

서비스직과 비서비스직의 감정노동 및 감정노동이 우울과 삶의 질에 미치는 영향

김환, 한수미, 최혜라*
서울사이버대학교 상담심리학과

Emotional Labor between Service Job vs. Non-Service Job and Effect of Emotional Labor on Depression and quality of Life

Hwan Kim, Sumi Han, Hyera Choi*

Department of Counseling Psychology, Seoul Cyber University

요약 감정노동이란 직업적인 요구에 맞춰 감정을 조절하여 표현하는 것을 말한다. 그간 서비스 근로자의 감정노동 특징이나 관련 요인에 대한 연구는 다양하게 이뤄졌으나 서비스 근로자와 비서비스 근로자의 감정노동을 비교한 연구가 많지 않았으므로, 본 연구에서는 근로자의 유형을 나누어 감정노동의 차이를 검증해보고자 하였다. 또한 감정노동의 부정적인 결과로 알려져 있는 우울과 삶의 질 저하에도 관심을 가지고 이들에게서 나타나는 우울, 삶의 질과 감정노동 간의 관계에 대해서도 알아보고자 하였다. 이러한 목적으로 125명의 서비스 근로자와 사이버대학교에 재학 중인 186명의 온라인 대학생 자료를 수집하였으며, 온라인 대학생의 경우 비서비스직 임을 확인하기 위하여 관리자, 군인 및 주부로 대상의 직업을 제한하였다. 집단 차를 알아보기 위해 일원변량분석에 더불어 사후분석으로 Fisher의 LSD를 실시하였다. 고객응대의 과부하 요인은 서비스직에서 다른 세 집단에 비해 높았고 감정조절의 요구와 규제, 감정 부조화, 우울은 서비스직과 주부 집단에서 높게 나타났다. 다중회귀분석의 시행 결과로는 감정부조화가 우울을 상승시키고 삶의 질을 저하시키는 영향이 있는 한편, 지지와 보호는 삶의 질을 향상시키고 우울을 저하시키는 효과가 나타났다. 이러한 결과를 토대로 연구의 함의와 제한점에 대해 논하였다.

Abstract Emotional labor is the process of regulating feelings or emotions and expressing them in the way that fulfill job requirement. There have been many studies about characteristics or related variables of service workers' emotional labor, but are few studies comparing emotional labor between service workers and non-service workers. Therefore we are to examine the differences of emotional labor among the different types of workers. And as depression and lowered quality of life are well known negative consequences of emotional labor, we also intend to study the relationship between depression, quality of life, and emotional labor. Data were collected from 125 sales workers, and 186 cyber university full time students. And as to assure the student participants to be non-service workers, we limited the participant job as administrator, soldier or housewife. To compare differences of groups, one-way ANOVA was performed with Fisher's LSD as post hoc comparison. On overload in customer reception, service workers showed significantly higher scores, and on demand of emotional regulation/emotional dissonance/depression, both service workers and housewives showed significantly higher scores. Also analysis of multiple regression was performed, and the result showed that, emotional dissonance increased depression but decreased quality of life, while support/care increased quality of life, but decreased depression. With the result, implications and limitations of this study were discussed.

Keywords : Emotional Labor, Depression, Quality of Life, Emotional Dissonance, Service Workers

*Corresponding Author : Hyera Choi(Seoul Cyber Univ.)

Tel: +82-2-944-5034 email: chera@naver.com

Received February 1, 2019

Revised March 12, 2019

Accepted April 5, 2019

Published April 30, 2019

1. 서론

감정노동(emotional labor)이라는 개념은 Hochschild가 처음 제안한 것으로 알려져 있다[1]. Hochschild는 비행 승무원을 대상으로 한 저서 『The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling』을 통해, 감정노동이란 외부적으로 관찰 가능한 표정과 행동적인 표현을 만들어내기 위해 감정을 조절하는 것이라 정의 하였다[1]. 즉 감정을 인위적으로 조절하는 것을 노동으로 본 것인데, 특히 서비스 분야의 종사자들이 육체노동과 정신노동 외에 고객과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 관리하여 적절한 감정을 만들어내는 형태의 노동을 감정노동이라고 본 것이다. 고객을 친절하게 응대해야 하는 서비스 근로자의 경우, 자신의 감정을 그대로 드러내기 보다는 업무 수행을 위해 필요한 감정을 겉으로 보여야 하는 경우가 많다. 이런 의미에서 감정노동은 실제로 내면에서 느끼는 감정과 겉으로 드러나는 표면적인 감정 사이의 괴리와 관련되어 있으며 대부분의 서비스 근로자들이 경험하는 것으로 볼 수 있다[2]. Hochschild는 이러한 감정노동이 장시간 지속되면 약물남용, 알코올중독, 두통, 결근 등의 문제가 초래되며, 이러한 부정적인 영향은 개인뿐만 아니라 조직에도 해를 끼친다고 하였다[1].

감정노동은 서비스 종사자들의 숫자가 증가함에 따라 현대 사회에서 더욱 중요하게 여겨진다. 점차 다양하고 복잡해지고 있는 현대 산업구조의 특징 중의 하나는 서비스업으로 대표되는 3차 산업의 비율이 증가한다는 것이다. 호텔이나 백화점, 레스토랑, 패스트푸드점 등 다양한 서비스 업종에서 근로자들은 감정노동에 노출되어 있다. Hochschild는 전체 미국 근로자의 3분의 1이상이 감정노동에 종사하고 있다고 추정했는데[1], 점차 서비스직의 비율이 높아 가고 있는 우리나라의 산업구조를 볼 때, 우리나라 근로자의 상당 비율도 감정노동에 종사하고 있으며 앞으로 계속 증가할 것으로 예측된다. 실제로, 2011년 말 국내 서비스업 부분 사업체 수는 248만 7천 개로 전년 대비 3.4% 증가하였고, 종사자 수는 938만 2천명으로 3.1%, 매출액은 1,395조 9천억원으로 8% 증가하였다. 이는 2001년과 비교하면 사업체 수 23.4%, 종사자 수 44.7%, 매출액 128.6%로 급격히 증가한 수치이다[3].

그런데 감정노동에 대한 기존 연구들을 살펴보면 감정노동이 직무스트레스나 우울, 소진, 심리적 안녕감 등

정신건강에 미치는 영향을 살펴보거나 각 직업별 감정노동 수준을 비교해보기는 하지만, 정작 서비스직과 비서비스직의 감정노동을 비교해본 연구는 거의 없다. 이는 감정노동을 측정하는 척도와도 관련이 있는데, 기존에 개발된 척도들이 감정노동의 요소에 주목할 때 서비스직과 비서비스직의 차이에 초점을 맞추지 않았기 때문일 수 있다.

최근 개발된 한국산업안전보건공단의 감정노동 평가 도구는 서비스직에 특히 초점을 맞춘 측면이 있다[4]. 본 연구에서는 서비스직의 감정노동 수준을 이 척도를 이용하여 파악해보고, 이를 비서비스직군과 비교해보으로써 서비스직이 경험하는 감정노동의 수준 및 감정노동의 부정적 영향력을 재확인해보고자 하였다. 한국산업안전보건공단의 ‘한국형 감정노동 평가도구’는 감정노동을 5개의 하위 요인으로 나누어 평가하는데, 그들은 각각 ①감정조절의 요구와 규제, ②고객응대의 과부하와 갈등, ③감정부조화 및 손상, ④조직의 감시와 모니터링, ⑤조직의 지지와 보호체계이다[4]. 이론적으로는, 서비스직과 비서비스직 모두에 이 평가도구를 실시하여 자료를 얻는다면 서비스직의 감정노동 수준이 훨씬 높게 나타날 것이라 예측할 수 있다. 그리고 이 평가도구는 5개의 하위 요인이 있으므로, 감정노동의 하위 요인 중 서비스직에 더 많이 관련되고 영향력이 큰 변인이 무엇인지, 서비스직과 비서비스직의 차이를 만드는 변인은 무엇인지 알 수 있게 될 것이다.

아울러 본 연구에서는 감정노동의 부정적 결과로 알려진 우울과 삶의 질 저하에 대해서도 평가하여 감정노동 5개 하위요인과의 관련성도 살펴보았다. 이런 작업을 통해 감정노동 개념의 특징 및 부정적 결과를 초래하는 주요 하위 요인에 대해 파악할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 선행연구 고찰

2.1 감정노동의 개념과 구성요소

앞에서 언급했듯이 감정노동이라는 개념은 사회심리학자 Hochschild에 의해 처음 도입되었는데[1], 특히 서비스 분야의 종사자들이 육체노동과 정신노동 외에 고객과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 관리하여 적절한 감정을 만들어내는 형태의 노동을 감정노동이라고 본 것이다. Hochschild에 의하면 이러한 감정노동은 주로 서

비스 조직에서 좋은 평가와 급여를 받기 위해 수행된다 [1,5,6]. 서비스 종사원들은 고객이 서비스 만족감을 느끼도록 종사원 자신의 감정을 표현하기 위해 분노, 실망, 경멸 같은 부정적인 감정표현을 억압해야 한다. 즉, 서비스 상황에 따라 고객에게 보여야 되는 바람직한 감정표현을 위해 자신이 느끼는 부정적 감정을 조절해야 하는 것이다[7,8].

Hochschild의 제안 이후, 감정노동의 개념은 Ashforth와 Humphrey, Morris와 Feldman, 그리고 Brotheridge와 Grandey에 의해 발전, 확장되었다 [1,8-10]. 먼저 Ashforth와 Humphrey는 Hochschild의 개념을 보완하여 종사원들의 내적감정보다 외적표현행위에 초점을 두고, 관리 및 통제가 용이하도록 요구되는 감정표현의 행위로 정의하였다[8]. Morris와 Feldman은 감정노동을, 서비스를 거래하는 상황에서 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력(effort), 계획(planning), 통제(control)라고 정의하였다[9]. 또 Brotheridge와 Grandey는 감정노동을 조직의 관점에서 조직목표를 달성하기 위해 느낌과 감정표현들을 규제하는 과정이라고 정의하였다[10, 11].

감정노동을 구성하는 요소에 대해서 살펴보면, 먼저 Hochschild는 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)가 감정노동을 구성한다고 보았는데, 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우가 연기를 하는 것처럼 조작해 남을 속이는 행위를 말하고, 내면행위는 자기가 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 행위를 말한다[1]. 그리고 Morris와 Feldman은 직무중심의 관점에서 감정노동의 구성요소를 네 가지로 제안하였다. 첫째 서비스 종사원이 고객과 얼마나 자주 상호작용하는가 하는 ‘감정표현 빈도(frequency of emotional display)’, 둘째, 조직이 요구하는 감정표현을 해야 하는 ‘표현규제 따르기(attentiveness to required display)’, 셋째, 여러 가지 다양한 감정을 표현해야 하는 ‘감정표현 다양성(variety of emotional display)’, 넷째, 조직의 표현규범과 개인의 느낌이 불일치할 때 느껴지는 ‘감정부조화(emotional dissonance)’이다. 이들은 감정표현 빈도가 너무 높고, 요구받은 감정을 표현해야 하며, 다양한 감정을 표현하고, 개인의 내면 감정과 부조화가 심할수록 감정노동이 심해진다고 보았다[9].

본 연구에서 사용하는 한국산업안전보건공단의 ‘한국형 감정노동 평가도구’는 감정노동의 구성요소를 ①감정

조절의 요구와 규제, ②고객응대의 과부하와 갈등, ③감정부조화 및 손상, ④조직의 감시와 모니터링, ⑤조직의 지지와 보호체계 등 5가지로 확장, 제안하고 있다. 이는 Morris와 Feldman이 제안한 개인적 요소[9]에 조직의 감시 또는 조직의 보호 요소를 추가한 것으로, 감정노동의 개념을 좀 더 확장한 것으로 볼 수 있다[4]. 조직의 감시와 모니터링 영역에서는, 서비스 근로자 감정노동 수행에 대한 회사 내 감시의 정도와 고객응대에 대한 평가가 승진이나 인사사고에 반영되는 정도를 측정한다. 조직의 지지와 보호체계는 감정노동 수행 중 문제가 발생했을 때 근로자를 지원하는 체계가 있는지와 직장 동료의 지지 정도를 측정한다. 한국산업안전보건공단은 감정노동을 단지 개인의 차원을 넘어 산업안전 및 보건의 측면에서 접근하려고 하는데, 이 평가도구에는 이런 시도가 반영되어 있는 것 같다.

2.2 감정노동이 정신건강에 미치는 영향

일반적으로, 감정노동에 대해 관심을 기울이는 것은 감정노동의 부정적 영향을 최소화하고 근로자의 정신건강 및 삶의 질을 향상시키려는 목적에서이다. 그런데 선행연구들을 살펴볼 때 감정노동이 항상 부정적 결과로만 이어지는 것은 아니었다. Hochschild를 필두로 하여 수많은 연구자들이 감정노동의 부정적 영향을 강조하고는 있지만[1], 이와는 반대로 감정노동 자체가 문제가 아니라 감정노동 상황에서도 감정조화를 달성할 수만 있다면 별 문제가 없다는 주장도 있다. Rafaeli와 Sutton은, 만일 조직에서 요구하는 감정표현규범이 있을 때 서비스 종사자가 이를 잘 수행할 수 있는 능력이나 성격의 소유자라면 오히려 직무스트레스에서 자유로울 수 있다고 하였다 [12]. 또 감정노동은 사회적으로 기대되는 감정 및 태도를 이행함으로써 타인과의 상호작용을 예측가능하게 하고 대인관계에서 당황스러운 문제들을 피할 수 있게 해 준다는 견해도 있다[8]. 이 밖에도 감정노동 수행과 직무만족도 사이에 정적 상관관계가 나타나는 경우도 있다 [13,14].

물론 감정노동의 영향은 부정적인 경우가 훨씬 많다. 기존 연구 결과들을 살펴보면, 감정노동이 서비스 근로자의 직무만족과 스트레스, 소진, 심리적 안녕감에 부정적 영향을 미치는 것이 반복적으로 확인되고 있다[15]. 국내 연구에서도 항공사 승무원, 여행업 종사자, 도서관 사서, 요양보호사, 텔레마케터, 백화점 판매원, 호텔 중

사자 등을 대상으로, 감정노동이 업무 성과나 직무 스트레스 및 정신건강에 미치는 부정적인 영향이 확인되었다 [16-36]. 이밖에도 감정노동은 소진(burnout), 감정 고갈(emotional exhaustion)과 이직 의사[10], 직무 불만족 등과 관련될 뿐 아니라[37] 우울증과 같은 정신건강 문제와도 관련성이 높았다[38-40].

감정노동이 정신건강에 미치는 영향에서 상반된 결과가 나타나는 것은 감정노동의 정의 및 측정 방식의 차이에서 비롯된 것일 것이다. 특히 감정노동의 개념에서 감정부조화가 중요한 영향을 미치는데, 즉 감정부조화가 포함된 감정노동 척도를 사용하는 경우 감정노동의 부정적 영향이 강조되고 감정부조화가 포함되지 않은 척도를 사용하면 감정노동의 긍정적 영향이 강조되는 것이다. 이와 관련하여 감정부조화가 감정노동에 포함되는 것인지, 아니면 감정노동의 결과인지에 대한 논란도 있었다. Morris와 Feldman 및 대다수 연구자들은 감정부조화를 감정노동의 구성요소로 보았으나[41], 감정부조화를 감정노동과 분리하여, 감정노동 수행 이후 자신의 순수한 내적 감정과 표현규칙이 요구하는 감정표현이 서로 상충할 경우에 감정부조화가 생기는 것으로 보는 학자들도 있다[42-44]. 이는 만일 감정부조화가 포함되지 않는다면 감정표현규범 그 자체 또는 감정노동 그 자체로는 중립적일 수 있음을 의미한다. 만일 감정노동 상황에서 감정부조화를 겪지 않거나 제시된 감정표현규범을 흔쾌히 따르는 경우 긍정적인 결과로 연결될 수도 있을 것이다. 왜냐하면 감정을 ‘조절’하는 것 자체로는 문제가 되지 않으며, 오히려 ‘조절실패’가 문제가 되는 경우가 더 많기 때문이다. 개념적으로 살펴볼 때, 자기조절은 자신의 행동을 수정하거나 외부를 변화시켜 자기개념과 개인적 목표에 합치되는 결과를 가져오는 심적 및 행동적 과정이며[45, 46], 오히려 자기조절의 실패가 무분별한 행동이나 중독행동, 스트레스 및 소진과 관련된다[45, 47, 48]

따라서 연구자들은 감정노동 개념을 명확히 정의하고, 목적에 맞는 측정도구를 사용할 필요가 있다. 본 연구에서는 감정부조화를 감정노동의 한 요소로 포함시킨 한국산업안전보건공단의 ‘한국형 감정노동 평가도구’[4]를 사용하였다.

2.3 감정노동의 직군별 비교

감정노동에 대한 관심, 특히 부정적 영향에 대한 관심

이 증가하면서 직군별 감정노동의 심각성에 대한 조사연구가 증가하였다. Hochschild가 감정노동 개념을 소개한 이후[1] 해외에서뿐만 아니라 국내에서도 감정노동과 관련된 연구들은 항공사 승무원[30,49-51], 간호사 [18,52,53], 공무원[54,55], 고객센터 직원[26-28, 32, 33] 등을 대상으로 활발히 진행되었다. 특히 국내에서는 감정노동을 산업안전 및 보건의 측면에서 접근하여 감정노동의 개념을 확장시킨 측면이 있다. 한국산업안전보건공단은 감정노동을 ‘직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 말한다.’고 규정하고 있는데 [4], 이는 감정노동을 서비스직에 국한시키지 않고 사업장에서 고객응대업무를 하는 노동 전반에 적용시킨 것이다. 산업안전보건연구원은 2006년 보고서를 통해 감정노동을 수행하는 직업군으로 교육 서비스업, 음식숙박업, 보건 및 사회복지사업, 가사서비스업, 도매 및 소매업, 금융 및 보험업, 운수업, 기타 공공수리 및 개인서비스업, 통신업을 언급하였는데[56], 이는 일반적으로 생각하는 서비스직보다는 좀 더 범위가 넓다. 산업안전보건연구원에서는 2015년, 50개 직종을 대상으로 감정노동 실태를 조사하였는데, 이 직업군 중에는 서비스직 외에도 다양한 사무원, 교사, 교수, 의사, 약사, 기자, 성직자 등도 포함되어 있었다[57].

감정노동을 산업안전 및 보건의 측면에서 접근하는 것은 나름대로의 장점과 의의가 있을 것이다. 이러한 접근을 통해 근로자의 안전과 건강을 유지, 증진하고, 건강장해를 예방할 수 있다. 그러나 여전히 감정노동에 대한 이론이 충분히 정립되지 않았기에, 감정노동의 개념이나 하위요인에 대해서 검토하는 연구도 필요하다. 다양한 서비스직 직업들 중 어떤 직업이 감정노동이 더 심한지 살펴보는 것도 중요하지만, 서비스직과 비서비스직 직업간에 감정노동의 양적, 질적 차이가 있는지 확인하는 것은 감정노동의 개념을 정교화하고 이론을 정립하는데 도움이 될 수 있다. 만일 서비스직에서의 감정노동 수준이 비서비스직에 비해 훨씬 높다면 감정노동은 이론적으로 타당하면서도 실제적으로 유용한 개념이 될 것이다. 본 연구는 이런 취지에 따라 서비스직 집단과 비서비스직 집단의 감정노동의 차이를 한국산업안전보건공단의 ‘한국형 감정노동 평가도구’를 통해 살펴보고자 하였다. 그리고 감정노동이 정신건강의 대표 지표라 할 수 있는 우

우울과 삶의 질 저하에 대해서도 어떤 영향을 미치는 지 확인하려는 시도를 하였다.

이상의 내용을 바탕으로 연구자들이 가정하는 바는 다음과 같다.

- 1) 감정노동 및 그 하위 요인은 비서비스직에 비하여 서비스직 근로자에게서 더 높게 나타날 것이다.
- 2) 감정노동은 우울에 정적인 영향을 끼칠 것이다.
- 3) 감정노동은 삶의 질에 부적인 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구를 위해 크게 2개의 집단에서 응답자를 모집하였다. 먼저 서비스직 집단을 모집하기 위해 서울 소재 한 백화점의 판매직 종사자 125명에게 설문 응답을 받았다. 다음으로 서비스직과 비교를 위한 비서비스직의 선정작업이 필요하였는데, 동일한 직장(백화점)의 비서비스직의 경우, 서비스직으로 선정된 판매직 종사자들의 감정노동에 있어서 주요 이해당사자인 ‘조직’의 일원이므로 서비스직 선정과는 독립적인 타집단을 대상으로 인원을 선발하고자 하였다. 따라서 비서비스직 집단을 모집하기 위해 서울 소재 한 온라인대학교에 정규학생으로 등록 및 재학 중인 학생들을 대상으로 공지하여 자발적 참가자로부터 설문 응답을 받았다. 온라인대학교의 학생 중에는 직장이 있어서 직업과 학업을 병행하고 있는 경우가 많으므로, 혹시라도 서비스직으로 일하는 학생이 포함되지 않도록 선별하는 것이 중요하였다. 따라서 연구진의 합의 과정을 거치고 한국표준직업분류를 참조하여 ‘관리자’와 ‘군인’ 및 ‘주부’ 학생만을 대상으로 설문을 받았으며, 이들은 총 186명이었다. 아래 Table 1에 연구대상자의 일반적 사항을 정리하였다.

Table 1. Demographic characteristics of the respondents

Group	Service	Non-Service			
		Admin.	Soldier	Housewif	
Sex	Female	124	20	13	53
	Male	0	15	85	0
Age	Under 20s	27	1	50	3
	30s	42	16	34	14
	40s	39	7	13	28
	Over 50s	15	11	1	8

3.2 측정도구

3.2.1 한국형 감정노동평가도구(Korean version - Emotional Labor Scale; K-ELS)

고객접점의 종사자를 대상으로 감정노동 수준을 평가하기 위해 산업안전보건공단이 만들어 배포하였다. ①감정조절의 요구와 규제 6문항, ②고객응대의 과부하와 갈등 3문항, ③감정부조화 및 손상 6문항, ④조직의 감시와 모니터링 3문항, ⑤조직의 지지와 보호체계 7문항 등 총 5개 하위 요인, 24개 문항으로 구성되어 있다. 장세진 등의 연구에서는 5개 하위 영역에 대한 내적합치도를 .642에서 .860으로 만족할만한 수준이라 보고하였다[58]. 본 연구에서 내적합치도는 앞에서 언급한 하위요인들 각각 .766, .861, .894, .743, .866이었다.

3.2.2 벡 우울 척도(Beck Depression Inventory; BDI)

본 연구에서 응답자들의 우울수준을 파악하기 위해 Beck이 개발한 벡 우울척도(BDI)를 사용하였다. 이 척도는 우울증의 인지적, 정서적, 동기적, 신체적 증상 영역을 포함하는 21문항의 자기보고식 검사이며, 각 문항마다 0~3점으로 채점되고, 점수가 높을수록 우울 정도가 심함을 나타낸다[59]. 우울 정도에 대한 Beck의 기준은 0~9점은 우울하지 않은 상태, 10~15점은 경도 우울, 16~23은 중도 우울, 24점 이상은 심한 우울상태이다. 본 연구에서는 이영호가 번안한 한국판 BDI를 사용하였고, 해당연구에서 내적합치도는 대학생 집단에서 .98, 일반인 집단에서 .84가 보고되었다[60]. 본 연구에서 전체문항에 대한 내적합치도는 .914였다.

3.2.3 삶의 만족도 척도(Satisfaction with Life Scale; SWLS)

본 연구에서 응답자들의 삶의 질 수준을 파악하기 위해 Griffin이 개발하고 조명환과 차경호가 한국어로 번안한 삶의 만족도 척도[61,62]를 사용하였다. 이 척도는 총 5문항으로 구성되어 간결하게 실시할 수 있는 장점이 있다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지의 5점 Likert 척도를 사용한다. 이 척도를 사용한 연구에서 최미숙은 내적합치도를 .847로 보고하였고[63], 황민정은 .801로 보고하였다[64]. 본 연구에서는 .890으로 나타났다.

3.3 자료 수집 및 분석

앞에서 언급한 바와 같이, 본 연구에서 크게 2개의 집단에서 응답자를 모집하였다. 서비스직 집단의 경우 서울 소재 한 백화점에서 판매직 사원들을 모집하였다. 연구진이 사원들에게 자발적 참여를 부탁하였으며, 참여에 대한 물질적 보상은 없었다.

온라인대학교 집단의 경우, 서울 소재 한 온라인대학교의 과목게시판에 연구에 대한 공지를 올려 자발적으로 참여할 학생들만 모집하였다. 연구진은 비서비스직으로 관리자, 군인, 주부 집단을 선정하였고, 따라서 학생들 중 관리자, 군인 및 주부만 연구에 참여해줄 것을 요청하였다. 이 때 감정노동 설문지의 일부 문항(예를 들어 ‘고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다’)이 참가자에게 해당되지 않을 수 있으므로, ‘본인에게 해당하지 않는다 하더라도 그냥 가깝게 느끼는 정도를 표시’하도록 요청하였다. 자발적 참여 의사가 있는 학생들은 게시판에서 설문지 파일을 내려받아 작성한 후 연구자에게 메일로 전송하였다. 설문지 작성 시 학생들의 신원을 파악할 수 있는 주민등록번호나 학번 등 개인 정보는 수집하지 않았으며, 연구 참여에 대한 보상은 없었다.

연구 자료 분석을 위해 컴퓨터 통계 패키지인 SPSS 20.0 버전을 사용하였다. 집단 간 감정노동, 우울, 삶의 질 점수에 차이가 있는지를 살펴보기 위해 변량분석을 실시하였다. 변량분석에서 전체 F검정결과가 유의한 경우, 판매직 사원, 관리자, 군인, 주부의 네 집단 중 어느 집단 간에 차이가 나는지 알아보기 위하여 사후비교(post-hoc comparison)를 실시하였다. 네 집단의 표본 크기에 차이가 있으므로, 사후비교 방식으로는 검정력은 약하지만 표본 크기가 달라도 사용할 수 있는 Fisher의 최소유의차(least significant difference; LSD) 방식을 사용하였다. 변량분석 이후, 감정노동의 하위요인 중 어느 요인이 우울과 삶의 질에 큰 영향을 발휘하는지 알아보기 위해 연구대상을 통합하여 한 집단으로 하고 회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 기술통계 및 변량분석

먼저 본 연구에서 실시한 감정노동, 우울 및 삶의 질

변인에 대한 평균 및 표준편차를 집단별로 정리하여 아래 Table 2에 제시하였다.

Table 2. Means and standard deviations of study variables

Variables		Service	Non-Service		
			Admin.	Soldier	Housew.f.
Emotional labor	Demand emotion regulation	16.02 (2.28)	15.89 (2.78)	14.92 (3.41)	16.52 (2.23)
	Overload in customer reception	8.71 (2.13)	7.14 (2.46)	6.77 (2.58)	7.29 (2.65)
	Emotional dissonance	15.89 (3.40)	14.03 (4.31)	12.87 (4.77)	16.30 (4.85)
	Under surveillance	6.59 (2.00)	5.34 (2.13)	6.52 (2.57)	7.50 (2.51)
	Support and care	19.80 (3.28)	19.91 (4.98)	19.52 (5.76)	18.20 (4.31)
Beck depression inventory		10.85 (8.43)	5.69 (4.40)	3.29 (5.43)	8.20 (7.86)
Satisfaction with life scale		14.19 (3.56)	17.31 (3.69)	18.29 (4.17)	16.18 (4.36)

Table 2를 살펴보면, 대부분의 변인에서 판매사원 집단과 주부 집단의 점수가 높고, 상대적으로 군인 집단의 점수는 낮으며, 관리자 집단의 점수는 그 중간 정도임을 알 수 있다. 비서비스직으로 선정한 관리자 집단과 군인 집단은 서비스직 판매사원 집단에 비해 감정조절의 요구와 규제를 덜 받고, 고객응대의 과부하와 갈등을 덜 겪는 것으로 보인다. 또한 감정부조화 및 손상이 덜하다. 정신건강 관련 지표에서는 다른 두 집단에 비해 관리자 집단과 군인 집단의 우울 점수가 낮고, 삶의 질은 더 높게 나타났다.

한편, 비서비스직으로 선정한 주부 집단은 서비스직인 판매사원 집단만큼 감정조절의 요구와 규제를 많이 느끼고 감정의 손상을 많이 경험하는 것으로 보인다. 심지어 감정조절의 요구와 규제, 감정부조화와 및 손상, 조직의 감시와 모니터링에서는 판매사원 집단보다 점수가 더 높게 나타났다. 이런 결과로 미루어볼 때, 주부 집단은 서비스직의 특징을 상당히 많이 공유하는 것으로 추측해볼 수 있다.

다음으로, 관심 변인들 점수에서 집단 간 차이가 나타나는지 확인한 변량분석 결과 및 사후비교 결과를 아래 Table 3에 제시하였다.

Table 3. Analysis of Variance & post-hoc comparison

Variables		F	post-hoc comparison
Emotional labor	Demand emotion regulation	4.16**	Sevice, Housewf > Soldier
	Overload in customer reception	12.18***	Service > Admin, Housewf, Soldier
	Emotional dissonance	10.44***	Service, Housewf, > Admin, Soldier
	Under surveillance	5.89**	Housewf > Service, Soldier > Admin
	Support and care	1.52	.
Beck Depression Inventory		18.72***	Service > Housewf > Admin, Soldier
Satisfaction with Life Scale		19.68***	Soldier, Admin > Housewf > Service

p<.01 *p<.001

Table 3을 살펴보면, 먼저 조직의 지지와 보호체계를 제외한 나머지 모든 변인에서 집단간 차이가 있음이 확인되었다.

감정노동의 하위 요인별로 살펴보면, 먼저 감정조절의 요구와 규제에서는 서비스직과 주부가 군인에 비해 유의미하게 점수가 높았다. 고객응대의 과부하와 갈등에서는 서비스직이 다른 세 집단에 비해 점수가 유의미하게 높았다. 감정부조화 및 손상에서는 서비스직과 주부의 점수가 비슷한 수준이며, 관리자와 군인보다 유의미하게 높은 수준이었다. 조직의 감시와 모니터링에서는 주부의 점수가 서비스직과 군인 집단에 비해 유의미하게 높고, 관리자 집단의 점수가 가장 낮았다. 조직의 지지와 보호체계에서는 집단간 차이가 나타나지 않았다.

한편 우울에서는 서비스직과 주부의 점수가 관리자 및 군인 집단에 비해 유의미하게 높았다. 삶의 질에서는 군인과 관리자의 삶의 질이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 주부, 서비스직 판매사원의 순서였다.

4.2 감정노동 하위요소들이 우울과 삶의 질에 미치는 영향 회귀분석

감정노동의 하위 5개 요소들을 예측 변인으로 하고 우울을 종속변인으로 한 회귀분석을 실시하였다. 이 때 다중공선성 문제가 있는지 확인해 보았는데, 분산팽창계수 값들(1.02~2.00)은 10보다 현저하게 작고 공차한계값(.50~.98) 역시 0.1보다 높아 다중공선성 문제는 배제할 수 있었다. 회귀분석 결과, 감정노동이 우울에 미치는

회귀모형의 전체 설명력(R^2)은 .188로 유의한 수준이었다, $F=12.743^{***}$. 표준화된 회귀계수(B) 및 비표준화 회귀계수(β)는 아래 Table 4에 제시하였다.

Table 4. The effects of emotional labor variables on depression.

Variables	B	Error	β	t	p value
constant	2.872	3.143		.914	.362
1	.174	.180	.061	.969	.333
2	-.279	.223	-.090	-1.249	.213
3	.757	.137	.424	5.527	.000
4	-.146	.225	-.043	-.649	.517
5	-.312	.096	-.179	-3.262	.001

1.Demand emotion regulation, 2.Overload in customer reception, 3.Emotional dissonance 4.Under surveillance, 5. With support and care

Table 4를 살펴보면 감정노동의 구성요소 중 감정부조화 및 손상이 우울에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 조직의 지지와 보호는 우울 점수를 낮추는 방향으로 영향을 미치고 있었다. 감정노동의 다른 하위요인들은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하였다.

다음은 감정노동의 하위 5개 요소들을 예측 변인으로 하고 삶의 질을 종속변인으로 한 회귀모형을 설정했을 때, 모형의 전체 설명력(R^2)은 .212로 유의한 수준이었다, $F=14.813^{***}$. 아래 표 5에 표준화된 회귀계수(B)와 비표준화 회귀계수(β) 값이 제시되어 있다.

Table 5. The effects of emotional labor variables on quality of life.

Variables	B	Error	β	t	p value
constant	17.848	1.684		10.596	.000
1	-.113	.096	-.073	-1.173	.242
2	-.110	.120	-.065	-.916	.361
3	-.331	.073	-.341	-4.509	.000
4	.166	.120	.091	1.381	.168
5	.238	.051	.250	4.640	.000

1.Demand emotion regulation, 2.Overload in customer reception, 3.Emotional dissonance 4.Under surveillance, 5. With support and care

Table 5를 살펴보면 감정노동의 구성요소 중 감정부조화 및 손상이 삶의 질에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 조직의 지지와 보호는 삶의 질에

유의미한 정적 영향을 미치고 있었다. 이 밖에 감정노동의 다른 하위요인들은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하였다.

5. 논의 및 제언

고객을 맞아 감정을 관리하여 적절한 형태로 표현해야 하는 감정노동은 서비스직 종사자들이 주로 경험하는 것이며 정신건강에 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 그런데 최근 연구들은 감정노동의 부정적 영향을 확인하고 여러 직군들 간에 감정노동을 비교하고는 있지만, 정작 서비스직과 비서비스직의 감정노동 차이에는 주목하지 못하였다. 본 연구는 서비스직과 비서비스직을 비교함으로써 감정노동의 개념을 명료화하고 감정노동 이론을 정립하는데 기여하고자 하였다. 연구 결과, 서비스직인 백화점 판매사원 집단은 비서비스직인 관리자 집단과 군인 집단에 비해 감정노동의 주요 측면들에서 통계적으로 유의미하게 높은 수준을 나타냈다. 판매사원 집단은 관리자 집단과 군인 집단에 비해 우울은 더 높은 수준으로 나타났고, 삶의 질은 더 낮은 수준으로 나타났다. 그러나 조직의 감시와 모니터링 및 조직의 지지와 보호에서는 관리자 및 군인 집단과 차이를 보이지 않았다. 한편, 본 연구에 참여한 주부집단은 연구진이 처음에 비서비스직으로 선정하였지만, 척도 점수들은 오히려 서비스직 집단의 특징을 많이 공유하는 것으로 나타났다. 주부 집단은 서비스직 판매사원 집단과 유사하게 감정노동 수준이 높았으며, 우울은 높고 삶의 질은 낮은 양상을 보였다.

본 연구 결과를 살펴보면서 추가적으로 논의할 사항들은 다음과 같다. 첫째, 본 연구를 통해 서비스직인 백화점 판매사원 직업의 특성을 좀 더 명료하게 살펴볼 수 있었다. 백화점 판매사원은 비교집단인 관리자나 군인에 비해 감정조절의 압박을 더 많이 느꼈으며, 고객응대의 과부하와 갈등, 감정부조화 및 손상을 더 많이 경험하고 있었다. 백화점 판매사원은 ‘을’의 위치에서 백화점에 매출을 올려주는 ‘갑’ 위치의 고객에게 봉사하도록 교육받고, 고객이 부당하게 대하거나 불만을 터뜨려도 맞서지 않고 최대한 감정을 조절해서 친절하게 응대해야 한다. 이는 감정노동 서비스가 고객의 지갑을 열게 하고 궁극적으로 백화점 매출에 영향을 미친다는 인식 때문이다.

참고로 본 연구의 판매사원들은 모두 비정규직 여성이었으며, 백화점의 감정표현규범을 따르지 않을 경우 고용이 불안정해지는 등 잠재적 불이익을 받을 수 있으므로 본인의 감정을 억누르고 감정노동을 하게 되는데, 이것이 과부하, 감정부조화 및 손상 등으로 이어지는 것으로 보인다.

둘째, 주부 집단의 경우 본 연구에서 서비스직의 비교 집단으로 선정하였으며, 이들이 느끼는 감정노동의 특징이나 양상에 대해 알아보고자 하는 것은 연구의 일차적 목표나 의도가 아니었음에도 불구하고 그들이 상당한 수준의 감정노동을 경험하며 감정노동이 심리상태에도 영향을 주고 있다는 결과를 얻게 되었다. 주부 집단은 다른 비서비스직 집단에 비해 감정조절의 요구를 더 높게 보고하였고, 고객응대 과부하 및 갈등, 감정부조화 및 손상도 더 높았다. 심지어 조직의 감시와 모니터링 차원에서 주부집단의 점수가 더 높았다. 즉, 주부집단은 판매사원 집단과 동등하거나 유사한 수준의 감정노동을 하고 있었으며, 이로 인한 부정적인 결과도 높은 수치로 나타났다. 주부의 주된 역할과 책임에 있어서 물리적인 노동에 더하여 감정노동 역시 큰 비중을 차지하고 있음을 확인한 것이라 할 수 있다. 일찍이 Waerness는 주부의 노동에서 물리적 노동 외에 관심을 기울이는 감정적 ‘돌봄(caring)’이 중요한 비중을 차지하며, 이 ‘돌보는 노동’에는 대상을 돌보고자 하는 감정을 갖기 위한 노력까지 포함된다고 지적한 바 있다[65]. 특히 우리 문화에서 주부는 주부 개인뿐 아니라, 가족전체의 사회관계망을 관리, 중재하는 역할을 하는 경우가 많다. 집안의 대소사나 이웃과의 친교에 더하여 자녀의 교육과 연관된 사회관계망에서도 가족전체를 대표하며, 특히 부계(조직)의 인간관계를 중심으로 부자연스러운 감정을 만들어내는 일종의 감정노동을 하는 것이라 보는 시각도 있다[66]. 아울러 가사노동으로 인해 소진된 상태에서 배우자와 자녀를 응대해야 하므로 과부하를 더 쉽게 느낄 수 있다. 이에 대해서는 추후 주부의 가사노동 수준에 따라 감정노동에 차이가 있는지 살펴보는 연구가 필요할 것이다.

셋째, 백화점 판매사원 집단과 주부 집단의 점수 양상이 비슷하다는 것은 감정노동이 반드시 서비스직이라는 직업 외형에만 해당하는 것은 아닐 수 있음을 의미한다. 즉 객관적으로 고객을 응대해야 하거나 회사 내 감정표현 규범이 있는 경우가 아니라도, 주관적으로 상대방과의 관계를 염려하고 절제된 감정을 표현해야 한다는 압

박이 있을 수 있고 이것이 감정노동으로 이어질 수 있다는 것이다. 더 고려할 점으로 성차를 들 수 있는데, 본 연구에서 낮은 감정노동 점수를 얻은 관리자와 군인 집단의 경우 남성 응답자들이 포함되어 있었고 백화점 판매사와 주부 집단의 경우에는 여성 응답자들만 있었다. 즉 남성에 비해 여성이 감정을 조절해야 한다는 압박감을 많이 느끼고 더 감정조절을 하며 소진될 가능성이 있는 것이다. 본 연구에서 성차는 연구의 초점이 아니었지만, 추후에는 성차를 고려하여 참여자를 모집하고 연구를 진행할 필요가 있을 것이다.

넷째, 감정노동의 구성요소 중 감정부조화 및 손상이 우울과 삶의 질에 영향을 미치는 결과에 대해 더 논의할 수 있다. 본 연구에서 회귀분석을 하였을 때 다른 요소들에 비해 감정부조화가 우울과 삶의 질에 미치는 영향력이 유의미하였다. 이는 감정노동의 부정적 측면 중 감정부조화 및 손상이 가장 중요한 측면임을 시사하며, 감정부조화를 가장 중요한 요인으로 본 기존 연구결과들과 일치하는 것이다[9,67,68]. 이 결과를 바탕으로 추론해보면, 서비스 종사자들이 감정조절의 압박을 느끼고 고객 응대에서 과부하를 겪는다 하더라도 감정부조화를 경험하지 않는다면 정신건강에 미치는 부정적인 영향은 줄어들 수 있다는 것이다. 따라서 감정노동을 예방하고 치유하는 프로그램들에서는 궁극적으로 감정부조화를 줄이고 해소하는 개인적, 조직적, 사회적 방안에 대한 고민이 있어야 할 것이다.

다섯째, 감정노동의 구성요소 중 조직의 지지와 보호체계가 갖는 긍정적 영향에 주목할 필요가 있다. 본 연구의 회귀분석 결과를 통해 볼 때, 잘 갖추어진 조직의 지지와 보호체계는 우울을 낮추고 삶의 질을 높이는 방향으로 작용할 수 있다. 최근 서비스 현장에서 자사 직원들을 보호하기 위한 법제도를 정비하고 직원들의 스트레스 해소를 위한 프로그램이나 상담실 설치 등을 시도하고 있는데, 이런 노력이 감정노동 자체를 막아주지는 못하더라도 정신건강에 미치는 부정적인 영향을 줄여줄 수는 있을 것으로 보인다.

마지막으로 본 연구의 한계를 논의하자면, 표본 선정의 문제와 더불어 표본 특수성 및 이에 따른 연구결과의 일반화 가능성 문제를 언급할 수 있다. 본 연구의 주요 관심이 서비스직과 비서비스직의 비교연구였으므로 비서비스직 집단의 정체성 규정과 그에 따른 선발은 중요한 부분이다. 서비스직에 대한 비교집단의 직무나 주요

업무에서 서비스 요소를 배제하기 위해 본연구에서는 온라인 대학생 중, 관리자, 군인, 및 주부를 비교집단으로 선정하였으나, 이들이 반드시 비서비스직 전체를 대표하는 집단이라 하기는 어려우며 좀 더 명확한 정의에 의해 비서비스직을 규정하고, 다양한 비서비스 직종을 대상으로 확장 및 확인 연구할 필요도 있는 것으로 생각된다. 판매사원 표본의 경우, 자료는 한 곳에서만 수집되었기 때문에 모든 판매사원을 대표하는 것으로 보기 어렵다. 또 관리자와 주부 및 군인 집단의 경우도 마찬가지로 온라인 대학교 학생만을 대상으로 표집 하였기 때문에 연구결과의 일반화에 한계가 있을 수 있다. 특히 군인 집단의 경우 다른 집단과 연령이나 성별 구성에서도 차이를 보였다. 본 연구의 제한점을 극복하기 위해서는 추후 사례 수를 늘려 연구 결과를 반복검증할 필요가 있을 것이다.

References

- [1] A. R. Hochschild. *The managed heart : commercialization of human feeling*. University of California Press, 1983.
- [2] M. G. Jeong, H. C. Lim, & H. S. Choi, "Study of consequences of employees' emotional labor in call centers", *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol.9, No.2, pp.319-345, 2008.
- [3] Statistics Korea, *Research on the Trend of Korean Service Industry*, 2011 [cited 2012 Jan 20], Available from: http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01. (accessed Jan. 2, 2019)
- [4] Occupational Safety and Health Research Institute. *The validation of Korean emotional labor scale and Korean workplace violence scale developed in 2013*. p.1-148, Available from: https://oshri.kosha.or.kr/cms/generate/FileDownload.jsp?content_id=359678&category_id=&version=1.0&file_name=359678_1ABC.pdf. (accessed Jan. 7, 2019)
- [5] J. H. Kang & M. J. Kim, "A Study on the Difference of Emotional Labor and its Consequence according to the Interaction Styles with Customer: Focused on the relationship between emotional labor and psychological well-being", *Korea Academic Society of Hotel Administration*, Vol.17, no.1, pp.157-174, 2008.
- [6] J. S. Choi, "The Effect of Emotional Labor of Service Workers on Job Stress and Burnout" Master's thesis, Kyunghee University, p.87, 2008.
- [7] M. S. Kim, & W. K. Kang, "Theses : A Study of Reconsidering the Role of Emotional Dissonance in the Process of Emotional Labor", *Ewha Management Review*, Vol.24, No.1, pp.1-17, 2006.
- [8] B. E. Ashforth, & R. H. Humphrey, "Emotional Labor

- in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management*, Vol.18, no.1, pp.88-115, 1993.
DOI: <https://dx.doi.org/10.2307/258824>
- [9] J. A. Morris, & D. C. Feldman, “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor”, *The Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [10] C. M. Brotheridge, & A. A. Grandey, “Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 60, no.1, pp.17-39, 2002.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [11] E. J. Bae, “The Effect of ‘H’ Hotel Workers Emotional Labor and Emotional Intelligence on Job Stress”, master’s thesis, Korea University, p.5, 2012.
- [12] A. Rafaeli, & R. J. Sutton, “The Expression of Emotion in Organizational Life”, *Research in Organizational Behavior*, Vol.11, pp.1-42, 1989.
- [13] J. H. Heo, “A Study on the Relationship of Characteristics of Organization, Emotional Labor, and Job Attitude of Employee”, master’s thesis, Hongik University, pp.57-58, 2000.
- [14] A. S. Wharton, “The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job”, *Work and Occupations*, Vol.20, No.2, 1993.
DOI: <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>
- [15] U. R. Hülshager, & A. F. Schewe, “On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research.”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol.16, No.3, pp.361-389, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/a0022876>
- [16] K. B. Kang, “ The Effect of Emotional Labor and Positive Psychological Capital of Care Worker on Job Satisfaction and Turnover Intention through Subjective Awareness of Labor Human Rights”, Ph.D dissertation, Kyunghee University, pp.121-124, 2015.
- [17] M. S. Kim, “ Relationships between Emotional Labor and Job Stress among Employees of Travel Industry : A Case of Korea and China”, Ph.D dissertation, Kyung-ki University, p.5, 2014.
- [18] S. H. Kim, & M. A. Lee, “Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.20, No.3, pp.332-341, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- [19] S. J. Kim, “A Study on Emotional Labor through Examination of Care Assistant’s Caring Relationship”, Ph.D dissertation, 2014.
- [20] S. J. Kim, Y. A. Oh, & M. S. Lee, “Job Characteristics and Job Stress Level of Female Emotional Labor Workers based on Occupational Categories”, *Crisis and Emergency Management: Theory and Praxis*, Vol.11, No.3, pp.231-246, 2015.
- [21] Y. J. Kim, “The Influence of a General Hospital Nurse’s Emotional Labor, Emotional Intelligence on Job Stress”, *Journal of Digital Convergence*, Vol.12, pp.245-253, 2014.
DOI :<http://doi.org/10.14400/JDC.2014.12.9.245>
- [22] J. Y. Kim, “Effect of service provider’s emotional labor on customer orientation : employee and customer perspectives”, Ph.D dissertation, pp.88-89, Hanyang University, 2014.
- [23] C. S. Kim, & J. S. Kim, “The Impact of Emotional Labor on Burnout for Caregivers of Stroke Patients”, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.24, No.1, pp.31-38, 2015.
- [24] H. S. Kim, “The Relationship among Emotional Labor, Job Stress and Psychological Well-being of Hotel Employees”, Ph.D dissertation, p. 89, Suncheonhynag University, 2014.
- [25] S. H. Min, “ The Librarian’s Emotional Labor at the University Libraries: focusing on the relationship among supervisor’s emotional intelligence, social support and library service level”, Ph.D dissertation, Sangmyung University, 2014.
- [26] J. J. Song, “Structural Relationships among Emotional Dissonance, Job Burnout, Organizational Commitment for Call Center Employees”, *The Academy of Customer Satisfaction Management*, Vol.13, No.2, pp.103-123, 2011.
- [27] H. Y. Shin, “A Study on the Emotional Labor, Self-Efficacy and Burnout of Call Center Employees”, *Academy of customer satisfaction management*, Vol.16, No.1, pp.159-178, 2014.
- [28] N. H. Lee, & J. U. Kim, “The Influences of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Call Center Tele-Communicators’ Job Burnout”, *Vocational Education Research*, Vol.33, No.2, pp.103-120, 2014.
- [29] J. E. Lee, “The Study on the Effects of the Emotional Labor, Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job attribute of Hotel Employees”, *Korean Journal of Tourism Research*, Vol.25, No.2, pp.253-269, 2010.
- [30] J. A. Yoo, “The Effect of SC training’s Characteristics on Emotional Labor of Flight Attendance”, Master’s thesis, 2011.
- [31] S. S. Lim, “The Effect of Emotional Labor on Job Burnout and Customer Orientation in Hotel Employee, Ph.D dissertation, Sangji University, 2014.
- [32] S. H. Jang, “The effect of emotional characteristics on service employees’ job burnout and work engagement: The mediating effect of emotional labor strategies”, Master’s thesis, Ajoo University, 2009.
- [33] K. S. Jung, S. J. Choi, M. O. Park, & Y. Li, “The Effects of Customer Service Representatives’ Emotional Labor by Emotional Display Rules on Emotional Dissonance, Emotional exhaustion and Turnover Intention in the Context of Call Centers”, *Korea Journal of Business Administration*, Vol.28, No.2. pp.529-551, 2015.
- [34] K. S. Jung, “The Effects of Emotional Labor by Emotional Display Rules at Call Center on Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Turnover Intention”, Master’s thesis, Junnam University, 2013.
- [35] T. W. Jung, “A study on the effect of emotional control on emotional labor’s individual well-being”, Ph.D dissertation, Kyunggi University, 2013.
- [36] E. Y. Hong, “Factors Affecting Nurse’s Health Promoting Behavior : Focusing on Self-efficacy and Emotional Labor”, *Korean Journal of Vocational Nursing*, Vol.23,

- No.3, pp.154-162, 2014.
- [37] K. L. Pugliesi, "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being", *Motivation and Emotion*, Vol.23, No.2, pp.125-154, 1999.
DOI: <https://doi.org/10.1023/A:1021329112679>
- [38] S. Y. Kim, S. J. Chang, H. R. Kim, & J. H. Roh, "A Study on the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptom among the Service Industrial Employees", *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.14, No.3, pp.227-235, 2002.
- [39] H. J. Kim, "Effects of emotional labor on depressive symptom in female service workers", Master's thesis, pp. 67-68, Yonsei University, 2013.
- [40] B. I. Lee, H. S. Jung, S. L. Kim, & K. Y. Lee, "Factors Influencing Depression with Emotional Labor among Workers in the Service Industry", *Journal of Korean community nursing*, Vol.15, No.4, pp.566-576, 2004.
- [41] J. A. Morris, & D. D. Feldman, "Managing Emotions in the Workplace", *Journal of Managerial Issues*, Vol.9, No.3, pp.257-274, 1997.
- [42] R. Abraham, "The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships", *Journal of Psychology*, Vol.134, No.2, pp.169-184, 2000.
DOI: <https://doi.org/10.1080/00223980009600860>
- [43] K. A. Lewig, & M. F. Dollard, "Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.12, No.4, pp.366-392, 2003.
DOI: <https://doi.org/10.1080/13594320344000200>
- [44] P. A. Van Dijk, & A. Kirk-Brown, "Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance", *Journal of Management & Organization*, Vol.12, No.2, pp.101-115, 2006.
DOI: <https://doi.org/10.1017/S1833367200004053>
- [45] K. H. Kim, "Addiction and Self-Regulation", *Korean journal of health psychology*, Vol.11, No.1, pp.63-105, 2006.
- [46] S. T. Fiske, & S. E. Taylor, "social cognition" New York, McGraw-Hill, 1991.
DOI: <https://dx.doi.org/10.4324/9781315187280>
- [47] R. F. Baumeister, E. Bratslavsky, M. Muraven, D. M. Tice, "Ego depletion: is the active self a limited resource?", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.74, No.5, pp.1252-1265, 1998.
- [48] M. D. Lieberman, "Social cognitive neuroscience" In: S. T. Fiske, D. T. Gilbert, G. Lindzey, eds. *The Handbook of Social Psychology*. p. 848, New York: Wiley; 2009.
- [49] H. J. Lee, Y. H. Hong, S. M. Ryu, "The Impacts of Flight Crews' Emotional Labor on the Job Burnout and Service Quality —Moderating Effect of Self-efficacy", *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, Vol.14, No.5, pp.121-153, 2016.
- [50] S. Y. Han, & Y. K. Kim, "A study on the influence between emotional labor, customer orientation, and emotional intelligence of flight attendants", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.30, No.6, pp.167-181, 2016
- [51] J. A. You, & H. B. Kim, "The Effect of Airline's Customer Satisfaction Training Program on Emotional Labor of Flight Attendants", *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, Vol.13, No.5, pp.27-49, 2015.
- [52] Y. H. Yeom, H. S. Son, H. S. Lee, & M. A. Kim, "The Relationship between Physical Discomfort, Burnout, Depression, Social Supports and Emotional Labor of Clinical Nurses in Korea", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.23, No.2, pp.222-235, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2017.23.2.222>
- [53] H. Jung, & H. C. Lee, "An Effect of the Job Characteristics and Emotional Labor on the Burnout for the Medical Tourism Industry Employees - Focusing on Clinical Nurses" *Korean Journal of Tourism Research*, Vol.30, No.3, pp.367-387, 2015.
- [54] K. S. Joo, "A Study on Emotional Labor and Organizational Commitment among Firefighters in Korea", *Crisisonomy*, Vol.13, No.4, pp.45-54, 2017.
- [55] J. J. Joo, "The Effects of Police Officer's Emotional Labor on Burn-Out", *Korean Association of Public Safety and Criminal Justice Review*, Vol.49, pp. 224-256, 2012.
- [56] Korea Occupational Safety & Health Agency, "Summary of Occupational Safety and Health, 2006" Available From: <https://oshri.kosha.or.kr/cms/board/Download.jsp?fileId=85423>(accessed Jan. 7, 2019)
- [57] Korea Occupational Safety & Health Agency, "Summary of Occupational Safety and Health, 2015" Available From: <https://oshri.kosha.or.kr/cms/board/Download.jsp?fileId=91964>(accessed Jan. 7, 2019)
- [58] S. J. Chang, "Development of Items in Korean version-Emotional Labor Scale" *proc. of Korean Occupational And Environmental Medicine conference*, pp. 461-463, 2013.
- [59] A. T. Beck, "Manual for the Beck depression inventory", San Antonio, The Psychological Corporation, 1993.
- [60] M. K. Lee, Y. H. Lee, S. H. Park, C. H. Sohn, Y. J. Chang, S. K. Hong, B. K. Lee, P. L. jung, & A. R. Youn, "Reliability and Factor Analysis: A Standardization Study of Beck Depression Inventory 1-Korean Version (K-BDI)", *The Korean Journal of Psychopathology*, Vol.4, No.1, pp.77-95, 1995.
- [61] E. Diener, R. A. Emmons, R. J. Larsen, & S. Griffin, "the satisfaction with Like Scale", *Journal of Personality Assessment*, Vol.49, No.1, pp.71-75, 1985.
- [62] K. H. Cha, "Relationships between Subjective Well-Being and Idiocentrism-Allocentrism of College Students", *Studies on Korean Youth*, pp. 193-216, 1999.
- [63] M. S. Choi, "A Study on Personality Traits, Job Satisfaction and Subjective Well-being of Preschool Teachers according to TA's Personality Theory", Master's thesis, Baejae University, pp. 67-68, 2011.
- [64] M. J. Hwang, "The Effect of Emotional Disharmony of Customer Service Representative on the Subjective Feeling of Well-being: Focusing on the Mediating Effects of Authenticity", Master's thesis, pp. 11-14,

Seoul Cyber University, 2015.

- [65] K. Waerness, "The Rationality of Caring", Economic and Industrial Democracy, Vol.5, No.2, pp.185-211, 1984.
- [66] O. P. Moon, "Family Life and Role of Housewife of Urban Middle Class", from Life and culture of Urban middle class, Academy of Korean Studies, Seoul, 1992
- [67] D. H Ahn, & J. C. Park, "A Study of Influence of educational training and career development on the Job satisfaction and organizational commitment for Hotel employee", Studies on Hotel Resort, Vol.7, No.2, pp.187-200, 2008.
- [68] H. M. Ahn, "The Effect of Emotional Labor and Emotional Dissonance on Job Satisfaction for the Casino Employee's", The Academy of Korea Hospitality & Tourism, Vol.13, No.4, pp.242-254, 2011.

최혜라(Hyera Choi)

[정회원]



- 2009년 2월 : 서울대학교 사회과학 대학원 심리학과 박사 수료 (임상 및 상담심리학)
- 2011년 1월 ~ 현재 : 서울사이버 대학교 상담심리학과 조교수

<관심분야>
상담심리, 교육, 임상심리

김환(Hwan Kim)

[정회원]



- 2010년 8월 : 서울대학교 사회과학 대학원 심리학박사 (임상심리학)
- 2010년 5월 ~ 현재 : 서울사이버 대학교 상담심리학과 부교수

<관심분야>
심리상담 및 치료 심리검사, 정신건강

한수미(Sumi Han)

[정회원]



- 1995년 2월 : 홍익대학교 대학원 교육학과 (상담심리학석사)
- 2007년 12월 : 미국 네바다 주립대학교 대학원 (상담심리학박사)
- 2008년 7월 ~ 현재 : 서울사이버 대학교 상담심리학과 부교수

<관심분야>
상담, 사이버상담