

감정노동이 카지노 딜러의 소진과 우울에 미치는 영향

김혜자¹, 강종수^{2*}

¹강원랜드복지재단, ²강원대학교 사회복지학과

The Effects of Emotional Labor on Casino Dealers' Burnout and Depression

Hye-Ja Kim¹, Jong-Soo Kang^{2*}

¹KangwonLand Foundation

²Department of Social Welfare, Kangwon National University

요약 이 연구는 서비스업 종사자인 카지노 딜러를 대상으로 감정노동이 소진과 우울에 미치는 영향을 분석하였다. 서비스업 종사자의 소진은 전문성과 그들이 제공하는 서비스의 효과성과 효율성을 저하시키는 심각한 문제이고, 또한 우울은 개인의 정신건강에 중대한 영향을 미치는 핵심 요소이다. 이를 위해 H리조트 카지노 딜러 606명을 대상으로 구조화된 설문조사를 실시한 후에 자료를 분석하였다. 소진은 CBI를 통해 업무관련 소진과 고객관련 소진을 측정하였고, 우울은 BDI를 사용하였다. 연구 결과 첫째, 카지노 딜러의 감정노동(3.50)과 업무관련 소진(3.86), 고객관련 소진(3.91)은 비교적 높은 수준으로 나타났고 둘째, 감정노동은 우울과 소진 모두에서 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 셋째, 남성에 비해 여성의 감정노동이 높았으며, 소진은 딜러가 관리직보다 높게 그리고 20대가 가장 높게 나타났다. 넷째, 감정노동은 소진과 우울 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 감정노동에 종사하는 카지노 딜러의 소진을 예방하고 우울을 줄이기 위한 법률의 제정 및 근로자지원 프로그램(EAP) 등의 조직 및 개인차원의 전략과 함의를 도출하였다.

Abstract The purpose of this study was to verify the effects of emotional labor on casino dealers' burnout and depression. Burnout is a big problem which thwarts their professionalism and effectualness and the effectiveness of the service they provide. Depression is a core factor which affects one's mental health. To analyze the effects of emotional labor on casino workers' burnout and depression, we conducted a survey of 606 casino dealers of H resort and analyzed the results. Burnout was measured in terms of the client-related burnout and work-related burnout by the Copenhagen Burnout Inventory (CBI), and depression was measured by the Beck Depression Inventory (BDI). The research findings are as follows. First, the level of emotional labor (3.50) was higher than the mid-point on the 4 point Likert scale, and the work-related burnout (3.86) and client-related burnout (3.91) were higher than the mid-point on the 5 point Likert scale. Second, emotional labor was correlated to their depression and burnout. Third, emotional labor showed a significant difference according to gender, while burnout showed significant differences according to age, position and term of service. Fourth, emotional labor had an effect on the casino dealers' burnout and depression. We discussed the implications of these findings and possible strategies to alleviate this situation, for example, the passing of a law and development of an employee assistance program (EAP) to prevent their burnout and reduce their depression.

Keywords : Emotional Labor, Burnout, Depression, Casino, Dealer

This study was supported by 2016 Research Grant from Kangwon National University(no. 620160083)

*Corresponding Author : Jong-Soo Kang (Kangwon National Univ.)

Tel: +82-10-5550-6126 email: jskang@kangwon.ac.kr

Received September 7, 2017

Revised (1st October 19, 2017, 2nd November 6, 2017)

Accepted December 8, 2017

Published December 31, 2017

1. 서론

산업 구조가 변화됨에 따라 고객 점점 및 고객 관련 업무가 증가하였고 이 업무를 수행하고 있는 서비스 직업군의 비율이 급속도로 확대됨에 따라 감정노동(Emotional labor)에 대한 사회적 관심이 증가하고 있다. 감정노동 종사자들은 신체적인 노동 뿐 아니라 조직에서 요구하는 감정표현을 함으로써 실제 감정을 숨기거나 왜곡하는 감정적인 노동까지 요구받고 있으며, 특히 내적 감정과 겉으로 드러내는 감정 사이의 괴리로 인하여 감정노동 종사자들은 정서적으로 소진을 경험하며 따라서 오늘날 감정노동 종사자들이 겪는 직무스트레스 또한 높아질 수밖에 없다[1]. 과거 서비스 직업군은 고객과의 업무에 한정되었으나 최근에는 거의 모든 직업군에서 수행하고 있으며, 감정노동의 부정적인 효과가 현대 산업사회에서 새로운 직무스트레스와 근로자의 신체적, 정신적 건강문제를 유발시키고 있다. 이러한 이유로 최근 감정노동에 대한 연구 역시 증가하고 있다. 예를 들어 은행원[2], 사회복지사[3], 간호사[4], 치과위생사[5] 등 다양한 영역에서 연구들이 진행되었으나 서비스 산업 중에서 특히, 카지노 딜러의 감정노동에 대한 연구는 그 중요성에 비해 미비한 실정이다[1][6]. 노동집약적이고 고객과의 직접적인 접촉이 많은 카지노 산업은 인적자원에 의해 직접적인 영향을 받게 된다. 카지노 딜러는 장시간 서서 근무하고 게임테이블의 증감에 따라 업무시간이 불규칙적이고, 영업장내에서 고객과의 상호작용에서 감정표현을 본심으로 하기 어려운 감정노동 상황이 자주 발생하고 또, 게임의 승패에 따른 부담감과 동시에 스트레스를 경험한다. 특히 돈이 오가는 업무의 특성상 업무시간 내 긴장의 연속이며 돈을 잃은 고객에게는 화풀이의 대상이 되므로 그만큼 감정노동과 정신적인 스트레스가 높을 수밖에 없는 직종이다.

한편, 감정노동 종사자의 전문성과 그들이 제공하는 서비스의 효과성 및 효율성을 저하시키는 심각한 문제 중의 하나로 인식되고 있는 것이 바로 소진(burnout)이다[4][5][7]. 소진은 직업상 스트레스에 대한 장기적이고 복합적 반응이자 결과이다. 최근에는 서비스 종사자뿐만 아니라 돌봄을 제공하는 다양한 휴먼서비스 전문직에서 발생하는 업무관련 증후군이다. 소진은 단순한 업무 과다 혹은 업무 스트레스를 넘어 업무와 관련하여 다양한 스트레스에 노출되고 이러한 스트레스를 배출할 수 없는

상태에서 이를 극복하지 못하였을 때 마지막에 도달하는 단계로 파악된다[8][9].

감정노동자들은 조직에서 요구되는 감정표현을 함으로써 발생하는 심리적인 고갈상태인 소진을 겪게 되며, 이는 곧 우울증상으로 이어지게 된다. 카지노 딜러가 직무스트레스로 인해 소진을 겪을 경우, 우울증 등의 문제가 발생하여 종사자 개인은 물론 기업에도 경영상의 문제를 일으키므로 카지노 종사원들의 적절한 감정관리가 요구된다. 급격하게 변화하는 서비스 환경에서 상황에 능동적으로 대응할 수 있는 역량은 정신건강의 측면에서 반드시 필요하다. 종사원의 정신건강의 관리가 잘된 조직은 환경변화에 탄력적이고 종사자의 사기와 직무만족도가 높아 생산성 또한 증가하고 서비스의 질도 강화될 수 있다[2][6][8][10].

서비스산업의 대표적 노동양상인 감정노동은 주로 조직의 효율성 측면에서 다루어져 왔으며[11], 카지노 종사자에게 한정되어 그들만이 겪게 되는 독특한 소진이나 우울 증상에 대한 연구는 다소 부족하였다. 더구나 카지노 딜러를 대상으로 한 연구는 매우 드물다. 따라서 본 연구는 카지노 딜러의 감정노동이 우울과 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴봄으로써, 소진과 우울을 예방하기 위한 조직과 개인차원의 전략을 모색함과 동시에 과도한 도박과 게임에 노출된 스트레스 환경에서 카지노 딜러의 정신건강을 관리할 수 있는 실천적 함의를 탐구하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 카지노 딜러의 감정노동

오늘날의 기업, 특히 서비스 기업에 있어서는 감정노동의 의미는 매우 중요하다[12]. 서비스 욕구가 다양해지고, 서비스 기업 간 경쟁이 심화될수록 서비스 종사원들은 더 많은 감정표현을 회사로부터 요구받으며, 육체노동이나 정신노동을 하는 사람들에 비해 감정노동 과정에서 자신의 자아를 사용하게 된다. 이러한 과정 속에서 감정노동자들은 자아가 손상됨에 따라 갈등과 혼란이 극대화되면서 감정이 소진되는 악순환을 겪고 있다[13].

감정노동의 개념은 Hochschild(1983)가 처음으로 주장한 이래 Ashforth와 Humphrey(1993), Morris와 Feldman(1996), Grandey(2002)에 의해 발전되어 왔다

[6]. Hochschild(1983)은 서비스 분야의 종사자들이 육체노동과 정신노동 외에 고객과의 상호작용에서 자신의 감정을 관리하여 적절한 감정을 표현하는 형태의 노동이라고 정의하였다. 감정노동이 장시간 지속되면 약물남용, 알코올중독, 두통, 결근 등의 문제가 초래되며, 이러한 부정적인 영향은 개인뿐만 아니라 조직에도 해를 끼치게 된다. 또한 Ashforth와 Humphrey(1993)는 Hochschild(1983)의 감정노동개념을 보완하여 종사자의 외적표현행위에 초점을 두고, 관리 및 통제가 용이하도록 요구되는 감정표현의 행위로 정의하였고[6], Morris와 Feldman(1996)은 서비스를 거래하는 상황에서 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제라고 하였다[14]. Grandey(2002)은 조직의 관점에서 조직목표를 달성하기 위해 느낌과 감정표현들을 규제하는 과정이라고 하였다[15].

카지노 산업은 일정한 시설을 갖추고 연중무휴로 24시간 영업을 하는 인적·물리적 서비스를 주된 상품으로 운영된다[16]. 우리나라의 카지노의 영업성고는 외부요인들에 비하여 전문적인 기술과 지식을 습득한 서비스 접점에 있는 카지노 종사자의 영향력이 비교적 크다[6][13][17].

그러나 이러한 중요한 역할을 하는 카지노 딜러는 서비스 접점에서 금전이 걸린 승패를 직접 결정하는 역할을 함으로써 고객에게 이유 없는 항의, 매너 없는 행동과 언행으로 고객과의 갈등이 빈번하게 일어나더라도 감정을 외부로 표출하지 못하고 고객에게 서비스를 제공한다. 또한 게임의 승패의 부담감과 동시에 스트레스를 경험할 가능성이 높다. 이러한 부정적인 상황에서 카지노 딜러는 게임으로 민감해진 고객만족의 요구가 높아 감정노동이 강할 수 있다[18]. 그러나 카지노 딜러의 감정노동에 대한 연구는 주로 경제적 측면이나 지역사회적인 측면에서만 다루어져 왔다[19]. 최근 감정노동에 대한 선행연구들은 직무관련 변인에 한해 이루어 졌는데, 예를 들어 카지노 종사원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향[20], 카지노 종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 직무만족에 미치는 영향[8][21] 등이 있다.

2.2 소진과 우울

소진(Burnout)은 Freudenberger[18]의 연구에서 1970년대 정신건강센터의 자원봉사자들에게 뚜렷한 이유 없이 점차적으로 피로와 의욕상실 및 탈진 증상을 나타내

는 것을 소진이라 정의하였다[23][24]. 소진은 스트레스에 의해 발생하는 문제로 타인으로부터 도움을 주는 직업을 가진 사람에게 공통적으로 나타난다[25]. 이러한 업종에 근무하는 종사자는 과도한 업무로 인해 정서적 고갈과 타인과의 교류를 꺼리게 되는 꺼리는 탈인격화과정을 겪게 되며, 자신의 능력에 문제가 있다고 생각하여 결국 자아성취감이 낮아질 가능성이 있다.

소진에 관해 Pines[26]은 같은 환경 속에서 오랜 기간 동안 일한 결과로 일어나는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈형태로, 심각하게 소진이 진행되면 잦은 질병, 무단결근, 불평, 우울증, 술이나 약에 대한 높은 의존 등이 나타날 수 있다고 하였고, Maslach[24]는 작업관련 스트레스로 만성적인 긴장상태를 포함하는 심리적인 증상으로 개념화하였다.

소진은 주로 대인서비스 조직에서 일에 대한 부정적인 반응을 보이는 현상에 주된 관심을 두고 있으며, 대인서비스 종사자들은 직업 특성상 감정적으로 강하게 반응하기 때문에 피로감을 느껴 감정적으로 탈진하게 된다. 정서적으로 탈진되는 서비스 종사자는 자신의 업무에 대한 성취감을 느끼기가 어렵고, 업무의 성취감 감소로 이어져 정서적 고갈이나 우울 증상으로 이어지기도 한다[3][24][25].

한편, 우울이란 정상적인 기분변화로부터 병적인 기분상태까지의 연속선상에 있으며 근심, 침울함, 무력감, 무가치함을 나타내는 기분장애를 말한다[4][27]. 또한 불면증, 체중과 식욕변화, 자살 충동과 같은 신체적 증상은 물론 의욕상실, 주의력, 집중력 감퇴와 같은 정신적 증상을 수반하게 된다. 감정노동 종사자가 인위적으로 감정을 통제하게 되면 직무스트레스의 결과로 우울증상이 나타난다[5][28]. 급변하는 산업 환경 속에서 게임의 승패에 따라 감정기복이 심해지는 상황이 자주 발생하는 카지노 딜러의 경우 심각한 정신건강의 위협에 처해 있다. 이러한 상황에서 육체적, 심리적 소진과 더불어 우울을 경험하게 된다.

2.3 감정노동과 소진 및 우울의 관계

일반 서비스 종사자와 마찬가지로 카지노 딜러의 직무수행 과정에서 가장 큰 직무스트레스 요인 중 하나가 고객과의 관계에서 행해지는 감정노동이다[29]. 감정노동과 소진간의 관계를 다룬 연구에서 Zapf, Vogt, Seifert, Mertini and Isic[30]는 감정노동과 불확실성이

소진에 영향을 미치고 특히 감정부조화가 소진, 긴장, 정신적 불만에 영향을 미치는 주요한 요인임을 입증하였다. 또한 Brotheridge and Grandy[11]는 표면행위는 감정적 고갈과 비인격화에 긍정적인 영향을 미치며, 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감정표현의 빈도가 높을수록 소진이 증가하며 감정부조화가 높을수록 소진이 증가하는 것으로 보고되었다.

최근에는 직장인의 우울이 늘어나고 있으며, 특히 여성이 종사하는 서비스업에서 우울이 높게 나타나는 것으로 조사되었다[31]. 감정노동이 종사자에게 미치는 건강에 대한 보고에 의하면 감정노동이 소진, 감정고갈과 이직의사, 직무 불만족 등의 부정적인 결과와 관련이 있을 뿐 아니라 우울증과 같은 정신건강문제를 유발한다고 보고하고 있다. 이러한 결과는 종사원이 업무 중 감정을 있는 그대로 표현하지 못하고, 억제한다는 측면에서 기인되며, 서비스종사자의 정체성이나 자아에 부정적인 영향을 미치고 우울하게 만든다[32]. Adelman[33]은 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종사자들의 직무 불만족이 높고, 자존감이 낮으며, 건강상태가 나쁘고 정신적 고갈이 심화된다고 하였다.

그동안 감정노동에 대한 연구는 호텔종사자를 대상으로 한 것이 많았으며, 그밖에 항공사, 백화점, 금융업 종사자 등에 대한 연구가 이루어지고 있다[2-6]. 감정노동과 정신건강의 관계에서도 서비스 종사자들은 사무직 종사자보다 더 강하게 스트레스를 경험하며 이는 종사자의 소진을 유발한다고 하였다[13]. 그동안의 연구들이 직무만족, 이직 의사 등에 미치는 영향을 파악하여 감정노동이 조직의 성과 지표나 직무 태도에 어떠한 영향을 주는가에 초점을 맞추었다면 본 연구는 서비스 종사자 중에서도 게임의 승패에 따라 과도한 서비스 요구를 받고 있는 카지노 딜러를 그 대상으로 하였다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 서비스조직인 카지노 딜러의 감정노동이 우울과 소진에 미치는 영향을 살펴보기 위해 수행되었다. 본 연구의 분석단위는 개인이므로 소진과 우울에 영향을 미칠 수 있는 성별, 연령, 결혼여부, 직위, 재직기간

의 개인특성변수는 통제변수로 설정하였다.

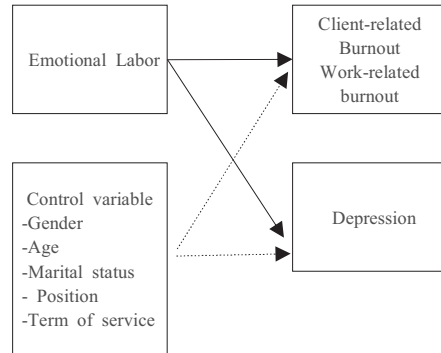


Fig. 1. Research Model

3.2 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 강원도 소재 H리조트 카지노 딜러이다. 이 업체는 1998년 폐광지역 경제활성화를 위해 위해 설립된 국내 유일의 내국인 출입허용 카지노업체로서, 조사자료는 H리조트 종사자를 대상으로 수행한 근골격계 질환 설문조사에서 수집된 자료의 일부를 시행기관의 허락을 얻어 활용하였다. 자료수집은 2014년 8월에 수행되었으며 자기기입식 온라인조사로 진행되었으며, 총 참여자 1,198명 중에서 카지노 딜러 606명을 선별하여 분석하였다.

3.3 측정도구

3.3.1 감정노동

감정노동은 Morris & Feldman[14]이 개발한 감정노동 도구를 김민주[12]가 번역한 것으로, 감정노동의 빈도, 감정표현규범에 대한 주의정도, 감정의 부조화를 측정하는 7문항의 단일 요인 척도이다. 리커트형 4점 척도(1=‘전혀 그렇지 않다’~4=‘매우 그렇다’)로 측정하여 점수가 높을수록 감정노동 수준이 높음을 의미한다.

3.3.2 소진

소진은 자신의 능력보다 지나친 요구를 받는 상황, 즉 스트레스가 많은 상황에 직면하게 되면서 정서적, 육체적, 정서적 탈진을 의미하며, 측정도구는 Kristensen, Borritz, Villadsen, and Christensen[34]이 개발한 Copenhagen Burnout Inventory(CBI)를 이용하였다. 이 척도는 업무관련 소진 7문항과 고객관련 소진 6문항으로 구성되어있다. 소진을 측정할 때 가장 널리 쓰이는

MBI(Maslach Burnout Inventory)는 공공영역이나 휴먼 서비스를 제공하는 집단에는 적절하지만 상업적 영리회사를 대상으로 측정할 때는 적당하지 않은 것으로 평가되어 관광업 종사자에게 적합하게 개발된 CBI척도를 사용하였다[35].

3.3.3 우울

우울은 정상적인 기분변화로부터 병적인 기분상태까지의 연속선상에 있으며 근심, 침울함, 무력감, 무가치함을 나타내는 기분장애를 말하는 것으로[27], 측정도구는 주관적인 자가평가척도인 Beck 등(1961)이 고안한 Beck Depression Inventory(BDI)를 한홍무 등[36]이 번안하여 표준화 한 것을 이용하였다. BDI는 우울증상 유무와 증상의 심한 정도를 평가하기 위한 척도로서 우울의 정서적, 인지적, 동기적, 생리적 증상 영역을 포함하는 21개 문항으로 이루어져 있다.

3.4 측정도구의 신뢰도와 타당도

본 연구에서 사용한 척도들의 신뢰도는 Cronbach's α 를 사용하여 검정하였으며, 그 결과는 다음 <Table 1>에서 보는 같이 소진은 Cronbach's $\alpha=.90$, 우울은 $\alpha=.92$, 감정노동은 $\alpha=.70$ 으로 나타났다.

Table 1. Questionnaire's reliability

Variables	Items	Cronbach's α
Emotional work	7	.70
Burnout	13	.90
Depression	21	.92

4. 연구결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자들의 일반적 특성을 살펴보면 <Table 2>와 같이, 성별로는 남성이 330명(54.5%)으로 여성 269명(44.4%) 보다 많으며, 연령대별로는 30대(71.3%), 20대(15.2%), 40대 이상(4.8%) 순으로 나타났고, 평균은 33세(± 4.17)이다. 혼인여부에서 기혼이 351명(57.9%)로 미혼보다 많았고, 직위로는 일반 딜러가 대다수인 515명(85.0%)이고 관리자인 플로어 퍼슨은 91명(14.9%)이었다. 재직 기간별로는 5년 미만이 81명(13.4%), 5년 이상

10년 미만이 307명(50.7%), 10년 이상 15년 미만의 장기근속자는 110명(18.2%)로 나타났다. 근무기간 평균은 10년(± 3.46)이었다.

Table 2. Demographic characteristics of the respondents

Variables	N	%	M(SD)	
Gender	Male	330	54.5	-
	Female	269	44.4	
Age (year)	20~29	92	15.2	33.11 (± 4.17)
	30~39	432	71.3	
	40~	29	4.8	
Marital status	Not married	247	40.8	-
	Married	351	57.9	
Position	Dealer	515	85.0	-
	Floorperson	91	14.7	
Term of service (year)	~5	81	13.4	10.00 (± 3.46)
	5~10	307	50.7	
	10~15	110	18.2	

4.2 주요변수의 기술통계치

카지노 딜러의 감정노동과 소진과 우울의 정도를 알아보고자 이들 변인의 기술통계치를 산출하였다. 그 결과 <Table 3>에서 보는 바와 같이 우울은 4점 리커트 척도에서 2.20으로 나타나 양호한 수준이지만, 업무관련 소진은 5점 리커트 척도에서 3.86, 고객관련 소진은 3.91로 나타나 중간값 보다 높은 수준이고, 특히 감정노동은 4점 리커트 척도에서 3.50으로 나타나 매우 심각한 수준임을 알 수 있다. 주요 변수의 왜도는 $-.84 \sim .77$, 첨도는 $-.26 \sim 1.10$ 의 비교적 고른 분포를 보이고 있어 정규분포성은 인정되는 수준이다.

Table 3. Descriptive statistics of variables

Variables	Mean \pm SD	Min.	Max.	Skew.	Kurt.
Depression	2.20 \pm .59	1	4	.77	.78
Work-related burnout	3.86 \pm .62	1	5	-.59	.23
Client-related burnout	3.91 \pm .80	1	5	-.51	-.26
Emotional labor	3.50 \pm .35	1	4	-.84	1.10

4.3 변수 간 상관관계 분석

카지노 딜러의 감정노동, 소진 및 우울간의 상관관계를 살펴보면, <Table 4>에서 보는 바와 같이 감정노동과 업무관련 소진은 $r=.47^{***}$, 고객관련 소진은 $r=.49^{***}$ 로 나타나 모두 유의한 수준에서 정(+)의 상관관계를 보이고, 감정노동과 우울 간에도 역시 $r=.38^{***}$ 로 나타나 정

(+)의 관계를 보이고 있다. 따라서 감정노동의 수준이 높을수록 소진이 증가하고, 우울도 높아진다고 할 수 있다. 또한 소진과 우울간의 관계에서도 업무관련 소진과 우울 간에는 $r=.56^{***}$, 고객관련 소진과 우울 간에는 $r=.55^{***}$ 를 보여 소진이 높아질수록 우울 역시 증가한다 할 수 있다. 이러한 결과를 통해 감정노동은 소진과 우울에 영향을 미친다는 것을 예상해 볼 수 있다.

Table 4. Pearson's correlation matrix

Variables	②	③	④
① Emotional labor	.38***	.47***	.49***
② Depression	1	.56***	.55***
③ Work-related burnout		1	.73***
④ Client-related burnout			1

***p<.001

4.4 인구사회적 특성에 따른 감정노동, 소진 및 우울의 차이

인구사회학적 특성에 따른 감정노동, 소진 및 우울의 차이를 분석한 결과 <Table 5>에서 보는 바와 같이, 우선 감정노동은 남성에 비해 여성이 높았고, 연령, 결혼여부, 직위, 재직기간은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

한편 소진의 경우 연령, 직위, 재직기간에서 차이가 있는데, 직위는 딜러이고 연령은 20대가 비교적 높게 나타났다으며, 이외에 성별과 결혼여부는 유의한 차이가 없었다. 우울은 직위가 딜러인 경우가 관리자급보다 높게 나타났으며, 성별, 연령, 결혼여부, 재직기간에는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

4.5 감정노동이 소진 및 우울에 미치는 영향

카지노 딜러의 감정노동이 소진 및 우울에 미치는 영향을 살펴보기 위해 인구사회적 특성변인과 감정노동의 다중회귀분석을 실시하였다. 인구사회적 특성변인 중 성별과 혼인여부, 직위는 가변수(dummy variable) 처리하였다.

감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석한 결과는 <Table 6>에서 보는 바와 같이, 소진의 두 구성요인인 업무관련 소진은 인구사회적 특성변인에서는 성별($\beta=.13^*$)과 직위($\beta=.12^*$)가 영향을 미치고 감정노동($\beta=.34^{***}$) 역시 영향을 미치는 것으로 나타났으며 모형설명력은 $R^2=.14$ 로 나타났다. 즉 개인적 특성에서는 남성에 비해 여성이, 직위는 관리자인 플로어 퍼슨에 비해 딜러가 업무소진 되기 쉬우며 또한 감정노동일수록 업무소진 되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동의 정도가 높고 직위가 낮은 여성 딜러일수록 소진 정도가 높다고 해석할 수 있다. 고객관련 소진 역시 인구사회적 특성변인에서 직위($\beta=.11^*$)만이 그리고 감정노동($\beta=.34^{***}$)이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동의 정도가 높고 직위가 낮은 딜러가 고객소진이 증가하는 것을 의미한다.

다음으로 우울에 미치는 영향을 살펴보면, 인구사회적 특성변인 중 성별($\beta=.10^*$)만이 영향을 미치는 것으로 나타나 남성에 비해 여성이 우울수준이 높음을 알 수 있고, 또한 감정노동 역시 우울에도 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=.26^{***}$) 감정노동이 높을수록 우울 역시 높아짐을 알 수 있다.

Table 5. Comparison of mean

Variables	Emotional labor		Burnout		Depression		
	Mean±SD	t/F	Mean±SD	t/F	Mean±SD	t/F	
Gender	Male	3.35±.34	-1.75**	3.86±.74	.03	2.13±.59	.79
	Female	3.40±.31		4.01±.75		2.28±.58	
Age	20~29 ^a	3.36±.29	.17	4.02±.72	4.04** a>b	2.19±.49	1.69
	30~39 ^a	3.37±.33		3.92±.74		2.21±.62	
	40~ ^b	3.39±.40		3.55±.69		1.98±.43	
Marital status	Not married	3.16±.28	.49	3.94±.75	.96	2.19±.61	.31
	married	3.16±.32		3.91±.74		2.20±.56	
Position	Dealer	3.52±.34	.12	3.95±.64	15.97***	2.23±.60	3.40**
	Floorperson	3.43±.39		3.53±.65		2.00±.52	
Term of service	~5 ^a	3.41±.30	1.45	3.99±.74	2.78* a>b	2.16±.49	.62
	5~10 ^a	3.35±.33		4.03±.70		2.17±.61	
	10~15 ^b	3.39±.33		3.87±.76		2.22±.60	

*p<.05, **p<.01, ***p<.0

Table 6. Regression results for burnout and depression

Independent variables		Burnout						Depression		
		Work-related burnout			Client-related burnout			β	t	VIF
		β	t	VIF	β	t	VIF			
Demo-	(Constant)	41.004***			23.427***			2.310*		
	Gender(F)	.13	2.52*	1.14	.03	.58	1.13	.10	2.08*	1.15
	Age	.06	.89	1.75	-.07	-1.12	1.75	.04	.59	1.74
	Marital status(N)	-.07	-1.39	1.13	-.02	-.35	1.14	-.02	-.48	1.14
	Position(Dealer)	.12	2.20*	1.50	.11	2.01*	1.50	.09	1.69	1.50
	Term of service	.00	.07	2.04	-.02	-.34	2.04	.01	.18	2.03
Emotional labor		.34	8.56***	1.00	.34	7.63***	1.03	.26	5.51***	1.03
R ² (Adj. R ²)		.14(.13)			.15(.14)			.09(.08)		
Durbin-Watson		2.12			2.03			1.99		
F		14.40***			19.50***			2.74***		

Note: Gender 0=Male, Marital status 0=Married, Position 0=Floorperson
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

5. 결론 및 논의

서비스업 종사자의 감정노동은 소진과 우울을 유발하고 이는 종사자의 전문성과 효과성, 효율성을 저하시키는 심각한 문제이다. 소진과 우울은 서비스 종사자 중 특히 고객접점에서 게임의 승패에 따라 서비스 요구 수준의 기복이 심한 카지노 딜러의 정신건강을 저하시키는 핵심요소이다. 본 연구는 카지노 딜러 606명을 대상으로 감정노동이 소진과 우울에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 카지노 딜러의 감정노동 및 소진과 우울의 수준에 관해서 살펴보면 감정노동은 현저히 높은 수준을 보여주고 있어 심각한 감정노동 실태를 일차적으로 알 수 있고 따라서 감정노동의 수준을 낮출 수 있는 조직적인 관리방안이 필요함을 알 수 있다. 또한 감정노동 이외에 카지노 딜러의 대표적인 정신건강 지표인 우울은 비교적 낮게 나타났지만 소진은 업무관련 소진과 고객관련 소진 모두에서 높게 나타났다.

둘째, 카지노 딜러의 감정노동과 우울 간에는 정(+)의 상관관계가 있으며 또한 감정노동과 업무관련 소진과 고객관련 소진 모두에서 역시 정(+)의 관계를 보이고 있다. 따라서 감정노동의 수준이 높을수록 소진이 증가하고 우울도 높아진다고 할 수 있다. 또한 소진과 우울간의 관계에서도 정(+)의 상관관계를 보여 소진이 높아질수록 우울 역시 증가한다고 할 수 있다.

셋째, 인구사회적 특성에 따른 카지노 딜러의 감정노동, 소진 및 우울의 차이를 분석한 결과에서는 감정노동은 남성에 비해 여성이 높게 나타났다. 또한 소진은 직위가 딜러인 경우가 관리자보다 높게 나타났으며, 연령은

20대가 가장 높게 나타났으며, 이외에 성별과 결혼여부에서는 유의한 차이가 없었다. 그리고 우울은 직위에서만 차이가 있었는데 딜러가 관리자급보다 높게 나타났다. 따라서 20대 여성 딜러가 소진과 감정노동에서 가장 심각한 집단임을 알 수 있다.

넷째, 카지노 딜러의 감정노동이 소진과 우울에 미치는 영향을 분석한 결과에서는 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동과 정신건강의 관계를 연구한 선행연구의 결과들과 대체로 일치한다. 즉 은행원[2], 사회복지사[3], 대학병원 간호사[4] 그리고 치위생사[5] 모두에서 감정노동이 우울에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 캐디의 경우에도 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치고[31], 직무스트레스는 또한 이직과 심혈관계 질환에도 영향을 미친다는 선행연구[32]를 지지한다.

그리고 특히 남성에 비해 여성이, 직위는 관리자인 플로어 퍼슨에 비해 딜러가 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이는 직위가 낮은 여성을 대상으로 업무소진을 예방하는데 중요한 함의를 제공하는 것으로 이에 따른 예방 대책 및 구체적인 프로그램이 필요하다 하겠다. 또한 감정노동이 우울에 미치는 영향에서는 남성에 비해 여성이 우울수준이 높다는 것을 알 수 있다. 카지노에서 게임으로 예민한 고객과의 응대상황에서 고객을 대하는 노하우나 업무에 적용할 수 있는 교육시스템을 여성종사자를 대상으로 적극적으로 개발하여 제공해 주어야 할 것이다.

따라서 본 연구의 결과를 종합해 보면 카지노 딜러의 감정노동을 줄이게 되면 이 때문에 발생하는 우울과 소진이 줄어들어 건강한 직장생활은 물론 근로자 개인의

삶의 질을 높이고 나아가 효과적인 서비스는 물론 건전한 조직문화에도 기여할 수 있을 것이다. 우선 카지노 딜러의 정서적 소진과 우울에 큰 영향을 미치는 것은 감정노동이므로 이러한 결과는 게임의 승패에 따라 서비스에 대한 요구가 과도한 상황에서 근무하는 카지노 딜러의 경우 고객을 응대할 때 보다 신경을 써서 긍정적 감정표현을 해야 하는 상황 때문이라 판단된다. 따라서 카지노 기업에서는 다른 서비스기업에 비해 고객들의 이러한 특성에 맞추어 서비스를 제공해야 하는 종사원들의 감정적 탈진이나 스트레스 상황을 파악하여 이를 관리하기 위한 방안을 마련해야 할 것이다. 과도한 업무에 피로감이 누적되지 않도록 근무 중 고객과의 과도한 집중시간에 휴게시간을 탄력적으로 운영, 휴일·휴가 사용의 극대화, 또는 회사 내의 취미·동호회 모임을 활성화시켜 업무 스트레스를 감소할 수 있는 구체적이고 적극적인 방안이 필요할 것이다.

또한 실제 감정과 다른 감정표현을 할 때 겪게 되는 스트레스나 감정적 탈진을 감소시키기 위한 실천방안으로 근로자지원 프로그램(Employee Assistance Programs)을 강화할 필요가 있다. 이 프로그램은 산업사회에서 사회복지실천 영역으로 개발된 대표적인 것이다. 일반상담, 가족상담, 상담치료 등의 프로그램을 통해 다양한 근로자의 신체적, 정신적 문제를 진단하고, 예방하여 종사자의 문제를 해결하여, 건강한 조직을 만들어 나가야 할 것이다. 또한 정치권에서 오랫동안 논의만 되고 있는 일명 감정노동자보호법이 조속히 제정되어 노동인권 보호와 건강권이 보장되어야 할 것이다.

기업 내부적 관점에서 보면 감정노동이 우울을 유발하는 위험요인이 됨을 확인하였고, 감정노동의 정도와 우울수준이 높은 집단에 대한 집중적인 관리전략이 필요하다. 근로자 건강의 주요 위험요인으로서 감정노동을 포함시키고 건강한 직장생활을 위한 개입과 예방책 마련이 필요하며 또한 감정노동과 정신건강에 대한 관심과 사회적 인식의 증대가 필요하며 감정노동 규제 및 통제의 주요 당사자인 소비자, 정부, 경영진 모두가 감정노동에 대한 인식을 제고해 나가야 한다.

본 연구는 카지노 딜러의 감정노동 수준과 우울과 소진의 관계를 살펴봄으로써 적절하고 시급한 심리적, 정서적 지원과 개입이 필요하다는 타당한 근거를 제시하였다는 의의가 있다. 그럼에도 본 연구는 단일 기업의 종사자만으로 한정되었기 때문에 연구결과의 일반화에는 부

족함이 있다. 후속연구에서 다양한 변인과 방법론이 요구된다.

References

- [1] K. A. Shin, "The Structural Cause and Individualized Effects of the Emotional Labor: The Cases of Woman Workers in Call-Centers", *Korean Journal of Labor Studies*, vol. 15, no. 2, pp. 223-255, 2009. DOI: <https://doi.org/10.17005/kals.2009.15.2.223>
- [2] S. J. Cho and S. H. Park, "Emotional Labor and Depressive Symptoms in Bank Clerks: The Moderating Role of Emotional Clarity", *Korean Journal of Clinical Psychology*, vol. 35, no. 3, pp. 658-669, 2016. DOI: <https://doi.org/10.15842/kjcp.2016.35.3.006>
- [3] H. A. Lee and M. S. Yoon, "The Effect of Emotional Labor on Depression, Labor Stress of Mental Health Social Workers: Focusing on the Moderating Effects of Social Support", *Mental Health and Social Work*, vol. 44, no. 1, pp. 48-75, 2016.
- [4] K. O. Kim and Y. C. Cho, "The Relationships between Emotional Labour and Depressive Symptoms Among Nurses in University Hospitals", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 14, no. 8, pp. 3794-3803, 2015. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3794>
- [5] Y. K. Choi, G. Y. Kim and M. S. Kim, "The Relationship between Emotional Labor Status and Depression in Dental Hygienists", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 18, no. 7, pp. 635-643, 2017. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.7.635>
- [6] Y. H. Woo, "The Influence of the Organizational and Job Characteristic on the Casino Employees' the Emotional Labor and Customer Orientation", *Kyonggi University*, 2008.
- [7] J. S. Kang, "Effects of Empowerment on the Burnout and Career Commitment of Social Worker", *The Journal of the Korea Contents Association*, vol. 12, no. 5, pp. 213-226, 2012. DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.05.213>
- [8] H. C. Oh and S. Y. Jung, "A Study on the Casino Dealers' Job Stress and Job Satisfaction", *Journal of Tourism & Leisure Research*, vol. 19, no. 1, pp. 255-274, 2007.
- [9] M. P. Leither and K. A. Meechan, "Role Structure and Burnout in the Field of Human Services", *The Journal of Applied Behavioral Science*, vol. 22, no. 1, pp. 47-52, 1996. DOI: <https://doi.org/10.1177/002188638602200107>
- [10] M. Burish, "In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Burnout", in *Professional Burnout: Recent Developments in theory and Research*, edited by W. B. Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek, Washington, D. C.: Taylor and Francis, pp75-93.1993.
- [11] C. M. Brotheridge and A. A. Grandey, "Emotional labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'people

- work”, *Journal of Vocational Behavior*, 60, pp. 17-39, 2002.
DOI: <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [12] M. J. Kim, “Effects of the Hotel Employee’s Emotional Labor upon the Job-related Attitudes”, *Journal of Tourism Sciences*, vol. 21, no. 2, pp. 129-141, 1998.
- [13] Y. S. Lee, *Influence of Casino Customers’ Badness Behavior upon Emotional Dissonance and Emotional Labor Strategy: By Having Social Support as Moderating Variable*, Kyonggi University, 2011.
- [14] Morris, J. A., & Feldman, D. C. “The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor”, *Academy of Management Review*. vol. 21, 986-1010, 1996.
DOI: <https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [15] A. A. Grandey, “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 59(1), pp. 95-110, 2000.
- [16] C. G. Lee, *Understanding of Casino Industry*, Ilsin-sa, 2009.
- [17] J. S. Han and E. J. Kim, “The Effect of Internal marketing Activities on the Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Customer Orientation in the Hotel Industry”, *Korean Journal of Hotel Administration*, vol. 12, no. 3, pp. 191-213, 2005.
- [18] H. J. Koo, “The Effect of Job-demands, Job-control, and Work self-determination on Burnout in the Casino Industry”, *Korean Journal of Hotel Administration*, vol. 15, no. 1, pp. 205-228, 2006.
- [19] G. Y. Jeong, “Market Analysis of the Casino Industry in Korea”, *Journal of Tourism Sciences*, vol. 22, no. 1, pp. 245-255, 1998.
- [20] S. J. Park and H. O. Han, “The Effects of Emotional Labor on Job-related Attitudes among Casino Employees”, *The Journal of Women and Economics*, vol. 9, no. 1, pp. 77-98, 2012.
- [21] H. M. Ahn, “Effect of Emotional Labor and Emotional Dissonance on Job Satisfaction for the Casino Employee’s”, *Journal of Hotel & Tourism*, 43, pp. 242-254, 2011.
- [22] Freudenberger, H. J. “The Issue of Staff Burnout in Therapeutic Communities”, *Journal of Psychoactive Drugs*, vol. 18, no. 2, pp. 247-251, 1986.
DOI: <https://doi.org/10.1080/02791072.1986.10472354>
- [23] S. N. Yoon and S. L. Lee, “The Relationship between Emotional Labour and Burnout on Airline Call Center”, *Journal of Tourism Management Research*, 30, pp. 99-117, 2007.
- [24] Maslach, C, and Jackson, S. E. “*Maslach Burnout Inventory*”, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [25] S. R. Kang, Y. J. Kim, H. E. Seo, Y. Y. Bang and G. J. Lee, “The Influence of the Clinical Nurses’ Emotional Labor and Resourcefulness on the Turnover Intention”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 18, no. 6, pp. 302-311, 2017.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.6.302>
- [26] Pines, A. M. “Burnout: An Existential Perspective,” in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D. C.: Taylor and Francis, pp. 33-51 1993.
- [27] S. N. Yoon and H. S. Jeong, “Occupational Health Care Management Model in Small Scale Enterprises”, *Journal of Korean Community Nursing*, vol. 14, no. 2, pp. 59-76, 2011.
- [28] B. L. Lee, H. S. Jeong, S. L. Kim, and K. Y. Lee, “Factors Influencing Depression with Emotional Labor among Workers in the Service Industry”, *Journal of Korean Community Nursing*, vol. 15, no. 4, pp. 566-576, 2004.
- [29] B. H. Lee, “Work Systems and Worker Attitude in the Service Industry”, *Korean Journal of Sociology*, vol. 40, no. 4, pp. 98-131, 2006.
- [30] Zapf, D., Voft, C., Seifert, C., Mertini, H., and Isic, A, "Emotion Work as a source of stress: The Concept and Development of an instrument". *European Journal of Work and Organizational Psychology*. vol. 8, no. 3, pp. 371-400. 1999.
DOI: <https://doi.org/10.1080/135943299398230>
- [31] W. G. Ryu, M. S. Kang and A. Y. Kang, “A Study on Structural Relationships among Emotional Labor, Job Stress and Turnover Intention”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 11, no. 6, pp. 2016-2053, 2010.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.6.2046>
- [32] J. J. Jo, “Job Stress and Cardiovascular Disease”, *Korean Journal of Family Medicine*, vol. 23, no. 7, pp. 841-854, 2002.
- [33] Adelman, P. K., *Emotional labor and Employee well-being*, Unpublished Doctorial Dissertation, University of Michigan.
- [34] Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., and Christensen K. B., “The Copenhagen Burnout Inventory; A new tool for the Assessment of Burnout”, *Work & Stress*, vol. 19, no. 3, pp. 192-207, 2005.
- [35] Taciano. L. M, “Burnout and Wellbeing: Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers”, *Social Indicators Research*, 89, pp. 169-177, 2007.
- [36] G. H. Ban, T. H. Yeom and H. M. Han, “A Clinical Study of Depressive Trends in medicalloy Ill patients with the Beck Depression Inventory”, *Journal of Korean Neuropsychiatric Association*, vol. 26, no. 3, pp. 464-473, 1986.

김 혜 자(Hye-Ja Kim)

[정회원]



- 2015년 8월 : 강원대학교 산업과 학대학원 사회복지학과 졸업
- 2015년 10월 ~ 현재 : 강원랜드 복지재단

<관심분야>

사회복지정책, 산업복지

강 종 수(Jong-Soo Kang)

[정회원]



- 1998년 2월 : 대구대학교 대학원 산업복지학과
- 2007년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 1998년 3월 ~ 2008년 2월 : 노무법인 정평 대표공인노무사
- 2008년 2월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 교수

<관심분야>

사회복지정책, 사회복지행정, 사회법