

카지노 딜러의 감정노동이 우울에 미치는 영향에 관한 연구: 조절된 매개모형을 중심으로

The Effect of Emotional Labor of Casino Dealers on Depression : Through a Moderated Mediation Model

김지영*, 이지혜**
숙명여자대학교*, 고려대학교**

Ji Young Kim(chingoooyaa@hanmail.net)*, Ji Hae Lee(last4ever@korea.ac.kr)**

요약

본 연구는 카지노 딜러의 감정노동과 우울과의 관계에서 적대감의 매개효과와 감정표현불능증의 조절효과가 나타나는 조절된 매개효과가 유의한지 확인하고자 하였다. 본 연구에서는 서울 소재 외국인 전용 카지노 딜러 160명(남 56명, 여 94명)을 대상으로 감정노동, 감정표현불능증, 적대감, 우울에 관한 설문을 실시하였다. 본 연구는 조절된 매개효과를 검증하기 위해 SPSS 22.0의 SPSS Macro를 사용하였다. 분석 결과로 첫째, 카지노 딜러의 감정노동의 강도가 높아질수록 우울이 높아지는 모습이 나타났으며, 적대감은 감정노동과 우울을 부분매개하는 것으로 나타났다. 둘째, 조절효과 검증 결과, 감정노동과 감정표현불능증, 적대감과 감정표현불능증이 상호작용하여 우울에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 조절된 매개효과를 검증한 결과, 감정노동이 적대감을 통하여 우울에 영향을 미치는 과정을 감정표현불능증이 조절하는 조절된 매개효과가 유의미하였다. 논의에서 본 연구의 의의로 카지노 딜러들의 감정노동을 지원하는 방안에 대한 제언을 기술하였다.

■ 중심어 : | 카지노 딜러 | 감정노동 | 우울 | 적대감 | 감정표현불능증 | 조절된 매개효과 |

Abstract

This study examined the moderated mediation effect, consisting of the moderation effect of alexithymia and the mediation effect of hostility in the relationship between emotional labor and depression of casino dealers. A total of 160 casino dealers (56 males, 94 females) working in a foreigner exclusive casino in Seoul responded to a survey on emotional labor, alexithymia, hostility and depression. SPSS 22.0 Macro was used to verify the moderated mediation effect. First, the level of depression amplified as the emotional labor of casino dealers increased. Hostility had a significant partial-mediation effect on the relationship between emotional labor and depression. Second, the moderation effect of alexithymia was significant, indicating that the interaction effect of emotional labor and alexithymia as well as hostility and alexithymia predicted depression. Third, the moderated mediation effect of alexithymia was significant. Alexithymia moderated the influence of emotional labor on depression, which was mediated through hostility. Implications on how to assist casino dealers on emotional labor were discussed.

■ keyword : | Casino Dealers | Emotional Labor | Depression | Hostility | Alexithymia | Moderated Mediation |

I. 서론

1. 연구의 필요성

21세기 들어 더욱 경제적 효용가치가 기대되고 있는 서비스 산업은 서비스 종사원들의 감정노동이라는 필수 자원을 기반으로 한다[1][2]. 고객 접점에서 서비스 종사원의 서비스의 질에 따라 고객 만족도가 달라지며, 이는 기업의 이미지 및 수익의 차이와 직결되므로, 기업 측은 종사원의 서비스 질을 매우 중요시 한다[3]. 기업들 간의 경쟁이 치열해질수록 감정노동의 주체인 서비스 종사원을 대상으로 기업들은 감정노동 서비스 수준을 관리하기 위해 지속적인 서비스 교육 강화 및 서비스 수준 평가시스템을 구축하고 있다[4]. 항공사, 호텔, 카지노 산업처럼 서비스 비중이 높은 산업의 경우, 고비용 지불에 따른 고객의 서비스 기대수준도 높아 서비스 종사원에게 더욱 섬세하고 세련된 서비스 태도와 상황에 순발력 있게 대처하는 대응 능력을 포함한 강도 높은 감정노동이 요구된다[5]. 감정노동의 행위자인 서비스 종사원들은 기업 조직이 원하는 감정을 표현하도록 요구받으며, 개인의 정서 상태, 신체적 상태와 무관하게 항상 일정한 수준 이상의 감정노동을 고객들을 상대로 제공해야 하고, 감정노동 성과 및 서비스 태도 등의 평가를 받는다[6].

이러한 과정 속에서 개인이 실제로 경험하는 감정과 달리, 조직에서 요구하는 감정을 표현하게 되면서 감정 부조화를 겪게 되고, 그 간극이 클수록 자존감 저하, 불안, 적대감, 우울, 감정표현불능증과 같은 심리적 이상을 느끼게 되고[7], 결과적으로 고객접점 서비스에 있어서 질적인 저하를 가져옴으로써, 기업의 수익창출에도 부정적인 영향을 초래하게 된다[8]. 특히 카지노 산업 서비스 종사원들의 경우, 변동근무를 하면서 장시간 고도의 집중력을 가진 채 긴장 상태로 업무를 수행해야 하는 것에 따른 피로, 두통, 불면, 알코올 남용 등의 신체적인 문제를 보이고 있고, 동시에 게임 참여 과정에서 승패의 결과로 인해 매우 예민하고 공격적인 반응을 보이는 고객들을 상대로 다양한 공감반응을 하며 감정노동을 해야 하는 상황에 따른 우울, 적대감, 감정표현불능 등 심리적 어려움을 호소하고 있다. 우울한 상태

의 사람들은 스트레스를 더 많이 경험하며[9], 서비스 종사원들의 스트레스는 조직의 감정표현규범대로 양질의 감정노동 서비스를 고객에게 제공하는 데에 부정적인 영향을 미친다. 아울러, 감정노동으로 인한 스트레스로 건강의 이상이 생기게 되면 근로의욕이 감소함은 물론 서비스도 질적으로 저하되어 업무 성과가 떨어져 결국 기업의 이윤추구 극대화라는 목표에 차질이 생기게 된다[7]. 따라서 감정노동의 문제는 단순히 감정노동자 입장에서만 중요한 것이 아니라 기업 차원에서 매우 중요한 이슈이며, 중요 인적자원인 서비스 종사원들의 감정노동에 대한 우울을 포함한 여러 심리적 문제에 대해 심리·정서적 지원 및 개입이 요구된다.

감정노동(Emotional labor)은 서비스 종사원들이 정신노동과 육체노동 외에 고객접점에서 적절한 감정을 표현하는 노동으로, 고객이 서비스에 만족하도록 부정적인 감정은 억누르고 서비스 상황에 맞춘 감정을 관찰 가능한 방식으로 표현하고자, 진실한 자신의 감정을 조절하는 것이다[5]. 감정노동은 서비스 장면에서 조직이 요구하는 감정(감정표현규범)을 표현하기 위한 종사원의 노력, 계획, 통제이며[8], 조직의 목표달성을 위해 개인의 감정을 규제하는 과정이다[10]. 감정노동 구성요소를 종사원 중심 관점에서 살펴보면, 표면행위(surface acting)는 실제로 경험하지 않는 감정과 행위를 조작하여 고객에게 표현하는 것이고, 내면행위(deep acting)는 자신이 표현하려는 감정과 자신의 느낌이나 감정을 의도적으로 일치시키고자 노력하는 것이다[5]. 이에 더하여 진심행위(genuine acting)는 표현하고자 하는 감정과 일치하는 감정이 감정과정 중에 자발적으로 일어나는 것이다[11]. 직무중심 관점의 감정노동 구성요소를 살펴보면, 고객과의 상호작용 빈도를 의미하는 감정표현빈도(frequency of emotional display), 조직에서 요구되는 감정을 표현하는 감정표현규범 주의성(attentive to required display), 다양한 감정을 표현하는가 하는 감정표현 다양성(variety of emotional display), 개인의 실제 감정과 조직의 감정표현규범과의 불일치를 나타내는 감정부조화(emotional display)로 나누고 있다[8]. 카지노 딜러들은 공격적이고 무례한 고객들에게도 친절하고 예의바르게 대해야 한다. 이러한

경험들은 카지노 딜러가 직무 수행 후 사적 경험 및 관계 내에서 자신의 감정이나 욕구를 지각하는 데에 어려움을 준다. 즉, 자신의 진실한 내적 감정을 억압하고 조직의 감정표현규범에 맞추어 감정을 표현하는 감정노동이 지속될수록 서비스 종사원들은 우울, 적대감, 직무소외, 자아존중감(self-esteem) 저하 등의 심리적 증상을 겪는다[5].

우울장애(Depression disorder)는 우울감, 흥미나 즐거움의 상실, 수면장애, 불안, 신체증상, 자살을 포함한 부정적 사고 등 여러 가지 증상을 수반하며[12], 식욕저하, 불면, 집중력저하, 사고 및 행동지연 등 자율신경증상(vegetative symptom)에 있어서는 동서양이 비슷하나, 주로 부정적 사고, 자기 비하 등의 인지적 증상을 보이는 서양권과 달리 동양권에서는 변비, 복부통증, 두통, 어깨 결림 등의 신체증상을 더 많이 나타낸다[13]. 부연하면, 우울은 쉽게 울거나 짜증내기, 죄책감과 무력감, 평소 즐기던 것의 현격한 흥미 저하, 결정 어려움, 자살사고 등의 감정적 증상과 식욕 변화, 만성피로, 두통, 요통, 수면이상, 소화기능 이상, 체중변화 등 신체적 증상을 보이게 한다[14]. 즉, 우울은 인지와 신체에 모두 영향을 미치는 정서 상태이며, 우울한 사람은 자신, 세상, 미래에 대해 무가치함, 무능력함, 실패, 염세주의 등 부정적인 인지체제를 가지고 있다[15]. 종전에 단순히 개인적인 정신건강 문제로 치부되던 것과는 다르게, 최근에는 우울이 업무수행 관련 의욕 및 능력을 저하시키고, 직무불만족을 높이며 서비스의 질적 수준에 부정적인 영향을 미친다는 인식이 높아지고 있다[16]. 선행 연구에 따르면, 스트레스, 피로, 분노 표현을 억제하고[17], 감정노동을 많이 할수록 더 우울해진다[18]. 반시계방향의 변동근무는 일주기듬(circadian rhythm)장애를 가져와 우울에 영향을 미치고[19], 카지노 딜러 대상의 연구에서도 수면이상, 소화불량, 어깨 결림, 기분이 침울하고, 아무것도 하고 싶지 않고, 출근 전 가슴이 답답하고, 사소한 일에 자주 화를 냄 등의 우울증상이 보고된다[20].

감정노동이 우울증상에 영향을 미치는 과정을 이해하는 데에는 적대감이라는 개념도 함께 살펴볼 수 있다. 적대감(hostility)은 타인이 악한 의도를 가지고 자

신을 부당하게 대한다고 여기며 부정적이고 냉소적으로 타인과 세상을 바라보는 태도이다[21]. 적대감의 구성요소를 살펴보면, 분노(anger), 냉소주의(cynicism), 공격(aggression)은 각각 정서적, 인지적, 행동적 요소에 해당된다[22]. 적대감은 내면적인 적대감을 쉽게 표현 못하는 내현적 적대감과 적대감을 경험하면 직접적인 방식으로 표현하는 외현적 적대감으로 나뉜다[23]. 카지노 딜러는 고객의 부당한 요구나 과격한 언행에 대해 자기방어를 못하게 될 경우에 내현적 적대감이 커지고, 정중한 표현이나 유머를 활용하는 식의 대안적 방법을 활용하는 경우에는 비교적 적대감이 덜하다. 자기 내면으로 향한 적대감은 우울증상을 심각하게 하며[24], 자극이나 스트레스에 예민하게 반응하여 분노발작, 자살과 같은 부적응 행동을 저지르는 것과 관련되며[25][26], 잠재적 우울집단의 예측 변인이라고 하였다[27]. 이러한 적대감과 우울간의 관련성의 강도에 영향을 줄 수 있는 변인으로 감정표현불능증이 있다.

감정표현불능증(Alexithymia)은 감정을 인지하거나 언어로 표현하는데 어려움을 겪는 것을 뜻한다[28][29]. 감정표현불능증인 사람은 내적 감정을 명확하게 인지하고 명명하는 능력이 부족하여 신체화, 우울, 불안 등 정서적인 문제에 취약하며[30][31], 사회적인 학습에 의해 감정표현과 인지적 정교화를 회피하는 경향을 보인다[32]. 부정적 정서는 주관적인 불편감, 죄책감, 외로움, 우울, 짜증, 불안, 분노 등의 부정적인 기분상태를 나타낸다[33][31]. 부정적 정서 자체보다 감정표현을 억제하는 것이 더 큰 문제이며, 부정적 감정을 지속적으로 억압하면 정서적 문제는 물론 생리적 각성과 신체적 불편감을 초래한다[34][35]. 감정표현불능증을 겪는 사람들은 자신의 정서를 명확히 인지하지 못하여 감정조절을 어려워하며 신체증상을 호소하거나 내적 공허함을 회피하기 위해 과도한 식욕, 알코올 남용, 인터넷 게임 과몰입, 강박적 행동 등을 보이기도 한다[36][30]. 최근에는 감정표현불능증이 환자군 뿐 아니라 비교적 정상군에게도 나타난다고 본다[37][38]. 카지노 딜러는 장시간 지속적으로 감정표현규범에 따라 감정노동을 하며 자신의 감정표현을 억제하므로 부정적인 정서에 취약하고, 자신의 감정 상태를 알아차리기보다 쇼핑중독,

알코올 남용, 인터넷 게임 과몰입 등의 집착행동을 보이기도 한다.

기업의 이윤추구를 위한 서비스 관리 및 평가는 활발하게 이루어지고 있으나, 감정노동 서비스 주체인 카지노 딜러의 심리정서적 안녕감을 위한 연구나 개입은 아직 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 카지노 딜러의 감정노동이 우울에 미치는 영향과 적대감의 매개효과 및 감정표현불능증의 조절된 매개효과를 알아보고 이들을 위한 실제적 방안을 모색하려 한다.

2. 연구 가설

본 연구는 카지노 딜러의 감정노동과 우울의 관련성에 영향을 미치는 감정표현불능증의 조절효과와 적대감의 매개효과를 분석하고자 한다. 연구 가설은 다음과 같다.

첫째, 감정노동과 우울과의 관계를 적대감이 매개할 것이다.

둘째, 감정노동과 우울과의 관계에서 감정표현불능증의 유의한 조절효과가 나타날 것이다.

셋째, 적대감과 우울과의 관계에서 감정표현불능증이 유의한 조절효과를 보일 것이다.

넷째, 감정노동과 우울과의 관계에서 적대감의 매개효과는 감정표현불능증의 수준에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. 즉 감정표현불능증의 조절된 매개효과가 있을 것이다.

따라서 본 연구는 조절된 매개효과 모형을 연구모형으로 하여 감정노동이 적대감을 통해 우울로 이어지는 경로를 가정하고, 이 경로가 감정표현불능증에 의해 조절될 수 있는지를 확인하고자 한다.

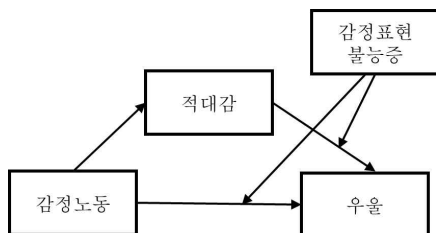


그림 1. 연구 모형

II. 방법

1. 연구대상

본 연구는 서울 소재 외국인 전용 카지노 딜러 중 무선 표집한 160명을 대상으로 하였다. 이 중 불성실하게 응답한 경우를 제외한 150명의 설문 결과를 분석에 사용하였다. 설문조사는 연구자가 직접 방문하여 카지노 딜러들의 동의를 얻어 설문지를 배부하고, 이들이 응답한 자료를 수거하는 방식으로 진행되었다. 설문에 참여한 카지노 딜러의 성별은 남성 56명(37.3%), 여성 94명(62.7%)이고, 연령별 분포는 20대 73명(48.7%), 30대 65명(43.3%), 40대 이상 12명(8.0%)으로 나타났다. 직위는 사원 87명(58.0%), 대리 41명(27.3%), 과장 21명(14.0%), 차장 이상 1명(0.7%)이고, 근속연수는 5년 이하 84명(56.0%), 5년 이상 32명(21.3%), 10년 이상 25명(16.7%), 15년 이상 9명(6.0%)로 나타났다.

2. 측정도구

2.1 감정노동 척도

감정노동의 측정 도구는 Morris와 Feldman[8]이 개발한 감정노동 측정도구를 사용하였다. Likert 5점 척도로 구성된 감정표현빈도 3문항, 감정표현규범의 주의성 3문항, 감정부조화 3문항을 사용하였다. 본 연구에서는 감정노동의 총점평균을 사용하여 구인을 측정하였으며, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 이송희[39]의 연구에서 Cronbach α 계수는 하위요인 별로 각각 .65, .70, .83로 나타났으며, 본 연구에서는 요인별로 .85, .72, .76, 전체 척도는 .83으로 나타났다.

2.2 감정표현불능증 척도(Toronto Alexithymia Scale:

TAS: TAS-20)

이 척도는 Bagby, Parker, Taylor[40]가 개발한 20문항의 단축형 TAS(이하, TAS-20)를 이양현[41]이 표준화한 것을 사용하였다. Likert 5점 척도의, 세 가지 하위요인 'Difficulty identifying feelings' 7문항, 'Difficulty describing feelings' 5문항, 'Externally oriented thinking' 8문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록

감정표현불능증의 정도가 심각함을 의미한다. 각 요인의 Cronbach α 는 .79, .65, .49이다[41]. 본 연구는 감정표현불능증의 총점평균을 사용하였으며, Cronbach α 계수는 하위요인별로 각각 .85, .72, .76, 전체 척도는 .83으로 나타났다.

2.3 적대감(간이정신진단검사: SCL-90-R) 척도

이 척도는 Derogatis, Rickels, Rock[42]이 개발한 SCL-90-R척도를 김광일, 원호택, 이정호, 김광윤[43]에 의해 표준화한 것을 사용하였다. Likert 5점 척도의 총 90문항으로 신체화, 강박증, 대인민감성, 우울, 불안, 적대감, 공포불안, 편집증, 정신증 등 9개의 증상 차원으로 구성되었으며, 높은 점수는 해당 증상의 심각도를 의미한다. 본 연구는 적대감과 관련된 6문항의 총점평균을 사용하였고, 김광일 등[43]의 연구에서는 신뢰도 계수가 .68이었으며, 본 연구에서는 .97로 나타났다.

2.4 우울 척도(Beck의 BDI 한국판)

이 척도는 Beck[44]이 개발한 21문항의 BDI를 이영호[45]가 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 우울증의 정도를 Likert 4점 척도로 측정하고 있으며, 높은 점수는 우울한 증상을 더 많이 보이는 것을 의미한다. 번안된 척도에서 Cronbach α 계수는 .98이었다[45]. 본 연구는 우울 총점평균을 사용하였으며, Cronbach α 계수는 .92로 나타났다.

3. 분석방법

본 연구는 표본의 인구통계학적 특성을 알아보기 위한 기술통계를 실시하였고, 사용된 측정도구의 내적합치도(Cronbach's alpha) 계수를 산출하여 신뢰도를 알아보았다. 그 다음, 변인들 간의 관계를 알아보기 위하여 SPSS 21.0로 사용하여 상관분석을 실시하였다.

다음으로 위계적 회귀분석과 Hayes[46]의 PROCESS Macro(Model 4)를 이용하여 감정노동과 우울과의 관계에서 적대감의 매개효과를 살펴보고 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법으로 감정노동이 우울에 미치는 간접효과의 유의성을 검증하였다. 감정표현불능증이 적대감과 우울간의 관계에서 유의한 조절효과를 보이

는지 알아보고자 Baron과 Kenny[47]가 제안한 위계적 회귀분석을 실시하였다(Hayes[46]의 PROCESS Macro Model 1). 이때, 종속변인은 우울로 설정하고, 적대감을 독립변인으로 투입한 후, 차례로 조절변인인 감정표현불능증과 적대감과 감정표현불능증 간의 상호작용항을 모형에 투입하였다. 각 단계에서 변수가 추가됨에 따라 모형의 설명력이 유의하게 증가하는지 살펴보았다. 변인을 투입할 때 Aiken과 West[48]의 제안에 따라 적대감의 경우, 평균중심화(mean centering) 값을 투입하였고, 회귀방정식을 구하여 상호작용의 구체적인 패턴을 그래프로 나타내었다. 평균중심화는 적대감과 감정표현불능증, 그리고 적대감과 감정표현불능증 간의 상호작용항, 즉 예측변인들 간의 다중공선성을 예방하기 위하여, 관측치에서 평균값을 제한 값을 투입하는 것을 의미한다. 조절효과 그래프는 적대감과 우울의 평균값을 중심으로 $\pm 1SD$ (표준편차) 지점을 직선으로 이어 작성하였다. 더불어 조절변인인 감정표현불능증에 따라 적대감과 우울 간의 관계의 강도가 유의미하게 다른지 살펴보는 단순 회귀선(single slope)의 유의성 검증[49]을 실시하였다. 마지막 단계로 Hayes[46]의 PROCESS Macro (Model 15)를 사용하여 카지노 딜러의 감정노동이 적대감을 경유하여 우울에 영향을 미치는 매개경로가 감정표현불능증에 의하여 조절되는지 알아보기 위하여 조절된 매개효과를 검증하였다.

III. 연구 결과

1. 주요 변인간 상관분석

본 연구를 위해 측정된 주요 변인들 간의 관련성을 알아보기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 5]에 제시하였다. 변인들 간의 관계는 모두 정적으로 유의하게 나타났다. 감정노동은 감정표현불능증과 정적인 관계를 보였으며($r=.22, p<.05$), 적대감과 관계($r=.23, p<.01$)도 우울과의 관계($r=.30, p<.01$)도 모두 정적으로 나타났다. 감정표현불능증은 적대감과 정적 관련성($r=.65, p<.01$)이 나타났으며 우울과도 정적인 관계를 보였($r=.65, p<.01$). 적대감과 우울의

관계도 정적으로 유의미하게 나타났다($r=.55, p<.01$).

표 1. 측정변수들의 상관 및 평균, 표준편차(N=150)

변인	1	2	3	4
1. 감정노동	-			
2. 감정표현불능증	.22*	-		
3. 적대감	.23**	.65**	-	
4. 우울	.30**	.65**	.55**	-
평균	3.29	2.24	.58	.09
표준편차	.63	.42	.67	.22

주. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

2. 적대감의 매개효과

감정노동과 우울과의 관계에서 적대감이 매개효과가 있는지 알아보기 위하여 Baron과 Kenny[47]가 제안한 매개효과 검증 절차를 사용하였다. 매개효과를 위해서는 다음 조건들을 충족시켜야 한다. 첫째, 독립변인이 매개변인에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 둘째, 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 셋째, 매개변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미쳐야 하며, 동시에 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 두 번째 단계보다 세 번째 단계의 회귀분석에서 더 적게 나타나야 한다. 다음으로, 매개효과계수의 유의성 검증을 위해 부트스트래핑(bootstrapping)을 이용하였다. 부트스트래핑은 대규모의 가상적 무선 표본을 만들어서 각각에 대한 매개효과 유의성을 확인하여 매개효과가 통계적 무선오차에 의한 결과가 아님을 확인하는 것이다 [50]. 매개효과 유의성을 검증하는 다른 방식인 Sobel 검증에 비해 분석 자료의 정규성(normality) 분포 가정을 필요로 하지 않는다. 이에 따라 첫 단계로 감정노동과 우울과의 관계에서 적대감의 매개효과를 검증하고자 다음의 위계적 회귀분석을 실시하였다.

표 2. 감정노동과 우울간의 관계에서 적대감의 매개효과

단계	독립변인	종속변인	B	SE	β	t	R^2	F
1	감정노동	적대감	.244	.085	.231	2.890**	.053	8.353**
2	감정노동	우울	.102	.027	.295	3.756***	.087	14.107**
3	감정노동	우울	.061	.024	.176	2.555*	.336	37.170***
			.167	.023	.513	7.422***		

주. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

[표 2]와 같이 위계적 회귀분석을 실시한 결과 1단계에서 독립변인인 감정노동이 적대감에 유의미한 정적 영향을 미치고 있고($\beta=.231, p<.01$), 2단계에서 독립변인인 감정노동은 우울에 유의미한 정적 영향을 미치고 있다($\beta=.295, p<.001$). 3단계에서 감정노동과 적대감을 모두 독립변인으로 투입한 결과, 감정노동은 우울과의 관계를 나타내는 회귀계수가 유의미하게 줄었으며($\beta=.176, p<.05$), 매개변인인 적대감은 우울에 정적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다($\beta=.513, p<.001$). 즉, 2단계에서 확인할 수 있듯이, 감정노동이 우울에 미치는 전체효과(C)는 .295으로 나타났으며, 이는 감정노동이 높을수록 우울을 더 보이는 것을 의미한다. 그리고 세 번째 단계에서 매개변수인 적대감을 고려하였을 때, 우울에 대해 적대감이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있고, 우울에 대한 감정노동의 영향력이 두 번째 단계($\beta=.295, p<.001$)보다 세 번째 단계($\beta=.176, p<.05$)로 줄어들었다. 우울에 대해 감정노동이 미치는 영향을 통제한 상태에서, 매개변수인 적대감이 종속변수인 우울에 정적으로 유의미한 영향($\beta=.513, p<.001$)을 미친다.

다음으로, 감정노동이 우울에 미치는 간접효과의 계수는 .119였다. 매개효과 계수값인 .119의 통계적 유의성을 확인하고자 부트스트래핑(bootstrapping)을 이용하였다. 부트스트래핑을 위해 표본수 5,000개를 재추출하였고, 신뢰구간을 95%로 설정하였다. 그 결과는 [표 3]과 같다. 매개효과 계수의 하·상한값은 각각 .0381과 .1994이었다. [표 3]에서 확인할 수 있는 바와 같이 95%의 신뢰구간(하한값과 상한값 사이)의 0의 값을 포함하고 있지 않기에, 적대감의 매개효과는 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 따라서 감정노동은 높은 적대감과 관련이 있으며, 적대감을 매개로 우울에 영향을 미치는 간접경로는 통계적으로 유의하며, 감정노동의 직접효과도 유의하므로 부분매개효과가 있다고 해석할 수 있다.

표 3. 적대감의 매개효과 부트스트래핑 결과

변수	매개효과 계수	Boot 표준오차	95% 신뢰구간	
			하한값	상한값
적대감	.119	.042	.0381	.1994

3. 감정노동과 우울의 관계에서 감정표현불능증의 조절효과

감정노동이 우울에 미치는 영향이 감정표현불능증의 정도에 따라 상이한지 알아보고자 위계적 회귀분석을 실시하였다. 다중공선성 발생 가능성을 고려하여 독립변인(감정노동과 감정표현불능증)을 평균중심화하였다. 종속변인 우울에 미치는 감정노동과 감정표현불능증의 상호작용 효과를 검증하고자 1단계에서 평균중심화한 감정노동과 감정표현불능증 점수를 투입하고, 2단계에서 감정노동과 감정표현불능증 각각의 평균중심화 점수를 곱한 상호작용항을 투입하여 우울에 대한 설명량의 증분(ΔR^2)과 회귀계수(β)의 유의성을 확인하였다.

표 4. 감정노동이 우울에 미치는 영향에 대한 감정표현불능증의 조절효과

모형	B	SE	β	t	R^2	ΔR	F	ΔF
1	(상수)	.091	.013	6.802***	.441	-	57.995***	-
	감정노동	.056	.022	2.552*				
	감정표현불능증	.318	.033	.610	9.649***			
2	(상수)	.077	.012	6.336***	.556	.115	61.008***	37.910***
	감정노동	.052	.020	.152	2.685*			
	감정표현불능증	.195	.036	.374	5.468***			
	감정노동 × 감정표현불능증	.241	.039	.415	6.157***			

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

1단계에서 감정노동과 감정표현불능증은 우울의 전체 변량의 44.1%를 설명하였다($F=57.995, p < .001$). 2단계에서 감정노동, 감정표현불능증을 투입하고, 감정노동과 감정표현불능증을 곱한 상호작용항도 동시에 투입한 후, 우울의 전체 설명량은 55.6%로, 11.5%만큼 설명량이 증가하였다($R^2=.556, \Delta R^2=.115, \Delta F=39.910, p < .001$). 감정노동과 감정표현불능증의 상호작용항을 투입하였을 때 감정노동의 직접효과($\beta=.152, p < .05$)와 감정표현불능증의 직접효과($\beta=.374, p < .001$)는 유의하였으며, 감정노동과 감정표현불능증이 상호작용하여 우울에 정적인 영향을 미쳤다($\beta=.415, p < .05$).

조절변인 감정표현불능증의 수준에 따라 평균-1SD(low), 평균, 평균+1SD(high) 수준으로 구분하여 [그림

2와 같이 각각 회귀식을 유도하였다. 감정표현불능증에 따른 감정노동과 우울 문항평균의 관계를 나타낸 단순회귀선의 유의성검증을 위하여 Hayes[46]의 macro를 사용한 결과, [표 5]에서와 같이 평균과 평균+1SD(high)에서 감정표현불능증의 조건 값에 따라 적대감이 우울에 미치는 단순 회귀선이 유의하게 나타났다. 즉, 감정표현을 어려워하는 집단은 감정노동을 더 많이 할수록 우울 수준이 높아지는 것으로 나타났다.

표 5. 감정표현불능증의 조건값에 따른 단순회귀선 유의성 검증

	B	SE	t
평균-1SD (감정표현불능)	-.0486	.0258	-1.8817
평균	.0524	.0195	2.6854*
평균+1SD (감정표현)	.1534	.0251	6.1005***

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

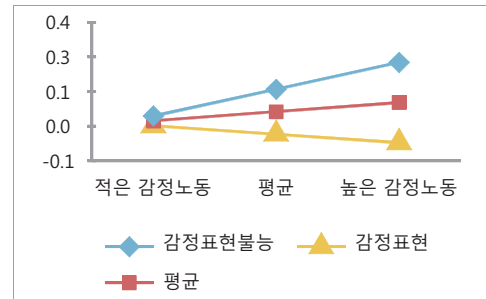


그림 2. 감정표현불능증의 조절효과

4. 적대감과 우울의 관계에서 감정표현불능증의 조절효과

매개변인인 적대감이 우울에 미치는 영향이 감정표현불능증의 정도에 따라 상이한지 알아보고자 위계적 회귀분석을 실시하였다. 다중공선성 발생 가능성을 고려하여 독립변인으로 투입할 측정변인(적대감과 감정표현불능증)을 평균중심화(mean-centering)하여 분석에 사용하였다. 종속변인을 우울로 하여 적대감과 감정표현불능증의 상호작용 효과를 검증하고자 1단계에서 평균중심화한 적대감과 감정표현불능증 점수를 투입하고, 2단계에서 적대감과 감정표현불능증 각각의 평균중심화 점수를 곱한 상호작용항을 투입하여 우울에 대한

설명량의 증분(ΔR^2)과 회귀계수(β)가 유의한지 확인해보았다.

표 6. 적대감과 우울 간의 관계에서 감정표현불능증의 조절 효과

모형	B	SE	β	t	R^2	ΔR^2	F	ΔF
1	(상수)	.091	.013	6.841***	.447	-	59.518***	-
	적대감	.076	.026	2.879**				
	감정표현 불능증	.257	.042	4.494	6.126***			
2	(상수)	.035	.013	2.688***	.626	.179	81.564***	69.880***
	적대감	.005	.023	.016	.218			
	감정표현 불능증	.175	.036	3.36	4.858***			
	적대감× 감정표현 불능증	.313	.037	.543	8.359***			

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

IV. 논의

본 연구는 카지노 딜러의 정신건강에 주목하여 직무 특성상 경험하는 감정노동과 우울의 관련성을 규명하고, 적대감의 매개효과와 감정표현불능증의 조절역할을 파악하여 카지노 딜러의 우울에 효과적인 개입변인을 모색하고자 했다는 데에 의의가 있다. 본 연구 결과에서 감정노동은 우울과의 정적 관련성이 나타났다. 서비스 종사자의 감정노동의 강도가 높아질수록 업무스트레스가 가중되며, 업무만족도가 저하된다고 하는 선행연구[51]와 일관된 결과라고 볼 수 있다.

본 연구의 결론으로 감정노동은 적대감에도 정적인 영향을 미치며, 감정노동이 적대감을 매개로 간접적으로 우울을 예측하는 경로도 유의미함을 확인하였다. 또한 감정노동이 우울에 직접적으로 미치는 영향과, 적대감을 매개로 우울에 미치는 영향은 모두 감정표현불능증의 수준에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 즉, 감정표현불능증을 더욱 겪을수록 적대감이 우울에 정적으로 미치는 영향이 커지며, 감정표현이 원활한 경우 적대감이 우울에 부적적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 카지노 딜러의 감정노동과 우울의 관계에서 적대감의 부분 매개효과가 유의했다. 일찍이 Hochschild

[5]도 서비스 종사원들이 자신의 진실한 감정을 억압하고 조직의 감정표현규범에 따라 감정을 표현하며 감정노동을 지속할수록 적대감과 우울을 초래한다고 하였다. 본 점에서 본 결과는 선행연구와 일관된 것으로 나타났다. 서비스 종사원들이 부득이하게 감정노동을 감수하는 것은 기업의 내규 혹은 영업상 지침에 따라 업무평가에서 불이익을 받지 않으려는 행동이므로 기업에서는 감정노동에 대한 지원방안을 마련하는 것이 마땅하다[7]. 카지노 차원에서 보자면, 과도하게 감정노동을 요구하며 딜러의 적대감을 유발하는 고객들로부터 딜러들을 보호하기 위한 시스템이 필요하다는 것을 시사한다. 고객이 딜러를 심한 욕설로 대할 경우, 카지노 관리자가 딜러를 대신해서 고객에게 욕설 중단을 요구하거나, 게임을 중도 중단시키는 것이 가능하다는 것을 고객에게 고지하여 딜러들의 감정노동을 덜어주어야 할 것이다. 소비자에 비해 사회경제적 약자인 서비스 종사원에 대한 부당한 행위를 방지할 경우, ‘갑질 문화’와 경제적·사회적 계층 간의 갈등 문제로 확대될 위험성도 있다[7]. 그러므로 감정노동 지원에 대한 의무를 단순히 기업에만 국한시키지 말고, 국가 차원에서 제도적으로 뒷받침할 필요가 있다.

둘째, 카지노 딜러의 적대감과 우울의 관계에서 감정표현불능증의 조절효과가 유의하였다. 본 연구 결과는 감정노동을 하면서 느끼는 감정을 제대로 표현하지 못할 때 쌓인 적대감이 우울한 증상으로 이어질 수 있다는 것을 의미한다. 자기 내면으로 향한 적대감은 우울증의 심각도와 연관이 있고[24], 사소한 자극이나 스트레스에 예민하게 반응하여 비적응적으로 행동하는 경향이 있고[25][26], 잠재적 우울집단을 적대감으로 예측할 수 있다고 하였다[27]. 따라서 심리·정서적 건강을 위해 카지노 내에서 딜러 직무를 수행하는 동료들 사이에 지지적인 분위기와 서로의 경험을 공유할 수 있는 기회를 만들 필요가 시사된다. 신혜숙[52]의 연구에서도 카지노 종사원들의 감정적 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사 내 취미나 동호회 모임을 활발하게 운영하는 방안을 논의하였다. 회사 동료들과 지지집단을 형성하여 딜러들이 고객과의 관계에서 충분히 표현하지 못했던 억압된 감정을 편하게 표현하고 서로 공감 받는

경험을 한다면, 딜러들이 감정노동으로 인한 우울감을 덜 경험할 것으로 예상된다. 아울러 회사 차원에서 서비스 종사원의 자율적인 휴식을 지원하고, 일과 가정의 균형을 보장하는 등의 환경적인 지원도 감정부조화를 개선할 수 있는 효과적인 방안으로 볼 수 있다[53]. 나아가, 서비스 현장에서 조직에서 요구하는 감정표현 규범을 준수하면서도 자신의 감정을 유머를 섞어 적절히 표현할 수 있는 대화기술 방법에 대한 워크샵, 강의 등이 제공된다면 딜러들의 적응적인 감정표현을 증가시키는 데에 도움이 될 것이다.

본 연구는 다른 서비스 종사원과 마찬가지로 카지노 딜러의 감정노동의 강도는 적대감과 우울감의 증가와 정적인 관련이 있다는 것을 검증하였다는 함의를 가지고 있다. 한편 연구의 한계는 다음과 같다. 본 연구는 각 구인을 측정하기 위해 자기 보고식 질문지를 이용하였다. 이러한 방법은 응답자의 개인적인 주관 및 편향이 반영되어 축소보고 하거나 과대보고 하는 결과가 나타날 수 있다. 추후 신체 내 코르티솔 수치를 통해 우울을 측정하는 등의 객관적인 측정방법을 함께 사용하여 각 구인을 보다 정확하게 측정할 필요가 있다. 또한 본 연구는 특정 외국인 전용 카지노에 종사하는 딜러들에 한정되어 있어 일반화에 한계가 있다. 추후 연구에서는 여러 지역에 분포한 다른 내외국인 전용카지노에 종사하는 딜러들의 데이터를 확보해서 외적 타당성을 높일 필요성이 있다.

참 고 문 헌

[1] 이영숙, *카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향: 사회적 지원을 조절변수로 하여*, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문, 2011.
 [2] 김지영, *카지노 종사원 유형에 따른 감정노동, 심리적 안녕감 및 정신증상 비교연구*, 서울사이버대학교 상담심리대학원, 석사학위논문, 2013.
 [3] 권경희, *카지노딜러 감정노동의 선행요인에 관한 연구: 개인특성과 직무특성 중심으로*, 경성대학

교 대학원, 석사학위논문, 2012.
 [4] J. Martin, K. Knopoff, and C. Beckman, "An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop," *Administrative Science Quarterly*, Vol.43, No.2, pp.429-469, 1998.
 [5] A. R. Hochschild, *The managed heart: commercialization of human feeling*, Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
 [6] 김지영, *카지노 정서노동자의 심리적 회복이 직무 열의에 미치는 영향: 직무만족, 핵심자기평가, 근속년수의 조절효과*, 서강대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2015.
 [7] 박인호, "감정노동자의 보호와 기업 등의 책임," *법학논총*, 제36권, 제1호, pp.927-955, 2016.
 [8] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The Dimension, antecedents, and consequences of emotional labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
 [9] K. Mitchel, R. C. Cronkite, and R. H. Moos, "Stress, coping, and depression among married couples," *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.92, No.4, pp.433-448, 1983.
 [10] A. A. Grandey, "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.
 [11] B. E. Ashforth, and R. H. Humphrey, "Emotional labor in Service roles: The Influence of Identity," *Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
 [12] L. Kirmayer, and J. Robbins, "Three forms of somatization in primary care: Prevalence, co-occurrence and sociodemographic characteristics," *The Journal of Nervous and Mental Disease*, Vol.179, No.11, pp.647-655, 1991.
 [13] A. J. Marsella, "Cross-cultural studies of mental disorder," In A. J. Marsella & T. R. Ciborowski(Eds.),

- Perspectives on cross-cultural psychology*; New York: Academic Press, 1979.
- [14] S. C. Bhatia and S. K. Bhatia, "Depression in women: diagnostic and treatment considerations," *American Family Physician*, Vol.60, No.1, pp.225-234, 1999.
- [15] M. S. Greenberg and A. T. Beck, "Depression versus anxiety: A test of the content-specificity hypothesis," *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.98, No.1, pp.9-13, 1989.
- [16] 이미옥, 류소연, 변익건, 박정희, "일부 임상간호사들의 직무스트레스와 우울과의 관련성," *조선대학교 의대논문집*, 제29권, 제2호, pp.26-37, 2003.
- [17] 이원희, 김춘자, "임상간호사의 우울과 지각된 스트레스 피로 및 분노간의 관계," *대한간호학회지*, 제36권, 제6호, pp.925-932, 2006.
- [18] 김효정, *서비스직 여성 근로자의 감정노동이 우울에 미치는 영향*, 연세대학교, 석사학위논문, 2014.
- [19] R. Adeniran, D. Healy, H. Sharp, J. M. Williams, D. Minors, and J. M. Waterhouse, "Interpersonal sensitivity predicts depressive symptom response to the circadian rhythm disruption of nightwork," *Psychological Medicine*, Vol.26, pp.1211-1221, 1996.
- [20] 송혜영, *카지노 구성원의 직무스트레스가 신체적·정신적 건강에 미치는 영향에 관한 연구: 외국인전용 카지노 여성 구성원을 중심으로*, 경희대학교 관광대학원, 석사학위논문, 2011.
- [21] A. H. Buss and M. Perry, "The aggression questionnaire," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.63, pp.452-459, 1992.
- [22] J. C. Barefoot, "Development in the measurement of hostility," In H. S. Friedman(Ed.), *Hostility, coping & health*, pp.13-32, Washington D.C.: APA, 1992.
- [23] 서수균, "공격성 및 분노대처행동과 주관적 안녕감의 관계," *한국심리학회지: 임상*, 제31권, 제3호, pp.849-867, 2012.
- [24] A. P. Schless, J. Mendels, A. Kipperman, and C. Cochrane, "Depression and hostility," *The Journal of Nervous and Mental Disease*, Vol.159, No.2, pp.81-100, 1974.
- [25] R. A. Gould, S. Ball, S. P. Kaspi, M. W. Otto, M. H. Pollack, and A. Shekhar, "Prevalence and correlates of anger attacks: a two site study," *Journal of Affective Disorders*, Vol.39, No.1, pp.31-38, 1996.
- [26] J. Tedlow, V. Leslie, B. R. Keefe, J. Alpert, A. A. Nierenberg, and J. F. Rosenbaum, "Axis I and Axis II disorder comorbidity in unipolar depression with anger attacks," *Journal of Affective Disorders*, Vol.52, No.1, pp.217-223, 1999.
- [27] 이진환, 김태희, "불안과 우울의 예언변인들에 대한 탐색 연구(II): 잠재적 불안과 우울집단을 중심으로," *연구보*, 제32권, 제1호, pp.91-100, 2000.
- [28] 신현균, 원호택, "한국판 감정표현 불능증 척도 개발 연구," *한국심리학회지: 임상*, 제16권, 제2호, pp.219-231, 1997.
- [29] P. E. Sifneos, *Short-Term Psychotherapy and Emotional Crisis*, MA: Harvard University Press, 1972.
- [30] G. J. Taylor, R. M. Bagby, and J. D. A. Parker, "The Alexithymia Construct: A Potential Paradigm for Psychosomatic Medicine," *Psychosomatics*, Vol.32, No.2, pp.153-164, 1991.
- [31] A. J. Barsky and G. L. Klerman, "Overview: Hypochondriasis, bodily complaints, and somatic styles," *American Journal of Psychiatry*, Vol.140, pp.273-283, 1983.
- [32] L. J. Kirmayer, "Languages of Suffering and Healing: Alexithymia as a Social and Cultural Process," *Transcultural Psychiatric Research*

- Review, Vol.24, No.2, pp.119-136, 1987.
- [33] 전소라, 손정락, “마음챙김 기반 인지치료 (MBCT)가 폭식 경향이 있는 대학생의 폭식행동, 정서적 섭식, 정서조절곤란 및 감정표현불능증에 미치는 효과,” 한국심리학회지: 건강, 제17권, 제4호, pp.841-859, 2012.
- [34] 신현균, “부정적 정서, 감정표현불능증, 신체감각 증폭지각, 및 신체적 귀인이 신체화에 미치는 영향: 매개모형의 검증,” 한국심리학회지, 제19권, 제1호, pp.17-32, 2000.
- [35] L. E. Beutler, D. Engle, M. E. Oro'Beutler, D. Daldrup, and K. Meredith, “Inability to Express Intense Affect: A Common Link Between Depression and Pain?,” *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.54, No.6, pp.752-759, 1986.
- [36] 강상현, 손정락, “사이코드라마가 대학생의 감정표현불능증, 신체화 증상 및 삶의 질에 미치는 효과,” 한국심리학회지: 건강, 제9권, 제2호, pp.243-263, 2004.
- [37] 유성진, 김자현, 장순우, 전형준, 김병권, 박종태, “직무스트레스와 감정표현불능 성향과의 상관성,” 대한산업의학회지, 제20권, 제4호, pp.295-301, 2008.
- [38] M. Jessimer and R. Markham, “Alexithymia: a right hemisphere dysfunction specific to recognition of certain facial expressions?,” *Brain and Cognition*, Vol.34, No.2, pp.246-258, 1997.
- [39] 이송희, *백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구: 상사의 리더십의 조절효과를 중심으로*, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2011.
- [40] M. Bagby, J. D. A. Parker, and G. J. Taylor, “The twenty-item Toronto Alexithymia Scale-I. Item selection and cross-validation of the factor structure,” *Journal of Psychosomatic Research*, Vol.38, No.1, pp.23-32, 1994.
- [41] 이양현, *20항목 Toronto 감정표현불능증 척도 (TAS-20)의 한국판개발을 위한 예비연구*, 경북대학교 대학원, 석사학위논문, 1995.
- [42] L. R. Derogatis, K. Rickels, and A. F. Rock, “The SCL-90 and the MMPI: A step in the validation of a new self-report scale,” *British Journal of Psychiatry*, Vol.128, No.3, pp.280-289, 1976.
- [43] 김광일, 원호택, 이정호, 김광윤, “간이정신진단 검사(SCL-90-R)의 한국판 표준화연구 (정상인의 반응특성),” *신경정신의학*, 제17권, 제4호, pp.449-457, 1978.
- [44] A. T. Beck, *Depression: Causes and treatment*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1967.
- [45] 이영호, *귀인양식, 생활사건, 사건귀인 및 무망감과 우울의 관계: 공변량 구조모형을 통한 분석*, 서울대학교, 박사학위논문, 1993.
- [46] A. F. Hayes, *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*, Guilford Press, 2013.
- [47] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of personality and social psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [48] L. S. Aiken and S. G. West, *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, Sage, London, 1991.
- [49] A. F. Hayes and J. Matthes, “Computational procedures for probing interactions in OLS and logistic regression: SPSS and SAS implementations,” *Behavior research methods*, Vol.41, No.3, pp.924-936, 2009.
- [50] P. E. Shrout and N. Bolger, “Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations,” *Psychological*

methods, Vol.7, No.4, pp.422-445, 2002.

- [51] 신선희, 최혁라, 김선명, “전문직 자아개념과 감정노동의 이직의도에 미치는 영향: 여성아동병원 간호사 사례를 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제5호, pp.375-383, 2016.
- [52] 신혜숙, “카지노종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제7호, pp.415-424, 2012.
- [53] 김왕배, 이경용, 이가람, “감정노동자의 직무환경과 스트레스,” 한국사회학, 제46권, 제2호, pp.123-149, 2012.

저 자 소 개

김 지 영(Ji Young Kim)

정회원



- 2002년 8월 : 세종대학교 관광대학원 관광개발학과(경영학석사)
- 2015년 2월 : 서강대학교 교육대학원 상담심리전공(교육학석사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 숙명여자대학교 교육학과 박사과정

<관심분야> : 감정노동, 과몰입, 중독, 심리증상, 심리적 회복, 직무열의

이 지 혜(Ji Hae Lee)

정회원



- 2016년 2월 : 고려대학교 교육학과(교육학박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 BK21플러스 아시아에듀허브사업단 연구교수

<관심분야> : 심리적 부적응, 학업지연, 학교상담