

Ⅰ 본 연구는 2005년도 한국산업간호협회 연구지원사업으로 수행되었음 Ⅰ

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 / 롯데백화점 노원점 보건관리자

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 3.16 ± 0.48 점으로 나타났고, 신체적 불편감은 5점 만점에 3.07 ± 0.48 점으로 나타났으며, 여성의 경우 감정노동의 정도는 5점 만점에 3.22 ± 0.42 점으로 나타났고, 신체적 불편감은 5점 만점에 3.13 ± 0.42 점으로 나타나 여성의 경우 남성보다 감정노동과 신체적 불편감의 정도가 더 높은 것으로 나타났다.

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. 결혼 여부는 여성의 경우에서 유의한 차이를 나타냈는데, 기혼보다는 미혼에서 신체적 불편감이 높았다.

3. 대상자의 직업적 요인에 따른 감정노동의 정도를 살펴보면, 여성의 경우 근무부서가 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 나타났고, 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 나타났고, 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 남성의 경우 직무위험도가 감정노동의 정도에 가장 크게 영향을 주고 여성의 경우 직무요구도가 감정노동의 정도에 가장 큰 영향을 주었으며, 남성의 경우 직무위험도와 직무요구도가 신체적 불편감에 가장 크게 영향을 주는 요인인 것으로 나타났고, 여성의 경우 직무요구도와 감정노동이 신체적 불편감에 가장 크게 영향을 주는 요인인 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 통해 백화점 판매직에 종사하는 근로자들에게서 감정노동의 정도와 신체적 불편감의 정도가 높은 것으로 나타났으므로 이를 감소시키기 위한 전략을 마

련하는 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 최소화하기 위한 전략을 수립하는 것이 필요하겠다.

이상에서 나타난 연구결과를 바탕으로 일개 전자부품 제조업체 생산직 근로자를 대상으로 보건관리자가 11주 동안 실시한 운동프로그램은 근골격계질환 자각증상호소율에는 크게 변화가 없었으나 지식, 태도, 실천의 변화에는 큰 효과가 있었다. 그러므로 지속적이고 반복적인 운동프로그램을 실시하여 근골격계질환을 예방하는 것이 요구된다.

