연구가설 검증결과

가설	독립변수	종속변수	Beta	t	p	결과
가설 1	감정노동	직무스트레스				채택
H1-1	표면행동	역할스트레스	.519	10.786	.000***	채택
H1-2	내면행동		.241	5.221	.000**	채택
H1-3	진심행동		-.251	-4.279	.000**	채택(-)
가설 2	감정노동	직무스트레스				채택
H2-1	표면행동	관계스트레스	.500	9.891	.000***	채택
H2-2	내면행동		-.144	-2.977	.003*	채택(-)
H2-3	진심행동		.111	2.281	.027*	채택
가설 3	감정노동	직무스트레스				부분채택
H3-1	표면행동	보상스트레스	.227	4.153	.000**	채택
H3-2	내면행동		.275	5.249	.000**	채택
H3-3	진심행동		-.168	-3.093	.002**	채택(-)
가설 4	감정노동	직무스트레스				부분채택
H4-1	표면행동	업무스트레스	.493	10.123	.000***	채택
H4-2	내면행동		.083	1.770	.077	불채택
H4-3	진심행동		.050	1.030	.303	불채택
가설 5	직무스트레스	직무소진				부분채택
H5-1	역할스트레스	비인격화	.452	8.688	.000***	채택
H5-2	관계스트레스		.006	.123	.902	불채택
H5-3	보상스트레스		.157	3.419	.001*	채택
H5-4	업무스트레스		.219	4.404	.000**	채택
가설 6	직무스트레스	직무소진				부분채택
H6-1	역할스트레스	성취감소진	.387	6.087	.000***	채택
H6-2	관계스트레스		.312	5.251	.000***	채택
H6-3	보상스트레스		-.034	-.611	.542	불채택
H6-4	업무스트레스		-.063	-1.034	.302	불채택
가설 7	감정노동	직무소진				채택
H7-1	표면행동	비인격화	.434	8.970	.000***	채택
H7-2	내면행동		.336	7.252	.000***	채택
H7-3	진심행동		.061	-4.361	.000**	채택(-)
가설 8	감정노동	직무소진				채택
H8-1	표면행동	성취감소진	.638	13.706	.000	채택
H8-2	내면행동		.148	3.326	.000	채택
H8-3	진심행동		-.300	-6.493	.000	채택(-)

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약

감정노동에 관한 연구가 최근 주목받고 있다. 오늘날의 기업 특히 서비스 기업에 있어서는 감정노동의 의미가 매우 중요하다. 서비스기업 간의 경쟁이 더욱 치열해지면서 기업은 차별적 우위가 있는 경쟁수단을 갖기 위한 노력의 하나로 종업원이 행하는 접객서비스의 중요성을 날로 강조하고 있다.

자사의 차별적인 우위를 점하고자 고객접점의 종사원들에게 조직의 감정표현 규범에 따라 감정이나 느낌을 고객에게 연출하게 함으로써 감정노동을 최상화 할 수 있도록 서비스교육을 반복해서 실시하고 있다. 또한 서비스직 중에 근무하는 종사자들이 수행하는 감정노동과 몰입도가 매출 즉, 기업의 이익창출에 영향을 미치는 가 또는 어떻게 하면 감정노동을 극대화시켜 수익증대 및 기업우위를 점할 수 있는지 등, 이와 관련된 연구가 활발하게 진행되고 있다. 미래에 대한 시사점을 제시하고자 하였다. 이에 본 연구에서는 카지노 종사원들과 현재 카지노에 대하여 미래에 대한 시사점을 제시하고자 하였다.

본 연구는 카지노 종사원의 감정노동 ‘표면행동’, ‘내면행동’, ‘진심행동’이 직무스트레스 ‘역할스트레스’, ‘관계스트레스’, ‘보상스트레스’, ‘업무스트레스’를 통하여 직무소진 ‘비인격화’와 ‘성취감소진’에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위한 목적으로 설계되고 수행되었다.

본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 독립변수는 직업전문성으로 하위변수로는 준거집단의 활용, 직무스트레스로 설정하고, 종속변수는 직무소진을 설정하였다.

이 연구에서는 다음과 같은 분석방법을 적용하였다. 첫째, 최초 설문에 참여한 국내 외국인 전용 카지노 종사자 419명에게 수집한 설문을 통하여 인구통계학적 특성을 가지는 변수에 대하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 주어진 연구모형에 설계된 각 변수들에 대하여 요인분석 및 신뢰도 분석을 하여 타당도 및 신뢰도를 측정하였다. 이후 연구가설의 검증을 위하여 카지노 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진에 대하여 다중회귀분석을 실시하여 각각 연구모형에서 제시한 영향을 올바르게 미치는지 알아보았으며

연구모형으로 설계한 가설이 타당한지 연구해 보았다.

이 연구를 통해 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, “카지노 종사원의 감정노동은 직무스트레스의 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 1의 검증결과를 살펴보면 감정노동의 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무스트레스의 역할스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무스트레스 역할스트레스 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 표면행동, 내면행동 진심행동 순으로 직무스트레스 역할스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 이유는 카지노 종사원들이 잦은 고객과의 마찰과 신경증으로 인해 업무의 피로가 겹쳐 고객들을 진심으로 대하지 않고 고객을 건성으로 대하며 마음에서 우러나오는 서비스를 하고 있지 않다는 것을 알 수 있다.

둘째, “카지노 종사원의 감정노동은 직무스트레스의 관계스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 2의 검증결과를 살펴보면 감정노동의 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무스트레스의 관계스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무스트레스 관계스트레스 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 표면행동, 진심행동, 내면행동 순으로 직무스트레스 관계스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 내면행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 이유는 카지노 종사원들이 고객들에게 진심으로 대하지 않고 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, “카지노 종사원의 감정노동은 직무스트레스의 보상스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 3의 검증결과를 살펴보면 감정노동의 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무스트레스의 보상스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무스트레스 관계스트레스 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 표면행동, 내면행동, 진심행동 순으로 직무스트레스 보상스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 이유는 카지노 종사원들이 고객들에게 진심으로 대하지 않고 있다는 것을 알 수 있다.

넷째, “카지노 종사원의 감정노동은 직무스트레스의 업무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 4의 검증결과를 살펴보면 감정노동의 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무스트레스의 업무스트레스에 영향을 미치는

것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무스트레스 업무스트레스 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 표면행동만이 직무스트레스의 업무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 내면행동, 진심행동은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, “카지노 종사원의 직무스트레스가 직무소진의 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 5의 검증결과를 살펴보면 직무스트레스의 역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트레스, 업무스트레스가 직무소진의 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스는 직무소진 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 즉, 직무스트레스의 역할스트레스, 보상스트레스, 업무스트레스 만이 직무소진의 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 관계스트레스는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

여섯째, “카지노 종사원의 직무스트레스가 직무소진의 성취감 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 6의 검증결과를 살펴보면 직무스트레스의 역할스트레스, 관계스트레스가 직무소진의 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스는 직무소진 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 즉, 직무스트레스의 역할스트레스, 관계스트레스 만이 직무소진의 성취감소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 관계스트레스, 보상스트레스는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, “카지노 종사원의 감정노동은 직무소진의 비인격화에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 7의 검증결과를 살펴보면 감정노동의 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무소진의 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무소진의 비인격화 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 표면행동, 진심행동, 내면행동 순으로 직무소진의 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 이유는 카지노 종사원들이 고객들에게 진심으로 대하지 않고 있다는 것을 알 수 있다.

여덟째, “카지노 종사원의 감정노동은 직무소진의 성취감소진에 유의한 영향을 미칠 것이다”의 가설 8의 검증결과를 살펴보면 감정노동의 표면행동, 내면행동, 진심행동이 직무소진의 성취감소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 직무소진의 성취감소진 요인에 유의한 영향을 미

치는 것으로 확인 되었다. 표면행동, 진심행동, 내면행동 순으로 직무소진의 성취감소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 진심행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 이유는 카지노 종사원들이 고객들에게 진심으로 대하지 않고 있다는 것을 알 수 있다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 국내 카지노 종사원들에 대한 감정노동의 미진한 연구를 한층 더 실무적·이론적으로 연구함으로써 국내 외국인 카지노관광산업의 질적 향상과 고객서비스에 응대에 대한 만족도를 높이고 효율적인 인적자원 관리를 통해 기업의 영업성과를 향상시킬 수 있는 실증자료의 역할을 할 수 있으리라 판단된다. 또한 이 연구를 토대로 카지노 종사원의 직무만족을 향상시켜 카지노 산업에 발전방향을 제시함으로써 우리나라 카지노 관광산업에 미래 지향적 지표가 될 수 있으리라 판단된다.

이 연구의 결과를 토대로 카지노 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진과의 관계에 대하여 다음과 같이 시사점을 제시 하고자 한다.

카지노 종사원으로써의 자격증 제도를 만들어 카지노 직업전문성에 대한 개인적·사회적 인식을 높이고, 철저한 교육시스템을 갖춰서 전문인으로써의 능력을 발휘할 수 있도록 관리하는 것이 무엇보다도 우선되어야 할 것을 시사한다. 그리고 카지노 종사원의 감정노동의 지양을 위해서는 근무여건, 환경, 복지, 서비스교육 등의 개선 등이 필요하다. 카지노는 종사원의 경력이 낮은 경우가 많으므로 교육프로그램이 제공 되어야할 것이고, 카지노 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있는 프로그램교육도 필요하다. 또 카지노 종사원들이 전문가로써의 발전과 성취의식을 고취할 수 있도록 사회적 참여와 카지노 종사원의 경제적 보상근무, 조건개선 등의 제도적 여건이 마련 되어야할 것을 시사한다. 마지막으로 카지노 종사원의 스트레스를 줄이기 위해서 근무환경의 제도적 개선이 필요하며 카지노 종사원의 스트레스 해소방안을 위한 회사 내의 지원체계도 마련해야 할 것이다. 또한 사회적지지 체계를 마련할 수 있는 구체적 지원 프로그램이 마련되어야 한다.

이상으로 본 연구는 카지노 종사원이 인식하는 감정노동에 따른 직무스트레스와의 관계를 파악하였고 직무스트레스를 통해 직무소진의 요소를 파

악하였다. 카지노 연구에서 볼 수 없었던 감정노동 인식에 대해 초점을 두고 카지노 종사원의 직무스트레스에 따른 직무소진의 개선방안을 마련함으로써 카지노 종사원의 업무에 대한 질적 향상과 효율적인 인력운영 방안을 모색함으로써 카지노 산업의 발전방향을 고취시키고자 하였다.

제 3 절 연구의 한계점

본 연구의 한계점이자 향후 연구 과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 국내의 내·외국인 카지노를 대상으로 카지노 종사원의 직업전문성 인식에 대해 논의하지 못하고 국내 외국인전용 카지노를 대상으로 표본을 추출하였다. 이는 내국인 카지노인 종사자의 전문성 인식에 있어서 ‘근무환경과 외국인의 차이로 인해 인식차이가 다를 수 있다’라는 한계점을 가지고 있다.

둘째, 카지노 종사원의 근무환경에서 감정노동 인식과 관계를 가질 수 있는 변인으로 표면행동, 내면행동, 진심행동과 직무스트레스의 관계를 살펴보았으나 이외에도 다양한 변인들을 연구에 포함시켜 변인들 간의 관련성을 밝힘으로써 또 다른 관점에서의 카지노종사원의 직무소진 인식에 대해서 이해할 필요가 있다.

따라서 연구에서는 더 다양한 연구조사의 표본이 필요하며, 카지노종사원의 교육 도입을 통한 직업전문성 인식을 높이고 조직몰입을 높이는 방안과 조직신뢰를 강화시킬 수 있는 프로그램 등을 위한 후속적 연구가 지속적으로 활발히 이루어져야 할 것이라고 사료된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강재호(2006). 관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구. 관광경영학회. 『관광경영연구』, 1-21.
- 고동우(1998). 관광의 심리적 체험과 만족감의 관계. 고려대학교대학원 박사학위논문.
- 김민주(1998). 서비스의 특성이 마케팅믹스戰略에 미치는 影響. 경기대학교부설한국여가생활계획연구소. 『여가생활연구』, 54-65.
- 김보영(2014). “조직구성원의 커뮤니케이션 능력이 조직효과성에 미치는 영향: 대인관계 스트레스를 조절효과로”, 한양대학교대학원 박사학위논문.
- 김상표(2007). 카지노종사원의 조직시민행동의 원인과 결과변인 간 구조관계 연구. 경희대학교대학원 박사학위논문.
- 김선영(2004). 유치원 교사의 MBTI 성격유형과 직무 스트레스와의 관계. 『미래유아교육학회지』, Vol.11 No.3. 305-330.
- 김선희(2003). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- 김수연(2000). 호텔직원의 서비스접점상황, 감정부조화, 감정고갈 및 고객지향성 간의 관계. 계명대학교대학원 박사학위논문.
- 김영미(2007). 직무 스트레스원과 스트레스 반응 및 산업재해의 관계에 대한 연구 : 항공기 정비 작업장을 중심으로. 상지대학교대학원 박사학위논문.
- 김영진(2009). 職務스트레스에 미치는 企業文化 效果에 關한 研究. 전주대학교대학원 박사학위논문.
- 김준한(2010). 조직문화의 유형과 직무스트레스 : 지방 정부 공무원의 인식을 중심으로. 국민대학교대학원 박사학위논문.
- 김진(2013). 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원대학원 박사학위논문.
- 김현영(2008). 비정규직 여성노동자의 고용구조와 노동통제 : 백화점 판매직 여성노동자를 중심으로. 충남대학교대학원 박사학위논문.
- 김현택(2003). 노동문학 속의 여성상: 정화진과 방현석을 중심으로. 대한경영학회. 『大韓經營學會誌』, 3761-3780.
- 민영희(2005). 항공사 승무원의 감정노동 및 심리적 강인성이 직무만족에 미치는 영향.

- 연세대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 박동수(2005). 호텔 食飲料從事者の 직무스트레스와 關聯要因. 경북대학교 보건대학원 박사학위논문.
- 박미영(2008). 미용종사자들의 직무스트레스가 서비스품질 및 점포충성에 미치는 영향. 호남대학교대학원 박사학위논문.
- 박상희·김상구(2006). 공공부문의 감정노동:일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 한국 행정학회. 『한국행정학회』, 학술대회 발표논문집. 41-61.
- 박선우(2006). '감정 노동' 연구의 이론적, 경험 연구, 실증 연구 리뷰. 고려대학교대학원 박사학위논문.
- 박숙진(2009). 아동·청소년복지시설 종사자의 인권인식과 직무만족에 관한 연구. 서울시립대학교대학원 박사학위논문.
- 박홍주(1994). 판매여직원의 감정노동에 관한 일연구 : 서울시내 백화점 사례를 중심으로. 이화여자대학교 한국여성연구원. 『여성학논집』, 294-296.
- 배수경(2009). 관료조직 구성원의 감정노동 수행전략의 선행요인과 결과에 관한 연구. 한국기업경영학회. 『기업경영연구』, 105-123.
- 백종철(2007). “대인관계스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한연구”, 위덕대학교대학원 박사학위논문.
- 서인덕·배성현·이규원(1990). 組織文和 및 組織沒入과 職場스트레스의 關聯性 研究. 영남대학교 지역발전연구소. 『새마을지역개발연구』, 179-218.
- 서철현(2004). 패스트푸드업에서의 멘토링이 종업원의 역할스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 한국관광학회. 『한국관광학회』, 학술대회 발표논문집. 289-301.
- 손찬양(2009). 교정복지서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구:교정공무원 중심으로. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- 심성우(2008). 국외 여행 인솔자의 감정노동 유형에 따른 직무만족 영향요인에 관한 연구. 세종대학교대학원 박사학위논문.
- 안준수(1998). 직무스트레스 요인이 퍼스낼리티에 따라 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- 양범선(2006). 서비스 종업원의 정신적 고갈에 관한 연구 -직무 스트레스, 사회적 지원, 이직의도를 중심으로. 한국서비스경영학회. 『서비스경영학회지』, 223-248.
- 양진환(1996). 조직구성원의 직무스트레스 유발요인. 강남대학교 사회과학연구소. 『사회과학논총』, 129-155.
- 옥원호·김석용(2011). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구.

- 한국행정학회. 『韓國行政學報』, 355-373.
- 왕옥국(2011). 호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구:중국 산둥성 특급호텔 종업원 중심으로. 경희대학교대학원 박사학위논문.
- 우영희(2007). 카지노 영업관리자의 리더십 유형이 내부서비스 품질에 미치는 영향. 한국관광서비스학회. 『관광서비스연구』, 161-176.
- 유 리(2001). 항공사 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입 그리고 이직의도와와의 관계성 연구. 동아대학교대학원 박사학위논문.
- 육풍림(2010). 카지노 직원의 감정노동이 직무소진과 직무만족에 미치는 영향 : 3개 지역 소재 카지노 업체를 대상으로. 한국관광연구학회. 『관광연구저널』, 233-250.
- 이명신(2004). 청소년상담자의 직무스트레스가 소진과 상담협력관계에 미치는 영향. 순천향대학교대학원 박사학위논문.
- 이미선(2008). 백화점 의류판매원의 감정노동과 조직적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향. 『한국유통학회』, 25-43.
- 이복임(2006). 감정노동 종사자의 건강 모형. 서울대학교대학원 박사학위논문.
- 이선정(2004). 감정표현요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구. 한국인사관리학회. 『조직과 인사관리연구』, 25-53.
- 이선희·전주형(1996). 관광체계측면에서의 문화론적 접근에 관한 연구. 여행학연구. 『한국여행학회』, 231-261.
- 이성희(2002). 직무 스트레스와 A형 행동유형이 피로에 미치는 영향. 연세대학교대학원 박사학위논문.
- 이송희(2002). 조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. 한국인적자원관리학회. 『인적자원관리연구』, 69-85.
- 이승연·이태희(1999). 비정규노동의 작업장내 사회적 관계에 관한 사례 연구 : 사내하청 노동자를 중심으로. 『한국산업사회학회』, (구, 한국산업사회학회). 42-64.
- 이재곤(1999). 教師의 職務満足도와 燒盡經驗程渡와의 關係에 對한 研究. 조선대학교대학원 박사학위논문. 호텔에서에서의 禁止, 依賴表現을 中心으로. 『한일일어일문학회』, 285-301.
- 이진오(2004). 感情勞動이 言語行動에 미치는 影響 -
- 이충기·권경상·박창규·김기엽(2005). 감정 노동 프로세스에서 감정 부조화의 역할에 대한 재고찰. 경영연구소. 『經營論叢』, 1-17.
- 이충기·변정우(2002). 연구논문 : 산업연관분석을 통한 카지노산업의 경제적 파급효과 분석. 『호텔관광연구』, Vol.9 No.-5-272.

- 이충기·이강욱(2010). 강원랜드 카지노리조트 개발로 인한 강원지역과타 지역에 미친 경제적 파급효과 분석. 『관광학연구』, Vol.34 No.4, 109-126.
- 장만섭(2008). 여행사와 렌드오퍼레이터간 갈등에 관한 연구. 국제관광학회. 『국제관광연구』, 161-186.
- 장효주(2007). 호텔 직원의 감정지능, 직업가치관과 소진 및 서비스지향성에 관한 연구. 세종대학교대학원 박사학위논문.
- 전점구(2003). 스트레스 지각과 대처가 여대생의 스트레스 증상과 음주관련 문제에 미치는 영향. 1-24.
- 정갑두(2009). 개인 욕구와 자아존중감이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국조직학회. 『한국조직학회보』, 163-194.
- 정고미라(1995). 가해자와 피해자의 이분법을 넘어서기-Beyond dichotomy of victim and oppressor - From a Buddhist deconstructive perspective. 한국여성철학회. 『한국여성철학』, 1-30.
- 정명구(2005). 감정노동의 개념화와 선행요인. 한국인사관리학회. 조직과 인사관리연구. 133-167. 한국심리학회. 『한국심리학회지 건강』, 565-579.
- 정무관·임효창·최항석(2008). 감정노동의 결과에 관한 연구: 콜센터 종사자를 대상으로. 『한국서비스경영학회』, 9-345.
- 정민정·탁진국(2004). 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이. 한국심리학회. 『한국심리학회지 건강』, 729-741.
- 조은아(2004). 호텔산업 감정노동자의 이미지메이킹 효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:강원도 특1급호텔 종사자를 중심으로. 강릉원주대학교대학원 박사학위논문.
- 조현숙(2001). 의료업무 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구. 경성대학교대학원 박사학위논문.
- 채서일(2009). 사회과학조사방법론. 서울, 비엔엠북스.
- 천순덕(2005). 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국마케팅학회』, 673-696.
- 최진숙(2008). 서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교경영대학원 박사학위논문.
- 최항석·김상표·이덕원(2008). 감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과. 한국인적자원관리학회. 『인적자원관리연구』, 79-102.
- 하정훈(2013). “민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족과 이직의도의 인과관계”, 경

기대학교대학원 박사학위논문.

한범수·조광익(1997). 폐광지역 카지노 설치 및 운영에 관한 연구 1. 『한국관광연구원』, 1-38.

한주원(2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 한국비서학회. 『비서학논총』, Vol.14 No.1, 145-167.

허지훈(2000). 조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구. 홍일대학교 대학원 박사학위논문.

홍미이(2004). 항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지원, 대처전략 및 조직몰입과의 관계분석. 한국호텔외식경영학회. 『호텔경영학연구』, 133-148.

2. 국외문헌

Abraham, R(1997), "Thinking styles as moderators of role stress-job satisfaction relationships," *Leadership and Organization Development Journal*, 8, pp.236-243.

Abraham, R(1998), "Emotional dissonance in organizations: a conceptualization of consequences, mediators and moderators," *Leadership and Organization Development Journal*, 19(3), pp.137-146.

Ali. H. Mubammad & H. I. Hamdy(2005). Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an Arabic cultural perspective. *International Journal of Commerce and Management*. Volume 15, Issue 3/4.

Armstrong(1977). Stimulation of embryogenesis and haploid production in *Brassica campestris* anther cultures by elevated temperature treatments. *Theoretical and Applied Genetics*. March 1979, Volume 55, Issue 2, pp 65-67.

Arnold(2003). A quantitative analysis of seed responses to cycle-doses of fluctuating temperatures in relation to dormancy: Development of a thermal time model for *Polygonum aviculare* L. seeds. *Seed Science Research*. Volume 13. Issue 03. September 2003, pp 197-207.

Ashforth, B. E and Lee, R. T(1990), "Defensive Behavior in Organization: A Preliminary Model," *Human Relations*, 43, pp.621-648.

- Ashforth, B. E and Humphrey, R. H(1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity," *Academy of Management*, 18(1),pp.88-115.
- Beehr(1976), Relationships of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, Vol 61(1), Feb 1976, 41-47.
- Berkerley et al(1977). Controlled and automatic human information processing: I. Detection, *search, and attention. Psychological Review*, Vol 84(1), Jan 1977, 1-66.
- Brotheridge, C. M and Grandey, A. A(2002), "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, "*Journal of Vocational Behavior*, 60,pp.17-39.
- Brotheridge, C. M and Lee, R. T(2002), "Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor, "*Journal of Occupational Health Psychology*, 7,pp.57-67.
- Burke & Greenglass(1995). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*. Volume 9, Issue 3, 1996.
- Cherniss, C(1980), "Human service programs as work organizations: Using organizational design to improve staff motivation and effectiveness," *Evaluation and Action in the Social Environment*. New York: Academic Press, pp.125-153.
- Clark(1980). Ganymede, Europa, Callisto, and Saturn's rings: Compositional analysis from reflectance spectroscopy. *Icarus*. Volume:44 Issue:2.
- Caplan(1975). Effects of work load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, Vol 60(6), Dec 1975, 713-719.
- Codae(1989). Linear multiuser detectors for synchronous code-division multiple-access channels. *Browse Journals & Magazines*. Information Theory, Volume:35 Issue:1.
- Cooper & Marshall(1986). Ion Chromatography for Determining Residual Sulfite on Shrimp. *Journal of Food Science*. Volume 51, Issue 4, pages 924 - 928, July 1986.

- Cooper, R and Sawaf, A(1998), Executive EQ :emotional intelligence in business, London: Orion.
- Cordes & Dougherty(1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Journal*. October 1, 1993 vol. 18 no. 4 621-656.
- Cross(1978). Connectivity and piezoelectric-pyroelectric composites. *Materials Research Bulletin*. Volume 13, Issue 5, May 1978, Pages 525 - 536.
- D'Arienzo et al(1981). 'Only connect': the challenge of globalisation for the social sciences. Twenty-First Century Society: *Journal of the Academy of Social Sciences*. Volume 2, Issue 1.
- Davies(2002). Initial sequencing and comparative analysis of the mouse genome. Received 18 September 2002. 520-562.
- Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*. Volume 66, Issue 2, April 2005, Pages 339 - 357.
- Edelwich, J and Brodsky, A(1980), Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Services Press.
- Ekman & Friesen(1975). Universals and cultural differences in the judgments of facial expressions of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 53(4), Oct 1987, 712-717.
- French(1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. *Journal of Applied Psychology*, Vol 60(2), Apr 1975, 211-219.
- Gillespie(1981). Estimating dew duration. II. Utilizing standard weather station data. *Agricultural Meteorology*. Volume 25, 1981, Pages 297 - 310.
- Freudenberger(1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. Vol30 Issue1.
- Gaines, J & Jermier, J. M.(1983). Emotional exhaustion in a high stress Organization. *Academy of Management Journal*, 26,567-586.
- Gibson(1985). The mechanical behaviour of cancellous bone. *Journal of Biomechanics*. Volume 18, Issue 5, 1985, Pages 317 - 328.

- Goleman, D(1995), Emotional Intelligence: Why it can Matter More Than IQ. New York: Bantam Books.
- Goleman, D(1998), Working with emotional intelligence. Bantam. New York.
- Goleman, D(2000), Leadership that gets results, Harvard Business Review. Boston.
- Goleman, D, Boyatzis, R and McKee, A(2002), Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. Boston: Harvard Business School Press.
- Grandey, A. A(2000), "Emotion Regulation in the Work place: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, " *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), pp.95-110.
- 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, pp.86-96.
- Gupta(1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*. Volume 34, Issue 3, Pages 283-419.
- Hackman & Lawler(1975). Behavior in organizations. New York, NY, US: McGraw-Hill Behavior in organizations. (1975). xiv 561 pp.
- Hackman & Oldham(1986). Relations Between Situational Factors and the Comparative Referents Used by Employees. *Academy of Management Journal* September 1, 1986 vol. 29 no. 3 599-608.
- Hilde Hetland et al(2007). The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 12(1), Jan 2007, 80-92.
- Hochschild, A. R(1983), The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley: University of California Press.
- Hochschild(1993). Escherichia coli One- and Two-Hybrid Systems for the Analysis and Identification of Protein-Protein Interactions. *Methods*. Volume 20, Issue 1, January 2000, Pages 80 - 94.
- Hurrell(1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 3(4), Oct 1998, 368-389.

- Holloway(1985). Electrostatic adsorbate-adsorbate interactions: The poisoning and promotion of the molecular adsorption reaction. *Surface Science*. Volume 644.
- Ivancevich(1987). Executive Actions For Managing Human Resources Before And After Acquisition. *Academy of Management Journal* May 1, 1987 vol. 1 no. 2 127-138.
- Jackson & Schuler(1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, Vol 71(4), Nov 1986, 630-640.
- Kahn et al.(1978). Insulin resistance, insulin insensitivity, and insulin unresponsiveness: A necessary distinction. *Metabolism*. Volume 64, Issue 10, Pages A1-A4, 1193-1372.
- Karasek et al(1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*. Vol. 71, No. 7, pp. 694-705.
- Klaus-Helmut, Schmidt et al(2007). Taking a sickie: Job satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in a public organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Volume 80, Issue 1, pages 77 - 89.
- K. M. Lau, K. M. Kim(2007). Cooling of the Atlantic by Saharan dust. *Explore this journal*. Volume 34, Issue 23. December 2007.
- Krone(1989). Manager burnout. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Volume 30, Issue 3, November 1989, Pages 58 - 63.
- Kunda(1992). Motivated person perception: Constructing justifications for desired beliefs. *Journal of Experimental Social Psychology*. Volume 62.
- Lee & Ashforth(1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, Vol 81(2), Apr 1996, 123-133.
- Leidner(1993). The Information Age Confronts Education: Case Studies on Electronic Classrooms. *Information Systems Research*. All Issues. Volume 4, Issue 1. 24-54.

- L. Galton(1983). Generation of a leukotriene-like substance from porcine vascular and other tissues. *Prostaglandins*. Volume 25, Issue 4, April 1983, Pages 591 - 599.
- Maslach(1976). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Organizational Behavior*. Volume 3, Issue 1, pages 63 - 77
- Marshall(1981). Stabilizing mechanisms preventing anterior dislocation of the glenohumeral joint. *The Journal of Bone & Joint Surg Am*, 1981 Oct; 63 (8): Volume 16, Issue 5, 1208 -1217.
- Marshall(2001). What have we learned about burnout and health?. Christina Maslacha. pages 607-611.
- Maslach & Schaufeli(1993). Professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in applied psychology: Social issues and questions. *Taylor & Francis Professional burnout: Recent developments in theory and research*. xii 299.
- Maslach & Jackson(1981). The measurement of experienced burnout. University of California, Berkeley. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, Vol. 2, 99-113.
- Matteson & Ivancevich(1982). Relation of Type A behavior to performance and satisfaction among sales personnel. *Journal of Vocational Behavior*. Volume 25, Issue 2, 203 - 214.
- Mcgrath(1976). Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model. *Academy of Management Journal* June 1, 1984 vol. 27 no. 2 330-350.
- Morris, J. A and Feldman, D. C(1997), "Managing emotions in the workplace," *Journal of Managerial Issues*, 9, pp.257-274.
- Moldt(2001). Modelling the Structure and Behaviour of Petri Net Agents. *Applications and Theory of Petri Nets* 2001. Volume 2075 of the series Lecture Notes in Computer Science pp 224-241.
- Ordes et al(1997). Fast planning through planning graph analysis. *Artificial Intelligence*. Volume 90, Issues 1 - 2, February 1997, Pages 281 - 300
- Parker(1983). Parental representations of patients with panic disorder and generalised anxiety disorder. *The British Journal of Psychiatry*. 159 (6)

835-841.

- Parker & Decotiis(1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*. Volume 32, Issue 2, October 1983, Pages 160 - 177.
- Perrow(1967). A Framework for the Comparative Analysis of Organizations. *American sociological review*. Vol. 32, No. 2 (Apr., 1967), pp. 194-208
- Perlman & Hartman(1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations* April 1982 vol. 35 no. 4 283-305.
- Pizam(2004). The Relationship between Risk-Taking, Sensation-Seeking, and the Tourist Behavior of Young Adults: A Cross-Cultural Study. *Journal of Travel Research*. vol. 42 no. 3 251-260.
- Preman & Hartman(1982). Shoot characteristics of stagnant and vigorous lodgepole pines, and their growth after reciprocal grafting. *Canadian Journal of Forest Research*, 1985, 15(2): 365-370.
- Pugliesi & Shook(1997). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*. Volume 60, Issue 1, February 2002, Pages 17 - 39.
- Quick(1984). Health Consequences of Stress. *Journal of Organizational Behavior Management*. Volume 8, Issue 2.
- Raraeli & Sutton(1987). Characteristics of Work Stations as Potential Occupational Stressors. *Academy of Management Journal* June 1, 1987 vol. 30 no. 2 260-276.
- Rafaeli & Sutton(1987). Characteristics of Work Stations as Potential Occupational Stressors. *Academy of Management Review*. vol. 30 no. 2 260-276.
- Rizzo et al.(1970). Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. *Journal of Applied Psychology*, Vol 59(4), Aug 1974, 497-499.
- Rupp & Spencer(2006). When customers lash out: The effects of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, Vol 91(4), Jul 2006, 971-978.

- Rutter & Fielding(1988). Sources of occupational stress: An examination of British prison officers. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*. Volume 2, Issue 4, 291-299.
- Saxton et al(1991). Dynamics of Director Fields. *Journal on Applied Mathematics*. Volume 51, Issue 6. 51(6), 1498 - 1521.
- Schaufeli(2000). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*. Volume 3, Issue 1, pp 71-92.
- Schaufeli & Leiter(2001). Mediating effects of emotional exhaustion on the relationship between job demand - control model and mental health. *Stress and Health*. Volume 27, Issue 2, pages 94 - 109.
- Selye(1976). Factors affecting the progression towards burnout: A comparison of professional and volunteer counsellors. *Psychological Reports*: Volume 73, Issue , pp. 555-561.
- Seven & O'Neill(1983). Structure of the acidic extracellular gelling polysaccharide produced by *Pseudomonas elodea*. *Carbohydrate Research*. Volume 124, Issue 1, 10 December 1983, Pages 123 - 133.
- Sims(1975). Characterization of the collagen of human hypertrophic and normal scars. *Biochimica et Biophysica Acta - Protein Structure*. Volume 405, Issue 2, 20 October 1975, Pages 412 - 421.
- Skovholt(2001). Career Counseling for Longevity: Self-Care and Burnout Prevention Strategies for Counselor Resilience. *Journal of Career Development*. January 2001 vol. 27 no. 3 167-176.
- Steers(1977). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, Vol 69(3), Aug 1984, 372-378.
- Steinberg & Figart(1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* January 1999 vol. 561 no. 1 8-26.
- Wharton(1993). The affective consequences of service work managing emotions on the job. *Work and Occupations*. May 1993 vol. 20 no. 2 205-232.

- Wharton & Erickson(1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, vol. 18 no. 3 457-486.
- Wong & Wong(2008). Incidence of Adenocarcinoma of the Esophagus Among White Americans by Sex, Stage, and Age. *Oxford Journals Medicine & Health JNCI J Natl Cancer Inst* Volume 100, Issue 16. 1184-1187.
- Yih-Ming Hsieh et al(2003). Does job standardization increase job burnout?. International Journal of Manpower. *International Journal of Manpower*. ISSN: 0143-7720.
- Yip, Brenda & Rowlinson, steve(2009). Job Burnout among Construction Engineers Working within Consulting and Contracting Organizations. *Journal of Management in Engineering*. Volume 25, Issue 3 (July 2009).
- Zapf, D(2002), "Emotional work and psychological well-being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations, "*Human Resource Management Review*, 12,pp.237-268.

설 문 지

안녕하십니까? 경주대학교 박사과정에 재학 중인 송홍섭 입니다.

바쁘신 와중에도 본 조사에 응해 주셔서 대단히 감사합니다. 본 설문지는 카지노 노동자의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향에 관한 학술적 연구를 수행하기 위해 작성되었습니다.

본 설문에 응하시는 귀하의 개인적 사항이나 설문내용과 관계되는 모든 사항은 절대 비밀이 보장됨은 물론 무기명으로 처리 됩니다. 아울러 조사된 자료는 순수한 학문연구 목적으로만 사용됩니다. 귀하의 정성어린 응답이 본 연구에 매우 귀중한 자료가 된다는 점을 유의하시고, 한 항목도 빠짐없이 성의껏 그리고 진솔하게 응답해 주길 부탁드립니다.

만일 조사내용에 의문사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락하여 주시기 바라며, 지면으로나마 바쁘신 시간을 내어 설문에 응해주신데 대하여 다시 한 번 깊이 감사드립니다.

2015년 9월

지도교수: 경주대학교 관광학과 교수 구분기 tourismkoo@hanmail.net

연구자 : 경주대학교 관광학과 박사과정 송홍섭
hssong1229@paradian.com

I. 다음은 인구통계학적 내용입니다. 해당하는 곳에 체크해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 결혼상태는?

- ① 미혼 ② 기혼

3. 귀하는 연령은?

- ① 20~25세 ② 26~30세 ③ 31~35세 ④ 36~40세 ⑤ 41~45세
⑥ 46~50세 ⑦ 50세 이상

4. 귀하의 최종 학력은?

- ① 고졸 ② 전문대졸업 ③ 대학졸업 ④ 석사 이상 ⑤ 박사 이상

5. 귀하의 월평균 소득은?

- ① 100~200만원 미만 ② 200~300만원 미만 ③ 300~400만원 미만
④ 400~500만원 미만 ⑤ 500~800만원 ⑥ 900만원 이상

6. 귀하의 고용유형은?

- ① 정규직 ② 비정규직 ③ 계약직 ④ 아르바이트

7. 현 직장 근무연수는?

- ① 1~2 년 ② 3~5 년 ③ 6~9 년 ④ 10~15 년
⑤ 15년 이상 ⑥ 20년 이상

8. 현 직장에서의 직책은?

- ① 사원 ② 주임/대리 ③ 과장 ④ 차장/부장
⑤ 임원/이사 ⑥ 기타

Ⅱ. 다음은 감정노동에 관한 질문입니다. 자신의 생각과 일치되는 곳에 “√” 표를 해주십시오.

감정노동	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 좋은 서비스를 제공하기 위해 다양한 감정표현 방식을 시도하여 노력한다.	1	2	3	4	5
2 회사의 좋은 이미지를 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력 한다.	1	2	3	4	5
3 고객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 내 안에서 실제로 만들어 내려고 노력한다.	1	2	3	4	5
4 고객에게 긍정적 감정을 표현하기 위해 가면을 쓰고 행동하는 것 같다.	1	2	3	4	5
5 고객의 부당한 행동에 짜증이 나지만 미소를 보인다.	1	2	3	4	5
6 고객에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	1	2	3	4	5
7 고객에게 내 자신의 감정을 강하게 표현한다.	1	2	3	4	5
8 직장에서 고객을 만나지 않아도 되는 일에 많은 시간을 할애한다.	1	2	3	4	5
9 고객을 대할 때 가끔 내 감정을 있는 그대로 표현할 때가 있다.	1	2	3	4	5
10 고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다.	1	2	3	4	5
11 고객을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다.	1	2	3	4	5
12 고객을 대할 때, 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음은 카지노의 직무스트레스에 관한 질문입니다. 자신의 생각과 일치되는 곳에 “√” 표를 해주십시오.

직무스트레스	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 업무를 수행함에 있어 명확하고 계획된 목표를 가지고 있지 않다.	1	2	3	4	5
2 달성해야 할 업무에 대한 역할과 책임이 무엇인지 모른다.	1	2	3	4	5
3 내가 수행해야 할 직무의 내용에 관해 명확한 설명이 주어지지 않다.	1	2	3	4	5

4	둘 이상의 상사나 동료들로부터 서로 상반된 업무 요청을 받을 때가 많다.	1	2	3	4	5
5	내 업무와 관련 없는 불필요한 일들을 수행하고 있다.	1	2	3	4	5
6	현재 우리 회사 내에서는 승진기회가 적절하지 않다고 생각한다.	1	2	3	4	5
7	만일 내가 승진하고자 할 경우는 다른 파트너 그룹으로 옮겨가야 한다.	1	2	3	4	5
8	현 업무에서는 새로운 지식이나 경험을 쌓거나 성장할 기회가 거의 없다.	1	2	3	4	5
9	현재 나의 경력과정은 정체상태에 놓여 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
10	동료들에게 나에 대한 지지도를 기대할 수 없다.	1	2	3	4	5
11	나의 목표와 동료들의 목표가 일치될 때가 많지 않다.	1	2	3	4	5
12	함께 일하는 상사와의 관계에 불편함을 느낀다.	1	2	3	4	5
13	상사 선배와의 이해가 상반되는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
14	내 고객들과 공통관심에 의견이 일치되지 않는다.	1	2	3	4	5
15	나의 의견은 회사의 업무에 많이 반영되지 않는다.	1	2	3	4	5
16	나의 능력에 비해 승진이 느리다고 생각한다.	1	2	3	4	5
17	내가 유능하더라도 승진할 기회가 없다.	1	2	3	4	5

IV. 다음은 직무소진(비인격화, 성취감소진)에 관한 질문입니다. 자신의 생각과 일치되는 곳에 “√” 표를 해주십시오.

비인격화		1	2	3	4	5
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	회사 선,후배들이 나를 비인격적으로 대할 때가 있다.	1	2	3	4	5
2	회사동료들이 내가 한 실수에 대해 나를 비난하는 것 같다.	1	2	3	4	5
3	나는 주위 사람들을 점점 더 냉담하게 대한다.	1	2	3	4	5
4	나는 현재 일을 시작한 이후 일에 대해 흥미를 잃어가고 있다.	1	2	3	4	5

V. 다음은 직무소진(비인격화, 성취감소진)에 관한 질문입니다. 자신의 생각과 일치되는 곳에 “√” 표를 해주십시오.

성취감소진		1	2	3	4	5
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	회사 업무를 마치고 퇴근 후 나는 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	현재 하고 있는 일이 점점 더 하찮은 일인 것 처럼 느껴질 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	최근에 나는 근무를 하는 동안 생각 없이 기계적으로 업무를 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 일을 하면서 발생한 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현재 직장에 효과적으로 기여하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Impact of Emotional Labor of Casino Employees on Their Job Stress and Burnout

Song, Heng-Sub

Department of Tourism
The Graduate School
Gyeongju University

(Supervised by Professor Koo, Bon Ki)

(Abstract)

This study attempts to verify how the emotional labor of casino employees affects the burnout resulting from job stress and to investigate whether such influence is linked to depersonalization and loss of the sense of accomplishment among the casino employees. The paper sheds lights on the importance of the stress coming from work among the casino employees and suggests strategic direction, along with implications regarding the burnout of the employees that follows the feeling of stress.

For this purpose, this study made literature review and conducted empirical test on the emotional labor of casino employees directly using subjects by choosing the variables based on the literature review.

This study first conducted factor analysis for the reliability and validity test and then implemented reliability analysis according to each factor. Three factors of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' were extracted in emotional labor which were used in the test and four factors of 'role stress', 'relation stress', 'reward stress' and 'work stress' were extracted in job stress. As for

burnout, two factors of 'depersonalization' and 'loss of sense of accomplishment' were extracted. According to the factor analysis results, the factor loading by factor of each variable was higher than 0.40, satisfying the convergent validity. KMO measure and Bartlett's sphericity test also showed values that satisfy the criteria, confirming validity for factor analysis. In reliability analysis by factor of each variable, Cronbach's α was 0.600 for all, confirming reliability of the measurement items.

Next, for hypothesis tests based on the factors of each variable whose reliability and validity have been verified, dependent variable in emotional labor of job stress and job stress and burnout were tested. The analysis results can be summarized as follows.

First, Hypothesis 1, which consists of one main hypothesis and three sub hypotheses, tests whether emotional labor affects role stress of job stress. In Hypothesis 1 that has 'role stress' among the emotional labor factors as a dependent variable, all of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' in emotional labor could be verified. It was shown that the surface acting was the best at statistically significant level. In emotional labor, t-value of 'surface acting' was 10.768, which is better at statistically significant level, followed by 'deep acting' that has t-value of 5.221 and 'sincere acting' that has t-value of -4.279, indicating negative impact. Hypothesis 1 that assumes emotional labor will have influence on role stress was wholly adopted.

Second, Hypothesis 2, which consists of one main hypothesis and three sub hypotheses, tests whether emotional labor affects relation stress of job stress. In Hypothesis 2 that has 'relation stress' among the emotional labor factors as a dependent variable, all of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' in emotional labor could be verified, where the surface acting was the best at statistically significant level. In emotional labor, t-value of 'surface acting' was

9.891, which is better at statistically significant level, followed by 'sincere acting' that has t-value of 2.218 and 'deep acting' that has t-value of -2.977, which indicates negative impact. Hypothesis 2 that assumes emotional labor will have influence on relation stress was partially adopted and deep acting showed negative impact.

Third, Hypothesis 3, which consists of one main hypothesis and three sub hypotheses, tests whether emotional labor affects reward stress of job stress. In Hypothesis 3 that has 'role stress' among the emotional labor as a dependent variable, all of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' in emotional labor could be verified, where the deep acting was the best at statistically significant level. In emotional labor, t-value of 'deep acting' was 5.249, which is better at statistically significant level, followed by 'surface acting' that has t-value of 4.153 and 'sincere acting' that has t-value of -3.093, indicating negative impact. Hypothesis 3 that assumes emotional labor will have influence on reward stress was partially adopted. However, sincere acting showed negative impact.

Fourth Hypothesis 4, which consists of one main hypothesis and three sub hypotheses, tests whether emotional labor affects work stress of job stress. In Hypothesis 4 that has 'job stress' among the emotional labor factors as a dependent variable, all of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' in emotional labor could be verified, where the surface acting was the best at statistically significant level. In emotional labor, t-value of 'surface acting' was 10.123, which is better at statistically significant level. However, 'deep acting' had t-value of 1.770 and 'sincere acting' had t-value of t- 1.030, both of which indicate no impact. Hypothesis 4 that assumes emotional labor will have influence on job stress was partially adopted.

Fifth, Hypothesis 5, which consists of one main hypothesis and four sub

hypotheses, tests whether job stress affects depersonalization of burnout. In Hypothesis 5 that has 'depersonalization' among the job stress factors as a dependent variable, all of 'role stress', 'relation stress', 'reward stress' and 'work stress' in job stress could be verified, where role stress was the best at statistically significant level. In job stress, t-value of 'role stress' was 8.688, which is better at statistically significant level, followed by 'job stress' that has t-value of 4.404 and 'reward stress' that has t-value of 3.419. However, 'relation stress' had t-value of .123, which indicates no impact. Hypothesis 5 that assumes job stress will have influence on depersonalization was partially adopted.

Sixthly, Hypothesis 6, which consists of one main hypothesis and four sub hypotheses, tests whether job stress affects loss of sense of accomplishment of burnout. In Hypothesis 6 that has 'loss of sense of accomplishment' among the job stress factors as a dependent variable, all of 'role stress', 'relation stress', 'reward stress' and 'work stress' in job stress could be verified, where role stress was the best at statistically significant level. In job stress, t-value of 'role stress' was 6.087, which is better at statistically significant level, followed by 'relation stress' that has t-value of 5.251. However, 'reward stress' had t-value of -.611 and 'job stress' had t-value of -1.034, both of which indicate no impact. Hypothesis 6 that assumes job stress will have influence on loss of sense of accomplishment was partially adopted.

Seventhly, Hypothesis 7, which consists of one main hypothesis and three sub hypotheses, tests whether emotional labor affects the depersonalization of burnout. In Hypothesis 7 that has 'depersonalization' among the emotional labor factors as a dependent variable, all of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' in emotional labor could be verified, where surface acting was the best at statistically significant level. In emotional labor, t-value of 'surface acting' was

8.970, which is better at statistically significant level, followed by 'deep acting' that has t-value of 7.252 and 'sincere acting' that has t-value of -4.361, which showed negative impact. Hypothesis 7 that assumes emotional labor will have influence on depersonalization was wholly adopted. However, sincere acting showed negative impact.

Finally, Hypothesis 8, which consists of one main hypothesis and three sub hypotheses, tests whether emotional labor affects the loss of sense of accomplishment of burnout. In Hypothesis 8 that has 'loss of sense of accomplishment' among the emotional labor factors as a dependent variable, all of 'surface acting', 'deep acting' and 'sincere acting' in emotional labor could be verified, where surface acting was the best at statistically significant level. In emotional labor, t-value of 'surface acting' was 13.706, which is better at statistically significant level, followed by 'deep acting' that has t-value of 3.326 and 'sincere acting' that has t-value of -6.493, which indicates negative impact. Hypothesis 8 that assumes emotional labor will have influence on loss of sense of accomplishment was wholly adopted. However, sincere acting showed negative impact.