

학교 영양(교)사의 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향

조우정 · 양일선¹⁾ · 최항석²⁾ · 이해영^{3)*}

서울연가초등학교, ¹⁾연세대학교 식품영양학과, ²⁾동덕여자대학교 경영학과, ³⁾상지대학교 식품영양학과

The Effects of Individual Emotional Characteristics on Emotional Labor of School Dietitians

Woo-Jong Cho, Ilsun Yang¹⁾, Hang-Sok Choi²⁾, Hae-Young Lee^{3)*}

Yeonga Elementary School, Seoul, Korea

¹⁾Department of Food and Nutrition, Yonsei University, Seoul, Korea

²⁾Department of Business Administration, Dongduk Women's University, Seoul, Korea

³⁾Department of Food and Nutrition, Sangji University, Wonju, Korea

Abstract

The purpose of this study was to identify the effect of individual emotional characteristics (empathetic concern and emotional contagion) on emotional labor (frequency of emotional display, intensity and variety of emotional display, surface acting, and deep acting) of school dietitians. Data was collected through a questionnaire survey of 309 school dietitians and then analyzed statistically by SPSS 18.0 package program. The results of this study were as follows: empathetic concern (3.93) occurred more often than emotional contagion (3.22) in school dietitians. The older ($p < 0.001$) and more experienced ($p < 0.01$) they were, the higher empathetic concern they had. It showed that married dietitians ($p < 0.001$), nutrition teachers ($p < 0.01$), and dietitians who were working in elementary schools ($p < 0.01$) had a higher rate of empathetic concern than single dietitians, non-nutrition teachers, and dietitians who were working in middle and high schools, respectively. Their level of emotional labor was the highest in deep acting (3.32), followed by surface acting (3.28), frequency (3.12), intensity and variety (3.09). According to multiple regression analysis, emotional contagion proved to be strongly significant and positively related to frequency of emotional display ($\beta = 0.257$, $p < 0.001$). Both empathetic concern ($\beta = 0.117$, $p < 0.05$) and emotional contagion ($\beta = 0.162$, $p < 0.01$) were positively related to intensity and variety of emotional display, and empathetic concern ($\beta = 0.173$, $p < 0.01$) had also an effect on deep acting. These results suggested that the emotional labor of school dietitians should be managed on the organizational viewpoint, not a personal matter. (*Korean J Community Nutr* 16(5) : 592~601, 2011)

KEY WORDS : individual emotional characteristics · emotional labor · surface acting · deep acting · school dietitian

서론

개인의 경험, 해석, 반영, 표현 그리고 관리하는 느낌을 의미하는(Mills & Kleinman 1988; Thoits 1989) 감정은 사회적 상호작용에 의해 발생하며, 사회적, 문화적, 대인간, 상황적 조건에 의해 영향을 받는다(Martin 1999). 일상생

활의 많은 상황에서 자신의 감정을 억제하고 사회적으로 더 적절한 것으로 간주되는 감정표현을 하는 것을 종종 발견한다. 예를 들어 동료들이 승진했을 때 환호성을 올리는 것이나, 길게 늘어선 대기 후 자기 차례가 되었음에도 불구하고 누군가에 의해 차단되었을 때 발생하는 분노를 억제하려는 경우이다. 감정을 표현하는 양식은 서비스 상호작용의 질, 대인간 분위기의 매력 및 감정 자체의 경험에 강한 영향을 주고 있다(Ashforth & Humphrey 1993). 최근 들어 부각되는 조직 내에서의 감정과 관련된 주요 주제 중 하나가 바로 감정노동(emotional labor)이다. 감정노동 개념이 본격적으로 등장한 것은 Hochschild(1983)에 의해서였다. Hochschild는 조직에 의해 설정된 적합한 행동이나 기대에 부합하는 규범이 일종의 보이지 않는 손으로 작용하여 구성원들을 통제할 수 있다는 Goffman(1959)의 주장을 바탕으로, 항공사

접수일: 2011년 9월 18일 접수

수정일: 2011년 10월 12일 수정

채택일: 2011년 10월 19일 채택

*Corresponding author: Hae-Young Lee, Department of Food and Nutrition, Sangji University, 660 Woosan-dong, Wonju 220-702, Korea

Tel: (033) 730-0492, Fax: (033) 738-7740

E-mail: hy1317@sangji.ac.kr

직원들과 같은 서비스업에 종사하는 종업원들이 직무수행과정에서 감정표현의 규칙을 갖고 있음을 발견하고 감정노동이라는 개념을 제시하였다. Hochschild (1983)가 감정노동의 개념을 소개한 이후 최근까지 여러 연구자들에 의해 감정노동의 개념화와 구성요인(Ashforth & Humphrey 1993; Morris & Feldman 1996; Park 등 2005), 감정노동의 발생과정(Diefendorff & Grosserand 2003), 감정노동의 측정 척도 개발(Adelmann 1995; Brotheridge & Lee 2003), 감정노동의 선행요인과 결과(Park 등 2005; Kim 2006) 등에 대해 활발한 연구가 이루어지고 있다.

최근 감정노동이 연구 주제로 주목받고 있는데 이는 감정노동에 따른 스트레스가 종사원의 직무만족이나 조직몰입을 저해하는 요소로 작용하여 결과적으로 서비스 성과를 저해하기 때문이다(Kim 2010). 노동 집약적인 서비스산업의 종사자들은 과업수행에서 차지하는 감정 노동의 비중이 매우 높고 이러한 감정 노동이 직무성과에 큰 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 그러나 국내의 감정노동에 대한 연구가 1990년대 중반부터 시작되었지만 이 주제에 관한 연구는 많지 않을 뿐만 아니라 보고된 몇몇 연구들도 감정노동의 초기 연구에서 다루어진 주제에서 크게 벗어나지 못하고 있는 실정이다. 우리나라 단체급식 분야에서 종사자의 감정과 관련된 연구로는 감성지능 및 감성리더십에 대한 소수의 연구가 보고되었으며(Jung 등 2007; Kim & Jung 2007), 영양사의 직무는 대인관계 및 감정노동과 연관된 업무요구가 많음에도 불구하고 Kim(2010)이 학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 개인적 특성과 급식소 특성의 측면에서 분석한 연구가 보고되었을 뿐이다.

감정노동으로 인한 부정적인 영향을 줄이기 위해서는 감정노동을 유발하는 선행요인을 밝히는 것이 무엇보다 중요하다. 기존의 감정노동의 선행요인에 대한 연구들은 직장 및 개인적 특성과 감정노동 간의 관계규명에 초점을 맞추었다. Chu(2002)의 연구에 의하면 개인의 정서적 특성은 호텔종사자의 감정노동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Choi 등(2006)의 연구에서도 감정적 감화가 감정노동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동은 서비스 제공자가 고객의 안녕과 행복을 얼마나 깊게 배려를 하는가와 밀접한 관련이 있다고 주장하였다. 즉, 공감적 배려는 종업원의 내면화 행위에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다. 이에 본 연구는 학교급식의 책임자인 영양(교)사들의 개인적 정서특성을 파악하고 이 특성이 감정노동에 미치는 영향을 분석함으로써 감정노동의 부정적 영향을 줄이기 위한 효과적인 감정노동의 관리 방안을 규명하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 서울 지역의 학교 영양(교)사를 대상으로 하여 2010년 4월 1일부터 5월 25일까지 직접 혹은 전자우편을 이용한 설문조사를 실시하였다. 총 502부의 설문지를 배포하였고 이 중 309부가 회수되어 분석에 사용되었다(회수율 61.6%).

2. 조사 내용 및 방법

연구에 사용된 측정도구인 설문지는 개인적 정서특성 8문항, 감정노동 14문항, 일반사항 8문항의 3가지 부문으로 구성되었으며, 개인적 정서특성 및 감정노동은 리커트형 5점 척도(1=전혀 아니다, 2=아니다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였고, 일반사항은 명목척도 혹은 개방형 질문으로 제시하였다.

개인적 정서특성으로는 공감적 배려(empathetic concern)와 감정적 감화(emotional contagion)로 구분하였으며, 공감적 배려는 Davis 등(1999)의 정의를 참고로 하여 '타인의 감정에 대하여 자기중심적으로 받아들이고 반응하는 것'으로 정의하였고 Davis(1983) 연구에서 제시한 조사항목 4개를 사용하였다. 감정적 감화는 Hatfield 등(1994)의 연구를 바탕으로 한 Choi 등(2006)의 정의를 참고하여 '타인의 감정에 대하여 인지적 해석 과정 없이 자연적으로 동화하는 선천적인 민감성'으로 정의하였으며 Mehrabian & Epstein(1972)이 개발한 조사항목 4개를 사용하였다.

감정노동은 Morris & Feldman(1996)과 Grandey(2000)의 정의를 참고로 하여 '조직에서 요구하는 바람직한 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력'으로 정의하였으며, Morris & Feldman(1996)의 연구를 기초로 하여 수정 보완한 Brotheridge & Lee(2003)의 연구를 기초로 하여 감정노동의 빈도, 강도, 다양성, 표면행위(surface acting), 내면행위(deep acting)의 5개 차원으로 구분하여 각 3개, 2개, 3개, 3개, 3개 문항을 구성하였다. 감정노동 빈도는 Morris & Feldman(1996)의 연구를 참고로 하여 '직무수행과정에서 고객과 접촉하면서 자신의 감정을 표현하는 빈도'로, 감정노동 강도는 Brotheridge & Lee(2003)의 연구를 참고로 하여 '감정이 경험되고 표현되는 정도'로, 감정노동 다양성은 Morris & Feldman(1996) 및 Brotheridge & Lee(2003)의 연구를 참고로 하여 '직무수행과정에서 표현하는 감정의 종류'로, 표면행위는 Hochschild(1983)의 연구를 참고로 하여 '긍정적 감정

을 표현하기 위하여 자신의 실제 느낌을 억제하거나 숨기고 자신의 표현을 수정하는 과정'으로, 내면행위는 Hochschild (1983)의 연구를 참고로 하여 '긍정적 감정을 표현하기 위하여 표면적인 외관보다도 오히려 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 과정'으로 정의하였다.

3. 자료처리 방법

통계분석은 SPSS ver. 18.0을 이용하였다. 설문지 응답자들의 특성 및 개인적 정서특성, 감정노동의 수준을 알아보기 위해 빈도 분석과 기술통계분석을 실시하였다. 본 연구를 위해 사용된 평가 도구의 구성개념 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였고, 요인분석방법으로는 주성분분석(principal component analysis: PCA)을 사용하였으며, 직교회전(Varimax) 방식에 의해 아이겐값이 1 이상인 요인만을 선택하였고, 요인적재치(factor loading)는 0.6 이상인 것을 유의한 것으로 판단하였다. 내적 일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 조사대상자의 인구통계적 특성 및 급식소 특성에 따른 개인적 정서특성, 감정노동의 차이를 검증하기 위해 독립표본 t검정(independent t-test), 분산분석(ANOVA)을 이용하였으며 사후분석은 Tukey법으로 하였다. 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향력을 분석하기 위해 피어슨 상관관계분석(Pearson's correlation analysis) 후 상관성이 나타난 변수를 대상으로 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

결 과

1. 조사대상자의 일반적 특성

1) 인구통계적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성은 Table 1에 제시한 바와 같다. 전체 대상자 309명은 모두 여성이었고, 연령별 분포는 20대가 25.6%, 30대는 36.6%, 40대 이상은 37.9%로 평균 연령 36.3세였다. 학력별 분포에서는 2~3년제 대졸이 20.4%, 4년제 대졸이 53.1%, 대학원 재학 이상이 26.5%로 나타났으며 결혼 여부에서는 미혼이 39.8%, 자녀가 없는 기혼이 7.4%, 자녀가 있는 기혼이 52.8%로 조사되었다. 영양사 근무 경력은 10년 미만인 37.2%, 10년 이상~15년 미만이 30.3%, 15년 이상이 32.6%로 나타났다. 학교 영양사 근무 경력은 10년 미만이 48.5%, 10~15년 미만이 25.1%, 15년 이상이 26.4%였다. 영양사 직책은 영양교사(67.5%)가 많은 비중을 차지하고 있으며 학교회계직을 비롯한 학교 영양사 신분, 즉 비영양교사의 비율은 32.5%이었다.

2) 학교 및 급식 특성

조사대상자의 소속 학교 및 급식 특성은 Table 2와 같다. 학교 유형은 초등학교가 73.7%로 가장 많았고, 배식 장소는

Table 1. Demographic characteristics of respondents

| Items | N | Valid % |
|------------------------------|------------------|---------|
| Age | | |
| 20's | 79 | 25.6 |
| 30's | 113 | 36.6 |
| 40's and over | 117 | 37.9 |
| Mean \pm SD (years) | 36.3 \pm 7.7 | |
| Academic background | | |
| College | 63 | 20.4 |
| University | 164 | 53.1 |
| Graduate school | 82 | 26.5 |
| Marriage | | |
| Unmarried | 123 | 39.8 |
| Married without children | 23 | 7.4 |
| Married with children | 163 | 52.8 |
| Career as a school dietitian | | |
| 10 years > | 149 | 48.5 |
| 10 \leq & < 15 years | 77 | 25.1 |
| 15 years \leq | 81 | 26.4 |
| No response | 2 | - |
| Mean \pm SD (months) | 118.7 \pm 91.9 | |
| Position | | |
| Nutrition teacher | 208 | 67.5 |
| School dietitian | 100 | 32.5 |
| No response | 1 | - |
| Total | 309 | 100.0 |

Table 2. School and foodservice characteristics of respondents

| Items | N | Valid % |
|-----------------------------|--------------------|---------|
| School type | | |
| Elementary school | 227 | 73.7 |
| Middle school | 65 | 21.1 |
| High school | 13 | 4.2 |
| Middle school & high school | 3 | 1.0 |
| No response | 1 | - |
| Distribution Place | | |
| Classroom | 196 | 63.6 |
| Dining halls | 82 | 26.6 |
| Classroom & Dining halls | 30 | 9.7 |
| No response | 1 | - |
| No. of meal as lunch | | |
| 1000 meals > | 133 | 43.2 |
| 1000 \leq & < 1500 meals | 119 | 38.6 |
| 1500 meals \leq | 56 | 18.2 |
| No response | 1 | - |
| Mean \pm SD (meals) | 1109.8 \pm 446.2 | |
| Total | 309 | 100.0 |

교실배식이 63.6%, 식당배식이 26.6%, 교실과 식당배식을 병행하는 경우가 9.7%로 나타났다. 급식인원수는 평균 1109.8식으로 1000식 미만인 43.2%, 1000식 이상 ~1500식 미만인 38.6%, 1500식 이상이 18.2%의 비율을 보이고 있다.

2. 개인적 정서특성

1) 신뢰도 및 타당도 분석

개인적 정서특성 변수 8문항에 대한 신뢰도 및 타당도를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 공감적 배려에 해당하는 4문항에 대해 신뢰도를 분석한 결과, 1개 문항이 신뢰도를 낮추는 영향력을 보여 삭제하고 추후 분석을 진행하였으며 Cronbach's α 값은 0.847로 분석되었다. 감정적 감화에 해당하는 4문항에 대해 신뢰도 분석을 실시한 결과, Cronbach's α 값은 0.744로 신뢰성을 확보하였다. 개인적 정서특성의 2개 차원인 공감적 배려, 감정적 감화에 대해 요인분석을 실시한 결과, 2개의 요인이 도출되었으며, 공감적 배려 32.977%, 감정적 감화 32.708%를 설명하고 있었고 이 두 요인은 전체 변량의 65.685%를 설명하고 있다.

2) 조사대상자의 일반적 특성에 따른 개인적 정서특성

조사대상자인 학교 영양(교)사의 개인적 정서특성 변수 및 요인별 수준은 Table 3에 제시한 바와 같으며, 공감적 배려 요인은 평균 3.93으로 감정적 감화 요인(3.22)보다 높게 나타났다.

조사대상자들의 인구통계적 특성 및 학교 · 급식 특성에 따른 개인적 정서특성 요인 수준을 분석한 결과(Table 4), 공감적 배려는 연령 ($p < 0.001$), 결혼 여부($p < 0.001$), 학교 영양사 근무 경력($p < 0.01$), 직책($p < 0.01$), 학교유형($p < 0.01$)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 감정적 감화는 학력($p < 0.01$)에서만 유의한 차이를 보였다. 40대 이상,

자녀가 있는 기혼인 경우, 학교 영양사로서 근무 경력이 15년 이상 장기간인 경우, 영양교사, 초등학교 근무자에서 공감적 배려가 유의하게 높은 것으로 나타났으며, 4년제 대학 졸업자에서 감정적 감화가 유의하게 높게 조사되었다.

3. 감정노동

1) 신뢰도 및 타당도 분석

감정노동 변수 14문항에 대한 신뢰도 및 타당도를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 감정노동의 빈도를 측정하는 문항에 대한 Cronbach's α 값은 0.873, 강도와 다양성에 대한 Cronbach's α 값은 0.890, 표면행위에 대한 Cronbach's α 값은 0.807, 내면행위에 대한 Cronbach's α 값은 0.776으로 나타나 신뢰성을 확보하였다. 감정노동의 5개 차원에 대한 요인분석 결과, 강도와 다양성은 1개 요인으로 분류되었고 내면행위에 속할 것으로 예상되었던 1개 문항이 기대와 다르게 다른 요인에 적재되었을 뿐만 아니라 낮은 적재치를 보여 추후 분석에서 제외시켰다. 결과적으로 4개 요인으로 재분류 되었으며, 전체 변량에 대해 강도 및 다양성 요인이 26.417%로 가장 큰 설명력을 보였고 빈도 19.677%, 표면행위 16.765%, 내면행위 12.791%를 설명하여 전체적인 설명력은 75.650%로 분석되었다.

2) 조사대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동

조사대상자인 학교 영양(교)사의 감정노동 변수 및 요인별 수준을 분석한 결과(Table 5), 내면행위 요인이 3.32로 가장 높게 나타났으며 다음으로 표면행위(3.28), 빈도(3.12), 강도와 다양성(3.09)의 순이었다.

조사대상자들의 인구통계적 특성 및 학교 · 급식 특성에 따른 감정노동 수준을 분석한 결과는 Table 6과 같다. 감정노동의 빈도는 결혼 여부($p < 0.05$), 감정노동의 표면행위는 연령($p < 0.05$), 결혼 여부($p < 0.05$), 배식 장소($p <$

Table 3. Reliability and validity on individual emotional characteristics

| Factors & Variables | Factor loading | Cronbach's alpha | Mean \pm SD ¹⁾ |
|---|----------------------|------------------|-----------------------------|
| IEC factor 1. empathetic concern | 32.977 ²⁾ | 0.847 | 3.93 \pm 0.54 |
| When I see that others are treated unfairly, I feel sympathy | 0.902 | | 3.96 \pm 0.60 |
| I feel sympathy for those less fortunate than myself | 0.868 | | 3.96 \pm 0.60 |
| When I feel like somebody is being manipulated, I want to protect him | 0.856 | | 3.86 \pm 0.66 |
| IEC factor 2. emotional contagion | 32.708 ²⁾ | 0.744 | 3.22 \pm 0.63 |
| Other's depression makes me feel down | 0.813 | | 3.21 \pm 0.76 |
| People around me have an effect on my moods | 0.790 | | 3.20 \pm 0.78 |
| When I tell others the bad news, I tend to be excited | 0.760 | | 3.20 \pm 0.85 |
| If people around me are nervous, I become irritable | 0.646 | | 3.28 \pm 0.93 |

1) Likert-type 5 point scale : 1 - strongly disagree / 5 - strongly agree
 2) Variance %, Total variance % = 65.685%

Table 4. Individual emotional characteristics by characteristics of respondents

| Items | IEC factor 1. empathetic concern ¹⁾ | IEC factor 2. emotional contagion ¹⁾ |
|------------------------------|--|---|
| Age | | |
| 20's | 3.73 ± 0.52 ^a | 3.14 ± 0.72 |
| 30's | 3.90 ± 0.51 ^a | 3.31 ± 0.62 |
| 40's and over | 4.10 ± 0.54 ^b | 3.18 ± 0.56 |
| F-value | 12.127*** | 1.974 |
| Academic background | | |
| College | 3.88 ± 0.57 | 3.09 ± 0.64 ^a |
| University | 3.96 ± 0.54 | 3.33 ± 0.59 ^b |
| Graduate school | 3.90 ± 0.52 | 3.10 ± 0.66 ^a |
| F-value | 0.622 | 5.396** |
| Marriage | | |
| Unmarried | 3.75 ± 0.52 ^a | 3.16 ± 0.68 |
| Married without children | 3.97 ± 0.50 ^{ab} | 3.10 ± 0.59 |
| Married with children | 4.05 ± 0.53 ^b | 3.28 ± 0.59 |
| F-value | 11.611*** | 1.614 |
| Career as a school dietitian | | |
| 10 years > | 3.83 ± 0.53 ^a | 3.15 ± 0.70 |
| 10 ≤ & < 15 years | 3.94 ± 0.51 ^{ab} | 3.34 ± 0.57 |
| 15 years ≤ | 4.11 ± 0.54 ^b | 3.24 ± 0.51 |
| F-value | 7.425** | 2.505 |
| Position | | |
| Nutrition teacher | 3.98 ± 0.54 | 3.27 ± 0.60 |
| School dietitian | 3.81 ± 0.53 | 3.12 ± 0.68 |
| t-value | 2.664** | 1.883 |
| School type | | |
| Elementary school | 3.98 ± 0.53 | 3.25 ± 0.60 |
| Middle school & high school | 3.79 ± 0.54 | 3.13 ± 0.71 |
| t-value | 2.684** | 1.551 |
| Distribution Place | | |
| Classroom | 3.95 ± 0.55 | 3.26 ± 0.61 |
| Dining halls | 3.86 ± 0.51 | 3.12 ± 0.65 |
| Classroom & Dining halls | 4.00 ± 0.55 | 3.23 ± 0.68 |
| F-value | 1.056 | 1.364 |
| No. of meal as lunch | | |
| 1000 meals > | 3.88 ± 0.57 | 3.14 ± 0.62 |
| 1000 ≤ & < 1500 meals | 4.00 ± 0.51 | 3.33 ± 0.65 |
| 1500 meals ≤ | 3.89 ± 0.51 | 3.19 ± 0.57 |
| F-value | 1.890 | 2.957 |

1) Mean ± SD, Likert-type 5 point scale : 1-strongly disagree / 5-strongly agree

*: p < 0.05, **: p < 0.01, ***: p < 0.001, ab: Tukey multiple comparison

Table 5. Reliability and validity on emotional labor

| Factors & Variables | Factor loading | Cronbach's alpha | Mean ± SD ¹⁾ |
|--|----------------------|------------------|-------------------------|
| EL factor 1. frequency of emotional display | 19.677 ²⁾ | 0.873 | 3.12 ± 0.80 |
| I adopt certain emotions required as part of my job | 0.862 | | 3.06 ± 0.90 |
| I express particular emotions needed for my job | 0.831 | | 3.25 ± 0.96 |
| I display specific emotions required by my job | 0.744 | | 3.06 ± 0.81 |
| EL factor 2. intensity and variety of emotional display | 26.417 ²⁾ | 0.890 | 3.09 ± 0.72 |
| I express intense emotions in my duty | 0.822 | | 3.35 ± 0.86 |
| I display many different kinds of emotions | 0.802 | | 3.06 ± 0.86 |
| I show some strong emotions in my duty | 0.773 | | 2.96 ± 0.88 |
| I express many different emotions | 0.772 | | 3.01 ± 0.87 |
| I display many different emotions when interacting with others | 0.715 | | 2.97 ± 0.89 |
| EL factor 3. surface acting | 16.765 ²⁾ | 0.807 | 3.28 ± 0.79 |
| I resist expressing my true feelings | 0.872 | | 3.27 ± 0.95 |
| I pretend to have emotions that I don't really have | 0.867 | | 3.16 ± 0.94 |
| I hide my true feelings about a situation | 0.805 | | 3.43 ± 0.89 |
| EL factor 4. deep acting | 12.791 ²⁾ | 0.776 | 3.32 ± 0.74 |
| I really try to feel the emotions I have to show as part of my job | 0.904 | | 3.30 ± 0.78 |
| I try to actually experience the emotions that I must show | 0.883 | | 3.34 ± 0.84 |

1) Likert-type 5 point scale : 1-strongly disagree / 5-strongly agree, 2) Variance %, Total variance %=75.650%

Table 6. Emotional labor by characteristics of respondents

| Items | EL factor 1 ¹⁾ | EL factor 2 ²⁾ | EL factor 3 ³⁾ | EL factor 4 ⁴⁾ |
|------------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Age | | | | |
| 20's | 3.24 ± 0.83 ⁵⁾ | 3.13 ± 0.65 | 3.47 ± 0.83 ^{b)} | 3.35 ± 0.69 |
| 30's | 3.10 ± 0.76 | 3.08 ± 0.76 | 3.26 ± 0.74 ^{ab)} | 3.34 ± 0.74 |
| 40's and over | 3.07 ± 0.81 | 3.06 ± 0.74 | 3.18 ± 0.79 ^{a)} | 3.28 ± 0.76 |
| F-value | 1.110 | 0.229 | 3.288* | 0.322 |
| Academic background | | | | |
| College | 3.15 ± 0.80 | 3.21 ± 0.73 | 3.20 ± 0.75 | 3.33 ± 0.65 |
| University | 3.13 ± 0.77 | 3.05 ± 0.74 | 3.33 ± 0.80 | 3.27 ± 0.78 |
| Graduate school | 3.09 ± 0.77 | 3.05 ± 0.66 | 3.25 ± 0.78 | 3.42 ± 0.71 |
| F-value | 0.093 | 1.221 | 0.785 | 1.176 |
| Marriage | | | | |
| Unmarried | 3.23 ± 0.85 ^{b)} | 3.12 ± 0.71 | 3.40 ± 0.81 ^{b)} | 3.31 ± 0.70 |
| Married without children | 2.74 ± 0.73 ^{a)} | 2.77 ± 0.71 | 2.99 ± 0.78 ^{a)} | 3.30 ± 0.65 |
| Married with children | 3.10 ± 0.75 ^{ab)} | 3.11 ± 0.72 | 3.24 ± 0.76 ^{ab)} | 3.33 ± 0.77 |
| F-value | 3.871* | 2.398 | 3.356* | 0.021 |
| Career as a school dietitian | | | | |
| 10 years > | 3.17 ± 0.77 | 3.17 ± 0.63 | 3.28 ± 0.77 | 3.37 ± 0.66 |
| 10 ≤ & <15 years | 3.00 ± 0.81 | 2.95 ± 0.82 | 3.41 ± 0.78 | 3.25 ± 0.80 |
| 15 years ≤ | 3.13 ± 0.83 | 3.08 ± 0.75 | 3.17 ± 0.80 | 3.32 ± 0.81 |
| F-value | 1.197 | 2.444 | 1.845 | 0.662 |
| Position | | | | |
| Nutrition teacher | 3.07 ± 0.80 | 3.04 ± 0.74 | 3.31 ± 0.81 | 3.28 ± 0.78 |
| School dietitian | 3.25 ± 0.77 | 3.20 ± 0.66 | 3.24 ± 0.73 | 3.42 ± 0.62 |
| t-value | -1.872 | -1.804 | 0.757 | -1.676 |
| School type | | | | |
| Elementary school | 3.07 ± 0.80 | 3.07 ± 0.74 | 3.31 ± 0.77 | 3.32 ± 0.75 |
| Middle school & high school | 3.27 ± 0.78 | 3.16 ± 0.65 | 3.22 ± 0.84 | 3.33 ± 0.69 |
| t-value | -1.943 | -1.028 | 0.846 | -0.081 |
| Distribution Place | | | | |
| Classroom | 3.09 ± 0.81 | 3.08 ± 0.70 | 3.21 ± 0.76 ^{a)} | 3.31 ± 0.72 |
| Dining halls | 3.16 ± 0.76 | 3.17 ± 0.68 | 3.36 ± 0.84 ^{ab)} | 3.30 ± 0.74 |
| Classroom & Dining halls | 3.22 ± 0.85 | 2.95 ± 0.91 | 3.58 ± 0.74 ^{b)} | 3.43 ± 0.87 |
| F-value | 0.465 | 1.113 | 3.338* | 0.384 |
| No. of meal as lunch | | | | |
| 1000 meals > | 3.09 ± 0.78 | 3.03 ± 0.69 | 3.30 ± 0.78 | 3.28 ± 0.71 ^{ab)} |
| 1000 ≤ & <1500 meals | 3.23 ± 0.85 | 3.12 ± 0.81 | 3.30 ± 0.85 | 3.47 ± 0.73 ^{b)} |
| 1500 meals ≤ | 2.99 ± 0.70 | 3.15 ± 0.55 | 3.23 ± 0.66 | 3.10 ± 0.76 ^{a)} |
| F-value | 1.882 | 0.742 | 0.157 | 5.346** |

1) Frequency of emotional display, 2) Intensity and variety of emotional display, 3) Surface acting, 4) Deep acting

5) Mean ± SD, Likert-type 5 point scale : 1-strongly disagree / 5-strongly agree

*: p < 0.05, **: p < 0.01, ab: Tukey multiple comparison

0.05), 감정노동의 내면행위는 급식인원수(p < 0.01)에 따라 유의한 차이를 보였다. 20대가 표면행위에 대한 수준이 유의하게 높았고, 자녀가 없는 기혼자가 감정노동의 빈도 및 표면행위에 대한 수준이 유의하게 낮았다. 식당배식과 교실 배식을 병행하는 경우에 표면행위에 대한 수준이 높았으며, 1000식 이상~1500식 미만의 급식소 영양(교)사의 내면행위 수준이 유의하게 높게 나타났다.

4. 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향

1) 상관관계 분석

개인적 정서특성 및 감정노동 요인간의 상관관계를 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과(Table 7), 감정노동의 빈도 요인은 감정노동의 강도 및 다양성 요인, 내면행위 요인과 유의한 정(+)의 관계가, 감정노동의 강도 및 다양성 요인은 내면행위 요인과도 유의한 정(+)의 관계가 있

Table 7. Correlation analysis of individual emotional characteristics and emotional labor

| Factors | EL factor 1 | EL factor 2 | EL factor 3 | EL factor 4 | IEC factor 1 | IEC factor 2 |
|---|---------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| EL factor 1. frequency of emotional display | 1.000 ¹⁾ | 0.660*** | 0.033 | 0.227*** | 0.067 | 0.257*** |
| EL factor 2. intensity and variety of emotional display | | 1.000 | -0.032 | 0.227*** | 0.134* | 0.174** |
| EL factor 3. surface acting | | | 1.000 | 0.013 | -0.020 | 0.058 |
| EL factor 4. deep acting | | | | 1.000 | 0.173** | 0.049 |
| IEC factor 1. empathetic concern | | | | | 1.000 | 0.103 |
| IEC factor 2. emotional contagion | | | | | | 1.000 |

1) Correlation coefficient

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

Table 8. Regression of individual emotional characteristics on emotional labor

| Dependent variable | Independent variable | B | S.E. | β | t |
|---|-----------------------------------|-------|-------|-------|----------|
| EL factor 1. frequency of emotional display ¹⁾ | Constant | 2.074 | 0.230 | | 9.015*** |
| | IEC factor 2. emotional contagion | 0.326 | 0.070 | 0.257 | 4.652*** |
| EL factor 2. intensity and variety of emotional display ²⁾ | Constant | 1.849 | 0.346 | | 5.337*** |
| | IEC factor 1. empathetic concern | 0.157 | 0.075 | 0.117 | 2.084* |
| | IEC factor 2. emotional contagion | 0.188 | 0.065 | 0.162 | 2.889** |
| EL factor 4. deep acting ³⁾ | Constant | 2.400 | 0.303 | | 7.931*** |
| | IEC factor 1. empathetic concern | 0.235 | 0.076 | 0.173 | 3.072** |

1) R² = 0.066 adjusted R² = 0.063 F = 21.644***

2) R² = 0.044 adjusted R² = 0.038 F = 7.043**

3) R² = 0.030 adjusted R² = 0.027 F = 9.435**

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

는 것으로 분석되었다(p < 0.001).

감정노동의 빈도 요인은 감정적 감화 요인(p < 0.001)와 정(+)의 상관관계를 확인할 수 있었다. 감정노동의 강도 및 다양성 요인은 공감적 배려 요인(p < 0.05) 및 감정적 감화 요인(p < 0.01)과 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났으며, 감정노동의 내면행위 요인은 공감적 배려 요인(p < 0.01)과 정(+)의 관계를 보였다.

2) 회귀분석

개인적 정서특성이 감정노동의 각 요인, 즉 빈도, 강도 및 다양성, 표면행위, 내면행위에 미치는 영향을 살펴보고자 상관분석 결과에서 유의한 상관성을 보인 변수를 대상으로 회귀분석을 실시하였다(Table 8). 감정노동의 빈도에 대한 선행요인을 분석한 결과, 상관관계를 보였던 감정적 감화 요인(β = 0.257, p < 0.001)은 감정노동의 빈도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 강도 및 다양성에 대한 선행요인을 분석한 결과에서는 공감적 배려(β = 0.117, p < 0.05) 및 감정적 감화(β = 0.162, p < 0.01) 요인 모두가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 감정적 감화의 영향력이 조금 더 높았다. 감정노동의 내면행위에 대한 선행요인을 분석한 결과, 공감적 배려(β = 0.173, p < 0.01)

가 내면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

고 찰

서비스 분야의 직원들이 기존의 육체노동이나 정신노동뿐만 아니라, 자신의 고유한 업무의 일부로서 고객들과의 상호관계 속에서 자신의 감정을 통제하고 적절한 감정을 표출하는 또 다른 형태의 노동을 수행하고 있음을 주목하면서(Park 2009), 조직 측면에서 종사자의 감정노동 관리의 중요성이 부각되고 있다. 또한 인적자원에 대한 의존도가 높은 학교급식에서 종사자가 제공하는 서비스가 하나의 상품으로써 학교급식 서비스 품질에 상당한 영향을 미치는 점을 고려할 때 학교급식 종사자의 감정노동의 효율적 관리의 중요성이 강조된 바 있다(Kim 2010).

본 연구에서는 감정노동을 감정노동의 빈도, 강도와 다양성, 표면행위, 내면행위의 4개 요인으로 구분하였다. Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 감정표현의 빈도(frequency), 다양성(variety), 주의정도(attentioness to required display rules), 감정부조화(Emotional Dissonance)의 4가지 차원으로 개념화하였고, 이중 감정노동의 빈도가 가장 중요한 지표이지만 빈도만으로 감정표현

을 조절하는데 필요한 계획, 통제, 또는 기술 등의 수준을 포착할 수 없기에 나머지 3가지 차원도 중요하며, 주의정도는 감정표현의 기간 및 강도로 구성된다고 하였다. 감정노동의 4가지 차원은 서로 관련성을 갖는데, 감정표현이 길어지고 극심할수록 주어진 기간 내 종사자가 다양한 서비스 상호작용에서 감정노동을 할 기회는 더 적어지므로 감정노동의 빈도는 주의정도와 부(-)의 관계를 가지며(Morris & Feldman 1996), 항공승무원(Hochschild 1983)과 패스트푸드점의 주문담당직원(Leidner 1993)을 대상으로 한 연구에서도 이러한 관련성이 지지되었다. 반면, 감정표현의 빈도와 다양성은 직접적인 관련성이 없으며 오히려 직무와 상황 특성이 감정표현의 다양성에 더 큰 영향을 미친다(Morris & Feldman 1996). 본 연구 결과에서는 감정노동의 빈도 요인이 강도 및 다양성 요인과 정(+)의 관련성이 있는 것으로 나타났는데, 선행연구와의 결과 차이의 원인을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 선행연구에서는 다양성과 강도를 포함하는 주의정도를 서로 다른 차원으로 구분하여 분석하였으나 본 연구에서는 다양성과 강도가 동일 요인으로 묶었고 이에 따라 분석하였기에 종합적인 측면에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예상된다. 둘째, 비교적 단기간에 반복적인 업무를 수행하는 항공승무원과 패스트푸드점의 주문담당직원에게 비해 학교 영양(교)사는 급식관리 및 영양교육의 다양한 업무를 수행하며 업무에 따라 일, 주, 월 단위로 수행되는 업무에 차이가 있고 예상치 못한 상황에 따른 대처 업무 등을 수행해야 하며 감정노동에 노출되는 대상자 또한 학생, 학부모, 교직원 등 여러 이질적인 집단이기에 이러한 차이를 보인 것으로 사료된다.

한편, 조직에서 요구되어지는 감정표현의 빈도가 잦아질수록 종사자들이 그들의 실제 감정과 기대되어지는 감정 간의 갈등에 처할 가능성이 더 커지므로 감정표현의 빈도와 감정부조화는 정(+)의 관련성이 있으며(Morris & Feldman 1996), 테마파크 종사자를 대상으로 한 Kuenz(1995)의 연구에서도 이러한 결과가 보고되었다. 이에 본 연구 결과에서 감정노동의 빈도 요인과 내면행위 요인 간에 정(+)의 관련성을 보인 것은 선행연구 결과에 의해 지지되었다. 또한 감정노동의 강도 및 다양성 요인이 내면행위 요인 간 정(+)의 상관관계를 보인 결과는 주의정도가 감정부조화와 정(+)의 관련성을 보인다는 Morris & Feldman(1996)의 주장과 함께 환자와의 상호작용 강도가 낮을수록 의사들이 환자를 대하는데 감정적 중립이라는 직업적 규범을 침범하는 경향이 낮아진다는 James(1989)의 연구결과와 유사하다.

조사대상자의 일반 특성 중 미혼인 경우 감정노동의 빈도 및 표면 행위 요인이 유의하게 높았는데 이는 Choi 등(2008)

의 결과와 동일한 결과이며 이 외에도 나이가 어릴수록, 교실배식과 식당배식을 병행하는 경우에 표면 행위 요인이 유의하게 높게 나타났다.

감정적 일관성을 유지하면서 대상에 반응하는 일반적 경향을 의미하는 정서성(affectivity) 또한 감정노동의 선행변수로서 영향을 주는데(Liu 등 2004; Kim 2007; Liu 등 2008; Trougakos 등 2008) 긍정적 정서성은 감정노동이 내면행위에, 부정적 정서성은 표면행위에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고됨으로써(Choo 등 2010) 개인적인 정서 특성이 감정노동과 관련성이 있음을 예측할 수 있다.

타인과 감정을 공유하는 과정에서 인지적 해석과정이 개입되는 않는 감정 전이를 의미하는(Hess 등 1998) 감정적 감화는 타인이 표출하는 감정에 대하여 자연적으로 동화하는 선천적인 민감성을 의미하며(Hatfield 등 1994) 이러한 성향을 지닌 사람은 더욱 흥분하는 경향이 있어(Miller 등 1988) 타인과 감정적인 교감이 용이한 장점이 있는 반면, 자신의 감정을 억제할 경우에는 쉽게 스트레스를 지각하게 된다(Verbeke 1997). 본 연구에서 감정적 감화는 감정노동의 요인 중 특히 빈도와 강도 및 다양성에 유의한 정(+)의 영향력을 보였는데, 이는 감정적 감화가 감정노동에 정(+)의 영향을 미침을 보고한 Kruml & Geddes(2000)의 연구와 동일한 결과이며, 콜센터 종사자의 감정적 감화가 감정표현의 주의정도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 Choi 등(2008)의 연구와는 조사대상의 상이함과 감정노동 측정 요인 선택의 차이로 인해 감정노동의 요인에 차이가 있으나 감정노동에 대한 정(+)의 영향력이라는 측면에서는 유사한 결과라 할 수 있다.

타인의 감정을 자신의 감정처럼 이해하고 받아들이는 감정적 감화와는 달리 타인의 감정에 대하여 자기중심적으로 받아들이고 반응하는 공감적 배려는 인지적 해석과정을 거치는 것으로 감정표현의 빈도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 보고가 있다(Choi 등 2008). 본 연구에서도 공감적 배려가 감정노동의 강도 및 다양성 요인과 내면행위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 분석되었다.

요약 및 결론

본 연구는 서울 지역 학교급식 영양(교)사들의 개인적 정서특성 및 감정노동 수준을 파악하고 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향을 분석함으로써 감정노동의 부정적 영향을 줄이기 위한 효과적인 감정노동의 관리 방안을 알아보고자 하였다. 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 개인적 정서특성 변수에 대한 신뢰도 및 타당도 분석 결

과, 공감적 배려 및 감정적 감화의 2개 요인이 도출되었고 Cronbach's α 값은 각각 0.847, 0.744이었으며 설명력은 각각 32.977%, 감정적 감화 32.708%이었다.

2. 학교 영양(교)사의 개인적 정서특성 수준을 분석한 결과, 공감적 배려 요인은 평균 3.93으로 감정적 감화 요인(3.22)보다 높게 나타났다. 공감적 배려는 연령과 결혼 여부($p < 0.001$), 학교 영양사 근무 경력, 직책, 학교유형($p < 0.01$)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 감정적 감화는 학력($p < 0.01$)에서만 유의한 차이를 보였다.

3. 감정노동 변수에 대한 신뢰도 및 타당도 분석 결과, 감정노동의 빈도, 강도와 다양성, 표면행위, 내면행위의 4개 요인이 도출되었고 Cronbach's α 값은 각각 0.873, 0.890, 0.807, 0.776이었으며 설명력은 각각 26.417%, 19.677%, 16.765%, 12.791%이었다.

4. 학교 영양(교)사의 감정노동 수준을 분석한 결과, 내면행위 요인이 3.32로 가장 높게 나타났으며 다음으로 표면행위(3.28), 빈도(3.12), 강도와 다양성(3.09)의 순이었다. 감정노동의 빈도는 결혼 여부($p < 0.05$), 감정노동의 표면행위는 연령, 결혼 여부, 배식 장소($p < 0.05$), 감정노동의 내면행위는 급식인원수($p < 0.01$)에 따라 유의한 차이를 보였다.

5. 개인적 정서특성을 독립변수로, 감정노동의 4개 요인을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, 감정노동의 빈도에는 감정적 감화($\beta = 0.257, p < 0.001$) 요인이, 감정노동의 강도 및 다양성에는 공감적 배려($\beta = 0.117, p < 0.05$) 및 감정적 감화($\beta = 0.162, p < 0.01$) 요인이, 내면행위에는 공감적 배려($\beta = 0.173, p < 0.01$) 요인이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이상의 결과로 보아 학교 영양(교)사는 공감적 배려 성향이 강하고, 실제 학교급식 업무 수행에서 감정노동의 내면행위 및 표현행위를 경험하고 있으며, 감정노동이 영양(교)사의 인구통계적 특성, 학교 및 급식 특성, 개인적 정서특성에 영향을 받고 있는 것으로 사료된다. 감정노동은 급식 업무에서 불가피하게 이루어져야 하는 부분이지만 감정노동의 부정적 영향이 급식관련 종사자들의 직장생활의 질과 급식의 질 저하로 이어지기 때문에 감정노동에 영향을 미치는 요인들에 대한 적극적인 관리방안으로 다음 몇 가지 사항을 제언하고자 한다.

첫째, 조직은 종업원의 감정표현을 효과적으로 통제하기 위해 영양사를 선발하는 과정에서 정서성과 같은 성격적 특성을 기준으로 활용할 필요가 있다. 둘째, 조직은 감정표현 규칙을 명확하게 설정하고 이에 대한 훈련과 보상 등을 통해 영양사들에게 보다 효과적으로 내재화시킴으로써 조직이 원

하는 방향으로 영양사들의 감정표현을 유도할 수 있도록 한다. 셋째, 상호작용의 한 당사자인 학교 내 여러 접촉대상(학생, 교사, 학부모 등)이 영양사의 감정표현에 많은 영향을 미치기 때문에 영양사 개개인이 비록 접촉대상들의 태도나 반응을 직접 통제하기는 어렵겠지만 사전에 접촉대상에 대한 정보를 얻거나 인적네트워크를 형성함으로써 그들과 최소한 신뢰를 구축하는 등의 방식을 통해 간접적으로 상대방의 태도에 영향을 미칠 수도 있다. 마지막으로, 영양사들이 진실행위를 통해 접촉대상과 상호작용을 할 수 있도록 촉진시키기 위해서는 업무량 및 접촉대상의 수, 지속시간 등을 충분히 반영할 수 있는 적절한 직무설계기준을 마련해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Adelmann PK (1995): Emotional labor as a source of job stress. In Sauter SL & Murphy LR (Eds.) *Organizational risk factors for job stress*, American Psychological Association, Washington DC, pp.371-381
- Ashforth BE, Humphrey RH (1993): Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Acad Manage Rev* 18(1): 88-115
- Brotheridge CM, Lee RT (2003): Development and validation of the emotional labor scale. *J Occup Organ Psychol* 76(3): 365-379
- Choi HS, Kim OH, Lim HC (2006): The effects of job characteristics and individual emotional characteristics to emotional labor in the service industry. *Daehan J Bus* 19(5): 1943-1966
- Choi HS, Lim HC, Jeong MG (2008): The determinants of employees' emotional labor in call centers. *Korean Corp Manag Rev* 15(2): 53-68
- Choo HJ, Kim HS, Jun DG (2010): The effect of a salesperson's affectivity and the performance stressor on emotional labor at the department stores. *J Korean Soc Clothing Textiles* 34(3): 411-423
- Chu KHL (2002): The effects of emotional labor on employee work outcome. Ph.D thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, pp.149-154
- Davis MH (1983): Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *J Pers Soc Psychol* 44(1): 113-126
- Davis MH, Mitchell KV, Hall JA, Lothert J, Snapp T, Meyer M (1999): Empathy, expectations, and situational preferences: Personality influences on the decision to participate in volunteer helping behavior. *J Pers* 67(3): 469-503
- Diefendorff JM, Grosserand RH (2003): Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *J Organ Behav* 24(8): 945-959
- Grandey AA (2000): Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 5(1): 95-110
- Goffman E (1959): *The presentation of self in everyday life*. The overlook press, New York, p.309

- Hatfield E, Caccioppo JT, Rapson RL (1994): Emotional contagion. Cambridge University Press, Cambridge, p.5
- Hess U, Blairy S, Philippot P (1998): Facial reactions to emotional facial expressions: Affect or cognition? *Cogn Emot* 12(4): 509-531
- Hochschild AR (1983): The managed heart: Commercialization of human feeling. University of California Press, Berkeley, p.7
- James N (1989): Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociol Rev* 37(1):15-42
- Jung HY, Kim HA, Yang IS (2007): Verification on the effectiveness of emotional leadership of branch managers on organizational performance in contracted foodservice company : Through the construction of a structural equation model. *J Korean Home Econ Assoc* 45(4): 109-120
- Kim HA (2010): Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. *Korean J Food Cookery Sci* 26(1): 41-53
- Kim HA, Jung HY (2007): A verification on the effectiveness of middle managers' emotional leadership in foodservice management companies. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 36(4): 488-498
- Kim MJ (2006): A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and USA : Focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. *J Hotel Adm* 15(1):35-67
- Kim SP (2007): The effects of individuals' characteristics, interaction characteristics, and control mechanisms on emotional labor strategies. *Korean Manag Rev* 36(2): 355-384
- Kruml SM, Geddes D (2000): Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Manag Commun Q* 14(1): 8-49
- Kuenz J (1995): Working at the rat. In: Fish S, Jamerson F, eds. Inside the mouse: Work and play at Disney World, Duke University Press, Durham, NC, pp.110-162
- Leidner R (1993): Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life. University of California Press, Berkeley, pp.220-227
- Liu Y, Hochwater W, Kacmar C (2004): Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *J Leadersh and Organ Stud* 10(4): 12-25
- Liu Y, Prati LM, Perrewe PL, Ferris GR (2008): The relationship between emotional resources and emotional labor. *J Appl Soc Psychol* 38(10): 2410-2439
- Martin SE (1999): Police force or police service? Gender and emotional labor. *Ann Am Acad Pol Soc Sci* 561(1): 111-126
- Mehrabian A, Epstein N (1972): A measure of emotional empathy. *J Pers* 40(4): 535-543
- Miller KI, Stiff JB, Ellis BH (1988): Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers. *Commun Monogr* 55(3): 250-265
- Mills T, Kleinman S (1988): Emotions, reflexivity, and action: An interactionist analysis. *Soc Forces* 66: 1009-1027
- Morris JA, Feldman DC (1996): The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 21(4): 986-1010.
- Park DS, Chun MG, Chung SH (2005): A conceptualization and antecedents of emotional labor. *J Organ Manag* 29(4): 133-167
- Park SE (2009): The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean Manag Rev* 38(2): 379-405
- Thoits PA (1989): The sociology of emotions. *Annu Rev Sociol* 15: 317-342
- Trougakos JP, Beal DJ, Green SG (2008): Making the break count: An episodic examination of recovery activities, emotional experiences, and positive affective displays. *Acad Manage J* 51(1): 131-146
- Verbeke W (1997): Individual differences in emotional contagion of salespersons: Its effect on performance and burnout. *Psychol Mark* 14(6): 617-636