

감정노동 여성근로자의 직종에 따른 직무특성과 직무스트레스 수준

Job Characteristics and Job Stress Level of Female Emotional Labor Workers based on Occupational Categories

Su Ji Kim*, Young A Oh**, Myung Sun Lee***

*, *** Department of Health Education & Management, Ewha Womans Univ., 52, Ewhayeodae-gil, Seodaemun-gu, Seoul, Korea

** Korea Human Resource Development Institute for Health & Welfare, Osong-eup, Cheongwon-gun, Chungcheongbuk-do, Korea

Abstract

The purpose of the study was to understand the relationship among the level of job stress, emotional labor, and job characteristics in female emotional labor workers. For this research, surveys were carried out from call-center workers, sales service workers of department stores, hotel workers, and clinical nurses. Data were collected and analyzed by SPSS statistics 20.0 version. The factors affecting job stress were analyzed through correlation analysis and multiple regression analysis among variables. In conclusion, significant factors influencing job stress of the emotional labor workers shown as follows: job demand, job authority, job responsibility, surface acting, and deep acting. Based on the above findings, this study suggested that it is desirable for future study to develop and apply various measures to analyze emotional labor and job characteristics.

Key words: emotional labor, job characteristics, job stress, female workers

* The 1st author. Tel. +82-2-3277-2581 E-mail. kimsu09@naver.com

** Corresponding author. +82-43-710-9207 E-mail. oya@kohi.or.kr

*** Tel. +82-2-3277-2581 E-mail. leems@ewha.ac.kr

Submission & Publication Process

Received: Jan. 25, 2015 / Revised: Feb. 11, 2015 / Accepted: Mar. 20, 2015

국문초록

본 연구는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 의료서비스직의 감정노동 여성근로자를 대상으로 각 직종별 감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스 수준을 파악하고 이들 간의 관련성을 규명하는데 그 목적이 있다. 연구를 위해 서울에 있는 콜센터, 백화점, 호텔, 병원에서 일하는 감정노동 여성근로자 200명을 대상으로 설문 조사를 시행하였다. 감정노동 여성근로자의 직종별 감정노동, 직무특성, 직무스트레스 수준을 파악하였고 변수간의 상관관계분석과 다중회귀분석을 통해 직무스트레스 수준에 미치는 요인을 분석하였다. 각 직종 간 주요변수는 유의미한 차이가 존재하였고, 직무특성의 업무량, 직무재량권, 직무책임감과 감정노동의 표면행위, 내면화 행위는 직무스트레스 수준에 영향을 주는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 토대로 감정노동 여성근로자들의 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 대한 다양한 측면의 연구가 요구되며, 감정노동 여성근로자들의 직무스트레스를 감소시키기 위한 조직수준의 개선책이 필요하다

주제어: 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 여성근로자

1. 서론

1. 연구의 필요성

산업화 이후 세계의 경제구조는 서비스산업으로 이동하고 있다(Bozionelos, 2006). 우리나라도 현재 도소매업 및 서비스업 종사자 수는 매년 증가하여 2011년에는 3.1%가 성장하였고, 2012년에는 4.2%가 성장하여 현재 920만명에 이른다(통계청, 2011; 2012). 서비스 산업의 성장은 서비스 제공자 간의 경쟁을 심화시켰으며(이충형, 2014; Bozionelos, 2006), 고객만족을 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요 요인으로 만들었다(김상표 외, 2002). 높은 서비스를 요구하는 고객을 만족시키기 위해 기업은 서비스의 질을 향상시켰고, 이는 종사원이 기업의 이익을 위해 자신의 감정을 관리하며 항상 친절한 서비스로 고객의 요구를 수용하게 하였다(이혜미, 2014). 이러한 노동을 감정노동이라 하며, 미국 노동자의 1/3이 감정노동 근로자로 알려져 있고 특히 여성근로자의 절반이 감정노동이 필요한 직업을 갖고 있다(Hochschild, 2009). 이는 우리나라도 비슷한 실정으로 2010년 감정노동이 요구되는 서비스 판매 직종의 종사자 530만명 중 301만명(58%)이 여성으로(국가인권위원회, 2012), 감정노동을 많이 하는 직종인 매장 판매종사자의 69%, 고객 상담 및 기타사원의 77%, 간호사의 97%, 호텔종사자의 42%가 여성으로 조사되었다(국가인권위원회, 2012; 통계청, 2014).

감정노동은 인간의 감정표현이 노동력의 일부가 되어 상품화 되고(김상표, 2002), 주관적 감정과 표현된 감정 사이의 부조화를 일으켜 노동자에게 소외감과 스트레스를 발생시킨다(Lewig, et. al., 2003; 신경아, 2009). 뿐만아니라 감정노동 근로자는 고객에게 친절한 감정을 내보이도록 요구받는 동시에 고용주로부터 감정 활동에 대한 감시와 통제를 받아 업무를 수행하는 과정에서 지속적인 압력을 받게 돼 우울증이나 대인 기피증 등의 직무스트레스성 직업병에 노출된다(국가인권위원회, 2012). 근로자에

게 직무스트레스는 혈압상승, 두통, 직무불만족, 흡연, 그리고 음주 등의 신체적·정신적 행동에 부정적인 영향을 줄 뿐 아니라(윤장원, 2006), 감정소진으로 인한 직무만족도 감소와 이직의도를 높인다(임효창, 2011; 이정언, 2014). 감정노동 근로자는 일반적인 업무스트레스 외에 감정노동의 스트레스가 더해져 높은 스트레스를 받을 것이라고 예상되는 가운데, 여성근로자라는 특성은 신체적인 부담과 가사노동 및 출산의 부담까지 갖고 있어 사회적인 관심이 요구된다. 이러한 여성근로자들의 스트레스로 인한 신체적·정신적 이상 징후는 사회적으로 문제가 될 수 있고(김숙영, 2000), 직무스트레스로 인한 직무불만족과 높은 이직 의도는 조직의 효율적인 성과달성에 영향을 미친다.

감정노동의 선행변수에는 주로 개인특성과 직무특성이 언급되고 있으며(최항석, 2008; 서보람, 2010; 윤영집, 2013), 이는 감정노동 근로자들의 개인적인 성향과 직무적인 요소가 감정노동을 유발시키고 그로인해 직무스트레스에 영향을 줄 수 있음을 의미한다. 이에 본 연구는 감정노동이 수행되고 있는 여러 직종을 대상으로 각 직종의 감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스 수준을 측정하여 직종별 특성에 따른 각 변수의 정도를 파악하고, 직무스트레스 수준에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다.

2. 연구목적

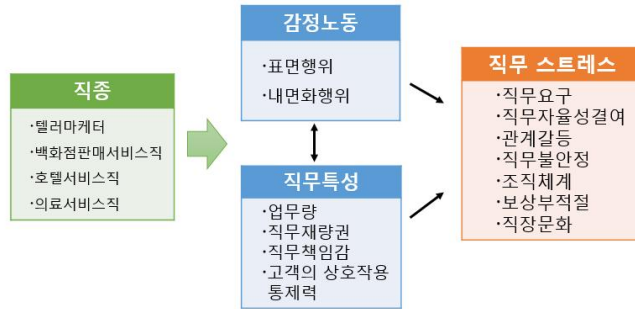
본 연구는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 의료서비스직의 감정노동 여성근로자를 대상으로 각 직종별 감정노동과 직무특성의 수준을 파악하고 이들 변수가 직무스트레스 수준에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다.

이에 따른 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 일반적 특성 및 근로조건, 감정노동, 직무특성, 직무스트레스 수준을 파악한다.
- 2) 직종에 따른 근로조건, 감정노동, 직무특성, 직무스트레스 수준의 차이를 분석한다.
- 3) 감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스와의 관련성을 분석한다.
- 4) 감정노동과 직무특성이 직무스트레스 수준에 미치는 영향을 분석한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계



<그림 1> 연구의 개념적 틀

2. 연구대상

본 연구는 서울지역에서 근무하는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 그리고 의료서비스직의 감정노동 여성근로자 200명을 대상으로 한다. 대상자는 G-Power를 사용하여 효과크기=0.15, 유의수준=0.05, 검정력=0.95의 회귀분석으로 계산되었다. 본 조사는 2014년 11월말에 서울에 위치한 콜센터, 백화점, 호텔, 그리고 병원에서 실시되었으며 자기기입식 설문조사로 수행되었다. 연구자가 직접 해당 직종의 근무지에 찾아가 대상자의 동의를 얻어 설문을 받았으며, 총 220부의 설문을 실시하고 응답하지 않은 문항이 있거나 하나의 번호로 모든 설문을 응답한 경우 등의 불성실한 설문지를 제외하여 총 200부를 최종 분석하였다.

3. 연구도구 및 방법

설문내용은 일반적 특성 및 근로조건, 직무스트레스, 감정노동, 직무특성을 조사하였고, 일반적 특성 및 근로조건은 연령, 결혼상태, 직종, 고용형태, 월 소득, 근무시간, 근무일수, 근속년수로 총 8문항으로 구성되었다. 직무스트레스는 한국산업안전공단과 산업안전보건연구원에 의해 우리나라 근로자들에게 맞게 개발된 ‘한국인 직무스트레스 측정도구 - 단축형(KOSS-SF)’으로 측정하였으며, 하위 영역은 직무요구 4문항, 직무자율성결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상부적절 3문항, 직장문화 4문항으로 총 24문항으로 구성된다(한국산업안전공단, 2001). Likert 4점 척도로, 점수가 높을수록 직무스트레스가 많다고 할 수 있다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=0.800$ 이다. 감정노동은 ‘조직이 바라는 감정표현 욕구를 종사원이 수행하기 위해 들이는 노력으로 고객에게 제공하는 서비스과정에서 긍정적인 감정을 표현하거나 부정적인 감정을 억제하려는 노력’이다(이혜미, 2014; Kruml & Geddes, 2000; Brotheridge & Lee, 2003). Brotheridge & Lee(2003)와 Grandey(2003)가 개발하고 유재원(2014)이 번안한 도구로 하위요소로는 표면행위와 내면화행위로 총 6문항으로 구성된다. 표면행위는 조직에서 요구하는 감정을 외적으로 표현하는데 초점을 맞추는 것으로, 이는 실제 감정의

변화노력이 아니라 외적표현을 위한 노력이라 할 수 있으며 감정표현 속에 자신의 진정한 감정을 감추는 것과 관련된 가식적인 행위를 말한다(Grandey, 2003). 내면화 행위는 조직에서 요구하는 표현규범을 실제로 느끼고 표현하려고 하는 노력으로 이를 위해 심신 및 사고를 변화시키는 등의 적극적인 노력이 수반된다(Ashforth & Humphrey, 1993; 김민주, 2006). 본 연구에서의 신뢰도는 표면행위 Cronbach's $\alpha=.790$, 내면화행위 Cronbach's $\alpha=.778$ 이다. 직무특성은 업무량, 직무재량권, 직무책임감, 고객의 상호작용 통제력으로 총 10문항으로 구성된다. 업무량은 조직이 근로자에게 요구하는 필수사항들로 업무의 양, 업무속도, 시간압박 등의 측면으로 규정되며(Zapf, 2002; 김상표 외, 2008), Pugliesi(1999)와 Yoon & Lim(1999)의 연구를 토대로 구성되었다. Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 과도한 업무량과 시간압박을 느낀다고 할 수 있으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.821$ 이다. 직무재량권은 업무를 수행함에 있어서 목표, 방법 및 일정에 대하여 행사할 수 있는 자유재량권으로 Breugh(1985)가 개발한 문항으로 측정하였다. 점수가 높을수록 직무수행과정에서의 재량권이 높다고 할 수 있으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.800$ 이다. 직무책임감은 업무를 수행함으로써 나오는 결과에 대한 스스로의 책임으로 Hackman & Oldman(1980)이 개발하고 최항석(2008)이 번안하여 사용한 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 직무에 대한 책임감을 많이 갖고 있다고 할 수 있으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.767$ 이다. 고객의 상호작용 통제력은 근로자와 고객간의 감정적 상호작용이 고객에게 좌우되는 정도를 이야기 한다(김상표, 2008). Zapf(1999)가 개발한 도구를 김상표(2008)가 번안하여 사용한 내용으로 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.787$ 이다. 수집된 자료는 불완전한 응답을 걸러내고 모두 부호화 한 후 SPSS Statistics 20.0 프로그램을 사용하여 기술통계량, 일원분산분석, 카이스퀘어, Pearson 상관분석, 다중회귀분석을 하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 근로조건

대상자의 일반적 특성 및 근로조건은 <표 1>과 같다. 대상자의 직종은 텔레마케터 50명(25.0%), 백화점 판매서비스직 61명(30.5%), 호텔서비스직 43명(21.5%), 그리고 의료서비스직 46명(23.0%)이다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성 및 근로조건

(N=200)

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
직종	텔레마케터	50	25.0
	백화점 판매서비스직	61	30.5
	호텔서비스직	43	21.5
	의료서비스직	46	23.0
연령	20대	88	44.0
	30대	59	29.5
	40대	39	19.5
	50대 이상	14	7.0
결혼상태	미혼	127	63.5
	기혼	71	35.5
	이혼 및 사별	2	1.0
고용형태	정규직	134	67.0
	계약직(무기, 일정기간)	50	25.0
	파견 및 용역직	12	6.0
	임시직 및 일용직	4	2.0
월 소득	150만원 미만	40	20.0
	150-200만원 미만	85	42.5
	200-250만원 미만	44	22.0
	250-300만원 미만	17	8.5
	300-400만원 미만	9	4.5
	400만원 이상	5	2.5
근무일수	5일미만	6	3.0
	5일-6일 미만	149	74.5
	6일-7일	45	22.5
근속년수	3년 미만	66	33.0
	3년-5년 미만	50	25.0
	5년-7년 미만	24	12.0
	7년 이상	60	30.0
총계		200	100.0

2. 직종에 따른 주요 변인

1) 일반적 특성 및 근로조건

직종에 따른 연령은 백화점판매서비스직이 37.41세, 텔레마케터 36.98세 순으로 호텔서비스직은 다른 직종과 다르게 20대로 낮은 연령대를 보여주고 있다. 직종별 근무시간은 백화점 판매서비스직 9.72시간, 텔레마케터가 8.26시간으로 백화점 판매서비스직의 근무시간이 다른 직종에 비해 길고 텔레마케터의 근무시간이 상대적으로 짧은 것을 알 수 있다. 직종별로 근무 일수는 백화점 판매서비스직이 5.63일로 가장 많고 텔레마케터가 5.00일 순으로 가장 적었다. 직종별 근속개월은 백화점 판매서비스직이 83.54개월로 가장 길고, 호텔서비스직이 19.14개월로 상대적으로 낮은 것을 볼 수 있다(<표 2>).

<표 2> 직종에 따른 대상자의 일반적 특성 및 근로조건

(N=200)

특성	직 종	n	Mean±S.D.	F	P	Scheffe
연령	(a)텔레마케터	50	36.98±8.15	22.706	.000	a>c, b>c,d
	(b)백화점 판매서비스직	61	37.41±10.25			
	(c)호텔서비스직	43	25.16±2.90			
	(d)의료서비스직	46	32.50±8.47			
	총계	200	33.54±9.43			
근무 시간	(a)텔레마케터	50	8.26±0.48	13.259	.000	b>c>a
	(b)백화점 판매서비스직	61	9.72±1.37			
	(c)호텔서비스직	43	8.69±1.41			
	(d)의료서비스직	46	9.27±1.59			
	총계	200	9.02±1.39			
근무 일수	(a)텔레마케터	50	5.00±0.00	24.332	.000	b>a,c,d
	(b)백화점 판매서비스직	61	5.63±0.51			
	(c)호텔서비스직	43	5.12±0.46			
	(d)의료서비스직	46	5.21±0.44			
	총계	200	5.27±0.48			
근속 개월	(a)텔레마케터	50	42.34±33.84	15.595	.000	b>a,c d>a
	(b)백화점 판매서비스직	61	83.54±68.21			
	(c)호텔서비스직	43	19.14±14.69			
	(d)의료서비스직	46	80.04±72.88			
	총계	200	58.59±60.26			

2) 직종별 감정노동

직종에 따른 대상자의 감정노동 수준을 비교한 결과는 <표 3>과 같다. 감정노동의 하위요인인 표면행위(F=4.126, p<.007)와 내면화행위(F=7.067, p<.000) 모두 직종별로 유의미한 차이가 있었다. 직종별 표면행위를 살펴보면, 텔레마케터가 평균 11.74로 가장 높고, 호텔서비스직이 10.77, 의료서비스직이 10.39, 백화점 판매서비스직이 10.28 순이었다. 내면화 행위는 백화점 판매서비스직이 평균 10.57, 호텔서비스직이 9.74, 텔레마케터가 9.28, 의료서비스직이 8.59 순이었다.

<표 3> 직종별 감정노동

(N=200)

변인	직종	n	Mean±S.D.	F	P	Scheffe
표면 행위	(a)텔레마케터	50	11.74±9.77	4.126	.007	a>b
	(b)백화점 판매서비스직	61	10.28±7.95			
	(c)호텔서비스직	43	10.77±10.65			
	(d)의료서비스직	46	10.39±9.13			
	총계	200	10.78±2.40			
내면화 행위	(a)텔레마케터	50	9.28±2.20	7.067	.000	b>a,d
	(b)백화점 판매서비스직	61	10.57±2.57			
	(c)호텔서비스직	43	9.74±2.39			
	(d)의료서비스직	46	8.59±2.14			
	총계	200	9.62±2.39			

3) 직종별 직무특성

직종에 따른 대상자의 직무특성을 비교한 결과는 <표 4>와 같고, 직무특성의 업무량(F=4.428, p<.005), 직무재량권(F=8.802, p<.000), 고객의 상호작용 통제력(F=5.430, p<.001)에서 직종별로 유의미한 차이가 있었다. 직종별 업무량을 살펴보면, 텔레마케터가 평균 7.36으로 가장 높고, 의료서비스직이 7.24, 호텔서비스직이 6.58, 백화점 판매서비스직이 6.31 순이었다. 다른 직종에 비해 텔레마케터가 업무의 양과 시간압박에서 느끼는 업무과부하가 크다는 것을 알 수 있다. 직무재량권은 백화점 판매서비스직이 평균 9.25로 가장 높고, 의료서비스직이 8.43, 호텔서비스직이 8.37, 텔레마케터가 6.98 순이었다. 백화점 판매서비스직이 다른 직종에 비해 직무수행에 대한 전반적인 재량권을 많이 갖고 있으며 텔레마케터는 다른 직종과 비교했을 때 재량권이 낮은 것을 볼 수 있다. 직무책임감은 호텔서비스직이 평균 11.65로 가장 높고, 의료서비스직이 11.28, 백화점판매서비스직이 11.15, 텔레마케터가 10.86 순으로 직무에 대해 책임감을 갖고 있는 것으로 나타났으며, 직종별로 유의미한 차이는 없었다. 고객의 상호작용 통제력은 텔레마케터가 평균 7.68로 가장 높고, 호텔서비스직 7.09, 백화점 판매서비스직 6.98, 의료서비스직 6.30 순이었으며, 고객과의 감정적 교류가 고객에게 좌우되는 정도는 텔레마케터가 가장 높고 의료서비스직이 가장 낮았다.

<표 4> 직종별 직무특성

(N=200)

변인	직종	n	Mean±S.D.	F	P	Scheffe
업무량	(a)텔레마케터	50	7.36±1.73	4.428	.005	a>b
	(b)백화점 판매서비스직	61	6.31±1.65			
	(c)호텔서비스직	43	6.58±1.89			
	(d)의료서비스직	46	7.24±1.75			
	총계	200	7.03±1.72			
직무 재량권	(a)텔레마케터	50	6.98±2.13	8.802	.000	b,c,d>a
	(b)백화점 판매서비스직	61	9.25±2.07			
	(c)호텔서비스직	43	8.37±2.41			
	(d)의료서비스직	46	8.43±2.73			
	총계	200	8.30±2.45			
직무 책임감	(a)텔레마케터	50	10.86±2.31	1.098	.351	
	(b)백화점 판매서비스직	61	11.15±2.15			
	(c)호텔서비스직	43	11.65±1.88			
	(d)의료서비스직	46	11.28±2.10			
	총계	200	11.22±2.13			
고객의 상호작용 통제력	(a)텔레마케터	50	7.68±1.96	5.430	.001	a>d
	(b)백화점 판매서비스직	61	6.98±1.42			
	(c)호텔서비스직	43	7.09±1.30			
	(d)의료서비스직	46	6.30±1.93			
	총계	200	7.03±1.72			

4) 직종별 직무스트레스 수준

직종에 따른 대상자의 직무스트레스 수준을 비교한 결과는 <표 5>와 같으며, 직종별로 유의미한 차이가 있었다(F=6.130, p<.001). 텔레마케터의 직무스트레스 수준이 평균 46.26으로 가장 높았고, 의료서비스직이 46.08, 호텔서비스직이 41.81, 백화점 판매서비스직이 39.90 순이었다.

<표 5> 직종별 직무스트레스 수준

(N=200)

변인	직종	n	Mean±S.D.	F	P	Scheffe
직무 스트레스	(a)텔레마케터	50	46.26±9.77	6.130	.001	a,d>b
	(b)백화점 판매서비스직	61	39.90±7.95			
	(c)호텔서비스직	43	41.81±10.65			
	(d)의료서비스직	46	46.08±9.13			
	총계	200	43.33±9.66			

3. 감정노동, 직무특성, 직무스트레스 수준의 상관관계

감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스 수준의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였다(<표 6>). 감정노동과 직무특성의 하위요인들의 상관관계는 직무특성의 업무량($r=.193, p<.01$)와 고객의 상호작용 통제력($r=.250, p<.01$)이 표면행위에 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였다. 내면화 행위는 업무량($r=.246, p<.01$), 직무재량권($r=.158, p<.05$), 그리고 고객의 상호작용 통제력($r=.191, p<.01$)이 유의미한 정(+)의 상관관계로 나타났다. 감정노동과 직무스트레스 수준은 감정노동의 표면행위($r=.289, p<.01$)가 직무스트레스 수준에 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고, 내면화 행위($r=-.141, p<.05$)는 직무스트레스에 부(-)의 상관관계를 보였다. 직무특성과 직무스트레스 수준은 직무특성의 업무량($r=.444, p<.01$)과 직무스트레스 수준에 유의미한 정(+)의 상관관계를, 직무재량권($r=-.509, p<.01$)과 직무책임감($r=-.176, p<.05$)이 직무스트레스 수준에 유의미한 부(-)의 상관관계를 보였다.

<표 6> 감정노동, 직무특성, 직무스트레스 수준의 관련성

(N=200)

항 목	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
(a)표면행위	1					
(b)내면화행위	-.09	1				
(c)업무량	.19**	.24**	1			
(d)직무재량권	-.13	.15*	-.21**	1		
(e)직무책임감	.09	.12	.22**	.21**	1	
(f)고객의 상호작용 통제력	.25**	.19**	.30**	-.05	.15*	1
(g)직무스트레스	.28**	-.14*	.44**	-.50**	-.17*	.10

* $p<.05$, ** $p<.01$, two-tailed test

4. 감정노동과 직무특성이 직무스트레스 수준에 미치는 영향

감정노동과 직무특성이 직무스트레스 수준에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다(<표 7>). 분석결과 회귀모형의 유용성을 판단하기 위한 F값은 27.513($p<.000$)로 유의미한 회귀

모형임을 알 수 있었고, 감정노동과 직무특성은 직무스트레스 수준에 44%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 감정노동이 직무스트레스 수준에 미치는 영향은 표면행위를 많이 할수록($\beta=.176, p<.002$), 내면화행위를 적게 할수록($\beta=-.147, p<.011$) 직무스트레스 수준이 높아졌다. 직무특성이 직무스트레스 수준에 미치는 영향과 관련해서는 업무량이 많다고 느낄수록($\beta=.429, p<.000$), 직무 재량권이 적다고 느낄수록($\beta=-.331, p<.000$), 직무책임감이 낮을수록($\beta=-.195, p<.001$) 직무스트레스 수준이 높았다.

<표 7> 감정노동과 직무특성이 직무스트레스 수준에 미치는 영향

(N=200)

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p
	B	표준오차	β		
(상수)	47.695	4.329		11.018	.000
표면행위	.706	.226	.176	3.129	.002
내면화행위	-.593	.231	-.147	-2.568	.011
업무량	2.309	.327	.429	7.063	.000
직무재량권	-1.300	.227	-.331	-5.726	.000
직무책임감	-.886	.257	-.195	-3.446	.001
고객의 상호작용 통제력	-.192	.322	-.034	-.597	.551
	F=27.513		p<.000		
	R ² =.461		R ² adj=.444		

IV. 논의

본 연구는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 의료서비스직의 감정노동 여성근로자를 대상으로 각 직종별 감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스 수준을 파악하고 이들 간의 관련성을 규명하는데 목적이 있다.

직종별 주요변인의 평균은 텔레마케터가 다른 직종에 비해 높은 업무량과 고객의 상호작용 통제력, 낮은 직무재량권과 직무책임감, 그리고 높은 표면행위와 직무스트레스 수준을 갖는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 텔레마케터가 다른 직종보다 낮은 근무시간과 주 5일 근무에도 불구하고 과도한 업무량, 낮은 재량권과 책임감, 그리고 고객에 의한 영향력을 많이 받아 가식적인 감정을 표현하는 표면행위를 많이 하고 조직의 표현규범에 맞는 감정과 자신의 감정을 일치시키려는 노력을 적게 하면서 높은 직무스트레스를 받는 것으로 보인다. 백화점 판매서비스직은 다른 직종에 비해 낮은 업무량과 높은 재량권을 갖고, 표면행위를 적게 하며 내면화 행위를 많이 할 뿐 아니라 직무스트레스 수준이 평균 39.9로 다른 직종에 비해 낮았다. 이는 백화점 판매서비스직이 다른 직종에 비해 많은 근무시간과 근무일수에도 불구하고 낮은 업무량과 높은 직무재량권으로 가식적인 표면화 행위보다는 조직이 요구하는 표현규범과 자신의 감정을 일치시키려는 노력을 많이 하는 내면화 행위를 많이 하여 직무스트레스 수준이 상대적으로 다른 직종에 비해 낮음을 알 수 있다.

감정노동과 직무특성은 업무량과 고객의 상호작용 통제력이 표면행위와 정(+)의 상관관계를 나타내어 업무량이 많고 업무상황에서 감정적 주도권이 고객에게 있을수록, 스스로 느끼는 감정을 통제하고 조직이 요구하는 표현규범을 내보이는 표면행위를 많이 하는 것으로 보인다. 직무특성의 업무량, 직무재량권, 그리고 고객의 상호작용 통제력은 내면화 행위에 정(+)의 상관관계를 보이고 있다. 직무재량권은 서비스 제공자인 근로자가 업무를 수행하는 과정에서 전반적인 재량권을 발휘할 수 있는 정도로서 업무에 대한 의사결정을 스스로 내리게 됨에 따라 자신의 자아를 감정노동에 대입하고 있다는 것을 강하게 느끼고 조직의 표현규범에 의해 강요받는 감정이 아닌 표현규범을 실제로 느끼려고 하는 노력을 하게 되는 것으로 보여진다. 이러한 결과는 업무량이 많고 고객에 의한 영향을 많이 받는다 하더라도 업무를 수행 하는데 있어서 재량권이 높다면 근로자는 내면화 행위를 할 수 있다는 것을 보여준다. 즉, 감정노동을 수행하는데 있어 표면행위와 내면화 행위 중 어떤 감정노동을 수행하는지는 직무에 대한 긍정적 자원 중 하나인 업무의 재량권에 영향을 받는다. 본 연구의 직무특성과 감정노동과의 관계는 최진수(2008)의 연구와 유사한 결과를 나타내었다.

직무스트레스 수준을 예측 할 수 있는 변인들을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 감정노동과 직무특성은 업무량, 직무재량권, 직무책임감, 표면행위, 내면화행위 순으로 설명력을 갖고 있었다. 이러한 결과는 과도한 업무량과 시간적 압박이 클수록, 업무에 대한 재량권과 직무에 대한 책임감이 낮다고 느낄수록 직무스트레스를 더 많이 받는 것을 의미한다. 서비스업종의 특성상 과도한 업무는 짧은 시간 안에 많은 고객을 상대해야 함을 의미하며 노동의 강도가 높을수록 더 많은 감정적 에너지를 소비하게 되어 이러한 결과가 나타남을 알 수 있다. 본 연구의 업무량과 직무스트레스에 대한 결과는 윤종완(2007), 김상수(2008)의 연구결과와 일치하며, 직무재량권과 직무스트레스에 대한 결과는 김왕배(2012), 정명선(2014)의 연구결과와 일치하게 나타났다. 감정노동의 표면행위는 정(+)의 영향, 내면화 행위는 부(-)의 영향력을 미치고 있어 내면화행위를 많이 할수록 직무스트레스를 적게 받는 것으로 보인다. 이러한 결과는 주시각(2013), 황규용(2013)의 연구결과와 유사하며, 이는 조직의 표현규범에 맞추기 위해 스스로의 감정을 통제하는 것은 직무스트레스 수준을 높이고, 조직의 표현규범을 적극 수용하고 실제로 느끼기 위한 의식적인 노력은 표면행위와 달리 바람직한 방향에서 감정노동을 수행한다고 할 수 있어 직무스트레스 수준을 감소시킴을 알 수 있다.

이상의 결과에서 살펴본 바와 같이 감정노동 근로자의 과도한 업무와 낮은 재량권 및 책임감은 직무스트레스 수준을 높일 수 있다. 직무스트레스는 단순히 근로자 개인에게 정신적·육체적인 영향뿐 아니라, 직무에 대한 불만을 높이고 직무소진을 경험하게 하며(Gusrafson, *et. al.*, 1992), 직무만족도를 떨어뜨리고 직무스트레스와 이직의도를 높인다(채주아, 2014). 개인의 업무량과 업무의 재량권은 근로자가 할 수 있는 부분보다는 조직적인 체계에 의해 부여할 수 있는 부분이므로, 개인차원의 직무특성의 개선이 아니라 조직적으로 업무환경을 개선시켜나가야 할 필요가 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 의료서비스직의 여성근로자를 대상으로 감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스 수준을 파악하고 이들 간의 관련성을 규명하는데 그 목적이 있다. 연구를 위해 서울에 있는 콜센터, 백화점, 호텔, 병원에서 일하는 감정노동 여성근로자 220명을 대상으로 설문조사를 실시하여 불성실한 설문지를 제외하고 총 200부의 자료를 분석하였다.

연구 결과 대상자의 직종은 텔레마케터 50명, 백화점 판매서비스직 61명, 호텔서비스직 43명, 의료서비스직이 46명으로, 대상자의 직종에 따른 주요변인을 살펴보면 텔레마케터가 가장 낮은 근무시간과 근무일수에도 불구하고 과도한 업무량과, 낮은 직무재량권 및 책임감, 고객으로부터의 영향을 많이 받아 다른 직종에 비해 표면행위를 많이 하는 것으로 나타났다. 감정노동의 표면행위는 업무량과 고객의 상호작용 통제력과 유의미한 정(+)의 상관관계를 나타냈으며, 내면화행위는 업무량, 직무재량권, 고객의 상호작용 통제력과 유의미한 정(+)의 상관관계를 나타내었다. 감정노동과 직무스트레스 수준은 감정노동의 표면행위와 유의미한 정(+)의 상관관계를 나타내었고, 내면화행위와는 부(-)의 상관관계를 나타내었다. 직무특성과 직무스트레스 수준은 업무량과 유의미한 정(+)의 상관관계를, 직무재량권과 직무책임감은 유의미한 부(-)의 상관관계를 나타내었다. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 업무량($\beta=.429$), 직무재량권($\beta=-.331$), 직무책임감($\beta=-.195$), 표면행위($\beta=.176$), 내면화행위($\beta=-.147$)로 나타났으며 모형의 설명력은 44%이다. 감정노동 근로자의 업무량이 높을수록, 직무에 대한 자율성이 낮을수록, 직무에 대한 책임감이 없다고 느낄수록 직무스트레스는 높게 나타났다. 감정노동은 스스로 느끼는 감정을 숨기고 표면적으로만 조직이 요구하는 표현규범을 나타낼수록, 고객에게 보여야 하는 조직의 표현규범과 스스로의 감정을 동일시키기 위해 노력하지 않을수록 직무스트레스가 높게 나타났다.

본 연구의 결과를 고려하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 의료서비스직 4개 직종의 감정노동, 직무특성, 그리고 직무스트레스 수준의 차이를 알아보았고, 4개의 직종 중 텔레마케터가 감정노동과 직무스트레스 수준이 가장 높은 것을 알 수 있다. 이에 향후 연구는 감정노동 근로자의 감정노동 수준을 낮추기 위한 텔레마케터들의 직무특성을 심도 있게 파악하여 그에 맞는 조직수준의 개선책이 제시되어야 한다.

둘째, 본 연구에서는 감정노동과 직무특성의 하위요인을 한정하여 직무스트레스 수준에 미치는 영향을 파악하였다. 이는 각 직종의 감정노동과 직무특성의 다양한 측면을 측정하는데 한계가 있으므로 향후의 연구에서는 감정노동과 직무특성을 측정할 수 있는 다양한 척도의 개발과 적용에 대한 연구가 필요하리라 생각된다.

이와 같은 내용을 토대로 서비스직에 근무하는 감정노동 여성근로자들의 업무환경을 향상시킬 수 있는 연구가 추후 이루어지길 제언한다.

참고문헌

국가인권위원회. 2012. 여성감정노동자 인권 수첩. 서울: 국가인권위원회

김민주. 2006. 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 호텔경영학연구. 15(1): 35-57.

김상표, 윤세준. 2002. 감정노동: 인간감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색. 연세경영연구. 39(2): 205-234.

김상표, 이덕로. 2008. 감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과. 인적자원관리연구. 15(2): 79-102.

김성진, 홍창희. 2014. 정서노동에 종사하는 은행원의 스트레스와 직무 탈진. 스트레스연구. 22(2): 97-107.

김숙영, 윤순녕. 2000. 유통업 여성 근로자의 건강 문제와 건강 행위에 관한 연구. 지역사회간호학회지. 11(1): 127-145.

김왕배, 이경용, 이가람. 2012. 감정노동자의 직무환경과 스트레스. 한국사회학. 46(2): 123-149.

박정주, 김은식, 윤훈용. 2008. 유통업 종사자의 직무 스트레스에 관한 연구. 산업경영시스템학회지. 31(4): 41-48.

서보람, 백지연. 2014. 비서직의 업무적 특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향에 관한 연구. 19(1): 105-124.

신경아. 2009. 감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구. 산업노동연구. 15(2): 223-255.

윤영집, 장은주. 2013. 가족기업 여성 사무직 직무특성과 감정노동과의 관계. 비서학논총. 22(3): 67-86.

윤장원. 2006. 서비스직에서 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향과 개인특성의 조절효과. 대한경영학회. 19(6): 2531-2559.

유재원, 광원준, 신호철. 2014. 서비스 종업원의 감정적 노동의 선행 및 결과변수에 대한 연구. 인적자원관리연구. 21(2): 49-64.

이정연, 주천천. 2014. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지. 14(7): 449-456.

이충형, 류기상. 2014. 외식산업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계: 시나리오를 이용하여. 호텔경영학연구. 23(3): 183-200.

이혜미, 한진수. 2014. 호텔 종사원이 지각하는 표현요구가 감정노동, 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향 연구. 호텔경영학연구. 23(3): 105-122.

임효창. 2011. 직장-가정갈등, 리더신뢰, 감정노동이 개인의 직무태도에 미치는 영향: 증권산업 컨설팅 사례를 중심으로. 경영컨설팅연구. 11(2): 117-134.

정명선. 2014. 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 자율성의 완충효과. 한국심리학회

- 지. 26(1): 147-166.
- 주시각. 2013. 감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로. 한양대학교 박사학위 논문.
- 채주아, 배상욱. 2014. 의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스와 직무만족을 매개로. 마케팅관리연구. 19(1): 133-152.
- 최향석, 임효창, 정무관. 2008. Call Center 종사자의 감정노동의 선행요인에 관한 연구. 한국기업경영학회. 15(2): 53-68.
- 통계청. 2011. 서비스업조사보고서. 서울: 통계청.
- 통계청. 2012. 서비스업조사보고서. 서울: 통계청.
- 통계청. 2014. 성별 경제활동 인구 총괄. 서울: 통계청.
- 한국산업안전공단. 2001. 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구: 기준 상황조사 및 측정도구 개발, 2000년 직업병 예방 연구요역 최종보고서. 서울: 한국산업안전공단.
- 황규용. 2013. 외식기업 종사원의 정서노동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위 논문.
- Ashforth, Blake E. and Ronald H. Humphrey. 1993. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18(1): 88-115.
- Beehr, Terry A. 1995. *Psychological Stress in the Workplace*. London: Public Routledge.
- Bozionelos, N. 2006. Mentoring and Expressive Network Resources: their Relationship with Career Success and Emotional Exhaustion among Hellenes Employees Involved in Emotion Work. *International Journal of Human Resource Management*. 17(2): 362-378.
- Breaugh, James A. 1985. The Measurement of Work Autonomy. *Human Relations*. 38(6): 551-570.
- Brotheridge, Celeste M. and Raymond T. Lee. 2003. Development and Validation of the Emotional Labor Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75(3): 365-279.
- Grandey, Alicia. A. 2003. When the Show must Go On: Surface Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*. 46(1): 86-89.
- Hackman, Richard J. and Greg R. Oldham. 1980. *Work Redesign*. FT Press.
- Hochschild, Arlie R. 1983. *The Managed Heart*. University of California Press.
- Yoon, Jeong K. and Jun C. Lim. 1999. Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*. 52(7): 923-945.
- Kruml, Susan M. and D. Geddes. 2000. Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*. 14(1): 8-49.
- Lewiga, K. A. and M. F. Dollard. 2003. Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job

- Satisfaction in Call Centre Workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 12(4): 366-392.
- Morris, J. A. and Feldman, D. D. 1997. Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*. 4(3): 257-274.
- Pugliesi, K. 1999. The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-being. *Motivation and Emotion*. 23(2): 125-154.
- Zapf, D., C. Vogt, C. Seifert, H. Mertini, and A. Isic. 1999. Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 8(3): 371-400.
- Zapf, D. 2002. Emotion Work and Psychological Well-being: A Review of the Literature and some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*. 12(2): 237-268.

김수지: 이화여자대학교 보건관리학과를 졸업하고 석사학위를 취득하였다. 근로자들의 근무환경 및 건강에 관심을 가지고 있다(kimsu09@naver.com).

오영아: 이화여자대학교에서 보건학 박사학위(산업장 안전보건교육프로그램 평가지표 개발연구)를 취득하고, 현재 한국보건복지인력개발원 교수로 재직 중이다. 관심분야로는 건강증진, 보건관리, 정신보건, 안전관리, 안전교육, 손상, 건강행태 등이다(oya@kohi.or.kr).

이명선: 이화여자대학교 보건관리학과 교수이다. 현재는 교수직을 잠시 휴직하고, 한국여성정책연구원의 원장을 위임하고 있다. 주요 연구분야는 여성과 안전, 안전교육, 그리고 산업보건이다(leems@ewha.ac.kr).