



콜센터 근로자의 직무 스트레스 수준에 따른 인지적 대처전략

김정임¹ · 김순례² · 이진화³

강릉영동대학교 간호학과¹, 가톨릭대학교 간호대학², 가톨릭대학교 대학원³

A Study on the Cognitive Coping Strategies by Job Stress Level of Call Center Workers

Kim, Jung-Im¹ · Kim, Soon-Lae² · Lee, Jin-Hwa³

¹Department of Nursing, Gangneung Yeongdong College, Gangneung

²College of Nursing, The Catholic University of Korea, Seoul

³Graduate School, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea

Purpose: This study aimed to investigate the job stress level of call center workers and figure out its relation with cognitive emotion regulation strategies as a cognitive coping strategy. **Methods:** Data collection was conducted on 985 call center workers, working for K companies in Korea. ANOVA, t-test, Scheffé's test and multiple regression have been conducted for the data analysis using SAS 9.0 software. **Results:** The total job stress score of subjects ranges Q_{25-49} (the lower 50%) whereas the score of job demand and job control ranges Q_{50-74} (the upper 50%), and its sectional job stress level is high. Since job stress is the major factor affecting cognitive emotion regulation strategies, it is shown that when the job stress score gets higher, the score of positive cognitive emotion regulation strategies gets decreased but the score of negative cognitive emotion regulation strategies, increased. **Conclusion:** Based on the results of this study, it is necessary to develop and apply an effective stress easing method for call center workers which reduces negative cognitive emotion regulation strategies and increases positive ones.

Key Words: Stress, Coping, Workers

서론

1. 연구의 필요성

콜센터는 컴퓨터를 통한 정보와 전화에 의한 통신을 결합하여 대인 서비스를 제공하는 사업장으로 정보기술의 발전과 함께 고객서비스, 헬프 데스크, 텔레마케팅까지 업무가 확대되어 기업에서 중요성이 부각되고 있다. 은행과 보험업을 포함한 금융업과 통신업 및 유통업에도 도입이되었고, 최근에는 공공부문에까지 도입이 확대되고 있으며(Park et al., 2012),

사업체 기준으로 살펴본 산업별 콜센터 분포는 금융업 51%, 통신업 22%, 공공행정 10%, 유통 9%, 제조업 4%로 나타났다. 콜센터에 종사하는 근로자수는 176,075명으로 추정되고, 향후 3년간 42,356명의 인력수요가 필요할 것으로 예상된다(Hahn et al., 2010).

콜센터 상담사들은 고객으로부터 전화를 받아서 상품 주문 접수, 고객 문의 응대, 고객 불만처리 및 사후 서비스제공 등의 업무를 하고, 고객에게 전화를 걸어서 상품홍보, 상품판매, 회원가입권유 및 고객관리 등의 업무를 한다(Park et al., 2012). 상담사들의 업무에 대한 상담내용은 녹취되고 모니터링 되어

주요어: 스트레스, 대처, 근로자

Corresponding author: Kim, Soon-Lae

College of Nursing, The Catholic University of Korea, 222 Banpo-daero, Seocho-gu, Seoul 137-701, Korea.
Tel: +82-2-2258-7404, Fax: +82-2-2258-7772, E-mail: slkim@catholic.ac.kr

- 본 연구는 한국의학연구소(Korea Medical Institute, KMI) 2012년 「연구목적사업」에 의해 수행되었음.

투고일 2013년 7월 26일 / 심사외뢰일 2013년 7월 29일 / 게재확정일 2013년 8월 20일

평가, 상담 실적 및 승진에 반영되고(Kim, 2011), 이러한 업무요인과 고객 관련 스트레스 요인 등은 과도한 직무요구로 만성적 스트레스에 노출되어 있는 환경으로 간주된다(Choi, 2009). 장기간 지속되는 직무 스트레스는 정도가 심하면 우울증, 불안장애, 정신신체 장애 등의 질환으로 이어지고, 신체질병은 작업동기를 낮추고 신체능력을 저하시키며, 결과적으로 생산수준의 저하를 초래하고 실수와 사고를 증가 시킨다(Hahn & Lee, 2002). 스트레스 상황으로 인하여 현재 우리나라 콜센터 종사자의 이직률은 연간 약 22%에 이른다는 보고가 있다(Chang, 2007).

스트레스가 높더라도 개인이 충분한 스트레스 대처능력을 가지고 있으면 극복하고 문제해결을 할 수 있다. 대처는 개인이 자원을 청구하거나 초과하는 것으로 평가되는 특수한 내외적 요구를 다스리기 위한 인지적이고 행동적인 노력으로(Lazarus & Folkman, 1984), 스트레스 경험으로 인지적 평가(cognitive appraisal)가 이루어지고 스트레스 요인의 특성과 개인의 대처방식이 결합되어 정서반응이 일어나며, 스트레스가 개인의 대처능력을 넘어서면 부정적인 정서가 일어난다(Lazarus, 1999). 즉 개인이 스트레스 상황에 처하면 대처방식을 통하여 스트레스에 대한 적응을 나타낸다. Garnefski, Kraaij와 Spinhoven (2001)는 개념적으로 순수한 방법으로 의식적이고 인지적인 대처전략으로 감정을 어느 정도까지 조절할 수 있는가 하는 질문에 답변할 수 있는 인지정서조절전략으로 CERQ (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire)를 개발하였고 부정적 대처전략과 긍정적 대처전략으로 구분하여 연구한 결과 부정적 대처전략이 우울과 불안을 더 많이 경험하는 것으로 보고하였다. 정서는 적절히 조절되어야 할 대상이며, 개인이 불쾌한 정서를 예방 또는 감소하기 위해서 동원하는 다양한 노력과 어떤 정서를 언제 그리고 어떻게 경험하고 표현할 것인가에 영향을 주기 위해 사용하는 절차로 정서 조절이 필요하다. 정서를 잘 조절하지 못하면 적응에 어려움을 겪고 심리적으로 다양한 정신장애와 병리적인 증상을 경험하게 되고(Lee, 2012a), 적응적으로 조절하게 되면 긍정적인 대처전략의 선택으로 스트레스를 낮추고 신체적 및 심리적으로 안녕을 유지할 수 있다(Kim, 2006). 또한 스트레스와 대처전략에 대한 선행연구에서 스트레스 완화를 위하여 긍정적인 대처전략이 필요하다고 보고되었다(Do & Yoo, 2011; Kim & Lee, 2010; Lee, Kim & Park, 2011; Moon, Han, Lee & Jung, 2010). 그러나 콜센터 상담원들에 대한 직무 스트레스 관련 연구는 미흡하였고(Kim & Oh, 2011), 그들을 대상으로 한 직무 스트레스와 대처전략에 관한 연구는 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구는 콜센터의 업무환경에서 근로자의 스트레스 상황에 대한 평가와 개인의 대처능력에 따라 스트레스가 달라질 수 있다는 스트레스 상호작용이론에 관점을 두고, 콜센터 근로자 중 상담사의 직무 스트레스 수준을 조사하고 그에 대한 인지적 대처전략으로 인지정서조절전략을 파악하여, 스트레스 대처전략으로 정서조절방법을 포함한 근로자 스트레스 완화 프로그램을 개발하는데 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 직무 스트레스와 인지정서조절전략 수준을 파악한다.
- 대상자의 특성 및 직무 스트레스 수준에 따른 인지정서조절전략의 차이를 파악한다.
- 대상자의 인지정서조절전략에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 콜센터 근로자 중 상담사를 대상으로 직무 스트레스와 이에 따른 인지적 대처전략을 파악하고 인지적 대처전략에 영향요인을 설명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 연구의 윤리적 고려를 위해 C대학교 연구윤리위원회의 승인(MC12QISIO131)을 받아 시행하였다. 연구대상자는 K사 2개 콜센터 근로자 중 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 1,800명을 대상으로 하였다. 자료수집기간은 2013년 3월1일부터 3월18일까지였으며, 회사 관리자의 협조를 얻은 후 연구자가 직접 설문지를 배포하였다. 설문지 작성 전에 연구의 목적과 연구과정에 대한 정보를 구두로 미리 설명하고 서면동의서를 받았다. 자료수집은 근로자들의 휴식시간을 이용하여 작성되었으며, 전체 근로자의 67%에 해당되는 1,200부의 설문지가 회수되었으며, 그 중 무응답자, 불성실한 응답자 및 상담직이 아닌 응답자에 해당하는 설문지 215부를 제외하고, 상담직 응답자의 설문지 985부를 최종분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스

Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형을 사용하였다. 이 도구는 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등 7개 하부요인으로 구성되었으며, 24문항 4점 척도로 일부문항은 역변환 처리하였다. 평가는 각각의 하부영역을 100점 만점으로 환산하는 방법으로 점수를 계산하여 25%이내(Q₋₂₄), 25~49%(Q₂₅₋₄₉), 50~74%(Q₅₀₋₇₄) 및 75%(Q₇₅₋)로 남녀별 참고치 범위를 구분하였다. 범위가 높을수록 직무 스트레스 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무 스트레스 전체 Cronbach's α 값은 .85였다. 하부영역별 신뢰도는 직무요구 .76, 직무자율성 .63, 관계갈등 .71, 직무불안정 .70, 조직체계 .75, 보상부적절 .72, 직장문화 .73이었다. 직무 스트레스 점수는 아래의 수식으로 산출하였다.

$$\text{영역별 환산점수} = (\text{실제점수} - \text{문항수}) \times 100 / (\text{예상 가능한 최고점수} - \text{문항수})$$

$$\text{직무 스트레스 총점} = \text{각 영역별 환산점수의 총합} / 7$$

2) 인지정서조절전략

인지적 대처 전략으로 Garnefski 등(2001)이 개발한 인지정서조절전략 질문지인 CERQ를 사용하였다. CERQ는 기존 스트레스 대처 질문지에서 인지적인 차원을 차용해 오거나 비인지적인 차원의 전략을 인지적 차원으로 변형시켜 개발된 것으로, 부정적 인지정서조절전략과 긍정적 인지정서조절전략으로 나누어 측정이 가능하며 9가지 하부요인으로 구성되어 있다. 긍정적 인지정서조절전략으로 조망확대(Putting into perspective), 계획 다시 생각하기(refocus on planning), 긍정적 초점변경(positive refocusing), 수용(acceptance), 긍정적 초점변경(positive refocusing) 이 있고, 부정적 인지정서조절전략으로 자기비난(self blame), 타인비난(blaming others), 반추 혹은 사고에 초점두기(rumination or focus on thought), 파국화(catastrophizing)가 있다(Kim, 2008b). 본 연구에서는 Lee (2012)가 연구에 사용한 9개의 하부요인에 각 2문항씩 18문항 5점척도로 구성되어 있는 단축형을 사용하였다. 점수가 높을수록 해당 전략을 많이 사용하는 것을 의미한다. 본 연구에서 인지정서조절전략 전체 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다. 하부영역별 신뢰도는 긍정적 인지정서조절전략 Cronbach's $\alpha = .88$, 부정적 인지정서조절전략의 Cronbach's $\alpha = .73$ 이었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SAS 9.2 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 업무 관련 특성, 직무 스트레스 및 인지정서조절전략은 서술적 통계를 실시하였고, 대상자의 특성 및 직무 스트레스 수준에 따른 인지정서조절전략의 차이는 t-test, ANOVA 분석 및 사후 검증으로 Scheffé test를 실시하였다. 대상자의 인지정서조절전략에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 Multiple regression을 실시하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성 및 업무 관련 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별 분포는 남성이 292명(29.6%), 여성이 693명(70.4%)이었고, 연령은 31~40세가 439명(44.6%)으로 가장 많았고, 대상자의 평균연령은 31.7세였다. 결혼 상태는 미혼이 650명(66.0%)이 가장 많았다. 학력은 고졸이 475명(48.2%)으로 가장 많았고, 종교는 기타(무교 포함)인 경우가 513명(52.08%)으로 가장 많았다.

업무 관련특성으로 대상자의 고용형태는 비정규직인 경우가 494명(50.2%), 정규직 467명(47.4%), 기타 24명(2.4%) 순이었다. 근무형태는 대부분 주간근무로 862명(87.5%)이었다. 대상자의 평균 재직기간은 3.3년이었으며, 재직기간 2년 미만인 경우가 449명(45.6%)로 가장 많았다. 상담유형별 특성은 인바운드 콜(걸려오는 전화 받는 업무)이 708명(71.9%)로 가장 많았으며, 아웃바운드 콜(외부로 전화를 거는 업무)이 166명(16.9%), 혼합 콜(인바운드와 아웃바운드를 동시에 처리하는 업무)이 76명(7.7%), 기타 35명(3.5%) 순이었다. 월소득은 200만원 미만이 820명(83.3%)이었다(Table 1).

2. 직무 스트레스

대상자의 직무 스트레스는 표준 참고치(Chang et al., 2005)를 기준으로 하여 각 하부영역별, 성별로 비교하였다. 전체 스트레스 총점은 남녀 모두 Q₂₅₋₄₉(하위50%)영역에 포함되어 있었다.

남성은 직무요구 52.9점, 직무자율성 56.4점으로 Q₅₀₋₇₄(상위50%)영역에 속하는 것으로 높게 나타났고, 직무불안정(47.7점), 조직체계(46.7점) 및 보상부적절(48.0점)은 Q₂₅₋₄₉(하위50%)영역에 속하는 것으로 나타났다.

여성은 직무불안정이 52.9점으로 Q₇₅₋(상위25%) 이상 영

Table 1. General and Job-related Characteristics of Subjects (N=985)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	292 (29.6)
	Female	693 (70.4)
Age (year)		31.7±7.40
	≤ 20	73 (7.4)
	21~30	359 (36.4)
	31~40	439 (44.6)
	≥ 41	114 (11.6)
Marital status	Married	309 (31.4)
	Single	650 (66.0)
	Others	26 (2.6)
Education	High school	475 (48.2)
	College	217 (22.0)
	≥ University	293 (29.8)
Religion	Protestant	278 (28.2)
	Catholic	94 (9.5)
	Buddhism	100 (10.2)
	Others	513 (52.1)
Employment	Regular	467 (47.4)
	Irregular	494 (50.2)
	Others	24 (2.4)
Shift work	Day work	862 (87.5)
	Shift work	52 (5.3)
	Others	71 (7.2)
Work duration (year)		3.3±2.9
	< 2	449 (45.6)
	2~<5	314 (31.9)
	5~<10	191 (19.4)
	≥ 10	31 (3.1)
Department	Inbound calls	708 (71.9)
	Outbound calls	166 (16.9)
	Call blending	76 (7.7)
	Others	35 (3.5)
Monthly income (10,000 won)	< 200	820 (83.3)
	≥ 200	165 (16.7)

역에 속하는 것으로 스트레스가 매우 높은 것으로 나타났으며, 직무요구(60.8점), 직무자율(58.6점) 및 조직문화(51.9점)는 Q₅₀₋₇₄(상위50%) 영역에, 보상부적절(53.9점)은 Q₂₅₋₄₉(하위50%) 영역에 포함되었다(Table 2).

3. 인지정서조절전략

대상자의 인지정서조절전략 수준은 긍정적 인지정서조절 전략 평점이 50점 만점에 평균평점이 31.4점으로 보통보다 높게 인지하고 있으며, 부정적 인지정서조절전략의 평점은 40

점 만점에 평균평점이 19.7점으로 나타나 긍정적 대처방법을 많이 사용하는 것으로 나타났다(Table 3).

4. 대상자의 특성 및 직무 스트레스 수준에 따른 인지정서 조절전략 차이

대상자의 일반적 특성 및 업무 관련 특성과 직무 스트레스 수준에 따른 인지정서조절전략의 차이를 살펴보기 위하여 긍정적 인지정서조절전략과 부정적 인지정서조절전략으로 나누어 검증하였다.

직무 스트레스는 표준 참고치(Chang et al., 2005)를 기준으로 스트레스 수준을 고집단, 저집단으로 나누어 집단별 인지정서조절전략 점수 차이를 살펴보았다. 검증 결과 스트레스 수준 고집단과 저집단간에 긍정적 인지정서조절전략 총점수($t=-6.36, p<.001$)와 부정적 인지정서조절전략 총 점수($t=2.38, p=.017$) 모두 유의미한 차이를 보였다. 스트레스 고 집단은 부정적 인지정서조절전략 총점수가 더 높았고, 저집단은 긍정적 인지정서조절전략 총점수가 더 높았다.

일반적 특성 중 성별에 따라서 긍정적 인지정서조절전략 총 점수($t=2.30, p=.022$)에 유의한 차이를 보였는데, 여성보다 남성이 긍정적 인지정서조절전략의 점수가 더 높았다. 연령에 따라서는 부정적 인지정서조절전략 총점수($F=5.48, p=.001$)에 차이를 보였는데, 사후 검증결과 40대 이상이 20세 이하, 20~30대 및 30~40대와 비교하여 부정적 인지정서조절전략의 총점수가 가장 낮았다. 결혼 상태에 따라서 부정적 인지정서조절전략 총 점수($F=6.18, p=.002$)에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검증결과 기혼이 미혼, 기타 군에 비해 부정적 인지정서조절전략 총점수가 유의하게 낮았다. 업무특성 중 재직기간에 따라서 부정적 인지정서조절전략 총점수($F=5.13, p=.006$) 유의한 차이가 있었다. 사후 검증 결과 10년 이상이 2년 이하, 5~10년 미만 및 2~5년 미만에 비해 부정적 인지정서조절전략의 총점수가 낮았다(Table 4).

5. 대상자의 인지정서조절전략에 영향을 미치는 요인

대상자의 인지정서조절전략에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 인지정서조절전략을 긍정적 인지정서조절전략과 부정적 인지정서조절전략으로 나누어서 다중회귀분석을 실시하였다.

긍정적 인지정서조절전략을 종속변수로 하고 대상자의 직무 스트레스 점수, 성, 연령, 결혼상태, 재직기간을 독립변수

Table 2. Job Stress Score and Reference Values by Gender

Variables	Categories	M±SD	Reference Values, %			
			Q ₋₂₄	Q ₂₅₋₄₉	Q ₅₀₋₇₄	Q ₇₅₋
Male (n=292)	Job demand	52.9±19.06	≤ 41.6	41.7~50.0	50.1~58.3	≥ 58.4
	Job control	56.4±18.01	≤ 41.6	41.7~50.0	50.1~66.6	≥ 66.7
	Interpersonal conflict	29.2±18.52	-	≤ 33.3	33.4~44.4	≥ 44.5
	Job insecurity	47.7±23.59	≤ 33.3	33.4~50.0	50.1~66.6	≥ 66.7
	Organization system	46.7±18.16	≤ 41.6	41.7~50.0	50.1~66.6	≥ 66.7
	Lack of reward	48.0±19.03	≤ 33.3	33.4~55.5	55.1~66.6	≥ 66.7
	Occupational environment	30.6±19.57	≤ 33.3	33.4~41.6	41.7~50.0	≥ 50.1
	Total score	44.5±12.09	≤ 42.4	42.5~48.4	48.5~54.7	≥ 54.8
Female (n=693)	Job demand	60.8±18.74	≤ 50.0	50.1~58.3	58.4~66.6	≥ 66.7
	Job control	58.6±16.24	≤ 50.0	50.1~58.3	58.4~66.6	≥ 66.7
	Interpersonal conflict	31.6±17.06	-	≤ 33.3	33.4~44.4	≥ 44.5
	Job insecurity	52.9±23.02	-	≤ 33.3	33.4~50.0	≥ 50.1
	Organization system	51.9±16.62	≤ 41.6	41.7~50.0	50.1~66.6	≥ 66.7
	Lack of reward	53.9±17.89	≤ 33.3	44.5~55.0	55.6~66.6	≥ 66.7
	Occupational environment	35.2±16.97	≤ 33.3	33.4~41.6	41.7~50.0	≥ 50.1
	Total score	49.3±10.85	≤ 42.4	44.5~50.0	50.1~55.6	≥ 56.0

Table 3. Cognitive Emotion Regulation Strategies of Subjects

Variables	M±SD	Max	Min
Positive cognitive regulation strategies	31.4±6.67	50	10
Negative cognitive regulation strategies	19.7±4.77	35	8

로 하여 다중회귀분석을 실시하여 분석한 결과, 모형의 설명력은 8.5%였고, F값은 15.22 ($p < .001$)이었다. 긍정적 인지정서조절전략에 영향을 미치는 주요 설명변수는 직무 스트레스($\beta = -.16$), 재직기간($\beta = .01$)이 유의하였다. 직무 스트레스 점수가 높아지면 긍정적 인지정서조절전략의 점수는 감소하는 것으로 나타났으며, 재직기간이 길수록 긍정적 인지정서조절전략의 점수가 높아지는 것으로 나타났다.

부정적 인지정서조절전략을 종속변수로 하고 대상자의 직무 스트레스 점수, 성, 연령, 결혼상태, 재직기간을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하여 분석한 결과, 모형의 설명력은 6.5%였고, F값은 11.35 ($p < .001$)이었다. 부정적 인지정서조절전략에 영향을 미치는 주요 설명변수는 직무 스트레스($\beta = .08$), 연령($\beta = -.07$), 재직기간($\beta = -.01$)이 유의하였다. 직무 스트레스 점수가 높아지면 부정적 인지정서조절전략의 점수는 높아지며, 연령이 증가하고 재직기간이 길어지면 부정적 인지정서조절전략의 점수는 감소하는 것으로 나타났다.

회귀모형에 대한 적합도는 공차한계(tolerance)가 0.1 이

상이고 변량증폭요인(Variance Inflation Factor, VIF)값은 모두 10 이하로 독립변수 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났고, Durbin Watson 값들은 모두 2에 매우 근접하므로 오차가 독립적이며 자기상관이 없는 것으로 나타났다 (Table 5).

논 의

본 연구는 콜센터 근로자 중 상담사를 대상으로 일반적 특성, 업무 관련특성 및 직무 스트레스를 파악하고 일반적 특성, 업무 관련특성 및 직무 스트레스 수준에 따른 인지적 대처전략으로 인지정서조절전략을 파악하고자 하였다.

본 연구의 분석결과, 직무 스트레스 총 점수가 남, 여 모두 Q₂₅₋₄₉(하위 50%)영역에 포함되어 있었다. 이는 Yoon, Yi, Kim, Oh 와 Lee (2007)의 민간기관 콜센터 상담원의 직무 스트레스 연구결과와 Kim과 Oh (2011)의 공공기관 콜센터 상담원의 직무 스트레스 연구결과와 유사하였다.

본 연구대상자 중 여성은 직무불안정이 Q₇₅ 이상(상위 25%) 영역에 해당하는 높은 스트레스 수준을 보였다. 이는 대상자들의 50.2%가 비정규직인 고용형태와 관련이 있어 보이며, 대부분이 비정규직인 근로자가 정규직에 비하여 자신의 고용이 불안정하다고 느끼기 때문인 것으로 생각된다. 남, 여 모두 직무요구, 직무자율 점수가 Q₅₀₋₇₄(상위 50%)영역에 해당하는 높은 스트레스 수준을 보고하였는데, 직무요구는 시간적

Table 4. Difference of Cognitive Emotion Regulation Strategies by Characteristics and Job Stress Level of Subjects

Variables		Positive cognitive regulation strategies			Negative cognitive regulation strategies		
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Job stress	High	29.8±6.66	-6.36	< .001	20.6±4.80	5.09	< .001
	Low	32.5±6.46			19.0±4.64		
Gender	Male	32.2±7.18	2.30	.022	19.7±4.85	0.23	.814
	Female	31.1±6.42			19.6±4.74		
Age (year)	≤ 20 ^a	30.8±7.00	1.34	.259	20.3±4.44	5.48	.001
	21~30 ^b	31.9±6.77			20.3±4.86		
	31~40 ^c	31.0±6.63			19.5±4.84		
	≥ 41 ^d	31.4±6.25			18.2±4.03		
Marital status	Married ^a	31.3±6.69	0.24	.788	18.9±4.69	6.18	.002
	Single ^b	31.4±6.67			20.0±4.77		
	Others ^c	30.5±6.67			20.3±4.66		
Education	High school	31.4±6.82	0.14	.866	19.5±4.66	0.77	.465
	College	31.2±6.46			19.9±4.80		
	≥ University	31.4±6.59			19.7±4.91		
Religion	Protestant	31.9±6.96	0.91	.437	19.4±4.89	1.10	.346
	Catholic	31.4±7.25			19.1±4.65		
	Buddhism	31.3±6.74			19.6±4.54		
	Others	31.1±6.38			19.9±4.76		
Employment	Regular	31.3±6.75	1.12	.329	19.4±4.62	1.48	.228
	Irregular	31.5±6.57			19.9±4.81		
	Others	29.5±7.63			18.8±6.32		
Shift work	Day work	31.3±6.56	1.35	.260	19.6±4.69	1.59	.205
	Shift work	32.7±6.71			20.6±4.77		
	Others	30.8±7.79			20.1±5.56		
Work duration (year)	< 2 ^a	31.2±6.66	1.02	.382	20.2±4.71	5.13	.006
	2~< 5 ^b	31.3±7.08			19.3±4.95		
	5~< 10 ^c	31.5±6.03			19.3±4.51		
	≥ 10 ^d	33.3±6.12			17.5±4.31		
Department	Inbound calls	31.6±6.51	0.71	.544	19.8±4.77	1.04	.372
	Outbound calls	30.9±7.43			19.1±4.59		
	Call blending	30.9±6.05			19.8±5.11		
	Others	30.8±7.31			19.6±4.10		
Income (10,000 won)	< 200	31.3±6.63	-1.05	.292	19.7±4.69	0.95	.341
	≥ 200	31.9±6.85			19.3±5.10		

a, b, c, d: Scheffé test.

압박, 업무량증가 및 과도한 직무부담이고, 직무자율성은 업무제량권 및 직무수행권한과 관련된 것이다(Chang et al., 2005). 대상자들은 71.9%가 고객으로부터 걸려오는 전화를 받아 업무를 처리하는 inbound 콜 업무형태로, 자체 시스템에 입력된 방식에 의해 자동으로 고객과의 전화가 연결되고 상담 중에도 계속해서 전화가 무작위로 연결되어 업무속도 조절이 불가능하며 업무 중 직무부담으로 인하여 휴식시간이 부족하며(Jung, 2005), 고객응대와 관측활동 등의 각종 성과측

정 지표 도입(Kim, 2008a)으로 인하여 직무요구와 직무자율성 스트레스가 높은 것으로 보인다. 회사 내에서의 동료 지지, 상사 지지 및 도움의 대인관계와 관련된 관계갈등 점수는 남, 여 모두 Q₂₅₋₄₉(하위 50%) 영역에 해당되어 민간 콜센터 직무 스트레스 연구결과(Yoon et al., 2007)에서 관계갈등 점수가 Q₅₀₋₇₄(상위 50%) 영역에 포함되어 있는 것에 비하여 낮은 수준을 보였는데, 대상자가 근무하는 대기업 콜센터가 소규모 민간 콜센터에 비하여 비교적 직장 분위기가 좋은 환경이어서

Table 5. Factors Affecting Cognitive Emotion Regulation Strategies of Subject

Variable	Positive cognitive regulation strategies			Negative cognitive regulation strategies		
	β	t	p	β	t	p
Intercept	39.51	20.77	< .001	19.11	13.90	< .001
Job stress	-.16	-8.91	< .001	.08	6.49	< .001
Gender	-.60	-1.25	.212	.12	0.34	.735
Age	-.01	-0.51	.609	-.07	-2.87	.004
Marital status	-	-	-	-	-	-
Married	.27	0.21	.837	-1.33	-1.40	.161
Single	.13	0.10	.920	-.79	-0.83	.407
Others	-	-	-	-	-	-
Work duration	.01	2.09	.037	-.01	-2.05	.040
$R^2 = .085, F = 15.22, p < .001,$ Durbin Watson = 1.95			$R^2 = .065, F = 11.35, p < .001,$ Durbin Watson = 1.92			

관계갈등 스트레스가 낮은 것으로 보인다.

스트레스 수준 고집단에서는 부정적 인지정서조절전략의 점수가 높았고, 스트레스 수준 저집단에서는 긍정적 인지정서조절전략의 점수가 높았다. 인지정서조절전략에 주요 영향요인은 직무 스트레스로 나타났고 스트레스 점수가 높아지면 긍정적 인지정서조절전략의 점수는 감소하고 부정적 인지정서조절전략의 점수는 증가하는 것으로 나타났다. 이는 높은 직무 스트레스는 스트레스 대처에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 기존 연구(Kim & Lee, 2010)와 일치하는 결과이며, 긍정적 인지정서조절전략은 더 적응적인 전략이고 부정적 인지정서조절전략은 덜 적응적인 전략으로(Garnefski, Kraaij., & Spinhoven, 2001), 긍정적 인지정서조절전략을 많이 사용하고 부정적 인지정서조절전략을 적게 사용할수록 주관적 안녕감이 높은 것으로 보고되었다(Jung & Shin, 2008). 주관적 안녕감이란 삶의 만족과 미래에 대한 만족상태로서 스트레스와 대비되는 웰빙의 상태를 뜻하는 것으로 불안, 우울, 분노, 부정정서 등의 스트레스 반응을 낮춘다고 보고하였다(Kim, 2006). 따라서 향후 직무 스트레스로 인한 긍정적 및 부정적 대처방법으로 나타나는 결과로 신체, 심리적 스트레스 반응과 주관적 안녕감을 강화하기 위한 연구가 필요하다.

연령에 따른 차이에서 40대 이상에 비하여 20세 이하, 20~30대 및 30~40대가 부정적 인지정서조절전략의 총 점수가 높았다. 이는 콜센터 근로자 연구에서 연령이 증가할수록 스트레스가 감소하는 경향이 나타났고(Kim & Oh, 2011), 20대 이후 연령이 증가할수록 정서조절 학습이 급증하여 정서조절

의 곤란이 줄어들면서 부적응적인 정서조절보다 좀 더 효과적인 정서조절을 하게 되며(Lee, 2012b), 나이가 들수록 긍정적인 정서경험은 높이고 부정적인 정서경험을 줄이는 것으로 노년, 중년, 청년 순으로 정서조절에서 만족감을 얻으며(Ko & Ko, 2009), 노인에 비하여 청년들이 스트레스 사건에 대하여 부적정서조절과 부적응적인 인지정서조절전략을 더 많이 사용한다는 결과(Kim & Min, 2004)로 설명된다. 본 연구에서도 연령이 증가할수록 부정적 인지정서조절 점수가 감소하는 것으로 나타났다.

결혼 상태에 따라서 기혼이 미혼, 기타에 비하여 부정적 인지정서조절전략의 총점수가 유의하게 낮았는데, 가족이 있는 기혼이 미혼에 비하여 스트레스가 낮았으며(Kim & Oh, 2011), 서비스직 근로자에서 기혼이 미혼, 이혼 및 사별과 비교하여 스트레스가 낮았다(Kim, 2010). 이는, 결혼생활에서 얻어지는 가족의 지지가 스트레스 사건과 경험을 중재한 것으로 보이며, 가족의 지지는 낙관성이 높은 사람에게 부모와 친구를 포함한 사회적 지지를 매개로 하여 긍정적 인지정서조절 전략을 더 많이 사용하였다(Kim & Lee, 2009). 즉 가족의 지지가 스트레스 수준과 부정적 정서조절전략을 줄이는데 기여한 것으로 보인다.

재직기간이 유의한 차이를 보였는데, 재직기간이 10년 이상이 2년 이하, 5~10년 미만 및 2~5년 미만에 비하여 부정적 인지정서조절전략의 총점수가 낮았는데, 10년 이상 대상자 3.1%만이 평균 이하의 점수를 보이고, 각 재직기간 별 평균 차이가 없었다.

이상의 결과를 보면, 대상자의 전체 직무 스트레스 점수는 낮은 수준이지만 영역별로 보면 직무요구와 직무자율성 스트레스에 노출되어 있는 직무환경으로 간주되며, 대상자들에 대하여 직무 스트레스에 대한 인지적 대처결과로 나타나는 부정적 인지정서조절전략은 줄여주고 긍정적 인지정서조절전략은 증가시켜주는 스트레스 완화 대책마련이 필요하다. 또한 향후 인지정서조절전략의 하부요인들에 대한 연구가 심도 있게 진행되어야 한다.

결론 및 제언

본 연구는 대규모 콜센터 근로자 985명을 대상으로 일반적 특성, 업무적 특성 및 직무 스트레스를 파악하고 직무 스트레스 수준에 따른 인지적 대처전략방법으로 인지정서조절전략을 조사하여 관련성을 파악하고자 실시한 서술적 조사연구이다.

연구결과를 보면, 대상자는 50% 이상이 비정규직으로 대부분 여성근로자였으며, 남, 여 모두 직무요구, 직무자율성 점수가 한국인 표준점수 기준 상위 50% 수준으로 높았고, 특히 여성의 직무불안정 점수가 상위 25%수준으로 매우 높았다. 일반적 및 업무 관련특성에 따른 인지정서조절전략은 성별, 연령, 결혼상태 및 재직기간에 따라 유의한 차이가 있었고, 스트레스수준에 따른 인지정서조절전략의 차이는 스트레스가 높은 고집단은 인지적 대처방법으로 부정적 인지정서조절전략의 점수가 높았고, 스트레스가 낮은 저집단은 긍정적 인지정서조절전략의 점수가 더 높았다. 인지정서조절전략에 영향을 미치는 요인으로는 직무 스트레스, 연령 및 재직기간이었다.

이 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 대규모 콜센터에서 대다수의 근로자가 참여하여 이루어졌으며, 단순히 스트레스 조사뿐만 아니라 기존 연구에서 찾아보기 어려운 직무 스트레스와 인지적 대처전략을 다루었다는 것이다.

둘째, 환경개선이 쉽지 않은 근로환경에서 긍정적인 대처전략을 증가시킬 수 있는 개인적인 정서조절 방법을 포함한 스트레스 완화 대책을 마련할 수 있는 기초를 제공하였다는데 의의가 있다.

본 연구를 바탕으로 한 제한점 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인지적인 대처 방법의 심리적인 변인에 대한 측정을 자기기입식 설문을 사용하였기 때문에 정확한 측정에 한계가 있었다. 후속연구에서는 대상자 면담과 진술을 통한 질적 연구가 필요하다.

둘째, 조사가 비교적 업무환경이 좋은 대규모 정보통신업체 콜센터에서 이루어진 만큼, 유통업을 포함한 소규모 콜센터에 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다. 따라서, 다양한 환경의 대상자를 연구하여 확인 할 필요가 있다.

셋째, 콜센터 근로자를 대상으로 스트레스 수준에 대한 인지정서조절전략의 각 하부요인들과의 관계에 대한 연구의 확대가 필요하며, 부정적 인지정서조절전략은 줄이고 긍정적 인지정서조절전략을 높이는 효과적인 스트레스 완화 프로그램 개발을 제안한다. 또한 향후, 다양한 형태의 콜센터 종사자의 직무 스트레스에 따른 인지적 대처전략에 대한 연구를 실시하여, 근로자 스트레스 해소 방안 마련을 위한 회사차원의 건강 증진을 위한 정책적 실행의 근거가 되기를 기대한다.

REFERENCES

- Chang, S. B. (2007). *Design your customers' experience*. Seoul: Olym.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Choi, W. S. (2009). *Predictors of turnover intention of call center employees and identification of sequential relationship between job burnout and emotional labor*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Gyeongbuk, Daegu.
- Do, M. A., & Yoo, H. S. (2011). Early childhood education teachers' job stress & coping methods. *Journal of Emotional & Behavioral Disorder*, 27(2), 261-290.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life event, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Difference*, 30, 1311-1327.
- Hahn, D. W., & Lee, S. W. (2002). Organization-level determinants of job stress and physical illness in information technology industry. *Korean Journal of Health Psychology*, 7(3), 369-389.
- Hahn, S. R., Nam, S. H., Kim, Y. S., Kim, D. J., Kim, J. Y., & Hahn, N. (2010). Call center industry survey and policy research. Seoul: National Information Technology Industry Promotion Agency.
- Jung, H. O. (2005). Work experiences of telemarketer women. *Journal of Gender Equality Studies*, 9, 167-212.
- Jung, S. W., & Shin, H. S. (2008). A study on relationships among the internal-external locus of control, cognitive emotion regulation strategies and subjective well-being. *Understanding People*, 29, 61-81.
- Kim, D. G. (2008a). *A study on the effects of telemarketer job satisfaction on marketing results in call center*. Unpublished

- doctoral dissertation, Cheongju University, Cheongju.
- Kim, J. H. (2006). From the perspective of motivational states theory (MST) integrative understanding of stress and well-being. *Korean Journal of Health Psychology, 11*(2), 453-484.
- Kim, M. H., & Min, K. H. (2004). Emotional experience and emotion regulation in old age. *The Korean Journal of Psychology, 23*(2), 1-21.
- Kim, M. J., & Lee, H. K. (2009). The effect of optimism on psychological well-being: Cognitive emotion regulation strategies and social support as a mediating variable. *Catholic Journal of Social Science, 25*, 49-67.
- Kim, M. Y., & Oh, C. S. (2011). Comparison of job stress according to job-related properties in call center employees. *The Korean Journal of Health Service Management, 5*(2), 187-197.
- Kim, S. A. (2011). *Emotional care management for emotional labour: Korean call centre cases*. Unpublished doctoral dissertation, Sookmyung Women's University, Seoul.
- Kim, S. H. (2008b). A study on relationships among the stressful events, cognitive emotion regulation strategies and psychological well-being. *Journal of Student Guidance and Counseling, 26*, 5-29.
- Kim, Y. I., & Lee, B. I. (2010). Affecting factors of nurses' stress-coping in schoolwork. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 19*(2), 150-158.
- Kim, Y. T. (2010). The causes of job stress among workers in the service sector. *Journal of Far East Social Welfare, 6*, 69-98.
- Ko, G. S., & Ko, Y. G. (2009). Cognitive emotion regulation in older adults compared with younger adults. *Cognitive Behavior Therapy in Korea, 9*(2), 65-85.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lee, H. J., Kim, H. S., & Park, S. Y. (2011). Effects of perception of job stress and stress coping style on mental health of firefighters. *Journal Korean Academy Psychiatry Mental Health, 20*(3), 315-324.
- Lee, J. E. (2012). *The effect of the keeping an appreciation journal on depression, subject well-being, optimism and cognitive emotion regulation strategies in women's university students with depression tendency*. Unpublished master's thesis, Duksung Women's University, Seoul.
- Lee, J. Y. (2012a). *Emotion regulation coaching book*. Seoul: Sigma Press.
- Lee, J. Y. (2012b). Differences in Emotion Regulation as a Function of age From Adolescence to Adulthood. *The Korean Journal of Psychology, 31*(3), 738-808.
- Moon, S. N., Han, O. S., & Lee, S. K. (2010). A study on junior nursing officers' job stress, coping types and nursing performance. *Journal of Military Nursing Research, 28*(2), 61-71.
- Park, C. I., Lee, S. Y., Shin, H. G., Gang, B. S., Moon, M. G., Kim, J. J., et al. (2012). Emotional labor research in service industries (focused sales agents and call center). Seoul: Korea Labor Institute.
- Yoon, J. W., Yi, K. G., Kim, S. Y., Oh, J. G., & Lee, J. T. (2007). The relationship between occupational stress and musculoskeletal symptoms in call center employees. *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, 19*(4), 293-303.