

백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 관한 연구*

A Study on Response of Job Stress and Emotional Labor of the Sales Workers of Department Store

조 수 경* · 정 혜 선**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

현대 산업구조가 점차 고도화 되고 문화가 다양화 되면서 대부분의 선진국에 있어서 국민 총생산(GNP)의 절반 이상을 서비스산업이 차지하고 있을 정도로 3차 산업은 점점 더 발전하고 있다. 지난 몇 년간 전체 사업체 중 서비스업의 비중이 1998년 22.0%에서 2000년 22.8%로 증가추세에 있고, 2001년도에는 총 취업자 중에서 사회간접자본 및 기타서비스업에 종사하는 비율이 70.0%로 집계되어 서비스 산업이 점차 확대되고 있다. 이처럼 서비스업으로 대표되는 3차 산업의 비율이 증가함에 따라 그 내에서의 기업간 경쟁이 점차 치열해지게 되었다(이복임 등, 2004).

서비스 기업들은 이윤의 극대화 과정을 통해서, 고객과 직접 대면하는 판매원들이나 서비스 관련 종사자들의 태도와 이미지, 친절도 등이 매출 향상에 중요한 영향을 준다는 점을 인식하게 되었다(김수연, 2001). 특히 고객만족 또는 서비스 만족도가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요 요인의 하나로 부각됨에 따라 종업원의 외적 행위가 상품이나 서비스에 대한 고객들의 인식에 강하게 영향을 미칠 수 있기 때문에(Bowen,

1989), 정도의 차이는 있어도 대부분의 근로자들은 조직이 요구하는 규범에 의해 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다.

감정노동은 직무수행으로서 감정적 표현 노력의 의미 뿐 아니라 감정 왜곡의 측면을 포함하고 있어서 그 자체가 직무스트레스의 원인으로 작용할 수 있다(Hochschild, 1983). 따라서 감정노동은 직무성과를 의미하는 수행의 측면에서만 아니라 스트레스를 발생시키는 요인으로 연구해 볼만한 가치가 있다. 직무스트레스는 개인의 성격이나 직무 태도에는 물론이고 조직의 성과에도 부정적인 영향을 미친다는 사실이 널리 알려져 왔으므로 감정노동과 관련된 직무스트레스를 파악하는 것은 조직 효율성을 강화하기 위한 측면에서 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다.

서비스업 중에서도 백화점의 경우에는 다양한 특성을 가진 고객을 상대하기 때문에 불편한 고객을 만나도 그들의 감정을 억제할 것을 강요당하고 있다. 백화점의 관리자들은 판매업 종사 직원들이 불특정 다수의 고객들을 상대한다는 점에 착안하여 직원들에게 얼굴이 알려지지 않은 암행어사(mystery shopper)를 고용하여 이들로 하여금 매장을 순회하면서 판매원들의 감정표현 행위를 점검하고 점수를 매기게 한다. 그렇게 함으로써 판매원들은 그들의 감정을 항상 조절하도록

* 본 연구는 2005년도 한국산업간호학회 연구지원사업으로 수행되었음

** 롯데백화점 노원점 보건관리자

*** 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 교수(교신저자 E-mail: hyesun@catholic.ac.kr)

강요당하고 있으며, 이에 기업의 목표에 따른 규격화된 감정을 표현해야 하기 때문에 감정부조화에 따른 직무스트레스를 유발하게 된다(김상표와 윤세운, 2002).

감정노동과 관련된 연구를 살펴보면, 백화점 판매 여직원을 대상으로 한 박홍주(1994)의 연구에서 지금까지 가시화되지 않았던 감정노동의 개념과 통제과정들을 분석하였다. 김우진(1999)은 감정노동 업무에 종사하는 근로자를 대상으로 감정노동이 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향을 분석하였다. 이복임 등(2004)은 미국 국립산업안전보건연구원(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)에서 개발한 직무스트레스 모형을 기초로 하여 감정노동 종사자인 서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

지금까지 수행되어 온 연구들은 대부분 감정노동 그 자체를 분석하거나, 감정노동으로 인한 정신적 측면에 초점을 맞춘 연구들이다. 또한 감정노동에 종사하는 사람 중 여성들이 많아 여성 근로자만을 대상으로 하여 감정노동에 대해 연구한 것들이 많았다. 그러나 감정노동이 원인이 되어 직무스트레스가 발생할 수 있고, 직무스트레스로 인해 정신적 측면만이 아니라 신체적으로도 건강문제가 발생할 수 있으며, 이와 같은 특성은 남녀의 성별에 따라 달리 나타날 수 있으므로 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 성별에 따라 분석하는 것이 필요하다. NIOSH의 직무스트레스 모형에서는 직무스트레스의 반응으로서 신체적 불편감이 나타난다고 하였으므로, 본 연구에서는 NIOSH의 모형을 이용하여 성별에 따라 감정노동이 원인이 되어 나타나는 직무스트레스의 반응으로서의 신체적 불편감을 파악하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 NIOSH의 모형을 이용하여 성별에 따라 감정노동이 원인이 되어 나타나는 직무스트레스의 반응으로서의 신체적 불편감을 파악하기 위한 것이다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

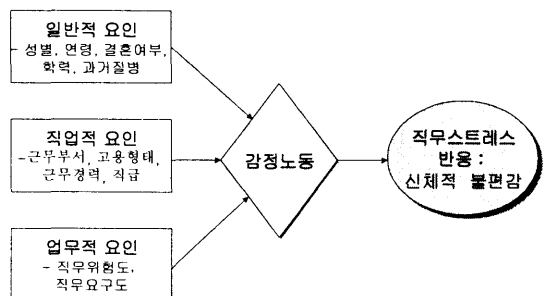
첫째, 성별에 따른 백화점 판매사원의 감정노동의 정도와 직무스트레스로 인한 신체적 불편감의 정도를 파악하고, 둘째, 성별에 따른 백화점 판매사원의 감정노동과 신체적 불편감과의 상관관계를 분석하며, 셋째, 백화점 판매사원의 일반적 요인, 직업적 요인, 업무적 요인에 따른 남녀의 감정노동을 분석한다. 넷째, 백화점 판매사

원의 일반적 요인, 직업적 요인, 업무적 요인에 따른 남녀의 신체적 불편감을 분석하고, 다섯째, 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스로 인한 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 성별에 따라 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구의 개념틀

본 연구의 개념틀은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구의 개념틀

2. 연구대상

본 연구의 대상은 서울시 소재 일개 백화점에 근무하는 근무자 중 1개월 이상 판매 경력이 있는 근로자 전수인 700명을 대상으로 하였다. 회수된 설문지는 모두 606부이었으며 회수율은 86.5% 이었다. 이 중 자료가 불충분한 자료를 제외하고 574부를 최종 연구대상으로 하였다.

3. 자료수집방법

자료수집은 본 연구자가 사업장을 직접 방문하여 대상 근로자에게 설문조사에 대한 목적을 설명한 다음 조사에 동의를 구하고 설문지를 배포하여 자기기입식으로 응답하게 하였다.

자료수집기간은 2004년 11월 1일부터 30일까지 한 달간 이었다.

4. 조사도구

본 연구에서 사용한 설문지는 대상자의 일반적 요

인, 직업적 요인, 업무적 요인, 감정노동, 신체적 불편감의 다섯 부분으로 나누어져 있다.

대상자의 일반적 요인은 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 과거질병에 관한 5개 항목으로 구성하였다.

대상자의 직업적 요인은 근무부서, 고용형태, 근무경력, 직급에 관한 4개 항목으로 구성하였다.

대상자의 업무적 요인은 직무위험도, 직무요구도에 관한 2개 항목으로 구성하였다. 직무위험도와 직무요구도에 관한 조사표는 한국산업안전공단 산업안전보건연구원(1999)에서 미국 NIOSH의 직무스트레스 조사표를 한국어판으로 번역한 자료를 본 연구대상자의 특성에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 각 항목은 점수가 높을수록 직무위험도와 직무요구도가 높은 것을 의미한다.

대상자의 감정노동은 1996년에 Morris와 Feldman이 개발한 도구를 김민주(1998)가 수정 보완한 도구를 사용하였다. 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다.

직무스트레스로 인한 신체적 불편감은 미국 NIOSH의 직무스트레스 조사표를 한국산업안전공단 산업안전보건연구원(1999)에서 한국어판으로 번역한 자료를 본 연구에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 점수가 높을수록 신체적 불편감이 높은 것을 의미한다.

본 연구에서 사용한 조사도구의 신뢰도는 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사도구의 신뢰도

변수	문항수	척도	Cronbach's alpha
직무위험도	4	5점 척도	0.513
직무요구도	10	5점 척도	0.853
감정노동	10	5점 척도	0.710
신체적 불편감	17	5점 척도	0.904

<표 2> 대상자의 성별에 따른 일반적 요인

요인	구분	(N=574)		X ²	p
		남성 (n=63)	여성 (n=511)		
연령	30세 미만	34(54.0)	182(35.6)	0.001	0.000
	30~40세 미만	26(41.2)	204(39.9)		
	40세 이상	3(4.8)	125(24.5)		
결혼여부	미혼	42(66.7)	220(43.1)	0.002	0.000
	기혼	21(33.3)	291(56.9)		
학력	고졸	46(73.0)	414(81.0)	0.317	0.175
	전문대졸	15(23.8)	84(16.4)		
	대졸 이상	2(3.2)	13(2.5)		
과거질병	있다	34(54.0)	211(41.3)	0.038	0.055
	없다	29(46.0)	300(58.7)		

5. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 program을 이용하여 통계 처리하였다.

조사도구의 신뢰도는 Cronbach's α 로 산출하였다. 대상자의 일반적 요인, 직업적 요인, 업무적 요인은 실수, 백분율 및 평균, 표준편차로 산출하였다. 대상자의 일반적 요인, 직업적 요인, 업무적 요인에 따른 감정노동 및 신체적 불편감의 정도는 t-test, ANOVA, Pearson's correlation을 시행하였다. 감정노동 및 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인은 stepwise regression을 이용하여 분석하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 특성

1) 대상자의 성별에 따른 일반적 요인

연구대상자는 총 574명으로 남성은 63명(11.0%)이고, 여성은 511명(89.0%)으로 여성이 더 많은 것으로 나타났다. 연령별로는 남성은 30세 미만이 가장 많았고, 여성은 30~40세 미만이 가장 많은 것으로 나타나 유의한 차이를 보였다. 결혼여부는 남성은 미혼이 66.7%로 많은 것으로 나타났고, 여성은 기혼이 56.9%로 많은 것으로 나타났다. 학력은 남성과 여성 모두 고졸이 가장 많았고, 과거질병 유무는 남성의 경우 '있다'가 54.0%, 여성의 경우 '없다'가 58.7%로 나타났다. 일반적 요인 중 연령과 결혼여부는 남녀 성별에 따라 유의한 차이를 나타내었다(표 2).

2) 대상자의 성별에 따른 직업적 요인

〈표 3〉 대상자의 성별에 따른 직업적 요인

(N=574)

요인	구분	남성 (n=63)	여성 (n=511)	χ^2	p
근무부서	식품매장	2(3.2)	69(13.5)	0.063	0.048
	잡화생활매장	15(23.8)	111(21.7)		
	의류매장	46(73.0)	331(64.8)		
고용형태	정규직	27(42.9)	252(49.3)	0.202	0.334
	비정규직	36(57.1)	259(50.7)		
근무경력	5년미만	29(46.0)	197(38.6)	0.307	0.137
	5~10년 미만	19(30.2)	145(28.4)		
	10년 이상	15(23.8)	169(33.0)		
직급	스텝사원	48(76.2)	367(71.8)	0.551	0.465
	매니저	15(23.8)	144(28.2)		

〈표 4〉 대상자의 성별에 따른 업무적 요인

(N=574)

요인	남성 (평균±표준편차)	여성 (평균±표준편차)	t	p
직무위험도	2.14 ± 0.40	2.20 ± 0.40	-1.041	0.298
직무요구도	2.72 ± 0.70	2.67 ± 0.75	0.482	0.630

〈표 5〉 대상자의 성별에 따른 감정노동 및 신체적 불편감

(N=574)

요인	남성 (평균±표준편차)	여성 (평균±표준편차)	t	p
감정노동	3.16 ± 0.48	3.22 ± 0.42	-0.931	0.352
신체적 불편감	3.07 ± 0.48	3.13 ± 0.42	-0.993	0.321

근무부서는 남성은 의류매장이 73.0%로 나타났으며, 여성은 의류매장이 64.8%로 나타나, 성별에 따라 유의한 차이가 있었다. 고용형태는 남성은 비정규직이 57.1%로 나타났고, 여성은 비정규직이 50.7%로 나타나 남성과 여성 모두 비정규직이 더 많은 것으로 나타났다. 근무경력도 남성은 5년 미만이 46.0%이었고, 여성은 5년 미만이 38.6% 이었다. 직급은 남성의 경우 스텝사원이 76.2%이었고, 여성은 스텝사원이 71.9% 이었다(표 3).

감정노동은 5점 만점에 3.22점으로 나타났고, 신체적 불편감은 3.13점으로 나타났다(표 5).

3) 대상자의 성별에 따른 업무적 요인

남성의 직무위험도는 5점 만점에 2.14점을 나타내었고, 직무요구도는 2.72점을 나타내었다. 여성의 직무위험도는 5점 만점에 2.20점을 나타내었고, 직무요구도는 2.67점을 나타내었다(표 4).

2) 대상자의 성별에 따른 감정노동과 신체적 불편감과의 상관관계

감정노동과 신체적 불편감은 남성과 여성 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동이 증가할수록 신체적 불편감의 정도가 증가하는 것으로 나타났다. 여성의 경우에는 특히 감정노동과 신체적 불편감이 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(표 6).

〈표 6〉 대상자의 성별에 따른 감정노동과 신체적 불편감과의 상관관계 (N=574)

	신체적 불편감			
	남성		여성	
	r	p	r	p
감정노동	0.227	0.073	0.307	0.000

2. 대상자의 감정노동 및 신체적 불편감

1) 대상자의 성별에 따른 감정노동 및 신체적 불편감

남성의 감정노동은 5점 만점에 3.16점으로 나타났고, 신체적 불편감은 3.07점으로 나타났다. 여성의 감

3. 대상자의 특성과 감정노동과의 관계

1) 남성과 여성의 일반적 요인에 따른 감정노동 대상자의 일반적 요인 중 남성의 경우 연령이 높을

〈표 7〉 남성과 여성의 일반적 요인에 따른 감정노동

(N=574)

요인	구분	감정노동					
		남성			여성		
		평균±표준편차	t/F	p	평균±표준편차	t/F	p
연령	20~30세 미만	3.05 ± 0.50			3.30 ± 0.50		
	30~40세 미만	3.25 ± 0.44	2.534	0.088	3.21 ± 0.56	4.166	0.016
	40세 이상	3.56 ± 0.11			3.13 ± 0.52		
결혼여부	미혼	3.11 ± 0.50	-1.020	0.312	3.31 ± 0.49	3.320	0.001
	기혼	3.24 ± 0.42			3.15 ± 0.55		
학력	고졸	3.11 ± 0.46			3.23 ± 0.54		
	전문대졸	3.30 ± 0.55	0.910	0.408	3.22 ± 0.48	2.263	0.105
	대졸 이상	3.25 ± 0.07			2.91 ± 0.42		
과거질병	있다	3.16 ± 0.52	0.078	0.938	3.25 ± 0.51	0.957	0.339
	없다	3.15 ± 0.42			3.20 ± 0.55		

수록 감정노동의 수준이 높은 것으로 나타났고, 여성의 경우 연령이 낮을수록 감정노동의 수준이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 감정노동 수준은 남성의 경우 기혼인 경우가 감정노동 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지는 않았다. 여성의 경우 미혼인 경우 감정노동의 수준이 높아 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 학력은 남성의 경우 전문대졸이 감정노동의 수준이 높았고, 여성의 경우 고졸이 감정노동의 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지는 않았다. 남성과 여성 모두 과거질병이 있는 경우 감정노동의 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지는 않았다(표 7).

2) 남성과 여성의 직업적 요인에 따른 감정노동

근무부서별 감정노동은 남성의 경우 식품매장이 감정노동의 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지 않았고, 여성의 경우 식품매장이 감정노동의 수준이 가장 높았고, 통계적으로도 유의하였다. 고용형태별 감정노동은 남성의 경우 비정규직이 감정노동의 수준이 높았

고, 여성의 경우 정규직이 감정노동의 수준이 높았다. 근무경력도 남성의 경우 10년 이상인 경우 감정노동의 수준이 높았으며, 여성의 경우 5년 미만인 경우가 감정노동의 수준이 높았다. 직급은 남성의 경우 스텝사원과 매니저는 별 차이가 없었고, 여성의 경우 스텝사원인 경우가 감정노동의 수준이 높았다(표 8).

3) 남성과 여성의 업무적 요인에 따른 감정노동

남성의 경우 직무위험도에 따른 감정노동의 정도가 유의한 차이를 보였고, 직무요구도에 따른 감정노동은 유의한 차이를 나타내지 않았다. 여성의 경우 직무위험도에 따른 감정노동과 직무요구도에 따른 감정노동의 정도는 모두 유의한 차이를 보였다. 즉 직무위험도가 증가될수록 감정노동의 정도가 증가하였고, 직무요구도가 증가할수록 감정노동의 정도가 증가하였다(표 9).

4. 대상자의 특성과 신체적 불편감과의 관계

〈표 8〉 남성과 여성의 직업적 요인에 따른 감정노동

(N=574)

요인	구분	감정노동					
		남성			여성		
		평균±표준편차	t/F	p	평균±표준편차	t/F	p
근무부서	식품매장	3.30 ± 0.56			3.41 ± 0.56		
	잡화생활매장	2.94 ± 0.48	2.037	0.139	3.16 ± 0.54	5.370	0.005
	의류매장	3.22 ± 0.46			3.20 ± 0.52		
고용형태	정규직	3.07 ± 0.50	0.248	0.805	3.27 ± 0.52	1.837	0.067
	비정규직	3.14 ± 0.46			3.18 ± 0.54		
근무경력	5년 미만	3.09 ± 0.52			3.26 ± 0.52		
	5~10년 미만	3.16 ± 0.44	0.798	0.455	3.21 ± 0.52	0.656	0.519
	10년 이상	3.28 ± 0.43			3.20 ± 0.56		
직급	스텝사원	3.16 ± 0.48	0.003	0.998	3.24 ± 0.53	1.410	0.159
	매니저	3.16 ± 0.48			3.17 ± 0.55		

〈표 9〉 남성과 여성의 업무적 요인에 따른 감정노동 (N=574)

	감정노동			
	남성		여성	
	r	p	r	p
직무위험도	0.291	0.021	0.169	0.000
직무요구도	0.115	0.370	0.226	0.000

1) 남성과 여성의 일반적 요인에 따른 신체적 불편감 연령은 남성의 경우 40세 이상이 신체적 불편감의 정도가 가장 높았고, 여성의 경우 20대가 신체적 불편감의 정도가 가장 높았고 모두 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 결혼여부는 남성의 경우 기혼이 신체적 불편감의 정도가 높았고, 여성의 경우 미혼인 경우 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다. 학력과 과거질병 유무에 따라서는 유의한 차이를 나타내지 않았다(표 10).

2) 남성과 여성의 직업적 요인에 따른 신체적 불편감

대상자의 성별 직업적 요인은 남성은 의류매장에서 근무하는 경우 신체적 불편감의 정도가 높아 근무부서에 따른 신체적 불편감의 정도가 통계적으로 유의하게 나타났고, 여성은 정규직인 경우 신체적 불편감이 높아 고용형태에 따라 신체적 불편감의 정도가 통계적으로 유의하게 나타났다(표 11).

3) 남성과 여성의 업무적 요인에 따른 신체적 불편감 직무위험도는 여성인 경우 통계적으로 유의하게 나타났다. 즉 직무위험도가 높을수록 신체적 불편감이 높았다. 직무요구도는 남성과 여성 모두 통계적으로 나타났다. 직무요구도가 높을수록 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다(표 12).

5. 감정노동에 영향을 미치는 요인

남성과 여성의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 살펴 보기 위해 일반적 요인, 직업적 요인, 업무적 요인의 모

〈표 10〉 남성과 여성의 일반적 요인에 따른 신체적 불편감 (N=574)

요인	구분	신체적 불편감					
		남성			여성		
		평균±표준편차	t/F	p	평균±표준편차	t/F	p
연령	20~30세 미만	2.88 ± 0.47			3.23 ± 0.38		
	30~40세 미만	3.27 ± 0.41	7.022	0.002	3.16 ± 0.43	18.789	0.000
	40세 이상	3.50 ± 0.35			2.94 ± 0.42		
결혼여부	미혼	2.99 ± 0.47	-1.866	0.067	3.20 ± 0.42	3.334	0.001
	기혼	3.23 ± 0.48			3.07 ± 0.42		
학력	고졸	3.08 ± 0.51	0.431	0.652	3.11 ± 0.42	2.241	0.107
	전문대졸	3.10 ± 0.40			3.22 ± 0.43		
	대졸 이상	2.76 ± 0.83			3.08 ± 0.37		
과거질병	있다	3.04 ± 0.46	-0.524	0.602	3.15 ± 0.41	0.943	0.346
	없다	3.11 ± 0.51			3.11 ± 0.44		

〈표 11〉 남성과 여성의 직업적 요인에 따른 신체적 불편감 (N=574)

요인	구분	신체적 불편감					
		남성			여성		
		평균±표준편차	t/F	p	평균±표준편차	t/F	p
근무부서	식품매장	3.00 ± 0.66			3.17 ± 0.40		
	잡화생활매장	2.72 ± 0.45	5.981	0.004	3.09 ± 0.41	0.889	0.412
	의류매장	3.19 ± 0.44			3.14 ± 0.43		
고용형태	정규직	3.21 ± 0.43	2.045	0.045	3.20 ± 0.40	3.550	0.000
	비정규직	2.97 ± 0.49			3.06 ± 0.44		
근무경력	5년 미만	2.93 ± 0.45	3.172	0.049	3.18 ± 0.39	2.344	0.097
	5~10년 미만	3.28 ± 0.52			3.09 ± 0.44		
	10년 이상	3.08 ± 0.41			3.10 ± 0.45		
직급	스텝사원	3.03 ± 0.51	-1.164	0.249	3.15 ± 0.40	1.389	0.165
	매니저	3.20 ± 0.37			3.09 ± 0.47		

〈표 12〉 남성과 여성의 업무적 요인에 따른 신체적 불편감 (N=574)

	신체적 불편감			
	남성		여성	
	r	p	r	p
직무위험도	0.190	0.137	0.216	0.000
직무요구도	0.442	0.000	0.332	0.000

든 변수를 독립변수로 하고, 감정노동을 종속변수로 하여 다단계 회귀분석(Stepwise Multiple Regression)을 실시하였다. 본 연구에서 설정한 모델은 유의하였으며, 남성에서 모델의 설명력은 29.1% 이었고, 여성에서 모델의 설명력은 22.6% 이었다.

남성에서 감정노동에 영향을 미치는 유의한 변수는 직무위험도인 것으로 나타났다. 즉 직무위험도가 높을수록 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 여성에서 감정노동에 영향을 미치는 유의한 변수는 직무요구도인 것으로 나타났다. 즉 직무요구도가 높을수록 감정노동이 높은 것으로 나타났다(표 13).

〈표 13〉 남성과 여성의 감정노동에 영향을 미치는 요인 (N=574)

구분	요인	F	partial R ²	p
남성	직무위험도	5.657	0.291	0.021
여성	직무요구도	27.459	0.226	0.000

6. 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인

남성과 여성의 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 일반적 요인, 직업적 요인, 업무적 요인 및 감정노동을 독립변수로 하고, 신체적 불편감을 종속변수로 하여 다단계 회귀분석(Stepwise Multiple Regression)을 실시하였다. 본 연구에서 설정한 모델은 유의하였으며, 남성에서 모델의 설명력은 31.3% 이었으며, 여성에서 모델의 설명력은 32.9% 이었다.

남성의 신체적 불편감에 영향을 미치는 유의한 변수는 직무요구도와 직무위험도인 것으로 나타났다. 즉 직무위험도가 높을수록, 직무요구도가 높을수록, 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다. 여성의 신체적 불편감에 영향을 미치는 유의한 변수는 직무요구도와 감정노동인 것으로 나타났다. 즉 직무요구도가 높을수록, 감정노동의 수준이 높을수록 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다(표 14).

〈표 14〉 남성과 여성의 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인 (N=574)

구분	요인	F	partial R ²	P
남성	직무위험도	14.832	0.112	0.000
	직무요구도	14.991	0.201	0.000
		R ² =0.313	F=14.051	p=0.000
여성	직무위험도	27.45	0.187	0.000
	감정노동	18.09	0.142	0.000
		R ² =0.329	F=29.051	p=0.000

IV. 논 의

조사 대상자의 성별 감정노동의 정도는 남성의 경우 5점 만점에 3.16점으로 나타났고, 여성의 경우 5점 만점에 3.22점으로 나타나 여성이 남성에 비해 약간 높았다. 이는 남성보다는 여성일수록 감정노동의 강도가 높다는 허지훈(2000)의 결과와 일치하는 것이다. 본 연구대상자의 신체적 불편감은 남성의 경우 5점 만점에 3.07점을 나타내었고, 여성의 경우 3.13점을 나타내어 여성이 약간 높았다. 감정노동 종사자를 대상으로 신체적 불편감을 조사한 이종은 등(2004)의 연구에서는 5점 만점에 1.74점을 나타내 본 연구대상자의 신체적 불편감이 더 높았다. 이와 같은 결과는 백화점 판매직의 특성이 타 직업에 비해 업무량이 많아 신체적 불편감의 정도가 높은 것으로 생각된다.

감정노동과 신체적 불편감과의 관계를 살펴보면, 남성과 여성 모두 감정노동에 따른 신체적 불편감이 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동이 증가할수록 신체적 불편감의 정도가 증가하는 것으로 나타났다. 이는 감정노동의 정도가 강할수록 스트레스의 정도도 높아진다는 안준수(1998)의 연구와 일치하는 것으로, 판매직 사원의 실제 감정을 내재화시키고, 조직이 규격화시킨 감정노동을 수행함으로써 내적감정과 외적감정의 불일치에 따른 감정부조화가 신체적 불편감과 같은 직무스트레스 반응을 일으킨 것으로 사료된다(Rafaeli와 Sutton, 1987).

일반적 요인 중 감정노동에 영향을 미치는 요인 분석 결과, 남성의 경우 연령이 높을수록 감정노동의 수준이 높은 것으로 나타났고, 여성의 경우 연령이 낮을수록 감정노동의 수준이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 연령이 낮을수록 근무기간이 짧아 업무에 미숙하고 직무환경에 잘 적응하지 못하기 때문인 것으로 사료된다(이종은 등, 2004). 결혼여부에 따른 감정노동 수준은 남성에서 기혼인 경우가 감정

노동 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지는 않았다. 여성은 미혼인 경우 감정노동의 수준이 높아 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 기혼자의 경우는 대체로 안정되고 규칙적인 생활을 하게 되며 가정적으로 책임감을 가지게 되고 상당한 인간관계의 적응력을 필요로 하게 되어 정서적으로 안정되어 있기 때문인 것으로 파악된다(최정애, 1982). 학력은 남성의 경우 전문대졸이 감정노동의 수준이 높았고, 여성의 경우 고졸이 감정노동의 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지는 않았다.

직업적 요인 중 감정노동에 영향을 미치는 요인에 대한 분석 결과, 남성은 식품매장에 근무하는 경우 감정노동의 수준이 높았지만 통계적으로 유의하지 않았고, 여성은 식품매장에 근무하는 경우 감정노동의 수준이 가장 높았고, 통계적으로도 유의하였다. 고용형태별 감정노동은 남성의 경우 비정규직에서 감정노동의 수준이 높았고, 여성의 경우 정규직에서 감정노동의 수준이 높았다. 근무경력도 남성에서 10년 이상인 경우 감정노동의 수준이 높았으며, 여성에서 5년 미만인 경우 감정노동의 수준이 높았다. 직급은 남성의 경우 유의한 차이가 없었고, 여성은 스텝사원인 경우가 감정노동의 수준이 높았다. 또한 업무적 요인 중 감정노동에 영향을 미치는 요인 분석 결과, 남성의 경우 직무위험도에 따른 감정노동의 정도가 유의한 차이를 보였고, 직무요구도에 따른 감정노동은 유의한 차이를 나타내지 않았다. 여성의 경우 직무위험도에 따른 감정노동과 직무요구도에 따른 감정노동의 정도는 모두 유의한 차이를 보였다. 즉 직무위험도가 증가될수록 감정노동의 정도가 증가하였고, 직무요구도가 증가할수록 감정노동의 정도가 증가하였다. 서비스직 근로자를 대상으로 한 김수연(2001)의 연구에서도 직무요구도가 감정노동의 정도와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 요인이 신체적 불편감에 미치는 영향을 살펴보면, 연령은 남성의 경우 40세 이상이 신체적 불편감의 정도가 가장 높았고, 여성의 경우 20대가 신체적 불편감의 정도가 가장 높았고 모두 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 낮은 경우와 미혼인 경우를 대상으로 주관적인 자각증상인 신체적 불편감을 적게 느낄 수 있도록 관리하는 것이 필요하겠다. 결혼여부는 여성인 경우 미혼에서 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났으나, 남성의 경우에

는 기혼이 신체적 불편감의 정도가 높았다. 이는 중년 남성에서 결혼한 남성이 결혼하지 않은 남성보다 직무스트레스가 높다는 이명주(2002)의 연구결과와 일치하는 것이다. 또한 직업적 요인 중 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 남성은 의류매장에서 근무하는 경우 신체적 불편감의 정도가 높아 근무부서에 따른 신체적 불편감의 정도가 통계적으로 유의하게 나타났고, 여성은 정규적인 경우 신체적 불편감이 높아 고용형태에 따라 신체적 불편감의 정도가 통계적으로 유의하게 나타났다. 대상자의 업무적 요인 중 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 직무위험도는 여성인 경우 통계적으로 유의하게 나타났다. 즉 직무위험도가 높을수록 신체적 불편감이 높았다. 직무요구도는 남성과 여성 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 즉 직무요구도가 높을수록 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스의 급성반응으로서의 신체적 불편감에 대해 연구한 이종은 등(2004)의 연구에서도 직무부담이 클수록 신체적 불편감이 큰 것으로 나타나 본 연구결과와 유사한 경향을 나타내었다.

감정노동에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 남성은 직무위험도가 유의한 것으로 나타났다. 즉 직무위험도와 직무요구도가 높을수록 감정노동이 높은 것으로 나타났고, 여성의 감정노동에 영향을 미치는 유의한 변수는 직무요구도인 것으로 나타났다. 즉 직무요구도가 높을수록 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 남성의 경우는 직무위험도와 직무요구도가 유의한 변수로 나타났다. 즉 직무위험도가 높을수록, 직무요구도가 높을수록, 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다. 여성의 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 직무요구도와 감정노동인 것으로 나타났다. 즉 직무요구도가 높을수록, 감정노동의 수준이 높을수록 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다.

한편 NIOSH의 직무스트레스 모형에서는 직무스트레스의 급성반응으로 신체적 불편감 외에 심리적 불편감인 우울이나 사회적 불편감인 직무만족도 저하가 나타난다고 하였다. 본 연구에서는 신체적 불편감에 관해서만 분석하였으므로 향후 심리적 불편감과 사회적 불편감에 관한 연구가 수행되는 것이 필요할 것으로 생각된다.

이상의 연구결과를 통해 백화점 판매직에 종사하는 근로자들이 감정노동의 정도와 신체적 불편감의 정도가

높은 것으로 나타났으므로 이를 감소시키기 위한 전략을 마련하는 것이 필요하다. 특히 감정노동과 신체적 불편감에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 직무요구도인 것으로 나타났으므로 직무요구도를 감소시킬 수 있는 다각적인 방안을 마련하여 감정노동의 수준을 낮추고, 신체적 불편감을 최소화함으로써 백화점 판매사원의 건강수준을 향상시키는 것이 필요할 것으로 생각된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응인 신체적 불편감에 미치는 영향 요인을 파악하기 위한 것이다. 본 연구를 위해 2004년 11월 1일부터 30일까지 서울시 소재 일개 백화점에 근무하는 근로자 574명을 대상으로 무기명 자기 기입식 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 남성의 경우 대상자의 감정노동의 정도는 5점 만점에 3.16점으로 나타났고, 신체적 불편감은 3.07점으로 나타났으며, 여성의 경우에는 감정노동의 정도가 3.22점으로 나타났고, 신체적 불편감은 3.13점으로 나타나, 여성이 남성보다 감정노동과 신체적 불편감의 정도가 더 높은 경향을 보였다.
2. 대상자의 일반적 요인에 따른 감정노동의 정도를 살펴보면, 여성의 경우 결혼여부가 감정노동과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 기혼보다는 미혼에서 감정노동 수준이 높았다. 대상자의 일반적 요인에 따른 신체적 불편감은 연령에서 유의한 차이를 나타냈는데, 남성의 경우 연령이 높은 경우 신체적 불편감이 높았고, 여성의 경우 연령이 낮을수록 신체적 불편감이 높았다. 결혼여부는 여성의 경우에서 유의한 차이를 나타냈는데, 기혼보다는 미혼에서 신체적 불편감이 높았다.
3. 대상자의 직업적 요인에 따른 감정노동의 정도를 살펴보면, 여성의 경우 근무부서에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 식품매장에 근무하는 경우 감정노동의 정도가 높은 것으로 나타났다. 직업적 요인에 따른 신체적 불편감의 정도는 남성의 경우 근무부서가 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 의류매장에서 근무하는 경우 신체적 불편감의 정도가 높은 것으로 나타났다. 고용형태는 남성의

경우 정규직에서 신체적 불편감의 정도가 높았고, 여성의 경우 비정규직에서 신체적 불편감이 높은 것으로 나타났다.

4. 대상자의 업무적 요인에 따른 감정노동 및 신체적 불편감을 살펴보면 여성의 경우 직무위험도와 직무요구도가 높을수록 감정노동의 정도가 높았고, 남성의 경우 직무요구도가 높을수록 신체적 불편감의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 또한 여성의 경우 직무위험도가 높을수록, 직무요구도가 높을수록 신체적 불편감의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.
5. 대상자의 감정노동 및 신체적 불편감에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위하여 다단계 회귀분석을 시행한 결과, 감정노동에 유의한 영향을 미친 요인은 남성의 경우 직무위험도가 여성의 경우 직무요구도가 가장 큰 영향을 주었다. 신체적 불편감에 유의한 영향을 미친 요인은 남성의 경우 직무위험도와 직무요구도였고, 여성의 경우 직무요구도와 감정노동이 신체적 불편감에 가장 크게 영향을 주는 요인 인 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 통해 백화점 판매직에 종사하는 근로자들에게서 감정노동의 정도와 신체적 불편감의 정도가 높은 것으로 나타났으므로 이를 감소시키기 위한 전략을 마련하는 것이 필요하겠다. 특히 감정노동과 신체적 불편감에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 직무요구도인 것으로 나타났으므로 직무요구도를 감소시킬 수 있는 다각적인 방안을 마련하여 백화점 판매사원의 감정노동의 수준을 낮추고, 신체적 불편감을 최소화하는 것이 필요하겠다.

참 고 문 헌

- 김민주 (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향. 관광학연구, 21(2), 129-141.
- 김상표, 윤세운 (2002). 감정노동-인간 감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색-. 연세경영연구, 39(2), 205-234.
- 김수연 (2001). 서비스직 근로자의 감정노동과 우울수준의 관련성에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문. 서울.

- Abstract -

A Study on Response of Job Stress and Emotional Labor of the Sales Workers of Department Store

Cho, Su Kyeong* · Jung, Hye Sun**

Purpose: This study purposed on investigating how the emotional labor affects the physical uncomfortable feeling of the workers in the department store. **Method:** The method of data collection was used of questionnaire for 574 workers of one department store located in Seoul. The period of data collection was done from November 1, 2004 to November 30 for about one month. The working career of the participants was over one month at that department. **Result:** The degree of emotional labor for participants, men were 3.21 ± 0.53 for the total point of 5.0 point, and the degree of the physical uncomfortable feeling was 3.07 ± 0.48 for total of 5.0 point. The degree of emotional labor for participants, women were 3.22 ± 0.42 for the total point of 5.0 point, and the degree of the physical uncomfortable feeling was 3.13 ± 0.42 for total of 5.0 point. In order to analyze the factors that affected the emotional labor and physical uncomfortable feeling, the multi-level reflecting analysis was used. As a result, men were insecurity of job influenced the emotional labor feeling in remarkable degree, women were the responsibility of job influenced the emotional labor. Men were insecurity and responsibility of job influenced physical uncomfortable feeling in remarkable degree, women were

- 김우진 (1999). 감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향. 서강대학교 석사학위논문. 서울.
- 박홍주 (1994). 판매여직원의 감정노동에 관한 일 연구-서울 시내 백화점 사례를 중심으로-. 이화여자 대학교 석사학위논문. 서울
- 안준수 (1998). 서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문. 서울.
- 이명주 (2002). 중년남성의 직무스트레스와 대처방안 및 사회적 지지에 따른 삶의 만족도. 동덕여자대학교 석사학위논문. 서울.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용 (2004). 서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인-감정노동 종사자의 직무스트레스를 중심으로-. 지역사회간호학회지, 15(4), 566-576.
- 이종은, 김순례, 정혜선, 이복임 (2004). 직무스트레스가 근로자들의 신체적 불편감에 미치는 영향. 지역사회간호학회지, 15(2), 289-297.
- 최정애 (1982). 일부 산업장 근로자의 간이정신진단검사(SCL-90)결과에 관한 연구. 예방의학회지, 15(1), 219-228.
- 한국산업안전공단 한국산업안전보건연구원 (1999). 작업관련 스트레스 조사표 개발을 위한 현장조사(최종보고서).
- 허지훈 (2000). 조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도 간의 관계에 관한 연구. 홍익대학교 석사학위논문. 서울.
- Bowen, D. E. (1989). A framework for analyzing customer service orientation in manufacturing. *Academy of Management Review*, 14(2), 75-95.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1),

* Branch of Nowon, Lotte Department Store

** College of Medicine, The Catholic University of Korea

responsibility of job and emotional labor influenced the physical uncomfortable feeling in remarkable degree. **Conclusion:** The results of this study show that various strategies to remove the factors of job insecurity in order to reduce the level of emotional labor of the workers at the department store should be devised. In addition, the special way to

minimize the physical insecurity should be contrived and carried out. Since the workers of the department stores had higher emotional labor, the factors of stress need to be analyzed and should be removed.

Key words : Job stress, Emotional labor,
Sales worker, Department store