

연구보고서

**감정노동 종사자의 스트레스 평가도구
개선 및 활용방안 마련연구**

장세진 · 강희태 · 고상백 · 김인아
김형렬 · 오성수 · 윤진하 · 정다이

산업재해예방

안전보건공단

산업안전보건연구원



제 출 문

산업안전보건연구원장 귀하

본 보고서를 “감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구”의 최종 연구결과 보고서로 제출합니다.

2018년 10월

연구기관 : 연세대학교 원주산학협력단
연구기간 : 2018.03.30 ~ 2018.10.31
연구책임자 : 장세진(연세대학교 원주의과대학 예방의학 교수)
공동연구원 : 강희태(연세대학교 원주의과대학 직업환경의학 조교수)
고상백(연세대학교 원주의과대학 예방의학 교수)
김인아(한양대학교 의과대학 직업환경의학 부교수)
김형렬(가톨릭대학교 의과대학 직업환경의학 교수)
오성수(연세대학교 원주의과대학 직업환경의학 조교수)
윤진하(연세대학교 의과대학 예방의학 조교수)
정다이(연세대학교 원주의과대학 직업환경의학연구소 연구원)
연구보조원 : 류혜윤(연세대학교 대학원 석사과정)
최현경(연세대학교 대학원 석사과정)
현대성(연세대학교 대학원 박사과정)

요 약 문

연구기간

2018년 03월 ~ 2018년 10월

핵심 단어

직무스트레스, 감정노동, 직장폭력, 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구(WCQKEL)

연구과제명

감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구

1. 연구배경

최근 서비스 산업의 확산으로 고객응대업무를 담당하는 감정노동 종사자들의 수가 점차적으로 증가하고 있고 감정노동 종사자들의 스트레스로 인한 건강문제가 심각한 수준에 이르고 있어 감정노동 종사자들의 스트레스를 포괄적이고 정량적으로 평가할 수 있는 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구의 개발의 필요성이 요청되었다. 이 연구는 감정노동 종사자들의 스트레스 평가도구의 개선안 마련과 효율적인 활용방안을 제시하고자 하였다.

2. 주요 연구내용

1) 연구내용 및 방법

감정노동 종사자들의 스트레스는 크게 직무 스트레스, 감정노동, 그리고 직장폭력의 세 가지로 범주화시킬 수 있다. 한국형 직무 스트레스 평가도구(KOSS)는 2005년 개발되어 광범위하게 활용되고 있고, 한국형 감정노동 평가도구(K_ELS)와 직장폭력 평가도구(K_WVS) 역시 2014년 개발되어 학계 및 산업현장에서 널리 활용되어 왔다. 이 연구에서는 위

의 3가지 기 개발된 평가도구를 토대로 ‘감정노동 종사자 직무환경 평가도구 (Working Condition Questionnaire for Korean Emotional Laborer: WCQKEL)’ 를 제안하고자 하였다. 연구방법은 문헌고찰, 연구자회의, 노사정산학 공청회를 통해 최종 문항을 선정하였다. 최종 제안된 문항에 대해 감정노동 근로자 370명에 대해 설문조사를 실시하였고, 평가도구의 신뢰도 및 타당도 평가를 위한 통계분석을 시행하였다.

2) 연구 결과

(1) 평가도구 설문문항의 구성

감정노동 종사자 직무환경 평가도구는 새로 제안된 KOSS, K_ELS, K_WVS를 토대로 재구성하였고, 감정노동 종사자 역시 타 직업군들이 경험하는 직무스트레스 역시 중요한 스트레스 구성 요인으로 판단되어 직무스트레스(KOSS@19), 감정노동(K_ELS@11), 그리고 직장폭력(K_WVS@13)의 세 부문에 대하여 문헌고찰, 통계분석 과정을 거쳐 최종적으로 각 부문의 하위 영역과 하위 문항을 구성하였다. 직무스트레스(KOSS@19)는 ‘물리환경(physical environment)’ (2문항), ‘직무요구(job demand)’ (3문항), ‘직무자율성 결여(lack of job control)’ (2문항), ‘사회적지지 부족(insufficient social support)’ (2문항), ‘직업불안정(job insecurity)’ (2문항), ‘조직불공정성(organizational injustice)’ (4문항), ‘보상부적절(inappropriateness of reward)’ (2문항), ‘일-삶의 균형(work-life imbalance)’ (2문항) 등 총 19문항으로 구성하였다. 감정노동(K_ELS@11)은 감정노동의 강도 혹은 노출을 평가하는 ‘감정규제(emotional regulation)’ (2문항)과 ‘감정부조화(emotional dissonance)’ (3문항), 감정노동에 대한 조직 감시 및 관리체계를 평가하는 ‘조직모니터링(organizational monitoring)’ (2문항), ‘감정노동 보호체계(organizational protective system for emotional labor)’ (4문항) 등 총 11문항으로 구성하였다. 직장폭력(K_WVS@13)은 직무수행과정에서 폭

력에의 노출과 경험 수준을 평가하는 ‘고객의 정신적 성적 폭력 (psychological and sexual violence from customer)’ (4문항), ‘직장 내 정신적 성적 폭력(psychological and sexual violence from supervisor and coworker)’ (4문항), ‘직장/고객 신체적 폭행(physical assault from customer, supervisor and coworker)’ (2문항), 직장폭력에 대한 조직의 관리체계를 평가하는 ‘직장폭력 보호체계(organizational protective system for workplace violence)’ (3문항) 등 총 13개 문항으로 구성하였다.

(2) 평가도구의 점수산정방식

각 문항에 관한 척도는 4점 리커트 척도로 점수화하도록 하였고, 각 하부 영역은 단순 합산하여 노출강도 및 수준을 평가하였다.

(3) 평가도구의 활용 가이드라인 및 참고치

감정노동 종사자 직무환경 평가도구는 직무스트레스(KOSS®19: 8개 하위 영역, 19문항), 감정노동(K_ELS®11: 4개 하위 영역, 11문항), 그리고 직장폭력(K_WVS®13: 4개 하위 영역, 13문항)의 세 가지 부문에 대한 노출강도 및 보호체제로 구성되어 있다. 따라서 감정노동 종사자들의 스트레스의 포괄적 평가를 위해선 세 가지 부문의 평가도구를 사용할 것을 권장하고, 만일 감정노동 혹은 직장폭력 노출 평가만을 위해선 해당 평가도구만을 사용할 수도 있다.

감정노동 종사자 직무환경 평가도구의 고위험군 판정을 위한 참고치는 직무스트레스, 감정노동 및 작업장폭력의 노출과 강도 그리고 조직적 차원의 보호체계의 수준이 성별에 따라 다른 양상으로 보이므로 성별로 구분하여 제시하였다. 성별 참고치(reference value)는 설문조사에서 수집한 우울(PHQ9)에 대한 ROC(Receiver Operating Characteristic Curve) 분석 결과를 이용하여 제시하였다.

(4) 고위험군 관리방안

개발된 WCQKEL를 이용하여 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력 고위

험 직업군에 대한 개인적 조직적 차원의 관리방안과 감정노동자 보호를 위한 입법조치 방안에 관한 의견을 제시하였다.

3. 활용방안 및 기대성과

‘감정노동 종사자를 위한 직무 환경 평가 도구(WCQKEL)’는 고객 응대 업무를 수행하는 과정에서 경험하는 직무스트레스, 감정노동, 그리고 직장 폭력의 노출과 강도를 평가하고, 이로 인한 건강 장애를 유발할 수 있는 요인들을 도출하여 감정노동 종사자들의 건강 장애를 예방하기 위한 목적으로 개발된 도구이다. 따라서 평가에서 상대적으로 점수가 높게 나온 요인에 대한 적극적인 예방 대책과 해결책을 마련해야 한다.

이번에 개발된 WCQKEL은 학문적으로는 우리나라 감정노동 종사자들의 직무스트레스, 감정노동의 강도 및 수준과 업무수행과정에서 발생하는 다양한 형태의 직장 폭력의 노출과 경험을 객관적으로 평가하는데 기여할 것으로 판단된다. 아울러 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력이 건강 영향 및 직업성 장애에 미치는 영향을 규명하는데 기여할 것으로 보이며, 산업 현장에서는 직무스트레스, 감정노동 및 직장 폭력에 대한 정량적 평가와 관리 프로그램 개발에 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대한다. 아울러, 스트레스 고위험 직업군(직종)을 선별하고 이들을 대상으로 한 관리 매뉴얼 개발이 개발되어 업무 수행과정에서의 스트레스로 인한 감정노동 종사자들의 건강문제와 생산성 손실을 감소시킬 수 있는 기초자료로 활용될 것으로 기대한다.

4. 연락처

- 연구책임자 : 연세대학교 원주의과대학 예방의학 교수 장세진
 - ☎ 033) 741. 0343
 - E-mail chang0343@yonsei.ac.kr

- 연구상대역 : 한국산업보건공단 산업안전보건연구원 박재오
 - ☎ 052) 703. 0887
 - E-mail newnicx@kosha.or.kr

차례

I. 서론	1
1. 현대사회와 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력	1
1) 직무스트레스(job stress)	1
2) 감정노동(emotional labor)	4
3) 직장폭력(workplace violence)	5
2. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선의 필요성	6
1) 직무스트레스	6
2) 감정노동, 직장폭력	6
3) 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선의 필요성 대두 ..	7
3. 연구목표	8
4. 관련 선행 연구에 대한 내용 분석	9
1) 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개발 및 사용지침	9
II. 연구방법	22
1. 연구내용 및 범위	22
2. 연구방법	23
1) 기존 연구, 외국 가이드라인 등 문헌 조사	23
2) 국외 평가도구와의 비교 연구를 통한 평가도구 개선안 마련 ..	23
3) 기존 감정노동 종사자 실태조사 자료 등 재분석	24
4) 노·사정 및 관련 학계 전문가 의견수렴	24
5) 타당도 평가를 위한 설문조사 및 분석	24

6) 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구 제안 및 활용 방안	·24
7) 고위험 관리방안 제안	·····24
3. 연구 추진체계	·····25

Ⅲ. 연구결과 26

1. 스트레스 평가도구의 최신 동향(문헌고찰)	·····26
2. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 활용현황 분석	·····29
3. 스트레스 평가도구 간의 관련성에 대한 분석	·····46
4. 스트레스 평가 도구와 스트레스 반응 간의 관련성 분석	·····50
5. 기존 KOSS, K-ELS, K_WVS의 신뢰도 및 타당도 평가 분석	·····57
6. 평가도구 문항의 신뢰도 타당도 평가를 통한 평가도구 개선안 도출	··83
7. 스트레스 평가도구 개선안 도출 과정	·····106
8. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선(안) 제안	·····110
9. 감정노동 종사자 스트레스 평가도구의 타당성 평가를 위한 설문 조사 분석 결과	·····118
10. 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구 (WCQKEL)의 최종 문항 및 활용방안	·····138
11. 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력 고위험군 관리방안	·····165

Ⅳ. 기대효과 및 활용방안 170

참고문헌	·····171
Summary	·····177

표 차 례

<표 1> 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS 기본형 (43 문항)	11
<표 2> 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS 단축형(KOSS-SF)(24문항)	13
<표 3> 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS_26 (26문항)	14
<표 4> 한국인 직무스트레스 KOSS_26 참고치(남자)	15
<표 5> 한국인 직무스트레스 KOSS_26 참고치 (여자)	15
<표 6> 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS) (24문항)	17
<표 7> 한국형 작업장폭력 평가도구 (K-WVS) (24문항)	18
<표 8> 한국형 감정노동 평가도구(K_ELS)의 활용 버전	20
<표 9> 한국형 작업장폭력 평가도구(K_WVS)의 활용 버전	20
<표 10> 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)의 요인별 성별 참고치	21
<표 11> 한국형 작업장폭력 평가도구(K-WVS)의 요인별 성별 참고치	21
<표 12> KOSS 활용 논문 (2007-2018)	30
<표 13> K_ELS 활용 연구논문 및 학술발표(2014-2018)	41
<표 14> K_WVS 활용 연구논문 및 학술발표 (2014-2018)	45
<표 15> 감정노동 평가도구(K_ELS) 하부요인 간의 상관관계	46
<표 16> 직장폭력 평가도구(K_WVS) 하부요인 간의 상관관계	47
<표 17> 직무스트레스 평가도구(KOSS) 하부요인 간의 상관관계	47
<표 18> 감정노동(K_ELS)와 직무스트레스(KOSS) 평가도구 하부요인 간의 상관관계	48
<표 19> 감정노동(K_ELS)와 직장폭력(K_WVS) 평가도구 하부요인 간의 상관관계	48
<표 20> 직장폭력(K_WVS)과 직무스트레스(KOSS) 평가도구 하부요인	

간의 상관관계	49
〈표 21〉 직무스트레스(KOSS)와 건강영향 간의 상관관계	51
〈표 22〉 감정노동(K_ELS)과 건강영향 간의 상관관계	52
〈표 23〉 직장폭력(K_WVS)과 건강영향 간의 상관관계	53
〈표 24〉 직무스트레스(KOSS)와 소진, 우울(GHQ), 자살생각, 이직의 도, 손상, 주관적 건강상태, 프리젠티즘 간의 상관관계	55
〈표 25〉 감정노동 (K-ELS)과 소진, 우울(GHQ), 자살생각, 이직의도, 손상, 주관적 건강상태, 프리젠티즘 간의 상관관계	56
〈표 26〉 직장폭력 (K-WVS)과 소진, 우울(GHQ), 자살생각, 이직의도, 손상, 관적 건강상태, 프리젠티즘 간의 상관관계	56
〈표 27〉 각 스트레스 평가도구의 신뢰도 분석 결과	57
〈표 28〉 직무요구 영역의 문항-전체 상관관계	58
〈표 29〉 직무자율성 결여 영역의 문항-전체 상관관계	58
〈표 30〉 관계갈등 영역의 문항-전체 상관관계	59
〈표 31〉 직업불안정 영역의 문항-전체 상관관계	59
〈표 32〉 조직체계 영역의 문항-전체 상관관계	59
〈표 33〉 보상부적절 영역의 문항-전체 상관관계	60
〈표 34〉 직장문화 영역의 문항-전체 상관관계	60
〈표 35〉 감정조절의 요구 및 규제 영역의 문항-전체 상관관계	61
〈표 36〉 고객응대의 과부하 및 갈등 영역의 문항-전체 상관관계	61
〈표 37〉 감정부조화 및 손상 영역의 문항-전체 상관관계	62
〈표 38〉 조직의 감시 및 모니터링 영역의 문항-전체 상관관계	62
〈표 39〉 조직의지지 및 보호체계 영역의 문항-전체 상관관계	63
〈표 40〉 고객의 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계	64
〈표 41〉 직장내 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계	64

<표 42> 직장/고객 신체적 폭행 영역의 문항-전체 상관관계	64
<표 43> 조직의 폭력보호체계 영역의 문항-전체 상관관계	65
<표 44> 직무스트레스 26개 문항 요인분석 결과	66
<표 45> 감정노동 26개 문항 요인분석 결과	67
<표 46> 직장폭력 26개 문항 요인분석 결과	68
<표 47> 3개 스트레스 평가도구의 척도화 가정 분석 결과	69
<표 48> 각 스트레스 평가도구의 신뢰도 분석 결과	70
<표 49> 직무요구 영역의 문항-전체 상관관계	71
<표 50> 직무자율성 결여 영역의 문항-전체 상관관계	71
<표 51> 관계갈등 영역의 문항-전체 상관관계	72
<표 52> 직업불안정 영역의 문항-전체 상관관계	72
<표 53> 조직체계 영역의 문항-전체 상관관계	72
<표 54> 보상부적절 영역의 문항-전체 상관관계	73
<표 55> 직장문화 영역의 문항-전체 상관관계	73
<표 56> 감정조절의 요구 및 규제 영역의 문항-전체 상관관계	74
<표 57> 고객응대의 과부하 및 갈등 영역의 문항-전체 상관관계	74
<표 58> 감정부조화 및 손상 영역의 문항-전체 상관관계	75
<표 59> 조직의 감시 및 모니터링 영역의 문항-전체 상관관계	75
<표 60> 조직의지지 및 보호체계 영역의 문항-전체 상관관계	76
<표 61> 고객의 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계	77
<표 62> 직장 내 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계	77
<표 63> 직장/고객 신체적 폭행 영역의 문항-전체 상관관계	77
<표 64> 조직의 폭력보호체계 영역의 문항-전체 상관관계	78
<표 65> 직무스트레스 26문항의 요인분석 결과	79
<표 66> 감정노동 24문항의 요인분석 결과	80

<표 67> 직장폭력 24문항의 요인분석 결과	81
<표 68> 3개 스트레스 평가도구의 척도화 가정 분석 결과	82
<표 69> 평가도구 타당성 분석을 위한 조사 참여자의 일반적 특성 (N=370)	119
<표 70> KOSS 요인분석(20개 문항: 5번 문항 포함)	121
<표 71> KOSS 요인분석(5번 문항 제외)	123
<표 72> K-ELS의 요인분석 결과	124
<표 73> K-WVS 요인분석 결과	126
<표 74> KOSS, K_ELS, K_WVS의 요인분석 결과	128
<표 75> KOSS 하위 요인과 소진, 우울간의 상관관계	130
<표 76> K-ELS와 하부영역과 소진, 우울간의 상관관계	131
<표 77> K-WVS 하부영역과 소진, 우울간의 상관관계	132
<표 78> KOSS 측정도구의 문항 내적일치도와 문항 판별 타당도	133
<표 79> 직무스트레스 8개 하부 요인과 문항 간 상관계수	133
<표 80> K-ELS 측정도구의 문항 내적일치도와 문항 판별 타당도	134
<표 81> 감정노동 4개 하부요인과 문항간 상관계수	134
<표 82> K-WVS 측정도구의 문항 내적일치도와 문항 판별 타당도	135
<표 83> 직장폭력 4개 하부요인과 문항간 상관계수	135
<표 84> KOSS 하위 영역의 Cronbach' s alpha	136
<표 85> K_ELS 하위 영역의 Cronbach' s alpha	137
<표 86> K_WVS 하위 영역의 Cronbach' s alpha	137
<표 87> 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구의 기본형과 선택형	143
<표 88> 직무스트레스(KOSS®19) 하부요인에 대한 절단점(남자)	144
<표 89> 직무스트레스(KOSS®19) 하부요인에 대한 절단점(여자)	144
<표 90> KOSS®19의 성별 참고치	145

<표 91> 감정노동(K_ELS®11) 하부요인에 대한 절단점(남자)	154
<표 92> 감정노동(K_ELS®11) 하부요인에 대한 절단점(여자)	154
<표 93> K_ELS®11의 성별 참고치	154
<표 94> 직장폭력(K_WVS®13) 하부요인에 대한 절단점_남자	159
<표 95> 직장폭력(K_WVS®13) 하부요인에 대한 절단점_여자	159
<표 96> K_WVS®13의 성별 참고치	159
<표 97> 한국형 감정노동 종사자 직무환경과 이직의도 간의 관련성 분석 결과	164

그림 차례

[그림 1] 인구 10만명당 자살사망률 (OECD Health Statistics, 2015) ····	3
[그림 2] 직장 가입자 산업중분류별 성별 연령 표준화 정신질환 유병률 순위 ·····	3
[그림 3] 감정노동 종사자 건강보호 핸드북 ·····	7
[그림 4] 연구추진 체계 ·····	25
[그림 5] 미국 NIOSH의 Quality of Work Life Survey Questionnaire ···	27
[그림 6] 영국 Work-Related Quality of Work Life Scale ·····	28
[그림 7] KOSS 개발 및 표준화 연구(2004) 직업환경의학회지(AOEM) 인용현황 (116회: 1위) ·····	39
[그림 8] NOIOH International Symposium, 2018. 5 ·····	83
[그림 9] NOIOH International Symposium, 2018. 5 발표 초록 ····	84
[그림 10] ‘물리환경’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자) ·····	146
[그림 11] ‘물리환경’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자) ·····	146
[그림 12] ‘직무요구’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자) ·····	147
[그림 13] ‘직무요구’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자) ·····	147
[그림 14] ‘직무자율성결여’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자) ··	148
[그림 15] ‘직무자율성결여’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자) ···	148
[그림 16] ‘사회적지지부족’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자) ··	149
[그림 17] ‘사회적지지부족’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자) ··	149
[그림 18] ‘직업불안정’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자) ·····	150
[그림 19] ‘직업불안정’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자) ·····	150
[그림 20] ‘조직불공정성’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자) ····	151

[그림 21]	‘조직불공정성’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)151
[그림 22]	‘보상부적절’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)152
[그림 23]	‘보상부적절’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)152
[그림 24]	‘일/삶 불균형’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)153
[그림 25]	‘일/삶 불균형’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)153
[그림 26]	‘감정규제’ 와 우울에 대한 ROC curve(남자)155
[그림 27]	‘감정규제’ 와 우울에 대한 ROC curve(여자)155
[그림 28]	‘감정부조화’ 와 우울에 대한 ROC curve(남자)156
[그림 29]	‘감정부조화’ 와 우울에 대한 ROC curve(여자)156
[그림 30]	‘조직모니터링’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)157
[그림 31]	‘조직모니터링’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)157
[그림 32]	‘감정노동보호체계’ 와 우울에 대한 ROC curve(남자)	·158
[그림 33]	‘감정노동보호체계’ 와 우울에 대한 ROC curve(여자)	·158
[그림 34]	‘고객의 정신적 성적폭력’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)	160
[그림 35]	‘고객의 정신적 성적폭력’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)	160
[그림 36]	‘직장내 정신적 성적 폭력’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)	161
[그림 37]	‘직장내 정신적 성적 폭력’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)	161
[그림 38]	‘직장/고객 신체적 폭행’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)	162
[그림 39]	‘직장/고객 신체적 폭행’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)	162
[그림 40]	‘폭력보호체계’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)163
[그림 41]	‘폭력보호체계’ 와 우울에 대한 ROC curve(여자)163

I. 서론

1. 현대사회와 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력

1) 직무스트레스(job stress)

세계보건기구(WHO)가 발표한 최근의 보고에 의하면, 2001년 현재 세계적으로 4억 5천만 명이 정신질환, 신경학적 질환, 약물 및 알코올 중독 등의 정신심리학적 문제로 고통받고 있는 것으로 추산되고 있고, 전체 질병 중 정신 및 행동장애로 인한 질병부담이 약 12%를 차지하여 정신, 사회적 건강수준의 심각성이 대두되고 있다(WHO, 2001).

우리나라의 경우, 2001년 실시한 정신질환의 발생분포에 관한 역학 조사에 의하면, 경제활동 인구(18세 이상 64세 이하)에서의 정신질환의 12개월 유병률이 14.4%로 나타나 우리나라도 최근 정신 건강의 문제가 보건학적 연구의 핵심영역으로 인식되어야 할 필요성이 요구되고 있다(보건복지부, 2001).

정신질환의 유병률 증가와 더불어 업무수행과정에서 경험하게 되는 다양한 급만성 스트레스는 심혈관계질환, 근골격계질환, 고혈압 등의 건강위험을 가속화시키고 있다. 예를 들면, 영국에서 수행된 연구 보고에 의하면, 직무 스트레스와 관련된 정신 질환은 모든 업무 관련성 질환의 1/3을 차지하였고, 장기 결근의 두 번째의 원인이며, 조기퇴직의 20%를 차지하고 있다(Pattani 등, 2001).

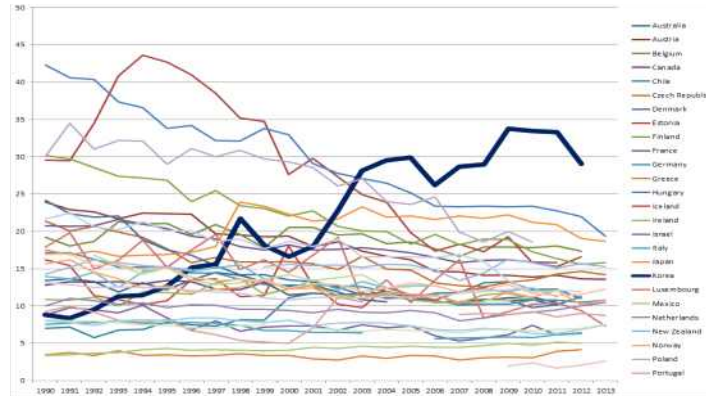
또한 생활양식의 변화로 인한 식생활의 변화와 과중한 스트레스는 심혈관계질환의 위험인자로 잘 알려진 고혈압(Schnall 등, 1992; Landsbergis 등, 1994; Theorell 등, 1993; Van Egeren, 1992; Pickering 등, 1996), 흡연(Mensch 과 Kandel, 1988; Green 과 Johnson, 1990), 좌식 근무(sedentary behavior) (Johansson 과 Johnson, 1991) 그리고 체지방 분포(body fat distribution) (Georges 등, 1993)와 관련이 있으며, 심혈관계질환의 이환률이나 사망률에 영향을 주는 것으로 보고되고 있다(Alterman 등, 1994; Johnson 등, 1989; LaCroix, 1984).

스트레스는 탈진이나 우울증(Karasek, 1979), 직무 불만족(Landsbergis 등, 1992)과 같은 심리학적 문제를 야기시키고 저체중아 출산(Brandt 과 Nielson, 1992; Homer 등,

1990)과 같은 임신장애를 유발시키는 것으로 알려지고 있다. 그 외에도 스트레스는 근골격계 질환(Hildebrandt, 1987; Hagberg 과 Wegman, 1987; Riihimaki, 1991; Bongers 등, 1993), 위궤양(Pflanz, 1971; Sturdevant, 1976), 류마티스성 관절염(Cobb, 1971), 면역기능의 저하(Henningsen 등, 1992), 그리고 과로사(Uehata 등, 1996)와 관련이 있는 것으로 확인되었다. 스트레스는 육체적 정신적 질병 외에도 흡연, 약물의존성 증가 등의 부정적인 행동변화의 양상을 보이거나, 질병결근, 생산성 저하, 대인관계 회피 등의 조직적 차원에서의 직무 장애의 원인으로 작용하게 된다(Conway, 1981; Baker, 1985; Landsbergis 등, 1998).

우리나라의 자살 사망률은 1990년대 이후 꾸준히 증가해 왔으며, 현재까지도 OECD국가 중에 가장 높은 사망률을 보이고 있다. 더욱이 OECD 국가들의 자살 사망률이 점차 감소하고 있음을 감안하면 자살 및 이와 관련된 직무스트레스와 감정노동 등 사회심리학적 요소에 대한 연구가 시급한 상황이다. 자살률과 더불어 정신질환으로 진료 받은 환자 수도 2010년 기준 231만 명으로 2004년보다 1.5배로 증가하였으며, 특히 직장에서 핵심적인 위치에 있는 45~54세 근로자의 경우, 35~44세 대비 정신질환을 가진 경우가 3.52배 높아, OECD 주요 국가들에 비해 상대적으로 높았다(윤진하 등, 2017).

2008~2012년 기간 동안 각종 질병으로 인한 사회경제적 비용을 산출한 결과, 정신, 행동장애로 인한 사회경제적비용은 2008년 5조 8,816억 원에서 2012년 8조 2,695억 원으로 증가하였으며, 전체 질환으로 인한 사회경제적비용에서 차지하는 비율 또한 2008년 6.1%에서 2012년 6.9%로 증가하였다. 이러한 결과는 정신질환으로 인한 사회적 손실이 결코 적지 않은 부분을 차지하고 있으며, 이러한 현상은 지속적으로 증가하고 있다(건강보험정책연구원, 2015) [그림 1].



[그림 1] 인구 10만명당 자살사망률 (OECD Health Statistics, 2015)

윤진하 등 (2016)의 연구에 의하면, 국민건강보험 수진자료 분석 결과 직장가입자 산업중분류 별 성별/연령 표준화 정신질환 유병률 순위를 보면, 기분장애, 불안장애, PTSD, 적응장애, 수면장애 등에서 항공운수업, 사회복지서비스업, 방송업, 보건업 등 직무스트레스와 감정노동이 높다고 알려진 업종에서 높은 순위를 나타내고 있었다[그림 2].

순위	기분장애	알코올 남용	불안장애	PTSD	적응장애	수면장애	전체 정신질환
1	항공운수업	임대업: 부동산 제외	미분류	사회복지 서비스업	지하, 유흥 및 향연가스 관업	보건업	항공운수업
2	국채 및 기타 외국기관	유흥업: 유흥업	수도사업	농업	국채 및 기타 외국기관	방송업	국채 및 기타 외국기관
3	사회복지 서비스업	자동차 및 부품 판매업	하수, 폐수 분뇨처리업	미분류	관광호텔, 국방 및 시외보장업	항공운수업	사회복지 서비스업
4	스포츠, 오락 및 식음료판매업	숙박업	방송업	지하, 유흥 및 향연가스 관업	항공운수업	수도사업	보건업
5	지하, 유흥 및 향연가스 관업	배기물수집 분방, 처리 및 분포처리업	보건업	수상운송업	가사서비스업	사회복지 서비스업	국채 및 기타 외국기관
6	사업자별 관리 및 운영서비스업	하수, 폐수 분뇨처리업	사회복지 서비스업	방송운수업	교육서비스업	음식점 및 숙박업	항공운수업
7	항공운수업	사업자별 관리 및 운영서비스업	항공운수업	국채 및 기타 외국기관	독감예방 및 바이러스관리업	임대업: 부동산 제외	사업자별 관리 및 운영서비스업
8	사업자별 관리 및 운영서비스업	어업	지하, 유흥 및 향연가스 관업	건축가설, 방자내어업 및 기타 과학기술 서비스업	사업자별 관리 및 운영서비스업	소매업: 자동차 제외	방송업
9	보건업	스포츠 및 오락 관련 서비스업	부동산업	하수, 폐수 분뇨처리업	숙박업	수상 운송업	항공운수업

[그림 2] 직장 가입자 산업중분류별 성별 연령 표준화 정신질환 유병률 순위

2) 감정노동(emotional labor)

감정노동은 조직의 목표를 달성하기 위해 근로자 자신이 직무수행과정에서 불가피하게 실제 느끼는 감정과 감정표현을 통제하게 되는 노동의 형태로 오늘날 비스 산업의 발달과 함께 감정노동 종사자들은 급속도로 증가하고 있으며, 새로운 직무 스트레스의 형태로 인식되고 있다.

감정노동(emotional labor)이란 직무나 조직의 요구에 맞게 감정을 조절하는 것으로 작업자들이 고객에게 특정한 감정만을 표현함을 통해 노동이 제공되는 것을 의미하며(Adelmann, 1995), 대인(고객) 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리 과정에 표현이나 감정을 속여서 꾸며내거나(surface acting), 감정 상태를 직무가 요구하는 감정과 맞게 바꾸도록 노력하는 것을 포함하여 기분(feeling)을 통제하게 되는(deep acting) 업무 특성을 의미한다(Morris & Feldman, 1996).

최근 서비스 산업의 확대로 인해 감정노동을 수행하는 근로자는 점차 늘어나고 있으며, 한국의 감정노동 수행 직업군은 교육서비스업, 음식숙박업, 보건 및 사회복지사업, 가사서비스업, 도매 및 소매업, 금융 및 보험업, 운수업, 기타 공공수리 및 개인서비스업, 통신업 등으로, 이들 업종에서 근무시간의 대부분 감정노동을 수행하는 근로자의 비율은 30~60%를 차지하고 있다(한국산업안전보건공단, 2006).

감정노동은 소진(burnout) (Brotheridge & Grandy, 2002), 감정고갈(emotional exhaustion)과 이직의사(Grandy, 2003), 직무 불만족(Pugliesi, 1999) 등의 부정적인 결과와 관련이 있을 뿐 아니라 우울증(김수연 등, 2002)과 같은 정신건강 문제를 유발할 수 있다. 우리나라의 경우, 조직의 생산성이나 목적 실현을 위해 조직의 고객응대 감시가 외국에 비해 훨씬 치밀하고 사생활까지 침범하는 경향이 높아 오히려 조직이 보호해야 할 근로자들에게 고객에 대한 무조건적인 친절이나 무제한적인 고객응대를 강요하는 실정이다. 감정노동자는 주어진 직무수행을 위해 정형화된 감정 표현의 노력과 규제를 강요받게 되고 이러한 과정에서 근로자들은 솔직한 감정을 억제하고 소외를 경험하게 되어 결과적으로 근로자의 심리적 안녕감에 부정적 영향을 주게 된다(Brotheridge & Lee, 2003).

감정을 노동의 개념으로 최초로 파악한 것은 Hochschild(1983)이다. Hochschild는 감정노동의 표출적인 측면과 서비스를 수행하는 과정 중 제공하게 되는 노력에 초점을 두고 감정노동을 설명하였다. Ashforth와 Humphrey(1995)는 감정노동을 '표정관리

의 한 형태'로 보며 외적 표현 행위에 초점을 맞추고 있다. Morris와 Feldman(1996)은 감정노동을 다양한 차원들을 근거로 개념화하고 '감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의집중도, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화'로 개념화하였다. Grandey 등(2013)은 '근로자가 조직의 목표를 이루기 위해 자신의 감정과 표현을 규제하는 과정'이라고 정의하였다.

감정노동이 근로자에게 어떠한 건강영향을 미치는 지에 대해선 최근까지 활발한 연구가 이루어져 왔다. 지금까지 연구된 건강영향으로는 소진, 우울, 감정부조화, 질병결근, 직무만족도 하락, 이직의도 등과 같은 다양한 형태의 부정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다. 특히, 감정부조화는 조직 구성원의 심리적 반응과 안녕감에 미치는 영향으로 감정노동 연구에서 핵심 요인으로 거론되고 있다. 즉, 구성원 스스로가 자신이 실제 느끼는 감정과는 관계없이 조직이 강요하는 매뉴얼에 의한 표현규칙을 따르도록 하는 표면행위(surface acting)은 근로자의 실제 감정과 상충될 수 있는 상황이나 조건을 경험하게 된다. 결과적으로, 감정부조화는 이러한 감정노동의 수행결과 근로자가 경험하게 되는 심리적 긴장상태라고 할 수 있다(Hochschild, 1983).

3) 직장폭력(workplace violence)

감정노동과 함께 거론되고 있는 중요한 이슈는 직장폭력의 문제임, 최근 직장폭력의 문제가 점차 증폭되고 사회적으로 이슈화되어짐에 따라 직장폭력에 관한 개념 및 이에 따른 건강문제 등의 학문적 관심도 점차 높아지고 있다. 작업장은 더 이상 근로자를 보호하고 안정감을 주는 곳이 되지 못하고 있고(Baring, 1996), 작업장폭력은 점차 보편화되고 있으며(Bulatao 와 Vandenbos, 1996), 1990년 이후 점차 폭력화 되고 있는 추세이다(Elliott 와 Jarrett, 1994; Mack 등, 1998).

국제노동기구(ILO)가 지난 1996년 32개국 노동자를 대상으로 작성한 직장폭력 보고서에 의하면, 직장에서 발생가능한 대표적인 폭력 유형은 산업재해, 상해, 해고위협, 스트레스 등이며, 물리적인 폭력 외에 성희롱이나 동료들의 집단 따돌림 등의 정신적인 폭력이 증가하고 있다. Rosenstock(1996)는 직장 내 폭력을 '직장에서 혹은 업무와 관련하여 직장 내 구성원이나 업무 수행과정에서 접하는 고객에 의해 이루어지는 폭력적 행동으로 육체적 공격과 위협'으로 정의하고 있으며, Kondrasuk 등(2001)의 연구에서는 '근로자 이외의 피고용인, 혹은 피고용인이 아닌 사람들에 의한 폭력행동'으로 폭력을 정의하고 있다.

2. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선의 필요성

1) 직무스트레스

KOSS는 2004년 개발 이후 2차례에 걸친 신뢰성 및 타당성 평가(조정진 등, 2005; 장세진 등, 2006)를 통해 표준화된 측정도구로 인정받게 되었고, 그 결과 노동계, 산업계, 그리고 학계의 공동적인 요구 사항인 우리나라 근로자들의 객관적이고 일반적인 직무스트레스 요인의 평가의 과제를 해결해 준 연구 성과라고 볼 수 있다. 그러나 KOSS는 개발한지 15년이 경과하여 산업구조 변화, 조직문화 변화를 반영할 시기가 되었다. 업종, 직종, 성, 연령에 따른 특성의 차이로 인해 발생할 수 있는 문제, 예를 들면, 공무원 집단에서의 직업불안정 영역, 사무직에서의 물리환경 영역, 그리고 남자 근로자 집단에서의 직장문화 영역에서의 성적 차별문화 등과 같이 관련성이 적은 직무 스트레스 요인의 평가가 무의미하다는 비판이 제기되었고, 특히 43개의 많은 문항 수는 현장에서 자가 평가의 도구로서 적절하지 않다는 문제점이 도출되었다. 그 외에도 동일 영역 내에 포함되어 있는 문항이 동일 영역의 다른 문항과 관련성이 적어 발생하는 문제점(즉, 내적 일치도를 떨어뜨리는)이 제기 되기도 하였다. 이러한 문제점과 제한점을 극복하기 위한 방안으로 단축형 KOSS(KOSS-SF)가 개발되었지만 여전히 재평가의 필요성이 제기되었다.

직무스트레스 평가도구 개선의 구체적 필요성으로는 첫째, 서비스 산업 종사자의 업무특성이 잘 반영되어 있지 않으며, 둘째, 하부 요인 중 조직체계는 "조직 정의" 개념으로 변화시켜 분배정의 관계정의, 절차 정의의 개념 추가가 요청되고 있고, 셋째, 기본형과 단축형을 폐기하고, 단축형으로 일원화할 필요성이 제기되었고, 넷째, 보상 부적절 영역은 보상의 영역을 보수, 승진, 존중 및 평가 영역을 모두 포함하여 질문 문항 만들 필요 있다는 지적이 있었고, 다섯째, 조직문화 영역은 문화의 구성요소를 개념화하고 대표적인 문항을 재구성할 필요성이 요청되었고, 여섯째, KOSS 기준치(4분위 점수가 적절한지 평가 및 재수정 필요) 및 사업장 활용을 위한 가이드라인의 개정의 필요성이 대두되었다.

2) 감정노동, 직장폭력

최근 감정노동 종사자의 건강장애 예방과 증진에 대한 관심이 높아지면서, 고용노

동부에서는 『감정노동종사자 건강보호 핸드북』을 발간한바 있으며, 산업안전보건법 개정안도 환경노동위원회에서 논의가 되고 있다[그림 3].

발간된 핸드북에는 이러한 내용이 모두 포함되어 있으나 사업장에서의 포괄적 사용을 위한 구체적인 방침이 필요하며, 문항수를 줄일 필요가 있고, 5개 영역을 3개 정도로 줄이는 것도 가능 (감정부하, 감정부조화, 조직의 지원체계) 등 감정노동과 직장폭력의 포괄적 평가를 위해서는 조사도구의 분량 및 문항의 수정과 함께 이의 구체적인 활용방안을 마련할 필요가 있다.



[그림 3] 감정노동 종사자 건강보호 핸드북

3) 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선의 필요성 대두

따라서, 감정노동 종사자들이 직무 수행과정에서 발생하는 직무스트레스, 감정노동 및 직장폭력의 노출과 강도를 아우르는 객관적이고 포괄적인 스트레스 측정도구의 개발의 필요성이 요청된다.

3. 연구목표

이 연구의 목적은 감정노동 종사자들의 스트레스 평가도구(KOSS, K_ELS, K_WVS)의 개선안 마련과 성공적인 활용방안을 제시하고자 한다. 이를 위한 세부적 목적은 다음과 같다.

첫째, 감정노동 종사자의 스트레스 평가 도구를 검토(문헌고찰)한다. 둘째, 스트레스 평가 도구간의 관련성을 분석한다. 셋째, 스트레스 평가 도구와 스트레스반응 간의 관련성을 분석한다. 넷째, 평가 도구간의 관련성과 스트레스반응 간의 관련성 분석을 통한 도구 개선방안을 제시한다. 다섯째, 기존에 개발된 KOSS, K_ELS, K_WVS 등의 개선을 통하여 감정노동 종사자들의 스트레스를 포괄적으로 측정할 수 있는 평가 도구를 개발한다. 여섯째, 개발된 스트레스 측정도구에 대해 사업장 현장에서 예측력이 높고 활용이 가능한 효율적 활용지침 및 가이드라인을 제시한다. 일곱째, 각 평가 도구의 참고치를 상회하는 고위험 집단을 위한 개인적, 조직적, 국가적 차원의 관리방안을 제시한다.

4. 관련 선행 연구에 대한 내용 분석

1) 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개발 및 사용지침

(1) 직무스트레스: KOSS

1980년대 이후 직무 스트레스와 같은 사회심리적 요인이 근로자들의 건강영향에 부정적인 영향을 준다는 근거들이 다양한 연구결과를 통해 발표되었고, 실제로 우리나라에서도 직무스트레스와 각종의 재해와 직업병 간의 인과적 관련성이 있음이 입증되면서 점차 직무 스트레스에 대한 관심이 높아졌다.

이러한 현실은 2002년 12월 30일 산업안전보건법의 개정으로 점차 가시화되었다. 노동부 산업안전보건법 제 5조에 ‘사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하여 함’을 명시하였고(산업안전보건법 제 5조, 2002. 12. 30), 이를 위해 2003년 7월 12일 개정된 산업안전보건에 관한 규칙 제 259조에 ‘직무 스트레스에 의한 건강장해 예방조치’에서는 근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해 예방을 위하여 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전, 정밀기계의 조작 및 감시작업 등 직무스트레스가 높은 작업에 근로자를 종사하게 할 때에는 6가지의 조치를 취하도록 하였다(산업보건기준에 관한 규칙 제 259조, 2003. 7. 12).

이와 함께, 우리나라 근로자들의 직무스트레스의 규모와 원인을 파악하여야 한다는 필요성이 대두되면서 직무스트레스 연구에서 가장 먼저 수행하여야 할 우선사업으로 우리나라의 조직문화적 특성과 상황을 반영한 직무 스트레스 측정도구의 개발과 이를 실제 적용하고 활용할 수 있는 표준화 연구의 필요성이 제기되었다.

이러한 연구사업의 주체는 한국산업안전공단의 연구 용역사업으로 가시화되었고, 2년에 걸쳐 8개 영역으로 구성된 43개 문항의 한국 특이적인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale)(이하 KOSS)가 개발되었다(하미나 등, 2003; 장세진 등, 2004).

그동안 국내에서 사용되어진 직무스트레스 측정도구들의 대다수가 외국의 도구들을 검증 없이 사용하여 왔고 외국의 조사표를 번역하여 사용하는데 있어 우리의 문화 패턴이나 사고방식과는 동떨어진 문항이나 표현 등이 있어 객관적이고 한국 특이적인

직무 스트레스 원인을 파악하는 데 많은 제한점이 노출되었다. 또한 우리나라 직장인에게 적용될 수 있는 일반적이고 공통적인 직무 스트레스 요인에 대한 신뢰성 및 적합성에 대한 검증과 함께 이에 대한 평가방법 및 참고치(reference value), 그리고 이를 이용한 현장에서의 활용방안의 제시가 요청되었다.

KOSS는 그 이후 2차례에 걸친 신뢰성 및 타당성 평가(조정진 등, 2005; 장세진 등, 2006)를 통해 표준화된 측정도구로 인정받게 되었고, 그 결과 노동계, 산업계, 그리고 학계의 공동적인 요구 사항인 우리나라 근로자들의 객관적이고 일반적인 직무 스트레스 요인 평가의 과제를 해결해 준 연구 성과라고 볼 수 있다<표 1>.

<표 1> 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS 기본형 (43 문항)

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
3. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
4. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
5. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다	1	2	3	4
6. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
7. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.	1	2	3	4
8. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	1	2	3	4
9. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
10. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
11. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
12. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
13. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
15. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
16. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
17. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
18. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
19. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
20. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	4	3	2	1

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	그렇다	매우 그렇다
21. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
22. 현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
23. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
24. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	4	3	2	1
25. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	1	2	3	4
26. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
27. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
28. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
29. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
30. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	4	3	2	1
31. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
32. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.	4	3	2	1
33. 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	4	3	2	1
34. 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	1	2	3	4
35. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	4	3	2	1
36. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
37. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	4	3	2	1
38. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
39. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
40. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
41. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
42. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
43. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<표 2> 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS 단축형(KOSS-SF)(24문항)

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
2. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
7. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	4	3	2	1
12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
16. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
21. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
24. 남성, 여성이라는 성적인 차이로 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<표 3> 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS_26 (26문항)

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
2. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
5. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
6. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
7. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
8. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
9. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
10. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
11. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
12. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
13. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
14. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
15. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
16. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
17. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
18. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
19. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
20. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
21. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
22. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
23. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
24. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
25. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
26. 남성, 여성이라는 성적인 차이로 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<표 4> 한국인 직무스트레스 KOSS_26 참고치(남자)

항 목	본연 점수	회사 평균	참고치			점수의 의미	
			하위25%	하위50%	상위50%		
			A(정상)	B(경계)	C(과위험)		
물리환경			33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무저울생각			41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무저울생각이 상대적으로 낮다
권태감			-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 권태감이 상대적으로 높다
직무불안정			33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조작행위			41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조작이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부족			33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상에 대해 상대적으로 부족하다
직장문화			33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다
단축형충점			42.4 이하	42.5-48.4	48.5-54.7	54.8 이상	점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다

<표 5> 한국인 직무스트레스 KOSS_26 참고치 (여자)

항 목	본연 점수	회사 평균	참고치			점수의 의미	
			하위25%	하위50%	상위50%		
			A(정상)	B(경계)	C(과위험)		
물리환경			33.3 이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			50.0 이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무저울생각			50.0 이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무저울생각이 상대적으로 낮다
권태감			-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 권태감이 상대적으로 높다
직무불안정			-	33.3 이하	33.4-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조작행위			41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조작이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부족			44.4 이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상에 대해 상대적으로 부족하다
직장문화			33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다
단축형충점			44.4 이하	44.5-50.0	50.1-55.6	56.0 이상	점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다

(2) 감정노동(K_ELS), 직장폭력(K_WVS)

서비스 산업의 확대에 의해 감정노동을 수행하는 근로자는 점차 늘어나고 있으며, 감정노동을 수행하는 근로자는 업무수행과정에서 고객들로부터 욕설, 모욕, 고함 등의 언어폭력이나 신체적 폭력을 경험하게 되고, 고객 중 일부는 작업자가 일하고 있는 회사(매장)에 대해 불만을 가지고 있거나 회사(매장)와 관계가 없는 스트레스로 이미 격해진 감정 상태에서 작업자를 대하는 경우가 있어 감정노동자의 직장폭력의 경험은 매우 연관성이 높다고 할 수 있다(Grandy 등, 2007). 예를 들면, 미국의 콜센터 직원들의 경우 하루에 평균 일곱 번의 언어폭력을 경험하며(Grandy 등, 2004), 영국의 항공승무원과 철도승무원의 75%가 최소한 한 달에 한번 정도의 언어폭력을 당한다고 보고하고 있다(Boyd, 2002).

국내에서는 외국에서 개발된 감정노동 및 작업장폭력 평가도구를 번역하여 다양한 건강영향(우울, 신체화 증상 등) 및 직무성과 관련영향(직무 만족도, 소진, 이직의도 등) 등에 초점을 두어 다양한 연구가 수행되었으나, 기존 연구들은 한국의 조직문화가 반영된 한국적인 평가도구가 아닌 외국의 것을 그대로 번역하여 사용함으로써 방법론적인 제한성이 제기된 바, 한국의 조직문화의 특수성이 반영된 한국형 감정노동 및 직장폭력 평가도구의 개발이 시급한 실정이었다.

이러한 문제를 해결하기 위하여 한국산업안전공단 산업안전보건연구원의 연구용역을 통해 한국의 조직문화와 서비스산업의 특수성을 반영한 <2013년도 한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구 개발>(장세진 등, 2013)과 이 도구의 현장 적용가능성 및 타당성 평가를 위한 연구인 <한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용 연구>(장세진 등, 2014)가 수행되었다.

‘한국형 감정노동 평가도구(K_ELS) 및 작업장폭력 평가도구(K_WVS)’는 한국의 조직문화와 서비스산업의 특수성을 반영한 감정노동 근로자의 감정노동의 수준과 강도, 감정노동으로 인한 부정적인 정서반응 등을 정량적이고 객관적으로 평가하기 위한 것으로 감정노동 전체 24문항(선택형 K_ELS@14), 작업장폭력 전체 24문항(선택형 K_WVS@10)으로 구성되어 있고 각 평가도구에 대한 버전과 성별 참고치가 마련되었다(장세진 등, 2013; 장세진 등, 2014) <표 6-11>.

<표 6> 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS) (24문항)

* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	1	2	3	4
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4
15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등).	1	2	3	4
16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
17. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
18. 고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	4	3	2	1
19. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
20. 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
21. 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
22. 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
23. 직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

- * 문항번호 1-5: '감정조절의 요구 및 규제'
- 문항번호 6-8: '고객응대의 과부하 및 갈등'
- 문항번호 9-14: '감정부조화 및 손상'
- 문항번호 15-17: '조직의 감시 및 모니터링'
- 문항번호 18-24: '조직의 지지 및 보호체계'

<표 7> 한국형 작업장폭력 평가도구 (K-WVS) (24문항)

* 다음의 설문은 귀하의 고객폭력 및 직장 내 폭력경험의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 없음	이따금	자주	매우 자주
1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
6. 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4

* 문항번호 1-4: '고객의 정신적 성적 폭력'

문항번호 5-8: '직장 내 정신적 성적 폭력'

문항번호 9-10: '직장/고객 신체적 폭행'

* 다음의 설문은 고객폭력 및 직장 내 폭력 경험에 대한 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지를 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
12. 직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다.	4	3	2	1
13. 직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.	4	3	2	1
14. 직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.	4	3	2	1
15. 직장 내에 고객폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부규정 등)이 있다.	4	3	2	1
16. 직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1

17. 직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다.	4	3	2	1
18. 직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.	4	3	2	1
19. 직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.	4	3	2	1
20. 직장 내 동료나 상사로부터의 폭력문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부규정 등)이 있다.	4	3	2	1
21. 폭력을 당했을 때, 문제해결을 위해 도와주는 상사가 있다.	4	3	2	1
22. 폭력을 당했을 때, 문제해결을 위해 도와주는 동료가 있다.	4	3	2	1
23. 직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	4	3	2	1
24. 직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해준다.	4	3	2	1

* 문항번호 11-24: '조직의 폭력보호체계'

<표 8> 한국형 감정노동 평가도구(K_ELS)의 활용 버전

기 본 형	선 택 형
감정노동의 강도의 평가 「한국형 감정노동 평가도구@14 (K-ELS@14)」	조직의 관리체계의 평가 「한국형 감정노동 평가도구@24 (K-ELS@24)」
문항번호 1-5: 감정조절의 요구 및 규제 문항번호 6-8: 고객응대의 과부하 및 갈등 문항번호 9-14: 감정부조화 및 손상	문항번호 1-5: 감정조절의 요구 및 규제 문항번호 6-8: 고객응대의 과부하 및 갈등 문항번호 9-14: 감정부조화 및 손상 문항번호 15-17: 조직의 감시 및 모니터링 문항번호 18-24: 조직의 지지 및 보호체계

<표 9> 한국형 직장장폭력 평가도구(K_WVS)의 활용 버전

기 본 형	선 택 형
폭력에의 노출 및 경험 평가 「한국형 직장장폭력 평가도구@10 (K-WVS@10)」	조직의 폭력관리체계의 평가 「한국형 직장장폭력 평가도구@24 (K-WVS@24)」
문항번호 1-4: 고객의 정신적 성적 폭력 문항번호 5-8: 직장 내 정신적 성적 폭력 문항번호 9-10: 직장/고객 신체적 폭행	문항번호 1-4: 고객의 정신적 성적 폭력 문항번호 5-8: 직장 내 정신적 성적 폭력 문항번호 9-10: 직장/고객 신체적 폭행 문항번호 11-24: 조직의 폭력보호체계

<표 10> 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)의 요인별 성별 참고치

감정노동 하위요인	정상		위험
	성별	점수	
감정조절의 요구 및 규제	남자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여자	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등	남자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
	여자	0 ~ 72.21	72.22 ~ 100
감정부조화 및 손상	남자	0 ~ 69.43	69.44 ~ 100
	여자	0 ~ 63.88	63.89 ~ 100
조직의 감시 및 모니터링	남자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
	여자	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
조직의 지지 및 보호체계	남자	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
	여자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100

<표 11> 한국형 직장장폭력 평가도구(K-WVS)의 요인별 성별 참고치

작업장폭력 하위요인	정상		위험
	성별	점수	
고객의 정신적 성적 폭력	남자	0 ~ 20.82	20.83 ~ 100
	여자	0 ~ 12.49	12.50 ~ 100
직장 내 정신적 성적 폭력	남자	0 ~ 4.16	4.17 ~ 100
	여자	0 ~ 4.16	4.17 ~ 100
직장/고객 신체적 폭행	남자	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
	여자	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
조직의 폭력 보호체계	남자	0 ~ 67.85	67.86 ~ 100
	여자	0 ~ 60.70	60.71 ~ 100

II. 연구방법

1. 연구내용 및 범위

1) 감정노동 종사자의 스트레스 평가 도구 검토(문헌고찰)

2) 스트레스 평가 도구간의 관련성에 대한 분석

감정노동 종사자 표본조사 결과 및 소방관 전수 역학조사 자료를 이용하여 직무스트레스 평가 도구(KOSS), 감정노동 평가 도구(K_ELS), 작업장 폭력 평가도구(K_WVS) 도구 간의 상관관계를 분석한다.

3) 스트레스 평가 도구와 스트레스반응에 대한 분석

우울증상, 소진, 주관적 건강상태, 손상, 자살생각, 질병결근, 프리젠티즘 등 주요 건강 영향 문제와의 관련성을 분석한다.

4) 평가 도구간의 관련성과 스트레스반응과의 관련성 분석을 통한 도구 개선

문헌고찰, 기존 연구결과 및 내부 연구자 회의를 통해 관련성이 낮은 측정도구의 하부 요인 및 문항을 삭제, 수정보완 하여 1차 수정 하부요인 및 문항을 도출한다. 1차 수정 보완된 각 평가도구의 하부요인 및 문항에 대하여 델파이 및 자문회의, 그리고 공청회를 거쳐 최종 하부요인 및 문항을 결정하고 도출한다.

5) 감정노동 종사자용 스트레스 측정도구 제안

기존의 KOSS, K_ELS, K_WVS를 활용하여 수행된 연구논문 및 감정노동 실태조사에서 밝혀진 분석 결과를 토대로 감정노동 종사자들의 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력의 노출 및 강도를 정량적이고 객관적으로 평가할 수 있는 감정노동 종사자용

스트레스 측정도구를 제안한다.

6) 제안된 감정노동 종사자용 스트레스 측정도구에 대한 유용성 평가

제안된 감정노동 종사자 스트레스 측정도구에 대한 신뢰도와 타당성 평가를 위해 대표적 감정노동 종사자들(판매직, 돌봄 서비스직, 민원업무직, 콜센터 등)을 대상(N=300)으로 유용성 평가를 실시한다.

7) 평가 도구의 구체적 활용 지침 마련

제안된 평가도구에 대하여 사업장 현장에서 예측력이 높고 활용이 가능한 효율적 활용지침 및 가이드라인을 제시하고, 각 평가도구의 참고치를 상회하는 위험 집단을 위한 개인적, 조직적, 국가적 차원의 관리방안을 제시한다.

2. 연구방법

1) 기존 연구, 외국 가이드라인 등 문헌 조사

기존에 개발된 국외의 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력 평가 도구를 검토하여, 각 평가도구에 포함되어야 할 주요한 키워드를 도출하고 한국 조직문화와 친화성을 갖는 문항으로 수정 보완하였다. 수정 보완된 설문문항에 대해 내부 연구자 회의, 델파이 분석, 전문가 자문위원회, 공청회 등을 통한 각 평가도구의 최종 하부 요인 및 문항 개정작업을 수행하여 최종 문항을 도출하였다.

2) 국외 평가도구와의 비교 연구를 통한 평가도구 개선안 마련

NIOSH International Symposium (Cincinnati, USA: 2018. 5)에서 공동연구 결과와 Dr. Mia Soderberg (University of Gethenborg, Sweden) 연구팀과 공동연구(2018. 6. 1, 서울, 조인트 미팅)를 통해 수립된 설문 문항의 콘텐츠를 조율하였다.

3) 기존 감정노동 종사자 실태조사 자료 등 재분석

산업안전보건연구원, 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구 (2015-연구원-1148) 및 소방공무원 심신건강 증진 연구 자료를 분석하였고, 기타 연구 논문 및 학술 발표 자료를 활용하였다.

4) 노·사·정 및 관련 학계 전문가 의견수렴

노·사·정 및 관련 학계 전문가 의견수렴을 위한 자문 위원회 구성 및 공청회개최를 통하여 각 평가도구의 최종 개선안 및 활용지침을 마련하였다.

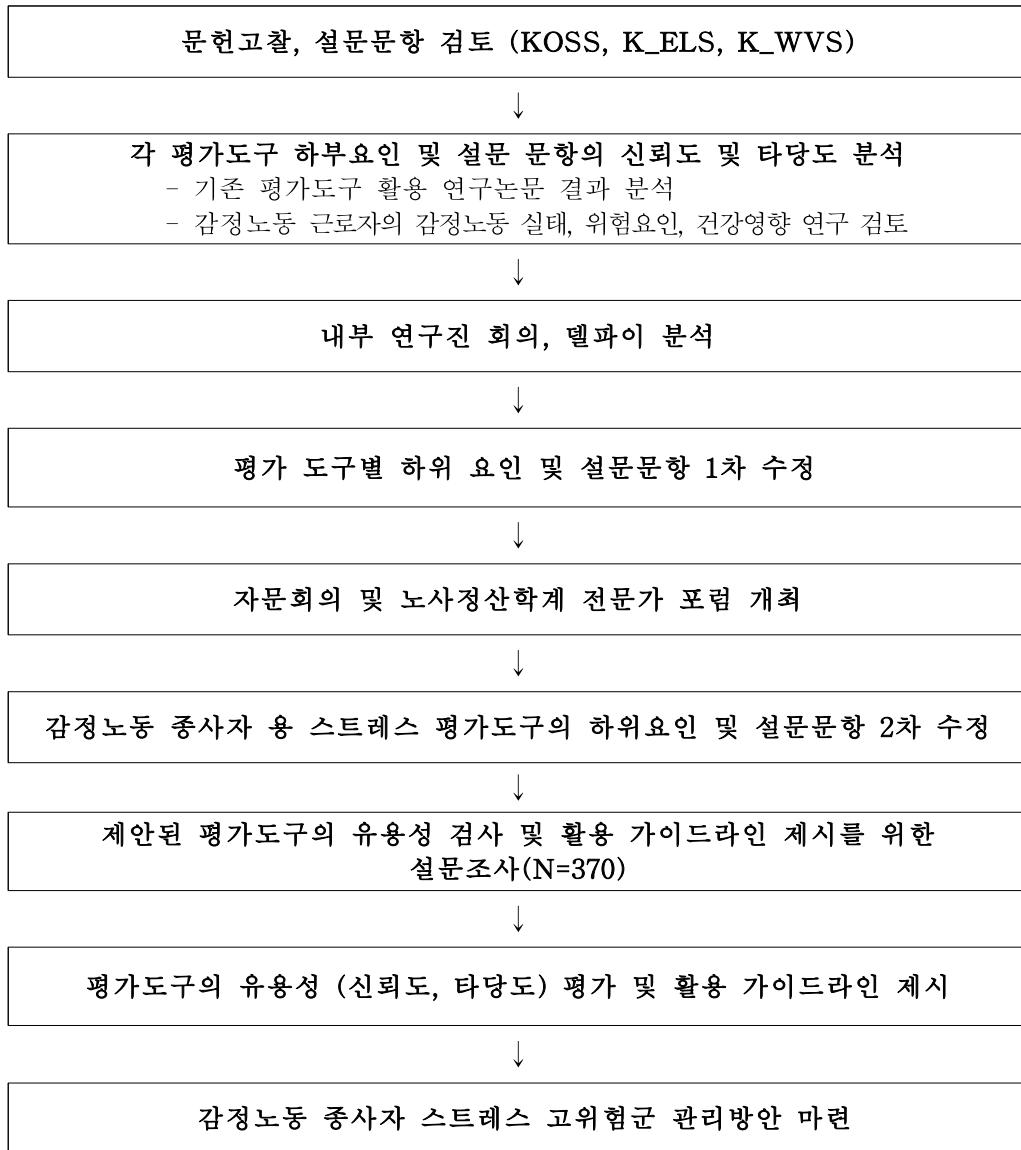
5) 타당도 평가를 위한 설문조사 및 분석

제안된 스트레스 평가도구의 유용성 평가(신뢰도, 타당도)와 활용 가이드라인 제시를 위한 감정노동 종사자 설문조사를 시행하였다.

6) 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구 제안 및 활용 방안 제시

7) 고위험 관리방안 제언

3. 연구 추진 체계



[그림 4] 연구추진 체계

III. 연구 결과

1. 스트레스 평가도구의 최신 동향 (문헌고찰)

최근, 직무환경의 변화로 직무 스트레스의 평가 영역의 변화 추세가 뚜렷해졌고 한국도 이런 추세에 동참해야 할 필요성 높아졌고, 미국과 영국의 최근 변화된 직무 환경에 대한 연구 영역의 변화에 관심을 가질 필요성이 제기되었다.

1) 미국 NIOSH Quality of Work Life

NIOSH Quality of Working Life (QWL) Questionnaire

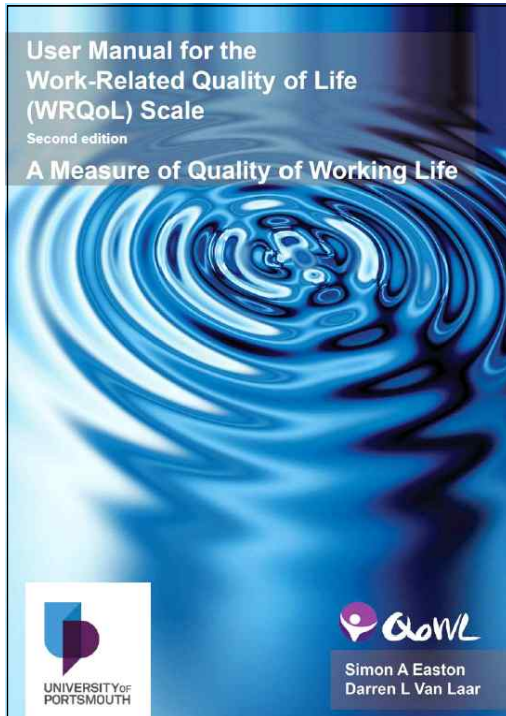
In 2001, NIOSH developed a Quality of Working Life (QWL) questionnaire including 76 items for more than 30 psychosocial working conditions (<https://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/qwlquest.html>) in order to assess contemporary working life of US workers (Murphy 2002)

- Job level (41 items):
Workload, Skill utilization, Participation, Job future, Repetitive work, Resource adequacy, Reward/recognition, Skill utilization, Supervisory behavior, Promotions, Variety, Occupation, Job tenure, Training, Layoffs, Teamwork, Role clarity, Role conflict, Staffing, Safety & health, Fairness, Stress Management, Physical effort, Other
- Culture/climate (11 items):
Safety climate, Discrimination, Harassment, Respect, Trust, Mgt. relationship
- Others
Overtime, Flexibility, Hours of work, Work/family, Supervision, Benefits, Union

<p style="text-align: center;">General Social Survey 2010 SECTION D Quality of Worklife Module NIOSH</p> <p>5.2 How would you describe your work arrangement in your main job?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 I work as an independent contractor, independent consultant, or freelance worker 2 I am on-call, and work only when called to work 3 I am paid by a temporary agency 4 I work for a contractor who provides workers and services to others under contract 5 I am a regular, permanent employee (standard work arrangement) <p>5.3 How long have you worked in your present job for your current employer?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Less than 6 months 2 6-12 months 3 Enter years: _____ <p>5.5 In your main job, are you salaried, paid by the hour, or what?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Salaried 2 Paid by the hour 3 Other (SPECIFY): _____ <p>5.7 Which of the following best describes your usual work schedule?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Day shift 2 Afternoon shift 3 Night shift 4 Split shift 5 Irregular shift/on-call 6 Rotating shifts <p>5.8 How many days per month do you work extra hours beyond your usual schedule?</p> <p>Enter days: _____</p> <p>5.9 When you work extra hours on your main job, is it mandatory (required by your employer)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Yes 2 No <p>5.10 How often are you allowed to change your starting and quitting times on a daily basis?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Often 2 Sometimes 3 Rarely 4 Never 	<p>5.11 How often do you work at home as part of your job?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Never 2 A few times a year 3 About once a month 4 About once a week 5 More than once a week 6 Worker works mainly at home <p>5.12 (This question applies only to people who indicate that they work at home as part of their job.) When you work at home, is it part of your primary job at another location, are you taking work home to catch up, or do you have a home-based business?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Worker is working at home as part of his/her primary job at another location 2 Worker is taking work home to catch up 3 Worker is operating a home-based business 4 Other reasons or combination of these reasons <p>5.13 How hard is it to take time off during your work to take care of personal or family matters?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Not at all hard 2 Not too hard 3 Somewhat hard 4 Very hard <p>5.14 How often do the demands of your job interfere with your family life?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Often 2 Sometimes 3 Rarely 4 Never <p>5.15 How often do the demands of your family interfere with your work on the job?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Often 2 Sometimes 3 Rarely 4 Never <p>5.16 After an average work day, about how many hours do you have to relax or pursue activities that you enjoy?</p> <p>Number of hours: _____</p> <p>5.17 Do you have any jobs besides your main job or do any other work for pay?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Yes 2 No
--	---

[그림 5] 미국 NIOSH의 Quality of Work Life Survey Questionnaire

2) 영국 Work-Related Quality of Life



Work-Related Quality of Life Scale

STRICTLY CONFIDENTIAL

Your response is very important to us! Please note that no one from your organisation will see your questionnaire. A summary may be provided to your employer but no information will be released that might identify any individual. Please do not take too long over each question; we want your first reaction not a long drawn out thought process. Please do not omit any questions. This isn't a test, simply a measure of your attitudes to the factors that influence your experience at work.

Please indicate your answers by filling in the circles like this: If you make a mistake do this:

To what extent do you agree with the following? Please fill in the appropriate circle.	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree
1. I have a clear set of goals and aims to enable me to do my job	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. I feel able to voice opinions and influence changes in my area of work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. I have the opportunity to use my abilities at work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. I feel well at the moment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. My employer provides adequate facilities and flexibility for me to fit work in around my family life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. My current working hours / patterns suit my personal circumstances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. I often feel under pressure at work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. When I have done a good job it is acknowledged by my line manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Recently, I have been feeling unhappy and depressed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. I am satisfied with my life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. I am encouraged to develop new skills	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. I am involved in decisions that affect me in my own area of work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. My employer provides me with what I need to do my job effectively	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. My line manager actively promotes flexible working hours / patterns	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. In most ways my life is close to ideal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. I work in a safe environment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Generally things work out well for me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. I am satisfied with the career opportunities available for me here	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. I often feel excessive levels of stress at work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. I am satisfied with the training I receive in order to perform my present job	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Recently, I have been feeling reasonably happy all things considered	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. The working conditions are satisfactory	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. I am involved in decisions that affect members of the public in my own area of work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. I am satisfied with the overall quality of my working life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Copyright © 2008 CoWL Ltd. All rights reserved, including translation. No part of this publication may be photocopied, reproduced or transmitted in any form or by any means electronic or mechanical, recording or duplication in any information storage or retrieval system, without permission in writing from the publishers even within the terms granted by the Copyright Licensing Agency Ltd. WRQoL22.

[그림 6] 영국 Work-Related Quality of Work Life Scale

2. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 활용현황 분석

1) 학술논문 및 학술발표

(1) KOSS

2004년 KOSS가 개발된 이후 다양한 분야에서 근로자들의 직무스트레스의 정량적 평가와 건강영향 및 직무장해 간의 관련성을 규명하는 연구에 광범위하게 활용되었음 <표 12>[그림 7].

<표 12> KOSS 활용 논문 (2007-2018)

가) 국외학술지 및 학술발표 (PUBMED)

NO.	구분	저자명	발표일자	연구제목	발행기관
1	논문	Jung Jin Cho, Ji Yong Kim, Sei Jin Chang, Nancy Fiedler, Sang Baek Koh, Benjamin F. Crabtree, Dong Mug Kang, Yong Kyu Kim, Young Ho Choi	2008	Occupational stress and depression in Korean employees	Int Arch Occup Environ Health
2	논문	Shin-Goo Park, Kyoung-Bok Min, Sei-Jin Chang, Hwan-Cheol Kim, Jin-Young Min	2009	Job stress and depressive symptoms among Korean employees: the effects of culture on work	Int Arch Occup Environ Health
3	논문	Ran-Hi Hong, Yun-Jung Yang, Sang-Yon Kim, Won-Young Lee, Yeon-Pyo Hong	2009	Determination of Appropriate Sampling Time for Job Stress Assessment: the Salivary Chromogranin A and Cortisol in Adult Females	J Prev Med Public Health
4	논문	박현주, 정혜선	2010	대규모 사업장 남녀 근로자의 직무스트레스 수준에 따른 건강행태	대한간호학회지
5	논문	Ran-Hi Hong, Yun-Jung Yang, Sang-Yon Kim, Won-Young Lee, Yeon-Pyo Hong	2011	Association between Job Stress and Insomnia in Korean Workers	J Occup Health
6	논문	Hyeonkyeong Lee, Hyunmi Ahn,	2012	Acculturative Stress, Work-related Psychosocial Factors and Depression in Korean-Chinese Migrant Workers in Korea	J Occup Health

		Arlene Miller, Chang Gi Park, Sun Jung Kim			
7	논문	Ho-Seob Lihm, Sang-Hyun Park, Eun-Hee Gong, Jong-Soon Choi, Jung-Won Kim	2012	Relationship between Occupational Stress and Gastric Disease in Male Workers	Korean J Fam Med
8	논문	Sang-Hee Kang, Yoon-Jung Boo, Ji-Sung Lee, Woong-Bae Ji, Byoung-Eun Yoo, Ji-Young You	2013	Analysis of the occupational stress of Korean surgeons: a pilot study	J Korean Surg So
9	논문	Hyolyun Roh, , Daehee Lee, Yongjae Kim	2013	Prevalence of Work-related Musculoskeletal Symptoms and Their Associations with Job Stress in Female Caregivers Living in South Korea	J. Phys. Ther. Sci.
10	초록	Lee JS, Joo EJ, Choi KS	2013	Perceived stress and self-esteem mediate the effects of work-related stress on depression	Stress Health
11	논문	Hong Jin Jeon Ji-Hae Kim, Bin-Na Kim, Seung Jin Park, Maurizio Fava, David Mischoulon, Hong Choi, Sungwon Roh, Dongsoo Lee,	2014	Sleep Quality, Posttraumatic Stress, Depression, and Human Errors in Train Drivers: A Population-Based Nationwide Study in South Korea	SLEEP
12	논문	Sang Hee Kang, Yoon Jung Boo, Ji Sung Lee, Hyung Joon Han,Cheo Woong Jung,	2015	High Occupational Stress and Low Career Satisfaction of Korean Surgeons	Korean Med Sci

		Chong Suk Kim			
13	논문	Seung-Joo Nam, Hoon Jai Chun, Jeong Seop Moon, Sung Chul Park, Young-Jae Hwang, In Kyung Yoo, Jae Min Lee, Seung Han Kim, Hyuk Soon Choi, Eun Sun Kim, Bora Keum, Yoon Tae Jeon, Hong Sik Lee, Chang Duck Kim	2015	Job Stress and Job Satisfaction among Health-Care Workers of Endoscopy Units in Korea	Clin Endosc
14	논문	Yong-Seok HEO, Jong-Han LEEM, Shin-Goo PARK, Dal-Young JUN, Hwan-Cheo KIM	2015	Job stress as a risk factor for absences among manual workers: a 12-month follow-up study	Industrial Health
15	논문	Sanghee Kang, Hye Sung Jo, Yoon Jung Boo, Ji Sung Lee, Chong Suk Kim	2015	Occupational stress and related factors among surgical residents in Korea	Ann Surg Treat Res
16	논문	KiHun Cho, Hwi-young Cho, Gyeong-Soon Han	2016	Risk factors associated with musculoskeletal symptoms in Korean dental practitioners	J. Phys. Ther. Sci.
17	논문	Seung-Ho Jang, Han-Seung Ryu, Suck-Chei Choi, Sang-Yeol Lee	2016	Psychological factors influence the gastroesophageal reflux disease (GERD) and their effect on quality of life among firefighters in South Korea	International Journal of Occupational and Environmental Health

18	논문	Kyung Woo Kim , Sung Jin Park, Hae Sun Lim, Hm Hak Cho	2017	Safety Climate and Occupational Stress According to Occupational Accidents Experience and Employment Type in Shipbuilding Industry of Korea	Safety and Health at Work
19	논문	Sun-Young Kim, Dong-Won Shin, Kang-Seob Oh, Eun-Jin Kim, Yang-Ri Park, Young-Chul Shin, Se-Won Lim	2017	Gender Differences of Occupational Stress Associated with Suicidal Ideation among South Korean Employees: The Kangbuk Samsung Health Study	Psychiatry Investig
20	논문	Seung-Ho Jang, Han-Seung Ryu, Suck-Chei Choi, Sang-Yeol Lee	2017	Psychological Factors Influence the Irritable Bowel Syndrome and Their Effect on Quality of Life among Firefighters in South Korea	Psychiatry Investig
21	논문	Kyungjin LEE, Chunhui SUH, Jong-Eun KIM, Jae Oh PARK	2017	The impact of long working hours on psychosocial stress response among white-collar workers	Industrial Health
22	초록	Yim HY, Seo HJ, Cho Y, Kim J	2017	Mediating Role of Psychological Capital in Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Nurses at Veterans Administration Hospitals in Korea	Korean Soc Nurs Sci
23	초록	Oh H, Park H, Boo S	2017	Mental health status and its predictors among call center employees: A cross-sectional study	Nurs Health Sci
24	논문	Johanna Inhyang Kima, Heyeon Parka, Jeong-Hyun Kim	2018	The mediation effect of PTSD, perceived job stress and resilience on the relationship between trauma exposure and the development of depression and alcohol use problems in Korean firefighters: A cross-sectional study	Journal of Affective Disorders

나) 국내학술지 및 학술발표 (AOEM)

NO.	저자명	발표일자	연구제목
1	최수찬, 김상아, 이정은, 박웅섭	2007	서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준
2	윤석환, 최숙정, 신동훈, 정인성, 하정숙	2007	일부 지하철 근로자와 소방공무원의 직무스트레스 요인 비교
3	정윤경, 김형렬, 박소영, 홍정연, 고상백, 장세진,	2007	직무스트레스가 실업에 미치는 영향
4	황창국, 고상백, 장세진, 박종연, 차봉석, 현숙정, 박준호, 이강명, 차경태, 박우진, 전형준	2007	직무스트레스와 뇌·심혈관계질환의 관련성
5	김민기, 이원철,, 이영민, 유재홍, 김환철, 유승원, 남경한	2008	교대제형태에 따른 지하철 남성 근로자들의 수면의 질과 관련요인
6	예상범, 강동목, 김영기, 손민정, 김종은, 박소민	2008	일부 제조업 근로자의 노동능력과 직무스트레스 요인 간의 관련성
7	박규철, 이경중, 박재범,,민경복, 이규원	2008	한 자동차 회사의 남성 사무직 근로자에서 직무스트레스와 우울, 불안 및 스트레스 증상과의 관련성
8	차경태, 김일희, 고상백, 현숙정, 박준호, 박종구, 차봉석, 장세진,	2008	사무직 근로자들의 직무스트레스와 피로
9	하재혁, 김동일, 서병성, 김원술, 유승호, 김수근	2008	소방공무원의 직무스트레스와 사회심리적 건강
10	김동현, 박신구, 김환철, 이의철, 김경훈, 임종한	2008	직무스트레스와 감기와의 관련성
11	조민희, 김규상, 이선웅, 김태균, 류향우, 이미영, 원용립	2009	이주 노동자들의 직무스트레스와 근골격계 증상의 관련성
12	류현철, 공정옥, 이훈구, 이수진, 추상효, 정운희, 송재철,	2009	일개 자동차 개발회사의 연구직과 생산직 노동자의 직무스트레스 요인과 사회 심리적 스트레스 및 그 연관성 비교

13	이동철, 전현준, 신동훈,, 정인성, 이미영,	2009	소방관의 직무스트레스와 다면적 인성검사의 연관성
14	이경진, 허현택, 김동원, 김인아,,김수영, 노준래, 정수영, 문제혁	2009	인천지역 일부 소방공무원의 건강관련 삶의 질과의 관련 요인 및 직무스트레스요인과의 상관성
15	홍정연, 김형렬, 이보람, 김용규, 구정완, 박정일,	2009	남성 사무직 근로자들의 직무스트레스와 간기능 이상과의 관련성
16	김정훈, 박신구, 김동현, 김환철, 임종환, 이의철, 이동훈, 이지영	2009	중소규모 사업장 근로자의 직무스트레스로 인한 결근, 조퇴 현황과 한국형 직무스트레스 하부요인과의 관련성
17	이선웅, 김규상, 김태균, 류향우, 이미영, 원용립, 송윤희	2009	경기지역 일부 이주노동자들의 직무스트레스와 우울 증상의 상관성
18		2010	현장직 소방공무원에서 직무 스트레스와 우울 증상간의 관련성
19	김진주, 노재훈, 원종욱, 이신영, 장세진	2010	작업치료사의 직무 스트레스와 소진
20	정달영, 원종욱, 박신구, 장세진, 김환철	2010	중소 사업장 근로자의 직무스트레스가 업무상 손상에 미치는 영향
21	최숙경, 이강숙, 이선영, 유재희, 홍아름, 채정,, 장세진	2010	지하철 기관사의 외상후 스트레스장애 증상에 대한 중재효과
22	전현준, 박상준, 신동훈, 정인성, 이미영	2011	일부 남성 소방공무원에서 한국인 직무스트레스 측정도구와 맥파전파속도와의 관계
23	이종헌, 장태원, 권영준, 김용규, 유상철, 김인석	2011	직무스트레스와 hsCRP와의 관계
24	유상곤, 최창기, 송한수, 이철갑	2011	일부 공공서비스 종사자의 직무스트레스·감정노동과 근골격계 증상 및 결근·조퇴와 관련성
25	이규선, 이동배, 권인선, 조영채	2011	소규모 제조업 남성 근로자의 수면의 질, 직무 스트레스 및 피로와 우울과의 관련성

26	박상준, 임동균, 이미영, 정인성	2012	일부 남성 소방공무원에서 직무스트레스와 경동맥 내중막 두께와의 관련성
27	최창기, 이철갑, 송한수, 유상곤, 신승용, 김설하	2012	노사분규 사업장 근로자의 직무스트레스와 다면적 인성검사2의 특성
28	유인실, 정대순, 김인아, 노재훈, 원종욱	2012	직무스트레스, 사회심리적 건강수준과 프리젠티즘 및 결근의 관련성: 철도 근로자를 중심으로
29	최윤범, 이수진, 송재철, 배규정, 박환진	2012	일개 대학병원 보건의료인의 직무관련 특성과 근골격계 증상의 관련성
30	박환진, 이건석, 최윤범, 박경은, 이수진, 송재철	2012	이공계 연구활동 종사자들에서 기질 및 성격과 직무스트레스의 관련성
31	이기현, 윤진하, 김성경, 조인정, 오성수, 김성훈, 장세진, 차봉석, 고상백	2012	자동차 제조 근로자들의 물리적 사회심리적 위험요인과 작업관련 근골격계 상지 증상 간의 관련성
32	이승준, 박신구, 김환철, 이동훈, 김기웅, 임종환, 전성환, 허용석	2012	중소규모 사업장의 남성 흡연 근로자에서 직무스트레스와 금연의지와와의 관련성
33	송한수, 이철갑	2012	일부 VDT작업 사무직 근로자에서 직무스트레스와 신체부위별 근골격계질환 증상의 차이
34	Min Gi Kim, Kyoo-Sang Kim, Jae-Hong Ryoo, Seung-Won Yoo	2013	Relationship between Occupational Stress and Work-related Musculoskeletal Disorders in Korean Male Firefighters
35	Ho-Sung Cho, Young-Wook Kim, Hyoung-Wook Park, Kang-Ho Lee, Baek-Geun Jeong, Yune-Sik Kang, Ki-Soo Park	2013	The relationship between depressive symptoms among female workers and job stress and sleep quality
36	In-Woong Song, Kuck-Hyun Woo, Jin-Seok Kim, Seong-Yong Yoon, Joo-Yong Na, Jin-Hyun Yu, Seong-Yong	2013	Occupational Factors Associated with Changes in the Body Mass Index of Korean Male Manual Workers

	Cho		
37	Yong-Seok Heo, Sei-Jin Chang, Shin-Goo Park, Jong-Han Leem, Sung-Hwan Jeon, Bum-Joon Lee, Kyung-Yong Rhee, Hwan-Cheol Kim	2013	Association between Workplace Risk Factor Exposure and Sleep Disturbance: Analysis of the 2nd Korean Working Conditions Survey
38	Shin-Ae Kim, Chunhui Suh, Mi-Hee Park, Kunhyung Kim, Chae-Kwan Lee, Byung-Chul Son, Jeong-Ho Kim, Jong-Tae Lee, Kuck-Hyun Woo, Kabsoon Kang, Hyunjin Jung	2014	Effectiveness of a Comprehensive Stress Management Program to Reduce Work-Related Stress in a Medium-Sized Enterprise
39	Dong-Kyun Lim, Ki-Ook Baek, In-Sung Chung, Mi-Young Lee	2014	Factors Related to Sleep Disorders among Male Firefighters
40	Eunkwang Ryu, Byeongjin Ye, Youngil Yi, Jungwon Kim	2014	Risk factors of musculoskeletal symptoms in university hospital nurses
41	Se-Jin An, Yun Kyung Chung, Bong Hyun Kim, Kyeong Min Kwak, Jun-Seok Son, Jung-wan Koo, Young-Su Ju Young-Jun Kwon	2015	The effect of organisational system on self-rated depression in a panel of male municipal firefighters
42	In-Sung Chung, Mi-Young Lee, Sung-Won Jung, Chang-Wook Nam	2015	Minnesota multiphasic personality inventory as related factor for post traumatic stress disorder symptoms according to job stress level in experienced firefighters: 5 - year study

43	Kang Ho Lee, Chang Ho Chae, Young Ouk Kim, Jun Seok Son, Ja-Hyun Kim, Chan Woo Kim, Hyoung Ouk Park, Jun Ho Lee, Young Saeng Jung	2015	Anxiety symptoms and occupational stress among young Korean female manufacturing workers
44	Jae-Hong Shin, Jung-Youb Lee, Seon-Hee Yang, Mi-Young Lee, In-Sung Chung	2016	Factors related to heart rate variability among firefighters
45	Junsu Byun, Hyoung-Ryoul Kim, Hye-Eun Lee, Se-Eun Kim, Jongin Lee	2016	Factors associated with suicide ideation among subway drivers in Korea
46	Jong-Ku Lee, Hyeon-Gyeong Choi, Jae-Yeop Kim, Juhyun Nam, Hee-Tae Kang, Sang-Baek Koh, Sung-Soo Oh	2016	Self-resilience as a protective factor against development of post-traumatic stress disorder symptoms in police officers
47	Young Saeng Jung, Chang Ho Chae, Young Ouk Kim, Jun Seok Son, Chan Woo Kim, Hyoung Ouk Park, Jun Ho Lee, Young Hoo Shin, Ho Sung Kwak	2017	The relationship between serum vitamin D levels and sleep quality in fixed day indoor field workers in the electronics manufacturing industry in Korea
48	Seong-Hoon Kang, Jin-Ho Song, Tae Hwan Koh, Do Myung Paek, Jong-Tae Park, HoSun Chun	2017	What causes the experience of discrimination in non-regular workers?



[그림 7] KOSS 개발 및 표준화 연구(2004) 직업환경의학회지(AOEM) 인용현황 (116회: 1위)

(2) K_ELS

2014년 K-ELS가 개발된 이후 다양한 분야에서 감정노동 종사자들의 감정노동의 정량적 평가와 건강영향 및 직무장해 간의 관련성을 규명하는 연구에 광범위하게 활용되었다<표 13>.

<표 13> K_ELS 활용 연구논문 및 학술발표 (2014-2018)

NO.	구분	발행지	저자명	발표일자	연구제목	발행기관
1	논문	국내	최현경, 하영미, 양승경	2016. 02	보건소 보건의료직 종사자들의 감정노동, 자기효능감 및 소진의 관계	한국직업건강간호학회지
2	논문	국내	이정은, 신재은, 김명숙, 조문한, 이인재	2016. 05	감정노동자의 심리적 스트레스 완화를 위한 인지행동치료 집단 프로그램 개발 및 효과성 평가: 예비 연구	대한스트레스학회
3	논문	국내	Taejun Yoo, Byeongjin Ye, Jung-Il Kim, Siwoo Park	2016. 08	Relationship of workplace violence and perpetrators on sleep disturbance-data from the 4th Korean working conditions survey	대한직업환경의학회지
4	논문	국내	Sujin Cho, Soo Hyun Park	2016. 08	Emotional Labor and Depressive Symptoms in Bank Clerks: The Moderating Role of Emotional Clarity	Korean Journal of Clinical Psychology
5	논문	국내	Da-Yee Jeung, Hyun-Ok Lee, Won Gyun Chung, Jin-Ha Yoon, Sang Back Koh, Chi-Yun Back, Dae-Sung Hyun, Sei-Jin Chang	2017. 01	Association of Emotional Labor, Self-efficacy, and Type A Personality with Burnout in Korean Dental Hygienists	대한의학회지 Journal of Korean medical science
6	논문	국내	김명희, 백지현, 김성민	2017. 01	임상간호사의 근무부서에 따른 감정노동 대상자	글로벌건강과 간호
7	논문	국내	김현지, 최현경	2017. 02	임상간호사의 감정노동과 행복감의 관계에서 회복탄력성의 매개효과	한국직업건강간호학회지
8	논문	국내	최윤경, 김건엽, 김명선, 문보애, 김광환	2017. 03	치과위생사의 감정노동 실태와 우울에 미치는 영향	한국산학기술학회 논문지
9	논문	국내	박가영, 이사우, 권장미	2017. 03	의료기관 종사자의 감정노동과 우울수준의 관련성	한국산업보건학회지
10	논문	국내	Yosub Joo, Jeongbae Rhie	2017. 08	The relationship between emotional labor status and workplace violence among toll collectors	대한직업환경의학회지
11	논문	국내	박용준, 이강숙, 박한울, 이예지, 구혜진, 전민지	2017. 09	콜 센터 근무여성의 휴식시간을 이용한 건강증진 프로그램과 환경조성으로 인한 금연효과	보건교육건강증진학회지
12	논문	국내	Chi-Yun Back, Dae-Sung Hyun, Sei-Jin Chang	2017. 11	Association between Emotional Labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction	한국간호과학회지 Journal of Korean Academy of Nursing
13	논문	국내	백지윤, 현대성, 정다이, 장세진	2017. 12	임상간호사의 감정노동과 우울 간의 관계에서 소진의 매개효과	보건과 사회과학

14	학위논문 (박사)	국내	정다이	2014. 08	치과위생사의 감정노동, 교육훈련, 심리사회적 특성이 직무몰입에 미치는 영향	연세대학교
15	학위논문 (석사)	국내	이송은	2016	공공부문 종사자의 감정노동 및 작업장 폭력과 우울수준의 관련성	한양대학교
16	학위논문 (박사)	국내	정다이	2017. 08	Effects of Self-efficacy and Type A Personality on the relationship between Emotional labor and Burnout in Korean Dental Hygienists	연세대학교
17	학위논문 (박사)	국내	김소연	2017. 08	간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향	서울대학교 보건대학원
18	학위논문 (박사)	국내	백지윤	2018. 02	Burnout as a Mediator in the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention in Clinical Nurses	연세대학교
19	학위논문 (석사)	국내	이경미	2018	경찰청 콜센터 종사자의 감정노동 및 작업장 폭력과 우울, 불안 수준의 관련성	한양대학교
20	초록	국내	김광휘, 김주자, 이경재, 이준희, 이상현, 이희성, 정성원	2016. 11	일부 은행업 여성 근로자에서 K-ELS 및 K-WVS를 이용한 감정노동 및 작업장 폭력이 우울 증상에 미치는 영향	대한직업환경의학회 학술대회
21	구연	국내	정다이, 노희진, 장세진, 정원균	2014. 10	치과위생사의 감정노동, 교육훈련, 심리사회적 특성이 직무몰입에 미치는 영향	한국치위생학회
22	구연	국내	정다이, 장세진	2015. 04	여성 서비스 근로자의 감정노동 및 폭력경험이 정서적 소진에 미치는 영향	한국보건사회학회
23	구연	국내	정다이, 이현옥, 정원균, 고상백, 윤진하, 장세진	2017. 10	치과위생사의 감정노동과 소진의 관계에서 자기효능감과 A형 퍼스넬리티의 영향	한국치위생과학회
24	구연	국내	정다이, 현대성, 류혜윤, 장세진	2017. 11	치과위생사의 감정노동, 근무환경 분위기, 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향	한국보건사회학회
25	포스터	국내	백지윤, 최은희, 오성수, 강희태, 장세진	2014. 10	간호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향	대한예방의학회
26	포스터	국내	정다이, 백지윤, 장세진	2015. 10	감정노동과 주관적 건강 간의 관련성	대한예방의학회
27	포스터	국내	백지윤, 장세진	2015. 12	간호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향	한국직무스트레스학회
28	포스터	국내	백지윤, 정다이, 현대성,	2016. 04	Association between emotional labor and turnover intention	대한보건협회

			장세진			
29	초록	국외	Saerom Lee	2016. 09	The effect of emotional labour, workplace violence, and organizational management system on symptoms of depression and insomnia	EPICOH 2016
30	초록	국외	Saerom Lee	2016. 09	Does the emotional labour affect health? the current status of emotional labour and the association with physical health among workers dealing with clients in Korea	EPICOH 2016
31	포스터	국외	Songeun Lee, Inah Kim, Jaechul Song, Suejin Park, Kyung Mi Lee	2016, 09	The relationship between emotional labor or workplace violence and depressive symptom among public workers	EPICOH 2016
32	포스터	국외	Da-Yee Jeung, Chi-Yun Back, Sei-Jin Chang	2016. 05	Effect of emotional labor and workplace violence on emotional burnout in Korean female service workers	Wellbeing at Work
33	포스터	국외	Hye-Yoon Ryu, Dae-Sung Hyun, Da-Yee Jeung, Sei-Jin Chang	2017. 08	Association of emotional labor with turnover intention in Korean firefighters	ICOH-WOPS
34	포스터	국외	Dae-Sung Hyun, Hye-Yoon Ryu, Da-Yee Jeung, Sei-Jin Chang	2017. 08	Does firefighters' emotional labor increase the risk of suicidal ideation?	ICOH-WOPS
35	포스터	국내	Chi-Yun Back, Dae-Sung Hyun, Da-Yee Jeung, Hea-Kung Hur, Sang-Baek Koh, Hyoung-Ryul Kim, Jin-Ha Yoon, Hye-Yoon Ryu, Sei- Jin Chang	2018. 01	Burnout as a Mediator in the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention in Clinical Nurses	한국직무스트레스학회
36	포스터	국내	정다이, 현대성, 백지윤, 류혜윤, 윤진하, 장세진	2018. 01	소방공무원의 감정노동, 조직감시 및 지원체계, 근무환경분위기, 소진이 수면장애에 미치는 영향	한국직무스트레스학회

(3) K_WVS

2014년 K-WVS가 개발된 이후 다양한 분야에서 근로자들의 직장폭력의 정량적 평가와 건강영향 및 직무장해 간의 관련성을 규명하는 연구에 광범위하게 활용되었다 <표 14>.

<표 14> K_WVS 활용 연구논문 및 학술발표 (2014-2018)

NO.	구분	발행지	저자명	발표일자	연구제목	발행기관
1	학위논문 (석사)	국내	이송은	2016	공공부문 종사자의 감정노동 및 작업장 폭력과 우울수준의 관련성	한양대학교
2	학위논문 (석사)	국내	이경미	2018	경찰청 콜센터 종사자의 감정노동 및 작업장 폭력과 우울, 불안 수준의 관련성	한양대학교
3	초록	국내	김광휘, 김주자, 이경재, 이준희, 이상현, 이희성, 정성원	2016. 11	일부 은행업 여성 근로자에서 K-ELS 및 K-WVS를 이용한 감정노동 및 작업장 폭력이 우울 증상에 미치는 영향	대한직업환경의학회 학술대회
4	구연	국내	정다이, 장세진	2015. 04	여성 서비스 근로자의 감정노동 및 폭력경험이 정서적 소진에 미치는 영향	한국보건사회학회
5	포스터	국외	Da-Yee Jeung, Chi-Yun Back, Sei-Jin Chang	2016. 05	Effect of emotional labor and workplace violence on emotional burnout in Korean female service workers	Wellbeing at Work
6	포스터	국내	류혜윤, 현대성, 정다이, 백지윤, 윤진하, 장세진	2018. 01	구급대원의 직장폭력, 조직의 폭력보호체계 및 근무환경 분위기가 이직의도에 미치는 영향	한국직무스트레스학회

3. 스트레스 평가도구 간의 관련성에 대한 분석

‘감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구’ 자료 (산업안전보건연구원, 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구, 2015)을 통하여 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 (직무스트레스, 감정노동, 직장폭력) 간의 상관관계를 분석하였다.

1) 스트레스 측정도구 내 하위요인 간의 상관관계

3개의 스트레스 평가도구 내 하부요인 간의 상관관계를 분석한 결과는 아래 표와 같다<표 15-17>.

<표 15> 감정노동 평가도구(K_ELS) 하부요인 간의 상관관계

		감정조절의 요구 및 규제	고객응대의 과부하 및 갈등	감정부조화 및 손상	조직의 감시 및 모니터링	조직의지지 및 보호체계
감정조절의 요구 및 규제	Pearson 상관	1	.429**	.527**	.231**	-.146**
	유의확률 (양측)		0.000	0.000	0.000	0.000
고객응대의 과부하 및 갈등	Pearson 상관	.429**	1	.631**	.390**	-.176**
	유의확률 (양측)	0.000		0.000	0.000	0.000
감정부조화 및 손상	Pearson 상관	.527**	.631**	1	.468**	-.186**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000		0.000	0.000
조직의 감시 및 모니터링	Pearson 상관	.231**	.390**	.468**	1	-.350**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000		0.000
조직의지지 및 보호체계	Pearson 상관	-.146**	-.176**	-.186**	-.350**	1
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	0.000	

2) 각 스트레스 측정도구 하위요인 간의 상관관계

3개의 스트레스 평가도구의 하부요인 간의 상관관계를 분석한 결과는 아래 표와 같다<표 18-20>.

<표 18> 감정노동(K_ELS)와 직무스트레스(KOSS) 평가도구 하부요인 간의 상관관계

		직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
감정조절의 요구 및 규제	Pearson 상관	.190**	-.076**	-.094**	.094**	-.108**	-.081**	.070**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
고객응대의 과부하 및 갈등	Pearson 상관	.210**	-.085**	-.031**	.194**	-.005**	.035**	.183**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	0.000	.000	0.000	0.000
감정부조화 및 손상	Pearson 상관	.275**	-.022**	-.005**	.222**	-.001**	.049**	.234**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	.000	0.000	.000	0.000	0.000
조직의 감시 및 모니터링	Pearson 상관	.220**	.043**	-.004**	.220**	-.012**	.072**	.371**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	.000	0.000	0.000	0.000	0.000
조직의 지지 및 보호체계	Pearson 상관	-.113**	.278**	.423**	-.132**	.498**	.320**	-.171**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

<표 19> 감정노동(K_ELS)와 직장폭력(K_WVS) 평가도구 하부요인 간의 상관관계

		고객의 정신적/성적 폭력	직장 내 정신적/성적 폭력	고객/직장 내 신체적 폭행	조직의 폭력 보호 체계
감정조절의 요구 및 규제	Pearson 상관	.166**	.069**	.010**	-.062**
	유의확률(양측)	0.000	0.000	.000	0.000
고객응대의 과부하 및 갈등	Pearson 상관	.298**	.173**	.134**	-.019**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	0.000
감정부조화 및 손상	Pearson 상관	.317**	.179**	.120**	-.010**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	.000
조직의 감시 및 모니터링	Pearson 상관	.258**	.244**	.178**	-.196**
	유의확률 (양측)	0.000	0.000	0.000	0.000
조직의 지지 및 보호체계	Pearson 상관	-.017**	.001*	-.052**	.606**
	유의확률 (양측)	0.000	.044	0.000	0.000

4. 스트레스 평가 도구와 스트레스 반응 간의 관련성 분석

감정노동 종사자의 스트레스 평가도구를 새로 제안하기 위해 아래와 같이 두 개의 자료를 이용하여 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력과 스트레스 반응, 건강영향 간의 관련성을 분석하였다.

1) 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구' 자료 분석

‘감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구’ 자료 (산업안전보건연구원, 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구, 2015)을 통하여 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 (직무스트레스, 감정노동, 직장폭력)와 스트레스 반응, 건강영향 간의 상관관계를 분석하였다. 분석결과에서 주목할 점은 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력 등의 심리사회적 요인은 심혈관질환 및 과민성대장증후군 등의 위장관계 질환, 우울증, 불안장애, 불면증, 수면장애 등과 같은 정신건강과 유의한 관련성을 보이는 것으로 확인되었다<표 21-23>.

<표 21> 직무스트레스(KOSS)와 건강영향 간의 상관관계

(예=1, 아노=0)		직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
고혈압	Pearson 상관	-.019**	.009**	.026**	.000	.062**	.035**	-.022**
	유의 확률	0.000	.000	0.000	.318	0.000	0.000	0.000
고지혈증	Pearson 상관	.029**	-.003**	.021**	.002**	-.022**	-.020**	.036**
	유의 확률	0.000	.000	0.000	.000	0.000	0.000	0.000
뇌졸중	Pearson 상관	-.006**	.004**	-.011**	-.004**	-.009**	-.013**	.006**
	유의 확률	.000	.000	.000	.000	.000	0.000	.000
심근경색	Pearson 상관	-.073**	.000	.045**	.005**	.043**	.011**	.019**
	유의 확률	0.000	.832	0.000	.000	0.000	.000	0.000
협심증	Pearson 상관	-.032**	-.006**	.031**	.025**	.046**	.025**	.051**
	유의 확률	0.000	.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
결핵	Pearson 상관	-.001**	-.001*	.015**	-.023**	-.021**	.013**	.012**
	유의 확률	.000	.014	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
천식	Pearson 상관	.024**	-.045**	-.020**	-.012**	-.020**	-.012**	.023**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
당뇨병	Pearson 상관	-.032**	.013**	.027**	.000	.036**	.025**	-.036**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	.500	0.000	0.000	0.000
갑상선 질환	Pearson 상관	.013**	.018**	-.011**	-.008**	.058**	.035**	-.007**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	.000	0.000	0.000	.000
비만	Pearson 상관	.048**	-.011**	.018**	-.037**	-.001	.006**	.009**
	유의 확률	0.000	.000	0.000	0.000	.066	.000	.000
위염	Pearson 상관	.060**	-.002**	-.008**	.002**	.001	.015**	.061**
	유의 확률	0.000	.000	.000	.000	.066	0.000	0.000
위십이지장 궤양	Pearson 상관	.041**	.022**	.007**	.004**	.038**	.018**	.006**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	.000	0.000	0.000	.000
과민성 대장증후군	Pearson 상관	.026**	-.026**	-.010**	.039**	.010**	.013**	.124**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	0.000	.000	0.000	0.000
기능성 소화불량	Pearson 상관	.081**	-.052**	-.031**	.047**	-.017**	-.018**	.058**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
기능성 복통	Pearson 상관	.080**	-.031**	-.006**	.042**	.020**	.029**	.081**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	0.000	0.000	0.000	0.000
우울증	Pearson 상관	.034**	-.002**	.020**	.024**	.023**	.019**	.045**
	유의 확률	0.000	.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
불안장애	Pearson 상관	.012**	-.026**	-.009**	.012**	.021**	.008**	.071**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	0.000	0.000	.000	0.000
불면증/ 수면장애	Pearson 상관	.044**	-.040**	-.001	.004**	.025**	.010**	.098**
	유의 확률	0.000	0.000	.097	.000	0.000	.000	0.000

<표 22> 감정노동(K_ELS)과 건강영향 간의 상관관계

(아니오=0, 예=1)		감정조절의 요구 및 규제	고객응대의 과부하 및 갈등 등	감정부조화 및 손상	조직의 감시 및 모니터링	조직의 지지 및 보호체계
고혈압	Pearson 상관	-.024**	.006**	-.030**	-.086**	.105**
	유의확률	0.000	.000	0.000	0.000	0.000
고지혈증	Pearson 상관	.051**	.011**	.006**	-.009**	.037**
	유의확률	0.000	.000	.000	.000	0.000
뇌졸중	Pearson 상관	-.022**	-.013**	.004**	-.035**	.007**
	유의확률	0.000	0.000	.000	0.000	.000
심근경색	Pearson 상관	.015**	-.028**	-.025**	-.004**	.022**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	.000	0.000
협심증	Pearson 상관	.003**	-.006**	.003**	.030**	.004**
	유의확률	.000	.000	.000	0.000	.000
결핵	Pearson 상관	.027**	-.016**	.012**	-.023**	.006**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	.000
천식	Pearson 상관	.037**	-.034**	-.014**	.003**	-.002**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	.000	.000
당뇨병	Pearson 상관	.030**	.023**	-.004**	-.029**	.072**
	유의확률	0.000	0.000	.000	0.000	0.000
갑상선질환	Pearson 상관	.012**	.023**	.014**	.016**	.004**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	.000
비만	Pearson 상관	.039**	.035**	.000	-.028**	.040**
	유의확률	0.000	0.000	.914	0.000	0.000
위염	Pearson 상관	.068**	.031**	.045**	-.007**	.050**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	.000	0.000
위십이지장 궤양	Pearson 상관	.006**	.002**	.015**	-.003**	.052**
	유의확률	.000	.000	0.000	.000	0.000
과민성 대장증후군	Pearson 상관	.075**	.071**	.073**	.039**	.040**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
기능성 소화불량	Pearson 상관	.100**	.043**	.078**	.028**	.031**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
기능성복통	Pearson 상관	.053**	.043**	.061**	.056**	.020**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
우울증	Pearson 상관	.061**	.065**	.084**	.007**	.043**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	.000	0.000
불안장애	Pearson 상관	.045**	.062**	.065**	.017**	.028**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
불면증/ 수면장애	Pearson 상관	.059**	.065**	.065**	.030**	.031**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

<표 23> 직장폭력(K_WVS)과 건강영향 간의 상관관계

(아니오=0, 예=1)		고객의 정신적/ 성적 폭력	직장 내 정신적/ 성적 폭력	고객/직장 내 신체적 폭행	조직의 폭력보호체계
고혈압	Pearson 상관	.006**	.010**	.011**	.070**
	유의 확률	.000	.000	.000	0.000
고지혈증	Pearson 상관	.038**	.025**	-.001**	-.001**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	.000
뇌졸중	Pearson 상관	.010**	-.011**	-.005**	.034**
	유의 확률	.000	.000	.000	0.000
심근경색	Pearson 상관	.043**	.025**	.043**	.002**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	.000
협심증	Pearson 상관	.059**	.040**	.044**	-.017**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000
결핵	Pearson 상관	.018**	.019**	.008**	.014**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	0.000
천식	Pearson 상관	.007**	.030**	-.015**	-.045**
	유의 확률	.000	0.000	0.000	0.000
당뇨병	Pearson 상관	.034**	.040**	.055**	.045**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000
갑상선질환	Pearson 상관	.006**	.018**	.002**	.038**
	유의 확률	.000	0.000	.000	0.000
비만	Pearson 상관	.041**	.024**	-.005**	.020**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	0.000
위염	Pearson 상관	.087**	.055**	-.002**	.037**
	유의 확률	0.000	0.000	.000	0.000
위십이지장 궤양	Pearson 상관	.033**	-.013**	-.017**	.053**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000
과민성 대장증후군	Pearson 상관	.102**	.099**	.032**	-.004**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	.000
기능성 소화불량	Pearson 상관	.088**	.028**	.012**	.014**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000
기능성복통	Pearson 상관	.037**	.066**	.018**	-.031**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	0.000
우울증	Pearson 상관	.062**	.054**	.000	.028**
	유의 확률	0.000	0.000	.247	0.000
불안장애	Pearson 상관	.084**	.074**	.040**	.003**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	.000
불면증/ 수면장애	Pearson 상관	.078**	.052**	.027**	-.004**
	유의 확률	0.000	0.000	0.000	.000

2) 소방공무원 전수 역학조사자료 분석 결과

소방공무원 심신건강 증진 연구(소방청, 2015) 설문자료를 이용하여 각 스트레스 유형별 우울증상, 소진, 주관적 건강상태, 손상, 자살생각, 질병결근, 프리젠티즘 등 주요 건강 영향 문제와의 관련성 분석하였다. 분석결과, 직무스트레스 8개 하위 영역 모두 우울증상, 소진, 주관적 건강상태, 손상, 자살생각, 질병결근, 프리젠티즘과 상관성이 확인되었다. 즉, 직무스트레스 수준이 높을수록 우울, 소진, 부정적 건강상태, 손상, 자살생각, 질병결근, 프리젠티즘이 유의하게 증가하였다. 또한 감정노동 및 직장폭력의 경우에서도 동일하게 감정노동과 직장폭력의 점수가 높을수록 우울, 소진, 부정적 건강상태, 손상, 자살생각, 질병결근, 프리젠티즘이 유의하게 증가하였다<표 24-26>.

<표 24> 직무스트레스(KOSS)와 소진, 우울(GHQ), 자살생각, 이직의도, 손상, 주관적 건강상태, 프리젠티즘 간의 상관관계

	소진	GHQ	자살생각 (Reference=예)	이직의도 (Reference=예)	손상 (Reference=예)	건강상태	프리젠티즘 (Reference=예)
물리환경	0.264(<0.001)	0.202(<0.001)	-0.052(<0.001)	-0.139(<0.001)	-0.129(<0.001)	0.225(<0.001)	-0.192(<0.001)
직무요구	0.488(<0.001)	0.314(<0.001)	-0.098(<0.001)	-0.215(<0.001)	-0.098(<0.001)	0.285(<0.001)	-0.232(<0.001)
직무자율	0.074(<0.001)	0.163(<0.001)	-0.053(<0.001)	-0.084(<0.001)	-0.004(0.586)	0.101(<0.001)	-0.052(<0.001)
관계갈등	0.207(<0.001)	0.369(<0.001)	-0.116(<0.001)	-0.189(<0.001)	-0.065(<0.001)	0.189(<0.001)	-0.132(<0.001)
직무불안정	0.245(<0.001)	0.389(<0.001)	-0.091(<0.001)	-0.197(<0.001)	-0.082(<0.001)	0.225(<0.001)	-0.123(<0.001)
조직체계	0.311(<0.001)	0.357(<0.001)	-0.125(<0.001)	-0.230(<0.001)	-0.113(<0.001)	0.262(<0.001)	-0.220(<0.001)
보상부적절	0.351(<0.001)	0.432(<0.001)	-0.135(<0.001)	-0.270(<0.001)	-0.102(<0.001)	0.305(<0.001)	-0.213(<0.001)
직장문화	0.401(<0.001)	0.434(<0.001)	-0.132(<0.001)	-0.265(<0.001)	-0.113(<0.001)	0.297(<0.001)	-0.225(<0.001)

<표 25> 감정노동 (K-ELS)과 소진, 우울(GHQ), 자살생각, 이직의도, 손상, 주관적 건강상태, 프리젠티즘 간의 상관관계

	소진	GHQ	자살생각 (Reference=예)	이직의도 (Reference=예)	손상 (Reference=예)	건강상태	프리젠티즘 (Reference=예)
감정조절의 요구 및 규제	0.352(<0.001)	0.183(<0.001)	-0.058(<0.001)	-0.149(<0.001)	-0.088(<0.001)	0.220(<0.001)	-0.205(<0.001)
고객응대의 과부하 및 갈등	0.350(<0.001)	0.217(<0.001)	-0.060(<0.001)	-0.147(<0.001)	-0.111(<0.001)	0.201(<0.001)	-0.205(<0.001)
감정부조화 및 손상	0.444(<0.001)	0.372(<0.001)	-0.110(<0.001)	-0.224(<0.001)	-0.126(0.586)	0.287(<0.001)	-0.243(<0.001)
조직의 감시 및 모니터링	0.361(<0.001)	0.315(<0.001)	-0.095(<0.001)	-0.186(<0.001)	-0.116(<0.001)	0.221(<0.001)	-0.215(<0.001)
조직의 지지 및 보호체계	0.238(<0.001)	0.301(<0.001)	-0.096(<0.001)	-0.181(<0.001)	-0.093(<0.001)	0.201(<0.001)	-0.189(<0.001)

<표 26> 직장폭력 (K-WVS)과 소진, 우울(GHQ), 자살생각, 이직의도, 손상, 관적 건강상태, 프리젠티즘 간의 상관관계

	소진	GHQ	자살생각 (Reference=예)	이직의도 (Reference=예)	손상 (Reference=예)	건강상태	프리젠티즘 (Reference=예)
고객의 정신적 성적 폭력	0.331(<0.001)	0.301(<0.001)	-0.080(<0.001)	-0.171(<0.001)	-0.153(<0.001)	0.246(<0.001)	-0.232(<0.001)
직장내 정신적 성적 폭력	0.265(<0.001)	0.408(<0.001)	-0.124(<0.001)	-0.214(<0.001)	-0.102(<0.001)	0.229(<0.001)	-0.173(<0.001)
직장/고객 신체적 폭행	0.189(<0.001)	0.327(<0.001)	-0.070(<0.001)	-0.124(<0.001)	-0.111(0.586)	0.171(<0.001)	-0.121(<0.001)
조직의 폭력 보호체계	0.235(<0.001)	0.335(<0.001)	-0.115(<0.001)	-0.189(<0.001)	-0.082(<0.001)	0.206(<0.001)	-0.178(<0.001)

5. 기존 KOSS, K-ELS, K_WVS의 신뢰도 및 타당도 평가 분석

스트레스 평가도구의 유용성 평가를 위해 산보연 자료와 소방청 연구자료를 이용해 신뢰도, 타당도 분석결과를 아래와 같이 제시하였다.

1) 산보연 감정노동실태 조사 자료

(1) 신뢰도 분석 결과

<표 27> 각 스트레스 평가도구의 신뢰도 분석 결과

하부 요인		Cronbach's alpha
직무스트레스 (KOSS)	직무요구	0.547
	직무자율	0.757
	관계갈등	0.826
	직무 불안정	0.659
	조직체계	0.868
	보상 부적절	0.789
	직장문화	0.774
감정노동 (K_ELS)	감정조절의 요구 및 규제	0.760
	고객응대의 과부하 및 갈등	0.764
	감정부조화 및 손상	0.854
	조직의 감시 및 모니터링	0.745
	조직의지지 및 보호체계	0.830
직장폭력 (K_WVS)	고객의 정신적/성적 폭력	0.763
	직장 내 정신적/성적 폭력	0.816
	고객/직장 내 신체적 폭행	0.843
	조직의 폭력 보호 체계	0.956

(2) 스트레스 평가도구 하위요인 별 문항-전체 상관관계(item-total correlation)

가) 직무스트레스 평가도구 (KOSS)

<표 28> 직무요구 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	7.413	2.392	.576	.252
업무량이 현저하게 증가하였다	7.547	2.442	.525	.297
업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다(역코딩)	7.389	3.868	-.011	.724
여러 가지 일을 동시에 해야 한다	7.329	2.861	.329	.478

<표 29> 직무자율성 결여 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
내 업무는 창의력을 필요로 한다(역코딩)	7.307	4.233	.575	.689
내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다(역코딩)	7.509	4.157	.575	.689
작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다(역코딩)	7.580	4.301	.607	.673
나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다(역코딩)	7.547	4.614	.465	.747

<표 30> 관계갈등 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다(역코딩)	4.674	2.211	.660	.783
나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다(역코딩)	4.746	2.076	.735	.707
직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다(역코딩)	4.746	2.238	.656	.787

<표 31> 직업불안정 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다	2.100	.667	.494	.
나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다	2.210	.806	.494	.

<표 32> 조직체계 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
우리 직장은 근무평가, 인사제도가 공정하고 합리적이다(역코딩)	7.420	4.661	.658	.857
업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다(역코딩)	7.493	4.549	.723	.830
우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다(역코딩)	7.563	4.410	.751	.819
일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다(역코딩)	7.514	4.497	.749	.820

<표 33> 보상부적절 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다(역코딩)	4.851	2.152	.641	.706
내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생 각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다(역 코딩)	4.755	1.911	.630	.715
나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다(역코딩)	4.685	1.987	.624	.720

<표 34> 직장문화 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
회식자리가 불편하다	5.590	3.837	.462	.776
기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다	5.283	3.352	.579	.719
직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다	5.388	3.145	.678	.662
남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다	5.668	3.622	.597	.710

나) 감정노동 평가도구 (K_ELS)

<표 35> 감정조절의 요구 및 규제 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	12.513	4.945	.567	.704
고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다	12.750	4.738	.494	.730
업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	12.717	4.809	.557	.706
일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	12.588	5.022	.529	.716
고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	12.890	4.859	.501	.726

<표 36> 고객응대의 과부하 및 갈등 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	5.406	2.291	.531	.753
나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	5.628	1.975	.643	.628
고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다	5.661	2.071	.617	.660

<표 37> 감정부조화 및 손상 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
고객을 응대할 때 자존심이 상한다	13.442	10.721	.608	.836
고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	13.172	10.741	.651	.828
고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	13.428	10.554	.651	.827
퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	13.326	10.702	.634	.831
고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	13.337	10.359	.709	.816
몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	13.049	11.021	.587	.839

<표 38> 조직의 감시 및 모니터링 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	4.566	2.686	.544	.696
고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	4.377	2.588	.614	.610
고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	4.559	2.894	.561	.675

<표 39> 조직의지지 및 보호체계 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다(역 코딩)	14.521	13.238	.592	.804
고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해 결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다(역코딩)	14.404	13.124	.599	.803
직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음 의 상처를 위로 받게 해준다(역코딩)	14.457	13.407	.587	.805
상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문 제를 해결하기 위해 도와준다(역코딩)	14.653	12.952	.666	.792
동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문 제를 해결하기 위해 도와준다(역코딩)	14.745	13.560	.599	.804
직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침 이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되 어 있다(역코딩)	14.443	13.200	.561	.810
고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이 나 자율성이 나에게 주어져 있다(역코딩)	14.625	14.315	.434	.829

다) 직장폭력 평가도구 (K_WVS)

<표 40> 고객의 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	3.774	1.658	.549	.720
업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	4.215	2.055	.516	.734
업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	4.127	1.734	.630	.671
업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다	4.110	1.754	.575	.700

<표 41> 직장내 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	3.418	1.126	.602	.802
직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	3.583	1.390	.652	.768
직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다	3.558	1.327	.691	.749
직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다	3.533	1.245	.652	.761

<표 42> 직장/고객 신체적 폭행 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	1.072	.107	.730	.
직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	1.099	.124	.730	.

<표 43> 조직의 폭력보호체계 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다(역코딩)	35.293	101.006	.723	.954
직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다(역코딩)	35.396	99.832	.757	.953
직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다(역코딩)	35.313	99.620	.741	.953
직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다(역코딩)	35.485	100.526	.739	.953
직장 내에 고객 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 있다(역코딩)	35.353	99.839	.767	.953
직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다(역코딩)	35.273	98.971	.803	.952
직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다(역코딩)	35.342	98.817	.806	.952
직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동 지침이 마련되어 있다(역코딩)	35.261	99.422	.791	.952
직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다(역코딩)	35.435	98.958	.794	.952
직장 내 동료나 상사로부터의 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 있다(역코딩)	35.341	98.982	.794	.952
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다(역코딩)	35.603	99.762	.751	.953
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다(역코딩)	35.675	100.915	.698	.954
직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다(역코딩)	35.601	100.512	.719	.954
직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다(역코딩)	35.541	99.492	.775	.952

(3) 각 스트레스 평가도구의 요인분석 결과

3개의 스트레스 평가도구의 타당도 평가를 위하여 요인분석을 시행한 결과는 아래와 같다.

가) 직무스트레스(KOSS)

<표 44> 직무스트레스 26개 문항 요인분석 결과

회전된 성분행렬 ^a					
	성분				
	1	2	3	4	5
직무스트레스_16)	.824	.040	-.022	-.082	-.008
직무스트레스_17)	.801	.215	-.071	-.094	.085
직무스트레스_15)	.770	.120	-.001	-.053	.052
직무스트레스_14)	.742	.113	-.044	-.039	.074
직무스트레스_10)	.706	.212	.035	-.119	-.177
직무스트레스_11)	.699	.230	-.016	-.117	-.192
직무스트레스_9)	.685	.268	.001	-.071	-.121
직무스트레스_18)	.585	.203	-.098	-.098	.456
직무스트레스_20)	.533	.366	-.125	-.073	.423
직무스트레스_7)	.270	.698	.009	-.174	.038
직무스트레스_8)	.268	.680	.027	.016	-.037
직무스트레스_5)	.164	.649	-.089	-.341	.036
직무스트레스_6)	.217	.585	-.057	-.366	.101
직무스트레스_3)	.122	.561	.000	.236	-.077
직무스트레스_23)	-.041	.044	.830	.103	.007
직무스트레스_24)	.021	-.095	.786	.004	.020
직무스트레스_22)	-.118	.018	.755	.167	.029
직무스트레스_21)	.050	-.014	.624	.056	.165
직무스트레스_1)	-.076	.033	.109	.836	.047
직무스트레스_2)	-.116	-.043	.160	.803	.000
직무스트레스_4)	-.143	-.272	.065	.611	.065
직무스트레스_12)	-.119	-.116	.266	.072	.641
직무스트레스_13)	-.243	-.098	.403	.150	.554
직무스트레스_19)	.469	.259	-.140	-.065	.508

나) 감정노동 평가도구 (K_ELS)

<표 45> 감정노동 26개 문항 요인분석 결과

회전된 성분행렬 ^a				
	성분			
	1	2	3	4
감정노동_13)	.739	-.068	.189	.100
감정노동_8)	.725	-.068	.070	.150
감정노동_12)	.721	-.067	.152	.100
감정노동_11)	.693	-.005	.161	.233
감정노동_7)	.686	-.076	.043	.097
감정노동_6)	.660	-.107	.213	-.059
감정노동_9)	.655	.025	.180	.195
감정노동_10)	.603	.008	.338	.185
감정노동_14)	.554	-.096	.338	.148
감정노동_21)	.000	.811	-.046	-.048
감정노동_22)	-.010	.763	-.080	-.014
감정노동_20)	-.081	.707	.009	-.113
감정노동_24)	-.132	.654	-.025	.226
감정노동_18)	-.107	.626	-.064	-.350
감정노동_19)	-.006	.595	-.015	-.492
감정노동_23)	-.049	.567	-.056	-.466
감정노동_1)	.111	-.070	.764	-.033
감정노동_3)	.222	.014	.697	.072
감정노동_4)	.216	-.145	.683	-.097
감정노동_2)	.174	.022	.652	.227
감정노동_5)	.397	-.038	.552	.038
감정노동_15)	.239	.010	.099	.745
감정노동_16)	.213	-.199	.091	.727
감정노동_17)	.400	-.123	-.056	.642

다) 직장폭력 평가도구 (K_WVS)

<표 46> 직장폭력 26개 문항 요인분석 결과

회전된 성분행렬 ^a				
	성분			
	1	2	3	4
직장폭력_3)	.842	-.005	.116	-.042
직장폭력_1)	.842	.010	.081	-.022
직장폭력_6)	.824	-.055	.251	.009
직장폭력_8)	.822	-.028	.234	-.003
직장폭력_5)	.820	-.029	.195	-.012
직장폭력_2)	.811	-.005	.192	.042
직장폭력_10)	.768	-.043	.329	-.042
직장폭력_7)	.767	-.034	.352	.040
직장폭력_4)	.686	-.004	.367	.048
직장폭력_9)	.646	-.009	.529	.067
직장폭력_10)	-.029	.869	-.024	-.001
직장폭력_9)	-.027	.821	-.002	.122
직장폭력_7)	-.023	.806	.015	.141
직장폭력_6)	-.027	.803	.045	.085
직장폭력_8)	-.007	.747	-.016	.168
직장폭력_2)	.007	.613	.035	.315
직장폭력_5)	-.011	.571	.027	.466
직장폭력_13)	.392	.006	.816	.009
직장폭력_12)	.377	.019	.806	.000
직장폭력_14)	.469	.038	.788	.001
직장폭력_11)	.468	.035	.748	-.015
직장폭력_1)	.057	.255	-.001	.820
직장폭력_3)	-.046	.476	.045	.622
직장폭력_4)	-.009	.501	-.046	.576

(4) 척도화 가정(scaling assumption) 분석결과

3개의 스트레스 평가도구의 타당도 평가를 위하여 척도화 가정 (문항 내적 일치도, 문항 판별다당도) 분석을 시행한 결과는 아래와 같다.

<표 47> 3개 스트레스 평가도구의 척도화 가정 분석 결과

항목	문항수	상관계수 범위		문항내적일치도		문항판별타당도		
		문항 내적일치도	문항 판별타당도	성공문항수/전체문항	성공률(%)	성공문항수/전체문항	성공률(%)	
KOSS	직무요구	4	0.365 - 0.801	0.005 - 0.368	3/4	75	63/64	98.4
	직무자율	4	0.701 - 0.786	0.002 - 0.409	4/4	100	64/64	100
	관계갈등	3	0.847 - 0.888	0.003 - 0.593	3/3	100	48/48	100
	직무 불안정	2	0.850 - 0.878	0.009 - 0.361	2/2	100	32/32	100
	조직체계	4	0.810 - 0.866	0.003 - 0.622	4/4	100	64/64	100
	보상 부적절	3	0.831 - 0.848	0.001 - 0.550	3/3	100	48/48	100
	직장문화	4	0.690 - 0.840	0.006 - 0.367	4/4	100	64/64	100
K_ELS	감정조절의 요구 및 규제	5	0.702 - 0.734	0.005 - 0.472	5/5	100	80/80	100
	고객응대의 과부하 및 갈등	3	0.783 - 0.853	0.005 - 0.568	3/3	100	48/48	100
	감정부조화 및 손상	6	0.719 - 0.810	0.001 - 0.517	6/6	100	96/96	100
	조직의 감시 및 모니터링	3	0.797 - 0.839	0.001 - 0.417	3/3	100	48/48	100
	조직의 지지 및 보호체계	7	0.584 - 0.771	0.000 - 0.472	7/7	100	112/112	100
K_WVS	고객의 정신적/성적 폭력	4	0.701 - 0.804	0.000 - 0.589	4/4	100	64/64	100
	직장 내 정신적/성적 폭력	4	0.791 - 0.821	0.002 - 0.643	4/4	100	64/64	100
	고객/직장 내 신체적 폭행	2	0.924 - 0.936	0.001 - 0.679	2/2	100	32/32	100
	조직의 폭력보호체계	14	0.740 - 0.836	0.002 - 0.521	14/14	100	224/224	100

2) 소방관 심신건강 증진 연구 자료

(1) 신뢰도 분석 결과

<표 48> 각 스트레스 평가도구의 신뢰도 분석 결과

하부 요인		Cronbach's alpha
직무스트레스 (KOSS)	직무요구	0.401
	직무자율	0.541
	관계갈등	0.751
	직무 불안정	0.671
	조직체계	0.797
	보상 부적절	0.793
	직장문화	0.772
감정노동 (K_ELS)	감정조절의 요구 및 규제	0.834
	고객응대의 과부하 및 갈등	0.874
	감정부조화 및 손상	0.930
	조직의 감시 및 모니터링	0.770
	조직의 지지 및 보호체계	0.838
직장폭력 (K_WVS)	고객의 정신적/성적 폭력	0.836
	직장 내 정신적/성적 폭력	0.854
	고객/직장 내 신체적 폭행	0.682
	조직의 폭력 보호 체계	0.953

(2) 문항-전체 상관관계 분석 결과

가) 직무스트레스 평가도구 (KOSS)

<표 49> 직무요구 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	8.02	1.329	.492	.007
업무량이 현저하게 증가하였다	7.78	1.182	.496	-.047
업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다(역코딩)	7.89	2.840	-.338	.775
여러 가지 일을 동시에 해야 한다	7.59	1.447	.449	.082

<표 50> 직무자율성 결여 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
내 업무는 창의력을 필요로 한다(역코딩)	7.68	1.878	.392	.416
내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다(역코딩)	7.44	1.851	.336	.462
작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다(역코딩)	7.64	1.794	.443	.370
나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다(역코딩)	7.81	2.215	.162	.602

<표 51> 관계갈등 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다(역코딩)	6.03	.755	.591	.661
나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다(역코딩)	5.85	.910	.598	.654
직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다(역코딩)	6.00	.878	.560	.689

<표 52> 직업불안정 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다	2.13	.434	.506	
나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다	1.88	.369	.506	

<표 53> 조직체계 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
우리 직장은 근무평가, 인사제도가 공정하고 합리적이다(역코딩)	7.98	2.183	.610	.750
업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다(역코딩)	8.03	2.302	.591	.757
우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다(역코딩)	7.73	2.548	.623	.743
일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다(역코딩)	7.80	2.501	.634	.737

<표 54> 보상부적절 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다(역코딩)	5.41	1.105	.618	.738
내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다(역코딩)	5.51	.970	.624	.735
나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다(역코딩)	5.47	1.012	.670	.682

<표 55> 직장문화 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
회식자리가 불편하다	6.77	2.707	.535	.738
기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다	6.69	2.671	.629	.692
직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다	6.44	2.367	.625	.690
남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다	6.86	2.758	.517	.747

나) 감정노동 평가도구 (K_ELS)

<표 56> 감정조절의 요구 및 규제 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	11.33	4.487	.592	.812
고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다	11.76	4.126	.592	.817
업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	11.55	4.119	.741	.771
일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	11.42	4.554	.620	.806
고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	11.73	4.258	.646	.798

<표 57> 고객응대의 과부하 및 갈등 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	5.06	1.647	.746	.834
나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	5.33	1.773	.753	.827
고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다	5.25	1.652	.777	.805

<표 58> 감정부조화 및 손상 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
고객을 응대할 때 자존심이 상한다	12.15	9.267	.787	.918
고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	11.96	9.244	.791	.917
고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	12.17	9.344	.796	.916
퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	12.20	9.348	.768	.920
고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	12.14	9.094	.840	.911
몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	11.99	9.296	.782	.918

<표 59> 조직의 감시 및 모니터링 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	4.75	1.510	.585	.713
고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	4.48	1.456	.606	.689
고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	4.49	1.376	.623	.670

<표 60> 조직의지지 및 보호체계 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다(역코딩)	15.82	6.945	.546	.823
고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다(역코딩)	15.87	6.608	.652	.805
직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다(역코딩)	15.97	6.480	.671	.802
상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다(역코딩)	15.60	6.748	.671	.803
동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다(역코딩)	15.43	7.546	.512	.827
직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다(역코딩)	15.62	7.357	.501	.828
고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다(역코딩)	15.92	6.883	.574	.818

다) 직장폭력 평가도구 (K_WVS)

<표 61> 고객의 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	6.29	3.063	.649	.802
업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	7.05	3.736	.539	.843
업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	6.62	2.833	.771	.742
업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다	6.79	3.118	.722	.767

<표 62> 직장 내 정신적 성적 폭력 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	5.39	2.592	.595	.867
직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	5.82	2.895	.683	.822
직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다	5.75	2.647	.781	.781
직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다	5.65	2.516	.760	.786

<표 63> 직장/고객 신체적 폭행 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	1.68	.320	.527	
직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	1.90	.463	.527	

<표 64> 조직의 폭력보호체계 영역의 문항-전체 상관관계

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다(역코딩)	34.78	40.472	.633	.953
직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다(역코딩)	34.81	39.817	.734	.950
직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다(역코딩)	34.72	40.373	.707	.951
직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다(역코딩)	34.84	39.634	.761	.950
직장 내에 고객 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 있다(역코딩)	34.70	40.499	.710	.951
직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다(역코딩)	34.75	39.505	.816	.948
직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다(역코딩)	34.75	39.356	.832	.948
직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다(역코딩)	34.78	39.498	.810	.948
직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다(역코딩)	34.71	39.499	.830	.948
직장 내 동료나 상사로부터의 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 있다(역코딩)	34.71	39.936	.784	.949
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다(역코딩)	34.58	40.530	.743	.950
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다(역코딩)	34.50	41.524	.661	.952
직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다(역코딩)	34.64	40.256	.723	.951
직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다(역코딩)	34.68	39.774	.782	.949

(3) 요인분석 결과

가) 직무스트레스 평가도구 (KOSS)

<표 65> 직무스트레스 26문항의 요인분석 결과

회전된 성분행렬 ^a					
	성분				
	1	2	3	4	5
직무스트레스_19)	.745	.165	.109	.169	.147
직무스트레스_22)	.701	.161	.134	.210	.152
직무스트레스_16)	.698	.216	.055	.097	.007
직무스트레스_17)	.693	.071	.170	.025	-.009
직무스트레스_20)	.678	.169	.078	.288	.115
직무스트레스_18)	.668	.195	.069	.212	.027
직무스트레스_21)	.631	.135	.125	.194	.085
직무스트레스_10)	.448	-.089	.414	.047	.184
직무스트레스_24)	.390	.651	.133	-.004	.007
직무스트레스_26)	.252	.649	.058	-.004	-.008
직무스트레스_14)	-.068	.639	.168	.336	-.010
직무스트레스_23)	.260	.633	.057	.093	.042
직무스트레스_15)	-.027	.631	.188	.188	-.035
직무스트레스_25)	.467	.586	.172	-.071	.020
직무스트레스_4)	.116	.250	.765	-.004	-.076
직무스트레스_3)	.057	.262	.761	.028	-.095
직무스트레스_6)	.130	.204	.686	-.076	-.167
직무스트레스_5)	.296	-.055	.533	.223	.056
직무스트레스_12)	.195	.107	-.016	.799	.108
직무스트레스_13)	.367	.134	.037	.668	.091
직무스트레스_11)	.408	.174	.072	.617	.092
직무스트레스_8)	-.020	.009	-.186	.120	.779
직무스트레스_7)	.110	-.028	-.168	.019	.759
직무스트레스_9)	.287	.024	.211	.110	.628

나) 감정노동 평가도구 (K_ELS)

<표 66> 감정노동 24문항의 요인분석 결과

회전된 성분행렬 ^a			
	성분		
	1	2	3
감정노동_13)	.837	.100	.168
감정노동_9)	.803	.109	.222
감정노동_12)	.792	.096	.118
감정노동_11)	.789	.113	.224
감정노동_14)	.772	.096	.284
감정노동_10)	.752	.123	.301
감정노동_8)	.726	.047	.325
감정노동_7)	.694	.045	.294
감정노동_15)	.682	.101	.023
감정노동_17)	.655	.273	.203
감정노동_16)	.626	.007	.131
감정노동_6)	.625	.030	.432
감정노동_21)	.197	.770	-.038
감정노동_19)	.011	.763	.132
감정노동_20)	.138	.752	.217
감정노동_18)	.045	.669	.062
감정노동_24)	.151	.666	.188
감정노동_22)	.105	.654	-.213
감정노동_23)	-.007	.644	-.043
감정노동_1)	.159	-.006	.767
감정노동_3)	.336	.082	.755
감정노동_4)	.269	-.004	.728
감정노동_2)	.355	.128	.605
감정노동_5)	.473	.124	.595

다) 직장폭력 평가도구 (K_WVS)

<표 67> 직장폭력 24문항의 요인분석 결과

회전된 성분행렬 ^a				
	성분			
	1	2	3	4
직장폭력_13)	.813	.176	.067	-.029
직장폭력_12)	.802	.210	.055	.117
직장폭력_11)	.791	.096	.065	-.052
직장폭력_14)	.748	.312	.025	.213
직장폭력_15)	.725	.295	.066	-.019
직장폭력_16)	.709	.467	.045	.072
직장폭력_18)	.671	.511	.030	.084
직장폭력_17)	.662	.546	.063	.099
직장폭력_20)	.617	.544	.047	.044
직장폭력_21)	.356	.794	.133	.047
직장폭력_22)	.275	.775	.161	-.025
직장폭력_23)	.359	.757	.096	.125
직장폭력_24)	.473	.697	.091	.132
직장폭력_19)	.600	.617	.082	.098
직장폭력_6)	.052	.019	.881	.084
직장폭력_7)	.054	.134	.867	.112
직장폭력_10)	.026	.047	.865	.044
직장폭력_8)	.094	.170	.764	.240
직장폭력_2)	.041	-.026	.574	.482
직장폭력_9)	.012	.041	.541	.519
직장폭력_5)	.127	.214	.526	.401
직장폭력_3)	.044	.067	.210	.866
직장폭력_1)	.064	.069	.047	.857
직장폭력_4)	.064	.060	.347	.759

라) 척도화 가정 분석결과

<표 68> 3개 스트레스 평가도구의 척도화 가정 분석 결과

항목	문항수	상관계수 범위		문항내적일치도		문항판별타당도		
		문항내적일치도	문항판별타당도	성공문항수/전체문항	성공률(%)	성공문항수/전체문항	성공률(%)	
KOSS	직무요구	4	0.601 - 0.832	0.004 - 0.364	4/4	100	64/64	98.4
	직무자율	4	0.526 - 0.719	0.003 - 0.376	4/4	100	64/64	100
	관계갈등	3	0.803 - 0.843	0.007 - 0.477	3/3	100	48/48	100
	직무 불안정	2	0.856 - 0.879	0.005 - 0.382	2/2	100	32/32	100
	조직체계	4	0.779 - 0.809	0.110 - 0.670	4/4	100	64/64	100
	보상 부적절	3	0.831 - 0.848	0.001 - 0.550	3/3	100	48/48	100
	직장문화	4	0.690 - 0.840	0.006 - 0.367	4/4	100	64/64	100
K_ELS	감정조절의 요구 및 규제	5	0.741 - 0.844	0.011 - 0.598	5/5	100	80/80	100
	고객응대의 과부하 및 갈등	3	0.886 - 0.904	0.055 - 0.701	3/3	100	48/48	100
	감정부조화 및 손상	6	0.842 - 0.892	0.004 - 0.698	6/6	100	96/96	100
	조직의 감시 및 모니터링	3	0.812 - 0.844	0.006 - 0.617	3/3	100	48/48	100
	조직의 지지 및 보호체계	7	0.628 - 0.783	0.011 - 0.542	7/7	100	112/112	100
K_WWS	고객의 정신적/성적 폭력	4	0.712 - 0.887	0.023 - 0.585	4/4	100	64/64	100
	직장 내 정신적/성적 폭력	4	0.793 - 0.878	0.015 - 0.671	4/4	100	64/64	100
	고객/직장 내 신체적 폭행	2	0.848 - 0.897	0.001 - 0.707	2/2	100	32/32	100
	조직의 폭력보호체계	14	0.690 - 0.859	0.042 - 0.605	14/14	100	224/224	100

6. 평가도구 문항의 신뢰도 타당도 평가를 통한 평가도구 개선안 도출

연구원 내부 문헌고찰을 통하여 직무스트레스 평가 도구 (KOSS), 감정노동 평가 도구 (K_ELS), 작업장 폭력 평가 도구 (K_WVS)의 키워드를 중심으로 도출하고 이를 도구 개선에 반영하였다. 아울러, 외국의 직무 스트레스 평가 도구와 비교 분석을 통한 각 평가도구의 수정 보완하였다 (NOIOH International Symposium 2018. 5) [그림 8].

Home About TWH Symposium Call for Abstracts **Symposium Agenda** Local Area Information Registration Social Media

NIOSH National Institute for Occupational Safety and Health

Total Worker Health®
2nd International Symposium 2018

Symposium Agenda

Work & Well-being
How Safer, Healthier Work Can Enhance Well-being

May 8-11, 2018 | National Institutes of Health Campus

62 Days 12 Hours 49 Minutes 19 Seconds

[Register Now*](#)

*Note: You will be redirected to eaglesun.org for registration

- Home
- About TWH Symposium
 - 2018 Symposium Theme
 - Keynote Speakers
 - Presenting Partners
 - Scientific Planning Panel
- Call for Abstracts
- Symposium Agenda
 - Keynote Presentations
 - Preconference Workshops
 - Presentation Abstracts
 - Opportunities for Health
- Local Area Information
 - Venue
 - Hotels
 - Getting There
- Registration
- Social Media

[Download PDF Agenda At-A-Glance](#)

2nd International Symposium to Advance Total Worker Health®
May 8-11, 2018

[그림 8] NOIOH International Symposium, 2018. 5

직무스트레스 평가도구의 국가간 비교 연구(NOIOH International Symposium 2018. 5)를 통하여 평가도구의 콘텐츠를 조율하였다 [그림 9].

2nd TWH conference

Symposium Title: Creating a standard work organization risk assessment tool for US workers

Abstract Title: **International comparison of national work organizational risk assessment tools in seven countries**

Presenter and Co-Authors:

BongKyoo Choi (1), Javier Garcia-Rivas (1), Paul Landsbergis (2), Marnie Dobson (1), Peter Schnall (1), Dean Baker (1), Sei-Jin Chang (3), SangBaek Ko (3), Arturo Juarez-Garcia (4), Viviola Gomez-Ortiz (5)

1. Center for Occupational and Environmental Health, University of California Irvine, CA, USA
2. State University of New York Downstate School of Public Health, New York, USA
3. Department of Preventive Medicine, Yonsei University Wonju College of Medicine, South Korea
4. Center for Transdisciplinary Research In Psychology, School of Psychology, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Mexico
5. Department of Psychology, Universidad de Los Andes, Bogota, Colombia

Abstract Topic: **Work Design and New Technologies**

Abstracts (**up to 500 words, currently 520 words**):

Background: There is no standard work organization risk assessment tool in the US, which is an essential instrument in order to significantly increase the awareness of healthy work organization and at the same time, facilitate societal and worksite-based interventions for healthy work organizations. Despite the NIOSH Quality of Working Life (QWL) survey questionnaire (34 scales of 63 items) since 2002, the questionnaire has never been recognized as a national standard work organization risk assessment tool in the US, nor has been used widely at the workplace, including the NIOSH Total Worker Health (TWH) centers of excellence and affiliate programs. As a first step toward creating a short standard work risk assessment for US workers, this study aims to characterize and compare several national standard work organization risk assessment questionnaires from the United Kingdom, Canada, South Korea, Spain, Mexico, Columbia, and Chile.

Methods: Utilizing an extensive literature review, we will characterize and compare seven national work organizational risk assessment tools with the following foci: (1) Numbers of items and scales; (2) Key domains (work stressors); (3) How to categorize the risk group(s); (4) Flexibility (e.g., long and short versions); and (5) Availability of on-line instrument. The Canadian national standard: Psychological health and safety in the workplace was included in this review because it suggested 13 domains of work organization hazards to be assessed, although there was no standard risk assessment tool.

Results: The number of items and scales in a work organization risk assessment tool varied across the seven countries: the shortest one was the UK's Management Standard Questionnaire (7 scales and 35 items) and the longest was the Columbian instrument (4 scales and 123 items). The most common

domains in the instruments are as follows: job control, psychological job demands, coworker and immediate supervisor support at work and followed by quality of management and leadership, recognition, job insecurity, role conflict/clarity, bullying/harassment/discrimination, physical safety/violence, and work/family balance. The most common way to characterize the risk group using the instruments is using national averages (in South Korea) or tertiles (in Spain) of each or total scale scores. Several countries have used a short version of their instruments for convenience or a small company/organization: 15 scales and 30 items in Spain; 8 scales and 26 items in South Korea; 8 scales and 46 items in Mexico. Only the Spanish instrument (ISTAS21) is also available as an on-line program that automatically generates the scale scores and enables comparisons to national statistics.

Conclusions: This study indicates that the NIOSH QWL questionnaire has great potential to be used as standard work organization risk assessment tool for US workers. It includes all major work organization hazards identified in this study across seven countries. Also it can provide national bench-markers (averages or tertiles) for comparison on a regular basis as part of the General Social Survey. Despite the aforementioned merits, it should be further validated (e.g., differential item function test) and also shortened (e.g., ≤ 35 items) to be used much more widely across the nation. Also, a social consensus is needed for the future standard instrument among the stakeholders in the US (government, management, union, and professionals).

[그림 9] NOIOH International Symposium, 2018. 5 발표 초록

Sweden 연구팀과 직무스트레스 평가도구에 관한 공동연구 진행 중 (2018. 6. 1. 서울, 양국 연구팀 미팅)에 있고, 본 연구팀이 Sweden 연구팀과 공동연구를 통해 스트레스 측정도구 개선방안 모색하였다. 그밖에도, 문헌고찰, 기존 연구결과 및 내부 연구자 회의를 통해 관련성이 낮은 측정도구의 하부 요인 및 문항을 삭제, 수정보완하여 1차 수정 하부요인 및 문항을 도출하였다.

1차 수정 보완된 각 평가도구의 하부요인 및 문항에 대하여 델파이 및 자문회의를 거쳐 1차 하부요인 및 문항을 아래와 같이 도출하였다.

가) 직무스트레스 (KOSS®-26)

설문내용		유지					수정					삭제					종합										
		장	고	김	인	오	강	윤	정	장	고	김	인	오	강	윤		정	장	고	김	인	오	강	윤	정	
물리환경	1. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	○	○			○	○	○	○																		
	■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: KOSS_SF에는 물리환경 설문문항이 빠져 있으나 중요한 영역이므로 포함. - 김형렬: “내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다” - 김인아: “나의 업무 수행과정은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다”																										
	2. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	○	○		○		○	○	○																○		
	■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: KOSS_SF에는 물리환경 설문문항이 빠져 있으나 중요한 영역이므로 포함. - 김형렬: “나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.”																										

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다. ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: psychological & physical demand 평가를 위해 적절한 문항이라고 판단됨.	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
4. 업무량이 현저하게 증가하였다. ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: increased work demand평가 설문으로 적절함. - 김형렬: 삭제. 이유는 현재 업무량을 묻는 것이 아니라, 변화를 묻고 있음. 계속해서 업무량이 많고, 변화는 없는 경우 (증가하지 않는 경우) 아니라고 답할 수 있음. 업무량의 변화가 직무요구 개념에 포함되는지 확인 필요함. 다만, 직무요구 총점과의 관련성은 매우 높음. 업무량 변화 개념을 현재 직무의 내용으로 볼 것인지 판단 필요. - 김인아: 3번이 상대적 요구도에 대한 문항이라면 이견 절대적 요구도에 대한 문항이 되면 어떨까 싶음. 예를 들어 “나의 업무량은 혼자 수행하기에는 너무 많다”	○	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다. ■ 논의사항: 삭제 ■ 제안 - 장세진: 3번 문항과 중복되고 주관적인 문항으로 삭제. - 윤진하: 관련성이 떨어짐, 연관성 저하로 인해 - 정다이: 3번 문항과 중복.					○						○	○	○	○	○	
6. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다. ■ 논의사항: 삭제(처음에는 control문항 이었음, 우리나라에서는 요구도로 들어감) ■ 제안 - 장세진: multiple tasking을 묻는 것으로 특정 직업군에게는 적용되기 힘들다고 판단됨. - 김형렬: 직무요구 기본형에서 한 문항을 가져올 수 있는지 검토하고, 더 좋은 것이 없다면 관련성도 높고, 실제 최근 변화된 요구도 개념에 부합하는 내용이라 유지하는 것도 좋을듯함. - 윤진하: 최근의 트렌드로 양방향 판단이 가능함. - 정다이: 여러 가지 일(주관적임)을 동시에 하는 것이 업무특성인 직업군이 많음.		○	○								○	○	○	○	○	

직무요구

설문내용		유지					수정					삭제					종합
		장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
직무자율성 결여	<p>7. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 창의력에 대한 개념이 모호함. 창의력을 요하는 직업은 다소 제한적이라 판단됨. - 김형렬: 삭제 사유 제시. - 윤진하: 최근 사회현상에서는 authority에 대한 양방향 해석이 가능함 - 정다아: 창의력에 대한 기준은 개인마다 다름 											○	○	○	○	○	
	<p>8. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.</p> <p>■ 논의사항: 8, 9, 10번 문항 중 어떤 문항을 남길지 논의/ 기술 재량권과 결정권한은 다른 개념으로 정리</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 문항이 다소 애매하고 전문직에 주로 해당되는 사항이므로 삭제 필요. - 김인아: 기술재량권에 대한 문항이 좀 더 한국적으로 바뀌면 좋을 것 같습니다. 예를 들어 “나는 내 업무 수행과정에서 나의 기술이나 지식을 충분히 활용할 수 있다.” - 윤진하: 최근 사회현상에서는 양방향 해석이 가능함. - 정다아: 전문직에 국한된 질문. 		○	○						○		○			○	○	
	<p>9. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.</p> <p>■ 논의사항: 8, 9, 10번 문항 중 어떤 문항을 남길지 논의한 끝에 유지하기로 함</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: ‘작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어진다’로 수정 필요. 권한 및 자율성을 묻는 질문으로 충분하다고 생각됨. ‘영향력 행사’란 단어가 무겁게 느껴짐. 		○	○	○	○					○						
	<p>10. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.</p> <p>■ 논의사항: 8, 9, 10번 문항 중 어떤 문항을 남길지 논의한 끝에 유지하기로 함</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 업무자율성 문항으로 필수적임. 	○	○	○	○		○	○	○						○		

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
11. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다. ■ 논의사항: 11, 12번 문항 유지 or 13번 문항 유지/ '완료하는데'라는 부분이 의미 모호하므로 '수행하는데' 로 수정하기로 함 ■ 제안 - 장세진: '나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다' 로 수정 제안. - 김형렬: '수행하는데' 동의. - 강희태: '수행하는데' 동의. - 윤진하: 상사도 동료에 포함될 수 있음.																
	12. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다. ■ 논의사항: 11, 12번 문항 유지 or 13번 문항 유지/ '완료하는데'라는 부분이 의미 모호하므로 '수행하는데' 로 수정하기로 함 ■ 제안 - 장세진: '나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다' 로 수정 제안. - 강희태: '수행하는데' 동의. - 윤진하: '수행하는데' 동의. 동료를 "동료나 상사"로 수정.															
13. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알려주고 이해해 주는 사람이 있다. ■ 논의사항: 11, 12번 문항 유지하든가 or 13번 문항만을 유지하는 방안으로 논의 ■ 제안 - 장세진: 직장 내 사회적 지지를 묻는 문항으로 동료/상사 지지를 구분하는 취지에선 11,12번 문항으로 충분함. - 김형렬: 11,12와 다른 개념이라고 생각됨. 다만, 문항을 줄여야 한다면 13번 삭제 동의. - 강희태: '내가 힘들다는 것을 알려주고'는 이중 질문임. 삭제. - 윤진하: 관계갈등보다는 직장내 지지의 개념으로 판단됨, 사회적지지의 개념으로 설명될 수 있는 부분으로 삭제. - 정다이: 11, 12번 문항과 중복됨.																

관계갈등
(‘관계갈등’
보다는
‘사회적지지
부족’으로
수정제안)

설 문 내 용	유지			수정			삭제			종합							
	장	고	김	인	오	강	윤	정	장		고	김	인	오	강	윤	정
직업 불안정성	14. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.																
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 유지 																
	15. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정) 가 있었거나 있을 것으로 예상된다.																
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 유지 																

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
<p>16. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.</p> <p>■ 논의사항: 적용되는 직종이 한정적이긴 하나 16, 19번 문항의 개념은 살리는 쪽으로 논의</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 조직불공정성(organizational injustice) 문항으로 적절함. - 김인아: 전체적인 조직 운영의 합리성을 묻는 질문으로 수정이 되면 좋을 것 같음. “우리 회사는 근무평가, 인사 등 회사 정책 결정 과정이 공정하고 합리적이다.” 	○	○	○	○	○					○						
<p>17. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지(지지와는 구분이 됨)</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 조직불공정성(organizational injustice) 문항으로 적절함. 	○	○	○	○	○											
<p>18. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제(일반적이지 않음)</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 포괄적 설문이 아님. 일부 직업군 타부서 협조 무관한 경우 많음. - 정다아: 타부서와의 협조가 필요치 않은 경우도 많음. 											○	○	○	○	○	
<p>19. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.</p> <p>■ 논의사항: 일반적으로 모든 직종에 적용됨/ 16, 19번 문항의 개념은 살려야함</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 조직의 개방성과 소통 수준을 평가하는 데 적절한 문항이라 생각함. 	○	○	○	○	○											

조직체계
(조직불공정성)

설문내용	유지					수정					삭제					종합			
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오				
<p>20. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지(물질보상에 관한 문항도 추가 되어야 함-기본 문항에 있음), 물질적 보상과 정신적 보상을 나누어 구성하기로 함.</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 물질적 보상에 관련된 문항 추가요함. - 김인아: 물질적 보상을 충분히 받고 있는지와 정신적 보상 (인간적으로 존중받고 있다와 보람이 있다)와 같은 결로 나누어야 할 것 같음. 정신적 보상도 여러 종류가 있을 듯함. - 강희태: 기본 문항에 있는 '나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.' 문항도 같이 살릴 것. - 윤진하: 물질/정신 보상 개념에 동의. 	○	○	○		○	○	○	○											
<p>21. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제/ 이중 질문</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 조건적인 질문이고 다소 규범적 설문항목으로 판단됨. - 정다이: 내용이 구체적이지 않음. 																			
<p>22. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 보상의 영역이라고 보기는 다소 제한적이고 추상적임. - 김형렬: promotion 에 대한 개념으로 생각됨. 추가 의견으로 물질적 보상에 대한 문항 추가 필요. - 윤진하: "나의 노력에 따른 발전 기회가 주어진다" (능력을 발휘하는 것보다 승진 기회에 대한 내용으로 판단됨). 		○	○																

보상부적절

설 문 내 용	유지					수정					삭제					종합																						
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오																							
직장문화	23. 회식자리가 불편하다.																○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○								
	■ 논의사항: <u>직장문화 영역 삭제</u> 논의/ 과거와 현재의 회식자리 개념이 달라짐 ■ 제안 - 장세진: 조직불공정성의 내용과 유사하므로 전체 삭제 제안함.																																					
	24. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.																○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○								
	■ 논의사항: 삭제(24, 25번과 16, 19번 문항 correlation 확인)/ 현재도 문제이긴 함 ■ 제안 - 장세진: 조직불공정성의 내용과 유사하므로 전체 삭제 제안함.																																					
25. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.																										○					○	○	○	○	○	○	○	○
■ 논의사항: 삭제(24, 25번과 16, 19번 문항 correlation 확인)/ 현재도 문제이긴 함 ■ 제안 - 장세진: 조직불공정성의 내용과 유사하므로 전체 삭제 제안함. - 김인아: 직장문화 영역을 삭제한다고 하더라도 직장에서의 전반적인 분위기 때문에 받는 스트레스 요인을 어찌해야 하나가 고민이 됨. 다른 스트레스 요인과 수준과 강도에 차이가 있을 것으로 판단이, 성차별, 연령차별, 학력차별, 지역차별 등 차별은 물어보지 않아도 될까 싶음. 다만 다음의 작업장 폭력에 포함이 된다고 볼 수 있으면 빼도 될 거라고 생각함.																																						
26. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.																○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
■ 논의사항: 삭제 ■ 제안 - 장세진: 조직불공정성의 내용과 유사하므로 전체 삭제 제안함.																																						

나) 감정노동 (K-ELS)

설문내용	유지					수정					삭제					종합																	
	장	고	김	인	오	강	윤	정	장	고	김	인	오	강	윤		정																
감정조절의 요구 및 규제 (감정조절의 요구로 요인명 수정하고 고객응대 과부하 및 갈등의 7번 항목과 병합: Emotional demand)	1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.																	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	■ 논의사항: surface acting/ 부정적인 감정이 아닐 수 있음(예: 장의사) ■ 제안 - 장세진: surface acting을 묻는 문항이긴 하지만 다소 모호하므로 삭제 제안. - 윤진하: emotional intelligence 와 혼동, 3번과 중복.																																
	2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.																	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	■ 논의사항: suppressing emotion으로 유지/ (2, 3번 or 2, 5번 문항만 남기고 모두 삭제하는 것에 대한 논의) ■ 제안 - 장세진: suppressing emotion혹은 displayed rule을 묻는 적절한 질문으로 판단됨.																																
	3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.																	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
■ 논의사항: surface acting 에 대한 문항으로 유지하기로 함/ (2, 3번 or 2, 5번 문항만 남기고 모두 삭제하는 것에 대한 논의) ■ 제안 - 장세진: surface acting을 묻는 적절한 문항임. - 김인아: 5번을 남겨 두는 것이 좋을 것 같습니다. 솔직한 감정을 숨기고 규범상 감정을 표현하는 것은 감정노동의 본질적 특성인데 이것이 스트레스 요인으로 작용을 하려면 그 차이에서 어려움을 느껴야 하는게 아닐까 싶음. - 윤진하: (업무상)의 의미가 고객에 포함되어 있으므로 ‘업무상’ 단어 삭제.																																	
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.																	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
■ 논의사항: 강도를 물어보는 것 ■ 제안 - 장세진: 3번 문항과 중복되긴 하지만 광범위하게 regulating emotion을 묻는 질문으로 적절함. ‘일상적인’ 삭제(사족임) - 강희태: 삭제해도 무방하다고 생각함. 2, 3번과 유사한 응답이 나올 것으로 보임. - 정다이: 2, 3번과 중복.																																	
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.																	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
■ 논의사항: 삭제/ 3번과 비슷한 개념 ■ 제안 - 장세진: surface acting을 묻는 질문으로 3번 문항과 중복됨. - 윤진하: 3번과 중복, 3번이 가독성이 좋음.																																	

설 문 내 용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
<p>6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.</p> <p>■ 논의사항: 6, 7, 8번이 비슷한 개념</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 다소 제한적인 질문으로 삭제요함. - 오성수: 7번이 오히려 광범위하여 답하기가 애매할 수 있을 것 같음. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하지는 않더라도 진상고객이 있을 수 있음(진상 고객 표현 추가). - 강희태: 권한 밖의 일을 요구하지는 않더라도 공격적인 고객일 수 있음. 7번과는 다를 수 있어서 유지하는 것이 좋겠음. 					○					○	○	○	○	○		
<p>7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.</p> <p>■ 논의사항: 유지(제일 광범위한 질문)</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 넓은 의미에서 emotional demand의 하부요인으로 볼 수 있음. 	○	○	○	○	○	○	○							○		
<p>8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 6,7,8번이 비슷한 개념</p> <p>■ 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 7번 문항과 중복 가능성이 높음. 											○	○	○	○		

고객응대의
과부하 및
갈등

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다. ■ 논의사항: 13번 문항과 중복으로 삭제 ■ 제안 - 장세진: 13문항과 유사하고 13번 문항이 좀 더 구체적임. 자존심의 상처 정도는 고객응대에 대한 태도에 의해 달라질 수 있음.											○	○	○	○	○	
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다. ■ 논의사항: 이중 질문 ■ 제안 - 장세진: 너무도 당연한 질문임. - 강희태: 13번 문항과 유사한 질문임.											○	○	○	○	○	
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다. ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: emotional dissonance 하위 요인으로 적절함. - 김인아: “고객을 응대할 때 나의 감정을 함께 팔고 있다고 느낀다”처럼 좀 더 직접적인 질문으로 변경.	○	○	○			○	○	○	○							
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다. ■ 논의사항: 삭제 ■ 제안 - 장세진: 사람에 따라 감정 손상의 정도가 다르므로 삭제. - 김인아: 퇴근 후에도 감정이 남아서 일상으로의 회복을 어렵게 하는 것이 중요한 초기 사인이라고 생각함 - 강희태: 이중 질문임. 고객을 응대할 때 힘든 것이 별로 없었던 사람들의 경우 응답할 수가 없음. - 윤진하: 중중도의 영향을 의미하지만, 문항을 줄이는 목적에 따라 줄임. 13번으로 가능 - 정다이: 고객응대 시 힘들지 않은 노동자는 응답이 어려움		○	○	○							○			○	○	
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다. ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: emotional dissonance 하위 요인으로 적절함	○	○	○	○	○											
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다. ■ 논의사항: 삭제(삼중 질문) ■ 제안 - 장세진: 유도질문으로 삭제.											○	○	○	○	○	

감정부조화 및 손상

설 문 내 용	유지					수정					삭제					종합	
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오		
조직의 감시 및 모니터링	15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등).																
	■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: 조직 감시의 정도를 묻는 문항으로 적절함.																
	(Response grid for Q15: 10 yellow, 10 pink, 10 green, 1 blue)																
16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.																	
■ 논의사항: 삭제(17, 18번 문항이 유사함) ■ 제안 - 장세진: 고객 평가의 과정이나 수준이 일반적이지 않음. 고객평가가 근로자에게 스트레스가 아닌 활력소로 작용할 수도 있음. - 강희태: 17번 문항보다는 16번 문항을 살리는 것이 좋다고 봄. 다만 17번 문항을 포괄해서 다음과 같이 변경하는 것을 제안함. ‘고객의 평가가 업무성과평가, 인사고과, 직장 내 처우에 영향을 준다.’																	
(Response grid for Q16: 10 yellow, 10 pink, 10 green, 1 blue)																	
17. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.																	
■ 논의사항: 유지/ 17, 18번 문항은 유사함 ■ 제안 - 장세진: 조건적이고 주관적인 질문임.																	
(Response grid for Q17: 5 yellow, 10 pink, 10 green, 1 blue)																	

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
<p>18. 고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.</p> <p>■ 논의사항: 19번과 유사하므로 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 19번 문항과 중복 삭제.</p>											○	○	○	○	○	
<p>19. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지</p> <p>■ 제안 - 장세진: 포괄적인 차원에서의 보호체계 수준을 묻는 질문임.</p>	○	○	○	○	○											
<p>20. 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 19번 문항과 중복. - 강희태: 고객응대에서 문제가 생겼을 때 직장이 대처하는 것과 별개로 그 이후 다친 마음을 치유해줄 수 있는 시스템이 있는지에 대한 문항이므로 유지하는 것이 좋겠음. - 정다이: 19번 문항과 중복.</p>					○						○	○	○	○	○	
<p>21. 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제(KOSS의 Social support와 중복)</p> <p>■ 제안 - 장세진: 사회적지지 문항으로 감정노동과는 무관함.</p>											○	○	○	○	○	
<p>22. 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제(KOSS의 Social support와 중복)</p> <p>■ 제안 - 장세진: 사회적지지 문항으로 감정노동과는 무관함.</p>											○	○	○	○	○	

조직의지지 및 보호체계 (조직 감시 및 모니터링의 15번 문항과 병합하여 “조직 모니터링 및 보호체계결여”로 재구성)

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	
조직의지지 및 보호체계 (조직 감시 및 모니터링의 15번 문항과 병합하여 “조직 모니터링 및 보호체계결여”로 재구성)	23. 직장 내에 (진상)고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.															
	■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: ‘고객응대과정에서 문제(진상고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다’로 수정 요함. - 김인아: 행동지침이나 매뉴얼이 “적절하게 마련되어 있다”거나 “나를 보호하는데 도움이 된다”라는 정도로 수정이 되어야 할 것 같음. 특히 법률이 시행되는 만큼, 매뉴얼의 존재 여부는 별도 질문으로 묻고, 매뉴얼의 마련 여부가 아니라 만들어진 매뉴얼이 보호를 해준다고 느끼느냐의 문제라고 생각이 됨. 예를 들어 “직장 내에서 마련한 문제(진상) 고객에 대한 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다” 정도가 어떨까요? - 오성수: 21번과 유사하다고 생각됨. - 강희태: 유지하되 ‘진상’이라는 말은 국어사전에 없으므로, ‘직장 내에 악성고객에게 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.’ 바꾸기를 제안함. - 윤진하: ‘진상’이라는 단어가 필요.															
	24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.															
■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: 조직 보호체계 평가를 위한 적절한 질문임.																

다) 직장폭력 (K_WVS)

설문내용	유지					수정					삭제					종합
	장	고	김	인	오	강	윤	정	장	고	김	인	오	강	윤	
<p>1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지(1~10번까지는 모두 유지하고 11번부터 줄이는 것이 좋을 것 같음)/ 1번, 4번 통합여부</p> <p>■ 제안 - 장세진: 적절</p>	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
<p>2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지</p> <p>■ 제안 - 장세진: 적절</p>	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
<p>3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지/ 괴롭힘에 대한 정의가 모호함</p> <p>■ 제안 - 장세진: 적절</p>	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
<p>4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별대우를 당한 적이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지/ 1번, 4번 통합여부/ prevalence 구하는데 도움이 됨</p> <p>■ 제안 - 장세진: 적절 - 김인아: 지역도 하나 추가하면 좋을 것 같음. - 강희태: 항이 많다면 삭제가 가능하다고 봄. 직위, 성, 나이에 따른 차별대우는 ‘여자가...’, ‘나이라도 어린 것이..’그러니까 니가 아직도 승진도 못하고 그런 일이나 하지’ 등으로 나타날 수 있음. 이런 차별대우는 언어적 폭력의 일종으로 1번 문항의 ‘모욕적인 비난’의 영역에 포함될 수도 있다고 봄. - 정다아: 1번의 비난, 고함, 욕설 등에서 직위, 성, 나이의 차별대우가 포함될 수 있음.</p>	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

고객의
정신적
성적
폭력

설 문 내 용	유지					수정					삭제					종합	
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오		
직장 내 정신적 성적 폭력	5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.																
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안(연구원별로 작성, 빈칸일 경우 공란으로) - 장세진: 적절 																
	6 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.																
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: 적절 																
7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.																	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: 적절 																	
8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다.																	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: 적절 - 김인아: 지역도 하나 추가하면 좋을 것 같음 - 강희태: 4번과 같은 이유로 문항이 많다면 삭제할 수 있다고 봄. - 정다이: 5번의 비난, 고함, 욕설 등에서 직위, 성, 나이의 차별대우가 포함될 수 있음. 																	

설 문 내 용	유지					수정					삭제					종합	
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오		
직장/고객 신체적 폭행	9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.																
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 적절 																
	10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.																
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 장세진: 적절 - 김형렬: 추가 문항, “해고나 자발적 퇴사를 목적으로 나에게 괴롭힘이나 불이익을 준 적이 있다” 구조적 폭력 관련 문항 추가 																

설 문 내 용	유지				수정				삭제				종합				
	장	고	김	인	오	강	윤	정	장	고	김	인		오	강	윤	정
<p>11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지</p> <p>■ 제안</p> <p>- 장세진: 적절</p>	○	○	○	○	○	○	○	○									
<p>12. 직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안</p> <p>- 장세진: 11번 문항으로 충분함 (중복)</p>													○	○	○	○	
<p>13. 직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안</p> <p>- 장세진: 11번 문항으로 충분함 (중복)</p>													○	○	○	○	
<p>14. 직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안</p> <p>- 장세진: 11번 문항으로 충분함 (중복)</p>													○	○	○	○	
<p>15. 직장 내에 고객폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부규정 등)이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안</p> <p>- 장세진: 11번 문항으로 충분함 (중복)</p>													○	○	○	○	
<p>16. 직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.</p> <p>■ 논의사항: 유지</p> <p>■ 제안</p> <p>- 장세진: 적절</p>	○	○	○	○	○	○	○	○								○	

조직의
폭력
보호체계

설문내용	유지				수정				삭제				종합				
	장	고	김	인	오	강	윤	정	장	고	김	인		오	강	윤	정
<p>17. 직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 16번 문항으로 충분함 (중복)</p>																	
<p>18. 직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 16번 문항으로 충분함 (중복)</p>																	
<p>19. 직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 16번 문항으로 충분함 (중복)</p>																	
<p>20. 직장 내 동료나 상사로부터의 폭력문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부규정 등)이 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 16번 문항으로 충분함 (중복)</p>																	
<p>21. 폭력을 당했을 때, 문제해결을 위해 도와주는 상사가 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 상사의 사회적 지지와 중복.</p>																	
<p>22. 폭력을 당했을 때, 문제해결을 위해 도와주는 동료가 있다.</p> <p>■ 논의사항: 삭제</p> <p>■ 제안 - 장세진: 상사의 사회적 지지와 중복.</p>																	

조직의
폭력
보호체계

설 문 내 용	유지					수정					삭제					종합								
	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오	장	고	김	인	오									
23. 직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다. ■ 논의사항: 유지 ■ 제안 - 장세진: 전반적인 emotional support 문항으로 유지. ‘폭행’을 ‘폭력’으로 수정 요함. - 김인아: 폭행이라는 단어가 육체적 폭력으로만 이해하는 경우가 많아서 다음과 같은 정도로 수정을 하면 좋을 것 같음. “회사는 육체적, 정신적 폭력으로 인한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.”		○	○		○	○	○	○	○			○												
	24. 직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해준다. ■ 논의사항: 삭제 ■ 제안 - 장세진: 11, 16번 문항과 중복.																	○	○	○	○	○	○	○

조직의
폭력
보호체계

7. 스트레스 평가도구 개선안 도출 과정

기존의 KOSS, K-ELS, K-WVS를 활용하여 수행된 연구논문 및 감정노동 실태 조사에서 밝혀진 분석 결과와 연구자 델파이, 연구자 회의를 통해 다음과 같이 세 가지 측정도구에 대한 개정작업을 실시하였고 그 과정은 아래에 기술하였다. 주목할 점은 최근 직무환경의 사회적 변화로 인하여 새로운 영역의 직무 스트레스 요인의 추가 및 평가가 필요하다고 판단되어 조직과잉몰입(1문항), 일-삶의 균형(2문항), 조직안 전문화(1문항) 영역을 추가하였다.

1) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®-26)

* 아래의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무 스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 1개월 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시길 바랍니다.

설문 내용		유지	수정	삭제	추가
물리환경	1. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.		V		
	-> 1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.				
	2. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.		V		
	-> 2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.				
직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	V			
	-> 3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다				
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	V			
	-> 4. 업무량이 현저하게 증가하였다.				
직무자율성 결여	8. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	V			
	-> 5. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.				
	9. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.		V		
	-> 6. 작업시간, 업무수행과정에서 내가 스스로 결정할 권한이 주어진다.				
	10. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	V			
	-> 7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				
사회적 지지 부족(수정)	11. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.		V		
	-> 8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.				
	12. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.		V		
	-> 9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다. '관계갈등' 하부 요인의 이름을 '사회적 지지의 부족'으로 수정				
직업 불안정성	14. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	V			
	-> 10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
	15. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	V			
	-> 11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.				

설 문 내 용		유지	수정	삭제	추가
조직불공정성 (수정)	16. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.		V		
	-> 12. 우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정이 공정하고 합리적이다.				
	17. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	V			
	-> 13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
	19. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	V			
-> 14. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.					
보상부적절	-> 15. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.				
	<추가문항배경> 보상의 가장 중요한 부분인 물질적 보상에 대한 평가를 추가해야 할 필요성이 요청되어 추가함.				
	20. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	V			
	-> 16. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
직장문화	문화 내용이 포괄적이지 못하고 최근 직무환경의 변화로 인하여 직무 스트레스 요인으로 보기엔 부적합하다고 판단되어 전체 문항 삭제하기로 함.				
조직과잉몰입	-> 17. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박으로 힘들다.				
	<추가문항배경> 최근 조직의 생산성 및 목적달성을 위해 구성원들에게 과도한 조직몰입(organizational over-commitment)을 강요하고 있고 이는 주요한 스트레스 요인으로 부상하고 있음.				
일-삶의 균형	-> 18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.				
	-> 19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.				
	<추가문항배경> 최근 일-삶의 균형(work-life balance : 일명 워라벨)이 직장인들 사이에 핫이슈가 되고 있고 이는 work-related quality of life를 평가할 수 있는 중요한 지표가 된다고 판단되어 추가하기로 함.				
조직안전문화	-> 20. 우리 직장은 구성원들이 편안한 직장생활을 할 수 있도록 노력하고 있다.				
	<추가문항배경> 최근 직장근무환경의 사회문화적 안전문화(Psychosocial Safety Climate) 정착에 대한 항목이 주요 스트레스 원으로 부각되고 있음.				

2) 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)

* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문문항		유지	수정	삭제	기타
감정조절의 요구 및 규제	2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.		V		
	-> 1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.				
	3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	V			
	-> 2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.				
	7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	V			
-> 3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.					
‘고객응대 파부하 및 갈등’ 하위 요인을 없애고 7번 문항을 감정조절의 요구 및 규제 영역으로 병합시키기로 함.					
감정부조화 및 손상	11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상쯤처럼 느껴진다.		V		
	-> 4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.				
	13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	V			
-> 5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.					
조직의 모니터링 및 보호체계의 결여	15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등).	V			
	-> 6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등)				
	17. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.			V	
	-> 7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.				
	19. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.V	V			
	-> 8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.				
	23. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.		V		
	-> 9. 직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.				
	-> 10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.				
	<문항추가 배경> 매뉴얼이 마련되어 있는 것과 그 실효성은 다른 차원이므로 별도의 문항이 필요하다고 판단하여 추가하기로 함.				
24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어졌다.	V				
-> 11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어졌다.					
‘조직 감시 및 모니터링’의 15, 17번 문항과 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 19,23,24 alc 추가문항을 병합하여 “조직 모니터링 및 보호체계결여”로 재구성					

3) 한국형 작업장폭력 평가도구(K_WVS)

*다음의 설문은 귀하의 고객폭력 및 직장 내 폭력경험의 수준과 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지를 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.

설문문항		유지	수정	삭제	기타
고객의 정신적 성적 폭력	1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다. -> 1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	V			
	2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다. -> 2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	V			
	3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다. -> 3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	V			
	4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별대우를 당한 적이 있다. -> 4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.		V		
직장 내 정신적 성적 폭력	5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다. -> 5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	V			
	6. 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다. -> 6. 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	V			
	7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다. -> 7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다	V			
	8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다. -> 8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.		V		
직장/고객 신체적 폭행	9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다. -> 9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	V			
	10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다. -> 10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	V			
조직의 폭력 보호체계	11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다. -> 11. 직장 내 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	V			
	16. 직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다. -> 12. 직장 내 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	V			
	23. 직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다. -> 13. 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.		V		

8. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선(안) 제안

기존의 KOSS, K-ELS, K-WVS를 활용하여 수행된 연구논문 및 감정노동 실태 조사에서 밝혀진 분석 결과와 연구자 텔파이, 노사정산학 공동 포럼(2018. 8. 31)에서 논의된 내용을 종합하여 감정노동 종사자들의 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력의 노출 및 강도를 정략적이고 객관적으로 평가할 수 있는 감정노동 종사자용 스트레스 측정도구(안)을 아래와 같이 제안하였다.

1) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS_20)

* 아래의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무 스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리환경	1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
직무자율성 결여	5. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	6. 작업시간, 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
	7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
사회적지지 부족	8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
직업 불안정성	10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직 불공정성	12. 우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정이 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	14. 업무수행과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
보상부적절	15. 나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	4	3	2	1
	16. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
조직과잉몰입 (신설)	17. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	1	2	3	4
일-삶의 균형 (신설)	18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	4	3	2	1
	19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.	4	3	2	1
조직안전문화 (신설)	20. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	4	3	2	1

2) 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)

* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정조절의 요구 및 규제	1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
	2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
	3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
감정부조화 및 손상	4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	1	2	3	4
	5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
조직의 모니터링 및 보호체계의 결여	6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등)	1	2	3	4
	7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장에서부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
	8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
	9. 직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	4	3	2	1
	11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

3) 한국형 작업장폭력 평가도구(K_WVS)

*다음의 설문은 귀하의 고객폭력 및 직장 내 폭력경험의 수준과 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지를 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.

설문 내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
고객의 정신적 성적 폭력	1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
	2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
직장 내 정신적 성적 폭력	5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
	6. 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
직장/고객 신체적 폭행	9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
조직의 폭력 보호체계	11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
	12. 직장 내에 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
	13. 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	4	3	2	1

ID :

감정노동 종사자 스트레스 조사



안녕하십니까?

이 설문은 고용노동부와 산업안전보건연구원의 위탁으로 수행 중인 '감정노동 종사자 스트레스 평가도구 개선안 마련' 연구로, 우리나라 감정노동자들의 스트레스 평가도구 개선방안을 도출하기 위해 개발된 것입니다. 연구결과는 감정노동자들의 심신건강 증진을 위한 자료로 활용될 예정입니다. 설문에 소요되는 시간은 총 10분 정도입니다. 고된 업무로 피곤하시겠지만 적극적으로 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2018년 9월

연세대학교 원주의과대학 예방의학교실

연구책임자: 장세진 (chang0343@yonsei.ac.kr)

I. 다음은 귀하의 직무 특성을 파악하기 위한 것입니다.
 해당하는 곳에 V표 해주세요.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.				
2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.				
3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
4. 최근 1-3개월 사이 업무량이 현저하게 증가하였다.				
5. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.				
6. 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.				
7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				
8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.				
9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.				
10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.				
12. 나의 직장은 근무평가, 인사 등의 정책결정과정에서 공정하고 합리적이다.				
13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
14. 업무수행과정에 내 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.				
15. 나의 노력과 업적을 고려할 때, 내 급여/수입은 적절하다.				
16. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
17. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.				
18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.				
19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.				
20. 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장 생활을 할 수 있도록 도움을 준다.				

II. 다음은 귀하의 업무수행 과정에서의 정서적 상태를 알아보기 위한 것입니다.
 해당하는 곳에 V표 해주세요.

설 문 문 항	전혀 아님	1년에 2-3번	1달에 1번	1달에 2-3번	1주에 1번	1주에 2-3번	거의 매일
1. 업무에 지쳐 고갈되고 있다고 느낀다.							
2. 업무시간이 끝날 때 쯤 이면 탈진상태가 된다.							
3. 아침에 일어나 일터로 나가야 한다고 생각할 때 피곤함을 느낀다.							
4. 하루종일 일하는 것이 나에게겐 스트레스이다.							
5. 내 업무로 인해 소진된 느낌이다.							

III. 다음은 귀하의 감정노동 수준에 관한 것입니다. 해당하는 곳에 V표 해주세요.
 설문 내용에서의 고객이란 업무수행과정에서 만나는 일반시민, 환자 등을 뜻합니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.				
2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.				
3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.				
4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.				
5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.				
6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다.(CC TV 등)				
7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.				
8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.				
9. 고객응대과정에서 문제(악성고객응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.				
10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.(행동지침이나 매뉴얼이 없다면 '전혀그렇지 않다'로 기입)				
11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.				

IV. 다음은 귀하의 건강상태와 관련된 것입니다.
 지난 2주 동안, 아래 나열되는 증상들에 얼마나 자주 시달렸습니까?

설문문항	전혀 아님	1주일 미만	여러날 동안	거의 매일
1. 일을 하는 것에 대한 흥미나 재미가 거의 없음				
2. 가라앉은 느낌, 우울감 혹은 절망감				
3. 잠들기 어렵거나 자꾸 깨어남, 혹은 너무 많이 잠				
4. 피곤감, 기력이 저하됨				
5. 식욕 저하 혹은 과식				
6. 내 자신이 나쁜 사람이라는 느낌, 혹은 내 자신을 실패자라고 느끼거나 나 때문에 자신이나 가족이 불행하게 되었다는 느낌				
7. 신문을 읽거나 TV를 볼 때 집중하기 어려움				
8. 남들이 알아 챌 정도로 거동이나 말이 느림. 또는 반대로 너무 초조하고 안전부절 못해서 평소보다 많이 돌아다니고 서성거림				
9. 나는 차라리 죽는 것이 낫겠다는 등의 생각, 혹은 어떤 식으로든 스스로를 자해하는 생각들				

V. 다음은 귀하의 업무수행 과정에서 경험하게 되는 폭력 수준에 관한 것입니다. 해당하는 곳에 V표 해주세요.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다 (전혀 아님)	그렇지 않다 (아주 가끔)	그렇다 (자주)	매우 그렇다 (거의 매일)
1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.				
2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.				
3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.				
4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.				
5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.				
6. 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.				
7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.				
8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.				
9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.				
10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.				
11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.				
12. 직장 내에 동료 또는 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.				
13. 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.				

VI. 다음은 현재 귀하의 일반적 특성 및 직업 특성에 관한 것입니다. 해당하는 곳에 V표 해주세요.

1. 연령 (만 _____ 세)
2. 성별 ① 남자 ② 여자
3. 주 업무내용
 - ① 콜센터 ② 판매/요식 ③ 행정/민원업무 ④ 항공승무원
 - ⑤ 돌봄서비스 (간호사/치과위생사/물리치료사/작업치료사/요양보호사/보육교사 등)
 - ⑥ 경찰공무원/소방공무원 ⑦ 운전 (버스/택시/대리기사) ⑧ 골프장 캐디
 - ⑨ AS기사 ⑩ 기타 _____

VII. 다음은 지난 1년 동안 귀하의 경험을 묻는 질문입니다. 해당하는 곳에 V표 해주세요.

4. 지난 1년 동안 직무상 어려움이나 갈등으로 직장을 그만두거나 옮길 생각을 하신 적이 있습니까?
 ① 예 ② 아니오
5. 지난 1년 동안 직무상 어려움이나 갈등으로 자살을 생각을 하신 적이 있습니까?
 ① 예 ② 아니오

9. 감정노동 종사자 스트레스 평가도구의 타당성 평가를 위한 설문조사 분석 결과

감정노동 종사자의 스트레스를 포괄적이고 정량적으로 평가하기 위하여 제안된 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구(Working Condition Questionnaire for Korean Emotional Laborer: WCQKEL)'의 유용성 평가를 위해 고객응대 업무 종사 근무기간이 1년 이상인 총 370명의 감정노동 종사자 직업군을 대상으로 최종 분석하였다.

1) 일반적 특성 및 직업 특성

성별 현황을 보면, 남자 114명(31.8%), 여자 245명(68.2%)로 여자가 70%수준을 차지하였다. 연령별로는 30대, 20대, 40대, 50대이상 순이었고 20-30대가 전체의 65%를 차지하여 젊은 층의 근로자의 비율이 높았다. 응답자의 평균 연령은 36.9세였다.

직업현황을 보면, 돌봄 서비스를 담당하는 간호사, 치과위생사, 요양보호사, 물리/작업치료사가 104명(29.4%)으로 가장 많았고, 다음으로는 행정/민원 서비스(75명: 20.9%), 콜센터 상담원 (74명: 20.6%), 판매요식업 (37명: 10.3%), 경찰/소방공무원(25명: 7.0%) 등의 순으로 대표적인 감정노동 종사자들이 설문조사에 참여하였다<표 69>.

<표 69> 평가도구 타당성 분석을 위한 조사 참여자의 일반적 특성(N=370)

명(%)

	빈도*	퍼센트(%)*
성		
남자	114	31.8
여자	245	68.2
연령(세)		
20-29	103	28.4
30-39	131	36.1
40-49	89	24.5
50 이상	40	11.0
직업		
콜센터	74	20.6
판매/요식	37	10.3
행정/민원업무	75	20.9
돌봄 서비스(간호사/치과위생사/요양보호사/물리작업치료사)	104	29.0
경찰공무원/소방공무원	25	7.0
AS기사	2	.6
톨게이트 수납원	7	1.9
중고과외교사	18	5.0
은행원	8	2.2
민간순찰, 기타	9	2.5

※ 결측치 제외 빈도 및 % 임

2) 평가도구의 타당도 및 신뢰도 평가 분석 결과

(1) 타당도 분석

WOQKEL 평가도구에 대한 타당도 분석은 세 가지 방법에 의해 수행되었다. 첫째로는, 구성타당도(construct validity)를 확인하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 둘째로, 직무스트레스, 감정노동 및 직장 폭력과 유의한 관련성이 있는 것으로 알려진 우울 및 소진 간의 상관분석(correlation analysis)을 실시하여 준거타당도(criterion validity)를 시행하였다. 셋째, 각 문항 간 판별성을 확인시켜주기 위한 방법으로 널리 활용되고 있는 문항 판별타당도(item discriminant validity)를 시행하였다.

가) 구성타당도: 요인분석

세 가지 부문의 평가도구 문항에 대한 요인분석 결과는 다음과 같다.

○ 한국형 직무 스트레스 평가도구(KOSS)

새로 제안된 20개 문항의 직무스트레스 평가도구에 대한 요인분석 결과, 총 5개의 요인으로 집단화 되었는데, 직무자율성으로 제안된 5번 문항의 요인 적재값(factor loading)이 음의 방향으로 산출되었고, 다른 문항과의 상관분석 결과에서도 음의 상관관계를 보여<표 70> 제외한 후, 최종적으로 총 19개의 문항에 대한 요인분석을 실시하였다.

분석결과, 19개의 직무스트레스 문항은 총 5개의 요인으로 묶이었고, 이들 5개 요인의 총 분산은 60.446%였다. 요인 1은 문항번호 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20의 8개 문항이 동일 성분으로 묶이었는데, 내용 상 특성이 상이하다고 판단되어 처음에 제안된 하위 영역을 유지하는 차원에서 ‘조직불공정성(organizational injustice)’(문항번호 12, 13, 14, 20), ‘보상부적절(inappropriate of reward)’(문항번호 15, 16), ‘일/삶의 불균형(work-life imbalance)’(문항번호 18, 19) 등의 세 개의 하위 영역으로 다시 재범주화 하였다. 요인 2는 문항번호 1, 2, 3, 4, 그리고 연구진에서 새로 제안한 조직 과잉몰입(organizational over-commitment)의 문항이 추가적으로 묶이었고, 이는 ‘물리환경(physical environment)’(문항번호 1, 2)과 ‘직무요구(job demand)’(문항번호 3, 4, 17)로 재범주화 하였다. 요인 3, 4, 5는 분석결과를 토대로 ‘직무자율성 결여(lack of job control)’(문항번호 6, 7), ‘사회적지지 부족(insufficient social support)’(문항번호 8, 9), ‘직업불안정(job insecurity)’(문항번호 10, 11)으로 각각 재범주화 하였다. 최종적으로, 19개 문항의 KOSS는 8개 하위 영역으로 재범주화 하였다.

<표 70> KOSS 요인분석(20개 문항: 5번 문항 포함)

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	5.860	29.300	29.300	5.860	29.300	29.300	3.699	18.495	18.495
2	2.343	11.713	41.013	2.343	11.713	41.013	3.063	15.317	33.812
3	1.554	7.768	48.781	1.554	7.768	48.781	1.968	9.841	43.653
4	1.169	5.843	54.624	1.169	5.843	54.624	1.683	8.414	52.067
5	1.164	5.822	60.446	1.164	5.822	60.446	1.676	8.379	60.446
6	.948	4.741	65.187						
7	.821	4.107	69.294						
8	.722	3.609	72.903						
9	.663	3.317	76.220						
10	.573	2.864	79.084						
11	.543	2.714	81.799						
12	.526	2.630	84.429						
13	.491	2.457	86.885						
14	.475	2.373	89.258						
15	.425	2.125	91.384						
16	.418	2.090	93.474						
17	.384	1.920	95.393						
18	.352	1.761	97.154						
19	.292	1.460	98.614						
20	.277	1.386	100.000						

회전된 성분행렬 ^a					
	성분				
	1	2	3	4	5
KOSS_19	.773	.041	-.041	.063	.027
KOSS_15	.722	.137	-.006	-.093	.096
KOSS_20	.677	.188	.245	.036	.100
KOSS_18	.643	.269	-.031	.231	.085
KOSS_13	.639	.270	.276	.108	.055
KOSS_16	.605	.044	.403	-.010	.232
KOSS_12	.541	.221	.400	-.133	.121
KOSS_3	.281	.776	.001	.091	.106
KOSS_5	.180	-.735	-.058	-.060	.146
KOSS_4	.327	.730	.011	.066	-.007

KOSS_2	.253	<i>.570</i>	-.059	.236	.290
KOSS_17	.142	<i>.567</i>	.210	.176	.160
KOSS_1	.321	<i>.543</i>	-.094	.057	.007
KOSS_8	.072	.115	<i>.789</i>	-.095	.144
KOSS_9	.091	-.149	<i>.741</i>	.177	-.039
KOSS_14	.425	.108	<i>.502</i>	.128	.375
KOSS_10	.097	.104	.049	<i>.869</i>	.034
KOSS_11	-.022	.278	.041	<i>.813</i>	.049
KOSS_6	.086	-.101	.112	-.015	<i>.837</i>
KOSS_7	.159	<i>.222</i>	.084	.088	<i>.754</i>

<표 71> KOSS 요인분석(5번 문항 제외)

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	5.806	30.557	30.557	5.806	30.557	30.557	3.522	18.535	18.535
2	2.108	11.093	41.650	2.108	11.093	41.650	2.974	15.651	34.186
3	1.552	8.171	49.820	1.552	8.171	49.820	1.867	9.825	44.011
4	1.167	6.143	55.963	1.167	6.143	55.963	1.685	8.869	52.880
5	1.055	5.554	61.517	1.055	5.554	61.517	1.641	8.637	61.517
6	.942	4.960	66.477						
7	.809	4.257	70.733						
8	.713	3.750	74.484						
9	.602	3.167	77.651						
10	.551	2.900	80.551						
11	.526	2.768	83.319						
12	.511	2.691	86.010						
13	.489	2.573	88.583						
14	.435	2.287	90.870						
15	.423	2.228	93.098						
16	.388	2.042	95.140						
17	.353	1.858	96.998						
18	.292	1.538	98.536						
19	.278	1.464	100.000						

회전된 성분행렬 ^a					
	성분				
	1	2	3	4	5
KOSS_19	.767	.103	-.068	.049	.017
KOSS_20	.706	.192	.191	.055	.110
KOSS_15	.703	.209	-.032	-.099	.081
KOSS_16	.634	.069	.360	-.001	.242
KOSS_13	.626	.316	.258	.106	.046
KOSS_18	.612	.333	-.043	.218	.065
KOSS_12	.543	.255	.371	-.120	.120
KOSS_14	.464	.108	.454	.147	.392
KOSS_3	.187	.841	.034	.083	.063
KOSS_4	.249	.778	.033	.063	-.042
KOSS_1	.216	.642	-.038	.021	-.042
KOSS_2	.180	.633	-.036	.221	.255
KOSS_17	.141	.532	.176	.217	.162
KOSS_8	.071	.138	.811	-.100	.147
KOSS_9	.110	-.131	.758	.163	-.030
KOSS_10	.109	.091	.025	.876	.037
KOSS_11	-.051	.290	.049	.809	.035
KOSS_6	.090	-.049	.102	-.031	.833
KOSS_7	.169	.230	.051	.097	.756

○ 한국형 감정노동 평가도구(K_ELS)

제안된 13개 문항의 감정노동 평가도구에 대한 주성분 요인분석 결과, 총 3개의 요인으로 묶이었고, 이들 3개 요인의 총 분산은 62.95%였다. 요인 1은 문항번호 1, 2, 3, 4, 5가 동일한 성분으로 묶이었지만 문항의 내용 상 상이하다고 판단되어 다시 ‘감정규제(emotional regulation)’(문항번호 1, 2)와 ‘감정부조화(emotional dissonance)’(문항번호 3, 4, 5)로 재범주화 하였다. 요인 2에는 문항 번호 8, 9, 10, 11 등이 묶이었고 요인 3에는 문항번호 6, 7이 동일 성분으로 묶이어서 각각 ‘감정노동 보호체계(organizational protective system for emotional labor)’(문항번호 8, 9, 10, 11)와 ‘조직 모니터링(organizational monitoring)’(문항번호 6, 7)으로 재범주화 하였다. 최종적으로, 11개 문항의 한국형 감정노동 평가도구는 4개 하위영역으로 재 범주화 하였다<표 72>.

<표 72> K-ELS의 요인분석 결과

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	3.638	33.076	33.076	3.638	33.076	33.076	2.862	26.016	26.016
2	2.244	20.403	53.479	2.244	20.403	53.479	2.515	22.865	48.880
3	1.042	9.471	62.950	1.042	9.471	62.950	1.548	14.069	62.950
4	.828	7.528	70.478						
5	.728	6.614	77.092						
6	.577	5.245	82.337						
7	.503	4.577	86.914						
8	.467	4.245	91.159						
9	.410	3.730	94.890						
10	.339	3.080	97.969						
11	.223	2.031	100.000						

회전된 성분행렬 ^a			
	성분		
	1	2	3
KELS_4	.794	.020	.205
KELS_2	.756	.093	-.019
KELS_1	.748	.094	.051
KELS_5	.726	.028	.199
KELS_3	.680	.051	.362
KELS_9	-.036	.902	.053
KELS_10	.042	.847	.040
KELS_8	.081	.791	.037
KELS_11	.162	.553	.243
KELS_6	.134	.090	.817
KELS_7	.237	.153	.775

○ 한국형 직장폭력 평가도구(K_WVS)

13개 문항의 직장폭력 평가도구에 대한 구성타당도 검정을 위한 주성분 요인분석 결과, 3개의 요인으로 묶이었고, 전체 분산의 67.713%를 설명하였다. 요인분석 결과, 요인 1에는 문항번호 5, 6, 7, 8, 9, 10이 동일 성분으로 추출되었지만, 문항 내용 상 신체적 폭행과 정신적 성적 폭력은 그 과급효과의 측면에서 명백한 차이가 있다고 판단하여 ‘직장 내 정신적 성적폭력(psychological and sexual violence from customer, supervisor and coworker)’(문항번호 5, 6, 7, 8)과 ‘고객/직장 신체적 폭행(physical assault from customer/supervisor/ coworker)’(문항번호 9, 10)으로 재 개념화 하였다. 요인 2와 3은 예상한대로 ‘고객의 정신적 성적폭력(psychological and sexual violence from customer)’(문항번호 1, 2, 3, 4)와 ‘폭력보호체계(organizational protective system for workplace violence)’(문항번호 11, 12, 13)로 각각 개념화 하였다. 최종적으로, 13개 문항의 한국형 직장폭력 평가도구는 4개의 하위 영역으로 재 개념화 하였다<표 73>.

<표 73> K-WVS 요인분석 결과

성분	설명된 총분산								
	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	5.360	41.233	41.233	5.360	41.233	41.233	3.733	28.719	28.719
2	2.324	17.879	59.112	2.324	17.879	59.112	2.769	21.297	50.016
3	1.118	8.601	67.713	1.118	8.601	67.713	2.301	17.697	67.713
4	.929	7.145	74.858						
5	.719	5.534	80.392						
6	.508	3.904	84.296						
7	.461	3.548	87.845						
8	.422	3.248	91.093						
9	.337	2.596	93.689						
10	.273	2.097	95.785						
11	.218	1.673	97.459						
12	.196	1.506	98.964						
13	.135	1.036	100.000						

회전된 성분행렬 ^a			
	성분		
	1	2	3
KWVS_7	.869	.138	.033
KWVS_8	.828	.193	.109
KWVS_10	.710	.304	-.110
KWVS_6	.701	.378	-.050
KWVS_5	.696	.258	.084
KWVS_9	.658	.333	-.078
KWVS_3	.283	.829	-.097
KWVS_1	.176	.776	-.048
KWVS_4	.361	.749	.017
KWVS_2	.336	.650	-.039
KWVS_12	-.012	-.129	.916
KWVS_11	-.105	-.083	.902
KWVS_13	.122	.060	.770

○ KOSS, K_ELS, K_WVS 요인분석 결과

새로 제안된 3가지 부분의 감정노동 종사자 스트레스 평가도구 전체 문항을 대상으로 주성분 요인 분석을 실시한 결과, 총 11개의 요인으로 분류되었다. 분석결과에서도 볼 수 있듯이, 몇 개의 문항을 제외하곤 동일 부분의 하위영역의 문항들끼리 분류됨을 확인할 수 있었다<표 74>.

<표 74> KOSS, K_ELS, K_WVS의 요인분석 결과

성분	설명된 총분산								
	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	9.306	21.642	21.642	9.306	21.642	21.642	4.368	10.158	10.158
2	4.852	11.283	32.925	4.852	11.283	32.925	3.642	8.470	18.628
3	2.931	6.817	39.742	2.931	6.817	39.742	3.080	7.163	25.791
4	2.462	5.726	45.468	2.462	5.726	45.468	2.990	6.954	32.745
5	1.902	4.424	49.892	1.902	4.424	49.892	2.617	6.086	38.831
6	1.682	3.911	53.803	1.682	3.911	53.803	2.591	6.025	44.856
7	1.359	3.160	56.964	1.359	3.160	56.964	2.493	5.799	50.655
8	1.243	2.891	59.855	1.243	2.891	59.855	1.892	4.400	55.055
9	1.173	2.728	62.583	1.173	2.728	62.583	1.803	4.194	59.249
10	1.104	2.567	65.150	1.104	2.567	65.150	1.783	4.146	63.395
11	1.014	2.359	67.509	1.014	2.359	67.509	1.769	4.114	67.509
12	.915	2.127	69.636						
13	.802	1.865	71.501						
14	.784	1.822	73.323						
15	.753	1.751	75.074						
16	.705	1.640	76.714						
17	.691	1.607	78.321						
18	.624	1.450	79.771						
19	.590	1.371	81.142						
20	.573	1.333	82.476						
21	.532	1.238	83.713						
22	.501	1.165	84.878						
23	.481	1.120	85.997						
24	.475	1.104	87.101						
25	.455	1.059	88.160						
26	.446	1.037	89.197						
27	.405	.942	90.139						
28	.389	.906	91.044						
29	.371	.863	91.907						
30	.364	.846	92.753						
31	.348	.810	93.563						
32	.328	.764	94.327						
33	.309	.719	95.046						
34	.285	.663	95.709						
35	.277	.645	96.354						
36	.266	.618	96.971						
37	.238	.553	97.524						
38	.228	.530	98.054						
39	.212	.492	98.547						
40	.192	.446	98.992						
41	.167	.388	99.380						
42	.149	.346	99.727						
43	.117	.273	100.000						

회전된 성분행렬 ^a											
	성분										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
KWVS_7	.849	-.019	.143	.069	-.014	.032	.064	.047	-.007	.152	.075
KWVS_8	.800	.054	.190	.134	-.051	.067	.136	.086	-.082	.153	.098
KWVS_6	.776	-.027	.004	.054	-.022	.300	-.031	-.026	.039	-.006	-.049
KWVS_10	.729	.216	-.118	-.113	-.011	.236	-.150	-.032	.155	-.105	.195
KWVS_5	.700	.048	.277	.140	.004	.131	.080	.100	-.027	.107	-.002
KWVS_9	.644	.288	-.007	-.110	-.012	.247	-.119	-.013	.041	-.104	.247
KOSS_19	.023	.724	.145	.137	.086	.003	.013	.022	.043	.069	-.246
KOSS_20	.047	.710	.189	.056	.100	-.029	.037	.102	.013	.152	.186
KOSS_15	.116	.710	.099	-.006	.021	.170	.041	.099	-.039	-.169	.203
KOSS_18	.095	.623	.328	.300	.082	-.035	.012	.035	.188	.091	-.273
KOSS_13	-.009	.575	.362	-.032	.041	.221	.255	.099	.048	.237	.037
KOSS_16	.152	.537	.059	.089	.237	.061	.178	.242	-.055	.297	.196
KOSS_12	.135	.527	.201	.038	.104	.158	.305	.091	-.151	.191	.305
KOSS_3	.146	.193	.799	.222	-.015	.070	.048	.011	.066	.059	.014
KOSS_2	.065	.131	.683	.120	.123	.021	.017	.193	.217	.028	-.021
KOSS_4	.142	.301	.669	.196	-.038	.041	-.082	-.061	.075	-.003	.131
KOSS_1	.113	.226	.584	-.109	.026	.197	-.085	.000	.101	-.113	.171
KELS_2	.033	.014	.034	.792	.078	-.045	-.063	.066	.025	-.061	.075
KELS_1	.108	.083	.035	.781	.060	.003	-.014	.045	.152	.041	.028
KELS_4	.033	.093	.267	.685	-.001	.273	.122	.007	-.060	.020	.140
KELS_5	.012	.165	.078	.581	-.049	.430	.114	-.024	-.104	-.100	.183
KELS_3	.003	.072	.326	.552	-.053	.328	.159	.194	-.090	-.066	.255
KELS_9	-.052	.073	.064	-.017	.873	-.028	.244	.101	.015	.036	.057
KELS_10	-.012	.145	.019	.082	.839	-.068	.142	.063	-.044	.041	.082
KELS_8	-.006	.110	.017	.021	.725	.119	.267	.094	.016	.089	.009
KWVS_3	.392	.098	.144	.071	-.046	.728	-.106	.003	.027	-.046	.090
KWVS_1	.312	.095	.028	.257	-.025	.670	-.082	.046	-.108	.104	.015
KWVS_4	.455	.032	.208	.127	.023	.629	-.008	.015	.027	.064	.054
KWVS_2	.445	.107	-.033	.012	.159	.567	-.187	-.060	.297	-.051	.006
KWVS_12	-.008	.048	-.061	.012	.357	-.103	.831	.066	.069	-.027	-.034
KWVS_11	-.089	.047	-.061	.029	.353	-.069	.794	.042	.128	-.023	-.060
KWVS_13	.090	.263	.058	.063	.127	-.065	.694	.059	.009	.118	.192
KOSS_6	.075	.111	-.029	.027	.018	.043	.019	.825	.007	.091	-.051
KOSS_7	.024	.214	.252	.064	.109	-.064	-.006	.694	.131	.011	.044
KELS_11	-.029	-.003	-.090	.129	.327	.013	.250	.548	-.047	.111	.243
KOSS_10	-.038	.066	.123	.047	.057	.048	.052	.042	.853	.029	.101
KOSS_11	.099	-.053	.297	.017	-.100	-.039	.124	.064	.752	.061	.099
KOSS_9	.038	.173	-.153	-.105	.018	.080	-.025	.010	.202	.779	-.004
KOSS_8	.141	.100	.154	-.005	.137	-.106	.056	.164	-.134	.737	.185
KOSS_14	.123	.378	.114	.095	.105	.176	.251	.362	.112	.403	.116
KELS_6	.186	.041	.032	.250	.056	.028	.081	.132	.184	.087	.650
KELS_7	.167	.098	.235	.223	.187	.207	.001	-.041	.059	.154	.594
KOSS_17	.196	.204	.361	.279	-.015	-.037	.022	.041	.205	.069	.410

나) 준거 타당도(criterion validity): 상관관계 분석

새로 제안된 KOSS, K_ELS, K_WVS의 준거 타당도를 확인하기 위하여 세 가지 스트레스 요인과 관련성이 높은 것으로 알려진 우울과 소진 간의 상관분석을 실시하였다.

○ KOSS, 소진, 우울 간의 상관관계

직무 스트레스와 상관성이 높은 것으로 알려진 소진과 우울 간의 상관분석을 실시한 결과, '사회적지지 부족'을 제외한 모든 하위영역에서 소진, 우울 모두 유의한 양의 상관관계를 보였다. 즉, 직무 스트레스가 높을수록 소진과 우울이 유의하게 증가함을 확인하였다<표 75>.

<표 75> KOSS 하위 요인과 소진, 우울간의 상관관계

직무스트레스		소진	우울
물리환경	상관계수	.434	.345
	p 값	.000	.000
직무요구	상관계수	.658	.437
	p 값	.000	.000
직무자율성결여	상관계수	.278	.150
	p 값	.000	.004
사회적지지부족	상관계수	.077	.014
	p 값	.139	.793
직업불안정성	상관계수	.264	.236
	p 값	.000	.000
조직불공정성	상관계수	.432	.358
	p 값	.000	.000
보상부적절	상관계수	.341	.352
	p 값	.000	.000
일/삶 불균형	상관계수	.459	.462
	p 값	.000	.000

○ K_ELS, 소진, 우울 간의 상관관계

감정노동에의 노출 강도와 상관성이 높은 것으로 알려진 소진과 우울 간의 상관분석을 실시한 결과, 모든 하위영역에서 소진, 우울 모두 유의한 양의 상관관계를 보였다. 즉, 감정노동의 강도가 높을수록 소진과 우울이 유의하게 증가함을 확인하였다 <표 76>.

<표 76> K-ELS와 하부영역과 소진, 우울간의 상관관계

감정노동		소진	우울
감정규제	상관계수	.361	.237
	p 값	.000	.000
감정부조화	상관계수	.436	.338
	p 값	.000	.000
조직모니터링	상관계수	.326	.230
	p 값	.000	.000
감정노동보호체계	상관계수	.185	.128
	p 값	.000	.015

○ K_WVS, 소진, 우울 간의 상관관계

업무 수행과정에서 직장 내 혹은 고객들로부터의 폭력 노출 강도와 상관성이 높은 것으로 알려진 소진과 우울 간의 상관분석을 실시한 결과, 우울의 보호체계를 제외하곤 모든 하위영역에서 소진, 우울 모두 유의한 양의 상관관계를 보였다. 즉, 폭력 경험의 수준이 높을수록 소진과 우울이 유의하게 증가함을 확인하였다 <표 77>.

<표 77> K-WVS 하부영역과 소진, 우울간의 상관관계

직장폭력		소진	우울
고객의 정신적성적폭력	상관계수	.283	.280
	p 값	.000	.000
직장 내 정신적성적폭력	상관계수	.271	.284
	p 값	.000	.000
직장/고객 신체적폭행	상관계수	.115	.167
	p 값	.028	.001
폭력보호체계	상관계수	.152	.098
	p 값	.004	.063

다) 문항 판별 타당도(item discriminant validity)

문항 판별 타당도는 이미 개념화된 범주와 관련된 문항이 그 범주 내에서 통일성을 지닐 수 있는가에 초점을 맞추고 있다. 이는 동일한 범주의 각 문항이 다른 개념을 의미하는 항목(예컨대 의사 결정 권한(decision authority)과 기량의 활용성(skill discretion)의 두 항목이 직무자율성이라는 범주 안에 통일성을 이루고 있다)과의 상관 계수에 비하여, 같은 개념을 지니는 항목과의 상관계수가 더 높을 때 의미가 있다고 할 수 있다. 총 검정 수에 대한 성공수의 백분율로 성공률을 구하여 문항 판별 타당도를 검정한다.

○ KOSS 문항 판별 타당도

직무스트레스 8개 하위 영역의 문항 판별 타당도를 분석한 결과는 아래와 같다. 분석 결과, 8개의 하위 영역의 문항 내적일치도 및 문항판별 타당도 성공률은 100%였다 <표 78>.

<표 78> KOSS 측정도구의 문항 내적일치도와 문항 판별 타당도

항목	문항 수	상관계수 범위		문항내적일치도		문항판별타당도	
		문항 내적 일치도	문항 판별 타당도	성공문항수 /전체문항	성공률(%)	성공문항수 /전체문항	성공률(%)
물리환경	2	.831-.857	.036-.508	2/2	100	16/16	100
직무요구	3	.743-.865	.068-.586	3/3	100	24/24	100
직무자율성결여	2	.813-.851	.022-.350	2/2	100	16/16	100
사회적지지부족	2	.810-.891	.009-.366	2/2	100	16/16	100
직업불안정	2	.884-.887	.053-.353	2/2	100	16/16	100
조직불공정성	4	.751-.805	.062-.558	4/4	100	32/32	100
보상부적절	2	.809-.873	.058-.662	2/2	100	16/16	100
일/삶불균형	2	.881-.882	.104-.500	2/2	100	16/16	100

<표 79> 직무스트레스 8개 하부 요인과 문항 간 상관계수

	물리 환경	직무 요구	직무 자율성결여	사회적지지 부족	직업 불안정	조직 불공정성	보상 부적절	일/삶 불균형
KOSS_1	.847	.453	.123	.036	.184	.315	.284	.292
KOSS_2	.831	.508	.253	.058	.330	.330	.282	.368
KOSS_3	.586	.865	.203	.068	.274	.401	.278	.428
KOSS_4	.507	.855	.157	.075	.251	.386	.319	.424
KOSS_17	.297	.742	.210	.104	.298	.365	.297	.244
KOSS_6	.082	.067	.813	.206	.022	.234	.206	.108
KOSS_7	.281	.313	.851	.157	.170	.350	.275	.259
KOSS_8	.097	.154	.225	.891	.020	.366	.248	.148
KOSS_9	-.017	.009	.127	.810	.104	.265	.149	.137
KOSS_10	.256	.237	.096	.056	.887	.210	.104	.194
KOSS_11	.279	.353	.103	.063	.884	.144	.053	.152
KOSS_12	.246	.361	.228	.299	.062	.781	.543	.337
KOSS_13	.404	.405	.205	.258	.218	.805	.519	.492
KOSS_14	.238	.299	.402	.358	.192	.751	.501	.326
KOSS_20	.304	.393	.270	.263	.146	.774	.558	.526
KOSS_15	.304	.339	.198	.089	.058	.532	.873	.440
KOSS_16	.255	.271	.303	.337	.097	.622	.809	.418
KOSS_18	.399	.466	.226	.167	.238	.472	.401	.881
KOSS_19	.295	.327	.164	.133	.104	.468	.500	.882

○ K_ELS 문항 판별 타당도

감정노동 4개 하위 영역의 문항 판별 타당도를 분석한 결과는 아래와 같다. 분석 결과, 4개의 하위 영역의 문항 내적일치도 및 문항 판별타당도 성공률은 100%였다 <표 80>.

<표 80> K-ELS 측정도구의 문항 내적일치도와 문항 판별 타당도

항목	문항 수	상관계수 범위		문항내적일치도		문항판별타당도	
		문항 내적 일치도	문항 판별 타당도	성공문항수 /전체문항	성공률(%)	성공문항수 /전체문항	성공률(%)
감정규제	2	.880-.889	.131-.498	2/2	100	8/8	100
감정부조화	3	.831-.875	.109-.515	3/3	100	12/12	100
조직모니터링	2	.819-.870	.201-.410	2/2	100	8/8	100
감정노동 보호체계	4	.642-.871	.028-.245	4/4	100	16/16	100

<표 81> 감정노동 4개 하부요인과 문항간 상관계수

	감정규제	감정부조화	조직모니터링	감정노동보호체계
KELS_1	.889	.498	.294	.138
KELS_2	.880	.490	.255	.131
KELS_3	.466	.832	.402	.151
KELS_4	.515	.875	.335	.120
KELS_5	.437	.831	.307	.109
KELS_6	.261	.296	.870	.201
KELS_7	.262	.410	.819	.233
KELS_8	.101	.143	.165	.759
KELS_9	.079	.028	.185	.871
KELS_10	.119	.101	.192	.860
KELS_11	.192	.219	.245	.642

○ K_WVS 문항 판별 타당도

직장폭력 4개 하위 영역의 문항 판별 타당도를 분석한 결과는 아래와 같다. 분석 결과, 4개의 하위 영역의 문항 내적일치도 및 문항 판별타당도 성공률은 100%였다 <표 82>.

<표 82> K-WVS 측정도구의 문항 내적일치도와 문항 판별 타당도

항목	문항수	상관계수 범위		문항내적일치도		문항판별타당도	
		문항 내적 일치도	문항판별 타당도	성공문항수 /전체문항	성공률 (%)	성공문항수/ 전체문항	성공률(%)
고객의 정신적 성적폭력	4	.738-.877	.038-.588	4/4	100	16/16	100
직장내 정신적 성적폭력	4	.791-.875	.028-.580	4/4	100	16/16	100
직장/고객 신체적 폭행	2	.923-.950	.034-.584	2/2	100	8/8	100
폭력 보호체계	3	.785-.917	.006-.163	3/3	100	12/12	100

<표 83> 직장폭력 4개 하부요인과 문항간 상관계수

	고객의 정신적 성적폭력	직장내 정신적 성적폭력	직장/고객 신체적폭행	폭력보호체계
KWVS_1	.784	.416	.377	-.077
KWVS_2	.738	.456	.487	-.057
KWVS_3	.877	.472	.499	-.118
KWVS_4	.837	.588	.406	-.038
KWVS_5	.489	.837	.411	.032
KWVS_6	.580	.791	.533	-.060
KWVS_7	.445	.875	.529	.028
KWVS_8	.484	.862	.524	.090
KWVS_9	.501	.526	.950	-.034
KWVS_10	.514	.584	.923	-.086
KWVS_11	-.163	-.075	-.110	.903
KWVS_12	-.160	.006	-.108	.917
KWVS_13	.051	.146	.062	.785

(2) 신뢰도 분석

제안된 3가지 부분의 스트레스 평가도구의 신뢰도는 신뢰도 계수 Cronbach's alpha 값을 구하여 확인하였다. 분석결과는 다음과 같다.

○ KOSS의 신뢰도 분석

8개 영역의 KOSS의 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수 Cronbach's alpha값의 범위는 0.592~0.779로 만족할만한 수준이었다<표 84>.

<표 84> KOSS 하위 영역의 Cronbach's alpha

하위 영역		문항번호	Cronbach's alpha	
직무스트레스 (KOSS)	물리환경	KOSS_1	0.568	0.862
		KOSS_2		
	직무요구	KOSS_3	0.757	
		KOSS_4		
		KOSS_17		
	직무자율성 결여	KOSS_6	0.559	
		KOSS_7		
	사회적지지 부족	KOSS_8	0.609	
		KOSS_9		
	직업불안정	KOSS_10	0.727	
		KOSS_11		
	조직불공정성	KOSS_12	0.779	
		KOSS_13		
		KOSS_14		
		KOSS_20		
	보상부적절	KOSS_15	0.592	
		KOSS_16		
	일/삶 불균형	KOSS_18	0.712	
		KOSS_19		

○ K_ELS의 신뢰도 분석

4개 영역의 K_ELS의 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수 Cronbach's alpha값의 범위는 0.597~0.795로 만족할만한 수준이었다<표 85>.

<표 85> K_ELS 하위 영역의 Cronbach' s alpha

하위 영역		문항번호	Cronbach's alpha	
감정노동 (K_ELS)	감정규제	KELS_1	0.717	0.791
		KELS_2		
	감정부조화	KELS_3	0.795	
		KELS_4		
		KELS_5		
	조직모니터링	KELS_6	0.597	
		KELS_7		
	감정노동보호체계	KELS_8	0.793	
		KELS_9		
		KELS_10		
		KELS_11		

○ K_WVS의 신뢰도 분석

4개 영역의 K_WVS의 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수 Cronbach's alpha값의 범위는 0.827~0.860으로 만족할만한 수준이었다<표 86>.

<표 86> K_WVS 하위 영역의 Cronbach' s alpha

하위 영역		문항번호	Cronbach's alpha	
직장폭력 (K_WVS)	고객의 정신적 성적폭력	KWVS_1	0.827	0.808
		KWVS_2		
		KWVS_3		
		KWVS_4		
	직장내 정신적 성적폭력	KWVS_5	0.860	
		KWVS_6		
		KWVS_7		
		KWVS_8		
	직장/고객 신체적 폭행	KWVS_9	0.854	
		KWVS_10		
	폭력보호체계	KWVS_11	0.834	
		KWVS_12		
		KWVS_13		

10. 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구 (WCQKEL)의 최종 문항 및 활용방안

1) WCQKEL 최종 설문 문항

한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구의 개발을 위하여 고객응대를 담당하는 감정노동 근로자 370명에 대한 설문조사와 타당도 및 신뢰도 분석을 통하여 아래와 같이 3개 부문에 대한 설문문항을 최종 선정하였다.

(1) 한국형 직무스트레스 평가도구(KOSS®19)

직무스트레스 평가도구(KOSS®19)는 물리환경(physical environment)'(2문항), '직무요구(job demand)'(3문항), '직무자율성 결여(lack of job control)'(2문항), '사회적지지 부족(insufficient social support)'(2문항), '직업불안정(job insecurity)'(2문항), '조직불공정성(organizational injustice)'(4문항), '보상부적절(inappropriateness of reward)'(2문항), '일/삶의 불균형(work-life imbalance)'(2문항) 등 총 8개 하위 영역의 19개 문항으로 구성하였다. 모든 문항은 1-2-3-4 리커트 척도로(일부 문항은 4-3-2-1 리커트 척도로) 점수화하였다.

'물리환경'은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해 있는 일반적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로서, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 의미한다. '직무요구'는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담 등을 평가한다. '직무자율성 결여'는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준이 낮음을 의미하며, 결정 권한의 자율성, 직무수행권한 등의 부족함을 의미한다. '사회적지지 부족'은 직장 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며, 동료의 지지, 상사의 지지 제공의 수준을 평가한다. '직업불안정'은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회의 불안, 고용불안정성 등을 포함한다. '조직불공정성'은 조직의 정략 및 운영체계, 인사 및 승진제도의 개방성 혹은 합리성, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 비합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가한다. '보상부적절'은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 금전적 보상수준, 존

중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다. 마지막으로, ‘일/삶의 불균형’은 직장 영역과 생활 영역 간의 균형 정도, 일이 자신에게 제공하는 가치평가 등이 포함된다.

○ 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®19)

*** 아래의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.**

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리환경	1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	5. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	1	2	3	4
직무자율성 결여	6. 작업시간, 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
	7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
사회적 지지 부족	8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
직업불안정성	10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직불공정성	12. 우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정에서 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	14. 업무수행과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	15. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	4	3	2	1
보상부적절	16. 나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	4	3	2	1
	17. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
일-삶의 균형 (신설)	18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	4	3	2	1
	19. 나의 일은 나의 생활을 운택하게 해준다.	4	3	2	1

(2) 한국형 감정노동 평가도구 (K_ELS®11)

감정노동 평가도구 (K_ELS®11)는 ‘감정규제(emotional regulation)’(2문항), ‘감정부조화(emotional dissonance)’(3문항), ‘조직모니터링(organizational monitoring)’(2문항), 그리고 ‘감정노동 보호체계(organizational protective system for emotional labor)’(4문항) 등 총 4개 하위 영역의 11개 문항으로 구성하였다. 모든 문항은 1-2-3-4 리커트 척도로(일부 문항은 4-3-2-1 리커트 척도로) 점수화하였다.

‘감정규제’는 고객 응대 과정에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는가의 정도와 감정표출의 이중성이나 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 평가한다. ‘감정부조화’는 고객 응대과정에서 고객과의 갈등이나 재량권의 부재로 인해 감정노동 근로자들이 자신의 감정이 상처를 받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 평가한다. ‘조직 모니터링’은 근로자들이 고객응대를 제대로 하는지를 감시하고 이를 일방적으로 인사고과나 평가에 적용하는지에 대한 정도를 평가한다. ‘감정노동 보호체계’는 고객 응대과정에서 문제가 발생할 때, 조직 차원의 관리방안이나 조치가 이루어지는가의 정도와 문제를 완화시켜줄 수 있는 직장 내 지지체계의 수준을 평가한다.

○ 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS®11)

* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정규제	1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
	2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
감정부조화	3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	1	2	3	4
	5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
조직 모니터링	6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등)	1	2	3	4
	7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
감정노동 보호체계	8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
	9. 직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	4	3	2	1
	11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

(3) 한국형 직장 폭력 평가도구 (K_WVS®13)

직장폭력 평가도구(K_WVS®13)는 ‘고객의 정신적 성적폭력(psychological and sexual violence from customer)’(4문항), ‘직장 내 정신적 성적폭력(psychological and sexual violence from customer, supervisor and coworker)’(4문항), ‘고객/직장 신체적 폭행(physical assault from customer/supervisor/coworker)’(2문항), 그리고 ‘폭력보호 체계(organizational protective system for workplace violence)’(3문항) 등 총 4개 하위영역의 13개 문항으로 구성하였다. 모든 문항은 1-2-3-4 리커트 척도로(일부 문항은 4-3-2-1 리커트 척도로) 점수화하였다.

직장폭력 하위 영역에 대한 개념은 다음과 같다. ‘고객의 정신적 성적폭력’은 고객으로부터의 정신적 성적 폭력에의 노출 및 경험의 수준을 평가한다. ‘직장 내 정신적 성적폭력’은 직장 내 동료나 상사로부터의 정신적 성적 폭력에의 노출 및 경험의 수준을, 그리고 ‘직장/고객 정신적 신체적 폭행’은 비교적 폭력의 강도가 높을 것으로 판단되는 고객이나 직장 내에서의 신체적 폭행의 노출이나 경험의 수준을 평가한다. ‘조직의 폭력보호체계’는 직장 내 상사나 동료와 고객으로부터의 다양한 폭력에 대해 직장 내에 어느 수준의 행동지침과 보호장치가 제도적으로 마련되어 있는가의 정도를 평가한다.

○ 한국형 작업장폭력 평가도구(K_WVS®13)

***다음의 설문은 귀하의 고객폭력 및 직장 내 폭력경험의 수준과 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지를 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.**

설문 내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
고객의 정신적 성적 폭력	1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
	2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
직장 내 정신적 성적 폭력	5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
	6. 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
직장/고객 신체적 폭행	9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
폭력 보호체계	11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
	12. 직장 내에 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
	13. 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	4	3	2	1

2) 평가도구 설문 문항의 점수산정방식 및 활용방안

(1) 점수 산정 방식

제안된 3개 부분의 스트레스 평가도구는 각 영역별로 단순 합산하여 점수화하여 사용할 것을 제안한다. 따라서 점수가 높을수록 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력의 노출강도가 높음을 의미한다.

(2) 활용 방안

한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구는 조사의 목적과 활용에 따라 아래와 같이 기본형과 선택형의 두 가지 방식으로 활용할 수 있다.

<표 87> 한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구의 기본형과 선택형

기본형 (43문항)	선택형 (24문항)
KOSS®19 (19문항)	
K_ELS®11 (11문항)	K_ELS®11 (11문항)
K_WVS®11 (13문항)	K_WVS®13 (13문항)
감정노동 종사자들의 포괄적 직무환경 평가	감정노동 종사자들의 감정노동, 직장폭력 평가

3) 한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구의 성별 참고치

한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구의 고위험군 판정을 위한 참고치는 남자와 여자를 구분하여 각각 아래와 같이 제시하고자 한다. 직무스트레스, 감정노동 및 직장폭력의 노출과 강도는 성별에 따라 다른 양상으로 보이므로 성별로 구분하여 제시하였다.

성별 참고치의 제시는 측정도구의 출발시점에서 많은 제한점을 수반하고 향후 건강영향 관련 변수들과의 관련성 연구를 통해 수정하고 보완하여야 하지만, 이러한 제

한점에도 불구하고, 이 연구에서는 설문조사에서 수집한 우울과의 ROC(Receiver Operating Characteristic Curve) 분석 결과를 토대로 각 평가도구들의 성별 절단점(cut-off value)을 제시하였다. 성별 절단점은 우울에 대한 ROC 분석에서 ROC곡선 아래의 면적(Area Under ROC Curve: AUC)이 최대화 되는 지점의 값을 기준으로 하여 각각 구하였고<표 88, 89, 91, 92, 94, 95> [그림 14-45], 절단점을 이용하여 각 하위영역의 성별 참고치를 제시하였다<표 90, 93, 96>. 이번에 제시한 성별 참고치는 잠정적인 것으로 향후 대표성이 있는 전국 표본을 통한 조사연구를 통해 수정 보완되어야 할 것이다.

(1) KOSS®19 의 성별 참고치

<표 88> 직무스트레스(KOSS®19) 하부요인에 대한 절단점(남자)

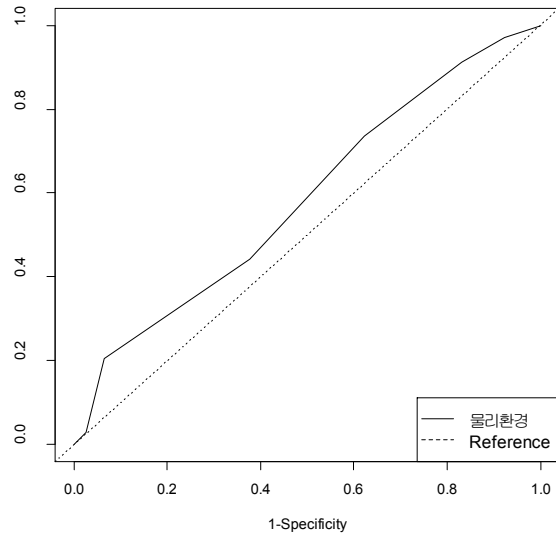
		직무스트레스							
		물리 환경	직무 요구	직무자율 성결여	사회적 자기부족	직업 불안정	조직 불공정성	보상 부적절	일/삶 불균형
우울	AUC	0.584	0.712	0.635	0.568	0.549	0.657	0.649	0.711
	민감도	20.6	87.9	73.5	26.5	26.5	67.6	47.1	67.6
	특이도	93.5	52.6	50.6	84.4	89.5	53.2	77.9	70.3
	절단점	6	7	4	4	5	9	5	5

<표 89> 직무스트레스(KOSS®19) 하부요인에 대한 절단점(여자)

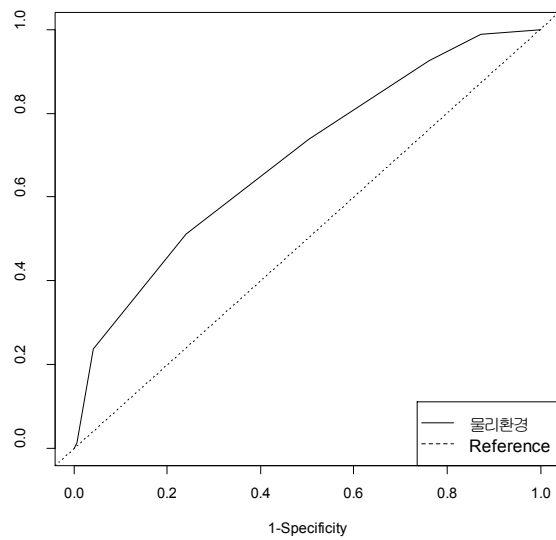
		직무스트레스							
		물리 환경	직무 요구	직무자율 성결여	사회적 자기부족	직업 불안정	조직 불공정성	보상 부적절	일/삶 불균형
우울	AUC	0.691	0.725	0.553	0.505	0.628	0.723	0.698	0.723
	민감도	51.2	44.3	16.5	93.8	46.8	58.4	77.9	55.7
	특이도	76.0	90.5	94.1	10.1	73.5	77.1	53.8	80.0
	절단점	5	9	6	6	4	10	4	5

<표 90> KOSS®19의 성별 참고치

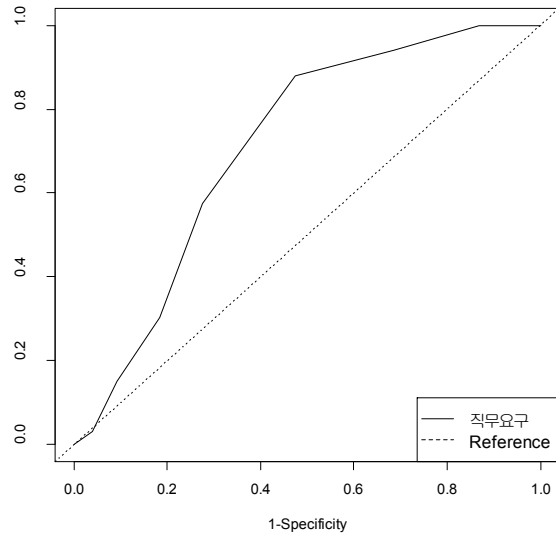
		정상	위험
물리환경	남자	2~6	7~8
	여자	2~5	6~8
직무요구	남자	3~7	8~12
	여자	3~9	10~12
직무자율성결여	남자	2~4	5~8
	여자	2~6	7~8
사회적지지부족	남자	2~4	5~8
	여자	2~6	7~8
직업불안정	남자	2~5	6~8
	여자	2~4	5~8
조직불공정성	남자	4~9	10~16
	여자	4~10	11~16
보상부적절	남자	2~5	6~8
	여자	2~4	5~8
일/삶불균형	남자	2~5	6~8
	여자	2~5	6~8



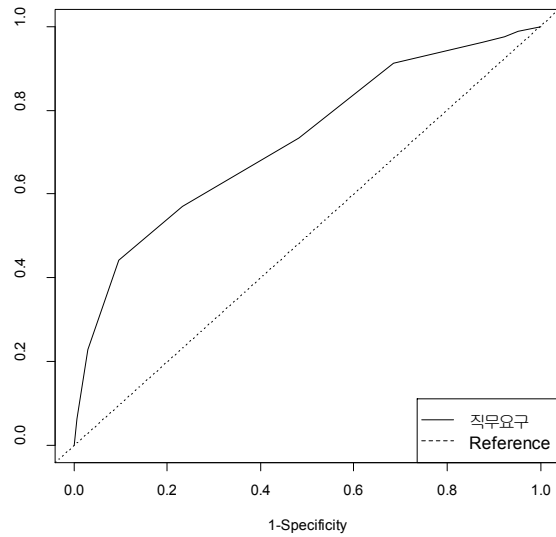
[그림 10] '물리환경' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



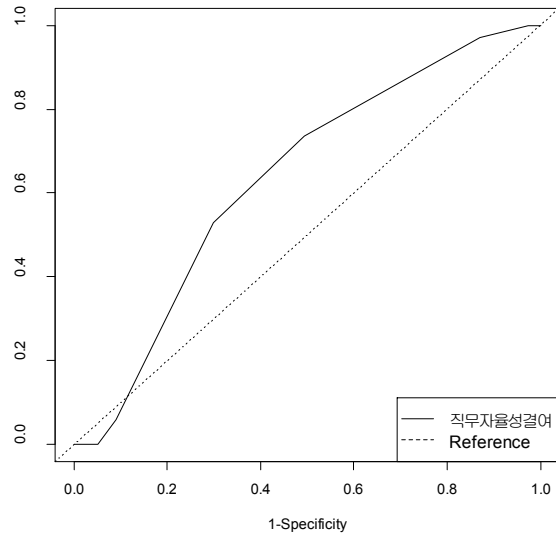
[그림 11] '물리환경' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



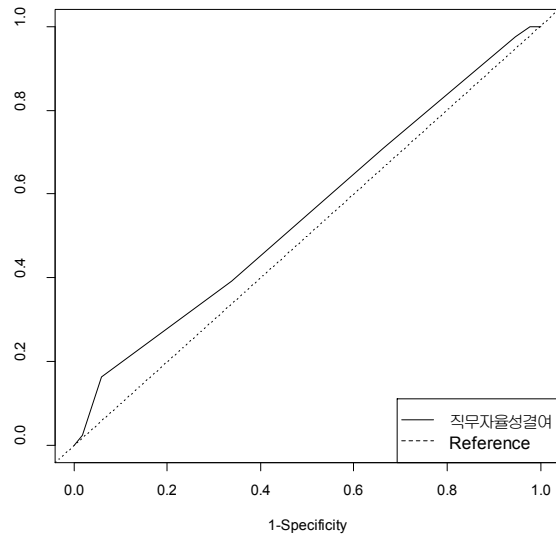
[그림 12] '직무요구' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



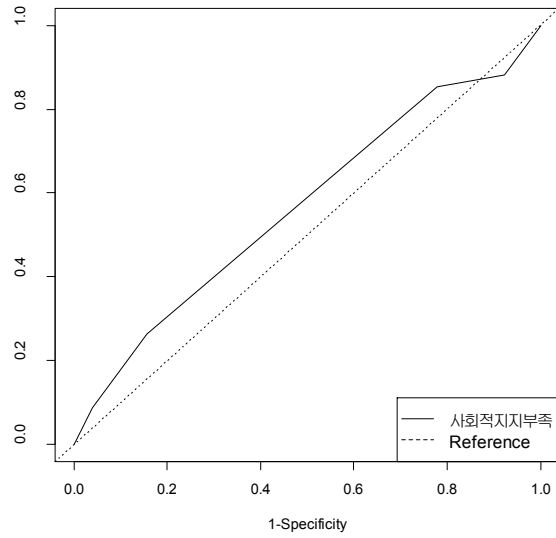
[그림 13] '직무요구' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



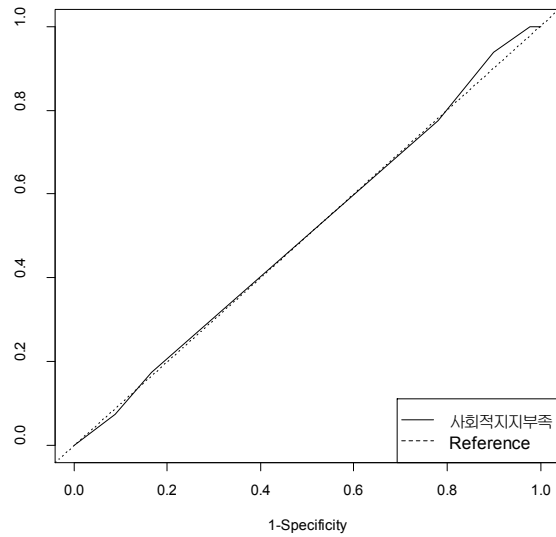
[그림 14] '직무자율성결여' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



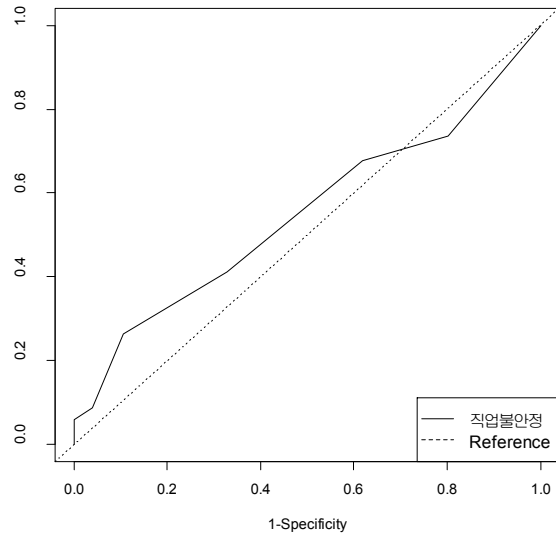
[그림 15] '직무자율성결여' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



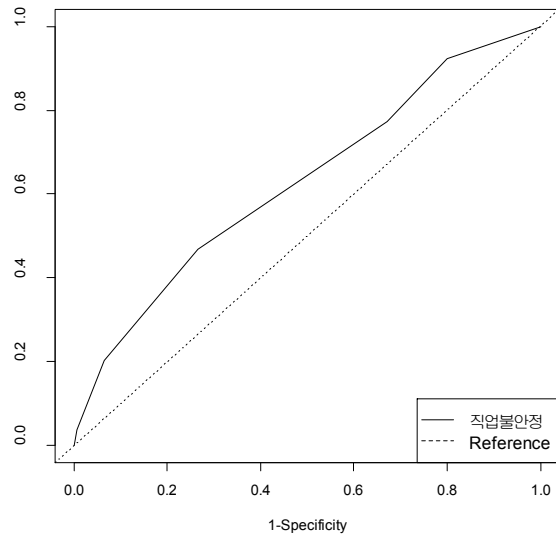
[그림 16] ‘사회적지지부족’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



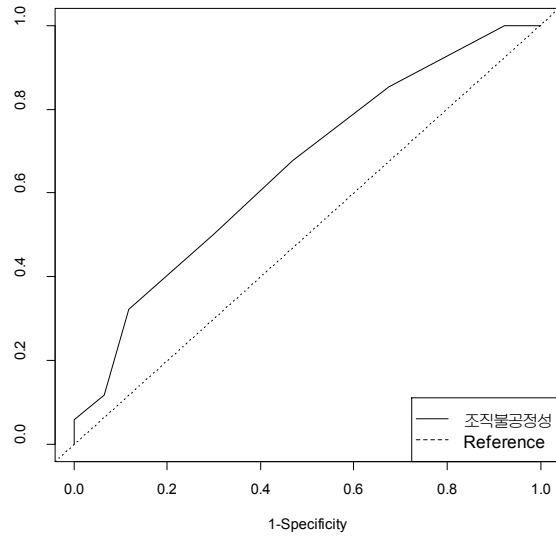
[그림 17] ‘사회적지지부족’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



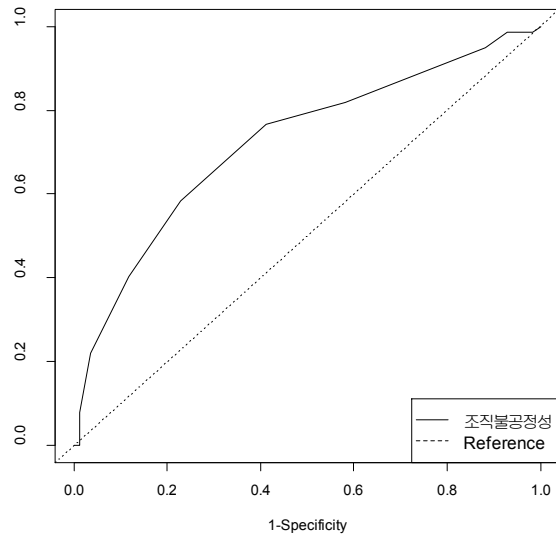
[그림 18] '직업불안정' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



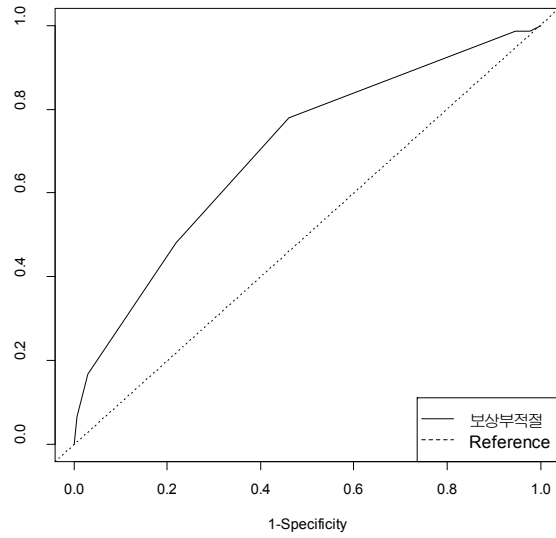
[그림 19] '직업불안정' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



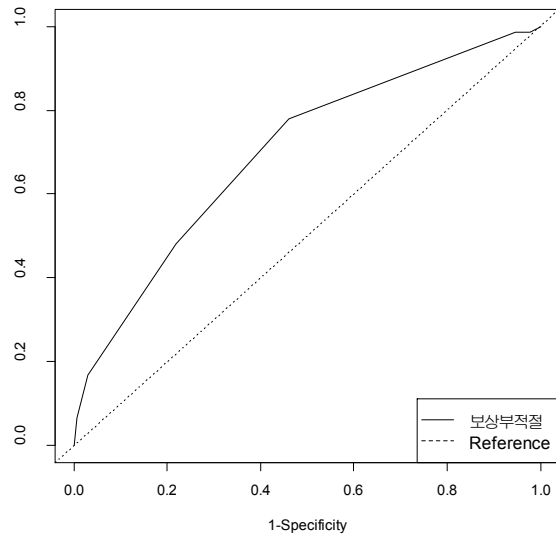
[그림 20] '조직불공정성' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



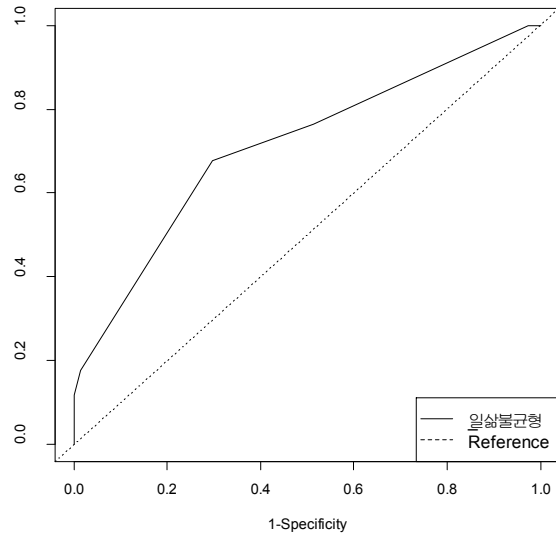
[그림 21] '조직불공정성' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



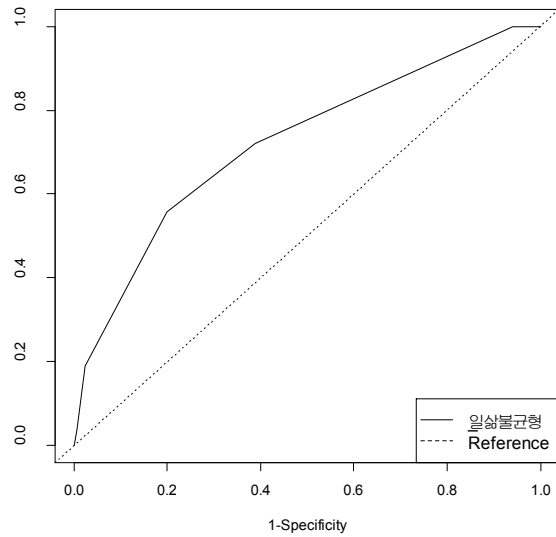
[그림 22] '보상부적절' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



[그림 23] '보상부적절' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



[그림 24] ‘일/삶 불균형’ 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



[그림 25] ‘일/삶 불균형’ 과 우울에 대한 ROC curve(여자)

(2) K_ELS®11 의 성별 참고치

<표 91> 감정노동(K_ELS®11) 하부요인에 대한 절단점(남자)

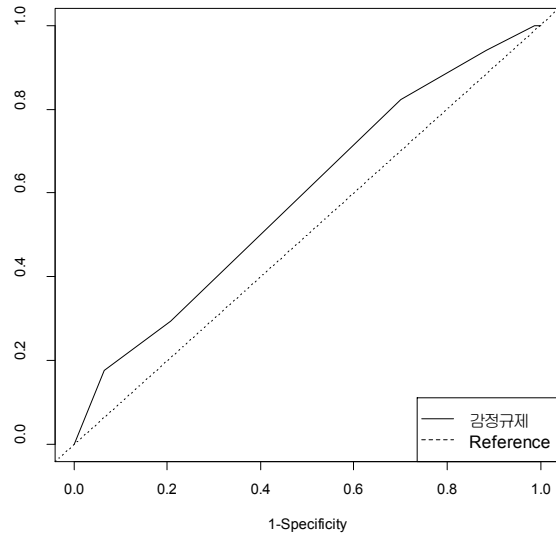
		감정노동			
		감정규제	감정부조화	조직모니터링	감정노동보호체계
우울	AUC	0.589	0.619	0.621	0.506
	민감도	82.4	100	50.0	76.5
	특이도	29.9	20.8	64.9	27.3
	절단점	5	6	4	8

<표 92> 감정노동(K_ELS®11) 하부요인에 대한 절단점(여자)

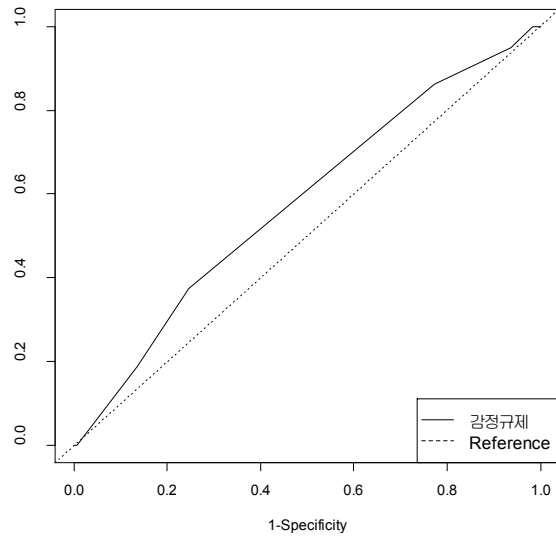
		감정노동			
		감정규제	감정부조화	조직모니터링	감정노동보호체계
우울	AUC	0.581	0.693	0.613	0.583
	민감도	37.5	92.5	37.5	84.8
	특이도	75.4	35.7	82.9	28.6
	절단점	6	7	5	8

<표 93> K_ELS®11의 성별 참고치

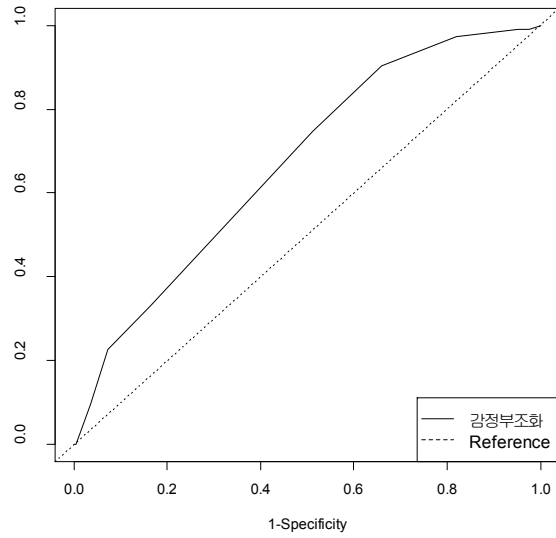
		정상	위험
감정규제	남자	2~5	6~8
	여자	2~6	7~8
감정부조화	남자	3~6	7~12
	여자	3~7	8~12
조직모니터링	남자	2~4	5~8
	여자	2~5	6~8
감정노동보호체계	남자	4~8	8~16
	여자	4~8	9~16



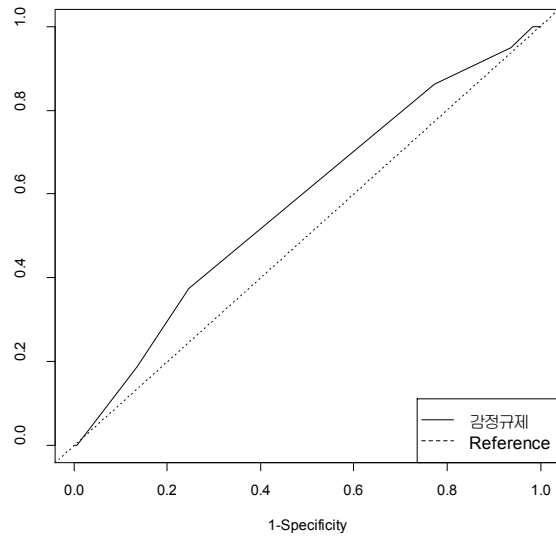
[그림 26] '감정규제' 와 우울에 대한 ROC curve(남자)



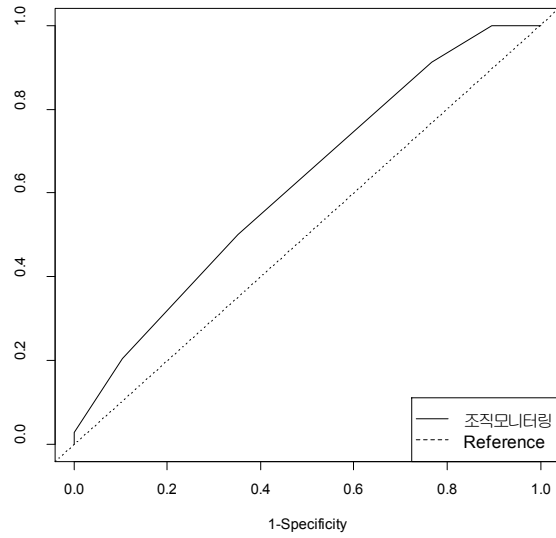
[그림 27] '감정규제' 와 우울에 대한 ROC curve(여자)



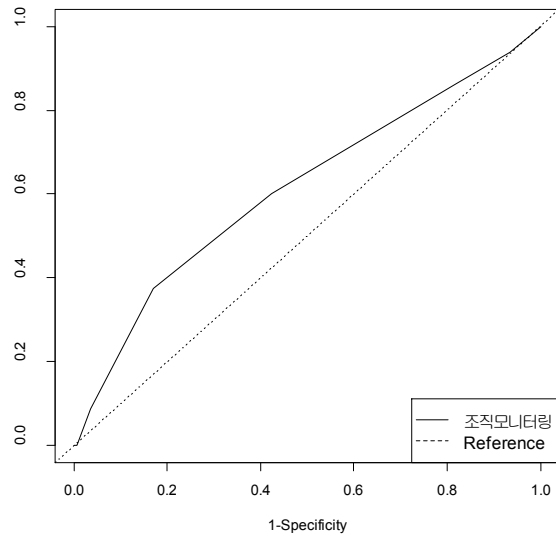
[그림 28] '감정부조화' 와 우울에 대한 ROC curve(남자)



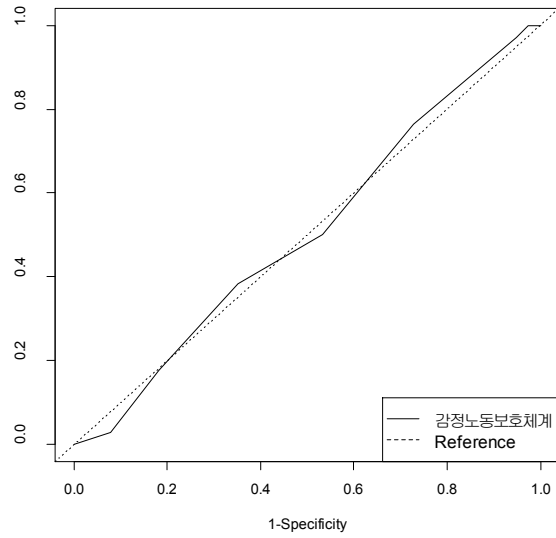
[그림 29] '감정부조화' 와 우울에 대한 ROC curve(여자)



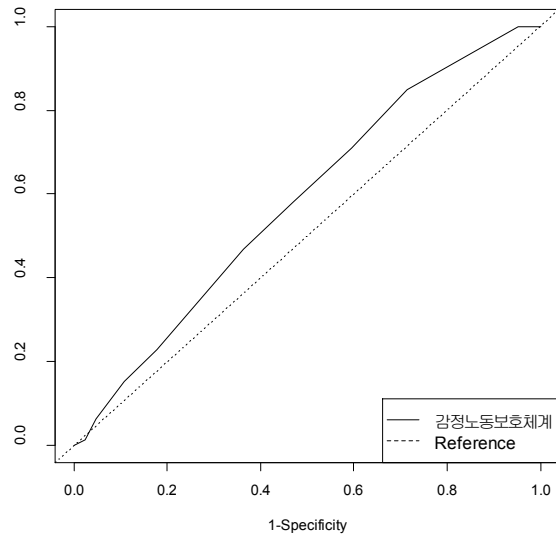
[그림 30] '조직모니터링' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



[그림 31] '조직모니터링' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



[그림 32] '감정노동보호체계' 와 우울에 대한 ROC curve(남자)



[그림 33] '감정노동보호체계' 와 우울에 대한 ROC curve(여자)

(3) K_WVS®13 의 성별 참고치

<표 94> 직장폭력(K_WVS®13) 하부요인에 대한 절단점_남자

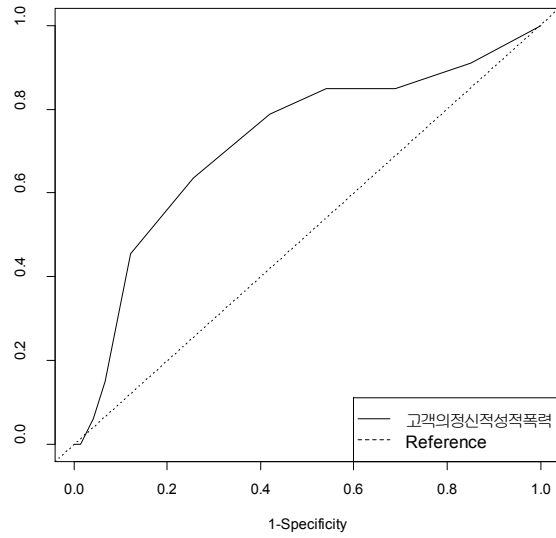
		직장폭력			
		고객의 정신적 성적폭력	직장내 정신적 성적폭력	직장/고객 신체적 폭행	조직의 폭력보호체계
우 울	AUC	0.719	0.781	0.705	0.522
	민감도	63.6	81.8	63.6	90.9
	특이도	74.3	63.6	71.4	23.4
	절단점	8	5	2	10

<표 95> 직장폭력(K_WVS®13) 하부요인에 대한 절단점_여자

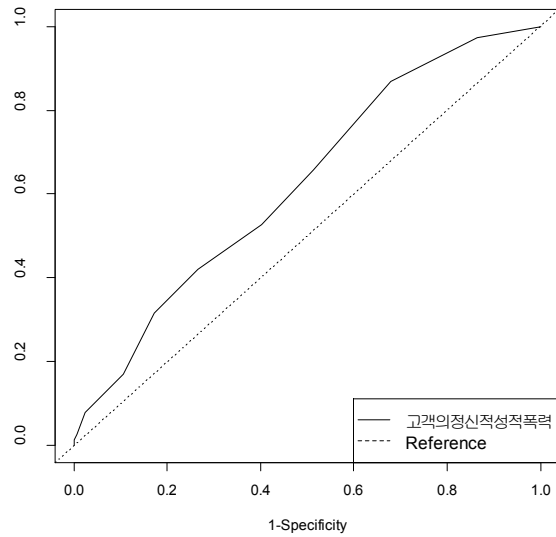
		직장폭력			
		고객의 정신적 성적폭력	직장내 정신적 성적폭력	직장/고객 신체적 폭행	조직의 폭력보호체계
우 울	AUC	0.624	0.630	0.569	0.602
	민감도	86.8	48.1	33.8	62.5
	특이도	32.1	74.3	81.2	56.0
	절단점	5	6	2	8

<표 96> K_WVS®13의 성별 참고치

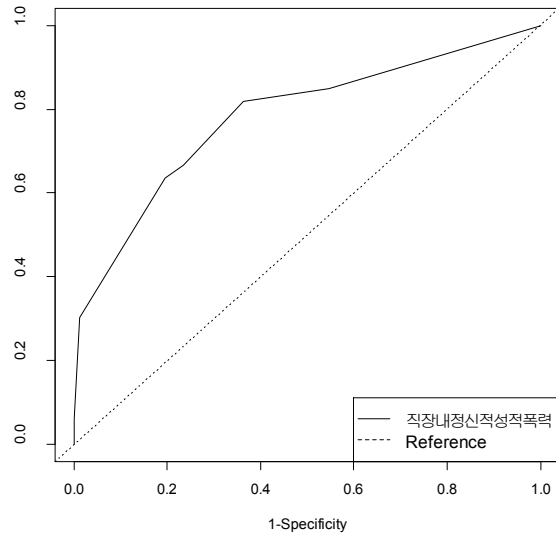
		정상	위험
고객의 정신적 성적폭력	남자	4~8	9~16
	여자	4~5	6~16
직장내 정신적 성적폭력	남자	4~5	6~16
	여자	3~6	7~16
직장/고객 신체적 폭행	남자	2	3~8
	여자	2	3~8
폭력 보호체계	남자	3~10	11~12
	여자	3~8	9~12



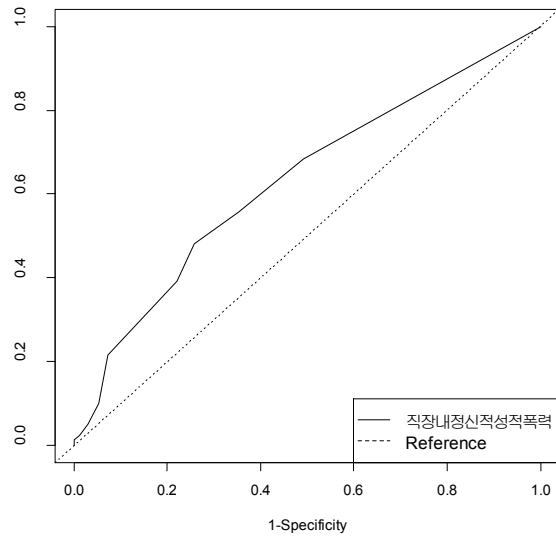
[그림 34] '고객의 정신적 성적폭력' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



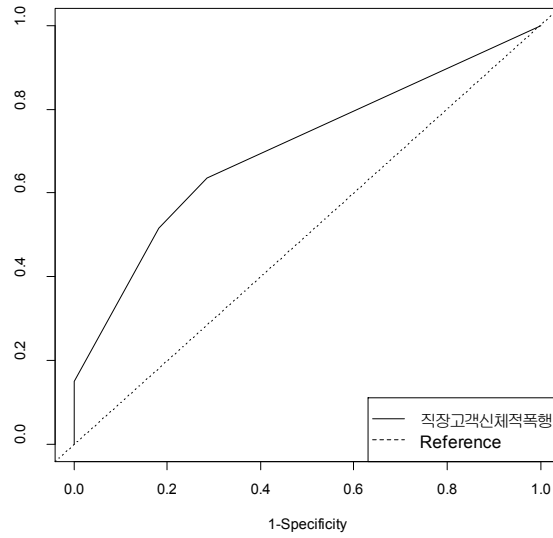
[그림 35] '고객의 정신적 성적폭력' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



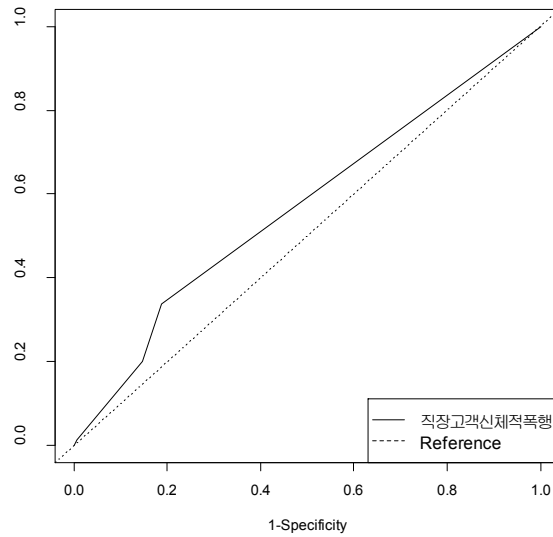
[그림 36] '직장내 정신적 성적 폭력' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



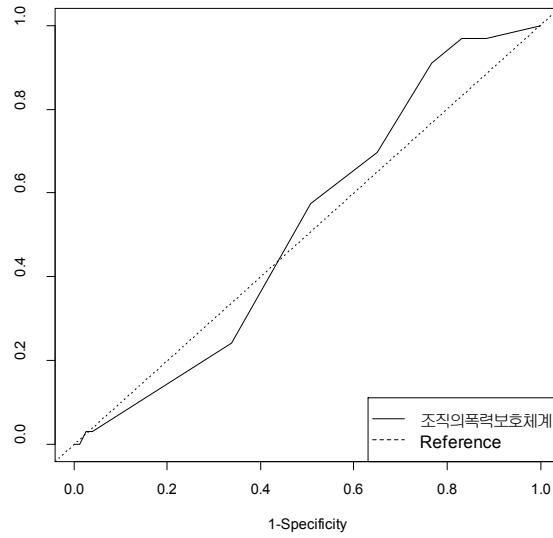
[그림 37] '직장내 정신적 성적 폭력' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



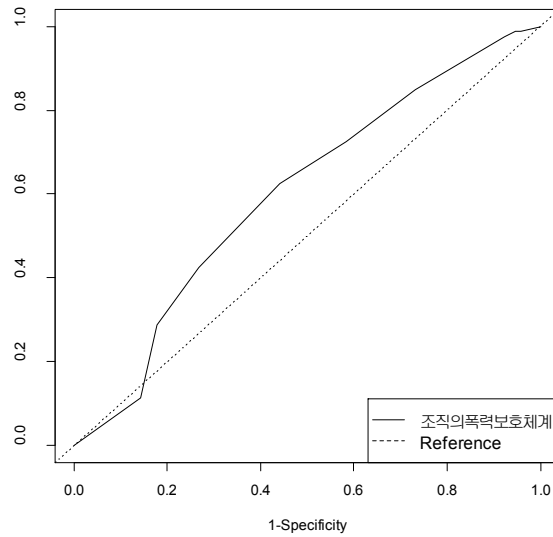
[그림 38] '직장/고객 신체적 폭행' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



[그림 39] '직장/고객 신체적 폭행' 과 우울에 대한 ROC curve(여자)



[그림 40] '폭력보호체계' 과 우울에 대한 ROC curve(남자)



[그림 41] '폭력보호체계' 와 우울에 대한 ROC curve(여자)

4) 성별 참고치를 이용한 이직의도 간의 관련성 분석

앞에서 제시된 3개 부분의 스트레스 평가도구의 성별 참고치를 이용해 이직의도의 위험도를 추정한 결과는 아래 표와 같다.

단변량 로지스틱 분석결과, KOSS®19는 직무자율성 결여와 사회적지지부족을 제외하곤 직무스트레스가 정상인 집단에 비해 위험인 집단의 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다. K-ELS®11은 4개의 모든 영역에서 감정노동의 강도가 정상인 집단에 비해 위험 집단의 비차비가 유의하게 높았다. K-WVS®13은 고객의 정신적 성적폭력과 폭력보호체계의 영역에서 정상인 집단에 비해 위험군의 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다<표 97>. 즉, 직무스트레스가 높고, 감정노동이나 직장폭력에 노출 강도가 심할수록 이직의 가능성이 증가하게 됨을 확인할 수 있었다.

<표 97> 한국형 감정노동 종사자 직무환경과 이직의도 간의 관련성 분석 결과

	하위 영역	OR(95% CI)
KOSS®19	물리환경	2.316(1.411-3.803)
	직무요구	2.082(1.324-3.276)
	직무자율성결여	1.223(0.752-1.990)
	사회적지지부족	0.585(0.258-1.326)
	직업불안정	1.644(1.024-2.640)
	조직불공정성	1.827(1.188-2.810)
	보상부적절	2.038(1.334-3.114)
	일/삶 불균형	2.248(1.434-3.524)
K-ELS®11	감정규제	1.723(1.130-2.627)
	감정부조화	3.824(2.222-6.582)
	조직모니터링	2.923(1.792-4.769)
	감정노동보호체계	2.120(1.288-3.487)
K-WVS®13	고객의 정신적 성적폭력	1.558(1.006-2.414)
	직장내 정신적 성적폭력	1.507(0.977-2.327)
	직장/고객 신체적 폭행	0.835(0.524-1.332)
	폭력보호체계	2.406(1.548-3.738)

11. 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력 고위험군 관리방안

1) 개인적, 조직적 차원의 관리방안

개발한 한국형 감정노동자 직무환경 평가도구는 업무 수행과정에서 경험하는 직무스트레스, 감정노동이나 작업장 폭력으로 인한 스트레스 반응(response)을 평가하는 것이 아니고 ① 스트레스 요인의 노출 빈도 및 강도, ② 반응을 감소 또는 악화시킬 수 있는 조직 보호 체계, ③ 이로 인한 감정적 심리적 손상 및 부조화의 정도를 평가하는 것으로 감정적으로 취약하거나 감정노동 그 자체에 취약한 개인을 평가하기 위한 목적이 아니다. 즉, 현재 개발된 감정노동자 직무환경 평가도구는 고객 상대 업무를 하는 직장에서 직무스트레스, 감정노동이나 직장 폭력의 노출과 강도를 평가하고, 이로 인한 건강 장애를 유발할 수 있는 요인들을 평가하여 개선하고 건강 장애를 예방하기 위한 목적으로 개발된 도구이다. 따라서 평가에서 상대적으로 점수가 높게 나온 요소에 대한 적극적인 예방 대책과 해결책을 마련해야 한다.

(1) 개인적 관리방안

근로자 개인은 감정노동으로 인한 스트레스를 최소화하기 위한 다양한 심리적 훈련이 필요하다. 일과 자신을 구분하는 감정적 격리 방법을 습득하거나 감정을 다스리는 방법을 훈련할 필요가 있다. 또한 효율적으로 의사소통을 할 수 있는 자기 표현 기법 등에 대한 훈련도 적극적으로 이루어져야 한다. 한편, 이로 인한 스트레스를 해소하기 위하여 흡연이나 음주 등의 불건강한 생활 습관을 갖는 것은 전반적인 건강 수준을 저하시켜 스트레스에 대한 반응을 증가시킬 수 있다는 점을 감안하여 이완 요법이나 운동과 같은 건강한 스트레스 해소 방안을 찾을 수 있도록 노력해야 한다. 한편, 여행이나 자원봉사, 본인의 경력 개발을 위한 노력 등을 통해 심리적 재충전의 기회를 마련할 수 있도록 적극적인 노력을 할 필요도 있다. 그리고 자신의 문제나 스트레스를 회사와 상의하여 적절한 해결책을 모색할 수 있도록 해야 한다. 스트레스로 인한 증상을 완화하기 위하여 일반적으로 사용할 수 있는 방법은 다음과 같다.

(2) 조직적 관리방안

감정노동 및 작업장폭력으로 인한 스트레스를 최소화하고 이로 인한 건강장해를 예방하기 위해서는 회사의 노력이 더욱 중요하다. 다양한 회사 내 관리 정책을 마련하고 이에 근로자들이 적극적으로 참여할 수 있도록 유도하여 이의 예방에 대한 회사의 적극적인 의지를 보여줄 필요가 있다. 다만, 이러한 정책의 도입은 회사의 문화와 조직에 대한 근로자들의 몰입도, 신뢰에 따라서 예상치 못한 부작용을 유발할 수 있으므로 이러한 관리방안의 마련에는 근로자들의 의사가 반영될 수 있도록 적극적으로 근로자의 참여를 보장할 필요가 있다.

가) 심리상담 프로그램 운영

심리상담사와 같은 전문 인력을 활용하여 직무스트레스와 감정 노동 문제를 종합적으로 상담할 수 있는 센터를 운영해야 한다. 특히, 개인에 대한 집중적 상담뿐만 아니라, 개인적 스트레스 완화 방안 등을 교육할 수 있는 교육 및 집단 상담 프로그램을 함께 마련하도록 한다. 상담프로그램의 운영에 있어서 가장 중요한 요소는 피상담자의 비밀과 개인정보를 보호하는 것이다. 따라서 개인 정보와 신분이 노출되지 않고 비밀이 보장될 수 있도록 상담실의 설치, 상담 기록의 보관, 상담 결과의 피드백 등에 대한 적극적 보호조치를 강구해야 한다.

나) 보건관리체계의 마련

현재, 고객을 상대하는 업무를 하는 다양한 사업장은 업종의 특성상 산업안전보건법 상의 보건관리자 선임의 의무가 없는 경우가 많다. 그러나 감정노동과 작업장 폭력으로 인한 스트레스 증상의 발현은 전반적인 건강 수준과 밀접한 관련이 있다. 특히, 다수의 감정 노동을 하는 근로자들이 정신 건강상의 문제뿐만 아니라 근골격계 증상, 실내 공기 질 문제, 호흡기 문제, 생리 불순 등의 여성 건강 문제 등에 있어서 다양한 증상을 가지고 있다. 따라서 이러한 전반적인 건강 수준을 개선하는 것이 스트레스로 인한 증상의 악화를 예방하고 이를 극복하기 위한 근로자의 회복력(resilience)을 높이는데 도움이 된다. 따라서 근로자의 전반적 건강을 유지, 증진하기 위한 관리체계를 마련하고 이러한 역할을 할 수 있도록 적절한 관리자를 선임하여 책임을 부여하고 이에 대한 예산을 배정해야 한다. 이러한 체계 하에서 종합적인 건강 증진대책을 마련하고 친절 교육이 아닌 감정 관리와 문제 해결 방법에 대한 교육이 적극적으로 이루어질 수 있도록 해야 한다.

다) 정신건강증진 프로그램 마련

감정노동 및 작업장 폭력으로 인해 발생할 수 있는 문제는 우울증상과 소진, 직무만족도의 감소 등의 심리사회적 문제와 관련되어 있다. 해당 사업장에서 근무를 하는 모든 근로자들은 이러한 심리사회적 증상을 경험할 가능성이 높다는 점을 감안하여 지금 당장 문제가 없어 보이는 건강한 근로자들의 정신건강 보호를 위한 프로그램을 마련해야 한다. 이러한 프로그램을 운영하면서 스트레스의 수준이 높아서 불안, 우울, 불면 등의 증상이 있는 근로자에 대해서는 이러한 증상을 적극적으로 관리하기 위해 전문가의 도움을 요청할 수 있고, 개인 집중 상담 등을 받을 수 있는 시스템을 구축하여야 한다. 다만, 이러한 심리적 증상과 정신과적 질병은 다르다는 점과 정신건강이 간단한 증상에서 중요한 질병까지 넓은 스펙트럼을 가지고 있는 건강문제임을 감안하여 실제 질병이 있는 경우에 대해서는 적극적인 치료 조치가 가능할 수 있도록 전문가 의뢰 시스템을 구축할 필요가 있다.

우울증상과 주요우울장애 또는 불안 증상과 불안장애, 공황발작과 공황장애는 치료적 접근의 방법과 수준이 다를 수 있다는 점을 염두에 두고 정신건강의학 및 직업환경의학 전문의 등의 전문가에게 이러한 문제가 발생했을 경우의 적절한 조치를 취할 수 있도록 의뢰 체계를 마련하고, 근로자의 업무량이나 내용 등을 조정할 수 있도록 해야 한다.

라) 고위험 노출 상황에 대한 대응방안 마련

고객의 무리한 요구나 폭언 등이 있는 경우, 이에 대해 적절한 조치가 가능하도록 사업장의 규정과 체계를 만들어야 한다. 고객에게 무조건적인 친절을 주문하는 것이 아니라, 문제가 있는 고객에게 어떻게 대응을 하고 어떠한 사업장내 절차를 따라 문제를 해결할 수 있는지에 대한 고객 응대 매뉴얼을 개발해야 한다. 특히, 무리한 요구를 하거나 폭언을 하는 악성 고객에 대해서는 제재방안을 마련하고 성희롱이나 지속적인 언어폭력에 대해서는 적극적으로 법적 조치를 취할 수 있도록 해야 하며, 고객에게도 이러한 조치에 대해 경고할 수 있는 체계를 갖추어야 한다. 문제 고객의 문제를 해결하기 위해서 경력이 충분한 근로자들을 중심으로 전담 상담원을 배치하고 전화를 끊는 등의 고객 응대 중지 권한 보장 등의 노력도 필요하다.

마) 근로조건의 개선

감정노동과 작업장 폭력의 문제는 근로자에 대한 무시나 이들이 하는 노동에 대한

무시에서 비롯되는 경우가 많고, 이는 근로자의 자존감 저하로 이어져 증상을 심각하게 만들 수 있다. 따라서 근로자의 회복탄력성(resilience), 심리적 유연성(psychological flexibility), 자존감(self-esteem)과 직무몰입(job involvement)을 높이고 스트레스를 완화 할 수 있는 공간과 지원체계를 마련하는 것이 필요하다. 근무 중 자유롭게 이용할 수 있는 휴게 공간을 마련하고, 문제 고객을 상대 후 잠시의 휴식을 취할 수 있는 시간을 배려하는 등의 노력이 필요하다. 장기적으로 근로자들의 고용안정성과 근속의 증가, 전문성의 증가 등이 이러한 문제를 해결하는 하나의 방안이 될 수 있다는 점을 감안하여 고용형태, 자기계발 기회 제공 등의 다양한 노력이 필요하다.

바) 근로자의 참여 보장

감정노동과 작업장 폭력의 문제에 있어서 회사에 대한 신뢰는 매우 중요한 요소이다. 회사가 근로자를 보호해 주고 있다는 신뢰는 이로 인한 스트레스 증상을 완화시키고, 다양한 프로그램에의 적극적 참여를 유도하여 관리프로그램의 효과를 극대화할 수 있으며, 업무 효율의 향상에도 기여하게 된다. 따라서 고객과의 갈등이나 분쟁이 인사나 급여에 반영되거나 불이익을 주지 않도록 민주적이고 합리적인 직장 문화를 조성하고, 고충이나 애로사항을 직장에 전달 할 수 있는 의사소통 채널을 마련해야 한다.

2) 국가적 차원의 관리방안: 법적 조치 방안

현재 감정 노동을 수행하는 근로자의 건강을 보호하기 위한 다양한 법제도적 개선방안이 국회와 정부에서 적극적으로 모색이 되었고, 감정노동자를 보호할 수 있는 법제화 방안이 2018년 3월 30일 국회에서 통과하면서 강정노동자들의 보호 장치가 마련되었다. 해당 법안은 사업주로 하여금 감정노동으로부터 근로자를 보호하는 예방 조치를 이행하도록 강제한다. 다만 현장 근로자들을 중심으로 이 같은 법안이 현장에 제대로 적용되기 위해서는 회사의 수직적 위계 구조와 인력 부족 문제 등 구조적 문제가 우선 해결되어야 한다. 지난 3월 본회의를 통과한 산업안전보건법 개정안에는 고객 응대 업무를 수행하는 감정노동자의 건강권 보호 등을 위해 사업주가 고객의 폭언 등 괴롭힘에 대한 예방 조치를 의무화하는 조항이 담겼다. 이 조치가 미흡할 경우 사업주에게 과태료가 부과된다. 감정노동자가 폭언이나 폭행 등으로 건강 장애를 입는

것을 예방하기 위해서다. 외국의 경우 감정노동에 국한된 문제는 아니지만, 직무스트레스와 정신건강 예방 방안 마련에 대한 제도적 모색이 이루어지고 있다.

독일의 경우, 2013년 산업안전보건조치법 개정을 통해서 예방대책을 마련하고 있다. 독일에서는 ‘사회심리적 요인’이라는 용어를 사용하고 있는데 행동(action)을 필요로 하는 결정적 특징으로 직무 결정권, 감정적 요구도 등의 직무내용과 직무, 근로시간, 소통과 협업의 필요와 같은 작업조직, 동료 및 상사와의 관계, 작업 환경 등을 포함하는 포괄적인 내용으로 정의하고 있다. 이에 따라 ‘4조 일반 의무’에 육체적 및 정신적 건강에 대한 위험성 평가를 지속적으로 수행을 하도록 하였고 ‘5조 근로조건의 평가’에서는 사회심리적 요인 포함하여 위험성 평가를 진행하도록 명시하였다. 이러한 개정이 목적은 사업주에게 사회심리적 요인에 대한 인식을 증가시키고, 법적 준수를 통해 사업주가 구체적인 실천을 할 수 있도록 하고, 조직 내에서 사회심리적 위험요인에 대한 위험성 평가가 적극적으로 진행되고, 근로자의 건강에 대한 개념이 포괄적으로 변화될 수 있도록 하기 위한 것이었다. 한편, 대만에서도 2013년 작업장 폭력으로 인한 정신장애나 건강문제가 생기는 것을 예방하기 위한 평가 의무를 제도화하였으며, 일본의 경우에도 정신건강 예방제도 마련을 위해 애쓰고 있다.

이러한 세계적 흐름과 감정노동의 심각성을 감안하여 한국에서도 직무스트레스(감정노동 및 작업장폭력 포함)와 정신건강에 대한 제도화 방안을 모색해야 한다. 외국의 경우 주로 위험 요인을 평가하고 이에 대한 예방대책을 마련하는 방향을 채택하고 있는데 이는 직무스트레스와 정신건강문제가 개인 정보의 및 노동권 차원에서의 부정적 영향, 사회적 인식 등의 문제를 고려하기 때문으로 판단된다. 한국에서도 감정노동 문제를 비롯하여 다양한 사회심리적 요인에 대한 평가 및 예방 대책, 정신건강 프로그램 구축을 위한 추가 연구와 정책 방안을 마련할 필요가 있다.

아울러, 정부주도의 감정노동자 보호법은 그 실효성의 측면에서 제한성을 갖는다. 근로현장에서 감정노동자들이 보호받기 위해서는 성숙한 ‘소비자문화(consumerism)’가 조성되어야 한다. 감정적 절제와 규제 억제를 업무시간에 강요받는 감정노동 종사자들은 고객들의 요구를 충족시키기 위해 자신의 모든 노력을 기울이는데 서비스 수혜자 당사자들이 오히려 그들의 노력을 상품화시키고 갑질하는 소비자 문화는 더 이상 우리 사회에서 없어져야 할 폐습임을 알리는 홍보와 계도 역시 필요하다.

IV. 기대효과 및 활용방안

‘감정노동 종사자를 위한 직무 환경 평가 도구(WCQKEL: KOSS@19, K_ELS@11, K_WVS@13)’는 고객응대 업무를 수행하는 과정에서 경험하는 직무스트레스, 감정노동, 그리고 직장 폭력의 노출과 강도를 평가하고, 이로 인한 건강 장애를 유발할 수 있는 요인들을 도출하여 감정노동 종사자들의 건강 장애를 예방하기 위한 목적으로 개발된 도구이다. 따라서 평가에서 상대적으로 점수가 높게 나온 요인에 대한 적극적인 예방 대책과 해결책을 마련해야 한다.

이번에 개발된 WCQKEL는 학문적으로는 우리나라 감정노동 종사자들의 직무스트레스, 감정노동의 강도 및 수준과 업무수행과정에서 발생하는 다양한 형태의 직장 폭력의 노출과 경험을 객관적으로 평가하는데 기여할 것으로 판단된다. 아울러 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력이 건강 영향 및 직업성 장애에 미치는 영향을 규명하는데 기여할 것으로 보이며, 산업 현장에서는 직무스트레스, 감정노동 및 직장 폭력에 대한 정량적 평가와 관리 프로그램 개발에 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

아울러, 스트레스 고위험 직업군(직종)을 선별하고 이들을 대상으로 한 관리 매뉴얼 개발이 개발되어 업무 수행과정에서의 스트레스로 인한 감정노동 종사자들의 건강 문제와 생산성 손실을 감소시킬 수 있는 기초자료로 활용될 것으로 기대한다.

다만, 이 연구에서 제시한 현장 활용방안의 성별 참고치는 잠정적인 것으로서 향후 대표성있는 전국 표본의 타당성 평가를 통하여 수정보완되어야 할 것이다.

참고문헌

- 윤진하 등, 직장인 정신건강 증진 방안 연구. 한국산업안전보건공단 산업보건연구원. 2017년 연구보고서.
- 장세진, 김형렬, 김환철 등. 취업자 근로환경 조사 심층 분석 연구-근로 환경이 근로자 건강 및 산업재해에 미치는 영향. 한국산업안전보건공단 산업보건연구원. 2012년 연구보고서.
- 장세진 등. 한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구 개발. 2013년 연구보고서. 안전보건공단 산업안전보건연구원. 2013
- 장세진 등, 한국형 감정노동 및 폭력 (2013년도 연구) 조사도구 적용연구. 2014년도 연구보고서. 안전보건공단 산업안전보건연구원. 2014
- 하미나 등. 한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구. 2002 연구보고서 2003.
- 하미나, 장세진, 조정진, 정진주, 김성아, 우종민 등. 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구-기준상황 조사 및 측정도구 개발- 2000년 직업병예방 연구용역 최종 보고서. 2002
- Adelmann, P. K. Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association;1995.p.371-381
- Aquino, K., Tripp, T., & Bies, R. How employees respond to personal

offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 2011;86:52-59.

Ashforth BE, Humphrey RH. Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*. 1995;48(2):97-125.

Bakker AB, Heuven E. Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*. 2006;13(4):423-440.

Barling, J. The prediction, experience, and consequences of workplace violence. In G. R. Vandenberg & E. Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington, DC: American Psychological Association;1996.p.29-50

Bilgel, N., Aytac., & Bayram, N. Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine* 2006;56:226-231

Bowling, N., & Beehr, T. Workplace harassment from the victim's perspective. *Journal of Applied Psychology* 2006;91:998-1012

Boyd, C. Customer violence and employee health and safety. *Work, Employment and Society* 2002;16(1):151-169

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work." *Journal of Vocational Behavior* 2002;60:17-39

Bulatao, E. Q., & Vandenberg, G. R. (1996). *Workplace violence: Its scope*

- and issues. In G. R. Vandenberg & E. Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington, DC: American Psychological Association;1996.p.1-23
- Diefendorff, J., & Mehta, K. The relations of motivational traits with workplace deviance. *Journal of Applied Psychology* 2007;92:967-977
- Dietz, J., Robinson, S., Folger, R., Baron, R., & Schulz, M. The impact of community violence and an organization's procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal* 2003;46:317-326
- Dilchert, S., Ones, D., Davis, R., & Rostow, C. Cognitive ability predicts objectively measured counterproductive work behaviors. *Journal of Applied Psychology* 2007;92:616-627
- Douglas, S., & Martinko, M. Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology* 2001;86:547-559
- Elliott, R. H., & Jarrett, D. T. Violence in the workplace: The role of human resource management. *Public Personnel Management* 1994;23: 287-299
- Giaso, L., Matthiesen, S., Nielsen, M., & Einarsen, S. Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology* 2007;48:313-319
- Glomb, B., & Lino, H. Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal* 2003;46:486-496

- Grandey, A. A. When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal* 2003;46:86-96
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior* 2004;25:397-418
- Grandey, A. A., Kern, J., & Frone, M. Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2007;12:63-79
- Grandey A, Diefendorff J, Rupp DE. Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work. New York (NY): Routledge; 2013. p. 3-27.
- Heuven E, Bakker A. Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2003;12(1):81-100.
- Hochschild AR. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley (CA): University of California; 1983. p. 89-136.
- ILO. Code of Practice on Workplace Violence in Services Sectors and Measures to Combat this Phenomenon, OIT, Mevws/2003/11, Geneva, 2003
- Jockin, V., Arvey, R., & McGue, M. Perceived victimization moderates self-reports of workplace aggression and conflict. *Journal of Applied*

Psychology 2001;86:1262-1269

Kim YS. Nurses job stress influencing on the burnout and turnover intentions [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2011. p. 1-70.

Kinney, J. A. Essentials of managing workplace violence. Charlotte, NC: Pinkerton Services. 1995.

Lee H, Cummings GG. Factors influencing job satisfaction of front line nurse managers: A systematic review. Journal of Nursing Management. 2008;16(7):768-783.

Mack, D. A., Shannon, C., Quick, J. D., & Quick, J. C. Stress and the preventative management of workplace violence. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. Collins (Eds.), Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior. Stamford, CT: JAI Press;1998,p.119-141

Maslach C & Jackson SE. Burnout in organizational settings. Applied Social Psychology Annual 1984;5:133-153.

Mayhew, C. Preventing violence against health workers. paper presented at WorkSafe Victoria Seminar, Australia 2003. Available from: URL: http://www.worksafe.vic.gov.au/wps/wcm/resources/file/eb255d4ee6f4df1/Pres_Mayhew.pdf

McFarlin, S. K., Fals-Stewart, W., Major, D. A., & Justice, E. M. Alcohol use and workplace aggression. Paper presented at the meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA.

2000, April

- Morris, J. A. & Feldman, D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 1996; 21:986-1010.
- Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors. *Personnel Psychology* 2006;59:591-622
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research* 2006;61:251-259
- Roberts, B., Caspi, A., & Moffitt, T. Work experiences and personality development in young adulthood. *Journal of Personality and Social Psychology* 2003;84:582-593
- van Gelderen BR, Bakker AB, Konijn EA, Demerouti E. Daily suppression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress, & Coping*. 2011;24(5):515-537.
- Vandenbos, G. R., & Bulatao, E. Q. (Eds.). *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington, DC: American Psychological Association. 1996
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., and Griffiths, A., *Guidance on the prevention of violence at work*, Brussels, European Commission, DG-V, Ref. CE/VI-4/97, 1997

Summary

Objectives: This study was performed to revise the measurement tool to evaluate the comprehensive stress of the Korean emotional laborers based on the three forms of stress at work including occupational stress(KOSS), emotional labor (K-ELS) and Workplace Violence(K-WVS), and to provide the guidelines to be applied to the Korean work setting.

Methods: The Working Condition Questionnaire for the Korean Emotional Laborer (WCQKEL) was proposed to measure the comprehensive stress of the Korean emotional laborers. A total of 370 workers who were working in the service and sales industries were surveyed for the validation of the tool. Factor analysis and reliability test to assess the validity and reliability, and ROC analysis to provide the reference values for the WCQKEL were used.

Results: We confirmed the validity and reliability of the WCQKEL, and proposed the 43-items of working condition questionnaires for the Korean emotional laborers(19-items of occupational stress, 11-items of emotional labor and 13-items of workplace violence). The guidelines and gender-specific reference values for the measurement tool were also presented. Finally, we suggested the guideline for the high risk groups of stress to reduce and protect the negative effects of them.

Conclusions: It might be expected that this measurement tool (WCQKEL) will be used to measure the magnitude of occupational stress, emotional labor and workplace violence in Korean employees, especially in service workers. Prospective

studies to examine the causal relationship of the WCQKEL to the adverse health effects and work disability are strongly required in the future study.

Key Words: Occupational stress, Emotional labor, Workplace violence, WCQKEL, Validation

<<연 구 진>>

연 구 기 관 : 연세대학교 원주산학협력단

연구책임자 : 장세진 (교수, 사회학박사, 연세대학교 원주의과대학)

연 구 원 : 강희태 (임상조교수, 보건학석사, 연세대학교 원주의과대학)

연 구 원 : 고상백 (교수, 의학박사, 연세대학교 원주의과대학)

연 구 원 : 김인아 (부교수, 의학박사, 한양대학교 의과대학)

연 구 원 : 김형렬 (교수, 의학박사, 가톨릭대학교 의과대학)

연 구 원 : 오성수 (조교수, 의학박사, 연세대학교 원주의과대학)

연 구 원 : 윤진하 (조교수, 의학박사, 연세대학교 의과대학)

연 구 원 : 정다이 (연구원, 의학박사, 연세대학교 원주의과대학)

연 구 보 조 원 : 류혜윤 (연세대학교 대학원 석사과정)

연 구 보 조 원 : 최현경 (연세대학교 대학원 석사과정)

연 구 보 조 원 : 현대성 (연세대학교 대학원 박사과정)

연구상대역 : 박재오 (과장, 직업건강연구실)

<<연 구 기 간>>

2018. 3 .30 ~ 2018. 10. 31

본 연구는 산업안전보건연구원의 2018년도 위탁연구 용역사업
에 의한 것임

본 연구보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 견해이며, 우리 연구원의 공식견해와 다를 수도 있음을 알려드립니다.

산업안전보건연구원장

2018-연구원-790

감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련

발 행 일 : 2018년 10월 31일
발 행 인 : 산업안전보건연구원 원장 김 장 호
연 구 책 임 자 : 장 세 진
발 행 처 : 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원
주 소 : (44429)울산광역시 중구 중가로 400
전 화 : (052) 703-0887
F A X : (052) 703-0336
Homepage : <http://oshri.kosha.or.kr>

[비매품]