

# 감정노동으로 인한 직업병

## Occupational Diseases Produced by Emotional Labor

김현주

단국대학교 의과대학 산업의학교실

Hyunjoo Kim, M.D., Ph.D.

Department of Occupational and Environmental Medicine,  
School of Medicine, Dankook University, Cheonan, Korea

책임저자 주소: 330-714, 충남 천안시 동남구 안서동 산 29

단국대학교 산업의학교실

Tel: 041-550-3869, Fax: 041-556-6461

E-mail: kuffs@dku.edu

투고일자: 2010년 9월 3일, 심사일자: 2010년 9월 16일, 게재확정일자: 2010년 10월 2일

### Abstract

Emotional labor is a type of labor that workers must manage his or her emotions for creating a company-dictated experience for customers. As the service economy continues to grow, emotional labor is regarding as an important occupational hazard. Emotional labor is a kind of job stressors that may produces various serious adverse health effects such as depression and cardiovascular diseases. However, there are only a few studies on the effect of emotional labor on workers' health in South Korea. The issues on the methodology such as developing measurement tools of emotional labor and selecting exposure variables and outcome variables were discussed. The preventive strategies at the level of individual and organization were suggested.

**Key Words:** Emotional labor, Occupational diseases

### 서 론

감정 노동은 세계적으로 서비스 산업이 지속적으로 성장하고 있는 가운데 빠르게 확산되는 직업적 유해인자이다. 감정노동은 '대인 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리 과정으로 정의할 수 있다'<sup>1</sup> 즉, 감정노동이란 단순히 고객에게 친절하고 도움이 되는 행동을 하는 차원이 아니라 노동자가 기업이 요구하는 목표에 따라 자신의 감정을 만들어 내기 위해 관리하는 목적의식적인 감정 활동이며, 현대사회에서 새롭게 주목 받는 노동의 한 형태이다.

미국에서는 노동인구의 약 3%에 해당하는 이백만 명 정도가 감정노동에 노출되는 것으로 알려져 있으며, 고객 서비스를 담당하는 소매업, 금융업, 보험업, 호텔과 레스토랑 노동자 및 행정 및 지원업무를 담당하는 노동자를 그 예로 들 수 있다.<sup>2</sup> 감정노동에 관한 외국의 앞선 연구들은 감정노동이 소진(burnout)<sup>3</sup>과 직무 불만족<sup>4</sup> 등의 부정적인 결과와 관련이 있을 뿐 아니라 우울증과 같은 정신건강문제를 유발한다고 보고하고 있다.

감정노동은 직무스트레스의 한 요인으로 잘 관리되지 않는 상황은 심각한 건강문제를 초래할 수 있기 때문에 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위한 노력이 필요하지만, 아직까지 국내에서 그 실태에 대해서는 충분히 알려져 있지 않으며, 관련된 규제나 기준은 마련되고 있지 않은 실정이다. 이 글은 우리나라에서 감정노동과 관련된 연구동향을 감정노동의 개념, 노출에 있어 고위험집단, 감정노동이 유발할 수 있는 직업병, 이를 예방하기 위한 대처전략으로 구분하여 살펴보고 앞으로의 연구 과제를 제시하고자 하였다.

### 본 론

#### 1. 감정노동의 개념과 평가도구

감정이란 일상생활에서 매일 경험하여 우리가 부딪히는

어떤 사건이나 상황들에 대한 반응인 동시에, 우리가 보이는 반응들의 원인이기도 하다.<sup>5</sup> 이러한 감정을 노동의 형태로 처음 파악한 것은 1983년 Hochschild로 감정노동은 “일반 대중들로부터 주목 받게 되는 표정이나 몸짓을 창출하는데 따르는 느낌(feeling)을 관리하는 것”이라 하였다. 즉, 감정을 관리하는 노력이 재화나 서비스를 구매하는 데 영향을 미침으로써 상품의 가치를 결정하기 때문에 이를 노동의 새로운 형태로 보아야 한다는 것이다. 이에 대하여 Ashforth와 Humphrey는 Hochschild가 말한 ‘느낌’이란 현실적으로 파악하기 어려운 것이므로 경험된 내적인 감정보다는 외적인 표현 행위를 중심으로 감정노동을 파악해야 한다고 하였다.<sup>7</sup> Morris와 Feldman은 감정노동을 기존의 연구들이 감정노동을 감정표현의 빈도와 같은 양적인 측면에만 치중할 뿐 질적인 면을 고려하지 못한다고 비판하고, 감정노동의 개념을 다차원적으로 제시하였다.<sup>8</sup> 그는 감정노동의 차원을 “적절한 감정표현의 빈도”, “바람직한 감정표현이 요구되는 주의 정도”, “표현되는 감정의 다양성”, “감정의 부조화” 등으로 구분하고 있고,<sup>8</sup> 이러한 주장은 감정노동의 구성부분에 대한 논의의 계기가 되었다.

감정부조화는 감정노동이 일어나기 위한 선행조건이나 혹은 감정노동 그 자체를 유발하는 한 요인으로 간주되기도 하고<sup>9</sup> 감정노동 수행의 결과 해당 직무수행자가 갖게 되는 일종의 심리적 갈등 상태<sup>10</sup>로 파악되기도 한다. 즉 감정노동의 수행 그 자체가 직무수행자에게 부정적인 영향을 미친다기보다 직무수행과정에서의 감정부조화의 경험 등의 질적인 차원이 매우 중요한 전제조건이라는 것이다.<sup>11</sup>

국내에서는 질적 연구를 통하여 감정노동의 개념을 정립하거나 그 구성부분을 확인한 연구는 찾을 수가 없었고, 앞서 언급한 외국의 선행연구에서 사용된 측정도구를 번역하여 사용하여 관련연구가 진행 중이며, 이러한 측정도구들의 내적 타당도는 대부분의 연구에서 높았다. 그러나 이러한 연구들은 주로 감정노동의 조직적 결과와의 관련성을 연구한 것으로, 감정노동이 노동자의 건강에 미치는 영향을 연구하는데 사용하기 위해서는 풀어야 할 과제가 있다.

먼저 그 노출 특성에 따른 건강영향, 즉 감정노동의 어떠한 측면이 어떻게 얼마나 건강에 유해한가를 보다 명확하게 이해하기 위해서는 감정노동의 양적인 측면과 질적인 측면을 통합하는 측정도구가 필요하다. 이는 감정노동으로 인한 건강문제에 대한 효과적인 예방전략을 수립하는데 기여할 수 있다. 예를 들면 감정 표현의 빈도와 같은 양적인 측면은 노

동강도와 연관된 내용으로 그 예방전략은 노동 강도의 조절 또는 충분한 휴식시간 등에 초점을 맞추어야 할 것이고, 감정부조화와 같은 질적인 측면은 지나친 감정의 상품화를 강요하는 사회문화적 맥락과 연관이 있어 감정의 지나친 상품화를 극복할 수 있는 대안이 필요할 것이다. 두 번째로 여러 직종에서 감정노동의 노출 정도를 비교 평가할 수 있는 표준화된 측정도구가 개발된다면 예방전략의 주요 대상인 고위험군을 파악하는데 효과적일 것일 것이다. 세 번째로 한국적 상황에 맞는 표준화된 측정도구를 개발하는 것이 필요하다. 여기서 말하는 한국적 상황이란 감정노동을 주로 수행하는 서비스노동자들의 노동시간이 매우 길고, 대부분의 서비스노동자의 사회적 지위가 낮은 상황에서 ‘손님은 왕이다’와 같은 전근대적인 수직적 사회문화가 존재하는 것을 말한다. 한국형 직무스트레스의 측정도구 개발을 위한 질적 연구에서 한국사회 특유의 수직적, 권위주의적 조직문화가 하위구성요소로 파악되었듯, 감정노동의 측정에서도 한국적 상황을 반영하는 것이 필요하다.

## 2. 감정노동에 대한 고노출군

우리나라의 2006년 취업자 근로환경실태조사에 따르면 근무시간의 교육서비스업, 음식숙박업, 보건 및 사회복지사업, 가사서비스업, 도매 및 소매업, 금융 및 보험업, 운수업, 기타 공공수리 및 개인서비스업, 통신업의 순서로 나타났으며, 이들 업종에서 대부분의 근무시간에 감정노동을 하는 노동자의 비율은 30~60%이었다.<sup>12</sup> 우리나라에서 감정노동을 하는 노동자의 수에 대한 공식적인 통계는 없지만 앞서 언급한 업종의 취업자 수에 감정노동자의 비율을 적용하면 약 32만 명이 넘으며 이는 전체 취업자의 약 2.2%를 차지한다. 이는 사용된 자료원의 특성에 의해 감정노동에 노출되는 주요 업종인 가사서비스업을 포함한 일부 서비스 산업이 제외되었다는 점, 그리고 노출시간을 제한했다는 점에서 최대한 보수적으로 추정한 것으로 고노출군의 규모를 최소한으로 가늠할 수는 있으나 실제 감정노동을 하는 노동자는 훨씬 더 많을 것으로 생각한다.

감정노동의 실태에 대한 실증적인 연구가 국내에 많지 않은 가운데 몇 개의 업종별 조사 연구에서 감정노동에 대한 고노출군의 특성을 확인할 수 있다. 백화점 판매사원들을 대상으로 한 연구에서 감정노동 점수에 있어 성에 따른 차이는 없었으며 여성에서 연령이 적을수록, 기혼일수록 감정노동 수준이 높았다. 또한 식품매장 근무자는 잡화생활매장이나 의

류매장 근무자보다 더 많은 감정노동을 하는 것으로 나타났다. Kim 등의 행정 공무원을 대상으로 한 연구에서는 여성, 젊은 연령, 낮은 직급에서 감정표현의 빈도, 주의 정도, 다양성, 부조화 등이 더 높게 나타났다고 보고하고 있다.<sup>14</sup> Kim 등은 경찰공무원의 경우 경무 부서 또는 수사부서보다 생활 안전부서 근무자에서 가식적 표현이 더 흔했고 남성보다 여성이 가식적 표현 및 표현의 억제 정도가 높았다고 보고하고 있다.<sup>15</sup>

이상에서 볼 때 여성에서, 젊은 연령에서, 대민업무를 직접 수행할 가능성이 높은 낮은 직급에서 감정노동에 더 많이 노출되고 있다는 것을 알 수 있다. 여성이 감정노동에 더 많이 노출된다는 것은 감정노동자의 비율이 높은 업종에서 여성 노동자의 비율이 높은 업종이라는 점에서도 간접적으로 확인할 수 있다. 앞으로 여러 업종에서 고노출군을 파악하여 예방대책 수립의 기초 자료를 확보하는 것이 필요하다.

한편 선행연구들은 감정노동에 대한 고노출군을 개인 수준의 일반적 및 직업적 특성에서 찾고 있다. 그러나 최근 우리나라의 각 기업에서 앞다투어 시행하고 있는 여러 가지 고객만족제도(Customer satisfaction)의 시행 및 운영이 감정노동에의 노출에 어떠한 영향을 미치는 지를 파악하는 것이 필요하다. 서비스 품질관리를 목적으로 다양한 방식으로 시행되고 있는 이러한 제도들에 대해서는 그 실행에 대한 학문적 접근은 찾아보기 어려우나 언론에 의해 노동자의 삶의 질과 건강을 악화시키는 하나의 원인으로 제기되고 있다. 즉, 감정노동의 양적 질적인 측면에 영향을 미치는 조직적 수준의 요인은 무엇인지에 대한 탐색이 필요하다. 일반적으로 조직적 수준의 중재는 개인 수준의 중재보다 더 효과적이기 때문이다.

### 3. 감정노동의 건강영향

우리나라에서 감정노동의 부정적 건강 결과에 관한 연구는 주로 2000년대 이후에 발표되고 있다. 연구대상은 호텔 종사자를 대상으로 한 것이 5편으로 가장 많았고, 그 밖에 항공사 지상 근무자, 백화점 판매사원, 공무원, 금융업 종사자 등에 대해서도 연구가 이루어졌다. 감정노동에 대한 평가에는 다양한 도구가 사용되어 여러 연구에서 조사된 감정노동 실태를 직접 비교하기는 어렵지만, 감정노동에 대한 평가 도구 가운데 질적인 측면을 평가하고 있는 감정부조화가 감정노동의 다른 구성요소에 비해 건강에 더 많은 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 예를 들면 Chu 등의 은행노동자를 대상

으로 한 논문에서도 감정노동에 대한 노력(emotional effort)이 우울증상에 대한 비차비가 남자 1.5, 여자 1.9였지만, 감정부조화의 비차비는 남자 4.5, 여자 5.9로 감정부조화가 감정노동에 대한 노력보다 우울증상에 더 많은 영향을 미친다고 보고하고 있다.<sup>16</sup>

감정노동의 부정적 결과에 대하여 우울증상<sup>17</sup> 또는 신체증상<sup>6</sup>에 관한 조사가 이루어졌을 뿐, 대부분의 연구는 소진,<sup>7, 18</sup> 직무만족도<sup>19</sup> 및 이직의도,<sup>9, 11</sup> 조직시민 행동 등의 결과와 감정노동의 관련성에 대한 것으로 감정노동의 건강영향에 대한 연구는 매우 드문 편이다(Table 1).

감정노동이 직무스트레스 요인의 하나로 스트레스반응을 유발하여 건강에 영향을 미친다는 점을 생각할 때, 지금까지 직무스트레스의 건강영향으로 알려져 있는 작업관련 뇌심혈관 질환, 작업관련 근골격계 질환, 소화기 질환 등의 다양한 건강문제를 유발할 수 있을 것이다. 그러나 아직까지는 관련 연구가 초기 단계로 앞으로 다양한 건강 결과와 감정노동의 관련성을 연구하는 것이 필요하다.

### 4. 감정노동으로 인한 직업병의 예방

앞선 국내 연구들은 감정노동의 부정적 결과에 대한 매개변수에 대하여 탐구한 결과 몇 가지 조절변수를 확인하고 있다. Park은 종합병원에 근무하는 임상 간호사 234명을 대상으로 한 연구에서 상사지원과 동료지원 요인은 임상 간호사들의 고갈되기 쉬운 감정자원을 보충해주고, 감정 부조화의 부정적인 영향을 완화시켜주는 의미 있는 심리적 직무자원으로 기능한다는 사실을 보고하였다.<sup>9</sup> 이 연구에서 예상과 달리 직무자율성은 완충적 조절효과를 보여주고 있지는 못하여 앞으로 추가 연구가 필요할 것으로 보인다.

호텔노동자를 대상으로 한 다른 연구에서는 정서지능과 조직지원의 수준이 높을수록, 정규직일수록 감정노동이 직무만족에 미치는 영향이 긍정적인 것으로 파악되었다.<sup>13</sup> Kim은 상사의 정서적, 도구적 지원은 노동자의 감정고갈을 완화하며, 고객 제일주의 등 고객의 만족을 지나치게 강조하는 경우 노동자의 감정고갈 및 감정소외가 악화된다고 보고하였다.<sup>21</sup>

이상에서 볼 때 노동자의 정서지능을 향상시키기 위한 교육 훈련과 상사 및 동료의 지원을 강화하는 것은 감정노동의 부정적 결과를 완화시킬 수 있으며, 아직까지 실증적인 연구는 부족하지만 감정노동으로 인한 직업병의 예방에도 기여할 수 있을 것으로 보인다.

**Table 1.** Consequences of Emotional Labor

Author (published year)	Study population (% of women)	Exposure variables	Outcome variables	Results
Kim et al. (2002)	339 service workers (65.0%) and 150 office and manual workers (61.0%)	Emotional labor(EL)	Depressive symptoms	(+) association of EL with de- pressive symptoms
Cho et Jung (2006)	574 sales workers in the department store (89.0%)	Emotional labor(EL)	Physical discomfort	(+) association of EL and 'physical discomfort' (among women workers)
Ahn et al. (2007)	165 hotel workers (54.0%)	Emotional labor - Emotive effort - Dissonance	Job satisfaction (JS) Organizational citizen behavior (OCB)	(+) association of 'emotional effort' with JS and OCB
Han et al. (2008)	268 ground crew members (70.5%)	Dissonance Effort for control Effort for expression Sense of difference	Job immersion (JI) Job satisfaction (JS)	(-) association of 'effort for control' and 'sense of difference' with JS (-) association of 'effort for expression' with JI
Kim et Lee (2008)	255 hotel workers (65.3%)	Emotional labor(EL)	Emotional exhaustion (EE) Alienation of emotion (AE)	(+) association of EL with AE (+) association of EL and IC with EE
Park (2008)	465 hotel workers (52.7%)	Emotional labor (EL)	Job satisfaction (JS)	(-) association of EL with JS
Kim (2009)	591 workers in public sector (67.4%)	Frequency, Attentiveness Variety Dissonance	Emotional exhaustion (EE)	Direct (+) association of 'frequency' and 'dissonance' with EE Indirect (+) association of 'attentiveness' and 'variety' with EE via job stress
Park (2009)	266 nurses in 2 hospitals	Dissonance	Turn over intention Job satisfaction (JS) Emotional commitment (EC)	(+) association of 'dissonance' with 'turn over intention' (-) association of 'dissonance' with JS and EC
Ahn et Park (2009)	351 hotel workers (39.9%)	Emotional labor (EL) Emotional Dissonance (ED)	Emotional exhaustion (EE) Turn over intention	ED produced by EL affects EE and turn over intension

한편 감정노동으로 인한 직업병을 예방하기 위해서는 그 부정적인 영향을 완화시키는 것 뿐 아니라 감정노동 자체의 부담을 줄이는 것이 필요하다. 고객제일주의, 서비스 품질관리를 위한 고객만족제도 등의 다양한 조직적 요인들이 감정노동을 통하여 노동자의 건강에 영향을 미치는 경로를 파악하고, 이러한 보다 근본적인 요인들에 대한 중재를 통해 감정노동으로 인한 건강문제를 일차적으로 예방하는 것이 중요하기 때문이다. 또한 이러한 정책이나 제도들은 서비스 품질에 대한 평가결과에 따른 불이익을 주는 사례들이 보고되고 있어, 감정노동을 경유하지 않고도 노동자의 인권을 침해하는 과정을 통해 노동자의 정신적 신체적 건강을 해칠 수 있다

는 점 역시 고려해야 한다.

마지막으로 감정노동에 대해서는 직업적 공식적인 규제나 감정노동을 평가하기 위한 특별한 기준은 없다. 감정노동은 물리화학적 유해인자와 달리 단일한 평가방법을 적용하여 그 노출기준을 확립하는 데에는 어려움이 있다. 공식적으로 직업성 유해인자로 인정받고 있으며, 그 관리를 위한 가이드라인이 제시되어 있는 직무스트레스의 경우에도 한국형 평가도구가 개발되어 있지만, 이 직무스트레스에 대해서는 노출기준을 설정하기 어렵다. 그러나 직무스트레스가 그러하듯 이러한 보이지 않는 유해인자들을 어떻게 관리해야 하는지에 대한 가이드라인의 제시는 가능하며, 이는 직업병 예방

에 도움이 될 것으로 생각한다.

## 결 론

국내에서 감정노동과 건강에 관한 연구는 아직까지 부족한 실정이지만, 지금까지 발표된 연구동향을 살펴본 결과, 주로 서비스직 노동자들에서 감정노동과 우울증상의 관련성이 확인되고 있다. 국내의 감정노동과 건강에 대한 연구는 초기 단계로 앞으로 많은 연구의 축적이 필요한 상황이며, 다음과 같은 과제를 안고 있다. 첫째, 다양한 업종, 직종에서 사용할 수 있는 감정노동에 대하여 표준화된 평가도구를 개발하는 것이 필요하다. 둘째, 감정노동에 대한 고노출군에 대한 파악은 일부 직종에서 생산성 향상을 목적으로 이루어지고 있는데, 노동자 건강보호와 건강증진의 관점에서 다양한 직종에서 감정노동 실태가 파악되는 것이 바람직하다. 셋째, 감정노동으로 인한 정신 건강문제뿐 아니라 심혈관 질환과 같은 다양한 신체적 건강에 대한 조사 연구를 축적하는 것이 필요하다. 넷째, 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위한 개인적 및 조직적 대처전략을 수립하기 위한 중재 연구를 통해 감정노동을 하는 노동자의 건강보호를 위한 가이드라인을 제시하는 것이 필요하다.

## References

1. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review* 1996;21:986-1010.
2. U.S. Bureau of Labor Statistics, U.S Department of Labor. Occupational outlook handbook, 2006-07 edition. Customer service representatives. Available at: <http://www.bls.gov/oco/ocos280.htm>(accessed 20 August 2010)
3. Brotheridge CM, Grandy AA. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "People Work". *J Vocat Behav* 2002;60:17-39.
4. Pugliesi K. The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motiv Emot* 1999;23:125-54.
5. Choi JS. Effect of the internal marketing on the emotional labor of workers and the level of providing service in hotel companies. *Convention research* 4(2), 165-188(Korean)
6. Hochschild A. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkely, University of California Press, 1983
7. Ashforth B, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The Influence of identity. *Academy of management Review*, 1993;18:88-155.
8. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Political and Social Science* 1996;21:986-1010.
9. Krumel SM, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of Hochschild' s work. *Management Communication Quarterly* 14:8-49.
10. Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burn out: Comparing two perspectives of people work? *Journal of Vocational Behavior* 2002;60:17-39.
11. Park SE. The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean Management Review* 2009;38:379-405.
12. Korean occupational safety and health institute. National survey on the work environment of the employees, 2006
13. Cho SK, Jung HS. A study on response of job stress and emotional labor of the sales workers of department store. *Kor J Occup Health Nurs* 2006;15:83-93.
14. Kim SG. An exploratory study on the emotional labor in public sector: Focused on street-level bureaucrats in the civil service system. *The Korean Journal of Local Government Studies* 2009;13:51-70.
15. Kim SH. A study on the emotional labor of police officials in Korea. *The Korean Association of Police Science Review* 2009;11:5-36.
16. Chu S, Ryou H, Bae K, Song J, Lee S, Kim I. Association between Emotional Labor and Depression Symptom among Bankers. *Korean J of occupational and environmental health*.(In progress)

17. Kim SY, Chang SJ, Kim HR, Roh JH. A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service employees. *Korean J Occup Environ Med* 2002;14:227-35.
18. Ahn HD, Park JC. The effect of emotional labor and emotional dissonance on burnout and turnover Intention for the hotel's employee. *The Journal of the Korea Contents Association* 2009;9:335-45.
19. Park BG. Moderating effects of organizational support and self-efficacy on the relationship between emotional labor and job attitudes. *Journal of Human Resource Management Research* 2008;15:69-85.
20. Ahn JY, Jeon ES, Kim H. Effect of job satisfaction and organization behavior from emotional labour. *Proceedings of 2007 Incheon International tourism Conference; 2007 Jul 2-4;Incheon. Seoul:The Tourism Sciences Society of Korea, 2007.*
21. Kim SP, Lee DR. The effects of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being. *Journal of Human Resource Management Research* 2008;15:79-102.