

백화점 노동자의 감정노동과 직장생활 만족도 : 직무압박감의 매개효과

김민성¹ · 강지웅² · 한삼성^{2*}

¹대구한의대학교 대학원, ²대구한의대학교 보건학부

Emotional Labor and Work Life Satisfaction of Department Store Workers : Mediating Effect of Job Oppression

Min-Seong Kim¹ · Ji-Woong Kang² · Sam-Sung Han^{2*}

¹Graduate School of Public Health, Daegu Haany University

²Division of Public Health, Daegu Haany University

ABSTRACT

Objectives: The purpose of this study was to test the prescribed mediating effect of a sense of job oppression by considering the relationship between emotional labor and work satisfaction.

Methods: This study was carried out using the data published in 2016 by the Korea Labor & Society Institute in An Investigation of Quality of Life and the Working Environment in the Service Industry. The data were collected from 638 workers at department stores. Data were analyzed using descriptive statistics, correlation, and multiple regression with Baron and Kenny steps for mediation.

Results: After investigating the mediating effect of a sense of job oppression in the relationship between emotional labor and work satisfaction, it was confirmed that the effect was partially meaningful. It was also determined that the greater the intensity of their emotional labor was, the lower was their satisfaction with their working life. Additionally, the workers felt that the greater their sense of job oppression, the lower was their sense of satisfaction with work.

Conclusions: In order to increase work satisfaction, it is required for guidelines for reducing job oppression and the intensity of emotional labor to be proposed or established.

Key words: Department store workers, emotional labor, job oppression, work life satisfaction

I. 서 론

우리나라는 서비스산업 성장과 더불어 유통업의 양적 성장을 이루고 있지만, 유통업 종사자들의 열악한 근로 환경과 불안정한 고용형태는 그들의 건강 및 삶의 질에 부정적인 영향을 주고 있다.

통계청의 도소매업·서비스업조사에 따르면, 2016년 기준 사업체수는 281만 7천개, 종사자수는 1,148만 명으로, 전년에 비해 각각 2.3%, 2.8% 증가하였다(Statistics


Korea, 2017). 한편 지역별 고용조사를 분석한 결과를 살펴보면, 2014년 기준 유통업 판매종사 임금노동자 90만 7천명의 종사상 지위는 정규직 38.7%, 비정규직 61.5%를 차지하고 있으며, 특히 백화점의 고용형태는 대부분 비정규직과 입점협력업체 종사자로 이들의 수는 정규직보다 훨씬 많은 것으로 추정되고 있다(Kim, 2016).


서비스업은 고객과의 접점 시 소통하는 과정에서 자신의 감정을 숨기거나 조절하는 감정노동이 특징이다. 문제는 분노부터 공감까지 다양한 감정을 조절해야하기


*Corresponding author: Sam-Sung Han, Tel: 053-819-1802, E-mail: sshan@dhu.ac.kr

Division of Public Health, Daegu Haany University, 1 Hannydae-ro, Gyeongsan-si, Gyeongbuk 38610

Received: May 23, 2019, Revised: July 10, 2019, Accepted: August 22, 2019

 Min-Seong Kim <http://orcid.org/0000-0003-1377-290X>

 Ji-Woong Kang <http://orcid.org/0000-0002-7692-4301>

 Sam-Sung Han <http://orcid.org/0000-0002-4306-6021>

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

때문에(Humphrey et al., 2008), 지속적으로 노출될 경우 우울증 또는 스트레스, 심지어 자살 등의 정신적 문제가 나타날 가능성이 매우 높다는 것이다(Kim, 2014).

감정노동 문제는 고객과의 서비스 접점에서만 발생되어지는 것이 아니며, 기업과 조직의 미흡한 대응, 평가 또는 모니터링 등의 과도한 인사관리 정책에 의해서도 부정적인 영향을 받게 된다(Kim, 2013). 그러나 감정노동자에게 직무에 대한 자율성이 강화되면 직무 스트레스를 감소시키기도 하며(Wharton, 1993), 또한 심리적 물리적 환경에 대한 만족은 판매원에 대한 평가에 긍정적인 영향을 미치게 되며(Sharma & Stafford, 2000), 인적 지원을 통한 조직 구성원 간의 사회적 지지는 감정적 소진을 줄일 수도 있다(Hochschild, 1983).

조직과 조직 구성원은 서로 분리하여 생각할 수 없을 만큼 밀접한 관계를 유지하는 구조이며, 개인의 인성이 보존되고 욕구를 충족시키는 방향은 조직의 효율적인 목적 달성을 이룰 수 있다(Kim, 2004). 마찬가지로 감정노동자가 고객과의 관계에서 자신의 감정을 통제하거나 부당한 대우를 부득이 감수하는 것은 기업의 영업상 방침 내지 요구에 따른 것이거나 고객의 불만으로 인하여 평가 상의 불이익을 받지 않기 위한 것이므로 기업은 감정노동과 무관하지 않다(Park, 2016). 그러나 현대 사회에서 고객만족은 기업의 경쟁우위를 결정하는 중요한 요인이다. 특히 백화점은 인적 서비스에 대한 의존도가 매우 높기 때문에 감정노동을 수행하는 종업원들이 고객과 접촉하는 동안에 감정표현을 어떻게 하는가에 따라 고객에게 전달되는 서비스의 질은 매우 다른 것으로 인식되고 있으므로(Wei, 2013), 기업은 고객을 위해 노동자의 개인적 감정까지 서비스에 포함시키길 요구하고 있는 것이다.

한편 백화점 노동자의 감정노동은 업무에 대한 시간적 압박감으로 인하여 그들에게 부정적 영향을 미치게 될 것이다. 즉 백화점 노동자에게 빠른 업무처리를 요구하는 것은 개별적 고객을 응대하는데 필요한 대면시간을 줄여야 하는 것으로, 이는 업무에 대한 자율성 감소와 고객과의 상호작용에 한계점으로 작용하게 되는 것이다(Kim et al., 2012). 또한 감정노동에 종사하는 직원들의 보호를 위한 대책이 미비하다면 그들이 느끼는 직장생활에 대한 만족은 감소할 것이며(Kim, 2014), 오히려 과도한 업무량과 규제가 가중될 경우 그들의 직장생활 만족도를 더욱 감소시키는 원인으로 작용하게 될 것이다.

업무와 관련된 압박감은 직무성과에는 긍정적인 영향

을 미치는 반면(Hobfoll, 1989; Tian & Kwak, 2016), 직무에 대한 만족도는 감소하고 이직할 의도는 증가하는 것으로 선행연구를 통해 보고되었다(Son et al., 2014). 감정노동 직업군은 기업에서의 과도한 업무량과 규제 등으로 인한 압박감이 작용할 경우 직장생활에 대한 만족을 더욱 감소시킬 수 있으며, 심지어 우울증 및 자살 등이 나타날 수 있다. 이는 국내에서 통신사 콜센터 상담사가 고객의 악성민원으로 인한 정신적 고통 속에서, 회사의 실적 강요 등으로 자살한 사고와 관련하여 산업재해로 인정된 사례를 볼 때 그 심각성을 알 수 있다.

직장생활 만족도는 기업의 효율성과 성과에 있어 부정적 영향을 주는 이직의 가장 강력한 예측변인으로(Price, 2001), 이직을 낮추기 위해서는 우선적으로 직장생활 만족도 연구가 선행되어야 할 필요성이 있다(Joo & Han, 2015). Lee(2008)의 국내의 문헌에서 제시되고 있는 직무만족의 구성요인에 대해 정리한 보고내용에 따르면 직장생활 만족도는 보상관련 요인, 고용안전, 근무여건, 감독 및 상사와의 관계, 동료관계, 승진, 임금수준, 경력개발 등의 다양한 요인에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다.

유통업 종사자들 중 백화점 노동자는 육체노동뿐만 아니라 자신의 감정을 통제하고 업무를 수행해야 하는 대표적인 감정노동 집단이다. 조직 내부의 정해진 감정표현 규칙에 따라 행동하여야만 하는 백화점 노동자는 누적된 감정노동에 의해 감정이탈과 감정부조화와 같은 부정적인 감정이 발생되고, 이는 이직의도의 증가와 직무 및 직장생활 만족을 감소시키는 위험요인이 된다(Park, 2014). 감정노동의 문제는 단순히 노동자 보호의 관점에서만 요구되는 것으로 볼 수 없고, 직장에 대한 불만족으로 인해 장기적으로는 기업의 성장을 방해하는 요인이 되므로 기업의 입장에서 그 해결에 중대한 이해관계를 가진다고 볼 수 있다(Park, 2016).

이에 본 연구는 백화점 노동자의 감정노동과 직장생활 만족도 관계에서 직무 압박감의 매개효과를 분석하고자 하였다.

II. 대상 및 방법

1. 연구 자료 및 연구 대상

1) 연구 자료

본 연구는 한국노동사회연구소에서 수행된 2016 서비스산업 노동조건 및 삶의 질 실태조사 자료를 이용하여 수

행하였다. 전국서비스산업 노동조합연맹의 조합원 실태 조사 단위 사업장 표본은 전체 100개 단위 사업장 중 27개 사업장(2016년 기준 74개 사업장의 36.4%)에서 응답했으며, 조사표본 조합원 수는 3,419명(2016년 1월 기준 52,312명, 전체 조합원의 6.5%)이다.

2) 연구 대상

유통업에 종사하는 2,475명 중 백화점 종사자 842명을 대상으로, 주요 변수들에 대하여 무응답 또는 결측을 제외한 638명을 최종 분석대상자로 고려하였다.

2. 변수설명 및 연구도구

수집된 자료를 토대로 본 연구에서는 탐색적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 이용하여 타당도를 확인하였으며, 설문지의 신뢰도는 자료를 중심으로 Cornbach's α 방법을 이용하여 신뢰도를 검증하였다.

1) 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 성별(① 남성 ② 여성), 연령(① 20대 ② 30대 ③ 40대 이상), 최종학력(① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 4년제 대졸 이상), 월 급여(① 200만원미만 ② 200~300만원미만 ③ 300~400만원미만 ④ 400만원이상), 그리고 근무형태(① 백화점 관리자 ② 백화점 판매자) 등 총 5문항으로 구성되었다.

2) 종속변수 : 직장생활 만족도

직장생활 만족도는 고용안정, 임금수준, 노동시간, 노동강도, 근무형태, 교육훈련, 복지후생, 인사승진, 직장부서 분위기, 일하면서 건강 안전, 직업 자긍심 및 노무관리 등 총 12문항으로 구성되어 있다. 직장생활 만족도의 응답 범주는 '매우 불만' 1점에서부터 '매우 만족' 5점까지 Likert 5점 척도이며, 총 점수를 문항 수로 환산하여 분석하였다. 점수가 높을수록 직장생활 만족도가 높은 수준임을 의미한다. 본 연구에서 직장생활 만족도의 타당도 확인은 고유 값이 1.0을 기준으로 추출한 다음 주성분 분석을 하였으며, Varimax 회전을 이용하여 분석 결과를 얻었다. 누적설명 분산(%)은 54.219로 나타났으며, 내적 일치도를 나타내는 Cronbach's α 는 .879였다.

3) 독립변수 : 감정노동

감정노동은 한국형 감정노동 평가도구(Korean Emotional Labor Scale, K-ELS)를 사용하였다(Chang

et al., 2013). 한국형 감정노동 평가도구는 '감정조절의 요구 및 규제'(5문항), '고객응대의 과부하 및 갈등'(3문항), '감정부조화 및 손상'(6문항), '조직의 감시 및 모니터링'(3문항), '조직의 지지 및 보호체계'(7문항) 등 5개 하부 요인과 24개 세부 문항으로 구성되어 있다. 한국노동사회연구소에서 '감정조절의 요구 및 규제'(5문항), '고객응대의 과부하 및 갈등'(3문항) 두 하부 요인만으로 자료 수집을 한 관계로 본 연구에서도 이를 사용하였다.

문항내용은 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다, 고객 응대 시 기관의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다, 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다, 일상적인 업무수행을 위해선 감정적인 노력이나 조절을 필요로 한다, 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다, 고객응대 과정에서 문제발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다, 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다, 고객의 요구에 대하여 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 주어져 있다 등 총 8문항으로 구성되어 있다. 이 중 첫 번째 문항에서 다섯 번째 문항까지는 역코딩으로 변환하였다. 따라서 감정노동의 응답 범주는 첫 번째 문항에서 다섯 번째 문항까지는 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 4점까지와 여섯 번째 문항부터 8번째 문항까지는 '전혀 그렇지 않다' 4점에서부터 '매우 그렇다' 1점까지 Likert 4점 척도이며, 총 점수를 문항 수로 환산하여 분석하였다. 점수가 높을수록 감정노동에 대한 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 감정노동의 타당도 확인은 고유 값이 1.0을 기준으로 추출한 다음 주성분 분석을 하였으며, Varimax 회전을 이용하여 분석 결과를 얻었다. 누적설명 분산(%)은 61.461로 나타났고, 내적 일치도 Cronbach's α 는 .734였다.

4) 매개변수 : 직무 압박감

직무압박감은 서비스산업 노동조건 및 삶의 질 실태조사 자료 설문 문항 중 '삶의 질과 일과 삶의 균형 부분'에서 업무 및 시간압박과 관련된 문항을 연구목적에 부합될 수 있도록 선택하여 구성하였다. 문항내용은 평소 일하는 곳에서 시간 압박이나 재촉 정도, 평소 시간 압박이나 재촉을 해소하기 위해 업무 중 충분한 휴식시간을 확보하는 정도(역코딩), 평소 일상생활에서 시간부족으로 인한 스트레스나 심적 압박감 정도, 현재 자신의 여가시간에 대한 충분정도(역코딩) 등 총 4문항으로 구성하였다. 직무 압박

감의 응답 범주는 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지 Likert 5점 척도이며, 총 점수를 문항 수로 환산하여 분석하였다. 점수가 높을수록 직무에 대한 평소 압박감 수준이 높음을 의미한다. 직무 압박감의 타당도 확인은 고유 값(eigenvalue)이 1.0을 기준으로 추출한 다음 주성분 분석을 하였다. 누적설명 분산(%)은 50.171로 나타났으며, 내적 일치도 Cronbach's α 는 .666이었다.

3. 자료처리 및 분석

모든 통계적 분석은 SPSS 22.0 프로그램을 사용하였으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준(α)은 5%로 고려하였다. 먼저, 연구대상자의 일반적 특성에 감정노동, 직무 압박감 그리고 직장생활 만족도에 대한 차이는 t-test 또는 ANOVA(사후검정 : scheffe 방법)를 이용하여 평균 값 차이검정을 하였다. 또한 직무 압박감, 감정노동, 직장생활 만족도 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson's correlation coefficient를 실시하였다. 감정노동과 직장생활 만족도에서 직무 압박감의 매개효과를 분석하기 위하여 다중회귀분석법에서 독립변수에 대한 표준화 회귀계수를 통해 Baron & Kenny의 3단계 매개효과 검증절차 방법과 Sobel test에 대하여 매개효과에 대한 통계적 유의성 검증을 하였다. Sobel test는 Baron & Kenny의 매개효과 검증보다 엄격한 방식이며, 간접효과를 통해 매

개효과 여부를 판단하는 방법이다. Baron & Kenny의 3단계 매개효과 검증절차는 다음과 같다. 1단계, 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 2단계, 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 3단계, 독립변수와 매개변수를 모두 통제하였을 때 매개변수는 반드시 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 특히, 종속변수에 대한 독립변수의 영향력은 2단계 회귀모형에서의 결과보다 3단계 회귀모형 결과에서 그 영향력이 반드시 감소되어야 한다. 따라서 3단계 회귀모형에서 매개변수를 통제한 후 독립변수와 종속변수가 통계적으로 유의미한 관련성이 없으면 완전매개효과로 해석한다. 그러나 통계적으로 유의미한 관련성이 있으면 부분매개효과가 있는 것으로 해석할 수 있으며, 이 때 종속변수에 대한 독립변수의 효과는 감소한다 (Baron & Kenny, 1986).

III. 결 과

1. 일반적 특성에 따른 감정노동

일반적 특성에 따른 감정노동 차이를 분석한 결과는 Table 1과 같다. 먼저 전체 연구대상자의 감정노동은 최고 수준인 4.00점 중 평균 3.03점으로 나타났다. 성별에 따른 감정노동은, 남성의 경우 2.83점으로 나타난 반면,

Table 1. The emotional labor according to general characteristics

Variables	Classification	N	Emotional labor (M \pm SD)	t or F(p)
Gender	Total	638	3.03 \pm 0.42	
	male	172	2.83 \pm 0.42	7.393
	female	466	3.10 \pm 0.40	(<.001)
Age	20"s	301	2.92 \pm 0.39 ^a	
	30"s	248	3.10 \pm 0.43 ^b	24.499
	40"s more than	89	3.21 \pm 0.42 ^c	(<.001)
Education	below high school	186	3.18 \pm 0.39 ^a	
	college graduation	218	3.04 \pm 0.40 ^b	23.872
	over 4year university graduation	234	2.90 \pm 0.43 ^c	(<.001)
Income(millions won/month)	\leq 200	139	3.03 \pm 0.41 ^{ab}	
	200~<300	256	3.11 \pm 0.42 ^a	7.270
	300~<400	191	2.93 \pm 0.42 ^b	(<.001)
	\geq 400	52	2.98 \pm 0.42 ^{ab}	
Position of employees	Department store manager	317	2.96 \pm 0.45	-4.105
	Department store seller	321	3.10 \pm 0.39	(<.001)

^{abc} The same letter indicate there is no significant difference between two groups by Scheffe's multiple comparison

여성은 3.10점으로 나타나, 남성에 비해 여성의 감정노동 수준이 통계적으로 유의미하게 높았다($p<.001$). 연령에 따른 감정노동은, 연령대가 높을수록 감정노동 수준이 통계적으로 유의미하게 높은 경향을 보였다($p<.001$). 최종학력의 경우는, 최종학력 수준이 낮을수록 감정노동 수준이 유의미하게 높은 경향을 보였다($p<.001$). 월 급여에 따른 감정노동은, 200만원 미만인 군과 200~300만원 미만 군이 각각 3.03점, 3.11점으로 나타난 반면, 300~400만원 미만인 군과 400만원 이상인 군은 각각 2.93점, 2.98점으로 나타나, 월 급여가 상대적으로 낮은 군들이 유의미하게 감정노동 수준이 높은 것으로 나타났다($p<.001$). 근무형태에 따른 감정노동의 경우에는 백화점 관리자는 평균 2.96점으로 나타난 반면, 백화점 판매자는 3.10점으로 나타나, 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자가 감정노동 수준이 통계적으로 유의미하게 높았다($p<.001$).

2. 일반적 특성에 따른 직무 압박감

일반적 특성에 따른 직무 압박감 차이를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 먼저 전체 연구대상자의 직무 압박감은 최고 수준인 5.00점 중 평균 3.51점으로 나타났다. 성별에 따른 직무 압박감은, 남성의 경우 3.31점으로 나타난 반면, 여성은 3.59점으로 나타나, 남성에 비해 여성의 직무에 대한 압박감이 통계적으로 유의미하게 높았다

($p<.001$). 근무형태에 직무 압박감의 경우에는 백화점 관리자는 평균 3.39점으로 나타난 반면, 백화점 판매자는 3.63점으로 나타나, 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자가 직무에 대한 압박감 수준이 통계적으로 유의미하게 높았다($p<.001$). 한편 연령, 최종학력 그리고 월 급여 등은 직무 압박감에 유의미한 차이를 보이지 않았다.

3. 일반적 특성에 따른 직장생활 만족도

일반적 특성에 따른 직장생활 만족도 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 먼저 전체 연구대상자의 직장생활 만족도는 최고 수준인 5.00점 중 평균 3.02점으로 나타났다. 성별에 따른 직장생활 만족도는 남성의 경우 3.30점으로 나타난 반면, 여성은 2.92점으로 나타나, 남성에 비해 여성이 직장생활 만족도가 통계적으로 유의미하게 낮았다($p<.001$). 연령에 따른 직장생활 만족도는, 연령대가 낮을수록 직장생활 만족도가 통계적으로 유의미하게 높은 경향을 보였다($p=.015$). 최종학력의 경우는, 최종학력 수준이 낮을수록 직장생활 만족도가 유의미하게 낮은 경향을 보였다($p<.001$). 월 급여에 따른 직장생활 만족도는, 200만원 미만인 군과 200~300만원 미만 군이 각각 2.95점, 2.85점으로 나타난 반면, 300~400만원 미만인 군과 400만원 이상인 군은 각각 3.21점, 3.35점으로 나타나, 월 급여가 300만원 이상인 군들에 비해 300만원 미만

Table 2. The job oppression according to general characteristics

Variables	Classification	N	Job oppression (M±SD)	t or F(p)
Gender	Total	638	3.51±0.69	
	male	172	3.31±0.66	4.698 ($<.001$)
	female	466	3.59±0.68	
Age	20"s	301	3.47±0.65	1.763 (.172)
	30"s	248	3.58±0.68	
	40"s more than	89	3.47±0.82	
Education	below high school	186	3.58±0.70	1.917 (.148)
	college graduation	218	3.52±0.68	
	over 4year university graduation	234	3.45±0.68	
Income(millions won/month)	≤200	139	3.43±0.68	2.535 (.056)
	200~<300	256	3.58±0.68	
	300~<400	191	3.52±0.66	
	≥400	52	3.36±0.79	
Position of employees	Department store manager	317	3.39±0.71	-4.372 ($<.001$)
	Department store seller	321	3.63±0.64	

Table 3. The work life satisfaction according to general characteristics

Variables	Classification	N	Work life satisfaction (M±SD)	t or F(p)
Gender	Total	638	3.02±0.57	
	male	172	3.30±0.64	-7.086
	female	466	2.92±0.51	(<.001)
Age	20"s	301	3.09±0.60 ^a	
	30"s	248	2.97±0.56 ^b	4.205
	40"s more than	89	2.94±0.51 ^b	(.015)
Education	below high school	186	2.84±0.52 ^a	
	college graduation	218	2.89±0.51 ^a	45.864
	over 4year university graduation	234	3.29±0.57 ^b	(<.001)
Income(millions won/month)	≤200	139	2.95±0.49 ^a	
	200~<300	256	2.85±0.55 ^a	23.235
	300~<400	191	3.21±0.55 ^b	(<.001)
	≥400	52	3.35±0.64 ^b	
Position of employees	Department store manager	317	3.16±0.61	6.310
	Department store seller	321	2.88±0.49	(<.001)

^{ab} The same letter indicate there is no significant difference between two groups by Scheffe's multiple comparison

인 군들이 유의미하게 직장생활 만족도가 낮은 것으로 나타났다($p<.001$). 근무형태에 따른 직장생활 만족도의 경우에는 백화점 관리자는 평균 3.16점으로 나타난 반면, 백화점 판매자는 2.88점으로 나타나, 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자가 직장생활 만족도가 통계적으로 유의미하게 낮았다($p<.001$).

4. 감정노동, 직무 압박감 그리고 직장생활 만족도와의 상관관계

직무 압박감 및 감정노동 그리고 직장생활 만족도와의 상관관계를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 연구대상자의 감정노동은 직무 압박감과 유의미한 양의 상관관계가 있으며($r=.364$, $p<.001$), 직장생활 만족도와는 유의미한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=-.482$, $p<.001$). 또한 직무 압박감은 직장생활 만족도와 유의미한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=-.491$, $p<.001$).

5. 감정노동과 직장생활 만족도 관계에서 직무 압박감의 매개효과

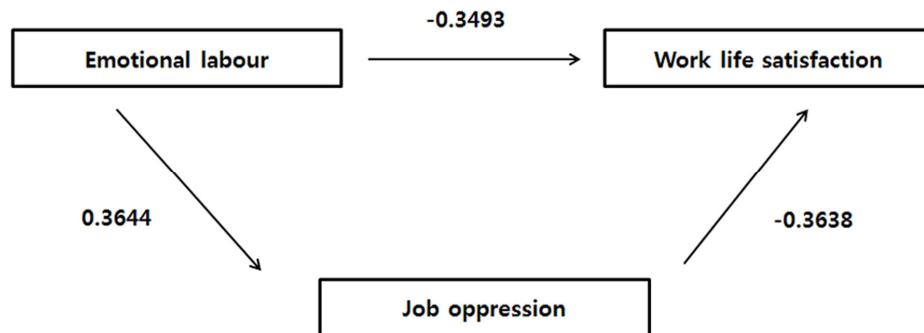
본 연구에서 감정노동과 직장생활 만족도 관계에서 직무 압박감의 매개효과를 위한 Baron과 Kenny의 3단계 검증결과는 Table 5와 Figure 1과 같다. 감정노동과 직장생활 만족도 관계에서 직무 압박감의 매개효과는 성립되었다. 1단계의 단순회귀분석 결과, 독립변수인 감정노동이 매개변수인 직무 압박감에 통계적으로 유의미한 영향을 주었고($\beta=.364$, $p<.001$), 감정노동이 직무 압박감의 변동을 13.1% 설명하였다($\text{Adj-R}^2=.131$). 2단계 단순회귀분석에서는 독립변수인 감정노동이 종속변수인 직장생활 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤으며($\beta=-.482$, $p<.001$), 감정노동이 직장생활 만족도의 변동을 23.1% 설명하였다($\text{Adj-R}^2=.231$). 3단계 다중회귀분석에서 독립변수인 감정노동과 매개변수인 직무 압박감을 모두 통제하였을 때, 매개변수인 직무 압박감은 종속변수

Table 4. The Correlation between emotional labor, job oppression and work life satisfaction

	Emotional labor r(p)	Job oppression r(p)	Work life satisfaction r(p)
Emotional labor	1		
Job oppression	.364(<.001)	1	
Work life satisfaction	-.482(<.001)	-.491(<.001)	1

Table 5. Mediating effect of job oppression in the relationship between emotional labour and work life satisfaction

Variables	B	β	t	p	Adj-R ²	F	p
Step 1.							
emotional labour → job oppression	.225	.364	9.868	<.001	.131	97.370	<.001
Step 2.							
emotional labour → work life satisfaction	-.650	-.482	-13.869	<.001	.231	192.348	<.001
Step 3.							
emotional labour, job oppression → work life satisfaction							
1) emotional labour → work life satisfaction	-.471	-.349	-10.144	<.001	.345	168.711	<.001
2) job oppression → work life satisfaction	-.303	-.364	-10.565	<.001			
Sobel test : Z=-7.167, p<.001							

**Figure 1.** Mediating effect of job oppression in the relationship between emotional labour and work life satisfaction

인 직장생활 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다($\beta=-.364$, $p<.001$). 또한 3단계 회귀모형 결과에서 매개변수를 통제 한 후에도 독립변수인 감정노동이 종속변수인 직장생활 만족도에 통계적으로 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타나($\beta=-.349$, $p<.001$), 부분매개효과가 있는 것으로 해석할 수 있다. 특히, 그 영향력 크기는 2단계 회귀모형에서의 결과보다 3단계 회귀모형 결과에서 감소되었음을 확인할 수 있었다. 3단계 다중회귀모형에서 고려된 감정노동과 직무 압박감은 직장생활 만족도의 변동을 34.5% 설명하는 것으로 나타났다(Adj-R²=.345). 따라서 감정노동이 직장생활 만족도에 미치는 총 효과는 $\beta=-0.482$ 이며, 직접효과는 $\beta=-0.349$ 그리고 간접효과 크기는 $\beta=-0.133$ 으로 정리할 수 있다. 한편 직무 압박감의 매개효과에 대한 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과, 감정노동과 직장생활 만족도와 관계에서 직무 압박감이 유의미한 매개변수인 것으로 확인하였다($Z=-7.167$, $p<.001$).

IV. 고 찰

백화점 노동자는 육체노동뿐만 아니라 자신의 감정을 통제하고 업무를 수행해야 하는 대표적인 감정노동 집단임에도 불구하고 열악한 근로환경에 놓여있다. 이에 본 연구에서는 감정노동과 직장생활 만족도 관계에서 직무 압박감의 매개효과를 규명하고자 하였다.

먼저 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 압박감 그리고 직장생활 만족도의 차이를 분석한 결과, 남성에 비해 여성인 경우 그리고 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자인 경우에 감정노동 및 직무 압박감은 높았던 반면, 직장생활 만족도는 낮게 나타났다. 이와 같은 결과는 백화점 판매사원을 대상으로 논의를 진행한 기존 선행연구들과도 일치하였다(Lee, 2004; Hong, 2015). 따라서 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자가 정신건강에 더 취약한 환경에 놓여 있는 집단임을 보여주고 있으므로 우선적인 대응책이 필요할 것으로 생각된다.

한편 연령 및 최종학력 그리고 월 급여가 낮을수록 감정노동 수준은 높은 반면, 직장생활 만족도는 낮은 경향을 보였다. 이는 여성인 경우, 연령 및 최종학력 그리고 월 급여가 낮을수록 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자의 비율이 높게 나타난 특징이 반영된 것으로 유추해 볼 수 있다.

감정노동과 직장생활 만족도 관계에서 직무 압박감의 매개효과를 검증한 결과, 유의미한 부분매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 감정노동이 높을수록 직장생활 만족도는 감소하며, 이 때 직무에 대한 압박감이 클수록 직장생활에 대한 만족도는 더욱 감소하게 된다. 이와 같은 결과는 조직차원에서의 물질적 지원이나 정신적 지원이 많을수록 종업원들의 감정부조화 및 직무소진은 낮아질 가능성이 크며(Wei, 2013), 백화점은 주로 오후 20시 이후에 퇴근이 반복되며, 휴무일은 주말을 피해서 잡아야 하는 근무환경 등이 직무 만족도를 감소시킨다는 선행연구와 비슷한 맥락으로 볼 수 있다(Kim, 2004). 또한 조직으로부터의 지지가 낮을수록 감정노동과 이직의도 사이의 정적관계는 더 강하게 나타난 선행연구와도 비슷한 맥락으로 해석할 수 있다(Yoh, 2009).

국외의 선진국들은 법적인 제도를 바탕으로 동일노동·동일임금, 유연근로제 등을 통해 적절한 임금 수준과 노동시간을 확보한 반면에, 한국은 OECD 회원국들 중 터키 다음으로 가장 많은 노동시간을 보여 서비스 종사자의 노동조건이 OECD 평균에도 못 미치는 열악한 수준을 보이고 있다(Kim, 2017). 위의 결과들은 백화점 노동자의 열악한 노동조건을 단적으로 보여주는 것으로, 과도한 업무 및 감독에 따른 압박감은 고객과의 상호작용 과정 중에서 발생하는 스트레스 및 감정노동을 더욱 가중시키는 결과를 초래하게 될 것이다(Hwang & Lim, 2001; Cho & Jeong, 2006). 장시간 근로로 인한 건강 악화로 근로자들이 시달리고 과로사나 스트레스로 인한 자살이 사회적 문제가 되는 상황, 근로자의 누적된 피로로 인해 산업재해가 증가하고 국민들까지 불안한 공공 위험에 노출되는 현실에서는 근로시간 단축의 최우선 과제를 근로시간 특례업종의 개선과 적용제외의 재검토, 최소 연속휴식시간제의 도입으로 바꾸는 것이 더 시급하다고 주장하였다(Lee, 2018).

따라서 백화점 노동자의 경우 고객을 직접 대면하여 서비스를 제공하는 감정노동의 고위험 직업군이며, 이러한 감정노동은 직장생활 만족도를 저해하는 주요 요인으로

볼 수 있다. 특히 매출 성과 달성을 위한 근로시간 압박 및 재촉은 직무압박감으로 작용하여 직장생활 만족도를 더욱 저해하는 매개요인으로 작용한다. 이 같은 매개효과는 백화점 근무여건의 특징에서 그 이유를 짐작할 수 있다. 백화점 종사자들은 고객과의 접점으로 인한 감정노동으로 인해 직무소진을 증가시키고 직무만족을 감소시킨다(Kim, 2014). 여기에 장시간 근로와 연중무휴에 따른 각 개인별 휴무의 불규칙, 장시간 서서 근무할 수밖에 없는 육체적 피로감, 관리감독, 그리고 매출성과에 대한 압박 등으로 근무의욕을 저하시키고 백화점에 대한 불만감을 더욱 초래하게 되는 것이다(Hwang & Lim, 2001). 따라서 백화점 노동자의 직장생활 만족도를 제고하기 위해서는 감정노동에 대한 관리뿐만 아니라 직무에 대한 압박감을 우선적으로 해소시킬 필요가 있을 것으로 사료된다.

본 연구 결과를 바탕으로 생각해 볼 수 있는 실천적 함의는 다음과 같다. 첫째, 백화점 관리자에 비해 백화점 판매자는 더욱 열악한 근로환경에 놓여있으므로 고용형태에 따른 차별화된 개선 방안이 논의되어야 할 것이다. 둘째, 백화점 노동자가 폭언 및 폭행 그리고 불합리한 요구 등에 대해서는 적절하게 대응할 수 있도록 가이드라인을 마련하고, 평가에 있어 불이익을 받지 않도록 조치한다. 셋째, 감정노동으로 인한 피해를 최소화하기 위해 대체 인력 및 휴식시간 보장 등 직무에 대한 압박감을 해소시킬 수 있도록 노력하여야 할 것이다. 넷째, 근골격계 질환 또는 우울증 등 신체적·정신적 피로를 호소할 경우 백화점 내 상담 및 건강관리 프로그램을 개발하여 근무환경을 개선해야 할 것이다.

본 연구는 횡단면 연구이므로 인과관계를 통한 원인 결과를 명확하게 알 수가 없으므로 종단연구 및 실험-대조군 연구 등의 후속연구가 수행될 필요가 있다. 그러나 이러한 제한점에도 불구하고 전국규모의 자료를 활용하여 연구의 결과를 일반화할 수 있는 가능성을 높였다는 점, 감정노동과 직장생활 만족도에서 직무 압박감의 매개효과를 살펴보았다는 점 등에서 연구의 의의가 있다.

V. 결 론

백화점 노동자들의 근로환경은 매우 열악하며, 감정노동이 높을수록 직장생활 만족도는 감소하며, 이 때 직무에 대한 압박감이 클수록 직장생활에 대한 만족도는 더욱 감소하는 것으로 파악되었다. 따라서 직장생활 만

족도를 제고하기 위해서는 예방적 차원에서의 직무 압박감에 대한 해소와 관리적 차원에서의 감정노동에 대한 가이드라인 마련 등이 요구된다.

References

- Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Pers Soc Psychol Rev* 1986;51(6):1173-1182
- Chang SJ, Gang HT, Kim SY, Kim IA, Kim JI, Kim HR, Kim HS, Kim HC, Park SG, Song HS, O SS, Yun JH, Lee YJ, Lee JH, Lee CG, Chung JJ, Choi EH, Tak JK. Korean emotional labor and violence (2013 study) research tool application study, 2014 Research report. Kosha 2014.
- Cho SK, Jeong HS. A study on response of job stress and emotional labor of the sales workers of department store. *Korean J Occup Health Nurs* 2006;15(2): 83-93
- Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist* 1989;44(3):513-524
- Hochschild AR. *The managed heart*. University of California Press: London & England; 1983. p. 244-251
- Hong SK. The influence of emotional labor upon burn-out and customer orientation in sales workers at department store: Intermediary role of burn-out toward customer orientation. Master's thesis, KyungHee University of Korea, Seoul. 2005. p. 62-64
- Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T. Leading with emotional labor. *J Manag Psychol* 2008;23(2): 151-168
- Hwang HY, Lim ER. The study on Job-satisfaction & turnover of department store's sales person. *HRD* 2001;3(2):59-85
- Joo YJ, Han SY. A study on factors affecting the school life satisfaction and first job satisfaction of young college graduates. *The Journal of Educational Research* 2015;13(1):193-212
- Kim HJ. Effects of emotional labor on depressive symptom in female service workers. Master's thesis, Yonsei University of Korea, Seoul. 2014. p. 27-31
- Kim JJ. A study on the actual conditions and improvement direction of korean emotional labor. Korea labor institute. 2014. p. 8
- Kim JJ. Retailer service sales and health status and improvement direction. *Labor society* 2016;188: 126-137
- Kim JJ. Service industry emotional labor response and regulation plan. *Labor review* 2013;102:42-54
- Kim MJ. A study of the female sales employees's job satisfaction of cosmetic brand in a department store. Master's thesis, Sookmyung Women's University of Korea, Seoul. 2004. p. 73-77
- Kim WB, Rhee KY, Lee GR. Work environment and stress of emotional laborers. *Korean Journal of Sociology* 2012;46(2):123-149
- Kim YJ. Conceptualization of working conditions of social service workers: Focus on oecd countries. Master's thesis, Seoul Women's University of Korea, Seoul. 2017. p. 76-80
- Lee JH. Study of the actual state of the work-related musculoskeletal disorders of the workers in distribution industry. Master's thesis, Dongguk University of Korea, Seoul. 2004. p. 81-82
- Lee YJ. Improvement of legal system for effective reduction of actual working hours. Master's thesis, Korea University of Korea, Seoul. 2018. p. 104-106
- Lee YM. Facet-based and facet-only job satisfaction measures in korea. *JHRMR* 2008;14(4):147-185
- Park HY. The effects of emotional labor of sales service employees on turnover intention, customer orientation, and mediation effects of positive psychological capital. Master's thesis, ChungAng University of Korea, Seoul. 2014. p. 53-58
- Park IH. The protection for emotional laborers and the responsibilities of businesses thereto. *Legal studies* 2016;36(1):927-955
- Price JL. Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower* 2001; 22(7):600-624
- Sharma A, Stafford TF. The effect of retail atmospherics on customers perceptions of salespeople and customer persuasion: An empirical investigation. *J Bus Res* 2000;49(2):183-191
- Son MH, Nam SM, Shin SC, Shin HC. A Study of structural relationship on hotel employees psychological stress and turnover intention. *IJTHR* 2014;28(6): 231-242
- Statistics Korea. Wholesale and retail business and service industry survey in 2016. Daejeon 2017. p. 1-3
- Tian Z, Kwak WJ. Effects of time pressure and supervisor-subordinate guanxi on task performance: Comparative study between normal and overtime employees in china. *KJBA* 2016;29(1):135-149
- Wei J. The impact emotional labor on burnout among the department store employee: The moderating of

perceived organizational support. Master's thesis, Yeungnam University of Korea, Gyeongsan. 2013. p. 67-70

Wharton AS. The affective consequences of service work. *Work Occup* 1993;20:205-232

Yoh EA. Effect of emotional labor and organizational support on job stress of department stores' clothing

salespeople. *Journal of Channel and Retailing* 2009;4(3):25-43

<저자정보>

김민성(대학원생), 강지웅(교수), 한삼성(교수)