

한국형 감정노동 및 폭력 (2013년도 연구) 조사도구 적용연구

- 연구책임자 : 연세대학교 원주의과대학 장세진 교수
- 연구기간 : 2014.3.28~10.31
- 등록번호 : 2014-연구원-810

제공/산업안전보건연구원

이 연구는 한국의 조직문화와 서비스 산업의 특수성을 반영한 감정노동 근로자들의 감정노동 수준과 강도, 감정노동으로 인한 부정적인 정서반응, 그리고 작업장에서 업무수행과정에서 발생하는 다양한 형태의 작업장폭력을 정량적이고 객관적으로 평가하는 것을 목적으로 2013년 개발된 ‘한국형 감정노동 및 작업장 폭력 평가도구’에 대한 현장적용을 위한 타당성 평가를 하기 위해 수행되었다.

2013년 개발된 설문문항에 대한 연구자회의와 국문과 3인의 교정 작업을 거쳐 일부 문항의 어구 수정작업(wording)을 통해 타당성 평가를 위한 설문조사용 문항을 최종 선정하였다. 선정된 문항에 대해 5개 연구권역을 활용하여 13개 감정노동 근로자 2,221명에 대해 2014년 5월부터 8월까지 설문조사를 실시하였고, 타당성 평가를 위한 통계분석을 시행하였다.

1) 평가도구 설문문항의 구성 및 점수산정방식

한국형 감정노동 평가도구(Korean Emotional Labor Scale: K-ELS)는 요인분석 결과를 토대로 감정노동의 강도 혹은 노출을 평가하는 ‘감정조절의 요구 및 규제(emotional demanding and regulation)’ (5문항), ‘고객응대의 과부하 및 갈등(overload and conflict in customer service)’ (3문항), ‘감정부조화 및 손상(emotional disharmony and hurt)’ (6문항), 감정노동에 대한 조직 감시 및 관리체계를 평가하

는 '조직의 감시 및 모니터링(organizational surveillance and monitoring)' (3문항), '조직의 지지 및 보호체계(organizational supportive and protective system)' (7문항)으로 구성하였다.

각 문항에 관한 척도는 '감정조절의 요구 및 규제' (5문항), '고객응대의 과부하 및 갈등' (3문항), '감정 부조화 및 손상' (6문항) '조직의 감시 및 모니터링' (3문항)은 1-2-3-4 리커트 척도로, '조직의 지지 및 보호체계' (7문항)는 4-3-2-1 리커트 척도로 점수화하도록 하였다.

한국형 작업장폭력 평가도구(Korean Workplace Violence Scale: K-WVS)는 작업장폭력의 노출과 경험 수준을 평가하는 '고객의 정신적 성적 폭력(experience of psychological and sexual violence from customer)' (4문항), '직장 내 정신적 성적 폭력(experience of psychological and sexual violence from supervisor and coworker)' (4문항), '직장/고객 신체적 폭행(experience of physical violence from customer, supervisor and coworker)' (2문항), '조직의 폭력보호체계(organizational protective system for workplace violence)' (14문항) 영역으로 구성하였다.

각 문항에 관한 척도는 '고객의 정신적 성적 폭력' (4문항), '직장 내 정신적 성적 폭력' (4문항), '직장/고객 신체적 폭행' (2문항)은 1-2-3-4 리커트 척도로, '조직의 폭력보호체계' (14문항)는 4-3-2-1 리커트 척도로 점수화하도록 하였고, 각 하부요인은 0 ~ 100점으로 환산하도록 하였다.

2) 평가도구의 활용 가이드라인 및 참고치

평가도구의 현장 활용의 측면에서 기본형과 선택형으로 구분하여 활용방안을 제시하였다.

감정노동의 경우, 5개의 하위 영역을 '감정노동의 강도 평가' (하부 요인 1-3)와 '조직 관리체계의 평가' (하부요인 4-5)로 구분하여 측정하도록 하되, 연구 목적이나 활용에 따라서 '감정노동의 강도' 만을 평가하고자 할 때는 기본형인 「한국형 감정노동 평가도구-14(K-ELS@14)」를, '감정노동의 강도' 와 '조직의 관리체계' 를 동시에 평가하고자 할 때는 선택형인 「한국형 감정노동 평가도구-24 (K-ELS@24)」를 사용하도록 하였다.

작업장폭력 평가도구 역시, 4개의 하위 영역을 '폭력에의 노출 및 경험 평가' (하부 요인 1-3)와 '조직의 폭력관리체계의 평가' (하부 요인 4)로 구분하여 측정하도록 하되, 연구 목적이나 활용에 따라서 '폭력에의 노출 및 경험 평가' 만을 평가하고자 할 때는 「한국형 작업장폭력 평가도구-10(K-WVS@10)」을 사용하고, '폭력에의 노출 및 경험 평가' 와 '조직의 폭력관리체계의 평가' 를 동시에 평가하고자 할 때는 「한국형 작업장폭력 평가도구-24(K-ELS@24)」를 사용하도록 하였다.

한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구의 고위험군 판정을 위한 참고치는 감정노동 및 작업장폭력의 노출과 강도 그리고 조직적 차원의 보호체계 수준이 성별에 따라 다른 양상으로 보이므로 성별로 구분하여 제시하였다.

성별 참고치는 설문조사에서 수집한 우울, 소진과의 ROC(Receiver Operating Characteristic Curve) 분석 결과를 토대로 감정노동과 작업장폭력 평가도구의 성별 절단점을 구하였고, 최종적으로, 성별 우울과 소진의 절단점을 사용하여 감정노동 5개 하위 요인과 작업장폭력 4개 요인에 대한 성별 ROC분석을 수행한 결과를 토대로 하여 우울과 소진 중 낮은 절단점을 평가도구의 참고치(reference value)로 제시하였다.

3) 고위험군 관리방안

개발된 K-ELS과 K-WVS를 이용하여 선별된 감정노동 및 작업장폭력 고위험 직업군에 대한 개인적 조직적 차원의 관리방안과 입법조치에 관한 의견을 제시하였다.

한국형 감정노동 및 작업장 폭력 평가 도구는 고객 상대 업무를 하는 직장에서 감정노동이나 작업장 폭력의 노출과 강도를 평가하고, 이로 인한 건강장해를 유발할 수 있는 요인들을 평가하여 개선하고 건강 장해를 예방하기 위한 목적으로 개발된 도구이다. 따라서 평가에서 상대적으로 점수가 높게 나온 요소에 대한 적극적인 예방 대책과 해결책을 마련해야한다.

2차 년도의 타당성 평가를 통해 확정된 ‘한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구’는 학문적으로는 우리나라 감정노동군의 감정노동 강도 및 수준, 업무수행과정에서 발생하는 다양한 형태의 작업장 폭력의 노출과 경험을 객관적으로 평가하는데 기여할 것으로 판단된다. 아울러 감정노동과 작업장폭력이 건강 영향 및 직업성 장해에 미치는 영향을 규명하는데 기여할 것으로 보이며, 산업 현장에서는 감정노동 및 작업장 폭력에 대한 정량적 평가와 관리 프로그램 개발에 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 판단된다. 아울러, 감정노동 및 작업장 폭력 고위험 직업군(직종)을 선별하고 이들을 대상으로 한 관리 매뉴얼이 개발되어 감정노동 및 작업장 폭력으로 인한 근로자들의 피해와 생산성 손실을 감소시킬 수 있는 기초자료로 활용될 것으로 기대한다. 📌