

## 잠재프로파일 분석을 통한 공공부문 고객 응대 근로자의 직무소진 차이와 영향요인 분석\*

오현성<sup>1)</sup>

제1저자, 전주대학교 경영학과 조교수

채준호<sup>2)</sup>

교신저자, 전북대학교 경영학과 교수

김현진<sup>3)</sup>

교신저자, 전북대학교 경영학과 박사수료

### 요 약

본 연구에서는 공공부문 고객 응대 근로자를 대상으로 사람 중심 접근법을 기반으로 한 잠재프로파일 분석(LPA)을 통하여 감정노동 잠재프로파일 유형 탐색과 탐색된 유형별 직무소진 및 영향요인을 분석하고자 하였다. 연구 결과, 첫째, 총 744개의 표본을 대상으로 감정노동 하위요인(감정조절 요구 및 규제, 고객 응대 과부하 및 갈등, 감정 부조화 및 손상, 조직 감시 및 모니터링)별 결합을 통해 5개의 감정노동 잠재프로파일 유형(‘약한 감정노동자’, ‘상황적 감정노동자’, ‘개인적 감정노동자’, ‘평온한 감정노동자’, ‘저지지-강한 감정노동자’)을 도출하였다. 둘째, 잠재프로파일 유형에 따른 직무소진과의 차이를 검증한 결과, 전체적으로 감정노동 수행 수준이 높을 때 직무소진이 높은 것으로 나타났다. 특히, 직무소진이 높은 유형은 ‘저지지-강한 감정노동자’였고, 가장 낮은 유형은 ‘평온한 감정노동자’로 나타났다. 셋째, 감정노동 프로파일 유형에 영향을 미치는 인구통계학적 변수(성, 나이, 근속연수)와의 관련성을 분석한 결과, 프로파일 1(약한 감정근로자)과 프로파일 4(평온한 감정근로자) 그룹만이 프로파일 5(저지지-강한 감정노동자)와 비교하여 성별 요인이 통계적으로 유의한 결과를 보여주었다. 마지막으로, 본 연구의 결과를 바탕으로 시사점과 연구의 한계, 후속 연구 방향을 제안하였다. 본 연구는 사람중심접근법을 통해 공공부문 감정노동의 복잡한 과정을 밝힘으로써 개인별 상이한 감정 특성을 보다 심층적으로 파악하고 선행 변인과의 관계를 검증하였다는 점에서 의의가 있다.

**핵심주제어** : 감정노동, 사람 중심 접근법, 잠재프로파일 분석, 직무소진

논문접수일 2021년 09월 06일

심사완료일 2021년 10월 12일

게재확정일 2021년 10월 25일

\*본 논문은 한국연구재단과 아태경상저널에서 정한 윤리규정을 준수함

1)제1저자, tom6265@jj.ac.kr

2) 교신저자, jhchae@jbnu.ac.kr

3) 공동저자, doctorkhj1@gmail.com

## 1. 서론

우리나라의 산업구조가 서비스업 중심으로 변화되면서 고객 응대 업무에 종사하는 근로자는 약 7백 3만 4천 명으로 전체 임금 근로자의 35.1%로 추정된다(고용노동부·안전보건공단, 2019 : 7). ‘고객 응대 업무’란 주로 서비스업을 중심으로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 서비스를 제공하는 것을 말한다. 고객 응대 업무 과정에서 자신의 감정이 어떠한 상황에 있더라도 조직에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 경우를 ‘감정노동’이라고 한다(고용노동부·안전보건공단, 2019: 7). 다시 말해, 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내의 적응을 위해 자신이 경험하는 감정 상태와 조직이 요구하는 감정표현 간에 차이가 있을 때, 자신의 실제 감정을 조절하려는 노력(Hochschild, 1983)이라고 할 수 있다. 또한, 대인 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위해 노력·계획·관리하는 과정에서 표현이나 감정을 꾸며내거나(surface acting), 기분(feeling)을 통제하는(deep acting) 업무 특성을 의미한다(Morris & Feldman, 1996).

이 같은 감정노동의 개념은 연구자의 관점에 따라 다양하게 정의된다. Ashforth & Humphrey(1993)는 “적절한 감정을 표현하는 행위”라고 정의하고 감정보다 외적 행위(behavior)에 초점을 맞추며 Hochschild(1983)와 차이를 나타내고자 하였다. Morris & Feldman(1996)은 “대인관계에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위한 노력, 계획 및 통제”라고 개념화하고, 감정표현 빈도(frequency of appropriate emotional display), 감정표현 규칙(attentiveness to required display rules), 감정표현 다양성(variety of emotions required to be expressed), 감정 부조화(emotional dissonance) 등 4가지 차원으로 설명하였다. Morris & Feldman(1996)은 감정 부조화를 감정노동의 선행요인이나 결과요인이 아닌 감정노동 자체의 개념으로 보고, 감정근로자의 감정 부조화가 소진을 불러일으킨다고 보았다. 소진은 감정고갈로 이어져 감정근로자의 조직적·개인적 차원에 영향을 미친다고 주장하였다.

직무소진은 직무와 관련한 스트레스로 정서적·육체적·정신적 반응의 총체적인 탈진 현상(Maslach, 1981)이며 궁극적으로는 업무 성과 저하와 이직 등을 유발하는 요인이 되기도 한다(Grandey, 2000). 또한, 감정노동이 소진(burnout)의 핵심적인 차원이자 첫 단계인 감정소진을 가져온다고 주장하였다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996). 고용노동부와 안전보건공단(2019: 9)은 ‘고객 응대 근로자 건강 보호 가이드라인’을 통해 고객 응대 업무로 인한 스트레스를 제대로 관리하지 않으면 불규칙한 생활, 정신적·신체적 건강

문제 발생, 이직률 증가 및 생산성 저하, 산업재해 등이 발생할 수 있음을 경고하였다. 공공부문 근로자도 민원인을 대상으로 행정서비스를 제공하면서 자신의 내적 감정과 불일치되는 감정 부조화로 인해 스트레스와 직무소진 등 다양한 부정적인 결과를 초래한 것으로 연구되었다(Morris & Feldman, 1996).

감정노동에 관한 경험적 연구에서 감정노동 하위요인으로 가장 자주 등장하는 것은 Hochschild(1983)가 제안한 표면 행위(surface acting)와 심층 행위(deep acting)이며, 2000년 이후의 연구(신강현 등 2008; Hwa 2012; Allen et al. 2014 등)에서는 이 두 요인으로 감정노동을 측정하는 경향이 두드러지고 있다(김민주, 2017). 그러나 표면 행위와 심층 행위를 중심으로 하는 감정노동 측정은 고객에게 우호적인 감정을 전달하기 위한 감정조절이나 감정표현 노력을 측정하고 있을 뿐이며 감정 작업 전반을 포괄하지는 못하기 때문에, 감정노동을 포괄적으로 반영하는 데 한계가 있다. 감정표현을 한 가지뿐 아니라 두 가지 표현을 자신의 고유 방식으로 조합할 수도 있다(Hochschild, 1983)고 했듯이, 개인의 특성뿐 아니라 상황적 요구에 맞게 자유롭게 구사할 수 있는 복합적인 감정표현을 이해할 필요가 있다.

이러한 필요성을 기반으로 한국형 감정노동 평가도구(Korea-Emotional Labor Scale: K-ELS)의 경우 감정노동의 다차원 요인을 고려해 개발(장세진 외, 2013)되었고, 최근 학술연구에서도 다양하게 활용되고 있다. 전태준(2018)은 골프장 캐디에게 적용하기 위해 K-ELS의 문항 적합성을 검증하였고, 최부근(2017)은 치과위생사의 감정노동 측정 도구 개발과 관련하여 K-ELS와의 타당도 검증을 수행하였다. 구지은(2018)의 경우 233명을 대상으로 K-ELS를 활용하여 민간과 공공서비스 종사자들의 감정노동을 비교하였다. 또한, 오현성 외(2018)와 이지연 외(2021)의 연구에서는 K-ELS를 사용하여 개인 및 조직적 차원의 감정노동개념을 분석하였을 뿐 아니라 표면 행위와 내면 행위를 결합하여 감정노동의 하위유형을 밝히고자 하였다. 여러 유형의 결합을 통해 감정노동자의 잠재적 감정노동 유형을 확인하고 유형에 따른 특징을 살펴보고자 사람 중심 접근법(Person-centered approach)에 기반을 둔 분석을 수행함으로써 개인이 가지는 감정노동 특수성을 살펴보았다.

사람 중심 접근법은 개인별 감정노동 하위요인을 상이하게 결합하여 감정노동 프로파일을 탐색하여 감정노동 변화를 보다 역동적으로 바라볼 수 있고, 변수 중심의 한계를 극복하면서 상호보완적 기능이 가능하다(Morin, Morizot, Boudrias, & Madore, 2011; Wang & Hanges, 2011; Gabriel & Greguras, 2015; 오현성 외 2018; 이지연 외 2021). 이러한 사람 중심 접근법을 통해 감정노동의 복잡한 과정을 밝힘으로써 개인의 특성을 정확하게 고려할 필요가 있다. 유사한 속성이나 속

성 간의 관계가 비슷하게 나타나는 개인 집단을 유형화하고, 집단에 따라 관련 변수의 영향력이 상이하게 나타날 것을 가정한다고 볼 수 있다. 이에 따라, 최근 Gabriel, Daniels, Diefendorff & Greguras(2015)는 잠재프로파일 분석(Latent Profile Analysis; Muthén & Muthén, 2000)을 통해 근로자의 감정노동 전략에 따라 하위집단으로 구분하고, 각 집단이 갖는 특성을 밝히는 데 주목하였다. Grandey & Gabriel(2015)은 감정노동 연구와 관련해 개인 내적 심리 과정과 감정 표현, 조직요구 등을 포괄적으로 고려해야만 감정노동의 상호작용 과정을 잘 드러낼 수 있다고 주장하며 사람 중심 접근법에 기초한 감정노동 프로파일 연구 방법을 제시하였다. 이에 본 연구에서는 사람 중심 접근(person-centered approach)법에 관점을 두고 분석함으로써 감정노동 요인의 다(多) 수준 조합을 통하여 공공부문 고객 응대 근로자의 감정노동 잠재프로파일 유형을 탐색하였다. 선행연구(오현성·이지연·채준호, 2018)에서 개인별 감정노동 행위가 상이하게 나타날 수 있다는 가정을 반영하여 연구를 수행하였고 감정노동 잠재프로파일 유형에 영향요인을 규명함으로써 공공부문 감정노동자들의 특성을 더욱 풍부하게 이해할 수 있을 것이다.

본 연구의 대상인 “공공부문 고객 응대 근로자”란 ‘일선 행정에서 고객을 상대로 민원서비스를 제공하는 자’로 이들의 감정노동 하위요인(‘감정조절 요구 및 규제’, ‘고객 응대 과부하 및 갈등’, ‘감정 부조화 및 손상’, ‘조직감시 및 모니터링’)을 바탕으로 감정노동 잠재프로파일 유형을 탐색한 뒤, 유형별 특성을 살펴보고, 잠재프로파일 유형과 직무소진의 차이를 분석할 것이다. 이와 더불어, 성, 나이, 근속연수가 잠재프로파일 유형과 어떠한 연관성이 있는지를 검증하고자 한다. 이를 위해, 다음과 같이 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 공공부문 고객 응대 감정근로자의 감정노동 하위요인에 따른 잠재프로파일 유형과 특징은 무엇인가?

둘째, 공공부문 고객 응대 감정근로자의 잠재프로파일 유형에 따른 직무소진에는 어떠한 차이가 있는가?

셋째, 성, 나이, 근속연수는 고객 응대 감정근로자의 감정노동 잠재프로파일 유형에 영향을 미치는가?

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 선행연구를 검토하였고, 제3장에서는 연구 방법을 제시하였다. 제4장에서는 연구 결과를 제시하였으며, 마지막으로 제5장에서는 본 연구의 결론을 기술하였다.

## 2. 선행연구의 검토

### 2.1. 공공부문 감정노동

국내에서는 1990년대 중반부터 감정노동에 대한 논의가 시작되었으나 다수의 연구는 소수의 직종과 개별 사업장에서 수행되는 감정노동에 초점이 맞추어졌기 때문에 연구 성과를 일반화하기에는 한계가 있다(이항·김준환, 2019). 공공부문에서는 감정노동 문제가 크게 주목받지 못했고, 공직자도 감정노동자라는 인식이 간과되어왔다. 이 때문에 공공부문에서는 감정노동을 노동의 한 형태라기보다는 공무원이라면 반드시 해야 할 당연한 것으로 인식되어왔다(양승범·송민혜, 2010). 특히, 1990년대 후반부터 공공행정 서비스에 대한 고객만족도 평가 및 평가 결과에 따른 성과를 토대로 기관 간 경쟁 및 성과 창출을 유도함으로써 공공부문 근로자의 감정노동을 더욱 심화시켜 왔다. 아울러 인터넷이나 SNS의 발달로 민원인들이 서비스에 대한 평가를 적극적으로 개진함으로써 이들의 업무부담 및 스트레스가 가중되었다. 이에 따라 대민 행정서비스 전달 과정에서 친절 봉사, 고객 만족 등의 요구에 직면하게 되었다(성영태, 2014). 공공부문 고객 응대 근로자들의 감정이 고객만족도와 행정서비스의 질, 조직 성과에 큰 영향을 미치는 요인이 됨에 따라 대민서비스 제공 시 겪는 감정노동의 중요성이 높아진 것이다(Guy & Newman, 2004; 김지성·한승현, 2017).

공공부문 감정노동 관련 선행연구에서는 감정노동(emotional labor)을 “고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 자신의 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위(김상구, 2009: 53)” 라고 하였다. 또 다른 연구에서는 민원담당 공무원이 “일선의 민원 행정서비스를 전달하는 상황에서 본인의 감정을 억제하고 고객에게 배려와 웃는 얼굴을 보여주기 위한 감정의 관리” 라고 하였다(김동환, 2014:12). 이러한 감정노동으로 소진(burnout), 비인격화(depersonalization), 심리적 압박(psychological strain), 감정 부조화(emotional dissonance) 등의 결과를 초래할 수 있다(Grandey, 2000; Gross & John, 2003; Hülsheger & Schewe, 2011). 감정노동은 보통 부정적인 감정들을 통제하고, 긍정적인 감정을 표현하려고 노력하는 과정에서 자신의 진실한 감정을 숨기고, 조직이 요구하는 감정을 표출하는 행동을 통해 감정 부조화 상태에 빠지게 된다(김상구, 2009; 박현욱, 2019; Lu & Guy, 2014). 이러한 감정 충돌 상태가 장기간 지속할 경우, 앞서 제시한 부정적인 결과를 초래할 가능

성이 크다. 따라서, 공공부문 근로자들이 대민업무에서의 서비스가 단순한 친절이 아닌 감정노동임을 인식하도록 조직적인 관리와 노력이 필요하다고 할 수 있다.

## 2.2. 감정노동과 직무소진

직무소진은 그동안 많은 연구자에 의해 재정의되면서 발전해 오고 있다. 또한, 소진은 스트레스를 느끼거나 우울감, 소외감 등 부정적인 감정 요인과 밀접한 관련성이 있으며 스트레스와 혼용되어 사용되기도 한다. 스트레스는 개인차에 따라서 긍정적 또는 부정적으로 받아들여질 수 있는 여지가 있지만, 소진은 스트레스가 점차 누적된 결과로 나타나는 부정적 결과라고 볼 수 있다. 또한, 소진은 주로 직무와 관련해서 발생하는 것으로 인식되고 있으며 대인적인 업무가 많은 서비스 직종 종사자들이 고객과 감정 대응을 하는 과정에서 스트레스가 누적되어 발생한다(Maslach & Shaufeli, 1993: 397-422).

감정노동과 직무소진과의 관계에 관한 선행연구에 따르면, 민원인과 대면 업무가 많은 근로자는 감정노동을 할 확률이 높아서 그렇지 않은 근로자보다 더 높은 수준의 직무소진을 느낀다고 보고되었다(Brotheridge & Lee, 2002; Brotheridge & Grandey, 2002). 공공기관에 근무하는 조직구성원을 대상으로 한 선행연구에서 Jin & Guy(2009)는 플로리다 농무부 소비자 서비스국에 재직하는 공무원을 대상으로 감정노동, 직무소진 직무 만족의 관계 분석에서 감정노동과 직무소진은 긍정적 상관관계를 보였다. 이렇듯, 감정노동은 직무소진이나 감정부조화 등과 같은 부정적인 결과를 가져오기도 하고, 직무 만족이나 자긍심 등과 같은 긍정적인 결과를 낳기도 한다. 그러나 많은 실증연구가 감정노동의 부정적인 측면에 초점이 맞추어져 있고, 특히, 감정노동의 핵심적인 차원인 ‘소진(burnout)’에 대해 천착하는 경향이 있다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996). 최근 국내 감정노동 연구 동향을 탐색한 이남연 외(2019)의 연구에서도 감정노동과 관련하여 가장 활발하게 연구되고 있는 주제로 ‘번 아웃, 이직 의도, 직무 스트레스, 직무 만족’ 순서로 나타났다. 이장환(2019)은 경기지역 소재 경찰공무원 570명을 대상으로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 분석한 결과 하위요인 중 감정 부조화만 직무소진에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이미정(2015)은 공공부문 감정노동 근로자들의 직무소진과 조직몰입의 상관관계에서 조직지원 인식은 직무소진과 조직몰입의

상관관계를 부분 매개하는 것으로 보았고, 직무소진이 높은 직원일수록 조직지원 인식도가 낮아지게 되며 그 결과에 따라 조직몰입이 낮아지는 것으로 해석할 수 있다고 하였다. 김상구(2009)는 민원공무원들을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 하위차원인 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의 정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화가 직무 스트레스와 직무소진의 하위요인인 감정적 고갈에 정(+)의 영향을 미친다고 주장했다. Morris & Feldman(1996)의 연구에서는 감정노동이 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치며, 직무 만족에는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행연구들을 통해 고객 접점에서 민원업무를 담당하는 공공부문 고객 응대 근로자도 감정노동에 따른 직무소진을 경험할 수 있다고 유추해 볼 수 있다.

본 연구에서는 위와 같은 연구 결과와 공공부문에서 감정노동의 요구가 높아지는 현실을 반영하여 공공부문 감정근로자들의 직무소진에 관해 설명하고자 한다. 좀 더 세부적으로 말하면, 감정노동 하위요인(‘감정조절 요구 및 규제’, ‘고객 응대의 과부하 및 갈등’, ‘감정 부조화 및 손상’, ‘조직의 감시 및 모니터링’)의 조합을 통해 공공부문 고객 응대 근로자의 감정노동 프로파일 유형을 탐색하고, 탐색된 감정노동 프로파일 유형별 직무소진과의 차이를 검증하고자 한다.

## 2.3. 감정노동 영향요인

사람들은 자신의 특성, 또는 특정 상황이나 요구에 따라 감정노동 전략을 취하게 된다(Grandey, 2000; Rubin, Tardino, Daus, & Munz, 2005). 그러나 문헌분석을 통해 감정노동의 제한된 전략(표면 행위와 내면 행위)과 결과변수와의 관련성 검증에 주로 연구의 초점이 맞추어 왔음을 확인할 수 있었다. 감정노동에 영향을 미치는 선행요인을 살펴보면, 성·나이·재직기간 등 인구통계학적 변인이 제시되고 있다(Meier, Mastracci, & Wilson, 2006: 899-909). Morris & Feldman(1996)의 연구에서도 성, 정서적 감정 등 10개의 선행요인을 제시하였다. 김상구(2009)는 민원인을 응대하는 공무원들을 대상으로 한 연구에서 개인의 인구통계학적 특성에 따라 감정노동의 원인과 결과의 차이는 분명하다고 하였다. 예를 들면 성(sex), 나이(age), 재직기간(tenure) 등에 따라 감정노동의 수준과 이를 견디는 능력은 뚜렷한 차이를 보인다고 하였다. 신현정(2014)의 연구에서는 나이가 많을수록, 직급이 높을수록, 재직기간이 길어질수록 직무몰입이 증가하는 것으로 나타났다. 장수빈(2020)은 공공 체육시설 종사자의 감정노동에 따른 직무소진 연구에서 인구 통계적 특성(성, 나이, 근속기간)에 따른 감정노동과 직무소진에 대한 차

이를 분석한 결과 부분적으로 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 이처럼 연구대상자들의 인구통계학적 특성에 따라 미치는 영향은 다양하게 보고되고 있다. 본 연구에서도 공공부문 고객 응대 근로자들이 가지는 감정노동 특성 외에 개인 특성과 관련된 성, 나이, 근속연수를 살펴보고자 한다.

## 2.4. 감정노동과 잠재프로파일 분석

개인은 자신의 역할을 성공적으로 수행하기 위해 다양한 전략을 구사하는 것으로 알려져 있다(Goffman, 1959). 감정노동도 서비스 근로자들이 수행하는 하나의 역할이며(Ashforth & Humphrey, 1993), 그들의 필요에 따라 다양한 감정노동전략을 구사할 수 있다. 사실 감정근로자들이 전략을 다양하게 활용할 수 있다는 주장은 예전부터 꾸준히 제기되어 왔었다(Beal et al. 2006; Grandey, 2003). 그러나 다양한 직종에서 감정노동이 발생하고 있는 상황에서 여러 유형을 고려한 사람 중심 관점에서의 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 사람 중심 접근법은 여러 하위요인의 서로 다른 조합에 따라 비슷한 속성을 가진 사람들끼리 특정 집단으로 유형화하고 어떤 유형에 속하는가에 따라 태도와 행동은 달라질 것이라고 본다(Morin et al. 2011). 따라서 감정노동을 보다 심층적으로 이해하기 위해서는 하위요인(변인) 간 결합을 통한 상호작용을 고려할 필요가 있다.

Gabriel et al(2015)은 사람 중심 접근법을 이용한 감정노동 행위자 프로파일(emotional labor actor profile) 개념을 처음으로 제시했는데, 표면 행위와 심층 행위 수준을 각각 3단계로 나누어 이들의 결합으로 도출될 수 있는 9개의 가설 유형을 분류하고 실증분석을 통해 5개의 고유한 프로파일(non-actors, low actors, surface actors, deep actors, regulators)을 도출하였다. 한편, 감정노동 프로파일 분석을 시도한 국내연구로 양경욱 외(2016)는 4가지 유형(non-actors, surface actors, deep actors, 및 jugglers)을, 박춘신 외(2017)는 5가지 감정노동 프로파일 유형(trying, yet faking, moderates, high deep actors, high regulators, some faking)을 도출하였다.

잠재프로파일 분석(Latent Profile Analysis: LPA)은 집단 내 잠재된 이질적인 행위자 집단에 관심을 두는 사람 중심 접근법으로, 개념적으로는 군집 분석과 유사하나, 잠재변인을 이용하여 측정오차를 통제할 수 있고 모델 적합지수를 사용하여 최적의 잠재모델을 결정하기 때문에 군집 분석보다 매우 진보된 방법이다(Muthen & Muthen, 2000). 그뿐만 아니라 차별적인 영향요인을 찾아 서로 다른



개입 방법을 계획할 수 있어서 변수 중심 접근법과 상호보완적으로 사용(Meyer, Stanley, & Vandenberg, 2013; Morin et al., 2011; Oh, Huo, & Lee, 2018) 함으로써 분석적 유용성이 더욱 확대될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사람 중심 접근법 관점에서 잠재프로파일 분석을 활용하여 감정노동 프로파일 유형을 분류하고, 직무소진과의 차이, 그리고 인구통계학적 특성의 영향요인을 살펴볼 것이다.

### 3. 연구방법

#### 3.1. 연구대상

본 연구에 사용된 자료는 J 광역 자치단체 소속 고객 응대 근로자를 대상으로 수집되었다. 담당업무에 따라 차이는 있을 수 있으나 대부분 현장에서 민원인들이 요구하는 서류접수 및 발급, 관련 상담을 통해 업무 처리를 담당한다. 자료수집을 위한 설문 조사는 2020년 11월 04일부터 11월 19일까지 이루어졌으며, 온라인 설문 형태로 구성하여 각 기관 내부 전산망에 탑재 후 실시하였다. 고객 응대 근로자의 모집단은 약 3,000명 정도 되었는데 실제 온라인 설문에 접속하여 응답한 근로자는 최종 823명<sup>2)</sup> 이었다. 데이터 클리닝을 통한 오류 수정과 처리 과정을 거친 후 744개 사례가 최종 분석 자료로 활용되었다. 본 연구에 사용된 표본 특성은 다음과 같다. 먼저, 성별은 남성 301명(40.5%), 여성 434명(58.3%)이며, 명시하지 않음은 19명(1.2%)이다. 다음으로, 나이는 20대 114명(15.3%), 30대 230명(30.9%), 40대 201명(27.9%), 50대 이상 199명(26.7%)으로 나타났다. 마지막으로 재직기간과 관련하여 1년 미만인 133명(17.9%), 1~3년 미만인 195명(26.2%), 3~5년 미만인 82명(11.0%), 5~10년 미만인 97명(13.0%), 10~20년 미만인 130명(17.5%), 20년 이상이 107명(14.4%)인 것으로 조사되었다.

---

2) 모집단(3,000명) 대비 응답자 수(823명)가 상대적으로 적은 이유는, COVID-19로 공공기관 출입이 제한되어 100% 온라인 설문으로만 진행하였기 때문이다. 823명은 온라인 설문에 참여한 전체 인원이고, 실제 분석에 사용한 최종사례는 744개임.

## 3.2. 측정도구

### 3.2.1. 감정노동

본 연구에서는 감정노동의 전반적인 부분을 포괄하면서 한국의 서비스산업 및 조직문화 특수성을 고려한 ‘한국형 감정노동 평가도구(Korean Emotional Labor Scale: K-ELS)’를 활용하였다. 이 평가도구는 ‘감정조절 요구 및 규제’, ‘고객 응대 과부하 및 갈등’, ‘감정 부조화 및 손상’, ‘조직감시 및 모니터링’, ‘조직의 지지 및 보호 체계’ 등 총 5개의 요인으로 구성되어 있다. 단, 연구목적에 따라 각 요인을 선택해서 활용할 수 있다고 개발보고서(장세진 외, 2013)에 명시되어 있다. 본 연구에서는 ‘조직의 지지 및 보호 체계’를 제외한 총 4개 요인 17개 문항을 측정에 사용하였다. 그 이유는 설문 문항 중 감정노동 인식과 관련하여 선배 또는 조직의 지원에 대한 문항이 따로 있었고, COVID-19로 인하여 공공기관 출입이 제한되고 온라인으로만 진행해야 하는 상황을 고려하여 중복되는 문항 중 더 긴 시간을 소요하는 부분을 제외하였다.

### 3.2.2. 직무소진

Maslach(1982)는 직무소진을 누적된 스트레스의 산물로 정서적·신체적 고갈의 결과로 나타나는 현상으로 정의하였다(Maslach, 1982: 3-26). 소진의 하위요인들은 독립적으로 반드시 서로 영향을 주고받는 것은 아니며, 순서대로 발전해 나가는 것도 아니다(Maslach & Jackson, 1981: 99-113). 본 연구에서 공공부문 고객 응대 근로자의 직무소진을 측정하기 위해 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 직무소진 측정 문항을 사용하였다. 이 측정 문항은 본래 3개의 하위요소(소진, 탈 개인화, 개인 성취감 저하)로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 가장 대표적이고 핵심적인 소진의 6가지 문항을 측정하였다. 또한, 본 연구에서 측정 도구로 사용된 모든 문항은 ‘1. 전혀 그렇지 않음’에서 ‘4. 매우 그러함’까지 4점 척도로 응답하였고, 자기 보고식(self-report) 설문 응답 방법을 사용하였다.

### 3.3. 분석방법

연구대상의 일반적 특성과 연구 변인의 경향성을 파악하기 위해 SPSS 26을 활용하여 기술통계치를 산출하고 신뢰도를 분석하였다. 변인 간의 관련성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하고, 다음으로 Mplus 8.3을 기반으로 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 시행하여 4 요인 모형에 대한 모형 적합도를 분석하였다. 잠재프로파일 분석을 활용하여 공공부문 고객 응대 근로자의 감정노동 프로파일 유형을 탐색하고, 탐색된 감정노동 프로파일 유형별 직무소진과의 차이점을 분석하였다. 마지막으로, Mplus에서 다항 로지스틱 회귀분석(multinomial regression analysis)을 활용하여 인구통계학적 변인(성, 나이, 근속연수)과 감정노동 잠재프로파일 유형과의 연관성을 분석하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1. 기초통계 및 상관분석

먼저, <표 1>은 본 연구에서 활용한 변수의 기술통계와 변수 간의 상관관계, 신뢰도 분석 결과를 제시하고 있다. 고객응대 과부하 및 갈등과 감정 부조화 및 손상 변수 간 상관관계가 높게 나타나서 두 변수 간 다중공선성 문제를 확인한 결과 VIF(variance inflation factor) 결과는 2.329이고, 공차 한계(tolerance)치는 0.429로 두 변수 간 다중공선성 문제는 없는 것으로 조사되었다. 감정노동 및 직무소진 측정 문항에 대한 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 전반적으로 모두 양호한 결과값을 보여주고 있다. 이와 동시에 본 연구의 4 요인 측정모형(감정조절 요구 및 규제, 조직감시 및 모니터링, 고객 응대 과부하 및 갈등, 감정 부조화 및 손상, 직무소진)의 확인적 요인분석 결과는 다음과 같다.  $\chi^2=1328.951$ ,  $df=79$ ,  $p\leq 0.000$ , CFI=0.916, TLI=0.902, RMSEA=0.058, SRMR=0.082.

**<표 1> 감정노동 하부요인 간 상관계수 및 신뢰도 계수**

	평균	표준 편차	감정조절 요구 및 규제	조직감시 및 모니터링	고객 응대 과부하 및 갈등	감정 부조화 및 손상	직무소진
감정조절 요구 및 규제	3.24	0.62	(0.84)				
조직감시 및 모니터링	1.86	0.75	.25**	(0.81)			
고객 응대 과부하 및 갈등	2.55	0.87	.52**	.46**	(0.90)		
감정 부조화 및 손상	2.68	0.84	.56**	.49**	.70**	(0.94)	
직무소진	2.75	0.70	.40*	.42**	.45**	.56**	(0.87)

N=744, \*\*p<0.01

## 4.2. 감정노동 프로파일 분석

<표 2>는 공공부문 고객 응대 근로자의 감정노동 프로파일 유형 분석을 위해 잠재프로파일 분석(LPA)을 실행한 결과이다. 분석 시에 감정노동 4개 하위요인의 표준화 값을 지표변수로 사용하였고, 모수의 추정에는 Mplus에서 혼합모형 분석의 기본 추정법인 MLR(maximum likelihood with robust standard error)을 이용하였고, 다수의 LPA 모형분석을 통하여 최적의 프로파일 수를 도출하였다. 이때 모델 적합도 지수들과 도출된 감정노동 프로파일 유형이 선행연구와 비교했을 때 이론적 해석이 가능한지를 고려하여 최적의 프로파일 수를 결정하였다(오현성 외 2018; 이지연 외 2021). 다수의 LPA 분석을 시행하여 최적의 프로파일 수 결정 시 고려한 통계적 모델 적합도 지수는 AIC(Akaike Information Criterion), BIC(Bayesian Information Criterion), SABIC(sample-size Adjusted BIC), BLRT(Bootstrap Likelihood Ratio Test), 그리고 ALMR(Adjusted Lo-Mendal-Rubin's likelihood ratio test)이다. AIC, BIC, ABIC는 통계치가 작을수록 모델 적합도가 높음을 의미하며, BLRT와 ALMR은 k개의 프로파일 모델과 k-1개의 프로파일 모델 적합도를 비교하는 것이다. 통계적으로는 k-1개의 모델에 비해 k개의 모델 적합도가 향상되었을 때 통계적으로 유의함을 나타낸다. BLRT와 ALMR은 확률(p-value)을 이용하여 모델 적합도를 비교하여 연구자가 최적의 프로파일 모델을 채택하도록 도와준다. 하지만 ALMR과 달리 BLRT는 다량의 Bootstrap 표본을 추출 후 이를 활용하여 편향되지 않는 로그 우도 차이 분포를 추정케 한다.

프로파일 선행연구에 의하면 혼합모형의 프로파일 최적의 수 결정 시에는 AIC, BIC, SABIC, BLRT가 다른 통계치에 비해 우선 고려대상임을 제시하였다(Nylund

et al. 2007; Peugh & Fan, 2013). 추가로, 프로파일 모형 분류의 정확성을 확인하기 위해 Entropy 지수를 참조하였다. Entropy는 0~1의 값을 나타내며 1에 근접한 값일수록 프로파일 분류의 정확도가 높음을 의미한다. <표 2>와 같이 5개의 감정노동 프로파일 모형이 지지 되었다.

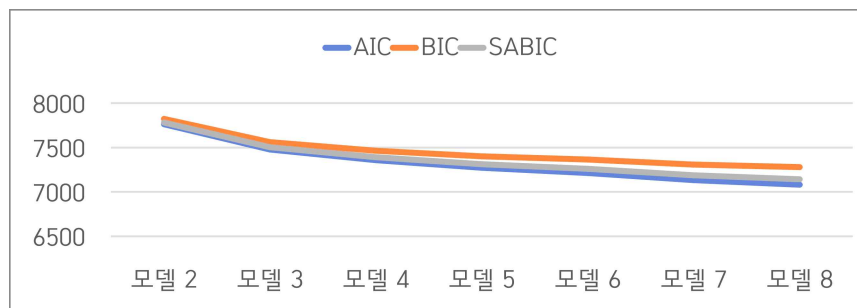
**<표 2> 감정노동 잠재프로파일 모델에 따른 적합도**

분류기준	모델 적합지수				Chi-square 검증		분류의 질 Entropy
	모델	LL	AIC	BIC	SABIC	BLRT (p-value)	
모델 2	-3869.109	7764.217	7824.174	7782.894	0.00	0.00	0.748
모델 3	-3721.520	7479.039	7562.056	7504.899	0.00	0.00	0.794
모델 4	-3656.383	7358.767	7464.844	7391.810	0.00	0.00	0.817
모델 5	-3608.488	7272.976	7402.113	7313.203	0.00	0.00	0.815
모델 6	-3573.907	7213.814	7366.012	7261.224	0.00	0.03	0.854
모델 7	-3528.656	7133.656	7308.913	7188.249	0.00	0.15	0.879
모델 8	-3498.027	7082.053	7280.371	7143.371	0.00	0.00	0.840

Note. LL: Log Likelihood; AIC: Akaike Information Criteria; BIC: Bayesian Information Criteria; SABIC: sample-size Adjusted BIC; BLRT: Bootstrap Likelihood Ratio Test; ALMR: Adjusted Lo-Mendel-Rubin Likelihood Ratio Test.

<그림 1>은 다양한 통계적 모델 적합도 지수를 기반으로 elbow plot을 활용하여 통계적 적합도 지수 값들의 변화량이 감소하여 완만해지는 경계 지점을 보여주고 있다(오현성 외, 2018; 이지연 외, 2021). <표 2>와 <그림 1>을 기반으로 전반적으로 통계적 모델 적합지수를 고려해볼 때 5개의 감정노동 프로파일 모형이 최적의 프로파일 모형임을 보여주고 있다.

**<그림 1> Elbow plot of AIC, BIC, SABIC**



<표 3>은 전체 744명의 공공부문 감정노동 근로자가 1~5개의 각 감정노동 프로파일에 그룹별로 속한 사례 수를, <표 4>는 최종적으로 선정된 5개 감정노동 잠

재프로파일 그룹에 감정노동 근로자들이 사후 확률적으로 속한 분류를 보여주고 있다. 사후 확률은 자료 분석을 위하여 활용된 관측데이터 기준, 개별적 표본이 각 프로파일 모델에 포함될 수 있는 확률을 의미한다. 사후 확률 분포는 0~1의 값을 나타내며 1에 근접한 값일수록 프로파일 사후 확률 분포의 정확도가 높음을 의미한다.

**<표 3> 감정노동 잠재프로파일 그룹별 사례 수**

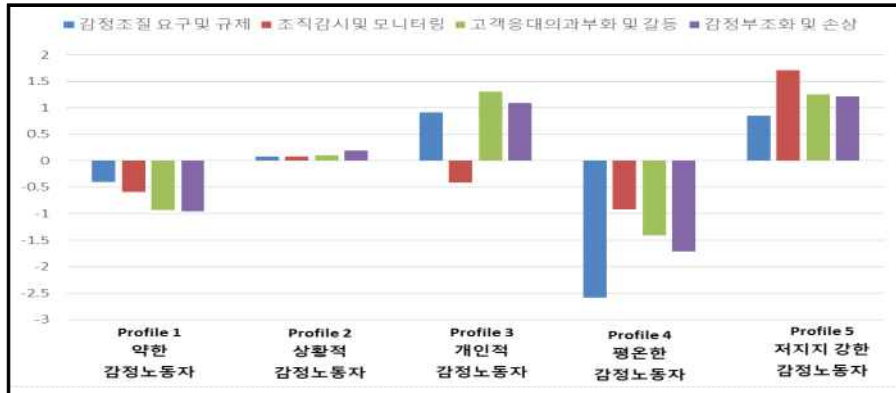
모델	그룹1	그룹2	그룹3	그룹4	그룹5
프로파일 1	744	-	-	-	-
프로파일 2	405	339	-	-	-
프로파일 3	427	160	160	-	-
프로파일 4	370	207	30	137	-
프로파일 5	207	358	58	30	91

**<표 4> 감정노동 5그룹 잠재프로파일 사후 확률 분류**

모델	수	그룹 1	그룹 2	그룹 3	그룹 4	그룹 5
프로파일 1	207	0.886	0.104	0.000	0.009	0.000
프로파일 2	358	0.062	0.910	0.014	0.000	0.014
프로파일 3	58	0.000	0.170	0.732	0.000	0.098
프로파일 4	30	0.154	0.000	0.000	0.846	0.000
프로파일 5	91	0.062	0.005	0.001	0.033	0.898

<그림 2>는 잠재프로파일 분석을 활용하여 최종적으로 선정된 감정노동 프로파일 유형의 특징을 나타내고 있다. 5개의 프로파일 그룹은 정량적 특징을 나타내고, 유형별 모양의 상이함은 감정노동의 상호작용 형태에 따라 감정노동의 강도가 서로 상이하다는 질적 특성을 보여주고 있다. 잠재프로파일 분석을 기반으로 도출된 감정노동 프로파일의 양적·질적 특징은 공공부문 선행연구와 유사한 감정노동 잠재프로파일 유형이 도출(오현성 외, 2018)되어 공공기관 종사자의 비슷한 속성을 보여주었다.

〈그림 2〉 감정노동 잠재프로파일 유형



프로파일 1은 207개(27.82%) 사례이며, 감정노동 4개 하위요인(‘감정조절 요구 및 규제’, ‘고객 응대 과부하 및 갈등’, ‘감정 부조화 및 손상’, ‘조직감시 및 모니터링’) 강도가 중간 이하 수준의 그룹이며 “약한 감정노동자”로 명칭을 부여하였다. 프로파일 2는 358개(48.12%) 사례로, 감정노동 4개 하위요인 강도가 중간 수준으로 구성된 그룹이다. 이 프로파일 그룹에 속한 공공부문 고객 응대 근로자들은 조직적인 측면에서 평가나 관리 시스템의 작동을 인지하고 규범적 요구를 수용하기 위해 애쓰며 조직감시 및 모니터링에 대한 인지와 불만 등이 감정노동 강화 요인이 작용하는 유형이다. 이 유형 그룹은 “상황적 감정노동자”로 명명하였다. 프로파일 3은 58개(7.80%) 사례로 4개 하위요소 중 조직감시 및 모니터링을 제외한 나머지 3개 하위요인은 평균보다 현저하게 높은 수준으로 조사되었고, “개인적 감정노동자”로 명칭을 부여하였다. 프로파일 4는 30개(4.03%) 사례이며, 감정노동 수행 강도의 수준은 4개 하위요인 모두가 현저히 낮은 수준으로 조사되었고, 이 유형의 프로파일 그룹을 “평온한 감정노동자”로 명칭을 부여하였다. 마지막 프로파일 5는 91개(12.23%) 사례로, 감정노동 4개 하위요인 모두가 평균보다 현저히 높은 수준으로 조사되었다. 프로파일 4와 비교하여 정반대의 프로파일 유형 결과를 보여주고 있다. 따라서 프로파일 5는 “저지지-강한 감정근로자”로 명칭을 부여하였다.

#### 4.3. 감정노동 잠재프로파일 유형에 따른 직무소진 차이

본 연구는 잠재프로파일 분석을 사용하여 공공부문 고객 응대 근로자를 대상으로 감정노동 프로파일 유형을 분석하였다. 감정노동 프로파일 유형과 직무소진

간의 차이점을 직접 모델링하면 그룹별 사례 수와 프로파일 유형의 정량 및 질적 변형이 있을 수 있는 잠재적 문제가 있다. 따라서, 본 연구에서는 감정노동 프로파일 유형별 감정근로자의 직무소진 차이를 BCH 방법을 적용한 보조 접근법(auxiliary approach)을 이용하여 검증하였다(Asparouhov & Muthén, 2014; Oh, 2019). 감정노동 프로파일 유형에 따른 직무소진 차이 분석 결과는 <표 5>와 같다.

**<표 5> 결과 변인들에 대한 6개 잠재프로파일 유형별 평균 및 유의성 검증**

	프로파일 1 (약한 감정근로자)	프로파일 2 (상황적 감정근로자)	프로파일 3 (개인적 감정근로자)	프로파일 4 (평온한 감정근로자)	프로파일 5 (저지지- 강한 감정근로자)	Overall test	유의성 검증
직무 소진	2.30 (0.04)	2.83 (0.03)	3.12 (0.07)	1.82 (0.12)	3.54 (0.06)	$\chi^2(df=4)$ = 354.939 ( $p < 0.000$ )	$5 > 3 > 2 > 1 > 4$

\* 괄호 안은 표준오차임

5개 감정노동 프로파일 유형별 감정근로자의 직무소진을 분석한 결과 프로파일 5(저지지-강한 감정근로자), 프로파일 3(개인적 감정근로자), 프로파일 2(상황적 감정근로자) 순으로 직무소진 수준이 높은 것으로 조사 되었다. 반면, 프로파일 4(평온한 감정근로자) 그룹에 속한 감정근로자의 직무소진 수준이 가장 낮은 그룹으로 조사되었으며, 그 뒤를 이어 프로파일 1(약한 감정근로자) 그룹에 속한 감정근로자의 직무소진이 낮은 것으로 조사되었다. 직무소진 수준이 높은 그룹인 프로파일 5(저지지-강한 감정근로자)와 프로파일 3(개인적 감정근로자)간, 그리고 프로파일 3(개인적 감정근로자)과 프로파일 2(상황적 감정근로자) 그룹 간에는 통계적으로 유의한 차이점이 있는 것으로 조사되었다. 프로파일 4(평온한 감정근로자)에 속한 감정근로자들이 직무소진이 가장 낮은 것으로 조사되었다.

분석 결과를 요약해보면, 감정노동 수행 수준이 높으면 직무소진이 높은 것을 보여주고 있다. 프로파일 5(저지지-강한 감정근로자)와 프로파일 3(개인적 감정근로자) 그룹 간 프로파일 특징을 고려해볼 때, 프로파일 5그룹에 속한 근로자들의 감정노동 4개 하위요인(개인 감정노동 수준 및 조직감시 및 모니터링) 모두가 높지만, 프로파일 3그룹에 속한 근로자들의 4개 하위요인 중 근로자 개인 감정노동 수준은 현저하게 높고 조직감시 및 모니터링 요인은 중간 수준으로 낮다. 이 두 그룹 간의 결과를 고려할 때, 근로자 개인의 감정노동 수준과 더불어 조직감시 및 모니터링 강도가 높으면 공공부문 고객 응대 근로자의 직무소진 강도가 높은



것으로 나타났다. 이는 감정노동 특정 하위요인의 수준이 높거나 낮을 시 다른 요인의 효과를 증감 또는 경감시키는 “맥락효과(context effect)”의 개념이 발생하였음을 의미한다. 이러한 맥락효과는 오현성 외(2018)의 공공기관 감정노동 근로자의 선행연구 결과와 유사하다. 맥락효과에 대한 논의는 본 연구의 결과 부분에서 좀 더 자세히 논하기로 하겠다.

#### 4.4. 감정노동 프로파일 유형별 영향요인

대다수의 인문·사회과학 연구에서는 인구통계학적 특성(예: 성, 나이, 학력, 결혼) 또는 직무 특성(예: 근속, 직종, 직급, 연봉)과 변수 간의 연관성을 검증한다. 본 연구에서도 인구통계학적 변인(성, 나이, 근속연수)을 활용하여 잠재프로파일 분석에서 탐색된 5개의 감정노동 프로파일 유형(약한 감정노동자, 상황적 감정노동자, 개인적 감정노동자, 평온한 감정노동자, 저지지 강한 감정노동자)과의 관련성 여부를 검증하였다. 통계적 실증분석을 위하여 본 연구에서는 Mplus 8.6을 사용하여 다항로지스틱 회귀분석(multinomial logistic regression analysis)을 실행하였다. 분석결과는 <표 6>과 같다. 인구통계학적 변인(성, 나이, 근속연수)과 프로파일 유형 간의 연관성을 검증한 결과 프로파일 1(약한 감정노동자)과 프로파일 4(평온한 감정노동자)그룹을 제외하고는 프로파일 그룹 간의 통계적으로 유의한 연관성이 없는 것으로 조사되었다. 성별 요인과 통계적 유의성이 있는 프로파일 그룹(프로파일 1과 프로파일 4)에 속한 감정노동자의 감정노동 강도는 전반적으로 낮은 수준으로 이러한 단편적인 결과만을 가지고 성별 요인이 특정 프로파일(프로파일 1과 4)과 깊은 연관성이 있다고 논하기에는 다소 부족한 면이 있다.

<표 6> 감정노동 잠재프로파일 유형에 대한 관련요인의 효과

프로파일 유형	Profile 1 vs Profile 5		Profile 2 vs Profile 5		Profile 3 vs profile 5		Profile 4 vs profile 5		Profile 1 vs Profile 4		Profile 2 vs Profile 4		Profile 3 vs profile 4		Profile 1 vs profile 3		Profile 2 vs Profile 3		Profile 1 vs Profile 2	
	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR	coef. (SE)	OR
성	-1.07* (0.274)	0.334	-0.87* (0.257)	0.429	-0.756 (0.357)	0.470	-1.53* (0.446)	0.205	0.495 (0.399)	1.641	0.740 (0.339)	2.097	0.830 (0.459)	2.292	-0.336 (0.300)	0.715	-0.091 (0.286)	0.913	-0.246 (0.174)	0.782
나이	-0.030 (0.139)	0.971	-0.108 (0.129)	0.897	-0.323 (0.196)	0.724	0.059 (0.243)	1.061	-0.099 (0.227)	0.906	-0.182 (0.221)	0.833	-0.402 (0.267)	0.669	0.304 (0.178)	1.356	0.220 (0.170)	1.245	0.088 (0.098)	1.092
근속 연수	0.031 (0.081)	1.031	0.030 (0.076)	1.031	0.199 (0.115)	1.220	0.093 (0.136)	1.097	-0.056 (0.126)	0.946	-0.054 (0.123)	0.946	0.116 (0.150)	1.123	-0.173 (0.103)	0.841	-0.170 (0.099)	0.844	-0.004 (0.056)	0.996

괄호 안은 표준오차, \*p<0.01

## 5. 결론

### 5.1. 연구결과 및 시사점

본 연구는 공공부문 고객 응대 근로자를 대상으로 사람 중심 접근법을 기반으로 한 잠재프로파일 분석(LPA)을 통하여 감정노동 잠재프로파일 유형탐색과 탐색된 유형별 직무소진 및 영향요인을 분석하는데 목적을 두었다. 먼저, 잠재프로파일 분석(Latent profile analysis : LPA)결과 5개의 잠재프로파일 유형(약한 감정노동자, 상황적 감정노동자, 개인적 감정노동자, 평온한 감정노동자, 저지지 강한 감정노동자)이 도출되었다. 5개의 유형은 기존 변수 중심 연구에서 설명하지 못한 감정노동 하위요인간 결합을 통해 감정노동의 상호작용 형태에 따라 감정노동의 강도가 서로 상이하다는 특성을 검증했다는 점에서 학문적 의의가 있다.

둘째, 5개의 잠재프로파일 유형은 감정노동자의 직무 만족 및 우울과의 차이점을 검증한 선행연구(오현성 외, 2018)에서 탐색된 잠재프로파일 유형과 유사하다. 유사 유형이 도출됨으로써 공공부문 감정노동자의 특성을 이해하는 기준이 마련되었다는 점에서 실무적 시사점이 크다.

셋째, 5개의 감정노동 프로파일 유형별 감정근로자의 직무소진 차이점을 분석한 결과, 감정노동 수준이 높은 유형(프로파일 5, 프로파일 3)에 속한 근로자들의 직무소진 수준이 높은 것으로 조사 되었다. 특히, 이 두 그룹 간의 프로파일 정량 및 질적 차이점으로는 프로파일 5(저지지 강한 감정노동자) 그룹에 속한 근로자들의 감정노동 수준과 조직의 감시 및 모니터링 체계가 높다고 인지하는 그룹이지만, 그룹 3(개인적 감정노동자)에 속한 근로자들은 감정노동 수준만 현격히 높은 그룹이다. 이러한 결과를 두고 볼 때, 이 두 그룹 근로자들의 감정노동 수준이 높음에도 불구하고 감정노동 수준과 조직의 감시 및 모니터링 수준이 높으면 공공부문 고객 응대 근로자의 직무소진 수준이 증감하는 이른바 프로파일 내에서 “맥락효과”가 발생(Johns, 2001; 오현성 외, 2018)할 수 있음을 재확인하였다.

넷째, 5개 감정노동 프로파일 유형과 감정근로자의 인구통계학적 변인과의 연관성을 검증한 결과, 프로파일 그룹 1(약한 감정노동자)과 프로파일 그룹 4(평온한 감정노동자) 그룹에 속한 성별 요인만이 프로파일 5(저지지-강한 감정노동자)와 비교하여 통계적 유의한 결과를 보여주었다. 반면 나머지 프로파일 유형 간 비교에서는 전반적으로 인구통계학적 변인과 직무 특성 변인과의 연관성이 없는

것으로 조사 되었다. 다만, 프로파일 그룹 5(저지지-강한 감정근로자)에 속한 근로자들의 감정노동 수준이 현격히 높지만, 프로파일 그룹 1과 프로파일 4그룹에 속한 근로자들의 감정노동 수준은 낮다는 공통점이 있다.

이러한 연구 결과를 종합하면 감정노동에 영향을 미치는 요인이나, 감정노동이 미치는 영향력은 개인의 정서적 특성이나 특정한 상황에 따라 다르게 나타날 수 있다는 것을 의미한다. 감정노동 상호작용에 따라 감정노동 프로파일 유형이 다양하게 나타났듯이 지속해서 확인할 필요가 있으며, 공공뿐 아니라 민간부문 감정노동자에게도 적용할 수 있을 것이다.

## 5.2. 연구 한계점 및 추후 연구 방향

본 연구는 감정노동 프로파일 연구 중 공공부문 고객 응대 근로자를 대상으로 프로파일 유형과 배경 변수와의 분석을 시도하여 관련성에 대한 이해를 높였다는 점에서 학문적 의의가 있다고 볼 수 있다. 또한, 공공서비스 현장에서 공공부문 고객 응대 근로자의 감정노동에 대한 인식의 중요성과 감정노동의 유형이 개인의 특성뿐 아니라 환경적 요인에 의해서도 다양하게 표현될 수 있음을 확인하였다는 점에서 실천적 의의 또한 크다. 그런데도 연구의 한계점을 지니고 있으며 이에 향후 연구 방향에 대해 제언하고자 한다.

첫째, 최근 신공공서비스 측면에서 시민을 대상으로 봉사 행정을 강조한 나머지 공공부문 감정노동자들이 감정부조화 등 심리적 문제와 건강 등에 많은 영향을 받고 있다. 따라서, 공공부문의 감정노동 상황을 정확하게 인식하고 조직이나 국가 차원에서 감정노동을 관리하는 교육 및 훈련에 대한 개입이 제대로 이루어져야 할 것이다.

둘째, 인구통계학적 변수(예: 성, 나이, 근속연수)와 감정노동 잠재프로파일 유형과의 연관성을 검증한 결과 성별 변수와 특정 프로파일과의 통계적 유의성을 제외하고는 감정노동 프로파일 유형 간 관련성이 없는 것으로 조사 되었다. 향후 공공부문 감정노동 잠재프로파일 연구에서는 인구통계학적 변수 외 다양한 변수(예: 고객 응대 업무시간, 노동환경 등)를 고려하여 관련성을 확인할 필요가 있다.

셋째, 대다수의 감정노동 연구는 양적 연구를 기반으로 수행되었다. 하지만, 앞서 언급하였듯이, 향후 감정노동 연구에서는 다양한 변인들을 활용하여 감정노동 프로파일 유형의 선행요인 내지는 영향요인을 분석함과 동시에 질적 연구 방법을 적용하여 공공부문 감정근로자들의 심층적인 이슈를 분석할 필요가 있다. 잠

재프로파일 분석을 통해 프로파일 유형의 정량적·질적 특징을 확인할 수 있었지만, 질적 특성의 검증과 심층적인 결과를 제안할 수 있도록 질적 분석 방법을 활용한 세밀한 연구설계도 필요하다(Oh & Sawang, 2021).

넷째, 본 연구에서는 횡단자료(특정 시점에 수집된 자료)를 기반으로 연구를 수행하였지만, 향후 연구에서는 종단자료(일정 기간을 두고 수집된 자료)를 활용하여 감정노동 프로파일 유형 변화를 보는 것도 의미가 있을 것이다. 다양한 노동형태의 감정노동자를 대상으로 잠재전이 분석(Latent transition analysis: LTA)을 활용(Morin et al. 2016; 오현성 외, 2018)할 경우 더욱 발전된 연구가 진행될 수 있을 것이다.

다섯째, 본 연구에 참여한 연구대상자 중 재직기간이 1년 미만의 근로자가 17.9%로 전체 분석 대상자의 1/5 정도를 차지하고 있다. 1년 미만의 고객 응대 근로자의 경우 감정노동에 충분히 노출되어 있다고 보기에는 다소 미흡한 부분이 있고, 이러한 이유로 많은 연구에서는 최소 1년 이상 감정노동 노출 및 경험을 한 감정노동자 대상으로 직무소진이나 건강 요인 등의 관련성을 분석한다. 따라서, 향후 연구에서는 대상자 선정 시 명확한 기준을 토대로 수행할 필요가 있다.

여섯째, 본 연구에서 K\_ELS의 하부요인 중 ‘조직의 지지 및 보호 체계’ 항목을 자료수집의 여건상 제외한 후 감정노동 프로파일 유형을 구축하였다. 감정노동 영역에서 조직의 보호 체계는 감정노동 강도와 직무소진 등 근로자의 심리·사회적 건강에 큰 영향을 미치는 요인이다. 따라서, 향후 연구에서는 조직의 보호 체계 요인을 고려하여 조직문화 특성의 심도 있는 논의가 필요하다.

마지막으로, 4차산업혁명으로 인하여 전통적인 노동구조가 파괴되고 있는 상황에서 감정노동을 수행하는 직군과 형태는 더욱 다양해질 것으로 추측된다(김세진, 2020). 특히, COVID-19와 같은 팬데믹 상황에서 비대면 고객 응대가 증가하고 있는 이때, 기존의 대면 상황과 비교하여 어떤 차이가 있고, 비대면 상황에서의 감정노동의 경험은 어떻게 이루어지며, 어떤 감정 전략을 사용하는지 탐색해보는 것도 유익한 연구가 될 것으로 기대한다.

## 참고문헌

- 고용노동부·안전보건공단. (2019). 고객응대근로자 건강보호 가이드라인.
- 구지은. (2018). 민간서비스업과 공공서비스업 종사자들의 감정노동, 직무스트레스 및 사회·심리적 스트레스지수의 비교 연구. 석사학위논문. (삼육대학교).
- 김동환. (2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무 태도에 미치는 영향. (박사학위논문). 계명대학교.
- 김민주. (2017). 감정노동의 재개념화에 관한 논의. *경영컨설팅연구*. 17(2), 73-87.
- 김상구. (2009). 공공부문의 감정노동: 일선 행정 민원공무원에 대한 실증연구. *지방정부연구*. 13(1), 51-70.
- 김세진. (2020). 감정근로자 권리 보호 조례의 혁신 방향 연구. 희망제작소 NO(58).
- 김지성·한승현. (2017). 일선 관료의 감정노동이 직무 만족에 미치는 영향. *한국조직학회보*. 13(4), 71-100.
- 박춘신·장재운. (2017). 정서 노동 유형과 웰빙 및 객관적 수행. *한국심리학회지: 산업 및 조직*. 30(3), 393-413.
- 박현욱. (2019). 내면 행위가 혁신 행동에 미치는 영향: 조절된 매개 효과 분석을 중심으로. *한국행정연구*. 28(4), 271-299.
- 성영태. (2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구·경북 민원담당 공무원을 중심으로. *한국 인사행정학회보*. 13(2), 183-210.
- 신강현·한영석·김완석·김원형. (2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계: 정서지능의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*. 21(3), 475-491.
- 신현정. (2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인특성이 직무몰입에 미치는 영향 관계. *사회적기업과 정책연구*. 4(1), 27-68.
- 양경욱·윤세준·채연주. (2016). 감정노동의 사람 중심적 접근. *대한경영학회지*. 29(9), 1435-1459.
- 양승범·송민혜. (2010). 한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구. *한국지방자치학회보*. 22(3), 219-236.
- 오현성·이지연·채준호. (2018). 공공부문 감정노동 근로자의 잠재프로파일 분석 : 감정노동 유형에 따른 우울 및 직무 만족의 차이. *인적자원개발연구*. 21(4), 165-196.

- 이남연·김준환·문형진. (2019). 주제어 네트워크 분석을 통한 국내 감정노동의 연구 동향 탐색. *융합정보논문지*, 9(3), 68-74.
- 이미정. (2015). *공공조직 감정노동 종사자의 직무소진과 조직몰입의 관계-조직지원의 조절효과 및 조직지원인식의 매개효과 검증* (Doctoral dissertation, 서울대학교 행정대학원).
- 이장환. (2019). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. 박사학위 논문. (경기대학교).
- 이지연·채준호·오현성. (2021). 잠재프로파일 분석을 통한 콜센터 상담원의 감정노동 유형 분류와 직무 만족 및 우울 수준에 관한 탐색적 연구. *조직과 인사 관리 연구*, 45(1), 147-178.
- 이항·김준환. (2019). 경영학 분야의 감정노동 연구 동향 분석과 향후 연구 방향. *디지털융복합연구* 17(5), 65-75.
- 장세진 외. (2013). 한국형 감정노동 및 폭력 조사 도구 적용연구(산업안전보건연구원 연구보고서).
- 장수빈. (2020). 공공스포츠시설 종사자의 감정노동에 따른 직무소진이 조직 효과성에 미치는 영향. 석사학위 논문. (조선대학교).
- 전태준. (2018). 한국형 감정노동 척도의 문항적합성. *한국사회체육학회지*, 0(73), 341-349.
- 최부근. (2017). 치과위생사의 감정노동 측정도구개발. 박사학위논문. (단국대학교).
- Allen, J. A. , J. M. Diefendorff, and Y. Ma (2014), Differences in Emotional Labor Across Cultures: A Comparison of Chinese and U.S. Service Workers. *Journal of Vocational Behavior*, 29, 21-35.
- Ashforth, B. E., & Humphery, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Asparouhov, T., & Muthén, B. O. (2014). Auxiliary variables in mixture modeling: Three-step approaches using MPLUS. *Structural Equation Modeling*, 21(3): 329-341.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91(5): 1053-1065.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1): 57-67.

- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies, *Journal of Applied Psychology, 100*(3): 863-879.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(1): 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When “the Show Must Go on” : Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy of management Journal, 46*(1): 86-96.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We go from here?, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1): 323-349.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*(2): 348.
- Goffman, E. (2002). The presentation of self in everyday life. 1959. *Garden City, NY*, 259.
- Guy, M. E. and Newman, M. A. (2004). Women’s Jobs, Men’s Jobs: Sex Segregation and Emotional Labour. *Public Administration Review, 64*(3): 289-298.
- Hochschild, A. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling.- Berkeley (CA): Univ.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3): 361-389.
- Hwa, M. A. C (2012). Emotional Labor and Emotional Exhaustion. *Journal of Management Research, 12*(3), 115-127.
- Jin, M. H., & Guy, M. E. (2009). How emotional labor influences worker pride, job satisfaction, and burnout: An examination of consumer complaint workers. *Public Performance & Management Review, 33*(1), 88-105.
- Johns, G. (2001). In praise of context. *Journal of Organizational Behavior, 22*(1): 31-42.
- Lu, X., & Guy, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants. *Public Personnel Management, 43*(1): 3-24.



- Maslach, C. (1982). The burnout syndrome. *Burnout the cost of caring*. New York: Prentice Hall, p.3-26
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Maslach, C., & Schaufeli. (1993). Burnout: A multi-dimensional perspective. In W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research*, Washington, DC: Taylor and Francis
- Meier, K. J., Mastracci, S. H. and Wilson, K. (2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance. *Public Administration Review*. 66(6): 899-909.
- Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Vandenberg, R. J. (2013). A Person-Centered Approach to the Study of Commitment, *Human Resource Management Review*, 23(2): 190-202
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Morin, A. J., Morizot, J., Boudrias, J. S., & Madore, I. (2011). A multifoci person-centered perspective on workplace affective commitment: A latent profile factor mixture analysis. *Organizational Research Methods*, 14(1): 58-90.
- Muthen, B. & Muthen, L. (2000). Integrating Person Centered and Variable Centered Analyses: Growth Mixture Modeling with Latent Trajectory Classes. *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, 24(6): 882-891.
- Oh, H. S., Huo, M., & Lee, K. S. (2018). Organizational Commitment Profiles: Application of a person-centered approach to a South Korean nursing context. *Korean Journal of Human Resource Development*. 21(1): 177-199.
- Oh, H. S. (2019). Organizational commitment profiles and turnover intention: using a person-centered approach in the Korean context. *Frontiers in psychology*, 10, 1499.
- Oh, H. S., & Sawang, S. (2021). Qualitative differences in the mindsets associated with dual nature of normative commitment. *Plos one*, 16(6), e0251193.
- Rubin, R. S., Tardino, V. M. S., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. In *Emotions in organizational behavior* (pp. 201-223). Psychology Press.
- Wang, M., & Hanges, P. J. (2011). Latent class procedures: Applications to organizational research. *Organizational Research Methods*, 14(1): 24-31.

# Emotional Labor in Public Sector Customer Service Workers: Application of a Profile Approach\*

Oh HyunSung<sup>1)</sup>

Assistant Professor, Department of Business Administration, Jeonju University

Chae JunHo<sup>2)</sup>

Professor, Department of Business Administration, Jeonbuk National University

Kim HyunJin<sup>3)</sup>

Ph D Candidate, Department of Business Administration, Jeonbuk National University

## Abstract

In the field of emotional labor study, the majority of study has been carried out based on a variable-centered approach. However, recently there is a growing body of research on emotional labor profiles. This is because individuals can experience simultaneously distinct types of emotional labor. This study utilized a latent profile analysis to identify types of emotional labor profiles on the basis of the four components on the sample of employees from the provincial government public customer service workers in South Korea (n=744). Five different types of emotional labor profiles were identified by a latent profile analysis. These five profiles were then contrasted with employees' level of emotional exhaustion. In addition, this study also investigated the patterns of demographic variables and the five different emotional labor profiles by using a multinomial regression analysis. Results showed that emotional labor profiles pertaining to the low level of emotional labor, employees' level of emotional exhaustion is low. There are only some variables related to the five different emotional labor profiles. On the basis of the results, this study discussed implications for emotional labor literature, practices and future research.

**Keyword** : Emotional Labor, Person-Centered Approach, Latent profile analysis, Job Exhaustion

Received September 17, 2021

Revised October 12, 2021

Accepted October 25, 2021

---

\*All papers comply with the ethical code set by the National Research Foundation and the Asia-Pacific Journal of Business and Commerce.

1)First Author, tom6265@jj.ac.kr

2)Corresponding Author, jhchae@jbnu.ac.kr

3)Co-Author, doctorkhj1@gmail.com