



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

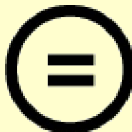
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학박사 학위논문

카지노 종사원의 감정노동이
신체건강 및 정신건강에
미치는 영향

- 직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성의 조절효과 -



2021년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경영컨설팅협동과정

이 유 나

경영학박사 학위논문

카지노 종사원의 감정노동이
신체건강 및 정신건강에
미치는 영향

- 직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성의 조절효과 -

지도교수 전 재 균

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함.

2021년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경영컨설팅협동과정

이 유 나

이유나의 경영학박사 학위논문을 인준함.

2021년 8월 27일

위원장

관광레저학 박사

양 위 주



위 원

관광경영학 박사

김 영 표



위 원

호텔경영학 박사

오 홍 철



위 원

관 광 학 박사

최 규 환



위 원

관광경영학 박사

전 재 균



< 목 차 >

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	5
제 2 절 연구의 구성	6
제 2 장 이론적 배경	8
제 1 절 감정노동	8
제 2 절 직무스트레스	12
제 3 절 신체건강	16
제 4 절 정신건강	18
제 5 절 회복탄력성	20
제 3 장 연구방법	23
제 1 절 연구모형 및 가설 설정	23
1. 연구모형	23
2. 가설의 설정	24
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정항목	33
제 3 절 연구방법	38
1. 표본의 선정 및 자료수집	38
2. 자료의 분석방법	39

제 4 장 실증분석	40
제 1 절 표본의 특성	40
제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석	42
1. 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석	42
2. 확인적 요인분석	44
제 3 절 연구가설 검증	47
1. 연구모형 적합도	47
2. 연구가설 검증	48
3. 매개효과 가설검증	52
4. 조절효과 가설검증	54
제 5 장 결 론	60
제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	60
1. 연구결과의 요약	60
2. 연구의 시사점	64
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 방안	67
참 고 문 헌	69
설 문 지	90

< 표 목 차 >

<표 3-1> 변수의 조작적 정의	36
<표 3-2> 측정문항	37
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	41
<표 4-2> 탐색적 요인분석 및 신뢰성분석	43
<표 4-3> 확인적 요인분석	45
<표 4-4> 구성개념의 평균, 표준편차, 상관관계	46
<표 4-5> 감정노동이 신체건강에 미치는 영향	49
<표 4-6> 감정노동이 정신건강에 미치는 영향	50
<표 4-7> 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향	51
<표 4-8> 직무스트레스가 신체건강 및 정신건강에 미치는 영향	52
<표 4-9> 매개효과 검증	54
<표 4-10> 회복탄력성의 탐색적 요인분석	55
<표 4-11> 조절효과 분석결과	59

< 그림 목 차 >

<그림 1-1> 연구구성의 흐름도	7
<그림 3-1> 연구모형	23
<그림 4-1> 연구모형분석	47



**The effects of casino employees' emotional labor on
physical health and mental health
: The mediating effect of job stress and the moderating effect of resilience**

Lee Yu Na

Department of Business Administration, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

The purpose of this study is to identify the factors that structural relationship between emotional labor and job stress, physical health and mental health in the casino employees, and identify the moderating effect of resilience.

In the research, a literature review and survey were performed, and casino employees from casino in Korea -including Paradise casino and Branches of Grand Korea Leisure Seven luck Casino(Seoul Hilton, Coex, Pusan Lotte) - were recruited. The survey was a total of 405 questionnaire papers were distributed and 393 of them were used for analysis. The collected data went through a data coding and data cleaning process and were analyzed with SPSS 22.0 and AMOS 22.0 statistical package program.

The result of the analysis is summarized as follows:

First, it was confirmed that the surface acting of emotional labor of casino dealers had a positive (+) effect on physical health symptoms, and the deep acting had a negative (-) effect. Second, it was confirmed that the surface acting of emotional labor of casino dealers had a positive (+) effect on mental health symptoms, and the deep acting had a negative (-) effect. Third, it was confirmed that the surface acting of emotional labor of casino dealers had a positive (+) effect on job stress, and the deep acting had a negative (-) effect.

Fourth, it was confirmed that the job stress of casino dealers had a positive (+) effect on physical health symptoms and mental health symptoms. Fifth, as a result of testing the hypothesis that job stress in this study mediate the relationship between emotional labor(surface and deep acting) and physical health, job stress appeared to have a partial mediating effect between emotional labor(surface and deep acting) and physical health. Sixth, it was confirmed that job stress had a partial mediating effect between emotional labor(surface and deep acting) and physical health. Finally, it was confirmed that resilience had the moderating effect between job stress and physical and mental health.

The results of this study show that emotional labor and job stress are related to physical and mental health. Effective and systematic mediation measures should be developed and applied to relieve the emotional labor and job stress of casino workers.

***Key words: emotional labor, job stress, physical health,
mental health, resilience***

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

2019년 기준 우리나라 서비스 산업은 국내총생산(GDP)비중의 62.4%이며, 고용비중은 70.3%를 차지하고 있다(통계청, 2020). 이는 산업구조가 서비스 산업 중심으로 변화되며 서비스 경제화(service economy)가 진행되고 있음을 알 수 있다. 또한 2019년 4월 정부에서는 ‘국가관광전략회의’를 개최하고 관광산업혁신을 키워드로 지원 확대 방안을 추진하고 있다.

2019년 우리나라 연간 관광수익은 207억 4490만 달러(약 23조 361억 원)를 기록했고, 방한 관광객 수는 1,750만 2,756명으로 역대 최고치를 기록하였다. 하지만 서비스 경제화로 인하여 서비스 산업은 점점 더 고급화, 전문화, 다양화로 변화되면서 종사원들은 심화된 서비스 경쟁에 몰려있게 되었다. 전체 노동자 1천 9백만 명 중에서 감정노동자는 800만 명에 달하며 노동자 3명 중 1명이 감정노동을 하는 것으로 추산되며(고용노동부·안전보건공단, 2019) 감정노동의 중요성이 커지고 있다.

이에 따라 고용노동부와 안전보건공단에서는 2016년 ‘감정노동과 건강관리’에 대한 매뉴얼과 ‘감정노동자 보호매뉴얼’ 등을 제작하여 배포하였으며, 2018년 10월 18일부터 감정노동자 보호법(산업안전보건법 개정)이 만들어져 각 지방정부에서도 조례를 통해 감정노동자를 위한 보호정책을 시행하게 되었다.

감정노동자들은 과장된 감정표현의 반복과 절제된 감정으로 인한 고도의

심리적 노동을 겪게 되는데, 이러한 경험은 직무스트레스(Pugliesi, 1999; Rutter & Fielding, 1988; Sandiford & Seymour, 2002)를 유발하는 요인으로 작용한다. 직무스트레스가 높아지면 신체건강과 정신건강(장세진 외, 2018; Beehr & Newman, 1978; Quick & Quick, 1984)에 영향을 미치는 것으로 선행연구에서는 보여주고 있다.

2017년 고용노동부에서 작성된 ‘감정노동 종사자 건강보호 핸드북’을 살펴보면, 감정노동을 제대로 관리하지 않으면 신체건강 및 정신건강에 문제가 발생할 수 있는 점을 강조하고 있다. 신체건강의 문제점으로는 실제 감정과 다른 감정을 표현하면서 피로감의 증가, 계속된 긴장으로 인한 탈진 상태, 반복된 동작과 경직된 자세 유지로 인한 근골격계 질환 등이고, 정신건강의 문제점으로는 우울증이나 공황장애, 소진, 자살충동, 자아존중감의 하락 등으로 나타나고 있다.

이를 뒷받침하듯이 산업재해 중 서비스 산업 재해자가 차지하는 비중은 지난 10년간 점점 증가하였으며, 2019년 기준 47,992명으로 전체 재해자의 43.9%를 점유하고 있다(안전보건공단, 2020).

2013년 국회 환경노동위원회 한명숙 민주당 의원과 감정노동전국네트워킹은 백화점, 카지노 등에서 근무하는 종사원 2,259명을 대상으로 건강실태를 조사한 결과 응답자 중 90% 이상이 고객으로부터 폭언과 인격무시, 성희롱을 당한 것으로 나타났다. 또한 66.6%가 우울을 경험했으며 심리 상담이 필요한 집단은 42.2%, 자살 충동을 느낀 응답자는 30%로 일반인에 비해 2배 정도 높은 것으로 나타났다.

감정노동 근로자들은 감정노동과 함께 육체적 노동을 하고 있다. 그간 서비스업 종사자들의 감정노동과 관련된 연구는 감정노동 자체에만 치중하였고, 서비스업 종사자들의 건강문제는 상대적으로 많이 다루어지지 않았다.

본 연구에서는 동북아시아 벨트를 중심으로 복합리조트의 발전에 이슈화 되고 있는 카지노 산업을 토대로 카지노 종사원들의 감정노동 실태와 직무 스트레스, 신체건강과 정신건강에 관해 다루고자 하였다.

관광레저분야인 카지노 산업은 외화획득은 물론 국제 수지를 개선하는데 기여하며, 조세수입의 증가와 고용창출, 지역경제에도 많은 영향을 미친다. 과거의 카지노는 VIP들만의 한정된 공간이라고 여겨졌다면 최근에는 MASS마케팅의 시작과 복합리조트의 발달로 일반관광객들도 즐길 수 있는 관광명소라는 인식이 확대되고 있다. 이러한 긍정적인 효과로 선진국은 물론 아시아에서도 카지노 산업을 적극 육성하고 있는 추세이다.

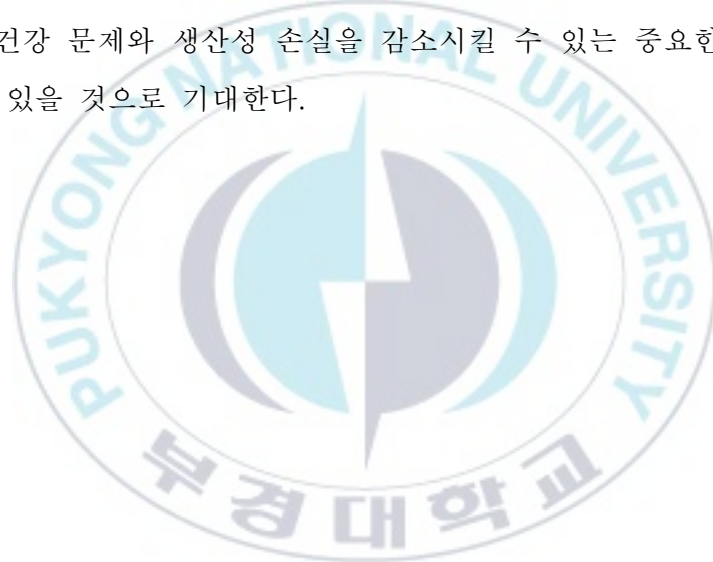
영국의 사행산업 관련 통계조사 기구인 GBGC에 따르면 세계 카지노 산업은 2015년 141,942백만 달러에서 2018년 164,738백만 달러로 꾸준히 성장하고 있다(사행산업통합감독위원회, 2020). 2019년 우리나라 연간 관광수익은 207억 4490만 달러(약 23조361억 원)를 기록했고, 이 중 카지노 수익은 12억 4328만 달러(약 1조3806억 원)로 전체의 6%를 차지했다. 2006년 통계에서 파악된 우리나라의 카지노 수익이 8억 6967만 9000달러(약 9657억 원)이었던 것을 감안하면 카지노산업이 국내 관광산업에서 차지하는 비중도 계속 성장하고 있음을 알 수 있다.

카지노 산업에 관한 연구에는 서비스 품질, 재방문의도, 고객만족 등, 성과 중심의 연구들로 대부분 이루어져 있으며 종사원들의 감정적인 부분이나 건강에 관한 연구는 많이 이루어지지 않고 있다.

이에 본 연구에서는 카지노 종사원들의 감정노동 실태와 직무스트레스, 신체건강 및 정신건강의 영향관계에 관해 확인하고자 한다. 최근 연구에 의하면 회복탄력성이 높은 사람은 지속적인 스트레스도 잘 극복하며(Gillespie et al., 2007), 직무스트레스와 회복탄력성은 반비례하는 것으로 나타났으며, 회복탄력성으로 인하여 우울이나 불안, 외상 후 스트레스장애

등의 정신건강 문제(최희철, 2013; Reivich & Shatte, 2003; Seligman, 2004)를 극복하는데 도움이 되는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서는 감정노동과 직무스트레스, 신체건강 및 정신건강 간의 회복탄력성의 조절효과에 대해서도 알아보고자 한다.

이러한 연구는 카지노기업의 감정노동, 직무스트레스, 신체건강 및 정신건강에 대한 정량적 평가와 관리 프로그램 개발에 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대하며, 카지노 종사원을 대상으로 한 매뉴얼이 개발되어 업무 수행과정에서의 감정노동으로 인한 직무스트레스를 줄임과 동시에 종사원들의 건강 문제와 생산성 손실을 감소시킬 수 있는 중요한 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.



2. 연구의 목적

본 연구에서는 카지노 종사원들이 경험하는 감정노동과 직무스트레스, 신체건강 및 정신건강 간의 구조적 관계를 실증적으로 검증하고, 회복탄력성의 조절효과를 파악하고자 한다.

본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동, 직무스트레스, 신체건강, 정신건강, 회복탄력성에 관한 개념적 정의 및 선행연구를 통하여 카지노 종사원에 적합한 측정도구를 개발한다.

둘째, 카지노 종사원들이 경험하는 감정노동, 직무스트레스, 신체건강, 정신건강에 대한 영향관계를 도출한다.

셋째, 카지노 종사원들이 경험하는 감정노동이 직무스트레스를 매개로 신체건강 및 정신건강에 어떠한 영향을 미치는지를 파악한다.

넷째, 감정노동으로 인하여 카지노 종사원들이 느끼는 직무스트레스, 신체건강, 정신건강 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 어떠한 영향을 미치는지 파악한다.

마지막으로, 실증적 요약 및 결과를 근거로 하여 학술적 의의를 고찰하고, 카지노 종사원들의 효율적 인적자원관리를 통한 구체적인 방안과 실무적 시사점을 규명해보고자 한다.

제 2 절 연구의 구성

본 연구의 실증적 분석을 위하여 외국인 전용 카지노 중, 한국관광공사 자회사인 그랜드코리아레저(주)의 세븐럭 카지노(코엑스점, 힐튼점, 부산점)와 부산 파라다이스 카지노 종사원을 대상으로 이루어졌다. 좀 더 정확한 표본을 선정하기 위하여 서비스 접점에서 고객을 가장 많이 대면하는 카지노 딜러를 중심으로 이루어졌다. 연구목적을 달성하기 위해 연구내용을 총 5개의 장으로 구성하였고, 내용을 요약하면 다음과 같다.

제 1 장 서론에서는 연구배경 및 연구목적을 제시하고 연구구성에 관하여 제시하였다.

제2장 이론적 배경으로 감정노동, 직무스트레스, 신체건강, 정신건강, 회복탄력성에 대한 이론적 고찰 및 선행연구를 바탕으로 정리하고 변수들 간의 상호관계를 개념화하였다.

제3장 연구의 설계와 이론적 배경을 바탕으로 연구모형을 제시하고 이를 검증하기 위하여 가설을 설정하였다.

제4장 실증분석을 통한 연구의 결과 및 해석 부분으로 연구가설에 대한 검증과 해석을 제시하였다.

마지막으로 제5장은 본 연구의 결론으로서 연구가설에 대한 결과를 요약하고 이론적 시사점 및 실무적 시사점을 제시하고, 본 연구가 가지는 한계점과 향후 연구방향에 관하여 제시하였다.



그림 1-1. 연구구성의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 감정노동

감정노동(emotional labor)은 3차 서비스 산업의 비중이 높아지면서, 고객에 대한 친절한 업무가 회사의 가치와 매출향상에 기여하는 특정한 노동이 되었다. 1983년에 미국 사회학 교수인 호실드(Hochschild)가 감정노동에 관하여 처음으로 제시하였고, 우리나라에서는 1990년 여성학 분야에서 감정노동에 대한 연구가 시작되었다.

Hochschild(1983)는 감정노동을 조직에서 요구하는 감정 규칙을 준수하기 위한 것으로써 외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리라고 정의하며(정미경, 2019), 감정노동에는 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting) 두 가지로 존재한다고 하였다. 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우처럼 표현함으로써 자신의 감정적 표현을 규제하여 실제와 다른 감정으로 위장하여 남을 속이는 행위이며, 내면행위는 자신이 표현하는 감정을 실제로 느끼고 경험하려고 노력하는 행동으로 종사원 자신이 보이고 싶은 모습대로 감정을 실제로 표현하려고 노력하는 것이라고 정의하였다. 또한 Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정의 사회적, 심리적인 측면에 주목하면서, 감정노동은 구성원들이 조직의 목표를 달성하기 위해 사회적으로 요구되는 감정을 조직에서 요구하는 표현규범에 맞게끔 적절히 표현하는 행동이라고 정의하였다(천정훈, 2018).

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동을 개인과 고객의 상호관계가 이루어지는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위하여 노력과 통제가 요구되는 것이라고 정의하며, 감정노동의 요소로 감정 표현의 빈도, 주의 정도,

다양성, 감정적 부조화 등으로 제시하였다.

Brotheridge와 Grandy(2002)는 감정노동을 직무 측면과 노동자 측면의 2가지 측면으로 구분하여 직무 측면의 경우 감정노동의 빈도, 기간, 다양성을 그리고 노동자 측면의 경우 표면행위와 내면행위를 하위요인으로 간주하였다(정미경, 2019).

고용노동부에서는 감정노동을 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동이라 정의하고 있다(고용노동부, 2017).

감정노동에 대한 선행연구를 살펴보면, Bono와 Vey(2005)는 감정노동이 신체건강 및 정신건강과 유의한 관련이 있다고 주장하였고, Schaubroeck과 Jones(2000)는 감정노동으로 인하여 신체건강 중에서도 치명적인 암이나 심혈관질환의 발생률이 높아진다고 하였다. 또한 Demaree 등(2006)은 분노를 억제함으로써 혈압이 높아지고 심혈관계통질환이 발생할 가능성이 높아지는 등 신체건강에 많은 문제를 야기한다고 보고하였으며, Brotheridge과 Grandey(2002)는 서비스직 종사원들의 감정노동 강도는 다른 직업의 종사원들에 비해 훨씬 높게 나타나고, Armon 등(2010)은 건강한 사람의 감정적 탈진이 근골격계 질환 발생율을 2.09배 높이는 것으로 나타났다.

이새롬 등(2015)은 고객 대면 근로자들의 감정노동과 건강과의 연관성을 파악하였다. 감정노동은 소화기계 질환과 근골격계 증상 등과 같은 신체건강 및 우울증, 불면에 대한 상관관계는 유의한 것으로 확인되었다.

박미미, 한숙정(2013)은 가정전문간호사를 대상으로 감정노동과 직무스트레스의 영향관계를 조사한 결과, 감정노동과 직무스트레스 사이에는 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 조사되었다.

김병희(2017), 심윤정, 오홍철(2016)과 윤지영(2019)은 호텔종사원을 대상으로 감정노동과 직무스트레스의 연관성을 연구한 결과 감정노동의 표면행

위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을, 내면행위는 부(-)의 영향이 미치는 것으로 나타났다.

카지노 종사원을 대상으로 안대선(2015)은 감정노동과 직무스트레스가 유의한 영향관계가 있음을 밝혔으며, 유순호, 안대희(2021)와 허태구(2018)는 감정노동의 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을, 내면행위는 부(-)의 영향이 미치는 것으로 나타났다.

우리나라 산업구조가 서비스업 중심으로 변화되면서 고객 응대 업무에 종사하는 노동자는 약 7백 3만 4천명으로 전체 임금 노동자의 35.1%로 추정되며, 노동자 3명 중 1명이 감정노동을 하는 것으로 추산된다(고용노동부, 안전보건공단, 2019).

서비스 산업 종사원들은 고객과의 상호작용을 통하여 무형의 서비스를 생산한다. 이러한 서비스 전달과정에서 자신의 감정을 조절, 통제하여 상황에 맞게 고객에게 서비스를 제공함으로써 감정노동을 수행하게 된다. 감정노동이 심해지면 종사원들은 심리적 갈등상태인 감정의 부조화로 우울, 적응장애, 감정적 소진, 자살충동상태에 빠지며, 신체적으로도 심혈관계 질환, 고혈압, 암, 근골격계 질환 등의 질병이 발생할 수 있음을 선행연구를 통해서 알 수 있다. 또한 이러한 상태가 지속되면 업무 만족도와 업무성과는 떨어지고 기업의 압박과 관리, 감독은 증가하며 결국 종사원들은 이직하게 되는 원인이 된다.

이에 따라 고용노동부와 안전보건공단에서는 2016년 ‘감정노동과 건강관리’에 대한 매뉴얼과 감정노동자 보호매뉴얼 등을 제작하여 배포하였으며, 2018년 10월 산업안전 보건법이 개정되며 감정노동자 보호법(산업안전보건법 개정)이 만들어져 각 지방정부에서도 조례를 통해 감정노동자 보호를 위한 정책을 시작하게 되었다.

따라서 본 연구에서는 감정노동의 표면행위를 카지노 종사원들이 경험

하는 자신의 실제 감정을 숨긴 채 조직에서 요구하는 규범에 따라 감정을
상품화시키는 행위로, 내면행위를 카지노 종사원들이 실제 감정과 경험하
는 감정을 일치시키려고 노력하는 행위로 정의하였다.



제 2 절 직무스트레스

통계청(2020)의 사회조사 결과를 보면, 가정생활로 인한 스트레스 경험자는 41.0%, 일상생활 스트레스 경험자 50.5%, 직장 스트레스 경험자 68.0%, 로 다수의 한국인이 생활현장 곳곳에서 스트레스를 겪고 있으며, 직장에서 경험하는 스트레스의 비율이 가장 높은 것을 알 수 있다.

대한의학회에 따르면, 직무스트레스(job stress)를 장기간 경험하면 스트레스 반응이 유발되고, 이 반응은 교감신경 활동을 증가시켜 혈중 코르티솔(cortisol)의 분비와 카테콜라민(catecholamine)수치를 증가시켜, 동맥경화증, 뇌심혈관질환의 위험증가와 연관이 있다고 하였다(케미컬뉴스, 2021, 3, 24). 또한 직무스트레스가 증가하면 불안, 우울과 같은 정신건강에도 영향을 미치며, 이는 자살에도 영향을 미친다. 이를 뒷받침 하듯 2017년 직업별 자살현황을 살펴보면, 서비스 종사원 및 판매 종사원의 자살자 수가 1,304명(10.5%)로 가장 높은 것으로 나타났다(보건복지부, 중앙자살예방센터, 2019).

직무스트레스의 연구는 1960년대에 미시간대학교 사회연구소에서 조직 내에서 스트레스를 일으키는 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 관련성을 규명하는 것으로 시작되었다(최광일, 2017).

미국 국립산업안전보건연구소(national institute for occupational safety and health: NIOSH)는 직무스트레스란, 업무상 요구사항과 조직구성원 간의 상호작용과정에서 발생하는 유해한 신체적, 심리적, 행동적 반응이라고 정의하고, 종사원들은 단계적으로 스트레스 요인에 노출되고 스트레스 반응을 일으키며, 마지막 건강에 영향을 미친다고 하였다(NIOSH, 1999). 또한 우리나라의 경우, 한국산업안전공단(2006)은 직무스트레스를 조직구성원

의 직무요건이 능력이나 자원, 바램과 일치하지 않을 경우 구성원에게 나타나는 유해한 신체적, 정서적 반응을 야기하는 업무적 요인으로 정의하고 있다.

Freudenberger(1974)는 직무스트레스를 직무를 수행함에 있어서 개인과 직무환경의 부적합에서 오는 회의상태라고 정의하였고, McGrath(1976)는 개인과 환경의 상호작용으로 개인의 행동에 대한 환경의 제약에서 발생하게 된다고 하였다. 또 Blau(1981)은 직무스트레스를 환경과 개인의 관계에서 오는 불균형이라고 정의하였다.

직무스트레스는 관점에 따라, 부정적 직무환경요인에 대한 개인의 심리적 반응인, 자극중심관점(Cooper & Marshall, 1976; Hunter & Thatcher, 2007; Jamal, 1990; Kyriacou & Sutcliffe, 1978; Schuler, 1980), 직무스트레스 환경에 적응하기 위해 나타나는 개인의 심리적, 신체적 반응인, 반응중심관점(French, 1963; Greenhaus & Parasuraman, 1986; Matteson & Ivancevich, 1987; Selye, 1974), 환경적 자극요인들과 개인 간의 상호작용 과정에서 나타나는 개인의 심리적, 신체적 조건을 변화시키는 결과물인 자극-반응의 관점(Arshadi & Damiri, 2013; Beehr & Newman, 1978; Lazarus & Folkman, 1984; Margolis & Kroes, 1974; McGrath, 1976; Parker & Decotiis 1983)으로 분류한다.

직무스트레스는 종사원들의 건강을 위협하고 스트레스 반응이 장기간 지속될 때, 만성피로(김순영 외, 2012; Kageyama et al., 1998), 수면장애(하혜진 외, 2016; Nasermoaddeh et al., 2002; Pelfrene et al., 2002), 근골격계 질환(문종훈 외, 2020; Bongers et al., 1993; Rozanski et al., 1999), 심혈관계 질환(Belkic et al., 2004; Collins et al., 2005; Schnall et al., 1998)등 다양한 질병을 유발시키며 나아가 우울(이규선, 2011; Iacovides et al., 2003), 자살과 같은 사회문제의 주요 원인이 된다.

선행연구들을 살펴보면, Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스로 인하여 혈압 및 위장장애 등이 발생할 수 있으며, 피로, 자존감 저하 등 부정적 감정이 발생하며, Rozanski 등(1999)은 과도한 직무스트레스는 근골격계 질환 발생을 증가시킨다고 하였다.

Nasermoaddeh 등(2002)과 Pelfrene 등(2002)은 직무스트레스와 수면에 관한 연구에서 직무스트레스가 높을수록 수면장애와 관련된 문제들이 증가하고, Kryger 등(2010)과 Nakata(2011)은 직무스트레스는 교대근무자들에게 피로와 불면증의 발생을 증가시키며, Stranks(2005)는 직무스트레스가 누적되면 심리적으로 예민해지며 불안과 초조함을 일으킨다고 하였다.

Quick과 Quick(1984)은 직무스트레스는 정신건강에 부정적인 영향을 미치며, Karasek과 Theorell(1990)은 직무스트레스는 우울, 불안의 위험인자로 직무스트레스를 줄이면 심장질환의 23%를 줄일 수 있다고 하였으며, Braun과 Hollander(1988)는 직무스트레스가 우울증상을 4배 정도 증가시킨다고 하였다.

서정선(2002)의 연구에 의하면 교대근무를 하는 직업이 그렇지 않은 직업에 비하여 스트레스가 높았으며 우울과 신체건강 상태에서 부정적인 영향이 나타났고, 김왕배 등(2012)은 업무관련 자율성이 낮고 시간 압박감이 높을수록 직무스트레스를 받을 확률이 높아진다고 하였다.

소방공무원을 대상으로 김광석(2009)은 직무스트레스는 우울과 피로에 유의한 영향을 미치며, 김연정 등(2017)은 직무스트레스의 하위영역 중 직무불안정과 보상 부적절, 직장문화는 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박상영, 조성제(2014)는 언론인을 대상으로 연구한 결과, 직무스트레스가 정서적 탈진과 신체증상에 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 김준호, 장세진(2012)은 직무스트레스는 종사원의 육체적 건강과 정신건강 및 손상에

유의한 영향을 미치며, 여성근로자에게 더 큰 관련성이 있다고 하였다.

안전보건공단에서는 신체적 피로 및 스트레스로 인한 건강장해를 예방하기 위해 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침과 관리지침을 마련하였으며, 2020년 1월 16일부터 시행된 고객응대근로자 건강장해 예방조치와 관련하여 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼에 직무스트레스를 관리하기 위한 방안들을 제시하며, 보호정책을 시행하며 노력을 기울이고 있다.

따라서 본 연구에서는 직무스트레스를 카지노 종사원이 조직 내에서 경험하고, 일어날 수 있는 모든 유해한 신체적, 정신적 반응으로 정의하였다.



제 3 절 신체건강

최근 서비스 경제화로 인하여 서비스 산업의 비중이 증가함에 따라 서비스업 종사원 또한 지속적으로 증가하고 있는 추세이다. 이러한 변화에 따라 서비스업 종사원의 신체건강 및 정신건강에 대한 문제가 사회의 주요 관심사가 되고 있다.

안전보건공단의 ‘제5차 근로환경조사’를 살펴보면 근로자의 51.5%는 근골격계 통증, 23.4%는 전신피로에 대한 호소가 많았고 그중 업무상 관련된 질병의 비율은 85%가 되는 것으로 나타났다.

신체건강(physical health)이란 Simmons(1989)는 인체에 질병이나 상처 등이 없을 뿐만 아니라 자신의 삶에서의 역할을 적절히 수행하고, 환경의 변화에 적응하는 능력이 적합한 상태라고 하였다(박소연, 2017).

Watson과 Pennebake(1989)는 특정 부정적정서가 질병을 일으키기보다는 부정적인 정서수준이 높을수록 신체건강에 따른 부정적 증상이 높다고 하였고, Kirmayer와 Robbins(1991)도 우울, 불안과 같은 여러 가지 부정적 정서가 개인이 자각할 정도의 신체건강에 부정적 증상으로 나타난다고 하였다. 강혜자(2000)의 연구에서도 부정적 정서가 높을수록 두통, 소화증상, 불면증 등 신체건강 증상에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Cohen(1996)의 연구에 따르면, 스트레스는 삶의 경험과 감정적인 반응에 노출되는 것과 같은 심리적 기능은 상부 호흡기 감염, 위장 장애, 심혈관질환을 포함한 신체 질환 및 증상의 광범위한 잠재적인 원인 제공과 관련되어 있는 것으로 나타났다(박소연, 2017).

고용노동부(2011)에서는 야간작업은 작업장 사고, 협심증, 심근경색과 같은 심혈관질환, 뇌혈관질환, 우울증과 같은 정신건강 문제, 수면장애, 소화

성궤양, 유방암 및 전립선암의 위험을 증가시킨다고 발표하였다. 또한 2020년 산업재해 발생 현황을 살펴보면 업무상 질병자 수는 15,996명이었고, 작업관련성질환 중, 뇌심혈관질환은 1,167명, 근골격계 질환은 9,601명으로 약 60%를 차지하고 있다(고용노동부, 2021).

카지노 딜러의 경우도 살펴보면 3교대 근무로 야간근무를 하는 경우가 많으며, 손과 손목에 힘을 주어 칩스를 만지는 동시에 게임진행에 필요한 동작을 장시간 반복하여 근골격계 통증을 발생하고 있다. 2020년 7월 근로복지공단은 최초로 카지노 딜러의 근골격계 질환의 일종인 손목결절종을 업무상 재해로 인정하였다.

노동부에서는 단순반복작업, 인체에 과도한 부담을 주는 작업 등을 하는 노동자의 근골격계 질환을 예방하기 위해 ‘산업안전보건에 관한 규칙’ 개정안을 입법 예고하여 2003년 8월부터 시행하였다.

지각된 건강상태는 개인의 전반적인 건강 상태를 나타내는 중요한 지표로서 개인이 스스로 느끼고 있는 자신의 건강상태를 말하며(Farmer & Ferraro, 1997), 신체건강을 측정하는 도구로 개발되어 지각된 건강과 신체건강의 관련성을 많은 연구들이 입증하였으며, 질병 유무는 신체건강 수준을 나타내는 대표적인 지표이다(우명이, 2008).

차승은 등(2002)의 연구에서는 신체건강과 지각된 건강은 관련성이 있으며, 공통점이 있다고 하였다. 따라서 신체건강의 문제로 인한 기능장애는 건강에 대한 평가에 근거가 됨을 알 수 있다.

본 연구에서는 신체건강 상태를 평가하는 지표를 신체증상의 유무나 강도에 따라 근골격계 질환, 두통, 소화궤양 등으로 측정해 보고자 한다. 따라서 신체건강이란 신체건강의 하위요소에 중점을 둔, 카지노 종사원이 겪는 위장 장애, 근골격계 통증, 어지럼, 두통, 소화궤양, 불면증 등과 같은 신체건강상의 증상이나 문제로 정의하였다.

제 4 절 정신건강

건강문제는 신체건강 뿐만 아니라 정신건강도 중요한 부분으로 인식되어 관심이 높아지고 있다. 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현해야 하는 감정노동이 늘어나면서 감정노동으로 인한 우울, 불안, 스트레스 등의 정신건강 문제를 호소하는 근로자가 늘어나고 있다.

세계보건기구의 보고서에 따르면, 우울증이 전 세계 질병 부담의 4.3%를 차지하며, 2030년에는 우울증이 선진국의 질병 부담 1위를 차지할 것으로 전망하였다(신영철, 2020). 우리나라에서도 2017년 5월 30일 ‘정신건강복지법’이 개정되었으며, 임정미(2016)는 판매 서비스 여성근로자 500명을 대상으로 감정노동과 직무스트레스가 자살의도에 미치는 영향에 관하여 연구한 결과, 자살 의도 중 우울은 49.8%, 자살 생각은 23.4%, 자살 상담은 6.0%가 경험한 것으로 나타났으며 감정노동과 직무스트레스는 자살과 우울에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정신건강(mental health)은 1909년 미국의 클리퍼드 위팅엄 비어스(Clifford Whittingham Beers)에 의해서 설립된 미국정신위생학회(national committee for mental hygiene)를 통해 정신위생운동이 활발히 전개되기 시작하였다. 세계보건기구(WHO)는 정신건강이란, 정신질환의 부재만이 아니라 개인이 생산적으로 활동하며, 자신 삶의 스트레스에 잘 대응하며, 지역사회 구성원으로서 참여하고 기여할 수 있는 상태라고 정의하였다(WHO, 2004).

Fromm(1974)은 정신건강을 개인과 사회적 환경과의 적응 문제로 보았고, Willis와 Campbell(1992)은 정신건강이 최고의 효율성과 행복감, 안정감, 사려 깊은 사회적 행동으로 환경과 타인에 대한 적응을 돕는 중요한

요소이며, Dannenmaier(1978)는 정신건강을 개인 재능의 최적 활동과 개인 욕구의 최적 만족을 향한 안정된 마음으로 간주하였다.

정신건강의 하위요인으로 Jahoda(1958)는 통합력, 자기에 대한 태도, 자율성, 성장과 발달 및 자아실현, 환경의 지배, 현실에 대한 왜곡되지 않는 지각 6가지 차원으로 설명하였고, Hathaway와 Mckinley(1967)은 건강 염려증, 강박증, 반사회성, 정신분열증, 편집증, 경조증, 내향성, 남성특성-여성특성, 우울증으로, Derogatis 등(1976)은 신체화, 우울증, 불안, 공포불안, 강박증, 편집증, 대인 예민성, 적대감, 정신증 9가지 차원으로 설명하였다. 또 Wolman(1985)은 자존감, 성취동기, 인지적 기능, 정서적 균형, 사회적 적응 5가지 차원으로 제시하고 있다.

선행연구를 살펴보면, Jamal(1997), Karasek과 Theorill(1990), Rahim(1996)은 직무스트레스와 정신건강은 상관관계가 있으며, French와 Caplan(1970)은 직무스트레스는 종사원들에게 심리적 문제와 함께 작업능률을 저하시킨다고 하였다. 또 우명이, 서경현(2008)은 직무스트레스는 건강지각, 정신건강과 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 성주섭(2017)은 사회복지공무원을 대상으로 직무스트레스와 정신건강의 영향관계를 연구한 결과 직무스트레스 수준이 높아질수록 정신건강 문제가 증가하였다.

종사원들에게 정신건강 문제는 더 이상 개인적인 문제가 아닌 기업의 경쟁력에 영향을 미치는 심각한 요인 중의 하나로 작용함으로써 업무능력의 손실은 곧 조직의 인적자원 낭비이자 기업의 경쟁력 저하의 원인이 될 수 있다. 따라서 이에 대한 효과적인 관리 방안이 모색되어야 할 것이다

본 연구에서는 정신건강 상태를 평가하는 지표를 정신건강 증상의 유무나 강도에 따라 스트레스, 우울, 불안 등으로 측정해 보고자 한다. 따라서 정신건강이란 정신건강의 하위요소에 중점을 둔, 카지노 종사원이 겪는 불면증, 우울, 불안 등과 같은 정신건강상의 증상이나 문제로 정의하고자 한다.

제 5 절 회복탄력성

회복탄력성에 대한 연구는 생태학(Holling, 1973), 아동심리학에서 시작되어, 이후 교육학(Gu & Day, 2007) 및 심리학(Masten & Powell, 2003; Pleux, 2012; Seligman, 2004; Werner & Smith, 1977), 경영학(Sheffi & Rice, 2005), 의학(Garmezy, 1993, Gagnon & Stewart, 2014), 재난(Foster, 2006; Mileti, 1999; Mayunga, 2007) 등 다양한 학문에서 언급되며 연구되어지고 있다.

American Heritage Dictionary(2000)에서는 회복탄력성을 질병이나 변화 또는 불행으로부터 빨리 회복되는 능력 또는 곧 원기를 회복하는 기질로 정의하고 있으며(홍성경, 2009), Connor와 Davidson(2003)은 스트레스를 대처하는 능력에 대한 척도라고 정의하였다.

Rutter(1990)는 회복탄력성을 스트레스와 역경에 대한 반응에 있어 긍정적인 토대라고 정의하였고, Garmezy(1993)는 어려운 상황이나 환경으로부터 이전의 상태로 돌아오는 회복력이라고 정의하였다.

Grotberg(1995)는 회복탄력성을 힘든 상황을 예방하고 극복하기 위한 사람, 집단, 지역사회 능력이라고 하였고, Reivich와 Shatte(2002)는 회복탄력성을 행복과 성공을 위해 필요로 하는 능력이며, Tugade와 Fredrickson(2004)은 긍정적 감정으로 부정적 상황을 극복해 나가는 심리적 복원력으로 정의하였다. 긍정심리학의 창시자인 Seligman(2004)은 회복탄력성이 부정적인 정서를 줄이고, 긍정적인 정서를 높여주는 능력으로 행복감이 생활 전반에 미치는 긍정적 영향에 주목하였다.

Garmezy(1991)는 회복탄력성이 외부적 스트레스를 견디는 것이 아닌 고통을 겪으면서 자신에게 일어난 일을 받아들여 역경에도 불구하고 성공적

으로 고통을 받기 이전의 상태로 되돌아 올 수 있는 것이라고 하였고, Heinzer(1995)는 회복탄력성을 상실과 불행으로부터 쉽게 회복하거나 적응하게 하는 능력 또는 대처자원을 가동하게 하는 역동적인 힘이라고 정의하였다.(명혜리, 2021). 또한 Brooks(2006)는 회복탄력성은 스트레스나 역경을 극복하는 정신적인 면역성으로 인생 전반에서 일어날 수 있는 문제를 대개 이상으로 극복하여 더 나은 삶을 살 수 있게 하는 능력이라 하였다(이상호, 김동현, 2017).

선행연구를 살펴보면, Reivich와 Shatte(2003)는 회복탄력성은 신체건강과 정신건강에 영향을 받는다고 주장하였으며, Baumeister 등(1996)은 회복탄력성이 높은 사람은 부정적 스트레스를 빠르게 회복하며, 스트레스의 발생을 조절할 수 있다고 하였다.

Ong 등(2006)은 회복탄력성이 높은 사람일수록 스트레스에서 빨리 회복되며, Gillespie 등(2007)은 회복탄력성이 높은 사람은 적극적이고, 긍정적인 태도로 스트레스에 대처하며, 어려움을 극복한 후에도 더욱 향상된 역량을 발휘하는 것으로 나타나 결과를 통해 회복탄력성이 스트레스를 대처하는데 있어 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있다.

정대봉(2015)은 서비스업 종사자를 대상으로 회복탄력성은 감정노동자들의 모든 노동에 심리적 안정감을 줄 수 있다고 하였고, 양경미(2015)는 중년여성을 대상으로 우울, 생활스트레스 및 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향 연구에서 회복탄력성을 역경을 성공적으로 극복할 수 있는 스트레스 대처 능력이라 하였다.

권경희(2017)는 선천적인 요인보다 학습 등 후천적인 요소에 의해 영향을 더 받는 회복탄력성이 과도한 감정노동에 의한 스트레스를 줄이기 위한 조직차원의 효과적 대안이 될 수 있다고 주장하였으며,

김나미, 김신섭(2013)은 회복탄력성이 낮아질수록 불안과 우울, 신체건강

에 대한 부정적 증상이 생기며 정신건강이 악화되고, 회복탄력성이 높을수록 불안과 우울, 신체화증상 등이 감소하여 정신건강이 향상되었다.

회복탄력성은 서비스업의 증가와 함께 종사자가 맞닥뜨려야 할 고난과 역경의 증가 및 다양성에 대한 대책으로 더욱 주목받게 되었는데, 무엇보다 그 역경의 환경에 대해 긍정적 마인드를 부여하고 자신에게 유리한 방향으로 상황을 이끌어 나갈 수 있는 총체적인 능력으로 자리매김하고 있다 (김주환, 2011).

안산시정신건강복지센터와 고려대 의과대학 정신건강의학과 윤호경 교수 연구팀은 안산시의 판매, 서비스직 등 대면 서비스를 하는 감정노동자 489명을 대상으로 우울, 불안, 스트레스, 자살사고 등의 전반적인 정신건강위험도 평가와 더불어 회복탄력성이 감정노동자의 정신건강에 미치는 상호작용을 분석하였다. 그 결과 직무스트레스와 회복탄력성은 반비례하는 것으로 나타났으며 회복탄력성으로 인하여 우울이나 불안 등의 정신건강문제를 덜 느끼는 것으로 나타났다(헬스조선, 2019, 3, 25).

이와 같은 연구 결과를 미루어 볼 때 회복탄력성은 신체건강과 정신건강에 관련성이 있음을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 회복탄력성을 감정노동을 수행하는 카지노 종사원이 직무상 스트레스에도 불구하고 긍정적 감정을 통해 잘 극복해 나가는 심리적 복원력으로 정의하고자 한다.

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구모형 및 가설 설정

1. 연구모형

본 연구에서는 외국인 전용 카지노 종사원의 감정노동 요인구조를 파악하고, 감정노동이 직무스트레스, 신체건강, 정신건강에 미치는 구조적 관계를 실증적으로 검증하고자 한다.

연구모형 설정에 있어 독립변수는 감정노동의 2가지 구성요인인 표면행위, 내면행위로 설정하고, 직무스트레스를 매개변수로, 신체건강과 정신건강을 종속변수로 설정하였다. 또한 회복탄력성을 조절변수로 연구모형을 구성하였다. 이상의 내용을 바탕으로 설정된 본 연구의 모형은 <그림 3-1>과 같다.

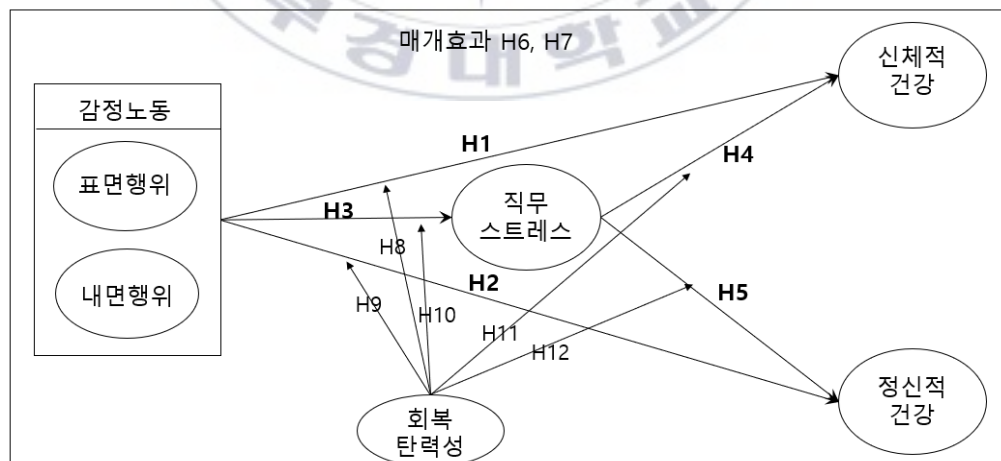


그림 3-1. 연구모형

2. 가설의 설정

1) 감정노동과 신체건강·정신건강 간의 관계

감정노동은 서비스 산업의 비중이 높아지면서, 친절한 고객업무가 기업의 가치를 높이고 매출을 향상시키는 특정한 노동이 되었다. 이에 기업은 잠재된 고객들의 기대를 만족시키기 위해 종사원들의 감정과 표정을 통제하며 강요된 친절을 요구하고 있다. 대부분의 감정노동 종사원들은 고정된 위치에서 대기하고 고객응대를 위해 긴장된 상태를 유지하고 있다. 이러한 상황은 종사원들의 감정에 부정적인 영향을 미치며 부정적인 감정을 스트레스를 작용하게 되어 신체건강과 정신건강에 영향을 미치게 된다.

선행연구를 살펴보면, Bono와 Vey(2005)는 감정노동이 신체건강 및 정신건강과 유의한 관련이 있다고 주장하였고, Schaubroeck과 Jones(2000)는 감정노동으로 인하여 신체건강 중에서도 치명적인 암이나 심혈관질환의 발생률이 높아진다고 하였다. 또한 Demaree 등(2006)은 분노를 억제함으로써 혈압이 높아지고 심혈관계통질환이 발생할 가능성이 높아지는 등 신체건강에 많은 문제를 야기한다고 보고하였으며, Brotheridge과 Grandey(2002)는 서비스직 종사원들의 감정노동 강도는 다른 직업의 종사원들에 비해 훨씬 높게 나타나고, Armon 등(2010)의 연구에서는 건강한 사람의 감정적 탈진이 근골격계 질환 발생율을 2.09배 높이는 것으로 나타났다.

카지노와 유사한 서비스 산업에 근무하는 의료 종사자를 대상으로 한 이정민, 장기원(2020)의 연구에서는 감정노동이 높을수록 신체건강의 위험도가 높아지며, 또한 우울, 불안 등과 같은 정신건강상의 문제도 증가하는 것으로 나타났다. 백은미(2017)의 연구에서도 장시간 근로하는 임상간호사를

대상으로 감정노동 수준이 높아질수록 우울 수준 또한 높아지는 것으로 나타났다. 카지노에는 많은 여성 종사원이 근무하고 있는데 전해옥, 권유림 (2015)은 중년여성 근로자를 대상으로 감정노동이 신체건강에 미치는 영향을 검증하였다. 분석 결과 감정노동이 높을수록 신체건강상의 증상들이 증가하는 것으로 나타났다.

2016년 연세대에서 연구한 결과에 따르면, 감정노동자는 다른 직업 종사원들에 비하여 자살충동을 최대 4.6배 더 느끼며, 일상적 폭언과 폭행 등으로 심각한 정신적, 신체적 질병에 시달리고 있다고 하였다(독서신문, 2019, 5, 28).

감정노동이 심해지면 종사원들은 심리적 갈등상태인 감정의 부조화로 우울, 적응장애, 감정적 소진, 화병, 자살충동상태에 빠지며, 신체적으로도 심혈관계 질환, 고혈압, 암, 근골격계 질환 등의 질병이 발생할 수 있다. 또한 이러한 상태가 지속되면 업무 만족도와 업무성과는 떨어지고 기업의 압박과 관리, 감독은 증가하며 결국 종사원들은 이직하게 되는 원인이 된다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다.

H1: 감정노동은 신체건강에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 표면행위는 신체건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 내면행위는 신체건강에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 감정노동은 정신건강에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 표면행위는 정신건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 내면행위는 정신건강에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 감정노동과 직무스트레스 간의 관계

최근에는 직무스트레스는 우울증과 정신적 고통을 야기하여, 자살사건 등이 언론에 이슈화되면서 서비스 종사원들의 환경과 직무스트레스에 대한 관심이 높아지고 있다. 한국산업안전보건공단(2011)에서도 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 ‘감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침’을 발표하며 서비스 종사원들의 보호를 위한 정책을 시작하게 되었다.

감정노동과 직무스트레스의 관계를 다룬 선행연구들을 살펴보면 감정노동이 직무스트레스를 높인다는 연구 결과가 상당히 많다.

Pugliesi(1999)의 연구에 의하면 감정노동의 결과변수로서 직무스트레스를 유발할 수 있다고 하였고, Sandiford와 Seymour(2002)는 감정노동은 직무스트레스를 초래함과 동시에 증폭시키며, 개인의 생활에도 영향을 주어 인간관계에 문제를 발생시킨다고 주장하였다. 또한 Brotheridge와 Grandey(2002)는 감정노동은 직무스트레스로 이어지며, 서로 유의한 영향 관계가 있음을 주장하였고, Rutter와 Fielding(1988)의 연구에서도 감정노동과 직무스트레스 간의 정(+)의 상관관계가 확인되었다.

이병훈, 이상호(2011)는 서비스 노동자는 업종에 상관없이 감정노동이 직무스트레스를 유발하는 요인으로 작용한다고 하였고, 카지노 종사원을 대상으로 안대선(2015)은 감정노동과 직무스트레스가 유의한 영향 관계를 나타냈으며, 허태구(2018)는 감정노동의 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을, 내면행위는 부(-)의 영향이 미치는 것으로 나타났다.

또한 김민영, 이형룡(2019)은 호텔 종사원을 대상으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과, 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향 관계를, 내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향 관계를 지니는 것으로 나타났다. 이는 자신이 스스로 감정을 표출하며 고객에게 친절하도록

노력할수록 직무스트레스를 적게 받음을 알 수 있다. 이러한 연구 결과는 유순호, 안대희(2021)의 강원랜드 카지노호텔 종사원을 대상으로 검증한 결과와 일치하며, 직원 스스로가 내면에서 감정을 느끼며 고객에게 친절하도록 노력할수록 직무스트레스가 감소하는 것임을 증명하고 있다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다.

H3: 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3) 직무스트레스와 신체건강·정신건강 간의 관계

통계청(2020)의 사회조사 결과를 보면 가정생활로 인한 스트레스 경험자가 41.0%, 일상생활 스트레스 경험자 50.5%, 직장 스트레스 경험자 68.0%로 다수의 한국인이 생활현장 곳곳에서 스트레스를 겪고 있으며, 직장에서 경험하는 스트레스의 비율이 가장 높은 것을 알 수 있다.

장세진 등(2018)은 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구(직무스트레스, 감정노동, 직장폭력)와 스트레스 반응, 건강영향 간의 상관관계를 분석하였는데, 직무스트레스, 감정노동, 직장폭력 등의 심리 사회적 요인은 심혈관 질환 및 과민성대장증후군 등의 위장관계 질환, 우울증, 불안장애, 불면증, 수면장애 등과 같은 정신건강과 유의한 관련성을 보이는 것으로 확인되었다. 직무스트레스는 종사원들의 건강을 위협하고 스트레스 반응이 장기간 지속될 때, 만성피로, 수면장애, 근골격계 질환, 심혈관계 질환 등 다양한 질병을 유발시키며 나아가 우울, 자살과 같은 사회문제의 주요원인이 된다.

Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스로 인하여 혈압 및 위장장애 등

이 발생할 수 있으며, 피로, 자존감 저하 등 부정적 감정이 발생한다고 하였고, Shigemitsu 등(1997)은 과도한 직무스트레스는 정신건강에 장애를 일으키는 것으로 나타났다.

Bongers 등(1993)은 직무스트레스에 의한 근육 긴장이 근골격계 질환을 유발시키고, French와 Caplan(1970)은 직무스트레스는 종사원들에게 심리적 문제와 함께 작업능률을 저하시킨다고 하였다.

Quick과 Quick(1984)은 직무스트레스는 정신건강에 부정적인 영향을 미치며, Karasek과 Theorell(1990)은 직무스트레스는 우울, 불안의 위험인자로 직무스트레스를 줄이면 심장질환의 23%를 줄일 수 있다고 하였으며, Braun 등(1988)은 직무스트레스가 우울증상을 4배 정도 증가시킨다고 하였다.

이새롬(2017)은 고객응대 근로자를 대상으로 직무스트레스는 불면증과 우울에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이태균(2016)은 공무원을 대상으로 직무스트레스와 정신건강에 미치는 영향을 연구한 결과 직무스트레스는 정신건강에 영향을 미치는 주요한 요인으로 나타났다.

우명이(2008)는 직무스트레스가 높은 집단에서는 두통, 불면증, 심장증상, 소화계증상과 우울이 높게 나타났으며, 조성기, 박미숙(2013)의 연구에서는 감정노동과 직무스트레스는 모두 신체화 증상에 정적인 상관관계를 보이고 있었다. 또한 방영은(2015)의 연구에서도 직무스트레스와 건강문제는 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 김준호, 장세진(2012)은 직무스트레스는 종사원의 육체적 건강과 정신건강 및 손상에 유의한 영향을 미치며, 여성근로자에게 더 큰 관련성이 있다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다.

H4: 직무스트레스는 신체건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5: 직무스트레스는 정신건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 직무스트레스의 매개효과

카지노 종사원은 365일, 24시간 오픈되어있는 카지노의 특성상 3교대 근무를 시행하고 있으며, Win & Loss성가에 따른 압박환경에서의 직무스트레스를 겪고 있다. 이는 신체건강 및 정신건강과도 연결되며, 건강문제는 개인뿐만 아니라 고객의 서비스 만족감에도 영향을 미칠 수 있다.

국가인권위원회(2011)에서는 감정의 억제는 행동의 활동성을 낮추지만, 자동 신경 체계의 활동성을 증가시키고, 심장질환과 신경 체계의 과도한 사용이라는 생리적 결과를 낳는다고 보고되고 있다(한병철, 2011).

또한 안전보건공단에서는 감정노동이 직무스트레스 요인의 하나로 스트레스 반응을 유발하여 건강에 영향을 미친다는 점을 생각할 때, 지금까지 직무스트레스의 건강영향으로 알려져 있는 작업 관련성 뇌심혈관계질환, 근골격계 질환, 소화기질환 등의 다양한 건강문제를 유발할 수 있음을 보고하였다(고용노동부, 안전보건공단, 2016).

Lively(2002)는 감정노동이 지속되었을 때, 직무스트레스를 유발하게 되어 정신건강에 부정적 영향을 미치며, 유상곤 등(2011)은 서비스업 종사자들 대상으로 연구한 결과 감정노동은 직무스트레스의 요인으로 작용하고, 근골격계 증상 호소와 신체반응, 노동력 손실에 영향을 미친다고 하였다. 감정노동이 낮은 집단에 비하여 중간인 집단의 근골격계 증상 호소율이 2.24배 높았고, 감정노동이 낮은 집단에 비하여 높은 집단의 근골격계 증상 호소율은 2.57배 높은 것으로 나타났다.

김혜자(2015)는 직무스트레스는 감정노동과 우울의 관계에 매개효과를 갖는다고 하였다. 이는 감정노동과 정신건강의 관계에서 직무스트레스는

인과적 영향을 미치며, 직무스트레스가 높아질수록 정신건강의 우울 또한 높아지는 것을 의미한다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다.

H6. 직무스트레스는 감정노동과 신체건강의 관계를 매개할 것이다.

H6-1. 직무스트레스는 표면행위와 신체건강의 관계를 매개할 것이다.

H6-2. 직무스트레스는 내면행위와 신체건강의 관계를 매개할 것이다.

H7. 직무스트레스는 감정노동과 정신건강의 관계를 매개할 것이다.

H7-1. 직무스트레스는 표면행위와 정신건강의 관계를 매개할 것이다.

H7-2. 직무스트레스는 내면행위와 정신건강의 관계를 매개할 것이다.

5) 회복탄력성의 조절효과

최근 연구에 따르면 회복탄력성은 부정적 영향을 감소할 수 있는 변수로 주목받고 있다. 회복탄력성이 높은 사람은 지속적인 스트레스도 잘 극복하며(Gillespie et al., 2007), 직무스트레스와 회복탄력성은 반비례하는 것으로 나타났으며, 회복탄력성으로 인하여 우울이나 불안, 외상 후 스트레스장애 등의 정신건강 문제(최희철, 2013; Reivich & Shatte, 2003; Seligman, 2004)를 극복하는데 도움이 되는 것으로 나타났다.

Block과 Kremen (1996)은 회복탄력성은 다양한 환경변화에 심리적 변화를 유연하게 대처할 수 있는 조절능력이라 하였다.

Gillespie 등(2007)은 회복탄력성이 높은 사람은 스트레스를 적극적이고 낙관적 태도로 받아들이고 스트레스 극복 후 더욱 향상된 능력을 발휘하는 반면, 회복탄력성이 낮은 사람은 스트레스에 대처하는 능력이 저하되는 등

스트레스 관리에 있어서 회복탄력성이 중요한 역할을 한다고 하였다. 또한 Luthans와 Youssef(2007)에 의하면 회복탄력성은 동기부여 과정과 긍정적 인지 상태를 통해 긍정적 행동을 유발한다고 주장하였다고, Reivich와 Shatte(2003)의 연구에서는 회복탄력성이 높은 사람은 사회적 환경변화 적응력이 빠른 것으로 나타났다.

Baumeister 등(1996)은 회복탄력성이 높은 사람은 부정적 스트레스를 빠르게 회복하며, 스트레스의 발생을 조절할 수 있다고 하였다.

김진강(2017)은 국내호텔 식음료부서 종사원 232명을 대상으로 한 연구에서 감정부조화와 감정소진의 관계에서 회복탄력성이 완화시키는 조절변수임을 확인하였고, 박동필, 이지연(2016), 박하영, 김정규(2018)의 연구에서도 감정노동과 정신건강의 하위요소인 소진의 관계에서 회복탄력성은 완충효과를 보이는 것으로 나타났으며, 최희철(2013)은 직무스트레스가 우울에 정(+)의 영향을 미치는 관계에서 회복탄력성이 완충 효과를 일으키는 조절변수임을 확인하였다.

이상호, 김동현(2017)은 경찰관 428명을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 우울의 정(+)적인 상관관계에서 회복탄력성은 직무스트레스와 우울의 관계를 조절하는 것으로 확인되었고, 이정현(2012)의 연구에서도 회복탄력성이 높은 집단일수록 심리적 소진은 낮게 나타나는 반면, 회복탄력성이 낮은 집단은 심리적 소진이 높게 나타났다.

유종현(2019)의 연구에서는 회복탄력성이 감정노동의 하위요인 중 표면행위가 소진에 미치는 영향관계에서 회복탄력성이 조절효과임을 확인하였다. 종사원들은 직무스트레스와 같은 부정적 요인으로부터 완전히 자유로울 수 없다. 그러므로 부정적 상황을 긍정적 자원으로 인식하여 원래 상태로 빠르게 돌아올 수 있게 하는 회복탄력성은 종사자 개인의 삶의 안녕(well-being) 수준을 높일 뿐 아니라 조직 인사관리 측면에서도 필수적인

능력이다(유종현, 2019).

선행연구를 통해 회복탄력성은 감정노동, 직무스트레스가 부정적 요인으로 이어지는 과정에서 부정적인 영향을 감소시키는 변수임을 예측해 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음의 가설을 도출하였다.

H8: 회복탄력성은 감정노동과 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H8-1: 회복탄력성은 표면행위와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H8-2: 회복탄력성은 내면행위와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H9: 회복탄력성은 감정노동과 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H9-1: 회복탄력성은 표면행위와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H9-2: 회복탄력성은 내면행위와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H10: 회복탄력성은 감정노동과 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

H10-1: 회복탄력성은 표면행위와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

H10-2: 회복탄력성은 내면행위와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

H11: 회복탄력성은 직무스트레스와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H12: 회복탄력성은 직무스트레스가 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정항목

1. 감정노동

본 연구에서는 독립변수인 감정노동의 표면행위를 ‘카지노 종사원이 경험하는 자신의 실제 감정을 숨긴 채 조직에서 요구하는 규범에 따라 감정을 상품화시키는 행위’, 내면행위를 ‘카지노 종사원들이 실제 감정과 경험하는 감정을 일치시키려고 노력하는 행위’로 정의하였다

감정노동의 측정도구로 Chu와 Murrmann(2006), Lee, Ok과 Hwang(2016), 이은주, 전재균(2019)의 연구에서 사용된 표면행위 및 내면행위의 측정 도구를 바탕으로 카지노의 특성에 맞게 수정 및 보완하였다. 리커트(likert) 5점 척도를 사용하였으며, 표현행위 6문항, 내면행위 5문항 총 11문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다. 리커트 5점 척도의 점수가 높을수록 감정노동이 높다는 것을 말한다.

2. 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스를 ‘카지노 종사원들 조직 내에서 경험하고, 일어날 수 있는 모든 유해한 신체적, 정신적 반응’으로 정의하였다.

직무스트레스의 측정도구로 Sosik과 Godshalk(2000)의 척도 중 8문항을 추출, 번역한 이덕근(2008)의 연구와 김민영, 이형룡(2019)의 연구에서 활용된 문항을 카지노 특성에 맞게 측정할 수 있도록 수정 및 보완하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 총 8문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다. 리커트 5점 척도의 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다는 것을 말한다.

3. 신체건강

본 연구에서는 신체건강 상태를 평가하는 지표를 신체증상의 유무나 강도에 따라 근골격계 질환, 두통, 소화궤양 등으로 측정해 보고자 한다. 따라서 신체건강이란 신체건강의 하위요소에 중점을 둔, ‘카지노 종사원이 겪는 위장 장애, 근골격계통증, 어지럼, 두통, 소화궤양, 불면증 등과 같은 신체건강상의 증상이나 문제’로 정의하였다.

신체건강의 측정도구는 일본 동경대학 보건학과에서 작성한 것을 김윤신 등(1979)이 번안한 한국판 THI(Todai Health Index) 건강조사표와 방영은(2015)이 수정, 보완한 일부 문항과 김권수(2016)의 연구에서 사용된 문항을 카지노 특성에 맞게 측정할 수 있도록 수정 및 보완하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 총 6문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다. 리커트 5점 척도의 점수가 높을수록, 신체건강에 증상이나 문제가 있으며, 신체건강 상태가 좋지 않은 것을 의미한다.

4. 정신건강

본 연구에서는 정신건강 상태를 평가하는 지표를 정신건강 증상의 유무나 강도에 따라 스트레스, 우울, 불안 등으로 측정해 보고자 한다. 따라서 정신건강이란 정신건강의 하위요소에 중점을 둔, ‘카지노 종사원이 겪는 불면증, 우울, 불안, 피로감 등과 같은 정신건강상의 증상이나 문제’로 정의하였다.

정신건강의 측정도구는 신체건강과 마찬가지로 일본 동경대학 보건학과에서 작성한 것을 김윤신 등(1979)이 번안한 한국판 THI (Todai Health Index) 건강조사표와 방영은(2015)이 수정, 보완한 일부 문항과 김권수

(2016)의 연구에서 사용된 문항을 카지노 특성에 맞게 측정할 수 있도록 수정 및 보완하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 총 6문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다. 리커트 5점 척도의 점수가 높을수록 정신건강에 증상이나 문제가 있으며, 정신건강 상태가 좋지 않은 것을 의미한다.

5. 회복탄력성

본 연구에서는 회복탄력성을 ‘감정노동을 수행하는 카지노 종사원이 직무상 스트레스에도 불구하고 긍정적 감정을 통해 잘 극복해 나가는 심리적 복원력’으로 정의하고자 한다.

회복탄력성의 측정도구는 Smith 등(2008)이 회복탄력성만을 측정할 수 있도록 개발한 6개 문항의 간이회복탄력성 척도(the brief resilience scale: BRS)와 이를 활용한 박지혜(2011)와 김혜은, 서상숙(2016)의 연구에서 사용된 문항을 카지노 특성에 맞게 측정할 수 있도록 수정, 보완하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 총 5문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다. 리커트 5점 척도의 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다.

표 3-1. 변수의 조작적 정의

변 수 명		항목 수	연구자
독립변수	표면행위	6	Chu & Murrmann(2006) Lee et al.(2016)
	내면행위	5	이은주, 전재균(2019)
매개변수	직무스트레스	7	Sosik & Godshalk(2000) 이덕근(2008) 김민영, 이형룡(2019)
종속변수	신체건강	6	THI(Todai Health Index) 김윤신 외(1979)
	정신건강	6	김권수(2016)
조절변수	회복탄력성	5	Smith et al.(2008) 박지혜(2011) 김혜온, 서상숙(2016)
인구 통계적 변수		6	

표 3-2. 측정 문항

변수	문항 항목	
표면 행위	표면1	나는 고객을 대할 때 기분이 좋은 척한다.
	표면2	나는 고객을 대할 때 실제로 느끼는 감정과 다른 감정을 보여준다.
	표면3	나는 직장 내에서 실제로 웃는 것보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.
	표면4	고객에게 좋은 감정을 표현하기 위해서 마치 가면을 쓰고 행동하는 것처럼 한다.
	표면5	나는 고객을 대할 때 실제 느끼는 감정을 숨기는 경우가 많다.
	표면6	나는 고객을 적절하게 응대하기 위해서 연기를 하듯이 행동한다.
내면 행위	내면1	나는 고객에게 표현하는 감정을 실제로 느끼려고 노력한다.
	내면2	나는 진심으로 업무 수행에 적합한 감정표현을 하려고 노력한다.
	내면3	나는 고객에게 표현하는 감정을 내면에서 우러나오게 하려고 노력한다.
	내면4	나는 회사에서 추구하는 이미지와 어울리는 감정표현을 하기 위해 노력한다.
	내면5	나는 고객을 대할 때 친절한 마음을 담기 위해 노력한다.
직무 스트레스	스트1	나는 업무를 생각하면 짜증이 난다.
	스트2	나는 업무를 수행하면서 화를 내는 경우가 많다.
	스트3	나는 업무 중에 긴장감을 느낀다.
	스트4	나는 업무 중에 집중이 잘 안 된다.
	스트5	나는 업무 수행 시 불안감을 느낀다.
	스트6	나는 업무에 대한 걱정 때문에 우울하다.
	스트7	나는 업무를 수행하는 데 중압감을 많이 느낀다.
신체 건강	신체1	나는 발(다리)에 물집이 생기거나 붓는 일이 자주 있다.
	신체2	나는 갑작스럽게 현기증이 날 때가 있다.
	신체3	나는 식사 후에 배가 더부룩하고 소화가 잘 안 된다.
	신체4	나는 눈에 피로가 오거나 충혈 될 때가 자주 있다.
	신체5	나는 통증(어깨, 손목, 허리 디스크 등)으로 아플 때가 자주 있다.
	신체6	나는 머리가 무겁거나 아플 때가 있다.
정신 건강	정신1	나는 잠이 잘 오지 않을 때가 자주 있다.
	정신2	나는 우울하고 기분이 침울해진다.
	정신3	나는 흥분하거나 조그만 일로 화를 낸다.
	정신4	나는 집중력이 저하되고 인내력이 떨어진다.
	정신5	나는 무언가 하는 것이 귀찮다.
	정신6	나는 아무 일도 하기 싫고 혼자 있고 싶다.
회복 탄력성	회복1	나는 스스로 업무를 처리할 수 있다.
	회복2	나는 자신의 목표를 성취하고자 하는 의욕이 강하다.
	회복3	나는 역경이 닥친 후에도 스스로 회복할 수 있다.
	회복4	나는 새로운 변화에 쉽게 적응할 수 있다.
	회복5	나는 업무에서 받은 스트레스를 이겨낼 자신이 있다.

제 3 절 연구 방법

1. 표본의 선정 및 자료수집

본 연구의 실증적 분석을 위하여 외국인 전용 카지노 중, 한국관광공사 자회사인 그랜드코리아레저(주)의 세븐럭 카지노(코엑스점, 힐튼점, 부산점)와 부산 파라다이스 카지노 종사원을 대상으로 이루어졌다. 좀 더 정확한 표본을 선정하기 위하여 서비스 접점에서 고객을 가장 많이 대면하는 카지노 딜러를 중심으로 이루어졌다.

조사 기간은 2021년 2월 12일부터 3월 21일까지 이루어졌다. 조사 방법은 연구자가 응답자에게 설문 내용을 직접 설명하고 조사하였으며, 응답자가 직접 기입하는 자기기입식(self-administered)방법으로 온라인과 오프라인을 병행하여 진행하였다. 설문지는 총 405부 회수되었으며, 불성실한 답변 12부를 제외한 393부가 본 연구에 사용되었다.

2. 자료의 분석 방법

본 연구에서는 수집된 자료의 통계적 분석을 위해 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 통계 패키지를 활용하여 분석을 실시하였다. 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 설문 구성항목들의 내적일관성을 평가하기 위해 크론바하알파(Cronbach's α) 값을 산출하여 신뢰성을 분석하였다. 이어 측정변수의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석(EFA: exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 구성개념 간 상관관계분석과 연구모델의 구조적 적합성 및 가설검증을 위해 구조방정식모형(structural equation model: SEM)분석을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 부트스트래핑(bootstrapping)방법을 사용하였으며, 조절효과 검증을 위해 다중집단 분석을 통한 χ^2 값의 차이를 분석하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

다음 <표 4-1>은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남성 139명(35.4%), 여성 254명(64.6%)으로 나타나 남성에 비해 여성의 인력이 집중되어 있음을 알 수 있다.

연령은 30~39세가 218명(55.5%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 20~29세 105명(26.7%), 40~49세 70명(17.8%)으로 나타났다. 카지노 근무경력으로는 1~2년 84명(21.9%), 3~4년 58명(14.8%), 5~9년 73명(18.6%), 10~14년 56명(14.2%), 15~19년 114명(29.0%), 20년 이상 8명(2.0%)으로 나타났다.

결혼여부는 미혼 265명(67.4%), 기혼 128명(32.6%)로 나타났는데 이는 20~30대의 카지노 종사원이 높은 비율을 차지하는 것과 관련이 있음을 알 수 있다. 교육은 전문대학교 졸업자가 86명(21.9%), 대학교 졸업자 281명(71.5%), 대학원 이상 26명(6.6%)로 나타나 대학교 졸업자가 가장 많은 것으로 나타났다.

마지막으로 직위는 사원 124명(31.6%), 주임 114명(29.0%), 대리 155명(39.4%)으로 조사되었다.

표 4-1. 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도 수 (명)	구성 비율 (%)
성별	남성	139	35.4
	여성	254	64.6
연령	20-29세	105	26.7
	30-39세	218	55.5
	40-49세	70	17.8
교육	전문대학 재학/졸업	86	21.9
	대학교 재학/졸업	281	71.5
	대학원 재학/졸업이상	26	6.6
결혼여부	미혼	265	67.4
	기혼	128	32.6
근무연수	1-2년	84	21.4
	3-4년	58	14.8
	5-9년	73	18.6
	10-14년	56	14.2
	15-19년	114	29.0
	20년 이상	8	2.0
직책	사원	124	31.6
	주임	114	29.0
	대리	155	39.4

제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석

1. 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

연구 가설들을 검증하고 측정항목들이 설명하고자 하는 개념을 실제로 측정하고 있는지를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 주성분분석법(principle component analysis)과 베리맥스(varimax)방법에 의해 고유값(eigenvalue) 1.0 이상, 요인적재량 .5 이상인 요인을 선택하였다.

본 연구에서는 요인이 적절하게 묶이지 않은 변수들을 제거한 뒤, 다시 요인분석을 실시한 결과, 5개의 요인으로 추출되었다. 전체요인들의 상관관계 정도를 나타내는 KMO계수는 .974이므로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 것으로 나타나고 있다. 또한 Bartlett의 구형성검증치 결과 $\chi^2 = 29542.159$ ($df=276$, $p<.001$)로 적합성이 있는 것으로 나타났으며, 5개 요인의 총 분산 설명력은 80.409%를 설명하고 있어 타당성이 확보되었다고 판단할 수 있다.

측정항목들에 대한 내적일관성을 확인하기 위해 Cronbach's α 값을 이용하여 측정하였다. 일반적으로 Cronbach's α 계수가 .7 이상이면 신뢰성은 확보되는 것으로 볼 수 있다(Nunnally, 1978). <표 4-2>에 나타난 바와 같이 각 개념 변수들의 Cronbach's α 계수 값이 .9 이상으로 나타나 내적 일관성이 확보된 것을 확인할 수 있다.

표 4-2. 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

요인	변수	요인 적재치						공통성	고유값	분산율	α
내면 행위	내면4	.797	.221	.233	.225	.206	.832	4.401	18.339	.937	
	내면5	.742	.277	.264	.258	.237	.820				
	내면3	.740	.255	.266	.193	.284	.801				
	내면1	.731	.314	.213	.228	.194	.768				
	내면2	.720	.190	.300	.297	.245	.793				
표면 행위	표면2	.280	.740	.282	.246	.233	.821	4.202	17.507	.924	
	표면4	.301	.733	.290	.240	.138	.788				
	표면5	.231	.732	.207	.331	.233	.796				
	표면3	.246	.713	.266	.221	.274	.764				
	표면1	.219	.660	.252	.205	.323	.693				
정신 건강	정신2	.278	.217	.739	.257	.228	.788	3.888	16.199	.929	
	정신3	.340	.252	.693	.285	.255	.805				
	정신1	.233	.389	.690	.227	.246	.794				
	정신5	.273	.330	.673	.231	.329	.798				
	정신4	.303	.288	.653	.248	.258	.730				
직무 스트레스	스트7	.232	.372	.313	.720	.244	.867	3.412	14.218	.945	
	스트3	.304	.289	.226	.716	.329	.848				
	스트5	.361	.323	.285	.676	.213	.818				
	스트6	.364	.248	.365	.633	.281	.807				
	스트1	.360	.398	.306	.579	.311	.814				
신체 건강	신체1	.288	.289	.186	.278	.744	.832	3.395	14.147	.933	
	신체3	.274	.265	.287	.272	.731	.818				
	신체5	.246	.285	.380	.219	.729	.837				
	신체4	.335	.277	.342	.249	.671	.866				

총 분산설명력 = 80.409%

KMO = .974 Bartlett의 구형성검정치 = 9542.159 (df =276 , $p<.001$)

2. 확인적 요인분석

1) 집중 타당성(convergent validity)

신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 거친 최종 잠재요인의 관측변수들의 타당성 검증을 위해 AMOS 22.0을 통해 확인적 요인분석을 실시하였다.

확인적 요인분석의 측정모델에 대한 적합도 지수는 $\chi^2=416.447(df=242, p=000)$, CMIN/DF=1.721, GFI=.921, AGFI=.903, RMSEA=.043, CFI=.982, NFI=.957, TLI=.979로 나타나 모든 지수들이 기준치를 충족하고 있어 양호하다고 판단하였다(Bentler & Bonett, 1980).

<표 4-3>의 분석 결과를 보면, 구성개념에 소속된 변수들의 요인 적재치 값은 .783~.908이며, 모든 변수들은 통계적으로 유의($p<.001$)하게 나타났다. 그리고 평균분산추출값(AVE)은 .724~.802로 기준치인 .5 이상이며, 개념신뢰도(CR)는 .929~.953으로 기준치인 .7 이상으로 분석되었다. 따라서 변수들은 구성개념을 잘 설명하고 있음이 확인되어 집중 타당성은 충분하다고 할 수 있다.

표 4-3. 확인적 요인분석

잠재 변수		측정 변수	비표준화 계수	S.E.	t값	표준화 계수	AVE	CR
표면 행위	→	표면1	1			.783	.778	.946
	→	표면2	1.147	.057	19.959***	.887		
	→	표면3	1.147	.061	18.656***	.843		
	→	표면4	1.150	.061	18.711***	.845		
	→	표면5	1.106	.058	19.011***	.855		
내면 행위	→	내면1	1			.834	.802	.953
	→	내면2	1.095	.051	21.422***	.860		
	→	내면3	1.143	.053	21.742***	.868		
	→	내면4	1.134	.051	22.081***	.876		
	→	내면5	1.210	.054	22.615***	.888		
직무 스트레스	→	스트1	1			.895	.786	.948
	→	스트5	0.927	.037	25.312***	.869		
	→	스트6	1.004	.040	25.367***	.870		
	→	스트7	0.991	.037	26.862***	.892		
	→	스트3	0.950	.037	25.815***	.877		
신체 건강	→	신체1	1			.853	.770	.930
	→	신체3	1.077	.046	23.353***	.882		
	→	신체4	1.044	.044	23.540***	.886		
	→	신체5	1.125	.046	24.627***	.908		
정신 건강	→	정신1	1			.856	.724	.929
	→	정신2	0.952	.045	21.094***	.831		
	→	정신3	1.051	.046	22.925***	.871		
	→	정신4	0.936	.045	20.601***	.820		
	→	정신5	1.091	.047	23.012***	.872		

모형적합도 $X^2=416.447$ ($df=242$, $p=.000$)

GFI=0.921, AGFI=0.903, IFI=0.982, RMSEA=0.043

주: *** $p<.001$

2) 판별 타당성(discriminant validity)

판별 타당성은 서로 다른 잠재변수 간 차이를 나타내는 것으로, 판별 타당성을 측정하기 위해서 AVE의 제곱근 값이 상관계수 값보다 큰지를 분석한다(Fornell & Locker, 1981). 본 연구에서는 <표 4-4>에서 보는 것처럼 AVE의 제곱근 값은 .851~.895이고, 요인 간 상관계수 값은 -.755~.845로 계산되어 모든 상관계수 값이 AVE의 제곱근 값보다 낮게 나타났다. 따라서 AVE의 제곱근 값이 모든 구성개념과의 상관계수보다 크게 나타나 판별타당성 기준을 충족하는 것으로 확인되었다.

표 4-4. 구성개념의 평균, 표준편차, 상관관계

구성개념	평균 (M)	표준편차 (SD)	상관관계				
			1	2	3	4	5
1.표면행위	4.0534	.73394	.882				
2.내면행위	2.7099	.77244	-.755***	.895			
3.직무스트레스	3.8601	.88136	.842***	-.817**	.886		
4.신체건강	3.9109	.94069	.782***	-.767***	.821***	.877	
5.정신건강	3.7313	.88494	.818***	-.794**	.845***	.834***	.851

주: ** $p < .01$, *** $p < .001$

대각선은 평균분산추출값의 제곱근($\sqrt{\text{AVE}}$)

제 3 절 연구가설 검증

1. 연구모형 적합도

본 연구에 이용된 표면행위, 내면행위, 직무스트레스, 신체건강, 정신건강 등 구성개념들 간의 영향 관계에 대한 구조모형을 검증하였다. 분석 결과에서 나타난 적합도는 $\chi^2=443.270(df=243, p=.000)$, CMIN/DF=1.824, GFI=.916, AGFI=.897, CFI=.979, NFI=.955, IFI=.979, TLI=.976, RMSEA=.043을 갖는 <그림 4-1>과 같은 수용 가능한 값을 갖는 최적의 모델이 도출되었다 (Bagozzi & Yi, 1988).

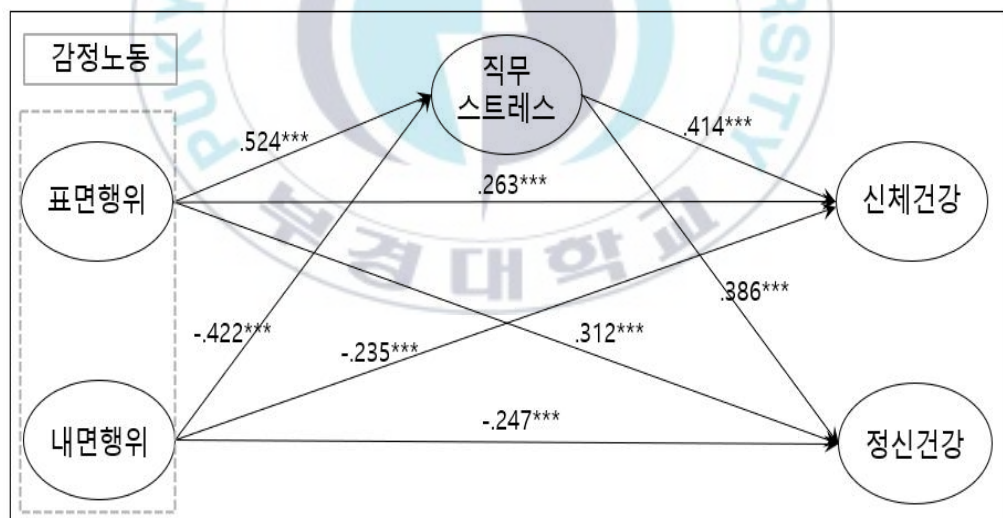


그림4-1. 연구모형분석

주:*** $p<.001$

2. 연구가설 검증

본 연구에 이용된 잠재변수는 총 5개로서, 외생변수는 감정노동(표면행위, 내면행위), 내생변수는 직무스트레스, 신체건강, 정신건강이며, 조절변수는 회복탄력성으로 요인들 간의 관계에 대한 가설을 검증한 분석 결과는 다음과 같다.

1) 감정노동과 신체건강

H1: 감정노동은 신체건강에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 표면행위는 신체건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 내면행위는 신체건강에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<표 4-5>는 감정노동이 신체건강에 미치는 영향을 검증한 결과이다. 가설 H1-1 ‘표면행위는 신체건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수는 .263($t=3.840$, $p<.001$)으로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설H1-1은 채택되었으며, 이는 카지노 종사원의 표면행위가 높아질수록 신체건강의 증상이나 문제는 증가하는 것을 알 수 있다.

가설 H1-2 ‘내면행위는 신체건강에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수가 $-.235(t=-3.815, p<.001)$ 로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설 H1-2는 채택되었으며, 이는 카지노 종사원의 내면행위가 높아질수록 신체건강의 증상이나 문제는 감소하는 것을 알 수 있다.

표 4-5. 감정노동이 신체건강에 미치는 영향

가설	경로			비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	t값	채택여부
H1-1	표면행위	→	신체건강	.356	.263	.093	3.840***	채택
H1-2	내면행위	→		-.303	-.235	.079	-3.815***	채택

주: *** $p < .001$

2) 감정노동과 정신건강

H2: 감정노동은 정신건강에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 표면행위는 정신건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 내면행위는 정신건강에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<표 4-6>은 감정노동이 정신건강에 미치는 영향을 검증한 결과이다. 가설 H2-1 ‘표면행위는 정신건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’에 대한 분석결과, 경로계수가 .312($t=4.803$, $p<.001$)로 통계적으로 유의한 결과가 나타나 가설 H2-1은 채택되었다. 즉, 카지노 종사원의 감정노동이 높아질수록 정신건강의 증상이나 문제가 증가하는 것을 알 수 있다.

가설 H2-2 ‘내면행위는 정신건강에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수가 $-.247(t=-4.264, p<.001)$ 로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설 H2-2는 채택되었으며, 이는 카지노 종사원의 내면행위가 높아질수록 정신건강의 증상이나 문제가 감소하는 것을 알 수 있다.

표 4-6. 감정노동이 정신건강에 미치는 영향

가설	경로			비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	t값	채택여부
H2-1	표면행위	→	정신건강	.416	.312	.087	4.803***	채택
H2-2	내면행위	→		-.314	-.247	.074	-4.264***	채택

주: *** $p < .001$

3) 감정노동과 직무스트레스

H3: 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<표 4-7>은 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 검증한 결과이다. 가설 H3-1 ‘표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수가 .524($t=9.773$, $p<.001$)로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설H3-1은 채택되었으며, 이는 카지노 종사원의 표면행위가 높아질수록 직무스트레스도 증가하는 것을 의미한다.

가설 H3-2 ‘내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수가 -.422($t=-8.330$, $p<.001$)로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설 H3-2는 채택되었으며, 이는 카지노 종사원의 내면행위가 높아질수록 직무스트레스가 감소하는 것을 의미한다.

표 4-7. 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

가설	경로			비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	t값	채택여부
H3-1	표면행위	→	직무 스트레스	.723	.524	.074	9.773***	채택
H3-2	내면행위	→		-.554	-.422	.066	-8.330***	채택

주: *** $p < .001$

4) 직무스트레스와 신체건강 · 정신건강

H4: 직무스트레스는 신체건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5: 직무스트레스는 정신건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

다음 <표 4-8>은 직무스트레스가 신체건강 및 정신건강에 미치는 영향을 검증한 결과이다. 가설 H4 ‘직무스트레스는 신체건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수가 .414($t=5.225$, $p<.001$)로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설 H4는 채택되었으며, 이는 카지노 종사원의 직무스트레스가 높아질수록 신체건강의 증상이나 문제가 증가하는 것을 알 수 있다.

가설 H5 ‘직무스트레스는 정신건강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대한 분석결과, 경로계수가 .386($t=5.215$, $p<.001$)으로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 따라서 가설 H5는 채택되었으며, 이는 직무스트레스가 높아질수록 정신건강의 증상이나 문제가 증가하는 것을 의미한다.

표 4-8. 직무스트레스가 신체건강 및 정신건강에 미치는 영향

가설	경로			비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	t값	채택여부
H4	직무	→	신체건강	.405	.414	.078	5.225***	채택
H5	스트레스	→	정신건강	.373	.386	.072	5.215***	채택

주: *** $p < .001$

3. 매개효과 가설검증

본 연구에서 설정한 직무스트레스의 매개효과 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 방법을 이용하였다. 부트스트래핑 실행에 있어 신뢰구간 95%를 기준으로 반복 표출 수는 2,000회로 설정하였다. 그리고 모수 추정을 위하여 최대우도법(ML)을 사용하였다.

H6. 직무스트레스는 감정노동과 신체건강의 관계를 매개할 것이다.

H6-1. 직무스트레스는 표면행위와 신체건강의 관계를 매개할 것이다.

H6-2. 직무스트레스는 내면행위와 신체건강의 관계를 매개할 것이다.

<표 4-9>는 총효과, 직접효과 및 간접효과를 검증한 결과이다.

가설 H6-1 ‘직무스트레스는 표면행위와 신체건강의 관계를 매개할 것이다.’에 대한 분석결과, 표면행위가 신체건강에 미치는 직접효과($b=.263$, $p<.001$)와 직무스트레스를 매개로 한 간접효과($b=.217$, $p<.001$)가 모두 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스는 감정노동의 표면행위와 신체건강의 관계에서 부분매개 역할을 하는 것으로 확인되었다.

가설 H6-2 ‘직무스트레스는 내면행위와 신체건강의 관계를 매개할 것이다’

다.’에 대한 분석결과, 내면행위가 신체건강에 미치는 직접효과($b=-.235$, $p<.01$)와 직무스트레스를 매개로 한 간접효과($b=-.174$, $p<.001$)가 모두 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 직무스트레스는 감정노동의 내면행위와 신체건강의 관계에서 부분매개 역할을 하는 것으로 확인되었다.

H7. 직무스트레스는 감정노동과 정신건강의 관계를 매개할 것이다.

H7-1. 직무스트레스는 표면행위와 정신건강의 관계를 매개할 것이다.

H7-2. 직무스트레스는 내면행위와 정신건강의 관계를 매개할 것이다.

가설 H7-1 ‘직무스트레스는 표면행위와 정신건강의 관계를 매개할 것이다.’에 대한 분석결과, 표면행위가 정신건강에 미치는 직접효과($b=.312$, $p<.001$)와 직무스트레스를 매개로 한 간접효과($b=.202$, $p<.001$)가 모두 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 직무스트레스는 감정노동의 표면행위와 정신건강의 관계에서 부분매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

마지막으로 가설 H7-2 ‘직무스트레스는 내면행위와 정신건강의 관계를 매개할 것이다.’에 대한 분석결과, 내면행위가 정신건강에 미치는 직접효과($b=-.247$, $p<.001$)와 직무스트레스를 매개로 한 간접효과($b=-.163$, $p<.001$)가 모두 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 직무스트레스는 감정노동의 내면행위와 정신건강의 관계에서 부분매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

표 4-9. 매개효과 검증

가설	경로		총효과	직접효과	간접효과	S.E.	95% 신뢰구간	
							하한	상한
H6-1	표면행위	신체건강	.480***	.263***	.217***	.084	.150	.485
H6-2	내면행위		-.410***	-.235**	-.174***	.063	-.367	-.124
H7-1	표면행위	정신건강	.514***	.312***	.202***	.067	.146	.411
H7-2	내면행위		-.410***	-.247***	-.163***	.045	-.310	-.130

주: ** $p < .01$, *** $p < .001$

4. 조절효과 가설검증

감정노동(표면행위, 내면행위)으로 인하여 카지노 종사원들이 느끼는 직무스트레스, 신체건강, 정신건강의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위해 다중집단분석을 실시하였다.

분석 과정은 첫째, 조절변수인 회복탄력성의 평균값을 기준으로 평균보다 높은 집단과 평균보다 낮은 집단을 분류하였다. 둘째, 이 두 집단의 경로에 제약을 가하지 않은 자유모델(free model)을 추정하고, 경로계수 값이 동일하도록 제약을 가한 등가제약모델(equality constant model)과의 χ^2 값의 차이검증을 실시하였다. 이때 제약모델의 적합도가 유의적으로 증가하면, 다시 말하면 제약모델과 등가제약모델의 χ^2 차이가 존재하면 조절효과가 있는 것으로 판단한다. 참고로 χ^2 값의 차이가 $df=1$ 일 때 $3.84(p < .05)$ 이상이면 조절효과가 존재한다고 판단한다(배병렬, 2017).

1) 회복탄력성의 탐색적 요인분석 및 신뢰성 검증

조절변수에 사용된 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 검증 결

과는 <표4-10>과 같다.

요인분석을 실시한 결과, KMO계수는 .880이므로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 것으로 나타나고 있다. 또한 Bartlett의 구형성검증치 결과 $\chi^2 = 1224.834$ ($df=10$, $p<.001$)로 적합성이 있는 것으로 나타났으며, 총 분산 설명력은 73.123%를 설명하고 있어 타당성이 확보되었다고 판단할 수 있다. 개념 변수의 Cronbach's α 계수 값이 .9 이상으로 나타나 내적 일관성이 확보된 것을 확인할 수 있다.

표 4-10. 회복탄력성의 탐색적 요인분석

요인	변수	요인 적재치	공통성	고유값	분산율	α
회복탄력성	회복3	.872	.761	3.656	73.123	.908
	회복5	.857	.734			
	회복2	.853	.727			
	회복4	.851	.725			
	회복1	.842	.709			
총 분산설명력 = 73.123%						
KMO = .880 Bartlett의 구형성검정치 = 1224.834 (df = 10 , $p<.001$)						

2) 회복탄력성의 조절효과

H8: 회복탄력성은 감정노동과 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H8-1: 회복탄력성은 표면행위와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H8-2: 회복탄력성은 내면행위와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

<표4-11>은 회복탄력성의 평균값(=2.50)을 기준으로 평균보다 높은 집단($n=181$)과 낮은 집단($n=212$)으로 분류하여 조절효과를 검증한 결과이다.

가설 H8-1 ‘회복탄력성은 표면행위와 신체건강 간에 관계를 조절할 것이다’에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 표면행위($\chi^2_{(1)}=.409$, $p>.05$)가 신

체건강에 미치는 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 가설 H8-1은 기각되었다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 표면행위($\beta=.296$, $t=3.173$, $p<.01$)가 신체건강에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단도 표면행위($\beta=.230$, $t=2.123$, $p<.05$)가 신체건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 H8-2 ‘회복탄력성은 내면행위가 신체건강 간에 관계를 조절할 것이다’에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 내면행위($\chi^2_{(1)}=.047$, $p>.05$)가 신체건강에 미치는 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 가설 H8-2는 기각되었다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 내면행위($\beta=-.194$, $t=-2.341$, $p<.05$)가 신체건강에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단도 내면행위($\beta=-.255$, $t=-2.691$, $p<.01$)가 신체건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

H9: 회복탄력성은 감정노동과 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H9-1: 회복탄력성은 표면행위와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

H9-2: 회복탄력성은 내면행위와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 H9-1 ‘회복탄력성은 표면행위와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다’에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 표면행위($\chi^2_{(1)}=1.093$, $p>.05$)가 정신건강에 미치는 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 가설 H9-1은 기각되었다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 표면행위($\beta=.373$, $t=4.112$, $p<.001$)가 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단도 표면행위($\beta=.279$, $t=2.615$, $p<.01$)가 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 H9-2 ‘회복탄력성은 내면행위와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이

다'에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 내면행위($\chi^2_{(1)}=.340, p>.05$)가 정신건강에 미치는 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 가설 H9-2는 기각되었다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 내면행위($\beta=-.151, t=-1.897, p>.05$)가 정신건강에 영향을 미치는 않는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단은 내면행위($\beta=-.337, t=-3.515, p<.001$)가 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

H10: 회복탄력성은 감정노동과 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

H10-1: 회복탄력성은 표면행위와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

H10-2: 회복탄력성은 내면행위와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 H10-1 '회복탄력성은 표면행위와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다'에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 표면행위($\chi^2_{(1)}=.091, p>.05$)가 직무스트레스에 미치는 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 가설 H10-1은 기각되었다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 표면행위($\beta=.527, t=6.505, p<.001$)가 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단도 표면행위($\beta=.519, t=5.059, p<.001$)가 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 H10-2 '회복탄력성은 내면행위와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다'에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 내면행위($\chi^2_{(1)}=2.748, p>.05$)가 직무스트레스에 미치는 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 가설 H10-2는 기각되었다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 내면행위($\beta=-.401, t=-5.130, p<.001$)가 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단도 내면행위($\beta=-.279, t=-3.508, p<.001$)가 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

H11: 회복탄력성은 직무스트레스와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 H11 ‘회복탄력성은 직무스트레스와 신체건강 간의 관계를 조절할 것이다’에 대한 분석 결과, 회복탄력성에 따라 직무스트레스($\chi^2_{(1)}=4.471, p<.05$)가 신체건강에 미치는 차이는 통계적으로 유의하게 나타나 가설 H11은 채택되었다. 즉, 직무스트레스가 신체건강에 미치는 영향관계에서 회복탄력성의 조절효과가 있다고 판단 할 수 있다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 직무스트레스($\beta=.444, t=4.466, p<.001$)가 신체건강에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단은 직무스트레스($\beta=.175, t=1.532, p>.05$)가 신체건강에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 회복탄력성이 높은 집단에서 직무스트레스가 신체건강에 미치는 영향이 회복탄력성이 낮은 집단에 비하여 통계적으로 유의하고 강하다는 것을 의미한다.

H12: 회복탄력성은 직무스트레스와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 H12 ‘회복탄력성은 직무스트레스와 정신건강 간의 관계를 조절할 것이다’에 대한 분석결과, 회복탄력성에 따라 직무스트레스($\chi^2_{(1)}=4.855, p<.05$)가 정신건강에 미치는 차이는 통계적으로 유의하게 나타나 가설 H12는 채택되었다. 즉, 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향관계에서 회복탄력성의 조절효과가 있다고 판단 할 수 있다. 집단 간 차이분석에서는 회복탄력성이 높은 집단은 직무스트레스($\beta=.426, t=4.459, p<.001$)가 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 낮은 집단은 직무스트레스($\beta=.181, t=1.663, p>.05$)가 정신건강에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 회복탄력성이 높은 집단에서 직무스트레스가 정신건강에 미치는

영향이 회복탄력성이 낮은 집단에 비하여 통계적으로 유의하고 강하다는 것을 의미한다.

표 4-11. 조절효과 분석 결과

구 분	경로	회복탄력성 수준				기본 모델 χ^2 (df=486)	제약 모델 χ^2 (df=487)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
		높은 집단 (N=181)		낮은 집단 (N=212)				
		β	t값	β	t값			
H8-1	표면→신체	.296	3.173**	.230	2.123*	758.872	759.281	.409
H8-2	내면→신체	-.194	-2.341*	-.255	-2.691**	758.872	758.919	.047
H9-1	표면→정신	.373	4.112***	.279	2.615**	758.872	759.965	1.093
H9-2	내면→정신	-.151	-1.897	-.337	-3.515***	758.872	759.212	.340
H10-1	표면→직무	.527	6.505***	.519	5.059***	758.872	758.963	.091
H10-2	내면→직무	-.401	-5.130***	-.279	-3.508***	758.872	761.617	2.748
H11	직무→신체	.444	4.466***	.175	1.532	758.872	763.343	4.471*
H12	직무→정신	.426	4.459***	.181	1.663	758.872	763.727	4.855*
$\chi^2= 758.872(df=486)$ CFI= .960 TLI= .954 RMSEA= .038								

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

제 5 장 결 론

제 1 절 연구 결과의 요약 및 시사점

1. 연구 결과의 요약

최근 서비스산업이 전 산업의 62.4%까지 확대되고, 서비스 경제화가 진행되면서 서비스 산업은 점점 더 고급화, 전문화, 다양화로 변화되면서 종사원들은 심화된 서비스 경쟁에 몰려있게 되었다. 이로 인하여 서비스 종사원들의 감정노동으로 인한 직무스트레스, 신체건강과 정신건강의 중요성이 점점 커지며 이슈화되고 있다.

본 연구에서는 카지노 종사원을 대상으로 감정노동과 직무스트레스, 신체건강 및 정신건강 간의 영향관계를 파악하고자 하였다. 구체적으로는 감정노동이 직무스트레스를 매개로 신체건강 및 정신건강에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고, 또한 회복탄력성의 조절효과를 검증하고자 하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 외국인 카지노 중 한국관광공사 자회사인 그랜드코리아레저(주)의 세븐럭 카지노(코엑스점, 힐튼점, 부산점)와 부산 파라다이스 카지노 종사원을 대상으로 이루어졌다. 좀 더 정확한 표본을 선정하기 위하여 서비스 접점에서 고객을 가장 많이 대면하는 카지노 딜러를 중심으로 이루어졌다. 조사 기간은 2021년 2월 12일부터 3월 21일까지 이루어졌으며 무작위표본추출법으로 표본을 추출하고 설문조사방법은 응답자가 직접 기입하는 자기기입식방법으로 온라인과 오프라인을 병행하여 진행하였다. 설문지는 총 405부 회수되었으며, 회수된 표본 중 총393부가 본 연구에 사용되었다.

자료 분석 방법으로 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 신뢰도분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 상관관계 분석을 실시하였다. 구성개념 간 상관관계분석과 연구모델의 구조적 적합성 및 가설검증을 위해 구조방정식모형을 실시하였으며, 매개효과검증을 위해 부트스트래핑 방법과 조절효과 검증을 위해 다중집단분석을 실시하였다.

본 연구의 결과를 요약 정리하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 표면행위는 신체건강에 정(+)의 영향을, 내면행위는 신체건강에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과는 중년여성 근로자를 대상으로 한 전해옥, 권유림(2015)의 연구결과와 일치하였으며, 의료 종사자를 대상으로 한 이정민, 장기원(2020)의 연구결과와도 일치하였다. 이는 카지노 종사원의 표면행위가 높을수록 신체건강상의 문제도 증가하는 것을 의미하며, 반대로 내면행위가 높을수록 신체건강 상의 문제는 감소하는 것을 의미한다.

둘째, 감정노동의 표면행위는 정신건강에 정(+)의 영향을, 내면행위는 정신건강에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과는 서비스직 여성근로자를 대상으로 한 김혜자(2015), 김효정(2014)의 연구결과와 일치하였다. 이는 카지노 종사원의 표면행위가 높을수록 정신건강상의 문제도 증가하는 것으로 나타났으며, 반대로 내면행위가 높을수록 정신건강상의 문제는 감소하는 것으로 나타났다. 이는 카지노 종사원이 자신의 감정을 숨기고 표현하면 할수록 정신건강상의 불안, 우울증 등이 발생하게 됨을 의미한다.

셋째, 감정노동의 표면행위는 직무스트레스에 정(+)의 영향을, 내면행위는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 본 연구결과는 호텔종사원을 대상으로 한 선행연구(김병희, 2017; 김민영, 이형룡,

2019; 심윤정, 오홍철, 2016)와 카지노 종사원을 대상으로 연구한 안대선(2015), 유순호, 안대회(2021), 허태구(2018)의 연구결과와도 일치하였다.

이러한 결과는 표면행위는 심리적 노력으로 부정적 결과를 초래하며, 내면행위는 부정적 감정을 낮춰주고 긍정적 결과와 관련이 있다는 Grandey(2003)의 연구내용과 유사한 결과를 보여주는 것이다.

카지노 종사원의 거짓된 감정적 노력이 높아질수록 직무상의 불안감, 긴장감 등 직무스트레스가 증가하며 고객의 감정과 일치시키기 위한 감정적 노력이 높아질수록 직무스트레스가 낮아짐을 알 수 있다.

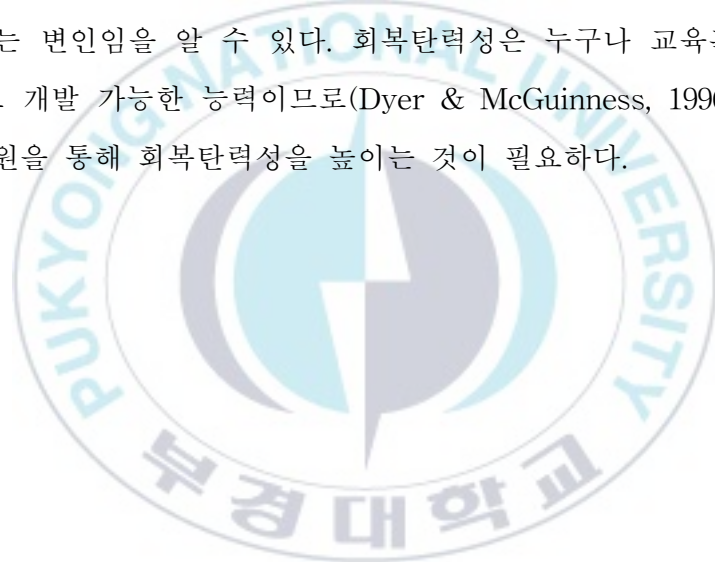
넷째, 직무스트레스는 신체건강과 정신건강에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 본 연구 결과는 직무스트레스로 인하여 혈압 및 위장장애 등이 발생할 수 있으며, 피로, 자존감 저하 등 부정적 감정이 발생한다는 Beehr와 Newman(1978)과 Gandhi 등(2014)의 연구내용과 유사한 결과를 보여주는 것이며, 카지노 종사원을 대상으로 연구한 송혜영 등(2011)의 연구결과와 유사한 연구결과가 나타났으며, 선행연구(김정은, 성희자 2013; 김혜자, 2015; 안대선, 2015)와 일치하는 연구결과가 나왔다.

이러한 결과는 직무스트레스에 지속적으로 노출되어 스트레스가 장기간 지속될 때, 소화기 질환, 근골격계 질환, 심혈관계 질환 및 우울증상과 소진, 수면부족, 업무저하 등 여러 가지 신체건강과 정신건강의 문제로 이어지는 것을 알 수 있다.

다섯째, 감정노동과 신체건강 및 정신건강의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 분석한 결과, 감정노동의 표면행위와 내면행위 모두 신체건강 및 정신건강에 부분매개역할을 하는 것으로 확인되었다. 임상간호사들을 대상으로 감정노동과 직무스트레스가 신체건강 및 정신건강에 부정적 영향을 미친다는 박상윤(2017)의 연구와 유사한 연구결과가 나왔다. 이러한 결과는 감정노동이 직접적으로 신체건강 및 정신건강에 영향을 미치며, 동시

에 직무스트레스를 통해서도 간접적으로 신체건강 및 정신건강에 영향을 미치는 것으로 확인 할 수 있었다.

마지막으로 감정노동과 직무스트레스 신체건강 및 정신건강의 영향관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증한 결과, 감정노동과 신체건강 및 정신건강 간의 영향관계와 감정노동과 직무스트레스 간의 영향관계에서는 조절효과가 유의하지 않게 나타났다. 그러나 직무스트레스와 신체건강 및 정신건강 간의 영향관계에서는 회복탄력성의 조절효과가 유의한 것으로 확인되었다. 이는 카지노 종사원에게 회복탄력성은 직무스트레스를 긍정적으로 조절해 주는 변인임을 알 수 있다. 회복탄력성은 누구나 교육훈련을 통해 후천적으로 개발 가능한 능력이므로(Dyer & McGuinness, 1996) 체계적인 관리와 지원을 통해 회복탄력성을 높이는 것이 필요하다.



2. 연구의 시사점

1) 이론적 시사점

본 연구결과를 토대로 이론적 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 카지노 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 신체건강 및 정신건강에 미치는 영향관계를 실증 분석하여 밝혀냈다. 카지노 종사원을 대상으로 한 신체건강 및 정신건강에 미치는 선행변수들에 대한 연구는 상대적으로 미흡한 편이다. 카지노 종사원이 경험하는 신체건강과 정신건강에 대한 심각한 문제점에도 불구하고 이에 대한 실증적 연구가 제대로 전개되고 있지 않았다. 따라서 본 연구를 통해서 이와 관련한 연구를 촉발하는 것은 의미가 있을 것이다. 또한 본 연구를 통해 신체건강 및 정신건강에 관심 있는 연구자들에게 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 감정노동은 표면행위가 높을수록 신체건강 및 정신건강상의 문제가 증가하는 것으로, 내면행위가 높을수록 신체건강 및 정신건강상의 문제는 감소하는 것으로 분석결과 나타났다. 감정노동 관련 연구를 살펴보면, 표면행위를 위주로 영향관계를 분석하고 있는 연구가 대부분이나, 본 연구가 그러한 연구 간격을 메우는 데 도움이 될 것이라 판단된다. 또한 고객 만족과 효율적인 인적자원 관리를 위한 실증자료의 역할을 할 것이다.

셋째, 본 연구의 감정노동, 직무스트레스가 신체건강 및 정신건강에 미치는 영향에 대한 연구결과는 카지노 종사원의 건강을 위협하는 직무형태 보완과 개선에 필요한 정책 자료가 될 수 있을 것으로 사료된다. 향후 카지노 종사원의 일과 삶의 균형과 건강을 위한 체계적인 건강증진 프로그램 개발과 효과에 대한 후속 연구에 도움을 줄 것이다.

마지막으로, 회복탄력성이 직무스트레스와 신체건강 및 정신건강 간의 관계를 조절해 주는 것으로 나타났다. Lazarus와 Folkman(1984)은 ‘사람들은 누구나 스트레스 원을 경험하게 되는데, 이 스트레스 원이 있다고 하여 모두 스트레스를 경험하는 것은 아니다’(최희철, 2013)라고 했듯이, 부정적 정서를 경험하더라도 회복탄력성이 높으면 극복할 수 있다는 것을 보여준다. 회복탄력성은 누구나 교육훈련을 통해 후천적으로 개발 가능한 능력이다. 체계적인 관리와 지원을 통해 회복탄력성을 높이는 것이 필요하다. 본 연구에서는 회복탄력성의 조절효과를 확인함으로써, 직무스트레스가 높은 카지노 종사원에게 극복 방안 마련의 필요성을 제시했다는 점에서 연구의 활성화에 도움이 될 것이라 판단한다.

2) 실무적 시사점

본 연구결과를 토대로 실무적 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 카지노 종사원이 느끼는 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 카지노 종사원들이 자신의 감정을 통제하고 감정을 상품화시킬수록 직무스트레스의 강도는 높아진다고 생각된다. 감정노동과 직무스트레스의 문제는 종사원 개인의 문제가 아니며, 회사와 함께 풀어나갈 숙제이다. 예를 들면, 서울시 다산콜센터에서는 직원을 위한 감정노동 관리팀을 운영하며 감정노동에 대한 체계적인 교육과 훈련을 병행하고 있다. 이러한 사례들을 카지노기업은 벤치마킹하여 종사원 모두가 자신의 의견과 감정을 표현할 수 있는 의사소통기구(마음관리교육, 고충상담실)의 마련, 조직 내 다양한 동호회 활동 등, 감정노동의 표면행위와 내면행위를 관리하기 위해 노력해야 할 것이다. 동시에 카지노기업은 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 종사원들의 자긍심과 신뢰감을 높여주는 감성경영에 노력해야 할 것이다.

둘째, 카지노 종사원이 감정노동과 직무스트레스에 지속적 노출되고 스트레스가 높아질수록 신체건강 및 정신건강상의 문제로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종사원의 직무스트레스로 인한 건강문제는 조기 진단하는 것이 필요하다. 카지노 기업은 주기적으로 종사원들의 신체건강과 정신건강에 대한 체계적인 검사와 치료, 심리 상담프로그램 마련, 건강증진프로그램 운영, 건강관리중요성 인식교육 등 종사원들의 소리에 귀 기울려 감정노동과 직무에서 오는 스트레스를 완화시켜 일과 삶의 균형에 함께 힘써야 할 것이다.

마지막으로 회복탄력성은 직무스트레스와 신체건강 및 정신건강 간의 영향관계를 조절하는 것으로 나타났다. 카지노 종사원이 개인요인인 회복탄력성을 강화시킬 수 있도록 노력하는 것이 필요하다. 강도형 등(2015)은 감정노동근로자(만 20세 이상~ 55세 미만)가 스스로 실천할 수 있는 심신힐링 프로그램을 개발하고, 시행 전후에 따른 행동, 심리학적 평가지표를 통해 효과를 검증하였는데, 연구결과 심신 힐링 뇌교육 프로그램이 스트레스의 예방과 심리적 건강의 향상 두 가지 효과를 모두 가지고 있다고 밝혔다(강도형 등, 2015). 이러한 사례를 통해 카지노기업은 카지노 특성에 맞는 심신 힐링 뇌 교육프로그램, 아로마테라피, 간단한 스트레칭 프로그램, 회사 속 자연(숲)치유프로그램 등을 개발하여야 할 것이다. 이는 카지노 종사원이 감정노동과 직무스트레스를 감소시키고 신체건강 및 정신건강을 향상시키는 효과적인 대응책이 될 수 있을 것이다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 방안

본 연구를 통한 한계점과 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 세븐럭 카지노(힐튼점, 코엑스점, 롯데점)와 부산 파라다이스 카지노에 재직 중인 오퍼레이션팀 딜러를 모집단으로 한정하였다. 2개의 카지노기업이 카지노 전체를 대표하기에는 한계점을 갖는다. 연구결과의 일반화를 위해서 향후연구에서는 대상과 공간의 범위를 확대 연구할 필요성이 제시된다.

둘째, 본 연구는 카지노 종사원을 대상으로 감정노동과 직무스트레스가 신체건강과 정신건강에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 3차 서비스 산업의 비중이 높아지면서 감정노동자의 감정노동과 직무스트레스에서 오는 신체건강과 정신건강에 대한 문제가 있음에도 불구하고 많은 연구들이 이루어져 있지 않아 측정항목적용이나 선행이론 연구에 어려움을 겪었다. 따라서 향후 연구에서는 카지노 종사원의 환경에 적합한 측정항목을 개발하고 추가 연구가 필요할 것으로 판단된다. 또한 카지노 기업의 각 지역별, 규모별 다양한 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스의 신체건강 및 정신건강 간의 상관관계 파악을 통해 해결점을 찾아야 할 것이다.

셋째, 회복탄력성의 조절효과에 대한 검증결과는 영향관계에 따라 각기 다른 결과를 보이고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 카지노 종사원에게는 직무스트레스와 신체건강 및 정신건강 간의 영향관계에서만 회복탄력성의 유의한 조절효과를 나타내고 있다. 회복탄력성은 개인적 요인으로써 완충역할을 하였다. 조직적 요인으로써 완충역할을 할 수 있는 다른 조절변수에 대해서도 추후 연구를 통해 검증하는 것이 필요할 것이다.

마지막으로 향후 연구에서는 국내뿐만 아니라 해외 카지노기업의 사례를

조사할 필요가 있을 것이다. 발전된 국외의 사례나 연구를 보고 다양한 해결방안을 모색하는 것은 심층적인 비교 연구를 위해 의미 있는 연구가 될 것이다.



참 고 문 헌

1. 국 내 문 헌

- 강도형, 하태민, 오창영, 장준환, 정예하(2015). 감정노동 근로자를 위한 심신 힐링 프로그램개발. 산업안전보건연구원.
- 강혜자(2000). 자기차이, 정서 및 신체증상의 관계. 한국심리학회지: 건강, 5(2), 193-208.
- 고용노동부(2017). 감정노동 종사자 건강보호 핸드북(보고서 번호: 2017-직업건강- 627). 울산: 한국산업안전보건공단.
- 고용노동부(2021). 2020, 12월 말 산업재해 발생현황. 산재예방보상정책국.
- 고용노동부, 안전보건공단(2016). 현장 작업자를 위한 감정노동과 건강관리 (보고서 번호: 2016-교육미디어-822). 울산: 안전보건공단.
- 고용노동부, 안전보건공단(2019). 고객응대근로자 건강보호 가이드라인.
- 국회의원 한명숙 의원실, 감정노동 문제해결을 위한 전국네트워크(2013). 민간·공공서비스산업 감정노동 종사자 건강실태조사. 노동환경건강연구소.
- 권경희(2017). 감정노동이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성의 조절효과 분석을 중심으로. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 김광석(2009). 소방공무원의 직무스트레스와 우울 및 피로와의 관련성. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 김권수(2016). 카지노 테이블영업 여성종사자의 스트레스 환경이 감정노동과 정신건강에 미치는 영향. 관광레저연구, 28(8), 203-220.

- 김나미, 김신섭(2013). 대학생 생활 스트레스가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 사회적 지지와 회복 탄력성의 매개효과. 한국상담학회, 14(2), 1125-1144.
- 김민영, 이형룡(2019). 호텔 직원의 감정노동, 직무스트레스, 파괴적 반응 행동 간의 구조적 관계. 관광연구저널, 33(1), 133-151.
- 김병희(2017). 호텔 조리종사원의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로. 가톨릭관동대학교 대학원 박사학위논문.
- 김순영, 권인선, 조영채(2012). 대학병원 간호사들의 직무스트레스와 피로수준과의 관련성. 한국산학기술학회 논문지, 13(4), 1759-1768.
- 김연정, 김진현, 심규식(2017). 소방공무원의 정신건강과 직무스트레스, 감정노동, 회복탄력성간의 융합관계. 한국융합학회논문지, 8(12), 379-389.
- 김왕배, 이경용, 이가람(2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. 한국사회학, 46(2), 123-149.
- 김윤신, Shosuke Suzuki, 김정만(1979). 질문지 건강조사표에 관한 고찰: THI 건강조사표의 실용화. 한국의 산업의학회지, 18(1), 18-28
- 김정은, 성희자(2013). 직무스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향. 사회과학 담론과 정책, 6(1), 187-213.
- 김주환(2011). 회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀. 고양: 위즈덤하우스.
- 김준호, 장세진(2012). 근로환경에 따른 직무스트레스 수준과 건강이상과의 관련성. 보건과 사회과학, 31(1), 5-24.
- 김진강(2017). 고객 불량 불평행동이 서비스 접점 종사원의 감정부조화와 감정소진에 미치는 영향: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과. 관광레저연구, 29(2), 165-183.

- 김혜은, 서상숙(2016). 30 대와 40 대 남성의 직장스트레스와 회복탄력성이
일과 삶의 균형에 미치는 영향. 한국심리학회지: 발달, 29(4), 1-22.
- 김혜자(2015). 교대근무 감정노동과 직무스트레스 및 정신건강의 관계. 강
원대학교 산업과학대학원 석사학위논문.
- 김효정(2014). 서비스직 여성근로자의 감정노동이 우울에 미치는 영향. 연
세대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 명혜리(2021). 항공사 객실승무원의 표현 규칙, 회복탄력성, 감정노동 및 직
무만족의 관계성 연구: 사회적 지지의 조절효과. 세종대학교 대학원
박사학위논문.
- 문종훈, 이인경, 원영식(2020). 작업치료사의 직무스트레스와 근골격계 통증
에 관한 연구. 한국지식정보기술학회, 15(1), 145-157.
- 박동필, 이지연(2016). 보육교사의 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력
성의 효과. 미래유아교육학회지, 23(2), 53-70.
- 박미미, 한숙정(2013). 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적
자원의 직무만족도와의 관련성. 지역사회간호학회지, 24(1), 51-61.
- 박상영, 조성제(2014). 언론인의 직무 스트레스가 정서적 탈진과 신체적 증상에
미치는 영향에 관한 연구. 한국산학기술학회 논문지, 15(6), 3548-3556.
- 박상윤(2017). 임상간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 사회적 지지가 건
강문제에 미치는 영향. 울산대학교 대학원 석사학위논문.
- 박소연(2017). 임상간호사의 직장-가정 갈등이 신체적 건강과 심리적 안녕
감에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 박지혜(2011). 결혼가정 청소년의 탄력성, 낙관성, 긍정적 환상과 심리사회
적응간의 관계. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 박하영, 김정규(2018). 콜센터 상담원의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 회
복 탄력성과 사회적 지지의 조절효과. 스트레스연구, 26(4), 340-349.

- 방영은(2015). 간호근무환경과 직무스트레스가 건강문제에 미치는 영향. 창원대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 배병렬(2017). Amos 24 구조방정식모델링. 서울도서출판: 청람.
- 백은미(2017). 장시간근로를 하는 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스가 우울에 미치는 영향에 관한 구조모형: 회복탄력성과 사회적 지지를 매개변수로. 카톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지부, 중앙자살예방센터(2019). 2019 자살예방백서. 서울: 중앙자살예방센터.
- 사행산업통합감독위원회(2020). 2019년 사행산업 관련 통계. 사행산업통합감독위원회 조사홍보과.
- 서정선(2002). 임상간호사의 건강지각과 건강상태의 관계. 재활간호학회지, 5(1), 71-85.
- 성주섭(2017). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향: 가족기능 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 송혜영, 배봉원, 최정길(2012). 외국인 전용 카지노 여성 구성원의 직무스트레스가 신체적·정신적 건강에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회 학술발표대회 발표논문집, 425-442
- 송홍섭(2016). 카지노 종사원의 감정노동이 직무스트레스를 통한 직무소진에 미치는 영향. 경주대학교 대학원 박사학위논문.
- 신영철(2020). 직무 스트레스와 우울증. Journal of Korean Neuropsychiatric Association, 59(2), 88-97.
- 심윤정, 오홍철(2016). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 구조적 영향. 관광레저연구, 28(2), 179-198.
- 우명이(2008). 노인요양기관 종사자의 직무스트레스에 따른 신체 및 정신

- 건강. 삼육대학교 보건복지대학원 석사학위논문.
- 우명이, 서경현(2008). 노인요양기관 종사자와 직무스트레스와 강인성이 신체 건강과 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 13(1), 91-109.
- 안대선(2015). 외국인 전용 카지노 딜러의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향. 서비스산업연구, 13(1), 71-90
- 안전보건공단(2017). 제5차 근로환경조사 최종보고서(보고서 번호: 2017-연구원-993). 울산: 안전보건공단 산업안전보건연구원.
- 안전보건공단(2020). 일터에서 알아야 할 안전보건정보: 서비스업(보고서 번호: 2020-교육홍보본부-82). 울산: 안전보건공단.
- 양경미(2015). 중년여성의 우울, 생활스트레스 및 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향. 한국가정간호학회지, 22(2), 300-309.
- 유민정(2021, 3, 24). 일과건강: 과로사와 스트레스 호르몬. 케미컬뉴스. <http://www.chemicalnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=3785>
- 유상곤, 최창기, 송한수, 이철갑(2011). 일부 공공서비스 종사자의 직무스트레스감정노동과 근골격계 증상 및 결근조퇴와 관련성. 대한직업환경의학회지, 23(2), 192-202.
- 유순호, 안대희(2021). 카지노호텔 종사원의 감정노동이 직무 스트레스 및 서비스 제공수준에 미치는 영향: 강원랜드 호텔을 중심으로. 관광경영연구, 102, 331-349.
- 유종현(2019). 정신병원 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과 분석. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤지영(2019). 호텔고객의 불량행동이 직무스트레스, 감정노동 및 이직의도에 미치는 영향: 호텔 유형의 조절효과를 중심으로. 부경대학교 대학원 박사학위논문.

- 이규선(2011). 제조업 남성 근로자의 수면의 질, 직무 스트레스 및 피로가 우울수준에 미치는 영향. 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이덕근(2008). 리더십이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이병훈, 이상호(2011). 서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생메커니즘에 관한 연구. 산업관계연구, 21(1), 65-93.
- 이상호, 김동현(2017). 일선 지역경찰관의 직무스트레스와 우울의 관계에서 회복탄력성의 조절효과. 한국경찰연구, 16(3), 281-310.
- 이새롬(2017). 감정노동, 작업장 폭력 및 조직관리체계가 정신건강에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이새롬, 박재오, 박재찬(2015). 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향연구(보고서 번호: 2015-연구원-1148). 울산: 안전보건공단 산업안전보건연구원.
- 이은주, 전재균(2019). 항공사 승무원의 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 28(1), 117-133.
- 이정민, 장기원(2020). 의료 종사자의 감정노동이 신체증상에 미치는 영향, 한국산학기술학회 논문지, 21(11), 586-594.
- 이정현(2012). 특수학교 교사의 심리적 소진 및 직무만족도와 회복탄력성의 관계연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이태균(2016). 공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향: 사회적 지지와 스트레스대처행동의 매개효과. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 임정미(2016). 서비스직 여성 근로자의 감정노동과 직무스트레스가 자살의도에 미치는 영향. 인문사회 21, 7(6), 789-805.
- 장세진, 강희태, 고상백, 김인아, 김형렬, 오성수, 윤진하, 정다이(2018). 감

- 정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구(보고서 번호: 2018-연구원-790). 울산: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원.
- 전해옥, 권유림(2015). 중년여성 근로자의 감정노동, 신체화 증상, 정서적 지지가 삶의 질에 미치는 영향. 성인간호학회지, 27(5), 537-547.
- 정대봉(2015). 감정노동자의 인센티브여형 체험이 심리적 웰빙과 회복탄력성, 조직유효성에 미치는 영향 연구. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 정미경(2019). 임상실습 간호대학생의 감정노동이 수면장애에 미치는 영향 : 직무스트레스와 우울의 매개효과 검증. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 조성기, 박미숙(2013). 간호장교의 감정노동과 업무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향. 군진간호연구, 31(2), 77-90.
- 조환묵(2019, 5, 28). 감정노동자가 자살 충동을 4.6배 더 느끼는 이유는?. 독서신문. <http://www.readersnews.com/news/articleView.html?idxno=93653>
- 차승은, 한경혜, 이정화(2002). 농촌노인의 지각된 건강과 신체, 정신, 사회적 건강의 관련성에 관한 연구. 한국노년학, 22(1), 173-190.
- 천정훈(2018). 호텔 직원의 감정노동 유발요인이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 최광일(2017). 어린이집 보육교사의 감정부조화, 직무소진이 정신건강에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 최희철(2013). 소방공무원의 직무스트레스와 우울과의 관계에서 회복탄력성의 효과. 한국사회복지교육, 23, 69-91.
- 통계청(2020). 2020년 사회조사 결과: 가족, 교육과 훈련, 건강, 범죄와 안

전, 생활환경. 보도자료. 사회통계국 사회통계기획과.

하혜진, 최지선, 오명순, 전진아, 김여진, 진은영, 김영희(2016). 병원간호사의 직무스트레스, 수면장애, 피로. 대한한의정보학회지. 22(1), 13-25.

한국산업안전보건공단(2006). 직무스트레스요인 측정 지침(KOSHA CODE H-42-2006).

한국산업안전보건공단(2011). 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침. (KOSHA CODE H-34-2011).

한병철(2011). 여성 감정노동자 인권가이드실천을 위한 사업주 안내서. 국가인권위원회.

한희준(2019, 3, 25). 감정노동자 정신 건강 위해 '회복탄력성' 키워야. 헬스조선 https://health.chosun.com/site/data/html_dir/2019/03/25/2019032500949.html

허태구(2018). 카지노 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무만족과 이직의도와와의 관계성 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

홍성경(2009). 극복력(resilience)개념 개발: 암 환자를 중심으로. 한국간호교육학회지, 15(1): 109-119.

2. 국 외 문 헌

- Armon, G., Melamed, S., Shirom, A., & Shapira, I. (2010). Elevated burnout predicts the onset of musculoskeletal pain among apparently healthy employees. *Journal of occupational health psychology, 15*(4), 399-408. doi: 10.1037/a0020726.
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 84*, 706-710. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.631.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review, 18*(1), 88-115. doi: 10.2307/258824.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science, 16*(1), 74-94. doi: 10.1007/BF02723327.
- Baumeister, R. F., Smart, L., & Boden, J. M. (1996). Relation of threatened egotism to violence and aggression: the dark side of high self-esteem. *Psychological review, 103*(1), 5. doi: 10.1037/0033-295X.103.1.5.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology, 31*(4), 665-669. doi: 10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x.
- Belkic, K. L., Landsbergis, P. A., Schnall, P. L., & Baker, D. (2004). Is

- Job Strain a Major Source of Cardiovascular Disease Risk?. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 30(2), 85-128. doi: 10.5271/sjweh.769.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588. doi: 10.1037/0033-2909.88.3.588.
- Blau, G. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational behavior and human performance*, 27(2), 279-302. doi: 10.1016/0030-5073(81)90050-7.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of personality and social psychology*, 70(2), 349. doi: 10.1037/0022-3514.70.2.349.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. *Emotions in organizational behavior*, 224-244. doi: 10.4324/9781410611895-23.
- Bongers, P. M., de Winter, C. R., Kompier, M. A., & Hildebrandt, V. H. (1993). Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 19(5), 297-312. doi: 10.5271/sjweh.1470.
- Braun, S., & Hollander, R. B. (1988). Work and depression among women in the Federal Republic of Germany. *Women & Health*, 14(2), 3-26. doi: 10.1300/J013v14n02_02.
- Brooks, R. (2006). The power of parenting. In S. Goldstein, & R. B. Brooks (Eds.), *Handbook of resilience in children* (297-314). NY:

Springer Science & Business Media, Inc.

- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. doi: 10.1006/jvbe.2001.1815.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191. doi: 10.1016/j.tourman.2005.12.011.
- Cohen, S. (1996). Psychological stress, immunity, and upper respiratory infections. *Current Directions in Psychological Science*, 5(3), 86 - 90. doi: 10.1111/1467-8721.ep10772808.
- Collins, S. M., Karasek, R. A., & Costas, K. (2005). Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk. *American journal of industrial medicine*, 48(3), 182-193. doi: 10.1002/ajim.20204.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor Davidson resilience scale (CD RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82. doi: 10.1002/da.10113.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11 - 28. doi: 10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x.
- Dannenmaier, W. D. (1978). *Mental health: An overview*. Nelson-Hall.
- Demaree, H. A., Schmeichel, B. J., Robinson, J. L., Pu, J., Everhart, D. E., & Berntson, G. G. (2006). Up - and down-regulating facial disgust: Affective, vagal, sympathetic, and respiratory consequences. *Biological Psychology*, 71(1), 90 - 99. doi: 10.1016/j.biopsycho.2005.02.006.

- Derogatis, L. R., Rickels, K., & Rock, A. F. (1976). The SCL-90 and the MMPI: A step in the validation of a new self-report scale. *The British Journal of Psychiatry*, 128(3), 280-289. doi: 10.1192/bjp.128.3.280.
- Dictionary, A. H. (2000). The American Heritage® Dictionary of the English Language. *Answers. com*.
- Dyer, J. G., & McGuinness, T. M. (1996). Resilience: Analysis of the concept. *Archives of psychiatric nursing*, 10(5), 276-282. doi: 10.1016/S0883-9417(96)80036-7.
- Farmer, M. M., & Ferraro, K. F. (1997). Distress and perceived health: Mechanisms of health decline. *Journal of Health and Social Behavior*, 38(3), 298 - 311. doi: 10.2307/2955372.
- Foster, J. (2006). Collaborative information seeking and retrieval. *Annual review of information science and technology*, 40(1), 329-356. doi: 10.1002/aris.1440400115.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi: 10.2307/3151312.
- French, J. R. (1963). The social environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 19, 39-56. doi: 10.1111/j.1540-4560.1963.tb00457.x.
- French, J. R., & Caplan, R. D. (1970). Psychosocial factors in coronary heart disease. *Industrial medicine*, 39(9), 383-397.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1) 159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x.
- Fromm, E. (1974). *Escape from Freedom*. New York, Rinehart.
- Gandhi, S., Sangeetha, G., Ahmed, N., & Chaturvedi, S. K. (2014).

- Somatic symptoms, perceived stress and perceived job satisfaction among nurses working in an Indian psychiatric hospital. *Asian journal of psychiatry*, 12, 77-81. doi: 10.1016/j.ajp.2014.06.015.
- Gagnon, A. J., & Stewart, D. E. (2014). Resilience in international migrant women following violence associated with pregnancy. *Archives of women's mental health*, 17(4), 303-310. doi: 10.1007/s00737-013-0392-5.
- Garnezy, N. (1991). Resiliency and vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty. *American behavioral scientist*, 34(4), 416-430. doi: 10.1177/0002764291034004003.
- Garnezy, N. (1993). Children in poverty: Resilience despite risk. *Psychiatry*, 56(1), 127-136. doi: 10.1080/00332747.1993.11024627.
- Gillespie, B. M., Chaboyer, W., Wallis, M., & Grimbeek, P. (2007). Resilience in the operating room: Developing and testing of a resilience model. *Journal of Advanced Nursing*, 59(4), 427 - 438. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04340.x.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96. doi: 10.2307/30040678.
- Greenhaus, J. H., & Parasuraman, S. (1986). Vocational and organizational behavior, 1985: A review. *Journal of vocational Behavior*, 29(2), 115-176. doi: 10.1016/0001-8791(86)90001-1.
- Grotberg, E. H. (1995). The International Resilience Project: Research and application.
- Gu, Q., & Day, C. (2007). Teachers resilience: A necessary condition for

- effectiveness. *Teaching and Teacher Education*, 23(8), 1302 - 1316.
doi: 10.1016/j.tate.2006.06.006.
- Hathaway, S. R., & McKinley, J. C. (1967). *Minnesota Multiphasic Personality Inventory manual*. NY: The Psychological Corporation.
- Heinzer, M. M. (1995). Loss of a parent in childhood: attachment and coping in a model of adolescent resilience. *Holistic Nursing Practice*, 9(3), 27-37. doi: 10.1097/00004650-199504000-00007.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holling, C. S. (1973). Resilience and stability of ecological systems. *Annual review of ecology and systematics*, 4(1), 1-23. doi: 0.1146/annurev.es.04.110173.000245.
- Hunter, L. W., & Thatcher, S. M. (2007). Feeling the heat: Effects of stress, commitment, and job experience on job performance. *Academy of Management Journal*, 50(4), 953-968. doi: 10.5465/amj.2007.26279227.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, S., & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of affective disorders*, 75(3), 209-221. doi: 10.1016/s0165-0327(02)00101-5.
- Jahoda, M. (1958). *Current concepts of mental health*. NY: Basic Book.
- Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43, 727-738. doi: 10.1177/001872679004300802.
- Jamal, M. (1997). Job stress, satisfaction, and mental health: an empirical

- examination of self-employed and non-self-employed Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48.
- Jamrog, J. J., McCann, J., Lee, J. M., Morrison, C. L., Selsky, J. W., & Vickers, M. (2006). Agility and resilience in the face of continuous change. *American Management Association*.
- Kageyama, T., Nishikido, N., Kobayashi, T., Kurokawa, Y., Kaneko, T., & Kabuto, M. (1998). Long commuting time, extensive overtime, and sympathodominant state assessed in terms of short-term heart rate variability among male white-collar workers in the Tokyo megalopolis. *Industrial health*, 36(3), 209-217. doi: 10.2486/indhealth.36.209.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kawano, Y. (2008). Association of Job-Related Stress Factors with Psychological and Somatic Symptoms among Japanese Hospital Nurses: Effect of Departmental Environment in Acute Care Hospitals. *Journal of Occupational Health*, 50, 79-85. doi: 10.1539/joh.50.79.
- Kilander, K. (1962). An example of earnings in various age classe of manual labour. *Ergonomics*. 5(1), 291-292. doi: 10.1080/00140136208930590.
- Kirmayer, L. J., & Robbins, J. M. (1991). Three forms of somatization in primary care: prevalence, co-occurrence, and sociodemographic characteristics. *The Journal of nervous and mental disease*, 179(11), doi: 10.1097/00005053-199111000-00001.
- Kryger, M. H., Roth, T., & Dement, W. C. (2010). Principles and Practice of sleep medicine fifth edition.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Educational*

- Studies*, 4(1), 1-6. doi: 10.1080/0305569780040101.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lee, J. J., Ok, C. M., & Hwang, J. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 139 - 150. doi: 10.1016/j.ijhm.2016.01.008.
- Lively, K. J. (2002). Client contact and emotional labor: Upsetting the balance and evening the field. *Work and occupations*, 29(2), 198-225. doi: 10.1177/0730888402029002004.
- Luca, M., Bellia, S., Bellia, M., Luca, A., & Calandra, C. (2014). Prevalence of depression and its relationship with work characteristics in a sample of public workers. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 10, Article 519-525.
- Luthans, F., & Youssef, C. A. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349. doi: 10.1177/0149206307300814.
- Margolis, B. K., & Kroes, W. H. (1974). Occupational stress and strain (in Occupational Stress). *Springfield: Thomas*.
- Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003). A resilience framework for research, policy, and practice. In S. S. Luthar (Ed.). *Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities*. Cambridge University Press. doi: 10.1017/CBO9780511615788.003.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San francisco, CA: Jossey-Bass.

- Mayunga, J. S. (2007). Understanding and applying the concept of community disaster resilience: a capital-based approach. *Summer academy for social vulnerability and resilience building*, 1(1), 1-16. doi: 10.1146/annurev.energy.32.051807.090348.
- McGrath, J. G. (1976). Stress and Behavior in Organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Mileti, D. S. (1999). *Disaster by design: A reassessment of natural hazards in the United States*. Washington, DC: Joseph Henry Press.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi: 10.2307/259161.
- Nakata A (2011). Work hours, Sleep sufficiency, and prevalence of depression among full-time employees: A community-based cross-sectional study. *J Clin Psychiatry*, 72(5), 605-614. doi: 10.4088/JCP.10m06397gry.
- Nasermoaddeli, A., Sekine, M., Hamanishi, S., & Kagamimori, S. (2002). Job strain and sleep quality in Japanese civil servants with special reference to sense of coherence. *Journal of Occupational Health*, 44(5), 337-342. doi: 10.1539/joh.44.337.
- National Institute for Occupational Safety and Health. (1999). Stress at Work, *DHHS (NIOSH) Publication* No. 99-101, 1-25.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory. 2nd Edition*. McGraw-Hill, New York.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to

- stress in later life. *Journal of personality and social psychology*, 91(4), 730-749. doi: 10.1037/0022-3514.91.4.730.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177. doi: 10.1016/0030-5073(83)90145-9.
- Pelfrene E, Vlerick P, Kittel F, Mak RP, Kornitzer M, Backer GD(2002). Psychosocial work environment and psychological well-being: assessment of the buffering effects in the job demand - control (- support) model in BELSTRESS. *Stress and Health* ,18(1):43-56. doi: 10.1002/smi.920.
- Pleux, D. (2012). *De l'adulte roi à l'adulte tyran*. Odile Jacob.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125 - 154. doi:10.1023/A:1021329112679
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw-Hill.
- Rahim, A. (1996). Stress, strain, and their moderators: An empirical comparison of entrepreneurs and managers. *Journal of Small Business Management*, 34(1), 46-58.
- Reivich, K., & Shatté, A. (2002). *The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. Broadway books.
- Reivich, K., & Shatte, A. (2003). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. Harmony.
- Rozanski, A., Blumenthal, J.A. and Kaplan, J. (1999) Impact of Psychological Factors on the Pathogenesis of Cardiovascular

- Disease and Implications for Therapy. *Circulation*, 99, 2192-2217.
doi: 10.1161/01.CIR.99.16.2192.
- Rutter, D. R., & Fielding, P. J. (1988). Sources of occupational stress: An examination of british prison officers. *Work & Stress*, 2(4), 291-299.
doi: 10.1080/02678378808257490.
- Rutter, M. (1990). Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms. In J. Rolf, A. S. Masten, D. Cicchetti, K. H. Nuechterlein, & S. Weintraub (Eds.). *Risk and Protective Factors in the Development of Psychopathology* (181-214). New York: Cambridge University Press.
doi: 10.1017/CBO9780511752872.013.
- Sandiford, P. J., & Seymour, D. (2002). Emotional labor in public houses: reflections on a pilot study. *Journal of hospitality & tourism research*, 26(1), 54-70. doi: 10.1177/1096348002026001004.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(Spec Issue), 163 - 183. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<163::AID-JOB37>3.0.CO;2-L.
- Schnall, P. L., Schwartz, J. E., Landsbergis, P. A., Warren, K., & Pickering, T. G. (1998). A longitudinal study of job strain and ambulatory blood pressure: Results from a three-year follow-up. *Psychosomatic Medicine*, 60(6), 697 - 706. doi: 10.1097/00006842-199811000-00007.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational behavior and human performance*, 25(2), 184-215. doi: 10.1016/0030-5073(80)90063-X.
- Seligman, M. E. (2004). *Authentic happiness: Using the new positive*

- psychology to realize your potential for lasting fulfillment.* Simon and Schuster.
- Selye, H. (1974). *Man stress without distress.* New York: The New American Library, 692-699.
- Sheffi, Y., & Rice Jr, J. B. (2005). A supply chain view of the resilient enterprise. *MIT Sloan management review*, 47(1), 41.
- Shigemi, J., Mino, Y., Tsuda, T., Babazono, A., & Aoyama, H. (1997). The relationship between job stress and mental health at work. *Industrial Health*, 35(1), 29-35. doi: 10.2486/indhealth.35.29.
- Simmons, S. J. (1989). Health: A concept analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 26(2), 155-161. doi: 10.1016/0020-7489(89)90031-x.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The Brief Resilience Scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(3), 194 - 200. doi: 10.1080/10705500802222972.
- Sosik, J. J., & Godshalk, V. M. (2000). Leadership styles, mentoring functions received, and job-related stress: A conceptual model and preliminary study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 365 - 390. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<365::AID-JOB14>3.0.CO;2-H.
- Stranks, J. (2005). *Stress at work.* Routledge.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back From Negative Emotional Experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320 - 333. doi: 10.1037/0022-3514.86.2.320.
- Watson, D., & Pennebaker, J. W. (1989). Health complaints, stress, and

distress: exploring the central role of negative affectivity.

Psychological review, 96(2), 234. doi: 10.1037/0033-295X.96.2.234.

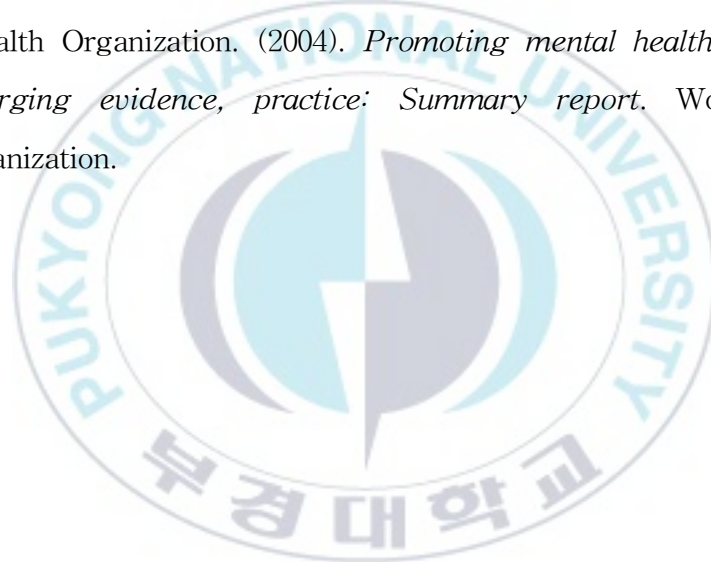
Werner, E. E., & Smith, R. S. (1977). *Kauai's children come of age*.

Honolulu, HI: University of Hawaii Press.

Willis, J. D., & Campbell, L. F. (1992). *Exercise psychology*. Human Kinetics Publishers.

Wolman, B. B. (1985). *Handbook of developmental psychology*. NJ: Printice Hall.

World Health Organization. (2004). *Promoting mental health: Concepts, emerging evidence, practice: Summary report*. World Health Organization.





카지노 직무 설문지

NO.

--	--	--

본 설문지의 내용은 통계법 제 13조 및 제 14조에 의거하여 비밀이 절대 보장되며 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해주신데 대하여 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문은 **카지노서비스에 종사하시는 근무자의 직무와 관련된 인식, 태도, 행동**을 이해하는데 있습니다.

귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 본 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다. 귀중한 시간을 할애하시어 설문에 협조해주셔서 다시 한 번 감사를 드립니다.

2021년 2월

부경대학교 대학원 박사과정 이유나
지도교수 전재균 교수

I. 감정노동에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '✓'표하여 주십시오.

감정노동		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 고객을 대할 때 기분이 좋은 척한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 고객을 대할 때 실제로 느끼는 감정과 다른 감정을 보여준다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 직장 내에서 실제로 웃는 것보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	①	②	③	④	⑤
4	고객에게 좋은 감정을 표현하기 위해서 마치 가면을 쓰고 행동하는 것처럼 한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 고객을 대할 때 실제 느끼는 감정을 숨기는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 고객을 적절하게 응대하기 위해서 연기를 하듯이 행동한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 고객에게 표현하는 감정을 실제로 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 진심으로 업무 수행에 적합한 감정표현을 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 고객에게 표현하는 감정을 내면에서 우러나 오게 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 회사에서 추구하는 이미지와 어울리는 감정 표현을 하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 고객을 대할 때 친절한 마음을 담기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤

II. 직무스트레스에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '✓'표하여 주십시오.

직무스트레스		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
12	나는 업무를 생각하면 짜증이 난다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 업무를 수행하면서 화를 내는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 업무 중에 긴장감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 업무 중에 집중이 잘 안 된다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 업무 수행 시 불안감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 업무에 대한 걱정 때문에 우울하다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 업무를 수행하는 데 중압감을 많이 느낀다.	①	②	③	④	⑤

III. 신체건강에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '✓'표하여 주십시오.

신체건강		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
19	나는 발(다리)에 물집이 생기거나 붓는 일이 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 갑작스럽게 현기증이 날 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 식사 후에 배가 더부룩하고 소화가 잘 안 된다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 눈에 피로가 오거나 충혈 될 때가 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 통증(어깨, 손목, 허리 디스크 등)으로 아플 때가 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 머리가 무겁거나 아플 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 신체건강에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '✓'표하여 주십시오.

정신건강		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇 다
25	나는 잠이 잘 오지 않을 때가 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
26	나는 우울하고 기분이 침울해진다.	①	②	③	④	⑤
27	나는 흥분하거나 조그만 일로 화를 낸다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 집중력이 저하되고 인내력이 떨어진다.	①	②	③	④	⑤
29	나는 무언가 하는 것이 귀찮다.	①	②	③	④	⑤
30	나는 아무 일도 하기 싫고 혼자 있고 싶다.	①	②	③	④	⑤

V. 회복탄력성에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '✓'표하여 주십시오.

회복탄력성		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇 다
31	나는 스스로 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 자신의 목표를 성취하고자 하는 의욕이 강하다.	①	②	③	④	⑤
33	나는 역경이 닥친 후에도 스스로 회복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
34	나는 새로운 변화에 쉽게 적응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
35	나는 업무에서 받은 스트레스를 이겨낼 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ . 일반적 사항에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 해당되는 번호에 ‘√’표하여 주십시오.

37	귀하의 성별은?	① 남성 ② 여성
38	귀하의 연령은(만으로)?	① 20 ~ 29세 ② 30 ~ 39세 ③ 40 ~ 49세 ④ 50세 이상
39	귀하의 교육수준은?	① 고졸이하 ② 대학 재학/졸업 ③ 대학교 재학/졸업 ④ 대학원 이상
40	귀하의 결혼여부는?	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
41	현 직장 근무연수는?	① 1 ~ 2년 ② 3 ~ 4년 ③ 5 ~ 9년 ④ 10 ~ 14년 ⑤ 15년 ~ 19년 ⑥ 20년 이상
42	현 직장에서 직책은?	① 사원 ② 주임 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 차장

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다!!