



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

감정노동이 직무소진과 건강행태에
미치는 영향
: 제주도 소규모 감정노동 사업장 중심

濟州大學校 保健福祉大學院

保健學科

朴恩姬

2020年 8月

감정노동이 직무소진과 건강행태에 미치는 영향

: 제주도 소규모 감정노동 사업장 중심

指導教授 홍 성 철

朴 恩 姬

이 論文을 保健學 碩士學位 論文으로 提出함

2020年 7月

朴恩姬의 保健學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 김 수 영 ①

委 員 박 형 근 ①

委 員 홍 성 철 ①

濟州大學校 保健福祉大學院

2020年 8月

Effect of Emotional Labor on Job Burnout and
Health Behavior
: Jeju Island Small Emotional Labor
Business establishment center

Eun-Hee Park

(Supervised by professor Seong-Chul Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the
degree of Master of Public Health

2020. 7

This thesis has been examined and approved.

Su-Young Kim

.....
Thesis director, Su-Young Kim, Prof. of Public Health

Hyeung- Keun Park

.....
Seong-Chul Hong

2020.7
.....

Department of Public Health
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구목적	4
3. 연구가설	4
III. 연구방법	5
1. 연구모형	5
2. 연구대상	6
3. 자료수집	6
4. 연구도구	7
5. 분석방법	10
IV. 결 과	11
1. 연구대상자의 인구사회학적 특성	11
2. 지역사회와 연구대상자 간의 건강행태 분석	13
3. 연구대상자 감정노동 수준에 대한 분포도(성별, 연령)	16
4. 연구대상자들의 감정노동 하부요인에 대한 빈도분석	17
5. 연구대상자들의 직무소진 하부요인에 대한 차이	19
6. 감정노동과 직무소진의 상관관계	21
7. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향	23
8. 성별에 따른 감정노동과 건강행태 차이	25
9. 성별에 따른 직무소진과 건강행태 차이	28
10. 감정노동이 건강행태에 미치는 영향	31

V. 고찰	32
VI. 결론 및 제언	36
REFERENCES	38
국문초록	43
ABSTRACT	44
부록	46

List of Table

Table 1. Reliability of the lower Factors of Emotional labor	8
Table 2. Reliability of the lower Factors of Job burnout	9
Table 3. analysis of data	10
Table 4. Demographic information	12
Table 5. Analysis of Health Levels Between Localization and Research Subjects	15
Table 6. emotional labor level	16
Table 7. distribution of the lower factors of emotional labor	18
Table 8. Mean Differences for Sub-factor Discharge	20
Table. 9 An Analysis of the Partial Correlation between Emotional Emotional Labor and Job Discharge	22
Table 10. Effect of Emotional Labor on job burnout	23
Table 11. Differences in emotional labor and health behaviors by gender(male)	26
Table 12. Differences in emotional labor and health behaviors by gender(female)	27
Table 13. Difference between job exhaustion and health behavior by gender(male)	29
Table 14. Difference in job performance and health behavior by gender(female)	30
Table 15. Effects of Emotional Labor on Health Behavior	31

List of Figure

Figure 1. Research model	5
Figure 2. Scatter plot of Emotional Labor and job burnout	23
Figure 3. Scatter plot diagram of lower factors of emotional labor and job burnout	24

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 산업기술의 고도화 및 전문화는 산업구조에 큰 변화를 주고 있다. 산업구조의 변화는 사업장 규모 축소와 서비스업의 비중이 증가로 나타나고 있으며, 지난 20년간 국내 산업변화의 추이를 살펴보면, 사업장 규모는 2018년 기준 전국 2,029,782개의 사업장 중 99%(2,013,080개소)가 소규모 사업장이며, 서비스업 중심으로 산업구조가 변화됨에 따라 감정노동 종사자수는 약 740만명으로 추정되고 있다. 이는 모든 임금노동자(11,279,308명)의 65~66% 정도로 추정되고 있으며, 이러한 변화에 따라 서비스업 근로자에 대한 건강문제가 사회적 주요 관심사로 대두되고 있다 [31] .

제주도 산업구조 역시 관광산업이 발달함에 따라 감정노동에 종사하는 근로자수는 제주도 전체 근로자수의 50~53%(약 142,328명) 정도로 추정되고 있으며, 전체 사업체중 숙박 및 음식점업이 29.44%로 가장 많은 산업 비중을 차지하고, 도매 및 소매업 23.3%, 개인서비스업 8.9%, 보건업 및 사회복지 서비스업, 교육 서비스업 순으로 산업 비중이 차지함에 따라 감정노동을 주로 수행하는 업종에 집중되어 있음을 알 수 있다 [30] .

서비스 산업의 성장은 육체노동 또는 정신노동 이외의 제3의 노동유형인 감정노동(emotional labor)을 야기시켰으며, 현대사회에서 새롭게 주목받는 노동의 한 형태로 자리 잡고 있다. [10] .

특히, 서비스 산업과 소비 자본주의가 발달하는 현실속에서 감정노동 종사자수의 증가는 감정노동으로 인해 발생하는 다양한 형태의 사회적 문제가 이슈화되고 있으며 이에 대한 지속적인 관심과 문제 제기로 인해 2018년 ‘고객응대 근로자 보호조치’ 법안이 발행되었으나, 소규모 사업장의 특성상 관리자 부재(인력난), 감정노동에 대한 인식 및 관심 부족으로 인해 감정노동자 보호조치가 이루

어지지 않고 있어 이에 대한 관리가 필요한 현실이다.

감정노동의 직업군은 한국표준직업분류 직업군(10개)인 관리자, 서비스종사자, 사무종사자, 전문가 및 관련 종사자, 판매종사자, 농림어업숙련 종사자, 기능원 및 관련 기능 종사자, 장치 기계조작 및 조립 종사자, 단순종사자, 군인 중 서비스종사자, 판매종사자가 감정노동을 하는 고위험 직업군에 속하며, 서비스 종사자에는 의료서비스직, 운송 및 여가 서비스직, 조리 및 음식 서비스직에 해당되고, 판매 종사자에는 영업직, 매장 판매직 등이 해당된다 [25] .

감정노동 종사자는 고객과 대면 업무를 하는 과정에서 개인이 느끼는 감정을 숨기고 실제 자신의 감정이 아닌 조직에서 원하는 감정을 표현하는 것으로 이는 감정적 부조화를 나타내게 되고, 감정의 부조화로 인해 정서적 소진이 발생하게 되면 직무만족도 또한 감소하게 된다.

감정노동 수행 과정 속에서 감정노동 종사자가 감정 부조화를 지속적으로 느끼게 될 경우, 자기감정으로부터의 소외와 자존감의 저하, 직무소진 등을 경험하게 되고, 이로 인해 약물남용, 알콜중독 등과 같은 불건강행위가 발생할 수 있다고 하였다 [6] . 이에 지나친 감정노동으로 인한 스트레스는 흡연, 음주 등의 불건강한 생활습관을 유발 할 수 있고, 수면장애, 식습관 장애 등을 일으킬 수 있으며, 감정노동이 건강에 미치는 악영향에는 감정의 억제로 인하여 고혈압과 암의 발생율을 높이고(Gramdey, 2000), 까다롭고 불쾌한 손님접대, 관리자의 질책, 너무 많은 고객응대 등으로 인해 직무스트레스 및 우울증 발생하며, 한국산업간호학회(2013)에서 조사한 결과에 따르면, 감정노동에 종사하는 노동자일수록 흡연율과 음주율이 높게 나타나고, 직무만족도는 타 종사자에 비해 낮고, 언어폭력 및 성희롱 등을 경험하는 비율이 높게 나타났다.

감정노동으로 인한 다양한 건강문제는 결국, 높은 이직률, 생산성 저하를 초래할 뿐 아니라 업무에서 직무소진을 경험하게 되는데, 직무소진은 과도한 직무요구로 인한 정서적, 신체적 고갈상태를 말하며, 주로 강도가 높은 서비스를 지속적으로 업무 수행을 하는 감정노동 밀접한 관계가 있다고 보고되고 있으며, 감정노동의 영향을 확인하는 결과 변수를 보기 위해 연구되는 주제가 바로 직무소진이다 [24] .

Maslach(1996)는 직무소진을 대인관계를 주로 하는 조직 구성원 및 일반적 중

사자들도 겪을 수 있는 현상이라고 정의하였으며, 2000년대 이후에는 직무소진을 직무에 대한 만성적인 대인관계에 따른 스트레스 및 심리학적 증상이라고 정의하였다 [13]. 고객응대 업무 시 발생하는 감정노동은 조직에서 서비스종사자에게 요구하는 감정표현의 정도가 높아질수록 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 [9], Brotheridge와 Grandey(2002)의 연구에서도 감정노동이 직무스트레스 수준을 높이고 직무소진 및 직무만족도를 감소시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 감정노동은 직업 불만족, 감정의 비인격화, 직무스트레스, 고혈압, 심장질환 등의 건강장해, 직무소진 등 부정적인 행동과 건강에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다 [3].

감정노동 관련 기존 연구를 살펴보면 2000년대 이전부터 조직사회학 및 심리학 등의 다양한 분야에서 많은 연구를 통해 감정노동과 직무소진의 차원, 선행조건 및 영향분석 감정노동과 직무소진의 심리 사회적 영향에 대해 분석하였고, 2000년대 이후 산업구조가 제조업 중심에서 서비스 산업으로 변화되면서, 고객들의 서비스 만족 향상을 위한 고객 맞춤 긍정적인 감정표출의 중요성이 강조되어, 감정노동과 직무소진에 관한 연구 또한 다양한 직종 및 분야에서 급속히 확산되어 많은 연구가 이루어지고 있다 [12]. 하지만 대다수의 기존 연구들은 전문직종인 간호사, 승무원, 공공기관, 교사 중심으로 연구가 이루어지고 있고, 제주지역의 기존 연구 역시 호텔종사자, 간호사 등 전문직 직종 중심의 선행연구가 이루어지고 있어, 다양한 분야의 연구, 특히 제주지역에서 산업 비중을 가장 많이 차지하고 있는 소규모 사업장의 서비스업, 고객응대 감정노동 종사자에 대한 연구가 필요하며, 이런 취지에서 본 연구는 감정노동이 건강행태와 직무소진에 미치는 영향을 살펴보고, 이를 통한 감정노동 종사자 건강보호 및 문제해결 등의 관리방안을 찾아보고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 감정노동 근로자를 대상으로 감정노동 정도를 측정하여, 건강행위 및 주관적, 신체적 건강상태를 파악하고, 직무소진에 미치는 영향을 분석함으로써 감정노동 근로자의 건강수준 향상 및 직무소진 예방을 위한 전략적 방안 모색을 하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

3. 연구 가설

가설 1. 연구대상자들의 건강수준은 제주도 도민의 수준에 비해 낮을 것이다.

가설 2. 연구대상자들의 건강수준은 제주도 감정노동 업종 종사자들에 비해 낮을 것이다.

가설 3. 감정노동이 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 감정노동이 건강행태에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구는 감정노동자의 감정노동 강도를 파악하여 감정노동의 강도에 따라 정상군과 위험군을 분류 건강행태와 직무소진에 차이가 있는지 비교 분석하고 연구대상자(감정노동자)와 2018년 제주지역사회 건강조사 원시자료(2차자료)를 비교함으로써, 감정노동자와 지역사회주민 간의 건강수준 차이 및 감정노동이 직무소진과 건강행태에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다. 이에 연구모형은 다음과 같이 제시할 수 있다.

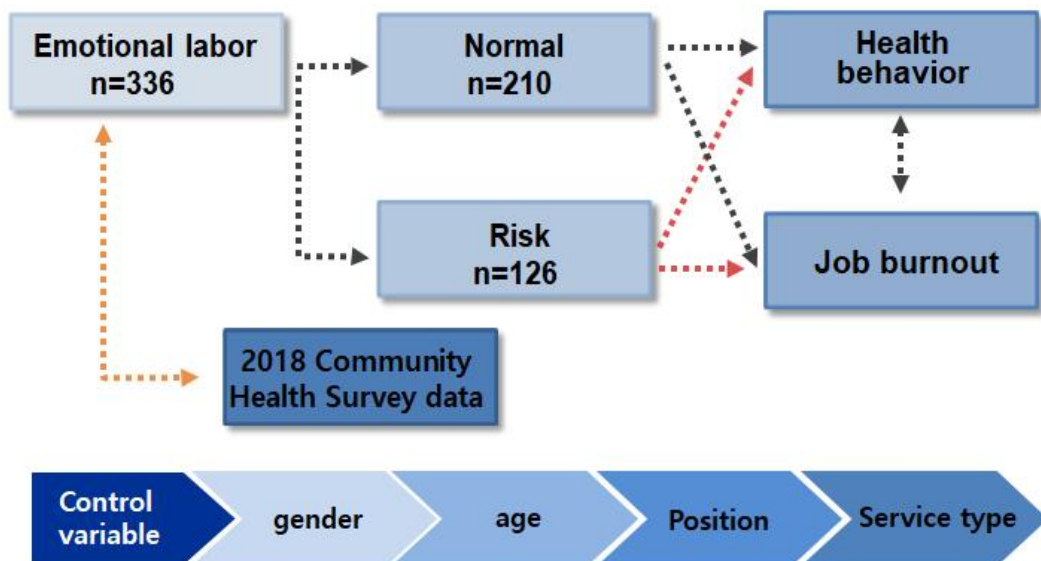


Figure 1. Research model

2. 연구대상

본 연구의 대상은 제주도 내 소규모 사업장(50인 미만)의 감정노동 고위험 직업군인 서비스종사자, 판매종사자에 해당 되는 감정노동 종사자 336명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 336부 설문지를 배부하여 전량 회수된 336부의 설문지를 본 연구에 이용하였다.

3. 자료수집

자료수집은 연구자 및 연구보조원 3인이 각 사업장 관리자를 만나 연구에 대해 상세히 설명 한 후 설문지를 배포 하였으며, 자발적으로 설문 참여에 동의한 대상자에 한 해 자가기입방식으로 설문을 진행하였다. 연구보조원은 간호사 및 감정노동관리 자격증 보유자로, 본 연구에 대한 충분한 이해관계를 형성하기 위해 자료수집 전 연구자로부터 설문과 관련된 전반적인 사항을 교육(2시간) 받은 후 투입되었으며, 자료수집 기간은 2020년 5월 4일부터 5월 17일 까지 총 14일간으로, 연구 참여시 익명성이 보장되며 개인정보를 포함한 모든 조사내용은 연구 이외의 목적으로는 사용되지 않음을 설명한 후 이 모든 내용에 대해 서면 동의를 받았다.

본 연구는 제주대학교 생명윤리심의위원회(JEJU National University Institutional Review Board)의 승인(JJNU-IRB-2020-011-001)을 받아 진행되었다.

4. 연구도구

본 연구는 인구·사회적 특성과 건강행태, 감정노동, 직무소진의 설문 문항으로 구성 되었다.

1) 건강행태

2018년 지역사회 건강실태조사에서 사용된 문항을 근거로 본 연구 목적에 맞게 흡연율, 음주율, 신체활동(걷기실천율), 비만율(자가보고), 스트레스 인지율, 우울감 경험률에 대한 6개 문항으로 재구성 되었다. 평생 흡연 여부는 ‘예’, ‘아니오’와 현재 흡연 여부는 ‘매일피움’, ‘가끔피움’, ‘과거에는 피웠으나 현재 피우지 않음’ 항목으로 나누었으며, 음주 여부는 ‘전혀 안마신다’, ‘한달에 1번미만’, ‘한달에 1번 정도’, ‘한달에 2-4번’, ‘일주일에 2-3번 정도’, ‘일주일에 4번 이상’, 6개 항목으로, 신체활동 걷기 여부는 ‘안 한다’, ‘걷기실천 일수 자가 기입’으로 하였으며, 비만여부는 ‘키’, ‘몸무게’ 자가 기입, 스트레스 인지 여부는 ‘대단히 많이 느낀다’, ‘많이 느끼는 편이다’, ‘조금 느끼는 편이다’, ‘거의 느끼지 않는다’ 4개 항목으로, 우울감 경험 여부는 ‘예’, ‘아니오’로 나누었다.

2) 감정노동

KOSHA GUIDE H-163-2016 고객응대 근로자의 감정노동 평가지침의 한국형 감정노동 평가도구를 활용 감정조절의 노력 및 다양성(5문항), 고객응대의 과부하 및 갈등(3문항), 감정 부조화 및 손상(6문항) 의 3개 하부요인, 총 14문항으로 구성 되었다.

각 문항의 응답은 Likert 4점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1점), 약간 그렇지 않다(2점), 약간 그렇다(3점), 매우 그렇다(4점)으로 점수가 높을수록 감정노동의 강도가 높은 것을 의미한다. 감정노동 척도의 신뢰도를 검증한 결과, 전체 Cronbach's α 는 .900으로 높은 신뢰도를 나타냈으며, 하위요인의 신뢰도는 감정조절의 노력 및 다양성 .769 고객응대의 과부하 및 갈등 .831 감정부조화 및 손상 .888로 나타나 감정노동 척도의 내적 신뢰도는 양호한 것으로 확인되었다.

Table 1. Reliability of the lower Factors of Emotional labor

Sortation	Lower Factor	Question number	Cronbach's α	
Emotional Control Efforts and Diversity	the degree to which one tries to control or control one's expression	1 - 5	.769	
customer response	Conflicts in dealing with customers,	6 - 8	.831	.900
Overload and Conflict	degree of difficulty			
Emotional Harmony and Damage	The degree of damage to the mind in various forms experienced in customer response.	9 - 14	.888	

3) 직무소진

Maslachd와 Jackson이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 활용 정서 소모(8문항), 대상자에 대한 비인간화(4문항), 개인적 성취감 감소(5문항), 총 17개 문항으로 구성되었다.

각 문항의 응답은 Likert 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1점), 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)으로 점수가 높을수록 직무소진이 높은 것을 의미한다. 직무소진 척도의 신뢰도를 검증한 결과, 전체 Cronbach's α 는 .900으로 높은 신뢰도를 나타냈으며, 하위요인의 신뢰도에서는 정서적 고갈 .903 비인간화 .844 개인성취감소 .797로 나타나 감정노동 척도의 내적 신뢰도는 양호한 것으로 확인되었다.

Table 2. Reliability of the lower Factors of Job burnout

Sortation	Lower Factor	Question numbe	Cronbach's a
emotional exhaustion	a state in which emotional resources of individuals are exhausted due to excessive psychological and physical burdens	1 - 8	.903
inhumanization	To regard and treat a person as worthless	9 - 12	.844
reduction of personal performance	a negative assessment of one's duties	13 - 17	.797

4) 변수의 조작적 정의

- 감정노동, 직무소진은 영역별 점수 100점 만점으로 환산

$$\text{영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당 영역의 각 주어진 점수의 합} - \text{문항개수})}{(\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점 문항개수})} \times 100$$

- 흡연율은 현재 흡연율, 평생 5갑(100개피)이상 피운 사람 중에서 현재 흡연자 (“매일 피움” 또는 “가끔 피움”)의 수
- 음주율은 연간 음주율 및 월간 음주율로 최근 1년 동안 한번 이상 및 최근 1년 동안 한 달에 1회 이상 술을 마신 적이 있는 사람
- 걷기 실천율은 최근 1주일(7일) 동안 걷기를 1일 30분 이상, 주5일 이상 실천한 사람의 수
- 비만율은 체질량 지수(체중kg/m²)25 이상인 사람의 수
- 스트레스 인지율은 평소 일상생활 중 스트레스를 “대단히 많이” 또는 “많이 느낀다”의 수
- 우울감 경험률은 최근 1년 동안 연속적으로 2주 이상 일상생활에 지장이 있을 정도의 우울감(슬픔이나 절망감 등)을 경험한 사람의 수

5. 분석방법

본 연구에 수집된 설문 자료는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

첫째, 빈도분석으로 인구 통계학적 특성 및 지역사회건강조사 특성을 확인하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰도 검증을 위한 신뢰도(Cronbach's α)분석을 실시하였다.

셋째, 변수 간의 관계의 유의성 및 혼란 변수(성별, 연령)를 통제하기 위해 편상관분석을 실시하였다.

넷째, 평균 차이 검증을 위해 독립표본 t-검정을 실시하여 변인 간 차이의 정도를 확인하였다.

다섯째, 수립된 가설의 검증과 각 독립변수와 직무소진 간의 인과관계를 분석을 위해 혼란 변수(성별, 연령)를 통제하여 다중회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 각 독립변수와 건강행태 간의 인과관계를 분석하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다(Table 3).

Table 3. analysis of data

Sortation	Analysis details	statistical technique
characteristic of sample	Demographic information	frequency analysis
variable relation	reliability of variable	reliability analysis
	interrelation between variables	partial correlation analysis
difference verification	mean difference verification	Independent sample t-test
Hypothesis verification	causality analysis	Multiple linear regression analysis
		Logistic regression analysis

IV. 결 과

1. 연구 대상자의 인구사회학적 특성

연구 대상자 응답자 성별은 남자126명(37.5%), 여자 210명(62.5%)으로 나타났다. 성별에 따른 결혼 유무는 남자 기혼 85명 (42.7%), 여자 114명(57.3%)로 가장 많은 빈도를 차지하고 있으며, 연령은 남자, 여자 각각 20대는 19명(29.2%), 46명(70.85), 30대는 54명(37%), 92명(63%), 40대 38명(43.7%), 49명(56.3%), 50대 10명(33.3%), 20명(66.7%), 60대 이상은 5명(62.5%). 6명(37.5%)으로 형성되었다. 교육수준은 고졸이하 남자, 여자 각각 19명(29.2%), 남자 34명(61.8%)이며, 전문대졸은 각각 34명(32.1%), 72명(67.9%), 대졸은 67명(41.1%), 96명(58.9%)이며, 대학원 이상 졸업은 4명(33.3%), 8명(66.7%)으로 확인 되었다.

마지막으로 월소득은 100-200만원 남자 14명(22.6%), 여자 48명(77.4%), 200-300만원은 남자 40명(25.2%) 여자 119명(74.85)이며, 300-400만원은 남자 52명(56.5%), 여자 40명(43.5%), 400만원 이상은 남자 20명(87%), 여자 3명(13%)으로 나타났다(Table 4).

Table 4. Demographic information

(N=336)

Variables		Gender		N(%)
		Male	Female	
marital status	None-married	38(29.9)	89(70.1)	127(100.0)
	Married	85(42.7)	114(57.3)	199(100.0)
	Others	3(30.0)	7(70.0)	10(100.0)
age	Under 20s	19(29.2)	46(70.8)	65(100.0)
	Under 30s	54(37.0)	92(63.0)	146(100.0)
	Under 40s	38(43.7)	49(56.3)	87(100.0)
	Under 50s	10(33.3)	20(66.7)	30(100.0)
	Under 60 above	5(62.5)	3(37.5)	8(100.0)
Education	~High school graduate	21(38.2)	34(61.8)	55(100.0)
	Professional college graduate	34(32.1)	72(67.9)	106(100.0)
	University graduate	67(41.1)	96(58.9)	163(100.0)
	Graduate school diploma	4(33.3)	8(66.7)	12(100.0)
Monthly income	>100~200won	14(22.6)	48(77.4)	62(100.0)
	200~300won	40(25.2)	119(74.8)	159(100.0)
	300~400	52(56.5)	40(43.5)	92(100.0)
	< 400 won	20(87.0)	3(13.0)	23(100.0)
N(%)		126(37.5)	210(62.5)	336(100.0)

2. 지역사회와 연구대상자 간의 건강행태 분석

연구 대상자와 2018년 지역사회 건강조사 원시자료를 이용하여 건강수준을 비교하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

남자 성별에 따른 흡연율은 지역사회 남자의 경우 지역사회 흡연율 854명(37%), 지역사회 감정노동종사자 142명(44.7%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 33명(40.2%), 26명(59.1%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 흡연율이 높게 나타났다. 걷기 실천율은 지역사회 884명(37.4%), 지역사회 감정노동종사자 137명(43.1%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 29명(35.4%), 11명(25.0%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 걷기 실천율은 낮게 나타났으며, 지역사회 비만율은 959명(41.5%), 지역사회 감정노동종사자 137명(43.1%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 46명(56.1%), 25명(56.8%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 비만율은 높게 나타났다.

스트레스 인지율은 지역사회 520명(22.5%), 지역사회 감정노동종사자 91명(28.6%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 24명(29.3%), 30명(68.2%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 스트레스 인지율이 높게 나타났으며, 우울감 경험률은 지역사회 85명(3.7%), 지역사회 감정노동종사자 14명(4.4%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 8명(9.8%), 10명(22.7%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 우울감 경험률이 높게 나타났다.

여자 성별에 따른 흡연율은 지역사회 남자의 경우 지역사회 흡연율 63명(2.3%), 지역사회 감정노동종사자 15명(3.2%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 5명(3.9%), 8명(9.8%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 흡연율이 높게 나타났다. 걷기 실천율은 지역사회 1006명(36.7%), 지역사회 감정노동종사자 195명(41.8%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 16명(12.5%), 11명(13.4%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 걷기 실천율은 낮게 나타났으며, 스트레스 인지

율은 지역사회 610명(22.4%), 지역사회 감정노동종사자 132명(28.3%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 51명(39.8%), 55명(67.2%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 스트레스 인지율이 높게 나타났으며, 우울감 경험률은 지역사회 161명(5.9%), 지역사회 감정노동종사자 22명(4.7%), 연구대상 감정노동자 정상군, 위험군은 각각 15명(11.7%), 21명(25.6%)로 연구대상 감정노동자가 지역사회 감정노동자보다 제주지역 도민보다 우울감 경험률이 높게 나타났다(Table 5).

Table 5. Analysis of Health Levels Between Localization and Research Subjects (N=336)

Variables		Community		subject of study		
		Community	Community (Salesmen, service worker)	emotional labor (normal)	emotional labor (risk)	
Male	smoking rate	Smoking	854(37.0)	142(44.7)	33(40.2)	26(59.1)
	drinking rate	high drinking	1773(76.7)	268(84.3)	66(80.5)	36(81.8)
	walking practice rate	practice	864(37.4)	137(43.1)	29(35.4)	11(25.0)
	obesity rate	Obesity	959(41.5)	137(43.1)	46(56.1)	25(56.8)
	stress recognition rate	High	520(22.5)	91(28.6)	24(29.3)	30(68.2)
	depression experience rate	Experience	85(3.7)	14(4.4)	8(9.8)	10(22.7)
	N(%)		2311(45.7)	318(40.6)	82(39)	44(34.9)
Female	smoking rate	Smoking	63(2.3)	15(3.2)	5(3.9)	8(9.8)
	drinking rate	high drinking	1437(52.4)	321(68.9)	79(61.7)	44(53.7)
	walking practice rate	practice	1006(36.7)	195(41.8)	16(12.5)	11(13.4)
	obesity rate	Obesity	690(25.1)	134(28.8)	21(16.4)	16(19.5)
	stress recognition rate	High	610(22.4)	132(28.3)	51(39.8)	55(67.1)
	depression experience rate	Experience	161(5.9)	22(4.7)	15(11.7)	21(25.6)
	N(%)		2744(54.3)	466(59.4)	128(61)	82(65.1)

3. 연구대상자 감정노동 수준에 대한 분포도(성별, 연령)

연구대상자들의 감정노동 수준에 따른 평균 비교 결과는 정상군 210명(62.5%), 위험군 126명(37.5%)이며, 정상군에서 남자 82명(65.1%), 여자 128명(61%)이며, 감정노동 위험군은 남자 44명(34.9%), 여자 82명(39%)으로 남자보다 여자가 감정노동 수준이 높게 나타났다.

연령에서의 감정노동 수준 비교 분석 결과 정상군은 20대 41명(63.1%), 30대 86명(58.9%), 40대 54명(62.1%), 50대 24명(80%), 60대 이상 5명(62.5%)이며, 위험군은 20대 24명(36.9%), 30대 60명(41.1%), 40대 33명(37.9%), 50대 6명(20%), 60대 이상 5명(37.5%)로 30대가 감정노동 수준이 제일 높은 것으로 나타났다 (Table 6).

Table 6. emotional labor leve

1(N=336)

Variables	emotional labor		N (%)	χ^2	ρ	
	Normal	Risk				
gender	male	82(65.1)	44(34.9)	126(100.0)	.572	0.449
	female	128(61.0)	82(39.0)	210(100.0)		
age	Under 20s	41(63.1)	24(36.9)	65(100.0)	4.742	0.315
	Under 30s	86(58.9)	60(41.1)	146(100.0)		
	Under 40s	54(62.1)	33(37.9)	87(100.0)		
	Under 50s	24(80.0)	6(20.0)	30(100.0)		
	Under 60 above	5(62.5)	3(37.5)	8(100.0)		
	N (%)	210(62.5)	126(37.5)	336(100.0)		

4. 연구대상자들의 감정노동 하부요인에 대한 빈도분석

감정노동 하부요인에 대한 정상군과 위험군 분포 정도를 보기 위해 빈도분석, 카이검정을 실시하였다.

감정노동의 하부요인은 감정조절, 고객 응대 과부하, 감정 부조화로 구분하며, 감정조절은 남자 정상군 104명(40.2%) 위험군 22명(28.6%), 여자는 정상군 155명(59.8%) 위험군 55명(71.4%), 고객응대 과부하는 남자 정상군 71명(37.4%) 위험군 55명(37.7%), 여자는 정상군 119명(62.6%) 위험군 91명(62.3%), 감정부조화 남자 정상군 87명(42.4%) 위험군 39명(29.8%), 여자는 정상군 118명(57.6%) 위험군 92명(70.2%)으로 하부요인별 빈도는 여자가 남자보다 하부요인별 위험군의 빈도가 높게 나타났다. 연령별 분포도는 감정조절 하부요인에서의 정상군은 20대 50명(19.3%), 30대 111명(42.9%), 40대 66명(25.5%), 50대 25명(9.7%), 60대 7명(2.7%)이고 위험군은 20대 15명(19.5%), 30대 35명(45.5%), 40대 21명(27.3%), 50대 5명(6.5%), 60대 1명(1.3%)으로 나타났다.

고객 응대 과부하 연령별 정상군은 20대 36명(18.9%), 30대 75명(39.5%), 40대 52명(27.4%), 50대 23명(12.1%), 60대 4명(2.1%)이며, 위험군은 20대 29명(19.9%), 30대 71명(48.6%), 40대 35명(24.0%), 50대 7명(4.8%), 60대 4명(2.7%)이고, 감정부조화는 20대 41명(20.0%), 30대 88명(42.9%), 40대 50명(24.4%), 50대 22명(10.7%), 60대 4명(2.0%), 위험군은 20대 24명(18.3%), 30대 58명(44.3%), 40대 37명(28.2%), 50대 8명(6.1%), 60대 4명(3.1%)로 나타나 하부요인별 정상군, 위험군 빈도는 30대가 가장 많은 빈도로 나타났다(Table 7).

Table 7. distribution of the lower factors of emotional labor

(N=336)

Variables		emotional control		Customer response overload		Emotional harmony	
		Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk
gender	male	104(40.2)	22(28.6)	71(37.4)	55(37.7)	87(42.4)	39(29.8)
	female	155(59.8)	55(71.4)	119(62.6)	91(62.3)	118(57.6)	92(70.2)
	N(%)	259(100)	77(100)	190(100)	146(100)	205(100)	131(100)
		$\chi^2=3.398, p<.065$		$\chi^2=0.003, p<.955$		$\chi^2=5.473, p<.019$	
age	Under 20s	50(19.3)	15(19.5)	36(18.9)	29(19.9)	41(20.0)	24(18.3)
	Under 30s	111(42.9)	35(45.5)	75(39.5)	71(48.6)	88(42.9)	58(44.3)
	Under 40s	66(25.5)	21(27.3)	52(27.4)	35(24.0)	50(24.4)	37(28.2)
	Under 50s	25(9.7)	5(6.5)	23(12.1)	7(4.8)	22(10.7)	8(6.1)
	Under 60 above	7(2.7)	1(1.3)	4(2.1)	4(2.7)	4(2.0)	4(3.1)
N(%)		259(100)	77(100)	190(100)	146(100)	205(100)	131(100)
		$\chi^2=1.321, p<.858$		$\chi^2=7.078, p<.132$		$\chi^2=2.931, p<.569$	

5. 연구대상자들의 직무소진 하부요인에 대한 차이

직무소진 하부요인에 대한 정상군과 위험군 평균과 표준편차의 차이를 보기 위해 성별은 독립 t-검정, 연령은 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

직무소진의 하부요인은 정서적고갈, 비인간화, 개인성취감소로 구분하며, 동질성 검사결과를 먼저 확인한 결과 연령별 비인간화를 제외한 하부요인은 모두 통계적 유의수준 $p < 0.05$ 이하이므로 통계적으로 유의하였으며, 각 하부 요인별 위험군의 점수를 살펴보면, 정서적 고갈 남자 평균은 56.46점 여성은 66.88점, 비인간화 평균은 남자 48.44점 여성 50.33점, 개인 성취감은 남자 40.91점 여성 44.46점으로 여자가 남자 보다 직무소진 점수가 높게 나타났으며, 일반직 종사자의 직무소진과 건강상태(최혜영, 2015)에서 일반직 종사자 직무소진 점수 39.3점보다 위험군의 점수가 더 높게 나타났다.

연령별 위험군의 하부요인 평균점수 결과는 정서적 고갈은 20대 60.42점, 30대 63.28점, 40대 65.54점, 50대 58.33점, 60대 69.79점이며, 비인간화는 20대 56.51점, 30대 48.75점, 40대 45.83점, 50대 47.92점, 60대 58.33점이고, 개인 성취감은 20대 51.88점, 30대 43.67점, 40대 40.00점, 50대 35.00점, 60대 25.00점으로 개인 성취감은 20대에서 점수가 제일 높게 나타났으며, 정서적 고갈, 비인간화는 60대에서 점수가 제일 높게 나타났다(Table 8).

Table 8. Mean Differences for Sub-factor Discharge

(N=336)

Variables		N (%)		emotional exhaustion		inhumanization		individual performance reduction	
		Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk
gender	male	82(39.0)	44(34.9)	33.65±18.92	56.46±16.77	23.48±22.04	48.44±17.27	37.99±16.90	40.91±14.03
	female	128(61.0)	82(65.1)	42.33±20.26	66.88±18.47	29.69±20.71	50.30±24.71	42.19±16.31	44.76±17.23
		t =-10.493, p<.000		t =-4.103, p<.000		t =-2.036, p<.043		t =-2.261, p<.024	
age	Under 20s	41(19.5)	24(19.0)	35.44±20.74	60.42±18.42	28.66±20.54	56.51±21.92	38.54±14.67	51.88±11.21
	Under 30s	86(41.0)	60(47.6)	42.77±19.74	63.28±19.35	27.47±22.28	48.75±22.66	44.42±17.45	43.67±17.32
	Under 40s	54(25.7)	33(26.2)	38.72±20.61	65.53±17.58	27.43±20.00	45.83±22.89	36.67±15.81	40.00±15.00
	Under 50s	24(11.4)	6(4.8)	29.30±15.85	58.33±20.12	23.44±21.90	47.92±19.63	37.92±16.48	35.00±13.78
	Under 60 above	5(2.4)	3(2.4)	50.63±19.94	69.79±14.09	28.75±31.44	58.33±14.43	45.00±18.03	25.00±18.03
		F =110.11, p<.000		F =4.006, p<.003		F =1.117, p<.348		F =2.805, p<.026	

6. 감정노동과 직무소진의 상관관계

연구대상자의 감정노동과 직무소진의 상관관계를 확인하기 위해 혼란 변수인 연령과 성별을 통제하여 편상관분석을 실시하였다.

감정조절은 고객 응대 과부하($r=.432, p<.01$), 감정 부조화($r=.504, p<.01$), 정서적 고갈($r=.399, p<.01$), 비인간화($r=.345, p<.01$), 직무소진결과($r=.359, p<.01$)와 모두 유의한 정(+)^적 상관관계를 보였고, 고객 응대 과부하는 감정 부조화($r=.631, p<.01$), 정서적 고갈($r=.533, p<.01$), 비인간화($r=.462, p<.01$), 개인성취감소($r=.135, p<.05$), 직무소진결과($r=.540, p<.01$)와 모두 유의한 정(+)^적 상관관계를 보였다. 감정 부조화는 정서적 고갈($r=.682, p<.01$), 비인간화($r=.618, p<.01$), 개인성취감소($r=.147, p<.01$), 직무소진결과($r=.678, p<.01$)와 모두 유의한 정(+)^적 상관관계를 보였으며, 정서적 고갈은 비인간화($r=.740, p<.01$), 개인성취감소($r=.161, p<.01$), 직무소진결과($r=.921, p<.01$)와 유의한 정(+)^적 상관관계를 보였으며, 비인간화는 개인성취감소($r=.227, p<.01$), 직무소진결과($r=.866, p<.01$)와 유의한 정(+)^적 상관관계를 보였다. 반면 감정조절과 개인성취감소는 유의한 상관관계를 보이지 않았다(Table. 9).

Table. 9 An Analysis of the Partial Correlation between Emotional Labor and Job Discharge

Variables	emotional labor						Job burnout score
	emotional control	Customer response overload	Emotional harmony	emotional exhaustion	inhumanization	individual performance reduction	
emotional control	1						
Customer response overload	.432**	1					
Emotional harmony	.504**	.631**	1				
emotional exhaustion	.399**	.553**	.682**	1			
inhumanization	.345**	.462**	.618**	.740**	1		
individual performance reduction	-0.026	.135*	.147**	.161**	.227**	1	
Job burnout score	.359**	.540**	.678**	.921**	.866**	.461**	1

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

† adjusted by gender, age

7. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 성별과 연령을 통제하여 다중회귀분석(Multiple linear regression analysis)를 실시 하였다.

감정노동과 직무소진의 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=89.271$, $p<.001$), 회귀모형의 설명력은 약 44.6%로 감정노동과 직무소진은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동수준이 높을수록 직무소진도 높아지는 것으로 나타났다(Table 10).

Table 10. Effect of Emotional Labor on job burnout

dependent variable	independent variable	B	S.E	β	't	p
Job burnout	(상수)	2.278	3.376		0.610	0.542
	emotional labor	0.196	0.013	0.640	15.436	0.000
	gender	4.526	1.455	0.128	3.111	0.002
	age	-0.008	0.732	0.000	-0.011	0.991

$F=89.271$ ($p < .001$), $R^2=0.446$, D-W 2.041



Figure 2. Scatter plot of Emotional Labor and job burnout

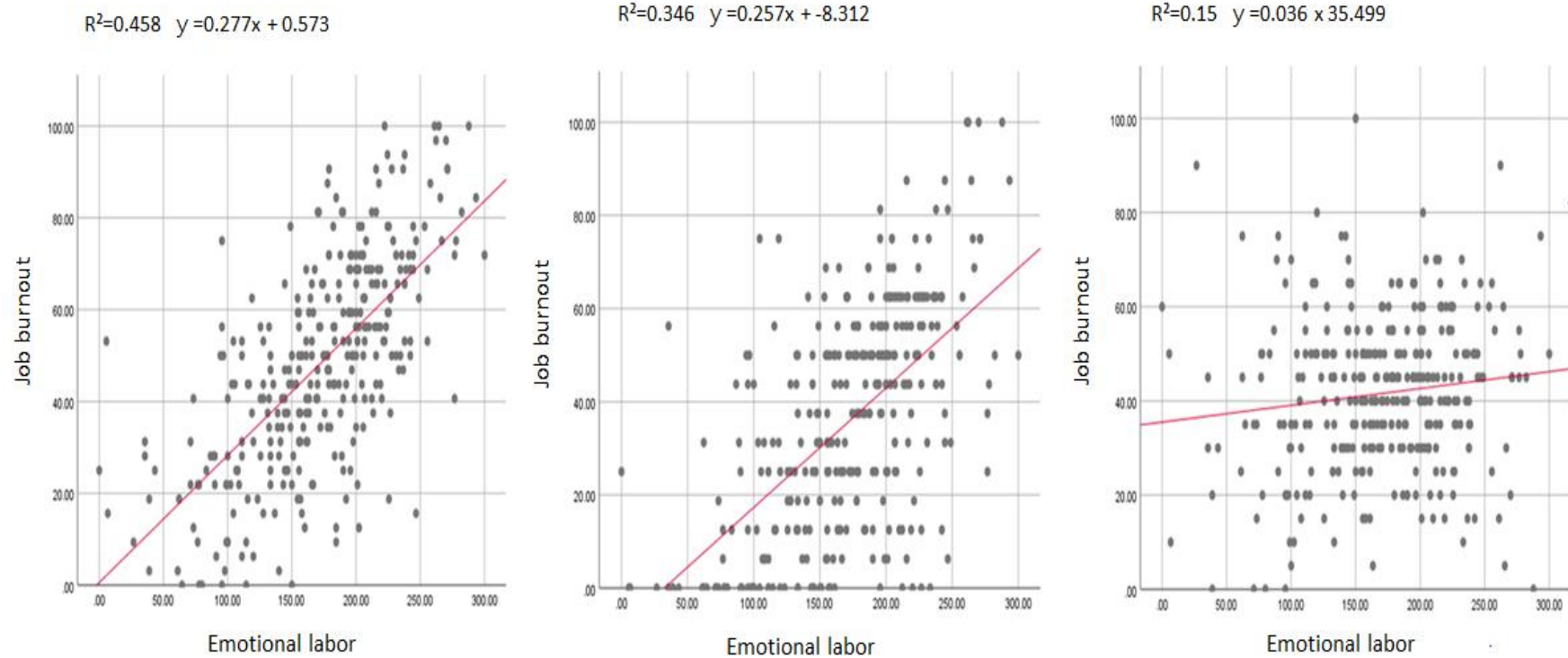


Figure 3. Scatter plot diagram of lower factors of emotional labor and job burnout

8. 성별에 따른 감정노동과 건강행태 차이

성별에 따라 감정노동과 건강행태가 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시 하였다.

성별에 따른 감정노동과 건강행태 차이 결과는 남자 집단에서 감정노동과 건강행태는 정상군, 위험군 모두 스트레스 인지율 에서 감정조절($p < .05$)과 고객응대과부하($p < .05$), 개인성취감소($p < .05$)에서 모두 유의한 차이 보였으며, 위험군이 정상군보다 평균점수가 높은 것으로 나타났으며, 우울감 경험률은 고객응대과부하($p < .05$)에서 유의한 차이를 보였으나, 흡연율, 음주율, 걷기 실천율, 비만율은 유의한 차이를 보이지 않았다.

반면 여자 집단에서 감정노동과 건강행태는 정상군, 위험군 모두 스트레스 인지율, 우울감 경험률에서 감정조절($p < .05$)과 고객응대과부하($p < .05$), 감조부조화($p < .05$)모두 유의한 차이를 보였으며, 여성이 남성보다 건강행태 평균이 더 높은 것으로 나타났다(Table 11), (Table 12).

Table 11. Differences in emotional labor and health behaviors by gender (male)

(N=126)

Variables	N(%)	emotional control		Customer response overload		Emotional harmony		Emotional Labor Union			
		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD			
		Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk		
smoking rate	Smoking	33(40.2)	26(59.1)	61.21±22.14	76.92±13.76	38.05±25.16	74.79±12.79	30.47±20.98	65.17±9.37	129.73±54.34	216.88±17.63
	non-smoking	49(59.8)	18(40.9)	64.22±13.10	78.52±20.01	42.18±21.99	70.37±19.06	30.61±17.68	63.27±20.36	137.01±37.06	212.16±50.00
drinking rate	low	16(19.5)	8(18.2)	62.92±19.62	86.67±9.43	38.19±22.58	70.83±13.20	32.99±17.15	61.81±13.42	134.10±43.74	219.31±17.19
	high	66(80.5)	36(81.8)	63.03±16.79	75.56±17.02	41.08±23.55	73.46±16.22	29.97±19.44	64.97±15.07	134.07±45.19	213.98±37.13
walking practice rate	non-practice	53(64.6)	33(75.0)	59.62±18.60	78.18±17.02	40.04±25.63	72.05±15.25	28.62±19.10	64.48±15.40	128.28±49.63	214.71±37.81
	practice	29(35.4)	11(25.0)	69.20±12.52	75.76±14.99	41.38±18.52	75.76±17.08	34.10±18.47	64.14±13.00	144.67±31.82	215.66±21.76
obesity rate	normal	36(43.9)	19(43.2)	65.37±15.52	74.04±12.75	37.04±23.61	73.10±13.52	31.64±21.32	64.33±11.90	134.04±46.78	211.46±18.50
	Obesity	46(56.1)	25(56.8)	61.16±18.45	80.27±18.51	43.24±22.86	72.89±17.30	29.71±17.06	64.44±16.74	134.11±43.42	217.60±42.78
stress recognition rate	Low	58(70.7)	14(31.8)	61.15±18.15	76.67±9.34	37.93±23.92	72.22±15.56	27.39±19.35	65.48±5.84	126.48±45.31	214.37±16.56
	High	24(29.3)	30(68.2)	67.50±14.22*	78.00±18.95*	46.76±20.72*	73.33±15.88*	38.19±15.83*	63.89±17.43*	152.45±37.87*	215.22±40.23*
depression experience rate	non-experience	74(90.2)	34(77.3)	63.24±17.46	78.63±17.81	39.79±22.53	71.90±16.47	30.33±19.62	63.73±15.00	133.36±45.86	214.25±37.43
	experience	8(9.8)	10(22.7)	60.83±16.11	74.00±10.16	47.22±30.14*	76.67±12.23*	32.64±11.67	66.67±14.10	140.69±32.79	217.33±21.61

* p < .05

Table 12. Differences in emotional labor and health behaviors by gender (female)

(N=210)

Variables	N(%)		emotional control		Customer response overload		Emotional harmony		Emotional Labor Union		
			Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		
	Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk	Normal	Risk	
smoking rate	Smoking	33(40.2)	26(59.1)	64.00±13.8 2	85.00±10.5 4	53.33±19.8 8	73.61±17.7 6	35.56±15.0 1	72.22±16.8 0	152.89±46.1 8	230.83±28.8 1
	non-smoking	49(59.8)	18(40.9)	64.39±16.3 5	81.62±13.9 1	40.56±19.8 1	74.92±15.7 2	39.11±19.8 1	70.65±13.2 8	144.07±40.8 9	227.19±28.4 4
drinking rate	low drinking	16(19.5)	8(18.2)	61.63±19.2 2	86.49±10.6 8	37.87±20.4 0	76.90±15.1 5	39.00±20.4 3	71.78±14.4 1	138.50±46.0 1	235.18±29.0 0
	high drinking	66(80.5)	36(81.8)	66.08±13.8 9	78.03±14.7 0	43.04±19.4 4	72.98±16.3 2	38.96±19.2 1	69.95±12.8 7	148.07±37.3 0	220.96±26.2 9
walking practice rate	non-practice	53(64.6)	33(75.0)	64.88±16.0 6	81.78±13.7 1	40.58±19.1 4	73.71±16.0 7	39.09±19.6 3	69.95±13.4 6	144.54±39.3 4	225.45±27.1 5
	practice	29(35.4)	11(25.0)	60.83±17.3 6	83.03±13.4 5	44.44±25.0 1	81.82±12.4 5	38.19±20.0 7	76.26±13.4 0	143.47±52.3 1	241.11±33.1 6
obesity rate	normal	36(43.9)	19(43.2)	65.11±15.3 1	82.12±13.4 9	41.23±19.5 5	75.76±15.3 4	39.77±19.8 4	71.63±13.6 5	146.11±38.7 9	229.51±28.7 4
	Obesity	46(56.1)	25(56.8)	60.63±20.2 1	81.25±14.4 5	40.21±22.0 8	70.83±17.6 3	34.92±18.2 7	67.36±12.9 7	135.77±50.7 6	219.44±25.7 6
stress recognition rate	Low	58(70.7)	14(31.8)	64.33±17.3 0	82.96±12.1 7	43.43±20.8 8	71.60±13.9 0	36.15±17.5 1	72.22±15.7 9	143.91±39.0 8	226.79±24.6 1
	High	24(29.3)	30(68.2)	64.44±14.5 9	81.45±14.3 3	37.47±17.91 *	76.36±16.57 *	43.25±21.90 *	70.10±12.40 *	145.16±43.99 *	227.92±30.17 *
depression experience rate	non-experience	74(90.2)	34(77.3)	64.66±15.6 6	82.51±12.7 8	40.51±19.4 1	74.86±14.6 1	38.50±19.3 1	71.77±14.6 4	143.67±39.7 0	229.14±29.6 5
	experience	8(9.8)	10(22.7)	62.22±20.4 2	80.32±15.9 8	45.19±23.56 *	74.60±19.29 *	42.59±22.09 *	67.99±9.45* *	150.00±50.61 *	222.91±24.06 *

* p < .05

9. 성별에 따른 직무소진과 건강행태 차이

성별에 따라 직무소진과 건강행태가 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시 하였다.

성별에 따른 직무소진과 건강행태 차이 결과는

직무소진과 건강행태는 남자, 여자 모두 스트레스 인지율, 우울감 경험률에서 정서적 고갈($p < .05$)과 비인간화($p < .05$), 직무소진결과($p < .05$)에서 모두 유의한 차이 보였으며, 평균점수가 높은 것으로 나타났으며, 개인성취감소 에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 또한 일반직 종사자의 직무소진과 건강상태(최혜영, 2015)에서 일반직 종사자 직무소진 점수 39.3점보다 위험군의 점수가 더 높게 나타났다(Table 13), (Table 14).

Table 13. Difference between job exhaustion and health behavior by gender (male)

(N=126)

Variables	N (%)	emotional exhaustion	inhumanization	individual performance reduction	Job exhaustion score	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
smoking rate	Smoking	59(46.8)	42.11±20.91	34.96±22.66	37.88±17.18	39.18±16.44
	non-smoking	67(53.2)	41.18±21.53	29.76±24.43	40.00±14.87	38.15±16.64
drinking rate	low drinking	86(68.3)	43.35±21.80	33.07±24.76*	40.99±15.37	40.24±16.94*
	high drinking	40(31.7)	37.89±19.47	30.31±21.30*	34.75±16.56	35.18±15.11*
walking practice rate	non-practice	55(43.7)	37.44±21.65	30.11±24.65	37.82±15.30	35.83±17.18*
	practice	71(56.3)	44.85±20.34	33.80±22.92	39.93±16.51	40.80±15.71*
obesity rate	normal	24(19.0)	41.80±23.07	35.42±21.94	37.50±11.42*	39.03±15.57
	Obesity	102(81.0)	41.57±20.81	31.43±24.09	39.36±16.88*	38.54±16.77
stress recognition rate	Low	72(57.1)	32.12±18.90*	25.87±23.86*	38.82±16.43	32.62±15.77*
	High	54(42.9)	54.28±17.09*	40.63±20.77*	39.26±15.46	46.65±13.91*
depression experience rate	non-experience	108(85.7)	39.53±20.63*	30.38±23.20*	37.92±16.00	36.90±16.12*
	experience	18(14.3)	54.17±20.48*	43.06±24.15*	45.56±14.44	49.02±15.16*

* p < .05

Table 14. Difference in job performance and health behavior by gender (female)

(N=210)

Variables	N(%)	emotional exhaustion	inhumanization	individual performance reduction	Job exhaustion score	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
smoking rate	Smoking	13(6.2)	61.78±24.64	45.67±28.00	43.08±15.48	52.49±20.77
	non-smoking	197(93.8)	51.27±22.73	37.21±24.21	43.20±16.79	45.59±16.56
drinking rate	low drinking	183(87.1)	51.30±22.65	37.43±24.78	43.20±17.02	45.65±16.70
	high drinking	27(12.9)	56.13±24.74	39.81±22.54	43.15±14.49	48.47±18.15
walking practice rate	non-practice	173(82.4)	51.97±22.88	37.39±24.09	42.46±15.83	45.74±16.73
	practice	37(17.6)	51.69±23.48	39.36±26.47	46.62±20.11	47.30±17.70
obesity rate	normal	87(41.4)	53.66±22.47	40.23±25.46	43.51±16.21	47.52±16.34
	Obesity	123(58.6)	50.69±23.26	35.98±23.69	42.97±17.07	44.95±17.23
stress recognition rate	Low	104(49.5)	45.19±21.51*	34.13±23.11*	42.16±15.79*	41.70±15.93*
	High	106(50.5)	58.52±22.44*	41.27±25.35*	44.20±17.53*	50.25±16.77*
depression experience rate	non-experience	174(82.9)	49.37±22.28*	35.24±23.94*	43.19±16.48	44.23±16.56*
	experience	36(17.1)	64.24±22.28*	49.83±23.69*	43.19±17.85	54.66±15.88*

* p < .05

10. 감정노동이 건강행태에 미치는 영향

감정노동이 건강행태에 미치는 영향을 검증하기 위해, 성별, 연령을 통제 후 로지스틱 회귀분석(Logistic regression analysis)을 실시 하였다.

감정노동은 흡연율(OR=2.667, $p<.05$), 스트레스 인지율(OR=3.618, $p<.05$), 우울감 경험률(OR=2.553, $p<.05$)은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 위험군은 정상군보다 흡연율 2.667배, 스트레스 인지율 3.618배, 우울감 경험률 2.553배 높은 것으로 나타났으며 음주율, 걷기 실천율, 비만율은 유의하지 않았다(Table 15).

Table 15. Effects of Emotional Labor on Health Behavior(N=336)

Variables		emotional labor		N(%)	Exp(B)	95% CI	
		Normal	Risk				
smoking rate	Smoking	172(81.9)	92(73.0)	264(78.6)	1		
	non-smoking	38(18.1)	34(27.0)	72(21.4)	2.667*	1.388	5.125
drinking rate	low drinking	65(31.0)	46(36.5)	111(33.0)	1		
	high drinking	145(69.0)	80(63.5)	225(67.0)	0.824	0.458	1.485
walking practice rate	non-practice	165(78.6)	104(82.5)	269(80.1)	1		
	practice	45(21.4)	22(17.5)	67(19.9)	1.148	0.68	1.938
obesity rate	normal	143(68.1)	85(67.5)	228(67.9)	1		
	Obesity	67(31.9)	41(32.5)	108(32.1)	0.818	0.504	1.33
stress recognition rate	Low	135(64.3)	41(32.5)	176(52.4)	1		
	High	75(35.7)	85(67.5)	160(47.6)	3.618*	2.252	5.812
depression experience rate	non-experience	23(11.0)	31(24.6)	54(16.1)	1		
	experience	187(89.0)	95(75.4)	282(83.9)	2.553*	1.39	4.69
N(%)		210(100.0)	126(100.0)	336(100.0)			

* $p < .05$

† adjusted by gender, age

V. 고찰

1. 감정노동

감정노동(emotional labor)이란 직업상 고객을 대할 때 자기의 감정과는 상관없이 미소, 친절 등을 조직에서 요구하는 감정과 표현으로 고객을 대하는 업무를 감정노동이라 한다. 감정노동의 개념은 미국 사회학자 Hochschild(1979)에 의해 육체노동과 정신노동에 또 다른 형태의 노동으로 규정하고, 업무수행 중 자신이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정이 불일치할 때 효과적인 업무수행을 위해 의도적으로 노력하는 감정을 감정노동(emotional labor)이라 정의하였다 [4] .

대부분의 감정노동 종사자는 오랜 시간 동안 같은 일을 반복하고 한정된 공간, 정해진 위치 안에서 업무를 하는 경우가 대부분으로, 근무시간 동안 긴장된 상태를 지속적으로 유지하게 되면 스트레스 반응을 나타나게 되는데, 스트레스 반응은 뇌심혈관계질환, 근골격계질환, 소화기 질환 등의 다양한 건강문제를 유발하며, 감정노동이 심해질 경우 감정의 부조화로 인해 우울, 정신적 탈진(감정소진), 적응장애 상태에 빠질 수 있고, 이러한 감정노동에 지속적으로 노출 시 부정적인 행동의 변화가 나타나게 된다.

2. 직무소진

소진(burnout)은 과도한 업무에 지쳐 자기 자신에 무기력함, 불만, 비판, 무관심 등이 극도로 커진 상태를 말하며, 고객과의 접촉이 많은 종사자가 고객대면 업무로 인해 정서적 또는 조직으로부터 겪게 되는 직·간접적 업무 수행상의 상

반된 이념으로 인해 생기는 정신적 고갈상태라도 정의 하였다 [18] .

소진의 연구배경은 미국 심리학자 Freudenberger(1975)에 의해 일과 관련된 스트레스라고 의미를 부여하였으며, Maslach(1976)는 직무소진을 체계화 한 최초의 심리학자로 이후 직무소진에 관한 다양한 연구를 통해 직무소진을 직무에 대한 만성적인 대인관계의 스트레스로 정의하고, 직무소진시 겪을 수 있는 정서적 탈진, 비인격화, 개인성취감 저하를 하위요인으로 구성하여, 이에 따른 직무소진 측정도구인 Maslach burnout Inventory(MBI)를 개발함으로써 직무소진에 대한 연구를 급속히 발전시켰다 [13] .

직무소진의 하위 요인인 정서적 탈진, 비인격화, 개인성취감 저하를 요인별로 살펴보면, 정서적 탈진은 과도한 심리적 부담 또는 요구에 의해 개인의 정서적 고갈 상태를 의미하며, 대인관계 접촉 및 과도한 업무 등으로 인해 정서적·육체적 소진 정도가 심하여 휴식에 대한 강한 욕구를 느끼는 것이며, 비인격화는 정서적 탈진으로 인해 자신의 고객, 동료, 직무 등에 대하여 부정적인 반응으로, 이는 타인에 대해 무감각해지고, 냉소적, 형식적인 태도를 보이며 업무를 처리하여 더 이상의 정서적 탈진을 막으려는 일종의 방어적 대처방식으로 그들과의 상호작용을 비인격화하는 것을 말한다. 개인 성취감 감소는 직무상의 성취도 부족으로 생기는 자기 자신에 대한 부정적인 평가로 정의되며, 이 세 가지 하위요인 중 정서적 고갈, 비인격화는 점수가 높을수록, 개인 성취감 저하는 점수가 낮을수록 높은 수준의 직무소진 상태를 의미 한다.

직무소진은 갑자기 나타나는 현상이 아닌 장기간에 걸쳐 나타나는 것으로 이들 3가지 하위요인의 소진을 측정하기 위해 MBI측정 도구가 개발되어 현재 가장 널리 사용되고 있다.

3. 감정노동과 건강행태

감정노동은 직무스트레스의 요인 중 어느 한 요인이 잘 관리되지 않는 상황이 발생 시 심각한 건강문제를 초래하기 때문에 감정노동으로 인한 건강문제 예방

을 위한 노력이 필요하다.

감정노동으로 인한 건강문제는 정신적 건강문제, 신체적 건강문제, 불건강한 생활습관 형성으로 크게 세가지로 나눌 수 있다.

첫 번째, 정신적 건강문제는 겉으로는 웃고 있지만 자기 자신의 감정을 속임으로 인해 감정 부조화가 발생하게 되고, 이를 관리하지 않은 상태에서 지속적인 감정노동시 우울증이나 적응 장애가 발생하여 고객으로부터 받은 감정적 상처로 인해 자살 충동이 일어날 수 있게 된다.

또한 자기 비하로 인한 자아존중감이 떨어지게 되면서 자신의 억눌린 감정을 해소하지 못하고 화병에 시달리거나 직무소진을 경험 하게 된다.

두 번째, 신체적 건강문제는 스트레스가 지속 되면 스트레스 반응으로 인해 심장이 빨리 뛰고, 혈압이 높아지면서 고혈압의 발생 위험이 높아지고, 실제 감정과 다른 자신의 감정을 반복적으로 표현함으로써, 피로감이 증가하게 되고 고객응대를 위해 장시간 서서근무하거나 불안정한 작업자세를 유지하므로 인해 요통 등의 근골격계질환이 발생 할 수 있다 [25] .

세 번째, 불건강한 생활습관 형성은 고객응대 시 발생하는 스트레스로 인해 스트레스 해소원으로 흡연, 음주, 폭식 등의 불건강한 생활습관을 갖게 되고 이로 인해 숙면을 취하지 못하고, 불규칙한 식생활을 갖게 된다.

본 연구는 제주도 소규모 감정노동 사업장 대상으로 감정노동이 직무소진과 건강행태에 미치는 영향에 대해 분석하고자 한다. 본 연구결과를 통해 제주도내 소규모 사업장 감정노동 종사자의 건강수준향상 및 직무소진 예방을 위한 전략적 방안모색을 하기 위한 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

이와 같은 연구를 위해 감정노동은 감정조절의 노력 및 다양성, 고객응대의 과부하 및 갈등, 감정부조화 및 손상 3개의 하부요인으로 구분하였고, 직무소진은 정서적고갈, 비인간화, 개인성취감소로 총 3개의 하부요인으로 구분하였으며, 2018년 지역사회 건강조사 원시자료를 활용해 연구대상자와 제주지역 도민간의 건강수준을 평가하고, 감정노동은 감정노동 정도에 따라 정상군과 위험군을 분류하여 직무소진과 건강행태와 비교 분석하였다.

연구 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자들의 건강수준은 제주도 도민의 건강수준과 차이를 보였다. 특히, 스트레스 인지율, 우울감 경험률에서는 스트레스 인지율이 지역사회 22.5%, 연구대상자 68.2%, 우울감 경험률이 지역사회 3.7%, 연구대상자 22.7%로 연구대상자들과 제주도 도민간의 건강수준 차이게 크게 나타났다. 이는 감정노동이 건강행태에 영향을 미친다고 한 선행연구 최혜영(2015), 김현주(2015), 변준수, 이세영(2015)와 일치한다. 감정노동에 지속적으로 노출 시 감정노동 종사자는 스트레스로 인해 불건강한 생활습관을 유발하게 되고 이로 인해 감정노동이 건강행태에 부(-)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

둘째, 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서는 감정노동 정도가 클수록 직무소진 점수도 높게 나타나 유의한 정(+)적 상관관계를 보였으며, 특히 직무소진 하부요인 중 정서적 고갈의 상관관계가 가장 큰 것으로 나타났다. 연구대상자들의 직무소진 평균점수 39.34점으로 일반직 종사자의 직무소진(최혜영, 2015) 점수 36.3점보다 높았으며, 이는 감정노동이 직무소진에 영향을 미친다고 한 선행연구 송호창, 허원선(2020), 전영철, 이상희(2016), 전순영(2013)와 일치한다. 즉 감정노동자의 감정노동정도는 직무소진에 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 소규모 사업장의 감정노동 종사자의 감정노동 예방 프로그램의 개발과 활성화가 필요하다.

셋째, 연구대상자들의 감정노동 정도에 따라 건강행태에 미치는 영향은 감정노동 정도가 심할수록 스트레스 인지율, 우울감 경험률이 높다고 나타나 고객응대시 소모되는 감정으로 인해 건강행태에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 한국산업간호협회(2013)에서 조사한 감정노동에 종사하는 노동자 일수록 음주율, 비만율이 높다는 선행연구와는 차이가 있어 독립변수(감정노동) 이외에 외상변인들로 건강행태가 변화할 가능성을 배제할 수 없다.

따라서 추후 연구에는 연구대상자들의 관련 변수들에 대한 다각적 연구가 필요하다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 제주도 소규모 감정노동 사업장의 감정노동 종사자의 직무소진과 건강행태에 미치는 영향을 살펴보고 감정노동의 정도에 따라 직무소진과 건강행태의 차이가 있다는 것을 밝힘으로써 향후 소규모 사업장 감정노동 종사자의 직무소진 예방과 건강증진 예방 프로그램 및 중재 프로그램 개발의 기초자료로 유용하게 활용 될 것을 기대한다.

1. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

감정노동은 감정노동 수준이 높을수록 직무소진도 높게 나타났다. 감정노동으로 인한 스트레스 발생은 직무소진을 더 높이게 되고 실제 자신의 감정을 숨기고 고객응대를 하는 과정 속에서 정서적 고갈, 비인간화가 발생하게 됨에 따라 감정노동은 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2. 감정노동이 건강행태에 미치는 영향

감정노동의 정도가 높을수록 스트레스 인지율과 우울감 경험률이 높게 나타나고 흡연율이 증가함을 나타났다. 고객응대 시 발생하는 감정부조화로 인해 자신의 억눌린 감정을 해소하지 못하고 지속적으로 감정노동에 노출 시 우울증, 자살충동 까지 이르게 되며, 스트레스로 인해 불건강한 생활습관 형성하게 되어 심각한 건강문제가 발생하게 된다.

마지막으로 본 연구의 시사점은 도내 소규모 사업장 감정노동 종사자 대상 연

구는 전무한 상태로 소규모 사업장 중심의 연구가 이루어졌다는 점과 정형화된 설문지 사용으로 측정오차를 최소화하고 보건관리에 취약한 소규모 사업자의 향후 보건관리 및 예방 프로그램에 기여할 수 있을 거라 사료된다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구의 제한점은 선후관계가 불명확한 단면연구의 한계로 지속적인 연구가 필요하며, 본 연구의 대상이 제주도 소규모 감정노동 사업장 종사자 중심으로 하였기 때문에 표본의 대표성의 한계가 있다.

따라서 향후 연구 과제로 대규모 사업장의 감정노동 종사자와 소규모 사업장 감정노동 종사자의 비교 연구 및 감정노동이 미치는 다양한 변수 사이에서의 잠재적인 매개변인과 조절변인들에 관한 연구와 소규모 사업장 감정노동자의 올바른 건강행태 및 직무소진 예방 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

1. Baek, Jeong-Min·Cho, Moon-Soo(2018). The Effects of Emotional Labor on Prosocial Service Behavior of Hotel Employees in Jejudo : Focusing on the Psychological Empowerment. *Tamra culture* 57.
2. Celeste M. Brotheridge & Alicia A. Grandey. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*. 2002; 17-39.
3. Da-Yee Jeung & Changsoo·Kim, and Sei-Jin Chang(2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei med J* 2018:187-193.
4. Ho-Chang Son·Won-Seon Heo & Jong-Ho Lee(2020). A Study on the Structural Relationships among Emotional Labor, Emotional Dissonance, Job Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention of Emotional Workers. *Culinary Science & Hospitality Research*. 26(1). 113-124.
5. Hochschild, A.R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*. 85(3). 551-557.
6. Hochschild, A.R.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
7. Hye Young Cho(2015). Burnout and Health Status among General Employees. *Asiapacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities and Sociology* Vol5. No3. June(2015). pp.14.

8. Hyunjoo Kim, M.D., PH.D.(2010). Occupational Diseases Produced by Emotional Labor. hanyang medical reviews Vol. 30.
9. Jeon Young Chul· Lee Sang Hee(2016). Emotional labor of non-regular workers is exhausted, satisfied with their duties, and:A Study on the Influence on Intuition. International JOURNAL OF CONTENTS. 16(10), 226-234.
10. Jeon,Joo-Eon · Lee,Hoon · Undrkh· Bayarsaikhan · Lee,HoKyung((2020). The Effects of Emotional Labor on Depressive Symptoms and Turnover Intentions in Insurance Agents. f Global Business Administratio. 122-142.
11. Kang· Jeong Hee·Kim· Chul-Woung(2012). Evaluating Applicability of Maslach Burnout Inventory among University Hospitals Nurses. Korean J Adult Nurs Vol. 24, No. 1, 31-37.
12. Kim Byung-Chun · Backgroundman(2020). Relationship between Emotional Labor, Job Burnout, and Organizational Effectiveness of Employees who Directly Deal with the People in Contact with Customers in the National Qualification Tests Performed. The korean Academic Association of Business Administration. vol.33. no.1. pp. 147-165.
13. Kim Jin Wook(2020). Effect of Job Discharge on the Level of Learning Organization: Focusing on the Effect of Reliability Control. Creation and Innovation. pp. 85-115.
14. Kim Jong-woo(2012). How did emotional labor become emotional labor Journal of Korean Society for Sociology Conference. pp. 981-997.

15. Kim Jung-hee·Park · Young-sook(2015). Effects of Emotional Labor and Self-efficacy on Psychosocial Stress of Nurses. Korean Academy of Nursing Administration. 21(1). 111-121.
16. Kim, Eunjoo·Yoon, Ju Young(2017). Effects of Emotional Labor and Work place Violence on Physical and Mental Health Outcomes among Female Workers:The 4th Korean Working Conditions Survey. Korean Journal of Occupational Health Nursing. Vol. 26 No. 3. 184-196.
17. kim, jinwook(2020). Effects of Job Burnout on Learning organization activities Trustworthy as a regulation effect. Creation and Innovation vol.13 no.1 :85-115.
18. Kim,Sang-Do·Kim Jung Hye(2019). The Relationship among Emotional Labor, Job Stress and Job Burnout of Golf Caddies. The Korea Journal of Sport. Vol.7. no 2, pp. 295-304.
19. Korean Journal of Tourism Research(2018). A study on structural relationship between emotional labor, emotional disharmony, job stress, job burnout and turnover intentions by hotel cooking employees KASTM, vol.33, no.6, pp. 91-110.
20. Lee Yoon-hyung·Uhm Geum-hwa(2016). The Relationships among Emotional Display Rules, Emotional Labor and Emotional Exhaustion : The Moderated Mediation Effect of Job Resources. Inspiring Insight in Business Society. pp 1249-1265.
21. Myung Sun Lee Hee-Jung Lim(2019). The effects of job stress and emotional labor on Perceptive health status of dental hygienist's. The

Journal of Korean Society for School & Community Health Education,
Vol. 20 No. 3 (December, 2019).

22. Norah Aung, promise Tewogbola(2020). The impact of emotional labor on the health in the workplace: a narrative review of literature from 2013-2018. AIMS Public Health, 6(3):268-275.
23. Park In Joo, Kim Hwa Jin(2017). A Study on the Emotional Labor, Job Burnout and Turnover Intention : Focused on the Outsourcing employees of Airline Company. Tourism Management Research Organization. pp. 91-108.
24. Park Sang Eon(2016). Emotional labor and exhaustion of duties. Dunam. pp. 21-45.
25. Safety and Health Agency(2016). Emotional Labor Officer Health Care. pp. 10-21.
26. Safety and Health Agency(2017). Handbook for protecting emotional labor. pp. 7-10.
27. Soon Young Jun (2013). Effects of Emotional Labor on Burnout: Focused on Mediated Effect of Job Stress. Korea Corporation Management Association Enterprise Management Research Vol.20, no.6. 173-190.
28. Su ji kim, Myung Sun lee, Young A Oh(2015), Job Characteristics and Job Stress Level of Female Emotional Labor Workers based on Occupational Categories. Crisis and Emergency Management. 11:3, 231-245.

29. Sunhee Kim, Jaesun wang(2018). The Role of job Demands-Resources (JDR) between Service Workers'Emotional Labor and Burnout:New Directions for Labor Policy at local Government. Int J Environ res public Health. 2018 Dec;15(12):2894.
30. 제주도청(2020). 2019 제주사회조사 및 사회지표
31. 통계청(2020). 고용과노동 통계(2018)
32. 한국산업안전보건공단(2016). 고객응대 근로자의 감정노동 평가지침. pp 5-9.

국문초록

최근 산업기술의 고도화 및 전문화는 사업장 규모 축소와 서비스업의 비중을 증가시키고 있으며, 서비스 산업의 발달은 육체노동 또는 정신노동 이외의 제3의 노동유형인 감정노동을 발생시켰다. 특히 이러한 현실속에서 감정노동 종사자 수의 증가는 감정노동으로 인해 발생 되는 다양한 형태의 사회적 문제가 이슈화되고 있으며 소규모 사업장의 경우 관리자 부재, 감정노동에 대한 인식부족으로 인해 감정노동자 보호조치가 이루어지지 않고 있다. 이에 본 연구는 감정노동이 직무소진과 건강행태에 미치는 영향을 분석함으로써 감정노동 근로자의 건강수준 향상 및 직무소진 예방을 위한 전략적 방안 모색을 하기 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

본 연구는 제주도내 소규모 감정노동 사업장(50인 미만)의 고위험 직업군인 서비스 종사자, 판매종사자에 해당되는 감정노동 종사자 336명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 통계처리는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도 분석, 편상관분석, 독립표본 t-검증, 다중회귀분석, 로지스틱 회귀분석을 실시하였고, 통계적 유의수준을 $p < 0.05$ 으로 하여 검증 하였다.

본 연구의 결과는 감정노동의 정도가 클수록 직무소진 점수 또한 높았다. 특히 직무소진의 하부요인 중 정서적 고갈의 상관관계가 가장 큰 것으로 나타나 감정노동이 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정노동이 건강행태에 미치는 영향에서는 감정노동 정도가 심할수록 스트레스 인지율, 우울감 경험률이 높다고 나타나 고객응대시 소모되는 감정으로 인해 건강행태에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과를 통해 소규모 사업장 감정노동 종사자의 올바른 건강행태 및 직무소진 예방 활동이 필요할 것으로 사료되며, 향후 이에 대한 예방, 중재프로그램 개발의 기초자료로 유용하게 활용 될 것을 기대한다.

ABSTRACT

Effect of Emotional Labor on Job Burnout and Health
Behavior
: Jeju Island Small Emotional Labor
Business establishment center

Eun-Hee Park

Department of Public Health
Graduate School of public Health and Welfare JeJu National University

(Supervised by professor Seong-Chul Hong)

Objective : The recent upgrading and specialization of industrial technology has increased the proportion of the service industry and the scale of the workplace, and the development of the service industry has caused emotional labor, which is a third type of labor other than physical or mental labor. Especially in this reality, the increase in the number of emotional workers is becoming an issue in various forms of social problems caused by emotional labor, and in the case of small workplaces, emotional workers' protection measures are not taken due to the absence of managers and lack of awareness of emotional labor. Therefore, this study aims to provide basic data to find strategic measures to improve the health level of emotional labor workers and prevent job Burnout by analyzing the impact of emotional labor on job Burnout and health behavior.

Methods : This study surveyed 336 high-risk occupational soldiers and sales workers in small emotional labor sites (less than 50 employees) in Jeju Island. The statistical processing was performed using the IBM SPSS 25.0 program to analyze frequency, reliability analysis, correlation analysis,

independent sample t-verification, multi-recovery analysis, and logistic analysis. The statistical significance level was verified with $p < 0.05$.

Results : The results of this study show that the greater the degree of emotional labor, the higher the score of job Burnout. In particular, emotional labor was found to have the greatest correlation with emotional exhaustion among the sub-factors of job exhaustion. According to the impact of emotional labor on health behavior, the higher the level of emotional labor, the higher the rate of stress awareness and depression experience, indicating that the higher the level of emotional labor, the more likely it is to affect health behavior due to the emotions consumed when responding to customers.

Conclusion : These results suggest that emotional labor workers at small workplaces need proper health behaviors and prevention of Job Burnout, We hope that it will be usefully misused as basic data for the development of prevention and arbitration programs in the future.

Keyword : Emotional labor, Job Burnout, health behavior

부 록

동 의 서

연구제목 : 감정노동이 건강행태와 직무소진에 미치는 영향
(제주도 내 소규모 사업장 중심)

1. 나는 이 설명서를 읽었으며 담당 연구원과 이에 대하여 의논하였습니다.
2. 나는 위험과 이득에 관하여 들었으며 나의 질문에 만족할 만한 답변을 얻었습니다.
3. 나는 이 연구에 참여하는 것에 대하여 자발적으로 동의합니다.
4. 나는 이 연구에서 얻어진 나에 대한 정보를 현행 법률과 생명윤리심의위원회 규정이 허용하는 범위 내에서 연구자가 수집하고 처리하는데 동의합니다.
5. 나는 담당 연구자나 위임 받은 대리인이 연구를 진행하거나 결과 관리를 하는 경우와 보건 당국, 학교 당국 및 제주대학교 생명윤리심의위원회가 실태 조사를 하는 경우에는 비밀로 유지되는 나의 개인 신상 정보를 직접적으로 열람하는 것에 동의합니다.
6. 나는 언제라도 이 연구의 참여를 철회할 수 있고 이러한 결정이 나에게 어떠한 해도 되지 않을 것이라는 것을 압니다.
7. 나의 서명은 이 동의서의 사본을 받았다는 것을 뜻하며 연구 참여가 끝날 때까지 사본을 보관하겠습니다.

	성 명/서 명	날짜 (년/월/일)
연구참여자	(서명)	2020. 05 . .
동의서 받은 연구원	(서명)	2020. 05 . .
연구책임자	(서명)	2020. 05 . .
법정 대리인 (참여자과 관계)	(서명)	(※있을 경우)
※만 18세 이하 미성년을 대상으로 하는 연구의 경우 반드시 부모 동의가 있어야 합니다.		
입회인	(서명)	

본 연구의 목적은 제주지역 고객센터 종사자의 감정노동이 건강행태와 직무소진에 미치는 영향에 대해 파악하여 감정노동 근로자의 건강증진 및 직무소진 예방 위한 기초자료로 활용하고자 함에 있으며, 연구 목적 이외에는 절대 이용되지 않으며 관련 법률에 의거하여 비밀이 절대 보장 됨으로 안심하시기 바랍니다.

※다음을 읽으시고 해당란에 “V”표시를 하거나, 괄호 안에 적어주시기 바랍니다.

I. 일반적 특성

성 별	<input type="checkbox"/> ① 남자 <input type="checkbox"/> ② 여자	결혼상태	<input type="checkbox"/> ① 미혼 <input type="checkbox"/> ② 기혼 <input type="checkbox"/> ③ 기타(별거, 사별, 이혼 등)
연 령	<input type="checkbox"/> ① 20대 <input type="checkbox"/> ② 30대 <input type="checkbox"/> ③ 40대 <input type="checkbox"/> ④ 50대 <input type="checkbox"/> ⑤ 60대 이상		
근무경력	<input type="checkbox"/> ① 1년미만 <input type="checkbox"/> ② 1년~3년미만 <input type="checkbox"/> ③ 3년~5년 미만 <input type="checkbox"/> ④ 5년~10년 미만 <input type="checkbox"/> ⑤ 10년 이상		
직 위	<input type="checkbox"/> ① 평사원 <input type="checkbox"/> ② 주임, 대리 <input type="checkbox"/> ③ 과장, 차장 <input type="checkbox"/> ④ 부장 이상		
근무형태	<input type="checkbox"/> ① 주간근무 <input type="checkbox"/> ② 교대근무		
고용형태	<input type="checkbox"/> ① 정규직 <input type="checkbox"/> ② 계약직 <input type="checkbox"/> ③ 임시직		
학 령	<input type="checkbox"/> ① 고졸 이하 <input type="checkbox"/> ② 전문대졸 <input type="checkbox"/> ③ 대졸 <input type="checkbox"/> ④ 대학원 이상 졸업		
월 소득	<input type="checkbox"/> ① 100-200만원 미만 <input type="checkbox"/> ② 200-300만원 미만 <input type="checkbox"/> ③ 300-400만원 미만 <input type="checkbox"/> ④ 400만원 이상		

II. 건강 관련 특성

1. 지금까지 살아오는 동안 5갑(100개비) 이상의 담배를 피웠습니까?

① 예 ② 아니오

1-2. 현재 담배를 피웁니까?

① 매일 피움 ② 가끔 피움 ③ 과거에는 피웠으나 현재 피우지 않음

2. 최근 1년 동안 한 달에 1회 1잔 이상의 술을 마신 적이 있습니까?

① 전혀 안 마신다 ② 한 달에 1번 미만 ③ 한 달에 1번 정도
④ 한달에 2-4번 ⑤ 일주일에 2-3번 정도 ⑥ 일주일에 4번 이상

3. 최근 1주일 동안 1일 30분이상 걸었던 날은 며칠입니까?
① 안 한다 ② () 일
4. 평소 알고 계시는 신장과 체중은 얼마입니까?
① 키 _____ cm ② 몸무게 _____ kg
5. 평소 일상생활 중에 스트레스를 어느 정도 느끼고 있습니까?
① 대단히 많이 느낀다 ② 많이 느끼는 편이다
③ 조금 느끼는 편이다 ④ 거의 느끼지 않는다.
6. 최근 1년 동안 연속적으로 2주 이상 일상생활에 지장이 있을 정도의 우울감(슬픔이나 절망감 등)을 느낀 적이 있습니까?
① 예 ② 아니오

III. 감정노동 관한 설문

문항내용	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다.	①	②	③	④
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	①	②	③	④
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④
7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다.	①	②	③	④
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	①	②	③	④
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	①	②	③	④
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	①	②	③	④

문항내용	전혀 그렇 지 않다	약간 그렇 지 않다	약간 그렇 다	매우 그렇 다
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④

IV. 직무소진 관한 설문

문항내용	전혀 그렇 지 않다	약간 그렇 지 않다	보통	약간 그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 업무로 인하여 몸과 마음이 지쳐 있는 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 퇴근할 시간이 되면 완전히 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 아침에 일어나면 피곤함을 느끼며 다른 날 일을 했으면 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 하루 종일 고객응대하는 게 정말 피곤하다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 고객응대 업무로 인해 기진맥진한 상태가 된다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 업무로 인해 좌절감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 너무 과중한 업무에 시달리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 내 인생에 대하여 허망함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 종종 고객들의 인격을 무시하는 경향이 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 일을 시작한 이후 사람들에게 대하여 더욱 무감각해졌다.	①	②	③	④	⑤
11. 업무가 나를 정서적으로 메마르게 하지 않을까 걱정한다.	①	②	③	④	⑤
12. 고객의 문제에 대한 책임이 나에게 있다고 비난하는 것 같이 느낀다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 고객들이 생각하고 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

문항내용	전혀 그렇 지 않다	약간 그렇 지 않다	보통	약간 그렇 다	매우 그렇 다
14. 나는 고객들의 문제를 효율적으로 처리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 매우 활기에 차 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 업무를 통해 매우 가치 있는 일을 성취하여 왔다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 업무와 관련된 감정적인 문제를 매우 차분하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤

끝까지 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.