

서비스직 여성 근로자의 감정노동이
우울에 미치는 영향

연세대학교 보건대학원
산업보건전공
김 호 정

서비스직 여성 근로자의 감정노동이
우울에 미치는 영향

지도 노 재 훈 교수

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

연세대학교 보건대학원

산업보건전공

김 호 정

김효정의 보건학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원 노 재 훈 인

심사위원 장 세 진 인

심사위원 김 인 아 인

연세대학교 보건대학원

2013년 12월 일

감사의 글

지난 대학원 생활을 돌이켜보면 업무와 학업을 병행하며 눈코 뜰 새 없이 바쁜 나날이었지만, 좋은 분들을 만나 뵙고 배움의 기쁨을 함께 나눌 수 있어 참으로 소중한 고 행복한 순간들이었습니다. 배움의 결실인 논문의 완성과 졸업을 앞두고 그 동안의 뜻 깊었던 시간들이 주마등처럼 스쳐지나갑니다.

언제나 인자한 미소로 세심한 지도와 조언을 아끼지 않으신 노재훈 교수님께 감사드립니다. 산업보건에 대한 큰 가르침을 주신 교수님의 은혜, 언제나 가슴 깊이 간직하겠습니다. 바쁘신 중에도 논문의 처음부터 끝까지 세심하게 지도해 주시고 부족한 저를 이끌어주시며 논문이 완성되는 날까지 아낌없는 지도와 조언, 크나큰 도움을 주신 장세진 교수님께 깊이 감사드립니다. 논문의 방향을 잡아주시고 세심한 조언과 지도를 해주신 김인아 교수님께 감사드립니다. 논문의 기본 틀을 잡아주시고 나아가야 할 방향에 대해 함께 고민하고 조언해 주신 원종욱 교수님께 감사드립니다. 언제나 애정을 가지고 지켜봐 주시고 격려해 주시는 김치년 교수님께 감사드립니다.

학업을 병행할 수 있도록 기회를 주시고 배려해 주신 대한항공 항공의료센터 변중근 센터장님과 권영목 부센터장님, 최윤영 팀장님, 송재록 팀장님, 심선미 팀장님, 한희정 팀장님, 윤여정 팀장님, 장정환 팀장님께 감사의 말씀드리며, 건강관리그룹원들에게도 감사의 인사 전합니다.

함께 논문 준비하며 서로 돕고 의지했던 하나뿐인 동기, 용찬오빠 수고하셨습니다. 논문 준비 기간동안 응원과 격려로 힘을 실어주었던 희명, 승민, 민수, 뿌니, 진아, 백지혜 선생님 고맙습니다. 언제나 내 편인 나의 정서적, 사회적 지지체계인 친구들(은경, 민영, 지영, 국회, 정화, 인용, 현수, 호석, 종문,...)에게도 고맙다는 말 전합니다.

무조건적인 사랑으로 저를 위해 기도해 주시고 희생하시는 부모님, 할머니, 시부모님, 오빠, 언니, 형님, 그리고 사랑하는 우리 남편.. 모두 모두 감사하고 또 감사합니다.

2013년 12월

김 효 정 올림

차 례

차 례	i
표 차 례	ii
국문 요약	iii
I. 서 론	1
1. 연구배경	1
2. 연구목적	5
II. 연구대상 및 방법	6
1. 연구대상	6
2. 조사 변수 및 변수의 측정	6
3. 통계분석	9
III. 연구결과	10
1. 연구대상자의 일반적 특성 및 직업적 특성	10
2. 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 하위 영역별 감정노동 수준의 비교	13
3. 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 우울 수준의 비교	22
4. 감정노동 수준에 따른 우울 수준 비교	24
5. 감정노동이 우울에 미치는 영향	25
IV. 고 찰	27
V. 결 론	32
참고문헌	34
ABSTRACT	40

표 차 례

<표 1> 감정노동 평가도구 설문 문항에 대한 요인분석 결과	8
<표 2> 감정노동 및 우울 평가도구 설문 문항의 하부 요인에 대한 신뢰도 분석 결과	9
<표 3> 연구대상자의 일반적 특성	10
<표 4> 연구대상자의 직업군 및 직업적 특성	12
<표 5> 일반적 특성에 따른 감정통제 및 요구도 수준의 비교	13
<표 6> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 감정통제 및 요구도 수준의 비교	14
<표 7> 일반적 특성에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교	15
<표 8> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교	16
<표 9> 일반적 특성에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교	17
<표 10> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교	18
<표 11> 일반적 특성에 따른 감정손상 수준의 비교	19
<표 12> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 감정손상 수준의 비교	20
<표 13> 일반적 특성에 따른 조직보호체계 수준의 비교	21
<표 14> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 조직보호체계 수준의 비교	22
<표 15> 일반적 특성에 따른 우울 수준의 비교	23
<표 16> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 우울 수준의 비교	24
<표 17> 하위 영역별 감정노동 수준에 따른 우울 수준의 비교	25
<표 18> 하위 영역별 감정노동 수준에 따른 우울의 비차비와 95%신뢰구간	26

국문 요약

연구목적 : 서비스직 여성 근로자의 감정노동이 우울에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

연구대상 및 방법 : 간호사, 요양보호사, 백화점 및 마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원, 호텔리어 및 호텔종사자, 콜센터 상담원 등 서비스직 여성 근로자 487명을 대상으로 구조화된 자기 보고형 설문지를 사용하여 자료를 수집하였다. 요인 분석을 통해 감정노동을 감정손상, 감정통제 및 요구도, 조직보호체계, 강요된 고객응대, 조직모니터링 및 관리체제로 집단화하였고, 삼분위수(tertile)를 기준으로 상, 중, 하로 각각 구분하였다. 감정노동의 5개 하부 요인과 우울 간의 관련성을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 통계분석은 SPSS(version 20.0)을 사용하였고, $p < 0.05$ 인 경우 유의한 것으로 판정하였다.

연구결과 : 일반적 특성 및 직업 특성에 따른 감정노동 정도를 비교한 결과, 20대, 대졸이상의 학력, 배우자가 없는 경우, 주임/대리/과장/파트장, 정규직, 직업군으로는 호텔리어, 호텔종사자, 백화점 및 마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원에서 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 유의하게 높았다. 로지스틱 회귀분석을 시행하여 일반적 및 직업 특성을 통제한 후 감정노동이 우울에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정통제 및 요구도가 낮은 군에 비해 높은 군의 우울이 3.323배, 조직모니터링 및 관리체계 수준이 낮은 군에 비해 높은 군의 우울이 5.986배, 강요된 고객응대 수준이 낮은 군에 비해 높은 군의 우울이 3.778배, 감정손상 수준이 낮은 군에 비해 높은 군의 우울이 3.809배 높았다.

결론 : 본 연구를 통해 감정노동이 우울을 유발하는 위험요인이 됨을 확인하였고 감정노동 정도와 우울 수준이 높은 집단에 대한 집중적인 관리전략 마련이 필요하다. 근로자 건강의 주요 위험요인으로서 감정노동을 포함시키고 건강한 직장생활을 위한 개입 및 예방책 마련이 필요하다. 감정노동과 건강에 대한 관심과 사회적 인식의 증대가 필요하며 감정노동 규제 및 통제의 주요 당사자인 소비자에 대한 교육과 태도 변화도 요구된다.

핵심어 : 감정노동, 우울, 서비스직 여성 근로자

I. 서론

1. 연구배경

최근 산업 구조의 변화로 고객 접점 및 고객 관계 업무를 담당하는 서비스 직업이 증가하였고, 이 업무를 수행하고 있는 서비스 직업군의 비율이 급속도로 확대됨에 따라 감정노동(emotional labor)에 대한 사회적 관심이 증가하고 있다.

서비스를 제공하는 직업군은 과거에는 음식이나 호텔업 그리고 항공 승무원 등과 같이 고객 편의 제공을 주 업무로 하는 감정노동 근로자 군이 전형적 형태를 보였으나, 최근에는 거의 모든 직업군이 감정노동을 수행하고 있으며, 감정노동의 부정적 효과가 현대 산업사회의 새로운 직무 스트레스와 근로자 건강 문제를 유발시키는 요인으로 작용하고 있다. 미국 노동자의 최소 1/3은 감정노동에 종사하고 있으며, 감정노동에 종사하는 직종의 예로 경찰, 음식점 종업원, 수금원, 판매원, 은행직원, 항공기 승무원, 콜센터 직원 등을 들 수 있고, 서비스업의 규모가 커지면서 미소를 지어야 하는 서비스를 제공하는 종사자들은 증가하고 있다(Hochschild, 1983).

감정노동의 수행 정도를 객관적으로 평가하기는 쉽지 않으나, 세계적으로 공유되고 있는 감정노동을 수행하는 직업군으로는 항공사 승무원, 판매(화장품, 의류, 편의점), 콜센터 상담원(인바운드/아웃바운드), 행정 공무원(동사무소 공무원 등), 호텔 리셉셔니스트, 레스토랑(프랜차이즈 한식/양식), 요양보호사, 간병인, 간호사(병동/외래), 미용사, 은행원 등으로 알려져 있다. 이를 한국표준직업분류로 직업군을 살펴보면, “관리자, 전문가 및 관련종사자, 사무종사자, 서비스종사자, 판매종사자, 농림어업 숙련 종사자, 기능원 및 관련 기능 종사

자, 장치 기계 조작 및 조립 종사자, 단순노무 종사자, 군인”으로 구분할 수 있는데, 이 중에서 감정노동을 하는 고위험직군으로 서비스종사자, 판매종사자 직업군이 해당된다고 할 수 있다.

2011년 말 국내 서비스업부문 사업체수는 248만 7천개로 전년대비 3.4%증가하였고, 종사자수는 938만 2천명으로 3.1%, 매출액은 1,395조 9천억원으로 8.3% 증가하였다. 이는 2001년과 비교하면 사업체수 23.4%, 종사자수 44.7%, 매출액 128.6%로 급격히 증가한 수치이다(통계청, 2012). 이처럼 서비스 사회로의 진전 속에서 정서의 사용가치와 교환가치가 증대하고(정승화, 2009), 나아가 서비스가 조직의 경쟁 우위를 결정하는 중요한 요인 중의 하나로 부각되었다(지진호, 2009).

서비스직 종사자는 자신의 행동과 타인의 감정을 적절하게 관리하기 위해 분노부터 공감까지 다양한 감정을 조절해야하기 때문에(Humphrey, 2008), 효과적인 직무수행과 조직의 적응을 위해 본인의 감정을 조절하여 본래의 감정과 요구되는 감정의 차이를 감소시키려 한다(김민주, 1998). 하지만 고객과 대면하여 일하는 시간이 길어질수록 본래의 감정과 노동자로서의 감정 사이에 발생하는 부조화로 인해 강한 스트레스를 느끼게 되며, 육체노동이나 정신노동에 비해 훨씬 더 많은 자아가 노동과정에 투입된다(김상표, 2006). 감정노동에 따른 감정의 부조화와 이로 인한 정서적 소진, 스트레스는 적절한 시기에 조절되지 못할 경우 직무 불만족, 조직몰입 저해 등 개인적인 직무 성과를 저해하는 결과를 초래하게 되고(윤선영, 2010), 감정노동의 부정적 효과가 현대 사회의 직무 스트레스와 근로자 건강 문제를 유발시키는 요인으로 작용하고 있다.

조정진(2007)의 연구결과에 따르면 최근 직장인의 우울이 늘어나고 있으며, 특히 여자가 남자보다, 업종별로는 서비스업에서 우울이 높게 나타나는 것으로 조사되었다. 서비스직 특이적 현상인 감정노동은 근로자가 자기의 감정을

숨기고 고객과 대면하여 일하는 기간이 장시간 지속되었을 때 스트레스를 유발하여 직장 내 업무와 정신 건강에 부정적으로 영향을 줄 수 있다. 감정노동은 광범위하고 다양한 고객과의 대면을 특징으로 하는 서비스 직종에 집중되어 있다(Lively, 2002).

Hochschild는 그의 저서 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*(1983)에서 감정노동(emotional labor)이라는 말을 처음 사용하였다. 감정노동은 자기 기분을 다스려 겉으로 드러내는 감정관리가 직무의 40%를 넘게 차지하는 노동을 의미한다. 즉, 배우가 연기를 하듯 직업상 본인의 감정을 숨긴 채 다른 얼굴과 몸짓을 지어내야 하는 직업을 일컫는다. 감정노동에 속하는 직업은 백화점 판매원, 항공기 승무원 등 다양한 서비스 업종이다.

감정노동의 수행과정에서 발생하게 되는 감정 부조화는 감정노동을 수행하는 근로자의 직무 만족 수준을 낮추고, 또한 정서적 소진(burnout)의 정도를 강화시키고, 정신적 소진을 경험한 근로자는 직무 만족과 직무 몰입의 수준이 현저히 떨어지게 되며(표나리, 2012), 신체적, 정신적 문제를 일으키고 조직 생산성에 걸림돌로 작용하게 된다.

우리나라의 취업자 근로환경 전국표본조사에 따르면, 감정노동을 수행하는 직업군은 교육서비스업, 음식숙박업, 보건 및 사회복지사업, 가사서비스업, 도매 및 소매업, 금융 및 보험업, 운수업, 기타 공공수리 및 개인서비스업, 통신업의 순서로 나타났다(산업안전보건연구원, 2006). 2013년 한국직업능력개발원의 연구결과에 따르면 감정노동은 일자리 창출, 일자리 성장 변수와 각각 정적 상관관계가 있으며 이는 감정노동 수행 정도가 높은 직업의 경우 새로운 일자리를 많이 창출하고 일자리 증가 속도도 빠름을 시사한다. 소득 증대에 따라 면대면(face to face) 서비스의 수요가 증가할 것으로 예상되기 때문이다. 이처럼 감정노동자의 수가 증가할 것으로 예상되는 가운데, 감정노동 근로자

들의 건강문제에 대한 사회적인 관심을 기울여야 할 것으로 생각된다.

감정노동이 근로자에 미치는 건강 영향에 관한 보고에 의하면, 감정노동이 소진(burnout)(Brotheridge & Grandy, 2002), 감정 고갈(emotional exhaustion)과 이직 의사(Grandy, 2003), 직무 불만족(Pugliesi, 1999) 등의 부정적인 결과와 관련이 있을 뿐 아니라 우울증(김수연 등, 2002)과 같은 정신건강 문제를 유발한다고 보고하고 있다. 항공사 종사원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구(한지훈 등, 2008)에서는 실제 감정을 표현하지 못하는 데서 오는 어려움이나 혼란스러움 등의 감정적 이질감과 조직과 본인의 차이점에서 발생하는 역할 갈등은 직무 만족에 부정적인 영향을 미친다고 보고 있다. 또한 백화점 판매원을 대상으로 한 연구(조수경, 2006)에서는 감정노동이 증가할수록 신체적 불편감의 정도가 증가함을 보고하였다. 감정노동으로 인한 직업병을 주제로 한 김현주(2010)의 연구에서는 일부 직종의 생산성 향상의 목적이 아닌 노동자 건강보호와 건강증진의 관점에서 다양한 직종의 감정노동 실태가 파악되는 것이 바람직하다고 제안하였다.

그 동안의 연구들은 감정노동이 직무만족, 이직 의사 등에 미치는 영향을 파악하며 감정노동이 조직의 성과 지표나 직무 태도에 어떠한 영향을 주는가에 초점을 맞추었다면 이 연구는 다양한 서비스 직종의 여성 근로자를 대상으로 감정노동이 개인의 건강 수준 중 심리사회적 측면에서 중요한 영역을 차지하고 있는 우울에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이를 통해 감정노동 근로자들이 고객 응대 과정에서 경험하게 되는 다양한 부정적 영향을 감소시킬 수 있는 조직 차원의 프로그램 개발과 국가적 차원에서의 감정노동 근로자들을 보호하기 위한 입법조치 마련의 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구목적

본 연구는 서비스직 여성 근로자의 감정노동 정도를 파악하고 우울에 미치는 영향을 파악하고자 실시되었다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 감정노동 수준을 비교 분석한다.

둘째, 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 우울 수준을 비교 분석한다.

셋째, 감정노동 정도에 따른 우울 수준을 비교 분석한다.

넷째, 감정노동이 우울에 미치는 영향을 파악한다.

Ⅱ. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 서비스직 여성 근로자가 업무 시 경험하게 되는 감정노동이 우울에 미치는 영향을 파악하기 위해 간호사, 마트 및 백화점 판매원, 콜센터 상담원, 항공사 승무원 및 발권담당, 호텔 종사자, 요양보호사 등의 서비스직 여성 근로자 487명을 최종 분석하였다.

2. 조사 변수 및 변수의 측정

연구 도구는 구조화된 자기 보고형 설문지(self-administered questionnaire)를 사용하였다. 설문 구성은 일반적 특성 및 직업적 특성에 관한 8문항, 감정노동 26문항, 그리고 우울 평가를 위한 9문항의 총 세 부분으로 구성되었다.

감정노동의 수준과 강도를 평가하기 위해 5개의 하부 영역과 26개의 문항으로 구성된 한국형 감정노동 설문지(K-ELS) (장세진 등, 2013)를 사용하였다. 감정노동의 하부 요인은 요인분석(factor analysis)을 실시하여 ‘감정손상’, ‘감정통제 및 요구도’, ‘조직보호체계’, ‘강요된 고객응대’, ‘조직모니터링 및 관리체계’로 재분류하였다<표 1>.

‘감정손상’은 고객 응대 시 경험하게 되는 마음의 상처나 힘들었던 감정, 자존심이 상하는 경우 등 감정적 손상의 느낌의 정도를 평가하도록 하였다. ‘감정통제 및 요구도’는 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력하며 나의 감정을 숨기고 회사의 요구수준이 어느 정도인가를 묻는 설문들로 구

성되었다. '조직보호체계'는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위한 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 마련되었는지에 대한 것과 고객 응대 시 경험한 마음의 상처에 대한 상사나 동료의, 혹은 조직차원의 위로와 도움이 어느 정도 제공되는지를 묻는 설문으로 구성되었다. '강요된 고객응대'는 공격적이거나 까다로운 고객을 상대하거나 고객의 부당하고 막무가내의 요구를 감내해야 하는가의 정도, 그리고 조직이 요구하는 감정노동 규범의 강제성 등의 수준을 평가하였다. '조직모니터링 및 관리체계'는 고객응대가 잘 이뤄지고 있는지 CC TV 등으로 감시를 당하거나 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 미치는 영향력의 정도를 평가하였다.

감정노동의 5개 하부 영역에 대한 내적 일치도(internal consistency)를 파악하기 위해 신뢰도 검정(reliability test)을 실시한 결과, 신뢰도 계수 Cronbach α 값은 .642~.860으로 만족할만한 수준이었다<표 2>.

우울 평가는 PHQ-9(한창수 등, 2008. Patient Health Questionnaire-9 Korean version)을 사용하였다. PHQ는 일차적 임상장면에서 접하기 쉬운 정신 질환들을 감지하고 진단에 도움을 주기 위해 개발된 자기 보고형 설문지이다. 그 중 주요 우울장애(major depression)의 진단을 위해 9가지 문항으로 이루어진 PHQ-9은 우수한 민감도(88%)와 특이도(88%)를 가진다고 보고되었으며, 기존의 우울증 선별척도보다 문항 수가 적고 검사를 실시하는 데 시간이 적게 들어, 일차적 임상장면에 적합한 도구로 여겨진다(박승진 등, 2010). '일에 대한 흥미가 없음', '우울감', '수면문제', '피곤함', '식욕저하 또는 과식', '실패자라는 느낌', '집중하기 어려움', '행동의 느낌 또는 초조한 증상', '스스로를 자해하는 생각'의 총 9개 문항으로 이루어져 있으며 최근 2주 동안 얼마나 자주 증상을 경험했는지 조사하여 점수화하였다. 점수가 높을수록 우울 수준이 높은 것으로 분석하였다. 우울 측정도구의 신뢰도 계수 Cronbach α 값은 .907 이었다<표 2>.

<표 1> 감정노동 평가도구 설문 문항에 대한 요인분석 결과

설문 문항	요 인*				
	1	2	3	4	5
23.고객 응대 시 자존심이 상한다	.817	.060	-.111	-.041	.033
22.고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 내 감정이 손상당하는 느낌이다	.745	.182	-.044	.158	-.013
24.퇴근후에도 고객 응대시 힘들었던 감정이 남아있다	.731	.028	-.087	.199	.130
21.고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	.726	.091	-.078	.213	.022
25.고객 응대 시 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	.713	.191	-.060	.078	.207
26.몸이피곤해도 고객에게 최선을 다해야하므로 힘들다	.645	.310	-.003	.031	.213
4.고객 응대시 회사요구대로 감정표현을 할수밖에 없다	.102	.710	-.051	-.013	.264
3.고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	.142	.686	.098	.067	.034
2.업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	.107	.682	.051	.279	-.034
1.일상적인 업무수행을 위해서는 감정적인 노력이나 조절을 필요로 한다	.133	.642	-.006	.289	-.046
5.고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	.266	.555	-.042	.302	.162
9.직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다	.193	.482	-.146	.089	.520
16.나의 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	.018	.226	.739	-.142	-.114
19.고객응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다	-.181	-.005	.700	.225	-.184
17.나의 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	.054	.253	.639	-.293	-.060
18.직장은 고객 응대과정에서 경험한 마음의 상처를 위로 받도록 해준다	-.025	-.289	.637	-.179	-.058
20.고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	-.168	-.192	.609	.293	.023
15.직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어있다	-.124	.143	.585	.189	.180
14.고객의 요구에 대하여 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 주어져 있다	-.204	-.286	.471	.351	.213
7.나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	.250	.239	.089	.693	.168
8.공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	.220	.297	.034	.688	.108
6.고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다	.233	.257	.056	.688	.114
11.고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아님에도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	.101	.144	-.117	.447	.679
10.직장이 요구하는 고객에게 잘 응대하는지 감시당한다(CCTV 등)	.390	.044	-.105	-.074	.668
12.고객평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	-.020	.219	.036	.467	.582
13.직장차원에서 고객들의 부당한 행위(직원들에 대한 폭언, 무리한 반품 등)에 대해 관리하고 있다	.096	-.103	.405	.110	.473
% 분산	14.747	12.312	11.755	10.310	8.196
누적 % 분산		27.059	38.814	49.125	57.321

* 요인 1: 감정손상, 요인 2: 감정통제 및 요구도, 요인 3: 조직보호체계
 요인 4: 강요된 고객응대, 요인 5: 조직모니터링 및 관리체계

<표 2> 감정노동 및 우울 평가도구 설문 문항의 하부 요인에 대한 신뢰도 분석 결과

	하부 요인	문항수	Cronbach α
감정노동 (K-ELS)	요인 1: 감정손상	6	.860
	요인 2: 감정통제 및 요구도	6	.769
	요인 3: 조직보호체계	7	.758
	요인 4: 강요된 고객응대	3	.773
	요인 5: 조직모니터링 및 관리체계	4	.642
우울 (PHQ-9)		9	.907

3. 통계분석

총 26개의 감정노동 평가도구의 내적 타당도를 확인하기 위하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰도 분석(reliability test)을 실시하였다. 연구대상자의 직업군과 일반적 특성 및 직업적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 감정노동 수준, 우울 수준을 비교하기 위하여 t 검정 및 분산분석을 실시하였다. 감정노동 수준에 따른 우울 수준을 비교하기 위하여 감정노동 정도를 삼분위(tertile)로 구분하여 분산분석을 실시하였다. 감정노동이 우울에 미치는 영향을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석(logistic regression analysis)을 실시하여 감정노동 5개 하부 영역이 우울에 미치는 비차비(odds ratio)와 95% 신뢰구간(95% confidence interval)을 구하였다. 모든 통계분석은 $p < 0.05$ 인 경우 유의한 것으로 판정하였고, 통계분석은 SPSS(version 20.0) 프로그램을 사용하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성 및 직업적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령의 경우에 20대가 34.9%, 30대는 27.7%, 40대 20.1%, 50대 이상 16.6%였으며, 교육수준은 대졸이상 40.5%, 전문대졸 32.6%, 고졸이하 26.5%로 절반 정도가 대졸자였다. 결혼 상태는 배우자가 있는 경우 50.1%였고 배우자가 없는 경우(미혼/이혼/사별)는 49.7%였다<표 3>.

<표 3> 연구대상자의 일반적 특성

		N	%
연령	20대	170	34.9
	30대	135	27.7
	40대	98	20.1
	50대이상	81	16.6
	무응답	3	0.6
교육수준	고졸이하	129	26.5
	전문대졸	159	32.6
	대졸이상	197	40.5
	무응답	2	0.4
배우자 유무	무배우(미혼/이혼/사별/별거)	242	49.7
	유배우(기혼)	244	50.1
	무응답	1	0.2
합 계		487	100.0

연구대상자의 직업군은 직업적 특성에 따라 첫째, 직접 대면하지 않고 서비스를 수행하는 직업군(예: 콜센터 상담원) 둘째, 제공하는 서비스에 따라 소비자의 구매유도 및 소비창출에 기여하는 업종(예: 항공승무원, 판매직원 등) 셋째, 제공하는 서비스가 고객의 보호나 간호와 관련되어 있는 업종(예: 간호사, 영양보호사 등) 넷째, 민원처리 등의 공적영역, 행정업무를 수행하는 직업군(예: 공기업 민원행정 업무 등) 다섯째, 무응답 및 기타 직업군의 다섯 가지로 분류하였다.

세부 직업에 대한 빈도분석을 실시한 결과 간호사/요양보호사/보건교사 직업군이 41.2%, 호텔종사자/백화점판매원/항공사 서비스 직업군이 30.7%를 차지하였다. 직업적 특성을 살펴보면, 직위는 사원이 80.3%, 주임/대리/과장/파트장이 15.2%, 부장/팀장/실장/국장이 4.2%였고, 근무경력은 4년 이하가 43.9%, 5-9년 이하가 30.2%, 10-19년 이하 17.2%, 20년 이상이 6.0%로 절반가량이 5년 미만이었다. 교대근무는 교대근무 하는 근로자가 49.5%, 비 교대 근무자 50.3%였다. 고용형태별로는 정규직이 전체의 64.5%를 차지하였다<표 4>.

<표 4> 연구대상자의 직업군 및 직업적 특성

		N	%		
직업군	1	콜센터 상담원, 상담사	13	2.7	
	2	호텔리어, 호텔종사자	16	3.3	
		백화점판매원, 마트판매원	66	13.6	
		항공서비스직(발권)	16	3.3	
		항공승무원	51	10.5	
		간호사, 간호조무사	118	24.2	
	3	요양보호사	82	16.8	
		보건교사	1	.2	
	4	의료서비스, 병원행정직, 사무직	52	10.7	
		은행원	10	2.1	
		공무원, 우체국공무원	13	2.7	
	5	기타			
		(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)	49	10.1	
	직위		사원	391	80.3
			주임/대리/과장/파트장	74	15.2
		부장/팀장/실장/국장	20	4.2	
		무응답	2	0.4	
근무경력(년)			4년이하	214	43.9
		5-9년이하	147	30.2	
		10-19년이하	84	17.2	
		20년이상	29	6.0	
		무응답	13	2.7	
교대근무 여부		예	241	49.5	
		아니오	245	50.3	
		무응답	1	0.2	
고용형태		정규직	314	64.5	
		비정규직(계약직/파견직/시간제 포함)	172	35.4	
		무응답	1	0.2	
합 계		487	100.0		

2. 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 하위 영역별 감정노동 수준의 비교

가. 감정통제 및 요구도

일반적 특성에 따른 감정통제 및 요구도 수준을 비교하기 위해 분산분석을 실시한 결과, 연령의 경우 20대가 타 연령에 비해 17.14로 가장 높았으며 ($p<.001$), 교육수준 대졸이상에서 높고 고졸이하가 상대적으로 낮았다($p<.001$). 배우자가 없는 경우 16.86, 배우자 있는 경우 16.07로 배우자가 없는 경우에 높았으며 유의한 차이를 보였다($p=.001$)<표 5>.

<표 5> 일반적 특성에 따른 감정통제 및 요구도 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
연령	20대	169	17.14	2.083	17.067***	.000
	30대	134	16.72	2.479		
	40대	98	16.35	2.609		
	50대이상	80	14.78	3.052		
교육수준	고졸이하	127	15.31	2.994	21.608***	.000
	전문대졸	159	16.46	2.425		
	대졸이상	196	17.19	2.215		
배우자 유무	배우자없음	241	16.86	2.500	3.362***	.001
	배우자있음	242	16.07	2.679		

직업군 분류에 따른 감정통제 및 요구도 수준의 비교분석 결과, 타 직업군에 비해 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 감정통제 및 요구도 수준이 높았다($p<.001$). 직업적 특성에 따른 감정

통제 및 요구도 수준의 비교분석 결과, 주임/대리/과장/파트장이 17.27로 가장 높았고, 부장/팀장/실장/국장이 15.26으로 낮았다($p < .01$). 정규직이 16.94로 계약직/파견직/시간제의 경우보다 높았으며 유의한 차이를 보였다($p < .001$). 20년 이상 근무한 근로자가 17.52로 가장 높았고, 5-9년 이하로 근무한 근로자가 가장 낮았으나 유의한 차이를 보이지 않았다. 교대근무 유무에 따른 차이도 유의하지 않았다<표 6>.

<표 6> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 감정통제 및 요구도 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
직업군*	1	12	15.83	3.157	8.728***	.000
	2	149	17.38	2.323		
	3	199	15.81	2.648		
	4	75	16.75	2.411		
	5	49	16.14	2.739		
직위	사원	389	16.38	2.663	5.811**	.003
	주임/대리/과장/파트장	74	17.27	2.128		
	부장/팀장/실장/국장	19	15.26	2.864		
교대근무 여부	교대근무	239	16.32	2.687	-1.228	.220
	교대근무안함	244	16.61	2.548		
고용형태	정규직	313	16.94	2.359	5.185***	.000
	계약직/파견직/시간제	171	15.61	2.852		
근무경력	4년이하	212	16.42	2.662	1.833	.140
	5-9년이하	147	16.31	2.585		
	10-19년이하	83	16.63	2.784		
	20년이상	29	17.52	1.920		

* 1: 콜센터 상담원, 상담사
 2: 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공 서비스직(발권), 항공승무원
 3: 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 보건교사
 4: 의료서비스, 병원행정직, 사무직, 은행원, 공무원, 우체국공무원
 5: 기타(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)

나. 조직모니터링 및 관리체계

일반적 특성에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교분석 결과, 연령별로는 20대가 가장 높았으며($p=.001$), 교육수준별로는 대졸이상이 높았고, 고졸이하에서 낮았다($p<.01$). 배우자가 없는 근로자가 배우자가 있는 경우에 비해 높았다($p<.001$)<표 7>.

직업군 분류에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교분석 결과, 타 직업군에 비해 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 조직모니터링 및 관리체계 수준이 가장 높았으며 그 다음으로 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 보건교사가 높았다($p<.001$). 직업적 특성에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교분석 결과, 주임/대리/과장/파트장이 10.69로 높았으며 부장/팀장/실장/국장이 8.2로 낮았다($p=.001$). 교대근무를 하는 근로자가 교대근무를 하지 않는 근로자보다 높았고($p<.01$), 계약직보다 정규직이 높았다($p=.001$). 근무경력에 따른 차이는 유의하지 않았다<표 8>.

<표 7> 일반적 특성에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
연령	20대	168	10.58	2.305	5.910***	.001
	30대	135	9.90	2.713		
	40대	95	9.26	2.639		
	50대이상	80	9.66	2.801		
교육수준	고졸이하	127	9.41	2.680	5.033**	.007
	전문대졸	157	10.06	2.411		
	대졸이상	195	10.34	2.682		
배우자 유무	배우자없음	240	10.41	2.357	3.542***	.000
	배우자있음	240	9.58	2.804		

<표 8> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 조직모니터링 및 관리체계 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
직업군*	1	13	8.23	3.086	11.508***	.000
	2	148	10.71	2.068		
	3	200	10.13	2.758		
	4	71	9.68	2.494		
	5	49	8.16	2.569		
직위	사원	386	9.96	2.486	7.544***	.001
	주임/대리/과장/파트장	74	10.69	3.025		
	부장/팀장/실장/국장	20	8.20	2.668		
교대근무 여부	교대근무	239	10.31	2.598	2.626**	.009
	교대근무안함	241	9.68	2.616		
고용형태	정규직	310	10.28	2.617	3.221***	.001
	계약직/파견직/시간제	170	9.49	2.540		
근무경력	4년이하	214	9.98	2.448	.385	.764
	5-9년이하	146	10.11	2.789		
	10-19년이하	82	9.84	2.787		
	20년이상	27	9.59	2.845		

* 1: 콜센터 상담원, 상담사
 2: 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공 서비스직(발권), 항공승무원
 3: 간호사, 간호조무사, 영양보호사, 보건교사
 4: 의료서비스, 병원행정직, 사무직, 은행원, 공무원, 우체국공무원
 5: 기타(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)

다. 강요된 고객응대

일반적 특성에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교분석 결과, 연령별로는 20대가 가장 높았으며($p < .001$), 교육수준은 대졸이상에서 가장 높았고 고졸이하에서 낮았다($p < .001$). 배우자가 있는 경우에 비해 배우자가 없는 경우 높았다($p < .05$) <표 9>.

<표 9> 일반적 특성에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
연령	20대	169	12.68	2.210	7.760***	.000
	30대	134	12.27	2.613		
	40대	98	11.57	2.792		
	50대이상	77	11.19	2.796		
교육수준	고졸이하	126	11.25	2.817	9.191***	.000
	전문대졸	157	12.35	2.396		
	대졸이상	196	12.42	2.497		
배우자 유무	배우자없음	241	12.37	2.478	2.229*	.026
	배우자있음	239	11.84	2.708		

직업군 분류에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교분석 결과, 타 직업군에 비해 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 강요된 고객응대 수준이 가장 높았다($p < .001$). 직업적 특성에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교분석 결과, 주임/대리/과장/파트장이 가장 높았고 부장/팀장/실장/국장이 타 직위에 비해 낮았다($p < .001$). 교대근무를 하는 근로자가 교대근무를 하지 않는 근로자 보다 높았으며($p < .05$), 계약직/파견직/시간제에 비해 정규직이 높았다($p < .001$). 근무경력에 따른 차이는 유의하지 않았다 <표 10>.

<표 10> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 강요된 고객응대 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
직업군*	1	13	10.77	3.444	15.561***	.000
	2	149	12.84	2.027		
	3	196	11.93	2.574		
	4	74	12.77	2.535		
	5	49	9.92	2.760		
직위	사원	386	12.07	2.530	10.806***	.000
	주임/대리/과장/파트장	73	12.95	2.571		
	부장/팀장/실장/국장	20	10.00	2.847		
교대근무 여부	교대근무	236	12.42	2.346	2.595**	.010
	교대근무안함	244	11.80	2.807		
고용형태	정규직	310	12.52	2.554	4.709***	.000
	계약직/파견직/시간제	170	11.38	2.516		
근무경력	4년이하	212	12.18	2.369	.930	.426
	5-9년이하	146	11.85	2.792		
	10-19년이하	83	12.13	2.744		
	20년이상	28	12.64	2.959		

* 1: 콜센터 상담원, 상담사

2: 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공 서비스직(발권), 항공승무원

3: 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 보건교사

4: 의료서비스, 병원행정직, 사무직, 은행원, 공무원, 우체국공무원

5: 기타(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)

라. 감정손상

일반적 특성에 따른 감정손상 수준의 비교분석 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다<표 11>.

<표 11> 일반적 특성에 따른 감정손상 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
연령	20대	169	18.31	3.655	1.200	.309
	30대	134	17.83	3.948		
	40대	98	17.52	4.062		
	50대이상	81	17.57	3.457		
교육수준	고졸이하	129	17.97	3.377	1.515	.221
	전문대졸	159	18.25	3.726		
	대졸이상	195	17.55	4.096		
배우자 유무	배우자없음	241	18.00	3.844	.631	.528
	배우자있음	243	17.78	3.756		

직업군 분류에 따른 감정손상 수준의 비교분석 결과, 사회복지사, 음식서비스직, 웨딩플래너의 감정손상 수준이 가장 높았으며 다음으로 호텔리어, 호텔 종사자, 백화점/마트판매원, 항공 승무원 및 발권서비스 직원의 감정손상 수준이 높았다($p < .01$). 직업적 특성에 따른 감정손상 수준의 비교분석 결과, 직위, 고용형태, 근무경력에 따른 유의한 차이를 보이지 않았으며 교대근무를 하지 않는 근로자가 교대근무자보다 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다 <표 12>.

<표 12> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 감정손상 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
직업군*	1	13	16.15	4.598	4.226**	.002
	2	149	18.44	3.686		
	3	200	17.35	3.687		
	4	74	17.69	4.084		
	5	49	19.24	3.370		
직위	사원	389	17.85	3.726	.700	.497
	주임/대리/과장/파트장	74	18.28	4.222		
	부장/팀장/실장/국장	20	17.25	3.712		
교대근무 여부	교대근무	240	17.69	3.507	-1.229	.220
	교대근무안함	244	18.11	4.049		
고용형태	정규직	312	17.81	3.880	-0.723	.470
	계약직/파견직/시간제	172	18.06	3.649		
근무경력	4년이하	214	18.29	3.615	1.597	.189
	5-9년이하	146	17.46	3.869		
	10-19년이하	83	17.60	4.048		
	20년이상	29	18.07	3.664		

* 1: 콜센터 상담원, 상담사
 2: 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공 서비스직(발권), 항공승무원
 3: 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 보건교사
 4: 의료서비스, 병원행정직, 사무직, 은행원, 공무원, 우체국공무원
 5: 기타(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)

마. 조직보호체계

일반적 특성에 따른 조직보호체계 수준의 비교분석 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다<표 13>.

<표 13> 일반적 특성에 따른 조직보호체계 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
연령	20대	166	19.22	3.728	1.059	.366
	30대	135	19.02	3.504		
	40대	93	18.41	3.666		
	50대이상	77	18.77	3.818		
교육수준	고졸이하	123	18.66	3.794	.450	.638
	전문대졸	156	19.03	3.641		
	대졸이상	194	19.02	3.607		
	합계	473	18.93	3.663		
배우자 유무	배우자없음	238	19.02	3.721	.646	.519
	배우자있음	235	18.80	3.579		

직업군 분류에 따른 조직보호체계 수준의 비교분석 결과, 콜센터 상담원 및 상담사의 조직보호체계 수준이 가장 높았으며 다음으로 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 보건교사가 높았다($p < .001$). 직업적 특성에 따른 조직보호체계 수준의 비교분석 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다<표 14>.

<표 14> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 조직보호체계 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
직업군*	1	13	21.77	3.632	6.427***	.000
	2	146	18.09	3.732		
	3	197	19.57	3.423		
	4	69	18.99	3.270		
	5	49	18.02	4.090		
직위	사원	379	18.99	3.540	2.348	.097
	주임/대리/과장/파트장	73	18.30	3.988		
	부장/팀장/실장/국장	20	20.20	4.456		
교대근무 여부	교대근무	232	19.21	3.634	1.615	.107
	교대근무안함	241	18.66	3.679		
고용형태	정규직	306	19.09	3.688	1.414	.158
	계약직/파견직/시간제	167	18.60	3.586		
근무경력	4년이하	208	19.02	3.618	.219	.883
	5-9년이하	146	18.99	3.646		
	10-19년이하	83	18.72	3.617		
	20년이상	26	18.58	4.553		

* 1: 콜센터 상담원, 상담사
 2: 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공 서비스직(발권), 항공승무원
 3: 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 보건교사
 4: 의료서비스, 병원행정직, 사무직, 은행원, 공무원, 우체국공무원
 5: 기타(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)

3. 일반적 특성 및 직업적 특성에 따른 우울 수준의 비교

일반적 특성에 따른 우울 수준을 비교한 결과, 연령, 교육수준, 배우자 유무 간에 유의한 차이를 보였다. 20대에서 우울 수준이 높았고($p < .001$), 교육수준 대졸이상에서 우울 수준이 높았다($p < .001$). 배우자가 없는 근로자가 있는 근로자에 비해 우울 수준이 높았다($p < .001$) <표 15>.

<표 15> 일반적 특성에 따른 우울 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
연령	20대	170	12.39	6.691	30.672***	.000
	30대	135	8.69	6.219		
	40대	98	6.35	4.642		
	50대이상	78	6.22	5.159		
교육수준	고졸이하	127	6.56	4.885	18.793***	.000
	전문대졸	158	9.00	6.039		
	대졸이상	197	10.91	7.138		
배우자 유무	배우자없음	242	11.05	6.729	6.864***	.000
	배우자있음	241	7.18	5.604		

직업군 분류에 따른 우울 수준의 비교분석 결과, 타 직업군에 비해 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 우울 수준이 가장 높았고 다음으로 간호사, 간호조무사, 영양보호사, 보건교사의 우울 수준이 높았다($p < .001$). 직업적 특성에 따른 우울 수준을 비교한 결과, 직위를 제외한 고용형태, 교대근무 유무, 근무경력에 따라 유의한 차이를 보였다. 계약직/파견직/시간제에 비해 정규직 근로자의 우울 수준이 높았으며 ($p < .001$), 근무경력 4년 이하 근로자의 우울 수준이 높았다($p < .001$). 교대근무를 하지 않는 근로자에 비해 교대근무를 하는 근로자의 경우 우울 수준이 높았다($p = .001$) <표 16>.

<표 16> 직업군 분류 및 직업적 특성에 따른 우울 수준의 비교

		N	평균	표준편차	F/t	p
직업군*	1	13	7.08	5.560		
	2	149	10.77	7.070		
	3	198	9.36	6.548	7.440***	.000
	4	75	6.12	4.693		
	5	49	8.20	5.066		
고용형태	정규직	314	10.42	6.747		
	계약직/파견직/시간제	169	6.68	5.162	6.804***	.000
직위	사원	389	8.94	6.425		
	주임/대리/과장/파트장	74	10.26	7.156	1.334	.264
	부장/팀장/실장/국장	19	8.68	4.473		
근무경력	4년이하	212	10.14	6.593		
	5-9년이하	146	9.34	6.861		
	10-19년이하	84	7.87	5.534	8.380***	.000
	20년이상	29	4.34	3.876		
교대근무 여부	교대근무	238	10.13	6.82		
	교대근무안함	245	8.13	5.992	3.405***	.001

* 1: 콜센터 상담원, 상담사
 2: 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공 서비스직(발권), 항공승무원
 3: 간호사, 간호조무사, 영양보호사, 보건교사
 4: 의료서비스, 병원행정직, 사무직, 은행원, 공무원, 우체국공무원
 5: 기타(사회복지사, 음식서비스, 웨딩플래너)

4. 감정노동 수준에 따른 우울 수준 비교

감정노동의 하위 영역을 감정노동 수준에 따라 저, 중, 고로 구분하여 우울 수준을 비교한 결과, 삼분위수 군간에 유의한 차이를 보였다. 즉 감정통제 및 요구도 수준이 높을수록, 조직모니터링 및 관리 수준이 높을수록, 강요된 고객 응대 수준이 높을수록, 감정손상 수준이 높을수록 우울 수준이 높았다 ($p<.001$). 그러나 조직보호체계 수준에 따른 우울 수준의 차이를 살펴보면 조직보호체계가 낮은 집단일수록 우울 수준이 높은 성향을 보였으나 통계적으로

유의한 차이를 보이지 않았다<표 17>.

<표 17> 하위 영역별 감정노동 수준에 따른 우울 수준의 비교

	하부 요인	N	평균	표준편차	F	p
감정통제 및 요구도	저	138	6.81	5.41	21.178***	.000
	중	155	8.64	5.676		
	고	188	11.27	7.146		
조직모니터링 및 관리체계	저	136	5.93	4.316	41.678***	.000
	중	200	9.03	6.436		
	고	142	12.49	6.672		
강요된 고객응대	저	172	7.13	5.387	25.592***	.000
	중	159	8.67	6.029		
	고	147	12.02	7.122		
감정손상	저	155	7.26	6.133	18.672***	.000
	중	164	8.52	5.669		
	고	163	11.43	6.905		
조직보호체계	저	164	9.68	7.17	0.681	.507
	중	139	9.01	5.654		
	고	168	8.9	6.496		

5. 감정노동이 우울에 미치는 영향

감정노동이 우울에 미치는 영향을 알아보기 위해 감정노동의 다섯 가지 하부 요인을 각각 삼분위로 구분하여 연령, 교육수준, 배우자 유무, 고용형태, 직위, 근무경력, 교대근무 여부의 변수를 통제된 후 우울에 미치는 위험도를 분석하였다.

분석 결과, 감정통제 및 요구도에 따른 우울의 위험도가 감정통제 및 요구도가 낮은 군에 비해 중간 군은 2.016배, 높은 군은 3.323배로 각각 유의하게 높았다. 조직모니터링 및 관리체계에 따른 우울의 위험도는 조직모니터링 및

관리 정도가 낮은 군에 비해 중간 군은 2.256배, 높은 군은 5.986배로 유의하게 높았다. 강요된 고객응대에 따른 우울의 위험도는 강요된 고객응대 정도가 낮은 군에 비해 높은 군이 3.778배 높았고 통계적으로 유의하였다. 중간 군은 낮은 군에 비해 1.634배 증가하였으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다. 감정손상에 따른 우울의 위험도는 감정손상 정도가 낮은 군에 비해 높은 군이 3.809배 높았다. 조직보호체계의 경우 낮은 군에 비해 높은 군의 우울 위험도가 낮은 경향을 보였지만 통계적으로 유의하지 않았다<표 18>.

<표 18> 하위 영역별 감정보동 수준에 따른 우울의 비차비와 95% 신뢰구간

	하부 요인	crude OR	95% CI	adj OR*	95% CI
감정통제 및 요구도	저	1.00	-	1.00	-
	중	1.771	1.08-2.91	2.016	1.15-3.54
	고	3.169	1.97-5.09	3.323	1.90-5.81
조직모니터링 및 관리체계	저	1.00	-	1.00	-
	중	2.805	1.69-4.66	2.256	1.28-3.99
	고	6.779	3.95-11.65	5.986	3.27-10.97
강요된 고객응대	저	1.00	-	1.00	-
	중	1.612	1.01-2.56	1.634	0.97-2.77
	고	4.199	2.62-6.73	3.778	2.20-6.49
감정손상	저	1.00	-	1.00	-
	중	1.276	0.81-2.03	1.471	0.87-2.50
	고	2.345	1.49-3.70	3.809	2.17-6.69
조직보호체계	저	1.00	-	1.00	-
	중	1.041	0.66-1.65	0.913	0.54-1.55
	고	0.960	0.62-1.49	0.704	0.42-1.17

* 연령, 교육수준, 결혼상태, 고용형태, 직위, 근무년수, 교대근무 보정함.

IV. 고 찰

본 연구는 서비스직 여성 근로자의 감정노동 정도를 파악하고 우울에 미치는 영향을 파악하기 위해 실시되었다. 감정노동을 5가지 요인으로 구분하여 각각의 요인을 일반적 특성, 직업적 특성에 따라 차이가 있는지 분석하였다. 감정노동의 5가지 요인은, 첫째 업무 수행 시 본인의 솔직한 감정을 숨기고 감정적인 노력이나 조절을 필요로 하는 '감정통제 및 요구도', 둘째 고객응대 시 회사로부터 감시를 당하거나 고객의 평가가 인사고과에 영향을 미치는 '조직모니터링 및 관리체계', 셋째 고객의 막무가내 요구, 까다로운 요구에도 불구하고 고객의 입장만을 강요하는 '강요된 고객응대', 넷째 감정노동으로 인한 감정손상 및 부정적 정서인 '감정손상', 다섯째 고객응대 시 발생한 문제를 해결하기 위한 직장 내의 제도와 절차를 의미하는 '조직보호체계'로 구분하였다.

일반적 특성에 따른 감정노동 정도를 살펴보면, 20대, 대졸이상의 학력, 배우자가 없는 경우 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았다. 직업군 분류에 따른 감정노동 수준의 비교분석 결과, 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준의 경우 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 수준이 가장 높았다. 감정손상 수준은 사회복지사, 음식서비스직, 웨딩플래너가 가장 높았으며 조직보호체계 수준은 콜센터 상담원 및 상담사의 수준이 가장 높았다. 직업적 특성에 따른 감정노동 정도를 살펴보면, 주임/대리/과장/파트장, 정규직이 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았다. 교대근무를 하지 않는 근로자에 비해 교대근무를 하는 근로자가 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았다. 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 관한 연구(조수경, 2005)에서도

여성의 경우 연령이 낮을수록, 미혼인 경우, 정규직, 5년 미만의 근무경력에서 감정노동의 수준이 높았다. 사원이나 부장/팀장/실장/국장보다 주임/대리/과장/파트장의 감정노동 수준이 더 높은 것은 조직 내에서의 다양한 역할과 기대를 요구받는 중간관리자로서의 역할이 중요함에 따라 나타난 결과로 볼 수 있다.

일반적 특성에 따른 우울 수준을 살펴보면, 연령은 20대에서 우울 수준이 높았고, 교육수준 대졸이상에서 우울 수준이 높았다. 배우자가 없는 근로자가 있는 근로자에 비해 우울 수준이 높았다. 직업군 분류에 따른 우울 수준은 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 우울 수준이 가장 높았다. 직업적 특성에 따른 우울 수준은 계약직/파견직/시간제에 비해 정규직 근로자의 우울 수준이 높았으며, 근무경력 4년 이하 근로자의 우울 수준이 높았다. 교대근무를 하지 않는 근로자에 비해 교대근무를 하는 근로자의 경우 우울 수준이 높았다. 선행연구에서도 여성의 경우 20대가 신체적 불편감의 정도가 가장 높았고, 미혼인 경우, 정규직인 경우에 신체적 불편감의 정도가 높았다(조수경, 2005). 간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 대해 분석한 연구에서도 연령이 낮고 근무경력이 짧을수록 신체화 증상 정도가 높았다(신미경, 2011). 중소병원 간호사의 감정노동을 연구한 논문에서도 연령 26세 미만, 기혼보다는 미혼이, 근무경력이 짧을수록, 비교대근무자보다 교대근무자가 직무만족 수준이 낮았고, 또한 연령 26세미만, 근무경력이 짧을수록, 교대근무자일수록 이직 의도가 높았다(김진규, 2012).

비정규직은 특정 기간에 특정 계약관계에 의해 조직에서 업무를 수행하는 사람들로 정규직 종사원을 제외한 모든 종사원을 일컫는다(Freemam, 1985). 정규직 종사원과 비정규직 종사원의 조직몰입 등에 대한 연구(Sinclair, Martin & Michael, 1999)에서 비정규직 종사원들이 정규직 종사원들보다 조직에 더 몰입하고 직무 자체에 만족하며 조직에 대한 불평도 정규직보다 비정규

직 종사원들이 더 적었다. 한편, 백화점과 종합병원의 서비스직을 대상으로 정규직, 비정규직의 서비스몰입과 고객지향성이 서비스품질에 미치는 영향을 비교한 연구(안성혁, 2005)에서는 비정규직이 느끼는 고용불안정으로 인한 소속감과 주인의식의 결여 때문에 서비스몰입도와 고객지향성이 낮게 나타났다. 이는 전자의 경우 파트타임이나 프리랜서 등 자신이 원하는 업무를 선택한 자발적 비정규직인 경우로 볼 수 있고 후자의 경우 어쩔 수 없이 비정규직이 된 비자발적인 비정규직으로 볼 수 있다(안성혁, 2005). 따라서 정규직 근로자가 계약직/파견직/시간제 근로자에 비해 업무에 대한 더 큰 책임감을 갖게 되며 이는 감정노동의 정도와 우울 수준을 비정규직보다 정규직에서 더 높이는 요인이 된다.

감정노동 정도를 저, 중, 고 삼분위로 구분하여 우울 수준을 비교분석한 결과 감정통제 및 요구도 수준이 높을수록, 조직모니터링 및 관리수준이 높을수록, 강요된 고객응대 수준이 높을수록, 감정손상 수준이 높을수록 우울 수준이 높았다. 그러나 조직보호체계 수준에 따른 우울 수준의 차이를 살펴보면 조직보호체계가 낮은 집단일수록 우울 수준이 높은 성향을 보였으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

일반적 및 직업적 특성을 통제하고 감정노동 정도가 우울에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정통제 및 요구도 정도가 낮은 군에 비해 중간 군은 우울 위험도가 2.016배, 높은 군은 3.323배 높았다. 조직모니터링 및 관리체계 정도가 낮은 군에 비해 중간 군은 2.256배, 높은 군은 5.986배 높았다. 다른 요인에 비해 높은 군의 우울 수준이 큰 폭으로 상승한 것을 알 수 있다. 이는 감정노동 군의 근무태도가 바로 생산성 및 판매실적에 직결되는 것으로 보는 특수성으로 인하여 경영주나 조직으로부터 실적 향상 및 고객친절에 대한 지속적인 압력을 받게 되고 이러한 압력은 바로 개개인의 심리적 건강수준에 부정적인 영향을 미친 것으로 평가된다. 강요된 고객응대 정도가 낮은 군에 비해 높은 군

이 3.778배 높았고, 감정손상 정도가 낮은 군에 비해 높은 군이 3.809배 높았다. 조직보호체계 수준이 높아질수록 우울 위험도를 낮추는 결과를 확인하였으나 이는 통계적으로 유의하지는 않았다. 따라서 감정노동 정도가 증가할수록 개인이 느끼는 우울 수준이 높아지며 감정노동으로 인한 문제 발생 시 조직 차원의 보호체계가 있을 경우 우울 수준이 낮아지는 경향을 확인할 수 있다. 감정노동과 신체적 불편감의 관계를 분석한 연구에서도 감정노동에 따른 신체적 불편감이 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(조수경, 2005). 이는 감정노동의 정도가 강할수록 스트레스의 정도도 높아진다는 안준수(1998)의 연구결과와 일치한다. 감정노동군과 비감정노동군을 전체대상으로 하여 우울 수준에 미치는 요인을 분석한 연구에서도 감정노동을 수행하는 근로자 집단에서 우울 수준이 높았다(김수연, 2002).

감정노동을 주제로 한 국내연구에서는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 측정 도구를 김민주(1998)가 번역한 것을 사용하는 경우가 대부분이다(허지훈, 2000; 김수연, 2002; 조수경, 2005; 송윤정, 2011; 표나리, 2012; 조성기, 2012; 안은미, 2013 등). 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의, 감정 부조화의 세 가지 하위영역으로 구성된 이 도구는 고객을 대할 때 근로자가 느끼는 감정을 왜곡하여 긍정적인 표현만을 강조하는 감정 부조화에만 초점을 맞추어 감정노동 정도를 측정하고 있다. 본 연구에서는 감정노동의 다섯 가지 하부 요인, 즉 감정 부조화뿐만 아니라 조직의 감시체계, 감정 부조화와 그로 인한 감정 손상, 고객의 입장 강요, 조직의 보호체계 등 감정노동을 유발하고 영향을 줄 수 있는 세부적인 요인에 대해 조사하고 분석하였다는 데에 선행연구들과 차별화된다.

우울정도를 측정하기 위해 PHQ-9을 이용하였다. 1999년에 Spitzer 등이 개발한 Patient Health Questionnaire(PHQ)는 일차적 임상장면에서 접하기 쉬운 정신 질환들을 감지하고 진단에 도움을 주기 위해 개발된 자기보고식 설문지

이다. 2010년 6월 전 세계 10여 개 이상의 나라에서 PHQ-9을 자국어로 번안하여 사용하고 있다. 한글판 우울증 선별도구(PHQ-9)의 신뢰도와 타당도에 대한 연구(박승진, 2010)에서 만족할 만한 내적 일관성 신뢰도와 높은 검사-재검사 신뢰도를 보였다. 또한 다른 우울증 평가척도와 유의한 공준타당도를 나타내어 우울증을 평가하고 선별하는 척도로서의 신뢰도와 타당도가 입증되었다. 개인의 우울증상을 선별하고 변화 정도를 평가하는 데 유용한 도구로 사용된다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 단면연구이기 때문에 감정노동과 우울 수준의 정확한 인과관계를 설명하는 데에는 한계가 있다. 둘째, 본 연구의 대상 집단을 서비스직종인 일부 긍정적 감정 표현 규범을 수행하는 집단으로 한정했기 때문에 연구결과를 모든 감정노동 집단, 즉 중립적, 부정적 감정 표현 규범을 수행하는 집단으로 일반화시키기에는 무리가 있다. 셋째, 본인이 주관적으로 느끼는 우울감 등의 정신건강문제 외에 감정노동으로 인해 유발될 수 있는 신체건강문제에 대한 연구가 수행되어야 한다. 병원 치료력이나 질병발생, 병가발생 현황 등을 분석한 객관적인 자료를 바탕으로 감정노동이 신체적 건강에 미치는 영향에 대한 연구가 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 서비스직 여성 근로자의 감정노동 수준을 분석하고 감정노동이 우울에 미치는 영향을 분석하기 위해 서비스직 여성 근로자 487명을 대상으로 자기 기입식 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성에 따른 감정노동 정도를 비교한 결과, 20대, 대졸이상의 학력, 배우자가 없는 경우 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았다. 직업군 분류에 따른 감정노동 정도를 살펴보면 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 경우 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았고, 사회복지사, 음식서비스직, 웨딩플래너의 경우 감정손상 수준이 높았다. 콜센터 상담원 및 상담사의 경우 조직보호체계 수준이 높았다. 직업적 특성에 따른 감정노동 정도를 살펴보면, 주임/대리/과장/파트장, 정규직이 감정통제 및 요구도, 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았다. 교대근무를 하지 않는 근로자에 비해 교대근무를 하는 근로자가 조직모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대 수준이 높았다.

둘째, 일반적 특성 및 직업 특성에 따른 우울 수준을 비교한 결과, 연령은 20대에서, 대졸이상의 경우, 배우자가 없는 경우, 계약직보다는 정규직 근로자가, 근무경력 4년 이하의 근로자, 교대근무를 하는 근로자가 우울 수준이 높은 것으로 파악되었다. 직업군 분류에 따른 우울 수준은 호텔리어, 호텔종사자, 백화점/마트판매원, 항공승무원 및 발권서비스 직원의 우울이 가장 높았다.

셋째, 감정노동 정도를 저, 중, 고 삼분위로 구분하여 우울 수준을 비교분석한 결과, 감정통제 및 요구도 수준이 높을수록, 조직모니터링 및 관리수준이

높을수록, 강요된 고객응대 수준이 높을수록, 감정손상 수준이 높을수록 우울 수준이 높았다.

넷째, 일반적 및 직업적 특성을 통제하고 감정노동 정도가 우울에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정통제 및 요구도 정도가 낮은 군에 비해 높은 군이 우울 위험도가 3.323배 높았다. 조직모니터링 및 관리체계 정도가 낮은 군에 비해 높은 군은 5.986배 높았다. 강요된 고객응대 정도가 낮은 군에 비해 높은 군이 3.778배, 감정손상 정도가 낮은 군에 비해 높은 군이 3.809배 높았다.

본 연구를 통해 감정노동이 우울을 유발하는 위험 요인이 됨을 확인하였고, 본인이 인지하는 우울 수준이 높을수록 직무 불만족을 경험하게 되고 이는 소진, 이직의사로 이어질 수 있으므로 감정노동 정도와 우울 수준이 높은 집단에 대한 집중적인 관리전략 마련이 필요하다. 특히 조직으로부터 고객 친절에 대한 지속적인 압력과 간섭, 평가를 받게 되고 이러한 압력이 개개인의 심리적 건강수준에 부정적인 영향을 미치는 것으로 평가되므로 조직차원의 관리와 보호체계의 마련이 필요하다. 아울러, 감정노동으로 인한 문제 발생 시 이 문제를 해결하기 위한 회사차원의 처리 통로가 마련되어야 하고 궁극적으로는 문제가 발생되지 않도록 조직차원의 예방활동이 필요하다.

감정노동으로 인한 건강문제발생을 감소시킬 수 있도록 적정 휴식시간 및 근로시간 제공, 업무량 조정, 서있거나 불편한 자세 지양 등의 다양한 노동환경의 개선이 필요하다. 또한 필요한 서비스의 내용과 형식에 대한 회사, 고객, 근로자 사이의 사회적 합의가 필요하며, 노동영역 뿐만 아니라 소비영역에서 진정한 서비스 및 소비문화가 왜곡되어 변질되고 있는 '손님은 왕이다'라는 인식의 전환을 위한 홍보가 필요하다. 근로자 건강의 주요 위험요인으로서 감정노동을 포함시키고 건강한 직장생활을 위한 개입 및 예방책 마련이 요청된다. 감정노동과 건강에 대한 관심과 사회적 인식의 증대가 필요하며 감정노동 규제 및 통제 주요 당사자인 소비자에 대한 교육과 태도변화도 요구된다.

참고문헌

- 구수진. 객실승무원의 직무스트레스 요인이 서비스 태도에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위 논문. 2007.
- 김민주. 호텔종업원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향. 한국관광학회. 관광학연구 1998;21(2)129-41.
- 김상표. 개인 특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행 전략에 미치는 효과. 한국경영학회 경영학연구 2007;36(2)355-84.
- 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈. 서비스직 근로자의 감정노동과 우울 수준. 대한직업환경의학회지 2002;14(3)227-35.
- 김진규. 중소병원 간호사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계. 부산가톨릭대학교 생명과학대학원 간호경영전공 석사학위 논문. 2012.
- 김현주. 감정노동으로 인한 직업병. HANYANG MEDICAL REVIEWS. 2010;30(4)284-9.
- 박경국. K 항공사 객실승무원의 직무부담과 직무만족도에 관한 연구. 부경대학교 대학원 석사학위 논문. 2007.

박승진, 최혜라, 최지혜, 김건우, 홍진표. 한글판 우울증 선별도구(Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9)의 신뢰도와 타당도. 대한불안장애학회지 2010;6(2)119-24.

송윤정. 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 행정대학원 석사학위 논문. 2011.

신미경, 강현임. 간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 관한 분석. 간호행정학회지 2011;17(2)158-67.

신현균. 부정적 정서, 감정표현불능증, 신체감각 증폭지각 및 신체적 귀인이 신체화에 미치는 영향: 매개모델의 검증. 한국임상심리학회지 학술논문. 2000.

안성혁. 종업원의 서비스몰입과 고객지향성이 서비스품질에 미치는 영향: 정규직과 비정규직의 비교. 서강대학교 경영대학원 석사학위 논문. 2005.

안은미. 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계. 아주대학교 대학원 석사학위 논문. 2013.

안준수. 서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구. 경기대학교 석사학위 논문. 1998.

오혜정. 직무스트레스와 감정 표현불능증이 신체화 증상에 미치는 영향. 대구대학교 재활과학대학원 석사학위 논문. 2008.

- 윤선영. 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 소진 및 이직 의도에 관한 연구. 한국항공학회지 2010;14(1)1-10.
- 이중은, 김순례, 정혜선, 이복임. 직무스트레스가 근로자들의 신체적 불편감에 미치는 영향. 지역사회간호학회지 2004;15(2)289-97.
- 장세진, 강동목, 강희태, 김숙영, 김인아, 김정일, 김현주, 김형렬, 김환철, 박신구, 박주연, 송한수, 오성수, 윤숙희, 이강숙, 이재현, 이철갑, 이해은, 정진주, 조정진, 최은희, 탁진국. 한국형 감정노동 및 작업장 폭력 평가도구의 개발. 한국산업안전보건연구원. 2013.
- 정승화. 감정을 통한 자본주의의 지배와 차가운 친밀성. 여성학 논집 2009;27(1)219-28.
- 정은선. 국내 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 조직 유효성에 미치는 영향. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문. 2006.
- 조성기. 간호장교의 감정노동과 업무 스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향. 한국교통대학교 대학원 석사학위 논문. 2012.
- 조수경, 정혜선. 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 관한 연구. 한국산업간호학회지 2006;15(2)83-93.
- 조정진. 한국인 직무스트레스 측정 도구의 정확성 및 신뢰성 평가연구, 1차년도. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원. 2005.

- 지진호. 여행업 종사원의 감정노동과 서비스 제공 수준과의 영향관계. 한국콘텐츠학회논문지 2009;9(5)284-92.
- 최윤희. 항공사 객실승무원의 직무 스트레스에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문. 2004.
- 통계청. 2011년 기준 서비스업부문 통계조사 결과 보도자료. 2012.
- 박정선, 이나루. 취업자 근로환경 전국표본조사. 산업안전보건연구원 안전경영정책연구실. 2006.
- 한상근. 감정노동의 직업별 실태. 한국직업능력개발원. KRIVET Issue Brief 26호. 2013.
- 한지훈, 임재필, 이승곤. 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 호텔관광연구. 2008;10(3)37-51.
- 한창수. Validation of the Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9) Korean version in the Elderly Population: the AGE study. *Comprehensive Psychiatry* 2008;49 218-23.
- 허지훈. 조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구. 홍익대학교 경영학 석사학위 논문. 2000.

홍미이. 항공사 객실승무원의 조직 내 직무스트레스요인과 조직몰입과의 관계 연구. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. 2002.

황승미. 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문. 2012.

Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley, CA. 1983.

Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *J Vocat Behav.* 2002;60 17-39.

Freeman A. *Rising use of part-time and temporary workers: who benefits and who loses?*. Washington. U.S. Government printing Office. 35. 1985.

Grandey AA. When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Acad Manage J.* 2003;46 86-96.

Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T. Leading with emotional labor. *J Manag Psychol.* 2008;23(2)151-68.

Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev.* 1996;21(4)986-1010.

Pugliesi K. The consequences of emotional labor in a complex organization. *Motiv Emot.* 1999;23(2)125-54.

Sinclair RR, Martin JE, Michael RP. "Full-time and part-time subgroup differences in job attitudes and demographic characteristics". *J Vocat Behav.* 1999;55 337-57.

Spitzer RL, Kroenke K, Williams JB. Valiation and utility of a self-report version of PRIME-MD: the PHQ primary care study. *Primary Evaluation of Mental Disorders. Patient Health Questionnaire. JAMA* 282. 1999;1737-44.

= ABSTRACT =

Effects of Emotional Labor on Depressive symptom
in Female Service Workers

Hyo-Jeong Kim

Graduate School of Public Health

Yonsei University

(Directed by Professor Jaehoon Roh, M.D., Ph.D.)

Objective: The objective of this study was to analyze the effects of emotional labor on depressive symptom in female workers in the service sector.

Subjects and Methods: A total of 487 female workers were surveyed in the service sector including nurses, caregivers, saleswomen at department stores and supermarkets, flight attendants and issuing personnel, hoteliers, hotel employees, and call center operators. Data were collected with a structured self-reported questionnaire. From the factor analysis, emotional

labor was grouped into five sub-scales such as 'emotional damage', 'emotional control and demand', 'organizational security system', 'forced service for the clients', and 'organizational monitoring and management system'. They were classified into three groups (low, intermediate, and high) using the tertile. Logistic regression analysis was performed to assess the relationship between the five sub-scales of emotional labor and depressive symptoms.

Results: The study compared the degree of emotional labor according to general and vocational characteristics. As a result, those who were in their twenties, graduated from college or higher education, had no spouse, held position of a assistant manager/head of department or team, had a regular job, and worked as hoteliers, hotel employees, saleswomen at department stores and supermarkets, flight attendants, and issuing personnel, tended to show a significantly high level of emotional control and demand, organizational monitoring and management system, and forced service for the clients.

As a result of logistic regression analysis, people who experienced high emotional control and demand were more likely to increase the risk of depressive symptoms compared to those of low emotional control and demand(OR: 3.323, 95% CI: 1.90-5.81); people who exposed to high organizational monitoring and management system had 5.986 times greater of depressive symptom than those of low organizational monitoring and management system; people who felt high forced service for the clients had 3.778 times greater of depressive symptom than those of low forced service for the clients; and people who reported high emotional damage had

3.809 times greater of depressive symptom than those of low emotional damage.

Conclusion: The study suggests that emotional labor plays a significant role in developing depressive symptom in female service workers. Therefore, intensive management strategies for the group of high emotional labor and depression is necessary. It is important to include emotional labor as one of the major risk factors of workers' health, and intervene or prepare precautionary measures for healthy work life. In addition, there is a need to increase interest in social perceptions of emotional labor and health, and educate consumers for change of attitude that regulates and controls emotional labor.

Key Words : Emotional labor, Depressive symptom, Female service workers