

서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준

연세대학교 보건대학원 산업보건학과, 연세대학교 원주의과대학 예방의학교실 및 직업의학연구소¹⁾
연세대학교 의과대학 예방의학교실²⁾

김수연 · 장세진¹⁾ · 김형렬²⁾ · 노재훈²⁾

— Abstract —

A Study on the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptoms among Korean Industrial Service Employees

Soo-Youn Kim, Sei-Jin Chang¹⁾, Hyoung-Ryoul Kim²⁾, Jae-Hoon Roh²⁾

Department of Occupational Health, Graduate School of Health Science and Management Yonsei University,

Department of Preventive Medicine and Institute of Occupational Medicine, Wonju College of Medicine Yonsei University¹⁾,

Department of Preventive Medicine and Public Health, College of Medicine Yonsei University²⁾

Objectives: This study was designed to identify the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service employees.

Methods: The case group consisted of 331 employees who were performing emotional labor at department stores, hotels, and family restaurants in Seoul. The control group in this study consisted of 150 employees (90 officers in Seoul and 60 manufacturing workers in Incheon) who were not expected to perform emotional labor. A structured questionnaire was used to estimate each participants level of emotional labor, general characteristics, job content, job satisfaction, and any depressive symptoms. The measurements for emotional labor were performed only on the case group and not the control group.

Results: While the mean values of job satisfaction, job insecurity, and the level of depressive symptoms of the employees who were working in the area of emotional labor were higher than the others, the mean values of job demand, and job control in the same group were lower than those who were not performing emotional labor. Overall, it was found that performing emotional labor and having high levels of job insecurity were related to increased depressive symptoms, and conversely, job satisfaction played a role in reducing depressive symptoms. Similarly, in the sub-sample of the emotional labor group, high levels of job insecurity, and performing high degrees of emotional labor, and low job satisfaction were associated with depressive symptoms.

Conclusions: These results suggest that performing emotional labor is related to an increase in depressive symptoms. In other words, involuntary emotional expression and low job satisfaction in the workplace may influence the level of depressive symptoms in workers. It is, therefore, imperative that further research be undertaken, which considers the importance of emotional labor, and its adverse effect on the mental health of service workers.

Key Words: Emotional labor, Depressive symptoms, Industrial service employees

〈접수일: 2002년 6월 7일, 채택일: 2002년 7월 10일〉

교신저자: 장 세 진(Tel: 033-741-0343) E-mail: chang@wonju.yonsei.ac.kr

서 론

점차 다양하고 복잡해지고 있는 현대 산업구조의 특징 중의 하나는 전체산업 중 3차 산업이 차지하는 비율이 증가한다는 것이다. 서비스업으로 대표되는 3차 산업의 비율이 증가함으로써 그 내에서도 기업간에 경쟁이 점차 치열해지기 시작했으며, 각 서비스 기업들은 이윤을 극대화하기 위해서 고객과 직접 대면하는 판매원들이나 서비스 관련 종사자들의 태도와 이미지, 친절도 등이 생산성 향상에 중요한 영향을 준다는 점이 인식되면서 서비스직 근로자들에게 이를 보다 적극적으로 요구하게 되었다.

서비스 기업들은 고객들이 서비스직 근로자들과 접촉하는 동안 자신의 기업에 우호적인 감정을 갖게 하도록 고객과 근로자의 상호관계를 관리할 필요가 생겼고 근로자들의 감정표현에 대하여 일정한 기준을 요구하게 되었다. 이러한 기대규범을 수용하고 대응하는 과정에서 근로자들은 이른바 감정 노동(emotional labor)을 수행하게 되었으며, 타 직종에 비하여 3차 산업의 특성이 강한 서비스 부문은 감정 노동이 가장 잘 나타나는 부문이라 할 수 있다.

감정 노동은 Hochschild(1983)에 의해 제기되었는데, 그는 감정노동을 “일반 대중들로부터 주목받게 되는 표정이나 몸짓을 창출하는 데 따르는 느낌을 관리하는 것(The management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display)”으로 정의하였다. 고객만족 또는 접객서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요한 요인 중의 하나로 부각됨에 따라 정도의 차이는 있을지라도 모든 산업에 종사하는 근로자들은 조직이 요구하는 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다(윤세준 등, 2000). 특히 인적 서비스가 중요한 호텔이나 백화점, 레스토랑, 패스트푸드점 등에서는 근로자의 서비스 수준이 곧바로 고객의 구매의도를 좌우하게 된다는 점에서 이러한 요구는 점차 증가되고 있다. Hochschild(1983)는 전체 미국 근로자의 3분의 1 이상이 감정 노동에 종사하고 있다고 추정했는데, 점차 서비스직의 비율이 높아 가고 있는 우리 나라의 산업구조를 볼 때, 우리 나라 근로자의 상당 비율이 감정 노동에 종사하고 있으며 앞으로 계속 증가할 것으로 예측된다.

그 동안 우리 나라에서 감정 노동에 관한 연구들은 비교적 최근에 와서야 수행되었고 그 규모에 있어서도 미진한 실정이다. 예를 들면, 박홍주(1995)는 백화점 판매 여직원을 대상으로 한 사례 연구에서 하위 서비스직에 종사하는 여성근로자의 감정 노동의 개념화를 목적으로 하여, 지금까지 가시화되지 않았던 감정 노동의 개념과 통제과정들을 분석하였다. 안준수(1998)의 호텔에 근무하는 서비스직 근로자를 대상으로 한 연구에서는 자신의 실제 감정을 숨기고 회사에서 요구하는 규범화된 감정표현 방식을 수행하는 감정 노동이 개인 감정과 부조화를 유발하여 직무스트레스를 증가시킨다고 보고하였다. 외식업체에 근무하는 서비스직 근로자를 대상으로 한 윤세준 등(2000)은 감정 노동이 관리되는 방식을 밝힘으로써 감정 노동을 수행하기 위한 감정 표현 규범이 유지되는 방법과 감정 노동 수행에 따른 근로자들의 심리적인 반응을 연구하였다. 대학생들을 대상으로 한 감정 표현과 우울의 상관관계를 규명하기 위해 시도된 한 연구에서는 정서표현 자체가 우울에 미치는 영향은 유의하지 않은 반면, 정서 표현에 대한 양면성이 높을수록 우울 수준도 더 높다는 것을 밝혀주었다(하정, 1997).

지금까지 국내에서 수행된 감정노동에 관한 연구는 주로 감정노동을 수행하는 것으로 판단되는 일개 직종을 대상으로 한 단면연구로서 감정노동이 미치는 결과 즉, 심리적 건강이나 신체적 영향에 대해선 연구가 시도되지 못하였으며, 더욱이 비감정 노동군과의 비교 연구는 시행되지 못하였다는 점에 주의가 요한다. 타 직종 즉, 감정노동을 수행하지 않는 집단에 비해 감정 노동을 수행하는 집단의 심리적, 신체적, 행동적 차원의 건강영향 평가가 수행되어야 할 것이며, 이를 통해 새로운 산업유형으로 대두되고 있는 감정노동이 근로자 건강 및 생산성에 미치는 효과가 광범위하게 분석되어 질 수 있을 것이다.

본 연구는 조직의 규범화된 감정표현 규칙을 통해 감정 노동을 수행하는 서비스직 근로자들과 감정 노동을 수행하지 않는 근로자 집단간의 우울수준을 비교하고, 감정 노동의 정도와 우울 수준간의 관련성을 파악하고자 하였다. 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 감정 노동군과 비감정 노동군간의 직무요구도, 직무자율성, 직업불안정성, 직무만족도, 우울 수준간의 차이를 비교한다.

둘째, 감정 노동군의 직무요구도, 직무자율성, 직업불안정성, 직무만족도, 우울 수준, 감정 노동 정도 간의 상관관계를 파악한다.

셋째, 감정 노동군과 비감정 노동군을 포함하는 전체 대상자의 우울 수준에 미치는 요인을 분석한다.

넷째, 감정 노동군만을 대상으로 우울 수준에 미치는 요인을 분석한다

대상 및 방법

1. 연구 대상

감정 노동군은 서울의 백화점, 호텔, 외식업체 등에서 대면 접객 서비스를 수행하는 판매직 사원, 음식 서비스나 안내를 담당하는 호텔리어 등 339명을 대상으로 하였고, 비감정 노동군은 서울의 한 공공기관의 사무직 근로자 93명과 인천의 한 전자제품 조립공장의 생산직 근로자 62명을 대상으로 하였다. 비감정 노동군으로 선정된 93명의 사무직 근로자와 62명의 생산직 근로자는 대면 업무를 전혀 수행하지 않는 근로자들로서 주로 사무실 내에서의 행정 사무를 수행하거나 생산라인에서 일하는 근로자들이었다. 응답이 불량한 자로 평가된 감정 노동군 8명과 비감정 노동군 5명을 제외한 총 481명(감정 노동군 331명, 비감정 노동군 150명)을 최종 분석하였다.

2. 연구 변수 및 측정 방법

1) 직무 특성

직무긴장도 및 직업불안정성을 평가하기 위해 Karasek(1979)에 의해 개발된 Job Content Questionnaire(JCQ) 49문항 중 직무요구도, 직무자율성, 직업불안정성의 항목들을 선정하여 사용하

였다.

직무요구도란 일에 영향을 주는 모든 스트레스 인자를 포함하는데, 예를 들면 직무과중, 시간을 다루는 단순공정작업 등으로 인해 발생하게 되는 부담을 의미하며, 직무자율성이란 숙련기술의 사용여부, 시간분배조절 능력, 조직 정책결정에의 참여 등과 같은 직무내용을 의미한다. 본 연구에서는 직무요구도 4개 문항, 직무자율성 8개 문항, 총 12개의 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(4점)의 4점 척도를 사용하여 측정하였고, Karasek 등(1988)의 점수 산정 방식에 따라 직무 요구도와 직무 자율성을 산정하였다. 따라서 직무요구도 점수가 높으면 직무에 대한 심리적 부담 정도가 높음을 의미하고, 직무자율성 점수가 높으면 직무에 대한 의사결정의 권한이 높고 자신의 기량 활용성이 높음을 의미한다.

직업불안정성은 자신의 직업의 안정성에 관한 내용으로 2개 항목으로 응답하게 하였다. 직업불안정성의 점수가 높으면 직업불안정성이 높음을 의미한다. 직무 요구도, 직무 자율성, 그리고 직업불안정성의 신뢰도 계수 Cronbach’s α 값은 각각 0.4614, 0.7221, 그리고 0.6325였다(Table 1).

2) 직무만족도

직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로 한 개인의 직무나 직무 경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라 정의하고(서동효, 1997), 안준수(1998), 허지훈(2000) 등의 연구에서 사용되었던 설문으로 직무 만족도를 측정하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(4점)의 4점 척도를 사용하였고 점수가 높으면 직무만족도가 높음을 의미한다. 직무 만족도의 신뢰도 계수 Cronbach’s α 값은 0.7609로 만족할만한 수준이었다.

Table 1. Cronbach’s α of the inventories

	N	item number	Cronbach’s α
Job demand	481	4	0.4614
Job control	481	8	0.7221
Job insecurity	481	2	0.6325
Job satisfaction	481	5	0.7609
Emotional labor	331	8	0.7643
Depressive symptom	481	20	0.9261

3) 감정 노동

감정 노동은 서비스직 근로자들이 고객과의 서비스교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위로 정의하고(허지훈, 2000), 안준수(1998), 허지훈(2000) 등의 연구에서 사용되었던 설문문항을 수정, 보완하여 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' (1점)부터 '매우 그렇다' (4점)의 4점 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며, 높은 점수는 감정 노동 수행 정도가 높음을 의미한다. 감정 노동 도구의 신뢰도 계수 Cronbach's α 값은 0.7643이었다.

4) 우울 수준

우울 수준의 측정은 20문항으로 구성되었으며 한국판 Center for Epidemiologic Studies Depression Scale(CES-D)(조맹제와 김계희, 1993)을 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않았다' (1점)에서 '항상 그랬다' (4점)에 이르는 4점 척도를 사용하였고, 높은 점수는 우울 수준이 높음을 의미한다. 우울 척도의 Cronbach's α 값은 0.9261로 높은 신뢰도를 나타냈다.

3. 자료 수집 방법

본 연구의 설문지는 2001년 4월 20일부터 2001년 4월 27일까지 15명의 서비스직 근로자를 대상으로 사전 설문조사를 실시하여 설문지를 수정 보완하였다. 사전 조사를 통해 재구성된 설문지를 2001년 4월 30일부터 2001년 5월 30일까지 연구자가 직접 방문 및 노동조합을 통해 배포하고 회수하였다.

4. 분석 방법

수집된 자료는 SAS 6.12를 이용하여 통계처리 하였다.

분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 일반적 특성에 대해 빈도, 백분율, 평균을 산출하고, 감정 노동군과 비감정 노동군 간의 일반적 특성과 직무요구도, 직무자율성, 직

무만족도, 우울 수준의 차이를 비교하기 위하여 χ^2 검정과 t 검정을 실시하였다.

둘째, 감정 노동군에서 변수들간의 연관성을 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다.

셋째, 전체 연구 대상자(감정 노동군과 비감정 노동군), 그리고 감정 노동군을 구분하여 독립변수들이 우울 수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 성별 분포를 보면, 감정 노동군의 경우 여자가 65 %이고 비감정 노동군에서는 여자가 61 %이었으며 두 그룹간에 유의한 차이는 없었다. 감정 노동군의 평균 연령은 28.8세로 비감정 노동군의 평균연령 30.4세보다 낮았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 학력은 감정 노동군에서는 고졸이 60 %로 비감정 노동군의 47 % 보다 학력수준이 낮은 양상을 보였다. 감정 노동군의 평균 근무경력은 5.8년이었고 비감정 노동군의 평균 근무경력은 6.6년으로 비감정 노동군의 평균근무기간이 길었으나 두 그룹간의 유의한 차이는 없었다. 감정 노동군의 고용형태를 보면 정규직이 70 %, 비정규직이 30 %이고 비감정 노동군은 정규직이 88 %, 비정규직이 12 %로 비감정 노동군의 정규직의 비율이 감정 노동군보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다(Table 2).

2. 감정 노동군과 비감정 노동군간의 각 변수 차이

감정 노동군과 비감정 노동군간의 직무관련요인 및 우울 수준의 차이를 살펴보면, 감정 노동군이 비감정 노동군에 비해 직업불안정성과 우울 수준이 통계적으로 유의하게 높았던 반면, 직무요구도와 직무자율성, 직무만족도는 비감정 노동군에 비해 유의하게 낮았다(Table 3).

3. 감정 노동군의 각 변수의 상관관계

감정 노동군에서의 각 변수의 상관관계를 살펴보

Table 2. Comparison of the general characteristics between Emotional labor group and non-emotional labor group
unit: person (%), mean±SD

Variables	Classification	Emotional labor group (n=331)	Non emotional labor group (n=150)	χ^2 or t
Sex	Male	116(35)	58(39)	0.59
	Female	215(65)	92(61)	
AgeSD	(year)	28.8±7.0	30.4±7.0	-2.20*
Education	Less than high school	197(60)	70(47)	61.51**
	Graduated junior college	107(32)	25(17)	
	Graduated university	27(8)	55(36)	
Work duration	(year)	5.8±4.5	6.6±4.6	-1.75
Type of employment	Formal or regular	232(70)	132(88)	17.03**
	Informal or irregular	99(30)	18(12)	

*, p<0.05; **, p<0.01

Table 3. The differences of the variables between Emotional labor group and non-emotional labor group
unit: mean±SD

Variables	Emotional labor group (n=331)	Non-emotional labor group (n=150)	t
Job demand	25.1±4.1	26.0±4.6	-2.20*
Job control	40.8±9.2	43.0±10.9	-2.17*
Job insecurity	5.1±1.3	4.4±1.1	6.00**
Job satisfaction	11.7±2.5	12.5±2.6	-3.06**
Depressive symptom	44.2±9.9	38.9±8.8	4.52**

*, p<0.05; **, p<0.01

면, 직업불안정성은 직무요구도와 양의 상관관계를 보였고 직무만족도는 직무자율성과는 양의 상관관계를, 직무요구도, 직업불안정과는 음의 상관관계를 보였다. 우울 수준은 직무요구도, 직업불안정성이 증가함에 따라 증가하는 양상을 보였으나, 직무자율성, 직무만족도가 증가함에 따라 감소하는 양상을 보였다. 감정 노동 정도는 근무 경력, 직무요구도, 우울 수준과는 양의 상관관계를, 직무자율성과 직무만족도와는 음의 상관관계를 나타내었다(Table 4).

4. 우울 수준 관련 요인 분석

1) 감정 노동군과 비감정 노동군 전체

감정 노동군과 비감정 노동군을 전체 대상으로 하여 여러 독립변수들과 우울 수준간의 관련성을 보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 우울 수준과 관련성을 보인 변수로는 직무만족도, 직업불안정성, 그리고 감정 노동 여부였다. 즉, 감정 노동을 하고 직업불안정성의 정도가 클수록, 직무만족도가 낮을수록 우울 수준이 높았다. 이들 변수로 우울 수준을 약 32 % 가량 설명할 수 있었다(Table 5).

Table 4. Correlation coefficients among related variables in emotional labor group

	Age	Carrier	Job demand	Job control	Job insecurity	Job satisfaction	Depressive symptom	Emotional labor
Age	1.00							
Carrier	0.78**	1.00						
Job demand	0.10	0.10	1.00					
Job control	0.22**	0.19**	-0.08	1.00				
Job insecurity	0.13	-0.03	0.22**	-0.09	1.00			
Job satisfaction	0.06	-0.01	-0.26**	0.36**	-0.24**	1.00		
Depressive symptom	-0.03	0.01	0.19**	-0.19**	0.23**	-0.51**	1.00	
Emotional labor	0.05	0.13**	0.30**	-0.12**	0.18	-0.46**	0.41**	1.00

** , p<0.01

Table 5. Factors influencing depressive symptom in a total study group

Variables	Classification	Parameter estimate	Standard error	P-value
Intercept		59.46		
Age		-0.04	0.09	n.s
Sex	(man=0, woman=1)	0.58	0.89	n.s
Work duration		-0.02	0.14	n.s
Education	(junior college=1, high school=0)	-1.84	0.91	n.s
	(college=1, high school=0)	0.33	1.17	n.s
Type of employment	(formal=0, informal=1)	-1.68	1.04	n.s
Job demand		0.14	0.10	n.s
Job control		0.02	0.04	n.s
Job insecurity		1.21	0.37	<0.01
Job satisfaction		-1.74	0.17	<0.01
Emotional labor	(No=0, Yes=1)	2.86	0.91	<0.01
R ²		0.32		

n.s: not significant

2) 감정 노동군

고 찰

감정 노동군에서의 우울수준에 미치는 제 변수의 영향력을 파악하기 위하여 감정 노동군만을 대상으로 여러 독립변수들과 우울 수준간의 관계를 다중회귀분석을 통해 분석한 결과, 감정 노동 점수와 직업 불안정성의 정도가 높을수록, 그리고 직무 만족도가 낮을수록 우울 수준은 증가하였다. 즉, 직업의 안정성이 낮을수록, 직무만족도가 낮을수록, 그리고 감정 노동 점수가 높을수록 우울 수준이 높았다. 이들 변수로 우울 수준을 약 32 % 가량 설명할 수 있었다 (Table 6).

본 연구에서는 감정 노동 수행이 서비스직 근로자들에게 어떠한 영향을 미치는가를 직무내용 및 우울 수준을 중심으로 분석하였다. 감정 노동과 직무만족은 음의 상관관계를 가졌는데 서로 대립되고 있는 감정 노동의 심리적 효과 중에서 부정적인 기능에 해당된다. 이는 고객과 접촉하는 영업직 직원이 관리직보다 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향이 더 크다는 서동효(1997)의 연구결과 및 규범화된 감정 노동 표현 방식 수행과 직무스트레스와의 양의 상관관계를 보고한 안준수(1998)의 연구결과와도 같

Table 6. Factors influencing depressive symptom in emotional labor group

Variables	Classification	Parameter estimate	Standard error	P-value
Intercept		44.76		
Age		-0.04	0.12	n.s
Sex	(man=0, woman=1)	0.10	1.24	n.s
Work duration		-0.03	0.19	n.s
Education	junior college (high school=0) college(high school=0)	-1.90 -2.77	1.07 1.80	n.s n.s
Type of employment	(formal=0, informal=1)	-1.35	1.21	n.s
Job demand		0.02	0.12	n.s
Job control		0.00	0.06	n.s
Job insecurity		1.07	0.44	<0.05
Job satisfaction		-1.46	0.22	<0.01
Emotional labor		0.59	0.15	<0.01
R ²		0.32		

n.s: not significant

은 맥락으로 이해할 수 있다.

또한 감정 노동은 직무자율성과 음의 상관관계를 나타내었는데, 감정 노동을 수행하는 근로자 중 직무자율성이 낮은 사람들은 직무자율성이 높은 사람들보다 더 많은 감정적 고갈을 경험한다는 연구결과(Wharton, 1993)를 통해 뒷받침될 수 있다.

감정 노동군에서 근무경력과 감정 노동간에 유의한 상관관계가 발견되었는데, 이는 감정표현의 기간이 짧을수록 낮은 강도의 감정 표현을 요구받는 반면 감정표현의 기간이 길수록 더 강도 높은 감정의 표현을 요구받는다(Morris와 Feldman(1996)의 연구결과와 일치한다.

감정 노동군과 비감정 노동군을 전체대상으로 하여 우울 수준에 미치는 요인을 분석한 결과 감정 노동을 수행하는 근로자 집단에서 우울 수준이 높았다. 이처럼 감정 노동군과 비감정 노동군간의 유의한 우울 수준의 차이는 다음과 같은 업무 환경 및 인식의 차이에서 기인하는 것으로 설명될 수 있을 것이다. 첫째로, 감정 노동군이 비감정 노동군과 달리 자신의 의사와는 무관하게 대면 접객 관계에서 이따금 원치 않는 감정 노동을 수행함으로써 더 높은 우울 수준을 경험하게 된다는 것을 의미한다. 즉 감정의 표현이 개인의 자발성으로부터 표출되는 것이 아닌 외부의 힘에 의해 강요된 노동으로 나타나는 경우 그 것 자체가 개인의 우울 정도에 영향을 줄 수

있다고 해석할 수 있다. 박홍주(1995)는 감정 노동 수행으로 인해 무감각해짐으로써 주변 모든 일에 무관심한 경향을 띠게 되고, 심지어 자신들의 문제에 관해서조차도 무관심한 태도를 보이는 등 감정 노동의 부정적 기능에 대해 보고하였는데, 이러한 자신의 문제에 대한 무관심과 더불어 우울도 장기간에 걸쳐 누적될 경우 더 큰 정신적인 문제를 야기할 위험성이 있다고 볼 수 있다. 둘째로, 외식산업의 대중화 및 레저산업의 확충으로 서비스 제공자로서의 감정 노동자들에 대한 기대수준이 점차 높아지고 있으나 이에 따른 사회적 인식이나 보수체계가 마련되어 있지 않고 직무의 장래성이나 고용 안정의 측면에서도 우리나라의 현실에서는 안정적이지 못하다는 점이 감정 노동 근로자들의 우울 수준을 증가시키는 것으로 볼 수 있다. 셋째로, 감정 노동군의 근무 태도가 바로 생산성 및 판매실적에 직결되는 것으로 보는 특수성으로 인하여 경영주나 조직으로부터 실적 향상 및 대민 친절에 대한 지속적인 압력을 받게 되고 이러한 압력은 바로 개인의 심리적 건강수준에 부정적인 영향을 미칠 것으로 평가된다.

감정 노동군에서는 직무에 대한 안정성이 낮을수록, 직무만족도가 낮을수록, 그리고 감정 노동 정도가 높을수록 우울 수준이 높았다. 이는 정서표현에 대한 양면성이 높을수록 우울 수준이 높다는 하정(1997)의 연구결과처럼 자신의 실제 감정보다는 왜

곡된 감정을 표현하는 데에서 오는 감정적 부조화가 우울 수준을 증가시키는 것으로 판단된다.

결론적으로 감정 노동을 수행하는 근로자들은 본인의 자발적 의지와는 다소 무관하고 조직에서 요구하는 규범화된 감정을 표현함으로써 감정적 부조화와 같은 부정적 기능을 경험하게 되고 우울이 그 중 대표적 특성중의 하나라고 생각할 수 있다. 우울로 인해 근로자들은 자신을 무기력하고 절망적이라고 생각하게 되며 자신을 비난하고 낮은 자기 존중감을 갖게 된다(Ostell, 1996). 이러한 부정적 기능은 장기간에 걸쳐 누적되어 나타나므로(Ashforth와 Humphrey, 1993) 감정 노동 수행으로 인한 근로자들의 우울 수준을 감소시킬 수 있는 조직구조의 개편, 다양한 제도적 보완장치가 필요하다고 하겠다. 예를 들어 기업 이윤의 균등분배, 근로자들의 복지향상, 스트레스 감소프로그램의 적용 등을 통해 감정 노동으로 인한 부정적 측면을 완충시켜주고, 근로자들의 직무만족도를 향상시킬 수 있도록 하여야 할 것이다.

그 동안 감정 노동은 부가된 형태의 노동, 혹은 인격과 같은 개인적 차원의 문제로 축소되거나 은폐되어 왔다. 하지만 Steinberg와 Figart(1999)가 지적한 것처럼 감정 노동은 노동집약적이고 많은 노력과 기술이 필요하며, 생산적인 노동으로, 그리고 가치를 창조하며 생산성에 영향을 미치고 이윤을 창출해내는 활동으로 간주되어야 하며, 이러한 감정 노동은 현대 산업사회의 핵심적이고 중추적인 하나의 노동과정으로 새롭게 인식해야 할 필요성이 요청된다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 설문지를 이용한 응답자 자기기입식 방법에 의해 변수들이 측정되었기 때문에 응답자의 주관적 성향이 개입되었을 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 참여관찰이나 정량적 감정 노동과 같은 객관적 지표 등을 이용하여 이러한 부분을 보완하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 조사 도구 중 직무요구도의 신뢰도 계수 Cronbach's α 값이 0.4614로 낮았는데, 이는 외국에서 개발된 Karasek의 JCQ 설문을 조직 문화가 다소 다른 우리 나라에서 사용한 결과로 생각된다. 향후 연구에서는 우리 나라의 조직 문화와 정서에 맞는 표준화된 직무스트레스 측정 도구의 개발이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 단면연구이기 때문에 감정 노동과 우울 수준의 정확한 인과관계를 설명하는 데는 한계가 있다.

넷째, 본 연구의 감정 노동군 대상집단은 일부 긍정적 감정 표현 규범을 수행하는 집단으로 한정했기 때문에 연구결과를 모든 감정 노동집단으로 일반화시키기에는 무리가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 긍정적 감정 표현 규범뿐만 아니라 중립적, 부정적 감정 표현 규범을 수행하는 다양한 감정 노동집단을 포함한 대규모 표본조사를 통한 연구가 수행되어야 할 것이다.

요 약

목적 : 본 연구는 조직의 규범화된 감정표현 규칙을 통해 감정 노동을 수행하는 서비스직 근로자들과 감정노동을 수행하지 않는 근로자들 대상으로 우울 수준의 정도를 비교하고, 감정 노동이 우울 수준과 어떠한 관련성을 보이는가를 파악하고자 하였다.

방법 : 서울의 백화점, 호텔, 외식업체에서 대면 접객 서비스를 수행하는 331명의 감정 노동군과 서울의 한 공공기관의 사무직 근로자 90명, 인천의 한 전자제품 조립공장의 생산직 근로자 60명의 총 150명의 비감정 노동군을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 직무 긴장도 및 직업불안정성, 직무만족도, 감정 노동, 우울 수준을 측정하기 위한 설문조사를 실시하였다.

결과 : 첫째, 감정 노동군이 비감정 노동군에 비해 직업불안정성과 우울 수준이 통계적으로 유의하게 높았으며, 직무만족도와 직무요구도, 직무자율성은 비감정 노동군에 비해 유의하게 낮았다.

둘째, 감정 노동군에서 우울 수준은 직무요구도, 직업불안정성과 양의 상관관계를 보였고 직무자율성, 직무만족도와는 음의 상관관계를 보였다. 감정 노동정도는 직무요구도와 우울 수준간에는 양의 상관관계가, 직무자율성 및 직무만족도와는 음의 상관관계가 발견되었다.

셋째, 감정 노동군과 비감정 노동군을 전체 대상으로 하여 분석한 결과, 감정 노동을 하고 직업불안정성의 정도가 클수록, 그리고 직무 만족도가 낮을수록 우울 수준이 높았다.

넷째, 감정 노동군에서는 직무에 대한 안정성이

낮을수록, 직무만족도가 낮을수록, 그리고 감정 노동 정도가 높을수록 우울 수준이 높았다.

결론 : 감정 노동군이 비감정 노동군과 달리 감정 노동을 수행함으로써 우울 수준이 더 높았으며, 이는 감정의 표현이 개인의 자발성으로부터 표출되는 것이 아닌 외부의 힘에 의해 강요된 노동으로 나타나는 경우 그 것 자체가 개인의 우울 정도와 관련이 있다는 의미로 해석할 수 있다. 또한 낮은 직무만족도 역시 우울 수준의 증가와 관련이 있음을 알 수 있었다. 따라서 감정 노동 수행 근로자들의 우울 수준을 감소시키기 위한 전략으로 기업 이윤의 균등 분배, 근로자들의 복지제도 향상, 직무 스트레스 감소 프로그램의 개발 등을 통해 근로자들의 높은 직무 만족도를 향상시킬 수 있는 제도적 보완장치가 절실히 요청되며, 그 동안 부수적(complementary) 형태의 노동, 혹은 인격과 같은 개인적 차원의 문제로 축소되거나 은폐되어왔던 감정 노동을 하나의 노동 과정으로 새롭게 인식하는 문제에 대해 관심을 가져야 할 것이다.

참고문헌

고미라. 노동과 페미니즘. 서울: 이화여자대학교 출판부. 2000.

박홍주. 판매여직원의 감정노동에 관한 일연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 1995.

서동효. 호텔직원의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문. 1997.

안준수. 서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문. 1998.

윤세준, 김상표, 김은민. 감정노동. 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구. 산업노동연구 2000;6(1) :215-254.

이성식, 전신현 역. 감정사회학. 서울: 한울아카데미 1995.

조맹제, 김계희. 주요우울증 환자 예비평가에서 the Center for Epidemiologic Studies Depression Scale(CES-D)의 진단적 타당성 연구. 신경정신의학 1993;32(3) :381-399.

하정. 정서표현 성향과 스트레스 평가 및 대처가 우울에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 1997

허지훈. 조직특성, 감정 노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구. 홍익대학교 대학원 석사학위논문. 2000.

Ashforth BE, Humphrey RH. Emotion in the workplace: a reappraisal. Hum Rel 1995;48(2) :97-125.

Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. Acad Manage Rev 1993;18(1) :88-115.

Hochschild AR. The Managed heart. 1st ed. Berkeley & Los Angeles: University of California Press: 1983.

Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. Admin Sci Q 1979;24(2) :285-308.

Leinder R. Emotional labor in service work. Ann Am Acad Polit Soc Sci 1999;561:81-95.

Martin J, Knopoff K, Beckman C. An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at the body shop. Admin Sci Q 1998;43(2) :429-469.

Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. Acad Manag Rev 1996;21(4) :986-1010.

Ostell A. Managing dysfunctional emotions in organizations. J Manage Study 1996;33(4) :525-557.

Rafaeli A, Sutton RI. Expression of emotion as part of the work role. Acad Manage Rev 1987; 12(1) :23-37.

Steinberg RJ, Figart DM. Emotional labor since the managed heart. Ann Am Acad Polit Soc Sci 1999;561:8-26.

Sutton RI. Maintaining norms about expressed emotions: the case of bill collectors. Admin Sci Q 1991;36(2) :245-268.

Wharton AS. The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. Work Occup 1993;20(2) :205-232.