

콜센터 근로자의 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도에 관한 융합적인 연구

김정임¹, 최보람^{2*}

¹경동대학교 간호학부, ²용인송담대학교 간호학과

Convergence Study on Emotional Labor, Stress Response and Turnover Intention of Call-center Worker

Jung-Im Kim¹, Bo-Ram Choi^{2*}

¹Department of Nursing, Kyungdong University

²Department of Nursing, Yong-In Songdam College

요약 본 연구의 목적은 콜센터 근로자들의 일반적특성 및 업무관련특성을 파악하고 대상자의 감정노동 수준, 스트레스반응 수준 및 이직의도와 의 관계를 알아보기 위함이다. 한국의 정보통신업체인 K사의 콜센터 근로자 300 명을 대상으로 2015년 7월15일부터 8월31일까지 이루어졌다. 분석방법은 Independent Samples t-test, One Way ANOVA, 사후검정으로 Tukey 분석법 및 Pearson's correlation coefficient를 하였다. 분석결과 대상자의 감정노동수준이 높아질수록 스트레스반응의 하부요인들인 신체화, 우울, 분노는 높아지고 이는 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 콜센터 근로자의 이직의도를 줄이기 위하여 감정노동 수준을 줄여주고 스트레스 반응을 완화시켜 줄 수 있는 대책마련이 필요하다.

• 주제어 : 감정노동, 스트레스 반응, 이직의도, 콜센터 근로자, 융합

Abstract The purpose of this study is to determine the general characteristics and work-related characteristics of call center workers and learn the relationship between the subjects of emotional labor levels, stress response levels and turnover. Target the K's Call Center employees 300 people of telecommunications companies in Korea 2015 July 15 to August 31. Results of the study was higher the level of emotional labor of the subjects underlying factors which are somatization of stress reactions, depression, anger is rising, which also showed an increase in turnover. It is necessary to develop and measures to reduce the degree of turnover Intention of call center workers prepare measures are needed that can mitigate the stress response reduces the level of emotional labor.

• Key Words : Emotional labor, Stress Response, Turnover Intention, Call center workers

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라 콜센터는 1990년대 초반에 등장하여 90년대

말부터 크게 성장하기 시작하였는데[1] 산업별로 홈쇼핑과 같은 유통산업, 제조업, 운수업, 숙박레저산업, 의료 서비스산업 및 공공서비스 등과 같이 여러 산업분야로

*교신저자 : 최보람(boram@ysc.ac.kr)

접수일 2015년 9월 18일

수정일 2015년 11월 2일

게재확정일 2015년 12월 20일

확대되고 있는 추세이다[2]. 정보통신기술의 발달로 인해 전화를 통한 고객관리 업무와 마케팅 업무의 급증으로 인해 콜센터 시장은 지속적으로 성장하고 있으며, 이들 기업들이 가장 우선시하는 핵심과제는 고객만족도 및 고객서비스 향상이었다[3]. 그러므로 콜센터 근로자들은 고객에게 서비스를 제공하는 동안 조직이나 직무에서 요구하는 특정한 감정을 표현하는[4] 감정노동[5]을 해야 하며 이러한 업무수행으로 인해 콜센터 상담원들은 대면 서비스제공자들보다 더 고객들로부터 욕설이나 반말과 같은 언어적 폭력을 당하기 쉽다[6].

이러한 고객과의 긴장 상황, 부정적인 상사의 의견과 인식 부족 등의 일부 직업 요인이 심리적 위험을 증가시키고[7], 감정노동에 시달리는 콜센터 직원들은 근골격계 통증, 눈의 긴장, 그리고 목의 통증 등을 호소하였으며 이들 호소는 인두염, 만성 가래, 가슴 죄어져 있음, 과민성 위 또는 소화제의 궤양과 기침 등 다양한 건강문제와 관계있다. 이러한 직업 스트레스와 건강에 대한 불만이 높은 콜센터 근로자에 대한 추후 연구가 필요하다[8]. 콜센터의 직무환경은 업무과부하와 시간적 압박 및 고객관련 스트레스 요인들과 같은 과도한 직무요구와 더불어 자율성, 통제력, 보상, 인간관계 등으로 대표되는 직무자원의 부족 상태로 인해, 만성적 스트레스에 노출되어 있는 환경으로 간주될 수 있다[2]. 직무 스트레스가 장기간 지속되거나 정도가 심하면 우울증, 불안장애, 정신신체 장애 등의 정신과적 질환을 가지고 온다. 스트레스와 이로 인한 신체질병은 조직 구성원의 작업동기를 낮추고 과제를 수행할 수 있는 신체능력을 저하시키며, 결과적으로 생산수준의 저하를 초래하고 실수와 사고를 증가 시킨다[9]. 직무 스트레스와 우울, 직무 스트레스와 불안 두가지 교차 분석 모두 유사한 결과를 보였다는 점에서 직무 스트레스와 정신건강 사이에 어느 정도 일관적인 연관성이 있음을 알 수 있다. 직무 스트레스의 하부 요인 중에서도 정신건강(우울, 불안) 위험군과 관련성을 보이는 요인이 남녀별로 다소 상이하게 관찰되는 점은 우울이나 불안을 야기 시키는 직무 스트레스의 하부 요인이 성별에 따라 다를 수 있음을 시사한다[10].

위와 같은 스트레스 상황으로 인하여 현재 우리나라 콜센터 종사자의 이직률은 연간 약 22%에 이른다는 보고가 있다[11]. 또한 감정노동으로 인한 직무스트레스는 종업원의 소진(burnout)을 유발하고[12], 대표적인 감정노동직군인 콜센터 근로자는 직무스트레스로 인한 이직

의도가 높다[13]. 많은 연구에서 감정노동의 결과로 직무소진이 발생된다고 검증되어 왔고[5,14,15], 직무소진은 감정이요구되는 상황에서 대인관계 업무를 수행하는 직원들에게 나타나는 신체적, 감정적, 정서적 고갈상태이다[16]. 이러한 직무소진은 조직의 구성원이기를 포기하고 자발적으로 조직을 떠나거나, 다른 직장의 탐색, 이직을 생각하는 행위인 이직의도[17]를 유도한다[18]. 또한 콜센터는 실적강요에 따른 직무스트레스와 고객과의 통화에서 경험하는 비인격적 대우 등에 따른 직무 불만족으로 이직률이 매우 높은 편이다[19].

따라서 콜센터 근로자를 대상으로 한 감정노동과 이직의도에 관한 연구는 각각의 원인이 되는 선행변수를 찾아내는 지속적 연구가 필요하다[20]. 따라서 본 연구는 콜센터 근로자들이 직면하고 있는 감정노동과 스트레스 반응수준을 파악하고 이직의도를 조사하여 근로자 건강 관리에 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성을 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따른 감정노동수준, 스트레스반응 및 이직의도를 파악한다.
- 대상자들의 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도와 상관관계를 파악한다.

1.3 연구가설

- 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따라 대상자의 감정노동수준은 차이가 있을 것이다.
- 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따라 스트레스반응(신체화, 우울, 분노)은 차이가 있을 것이다.
- 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따라 이직의도에 차이가 있을 것이다.
- 대상자들의 감정노동, 스트레스반응, 이직의도는 상관관계가 있을 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 콜센터 근로자들의 일반적특성 및 업무관련특성을 파악하고 대상자의 특성에 따른 감정노동, 스

트레스반응 및 이직의도를 살펴보고 이들 변수들의 상관 관계를 조사하는 서술적인 연구이다.

2.2 연구대상 및 자료수집

본 자료는 2015년 7월15일부터 8월31일까지 K사 콜센터 근로자 중 본 연구목적에 이해하고 참여에 동의한 자를 대상으로 연구동의서에 서명을 받은 후 수집하였으며, 400명을 대상으로 자료를 수집하였다. 이 가운데 약 83%인 330부가 회수되었고, 무응답이 있는 불성실한 자료를 제외하고 최종 300부를 분석에 이용하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 일반적특성 및 업무관련특성

일반적특성 및 업무관련특성은 사업장 방문 후 근로자 5명의 인터뷰와 사업장 보건관리자 1인의 자문을 통하여 질문지를 구성하였다. 일반적특성은 연령, 결혼상태, 교육수준을 포함하였으며, 업무관련특성은 근무형태, 고용형태, 소득수준, 교대근무에 관한 내용을 포함하였다. 총 10개 문항으로 구성하였다.

2.3.2 감정노동

Brotheridge 외[21]의 ELS(Emotional Labour Scale)을 사용하였으며 감정의 강도, 빈도, 표면행위, 내면행위를 중심으로 측정하였으며, 17개 문항으로 구성하였다. 권미경[22]의 연구에서 사용되었다. 각 문항은 5점 척도의 Likert Scale 로 측정된다. 권미경[22] 연구에서 Cronbach's α 값은 0.71~0.87 이었고 본 연구에서 Cronbach's α 값은 0.71이었다.

2.3.3 스트레스반응

스트레스 반응을 알아보기 위하여 고정봉 등[23]에 의해 개발된 스트레스 반응척도(Stress Response Inventory, 이하 SRI) 39문항을 최승미 등[24]이 근로자를 대상으로 하여 22문항으로 단축한 수정판을 사용하였다. 스트레스 반응척도는 문항이 간결하고 쉬우며 우리나라 일반 성인을 대상으로 제작되어 거부감이 없다는 장점이 있다. 인지적 요소들을 세분화하여 스트레스 주요항목으로 포함시켰으며, 5점 척도로 3개의 하부요인(신체화 9문항, 우울 8문항, 분노 5문항)으로 구성되었다. 최승미 등[24] 연구에서 Cronbach's α 값은 0.93 이었고 본 연구에서 Cronbach's α 값은 0.94 이었다.

2.3.4 이직 의도

Babakus 외[25]와 Cole 외[26]의 연구에서 사용한 척도를 바탕으로 박현철[27]이 연구에 수정, 사용한 척도를 사용하였다. 콜센터 근로자 이직의도 총4문항으로 구성되었으며 박현철[27] 연구에서 Cronbach's α 값은 0.80 이었고 본 연구에서 Cronbach's α 값은 0.89 이었다.

2.4 통계분석방법

자료 분석은 SPSS 18.0 windows ver.프로그램을 이용하여 분석하였다.

각 측정도구는 측정항목의 신뢰성을 측정하기 위해 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성은 서술통계 분석방법을 사용하였고, 정규분포검증을 하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따른 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도의 차이는 Independent Samples t-test와 One Way ANOVA로 분석한 후 사후 검정으로 Tukey 분석법을 하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도와와의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient 분석법을 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성 및 업무관련 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별 분포는 여성이 189명(63.0%), 남성이 111명(37.0%)이었고, 연령은 31세~40세가 110명(36.7%)으로 가장 많았으며, 대상자의 결혼 상태는 미혼이 213명(71.0%)으로 나타났다. 학력은 고졸이 139명(46.3%)으로 가장 많았고, 종교는 기타(무교 포함)인 경우가 176명(53.7%)으로 가장 많았다. 업무관련특성으로 대상자의 고용형태는 정규직 240명(80.0%)이고, 근무형태는 대부분 상근직 253명(84.3%)이었다. 대상자의 재직기간은 3년 미만인 경우가 170명(56.7%)으로 가장 많았으며, 5년 미만이 65명(21.7%) 순이었다. 상담유형별 특성은 인바운드 콜(걸려오는 전화 받는 업무)이 210명(70.0%)으로 가장 많았으며, 아웃바운드 콜(외부로 전화를 거는 업무)이 86명(28.7%)으로 나타났다. 월 소득은 200만원 미만이 246명(82.0%)이었다<Table 1>.

<Table 1> General and Job-related Characteristics of Subjects (N=300)

Variables	Categories	n(%)
Gender	Male	111(37.0)
	Female	189(63.0)
Age(year)	20~30	112(37.3)
	31~40	110(36.7)
	41~50	26(8.7)
	≥51	52(17.3)
Marital status	Married	87(29.0)
	Single	213(71.0)
Education	High school	139(46.3)
	College	82(27.3)
	≥University	79(26.3)
Religion	Protestant	75(25.0)
	Catholic	29(9.7)
	Buddhism	20(6.7)
	Others	176(58.7)
Empolymnt	Regular	240(80.0)
	Temporary	60(20.0)
Shift work	Day work	253(84.3)
	Shift work	47(15.7)
Work duration(yr)	<3	170(56.7)
	3~<5	65(21.7)
	5~<10	54(18.0)
	≥10	11(3.7)
Department	Inbound calls	210(70.0)
	Outbound calls	86(28.7)
	Call blending	4(1.3)
Monthly income (10,000 won)	<200	246(82.0)
	200~300	52(17.3)
	>300	2(0.7)

3.2 대상자의 일반적 특성 및 업무관련에 따른 감정노동과 스트레스 반응의 차이

대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따른 감정노동수준의 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 일반적 특성과 스트레스 반응의 차이는 성별에서 차이를 보였는데, 여성이 남성에 비하여 신체화($P=007$)와 분노($P=.012$)점수가 높았으며 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 대상자들의 종교에 따른 스트레스반응에서 특정 종교를 가지고 있는 대상자에 비하여 종교를 가지지 않은 대상자들이 우울($P=.017$)과 분노($P=.013$)의 점수가 높은 것으로 나타났고 통계적으로도 유의하게 나타났다. 또한 결혼상태의 기혼에 비하여 미혼에서 스트레스 반응의 하부요인들인 신체화, 우울, 분노 점수에 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무관련 특성과 스트레스반응과의 차이에서는 정규직과 계약직에서 스트레스 반응의 점수에 차이가 조금 있었으며, 근무형태에 있어서 주간근무자와 교대근무자의 신체화 점수에 차이가 있는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의하지는 않았다<Table 2>.

<Table 2> Difference of Emotional Labor and Stress Response by Characteristics of Subjects

Variables		Emotional Labor		Stress Response					
				Somatization		Depression		Anger	
		M±SD	t or F (P)	M±SD	t or F (P)	M±SD	t or F (P)	M±SD	t or F (P)
Gender	Male	3.1±0.35	0.67	15.9±7.15	-2.73	12.1±5.66	-1.65	9.50±4.98	-2.51
	Female	3.3±0.33	(.501)	18.3±7.03	(.007)	13.2±7.03	(.100)	10.9±4.70	(.010)
Age (yr)	20~30	3.2±0.35		17.9±7.03		12.8±5.54		10.3±4.85	
	31~40	3.3±0.37	0.06	17.2±7.64	0.49	12.9±5.69	0.01	10.4±4.91	0.33
	41~50	3.3±0.28	(.920)	18.0±6.62	(.683)	12.7±4.37	(.998)	11.2±5.13	(.737)
	≥51	3.3±0.28		16.6±6.66		12.8±6.44		10.0±4.65	
Marital status	Married	3.3±0.31	0.24	16.3±6.30	-1.66	12.3±5.58	-1.04	10.1±4.59	-0.50
	Single	3.3±0.35	(.951)	17.8±7.44	(.098)	13.1±5.67	(.295)	10.5±4.90	(.612)
Education	High school	3.3±0.34		18.1±7.08		13.5±5.85		11.0±4.95	
	College	3.2±0.35	0.14	16.7±7.17	1.27	11.8±5.18	2.15	9.8±4.64	2.05
	≥University	3.3±0.34	(.863)	16.8±7.23	(.281)	12.8±5.65	(.117)	9.9±4.80	(.130)
Religion	Protestant	3.2±0.37		15.8±6.50		11.9±5.60 ^a		9.6±4.27 ^a	
	Catholic	3.2±0.32	0.39	17.7±7.32	2.11	12.7±5.37 ^b	3.44	10.3±4.90 ^a	3.62
	Buddhism	3.3±0.38	(.756)	18.4±7.14	(.098)	13.4±6.04 ^b	(.017)	10.4±4.48 ^a	(.013)
	Others	3.4±0.35		19.3±7.28		15.8±6.39 ^b		13.0±5.48 ^b	
Empolymnt	Regular	3.2±0.34	-0.71	17.2±6.89	-1.06	12.8±5.48	-0.49	10.4±4.75	0.01
	Temporary	3.3±0.33	(.477)	18.3±8.12	(.286)	13.2±6.28	(.624)	10.4±5.26	(.991)
Shift work	Day work	3.3±0.34	0.55	17.7±7.35	1.87	13.0±5.75	0.99	10.5±4.91	0.98
	Shift work	3.3±0.34	(.579)	25.6±5.67	(.062)	12.1±5.04	(.321)	10.3±4.45	(.325)
Work duration(yr)	<3	3.3±0.35		17.2±6.80		12.5±5.54		10.1±4.80	
	3~<5	3.2±0.28	0.84	16.9±6.77	0.72	12.4±4.55	1.78	9.9±4.34	1.53
	5~<10	3.2±0.36	(.470)	18.6±8.07	(.540)	14.4±7.09	(.150)	11.1±5.28	(.206)
	≥10	3.1±0.47		17.9±9.94		12.4±4.27		12.7±5.81	
Department	Inbound calls	3.3±0.35		17.6±6.98		12.7±5.27		10.6±5.03	
	Outbound calls	3.2±0.31	0.83	17.1±7.52	1.68	13.4±6.47	2.38	9.8±4.36	1.76
	Call blending	3.0±0.34	(.436)	11.2±6.50	(.188)	7.5±1.00	(.094)	7.2±2.87	(.174)
Income (10,000won)	<200	3.3±0.33		17.2±6.81		12.9±5.50		10.2±4.69	
	200~300	3.2±0.40	0.64	18.4±8.63	1.10	12.9±6.34	0.91	11.3±5.52	1.53
	>300	3.2±0.34	(.525)	12.0±1.41	(.333)	7.5±0.70	(.402)	7.0±2.82	(.217)

3.3 대상자의 일반적 특성 및 업무관련에 따른 이직의도 파악

대상자의 일반적 특성 및 업무관련특성에 따른 이직의도의 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한, 정규직과 계약직의 이직 의도 점수에 차이가 조금 있는 것으로 나타났고, 수입이 낮을수록 이직의도 점수가 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의하지는 않았다<Table 3>.

<Table 3> Difference of Turnover Intention by Characteristics of Subjects

Variables		Turnover Intention	
		M±SD	t or F (P)
Gender	Male	10.5±4.34	-0.56 (.571)
	Female	10.8±3.47	
Age (yr)	20~30	11.1±3.85	0.80 (.490)
	31~40	10.6±3.87	
	41~50	10.2±3.89	
	≥51	10.3±3.60	
Marital status	Married	10.3±3.42	-1.18 (.239)
	Single	10.9±3.96	
Education	High school	11.2±3.81	1.53 (.216)
	College	10.2±3.89	
	≥University	10.6±3.70	
Religion	Protestant	10.3±3.79	0.88 (.452)
	Catholic	10.7±3.85	
	Buddhism	11.7±3.52	
	Others	11.1±3.88	
Empolyment	Regular	10.5±3.71	-1.69 (.092)
	Temporary	11.4±4.29	
Shift work	Day work	10.8±3.82	0.82 (.412)
	Shift work	10.3±3.77	
Work duration(yr)	<3	10.5±3.74	0.87 (.454)
	3~<5	10.4±3.89	
	5~<10	11.4±3.83	
	≥10	11.4±4.56	
Department	Inbound calls	10.8±3.80	0.83 (.436)
	Outbound calls	10.7±3.80	
	Call blending	7.0±3.83	
Income (10,000won)	<200	10.8±3.71	1.01 (.364)
	200~300	10.6±4.31	
	>300	7.0±1.41	

3.4 대상자들의 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도와의 관계

대상자의 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도간의 상관관계는 다음과 같다. 감정노동과 신체화($r=.192, P<.01$)와는 양의 상관관계를 보였고, 우울($r=.142, P<.05$)과는 양의 상관관계를 보였으며, 분노($r=.199, P<.01$)와는 양의 상관관계를 보였다. 즉, 대상자의 감정노동 수준이 높을수록 신체화, 우울 및 분노의 스트레스반응은 높아

지는 것으로 나타났다. 스트레스 반응과 이직의도와의 관계는 신체화($r=.452, P<.01$), 우울($r=.557, P<.01$), 분노($r=.400, P<.01$)와 모두 양의 상관관계를 보였다. 따라서 대상자의 스트레스 반응이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다<Table 4>.

<Table 4> Correlations between Emotional Labor, Stress Response, and Turnover Intention

Variable	Emotional Labor	Stress Response			Turnover Intention
		Somatization	Depression	Anger	
Emotional Labor	1.000				
Somatization	.192**	1.000			
Depression	.142*	.649**	1.000		
Anger	.199**	.666**	.632**	1.000	
Turnover Intention	.027	.452**	.557**	.400**	1.000

4. 논의

본 연구는 콜센터 근로자들의 일반적 특성 및 업무관련특성을 파악하고 대상자의 특성에 따른 감정노동, 스트레스반응 및 이직의도를 살펴보고 이들 변수들 간의 상관관계를 조사한 것이다.

대상자의 63%가 여성근로자였고 미혼이 71%였으며, 고졸학력이 46.3%였다.

이는, 노동의 공급과 수요측면에서 특별한 지식이 요구되지 않고 취업준비가 사전에 필요 없어 여성이 쉽게 취업할 수 있는 일자리이며 통화관계의 주도권이 고객에게 있어 복종할 수 밖에 없다는 통념에서 콜센터는 여성화 되고 있고[20], 전화상담원 연구에서[28]도 콜센터 근로자는 젊은 여성의 비율이 높았으며 고졸출신의 비율이 높았다.

연구결과 여성이 남성에 비하여 감정노동점수가 높고 스트레스 반응에서 신체화, 우울, 분노 점수가 높은 것으로 나타났으며, 이 중 신체화와 분노는 통계적으로 유의한 차이를 보였다($P<.01$). 콜센터 여성근로자들 연구[29]에서 직무스트레스가 높은 군과 우울증상을 많이 호소하는 군이 근골격계 신체증상을 많이 호소하였으며, 백종태[30]의 연구에서도 업무에 신체적 부담정도가 많고 주관적 건강이 좋지 않은 군에서 우울수준이 높아졌다. 또

한, 콜센터 근로자들은 소화기장애, 근골격계 장애, 생리 불순 및 성대질환 등의 신체적 증상을 가지고 있고 약 25% 근로자가 우울증 의심으로 분류되었다[28].

본 연구에서 결혼상태인 기혼과 미혼에서 스트레스 반응의 하부요인들인 신체화, 우울, 분노 점수에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 콜센터 상담원 연구[30]에서 보고된 것처럼 미혼자는 기혼자에 비하여 결혼에서 오는 심리적 안정감과 가족의 지지부족 등으로 우울수준이 증가하는 것으로 보인다.

대상자들의 종교에 따른 스트레스반응에서 특정 종교를 가지고 있는 대상자에 비하여 종교를 가지지 않은 대상자들이 우울과 분노점수가 높은 것으로 나타났고 통계적으로도 유의하게 나타났다($P < .05$). 이는 근로자의 종교와 스트레스반응 연구[31]에서 종교적 영성수준에 따라 스트레스반응에 차이가 있어 영성이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 총 스트레스 반응 점수가 낮고 우울과 직무스트레스 영역에서 차이가 있어 스트레스 반응을 낮추기 위한 방법으로 종교적 영성을 고려할 수 있다고 보고되었다.

직무관련 특성과 스트레스반응과의 차이에서는 정규직과 계약직에서 스트레스 반응의 신체증상, 우울점수에 차이가 있는 것으로 나타났으며, 근무형태에 있어서 주간근무자와 교대근무자의 신체화 점수에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 정규직과 계약직의 이직의도 점수에 차이를 보였는데, 수입이 낮을수록 이직의도 점수가 조금 높은 것으로 나타났다. 비정규직 근로자가 더 스트레스를 많이 받는 것으로 나타나는 것은 정규직에 비하여 고용불안정이 감정노동의 부담을 더 높이고 시간압박감이 크고, 휴식의 자율성이 적은 원인이라고 하였다[32]. 공공기관 콜센터근로자 직무스트레스 연구[33]에서도 정규직에 비하여 비정규직 근로자가 직무스트레스가 높은 것으로 나타나 콜센터 비정규직 상담원들의 고용 안정과 조직 안정을 위해 정규직 전환을 위한 직장에서의 정책 제고와 사회적 지원, 여론형성이 필요할 것으로 나타났다. 또한 휴게실이 있는 경우, 고객과 갈등 후 잠시라도 업무중단을 할 수 있는 경우, 고객대면 스트레스 완화 프로그램이 있는 경우 감정노동정도는 낮았으나, 근로자들은 대부분 일과 관련된 건강이나 안전에 대한 위험요인 정보를 제공받지 못하고 있었다[28]. 연구결과, 대상자의 감정노동 수준이 높을수록 신체화, 우울 및 분노의 스트레스반응은 높아지는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 콜센터 근로자들의 일반적 특성과 업무관련 특성에 따라 감정노동, 스트레스반응, 이직의도의 차이와 각 변수들 간의 관계를 연구하였다.

연구결과, 일반적 특성 및 업무관련 특성에 따른 변수들 간의 차이에서는 여성근로자가 남성에 비하여 스트레스 반응의 하부요인인 신체화, 분노 점수가 높은 것으로 나타났으며, 특정 종교를 가지고 있는 대상자에 비하여 종교를 가지지 않은 대상자들의 우울과 분노 점수가 높은 것으로 나타났다.

감정노동, 스트레스반응 및 이직의도의 상관관계에서는 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 분석되어, 대상자의 감정노동 수준이 높을수록 신체화, 우울 및 분노의 스트레스반응은 높아지는 것으로 나타났다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 콜센터 근로자들을 위한 감정노동에 대한 교육과 스트레스반응에 대한 주기적인 건강검진과 함께 건강관리프로그램이 필요하다.

둘째, 콜센터의 이직의도를 줄여주기 위하여 감정노동과 스트레스반응을 완화시켜주는 프로그램이 필요하다.

셋째, 사업장내 비정규직과 교대근무 근로자들의 스트레스 반응에 대한 건강관리와 이직의도를 줄여주는 제도적인 뒷받침이 필요하다.

REFERENCES

- [1] K. J. Yoo, "An Empirical Study on Grievant Handling Procedure for Workers at Call Center of Financial Companies", Korea University Graduate School of Labor Studies, Master's thesis. 2010.
- [2] W. S. Choi, "Predictors of Turnover Intention of Call Center Employees and Identification of Sequential Relationship between Job Burnout and Emotional Labor", Department of Psychology Graduate School, Daegu University. Master's thesis. 2009.
- [3] S. H. Nam, Y. S. Kim, D. J. Kim and N. Han. "Call Center Survey and Policy Research Reports", Korea Management Association Consulting, 2010.
- [4] A. R. Hochschild, "The Managed Heart :

- Commercialization of Human Feeling". Berkeley, CA :University of California Press, 1983.
- [5] B. E. Ashforth, and R. H. Humphrey, "Emotional labor in service role : The influence of identity," *Academy of Management Review*, Vol. 18, pp. 88-115, 1993.
- [6] S. H. Chang, "The Effect of Emotional Characteristics on Service Employees' Job Burnout and Work Engagement: The Mediating Effect of Emotional Labor Strategies", Department of Psychology, The Graduate School of Ajou University, 2009.
- [7] B. Charbotel, S. Croidieu, M. Vohito, A. C. Guerin, L. Renaud, J. Jaussaud, C. Bourboul, I. Imbard, D. Ardiet, A. Bergeret, "Working Conditions in Call-centers, the Impact on Employee Health: A Transversal Study. Part II," *Int Arch Occup Environ Health*, Vol. 82, pp. 747-756. 2009.
- [8] Y. H. Lin, C. Y. Chen, W. H. Hong and Y. C. Lin, "Perceived Job Stress and Health Complaints at a Bank Call Center: Comparison between Inbound and Outbound Services". *Industrial Health*, Vol. 48, pp. 349-356, 2010.
- [9] D. W. Hahn, S. W. Lee, "Organization-level Determinants of Job Stress and Physical Illness in Information Technologi(IT) Industry". *Korean Journal of Health Psychology*, Vol. 7, No. 3, pp. 369-389. 2002.
- [10] J. E. Lee, S. K. Kim, J. S. Jeong and J. Y. Hong, H. G. Hong. "Job Stress and mental health of Workers", *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 11, pp. 373-375, 2011.
- [11] S. B. Jang. "Please Design the Customer Experience", Seoul, Olym, 2007.
- [12] J. Y. Lee, "Moderating Effects Of Self-Efficiency in The Emotional Labor And Burn-Out Process", *Human Resource Management Research*, Vol. 16, No. 4, pp. 237-260, 2009.
- [13] H. M. Jung. "Work Experiences of Telemarketer Women", *Journal of Gender Equality Studies*, Vol. 9, pp. 167-212. 2005
- [14] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey, "Emotional Labor and Burnout: Comparing two Perspectives of "People Work"", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 60, No. 1, pp. 17-39. 2002
- [15] I. A. Morris, D. G. Feldman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor." *Academy of Management Review*, Vol. 21, pp 986-1010, 1996.
- [16] C. Maslach, "Burnout: the Cost of Caring. New York, NY" Prentice-Hall, 1982.
- [17] R. D. Inversion, "Employee Intent to Stay : An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa City, USA. 1992.
- [18] K. J. Lee, E. Lee, "Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention of Clinical Nurses", *Korea Journal of Occupational Health Nursing*, Vol. 20, No. 2, pp 130-142. 2011.
- [19] U. G. Nam. "Telemarketers Call Center Female Labor situation of irregular workers", *The Korean Contingent Workers Center*, Vol. 74, pp. 117-131, 2009.
- [20] S. Y. Lee, "A Study on the Emotional Labor, Emotional Exhaustion and Turnover Intention of Call Center Tele-Communicators", Department of Information Management Graduate School of Venture of Hoseo University, 2008.
- [21] C. Brotheridge, R. T. Lee, "Development and Validation of the Emotional Labour Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 76, pp. 365-379, 2003.
- [22] Mi. K. Kwon, S. Y. Yoon, "A Study on the Influence of Emotional Labor and Social Support on Airline Call Center Agent Burnout", *The journal of Korea Navigation Institute*, Vol. 15, No. 5, pp. 808-822, 2011.
- [23] G. B. Goo, J. G. Bak, C. H. Kim. "Development of the Stress Response Inventory", *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association*, Vol. 39, No. 4, pp. 707-719, 2000.
- [24] S. G. Choi. T. Y. Gang, J. M. Woo. "Development

and Validation of a Modified form of the Stress Response Inventory for Workers”, Journal of the Korean Neuropsychiatric Association, Vol. 45, No. 6, pp. 541-553, 2007.

[25] E. Babakus, U. Yavas, N. J. Ashill, “The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand-Burnout-Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective”, Journal of Relating, Vol. 85, No. 4, pp. 480-492, 2009.

[26] M. S. Cole, H. Bruch, “Organization Identity Strength, Identification, and Com-mitment and Their Relationship to Turnover Intention: Does Organization Hierarchy Matter,” Journal of Organization Behavior, Vol. 27, pp. 585-605, 2006

[27]H. C. Bak, “Study on Determinants of Organizational Commitment, Service Quality, and Turnover Intention of Customer Service Representatives in a Call center : Based on Social Exchange Theory and Internal Marketing. Graduate School of Education“, Chonnam National University, Ph.D Thesis, 2011.

[28] C. I. Bak. “Emotional labor Research in the Service Industry”, Korea Labor Institute, 2012.

[29] J. Y. Yoon, K. Yi, S. Kim, J. Oh, J. Lee, “The Relationship between Occupational Stress and Musculoskeletal Symptoms in Call Center Employees”, Annals of Occupational and Environmental Medicine, Vol. 19, No. 4, pp. 293-303, 2007

[30] J. T. Baek, Y. C. Cho, “The Relationships between Emotional Labour, Depressive Symptoms and Presenteeism among Counselors in Call Centers”, Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society”, Vol. 16, No. 6, pp. 4086-4097, 2015.

[31] S. Lee, “Spirituality and Stress Responses in Small Industry Employees”, Journal of Korean Psychiatric and Mental Health Nursing Academic. Vol. 19, No. 2, pp. 220-229, 2010.

[32] W. B. Kim, K. Y. Rhee, G. R. Lee. “Work Environment and Stress of Emotional Laborers”,

Korean Journal of Sociology. Vol. 46, No. 2, pp. 123-149, 2012.

[33] M. Y. Kim, “Job Stress Related Factors of Call Center Employees in Public Institutions”, Graduate School of Education, Kosin University, Master’s Thesis, 2009.

저자소개

김 정 임(Jung-Im Kim)

[정회원]



- 2002년 8월 : 가톨릭대학교 간호학과 (보건학 석사)
- 2014년 8월 : 가톨릭대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 박사)
- 2014년 8월 ~ 현재 : 경동대학교 간호학부 교수

<관심분야> : 보건학, 간호학

최 보 램(Bo-Ram Choi)

[중신회원]



- 2007년 2월 : 한양대학교 간호학과 (간호학 석사)
- 2012년 2월 : 차의과학대학교 일반대학원 의학과 (보건학 박사)
- 2013년 9월 ~ 2015년 2월 : 경동대학교 간호학과 교수

· 2015년 3월 ~ 현재 : 용인송담대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 보건학, 간호학