

돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울 및 불안 간의 관계에 대한 융합연구 -정서지능의 조절효과를 중심으로-

이정민¹, 흥민희^{2*}, 장기원¹

¹한국산업의료복지연구원 연구위원, ²백석대학교 보건학부 치위생학과 교수

Convergence Study about the Relationship among Emotional Dissonance, Depression and Anxiety in Care Service Workers -Focused on the Moderating Effects of Emotional Intelligence-

Jung-Min Lee¹, Min-Hee Hong^{2*}, Ki-Won Jang¹

¹Researcher, Korea Foundation of Industrial Health Care and Welfare

²Professor, Department of Dental Hygiene, Division of Health, Baekseok University

요 약 본 연구의 목적은 돌봄 종사자의 감정부조화와 우울, 불안 간의 관계를 조사하고, 감정부조화와 우울 및 불안 간의 관계에서 정서지능의 조절효과를 알아보는 것이다. 이를 위하여 돌봄 종사자 142명을 대상으로 감정부조화 평가 척도, 정서지능 척도, PHQ-9, GAD-7을 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램으로 분석하였다. 분석 결과, 감정부조화와 타인 정서인식이 우울 및 불안에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 감정부조화와 우울 간의 관계에서 타인 정서인식의 조절효과가 나타났다. 마지막으로, 이러한 결과를 바탕으로 돌봄 종사자의 감정노동 및 정신 건강 문제에 대한 개입 방안을 제안하고 논의하였다.

주제어 : 돌봄 종사자, 감정노동, 정서지능, 우울, 불안, 정신건강

Abstract The purpose of this study was to investigate the relationships among emotional dissonance, depression and anxiety, and to examine the moderating effects of emotional intelligence on the relationships between emotional dissonance and both depression and anxiety in care service workers. For this study, a sample of 142 care service workers completed the questionnaires: Emotional Dissonance Scale, Patient Health Questionnaire-9, and Generalized Anxiety Disorder-7. This data was analyzed by SPSS 25.0 program. The results of the analysis showed that emotional dissonance and others' emotion appraisal had a significant effect on depression and anxiety. The results also verified the moderating effects of others' emotion appraisal on the relationship between emotional dissonance and depression. Finally, on the basis of the results, we proposed and discussed interventions on emotional labor and mental health issues of care service workers.

Key Words : Care Service Workers, Emotional Labor, Emotional Intelligence, Depression, Anxiety, Mental Health

*This study was conducted with the support of the korea foundation of industrial health care and welfare.

*Corresponding Author : Min-Hee Hong(mini8265@bu.ac.kr)

Received December 7, 2020

Revised January 4, 2021

Accepted January 20, 2021

Published January 28, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

돌봄 종사자는 생활 유지와 건강 회복이 필요한 장애인이나 노인 등을 고객으로 응대하고 보살피는 직무를 가지고 있다. 이러한 고객은 정서적 유대 욕구 및 긍정적 감정을 보고자 하는 욕구가 강하여서, 돌봄 종사자는 고객과 깊은 상호작용을 하고 고객의 요구에 부합하는 감정을 보이고자 한다[1]. 이 과정에서 돌봄 종사자는 자신이 느끼는 자연스러운 감정이 아닌 억제 혹은 조절된 감정을 제공하는 감정노동(Emotional Labor)을 경험하게 된다. 감정노동은 고객과 직접 상호작용하고 감정을 교환하는 서비스 종사자에게 나타나는 특수한 노동의 형태이다. 이는 종사자가 고객 요구에 부합해야 한다는 직접 혹은 간접적 책임에서부터 시작된다[2]. 여러 서비스 종사자 중에서도 돌봄 종사자는 돌봄이라는 직무 특수성 때문에 고객의 건강과 안전에 대한 책임이 크고 신체적, 정신적 소모가 상당하다[2]. 게다가 고객의 욕구에 부합하는 긍정적인 모습을 보여야 한다는 책임이 더욱 커서 종사자 자신의 감정을 억제하는 정도가 상당히 높다. 이로 인하여 다른 서비스 직종보다 감정노동으로 인한 심리적 어려움을 호소하는 경우가 더 많다[3].

돌봄 서비스와 같이 감정노동 정도가 높은 직종의 종사자는 개인 내부의 실제 감정과 외부로 수행해야 할 감정표현이 불일치하는 감정부조화(Emotional Dissonance)라는 특수한 심리상태가 된다[4]. 이러한 부조화 상태는 개인에게 정신적 긴장을 유발하고 정서적 취약성을 가중 시킨다[5,6]. 이로써 다양한 부정적 결과가 야기되는데, 우울과 불안이 대표적이다. 서비스 종사자의 26.6%가 우울증 증세를 겪고 있었고, 감정노동 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 우울이 3.32배 높았다[4]. 감정노동 정도가 높을수록 불안 수준 역시 높아졌고, 신체적 긴장과 초조, 걱정이 과도해지는 불안증을 겪게 되었다[7]. 우울과 불안이 장기화하면 주요우울장애, 범불안장애와 같은 정신장애 증후와 부적응, 소진이 증가했고, 이는 이직, 퇴사 등의 업무이탈을 초래하였다[7-9]. 돌봄 종사자에게도 감정노동으로 인한 이러한 부정적 결과가 상당히 발생한다[10]. 게다가 돌봄의 특성상 고객이 독립적으로 일상생활을 영위하기 어렵고 종사자에게 장시간 심신을 의존하게 되므로, 종사자가 감정노동, 우울, 불안과 같은 어려움을 겪어 돌봄 직무에 부적응하거나 소진, 이탈되는 경우에는 고객 역시 생활에 큰 불편과 어려움을 겪게 된다[2]. 이에 따라 종사자뿐 아닌 그 고객인 사회적 약자를 보호

하기 위해서도 돌봄 종사자의 감정노동과 정신건강에 대한 개입이 필요하다.

감정노동과 감정노동으로 파생된 정신건강 문제를 조정할 수 있는 요인은 무엇인가? 연구자들은 동일한 감정노동 상황에서도 개인적 요인에 따라서 다른 결과를 보인다는 점에 주목하였다[11,12]. 이에 대해서 개인마다 가진 정서지능의 수준 차이를 원인 요인으로 보고, 감정노동과 그 부정적 결과에 대한 정서지능의 중재적 조절 효과를 연구하였다[13,14]. 정서지능이란 자신과 타인의 정서를 명확히 인식하고 조절하는 것, 그리고 정서에 대한 정보를 자신의 사고와 행동에 활용하는 인지능력이다 [15]. 상당히 많은 선행연구에서 정서지능이 스트레스 상황에서 개인의 긍정성과 바람직한 대처 행동을 유지시키고 우울, 불안 등의 정신건강 문제를 예방하는 요인임을 밝혀냈다[16]. 감정노동 상황에서 정서지능이 높은 종사자는 낮은 종사자에 비교해서 더 유연한 적응 특성을 보여주고 소진과 같은 부정적 결과를 피할 수 있었다 [17,18]. 이들은 고객의 욕구를 파악하고 공감적 의사소통을 하며, 불쾌한 경험을 하더라도 빠르게 회복하여 감정노동을 극복했다고 한다. 반대로 정서지능이 낮은 종사자는 경험하는 감정을 외부에 적절하게 표현하는 데에 어려움이 있었고, 불쾌한 경험을 할 경우에는 감정부조화가 심화, 이에 따른 다양한 부정적 결과들이 나타날 가능성이 높아졌다고 한다.

감정노동에 대한 정서지능의 조절효과와 관련해서는 콜센터 상담원 대상의 연구가 많았다. 연구를 보면, 독립 변인으로 본 감정부조화는 종속변인으로 보는 스트레스, 소진 혹은 심리적 탈진, 고객과의 부정적 관계형성 등에 영향을 미쳤다[11,14,17,18]. 이때 개인의 정서지능을 조절변인으로 개입시켜 감정부조화와 상호작용하여 종속변인에 영향을 미치는지 확인하고, 그 영향이 감정부조화 단독으로 종속변인에 영향을 미치는 것과 다른 결과를 나타내는지 검증하였다. 검증 결과, 정서지능이 높고 낮음에 따라서 감정부조화가 스트레스, 소진 등에 미치는 영향력이 감소 혹은 증가하는 조절효과가 나타났다. 특히, 정서지능 하위요인 중 정서조절과 정서활용이 유의하게 나타났다[17]. 이외로도 직무 관계없이 210명의 감정노동자의 감정부조화와 우울 기분 간의 관계에서 정서지능의 조절효과를 검증한 연구가 있었다[13]. 그 결과 감정부조화로 인한 우울 기분은 정서지능이 높으면 유의하게 낮아지고, 정서지능이 낮으면 유의하게 높아지는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과들은 감정부조화, 즉 감정노동으로 인

한 부정적 결과를 감소시킬 수 있는 개입 방안으로 정서지능의 의의와 필요성을 나타내고 있다. 또한, 감정노동과 우울 등 정신건강 문제의 예방 프로그램을 위한 기초자료로서 의의가 크다고 본다. 이는 돌봄 종사자에게도 적용될 수 있을 것으로 생각된다. 과도한 감정노동, 감정부조화와 이로 인한 우울 및 불안 문제가 예상되는 돌봄 종사자를 대상으로 정서지능의 관계나 효과성을 확인한 연구는 다소 부족하다. 이에 대한 연구는 돌봄 종사자의 감정노동과 정신건강을 위한 개입 방안으로서 가치 있을 것으로 본다. 게다가 다수의 선행연구가 정서지능의 하위요인까지 세밀히 연구하지 않은 바, 본 연구에서 정서지능 하위요인을 각각 살펴보고 조절효과를 파악하는 것이 의미가 있을 것으로 생각된다. 감정부조화가 우울 및 불안으로 변화하는 과정에서 정서지능 하위요인의 각각의 조절효과를 파악한다면, 예방 프로그램의 세부 내용을 개발하여 더 보다 효과적인 개입을 할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구는 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울, 불안 수준을 파악하고, 감정부조화가 우울 및 불안으로 전환되는 과정에서 정서지능 하위요인들의 조절효과를 검증하여 이들의 감정노동과 정신건강을 관리하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

- 구체적인 연구목적은 다음과 같다.
- 첫째, 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울, 불안 수준을 파악한다.
- 둘째, 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울 및 불안, 정서지능 하위요인 간의 관계를 파악한다.
- 셋째, 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울 및 불안 간의 관계에서 정서지능 하위요인들의 조절효과를 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구조사

2.1.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 2020년 7월 24일부터 8월 6일까지 서울소재 노인 및 장애인에게 돌봄 서비스를 제공하는 종사자를 대상으로 자기보고식 설문을 실시하였다. 설문조사는 돌봄 종사자 지원 기관을 통하여 홍보된 연구조사를 보고 참여 의사를 밝힌 157명에게 시행되었다. 대상자들의 윤리적 고려를 위해서 윤리심의를 거쳤다. 대상자들이 연

구 내용을 충분히 이해한 후에 연구 동의를 받았다. 작성된 설문지는 익명으로 처리되었다. 대상자 157명 중 불성실한 응답과 무응답의 15명을 제외한 총 142명의 설문을 최종 분석하였다. 본 연구는 백석대학교 생명윤리위원회(IIRB BUIRB-202010-HR-025) 승인을 받았다.

2.1.2 대상자의 일반적 특징

최종 분석된 대상자의 인구통계학적 특징을 보면, 다수가 대졸 기혼 여성으로 나타났다. 구체적으로 성별은 남성 24명(17.4%), 여성 114명(82.6%), 무응답 4명이고, 연령은 20대 19명(13.4%), 30대 25명(17.6%), 40대 28명(19.7%), 50대 57명(40.1%), 60대 이상 13명(9.2%)이었다. 결혼여부는 미혼 36명(25.5%), 기혼 104명(73.2%), 기타 1명(0.7%)이고, 교육수준은 고등학교 졸업 26명(18.3%), 대학 졸업 106명(74.6%), 기타 학력 8명(7.0%)이었다.

2.2 측정도구

2.2.1 감정부조화

감정노동을 측정하기 위해서 장세진 등(2018)이 개발한 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS®11: Korean Emotional Labor Scale)의 하위요인 중 감정부조화 3 문항을 사용하였다[19]. 각 항목은 4점 척도로 평정한다. 총 합산 점수가 높을수록 감정부조화 수준이 높은 것을 의미한다. 위험도는 남성은 3~6점 정상, 7~12점 위험, 여성은 3~7점 정상, 8~12점으로 평가한다. 원 측정도구의 Cronbach's α 값은 .85, 본 연구의 Cronbach's α 값은 .81이었다.

2.2.2 정서지능 (WLEIS: Wong & Law's Emotional Intelligence Scale)

Wong과 Law(2002)이 개발한 자기보고식 질문지로 임전우(2015)이 한국어로 번안하고 신뢰도와 타당도를 검증한 질문지를 사용하였다[20,21]. 정서지능을 측정하는 총 16문항으로 자기 정서인식(4문항), 타인 정서인식(4문항), 정서활용(4문항), 정서조절(4문항)의 4개 하위요인과 세부문항으로 구성되어 있다. 각 항목은 5점 척도로 평정한다. 요인별 총 합산 점수가 높을수록 해당 요인의 수준이 높은 것을 의미한다. 원 측정도구의 Cronbach's α 값은 자기 정서인식 .87, 타인 정서인식 .81, 정서활용 .74, 정서조절 .78이었고, 본 연구의 Cronbach's α 값은 자기 정서인식 .70, 타인 정서인식 .70, 정서활용 .65,

정서조절 .66이었다.

2.2.3 우울 (Patient Health Questionnaire 9)

Spitzer, Kroenke와 Williams(1999)이 개발한 자기보고식 질문지로서, 글로벌 제약회사 화이자가 라이센스를 보유, 한국어로 번역된 무료 배포 질문지이다[22]. 본 연구는 국립정신건강센터 정신건강 도구 매뉴얼에 수록된 질문지를 사용하였다[23]. 우울 증상을 측정하는 총 9 문항, 4점 척도로 평정한다. 총 합산 점수가 높을수록 우울 정도가 심각한 것이다. 우울 증상 심각도 정도는 0~4 점 정상, 5~9점 경증, 10~14점 중등도, 15~19점 중증, 20~27 심각함으로 평가한다. 원 측정도구의 Cronbach's α 값은 .89, 본 연구의 Cronbach's α 값은 .89이었다.

2.2.4 불안 (Generalized Anxiety Disorder-7)

Spitzer, Kroenke, Williams와 Löwe(2006)이 개발한 자기보고식 질문지로서, 글로벌 제약회사 화이자가 라이센스를 보유, 한국어로 번역된 무료 배포 질문지이다[24]. 본 연구는 국립정신건강센터 정신건강 도구 매뉴얼에 수록된 질문지를 사용하였다[23]. 불안 증상을 측정하는 총 7문항, 4점 척도로 평정한다. 총 합산 점수가 높을수록 불안 정도가 심각한 것이다. 불안 증상 심각도 정도는 0~4점 매우 적음, 5~9점 경도, 10~14점 중등도, 15~21점 심각함으로 평가한다[22,23]. 원 측정도구의 Cronbach's α 값은 .92, 본 연구의 Cronbach's α 값은 .90이었다.

2.3 분석

수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 통계 분석을 시행하였다. 기술통계와 함께 변수 간의 관계성을 알아보기 위한 상관분석을 실시하였고, 조절효과 검증을 위한 위계적 회귀분석을 시행하였다.

Baron & Kenny에 의하면, 조절효과란 독립변인이 종속변인에 영향을 미치는 과정에서 조절변인이 개입되었을 때 그 영향력과 방향에 변화가 나타나는 것이다. 이는 독립변인과 조절변인의 상호작용 효과로서, 독립변인이 단독으로 종속변인에 영향을 미치는 것과 다른 결과를 나타내는 것이다[25]. 이에 따른 위계적 회귀분석의 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 1단계에서 독립변인인 감정부조화를 투입, 2단계에서 조절변인인 정서지능 하위요인을 각각 추가로 투입, 3단계에서 감정부조화와 정서지능 하위요인과의 상호작용 변인을 추가로 투입하

였다. 상호작용 효과는 2단계와 3단계 사이에서 추가 투입된 상호작용 변인으로 인한 R^2 변화량의 유의성으로 분석한다. 상호작용이 유의하게 나타난 변인들로 분산분석 그레프를 도출하였다.

이 분석 절차는 다음의 가정을 가지고 있다. 우선, 독립변인과 조절변인은 둘 모두 종속변인에 대한 영향력을 가져야 한다. 이에 따라서 감정부조화와 정서지능 하위요인의 우울 및 불안에 대한 영향력과 유의성을 회귀분석으로 분석하고, 유의한 변인만을 적용했다. 다음으로 상호작용 변인은 다중공선성의 문제가 발생한다. 이러한 이유로 중심화(centering)한 값을 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 감정부조화와 우울, 불안의 위험수준

감정부조화는 정상 53명(37.3%), 위험 89명(62.7%)으로 대상자의 반수 이상이 위험한 상태로 나타났다. 우울은 정상 75명(52.82%), 경증 45명(31.69%), 중등도 14명(9.86%), 중증 5명(3.52%), 심각함 3명(2.11%)이고, 경증 이상의 우울을 호소하는 비율이 47.18%에 달한다. 불안은 정상 109명(76.76%), 경증 24명(16.90%), 중등도 6명(4.23%), 심각함 3명(2.11%)이고, 경증 이상 불안을 호소하는 비율이 23.2%로 대상자의 다수가 정상인 것으로 나타났다. 이러한 결과를 Table 1에 제시하였다.

3.2 감정부조화와 정서지능 하위요인, 우울, 불안 간의 상관

감정부조화는 우울($r = .42, p < .01$), 불안($r = .34, p < .01$)과 유의한 정적 상관을 보였다. 정서지능 하위요인인 자기 정서인식은 불안($r = -.24, p < .01$)과 타인 정서인식은 우울($r = -.35, p < .01$), 불안($r = -.39, p < .01$)과 정서활용은 우울($r = -.23, p < .01$), 불안($r = -.28, p < .01$)과 정서조절은 우울($r = -.18, p < .05$), 불안($r = -.30, p < .01$)과 각각 유의한 부적상관을 보였다. 감정부조화와 정서지능 하위요인 간의 상관관계는 유의하지 않았다. 이러한 결과와 각 변인들의 평균 및 표준 편차를 Table 2에 제시하였다.

3.3 감정부조화와 정서지능 하위요인이 우울 및 불안에 미치는 영향

Table 1. Risk level of emotional dissonance, depression and anxiety

	None	Risk / Risk Level			
		R1	R2	R3	R4
Emotional Dissonance	53(37.32%)	89(62.68%)			
Depression	75(52.82%)	45(31.69%)	14(9.86%)	5(3.52%)	3(2.11%)
Anxiety	109(76.76%)	24(16.90%)	6(4.23%)		3(2.11%)

※ R1(Mild), R2(Moderate), R3(Moderately severe), R4(Severe)

Table 2. Mean, Standard deviation, and Correlations of emotional dissonance, emotional intelligence sub-factors, depression and anxiety

	1	2	3	4	5	6	7
1.Emotional Dissonance	1						
2.Self-emotion appraisal	.09	1					
3.Others' emotion appraisal	-.06	.70**	1				
4.Use of emotion	-.02	.53**	.67**	1			
5.Regulation of emotion	.01	.56**	.69**	.62**	1		
6.Depression	.42**	-.16	-.35**	-.23**	-.18*	1	
7.Anxiety	.34**	-.24**	-.39**	-.28**	-.30**	.78**	1
M	8.01	15.02	14.23	14.23	14.84	5.26	2.80
SD	1.76	2.04	2.05	1.80	2.00	4.93	3.74

* p < .05, ** p < .01

Table 3. Effects of emotional dissonance and emotional intelligence sub-factors on depression and anxiety

		Emotional Dissonance	Self-emotion appraisal	Others' emotion appraisal	Use of emotion	Regulation of emotion
Depression	B	1.09	0.16	-0.99	-0.08	0.20
	SE	0.21	0.25	0.30	0.28	0.26
	β	0.39	0.07	-0.41	-0.03	0.08
	t	5.26	0.63	-3.25	-0.27	0.78
	p	<.001	0.53	.000	0.78	0.44
	adj.R ² = 0.26, F = 10.94***					
Anxiety	B	0.70	-0.03	-0.52	-0.04	-0.15
	SE	0.16	0.20	0.23	0.22	0.20
	β	0.33	-0.02	-0.28	-0.02	-0.08
	t	4.36	-0.17	-2.20	-0.20	-0.75
	p	<.001	0.86	0.03	0.84	0.46
	adj.R ² = 0.23, F = 9.41***					

*** p < .001

감정부조화는 우울($\beta = .39$, $p < .001$)과 불안($\beta = .33$, $p < .001$)에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서지능 하위요인 중 타인 정서인식만이 우울($\beta = -.41$, $p < .001$)과 불안($\beta = -.28$, $p < .05$)에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 하위요인인 자기 정서인식(우울: $\beta = .07$, $p = .53$, 불안: $\beta = -.02$, $p = .86$), 정서활용(우울: $\beta = -.03$, $p = .78$, 불안: $\beta = -.02$, $p = .84$), 정서조절(우울: $\beta = .08$, $p = .44$, 불안: $\beta = -.08$, $p = .46$)은 유의하지 않았다. 이러한 결과를 Table 3에 제시하였다.

3.4 감정부조화와 우울 간의 관계에서 정서지능 하위요인인 타인 정서인식의 조절효과

1단계에서 감정부조화($\beta = .45$, $p < .001$)는 우울에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계는 정서지능 하위요인 중 우울에 유의한 영향을 미치는 타인 정서인식만을 적용했다. 2단계에서 감정부조화($\beta = .47$, $p < .001$)와 타인 정서인식($\beta = -.32$, $p < .001$)은 우울에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계에서 감정부조화($\beta = .62$, $p < .001$), 타인 정서인식($\beta = -.20$, $p < .05$), 감정부조화와 타인 정서인식의 상호작용($\beta = -.25$, $p < .05$)이 우울에 유의한 영향을 나타냈고, R^2 변화량도 유의했다($\Delta R^2 = .02$, $p < .05$). 이러한 결과를 Table 4에 제시하였다.

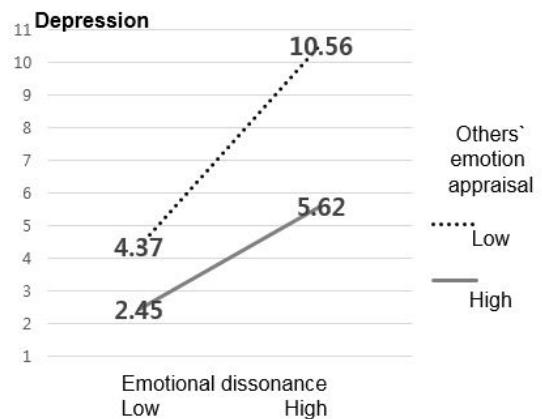


Fig. 1. The moderating effect of Others' emotion appraisal in the relationship between emotional dissonance and depression

감정부조화와 타인 정서인식을 각각 평균을 중심으로 높은 집단과 낮은 집단으로 나누어 우울의 변화를 그래프로 살펴보았다. 그래프 주효과 기울기 분석결과, 감정부조화 수준이 높아짐에 따라 우울이 증가하고 타인 정서인식이 낮은 집단이 높은 집단에 비해 감정부조화 수준이 높아짐에 따른 우울이 더 급격하게 증가하였다. 감정부조화 수준이 낮은 경우, 타인 정서인식이 낮은 집단

Table 4. The moderating effect of Others' emotion appraisal in the relationship between emotional dissonance and both depression and anxiety

		step1	step2		step3		
Input variable		Emotional Dissonance	Emotional Dissonance	Others' emotion appraisal	Emotional Dissonance	Others' emotion appraisal	Emotional Dissonance × Others' emotion appraisal
Depression	B	4.52	4.69	-3.11	6.19	-1.92	-3.02
	SE	0.76	0.71	0.7	0.99	0.88	1.41
	β	0.45	0.47	-0.32	0.62	-0.2	-0.25
	t	5.97	6.58	-4.47	6.24	-2.17	-2.14
	p	.000	.000	.000	.000	.030	.032
	adj.R ²	0.2	0.29		0.31		
	ΔR^2	0.20***	0.10***		0.02*		
	F	35.62***	30.20***		22.19***		
Anxiety	B	2.87	2.99	-2.18	4.05	-1.33	-2.14
	SE	0.6	0.57	0.56	0.79	0.71	1.13
	β	0.38	0.39	-0.29	0.53	-0.18	-0.23
	t	4.82	5.25	-3.92	5.1	-1.88	-1.9
	p	.000	.000	.000	.000	.062	.060
	adj.R ²	0.14	0.22		0.23		
	ΔR^2	0.14***	0.09***		0.02		
	F	23.20***	20.45***		15.09***		

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

(평균=4.37)과 높은 집단(평균=2.45) 간의 우울 점수 차이가 크지 않았다. 그러나 감정부조화 수준이 높은 경우, 타인 정서인식이 낮은 집단(평균=10.56)은 높은 집단(평균=5.62)에 비해 우울 점수 차이가 더 크고 심각한 수준이었다. 즉, 감정부조화가 우울에 영향을 미치는 과정에서 타인 정서인식이 상호작용하고 조절효과를 보임을 알 수 있다. 그래프는 Fig. 1에 제시하였다.

3.5 감정부조화와 불안 간의 관계에서 정서지능 하위요인 중 타인 정서인식의 조절효과

1단계에서 감정부조화($\beta = .38$, $p < .001$)는 불안에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계는 정서지능 하위요인 중 불안에 유의한 영향을 미치는 타인 정서인식만을 적용했다. 2단계에서 감정부조화($\beta = .39$, $p < .001$)와 타인 정서인식($\beta = -.29$, $p < .001$)은 불안에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계에서 감정부조화($\beta = .53$, $p < .001$)는 불안에 유의한 영향을 나타냈으나 타인 정서인식($\beta = -.18$, $p = 0.06$)과 감정부조화와 타인 정서인식의 상호작용($\beta = -.23$, $p = 0.06$)은 유의하지 않았다. 즉, 감정부조화가 불안에 영향을 미치는 과정에서 타인 정서인식의 조절효과가 나타나지 않았다. 이러한 결과를 Table 4에 제시하였다.

4. 논의

본 연구는 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울 및 불안 간의 관계에서 정서지능의 조절효과를 검증하고, 이를 통해 돌봄 종사자들의 감정노동과 정신건강 문제에 대한 개입 방안을 찾는 데에 목적이 있다. 연구목적에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 돌봄 종사자들의 정신건강이 위험한 상태이다. 대상자의 반수 이상(62.7%)이 감정부조화로 인한 부정적 징후가 나타날 가능성이 높은 위험군으로 분류되었다. 이는 대상자들이 업무상 느껴지는 자연스러운 감정을 억제하고 표현을 통제하면서 정서적 손상을 경험하고 있다는 뜻으로 적극적 대처가 필요한 상태이다[26]. 우울 역시 대상자의 다수가(47.18%) 어려움을 호소하고 있는 것으로 나타나, 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울에 대한 세심한 관심과 개입의 필요성이 시사되고 있다. 불안은 선행연구와 다르게 대상자의 다수가 정상(76.76%)으로 분류되었다. 불안이 우울과 공병율이 높고[21] 본 연구결

과에서도 상관성이 높게 나타났으므로 향후 재확인 연구가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 감정부조화는 우울 및 불안과 유의한 정적 상관을 보였고, 정서지능 하위요인은 우울 및 불안과 유의한 부적 상관을 보였다. 이는 돌봄 종사자 중에 감정부조화 수준이 높은 사람들은 우울하고 불안한 경향이 높다는 의미이며, 정서지능에 해당하는 자기 정서인식, 타인 정서인식, 정서활용, 정서조절 능력 수준이 낮은 사람들은 우울 및 불안을 더 많이 경험함을 의미한다. 감정부조화와 정서지능 하위요인과의 관계성은 나타나지 않았다. 감정부조화와 정서지능은 개별 독립변수이자 정반대의 성격을 가진 변수로서 우울 및 불안에 상호 보완적 영향을 미칠 것으로 보인다. 이와 연결되는 회귀분석 결과에서 감정부조화는 우울 및 불안에 정적 영향을 미치지만, 정서지능 하위요인 중 타인 정서인식은 우울 및 불안에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 정서지능의 하위요인들은 유의하지 않았다. 감정부조화에 대한 결과는 선행연구와 일치하나, 정서지능 하위요인에 대한 결과는 선행연구와 큰 차이가 있다. 선행연구에서 정서지능의 하위요인인 자기인식, 정서조절, 정서활용은 우울 및 불안에 유의한 부적 영향을 미치는 경우가 많았다[16]. 그러나 본 연구에서는 유의한 영향력이 나타나지 않았다. 이는 대상자와 연구목적에 의한 차이인 것으로 생각된다. 돌봄 종사자가 직무상 경험하는 우울 및 불안에 자기인식, 정서조절, 정서활용은 영향을 미치지 않고, 타인 정서인식만이 영향을 미치는 것이다. 본 연구와 동일한 대상자 및 분석 방법의 연구가 다소 부족한 바, 추후 재확인 연구가 필요하다.

셋째, 감정부조화와 우울 간의 관계에서 정서지능 하위요인인 타인 정서인식의 조절효과가 검증되었다. 타인 정서인식은 감정부조화와 상호작용하면서 우울을 증가 혹은 감소시킬 수 있었다. 또한, 우울에 대한 타인 정서인식의 영향력($\beta = -.32$)은 감정부조화의 영향력($\beta = .47$) 보다 작고 반대 방향이다. 이에 따라서, 타인 정서인식 수준이 높으면 감정부조화가 우울로 전환되는 영향력을 감소시키지만, 타인 정서인식 수준이 높더라도 감정부조화 수준이 높으면 우울이 나타나게 된다. Fig. 1 그래프에서도 타인 정서인식 수준이 높더라도 감정부조화 수준이 높으면 우울이 증가하는 양상을 보였다. 정신건강 문제인 우울을 유발하는 요인은 다양하나, 본 연구결과를 볼 때 개인 외부요인인 감정부조화가 내부요인인 정서지능이 보다 더 주요한 원인일 것으로 해석된다. 이에 따라서 돌봄 종사자들을 위한 감정부조화 감소와 예방이 선행되어

야 할 것이다. 감정부조화가 발생하여 우울로 전환되는 경우에는 정서지능 하위요인인 타인 정서인식 능력을 향상시키는 것이 증상의 심각성을 완화, 예방하는 방법이다.

선행연구에서도 정서지능이 감정노동과 우울 간의 관계에서 조절효과를 보였다[13,14]. 그러나 선행연구와 본 연구 간에 다소 차이가 있다. 특히, 다수의 선행연구가 정서지능을 구성하고 있는 하위요인을 개별로 나누어 보지 않은 점이 그러하다. 정서지능은 사회적 상호작용에 영향을 미치는 개인의 인지적 능력으로서 그 하위요인 각각에 대한 연구가 진행되고 있다[16]. 예를 들어, 부모-자녀 의사소통과 우울 간의 관계에서 정서지능 하위요인인 자기인식의 매개효과, 정서조절의 조절효과를 검증한 연구 등이 있다[27]. 덧붙여, 본 연구에서 사용한 정서지능 척도는 노동 장면에서 개인이 가진 세부적이고 특수한 정서 인지능력을 살펴보기로 개발되었다[20]. 이에 따라서 정서지능 하위요인의 각각의 역할 및 영향력 검증에 의미가 있다. 이러한 배경 아래에서 감정노동과 정신건강, 정서지능 하위요인 간의 관계를 검증한 연구를 찾아보기 어려웠다. 따라서 본 연구는 감정노동 영역에서 개인의 세부적인 정서 인지능력들과 그 역할을 파악함으로서, 정서지능이라는 전체적이고 다소 막연한 능력을 더 구체적으로 알아볼 수 있었다. 이는 개인의 정서지능 향상 및 개발에 도움이 될 것으로 보인다.

상기한 결과 논의를 종합한 구체적인 개입 및 지원 방안 논의는 다음과 같다. 첫째, 돌봄 종사자들의 감정부조화를 감소시킬 수 있는 사회, 조직, 개인적 교육과 지원이 필요하다. 감정노동자가 자신의 감정을 그대로 표현할 수 있으면 감정부조화가 발생하지 않고 정서적 긴장이 감소, 소진이 방지되며 우울 등의 건강문제도 예방되는 것으로 보인다[28]. 이를 위하여 감정노동이 업무 일환이 아니라 는 인식이 확산되고, 돌봄 종사자가 자신의 감정을 그대로 표현할 수 있는 업무 환경이 조성되어야 할 것이다 [29]. 돌봄 종사들에게도 경험하는 감정을 상황에 적절하면서 고객이 수용할 수 있는 형태로 표현하는 방법을 익히도록 도와야 할 것이다.

둘째, 감정부조화에 대한 조직과 동료의 보호, 지지가 필요하다. 감정부조화와 우울을 경험하더라도 이에 대한 도움과 관리를 통하여 어려움을 감소시킬 수 있다. 돌봄을 받는 고객은 개인적 문제 혹은 심신과 생활의 불편으로 인하여 종사자에게 불만을 가질 수 있다. 고객과 종사자 간의 문제를 개인 대 개인으로 국한하지 않고 종사자의 입장을 대변하고 보호할 수 있는 관리자 및 관리체계의 지원을 통하여 감정부조화와 우울과 같은 정신건강

문제에 도움을 줄 수 있을 것이다[30]. 또한, 고객의 거부로 인하여 종사자가 경험하는 감정을 표현하지 못하더라도 동료와의 대화를 통한 감정 해소, 감정에 대한 상담과 조언이 있으면 감정부조화 문제를 예방할 수 있다 [31,32]. 조직 및 동료 간 교류가 부족해서 외부인에게 심리적 지지를 받는 경우에도 도움이 되었다고 한다.

셋째, 돌봄 종사자들의 정신건강 증진을 위한 전문 의료 서비스와 심리 상담 프로그램이 운영되어야 할 것이다. 감정부조화가 발생하면 심리적 긴장상태에 놓이고 우울한 기분을 느낀다[6]. 여기에 종사자의 개인적 요인이 결합하면 우울증을 비롯한 다양한 정신건강 문제가 발생할 가능성이 상당히 높아진다. 이를 예방하기 위한 전문가의 상담 및 교육, 다양한 활동, 생활 관리, 정신건강 관련 프로그램들이 운영되어야 할 것이다.

넷째, 돌봄 종사자의 정서지능을 향상시키는 훈련 및 교육이 필요하다. 본 연구결과, 타인 정서인식 즉, 타인의 감정을 명확히 인식, 이해하고 감정 간의 차이를 구별하는 능력은 감정부조화로 인한 우울 등의 부정적 결과의 발생을 억제시킨다. 이러한 결과는 돌봄 종사자의 정서지능인 타인 정서인식을 향상시키는 훈련 및 교육의 필요성을 시사하고 있다. 정서지능은 심리적 적응 능력으로서 훈련 및 교육을 통해서 개발할 수 있다[15]. 이에 따라, 사전에 타인 정서인식 능력을 향상한 종사자는 감정부조화를 경험하더라도 고객 감정과 사정을 이해하여 내외 감정을 일치시키고 경험한 부정적 감정을 유연하게 처리, 회복할 수 있게 된다[13,16]. 게다가 타인 정서인식 능력의 향상은 돌봄 서비스 업무 역량 향상으로 이어질 수 있다. 정서적 의존성과 역동성이 높은 돌봄 관계에서 타인 정서인식 능력은 고객의 미묘한 감정적 변화를 파악하고 욕구를 충족시켜 주게 한다[26]. 이는 고객에게 이해, 공감 받고 있다는 느낌과 함께 신뢰감을 갖게 하여, 고객과 종사자 간 서로 격려하고 지지하는 양질의 관계를 형성, 종사자가 더욱 적절한 서비스를 제공할 수 있게 한다 [33]. 덧붙여 정서지능 향상은 우울증 예방 및 치료 방안이기도 하므로[16], 돌봄 종사자의 정신건강 증진 프로그램에 포함된다면 좋은 효과를 보일 것으로 기대된다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 의의는 다음과 같다. 본 연구는 자료수집 제한으로 인해 돌봄 종사자의 인구 및 사회학적 특징, 종사관련 정보, 연구 변수들에 영향을 미칠 수 있는 가외변수 등이 충분히 반영되지 못한 점이 있다. 또한, 횡단연구이자 비획률적 표집으로 진행되어서 결과를 돌봄 종사자 전체로 일반화하기 어렵다. 추후 이를 보완할 추가 연구가 필요할 것으로 보인다. 그러나 본

연구는 감정부조화와 우울을 완화시킬 수 있는 정서지능이라는 개입 방안을 검증하고 논의한 의의가 있다. 돌봄 종사자들의 감정노동과 정신건강 위험을 예방하고 치료 할 수 있는 방향을 제시, 관련 지원책의 기초 근거로서 의미가 있다고 본다.

5. 결론 및 요약

본 연구는 돌봄 종사자의 감정부조화와 우울 및 불안 간의 관계에서 정서지능의 조절효과를 조사하여, 이들의 감정노동과 정신건강 위험을 예방하고 개입할 수 있는 방안을 제공하고자 조사연구로 시도되었다. 2020년 7월 24일부터 8월 6일까지 서울 소재 노인 및 장애인에게 돌봄 서비스를 제공하는 종사자 157명을 대상으로 자기보고식 설문을 실시하였다. 설문조사는 돌봄 종사자 지원 기관을 통하여 홍보된 연구조사를 보고 참여 의사를 밝히고 동의한 157명에게 시행되었고, 불성실한 응답과 무응답의 15명을 제외한 총 142명의 자료를 최종 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 기술통계, 상관분석, 회귀분석, 분산분석으로 분석하였다. 또한, Baron & Kenny의 조절효과 검증을 위한 위계적 회귀분석 절차를 활용하여 독립변인인 감정부조화와 종속변인인 우울 및 불안 간의 관계에서 조절변인인 정서지능 하위요인의 조절효과를 분석하였다.

연구결과에 대한 결론 요약 및 시사점은 다음과 같다. 첫째, 대상자의 다수가 감정부조화(62.7%)와 우울(47.18%)을 호소하는 것으로 나타나서 적극적 개입이 필요한 상태이다. 이는 업무상 감정노동으로 인하여 자신의 감정을 억제하고 표현이 통제당하면서 정서적 손상을 경험하고 있음을 의미하며, 이로 인한 우울과 같은 정신건강 문제가 발생 중임을 나타내고 있다. 대상자인 돌봄 종사자들을 위한 감정부조화와 우울을 감소, 예방할 개입의 필요성이 시사되고 있다.

둘째, 감정부조화는 우울 및 불안에 정적 상관을, 정서지능 하위요인들은 우울 및 불안에 부적 상관을 나타냈다. 또한, 감정부조화는 우울 및 불안에 정적 영향을 미치고 정서지능 하위요인 중 유일하게 타인 정서인식만이 우울 및 불안에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정부조화의 상관 및 영향력에 대한 결과는 선행연구와 일치하나, 정서지능 하위요인에 대한 결과는 선행연구와 차이가 크다. 선행연구에서 자기인식, 정서조절, 정서활용은 우울 및 불안에 유의한 부적 영향을 미치는 경우가

많았다. 이는 본 연구의 대상 및 배경 차이에 기인한 것으로 보인다. 돌봄 종사자가 직무상 경험하는 우울 및 불안에 자기인식, 정서조절, 정서활용은 영향을 미치지 않고, 타인 정서인식만이 영향을 미치는 것이다.

셋째, 감정부조화와 우울 간의 관계에서 정서지능 하위요인 중 타인 정서인식의 조절효과가 검증되었다. 감정부조화가 우울에 영향을 미치는데, 타인 정서인식 수준이 높으면 그 영향력이 감소하는 것으로 나타났다. 이는 돌봄 종사자들이 감정노동으로 인하여 감정부조화를 경험할 때, 타인 정서인식 능력이 높은 종사자는 우울 증상을 겪을 가능성이 상대적으로 낮다는 것을 의미한다. 즉, 돌봄 종사자 개인의 타인 정서인식 능력의 여부에 따라서 감정부조화의 심각성이 완화되고 우울로의 전환이 예방될 수 있는 것이다. 이는 돌봄 종사자의 타인 정서인식 능력 향상의 필요성이 시사한다.

연구결과를 토대로 논의된 돌봄 종사자들의 감정부조화와 우울을 감소시킬 수 있는 사회, 조직, 개인적 교육과 지원 방안에 대한 결론 및 요약은 다음과 같다.

첫째, 돌봄 종사자가 자신의 감정을 그대로 표현할 수 있는 사회적 인식과 조직적 업무 환경 조성 및 지지체계가 필요하다. 또한, 돌봄 종사자가 경험하는 감정을 상황에 적절하면서 고객이 수용할 수 있는 형태로 표현하는 방법을 익히는 교육 지원이 필요해 보인다.

둘째, 돌봄 종사자의 정신건강 증진을 위한 전문 의료 서비스와 심리 상담 프로그램이 운영되어야 할 것이다.

셋째, 돌봄 종사자의 정서지능을 향상시키는 훈련 및 교육의 필요하다. 타인의 감정을 명확히 인식, 이해하고 감정 간의 차이를 구별하는 능력인 타인 정서인식을 향상시키는 경우, 감정부조화로 인한 우울 등의 정신건강 문제가 예방된다. 또한, 이는 우울증 예방 및 치료 병안이기도 하므로 돌봄 종사자를 위한 정신건강 증진 프로그램에 포함된다면 좋은 효과를 보일 것으로 기대된다.

REFERENCES

- [1] Y. E. Kim & C. Young. (2011). The Effects of the Emotional Labor of Social Care Service Workers on Their Evaluation of Service Quality. *Social Welfare Policy*, 38(4), 217-237.
DOI : 10.15855/swp.2011.38.4.217
- [2] A. R. Hochschild. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. California: Univ of California Press.

- [3] S. Y. Kim. (2012). A Study on the Labor Experiences of Care Service Workers: Focused on emotional labor and relation-based labor. *The Women's Studies*, 82(1), 103-136.
- [4] J. E. Lee, E. M. Han, H. G. Hong & I. J. Lee. (2016). Validation of the Korean Version of the Emotional Labor Scale (ELS). *The Korean Journal of Health Psychology*, 21(1), 243-256.
DOI : 10.17315/kjhp.2016.21.1.012
- [5] A. J. Morris & D. C. Feldman. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
DOI : 10.5465/amr.1996.9704071861
- [6] A. B. De Castro. (2003). *The effect of emotional labor on depression and job dissatisfaction among young workers*. Ph D. dissertation. Johns Hopkins University, Maryland.
- [7] M. Murcia, J. F. Chastang & I. Niedhammer. (2013). Psychosocial work factors, major depressive and generalised anxiety disorders: Results from the French national SIP study. *Journal of Affective Disorders*, 146(3), 319-327.
DOI : 10.1016/j.jad.2012.09.014
- [8] J. Wieclaw, E. Agerbo, P. B. Mortensen, H. Burr, F. Tuchsen & J. P. Bonde. (2008). Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health*, 8(280), 1-9.
- [9] L. S. Goldberg & A. A. Grandey. (2007). Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in a Call Center Simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301-318.
DOI : 10.1037/1076-8998.12.3.301
- [10] H. S. Cho, S. Y. Kim & S. M. Park. (2015). A Study on the Effects of Emotional Labor and Self-Determination on Burnout among Care Social Service Providers. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 32, 205-226.
DOI : 10.17315/kjhp.2016.21.1.012
- [11] H. J. Kim. (2013). The Moderating Effect of Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional Dissonance and Customer Orientation of Call center consultants. *The Journal of Vocational Education Research*, 32(5), 115-129.
- [12] A. A. Grandey. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- [13] L. M. Prati. (2004). *Emotional Intelligence as a Facilitator of the Emotional Labor Process*. Ph.D. dissertation. Florida State University, Florida.
- [14] F. Y. Cheung & C. S. Tang. (2009). The Influence of Emotional Intelligence and Affectivity on Emotional Labor Strategies at Work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75-86.
DOI : 10.1027/1614-0001.30.2.75
- [15] J. D. Mayer & P. Salovey. (1993) The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
- [16] P. N. Lopes, M. Brackett, A. Schutte, I. Sellin, J. Nezlek & P. Salovey. (2004). Emotional intelligence and daily social interactions. *Personality and Social Psychology*, 30, 1018-1034.
- [17] N. H. Lee & J. U. Kim. (2014). The Influences of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Call Center Tele-Communicators' Job Burnout. *The Journal of Vocational Education Research*, 33(2), 103-120.
- [18] M. Higgs. (2004). A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centers. *Journal of Managerial Psychology*, 12(1), 81-100.
DOI : 10.1108/02683940410537972
- [19] S. J. Jang, H. T. Kang, S. B. Go, I. A. Kim, H. R. Kim, S. S. Oh, J. H. Yoon & D. I. Jeong. (2018). *A study on improvement of stress assessment tools for emotional workers and preparation of utilization plans*. Ulsan : Korea Occupational Safety and Health Agency.
- [20] K. S. Law, C. S. Wong & L. J. Song. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
DOI : 10.1037/0021-9010.89.3.483
- [21] J. O. Lim & S. S. Chang. (2015). A Relationship of the Emotional Intelligence of Counselors, Counseling Relationships, and Counseling Outcomes. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, 27(3), 491-518.
- [22] R. L. Spitzer, K. Kroenke & J. B. W. Williams. (1999) Validation and utility of a self-report version of PRIME-MD: The PHQ Primary Care Study. *Journal of the American Medical Association*, 282(18), 1737-1744.
- [23] National Center for Mental Health. (2019). *Standard Guidelines for Mental Health Screening Tools and Use*. Seoul : National Center for Mental Health.
- [24] R. L. Spitzer, K. Kroenke, J. B. W. Williams & B. Löwe. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: the GAD-7. *Arch Intern Med*, 166, 1092-1097.
- [25] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- [26] Y. S. Lee. (2017). *Health Protection Handbook for Emotional Workers*. Sejong : Ministry of Employment and Labor in Korea.
- [27] E. J. Lee & H. S. Shin. (2016). Children's Emotion Awareness and Regulation as Mediators in the

- Associations Between Parent-Child Relationships and Teacher-Student Relationships. *The Korean Society for the Study of Child Education*, 25(2), 293-312.
- [28] Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2013). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 1-14. DOI : 10.1037/a0025102
- [29] Shani, A., Uriely, N., Reichel, A., & Ginsburg, L. (2014). Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factors. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 150-158. DOI : 10.1016/j.ijhm.2013.11.009
- [30] S. R. Lee, J. O. Park, J. C. Park & IRC Inc. (2015). *A study on the actual state of emotional labor, risk factors, and health effects of emotional labor workers*. Ulsan : Korea Occupational Safety and Health Agency.
- [31] M. A. Mancini & H. A. Lawson. (2009). Facilitating positive emotional labor in peer-providers of mental health services. *Administration in Social Work*, 33(1), 3-22. DOI : 10.1080/03643100802508619
- [32] A. S. McCance, C. D. Nye, L. Wang, K. S. Jones & C. Y. Chiu. (2010). Alleviating the Burden of Emotional Labor: The Role of Social Sharing. *Journal of Management*, 39(2), 392-415. DOI : 10.1177/0149206310383909
- [33] J. Y. Kim. (2018). Convergence Effects of Empathy Ability, Emotional Intelligence on Emotional Labor in some Dental Hygienists. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(5), 53-60. DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.5.053

장 기 원(Jung-Min Lee)

[정회원]



- 2008년 2월 : 중앙대학교 일반대학원 임상심리학과(문학석사)
- 2019년 11월 ~ 현재 : 한국산업의료복지연구원 연구위원
- 관심분야 : 임상심리, 정신건강, 행동분석, 중독
- E-Mail : psychang@hanmail.net

이 정 민(Jung-Min Lee)

[정회원]



- 2010년 2월 : 덕성여자대학교 일반대학원 임상건강심리학과(문학석사)
- 2018년 2월 ~ 현재 : 한국산업의료복지연구원 연구위원
- 관심분야 : 임상심리, 건강심리, 정신건강, 인지치료
- E-Mail : jmlee0521@naver.com

홍 민 희(Min-Hee Hong)

[정회원]



- 2011년 2월 : 한양대학교 보건학과(보건학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 보건학부 치위생학과 교수
- 관심분야 : 구강보건학, 구강보건정책, 산업구강보건, 구강역학

· E-Mail : mini8265@bu.ac.kr