

서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인 - 감정노동 종사자의 직무스트레스를 중심으로 -

이복임* · 정혜선** · 김순례*** · 이경용****

I. 서 론

1. 연구의 필요성

노동부 통계에 따르면, 전체 사업체 중 서비스업¹⁾의 비중이 1998년 22.0%, 1999년 22.5%, 2000년 22.8%로 매년 증가추세에 있고, 2001년도에는 총 취업자 2,136만명 중 70.0%인 1,495만 명이 사회 간접자본 및 기타서비스업에 종사하는 것으로 집계되어 서비스산업이 확장됨에 (Ministry of Labor, 2002) 따라 서비스업 내부의 경쟁도 점차 치열해지고 있다.

서비스업의 경우, 고객만족도 향상과 구매의도 자극이 기업의 이윤창출에 직접 영향을 미친다. 따라서 기업체에서는 고객과 서비스 제공자가 접촉하는 동안 고객으로 하여금 해당 업체에 대해 우호적인 감정을 갖도록 하기 위해 고객을 직접 대면하는 업무에 종사하는 근로자들에게 감정표현을 일정한 기준으로 통제하도록 요구하고 있다. 이러한 기대규범을 수용하고 대응하는 과정에서 근로자들은 감정노동을 하게 되며, 감정노동(emotional labor)이란 외적으로 관찰가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위해 느낌을 관리하는 것을 말한다(Hochschild, 1983). 즉, 근로자들은 조직이 요구하는 감정표현 규범, 즉 친절, 미소 등을 통해 자신의 감정을 조절, 통제하게 된다.

이와 같이, 서비스업이 증가하고 감정노동 종사자들이 많아짐에 따라서 감정노동과 건강문제의 연관성에 대한 관심이 증대되고 이에 관련된 연구들이 수행되고 있다 (Koh, 1995; Park, 1995; Ahn, 1998; Kim, 1999; Heo, 2000; Kim, 2001; Park, 2002). 이러한 연구결과들은 감정노동이 건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있어, 사무직을 대상으로 한 Tak, Lee와 Hong(2002)의 연구에서는 역할과소, 적성불일치, 동료만족, 환경문제 등이 우울, 심혈관계장애, 소화기장애 발생에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 또한, 감정노동 종사자와 비 감정노동 종사자를 대상으로 비교 연구한 Kim, Chang, Kim과 Roh(2002)에서도 감정노동군의 우울수준이 비 감정노동군에 비해 유의하게 높다고 하였다.

고객만족 또는 서비스 만족도가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요 요인의 하나로 부각됨에 따라 정도의 차이는 있어도 대부분의 근로자들이 조직이 요구하는 감정표현의 규범에 의해 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다(Yoon, Kim & Kim, 2000). 특히 전체 산업 중 서비스직이 차지하는 비율이 높아지고 있는 국내 산업구조의 특성상 상당한 비중의 근로자들이 감정노동에 종사하고 있으며 앞으로도 계속 증가할 것으로 예상되어 이들에 대한 건강관리에 관심이 요구된다.

그러나 전통적으로 산업보건의 중심은 제조업 근로자

* 대한간호협회 간호정책연구소

** 가톨릭대학교 산업보건대학원

*** 가톨릭대학교 간호대학(교신처 E-mail: slkim@catholic.ac.kr)

**** 한국산업안전공단 산업안전연구원

1) 사업서비스업, 교육서비스업, 보건 및 사회복지사업, 오락·문화 및 운동관련 서비스업, 기타 공공수리 및 개인서비스업

들이었고, 공장의 작업환경과 근로자의 건강문제가 주요 이슈로 거론되어 온 점에서 제조업이 여전히 중요한 산업이지만, 서비스업의 성장과 정신적 유해요인에 의한 업무상 질병의 증가추세를 고려할 때 서비스업 종사자의 업무환경에 대한 고려와 새롭게 출현하는 직업병에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

감정노동 종사자가 본인의 감정을 인위적으로 통제함으로써 나타날 수 있는 현상은 스트레스와 우울이다. 미국의 국립산업안전보건연구원(NIOSH: National Institute for Occupational Safety & Health, 1999)에서는 직무스트레스의 결과로 우울증상이 나타난다고 하였다. NIOSH의 직무스트레스 모델은 다른 모델에 비해 심리사회적 위험요인을 인정하고 있고, 스트레스 결과를 판단하는데 있어서 환경적 요소를 우선시 하고 있다는 장점이 있다. 이 모델에서, 직무스트레스 요인은 궁극적으로 근로자 건강에 영향을 줄 수 있는 심리적·행동적·신체적 반응을 초래하지만, 개인적 요인, 스트레스 완화요인들이 개입하여 직무스트레스 반응에 영향을 미친다(Hurrell & McLaney, 1988).

본 연구는 NIOSH의 직무스트레스 모형을 기초로 감정노동 종사자의 우울에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 하였다. 본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 감정노동 종사자의 개인적 요인이 우울에 미치는 영향을 파악한다. 둘째, 감정노동 종사자의 직무관련 요인이 우울에 미치는 영향을 파악한다. 셋째, 감정노동 종사자의 직무스트레스 요인이 우울에 미치는 영향을 파악한다. 넷째, 감정노동 종사자의 직무스트레스 완화요인이 우울에 미치는 영향을 파악한다. 다섯째, 감정노동 종사자의 우울에 영향을 미치는 제 요인을 규명한다.

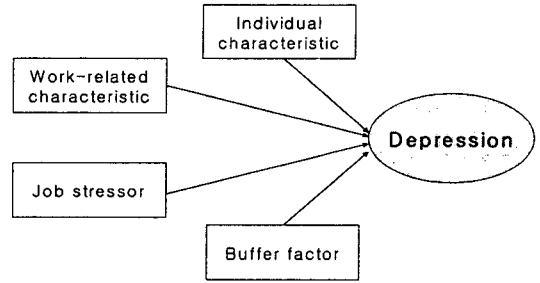
II. 연구 방법

1. 연구의 개념틀

본 연구의 개념틀은 <그림 1>과 같다.

2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 특별시 및 광역시(서울·부산·대구·광주·대전·울산)에 위치한 도·소매업 및 소비자용품 수리업, 숙박 및 음식점업에 종사하는 근로자 중 고객 봉사 업무를 담당하는 사무직, 대인 및 보호서비스직 종사자,



<Figure 1> Conceptual framework of study

모델·판매 및 선전에 종사하는 근로자 443명을 대상으로 하였다. 자료수집을 위하여 1999년 12월 1일부터 12월 20일까지 구조화된 설문지를 활용하여 훈련된 면접원에 의한 개별면접조사를 시행하였다. 면접원은 인터넷을 통해 모집한 대학생과 취업준비자로 구성하였고, 설문내용에 대한 숙지와 설문기술 등에 대하여 훈련을 받았다.

3. 연구도구

본 연구에서 사용된 직무스트레스 측정도구는 NIOSH에서 개발한 직무 스트레스 조사표를 한국산업 안전공단 산업안전보건연구원에서 한국어판으로 번역한 도구를 사용하였다(Occupational Safety and Health Research Institute, 1999). 이 중 본 연구의 목적에 부합되는 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무스트레스 요인, 직무스트레스 완화요인, 우울 등 5개 영역에 대한 내용을 발췌하여 사용하였다.

- 1) 개인적 특성은 성, 결혼상태, 연령, 자녀수에 관한 항목으로 구성되었다.
- 2) 직무관련 특성은 근무년수, 고용형태, 교대근무여부, 교대변경 방식, 주당 근로시간, 주당 시간의 근무시간에 대한 항목으로 구성되었다.
- 3) 직무스트레스 요인은 역할모호, 역할갈등, 직업미래의 모호성, 업무자율성, 직무요구, 물리적 환경요인 등 6개 요인의 66개 문항으로 구성되었으며 구체적인 내용은 다음과 같다.
 - ① 역할모호(Role ambiguity) : 직무의 목표, 업무의 우선순위, 업무에 대한 기대 등 직무에 대한 정보가 불명확한 정도로서 점수가 높을수록 역할 모호 정도가 높음을 의미하며, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.78 이었다.

- ② 역할갈등(Role conflict) : 여러 사람의 업무요구로 인해 갈등을 겪는 정도를 나타내는 것으로 점수가 높을수록 역할갈등이 많음을 의미하며, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.71 이었다.
 - ③ 직업미래의 모호성(Job future ambiguity) : 직업에 대한 미래가 얼마나 보장되어 있는가를 나타내며, 점수가 높을수록 직업미래의 모호성이 높음을 뜻한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.75 이었다.
 - ④ 업무자율성(Job control) : 업무를 수행함에 있어 얼마나 자율성을 발휘할 수 있는가를 나타내며 점수가 높을수록 자율성이 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.92 이었다.
 - ⑤ 직무요구(Job demand) : 직무요구는 양적 직무부담, 직무부담 변화, 기술활용의 저조, 직무부담 및 책임의 정도 등 5개 세부영역으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 직무요구가 높음을 뜻한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.87 이었다.
 - ⑥ 물리적 환경 : 개인이 유해한 물리적 작업환경에 노출되었는가를 알아보기 위하여 소음, 조명, 여름철 기온, 겨울철 기온, 습도, 환기, 공기의 질, 위험물질, 전반적 환경 및 근무 장소 혼잡 등 10개 문항에 대한 노출여부를 조사하였다.
- 4) 직무스트레스 완화요인은 대처전략의 사용빈도, 사회적 지지 요인 등 2개요인의 18개 문항으로 구성되었다.
- ① 대처전략(Coping) 사용빈도 : 문제를 해결하거나 적응하기 위한 개인의 노력을 나타내는 것으로 점수가 높을수록 대처전략의 사용빈도가 높음을 의미하며, 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.73 이었다.

- ② 사회적 지지(Social support) : 상급자의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지로 구성되었으며 점수가 높을수록 사회적지지가 높음을 의미하며, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.89 이었다.
- 5) 우울은 점수가 높을수록 우울정도가 심함을 뜻하며, 총 20문항으로 구성되었다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 0.87 이었다.

4. 분석방법

수집된 자료는 SAS 8.1을 이용하여 분석하였다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 를 산출하였고, 각 변수의 특성은 서술적 통계를, 독립변수와 종속변수의 관계는 t-test, ANOVA, Pearson's Correlation Coefficients를 적용하였고, 우울에 영향을 미치는 요인은 Stepwise Multiple Regression Analysis를 시행하였다.

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 특성

1) 연구대상자의 개인적 특성

연구대상자의 개인적 특성을 살펴보면, 성별은 남성이 39.7%, 여성이 60.3%로 여성이 더 많은 것으로 나타났다. 결혼상태는 미혼이 51.5%이었으며, 기혼이 47.2% 이었다. 연구대상자의 평균연령은 30.1세 이었으며, 평균 자녀수는 1.5명이었다.

2) 연구대상자의 직무관련 특성

연구대상자의 평균 근무년수는 36.7개월(약 3년)이었다. 고용형태는 정규직이 64.6%이었고, 교대근무를 하는 경우가 19.4% 이었다. 이들 중 교대변경 방식이 낮→저

<Table 1> Individual characteristics of the subjects

Variable	Category	N (%)	M±SD
gender	men	176 (39.7)	
	women	267 (60.3)	
marital status	married	209 (47.2)	
	single	228 (51.5)	
	divorce	1 (0.2)	
	bereavement	5 (1.1)	
age (year)			30.5±8.29
number of children (person)			1.5±0.80

<Table 2> Work-related characteristics of the subjects

Variable	Category	N (%)	M±SD
employment status	fill time worker	286 (64.6)	
	part time worker	157 (35.4)	
shift work	yes	86 (19.4)	
	no	357 (80.6)	
shift work pattern	regular	36 (45.6)	
	irregular	43 (54.4)	
work career (month)			36.7±39.74
weekly work time			55.1±12.88
over work time			5.3± 7.29

녁→심야(낮→심야) 등으로 규칙적인 경우가 45.6%, 불규칙적인 경우는 54.4% 이었다. 주당 평균 근로시간은 55.1시간이었고, 시간외 근로시간은 주당 평균 5.3시간 이었다.

3) 연구대상자의 직무스트레스 요인

연구대상자의 직무스트레스 요인 중 역할모호와 역할갈등은 7점 만점에 각 각 평균 3.10점, 3.34점을 나타내었고, 직업미래의 모호성은 5점 만점에 평균 3.18점, 업무 자율성은 5점 만점에 평균 2.83점을 나타내었다. 직무요구는 5점 만점에 평균 2.9점이었으며, 직무요구의 세부항목인 양적직무부담, 직무부담변화, 기술활용 저조, 직무부담과 책임은 5점 만점에 각 각 평균 2.98점, 2.69점, 3.39점, 2.87점을 나타내었다.

<Table 3> Job stressors of the subjects

Variable	M±SD
role ambiguity	3.10±0.95
role conflict	3.34±0.97
future ambiguity	3.18±0.81
job controle	2.83±0.76
job requirement	2.90±0.44
quantitative work load	2.98±0.92
variance in work load	2.69±0.94
underutilization of ability	3.39±0.83
job burden and responsibility	2.87±0.49

<Table 5> Buffer factor of the subjects

Variable	Category	M±SD
frequency of coping	frequency of control	2.28±0.63
	frequency of avoidance	2.43±0.76
		2.13±0.67
overall social support		3.53±0.60
	supervisory support	3.02±0.77
	co-worker support	3.60±0.70
	family support	3.97±0.77

직무스트레스 요인 중 물리적 환경에 대한 요인을 살펴보면, 사업장 공기의 질이 불량하다는 응답이 55.5%로 가장 많았고, 환기불량과 근무장소 혼잡이 각 각 46.3% 이었다.

<Table 4> Physical environment of the subjects

Variable	Category	N (%)
physical environment	noise	182 (41.2)
	lighting	60 (13.5)
	temperature(summer)	130 (29.4)
	temperature(winter)	160 (36.1)
	humidity	139 (31.4)
	ventilation	205 (46.3)
	air quality	246 (55.5)
	hazardous substance	104 (23.5)
	physical environmental discomfort	121 (27.3)
	crowding	205 (46.3)

4) 연구대상자의 직무스트레스 완화요인

연구대상자의 직무스트레스 완화요인은 대처전략과 사회적 지지로 살펴보았다.

대처전략의 사용빈도는 5점 만점에 2.28점을 나타내었다. 대처전략의 하부영역인 통제전략과 회피전략은 각 각 평균 2.43점, 2.13점을 나타내었다.

연구대상자들의 사회적 지지 정도는 5점 만점에 3.53

점을 나타내었다. 사회적 지지의 하부영역인 직속상관의 지지, 직장동료들의 지지, 배우자·친구·가족들의 지지는 각각 3.02점, 3.60점, 3.97점으로 가족의 지지가 비교적 높은 것으로 나타났다.

2. 연구대상자의 우울점수

연구대상자의 우울점수는 4점 만점에 1.73점을 나타내었다.

<Table 6> Depression of the subjects

Variable	M±SD
depression	1.73±0.38

3. 연구대상자의 특성과 우울과의 상관관계

1) 개인적 특성과 우울

연구대상자의 개인적 요인과 우울과의 관계를 살펴보면 남성근로자(1.71±0.40)에 비해 여성근로자(1.75±0.36)의 우울점수가 더 높았고, 결혼상태별로는 이혼자의 우울점수가 가장 높았다. 연령과 자녀수는 우울점수와 음의 상관관계를 보였다. 그러나 개인적 특성(성, 결

혼상태, 연령, 자녀수)과 우울과의 관계는 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다.

2) 직무 관련 특성과 우울

연구대상자의 직무 관련 요인과 우울과의 관계를 살펴본 결과, 고용형태와 교대변경방식이 유의한 차이를 나타내었다. 즉 정규직에 비해 비정규직의 우울점수가 더 높은 것으로 나타났고(P<0.05), 규칙적인 교대근무자에 비해 불규칙적인 교대근무자의 우울점수가 더 높은 것으로 나타났고(P<0.05). 근무년수, 교대근무 여부, 주당근로시간, 주당 시간의 근무시간은 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다.

3) 직무스트레스 요인과 우울

역할모호, 업무갈등, 직업미래의 모호성, 양적직무부담은 우울점수와 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 즉, 역할모호성이 심할수록, 업무갈등이 많을수록, 직업미래의 모호성이 클수록 그리고, 양적직무부담이 클수록 우울점수가 높은 것으로 나타났다.

직무스트레스 요인 중 물리적 환경과 우울과의 관계를 살펴보면, 모든 항목에서 물리적 환경이 양호한 경우에 비해 불량한 경우의 우울점수가 더 높은 것으로 나타났

<Table 7> Depression by individual characteristics

Variable	Category	depression		
		M±SD	t/F/r	p
gender	men	1.71±0.40	-1.04	0.299
	women	1.75±0.36		
marital status	married	1.71±0.38	2.04	0.107
	single	1.75±0.37		
	divorce	2.40±0.00		
	bereavement	1.55±0.16		
age (year)			-0.02	0.709
number of children (person)			-0.03	0.709

<Table 8> Depression by work-related characteristics

Variable	Category	depression		
		M±SD	t/r	p
work career (month)			-0.00	0.953
employment status	fill time worker	1.70±0.34	-1.98	0.048
	part time worker	1.78±0.42		
shift work	yes	1.75±0.40	0.60	0.547
	no	1.73±0.37		
shift work pattern	regular	1.63±0.42	-2.63	0.010
	irregular	1.86±0.33		
weekly work time			-0.00	0.990
over work time			0.05	0.291

〈Table 9〉 Depression by job stressor

Variable	depression	
	r	p
role ambiguity	0.15	0.001
role conflict	0.16	0.001
future ambiguity	0.18	0.000
job control	-0.04	0.412
job requirement	0.05	0.270
quantitative work load	0.11	0.018
variance in work load	0.08	0.088
underutilization of ability	0.05	0.266
job burden and responsibility	0.02	0.707

〈Table 10〉 Depression by physical environment

		N (%)	depression scores		
			M±SD	t	p
noise	yes	182 (41.2)	1.76±0.39	1.18	0.236
	no	261 (58.9)	1.71±0.36		
lighting	bad	60 (13.5)	1.72±0.46	2.05	0.044
	good	383 (86.5)	1.68±0.36		
temperature(summer)	bad	130 (29.4)	1.78±0.36	1.89	0.059
	good	313 (70.7)	1.71±0.40		
temperature(winter)	bad	160 (36.1)	1.79±0.34	2.44	0.015
	good	283 (63.9)	1.70±0.42		
humidity	bad	139 (31.4)	1.73±0.34	2.26	0.032
	good	304 (68.6)	1.66±0.39		
ventilation	bad	205 (46.3)	1.78±0.37	2.47	0.013
	good	238 (53.7)	1.69±0.38		
air quality	bad	246 (55.5)	1.76±0.38	1.84	0.065
	good	197 (44.5)	1.69±0.37		
hazardous substance	yes	104 (23.5)	1.74±0.38	0.84	0.398
	no	339 (76.5)	1.70±0.36		
physical environmental discomfort	yes	121 (27.3)	1.82±0.40	3.20	0.001
	no	322 (72.7)	1.70±0.36		
crowding	yes	205 (46.3)	1.75±0.36	0.83	0.404
	no	238 (53.7)	1.72±0.38		

다. 특히 조명이 불량한 경우, 겨울철온도가 적절하지 않은 경우, 습도가 적절하지 않은 경우, 환기가 불량한 경우, 전반적인 환경이 저조한 경우에 통계적으로 유의하게 우울점수가 높은 것으로 나타났다.

4) 직무스트레스 완화요인과 우울

대처전략의 사용빈도와 우울과의 상관관계는 유의한 양의 상관관계를 나타내어, 대처전략의 사용빈도가 높은 경우 우울점수가 높은 것으로 나타났다. 세부영역 중 회피전략이 우울과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 즉 회피전략을 많이 사용하는 경우 우울점수가 높은 것으로 나타났다.

사회적 지지와 우울과의 관계는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타내어, 사회적 지지가 높은 경우에 우울점수가 낮은 것으로 나타났다. 세부 영역 중에는 사회적 지지와 가족의 지지가 유의한 음의 상관관계를 나타내었다. 즉 가족의 지지가 낮은 경우에 우울점수가 높은 것으로 나타났다.

4. 연구대상자의 우울에 영향을 미치는 제 요인

본 연구대상자의 우울점수는 왜도 0.99, 첨도 1.62로서 정규분포에 가깝다고 보기 어려워 연구대상자의 우울에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 로그함수를 적

(Table 11) Depression by buffer factor

Variable	Category	depression	
		r	p
frequency of coping		0.14	0.004
	frequency of control	0.00	0.935
	frequency of avoidance	0.25	0.000
overall social support		-0.12	0.011
	supervisory support	-0.09	0.050
	co-worker support	-0.07	0.143
	family support	-0.12	0.010

용하여 정규분포에 가깝도록 모형을 수정하였다. 수정 후의 왜도는 0.36이었으며, 첨도는 -0.03 이었다.

한편, 본 연구에서 설정한 변수들의 상호연관성을 검토하여 상관성이 높은 변수를 제거하기 위하여 다중공선성 (multi-collinearity)을 검토하였다. 허용도는 독립변수가 여러 개 있을 경우, 특정 독립변수를 종속변수로 하고, 나머지 독립변수들을 독립변수로 두어 R²을 구한 다음, 이 값을 1에서 뺀 값이 된다. 이 값이 0에 가까울수록 다른 독립변수들과 많이 중복됨을 뜻하며 0.1 미만이면 다중공선성이 문제가 될 수 있다. 분산팽창요인은 허용도의 역수에 해당하는 값으로 이 값이 10에 가까울수록 다중공선성이 문제가 될 수 있다. 본 연구에서 설정한 변수들은 모두 다중공선성이 발견되지 않았다.

본 연구대상자의 우울에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 Stepwise 방법을 이용하여 모형의 설명력을 높인 축소모형의 다중회귀분석을 실시하였다. 모형의 설명력은 44.2%이었고 F값은 14.61(p<.0001)이었다. 우울에 가장 크게 영향을 미치는 요인으로는 회피전략 사용빈도(β=0.05960, p<0.0001)와 직업미래의 모호성(β=0.05792, p<0.0001)이었으며, 불규칙적인 교대근무방식(β=0.03759, p<0.05), 양적 업무부담(β=0.02402, p<0.05), 역할모호(β=0.02357, p<0.05)가 우울에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IV. 논 의

백화점 판매원과 같은 집객서비스 종사자들은 고객들과 접촉하는 동안, 자신이 경험하는 실제 감정을 통제하고 기업이 요구하는 감정표현의 규범에 따르기 위해 노력하게 되며, 이러한 노력의 과정들은 근로자의 건강에 긍정적 혹은 부정적으로 영향을 미친다. 본 연구는 감정노동 종사자의 우울에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무스트레스 요인, 직무스트레스 완화요인을 독립변수로 하여 이변량 분석과 다변량 분석을 시행하였다.

연구결과, 본 연구에서 설정한 여러 가지 독립변수 중 대상 근로자들의 직무스트레스 요인이 우울에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 개인적 요인보다는 작업관련요인이 직무긴장에 영향을 더 미친다는 Lee (1995)의 연구, 조직 외 요인보다는 조직 내 요인들에 대한 스트레스 지각정도가 더 높다는 Kim과 Yun (2001)의 연구와 같은 결과이다. 생산직 근로자를 대상으로 한 Yoon, Jun과 Kim(1997)의 연구에서 열악한 물리적 환경요인이 스트레스를 높이는 것으로 나타났는데, 감정노동 종사자의 물리적 작업환경은 생산직에 비해 전반적으로 양호하며 감정노동 종사자는 대인관계 속에서 노동 산물을 창출해 내기 때문에 생산직 근로자들에 비해 물리적인 환경에 영향을 덜 받는 것으로 사료된다.

(Table 12) Multiple regression analysis for depression

Variable	β	F	p
intercept	0.8918	38.38	0.000
avoidance frequency	0.0596	26.11	0.000
future ambiguity	0.0579	17.93	0.000
irregular shift work	0.0376	5.31	0.010
quantitative work load	0.0240	4.66	0.012
role ambiguity	0.0236	4.11	0.032
R ² =0.4424, F=14.61, p<.0001			

업무특성 중 역할모호, 직업미래의 모호성, 양적직무 부담, 교대근무 방식이 우울에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

역할모호는 직무의 목표, 업무의 우선순위, 업무에 대한 기대, 평가기준, 책임관계 등 직무에 대한 정보가 자기에게 명확한 정도이며, 명확하지 못할 때 역할 모호성이 증가한다. 업무영역이 불분명하여 그때마다 맡은 일이 달라져서 생기는 실수에 대한 추궁이나 다른 직원과의 마찰, 다양한 일을 해야 하기 때문에 생기는 자신의 능력부족에 대한 회의감이 스트레스이다(Occupational Safety and Health Research Institute, 2003). 연구대상 감정노동 종사자는 개인의 책임한계나 직무의 목표가 불명확하고 직무와 관련하여 무엇을 해야 할 지에 관한 정보가 부적절하면 우울정도가 심해지는 것으로 나타났다. 따라서 부가적인 의사소통망을 사용하거나 기존의 의사소통망을 활성화하여 정보의 흐름을 원활히 하여 역할모호성을 감소시키는 것이 필요할 것으로 사료된다.

직업미래의 모호성은 직업 안정성과 관련이 있어 직업미래가 모호할 경우 직무스트레스를 많이 받는 것으로 알려져 있다(Hurrell & McLaney, 1988). 본 연구결과 감정노동 종사자의 직업미래에 대한 부정적인 생각은 우울에 매우 크게 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 본 연구에서 사용한 도구와 동일한 조사도구로 2,133명의 직장인을 대상으로 조사한 Kim, Jung, Lee, Lee와 Rhee(2003)의 연구에서 직장인의 직무만족도 저하에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타난 바 있어, 감정노동 종사자의 직업미래에 대해 갖고 있는 생각이 우울을 초래하고 직무만족도를 저하시킬 수 있는 요인으로 작용할 수 있음을 시사하는 것이다. 따라서 감정노동 종사자가 현재 자신이 수행하고 있는 일과 직업이 가치있고 안정된 일이라는 생각을 가질 수 있는 마음을 심어주는 정서적 지지가 수행되는 것이 필요하겠다.

직무에서의 요구가 개인의 능력, 역량이나 환경적 여건을 초과하거나 개인이 요구되는 직무를 수행할 수 있는 능력이 부족하다고 생각할 때 직무스트레스를 발생시킨다(Occupational Safety and Health Research Institute, 2003). 연구대상 감정노동 종사자에 있어 양적직무부담이 우울을 높이는 것으로 나타났는데, 실적에 대한 압박이 업무 부담으로 작용한 것으로 예측된다. 특히 서비스직의 경우 동료간 경쟁을 부추겨 목표치를 높이는 방법이 많이 사용되고 있어(Occupational Safety and Health Research Institute, 2003) 양

적직무부담으로 인한 스트레스는 적지 않을 것으로 예측된다.

교대근무는 circadian rhythm의 장애를 일으켜 우울을 발생시키며(Adeniran et al., 1996) 특히 교대형태가 시계방향(낮→저녁→밤)인 경우보다 반시계방향(밤→저녁→낮)인 경우가 수면의 질 및 수면의 유지 측면에서 부정적이다(Kim & Lee, 1994). 본 연구결과에서도 교대조 변경이 규칙적인 근로자에 비해 불규칙적인 근로자의 우울의 정도가 더 큰 것으로 나타나, 기존의 연구결과와 일치하였다.

Kawakami, Araki와 Kawashima(1990)의 3년간 코호트 연구에서 15명의 우울증 환자가 발생하였는데 이들의 직무스트레스를 평가한 결과, 가족, 직장동료나 상사와의 관계가 나쁠 때 직무로 인해서 많은 스트레스를 받는다고 하였다. 또한 Kim과 Yun(2001)은 사회적 지지가 높을수록 부정적인 스트레스 반응이 감소한다고 하였는데, 본 연구에서도 사회적 지지와 우울이 음의 상관관계를 보였지만, 타 변수와의 영향을 차단한 후에는 두 변수간 관계가 유의하지 않는 것으로 나타났다.

회피전략과 우울은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 타 변수의 영향을 차단한 후에도 이들의 관계는 유의하였다. 이는 사무직 근로자들에서 통제전략과 스트레스 반응과의 부적 상관관계를 보고한 Kim과 Kim(1999)의 연구나 대처기술 사용점수가 높고 음주율이 낮은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 스트레스 수준이 더 낮다는 Kim(1997)의 결과와 상반된 것이다. 그러나 회피전략은 생각과 자신을 분리시켜 생각으로부터 자신이 멀어지려는 대처방식으로서(Min, 2000) 단기적으로는 긍정적 효과가 있는 것으로 보고되고 있으나(Salkovski & Campbell, 1994) 통제 가능한 상황에서 통제노력을 보이지 않음으로써 장기적으로는 오히려 부정적인 적응적 결과가 나타날 수 있다(Weinstein, 1984, 1993). 또한 스트레스에 대한 대처기술이 부족하거나 적절치 못할 때 오히려 부정적인 스트레스 결과를 초래(Kim, 1997)할 수 있다. 이러한 점을 감안할 때 본 연구대상자들의 대처기술을 향상시킬 수 있는 중재방안 마련이 필요할 것으로 여겨진다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 서비스직 감정노동 종사자의 우울에 미치는 영향요인을 파악하기 위하여 직무스트레스요인을 중심

으로 1999년 12월 1일부터 12월 30일까지 고객봉사 사무직, 대리 및 보호서비스직, 모델·판매 및 선전에 종사하는 근로자 443명을 대상으로 하였다. 직무스트레스 측정도구는 한국산업안전공단 산업안전보건연구원에서 번역한 NIOSH의 직무 스트레스 조사표를 사용하여 설문조사하였다.

연구의 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 개인적 특성과 우울은 통계적으로 유의한 관련성을 보이지 않았다.
2. 연구대상자의 직무관련 특성 중 고용형태, 교대근무 변경방식이 우울과 통계적으로 유의한 관련성을 나타내었다. 즉, 정규직에 비해 비정규직이, 규칙적 교대근무자에 비해 불규칙적 교대근무자의 우울 점수가 높은 것으로 나타났다.
3. 연구대상자의 직무스트레스 요인 중 역할모호, 역할갈등, 직업미래의 모호성, 양적 직무부담, 물리적 환경이 우울과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 즉 역할이 모호할수록, 역할갈등이 클수록, 직업미래가 모호할수록, 양적 직무부담이 클수록 우울점수가 더 높은 것으로 나타났다. 물리적 환경은 조명, 겨울철 기온, 습도, 환기 및 전반적 환경이 저조한 경우에 우울점수가 유의하게 높은 것으로 나타났다.
4. 연구대상자의 직무스트레스 완화요인과 우울과의 상관관계는 회피전략의 사용빈도와 우울이 양의 상관관계를, 가족의 지지와 우울은 음의 상관관계를 보였다. 즉 회피전략을 많이 사용할수록 우울점수가 높았으며, 가족의 지지 점수가 높을수록 우울점수가 낮은 것으로 나타났다.
5. 연구대상자의 우울에 영향을 미치는 요인은 회피전략의 사용빈도, 직업미래의 모호성, 불규칙한 교대근무, 양적 직무부담, 역할모호로 분석되었다.

본 연구결과를 통하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 회피전략의 사용빈도가 높은 경우에 감정노동 종사자의 우울이 영향을 받는 것으로 나타나 이들이 우울정서에 대하여 긍정적으로 대처할 수 있는 대처전략을 개발하여 시행하는 것이 필요하다.

둘째, 감정노동 종사자의 우울에 영향을 미치는 영향요인으로 확인된 역할모호성에 대해서는 조직 내 의사소

통을 원활히 할 수 있는 네트워크를 구축하는 것이 필요하다고 생각한다.

References

- Ahn, J. S. (1998). *A Study on the Stress of Service Employees According to the Emotional Labor*. Master thesis. Kyonggi University. Seoul, Korea.
- Adeniran, R., Healy, D., Sharp, H., Williams, J. M., Minors, D., Waterhouse, J. M. (1996). Interpersonal sensitivity predicts depressive symptom response to the circadian rhythm disruption of nightwork. *Psychol Med*, 26, 1211-1221
- Heo, J. H. (2000) *The Study of among Organization quality, Emotional labor and Employee job attitude*. Master thesis. Hongik University, Seoul, Korea.
- Hoschschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, 1st ed. Berkeley & Los Angeles : University of California Press.
- Hurrell, J. J., McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress-A new psychometric instrument. *Scand J Work Environ Health* 14, 27-28.
- Kawakami, N., Araki, S., Kawashima, M. (1990). Effects of job stress on occurrence of major depression in Japanese industry : a case-control study nested in a cohort study. *Journal of Occupational Medicine* 32(8).
- Kim, E. M. (1995) *Emotional Labor: A Qualitative Study of Organizational Norms about Expressed Emotion*. Master thesis. Yonsei University, Seoul, Korea.
- Kim, H. S., Lee, S. W. (1994). The Effects of Counterclockwise and Clockwise Shift Work Schedules on the Sleep-Wake Variables and the Body Temperature Rhythm. *The seoul journal of nursing* 8(1), 93-108
- Kim, J. H., Kim, S. Y. (1999). The Relationships of Role - Conflict and Role -

- Overload, Coping Strategies, and Stress Response of Clerical Workers, *Korean Journal of Occupational Health Nursing* 8(1), 56-67
- Kim, J. H., Yun, S. N. (2001). Occupational Stress of the Workers in a Electronic Manufacturing Factory, *The Journal of Korean Community Nursing* 12(1), 239-246, 722-725
- Kim, S. L., Jung, H. S., Lee, B. I., Lee, J. E., Rhee, K. Y. (2003). Factors Related with Job Satisfaction in Workers - Through the Application of NIOSH Job Stress Model -, *The Journal of Korean Community Nursing* 14(2), 190-199.
- Kim, S. S. (1997). *A Study of the drinking behavior is caused by job stress-focused on coping strategies as buffering effects*. Yonsei University
- Kim, S. Y. Chang, S. J., Kim, H. R., Roh, J. H. (2002) A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among korean industrial service employees, *Occupational Health Nursing*, 14(3), 227-235.
- Kim, S. Y. (2001). *A study on the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptom among the service Industrial Employees*. Master thesis. Yonsei University, Seoul.
- Kim, W. J., (1999). *The Influence of Emotional Dissonance on Job Saticfaction or Burnout*. Master thesis. Sogang University. Seoul, Korea.
- Koh, M. (1995) *A Study on the Concep-tualization of Emotional Labour- Criticism of western longcentrist notion of labour*. Master thesis. Ewha Woman's University, Seoul, Korea.
- Lee, J. H. (1995). *Study on the impact of the quality of work life and type A behavior pattern on the job stress of working people*, Kyung Hee University
- Min, B. B. (2000). *Obsessions and worry: similarities and differences in coping process for intrusions and related personality characteristics*. Seoul National University
- Ministry of Labor (2002). 2002 Yearbook of Labor Statistics.
- National Institute for Occupational Safety & Health, Occupational Safety and Health Research Institute. (1999). Job stress measurement scale.
- Occupational Safety and Health Research Institute. (2003). A study of Korean job stress measurement tool & standardization.
- Park, H. C. (1995) *A Study on the Women's Emotional Labor-in case of the department stores in Seoul-*. Master thesis. Ewha Womans University, Seoul, Korea.
- Park, M. S. (2002) *An Empirical Study on Emotional Labor-Focused on Employees of Life Insurance-*. Master thesis. Gyeongsang National Uniersty, Jinju, Korea.
- Salkovskis, D. M., & Campbell, P. (1994). Thought suppression induces intrusion in naturally occurring negative intrusive thoughts, *Behaviour Research and Therapy*, 32, 1-8.
- Tak, J. K., Lee, K. S., Hong, H. S. (2002). Comparison of job stressors between managers and employees in white-color workers of an electric company. *Korean Journal of Prevention Medicine*, 35(2), 160-168.
- Weinstein, N. D. (1984). Why it won't happen to me : perception of risk factors and susceptibility. *Health Psychology*, 3, 431-457.
- Weinstein, N. D. (1993). Optimistic biases about personal risks. *Science*, 155, 1232-1233.
- Yoon, S. J., Kim, S. P., Kim, E. M. (2000). Emotional labor : A qualitative study of

occupational norms about expressed emotion.
Journal of Industrial Labor, 6(1), 188-198.

Yoon, S. N., Jun, K. J., Kim, C. M. (1997). A Study on the Job Stress of Small and Medium Sized Industry Workers, *Korean Journal of*.

- Abstract -

Factors Influencing Depression with Emotional Labor among Workers in the Service Industry

-- Lee, Bok Im* · Jung, Hye Sun**
Kim, Soon-Lae*** · Rhee, Kyung Yong****

Purpose: The study was to determine variables related to the depressive impact of emotional labor among workers. **Method:** 443 respondents were surveyed through the NIOSH generic job stress questionnaire from December

1st through December 30th, 1999. **Results:** 1. Employment type and job insecurity showed a significant relationship with developing depression. load and role ambiguity. 5. Intervention programs and effective communication networks are needed to help workers cope with their job stress in a positive manner. **Conclusions:** First, given the correlation between the frequency of avoiding tactics and depression levels, an intervention program is needed to help workers cope with their job stress in a positive manner. Lastly, because role ambiguity was one of the main causes of depression among workers who perform emotional labor, establishing an effective communication network is important to make communication flow within the workplace clear and open.

Key words : Emotional labor, Depression, Job stress

* The Korean Research Institute for Nursing Policy, Korean Nurses Association
** The Catholic University of Korea
*** College of Nursing, The Catholic University of Korea(Corresponding author)
**** Occupational Safety & Health Research Institute