

# 텍스트마이닝을 활용한 감정노동 연구 동향 분석<sup>+</sup>

## (Research Trends on Emotional Labor in Korea using text mining)

조 경 원<sup>1)</sup>, 한 나 영<sup>2)\*</sup>  
(Kyoung-Won Cho and Na-Young Han)

**요 약** 텍스트마이닝을 이용하여 연구동향을 파악하는 연구가 많은 분야에서 이루어지고 있으나 감정노동 분야에서는 텍스트마이닝을 사용하여 연구 동향을 파악한 연구는 없는 실정이다. 본 연구는 텍스트마이닝을 이용하여 2004년부터 2019년까지 한국연구재단의 한국학술지인용색인(KCI)에서 ‘감정노동’이라는 주제가 포함된 1,465건의 검색된 논문을 심층적으로 분석하여 감정노동 연구 동향을 파악하고자 한다. LDA분석으로 주제들을 추출하고, 토픽의 비중과 유사도를 확인하기 위해 IDM분석을 실시하였다. 이를 통해 유사도가 높은 토픽들의 의미유용성을 고려하여 토픽의 통합분석을 실시하였다. 연구토픽은 11개로 구분되며, 감정노동의 스트레스(12.2%), 감정노동과 사회적 지지(12.0%), 고객 서비스 종사자의 감정노동(10.9%), 감정노동과 회복탄력성(10.2%), 감정노동전략(9.2%), 콜센터상담사의 감정노동(9.1%), 감정노동의 결과(9.0%), 감정노동과 직무소진(7.9%), 감성지능(7.1%), 예비돌봄서비스 종사자의 감정노동(6.6%), 감정노동과 조직문화(5.9%) 순의 비중으로 나타났다. 토픽모델링과 트렌드분석을 통하여 감정노동의 연구동향과 학문적 추이를 분석함으로써 감정노동 연구의 나아갈 방향을 제시하고자 하며 감정노동에 관한 실무적인 전략을 수립할 수 있기를 기대한다.

**핵심주제어** : 감정노동, 텍스트마이닝, 토픽모델링, 트렌드분석

**Abstract** Research has been conducted in many fields to identify research trends using text mining, but in the field of emotional labor, no research has been conducted using text mining to identify research trends. This study uses text mining to deeply analyze 1,465 papers at the Korea Citation Index (KCI) from 2004 to 2019 containing the subject word ‘emotional labor’ to understand the trend of emotional labor researches. Topics were extracted by LDA analysis, and IDM analysis was performed to confirm the proportion and similarity of the topics. Through these methods, an integrated analysis of topics was conducted considering the usefulness of topics with high similarity. The research topics are divided into 11 categories in descending order: stress of emotional labor (12.2%), emotional labor and social support (12.0%), customer service workers’ emotional labor (10.9%), emotional labor and resilience (10.2%), emotional labor strategy (9.2%), call center counselor’s emotional labor (9.1%), results of emotional labor (9.0%), emotional labor and job exhaustion (7.9%), emotional intelligence (7.1%), preliminary care service workers’ emotional labor (6.6%), emotional labor and organizational culture (5.9%). Through topic modeling and trend analysis, the research trend of emotional labor and the academic progress are analyzed to present the direction of emotional labor research, and it is expected that a practical strategy for emotional labor can be established.

**Keywords** : Emotional Labor, Text Mining, Topic Modeling, Trend Analysis

\* Corresponding Author: 114005@kosin.ac.kr

+ 이 논문은 2020년 고신대학교 교내연구비에 의하여 연구되었음  
Manuscript received September 15, 2021 / revised October

17, 2021 / accepted November 21, 2021

1) 고신대학교 의료경영학부, 제1저자  
2) 고신대학교 의료경영학부, 교신저자

## 1. 서론

“웃고 있어도 눈물이 나는, 나는 감정노동자입니다.”

감정노동의 이야기와 연구는 계속되고 있다. 감정노동자를 “근무시간의 절반 이상을 감정노동 수행에 사용하는 노동자”라고 정의했을 때 우리나라에서 감정노동을 하는 노동자의 규모는 노동계의 추산에 따르면 전체 임금노동자의 31~41% 수준인 560만~740만으로 나타나고 있으며, 이들이 실제로 얼마나 많은 정신적 스트레스에 시달리며 소진되고 있는지 여러 연구결과에서 나타난 바 있다 (Heo, 2014).

‘손님은 왕이다.’라는 슬로건 아래 고객 앞에서 말투와 표정, 몸짓 등 감정표현을 끊임없이 연기해야 하는 감정노동자들은 극심한 스트레스와 트라우마에 시달린다. 고객과의 전화 통화에서 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러진 콜센터 직원, 고객에게 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 고통을 받은 끝에 적응장애가 나타난 대형마트 직원은 모두 산업재해로 인정된 사례들이다. 2018년 국회는 산업안전보건법에 감정노동자들을 보호하기 위한 규정을 넣었으며 고용노동부와 각 지방정부, 기업들은 감정노동자 보호 매뉴얼을 만들었다. 그러나 법 취지가 제대로 구현되기엔 아직 부족한 부분이 많다. 어느 정도 나아지기는 했지만 현실은 아직도 도처에 사각지대가 존재하고 있는 것으로 나타났다. 실제 처벌사례도 미미할 뿐 아니라 처벌의 강도 또한 낮아서 실질적으로 노동현장에서의 감정노동자보호법 실효성에 대해서 부정적인 시각이 많이 존재하고 있다. 약자를 배려하고 우리 사회의 성숙도를 잴 수 있는 하나의 잣대인 감정노동자보호법이 각 분야에서 철저히 지켜져야 할 것으로 판단된다.

Hochschild (1983)에 의해 제시된 감정노동은 그동안 육체노동과 정신노동으로 구분되어 왔던 노동이라는 큰 흐름에 역사적인 터닝포인트를 제공한다. 이러한 감정노동은 현재까지 사회과학분야에서 연구의 깊이와 폭의 측면에서 활발히 진행되고 있다. 하지만 감정노동에 관한 연구는 보다 다양한 차원에서 심도 있는 연구가

필요한 분야이다. 앞으로의 감정노동에 관한 연구는 기존의 양적인 성과에만 초점을 맞추는 것을 지양하고 보다 심층적인 질적 연구가 필요하다. 특히 진행된 연구의 대부분은 서비스업 중 제한된 업종에서의 연구가 대부분을 차지하고 있으며, 전반적인 연구 동향을 제대로 파악한 연구는 거의 없는 실정이다.

특히 텍스트마이닝을 이용하여 연구동향을 파악하는 연구가 많은 분야에서 이루어지고 있으나 감정노동 분야에서는 텍스트마이닝을 사용하여 연구 동향을 파악한 연구는 거의 없다. 일부 연구(Park, et al., 2014; Lee and Kim, 2019; Lee, et al., 2019)에서 연구자가 직접 설정한 분류에 따라 수집한 문헌이나 범주의 빈도수를 제시하거나 범주에 해당하는 문헌의 특징을 분석, 단순 네트워크 분석하는 방식으로 이루어져 왔다. 이러한 연구 역시 감정노동 연구의 특징과 전반적인 흐름을 살펴볼 수 있어서 후속 연구를 수행하는 연구자들에게 많은 시사점을 제시해 줄 수 있다. 하지만 연구자가 설정한 범주나 준거에 의한 내용 분석방법은 연구자의 관점에 따라 다양하게 분류되거나 분석될 수 있으며, 연구자가 직접 수작업으로 수집 및 분류하므로 분석 대상의 논문이 제한적일 수밖에 없다.

따라서 본 연구에서는 토픽모델링을 활용하여 2004년부터 2019년까지 한국연구재단의 한국학술지인용색인(KCI)에서 ‘감정노동’이라는 주제어가 포함된 1,465건의 검색된 논문을 심층적으로 분석하여 감정노동 연구 동향을 파악하고자 한다. 구체적으로 감정노동의 연구 주제를 파악하고 주제 간의 관련성과 비중을 분석하고자 한다. 또한, 파악된 주제들의 연도별 변화 추이를 살펴보고 감정노동의 의미 있는 연구 주제들을 추출하고자 한다. 이처럼 감정노동의 연구 동향과 학문적 추이를 분석함으로써 감정노동 연구의 나아갈 방향을 제시하고자 하며 감정노동에 대한 학술적 기여뿐 아니라 조직 내의 적절한 대응방안과 같은 실무적 시사점도 제공하고자 한다.

## 2. 이론적 배경 및 가설설정

## 2.1 감정노동 개념과 하위차원

Hochschild (1983)는 조직 구성원은 자신이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정 표현 간에 차이가 발생하게 되면 자신에게 주어진 직무를 적절히 수행하기 위해 실제로 느낀 감정표현을 통제하고, 조직에서 요구하는 감정을 표현하고자 노력하는데 이를 감정노동(emotional labor)이라고 제시하였다 (Kim and Chung, 2021). 이후 감정노동 개념은 다양한 학자들에 의해 확대 재생산되었지만, 감정 자체가 개인적 신체 경험으로 간주되는 것과는 달리 감정노동은 본질적으로 사적 행위인 개인의 감정 관리가 공적 노동 영역으로 확장될 때 일어나는 감정의 상품화를 드러내 주는 개념이다 (Lee, et al., 2021). 현대사회에서 감정노동의 현상을 ‘인간 감정의 상품화’(commercialization of human feeling)라고 요약할 수 있다. 즉 감정노동은 개인이 부담해야 하는 하나의 비용이며 상품으로 여겨진다는 것이다.

Hochschild가 제시한 감정노동차원은 크게 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)으로 나누어 볼 수 있다. 표면행동은 표현해야 하는 감정과 일치하지 않는 감정이 발생하였을 때, 느낀 감정이 외적으로 나타나지 않도록 규율하는 것을 의미한다. 따라서 신체 및 얼굴의 표현을 관리하면서 조직에서 표현하기를 원하는 감정을 느끼는 것처럼 꾸미는 혹은 표현하면 안 되는 감정은 억누르고 감추는 노력의 수행을 뜻한다. 반면에 내면행동은 원하지 않는 감정이 발생하기 전에 주의배치(attentional deployment)나 인지변화(cognitive change)를 통해 원하는 감정 상태를 갖도록, 내부 상태의 수정을 시도하는 것을 의미한다. 여기서 주의배치는 특정 감정을 갖기 위해 현재 상황의 여러 측면 중 그 감정을 불러일으킬 수 있는 측면에 주의를 기울이는 것을 뜻하며, 인지변화는 특정 감정을 일으키도록 현재 상황을 인지적으로 재해석하는 것을 뜻한다. 따라서 내면행동은 감정표현규칙과 부합하는 감정을 갖기 위한 종사원들의 주의배치나 인지변화를 통한 내부 감정 수정의 시도이다(Lee, 2020).

감정노동의 차원은 Hochschild가 제시한 표면행동과 내면행동으로 주로 사용되고 있으나, 여러 학자들에 의해 보다 다양한 차원의 개념들이 제시되어 왔다. 직무 특성 그 자체에 초점을 두는 연구는 Morris and Feldman (1996)의 연구가 대표적이다. 그들은 감정노동의 차원을 감정표현의 빈도(frequency), 표현규칙에 대한 주의집중도(attentioniveness), 감정표현의 다양성(variety), 그리고 감정부조화(emotional dissonance)로 제시하였다 (Lee, 2020). 감정표현의 빈도는 감정노동의 가장 중요한 요소로 종업원과 고객 간 얼마나 자주 상호작용하느냐에 따라 감정노동의 수준은 비례한다는 것이다. 표현규칙에 대한 주의집중도는 종업원이 감정표현에 있어 주의를 기울여야 하는 정도와 더 많은 정신적, 신체적 에너지를 쏟아야 하는지를 가리키는 것으로 주의집중도가 높은 직업군일수록 더 많은 감정노동이 요구된다. 감정표현의 다양성은 종업원이 고객과의 상호작용 과정에서 특정 상황에 맞추어 다양한 감정을 표현하는 것을 의미한다. 즉 상호작용 과정에서 감정의 표현이 자주 바뀌는 환경일수록 감정노동자로 하여금 더 많은 주의와 예측을 필요로 하게 된다. 감정부조화는 조직에서 요구하는 감정표현규칙과 감정노동자들이 느끼는 감정이 부딪힐 때 경험하는 현상이다. 이러한 감정의 불일치가 조직에서 요구하는 표현규칙과 차이가 클수록 많은 감정노동이 요구된다.

Brotheridge and Grandy (2002)의 연구에서는 감정노동을 조직구성원 차원과 직무특성요소인 직무차원으로 구분하여 측정하였는데, 조직구성원 차원에서는 표면 행위와 내면 행위로, 직무 차원에서는 감정 표출 빈도, 정도, 기간 그리고 감정 표현의 다양성으로 측정하였다. Brotheridge and Lee (2003)는 감정노동의 차원을 빈도, 강도, 지속시간, 다양성 및 감정부조화라는 다섯 가지 차원으로 제시하였으며 이후 Diefendorff et al. (2005)은 감정노동 자체보다는 직무의 감정적 요구가 더욱 중요하게 고려되어야 할 사항이라고 주장하였다. 감정노동의 개념을 명확하게 하기 위한 노력의 일환으로 조직의 요구로부터 파생되는 주관적인 상태(감정부조화)와 주관

적인 상태를 통제하기 위해 동기유발된 행위(감정노동)를 구별하였다. 또한 감정노동의 정의에 대한 혼란은 상황적 요소(e.g., display rules)뿐 아니라 감정상태와 동기유발 행동을 모두 포함하기 때문에 발생된다고 주장하였다 (Lee and Kim, 2019). Blau et al. (2010)은 감정노동을 표면행동을 기초표면행동(basic surface acting)과 심화표면행동(challenged surface acting)으로 나누었고 내면행동을 기초내면행동(basic deep acting), 고객응대 내면행동(perspective taking deep acting)과 고객관점 내면행동(positive refocus deep acting)으로 분류하여 측정하였다.

감정노동의 하위차원에 관한 논의를 정리하면 다양한 감정노동의 차원들은 서로 공통점을 갖고 있는 것으로 나타나고 있다. 선행연구들을 살펴보면 특정변수에 감정 표출 빈도, 정도, 다양성, 기간이 미치는 영향과 표면행동과 내면행동이 미치는 영향이 유사하게 나타나고 있다. 따라서 실증연구에서는 표면행동과 내면행동뿐 아니라 감정 표출 빈도, 정도, 다양성, 기간 등을 함께 고려한 연구를 하여 감정노동의 차원을 종합하여 보다 확대시킬 필요가 있다고 판단된다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 자료수집

감정노동과 관련된 연구들을 수집하기 위해 한국학술지인용색인(KCI)에서 논문 제목으로 “emotional labour” 또는 “emotional labor”를 검색하였다. 검색된 논문은 전체 1,465편으로 검색된 논문들의 각 페이지를 html로 저장하고 Python 프로그램으로 논문들의 번호를 추출한 후 해당 논문의 날짜, 제목, 영문제목, 한글 초록, 영문 초록, 한글키워드, 영문키워드를 웹크롤링하였다 (Mitchell, 2015). 수집된 연도별 논문 개수는 Table 1과 같으며, 2004년 이후 관련 연구가 꾸준히 증가하고 있다. 수집된 시기가 2019년 9월로 2019년 자료는 전체 게재 중 일부만이 포함되었다. Table 1의 결과는 기간을 임의로 설정하여 검색한 것이 아니고, 전 기간에

대해 관련 주제어로 검색하여 추출된 논문이 2004년도부터 검색이 되어, 결론적으로 연구 시점에서 수집 가능한 논문은 모두 포함된 것을 의미한다.

Table 1 Number of articles published by year

Year	Fre.	Year	Fre.
2004	3	2012	94
2005	5	2013	93
2006	8	2014	163
2007	11	2015	203
2008	34	2016	184
2009	37	2017	212
2010	45	2018	208
2011	66	2019	99
Total		1,465	

#### 3.2 데이터처리 및 분석

텍스트 마이닝은 문자(text) 기반의 데이터에서 새로운 정보를 찾기 위한 방법이다. 빅데이터분석 기법 중 인터넷 및 소셜 미디어 등에서 발생하는 비정형 텍스트 데이터를 자연어 처리 및 문서 처리 기술을 활용하여 가치 있는 정보를 추출하는 것을 목적으로 한다 (Kim, et al., 2018). 또한 질적 자료를 양적 자료로 변환하여 분석할 수 있기 때문에 연구자의 주관적 의도를 최소화하고 보다 객관적 결과를 도출해낼 수 있다는 장점이 존재한다 (Park and Lee, 2019). 이 중 토픽모델링은 기존 키워드 네트워크 분석만으로는 찾아낼 수 없었던 의미를 탐색하는 기법으로 텍스트의 키워드만으로 텍스트모델링을 한 것은 자료 해석의 적합도가 높고 효율적일 수 있지만, 문서의 복잡성을 고려하여 텍스트 정보를 효율적으로 이용해야 한다. 이를 고려하여 토픽계층의 존재를 가정한 잠재적 정보를 추출하여 만든 것이 LDA(Latent Dirichlet Allocation) 토픽모델링이다 (Han, 2019).

LDA 토픽모델링은 각 문서에서 잠재적으로 갖는 주제(토픽)들을 추론하기 위해 주제에 내포되어 있는 단어들을 이용하여 확률분포로 나타내는 것으로(Lee, 2020) 여러 수준의 구조적 조건, 즉 문단 또는 문장과 같은 조건을 선택하

여 다양한 클러스터링이 가능하다. 잠재적인 주제(topic)들이 무작위 혼합으로 문서를 이루고 있으며, 그 주제의 특성이 텍스트에 분포해 있는 키워드(word)들의 패턴을 통해 추론되는 것이다. 이는 보다 강력한 텍스트 모델링을 만들 수 있다 (Blei, Ng and Jordan, 2003).

토픽모델링에 기반한 연구는 다양한 분야에서 이루어져 오고 있는데 주로 문헌정보학, 기술정보학, 산업공학 분야에서 많이 활용되고 있고, 방대한 문헌 등을 수집하여 핵심 토픽 도출, 토픽 추이 변화 및 동향 분석 등에 적용되고 있다. 최근 들어 Hospitality 산업 분야에도 토픽 모델링 기법을 활용하여 연구범위를 넓혀가고 있다.

Cha et al. (2015)은 SNS 빅데이터를 대상으로 토픽모델링을 적용하여 스마트폰 마케팅 전략에 대한 시사점을 도출하였으며 Choi et al. (2016)은 구글플레이에 등록된 소셜커머스와 멀티채널 유통업체 사용자 12,880개 리뷰를 수집 후 토픽모델링을 활용하여 중요주제 추출 및 주제별키워드 선정 후 감성분석을 실시하였다. Shi, Lee and Whinston (2016)은 기업의 사회적 위치를 정량적으로 평가하기 위하여 회사와 관련된 텍스트를 토픽모델링을 활용하여 추출하였다. Guo, Barnes and Jia (2017)는 TripAdvisor 웹사이트 26만개 호텔 리뷰를 수집하고 토픽모델링을 활용하여 중요주제를 추출하였으며 Park and Lee (2019)는 뉴스 데이터를 기반으로 하여 토픽모델링을 통해 공유숙박과 관련된 5개의 주요 토픽을 추출하였다. Shin and Cho (2019)는 토픽모델링을 활용하여 언어치료연구지의 연구주제를 파악하고 파악된 주제들의 연도별 변화 추이 파악 및 의미있는 주제들을 추출하였다. Kim and Kim (2021)은 16곳의 해외 학술지에 수록된 영업 관련 논문 1,058편을 토픽모델링 기법을 이용하여 분석하였다.

이처럼 대규모 데이터에서 트렌드나 의미있는 결과를 추출하기 위해서는 토픽모델링 방법이 적합하다고 볼 수 있어 본 연구에서는 오랜기간 동안 연구되어 온 감정노동 연구 동향을 알아보기 위해 토픽모델링을 분석방법으로 채택하였다.

수집된 논문 정보들 중에서 국문 초록과 국문 키워드를 병합한 텍스트를 이용하여 LDA분석을 실시하여 토픽을 추출하고, 추출된 토픽들의 추이를 산출하였다. 이를 위해 먼저 토픽 수를 정하여야 한다. 본 연구는 Fig. 1과 같이 perplexity를 이용하여 토픽수를 3개부터 15개까지 변화시키면서 perplexity를 산출하여 합리적인 토픽 수를 11개로 결정하였다.

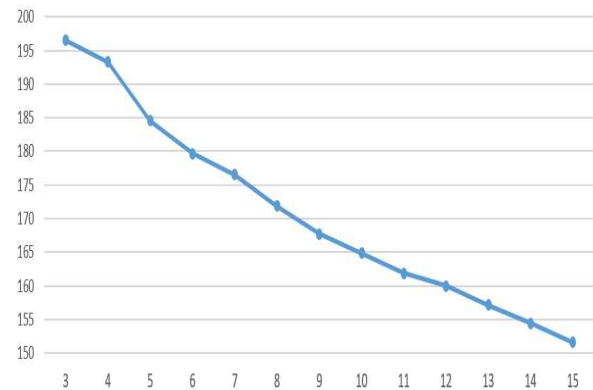


Fig. 1 Perplexity

일반적으로 LDA에서는 문서가 생성되는 과정을 확률모형으로 가정한다. 즉, LDA로부터 추정된 토픽 정보(z)를 활용해 계산한 각 단어의 발생 확률이 클수록 학습 말뭉치가 생성되는 과정이 올바르다는 의미이다.

Perplexity 지표는 이 아이디어를 이용하여 만들어진 지표이다. 우선 깃스 샘플링으로 구한  $\phi$ ,  $\theta$ 를 활용해 전체 문서, 모든 단어의 발생 확률  $p(w)$ 를 구한 후, 이를 로그를 취한 결과가 아래 식으로 표현된다.

$$\log \{p(w)\} = \sum_{d=1}^D \sum_{j=1}^V n^{jd} \log \left[ \sum_{k=1}^K \theta_k^d \phi_k^j \right]$$

$\log\{p(w)\}$  개념은 다음과 같이 설명될 수 있다. 첫 번째 문서의 세 번째 단어가 'King'이라고 하고, 이 단어가 첫 번째 문서에 나타난 빈도가 3이라고 하면  $n^{31}=3$ 이다. 여기에 토픽의 단어분포 정보인  $\phi$ 와 문서의 토픽 비중 정보인  $\theta$ 를 element-wise 곱 방식으로 계산하게 된다. 그런데 'King'이라는 단어는 하나의 토픽에만

있는 것이 아니고 여러 토픽에 걸쳐 있을 수 있기 때문에 모든 토픽에 대해 합을 계산하게 된다. 즉, 이러한 정보를 활용한 perplexity 지표는 다음과 같다.

$$Perplexity(w) = exp \left[ - \frac{\log \{p(w)\}}{\sum_{d=1}^D \sum_{j=1}^V n^{jd}} \right]$$

일반적으로  $p(w)$ 는 클수록 좋은 가설이므로  $exp(-\log(p(w)))$ 는 작을수록 좋다. 따라서 토픽 수  $K$ 를 변경해 가면서 perplexity를 구한 뒤 가장 작은 값을 내는  $K$ 를 최적의 토픽수로 삼는 것이 일반적인 방법이다 (Ratsgo, 2017).

하지만 R 언어에서 제공되는 perplexity 지표는 문서의 다양성이 클 경우, 매우 큰 토픽 수에서 안정화되는 현상을 보이기 때문에 분석의 용이성을 감안하여 일반적으로 perplexity 값의 변화량이 최소가 되는 지점(즉, [Fig. 1]에서 그래프의 기울기가 최소가 되는 지점)의 토픽 수를 분석 대상으로 채택하고 있다 (Nam, 2016). 그 이유는 perplexity 값의 변화가 현저히 작아진다는 의미가 더 이상 문서들을 분할하여도 확연히 구별되는 새로운 그룹의 토픽이 생성된다고 보기 어렵다는 것을 나타내기 때문이다. 이에 따라 11개의 토픽을 나타내는 빈도수 기준 상위 단어 20개씩을 추출하였다.

여기서 각 토픽별로 20개의 빈도수 상위단어를 추출한 근거는 다음과 같다. 토픽수만큼 분류된 문서들에서 각 토픽별로 빈도수 내림차순으로 모든 명사들이 파악되며, 각 토픽의 주제를 파악하기 위해서는 일정 수의 빈도수 상위 단어만을 보게 되면 그 토픽의 주제를 충분히 파악할 수 있는데, 그 동안 본 연구자의 관련 연구 경험에 의해 20개보다 적을 경우에는 주제 파악이 어려운 경우가 있었고, 또 20개보다 더 많아지는 경우에는 토픽별 주제 구분이 모호해지는 경우가 발생하여, 20개의 토픽별 빈도수 상위단어를 이용하여 토픽별 주제를 파악하였다.

토픽별 구성단어 20개씩 추출된 단어들의 연관성을 중심으로 경영학, 교육학, 문헌정보학 등

의 전문가들이 토픽의 이름을 결정하였다. 11개 토픽의 비중과 유사도를 파악하기 위해 IDM을 분석하였고, 11개 토픽의 연도에 따른 논문의 대표 토픽들의 변화를 파악하기 위해 연도별 토픽 추이를 분석하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 핵심어 빈도분석

2004년부터 2019년까지 한국연구재단의 한국 학술지인용색인(KCI) 1465건의 연구에서 감정노동 분야의 관심사를 분석하기 위해 핵심어 전처리 과정을 거쳐 최종적으로 총 50개의 단어를 선정하여 빈도 분석하였다.

핵심어 전처리 과정은 크게, 명사 추출, 불용어 처리, 유사 명사 통합의 3단계로 이루어진다. 명사 추출 단계에서는 R에서 제공되는 KoNLP 라이브러리의 simplePos22() 함수를 이용하여 명사들만 추출하였으며, 불용어 처리 단계에서는 추출된 빈도수 상위 2,000 단어에서 ‘연구’, ‘방법’, ‘감정’ 등의 주제 분석과는 무관한 단어들을 삭제하게 된다. 그리고 마지막으로 유사 명사 통합 단계에서는 ‘간호사’, ‘간호사들’ 등과 같이 동일한 의미의 단어인데 형태소 분석기의 한계로 인해 서로 다른 명사로 나오는 단어들을 확인하여 대표 단어로 치환하는 과정을 거치게 된다. 이렇게 변환된 명사들로만 구성된 각 논문 초록으로 빈도수 분석과 토픽 모델링을 수행하게 된다.

핵심어를 고빈도 순으로 50개를 제시한 결과는 Table 2와 같다. 직무만족이 174개로 가장 많이 사용되었으며, 이직의도 154개, 직무스트레스 144개, 소진 136개, 직무소진 90개, 고객지향성 73개, 감정부조화 67개, 간호사 63개, 스트레스 60개 순으로 나타났다. 감정노동으로 인하여 발생하는 결과변수들이 핵심어로 구성되었다는 것을 알 수 있다. 핵심어 상위 200개를 고빈도 어일수록 크게 배치하는 워드클라우드(word cloud)를 이용하여 시각화하였다.

Table 2 Frequency of keywords

Keyword	Fre.	Keyword	Fre.
직무만족	174	노동	26
이직의도	154	보육교사	25
직무스트레스	144	지원	25
소진	136	감정고갈	24
직무소진	90	감정적	24
고객지향성	73	콜센터	24
감정부조화	67	회복탄력성	24
간호사	63	우울	23
스트레스	60	종사자	22
표면행위	56	직무성과	22
사회적	55	감정노동자	21
조직몰입	54	매개효과	21
서비스	53	정서적	21
감정	48	직무열의	21
감정소진	48	직무탈진	20
표면행동	48	정서지능	19
내면행위	45	고갈	18
감성지능	40	요양보호사	17
내면행동	39	객실승무원	16
지지	36	고객	16
자기효능감	33	조절효과	16
심리적	30	조직유효성	16
조직시민행동	27	종사원	16
직무	27	직무몰입	16
직무만족도	27	항공사	16

4.2 주제분석

각 토픽을 나타내는 주요구성단어 20개씩을 추출하였으며, 주제별 구성단어의 연관성을 중심을 연구자가 토픽의 이름을 정하였다. 각 토픽별로 구성하는 상위 고빈도 단어 20개를 추출하여 이를 순서대로 제시하였다.

토픽 1은 ‘직무스트레스’, ‘소진’, ‘간호사’, ‘요양보호사’, ‘이직의도’가 상위에 랭크되어 있고, ‘매개효과’, ‘회복탄력성’, ‘보육교사’, ‘직무만족’, ‘우울’, ‘감정부조화’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동으로 인하여 많이 발생하는 스트레스의 결과변수로 구성되었음을 알 수 있다. 분류된 단어들을 분석하면, 감정노동이 많이 요구되는 간호사, 요양보호사, 보육교사들이 스트레스로 인하여 소진이 발생하며, 이직의도 증가, 직무만족 감소, 우울감이 증가하는 것을 나타내고 있다. 이 토픽의 구성은 감정노동의 스트레스로 인한 부정적인 현상을 분석한 연구들임을 알 수 있다.

토픽 2는 ‘간호사’, ‘사회적’, ‘지지’, ‘감정’, ‘스트레스’가 상위에 랭크되어 있고, ‘직무스트레스’, ‘직무만족’, ‘이직’, ‘소진’, ‘직무’, ‘이직의도’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동의 부정적 결과를 감소시킬 수 있는 사회적 지원(상사지원, 동료지원, 조직지원)의 결과변수로 구성되었음을 알 수 있다. 사회적 지원은 감정부조화를 경험하는 구성원들이 겪는 어려움이나 자기존중감의 상실로부터 보호하기 위한 방안 중의 하나로 볼 수 있으며 사회적 지원은 서비스업 구성원의 정서적, 행동적 측면에 긍정적 영향을 미친다. 이 토픽의 구성은 감정노동을 수행하는 데 사회적 지지의 중요성을 파악하는 연구들임을 보여준다.

토픽 3은 ‘서비스’, ‘직무스트레스’, ‘항공사’, ‘직무만족’, ‘호텔’이 상위에 랭크되어 있고, ‘종사자’, ‘이직의도’, ‘조직몰입’, ‘제공수준’, ‘승무원’, ‘레스토랑’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동을 많이 경험하는 직업군으로 구성되었음을 알 수 있다. 현재 우리나라 산업구조는 서비스업을 중심으로 변화되고 있기에 감정노동자의 비율은 전체 노동자의 30~40% 수준

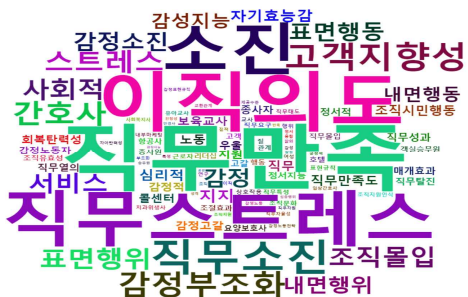


Fig. 2 Word cloud of key words

Table 3 topic modeling analysis

# of IDM	Topic	Words	ratio
1	감정노동의 스트레스	직무스트레스, 소진, 간호사, 요양보호사, 이직의도, 매개효과, 회복탄력성, 보육교사, 직무만족, 우울, 감정부조화, 직무소진, 자기효능감, 임상간호사, 유아교사, 긍정심리자본, 고객지향성, 직무몰입, 감성리더십, 리더십	12.2
2	감정노동과 사회적 지지	간호사, 사회적, 지지, 감정, 스트레스, 직무스트레스, 직무만족, 이직, 소진, 직무, 이직의도, 우울, 콜센터, 여성, 자기효능감, 지원, 직무만족도, 근로자, 간호업무성과, 신체화	12.0
3	고객서비스 종사자의 감정노동	서비스, 직무스트레스, 항공사, 직무만족, 호텔, 종사자, 이직의도, 조직몰입, 제공수준, 종사원, 직무소진, 질, 객실승무원, 직무성과, 승무원, 종업원, 직무만족도, 레스토랑, 감정고갈, 내부마케팅	10.9
4	감정노동과 회복탄력성	직무스트레스, 이직의도, 감정부조화, 조절효과, 직무만족도, 조직몰입, 직무태도, 종사자, 직무소진, 직무만족, 자아탄력성, 회복탄력성, 조직유효성, 경찰공무원, 요인, 감정노동자, 정신건강, 환경, 외향성, 직무특성	10.2
5	감정노동 전략	표면행동, 직무열의, 내면행동, 표면행위, 표현규칙, 직무탈진, 고객, 내면행위, 감정부조화, 고객지향성, 직무만족, 감정노동전략, 심층행동, 서비스, 몰입, 조직지원인식, 감정고갈, 지향성, 직무몰입, 심층행위	9.2
6	콜센터 상담사의 감정노동	내면행동, 표면행동, 감정소진, 직무만족, 지원, 사회적, 콜센터, 감정부조화, 이직의도, 고객지향성, 직무성과, 상담사, 교환관계, 상담원, 감성지능, 매개효과, 직무소진, 조절된, 비정규직, 조직몰입	9.1
7	감정노동의 결과	표면행위, 내면행위, 직무만족, 이직의도, 조직몰입, 조직시민행동, 직무자율성, 호텔종사원, 감정표현규칙, 감정소진, 상사지원, 긍정적, 조절효과, 조직지원, 사회복지사, 고객지향성, 모형, 정서고갈, 직무과부하, 감정고갈	9.0
8	감정노동과 직무소진	감정적, 정서적, 고갈, 상호작용, 교사, 스트레스, 심리적, 소진, 지지, 탈진, 직무요구, 부조화, 역할, 직무자원, 안녕, 보육교사, 사회적, 고객관련, 특성, 간병인	7.9
9	감성지능	감정, 직무, 행동, 노동, 연구, 스트레스, 감성지능, 행위, 질적, 조직시민행동, 리더십, 커뮤니케이션, 감정노동자, 감정관리, 자기효능감, 서비스, 고객지향적, 만족, 정서, 소진	7.1
10	예비돌봄서비스 종사자의 감정노동	노동, 관계, 감성, 돌봄, 감정노동자, 근로자, 만족도, 연구동향, 간호대학생, 셀프리더십, 임상실습, 자아존중감, 및, 유아교사, 공감, 치과위생사, 공간, 돌봄노동, 보호, 분석	6.6
11	감정노동과 조직문화	조직문화, 갈등, 직무특성, 객실승무원, 표면연기, 내면연기, 자기효능감, 삶의, 내부마케팅, 직무소진, 정서성, 번아웃, 자원보존이론, 팀, 감정소진, 성과, 고객만족, 만족, 신뢰	5.9



에 이른다. 주로 고객을 친절하게 대해야 하며 미소를 잃지 않도록 교육받는 항공사, 호텔, 백화점, 쇼핑센터 판매종사원 등이 감정노동을 수행하는 대표적 사례이다. 분류된 단어들을 분석하면, 감정노동을 많이 경험하고 있는 서비스업 중에서 항공사, 호텔, 레스토랑 단어들이 나열되어 있다. 이 토픽의 구성은 한국표준직업분류 중 여행, 숙박, 음식 서비스 등의 고객서비스 종사자의 감정노동을 분석하는 연구들임을 보여준다(Reference: 통계분류포털 [kssc.kostat.go.kr](http://kssc.kostat.go.kr), 제 7차 개정 한국표준직업분류).

토픽 4는 ‘직무스트레스’, ‘이직의도’, ‘감정부조화’, ‘조절효과’, ‘직무만족도’가 상위에 랭크되어 있고, ‘조직몰입’, ‘직무태도’, ‘직무소진’, ‘자아탄력성’, ‘회복탄력성’, ‘외향성’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 감정노동을 경험하는 구성원들은 감정부조화로 인하여 스트레스가 발생하며 직무만족도가 감소하게 된다. 하지만 자아탄력성이나 회복탄력성이 높다면 감정부조화로 인한 스트레스가 감소하며 직무만족도가 감소하는 수준이 줄어든다. 즉 조절효과로 작용하는 것이다. 회복탄력성은 개인이 보유한 내적·심리적 자산의 하나로, 불리한 상황에서도 다시 회복하거나 성공적으로 대처할 수 있는 다차원적 능력으로 앞으로 겪을 스트레스나 역경을 예방하는 데에도 긍정적인 영향을 미친다. 이 토픽의 구성은 감정노동자들이 겪는 감정노동의 부정적 결과를 감소시킬 수 있는 회복탄력성과 관련된 연구들임을 알 수 있다.

토픽 5는 ‘표면행동’, ‘직무열의’, ‘내면행동’, ‘표면행위’, ‘표현규칙’이 상위에 랭크되어 있고, ‘직무탈진’, ‘내면행위’, ‘감정부조화’, ‘고객지향성’, ‘감정노동전략’, ‘심층행동’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동전략이라고 불리는 감정노동자들이 취하는 행동과 관련된 변수로 구성되었음을 알 수 있다. 업무를 수행하는데 있어 조직의 감정표현규칙에 따라 자신의 감정을 감추며 실제 있지 않은 감정을 느끼는 척하는 행동을 의미하는 표면행동과 조직에서 원하는 감정을 표현하기 위하여 자신의 실제 감정을 억누르거나 감추지 않고 고객의 말과 행동에 의식적으로 자신의 감정을 맞추는 행동을 의미

하는 내면행동이 대표적인 감정노동자들이 취하는 행동이다. 분류된 단어들을 분석하면, 감정노동전략인 표면행동, 내면행동, 표면행위, 내면행위, 내면행동과 같은 의미인 심층행동, 심층행위 등으로 구성되어 있다. 이는 감정노동전략과 직무열의, 직무탈진 등의 관계를 분석하는 연구들이 진행되고 있음을 알 수 있다.

토픽 6은 ‘내면행동’, ‘표면행동’, ‘감정소진’, ‘직무만족’, ‘지원’이 상위에 랭크되어 있고, ‘사회적’, ‘콜센터’, ‘감정부조화’, ‘이직의도’, ‘고객지향성’, ‘직무성과’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동에 가장 많이 언급되고 있는 콜센터 직원들의 감정노동 사례와 관련된 변수로 구성되었음을 알 수 있다. 분류된 단어들을 분석하면, 콜센터 직원들이 감정노동전략인 표면행동, 내면행동을 하게 되면 감정부조화가 발생되며 그로 인하여 감정소진, 직무만족 감소, 이직의도 증가, 고객지향성 감소 등과 같은 부정적인 결과가 도출되는 것을 나타내고 있다. 이 토픽의 구성은 대표적인 감정노동자인 콜센터 상담사를 대상으로 한 감정노동연구가 꾸준히 진행되고 있음을 알 수 있다.

토픽 7은 ‘표면행위’, ‘내면행위’, ‘직무만족’, ‘이직의도’, ‘조직몰입’이 상위에 랭크되어 있고, ‘조직시민행동’, ‘직무자율성’, ‘감정소진’, ‘고객지향성’, ‘정서고갈’, ‘감정고갈’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동을 겪은 후 나타나는 결과변수로 구성되었음을 알 수 있다. 분류된 단어들을 분석하면, 감정노동전략인 표면행위와 내면행위를 한 이후 직무만족이 감소하며, 이직의도 증가, 조직시민행동 감소, 직무자율성 감소, 정서고갈 증가 등과 같은 부정적인 결과가 도출되는 것을 나타내고 있다. 이 토픽의 구성은 감정노동 수행으로 인한 부정적인 결과와 관련된 연구들이 진행되고 있음을 보여준다.

토픽 8은 ‘감정적’, ‘정서적’, ‘고갈’, ‘상호작용’, ‘교사’가 상위에 랭크되어 있고, ‘스트레스’, ‘심리적’, ‘소진’, ‘지지’, ‘탈진’, ‘직무요구’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동을 겪은 후 스트레스로 인하여 많이 발생하는 소진과 관련된 변수로 구성되었음을 알 수 있다. 소진은

타인과의 접촉이 잦은 구성원들이 사회적 상호작용 속에서 감정에너지의 과도한 소비로 인해 발생하는 감정고갈 상태를 의미한다. 서비스 종사자들은 직무수행 과정에서 서비스 절차상 조직에서 요구하는 외적인 감정을 표현하기 위하여 본래의 감정을 통제해야 한다. 이런 경우 실제의 감정과 표현하는 감정 간의 불일치가 일어나게 되며 결국 내적으로 감정부조화를 경험하게 된다. 그리고 감정부조화는 서비스 구성원들의 직무소진을 유발한다. 분류된 단어들을 분석하면, 스트레스로 인하여 감정고갈, 소진, 탈진 등과 같은 부정적인 결과가 도출되는 것을 나타내고 있다. 이 토픽의 구성은 감정노동종사자들의 감정적이며 정서적인 직무소진과 관련된 연구들이 진행되고 있음을 보여준다.

토픽 9는 ‘감정’, ‘직무’, ‘행동’, ‘노동’, ‘연구’가 상위에 랭크되어 있고, ‘스트레스’, ‘감정지능’, ‘행위’, ‘조직시민행동’, ‘리더십’, ‘감정노동자’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정지능과 관련되어 연구된 변수로 구성되었음을 알 수 있다. 감정노동을 효과적으로 수행하려면 자신뿐만 아니라 타인의 감정을 잘 알아야 하고, 또한 자신의 감정을 잘 관리하고 적절하게 감정을 표현할 줄 알아야 한다. 분류된 단어들을 분석하면, 감성지능, 감정관리 등의 감정을 관리하는 능력이 실제 구성원들의 조직시민행동 증가, 고객지향성 증가, 만족이 증가하는 것을 나타내고 있다. 이 토픽의 구성은 감정노동종사자들에게 있어 감성지능의 중요성과 관련된 연구들이 진행되고 있음을 보여준다.

토픽 10은 ‘노동’, ‘관계’, ‘감성’, ‘돌봄’, ‘감정노동자’가 상위에 랭크되어 있고, ‘근로자’, ‘만족도’, ‘간호대학생’, ‘셀프리더십’, ‘돌봄노동’, ‘보호’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동이 발생하는 상황과 관련된 변수로 구성되었음을 알 수 있다. 분류된 단어들을 분석하면, 관계, 돌봄, 돌봄노동, 보호, 간호, 유아교사, 치위생사 등 감정노동이 특히 요구되는 상황과 관련된 단어를 제시하고 있다. 즉 감정노동으로 인한 돌봄서비스종사자들의 소진정도를 완화시키기 위해 셀프리더십을 발휘할 수 있도록 하고 자아존중감을 높이며 공감해주는 등의 관리방안

을 나타내고 있다. 이 토픽의 구성은 한국표준 직업분류 중 돌봄 및 보건 서비스 종사자들의 감정노동에 관한 연구들이 진행되고 있음을 보여준다.

토픽 11은 ‘조직문화’, ‘갈등’, ‘직무특성’, ‘객실승무원’, ‘표면연기’가 상위에 랭크되어 있고, ‘내면연기’, ‘자기효능감’, ‘삶의’, ‘내부마케팅’, ‘직무소진’, ‘정서성’ 등이 연관단어로 구성되어 있다. 이는 감정노동이 발생하는 조직 내 문화와 관련된 변수로 구성되었음을 알 수 있다. 감정노동으로 발생하는 스트레스, 소진, 우울감과 같은 부정적인 영향은 어떤 조직문화가 형성되었는지에 따라 달라질 수 있다. 즉 감정노동을 많이 겪는 조직에서 합리적 문화가 형성되어 있으면 스트레스, 소진, 우울감이 감소되는 반면 위계적 문화가 형성되어 있으면 스트레스, 소진, 우울감이 증가한다는 것이다. 분류된 단어들을 분석하면, 앞서 제시한 것처럼 감정노동과 조직문화를 연계한 연구와 관련된 단어를 제시하고 있다. 이 토픽의 구성은 감정노동과 조직문화의 관계를 분석하는 연구들이 진행되고 있음을 보여준다.

### 4.3 IDM 분석결과

IDM(Intertopic Distance Map)이라는 것은 n 차원의 공간에 분포되어 있는 k개의 문서 그룹(토픽 수)들을 2개의 주성분(PC1, PC2)으로 차원 축소하여 2차원 평면상에 그래프 형태로 나타내어, 각 토픽들 간의 거리와 비중을 보여줌과 동시에 각 토픽 별 빈도수 상위 단어를 대화형 인터페이스로 보여줌으로써 토픽들간의 관계, 빈도수 상위 단어들의 분포 등을 한눈에 파악할 수 있도록 보여주는 비주얼라이제이션 도구를 의미한다.

감정노동 11개의 토픽에 대한 IDM(Intertopic Distance Map) 분석 결과는 Fig 3과 같다. IDM 분석을 통해서 각 토픽들 사이의 연관성과 유사도를 알아볼 수 있는데, 1, 3, 4, 5, 6, 7번 토픽이 서로 겹쳐서 분포해있다. 중복된 토픽들의 주제와 핵심빈도어를 통해서 다음과 같이 해석해볼 수 있다.

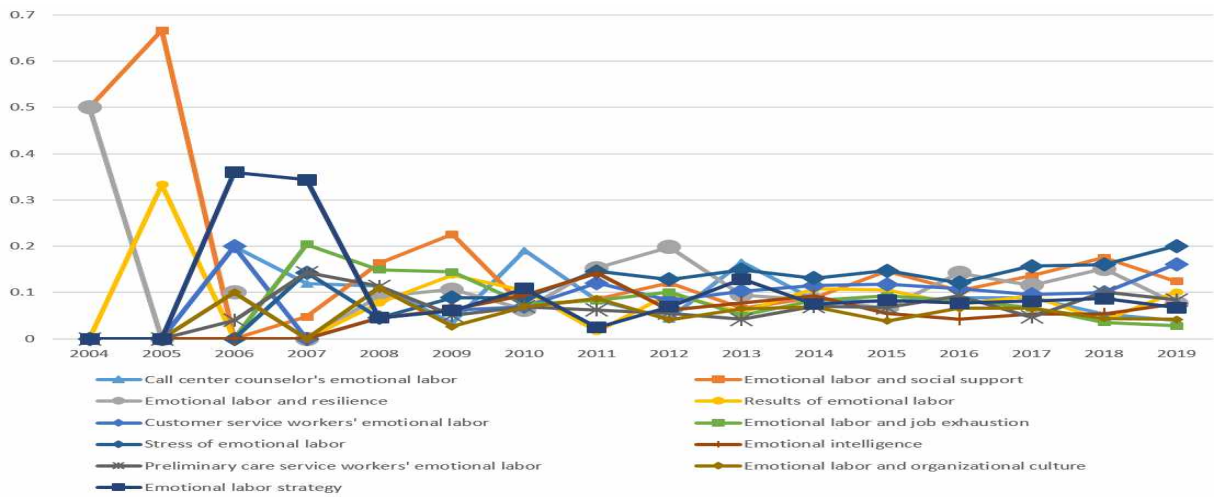


Fig. 4 Topic trends from 2004 to 2019

토픽 4번이 토픽 1번, 토픽 3번과 겹쳐져 있다. 토픽 4번은 감정노동과 회복탄력성이 주제이며, 감정노동으로 인하여 나타나는 직무스트레스, 감정부조화, 이직의도 등 부정적 영향과 감정노동으로 인한 부정적 영향을 감소시켜 주는 회복탄력성 등을 탐구하는 연구들이다. 이는 토픽 1번의 감정노동과 스트레스의 주제와 일부 중복된 것이고, 토픽 3번의 고객서비스 종사자의 감정노동 연구와는 감정노동의 부정적인 영향을 파악하는 연구와 중복된 것으로 추정된다.

토픽 3번과 토픽 7번의 중복은 토픽 7번이 감정노동 결과와 관련된 연구들로, 감정노동전략으로 인하여 직무소진, 이직의도, 직무만족도 등 부정적인 결과가 나타남을 파악하였는데, 이 부분에서 토픽 3번의 고객서비스 종사자의 감정노동으로 인한 부정적 영향 파악과 중복된 것으로 추정된다.

토픽 6번은 토픽 5번, 토픽 7번과 겹쳐있으며, 세 토픽은 공통적으로 표면행동, 내면행동 등 감정노동전략이 핵심빈도어의 상위에 나타나 있다. 토픽 6번은 콜센터상담사를 대상으로 표면행동, 내면행동의 감정노동전략과 감정노동의 실태를 탐색하는 연구로, 토픽 7번의 감정노동전략의 부정적인 영향과 일부 중복되고, 토픽 5번의 표면행동, 내면행동 등의 감정노동전략을 파악하는 부분이 중복된 것으로 추정된다.

토픽 8번과 토픽 9번도 일부가 겹쳐지는데, 두 토픽에서 감정, 스트레스, 소진 등의 단어가 중복되어 나타난다. 토픽 8번은 감정노동과 직무소진이 주제인데, 직무소진의 한 원인으로 감정통제, 감정부조화, 감정고갈 등의 정서적인 부분에 관한 관심이 토픽 9번의 감성지능, 감정관리 등의 정서적인 부분과 일부 중복된 것으로 추정된다.

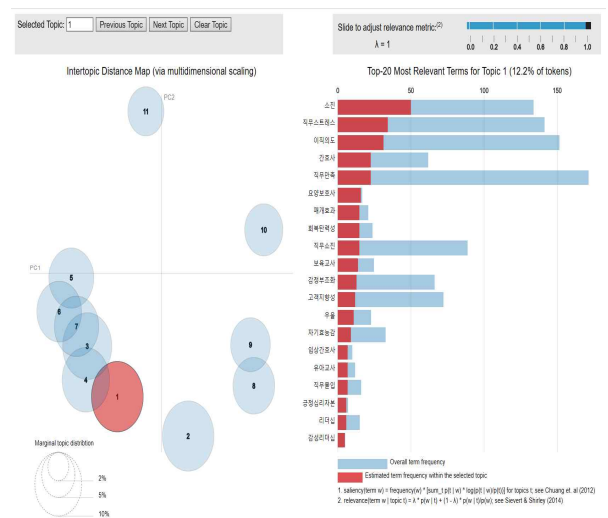


Fig. 3 IDM(Intertopic Distance Map) Analysis

#### 4.4 토픽트렌드 분석

Fig. 4는 2004년부터 2019년까지의 감정노동과 관련된 논문의 연도별 토픽트렌드를 분석한 결과를 그래프로 표현한 것이다. 감정노동 연구 논문이 2004년부터 2007년 사이에는 표집숫자가 적어서 편차가 있어 보이지만, 2008년 이후의 연구 트렌드를 보면 거의 모든 토픽의 주제들이 고르게 분포하며 연구가 진행되고 있는 상황임을 알 수 있다. 이것은 감정노동의 연구동향이 어느 특정한 분야에 치우치지 않으며, 연구가 사회적 이슈의 흐름이나 유행에 따르는 것이 아니라 긍정적인 의미로 해석할 수 있다. 스트레스와 직무소진, 표면행동과 내면행동 등의 감정노동전략, 감정노동의 결과, 문제해결을 위한 회복탄력성, 감성지능, 사회적 지지와 조직문화 등 감정노동과 관련된 모든 분야에서 다양한 각도로 문제를 살펴보고 해결하기 위한 연구가 진행되고 있음을 반영한다는 의미이다.

토픽트렌드 그래프에서 ‘감정노동의 결과’, ‘감정노동전략’, ‘감정노동과 사회적 지지’의 3가지 토픽이 꾸준히 비중이 높은 위치에 있다. 표면행위와 내면행위의 감정노동전략을 분석하고, 직무만족과 조직몰입의 감소, 이직의도의 증가와 같은 감정노동의 결과를 연구하고 이와 함께 감정노동의 부정적인 결과를 방지할 수 있는 방안을 탐색하려는 노력이 다른 토픽에 비해서 상대적으로 많은 관심을 가지고 연구되고 있음을 알 수 있다. 현실에서 감정노동이 불러오는 부정적인 결과를 해결하거나 완화시키는 문제해결 방안 마련에 초점이 있음을 보여준다고 할 수 있다.

## 5. 결론

### 5.1 연구요약 및 시사점

본 연구에서는 감정노동 연구의 활성화를 위해 2004년부터 2019년까지 한국연구재단의 한국학술지인용색인(KCI)에서 ‘감정노동’이라는 주제가 포함된 1,465건의 검색된 논문을 심층적으로 분석하여 감정노동 연구 동향을 파악하고자 하

였다. 텍스트 마이닝을 이용하여 감정노동 연구의 주제분포, 유사한 연구의 군집화, 연구의 현황과 시기별 연구 추이 등 감정노동의 전반적 연구 동향을 분석하였고, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 분석 대상 논문 중 키워드 중심으로 출현빈도가 높은 상위 50개 단어를 추출하여 감정노동 분야의 주요 연구 이슈를 분석한 결과 직무만족이 174개로 가장 많이 사용되었으며, 이직의도 154개, 직무스트레스 144개, 소진 136개, 직무소진 90개, 고객지향성 73개, 감정부조화 67개, 간호사 63개, 스트레스 60개 순으로 나타났다. 이는 감정노동으로 인하여 발생하는 결과변수들이 핵심어로 구성되었다는 것을 알 수 있다.

둘째, perplexity 분석을 통해 산출된 11개 토픽에 대하여 구성단어의 연관성을 중심으로 토픽의 이름을 구성하였다. 감정노동의 스트레스(12.2%), 감정노동과 사회적 지지(12.0%), 고객서비스 종사자의 감정노동(10.9%), 감정노동과 회복탄력성(10.2%), 감정노동전략(9.2%), 콜센터 상담사의 감정노동(9.1%), 감정노동의 결과(9.0%), 감정노동과 직무소진(7.9%), 감성지능(7.1%), 예비돌봄서비스 종사자의 감정노동(6.6%), 감정노동과 조직문화(5.9%) 순의 비중으로 나타났다. 감정노동으로 인한 스트레스가 가장 높은 비중을 차지했으며 감정노동으로 인한 부정적 영향을 완화시켜 줄 수 있는 방안인 사회적 지지와 회복탄력성이 높은 비중을 차지한 것을 알 수 있다. 또한 Hochschild (1983), Brotheridge and Grandy (2002)가 분류한 감정노동의 차원인 표면행동과 내면행동이 감정노동전략, 콜센터 상담사의 감정노동, 감정노동의 결과 등 토픽모델링 분석결과에서 그대로 나타남을 확인할 수 있다.

셋째, 토픽트렌드 분석 결과 감정노동의 결과, 감정노동전략, 감정노동과 사회적 지지가 꾸준히 비중이 높은 위치에 있지만 2008년 이후 거의 모든 토픽의 주제들이 고르게 분포하며 연구가 진행되고 있음을 알 수 있다. 즉, 감정노동과 관련된 모든 분야에서 다양한 각도로 문제를 분석하며 해결하려는 연구가 진행되는 것을 알

수 있다.

본 연구를 통해 다음과 같은 시사점이 도출되었다. 첫째, 감정노동은 다수의 연구가 이루어지고 있으나 체계적 분류로 발전하지 못한 상태에서 학문적 저변이 넓어진 주제 중의 하나이다. 이러한 측면에서 지금까지 감정노동의 연구가 어떻게 진행되었는지 동향을 살펴보는 것은 시사하는 바가 크다고 볼 수 있다. 둘째, 감정노동 연구는 주로 기존 이론을 체계적으로 고찰하고 변수 간의 인과관계를 살펴보는 것이 대부분이었으나 본 연구는 감정노동 연구에서 다루지 않은 텍스트마이닝을 통한 정량적 분석을 실시했다는 측면에서 의의가 있다고 볼 수 있다.

## 5.2 연구의 향후과제

감정노동 연구동향을 분석하면서 다음과 같은 몇 가지 향후과제를 찾을 수 있었다.

첫째, 본 결과를 바탕으로 감정노동 주요대상을 보다 구체적으로 구분해서 그들의 감정노동 문제에 대한 토픽모델링을 실시하면 의미가 있을 것으로 판단된다.

또한 감정노동 연구는 기존의 대표적인 감정노동자로 알려진 직업, 직업군들을 대상으로 연구되었다. 결과에서 토픽으로 구분된 감정노동 연구의 연구대상은 콜센터상담사, 간호사 및 치위생사 등의 보건관련 직업군, 호텔 및 항공사 승무원 등의 서비스 직업군, 보육교사 및 교사 등의 교육관련 직업군 등이었다. 사회는 지속적으로 변화하고 있다. 미래사회는 4차산업혁명의 발전과 함께 기존에 직업군이 사라지고 새로운 직업군이 등장하는 변화가 급속하게 이루어질 것이다. 미래에 새롭게 수요가 증가할 수 있는 직업군의 감정노동에 대한 연구를 진행하여 미래에 발생할 수 있는 사전 예방할 수 있는 연구 활동이 필요하다. 미래사회에서 수요가 증가할 것으로 예측되는 대표적인 감정노동 직업군으로 보건관련 직업군과 물류서비스 관련 직업군을 들 수 있다. 고령화 현상이 급속하게 진행되면서 돌봄(케어) 서비스와 관련된 직업군의 수요가 증가하고 있고, 물류나 택배 서비스도 확대되면서 관련 직업군이 증가하고 있다. 이들을

대상으로 한 감정노동 실태 파악을 통해 문제를 미리 예방하는 연구가 필요하다. 또한 시민의 생명안전과 직결된 직업군도 중요한 대상이다. 군인, 경찰, 소방서 등의 공공안전과 관련된 역할을 담당하는 직업군의 감정노동도 중요하게 다루어져야 할 것이다.

둘째, 감정노동과 관련된 기존의 연구들이 다양한 직업이나 직업군을 대상으로 감정노동의 실태를 파악하거나 문제해결을 위한 대안을 제시하는 연구들이 많았다. 감정노동자들의 실태를 파악하기 위해서는 표준화된 측정도구가 필요하다. 기존의 연구들이 활용한 측정도구가 객관적인 도구이지만 지정한 연구대상과 연구목적에 개별적인 특징에 맞추어서 제작된 도구들이다. 감정노동자의 감정노동 실태를 파악할 수 있는 객관적인 측정도구가 개발되면, 개별적인 도구 개발로 인한 자원낭비 등의 한계를 극복할 수 있고, 표준화된 측정도구의 재가공으로 특수한 직업에 적용하여 활용할 수도 있을 것이다. 표준화된 측정도구의 개발은 표준화된 대응 매뉴얼이나 시스템의 개발도 가능하게 해준다.

셋째, 현재까지의 감정노동 연구는 감정노동이 발생하는 환경과 상황이라는 조건을 전제하고, 그 환경 속에서 감정노동자의 스트레스와 소진을 해결하는 방안으로 자아탄력성, 사회적 지지, 감성지능, 조직문화 개선 등을 통해서 감정노동자의 고통을 완화, 해소할 방안 연구가 중심이었다. 즉 감정노동이 발생한 상황에서 감정노동 문제를 파악하고 연구하는 활동이 중심이었다. 앞으로는 감정노동 연구의 시각을 바꾸어 바라볼 필요가 있다. 감정노동이 발생하는 환경, 상황, 조건을 개선하면 감정노동자의 여러 문제가 더 쉽게 해결될 수 있다. 감정노동 직업군의 실태나 직무에서 감정노동을 불러오는 요인을 파악하여, 직무환경을 개선하면 감정노동의 발생이 개선될 수 있다는 것이다. 이 연구를 위해서는 관련된 다른 학문 분야와의 융합적인 연구가 필요하다. 감정노동자의 직무환경을 개선하기 위한 새로운 시스템을 개발할 수 있는 공학 분야 등 다른 학문과의 융합적인 연구 활동을 통해 감정노동 문제를 해결하는 새로운 연구 접근법이 필요하다고 판단된다.

또한, 본 논문에서는 합리적인 토픽 수를 연구자가 결정하기 위하여 R 언어에서 제공되는 perplexity를 활용하였지만, 이 부분은 여전히 빈도수 상위 단어에 의존하여 토픽 주제를 설정해 주어야 한다는 한계점이 있다. 따라서 더욱 정교한 토픽 수 선정과 분석을 위해서는 topic coherence 기법을 함께 이용하여 보완한다면 더욱 정교한 분석이 이루어질 수 있을 것으로 기대한다.

## References

- Blei, D. M., Ng, A. Y., & Jordan, M. I.(2003), Latent dirichlet allocation, *Journal of machine Learning research*, 3, 993-1022.
- Brotheridge, C., & Grandey, A.(2002), Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C., & Lee, R. T.(2003), Development and validation of the emotional labour scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Cha, Y. J., Lee, J. H., Choi, J. E., and Kim, H. W. (2015). A Study on the Thermal Stability of Carpet in Air Condition, *Knowledge Management Research*, 16(4), 69-87.
- Ckoi, H. S., Kim, Y. S., Cho, H. J., and Kang, J. Y. (2016). A Comparative Analysis of Success Factors Between Social Commerce and Multichannel Distribution Using Text Mining Techniques, *The Korean Journal of Bigdata*, 1(2), 35-44.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H.(2005), The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Guo, Y., Barnes, S. J., & Jia, Q.(2017), Mining meaning from online ratings and reviews: Tourist satisfaction analysis using latent dirichlet allocation, *Tourism Management*, 59, 467-483.
- Heo, C. G. (2014). The Moderating Role of Deep Acting to Emotional Exhaustion in Service Work: The Perspective of Cognitive Dissonance Theory, *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 16(5), 2589-2604.
- Hochschild, A. R.(1983), *The managed heart*, Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press.
- Kim, H. J., Lee, T. H., Ryu, S. E., and Kim, N. R. (2018). A Study on Text Mining Methods to Analyze Civil Complaints: Structured Association Analysis, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 23(3), 13-24.
- Kim, J. H., and Kim, Y. J. (2021). Analysis of Research Trends in Sales Management Using Topic Modeling, *Journal of Marketing Research*, 36(1), 99-120.
- Kim, Y. E., and Chung, S. W. (2021). Supervisor Ostracism and Emotional Labor: The Path Through Anxiety, *Journal of Organization and Management*, 45(1), 1-25.
- Lee, B. K. (2020). *Study on Influence of Emotional Labor, Job Stress and Job Burnout on Turnover Intention: Focused on Online Shopping Malls' Call Center Workers*, Ph. D. Thesis, Graduate School of Hoseo University.
- Lee, H., and Kim, J. H. (2019). An Analysis on Research Trends of Emotional Labor in Business Research and Future Research Directions, *Journal of Digital Convergence*, 17(5), 65-75.
- Lee, J. Y., Chae, J. H., and Oh, H. S. (2021).

- Emotional Labor Profiles and Job Satisfaction and/or Depression: Utilizing a Person-Centered Approach in the Private Company Call Center Context, *Journal of Organization and Management*, 45(1), 147-178.
- Lee, N. Y., Kim, J. H., and Moon, H. J. (2019). Exploration of Emotional Labor Research Trends in Korea through Keyword Network Analysis, *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(3), 68-74.
- Lee, T. W. (2020). A Study on Analysis of Topic Modeling using Customer Reviews based on Sharing Economy: Focusing on Sharing Parking, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 25(3), 39-51.
- Lee, J. W. (2020). The Antecedents and Consequence of Emotion Regulation Strategies for Emotional Labor, *Journal of Organization and Management*, 44(4), 49-70.
- Mitchell, R.(2015), Web scraping with python: Collecting data from the modern web, 1st edition, Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Park, E. A., Son, H. I., and Lee, C. S. (2014). Research Trends in Emotional Labor in the Hospitality Industry: Content Analysis of Korea Journal, *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 29(4), 291-307.
- Park, S. K., and Lee, B. G. (2019). A Text Mining Approach to the Analysis of Issues for Accommodation Sharing Business, *Journal of Tourism & Leisure Research*, 31(7), 209-229.
- Ratsgo(2017), Topic Modeling, LDA, [https://ratsgo.github.io/from frequency to semantics/2017/06/01/LDA/](https://ratsgo.github.io/from_frequency_to_semantics/2017/06/01/LDA/).
- Shi, Z., Lee, G. M., & Whinston, A. B.(2016), Toward a better measure of business proximity: Topic modeling for industry intelligence, *MIS Quarterly*, 40(4), 1035-1056.
- Shin, M. S., and Cho, K. W. (2019). Analysis on Topic Modeling and Trend of Journal of Speech-Language & Hearing Disorders using Text Mining: (2002-2018), *Journal of speech-language & hearing disorders*, 28(3), 81-91.



**조 경 원 (Kyoung-Won Cho)**

- 경북대학교 보건학박사
- 고신대학교 의료경영학부 교수
- 관심분야: 의료정보, 병원경영, 텍스트마이닝



**한 나 영 (Na-Young Han)**

- 종신회원
- 부경대학교 경영학박사
- 고신대학교 의료경영학부 조 교수
- 관심분야: 조직행동론, 인적자원관리, 경영전략