

Emotional Labor and Depressive Symptoms in Bank Clerks: The Moderating Role of Emotional Clarity

Sujin Cho Soo Hyun Park

Department of Psychology, Yonsei University, Seoul, Korea

Emotional labor is a serious risk factor for psychological problems such as increased burnout and decreased psychological well-being. This research examined the effects of emotional labor on depressive symptoms and the role of emotional clarity as a moderating factor in this relationship. A total of 127 bank tellers from 9 branches in Seoul, Korea completed the following questionnaires: The Korean version of the Emotional Labor Scale (K-ELS), Trait Meta Mood Scale (TMMS), and Center for Epidemiological Studies Depression Scale (CES-D). The results of hierarchical regression analyses indicated that emotional labor had a significant positive correlation with depressive symptoms, and emotional clarity moderated this relationship even after controlling for gender difference and work position. When emotional clarity was low, a higher degree of emotional labor was associated with greater depressive symptoms. On the other hand, when emotional clarity was high, the effect of emotional labor on depressive symptoms was not significant. Such results suggest that the ability to clearly recognize emotion can potentially buffer the negative effects of emotional labor. Thus, enhancing emotional clarity may be a part of an effective intervention program for depressed emotional laborers.

Keywords: emotional labor, depression, emotional clarity, emotion regulation

최근 경비원, 백화점 판매원, 콜센터 직원 등의 서비스직 종사자와 서비스 이용자 간의 갈등이 마스크를 통해 주목 받으면서 감정노동에 대한 사회적 관심이 고조되었다. 산업이 고도화됨에 따라 현대 사회에서는 서비스업이 확대되고 양질의 서비스에 대한 증가하였다(Statistics Korea, 2015). 이에 기업들은 고객만족을 우선가치로 여기며 근로자가 친절한 태도와 호감 가는 인상을 유지할 것을 요구하는 등, 감정노동의 영역이 확장되고 강도가 심화되고 있다(Fisher & Ashkanasy, 2000; Kim, Chang, Kim, & Roh, 2002). 감정노동은 근로자가 본인의 실제 감정을 숨긴 채 직무에서 요구되는 표정과 몸짓을 해야 하는 업무를 의미하며 이를 수행하는 근로자를 감정노동자라고 한다(Hochschild, 1983). 감정노동은 대인적 상호작용이 중요한 직종에서 주로 이루어지며 대표적 감정노동직군

으로는 승무원, 호텔종업원, 은행원, 판매원, 간호사가 있다(Kang & Chung, 2014).

특히 감정노동은 스트레스 및 심리적 어려움과 관련이 있는 것으로 밝혀져 감정노동이 정신건강에 미치는 부정적 영향이 주목받고 있다. 여러 선행연구에서 감정노동 수준이 높을수록 직무 소진 및 직무 스트레스가 높고 직무 만족도가 저하된 것으로 나타났다(e.g. Adelman, 1995; Brotheridge & Grandey, 2002; Pugliesi, 1999; Seery & Corrigan, 2009). 메타분석 연구를 통해서도 감정노동이 근로자의 주관적 안녕감에 상당한 손상을 가져온다는 것이 드러났다(Hülshager & Schewe, 2011).

그러나 이와 같이 감정노동과 정신건강 문제 사이의 관련성이 국내외적으로 보고되고 있음에도 불구하고 감정노동자의 정신건강을 보호하기 위한 기업 및 사회적 보호체계는 미비한 실정이다(Institute for Occupational and Environmental Health, 2013). 감정노동으로 인한 스트레스, 소진, 자존감 저하 등의 문제는 감정노동자 개인에게 정신적 고통을 초래할 뿐만 아니라 인력 및 경제적 손실로 이어질 수 있다. 따라서 감정노동자의 정신건강을 증진하고 문제를 예방하기 위해 감정노동과 정신건강 문제의 관련성 및 이 관계

Correspondence to Soo Hyun Park, Department of Psychology, Yonsei University, 50 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul 03722, Korea; E-mail: parksoohyun@yonsei.ac.kr

Received May 13, 2016; Revised Jul 26, 2016; Accepted Aug 12, 2016

This work was supported by the 2016 BK21 Plus program and the National Research Foundation of Korea (NRF) grant funded by the Korea government (MISP) (NRF-2015R1A2A2A04006136).

에서의 보호요인에 대한 과학적인 연구가 필요한 시점이다.

감정노동자는 정신건강 문제 중에서도 특히 높은 수준의 우울을 경험한다. 고객대면이 포함되는 서비스 직종의 감정노동자와 생산직 또는 사무직종의 비감정노동자의 스트레스 및 우울 수준을 비교했을 때, 감정노동군에서 우울 수준이 유의미하게 더 높은 것으로 밝혀졌다(Kim et al., 2002). 또한 감정노동직 종사자를 대상으로 국내에서 시행한 설문조사 결과, 심리 상담이 필요한 수준의 우울 증상을 보고한 응답자가 42%에 이르렀다(Institute for Occupational and Environmental Health, 2013). 감정노동자가 보이는 높은 수준의 우울은 감정노동과정에서 내적으로 경험하는 정서와 직무의 요구에 맞게 표현해야하는 정서 사이의 충돌, 즉 정서적 부조화에 기인하는 것으로 여겨진다(Ashforth & Humphrey, 1993; Erickson & Wharton, 1997; Holman, Chissick, & Totterdell, 2002; Morris & Feldman, 1996). 정서적 부조화는 만성 스트레스를 유발하고 자존감 및 안녕감을 저하시키는 요인으로 보고되고 있다(Hülshager & Schewe, 2011; Lewig & Dollard, 2003). 따라서 정서적 경험과 관련된 어려움이 감정노동 직군에게 심리적 문제의 발현에 중요한 역할을 하고 있을 가능성이 시사된다.

이와 같은 가능성을 지지하는 최근 우울장애와 관련된 연구들은 정서를 인식하고 처리하는 과정이 우울 증상을 발생시키거나 유지한다고 밝혀(Joormann & Gotlib, 2010; Martin & Dahlen, 2005), 우울장애가 정서조절의 결함에 부분적으로 기인할 수 있음이 시사되고 있다(Aldao, Nolen-Hoeksema, & Schweizer, 2010). 예를 들어, 우울은 정서조절 전략에 따라 심화되기도 하고 감소하기도 한다. Ehring, Tuschen-Caffier, Schnülle, Fischer와 Gross (2010)는 적응적인 정서조절 전략으로 알려진 재평가와 부적응적 정서조절 전략으로 알려진 억제를 사용했을 때 지각된 우울수준이 달라졌다는 것을 발견했으며, Beblo 등(2012)도 주요우울장애 환자 군에서 정서 억제와 우울 수준이 관련됨을 발견하였다.

정서조절은 감정노동자의 우울 경험과도 밀접한 관계를 갖는다. 감정노동을 정서조절 과정으로 이해한 Grandey (2000)는 감정노동자는 다양한 형태의 정서조절을 할 수 있으며, 사용된 정서조절 전략에 따라 심리적 결과가 다르게 나타날 수 있다고 주장하였다. 감정노동자는 크게 두 가지의 정서조절과정을 거칠 수 있는데 내적 정서는 변화시키지 않고 정서의 표현만 변화시키는 방식과 외적 정서 표현에 일치하도록 내적으로 경험된 정서까지 변화시키는 방식이 있다(Hochschild, 1983). 이후 진행된 후속 연구들은 두 정서조절 전략 중 전자의 방식은 정서적 부조화가 계속 유지되므로 우울을 야기할 수 있다고 밝혔다(e.g. Beal, Trougakos, Weiss, & Green, 2006; Brotheridge & Grandey, 2002; Goldberg & Grandey, 2007;

Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007; Totterdell & Holman, 2003). 이와 같은 선행연구는 개인 내적으로 감정을 처리하는 정서처리 방식에 따라 감정노동자의 우울 경험 수준이 달라질 수 있음을 시사하며 이는 감정노동자의 심리적 문제에 대한 개입에서 중요한 시사점을 제기한다.

최근의 연구들은 정서조절을 여러 단계로 구성된 일련의 과정으로 보고 있는데(Webb, Miles, & Sheeran, 2012), 정서인식은 정서조절과정에서 중요한 초기 단계이다. 정서에 대한 경험은 선행사건이 발생했을 때 이 사건에 정서적 가치를 부여하고 이를 인식하여 구분 및 명명한 뒤 표현방식을 선택하는 과정을 수반한다(Russell, 2003). 따라서 정서조절이란 이 과정의 모든 단계 중 어떤 단계를 변화시키더라도 이루어질 수 있는 광범위한 개념이다. 예를 들어, 정서조절은 정서 표현 자체를 변화시킬 수 있는 능력뿐만 아니라(Garner & Spears, 2000; Kopp, 1989), 정서를 스스로 점검하고 평가할 수 있는 능력과도 관련된다(Thompson & Calkins, 1996). 따라서 정서조절은 정서에 대한 인식, 정서의 수용, 행동에 대한 통제력, 적절한 조절전략을 사용할 수 있는 능력으로 구성된다고 정리될 수 있다(Gratz & Roemer, 2004). 이때 정서에 대한 인식은 정서조절에서 가장 초기 단계로서 이후의 과정이 잘 진행되도록 하며 최종적으로 적절한 정서조절 전략을 선택할 수 있게 한다(Salovey, Stroud, Woolery, & Epel, 2002). 즉, 정서인식은 정서를 변화시키기 위해서 반드시 선행되어야 하는 요인이라고 보고되고 있으며 명확한 정서인식은 정서조절에서 매우 중요하다(Greenberg, 2002).

특히 정서인식 명확성은 정서인식의 구성요인 중 하나로 자신의 정서 상태를 명확히 이해하고 정리하는 능력을 의미한다(Swinkels & Giuliano, 1995). 정서인식 명확성은 적응적인 정서조절을 가능하게 하여 심리적 문제에 대한 보호요인이 된다고 인식되어 오고 있다(Fernandez-Berrocal, Alcaide, Extremera, & Pizarro, 2006; Lee & Hyun, 2008). 최근의 연구들은 특히 정서인식 명확성이 스트레스로 인한 우울 증상을 감소시켜준다고 보고하여(Kennedy et al., 2010; Stange, Alloy, Flynn, & Abramson, 2013), 정서인식 명확성이 우울에 대한 보호요인으로 작용하는 점에 주목하고 있다(Flynn & Rudolph, 2014).

이는 우울장애를 정서조절의 문제에 기인하는 것으로 보는 경향과 일치하는 관점으로, 정서인식 명확성이 정서조절 과정에 있어 초기 변인으로 작용하는 역할을 지지하는 근거가 된다. Vine과 Aldao (2014)는 정서인식 명확성의 결함이 우울 등의 정신병리의 발현을 예측하고 이때 정서인식 명확성의 결함이 있는 경우 정서조절에 곤란을 겪게 되어 정신병리로 이어질 수 있음을 발견하였다. 국내에서 진행된 연구에서도 정서인식 명확성이 정서조절 곤란과 부

적 상관성이 있었으며, 정서인식 명확성이 정서조절 곤란을 통해 우울, 불안, 신체화 등의 정신건강 문제와 관련을 갖는 경로를 보고하였다(Hong & Shim, 2013). 이는 정서인식 명확성이 높은 개인은 부정적 정서에 대해 적응적인 정서조절 전략을 선택하고 정서인식 명확성이 낮은 개인은 부적응적인 정서조절 전략을 선택하는 경향이 있기 때문에 이해될 수 있다(Goldman, Kraemer, & Salovey, 1996; Kim & Kwon, 2008). 이처럼 정서인식 명확성은 적응적인 정서조절을 위한 첫 번째 요인으로서 기능하며 우울 수준을 감소시켜 주는 보호요인이라고 할 수 있다.

최근 주목받고 있는 개념인 마음챙김(mindfulness)은 정서인식 명확성과 밀접한 관련을 갖는다. 마음챙김은 ‘알아차리기’를 의미하는 불교의 sati에서 파생된 개념으로 몸의 감각과 정서를 포함한 정신적인 상태를 인식하는 과정을 의미한다(Grossman & van Dam, 2011). 마음챙김은 효과적인 정서조절 능력을 증진시켜 정서적 스트레스 상황에서 부정적 정서의 강도를 낮추고 스트레스로부터 더 빨리 회복하게 하는 임상적 개입방법이다(Broderick, 2005; Shapiro, Brown, & Biegel, 2007). 이렇게 마음챙김 개입이 효과적일 수 있는 근거로 정서인식 명확성이 효과적인 정서조절의 선행요인으로 작용한다는 점을 고려할 수 있다. 마음챙김이 자신의 현재 정서 상태를 명확하게 인식하는 능력을 촉진시킨다는 최근의 연구결과가 이러한 주장을 뒷받침한다(Brown & Cordon, 2009). 그러나 아직 마음챙김과 정서인식 능력의 관련성을 알아본 연구가 초기단계에 머물러 있어 추가적인 연구가 더 필요한 상황이다. 따라서 본 연구가 정서인식 명확성이 우울 증상에 어떠한 역할을 할 수 있는지 알아봄으로써 최근 임상현장에서 널리 사용되고 있는 마음챙김 개입에 대한 근거를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

아직까지 감정노동자를 대상으로 정서인식 명확성의 보호요인 효과를 알아본 연구는 없었다. 정서적 부조화로 인한 스트레스를 경험하는 감정노동자에게 본인의 정서를 명확히 인식할 수 있는 능력은 효과적인 정서조절을 선택하도록 돕는 기반이 될 수 있다. 이에 본 연구는 감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성이 보호요인으로서 역할을 하는지 확인하고자 한다.

본 연구에서는 개인차가 있는 정서적 기질로서의 정서인식 명확성을 측정하고자 특질 상위-기분 척도(Trait Meta-Mood Scale, TMMS; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995)의 하위 척도를 사용하여 측정하였다. 정서인식 명확성은 정서지능의 한 영역인데 정서지능은 대부분의 상황에서 적용되는 전형적 성능으로서의 기질(trait)과 상황에 따라 발휘될 수 있는 최대한의 성능으로서의 능력(ability)이 모두 존재한다(Davis & Humphrey, 2012; Petrides & Furnham, 2003). 그러나 본 연구에서는 안정적으로 유지

되는 기질로서 정서인식 명확성의 개인차가 우울에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 알아보려고 하였다. 따라서 정서인식 명확성을 감정노동 수준과 독립된 개인의 고유한 능력으로 가정하였기 때문에 정서인식 명확성을 조절변인으로 설정하였다.

또한 현재까지 감정노동자를 대상으로 한 선행연구는 감정노동 직군의 범위가 제한적이었다. 국내에서 진행된 다수의 감정노동 연구는 호텔이나 외식업체 종사자 또는 간호사나 요양보호사 등을 대상으로 이루어져(Park, Son, & Lee, 2014), 감정노동 연구에서 연구 대상자의 직종이 보다 다양화될 필요가 있다. 따라서 본 연구는 감정노동 상위 직군 중 하나인 연구가 거의 이루어지지 않은 직종인 은행원을 대상으로 감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성의 조절효과를 통합적으로 검증하였다.

본 연구의 가설은 다음과 같다. 첫째, 감정노동은 우울과 정적 상관관계를 가질 것이다. 둘째, 감정노동과 우울의 관계는 정서인식 명확성에 따라 다를 것이다.

방 법

연구 대상

본 연구의 대상자는 **은행의 서울지역 9개 지점에서 고객 상담업무 맡고 있는 은행원으로 구성되었다. 지점장 또는 센터장의 허락을 얻은 지점 및 센터에 방문하여 총 144명의 은행원을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 불성실하게 응답하였거나 설문지가 회수되지 않은 17명을 제외한 총 127명의 자료가 최종분석에 사용되었다.

본 연구는 해당기관의 생명윤리심의위원회(IRB)로부터 승인을 받고 진행되었다. 참가자의 동의를 얻은 뒤 설문에 참여하도록 하였으며 만원 상당의 문화상품권을 참여에 대한 사례로 지급하였다.

연구 대상자 특성은 Table 1과 같다. 연구 대상자는 총 127명(남자 = 61명, 여자 = 66명)으로 평균 연령은 37.53세($SD = 8.94$)이었다. 직급은 책임자급(30.7%), 사원급(27.6%), 대리급(22.0%), 관리자급(18.1%) 순으로 구성되었다. 근무연한은 20년 이상(34.6%), 4년 이하(22.0%), 5-9년(22.0%), 10-19년(20.5%) 순이었으며, 고용형태는 정규직(92.9%)이 대부분이었다.

측정 도구

한국형 감정노동 평가도구

한국형 감정노동 평가도구는 Chang 등(2013)이 국내외의 선행 문헌을 고찰하고 고객 대면이 요구되는 콜센터 직원, 마트 판매원, 승무원과 같은 감정노동 직군 종사자를 대상으로 질적 분석을 하여 국내 사정에 맞는 문항을 개발한 척도이다. 하위 요인 5가지로 구성

Table 1. Demographic Characteristics of Participants (N = 127)

Variables	n	Frequency (%)
Gender		
Male	61	48.0
Female	66	52.0
Age		
Under 20	2	1.6
20-29	22	17.3
30-39	53	41.7
40-49	34	26.8
50-59	16	12.6
Position		
Staff	35	27.6
Assistant manager	28	22.0
Manager	39	30.7
Department manager	23	18.1
Year(s) in employment		
Under 4 years	28	22.0
5-9 years	28	22.0
10-19 years	26	20.5
over 20 years	44	34.6
Employment status		
Permanent	118	92.9
Temporary	9	7.1
Salary (thousand won)		
1,000-1,999	14	11.0
2,000-2,999	21	16.5
3,000-3,999	22	17.3
4,000-4,999	12	9.4
Over 5,000	58	45.7
Working hour per day		
Under 8 hours	4	3.1
Around 8 hours	14	11.0
Over 8 hours	109	85.8
Educational level		
High school	26	20.5
Community college	11	8.7
4 year college/university	80	63.0
Masters or doctoral degree	10	7.9

되며 감정노동의 양적인 측면과 질적인 측면 모두를 측정한다. 총 26문항으로 감정표출 및 조절 5문항, 조직의 모니터링 및 관리체계 4문항, 강요된 고객응대 4문항, 감정손상 6문항, 조직 보호체계 7문항이며 조직 보호체계는 역코딩하여 합산하였다. 4점 Likert 척도 (1= 전혀 그렇지 않다, 5= 매우 그렇다)로 응답하게 되며 가능한 총

점범위는 26점에서 130점까지이다. 점수가 높을수록 감정노동을 많이 한다는 것을 의미한다. 해당 척도의 내적 일치도 계수(Cronbach's α)는 개발 당시 .71에서 .87로 나타났으며, 본 연구에서는 .89 이었다.

한국판 Center for Epidemiological Studies-Depression Scale (CES-D)

미국 국립정신보건 연구원(National Institute of Mental Health)에 의해 우울증의 지역사회 역학조사용으로 개발된 CES-D를 사용하였다. 총 20개의 문항으로 구성되었으며 우울증의 일차 선별용 검사 도구로 사용되는 자기보고식 척도이다(Radloff, 1977). 본 연구에서는 통합적 한국판 CES-D 척도(Chon, Choi, & Yang, 2001)을 사용하였다. 지난 일주일 동안 경험했던 우울 증상의 빈도와 심각도에 따라 각 문항마다 0점(극히 드물다; 일주일 동안 1일 이하), 1점(가끔 있었다; 일주일 동안 1-일), 2점(종종 있었다; 일주일 동안 3-4일), 3점(대부분 그랬다; 일주일 동안 5일 이상)의 수준에 표시하도록 한다. 가능한 총점범위는 0점에서 60점까지로 점수가 높을수록 우울 수준이 높음을 의미하며, 임상적 우울을 나타내는 절단점이 외국에서는 16점 이상으로 보고되고 있다(Lewinsohn, Seeley, Roberts, & Allen, 1997). 국내에서는 16점 이상은 경도 우울을 판별하는 점수로, 25점 이상은 DSM의 주요우울장애에 해당하는 명백한 우울을 판별하는 점수로 사용되고 있다(Cho et al., 2001). 내적 일치도 계수(Cronbach's α)는 개발 당시 .91이었으며, 본 연구에서는 .93로 나타났다.

특질 상위-기분 척도

정서인식의 명확성은 특질 상위-기분 척도(TMMS)의 하위 요인 11 문항을 사용하여 측정하였다. 이 척도는 Salovey 등(1995)이 개발한 자기보고식 척도로 정서인식의 개인차를 측정한다. 총 21문항의 5점 Likert식 척도(1= 매우 동의하지 않는다, 5= 매우 동의한다)로, 정서에 대한 주의(5문항), 정서인식의 명확성(11문항), 정서개선에 대한 기대(5문항)가 하위 요인이다. 국내에서는 Lee와 Lee (1997)가 번안하여 타당화하였다. 타당화 연구에서 전체 내적 일치도 계수(Cronbach's α)는 .88이었으며, 이들 각각의 요인에 대한 신뢰도 계수는 정서에 대한 주의가 .88, 정서인식 명확성이 .86, 정서개선에 대한 기대가 .82이었다. 본 연구에서는 정서인식 명확성 하위척도만을 사용하였다. 정서인식 명확성 하위척도의 가능한 총점범위는 11점에서 55점으로 점수가 높을수록 정서를 명확하게 인식하는 능력이 높음을 의미한다. 본 연구에서 나타난 내적 일치도 계수는 .70 이었다.

자료 분석

수집된 자료의 분석은 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 실시하였다. 본 연구의 분석절차는 다음과 같았다. 먼저 각 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 내적 일치도 계수를 구하였다. 또한 주요 변인의 평균, 표준편차 등의 기술 통계를 확인하고, 성별이나 직업특성, 구성원의 역량에 따른 차이가 유의한지 알아보기 위해 *t* 검증을 실시하였다. 또한 각 변인간의 상관관계를 확인하였다. 마지막으로 감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성의 조절효과를 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였으며 Aiken과 West (1991)가 제안한 방법을 사용해 정서인식 명확성의 평균으로부터 $\pm 1SD$ 인 지점에서 감정노동과 정서인식 명확성의 상호작용양상을 도식화하여 알아보았다.

결 과

변인들의 기술통계 및 인구학적·직업적 특성에 따른 차이

감정노동, 정서인식 명확성, 우울의 평균 및 표준편차를 Table 2에 제시하였다. 본 연구 참가자들의 평균 감정노동 수준은 남성은 72.41 ($SD=10.59$), 여성은 78.27 ($SD=9.41$)으로 나타나 Chang 등 (2013)에서 제시된 이분위수인 남성 68점, 여성 72점과 비교하였을 때 상대적으로 높은 수준인 것으로 나타났다. 또한 본 연구 참가자의 평균 우울수준은 16.50 ($SD=9.57$)으로 경도 수준의 우울을 선별할 때 사용되는 절단점인 CES-D 16점보다 높게 나타났다. 명백

Table 2. Means and Standard Deviations of Degree of Emotional Labor, Emotional Clarity, and Depression across Gender

	Mean (Standard Deviation)			<i>t</i>
	Total (N=127)	Male (n=61)	Female (n=66)	
Emotional labor	75.46 (10.38)	72.41 (10.59)	78.27 (9.41)	-3.30**
Emotional display and management	17.83 (2.26)	17.49 (2.28)	18.14 (2.21)	-1.62
Organizational monitoring	11.54 (2.31)	11.34 (2.35)	11.73 (2.28)	-.93
Forced customer service	12.66 (2.26)	12.39 (2.16)	12.91 (2.34)	-1.29
Emotional hurt	17.80 (4.14)	16.61 (4.20)	18.91 (3.78)	-3.25**
Protective system	19.38 (3.37)	20.43 (3.26)	18.41 (3.19)	3.52**
Emotional clarity	37.74 (4.97)	38.31 (4.54)	37.21 (5.32)	1.25
Depressive symptoms	16.50 (9.57)	14.33 (8.07)	18.50 (10.44)	-2.51*

* $p < .05$. ** $p < .01$.

한 우울장애를 시사하는 절단점인 25점 이상의 점수를 받은 참가자는 24명으로 전체 참가자의 18.90%에 해당해 참가자들의 우울 수준이 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

변인 별 성차를 검증하기 위해 *t* 검정을 실시한 결과, 남성보다 여성에게서 감정노동 수준이 유의미하게 더 높았으며($t = -3.30, p < .01$), 우울 수준 또한 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다($t = -2.51, p < .05$). 따라서 이후 위계적 회귀분석에서는 성별을 통제한 후 통계분석을 실시하였다.

또한 직업에 따른 차이를 알아보기 위해 사원급과 대리급을 저직급으로, 책임자급(차장, 과장)과 관리자급(부장, 부지점장, 지점장)을 고직급으로 분류하여 저직급과 고직급 간에 *t* 검정을 시행하였다. 감정노동 수준은 고직급이 저직급보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다($t = -2.29, p < .05$). 그러나 정서인식 명확성과 우울 수준은 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 직업에 따른 감정노동 수준의 차이를 통제하기 위해 조절효과 분석에서 직급을 통제 변수로 투입하였다. 직업에 따른 성차는 유의미하지 않아 통제 변수 간의 상호작용은 없었다.

고용형태에서 정규직과 비정규직 간에 정서인식 명확성이 유의미한 차이를 보였다($F = 4.28, p < .05$). 그러나 비정규직은 9명이고 정규직은 118명으로 집단 간 참가자수의 차이가 커서 통제하지 않았다. 감정노동 수준과 우울 수준의 차이는 유의미하지 않았다.

학력, 연봉, 근무시간 특성에 따른 차이는 모든 변인에서 유의미하지 않게 나타났다. 이상의 분석 결과를 바탕으로 성별과 직급만을 조절효과 검증 시 통제하였다.

기술통계 및 상관관계 분석

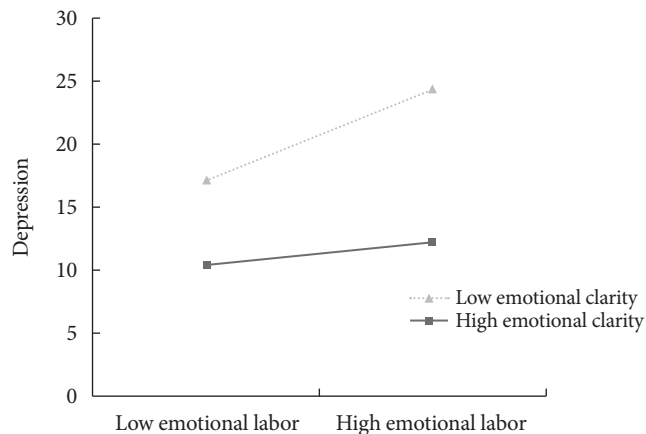
변인들 간의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동은 정서인식 명확성과는 유의미한 부적 상관을 나타냈다($r = -.25, p < .01$). 감정노동은 우울과는 유의한 정적 상관을 보여($r = .39, p < .01$), 지각된 감정노동 수준이 높을수록 우울을 더 높게 경험하는 것으로 나타났다. 또한 정서인식 명확성과 우울 간에 유의미한 부적 상관이 보고되어($r = -.57, p < .01$), 정서인식 명확성이 높을수록 우울을 더 적게 경험하는 것으로 나타났다.

분석 결과, 변인간의 상관이 대체적으로 높았다. 변인들 간의 높은 상관관계는 다중공선성(multicollinearity)을 반영할 가능성이 있는데, 다중공선성이 과도하게 클 경우 중다회귀분석에서 회귀계수의 정확도가 낮아지는 문제가 발생한다. 일반적으로 공차한계가 0.1 이하이고 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF)가 10 이상일 때 다중공선성이 문제가 된다고 판단한다. 본 연구에서 다중공선성 지표를 살펴본 결과, 공차한계는 최소 0.86에서 최대 1.00

Table 3. Moderating Effect of Emotional Clarity in the Relationship between Emotional Labor and Depression

Step	Predictor	B	SE	β	t	R ²	ΔR^2
1	Gender	4.49	1.69	.23	2.64*	.062	.062
	Position	2.23	1.69	.12	1.32		
2	Gender	2.04	1.44	.11	1.41	.397	.335
	Position	.35	1.41	.02	.25		
	Emotional labor (A)	.22	.07	.23	3.00**		
3	Emotional clarity (B)	-.96	.14	-.50	-6.82***		
	Gender	1.93	1.43	.10	1.36	.417	.020
	Position	.10	1.40	.01	.07		
	Emotional labor (A)	.22	.07	.24	3.08**		
	Emotional clarity (B)	-.97	.14	-.50	-6.95***		
	(A) × (B)	-.03	.01	-.14	-2.01*		

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

**Figure 1.** Interaction effect between emotional labor and emotional clarity.

이었고 VIF는 최소 1.00에서 최대 1.16으로 나타나 다중공선성이 문제가 되지 않음을 확인하였다.

감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성의 조절효과

감정노동과 정서인식 명확성을 평균 중심화(mean centering) 하여 분석하였다. 감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성이 조절효과를 나타내는지 확인하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계에서 통제변인으로서 성별과 직급을 투입하였으며, 2단계에서 감정노동과 정서인식 명확성을 투입하여 각 변인의 주효과를 확인하였다. 마지막으로 3단계에서 상호작용항을 투입하여 조절효과가 유의한지 알아보았으며 그 결과는 Table 3과 같다.

감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성의 조절효과를 검증한 결과, 조절효과가 유의한 것으로 나타났다($\beta = -.14, p < .05$). 감정노동과 우울의 상호작용항이 투입된 모형의 전체 설명력은 41.7%이고 이전 모형에 비해 우울 증상의 2.0%를 추가적으로 유의

하게 설명하였다.

정서인식 명확성의 특정 값에서 예측변수가 결과변수에 미치는 영향을 알아보기 위하여 Aiken과 West (1991)가 제안한 방식에 따라 성별과 직급을 통제변수로 투입한 후에 정서인식 명확성의 평균의 $\pm 1SD$ 지점에서 감정노동과 우울의 회귀예측선을 분석하였다 (Figure 1). 정서인식 명확성이 평균보다 1SD 낮은 경우 감정노동 수준과 우울 수준이 정적인 상관을 보였지만($t = 3.59, p < .001$), 정서인식 명확성이 평균보다 1SD 높은 경우에는 감정노동 수준과 우울이 유의미한 관련을 갖지 않았다($t = .90, ns$).

논 의

감정노동 직무가 심리적 어려움을 초래할 수 있다는 점이 주목받으며 감정노동자에 대한 사회적 보호체계의 마련이 필요하다는 목소리가 높아지고 있다. 이러한 흐름에서 본 연구는 감정노동 직종 중 하나인 고객 상담업무를 맡은 은행원을 대상으로 감정노동의 정도가 우울과 갖는 관련성을 알아보았으며, 이때 정서를 명확하게 인식하는 능력이 이 관계를 조절하는지 알아보았다. 연구의 결과는 다음과 같았다.

첫째, 감정노동은 우울과 유의한 정적 상관을 나타냈다. 이는 선행연구 결과와 일치하는 결과로(Kim et al., 2002; Kim, Noh, & Muntaner, 2013), 감정노동을 많이 할수록 은행원 또한 우울감을 더 많이 경험할 수 있음을 시사한다. 기존의 선행연구들은 주로 간호사, 사회복지사, 콜센터 직원, 판매원을 대상으로 하여 감정노동과 우울의 관련성을 발견하였는데, 본 연구의 대상인 은행원에게서도 동일한 양상이 나타났다는 것은 주목할 만한 점이라고 할 수 있다. 기존에 연구되었던 감정노동직군에 비하여 은행원은 학력 수준과 수입이 높으며 안정적인 직종이라는 차이점이 있다. 그러나 금

영업계의 경쟁 심화와 고객 중심 경영에 대한 강조는 은행원이 수행하는 감정노동을 증가시켰으며 이로 인해 은행원은 상당한 스트레스와 심리적 소진을 경험하고 있다고 보고된다(Kim & Hong, 2014).

본 연구와 같은 감정노동 척도를 사용하여 흡소핑 상담원과 치위생사를 대상으로 한 연구 결과와 비교했을 때(Jeung, 2014; Song, 2016), 은행원은 치위생사보다 감정노동 정도가 높았으며 흡소핑 상담원 보다는 낮았다. 그러나 하위 요인을 살펴보았을 때, 조직 보호체계를 제외한 나머지 영역 모두(감정표출 및 조절, 조직의 모니터링 및 관리체계, 강요된 고객응대, 감정손상)가 은행원이 흡소핑 상담원과 치위생사보다 높은 것으로 보고되었다. 이와 같은 결과로 볼 때, 은행원은 흡소핑 상담원이나 치위생사보다 조직 차원의 보호체계가 잘 마련된 환경에 있으나 업무상 요구되고 경험되는 감정노동 수준이 높은 것으로 보인다. 따라서 본 연구를 통해 은행원이 감정노동직군에 속한다는 것을 확인할 수 있었으며 조직적 보호체계가 있음에도 불구하고 감정노동이 심리적 문제의 위험요인이 된다고 할 수 있다.

또한 일반적인 통념과 달리 고직급이 저직급보다 감정노동 수준이 높은 것으로 나타났다. 감정노동 척도의 하위 요인에서도 고직급이 저직급보다 감정관리 및 조절, 감정손상, 조직의 모니터링 정도를 더 많이 경험하는 것으로 보고되었다. 이는 본 연구에 참여한 은행원들은 고직급이더라도 모두 창구에서 고객을 응대하는 업무도 담당하면서 지점과 구성원들을 관리하는 업무까지 같이 담당해야 했기 때문일 수 있겠다.

둘째, 감정노동과 우울의 관계에서 정서인식 명확성이 조절효과를 보였다. 정서인식 명확성이 낮을 때는 감정노동 수준이 증가할수록 우울을 더 많이 경험하였다. 반면 정서인식 명확성이 높을 때에는 감정노동 수준이 증가했을 때 우울의 증가가 유의미하지 않았다. 즉 감정노동 수행 시 자신의 정서를 명확하게 인식하지 못하는 경우 우울과 같은 정서적 문제가 심화될 수 있다. 이는 정서를 명확하게 인식하지 못하는 사람은 부정적인 정서를 수용하고 적절한 정서조절 전략을 사용하는데 특히 어려움을 겪어 다양한 정신 병리의 발병 위험이 증가할 수 있기 때문으로 보인다(Hong & Shim, 2013). 우울은 정서조절 능력과 밀접한 관련을 가진 장애이고(Aldao, Nolen-Hoeksema, & Schweizer, 2010), 정서를 명확하게 인식하는 능력은 효과적인 정서조절의 전제가 될 수 있음이 반복적인 연구를 통해 주장되어 오고 있다(Greenberg, 2002). 따라서 정서인식 명확성이 낮은 사람은 감정노동 상황에서 우울에 취약할 수 있겠다.

반면 정서를 명확하게 인식할 수 있는 경우 감정노동이 우울과 유의미한 관련성이 나타나지 않았다는 것은 정서인식 명확성이 감

정노동자에게 중요한 보호요인이 될 수 있음을 의미한다. 감정노동자 외의 일반인을 대상으로 한 기존 연구들에서 정서인식 명확성은 스트레스에 따른 우울 증상을 감소시켜주는 역할을 하였는데(Kennedy et al., 2010; Stange et al., 2013), 본 연구를 통해 정서인식 명확성이 감정노동으로 인한 스트레스와 우울의 관계에서도 완충효과를 보임을 확인하였다. 이는 정서인식 명확성이 높을수록 적극적인 정서조절을 사용하게 되어 심리적 안녕감이 증진된다는 기존 연구결과로 해석될 수 있을 것이다(Goldman, Kraemer, & Salovey, 1996; Kim & Kwon, 2008). 그러나 감정노동 상황에서는 직무상 선택할 수 있는 정서조절 전략이 제한될 수 있으므로 정서인식 명확성이 높은 감정노동자와 정서인식 명확성이 낮은 감정노동자가 사용하는 정서조절 전략이 어떻게 다른지에 대해서는 추후 연구를 통해서 더 밝힐 필요가 있다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 다수의 은행원들의 우울 수준이 임상 또는 준임상 수준으로 나타나 적절한 개입이 필요함을 확인할 수 있었다. 근로자지원프로그램(EAP)은 근로자들의 정신건강 문제를 관리하기 위해 조직 내에서 심리적서비스를 제공하는 프로그램으로 국내에서는 아직 시행이 미비한 상태이다(Kim & Choi, 2012). 미국의 몇몇 은행에서는 EAP를 도입하였을 때 퇴사율이 감소하고 근로자들의 태도와 사기가 증진되는 등 EAP가 근로자 개인뿐만 아니라 기업 차원에도 큰 이득을 가져다준다고 보고하였다(Palmieri, 1989). 따라서 국내 은행에서도 EAP 서비스가 도입된다면 도움이 될 수 있을 것이다. 본 연구는 EAP 서비스의 필요성에 대한 근거가 되며, EAP에 포함되었을 때 은행원들에게 도움이 될 수 있는 요인으로서 정서인식 명확성의 중요성을 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

본 연구에서 은행원의 감정노동 정도가 우울과 유의한 정적 상관관계를 나타냈으나 정서인식 명확성이 높은 사람에게서는 이러한 관계가 나타나지 않았다. 따라서 정서를 명확하게 인식할 수 있도록 돕는다면 감정노동자의 우울을 감소시킬 수 있을 것이다. 본 연구에서는 개인의 성격이나 유전적 특질에 기반해 안정적으로 유지되는 정서인식 명확성을 보았다. 그러나 정서인식 명확성은 기질적인 차이도 존재하지만 상황에 따라 최대한 발휘될 수 있는 능력적인 차원도 있다고 여겨지고 있어 심리프로그램 등으로 변화될 수 있는 가능성이 있다(Davis & Humphrey, 2012; Petrides & Furnham, 2003). 실제로 유통업 관리자들에게 정서적 능력을 향상시키는 훈련프로그램을 시행한 결과, 정서를 인식하고 조절하는 능력이 이전보다 향상되었다(Slaski & Cartwright, 2003).

이러한 맥락에서 최근 주목을 받고 있는 마음챙김은 심리적 어려움을 겪고 있는 감정노동자에게 효과적인 개입이 될 수 있을 것

이다. 마음챙김에서는 매순간 마음에서 경험되는 것을 있는 그대로 바라보도록 하는데 최근에는 특히 정서를 이해하는 것에 초점을 둔 정서 마음챙김이 시행되고 있는 추세이다(Kim, 2001). 정서 마음챙김은 정서를 회피하지 않으면서도 한걸음 떨어져서 경험하고 있는 그대로의 정서를 관찰하도록 한다. 이 과정을 통해 정서를 받아들이면서도 정서에 동요되지 않을 수 있다. Kim이 개발한 정서 마음챙김 방식으로 정서 마음챙김을 6주간 시행한 연구에서 실험집단이 통제집단에 비해 정서인식 명확성이 향상되었으며 적극적인 정서조절 전략을 더 많이 사용하였다. 뿐만 아니라 자존감이 향상되고 부정정서가 감소하여 심리적 결과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Shin, Kim, & Kim, 2010). 이는 정서 마음챙김이 정서인식 명확성을 향상시키며 효과적으로 정서조절을 하도록 도와 정신건강을 증진시키고 문제를 예방할 수 있다는 것을 의미한다.

따라서 감정노동자에게도 정서 마음챙김을 적용한다면 도움이 될 수 있을 것이다. 실제로 직무환경에서 마음챙김 개입을 시행했을 때 소진이 감소하고 직무 만족도가 증가하였으며 이때 정서조절이 이 관계를 매개했다는 연구결과는 이러한 주장을 뒷받침한다(Hülshager, Alberts, Feinholdt, & Lang, 2013). 마음챙김명상에 기반을 둔 EAP 개발에 대한 연구도 진행되고 있으며 예비연구에서 기대할만한 수준의 효과를 보인 것으로 나타났다(Kim & Lee, 2009). 본 연구는 이와 같이 감정노동자가 부조화되는 자신의 감정을 받아들이고 이를 효과적으로 조절할 수 있도록 하는 것이 개입에 중요하다는 점을 밝혔다는 함의점을 갖는다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서울지역 은행원만을 대상으로 하였기에 감정노동직군 전체에 일반화하기에 한계가 있다. Chang 등(2013)에서 나타난 감정노동직군의 직업적 특성과 본 연구 대상자의 직업적 특성을 비교했을 때 학력, 직위, 근무경력, 고용형태에서 상당한 차이가 나타났다. 본 연구 대상자는 일반적 타 감정노동직군에 비해 전문대 졸업자 비중이 매우 낮고 4년제 대학 졸업자 비중이 높았다. 또한 과장 이상의 비중이 높았으며 근무경력이 20년 이상인 비중이 높았고, 압도적으로 정규직이 많았다. 즉, 본 연구의 대상자는 다른 감정노동직군보다 상대적으로 고학력에 높은 위치에서 안정적으로 근무하고 있는 것으로 보인다.

이와 같은 직업적 특성을 토대로 보면 은행원은 기존 연구 대상으로 참여한 다른 감정노동직군에 비해 기능상 다른 특성을 보유한 집단으로 간주될 수 있다. 정서를 인식하고 조절하는 능력은 상당한 인지적 조작을 필요로 하며 개인차가 크다(Mikolajczak, Nelis, Hansenne, & Quoidbach, 2008). 따라서 상대적으로 다른 감

정노동직군에 비해 다른 인지적 특성을 보일 수 있는 은행원에게서 나타난 본 연구결과를 다른 감정노동직군에 그대로 적용할 수 없으며, 다른 감정노동직군에서도 정서인식 명확성의 조절효과를 검증해볼 필요가 있겠다. 또한 다양한 감정노동직군을 대상으로 자신의 정서를 명확하게 인식하고 효과적으로 조절할 수 있도록 돕는 개입 프로그램의 효과 검증에 대한 연구도 필요할 것이다.

둘째, 본 연구는 중단 연구가 아니므로 본 연구의 상관관계로는 변인간의 인과관계를 말할 수 없다. 본 연구의 참가자들은 연구 시점에 이미 우울 수준이 절단점 이상으로 높게 나타났는데, 이러한 결과가 감정노동으로 인한 우울인지 원래 우울한 집단을 반영하는 것인지 알 수 없다. 마찬가지로 정서인식명확성과의 관계에서도 우울에 취약한 사람이 정서조절에서 어려움을 보인다는 연구 결과를 고려하면(Ehring, Fischer, Schnulle, Bösterling, & Tuschen-Caffier, 2008), 정서인식 명확성의 저하가 우울증상의 일부로서 나타났을 가능성을 배제할 수 없다. 뿐만 아니라 본 연구에서 정서인식 명확성과 우울 척도의 점수가 정상분포를 따르지 않는 것으로 나타났다. 이는 변인들 간의 관계를 불분명하게 한다.

그러나 정서적 능력은 상황에 따라 변할 수 있기는 하지만 선천적으로 타고난 성격적 또는 생물학적인 요인에 보다 근거하여 개인차가 나타나는 것으로 받아들여지고 있어 우울에 선행할 가능성이 높다(Cho & Oh, 2007; Petrides & Furnham, 2003). 해외에서 시행된 중단연구 결과, 1년 뒤 추적 조사했을 때 이전의 우울 증상을 통제하고도 정서인식 명확성의 결함이 우울과 관련됨을 발견하였다(Flynn & Rudolph, 2010). 따라서 본 연구에서 나타난 결과가 중단연구에서도 지지될 가능성이 높을 것으로 보이지만 추후 추적 연구가 진행될 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 변인들 간의 관계만을 밝혔을 뿐이므로 실제 현장에서 개입을 할 때 고려할 점들이나 효과크기에 대한 추후 연구가 필요하다. 본 연구에서 나타난 조절효과의 설명력이 크지 않다는 점을 고려하면 임상 현장에서 정서인식 명확성을 증진하는 프로그램을 적용했을 때에 우울 증상에 얼마나 효과가 있을지에 대한 연구가 필요할 것이다. 또한 본 연구에서 나타난 은행원의 감정노동 점수를 감정노동 척도의 기준과 비교했을 때, 특히 조직의 모니터링 및 관리체계가 상위 4분위수에 해당하는 것으로 나타났다(Chang et al., 2013), 은행원이 가장 어려움을 겪을 수 있는 영역이 조직적인 차원의 감시와 평가체계라고 생각해볼 수 있다. 따라서 은행원을 대상으로 개입 시, 평가체계 속에서 명상이나 이완 훈련 등을 통해 스스로 스트레스를 관리하는 대처 기술 훈련도 고려해볼 수 있겠다.

정리하면 본 연구는 여러 제한점에도 불구하고 은행원이라는 특

수 직군을 대상으로 연구하여 감정노동이 정신 건강에 미치는 영향과 이에 대한 보호요인으로서 정서인식 명확성의 역할을 확인했다는 점에서 의미가 있다. 본 연구 결과는 감정노동자들이 자신의 감정을 명확히 이해하고 받아들일 수 있다면 감정노동으로 인한 부정적 영향이 감소될 수 있다고 해석될 수 있다. 이를 바탕으로 실제 근로 현장에서 마음챙김과 같이 정서적 능력을 향상시키는 프로그램을 적용한 후 연구가 이루어진다면 근로자의 삶의 질 향상과 기업의 효율성 증진에 도움이 될 수 있을 것으로 기대한다.

References

- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Santer & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Aldao, A., Nolen-Hoeksema, S., & Schweizer, S. (2010). Emotion-regulation strategies across psychopathology: A meta-analytic review. *Clinical Psychology Review, 30*, 217-237.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*, 88-115.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology, 91*, 1053.
- Beblo, T., Fernando, S., Klocke, S., Gripenstroph, J., Aschenbrenner, S., & Driessen, M. (2012). Increased suppression of negative and positive emotions in major depression. *Journal of Affective Disorders, 141*, 474-479.
- Broderick, P. C. (2005). Mindfulness and coping with dysphoric mood: Contrasts with rumination and distraction. *Cognitive Therapy and Research, 29*, 501-510.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*, 17-39.
- Brown, K. W., & Cordon, S. (2009). Toward a phenomenology of mindfulness: Subjective experience and emotional correlates. In F. Didonna (Ed.), *Clinical handbook of mindfulness* (pp. 59-81). New York, NY: Springer.
- Chang, S. J., Kang, D. M., Kang, H. T., Kim, S. Y., Kim, I. A., Kim, J. I., . . . Tak, J. K. (2013). *Developing Korean emotional labor scale and Korean workplace violence scale*. Retrieved from <https://os-hri.kosha.or.kr>
- Cho, S. E., & Oh, K. J. (2007). Emotional clarity, emotional intensity, emotional awareness and their involvement in stress coping style and depression. *Korean Journal of Health Psychology, 12*, 797-812.
- Cho, S. J., Jeon, H. J., Kim, M. J., Kim, J. K., Kim, U. S., Lyoo, I. K., & Cho, M. J. (2001). Prevalence and correlates of depressive symptoms among the adolescents in an urban area in Korea. *Journal of Korean Neuropsychiatric Association, 40*, 627-639.
- Chon, K. K., Choi, S. C., & Yang, B. C. (2001). Integrated adaptation of CES-D in Korea. *Korean Journal of Health Psychology, 6*, 59-76.
- Davis, S. K., & Humphrey, N. (2012). The influence of emotional intelligence (EI) on coping and mental health in adolescence: Divergent roles for trait and ability EI. *Journal of Adolescence, 35*, 1369-1379.
- Ehring, T., Fischer, S., Schnulle, J., Bösterling, A., & Tüschen-Caffier, B. (2008). Characteristics of emotion regulation in recovered depressed versus never depressed individuals. *Personality and Individual Differences, 44*, 1574-1584.
- Ehring, T., Tüschen-Caffier, B., Schnulle, J., Fischer, S., & Gross, J. J. (2010). Emotion regulation and vulnerability to depression: Spontaneous versus instructed use of emotion suppression and reappraisal. *Emotion, 10*, 563.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations, 24*, 188-213.
- Fernandez-Berrocal, P., Alcaide, R., Extremera, N., & Pizarro, D. (2006). The role of emotional intelligence in anxiety and depression among adolescents. *Individual Differences Research, 4*, 16-27.
- Fisher, C. D., & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behaviour, 21*, 123-129.
- Flynn, M., & Rudolph, K. D. (2010). The contribution of deficits in emotional clarity to stress responses and depression. *Journal of Applied Developmental Psychology, 31*, 291-297.
- Flynn, M., & Rudolph, K. D. (2014). A prospective examination of emotional clarity, stress responses, and depressive symptoms during early adolescence. *Journal of Early Adolescence, 34*, 923-939.
- Garner, P. W., & Spears, F. M. (2000). Emotion regulation in low-income preschoolers. *Social Development, 9*, 246-264.
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*, 301-318.
- Goldman, S. L., Kraemer, D. T., & Salovey, P. (1996). Beliefs about mood moderate the relationship of stress to illness and symptom reporting. *Journal of Psychosomatic Research, 41*, 115-128.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.
- Gratz, K. L., & Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of

- emotion regulation and dysregulation: Development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26, 41-54.
- Greenberg, L. S. (2002). Integrating an emotion-focused approach to treatment into psychotherapy integration. *Journal of Psychotherapy Integration*, 12, 154-189.
- Grossman, P., & van Dam, N. T. (2011). Mindfulness, by any other name...: Trials and tribulations of sati in western psychology and science. *Contemporary Buddhism*, 12, 219-239.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feelings*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion*, 26, 57-81.
- Hong, J. H., & Shim, E. J. (2013). Emotional clarity and adolescent's mental health: The mediating role of emotion regulation deficits. *Korean Journal of Psychology: General*, 32, 195-212.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98, 310-325.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389.
- Institute for Occupational and Environmental Health. (2013). *Survey on emotional labors' health in private-public service industry*. Retrieved from <http://safedu.org>
- Jeung, D. Y. (2014). *Effects of emotional labor, educational training and psychosocial characteristics on job involvement in dental hygienists* (Unpublished master's thesis). Yonsei University, Seoul, Korea.
- Joormann, J., & Gotlib, I. H. (2010). Emotion regulation in depression: Relation to cognitive inhibition. *Cognition and Emotion*, 24, 281-298.
- Kang, S. H., & Chung, T. W. (2014). A study on the effect of emotion control of an organization on emotional worker's individual well-being. *Journal of Career Educational Research*, 27, 39-63.
- Kennedy, L. A., Cohen, T. R., Panter, A. T., Devellis, B. M., Yamanis, T. J., Jordan, J. M., & Devellis, R. F. (2010). Buffering against the emotional impact of pain: Mood clarity reduces depressive symptoms in older adults. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 29, 975-987.
- Kim, C. M., & Choi, C. K. (2012). Exploratory research regarding EAP implementation for the enhancement of firm's healthiness. *Journal of Sustainability Research*, 3, 91-104.
- Kim, I., Noh, S., & Muntaner, C. (2013). Emotional demands and the risks of depression among homecare workers in the USA. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86, 635-644.
- Kim, J. H. (2001). Systematic mindfulness for stress management: Focusing of Mindfulness of the Emotion. *Korean Journal of Health Psychology*, 6, 23-58.
- Kim, M. A., & Kwon, K. I. (2008). A study on the emotional clarity and the cognitive emotion regulation of resilient adolescents. *Korean Journal of Youth Counseling*, 16, 15-32.
- Kim, R. A., & Lee, B. K. (2009). A preliminary study for developing an employee assistance program based on the mindfulness-based stress reduction. *Korean Journal of Stress Research*, 17, 175-184.
- Kim, S. J., & Hong, C. H. (2014). The banker to engage in emotional labor's stresses and burnout. *Korean Journal of Stress Research*, 22, 97-107.
- Kim, S. Y., Chang, S. J., Kim, H. R., & Roh, J. H. (2002). A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 14, 227-235.
- Kopp, C. B. (1989). Regulation of distress and negative emotions: A developmental view. *Developmental psychology*, 25, 343-354.
- Lee, S. J., & Hyun, M. H. (2008). The influence of emotional awareness and cognitive emotion regulation to mental health. *Korean Journal of Health Psychology*, 13, 887-905.
- Lee, S. J., & Lee, H. K. (1997). The research on the validation of the Trait Meta-Mood Scale: The domain exploration of the emotional intelligence. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 11, 95-116.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 366-392.
- Lewinsohn, P. M., Seeley, J. R., Roberts, R. E., & Allen, N. B. (1997). Center for Epidemiological Studies-Depression Scale (CES-D) as a screening instrument for depression among community-residing older adults. *Psychology and Aging*, 12, 277-287.
- Martin, R. C., & Dahlen, E. R. (2005). Cognitive emotion regulation in the prediction of depression, anxiety, stress, and anger. *Personality and Individual Differences*, 39, 1249-1260.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21, 30-47.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Palmieri, M. (1989, September). Banks with a big heart. *Bankers Monthly*, 106, 82. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/220445223?accountid=15179>.
- Park, E. A., Son, H. I., & Lee, C. S. (2014). Research trends in emotional labor in the hospitality industry. *Korean Journal of Tourism*

- ism Research*, 29, 291-307.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17, 39-57.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- Radloff, L. S. (1977). The CES-D scale: A self-report depression scale for research in the general population. *Applied Psychological Measurement*, 1, 385-401.
- Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review*, 110, 145-172.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. F. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). Washington, DC: American Psychological Association.
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Health*, 17, 611-627.
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24, 797-813.
- Shapiro, S. L., Brown, K. W., & Biegel, G. (2007). Teaching self-care to caregivers: The effects of Mindfulness-Based Stress Reduction on the mental health of therapists in training. *Training and Education in Professional Psychology*, 1, 105-115.
- Shin, A. Y., Kim, J. H., & Kim, M. H. (2010). Effectiveness of emotion-mindfulness on emotional clarity, regulation of emotion, stress and well-being of female college students. *Korean Journal of Health Psychology*, 15, 635-652.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19, 233-239.
- Song, J. Y. (2016). *A study on the emotional labor and mental health of home shopping telemarketers: By Korean emotional labor assessment tool and Grandey model* (Unpublished master's thesis). Korea University, Seoul, Korea.
- Stange, J. P., Alloy, L. B., Flynn, M., & Abramson, L. Y. (2013). Negative inferential style, emotional clarity, and life stress: Integrating vulnerabilities to depression in adolescence. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 42, 508-518.
- Statistics Korea. (2015). *Service industry key statistic: The number of service industry businesses and workers [national business survey]*. Retrieved from <http://www.kostat.go.kr>
- Swinkels, A., & Giuliano, T. A. (1995). The measurement and conceptualization of mood awareness: Attention directed toward one's mood states. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 934-949.
- Thompson, R. A., & Calkins, S. D. (1996). The double-edged sword: Emotional regulation for children at risk. *Development and Psychopathology*, 8, 163-182.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- Vine, V., & Aldao, A. (2014). Impaired emotional clarity and psychopathology: A transdiagnostic deficit with symptom-specific pathways through emotion regulation. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 33, 319-342.
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological Bulletin*, 138, 775-808.

국문초록

은행원의 감정노동과 우울 증상: 정서인식 명확성의 조절효과

조수진 · 박수현

연세대학교 심리학과

감정노동은 직무소진을 야기하고 심리적 안녕감을 저하시키는 등 정신건강에 심각한 위협이 되는 요인으로 알려져 있다. 본 연구는 고객 상담업무를 맡은 은행원을 대상으로 감정노동의 수행과 우울 증상의 관련성을 알아보았으며 이때 정서인식 명확성이 조절요인으로서 역할을 하는지 알아보았다. 서울지역 9개 지점에서 고객을 상대하는 업무를 맡고 있는 은행원 127명을 대상으로 한국판 감정노동척도, 특질 상위-기분 척도, CES-D척도를 사용하여 설문조사를 실시하였다. 위계적 회귀분석 결과, 성차와 직급을 통제하였을 때 감정노동은 우울 증상과 유의미한 정적 상관을 보였으며, 정서인식 명확성이 이를 조절하였다. 정서인식 명확성이 낮을 때, 감정노동을 많이 수행할수록 우울 증상을 더 많이 보고하였다. 반면 정서인식 명확성이 높을 때는 감정노동을 많이 수행할수록 우울 증상의 증가가 유의미하지 않았다. 이러한 결과는 정서를 명확하게 인식하는 능력이 감정노동의 부정적 영향을 완충시켜줄 수 있음을 의미하며, 우울을 겪고 있는 감정노동자에게 정서를 명확하게 인식하는 능력을 증진시키는 개입 프로그램이 효과적일 수 있음을 시사한다.

주요어: 감정노동, 우울, 정서인식 명확성, 정서조절