

## 일 도시 감정노동자의 직무스트레스와 우울증의 연관성

전북대학교 의과대학 정신건강의학교실,<sup>1</sup> 전주시 정신건강복지센터,<sup>2</sup> 전북대학교병원 의생명연구원<sup>3</sup>  
장준호<sup>1</sup> · 이유정<sup>1</sup> · 이상준<sup>2</sup> · 양종철<sup>1,3</sup> · 박태원<sup>1,3</sup> · 박종일<sup>1,2,3\*</sup> · 정상근<sup>1,3\*</sup>

### The Relationship Between Job Stress and Depressive Disorder Among Emotional Laborers in a City

Jun Ho Jang, MD<sup>1</sup>, Yu Jeong Lee, MD<sup>1</sup>, Sang Jun Lee<sup>2</sup>, Jong-Chul Yang, MD, PhD<sup>1,3</sup>,  
Tae Won Park, MD, PhD<sup>1,3</sup>, Jong-Il Park, MD, PhD<sup>1,2,3\*</sup>, and Sang-Keun Chung, MD, PhD<sup>1,3\*</sup>

Department of Psychiatry<sup>1</sup>, Jeonbuk National University Medical School, Jeonju,  
Jeonju Mental Health Welfare Center<sup>2</sup>, Jeonju,  
Research Institute of Clinical Medicine of Jeonbuk National University-Biomedical Research Institute  
of Jeonbuk National University Hospital<sup>3</sup>, Jeonju, Korea

#### ABSTRACT

**Objective :** The purpose of our study was to investigate the relationship between job stress and depressive disorder among emotional laborers in a city.

**Methods :** A total of 677 emotional laborers living in Jeonju-city participated in this study. The participants completed survey questions regarding demographic characteristics, job stress (using the Korean Occupational Stress Scale-24, KOSS-24), and depression (the Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9). Logistic regression was performed to estimate the association between job stress and depression.

**Results :** Our results indicated that 34.9% of the participants had a high risk of total job stress and 21.7% of participants had depression. In the multivariate logistic regression analysis, female sex (OR=1.66, 95% CI=1.01–2.72) and total job stress (OR=3.84, 95% CI=2.57–5.75) were significantly associated with depression after adjusting for confounding factors. Among the subscales of job stress, job demand (OR=3.06, 95% CI=1.99–4.72) and occupational climate (OR=1.88, 95% CI=1.19–2.97) were significantly associated with depression. But insufficient job control, interpersonal conflict, job insecurity, the organizational system and lack of rewards were not.

**Conclusion :** Among the emotional laborers, job stress, particularly job demand and occupational climate, were major contributing factors associated with depression. Early screening and preventive strategies focusing on job stress could reduce the impact of depression in emotional laborers. (Anxiety and Mood 2020;16(1):24-31)

KEY WORDS : Depression · Job stress · Emotional laborers.

## 서 론

감정노동(emotional labor)이란 대인 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리 조

정으로 정의할 수 있다.<sup>1</sup> 즉, 감정노동이란 개인이 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 내면의 감정을 조정하는 노력을 말한다.

우리나라의 산업구조가 점차 제조업에서 서비스업 중심으

Received : November 28, 2019 / Revised : January 15, 2020 / Accepted : January 21, 2020

#### Address for correspondence

Jong-Il Park, M.D., Ph.D., Department of Psychiatry, Jeonbuk National University Medical School, 20 Geonji-ro, Deokjin-gu, Jeonju 54907, Korea  
Tel : +82-63-250-1390, Fax : +82-63-275-3157, E-mail : gofandf@naver.com

#### Address for correspondence

Sang-Keun Chung, M.D., Ph.D., Department of Psychiatry, Jeonbuk National University Medical School, 20 Geonji-ro, Deokjin-gu, Jeonju 54907, Korea  
Tel : +82-63-250-1398, Fax : +82-63-275-3157, E-mail : skchung@jbnu.ac.kr

\*Jong-Il Park and Sang-Keun Chung have equally contributed as corresponding author to this work.

로 변화되면서 2007년 국민건강영양조사 및 11년 취업자 근로환경조사 결과 감정노동에 종사하는 노동자는 560만에서 740만 명으로 전체 임금노동자(18,296천명)의 31~41% 수준으로 추정되었으며, 항공기 승무원, 콜센터 상담사, 호텔 및 음식점 종사자, 백화점 및 할인점 등의 판매업무 종사자부터 최근에는 요양보호사나 보육교사 등 돌봄 서비스를 수행하는 업무, 공공 서비스나 민원 처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 감정노동을 수행하는 것으로 나타났다.<sup>2</sup>

이런 감정 노동자들은 조직에서 요구되는 감정규범에 맞춰 자신의 감정을 통제해야하여 정서 부조화를 경험하기가 쉽고,<sup>3</sup> 서비스 대상자와 의사소통할 때 과도하게 정서적으로 연루되어 자신이 소비한 정서적 자원을 채우기 힘들어 소진(burn-out)에 취약하다.<sup>4</sup> 이로 인해 개인의 신체적, 심리적 건강에 해로운 영향을 미치고, 개인이 자신의 일을 부정적으로 느낄 가능성이 높아 업무에서 오는 성취감이 줄어든다. 그리고 높은 수준의 감정노동이 요구되는 직종에 종사하는 노동자는 우울, 불안을 포함하는 부정적 정서를 반복적으로 경험할 수 있다.

직무요구, 직무자율, 보상부적절, 낮은 사회적지지 등과 같은 직무 스트레스가 정신 건강에 악영향을 끼친다는 연구 결과들이 보고되었다.<sup>5</sup> 정신 건강의 문제는 개인기능 및 근로능력의 저하로 이어질 수 있으며, 이러한 장애는 의료비용의 증가, 이환된 사람의 주변인에게 끼치는 간접 영향, 장애로 인한 소득 손실의 기회비용까지 발생시킨다. 또한 이런 직무 스트레스는 우울증의 발생과도 관련이 있는 것으로 지속적으로 보고되고 있다.<sup>6</sup> 우울증은 직장 생활에서 직무 장애나 결근을 초래할 수 있으며,<sup>7</sup> 삶의 질 저하와 직무 손실 일수 증가의 원인이 된다고 보고되었다.<sup>8</sup> 우울증은 자살의 가장 큰 원인으로 알려져 있고,<sup>9</sup> 2018년 통계청이 발표한 사망원인 통계에서 우리나라의 자살률은 10만명 당 26.6명으로 경제협력개발기구 가입국 중 가장 높아 자살이 사회적으로 큰 문제가 되고 있다.<sup>10</sup>

앞서 수행된 연구들에서 여러 직무적 특성과 주요우울장애 사이의 연관성을 밝힌 바 있으며,<sup>11</sup> 이에 따라 본 연구에서는 전주시에서 근무 중인 감정 노동자들의 직무스트레스를 표준화된 측정 방법을 사용하여 평가하고, 방법을 사용하여 측정된 우울증과의 연관성을 검토하여 직무스트레스 관리의 중요성을 밝히고자 한다.

## 대상 및 방법

### 연구 대상

2016년 3월부터 감정노동을 하고 있는 전주시 기관들의 직원들을 대상으로 한 정신건강 설문조사를 의뢰하였고, 2016년 4월부터 설문지 작성을 시작하여 2016년 11월까지 설문지를

수거하였다. 전주시 관내에서 근무하고 있는 감정노동자(콜센터, 서비스업 등에 종사하며 고객의 민원과 요청을 응대해야 하는 업무를 하는 노동자)들을 대상으로 우울 및 직무스트레스 수준을 알아보고자 하였다. 완산경찰서, 덕진경찰서, 완산소방서, 덕진소방서, 대자인병원, 예수병원, 허병원, 전라북도광역정신건강증진센터, KT-CS사업단, 금암노인복지관, 꽃밭정이노인복지관, 안골노인복지관, 전주시니어클럽, 서원시니어클럽, 참사랑낙원 등 15개 기관에서 근무하는 855명의 직원을 조사 대상으로 하였다. 이 중 741명이 설문문에 응답하였고, 응답이 부실하여 설문을 분석에 사용할 수 없는 64명을 제외한 677명을 대상으로 자료를 분석하였다. 본 연구는 전북대학교병원 생명의학연구 윤리심의위원회(Institutional Review Board, IRB)에 의해 승인되었다(IRB No. CUH 2019-08-030).

### 연구 방법

인구통계학적 특성 및 직무관련 특성, 우울증 유무, 직무스트레스 요인 등으로 구성된 구조화된 설문지를 사용하였다. 연령은 20대, 30대, 40대, 50대 이상으로 분류하였고, 학력은 고등학교 졸업 이하, 전문대학교 졸업 이하, 대학교 졸업 이하, 대학원 졸업으로 분류하였다. 직장 근속은 1년 미만, 1년에서 3년, 3년에서 5년, 5년에서 9년, 10년 이상으로 분류하였고, 결혼상태는 기혼과 미혼으로 분류하였으며 종교는 무교, 기독교, 불교, 기타로 분류하였다. 주거형태는 자가, 전세, 월세, 기타로, 월수입은 200만원 미만, 200만원에서 300만원, 300만원에서 400만원, 400만원 이상으로 분류하였고, 직종은 공공기관, 광고/미디어/금융/요식/유통, 보건/사회복지, 기타(콜센터 등)로 분류하였으며 담당업무는 민원업무, 현장업무, 행정업무, 기타로 분류하였다.

직무 스트레스는 한국인 직무 스트레스 척도 단축형(Korean Occupational Stress Scales-24, KOSS-24)를 사용하여 측정하였다.<sup>12</sup> KOSS-24는 전국의 사업장에 근무하는 근로자 30,146명 중 한국표준산업분류에 의거 최대한 산업별 취업인구 비율을 반영하여 추출된 12,631명을 대상으로 직무 스트레스를 산출하였다. 연령대별 분포를 보면 전체적으로 30대가 44%로 가장 많았고, 다음으로 40대(25%), 50대 이상(8%) 순이었다. 또한 산업별 연구 대상자의 분포를 살펴보면, 제조업이 7,079명(56%)으로 가장 많았고, 다음은 운송업 1,831명(14.5%), 보건 및 사회복지업 1,001명(7.9) 등의 순이었다. KOSS-24는 직무 스트레스 요인을 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등의 7개의 요인으로 나누어 평가할 수 있으며 본 연구에서는 KOSS-24의 7개의 세부요인과 총점에 대한 50 분위 수 참고치를 기준으로 스트레

스 요인별로 스트레스가 높은 군과 낮은 군으로 나누어 분석하였다. KOSS-24는 성별에 따라 7개의 세부요인의 점수를 평가할 수 있는 참고치를 제시하고 있고 이 참고치는 하위 25%, 하위 50%, 상위 50%, 상위 25%로 나누어져 있어 대상 집단의 직무 스트레스 수준이 어느 정도 수준에 있는지 알 수 있다.

우울증 여부는 1999년에 Spitzer 등<sup>13</sup>이 우울 삽화의 진단 기준에 맞춰 개발한 자가보고형식의 도구인 PHQ-9(Patient health questionnaire-9)을 사용하여 측정하였다. PHQ-9은 주요우울장애의 선별 도구로 널리 쓰이고 있으며 지난 2주간의 우울한 기분, 무쾌감, 수면의 변화, 식욕의 변화, 죄책감이나 무가치감, 집중력 저하, 좌불안석 또는 처진 느낌, 피로감, 자살 사고의 9개의 문항으로 구성되어 있다. 각각의 요소는 0점(전혀 그렇지 않다)에서 3점(거의 매일 그렇다)까지로 채점되며 문항의 점수 합이 4점 이하인 경우 우울 없음, 5에서 9점은 가벼운 수준의 우울, 10에서 14점은 중간 수준의 우울, 15점 이상은 심한 수준의 우울을 경험하고 있다고 볼 수 있다. 10점 이상을 절단값으로 하였을 때 주요우울장애에 대한 민감도와 특이도가 88%로 높고, 사용이 편리하고 간단한 우울증 평가 도구이다.<sup>14</sup> 이에 본 연구에서는 PHQ-9 총점이 10점 이상인 참여자들을 임상적으로 유의미하게 우울증을 나타내는 집단으로 정의하였다.

### 통계분석

연구 대상자의 우울증에 영향을 미치는 독립 변수들의 영향력을 파악하기 위해, 대상자의 인구사회학적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 우울증 유무를 카이제곱 검정으로 확인하였다. 한편 각 직무 스트레스 요인에 따른 우울증 유무를 파악하기 위해 카이제곱 검정을 실시하였다. 인구사회학적 특성 및 직무관련 특성에 대한 분석 결과 유의한 차이를 보이는 변수들과 직무 스트레스 총점을 이용하여 우울증과의 단변량 로지스틱 회귀분석을 실시하였고, 다변량 로지스틱 회귀분석을 통해 성별, 나이 등을 보정한 후에도 유의한 연관이 지속되는지 분석하였다. 또한 각 직무 스트레스 요인들과 우울증 유무의 연관성을 분석하기 위하여 단변량 로지스틱 회귀분석을 시행하였고, 유의한 변수들을 보정하여 다변량 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 모든 통계량은 SPSS Inc. PASW statistics for Windows, Version 18.0. Chicago를 사용하여 분석하였고,  $p < 0.05$ 를 유의 수준으로 정하였다.

## 결 과

### 연구 대상자의 인구사회학적 특성과 우울증의 분포

대상자의 임상적으로 유의미한 우울증 유무를 비교하기

위하여 우울군을 PHQ-9 10점 이상으로 구분하여 분석한 결과, 전체 677명의 연구 대상자 중 21.7%인 147명이 우울군에 속하였다.

대상자는 여성이 65%로 남성보다 더 많았고, 남성 중 14.8%, 여성 중 25.5%가 우울증을 나타내어 유의한 차이를 보였다( $p < 0.001$ ). 20세 이상 29세 이하 연령대에서 다른 연령대에 비해 우울증의 비율이 유의하게 높았고( $p = 0.035$ ), 결혼한 상태인 군이 그렇지 않은 군에 비해 우울증의 비율이 낮았다( $p = 0.003$ ). 월 수입이 200만원 미만인 군의 29.2%, 200만원대 군의 22.1%, 300만원대 군의 16.1%, 400만원 이상 군의 11.8%가 우울증을 나타내어 월 수입이 낮을수록 우울증의 비율이 높게 나타났다( $p < 0.001$ ). 또한 기타 업종에서 근무 중인 군이 공공기관, 광고/미디어/금융/요식/유통, 보건/사회복지 업종에서 근무하는 군보다 우울증의 비율이 유의하게 높았고( $p < 0.001$ ), 민원업무에 종사 중인 군이 다른 군보다 우울증의 비율이 유의하게 높았다( $p = 0.005$ )(Table 1).

### 직무 스트레스와 우울증의 연관성

대상자 중 남성은 직무 스트레스 요인 중 직무자율성 결여, 관계갈등이 참고치를 기준으로 했을 때 상위 50%에 해당되었으며, 직무요구, 조직체계, 보상부적절, 그리고 직무불안정, 직장문화는 하위 25%에 해당되었다. 여성은 관계갈등, 직무불안정이 상위 50%에 해당되었고, 직무요구, 직무자율성결여, 조직체계, 보상부적절, 직장문화가 하위 50%에 해당되었다. 양 성별과 직무 스트레스 총점 상위 50%에 속하는 고위험군과는 유의미한 연관성을 나타내지 않았다.

직무 스트레스 요인의 참고치를 기준으로 낮은 군과 높은 군으로 나누었을 때, 직무 스트레스가 높은 군의 세부 요인에 따라 24.4%에서 36.7%가 우울증으로 분류되었다. 높은 직무 스트레스를 보인 대상자는 직무자율성결여에서 가장 많았고(38.7%), 보상부적절에서 가장 적었다(28.2%).

각 직무 스트레스 요인 중 직무자율성결여를 제외한 다른 모든 요인들이 우울증과 유의한 연관성을 보였다( $p < 0.001$ )(Table 2).

### 우울증에 영향을 미치는 요인들

일도시 감정 노동자의 우울증과 유의미한 연관성을 보이는 변수들과 직무스트레스 영향력을 알아보기 위해 다변량 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과, 직무 스트레스 총점이 높은 군이 우울증과 유의미한 연관성을 보였다(OR=3.84, 95% CI=2.57~5.75). 그리고 여성(OR=1.66, 95% CI=1.01~2.72)이 우울증과 유의한 연관성을 보였다. 나이, 결혼상태, 월 수입, 직종 및 담당업무는 우울증에 영향을 미치지 않았다(Table 3).

**Table 1.** The relationship between depression and sociodemographic factors

Variables	n	%	PHQ-9 <10		PHQ-9 ≥10		p-value*
			n	%	n	%	
Sex							<0.001
Male	237	35.0	202	85.2	35	14.8	
Female	440	65.0	328	74.5	112	25.5	
Age (years)							0.035
20–29	172	25.4	123	71.5	49	28.5	
30–39	249	36.8	196	78.7	53	21.3	
40–49	167	24.7	134	80.2	33	19.8	
≥ 50	89	13.1	77	86.5	12	13.5	
Education							0.485
Under highschool	94	13.9	69	73.4	25	26.6	
College	123	18.2	94	76.4	29	23.6	
University	403	59.5	320	79.4	83	20.6	
Graduate school	57	8.4	47	82.5	10	17.5	
Working period (years)							0.055
< 1	128	18.9	102	79.7	26	20.3	
1–2	113	16.7	77	68.1	36	31.9	
3–4	112	16.5	87	77.7	25	22.3	
5–9	119	17.6	95	79.8	24	20.2	
≥ 10	205	30.3	169	82.4	36	17.6	
Marital status							0.003
Single <sup>†</sup>	296	43.7	216	73.0	80	27.0	
Married	381	56.3	314	82.4	67	17.6	
Religion							0.142
None	314	46.4	235	74.8	79	25.2	
Christianity	259	38.3	212	81.9	47	18.1	
Buddhism	34	5.0	25	73.5	9	26.5	
Others	70	10.3	58	82.9	12	17.1	
Residence type							0.571
Own house	415	61.3	328	79.0	87	21.0	
Jeonse	129	19.1	103	79.8	26	20.2	
Monthly rent	96	14.2	73	76.0	23	24.0	
Others	37	5.5	26	70.3	11	29.7	
Monthly income (10,000 won)							<0.001
< 200	277	40.9	196	70.8	81	29.2	
200–299	136	20.1	106	77.9	30	22.1	
300–399	112	16.5	94	83.9	18	16.1	
≥ 400	152	22.5	134	88.2	18	11.8	
Occupation							0.001
Public institution	150	22.2	130	86.7	20	13.3	
Advertise/media/financial/catering/distribution	14	2.1	12	85.7	2	14.3	
Health care/Social work	273	40.3	219	80.2	54	19.8	
Others	240	35.5	169	70.4	71	29.6	
Task							<0.001
Civil affairs	223	32.9	157	70.4	66	29.6	
Field work	141	20.8	113	80.1	28	19.9	
Administrative affairs	201	29.7	167	83.1	34	16.9	
Others	112	16.5	93	83.0	19	17.0	

\* : by  $\chi^2$ -test, † : included divorced, Bereaved. PHQ-9 : patient health questionnaire-9

**Table 2.** Relationship between job stress and depression

Job stress	n	%	PHQ-9 <10		PHQ-9 ≥10		p-value*
			n	%	n	%	
Job demand							<0.001
Low risk	418	61.7	366	87.6	52	12.4	
High risk <sup>†</sup>	259	38.3	164	63.3	95	36.7	
Insufficient job control							0.174
Low risk	415	61.3	332	80.0	83	20.0	
High risk	262	38.7	198	75.6	64	24.4	
Interpersonal conflict							<0.001
Low risk	432	63.8	358	82.9	74	17.1	
High risk	245	36.2	172	70.2	73	29.8	
Job insecurity							<0.001
Low risk	479	70.8	398	83.1	81	16.9	
High risk	198	29.2	132	66.7	66	33.3	
Organizational system							<0.001
Low risk	458	67.7	379	82.8	79	17.2	
High risk	219	32.3	151	68.9	68	31.1	
Lack of reward							<0.001
Low risk	486	71.8	403	82.9	83	17.1	
High risk	191	28.2	127	66.5	64	33.5	
Occupational climate							<0.001
Low risk	483	71.3	407	84.3	76	15.7	
High risk	194	28.7	123	63.4	71	36.6	
Total job stress							<0.001
Low risk	441	65.1	379	85.9	62	14.1	
High risk	236	34.9	151	64.0	85	36.0	

\* : by  $\chi^2$ -test, † : High risk is above reference value of Korean Occupational Stress Scales. For men, high risk of job demand is above 50.0, insufficient job control is above 50.0, interpersonal conflict is above 50.0, job insecurity is above 33.3, organizational system is above 50.0, lack of reward is above 55.5, occupational climate is above 41.6 and total job stress is above 48.4. For women, high risk of job demand is above 58.3, insufficient job control is above 58.3, interpersonal conflict is above 33.3, job insecurity is above 33.3, organizational system is above 50.0, lack of reward is above 55.5, occupational climate is above 41.6 and total job stress is above 50.0. PHQ-9 : patient health questionnaire-9

또한 직무스트레스와 우울증의 연관성을 살펴보기 위해 직무 스트레스 하부 요인을 독립변수로 우울증 여부를 종속 변수로 하여 단변량 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과, 직무 요구(OR=4.33, 95% CI=2.88~6.50), 관계갈등(OR=2.50, 95% CI=1.68~3.73), 직무불안정(OR=2.28, 95% CI=1.52~3.44), 조직체계(OR=2.63, 95% CI=1.76~3.94), 보상부적절(OR=2.48, 95% CI=1.66~3.71), 직장문화(OR=3.23, 95% CI=2.16~4.82)에서 우울증과 유의한 연관성을 보였다. 이를 살펴보면 직무 요구가 가장 높은 연관성을 나타내었고, 직무불안정이 가장 낮은 연관성을 보였다. 그리고 우울증과 유의한 연관성을 보이는 변수들을 보정한 다변량 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과, 직무요구(OR=3.06, 95% CI=1.99~4.72), 직장문화(OR=1.88, 95% CI=1.19~2.97)에서 우울증과 유의한 연관성을 보였으나 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절은 우울증에 영향을 미치지 않았다(Table 4).

## 고찰

본 연구는 전주시 감정 노동자들의 직무스트레스와 우울증의 연관성을 확인하고자 하였다. 또한 높은 스트레스를 유발하는 환경에 노출되고 있는 감정 노동자들의 정신건강 관리를 위해 주의를 기울여야 할 직무스트레스의 하부요인들이 무엇인지 살펴보고자 하였다.

본 연구 대상자 677명 중 147명인 21.7%가 잠재적인 우울증을 나타내는 우울군에 속하였고 이는 상당히 높은 수준으로 파악된다. 한국 노동 연구원에서 판매직 및 콜센터 근로자들의 감정 노동자를 대상으로 한 연구에서 우울증으로 의심되는 경우가 약 25%에서 34.7%로 보고되었다.<sup>15</sup> 미국의 National Comorbidity Study 결과에 의하면 우울증의 평생 유병률은 16.9%, 1년 유병률은 6.6%로 나타났고,<sup>16</sup> 우리나라 성인의 우울증 평생 유병률은 3.3~5.6%, 시점 유병률은 2% 정도

**Table 3.** Univariate and multivariate logistic regression analyses of factors affecting depression\*

Variables	Univariate		Multivariate <sup>†</sup>	
	OR	95% CI	OR	95% CI
<b>Sex</b>				
Male	1.00		1.00	
Female	1.97	1.30–3.00	1.66	1.01–2.72
<b>Age (years)</b>				
20–29	1.00		1.00	
30–39	0.68	0.43–1.06	0.71	0.41–1.24
40–49	0.62	0.37–1.02	0.72	0.36–1.44
≥ 50	0.39	0.20–0.78	0.54	0.23–1.25
<b>Marital status</b>				
Married	1.00		1.00	
Single	1.74	1.20–2.51	1.08	0.63–1.83
<b>Monthly income (10,000 won)</b>				
< 200	1.00		1.00	
200–299	0.69	0.42–1.11	0.75	0.44–1.31
300–399	0.46	0.26–0.82	0.74	0.38–1.44
≥ 400	0.33	0.19–0.57	0.37	0.20–0.69
<b>Occupation</b>				
Public institution	1.00		1.00	
Advertise/Media/ Financial/Catering/ Distribution	1.08	0.23–5.20	0.91	0.17–4.82
Health care/social work	1.60	0.92–2.80	1.33	0.70–2.54
Others	2.73	1.58–4.72	1.90	0.92–3.93
<b>Task</b>				
Civil affairs	1.00		1.00	
Field work	0.59	0.26–0.98	0.78	0.38–1.59
Administrative affairs	0.48	0.30–0.77	0.76	0.40–1.46
Others	0.49	0.28–0.86	0.51	0.25–1.03
<b>Total job stress</b>				
low risk	1.00		1.00	
high risk <sup>‡</sup>	3.44	2.36–5.02	3.84	2.57–5.75

\* : Values in bold are statistically significant at  $p < 0.05$ , † : Adjusted by sex, age, marital status, monthly income, occupation, task, ‡ : High risk is above reference value of Korean Occupational Stress Scales. For men, high risk of total job stress is above 48.4. For women, high risk of total job stress is above 50.0. OR : Odds ratio, 95% CI : 95% Confidence interval

로 알려져 있다.<sup>17</sup> 또한 2014년 국민건강영양조사에서 PHQ-9을 이용한 우울증 선별검사서 10점 이상을 보고한 잠재적인 우울증 환자의 비율은 약 6.6%로 나타나 감정 노동자들의 우울증 유병률이 일반 인구보다 높은 수준을 나타내었음을 알 수 있다.<sup>18</sup> 이런 감정 노동자들은 사람들을 대하며 자신의 의사와는 무관하게 원하지 않는 감정 노동을 수행함으로써 소진(Burn-out)이 발생하게 되고 정신건강에도 영향을 받아 일반 인구보다 높은 우울증 유병률을 나타내는 것으로 생각된다.

**Table 4.** Univariate and multivariate logistic regression analyses of job stress factors for depression\*

Variables	Univariate		Multivariate <sup>†</sup>	
	OR	95% CI	OR	95% CI
<b>Job demand</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk <sup>‡</sup>	4.33	2.88–6.50	3.06	1.99–4.72
<b>Insufficient job control</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk	1.24	0.82–1.85	1.02	0.64–1.62
<b>Interpersonal conflict</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk	2.50	1.68–3.73	1.40	0.89–2.22
<b>Job insecurity</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk	2.28	1.52–3.44	1.43	0.90–2.25
<b>Organizational system</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk	2.63	1.76–3.94	1.56	0.97–2.52
<b>Lack of reward</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk	2.48	1.66–3.71	1.33	0.81–2.17
<b>Occupational climate</b>				
Low risk	1.00		1.00	
High risk	3.23	2.16–4.82	1.88	1.19–2.97

\* : Values in bold are statistically significant at  $p < 0.05$ , † : Adjusted by sex, age, marital status, monthly income, occupation, task, ‡ : High risk is above reference value of Korean Occupational Stress Scales. For men, high risk of job demand is above 50.0, insufficient job control is above 50.0, interpersonal conflict is above 50.0, job insecurity is above 33.3, organizational system is above 50.0, lack of reward is above 55.5, occupational climate is above 41.6, total job stress is above 48.4. For women, high risk of job demand is above 58.3, insufficient job control is above 58.3, interpersonal conflict is above 33.3, job insecurity is above 33.3, organizational system is above 50.0, lack of reward is above 55.5, occupational climate is above 41.6, total job stress is above 50.0. OR : Odds ratio, 95% CI : 95% Confidence interval

직무 스트레스와 우울증의 연관성을 살펴본 결과, 직무 스트레스 총점이 높은 군이 그렇지 않은 군보다 우울증과 유의한 연관성을 보였다(OR=3.84, 95% CI=2.57~5.75). 임상 간호사를 대상으로 한 이전 연구 결과에서 직무 스트레스 총점이 상위 25%에 속하는 군은 하위 25%에 속하는 군보다 우울증 발생 위험이 4.38배 높게 나타났으며,<sup>19</sup> 한국 소방공무원을 대상으로 한 이전 연구 결과에서도 직무 스트레스 총점이 높은 군이 낮은 군보다 우울증 발생 위험이 3.22배 높게 나타났다.<sup>20</sup> 또한 콜센터 상담원을 대상으로 한 이전연구에서도 직무 스트레스 총점이 상위 25%에 속하는 군은 하위 25%에 속하는 군보다 우울수준이 유의하게 높게 나타났다.<sup>21</sup> 따라서 직무 스트레스는 우울증을 발생시킬 수 있는 주요 위험

요인으로 생각되며 직무 스트레스 총점이 높을수록 우울증 유형의 위험성이 높아짐을 알 수 있다. 우울증으로 인해 의욕과 집중력이 저하되고, 피로감에 시달리며, 업무 효율이 저하되게 된다. 이로 인해 조퇴나 결근을 하게 되어 직장 내 분위기에 영향을 미치고 낮아진 업무 생산성 저하로 대체 인력을 뽑는 등의 비용까지 발생 할 수가 있다. 또한 우울증이 심한 경우 대상자의 자살까지 초래할 수 있어 직무 스트레스 관리에 관심을 가져야 할 것으로 생각된다.

각 직무 스트레스 하부 요인을 분석한 결과 직무요구와 직장문화에서 스트레스를 경험하는 군에서 우울증 위험도 증가가 관찰되었으며, 이 외의 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절에서는 우울증 위험도 증가가 관찰되지 않았다. 그 중 직무요구의 스트레스가 우울증과 가장 큰 연관성을 보였다(OR 3.06, 95% CI=1.99~4.72). 직무요구는 직무에 대한 부담 정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무 중 중단 상황, 책임감, 과도한 직무 부담 등이 이에 속한다. 기존 연구에서 직무 스트레스 하부 요인 중 직무요구와 감정노동의 상관관계수가 0.409로 가장 크게 나타났고,<sup>22</sup> 감정노동자 중 임상간호사들을 대상으로 한 기존 연구에서 감정노동점수가 높을수록 직무요구에 의한 스트레스가 높은 것으로 나타났으며,<sup>23</sup> 임상 간호사에 대한 다른 연구에서 직무요구가 상위 25%에 속하는 군은 하위 25%에 속하는 군보다 우울증상 발생 위험이 3.83배 높게 나타났다.<sup>19</sup> 또한 프랑스에서 시행된 전향적 코호트 연구에서 낮은 직무요구보다 높은 직무요구를 경험하는 군의 우울 증상 발생 위험이 남자는 1.77배, 여자는 1.37배 높게 나타나 높은 직무요구가 우울 증상 발생 위험을 높이는 것을 알 수 있다.<sup>24</sup> 감정노동자들이 감정노동을 하지 않는 직장인과 비교하여 직무 스트레스가 높았고, 제한된 시간에 업무를 처리해야 하며, 자신의 업무가 잘못 처리된 경우 과도한 책임을 지게 되어 우울증 발생 위험이 높았던 것으로 여겨진다.

직장문화와 관련된 스트레스 역시 우울증과 유의한 연관성을 보였다(OR=1.88, 95% CI=1.19~2.97). 감정노동자 중 임상간호사에 대한 연구에서 직장문화가 상위 25%에 속하는 군은 하위 25%에 속하는 군보다 우울증상 발생 위험이 4.53배 높게 나타났다.<sup>19</sup> 중소기업의 사업장을 대상으로 한 연구에서 직장문화로 인한 스트레스가 높은 군이 낮은 군보다 남자는 1.84배, 여자는 1.78배 우울 증상 발생 위험이 높게 나타났고,<sup>25</sup> 대기업의 사무직 또는 생산직 근로자에서도 직장문화로 스트레스를 많이 받는 군이 그렇지 않은 군보다 3.42배에서 8.88배 더 높은 우울 증상 발생 위험을 나타내었다.<sup>26</sup> 이는 회식이나 유교 사상에서 비롯된 수직적이고 집단주의적인 문화 등이 불편한 직장 문화를 초래하고 스트레스 요인으로 작용

하여 높은 우울증 유병률과 연관이 있었던 것으로 생각된다.<sup>27</sup> 또한 수직적이고 인격적이지 못한 직장문화로 인해 신입 직원에 대한 괴롭힘이나 상급자의 하급자에 대한 폭언, 폭행 등 다양한 사회적 이슈들이 발생하였다. 이런 직장문화 개선을 위해 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용해 업무상 적용범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하지 못하게 하는 일명 '직장 내 괴롭힘 금지법'이라고 불리는 개정 근로기준법(제76조)가 2019년 7월부터 시행된 것은 주목할 만한 점이다.<sup>28</sup>

본 연구의 감정노동자 중 남성의 14.8%, 여성의 25.5%가 우울증을 나타내어 우울증 유병률은 성별간의 차이를 보였고 여성 감정노동자는 남성 감정노동자보다 우울증의 위험이 1.66배 높은 것으로 나타났다. 기존 연구에서 감정 노동이 성별에 따라 다른 영향을 미치며, 높은 감정 요구를 경험하는 여성 근로자는 낮은 감정요구를 경험하는 여성 근로자보다 우울 증상의 발생 위험이 2.19배 높으나, 남성 근로자는 높은 감정 요구와 우울 증상의 위험이 연관 없는 것으로 보고되었다.<sup>29</sup> 또한 우리나라의 일반 인구를 대상으로 한 2014년 국민건강 영양조사에서는 19세 이상 성인 남성의 우울증 경험률은 4.3%인데 비해, 여성은 8.8%로 여성의 우울증 경험률이 더 높게 보고되어 여성이 우울증을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다.<sup>18</sup> 여성에게서 우울증 유병률이 높은 이유는 호르몬 변화와 같은 생물학적 원인<sup>30</sup> 및 가부장적인 사회에서 자녀 양육 및 교육, 가족의 건강 및 시댁과의 관계 등 가족 생활사에 대한 책임을 여성이 더 부담하는 사회적인 변인<sup>31</sup>의 복잡한 상호 작용으로 인한 차이로 생각된다.

본 연구의 제한점은 첫째, 연구가 단면연구로 설계되었기 때문에 직무 스트레스와 우울증의 연관성은 알 수 있었지만 명확한 인과 관계를 알기 힘들었다. 향후 종단적인 연구를 통해 추가적인 근거를 확인해 볼 수 있겠다. 둘째, 일도시의 감정노동자를 편의 추출한 표본을 사용하여 분석하였기에 본 연구의 결과를 일반화하기에는 다소 어려움이 있다. 향후 타 지역을 포함한 더 많은 지역에서 무작위 추출을 통한 표본을 가지고 연구를 진행할 필요가 있다. 셋째, 자기보고식 설문을 사용하여 연구가 이루어진 것이다. 이로 인해 각 개인에 의한 주관적인 견해가 포함되어 연구 결과에 편견이 작용했을 수 있다. 넷째, 우울증은 스트레스에 대한 취약성 외에도 우울증의 가족력, 신체활동, 기타 급성 및 만성 질환, 일조량 및 비타민 D 등의 영양상태 등 다양한 요인들과 관련되어 있으나 본 연구에서는 이를 포함하지 못하여 향후 여러 잠재적인 혼란 요인들을 보정한 후 연구가 필요하다.

## 결 론

본 연구 결과 감정 노동자들은 높은 직무 스트레스를 받고 있으며, 직무 스트레스 점수와 우울증 발생과 유의한 연관성을 보였다. 직무 스트레스 하위 항목 중 직무요구와 직장문화의 점수가 높을수록 우울증군에 속할 위험성이 유의하게 증가하여 과도한 직무 부담을 낮추고 한국 특유의 불편한 직장문화의 개선이 필요하다. 또한 조기에 직무 스트레스를 파악하고 중재함으로써 감정 노동자의 정신 건강을 증진시킬 수 있을 것으로 생각된다.

**중심 단어 :** 우울증 · 직무스트레스 · 감정노동자.

## REFERENCES

- Moris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 1996;21:986-1010.
- Moel.go.kr [homepage on the Internet]. Sejong: Ministry of Employment and Labor; [updated 2017 Nov 6; cited 2019 Nov 18]. Available from: [https://www.moel.go.kr/news/notice/noticeView.do?bbs\\_seq=1509951147267](https://www.moel.go.kr/news/notice/noticeView.do?bbs_seq=1509951147267).
- Wharton AS. The sociology of emotional labor. *Annu Rev Sociol* 2009;35:147-165.
- Brotheridge CM, Grandy AA. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "People Work". *J Vocat Behav* 2002;60:17-39.
- Shigemi J, Mino Y, Ohtsu T, Tsuda T. Effects of perceived job stress on mental health. A longitudinal survey in a Japanese electronics company. *Eur Journal of Epidemiol* 2000;16:371-376.
- Nieuwenhuisen K, Bruinvels D, Frings-Dresen M. Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occup Med* 2010;60:277-286.
- Hendriks SM, Spijker J, Licht CM, Hardeveld F, De Graaf R, Bataalaan NM, et al. Long-term work disability and absenteeism in anxiety and depressive disorder. *J Affective Disord* 2015;178:121-130.
- Sohn JH, Ahn SH, Seong SJ, Ryu JM, Cho MJ. Prevalence, work-loss days and quality of life of community dwelling subjects with depressive symptoms. *J Korean Med Sci* 2013;28:280-286.
- Bertolote JM, Fleischmann A, De Leo D, Wasserman D. Suicide and mental disorders: do we know enough? *Br J Psychiatry* 2003;183:382-383.
- kostat.go.kr [homepage on the Internet]. Daejeon: Statistics Korea; [updated 2019 Sep 24; cited 2019 Nov 18]. Available from: [http://kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/1/6/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=377606&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&searchInfo=&sTarget=title&sTxt=](http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/6/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=377606&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&searchInfo=&sTarget=title&sTxt=)
- Murcia M, Chastang JF, Niedhammer I. Psychosocial work factors, major depressive and generalised anxiety disorders: results from the French national SIP study. *J Affect Disord* 2013;146:319-327.
- Chang SJ, Koh SB, Kang D, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005;17:297-317.
- Spitzer RL, Kroenke K, Williams JB. Validation and utility of a self-report version PRIME-MD: the PHQ primary care study. *JAMA* 1999;282:1737-1744.
- Kroenke K, Spitzer RL, Williams JB. The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. *J Gen Intern Med* 2001;16:606-613.
- kli.re.kr [homepage on the Internet]. Sejong: Korea Labor Institute; [updated 2012 Dec 28; cited 2019 Nov 18]. Available from: <https://www.kli.re.kr/kli/rsrchReprtView.do?key=15&pbldListNo=7181>.
- Kessler RC, Berglund P, Demler O, Jin R, Koretz D, Merikangas KR, et al. The epidemiology of major depressive disorder: results from the National Comorbidity Survey Replication (NCS-R). *JAMA* 2003;289:3095-3105.
- Park JH, Kim KW. A review of the epidemiology of depression in Korea. *J Korean Med Assoc* 2001;54:362-369.
- cdc.go.kr [homepage on the Internet]. Osong: National Institute of Health [updated 2015 Oct 6; cited 2019 Nov 18]. Available from: [https://www.cdc.go.kr/board.es?mid=a4030310000&bid=0015&act=view&list\\_no=65846](https://www.cdc.go.kr/board.es?mid=a4030310000&bid=0015&act=view&list_no=65846).
- Jung KY, Lee HJ, Lee YI, Kim JI, Kim YG. The effects of Job stress for depression in clinical nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 2007;16:158-167.
- Kim TW, Kim GS, Ahn YS. Relationship between job stress and depressive symptoms among fire fighters. *Korean J Occup Environ Med* 2010;22:378-387.
- Baek JT, Lee HY. The mediating effects of self-efficacy and organizational commitment in the relationship between emotional labor, occupational stress, and depression in a call center counselor. *JKAIS* 2018;19:290-299.
- Yoo SK, Choi CK, Song HS, Lee CG. Relationship between occupational stress-emotional labor and musculoskeletal symptoms and experience of absence or early leave in some civil affairs officials. *Korean J Occup Environ Med* 2011;23:192-202.
- Ahn JY, Jung HS, Kim YA. The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean J Occup Health Nurs* 2007;16:139-146.
- Niedhammer I, Goldberg M, Leclerc A, Bugel I, David S. Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort. *Scand J Work Environ Health* 1998;24:197-205.
- Park SG, Min KB, Chang SJ, Kim HC, Min JY. Job stress and depressive symptoms among Korean employees: the effects of culture on work. *Int Arch Occup Environ Health* 2009;82:397-405.
- Kim YS, Kim EJ, Lim SW, Shin DW, Oh KS, Shin YC. Association of Self-reported job stress with depression and anxiety. *Anxiety and Mood* 2015;11:38-46.
- Cho JJ, Kim JY, Chang SJ, Fiedler N, Koh SB, Crabtree BF, et al. Occupational stress and depression in Korean employees. *Int Arch Occup Environ Health* 2008;82:47-57.
- law.go.kr [homepage on the Internet]. Sejong: National Law Information Center; [updated 2019 Nov 1; cited 2019 Nov 18]. Available from: <http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9%EA%B7%BC%EB%A1%9C%EA%B8%B0%EC%A4%80%EB%B2%95>.
- Han KM, Shin CM, Yoon HK, Ko YH, Kim YK, Han CS. Emotional labor and depressive mood in service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. *Psychiatry Res* 2018;267:490-498.
- Joffe H, Cohen LS. Estrogen, serotonin, and mood disturbance: where is the therapeutic bridge? *Biol Psychiatry* 1998;44:798-811.
- Lee HS, Kim CM, Lee DH. Factors influencing middle-aged women's depression. *Korean J Health Promot Dis Pre* 2016;16:1-10.