박사학위논문

창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

– 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 –

2017년

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

김 소 영

박사학위논문
지도교수 정진택

창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

– 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 –

The Effect on Job Satisfaction of Emotional Labor in the Creative class

– Focused on the Mediating of the empowerment –

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

김 소 영

박사학위논문
지도교수 정진택

창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

– 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 –

The Effect on Job Satisfaction of Emotional Labor in the Creative class

– Focused on the Mediating of the empowerment –

위 논문을 행정학 박사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

김 소 영

김소영의 행정학 박사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 (인)

심 사 위 원 (인)

심 사 위 원 (인)

심 사 위 원 (인)

심 사 위 원 (인)

국 문 초 록

창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

한 성 대 학 교 대 학 원
행 정 학 과
행 정 학 전 공
김 소 영

4차 산업혁명의 물결은 현재를 지나 미래로 나아가고 있는 바, 창의도시 이론가 Florida는 4차 산업혁명시대에서 새로운 경제패러다임을 주도할 주체는 창의계층, 즉 '새로운 형태를 창의하는 기능을 가진 일에 종사하는 사람들'이라고 말하였다. 이는 많은 국가와 도시들이 문화와 정보산업을 기반으로 하는 창의산업의 육성에 앞 다투어 뛰어들면서 창의와 관련된 산업을 컨트롤할 수 있는 창의계층의 중요성이 커졌기 때문이다.

창의계층은 전문지식과 기술을 가지고, 창의적이고 혁신적인 업무에 종사하는 직업군으로 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단, 창의예술업무집단으로 구분된다. 이들은 창의계층이라는 공통분모를 가지고 있지만, 직무특성의 차이로 세분화 되고, 이러한 직업적 차이로 인해 업무현장에서 이들이 겪는 감정노동에도 차이가 발생한다. 따라서 각 직무별 특수성과 작업환경의 특성에 따라 감정노동과 임파워먼트, 직무만족의 관계에서 차이가 있을 것으로 판단하여 다음과 같은 연구목적을 설정하였다.

창의계층의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 검증하는 것이다. 그리

고 감정노동과 임파워먼트, 직무만족의 관계에서 창의계층 업무집단 간 차이를 검증하는 것이다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해 2014년에 시행되었던 4차 근로환경조사 통계분석용 자료에서 창의계층에 해당되는 2,170명의 설문내용을 선별하여 분석에 활용하였다.

연구결과와 시사점은 다음과 같다. 먼저, 직업분류를 기준으로 전문가 집단과 관리자 집단에 대한 각 측정변수의 인식차이를 보았을 때, 임파워먼트의 영향성과 의미성이 평균이하의 값을 나타냈다. 전문가 집단과 관리자 집단임에도 불구하고 이러한 결과가 나타난 이유는 실제 업무환경에서는 임파워먼트가 제대로 이루어지지 않고 있음을 나타낸다. 둘째, 감정노동이 직무만족에 부(−)적인 영향을 미치고, 임파워먼트의 영향성과 의미성이 부(−)적으로 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 기존의 선행연구와 다소 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이는 대부분 선행연구에서의 임파워먼트는 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 정(+)적인 매개역할을 하는 데 반해 본 연구에서는 부(−)적인 매개역할을 하는 것으로 나타났기 때문이다. 이러한 결과가 나타난 이유는 각 측정변수에 대한 분산분석에서도 알 수 있듯, 실제 업무환경에서 임파워먼트가 제대로 이루어지고 있지 않기 때문이다. 따라서 조직성과를 극대화하기 위해서는 조직구성원들의 직무에 대한 중요성을 지속적으로 강조하고, 직무를 수행할 때 자율성을 가지고 임할 수 있도록 직무에 대한 영향력(권한)을 부여할 필요가 있다. 셋째, 감정노동과 직무만족, 임파워먼트의 영향성에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이가 나타났다. 즉, 창의핵심업무집단은 새로운 것을 기획하고 만들어내는 집단이고, 창의전문업무집단은 다양하고 복잡한 지식체계를 바탕으로 문제해결 및 관리하는 집단으로 내부고객 및 외부고객으로 인해 감정노동이 발생할 수 있기 때문에 창의핵심업무집단 보다 임파워먼트의 영향력에 더 큰 영향을 미치는 것이다. 또한 임파워먼트의 영향력이 직무만족에 미치는 영향에서도 창의핵심업무집단 보다 창의전문업무집단의 경우 더 큰 영향을 미치게 된다. 따라서 창의계층의 조직성과를 극대화하기 위해서는 창의계층을 고려한 임파워먼트가 필요 하다고 생각한다.

【주요어】 창의계층, 감정노동, 직무만족, 임파워먼트

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구의 필요성과 목적 ····· 1

제 2 절 연구의 내용 및 범위 ····· 4

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 ····· 6

제 1 절 창의계층에 관한 선행연구 ····· 6

1) 개념정의 및 구성요소 ····· 6

2) 선행연구 ····· 12

제 2 절 감정노동에 관한 선행연구 ····· 17

1) 개념정의 및 구성요소 ····· 17

2) 선행연구 ····· 23

제 3 절 감정노동과 직무만족에 관한 선행연구 ····· 53

1) 개념정의 및 구성요소 ····· 53

2) 선행연구 ····· 54

제 4 절 임파워먼트의 매개효과에 관한 선행연구 ····· 57

1) 개념정의 및 구성요소 ····· 57

2) 선행연구 ····· 62

제 5 절 선행연구의 시사점 ····· 65

제 3 장 연구 방법 ····· 66

제 1 절 연구모형 및 연구가설 ····· 66

제 2 절 표본집단 ····· 69

제 3 절 측정수단 ····· 69

제 4 절 분석방법 ····· 71

제 4 장 연구결과 ····· 72

제 1 절 표본의 특성 및 분석결과 ····· 72
1) 표본의 인구통계학적 특성 ····· 72
제 2 절 타당도와 신뢰도 분석 ····· 73
1) 감정노동에 대한 탐색적 요인분석 ····· 73
2) 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 ····· 74
3) 임파워먼트에 대한 탐색적 요인분석 ····· 75
제 3 절 확인적 요인분석 ····· 76
1) 감정노동에 대한 확인적 요인분석 ····· 76
2) 직무만족에 대한 확인적 요인분석 ····· 77
3) 임파워먼트에 대한 확인적 요인분석 ····· 78
제 4 절 변수의 기술통계 ····· 78
제 5 절 상관관계 분석 ····· 82
제 6 절 가설검증 ····· 83
1) 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 분석 ····· 83
2) 임파워먼트의 매개효과 분석 ····· 84
3) 창의계층의 업무집단 간 차이분석 및 결과 ····· 89
제 7 절 연구의 시사점 ····· 104

제 5 장 결 론 ····· 106

제 1 절 연구결과 요약 ····· 106
제 2 절 논의 및 시사점 ····· 108
제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구방향 ····· 110

참 고 문 헌 ····· 112

ABSTRACT ····· 139

표 목 차

[표 1] 창의계층의 정의 ····· 8
[표 2] 창의계층의 구성요소 분류방법 ····· 10
[표 3] 창의계층의 직업군별 업무집단 분류 ····· 11
[표 4] 한국표준산업분류에 따른 창의계층 업무집단의 분류 ····· 12
[표 5] 감정노동의 개념 및 구성요소 ····· 20
[표 6] 최근 5년간 감정노동 관련 연구 분석(한국표준산업분류 기준) 24
[표 7] 창의핵심업무집단-교육서비스업 관련 선행연구 ····· 26
[표 8] 창의전문업무집단-공공행정(경찰 공무원) 관련 선행연구 ···· 28
[표 9] 창의전문업무집단-공공행정(소방 공무원) 관련 선행연구 ···· 29
[표 10] 창의전문업무집단-공공행정(대면직 공무원) 관련 선행연구 31
[표 11] 창의전문업무집단-금융 및 보험업 관련 선행연구 ····· 32
[표 12] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(간호사 2013) 관련 선행연구 ····· 33
[표 13] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(간호사 2014) 관련 선행연구 ····· 34
[표 14] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(간호사 2015) 관련 선행연구 ····· 37
[표 15] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(간호사 2016) 관련 선행연구 ····· 40
[표 16] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(간호사 2017) 관련 선행연구 ····· 42
[표 17] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(사회복지종사자) 관련 선행연구 ····· 45
[표 18] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(치위생사) 관련 선행연구 ····· 47
[표 19] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(작업치료사) 관련 선행연구 ····· 48

[표 20] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지사업
(사회복지기관 및 의료기관 종사자) 관련 선행연구 ····· 50
[표 21] 창의예술업무집단-예술 관련 선행연구 ····· 51
[표 22] 창의예술업무집단-스포츠 지도자 관련 선행연구 ····· 52
[표 23] 임파워먼트의 다양한 의미 ····· 59
[표 24] 측정도구의 구성 ····· 70
[표 25] 인구통계학적 특성 ····· 72
[표 26] 감정노동에 대한 탐색적 요인분석결과 ····· 73
[표 27] 직무만족에 대한 탐색적 요인분석결과 ····· 74
[표 28] 임파워먼트에 대한 탐색적 요인분석결과 ····· 75
[표 29] 감정노동에 대한 확인적 요인분석결과 ····· 76
[표 30] 직무만족에 대한 확인적 요인분석결과 ····· 77
[표 31] 임파워먼트에 대한 확인적 요인분석결과 ····· 78
[표 32] 성별에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이 ····· 79
[표 33] 직업분류에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이 ····· 80
[표 34] 창의계층에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이 ····· 81
[표 35] 구성개념들 간의 상관관계행렬 ····· 82
[표 36] 감정노동과 직무만족의 경로분석결과 ····· 84
[표 37] 감정노동과 직무만족, 영향성과의 경로분석결과 ····· 86
[표 38] 임파워먼트의 영향성에 대한 매개효과 검증결과 ····· 87
[표 39] 감정노동과 직무만족, 의미성과의 경로분석결과 ····· 88
[표 40] 임파워먼트의 의미성에 대한 매개효과 검증결과 ····· 89
[표 41] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 교차타당성 분석 · 90
[표 42] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 조절효과 분석 ····· 92
[표 43] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이 분석 결과 ··· 93
[표 44] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석 · 94
[표 45] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 조절효과 분석 ····· 95
[표 46] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석 · 96

[표 47] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 교차타당성 분석 · 98
[표 48] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 조절효과 분석 ····· 99
[표 49] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석 ·100
[표 50] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 차이 분석 ·····101
[표 51] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석 ·102
[표 52] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 차이 분석 ····· 103
[표 53] 창의업무집단의 감정노동과 직무만족, 임파워먼트와의 관계에서
업무집단별 차이 분석결과 ·····104

그 림 목 차

[그림 1] 연구모형 ····· 66
[그림 2] 감정노동과 직무만족과의 구조모형 ····· 83
[그림 3] 감정노동과 직무만족, 영향성과의 구조모형 ····· 85
[그림 4] 감정노동과 직무만족, 의미성과의 구조모형 ····· 87
[그림 5] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단
확인적 요인분석 ····· 90
[그림 6] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단분석 ···· 91
[그림 7] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단
확인적 요인분석 ····· 94
[그림 8] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 분석 ·· 95
[그림 9] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단
확인적 요인분석 ····· 96
[그림 10] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단
확인적 요인분석 ····· 97
[그림 11] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단 분석 ··· 98
[그림 12] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단
확인적 요인분석 ····· 99
[그림 13] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 분석 ·100
[그림 14] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단
확인적 요인분석 ····· 101
[그림 15] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 분석 ·102

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성과 목적

1) 연구의 필요성

2016년 1월 20일 개최된 제46회 다보스 세계 경제포럼(World Economic Forum)은 4차 산업혁명이 본격화되었음을 알리는 계기가 되었다. 이 포럼은 '4차 산업혁명의 이해'라는 주제 하에 기술혁명이 우리 인류의 삶과 미래세대에게 어떤 변화를 가져올지에 대한 논의가 이루어졌으며, 이 포럼에 참가한 학자들은 창의와 창의성이라는 용어를 자주 사용하고 인용하였다.

산업혁명은 사이버 물리 기술을 기반으로 물리적 공간, 디지털적 공간 및 생물학적 공간의 경계가 희석되는 기술 융합의 시대를 의미하는 것으로, 이러한 4차 산업혁명 시대는 3차례의 산업혁명과 비교가 불가능할 정도로 기술적 혁신이 이루어질 것이다. 이와 더불어 기술발전과 생활양식의 변화는 전혀 예상하지 못한 방향으로 변화될 것으로 예측되며, 이전과는 또 다른 방식으로 일자리 구조의 변화를 가져올 것으로 예상된다.

이러한 추세를 감안하여 한국의 19대 정부는 2017년 11월 30일에 '모두가 참여하고 모두가 누리는 사람 중심의 4차 산업혁명 대응계획'을 발표하고 국민이 이를 쉽게 기억할 수 있도록 계획의 지향점인 지능(Intelligence), 혁신(Innovation), 포용 · 통합(Inclusiveness), 소통(Interaction)을 상징하는 정책 브랜드로 I-KOREA 4.0을 개발하였다. 이 계획에는 제목에서도 알 수 있듯이 국민 모두가 참여하고 혜택을 누릴 수 있어야 한다는 점을 강조하고 있다. 따라서 정부의 이런 4차 산업혁명의 계획은 노동의 참여와 기술발전을 넘어 인간의 역할을 높이는 방향, 즉 복지나 고용과 함께 가려는 내용을 포함하려는 의지가 엿보이고, 또한 모두가 우려하는 4차 산업혁명으로 인한 일자리의 소멸보다는 창의성 등을 실질적으로 고려해서 대비할 수 있는 방안을 제시하려는 것으로 보인다. 또한 이러한 산업구조의 변화는 일자리, 즉 업무를 수행

하는 계층에도 많은 영향을 미칠 것이며, 특히 빅데이터와 AI가 자동화 가능한 일자리의 범위를 확대함으로써 향후 사무행정, 영업, 운송, 물류, 제조, 일부 금융서비스, 번역이나 세금 컨설팅 같은 일부 서비스직 등이 일자리에 위협을 받을 수 있으나, 그 대신 창의적 지능, 사회적 지능, 직관력이 필요한 업무는 위험도가 낮을 것이라고 전망하면서 또한 디지털 경제를 구현하고, 고령화, 환경문제 등 사회적 수요에 대응하는 일자리들은 새롭게 늘어날 것으로 예측하고 있다.

앞서 언급한 바와 같이 4차 산업혁명의 물결은 현재를 지나 미래로 나아가고 있는 바, 창의도시 이론가인 Florida는 4차 산업혁명시대의 창의계층의 중요성을 설파하였고, 창의적인 직업에 종사하는 창의계층은 전문지식과 기술을 가지고 창의적이고 혁신적인 업무에 종사하는 직업군을 지칭하며, 이들은 지역의 경제성장에 중요한 역할을 담당한다고 주장하고 있다. 이러한 창의계층도 그에 수반된 특수성과 작업환경의 특성에 따라 감정노동과 연계될 수 있을 것으로 판단된다.

최근 몇 년 사이, 감정노동과 관련된 사건이 연이어 언론에 보도되고 있는데, 그 내용은 수요자 중심의 소비문화에서 발생한 악의성 고객으로부터 기인된 것이다. 과한 서비스를 요구하거나 고의적인 컴플레인으로 인해 서비스 제공자의 감정노동을 심화시키고 있다. 이처럼 악의적 소비자인 블랙 컨슈머(black consumer)의 출현으로 '보호 받지 못하는 약자', 즉 노동자에게 행해진 몰상식한 폭언과 폭행이 대부분의 사례로 보고되고 있다. 하지만 현실에서는 창의적인 일을 수행하는 전문가 집단에 대한 감정노동에 대해서는 무관심하고 연구 또한 전무한 상황이다.

따라서 앞으로 다가올 미래의 4차 산업시대는 창의계층이 더욱 부각되며, 활동도 더욱 활발하게 진행될 것으로 예상되므로, 이에 따른 감정노동 분야로의 확대도 이루어질 것이다. 이에 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고 검증하는 연구가 활발하게 진행될 것으로 판단된다. 이와 같은 추세에서 창의계층, 감정노동, 직무만족에 관한 연구의 필요성이 제기되고 있으며, 특히 창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구의 필요성이 더욱 증가할 것으로 예상되고 있다.

2) 연구의 목적

4차 산업의 핵심인 창의계층은 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 및 창의예술업무집단으로 구분된다. 이들 업무집단들을 세분화해 보면, 창의핵심업무집단은 이론과 전략을 도출하는 과학자, 엔지니어, 대학교수, 시인과 소설가 등으로 분류할 수 있고, 창의전문업무집단은 복잡한 지식체계를 활용하여 문제해결을 위한 새로운 접근법을 개발하는 전문직 종사자들로 금융서비스와 보건관련 종사자들의 집합체이며, 창의예술업무집단은 각종 미디어, 예술 등의 영화산업, 방송분야 등에 종사하는 집단이다. 이와 같은 창의적 계층은 직무특성의 차이로 인해 감정노동이 다른 양상을 보일 수 있다.

한국 산업사회의 창의계층에 관련된 감정노동에 관한 관심은 유럽의 선진국들보다 늦은 편이며, 이는 본격적인 후기산업사회로 전환되기까지의 시간차 때문이었다. 그러나 한국 산업이 고도화 단계를 거치면서 본격적인 산업발전기에 접어들었고, 감정노동에 대한 관심이 고조되면서, 이에 대한 연구 활동도 활발히 전개되었다. 특히 외환위기 이후에 한국의 시장경쟁이 점차 심화됨에 따라 기업들이 다양한 차별화 전략을 모색하는 과정에서 고객만족의 경영원칙을 강조하며 고객위주의 고객만족 서비스산업이 급성장하게 되었다. 따라서 기업들은 치열한 경쟁에서 살아남기 위해 고객만족의 차별화 전략을 구사하기 시작했고, 이러한 산업구조의 변화는 고객 접점 및 고객 관계 업무를 수행하고 있는 관련 직업군의 증가를 가져왔으며, 이에 따라 감정노동자들이 사회로부터 보호받고, 정책적으로 지원받을 수 있는 방안들이 강구되고 있으나, 아직도 이에 대한 대책이 미흡한 실정에 있다고 판단된다.

향후 4차 산업의 발전과정은 창의계층의 감정노동이 본격화 과정을 거치면서 감정노동의 직무만족에 관한 연구가 활발하게 이루어질 것으로 예상되고, 여기에 임파워먼트의 매개효과와 창의업무집단 간의 차이 연구를 중심으로 이어지는 창의계층 관련 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구도 활발하게 이루어질 것으로 보인다.

앞서 언급한 내용을 토대로 본 연구의 목적을 제시해 보고자 한다. 본 논문은 창의계층 감정노동이 근로자의 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 감

정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하여 임파워먼트의 매개효과를 검증하는 것에 그 목적이 있다. 또한 창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대해서 창의업무집단간의 차이에 대해서도 검증해보고자 한다.

제 2 절 연구의 내용 및 범위

1) 연구의 내용

본 연구 논문은 4차 산업의 활성화와 더불어 나타나는 창의계층에 관한 연구에서 더 나아가 창의계층의 감정노동에 관한 내용을 담고 있다. 또한 창의계층의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고 임파워먼트의 매개효과와 창의업무집단간의 차이를 검증해보고자 한다. 이러한 연구범위의 설정에 따라 논문의 전체 내용을 살펴보면, 서론, 이론적 배경, 연구 방법, 연구결과, 결론으로 나누어 볼 수 있다.

제1장 서론 부분은 연구의 필요성과 목적, 연구의 내용 및 범위로 나누어 서술하였다. 연구의 필요성은 논문전개의 핵심사항이고, 논문의 목적 설정은 연구의 관문으로서의 구실을 하는 부분이다. 연구의 범위와 방법 부분은 연구범위를 한정함과 동시에 설정된 가설의 검증을 위한 바탕이 된다. 다음의 제2장 이론적 배경 부분은 논제에 명시된 용어인 창의계층, 감정노동, 감정노동과 직무만족, 임파워먼트의 매개효과에 관련된 이론과 선행연구를 제시하여 연구 논문의 배경과 타당성을 제고하였으며, 특히 선행연구는 논문전개의 방향을 모색하려는 모형의 설정과 가설 설정의 바탕이 되는 이론적 근거를 제시한다. 이어 제3장의 연구 방법 부분은 사례연구의 방향을 제시하는 모형의 설정과 가설을 설정하고, 이에 따라 분석하고, 검증하는 논문의 실질적인 핵심 부분이다. 이어 제4장의 연구결과는 제3장의 연구 분석, 즉 연구모형에서의 독립변수(감정노동), 종속변수(직무만족), 매개변수(임파워먼트), 창의계층 업무집단 간의 관계 분석과 이와 관련된 연구가설(감정노동과 직무만족, 감정노동과 임파워먼트, 임파워먼트와 직무만족, 요소 간 매개 역할, 창의계층 간 차이 분석)의 분석을 통한 연구결과를 나타낸 것이다. 마지막 제5장의 결론

부분은 사례를 통한 연구 분석의 결과를 요약 설명하고, 정책적 방향을 제시하며, 향후 연구의 방향을 모색하려는 부분이다.

2) 연구의 범위

연구 방법은 연구 모형과 가설의 설정에 따라 동원되고, 표본 집단의 선정과 설문조사가 실시된 이후에 동원되는 측정수단과 분석방법이다. 그러나 본 연구는 기존의 연구 자료를 분석하였기에 결과를 도출하는 데에는 한계점이 있지만, 최신 기법을 이용하여 분석함으로써 유의미한 결과를 도출한 바 있다. 따라서 창의계층 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 관련된 연구 대상으로는 기존의 고용노동부 산하 안전보건공단 산업안전보건연구원에서 주관하여 2014년에 실시한 가구방문 면접조사인 제4차 근로환경조사 통계분석 자료의 50,000명 표본 중 2,170명의 창의계층을 선별하여 분석에 활용하였다.

따라서 제10차 한국표준산업분류를 기준으로 선정한 3개의 창의계층 감정노동과 직무만족, 감정노동과 임파워먼트, 임파워먼트와 직무만족, 요소 간 매개 역할, 창의업무집단 간의 차이 비교에 필요한 가설 분석과 검증에 이용하였다. 이러한 분석을 검증하는 방법으로는 분야별로 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 상관행렬분석, 다중집단 확인요인분석 등이 동원되었다. 맨 먼저 실시한 탐색적 요인분석은 설문 문항 선별과 논문상의 이론을 뒷받침 하는 기법으로 SPSS 21.0 기법을 사용했고, 확인적 요인분석은 집중 타당성 검증에 해당하는 기법으로 AMOS 22.0을 이용했고, 이외에 각 변수들 간의 인과 관계분석(매개효과 검증)을 시도했다.

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구

제 1 절 창의계층에 관한 선행연구

1) 개념정의 및 구성요소

가) 개념정의

창의계층(Creative Class)은 21세기에 들어서면서 산업화시대, 정보화시대, 지식기반의 경제를 이어주는 새로운 경제패러다임을 실행하는 주체로서 창의성을 많이 지닌 계층의 필요성이 대두되면서 등장하게 되었다. 다시 말하면, 기존의 굴뚝산업이 경쟁력을 잃으면서 많은 국가와 도시에서 문화와 정보산업을 기반으로 하는 창의산업의 육성에 앞 다투어 뛰어들면서, 이러한 창의와 관련된 산업을 컨트롤 할 수 있는 창의계층의 중요성은 날이 갈수록 더욱더 커지고 있다.

이와 같이 창의계층은 산업구조의 변화적 흐름에 따른 새로운 계층과 직업군의 등장으로 이해될 수 있고 4차 산업혁명과 더불어 근로시장 내 일자리 구조의 변화와 함께 창의계층의 중요성은 더욱 강조될 것이다.

그동안 선진국에서의 학자와 정책을 수립하는 행정가들은 근로와 자본 등의 생산자원의 이동이 급격히 빠른 현대사회에서 창의계층 인력을 확보하느냐의 유무가 지역발전과 그에 따른 혁신을 이끌어주는 원동력이라는 점을 입증하고자 하였다.

대표적인 예를 들면, D. Bell(1973)은 지식 계층(knowledge class)의 등장을 후기 산업 사회의 중요한 특징으로 지적하였고, R. Reich(1992)는 문제식별과 해결, 전략적인 거래활동 등을 포함해서 정보와 지식 등을 처리하는 일이 주 업무인 상징적이고 분석적인 서비스에 종사하는 계층의 등장을 예측하기도 했다.

창의계층의 개념은 미국 카네기멜론대학교의 교수로 재직하고 있었던

Richard Florida(2002)가 ‘The rise of the creative class’에서 현재 다수의 사람들이 ‘정보경제’, ‘창의경제’ 안에서 살고 있으며, ‘창의적 경제에 기여하고 의미 있는 새로운 형태를 창의하는 기능을 가진 일에 종사하는 사람들’로 정의하면서 등장하였다. 이는 우리가 지식기반 경제로 들어가면 들어갈수록 현재 복지 수준을 유지하고자 점차적으로 혁신에 의존하게 된다고 주장하면서 이러한 혁신을 촉진하기 위해서는 대규모의 지속적인 창의적 인재공급이 요구되는데, 이는 직업분야에서 문제를 해결하기 위해 창의적인 사고를 하기 때문에, 재능이 있는 창의적인 인재가 중요하다는 점을 강조한 것이다.

그러나 그의 연구에 대한 많은 관심에 반해 개념의 모호함은 물론 나라별로 처한상황들이 다름에도 불구하고 보편적인 가치를 적용하는 것에 대해 비판과 반감을 가져왔고, 이에 대한 논의가 계속되고 있는 상황이다.

Florida의 창의계층의 정의는 그와 같은 대학교에 재직하였던 로버트 켈리(Robert Kelly) 교수가 이미 1985년 발표했던 골드 칼라(Gold Collar)층과 개념적으로는 거의 동일하다고 볼 수 있으며, 개인의 독립적이고 반짝이는 창의적 지식을 기반으로 고부가가치를 창출하는 새로운 인재를 의미하는 골드 칼라 혹은 창의계층은 육체적인 노동력을 제공하여 산업화 초기 경제활동의 주요 원동력이자 생산에 직접적인 책임을 지고 있었던 근로자 군을 의미하는 블루 칼라(Blue Collar)와는 제공하는 근로의 유형이 근본적으로 다르며, 또한 정신적인 근로가 중심이기는 하지만 피라미드적 구조의 조직 중심적인 특성을 지닌 화이트 칼라(White Collar)와도 인재유형과 조직구조 등에서 또 다시 많은 차이점을 보이고 있다(심은주, 2012).

창의계층에 대한 다른 연구자들의 개념들을 살펴보면, Bettencourt(2007)는 창의계층이란 ‘현재나 미래의 목표를 달성하기 위해 조직이 필요한 지식을 획득, 개발하여 새로운 기회를 만들어 낼 수 있도록 조직 내 모든 혁신을 관리하고 있는 연속적인 프로세스를 의미 한다’라고 하였으며, Fritsch(2007)에 따르면 ‘조직이 조직 내부에 존재하고 있는 구성원의 인적자산을 인식하여 조직의 자산으로 변환시키는 과정으로 개인과 집단의 접근과 사용을 가능하도록 하는 활동’이라고 정의하였다.

Hackler(2008)는 창의계층이란 ‘여러 가지 형태로 지식을 관리하는 시스

템의 지원을 받아서 개선될 수 있는 사회적 커뮤니케이션을 대변하는 프로세스 중심적 관점과 문서를 창출하고 저장, 활용하는 이들 조직의 지식관리시스템 내에서 재사용해 운영하는 상품 중심적 관점을 포함 한다'고 정의하고 있다. 이는 창의업무집단을 좀 더 넓게 프로세스적 관점으로 해석한 것이라고 할 수 있다.

Boschma & Fritsch(2009)는 '새로운 혁신을 창출하고 전 조직으로 확산시키며 다시 이를 상품으로, 서비스로, 시스템으로 형상화하는 인재를 말한다'라고 정의하였다.

[표 1] 창의계층의 정의

구 분	정 의
Howkins (2001)	독창적인 아이디어를 경제자본이나 상품으로 전환할 수 있는 재능을 가진 사람들을 창의경제의 원재료로 포괄적으로 정의
Florida (2002)	전문적인 지식과 기술을 가지고 혁신적이고 창의적인 업무에 종사하는 사람들
Bettencourt(2007)	현재나 미래의 목표를 달성을 위해 조직이 필요한 지식을 획득, 개발해 새로운 기회를 만들어 낼 수 있도록 조직 내 모든 혁신을 관리하고 있는 연속적인 프로세스를 의미
Fritsch(2007)	조직이 조직 내부에 존재하고 있는 구성원의 인적자산을 인식하여 조직의 자산으로 변환시키는 과정으로, 개인과 집단의 접근 및 사용이 가능하도록 하는 활동
Hackler(2008)	여러 가지 형태로 지식을 관리하는 시스템의 지원을 받아서 개선될 수 있는 사회적 커뮤니케이션을 대변하는 프로세스 중심적 관점과 문서를 창출하고 저장, 활용하는 이들 조직의 지식관리시스템 내에서 재사용해 운영하는 상품 중심적 관점을 포함
Boschma & Fritsch (2009)	새로운 혁신을 창출하고 전 조직으로 확산시키며, 이를 다시 상품, 서비스, 시스템으로 형상화시키는 인재
김필수 외 (2013)	창의적 사고를 업무로 하는 직업을 의미
김태경 (2017)	자신이 즐거워서 새로운 아이디어를 내고 가치를 창의하는 사람들의 그룹

자료 : 연구자 재정리

최근에는 국내에서도 창의계층에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으나 창의계층의 정의에 대한 논의는 많이 부족한 실정이다. 김필수 외(2013)에 의하면 창의직업이란 '창의적 사고를 업무로 하는 직업을 의미한다'고 하였고, 김태경(2017)은 창의계급이란 '자신이 즐거워서 새로운 아이디어를 내고 가치를 창의하는 사람들의 그룹'으로 분류할 수 있으며, 이는 단순히 직업군이나 산업군에 속한 영역이 아니라는 것을 알 수 있다고 하였다.

나) 구성요소

창의계층의 구성요소를 기존 연구자들의 선행연구를 통해 살펴보면, 직업기반 또는 산업기반 분류 방식으로 나눠볼 수 있다.

Florida(2002, 2007)는 창의계층을 직업 기반에 따라 분류하였는데, 창의계층(creative class)은 자유로운 성향을 가졌으며 생활양식은 개인주의를 선호하며 문화적 재화(cultural goods)에 대한 소비성향이 강하고, 새로운 경험이 가능한 실험적 활동에 적극적으로 참여하는 경향이 있다는 점을 감안하여 3개의 집단으로 구분하였는데, 그 집단별 구분은 창의핵심집단(super-creative core)과 창의전문집단(creative professionals), 창의예술집단(bohemian)이다. 창의핵심집단은 새로운 콘텐츠, 아이디어, 기술 등을 기획하고 직접 만들어내는 집단으로 건축가, 과학자, 엔지니어, 디자이너, 대학교수 등이 이에 해당하며, 창의전문집단은 다양하고 복잡한 지식체계를 바탕으로 문제해결을 위하여 새로운 접근법을 개발하는 집단으로 대개 높은 수준의 교육을 받고 지식지향적 업무 활동에 종사하는 경영 관리자, 변호사, 분석가 등을 포함한다. 창의예술집단은 보헤미안 즉, 문화와 예술 분야에 종사하는 사람들로서 두 가지의 역할을 하는데, 첫째는 창의업무집단의 일부이면서 도시의 관용적 문화를 상징하며, 두 번째는 이를 통해서 다른 두 범주의 창의계층을 끌어들이는 부분에 중심적인 역할을 수행한다고 하였다.

Florida의 분류방식을 개량하여 Boschma & Fritsch(2009)는 지역 별로 각 분야의 직업군을 세부화해서 창의직업을 분류하였다. 직업에 따라 분류한 다른 학자로는 McGranahan & Wojan(2007)으로 Florida의 분류방식을 개량

하여 지역별로 각 분야의 직업군을 세분화하여 창의계층을 분류하였다.

산업기반으로 분류한 연구로는 DCMS(1998, 2001)로 DCMS는 영국의 문화 · 미디어 · 스포츠 부(Dept, for Culture, Media & Sport)로 창의계층을 13개의 핵심 창의산업의 전체 종사자로 정의하였다.

직업분류와 산업분류를 혼합하여 연구한 연구자는 Mellander(2009)로 Florida의 분류방식 이용하여 창의직업 분류 후 산업 내 직업분포를 이용하여 보완하였고, Higgs et al(2008)은 DCNS의 분류방식을 이용하여 비창의산업에 있는 창의직업을 포함하였다. 연구자별 구성요소 분류방식에 대한 내용은 [표 2]와 같이 정리해 보았다.

[표 2] 창의계층의 구성요소 분류방법

방식	대표 연구	분류 방법
직업 기반	Florida (2002, 2007)	• 창의직업을 직업 특성에 따라 창의핵심직업, 창의전문직업, 보헤미안직업
직업 기반	McGranahan & Wojan (2007)	• Florida의 분류방식 개량 • 지역 별로 각 분야의 직업군을 세부화 해서 창의직업을 분류
산업 기반	DCMS (1998, 2001)	• 창의직업을 13개의 핵심 창의산업의 전체 종사자로 정의
직업 · 산업 혼합 분류	Mellander (2009)	• Florida의 분류방식 이용 • 창의직업 분류 후 산업 내 직업분포를 이용하여 보완
	Higgs et al (2008)	• DCNS의 분류방식 이용 • 비창의산업에 있는 창의직업을 포함

자료: 연구자 재정리

대부분의 국내 선행연구들은 창의계층을 산업분류에 따라서 지식서비스산업, 문화산업 및 예술 종사자 등으로 정의하며 연구하고 있다. 김인철, 한재명(2010)은 창의성 여건이 지역경제성장과 기업의 생산성에 미치는 영향에 관

한 연구에서 창의계층을 산업분류코드를 활용하여 창의핵심계층과 창의전문가계층으로 구분하여 활용하고 있으며, 박희선(2011)은 한국에서의 창조계급 적합성에 대한 탐색적 연구에서 사회문화적 요소(문화 인프라, 다양성, 관용성), 경제적 요소(창조적 인재, 창조 산업), 행정적 요소(문화적, 창조적 전략, 재정자 주도)가 종속변수인 1인당 소득세에 미치는 영향을 분석한 결과 창조적 인재와 외국인 비율이 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 연구에서 창의적 인재를 관리자와 전문가 그에 관련 종사자로 구분하였다. 그러나 산업별 종사자에 따른 창의계급에 대한 분류는 Florida가 정의하는 창의적인 직업을 가진 인적자원의 정의에 부합되지 않으며, 같은 산업에 종사하는 경우라도 최고경영자와 단순 노무직이 같은 부류로 정의되는 오류가 발생할 수도 있다는 단점들이 지적되고 있다.

[표 3] 창의계층의 직업군별 업무집단 분류

구 분	특 징	직업군
창의핵심업무집단 (super-creative core)	새로운 콘텐츠, 아이디어, 기술 등을 기획하고 만들어내는 집단	건축가 과학자 엔지니어 디자이너 대학교수 등
창의전문업무집단 (creative professionals)	다양하고 복잡한 지식체계를 바탕으로 문제해결을 위하여 새로운 접근법을 개발하는 집단	분석사 경영관리자 변호사 등
창의문화예술업무집단 (bohemian)	- 도시의 관용적 문화를 상징 - 위 두 범주의 중심적인 역할	문화 및 예술 분야 종사자

자료 : 연구자 재정리

특히 대부분의 해외 연구들은 직업분류를 기준으로 창의계층을 구분하고 있으나 국내의 경우는 창의적인 산업에 종사하는 인적자원을 창의계층으로

정의하고 “한국표준산업분류”의 해당산업 종사자를 활용하여 연구(김영수, 2013)하고 있으나 이러한 기준을 실증 분석한 연구는 찾아보기 힘들다.

[표 4] 한국표준산업분류에 따른 창의계층 업무집단의 분류

구 분	산업 분류
창의핵심업무집단 (super-creative core)	전문 과학 및 기술 서비스업, 사업서비스업, 교육서비스업
창의전문업무집단 (creative professionals)	공공행정, 국방 및 사회보장, 금융 및 보험업 보건 및 사회복지 사업
창의문화예술업무집단 (bohemian)	출판, 영상, 방송통신서비스업, 예술, 스포츠, 여가

자료 : 연구자 재정리

본 연구에서는 [표 1], [표 3]과 같이 Florida가 제시한 창의계층(creative class)에 대한 정의와 직업군별 업무집단의 범위에 기반 하여 2014 근로환경조사에서 구분한 한국표준산업분류에 따른 [표 4]의 분류 기준에 의해 창의계층을 구분하여 살펴보고자 한다.

2) 선행연구

국내에서 논의된 창의계층 인력에 관한 연구들은 아주 기초적인 수준이라고 할 수 있다. 대체적으로 Florida의 ‘창의계층론’을 바탕으로 특수 업종을 중심으로 종사자 수를 산출하거나 창의산업 또는 문화 및 예술 산업 종사자 수를 산출하는 것에 불과했다.

창의계층 인력 연구의 첫 번째 부류는 창의산업 종사자가 Florida가 분류한 핵심 창의계층 인력에 해당되므로 표준산업분류에 나타나는 창의산업 또는 문화 및 예술 산업 종사자이다. 국가 전체와 광역자치단체 및 중소도시 차원에서의 직종인력분포와 성장의 추세로 국가와 지역에 미칠 수 있는 효과를 분석한 것이다. 창의산업 또는 문화 및 예술 산업만을 대상으로 창의계층 인력을 연구한 것은 정부 차원에서 정책적으로 문화산업을 육성하려는 목적에

서 비롯되었다.

창의계층에 대한 인력연구의 또 다른 부류로는 Florida의 '창의계층론'을 이론적으로 분석하거나 Florida가 제시한 직업군에 따라 창의계층 인력의 규모를 정량적으로 산출하려는 시도를 하였다. 국내 연구자별 창의계층에 대하여 연구한 결과를 살펴보면, 창조계급의 분포 특성과 창조도시의 조성 방안에 관하여 신성희(2006)는 창의계층에 대한 인력 전체를 분석하지 않고, IT와 만화산업만을 대상으로 한정해 종사자 수를 분석하고 산출했으며, 정선기(2009)는 Florida가 제시한 '핵심계층'에 대한 개념을 토대로 표준산업분류를 기준 삼아 제조업, 사업서비스, 문화산업, 교육서비스로 분류해 관련 종사자 수를 산출하였다.

김영수(2013)는 통계청에서 조사한 '인구총조사' 자료를 토대로 2000년부터 2010년까지의 창의계층에 해당하는 인력, 즉 핵심 · 전문 인력과 문화예술 인력을 중심으로 추이 변화와 특성들을 분석하였다.

김필수 외(2013)는 2005~2010년 동안 통계청의 한국표준산업분류(중분류 기준)에 의한 직종별 종사자 수를 창의직업과 비창의직업으로 나누어 추이를 분석하여 정책적인 시사점을 제시하였고, 2008~2012년 통계청의 '지역별 고용조사'(중분류 기준)를 이용해 창의핵심직군과 창의전문가직군을 합한 창의직군의 분포를 산출하여 전국 163개 시군에서 그 분포와 지역발전에 대한 영향을 분석하였다(이대창, 2013).

이와는 반대로 비판적인 논의를 한 이철호(2011)와 김준홍(2012)이 있는데 특히 김준홍(2012:37-38)은 창의계층 인력의 장소 선택 문제에 있어 각 국가 문화의 정책적인 고려가 필요하다고 지적하였다.

다음으로는 창의계층과 관련된 감정노동에 대해 연구한 선행논문을 국내를 중심으로 살펴보고자 한다. 직업에 따른 연구들이 대부분이고, 직업군별로 비교 · 분석한 연구는 거의 없어, 감정노동과 관련된 선행연구는 매우 부족한 실정이다.

이에 통계청에서 제정해서 고시한 국제표준산업분류에 기초하여 국내의 산업구조와 기술변화를 반영한 제10차 한국표준산업분류를 바탕으로 창의계층으로 분류되는 분야를 중심으로 살펴보고자 한다.

먼저 창의핵심업무집단인 교육서비스 분야 선행연구를 살펴보면, 박동필, 이지연(2016)은 보육교사를 대상으로 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 효과 연구에서 감정노동 중 표면행동은 소진을 높이는 반면, 내면행동은 소진을 감소시켰으며, 회복탄력성은 매개와 조절의 역할을 하는 것으로 나타났다.

보육교사를 대상으로 한 감정노동, 직무스트레스와 심리적 안녕감 및 이직의도에 대한 연구결과에서 이직의도에 감정노동도 영향을 미치지만, 직무스트레스가 가장 높은 영향을 미치며, 감정노동의 요인 중 긍정적 감정표출을 많이 할수록 심리적 안녕감이 높고 이직의도가 낮은 것으로 나타났다(정경진, 윤혜미, 2016).

둘째, 창의전문업무집단에서 금융 및 보험업, 공공행정, 보건 및 사회복지사업 분야에서 연구된 선행을 살펴보고자 한다.

금융 및 보험관련 선행연구는, 보험 관련 직종에 근무하는 근로자를 대상으로 한 이준섭, 김영찬(2016)의 연구에서 감정노동의 긍정적 효과에 관해서 학습지향성, 성과지향성이 높은 영업사원은 감정노동을 부정적으로 받아들이지 않으며, 그 중 내면행위전략은 적응적 판매행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 감정노동전략에 따라서 감정노동이 부정적인 결과만 가지고 있는 것이 아니라 긍정적인 결과를 제공할 수 있었다는 점이다.

다음으로는 공공행정 분야로, 조성, 유상일, 이민규(2017)의 소방공무원의 감정노동과 직무만족에 대한 인식차이 분석 연구에서는 감정부조화와 인식에서 내근직과 현장직 간의 차이가 있었으며, 현장직 근무자의 경우에만 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주경숙(2017)의 소방공무원의 감정노동과 조직몰입 간의 관계 연구결과에서 내근직 소방공무원은 감정노동의 감정부조화로 인해 조직몰입에 부정적 영향을 미치며, 외근직 소방공무원은 감정표현의 빈도가 많을수록 조직몰입에 부정적인 영향을 주었고, 근속몰입에는 내근직, 외근직이 다 부정적인 영향을 주었다. 요양병원 간호사 210명을 대상으로 연구한 김지숙, 정선영, 김수현, 김자옥(2014)의 연구에서는 감정노동, 직무 스트레스, 소진 간의 상관관계에서는 감정노동이 높을수록, 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높아지는 것으

로 나타났다. 또한, 소진에 가장 유의하게 설명한 변인은 감정노동, 취미생활, 삶의 만족도, 결혼상태, 직무 스트레스, 병동만족도 및 건강상태 순으로 설명되었다.

다음으로는 보건 및 사회복지 사업 분야로, 박미미와 한숙정(2013)의 가정전문간호사의 감정노동, 직무스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와의 관련성 연구결과에서, 감정노동-직무스트레스, 감정노동-직무만족도, 감정노동-개인적 자원의 관계는 부적관계로 나타났고, 개인적 자원-직무만족도의 관계는 정적관계로 나타났다.

남현아(2014)의 임상간호사의 감정노동과 사회적지지, 직무만족도와의 관계 연구결과에서 감정노동이 높은 집단은 사회적지지에 대한 인지와 직무만족도가 낮았고, 사회적지지를 높게 인지한 집단은 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

임상간호사의 감정노동, 긍정자원 및 직무소진에 대해서 김수옥, 왕미숙(2015)의 연구에서는 감정노동이 높을수록, 긍정자원이 적을수록 직무소진이 높아지는 것으로 나타났다.

김영애, 한종희, 김혜영(2015)의 공공의료기관과 민간의료기관의 정신보건간호사를 대상으로 연구한 결과 감정노동에 대한 인식이 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 공공정신보건의료기관 정신보건 간호사는 감정노동 중 감정부조화가 낮을수록 정서적 조직 몰입이 높은 것으로 나타났고, 민간정신보건의료기관의 정신보건 간호사는 감정노동 중 감정표현주의가 낮을수록 근속적 조직 몰입이 높은 것으로 나타났다.

이지윤, 남혜리(2016)는 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 미치는 영향을 연구한 결과, 간호근무환경에 대한 인식과 병동 조직문화에 대한 지각에 따라 감정노동이 달라지며, 업무의 양, 업무속도 또한 감정노동에 영향을 미친다고 나타났다.

간호, 간병통합서비스 병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 감정노동, 간호업무수행 및 소진에 관하여 김소은, 한지영(2017)이 연구한 결과 직무스트레스가 높을수록 감정노동이 높을수록 소진이 높았고, 간호, 간병통합서비스 병동 간호사의 경우 감정노동이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다.

박가영, 이사우, 권장미(2017)의 의료기관 종사자의 감정노동과 우울수준의 관련성에 관한 연구에서는 감정노동 중 감정부조화, 조직의 지지 및 보호체계, 감정조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 요인은 높아질수록 우울수준이 높아졌으며, 특히 조직의 감시 및 모니터링의 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

의료 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관해서 설립형태와 직종의 조절효과의 연구에서 황경일, 심현진, 이현실(2017)은 감정노동은 직무스트레스에 부정적인 영향을 미치며 이러한 영향은 직종에 따라서는 차이가 없었으나, 의료 종사자가 근무하는 병원의 설립형태에 따라서는 다르게 나타났다.

셋째, 창의예술업무집단에서 예술 · 스포츠 분야에서의 선행연구를 살펴보면, 방송연예인의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대해서 이훈석, 전병준(2012)은 방송연예인의 업무 특성상 감정노동 강도를 증대시키며 그로 인해 직무스트레스가 높고 이 두 변인이 연예인의 직무만족에 유의미한 부적영향을 미치는 것으로 나타났다.

서영희, 이철규(2016) 광고모델의 전문직업적 정체성, 감정노동, 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향 연구에서 역할갈등, 감정노동, 전문직업적 정체성의 순서로 광고모델의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이직의도 간의 관계에 신뢰성, 매력성, 윤리적 환경을 투입하여 조절효과를 검증한 결과, 신뢰성은 감정노동이 이직의도에 미치는 부정적 영향을 조절하며, 윤리적 환경은 전문직업적 정체성이 낮을 경우 이직의도에 미치는 부정적 영향을 조절하는 요인으로 나타났다.

노인체육지도자들의 감정노동과 감정부조화 그리고 직무소진의 관계에 관해서 도기현, 원영신, 이민규(2015)의 연구에서 노인체육지도자의 감정노동의 하위요인 중 표면행위가 감정부조화에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고, 노인체육지도자의 감정부조화가 직무소진에 정적인 영향을 미쳤다.

이정탁(2015)의 레크레이션 지도자의 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구에서 레크레이션 지도자의 감정노동의 표면행동은 직무만족에 부적인 영향을, 내면행동은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이직

의도에는 표면행위 및 내면행위 모두 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

정지명, 이광용(2007)은 서울소재 스포츠센터 근무자를 대상으로 변혁적 리더십과 조직유효성의 관계에서 임파워먼트의 매개효과를 검증한 결과, 변혁적 리더십이 조직효과성에 매개역할을 하는 것으로 나타났다.

제 2 절 감정노동에 관한 선행연구

1) 개념정의 및 구성요소

가) 개념정의

감정노동의 개념은 오래전부터 존재한 개념이었으나 미국의 사회학자 알리 러셀 혹실드가 1983년 그의 저서인 “관리된 감정(The manager Heart)”에서 감정노동이라는 용어를 처음 제시함으로써 자본주의 시장 안에서 감정이 어떻게 서비스 상품의 실재가 되는지에 대해서 소개하였다.

이후 감정노동과 관련된 다양한 연구들이 진행되면서 학자들은 감정노동에 대해 나름의 정의를 부여하였다.

먼저 앞서 언급한 Hochschild(1983:7)는 감정노동을 “개인의 기분을 다스려서 얼굴표정, 신체표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것”으로 임금에 대한 교환가치를 갖는 노동행위로 보았다. 다시 언급하면 고객의 요구사항을 맞추기 위해서 또는 기업이 가진 그 가치를 전달하기 위해 자신의 감정을 끌어올리거나 억제함으로써 ‘공적으로 나타나는 표정 또는 몸짓을 관리하는 과정’으로 감정노동을 정의하였다. 그러나 이후 다른 학자들은 감정이라는 부분은 지극히 개인적인 부분이어야 하는데 이러한 부분이 조직의 목표를 달성하기 위해서 목표의 수단이 되었다는 점을 들어 감정의 도구화 문제를 지적했다.

다음으로 Ashforth & Humphrey(1993)의 연구로 감정노동을 ‘적절한 감정을 보여주기 위한 행위’로 정의하고 감정노동을 부정적인 측면, 즉 개인적인 스트레스의 일환으로 보기보다는 업무의 효율성을 높일 수 있는 긍정적인

역할에 주목하여 개인의 느낌보다는 관찰되는 행동에 초점을 맞추고 있다. 이는 감정노동을 그 자체로 부정적인 것이 아니라 조직과 개인에게 있어 일정 부분 기능적인 역할을 하고 있다고 본 것이다.

하지만 Ashforth & Humphrey(1993)도 정도가 지나친 노력과 거짓 감정의 역기능성에 대해서는 인정을 하면서, 특히 모든 업무적인 상황에서 진심으로 대응하는 경우에 그만큼의 감정적인 소모들이 크기 때문에 적절한 감정을 표현하기 위해서는 인위적인 노력이 역기능성을 가져올 수 있다고 보았다.

Morris & Feldman(1996: 987)의 연구에서 감정노동을 '사람들 간의 상호작용 안에서 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 노력 · 계획하고 통제하며 수행하는 것'이라고 정의하고, 상호작용주의의 관점에서 감정노동의 선행요인과 결과 이론을 제안하였다. 일정한 관점을 가지고 감정노동을 설명한 것이 Hochschild가 제시한 이론과의 차이점이다. 즉, 인간이 자신의 감정을 스스로 관리하더라도 주변 환경 변화에 따라 감정표현을 적절하게 조절하는 것과 같이 조직에 속한 개인은 자신의 표현이나 감정을 꾸며내거나 조직이 요구하는 감정규칙에 맞춰 자신의 감정을 조절하게 되는 것이라고 하였다. 또한, Morris & Feldman은 처음에는 감정노동의 차원을 감정표현의 빈도, 지속기간 및 강도, 감정의 다양성, 감정부조화 등 4가지로 보다가 이후에 감정의 다양성을 제외하고 상호작용의 빈도, 주기, 감정부조화 등 3가지로 수정 제시했다. 이는 기존 연구들과는 달리 감정노동을 다차원적으로 분석한 것은 분명한 성과이나 빈도, 주기 등과 같은 양적인 측면에 치중하여 정작 감정노동이 무엇인지에 대해서는 모호하다는 비판을 받고 있다.

Gross(1998)는 감정노동은 조직목표를 달성하기 위해서 느낌과 감정표현들을 규제하는 과정이라고 정의하고 환경으로부터 감정적 실마리가 개인의 행동적, 경험적, 생리학적 감정반응 경향에 영향을 미친다고 보면서 감정규제 모형을 제안하였다. 감정규정에 관한 모델은 진화론적 관점을 토대로 감정을 구조화하였다. 그 내용은, 상황의 선택(situation selection) · 상황의 수정(situation modification) · 주의전개(Attentional deployment) · 인지변화(Cognitive change) · 반응조절(Response modulation)의 5가지 단계로 구분하였다. 이 과정에서 감정규정이 두 가지의 부분으로 나뉘는데, 그 첫 번째는

감정노동으로 개인이 경험한 선행사건을 선택해서 조정하고 재평가하는 과정을 통해 본인의 인지를 변화시킨다는 것이고, 두 번째는 자신의 감정을 조절하거나 조작하려 감정신호를 조절한다는 것이다. 그는 이러한 상황들을 재평가하는 과정을 통해서 감정노동자 본인의 심리적인 건강을 유지할 수 있다고 보고 감정에 반응되는 경향성을 통해서 육체적, 생리적 건강을 유지할 수 있다고 보았다.

다음으로 Grandey(2000)는 감정노동의 정의를 '조직의 목표를 달성하기 위해서 느낌 또는 감정의 표현을 조절하는 과정'이라고 하고, 업무상 타인과 상호 작용할 때 노동자가 자신의 감정을 조절하는 노력을 하는 것으로 보면서, 직업적 기대에 부합하는 표현을 조절하는 '표면행위'와 직업적 기대에 부합하는 감정을 조절하는 '내면행위'에 다시 주목하면서 감정조절 개념모델은 감정노동을 내면행위와 표면행위로 구분하고 감정조절 과정으로 설명했다. 또한, 감정조절과정에 영향을 미치는 변수를 개인적 · 조직적 차원에서 제시했다. Grandy는 Morris & Feldman이 감정노동의 빈도, 기간 등을 감정노동을 측정하는 변수로 사용했던 것과는 달리 감정노동을 일으키는 상황적 변수로 보았다. 하지만 한 개인의 건강 문제가 오롯이 개인 단위에서 결정되는 것이 아니듯 감정노동이라는 사회현상을 좀 더 심도 있게 고찰해야 그에 따른 대책 수립이 가능할 것이기 때문에 감정노동의 선행요인을 개인적 · 조직적 요소로만 구분하는 것은 설득력이 부족하다고 할 수 있다.

최근 감정노동에 대한 많은 관심으로 2017년 10월 고용노동부에서 발간한 '감정노동 종사자 건강보호 핸드북'에서 감정노동에 대해 '말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동을 말한다'고 정의하고 있다(고용노동부, 2017).

지금까지 감정노동의 개념에 대해서 연구자별로 살펴보고, 위 내용들을 분류해서 아래의 [표 5]와 같이 정리해 보았다. 연구자별로 내린 감정노동의 정의에는 차이가 있으며 아직까지는 명확하게 합의된 감정노동의 개념적 정의는 존재하지 않는다. 또한 감정노동 메커니즘 연구에서 제시된 관련 요인과 이들의 관계 역시 여전히 분명하게 정리되지 않은 상태이다.

또한 감정노동의 메커니즘 연구가 개인과 조직, 직업의 범주에서만 설명하고 있어 사회 현상으로서 감정노동을 이해하는 데 한계가 있다. 감정노동이 조직 내에서 발생하고 업무하는 근로자 개인의 감정이라는 차원뿐만 아니라 그러한 감정과 경험이 형성되는 사회적 배경에 대한 거시적 논의도 함께 이뤄져야 할 것이다.

본 연구에서 감정노동은 '감정노동자가 서비스를 제공함에 있어 감정노동자가 소속된 곳에서 요구되는 감정표현을 위해서 개인의 내면적인 감정을 조절 및 통제하기 위해 인위적인 노력을 행하는 것'이라고 정의하고자 한다. 또한 창의계층의 감정노동은 '창의적인 업무를 진행함에 있어서 사회적 · 개인적 요인에 의해 개인의 내면적인 감정을 조절 및 통제하기 위하여 인위적인 노력을 행하는 것'이라고 정의하고자 한다.

[표 5] 감정노동의 개념 및 구성요소

연구자	개념	구성요소
Hochschild (1983)	개인들이 각자 자신의 감정을 사회적 규범에 맞게 조절하는 것	표면행위 내면행위
Wharton & Erickson (1993)	직업에서 요구하는 자격요건	긍정적 감정 부정적 감정 중립적 감정
Ashforth & Humphrey (1993)	적절한 감정을 표현하는 행동	느낌규범 표현규범 순수감정표현
Morris & Feldman (1996)	대인 간 상호작용 과정에서 조직으로부터 요구되는 적절한 감정들을 표현하는 데 요구되는 노력, 계획 및 통제	감정표현의 빈도 감정노동의 주의정도 감정표현의 다양성 감정적 부조화
Gross (1998)	감정을 표현하는 과정	상황의 선택 상황의 수정 주의 전개 인지 변화 반응의 조절
Grandey (2000)	조직의 목표를 달성하기 위해서 느낌, 감정표현들을 규제하는 과정	표면행위 내면행위

자료 : 연구자 재정리

나) 구성요소

감정노동의 구성요소는 연구자에 따라 다양하게 분류되고, 표현되고 있다. Hochschild(1983)는 감정노동의 구성요소를 조직에서 요구하는 감정규칙을 준수하기 위해 근로자들이 감정을 관리하는 방식으로 '표면행위(surface acting)', '내면행위(deep acting)'로 보았고, Wharton & Erickson(1993)도 감정노동을 직업에서 요구하는 자격요건으로 보고 직업에서 요구하는 감정노동으로 긍정적 감정, 부정적 감정, 중립적 감정의 3가지 표현규칙으로 설명하였다.

다음으로 감정노동에 있어 감정표현의 결과적 측면에 초점을 맞춘 Morris & Feldman(1996)은 개인의 감정표현을 결정하는 것에 있어 개인의 특성 및 직업 관련 환경요인의 중요성을 강조하는 상호작용주의 관점 요인으로 보고 감정노동의 구성요소를 감정표현빈도(frequency of emotional display), 감정표현규범에서 요구된 주의(attentiveness to required display rules), 감정표현규범의 다양성(variety of emotional display rules), 조직에서 요구하고 기대하는 감정을 표현하는 것에서 기인하는 감정적 부조화(emotional dissonance)라는 4가지의 구성 요소들로 나누었다가 이후에 감정의 다양성을 제외하고 상호작용의 빈도, 주기, 감정부조화 등 3가지로 수정해 제시했다.

Gross(1998)는 감정노동을 감정을 표현하는 과정으로 보고, 그 구성요소를 상황의 선택, 상황의 수정, 주의전개, 인지변화, 반응의 조절로 보았으며, 마지막으로 Grandey(2000)는 표면행위를 반응에 초점을 둔 감정 규제현상으로 이해하면서 표면행위, 내면행위로 구분하였다.

본 연구에서는 감정노동에 대한 차원과 하위 구성요소에 대한 학자들의 합의가 이루어진 것은 아니지만 표면행위와 내면행위의 개념이 감정노동의 주요한 개념을 포괄하고 있고, 다수의 선행연구들 또한 감정노동의 영향에 대한 종합적이고 구체적 이해를 위해 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분하고자 한다.

표면행위 및 내면행위 모두 마음이 느껴지는 그대로의 자연스러운 감정의 상태가 아닌 감정에 대한 인위적 통제와 계획을 포함하므로 개인의 노력을 수반한다. 자세한 내용을 살펴보면 첫째, 표면행위(surface acting)는 실질적으

로 느끼지 않고 있는 감정을 표현하기 위해 오직 표면적으로 드러나는 행동 변화만을 보여주는 것을 의미하는 것으로, 서비스를 제공하는 자가 자신이 속해있는 조직에서 요구하는 감정의 표현을 위해 외적으로 표현되는 자신의 모습을 변화시키는 것으로 자세, 얼굴표정, 목소리 높낮이 등을 변화시켜 외적으로 표출하는 행위를 포함하는 것이다(Hochschild, 1983).

보통, 서비스를 제공해야 하는 감정노동자는 고객과의 접점에서 기분이 나쁘더라도 얼굴에 표정을 드러내지 않지만, 본인 스스로 느낀 만족스럽지 못한 감정과 기분을 상하게 한 나쁜 속마음까지 나아지거나 바뀌는 것이 아니라 그저 내부적으로 일어나고 있는 실제적인 감정을 감추고 있는 것이기 때문에 감정노동자의 표면행위는 실제 경험한 감정과 일치하지 않는다. 단, 이러한 표면행위는 고객들의 만족과 자신이 맡은 업무를 효율적으로 처리하기 위해 나타나기도 하고 또는 그 행동을 과장하고 가식적으로 꾸밈으로써 현재 맡은 업무를 편안하게 할 수 있다는 감정노동자 본인의 과거 경험을 통해서 발생하기도 한다(김경희, 2011).

둘째, 내면행위(deep acting)는 감정노동자 본인이 드러내고 싶어 하는 감정을 있는 그대로 표현하기 위해 스스로 마음과 사고를 바꾸거나 적극적으로 신체 형태를 바꾸는 등 노력이 수반되는 행위이다. 내면행위의 경우 고객을 대하는 접점에서 긍정의 결과를 가져올 수 있기에 조직의 성과와 더불어 감정노동자 자신의 직무만족에 좋은 영향을 미치게 된다(Hochschild, 1983).

표면행위와 내면행위는 각각 다른 지향성을 가지고 있다. 표면행위는 한 사람의 '외부로 드러나는 행위'에 초점을 맞추고, 내면행위는 '내부에서 일어나는 감정'에 초점을 맞춘다.

앞에서 살펴본 주요한 구성요소를 적용해보면 감정표현의 강도가 높은 경우 표면행위는 이루어지기가 어려워서 내면행위를 요구하게 되고, 실제 느끼는 감정을 변화시키는 것이 아니라 단지 겉으로 표현되는 감정을 직무에 맞춰 표현하는 것이기 때문에 실제 감정과의 불일치로 인해 감정부조화와 관련성이 높다. 이는 Guy et al.(2014)이 제시한 개념의 하위 차원 중 감정노동과 가면행위로 표현할 수 있다.

2) 선행연구

감정노동은 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 모두 고려되어야 하는데, 긍정의 측면에서는 고객의 만족이 달성되고 그에 따른 서비스가 증진된다고 보았고, 부정의 측면에서는 조직원의 행동의 중단, 이직 등을 선택할 수 있다고 했다. 또한 서비스 성과에 대해 여러 문헌에서는 감정노동이 성공적인 고객 서비스를 생산한다고 증명하였다(Grandey, 2000: Ashforth와 Humphrey, 1993: Hochschild, 1983). 반대로 감정을 규제하는 것의 부정적인 영향은 조직 구성원들로 하여금 위반된 행동들, 즉 퇴사 혹은 결근 등을 발생시킨다. 장기적으로 감정노동으로 인한 어려움이 해소되지 않을 경우 조직에서 떠나는 것을 결정하게 된다(Cordes & Dougherty, 1993).

감정노동에 관한 국내 연구는 1995년이 시작이라고 볼 수 있다(고미라, 1995; 박홍주, 1995). 이후 지속적으로 감정노동과 정서노동 등의 변수의 결과가 연구되었다. 본 연구에서는 선행연구를 위하여 국내 학술정보의 데이터베이스를 활용하여 논문검색을 하였다. 학술지 논문을 중심으로 KISS(Koreanstudies Information Service System)와 DBpia(Data Base utopia), RISS(Research Information Sharing Service)에서 본 논문의 주제인 감정노동을 주제어로 입력하였다. 이에 부합하는 논문 181편(2013년~2017년)을 조사한 다음 제10차 한국표준산업분류에 맞는 직종의 대분류에 해당하는 창의계층업무집단 별로 묶어서 91편을 정리해 보았다. 물론 창의계층의 감정노동에 관한 직접적인 연구는 찾기 힘들었지만 한국표준산업분류 기준에 맞는 업무집단별로 아래 [표 6]과 같이 정리해 보았다. 각 논문들은 연구자들의 전공이나 업무 분야에 대해서 감정노동을 바라보는 시각에는 차이가 있었지만, 1차적으로 직업군별로 상세 구분을 하고 2차적으로 [표 6]와 같이 제10차 한국표준산업분류에 의해 창의계층 업무집단을 창의핵심업무집단, 창의전문업무집단, 창의예술업무집단의 3개의 집단으로 분류하였다. 그 결과 창의핵심업무집단에 해당하는 교육서비스 논문 8편, 창의전문업무집단에 해당하는 공공행정 논문 15편, 금융 및 보험 논문 2편, 보건 및 사회복지 사업 논문 59편으로 76편, 창의예술업무집단에 해당되는 스포츠 논문 5편, 예술 논문 2편으로 7편의 논문, 총 91편의 논문을 정리해보았다. 지금부

터는 창의계층업무 집단별로 자세히 살펴보도록 하겠다.

[표 6] 최근 5년간 감정노동 관련 연구 분석 (한국표준산업분류 기준)

창의 계층 분류	제10차 한국표준 산업분류	세 부 대상군	계	연도별 건수				
				2013	2014	2015	2016	2017
			91	3	22	34	17	15
창의핵심 업무집단	교육서비스(8)	교사	8		4	1	3	
창의전문 업무집단	공공행정(15)	경찰	5	1		3	1	
		공무원	7		3	1	1	2
		소방	3			1		2
	금융, 보험(2)	은행, 보험	2		1		1	
	보건 및 사회복지(59)	간호사	35	1	8	14	5	7
		사회복지사	10		2	4	4	
		치위생사	7		1	3	2	1
		작업치료사	1			1		
		복수업종 (복지시설)	2		1	1		
		복수업종(병원)	4		1	1		2
창의예술 업무집단	스포츠관련(5)	스포츠 지도자	5		1	4		
	예술(2)	광고모델	2	1				1

가) 창의핵심업무집단

창의핵심업무집단에 해당되는 논문은 8편으로 모두 교육서비스 분야의 선행연구를 살펴보았다. 특성화 고교교사, 초등교사, 보육교사에 대한 연구들이었고, 감정노동을 표면행위와 내면행위로 나누어 살펴보고, 매개효과들을 통한 완충효과에 대한 연구들이 있었다. 또한 심층면담으로 실시한 질적 연구도 찾아 볼 수 있었다.

신영숙, 이지연(2014)은 특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향에서 자기위로능력의 매개효과를 연구한 결과, 감정노동의 표면적

행동은 심리적 소진을 증가시킬 뿐만 아니라, 자기 위로능력에 부정적인 영향을 미쳐 심리적 소진을 더욱 크게 일으키고, 내면적 행동은 그 자체만으로 심리적 소진에 미치는 영향력은 미미하나, 내면적 행동을 많이 할수록 자기 위로 능력이 높아져 심리적 소진을 줄여가는 것으로 나타났다.

황수아, 최한올(2014)은 경력 10년 이하의 초등교사 10명을 대상으로 초등교사의 감정노동에 대한 인식 및 실태에 관하여 심층면담을 통해 연구한 결과, 초등학교 교사들의 감정노동에 대한 인식 수준은 미미하나 계속적으로 감정관리가 요구되며 그 과정에서 직무스트레스와 소진을 경험하고 있다고 했다.

다음은 보육교사를 대상으로 연구한 결과를 살펴보면, 김동현, 이재모(2014)는 보육교사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 대해서 직장을 국공립, 사회복지법인, 직장, 민간, 가정으로 분류해서 연구한 결과 감정노동은 직장에서는 낮은 반면, 국공립에서 가장 높게 나타났으며, 이직의도는 국공립에서, 직무만족은 직장에서 가장 높게 나타나고 있었다. 감정노동은 상사관계에 부적인 영향을 미치고 동료관계에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에서는 전체만족, 직무자체, 상사관계가 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 이직의도에 상사관계가 가장 큰 영향을 미치고 있었으며, 전체만족, 직무자체의 순서로 나타났다.

정명선(2014, 2015)의 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서의 자율성의 완충효과에 관한 연구에서 감정노동이 증가해도 자율성이 낮은 집단에서는 직무스트레스가 증가한 반면, 자율성이 높은 집단에서는 직무스트레스가 감소한 것으로 나타나 자율성의 완충효과를 확인하였고, 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 직무스트레스의 매개효과와 자율성의 조절효과 연구결과에서는 감정노동은 직무스트레스를 통해 보육교사의 조직몰입에 영향을 미치며, 자율성은 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 완충하는 조절 효과가 있다고 연구되어 자율성의 완충효과에 대한 연구결과는 동일하게 나타났다.

유치원교사 7명을 대상으로 인터뷰를 통해 유치원 교사들이 경험하는 감

정노동에 대한 연구에서 유치원교사는 교육 현장에서 감정노동을 경험하고 있으며, 해소를 위한 개선 방안에 대한 요구를 가지고 있다고 나타났다(김다래, 2016).

박동필, 이지연(2016)은 보육교사의 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 효과에 대한 연구결과에서 감정노동 중 표면행동은 소진을 높이는 반면, 내면행동은 소진을 감소시켰으며, 회복탄력성은 매개와 조절의 역할을 하는 것으로 나타났다.

보육교사를 대상으로 감정노동, 직무스트레스와 심리적 안녕감 및 이직의도에 대한 연구결과에서 이직의도에 감정노동도 영향을 미치지만, 직무스트레스가 가장 높은 영향을 미치며, 감정노동의 요인 중 긍정적 감정표출을 많이 할수록 심리적 안녕감이 높고 이직의도가 낮은 것으로 나타났다(정경진, 윤혜미, 2016).

[표 7] 창의핵심업무집단 – 교육서비스업 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	특성화 고교 교사	283	신영숙 이지연 (2014)	특성화고교교사 감정노동 심리적소진 자기위로능력	다중회귀분석 위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
2	초등 교사	10	황수아 최한올 (2014)	감정노동 감정관리 감정부조화	질적연구	편의표본 추출법	질적	심층 면담
3	보육 교사	204	김동현 이재모 (2014)	보육교사 감정노동 직무만족 이직의도	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	보육 교사	203	정명선 (2014)	감정노동 자율성 직무스트레스 조직몰입	다중회귀분석 위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	보육 교사	205	정명선 (2015)	매개된조절효과 감정노동 자율성 직무스트레스 조직몰입	위계적회귀분석 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

6	유치원 교사	7	김다래 (2016)	유치원교사 경험 감정노동	질적연구	편의표본 추출법	질적	심층 면담
7	보육 교사	243	박동필 이지연 (2016)	감정노동 소진 회복탄력성	위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
8	보육 교사	589	정경진 윤혜미 (2016)	감정노동 이직의도 직무스트레스 심리적안녕감	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문

나) 창의전문업무집단

창의전문업무집단에 해당되는 논문은 공공행정 분야 15편, 금융 및 보험 분야 2편, 보건 및 사회복지 사업 분야 59편으로 총 76편의 선행연구를 살펴보았다. 공공행정 분야에는 주로 경찰직 공무원, 소방 공무원, 대면직 공무원, 일선행정 공무원을 대상으로 연구된 논문이었다.

경찰 공무원을 대상으로 한 연구를 살펴보면, 성영태(2013)의 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향에 대해서 감정노동이 높을수록 스트레스에 정적인 영향을 미치고 감정노동과 커뮤니케이션의 관계에서도 감정노동이 높을수록 커뮤니케이션 만족과 불안에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또 커뮤니케이션과 스트레스의 관계에서는 커뮤니케이션 만족과 불안이 스트레스에 유의한 영향을 미치며 감정노동이 스트레스에 미치는 영향에 있어서 커뮤니케이션이 매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

해양경찰 공무원을 대상으로 연구한 김종길(2015)의 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향의 연구에서는 감정노동의 요인 중 감정적 부조화는 직무소진의 요인 중 고갈과 냉소에는 정적영향을 미치며, 감정표현의 주의정도는 직업효능감에 부적영향을 미친다고 나타났다.

박종렬, 노상욱(2015)의 경찰관의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에서 긍정적인 영향을 미치는 경찰간부의 바람직한 리더십 유형을 연구한 결과 감정노동의 요소 중 감정표현의 빈도와 감정표현의 다양성에 대한 감정노동이 높을수록 조직몰입 및 직무만족이 감소하였고, 또한 감정노동의 두 변인은

변혁적 리더십과 상호작용하며 조직몰입에 대한 영향력이 높게 나타났다.

이정철, 이정욱, 조윤직(2015)의 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 대해 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구에서는 감정부조화의 감정노동의 정도가 심하다고 느낄수록 감정소진이 많고, 직무몰입, 조직만족 등 조직유효성에 부적인 영향을 미쳤으며, 감정의 주의성에 대한 감정노동은 개인의 성취감과 직무관여에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 8] 창의전문업무집단 – 공공행정(경찰 공무원) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	경찰 공무원	232	성영태 (2013)	감정노동 커뮤니 케이션 스트레스	다중회귀분석	비확률표본 추출방법 (할당표집방법)	양적	설문
2	해양 경찰 공무원	109	김종길 (2015)	감정노동 직무소진	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	경찰 공무원	254	박종렬 노상욱 (2015)	감정노동 조직 유효성 리더십	위계적 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	경찰 공무원	400	이정철 이정욱 조윤직 (2015)	감정노동 감정소진 조직 유효성 사회적 지원	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음은 소방공무원을 대상으로 한 선행연구를 살펴보도록 하겠다. 박찬석, 김진근(2015)의 서울종합방재센터 종합상황실 소방공무원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향에서 사회적 지원 인식의 매개효과를 살펴본 결과 감정노동의 정도는 조직몰입을 방해하고 사회적지원에 대한 인식 정도는 조직몰입

에 긍정적인 영향을 미치며, 감정노동과 조직몰입과의 관계에서 사회적지원에 대한 인식은 매개역할을 하는 것으로 나타났다.

조성, 유상일, 이민규(2017)의 소방공무원의 감정노동과 직무만족에 대한 인식차이 분석 연구에서는 감정부조화와 인식에서 내근직과 현장직 간의 차이가 있었으며, 현장직 근무자들의 경우에만 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주경숙(2017)의 소방공무원의 감정노동과 조직몰입 간의 관계에 관한 연구결과에서 내근직 소방공무원은 감정노동의 감정부조화로 인해 조직몰입에 부정적인 영향을 미치며, 외근직 소방공무원은 감정표현의 빈도가 많을수록 조직몰입에 부정적인 영향을 주었고, 근속몰입에는 내근직과 외근직 모두 부정적인 영향을 나타냈다.

[표 9] 창의전문업무집단 – 공공행정(소방 공무원) 관련 선행연구

연번	연구대상	인원	저자 (연도)	핵심연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	소방 공무원	132	박찬석 김진근 (2015)	감정노동 조직몰입 사회적 지원	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
2	소방 공무원	221	조성 유상일 이민규 (2017)	감정노동 직무만족	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	소방 공무원	221	주경숙 (2017)	감정노동 조직몰입	다중회귀분석 분산분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음으로는 민원인들과 대면하는 일에 종사하는 대면직 공무원을 대상으로 한 선행연구에 대해서 살펴보도록 하겠다. 사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 문현주, 신혜정, 강방글, 권지성(2014)의 연구에서는 의도적 표본추출을 통해서 실무를 담당하는 7급에서 9급 사이의 공무원을 대상으로 다중

사례연구를 실시하고, 분석결과로 나타난 주제는 '감정노동의 대상: 대거리하는 사람들', '감정노동의 양상: 마음에 일어나는 파문', '감정노동에 대한 일차적 대처: 참는 것이 상책', '감정노동의 영향: 가슴속의 응어리', '감정노동에 대한 이차적 대처: 상한 마음 감싸 안기'로 범주화된 해석을 하였다.

성영태(2014)의 민원담당공무원을 대상으로 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구에서 감정노동 중 표면행동은 직무소진에 정적인 영향을, 내면행동은 직무소진에는 부적인 영향을 미치고, 자기효능감 증진에 정적인 영향을, 자기효능감은 직무소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 내면행동이 높을수록 자기효능감이 높아지며, 이에 따라 직무소진이 낮아졌다고 하였다.

신현정(2014)의 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계에 대한 연구에서는 연령, 직급이 높을수록, 재직기간이 증가할수록 직무몰입이 증가하였고, 감정노동의 특성 요인 중 감정표현의 주의정도가 높을수록, 감정표현의 다양성이 높을수록 직무몰입에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서울시 공공부문의 감정노동자를 대상으로 연구한 김종진, 김인희(2015)의 연구에서는 문헌연구, 양적조사, 질적조사를 하였고 공공부문의 감정노동의 실태와 문제, 건강수준과 관계 제시 및 공공부문 정책, 조례, 가이드라인의 방향을 제시하였다.

이정은, 한은미, 홍현기, 이인재(2016)는 한국판 감정노동척도(K-ELS) 타당도를 검증하고자 일반 행정, 경찰공무원, 소방공무원, 보건직 공무원 등 대면직 공무원 313명을 대상으로 일선관료의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 연구한 결과 감정노동 중 표면행위는 직무소진을 촉진하여 직무만족도에 부정적인 영향을 미치고 내면행위는 직무소진을 감소시켜서 직무소진이 직무만족에 미치는 부정적인 영향을 상쇄하는 것으로 나타났다.

김지성, 한승현(2017)은 일선 공무원 중 일반 행정, 경찰, 소방, 보건직 들을 대상으로 일선관료가 경험하는 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과에서 감정노동 중 내면행위의 직무만족 정도에 관한 직접적 영향은 정(+)의 관계로 일반 행정, 경찰, 소방직에서 유의미하게 나타났다고 연구하였다.

송민혜, 양승범, 이현정(2017)의 공무원의 사회적교환 관계 인식과 감정노동 관리방안 연구에서는 조직지원인식(POS)이 낮은 집단의 경우에만 표면행위가 높아질수록 소진이 높아졌고, 리더-구성원 교환관계(LMX)가 낮은 집단의 경우에만 표면행위가 높아질수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 10] 창의전문업무집단 - 공공행정(대면직 공무원) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	사회복지 전담 공무원	15	문현주 신혜정 강방글 권지성 (2014)	사회복지. 전담공무원 감정노동 질적사례연구	질적연구 (다중사례연구)	의도적표 분추출	질적	심층면접
2	민원담당 공무원	355	성영태 (2014)	감정노동 자기효능감 직무소진	ANOVA	편의표본 추출법	양적	설문
3	민원담당 공무원	237	신현정 (2014)	감정노동 직무몰입 개인특성	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	서울시 공공부문 공무원 종사자	1105 1000	김종진 김인희 (2015)	서울시공공부문 감정노동	1) 질적 연구 -기술통계 2) 양적연구 빈도분석 다중 로지스틱 회귀분석		질적 양적	1)심층면접 (반구조화 면접) 2)설문
5	대민 업무	313	이정은 한은미 홍현기 이인재 (2016)	감정노동 감정노동척도 (K-ELS) 직무스트레스 직무소진 직무만족도	상관분석, 확인적 요인분석			설문 (척도검증)
6	대면직 공무원 (일반행정 경찰,소방 보건직)	1473	김지성 한승현 (2017)	감정노동 직무소진 직무만족	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
7	지방행정 일선공무원	372	송민혜 양승범 이현정 (2017)	감정노동 사회적교환 POS,LMX 직무만족 소진	위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음은 금융 및 보험관련 논문 2편에 대해서 보면, 보험 관련 직종에 근무하는 근로자를 대상으로 한 이준섭, 김영찬(2016)의 감정노동의 긍정적 효과에 관한 연구에서 학습지향성, 성과지향성이 높은 영업사원은 감정노동을 부정적으로 받아들이지 않으며, 그 중 내면행위전략은 적응적 판매행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 감정노동전략에 따라서 감정노동이 부정적인 결과만 가지고 있는 것이 아니라 긍정적인 결과를 제공할 수 있었다는 점이다.

유재원, 곽원준, 신호철(2014)은 은행원 518명을 대상으로 서비스 종업원의 감정적 노동의 선행 및 결과변수에 관한 연구를 보면 직무과부화는 서비스 종업원의 표면행위를 증가시키는 반면 내면행위는 감소시키는 것으로 나타났으며, 감정노동과 서비스 종업원의 감정적 고갈 간의 관계에서 표면행위는 감정노동을 증가시키지만, 내면행위는 감정노동을 감소시키는 것으로 나타났다. 또한 서비스 종업원이 지각하는 직무불안정성은 종업원이 표면행위가 감정적 고갈에 미치는 효과를 더욱 강화시키며, 내면행위가 감정적 고갈에 미치는 효과는 약화시키는 것으로 나타났다. 마지막으로 서비스 종업원의 감정적 고갈은 직원들의 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 11] 창의전문업무집단-금융 및 보험업 관련 선행연구

연번	연구대상	인원	저자 (연도)	핵심연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	보험사 영업직	171	이준섭 김영찬 (2016)	감정노동 목표지향성 적응적판매행위	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
2	은행	518	유재원 곽원준 신호철 (2014)	직무과부하 감정노동 표변행위 내면행위 직무불안정성 감정적 고갈	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문

창의전문업무집단에서 가장 많이 연구된 보건 및 사회복지 사업 관련 연구 논문을 살펴보겠다. 선행연구 중 보건 및 사회복지 사업 관련 논문이 59편으로 가장 많았고, 그 중에서 간호사를 대상으로 한 연구가 35편, 사회복지사 10편, 치위생사 7편, 작업치료사 1편, 복시시설 종사자 대상 2편, 병원 종사자 4편이다. 먼저 간호사를 대상으로 한 연구를 연도별로 살펴서 흐름을 살펴보고자 한다.

먼저 간호사를 대상으로 연구된 논문을 연도별로 먼저 살펴보면, 박미미와 한숙정(2013)의 가정전문간호사의 감정노동, 직무스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와의 관련성에 관한 연구에서는 감정노동은 직무스트레스와 직무만족도 와는 부적관계, 개인적 자원은 감정노동과 부적관계, 직무만족도와는 정적관계가 나타났다.

[표 12] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업 (간호사-2013) 관련 선행연구

연번	연구대상	인원	저자 (연도)	핵심연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	가정 전문 간호사	149	박미미 한숙정 (2013)	직무스트레스 직무만족도	ANOVA 위계적 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

김세향, 이미애(2014)는 간호사의 이직의도와 감정노동, 의사소통능력 간의 관계를 연구한 결과 간호직에 대한 만족도가 낮을수록 감정노동 중 감정표현의 빈도와 감정부조화가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

병원간호사의 감정노동이 직무스트레스, 소진, 직무만족에 미치는 영향을 연구한 김영수, 정은영, 김주나, 서영준(2014)의 연구에서는 감정노동 중 감정표현의 주의성, 감정의 부조화가 높을수록 직무스트레스는 높아지며, 감정표현의 빈도는 높아질수록 소진이 높아지고, 감정표현의 주의성은 낮을수록 직무만족이 높게 나타났다.

김윤정(2014)의 종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구결과에서 감정노동의 변인 중 긍정적 감정표현과 감정표현규범의 주의성, 감성지능의 변인 중 자기감정 이해와 감정조절은 직

무스트레스에 영향을 미치는 변인으로 나타났다.

요양병원 간호사 210명을 대상으로 연구한 김자숙, 정선영, 김수현, 김자옥(2014)의 연구에서는 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 예측 요인의 연구결과에서 감정노동이 높을수록 취미생활이 없을수록, 삶의 만족도가 높을수록, 미혼일수록, 직무스트레스, 병동만족도, 건강상태가 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다.

남현아(2014)의 임상간호사의 감정노동과 사회적지지, 직무만족도와의 관계에 관한 연구결과에서 감정노동이 높은 집단은 사회적 지지에 대한 인지와 직무만족도가 낮으며, 사회적 지지를 높게 인지한 집단은 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

종합병원 간호사 258명을 대상으로 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 송명숙(2014)의 연구결과에서 감정노동 중 감정의 표현주의성은 직무몰입을 방해하며, 감정표현빈도는 이직의도를 높이고, 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

양종현, 정규호(2014)의 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구결과에서 감정노동이 높을수록, 직무만족이 낮을수록, 직무몰입이 낮을수록 이직의도가 높아지는 것으로 연구되었다.

임상간호사를 대상으로 한 임순임, 조은아(2014)의 임상간호사의 감정노동, 직무스트레스와 섭식태도와의 관련성의 연구결과에서 이상 섭식태도에 영향을 미치는 변인은 BMI, 체중감량 운동의 여부, 근무부서와 같은 일반적 특성이 있었으며, 감정노동이 높을수록 이상 섭식태도가 높아지는 것으로 나타났다.

[표 13] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업 (간호사-2014) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	종합 병원 간호사	297	김세향 이미애 (2014)	이직의도 감정노동 의사소통능력	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

2	임상 간호사	275	김영수 정은영 김주나 서영준 (2014)	감정노동 직무스트레스 소진 직무만족	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	종합병원 간호사	122	김윤정 (2014)	감정노동 감성지능 직무스트레스	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	요양병원 간호사	133	김자숙 정선영 김수현 김자옥 (2014)	감정노동 직무스트레스 소진	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	임상 간호사	300	남현아 (2014)	감정노동 사회적지지 직무만족도	ANOVA	편의표본 추출법	양적	설문
6	종합병원 간호사	258	송명숙 (2014)	감정노동 직무몰입 직무만족 이직의도	ANOVA 위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
7	간호사	320	양종현 정규호 (2014)	감정노동 직무만족 조직몰입 이직의도	위계적 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
8	임상 간호사	434	임순임 조은아 (2014)	감정노동 직무스트레스 섭식태도	ANOVA 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음으로 2015년 선행연구를 살펴보면, 강수미와 배선형(2015)의 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 매개효과를 살펴본 연구결과에서 감정노동이 높을수록 심리적 안녕감이 낮아지고 감성지능은 이러한 관계에서 부분적 매개효과를 보이는 것으로 나타났다.

강수정, 권수혜(2015)의 요양병원 간호사의 감정노동과 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향에서는 감정노동의 정도가 높을수록, 연령이 낮을수록, 직무만족도 및 직무몰입 정도가 낮을수록, 하루 평균 돌보는 환자수가 높을수록 이직의도가 높았다.

김수옥, 왕미숙(2015)의 임상간호사의 감정노동, 긍정자원 및 직무소진에 대한 연구에서는 감정노동이 높을수록 긍정자원이 적을수록 직무소진이 높아지는 것으로 나타났다.

김신향, 함연숙(2015)은 간호사의 감정노동과 관련된 변인을 선행 논문 47편을 중심으로 메타분석하여 연구하였다.

공공의료기관과 민간의료기관의 정신보건 간호사를 대상으로 연구한 김영애, 한종희, 김혜영(2015)은 감정노동에 대한 인식이 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 공공정신보건의료기관 정신보건 간호사는 감정노동 중 감정부조화가 낮을수록 정서적 조직 몰입이 높은 것으로 나타났고, 민간정신보건의료기관의 정신보건 간호사는 감정노동 중 감정표현주의가 낮을수록 근속적 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

김정희, 박영숙(2015)의 제주 지역 간호사의 감정노동과 자기효능감이 사회심리적 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에서는 자기효능감이 낮을수록, 감정노동의 표면행위가 높을수록, 사회심리적 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

남문희(2015)의 병원 간호사의 업무환경, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향의 연구결과는 간호업무환경이 좋을수록 이직의도가 낮고, 감정노동이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

중소병원 간호사의 감정노동과 간호전문직관이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 한 류영옥, 고은(2015)은 직무만족에는 간호전문직관과 감정노동으로 전문 직업성이 높을수록 감정노동은 낮아질수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

정신간호사 156명을 대상으로 정신간호사의 감정노동과 전문직의 삶의 질에 관해 신해진, 김계하(2015)은 감정노동의 정도가 높을수록 전문직 삶의 질의 긍정적 하위영역인 공감만족은 높아지며, 부정적 하위영역인 이차성 외상 스트레스가 높아지는 것으로 나타났다.

여대중, 이준형, 양윤준, 윤영숙, 이연숙, 김정일, 김성은, 김동준(2015)의 병원종사자의 업무에 따른 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구에서 감정노동 중 감정노동빈도 및 감정표현 주의 정도가 높을수록, 근무 장소가 중환자

실, 수술실, 혼인 여부는 기혼자일 경우일수록 직무스트레스가 높아졌고, 근무장소별로 직무스트레스가 다르게 나타났다.

윤기찬, 손민성, 김미선, 최만규(2015)는 간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영형태별로 비교분석한 결과 공공의료원은 감정노동이 심할수록 감정소진이 증가하여 고객지향성에 부정적인 영향을 미쳤고, 민간종합병원 간호사의 경우 감정노동이 미치는 고객지향성에 대한 부정적인 영향은 나타났지만 감정노동과 감정소진 간의 관계는 나타나지 않은 것으로 나타났다.

임상간호사 291명을 대상으로 주은주, 권영채, 남문희(2015)의 임상간호사의 간호업무환경, 감정노동이 행복지수에 미치는 영향에 관한 연구에서는 간호 업무환경을 긍정적으로 인식할수록, 감정노동이 낮을수록, 장기간 근무계획을 가지고 있는 경우에 행복지수가 높게 나타났다.

일 병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 대처유형이 조직몰입에 미치는 영향을 연구한 한금선, 김태윤(2015)의 연구에서는 감정노동과 직무스트레스는 조직몰입에 부적인 영향, 대처유형은 조직몰입에 정적인 영향을 보이는 것으로 나타났다.

홍성숙, 권명순(2015)의 병원간호사의 감정노동과 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서는 직위, 교육수준이 높을수록, 조직몰입이 높은 것으로 나타났으며, 사회적 지지(정보적 지지, 평가적 지지)가 높을수록, 감정표현 주의를 하는 감정노동이 낮을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

[표 14] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업 (간호사-2015) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	간호사	240	강수미 배선형 (2015)	감정노동 심리적안정감 감성지능	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

2	요양병원 간호사	210	강수정 권수혜 (2015)	감정노동 직무몰입 이직의도	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	임상 간호사	217	김수옥 왕미숙 (2015)	감정노동 긍정자원 직무소진	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	간호사	47편	김신향 함연숙 (2015)	감정노동 직무만족 이직의도	메타분석		질적	논문
5	정신보건 간호사	247	김영애 한종희 김혜영 (2015)	감정노동 인적자원관리 조직몰입	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
6	간호사	186	김정희 박영숙 (2015)	감정노동 자기효능감 사회적 심리스트레스	위계적 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
7	임상 간호사	291	남문희 (2015)	업무환경 감정노동 이직의도	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
8	중소병원 간호사	214	류영옥 고은 (2015)	감정노동 간호전문직관 직무만족	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
9	정신 간호사	156	신해진 김계하 (2015)	감정 전문직 삶의질	ANOVA 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
10	간호사	201	여대중 이준형 양윤준 외 (2015)	감정노동 직무스트레스	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
11	간호사	147/ 146	윤기찬 손민성 김미선 최만규 (2015)	감정노동 감정소진 고객지향성	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
12	임상 간호사	291	주은주 권영채 남문희 (2015)	간호업무환경 감정노동 행복지수	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
13	간호사	356	한금선 김태윤 (2015)	감정노동 직무스트레스 조직몰입	경로분석	편의표본 추출법	양적	설문
14	간호사	297	홍성숙 권명순 (2015)	감정노동 사회적지지 조직몰입	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음으로는 간호사를 대상으로 한 2016년 선행연구를 살펴보면, 김종경, 김정희(2016)는 병원 간호사의 감정노동 관련 변인에 관한 메타분석을 통하여 병원 간호사 감정노동의 위험 변인의 상관계수 효과크기 분석결과, 개인내적성향, 정서반응, 환경적 요인, 직무반응, 간호업무 순으로 나타났고, 하위변인 중에 개인 내적성향 요인의 성격 및 성향은, 간호업무관련 요인에서 서비스 제공, 환경적 요인의 하위변수 중에는 사회적 지지, 리더 요인, 정서반응에서는 스트레스, 부정적 정서, 직무반응 요인에서는 소진, 이직의도, 직무스트레스의 순으로 효과크기가 나타났다.

간호사의 감정노동과 직무스트레스, 이직의도와의 관계에서 직장과 가정 사이에 갈등의 매개 및 조절효과에 관해 나병진, 김은정(2016)의 연구에서 감정노동과 이직의도의 관계 및 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장과 가정 간의 갈등조절효과가 나타났다. 또한, 감정노동과 이직의도의 관계 및 직무스트레스와 이직의도 관계에서 직장과 가정 간의 갈등에서 부분적 매개효과가 있다고 나타났다.

염영희, 이현숙, 손희숙(2016)은 포커스 그룹인터뷰를 통한 임상간호사의 감정노동 경험을 다음과 같은 참아내기, 대상자와 교감하기, 감정적 긴장을 유발하는 업무환경, 감정적 사건에 반응하기, 감정적 에너지 회복하기의 다섯 가지 주제로 연구 하였다.

이지윤, 남혜리(2016)는 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 미치는 영향을 연구한 결과에서 자세히 살펴보면, 간호근무환경을 긍정적으로 인식할수록, 병동의 조직문화를 혁신지향문화 및 관계지향 문화로 인식할수록 감정노동을 적게 하는 것으로 나타났으며 업무의 양이 많을수록, 업무 속도가 빠르게 요구될수록 감정노동을 많이 하는 것으로 나타났다

응급실 간호사를 대상으로 응급실 간호사의 감정노동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향 연구에서 정혜림, 임경희(2016)는 감정노동은 공감피로와 소진의 유의한 영향요인이었고, 감정부조화는 감정노동과 공감피로의 관계에서 부분매개효과, 감정노동과 소진의 관계에서 완전 매개효과를 보이는 것으로 나타났다.

감정노동은 전문직 삶의 질의 하위항목인 공감피로와 소진을 높이며, 직접적 효과보다 감정부조화를 통해 소진에 미치는 효과가 더 크게 나타난다고 연구하였다.

[표 15] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업 (간호사-2016) 관련 선행연구

연번	연구대상	인원	저자 (연도)	핵심연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	간호사	66편	김종경 김정희 (2016)	정신적스트레스 병원 메타분석 간호사	메타분석		양적	논문
2	간호사	307	나병진 김은정 (2016)	감정노동 직무스트레스 이직의도 직장가정갈등	위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	임상 간호사	26	염영희 이현숙 손희숙 (2016)	임상간호사 감정노동 경험 포커스그룹	질적연구	편의표본 추출법	질적	경험질문 사례진술
4	간호사	241	이지윤 남혜리 (2016)	간호근무환경 조직문화 업무의양과속도 감정노동	다중선형 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	응급실 간호사	227	정혜림 임경희 (2016)	감정노동 전문직삶의질 감정부조화	ANOVA 사후검증	편의표본 추출법	양적	설문

최근 2017년 간호사를 대상으로 한 선행연구 결과를 살펴보면, 병원간호사의 감정노동과 자원동원성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 강소라, 김윤정, 서형은, 방윤이, 이건정(2017)의 연구에서 감정노동은 나이, 결혼의 유무, 임상 경력, 직위, 근무형태 따라, 자원동원성은 임상경력과 성별에 따라 유의한 차이가 있었으며, 이직 의도는 연령에 따른 유의한 차이를 보였다. 이직의도에 영향을 미치는 변수로는 감정노동, 자원동원성 유의한 영향을 미치는

것으로 나타났다.

김명희, 백지현, 김성민(2017)은 임상간호사의 근무부서에 따른 감정노동 대상자에서 근무부서 및 대상에 따라서 감정노동에 차이가 있음을 연구하였다. 좀더 자세히 살펴보면 일반병동 간호사의 주요 감정노동 대상자는 환자, 보호자, 의사였지만, 중환자실 간호사의 경우는 동료 간호사가 포함되어 있었고, 응급실 간호사의 주요 감정노동 대상자에는 환자와 보호자, 의사 외에 타부서 간호사, 119 대원, 경찰 등 여러 업무 관련자들이 포함되어 다른 부서에 비해 주요 감정노동 대상이 매우 다양하였다. 마지막으로 수술실 간호사의 주요 감정노동 대상자에는 환자와 보호자가 포함되지 않고 의사와 동료간호사에 대한 감정노동점수가 타부서에 비해 가장 높게 나타났더.

간호 · 간병 통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 감정노동, 간호업무수행 및 소진에 관하여 김소은, 한지영(2017)이 연구한 결과 직무스트레스가 높을수록 감정노동이 높을수록 소진이 높았고, 간호 · 간병 통합서비스병동 간호사의 경우 감정노동이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다.

김현지, 최현경(2017)의 임상간호사의 감정노동과 행복감의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 연구한 결과에서 감정노동은 행복감에 부정적 영향을 미치며 이 관계에서 회복탄력성은 부분매개를 하여 감정노동이 낮아지면 회복탄력성이 낮아지고 행복감에도 부정적 영향을 미친다고 나타났다.

김희진, 김혜영(2017)의 요양병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 전문직 삶의 질을 연구한 결과에서 간호사의 감정노동은 전문직 삶의 질 즉 외상성 스트레스와 소진에 영향을 미친다고 나타났다. 이는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 전문직 삶의 질 하위영역인 공감만족 간의 상관관계에서 감정노동과 공감만족은 음의 상관관계로 나타났으며, 직무 스트레스와 공감만족은 유의한 상관관계를 보이지 않는 것으로 나타났다.

임현정, 박경숙, 반효정, 이나래, 이윤미, 이은숙, 전지원, 하서인(2017)의 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 연구한 결과에서는 감정노동이 높을수록 연령이 낮을수록, 사회적지지가 낮을수록 소진정도가 높은 것으로 나타났다.

전수영(2017)의 간호사의 소진, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구에서는 연령이 증가할수록 소진이 낮을수록, 긍정심리자본이 증가할수록 직무만족이 높아지는 것으로 연구되었다.

[표 16] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업
(간호사-2017) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	간호사	138	강소라 김윤정 서형은 방윤이 이건정 (2017)	감정노동 자원동원성 이직의도	ANOVA 다중 선형회귀분석	편의표본 추출법	양적	웹기반 설문
2	임상 간호사	180	김명희 백지현 김성민 (2017)	감정노동 근무부서 의료인	ANOVA	편의표본 추출법	양적	설문
3	간호,간병 간호사	187	김소은 한지영 (2017)	간호간병통합서비스 직무스트레스 감정노동 간호업무수행 소진	ANOVA 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	임상 간호사	224	김현지 최현경 (2017)	감정노동 행복감 회복탄력성	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	요양 병원 간호사	136	김희진 김혜영 (2017)	감정노동 직무스트레스 전문직 삶의 질	ANOVA 위계적 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
6	임상 간호사	199	임현정 박경숙 반효정 이나래 외 (2017)	소진 감정노동 사회적지지 정서적고갈 임상간호사	위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
7	간호사	247	전수영 (2017)	소진 감정노동 긍정심리자본 직무만족	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음으로는 사회복지사를 대상으로 한 선행연구를 살펴보도록 하겠다. 종합사회복지관에서 근무하는 10명의 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 감정노동 경험에 관해 현상학적 연구를 한 김혜진, 노은영, 정세정, 유진선(2014)은 질적연구를 통해서 종합사회복지관의 사회복지사가 경험하는 감정노동의 실체에 대해서 연구하였다.

사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 대해 자원보존이론과 감정규제이론을 중심으로 연구한 문영주(2014)는 정적정서성과 정서지능 중 자기정서조절, 타인 정서인식은 심층행위 감정노동을 통해 감정부조화, 정서고갈, 직무만족에 간접적인 영향을 미치고, 부적 정서성은 표면행위 감정노동을 통해 감정 부조화, 정서고갈, 직무만족에 간접적인 영향을 미친다고 연구하였다.

권순만, 전순득, 고재욱(2015)은 사회복지사 178명을 대상으로 사회복지사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위험요인의 매개효과의 연구를 통해서 직무만족은 낮아졌으며, 직무만족의 상세 변인에 대해 영향을 미치는 감정노동의 하위변인이 다르게 나타났다. 또한 감정노동이 직무만족에 미치는 영향은 위험요인에 의해 완전히 매개되어 감정노동이 높을수록 위험요인이 증가하며 그 결과, 직무만족은 감소하였다.

김희경, 고재욱(2015)은 노인복지관에 근무하는 249명의 사회복지사를 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관해 연구한 결과에서 연령이 낮을수록, 감정노동의 강도가 높을수록, 이직의도가 높은 것으로 나타나고 직무만족도가 높은 경우 이직의도를 상쇄시켰다.

심용출, 나동석(2015)은 질적 연구를 통해 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구결과에서 사회복지사는 업무특성상 직업의 의미도 있지만 희생정신을 미덕으로 하는 봉사직의 특성을 가지고 있기 때문에 감정노동에도 직무현장에서 발생하는 감정노동이 1차, 업무의 특성상 지역사회가 얽혀 있어 그로부터 오는 2차 감정노동이 있다는 것을 인터뷰를 통해서 연구되었다.

사회복지사 100명을 대상으로 감정노동을 중심으로 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향에 대해 김소희(2016)는 감정노동과 더불어 업무의

과부하, 일과 가정에서의 불균형은 사회복지사의 직무소진을 증가시키고, 거의 대부분의 사회복지사들이 클라이언트의 인격 무시성 발언, 무리한 요구, 욕설과 폭언, 불평, 불만, 성희롱 발언, 민원제기, 하소연 등으로 인한 감정노동에 시달리고 있고, 클라이언트와의 대면업무 중에서 '클라이언트의 하소연'을 가장 많이 겪고 있는 것으로 나타났다.

송현진, 조윤직(2016a)은 사회복지사 1,359명을 대상으로 감정노동이 소진과 만족에 미치는 영향에 관한 연구를 한 결과에서 표면행위의 감정노동은 정서적 고갈을 높이고 직무만족을 낮추지만, 내면행위의 감정노동은 정서적 고갈은 높이고 직무만족에는 영향을 미치지 않았다. 또, 조직적 지원은 직접적으로 정서적 고갈을 낮추고 직무만족을 높이는 동시에 감정노동의 부정적인 영향력을 완화하는 것으로 연구하였다.

송현진, 조윤직(2016b)의 다른 연구인 사회복지사 2,605명을 대상으로 사회복지사의 감정노동에 관한 연구에서 소진과 만족에 미치는 영향을 매개효과로 조직 지원의 조절효과를 중심으로 연구한 결과 감정노동 중 표면행위는 감정고갈, 비인격화와 불만족을 높인 반면에, 내면행위는 이러한 비인격화, 불만족을 다소 낮춰서 표면행위와 내면행위가 직무태도에 각기 다른 영향을 미친다는 것을 알 수 있었으며, 조직지원은 직무태도에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 완화시키는 조절의 영향이 있음이 확인되었다.

사회복지사 2,468명을 대상으로 사회복지사 감정노동이 우울에 미치는 영향에서 클라이언트 폭력 피해 경험의 조절효과에 대해 윤명숙, 김남희(2016)의 연구에서 감정노동 중 표면행위는 우울수준을 증가시키고, 클라이언트 폭력 피해 경험에 따라 이러한 관계가 다르게 나타나며, 클라이언트 폭력 피해 경험이 많을수록 표면행위가 우울수준에 미치는 영향을 강화하는 것으로 나타났다.

이항아, 윤명숙(2016)의 사회적 지지의 조절효과를 중심으로 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 연구결과에서 감정노동의 수준이 높아질수록 우울과 직무스트레스가 증가하였으며, 직장동료의 지지는 감정노동의 부정적인 영향을 완화시키는 조절효과를 보였다.

[표 17] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업
(사회복지 종사자) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	사회 복지사	10	김혜진 노은영 정세정 유진선 (2014)	사회복지사 감정노동경험 Giorgi의현상학적 연구방법	질적연구	편의선택방법 단계적 표본추출방법	질적	심층 인터뷰
2	사회 복지 시설 종사자	1398	문영주 (2014)	정서성 정서지능 감정노동 감정부조화 정서고갈 자원보존이론 감정규제이론	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	사회 복지사	178	권순만 전순득 고재욱 (2015)	감정노동 직무만족 위험요인	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	사회 복지사	249	김희경 고재욱 (2015)	사회복지사 감정노동 직무만족 이직의도	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	사회 복지사	10	심용출 나동석 (2015)	감정노동경험 사회복지사 복지관	질적연구 (현상학적 연구방법)		질적	심층면담
6	사회 복지사	110	김소희 (2016)	사회복지사 직무요구 감정노동 소진	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문 (직접면접 온라인 설문)
7	사회 복지사	1,359	송현진 조윤직 (2016a)	감정노동 소진 만족 조직지원	회귀분석	시설유형별 지역별 할당 표본추출	양적	2013 사회복지사 인권상활 실태조사 설문 활용
8	사회 복지사	2605	송현진 조윤직 (2016b)	감정노동 조직지원	회귀분석	시설유형별 지역별 할당 표본추출	양적	2013 사회복지사 인권상활 실태조사 설문 활용
9	사회 복지사	2468	윤명숙 김남희 (2016)	사회복지사 감정노동 우울 클라이언트 폭력피해 표면행위 내면행위	위계적 조절회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

10	사회복지사	206	이항아 윤명숙 (2016)	정신보건 사회복지사 감정노동 우울 직무스트레스 사회적지지	위계적 회귀분석	비확률적표집 방법(임의표집 방법)	양적	설문

다음으로 치과위생사를 대상으로 한 선행연구들을 정리해 보면, 최혜정, 방효중, 정은영, 서영준(2014)의 치과위생사의 감정노동 영향요인 연구에서 감정노동 수준은 환자들로 인하여 발생하는 정서적 스트레스가 심하고, 근무환경이 열악할수록 높아졌음을 알 수 있다.

이명주, 김영남, 이소영(2015)의 임상치과위생사들의 감정노동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 이직의도와 근무 기관의 형태 즉 대학병원 및 종합병원 보다 의원급 근무자들이 감정노동에 영향을 미쳤다. 또한 이직관련 특성에 따른 감정노동에서는 이직의도가 있는 치과위생사는 이직의도가 없는 치과위생사에 비해 유의적으로 높게 나타났으며, 이직경험여부에서는 감정노동에 영향을 주지 않았다. 이직의도를 가지는 경우는 직무만족도와 임금 및 집단과의 상호관계가 낮을 때 이직의도가 높고, 연봉이 높고, 조직몰입과 직무만족이 높을 때, 이직의도는 낮은 것으로 나타났다.

정경이, 한옥성(2015)의 치과위생사의 감정노동, 감정소진, 이직의도에 관한 연구에서는 임상경력, 근무형태, 감정소진에 따라 이직의도가 달라진다고 연구했다.

최미숙, 지동하(2015)의 치과위생사의 감정노동수준과 매개변수 융합에 따른 직무만족 및 이직의도 변화 비교 연구에서 감정노동 수준이 낮을수록 직무만족도가 높게 나타났다.

일부 치과위생사의 감정노동과 직무소진과의 관련성에 관해 직무스트레스의 매개효과를 중심으로 살펴본 정은경(2016)의 연구에서 감정노동은 직무소진에 부정적인 효과를 미치며, 직무스트레스는 두 변인 사이에서 부분적 매개역할을 하여 감정노동이 증가하면 직무스트레스가 늘어나며 직무소진에 부정적인 영향을 미친다고 나타났다.

황다혜, 엄숙(2016)의 임상치과위생사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 융합적 영향을 자아 존중감의 매개효과를 중심으로 연구한 논문에서 감정

노동이 직무스트레스에 부정적인 영향을 미치며, 그 사이에서 낮아진 자아존중감은 직무스트레스를 증가시키는 간접효과를 가지는 것을 알 수 있다.

치과위생사의 감정노동이 직무스트레스와 불안, 수면에 미치는 영향에 관한 연구에서 박혜영, 장계원, 이정화, 이민경, 이정원, 임용, 이종렬, 김혜진(2017)은 감정노동 중 체험정서가 낮을수록 직무스트레스와 불안, 불면증이 높아지며, 표현정서가 높아질수록 직무스트레스와 불안, 불면증이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 18] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업 (치위생사) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	치과 위생사	204	최혜정 방효중 정은영 서영준 (2014)	치과위생사 감정노동 영향요인	상관 및 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
2	치과 위생사	293	이명주 김영남 이소영 (2015)	치과위생사 감정노동	ANOVA 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	치과 위생사	215	정경이 한옥성 (2015)	감정도동 감정소진 이직의도	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	치과 위생사	189	최미숙 지동하 (2015)	감정노동 직무만족 이직의도 사회적지지	로지스틱 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	치과 위생사	234	정은경 (2016)	감정노동 매개효과 직무소진 직무스트레스	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
6	치과 위생사	205	황다혜 엄숙 (2016)	치과위생사 감정노동 직무스트레스 자아존중감 직무만족도	ANOVA 위계적회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
7	치과 위생사	225	박혜영 장계원 이정화 이민경 외 (2017)	감정노동 불안 수면 직무스트레스	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

다음으로는 작업치료사들을 대상으로 한 연구를 보면, 이성희, 방요순(2015)은 작업치료사의 감정노동과 소진이 직무태도에 미치는 영향에서 감정노동과 소진은 정적 상관관계를 보였고, 감정노동과 직무태도, 소진과 직무태도는 부적 상관관계가 나타냈다. 직무태도는 소진의 직접적 영향을 받아 소진이 높아질수록 긍정적인 직무태도가 낮은 것으로 나타났다.

[표 19] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업 (작업치료사) 관련 선행연구

연번	연구대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	작업 치료사	180	이성희 방요순 (2015)	감정노동 작업치료사 소진 직무태도	위계 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

창의전문업무집단으로 분류된 사회복지기관 및 의료기관에 종사하는 사람들을 대상으로 한 연구들을 살펴보도록 하겠다. 문영주(2014)는 사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구에서 정적 정서성과 정서지능 중 자기정서조절, 타인정서인식은 심층행위 감정노동을 통해 감정부조화, 정서고갈, 직무만족에 간접적인 영향을 미치고, 부적 정서성은 표면행위 감정노동을 통해 감정부조화, 정서고갈, 직무만족에 간접적인 영향을 미친다고 나타났다.

채주아, 배상욱(2014)은 의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향에 관해서 직무스트레스와 직무만족을 매개로 한 연구결과에서 감정노동 중 감정표현을 주의하는 것, 감정적으로 부조화를 경험하는 것은 직무스트레스를 증가시켰고, 또한 직무스트레스는 직접적으로 뿐만 아니라 직무만족을 통해서 이직의도에 영향을 미쳤으며, 고객지향성에는 직무만족을 매개로만 간접적인 영향을 미친다고 나타났다.

양정남, 최은정, 김장훈, 김건태(2015)는 사회복지기관 실무자의 감정노동

과 이직의도 간의 영향 관계에 관해서 전문직 자아개념과 사회적 지원의 매개효과를 중심으로 연구한 결과에서 감정노동이 많을수록 전문직 자아개념에 부정적 영향을 주고, 감정노동은 이직의도에 직접적인 영향을 주기보다는 전문직 자아개념을 매개하여 이직의도에 영향을 미치고 있지만 사회적 지원의 매개효과는 나타나지 않았다.

임상간호사를 중심으로 의료관광산업 종사자의 직무특성과 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 허정, 이희천(2015)의 연구결과에서 직무적합성, 직무자율성에 따라 감정노동이 달라지며, 감정노동의 정도가 높을수록, 직무적합성이 맞지 않을수록, 임상경력이 짧을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다.

고객접점 진료행정직원의 감정노동이 직무몰입행동에 미치는 영향에 관한 김운신(2016)의 연구에서 대면접점 요인인 진료행정서비스 특성과 업무의 일상성 요인 모두 감정노동에 정(+)의 영향을 미치고, 성별과 근무경력은 감정노동에 유의한 영향을 미치지 않았으나, 연령 및 근무부서는 감정노동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 감정노동은 직무몰입 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박가영, 이사우, 권장미(2017)의 의료기관 종사자의 감정노동과 우울수준의 관련성에 관한 연구에서는 감정노동 중 감정부조화, 조직의 지지 및 보호체계, 감정조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 요인은 높아질수록 우울수준이 높아졌으며, 특히 조직의 감시 및 모니터링의 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

설립형태와 직종에 따른 의료 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 설립형태와 직종의 조절효과를 중심으로 연구한 황경일, 심현진, 이현실(2017)은 설립형태에 따른 감정노동과 직무스트레스의 차이를 분석한 결과 표면행동과 직무스트레스에서 통계적으로 유의한 차이가 있고, 설립형태에서 국공립 병원 종사자 보다 사립병원 종사자들에게서 표면행위와 직무스트레스가 모두 높았다. 직종에 따른 차이를 검정한 결과 직무스트레스는 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 표면행동은 간호 종사자가 행정직 종사자보다 높고, 내면행동의 경우 행정직 종사자가 더 높게 나타났다.

[표 20] 창의전문업무집단-보건 및 사회복지 사업
(사회복지기관 및 의료기관 종사자) 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	사회복지시설 종사자	1398	문영주 (2014)	정서성 정서지능 감정노동 감정부조화 정서고갈 자원보존이론 감정규제이론	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
2	의료기관	287	채주아 배상욱 (2014)	감정노동 직무스트레스 직무만족 이직의도 고객지향성	공분산 구조방정식	편의표본 추출법	양적	설문
3	사회 복지시설 종사자	316	양정남 최은정 김장훈 김건태 (2015)	감정노동 소진 직무태도	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	의료관광 기업 종사자	224	허정 이희천 (2015)	의료관광산업종사 직무특성 감정노동 소진	다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	의료기관	162	김운신 (2016)	진료행정직원 대면접점 감정노동 직무몰입행동	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
6	의료기관	365	박가영 이사우 권장미 (2017)	감정노동 우울수준 의료기관종사자	로지스틱 회귀분석 다중회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
7	의료기관	554	황경일 심현진 이현실 (2017)	감정노동 직무스트레스 설립형태 직종	위계적 선형회귀분석	비확률적 표집법	양적	설문

다) 창의예술업무집단

창의예술업무집단에 해당되는 논문은 방송 연예인 및 모델직 관련 2편, 스포츠지도자 관련 5편으로 총 7편의 선행연구를 살펴보았다.

방송연예인의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대한 이훈석, 전병준(2012)의 연구에서 방송연예인의 일 특성상 감정노동 강도를

증대시키며 그로 인해 직무스트레스가 높고 이 두 변인이 연예인의 직무만족에 유의미한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서영희, 이철규(2016) 광고모델의 전문직업적 정체성, 감정노동, 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 역할갈등, 감정노동, 전문직업적 정체성의 순서로 광고모델의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이직의도 간의 관계에 신뢰성, 매력성, 윤리적 환경을 투입하여 조절효과를 검증한 결과 신뢰성은 감정노동이 이직의도에 미치는 부정적 영향을 조절하며, 윤리적 환경은 전문직업적 정체성이 낮을 경우 이직의도에 미치는 부정적 영향을 조절하는 요인으로 나타났다.

[표 21] 창의예술업무집단 – 예술 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	방송 연예인	120	이훈석 전병준 (2012)	감정노동 연예인 직무성과 직무스트레스	위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	온라인 설문
2	광고모델	360	서영희 이철규 (2017)	전문직업적 정체성 감정노동 역할갈등 신뢰성 매력 윤리적환경	ANOVA	편의표본 추출법	양적	설문 인터넷 서베이

스포츠 지도자에 관한 연구들을 살펴보면, 공공스포츠시설 지도자들이 지각하는 감정노동, 직무소진 및 이직의도와의 관계에 관한 박문수, 이태용(2013)의 연구에서 공공스포츠시설 지도자의 감정노동은 직무소진 및 이직의도에 부분적인 영향을 미치고 있으며, 직무소진은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이예훈, 전선혜, 전희준(2014)의 유아체육지도자들의 감정노동이 감정적 탈진 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 유아체육교사의 표면행위는 감정적 탈진에 정적영향을 심층행위가 감정적 탈진에 부적영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정적 탈진과 이직의도 간의 관계에 대한 가설검증 결과, 감정적 탈진이 높은 유아체육교사일수록 조직을 떠나려고 하는 이직의도 또

한 높은 것으로 나타났다.

김학권, 조형수, 윤상영(2015)의 스포츠센터 지도자의 감정노동과 직무만족 및 고객지향성의 구조적 관계에 관한 연구에서 스포츠센터 지도자의 감정노동은 직무만족 및 고객지향성에 부적인 영향을, 직무만족은 고객지향성에 정적인 영향을 나타냈다.

노인체육지도자들의 감정노동과 감정부조화 그리고 직무소진의 관계에 관해서 도기현, 원영신, 이민규(2015)의 연구에서 노인체육지도자의 감정노동의 하위요인 중 표면행위가 감정부조화에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고, 노인체육지도자의 감정부조화가 직무소진에 정적인 영향을 미쳤다.

레크레이션 지도자의 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 대해 이정탁(2015)은 레크리에이션 지도자의 감정노동의 표면행동은 직무만족에 부적인 영향을, 내면행동은 정적인 영향을 미치고, 이직의도에는 표면행위 및 내면행위 모두 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

[표 22] 창의예술업무집단 - 스포츠 지도자 관련 선행연구

연번	연구 대상	인원	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법	표집방법	자료 유형	조사 도구
1	공공스포츠 시설지도자	232	박문수 이태용 (2013)	감정노동 직무소진 이직의도	회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문
2	유아체육 지도자	149	이예훈 전선혜 전희준 (2014)	감정노동 생활만족 직무태도 유아체육지도자	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
3	스포츠센터 지도자	146	김학권 조형수 윤상영 (2015)	감정노동 직무만족 고객지향성 구조적 관계	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
4	노인체육 지도자	357	도기현 원영신 이민규 (2015)	감정노동 감정부조화	구조방정식 모형분석	편의표본 추출법	양적	설문
5	레크레이션 지도자	182	이정탁 (2015)	감정노동 직무만족 이직의도	위계적 회귀분석	편의표본 추출법	양적	설문

제 3 절 감정노동과 직무만족에 관한 선행연구

1) 개념정의 및 구성요소

1930년대까지만 해도 직무만족에 대한 연구 분야는 존재하지 않았다. 그러나 1940년대 중반 이후부터 직무만족을 다룬 연구들이 급증하여 1972년대에 이르러서는 무려 3,000여 편의 연구들이 발표되었다(Locke, 1976).

Locke(1976)는 직무만족이란 '자신의 직무 또는 직무경험에 대한 평가에서 비롯되는 정적이거나 유쾌한 감정상태'이며, 직무만족은 직무로부터 개인적으로 가치가 있다고 생각하는 것을 실제로 얻는다는 에서 나온다고 했다. 그러므로 직무만족은 조직의 구성원들이 가지고 있는 태도들의 특수적인 하위세트라고 할수 있다. 그러나 직무만족의 개념에 대해서는 논쟁의 소지가 많으며, 이는 만족과 동기 혹은 만족과 수행 간의 관계를 이해하는 데 혼란을 초래하고 있기 때문에, 직무만족의 개념을 명확히 정의할 필요가 있다고 지적한다(한덕웅, 1983). 이와 같이 많은 학자들의 견해를 종합해볼 때, 직무만족이란 조직구성원이 소속된 조직의 직무에 대하여 개인의 신념, 가치에 따른 주관적 태도를 의미하며, 내 · 외재적 욕구가 어느 정도 충족되어졌는가에 의해서 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응의 의미로 볼 수 있다(박희서, 2012).

Warr(1987)의 연구에서 직무만족은 생산성과 이직, 결근 등과 관련이 있기 때문이 아니라 직무만족 그 자체에 대한 관심 때문에 중요하다고 주장한다. 그리고 Warr는 직무만족과 직무는 어떠한 문화권에서나 개인의 적응을 결정하는 중요한 요인이며, 그는 정신건강과 일 사이에는 기본적인 연관성이 있다고 주장하고 다음과 같이 9가지 증거들을 나열했다. ① 실업효과에 관한 연구들에 의하면 실직은 분명 개인을 황폐화시킨다. ② 직무의 만족효과에 관한 연구에 의하면 작업환경과 직무의 달라짐에 따라 조직구성원들의 정서적 반응에 차이가 있음을 보여준다. ③ 경찰관들의 알콜중독률, 내과 의사들의 자살률, 그리고 사회사업가들의 탈진 등 특정한 직업들에 대한 질적 연구들을 보면 개인에게 미치는 영향이 직업마다 다르다는 것을 알 수 있다. ④ 직업마

다 만족수준이 다르다는 것은 직업만족에 과한 양적 연구들에서 볼 수 있다. ⑤ 개인의 정신 및 신체적 건강에 영향을 미치는 직무 특성들도 있다. 예를 들면, 작업의 순환주기가 짧은 직무와 일에 대한 통제의 기회가 거의 없는 직무에서 직무스트레스를 더 많이 받는다. ⑥ 직무를 변화시킴으로써 정서적 혼란을 동반하는 다양한 신체적 증상들이 감소하는 경험을 한다. ⑦ 여러 가지 부적응의 문제를 치료하는 임상가들은 작업과 연관된 문제들이 질환의 중요한 원인으로 작용한다는 것을 지적하기도 한다. ⑧ 단지 취업만 되더라도 그 자체가 정신질환을 치료할 수 있는 효과를 보일 수 있다. ⑨ 직무만족에 관한 연구에 의하면 직무에 연관된 긴장은 가정생활의 질이 낮은 것과도 분명한 관련이 있다고 하였다.

직무만족의 구성요소를 살펴보면 크게 내재적 만족과 내재적 만족으로 구분할 수 있는데 먼저 내재적 만족(internal satisfaction)은 개인의 감정, 태도, 신념 등과 같은 심리적인 상태에서 비롯되는 것이며, 외재적 만족(external satisfaction)은 외재적 만족은 내재적 만족과 함께 이루어지는 보상, 승진, 작업환경 등 직무수행의 결과에 따라 얻어지게 되는 보상가치에 대한 만족을 의미한다(Poter & Steers, 1974).

2) 선행연구

감정노동과 직무만족에 대한 선행연구를 살펴보면, 직무만족은 구성원 개인이 직무상 경험을 바탕으로 직무에 대해 느끼는 유쾌한 감정적 상태(emotional state)이다(Locke, 1976). 즉, 개념의 핵심 내용이 근로자의 직무에 대한 감정의 '긍정적' 상태이므로, 감정노동이 가진 부정적인 경험은 직무만족에 부적인 영향을 가져올 것이라 예측할 수 있다.

일반적인 감정노동은 개인이 마음으로 느끼는 감정의 표현을 통제해서 직무상 요구되는 방향으로 인위적인 노력을 가하게 되므로 직무만족을 감소시킬 수 있다.

감정노동 분야에서도 직무만족에 관해서 많은 연구가 진행되었다(Morris & Feldman, 1996; Whartson, 1993; Hochschild, 1983). 민간부문을 대상으

로 한 몇몇 연구들을 살펴보면 감정노동의 긍정적인 효과를 실증하였다. 예를 들어 Wharton(1993)은 병원 직원들과 은행원 직원들을 대상으로 조사한 결과 감정노동이 직무만족을 높이는 영향에 대해 실증하였고, 호텔 종사자를 대상으로 한 김민주(1998)의 연구에서도 감정노동은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 연구되었다.

그러나 최근 몇 년간의 선행연구를 살펴보면 감정노동이 직무만족에 미치는 영향이 표면행위와 내면행위에 따라 각각 상이함을 알 수 있었고, 감정노동을 표면행위와 내면행위로 나누어 봤을 때, 표면행위가 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않거나 오히려 직무만족을 낮추었고, 또 반대로 내면행위는 유의미한 영향을 미치지 않은 경우도 있지만 직무만족을 높이는 긍정적인 효과를 나타내는 것으로 연구되었다.

구체적으로 내면행위와 달리 표면행위는 마음과 일치되는 방향으로가 아닌 불일치되는 방향으로 감정을 관리해야 하므로 이는 결국 감정부조화를 경험하게 되어서 직무만족도를 낮출 가능성이 높고, 그와 반대로 내면행위의 경우는 마음에서 일어나는 감정을 해치지 않고 감정이 표리되지 않도록 노력하는 과정에서 개인적인 효능감을 경험함과 동시에 고객과의 긍정적 관계가 형성되고 직무상의 평가 향상에 기여해서 결론적으로 직무만족도를 높일 수 있다고 설명할 수 있다.

문영주(2014)는 사회복지시설에 근무자를 대상으로 한 연구에서 표면행위와 직무만족에서는 부정적 관계를 내면행위와 직무만족에서는 긍정적 관계를 확인하였다.

김혁수(2015) 서울시내 특급호텔 식음료업장의 고객접점 종사원들을 대상으로 연구한 결과 표면행위, 내면행위가 직무불만족(급여만족, 관계만족, 업무만족, 근무시간만족, 후생복지만족)에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

손일락(2015)은 청주지역 외식사업체 비정규직 종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 내면행위가 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 직무소진을 감소시키는 것으로 연구하였다.

경찰공무원의 감정노동에 대한 연구들은 경찰공무원의 감정부조화가 초래하는 부정적 결과(직무소진, 직무불만족, 이직의도 증가 등)를 조명하고 있다

(이정철 외, 2015).

레크레이션 지도자의 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 고 대해 이정탁(2015)은 레크리에이션 지도자의 감정노동의 표면행동은 직무만족에 부적인 영향을, 내면행동은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이직의도에는 표면행위 및 내면행위 모두 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

송현진, 조윤직(2016b)의 연구결과는 가설과 반대되는 결과를 발견하기도 했는데 그 연구결과에는 표면행위가 직무만족에 부정적 영향을 미치며, 내면행위는 직무만족도를 증가시키는 것으로 나타났다.

감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 대해 곽묘묘, 오현성, 이강수, 축트바타르 알탕토야(2017)의 연구에서 심층행위를 수행할수록 직무스트레스가 낮아지고, 직무만족이 높아지며, 또한 심층행위와 직무스트레스의 관계에서 조직 동일시는 부(−)의 조절효과가 있을 뿐만 아니라 심층행위와 직무만족의 관계에서 조직 동일 시에 의한 직무스트레스의 조절된 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 반면, 표면행위를 수행할수록 직무스트레스가 높아지고 직무만족이 낮아지며, 표면행위와 직무스트레스의 관계에서 조직 동일시는 정(+)의 조절효과가 있으면서 표면행위와 직무만족의 관계에서 조직 동일시에 의한 직무스트레스의 조절된 매개효과가 있는 것으로 확인되었다.

김지성, 한승현(2017)은 일선 공무원 중 일반 행정, 경찰, 소방, 보건직 들을 대상으로 일선관료가 경험하는 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과에서 감정노동 중 내면행위의 직무만족 정도에 관한 직접적 영향은 정적인 관계로 경찰, 일반 행정, 소방직에서 유의미하게 나타났다고 연구하였다.

소방관들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 관해 일선 경찰공무원 400명을 대상으로 한 연구결과에서는 현장직 있는 근무자들에 한해서, 감정표현 빈도와 감정 부조화 요인이 직무만족에서 유의미한 부의 영향력을 미치고 있는 것으로 결과가 도출되었다. 조절변수로서 사회적 지원의 효과를 분석한 결과, 상사와 동료에 의한 사회적 지원이 감정노동의 부정적 영향을 완화시키는 역할을 수행하고 있음을 확인할 수 있었다(조성, 류상일, 이민규, 2017).

제 4 절 임파워먼트 매개효과에 관한 선행연구

1) 개념정의 및 구성요소

가) 개념정의

임파워먼트(Empowerment)라는 용어는 다양한 분야에서 다양한 의미로 자주 사용되고 있다. 이러한 임파워먼트가 널리 쓰이게 된 배경은 1980년대 초 · 중반 미국기업 내에 만연하던 무력감(powerlessness)을 해소하고, 구성원들로 하여금 더욱 일에 몰입하면서 변화와 성과를 추구하게 하여 기업의 혁신과 도약을 도모하는 수단으로 등장하게 되었다(박원우, 1998).

이러한 임파워먼트를 그대로 해석하면 '자율성 부여'라는 뜻으로 해석된다. 자율성 부여는 여러 가지 다양한 의미들을 내포하고 있는데, 그 중 하나는 인생의 목표를 어떠한 관점에서 보는가에 대한 개인의 근본적인 문제와 동시에 타인에게 어떠한 능력을 부여하여 그 개인이 얻을 수 있는 결과를 위한 방법을 모색하게 만들어 내는 능력이다. 즉 개인의 잠재역량 및 자원을 인정하고 발전시킬 수 있다는 것을 전제로 개인 또는 타인의 삶을 결정할 수 있도록 권한 혹은 힘을 부여하고자 하는 것이다(주디스F 보그트 저, 김성구 역, 1995). 그리고 Webster 사전에서는 'empower'의 뜻을 '능력을 부여하다'와 '권한을 부여하다'로 설명하고 있다. 이와 같이 임파워먼트는 하급자의 업무 수행능력을 높이고, 상급자에게 집중된 권한을 하급자에게 위임하고 이양하여 그들의 책임과 권한의 범위를 확장시킴으로써 하급자들이 갖고 있는 잠재적인 능력 및 창의적인 능력을 최상으로 발휘하도록 만드는 방법이라 말할 수 있다.

Thomas & Velthouse(1990)는 임파워먼트란 각자 개인이 그들의 본질적인 동기에 따라서 행동할 수 있도록 해주는 모든 행위들의 일반적 조직이라고 했고, Dufour & Eaker(1987)는 힘을 효율적으로 사용할 수 있는 기회가 개인들에게 허용되거나 억제되는 정도라고 했다. 그리고 Katz(1984)는 힘을 기준으로 임파워먼트를 '실제적인 파워'와 '인지적으로 느끼는 파워' 로 두 가

지 측면에서 설명하였는데, 이와 같은 힘의 정의는 인간이 자원에 접근하거나 획득하는 능력, 그들 삶에서 일어나는 일들을 관리하고 통제할 수 있는 능력이라고 하였다.

조직 차원에서의 임파워먼트에 관해서 연구한 Vogt & Murrell(1990)은 임파워먼트는 개인과 조직의 사이에서 서로 신뢰할 수 있고 또 이러한 분위기 속에서 개인들이 진정한 자아를 표현하고 피드백할 수 있는 기회를 가지게 되면 개인은 임파워되며, 이렇게 임파워된 조직의 구성원은 조직목표에 몰입하고 자기관리, 전문지식, 기술의 능력을 통해서 팀웍과 질적인 향상을 유도하여 결국에는 조직의 활성화를 가져온다고 하였다.

Kanter(1977)는 인간이 권력을 갖는다는 것은 활동을 가능하게 하는 조건이 허락되는 것이며 이것으로 더 많은 것이 이루어진다고 하였다. 권력을 가진 지도자는 재능과 위임을 보상 받아서, 그 직속부하가 의미 있는 위치에 있는 팀을 구성하지만, 권력이 없는 지도자는 산만하고, 효율성이 떨어지는 관리를 해서 독재적이고, 옹졸한 규칙을 준수하는 관리스타일을 갖는다고 하며, 권력은 사람뿐만 아니라 지위에도 있다고 하였다.

Conger & Kanungo(1988)는 임파워먼트를 자기효능감의 동기부여적인 개념으로 정의하였다. 우선적으로 조직 내에서 무력감을 조성하는 상황들을 확인하여 이러한 상황들을 제거함으로써 구성원들이 자기효능감을 향상시키는 과정을 임파워먼트라고 이야기한 것이다. 이들은 임파워먼트를 고양시키는 과정에서 자기효능감을 높여줄 수 있는 정보를 제공함과 동시에 무력감을 일으킬 수 있는 조직상황을 확인하여 제거할 수 있다고 주장하였다.

오창환(2007)에 의하면 심리적 임파워먼트는 조직의 상부에서 권한을 가지고, 조직을 통제중심의 관점에서 운영하기보다 권한이양을 통해서 조직구성원의 적극적이고 자율적, 능동적인 활동들을 유도하는 개념으로 볼 때, 심리적 임파워먼트는 '변화하는 환경에 능동적인 대처로 신속한 고객만족을 추구하고자 실무단계에 있는 조직의 하위계층에게 의사결정의 권한을 상당부분 이양(위임)하는 것'이라고 했다(박원우, 1988). 이처럼 임파워먼트는 해석에 따라 내용, 목적 혹은 방법 등 어디에 초점을 두고 설명하느냐에 따라 다음 [표 23]와 같이 다르게 해석될 수 있다.

[표 23] 임파워먼트의 다양한 의미

내용	역량증대 활용, 확산	• 자신과 구성원으로부터 '최고'와 '최선'을 추구하는 것 • 개인 속에 구속되어 있는 파워를 키워주고 풀어주는 것 • 사람의 능력을 최대한 활용하는 것
목적	능동, 자율, 창의경영	• 수동적, 상황 적응적 관리보다는 능동적, 상황 창의적 관리를 추구 • 조직내의 구성원들을 수동적이기보다 능동적인 삶을 영위하게 함 • 조직의 지속적 성장을 추구
방법	권한이전	• 위임을 넘어서 가장 효율적으로 파워가 쓰이는 곳에 실질적 파워를 부여하는 것 • 파워를 주는 것도 잃는 것도 아닌, 파워를 풀어주고 키워주는 것.

자료: 연구자 재정리

나) 구성요소

임파워먼트의 구성요소는 학자들마다 비슷하지만 용어의 사용에는 다소 차이가 있다. 따라서 본 연구에서는 Sprietzer(1992)가 제시한 의미성과 자기결정성, 역량성, 영향력을 중심으로 고찰하였다.

첫째, 의미성(Meaning)이란 개인의 기준이나 이상과 비교해 판단되는 작업 목표의 가치를 말하는 것으로 직무수행 또는 과업의 목적에 요구되는 것과 개인의 신념, 가치관 및 태도와의 적합성을 의미한다(Thomas & Velthouse, 1990). 즉 주어진 과업 활동 시 개인의 가치체계를 반영하게 되면 개인은 의미성을 더 느끼며, 개인적으로 의미 없는 과업활동에 관여하는 것은 인지적 부조화를 야기시켜 개인적인 일탈이 가능하지만(Kahn, 1990), 개인적으로 의미 있는 과업활동은 목적의식이나 열정을 창출해낸다는 것이다. 또한 Spreitzer(1992)는 임파워먼트의 과업의미성을 첫 번째 차원으로 제시하면서 그 이유를 다음과 같이 설명하고 있다. ① 임파워먼트를 하는 개인들은 자기가 수행하는 과업활동을 믿고 염려하며 자기의 과업활동 수행 시 정신적 에

너지의 투입의 일종인 열정을 보여준다는 것이다(Thomas & Velthouse, 1990). ② 임파워먼트를 하는 개인은 정신적인 에너지를 가지며 이들이 관여하는 과정에서 개인의 의미성을 느낀다고 주장한다(Vogt & Murrell, 1990). 그리고 참여의 기회를 주게 되면 임파워먼트를 한 개인은 자기정체성과 개인적인 통합의식을 느끼며 과업활동에 개인적인 연계성을 지닌다(Zimmerman, 1990). ③ 과업의미성의 차원은 임파워먼트의 인지적 측면 뿐 아니라 정서적 측면까지를 반영한다. 이러한 과업의미성은 임파워먼트 과정에서 엔진의 역할을 하는데, 이는 개인들이 주어진 과업을 수행하는 데 있어서 더욱더 커다란 에너지를 주게 되고 이로 인해 개인은 의미성을 통해서 연계된다는 것이다.

둘째, 역량성이란 특정과업에 대한 개인의 능력에 대한 믿음을 의미하는 것으로(Gist & Mitchell, 1992), 구성원 개개인들이 소유하고 있는 기술이나 능력으로 업무를 수행할 수 있다고 믿는 태도나 을 말한다. 여기에서 역량성은 구성원들이 과업성과를 향상시키기 위하여 내재적으로 보유하고 있는 잠재적인 측면을 강조하고 있다(Spreitzer, 1992). 이러한 잠재적인 능력은 개인적인 신념을 반영하기 때문에 구성원들이 직무를 수행하는 데 있어서 자신의 능력에 대한 확신감이 없다면 구성원들은 부적합하다고 느낄 것이며 임파워먼트의 지각 정도가 부족하게 된다(Conger & Kanungo, 1988).

Spreitzer(1992)는 임파워먼트의 두 번째 구성요소로서 역할수행능력을 제시하고 이에 대한 이유로 다음과 같은 설명을 하고 있다. ① 임파워먼트를 지각하는 개인들은 자신들의 능력과 그 가능성을 믿고 개인적 역할수행능력 의식과 자아효과성을 지닌다고 주장한다. Thomas & Velthouse(1990)도 사람들은 필요한 기술과 능력 뿐 아니라 정확하게 일을 할 수 있다는 자신감도 가진다고 믿는다. ② 임파워먼트를 지각하는 개인들은 새로운 도전을 충족시킬 수 있는 자기들의 능력을 믿으며, 그들은 개인적 숙달과 수행능력의식을 가지고 있다(Vogt & Murrell, 1990). 결론적으로 역할수행능력은 그 과업을 수행하는 관점에서 볼 때 임파워먼트에서 중요한 구성요소라고 할 수 있다.

셋째, 자기결정력(self-determination)은 자신 스스로의 행동에서 시작과 규제의 선택을 경험하는 것을 말한다(Deci & Connell, 1989). 역할수행능력에는 행동을 지배하는 힘이 반영되어 있고, 자기결정력에는 행동을 선택하는

힘이 반영되어 있으며, 자기결정력은 외부로부터의 힘에 의해 결정되는 행동이 아닌 오직 자신의 표현과 선택을 통해서 시작되는 행동을 통해 표출된다. 또한 자기결정력은 인간행동의 내적확신을 나타내며 자기 자신으로부터 발산되는 것을 말한다(Deci & Ryan, 1987).

Spreitzer(1992)에 의한 세 번째 임파워먼트의 차원은 사람이 스스로 행동을 결정하는 의미의 자기결정력이 된다. 임파워된 개인들은 자신들의 활동에 대해 주인의식과 책임감을 가지고, 그들 자신에 대해서 수동적인 추종자라기보다 먼저 솔선수범하여 진취적으로 행동하는 사람으로 간주한다. 그들은 자신의 의지로 일을 시작하고 독립적인 의사결정을 하며 새로운 아이디어를 산출하려 노력하는 경향이 있다는 것이다(Vogt & Murrell, 1990). 조직원이 임파워되면 자신의 행동이 외부에 의해 미리 결정되었다고 생각하지 않고, 행동과 역할이 자율적이라고 느끼게 된다. 또한 자기결정력은 자기 스스로 수행한 결과에 대한 책임을 내포하고 있다(Thomas & Velthouse, 1990). 즉, 자기결정력은 과업을 수행함에 있어서 개인적인 독창성을 발휘할 기회를 가지며 자신의 행위에 대한 자율적 규제를 반영하는 것이다(Deci & Connell, 1989). 과업을 수행하는 사람들은 자유롭게 자기 자신의 행동을 선택하거나 과업달성 수단을 선택할 수 있는 상황이 주어지면 자기결정력이 있다고 생각한다. 종업원들은 과업을 수행하는 데 있어서 자기결정력이 주어지면 수동적인 반응보다 능동적이고 진취적이 된다는 것이다. 이들은 자신의 행동이 외부적 요인의 통제 하에 발생한 것이 아니라 자기 자신의 내부적인 요인에 의해 발생한 것으로 판단하기 때문에 자신의 행동에 대해 책임감을 느낀다. 결국 종업원들이 업무를 수행할 때 스스로 행위를 선택할 기회가 주어지면 직무만족 · 직무몰입 · 직무성과는 높고, 스트레스 · 결근율 · 이직률은 낮아진다는 것이다(배오식, 2000).

넷째, 영향력(impact)이란 개인이 조직결과에 영향을 끼칠 수 있다는 스스로의 믿음을 말한다(Ashforth & Mael, 1989). 즉, 개인이 조직에서 관리적 · 전략적 · 업무적인 의사결정에 영향력을 미칠 수 있다고 믿는 것이다. 임파워먼트를 지각하는 개인은 자기 자신의 과업 환경에 영향을 미칠 수 있는 것으로 판단하며(Thomas & Velthouse, 1990), 조직에서의 전략적 의사결정에 참

여하고 부분적으로 지배도 할 수 있는 것으로 생각한다.

따라서 Spreitzer(1992)는 영향력을 임파워먼트의 네 번째 차원으로 제시하고 그 이유를 다음과 같이 설명하였다. 임파워된 조직원들은 자기 자신 스스로가 영향력을 가지고 있고, 과업의 환경에서 의도된 효과를 생성해낸다고 생각한다. 그들은 자신들의 기대되는 변화에 영향을 주고, 조정할 수 있으며 보다 넓은 환경에서 약간의 통제를 가진다고 믿는다. 이는 자기 스스로를 무기력한 객체라는 생각에서 벗어나 자신들이 속한 커다란 시스템 안에서 주체적으로 통제하고 결과를 만드는 적극적인 참여자로 생각하게 된다. 또한 자기를 변화에 대처하는 사람이거나 조직의 미래를 형성하는 사람으로 간주한다(Kanter, 1968). 결국 영향력이란 자신들이 속해 있는 조직의 환경에 미칠 수 있는 개인의 영향력으로 볼 수 있으며, 이는 임파워먼트에서 중요한 구성요소라고 할 수 있다.

2) 선행연구

가) 임파워먼트와 직무만족과의 관계

임파워먼트란 상급자가 가지고 있는 권한을 하급자에게 위임함으로써 조직 구성원의 자율성과 창의성을 불러일으키는 것이고, 직무만족은 자신이 하고 있는 직책에 대해 만족 정도를 나타내는 것이다. 사람은 스스로 결정하고 책임질 때 동기부여가 잘되고 최고로 몰입하여 성과를 극대화할 수 있다는 연구가 많이 보고되고 있다. 따라서 임파워먼트와 직무만족은 매우 밀접한 관계가 있을 것으로 생각되며, 이와 관련된 선행연구를 살펴보도록 하겠다.

Lawrence(1997)은 임파워먼트가 구성원의 직무만족에 중요한 역할을 한다고 했다. 특히, 지각된 통제와 역량성은 직무만족에 대해서 충분한 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 이때 지각된 통제의 개념은 자율성과 참여를 말하는 것으로 임파워먼트 구성요소인 자기결정성에 해당한다(이승길, 2003).

Bass(1987)는 변혁적 리더십과 임파워먼트의 의미성, 직무만족과의 관계를 연구한 결과에서 변혁적 리더는 강력한 비전과 직무에 대해 직원들을 일치시

키고 격려하기 때문에 구성원의 의미성을 창의하며, 결과적으로 동기부여와 직무만족을 증가시킨다고 하였다. 즉, 자신의 직무에 대해 의미성이 낮은 조직원은 직무에 대해 무관심하게 되면서 직무만족 또한 낮아진다고 하였다(Thomas & Velthouse, 1990).

석기현, 조임현(2002)의 연구에 의하면 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 항공사 종사자를 대상으로 분석한 결과, 임파워먼트의 하위요소(의미성과 유능성, 자기결정력과 영향력) 모두가 직무만족에 정적인 영향을 미치고, 이승길(2003)은 경찰공무원을 대상으로 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 대해 상관관계를 분석한 결과에서 의미성과 역량성, 자기결정성과 영향성 모두 직무만족에 관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 임파워먼트와 직무만족과의 관계를 회귀분석한 결과, 임파워먼트의 하위요인인 의미성과 역량성, 자기결정성과 영향성 모두가 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이용탁(2004)은 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 대해 부산 및 경남지역에 위치한 기업 20개를 대상으로 연구한 결과, 임파워먼트는 직무만족 자체 및 임금, 동료관계에 긍정적인 영향을 미친다고 연구하였다.

박혜진, 최애경(2009)은 직무만족과 조직몰입에 미치는 팀비서의 임파워먼트 요인을 분석한 결과, 임파워먼트의 하위요인 중 의미성과 영향력, 역량의 수준이 향상될수록 팀비서의 직무만족 수준이 높아졌다고 했다.

조재근(2015)은 호텔 직원을 대상으로 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과에서 심리적 임파워먼트의 하위요인인 영향성과 자기결정성, 의미성은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지만 역량은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 김헌주, 장혁란(2015)은 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입, 이직의도와의 관계를 연구한 결과, 임파워먼트는 직무만족에 정적(+)인을 미치고, 김태진과 박영준(2003)은 권한을 위임하게 되면 자신의 일에 대한 의미를 과업에서 찾게 되고, 자기 스스로가 과업을 결정하게 되는 등 자기결정성을 향상시켜 직무만족이 높아진다고 하였다.

나) 감정노동, 임파워먼트, 직무만족, 창의계층의 집단과의 관계

현재 창의업무집단과 관련하여 국내에서 감정노동과 관련된 선행연구는 매우 부족하다. 따라서 창의업무집단의 구성요소 중 한국표준산업분류를 기준으로 선행연구를 살펴보고자 했다.

첫째, 창의핵심업무집단에서 김정희(2009)는 경상북도 지역의 유치원과 보육시설에 근무하고 있는 교사들을 대상으로 유아교육기관 원장의 리더십이 조직효과성에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 검증한 결과에서 원장의 거래적 리더십과 조직효과성의 관계에서 임파워먼트는 조직 헌신성과 직무만족에 부분매개역할을 하고, 직무성과에서는 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다.

최경민, 김규태(2016)는 초등학교 교사를 대상으로 초등교사가 지각한 학교 조직문화와 조직효과성 관계에서 임파워먼트의 다중매개효과를 검증한 결과, 관계문화와 과업문화가 조직효과성에 미치는 영향에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다.

둘째, 창의전문업무집단에서 이경희, 박해경(2013)은 간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족도의 관계에서 임파워먼트의 매개효과를 연구한 결과, 임파워먼트는 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다.

류태모, 위희경, 정현우(2014)은 금융서비스업을 하는 사람을 대상으로 감정노동 행동이 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 조절효과를 검증한 결과, 감정노동행동의 하위요소 중 심화표면행동, 고객응대 내면행동, 고객접점에서의 내면행동이 직무만족에 미치는 영향에서 유의한 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 창의문화예술업무집단에서 정지명, 이광용(2007)은 서울소재 스포츠센터 근무자를 대상으로 변혁적 리더십과 조직유효성의 관계에서 임파워먼트가 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이훈석, 전병준(2012)은 방송연예인의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정노동은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 5 절 선행연구의 시사점

지금까지 선행연구를 살펴본 결과, 감정노동에 대해서 명확히 합의된 개념의 정의는 찾아보기 힘들었고, 업무의 특수성이나 환경에 따라서 각각 다른 긍정의 결과 또는 부정의 결과를 나타내고 있었으며, 감정노동에 대한 논문 181편(2013년~2017년)을 조사한 결과, 연구자들의 전공이나 업무 분야에 대해서 감정노동을 바라보는 시각에 차이가 있어 아직까지는 감정노동의 인식에 관한 연구는 미비한 실정이다.

이상과 같이 창의계층 감정노동과 직무만족, 임파워먼트에 대한 선행연구들을 살펴본 결과, 첫째, 선행연구들은 그 연구의 결과에 대해 일부 결론이 일치하지 않았는데, 그 이유 중 하나는 감정노동을 각자 다른 직종에서 근무하는 업무의 특성상 다르고, 각각 영향을 미치는 요인들의 인과적인 타당성을 보다 더 신중하게 규명하려고 하는 체계적인 노력이 부족해서 이를 위한 연구의 분석모형을 제대로 정립하지 못한 면이 있다고 할 수 있다.

둘째, 방법론 측면에서도 일부 선행연구는 독립변수인 감정노동과의 직접적으로 미치는 관계에만 그 초점을 두고, 종속변수들에 대한 독립변수들과의 부가적 관계분석만을 하는 것에 그친 연구가 많았다. 따라서 독립변수들과 종속변수들의 관계에 있어서 매개변수로서 효과를 추가적으로 분석할 필요가 있다고 보인다.

셋째, 선행연구들은 각각 연구 대상의 업무가 제한되어 있는 연구 결과들로 창의계층 전반으로 일반화를 시키기에는 한계가 있을 수밖에 없다. 이는 직접현장에서 대면하는 감정노동자에 대한 연구들은 다수 찾아 볼 수 있었지만, 창의계층인 창의핵심업무집단, 창의전문업무집단, 창의예술업무집단에 대한 연구는 전무한 상태로 조직을 위해 창의적인 활동을 하고 조직을 이끌어가는 창의계층에 대한 연구가 필요하다고 할 것이며, 이들 계층을 위한 제도 및 정책이 마련되어야 할 것이다.

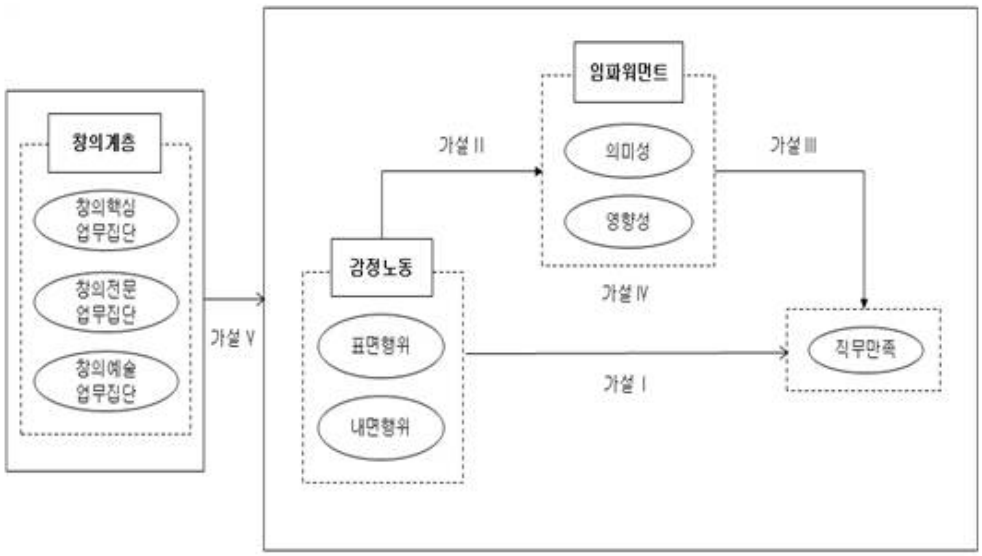
제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구모형 및 연구가설

1) 연구모형

본 연구의 목적은 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 임파워먼트의 매개효과를 검증하고자 하였다. 그리고 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대해서 창의업무집단 간의 차이를 검증하고자 하였다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해 각 변수들을 가시화시켜 감정노동을 독립변수로 선정하고, 직무만족을 종속변수로, 임파워먼트를 매개변수로 살펴보고, 창의업무집단별 차이를 살펴보고자 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

[그림 1] 연구모형



2) 연구가설

송현진, 조윤직(2016b)은 감정노동이 사회복지사의 행태에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정노동에서 표면행위를 많이 할수록 직무만족을 감소시키고, 직무소진과 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 그리고 이상기, 신황용, 이희선 등(2016)은 경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 결과에서 감정노동의 표면행위와 내면행위는 직무만족에 부(−)의 영향을 미친다고 하였다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 감정노동은 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

1−1. 감정노동의 표면행위는 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

1−2. 감정노동의 내면행위는 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

이경희, 박해경(2013)은 감정노동과 직무만족도의 관계에서 임파워먼트와 자율성의 매개효과를 검증한 결과, 감정노동은 임파워먼트에 정(+)적인 영향 미치는 것으로 나타났다. 그리고 권명진, 김영희(2015)는 정신간호사의 감정노동과 간호조직문화가 임파워먼트에 미치는 영향을 분석한 결과, 정신간호사의 감정노동이 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 감정노동은 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2−1. 감정노동의 표면행위는 임파워먼트의 영향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2−2. 감정노동의 내면행위는 임파워먼트의 의미성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Spector(1986)는 임파워먼트가 높을수록 권한이 높아지기 때문에 조직몰입과 직무만족이 높다고 하였으며, 이금재, 이에리쟈(2011)는 병원 간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 간의 관계를 연구한 결과, 병원 간호사의 임파워먼트가 향상될수록 직무소진과 이직의도가 낮은 것으로 나타

났다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 임파워먼트는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

3-1. 임파워먼트의 영향성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3-2. 임파워먼트의 의미성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

이경희, 박해경(2013)은 감정노동과 직무만족도의 관계에서 임파워먼트와 자율성의 매개효과를 검증한 결과, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트가 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다. 그리고 김용민(2011)은 종합사회복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구에서 개인 임파워먼트와 관계 임파워먼트는 개인요인, 직무요인, 조직요인과 직무만족 사이에서 부분 매개역할을 하는 것으로 나타났다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 임파워먼트는 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 매개역할을 할 것이다.

4-1. 임파워먼트의 영향성은 감정노동의 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 매개역할을 할 것이다.

4-2. 임파워먼트의 의미성은 감정노동의 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 매개역할을 할 것이다.

현재 감정노동과 직무만족, 임파워먼트와의 관계에서 창의업무집단 간의 차이를 분석한 선행연구는 전무한 실정이다. 창의핵심업무집단은 교육 및 전문 과학의 집단으로 새로운 콘텐츠와 아이디어, 기술 등을 만들어내는 집단이다. 또, 창의전문업무집단은 공공행정, 금융 및 보건서비스 집단으로 다양하고 복잡한 지식체계를 바탕으로 문제해결을 위하여 새로운 접근법을 개발하는 집단이다. 창의문화예술업무집단은 출판, 예술 등의 업무집단으로 문화 및 예술분야를 대변하는 집단이다. 이렇듯 같은 창의계층임에도 불구하고 하위 업무에 따른 유의미한 차이는 있을 것으로 판단된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 창의업무집단은 감정노동과 직무만족, 임파워먼트와의 관계에서 업무 집단별 차이가 있을 것이다.

5-1. 창의업무집단에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단의 집단 간 차이가 있을 것이다.

5-2. 창의업무집단에서 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단의 집단 간 차이가 있을 것이다.

5-2. 창의업무집단에서 창의전문업무집단과 창의예술업무집단의 집단 간 차이가 있을 것이다.

제 2 절 표본집단

본 연구는 고용노동부 산하 안전보건공단 산업안전보건연구원 주관으로 산업안전보건 정책수립 및 연구를 위한 기초자료 수집을 목적으로 실시한 2014년 근로환경조사를 활용하였다. 이 조사는 작업장의 기계적, 물리적, 화학적 위험요인과 더불어 건강, 안전, 직무스트레스 등 사회 심리적 요인이 근로환경에 미치는 영향을 파악하기 위해 시행되었다. 그 내용을 토대로 창의계층의 3개 업무집단인 창의핵심업무집단을 사업시설 및 사업지원, 교육서비스, 전문 과학 및 기술 분야로 분류하고, 창의전문업무집단은 금융 및 보험, 공공행정, 국방 및 사회보장, 보건 및 사회복지 사업으로 분류하였으며, 창의예술업무집단은 출판, 영상, 방송통신서비스, 예술, 스포츠, 여가의 분류해 이에 해당되는 인원 2,170명을 추출하여 표본집단으로 활용하였다.

제 3 절 측정수단

본 연구에 사용된 척도는 2014년에 시행되었던 4차 근로환경조사 통계분석용 자료에서 한국표준산업분류에 의해 창의업무집단에 해당하는 집단을 선별하여 감정노동, 직무만족, 임파워먼트에 관련된 2,170명의 설문내용을 활용하였다.

[표 24] 측정도구의 구성

변인명		문항수	척도	구성 내용
독립변수 (감정노동)	표면행위	5	2	자신이 한 일에 대해 평가하거나 예상치 못한 문제를 스스로 해결할 수 있는 것
	내면행위	3	2	정해진 방법, 작업속도, 순서대로 해야 하는 것
매개변수 (임파워먼트)	영향성	3	5	자신의 목표를 설정할 때 자신의 의견이 반영되거나, 작업과정에 참여할 수 있는 것
	의미성	4	5	자신의 일에 대해 쓸모 있는 일을 하고 있다고 생각하거나, 자신이 하는 일에 대해 중요하게 생각하는 정도
종속변수 (직무만족)	직무만족	4	5	업무를 수행하는 자신이 하고 있는 일에 대한 만족
집단별 차이 (창의업무집단)	창의핵심 업무집단			사업시설 및 사업지원, 교육서비스 전문 과학 및 기술
	창의전문 업무집단			공공행정, 금융 및 보험 국방 및 사회보장 보건 및 사회복지 사업
	창의예술 업무집단			출판 및 영상 정보 예술 및 스포츠

본 연구에서 사용한 단어의 정의는 다음과 같다. '감정노동'은 자신의 직무를 수행함에 있어 내면의 감정과 고객에 대해 표현되는 감정행위를 말한다. '내면행위'는 자신이 한 일에 대해 평가하거나 예상치 못한 문제를 스스로 해결할 수 있는 것을 말하며, '표면행위'는 정해진 방법과 작업속도, 순서대로 해야 하는 것을 말한다. '직무만족'은 업무를 수행하는 자신이 하고 있는 일에 대한 만족을 말한다.

임파워먼트는 4개의 하위요인 중에서 영향성과 의미성, 2개의 요인을 활용하였다. '영향성'은 상급자가 자신의 목표를 선정할 때 자신의 의견을 듣거나 작업과정에 참여할 수 있는 것을 말한다. '의미성'은 자신의 일에 대해 쓸모 있는 일을 하고 있다고 생각하거나 자신이 하는 일에 대해 중요하게 생각하는 것을 말한다.

창의업무집단은 3가지 하위요인으로 나누었다. '창의핵심업무집단'은 사업시설 및 사업지원, 교육서비스, 전문 과학 및 기술 분야를 말한다. '창의전문업무집단'은 금융 및 보험, 공공행정, 국방 및 사회보장, 보건 및 사회복지 사

업 분야를 말한다. ‘창의예술업무집단’은 출판, 영상, 방송통신서비스, 예술, 스포츠, 여가 분야를 말한다.

제 4 절 분석방법

선별된 통계분석자료는 다음과 같은 절차에 의해 통계분석 한다. ① SPSS 21.0을 이용해서 탐색적 요인분석을 실시하고, Cronbach's α 값을 구해 그 신뢰성을 평가한다. 탐색적 요인분석을 하는 이유는 설문문항을 선별하여 요인을 함께 구성하여 이론적 뒷받침이 적기 때문이다. ② 탐색적 요인분석 후에는 AMOS 22.0을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하여 평균분산추출값(AVE)[1]과 구성개념신뢰도(CR)[2]를 구하여 집중타당성을 검증한다. ③ 확인적 요인분석이 종료되면 각 변수들 간의 상관행렬을 분석하여 산출된 값이 설정된 모형의 방향성과 얼마나 일치되고 관련성이 있는지를 분석한다. ④ 각 변수들 간의 인과관계를 분석하기 위해 구조방정식모형을 설정하여 모형의 적합도를 확인한 다음 문제가 없을 경우 설정된 가설에 의해 인과관계 및 매개효과를 검증한다. ⑤ 창의업무집단간 차이를 검증하기 위해 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단, 창의예술업무집단을 별도로 선별하여 집단을 구성하고, 교차타당성[3]을 검증하기 위해 다중집단 확인적 요인분석(MCFA)을 실시한다. 그리고 교차타당성에 문제가 없을 경우 각 집단 간 다모집단 비교분석(MSEM)을 실시하여 집단 간의 차이를 검증한다.

---

1) 평균분산추출값(averaged variance extracted : AVE)은 신뢰도의 다른 측정치로서 이 측정치는 잠재요인에 대한 자료가 설명할 수 있는 분산의 크기를 나타낸다. 평균분산추출값은 0.5이상은 되어야 신뢰도가 있다고 본다(조철호, 2015).

2) 구성개념신뢰도(construct reliability : CR)는 측정모델을 평가하는 데 쓰이는 주요한 측정치로 합성신뢰도라고도 한다. 구성개념신뢰도는 지표의 내적 일관성을 측정하는 수치이다. 신뢰도가 높은 척도는 내적 일관성이 높다는 것을 의미한다. 일반적으로 수용가능한 신뢰도는 0.7을 들고 있으나 절대적인 기준은 아니며 이보다 조금 낮더라도 연구가 탐색적 성격을 가지고 있다면 수용가능하다고 할 수 있다. 그러나 구성개념신뢰도는 0.6이상 초과해야 한다(조철호, 2015 재인용).

3) 교차타당성(cross validation)은 동일 모집단에서 추출한 두 표본에서 동일한 분석결과를 얻을 수 있는지의 여부를 판단하는 것이다. 이를 검증하기 위해 다중집단 확인적 요인분석(MCFA)를 사용한다(신건권, 2016).

제 4 장 연구 결과

제 1 절 표본의 특성 및 분석결과

1) 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에 사용된 척도에 대해 빈도분석을 실시한 결과는 다음 [표 25]와 같다. 성별에서는 남자가 1,916명(88.3%)이고, 여자가 254명(11.7%)으로 여자에 비해 남자가 많고, 고용형태를 살펴보았을 때 상용근로자가 1,918명(88.4%), 임시근로자가 157명(7.2%), 일용근로자가 7명(0.3%)으로 나타났다. 그리고 직업분류에 의한 빈도분석을 실시한 결과에서는 관리자 집단이 233명(10.8%)이고 전문가 집단이 1,937명(89.2%)으로 관리자 집단보다 전문가 집단이 많은 것으로 나타났다.

[표 25] 인구통계학적 특성

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	1,916	88.3
	여	254	11.7
	합계	2,170	100.0
고용형태	상용근로자	1,918	88.4
	임시근로자	157	7.2
	일용근로자	7	.3
	결측치	88	4.1
	합계	2,170	100.0
직업분류	관리자	233	10.8
	전문가	1,937	89.2
	합계	2,170	100.0
창의계급	창의핵심업무집단	1,439	66.3
	창의전문업무집단	616	28.4
	창의예술업무집단	115	5.3
	합계	2,170	100.0

제 2 절 타당도와 신뢰도 분석

1) 감정노동에 대한 탐색적 요인분석

본 연구에서는 감정노동 측정항목에 대한 타당성을 검증하기 위하여 측정변수에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 각각의 요인적재량은 0.5이상인 경우에 한해서 유의미한 것으로 간주하였고, 0.5이하인 측정항목은 삭제하였다. 다음 [표 26]은 감정노동의 하위요인을 찾기 위한 요인분석결과이다.

[표 26] 감정노동에 대한 탐색적 요인분석결과

구 분	요인 1	요인 2
표면행위2	.937	
표면행위1	.926	
표면행위3	.913	
내면행위2		.888
내면행위3		.884
아이겐 값	2.857	1.361
설명된 분산의 %	57.139	27.218
크론바하알파(α)	.927	.750

감정노동의 하위요인[표 26]에 대한 분석결과, 기존의 감정노동의 하위요인과 동일하게 2개 하위요인으로 분류되었다. 그리고 구성된 요인들은 누적된 '설명된 분산의 %' 값이 총 분산의 60% 이상을 설명할 수 있어야 하는데(조철호, 2015), 2개 요인의 설명된 분산 값을 보면 요인1(표면행위)이 57.139%, 요인2(내면행위)가 27.218%로 누적된 분산 값이 84.357% 설명하고 있다.

개념 타당성이란 측정도구에 의하여 실제로 무엇을 측정하였고, 연구자가 측정하고자 하는 것을 측정도구에 의하여 실제로 얼마나 적절하게 측정되었는지에 대한 것으로 이론적 연구를 할 때 가장 중요한 것이다. 개념 타당성은

요인분석을 통해 검증된다. 각 측정요인에 대한 아이겐 값은 최저 허용치인 1.0을 상회해야 하는데(Hair et al., 1995; 조철호, 2015), [표 26]의 탐색적 요인분석에서는 허용치인 1.0을 상회하고 있다.

각 측정요인에 대하여 일관성 여부를 판단하기 위해 신뢰성을 분석하여 Cronbach's α 계수를 구했다. 일반적으로 값이 높을수록 바람직하지만 몇 점 이상이어야 한다는 명확한 기준은 없다. 흔히 0.8~0.9 이상이면 바람직하고, 0.6~0.7이면 수용할만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성을 결여한 것으로 받아들여진다(이학식, 임지훈, 2013). 그리고 [표 26]에서 보는 바와 같이 2개 요인 모두 0.7 이상이 나왔기 때문에 최저 허용치인 0.6을 넘겨 감정노동의 측정지표는 신뢰도를 확보했다고 볼 수 있다.

2) 직무만족에 대한 탐색적 요인분석

본 연구에서는 직무만족 측정항목에 대한 타당성을 검증하기 위하여 측정변수에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 각각의 요인적재량은 0.5 이상인 경우에 한해서 유의미한 것으로 간주하였고, 0.5 이하인 측정항목은 삭제하였다. 다음 [표 27]은 직무만족 하위요인을 찾기 위한 요인분석결과이다.

[표 27] 직무만족에 대한 탐색적 요인분석결과

구 분	요인 1
직무만족2	.830
직무만족3	.804
직무만족4	.779
직무만족1	.751
아이겐 값	2.506
설명된 분산의 %	62.655
크론바하알파(α)	.788

직무만족의 하위요인[표 27]에 대한 분석결과, 기존의 직무만족 하위요인

과 동일하게 1개 하위요인으로 분류되었다. 그리고 구성된 요인들은 누적된 '설명된 분산의 %' 값이 총 분산의 60% 이상을 설명할 수 있어야 하는데(조철호, 2015), 직무만족에 대한 설명된 분산 값을 보면 62.655%를 설명하고 있다. 그리고 아이겐 값이 2.506으로 1 이상을 상회하고 있어 개념 타당성에 문제가 없으며, Cronbach's α 계수 또한 .788로 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

3) 임파워먼트에 대한 탐색적 요인분석

본 연구에서는 임파워먼트 측정항목에 대한 타당성을 검증하기 위하여 측정변수에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 각각의 요인적재량은 0.5이상인 경우에 한해서 유의미한 것으로 간주하였고, 0.5 이하인 측정항목은 삭제하였다. 다음 [표 28]은 임파워먼트의 하위요인을 찾기 위한 요인분석결과이다.

[표 28] 임파워먼트에 대한 탐색적 요인분석결과

구 분	요인 1	요인 2
영향성2	.881	
영향성3	.853	
영향성1	.794	
의미성2		.838
의미성3		.807
의미성1		.652
아이겐 값	3.073	1.160
설명된 분산의 %	51.225	19.337
크론바하알파(α)	.834	.717

임파워먼트의 하위요인[표 28]에 대한 분석결과, 기존의 임파워먼트의 하

위요인과 동일하게 2개 하위요인으로 분류되었다. 그리고 구성된 요인들은 누적된 '설명된 분산의 %' 값이 총 분산의 60% 이상을 설명할 수 있어야 하는데(조철호, 2015), 2개 요인의 설명된 분산 값을 보면 요인1(영향성)이 51.225%, 요인2(의미성)가 19.337%로 누적된 분산의 값이 70.562% 설명하고 있다. 또한 2개 요인의 아이겐 값이 3.073과 1.160으로 1을 상회하고 있어 개념타당성에 문제가 없으며, Cronbach's α 계수도 .834와 .717로 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

제 3 절 확인적 요인분석

1) 감정노동에 대한 확인적 요인분석

탐색적 요인분석을 통해 분류된 2개의 감정노동 하위요소에 대한 확인적 요인분석결과는 다음 [표 29]와 같다.

[표 29] 감정노동에 대한 확인적 요인분석결과

구성개념	항목	요인적재치	표준적재치	t값	p값	CR	AVE
내면 행위	1	1.000	.751	-	-	.923	.858
	2	1.050	.795	26.706	.000		
표면 행위	1	1.000	.891	-	-	.981	.945
	2	1.037	.929	136.812	.000		
	3	.984	.880	124.792	.000		

분석결과에서 모형의 적합도를 먼저 확인한다. 확인요인분석에서는 적합도 지수가 중요 분석결과로서 요인분석의 타당성 판단의 기준으로 사용되며 기준치 이하가 되면 모형을 포기하든지 이론적인 범위 내에서 모형을 개선시키려고 노력해야 한다(조철호, 2015). 모형의 적합도 평가를 위해 적합도지수(GFI≥0.9), 조정된 적합지수(AGFI≥0.9), 표준적합지수(NFI≥0.9), 비교적합

지수(CFI≥0.9), 원소 간 차이(RMR<0.05) 등의 값을 확인한 결과, 모든 요인이 권장수용수준에 충족되는 것으로 나타나 현재 모형은 적합하고 할 수 있다. 또한 [표 29]에서 보는 바와 같이 구성개념신뢰도(CR>0.7)와 평균분산추출값(AVE>0.5)을 확인하고 계산한 결과, 구성개념신뢰도 최저값이 0.923, 평균분산추출 최저값이 0.858로 측정모형은 적합하다고 할 수 있다.

또한 [표 29]에서 보는 바와 같이 구성개념신뢰도(CR>0.7)와 평균분산추출값(AVE>0.5)을 확인 및 계산한 결과, 구성개념신뢰도 최저값이 0.981, 평균분산추출 최저값이 0.945로 측정모형은 적합하다고 할 수 있다.

2) 직무만족에 대한 확인적 요인분석

탐색적 요인분석을 통해 분류된 1개의 직무만족에 대한 확인적 요인분석 결과는 다음 [표 30]과 같다.

[표 30] 직무만족에 대한 확인적 요인분석결과

구성개념	항목	요인적재치	표준적재치	t값	p값	CR	AVE
직무 만족	1	1.000	.636	-	-	.826	.543
	2	1.208	.753	54.887	.000		
	3	.982	.689	52.697	.000		
	4	1.059	.705	53.683	.000		

모형의 적합도 평가를 위해 적합도지수(GFI≥0.9), 조정된 적합지수(AGFI≥0.9), 표준적합지수(NFI≥0.9), 비교적합지수(CFI≥0.9), 원소 간 차이(RMR<0.05) 등의 값을 확인한 결과, 모든 요인이 권장수용수준에 충족되는 것으로 나타나 현재 모형은 적합하다고 할 수 있다.

또한 [표 30]에서 보는 바와 같이 구성개념신뢰도(CR>0.7)와 평균분산추출값(AVE>0.5)을 확인 및 계산한 결과, 구성개념신뢰도 최저값이 0.826, 평균분산추출 최저값이 0.543로 측정모형은 적합하다고 할 수 있다.

3) 임파워먼트에 대한 확인적 요인분석

탐색적 요인분석을 통해 분류된 2개의 임파워먼트의 하위요소에 대한 확인적 요인분석결과는 다음 [표 31]과 같다.

[표 31] 임파워먼트에 대한 확인적 요인분석결과

구성개념	항목	요인적재치	표준적재치	t값	p값	CR	AVE
영향성	1	1.000	.771	-	-	.828	.618
	2	1.220	.878	79.590	.000		
	3	1.089	.741	72.599	.000		
의미성	1	1.000	.732	-	-	.748	.501
	2	.916	.646	48.897	.000		
	3	.827	.639	48.603	.000		

모형의 적합도 평가를 위해 적합도지수(GFI≥0.9), 조정된 적합지수(AGFI≥0.9), 표준적합지수(NFI≥0.9), 비교적합지수(CFI≥0.9), 원소 간 차이(RMR<0.05) 등의 값을 확인한 결과, 구성개념신뢰도 최저값이 0.828, 평균분산추출 최저값이 0.618로 측정모형은 적합하다고 할 수 있다.

또한 [표 31]에서 보는 바와 같이 구성개념신뢰도(CR>0.7)와 평균분산추출값(AVE>0.5)을 확인하고 계산한 결과, 구성개념신뢰도 최저값이 0.748, 평균분산추출 최저값이 0.501로 측정모형은 적합하다고 할 수 있다.

제 4 절 변수의 기술통계

1) 성별에 따른 기술 통계분석

다음 [표 32]는 성별에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이를 분석한 결과이다. 성별에 따른 각 측정변수에 대한 분석결과를 보면, 남자와 여자 성별에 따른 집단 간의 차이는 없는 것으로 나타났다. 즉 성별에 따라 감정노동을 많

이 하거나 적게 하지 않고, 자신의 업무에 대한 만족이나 의미와 영향성도 차이가 없다고 할 수 있다.

[표 32]를 보면 남자와 여자의 감정노동의 평균이 거의 일치하고 있으며, 임파워먼트의 영향성에서는 여자가 조금 높고, 의미성에서는 남자가 조금 높게 나타났다. 그러나 척도의 평균이 '3'임을 가정했을 때는 전체적으로 낮은 점수를 나타낸다. 이러한 결과의 의미는 근로자들이 생각했을 때 임파워먼트가 제대로 이루어지지 않고 있음을 추론할 수 있다. 직무만족은 여자가 조금 높지만 큰 차이는 없는 것으로 나타났다.

[표 32] 성별에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이

구분		인원수	평균	표준편차	자유도	F값	유의확률
내면행위	남	1,916	1.52	.479	집단 간=1 집단 내=2168	.018	.893
	여	254	1.52	.469			
표면행위	남	1,916	1.52	.468	집단 간=1 집단 내=2168	.073	.787
	여	254	1.51	.461			
영향성	남	1,916	2.67	.820	집단 간=1 집단 내=2168	2.312	.129
	여	254	2.75	.872			
의미성	남	1,916	2.30	.709	집단 간=1 집단 내=2168	.548	.459
	여	254	2.27	.724			
직무만족	남	1,916	3.52	.668	집단 간=1 집단 내=2168	.905	.341
	여	254	3.56	.655			

2) 직업분류에 따른 기술 통계분석

다음 [표 33]는 직업분류에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이를 분석한 결과이다. 측정변수에 따른 각 측정변수에 대한 분석결과를 보면, 모두 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

먼저, 내면행위에 대해서는 전문가 집단(평균=1.54)이 관리자 집단(평균=1.41)보다 높게 나타났으며, 표면행위에 대해서도 전문가 집단(평균=1.53)이 관리자 집단(평균=1.40) 보다 높게 나타났다. 이러한 연구결과는 관리자의 경

우 전문가보다 고객을 직접적으로 상대하지 않기 때문에 감정노동을 덜 느낀다고 할 수 있다.

둘째, 임파워먼트의 영향성에 대한 인식차이에서는 전문가 집단(평균=2.72)이 관리자 집단(평균=2.29)보다 높고, 의미성 또한 전문가 집단(평균=2.31)이 관리자 집단(평균=2.20)보다 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 관리자의 경우 권한을 행사하는 위치에 많이 있기 때문에 관리자보다는 전문가가 높게 인식함을 알 수 있다.

셋째, 직무만족에서는 관리자 집단(평균=3.63)이 전문가 집단(평균=3.51)보다 높게 나타났는데, 이러한 결과는 관리자는 리더로서의 행위를 하고, 전문가는 팔로워로서의 행위를 하기 때문이라고 추측된다. 따라서 관리자는 전문가들에게 더욱더 많은 임파워먼트를 통해 직무만족을 향상시킬 필요가 있다.

[표 33] 직업분류에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이

구 분		인원수	평균	표준편차	자유도	F값	유의확률
내면 행위	관리자	233	1.41	.479	집단 간=1 집단 내=2168	14.746	.000***
	전문가	1,937	1.54	.476			
표면 행위	관리자	233	1.40	.466	집단 간=1 집단 내=2168	16.486	.000***
	전문가	1,937	1.53	.466			
영향성	관리자	233	2.29	.827	집단 간=1 집단 내=2168	58.667	.000***
	전문가	1,937	2.72	.814			
의미성	관리자	233	2.20	.736	집단 간=1 집단 내=2168	5.283	.022*
	전문가	1,937	2.31	.707			
직무 만족	관리자	233	3.63	.688	집단 간=1 집단 내=2168	6.661	.010**
	전문가	1,937	3.51	.663			

3) 창의계층별에 따른 기술 통계분석

다음 [표 34]는 창의계층에 따라 각 측정변수에 대한 인식차이를 분석한

결과이다. 결과 내용을 보면, 내면행위와 표면행위 임파워먼트의 영향성과 의미성에서 통계적으로 유의한 결과가 나타났다.

먼저, 내면행위는 창의전문업무집단(평균=1.57)이 가장 높고, 다음은 창의예술업무집단(평균=1.54), 창의핵심업무집단(평균=1.50) 순으로 나타났다.

둘째, 표면행위는 창의전문업무집단(평균=1.56)이 가장 높고, 다음은 창의예술업무집단(평균=1.53), 창의핵심업무집단(평균=1.50) 순으로 나타났다.

셋째, 임파워먼트의 영향성에서는 창의전문업무집단(평균=2.73)이 가장 높고, 다음은 창의핵심업무집단(평균=2.67), 창의예술업무집단(평균=2.46) 순으로 나타났다.

넷째, 임파워먼트의 의미성에서는 창의전문업무집단(평균=2.35)이 가장 높고, 다음은 창의핵심업무집단(평균=2.28), 창의예술업무집단(평균=2.20) 순으로 나타났다.

[표 34] 창의계층에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이

구 분		인원수	평균	표준편차	자유도	F값	유의확률
내면 행위	창의핵심	1,439	1.50	.478	집단 간=2 집단 내=2167	3.961	.019*
	창의전문	616	1.57	.473			
	창의예술	115	1.54	.484			
표면 행위	창의핵심	1,439	1.50	.468	집단 간=2 집단 내=2167	3.897	.020*
	창의전문	616	1.56	.463			
	창의예술	115	1.53	.475			
영향성	창의핵심	1,439	2.67	.793	집단 간=2 집단 내=2167	5.321	.005**
	창의전문	616	2.73	.889			
	창의예술	115	2.46	.863			
의미성	창의핵심	1,439	2.28	.707	집단 간=2 집단 내=2167	3.213	.040*
	창의전문	616	2.35	.706			
	창의예술	115	2.20	.770			
직무 만족	창의핵심	1,439	3.53	.675	집단 간=2 집단 내=2167	6.661	.651
	창의전문	616	3.50	.634			
	창의예술	115	3.55	.734			

이러한 결과는, 창의전문업무집단은 내부고객 및 외부고객과 직접 대면하면서 지식서비스 문제를 해결해야 하기 때문에 창의핵심이나 창의예술업무집단보다 감정노동을 더 많이 느끼고, 자신의 일에 대한 중요성과 영향력도 많이 느낀다고 할 수 있다.

제 5 절 상관관계 분석

본 연구에서는 확인요인분석 후 연구모형을 형성하는 요인들 간의 상관관계분석을 [표 35]과 같이 실시하였다. 이때 요인의 대표값은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이기 위해 총합척도를 이용(Hair et al., 1995)하여 산출하였다. 상관관계 분석결과는 α=0.01 수준에서 유의하였으며, 설정된 모형의 방향성과 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 변수들 간의 상관관계가 너무 커서 1이라고 할 수 있는 관계가 나타나지 않아 판별타당성도 충족되었다(강병서, 2002; 조철호, 2015).

[표 35] 구성개념들 간의 상관관계행렬

구 분	내면행위	표면행위	영향성	의미성	직무만족	평균	표준편차
내면행위	1					1.53	.478
표면행위	.981**	1				1.52	.467
영향성	.172**	.166**	1			2.68	.827
의미성	.222**	.225**	.422**	1		2.30	.711
직무만족	−.153**	−.145**	−.307**	−.371**	1	3.52	.667

**. 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

각 구성개념들 간의 상관관계를 살펴보면, 내면행위는 표면행위(0.981)와 매우 높은 상관성(0.8이상)이 있고, 의미성(0.222)과는 약간의 상관성(0.2~0.3)이 있는 것으로 나타났다. 그리고 표면행위는 임파워먼트의 의미성(0.225)에

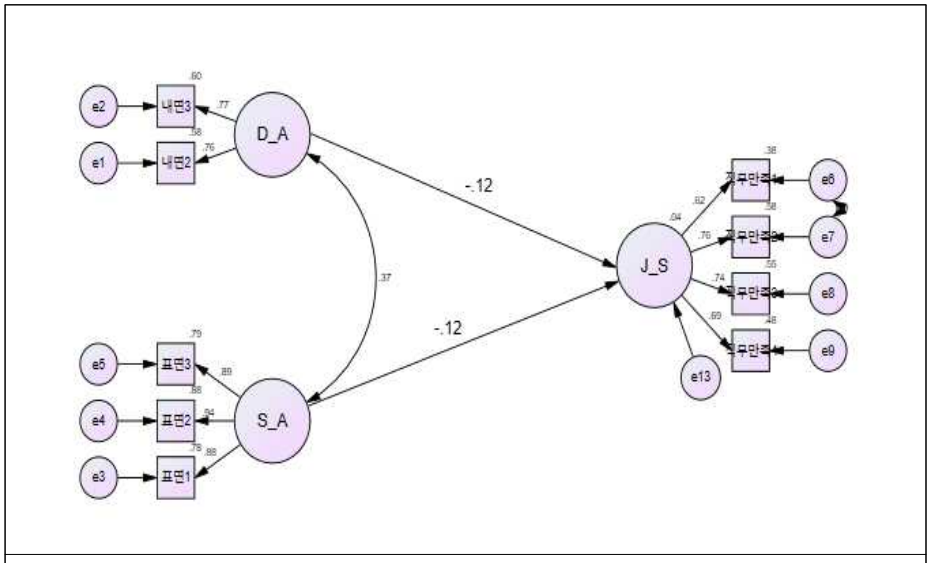
약간의 상관성이 있고, 임파워먼트의 영향성은 의미성(0.422)과 상당한 관련성이 있으며, 직무만족(−.307)에 부적으로 약간의 관련성이 있고, 의미성 또한 직무만족(−.371)에 부적으로 약간의 관련성이 있는 것으로 나타났다.

제 6 절 가설 검증

1) 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 분석

본 연구에서는 매개변수인 임파워먼트를 제외한 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음 [그림 2]와 같이 구조모형을 설정하였다.

[그림 2] 감정노동과 직무만족과의 구조모형



RMR=.007, GFI=.992, AGFI=.985, NFI=.992, CFI=.994, RMSEA=.032

[그림 2] 감정노동과 직무만족의 구조모형의 적합도 평가를 위해 RMR(<0.5), RMSEA(<0.08), GFI(≥0.9), AGFI(≥0.9), NFI(≥0.9), TLI=(≥0.9), CFI(≥0.9) 등을 확인한 결과, RMR=0.07, RMSEA=0.032, GFI=0.992, AGFI=0.985,

NFI=0.992, CFI=0.994으로 모든 값이 권장수준 이상으로 현재 모형은 적합하다.

[표 36]에 의해 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 내면행위는 직무만족(경로계수=-.172, p값=.000)에 부(-)적인 영향을 미치고, 표면행위는 직무만족(경로계수=-.152, p값=.000)에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 '<가설 1> 감정노동은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다. 이러한 연구결과는 기존의 선행연구와 기존의 선행연구와 유사하게 나타났다. 즉, 감정노동이 긍정적이든 부정적이든 자신의 직무에 있어서는 부정적으로 작용한다고 할 수 있다.

[표 36] 감정노동과 직무만족의 경로분석결과

구 분			Estimate	S.E.	C.R.	P	가설검증
내면행위	-->	직무만족	-.172	.046	-3.738	***	채택
표면행위	-->	직무만족	-.152	.035	-4.329	***	채택

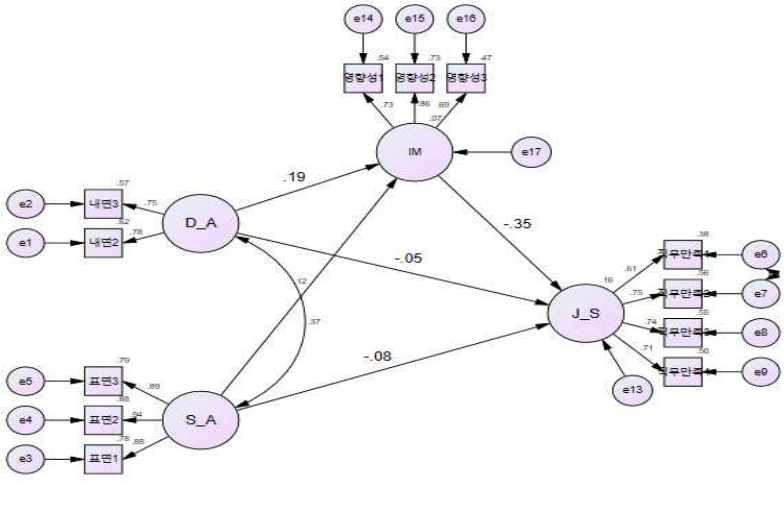
2) 임파워먼트의 매개효과 분석

가) 감정노동과 직무만족, 임파워먼트의 영향성과의 관계

본 연구에서는 매개변수인 임파워먼트의 영향성을 포함하여 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음 [그림 3]과 같이 구조모형을 설정하였다.

[그림 3] 감정노동, 직무만족, 임파워먼트의 영향성과의 구조모형의 적합도 평가를 위해 RMR(<0.5), RMSEA(<0.08), GFI(≥0.9), AGFI(≥0.9), NFI(≥0.9), TLI=(≥0.9), CFI(≥0.9) 등을 확인한 결과, RMR=0.012, RMSEA=0.034, GFI=0.988, AGFI=0.979, NFI=0.986, CFI=0.990로 모든 값이 권장수준 이상으로 현재 모형은 적합하다.

[그림 3] 감정노동과 직무만족, 영향성과의 구조모형



RMR=.012, GFI=.988, AGFI=.979, NFI=.986, CFI=.990, RMSEA=.034

[표 37]에 의해 감정노동이 직무만족, 영향성에 미치는 영향을 분석한 결과, 내면행위는 임파워먼트의 영향성(경로계수=.322, p값=.000)에 정(+)적인 영향을 미치고, 표면행위도 임파워먼트의 영향성(경로계수=.178, p값=.000)에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 임파워먼트의 영향성은 직무만족(경로계수=−.304, p값=.000)에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 '<가설 2> 감정노동은 임파워먼트에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'는 모두 채택되었고, '<가설 3> 임파워먼트는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'는 기각되었다.

이러한 연구결과를 볼 때, 감정노동을 많이 하는 감정노동자에게 임파워먼트가 많이 필요함을 알 수 있다. 즉, 감정노동자에게 자신의 직무에 대한 의미성을 부여하고, 영향력을 적극적으로 행사할 수 있도록 해야할 필요가 있다. 그리고 임파워먼트가 직무만족에 통계적으로 유의한 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 측정변수에 대한 분산분석에서도 알 수 있듯이 감정노동자들에게 평균이하의 임파워먼트의 하기 때문이라고 할 수 있다. 따라서 근로자의 직무만족을 향상시키기 위해서는 임파워먼트를 적

극적으로 부여할 필요가 있다.

[표 37] 감정노동과 직무만족, 영향성과의 경로분석결과

구분			Estimate	S.E.	C.R.	P	가설검증
내면행위	-->	영향성	.322	.052	6.255	***	채택
표면행위	-->	영향성	.178	.039	4.547	***	채택
영향성	-->	직무만족	-.304	.025	-11.988	***	기각
내면행위	-->	직무만족	-.074	.043	-1.711	***	
표면행위	-->	직무만족	-.095	.033	-2.857	***	

그리고 [표 38] 결과에 의해 임파워먼트의 영향성의 매개효과를 검증하면 다음과 같다.

먼저, 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 영향성의 매개효과를 검증하면, 내면행위는 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 못하고, 직무만족에 이르는 간접경로(내면행위-영향성-직무만족)에서 간접효과(-.068, 유의수준=0.011)가 나타났다. 따라서 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 영향성은 완전매개 역할을 하고 있다. 즉, 내면행위의 감정노동을 하는 근로자들에게 평균이하의 임파워먼트를 하면 직무만족을 떨어뜨릴 수 있기 때문에 적극적인 임파워먼트를 부여할 필요가 있다.

둘째, 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 영향성의 매개효과를 검증하면, 표면행위는 직무만족에 직접적인 영향을 미치고, 직무만족에 이르는 간접경로(표면행위-영향성-직무만족)에서 간접효과(-.043, 유의수준=0.003)가 나타났다. 따라서 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 영향성은 부분매개 역할을 하고 있다. 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과도 마찬가지로 표면행위의 감정노동을 하는 근로자들에게 자신의 업무에 적극적으로 영향력을 행사할 수 없기 때문에 근로자의 직무만족을 더욱 떨어트리게 되는 것이다. 따라서 표면행위의 감정노동자에게도 자신의 직무에

영향력을 행사할 수 있도록 적극적으로 임파워먼트를 부여할 필요가 있다.

[표 38] 임파워먼트의 영향성에 대한 매개효과 검증결과

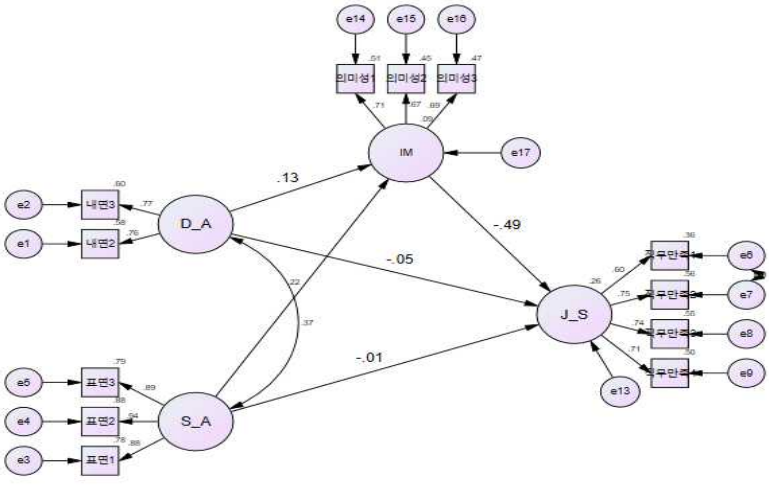
구분			총효과	직접효과	간접효과	매개형태
내면행위	-->	직무만족	-.119*	-.051	-.068*	○
표면행위	-->	직무만족	-.118**	-.075**	-.043**	△

부분매개(△) 완전매개(○) 매개 없음(×)

나) 감정노동과 직무만족, 임파워먼트의 의미성과의 관계

본 연구에서는 매개변수인 임파워먼트의 의미성을 포함하여 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음 [그림 4]과 같이 구조모형을 설정하였다.

[그림 4] 감정노동과 직무만족, 의미성과의 구조모형



RMR=.012, GFI=.990, AGFI=.983, NFI=.988, CFI=.992, RMSEA=.029

[그림 4] 감정노동, 직무만족, 임파워먼트의 영향성과의 구조모형의 적합도 평가를 위해 RMR(<0.5), RMSEA(<0.08), GFI(≥0.9), AGFI(≥0.9), NFI(≥0.9), TLI=(≥0.9), CFI(≥0.9) 등을 확인한 결과, RMR=0.012, RMSEA=0.029, GFI=0.990, AGFI=0.983, NFI=0.988, CFI=0.992로 모든 값이 권장수준 이상으로 현재 모형은 적합하다.

[표 39]에 의해 감정노동이 직무만족, 의미성에 미치는 영향을 분석한 결과, 내면행위는 임파워먼트의 의미성(경로계수=.211, p값=.000)에 정(+)적인 영향을 미치고, 표면행위는 임파워먼트의 의미성(경로계수=.305, p값=.000)에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 임파워먼트의 의미성은 직무만족(경로계수=-.444, p값=.000)에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 '<가설 2> 감정노동은 임파워먼트에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'는 채택되었고, '<가설 3> 임파워먼트는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'는 기각되었다.

[표 39] 감정노동과 직무만족, 의미성과의 경로분석결과

구 분			Estimate	S.E.	C.R.	P	가설검증
내면행위	-->	의미성	.211	.051	4.153	***	채택
표면행위	-->	의미성	.305	.039	7.827	***	채택
의미성	-->	직무만족	-.444	.031	-14.157	***	기각
내면행위	-->	직무만족	-.072	.042	-1.712	.087	채택
표면행위	-->	직무만족	-.013	.033	-.410	.682	채택

그리고 [표 40] 결과에 의해 임파워먼트의 의미성의 매개효과를 검증하면 다음과 같다.

먼저, 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 의미성의 매개효과를 검증하면, 내면행위는 직무만족에 직접적으로 영향을 미치지 못하고, 직무만족에 이르는 간접경로(내면행위-의미성-직무만족)에서 간접효과(-.064, 유의수준=0.010)

가 나타났다. 따라서 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 의미성은 완전매개역할을 하고 있다.

둘째, 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 의미성의 매개효과를 검증하면, 표면행위는 직무만족에 직접 영향을 미치지 못하고, 직무만족에 이르는 간접경로(표면행위-의미성-직무만족)에서 간접효과(-.109, 유의수준=0.010)가 나타났다. 따라서 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 의미성은 완전매개역할을 하고 있다.

[표 40] 임파워먼트의 의미성에 대한 매개효과 검증결과

구분			총효과	직접효과	간접효과	매개형태
내면행위	-->	직무만족	-.114*	-.050	-.064*	○
표면행위	-->	직무만족	-.120**	.011	-.109*	○

부분매개(△) 완전매개(○) 매개 없음(×)

이러한 연구결과는 감정노동자에 대해 자신의 직무에 의미성을 많이 부여하지 못하기 때문에 직무만족을 향상시키지 못함을 알 수 있다. 따라서 감정노동자에 대해 자신의 직무가 회사에서 얼마나 의미 있고 중요한 일인지에 대해 수시로 강조할 필요가 있다.

3) 창의계층의 업무집단 간 차이분석 및 결과

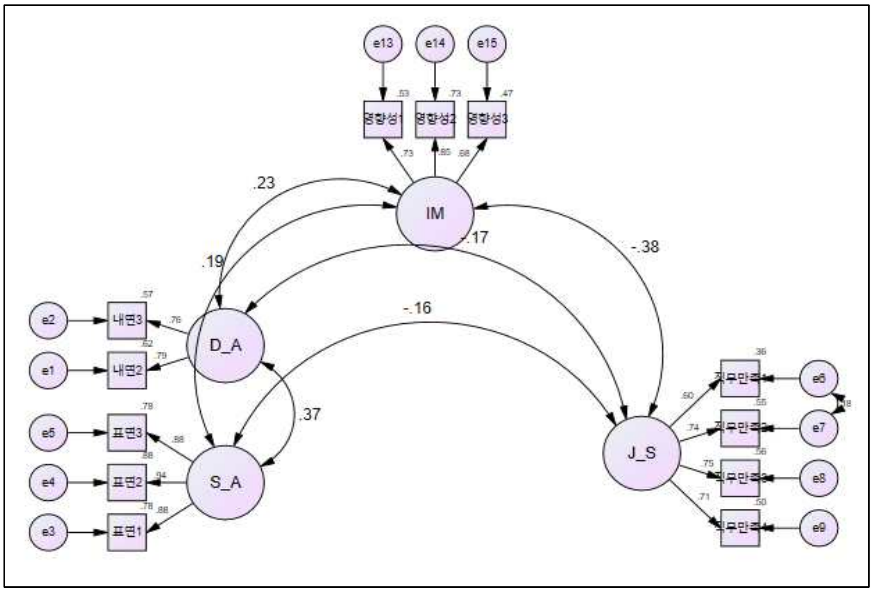
가) 감정노동과 직무만족, 영향성 관계에서 집단 간 차이 분석

(1) 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이 분석

감정노동과 직무만족, 영향성과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간의 차이를 분석하기 위해 교차타당성(Cross validation)을 분석하

고, 다음 [그림 5]과 같이 다중집단 확인적 요인분석을 실시하였다.

[그림 5] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단 확인적 요인분석



본 연구에서는 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간의 측정동일성(metric equivalence)이 확보될 수 있는가를 확인하였다. 창의업무집단 간 측정동일성이 확보되지 않으면 MSEM(다중집단분석)분석을 실시해도 의미가 없다. 즉, MCFA 결과 집단 간의 χ^2 차이가 유의적인 차이를 보이지 않는다면 측정동일성은 확보되었다고 할 수 있다(신건권, 2016).

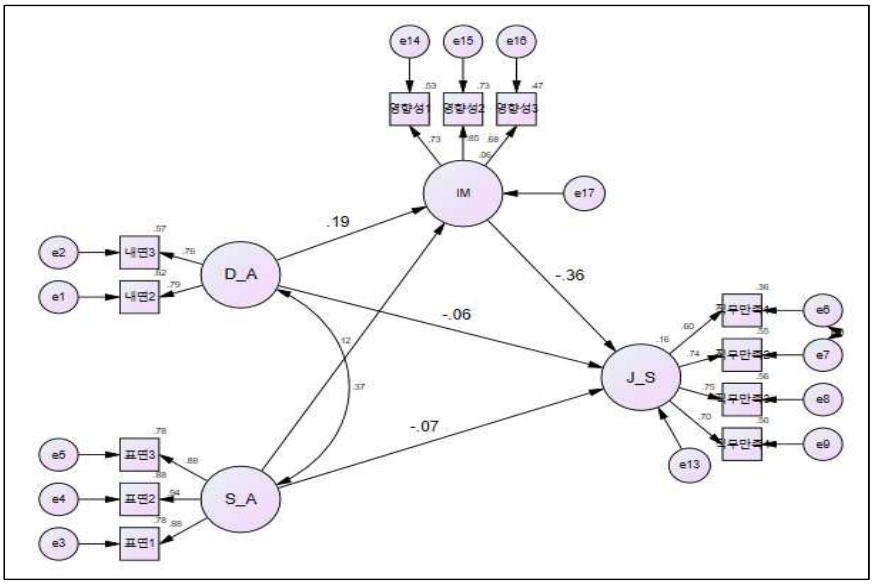
[표 41] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 교차타당성 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(측정가중치모델) (Measurement Weights Model)
χ^2	189.910	204.791
χ^2 차이	14.881	
χ^2 차이의 P-value	0.061	

[표 41]의 교차타당성를 분석한 결과, 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 Δdf=8(102-94), $\Delta\chi^2$ = 14.881(204.791-189.910), χ^2 차이의 P=0.061 > 0.05이므로 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 교차타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 따라서 집단 간의 차이를 분석하기 위해 MSEM분석을 하였다.

MCFA를 통해서 창의핵심업무집단 및 창의전문업무집단 간의 측정가중치가 동일함을 확인하였기에 조절효과분석을 위해 다음과 같은 [그림 6]와 같이 구조모형을 설정하여 분석하였다.

[그림 6] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단분석



분석결과는 다음 [표 42]에서 보는 바와 같이 비제약모형의 χ^2 (94)=189.910가 얻어지며, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 χ^2(119)=256.545이 얻어진다. χ^2에 대한 차이검증결과, χ^2 (25)=66.635가 얻어져 P값(0.000)이 α=0.05보다 작으므로 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. 따라서 전체 구조관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이가 있다고 볼 수 있다.

[표 42] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 조절효과 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(구조가중치모델) (Structural Weights)
χ^2	189.910	256.545
χ^2 차이	66.635	
χ^2 차이의 P-value	0.000***	

이를 토대로 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간의 차이를 살펴보면 다음과 [표 43]과 같다.

먼저, 감정노동의 내면행위가 영향성에 미치는 영향에서 창의전문업무집단(표준계수=.294)이 창의핵심업무집단(표준계수=.126)에 비해 높게 나타났고, 감정노동의 표면행위가 영향성에 미치는 영향에서도 창의전문업무집단(표준계수=.152)이 창의핵심업무집단(표준계수=.107)보다 높게 나타났다. 이렇게 창의핵심업무집단보다 창의전문업무집단에서 내면행위가 영향성에 미치는 영향이 큰 것은 창의전문업무집단의 경우 지식서비스 문제해결에 참여하기 때문에 창의핵심업무집단보다는 직접적인 대면으로 인한 감정노동이 발생으로 인하여 자신들의 영향력을 많이 행사하고 싶어 하기 때문이라고 생각한다.

둘째, 감정노동의 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서는 통계적 유의성이 없으며, 감정노동의 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서는 창의핵심업무집단(표준계수=-.074)에서만 통계적 유의성이 있는 것으로 나타났다. 이렇게 창의핵심업무집단에서만 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 통계적으로 차이가 있는 것은 창의핵심업무집단의 경우 업무특성상 대면해서 생기는 감정노동보다는 업무를 하는 내부에서 내면행위의 영향을 많이 받기 때문이라고 생각한다.

셋째, 임파워먼트의 영향성이 직무만족에 미치는 영향에서는 창의핵심업무집단(표준계수=-.409)이 창의전문업무집단(표준계수=-.242)보다 부(-)적으로 더 강하게 나타났다. 이렇게 임파워먼트의 영향성이 직무만족에 미치는 영향에서 창의핵심업무집단이 창의전문업무집단에 비해 부(-)적으로 더 큰 영향

을 미치는 이유는 임파워먼트가 창의전문업무집단에 비해 더 낮기 때문이다. 즉, 창의핵심업무집단에 근무하는 사람들은 대부분 대학교수, 연구소 연구원과 같이 새로운 형태의 지식을 창출하는 사람들이기 때문에 임파워먼트를 많이 부여받지 못하기 때문이라고 생각한다.

[표 43] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이 분석결과

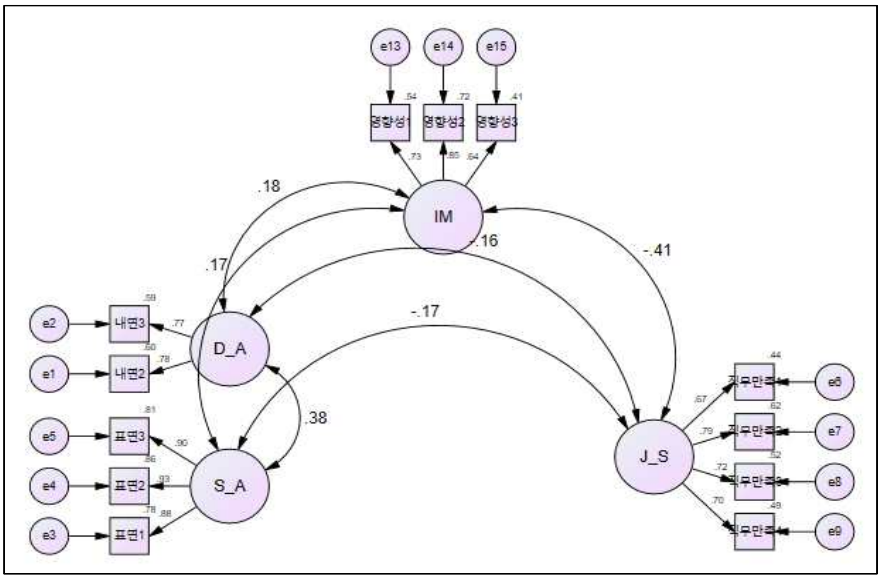
경 로			창의핵심업무집단			창의전문업무집단		
			표준계수	P값	채택여부	표준계수	P값	채택여부
내면행위	→	영향성	.126	.000	채택	.294	.000	채택
표면행위	→	영향성	.107	.001	채택	.152	.001	채택
내면행위	→	직무만족	−.066	.067	기각	−.076	.202	기각
표면행위	→	직무만족	−.074	.023	채택	−.055	.267	기각
영향성	→	직무만족	−.409	.000	채택	−.242	.000	채택

주 : ** P < 0.01 수준에서 유의하고, * P < 0.05 수준에서 유의하다.

(2) 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 차이 분석

감정노동과 직무만족, 영향성과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이를 분석하기 위해 교차타당성(Cross validation)을 분석하고 다음 [그림 7]과 같이 다중집단 확인적 요인분석을 실시하였다.

[그림 7] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 확인적 요인분석



[그림 7]의 교차타당성을 분석한 결과, [표 44]와 같이 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 Δdf= 8(104−96), $\Delta\chi^2$ = 8.262 (228.921 -220.659), χ^2 차이의 P=0.408 > 0.05이므로 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 따라서 집단 간의 차이를 분석하기 위해 MSEM 분석을 하였다.

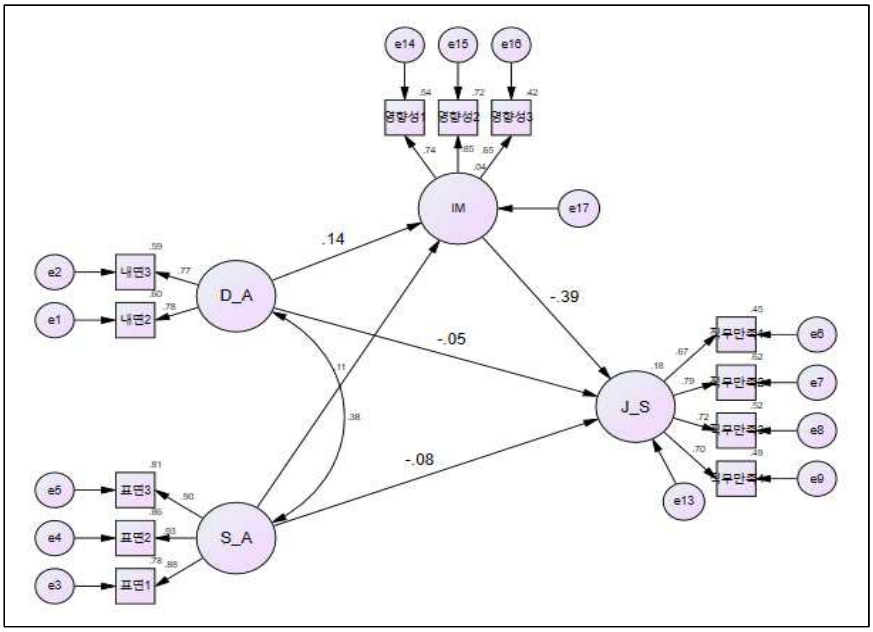
[표 44] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(측정가중치모델) (Measurement Weights Model)
χ^2	220.659	228.921
χ^2 차이	8.262	
χ^2 차이의 P−value	0.408	

MCFA를 통해서 창의핵심업무집단 및 창의예술업무집단 간의 측정가중치가 동일함을 확인하였기에 집단 간 차이 분석을 위해 다음과 같은 [그림 8]와

같이 구조모형을 설정하여 분석하였다.

[그림 8] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 분석



분석결과는 다음 [표 45]에서 보는 바와 같이 비제약모형의 χ^2 (60)=220.659가 얻어지며, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 χ^2(47)=236.405이 얻어진다. χ^2에 대한 차이검증결과, χ2 (13)=15.746이 얻어져 P값(0.263)이 α=0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 따라서 전체 구조관계에서 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 차이가 있다고 볼 수 없다.

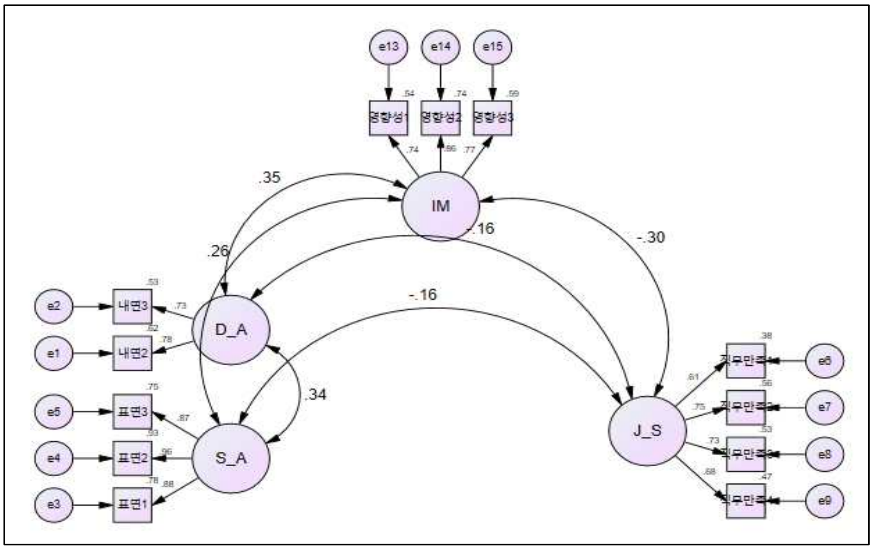
[표 45] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 조절효과 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(구조가중치모델) (Structural Weights)
χ^2	220.659	236.405
χ^2 차이	15.746	
χ^2 차이의 P-value	0.263	

(3) 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이 분석

감정노동과 직무만족, 영향성과의 관계에서 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이를 분석하기 위해 교차타당성(Cross validation)을 분석하고 다음 [그림 9]과 같이 다중집단 확인적 요인분석을 실시하였다.

[그림 9] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 확인적 요인분석



[그림 9]의 교차타당성를 분석한 결과, [표 46]과 같이 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 Δdf= 8(104-96), $\Delta\chi^2$ = 18.689 (128.362 -109.673), χ^2 차이의 P=0.017 < 0.05이므로 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성이 확보되지 않아 MSEM 분석을 실시하지 않는다.

[표 46] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석

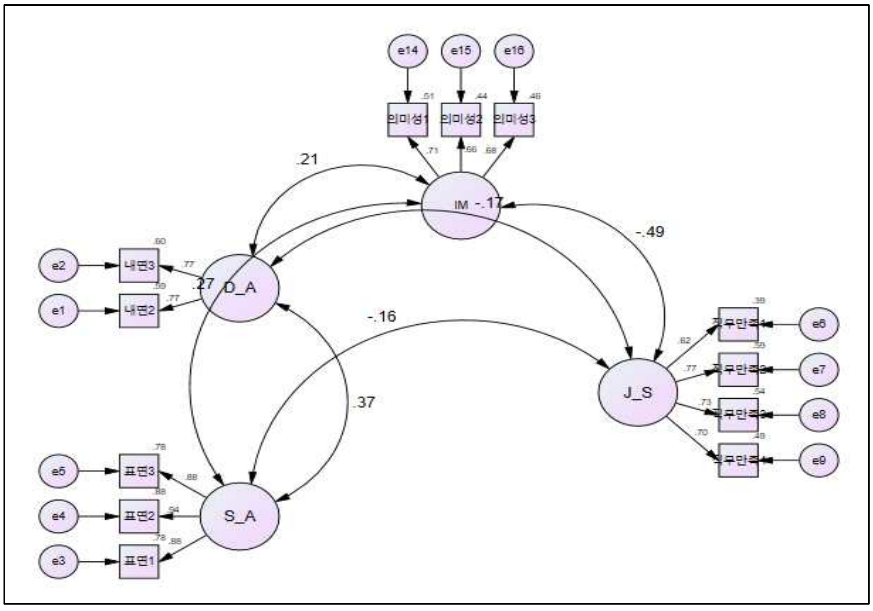
구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(측정가중치모델) (Measurement Weights Model)
χ^2	109.673	128.362
χ^2 차이	18.689	
χ^2 차이의 P-value	0.017	

나) 감정노동과 직무만족, 의미성 관계에서 집단 간 차이 분석

(1) 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이 분석

감정노동과 직무만족, 의미성과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간의 차이를 분석하기 위해 교차타당성(Cross validation)을 분석하고, 다음 [그림 10]과 같이 다중집단 확인적 요인분석을 실시하였다.

[그림 10] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단 확인적 요인분석



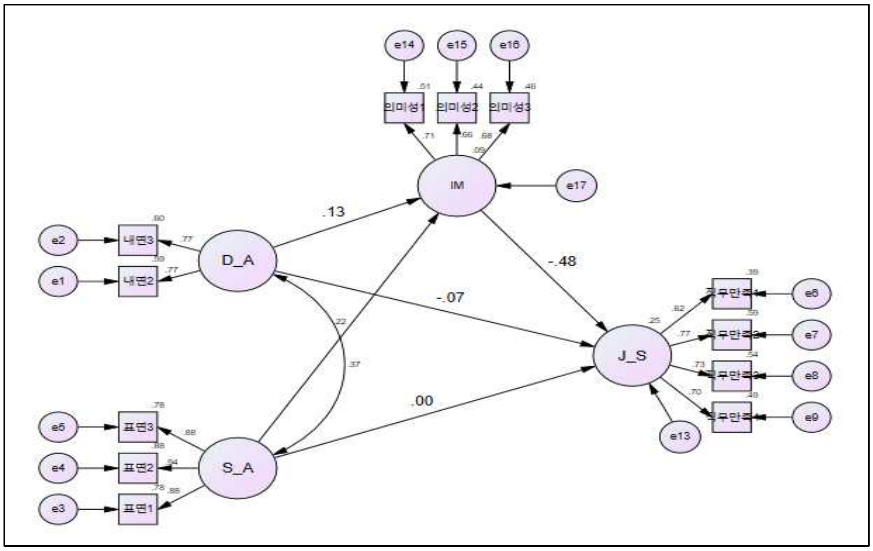
[그림 10]의 교차타당성를 분석한 결과, [표 47]과 같이 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 $\Delta df = 8(104-96)$, $\Delta\chi^2 = 10.562(202.185 - 191.622)$, χ^2 차이의 $P=0.228 > 0.05$보다 크므로 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 교차타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 따라서 집단 간의 차이를 분석하기 위한 MSEM 분석을 한다.

[표 47] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 교차타당성 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(측정가중치모델) (Measurement Weights Model)
χ^2	191.622	202.185
χ^2 차이	10.562	
χ^2 차이의 P-value	0.228	

MCFA를 통해서 창의핵심업집단 및 창의전문업무집단 간의 측정가중치가 동일함을 확인하였기에 조절효과분석을 위해 다음과 같은 [그림 11]와 같이 구조모형을 설정하여 분석하였다.

[그림 11] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 다중집단 분석



분석결과는 다음 [표 48]에서 보는 바와 같이 비제약모형의 χ^2 (60)=191.622가 얻어지며, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 χ^2(47)=210.679이 얻어진다. χ^2에 대한 차이검증결과, χ^2 (13)=19.056이 얻어져 P값(0.121)이 α=0.05보다 크므로 통계적으로 유의하다고 볼 수 없다. 따라서 전체 구조관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 차이가 있다고 볼 수 없다.

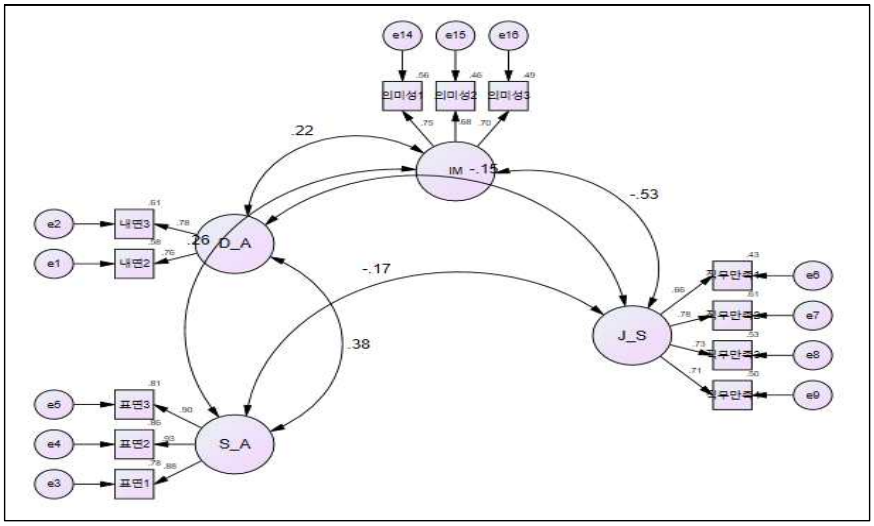
[표 48] 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간 조절효과 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(구조가중치모델) (Structural Weights)
χ^2	191.622	210.679
χ^2 차이	19.056	
χ^2 차이의 P-value	0.121	

(2) 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이 분석

감정노동과 만족도, 의미성과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이를 분석하기 위해 교차타당성(Cross validation)을 다음 [그림 12]와 같이 다중집단 확인적 요인분석으로 실시하였다.

[그림 12] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 확인적 요인분석



[그림 12]의 교차타당성를 분석한 결과, [표 49]의 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 $\Delta df = 8(104-96)$, $\Delta\chi^2 = 7.112(176.711 - 169.599)$, χ^2 차이의 $P=0.525 > 0.05$로 창의핵심업무집단과 창의예술업

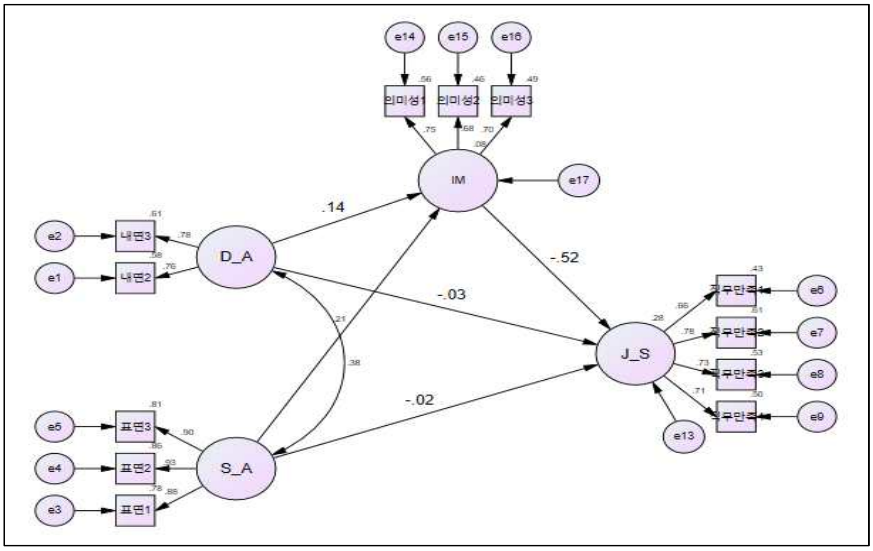
무집단 간 교차타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 따라서 집단 간의 차이를 분석하기 위한 MSEM 분석을 하였다.

[표 49] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(측정가중치모델) (Measurement Weights Model)
χ^2	169.599	176.711
χ^2 차이	7.112	
χ^2 차이의 P-value	0.525	

MCFA를 통해서 창의핵심 및 창의예술업무집단 간의 측정가중치가 동일함을 확인하였기에 집단 간 차이 분석을 위해 다음과 같은 [그림 13]과 같이 구조모형을 설정하여 분석하였다.

[그림 13] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 분석



분석결과는 다음 [표 50]에서 보는 바와 같이 비제약모형의 χ^2 (60)=169.599가 얻어지며, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 χ^2(47)=181.071

이 얻어진다. χ^2에 대한 차이검증결과, χ2 (13)=11.472이 얻어져 P값(0.571)이 α=0.05보다 크므로 통계적으로 유의하다고 볼 수 없다. 따라서 전체 구조관계에서 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 차이가 있다고 볼 수 없다.

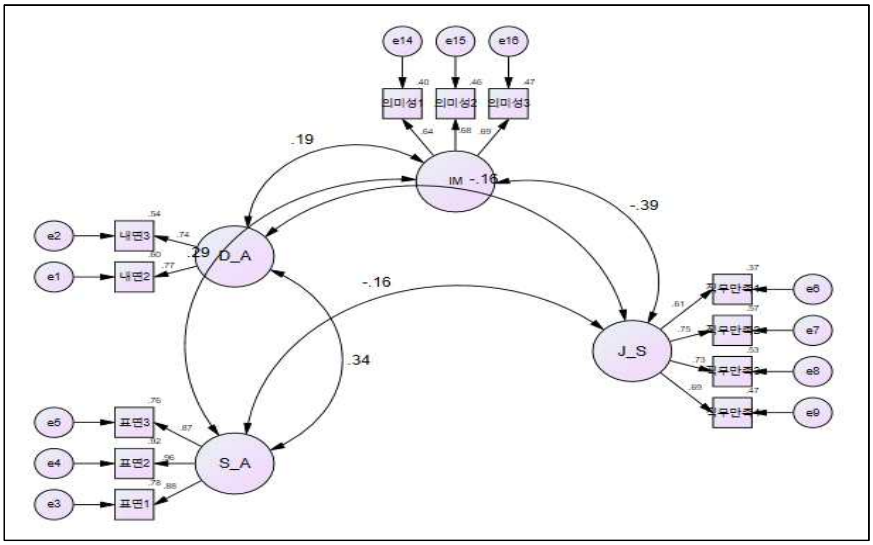
[표 50] 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간 차이 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(구조가중치모델) (Structural Weights)
χ^2	169.599	181.071
χ^2 차이	11.472	
χ^2 차이의 P-value	0.571	

(3) 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이 분석

감정노동과 만족도, 의미성과의 관계에서 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간의 차이를 분석하기 위해 교차타당성(Cross validation)을 다음 [그림 14]과 같이 다중집단 확인적 요인분석으로 실시하였다.

[그림 14] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 확인적 요인분석



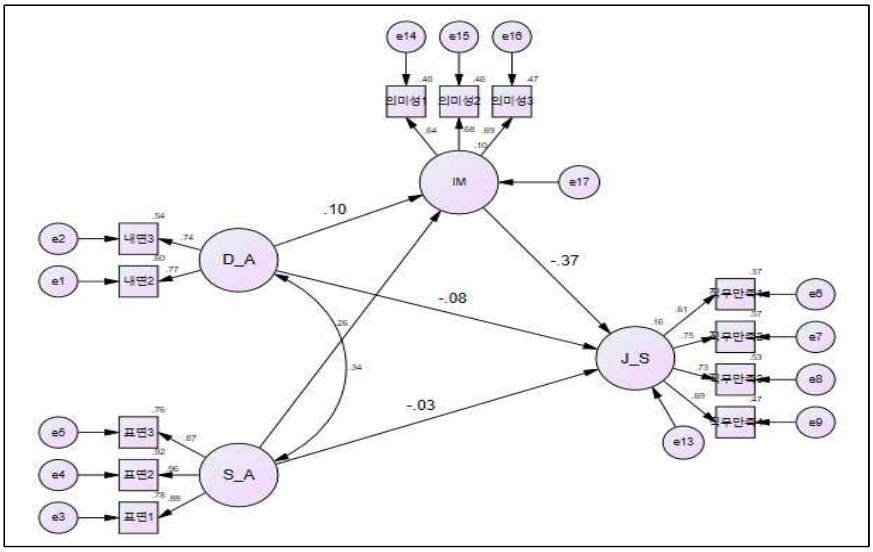
[그림 14]의 교차타당성를 분석한 결과, [표 51]의 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 Δdf= 8(104−96), $\Delta\chi^2$ = 14.690(122.510 - 107.821), χ^2 차이의 P=0.065 > 0.05보다 크므로 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 따라서 집단 간의 차이를 분석하기 위한 MSEM 분석을 하였다.

[표 51] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 교차타당성 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(측정가중치모델) (Measurement Weights Model)
χ^2	107.821	122.510
χ^2 차이	14.690	
χ^2 차이의 P−value	0.065	

MCFA를 통해서 창의전문업무집단 및 창의예술업무집단 간의 측정가중치가 동일함을 확인하였기에 조절효과분석을 위해 다음과 같은 [그림 15]과 같이 구조모형을 설정하여 분석하였다.

[그림 15] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 다중집단 분석



분석결과는 다음 [표 52]에서 보는 바와 같이 비제약모형의 χ^2 (60)=107.821가 얻어지며, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 χ^2(47)=126.915이 얻어진다. χ^2에 대한 차이검증결과, χ^2 (13)=19.094이 얻어져 P값(0.120)이 α=0.05보다 크므로 통계적으로 유의하다고 볼 수 없다. 따라서 전체 구조관계에서 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 차이가 있다고 볼 수 없다.

[표 52] 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간 차이 분석

구 분	비제약모형 (Unconstrained Model)	제약모형(구조가중치모델) (Structural Weights)
χ^2	107.821	126.915
χ^2 차이	19.094	
χ^2 차이의 P-value	0.120	

다) 창의집단 간 차이 분석결과

감정노동이 임파워먼트, 직무만족에 미치는 영향에서 창의업무집단 간의 차이를 분석한 결과 다음 [표 53]과 같다. 감정노동이 임파워먼트의 영향성과 직무만족과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간에는 차이가 있어 <가설 5> '창의업무집단은 감정노동과 직무만족, 임파워먼트와의 관계에서 업무 집단별 차이가 있을 것이다.'는 채택되었다. 그러나 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단 간의 관계에서는 통계적 유의성이 없고, 창의전문과 창의예술 업무집단 간에는 교차타당성이 없어 <가설 5>가 기각되었다. 또한 감정노동과 임파워먼트의 의미성, 직무만족과의 관계에서 창의핵심과 창의전문업무집단, 창의핵심업무집단과 창의예술업무집단, 창의전문업무집단과 창의예술업무집단 간에는 통계적 유의성이 없어 <가설 5>가 기각되었다. 따라서 <가설 5> '창의업무집단은 감정노동과 직무만족, 임파워먼트와의 관계에서 업무 집단별 차이가 있을 것이다'는 부분 채택되었다.

[표 53] 창의업무집단의 감정노동과 직무만족, 임파워먼트와의 관계에서 업무집단별 차이 분석결과

구 분	창의집단	가설검증
감정노동 영향성 직무만족	창의핵심업무집단과 창의전문업무집단	채택
	창의핵심업무집단과 창의예술업무집단	기각
	창의전문업무집단과 창의예술업무집단	기각
감정노동 의미성 직무만족	창의핵심업무집단과 창의전문업무집단	기각
	창의핵심업무집단과 창의예술업무집단	기각
	창의전문업무집단과 창의예술업무집단	기각

제 7 절 연구의 시사점

먼저, 인구통계학적 특성을 보았을 때 관리자와 전문가의 직업에서 여자(254명)보다 남자(1,916명)가 월등하게 많이 활동하고 있으며, 관리자(233명)보다 전문가(1,937명)가 월등하게 많고, 창의계층은 창의핵심업무집단(1,439명), 창의전문업무집단(616명), 창의예술업무집단(115명) 순으로 나타났다.

둘째, 각 측정변수에 대한 분산분석을 실시한 결과, 성별에 따라 감정노동 및 임파워먼트, 직무만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 관리자와 전문가 집단이 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동의 경우 전문가 집단(내면행위 : 평균=1.54, 표면행위: 평균=1.53)이 관리자 집단(내면행위 : 평균=1.41, 표면행위: 평균=1.40)보다 많이 하는 것을 알 수 있었으며 임파워먼트 또한 전문가 집단(영향성: 평균=2.72, 의미성: 평균=2.31)이 관리자 집단(영향성: 평균=2.29, 의미성: 평균=2.20)보다 높게 나타났다. 이러한 연구결과는 관리자 집단보다 전문가 집단이 대면을 통한 감정노동을 많이 하고, 대면을 통해서 임파워먼트의 필요성을 많이 느끼기 때문으로 추측할 수 있다. 그러나 직무만족에서는 관리자 집단(평균=3.63)이 전문가 집단(평균=3.51)보다 높게 나타났는데 이러한 결과는 관리자의 경우 리더의 역할을 많이 하기 때문일 것이다. 창의계층에 따른 각 측정변수에 대한 분산분석에서는

창의전문업무집단이 창의핵심업무집단, 창의예술업무집단에 비해 감정노동과 임파워먼트가 높게 나타났다. 이러한 결과는 창의전문업무집단의 경우 대면을 통해서 발생할 수 있는 감정노동에 노출되어 있기 때문이라고 생각한다.

셋째, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 내면행위와 표면행위는 직무만족에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 창의집단의 경우 자신의 직무를 수행함에 있어 내면행위나 표면행위에 관계없이 둘 다 감정노동으로 보기 때문이라고 생각한다.

넷째, 감정노동의 내면행위와 표면행위가 임파워먼트의 영향성과 의미성에 미치는 영향에서 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동자의 경우 조직의 업무에 대한 영향력과 자신의 일에 대한 의미성을 중요하게 인식하고 있음을 나타낸다. 따라서 조직에서는 이들에게 적극적인 조직의 업무에 대한 참여와 일에 대한 중요성을 강조할 필요가 있다.

다섯째, 임파워먼트의 영향성과 의미성은 직무만족에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자신의 업무에서는 자율보다는 정해진 규정과 규칙에 대한 영향을 많이 받기 때문이라고 생각한다.

여섯째, 감정노동과 직무만족과의 관계에서 임파워먼트의 영향성과 의미성의 매개효과를 검증한 결과, 영향성은 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 부(−)적으로 완전매개역할을 하고, 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 부(−)적으로 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동을 하고 있는 구성원들이 자신의 직무를 수행하면서 영향력에 대한 임파워먼트를 많이 받지 못하기 때문이라고 생각한다. 그리고 의미성은 내면행위와 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동을 하는 조직구성원의 경우 자신의 직무에 대한 비전을 많이 갖고 있지 않기 때문이라고 생각한다.

일곱째, 감정노동과 직무만족, 임파워먼트의 영향성 관계에서 창의계급에 따른 계층 간 차이를 검증한 결과 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단에서만 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 사이에서 감정노동과 임파워먼트에 대해 인식되는 차이가 나타남을 알 수 있다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구의 목적은 근로자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 살펴보고, 창의계층 간의 차이를 검증하는 것이다. 이를 위해 2014년에 시행되었던 4차 근로환경조사 통계분석자료에서 관리자 및 전문가 집단에서 창의계층에 해당되는 2,170명을 선별하여 분석에 활용하였다.

먼저, 근로환경조사 통계분석자료에 대해 신뢰도 및 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. ① 감정노동에 대해 탐색적 · 확인적 요인분석을 실시한 결과, 최초에 선정한 2개 하위요인(내면행위, 표면행위)과 동일하게 분류되었으며, 크론바하알파(α)는 모두 0.7 이상을 나타냈다. ② 임파워먼트에 대한 탐색적 · 확인적 요인분석을 실시한 결과, 최초에 선정한 2개 하위요인(영향성, 의미성)과 동일하게 나타났으며, 크론바하알파(α)는 모두 0.7 이상을 나타냈다. ③ 근로자의 직무만족에 대해 탐색적 · 확인적 요인분석을 실시한 결과, 최초에 선정한 1개 하위요인과 동일하게 나타났으며, 크론바하알파(α)는 0.7 이상으로 나타냈다.

둘째, 탐색적, 확인적 요인분석을 통해 추출된 각 변수들 간의 상관행렬을 분석한 결과, 감정노동의 하위요인(내면행위, 표면행위)이 임파워먼트의 의미성에 정(+)적으로 약간의 상관성이 있는 것으로 나타났으며, 임파워먼트의 영향성과 의미성은 직무만족에 부(−)적으로 약간의 상관성이 있는 것으로 나타났다.

셋째, 각 측정변수에 대해 분산분석을 실시한 결과, 성별에 따른 차이는 통계적 유의성이 없는 것으로 나타났으며, 직업분류에 의한 차이는 모든 변수에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 감정노동은 관리자 집단보다 전문가 집단에서 많이 하는 것으로 나타났으며, 임파워먼트에 대해서도 관리자 집단보다 전문가 집단에서 많은 인식을 하고 있었다. 그러나 직무만족에서는 전문가 집단보다 관리자 집단에서 높게 나타났다. 창의계층에 따른 각 측

정변수의 검증결과에서는 감정노동의 경우 창의전문업무집단이 제일 높게 나타났고, 다음은 창의예술업무집단-창의핵심업무집단 순으로 나타났다. 그리고 임파워먼트는 창의전문업무집단이 제일 높고, 창의핵심업무집단-창의예술업무집단 순으로 나타났다.

넷째, 각 변수들 간의 인과관계를 분석한 결과, ① 감정노동의 내면행위(경로계수=-.172, p값=.000)와 표면행위(경로계수=-.152, p값=.000)는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1> '감정노동이 근로자의 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다. ② 감정노동의 내면행위와 표면행위는 임파워먼트의 영향성(경로계수=.322, p값=.000 / 경로계수=.178, p값=.000)과 의미성(경로계수=.211, p값=.000 / 경로계수=.305, p값=.000)에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나 '<가설 2> 감정노동이 임파워먼트에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다. ③ 임파워먼트의 영향성(경로계수=-.304, p값=.000)과 의미성(경로계수=-.444, p값=.000)은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타나 '<가설 3> 임파워먼트는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'는 기각되었다.

다섯째, 임파워먼트의 영향성과 의미성의 매개효과를 분석한 결과, 임파워먼트의 영향성은 감정노동의 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 완전매개역할을 하고, 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 부(-)적으로 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 그리고 임파워먼트의 의미성은 내면행위와 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 부(-)적으로 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 '<가설 4> 임파워먼트는 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 매개역할을 할 것이다'는 채택되었다.

여섯째, 감정노동이 임파워먼트와 직무만족에 미치는 영향에서 창의업무집단의 조절효과를 분석한 결과, 감정노동과 임파워먼트의 영향성, 직무만족과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단에서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 감정노동과 임파워먼트의 의미성, 직무만족과의 관계에서 창의업무집단의 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 따라서 '<가설 5> 감정노동과 임파워먼트, 직무만족과의 관계에서 창의업무집단 간의 차이가 있을 것이다'는 부분 채택되었다.

제 2 절 논의 및 시사점

본 연구의 결과는 고객과의 맞대면을 하는 집단에 대해서만 집중되어 있던 감정노동에 대해서 창의계층이 얼마나 감정노동을 하고 있는지 분석하고, 자신의 직무에 대해 만족감을 향상시키기 위해서는 어떻게 해야 하는지에 대해 다음과 같은 시사점을 제시한다.

먼저, 직업분류에 따른 각 측정변수에 대한 인식차이를 보면 감정노동은 관리자 집단보다 전문가 집단에서 많이 이루어지고 있으며, 임파워먼트 인식 또한 관리자 집단보다 전문가 집단이 많이 인식하고 있다. 그러나 임파워먼트의 수준을 보면 영향성이 관리자 집단에서는 평균 2.29이고, 전문가 집단이 평균 2.72이며, 의미성이 관리자 집단은 평균 2.20이고, 전문가 집단이 2.31로 나타났다. 이러한 결과는 측정변수의 평균값이 '3'일 때 평균 이하의 값을 나타내고 있다. 즉, 근로자들이 자신의 직무에 임파워먼트의 의미성과 영향성을 평균 이하로 생각하고 있다는 것이다. 따라서 조직의 성과를 향상시키기 위해서는 근로자들에게 자신의 직무에 대한 비전을 제시하여 의미성을 많이 갖도록 해야 하며, 고객을 상대할 때 스스로 자율성을 발휘할 수 있도록 영향력을 많이 부여할 필요가 있다.

둘째, <가설 1> 검증에서 감정노동의 내면행위와 표면행위는 직무만족에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 기존의 감정노동이 직무만족에 미치는 선행연구(김민주, 1998; 송현진, 조윤직, 2016a)와 다소 상이하게 나타났다. 즉, 기존의 선행연구에서 표면행위는 직무만족에 부(−)의 영향을 미치고, 내면행위는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미친다고 하였다. 그러나 본 연구에서는 내면행위와 표면행위 모두 직무만족에 부(−)의 영향을 미치는 것은 표면행위와 내면행위 모두 자신의 감정과는 무관하게 조직의 규정에 따라야 한다는 심리적 부담감이 작용하기 때문이라고 추측된다. 따라서 창의계층의 직무만족을 향상시키기 위해서는 회사의 규정에 얽매이기보다 현실적인 임파워먼트를 더 많이 부여해 줄 필요가 있다.

셋째, <가설 2>에서 감정노동의 내면행위와 표면행위는 임파워먼트의 영향성과 의미성에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과

는 기존의 선행연구에서 감정노동이 임파워먼트에 정(+)적인 영향을 미친다(이경희, 박해경, 2013)는 선행연구와 유사하게 나타났다. 이는 현장직 감정노동자와 같이 창의계층 감정노동자들도 업무를 수행할 때 자율성을 충분히 발휘할 수 있도록 영향력에 대한 임파워먼트를 좀 더 부여할 필요가 있다.

넷째, <가설 3>에서 임파워먼트의 영향성과 의미성은 직무만족에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 기존의 선행연구에서 '임파워먼트는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'와 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 부(−)적인 영향을 나타냈는데, 자신의 직무에 대해 큰 비전이 없다고 생각하거나 자신의 직무가 조직에 어떠한 영향을 미치는지 잘 모르기 때문이라고 생각한다. 또한 감정노동을 할 때 규정과 방침만을 강조하고, 권한은 위임하지 않기 때문이다. 따라서 감정노동을 많이 하는 조직에서 조직성과를 향상시키기 위해서는 리더가 직무를 비롯한 회사의 비전을 제시할 필요가 있으며, 조직구성원의 역할이 회사에 얼마나 도움이 되는지에 대해 이야기할 필요가 있다. 그리고 조직구성원들이 고객을 상대할 때 고객의 특성과 상황을 고려하야 조직구성원이 자율성을 발휘할 수 있도록 적극적으로 임파워먼트를 부여할 필요가 있다.

다섯째, <가설 4>에서 임파워먼트의 영향성은 감정노동의 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 완전매개역할을 하고, 내면행위가 직무만족에 미치는 영향에서는 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 그리고 의미성의 매개효과 분석에서는 감정노동의 내면행위와 표면행위가 직무만족에 미치는 영향에서 부분매개역할을 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 기존의 선행연구에서 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트가 매개역할을 한다는 것과 유사하게 나타났다. 그러나 선행연구에서는 정(+)적인 방향으로 매개역할을 하고 있었으나, 본 연구에서는 부(−)적인 방향으로 매개역할을 한다는 연구결과가 나왔다. 이러한 이유는 업무 담당자들이 평균 이하의 의미성과 영향력을 느끼기 때문이라고 생각한다. 따라서 직무만족을 향상시키기 위해서는 직무에 대한 중요성을 지속적으로 강조하고, 임파워먼트를 부여할 필요가 있다.

여섯째, <가설 5>에서 감정노동이 임파워먼트와 직무만족에 미치는 영향

에서 창의업무집단의 집단 간의 차이를 분석한 결과, 감정노동과 임파워먼트의 영향성, 직무만족과의 관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 기존 선행연구의 부족으로 비교할 수는 없었지만, 각 측정변수에 대한 인과관계에서 창의핵심업무집단과 창의전문업무집단이 상호 느끼는 감정이 다르다는 것을 발견했다. 즉, 창의전문업무집단은 다양하고 복잡한 지식체계를 바탕으로 문제해결을 위해 대면하고 직접 관리를 하기 때문에 창의핵심업무집단보다 감정노동이 임파워먼트의 영향력에 더 큰 영향을 미치는 것이다. 또한 임파워먼트의 영향력이 직무만족에 미치는 영향에서도 창의전문업무집단이 창의핵심업무집단보다 더 큰 영향을 미치는 것이다. 따라서 조직성과를 극대화하기 위해서는 지식 창출을 하는 창의핵심업무집단보다는 전문적으로 관리해야 하는 창의전문업무집단이 더 감정노동에 관련이 있다는 것을 증명하는 결과라고 할 것이다. 이에 따라 관리 집단은 창의전문업무집단에 대해 직무에 대한 의미성을 강조하고, 자율성을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 다른 창의계층보다 더 많은 임파워먼트를 부여할 필요가 있다.

제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구방향

연구의 한계는 감정노동자의 감정노동과 관련된 영향요소를 살펴보는 것에 있어 2014년에 실시한 제4차 근로환경조사 데이터를 활용하였기 때문에 다음과 같은 연구의 한계가 있다.

먼저, 각 측정변수에 대한 하위요인이 한계가 있었다는 것이다. 즉, 임파워먼트는 기존의 선행연구에서 의미성, 영향력, 자기결정성, 유능성 등 4개의 하위요인으로 구성되어 있으며, 직무만족은 환경적 만족, 보상적 만족, 심리적 만족 등 3개의 하위요인으로 구성되어 있다. 그러나 본 연구에서는 임파워먼트에서는 영향력과 의미성 2개의 요인만 분석에 활용되었으며, 직무만족은 환경적 측면의 한 개의 직무만족만 살펴본 것이다. 따라서 향후에는 모든 구성요인들을 포함하여 각각의 요인들이 어떻게 상호작용하는지에 대해 살펴볼

필요가 있다.

두 번째, 다양한 직업분류와 산업분류에서 창의계층을 정확하게 구분하여 어떠한 차이가 있는지를 살펴보았어야 하는데 그렇지 못한 것이다. 즉, 창의핵심 업무집단(건축가, 과학자, 대학교수 등)과 창의전문업무집단(경영관리사, 변호사, 분석가 등), 창의예술업무집단(문화와 예술분야 종사자)을 명확하게 구분하여 연구할 필요가 있었다. 따라서 향후에는 창의계층별 설문조사를 실시 후 각 측정변수에 대해 계층 간 어떠한 차이가 발생하는지 실증적 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강병서. (2002). 『인과분석을 위한 연구방법론』. 서울: 무역경영사.

강소라, 김윤정, 서형은, 방윤이, 이건정. (2017). 병원간호사의 감정노동과 자원 동원성이 이직 의도에 미치는 영향, 『한국산학기술학회지』, 18(6), 302-311.

강수미, 배선형. (2015). 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 매개효과. 『근관절건강학회지』, 22(3), 185-194.

강수정, 권수혜. (2015). 요양병원 간호사의 감정노동과 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향. 『한국직업건강간호학회』, 24(4), 290-301.

강우란, 배노조, 정지영. (2006). 『경영의 새 화두: 일과 생활의 균형(WLB)』, CEO Information, 558.

강인언, 이지영, 윤대혁. (2013). 방호업체 종사원의 감정노동이 조직지원인식과 소진에 미치는 영향, 『인적자원관리연구』, 20(5), 45-61.

강한철, 오종철. (2014). 컨택센터 상담사의 감정노동, 직무소진, 자기효능감, 이직의도간의 관계 연구, 『기업경영연구』, 21(6), 61-80.

고경동. (2015). 지역사회서비스 종사자의 감정노동과 프로세스 분석, 『지방행정연구』, 29(2), 211-241.

고미라. (1995). "감정노동의 개념화를 위한 일 연구 : 서구 이성중심적 노동 개념 비판", 이화여자대학교 대학원 석사 학위논문.

고용노동부. (2017). 『감정노동 종사자 건강보호 핸드북』. 서울:한국산업안전공단.

고재욱. (2014). 요양보호사의 감정노동 구성요소가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국케어매니지먼트연구』, 11, 1-20.

곽묘묘, 오현성, 이강수, 축트바타르 알탕토야. (2017). 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향. 『인적자원개발연구』, 20(2), 135-159.

곽수정. (2013). 서울시 창조계층의 입지 특성. 『한국도시지리학회』, 16(2), 49-62.

권명진, 김금숙, 안성윤. (2014). 임상간호사의 감정노동과 간호조직문화가 자아

효능감에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 15(4), 2225-2234.
권명진, 김영희. (2015). 정신간호사의 감정노동과 간호조직문화가 임파워 먼트에미치는 영향, 『한국산학기술학회』, 16(3), 2038-2046.
권순만, 전순득, 고재욱. (2015). 사회복지사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한위험요인의 매개효과 연구, 『한국케어매니지먼트』, 16, 83-100.
권우석, 김예진, 이규민. (2016). Hospitality 종사원의 감정노동과 결과 변인에 대한 메타분석, 『관광학연구』, 40(9), 51-68.
권준엽, 김성규, 노혜란. (2017). 안경사의 감정노동에 따른 직무스트레스와 직무만족 분석, 『예술인문사회융합멀티미디어논문지』, 7(1), 317-326.
김경민, 최병창. (2014). 관광종사자의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향 연구, 『관광연구』, 28(3). 327-352.
김경욱, 박영희, 이종호. (2016). 외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 22(7), 158-172.
김경희. (2011). 서비스 사회의 감정노동에 대한 이해, 『국제노동브리프』, 9(5), 27-37.
김고은, 박연주, 고은주. (2014). 감정노동자인 요양보호사의 경험에 관한 연구, 『한국케어매니지먼트연구』, 12(12), 103-119.
김남기, 전기홍, 이종관. (2015). 감정노동이 직무열의와 직무소진에 의 한 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향, 『벤처창업연구』, 10(1), 153-165.
김다래. (2016). 유치원 교사들이 경험하는 감정노동에 대한 연구, 『생태유아교육연구』, 15(4), 219-248.
김동현, 이재모. (2014). 보육교사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구, 『유아교육 보육 복지연구』, 18(4), 419-435.
김명선, 김민주. (2016). 서비스산업의 발전수준에 따른 감정노동 강도, 유형, 결과에 대한 차이 분석, 『관광연구』, 31(5), 21-41.
김명수, 김윤진. (2016). 노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 노인지향성에 미치는 영향 연구, 『국정관리연구』, 11(2), 171-189.
김명희, 이상화, 송주연, 유지형, 윤지향. (2014). 간호사의 감정노동 개념분석, 『글로벌 건강과 간호』, 4(2), 78-87.

김명희, 백지현, 김성민. (2017). 임상간호사의 근무부서에 따른 감정노동 대상자』, 『글로벌 건강과 간호』, 7(1), 13-21.
김민주. (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 21(2), 129-141.
김민주. (2014). 감정노동이 종업원의 소외에 미치는 영향, 『서비스경영학회지』, 15(5), 171-191.
김민주, 손제희. (2014). 돌봄서비스 제공인력의 감정노동수행정도가 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구, 『비판사회정책』, (44), 7-45.
김민주, 이정운. (2015). 감정노동이 직무스트레스와 고객지향성에 미치는 영향, 『한국프랜차이즈경영학회 학술발표논문집』, 65-76.
김선희. (2016). 요양보호사의 감정노동을 위한 감성역량 강화프로그램 개발 및 효과, 『한국공공관리학보』, 30(1), 53-83.
김성은, 김철희. (2014). 비서의 감정노동, 직무만족, 이직의도와 회복탄력성 간의 관련성에 대한 연구, 『경영과 정보연구』, 33(5), 261-283.
김세향, 이미애. (2014). 간호사의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계, 『간호행정학회지』, 20(3), 332-341.
김소은, 한지영. (2017). 간호 · 간병통합서비스 병동과 일반병동 간호사 의 직무 스트레스, 감정노동, 간호업무수행 및 소진, 『간호행정학회지』, 23(3), 336-345.
김소희. (2016). 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향, 『미래사회복지연구』, 7(1), 104-124.
김수옥, 왕미숙. (2015). 『임상간호사의 감정노동, 긍정자원 및 직무소진에 대한 연구』,한국산학기술학회논문지, 16(2), 1273-1283.
김수지, 이명선, 오영아. (2015). 감정노동 여성근로자의 직종에 따른 직무특성과 직무스트레스 수준, 『한국위기관리논집』, 11(3), 231-245.
김승태, 김동기, 이웅. (2016). 장애인 활동보조인의 감정노동 및 전담인력의 지지가 활동보조인 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과 연구, 『직업재활연구』, 26(2), 15-32.
김신향, 함연숙. (2015). 간호사의 감정노동과 관련된 변인의 메타분석, 『간호행정학회지』, 21(3), 263-276.

김영선, 이재희, 백재욱. (2015). 2014년 근로환경조사 데이터 분석. 신뢰성 응 연구, 15(3), 181-191.
김영수. (2013). 창의계층의 산업별・지역별 추이와 정책적 시사점, 『KIET 산업경제』, 59-73.
김영수, 정은영, 김주나, 서영준. (2014). 병원간호사의 감정노동이 직무스트레스, 소진, 직무만족에 미치는 영향, 『대한보건연구』, 40(4), 75-88.
김영애, 한종희, 김혜영. (2015). 감정노동에 대한 인식이 조직몰입에 미치는 영향 연구, 『한국인사행정학회보』, 14(1), 133-154.
김영진. (2010). "감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할: 항공사 직원을 중심으로", 경원대학교 일반대학원 박사 학위논문.
김왕배, 이경용, 이가람. (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스, 『한국사회학』, 46(2), 123-149.
김요나. (2017). 간호사의 피로도, 감정노동, 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향, 『보건의료산업학회지』, 11(1), 67-78.
김용민. (2011). 종합사회복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구: 임파워먼트 매개효과를 중심으로, 『보건사회연구』, 31(2), 270-303.
김용수. (2012). 스포츠센터 종사자들의 감정노동에 따른 직무스트레스, 직무만족 및 직무소진의 관계, 『한국사회체육학회지』, 47(1), 127-144.
김운신. (2016). 고객접점 진료행정직원의 감정노동이 직무몰입행동에 미치는 영향, 『인문사회 21』, 7(3), 165-186.
김유경. (2015). 항공사 객실승무원의 직무소진, 지각된 건강상태, 삶의 질, 그리고 몰입과의 관계연구, 『관광연구저널』, 29, 45-60.
김유나. (2013). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국사회복지조사연구』, (37), 123-148.
김윤정. (2014). 일개 종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향, 『디지털융복합연구』, 12(9), 245-253.
김의영, 이종환, 조성진. (2014). 시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성의 관계, 『융합보안 논문지』, 14(3), 25-35.
김이수, 고미애. (2017). 5성급 호텔 종사원의 감정노동이 소진과 조직 몰입

에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 31(3), 151-165.
김인아 외. (2013). 감정노동 근로자의 건강관리방안 연구, 『한국산업안전보건공단』, 1-332.
김인철, 한재명. (2010). 창의성 여건이 지역경제 성장과 기업 생산성에 미치는 영향 연구, 『통상정보연구』, 12(4), 67-109.
김자숙, 정선영, 김수현, 김자옥. (2014). 요양병원 간호사의 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 예측 요인, 『노인간호학회지』, 16(2), 130-140.
김재희, 김욱. (2015). 서울시 독거노인생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 전문적 역량의 조절효과, 『서울도시연구』, 16(4), 195-216.
김정임, 최보람. (2015). 콜센터 근로자의 감정노동, 스트레스반응 및 이직 의도에 관한 융합적인 연구, 『한국융합학회논문지』, 6(6), 139-146.
김정희. (2009). 유아교육기관 원장의 리더십과 조직효과성에 대한 교사 임파워먼트의 매개효과, 『생태유아교육연구』, 8(2), 187-209.
김정희, 박영숙. (2015). 제주 지역 간호사의 감정노동과 자기효능감이 사회심리적 스트레스에 미치는 영향, 『간호행정학회지』, 21(1), 111-121.
김종경, 김정희.(2016). 『병원 간호사의 감정노동 관련 변인에 관한 메타 분석』, 기본간호학회지, 23(2), 115-125.
김종길. (2015). 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 『해양환경안전학회지』, 21(6), 721-728.
김종진, 김인희. (2015). 서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과 정책방 향, 『서울연구원 정책과제연구보고서』, 1-209.
김주연, 강인호, 조원섭. (2013). 국외여행인솔자의 감정노동, 감정부조화 및 소진간의 관계, 『관광연구』, 28(2), 305-324.
김준홍. (2012). Richard Florida의 창조도시 이론의 한국적 수용에 대한 비판적 고찰: 창조계층의 장소 선택을 중심으로", 『문화정책논총』, 26(1), 31-51.
김지성, 한승현 (2017). 일선관료의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향. 한국조직학회보, 13(4), 71-100.
김태경. (2017). 창조계급이 선호하는 도시환경조성에 관한 연구, 『정책연구』, 1-75.

김태경, 박중환. (2014). 호텔종사원의 감정노동과 직무스트레스가 감정부조화에 미치는 영향, 『관광레저연구 』, 26(4), 65-79.
김태구, 이계희. (2012). 패밀리 레스토랑 일선 직원의 고객언어폭력, 감정고갈 및 생활만족 간의 구조적 관계에서 임파워먼트의 완충역할, 『외식경영학회』, 15(6), 329-357.
김태진, 박영준. (2003). 아동복지시설종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 『사회복지연구』, 24, 57-90.
김필수 외. (2013). 창조직업의 고용확대가 창조경제의 관건이다!, 『현대경제연구원 VIP Report』, 1-23.
김학권, 조형수, 윤상영. (2015). 스포츠센터 지도자의 감정노동과 직무만족 및 고객지향성의 구조적관계, 『한국사회체육학회지』, 62, 335-346.
김학주, 김명종, 김동수. (2017). 성격유형, 감정노동 그리고 직무만족과 이직의도간의 관계성 연구, 『관광연구저널』, 31(6), 21-32.
김헌주, 장혁란. (2015). 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, 『한국인사행정학회보』, 14(3), 167-190.
김혁수. (2014). 한국 호텔종사자 직무특성에 대한 감정노동 연구, 『호텔경영학연구 23(1),』 23(1), 249-564.
김혁수. (2015). 서비스접점 종사원의 감정노동이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 24(7), 133-143.
김현지, 최현경. (2017). 임상간호사의 감정노동과 행복감의 관계에서 회복 탄력성의 매개효과, 『한국직업건강간호학회지』, 26(1), 40-46.
김혜진, 노은영, 정세정, 유진선. (2014). 사회복지사의 감정노동 경험에 관한 현상학적 연구. 『한국사회복지행정학』, 16(4), 163-195.
김효실. (2014). 감정노동이 직무스트레스와 심리적 웰빙에 미치는 영향, 『관광학연구』, 38(8), 321-344.
김희경, 고재욱. (2015). 노인복지관 사회복지사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국케어매니지먼트연구』, 17, pp.55-79.
김희량, 김희걸, 이윤정, 이금재. (2014). 버스 운전직 근로자들의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향, 『한국직업건강간호학회지』, 23(1), 20-27.

김희진, 김혜영. (2017). 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 전문직 삶의 질, 『성인간호학회지』, 29(3), 290-301.

나병진, 김은정. (2016). 간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 관계에서 직장-가정 갈등의 매개 및 조절효과, 『간행정학회지』, 22(3), 260-269.

남문희. (2015). 병원 간호사의 업무환경, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향, 『한국임상보건과학회지』, 3(1), 256-267.

남현아. (2014). 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지, 직무만족도와의 관계, 『한국웰니스학회지』, 9(4), 69-79.

노관석. (2013). "직업군인의 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향 : 임파워먼트와 주관적 경력성공의 매개효과를 중심으로", 중앙대학교 대학원 박사 학위논문

도기현, 원영신, 이민규. (2015). 노인체육지도자들의 감정노동과 감정부조화 그리고 직무소진의 관계. 『한국사회체육학회지』, 61, 483-492.

류동수, 김수정. (2016). 태권도장지도자의 감정노동과 직무소진에 관한 사례연구. 『한국콘텐츠학회논문지』, 16(8), 611-623.

류미애, 홍경옥. (2015). 호텔서비스 여성종사원의 감정노동이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 27(12), 427-442.

류영옥, 고은. (2015). 중소병원 간호사의 감정노동과 간호전문직관이 직무 만족에 미치는 영향, 『기본간호학회지』, 22(1), 7-15.

류태모, 위희경, 정현우. (2014). 감정노동행동이 직무만족에 미치는 영향: 감성 리더십과 임파워먼트의 조절 효과, 『인적 자원 관리 연구』, 21(3), 435-460.

리처드 플로리다, 이길태 옮김. (2002). 『신창조계급』, 서울: 북콘서트.

리처드 플로리다, 이원호, 이종호, 서민철 옮김. (2008). 『도시와 창조계급』, 서울: 푸른길.

문선호, 조태수. (2015). 골프연습장 종사자의 감정노동이 고객 서비스에 미치는 영향, 『한국사회체육학회지』, 59(1), 377-388.

문영주. (2014). 사회복지시설 종사자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 16(3), 283-315.

문현주, 신혜정, 강방글, 권지성. (2014). 사회복지전담공무원의 감정노동 경험에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 16(1), 113-146.
민숙희. (2014). 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구, 『한국문헌정보학회지 』, 345-376.
박가영, 이사우, 권장미. (2017). 의료기관 종사자의 감정노동과 우울수준의 관련성, 『한국산업보건학회지』, 27(1), 77-85.
박동필, 이지연. (2016). 보육교사의 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 효과, 『미래유아교육학회지』, 23(2), 53-70.
박문수, 이태용. (2013). 공공스포츠시설 지도자들이 지각하는 감정노동, 직무소진 및 이직의도와의 관계, 『한국체육과학회지』, 22(6), 707-718.
박미미, 한숙정. (2013). 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와의 관련성, 『지역사회간호학회지』, 24(1), 51-61.
박상현. (2015). KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점, 『한국고용정보원』, 1-12.
박연옥, 안성식. (2015). 감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구저널』, 29(6), 167-186.
박연옥. (2015). 감정노동이 사회적 지원, 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구저널』, 29(9), 77-93.
박원우. (1998). 『임파워먼트 실천 매뉴얼』, 서울: 시그마인사이트.
박은아, 손헌일, 이찬수. (2014). 환대산업의 감정노동 연구동향, 『관광연구』, 29(4), 291-307.
박인실, 박영식. (2015). 서비스 인카운터에서의 감정노동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향, 『한국관광산업학회지』, 40(2), 199-216.
박인주, 김화진. (2017). 감정노동, 직무소진, 이직의도에 관한 연구: 항공사 아웃소싱 직원대상으로, 『관광경영연구』, 21(1), 91-108.
박정하. (2014). 호텔종사원의 감정노동과 소진과의 관계에 사회적 지원의 조절효과, 『관광연구저널』, 28(12), 153-168.
박정화, 정수경. (2016). 대학병원 간호사의 감정노동, 의사소통능력, 회복 탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 17(10),

236-244.
박종렬, 노상욱. (2015). 경찰관의 감정노동에 관한 연구, 『인문사회 21』, 6(3), 137-163.
박종무, 박동수, 이재강, 안성익. (2014). 콜센터 상담사의 감정노동행동과 이직의도에 관한 실증적 연구,『한국경영학회 통합학술발표논문집』,14(4), 1512-1530.
박종철, 이광옥. (2015). 호텔기업 종사원의 감성지능에 따른 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 30(6), 85-109.
박찬석, 김진근. (2015). 서울종합방재센터 종합상황실 소방공무원의 감정 노동이 조직몰입에 미치는 영향, 『대한안전경영고학회지』, 17(2), 13-25.
박혜영, 장계원, 이정화 외 5인. (2017). 치과위생사의 감정노동이 직무스트레스와 불안, 수면에 미치는 영향, 『한국치위생학회지』, 17(3), 449-63.
박혜진, 최애경. (2009). 팀비서의 임파워먼트 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 『산업교육연구』, 23(1), 411-433.
박호현, 김시중. (2013). 호텔 종사원의 감정노동이 직무스트레스 및 서비스제공수준에 미치는 영향, 『관광경영연구』, 17(2), 99-119.
박홍주. (1995). "판매여직원의 감정노동에 관한 일 연구: 서울시내 백화점 사례를 중심으로", 이화여자대학교 대학원 석사 학위논문.
박희서. (2012). 사회복지 종사자들의 셀프리더십과 임파워먼트와 직무만족 간의 인과관계에 관한 연구, 『Journal of The Korea Society of Computer and Information』, 17(9).
박희선. (2011). "도시의 창조적 투입요소가 경제적 산출에 미치는 영향", 이화여자대학교 대학원 석사 학위논문.
배석연. (2014). 재가 요양보호사의 감정노동에 관한 연구, 『한국엔터테인먼트산업학회논문지』, 8(3), 65-75.
배수진, 김성호. (2017). 직무 요구와 감정노동이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향, 『고객만족경영연구』, 19(1), 33-57.
배오식. (2000). "임파워먼트 지각에 따른 구조적 특성과 결과변수간의 관계에 관한 연구", 영남대학교 경영학과 박사 학위논문

배인열, 남태웅, 진창현. (2015). 서비스 접점의 종사원 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『지역산업연구』, 38(2), 51-80.

변현수. (2016). 감정노동자의 서비스 회복성과를 위한 요인 연구, 『서비스 연구』, 6(4), 1-13.

산업안전보건연구원. (2014). 『제4차 근로환경조사 원시자료 이용자 매뉴얼』.

서덕숙, 김중인. (2017). 감정노동에 대한 정서적 · 인지적 상사지원이 정서적 탈진감과 직무만족에 미치는 차별적 영향, 『서비스경영학회지』, 18(1), 177-197.

서영희, 이철규. (2016). 광고모델의 이직의도, 『한국콘텐츠학회논문지』, 16(6), 151-167.

석기현, 조임현. (2002). 항공사 종업원의 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광호텔경영연구』, 2(3), 129-155.

성연옥. (2013). 감정노동의 개념화 및 선행변수에 관한 연구, 『기업경영리뷰』, 4(1), 63-85.

성영태. (2013). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향, 『지방정부연구』, 16(4), 187-206.

성영태. (2014). 민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과직무소진에 미치는 영향, 『한국인사행정학회보』, 13(2), 183-210.

손일락. (2015). 외식사업 비정규직 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 24(6), 181-195.

손정기, 현용호, 남장현. (2014). 특1급 호텔 종사원 감정노동, 조직시민행동, 이직의도 간의 구조적 영향관계에 관한 연구, 『대한경영학회지』, 27(12), 2309-2329.

송명숙. (2014). 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이 직의도에 미치는 영향, 『한국산학기술학회 논문지』, 15(6), 3741-3750.

송민혜, 양승범, 이현정. (2017). 공무원의 사회적 교환 관계 인식과 감정노동 관리방안 연구, 『현대사회와 행정』, 27(1), 163-191.

송용범, 이태용, 김영란 . (2014). 대학병원 임상병리사의 감정노동 및 직무만족도와 소진의 관련성, 『한국산학기술학회논문지』, 15(8), 5140-5149.
송은아, 허명선, 안효자 외. 2017). 국립정신병원 간호사의 감정노동, 간호업무환경, 자아행복지수에 미치는 영향, 『정신간호학회지』, 26(1), 46-54.
송현진, 조윤직. (2016a). 감정노동이 소진과 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국행정학보』, 50(1), 201-234.
송현진, 조윤직. (2016b). 감정노동이 사회복지사의 행태에 미치는 영향에 관한 연구, 『행정논총』, 54(3), 137-173.
신건권. (2016).『AMOS 통계분석 따라하기』, 서울: 청람.
신경아. (2016). 감정노동의 사회학적 탐색, 『민주사회와 정책연구』, 29, 180-204.
신다영, 정연자. (2017). 미용 서비스 종사자의 감정노동과 직무스트레스 조직원 인식의 조절효과, 『대한미용학회지』, 13(2), 133-139.
신동주, 선우영수. (2014). 카지노종사원의 감정노동이 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구저널』, 28(8), 47-58.
신성희. (2006). 창조계급 및 창조도시들의 분포특성과 창조적 도시조성 방안의 시사점, 『한국공간환경학회』, 25, 80-98.
신영숙, 이지연. (2014). 특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 자기위로능력의 매개효과. 『중등교육연구』, 62(3), 463-489.
신정욱, 진종순. (2016). 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국조직학회보』, 13(3), 201-228.
신창환. (2016). 요양보호사의 감정노동이 자발적 서비스 행동에 미치는 영향: 서비스 몰입의 매개 효과를 중심으로, 『사회과학연구』, 42(1), 257-276.
신해진, 김계하. (2015). 정신간호사의 감정노동과 전문직 삶의 질, 『보건사회연구』, 35(4), 190-216.
신향란, 모정희. (2017). 피부미용사의 감정노동이 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향에 있어 사회적지원의 조절적 역할에 관한 연구, 『한국디자인문화학회지』, 23(2), 349-358.
신현정. (2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에

미치는 영향관계』, 『사회적기업과 정책연구』, 4(1), 27-68.
신혜영. (2014). 서비스 산업 상담직원의 감정노동과 자기효능감 및 소진에 관한 연구 , 『고객만족경영연구』, 16(1), 159-178.
심용출, 나동석. (2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구, 『비판사회정책』, 49, 227-280.
심윤정, 오흥철. (2017). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향, 『동북아관광연구』, 13(1), 201-222.
심은주. (2012). 창조적 계층 이론을 통해 본 NHN 사옥의 작업환경 사례연구, 『한국실내디자인학회 논문집』, 21(4), 181-189.
안명숙. (2017). 『항공사 객실승무원의 감정노동전략이 직무성과와 삶의 만족에 미치는 영향』, 호텔리조트연구, 16(2), 151-173.
양정남, 최은정, 김장훈, 김건태. (2015). 이직의도 간의 영향 관계에 관한 연구, 『한국사회복지교육』, 32, 89-116.
양종현, 정규호. (2014). 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 15(12), 7170-7178.
양혜련. (2015). 비서의 감정노동과 직무스트레스, 소진 및 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 상사비서 교환관계(LMX)의 역할, 『비서학 논총』, 24(1), 197-221.
여대중, 이준형, 양윤준, 윤영숙, 이언숙, 김정일, 김성은, 김동준. (2015). 병원 종사자의 업무에 따른 감정노동과 직무스트레스, 『스트레스연구』, 23(4), 197-204.
염영희, 이현숙, 손희숙. (2016). 임상간호사의 감정노동 경험, 『임상 간호연구』, 22(3), 314-326.
염은이. (2017). 간호사의 대인관계문제, 감정노동이 전문직 자아개념에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 18(6), 356-365.
염은이. (2017). 간호대학생의 의사소통능력, 간호전문직관, 감정노동이 임상실습 스트레스에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 17(4), 320-330.
오윤정, 최영희. (2015). 융복합 시대의 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 신체화 증상에 미치는 영향, 『디지털융합복합연구』, 13(10), 415-424.

오창환. (2007). “리더십 유형이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 호서대학교 대학원 박사 학위논문.

오헌석. (2009). 『인적자원개발 트랜드』, 서울: 학지사.

유강석, 하동현. (2017). 호텔 종사원의 고객지향성이 감정노동과 감정소진에 미치는 영향, 『동북아관광연구』, 13(2), 233-259.

유은주, 심선녀, 김순구. (2014). 미용실 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진 및 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향, 『디지털융복합연구』, 12(12), 427-439.

유재원, 곽원준, 신호철. (2014). 서비스 종업원의 감정적 노동의 선행 및 결과변수에 대한 연구, 『한국인적자원관리학회』, 21(2), 49-64.

육풍림, 오정학, 조태영. (2015). 감정노동과 사회적 지지가 직무 소진에 미치는 영향관계에 대한 다집단연구. 『호텔경영학연구』, 24(1), 205-226.

윤기찬, 손민성, 김미선, 최만규. (2015). 간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영형태별 비교분석, 『보건사회연구』, 35(4), 217-244.

윤덕환. (2017). 내부고객의 감정노동에 미치는 표현규칙의 영향: 고객, 상사, 동료 대상 감정노동을 중심으로, 『소비자 정책 교육 연구』, 13(1), 135-157.

윤명숙, 김남희. (2016). 사회복지사 감정노동이 우울에 미치는 영향에서 클라이언트 폭력 피해 경험의 조절효과, 『인적자원개발연구』, 19(4), 187-221.

윤선미, 김주선, 서광열. (2016). 서비스제공자의 감정노동이이직의도에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과, 『관광연구』, 31(3), 91-113.

윤순철, 권수혜, 강효정. (2016). 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 이직의도에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 17(5), 428-440.

윤진한, 이원강. (2017). 감정노동 종사자의 자기 효능감과감정부조화의 관계에서 감정노동전략의 매개효과, 『관광연구저널』, 31(2), 189-204.

윤호영, 박계홍, 문재승. (2015). 감정노동이 직무성과와 이직의도에 미치는 영향에서 동료신뢰의 조절효과, 『인적자원개발연구』, 18(4), 105-128.

이경아, 류은순. (2015). 부산지역 고등학교 조리종사자의 감정노동, 직무소진, 직무관여와 고객지향성간의 관계 연구, 『한국식품조리과학지』, 31(3), 370-377.

이경용, 김영선, 조흠학, 김혜민. (2014). 감정노동 수준별 근로 인구 및 스트레스와 폭력 경험, 『대한직업환경의학회 학술대회 논문집』, 328-329.

이경희, 박해경. (2013). 직무만족도의 관계에서 임파워먼트와 자율성의 매개효과, 『한국자료분석학회』, 15(4), 2117-2133.

이금재, 이에리쟈, (2011). 병원 간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도간의 관계, 『한국산업간호학회지』, 20(2), 130-142.

이나현, 김종운. (2014). 콜센터 상담원의 감정노동과 정서지능이 직무소진에 미치는 영향, 『직업교육연구』, 33(2), 103-120.

이대창. (2013). 창조직업과 지역발전 관계에 대한 실증분석, 『한국고용정보원』, 7(1), 85-112.

이덕수. (2016). 감정노동자의 이직의도 결정요인에 관한 연구, 『한국산학기술학회논문지』, 17(7), 154-164.

이명구. (2014). 국외여행인솔자의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향, 『호텔리조트연구』, 13(2), 269-287.

이명주, 김영남, 이소영. (2015). 임상치과위생사들의 감정노동에 영향을 미치는 요인, 『한국치위생과학회』, 15(2), 113-118.

이상기, 신황용, 이희선. (2016). 경찰공무원의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향, 『경찰학연구』, 16(3), 27-62.

이상훈, 김영현. (2014). 호텔종사원의 감정노동과 역할스트레스와의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과, 『Tourism Research』, 39(4), 285-312.

이새롬, 박재오, 박재찬, 아이알씨. (2015). 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구, 『안전보건공단 산업안전보건연구원』, 1-338.

이성희, 방요순. (2015). 작업치료사의 감정노동과 소진이 직무태도에 미치는 영향, 『대한작업치료학회지』, 23(1), 95-108.

이수인, 이은주. (2016). 임상간호사의 간호근무환경, 감정노동 및 자아탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향, 『한국 웰니스학회지』, 11(4), 267-276.

이승길. (2003). 경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국경찰학회보』, 6(6), 243-269.

이영아. (2015). 미용실 종사자의 감정노동이 우울에 미치는 영향, 『한국인체미용예술학회지』, 16(2), 213-223.

이예훈, 전선혜, 전희준. (2014). 유아체육지도자들의 감정노동이 감정적 탈진 및 이직의도에 미치는 영향, 『한국체육과학회지』, 23(2), 625-643.

이용탁. (2004). 변혁적 리더십과 직무만족과의 관계에 임파워먼트가 미치는 영향, 『대한경영학회지』, 46, 2139-2160.

이재학. (2014). 유통산업 종사자의 감정노동과 서비스교육이 서비스제공 수준에 미치는 영향, 『전문경영인연구』, 17(3), 99-123.

이정은, 한은미, 홍현기, 이인재.(2016). 한국판 감정노동척도(K-ELS) 타당화 연구, 『한국심리학회지 건강』, 21(1), 243-256.

이정철, 이정욱, 조윤직. (2015). 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구.「한국사회와 행정연구』, 26(2), 353-383.

이정탁. (2015). 레크레이션 지도자의 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향, 『한국체육과학회지』, 24(3), 293-303.

이종호. (2014). 호텔 종사원들의 직무자율성에 따른 감정노동이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 대한 연구, 『관광연구저널』, 28(9), 111-122.

이주영, 현혜진. (2017). 아이돌보미의 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향, 『한국직업건강간호학회지』, 26(2), 85-92.

이주영, 고재욱. (2016). 보육교사의 감정노동이 직무성과에 미치는 영향, 『유아교육·보육복지연구』, 20(4), 187-212.

이준섭, 김영찬. (2016). 감정노동의 긍정적 효과에 관한 연구, 『서비스 경영학회지』, 17(4), 1-21.

이지우, 장영혜, 강인호. (2016). 감정노동, 조직몰입, 삶의 만족의 관계, 『관광연구』, 31(3), 277-295.

이지윤, 남혜리. (2016). 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 미치는 영향, 『간호행정학회지』, 22(2), 119-128.

이철호. (2011). 창조계급과 창조자본:리터드 플로리다 이론의 비판적 이해, 『세계지역연구논총』, 29(1), 109-131.
이충형, 류기상. (2014). 외식산업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계, 『호텔경영학연구』, 23(3), 183-200.
이학식, 임지훈. (2013). 『SPSS 20.0 매뉴얼』, 서울: 집현재.
이항아, 윤명숙. (2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향, 『정신보건과 사회사업』, 44(1), 48-75.
이해영. (2014). 학교급식 직영 영양사의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향, 『한국식품조리과학회지』, 30(1), 84-91.
이현심. (2017). 요양보호사 감정노동이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향, 『한국노인복지학회』, 459-463.
이현정, 엄명용. (2017). 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성 리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향, 『한국사회복지학』, 69(2), 191-218.
이화석, 유용재, 김인주. (2014). 감정노동과 직무만족 및 감정소진과의 관계에서 감정지능의 조절효과, 『한국항공경영학회지』, 12(2), 89-104.
이훈석, 전병준. (2012). 방송연예인의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(12), 616-626.
인성호, 노수정, 정경일. (2015). 의료관광 기업 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 29(2), 91-106.
임세순, 임세순, 안관영, 안관영. (2014). 호텔 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계 및 성별의 조절효과, 『서비스경영학회지』, 15(5), 1-27.
임순임, 조은아.(2014). 임상간호사의 감정노동, 직무스트레스와 섭식태도와의 관련성, 『한국산학기술학회논문지』, 15(7), 4318-4328.
임정미. (2016). 서비스직 여성 근로자의 감정노동과 직무스트레스가 자살의도에 미치는 영향, 『인문사회 21』, 7(6), 789-805.
임지영, 민경복, 강모열, 이동욱, 홍윤철. (2016). 근로자건강센터 감정노동 특화사업 사례, 『대한직업환경의학회 학술대회 논문집』, 248-249.

임채영, 염동문, 임채자. (2017). 요양보호사의 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향, 『사회과학연구』, 28(3), 229-246.
임현정, 박경숙, 반효정 외. (2017). 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향, 『디지털융복합연구』, 15(1), 255-266.
장정애. (2017). 장기요양시설 종사자의 감정노동이 행복감에 미치는 영향, 『노인복지연구』, 72(2), 215-244.
전수영. (2017). 간호사의 소진, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향, 『간호행정학회지』, 23(2), 201-210.
전순영. (2015). 조직구성원의 직무만족에 미치는 감정노동의 영향과 조직 지원 인식의 조절효과 분석, 『대한경영학회지』, 28(12), 3235-3255.
전인수, 유재민. (2014). 감정노동을 수반하는 접점직원의 관리에 관한 연구, 『마케팅연구』, 29(5), 77-99.
전해옥, 권유림. (2015). 중년여성 근로자의 감정노동, 신체화 증상, 정서적 지지가 삶의 질에 미치는 영향, 『성인간호학회지』, 27(5), 537-547.
정경이, 한옥성. (2015). 치과위생사의 감정노동, 감정소진, 이직의도에 관한 연구, 『한국치위생과학회』, 15(3), 280-286.
정경진, 윤혜미. (2016). 보육교사의 감정노동, 직무스트레스와 심리적 안녕감 및 이직의도, 『한국영유아보육학』, 96, 129-152.
정명선. (2014). 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향, 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 26(1), 147-166.
정명선. (2015). 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과와 자율성의 조절효과, 『상담학연구』, 16(3), 121-138.
정명선, 한건환, 이경준. (2017). 감정노동과 이직의도의 관계에 대한 매개된 조절모형 검증, 『특수교육재활과학연구』, 56(1), 489-509.
정선기. (2009). 창조계층 유인을 위한 대전의 문화정책, 『대전발전연구원』, 1-76.
정은경. (2016). 일부 치과위생사의 감정노동과 직무소진과의 관련성: 직무 스트레스의 매개효과를 중심으로, 『한국치위생학회지』, 16(1), 53-59.
정은성, 박재민. (2015). 특급호텔 식음료부서 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 영향관계, 『호텔경영학연구』, 24(7), 113-132.

정지명, 이광용. (2007). 스포츠센터 조직의 변혁적 리더십과 조직유효성의 관계에서 임파워먼트의 매개효과, 『한국스포츠산업 경영학회』 12(2), 157-169.
정지영, 김이태. (2016). 호텔종사자의 직무만족, 감정노동 및 고객지향성의 영향관계 연구. 『호텔경영학연구』, 25(6), 183-197.
정혜림, 임경희. (2016). 간호사의 감정노동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향, 『정신산학기술학회』, 17(11), 491-506.
정환, 이상희. (2017). 외식서비스산업 종사원의 감정노동과 직무성과와의 관계, 『호텔경영학연구』, 26(2), 139-151.
조성, 류상일, 이민규. (2017). 소방공무원의 감정노동과 직무만족에 대한 인식차이 분석, 『한국위기관리논집』, 13(6), 153-160.
조소윤, 장미숙. (2015). 화장품 판매원의 감정노동에 따른 직무스트레스와 이직의도』, 『한국미용학회지』, 21(5), 1010-1020.
조재근. (2015). 호텔 직원의 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 대한 역할 명확성의 조절효과, 『관광서비스연구』, 12(2), 139-159.
조철규, 김진환, 정성숙. (2014). 민간경비조직 구성원의 감정노동이 직무스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향, 『융합보안 논문지』, 14(6), 73-81.
조철규, 최동재, 박수현. (2015). 아파트경비원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향, 『인문사회 21』, 6(4), 893-910.
조철호. (2015). 『SPSS/AMOS 구조방정식모형 논문통계분석』, 서울: 청람.
조한용. (2016). 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 『창조와 혁신』, 9(2), 85-117.
조향숙, 김수영, 박상미. (2015). 돌봄서비스 제공자의 감정노동과 자기결정이 소진에 미치는 영향, 『한국사회복지교육』, 32, 205-226.
조희숙, 강리리. (2014). 미용업 관련 종사자의 감정노동, 스트레스 대처행동이 직무긴장에 미치는 영향, 『한국산학기술학회 논문지』, 15(3), 1311-1317.
주경숙. (2017). 소방공무원의 감정노동과 조직몰입간의 관계, 『한국위기관리논집』, 13(4), 45-54.
주디스F 보그트 저, 김성구 역. (1995). 『경영혁신 임파워먼트』, 서울: 고려원.
주시각. (2016). "감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영

향에 관한 연구", 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
주은주, 권영채, 남문희. (2015). 임상간호사의 간호업무환경, 감정노동이 행복지수에 미치는 영향, 『간호행정학회지』, 21(2), 212-222.
차재빈, 조아라, 탁인철. (2017). 성별과 고용형태의 상호작용이 콜센터 상담사의 감정부조화, 감정소진, 고객지향성에 미치는 차이: 자기효능감의 조절효과를 중심으로, 『대한경영학회지』, 30(5), 881-904.
채신석. (2017). 감성지능이 감정노동과 감정부조화 및 직무소진에 미치는 영향, 『Journal of Hotel & Resort』, 16(2), 77-101.
채주아, 배상욱. (2014). 의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 『마케팅관리연구』, 19(1), 133-152.
최경민, 김규태. (2016). 초등교사가 지각한 학교조직문화와 조직효과성 관계에서 임파워먼트 조직몰입의 다중 매개효과에 대한 구조분석, 『교육행정학연구』, 34(5), 247-267.
최미숙, 지동하. (2015). 치과위생사의 감정노동수준과 매개변수 융합에 따른 직무만족 및 이직의도 변화 비교 연구, 『한국융합학회논문지』, 6(6), 27-34.
최수정, 정기주. (2016). 콜센터에서 상담사의 지각된 고객언어폭력이 감정노동과 감정소진에 미치는 영향, 『경영학연구』, 45(1), 295-328.
최정임, 전순영. (2014). 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 매개효과 연구, 『기업경영연구』, 21(3), 71-91.
최지형, 박은민. (2015). 감정노동자의 감정부조화와 직무스트레스 관계에서 자아탄력성의 매개효과, 『한국심리학회 학술대회 자료집』, 164-164.
최해수. (2015). 호텔종사자들의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 간의 인지된 조직지지의 조절된 매개효과, 『관광연구』, 30(3), 325-349.
최혜정, 방효중, 정은영, 서영준. (2014). 치과위생사의 감정노동 영향요인 연구, 『한국치위생과학회』, 14(3), 295-301.
탁인철, 김동현, 차재빈. (2017). 콜센터 상담사의 감정노동과 감정부조화, 직무긴장 및 이직의도와의 관계에 대한 연구, 『서비스경영학회지』, 18(2), 1-24.
한국직업능력개발원. (2013). 감정노동의 직업별 실태, 『KRIVET Issue Brie

f』 26, 1-4.
한금선, 김태윤. (2015). 일 병원 간호사의 감정노동,직무스트레스, 대처유 형이 조직몰입에 미치는 영향, 『스트레스연구』, 23(1), 39-48.
한덕웅. (1983). 『조직행동의 동기이론』, 서울: 법문사.
한상근. (2016). 감정노동의 직업적 특성에 관한 연구, 『노동연구』, 32, 5-27.
한상영, 박정애. (2015). 감정노동자의 감성지능이 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 16(9), 6071-6079.
한수연, 김유경. (2016). 항공사 객실승무원의 감정노동, 고객지향성, 감성지능 간의 영향 연구, 『관광연구저널』, 30(6), 167-181.
한시완. (2017). 감정노동 개념의 이론적 고찰, 『한국체육과학회지』, 26(1), 405-421.
한진수, 임철환, 이혜미. (2014). 호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구, 『관광레저연구』, 26(5), 79-97.
한혜율, 이지영, 장인순. (2015). 임상간호사의 감정노동과 직무만족 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과, 『한국직업건강학회지』, 24(4), 331-339.
허경옥. (2017). 고객업무 근로자의 자질과 업무 특성이 감정노동에 미치는 영향, 『소비자정책교육연구』, 13(2), 103-123.
허정, 이희천. (2015). 의료관광산업 종사자의 직무특성과 감정노동이 소진에 미치는 영향. 『관광연구』, 30(3), 367-387.
허찬영, 김태성. (2014). 철도여행인솔자의 감정노동이 감정부조화와 직무만족에 미치는 영향, 『인적자원관리연구』, 21(3), 81-102.
허창구. (2014). 감정노동과 직무소진의 관계에서 지각된 고객관련 스트레스 요인의 매개효과, 『한국산학기술학회논문지』, 15(6), 3524-3533.
홍성숙, 권명순. (2015). 병원간호사의 감정노동과 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향, 『한국직업건강간호학회지』, 24(4), 259-269.
홍희정, 조태영. (2017). 부하직원의 감정노동이 LMX의 질과 조직시민행동, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구』, 32(2), 201-224.
황경일, 심현진, 이현실. (2017). 의료 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 설립형태와 직종의 조절효과, 『보건의료산업학회지』,

11(2), 17-27.
황다혜, 엄숙.(2016). 임상치과위상사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 융합적 영향, 『한국융합학회논문지』, 7(6), 67-74.
황수아, 최한올.(2014). 심층면담을 통한 초등교사의 감정노동에 대한인식 및 실태에 관한 연구, 『한국교원대학교교육연구원』, 30(1), 59-91.

2. 국외문헌

Ashforth, B. E. & Mael F. (1989). Social Identity Theory and the Organization, *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles-the Influence of Identity, *Academy of Management Reviews*, 18(1), 88-115.

Bass, B. M., Avolio, B. J., & Goodheim, L. (1987). Biography and the assessment of transformational leadership at the world class level, *Journal of Management*, 13, 7-19.

Bell. D. (1973). *The Coming of Post-Industrial Society*, New York: Basic Books.

Bettencourt. (2007). Invention in thecity: Increasing returns to patenting as a scaling function of metropolitan size, *ResearchPolicy*, 36-107.

Boschma, R. A. & Fritsch, M., (2009). Creative class and regional growth: Empirical evidence from seven European countries, *Economic Geography*, 85(4), 391-424.

Conger, J.A. & Kanungo, R. N. (1988). The Empowerment Process : Integrating Theory and Practice, *Academy of Management Review*, 13, 471-482.

Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout, *Academy of Managements Review,* 18(4), 621-656.

Deci, E. L., and Ryan R. M. (1987). "The support of autonomy and the control of behavior", *Journal of Personality and Social Psychology,* 53, 1024-1037.

Deci, E. L., Connell, J. P. & Ryan, R. M. (1989). Self determination in a work organiztion, *Journal of Applied Psychology*, 74, 580-590.

Department for Culture, Media and Sport (DCMS). (1998). *Creative Industries Mapping Document 1998*, London: UK DCMS.

Department for Culture, Media and Sport (DCMS). (2001). *Creative Industries Mapping Document 2001*, London: UK DCMS.

Department for Culture, Media and Sport (DCMS). (2010). *Creative Industries Economic Estimates -December 2010 (Experimental statistics) – Full Statistical Release*, London: UK DCMS.

Dufour, R. & Eaker, R. (1987). The Principal as Leader : Two Major Responsibi lities, *NASSP Bulletin*, 71(500). Sept, 80-89.

Fritsch, M. (2007). New businessformation by industry overspaceand time: A multidimensionalanalysis, *RegionalStudies,* 41, 157.

Florida. R. (2002). *The rise of the Creative Class - and How it Transforming Work, Leisure, Community and Everyday Life*, New York: Basic Books.

Florida. R. (2007). *The Flight of the Creative Class: the new global competition for talent*, New York: HarperCollins.

Gist, M. E., & Mitchell, T. R.(1992). Self-efficacy : A theoretical analysis of its determinants and malleability, *Academy of Management Review*, 17, 183-211.

Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

Grandey, Alicia. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery., *in Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

Grandey, Alicia, Diefendorff, James, Rupp, Deborah E. (2013). *Emotional labor in the 21st century : diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work*, New York: Routledge Academic.

Gross, J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.

Guy MP, et al. (2014). Identification of the determinants of tRNA

function and susceptibility to rapid tRNA decay by high-throughput in vivo analysis, *Genes Dev*, 28(15), 1721-32.

Hair. J. F., Anderson, R. E. Tatham, R. L., and Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Reading*, Prentice Hall : Englewood Hills.

Hackler D. (2008). Diversity, entrepreneurship, and the rban environment, *Journal of Urban Affairs*, 30, 273.

Higgs. P. Cunningham. S. (2008). *Creative Industries Mapping: Where have wecome from and where are we going?*, *Creative Industries Journal*, 1(1), 7-30.

Howkins, John. (2001). *The Creative Economy: How People Make Money from Ideas*, London: Penguin Books.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press.

Hochschild A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Twentieth Anniversary Edition*, With a New Afterword (2nd ed.). Berkeley, CA: University of California Press.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33, 672-724.

Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organizational: A Study of Commitment Mechanism in Utopian Communities, *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.

Kanter, R. M. (1977). Power failure in management circles, In WC. Hammer(Ed), Organizational shock, New York. Wiley, 404-417.

Katz, R. F.(1984), Empowerment and synergy: Expanding the community's healing resources, Prevention in Human Services 3, pp. 201-226.

Lawrence, R. C. (1997). *The Evolution of empowerment in management thought: dimensions predictors and outcomes of psychological*

empowerment in a study of service quality, Ph. D. Dissertation. University of Arkansas.

Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnett(Ed), Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: Rand McNally.

McGranahan. D. Wojan T. (2007). "Recasting the Creative Class to Examine GrowthProcess in Rural and Urban Counties", *Regional Studies*, 41(2), 197-216.

Mellander, C. and Florida, R. (2009), Creativity, Talent, and Regional Wages in Sweden, *The Annals of Regional Science*, 46(3): 637-660.

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

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.

Reich. R. (1992). *The Work of Nations: Preparing Ourselves for 21st Century Capitals*, New York: Vintage Books.

Porter, S. W., Steers. R. M., & Mowday, R. T. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicials. Journal of applied psychology, 59(5): 603-609.

Spector, P. E. (1986). Perceived Control by Employees: A Meta-analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work, *Human Relations*, 39, 1005-1016.

Spreitzer, G. M. (1992). *"When organization dare: The dynamics of individual empowerment in the workplace."*, Unpublished doctoral dissertation, The University of Michigan.

Spreitzer, G. M. (1992). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation, *Academy of Management Jounal*, 38, 1442-1465.

Thomas, K. & Velthouse, B. (1990). Cognitive Elements of empowerment: an interpretative model of intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*, 15, 666-681.

Thomas, K. & Velthouse, B. (1996). *Cognitive Elements of Empowerment*, Univesity of Pittsburgh Draft, May 6, 24-26.

Vogt J . F . & Murrell K. L. (1990). *Empowerment in Organization s : How to Spark Ex ceptional Performance*, San Diego, California: Pfeiffer & Company.

Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*, Oxford: Clarendon Press.

Wharton. A. S. (1993). "The Affective consequences of service work", *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.

Wharton. A. S. and Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles, *The Academy of Management Review,* 18(3), 457-486.

Zimmerman. M. A. (1990). "taking Aim on Empowerment Research: On the Distinction between Individual and Psychology conceptions, *American Journal of Community Psychology*, 18(1), 177.

3. 인터넷

국가통계포털싸이트. KOSIS.	http://kosis.kr
통계분류포털	https://kssc.kostat.go.kr
노동부.	http://www.moel.go.kr
통계청.	http://kostat.go.kr
한국산업안전보건공단.	http://www.kosha.or.kr

ABSTRACT

The Effect on Job Satisfaction of Emotional Labor in the Creative class.

– Focused on the Mediating of the empowerment –

Kim, So-Young

Major in Public Administration

Dept. of Public Administration

The Graduate School

Hansung University

The fourth the Industrial Revolution age is arriving. Florida said that main agent to drive new economic paradigm in the fourth the Industrial Revolution age is the creative class who create a new job.

Currently, many countries and cities are interested in the development of creative industries and the creative class to control the creative related industry more grow the impotance. The creative class attend to the creative and innovative jobs with expertise and skills, is classified as the super-creative core, the creative professionals, the bohemian. They get the commonness of the creative class but segmentalized with difference of job

characteristic and get difference of the different emotional labor in work field. This study tried to investigate the difference of the Emotional Labor and the empowerment, the job satisfaction in accordance with the nature and working conditions of each job of creative class.

This study analyzed of the effect on the job satisfaction the creative class emotional labor and the mediator effect of the empowerment on between the satisfaction and the emotional labor. For this, it was analyzed statistic data of working environment research with 2,170 creative class.

The results of the study as follows: The first, show the below the average on effect and meaning of the empowerment in the recognition differences analysis of the measure variables on group of professionals and managers based on the job classification. This suggest that the empowerment is not being achieved in practice.

The second, the emotion labor effect negatively on job satisfaction and show the positive mediate on empowerment influence and meaning. In preceding relative researches show the negative mediate on empowerment between the emotion labor and the job satisfaction but show the positive mediate in this researches. This suggest that the empowerment is not being achieved in practice.

The third, There were difference between the super-creative core and creative professionals in the emotion labor and the job satisfaction and the empowerment. The creative professionals show higher influence of empowerment than the super-creative core. This suggest that comparison with the super-creative core who make new somethings, the creative professionals solve Problems based on the diverse and sophisticated knowledge system. The creative professionals face with variety emotional labor managing clients in th inside and outside. Also The creative professionals show higher influence of empowerment than the super-creative

core on job satisfaction. This suggest that need the empowerment considering the characteristic of work for maximize productivity creative class.

【keyword】 creative class, emotional labor, job satisfaction, empowerment.