

버스 운전직 근로자들의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

The Effect of Emotional Labor for Job Stress in Bus Drivers

김희량

가천대학교 행정대학원 간호학과 간호관리학 전공

목적: 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 직무스트레스와 함께 항상 친절한 태도로 고객을 접객해야 하는 직업이므로, 감정의 부조화, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도 등에서 높은 감정노동을 경험한다. 본 연구는 버스 운전직 근로자의 감정노동과 직무스트레스와의 관련성을 파악하고, 버스 운전직 근로자들의 직무스트레스 관리방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

방법: 본 연구는 경기도 소재 3개 사업장 버스 운전직 근로자 200명을 대상으로 설문조사를 하였고, 수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 일반적 특성과 직업관련 특성, 건강관련 특성은 빈도와 백분율을 구했고, 감정노동과 직무스트레스는 평균과 표준편차를 구했다. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 linear regression을 이용하여 파악하였다.

결과: 연구에 사용한 독립변수를 3단계로 나누어 회귀모형에 적용하였다. 모델1에서는 대상자의 일반적 특성을 모형에 포함시켰고, 모델2에서는 일반적 특성과 직무관련 특성, 건강관련특성 변수를 추가하였으며, 모델3에서는 모델2의 변수에 감정노동을 추가하여 분석한 결과 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 감정노동 총점($p < .001$)로 나타났다. 모델2의 모형이 버스 운전직 근로자의 직무스트레스를 22.4% 설명하는 것으로 나타났으며, 감정노동을 포함한 모델3의 모형은 29.7%를 설명하는 것으로 나타났다($p < .001$).

결론: 버스 운전직 근로자는 물리적 환경, 직무자율, 관계갈등이 주요 스트레스 발생요인인 것으로 나타났다. 물리적 환경으로 인한 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 차량 내 운전석의 쾌적함 증대, 배차 간격사이의 충분한 휴식 제공, 사내에 편안하고 안락한 휴게시설 제공, 근골격계 질환을 감소시킬 수 있는 체력 단련장 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 운동프로그램, 상담프로그램 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 감정 상태를 안정시키고 관리할 수 있는 힐링 프로그램 및 상담 프로그램의 도입도 도움이 될 것으로 생각한다.

1) 지도교수: 김희걸 교수