

학교급식 직영 영양사의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향 : 자기효능감 수준에 따른 군집별 분석

이혜영[†]

상지대학교 식품영양학과

The Effects of Emotional Labor on Emotional Exhaustion of School Dietitians : Comparison on Level of Self-efficacy

Hae-Young Lee[†]

Department of Food and Nutrition, Sangji University

Abstract

The purpose of this study was to identify the effects of emotional labor on emotional exhaustion among school dietitians according to the level of their self-efficacy. A survey was administered on 300 school dietitians during September 2012 and a total of 277 usable questionnaires were received. The data were analyzed by using the SPSS 18.0 package program. As a result of principal factor analysis for validity test, 26 variables were classified into one factor for self-efficacy, three factors for emotional labor and one factor for emotional exhaustion with a total variance percentage of 67.371%. Internal consistency was estimated by Cronbach's alpha, which yielded reliability coefficients of 0.922 (self-efficacy), 0.916 (emotional display), 0.806 (surface acting), 0.808 (deep acting) and 0.850 (emotional exhaustion). Subjects were segmented into 2 groups of 'high self-efficacy' (n = 159) and 'low self-efficacy' (n = 118) according to the cluster analysis for self-efficacy variables. The 'high self-efficacy' group exhibited higher education ($p < 0.01$) and served less lunch meals than other groups ($p < 0.05$). According to multiple regression analysis, the emotional display proved to be significantly and positively related to emotional exhaustion ($\beta=0.319$, $p<0.001$) in high self-efficacy group. However both emotional display ($\beta=0.233$, $p<0.05$) and surface acting ($\beta=0.262$, $p<0.01$) were positively related to emotional exhaustion in the low self-efficacy group. These results suggest that school dietitians should be more aware of their self-efficacy to relieve the effects of the emotional labor on emotional exhaustion.

Key words: emotional labor, emotional exhaustion, self-efficacy, school dietitian

I. 서론

단체급식에서의 영양사는 급식 경영인으로 서비스 산업의 선두주자의 역할을 하며, 직업윤리에 사명감을 가진 전문인으로 급식업무를 효과적으로 수행할 수 있는 능력과 자질을 갖춘 영양사가 좋은 직무환경에서 긍지와 자부심을 느끼면서 직무에 만족할 때 작업 능률의 향상을 통한 질적·양적 생산성 증가가 가능하다(Smith HC 1964, Noh MA 등 2009). 직무에 만족한 종업원은 조직과 함께 하고 조직의 성과에 기여하는 정도가 높으며 고객지향적

인 반면, 불만족한 내부고객은 질이 낮은 서비스를 전달함으로써 고객의 불만족과 흠을 제공하여 결과적으로 조직의 이윤과 성장률 감소를 가져온다(Nam SM 2005). 서비스는 감성적인 노동이며 서비스 접점 직원들은 타인의 감정을 자극하고 움직이는 감정노동자이므로, 고객을 편하게 대하고 다양한 상황에 대처할 줄 알며 고객의 요구를 알아채고 나의 의사를 효과적으로 전달할 수 있는 대인관계 능력이 필요하다(Schneider BS와 Bowen DE 1995). 이에 조직 내에서 감정과 관련하여 주목받고 있는 주요 주제 중 하나가 바로 감정노동(emotional labor)인데, 감정노동에 따른 스트레스가 종사원의 직무만족이나 조직몰입을 저해하는 요소로 작용하여 결과적으로 서비스 성과를 저해하기 때문이다(Kim HA 2010).

감정노동이 종사자 및 조직에 미치는 영향 중 부정적 측면으로 직무소진(job burnout)을 들 수 있는데, 자신의 감정을 억누르고 조직의 감정규범을 준수해야 하는 압력

[†]Corresponding author: Hae-Young Lee, Department of Food and Nutrition, Sangji University, 660 Woosan-dong, Wonju 220-702, Korea
Tel: +82-33-730-0492
Fax: +82-33-738-7740
E-mail: hy1317@sangji.ac.kr
This research was supported by Sangji university sabbatical program 2012.

으로 인해 자신의 진실한 감정을 억누르려는 심리적 노력을 기울이는 감정노동의 표면행위(Gross J와 Levenson R 1997)가 계속되면 자신의 감정과 행동간의 불일치를 경험하게 되고, 개인의 정서적 자원의 고갈을 느끼거나 상대방에게 부정적이고 무감각하며 냉소적인 방식으로 상호작용 자체를 비인격화하는 등의 직무소진을 경험하게 된다(Grandey AA 2000b, Brotheridge CM와 Grandey AA 2002). 주로 사람들과의 관계가 계속적이고 반복적인 의료분야, 사회사업, 교사와 같은 서비스직 종사자들이 받는 정신적 압박의 결과로 나타나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태를 소진으로 개념화할 수 있는데(Maslach C 1976), 국내에서도 호텔종사원의 감정노동이 소진에 유의한 영향을 미친다는 Park HJ(2001)의 연구, 노인전문요양시설 생활지도원이 감정노동을 높게 수행할 수록 소진 수준이 높아진다는 Yi YC(2004)의 연구가 보고되기 시작하였다. 패밀리레스토랑 종사자의 경우 업무 수행 과정에서 항상 즐거움을 표현함으로써 조직의 요구와 고객의 기대에 부응하는 질 높은 서비스를 제공하기 위해 스스로의 감정을 조절함으로써 스트레스를 유발하며, 이는 감정적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났고(Na TK 등 2005), 리조트 직원의 감정노동이 직무소진의 요인 중 하나인 감정고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Choi YH와 Lee KM 2012).

개인의 스트레스나 소진의 원인을 밝히고 이를 개선시킬 수 있는 요인을 파악한 결과, 개개인의 스스로가 성공적으로 당면한 문제를 해결하고 이를 긍정적으로 해결하거나 해결할 수 있다고 믿는 신념, 즉 자기효능감(self-efficacy)이 중요한 영향 요인이라는 것이 밝혀지면서(Chemiss C 1993) 개인이나 조직에 유해한 영향을 미치는 스트레스나 소진을 완화시키기 위한 방안으로 자기효능감이 제기되었다(Schaubroeck J와 Merritt DE 1997). 자기효능감이 낮은 사람들이 상대적으로 정서 중심 대처(emotional-focused coping) 노력과 높은 관련성을 보이고 이는 높은 정도의 소진 수준과 연관되며(Chwalisz K 등 1992), 자아존중감이 낮은 병원 영양사일수록 소진의 경험 정도는 높게 나타났다(Yun HJ 등 2009). 고용지원센터 직장인의 경우 자기효능감과 정서노동이 심리적 소진에 유의적인 영향을 미치는 것으로 보고되었고(Baek SK 등 2011), 임상간호사의 경우에도 자기효능감과 감정노동이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Byun DS와 Yon YH 2009). 증권회사 근로자를 대상으로 한 Han KH(2005)의 연구에서는 부정적 감정성향이 직무소진에 정의 영향을 미치고 자기효능감이 감정성향과 직무소진간의 관계를 조절하는 것을 실증적으로 확인하였으며, 서비스업 종사자를 대상으로 한 Lee JY(2009)의 연구에서도 감정노동이 소진에 유의한 영향을 미치며, 자기효능감은 감정노동과 소진간의 관계를 조절하는 것으로 보고하였다.

영양사의 직무는 대인관계 및 감정노동과 연관된 업무요구가 많고(Cho WJ 등 2011) 급식종사자들이 소진으로 인해 업무수행에 영향을 받을 수 있음(Song NC 등 2007)에도 불구하고 영양사의 감정노동과 관련된 연구로는 학교영양사의 감정노동에 대한 선행변수를 개인적 정서특성으로 파악한 Cho WJ 등(2011)의 연구 및 감정노동의 결과변수로 직무스트레스를 측정된 Kim HA(2010)의 연구, 노인복지시설 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 감정적 부조화의 부분매개효과와 종사자의 적응 변수의 조절효과를 분석한 Choi HS 등(2012)의 연구, 상담영양사의 감정노동과 직무스트레스 관계에서 감성지능의 부분매개효과를 규명한 Kim HD(2013)의 연구 등 일부만이 보고된 상황이다. 직무 소진에 대해서도 학교급식 영양(교)사와 조리종사원의 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 관계(Kim HC와 Baek SH 2011), 장애인 생활시설 영양사의 직무소진이 이직의도에 미치는 영향(Lee HS 2009), 병원 영양사들의 소진에 영향을 미치는 요인 규명(Yun HJ 등 2009) 등 제한적인 연구만이 진행되었다.

이에 본 연구에서는 자기효능감의 수준에 따라 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향이 다를 것이라는 가정 하에 학교급식 영양사의 자기효능감 수준에 따른 군집분석을 실시한 후 군집별 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향을 분석함으로써 자기효능감, 감정노동, 감정고갈의 3개 변수간의 관련성을 규명하고자 하였다.

II. 연구 대상 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 직영으로 운영되는 학교급식 영양사를 대상으로 하여 2012년 9월 동안 직접 혹은 전자우편을 이용한 설문조사를 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배포하였고 이중 277부가 회수되어 분석에 사용되었다(회수율 92.3%).

2. 조사내용 및 방법

연구에 사용된 측정도구인 설문지는 자기효능감 8문항, 감정노동 13문항, 감정고갈 5문항, 일반사항 8문항의 4개 부문으로 구성되었으며, 자기효능감, 감정노동, 감정고갈은 리커트형 5점 척도(1=전혀 아니다, 2=아니다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였고, 일반사항은 명목척도로 측정하거나 개방형 질문으로 제시하였다.

자기효능감은 Chen G 등(2001)의 연구에 근거하여 ‘개인이 어떠한 행동이나 활동을 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 자신의 능력에 대한 신념’으로 정의하였고, Chen G 등 (2001)이 개발한 자기효능감 측정 문항 8개, 즉 ‘어려움이 닦쳐와도 나는 그것을 성공적으로 극복할 수 있다고 생각한다’, ‘내가 중요시 하는 것을 얻을 능력

이 있다고 생각한다', '어려운 일에 부딪혔을 때 나는 성취할 수 있다고 생각한다', '나는 다양한 종류의 여러 가지 일들을 잘 할 수 있다고 확신한다', '다른 사람보다 나는 대부분의 일을 더 잘 할 수 있다고 생각한다', '상황이 안 좋아도 나는 무슨 일이든 잘 할 수 있다고 생각한다', '노력을 기울이면 나는 무슨 일이든 성공할 수 있다고 믿는다', '내가 스스로 세운 대부분의 목표를 달성할 수 있다고 생각한다'를 사용하였다.

감정노동은 Morris JA와 Feldman DC (1996)과 Grandey AA (2000a)의 정의를 참고로 하여 '조직에서 요구하는 바람직한 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력'으로 정의하였으며, Morris JA와 Feldman DC (1996)의 연구를 기초로 하여 수정 보완한 Brotheridge CM와 Lee RT (2003)의 연구 및 Cho WJ 등(2011)의 연구를 기초로 하여 감정 표현(emotional display), 표면행위(surface acting), 내면행위(deep acting)의 3개 차원으로 구분하였다. 감정 표현은 Morris JA와 Feldman DC (1996), Brotheridge CM와 Lee RT (2003)의 연구를 참고로 하여 '직무수행과정에서 고객과 접촉하면서 자신의 감정을 표현하는 빈도, 경험하고 표현하는 감정의 정도 및 종류'로, 표면행위는 Hochschild AR (1983)의 연구를 참고로 하여 '긍정적 감정을 표현하기 위하여 자신의 실제 느낌을 억제하거나 숨기고 자신의 표현을 수정하는 과정'으로, 내면행위는 Hochschild AR(1983)의 연구를 참고로 하여 '긍정적 감정을 표현하기 위하여 표면적인 외관보다도 오히려 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 과정'으로 정의하였다. 감정 표현은 '나는 업무를 수행하다 보면 구체적인 감정을 자주 내보인다', '나는 업무의 한 부분이라고 할 수 있는 특정 감정을 자주 드러낸다', '나는 업무에서 요구되는 특별한 감정을 자주 표현한다', '나는 업무수행시 감정을 진지하게 표현한다', '나는 업무수행시 감정을 강하게 드러낸다', '나는 업무수행시 다양한 형태의 감정을 내보인다', '나는 업무수행시 다양한 감정을 표현한다', '나는 업무와 관련된 사람과의 교류 시 여러가지 감정을 드러낸다'의 8개 문항, 표면행위는 '나는 업무수행시 진정한 감정을 드러내는 것을 억제한다', '나는 업무수행시 내가 실제 그렇지 않은 감정을 그런 것처럼 행동한다', '나는 업무수행시 상황에 대한 진정한 감정을 숨기곤 한다'의 3개 문항, 내면행위는 '나는 업무상 내보여야 하는 감정을 실제로 표현하려고 노력한다', '나는 업무의 일부분으로서 보여야 하는 감정들을 느끼려고 노력한다'의 2개 문항으로 구성하였다.

감정고갈(Emotional exhaustion)은 Maslach C와 Jackson SE(1981)이 직무소진(job burnout)을 감정고갈(emotional exhaustion), 탈인격화(depersonalization), 개인적 성취 감소(personal accomplishment) 3가지로 구분한 것 중 하나로, 이들 구성 개념은 진행 순서를 갖는데 그 중 감정고갈이

가장 먼저 나타난다는 선행연구(Lee RT와 Ashforth BE 1993, Lee RT와 Ashforth BE 1996, Cordes SL 등 1997, Maslach C 등 2001)의 지지를 받고 있기에 감정고갈은 직무소진의 핵심 구성개념으로 간주되고 있으며(Maslach C와 Jackson SE 1981), 다수의 연구에서 직무소진을 대표하는 변인들로 사용되어 왔다(Gaines J와 Jermier JM 1983, Burke RJ와 Greenglass E 1995, Cordes 등 1997). 이에 본 연구에서는 감정고갈을 '과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 상태'로 정의하고(Maslach C와 Jackson SE 1981), Maslach C와 Jackson SE(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory (MBI) 중 감정고갈 항목인 '나는 하루 종일 긴장상태에서 사람들과 일을 하곤 한다', '나는 업무 때문에 좌절감을 느낀다', '나는 아침에 집을 나설 때 하루 종일 해야 할 업무 때문에 피로감을 느낀다', '사람들과 일을 하는 것이 내게는 큰 스트레스이다', '나는 너무 과중한 업무에 시달리고 있다고 생각한다', '내가 맡은 업무 내용 및 양은 적절하다'의 5개를 이용하였다.

3. 통계분석 방법

통계분석은 SPSS ver. 18.0을 이용하였다. 본 연구를 위해 사용된 평가 도구의 구성개념 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 요인추출법을 주성분분석(principal component analysis: PCA)을 사용하였으며, 요인 회전은 직각회전(Varimax)법을 이용하였다. 고유값(eigen value)이 1 이상이고 요인적재량이 0.5 이상이면 유의한 것으로 판단하였다. 내적 일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 자기효능감 변수를 이용하여 계층적 군집분석(hierarchical cluster analysis)을 실시하여 유효군집수를 결정한 후, 산출된 군집수를 이용하여 K-means 군집분석을 실시하여 결과의 안정성과 타당성을 확인하였다. 군집간의 자기효능감 수준 차이를 검증하기 위해 독립표본 t검정(independent t-test)을 실시하였으며 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향력을 분석하기 위해 피어슨 상관관계분석(Pearson's correlation analysis) 후 상관성이 나타난 변수를 대상으로 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 측정 변수의 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서 사용한 측정변수들의 구성타당도를 검증하기 위해 요인분석의 주성분분석을 실시한 결과(Table 1), 5개의 요인이 추출되었고 누적 설명력은 67.371%으로 사회과학에서 전체 분산의 60% 이상 설명력을 갖도록 하는 보통의 기준을 상회하는 것으로 나타났다(Won TY와 Jung

SW 2010). 자기효능감은 8개 항목이 1개 요인으로 분류되었으며, 감정노동은 총 13개 항목이 감정 표현, 표면행위, 내면행위의 3개 요인으로 구분되었고 각 요인의 설명력은 19.930%, 8.433%, 6.493%이었다. 감정고갈 5개 항목은 1개 요인으로 분류되었으며, 5개 요인에 해당하는 변수의 요인적재량이 모두 0.7 이상으로 나타나 0.4 이상이면 유의한 변수로, 0.5 이상이면 아주 유의한 변수로 간주되는 사회과학방법론적 기준(Won TY와 Jung SW 2010)에 따라 판별타당성이 확보된 것을 확인할 수 있었다.

각 요인의 신뢰도 검증을 실시한 결과, 5개 요인 모두

항목 제거시 Cronbach's α 값이 상승되는 경우가 없으며, 자기효능감 0.922, 감정표현 0.916, 표면행위 0.806, 내면행위 0.808, 감정고갈 0.850으로 각 요인의 Cronbach's α 값이 모두 0.6을 상회하여 항목간 내적 일치도가 확보되었다.

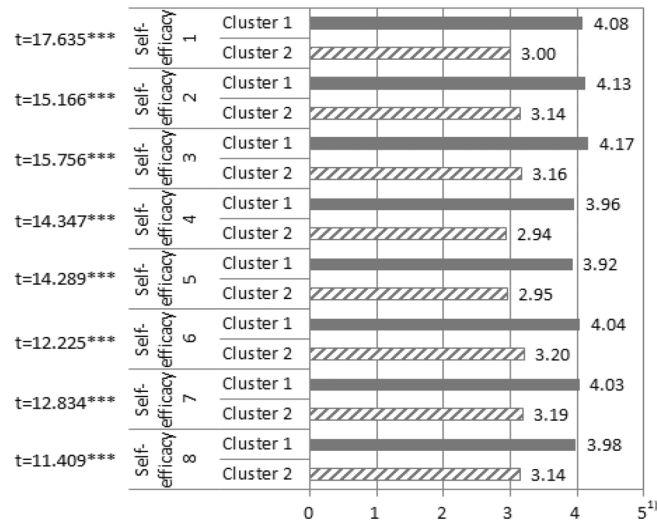
2. 자기효능감에 대한 군집분석

자기효능감을 측정한 8개 항목을 이용하여 계층적 군집분석을 실시한 결과 군집수가 2개로 결정되었고, 이에 따라 K-means 군집분석을 실시하여 군집1에 159개의 표

Table 1. Reliability and validity on variables

Factors & Variables	Factor loading	Cronbach's alpha
Factor 1. Self-efficacy	20.290 ¹⁾	0.922
I am confident that I can perform effectively on many different tasks.	0.864	
When facing difficult tasks, I am certain that I will accomplish them.	0.849	
I believe I can succeed at most any endeavor to which I set my mind.	0.813	
Even when things are tough, I can perform quite well.	0.798	
Compared to other people, I can do most tasks very well.	0.794	
In general, I think that I can obtain outcomes that are important to me.	0.777	
I will be able to achieve most of the goals that I have set for myself.	0.773	
I will be able to successfully overcome many challenges.	0.743	
Factor 2. Emotional Labor: Emotional Display	19.930 ¹⁾	0.916
I display many different kinds of emotions.	0.876	
I show some strong emotions in my duty.	0.847	
I express many different emotions.	0.843	
I display specific emotions required by my job.	0.812	
I adopt certain emotions required as part of my job.	0.774	
I display many different emotions when interacting with others.	0.773	
I express particular emotions needed for my job.	0.733	
I express intense emotions in my duty.	0.674	
Factor 3. Emotional Labor: Surface Acting	8.433 ¹⁾	0.806
I resist expressing my true feelings.	0.869	
I pretend to have emotions that I don't really have.	0.859	
I hide my true feelings about a situation.	0.766	
Factor 4. Emotional Labor: Deep Acting	6.493 ¹⁾	0.808
I really try to feel the emotions I have to show as part of my job.	0.893	
I try to actually experience the emotions that I must show.	0.885	
Factor 5. Emotional Exhaustion	12.225 ¹⁾	0.850
I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job.	0.871	
I feel I'm working too hard on my job.	0.779	
I feel frustrated by my work.	0.766	
Working with people all day is really a strain for me.	0.755	
Working with people directly puts too much stress on me.	0.723	

¹⁾ Variance %, Total variance %=67.371%



1) Likert-type 5 point scale : 1=strongly disagree, 3=neutral, 5=strongly agree
 *** p<0.001

Fig. 1. Comparison of the level of self-efficacy by cluster

Table 2. General characteristics by cluster

Items	Total	Cluster		Statistics
		Cluster 1. High self-efficacy(N=159)	Cluster 2. Low self-efficacy(N=118)	
Demographic characteristics				
Age (years) ¹⁾	37.3±7.4	37.1±7.2	37.7±7.7	t=-0.668
Academic background ²⁾				χ ² =11.531**
College	22(7.9)	13(8.2)	9(7.6)	
College+Transfer to university	27(9.7)	12(7.5)	15(12.7)	
University	156(56.3)	81(50.9)	75(63.6)	
Graduate school	72(26.0)	53(33.3)	19(16.1)	
Marriage ²⁾				χ ² =0.165
Unmarried	95(34.3)	53(33.3)	42(35.6)	
Married without children	21(7.6)	12(7.5)	9(7.6)	
Married with children	161(58.1)	94(59.1)	67(56.8)	
School and foodservice characteristics				
Position ²⁾				χ ² =1.153
Nutrition teacher	207(74.7)	119(74.8)	88(74.6)	
School dietitian	65(23.5)	36(22.6)	29(24.6)	
Public servant	5(1.8)	4(2.5)	1(0.8)	
Career as a school dietitian (months) ¹⁾	127.6±91.9	119.3±87.8	138.8±96.5	t=-1.759
School type ²⁾				χ ² =0.120
Elementary school	221(79.8)	128(80.5)	93(78.8)	
Middle school & high school	56(20.2)	31(19.5)	25(21.2)	
Distribution Place ²⁾				χ ² =2.408
Classroom	184(66.4)	100(62.9)	84(71.2)	
Dining halls	65(23.5)	40(25.2)	25(21.2)	
Classroom & Dining halls	28(10.1)	19(11.9)	9(7.6)	
No. of lunch meals ¹⁾	1130.7±670.1	1055.0±407.6	1232.7±903.7	t=-2.198*

1) Mean±SD

2) N(%)

* p<0.05 ** p<0.01

본이, 군집2에 118개의 표본이 할당되어 최종 2개 군집으로 확정하였다. 군집별 특성을 파악하기 위하여 자기효능감 변수의 차이를 분석한 결과(Fig. 1), 8개의 자기효능감 변수 모두 군집2보다 군집1에서 유의적으로 높은 수준을 보여(p<0.001) 군집1은 ‘높은 자기효능감군’, 군집2는 ‘낮은 자기효능감군’으로 명명하였다.

자기효능감에 따라 분류된 2개 군집에 소속된 응답자의 일반적 특성을 분석한 결과는 Table 2와 같다. 높은 자기효능감군인 군집1에서는 대학원졸업의 학력자 비율(33.3%)이 높은 반면, 낮은 자기효능감군인 군집2에서는 4년제 대학 졸업(63.6%) 및 2-3년제 대학 졸업 후 4년제 편입(12.7%)의 학력자 비율이 유의적으로 높게 나타났다(p<0.01). 또한 1일 급식 식수는 높은 자기효능감군의 경우 1055.0식, 낮은 자기효능감군의 경우 1232.7식으로 유의적인 차이를 보였다(p<0.05). 반면, 연령, 결혼 여부, 직급, 학교영양사로서의 경력, 학교 유형, 배식방법에서는 두 군집간에 유의적인 차이가 없었다.

3. 자기효능감 군집별 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향

감정노동과 감정고갈간의 상관관계를 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과(Table 3), 높은 자기효능감군에서는 감정 표현 요인이 감정고갈과 유의적인 정(+)의 관계가 있었으며(p<0.001), 낮은 자기효능감군에서는 감정 표현 요인 및 표면행위 요인이 감정고갈과 유의적인 정(+)의 관계가 있는 것으로 분석되었다(p<0.01).

감정노동이 감정고갈에 미치는 영향을 살펴보고자 상관분석 결과에서 유의적 상관성을 보인 변수를 대상으로 회귀분석을 실시하였다(Table 4). 높은 자기효능감군에서 감정고갈에 대한 선행요인을 분석한 결과, 유의적인 상관성을 보였던 감정 표현 요인($\beta=0.319, p<0.001$)은 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 낮은 자기효능감군에서 감정고갈에 대한 선행요인을 분석한 결과에서는 감정 표현 요인($\beta=0.233, p<0.05$) 및 표면행위 요인($\beta=0.262, p<0.01$) 모두가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면행위 요인의 영향력이 조금 더 높았다.

리조트 서비스 접점부서 직원을 대상으로 한 Choi YH와 Lee KM(2012) 연구에서는 표면행위가 감정고갈에 유의한 정(+)의 영향을, 내면행위가 유의한 부(-)의 영향을

미쳤으며, 콜센터 직원을 대상으로 한 Jeong MG 등(2008)의 연구에서는 감정노동의 표면화 행위가 직무소진과 유의한 정(+)의 관계를, 내면화 행위는 직무소진과 유의한 부(-)의 관계를 보였고, 은행창구에 근무하는 텔러(teller)를 대상으로 한 Bae BR와 Kim NG(2012)의 연구에서도 표면행동은 정서적 소진에 유의한 정(+)의 영향을, 내면행동은 정서적 소진과 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 은행 직원, 호텔 직원, 콜센터직원, 백화점 판매사원을 대상으로 한 Kim YJ와 Han JH(2008)의 연구에서는 표면연기(표면행위)가 감정적 고갈, 탈인격화, 성취감 저하의 직무소진 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으나, 심층연기(내면행위)는 감정적 고갈을 제외한 탈인격화, 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고되어 선행연구와 본 연구 결과를 비교해 보면, 본 연구의 낮은 자기효능감군에서 표면행위가 감정고갈에 유의한 정(+)의 관계를 나타낸 것과 선행연구 결과가 일부 유사한 양상을 보였다.

임상간호사를 대상으로 한 Byun DS와 Yon YH(2009)의 연구에서는 소진에 감정노동은 유의한 정(+)의 영향을, 자기효능감은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 서비스업 종사자를 대상으로 한 Lee JY(2009)의 연구에서는 감정표현의 지속기간, 감정표현의 강도, 및 빈도, 감정부조화 모두 소진 결과인 감정고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정부조화와 감정고갈 간에 자기효능감 변수의 조절효과가 확인되었다. 본 연구 결과와 선행연구 결과를 종합해 볼 때 감정노동이 감정고갈에 부정적인 영향을 미친다는 점은 동일하나 직업군에 따라 감정고갈에 영향을 미치는 감정노동의 요인에는 다소 차이가 있는 것으로 파악되며 자기효능감이 두 변수간에 영향을 미치는 것이 확인되었다.

Table 3. Correlation analysis between emotional labor and emotional exhaustion by cluster

Cluster	Emotional Labor		
	Emotional Display	Surface Acting	Deep Acting
Cluster 1. High self-efficacy	-0.016 ¹⁾	0.281 ^{***}	-0.098
Cluster 2. Low self-efficacy	0.237 ^{**}	0.293 ^{**}	.110

¹⁾ Correlation coefficient
^{**} p<0.01 ^{***} p<0.001

IV. 요약 및 결론

본 연구는 학교급식 영양사의 자기효능감 수준에 따른 군집별 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향을 분석함으

Table 4. Regression analysis of emotional labor on emotional exhaustion by cluster

Dependent variable	Cluster	Independent variables : Emotional Labor	B	S.E.	β	t
Emotional Exhaustion	Cluster 1. High self-efficacy ¹⁾	Constant	2.453	0.290		8.470 ^{***}
		Emotional Display	0.319	0.087	0.281	3.668 ^{***}
	Cluster 2. Low self-efficacy ²⁾	Constant	2.135	0.395		5.400 ^{***}
		Emotional Display	0.233	0.097	0.210	2.397 [*]
		Surface Acting	0.262	0.085	0.271	3.104 ^{**}

¹⁾ R²=0.281 adjusted R²=0.079 F=13.455^{***}

²⁾ R²=0.360 adjusted R²=0.129 F=8.535^{***}

^{*} p<0.05 ^{**} p<0.01 ^{***} p<0.001

로써 자기효능감, 감정노동, 감정고갈의 3개 변수간의 관련성을 규명하고자 하였다. 그 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 측정 변수에 대한 타당도 및 신뢰도 분석 결과, 자기효능감 1개 요인, 감정노동 3개 요인, 감정고갈 1개 요인으로 분류되었으며 판별타당성 및 내적일치도가 확보되었다.

2. 자기효능감 변수를 이용한 군집분석 결과, 2개의 군집으로 분류되었으며 8개의 자기효능감 변수 모두 군집2보다 군집1에서 유의적으로 높은 수준을 보여($p < 0.001$) 군집1은 ‘높은 자기효능감군’, 군집2는 ‘낮은 자기효능감군’으로 명명하였다. 높은 자기효능감군에서는 고학력이고($p < 0.01$) 1일 급식 식수가 유의적으로 적은 특징을 보였다($p < 0.05$).

3. 높은 자기효능감군에서는 감정노동 요인 중 감정 표현 요인($\beta = 0.319$, $p < 0.001$)이 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 낮은 자기효능감군에서는 감정 표현 요인($\beta = 0.233$, $p < 0.05$) 및 표면행위 요인($\beta = 0.262$, $p < 0.01$)이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 학교급식 영양사가 직무 수행 중 느끼는 감정노동이 감정고갈을 초래하여 영양사 개인뿐만 아니라 급식조직에도 부정적인 영향을 초래할 수 있음이 입증되었기에 영양사들의 고객응대 시와 과다한 직무 요구 시 등의 상황이 발생할 때 스스로의 감정을 조절할 수 있는 교육프로그램 제공이 필요하다. 둘째, 영양사의 감정에 영향을 미칠 수 있는 업무 구조 및 환경을 개선하고 직무에 대한 긍정적인 피드백을 제공함으로써 감정노동을 최소화할 수 있는 조직 환경 조성이 필요하다. 셋째, 자기효능감 즉 자신의 능력에 대한 신념이 높은 경우 소진이 감정노동의 감정 표현에만 영향을 받는 반면, 자기효능감이 낮은 경우 감정노동의 감정 표현 및 표면행위 모두가 소진에 영향을 주는 것으로 나타나 학교 영양사에게서 감정노동이 감정고갈을 포함한 직무소진을 유도하는 정도를 완화시키기 위해서는 자기효능감을 높여줄 필요성이 제기된다.

References

Bae BR, Kim NG. 2012. The influences of service provider's emotional labor on burnout and customer orientation: Moderating effects of emotional intelligence. *J Industrial Economics Business* 25(1): 497-521

Baek SK, Kim S, Cheon SM, Ju DB. 2011. The influence of self efficacy, emotional labor and social support on job center workers' psychological burnout. *J Vocational Educ Res* 30(4): 129-141

Brotheridge CM, Grandey AA. 2002. Emotional labor and burnout:

Comparing two perspectives of "people work". *J Vocational Behavior* 60(1): 17-39

Brotheridge CM, Lee RT. 2003. Development and validation of the emotional labor scale. *J Occup Organ Psychol* 76(3): 365-379

Burke RJ, Greenglass E. 1995. A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations* 48(2): 187-203

Byun DS, Yon YH. 2009. Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *J Korean Acad Nurs Admin* 13(3): 444-454

Chemiss C. 1993. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In: *Recent Developments in Theory and Research*. Schaufeli WB, Maslach C, Marek T (ed). Taylor & Francis. Washington DC. USA. pp 135-149

Chen G, Gully SM, Eden D. 2001. Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Res Methods* 4(1): 62-83

Cho WJ, Yang IS, Choi HS, Lee HY. 2011. The effects of individual emotional characteristics on emotional labor of school dietitians. *Korean J Community Nutr* 16(5): 592-601

Choi HS, Lee HY, Jeong MG. 2012. The effects of emotional labor on job stress: Focused on the manager's adjustment. *J Foodservice Management Soc Korea* 15(4): 33-60

Choi YH, Lee KM. 2012. Effect of resort employees' emotional labor on emotional exhaustion: The moderating role of social support. *Tourism Res* 27(5): 541-563

Chwalisz K, Altmaier EM, Russell DW. 1992. Causal attributions, self-efficacy cognitions, and coping with stress. *J Social Clin Psychol* 11(4): 377-400

Cordes SL, Dougherty TW, Blum M. 1997. Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of model. *J Organizational Behavior* 18: 685-701

Gaines J, Jermier JM. 1983. Emotional Exhaustion in a high stress organization. *Academy Management J* 26(4): 567-586

Grandey AA. 2000a. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 5(1): 95-110

Grandey AA. 2000b. When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy Management J* 46(1): 86-96

Gross J, Levenson R. 1997. Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotions. *J Abnormal Psychol* 106(1): 95-103

Han KH. 2005. The moderating effects of self-efficacy on the relationships between the employees' dispositional traits and job burnout. *Daehan J Business* 18(2): 531-555

Hochschild AR. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press, Berkeley, USA pp 7

Jeong MG, Lim HC, Choi HS. 2008. Study of consequences of employees' emotional labor in call centers. *J Korea Service*

- Management Soc 9(2): 319-344
- Kim HA. 2010. Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. *Korean J Food Cook Sci* 26(1): 41-53
- Kim HC, Baek SH. 2011. The structural relationship of job stress, job burnout, and turnover intention of school dietitians, school nutrition teachers and school foodservice employees. *Koeran J Culinary Res* 17(2): 18-34
- Kim HD. 2013. Mediated effects of emotional intelligence in relationship of emotional labor and job stress of nutritional consultant. *J Hotel Resort* 12(1): 197-217
- Kim YJ, Han JH. 2008. Two typers of emotional labor their impacts on job burnout of service workers. *J Organization Management* 32(3): 95-128
- Lee HS. 2009. Factors influencing on the job satisfaction and the turnover intention of dietitians working in the institutions for the disabled in Korea: Focused on the general characteristics and the job burnout. *Korean J Community Nutr* 14(2): 182-189
- Lee JY. 2009. Moderating effects of self-efficiency in the emotional labor and burn-out process. *J Human Resource Management Res* 16(4): 237-260
- Lee RT, Ashforth BE. 1993. A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1998) and Golembiewski et al. (1986) model. *Organizational Behavior Human Decision Processes* 54: 369-398
- Lee RT, Ashforth BE. 1993. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *J Applied Psychol* 81(2): 123-133
- Maslach C, Jackson SE. 1981. The measurement of experienced burnout. *J Occupational Behav* 2(2): 99-113
- Maslach C, Schaufeli WB, Leither MP. 2001. Job burnout. *Annual Review Psychol* 52: 397-422
- Maslach C. 1976. Burned-out. *Hum Behav* 5(9): 16-22
- Morris JA, Feldman DC. 1996. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 21(4): 986-1010
- Na TK, Park IS, Jeon KC. 2005. A study on the emotional labor and burnout in food service industry. *Korean J Culinary Res* 11(3): 89-102
- Nam SM. 2005. A study on the job satisfactions of school foodservice employees. *Korean J Food Culture* 20(6): 688-694
- Noh MA, Kim JS, Lee YS. 2009. A study on the job stress factors according to the working years of school food service nutritionists in Gangwon area. *Korean J Food Culture* 24(6): 728-738
- Park HJ. 2001. A study on the influence of the emotional labor on th employee burnout in the hotel industry. Master thesis, Kyonggi University. pp 56-57
- Schaubroeck J, Merritt DE. 1997. Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy. *Academy Management J* 40(3): 738-754
- Schneider BS, Bowen DE (1995): *Winning the Service Game*. Havard Business Press, Boston. pp 52
- Smith HC. 1964. *Psychology of Industrial Behavior*. Mcgraw-Hill Book Co., New York. USA
- Song NC, Lee HS, Lee KE. 2007. The factors (job burnout, job engagement, the workplace safety) influencing employees' job satisfaction in school food service operations. *Korean J Community Nutr* 12(5): 606-616
- Won TY, Jung SW. 2010. SPSS PASW Statistics 18.0 Statistical Research Analysis. Hannarae Academy. Seoul. pp 427-432
- Yi YC. 2004. A study on the influence of care workers' emotional labor on their burnout in the skilled nursing home for the old. Master thesis. Yonsei University. pp 53-55
- Yun HJ, Lee JE, Hong WS. 2009. A study on factors of job satisfaction and burnout of hospital dietitians. *Korean J Community Nutr* 14(1): 100-113

Received on Jan. 22, 2014/ Revised on Jan.27, 2014/ Accepted on Feb. 19, 2014