

## 콜센터 상담원의 감정노동, 직무스트레스와 우울과의 관계에서 자기효능감, 조직몰입의 매개효과

백종태<sup>1</sup>\*, 이후연<sup>2</sup>

<sup>1</sup>두원공과대학교 간호학과, <sup>2</sup>명석고등학교

### The Mediating Effects of Self-Efficacy and Organizational Commitment in the Relationship between Emotional Labor, Occupational Stress and Depression in a Call Center Counselor

Jong-Tae Baek<sup>1</sup>\*, Hu-Yeon Lee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Division of Nursing, Doowon Technical University College

<sup>2</sup>Myeongseok High School

**요약** 본 연구는 콜센터 상담원의 감정노동과 직무스트레스가 우울수준에 미치는 영향관계에서 자기효능감 및 조직몰입의 매개효과를 경로분석을 통해 규명하고자 실시하였다. 조사대상은 D도시 4개의 콜센터에서 종사하고 있는 상담원 486명으로 하였다. 자료 수집은 2017년 1월 5일부터 1월 25일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 사용하여 설문 조사하였다. 연구결과, 조사대상 상담원의 우울수준은 감정노동과 직무스트레스가 높은 군에서 유의하게 높게 나타났고, 자기효능감과 조직몰입이 낮은 군에서 유의하게 높게 나타났다. 변수 간의 상관관계는 우울수준과 감정노동, 직무스트레스는 양의 상관관계를 보인 반면, 자기효능감과 조직몰입과는 음의 상관관계를 보였다. 경로모형 분석결과, 우울수준에 감정노동과 직무스트레스는 긍정적인 영향을 주었고, 자기효능감과 조직몰입은 부정적인 영향을 주었다. 또한 자기효능감과 조직몰입은 감정노동과 우울수준을 낮추는 매개효과가 있었고, 조직몰입은 직무스트레스와 우울수준을 낮추는 매개효과가 있었다. 따라서 콜센터 상담원의 우울수준을 낮추기 위해서는 감정노동과 직무스트레스 요인을 낮추고, 자기효능감과 조직몰입을 높이기 위한 정신건강 중재안이 필요할 것으로 생각된다.

**Abstract** This study was conducted to clarify the mediating effects of self-efficacy and organizational commitment on the level of depression associated with emotional labor and occupational stress of call center representatives. The survey subjects were 486 representatives working in four call centers in D city. Data collection was conducted using structured, self-addressed questionnaires from January 5th to 25th, 2017. The results showed that the depression level of the representatives was significantly higher in the emotional labor and occupational stress groups and higher in the low self-efficacy and organizational commitment groups. The correlations between variables revealed a positive correlation between depression, emotional labor, and occupational stress, but a negative correlation between self-efficacy and organizational commitment. Path model analysis revealed that emotional labor and occupational stress had positive effects on depression, while self-efficacy and organizational commitment was negatively influenced. In addition, self-efficacy and organizational commitment had a mediating effect on emotional labor and depression, while organizational commitment had a mediating effect on occupational stress and depression. Therefore, to reduce the depression level of call center representatives, it is necessary to reduce the emotional labor and occupational stress factors, as well as to have a mental health mediation plan to increase self-efficacy and organizational commitment.

**Keywords** : Call center, Depression, Emotional Labor, Occupational stress, Self-efficacy, Organizational commitment, Mediation effects

\*Corresponding Author : Jong-Tae Baek(Doowon Technical University College)

Tel: +82-31-8056-7310 email: rmt2006@hanmail.net

Received July 13, 2018

Accepted October 5, 2018

Revised (1st August 17, 2018, 2nd August 20, 2018, 3rd September 7, 2018)

Published October 31, 2018

## 1. 서론

최근 ‘고용형태별 근로실태조사’에 따르면, 우리나라 근로자 1,200만 명 중 서비스종사자가 75만 명, 판매종사자가 120만 명 정도로 추산되며, 이 중 약 120만 명이 감정노동 근로자인 것으로 추정하고 있다[1]. 이처럼 감정노동자의 비율이 높아지면서 감정노동으로 인한 직무불만족, 소진, 우울, 이직의도 등의 부정적인 결과도 증가하고 있다. 특히 감정노동은 우울과 같은 정신건강 문제를 유발할 수 있어 보건학적 측면에서 매우 중요한 연구주제이다[2].

감정노동의 개념은 1983년 Hochschild[3]에 의해 처음으로 제시되었지만, 우리나라에서 감정노동에 대한 연구는 1990년대 중반부터였다[4]. 2000년대에 들어서는 감정노동 개념의 구체화 및 문제점, 근로자 실태조사 등의 연구가 본격화되었다[5].

직무스트레스는 현대 산업구조의 다양한 요인들에 의하여 발생하는 복합적인 현상으로, 주로 직장 내에서의 대인관계나 역할수행과정에서 발생하게 된다[6]. 특히 감정노동이 직무스트레스 요인의 하나로 스트레스 반응을 유발하여 정신건강에 영향을 미치고, 직업 관련 뇌심혈관 질환, 근골격계 질환, 소화기계 질환 등의 다양한 건강상의 문제를 야기할 것으로 예상된다[7].

자기효능감은 어떤 일을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념으로[8], 근로자에게는 조직 내에서 각자의 활동에 대한 동기를 부여하여 효과적으로 업무를 수행하게 하고, 직무스트레스에 대해 적극 대처하게 함으로써 우울 등과 같은 부정적인 반응을 완화시키는 역할을 한다[9].

조직몰입은 자신이 소속된 조직에 대해 몰입과 애착심 등을 느끼며, 조직과 동일시하고, 조직의 목표달성을 위해 적극 헌신하려고 하는 복합적 감정이다[10]. 이러한 조직몰입은 감정노동과 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 주요한 변인으로 생각된다[11].

우울은 일반적인 정신장애의 하나로, 슬픔, 식욕 및 수면 저하, 죄책감, 절망감, 자살생각 등이 2주 이상 지속되며 일상생활 및 사회생활에 부정적 영향을 주는 특징이 있다[12]. 특히 감정노동 근로자의 우울은 그 상태가 지속되면 직무만족도가 낮아져 기업의 생산성 저하와 이직의 원인이 된다[13].

최근의 연구결과를 보면, 감정노동과 정적 상관관계의 변인은 직무스트레스, 소진, 우울, 이직의도 등이고

[14-17], 부적 상관관계의 변인은 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지, 자기효능감 등이 보고되어 있다[18-20]. 이와 같이 선행연구들은 감정노동과 관련 요인들 간의 관련성을 규명하는 연구가 대부분이었다. 그러나 일부 변인 간의 단순한 관계만으로는 조직적 맥락 내에서의 복잡한 현상을 총체적으로 설명할 수가 없다. 특히 어떤 현상이 발생하는 데는 수많은 변인들이 작용하기 때문에 다수의 변인들을 동시에 분석하는 것이 필요하다[21].

한편 감정노동 관련 요인 간의 매개효과를 분석한 연구결과에 따르면, Suh 등[22]은 감정노동과 우울 사이에서 자기효능감의 매개는 우울수준을 감소시키며, Chang[23]은 직무스트레스와 우울 사이에서 자기효능감이 우울을 낮추는 효과가 있다고 하였다. 또한 콜센터 상담사를 대상으로 한 연구결과[24]에서도 자기효능감과 조직몰입이 감정노동 수준을 낮추는 효과가 있다고 보고하였다. 위의 연구결과와 같이 감정노동과 우울 사이에서 자기효능감의 매개효과를 검증한 연구는 매우 적으며, 특히 조직몰입까지 다중으로 매개효과를 확인한 연구는 찾아보기가 어렵다. 또 감정노동자의 직무스트레스와 우울 및 조직몰입 간의 영향관계를 파악한 연구도 소수였다[11,25]. 따라서 감정노동, 직무스트레스와 우울 사이에서 자기효능감과 조직몰입의 다중매개효과를 검증하는 연구가 필요하다.

이에 본 연구는 Kline[26]이 제시한 스트레스요인모델의 경로모형을 기반으로 가설모형을 도출하고, 콜센터 상담원의 우울수준과 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감 및 조직몰입 요인들을 구조방정식 경로모형에 적용하여 변인들 간의 인과관계를 명확하게 규명하고자 한다. 특히 감정노동, 직무스트레스와 우울 사이에서 자기효능감과 조직몰입의 다중매개효과를 검증하고자 한다.

## 2. 연구모형 및 가설

### 2.1 연구모형

본 연구의 경로모형은 Kline[26]의 연구에서 검증한 스트레스요인모델을 기반으로 하였다. 이 모형은 5개의 관측변수로 구성되어 있어 다중매개효과 검증에 매우 적합한 모형이다. 그러나 각 관측변수 간의 경로를 모두 연결할 경우, 자유도가 0이 되어 모델검증이 불가능한 포화모델(saturated model)이 된다. 따라서 이 모델은 일반

화의 가능성이 없기 때문에[27], 본 연구에서는 직무스트레스에서 자기효능감으로 가는 경로를 제거하였다. 또한 감정노동과 직무스트레스 간의 경로는 변수 간의 상호작용[16,17,28]을 고려하여 공분산으로 연결하여 고정하였다. 한편 선행연구에서 변인들 간의 상관관계를 보면, 감정노동이 높을수록 우울도 증가하였고[14,15], 감정노동이 낮아질수록 자기효능감은 증가하였으며[18,22], 자기효능감이 높아지면 우울은 감소하는 것으로 나타났다[9,22]. 또 직무스트레스가 높아질수록 우울도 높아졌고[9,25], 조직몰입은 감정노동, 직무스트레스, 우울과 각각 음의 상관관계를 보이는 것으로 보고하였다[11,19,20]. 따라서 본 연구에서는 우울을 내생변수로, 감정노동, 직무스트레스를 외생변수로, 자기효능감, 조직몰입을 매개변수(내생변수)로 하여 이들 변인 간의 인과관계와 매개효과를 규명하기 위해 가설모형을 구축하였다[Figure 1].

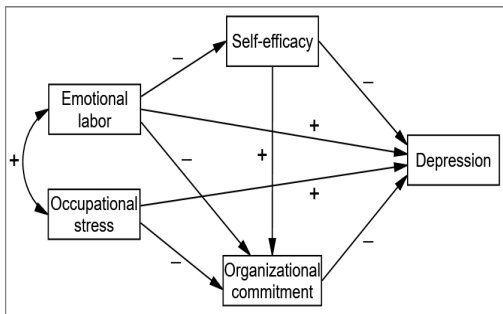


Fig. 1. The hypothetical model

## 2.2 연구가설

본 연구모형을 통해 검증하고자 하는 연구가설은 다음과 같다.

- H<sub>1</sub> : 감정노동은 우울에 정적 영향을 미칠 것이다.
- H<sub>2</sub> : 직무스트레스는 우울에 정적 영향을 미칠 것이다.
- H<sub>3</sub> : 감정노동이 우울에 미치는 정적 영향에 자기효능감이 매개할 것이다.
- H<sub>4</sub> : 감정노동이 우울에 미치는 정적 영향에 조직몰입이 매개할 것이다.
- H<sub>5</sub> : 감정노동이 우울에 미치는 정적 영향에 자기효능감과 조직몰입이 매개할 것이다.
- H<sub>6</sub> : 직무스트레스가 우울에 미치는 정적 영향에 조직몰입이 매개할 것이다.

## 3. 연구방법

### 3.1 연구설계

본 연구는 콜센터 상담원의 우울수준과 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감, 조직몰입과의 관련성을 파악하고, 감정노동 및 직무스트레스와 우울 사이에서 자기효능감과 조직몰입의 영향관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 3.2 조사대상

조사대상은 D도시에 소재한 4개의 콜센터에 종사하고 있는 상담원을 임의로 선정하였다. 조사 대상자 선정은 G\*Power 3.1 프로그램을 이용하여 다중회귀분석 시 예측자 12개, 효과크기 0.05, 검정력 0.90, 유의수준 0.05, 양측검정으로 하였다[29]. 산출결과, 최소 표본수는 448명이었고 탈락률을 고려하여 최대 500명을 조사 대상으로 하였다. 설문지는 492명으로부터 회수하였으며, 이중 응답내용이 부실한 설문 응답자 6명을 제외한 총 486명(응답률 97.2%)의 자료를 최종 분석대상으로 하였다.

### 3.3 조사방법

자료 수집은 2017년 1월 5일부터 25일까지의 기간 동안에 연구자가 해당 콜센터를 직접 방문하여 회사의 대표자에게 협조를 얻은 뒤 진행하였다. 설문조사 전 연구자는 조사대상자에게 연구의 취지와 조사내용 및 개인 비밀보장, 설문 철회 등에 대해 설명하였다. 또한 연구 참여에 동의한 대상자들에게만 일과시간 후에 설문 작성토록 하였다. 설문지는 무기명 자기기입식 설문지(self-administered questionnaire)를 사용하여 회신용 봉투에 넣고 밀봉하는 방식으로 회수하였다.

### 3.4 연구도구

#### 3.4.1 감정노동

감정노동 수준의 측정은 Chang 등[2]이 개발한 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)로 평가하였다. 하위요인은 ‘감정조절의 요구 및 규제’ 5문항, ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ 3문항, ‘감정부조화 및 손상’ 6문항, ‘조직의 감시 및 모니터링’ 3문항, ‘조직의 지지 및 보호체계’ 7문항으로 구성되어 있으나 ‘조직의 지지 및 보호체계’는 구성개념으로 타당하지 않아 제외하였다. 각 문항은

「전혀 그렇지 않다」 1점에서 「매우 그렇다」 4점의 Likert 척도로 평가하였다. 각 하부요인별로 환산한 점수는 0~100점까지의 분포를 가지며, 점수가 높을수록 감정노동 강도가 심각하다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 4개 하위요인의 항목을 모두 합산하여, 4분위수(quartile)를 기준으로 Q1(low), Q2(middle), Q3(high), Q4(very high), 4개 군으로 구분하였다. 본 연구 도구의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.890이었다.

### 3.4.2 직무스트레스

직무스트레스 수준은 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale: KOSS-SF)으로 평가하였다[6]. 본 척도는 '직무요구', '직무자율', '관계갈등', '직무불안정', '조직체계', '보상부적절', '직장문화'의 7개 영역 24문항으로 구성되었다. 각 문항은 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「그렇지 않다」 2점, 「그렇다」 3점, 「매우 그렇다」 4점, Likert 척도로 응답하도록 하였고, 긍정문항은 역산하였으며 점수가 높을수록 직무스트레스 점수가 높음을 의미한다. 본 연구에서는 직무스트레스 총점을 100점으로 환산하여 4분위수(quartile)를 기준으로 Q1(low), Q2(middle), Q3(high), Q4(very high)), 4개 군으로 구분하였다. 본 연구 도구의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.829이었다.

### 3.4.3 자기효능감

자기효능감 수준은 영문판 '개인 효능감 신념 척도'를 Ko[30]가 번안한 도구를 사용하여 평가하였다. 이 척도는 10개 문항 5점 Likert 척도로 구성되어 있고, 긍정적 문항은 「전혀 그렇지 않다」 1점에서 「매우 그렇다」 5점으로, 부정문항은 역산하였다. 점수의 범위는 5~50점으로 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 전체 항목을 합산하여 4분위수(quartile)를 기준으로 Q1(low), Q2(middle), Q3(high), Q4(very high), 4개 군으로 구분하였다. 본 연구 도구의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.792이었다.

### 3.4.4 조직몰입

조직몰입 수준은 영문판 '조직몰입 설문지'를 Cho[31]가 번안한 척도를 사용하여 평가하였다. 이 도구는 6문항 5점 척도로 구성되어 있으며, 점수의 범위는 6~30점이고, 점수가 높을수록 조직몰입 수준이 높음을

의미한다. 본 연구에서는 전체 항목을 합산하여 4분위수(quartile)를 기준으로 Q1(low), Q2(middle), Q3(high), Q4(very high), 4개 군으로 구분하였다. 본 연구 도구의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.916이었다.

### 3.4.5 우울수준

우울수준의 평가는 미국의 정신보건연구원(NIMH)에서 역학조사용으로 개발한 자기기입식 우울증 간이 선별 도구인 CES-D(The Center for Epidemiological Studies-Depression Scale)를 Chon 등[32]이 번안한 한국어판 CES-D 척도를 사용하였다. 이 도구는 20개 문항 4점 Likert 척도로 구성되어 있으며, 평가는 각각 부정적인 문항에는 「아주 드물게」 0점에서 「거의 대부분」 3점의 점수와 긍정적인 문항에는 역산한 점수를 주었다. 점수 범위는 총득점 0~60점까지이며, 점수가 높을수록 우울수준이 높은 것으로 해석한다. 본 연구 도구의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.905이었다.

## 3.5 자료처리 및 통계분석

조사 자료는 전산입력 후 SPSS WIN(ver. 24.0)과 AMOS(ver. 22.0)을 사용하여 분석하였다. 조사대상자의 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감 및 조직몰입에 따른 우울수준의 평균치 비교는 ANOVA로 검정하였다. 또한 우울과 각 변수 간의 상관관계는 Pearson 상관분석으로 상관계수를 구하였고, 감정노동, 직무스트레스와 우울과의 관계에서 자기효능감, 조직몰입의 다중매개효과 검정은 경로분석, 효과크기는 부트스트래핑(bootstrapping: 1,000회) 방법을 이용하여 표준화된 간접효과의 유의성까지 분석하였다. 이때 모든 통계량의 유의수준은  $p < 0.05$ 로 하였다. 한편 모형의 적합도 검정은 절대적합지수인  $\chi^2$ (CMIN), Normed  $\chi^2$ , RMR, GFI, AGFI, RMSEA와 증분적합지수인 NFI, TLI, CFI를 구하였다. 각 경로의 효과는 관측변수 간 해당경로에 따라 작용하는 직접효과와 간접효과 및 총효과를 모두 표기하였고, 병렬다중매개모형(parallel multiple mediator model)의 총간접효과는 팬텀변수(phantom variable)로 추정하여 다중매개효과를 제시하였다[27].

## 4. 연구결과

### 4.1 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감, 조직몰입에 따른 우울수준

조사대상자의 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감, 조직몰입에 따른 우울수준의 차이는 (Table 1)과 같다. 감정노동에 따른 우울수준은 사후검정결과 감정노동 총점이 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q4)에서 유의하게 높았고( $p<0.001$ ), 직무스트레스에 따른 우울수준은 직무스트

레스 총점이 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q4)에서 유의하게 높았다( $p<0.001$ ). 자기효능감에 따른 우울수준은 자기효능감 총점이 낮은 군(Q1)보다 높은 높은 군(Q4)에서 유의하게 낮았다( $p<0.001$ ). 조직몰입에 따른 우울수준은 조직몰입 총점이 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q4)에서 유의하게 낮았다( $p<0.001$ ).

**Table 1.** Mean scores of depression according to emotional labor, occupational stress, self-efficacy, organizational commitment factors of study subjects

Variable	N(%)	Depression		F	p-value	Scheffe
		Mean	SD			
Emotional labor <sup>†</sup>	Low(Q1) <sup>a</sup>	128(26.3)	16.44±9.31	13.109	<0.001	a<c<d
	Middle(Q2) <sup>b</sup>	130(26.7)	19.13±8.92			
	High(Q3) <sup>c</sup>	112(23.1)	20.46±9.79			
	Very high(Q4) <sup>d</sup>	116(23.9)	23.84±9.44			
Occupational stress <sup>†</sup>	Low(Q1) <sup>a</sup>	123(25.3)	14.82±8.72	25.435	<0.001	a<b<d
	Middle(Q2) <sup>b</sup>	126(25.9)	18.76±8.52			
	High(Q3) <sup>c</sup>	137(28.2)	21.70±9.83			
	Very high(Q4) <sup>d</sup>	100(20.6)	24.87±8.93			
Self-efficacy <sup>†</sup>	Low(Q1) <sup>a</sup>	147(30.2)	25.46±8.76	42.096	<0.001	d<c,b<a
	Middle(Q2) <sup>b</sup>	104(21.4)	20.77±8.16			
	High(Q3) <sup>c</sup>	132(27.2)	17.90±8.35			
	Very high(Q4) <sup>d</sup>	103(21.2)	13.41±9.37			
Organizational commitment <sup>†</sup>	Low(Q1) <sup>a</sup>	102(21.0)	24.42±9.31	26.807	<0.001	d<c<a
	Middle(Q2) <sup>b</sup>	129(26.5)	22.52±9.44			
	High(Q3) <sup>c</sup>	108(22.3)	18.87±7.85			
	Very high(Q4) <sup>d</sup>	147(30.2)	15.06±9.13			
Total	486(100.0)	19.85±9.70				

<sup>†</sup> : Emotional labor, Occupational stress, Self-efficacy and Organizational commitment were dichotomized into four group. Q1, Q2, Q3, Q4 means 1st quartile, 2nd quartile, 3rd quartile and quartile, respectively.

**Table 2.** Pearson correlation coefficients between depression, emotional labor, occupational stress, self-efficacy, organizational commitment

Variable	Depression	Emotional labor	Occupational stress	Self-efficacy	Organizational commitment
Depression	1				
Emotional labor	0.321**	1			
Occupational stress	0.377**	0.609**	1		
Self-efficacy	-0.476**	-0.115*	-0.162**	1	
Organizational commitment	-0.414**	-0.491**	-0.576**	0.262**	1

\* :  $p<0.05$ , \*\* :  $p<0.01$

Table 3. Parameter estimates of the hypothetical model & Standardized direct, indirect, total effects

Path	$\beta$	<i>p</i>	SMC <sup>†</sup>	Direct effects	Indirect effects	Total effects
H <sub>1</sub> Emotional labor→Depression	0.124	0.012		0.124*	0.067**	0.191**
H <sub>2</sub> Occupational stress→Depression	0.164	0.001	0.273	0.164**	0.048**	0.212**
Self-efficacy→Depression	-0.337	<0.001		-0.337**	-0.018**	-0.355**
Organizational commitment→Depression	-0.153	<0.001		-0.153**		-0.153**
Self-efficacy→Organizational commitment	0.118	0.004		0.118**		0.118**
Emotional labor→Organizational commitment	-0.176	<0.001	0.220	-0.176**	-0.013*	-0.190**
Occupational stress→Organizational commitment	-0.315	<0.001		-0.315**		-0.315**
Emotional labor→Self-efficacy	-0.112	0.013	0.013	-0.112**		-0.112**
H <sub>3</sub> (P <sub>2</sub> ) Emotional labor→Self-efficacy→Depression					0.039**	
H <sub>4</sub> (P <sub>4</sub> ) Emotional labor→Organizational commitment→Depression					0.028**	
H <sub>5</sub> (P <sub>7</sub> ) Emotional labor→Self-efficacy→Organizational commitment→Depression					0.002**	
H <sub>6</sub> (P <sub>9</sub> ) Occupational stress→Organizational commitment→Depression					0.049**	
Chi-square = 1.252, <i>p</i> = 0.263, df = 1, $\chi^2$ /df = 1.252			GFI <sup>‡</sup> = 0.999, AGFI <sup>§</sup> = 0.985, RMR <sup>¶</sup> = 0.002, RMSEA <sup>  </sup> = 0.023			

P<sub>2</sub>, P<sub>4</sub>, P<sub>7</sub>, P<sub>9</sub>(phantom variable): Unstandardized coefficients, \* : *p*<0.05 , \*\* : *p*<0.01  
<sup>†</sup> : SMC(Squared multiple correlations), <sup>‡</sup> : GFI(Goodness of Fit index), <sup>§</sup> : AGFI(Adjusted GFI),  
<sup>¶</sup> : RMR(Root Mean-squared Residual), <sup>||</sup> : RMSEA(Root Mean Squared Error of Approximation)

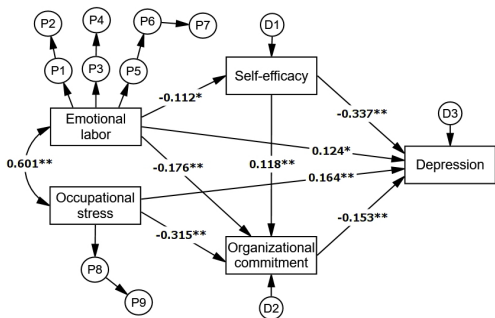


Fig. 2. Path diagram of the hypothetical model

### 4.2 우울과 각 변인 간의 상관관계

조사대상자의 우울과 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감 및 조직몰입과의 상관관계는 (Table 2)와 같다. 우울은 감정노동( $r=0.321, p<0.01$ ), 직무스트레스( $r=0.377, p<0.01$ )와 양의 상관관계를 보인 반면, 자기효능감( $r=-0.476, p<0.01$ ), 조직몰입( $r=-0.414, p<0.01$ )과는 음의 상관관계를 보였다.

감정노동은 직무스트레스( $r=0.609, p<0.01$ )와 양의 상관관계를 보인 반면, 자기효능감( $r=-0.115, p<0.05$ ), 조직몰입( $r=-0.491, p<0.01$ )과는 음의 상관관계를 보였다. 직무스트레스는 자기효능감( $r=-0.162, p<0.01$ ), 조직

몰입( $r=-0.576, p<0.01$ )과 각각 음의 상관관계를 보였고, 자기효능감은 조직몰입( $r=0.262, p<0.01$ )과 양의 상관관계를 보였다.

### 4.3 우울과 각 변인 간의 경로분석

#### 4.3.1 경로모형의 정규성과 적합도 검증

경로모형 분석에 앞서 측정변수의 단변량 정규성 검정을 위해 각 변수의 측정값을 Z 표준화한 결과, Z-score±3 이상의 극단치(outlier)는 없었으며, 다변량 정규성 가정은 Z점수에 Log를 취하여 정규성을 충족시켰다[33].

본 경로모형의 적합도를 보면  $\chi^2=1.252(df=1)$ 이고, 유의수준이  $p=0.263$ 으로 0.05보다 크게 나타나 모형은 양호하였다. 절대적합지수인 원소 간 평균차이(root mean square residual: RMR)는 0.002로 0.05보다 작아 부합도가 높았으며, 기초부합치(Goodness of fit index: GFI)는 0.999로 0.9를 초과하여 적합하였다. 또한 조정부합치(Adjusted goodness of fit index: AGFI)도 0.985로 양호하였고, 근사제곱근 평균제곱 오차(Root mean square of approximation: RMSEA)는 0.023으로 0.05보다 작아 매우 좋음으로 나타났다(Table 3).

### 4.3.2 우울과 각 변인 간의 경로분석과 매개효과

대상자의 우울과 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감 및 조직몰입 간의 관계를 경로분석한 결과는 (Table 3), (Fig. 2)와 같다. 본 연구모형의 모수를 추정한 결과, 8개의 경로가 모두 유의한 것을 나타냈다. 가설검정 결과를 구체적으로 보면, 감정노동은 우울로 가는 경로계수가 0.124로 정(+)의 영향을 미쳐 가설 H<sub>1</sub>이 채택되었고, 직무스트레스는 우울로 가는 경로계수가 0.164로 정(+)의 영향을 미쳐 가설 H<sub>2</sub>가 채택되었다. 이때 자기효능감은 우울로 가는 경로계수가 -0.337로 부(-)의 영향이 있었고, 자기효능감은 조직몰입으로 가는 경로계수가 0.118로 정(+)의 영향이 있었으며, 조직몰입은 우울로 가는 경로계수가 -0.153으로 부(-)의 영향이 있었다. 또한 감정노동은 조직몰입으로 가는 경로계수가 -0.176, 직무스트레스는 조직몰입으로 가는 경로계수가 -0.315, 감정노동은 자기효능감으로 가는 경로계수가 -0.112로 각각 부(-)의 영향이 있었다.

본 경로모형에서 감정노동과 직무스트레스가 매개변수인 자기효능감, 조직몰입을 통해 우울에 미치는 직접효과와 간접효과 및 총효과를 알아보았다. 감정노동과 우울은 직접효과( $\beta=0.124, p<0.05$ )와 자기효능감과 조직몰입은 간접효과( $\beta=0.067, p<0.001$ )가 있었으며, 총효과( $\beta=0.191, p<0.001$ )도 유의하였다. 직무스트레스와 우울은 직접효과( $\beta=0.164, p<0.001$ )와 조직몰입의 간접효과( $\beta=0.048, p<0.001$ )가 있었으며, 총효과( $\beta=0.212, p<0.001$ )도 유의하였다. 이때 다중매개모델의 총간접효과(total indirect effect)를 알아보기 위해 팬텀변수(Phantom variable)를 이용하여 추정한 결과, P1→P2(감정노동→자기효능감→우울) 경로의 총간접효과( $B=0.039, p<0.001$ )는 유의하여 가설 H<sub>3</sub>는 채택되었고, P3→P4(감정노동→조직몰입→우울) 경로의 총간접효과( $B=0.028, p<0.001$ )도 유의하여 가설 H<sub>4</sub>는 채택되었다. 또한 P5→P6→P7(감정노동→자기효능감→조직몰입→우울) 경로의 총간접효과( $B=0.002, p<0.001$ )도 유의하여 가설 H<sub>5</sub>는 채택되었고, P8→P9(직무스트레스→조직몰입→우울) 경로의 총간접효과( $B=0.049, p<0.001$ )도 유의하여 가설 H<sub>6</sub>는 채택되었다.

## 4. 고찰

본 연구는 Kline[26]이 제시한 경로모형에 근거하여,

콜센터 상담원을 대상으로 감정노동, 직무스트레스와 우울 사이에서 자기효능감과 조직몰입 간의 상관관계 및 매개효과를 규명하고자 시도하였다.

우선 상담원의 감정노동, 직무스트레스, 자기효능감, 조직몰입 특성에 따른 우울수준을 보면, 감정노동과 직무스트레스가 높은 군에서 우울수준이 높게 나타났고, 자기효능감과 조직몰입이 낮은 군에서 우울수준이 높게 나타났다. 이와 같은 결과는 간호사를 대상으로 한 Kim과 Cho[14]의 연구에서 감정노동수준이 높은 군에서 우울수준(19.06점)도 높다는 결과와 유사하였고, 종합병원 간호사의 우울점수는 18.20점[9], 본 연구는 19.85점으로 콜센터 상담원의 우울수준이 약간 높게 나타났다. 또 미용종사자를 대상으로 한 Lee 등[34]의 연구결과는 직무스트레스가 높은 군에서 우울수준이 높다고 보고하였고, 근로자를 대상으로 한 Chang[23]의 연구결과에서는 자기효능감이 낮은 군의 우울점수가 13.66점, 본 연구는 16.44점으로 나타나 상담원과 간호사의 우울수준이 근로자보다는 상대적으로 높게 나타났다. 한편 서비스 및 판매종사자 등을 대상으로 한 연구결과[1]에서는 일반 근로자보다 감정노동에 종사하는 근로자의 우울수준이 높다고 보고하였다. 이러한 결과를 근거로 고객과 직·간접적인 대면업무로 인한 감정노동과 직무스트레스가 우울수준을 높인다는 것을 알 수가 있다. 따라서 상담원의 감정노동과 직무스트레스 수준을 낮추기 위해서는 조직차원의 스트레스 관리가 우선되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구모형에서 나타난 우울과 각 변인과의 상관관계를 보면, 우울과 감정노동 및 직무스트레스와는 양의 상관관계를 보인 반면, 자기효능감, 조직몰입과는 유의한 음의 상관관계를 보였다. 선행연구인 Suh 등[22]의 연구에서도 우울과 감정노동은 양의 상관관계, 우울과 자기효능감은 음의 상관관계를 보였다. 또한 서비스업 종사자를 대상으로 한 연구[1]에서도 우울과 감정노동, 직무스트레스와 유의한 양의 상관관계를 보였고, Thorsteinsson 등[25]의 연구결과에서는 우울과 조직몰입 간에 음의 상관관계를 보였으며, Jain 등[35]은 직무스트레스와 조직몰입 간에 음의 상관관계를 보고하여 유사하였다. 이러한 결과로 상담원의 감정노동과 직무스트레스는 우울을 증가시키고 자기효능감과 조직몰입은 우울을 감소시키는 것을 알 수가 있다. 따라서 근로자의 우울수준을 감소시키기 위해서는 조직 내의 근무환경에서 정신적인 스트레스를 줄여 주는 등의 대책이 필요해 보

인다.

본 연구모형에 대한 가설을 검증한 결과, 가설1(H<sub>1</sub>)은 감정노동이 우울에 정적 영향을 주어 지지되었고, 가설 2(H<sub>2</sub>)는 직무스트레스가 우울에 정적 영향을 주어 지지되었다. 선행연구인 간호사를 대상으로 한 Yang과 Jeoung[19]의 연구에서도 감정노동은 우울에 정적 영향을 준다고 보고하였고, 감정노동과 직무스트레스는 우울에 각각 정적 영향을 준다고 보고하여 본 연구결과와 유사하였다[1,14]. 가설3, 4, 5, 6은 팬텀변수를 이용하여 검증한 결과, 가설3(H<sub>3</sub>)은 감정노동과 우울 사이에서 자기효능감의 매개 여부는 총간접효과가 유의하여 지지되었다. 가설4(H<sub>4</sub>)는 감정노동과 우울 사이에서 조직몰입의 매개 여부는 총간접효과가 유의하여 지지되었다. 가설5(H<sub>5</sub>)는 감정노동과 우울 사이에서 자기효능감과 조직몰입의 매개 여부는 총간접효과가 유의하여 지지되었다. 가설6(H<sub>6</sub>)은 직무스트레스와 우울 사이에서 조직몰입의 매개 여부는 총간접효과가 유의하여 지지되었다. 즉 감정노동과 직무스트레스로 인해 우울이 증가할 때 자기효능감과 조직몰입이 매개할 경우 우울이 낮아지는 효과가 확인되었다. 이는 근로자를 대상으로 한 선행연구[23]에서 직무스트레스와 우울수준 사이에서 근로자의 자기효능감이 낮은 군보다 높은 군에서 직무스트레스와 우울수준이 낮다는 결과와 유사하였다. 또 콜센터 상담사를 대상으로 한 연구결과[24]에서도 자기효능감과 조직몰입이 감정노동과 우울수준을 낮추는 효과가 있다고 보고하여 본 연구결과와 유사하였다. 이와 같은 결과를 근거로 회사는 상담원의 직무에서 부정적 요인은 줄이고, 긍정적 요인은 높이는 제도적 개선이 요구된다. 특히 상담원의 우울수준을 낮추기 위해서는 안전보건공단에서 제공하는 ‘직업건강 가이드라인 감정노동 종사자’ 지침[36]을 활용하고, 자기효능감과 조직몰입 등의 정신건강증진 프로그램의 실시가 있어야 할 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점은 첫째, 연구결과가 일부 지역의 콜센터 상담원을 대상으로 한 단면연구이기 때문에, 전체 콜센터 상담원들에게 일반화하는 데는 한계가 있다. 둘째, 본 연구에서 각 변인들은 자기기입식 설문지를 이용하여 측정하였기 때문에 응답편의가 개재할 위험성을 배제하기 어렵다. 셋째, 각 변인들은 단일 관측변수로 하여 경로분석을 함으로써 측정오차가 존재할 가능성이 있다. 따라서 후속연구에서는 대단위 표집에 의한 반복연구와 각 변인의 측정에 표준화된 척도 사용 및 추가 변인(소

진, 이직의도, 직무만족, 사회적 지지 등)의 영향관계에 대하여 추후 연구를 제안한다. 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구의 의의는, 선행연구에서 우울과 관련된 변인 간의 상관관계를 경로분석을 통해 인과관계로 검증한 것이다. 특히 콜센터 상담원의 우울수준에 영향을 주는 감정노동과 직무스트레스 사이에서 자기효능감과 조직몰입이 매개효과가 있다는 것을 확인하였다. 따라서 상담원들의 우울수준을 낮추기 위해서는 적절히 스트레스를 통제하고 자기효능감과 조직몰입도 증진 등의 정신건강문제에 대한 예방과 관리가 필요할 것으로 생각된다.

## 5. 결론

본 연구는 스트레스요인모델에 근거하여 콜센터 상담원들의 우울수준에 영향을 미치는 변인들 간의 관계를 경로분석을 통해 규명하고자 시도하였다. 조사대상은 D도시 4개의 콜센터에서 종사하고 있는 상담원 486명으로 하였다. 자료 수집은 2017년 1월 5일부터 25일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 방법으로 설문조사하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 우울수준은 감정노동과 직무스트레스가 낮은 군보다 높은 군에서 유의하게 높게 나타난 반면, 자기효능감과 조직몰입이 높은 군보다 낮은 군에서 유의하게 높게 나타났다.

둘째, 우울수준은 감정노동과 직무스트레스와 유의한 양의 상관관계를 보인 반면, 자기효능감, 조직몰입과는 유의한 음의 상관관계를 보였다.

셋째, 경로분석 결과, 우울수준에 감정노동과 직무스트레스는 부정적인 영향을, 자기효능감과 조직몰입은 긍정적인 영향을 주었다. 또한 자기효능감과 조직몰입은 감정노동과 직무스트레스로 인한 우울수준을 감소시키는 효과가 있는 것으로 나타났다.

이와 같이 연구모형을 분석한 결과, 콜센터 상담원의 우울수준에 감정노동과 직무스트레스가 부정적 영향을 주고 있지만, 자기효능감과 조직몰입이 매개할 경우, 그 영향 정도가 감소하는 것을 알 수 있었다. 따라서 콜센터 상담원의 우울수준을 낮추기 위해서는 조직 내에서 감정노동, 직무스트레스와 자기효능감, 조직몰입을 동시에 고려한 정신건강 중재안이 필요할 것으로 생각된다.



## Reference

- [1] Korea Occupation Safety & Health Agency, "Emotional Labor Status of Employment Labor Workers, Risk Factors, Health Effects Research", Occupational Safety & Health Research Institute, pp.1-319, 2015.
- [2] S. J. Chang, H. T. Kang, S. Y. Kim, I. A. Kim, J. I. Kim, H. R. Kim, "Study on Applied Research Tools for Korean Emotional Labor Scale and Korean Workplace Violence Scale(2013)", Korea Occupation Safety & Health Agency, pp.1-128, 2014.
- [3] A. R. Hochschild, "The managed heart: Commercialization of human feeling", Berkeley, CA: University of California Press, pp.1-327, 1983.
- [4] H. C. Park, "A Study on the Women's Emotional Labor: in case of the department stores in Seoul", Graduate School Ewha Womans University, Master's thesis, pp.1-131, 1995.
- [5] S. Y. Kim, S. J. Chang, H. R. Kim, J. H. R, "A Study on the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptoms among Korean Industrial Service Employees", *Korean J Occup Environ Med*, Vol.14, No.3, pp.227-235, 2002.
- [6] S. J. Chang, S. B. Koh, D. M. Kang, S. A. Kim, M. G. Kang, C. G. Lee, et al, "Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees", *Korean J Occup Environ Med*, Vol.17, No.4, pp.297-317, 2005.
- [7] H. J. Kim, "Occupational Diseases Produced by Emotional Labor", *Hanyang Medical Reviews*, Vol.30, No.4, pp.284-289, 2010.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.7599/hmr.2010.30.4.284>
- [8] A. Bandura, A, "Self efficacy in changing societies". New York: Cambridge University Press. pp.1-334, 1995.
- [9] J. H. Kim, E. O. Park, "The Effect of Job-stress and Self-efficacy on Depression of Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.21, No.2, pp.134-144, 2012.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.2.134>
- [10] J. P. Meyer, N. J. Allen, "A three-component conceptualization of organization commitment", *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, pp.61-89, 1991.  
DOI: [https://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- [11] M. S. Chung, "Mediating Effects of Job Stress and Moderating Effects of Autonomy on the Relationship between Emotional Labor and Organizational Commitment", *Korean Journal of Counseling*, Vol.16, No.3. pp.121-138, 2015.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.15703/kjc.16.3.201506.121>
- [12] World Health Organization, "Mental health/Management/depression", [Updated July 2018]. Available from: <http://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/depression>, [cited 2018 July 12].
- [13] J. H. Lee, U. G. Baek, I. I. Han, S. J. Lee, "Distribution Industry Emotional Labor Studies", Seoul Labor Center, pp.1-182, 2015.
- [14] K. O. Kim, 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, 2013.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3794>
- [15] J. T. Baek, Y. C. Cho, "The Relationships between Emotional Labour, Depressive Symptoms and Presenteeism among Counselors in Call Centers", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.16, No.6, pp.4086-4097, 2015.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.6.4086>
- [16] S. I. Im, E. A. Cho, "Relationship between Emotional Labor, Job Stress and Eating Attitudes among Clinical Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.7, pp.4318-4328, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.7.4318>
- [17] S. C. Youn, S. H. Kwon, H. J. Kang, "The Influence of Emotional Labor, Job Stress, and Burnout on Turnover Intention of Care Worker's at Long-Term Care Hospitals", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.17, No.5, pp.428-440, 2016.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.5.428>
- [18] E. Y. Hong, "Factors Affecting Nurse's Health Promoting Behavior: Focusing on Self-efficacy and Emotional Labor", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.23, No.3, pp.154-162, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.3.154>
- [19] J. H. Yang, K. H. Jeoung, "Effects of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.12, pp.7170-7178, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7170>
- [20] M. S. Song, "Influence of Emotional Labor on Job Involvement, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.6, pp.3741-3750, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3741>
- [21] H. E. Lee, "Review of Methods for Testing Mediating Effects in Recent HRD Research", *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, Vol.16, No.2, pp.225-249, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.18211/kjhrdq.2014.16.3.009>
- [22] H. J. Suh, J. S. Kim, J. O. Kim, H. S. Kim, I. Y. Cho, H. S. Kim, "Effects of Emotional Labor, Depression and Self-Efficacy on Health Promotion Behavior of Taxi Driving Workers", *Journal of Digital Convergence*, Vol.15, No.8, pp.489-500, 2017.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.14400/JDC.2017.15.8.489>
- [23] D. H. Chang, "Self-efficacy is an Effect Modifier on the Association Between Job-Stress and Depression Scores", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.16, No.2, pp.177-187, Nov. 2007.
- [24] J. T. Baek, Y. C. Cho, "Structural Equation Model of the Quality of Life in the Call Center Representatives Applying the PRECEDE Model", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.19, No.7, pp.396-406, 2018.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.7.396>
- [25] E. B. Thorsteinsson, R. F. Brown, C. Richards, "The Relationship between Work-Stress, Psychological Stress and Staff Health and Work Outcomes in Office

Workers”, *Psychology*, Vol.5, No.10, pp.1301-1311, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.4236/psych.2014.510141>

- [26] R. B. Kline, “Principles and practice of structural equation modeling”, 3rd edition, New York London: Guilford Press, pp.1-428, 2011.
- [27] B. Y. Bae, “Structural equation modeling with Amos 24”, Cheongram Publishing Co, pp.1-506, 2017.
- [28] C. G. Heo, “The Mediating Role of Perceived Customer-related Social Stressor on the Relation between Emotional Labor and Burnout”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.6, pp.3524-3533, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3524>
- [29] F. Faul, E. Erdfelder, A. Buchner, A. G. Lang, “Statistical power analyses using G\*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses”, *Behavior Research Methods*, Vol.41, No.4, pp.1149-1160, 2009.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- [30] Y. K. Ko, “Identification of Factors related to Nurses' Individual Performance using a Multi level Analysis”, Graduate School of Yonsei University, Doctoral thesis, pp.1-140, 2006.
- [31] K. H. Cho, “Antecedents of Organizational Commitment in Korean Public Services: An Application of LISREL”, *The Korean Association For Public Administration*, Vol.27, No.4, pp.1203-1226, 1993.
- [32] K. K. Chon, S. C. Choi, B. C. Yang, “Integrated Adaptation of CES-D in Korea”, *Korean Journal of Health Psychology*, Vol.6, No.1, pp.59-76, 2001.
- [33] G. F. Templeton, “A two-step approach for transforming continuous variables to normal: Implications and recommendations for IS Research”, *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.28, No.4, pp.41-58, 2011.
- [34] H. Y. Lee, E. S. Kim, M. S. Jung, “Effects of Emotional Labor and Occupational Stress on Nail Salon Workers' Depression”, *Journal of The Korean Society of cosmetology*, Vol.22, No.5, pp.1026-1031, 2016.
- [35] A. K. Jain, S. I. Giga, C. L. Cooper, “Stress, Health and Well-Being: The Mediating Role of Employee and Organizational Commitment”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol.10, No.10, pp.4907-4924, 2013.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.3390/ijerph10104907>
- [36] Korea Occupation Safety & Health Agency, “Occupational Safety & Health Guideline Emotional labor worker”, Occupational Safety & Occupational Health Department, pp.1-67, 2015.

**백 종 태(Jong-Tae Baek)**

[정회원]



- 2015년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2017년 8월 : 충남대학교 대학원 (보건학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 두원공과대학교 간호학과 겸임교수

<관심분야>

보건통계, 보건연구방법, 산업보건

**이 후 연(Hu-Yeon Lee)**

[정회원]



- 2015년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2017년 8월 : 충남대학교 대학원 (보건학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 명석고등학교 보건교사

<관심분야>

보건간호, 건강관리, 보건교육