



제 2세미나실

# 감정노동과 정신건강

정진주

한국여성연구원, 사회건강연구소

## 목차

1. 감정노동의 등장 배경
2. 감정노동의 개념
3. 감정노동과 정신건강의 연계성
4. 향후의 과제

## 감정노동의 등장

- 산업구조의 변화: 제조업에서 서비스에 기초한 경제로의 전환
- 노동의 특성 변화: 물건, 제품이 아닌 사람과의 관계가 중요함. "감정이 직무에 필요한 기술로 사용될 수 있는가?"라는 논쟁 일으킴
- 서비스 관련 업종의 고용 증가: 특히 여성근로자의 증가
- 감정노동은 기존에 여성들이 '잘하는' 것이라고 여겨지는 규범 존재

## 건강 영향요인으로서의 감정노동

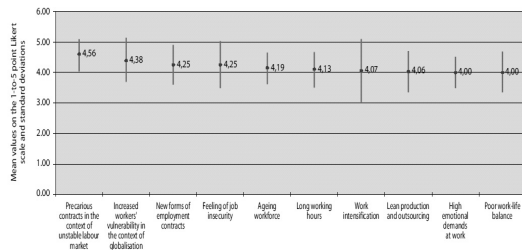
- 감정노동과 건강에 관한 연구나 관심은 2000년대 초반에 시작됨
- 근로자의 건강 위험요인은 아직도 제조업 중심임
- 직무스트레스와 관련하여 감정노동이 간헐적으로 연계됨
- 최근 대중적 미디어에서 관심 갖기 시작함
- 최근 건강위해요인으로서 감정노동 연구 시작함

## 감정노동은 새롭게 부상하는 위해 요인: 유럽의 사례

- 미래에 주요하게 부각될 사회심리적 위험요인
  - New forms of employment contracts and job insecurity (the use of more precarious contracts together with the trend towards lean production and outsourcing)
  - The OSH risks for the ageing workforce
  - Work intensification - high workload and work pressure
  - High emotional demands at work, violence and harassment
  - Poor work-life balance
  - Combined exposure to psychosocial and physical risks
- 위의 요인은 직업 관련한 스트레스를 높이고 정신, 신체적 건강에 영향을 미칠 것으로 예측

\*EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work, 2005-2007

### 새롭게 부상하는 건강 위해 요인의 중요성



The 10 most important emerging psychosocial risks identified in the survey (NB: MV > 4: risk strongly agreed as emerging; 3.25 < MV < 4: risk agreed as emerging)

### 여성이 주로 하는 일과 사회심리적 건강 위험요인

Examples of hazards and risks in areas of women's work

Work area	Risk factors and health problems include:			
	Biological	Physical	Chemical	Psychosocial
Healthcare	Infectious diseases – bloodborne, respiratory, etc.	Manual handling and strenuous postures; ionising radiation	Cleaning, sterilising and disinfecting agents; drugs; anaesthetic gases	'Emotionally demanding work'; shift and night work; violence from clients and the public
Nursery workers	Infectious diseases – particularly respiratory	Manual handling; strenuous postures		'Emotional work'
Cleaning	Infectious diseases; dermatitis	Manual handling; strenuous postures; slips and falls; wet hands	Cleaning agents	Unsocial hours; violence, e.g. if working in isolation or late

European Agency for Safety and Health at work(2003), Gender issues in safety and health at work: A review

### 여성이 주로 하는 일과 사회심리적 건강 위험요인

Work area	Risk factors and health problems include:			
	Biological	Physical	Chemical	Psychosocial
Food production	Infectious diseases – e.g. animal borne and from mould, spores, organic dusts	Repetitive movements – e.g. in packing jobs or slaughter houses; knife wounds; cold temperatures; noise	Pesticide residues; sterilising agents; sensitising spices and additives	Stress associated with repetitive assembly line work
Catering and restaurant work	Dermatitis	Manual handling; repetitive chopping; cuts from knives; burns; slips and falls; heat; cleaning agents	Passive smoking; cleaning agents	Stress from hectic work, dealing with the public, violence and harassment
Education	Infectious diseases – e.g. respiratory, measles	Prolonged standing; voice problems	Poor indoor air quality	'Emotionally demanding work', violence
Hairdressing		Strenuous postures, repetitive movements, prolonged standing, wet hands; cuts	Chemical sprays, dyes, etc.	Stress associated with dealing with clients; fast paced work

### 감정노동의 개념(Hochschild)

- "외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리. 이 과정은 임금을 위한 것이고 교환가치를 가짐 The management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; [this "process"] is sold for a wage and therefore has exchange values)
- 과거에 근로자가 노동으로 소외된 것처럼 감정노동으로 인해 자신의 감정으로부터 소외되는 현대 사회의 노동세계를 설명함

### "관리된 심장: 인간감정의 상업화"

- ◎ "Managed Heart" (Hochschild, 1983)
- ◎ 감정노동의 중요성과 조직에서 원하는 규범의 내면화를 위해 어떠한 수단이 동원 되었는지 분석
- ◎ 미국의 항공사가 치열한 경쟁을 서로 벌이고 있을 때 조직이 원하는 감정의 규제와 통제를 통해 고객유치
- ◎ 1950년대와 1960년대에는 시장을 확보하기 위한 선봉으로 광고가 주요 이용 되었음.
- 특히 승무원의 이미지를 강조하게 되었는데 이는 남부의 백인 여성이 아름답고 영특한 분위기가 나는 차림새를 하고 우아한 매너와 따스한 개인적인 서비스를 제공하는 인상을 전달하려고 노력함
- ◎ 성적(sexual)인 것이 아닌 호의적이고 감정이입된 광고 미소의 중요성은 승객의 기대를 부풀게 하거나 실망감을 증가시킬 수 있는 전략이 됨

### "관리된 심장"

- ◎ 실제 승무원이 입사하게 되면 체계적인 교육과정을 거쳐 고객만족을 위한 감정표현을 할 수 있는 사람으로 훈련하는 과정을 거치게 됨
- ◎ 교육과정의 내용은 외모" 라는 작은 표제 하에 주요 제한점은 얼굴 표정이 "진실"과 "솔직"해야 한다는 것.
- ◎ "지나치게 공격적이지 않고 과묵하지도 않으며 일반적으로 방심하지 않는 공손한", "얌전하지만 호의적인 미소" 강조
- ◎ "예절"이라는 작은 표제 하에서 "친절"은 "흥분하지 않는 생기가 있고" 평온하고 균형잡힌 열성"이라고 교육



### “관리된 심장”

- 델타 항공사의 스튜어디스 훈련센터에는 재교육과정으로 매년 자기인식교실을 연.
- 훈련의 중심주제는 불쾌한 승객 때문에 일어나는 분노의 감정에 관한 것.
- 불쾌한 승객에 대하여 화날 때 수강생들은 욕설, 때리기, 큰소리 치기, 울기, 먹기, 담배 피우기, 자신과 얘기하기 등의 반응을 보임
- 대개의 반응이 승객들의 기분에도, 장사에도 좋지 않은 것이어서, 승객들을 재고할 수 있는 방법으로, 자신들의 감정을 조절하는 방법으로 교육이 이루어짐

### “관리된 심장”

- **표면행위(surface acting):** 실제로는 느끼지 않은 감정을 표현
- **진심행위(deep acting):** 자신이 표현하도록 요구받은 감정을 실제로 경험하기 위해 노력하는 것을 의미. 관련된 감정을 유도하기 위해서 생각이나 이미지, 기억 등을 이끌어내도록 노력해야 하기 때문에 표면행위보다 더 많은 노력을 필요로 함
- **감정 노동의 수행이 노동자들을 결과적으로 실제감정으로부터 소외시켜서 여러 가지 심리적 안녕 면에서 좋지 않은 결과를 가져옴**

### 감정노동(Ashforth & Humphrey, 1993)

- 적절한 감정을 보이기 위한 행동으로 조직을 위한 인상관리형태에 몰입하는 것이 목표임(The act of displaying the appropriate emotion(i.e. conforming with a display rule), with the goal to engage in a form of impression management for the organization.)
- 감정의 관리보다는 관찰할 수 있는 행동으로 정의
- 감정노동이 장기적으로 되면 일상적이 되고 꼭 노력을 동반하지 않아도 된다고 봄
- 감정관리의 상태보다는 근로자의 감정적 상태에 영향을 미치는 다양한 요인에 초점을 맞춤

### 감정노동 (Morris & Feldman, 1996)

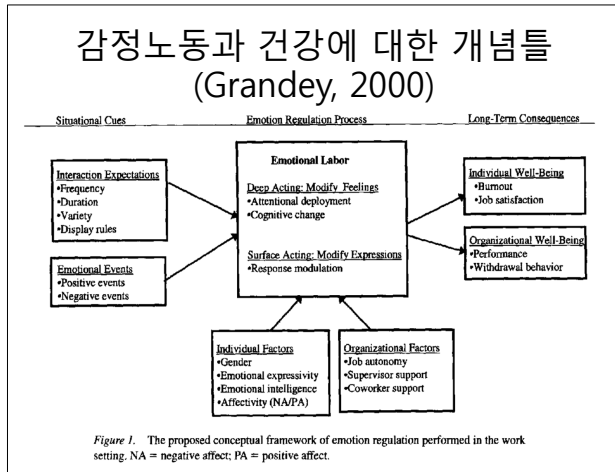
- 개인간 계약, 매매를 하는 동안 조직으로 바람직하다고 여겨지는 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 통제(The effort, planning, and control needed to express organizationally desired emotion during interpersonal transaction)
- 상호작용론적 관점
- 감정노동의 4차원을 강조. Surface acting, deep acting에는 상대적으로 덜 관심을 가진
- 직무만족도와 감정적 소진이 감정부조화의 결과로 봄

### 감정노동 (Morris & Feldman, 1996)

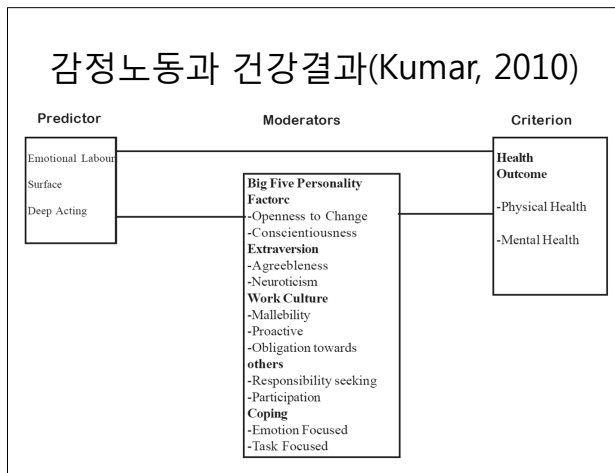
- 1) 감정표현의 빈도(frequency): 감정 노동의 요소로서 가장 많이 검토되었던 부분. 감정 노동의 주요 요소로서 서비스 제공자와 고객간의 상호작용의 빈도
- 2) 주의성(attentioness): 표현규범에 대한 주의성이 클수록, 노동자에게 더 많은 정신적인 에너지와 신체적인 노력과 감정표현에 있어서 더 많은 노력이 필요함. 이 차원은 감정표현의 기간과 강도가 포함됨.
- 3) 감정의 다양성(a variety of emotion required): 특별한 상황에 맞추어서 표현되는 감정을 자주 바꾸어야 하는 서비스 제공자는 더 적극적인 계획과 자신의 행동에 대한 의식적인 관찰을 더 많이 필요로 한다. 제한적인 기간 내에 표현하는 감정이 자주 바뀌는 것은 노동자로 하여금 더 많은 계획과 예측을 필요하게 하며, 따라서 이는 더 많은 감정 노동을 수반
- 4) 감정적 부조화: 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정 표현 규범이 충돌할 때 경험

### 감정노동(Grandey, 2000)

- 조직의 목표를 위해 감정과 표현을 규제하는 과정(The process of regulating both feelings and expressions for organizational goals)
- 이제까지의 연구가 감정노동의 개념 설명, 감정노동의 구성요소 등 설명에 초점
- 감정노동에 대한 개념정의가 다양하고 매우 어려움을 인정. 감정노동과 다른 요인들이 어떻게 개인적, 조직적 결과를 낳는지에 대한 기제에 대한 설명이 부족하다고 판단
- 감정노동을 상황적 요인, 감정규제의 과정, 장기적 결과를 포함한 모델을 설정함



- ### 감정노동(Grandey, 2000)
- 기존의 스트레스 연구에서 감정노동의 규제에 따른 결과를 유추함
  - 감정의 억제와 감정적 표현은 행동의 활동성을 낮추지만 자동 신경체계의 활동성을 증가시킴
  - 심장질환과 신경체계를 과도하게 사용하게 됨(생리적 결과)
  - 감정의 억제는 고혈압과 암발생율을 높임
  - 부정적 감정의 억제는 암 발생의 가장 강력한 예측인자였음 (Cos & McCay, 1982; Derogatis, Abelloff & Melisaratos, 1979)



- ### 감정노동의 결과
- 어떤 정의를 사용하던 감정노동에 대한 개념은 조직이 명시한 표현 규칙을 준수하기 위해 감정이 일에서 관리되어야 함을 말함
  - 감정노동의 상태 or 과정에 어떤 강조점을 두는가의 차이
  - 결과는 개인적 결과(건강 및 업무성과)와 조직적 결과에 초점을 맞춤
  - 조직의 강제, 규제의 다양한 방법, 근로자의 사회적 위치, 감정노동의 부정적 결과에 대한 예방에 대해서는 연구가 적음.

- ### 결국....
- 감정노동이란 고객만족,接客서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요한 요인 중의 하나로 부각됨에 따라 조직이 요구하는 감정표현규범(친절, 미소 등)에 따라 근로자의 감정이 조절, 통제됨.
  - 이 과정에서 근로자는 정신건강에 부정적 영향과 노동에 대한 소외를 느낌

- ### 감정노동의 종류
- 긍정적인 감정표현: 비행기 승무원, 판매원, 서비스직 종사자 등 상냥함이 요구되는 직업
  - 부정적인 감정표현: 연체금 수금회사의 종업원, 술집 경비원 등 적대적인 감정표현이나 장의사처럼 슬픈 감정표현((Rafaeli과 Sutton, 1987; Sutton, 1991)
  - 중립적인 감정표현: 운동경기, 심판, 판사 등 직무역할이 공정, 객관적인 직업



### 다양한 직업 속의 감정노동과 정신건강

kr.koreanair.com  
www.flyasiana.com

대만항공과 아시아나 항공 사이트 이미지 사진 속 승무원 모습



### 중립적 표정의 감정노동

### 호텔종사자의 인구사회적 특성에 따른 감정노동

	구분	평균	MS	F값*	유의도
성별	남자	32.8	11.72	24.35	0.0001
	여자	34.9			
결혼여부	미혼	33.48	4.22	8.59	0.0035
	기혼	34.78			
직위	사원	36.3	2.83	5.83	0.0001
	주임/계장	35.73			
	대리	35.13			
	과장급 이상	33.37			
근무부서	객실	34.78	1.85	3.78	0.0234
	객실관리	33.52			
	식음료	34.36			
	조리주방	30.33			
	판매	33.82			
	관리	32.08			

\*는 p<0.05 수준에서 유의한 F 값을 나타냄 (김민주, 1998)

### 서비스직 근로자의 감정노동에 따른 직무요인 및 우울증

변수	감정 노동군	비감정 노동군	t
	(n=331)	(n=150)	
직무요구도	25.1 ± 4.1 <sup>†</sup>	26.0 ± 4.6	-2.20 <sup>*</sup>
직무자율성	40.8 ± 9.2	43.0 ± 10.9	-2.17 <sup>*</sup>
직업불안정성	5.1 ± 1.3	4.4 ± 1.1	6.00 <sup>**</sup>
직무만족도	11.7 ± 2.5	12.5 ± 2.6	-3.06 <sup>**</sup>
우울 수준	44.2 ± 9.9	38.9 ± 8.8	4.52 <sup>**</sup>

(김수연, 2001)

### 외식업에서의 감정노동과 대처방식

(윤세훈 등, 2000)

직무요인 예	해소장소	대처방식의 구체적 예
까다롭고 불쾌한 손님접대 (가장 우선순위로 불림)	버스스탠드	동료에게 불만토로
	버스스탠드	손님의 불쾌한 기분으로 자위
	주방	소리를 지르거나 노래를 부름
관리자의 질책 (감정적으로 다른 요인보다 오래 지속됨)	휴게실	관리자에 대한 혐담
		음담패설이나 농담
	기타장소 (술집 등)	관리자에 대한 혐담
너무 많은 손님접대	주방	동료들에게 푸념
개인적인 육체적 피로	주방	동료들에게 푸념
개인적인 우울함	기타장소 (술집 등)	친구에게 고민토로



### 산업별 감정노동과 우울증 (조경진 등, 2008)

- 직업별 우울증 위험도를 비교했을 때는 △오락문화 및 운동관련 서비스업 3.45배 △숙박 및 음식점업 3.34배 △부동산 및 임대업 2.24배 △도매 및 소매업 1.85배 △운수업 1.85배 △금융 및 보험업이 1.6배 등의 순.
- 이들 업종은 고객을 많이 접촉하는 업무의 특성상 '감정노동'이 필요한 업무가 스트레스를 유발해 우울증을 높였을 가능성이 있음

### 카지노에서의 감정노동(정진주 외, 2009)

항목	딜러	식음	조리	고객	사무	기타
내 일을 감정적으로 노력을 많이 해야 한다	3.5	3.2	2.7	3.0	2.8	3.1
내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나 즐거운 표정을 지어야 한다	3.5	3.6	2.6	3.2	2.6	3.3
나는 일하면서 무표정한 표정을 지으려고 노력한다	2.4	1.6	1.9	1.9	1.9	1.8
나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다	3.5	3.1	2.6	3.1	2.6	3.0
나는 일을 하거나 고객을 대할때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다	2.7	3.0	2.7	2.8	2.7	2.9
나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다	2.4	2.6	2.5	2.6	2.5	2.5
내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다	3.2	3.0	2.7	2.9	2.8	3.0

### 감정노동의 부정적 결과

- ◎ 개인적 해결은 스트레스 해소에 일정 정도 긍정적 역할을 하지만 직무에 대한 변형없이 이루어짐
- ◎ 근로자는 자기비하감, 우울증, 불쾌감, 냉소, 진정한 자아에 대한 무감각으로 이어지며 자기 소의를 낡는 현상으로 이어지고 있음 (윤세훈 등, 2000)
- ◎ 호텔에 근무하는 서비스직 근로자는 자신의 실제 감정을 숨기고 회사에서 요구하는 규범화된 감정표현을 수행하여 개인감정과 부조화를 유발하여 스트레스가 높음(안준수, 1998)
- ◎ 정서표현 자체가 우울에 미치는 영향은 유의하지 않은 반면 정서표현에 대한 양면성이 높을수록 우울 수준도 더 높다(하정, 1997)

### 감정노동의 부정적 결과

- ◎ 백화점의 판매직 종사근로자를 대상으로 실시한 면접에서 신속한 계산, 다양한 상품정보제공, 상품배열과 함께 고객에 대한 판단에 의거한 정신노동은 만성피로, 위장병을 야기한다(박홍주 등, 2000)
- ◎ 감정 노동 수행으로 인해 분노에 대해서 무감각해짐으로써 주변 모든 일에 무관심한 경향을 띠게 됨
- ◎ 자신들의 문제에 관해서조차도 무관심한 태도를 보이는 등 감정 노동의 부정적 기능에 대해 보고하고 있음
- ◎ 감정조절의 방식: '고객은 왕이다'라는 서비스 원칙을 되뇌거나, 제일 즐거웠던 일들을 떠올리며 기분 전환하는 소극적인 것으로 나타남.

### 감정노동의 통제

- 보상 및 처벌을 통한 관리
- 위장고객 ...암행어사제도 -'눈에 보이지 않는' 위장고객의 존재를 의식하게 만듦(Morris & Feldman, 1996)
- 진짜 고객의 감시자 역할(사장실과 직통전화, 소비자 증역제도, 고객 소리함)
- 회사의 인터넷: 불특정 다수의 고객을 노동자의 감정표출 행위에 대한 감시자
- 친절상

### 감정노동의 규제, 통제방식

- ◎ "예, 모니터... 백화점에서도 하고 본사에서 해도. 그거 정말 스트레스가... 이렇게 매뉴얼이 있잖아요. 사람의 친절이라는 것은 감정적인 건데, 그걸 꼭 매뉴얼에 의해서... 그 매뉴얼대로 하면 100점인 거구, 정말 친절했어도 매뉴얼대로 안하면 빵점이에요. 그런 평가가 어디있어. 감성적인 부분인데. 저희는 본사에서 하는게 되게 심해서 노란봉투가 날라와요. 그거 잘못하면 월급 안올라요. 점수 잘 받으면 월급 올라가냐 그건 아니에요. 그건 당연한 거예요. 두번 걸리면 그만 둘 생각해야 돼요. 두번째 걸리면, 모두한테 낙인 찍혀요. 무언의 압력이 오죠. 점수도 공개되요. 1등부터 몇 백 등까지, 정말 심각하죠. 다 싫어하죠." (L 백화점 사례)

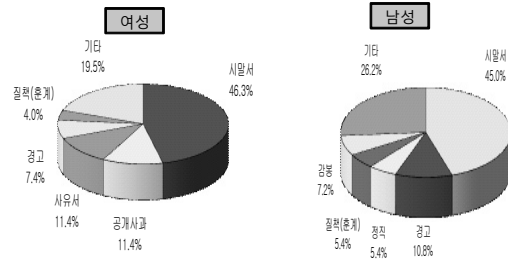


### 서비스직 근로자의 감정노동 규정

	여성 수 (%)	남성 수 (%)	총계 수 (%)
회사 내 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정 표현 규정유무			
예	573 (63.7)	266 (66.5)	839 (64.5)
아니오	327 (36.3)	134 (33.5)	461 (35.5)
규정 위반 벌칙 유무			
예	175 (19.4)	111 (27.8)	286 (22.0)
아니오	398 (44.2)	155 (38.8)	553 (42.5)
해당 없음	573 (63.7)	266 (66.5)	461 (35.5)
규정 준수 보상 유무			
예	60 (6.7)	41 (10.3)	101 (7.8)
아니오	513 (57.0)	225 (56.3)	738 (56.8)
해당 없음	327 (36.3)	266 (66.5)	461 (35.5)
회사에서 직원들이 고객들 상대 지속적 관찰 유무			
예	389 (43.2)	171 (42.8)	560 (43.1)
아니오	184 (20.4)	95 (23.8)	279 (21.5)
해당 없음	327 (36.3)	266 (33.5)	461 (35.5)

김양희외(2006) 서비스직 근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

### 서비스직 남녀근로자의 통제방식



김양희외(2006) 서비스직 근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

### 감정노동의 완화와 근로조건개선

- ◎감정노동의 강도, 빈도, 지속성 등을 완화
- ◎감정노동으로 인한 부정적 건강결과를 약화시킴으로써 다양한 근로조건 개선 필요
  - 적정 휴식공간, 휴식시간
  - 적정 근로시간
  - 업무량의 조정
  - 서 있거나 불편한 자세 지양
  - 감정노동으로 건강문제 제기 통로 마련 및 개선
  - 필요한 감정노동의 수준에 대한 고용주, 고객, 근로자의 사회적 합의가 필요함

- 한편에선 개인에 초점을 맞춘 전략이 제기되기도 함
- 감정에 대한 지식 및 조절전략 홍보
- 사원 선발 시 감정노동에 대한 적응력을 중요한 자질로 책정
- 연령, 성을 기준으로 활용하기도 함
- 감정노동에 따른 건강을 변화하기 위한 전략은 진보적/보수적, 근로자의 건강중심적/조직성과중심적, 개인적/조직적 접근으로 나뉘는 경향이 있음

### 향후 과제(1)

- 감정노동의 다양한 차원과 건강의 관계 파악
- 여성과 남성의 감정노동의 양과 내용이 건강에 미치는 영향 파악(직업과 성에 따른 건강결과 이해)
- 감정노동이 특정 직업 및 노동환경에서 발현되는 양상, 규제되는 방식 연구. 최근에는 자율적 규제에 대한 중요성 강조

### 향후 과제(2)

- 근로자 건강의 주요 위험요인으로서의 감정노동 포함. 건강한 직장을 위한 개입 및 예방 마련....현재 진행중
- 감정노동과 건강에 대한 관심 및 사회적 인식 증대
- 감정노동 규제 및 통제의 주요 당사자인 소비자에 대한 교육 및 태도 변화 유도



**활기찬 직장생활, 건강한 근로자**

