

경영학 분야의 감정노동 연구동향 분석과 향후 연구방향

이항¹, 김준환^{2*}

¹가천대학교 글로벌경제학과 교수, ²성결대학교 파이데이아학부 조교수

An Analysis on Research Trends of Emotional Labor in Business Research and Future Research Directions

Hang Lee¹, Joon-Hwan Kim^{2*}

¹Professor, Department of Global Economics, Gachon University

²Assistant Professor, Department of Paideia, Sungkyul University

요 약 지금까지 국내에서 연구된 감정노동에 대한 연구의 양적 성과는 결코 적다고 볼 수는 없으나, 진행된 연구의 대부분은 단일 업종 사례에 국한된 실증분석연구로 일반화하기에는 한계가 있다. 감정노동에 대한 중요성과 관심이 더욱 증가하는 상황에서 일반화가 가능한 연구 성과를 확보하기 위해서는 양적 연구방법뿐만 아니라, 보다 통합적인 접근 방법이 필요한 상황이다. 따라서 본 연구는 2008년부터 2018년까지 한국연구재단의 한국학술지인용색인(KCI)을 활용하여, 감정노동이라는 키워드로 검색된 논문 중 국내의 경영학 분야 학술지 게재논문 112편을 심층적으로 분석하여 감정노동 연구동향을 파악하는 것을 연구목적으로 설정하였다. 이를 위해서 감정노동의 개념, 감정노동 분석 대상과 분석방법 등 감정노동의 연구동향을 다각적 측면에서 고찰해보고 향후 연구 방향을 제시하였다. 본 연구결과는 감정노동에 대한 학술적 기여뿐만 아니라 감정노동의 내적기제에 대한 적용 영역의 확대나 통합의 의제로 다루는데 기여하고자 시도했다.

주제어 : 감정노동, 연구 동향, 문헌분석, 경영학 학술지, 향후 연구방향

Abstract While the quantitative results of research on emotional labor that has been studied in Korea has never been minimal, most of the researches that have been conducted are limited to generalization by empirical analysis studies limited to single industry cases. A more integrated approach is needed in addition to quantitative research methods in order to research results that can be generalized when the importance and interest in emotional labor is increasing. Therefore, this study analyzed in-depth 112 articles published in the field of management in Korea, which were searched under the keyword emotional labor, using KCI from 2008 to 2018. To this end, the research trends of emotional labor, such as the concept, and the method of analysis, were reviewed from various aspects and presented future research directions. This research result attempted to contribute not only to academic contribution to emotional labor but also to the expansion or integration of the application area to the internal mechanisms of emotional labor.

Key Words : Emotional Labor, Research Trends, Literature Review, Business Research, Future Research Directions

*Corresponding Author : Joon-Hwan Kim(kjh715@sungkyul.ac.kr)

Received February 25, 2019

Revised March 30, 2019

Accepted May 20, 2019

Published May 28, 2019

1. 서론

최근 한 백화점 화장품 매장에서 40대 여성 고객이 판매 직원들에게 욕설과 폭행 등 이른바 ‘갑질’을 하는 영상이 온라인상에서 화제가 되면서 감정노동에 대한 문제가 다시금 주목 받고 있다[1]. 백화점 등 유통업체 판매직들의 대면 고객업무에서 발생하는 감정노동은 이미 사회적으로 널리 알려진 바 있지만, 기업 조직 내에서 발생하는 ‘갑질’의 경우에는 비교적 은밀하게 이루어져 왔기 때문에 좀처럼 표면 위에 드러나지 않는 경우가 많았다. 그러나 최근 사회적 분위기가 변화하면서 조직 내에서의 ‘갑질’ 뿐만 아니라 오프라인가의 특권의식을 배경으로 한 종업원들에 대한 비인격적인 행동들이 봇물처럼 터져 나오게 되었고, 이러한 사회적 현상은 결국 2018년 국회에서 ‘감정노동자보호법’(산업안전보건법 개정안)이 통과되는 계기가 되었다[2]. 산업안전보건법 개정안에 따르면 고객을 직접 대면 또는 통신 등으로 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 노동자가 고객의 폭언이나 폭행 등의 괴롭힘으로 건강 상 장애가 발생하거나 발생할 우려가 있을 경우, 사업주는 종사자의 업무를 중단시켜야 하며, 감정노동자에 대한 조치가 미흡하다고 판단될 경우 사업주에게 과태료가 부과된다.

국내 감정노동자 규모는 노동계의 추산에 따르면 전체 임금노동자의 31-41% 수준인 560만-740만으로 나타나고 있으며[3]. 이들이 실제로 얼마나 많은 정신적 스트레스에 시달리고 있는지에 대해서는 여러 연구결과들에서 나타난 바 있다. 하지만 ‘감정노동자 보호법’이 실제로 현장에서 얼마나 제대로 작동할 것인지에 대해서는 아직까지 의구심이 든다. 실제의 처벌 사례도 미미할 뿐만 아니라 처벌의 강도 또한 낮아서 실질적으로 노동현장에서의 감정노동법이 실효성을 거둘지에 대해서는 부정적 시각도 존재하고 있다. 특히 법 적용 대상에서 비정규직 노동자들은 해당되지 않고 있으며, 하청업체 노동자들을 비롯해 용역, 위탁업무 등의 계약 내용에 따라 감정노동자 보호법이 영향을 미치지 않을 수도 있다는 문제점이 있기 때문이다.

감정노동으로 인해 정서적인 소모를 당하는 노동자들은 기업 차원에서 적절히 이들의 정서적 측면을 관리하지 못할 경우 대 고객관계가 악화될 수 있을 뿐만 아니라, 이로 인해 판매 성과의 하락과 판매원의 이직까지 초래할 수 있는 부정적 결과를 가져올 수 있다[4]. 이러한 부정적 결과는 감정노동자로 하여금 결과 속이 분리되는 부조화현상을 초래함으로써 그들의 삶에 심각한 영향을

줄 뿐만 아니라 결국에는 기업의 비용증가를 초래하는 원인이 되기 때문에 조직은 서비스 현장에서 발생하는 감정노동을 보다 명확하게 인식하고 이에 대한 대책을 면밀하게 강구할 필요가 있다[5].

따라서 감정노동으로부터 근로자들을 실질적으로 보호하기 위해서는 관련 법규에만 의존하는 방식이 아니라 사회적인 인식의 제고와 자발적 환경 개선, 그리고 감정노동자들을 위한 체계적이고 효율적인 교육 프로그램 등이 선행되고 확산되어야 할 필요성이 요구된다. 그러나 지금까지 국내에서 연구된 감정노동에 따른 종업원의 주체적 행동 즉 자발적인 저항행동에 대한 연구의 양적 성과는 결코 적다고 볼 수는 없으나, 진행된 연구의 대부분은 단일 업종 사례에 국한된 업종 사례연구가 대부분을 차지하고 있어[6]. 감정노동 연구를 일반화하기에는 한계가 존재할 수밖에 없다고 보인다[7]. 이에 본 연구는 2008년부터 2018년까지 한국연구재단의 한국학술지인용색인(KCI)을 활용하여, ‘감정노동’이라는 주제가 포함된 970건 이상의 검색된 논문 중 국내의 경영학 분야 학술지 게재논문을 심층적으로 분석하여 감정노동 연구 동향을 파악하는 것을 연구목적으로 설정하였다. 구체적으로 감정노동에 대한 학술적 기여(감정노동의 개념, 하위차원, 연구대상자, 분석방법 등)뿐만 아니라 기업의 적절한 대응 방식에 대한 방향을 제시하고 보다 진지한 기업경영의 의제로 다룰 수 있도록 하는 실무적 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동의 개념적 정의

감정노동의 개념은 Hochschild(1983)에 의해 처음 소개되고 이론화되기 시작한 이후, 현재까지 사회과학분야에서 국제학술지 게재논문이 EBSCO host에서 800편 이상 그리고 국내학술지 게재논문은 최근 5년간 500건 정도로 감정노동이 연구의 깊이와 폭의 측면에서 활발히 진행되고 있는 연구 분야이다[7]. 그러나 감정노동에 관한 연구는 보다 다양한 차원에서 심도 있는 연구가 필요한 분야이다. 따라서 앞으로의 감정노동에 관한 연구는 기존의 양적인 성과에만 초점을 맞추는 것을 지양하고 보다 심층적인 질적 연구가 필요한 실정이다.

인간의 감정이란 자아를 지키면서 타인과 친밀한 커뮤니케이션을 하기 위한 중요한 요소이다[8]. 따라서 인

간의 감정이라는 추상적인 개념을 구체화하고 더 나아가서는 이를 계량화하여 측정하려는 데에는 많은 어려움이 따른다. 이러한 일련의 상황에서 Hochschild는 1983년 '감정노동'(the managed heart)이라는 저서를 통해 인간의 감정이 조직에서 어떠한 역할을 하며, 조직 근로자들의 감정에 영향을 미치는 다양한 물리적 환경과 요소들에 대하여 연구하였다. 또한 더 나아가 조직 구성원들이 스스로의 감정을 어떻게 조절하고, 감정 조절이 성과에 어떠한 영향을 미치는지 등을 심도 있게 연구하기 시작했다. 결국 감정노동이라는 용어는 Hochschild의 저서에서 최초로 사용되었으며, 노동의 한 유형으로서 감정노동을 학문적 연구대상으로 삼았다. Hochschild(1983)는 감정노동이란 육체노동 및 정신노동과는 구분되는 개념으로 보았으며, 조직 구성원의 내적인 감정을 외부적인 측면에서 관리하는 것이라고 개념화하였다[9]. 그리고 감정노동의 개념을 보다 확대하여 현대 사회에서는 감정노동이 하나의 상품으로서 평가받는다고 하였다. 즉 조직 구성원들이 스스로 혹은 조직으로부터 부여받은 감정규칙을 설정하고 준수하며, 통제하는 과정에서 이들은 감정적 업무의 부담으로 인식하게 되고, 이러한 심리적 부담을 외부에서 관찰 가능한 표정이나 몸짓으로 드러나게 된다. 이는 개인이 부담해야 하는 하나의 비용이며 상품으로 여겨진다는 것이다. 즉 현대 자본주의 사회에서는 이러한 감정노동의 현상은 '인간 감정의 상품화'(commercialization of human feeling)라고 요약할 수 있다[9-10].

감정노동에 대한 개념은 Hochschild(1983)의 초기 연구에서 출발하여 이후 더욱 다양하게 발전하게 되었는데, Hochschild를 대표로 하는 감정노동론(emotional labor theory)과 Grandy & Brotheridge로 대표되는 감정조절론(emotional regulation theory)으로 확대된다. 이는 Gross(1998)의 감정조절론적 접근방법(internal emotion regulation approach)에 토대를 둔 연구로서 기업이 조직목표를 위해 감정노동자로 하여금 감정규칙을 일방적으로 부과하는 것을 탈피하여 조직 구성원 스스로가 자신의 감정을 스스로 조절하는 행위에 초점을 맞추어 감정적 근로(emotional work)라는 개념으로 발전시켰다[11]. 따라서 이들은 조직 구성원들의 감정노동을 완화시키기 위해 특정 상황에 적합한 감정 표현을 구성원들에게 자발적으로 학습하게 하거나, 조직에서 교육 과정을 통해 감정표현을 적절하게 표현할 수 있는 기술을 훈련시킬 수 있다고 주장하였다. 이와 같은 주장의 이면에는 조직 구성원의 감정은 관리가 가능하다는 것을 전제로 하고 있으며, 대다수의 경험적 연구가 이를 뒷받

침하고 있다[12]. 또 하나의 접근방법으로는 Braverman의 노동과정이론(labor process theory)이 있는데, 이는 감정노동론의 감정노동개념을 그대로 인정하면서도 감정노동을 둘러싼 조직과 조직구성원 간의 대립, 즉 감정노동 과정에서 발생하는 부정적 감정을 조직에서 부여하는 감정적 요구나 통제에 대해 조직 구성원이 동의 혹은 저항하는 대립 관계를 상정하고 이를 해소하려는 구조적 접근방법을 제시하고 있다[13].

이와 같이 감정노동에 대한 접근 방법은 학자들마다 견해를 달리하고 있지만 감정노동은 서비스 노동이 지니고 있는 독특한 특성 중 하나이며, 감정노동은 제품의 일부분으로 간주될 수 있으며 조직 구성원들의 직무수행과정에서 필수적으로 수행되어야 하는 요소로서 조직의 성과에 직·간접적으로 영향을 미친다는 측면에서 공통점을 갖고 있다.

2.2 감정노동의 하위차원

최근의 경영학 분야에서 주도적으로 연구하고 있는 감정노동에 관한 주요 테제는 서비스업에 종사하는 감정노동자들의 고객 대면과정에 집중하고 있다. 특히나 제조업 중심 사회에서 서비스업 중심 사회로 급속하게 이행되는 현재의 상황에서 서비스의 본질적인 측면이 제조업과 커다란 차이를 보인다는 점에 주목할 필요가 있다. 즉 서비스는 서비스의 생산과 동시에 소비가 이루어지게 되기 때문에 종업원은 소비자라 직접 대면하는 과정에서 서비스라는 상품을 판매하게 되는 것이다. 이러한 서비스업의 특징 때문에 종업원과 소비자 간의 직접적인 상호작용을 통해서 발생하는 감정적 요인들을 이해하기 위한 연구의 필요성이 높아졌다.

감정노동의 차원은 Hochschild(1983)가 제시한 심층연기와 표면연기가 주로 사용되고는 있으나, 여러 학자들에 의해 보다 다양한 차원의 개념들이 제시되어 왔다. Ashforth & Humphrey(1993)는 Hochschild의 감정노동의 견해와는 다른 시각에서 개념과 범주를 확대시켰는데 그들은 감정노동을 "특정 상황에 맞게 적합한 감정을 표현하는 행위"라고 정의하였다[14]. 이러한 개념의 확장은 감정노동의 차원에 관한 논의를 촉발시킨 바 있다. Ashforth & Humphrey(1993)에 의해 이루어진 감정노동 개념의 확대는 근로자들에 의해 제공되는 서비스의 질을 평가하는 기초가 되기도 하는 표현규칙(display rule)이라는 새로운 차원을 제시하였는데, 이들에 따르면 표현규칙은 직업적 또는 조직적 더 나아가 사회적 규범

및 기대에 의해서도 형성되기 때문에 감정노동이 업무유효성을 촉진시킨다는 것이다[14]. 표현규칙이란 권위를 반영하는 문화·사회적 요소에 따라 다양한 모습으로 표현될 수 있는데, 이 개념은 보다 더 행동주의적 접근에 가깝다고 할 수 있을 뿐만 아니라 인간의 내면에 감추어진 감정보다는 표면에 드러나는 관찰 가능한 감정에 초점을 맞추었다고 할 수 있다. 또한 이들은 Hochschild가 제시한 느낌규칙이라는 개념을 ‘표현규칙’으로 재구성한 바 있는데, 이는 감정노동자의 내면과 외부로 드러나는 감정표현 간의 괴리감에 관계없이 조직에서 부과한 표현규칙을 얼마나 이행하는 것에 감정노동의 초점을 맞춘 것을 의미한다. 즉 감정의 경험은 감정의 표현과는 별개인 것으로 간주할 수 있기 때문에 종업원들은 요구되어지는 감정을 표현하기 위해 반드시 감정을 통제할 필요는 없다는 것이며[14], Hochschild가 제시하였던 심층연기 또는 표면연기의 개념을 보다 확대 해석하여 실제의 감정표현인 진심연기라는 차원을 감정노동에 포함시켰다.

Morris & Feldman(1996)의 경우에는 감정노동을 상호작용적 관점에서 바라보았는데, “조직으로부터 요구되는 감정을 표현하기 위한 노력, 계획 및 통제”로 정의하고 있다[15]. 상호작용적 관점(interactionist perspective)이란 개인의 감정표현을 결정하는 데 있어, 개인의 특성뿐 아니라 작업과 관련된 환경요인 등도 중요한 역할을 한다는 것으로, 비록 개인이 스스로의 감정을 통제할 수 있는 능력을 갖추었다고 해도 적절한 감정표현이란 주변의 대면 서비스 환경요인에 의해 결정된다는 것을 강조하고 있는 것이다. 이들은 이러한 정의에 입각해서 감정노동의 차원을 네 가지로 제시하였는데, 감정표현의 빈도(frequency of emotional display), 표현규칙에 대한 주의(attentiveness to required display rules), 감정표현의 지속과 강도(duration and intensity of emotional display), 표현되어야 하는 감정의 다양성(variety of emotions to be displayed), 그리고 감정 부조화(emotional dissonance)의 개념을 제시하였다. 감정표현의 빈도란 감정노동 연구에서 가장 빈번하게 연구되어 온 개념으로 종업원과 고객들이 얼마나 자주 상호작용하는가를 의미한다. 고객들과의 상호작용이 높을수록 개인은 보다 높은 감정노동의 요구사항에 직면하게 된다고 주장한 바 있다. 표현 규칙에 대한 주의란 요구되는 감정표현의 지속시간 및 강도를 의미하며, 주의가 필요하다는 것이다. 조직구성원이 대고객 접점에서 다양한 감정을 느끼는 상황일수록 감정노동의 필요성은 보다 커진다는 것을 의미한다[15]. 감정 부조화의 개념은 종업원과 고객들의 상호작용

속에서 개인이 느끼는 감정과 조직에서 바람직하다고 여기는 감정과의 갈등이 존재할 때 발생하는 감정의 불일치를 의미한다. 이러한 감정의 불일치가 조직에서 요구하는 표현규칙과 차이가 클수록 많은 감정노동이 요구된다. 이는 Morris & Feldman(1996) 역시 Hochschild(1983)의 견해와 마찬가지로, 표면연기가 정형화되고 업무통제 능력이 낮은 업무영역에서 근로자들에게 부정적인 영향을 끼칠 수 있다는 점에서는 공통점을 갖고 있다.

Ashforth & Humphrey(1993)의 연구 이후에 감정노동의 차원에 관한 논의는 더욱 활발해지는 계기가 되었고, 이에 따라 긍정적 감정 표현(심층연기와 표면연기), 부정적 감정처리, 공감을 보임, 고객감정에 민감함 등의 차원이 제시되기도 하였다[16]. Brotheridge & Lee(1998, 2003)는 감정노동의 차원을 빈도, 강도, 지속시간, 다양성 및 표면연기와 심층연기에 따른 감정부조화라는 5가지 차원으로 제시한 바 있다[17,18]. 이후에 Diefendorff et al.(2005)은 Morris & Feldman(1996)이 강도, 빈도, 서비스 시간(지속 기간) 및 다양성을 감정노동의 요소(component)로 제시한 것에 반해 감정노동 자체 보다는 직무의 감정적 요구(emotional demand)가 더 중요하게 고려되어야 할 사항이라고 주장하였다[19]. 감정노동의 개념을 명확하게 하기 위한 노력의 일환으로 조직의 요구로부터 파생되는 주관적인 상태(감정부조화)와 주관적인 상태를 통제하기 위해 동기 유발된 행위(감정노동)를 구별하였다[20]. 또한 감정노동의 정의에 대한 혼란은 상황적 요소(e.g., display rules)뿐만 아니라 감정 상태와 동기유발 행동을 모두 포함하기 때문에 발생된다고 주장하였다. 예컨대, Morris & Feldman(1996)의 정의를 보면, 상황적 요소(frequency, duration, variety, and intensity of emotional display)는 감정노동의 행위 과정과 통합되어 있다. Rubin et al. (2005)의 감정부조화는 상황적 요소 그 자체 보다는 종업원들의 상황에 대한 인식에 의존한다고 강조한다[20]. 이는 유사한 상황에서도 개인마다 감정적 부조화의 경험이 다를 수 있음을 암시한다. 그리고 감정부조화를 느끼지 못하는 종업원은 감정노동을 수행하도록 동기유발 되지 않을 것이라 주장하였다. 이러한 관점은 직업의 특성에 의해 감정노동이 수행되어야 하는지가 결정되는 Hochschild(1983)의 연구와도 견해의 차이가 있다고 할 수 있다.

이상의 감정노동의 차원에 관한 논의를 종합하여 보면 감정노동자의 직무가 고객에게 서비스를 제공하는 시간이 길면 길수록 표면연기와 심층연기를 수행하는 시간도 길다는 점에서 직무상의 감정적 요구가 클수록 감정노동

의 수행 강도는 높아지는 것으로 보인다. 메타분석 결과에 따르면, 대체로 조직에서의 직무차원과 종사자의 행위 차원은 대체로 일치하는 경향이 있는 것으로 나타나고 있다[21]. 그러나 이들 연구에서 나타난 여러 가지 감정노동의 차원들은 서로가 유사성을 갖고 있는 것으로 나타나기도 하는데, 특히 강도, 빈도, 다양성 및 서비스 시간(지속기간)의 영향은 표면연기나 심층연기의 영향과 중복되는 점에서 감정노동의 타당성에 대한 문제가 발생할 수 있다. 따라서 통계적 실증연구에서는 표면연기와 심층연기만 포함한 통계적 실증연구와 함께 빈도, 강도, 다양성 및 서비스시간(지속기간) 등을 고려한 실증연구를 실시하여 이를 종합하여 분석하는 방식이 바람직하며, 보다 감정노동의 차원을 정교하게 확대시킬 필요가 있을 것으로 보인다.

3. 국내 감정노동 연구의 동향

3.1 감정노동 연구 분석 범위

본 연구를 위해 한국학술지인용색인(Korea Citation Index, KCI)에서 검색어로 감정노동의 키워드를 사용하여 검색하였다. 이 중 경영학 분야의 12개의 KCI 학술지에 최근 10년(2008년 - 2018년) 간 게재된 논문 112편이 탐색되었다. 선정된 학회지를 표본으로 하여 연구들을 분류하고 고찰하였다. 이는 2010년 이후 ‘땅콩 회항사건’, ‘백화점 갑질 사건’ 등으로 감정노동에 대한 관심이 확산되면서, 경영학 분야에서 이러한 이슈들을 주제로 한 연구들이 계속적으로 제시되어왔다. 또한 최근의 동향 연구들도 일반적으로 최근 10년을 분석기간으로 설정하여 수행되었다. 따라서 본 연구 역시 10년간 논문을 수집하여 분석에 활용하였다. 인적자원관리연구에 12편, 외식경영연구에 12편, 대한경영학회지에 9편, 조직과 인사관리연구에 8편, 인적자원개발연구에 8편 그리고 마케팅논집에 8편의 논문 등이 게재되었다. 최종적으로 연구 분야가 무역학, 관광학, 인적자원개발, 경영교육 범주이지만 경영학적 접근으로 수록된 43편의 논문(유통경영학회지, 외식경영연구, 인적자원개발, 글로벌경영학회지 등)까지 포함하여 총 112편의 논문이 분석대상에 포함되었다. 국내 감정노동 연구의 학회지를 분류하여 Table 1에 제시하였다.

Table 1. Analysis of research journal

Journal	N
Journal of Human Resource Management Research	12
Journal of Foodservice Management	12
Korean Journal of Business Administration	9
Journal of Organization and Management	8
Korean Journal of Human Resources Development	8
Journal of Marketing Studies	8
Korean Business Education Review	7
Korean Corporation Management Review	6
Management & Information Systems Review	6
Global Business Administration Review	6
Korean Management Consulting Review	5
Journal of Secretarial Studies	5
The Academy of Customer Satisfaction Management	5
Korea Research Academy of Distribution and Management Review	4
Korean Marketing Review	4
Other	7
Total	112

3.2 감정노동 연구방법

본 연구는 감정노동에 대한 문헌을 고찰하여 감정노동의 연구대상과 효과를 확인하기 위해 사용해야 하는 검증하는 방법에 대해서 살펴보았다. Table 2에서 볼 수 있듯이, 국내 감정노동의 연구대상은 유통업(할인점, 백화점, 슈퍼마켓 주부사원 등)이 22편, 개인서비스(콜센터 직원, 승무원, 영화관 종사자, 호텔 및 관광공사자, 패밀리 레스토랑, 비서, 미용종사자 등) 종사자가 50편이었다. 간호사 등 의료기관을 대상으로 한 연구가 9편 그리고 분석대상을 금융업(은행, 증권사 직원 등) 및 사회서비스 종사자(공무원, 사회복지사, 교사, 노인복지시설 종사자, 군인 등) 기반으로 한 연구가 24편이었다. 또한 감정노동자와 다른 대상이 평가하거나 서비스를 받은 고객의 표본으로 이원적으로 자료를 수집한 연구는 1편이었다. 이는 자기보고식(self-report) 검사로 모든 문항들이 응답자의 인식에 의존하여 동일방법편의(common method bias)를 유의해야 한다. 따라서 기업으로부터 객관적인 자료인 성과 변수 자료를 받거나 상사나 동료의 관찰을 통하여 또는 중업원과 고객 및 영업 관리자 양쪽에서 자료를 수집하여 검증하게 된다면 현상에 대해 좀 더 상세하게 설명하는데 도움이 될 것으로 보인다. 또한 두 산업 이상이거나 설문 대상을 비교하여 자료를 수집하거나 산업간 비교를 한 연구는 거의 없었다.

Table 2. Analysis of research sample

Industry	Type of Job (N)	N
Retail	Superstore Worker (12)	22
	Department Store Worker (10)	
Manufacturing	Manufacturing (2)	2
Personal Services	Call Center (15)	50
	Railroader (2)	
	Hotel Staff (12)	
	Secretary (4)	
	Restaurants Employees (4)	
	Flight Attendant (2)	
	Tourism Industry Worker (3)	
	Cosmetologists (3)	
Social Services	Government Official (5)	11
	School Staff (3)	
	Teacher (2)	
	Social Welfare Worker (1)	
Medical Profession	Nurse (9)	9
Finance	Securities Business (5)	13
	Bank Clerk (8)	
Other	University Student, Customer, etc (5)	5
Total		112

분석방법으로는 Table 3에서 볼 수 있듯이, 회귀분석을 사용한 연구가 53편으로 가장 많이 나타났다. 다음으로 구조방정식모형(structural equation modeling, SEM)이 48편이었다. 이는 구조방정식모형을 적용해서 추정된 값은 측정오차를 고려하고 독립변수와 종속변수 간의 관계를 동시에 추정할 수 있기에 단지 측정변수만을 바탕으로 한 모형보다 더 연구에 활용하는 경우가 많은 것으로 보인다. 또한 감정노동이 독립변수와 종속변수와의 관계를 연결해주는 매개변수로서 제시되어 종업원의 인지적 노력뿐 아니라 감정적 노력 역시 종업원의 성과에 반영시키는 중요한 역할을 확인하고자 하는 연구들도 8편이 발견되었다. HLM(hierarchical linear models)은 2편, 분산분석이 3편, 질적 면접조사 연구를 포함한 정성적 연구가 2편이고, 기타 분석 방법이 1편이었다. 회귀분석과 구조방정식모형이 가장 많이 검증하기 위한 분석방법으로 사용되고 있는데, 자료 수집에서 고객이나 상사 및 동료가 평가하는 이원적(dyadic) 조사방법 또는 성과 등의 자료를 사용하여 개인차원의 변수와 집단차원의 변수들을 다차원으로 방정식에 넣음으로써 [22], 효과적으로 개인변인과 집단특성의 영향을 분리하는 분석방법으로 위계적 선형모형(HLM)을 사용하여 다수준의 선형관계를 분석하는 것도 필요하다. 질적 조사 등 다른 연구방법들도 사용하여 보다 다양한 연구방법이 적용되어 분석되는 것이 바람직할 것이다. 또한 회귀분석이나 위계적 회귀분석을 사용한 경우 자료를 분석할 때 발생하는 다중공선성에 대해 확인하여 해결한 연구도 있

었다. 하지만 거의 대부분의 연구에서는 변수들 간의 상관관계 수 matrix를 제시하였지만 다중공선성(multicollinearity)을 진단하는 과정인 독립변수들 간의 높은 상관성을 확인하는 절차는 기술되지 않았다. 따라서 회귀분석을 보다 정교하고 정확하게 사용할 수 있도록 감정노동과 관련된 변수들 간의 관계가 잘 반영되도록 회귀모형을 조정해줄 필요가 있다.

Table 3. Analysis of research methods

Research Methods	N
Regression Analysis	53
SEM (structural equation modeling)	48
Analysis of Variance	3
HLM (Hierarchical Linear Models)	2
Path Analysis	2
Concept Research	2
Other	1
Total	112

3.3 국내 감정노동 연구에 관한 리뷰

국내에서는 1990년대 중반부터 감정노동에 대한 논의가 시작되기 시작했으나 특정 직업, 예를 들어 간호사나 판매 서비스직 등 소수의 직종과 개별 작업장에서 수행되는 감정노동에 초점을 맞추어 연구가 진행되었기 때문에 감정노동의 연구 성과를 일반화하기에는 어려움이 있었다. 이후 이른바 ‘갑질 논란’ 등 부당한 대우가 사회적 이슈가 되면서 보다 다양한 영역에서 감정노동에 관한 논의가 다시 활발하게 진행되기 시작하였다. 감정노동의 평가도구로는 각기 다른 측정문항들을 활용하기는 했으나 가장 많이 사용된 측정도구로는 Brotheridge & Lee(2003)와 Morris & Feldman(1996)의 감정노동의 개념화에 근거하여 ELS(emotional labor scale)를 개발한 측정도구가 가장 많이 선행연구에서 활용되고 있었고[23], 주로 설문항목을 이용한 가설검증의 연구방법으로 수행되었다. 따라서 보다 다양한 직종에서 감정노동의 다차원적 측면들을 고려한 연구의 필요성이 제기될 수 있음을 알 수 있다. 이 측정 도구는 15개 문항과 6개의 하위척도(상호작용의 지속성과 강도, 감정 표현의 빈도, 다양성, 표면연기, 심층연기)로 구성되어 있다. 또한 감정노동에 대한 국내연구는 감정노동에 대한 개념적 설명이나 감정노동의 구성요소 및 하위 차원 등에만 초점을 맞추고 있고 감정노동의 평가나 기타 감정노동에 영향을 미치는 다른 요소들에 대한 설명이나 감정노동이 개인이나 조직에 어떠한 영향을 미치는지 혹은 직무 및 성과 간의 관계에 대해서는 서로 다른 결과들이 혼재하고 있다. 따라서

관련 변인에 대한 연구가 더 필요한 상황이며, 조직의 감정노동 프로그램, 국내 고객의 미성숙한 시민의식과 그에 따른 소비 행태 등을 포함한 한국 사회에서의 적절한 서비스에 대한 논의의 바탕으로 감정노동자들에 대한 존중하는 문화의 정착 등 시민사회의 인식변화 등을 함께 다루어 나갈 필요가 있을 것으로 보인다. 다음은 국내 감정노동에 관한 실증연구들의 내용을 중심으로 리뷰한 결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 업종에서 상호작용 유형에 따른 서비스 제공자들의 감정표현은 고객과의 상호작용유형에 따라 다양한 감정형태로 나타날 수 있다. 하지만 기존의 감정노동 선행연구들을 살펴보면, 이러한 중요한 차이점을 인식하지 못한 채 감정노동의 선행변수와 결과변수를 가지고 감정노동의 차원들을 규명하려는 시도에 초점을 맞추어 연구가 수행되었다[24-28]. 따라서 아직까지 감정노동차원들에 대한 명확한 결과를 얻지는 못하고 있음을 의미한다.

둘째, 다양한 조직유형성 관련 변인과의 관계에 대한 경험적 연구가 다양한 시각으로 이루어졌는데 감정노동과 직무만족 간의 관계는 아직 불확실한 상태이다. 감정노동과 직무만족도가 서로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나[29-37], 오히려 통계적으로 부적 관계를 가지고 있는 연구도 발견되었다[38]. 또한 감정노동의 수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 저하시키는 것으로 나타난 연구결과도 있었다[39-41].

셋째, 감정노동의 결과변수로서 조직의 변화에 대한 직무소진(burnout)[42-45]과 이직의도의 관계를 분석한 연구들이 진행되었다[46-53]. 특히 감정노동의 차원들을 조직적인 결과로 규명하기 위해서 감정노동의 하위척도인 심층연기 및 표면연기와 직무소진의 3가지 하위척도인 개인적 성취감(personal accomplishment), 감정고갈(emotional exhaustion), 탈인격화(depersonalization) 간의 관계에 대한 연구들이 다수 주요주제로 삼았다. 감정노동과 탈인격화의 관계를 다룬 연구결과에 따르면, 표면연기는 탈인격화에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다[54]. 탈인격화는 종업원이 점차 냉소적으로 변하게 되면서 고객이나 동료들을 비롯한 타인들을 하나의 인격체가 아닌 사물로서 대하게 되는 현상으로 보고되고 있다.

표면연기의 행위 자체는 다른 사람과의 긍정적인 상호작용에 초점을 맞추는 것이 아니기 때문에 탈인격화에 영향을 미칠 수 있다. 반면에, 심층연기는 대부분의 연구에서 탈인격화와 관련이 없는 것으로 보고되고 있다[55]. 심층연기를 하기 위해서는 일단 타인을 사물이 아닌 인간으로서 존중하는 것이 우선시되어야 하기 때문에 탈인

격화와 유의미한 관계가 없는 것으로 보인다. 감정노동과 개인적 성취감 간의 관계에서 대체로 표면연기는 개인적 성취감과 부적 관계를 가지는 반면, 심층연기는 정적 관계를 가지는 것으로 나타났다[56]. 결국 표면연기는 가식적인 행위의 일종이기 때문에 타인과의 상호작용 이후에 성취감이 저하되는 반면, 심층연기는 자신의 감정을 효과적으로 통제하여 타인과의 상호작용을 성공적으로 이루어냈을 때 성취감을 줄 수 있다는 점에서 보다 효과적인 감정조절 방식이라고 할 수 있다. 또한 직무소진이 감정노동과 고객지향성 간의 관계를 조절하는 변수로 파악한 연구도 있었다[57]. 이는 직무소진이 낮을수록 감정노동과 고객지향성 간의 관계가 더 강하게 나타났다.

넷째, 감정노동과 전반적인 스트레스와 우울, 직무 스트레스, 심리적 웰빙, 직장에서의 긴장, 정서적 고갈, 신체지후 등과 같은 변수로 분석한 연구도 있었다[58-61]. 이러한 연구결과는 기업들이 감정노동자들을 관리하는데 있어 세심한 관찰과 주의가 적용될 필요가 있다는 것을 함의한다.

4. 결론

본 연구에서는 감정노동의 개념과 연구동향과 함께 지난 10년간 진행된 국내 경영학 분야의 저널에 게재된 감정노동 연구들의 흐름을 고찰하여 살펴보았다. 또한 연구대상, 학회지 분류, 방법론 등으로 연구방향에 대해서 분석하였다. 결과적으로 국내 감정노동 연구는 다양한 주제로 지속적으로 연구가 전개되어 왔다. 이는 감정노동 연구가 학계뿐만 아니라 실무적으로 많은 연구가 이루어져 왔고, 최근 사회적으로 관심이 증대되어 있는 상황에서 인사 분야, 의료분야, 서비스 분야 등에서 연구가 활발히 진행되고 있다. 이러한 흐름에 맞춰 관련 이슈를 제시하였다는 점에서 연구의 시의성이 있는 것으로 보인다. 또한 기존 연구탐색을 통해 감정노동 영역의 확대나 통합의 측면을 통해 연구의 차별성을 확보하는 것이 적절한 접근법으로 감정노동의 심층연기와 표면연기가 결과변수에 영향을 미치는데 있어 다양한 심리적 메커니즘 요인을 밝히는 연구들이 제시되고 있다. 아직도 많은 분야에서 연구가 경험적으로 더 필요성이 증가되고 있으므로, 다른 관련 분야와 통합적으로 포함할 필요가 있다. 이는 다수의 연구들에서 다루는 주제라는 점과 체계적인 분류(typology)로 발전하지 못한 상태에서 학문적 저변이 넓어진 주제 중에 하나가 감정노동이다. 이러한 측면에서

지금까지 감정노동 연구가 어떻게 진행되었는지를 알아 보는 것은 시사 하는바가 크다. 이상의 논의에서 보면, 감정노동의 내적기제에 대한 적용 영역의 통합이나 확대는 감정노동의 개념과 관점, 분석 대상과 영역, 분석방법 등 감정노동의 현재를 다각적 측면에서 고찰해보고 연구 동향을 파악하는 것은 의미가 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구의 결과를 바탕으로 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동은 주로 서비스업에서 발생하며, 특히나 대면 서비스 활동에서 두드러지게 나타난다는 점에서 많은 학자들과 현업에서 감정노동 연구에 관심을 갖도록 장려하는 방안이 필요하다. 종업원들이 고객들과의 대면 접촉에서 경험하게 되는 감정의 여러 차원은 기업 조직의 성과에 직접적인 영향을 주는 변인이라는 인식이 높아짐에 따라 최근 경영학 연구에서 종업원들의 '감정'에 초점을 맞춘 연구는 보다 활발하게 진행되고 있다. 감정노동자가 내면에 억제된 부정적인 감정적 부조화를 경험하는 대신 고객과의 대면 현장에서 긍정적 감정을 표면화 할 경우, 고객만족도와 기업 충성도가 높아질 것이라는 근거는 실제 여러 연구결과들을 토대로 증명되고 있다. 하지만 지금까지 기업조직에서는 종업원들에 대한 임금이나 성과급 등을 인상시키는 방안이나 복지후생 등을 개선시킴으로써 기업성과를 증진시키려는 노력을 기울여 왔다. 그러나 본 연구 결과에서 나타난 것처럼 종업원들에 대한 금전적 보상 및 현물 등을 통한 복지후생 정책이 외에도 종업원이 업무과정에서 경험하는 감정적 측면 역시 기업조직의 성과에 중요한 요인이미 드러난 만큼 기업 및 관리자의 감정노동에 대한 깊은 이해가 요구된다. 특히 감정노동의 개념은 기업조직으로 하여금 종업원의 감정적 경험을 심층적이고 세부적으로 이해하는 데에 도움을 주는 틀을 제공한다. 조직구성원들의 삶의 질은 그들의 일상생활뿐만 아니라 조직생활을 하는 과정에서도 결정된다. 따라서 조직 내에서의 종업원들에 대한 감정적 상태를 긍정적으로 관리할 필요가 있다. 갈수록 치열해지는 경쟁적인 기업 환경 속에서 종업원과 고객 간의 상호작용을 통한 감정노동에 대한 충분한 이해를 바탕으로 기업의 경영계획 수립과 목표달성 방안을 수립하는 것은 기업의 핵심적 활동이라고 할 수 있다.

둘째, 학계와 업계의 인사 관련 담당자들이 포함된 상설회의체 혹은 위원회 등의 기구를 조직화, 상설화하여 조직구성원들이 감정노동 과정에서 발생 가능한 고충들을 듣고 이에 대한 대책을 마련할 필요가 있다. 이러한 교류를 통하여 현장에서의 기업 니즈를 반영하고 이를 학계에서 논의하고 연구하는 장이 필요하다. 따라서 학계

와 업계 간에 분리되어 각자 단독으로 감정노동의 이슈를 풀어나가는 것 보다는 이러한 연결고리를 통해 감정노동에 대한 공동의 논의가 이루어져야 할 것이다.

셋째, 기업 조직에서 종업원은 기업이 추구하는 가치를 생산하고 전달하고, 유지하는 과정에서 대단히 중요한 역할을 한다. 따라서 감정노동 교육의 활성화는 무엇보다 중요한 사항이라고 할 수 있다. 이런 시점에서 국내에 맞는 감정노동 측정도구를 개발하여 정교화 되고 정확하게 평가되어야 한다. 이러한 분석 결과는 고객대면 감정노동이 지나치게 되면 감정노동자들은 우울증, 정서불안, 수면장애, 혹은 자살충동 등의 정신질환에까지 노출되는 경우가 빈번하며[62-64], 실제로 일반인들에 비해 두 배가량 높은 정도의 심각한 상황인 것으로 나타났다. 감정노동에서 비롯되는 이러한 문제들은 사실상 기업에게 책임이 있다. 지금까지 기업들은 서비스 직원이 고객에게 전달하는 감정상태가 곧 매출과 직결되고 있다는 것을 인식하고 있기 때문에 직원들에게 감정표현을 규칙화했고, 감정노동에 대한 특별한 대책 없이 직원들로 하여금 억지로 감정표현을 자제하도록 강요한 측면이 있다.

마지막으로 연구방법에 있어서도 자료 수집뿐만 아니라 자료 분석방법에서도 보다 다양한 분석방법과 함께 통계패키지의 발전으로 더 엄밀한 검증이 도입되어야 한다. 현재는 대부분의 연구들이 회귀분석 및 구조방정식 모형(SEM)에 편중하고 있다. 이는 자료수집도 설문방식뿐만 아니라 2차 자료의 활용과 정성연구에 대한 분석은 충분하지 않은 것으로 나타났다. 앞서 언급하였듯이, 실무와 학계간의 긴밀한 협조를 통해 정성 연구영역으로 활성화 되어야 할 것으로 보인다. 따라서 보다 일반화가 가능한 연구 성과를 확보하기 위해서는 다양한 업종의 표본을 대상으로 하는 양적 연구방법이 병행되어야 하며, 보다 통합적인 접근방법이 필요한 상황이다. 또한 최근에 와서는 조절된 매개효과(moderated mediation)에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다. 따라서 통제변인(나이, 성별 등)으로 조절된 매개효과가 포함된 모형을 검증하게 된다면 현상에 대해 좀 더 정교하게 설명하는 데 도움이 될 것으로 보인다.

본 연구는 다음과 같은 한계점 및 향후과제를 가진다. 첫째, 다양한 심리적 매커니즘 요인을 밝히는 연구들이 제시되고 있는 가운데, 본 연구 또한 감정노동과 관련된 연구매락과 그 의미를 같이 한다고 볼 수 있다. 최근 감정노동에 관한 연구가 빠르게 발전하고 있는 만큼 기존 연구에서 추가되어야 할 새로운 변수가 추가되어야 하며 이에 따른 분석이 오류가 발생할 가능성도 배제할 수는 없다.

둘째, 감정노동에 관한 문헌고찰을 외국과 국내 간의 비교분석을 통해 분석하지 못한 점도 한계가 될 수 있다. 국가 간 문화적 차이나 조직문화에 따른 감정노동, 업무적 특성과 감정노동 간의 관계가 명확하게 분석하지 못한 점도 한계점으로 남는다. 본 연구는 국내 경영학 분야 연구의 문헌고찰에 초점이 맞추어져 있기 때문에 한계점을 내포하고 있으나 향후연구에서 다른 학문분야를 포함하여 해외 연구와의 비교분석이 병행된다면 더욱 유익한 분석결과를 도출할 수 있을 것으로 기대한다.

REFERENCES

[1] <http://www.mcn.co.kr/news/articleView.html?idxno=15018>

[2] <https://www.nocutnews.co.kr/news/5047339>

[3] http://www.newsis.com/view/?id=NISX20170817_0000070229&cID=10201&pID=10200

[4] A. R. Zablah, G. R. Franke, T. J. Brown & D. E. Bartholomew. (2012). How and when does customer orientation influence frontline employee job outcomes? A meta-analytic evaluation. *Journal of Marketing*, 76(3), 21-40.

[5] A. A. Grandey. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. DOI : 10.5465/30040678

[6] Y. S. Yun, C. S. Lee & H. I. Son. (2016). An empirical study on the effect of the dimension of emotional labor on the resistant behavior. *Korean Journal Of Labor Studies*, 22(1), 231-263.

[7] A. S. Wharton. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165.

[8] E. Goffman. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Garden City: NY: Anchor.

[9] A. R. Hochschild. (1983). *The managed heart: Commercialism of human feeling*. Berkeley.

[10] A. R. Hochschild. (1993). Preface to S. Fineman, (Ed), *Emotion in Organizations*.

[11] J. J. Gross. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.

[12] M. Mikolajczak, K. V. Petrides & J. Hurry. (2009). Adolescents choosing self-harm as an emotion regulation strategy: The protective role of trait emotional intelligence. *British Journal of Clinical Psychology*, 48(2), 181-193.

[13] P. Brook. (2009). In critical defence of 'emotional

labour' refuting Bolton's critique of Hochschild's concept. *Work, Employment and Society*, 23(3), 531-548.

[14] B. E. Ashforth & R. H. Humphrey. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

[15] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

[16] D. Zapf, C. Vogt, C. Seifert, H. Mertini & A. Isic. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.

[17] C. M. Brotheridge & R. T. Lee. (1998). On the dimensionality of emotional labor: Development and validation of an emotional labor scale. In *First Conference on Emotions in Organizational Life*, San Diego, CA.

[18] C. M. Brotheridge & R. T. Lee. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. DOI : 10.1348/096317903769647229

[19] J. M. Diefendorff, M. H. Croyle & R. H. Gosserand. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. DOI : 10.1016/j.jvb.2004.02.001

[20] R. S. Rubin, V. M. S. Tardino, C. S. Daus & D. C. Munz. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. In *Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, 17th, Toronto, ON, Canada: A version of this chapter was presented at the aforementioned conference.. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

[21] G. Wang, S. E. Seibert & T. L. Boles. (2011). Chapter 1 synthesizing what we know and looking ahead: a meta-analytical review of 30 years of emotional labor research. In *What Have We Learned? Ten Years On* (pp. 15-43). Emerald Group Publishing Limited.

[22] S. W. Raudenbush & A. S. Bryk. (2002). *Hierarchical linear models: Applications and data analysis methods* (Vol. 1). Sage.

[23] H. E. Lee (2010). *The Relationship between emotional intelligence and emotional labor and its effect on job burnout in Korean organizations* (PhD Dissertation). The University of Minnesota, MN, USA.

[24] S. H. Kim. (2009). Is salespersons' service faked or authentic?: The effects of authenticity perceived by customers about salespersons' emotional labor on service quality evaluation. *Korean Marketing Review*, 24(3), 1-33.

[25] J. H. Kim, H. Lee & H. E. Lee. (2010). The effects of emotional intelligence and emotional labor on department store salespersons' customer orientation

- and sales performance. *Korea Research Academy of Distribution and Management Review*, 13(4), 97-117.
- [26] J. H. Kim, S. H. Lee, D. W. Shin & J. H. Song. (2014). Effects of emotional regulation processes on adaptive selling behavior and sales performance. *Asia Marketing Journal*, 16(1), 71-100.
- [27] J. Y. Lew. (2017). Influence of emotional intelligence and emotional labor on adoptive selling behavior and customer orientation. *Korean Business Education Review*, 32(6), 123-142
DOI : 10.23839/kabe.2017.32.6.123
- [28] T. H. Shin. (2017). A Study on the mediation effect of job stress in the relationship between humor styles and job engagement of emotional laborers in hotels. *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, 20(4), 345-367
- [29] M. H. Kim, Y. H. Lee & H. J. Jeon. (2010). A Empirical Study on the Level of Training Transfer and Job Satisfaction in Public Service Agency. *Korean Journal of Business Administration*, 23(5), 2523-2541.
- [30] J. H. Kim. (2013). The effects of hotel employees' affectivity and emotional labor on job satisfaction and turnover intention. *Korea Research Academy of Distribution and Management Review*, 16(5), 89-99.
- [31] B. Y. Xiao, K. T. Lee & G. D. Kang. (2014). The effect of negative emotion caused by dysfunctional customer behavior on job satisfaction : Focusing on the moderating effect of emotional labor propensity. *Korean Journal of Business Administration*, 27(2), 285-309.
- [32] T. S. Kim & C. Y. Hur. (2012). Effect of emotional labor on emotional exhaustion and job satisfaction : Mainly on KTX train attendants. *Korean Journal of Business Administration*, 25(9), 3761-3780.
- [33] S. Y. Jun. (2015). A study on the influence of emotional labor on job satisfaction : Focusing on the moderating effect of perceived organizational support. *Korean Journal of Business Administration*, 28(12), 3235-3255.
DOI : 10.18032/kaaba.2015.28.12.3235
- [34] J. W. Kim. (2016). The relationships among customer-member exchange, team-member exchange, emotional labors, and organizational behaviors. *Journal of Marketing Studies*, 24(4), 151-172.
DOI : 10.21191/jms.24.4.08
- [35] H. Lee & J. H. Kim. (2017). Impact of social support on emotional labor and job satisfaction in smart work environments. *The e-Business Studies*, 18(6), 347-361.
DOI : 10.20462/tebs.2017.12.18.6.347
- [36] M. M. Huo, M. O. Kim, M. O. Ro & H. Y. Hwang. (2016). A study on the drivers and outcomes of emotional labor among chinese service employees : Nonlinear relationship between rapport and emotional labor. *Korean Business Education Review*, 31(3), 219-241.
- [37] J. H. Kim & H. J. Mun. (2018). Influences of affectivity and organizational commitment on job satisfaction and work performance of information security professionals. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(6), 225-234.
DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.6.225
- [38] S. E. Park. (2009). The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean Management Review*, 38(2), 379-405.
- [39] H. C. Lim. (2011). An effects of job-family conflict, trust to leader, emotional labor on job attitudes using consulting data in securities industry. *Korean Management Consulting Review*, 11(2), 117-134.
- [40] Y. K. Lee, S. H. Kim & D. S. Park. (2013). The locus of control and organizational commitment among home-visiting worksheet teachers: Moderating role of emotional labor strategy. *Korean Business Education Review*, 28(1), 257-278.
- [41] J. W. Yoo, W. J. Kwak & H. C. Shin. (2014). The antecedents and consequences of service employee's emotional labor. *Journal of Human Resource Management Research*, 21(2), 49-64.
DOI : 10.14396/jhrmr.2014.21.2.49
- [42] S. E. Park & D. H. Shin. (2011). Emotional labor and work-family conflict as two antecedents to the job burnout. *Korean Journal of Management*, 19(1), 227-266.
- [43] H. G. Kwon & B. G. Park. (2011). The effects of surface and deep acting of emotional labor on emotional dissonance and job attitudes. *Journal of Human Resource Management Research*, 18(1), 311-325.
- [44] Y. X. Jin & K. C. Song. (2012). Mediating role of job burnout and moderating role of social support in the relationships among job stressors, emotional labor, and job satisfaction. *Korean Journal of Human Resources Development*, 15(2), 1-36.
- [45] I. E. Kang, J. Y. Lee & D. H. Youn. (2013). The impacts of emotional labor on perception of organizational support and burnout - The case of employee in security & guard company. *Journal of Human Resource Management Research*, 20(5), 45-61.
DOI : 10.14396/jhrmr.2013.20.5.45
- [46] C. H. Im. (2009). The role of humor and trust in the emotional labor workplace: An expansion of the job demands-resources model. *Journal of Organization and Management*, 33(2), 111-143.
- [47] Y. S. Kim & C. H. Shim. (2013). The effects of hotel employees' emotional labor on turnover intention - Focused on moderating effects of coping strategy. *Journal of Foodservice Management*, 16(6), 265-283.
- [48] J. A. Chae & S. W. Bae. (2014). A study on the effects of medical employees's emotional labor on turnover intention and customer orientation - Mediated by job

- stress and job satisfaction. *Journal of Marketing Management Research*, 19(1), 133-152.
- [49] Y. K. Kim. (2014). Employees' humor style, emotional labor, job satisfaction, and turnover intention among high-contact service employees. *Journal of Distribution Science*, 12(10), 109-121.
DOI : 10.15722/jds.12.10.201410.109
- [50] S. E. Kim & C. H. Kim. (2014). The study on the relationships of emotional labor, job satisfaction, turnover intention, and resilience. *Management Information Systems review*, 33(5), 261-283.
DOI : 10.29214/damis.2014.33.5.015
- [51] K. S. Jeong, S. J. Choi, M. O. Park & Y. Li. (2015). 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. *Korean Journal of Business Administration*, 28(2), 529-551.
- [52] S. J. Choi & K. J. Cheong. (2016). The influence of customer service representatives' perceived customer verbal abuse on emotional labor and emotional exhaustion in the context of call centers. *Korean Management Review*, 45(1), 295-328.
DOI : 10.17287/kmr.2016.45.1.295
- [53] J. S. Lee. (2017). An empirical study on the airline service employees' psychological mechanism according to the emotional labor. *Journal of Distribution Science*, 15(2), 111-120.
DOI : 10.15722/jds.15.2.201702.111
- [54] K. J. Kim. (2011). The influence of emotion labor on job burnout of the hotel F&B employees - Focused on moderating roles of employment status. *Journal of Foodservice Management*, 14(4), 27-44.
- [55] K. W. Yang, H. E. Jang & Y. J. Chae. (2015). An integrative model of emotion-rule dissonance and emotion-display dissonance: Different impacts of two concepts of emotional dissonance on emotional labor process. *Journal of Organization and Management*, 39(3), 87-110.
- [56] S. H. Lee, H. W. Koh, N. Tuya & K. H. Choi. (2018). Dual roles of emotional intelligence in the emotional labor processes: emotional intelligence's direct effect on emotive effort and indirect effect on emotive dissonance. *Journal of Organization and Management*, 42(1), 35-63.
- [57] N. G. Baek. (2013). The effect of burnout and customer orientation on emotional labor of food service company staff. *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 15(3), 25-50.
- [58] J. C. Bae & P. J. Kim. (2011). A study on the emotional labor of sales workers at department Stores. *Journal of Distribution Science*, 9(4), 75-82.
DOI : 10.15722/jds.9.4.201112.75
- [59] S. B. Cha & H. S. Kim. (2014). The effect of emotional labor on psychological well-being of hotel employees. *Journal of Foodservice Management*, 17(1), 93-112.
- [60] M. S. Yoon & N. H. Kim. (2016). The moderating effect of client violence on the relationship between emotional labor and depression among social workers. *Korean Journal of Human Resources Development*, 19(4), 187-221.
- [61] Y. W. Lee, H. S. Kim & J. H. Han. (2016). The effect of informal social support and perceived usability of work-family human resource bundles on emotional labor: Mediating effect of psychological well-being. *Journal of Organization and Management*, 40(3), 213-240.
- [62] M. Y. Lee. (2017). A phenomenological study on the job stress experienced by emotional labors : Focusing on the call center consultant. *Journal of Digital Convergence*, 15(9), 519-532.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.9.519
- [63] Y. J. Kim, J. H. Kim & G. S. Shim. (2017). The relationship among job stress, emotional labor, resilience and mental health in firefighters. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(12), 379-389.
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.12.379
- [64] H. J. Suh, J. S. Kim, J. O. Kim, H. S. Kim, I. Y. Cho & H. S. Kim. (2017). Effects of emotional labor, depression and self - efficacy on health promotion behavior of taxi driving workers. *Journal of Digital Convergence*, 15(8), 489-500.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.8.489

이 항(Lee, Hang)

[정회원]



- 1986년 8월 : 한국외국어대학교 무역학과(경영학석사)
- 1992년 2월 : 국민대학교 무역학과(경제학박사)
- 1993년 3월 ~ 현재 : 가천대학교 글로벌경제학과 교수
- 관심분야 : 국제경영, 조직행동

· E-Mail : hlee@gachon.ac.kr

김 준 환(Kim, Joon Hwan)

[정회원]



- 2003년 8월 : 서울시립대학교 경영학과(경영학석사)
- 2010년 8월 : 서울시립대학교 경영학과(경영학박사)
- 2014년 4월 ~ 현재 : 성결대학교 과이테이아학부 조교수
- 관심분야 : B2B마케팅, 감정노동

· E-Mail : kjh715@sungkyul.ac.kr