

# 버스 운전직 근로자들의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향

김희량<sup>1</sup> · 이윤정<sup>2</sup> · 이금재<sup>2</sup> · 김희걸<sup>2</sup>

한국산업간호협회 경기북부보건안전센터<sup>1</sup>, 가천대학교 간호대학<sup>2</sup>

## The Effect of Emotional Labor for Job Stress in Bus Drivers

Kim, Hee Ryang<sup>1</sup> · Yi, Yunjeong<sup>2</sup> · Lee, Keum-Ja<sup>2</sup> · Kim, Hee Gerl<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Northern Gyeonggi of Health and Safety Center, Korean Association of Occupational Health Nurses, Uijeongbu

<sup>2</sup>Department of Nursing, Gachon University, Seungnam, Korea

**Purpose:** This study was conducted to identify the association between emotional labor and job stress in bus drivers, as well as to propose management strategies for job stress. **Methods:** The study was conducted in February 2013 and involved 182 bus drivers working in the Gyeonggi area. **Results:** emotional labor was  $9.5 \pm 2.34$  on average, and job stress was higher than the median of the same indicator among Korea's workers in the areas of physical environment, job autonomy, and relationship conflicts. Factors that affected job stress was lower if the subjects' Higher values for emotional labor indicated a higher level of job stress. **Conclusion:** To reduce among drivers, the following measures are necessary: increase the comfort of the driver's seat within the vehicle, provide adequate rest between bus headways, provide comfortable in-house rest facilities, and establish physical training spaces to reduce musculoskeletal disorders as well as programs for reducing back pain. In addition, relationship conflicts may be relieved by increasing job autonomy as much as possible, by granting autonomous control of working hours and bus headways, as well as by banning long work hours. Moreover, various club activities, exercise programs, and counseling programs that workers can be involved in together may be beneficial. This study is significant in that it identified the relationship of the bus drivers' emotional labor and job stress, which has previously been ignored as a research topic. Through its results, this study provides baseline data for the preparation of management strategies that can address the job stress of bus drivers.

**Key Words:** Emotional labor, Job stress, Bus driver

## 서론

### 1. 연구의 필요성

2012년 한국직업사전에 의하면 버스운전원은 '9, 운전 및 운송 관련직 중에서 '932. 버스 운전원'에 포함된다(Mnistry

of Employment and Labor & Korea Employment Information Service, 2011). 2009년 통계자료에 의하면 운수업 종사 근로자 수는 1,084,532명이고, 이중 443,173명이 시내 버스, 마을버스, 시외버스, 고속버스, 기타 운송 관련 서비스에 종사하고 있다(Statistics Korea, 2012).

캘리포니아 주립대 사회학과 교수인 Hochschild는 1983

**주요어:** 감정노동, 직무 스트레스, 버스운전원

**Corresponding author:** Kim, Hee Gerl

Department of Nursing, Gachon University, 1342 Seongnam-daero, Sujeong-gu, Seongnam 461-701, Korea.  
Tel: +82-31-750-5982, Fax: +82-31-750-8859, E-mail: hgkim@gachon.ac.kr

Received: Jul 10, 2013 / Revised: Jul 11, 2013 / Accepted: Feb 24, 2014

년에 육체적 노동과 정신적 노동 이외의 노동을 설명하기 위해 ‘감정노동’을 처음 언급하였는데, 서비스를 제공하는 과정에서 자신의 감정보다는 조직이 원하는 적절한 감정을 표출하는 형태의 노동을 ‘감정노동(emotional work)’이라고 정의하였다(Lee, 2011). 서비스업 종사자들은 조직이 요구하는 감정표현의 규범에 의해 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다(Lee, Jung, Kim, & Lee, 2004). 그리고 이러한 서비스직의 종사자들이 경험하는 감정노동은 직무 스트레스에 영향을 미친다고 하였다(Bea, 2012).

직무와 관련하여 받게 되는 스트레스를 직무 스트레스라고 하는데, 개인의 동기나 능력에 맞는 직무환경을 제공받지 못하거나, 개인의 적응, 대처 능력이 직무환경을 감당하기 어려울 때 직무 스트레스가 발생한다(Kang, 2000). 이렇게 발생한 스트레스는 생리학적 및 심리행동적인 변화를 통해 심혈관 질환의 위험을 증가시킬 수 있고(Kim, 2001), 조직에 손해를 끼치거나 인체에 영향을 주어 무기력하거나 신체적 질병을 발생하게 한다(Kook, 2008).

한편 직업적인 운전은 승객과의 관계에서 직무 스트레스를 경험한다고 한다(Park, 1997). 운전직 근로자들은 승객과 화물을 제시간에 수송해야 한다는 압박감과 장시간 운전 및 돌발 상황에 대한 부담감을 항상 느끼게 되며, 도로상황에 대한 지속적인 정신집중이 요구되는 업무특성으로 인한 직무 스트레스를 받고 있다(Lee, Lee, Kim, & Lee, 2010). 직무 스트레스와 함께 버스 운전직 근로자는 항시 친절할 태도로 고객을 접객해야 하는 직업이므로, 감정의 부조화, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도 등에서 높은 감정노동을 경험한다. Park (2006)은 취업자 근로환경 전국표본조사에서 전체 취업자 중 근무시간 내내 혹은 거의 모든 시간 동안 감정노동 업무 종사자의 비율이 29.8%인데, 운수업 종사자는 46.8%가 감정노동에 종사한다고 보고하였다.

그런데 감정노동과 직무 스트레스의 관련성에 관한 연구는 대개 호텔 서비스업(Park, Ahn, & Lee, 2009), 판매직(Yoh, 2009) 등과 같은 특정 분야에 집중되어 있고, 고객과 직접 대면하는 형태의 직종이면서 동시에 인명과 관련한 위험직종인 버스 운전직 근로자에 대해서는 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 버스 운전직 근로자의 감정노동과 직무 스트레스와의 관련성을 파악하고, 버스 운전직 근로자들의 직무 스트레스 관리방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 목적은 버스 운전직 근로자의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하는 것이다.

## 2. 연구목적

본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 버스 운전직 근로자의 감정노동 수준을 파악한다.
- 버스 운전직 근로자의 직무 스트레스 수준을 파악한다.
- 버스 운전직 근로자의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 버스 운전직 근로자의 감정노동과 직무 스트레스와의 관계를 파악하기 위해 시도된 서술적 상관관계 조사연구이다.

### 2. 연구대상

경기 지역을 기점으로 운행하고, 경기도 소재 3개 사업장 버스 운전직 근로자 200명을 대상으로 설문조사를 하였고, 연구대상자 포본수는 효과크기(effect size)=.3, 유의수준( $\alpha$ )=.05, 검정력(1- $\beta$ )=.95, 양측검정으로 G\*Power 3.1.7 프로그램을 이용하여 산정하였으며, 그 결과 필요한 표본수는 최소 134명이었다. 이에 본 연구에서는 회수율과 탈락율을 고려하여 200명의 버스 운전직 근로자에게 설문지를 배부하였고, 그 중 186부가 회수되었고 불성실 응답 4개를 제외한 182개를 최종 분석하였다.

### 3. 연구도구

- 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼, 학력에 대해 조사하였다.
- 직업 관련 특성은 주당 근무시간, 교대근무 여부, 야간근무 여부, 근무경력에 대해 조사하였다. 야간근무는 밤10시부터 새벽6시까지 최소 2시간 이상 근무여부로 구분하였고, 근무경력은 현재 근무하고 있는 직장경력을 조사하였다.
- 건강 관련특성은 음주, 흡연, 운동, 수면시간, 식사형태, 주관적인 건강상태, 피로 등에 대해 조사하였다.
- 감정노동 - Morris와 Feldman이 1996년 개발하였으며(Kim, 1998), Kim (1998)이 번역한 도구를 사용하였다. 본 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의

정도 3문항, 감정적 부조화 3문항 등 총 3개 하위영역 9문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 likert식 5점 척도이며, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Cronbach's  $\alpha$  를 통해 살펴본 본 도구의 신뢰도는 Kim (1998)의 연구에서는 .86, Kim (2011)의 연구에서는 .77이었으며, 본 연구에서는 .837 로 비교적 높은 값을 나타냈다.

- 직무 스트레스 - Chang, Koh, Kang, Cha, Park, Hyun 등(2005)이 개발한 한국형 직무 스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale-Short Form, KOSS-SF) 24문항과 물리적 특성 3문항을 합하여 총 27 문항을 이용하였다. KOSS-SF의 하부요인으로는 물리적 환경, 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상의 부적절성, 직장문화로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’부터 ‘매우 그렇다’까지 4점 척도로 구성되며, 부정형 문항은 역코딩하여 분석한다. 각 영역별 직무 스트레스값은 100점 만점으로 환산하여 우리나라 근로자 중앙값과 비교하였는데, 환산 방법은 아래와 같다.

$$\text{영역별 환산점수} = \frac{(\text{실제점수} - \text{문항수}) \times 100}{(\text{예상가능한 최고점수} - \text{문항수})}$$

$$\text{직무 스트레스 총 점수} = \frac{\text{각 8개 영역의 환산점수의 총합}}{8}$$

중앙값은 한국산업안전보건공단에서 개발한 직무 스트레스 요인 측정 지침에서 남성을 위한 영역별 직무 스트레스 요인 환산점수에 대한 중앙값을 사용하였고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  가 .827로 나타났다.

#### 4. 자료수집

2013년 2월 25일부터 1개월간 경기도 소재의 3개 사업장 소속 버스 운전직 근로자를 대상으로 연구자가 직접 해당 근무지에 방문하여 관리자 및 근로자들에게 연구 목적을 설명하고, 조사에 자발적으로 동의하는 운전직 근로자를 대상으로 조사를 실시하였으며, 사전에 설문내용과 개인정보에 관한 사항은 무기명으로 처리되어 철저하게 비밀보장 되고, 조사는 언제든지 거부할 수 있으며, 어떠한 불이익도 없음을 알려드렸다.

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 아래와 같이 분석하였다.

- 일반적 특성과 직업 관련 특성, 건강 관련 특성은 빈도와 백분율을 구했다.
- 감정노동과 직무 스트레스는 평균과 표준편차를 구했다.
- 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인은 linear regression을 이용하여 파악하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성

연구대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에서 남성이 92.3%, 연령별로는 50대가 45.1%, 40대가 35.7%의 분포를 보였다. 89.0%가 유배우자였고, 고등학교 졸업자가 70.9%를 차지하였다. 주당근무시간은 48시간 이상 60시간 미만인 35.4%로 가장 많았고, 60시간 이상 근무자가 31.5%로 나타났다. 63.2%는 교대근무를 하고 있고, 77.5%는 야간근무를 수행하고 있는 것으로 나타났다. 1년 이상 10년 미만 근무자가 38.5%, 10년 이상 근무자가 33.5%였다(Table 1).

**Table 1.** General and Work-related Characteristics of the Subjects (N=182)

Characteristic	Categories	n (%)
Gender	Male	168 (92.3)
	Female	14 (7.7)
Age (year)	< 40	18 (9.9)
	≥ 40~< 50	65 (35.7)
	≥ 50~< 60	82 (45.1)
	≥ 60	17 (9.3)
Marital status	Single	20 (11.0)
	Married	162 (89.0)
Education	≤ Middle school	41 (22.5)
	High school	129 (70.9)
	≥ College	12 (6.6)
Working hours per week (hour)	< 40	29 (16.0)
	≥ 40~< 48	31 (17.1)
	≥ 48~< 60	64 (35.4)
	≥ 60	57 (31.5)
Shift work	Yes	115 (63.2)
	No	67 (36.8)
Night duty	Yes	141 (77.5)
	No	41 (22.5)
Employment period (year)	< 1	51 (28.0)
	≥ 1~< 10	70 (38.5)
	≥ 10	61 (33.5)

## 2. 연구대상자의 건강 관련 특성

건강 관련 특성을 보면 음주에 대한 질문에서는 28.0%가 주당 2회 이상 음주를 한다고 응답했고, 현재 흡연율은 44.0%, 주 3회 미만 운동자가 52.7%, 하루 평균 수면시간이 6시간 이상 7시간 미만인 경우가 33.7%로 나타났다. 불규칙적인 식사를 하는 경우가 전체의 63.7%, 주관적 건강상태가 좋다는 응답자가 84.6%였으며, 피로를 느끼는 정도를 ‘보통’이라고 응답한 대상자는 47.3%였다(Table 2).

**Table 2.** Health-related Characteristics of the Subjects (N=182)

Characteristic	Categories	n (%)
Alcohol drinking (frequency)	None	36 (19.8)
	≤ 1/month	49 (26.9)
	2~4/month	46 (25.3)
	≥ 2/week	51 (28.0)
Smoking	Non-smoker	78 (42.9)
	Ex-smoker <sup>†</sup>	24 (13.2)
	Current smoker	80 (44.0)
Exercise	≥ 3/week	31 (17.0)
	< 3/week	96 (52.7)
	No	55 (30.2)
Sleeping (hour)	< 6	29 (16.0)
	6 ≤ < 7	61 (33.7)
	7 ≤ < 8	54 (29.8)
	≥ 8	37 (20.4)
Meal	Regular	66 (36.3)
	Irregular	116 (63.7)
Subjective health status	Good	154 (84.6)
	Poor	28 (15.4)
Fatigue	None	11 (6.0)
	Average	86 (47.3)
	Yes	85 (46.7)

<sup>†</sup> Non-smoker for one year or more.

## 3. 연구대상자의 감정노동 수준

감정노동에 대한 특성을 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정적 부조화에 대해 각각 5점 척도로 살펴본 결과 감정노동의 빈도 9.5±2.40, 감정표현에 대한 주의정도 9.2±2.13, 감정적 부조화 8.7±2.50, 감정노동 총 평균은 9.1±2.34로 분석되었다(Table 3).

**Table 3.** Level of Emotional Labor of the Subjects

Variables	M±SD
Frequency of emotional labor	9.5±2.40
Degree of attention to emotional expression	9.2±2.13
Emotional dissonance	8.7±2.50
Total score	9.1±2.34

## 4. 연구대상자의 직무 스트레스 수준

직무 스트레스는 4점 척도 총 27문항으로 물리적 환경, 직무자율성, 관계갈등의 영역에서 한국근로자 중앙값보다 높은 점수가 나타났다. 즉, 이 세 영역에서 버스 운전직 근로자들의 직무 스트레스가 높은 것으로 분석되었다. 직무 스트레스 총 점에 대한 평균은 46.7±10.01로 나타났다(Table 4).

**Table 4.** Level of Job Stress of the Subjects

Variables	M±SD	Reference value (median value)
Physical environment	54.9±16.87	44.5
Job demand	47.7±17.96	50.1
Insufficient job control	56.9±16.20	53.4
Interpersonal conflict	43.7±14.70	33.4
Job insecurity	37.8±21.09	50.1
Organizational system	46.9±18.63	52.4
Lack of reward	46.2±18.61	66.7
Occupational climate	40.3±12.56	41.7
Total score	46.7±10.01	-

## 5. 연구대상자의 특성별 직무 스트레스 수준 차이

일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준을 살펴본 결과 성별, 연령, 결혼상태, 학력에 따른 직무 스트레스 차이는 없었다. 직무 관련 특성에 따른 직무 스트레스 수준을 분석한 결과 주당근무시간은 40시간 이상 48시간 미만 근무자의 스트레스 수준이 가장 낮았고, 60시간 이상 근무자의 스트레스 수준이 가장 높았다( $p=.009$ )(Table 5).

## 6. 직무 스트레스에 영향을 주는 요인

연구에 사용한 독립변수를 3단계로 나누어 회귀모형에 적용하였고, 범주형인 독립변수는 더미변수화하여 분석하였다.

**Table 5.** General and Work-related Characteristics Level of Job Stress of the Subjects

Characteristics	Categories	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	46.8±10.04	0.321 (.748)
	Female	45.9±9.91	
Age (year)	< 40	47.3±7.95	1.225 (.302)
	≥ 40~ < 50	48.5±9.39	
	≥ 50~ < 60	45.6±11.22	
	≥ 60	44.8±7.30	
Marital status	Single	42.6±9.30	-1.956 (.052)
	Married	47.2±10.06	
Education	≤ Middle school	46.7±10.08	0.352 (.704)
	High school	46.5±10.07	
	≥ College	49.1±9.65	
Working hours per week (hour)	< 40	45.7±9.67	3.965 (.009)
	≥ 40~ < 48	42.9±9.83	
	≥ 48~ < 60	46.4±9.74	
	≥ 60	50.1±9.52	
Shift work	Yes	46.6±10.00	-0.192 (.848)
	No	46.9±10.09	
Night duty	Yes	47.2±10.09	1.119 (.265)
	No	45.2±9.69	
Employment period (year)	< 1	45.7±9.17	0.688 (.504)
	≥ 1~ < 10	47.8±11.35	
	≥ 10	46.4±9.01	

모델 1에서는 대상자의 일반적 특성을 모형에 포함시켰고, 모델 2에서는 일반적 특성과 직무 관련 특성, 건강 관련 특성 변수를 추가하였으며, 모델 3에서는 모델 2의 변수에 감정노동을 추가하였다. 그 결과 모델 1의 경우 유배우( $p < .033$ )에서 직무 스트레스가 낮은 것으로 나타났고, 모델 2에서는 주당 근무시간( $p < .035$ ), 무음주( $p < .013$ ), 규칙적인 식사( $p < .025$ )가, 영향을 주는 것으로 나타났다. 모델 3에서 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인은 주당 근무시간( $p < .048$ ), 무음주( $p < .040$ ), 규칙적인 식사( $p < .029$ ), 감정노동 총점( $p < .001$ )로 나타났다. 모델 1의 모형은 4.3%의 설명력을 나타내었고, 모델 2의 모형은 버스운전근로자의 직무 스트레스를 22.4% 설명하는 것으로 나타났으며, 감정노동을 포함한 모델 3의 모형은 29.7%를 설명하는 것으로 나타났( $p < .001$ )(Table 6).

## 논 의

본 연구는 버스 운전직 근로자가 지각하는 감정노동과 직무 스트레스 수준을 파악하고, 감정노동이 직무 스트레스에 영향을 미치는지에 대해 조사한 서술적 상관관계조사연구이다.

연구에 사용한 독립변수를 다중회귀모형에 적용하여 단계

별로 실시한 결과, 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인은, 주당 근무시간, 무음주, 규칙적인 식사, 감정노동이었다. 즉, 무음주와 규칙적인 식사를 할수록 직무 스트레스는 낮고, 근무시간이 많을수록, 감정노동의 정도가 높을수록 직무 스트레스 정도가 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무 스트레스에 영향을 미친다는 사실은 다른 직종을 대상으로 한 연구를 통해서도 증명된 바 있다. 노인생활시설 종사자(Lee, 2011), 경찰관(Seong, 2013), 호텔기업 종사원(Park, Ahn, & Lee, 2009), 스포츠센터 종사자(Kim, 2012), 백화점 의류판매원(Yoh, 2009), 임상 및 보건 간호사(Ahn, Jung, & Kim, 2007; Han, Kwon, Yoon, & Moon, 2012) 등 대부분의 고객을 대면하는 업무에 종사하는 근로자는 감정노동이 직무 스트레스를 유발시킨다는 것이 명확하다. 또한 Morris와 Feldman (1996)의 연구에서는(Kim, 2006에서 인용됨)은 상호작용의 지속시간이 길어질수록 보다 많은 감정노동이 요구된다고 하였는데, 본 연구결과 버스 운전직 근로자의 경우 주당근무시간이 48시간 이상인 근로자가 많고 주당 60시간 이상 근로자도 31.5%로 고객과의 대면시간이 많으므로, 이로 인한 감정노동이 가중될 것으로 판단된다(Kim, 2006). 따라서 운전직 근로자들을 대상으로 한 감정노

**Table 6.** Factors Affecting Job Stress

Variables	Model I			Model II			Model III		
	B	t	p	B	t	p	B	t	p
Gender (male)	-0.519	-0.179	.858	0.141	0.048	.962	-1.036	-0.368	.713
Age	-1.598	-1.652	.100	-0.971	-.966	.335	-1.117	-1.163	.247
Marital status (married)	-5.381	-2.148	.033	-4.480	-1.785	.076	-4.562	-1.903	.059
Education (middle school)	-1.578	0.471	.638	2.245	0.696	.488	-0.904	0.291	.771
Education (high school)	-3.014	-0.137	.322	-3.335	-1.131	.260	-3.296	-1.171	.243
Working hours/week				1.530	2.131	.035	1.369	1.994	.048
Sleeping				-0.497	-0.655	.514	-0.547	-0.754	.452
Shift work (yes)				-1.459	-0.902	.368	-1.413	-0.915	.362
Night duty (yes)				-1.266	-0.672	.503	-1.822	-1.009	.314
Alcohol (never)				-5.610	-2.514	.013	-4.455	-2.072	.040
Alcohol (≤ 1/month)				-1.666	-0.830	.408	-1.194	-0.622	.535
Alcohol (2~4/month)				-0.626	-0.293	.770	-0.138	-0.068	.946
Smoking (never)				0.590	0.345	.730	1.413	0.859	.392
Smoking (past smoker)				2.782	1.176	.241	3.388	1.496	.137
Exercise (≥ 3/week)				-1.846	-0.780	.436	-1.874	-0.822	.413
Exercise (≤ 3/week)				-2.023	-1.098	.274	-1.916	-1.089	.278
Meals (regular)				-3.623	-2.270	.025	-3.362	-2.205	.029
Subjective health (good)				-2.812	-1.308	.193	-2.137	-1.038	.301
Fatigue (none)				-6.697	-2.046	.042	-4.814	-1.523	.130
Fatigue (average)				-2.261	-1.332	.185	-1.700	-1.045	.297
Total emotional labor score							0.483	4.037	.000
	$R^2=.043, F=1.591, p=.165$			$R^2=.224, F=2.275, p=.003$			$R^2=.297, F=3.152, p<.001$		

동 전략이 반드시 마련되어야 하는데, 가장 먼저 사업장의 관리자가 운전직 근로자들이 감정노동에 많이 노출되어 있음을 충분히 인지하고, 직원이 불필요하고 과도한 감정노동에 내몰리지 않도록 하는 조치가 필요하다. 즉, 승객으로부터의 부당한 폭력과 폭언으로부터 직원을 보호하기 위한 규정을 만들고, 억지친절이 아니라 우러나오는 친절을 통해 스스로 감정노동을 대하는 자세를 다르게 만드는 각종 교육 프로그램을 진행하는 것이 바람직하다. 또한 운행을 마친 후에는 피로한 감정 상태를 안정시키고 치유하기 위한 힐링 프로그램 및 상담 프로그램의 도입도 도움이 될 것으로 생각한다.

한편, 운전직 근로자들의 직무 스트레스 요인을 분석해 본 결과, 물리적 환경, 직무자율, 관계갈등의 세 가지 영역에서 직무 스트레스가 높게 발생하는 것으로 평가되었다. Lee (2003)은 근로자들의 직종별 직무 스트레스 비교연구에서 다른 직종에 비해 택시기사가 높은 스트레스 상태를 보이고 있고, 이는 교대근무와 야간근무, 불규칙한 식사시간, 휴식시간, 사고에

대한 긴장 등 열악한 근로환경에서 비롯된 것이라고 하였다. 또한 Park과 Kim (2001)의 택시와 버스 운수사업장을 대상으로 한 연구에서는 버스기사는 욕설을, 택시기사는 폭행의 경험비율이 높은 것으로 나타났으며, 운전 환경 향상에 필요한 요소로 급여상승, 배차간격의 연장, 교통상황개선, 청결한 휴식 공간, 승객들의 태도변화를 꼽았다. Park (2006)의 또다른 연구인 취업자 근로환경 전국표본조사에서 역시 운수업 근로자중 72.7%가 근무시간의 1/4 이상을 부자연스런 작업자세로 근무하고 있다고 보고하고 있고, 운수업 근로자의 근무 환경이 열악한 상황임을 알 수 있다.

본 연구에서는 직무 스트레스의 요인 중 물리적 환경은 공기오염, 작업방식의 위험성, 신체부담에 대한 질문을 통해 조사하였는데, 운전직 근로자는 근무시간 내내 공기오염도가 높은 도로에서 근무해야 하므로 다른 직업군에 비해 공기오염으로 인한 스트레스가 높은 것은 당연한 결과라고 생각된다. 또한 운전이라는 업무는 언제 사고가 발생할지 모르는 매우 위

힘한 업무이므로 근무시간 내내 고도의 집중상태를 유지하여야 한다. 더불어, 운전은 근골격계 질환을 유발하는 전형적인 작업 자세인, 좁은 작업공간에서 전신 진동상태에 놓여 장시간 좌식의 자세를 유지하여야 하므로 신체부담의 측면에서도 매우 스트레스가 높은 환경이다.

직무자율성은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준으로 측정하는데, 구체적으로는 기술적 재량, 업무예측 불가능성, 기술적 자율성, 직무수행 권한으로 설문문항이 구성되어 있다. 운전직 근로자의 직무특성은, 본인이 배차시간을 조절하기 보다는 짜여진 배차시간에 맞추어 근무해야 하고, 혼잡한 도로를 정해진 노선과 운행시간에 따라 운행하고 있으며, 연장근로가 자주 이루어진다(Kang, 2005). 또한 운행 중 돌발사고의 발생이 상시로 존재하여 업무예측의 가능성이 떨어지고, 관리직 근로자가 아닌 경우가 대다수로 직무수행의 권한 역시 낮을 것으로 생각된다.

관계갈등의 경우에는 직장 내 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지라는 문항을 통해 조사되었다. 운전직 근로자의 경우에는 근무시간에 따라 각기 출·퇴근시간이 다르고, 직장동료나 상사와 대면할 시간이 부족하고, 업무수행에 있어서의 고충을 의논할 수 있는 대상이 없다(Kang, 2005). 또한 승객과 친절한 대면을 해야 하는 것도(Jung, 2006) 광범위하게는 관계갈등의 유발요인이라고 사료된다.

이러한 운전직 근로자의 직무 스트레스를 감소시키기 위해서는 차량 내 운전석의 쾌적함 증대, 배차 간격사이의 충분한 휴식 제공, 사내에 편안하고 안락한 휴게시설 제공, 근골격계 질환을 감소시킬 수 있는 체력단련장 및 요통감소 프로그램 등을 통해 물리적 환경으로 인한 직무 스트레스 감소가 가능할 것이다. 또한 가능한 근무시간의 자율조절 및 배차 스케줄의 자율조절, 장시간 근로 금지 등의 다양한 조치들은 직무자율성을 높이고, 각종 동호회 활동과 근로자들이 함께 할 수 있는 운동 프로그램, 상담 프로그램 등을 통해 관계갈등의 완화를 꾀할 수 있을 것이다. 또한 스트레스나 위기상황에서 효과적으로 대처할 수 있는 심리사회적 적응능력을 강화시키는 훈련 프로그램의 적용도 직무 스트레스 감소에 효과가 있다고 한다(Kim, 2011). 사회적 지원이 근로자의 스트레스를 감소시킬 수 있다(Kim, 1990; Han, 2005)는 연구결과를 보더라도 사측의 이러한 관련 조치들이 운전직 근로자들의 직무 스트레스 감소에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 운전직 근로자들의 직무 스트레스 감소는 안정된 업무환경 제공으로 개인의 건강수준 향상, 직무만족도 증가, 사고감소(Min, 2009), 친절한 서비스제공 증대 등의 효과를 가져 올 것이다.

본 연구는 버스 운전직 근로자를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스의 관계를 파악하기 위한 것으로 일개 지역의 소수사업장을 대상으로 하였고, 연구에 참여한 대상자의 수가 적어서 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구결과는 국내에서 많은 연구가 이루어지지 못했던 버스 운전직 근로자를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 파악하고자 한 점과, 이러한 결과를 통해서 향후 운전직 근로자들의 직무 스트레스 관리방안을 마련하는데 기초자료를 제공했다는 점에서 의의가 있다.

## 결론 및 제언

본 연구는 버스 운전직 근로자의 감정노동과 직무 스트레스와의 연관성을 파악하고 버스 운전직 근로자들의 직무 스트레스의 관리방안을 마련하기 위해 수행되었다. 경기 지역 버스 운전직 근로자 182명을 대상으로 조사한 결과에 의하면, 버스 운전직 근로자의 감정노동의 값이 클수록 직무 스트레스 수준이 높았다.

버스 운전직 근로자는 물리적 환경, 직무자율, 관계갈등이 주요 스트레스 발생요인인 것으로 나타났다. 물리적 환경으로 인한 직무 스트레스를 감소시키기 위해서는 차량 내 운전석의 쾌적함 증대, 배차 간격사이의 충분한 휴식 제공, 사내에 편안하고 안락한 휴게시설 제공, 근골격계 질환을 감소시킬 수 있는 체력단련장 및 요통감소 프로그램 등의 시행이 필요하다. 또한 가능한 근무시간과 배차 스케줄의 자율조절, 장시간 근로 금지 등의 조치로 직무자율성을 높이고, 각종 동호회 활동과 근로자들이 함께 할 수 있는 운동 프로그램, 상담 프로그램 등을 통해 관계갈등의 완화를 꾀할 수 있을 것이다. 또한 사업장의 관리자가 먼저 운전직 근로자들이 감정노동에 많이 노출되어 있음을 충분히 인지하고, 부당한 폭력과 폭언으로부터 직원을 보호하기 위한 제도도입과 근로자 스스로 피로한 감정상태를 안정시키고 관리할 수 있는 힐링 프로그램 및 상담 프로그램의 도입도 도움이 될 것으로 생각한다.

한편 본 연구는 국내에서 많은 연구가 이루어지지 못했던 버스 운전직 근로자를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 파악하고자 한 점과, 이러한 결과를 통해서 향후 운전직 근로자들의 직무 스트레스 관리방안을 마련하는데 기초자료를 제공했다는 점에서 의의가 있다. 다만, 버스운전직 근로자를 포함한 다양한 운전직 근로자들에 대한 연구가 필요하다고 사료된다.

## REFERENCES

- Ahn, J. Y., Jung, H. S., & Kim, H. A. (2007). The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16(2), 139-146.
- Bae, E. J. (2012). *The H hotel employees' emotional labor and emotional intelligence effect of job stress*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, M. G., Cha, B. S., Park, J. K., Hyun, S. J., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Han, J. W. (2005). The Effects of Personality and Emotional Labor Stress on Job Satisfaction. *Journal of Secretarial Science*, 14(1), 145-167.
- Han, S. J., Kwon, M. S., Yoon, O. S., & Moon M. Y. (2012). Emotional labor and job stress of public health nurses. *Journal Of Korea Public Health Nursing Volume*, 26(2), 314-327.
- Jung, C. H. (2006). *(A) study in factors that affected the changes in wage and working conditions of Korean automobile transport workers*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kang, H. G. (2005). *A survey on the job stress of man workers in transportation business*. Unpublished master's thesis, Hallym University, Gangwon.
- Kang, S. H. (2000). *The relationship between job insecurity and job attitudes*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Kim, D. S. (2001). *Effects of work stress on 24 hours ambulatory blood pressure, heart rate and heart rate variability in professional drivers*. Unpublished doctoral dissertation, Korea University, Seoul.
- Kim, J. K. (2011). *Relationships of emotional labor to job satisfaction and intent to turnover among staff nurses at small & medium-sized hospitals*. Unpublished master's thesis, Catholic University of Pusan, Busan.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Travel Research*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. J. (2006). A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A.: Focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. *Academic Society of Hospitality Administration*, 15(1), 35-57.
- Kim, S. K. (1990). *A study on the relationship between bus operator's job stress and its outcome: Tension Job satisfaction and performance*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Kim, Y. S. (2012). Relationship of sports center employees's emotional work with the job stress, the job satisfaction and the job exhaustion. *Journal Of Sport And Leisure Studies*, 47, 127-144.
- Kook, H. Y. (2008). *A study on effect of the job stress and job satisfaction of hotel employees*. Unpublished master's thesis, Anyang University, Anyang.
- Lee, B. L., Jung, H. S., Kim, S. L., & Lee, K. Y. (2004). Factors influencing depression with emotional labor among workers in the service industry. *The Journal of Korean Community Nursing*, 15(4), 566-576.
- Lee, H. Y. (2011). *A study on the effect of the elderly living facility workers's emotional labor on the job-stress*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu.
- Lee, N. S., Lee, K. J., Kim, J. J., & Lee, J. W. (2010). The relationship between job stress and dyslipidemia in express bus drivers. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22(3), 221-229.
- Lee, S. U. (2003). *Job stress among workers by tasks*. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae.
- Min, K. E. (2009). *The effects of well-being cognition on bus driver's job stress and well-being promotion*. Unpublished master's thesis, Duksung Women's University, Seoul.
- Ministry of Employment and Labor & Korea Employment Information Service. (2012). *2011 Analysis of Workers, Korea*. Sejong: Author.
- Park, H. J. (1997). *Trends of social change caused by stress* (Business-23 (8-9)). Seoul: Knowledge Hub for Creative Solution.
- Park, J. S., & Kim, D. S. (2001). *Transportation, and health status of workers exposed hazard management plan for the development of research*, (2002-30-105). Incheon: The Korea Occupational Safety & Health Agency.
- Park, J. S. (2006). *National sample survey working condition: The occupation risk factors study a national sample survey*. (Second Year). (2006-69-755). Incheon: Korea Occupational Safety & Health Agency.
- Park, Y. B., Ahn, D. H., & Lee, S. W. (2009). Influence of emotion labor on job stress and burnout for the hotel employee. *Journal of The Korea Contents Association*, 9(12), 853-864.
- Seong, Y. T. (2013). The mediating effect of communication in the impact of police officers emotional labor on stress. *Local Government Studies*, 16(4), 187-206.
- Statistics Korea. (2012). *Report on the transportation survey*, Korea (ISSN1599-1630(online)). Daejeon: Author.
- Yoh, E. A. (2009). Effect of emotional labor and organizational support on job stress of department stores' clothing salespeople. *Distribution Research*, 14(3), 25-43.