

[원저]

## 서비스업 근로자의 감정노동과 우울에 대한 성별 차이 분석

이복임

텍사스주립대학교 간호대학

## Gender Differences in the Emotional Labor and Depressive Symptoms

Bokim Lee

University of Texas, Austin School of Nursing

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Background</b>  | The main purposes of this study were to explore the differences of emotional labor according to gender and to determine the factors influencing depressive symptoms according to gender.   |
| <b>Methods</b>     | Participants included 242 persons (male 126, female 116) working at hotels, insurance companies, and department stores. The survey questionnaire included sociodemographic characteristics, daily life stress, job stress, social support, characteristics of emotional labor, and depression.   |
| <b>Results</b>     | Females showed significantly higher scores for frequency and duration of emotional labor than males. Multiple regression analysis showed that symptoms of depression were associated with a low duration and high variety of emotional labor among males. Among females, depressive symptoms were associated with a high frequency of emotional labor. |
| <b>Conclusions</b> | The results of this study would help to set up health promotion and disease prevention strategies for emotional labor workers.   |

(Korean J Health Promot Dis Prev 2009; 9(4):306-313)

**Key words** emotional labor, depression, working women

## 배 경

감정노동이란 자신의 내적 감정과는 무관하게 조직적 혹은 업무적 규범에 일치되기 위하여 자신의 감정을 조절하는 것을 의미한다.<sup>1)</sup> 이러한 감정노동은 근로자의 직무만족도를 낮추고<sup>2,3)</sup> 소진감을 증가시키며<sup>4,6)</sup> 부정적인 건강증상을 유발하고<sup>1,7-10)</sup> 안녕감을 저하시키는 것<sup>2,11-13)</sup>으로 알려져 있다. 타 산업에 비하여 상대적으로 고객을 접하는 기회가 많아 감정적 소모가 많은 서비스업<sup>14)</sup>의 비중이 점점 증가함에 따라 서비스업종 종사자의 건강문제에 대한 관심도 높아지고 있다. 이러한 맥락에서 감정노동과 조직 및 개인의 효율과 건강에 대

한 연구가 지난 10여 년간 활발히 이루어지고 있는 실정이다.

우리나라와 같은 유교적 사회제도에서는 남성근로자에 비하여 여성근로자에 대한 감정노동의 기대치가 더 높다.<sup>15)</sup> 감정노동이나 돌봄 노동이 마치 여성의 전유물인 것처럼 인식되고 있다.<sup>16)</sup> 감정노동이 수행되는 핵심 업종이라 할 수 있는 서비스업종의 여성근로자 비율은 2006년 현재 48.4%로, 이는 전산업 중 여성근로자의 비율 (39.1%)에 비하여 높은 수준이라<sup>17)</sup> 다수의 여성근로자가 감정노동에 종사하는 것으로 추측할 수 있다. 실제 많은 여성근로자가 감정노동을 수행하고 있는 것으로 알려져 있는데, 한국노동사회연구소<sup>18)</sup>에서는 연구대상 여성근로자 1,135명 중 74%가 감정노동으로 인한 스트레스를 받고 있다고 보고한 바 있다. 이는 전통적인 남성 중심적 사회제도에서 여성 근로자가 특별하게 처하게 되는 사회·문화적 환경 때문으로 설명할 수 있다.<sup>19,20)</sup> 여성근로자는 남성근로자에 비하여 자율성 부족과 작업조건의 과도한 규제를 더 많

• 교신저자 : 이 복 임

• 주 소 : 1700 Red River St. Austin, Texas, U.S.A

• 전 화 : 512-299-5769

• E-mail : mizbil@hotmail.com

• 접수 일 : 2009년 8월 7일 • 채 택 일 : 2009년 10월 14일

이 경험하고<sup>21)</sup>, 직위의 불안정, 보상의 결여, 기회상실 등과 같은 직장 내 불리한 위치에 처할 가능성이 높다.<sup>22)</sup> 또한 직무 외의 어머니로서, 아내로서, 가족의 일원으로서 사회적으로 요구받는 다양한 역할을 수행해야 한다.<sup>23)</sup> 이러한 조건은 여성근로자의 감정노동 수행과 그 결과에 영향을 미칠 것이다. 이에 본 연구는 여성근로자가 처한 특별한 사회·문화적 환경으로 인하여 감정노동의 양상과 그 결과가 남성근로자와는 다를 것이라는 가정을 바탕으로 하였다.

감정노동에 관한 대부분의 기존 연구는 여성근로자만을 대상으로 하였거나<sup>24,25)</sup> 남성, 여성 근로자 모두를 포함한 연구라 하더라도 성별 영향력에 대한 분석을 하지 않아<sup>5,7,9,11,12,26)</sup> 남성과 대별되는 여성의 감정노동을 파악하는데 제한이 있다. 또한 몇몇 연구가 남성과 비교하여 여성의 감정노동을 다루었으나<sup>15,27,28)</sup> 감정노동의 건강결과에 초점을 둔 연구는 없다. 따라서 본 연구에서는 감정노동과 그로 인한 건강결과 특히 우울에 있어 성별 차이를 규명하고자 한다. 감정노동을 다룬 다수의 기존 연구에서는接客서비스업 종사자들이 감정적인 요구를 다루고 자신의 감정을 숨기려는 노력이 정신적 건강 문제의 위험한 요인임을 제시하였다.<sup>29,30)</sup> 특히 우울은 서비스업 근로자와 같이 정신적 요구가 높은 직무에 종사하는 근로자의 건강문제를 다룰 때 중요한 변수이기 때문에<sup>29)</sup> 본 연구에서 주요한 결과 변인으로 다루었다.

감정노동을 수행하는 여성 근로자의 건강증진과 삶의 질 향상을 위하여, 남성 중심적인 사회·문화적 환경 속에서 여성근로자가 경험하는 감정노동과 그 건강 결과를 남성근로자의 그것과 비교·분석하는 연구는 매우 기초적이며 중요한 일이다. 특히 최근 여성의 경제활동 참가율 증가와 서비스업종 내 여성근로자의 증가, 감정노동과 그 건강결과에 대한 관심 증가 등을 고려해 볼 때 여성근로자의 감정노동에 대한 분석은 충분히 의미 있는 일이다. 따라서 본 연구는 다음의 목적을 위하여 수행되었다. 첫째, 서비스업 근로자의 감정노동의 특성 (빈도, 기간, 다양성)을 성별로 비교한다. 둘째, 감정노동이 우울에 미치는 영향력을 성별로 비교한다.

## 연구방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 서비스업 종사자의 감정노동의 특성, 즉 빈도, 기간, 다양성에 대한 성별 차이를 확인하고, 감정노동의 결과 변인으로서 우울에 영향을 미치는 요인의 성별 차이를 분석하기 위한 횡단적 상관성 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집방법

도구의 신뢰도 및 타당도 확보를 위해 백화점 판매직원 남녀 10명을 대상으로 면대면 예비조사를 2006년 3월 2일부터 3일간 시행하였다. 예비조사 결과를 토대로 문항들을 더 이해하기 쉽고 명확한 문장으로 수정·보완하였다. 본 조사의 자료 수집은 2006년 2월 28일부터 12일간 시행하였다. 조사를 시행하기 전 조사대상 백화점 2곳과 호텔 3곳의 보건관리자와 보험회사 2곳의 팀장급 보험설계사에게 연구의 필요성 및 내용 등에 관하여 설명하여 협조를 구하였다. 설문내용과 조사지침에 대한 교육을 실시한 후, 근로자를 대상으로 설문을 작성하도록 하였다.

최종 분석에는 242명의 조사내용이 활용되었는데, 이중 남성이 126명 (52.1%), 여성이 116명 (47.9%) 이었다. 본 연구의 목적 즉, 감정노동의 특성과 감정노동이 우울에 미치는 영향에 있어 성별 차이를 확인하기 위해서는 적절한 표본크기를 확보하는 것이 중요하다. 회귀분석에서 독립변인 (9개) 이 결과변인 우울에 미치는 영향력을 중간효과 크기 (0.15) 로 분별해 내기 위하여, 신뢰수준 0.05와 파워 수준 0.80 조건에서 표본의 크기는 114개가 요구된다. 본 연구의 표본 크기는 성별로 각각 114개 이상이 확보된 바, 우울수준에 영향을 미치는 요인을 파악하기에 적절할 것으로 보인다.

### 3. 조사내용

본 연구의 조사내용은 연구대상자의 인구사회학적 특성, 일상생활 스트레스, 직무스트레스, 사회적 지지, 감정노동의 특성, 우울로 구성하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성으로는 성, 연령, 결혼상태, 직종이 조사되었다. 일상생활 스트레스는 1967년 Holmes & Rahe에 의해 개발된 생활사건척도 (LES) 를 사용하였다. 본 도구는 총 43개 문항으로 이루어져 있고 각 문항별 스트레스 점수가 책정되어 있다. 기존 연구에서 제시된 도구의 신뢰도는 0.90~0.95이었고<sup>32)</sup> 본 연구에서 신뢰도 (Cronbach's alpha) 는 0.78이었다.

직무스트레스를 측정하기 위하여 미국립산업안전보건연구원 (NIOSH) 에서 1999년 개발한 직무스트레스 조사표를 한국산업안전공단 산업안전보건연구원에서 한국어판으로 번역한 도구 (이하 NIOSH 직무스트레스 조사표 한국어판) 를 사용하였는데, 본 도구는 대인갈등, 고용기회 저조, 업무 자율성, 기술 활용 저조, 역할 모호, 물리적 환경의 부적절성, 미래 모호, 정신적 부담, 역할갈등, 타인에 대한 책임, 양적 직무부담을 측정하도록 설계되어 있다. 총 83문항의 5점 척도로서 기존 연구를 통해 도구의 적절한 신뢰도가 확인되었다.<sup>8,33)</sup> 본 연구에서 각 하부영역별 도구의 신뢰도 범위는 0.63~0.91이었고, 전체 도구의 신뢰도는 0.88이었다.

사회적 지지는 NIOSH 직무스트레스 조사표 한국어판을 사용하였다. 본 도구는 상급자의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지로 나뉘어 있으며 각각 4문항씩 총 12문항으로 구성되어 있는 5점 척도 (전혀 없음~매우 많음) 이다. 본 도구는 상급자·동료·가족의 지지로 구분되어 있어 직장 근로자가 처한 환경을 민감하게 반영한다는 장점이 있다. 기존 연구를 통해 도구의 신뢰도가 확인되었고<sup>8,33,34)</sup>, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 0.83이었다.

감정노동의 특성인 감정표현의 빈도, 지속기간, 다양성은 Brotheridge와 Lee<sup>13)</sup>의 '감정노동측정도구 (Emotional Labour Scale)' 를 이용하였다. 각각 3문항씩 총 9문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도이다. 점수가 높을수록 감정표현의 빈도가 높은 것, 지속기간이 길다는 것, 다양하다는 것을 의미한다. Brotheridge와 Grandey<sup>6)</sup>의 연구에서 도구의 신뢰도는 빈도, 지속기간, 다양성이 각각 0.74, 0.88, 0.76이었고, 본 연구에서 신뢰도는 각각 0.84, 0.72, 0.84이었다.

우울을 측정하기 위하여 조맹제와 김계희<sup>35)</sup>에 의해 번역된 미국정신보건연구원의 CES-D (The Center for Epidemiological Studies Depression Scale) 를 수정하여 활용하였다. 총 20문항의 5점 척도로서, 점수가 높을수록 우울증세가 심한 것을 의미한다. 기존 연구를 통해 본 도구의 신뢰도가 적절함이 확인되었고<sup>35)</sup> 본 연구에서 도구의 신뢰도는 0.88이었다.

#### 4. 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음의 분석 방법을 활용하였다. 우선 연구대상자의 일반적 특성을 분석하기 위한 기술적 통계분석이 이루어졌고, 연구대상의 감정노동 특성에 대한 성별 차이를 분석하기 위하여 t-test가 시행되었다. t-test 시행의 가능성을 확인하기 위하여 감정노동의 특성 즉 감정노동의 빈

도, 지속기간, 다양성의 정규성을 확인하였는데, 샤피로 윌크 검정값이 1과 가까워 정규 분포한다고 할 수 있었다. 또한 제 변수들과 우울과의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson correlation analysis와 t-test를 수행하였다. 마지막으로 성별로 감정노동이 우울 수준에 미치는 영향력을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 시행하였다. 표본의 크기를 고려하여 문헌고찰을 통해 감정노동과 우울수준을 분석하는 데 있어 혼동변수로 작용할 가능성이 높은 변수를 선택하였다. 최종적으로 회귀분석에 포함된 독립변인은 연령, 직종, 일상생활스트레스, 직무스트레스, 사회적 지지, 감정노동 특성 즉, 빈도, 기간, 다양성이다. 다중회귀분석을 시행하기 전 자료의 적절성을 확인하기 위하여 변수의 정규성, 잔차의 선형성과 동등성, 변수의 다중공선성을 조사하였으며, 그 결과 자료의 부적절성에 대한 증거는 없었다.

### 연구결과

#### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상 남성근로자의 평균 연령은 33세 (SD=6.44) 로서 여성근로자 (31세, SD=7.19) 보다 높았고 ( $p<.05$ ), 남성 및 여성근로자 모두 기혼자가 과반수 이상 이었다. 남성 근로자의 경우 보험회사 종사자가 48.4%로 가장 많았으나 여성 근로자는 백화점 종사자가 66.4%로 가장 많았다 ( $p<.01$ ).

직무스트레스 점수는 남성 근로자에 비하여 여성 근로자가 통계적으로 유의하게 더 높았다 ( $p<.05$ ). 일상생활 스트레스와 사회적 지지는 남성근로자가 여성 근로자에 비해 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았고, 우울 수준은 남성근로자에 비하여 여성 근로자가 높았으나 통계적으로 유의하지 않았다 (Table 1).

Table 1. General characteristics of participants according to gender.

| Variables                   | Males<br>(N=126) | Females<br>(N=116) | $\chi^2$ or t | P       |
|-----------------------------|------------------|--------------------|---------------|---------|
| Age (mean±SD) (years)       | 32.60 ± 6.44     | 30.79 ± 7.19       | 2.06          | .041*   |
| Marital status              |                  |                    |               |         |
| Married/partnered           | 67 (53.2)        | 66 (56.9)          | 0.34          | .561    |
| Not-married/Living alone    | 59 (46.8)        | 50 (43.1)          |               |         |
| Worksite                    |                  |                    |               |         |
| Hotel                       | 23 (18.3)        | 35 (30.2)          | 62.45         | <.0001* |
| Insurance company           | 61 (48.4)        | 4 (3.5)            |               |         |
| Department store            | 42 (33.3)        | 77 (66.4)          |               |         |
| Job stress (mean±SD)        | 224.36 ± 25.88   | 231.88 ± 21.57     | -2.44         | .015*   |
| Daily life stress (mean±SD) | 115.40 ± 80.40   | 111.04 ± 77.64     | 0.91          | .363    |
| Social support (mean±SD)    | 43.68 ± 7.48     | 42.72 ± 6.84       | 1.05          | .300    |
| Depression (mean±SD)        | 54.48 ± 9.05     | 56.85 ± 9.06       | -1.74         | .091    |

\*  $P<.05$  †  $P<.01$

## 2. 성별 감정노동의 특성

여성 근로자의 경우 남성 근로자에 비하여 더 자주 감정노동을 수행하는 것으로 나타났고 ( $p<.01$ ), 감정노동의 지속기간 또한 더 긴 것으로 보고 되었다 ( $p<.01$ ). 남성 근로자는 여성근로자에 비하여 감정노동의 다양성 측면에서 높은 점수를 나타내었는데, 통계적으로 유의하지 않았다 (Table 2).

## 3. 성별 우울과 제 변수간의 관계

우울 수준과 제 변수간의 관계를 성별로 살펴보았다 (Table 3). 기혼자와 미혼자 모두 남성 근로자에 비하여 여성 근로자의 우울 수준이 더 높았다 ( $p<.01$ ). 호텔과 백화점에 종사하는 여성 근로자는 남성 근로자에 비하여 우울 수준이 더 높았다 ( $p<.01$ ). 남성근로자에게 있어서 직무스트레스와 우울 수준은 양의 관계에 있었고 ( $p<.01$ ), 사회적 지지와 우울 수준은 음의 관계를 보였다 ( $p<.01$ ). 감정노동의 특성과 우울 수준의 상관

관계를 성별로 살펴보면, 감정노동의 빈도와 지속기간은 여성 근로자의 우울 수준과 통계적으로 유의한 양의 상관관계에 있었다. 그러나 남성근로자에게 있어서는 감정노동의 지속기간이 우울 수준과 음의 상관관계를 보였다 ( $p<.05$ ).

## 4. 성별 우울 수준에 대한 감정 노동의 영향력

감정노동의 결과 변인으로서 우울에 영향을 미치는 요인에 대한 성별 차이를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 시행하였다 (Table 4). 남성 근로자의 경우 직종, 직무스트레스, 감정노동의 빈도, 감정노동의 다양성이 0.05의 유의수준에서 우울에 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉, 호텔 종사자에 비하여 보험회사 종사자와 백화점 종사자의 우울 수준이 높고, 직무 스트레스가 높을수록 우울 수준이 높으며, 감정노동의 지속기간이 짧을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록 우울수준이 높아지는 것으로 나타났다. 투입된 독립변인으로 설립된 본 모델은 30.89%의 설명력을 가지고 있었다 ( $p<.01$ ).

**Table 2.** Differences in the characteristics of emotional labor according to gender.

|                              | Males<br>(mean±SD) | Females<br>(mean±SD) | t     | P                   |
|------------------------------|--------------------|----------------------|-------|---------------------|
| Frequency of emotional labor | 12.10 ± 1.87       | 12.95 ± 1.57         | -3.83 | <.0001 <sup>†</sup> |
| Duration of emotional labor  | 10.21 ± 2.01       | 11.95 ± 1.85         | -6.96 | <.0001 <sup>†</sup> |
| Variety of emotional labor   | 10.81 ± 2.42       | 10.47 ± 2.97         | 0.96  | .340                |

<sup>†</sup>  $P<.05$  <sup>†</sup>  $P<.01$

t-test

**Table 3.** The relationship between depressive symptoms and key variables according to gender.

| Variables                          | Depressive symptoms<br>r(P) or mean±SD |                           | t     | P                   |
|------------------------------------|--|---------------------------|-------|---------------------|
|                                    | Males                                  | Females                   |       |                     |
| Age (yrs)                          | -0.17 (.053)                           | 0.01 (.881)               |       |                     |
| Marital status                     |  |                           |       |                     |
| Married/partnered                  | 53.27 ± 7.84                           | 62.62 ± 9.97              | -5.48 | <.0001 <sup>†</sup> |
| Non-married/Living alone           | 55.55 ± 9.93                           | 63.49 ± 12.41             | -4.07 | <.0001 <sup>†</sup> |
| Worksite                           |  |                           |       |                     |
| Hotel                              | 49.65 ± 8.59                           | 62.97 ± 10.99             | -4.91 | <.0001 <sup>†</sup> |
| Insurance company                  | 55.71 ± 8.50                           | 61.75 ± 10.40             | -1.36 | .178                |
| Department store                   | 55.36 ± 9.40                           | 63.25 ± 11.73             | -3.75 | .0001 <sup>†</sup>  |
| Job stress                         | 0.33 (.000) <sup>†</sup>               | .07 (.479)                |       |                     |
| Daily life stress                  | 0.02 (.835)                            | -0.09 (.329)              |       |                     |
| Social support                     | -0.33 (.000) <sup>†</sup>              | -0.07 (.479)              |       |                     |
| Characteristics of emotional labor |  |                           |       |                     |
| Frequency                          | -0.10 (.263)                           | 0.54 (<.000) <sup>†</sup> |       |                     |
| Duration                           | -0.18 (.042) <sup>†</sup>              | 0.22 (.018) <sup>*</sup>  |       |                     |
| Variety                            | 0.16 (.070)                            | 0.17 (.073)               |       |                     |

<sup>†</sup>  $P<.05$  <sup>†</sup>  $P<.01$

Pearson correlation analysis, t-test

**Table 4.** Predictors influencing depressive symptoms according to gender.

|                                    | Males               |       |                   | Females             |       |                     |
|------------------------------------|---------------------|-------|-------------------|---------------------|-------|---------------------|
|                                    | $\beta$             | F     | P                 | $\beta$             | F     | P                   |
| Intercept                          | 32.29               | 2.06  | .042              | 12.94               | 0.64  | .527                |
| Age (yrs)                          | -0.02               | -0.12 | .901              | 0.17                | 1.25  | .213                |
| Worksite                           |                     |       |                   |                     |       |                     |
| Hotel                              | reference           |       |                   | reference           |       |                     |
| Insurance company                  | 6.85                | 3.06  | .003 <sup>*</sup> | 2.98                | 0.55  | .582                |
| Department store                   | 4.58                | 1.94  | .054              | 4.59                | 2.03  | .045 <sup>*</sup>   |
| Job stress                         | 0.11                | 2.90  | .005 <sup>*</sup> | 0.05                | 0.99  | .322                |
| Daily life stress                  | -0.01               | -0.58 | .566              | 0.00                | 0.21  | .834                |
| Social support                     | -0.22               | -1.59 | .114              | -0.02               | -0.10 | .924                |
| Characteristics of emotional labor |                     |       |                   |                     |       |                     |
| Frequency                          | 0.30                | 0.67  | .507              | 4.56                | 6.40  | <.0001 <sup>*</sup> |
| Duration                           | -1.06               | -2.60 | .011 <sup>*</sup> | -0.23               | -0.37 | .712                |
| Variety                            | 0.97                | 2.87  | .005 <sup>*</sup> | 0.01                | 0.04  | .965                |
| R <sup>2</sup>                     | .3085               |       |                   | .3391               |       |                     |
| F                                  | 5.75                |       |                   | 6.04                |       |                     |
| P                                  | <.0001 <sup>*</sup> |       |                   | <.0001 <sup>*</sup> |       |                     |

\* P&lt;.05 \* P&lt;.01

multiple regression analysis

여성 근로자는 남성 근로자와 조금 다른 양상을 나타내는 데, 0.05의 유의수준에서 우울에 유의하게 영향을 미치는 변수로는 직종과 감정노동의 빈도로 나타났다. 즉, 호텔 종사자에 비하여 백화점 종사자의 우울 수준이 더 높고 감정노동의 빈도가 잦을수록 우울수준이 높은 것으로 나타났다. 본 모델의 설명력은 33.9% 이었다 ( $p<.01$ ).

## 고 찰

최근 서비스 산업의 비중이 점점 높아짐에 따라 서비스 산업의 주요한 특성으로 꼽히는 감정노동<sup>14)</sup>과 이에 따른 건강 문제에 관한 연구가 증가하고 있으나, 그것의 성별차이에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 우리나라와 같은 남성 중심적인 사회·문화적 환경 속에서 여성근로자가 경험하는 감정노동과 그 건강 결과는 남성 근로자의 그것과는 다를 것이라는 가정 하에서, 서비스업 근로자의 감정노동의 특성 (빈도, 기간, 다양성)을 성별로 비교하고 다양한 혼동변수의 영향력을 차단 한 후 감정노동이 우울에 미치는 영향력을 성별로 비교하기 위한 목적으로 시행되었다.

연구결과, 여성 근로자는 남성 근로자에 비하여 더 자주 감정노동을 수행하고 감정노동의 지속기간 또한 긴 것으로 나타났다. 이는 기존 연구에서 보고한 바와 같이, 남성에 비하여 여성에게 감정노동에 대한 요구가 높은 우리나라의 유교적 사회·문화적 환경의 영향으로 해석될 수 있다.<sup>15-16)</sup> 한

편, 감정노동의 빈도와 지속기간은 여성 근로자의 우울 수준과 통계적으로 유의한 양의 상관관계에 있었다. 그러나 남성 근로자에게 있어서는 감정노동의 지속기간이 우울 수준과 음의 상관관계를 보였다. 이러한 차이는 직무스트레스, 가정 내의 스트레스, 사회적 지지 등 기타 변수의 차이에 의해 유발될 수 있다. 실제 Daalen 등<sup>36)</sup>은 직장과 가정 간의 갈등, 감정적 소모, 정신적 건강 문제는 사회적 지지에 의하여 낮아질 수 있음을 보고하였다. 이에 본 연구는 혼동변수의 영향을 차단한 단일 변수의 우울에 대한 영향력을 파악하고자 다중 회귀분석을 시행하였다. 그 결과, 남성 근로자와 여성 근로자 모두에게서 감정노동은 우울의 중요한 결정인자인 것으로 밝혀졌다. 또한 남성 근로자에 있어서는 감정노동의 지속기간이 짧을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록 우울수준이 높아지는 반면, 여성 근로자는 감정노동의 빈도가 잦을수록 우울수준이 높아지는 것으로 나타났다. 즉 남성 근로자는 감정노동을 오랫동안 수행하고 다양하지 않은 감정을 표현할 때 우울 수준이 낮아지는 반면, 여성 근로자는 감정노동의 빈도가 낮을수록 우울 수준이 낮아지는 것으로 보고 되었다.

본 연구 결과는 기존 연구결과와 일치하는데, 고객과의 대면수준이 높은 직업군은 낮은 직업군에 비하여 감정적 요구가 높고 정신적 건강수준과 안녕수준이 더 취약하며<sup>36)</sup>, 감정적 요구는 심리적 스트레스와 우울을 유발하는 것으로 알려져 있다.<sup>6,37,38)</sup> 대면서비스 즉 감정적 요구가 높은 업무의 결과로 유발되는 우울은 성별에 따라 다르게 나타나는데, 특히 여성근로자에게서 우울에 대한 감정적 요구의 영향력이 큰

것으로 보고 되었다.<sup>39)</sup> 여성근로자는 타인과의 대면시간이 길어질수록 즉 감정노동의 빈도가 잦고 지속기간이 길어질수록 우울의 위험도가 높아지는 반면 남성 근로자는 중상 정도의 대면시간은 오히려 우울을 감소시키는 것으로 알려져 있다.<sup>39)</sup> 이는 여성근로자가 남성 근로자에 비하여 우울의 발생위험도를 높이는 것으로 알려져 있는 대면 서비스 업무에 더 많이 고용되기 때문으로 해석된다.<sup>40)</sup> 또한 여성근로자는 가사와 육아 등 가사노동의 부담이 상대적으로 높는데, 일상생활에서 오는 스트레스로 인하여 감정노동에 더 취약하게 되었을 가능성도 있다. 기존 연구들은 가정과 직장의 갈등은 근로자의 정신적 건강에 부정적인 영향을 미친다고 보고하였고<sup>36,41,42)</sup>, 특히 대면서비스를 수행하는 근로자들은 다른 근로자들에 비하여 직장가정 내에서의 역할 요구로부터 오는 스트레스에 더 취약한 것으로 보고하였다.<sup>36,43)</sup>

비록 연구목적과 직결되는 것은 아니지만, 본 연구결과에서 보여주는 직무스트레스와 우울 간의 관계에 대한 성별 차이는 매우 주목할 만하다. 본 연구대상 여성근로자는 남성근로자에 비해 높은 수준의 직무 스트레스에 노출되어 있는 것으로 나타났다. 이러한 직무 스트레스가 우울을 일으키는 주요한 결정인자는 아닌 것으로 나타났다. 기존연구에서는 성별에 따라 우울을 일으키는 세부 직무 스트레스 요인에 차이가 있으며, 남성근로자에 비해 여성근로자에게서 직무스트레스에 의한 우울 발생 위험이 더 높음을 보고하였다.<sup>44)</sup> 본 연구가 기존 연구와 다른 결과를 보여주는 것은 직무 스트레스와 우울 간의 관계에 대한 혼동변수 또는 매개변수로 알려져 있는 학력수준<sup>45)</sup>, 건강수준<sup>44)</sup> 등을 고려하지 못하였기 때문일 수 있다. 또 하나의 가능성으로 기존 연구와는 달리 본 연구는 호텔, 보험회사, 백화점 종사자만을 대상으로 하였다는 점을 들 수 있다. 즉, 대인접객 업무가 업무의 대다수라 할 수 있는 연구대상자들에게서 타인에 대한 책임, 역할 모호 등과 같은 일반적인 직무 스트레스 보다는 감정노동이 우울에 더 주요하게 영향을 미쳤을 수 있다. 좀더 심층적이고 반복적인 연구를 통하여 대인접객 서비스업 종사자의 일반적 직무 스트레스와 감정노동, 우울의 관계에 대한 지식을 확장시킬 필요가 있겠다.

본 연구를 통해 여성근로자와 남성근로자의 감정노동 양상이 차이가 있음을 확인하였다. 그러나 이러한 차이가 순수하게 성별 차이에서 비롯되었다고 단정 짓기 어렵다. 왜냐하면 여성 근로자와 남성 근로자 간의 직종 분포 차이가 감정노동 양상의 차이를 유발하였을 수 있고<sup>1,40)</sup>, 본 연구에서 고려하지 못한 변수들, 예를 들어 업무경력, 규칙의 정도, 고객영향, 규칙훈련 등<sup>46)</sup>과 같은 다양한 변수들의 영향력 또한 배제하기 어렵기 때문이다. 본 연구는 감정노동 양상에 있어서 성별 차이와 감정노동과 우울의 관계에 대한 성별 차이를 규명하

기 위하여 내적 타당도를 높일 수 있는 임의표출 방법을 채택하였다. 결과적으로 성별에 따라 직종분포가 동질적으로 이루어지지 않았으며 이로 인하여 연구결과를 일반화하는 데에도 제한적이다. 또한 본 연구는 적은 표본 크기 때문에 충분한 변수를 분석에 포함시키기 못하여 제한적인 결과만을 제시하였다는 한계를 가진다. 따라서 향후 충분한 표본의 크기로 기존 연구를 통해 제시된 다양한 혼동변수를 다루는 추후 연구가 이루어져야 할 필요가 있다. 이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 감정노동과 그 결과에 대한 성별 차이를 분석한 연구가 부족한 실정에서 감정노동의 성별 차이를 밝힘으로써 연구자와 사업장 보건관리자, 보건관리 행정가들에게 유용한 자료를 제공한다는 점에서 의의를 가진다.

## 요 약

### 연구배경

본 연구는 서비스업 근로자의 감정노동의 특성과 감정노동이 우울에 미치는 영향력에 대한 성별 차이를 분석하기 위한 목적으로 수행되었다.

### 방 법

2006년 2월 28일부터 12일간 백화점, 호텔, 보험회사에 종사하고 있는 근로자를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 인구사회학적 특성, 일상생활 스트레스, 직무스트레스, 사회적 지지, 감정노동의 특성, 우울이 조사되었고, 최종 분석대상은 242명 (남성 126명, 여성 116명) 이었다.

### 결 과

여성근로자는 남성근로자에 비하여 더 자주 감정노동을 수행하고 감정노동의 지속기간 또한 긴 것으로 나타났다 ( $P<.01$ ). 우울에 대한 감정노동의 영향은 성별로 다른 양상을 보이는데, 남성근로자의 경우 감정노동의 지속기간이 짧고 ( $P<.05$ ) 감정노동의 다양성이 높을수록 ( $P<.01$ ) 우울수준이 높아지는 반면, 여성근로자는 감정노동의 빈도가 높을수록 ( $P<.01$ ) 우울수준이 높아지는 것으로 나타났다.

### 결 론

본 연구결과는 감정노동 근로자를 위한 효과적인 건강증진

방안을 마련함에 있어 기초 자료로 활용될 것이다.

## 중심단어

감정노동, 우울, 여성근로자

## 참고문헌

1. Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2000;5:59-100.
2. Grandey AA. When the "show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Acad Manage J* 2003;46:86-96.
3. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 1996;21:986~1010.
4. Naring G, Briet M, Brouwers A. Beyond demand-control : emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work Stress* 2006;20(4):303-315.
5. Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 2005;12(2):154-162.
6. Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives on 'people work.' *J Vocat Behav* 2002;60:17-39.
7. Lee, B. Development of a model for emotional labor worker's health. *Korea J Occupa Nurs* 2007;16(1):78-88.
8. Lee, B., Jung, H., Kim, S., & Lee, K. Factors influencing depression with emotional labor among workers in the service industry, *Korea J Comm Health Nurs* 2004;15(4):566~576.
9. Kim, S., Jang, S., Kim, H., & No, J. Emotional labor and depression of service workers. *Korea J Occupa Med* 2002;14(3):227-235.
10. Schaubroeck J, Jones JR. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *J Organ Behav* 2000;21:163-183.
11. Kang, J., & Kim, M. A Study on the Difference of emotional labor and its consequence according to the interaction styles with customer. *J Hotel Mana* 2008;17(1):157-174.
12. Kang, J. A Study on the relationship between emotional labor and psychological well-being in the tourism industry. *J tourism mana research* 2005;9(3):1-21.
13. Brotheridge CM, Lee RT. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2002;7:57-67.
14. Borritz M, Bultman U, Rugulies R, Christensen KB, Villadsen E, Kristensen TS. Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: findings from 3-year follow up of the PUMA study. *J Occup Environ Med* 2005;47:1015-1025.
15. Park, H. Emotional labor, review with feminism approach. *In-mul & Sa-sang* 2006;103:84-96.
16. Jang, H., Kim, Y., Jo, H., Kim, G., & Park, K. Emotional labor in public sectors. *Korean res women policy*:2007.
17. Statistic Korea. Survey on the labor. 2009. available from:URL: <http://www.kosis.kr>
18. Korea labor & Society Institue. Labor rights and discrimination of female worker in distribution industry. National Human Rights Commission of Korea:2006.
19. Sánchez-López MP, López-García JJ, Dresch V, Corbalán J. Sociodemographic, psychological and health-related factors associated with poor mental health in Spanish women and men in midlife. *Women Health* 2008;48(4):445-465.
20. Moss NE. Gender equity and socioeconomic inequality: A framework for the patterning of women's health. *Soc Sci Med* 2002;54(5):649-661.
21. Torkelson E, Muhonen T, Peiró JM. Constructions of work stress and coping in a female- and a male-dominated department. *Scand J Psychol* 2007;48(3):261-270.
22. Choi, M. Discrimination in labor market and trend of gender wage differential in Korea . *J Soc Studies Edu* 2007;11(2):517-533.
23. South SJ, Spitze G. Housework in marital and nonmarital households. *Am Sociol Rev* 1994;59(3):327-347.
24. Jung, M., & Kim, K. A Study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses . *Korean J Hos Mana* 2006;11(4):1-18.
25. An, J., Jung, H., & Kim, H. The Relationship Between Emotional Labor and Job Stress of Clinical Nurses in a Hospital. *Korea J Occupa Nurs* 2007;16(2):139-146.
26. Kim, M. A Comparative Study of the Consequences of Emotional Labor between Korea and U. S. A.: Focused on the relationship between the hotel employees' emotional Labor and their job stress. *J Hotel Mana* 2006;15(1):35-57.
27. Ko, M. Case study for conceptualization of emotional labor. *Women's Studies Review* 1995;12:370-371.
28. Park, H. Case study on emotional labor of female workers in department store. *Women's Studies Review* 1994;11:294-296.
29. Ashkanasy NM, Hartel CEJ, Zerbe WJ. Emotions in the workplace: Research, theory and practice. In emotions in the workplace: Research, theory and practice. Edited by: Ashkanasy NM, Hartel

- CEJ and Zerbe WJ. Westport:Quorum/Greenwood;2000.(p.3-18.)
30. van Vegchel N, Jonge J, Soderfeldt M, Dormann C, Schaufeli W. Quantitative versus emotional demands among swedish human service employees: moderating effects of job control and social support. *Int J Stress Manag* 2004;11:21-40.
31. da Silva-Júnior FP, de Pinho RS, de Mello MT, de Bruin VM, de Bruin PF. Risk factors for depression in truck drivers. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2009;44(2):125-129.
32. Jang, J. Relationship between health promoting lifestyle, Stressful life events and social support of white-collar male workers working for an insurance company. [a master's thesis]. Kwang-Ju:Cho-sun University;2000.
33. Lee, K. Reliability and validity of NIOSH job stress questionnaire. *Health Soc Science* 2000;8:57~111.
34. Choi, E. Risk factors of workers' cerebrovascular disease[a doctor's thesis]. Seoul:Seoul National University;2005.
35. Cho, M., & Kim, G. Clinical properties of CES-D among depressive symptoms patients. *J Korean Neuropsych Asso* 1993;32(3):381-397.
36. van Daalen G, Willemsen TM, Sanders K, van Veldhoven MJPM. Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing 'people work': the impact of job demand, job resources and family-to-work conflict. *Int Arch Occup Environ Health* 2009;82:291-303.
37. Henderson A. Emotional labor and nursing: an under-appreciated aspect of caring work. *Nurs Inq* 2001;8:130-138.
38. Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In *emotions in the workplace: Research, theory and practice*. Edited by: Ashkanasy NM, Hartel CEJ and Zerbe WJ. Westport:Quorum/Greenwood;2000.(p189-214.)
39. Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsén F, Bonde JP. Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health* 2008;8:280.
40. Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Bonde JP. Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions. *Occup Environ Med* 2006;63:314-319.
41. Grzywacz JG, Bass BL. Work, family, and mental health: testing different models of work-family fit. *J Marriage Fam* 2003;65:248-262.
42. Torkelson E, Muhonen T. Stress and health among women and men in a Swedish telecom company. *Eur J Work Organ Psychol* 2003;12:171-186.
43. Wharton AS, Erickson RJ. Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Acad Manage Rev* 1993;18:457-486.
44. Ikeda T, Nakata A, Takahashi M, Hojou M, Haratani T, Nishikido N, et al. Correlates of depressive symptoms among workers in small- and medium- scale manufacturing enterprises in Japan. *J Occup Health* 2009;51:26-37.
45. Cho JJ, Kim JY, Chang SJ, Fiedler N, Koh SB, Crabtree BF, et al. Occupational stress and depression in Korean employers. *Int Arch Occup Environ Health* 2008;82(1):47-57.
46. Kruml SM, Geddes D. Exploring the dimension of emotional labor. *Manag Comm Q* 2000;41(1):8-49.