

## 일부 은행업 종사자에서 감정노동과 우울증상의 관련성

한양대학교 의과대학 산업의학교실, 원진재단 부설 녹색병원 산업의학과<sup>1)</sup>,  
을지대학교 의과대학 예방의학교실<sup>2)</sup>

추상호 · 류현철<sup>1)</sup> · 배규정 · 송재철 · 이수진 · 김인아<sup>2)</sup>

— Abstract —

### Association between Emotional Labor and Symptoms of Depression among Bankers

Sanghyo Chu, Hyunchul Ryou<sup>1)</sup>, Kyujeong Bae, Jaechul Song, Soojin Lee, Inah Kim<sup>2)</sup>

*Department of Occupational and Environmental Medicine, College of Medicine, Hanyang University,  
Department of Occupational and Environmental Medicine, Wonjin Green Hospital<sup>1)</sup>  
Department of Preventive Medicine, School of Medicine, Eulji University<sup>2)</sup>*

**Objectives:** We focused on the relationship between symptoms of depression and emotional labor to investigate the mental health status of workers.

**Methods:** In this cross-sectional study, a total of 2,346 workers among bankers were our study subjects. A self-administered questionnaire was used to assess the socio-demographics, job characteristics, emotional labor and, the Center for Epidemiologic Studies-Depression scale (CES-D). We used multiple logistic regression analysis to estimate the relationship between emotional labor and the symptoms of depression.

**Results:** The prevalence of symptoms of depression among the survey subjects was 20.6%. After adjusting for confounding factors, emotional effort (OR: 1.7, 95% CI=1.28~2.31) and, emotional disharmony (OR: 4.5, 95% CI=3.13~6.44) in men and emotional effort (OR: 1.9, 95% CI=1.33~2.75), emotional disharmony (OR: 6.1, 95% CI=4.12~9.09) in women showed a statistically significant association with symptoms of depression.

**Conclusions:** These results suggest that emotional disharmony and emotional effort are related to symptoms of depression. Managing emotional disharmony is important in managing symptoms of depression.

**Key Words:** Depression symptom, Emotional labor

## 서 론

통계청에 의하면 한국의 서비스 산업은 2008년 말을 기준으로 국내총생산(Gross Domestic Product, GDP)의 60%, 고용부문의 68%를 차지하고 있다. 그러나 정부에서는 제조업의 고용창출능력이 한계에 다다른 것으로

판단하고 서비스 산업을 육성하고 있고 앞으로도 경제 구조가 선진화 되면서 서비스 산업의 비중은 더욱 높아질 것으로 예상된다. 이에 따라 서비스 산업의 중요한 노동 특성 중 하나인 감정노동에 대한 관심이 높아지고 있다. 최근에는 감정노동을 하는 대표적인 직업으로 알려진 호텔 종사원<sup>1)</sup>, 항공사 종사원<sup>2)</sup>, 백화점 판매사원<sup>3)</sup> 뿐만 아

나라 민원공무원<sup>4)</sup>이나 경찰공무원<sup>5)</sup>과 같이 공공부문에서도 감정노동 관련 연구가 진행되고 있다.

감정노동의 영향에 대해서는 두 개의 상반된 관점이 존재한다. 거짓자아<sup>6)</sup>나 노동소의<sup>7)</sup>처럼 자신의 순수한 감정으로부터 분리되는 소외감을 느끼게 하는 부정적인 스트레스로 보는 시각이 있는 반면 감정 표현을 위하여 안면 표정을 변화 시키면 안면 표정과 유사한 내적 감정을 유발하여 표현된 감정과 내적 감정의 감정부조화가 악화 된다는 긍정적 관점<sup>8)</sup>도 존재한다. 하지만 노동자들의 완전한 감정 조화는 사실상 불가능하고 정서적 고갈(emotional exhaustion)의 중요 원인이 감정노동이다<sup>9)</sup>. 감정노동과 관련한 대부분의 연구들은 이의 부정적 영향(직무만족과 조직몰입 저하, 이직의향 증대 등)을 보고하였으며 감정노동의 요소 중 특히 감정부조화에 주목을 하고 있다<sup>10)</sup>.

국내에서 주요 우울증의 평생 유병률은 약 4.3%이다<sup>11)</sup>. 일반적으로 우울증을 쉽게 회복이 되는 가벼운 정신 증상 정도로 잘못 알고 있는 경우가 많은데 세계보건기구(World Health Organization, WHO, 2001)에 따르면 우울증은 하기도 감염성 질환, 주산기 질환, 후천성면역결핍증에 이어 네 번째로 사회적, 직업적, 신체적 장애를 많이 가져오며 우울증을 앓는 사람 중 10~15%가 결국에는 자살에 이를 정도로 심각한 질병이다<sup>12)</sup>. 특히 감정노동으로 인한 건강영향으로서 우울증상에 대한 관심이 증가하고 있다. 조정진<sup>13)</sup> 등은 서비스 업종에서 우울 증상률이 높다고 보고하였으며 김수연<sup>14)</sup> 등은 감정노동군과 비감정노동군의 직무스트레스 및 우울증상에 대한 연구에서 감정노동 직업군에서 우울 증상률이 높다고 보고하였다. 하지만 감정노동군과 비감정노동군의 구분이 모호하고, 감정노동 정도를 객관화하는 데 한계가 있었다. 특히 많은 직무들이 일정 수준의 감정노동을 내포하고 있다고 보는 것이 보다 합리적이며<sup>15)</sup> 고객뿐만 아니라 직장동료들과의 관계에서도 감정노동은 수행된다고 볼 수 있다는 견해<sup>16)</sup>에 따르면 감정노동군과 비감정노동군을 임의로 구분하여 연구하는 것은 제한점이 있을 것으로 판단된다.

본 연구는 첫째, 은행업 종사자의 우울증상 실태를 파악하고자 하였으며 둘째, 감정노동의 하부요인과 우울증상과의 연관성을 살펴보고자 하였다.

## 대상 및 방법

### 1. 연구 대상

2008년 9월과 10월에 규모가 각각 약 9,000명, 약 9,000명, 약 14,000명인 3개의 시중은행을 대상으로 구조화된 설문지를 수도권과 지방에 균일하게 한 점포당 2-

3부씩 총 5,100부를 배포하였다. 설문 응답자는 2,360명으로 응답률은 46.3%였으며 이 중 성별이 불분명한 14명을 제외한 각각의 은행에서 1,010명, 645명, 691명 등 2,346명을 대상으로 분석을 실시하였다.

### 2. 연구 방법

설문지는 나이, 결혼상태, 교육수준, 운동, 음주, 직급, 근무기간, 하루 근무시간, 수입에 대한 주관적 만족도에 관한 문항을 포함하여 개인적 특성을 조사하였다. 감정노동척도는 안주영<sup>17)</sup> 등이 사용한 9개의 용례 중 8개 항목을 사용하였다. 위의 8문항에 대한 주성분분석을 실시한 결과 문항 1번, 2번, 6번이 포함된 집단과 3번, 4번, 5번, 8번이 포함된 집단으로 각각 분리가 되었다. 이에 따라 전자를 감정적 노력으로 후자를 감정부조화로 조작적으로 정의하여 분석에 사용하였다.

종속 변수로서 우울 증상은 우울증의 지역사회 역학 조사용으로 미국 정신보건연구원(National Institute of Mental Health, NIHM)에 의해 1971년에 개발된 CES-D(The Center for Epidemiological Studies-Depression Scale)를 번역한 한국판 CES-D 척도<sup>18)</sup>를 사용하였다. 본 연구는 일반 인구집단과 비교하기 위해 일반적으로 역학 연구의 절단점수로 사용되는 21점<sup>18)</sup> 이상을 우울증상자로 정의하여 통계 분석하였다.

### 3. 통계 분석

개인적 특성에 따른 우울증상자 분포의 차이는 카이제곱검정( $\chi^2$ -test)과 선형 대 선형결합(linear by linear association)을 사용하였다. 감정노동 점수는 개인적 특성에 따른 감정노동 하부 영역 점수를 분산분석(ANOVA test)과 독립 t-검정을 통하여 유의성을 확인하였다.

우울증상과 감정노동의 하부영역에 대한 다변량 분석을 시행하였다. 분석은 성별, 나이, 결혼, 교육, 규칙적 운동, 음주, 직급, 근무시간, 수입에 대한 주관적 만족도 등을 보정한 후 다중 로지스틱 회귀분석을 시행하였다. 통계 분석은 SPSS ver 17.0 프로그램을 사용하였으며 p-value는 0.05 미만으로 하였다.

## 결 과

CES-D 척도 평균점수는 12.9(표준편차 9.6)였으며 절단 점 21점 이상의 우울증상자는 남성 228명(19.8%), 여성 157명(21.5%)으로 총 465명(20.6%)으로 성별 증상의 통계적 차이는 없었다. 평균연령은 남성이

**Table 1.** Depression symptom & characteristics of study population

Variable	Male			Female		
	Total N(%)	Depression Symptom Positive N (%)	p-value*	Total N (%)	Depression Symptom Positive N (%)	p-value*
Demographics	20-29	190( 17.6)	31(14.5)	407( 40.9)	83(20.4)	0.043
	30-39	546( 50.6)	112(52.3)	484( 48.7)	102(21.1)	<0.001 <sup>†</sup>
	40 ≤	343( 31.8)	71(33.2)	103( 10.4)	23(22.3)	0.813
Marital status	Unmarried	337( 29.8)	57(25.4)	512( 47.4)	111(48.1)	<0.001 <sup>†</sup>
	Married	793( 70.2)	167(76.4)	569( 52.6)	120(51.9)	0.865
Education	High school	309( 27.5)	56(25.2)	312( 28.9)	68(29.3)	0.587 <sup>†</sup>
	University ≤	814( 72.5)	166(74.8)	769( 71.1)	164(70.7)	0.786
Regular exercise	Yes	214( 19.0)	48(21.4)	124( 11.5)	28(12.0)	<0.001 <sup>†</sup>
	No	912( 81.0)	176(78.6)	953( 88.5)	205(88.0)	0.327
Drinking	Yes	1075( 93.8)	208(91.6)	758( 69.3)	156(66.7)	<0.001 <sup>†</sup>
	No	71( 6.2)	19( 8.4)	336( 30.7)	78(33.3)	0.875
Work-related factors	Clerk	499( 44.8)	99(44.6)	801( 77.8)	171(77.4)	<0.001 <sup>†</sup>
	Chief ≤	614( 55.2)	123(55.4)	229( 22.2)	50(22.6)	0.432
Tenure (years)	<10	599( 52.1)	113(49.6)	712( 64.6)	148(62.4)	<0.001 <sup>†</sup>
	10 ≤	551( 47.9)	115(50.4)	390( 35.4)	89(37.6)	0.616
Work hours per week	<60	270( 27.4)	56(28.7)	471( 51.6)	98(50.0)	<0.001 <sup>†</sup>
	60 ≤	716( 72.6)	139(71.3)	442( 48.4)	98(50.0)	<0.001 <sup>†</sup>
Income sufficiency	Yes	761( 70.7)	124(58.8)	716( 71.1)	134(60.9)	0.681 <sup>†</sup>
	No	315( 29.3)	87(41.2)	291( 28.9)	86(39.1)	<0.001
Total	922(100.0)	228(19.8) <sup>‡</sup>	865(100.0)	157(21.5) <sup>§</sup>	0.325 <sup>  </sup>	

\*: depression symptom prevalence differences in each sex by  $\chi^2$ -test or linear by linear association.

<sup>†</sup>: characteristics differences among both sex by  $\chi^2$ -test or linear by linear association.

<sup>‡</sup>: percentage among male workers in total.

<sup>§</sup>: percentage among female workers in total.

<sup>||</sup>: depression symptom prevalence differences among both sex by  $\chi^2$ -test.

Table 2. Emotional labor scale & characteristics of study subject

Characteristics	Emotional labor scale													
	Male						Female							
	Emotional effort		Emotional disharmony		p-value		Emotional effort		Emotional disharmony		p-value			
	N	Mean	SD	N	Mean	SD	N	Mean	SD	N	Mean	SD	p-value	
Demographics	Age(year)	195	10.1	1.4	196	12.8	2.6	423	10.0	1.3	416	13.1	2.9	0.445*
		562	10.0	1.3	560	12.9	2.7	500	10.1	1.4	492	12.9	2.7	
		351	10.1	1.4	352	13.2	2.9	105	10.0	1.4	106	13.2	3.0	
Marital status	Unmarried	342	10.1	1.3	343	12.7	2.7	531	10.0	1.4	525	13.2	2.9	0.195 <sup>†</sup>
	Married	817	10.1	1.4	817	13.1	2.8	585	10.1	1.3	576	13.0	2.8	
Education	High school	317	10.1	1.4	316	13.2	2.8	315	10.2	1.3	315	13.1	2.8	0.847 <sup>†</sup>
	University ≤	835	10.1	1.4	837	12.9	2.8	801	10.0	1.4	786	13.1	2.9	
Health behavior	Regular exercise	221	10.1	1.4	222	13.2	3.0	125	10.0	1.2	127	13.3	2.9	0.546 <sup>†</sup>
		935	10.0	1.4	934	13.0	2.7	989	10.1	1.4	972	13.1	2.8	
Drinking	Yes	1105	10.1	1.4	1106	12.9	2.8	783	10.0	1.4	771	13.1	2.9	0.916 <sup>†</sup>
	No	71	10.2	1.4	71	13.5	3.0	348	10.1	1.3	345	13.1	2.8	
Work-related factors	Position	508	1.00	1.4	509	12.9	2.8	830	10.1	1.4	816	13.1	2.8	0.621 <sup>†</sup>
		633	10.1	1.4	632	13.1	2.8	235	10.0	1.3	235	13.0	3.0	
Tenure(year)	<10	613	10.0	1.4	615	12.9	2.8	736	10.1	1.4	726	13.1	2.8	0.939 <sup>†</sup>
	10 ≤	566	10.1	1.4	565	13.1	2.7	403	10.1	1.4	398	13.1	2.8	
Work hours per week	<60	283	10.2	1.4	283	13.1	2.8	489	10.0	1.4	481	13.0	2.8	0.653 <sup>†</sup>
	60 ≤	728	10.0	1.4	728	12.9	2.7	455	10.1	1.4	448	13.1	2.9	
Income sufficiency	Yes	781	10.0	1.4	780	12.8	2.7	743	10.0	1.4	734	12.9	2.9	<0.001 <sup>†</sup>
	No	325	10.4	1.3	327	13.6	2.8	298	10.3	1.3	295	13.7	2.8	
Summary		1179	10.1	1.4	1180	13.0	2.8	1180	13.0	2.8	1124	13.1	2.8	

\*: by ANOVA

<sup>†</sup>: by independent T-test.

**Table 3.** Odds ratios of emotional labor for depression symptom by multivariate analysis

Factor	Male				Female				
	Crude OR	95%CI	Adjusted OR*	95%CI	Crude OR	95%CI	Adjusted OR*	95%CI	
Emotional effort	High risk group <sup>†</sup>	1.7	1.28~2.31	1.5	1.04~2.08	1.9	1.38~2.48	1.9	1.33~2.75
Emotional disharmony	High risk group <sup>†</sup>	4.6	3.40~6.26	4.5	3.13~6.44	5.7	4.15~7.71	6.1	4.12~9.09

\*: odds ratio adjusted for gender, age, marital status, education, regular exercise, drinking, position, tenure, work hours per week, income sufficiency analysed by multiple logistic regression.

<sup>†</sup>: high risk group was defined by highest quartile and reference group was defined by the others.

36.4(표준편차 6.5)세, 여성이 32.4(표준편차 5.6)세로 남성이 여성보다 연령이 높았다. 남성은 20대, 30대, 40대 이상의 비율이 17.6%, 50.6%, 31.8%였으며 여성은 40.9%, 48.7%, 10.4%로 30대는 성별 분포가 비슷하지만 여성은 남성과 비교하여 20대의 비율이 높고 40대의 비율이 낮았다. 남성의 70.2%, 여성의 52.6%가 기혼이었다. 대학이상 교육받은 노동자가 남성 72.5%, 여성 71.1%로 높은 교육 수준을 보였다. 규칙적인 운동을 하는 노동자는 남성이 19.0%, 여성이 11.5%로 운동이 매우 부족한 편이었다. 월 2회 이상 음주를 하는 노동자가 남성은 93.8%, 여성은 69.3%로 남성이 여성보다 음주가 잦았다. 직급에서 책임자 이상이 남성은 55.2%, 여성은 22.2%였고 10년 이상 근무한 노동자가 남성이 47.9%, 여성이 35.4%로 남성이 직급이 높고 재직기간도 길었다. 남성의 72.6%, 여성의 48.4%가 하루 60시간 이상 근무를 하였다. 특히 하루 근무 시간이 남성 13.0시간(표준편차 1.2), 여성 12.3시간(표준편차 1.2)이었으며 평균 12.6시간(표준편차 1.3)으로 근무 시간이 비교적 길었다. 남성의 29.3%, 여성은 28.9%가 수입이 부족하다고 응답하였다. 성별에 따른 개인적 특성 중 우울 증상률, 교육수준, 수입에 대한 주관적 만족도를 제외하고 모두 유의한 차이를 보였다. 개인적 특성별 증상률은 약 20% 내외 수준이었으나 20대 남성은 16.3%, 미혼의 남성은 16.9%로 비교적 낮은 증상률을 보였다. 개인적 특성과 우울증상군의 연관성은 남녀 모두 연령과 증상률의 유의한 관련성을 볼 수 있었고 수입에 대한 주관적 만족도가 낮은 집단에서 우울 증상률이 통계적으로 유의하게 높았으나 다른 개인적 특성은 통계적으로 유의한 차이는 없었다(Table 1).

감정적 노력과 감정부조화는 성별에 따른 유의한 차이는 없었다. 개인적 특성에 따른 감정적 노력과 감정부조화의 평균점수의 차이는 대부분 통계적으로 유의하지 않았으나 남성에서는 기혼자의 감정부조화가 미혼자에 비해 통계적으로 유의하게 높았으며 남녀 모두에서 수입에 대한 만족도가 낮을수록 감정적 노력과 감정부조화 점수가 통계적으로 유의하게 높았다(Table 2).

마지막으로 감정노동의 하부영역 별 고위험군과 우울증

상의 관련성을 파악하기 위하여 먼저 단변량 분석을 실시한 후, 개인적 특성을 보정하여 다중 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 다중 로지스틱 회귀분석결과, 남성에서는 감정적 노력(OR: 1.5, 95% CI=1.04~2.08), 감정부조화(OR: 4.5, 95% CI=3.13~6.44) 여성에서는 감정적 노력(OR: 1.9, 95% CI=1.33~2.75), 감정부조화(OR: 6.1, 95% CI=4.12~9.09) 등 감정적 노력과 감정부조화 모두 유의한 관련성을 보였다(Table 3).

### 고 찰

본 연구에서 은행업 종사자의 우울 증상률은 20.6%로 비교적 높았다. CES-D의 절단점수가 21점으로 같은 연구<sup>13)</sup>에서 모든 업종을 통틀어서 우울 증상률 15.9%, 금융 기관 및 보험(Financial institutions and insurance) 관련 업종의 우울 증상률 14.8% 등의 결과와 비교하여도 높았다. 직종별 평균 CES-D 점수를 비교한 해외 연구에서 여성 은행업 종사자의 CES-D 평균 점수가 여성 직업 중에서 낮아 본 연구의 높은 증상률과 일치하지 않는 결과를 보였다<sup>19)</sup>. 이는 외환위기 이후 구조조정으로 인하여 점포당 근로자수가 줄어드는 추세로 인하여 노동 강도가 높아지고 신용카드판매, 보험판매, 펀드판매 등 영업 실적에 대한 압박이 심해진 것이 원인이었을 것으로 추정 된다. 또한 비교적 단순한 입출금, 이체, 대출 등의 업무를 해오다가 신용카드, 보험, 펀드 등 다양한 업무가 주어지면서 다양하고 많은 교육이 필요하여 이로 인한 부담이 높았을 것으로 판단된다. 특히 설문이 시행된 2008년 당시에는 은행에서 판매한 펀드의 수익악화로 인하여 고객의 원성을 은행업 종사자가 모두 감당해야 했으며 은행 업무 마감시간을 당기는 것에 대한 원성이 높은 시기에 연구가 진행된 것도 관련이 있을 수 있다.

남성 19.8%, 여성 21.5%의 우울 증상률을 보여 성별에 따른 증상률의 차이가 기존의 연구보다 적었다. 절단점수 21점 기준으로 남성 14.7%, 여성 18.6%의 증상률을 보인 국내 연구<sup>13)</sup>와 비교하여 성별 차이가 적었으며 절단점수 16점을 기준으로 하는 다수의 연구와 비교해서도 적었다. 기존의 연구 중에서 가장 신뢰받는 결과로 알

려진 역학적 표집 지역 연구<sup>20)</sup>(epidemiologic catchment area study)를 보면, 정동장애의 평생 유병률은 여성에서 남성보다 2배 높은 것으로 나타났는데, 이러한 현상은 국가별로 큰 차이 없이 모두 남성에게 비해 여성의 유병률이 높은 것으로 나타났다<sup>21)</sup>. 물론 본 연구 결과는 임상적 우울증 환자가 아닌 우울증상자이며 평생 유병률이 아닌 시점 증상률이므로 직접적으로 비교는 불가능하지만 과거 국내 연구 결과<sup>11)</sup>에서 우울증 평생 유병률이 남성의 2.6%, 여성의 5.9%였던 점을 감안하면, 본 연구에서는 성별 우울증상자의 비율의 차이가 거의 없었다. 이는 여성에 비해 남성이 직급이 높고 연령이 많아 은행의 구조조정 및 경영방침에 의한 영향을 더 받았기 때문이라 생각할 수 있다.

하루 노동시간이 평균 12.6시간으로 비교적 장시간 노동에 시달리고 있었다. Sparks<sup>22)</sup> 등은 21개의 연구를 메타 분석하여 장시간 노동은 정신건강 악화를 비롯하여 전반적인 건강 저하와 연관성이 있다고 보고하였으나 본 연구에서는 근무시간에 따른 우울 증상률은 차이가 없었는데, 이는 대부분의 은행업 종사자가 장시간 노동을 하고 있어서 적절한 비교군이 없었기 때문인 것으로 생각된다. 또한 은행업 종사자가 타 업종에 비하여 고소득 노동자임에도 불구하고 남녀 모두 수입에 대한 만족도가 낮을수록 감정적 노력과 감정부조화 점수가 통계적으로 유의하게 높고 우울증상자도 유의하게 많아졌다. 이는 수입에 대한 만족도가 높을수록 우울증상은 감소한다는 선행연구결과<sup>23)</sup>와 일치한다.

감정노동은 최근에 주목을 받기 시작한 문제로 아직 한국 실정에 맞는 측정도구의 개발과 표준화가 부족한 실정이며 따라서 감정노동의 수준을 판단할 수 있는 전국적 기준이 부족하다. 이 연구는 단일한 집단을 대상으로 수행되어서 감정노동의 수준이 다른 집단에 비해 어떠한지를 판단할 수 있는 적절한 비교군이 없는 한계가 있었다. 감정부조화와 감정적 노력의 점수를 각각의 개인적 특성에 따른 평균을 비교해보니 남성에서는 기혼자의 감정부조화가 미혼자에 비해 통계적으로 유의하게 높았다. 부부 관계가 원만하지 않을 경우 우울증의 위험이 높아지는 것을 보고한 연구<sup>24)</sup>와 장시간 노동으로 인하여 가정생활에 충실하기 힘든 점을 고려하면 기혼자에서 우울 증상률이 다소 높았던 것과 관련이 있을 것으로 생각된다.

이외에 본 연구에서는 남성의 결혼 상태와 수입 만족도 외에는 일반적, 직업적 특성에 따른 감정적 노력과 감정부조화 점수가 통계적 차이가 없었다. 과거 연구에 의하면 연령이 높을수록 감정노동관련 점수가 낮아지는 경향을 보고<sup>25)</sup>하였고 이는 경력이 쌓이면서 감정을 관리하는 기술이 좋아졌거나 직급이 높아짐에 따라 고객 대면 기회가 적어져서 나타난 현상으로 분석하였다. 이는 직급에

따라 상대해야 하는 고객의 성격과 특징이 달라질 수는 있지만 직급과 상관없이 주된 업무는 고객 응대 업무이기 때문에 나타난 현상이라 생각할 수 있다.

감정부조화는 자신의 감정을 계속적으로 억누르고 겉으로 드러나는 감정 노동을 행함에 따라 궁극적으로 낮은 자아 존중감, 냉소, 소외, 우울증상 등 다양한 부정적인 영향을 주는 것으로 알려져 있다<sup>26)</sup>. 또한 감정부조화는 직무만족도와 조직몰입을 저하시키고 이직의향을 증대시키는 등 정신 건강에 부정적 영향을 미치는 것<sup>10)</sup>을 감안하면 감정부조화가 우울증상과 연관성이 있을 가능성이 높다. 본 연구와 대상이 다르기는 하지만 영국에서 콜센터 직원을 대상으로 한 연구 결과도 감정부조화와 우울증상이 양의 상관관계가 있다고 하였다<sup>27)</sup>. 또한, 감정노동 설문을 사용하지는 않았지만 감정노동에 잦은 노출되는 서비스 직종에서 우울증상률<sup>13)</sup>이나 우울증상점수<sup>14)</sup>가 높다고 보고한 연구도 있다. 이를 종합해보면, 감정 노동은 우울증상과 관련이 있다고 판단할 수 있다.

본 연구에서는 남녀 모두에서 감정부조화와 감정적 노력이 우울증상과 유의한 연관성을 보였다. 특히 감정부조화는 높은 비차비를 보여 우울증상 관리에 있어서 중요한 지표로 판단되었다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구가 시행된 시점이 은행업 종사자에 대한 여론이나 상황이 매우 불리한 상황에 조사되어 감정노동과 우울증상이 과대평가 되었을 가능성이 있다. 둘째, 본 연구는 단면조사로서 감정노동과 우울증상의 선후 관계가 명확하지 않다. 셋째, 우울증상 설문지 결과를 사용하였을 뿐, 우울증상자에 대한 정신과적 정밀 검사로 검증하지 못 하였다. 넷째, 모든 은행 및 은행업 종사자를 대상으로 하지 못하였고 설문 응답률이 낮아 은행업 종사자에 대한 대표성이 떨어진 다. 이러한 한계에도 불구하고, 이 연구에서는 감정노동을 감정부조화와 감정적 노력 두 가지 하부 영역으로 나누어 우울증상과의 연관성을 살펴본 결과 남녀 모두에서 감정부조화가 우울증상과 연관성이 높다는 것을 밝혔다.

이 연구는 감정노동의 하위영역인 감정적 노력과 감정부조화의 우울증상에 대한 관련성을 알아보고자 한 최초의 연구이다. 사회경제적으로 심각한 영향을 줄 수 있는 우울 증상을 낮추기 위해서는 감정노동, 특히 감정부조화를 관리하는 것이 효과적이라는 것을 확인하였다.

## 요 약

목적: 이 연구는 수도권과 지방에서 종사하는 은행업 종사자에서 우울증상의 유병실태를 알아보고 감정적 노력과 감정부조화의 우울증상에 대한 관련성을 파악하고자 하였다.

**방법:** 근로자 수 3,000인 이상의 3개 은행에서 근무하는 2,346명의 노동자들을 분석대상으로 하였다. 구조화된 설문을 이용하여 사회인구학적, 건강행태, 직무 특성, 감정노동, 우울증상을 평가하였다. 우울증상과 감정적 노력, 감정부조화의 관련성을 파악하기 위해 단변량 분석과 다중 로지스틱 회귀 분석을 시행하였다.

**결과:** 은행업 종사자의 우울 증상률은 20.6%였다. 감정노동 고위험군의 우울 증상에 대하여 개인적 특성을 보정하여 우울증상자군에 대하여 다중 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과, 남성에서는 감정적 노력(OR 1.5, 95% CI=1.04~2.08), 감정부조화(OR 4.5, 95% CI=3.13~6.44) 여성에서는 감정적 노력(OR 1.9, 95% CI=1.33~2.75), 감정부조화(OR 6.1, 95% CI=4.12~9.09) 등 감정적 노력과 감정부조화 모두 유의한 관련성을 보였다.

**결론:** 감정적 노력과 감정부조화 모두 우울 증상의 유발위험에 높은 관련성을 보였으며 감정노동 중 특히 감정부조화는 우울증상의 관리에 있어서 중요한 지표로 판단된다.

참 고 문 헌

- 1) Ahn JS, Kwon MH. A study on the emotional labor dimensions of hotel industry. *Tourism Research* 2004;19:187-205. (Korean)
- 2) Han JH, Lim JP, Lee SK. A study of emotional labor and job stress effects on job attitude of airline employees. *Journal of Hospitality and Tourism Studies* 2008;10(3):37-51. (Korean)
- 3) Cho SK, Jung HS. A study on response of job stress and emotional labor of the sales workers of department store. *Kor J Occup Health Nurs* 2006;15(2):83-93. (Korean)
- 4) Kim SG. An exploratory study on the emotional labor in public sector: focused on street-level bureaucrats in the civil service system. *The Korean Journal of Local Government Studies* 2009;13(1):51-70. (Korean)
- 5) Kim SH. A study on the emotional labor of police officials in Korea. *The Korean Association of Police Science Review* 2009;11(2):5-36. (Korean)
- 6) Hochschild AR. *The Managed Heart* (translated by Lee GR). Imagine Context. Seoul. 2009. pp 244-9. (Korean)
- 7) Mumby DK, Putnam LL. The politics of emotion: a feminist reading of bounded rationality. *Acad Manage Rev* 1992;17(3):465-86.
- 8) Adelman PK, Zajonc RB. Facial efference and the experience of emotion. *Annu Rev Psychol* 1989; 40(1):249-80.
- 9) Giardini A, Frese M. Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: emotional competence as a psychological resource. *J Occup Health Psychol* 2006;11(1):63-75.

- 10) Park SE. The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean Management Review* 2009;38(2):379-405. (Korean)
- 11) Chang SM, Sohn JH, Lee JY, Choi JH, Cho SJ, Jeon HJ, Hahm BJ, Lee DH, Cho MJ. Characteristics of diagnostic criteria for depression in Korea. *J Korean Neuropsychiatr Assoc* 2007;46(5):447-52. (Korean)
- 12) Mueller TI, Leon AC. Recovery, chronicity, and levels of psychopathology in major depression. *Psychiatr Clin North Am* 1996;19(1):85-102.
- 13) Cho JJ, Kim JY, Chang SJ, Fiedler N, Koh SB, Crabtree BF, Kang DM, Kim YK, Choi YH. Occupational stress and depression in Korean employees. *Int Arch Occup Environ Health* 2008;82(1):47-57.
- 14) Kim SY, Chang SJ, Kim HR, Roh JH. A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service employees. *Korean J Occup Environ Med* 2002;14(3):227-35. (Korean)
- 15) Brotheridge CM, Grandy AA. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "People Work". *J Vocat Behav* 2002;60(1):17-39.
- 16) Pugliesi K. The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motiv Emot* 1999;23(2):125-54.
- 17) Ahn JY, Jeon ES, Kim H. Effect of job satisfaction and organization behavior from emotional labour. *Proceedings of 2007 Incheon International tourism Conference*;2007 Jul 2-4;Incheon. Seoul: The Tourism Sciences Society of Korea, 2007. (Korean) (translated by Chu SH)
- 18) Cho MJ, Kim KH. Diagnostic validity of the CES-D(Korean version) in the assessment of the DSM-III-R major depression. *J Korean Neuropsychiatr Assoc* 1993;32(3):381-99. (Korean)
- 19) Zimmerman FJ, Christakis DA, Vander Stoep A. Tinker, tailor, soldier, patient: work attributes and depression disparities among young adults. *Soc Sci Med*. 2004;58(10):1889-901.
- 20) Weissman MM, Leaf PJ, Bruce ML, Florio L. The epidemiology of dysthymia in five communities: rates, risks, comorbidity, and treatment. *Am J Psychiatry* 1988;145(7):815-9.
- 21) Weissman MM, Olfson M. Depression in women: implications for health care research. *Science* 1995;269(5225):799-801.
- 22) Sparks K, Cooper C, Fried Y, Shirom A. The effects of hours of work on health: a meta-analytic review. *J Occup Organ Psychol* 1997;70(4):391-408.
- 23) Lee BJ. Economic hardship and depression: the moderating effect of self-efficacy. *Korean Journal of Clinical Social Work* 2006;3(1):159-72. (Korean)
- 24) Bothwell S, Weissman MM. Social impairments four years after an acute depressive episode. *Am J Orthopsychiatry* 1977;47(2):231-7.
- 25) Kruml SM, Geddes D. Exploring the dimensions of

emotional labor. *Management Communication Quarterly* 2000;14(1):8-49.  
 26) BE Ashforth, RH Humphrey. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Acad Manage Rev*

1993;18(1):88-115.  
 27) D Holman, C Chissick, P Totterdell. The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motiv Emot* 2002;26(1):57-81.

감정노동에 관한 설문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 직장생활을 잘 하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	①	②	③	④
2. 고객들이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	①	②	③	④
3. 나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	①	②	③	④
4. 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	①	②	③	④
5. 고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	①	②	③	④
6. 나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다.	①	②	③	④
7. 고객들을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 것과는 상당한 차이가 있다.	①	②	③	④
8. 표현하는 행위와 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.	①	②	③	④