

감정노동자가 경험하는 직무스트레스에 관한 현상학적 연구: 콜센터 상담사를 중심으로

이미영
호원대학교 심리상담치료학과

A Phenomenological Study on the Job Stress experienced by Emotional Labors: Focusing on the Call Center Consultant

Mi-Young Lee
Dept. of Psychotherapy & Counseling, Howon University

요 약 본 연구의 목적은 감정노동자가 경험하는 직무스트레스의 내용이 무엇인지에 대해서 탐색하고자 하였다. 이를 위하여 D시 소재 컨택센터협회에 소속되어 있는 100여개의 콜센터 중에서 콜센터 상담사 11명을 일대일로 면담하여 이들이 경험하는 직무와 관련된 스트레스의 내용이 무엇인지 Giorgi의 현상학적 분석 절차에 따라 질적 분석을 하였다. 분석 결과 직무특성과 개인특성으로 구분하여 총 8개의 범주와 24개의 하위범주를 도출하였다. 직무특성에는 “업무수행의 한계”, “업무의 부담”, “경직된 업무방식”, “통제가 안 되는 고객”, “통제된 요구”로 구분하였다. 그리고 개인특성에는 “심리적 불안정”, “성격적 취약성”, “빈약한 대처자원”으로 구분되었다. 직무특성과 개인특성의 범주는 각각 한계 수준과 통제 수준으로 구분되었으며 직무스트레스와 개인특성 간에 빈약한 대처자원이 매개하는 것으로 나타났다. 이 결과를 토대로 기존의 조직차원에서의 대응뿐만 아니라 개인의 불안정한 심리상태 파악 후 심리적 스트레스를 완화시키는 융복합적 중재에 대해 논의를 하였다.

주제어 : 감정노동자, 직무스트레스, 질적 연구, 현상학적 연구, 콜센터 상담사

Abstract The purpose of this study was to investigate the content of job stress experienced by call center consultants. For that purpose, the investigator interviewed 11 call center consultants one-on-one in D City, conducting qualitative analysis of content of job stress they experienced according to Giorgi's phenomenological analysis procedure. As a result, there were classifications of job characteristics and individual characteristics. They were further classified into 8 categories and 24 subcategories. As for job characteristics, there were "limitations of work performance," "work burden," "inflexible work style," "uncontrolled customers," and "controlled demand." As for individual characteristics, there were "psychological instability," "personality vulnerabilities," and "poor coping resources." The categories of job characteristics and personal characteristics were classified into limit and control levels, respectively. It is found that poor coping resources mediate between job stress and personal characteristics. Based on these results, we discussed not only the existing organizational responses but also the combined interventions that mitigate the psychological stress after the unstable psychological state of the individual.

Key Words : Emotional Labors, Job Stress, Qualitative Analysis, Phenomenological Study, Call Center Consultant

Received 17 July 2017, Revised 17 August 2017
Accepted 20 September 2017, Published 28 September 2017
Corresponding Author: Mi-Young Lee(Howon University)
Email: mylee@howon.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

최근 산업의 고도화와 문화의 다양성이 증대됨에 따라 서비스 분야에도 다양한 직종이 증가하고 있으며, 특히 서비스 산업의 경쟁력 강화로 기업들 간의 경쟁이 심화되면서 고객만족을 높이기 위한 전략들이 제기되고 있다. 고객만족 전략 중의 하나로 서비스직 종사자들은 고객에 대한 과도한 친절을 요구받게 된다. 즉, 서비스직 종사자들의 감정노동은 주로 기업의 이윤과 연관되어 있다고 볼 수 있는 고객 혹은 소비자를 대상으로 하기 때문에 서비스직 종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 감정노동을 통해 만들어지는 서비스가 상대방에게 느껴지도록 요구받고 있는 것이다. 감정노동을 주로 수행하는 직업들은 콜센터 상담사, 교사, 간호사, 승무원, 금융서비스 종사자, 고객서비스직, 사회복지사 등 주로 사람을 상대로 하는 서비스직에 해당한다. 이렇듯 감정노동자들의 기능과 역할이 확대됨에 따라서 상담사의 스트레스로 인해 발생하는 문제도 확대되고 있는 추세이다[1]. 한 조사 자료에 의하면, 스트레스는 우울증과 관련성이 높고[2], 불안과 같은 여러 종류의 성인병을 일으키는 중요한 원인이 된다고 하였다[3,4]. 이처럼 스트레스는 현대인이 생활에 적응해 가는 데 있어서 더 이상 분리될 수 없는 중요한 사항 중의 하나가 되었다. 감정노동자는 항상 상냥한 목소리와 좋은 감정을 유지하여 고객과 응대하도록 요구받고 있다. 뿐만 아니라 고객과의 대화 내용에 따라서 감정의 기복을 겪을 수밖에 없음에도 불구하고 감정노동자는 자신의 감정을 그대로 노출시키지 못하고 감정을 통제해야하는 상황에 놓이게 된다. 왜냐하면 이들이 고객에게 보여주는 반응에 따라서 상담사가 속한 기업의 이미지가 좌우되기 때문이다. 이와 같은 문제들로 인해서 업무에서 오는 부담과 스트레스가 감정노동자들의 정신건강에 영향을 미치게 된다[5]. 특히 콜센터 상담사는 고객의 요구 사항이나 불만 사항에 대해서 제한된 짧은 시간 동안 컴퓨터로 자료 검색을 수행한 후 행해지는 고객에 대한 전화 상담을 주 업무로 하고 있으며[6] 고객의 만족도를 고려해야하기 때문에 대부분 시간에 쫓기듯 업무를 수행해야 하는 촉박하고 긴장된 상태가 유지된다는 점과 상담하는 과정에서 자신의 감정을 드러내지 않고 고객이 원하는 감정표현을 하도록 조직으로부터 요구받는다라는 점에서 직무스트레스를 가중시키고 있다. 또한

콜센터 종사자의 80%이상이 전화 받는 기계라는 부정적인 자기개념을 형성하게 되어 쉽게 상처받아 이직하는 경우가 많은 것으로 나타났다[7]. 즉, 불만이 가득한 고객들의 요구사항을 해결해줘야 하는 상황에서 고객으로부터 분노, 욕설 등 언어적 폭력에 빈번하게 노출되고 있어서 심리적으로 취약한 사람들은 자기 자신에 대한 관념을 부정적으로 형성할 가능성이 있으며 더욱이 의사소통이 제한적인 비대면의 상황에서 이루어지는 과정이기 때문에 이들이 겪는 직무스트레스로 인한 심리내적인 어려움은 더 강렬할 것으로 여겨진다.

스트레스에 관한 기존의 연구들을 살펴보면, 일상생활에서 경험하는 스트레스의 원인과 반응에 대한 연구들[8,9]을 비롯하여 다양한 대상의 직무스트레스 평가 척도 개발이 이루어졌다. 지금까지 연구된 대상을 중심으로 살펴보면, 보육교사[10], 특수학급 교사[11], 교사[12,13], 대학도서관 사서[14], 근로자[15,16,17,18,19,20]의 직무스트레스를 측정하는 연구들이 시도되었다. 특히 Moon et al.[15]은 직무스트레스를 역할관련 요인, 과업관련 요인, 그리고 조직구조관련 요인으로 분류하였으며, 한국인 직무스트레스 측정도구를 개발한 Chang et al.[20]의 연구에서도 8요인(물리환경, 직무요구, 직무자율성결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)으로 구분하였다. Lee & Park[19]도 물리적 환경, 조직관련, 직무관련, 조직 외, 개인관련요인으로 구분하였다. 하지만 감정노동과 직무스트레스 관계를 검증한 연구들[21,22,23,24,25]에서도 직무스트레스를 측정하는 내용에 감정노동과 관련된 스트레스가 포함되지 않았으며, 감정노동을 경험하고 있는 이들의 직무스트레스 연구들[26,27,28]에서도 역시 감정노동자들이 경험하는 스트레스의 내용이 포함되지 않고 일반적인 직무스트레스 척도를 사용한 것을 볼 수 있다. 뿐만 아니라 콜센터 상담사들의 감정노동과 스트레스에 관한 연구들[29,30,31,32]에서도 콜센터 상담사들이 감정노동을 통해 경험하는 스트레스에 관한 독특한 내용이 반영된 척도를 사용하지 않고 일반적인 스트레스 척도를 그대로 사용하고 있는 실정이다.

지금까지의 감정노동자들에 관한 연구는 대부분 통계적 수치를 강조점을 두는 양적 연구로 진행되어 왔으며, 이러한 방법은 질적 방법[33,34]이 사용되었을 때 얻을 수 있는 정보인 감정노동자들이 경험하는 독특하고 미묘

한 직무스트레스를 포착하는데 한계가 있다. 본 연구 주제 역시 감정노동자 특히 콜센터 상담사들의 경험에 대한 심층적인 탐색이 필요하다는 측면에서 질적 연구방법을 적용하는 것이 효과적이다. 본 연구 대상자들의 스트레스 경험을 바탕으로 개인의 경험을 이해할 수 있을 뿐만 아니라 개인이 지닌 특수성에서 전체 연구 참여자의 공통된 경험의 맥락을 찾아 통합함으로써 경험의 본질을 찾아내기에는 질적 연구방법 중에서 현상학적 연구 방법이 유효하다. 특히 콜센터 상담사들이 직무상황에서 겪는 심리정서적인 어려움에 대해 파악함으로써 심리정서적인 어려움들을 해결할 수 있는 유효한 상담전략 개발에 구체적인 정보를 제공하고 이들의 심리정서적인 건강과 예방을 도울 수 있으리라 기대한다. 그러므로 콜센터 상담사들과의 심층 면담을 통해 이들이 겪는 직무스트레스의 본질이 무엇인지, 그리고 어떻게 해서 콜센터 상담사들에게 스트레스로 작용을 하는지에 대해 파악하고자 한다. 따라서 콜센터 상담사들이 경험하는 스트레스의 내용이 무엇인지 확인하고 그 내용을 스트레스 척도에 포함시킬 필요가 있다. 그러기 위해서는 콜센터 상담사들을 대상으로 심층적인 면담을 통하여 이들이 경험하는 스트레스가 무엇인지 확인해야 하며 본 연구의 목적도 이러한 취지에서 콜센터 상담사들이 경험하는 스트레스에 관한 질적 연구를 하고자 한다.

1.1 콜센터 상담사와 감정 노동

감정노동은 직업상 원래 자신의 감정을 숨긴 채 상대방의 욕구에 맞추어서 얼굴 표정과 몸짓을 해야 하는 상황을 표현하는 말이다[35]. 서비스 분야에 종사하는 사람들은 '육체적인 노동'과 '정신적인 노동' 이외에 고객과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 관리하고 적절한 감정을 표출하는 형태의 '사회적인 노동' 즉 '감정노동'을 경험한다고 할 수 있다. 통상적으로 자신의 감정을 관리해야 하는 일이 업무의 40% 이상이라면 감정노동에 해당한다[35]. 따라서 고객과의 응대 과정에서 자신의 감정을 관리해야 하는 콜센터 상담사도 여기에 속한다고 할 수 있다. Hochschild[35]의 연구에 의하면, 종업원들이 감정노동을 수행함으로써 감정적 부조화에 따른 자기 소외감을 경험하게 되고 심지어는 감정노동이 결근, 약물남용, 알코올 중독 등과 같은 부정적인 행동과도 유의한 연관이 있다고 하였다. 이와 같이 감정노동으로 인해서 야기

되는 감정적 부조화는 낮은 자존감, 우울, 소외감 등의 여러 가지 심리적인 면에서 부적응을 야기할 수 있다[36]. 이러한 부적응을 야기하는 감정노동의 원인과 결과에 대한 기존의 연구들이 많이 이루어졌다. 감정노동과 감정적 소진 및 정신적 고갈의 관련성을 검증한 연구들[37,38,22,39]이 있으며 이 중에서 특히 콜센터 상담사들의 감정노동과 직무소진 및 감정적 소진에 관한 연구들[38,40]이 있다. 이는 콜센터 상담사들이 경험하는 감정노동은 감정적 및 정신적 소진으로 이어져서 결국에는 심리적인 건강에 부정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

1.2 콜센터 상담사의 감정 노동과 스트레스

콜센터 상담사들이 고객과의 상호작용을 하면서 업무를 수행하는 과정에서 자신의 감정을 적절히 통제하지 못하게 되면 감정노동의 부정적인 결과에 영향을 주게 된다. 즉 감정노동은 감정노동을 수행하는 사람들의 우울, 불안, 스트레스 등을 불러일으키는 것으로 알려져 있다[27]. 또한 본인이 느끼는 감정이 조직에서 요구하는 감정과 일치하지 않는 감정의 부조화를 경험할 때 정서적인 고갈, 비인격화, 정서적인 혼란, 심리적인 불안 등과 상관이 있는 것으로 나타났다[41]. 이는 자신이 가진 자원의 한계를 경험하게 될 가능성을 시사한다. 반면 기업의 입장에서 보면 서비스 종사자의 감정노동은 기업이 이들의 감정적인 행위를 통제하려는 특징을 가지고 있기 때문에 이로 인해 발생하는 직무스트레스는 감정노동과 밀접하게 관련되어 있다. 따라서 개인이 가지고 있는 한정된 자원과 상황이 주는 통제 사이에서 감정노동자들은 이를 적절히 관리하고 이들의 감정노동에 의한 스트레스를 예방하고 관리할 수 있도록 효율적인 방법을 개발하는 것이 필요하다. 그러기 위해서는 이들이 경험하고 있는 직무스트레스의 내용이 무엇인지 파악할 필요가 있다. 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치는 기존의 연구들을 살펴보면, 항공사 승무원을 대상으로 한 Hochschild[35]의 연구에서 감정규칙을 지키기 위해서 감정 관리를 하고 자신의 내면 감정과 불일치된 표면행위를 하게 될 때 스트레스를 받게 된다고 하였으며, 국내의 연구[35]에서도 감정노동이 직무스트레스로 인해서 소진에 이르는 부정적인 결과가 나타난다고 하였다. 또한 Zapf & Gross[42]는 기존의 감정노동에 관한 연구 조

사를 통해서 감정노동은 일차적으로 직무스트레스를 유발한다고 하였다. 이처럼 감정노동으로 인해 겪는 이들의 직무스트레스는 일반적인 직무스트레스와는 차별될 것으로 예상되지만 기존의 연구들은 일반적인 직무스트레스 척도를 그대로 사용하고 있어서 이들이 경험하는 스트레스를 측정하기에는 분명한 한계가 있다.

콜센터 상담사들이 경험하고 있는 직무와 관련된 스트레스를 제대로 측정할 필요가 있으며 아울러 자신의 스트레스를 잘 관리하고 예방하지 못하면 정신건강뿐만 아니라 여러 가지 문제가 발생할 수 있기 때문에 이들이 경험하는 스트레스를 건강심리학적 차원에서 질적으로 탐색하여 스트레스 관리 및 예방적 접근에 활용하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적을 수행하기 위하여 콜센터 상담사들이 경험하는 스트레스에 관해 현상학적인 접근을 시도하였다. 이러한 시도는 추후에 콜센터 상담사들의 직무스트레스를 측정하고 스트레스와 정신건강과의 관련성을 알아보는 양적 연구를 계획하는데도 도움이 될 것이며, 콜센터 상담사들을 건강심리학적 또는 융복합적으로 중재하기 위해서 필요한 정보도 제공할 수 있으리라 기대된다.

2. 방법

2.1 연구 참여자

연구 참여자 선정을 위하여 D시 소재 컨택협회에 가

입되어 있는 100여개의 콜센터 중에서 정신건강 검사를 받은 기관 3곳을 방문하여 담당자에게 연구 목적을 밝히고 협조 요청을 하였다. 정신건강 검사 결과 스트레스 취약성이 높아서 상담을 필요로 하는 콜센터 상담사들을 대상으로 2015년 11월 2주부터 2016년 1월 3주까지 연구 참여자를 모집하였으며, 이들에게 연구목적과 비밀유지, 기본적 면접 절차에 대해서 안내하고 이들 중에서 연구에 동의한 상담사들을 대상으로 심층 면담을 실시하였다. 본 연구 참여에 동의한 사람 11명을 선정하였으며, 각 사례의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같다. 남자가 18.2%(2명), 여자가 81.8%(9명)로 여자가 대부분을 차지하였으며, 평균 연령은 39.5세로 나타났다.

2.2 자료 수집 방법 및 절차

연구자는 중독심리전문가, 청소년상담사1급, 임상심리사1급 등의 자격을 보유하고, 대학원 박사과정에서 질적연구 방법론을 수강한 경험이 있으며, 질적연구방법론을 적용한 논문을 학술지에 발표한 경험과 질적연구방법을 적용한 석사학위논문을 지도 및 심사한 경험이 있다. 감정노동자들 중 콜센터 상담사들이 경험하고 있는 스트레스와 이로 인해 발생하는 정신건강 문제에 대해서 깊이 있게 이해하여 개입해야할 필요성을 느끼게 되어 질적 연구를 수행하게 되었다. 자료 수집 방법은 관찰과 면담을 활용하였으며, 면담 시간은 1회당 30분 정도 소요되었다. 면담은 참여자들에게 익숙한 곳인 상담실에서 이

<Table 1> General characteristics of participants

no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
sex*	F	M	F	F	F	F	F	F	F	F	M
age	43	36	39	49	36	40	37	50	32	33	39
educat'n	univ. grad.	univ. grad.	college grad.	univ. grad.	High school grad.	college grad.	college grad.	High school grad.	univ. grad.	High school grad.	High school grad.
marital stat.	married	single	married	married	married	married	single	married	married	married	married
employment period	15yr	7yr	3yr	8yr	6yr	9yr	8.6yr	7.3yr	3.7yr	5yr	4.5yr

* M= Male, F= Female

<Table 2> Interview questionnaire

No	Interview questionnaire
1	What are the stresses you get from your relationship with your job?
2	What are your feelings when you are stressed?

루어져 참여자들이 심리적인 안정감을 유지할 수 있도록 하였다. 연구 참여자들을 면담하는 과정에서 현상학적 태도를 유지하면서 연구 참여자들의 생활세계 안에 존재하는 경험된 의식이 잘 드러나도록 연구자의 선 이해, 상식적 태도, 가정을 가능한 한 중시시키려고 노력하였다. 이때 사용한 면담 질문지는 다음 <Table 2>와 같다. 수집된 자료는 분석을 위하여 녹취록을 전사하였다.

2.3 자료 분석 방법

본 연구는 콜센터 상담사가 경험하는 직무스트레스에 관해 심층적으로 알아보기 위해 Giorgi[43]가 제안한 현상학적 분석절차를 따랐다. 자료 분석 과정은 Giorgi가 제시한 과학적 현상학에서 따라야 하는 단계들에 의거하여 이루어졌다. 즉, 일대일 면담한 내용을 바탕으로 축어록을 작성한 후 전문가 3인으로 구성된 분석팀이 각자 참여자 진술이 필사된 자료를 수차례 반복해서 읽으면서 전체적인 내용을 파악하여 의미단위를 구분한 후 3인의 의견을 종합하여 합의된 의미단위를 도출하였다. 의미단위들을 가장 적합하다고 생각되는 학문적 표현으로 전환한 후 의미단위들을 묶어서 하위 범주를 도출하는 작업과 하위범주에 속하는 빈도를 구하였다. 그리고 난 후 하위범주들을 다시 묶고 상위범주를 도출하는 단계를 거쳐

분석하였다. 마지막으로 이러한 절차에 따라 도출된 경험의 본질적인 구조를 도식화함으로써 가시적으로 전달하고자 하였다. 이러한 분석 및 평가 과정에서 자료의 진실성을 확보하기 위하여 분석한 자료를 연구 참여자를 통해 재확인하는 과정을 거쳤다. 분석에 대한 평가는 Guba & Lincoln[44]의 제안에 따라 연구 참여자에게 분석결과를 보내어 수정 및 검토 과정을 거쳤다. 이를 통해 연구 참여자들은 연구 결과가 자신의 경험을 어느 정도 반영하고 있는지 평가하고 확인하도록 하였다. 또한 분석 내용에 대한 심리학 교수 1인의 자문을 받아 연구 절차 및 분석 과정에 충실하고 결과에 대한 편견을 배제하려고 노력하였다. 아울러 연구과정의 기록을 남겨놓음으로써 자료의 신뢰성을 위한 노력을 하였다.

3. 결과

3.1 콜센터 상담사가 경험하는 직무스트레스

콜센터 상담사가 경험하는 직무스트레스의 개념을 도출한 후 영역별로 분류하여 각 영역별 범주 및 하위범주를 <Table 3>과 같이 도출하였다.

<Table 3> Categorizing job stress experienced by call center consultants

area	level	category	sub-category	frequency
job characteristics	limit	limitations of work performance	lack of role performance	5
			difficulty in knowing the job	4
		work burden	burden of evaluation individual performance	5
			inflexible work style	limited decisions and work rules
		control	uncontrolled customers	customers who cannot communicate
	a disgruntled customer			7
	controlled demand		excessive kindness	3
			desire disagreement	5
			pressure on time and situation	5
	personal characteristics	limit	psychological instability	worry and concern
frustration				5
shame				5
alienation				2
sorry				4
control		personality vulnerability	tension and anxiety	5
			fear of valuation	4
			heaviness	5
			introspection	3
			interpersonal sensitivity	4
limit	poor coping resources	competitive	3	
		obsessive	3	
		lack of experience	4	
		lack of coping skills	3	
		lack of controllable area	4	

질적 분석 결과, 총 8개의 범주와 24개의 하위범주를 도출하였다. 구체적으로 스트레스를 영역별로 구분해보면, 직무특성과 개인특성으로 구분해볼 수 있다. 직무특성과 개인특성은 다시 두 가지 수준으로 구분되며 이는 한계 수준과 통제 수준으로 나눌 수 있다.

3.1.1 직무특성

가. 업무수행의 한계

1) 역할 수행 능력 부족. 자신의 주어진 역할을 수행할 수 있는 능력이 부족하다고 느낄 때, 역할 수행의 한계에 부딪히면서 역할 간의 갈등이 생길 때 스트레스를 받는 것으로 나타났다.

주변 사람들을 불편하게 하는 것 같아서 그게 부담스럽죠. 목소리가 크다고 하니깐... 다른 것 때문에 불편함이 있는데 말로 표현하기 뭐하니까 목소리 큰 것으로 불편하다고 돌려서 말하는지도 모르죠(참여자1)... 주변 사람들이 내 행동에 대해서 평가하는 것 같아서 기분이 썩 좋지도 않고 부담스러움이 있죠(참여자2, 8). 도움을 필요로 하는 사람이 있는데 도와줄 수 없을 때가 생겨요(참여자1, 11). 협조가 필요한 일에서는 잘 따라주지 않을 때 맘 고생이 심하죠. 내가 역할을 잘 하고 있는건지(참여자7). 일을 잘 하고 있는지 능력을 평가할 때가 많이 부담스럽네요(참여자11).

나. 업무의 부담

1) 업무 숙지의 어려움. 새로운 작업을 숙지해야하고, 새로운 일이 주어지면 암기하고 순발력을 발휘해야하는데 나이 들수록 집중력과 기억력이 저하되고 건망증이 생겨서 힘들다고 하였다.

새로운 일, 제도 같은 거 새로 생기면 그것에 대한 걱정이 있어요. 새로운 작업을 제때에 숙지해야 하고 제치 있게 순발력을 발휘해야하죠(참여자2, 10). 나이가 들수록 집중력도 떨어지고 기억력도 감퇴되고(참여자4) 아는 것도 잘 생각도 안 나고 건망증도 심해져서, 특히 제도 테스트할 때 긴장을 많이 해요(참여자5). 건망증도 심해져서 업무량이 늘어나면 빨리 빨리 대응을 못하고 그러다보니 시간이 부족해지고... 업무량은 계속 늘어나거나 밀리는 데 시간은 부족하고... 정기적인 교육을 받으라고 하면 업무에 도움이 되니까 받기는 하는데 어떤 때는 업무적인 도움이 되는 것과 직접적인 거리가 멀다고 생각

되면 짜증이 나죠(참여자5).

2) 개인 업적 성과 평가의 부담. 개인 업적 성과 평가나 제도 평가를 준비하는 과정에서 부담을 느끼는 것으로 나타났다.

근무통화품질 평가, 직무 평가, 개인 업적 성과 평가(참여자8, 10). 새로운 업무를 숙지하고 특히 제도 평가를 준비하면서 암기하는 것이 힘들어요(참여자1, 4, 5). 고객에게 상담내용에 대한 만족도 평가를 실시한다거나 성과를 평가할 때(참여자10), 회사의 실적을 평가할 때 스트레스가 엄청 쌓이죠. 이러한 제도가 필요하겠지만... 인센티브 때문에 어쩔 수 없이 따르긴해도(참여자5)

다. 경직된 업무방식

1) 제한된 결정권과 업무 규칙. 업무에 대해서 부여된 권한이나 결정할 수 있는 기회가 제한되어 있고, 정해진 매뉴얼대로 해야 하는 상황이 주어지는 일이 많아서 힘들어하였다.

업무에 대한 권한이 없을 뿐만 아니라, 정해진 매뉴얼대로 해야 하는 상황이죠... 업무는 많은 데 그것을 내가 조절하기에는 어려움이 있다고 봐야죠(참여자11). 정해진 업무 규칙에 따라야 하는 상황이요. 상냥해야하고 뭐라고 어깃장봐도 말도 못하고 답답하죠(참여자11, 7, 10). 업무에서는 창의적인 생각이 없이 기계적으로 대해야하는 것인데, 고객들은 각자의 상황을 봐서 융통성있게 해결해달라고할 때 갈등이 있고 곤란하죠, 답답하기도하구요(참여자2, 8, 4).

라. 통제가 안 되는 고객

1) 소통이 안 되는 고객. 자기 말만 일방적으로 하면서 같은 말만 되풀이 하게 하는 고객, 그리고 고객의 요구를 다 들어줄 수 없는 상황에서 스트레스를 받는 것으로 나타났다.

여기서 일하는 사람들 대부분이 공감하는 부분이 자기 말만 일방적으로 해대는 고객들이죠(참여자1, 2, 4). 말이 전혀 안 통해요. 악성 민원... 회사의 원칙을 얘기해도 같은 말만 되풀이하고. 고집이 세요(참여자4, 8, 11). 고객의 요구를 다 들어 줄 수 없는 상황도 분명히 있는 거잖아요. 그걸 이해를 못해요. 때로는 고객과 협상을 해야 할 때가 있어요(참여자7, 4, 5).

2) 예의 없는 고객. 예의 없이 소리 지르고 막말을 하거나 개념이 없는 고객으로 인해서 힘들어하였다.

근무 시간에 막말을 들으면 하루 종일 기분이 나빠요(참여자1, 11, 10). 예의도 없고 개념도 없는 고객들이죠. 가끔 그런 고객을 만나면 가슴이 답답해져요. 그 말대로 내가 못 난 사람인 것 같고. 하루종일 그 생각이 머리에 서 떠나질 않아요(참여자2, 3, 4, 5)

마. 통제된 요구

1) 과잉 요구되는 친절. 매뉴얼에 정해진 대로 평상시와는 다른 사무적인 말투를 해야 할 때 힘들어하였다.

사무적인 말투를 해야 하는 상황. 그럴 때 내가 마치 내가 아닌 것 같은 생각이 들죠. 고객에게 이렇게 하라는 업무 매뉴얼이 있으니까요. 고객에게 해야하는 것들이 너무 과하다는 생각도 들고요. 나라는 주체는 없으니까요(참여자8, 9, 11).

2) 욕구 불일치. 회사와 본인이 원하는 것이 서로 다를 때 어려움을 호소하였다.

업무가 밀려있는데 교육을 받으라고 하니까요. 의무죠. 누구를 위한 교육인지 모르겠어요(참여자7, 9). 업무량은 계속 늘어나거나 밀리는 데 시간은 부족하고 정기적인 교육을 받으라고 하면 업무에 도움이 되니까 받기는 하는데 어떤 때는 업무적인 도움이 되는 것과 직접적인 거리가 멀다고 생각되면 짜증이 나죠(참여자5, 6, 11)

3) 시간과 상황에 대한 압박. 시간적인 압박을 느끼거나 시간 제어의 어려움이 있을 때 업무가 밀려서 제 시간에 일을 끝마칠 수 없을 때 예측이 어려운 상황에 대한 압박감으로 인해서 스트레스를 겪는 것으로 나타났다.

콜비자가 길어지면(참여자7, 10). 일이 많아서 항상 시간이 쫓기면서 일하게 되요(참여자4, 9). 게다가 내 맘대로 먼저 전화를 끊을 수도 없고... 통화 시간이 길어지게 되면(참여자4). 다음 콜이 올리면 긴장하게 되요(참여자6, 9, 10)

3.2.1 개인특성

가. 심리적 불안정

1) 걱정과 염려. 항상 새로운 일이나 제도들이 생겨서 완벽하게 숙지하고 대처해야할 때 스트레스를 겪었다.

새로운 일, 제도 같은 거 새로 생기면 그것에 대한 걱정이 있어요. 새로운 작업을 제때에 숙지해야 하고 재치 있게 순발력을 발휘해야하죠(참여자2, 10). 미래가 불확실하고 걱정이 되죠(참여자2, 9)

2) 좌절감. 고객이나 직원들의 요청에 도와줄 수 없을 때 자신의 능력의 부족으로 좌절감을 경험하는 것으로 나타났다.

고객이 요구하는 것을 다 들어줄 수는 없어요. 자기네들이 잘못된 것도 있거든요. 시스템이 다 되어 있어서 회사에서도 딱 선이 있거든요. 그걸 설명해도 못 알아듣는 건지 안 알려고 하는 건지... 그러다보니 내가 잘못된 일도 아닌데 회사를 대표해서 사과해야할 때가 있죠(참여자3, 4, 6). 도움을 필요로 하는 직원이 있는데 도와줄 수 없을 때가 생겨요(참여자1, 11).

3) 수치심. 고객의 개념 없는 태도나 말에 자존감이 흔들리고 자신을 수치스럽게 느꼈다.

근무 시간에 막말을 들으면 하루 종일 기분이 나빠요. ..내가 왜 그런 소리를 들어야하나. 나도 사람인데.. 자존심도 상하고 자존감도 많이 낮아져요. 고객은 여전히 큰 소리도 치고.. 요즘은 덜 하긴 하지만. 개념이 없는 고객이죠. 가끔 그런 고객을 만나면 가슴이 답답해져요. 하루 종일요. 마치 내가 그 욕설의 주인공인양 수치스럽고 가슴이 답답해지면 누구한테 하소연도 못하겠고 어찌해야 할바를 몰라 미칠 것 같아요(참여자3, 5, 2, 4, 11)

4) 소외감. 힘들어도 누군가와 상의하거나 이야기할 대상이 없고, 자신에게 관심 가져주는 대상이 없다고 여기며, 조직 구성원들 간의 응집력이 부족하다보니 소외감을 경험하는 것으로 나타났다.

직장에서 힘든 일이 생겨도 마땅히 터놓고 이야기할 대상도 없고, 그렇다고 상담실을 찾아가기도 더 어렵죠. 콜이 밀려 있는데 누가 내 시간을 내서 가려고 하겠어요? 차라리 그냥 친구들끼리 얘기해서 푸는 게 낫죠(참여자7, 9). 같은 공간 안에 있는데도 웬지 혼자인 것 같고 소외감을 느껴요(참여자9)

5) 미안함. 주변 사람들에게 불편감을 준다거나 가정에서 엄마역할, 아내역할을 제대로 못할 때 미안함을 호

소하였다.

말을 많이 하다보니까 목이 잠기고 병원을 가서 진료를 받아도 별다른 차도도 없고. 기침을 많이 해서 옆에 있는 동료한테 미안하죠(참여자3, 4, 5). 자녀에 대해서 미안한 맘이 많죠. 친정엄마한테 말하기는해도 집에 가서도 피곤해서 잘 봐주지도 못하고(참여자6)

6) 긴장과 불안. 테스트를 할 때 또는 전화벨이 울리면 예전에 힘들게 했던 고객이 떠올라서 긴장하고 불안해하였다.

전화벨이 울리면 긴장하게 되요. 예전 기억이 떠올라서 벨소리만 울려도 울렁증이 있어요. 뒤돌아서 혼자서 울기도 많이 했어요. 집에서도 벨이 울리면 깜짝 놀라고 밤에 자다가 악몽에 시달리기도 하구요(참여자9) 다음 콜이 올릴 때 신경이 예민해지고(참여자6) 평가나 시험을 준비해야할 때, 한 번에 통과 못하고 두 번 세 번 제시해보는거 완전 스트레스죠(참여자1, 8). 아는 것도 잘 생각도 안 나고 건망증도 심해져서, 특히 제도 테스트할 때 긴장을 많이 해요(참여자5)

7) 평가에 대한 두려움. 동료나 부하직원의 평가에 대한 두려움이 큰 것으로 나타났다.

주변 사람들을 불편하게 하는 것 같아서 그게 부담스럽죠. 목소리가 크다고 하니까. 부하 직원이 나에 대해서 평가하는 것 같아서 기분이 썩 좋지 않고 부담스러움이 있죠(참여자1). 힘들 때 도움이 되고 싶는데 방법을 잘 모르겠고, 나 힘들다고 하소연하면 힘든 얘기를 듣고 있는 상대방에게 피해를 주는 것 같아서 동료평가 시나를 피해주는 사람으로 평가할까봐 걱정도 되요(참여자4, 5, 8)

8) 답답함. 자기 말만 일방적으로 하는 고객에 대해 답답함을 호소하였다.

자기 말만 일방적으로 해대는 고객들이죠(참여자2, 3, 4). 말이 전혀 안 통해요. 악성 민원... 회사의 원칙을 얘기해도 같은 말만 되풀이하고. 고집이 세요(참여자4, 5, 8).

나. 성격적 취약성

1) 내성적. 사회적 관계에서 불편감을 호소하는 등 내성적인 성격이라서 여러 사람과 어울려야하는 상황을 힘

들어하였다.

새로운 일, 제도 같은 거 새로 생기면 그것에 대한 걱정이 있어요... 모임이 여러 개 있는 것도 스트레스구요. 여럿이 있는 자리에 가야하는 것이 힘들어요(참여자2). 눈치를 보게 되고 아무래도 회식자리에 참석하라는 압력을 받는 것 같아요. 이 일이 내 적성에 맞지 않는 것 같은 생각도 많이 했죠(참여자2, 6, 9)

2) 대인민감. 주위 사람들의 반응이나 태도에 민감하게 되는 성격으로 인해 스트레스를 겪었다.

여럿이 한 공간 안에 있어서. 내 고객의 소리에 집중을 해야하다보니까 주위 사람들의 소리에 신경이 쓰이고 집중하는데도 방해가 많이 되죠. 예민해지고(참여자9). 전화벨이 울리면 신경이 예민해져요. 가슴이 두근거리고 놀라기도 하고요(참여자2, 6). 밤에 자기 전에 누워서 생각해보면 그날 있었던 일이 떠올라 가슴이 답답해지고 신경이 곤두서서 잠을 잘 못자고 예민했었어요. 괜히 가족들에게 싫은 소리하게 되고요(참여자4)

3) 경쟁적. 경쟁에서 이기는 것을 좋아하는 성격인데 그렇지 못할 때 스트레스를 경험하였다.

내가 잘못된 일도 아닌데 회사를 대표해서 사과해야 할 때가 있죠. 그럴 땐 내 본래의 성격이 나오는 것 같아요. 못 참겠는데 참아야하고.. 원래는 말싸움해서 지지 않는 성격인데 어릴 때부터 지기 싫어했거든요... 서로 경쟁 관계에 있을 때 더 스트레스를 받는 것 같아요. 아니면 내 스스로 상대방을 경쟁 상대라고 생각하고 있는 건지도 모르겠구요(참여자3). 이 자리까지 온 것도 경쟁심이 있었기 때문인 것 같구요(참여자1). 실적평가에 대한 부담을 갖는 것도 어찌보면 경쟁에서 살아남기 위한 몸부림인것 같아요. 그걸 즐기고 있는 것 같다는 생각도 들구요(참여자5)

4) 강박적. 강박적인 사고와 행동이 나타날 때 나 자신을 힘들게 함으로써 스트레스를 겪었다.

일이 많아서 항상 시간에 쫓기면서 일하게 되요... 밤에 자기 전에 항상 그날 있었던 일들을 점검을 하고 자요. 시간을 잘 활용했는지... 항상 후회가 되요. 애들도 그냥 놓고 있는 모습을 내가 못 참는 것 같아요(참여자4). 콜이 울리면 긴장도 하고 그러다보니 집중해야하는 일에

집중을 못하고 항상 긴장되어 있고 콜을 제대로 받았나 몇 번을 확인하게 되고 불안해하네요(참여자6, 9)

다. 빈약한 대처자원

1) 경험의 부족. 능력 및 경험의 부족, 경험 발휘 기회의 부족, 욕구 및 가치가 다른 것, 하고 싶은 것을 할 수 없을 때 힘들어하였다.

일에 대한 능력이나 경험이 부족하다고 느끼게 되면... 자기계발을 위해서 학원도 다니고 운동도 하면서 노력을 해요(참여자5, 11). 원하는 것이 다들 때(참여자7, 9). 돈을 벌어야 한다는 그 자체가 스트레스가 되고... 돈이 없거나 시간이 없어서 하고 싶은 것이 있어도 할 수 없을 때(참여자11). 내 능력을 보여줄 수 있는 기회가 많지 않죠. 제한되어 있는 게 사실인 것 같아요. 나름대로 공연도 준비하고 하지만 성격하고 잘 맞지 않을 때는 기회가 와도 마음만큼 잘 안 되는 것 같아요(참여자5)

2) 대처능력 부족. 변화에 대한 대처능력이나 새로운 제도에 적응하는 능력이 부족할 때, 통찰력이 부족할 때 스트레스를 느꼈다.

게다가 내 맘대로 먼저 전화를 끊을 수도 없고... 통화 시간이 길어지게 되면 적당히 정리를 하고 끝맺어야하는 데 그게 잘 안돼요. 그럴 때 어찌해야하는지 당황하게 되고 대처 능력이 부족하다는 걸 느끼게 되죠.(참여자4, 9, 2). 근무 시간이 바뀌고 그럴 때 뭔가 변화가 있거나 바뀌면 힘들어하는 것 같아요.... 주위 사람들이 스트레스 받지 말라고 하는데도.... 나한테는 어려운 숙제 같은 느낌

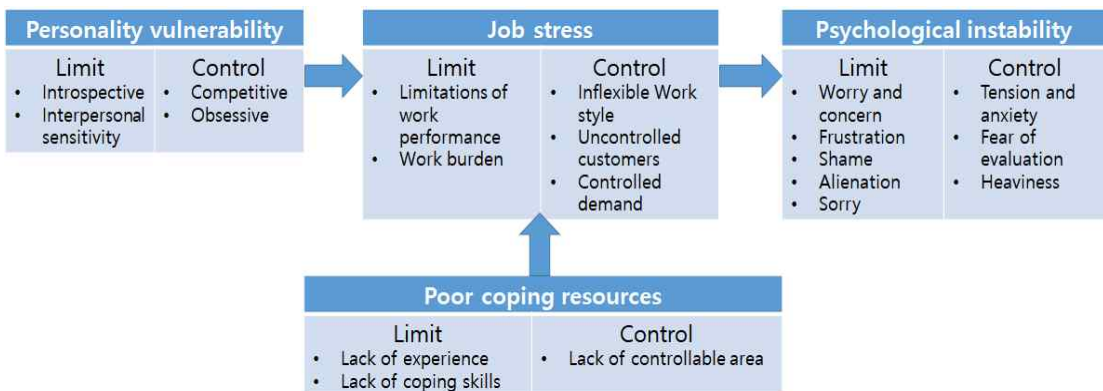
이에요. 뒤돌아서 혼자서 울기도 많이 했어요. 집에서도 뺨이 울리면 깜짝 놀라고 밤에 자다가 악몽에 시달리기도 하구요(참여자9)

3) 통제 가능 영역의 부족. 자신이 충분히 통제할 수 있는 것들이 부족하다고 느낄 때 힘들어하였다.

내가 충분히 통제할 수 있다고 느끼는 것들이 없다고 느낄 때가 그렇죠. 게다가 내 맘대로 먼저 전화를 끊을 수도 없고. 또 다시 같은 콜이 올릴까봐 걱정과 긴장을 하게 되요(참여자4, 9). 고객의 요구를 다 들어 줄 수 없는 상황도 분명히 있는 거잖아요. 때로는 고객과 협상을 해야 할 때가 있어요. 그것도 내가 주체적으로 통제할 수 있는 것도 아니지만(참여자7, 5)

4. 결론 및 논의

지금까지 콜센터 상담사들이 경험하는 직무스트레스에 관해 질적 분석 한 내용에 대해 ‘직무스트레스’와 ‘개인특성’ 간의 ‘빈약한 대처 자원’이 매개하는 매개모형을 구성하여 도식화한 것은 [Fig. 1]과 같으며 이에 관해 논의하면 다음과 같다. 직무스트레스 영역별로 분류해보면, 직무특성과 개인특성 영역으로 도출하였다. 그리고 각 영역은 개인이나 직무가 지닌 한계 수준과 통제 수준으로 구분하였다. 조직의 업무 평가 제도나 경직된 조직 문화로 인한 갈등이나 직무불안정한 조직요인들은 자신이 선택한 직업이기 때문에 어느 정도 긍정적으로 수용하는



[Fig. 1] An Intermediate Model between Job Stress and Individual Characteristics

현상을 볼 수 있었다. 특히 근무환경이나 조직 및 조직 외적인 영역의 스트레스를 건강심리사가 직접적으로 개입하는 것은 한계가 있을 수 있다. 반면 직무특성 그리고 개인특성 특히 개인 심리적인 특성은 건강심리사가 직접적으로 중재하고 개입하는 데 유용하게 작용할 수 있는 영역이라고 할 수 있다. Han[23]의 연구에서도 감정노동으로 인한 직무스트레스를 유발하는데 있어서 개인의 성격 특성에 따라서 감정노동에서 유발되는 스트레스의 강도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구 결과, 개인특성에는 '심리적 불안정', '성격적 취약성', 그리고 '빈약한 대처자원'의 범주를 도출하였다. 개인특성에서 '성격적 취약성'인 내성적, 대인민감성으로 구분되며 이는 한계 수준에 해당한다. 다시 말하면, 자신의 업무에서 한계 상황에 맞닥뜨리게 될 때 내성적이거나 대인민감성이 높은 성격적 특성을 가진 개인은 스트레스를 받게 된다고 볼 수 있다.

또한, 개인특성으로 분류된 '성격적 취약성' 중에서 경쟁적, 강박적인 특성은 통제 수준에 해당하며 자신의 업무에서 통제를 받게 되는 상황에 맞닥뜨리게 될 때 타인에 비해 경쟁적이거나 강박성이 높은 성격적 특성을 가진 개인은 스트레스를 받게 된다고 볼 수 있다. 이는 직무 환경에서 스트레스를 받기 이전에 선천적으로 타고난 성격적인 특성으로, 이러한 성격적인 취약성이 직무 스트레스를 만나게 되면서 심리적인 불안정을 경험하며 스트레스에 지속적으로 노출되어 심리적·정신적인 건강에 위협을 받는 것으로 나타났다. 이때 나타나는 '심리적 불안정'에는 걱정과 염려, 좌절감, 수치심, 소외감, 미안함의 한계 수준과 긴장과 불안, 평가에 대한 두려움, 답답함의 통제 수준으로 구분되었다. 즉, 자신의 업무 상황에서 한계를 경험하게 될 때 심리적인 불안정성을 호소하는데 이 때 주로 나타나는 심리적인 특성은 걱정, 염려, 좌절감, 수치심, 소외감, 미안함 등 업무 상황에서 겪게 되는 어려움을 자기 자신의 내부적인 원인으로 귀인 할 때 경험하는 감정들이라고 할 수 있다. Kwon et al.[34]의 연구에서도 콜센터 상담사들은 고객의 공격을 실제 존재하는 자신에 대한 공격으로 받아들여서 모멸감과 수치심을 경험하게 되어 외적인 현실보다도 더욱 가혹하게 지각한다고 하였다. 이러한 특성을 가진 이들에게는 심리정서적인 적응력을 향상시킬 수 있는 전략들이 유효할 것으로 생각된다. 예를 들면 자기위로능력 향상 전략과 같은 불

쾌한 정서 경험 상황에서 심리정서적인 안정감을 스스로 찾아갈 수 있는 개입이 필요하다.

또한 자신의 업무 상황에서 통제를 받고 있다고 경험하게 될 때 심리적인 불안정성을 호소하는데 이 때 주로 나타나는 심리적인 특성은 긴장, 불안, 평가에 대한 두려움과 답답함이며 이는 업무 상황에서 겪게 되는 어려움을 자기 자신의 내부적인 원인보다는 외부적인 상황 요인으로 귀인하기 때문에 발생하는 감정들이라고 할 수 있다. 이러한 특성을 가진 이들에게는 자신의 외부상황에 대한 심리적인 통제감을 경험할 수 있는 심리정서적인 전략들이 유효할 것으로 생각된다. 이런 세부적인 하위범주들은 콜센터 상담사들의 심리적인 문제를 측정하는 도구를 개발할 때 참고할 수 있을 것이다. 또한 이러한 성격적 취약성을 가진 이들을 조기 선별하여 스트레스를 감소시키는 예방 프로그램을 적용할 수 있을 것으로 생각된다. 아울러 이러한 결과는 감정노동으로 인해 낮은 자존감, 우울, 소외감 등의 심리적인 부작용을 야기한다는 Ashforth & Humphrey[36]의 연구결과를 지지하는 것이며, 더 나아가 본 연구의 결과는 심리적인 부작용 요소들을 한계수준과 통제수준으로 분류하였다는 데 그 차별성을 들 수 있다.

아울러 콜센터 상담사는 업무 중에 고객으로부터 경험하는 언어폭력으로 인해서 심리적·정신적인 어려움을 겪게 되는 것을 알 수 있으며, 고객의 폭력적인 말은 상대방에게 굴욕감을 준다고 하였다. Nam[45]의 연구에서도 모욕감을 주는 고객의 언어폭력은 분노와 정적인 상관관이 있는 것으로 나타났다. 또한 금융기관 콜센터 근로자의 고충처리에 관한 Yoo[46]의 연구에 의하면 언어폭력에서는 응답자의 56.5%가, 성희롱적인 언어와 행동에서는 응답자의 45.9%가 기관의 업무 매뉴얼에 따라서 상담사가 먼저 전화를 끊을 수 없기 때문에 계속 당할 수밖에 없다고 응답하였다. 이러한 연구 결과와 본 연구 결과를 종합해 볼 때, 언어적 폭력을 행사하거나 소통이 안 되고 예의가 없는 고객들의 반응은 콜센터 상담사에게 좌절감과 수치심을 불러일으키고 이러한 일들이 반복될 경우 걱정과 염려, 긴장과 불안, 답답함을 호소하는 것을 알 수 있다. 따라서 콜센터 상담사들이 경험하는 통제가 안 되는 고객의 반응이 마치 자신을 공격하는 것처럼 느끼게 되며 이 때 갖게 되는 상담사 개인의 심리·정서적인 취약성을 심리적인 차원에서 개입하는 것뿐만 아니라

조직차원에서의 적극적인 대응이 필요하다.

조직차원에서의 대응 방안의 하나로 '120다산콜센터'는 악성민원에 대해 단계별로 대응수위를 점점 확대해 나갔으며, 그 결과 2012년 상반기에는 폭언/욕설/협박 진화가 480건에서 2013년 하반기에는 147건으로 감소했으며, 성희롱 진화 역시 87건에서 13건으로 대폭 감소하였다[47]. 이러한 조직차원에서의 대응의 효과에 대해 본 연구 결과와 종합해서 해석해보면, 콜센터 상담사 본인이 직접 통제할 수 없는 영역을 조직 및 구조적인 차원에서 통제해주기 때문에 콜센터 상담사 개인 입장에서도 통제감을 느끼게 되는 것으로 생각해 볼 수 있다. 본 연구 결과는 지금까지 해왔던 기존의 조직 차원에서의 대응뿐만 아니라 개인의 불안정한 심리상태를 세분화시켜서 파악한 후에 심리적인 스트레스를 완화시킬 수 있는 건강심리화학적 개입이 필요함을 시사한다.

개인특성 중의 또 다른 범주인 경험의 부족, 통제 가능 영역의 부족, 대처 능력 부족 등으로 구성된 '빈약한 대처 자원'이 스트레스에 더 취약하게 작용하는 요인으로 도출되었다. 이는 직무스트레스와 개인특성 사이의 빈약한 대처 자원이 매개하는 것을 알 수 있다. 즉 성격적으로 스트레스에 취약한 개인특성을 갖고 있는 사람이라 할지라도 직무와 관련된 스트레스를 만나게 될 때 그 스트레스를 대처할 만한 자원을 잘 갖추고 있는 사람은 심리적 불안정과 같은 심리적·정신적인 건강에 어려움을 호소하지 않지만, 대처자원이 빈약한 경우에는 심리적·정신적인 건강에 어려움을 호소하는 것을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스를 경험하고 있는 이들에게 스트레스에 대처하는 전략들을 교육시키거나 빈약한 대처 자원을 확보하는 전략들을 함께 포함하면 더 효과적일 것으로 생각된다. 아울러 한계 수준에 해당하는 요인들은 한계를 인정하고 그 한계를 극복해 갈 수 있도록 마음의 여유와 수용이 필요할 것이며, 통제 수준에 해당하는 요인들은 대부분 자신에 대해 엄격하게 갖게 되는 기준이나 조직이 이들에게 적용하는 엄격한 기준에 해당하는 것들로서, 좀 더 자신이나 조직에 대해 유연한 사고와 적응을 할 수 있도록 돕는 것이 필요하다.

본 연구는 질적 연구이기 때문에 경험의 본질을 깊이 있게 파악하는 데는 유용하지만 일반화하기에는 한계가 있다. 이는 세부 업종별, 지역별, 근무경력별 등을 고려하지 못하였기 때문이다. 따라서 이 연구의 결과를 해석할

때 한계를 염두에 둘 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구가 콜센터 상담사들의 직무스트레스를 이해하고 추후 연구와 건강심리학적 혹은 응복합적 중재를 위한 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이라고 생각된다.

REFERENCES

- [1] 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.
- [2] Billings, A. G., Cronkite, R. C., & Moss, R. H.(1983). "Social-environmental factors in unipolar depression: Comparison of depressed patients and nondepressed controls", *Journal of Abnormal Psychology*, Vol. 92, pp. 119-133, 1983.
- [3] Brown, D. H., Chorpita, B. F., & Barlow, D. H. "Structural relationships among dimensions of the DSM-IV anxiety and mood disorders and dimensions of negative affect, positive affect, autonomic arousal", *Journal of Abnormal Psychology*, Vol. 107, pp. 179-192, 1996.
- [4] Jacobs, B. J. "The influence of a mindfulness-based stress reduction program on perceived quality of life", *Dissertation Abstract International*, p. 62, 2002.
- [5] I. J. Seo, "A Study of Health promoting behavior and Health problem of Contact Center Consultants", Unpublished master's dissertation Keimyung university. 2008.
- [6] Jong Wan Yoon, Kyung Jin Yi, Soo Young Kim, Jang Gyun Oh, Jung Tack 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.
- [7] Kyung Ah Shin. "The Structural Cause and Individualized Effect of the Emotional Labor: The Cases of Women Workers in Call Centers", *Korean Journal of Labor Studies*, Vol. 15, No. 2, pp. 223-255. 2009.
- [8] C. H. Kim. "Relationship of the Daily Hassles,

- Stress Appraisal and Coping Strategies with Emotional Experiences”, *Journal of Korean Psychology: Counseling & Psychotherapy*, Vol. 7, pp. 44-69, 1995.
- [9] Deery, S., Iverson, R. & Walsh, J. “Work relationships in telephone call centers: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal”, *Journal of Management Studies*, Vol. 39, pp. 471-496, 2002.
- [10] A. S. Yang. “Development and Application of the Scale of Occupational Stress Inventory of Child Care Teachers”, *Korean Journal of policy analysis and evaluation*, Vol. 18, No. 4, 455-477, 2008.
- [11] Y. H. Kim, Y. Seo. “Development of special class teacher’s occupational stress questionnaire”, *Institute of Special Education & Rehabilitation Science*, Vol. 52, No. 4, pp. 107-126, 2013.
- [12] J. H. Kim. “Relationship between teacher job stress and mental, physical symptoms or burnout”, Unpublished doctoral dissertation Jungyang university, 1987.
- [13] J. K. Tak. “The Effects of Job Stressors of High School Teachers on Mental Health”, *Korean Journal of Health Psychology*, Vol. 4, No. 1, pp. 110-122, 1999.
- [14] J. Y. Lee, H. Y. Cho. “Development of Work Stress Measurement Tool for Academic Librarians”, *Korean Society for Library and Information Science*, Vol. 47, No. 3, pp. 181-205, 2013.
- [15] J. H. Moon, M. Y. Hong, H. Y. Kim, J. K. Jun. “A study on the Relationship between Flight Attendants; Job Stress Factors, Social Support and Organizational Commitment”, *Hotel Management Studies*, Vol. 13, No. 4, pp. 133-148, 2004.
- [16] H. W. Ahn. “A Study on Job Stress Factor, Job Stress Response and Job Satisfaction”, Unpublished master’s dissertation Korea university. 2004.
- [17] M. H. Bae. “Empirical on the coping strategy of job stress”, unpublished doctoral dissertation Jungyang university. 1988.
- [18] J. G. Yeo. “Measures to reduce job stress”, unpublished master’s dissertation Kunkook university. 1999.
- [19] C. M. Lee, H. K. Park. “A Study on the Creation of Job Stress Scale”, *The Korean Journal of Social and Personality Psychology*, Vol. 4, No. 1, pp. 241-262, 1988.
- [20] S. J. Chang, S. B. Koh, D. M. Kang, S. A. Kim. M. G. Kang, C. G. Lee, J. J. Chung, J. J. Cho, M. A. Son, C. H. Chae, J. W. Kim. “Development an Occupationak Stress Scale for Korean Employees”, *Korean Journal of Industrial Science*, Vol. 17, No. 4, pp. 297-317, 2005.
- [21] H. J. Kim, J. H. Kim. “The Moderating Effect of Soothing Ability in the Relationship between Emotional Dissonance and Job Stress of Emotional labors”, *Career Education Research*, Vol. 26, No. 1, pp. 159-173, 2013.
- [22] J. I. Choi, S. Y. Jun. “A Study on the Influence of Emotional Labor on job Performance: Focusing on the Mediating Effect of Social Support”, *Corporate Management Research*, Vol. 55, pp. 71-91, 2014.
- [23] J. W. Han. “The effects of Personality and Emotional Labor Stress on Job Satisfaction”, *Secretarial dissertation*, Vol. 14, No. 1, pp. 145-167, 2005.
- [24] Jung Im Kim, Bo Ram Choi, “Convergence Study on Emotional Labor, Stress Response and Turnover Intention of Call-center Worker”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 6, pp. 139-146, 2015.
- [25] Mi Jin Kim, Gyun Young Kang, “The Convergence Study on the Relationship between the Job Stress and Mental Health of Nurses”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 39-47, 2015.
- [26] M. H. Kim. “The Factors influencing Moral of Advisors in Contact Center: Based on Mobile Communication Companies located in Daegu area”, Unpublished master’s dissertation Keimyung university, 2009.
- [27] J. W. Lee, H. J. Kim, S. Y. Yim, H T. Kang, K J. Lee. “Emotional Labor and Job Stress in Women’s Workers at Call Center and Its Relation to

- Depression”, *Occupational Environment Medicine Society*, pp. 257-258, 2012.
- [28] Yun Jung Oh, Young Hee Choi, “Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses : In convergence era”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 415-424, 2015.
- [29] Kye Chul Kim, Ki Ju Cheong, “The moderating effects of converging smart work and supervisor’s support in the study of turnover on job satisfaction in call centers”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 4, pp. 101-114, 2015.
- [30] Hyun Woo Noh, Kyung il Han, “Effects of the Call Center Counselors’ Personal Characteristics and Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 11, No. 7, pp. 123-133, 2013.
- [31] Jun Whai Kim. “A Study of the Relationship between the Outbound Call Center Service Quality and Service Recovery Customer Royalty”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 1, pp. 163-176, 2015.
- [32] Yun Jung Oh, Young Hee Choi, “Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses : In convergence era”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 415-424, 2015.
- [33] Young Hee Jeong, “Convergent approach of phenomenological methodology about Emergency Nurses’ experience of hospital violence”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 63-75, 2015.
- [34] Kyoung In Kwon, Jung Yeon Yang. “A Qualitative Study on Call Center Consultants Difficulties: focused on Inbound Consultants”, *Korean Journal of Counseling*, Vol. 16, No. 6, pp. 109-133, 2015.
- [35] Hochschild, R. A. “The managed heart: commercialization of human feeling”, Berkeley: University of California Press. 1983.
- [36] Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. “Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators”, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 19, No. 3, 1993.
- [37] M. S. Suh, S. H. Kim. “Impact of emotional disharmony and emotional exhaustion on customer orientation and customer service quality evaluation”, *Korea Marketing Review*, Vol. 17, No. 4, pp. 47-75, 2002.
- [38] S. Y. Lee, H. S. Yang. “The Relations of Emotional Labor to Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Call Center Workers”, *The Korea Contents Society*, Vol. 8, No. 4, pp. 197-210, 2008.
- [39] Deery, S., Iverson, R. & Walsh, J. “Work relationships in telephone call centers: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal”, *Journal of Management Studies*, Vol. 39, pp. 471-496, 2002.
- [40] M. G. Jeong, H. C. Lim, H. S. Choi. “Study of consequences of employees’ emotional labor in call centers”, *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol. 9, No. 2, pp. 319-345, 2008.
- [41] Lewig, K. A. & Dollard, M. F. “Emotion dissonance, emotion exhaustion and job satisfaction in call center workers”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 12, No. 4, pp. 366-392, 2003.
- [42] Zapf, D. & Gross, C. “Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 10, pp. 497-522, 2001.
- [43] Giorgi, A. “Sketch of a psychological phenomenology and psychological method”. In A. Giorgi, (Ed.), *Phenomenology and psychological research*. Pittsburgh: Duquesne University Press, 1985.
- [44] Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). “Effective evaluation”, San Francisco: Jossey-Bass.
- [45] Y. S. Nam. “The effect of Verbal Abuses of the Customer on Anger, Burn Out, and Over Intention of Contact Center Counsellors”, *Tourism Research*, Vol. 39, No. 2, pp. 17-39, 2014.

- [46] K. J. Yoo. "An Empirical Study on Grievant Handling Procedure for Workers at Call Center of Financial Companies", *Labor Studies*, Vol. 20, pp. 195-239, 2010.
- [47] Ki sun Kim, Heung Jun Jung, Gen Ju Kim, "Research on protection of occupation of special type through process contract", Seoul: Korea Labor Institute. 2015.

이 미 영(Lee, Mi Young)



- 1993년 2월 : 충남대학교 통계학과 (이학사)
- 2010년 2월 : 침례신학대학교 상담심리학과(문학석사)
- 2015년 8월 : 침례신학대학교 상담심리학과(철학박사)
- 2016년 9월 ~ 현재 : 호원대학교 심리상담치료학과 조교수
- 2015년 3월 ~ 2016년 8월 : 침례신학대학교 상담심리학과 외래교수
- 2015년 8월 ~ 2016년 2월 : 충남대학교, 대구사이버대학교 외래교수
- 관심분야 : 상담, 임상, 중독
- E-Mail : mylee@howon.ac.kr