

					IV-D-5
제목	국문	서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준의 관련성에 관한 연구			
	영문	A Study on the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptom among the Service Industrial Employees			
저자 및 소속	국문	김수연, 장세진 ¹ , 김형렬, 노재훈 ² , 이정렬 ³ 연세대학교 보건대학원 산업보건학과, 연세대학교 원주의과대학 예방의학교실 ¹ , 연세대학교 의과대학 예방의학교실 ² , 연세대학교 간호대학 지역사회간호학교실 ³			
	영문	SooyounKim, SeijinChang ¹ , HyoungryoulKim, JaehoonRoh ² , ChungyulLee ³ <i>Department of Occupational Health, Graduate School of Health Science and Management, Yonsei University Department of Preventive Medicine Yonsei University Wonju College of Medicine¹, Department of Preventive Medicine and Public Health, College of Medicine, Yonsei University² Community Health Nursing, College of Nursing, Yonsei University³</i>			
분야	환경및산업보건 [직장정신건강]	발표자	김형렬 [전공의]	발표형식	구연
진행상황	연구완료				
<p>1. 목적</p> <p>현대 산업구조에서 서비스업이 차지하는 비율이 증가함에 따라 서비스기업 내에서도 점차 경쟁이 치열해지기 시작했다. 서비스 기업들은 고객들이 서비스직 근로자들과 접촉하는 동안 자신의 기업에 우호적인 감정을 갖게 하도록 고객과 근로자의 상호관계를 관리할 필요가 생겼고 근로자들의 감정표현에 대하여 일정한 기준을 요구하게 되었다. 이러한 기대규범을 수용하고 대응하는 과정에서 근로자들은 감정 노동(emotional labor)을 수행하게 되었으며, 3 차 산업의 특성이 강한 서비스 부문은 감정 노동이 가장 잘 나타나는 부문이라 할 수 있다.</p> <p>이에 본 연구에서는 조직의 규범화된 감정표현 규칙을 통해 감정 노동을 수행하는 서비스직 근로자들을 대상으로 우울의 정도를 파악하고, 감정 노동의 정도가 우울 수준에 미치는 영향을 파악하고자 한다.</p> <p>2. 방법</p> <p>본 연구는 서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준과의 관련성을 알아보기 위해서 서울에 소재한 백화점, 호텔, 외식업체에서 대면 접객 서비스를 수행하는 331 명의 감정 노동군과, 서울에 소재한 한 공공기관의 사무직 근로자 90 명, 인천에 소재한 한 전자제품 조립공장의 생산직 근로자 60 명의 비감정 노동군을 대상으로 2001 년 5 월 한 달간 설문조사를 실시하였다.</p> <p>연구 대상자의 일반적 특성과 직무요구도, 직무자율성, 직무만족도, 우울 수준의 차이를 비교하기 위하여 χ^2, t 검정을 실시하였고, 감정 노동군에서 변수들간의 연관성을 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 또한 감정 노동군과 비감정 노동군을 전체 대상자로 하여 여러 독립변수들이 우울 수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였고, 감정 노동군의 우울 수준에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 역시 다중회귀분석을 실시하였다.</p> <p>3. 결과</p> <p>첫째, 감정 노동군이 비감정 노동군에 비해 직무만족도, 직업불안정성과 우울 수준이 통계적으로 유의하게 높았으며, 직무요구도와 직무자율성은 비감정 노동군에 비해</p>					

유의하게 낮았다.

둘째, 감정 노동군에서 우울 수준은 직무요구도, 직업불안정성과 양의 상관관계를 가졌고 직무자율성, 직무만족도와는 음의 상관관계를 가졌다. 감정 노동정도는 직무요구도와 우울 수준과는 양의 상관관계를 가졌고 직무자율성 및 직무만족도와는 음의 상관관계를 가졌다.

셋째, 감정 노동군과 비감정 노동군을 전체 대상으로 하여 분석한 결과 감정 노동을 하고 직업불안정성의 정도가 클수록 우울 수준이 높았고 직무 만족도가 높을수록 우울 수준은 감소했다

넷째, 감정 노동군에서는 직무에 대한 안정성이 낮을수록, 직무만족도가 낮을수록, 그리고 감정 노동 정도가 높을수록 우울 수준이 높았다.

4. 고찰

이러한 결과는 감정 노동군이 비감정 노동군과 달리 감정 노동을 수행함으로써 우울 수준이 더 높았으며 이는 감정의 표현이 개인의 자발성으로부터 표출되는 것이 아닌 외부의 힘에 의해 강요된 노동으로 나타나는 경우 그 것 자체가 개인의 우울 정도에 영향을 줄 수 있다는 의미로 해석할 수 있다. 또한 낮은 직무만족도 역시 우울 수준을 증가시킬수 있음을 보여주고 있다.

따라서 감정 노동 수행 근로자들의 우울 수준을 감소시키기 위해서는 근로자의 채용시에 개인의 적성, 성격 등을 고려하여 선발함으로써 감정 노동 수행으로 인한 감정적 부조화를 최소화고, 기업 이윤의 환원, 근로자들의 복지제도 향상 등을 통해 근로자들이 높은 직무만족도를 가질 수 있도록 하여야 할 것이다. 그리고 무엇보다도 그 동안 부가된 형태의 노동, 혹은 인격과 같은 개인적 차원의 문제로 축소되거나 은폐되어왔던 감정 노동을 하나의 노동과정으로 새롭게 인식하여야 할 것이다.