상담학연구
Korean Journal of Counseling
2025, Vol. 26, No. 1, 179-200
https://doi.org/10.15703/kjc.26.1.202502.179

콜센터 상담원의 감정노동과 경험회피 군집유형에 따른 정신건강의 차이

신은미[1] · 최재광[2] · 송원영[3†]

[1]건양대학교 상담심리학과 석사과정, [2]대구교육대학교 강사, [3]건양대학교 심리상담치료학과 교수

이 연구는 콜센터 상담원의 감정노동과 경험회피에 따른 군집을 분류하고, 각 군집의 정신건강 차이를 분석하여 상담학적 시사점을 제안하고자 진행하였다. 이 연구는 중부권 광역자치단체에 거주하고 있는 콜센터 상담원 165명을 대상으로 진행하였고, 연구에 대한 자발적 참여에 동의한 대상에게 설문을 진행하여 수집된 자료를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 기술통계분석을 진행하여 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하였고, 위계적/비위계적 군집분석으로 감정노동과 경험회피에 따른 군집을 구분하고 다변량분석(MANOVA)을 통해 군집의 특성을 탐색하였다. 군집분석 결과, '감정 안정형', '감정 억제형', '감정 몰입형'의 세 개의 군집으로 구분하였다. 각 군집의 정신건강의 차이를 확인하기 위해 일원분산분석(ANOVA)을 수행한 결과, '감정 안정형' 집단은 적응적인 정신건강 수준을 보였으나, '감정 억제형'과 '감정 몰입형'은 직무소진, 신체화, 우울, 불안, 자살사고에서 유의미한 부정적 결과를 보였다. 이는 부정적 감정을 억제하거나 과도하게 몰입하는 방식이 정서적 문제를 정서적 문제를 일시적으로 피하는 효과는 있으나, 장기적으로는 정신건강에 부정적 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 이 연구는 향후 콜센터 상담원들의 정신건강을 증진시키기 위한 심리적 개입 프로그램의 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

주요어 : 콜센터 상담원, 감정노동, 경험회피, 정신건강, 군집분석

† 교신저자(Corresponding Author): 송원영 / 건양대학교 심리상담치료학과 교수 / (32992) 충남 논산시 대학로 121번지 건양대학교 심리상담치료학과 / Email: song@konyang.ac.kr

서 론

COVID-19의 발병 이후 감염 예방을 위해 대면 서비스가 제한되자 기업은 온라인 은행 업무, 의료 상담, 쇼핑 등 비대면 서비스를 제공하였고, 이에 따라 의료기관 및 공공기관에서의 콜센터 업무가 증가하였다. 2021년 콜센터 노동자 인권상황 실태조사에 따르면 2006년 실제 콜센터 업체 수는 581개에 불과하였으나, 2019년 1,070개로 2배가량 증가하였다(국가인권위원회, 2021).

콜센터 상담원은 한국표준직업분류상 텔레마케터 직업군에 속하며(통계청, 2018), 콜센터 업무 형태에 따라 착신 업무를 주로 담당하는 인바운드 콜센터와 발신 업무를 수행하는 아웃바운드 콜센터로 나뉜다. 아웃바운드 콜센터는 주로 은행 및 통신 산업 부문에서 판매와 영업, 고객만족도 조사, 품질 평가 등을 수행한다. 반면, 인바운드 콜센터는 고객으로부터 걸려오는 전화를 통해 불만 상담, 상품 관련 문의, 각종 서비스 요청에 응대하는 업무를 수행하며 고객의 분노, 불만 등에 더 취약한 환경에 놓이는 것으로 나타났다(한국고객센터산업연구소, 2018).

2018년 감정노동자보호법이 시행되었으나, 2021년 직장갑질119와 사무금융노조센터에서 시행한 설문조사에 따르면, 콜센터 상담원의 67.1%가 고객의 갑질이 줄어들지 않았다고 응답하였다(이하나, 2021.11.15). 이는 상담원들이 여전히 고객의 분노, 욕설, 성희롱 등 다양한 언어적 폭력에 노출되고 있음을 보여준다. 그럼에도 불구하고 상담원들의 서비스와 태도는 고객 만족도로 이어지며, 이를 위해 상담원들은 친절한 태도를 연기하고 의도적으로 감정을 조절하려 노력한다(한상근, 2013; 최미, 유정진, 2019). 이러한 감정노동 환경에서 상담원은 감정을 억압하고 회피하는 부적응적 감정조절을 반복하게 되며, 이는 직무스트레스 증가와 직무소진, 그리고 다양한 정신건강 문제로 이어질 가능성이 높다(이상학, 2015; 이지연 외, 2021; 이수진, 한천우, 2022; 임소희 외, 2023).

감정노동(emotional labor)이란 조직이 요구하는 감정표현에 맞춰 자신의 실제 감정을 통제하여 다른 감정을 만들어 내는 행위로 정의된다(Hochschild, 1979). Hochschild(1983)는 감정노동의 주요 요소로 표면 연기와 내면 연기를 제시했으며, 이후 Brotheridge와 Lee(2003)는 감정노동의 하위 요인을 감정표현의 빈도, 강도, 다양성, 표면 연기, 내면 연기로 확장하였다. 감정표현의 빈도는 직무 중 조직적으로 요구되는 감정을 얼마나 자주 표현해야 하는지를 의미하며(Brotheridge & Lee, 2003), 이는 서비스 제공자가 고객과 얼마나 많이 상호작용하는지와 관련된다(Diefendorff et al., 2005). 감정표현의 강도는 직무 중 표현해야 하는 감정의 강렬함의 정도를 나타내며, 강렬한 감정표현을 지속적으로 요구할 경우 감정적 소모와 직무소진을 초래할 수 있다(Brotheridge & Lee, 2003). 감정표현의 다양성은 직무 중 다양한 감정을 표현해야 하는 정도를 나타내며, 다양성이 높을수록 감정적 유연성이 요구된다(Morris & Feldman, 1996). 표면 연기(surface acting)는 실제 감정을 억제하고 다른 감정을 외적으로 표현하는 방식으로, 감정표현만 조작하여 상황에 반응하는 것이다(이예림 외, 2019; Brotheridge & Grandy, 2002). 이는 노동자가 자신의 감정이 상황에 부합하는지 지속적으로 확인하게 하며, 장기적으로는 정서적 소모를 유발한다(장희은 외, 2016). 내면 연기(deep acting)는 조직이 요구하는 감정과 개인의 감정을 일치시키기 위해 실제 감정을 조정하여 상황에 적합하게 표현하는 전략이다(Hochschild, 1979). 이는 단기적으로는 긍정적인 효과를 나타낼 수 있으나, 장기적으로는 조직 요구와 개인 감정의 부조화로 인해 정서적 소외를 초래할 가능성이 있

다(Hochschild, 1979; Grandey, 2003; Hülsheger & Schewe, 2011; Tang & Gu, 2024).

콜센터 상담원은 업무 특성상 고객과의 상호작용에서 실제 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정 간의 불일치인 감정부조화를 자주 경험한다. 감정부조화(emotional dissonance)는 자신의 실제 감정과 일치하지 않음을 지각함으로써 생겨나는 긴장 상태로 정의되며(Grandey, 2002), 이는 개인의 심리적 자원을 고갈시켜 스트레스와 직무 불만족을 초래한다(이정민, 홍민희, 2022; Lewig & Dollard, 2003). 이러한 부조화는 소진, 신체적 질병, 결근, 약물남용, 알코올 중독 등과 같은 부정적 영향을 유발할 수 있다(정경숙 외, 2015; 한나영, 배상욱, 2018; Lauricella, 2017).

감정부조화로 인한 심리적 긴장을 해소하기 위해 다양한 정서적 대처 전략을 사용하게 되는데, 그중 하나가 부정적 감정을 피하려는 경험회피 성향이다(Hayes et al., 1996). 경험 회피(experiential avoidance)란 불쾌한 사고, 감정, 신체적 감각을 제거하거나 숨기는 전략으로, 단기적으로는 스트레스를 완화할 수 있으나 장기적으로는 부정적 사고와 감정이 지속되어 정신건강 문제를 악화시킬 가능성이 높다(권희선, 오충광, 2020; 최재광 외, 2020; Wegner, 1994; Hayes et al., 1996). 콜센터 상담원의 약 67.4%가 우울증이나 불면증을 경험한 것으로 나타났으며(국가인권위원회, 2021), 감정노동이 우울, 불안, 불면증, 직무소진 등 정신건강 문제와 밀접하게 연결되어 있음이 보고되었다(Brotheridge & Grandey, 2002; Bakker & Schaufeil, 2003).

직무소진(job burnout)은 업무 수행을 저해하고, 직무 과정에서의 스트레스에 대한 방어기제를 상실한 상태로 정의된다(Maslach & Leiter, 2000). 감정노동을 경험할수록 직무소진이 발생할 가능성이 높으며(이민자, 정윤주, 2020), 이러한 정서적 소진과 스트레스는 신체적 증상으로 나타날 수 있다. 이러한 현상은 신체화(somatization) 증상이라 정의되며(Kirmayer & Young, 1998), 정서적 억압을 주로 하는 감정노동자들에게 많이 나타나는 경향이 있다(Gilin Oore et al., 2015). 또한, 높은 수준의 감정노동을 경험할수록 자살사고가 유의미하게 증가한다는 연구 결과도 보고되었다(Park et al., 2019). 감정노동 수행 강도에 따른 직무 만족도와 우울 수준의 차이를 분석한 연구에 따르면, 감정노동 수행 강도가 낮은 집단일수록 직무 만족도와 우울 수준이 양호하며, 강도가 높을수록 부정적 영향이 커지는 것으로 나타났다. 다만, 감정노동 강도가 높더라도 조직의 보호적 지원이 있는 경우, 이러한 부정적 영향이 부분적으로 완화될 수 있다는 연구도 제시되었다(이지연 외, 2021).

종합하자면 감정노동은 감정노동자의 정신건강에 부정적인 영향을 미치며, 경험회피는 이를 악화시키는 주요 기제로 작용한다. 특히 감정노동이 긴장, 초조, 피로감을 유발하며, 이는 직무 수행의 어려움과 고객 응대의 질적 저하로 이어진다. 이는 냉소적이거나 경직된 태도로 고객을 응대하게 하며, 직무성과를 저하시킬 뿐만 아니라 조직 내 갈등을 유발하는 부정적 결과를 초래할 가능성을 높인다(이나현, 김종운, 2014). 이러한 문제가 지속되면 반복적인 부정적 정서 경험으로 인해 자살 위험이 증가할 가능성도 있어, 이에 대한 면밀한 분석이 필요하다. 감정노동으로 인한 정신건강 문제는 개인의 정서 인식 능력과 감정조절 전략에 따라 영향을 받는다. 선행연구에서 정서를 명확히 인식할수록 이를 적절히 조절하여 직무소진을 예방할 수 있음을 보여주었다(박유미, 이아라, 2016). 그러나 감정노동과 경험회피의 관계 및 이로 인한 정신건강 문제는 여전히 다양한 맥락에서 구체적으로 분석될 필요가 있다.

따라서 이 연구는 감정노동을 수행하는 대표적

인 직업군인 콜센터 상담원을 대상으로, 감정노동 유형과 경험회피 간의 관계를 기반으로 군집분석을 실시하고, 군집 유형별 정신건강 문제의 차이를 분석하고자 한다. 이를 통해 각 군집에 적합한 심리적 개입 방안을 제안하고, 감정노동자로서의 상담원의 정신건강 증진에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

이 연구에서의 연구가설은 다음과 같다.

첫째, 콜센터 상담원의 감정노동과 경험회피 수준에 따라 몇 개의 서로 다른 군집으로 분류될 것이다.

둘째, 콜센터 상담원의 감정노동 유형과 경험회피 수준에 따라 정신건강 문제가 다르게 나타날 것이다.

방 법

연구대상

이 연구는 중부권 광역시에 위치한 콜센터 상담원을 대상으로 수행되었다. 이를 위해 콜센터

표 1. 연구대상 인구통계학적 특성의 기술통계분석

구분		빈도(명)	백분율(%)
나이	20대	20	12.4
	30대	56	34.8
	40대	68	43.0
	50대	14	8.7
	무응답	3	2.1
근속연수	1년미만	11	6.8
	1년-3년미만	31	19.3
	3년-5년미만	37	23.0
	5년-10년미만	48	29.8
	10년-20년미만	30	18.6
	20년이상	3	1.9
	무응답	1	0.6
교육수준	중학교 졸업	1	0.6
	고등학교 졸업	36	22.4
	전문대학 졸업	53	32.9
	4년제 대학 졸업	67	41.6
	석사이상	3	1.9
	무응답	1	0.6
합계		161	100%

직원이 포함된 노동조합을 방문하여, 콜센터에서 근무하는 조합원들에게 연구 목적을 설명하고 협조를 얻었다. 중부권 광역자치단체에서 일하고 있는 콜센터 상담원을 대상으로 오프라인 설문조사가 진행되었으며, 인구통계학적 정보와 더불어 감정노동, 정신건강(우울, 불안, 신체화, 자살사고)에 대한 자기보고식 설문지를 배부하고 회수하였다. 총 200부의 설문지를 배포하였으며, 이 중 50% 이상의 문항에 응답하지 않았거나 비일관적인 응답을 보이는 등 불성실한 응답으로 판단된 설문지를 제외한 161명의 응답을 최종적으로 분석에 사용하였다. 응답자의 평균 연령은 34.8세였으며, 성별 분포는 남성 13명(8.1%), 여성 147명(91.3%), 무응답 1명(0.6%)이었다. 소속된 회사로는 A회사 27명(16.8%), B회사 62명(38.5%), C회사 32명(19.9%), D회사 39명(24.2%), 무응답 1명(0.6%)으로 나타났다. 업무 유형에서는 인바운드 업무를 담당하는 사람이 149명(92.5%), 아웃바운드 업무는 7명(4.3%), 인·아웃바운드 모두를 수행하는 응답자는 1명(0.6%), 무응답자는 3명(1.9%)이었으며, 자세한 인구통계학적 정보는 표 1에 제시하였다.

연구도구

감정노동

감정노동자의 경험을 측정하기 위해 Brotheridge와 Lee(2003)가 개발하고 이정은 등(2016)이 번안 타당화한 한국판 감정노동척도(Korean-Emotionmal Labor Scale: K-ELS)를 사용하였다. K-ELS를 구성하는 하위요인과 문항의 수는 감정노동의 빈도 3문항, 강도 2문항, 다양성 3문항, 표면행위 3문항, 내면행위 3문항 총 14개의 문항으로 구성되어 있다. 개인이 각 문항의 상황에 얼마나 해당되는지를 1점(전혀)에서 5점(항상)으로 평정하며, 수준이 높을수록 강도 높은 감정노동을 하는 것을 의미한다. 감정빈도는 직무 수행 중 특정 감정을 표현하는 빈도를 측정하는 요인으로, 문항으로는 '직업에 필요한 구체적인 감정을 표현한다'가 포함된다. 감정 강도는 업무 수행 중 경험하는 감정의 강도를 평가하는 요인으로 '강한 감정을 보인다'와 같은 문항이 있다. 감정 다양성은 다양한 감정을 표현하는 정도를 측정하는 요인으로 '많은 종류의 감정을 표현한다'라는 문항이 포함된다. 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 표현하려는 정도를 측정하는 요인으로 '실제로 느끼지 않는 감정을 느끼는 척한다'라는 문항이 있으며, 내면행위는 타인에게 나타내는 감정을 실제로 경험하려는 노력을 평가하는 요인으로 '다른 사람들에게 나타내는 감정을 실제로 느끼려고 노력한다'라는 문항이 포함된다. 이정은 등(2016)의 연구에서 보고된 내적 합치도(Cronbach's α)는 .83였고, 이 연구에서는 .73으로 나타났다.

경험회피

경험회피 수준을 측정하기 위해 수용-행동 질문지Ⅱ(Acceptance-Action Questionnaire Ⅱ)를 사용하였다. 본 연구에서 사용된 수용-행동 질문지Ⅱ는 허재홍, 최명식, 전형정(2009)이 번안하고 타당화한 척도로 Hayes 등(1996)이 제시한 수용전념치료(ACT)의 요소인 수용과 경험회피를 측정하도록 구성되어 있다. AAQ-Ⅱ는 총 10문항의 자기보고식 질문지로 1점(전혀 그렇지 않다)에서 7점(매우 그렇다)으로 평정하며, 모든 문항을 합산하였을 때 수준이 높을수록 경험회피가 높다는 것을 의미하고 낮을수록 수용의 수준이 높다는 것을 의미한다. 허재홍 등(2009)의 연구에서 보고된 내적 합치도(Cronbach's α)는 .85였고, 이 연구에서는 .88로 나타났다.

정신건강

정신건강을 측정하기 위해서 Derogatis(2001)가 개발하고, 박기쁨, 우상우, 장문선(2012)이 번안 및 타당화한 간이정신진단검사척도(Brief Symptoms Inventory-18: BSI-18)를 사용하였다. 이 척도는 간이정신진단검사(SCL-90-R)의 9개 증상 차원에서 핵심적인 3개 차원을 축약하여 구성되었다. BSI-18은 신체화, 우울, 불안의 3개 차원을 각각 6문항씩 포함하며, 총 18문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도(1점 = '전혀 그렇지 않다', 5점 = '매우 그렇다')로 평가된다. 박기쁨 등(2012)의 연구에서 보고된 BSI-18의 Cronbach's α 계수는 .89였으며, 이 연구에서는 Cronbach's α 계수가 .94로 나타났다.

자살사고

자살사고 수준을 측정하기 위하여 Beck, Kovacs 및 Weissman(1979)이 개발하고 박광배와 신민섭(1990)이 번안한 자살사고 척도(Scale for Suicidal Ideation: SSI)를 사용하였다. SSI의 원척도는 임상면접에 바탕을 두고 개발된 척도이나 박광배와 신민섭(1990)은 이를 자기보고형 질문지로 변환하였다. SSI 자살사고에 대한 빈도 및 정도와 자살준비행동 등에 관해 묻는(예, "자살에 대한 생각을 얼마나 자주 합니까") 19문항으로 이루어져 있다. 각 문항은 0-3점의 Likert 척도로 구성되어 있으며, 합산점수가 높을수록 자살사고의 수준이 높다는 것을 의미한다. 박광배와 신민섭(1990)의 연구에서 보고된 Cronbach's α는 .81이었으며, 이 연구에서는 .90으로 나타났다.

직무소진 척도

직무소진 수준을 측정하기 위해 Schaufeli 등(1996)이 개발한 Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS)를 신강현(2003)이 번안하고 일반 직장인을 대상으로 타당화한 직무소진 척도를 사용했다. MBI-GS는 소진(5문항), 냉소(5문항), 직업적 효능감(6문항)의 세 가지 하위 요인으로 설명된다. 그러나 선행 연구(손진아, 이선희, 2012; 신강현, 2003; Schaufeli & Bakker, 2004)에 따르면, 냉소 요인을 측정하는 문항 중 '나는 그저 내 일만 하고 다른 일에 관여하고 싶지 않다'는 문항이 내적 합치도를 낮추는 것으로 나타났다. 이에 이 연구에서는 해당 문항을 제외하고 최종 15문항을 사용하여 분석을 진행하였다. 각 문항은 1-5점의 Likert 척도로 구성되어 있으며, 합산점수가 높을수록 직무소진의 수준이 높다는 것을 의미한다. 이 연구에서 보고된 직무소진 척도의 Cronbach's α는 .90으로 나타났다.

자료분석

이 연구는 콜센터 상담원의 감정노동과 경험회피에 따른 군집유형을 나누고 유형에 따른 정신건강 및 자살사고의 차이를 확인하기 위해 SPSS 23.0을 사용하여 분석하였다. 먼저 각 주요변인들의 특성을 탐색하기 위해 기술통계분석을 진행하였다. 둘째, 주요변인 간의 관계를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였다. 셋째, 감정노동과 경험회피의 군집을 분류하기 위해 Hair와 Black(2000)이 제안한 2단계 군집분석을 실시하였다. 1단계에서는 Ward의 방법을 통해 각 주요변인을 표준화하여 위계적 군집화를 실시하였고, 유클리디안 거리를 활용해 대상 간 유사성을 확인하고 군집 수를 산출하였다. 2단계에서는 비위계적 군집분석 방법인 K-Means를 활용하여 1단계를 통해 산출된 군집수를 초기 시작점으로 설정하여 군집별 사례를 할당하였다. 셋째, 구분된 군집을 구성하는 주요변인의 차이가 군집별로 유의한 차이가 나타나는지를 확인하기 위해 다변량분석

(MANOVA)와 사후검정(Scheffe)을 실시하였다. 넷째, 도출된 군집 간 직무소진, 정신건강, 자살사고 수준에서 유의한 차이가 나타나는지 확인하기 위해 일원분산분석(ANOVA)와 사후검정(Scheffe)을 실시하였다.

결 과

주요 변인의 기술통계 및 상관관계

이 연구에서는 주요 변인의 특성과 관계를 확인하기 위해 변인의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도와 상관분석을 실시하였다(표 2). 주요변인의 기술통계치를 확인한 결과 왜도의 절대값이 2를 첨도의 절대값이 7을 초과하지 않아 정규분포 조건에 만족하는 것으로 판단하였다(West et al., 1995). 주요 변인들 간의 상관관계를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였고, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 하위요인을 중심으로 분석한 상관분석을 살펴보면, 감정빈도와 감정강도는 경험회피, 자살사고, 신체화, 우울, 불안, 직무소진과 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 감정다양성은 자살사고(r=-.16, p<.05)와 유의한 상관

표 2. 주요 변인 간 상관관계(N = 161)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 감정빈도	-										
2. 감정강도	.44***	-									
3. 감정다양	.42***	.58***	-								
4. 감정표면	.18*	-.24**	-.21**	-							
5. 감정내면	.35***	.19*	.36***	.07	-						
6. 경험회피	.10	.02	-.13	.27***	.01	-					
7. 자살사고	.01	-.09	-.16*	.14	-.10	.45***	-				
8. 신 체 화	.15	.12	-.06	.13	.13	.49***	.45***	-			
9. 우 울	.03	-.05	-.16*	.22**	-.01	.62***	.60***	.68***	-		
10. 불 안	.09	.01	-.11	.21**	.08	.64***	.53***	.74***	.76***	-	
11. 직무소진	.06	-.09	-.13	.28***	-.17*	.55***	.30***	.45***	.52***	.49***	
평균	9.11	4.76	8.40	10.64	8.74	36.04	6.11	14.14	15.72	15.82	48.78
표준편차	2.06	1.70	2.35	2.53	2.20	9.41	6.51	4.87	5.57	5.24	14.35
왜도	-.21	.01	-.20	-.20	-.16	-.43	1.10	.08	.09	.19	-.57
첨도	.28	-.63	-.17	-.35	.82	.28	.18	-.44	-.62	-.70	1.01

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

note. 한국판 감정노동척도(K-ELS): 감정빈도, 감정강도, 감정다양, 감정표면, 감정내면
간이정신진단검사(BSI-18): 신체화, 우울, 불안

이 보고되었지만, 경험회피, 신체화, 우울, 불안, 직무소진과는 상관이 유의하지 않았다. 감정다양성은 자살사고(r=-.16, p<.05), 우울(r=-.16, p<.05)과 유의한 상관이 보고되었지만 경험회피, 신체화, 불안, 직무소진과는 상관이 유의하지 않았다. 감정표면행위는 경험회피(r=.27, p<.001), 정신건강(r=.21, p<.01), 직무소진(r=.28, p<.001)과 유의한 상관관계가 나타났으며, 감정내면행위는 직무소진과(r=-.17, p<.05) 유의한 상관이 나타났다. 둘째, 감정노동의 하위요인을 제외한 경험회피, 자살사고, 정신건강, 직무소진 간의 관계는 모두 유의한 상관이 나타났다.

감정노동과 경험회피에 따른 군집 분석

이 연구에서는 감정노동의 하위요인과 경험회피의 수준에 따라 분류될 수 있는 군집유형에 대해 분석한 이후 직무소진, 신체화, 우울, 불안, 자살사고와 같은 정신건강의 특성에서 차이가 있는지 살펴보고자 하였다. 이를 위해 2단계 군집분석을 진행하였다. 1단계에서는 위계적 군집화를 진행하기 위해 군집변인을 표준화한 이후 Ward의 방법을 활용하여 군집을 구분하고 제곱 유클리디안 거리를 활용하여 유사성을 고려하여 군집의 수를 확정하였다.

군집의 특성을 살펴보기 이전에, 각 군집을 독립변인으로 하여 감정빈도, 감정강도, 감정다양성, 감정표면, 감정내면, 경험회피를 종속변인으로 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 모든 종속변인에서 집단 간 유의한 차이가 나타났다[F(6, 153)=41.81~52.22, p<.001]. 구체적인 차이를 알아보기 위하여 Scheffé의 사후검증을 실시하였으며 그 결과는 표 3에 제시하였다.

분석 결과, 감정 빈도에서는 군집2가 가장 낮고, 군집3이 가장 높아 군집3, 군집1, 군집2 순으로 나타났다. 감정 강도에서는 군집2가 가장 낮고, 군집3이 가장 높게 나타나 군집3, 군집1, 군집2 순으로 나타났다. 감정 다양성에서는 군집2가 가장 낮고 군집3이 가장 높게 나타나 군집3, 군집1, 군집2 순으로 나타났다. 감정표면에서는 군집1이 가장 낮고 군집2가 가장 높게 나타났으나 군집1과 군집3 사이는 통계적으로 유의하지 않아 군집1, 3 그리고 군집2 순으로 나타났다. 감정 내면에서는 군집 2가 가장 낮고, 군집3이 가장 높게 나타났고 군집2와 군집1의 차이는 통계적으로 유의하지 않아 군집2, 1 다음으로 군집3 순으로 나타났다. 마지막으로 경험회피에서는 군집1가 가장 낮고 군집3이 가장 높게 나타났다. 이러한 결과는 각 군집 간 감정적 특성에서 명확한 차이가 있음을 보여준다.

이를 토대로 각 군집의 중심점을 분석하여 군집별 특성을 파악하고, 변인들의 조합 형태를 검토한 결과는 다음과 같다. 군집1은 감정표현이 낮고, 감정내면과 경험회피가 적으며 감정조절이 잘 이루어지는 집단으로, '감정 안정형'이라 명명하였다. 이 군집은 감정을 명확하게 인식하고, 이를 적절하게 관리하며 외부에 과도하게 드러내지 않는 특징을 보인다. 군집2는 감정빈도와 감정강도가 낮고, 감정내면과 경험회피가 다소 높게 나타난 집단으로, 감정 억제 경향을 보이는 특징을 가지고 있다. 이에 따라, 이 군집은 감정을 억제하고 내면화하는 특성을 반영하여 '감정 억제형'이라 명명하였다. 군집3은 감정빈도, 감정강도, 감정다양성에서 가장 높은 점수를 보였으며, 경험회피가 두드러지게 나타난 집단으로, 감정적으로 몰입하고 다양한 감정변화를 경험하는 집단이다. 이러한 특성을 바탕으로 군집 3을 '감정 몰입형'이라 명명하였다. 각 군집은 표 3과 그림 1에 제시하였다.

표 3. 군집 별 군집변인 통계량 및 다변량분석 결과(*N*=161)

변인	집단	N	평균	표준편차	*F*	사후검증
감정빈도	군집1	45	-.41	.58	41.81***	2, 1 < 3
	군집2	52	-.49	1.00		
	군집3	64	.72	.74		
감정강도	군집1	45	.04	.74	52.22***	2 < 1 < 3
	군집2	52	-.85	.69		
	군집3	64	.63	.87		
감정다양	군집1	45	.07	.82	52.32***	2 < 1 < 3
	군집2	52	-.85	.79		
	군집3	64	.63	.74		
감정표면	군집1	45	-.91	.74	50.25***	1 < 3 < 2
	군집2	52	.70	.69		
	군집3	64	.06	.90		
감정내면	군집1	45	-.23	.77	14.70***	2, 1 < 3
	군집2	52	-.39	1.22		
	군집3	64	.49	.74		
경험회피	군집1	45	-.93	.76	47.48***	1 < 2, 3
	군집2	52	.35	.83		
	군집3	64	.42	.74		

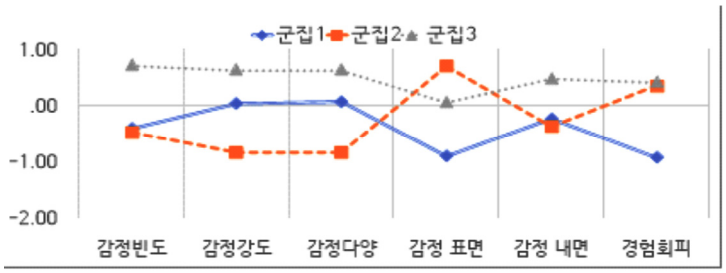


그림 1. 감정노동에 따른 군집분석 결과

군집유형에 따른 인구통계학적 특성 및 정신건강의 차이

군집유형에 따른 정신건강 특성에서 차이가 있는지를 확인하기 위해 다변량분석(MANOVA)을 실시하였다. 독립변인은 군집유형, 종속변인은 직무소진, 신체화, 우울, 불안, 자살사고로 설정하였다. 각 집단의 직무소진, 신체화, 우울, 불안, 자살사고에 대한 평균과 표준편차는 표준화 점수를 사용하여 표 4에 제시하였으며, 집단 간 차이를

확인하기 위해 Scheffé 사후검증을 실시하였다.

분석 결과, 모든 종속변인에서 집단 간 유의한 차이가 나타났다. 직무소진, 신체화, 우울, 불안은 '감정 안정형'이 가장 낮았고, '감정 억제형'가 가장 높게 나타났으며, '감정 안정형'과 '감정 억제형', '감정 몰입형'은 유의한 차이가 나타났지만, '감정 억제형'와 '감정 몰입형'은 유의한 차이가 없었다. 자살사고의 경우, '감정 안정형'이 가장 낮고 '감정 몰입형'이 가장 높았으며, 그 차이는 유의하였으나 '감정 안정형'과 '감정 억제형', 그

표 4. 군집유형에 따른 정신건강 특성의 차이(N=161)

변인	집단	N	평균	표준편차	F	사후검증
직무소진	감정 안정형	45	-.52	1.10	9.34***	1 < 2, 3
	감정 억제형	52	.26	.81		
	감정 몰입형	64	.15	.95		
신체화	감정 안정형	45	-.50	.91	10.62***	1 < 2, 3
	감정 억제형	52	.01	1.06		
	감정 몰입형	64	.34	.87		
우울	감정 안정형	45	-.63	.82	14.32***	1 < 2, 3
	감정 억제형	52	.24	1.07		
	감정 몰입형	64	.24	.87		
불안	감정 안정형	45	-.72	.75	20.45***	1 < 2, 3
	감정 억제형	52	.23	1.10		
	감정 몰입형	64	.32	.80		
자살사고	감정 안정형	45	-.35	.74	4.03***	1, 2 < 2, 3
	감정 억제형	52	.18	1.12		
	감정 몰입형	64	.10	1.01		

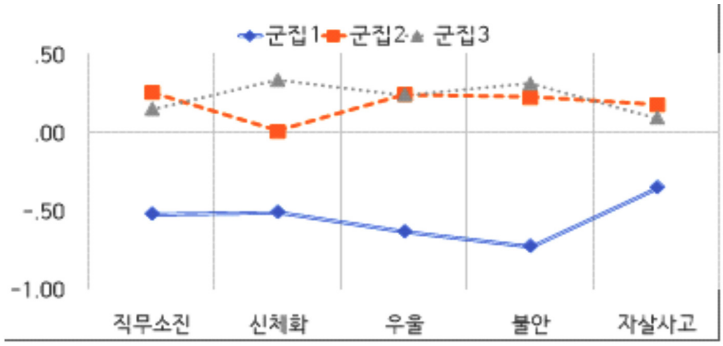


그림 2. 군집유형에 따른 정신건강 특성의 차이

표 5 군집유형에 따른 인구통계학적 특성 차이

구분		군집1	군집2	군집3	X^2
나이	20대	8(5.1%)	6(3.8%)	6(3.8%)	4.85(*NS*)
	30대	17(10.8%)	17(10.8%)	22(13.9%)	
	40대	16(10.1%)	21(13.3%)	31(19.6%)	
	50대	3(1.9%)	7(4.4%)	4(2.5%)	
종사기간	1년미만	2(1.3%)	3(1.9%)	6(3.8%)	5.50(*NS*)
	1년-3년미만	8(5.0%)	8(5.0%)	15(9.4%)	
	3년-5년미만	12(7.5%)	13(8.1%)	12(7.5%)	
	5년-10년미만	15(9.4%)	17(10.6%)	16(10.0%)	
	10년-20년미만	7(4.4%)	10(6.3%)	13(8.1%)	
	20년이상	0(0.0%)	1(.6%)	2(1.3%)	
교육수준	중학교 졸업	1(.6%)	0(0.0%)	0(0.0%)	8.48(*NS*)
	고등학교 졸업	7(4.4%)	13(8.1%)	16(10.0%)	
	전문대학 졸업	19(11.9%)	15(9.4%)	19(11.9%)	
	4년제 대학 졸업	16(10.0%)	22(13.8%)	29(18.1%)	
	석사이상	1(.6%)	2(1.3%)	0(0.0%)	

리고 '감정 억제형'과 '감정 몰입형'은 각각 차이의 유의하지 않았다. 이 결과는 각 군집유형에 따라 정신건강 특성에서 유의미한 차이가 존재함을 시사한다.

직무소진, 신체화, 우울, 불안은 '감정 억제형'이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '감정 몰입형'이 높게 나타났다. 반면 '감정 안정형'은 다른 군집에 비해 특히 낮은 점수를 보였다. 자살사고는 '감정 억제형'에서 가장 높게 나타났으며, '감정 몰입형'과 '감정 안정형' 순으로 낮게 나타났다.

한편 군집유형에 따른 인구통계학적특성에서 차이가 있는지를 확인하기 위해 카이제곱분석을 실시한 결과. 나이, 종사기간, 교육수준에서 군집간 통계적인 차이는 없었다(표 5).

논 의

이 연구는 감정노동과 경험회피에 따라 군집을 분류하고, 이를 바탕으로 각 군집에 따른 정신건강의 차이를 탐색하고자 진행되었다. 연구 결과, 감정빈도, 감정강도, 감정다양성, 감정표현, 감정내면화, 경험회피 등 감정노동 관련 변인에서 군집 간 유의미한 차이가 나타났으며, 총 3개의 집단으로 분류되었다. 이러한 결과를 바탕으로 각 군집유형의 특성과 정신건강 변인의 차이에 대해 논의하고, 연구의 시사점과 한계점을 제시하고자 한다.

첫째, 감정노동과 경험회피 수준에 따라 도출된 군집은 감정 안정형, 감정 억제형, 감정 몰입형으로 명명하였다. 감정 안정형은 조직에서 요구

한 감정표현과 경험회피가 낮으며, 감정을 적절히 인식하고 조절하는 경향을 보였다. 이들은 감정노동 과정에서 과도한 정서적 소모를 경험하지 않기 때문에 정신건강이 비교적 양호한 상태를 유지할 수 있는 것으로 보인다. 이는 감정 인식과 조절 능력이 정서적 고통을 완화할 수 있다는 선행연구와 일치한다(박유미, 이아라, 2016). 반면, 감정 억제형과 감정 몰입형은 서로 다른 감정노동 전략을 사용했음에도 불구하고 공통적으로 높은 수준의 경험 회피를 보였다. 감정 억제형은 감정의 강도와 다양성이 낮고, 감정을 억압하는 특징을 보였다. 이는 조직이 요구하는 감정을 표면적으로 연기하며 자신의 정서를 억압함으로써 감정의 둔감화를 경험한 결과로 해석할 수 있다. 감정표현의 빈도와 경험의 단조로움은 감정노동의 표면 연기 전략과 관련되며, 이는 감정의 깊이 있는 경험을 제한한다는 선행연구 결과와도 일치한다(Suh & Punnett, 2021). 특히 표면 연기는 감정표현의 일관성을 유지하기 위해 실제 감정을 억제하고 억압하는 과정에서 정서적 소진을 가중시킬 수 있으며, 이는 정신건강 문제로 이어질 가능성이 높다. 감정 몰입형은 조직에서 요구하는 감정을 진정성 있게 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 억제하고, 조직이 기대하는 감정을 수용하여 정서적 반응을 조정한다. 내면 연기는 표면연기와 달리, 조직에서 요구하는 감정과 개인의 감정 간의 불일치를 해소하기 위해 자신의 감정을 조정하고 이를 상황에 맞게 표현하는 과정이다(Hochschild, 1979). 이러한 전략은 감정표현과 실제 경험의 일치를 유도하는 긍정적 측면이 있으나(Grandey, 2003), 이 연구에서는 감정 몰입형 집단 또한 높은 수준의 경험회피를 보였다. 이는 감정을 강렬하게 경험하면서도 부정적 감정에서 벗어나기 위해 감정을 인식하고 이해하기보다는 외면하는 방식으로 감정조절을 시도했기 때문으로 해석된다. 이러한 경험회피는 감정 몰입이 심화될수록 정서적 소외와 같은 부정적 결과를 초래할 수 있다. 일부 연구에서는 다양한 감정을 빈번하게 경험하는 것이 감정노동자의 적응에 긍정적 영향을 미친다고 보고한 바 있다(Kariou et al., 2021). 그러나 감정노동자가 조직이 요구하는 감정만을 표현하기 위해 반복적으로 자신의 감정을 조정하는 경우, 실제 감정과의 괴리가 심화될 수 있으며, 이는 정서적 몰입의 부정적 영향을 초래할 가능성이 있다. 이와 같은 결과는 감정 몰입형이 경험회피를 통해 일시적으로 감정을 조절하지만, 장기적으로는 정신건강 문제를 심화시킬 수 있음을 시사한다. 결론적으로 감정 억제형과 감정 몰입형은 서로 다른 감정노동 전략을 사용하였음에도 불구하고, 경험회피 수준이 높게 나타났다. 경험회피는 부정적 감정을 회피하려는 심리적 태도로, 정서적 문제를 일시적으로 회피하지만 장기적으로는 정신건강에 부정적 영향을 미칠 수 있다(Fergus & Orcutt, 2013; Shi et al., 2016). 이러한 결과는 감정노동 과정에서 감정을 억제하거나 과도하게 몰입하는 방식이 모두 정신적 고통을 야기할 수 있음을 보여준다. 이는 감정노동자의 경험회피를 줄이고, 감정을 적절하게 수용하고 조절하는 전략이 필요함을 시사한다.

둘째, 분류된 군집의 특성에 따른 정신건강의 차이를 확인하였다. 정신건강 문제는 콜센터 직원이 주로 경험한다고 보고 된 직무소진, 우울, 불안, 자살사고로 상정하였다. 분석 결과에 따르면, 감정 안정형은 직무소진, 신체화, 우울, 불안, 자살사고의 정신건강 변인에서 가장 낮은 수준을 보여 비교적 건강한 집단으로 볼 수 있다. 이는 감정노동 과정에서 감정을 명확히 인식하고 적절하게 조절할 수 있는 능력이 정신건강 유지에 중요한 역할을 한다는 점을 시사한다. 감정 안정형의 경우, 감정노동과 경험회피 수준이 모두 낮은

특징을 보였으며, 이는 감정 조절이 직무환경에서 적절하게 발휘되고 있음을 의미한다. 감정을 명확히 인식하고 이를 적절히 표현하는 과정은 정서적 고통을 완화할 수 있다는 기존 연구 결과와 일치한다(박유미, 이아라, 2016). 감정 억제형과 감정 몰입형은 정신건강 문제에서 상대적으로 높은 수준을 보였다. 감정 억제형은 직무소진, 신체화, 우울, 불안, 자살사고 정신건강 변인이 높은 수준으로 나타났다. 이 집단은 조직이 요구하는 감정과 개인의 실제 감정이 불일치할 때 발생하는 감정부조화를 줄이기 위해 주로 표면 연기를 사용하는 특징이 있다. 표면 연기는 감정을 억제하고 표현을 조작하는 과정에서 많은 정서적 소모를 초래하게 되며, 이는 직무 불만족과 스트레스로 이어질 수 있다(장희은 외, 2016). 특히 감정을 억제하는 전략은 경험회피적 태도를 강화시키며, 이러한 경험회피는 개인이 부정적 감정을 직면하지 못하도록 방해하여 정신적·신체적 영역에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정 억제가 일시적으로 부정적 감정을 통제하는 데 도움이 될 수 있으나, 장기적으로는 정서적 소모를 증가시키고 정신건강 문제를 심화시킨다는 선행연구 결과와 일치한다(장희은 외, 2016; 권희선, 오충광, 2020). 감정 몰입형은 직무소진, 신체화, 우울, 불안 그리고 자살사고에서 높은 수준을 보였다. 이 집단은 감정을 내면화하여 조절하는 방식을 사용하는데, 이는 조직이 요구하는 감정과 실제 감정을 일치시키려는 과정에서 감정을 강렬하게 경험하는 특징을 보인다. 내면 연기는 긍정적 측면에서 조직 적응과 일의 효율성을 증진시킨다고도 평가되지만(Grandey, 2003), 장기적으로는 다양한 감정을 지속적으로 내면화하면서 정서적 소외를 경험하게 될 위험이 있다(복미정, 2012). 이러한 결과는 감정노동이 정신건강에 중요한 영향을 미친다는 선행연구와 일치한다(권희선, 오충광, 2020; 이정민, 홍민희, 2022; Wegner, 1994). 결론적으로, 감정 억제형과 감정 몰입형 집단은 표면 연기와 내면 연기라는 서로 다른 감정 조절 전략을 사용하지만, 두 집단 모두 높은 경험회피 수준을 보였다. 이는 부정적 감정을 억제하거나 과도하게 몰입하는 방식이 정서적 문제를 일시적으로 회피하는 효과는 있으나, 장기적으로는 정신건강에 부정적 영향을 미칠 수 있음을 시사한다(Fergus & Orcutt, 2013; Shi et al., 2016). 감정노동 과정에서 경험하는 경험회피는 감정의 건강한 처리를 방해하며, 결과적으로 부정적 감정 상태를 지속시키거나 심화시킬 가능성이 높다. 즉, 표면 연기와 내면 연기가 모두 감정 조절의 비효율적인 전략이 될 수 있으며, 이는 정신건강 문제로 이어질 수 있다. 따라서 두 집단에 속한 개인들은 보다 효과적인 감정조절 전략을 학습하고 적용할 필요가 있다. 감정노동자의 정신건강을 보호하기 위해서는 경험회피를 줄이고, 부정적 감정을 수용하면서 적절하게 조절하는 전략을 개발하는 것이 중요하다. 이러한 개입은 감정노동자의 정서적 소모를 줄이고, 직무 만족도를 높이는 데 기여할 수 있을 것이다.

이 연구는 콜센터 직원들의 직무만족을 높이고 정신건강문제를 해결할 수 있는 심리적 개입을 위한 몇 가지 시사점을 가지고 있다.

첫째, 이 연구는 감정노동자의 대표적인 직업인 콜센터 상담원을 대상으로 연구를 진행했다는 점에서 의의가 있다. 콜센터 상담원은 고강도의 감정노동이 요구되는 직업군으로, 이 연구는 기존 연구들이 주로 업무 환경이나 산업적 특성에 중점을 두었던 것과 달리, 감정노동과 정신건강의 관계를 분석함으로써 상담원의 심리적 지원의 필요성을 강조하였다. 특히, 감정노동과 경험회피 수준에 따른 군집유형을 분류하고, 각 유형에 따른 정신건강의 차이를 실증적으로 분석함으로써

상담원의 감정노동에 대한 심리적 개입 방안을 구체화하였다.

둘째, 이 연구는 감정노동과 경험회피가 밀접한 관련이 있음을 실증적으로 확인하였다. 연구 결과, 감정노동의 표면 연기가 높았던 감정 억제형과 내면 연기가 높았던 감정 몰입형 두 집단 모두 경험회피가 높은 특징을 보였다. 이는 경험회피가 감정노동 과정에서 주요한 심리적 기제로 작용하며, 부정적 감정을 회피하려는 경향이 정신건강에 미치는 부정적 영향을 강조하는 선행연구 결과와 일치한다(Fergus & Orcutt, 2013; Shi et al., 2016). 이와 같은 결과는 콜센터 상담원의 감정노동을 완화하기 위해서는 경험회피 태도를 줄이고, 정서를 수용하며, 적응적인 감정조절 전략을 개발하고 적용하는 것이 중요함을 시사한다. 감정노동으로 인한 부정적 영향은 정서 인식 능력 및 정서 조절 전략에 따라 달라질 수 있으며, 정서를 명확히 수용하고 이를 조절할 수 있다면 정서적 소진을 예방할 수 있다는 선행연구와도 맥락을 같이 한다(조수진, 박수현, 2016; 임선미, 2021). 따라서 콜센터 상담원 정서 인식 및 조절 역량 향상을 목표로 한 심리적 개입 방안을 모색하고 이를 실시하는 것은 상담원의 정서적 소진을 줄이고 정신건강을 개선하는 데 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 감정노동과 경험회피에 따른 군집유형별 정신건강의 차이를 분석함으로써 감정노동의 형태에 따라 나타나는 정신건강의 차이를 분석함으로써 감정노동의 형태에 따라 나타나는 정신적 문제를 확인한 점에서 의의를 지닌다. 연구 결과, 감정노동과 경험회피 수준이 높을수록 정신건강 문제가 심화되는 경향이 관찰되었으며, 이는 높은 수준의 감정노동이 감정노동자의 부적응을 야기한다는 선행연구 결과와 일치한다(이나현, 김종운, 2014). 또한, 이 연구에서는 연령, 종사기간, 교육수준과 같은 인구통계학적 변수가 감정노동과 경험회피에 미치는 영향을 분석하였으나, 이들 변수는 군집 간 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이는 개인적 요인보다는 높은 업무 강도, 과도한 감정노동 요구, 열악한 근무 환경이 상담원의 정신건강에 부정적 영향을 미친 주요 요인임을 시사한다. 따라서 콜센터 상담원의 정신건강 보호와 권리 증진을 위해 근무 환경과 조직 차원의 체계를 면밀히 분석하고 개선할 필요가 있다.

이와 같은 시사점에 따라 이 연구는 구체적인 개입 방법으로는 수용전념치료(ACT)를 제안한다. ACT는 부정적 경험과 감정을 억제하거나 회피하기보다 이를 있는 그대로 수용하고, 개인의 가치에 따라 행동하도록 돕는 심리치료 방식이다(Hayes & Pierson, 2005). 이 연구에서 나타난 바와 같이, 감정 억제형과 감정 몰입형은 높은 감정노동 규범에 따라 정서조절 전략을 사용하였으나, 동시에 경험회피적 태도를 보였으며, 이는 심리적 고통과 관련이 있었다. ACT는 이처럼 회피적 정서조절 전략을 사용하는 콜센터 상담원들에게 부정적 감정을 회피하지 않고 이를 수용하는 것을 통해 심리적 유연성을 도모할 수 있도록 돕는다. 심리적 유연성의 증진은 경험회피를 줄이고, 스트레스 대처 능력을 개선하여 정신건강에 긍정적 영향을 미친다는 결과가 보고된 바 있다(Bond & Bunce, 2000). 따라서 ACT는 콜센터 상담원의 부적절한 감정조절 전략으로 인한 경험회피를 줄이고 적응적인 정신건강을 도모할 수 있을 것으로 기대된다.

콜센터 상담원은 업무 중 빈번한 감정 조절과 표현의 요구로 인해 정서 처리의 어려움을 경험하는 경우가 많으며, 이러한 특성은 감정노동으로 인한 심리적 부담을 가중시킨다. 이와 같은 맥락에서 정서중심치료(Emotion-Focused Therapy, EFT) 기반의 개입은 상담원들의 정서적 어려움을 완화

하는 데 효과적인 방법으로 고려될 수 있다. EFT는 내담자가 자신의 정서를 인식하고, 수용하며, 이를 효과적으로 처리하는 능력을 향상시키는 것을 목표로 하는 심리치료 접근법이다(Timulak & Pascual-Leone, 2015). 선행연구에 따르면, 회피되거나 억압된 정서를 안전한 치료적 환경에서 탐색하고 표현함으로써 내담자의 심리적 고통이 완화되고, 자기 수용이 증진되는 긍정적인 효과가 확인되었다(정명희, 김영근, 2023). 콜센터 상담원의 경우, 업무 특성상 높은 수준의 감정노동을 수행하며, 특히 표면연기와 내면연기를 통해 자신의 감정을 억압하거나 회피하는 경향이 뚜렷하다. 이러한 감정 조절 방식은 장기적으로 정서적 소진, 스트레스, 정신건강 문제로 이어질 수 있다. 따라서 EFT를 통해 상담원들이 억압된 감정을 안전한 환경에서 탐색하고 표현할 수 있는 기회를 제공하는 것은 감정의 생산적 처리를 촉진하고, 심리적 안정감과 정서적 회복력을 증진하는 데 유의미한 도움이 될 것으로 시사된다.

그럼에도 불구하고, 현재 많은 콜센터 상담원은 높은 업무 강도와 열악한 환경 속에서 장시간 근무하고 있으며, 이 과정에서 정신적, 정서적 보호를 충분히 받지 못하고 있다(권경인, 양정연, 2015). 이러한 상황에서 조직적 차원의 지원이 부족하다면, 개인의 심리적 개입만으로는 상담원의 정신건강을 온전히 보호하기 어렵다. 선행연구에 따르면, 조직적 보호 체계가 마련된 경우, 감정노동으로 인한 부적응적 영향이 완화되는 경향이 있음을 보여준다(이지연 외, 2021). 따라서 콜센터 상담원의 정신건강 보호를 위해서는 조직 내 구성원을 보호하기 위한 제도적 움직임과 함께 관리자 및 고용주를 대상으로 한 교육 및 코칭 프로그램 개발이 선행되어야 한다. 이후 기업 상담(EAP) 프로그램과 연계된 ACT 및 EFT 기반 심리적 개입을 통해 상담원의 정서적 소진을 줄이고, 정신건강을 증진시키는 방안을 모색해야 한다.

이 연구는 감정노동과 경험회피를 중심으로 콜센터 상담원을 군집화하고 각 군집의 정신건강의 차이를 분석하였으나, 몇 가지 한계점과 후속 연구를 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이 연구는 횡단적 설계로 이루어져 있어, 시간에 따른 감정노동의 형태와 경험회피의 태도와 정신건강 변인의 인과관계를 명확히 설명하기 어렵다. 따라서 후속 연구에서는 종단적 연구 설계를 통해 콜센터 상담원들이 감정노동에 오랜 시간 노출될 경우, 그들의 정신건강 문제가 시간이 지남에 따라 어떻게 변화하는지 살펴볼 필요가 있다. 또한, 콜센터 상담원의 정신건강 증진을 위한 심리적 개입이 장기적으로 지속 가능한 효과를 갖는지 검증하는 것도 중요하다. 따라서 장기적인 추적 관찰을 통해 일정 기간 동안 치료적 개입의 효과가 지속되는지 확인할 필요가 있다.

둘째, 군집분석 방법은 특정한 표본에 국한된 결과를 도출할 수 있다는 제한이 있다. 다양한 인구통계학적 특성을 고려한 확장된 표본을 대상으로 한 연구가 필요하며, 보다 일반화 가능한 결과를 도출하기 위한 후속 연구가 요구된다. 이 연구는 콜센터 상담원의 직무 형태에 따라 여성 근로자가 현저히 많았으며, 이에 성별에 따라 감정조절의 차이가 존재한다는 선행연구 결과에 따라(Neff, 2003), 후속 연구에서는 성별을 고려한 분석을 통해 남성 상담원과 여성 상담원 간의 감정노동 형태와 정신건강 문제의 차이를 비교 분석할 필요가 있다. 또한, 경력에 따라 감정노동에 대한 태도 및 정서적 소진에 차이를 경험할 가능성이 있다. 따라서 확장된 표본을 통해 경력 수준에 따른 감정노동과 정신건강의 관계를 살펴봄으로써, 직급과 경력에 따라 필요한 심리적 지원에 대해 파악할 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 콜센터 상담의 직무 형태는 인바운드 상

담과 아웃바운드 상담으로 구분할 수 있는데, 본 연구의 참여자는 인바운드 직무 형태에서는 종사하는 종사자의 비율이 현저하게 높았다. 인바운드 상담원은 고객의 불만이나 요청을 해결하기 위해 주로 대응하는 역할로, 고객의 감정에 즉각적으로 반응해야 하는 특성을 지닌다. 반면, 아웃바운드 상담원은 고객에게 판매나 안내를 수행하는 역할을 하여, 고객의 거부나 부정적 반응에 노출될 가능성이 높다. 이처럼 상담원의 직무 형태에 따라 감정노동의 성격의 차이를 보일 것으로 시사된다. 이에 후속 연구를 통해 직무 형태에 따른 정서 조절 전략을 살펴보고, 이러한 전략이 정신건강에 어떤 영향을 미치는지 분석하는 것을 통해 직무 환경에 따른 적절한 심리적 개입 전략을 개발하는 데에 기초를 제공할 수 있을 것으로 시사된다. 따라서 후속 연구를 통해 아웃바운드 직무 형태의 종사자들의 감정노동 형태에 대해 살펴볼 필요가 있다.

넷째, 이 연구에서는 군집유형에 영향을 미칠 수 있는 다양한 개인적 요인과 환경적 요인을 충분히 고려하지 못하였다. 연령, 종사기간, 교육수준 등 주요 인구통계학적 변인 외에도, 감정노동에 영향을 줄 수 있는 심리적·환경적 요인에 대한 탐색이 이루어질 필요가 있다. 특히, 이 연구에서 나타난 정서 안정형 집단은 감정노동형 환경에서 활동함에도 불구하고 비교적 건강한 정신상태를 유지한 것으로 보였다. 이에 후속 연구에서는 질적연구를 병행하여 정서 안정형 집단에 속하는 상담원들이 스트레스를 해소하거나 자원을 활용하는 구체적 방법과 특성을 파악할 필요가 있다. 이를 통해 정서적 안정성을 유지하는 요인을 확인하고, 이를 다른 군집에 적용 가능한 심리적 지원 방안으로 확장할 수 있을 것이다.

이러한 한계점에도 불구하고, 본 연구는 감정노동과 경험회피를 중심으로 콜센터 상담원을 군집화하고, 각 군집이 정신건강에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다는 점에서 중요한 의의를 지닌다. 특히, 감정노동과 경험회피가 정신건강에 미치는 부정적 영향을 강조함으로써, 실무적 개입과 예방적 프로그램 개발을 위한 기초 자료로 활용될 수 있다. 후속 연구를 통해 본 연구의 한계점을 보완하고, 다양한 맥락에서 감정노동과 정신건강의 관계를 심화 분석한다면, 감정노동자의 정신건강 증진과 직무 만족도를 높이는 실질적인 방안을 제시할 수 있을 것이다.

참고문헌

권경인, 양정연 (2015). 콜센터 종사자의 어려움에 대한 질적연구: 인바운드 상담원을 중심으로. 상담학연구, 16(6), 109-133.

권희선, 오충광 (2020). 정서표현양가성과 정신건강, 그리고 대인관계의 관계: 정서억제와 경험회피의 매개효과. 청소년학연구, 27(1), 297-320.

김남정, 박 경 (2012). 여성 감정노동자들의 직무소진 및 경험회피에서 수용-전념 치료 개입에 대한 연구 고찰. 석사학위논문, 서울여자대학교.

김성은 (2017). 내부 마케팅과 직원 교육이 감정노동의 강도에 끼치는 영향: 비급여 의료기관 서비스직 근로자를 중심으로. 석사학위논문, 경희대학교.

김은희 (2021). 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과를 중심으로. 석사학위논문, 경북대학교.

김정자, 김해룡 (2020). 감정노동과 감정부조화가 노조몰입에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과를 중심으로. 경영교육연구, 35(4), 281-

310.

김현정 (2018). 보험회사 콜센터 상담사의 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 사회적 지원의 조절효과. **한국산학기술학회논문지, 19**(11), 53- 59.

김혜진, 추진아 (2020). 콜센터 남녀 근로자의 감정노동과 건강증진행위 간의 관련성. **Korean Journal of Health Promotion, 20**(2), 79-89.

박유미, 이아라 (2016). 감정노동자의 정서인식명확성이 소진에 미치는 영향: 부정응적 인지정서조절과 정서표현의 매개효과 검증. **사회과학연구, 42**(3), 247-268.

복미정 (2012). 콜센터 상담사의 감정노동이 직무소진, 조직시민행동 및 직장-가정갈등에 미치는 영향. **한국생활과학회지, 21**(2), 257-268.

손진아, 이선희 (2012). 완벽주의가 직무 탈진 및 직업 효능감에영향을 미치는 과정에서의 목표지향성의 매개효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직, 25**(1), 85-104.

송지준 (2011). 서비스산업 종사원의 감정부조화, 소진, 조직몰입간의 구조적 관계: 콜센터 상담직원을 중심으로. **고객만족경영연구, 13**(2), 103-123.

신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. **한국심리학회지: 산업 및 조직, 16**(3), 1-17.

신경아 (2009). 감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구. **산업노동연구, 15**(2), 223-256.

오윤정, 최영희 (2015). 융복합 시대의 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 신체화 증상에 미치는 영향. **디지털융복합연구, 13**(10), 415-424.

윤지현 (2018). **여성근로자의 감정노동 강도 및 빈도에 따른 직무스트레스**. 석사학위논문, 경북대학교.

이나현, 김종운 (2014). 콜센터 상담원의 감정노동과 정서지능이 직무소진에 미치는 영향. **직업교육연구, 33**(2), 103-120.

이민자, 정윤주 (2020). 감정노동종사자의 감정노동과 직무소진 간의 관계에서 스트레스대처능력의 매개효과. **사회복지경영연구, 7**(1), 113-133.

이병훈, 강혜영, 권현지, 김종성 (2006). **콜센터와 고용관계와 노동문제**. 세종: 한국노동연구원.

이상학 (2015). **콜센터 상담원의 감정노동과 정서조절전략이 정신건강에 미치는 영향**. 석사학위논문, 삼육대학교.

이수연, 양해술 (2008). 콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구. **한국콘텐츠학회논문지, 8**(4), 197-210.

이예림, 현성협, 정지연 (2019). 객실승무원의 표면연기/내면 연기가 감정소진에 미치는 영향: 승객, 동료, 가족 간의 관계를 중심으로. **호텔경영학연구, 28**(6), 177-193.

이정민, 홍민희 (2022). 공공 근로자의 표면 연기와 내면 연기가 정신건강에 미치는 차별적 영향 연구. **한국산학기술학회논문지, 23**(8), 111-121.

이종호 (2024). **경찰조직의 감정노동이 이직의도와 직무성과에 미치는 영향분석 - 직무긴장의 매개효과와 사회적 지원의 조절된 매개효과 중심으로 -**. 박사학위논문, 충북대학교.

이지연, 채준호, 오현성 (2021). 잠재 프로파일 분석을 통한 콜센터 상담원의 감정노동 유형분류와 직무만족 및 우울 수준에 관한 탐색적 연구. **조직과 인사관리연구, 45**(1), 147-178.

이하나 (2021. 11. 15.). 콜센터 상담사 10명 중 7명 “갑질이 안줄어”. 여성신문. https://www.womennews.co.kr/news/articleView.html

?idxno=217399

임선미 (2021). 초심상담자의 불안이 심리적 소진에 미치는 영향: 정서인식명확성과 수용의 매개효과. 석사학위논문, 인제대학교.

장희은, 양경욱, 채연주 (2016). 감정노동과 직무소진의 선형 및 비선형 관계 분석. 경영학연구, 45(1), 151-176.

정경숙, 최수정, 박명옥, 이 암 (2015). 콜센터에서 감정표현규범에 따른 상담사의 감정노동이 감정부조화, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향. 대한경영학회지, 28(2), 529-551.

정다이 (2023). 서비스업 종사자의 감정노동이 우울에 미치는 영향. 보건과 사회학회, (-)62, 5-29.

정명희, 김영근 (2023). 정서 처리 과정에 대한 사례 연구: 정서 중심 치료 (EFT) 의 적용. 상담학연구, 8(1), 1-30.

조돈문, 정홍준, 남우근, 신희주, 정지윤, 이승협, 채준호, 조현민, 김성호, 우새롬, 조균준, 김근주, 박재범, 심명숙, 이민정, 문종찬, 기호운, 김서희 (2021). 2021년 콜센터 인권상황 실태조사. 서울: 국가인권위원회.

조수진, 박수현 (2016). 은행원의 감정노동과 우울증상: 정서인식 명확성의 조절효과. Korean Journal of Clinical Psychology, 35(3), 658-669.

채신석 (2014). 직무상황에서의 감정표현이 감정노동 수행과 감정부조화 및 감정소진에 미치는 영향 - 서울시내 특1급 호텔종사원을 중심으로 -. 외식경영연구, 17(1), 307-329.

채연주, 양경욱 (2017). 내면 연기와 표면 연기가 심리적 건강에 미치는 영향의 차이 연구. 한국인사관리학회 학술대회 발표 논문집, 306-328.

최 미, 유정진 (2019). 콜센터 전화 상담원이 직업 현장에서 겪는 어려움과 변화, 대처방법. 상담학연구, 20(4), 239-261.

최순진 (2021). 콜센터 상담직원의 정서처리유형 구분에 따른 감정부조화와 대처방식 이해. 석사학위논문, 한국상담대학원대학교.

최윤경, 김건엽, 김명선, 문보애, 김광환 (2017). 치과위생사의 감정노동 실태와 우울에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 18(7), 635-643.

최재광, 오예람, 송원영 (2020). 사회부과적 완벽주의와 불확실성에 대한 인내력 부족이 우울에 미치는 영향: 경험회피의 매개효과. 한국심리학회지: 건강, 25(4), 737-756.

통계청 (2018). 한국직업표준분류표.

한국고객센터산업연구소 (2018). 상담원의 인바운드 업무 보고서.

한국고객센터산업연구소 (2018). 콜센터 아웃소싱 현황 보고서.

한국직업능력개발원 (2013). 감정노동의 직업별 실태.

한금선, 김태윤 (2015). 일 병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 대처유형이 조직몰입에 미치는 영향. 스트레스硏究, 23(1), 39-48.

한나영, 배상욱 (2018). 감정노동전략이 감정부조화와 직무불만족을 이중매개로 파괴적인 반응행동에 미치는 영향에 관한 연구. 인적자원관리연구, 25(1), 79-100.

황승욱, 이영기, 박동수 (2013). 서비스 종사자의 감정노동전략과 직무소진 관계에 관한 실증적 연구. 경영연구, 28(2), 153-191.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.

Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003).

Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands – resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12*(4), 393-417.

Berking, M., Ebert, D., Cuijpers, P., & Hofmann, S. G. (2013). Emotion regulation skills training enhances the efficacy of inpatient cognitive behavioral therapy for major depressive disorder: a randomized controlled trial. *Psychotherapy and Psychosomatics, 82*(4), 234-245.

Bond, F. W., & Bunce, D. (2000). Mediators of change in emotion-focused and problem-focused worksite stress management interventions. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 156-163.

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.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379.

Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior, 18*(6), 685-701.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339-357.

Ekman, P. (1971). *Universals and cultural differences in facial expressions of emotion. In Nebraska symposium on motivation.* University of Nebraska Press.

Fergus, T. A., Bardeen, J. R., & Orcutt, H. K. (2013). Experiential avoidance and negative emotional experiences: The moderating role of expectancies about emotion regulation strategies. *Cognitive Therapy and Research, 37*(2), 352-362.

Gilin Oore, D., Leiter, M. P., & LeBlanc, D. E. (2015). Individual and organizational factors promoting successful responses to workplace conflict. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne, 56*(3), 301-310.

Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior, 64*(1), 1-23.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.

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.

Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry, 26*(1), 1-26

Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1993). Emotional suppression: physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology, 64*(6), 970-986.

Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S., & Walach, H. (2004). Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis. *Journal of Psychosomatic Research, 57*(1), 35-43.

Hayes, S. C., & Pierson, H. (2005). *Acceptance and Commitment Therapy* (pp. 1-4). Boston: Springer.

Hayes, S. C., Wilson, K. G., Gifford, E. V., Follette, V. M., & Strosahl, K. (1996). Experiential

avoidance and behavioral disorders: A functional dimensional approach to diagnosis and treatment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64*(6), 1152-1168.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.

Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361-389.

Kariou, A., Koutsimani, P., Montgomery, A., & Lainidi, O. (2021). Emotional labor and burnout among teachers: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(*23), 12760.

Kirmayer, L. J., & Young, A. (1998). Culture and somatization: clinical, epidemiological, and ethnographic perspectives. *Psychosomatic Medicine, 60*(4), 420-430.

Lauricella, T. K. (2017). *The Relationship between Emotional Labor, Diet, and Alcohol Behaviors*. Michigan State University.

Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12(*4), 366-392.

Lim, J., & Moon, K. K. (2024). The Effect of Emotional Labor on Psychological Well-Being in the Context of South Korean Firefighters: The Moderating Role of Transformational Leadership. *Behavioral Sciences, 14*(3), 167.

Linehan, M. M., Schmidt, H., Dimeff, L. A., Craft, J. C., Kanter, J., & Comtois, K. A. (1999). Dialectical behavior therapy for patients with borderline personality disorder and drug-dependence. *American Journal on Addictions, 8*(4), 279-292.

Lynch, T. R., Morse, J. Q., Mendelson, T., & Robins, C. J. (2003). Dialectical behavior therapy for depressed older adults: A randomized pilot study. *The American Journal of Geriatric Psychiatry, 11*(1), 33-45.

Maricic, J., Bjelic, S., & Jelic, K. (2023). The role of Self-Compassion and attributions in the Mental Health of older adolescents amid the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 20*(21), 6981.

Martínez-Rubio, D., Colomer-Carbonell, A., Sanabria-Mazo, J. P., Pérez-Aranda, A., Navarrete, J., Martínez-Brotóns, C., Escamilla, C., Muro, A., Montero-Marín, J., Luciano, J. V., & Feliu-Soler, A. (2023). How mindfulness, self-compassion, and experiential avoidance are related to perceived stress in a sample of university students. *Plos One, 18*(2), e0280791.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2000). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review, 2*(1), 6-53.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing

emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, *9*(3), 257-274.

Neff, K. D. (2003). The development and validation of a scale to measure self-compassion. *Self and Identity, 2*(3), 223-250.

Park, H., Kim, J. I., Min, B., Oh, S., & Kim, J. H. (2019). Prevalence and correlates of suicidal ideation in Korean firefighters: A nationwide study. *BMC Psychiatry, 19*(1), 428.

Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson,S. (1996). The MBI-general survey. In *C.* Maslach, S. Jackson, & M. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory Manual* (pp.19-26). *Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.*

Shapiro, S. L., Astin, J. A., Bishop, S. R., & Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: results from a randomized trial. *International Journal of Stress Management, 12*(2), 164-176.

Shi, R., Zhang, S., Zhang, Q., Fu, S., & Wang, Z. (2016). Experiential avoidance mediates the association between emotion regulation abilities and loneliness. *PloS One, 11*(12), e0168536.

Suh, C., & Punnett, L. (2021). Surface-acting emotional labor predicts depressive symptoms among health care workers over a 2-year prospective study. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 94*(3), 367-375.

Tang, X., & Gu, Y. (2024). Influence of Leaders' Emotional Labor and Its Perceived Appropriateness on Employees' Emotional Labor. *Behavioral Sciences, 14*(5), 413.

Timulak, L., & Pascual Leone, A. (2015). New developments for case conceptualization in emotion focused therapy. *Clinical Psychology & Psychotherapy, 22*(6), 619-636.

Wegner, D. M. (1994). Ironic processes of mental control. *Psychological Review, 101*(1), 34-52.

Wilson, K. G. (2014). *The ACT matrix: A new approach to building psychological flexibility across settings and populations*. Oakland, California: New Harbinger Publications.

원고 접수일 : 2024. 10. 18.
수정원고 접수일 : 2025. 02. 07.
게재 결정일 : 2025. 02. 14.

상담학연구
Korean Journal of Counseling
2025, Vol. 26, No. 1, 179-200

Differences in Mental Health Based on Emotional Labor and Experiential Avoidance Cluster Types of Call Center Workers

Eunmi Shin[1] · Jaegwang Choi[2] · Wonyoung Song[3]

[1]Graduate Student, Department of Counseling Psychology, Konyang University
[2]Lecturer, Daegu National University of Education
[3]Professor, Department of Counseling & Psychotherapy, Konyang University

This study aimed to classify call center counselors based on their emotional labor and experiential avoidance and analyze differences in mental health among clusters to provide counseling implications. The study participants were 165 call center counselors residing in a metropolitan area in central South Korea, and the data were collected by conducting a survey to those who voluntarily agreed to participate in the study. The collected data were analyzed using descriptive statistical analysis to identify the demographic characteristics of the participants. A combination of hierarchical and non-hierarchical cluster analysis was used to classify participants based on emotional labor and experiential avoidance, and multivariate analysis of variance (MANOVA) was conducted to explore the characteristics of each cluster. As a result of the cluster analysis, three distinct groups were identified: “Emotionally Stable Type,” “Emotionally Suppressed Type,” and “Emotionally Immersed Type.” One-way analysis of variance (ANOVA) was conducted to examine differences in mental health among the clusters, and the results indicated that the “Emotionally Stable Type” group exhibited adaptive mental health, whereas the “Emotionally Suppressed Type” and “Emotionally Immersed Type” groups showed significantly negative outcomes in job burnout, somatization, depression, anxiety, and suicidal ideation. These findings suggest that suppressing negative emotions or excessively immersing in emotions may temporarily help individuals avoid emotional distress but can have long-term detrimental effects on mental health. This study can be used as foundational data for developing psychological intervention programs aimed at improving the mental health of call center counselors in the future.

Key words : Call Center Worker, Emotional Labor, Experiential Avoidance, Mental Health, Cluster Analysis