

감정노동자의 자살생각 영향요인에 관한 연구*

송민수 조규준 양경욱† 방효훈

한국노동연구원 순천향대 충청남도노동권익센터

감정노동 연구는 그동안 연구자들의 지속적인 관심을 끌어왔고 또 감정노동자 보호제도를 도입하는 것이 조직에 의무로서 부과되고 있다. 그럼에도 불구하고 현장에서 감정노동자들의 고충은 여전하며 특히 그들이 충동적으로 느끼는 자살생각에 대해서 주목할 필요가 있다. 본 연구는 충남도청 산하 의료원, 소방본부, 사회서비스원, 청소년진흥원에서 고객 응대 업무를 수행하고 있는 감정노동자들을 대상으로 일터 요인과 개인의 자원회복 요인이 각각 자살생각에 미치는 영향을 파악하고자 했다. 로지스틱 회귀분석 결과, 일터 요인 중 악성/강성 민원인 응대 횟수(+), 직장상사나 동료로부터의 괴롭힘(+), 차별대우(+), 조직안전문화(-)가, 개인의 자원회복 요인 중에서는 수면 문제(+), 및 건강증진 생활양식(-)이 자살생각 가능성에 유의한 영향을 미쳤다. 본 연구결과는 감정노동자의 자살생각이라는 또 다른 정신건강 관련 지표에 주목하여 감정노동연구의 폭을 확장시켰다는 측면에서 학술적 의의를 가지며, 다양한 제도적 개선 방안을 모색했다는 점에서 시사점을 제공한다.

주요어: 감정노동자, 자살생각, 직장 내 괴롭힘, 차별대우, 건강증진 생활양식

* 이 논문은 순천향대 연구비의 지원을 받아 수행된 연구임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 양경욱, 순천향대학교 경영학과 조교수, 충남 아산시 순천향로22, E-mail : k-yang@sch.ac.kr

송민수, 한국노동연구원 전문위원(제1저자)

조규준, 서울과학기술대학교 인문경영학과 박사과정 / 한국노동연구원 책임연구원(공동저자)

방효훈, 충청남도노동권익센터 센터장(공동저자)

■ 최초투고일 : 2023년 5월 2일 ■ 심사마감일 : 2023년 6월 28일 ■ 게재확정일 : 2023년 7월 14일

1. 서론

20세기 말부터 선진국은 서비스 업종 중심으로 산업구조가 개편되었고, 한국도 마찬가지로 전체 산업에서 서비스 업이 차지하는 비중이 증가하고 있다. 이에 따라 고객응대가 직무의 핵심을 이루는 감정노동자들의 규모도 증가하고 있다. 감정노동자들은 제조업 노동자들과 다른 직무 요건을 가지고 있으며, 이 요건 탓에 여러 건강상의 장해를 입고 있다. 수많은 연구들이 감정노동자들은 감정소진, 심리적 스트레스, 불면증 등을 경험하고 있다고 보고하고 있으며(Hülshager & Schewe, 2011; Huppertz, Hülshager, De Calheiros Velozo, & Schreurs, 2020; Wagner, Barnes, & Scott, 2014), 특히 우울증을 겪고 자살생각을 하는 이들의 비중도 큰 것으로 알려져 있다(윤명숙, 김남희, 2016; 임정미, 2016). 예컨대 2021년 콜센터 상담원 약 2,000명을 대상으로 한 실태조사 결과에 따르면 약 절반 정도가 자살생각을 한 번쯤은 해 본 것으로 나타났다(신훈, 2022). 최근에는 간호사가 극단적 선택을 함으로써 사회적 파장을 가져오기도 했다(박선우, 2023).

감정노동자들이 겪는 심신상의 어려움 중에서도 자살생각이 노동자 본인에게 가장 심각한 피해를 끼칠 것이라 점에서 학술적인 관심이 절실하다. 자살은 생각과 시도 및 행동으로 이어지는 일련의 과정으로서 물론 초기의 자살생각이 반드시 행동으로 이어지는 것은 아니다. 그러나 자살생각은 개인의 정신건강이 얼마나 파괴한지를 나타내는 중요한 지표이기도 하며 당장 정신건강을 보호하기 위한 조치가 필요하다는 위험신호이다. 또한 자살생각을 한 개인들 중에서 약 20% 정도는 자살을 위한 계획을 수립하기도 하고, 또 계획적이지 않다 하더라도 자살 시도를 실제 감행하는 비율도 자살생각을 하는 쪽이 그렇지 않은 집단에 비해 훨씬

큰 것으로 나타나고 있다(하영진, 2022). 요컨대 자살생각은 자살의 위험도를 높이는 역할을 한다는 점에서 이를 미연에 방지하는 것이 감정노동자의 안전을 확보하는 데 가장 실효성이 있는 방법이다. 이를 위해서는 자살생각의 영향 요인들을 탐색할 필요가 있다.

그동안 국내·외 문헌들은 감정노동이 직무소진(job burnout)이나 자아 비진정감(self-inauthenticity), 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 중심으로 검증해 왔는데(오진주, 김영선, 김선희, 고현민, 2019; 이선우, 박수경, 2019; Hülshager & Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et al., 2013), 이들 종속변인은 감정노동자 개인의 건강뿐만 아니라 조직의 성과에도 밀접히 관련되어 있기 때문에 중요한 연구 대상임은 물론이다. 그러나 직무소진이나 자아 비진정감 등은 장기간 축적되었을 때 감정노동자들의 삶에 파괴적 영향을 미칠 것이나, 단기간에는 감정노동자들에게 큰 위협요인으로 작용한다고 믿기는 어렵다. 그래서 최근에는 연구자들은 감정노동자 개인의 신체적·정신적 건강에 직접적으로 큰 피해를 끼칠 수 있는 위협요인들을 찾고 있으며, 그리하여 과음, 불면증, 우울증 및 과식을 비롯한 섭식장애 등에 대한 실태조사가 이루어지고 있다(Grandey, Frone, Melloy, & Sayre, 2019; Sayre, Grandey, & Chi, 2019; Wagner et al., 2014). 그러나 감정노동자들의 자살생각에 대한 연구는 아주 드물게 수행되고 있을 뿐이며, 따라서 감정노동자들의 직무 특성 중 어느 것이 자살생각에 영향을 미치는지에 대한 우리의 지식은 매우 제한적이다. 이는 감정노동자들의 건강과 안전을 보호하는 데에도 제약 요인이 되고 있다.

본 연구는 감정노동자의 자살생각에 미치는 요인들을 탐색하고자 하며, 아래와 같은 순서로 진행된다. 우선, 감정노동 개념 및 문헌을 소개하고

연구 틀로서 SSO모형과 자원보존이론을 제시한다. 이어서 감정노동자의 자살생각에 영향을 미칠 잠재적 요인들을 탐색한다. 감정노동자의 자살을 예방하기 위해 조직이 취할 수 있는 조치를 규명하기 위해서 감정노동자의 직장 환경 내지 직무 특성에 우선 초점을 맞춘다. 이어서 감정노동자의 개인적인 자원회복에도 초점을 맞추어, 그것이 어떻게 감정노동의 피해를 완화하여 자살생각을 줄일 수 있는지를 모색한다. 이는 감정노동자 개인의 차원에서 자살생각을 예방할 수 있는 방법을 규명하기 위함이다. 다음으로 본 연구가 사용하는 양적 방법을 소개하며 분석 결과를 제시한다. 토론 부분에서는 자살생각을 완화하거나 예방할 수 있는 제도적 방안들을 검토한 뒤 본 연구의 한계와 향후 연구방향을 제시하며 결론을 내린다.

2. 이론적 배경

1) 자살생각과 감정노동

자살은 한국 사회에서 많은 관심을 끄는 연구 주제인데 OECD 국가들 중에서 자살율이 아주 높은 수준이기 때문이다. 2020년 OECD 평균 자살률은 인구 십만 명 당 평균 12명이지만 한국은 25.7명으로 2배 이상이다. 개인은 실제 자살 시도에 이르기까지 자살생각과 자살계획의 단계를 거친다. 자살생각은 단순히 ‘죽고 싶다’라는, 죽음에 대한 일반적인 생각부터 자살을 위한 구체적인 방법까지 구상하는 것을 포함하며, 자살계획은 행동을 포함하는 것으로 유품 정리, 유서 작성 등이 이에 해당한다. 한국에서 자살생각 비율은 상승하고 있는데, 2020년 9.7%에서 2021년 3월 16.3%까지 6.6% 증가하였다(보건복지부, 2021).

자살을 실제 행동으로 옮기는 일련의 프로세스

에서 자살생각이 첫 단계이기 때문에, 자살을 예방하기 위해서는 무엇보다 자살생각에 영향을 미치는 요인을 이해하는 것이 중요하다. 즉, 자살생각은 자살행동의 첫 경고 표지이기 때문에 자살생각을 예방하기 위한 제도적 개입이 필요하다. 본 연구는 감정노동자의 자살생각에 영향을 미치는 요인들을 탐색하는 것을 목적으로 하며, 이 요인들과 자살생각 간의 관련성을 설명하기 위한 이론으로서 Koeske & Koeske(1991)의 SSO모형(Stress-Strain-Outcome Model)과 Hobfoll (1988)의 자원보존이론(Conservation of Resource Theory)을 도입한다. 이 이론들은 자살생각 문헌뿐만 아니라 감정노동 연구에서 가장 자주 거론되고 적용되고 있다(Cheung & Tang, 2010; Scherer, Zapf, Beitler, & Trumpold, 2020).

SSO모형에 따르면 스트레스에 자주 노출된 개인은 정서 자원이 고갈되며 결과적으로 육체적·정신적 건강이 부정적인 영향을 받게 된다(Koeske & Koeske, 1991). 과거 연구들은 이 연구모형에 따라서 감정소진이 자살생각을 유발한다는 것을 입증하고 있다(Bae, Kim, & Yoon, 2005). 자원보존이론은 사람들은 기존에 가진 자원을 보존하면서 새로운 자원을 얻으려 한다고 주장한다. 만일 가진 자원을 잃고 새로운 자원을 확보하지 못하게 되면 사람들은 스트레스를 느끼며 여러 부정적인 심리적 증상에 시달리게 된다(Hobfoll, 1988). 개인이 사회적 고립과 같이 추가적인 자원을 확보하기 어려운 환경에 있거나, 스트레스로 인해 보유하고 있는 자원이 계속 소모되고 있다면 불안감과 우울감을 느끼게 되고 결국 자살생각으로 이어질 수 있다(Cornwell & Waite, 2009).

SSO이론과 자원보존이론에 입각하면 감정노동이 자살생각에 영향을 미치는 주요한 요인임을 알 수 있다. 우울감, 감정소진, 부정적 정서 등은 자살생각과 밀접한 관련성을 가지는데(Lucht et

al., 2022; Wallace, 2017), 감정노동은 주요 스트레스 요인으로서 우울감과 부정 정서를 유발하며, 또 개인이 보유한 자원을 급격히 소모한다는 점을 많은 연구들이 밝히고 있기 때문이다(Gabriel, Diefendorff, & Grandey, in press; Grandey & Gabriel, 2015; Zapf, Kern, Tschan, Holman, & Semmer, 2021).

우선, 감정노동과 그 직무적·환경적 특성은 우울감과 부정 정서를 유발한다. 사람들이 감정노동, 특히 표면연기(surface acting)를 통해 자기 감정을 관리할 때, 비록 겉으로는 긍정적 감정을 고객에게 전달할지라도 내면에서는 부정적 감정을 그대로 느끼고 있다. 심지어 퇴근 후에도 부정적 감정은 지속된다(Hülshager & Schewe, 2011; Judge, Woolf, & Hurst, 2009; Scott & Barnes, 2011). 감정노동자의 직무 특성도 부정적 감정을 야기하는데, 부정적 감정을 억제하도록 요구하는 감정표현규칙(display rules)은 부정적 감정을 유발하는 것으로 알려져 있다(Kammeyer-Mueller et al., 2013). 또한 감정노동자가 무례한 고객을 대면할 때 분노나 억울함과 같은 부정적 감정이 유발되는 것으로 보고되고 있다(Sliter, Pui, Sliter, & Jex, 2011). 직무상 감정노동자는 고객에게 친절하도록 요구받는 데 반해 고객은 직원에게 어떠한 행동이든 하도록 허락되므로, 무례한 고객을 대면할 때 감정노동자는 이러한 힘의 불균형을 지각하고 부정적 감정을 갖게 되는 것이다(Sliter, Jex, Wolford, & McInnerney, 2010).

감정노동과 그 직무요인은 개인이 가진 자원을 급속히 소모함으로써 감정소진이나 탈진을 유발하는 것으로도 잘 알려져 있다(Hülshager & Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et al., 2013). 표면 연기를 통해 자기 감정을 관리하는 경우, 종업원은 자신의 진정한 감정을 억누르면서 거짓으로 감정을 꾸며내야 하기 때문에 상당한 에너지를

소비한다. 또한 억제된 감정이 혹시 고객에게 은연중에 표현되는 불상사가 발생하지 않도록 끊임 없이 자기 감정표현을 모니터링해야 하며 이 때문에 인지적 자원을 소모한다(Deng, Walter, Lam, & Zhao, 2017; Nesher Shoshan, Venz, & Sonnentag, 2023). 내면연기를 사용하는 감정노동자는 표현하도록 요구받은 감정을 진정으로 느끼기 위해 노력하는 과정에서 여러 인지적 전략들을 동원하게 되고 따라서 상당한 자원을 소모한다(Alabak, Hülshager, Zijlstra, & Verduyn, 2020). 기존 연구들은 표면연기는 감정소진을 일관되게 야기한다고 하며, 내면연기는 때때로 감정소진을 초래하는 것으로 보고한다(Hülshager & Schewe, 2011). 감정노동자의 직무특성도 감정소진을 초래하는데, 응대 고객의 수가 많고 고객응대 시간이 길수록 감정소진이 발생한다(Brotheridge & Lee, 2003; Morris & Feldman, 1996). 감정노동자가 준수해야 하는 감정표현규칙(display rules)도 감정소진을 야기하는 요인인데, 긍정적 감정을 표현하도록 요구받고 있다고 강하게 인지할수록 감정소진의 정도가 늘어난다(Diefendorff, Erickson, Grandey, & Dahling, 2011). 또한 감정노동자가 대면하는 고객의 무례한 행동이 빈번할수록 그들은 더 자주 감정소진을 경험하는데(Sliter et al., 2010), 이는 무례한 고객 앞에서 자신을 더 높은 수준에서 통제해야 하기 때문이다.

이렇게 그동안의 연구들은 감정노동 및 그 직무 특성은 부정 정서와 감정고갈을 야기한다고 보고하며 결과적으로 자살생각을 초래하는 것을 암시하고 있지만, 실제 감정노동자의 자살행동을 예측하는 요인들에 대한 연구는 소수에 불과하다(곽원, 조성희, 2022; 임정미, 2016). 이 연구상의 공백을 채우기 위하여 본 연구는 감정노동자의 자살생각을 강화하거나 또는 완화하는 요인들을 규명하는 것을 목적으로 한다. 먼저 감정노동자의

직무특성·직장환경 요인을 살펴봄으로써 자살생각을 예방하기 위한 조직의 책임을 규명하며, 이어서 감정노동자 개인의 자원회복을 강조함으로써 자살생각을 줄일 수 있는 개인의 실천을 탐색할 것이다.

2) 감정노동자의 자살생각 결정요인

(1) 직장환경·직무특성 요인

본 연구는 기존 문헌들에 근거하여 직장 내 차별 경험 및 괴롭힘, 특히 악성 고객의 괴롭힘이 자살생각을 유발하는 요인일 것으로 가정하며, 반대로 조직안전문화는 자살생각을 완화하는 요인임을 주장한다.

이전 연구들에서 직장 내 차별 경험과 괴롭힘은 자살생각을 초래하는 주요한 요인으로서 강조되고 있다(최미라, 하정희, 2019; 최보경 외, 2018). 차별은 개인이 어떤 특정 사회적 집단에 소속되어 있다는 이유로 불공정한 대우를 받는 것을 말한다. 그동안 연구들은 인종, 성, 연령, 성적 지향, 교육 수준 등 다양한 사회적 범주들에 근거한 차별을 조사해 왔다. 차별경험에 관한 문헌들을 정리한 손인서, 김승섭(2015)에 의하면 차별경험은 여러 신체적·정신적 건강의 위험을 동반한다는 사실이 입증되어 왔는데, 음주, 흡연 등 건강위해 행위를 촉진하고 고혈압, 심장병과 같은 신체적 증상뿐만 아니라 스트레스와 우울감을 동반하기도 한다. 최보경 외(2018)는 전공의의 1년 간 차별경험과 30일 동안의 심리적 스트레스, 12개월 동안의 우울감과 자살생각 간의 관계를 검증했는데, 남성 전공의는 나이와 출신학교, 여성 전공의는 성별과 출신학교가 차별경험의 주요한 요인이었으며, 남성 전공의는 직장 내 차별경험과 심리적 스트레스, 우울감, 자살생각이 관련성이 있었고, 여성 전공의는 차별경험과 우울감이 서로 연

관성이 있었다. 김은하 외(2017)는 직장 내 성차별 경험이 직업군 여성의 우울감에 직접 영향을 미칠 뿐만 아니라 양자 사이를 정당한 세상에 대한 믿음이라는 변인이 매개한다는 것까지 밝혀냈다. 정세정(2016)은 비정규직이 정규직에 비해서 우울, 불안장애를 더 경험한다고 하며, 일과 관련된 차별을 경험한 청년들이 우울과 불안장애를 더 겪는다고 한다. 김승렬, 송진영(2016)은 임금근로 장애인들이 일상생활에서 차별을 경험할수록 우울을 경험하고 생활만족도가 낮아진다는 것을 발견했다.

직장 내 괴롭힘은 직장 내에서 상사, 동료 등이 특정 개인을 의도적으로 괴롭히고 사회적으로 배제하거나 업무에 부정적 영향을 주는 행동을 말한다. 그런 부정적 행동이 특히 상당 기간 지속될 경우에 괴롭힘으로 정의한다. 지난 연구들은 이 직장 내 괴롭힘이 우울과 자살생각을 초래한다고 한다. 김은영, 왕은자(2020)의 연구에서 직장 내 괴롭힘을 당한 여성들은 감정조절이 힘들고 우울증을 겪으며 가해자에게 복수하고자 하는 마음과 분노를 느낀다. 또 자신에게 책임이 있는 것이 아닌가 자문하고 절망 속에서 이직을 고민한다. 공선영, 최권호, 한인임, 신하나, 김유경(2022) 연구에선 콜센터 상담사들 중 22.8%가 주 1회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났는데 개인 관련 괴롭힘과 업무 관련 괴롭힘이 특히 우울에 유의한 영향을 미쳤다. 이용재, 김수정, 김은정(2021)은 사회복지시설 종사자 중 60% 이상이 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 하며, 유형별로 구분하면 업무환경 악화, 정서적 괴롭힘, 정신적 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 신체적 괴롭힘 순으로 자주 경험한 것으로 나타났다. 또한 괴롭힘은 사회복지종사자의 우울을 유발했다.

감정노동자들은 동료 및 상사에 의한 괴롭힘 이외에도 고객이라는 제3자의 괴롭힘도 경험하고 있

으며, 고객 괴롭힘은 감정노동자의 우울과 자살생각을 초래할 수 있다. 조직은 성과를 위해서 서비스직 종사자에게 고객을 우대하기를 요구하며, 친절하고 따뜻하게 고객을 응대하도록 지시한다. 반면에 고객은 노동자를 인간적으로 대우할 의무가 없다. 오히려 무엇이든 요구할 수 있는 권리가 있는 것처럼 지위가 격상된다. 한국 사회에서는 오랫동안 ‘고객은 왕’이라는 미명 아래 소비자 주권을 강화해 왔고 이 때문에 감정노동자와 고객 사이에 힘의 불균형이 존재한다. 고객은 마치 상급자인 것처럼 감정노동자들에게 명령을 하며 성희롱과 인격적 모독을 하거나 심지어는 신체적 상해를 입히기도 한다. 고객의 이러한 괴롭힘은 감정노동자에게 우울감을 주고 자살생각을 하도록 자극하는데, 초필연, 이근태, 강기두(2014)는 고객 불량행동이 은행 종사자들의 감정을 고갈시키는 것을 입증했고, 이강철, 박혜연, 공태식(2020)은 감정노동자들은 고객 불량행동을 경험할수록 직무스트레스를 경험한다고 한다. Sommovigo, Setti, Argentero, & O’Shea(2019)은 고객의 의도적이고 심각한 공격행동을 제외하고 은근한 무시나 하대, 실수 같은 것들도 서비스직 종사자의 심리적 건강에 악영향을 미칠 수 있다고 주장한다.

직장 내 차별경험 및 괴롭힘과는 반대로 조직안전문화는 감정노동자를 보호하는 데 효과가 있는 것으로 알려져 있다. 조직안전문화란 조직 구성원들의 안전을 위해 상호 간에 사회적 지지를 주고받는 것을 말한다. 사회적 지지는 감정노동자들의 직무 특성들에서 기인하는 우울과 스트레스, 직무소진을 감소시키는 데 도움이 된다(Uy, Lin, & Ilies, 2017). 최정임, 전순영(2014)은 상사 지원이 부하직원의 조직몰입을 높인다고 하며, 이유우, 김효선, 한주희(2016)는 상사 및 동료의 지원은 간호사의 심리적 웰빙에 긍정적 영향을 미친다고 한다. 양경욱(2022)은 조직이 감정노동자를

보호하기 위해 조성하는 제도들이 감정노동자의 감정소진을 낮추는 데 효과가 있다는 것을 입증했고, 전순영(2015)은 감정노동(특히 표면연기)으로 인해서 직무만족이 낮아지지만 조직 지원을 포함한 사회적 지지가 완충 역할을 하여 피해를 줄인다고 보고하고 있다.

(2) 개인의 자원 회복

감정노동자는 스스로 자신의 자살생각을 줄이는데 관여할 수 있다. 이를 위해 본 연구는 개인의 자원 회복에 초점을 맞춘다. 자원보존이론에 따르면 개인은 잃어버린 자원을 회복하기 위해서 새로운 자원을 습득하고자 하는 경향이 있으며, 만일이 획득된 자원이 충분하다면 개인은 스트레스를 덜 경험하게 된다. 반대로 자원회복이 충분하지 않다면 개인은 정신건강이 악화되고 자살생각과 같은 충동에 사로잡힐 수 있다(Hobfoll, 1988).

최근 연구자들은 서비스직 종사자들이 어떻게 감정노동으로 인한 자원 소모를 만회하기 위한 활동을 적극적으로 수행하는지, 또는 휴식시간이나 퇴근 후의 그들의 경험이 어떻게 자원 회복에 영향을 미치는지를 분석하고 있다(Hur, Shin, & Moon, 2020; Xanthopoulou, Bakker, Oerlemans, & Koszucka, 2018). 본 연구는 개인의 자원 복구에 영향을 미치는 요인으로서 건강증진 생활양식(health promotion lifestyle)과 수면을 선정하고 이것이 우울감 및 자살생각을 완화하는 데 도움이 된다는 점을 논증하고자 한다.

첫째로, 개인의 일상적인 자원회복 활동에는 건강증진 생활양식(health promotion lifestyle)이 있다. 이는 자신의 안녕과 건강을 유지하거나 증진시키기 위한 생활양식을 말하는 것으로(Pender, 1999), 일상에서 신체활동, 균형적인 영양섭취 같은 개인의 행위적인 측면과 대인관계 형성 같은 사회관계적 측면, 그리고 편안한 마음의 유지, 건

강책임의 인지, 인생의 목표설정과 같은 인지적 측면도 포괄하는 개념이다(김예성, 2014). 건강증진 생활양식은 단순히 신체적 건강뿐만이 아니라 정신적인 성숙과 자아실현, 자기성취와 같은 정신적 건강을 증진시키는 것을 목표로 한다(한금선, 2005). 신체활동, 균형잡힌 영양섭취, 일과 삶의 균형 등은 직접적으로 개인의 신체건강을 증진시킨다. 만족스러운 대인관계를 형성함으로써 개인은 삶의 의미를 느끼게 되고 부정적인 건강행위는 최소화할 동기를 가진다. 또 대인관계 형성의 상대방은 개인의 건강행위를 도와주거나 인체에 해로운 습관은 제재함으로써 개인의 건강증진을 돕는다(김예성, 2014). 영적 성장, 인생의 주도적인 목표설정, 자기건강의 책임 등은 인생에 대한 뚜렷한 목표 의식을 제공하며, 인생의 목적이 분명한 개인은 만족스러운 삶을 살기 위해 스스로 건강을 관리하며, 또한 그들의 정신적 건강은 타인보다 더 우수하다(김예성, 2014).

이전의 연구들은 건강증진행위가 스트레스와 우울감을 낮추는 것을 확인하고 있다. 김현경, 이태용, 김광환(2010)은 교대근무 간호사의 건강증진 생활양식이 그들의 신체적·정신적 건강상태에 유의하게 긍정적 영향을 미치는 것을 밝혀냈고, 조영미, 장주동, 이무식(2022)의 연구에서는 간호조무사의 건강증진 생활양식이 직무만족을 촉진하는 것으로 나타났다. 박영남, 윤성욱(2016)은 치위생사들의 건강증진 생활양식이 삶의 질과 직무만족도를 모두 향상시키는 효과가 있는 것을 발견했다.

두 번째로 질 좋은 수면은 개인이 낮 시간에 잃어버린 자원을 회복하는 데 중요한 영향을 미치는 경험이다(Diestel, Rivkin, & Schmidt, 2015). Diestel et al.(2015)에 따르면 질 좋은 수면은 낮 동안 소모했던 개인적·심리적 자원을 회복하게 하는 심리적 프로세스이며, 숙면을 취한 개인은

다음날 자원이 회복되어 자기통제 활동을 더 빈번하게 하게 된다. Diestel et al.(2015)은 수면의 질이 좋은 감정노동자는 소진감(ego-depletion)이 덜하다는 것을 증명하고 있다.

배상숙(2018)은 수면 시간이 길어질수록 자살생각이 유의하게 낮아진다는 것을 발견했다. 이규선, 이동배, 권인선, 조영채(2011)는 소규모 제조업 남성 노동자를 대상으로 한 연구에서 수면의 질이 나빠수록 우울증이 심화된다는 것을 설문조사를 통해 확인하였고, 신승화, 김수현(2020)은 야간 교대근무를 하는 간호사들은 그렇지 않은 간호사들에 비해 수면의 질이 좋지 않으며 이로 인해서 피로도와 우울감이 높아진다고 하였다.

3. 연구 방법

1) 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 충청남도 소속기관 중 감정노동 수준이 상대적으로 높은 기관에서 고객 응대 업무를 수행하고 있는 노동자들의 자살생각 영향요인을 파악하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 조사대상 선정은 충남도청, 충남노동권익센터 담당자들과의 협의를 통해 이루어졌다. 충남도청 산하에는 의료, 소방, 사회서비스, 진흥원, 연구원, 개발원, 연수원, 인재육성재단, 도서관, 테크노파크, 신용보증재단 등 다양한 유형의 공공기관이 존재한다. 연구진은 충남도청, 충남노동권익센터 담당자들과의 두 차례 논의를 거쳐 이들 기관 중 감정노동 문제 해결이 가장 시급한 4개 유형의 기관(의료원, 소방서, 사회서비스, 청소년진흥원)을 조사대상으로 선정하였다. 이와 더불어, 이들 기관에서 근무하는 종사자들 가운데 감정노동 강도가 가장 강한 직군을 파악하기 위해 각 유형의 기관의 보

직자, 인사담당자, 노조 간부 등과 사전 면담을 실시하였다. 직무특성, 하루평균 응대 고객 수, 고객 응대 소요시간, 악성 또는 강성 민원인 응대 빈도 등을 기준으로 기관별 감정노동 강도가 강한 직군을 파악하였고, 이들을 우선 조사 대상으로 선정하였다. 의료원의 경우, 간호, 원무, 영상의학, 재활치료 등, 소방의 경우, 구조대, 현장지원, 안전센터, 종합상황실 등, 사회서비스의 경우, 사회복지, 요양보호 등, 그리고 청소년진흥원의 경우, 상담직군이 최종 조사대상에 포함되었다.

설문조사는 온·오프라인 방식을 병행하였다. 조사를 실시하기 전, 해당 기관에 연구의 취지를 담은 공문을 보내 협조 요청하고, 그 후 연구진들이 직접 현장을 방문하거나, 전화 연락을 통해 조사에 대해 다시 한번 설명하고 협조를 구하는 방식이었다. 온라인 설문(의 경우, 구글독스)을 활용하였다. 온·오프라인 방식 중 응답자가 편한 방식을 선택하도록 하였다. 설문조사는 2022년 7월 말부터 9월초까지 약 40일이 소요되었다. 배포된 설문지 중 397부가 회수되었고, 불성실하게 응답된 설문을 제외하고 384부가 최종 분석에 사용되었다.

2) 변수의 정의 및 측정

(1) 종속변수

종속변수로는 자살생각 변수를 사용하였다. 자살생각 변수는 2021년 국가인권위원회에서 실시한 콜센터 노동자 인권실태 설문조사를 참고하여 작성하였다. 조사 시점을 기준으로 ‘귀하는 지금까지 죽고 싶다는 생각을 해본 적이 한번이라도 있습니까? (있다면) 가장 마지막으로 그런 생각을 한 것은 언제입니까?’라는 질문에 ‘생각한 적

이 있으며, 최근 1년 이내이다’와 ‘생각한 적이 있으며 1년 이상 지났다’라고 응답한 경우 (1), ‘생각해 본적이 없다’고 응답한 경우 (0)으로 코딩하였다.

(2) 독립변수

본 연구의 독립변수는 악성/강성 민원 응대 경험, 직장 내 인권 관련 요인, 수면 관련 문제, 건강 증진 생활양식, 조직안전문화 등으로 구성되었다. 먼저 고객 괴롭힘의 수준을 측정하기 위하여 악성/강성 민원 응대 경험을 설문지에 포함하였다. 악성/강성 민원 응대 경험의 경우, 악성민원인 응대 횟수는 1개월 평균 어느 정도입니까?라는 질문에 1) 욕설, 폭언 2) 모욕적 비난, 고함 3) 위협, 괴롭힘 4) 성폭력 및 성희롱 5) 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우 6) 무리한 요구 7) 민원제기 협박 8) 인격 무시발언 9) 장난허위전화 10) 신체적 폭행 등의 항목을 제시하고, 각각의 항목의 횟수를 기입하도록 하였으며, 전체 항목을 합산한 값을 사용하였다.

직장 내 차별 및 괴롭힘 경험을 측정하기 위하여 한국형 작업장 폭력 평가도구(K_WVS)를 참조하였다. 직장 내 괴롭힘 경험은 ‘직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다’라는 문항으로 측정하였고, 직장 내 차별 경험은 ‘직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다’는 문항으로 측정하였다. 각 문항에 대해 4점 리커트 척도 (1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=그렇다, 4=매우 그렇다)로 측정하였다.

조직안전문화의 경우, 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS_20)를 활용하였다. 본 조사에서는 ‘우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이

1) https://docs.google.com/forms/d/1Es7YmNorvOBeY3cLNPOJxtRfZU7xE6MBdXTG_BjOgjk/edit?hl=ko

안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다'라는 문항을 제시하고 4점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=그렇다, 4=매우 그렇다)로 측정하였다.

건강증진 생활양식 관련 요인의 경우, Walker, Sechrist, & Pender(1987)가 개발하여 윤순영, 김정희(1999)가 번안한 HELP-II (health promoting lifestyle profile-II)²⁾ 중 일부 문항을 사용하였

<표 1> 투입변수 설명

변수명	정의 및 측정방법
종속변수	자살생각 더미변수(죽고 싶다는 생각을 해본적 있음=1)
통제변수	성별 성별 더미변수(여성=1)
	나이 연속변수
	학력 ① 초졸 ② 중졸 ③ 고졸 ④ 초대졸 ⑤ 대졸 ⑥ 대학원졸(석사) ⑦ 대학원졸(박사)
	고용형태 더미변수(정규직=1)
	(월평균) 임금 ① 200만원 이하 ② 200~249 ③ 250~299 ④ 300만원 이상
	하루평균 응대 민원인수 ① 없음 ② 1~5명 ③ 6~10명 ④ 11~20명 ⑤ 21~30명 ⑥ 31~40명 ⑦ 41~50명 ⑧ 51명 이상
독립변수	민원인 1인 응대 평균소요시간 ① 없음 ② 1~5분 ③ 6~10분 ④ 11~15분 ⑤ 16~20분 ⑥ 20분 초과
	악성민원인 응대횟수1 (1개월평균) ① 없음 ② 1~5회 ③ 6~10회 ④ 11~20회 ⑤ 21~30회 ⑥ 31~40회 ⑦ 41~50회 ⑧ 51회 이상
	인권(직장상사/동료에게 위협, 괴롭힘, 따돌림) 더미변수(당한 적 있음=1)
	인권(직장상사/동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우) 더미변수(당한 적 있음=1)
건강증진 생활양식	수면 문제 S1. 잠들기가 어렵다 (① 전혀 없음 ② 드물게 ③ 한 달에 여러 번 ④ 한 주에 여러 번 ⑤ 매일) S2. 자는 동안 자주 깬다 (① 전혀 없음 ② 드물게 ③ 한 달에 여러 번 ④ 한 주에 여러 번 ⑤ 매일) S3. 자고 일어나도 지치고 피곤하다 (① 전혀 없음 ② 드물게 ③ 한 달에 여러 번 ④ 한 주에 여러 번 ⑤ 매일) nightmare = (S1+S2+S3)/3
	건강증진 생활양식 w1. 일하는 시간과 노는 시간에 균형이 있다. w2. 나는 의미있고 만족스러운 대인 관계를 유지한다. w3. 내 인생에서 중요한 것이 무엇인가를 알고 있다 ① 전혀 아님 ② 아님 ③ 보통 ④ 그러함 ⑤ 매우 그러함 fit = (w1+w2+w3)/3.
	조직안전문화 st20. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다. ① 전혀 아님 ② 아님 ③ 그러함 ④ 매우 그러함

2) HELP-II 의 본 문항은 1) 가벼운 강도 또는 중간정도의 운동을 한다, 2) 지방, 포화지방산, 콜레스테롤 함량이 적은 음식을 먹는다, 3) 일하는 시간과 노는 시간에 균형이 있다, 4) 나는 의미있고 만족스러운 대인 관계를 유지한다, 5) 내 인생에서 중요한 것이 무엇인가를 알고 있다 등 5개 문항으로 구성되어 있다. 배리맥스 회전법을 이용한 요인분석 결과, 1) 가벼운 강도 또는 중간정도의 운동을 한다, 2) 지방, 포화지방산, 콜레스테롤 함량이 적은 음식을 먹는다 두 개 문항의 경우, 요인 적재치가 0.4 이하로 나타나 본 연구의 분석에서는 제외하였다.

다. 본 조사에서는 귀하의 일상생활에 대한 질문임을 전제하고, 1) 일하는 시간과 노는 시간에 균형이 있다, 2) 나는 의미있고 만족스러운 대인 관계를 유지한다, 3) 내 인생에서 중요한 것이 무엇인가를 알고 있다 등의 문항을 제시하고 각 문항에 대해 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않은 편이다, 3=보통 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하고, 합산한 값을 3으로 나누어 변수로 생성하였다. 본 연구의 투입변수는 <표 1>과 같다.

마지막으로 수면의 질이 자살생각에 미치는 영향을 파악하기 위해서 본 연구는 수면 문제를 측정하였다. 수면 문제를 측정하는 문항은 산업안전보건연구원 주관의 근로환경조사(6차) 문항을 참조하여 생성하였다. 근로환경조사는 유럽근로환경조사(European Working Conditions Survey: EWCS)의 원본 설문지를 토대로 개발되었다. 본 조사에서는 조사 시점을 기준으로 ‘지난 1년 동안(1년이 안 된 경우는 현 직장에서 일을 시작한 이후) 수면과 관련하여 다음과 같은 문제가 얼마나 자주 있었습니까?’라는 질문에 1) 잠들기가 어렵다, 2) 자는 동안 자주 깬다, 3) 자고 일어나도 지치고 피곤하다 등의 문항³⁾을 제시하고 각 문항에 대해 5점 리커트 척도(1=매일, 2=한 주에 여러 번, 3=한 달에 여러 번, 4=드물게, 5=전혀 없음)로 측정하고, 역코딩하여 합산한 값을 3으로 나누어 변수로 생성하였다.

3) 분석방법 및 절차

본 연구의 목적은 감정노동자들의 자살생각 영향요인을 파악하는 것이다. 더미변수인 종속변수의 특성에 따라 로지스틱 회귀분석을 실시하였으며, IBM SPSS Statistics 26.0 프로그램을 사용하였다.

우선, 조사대상자의 인구통계적 특성⁴⁾을 살펴보았다(<표 2> 참조). 성별로는 여성이 69.3%(266명), 남성이 30.7%(118명)다. 연령별로는 29세 이하의 비중이 37.5%(144명), 30~39세(27.9%), 50세 이상(17.7%), 40~49세(16.9%) 순이었으며, 평균 연령은 36.4세(표준편차 10.7)로 나타났다. 학력별로는 대졸 이상이 70.6%(271명)로 가장 많은 비중을 차지했고, 초대졸 18.0%(69명), 고졸 이하 11.5%(44명) 순이었다. 고용형태별로는 정규직의 비율이 91.1%(350명), 계약직 7.0%(27명), 공무직(무기계약직) 1.3%(5명), 기타 0.5%(2명)로 나타났다. 월 평균 임금(세후 실 수령액)의 경우, 300만원 이상의 비율이 38.3%(147명)로 가장 많았고, 200~249만원(27.9%), 250~299만원(27.6%), 200만원 미만(6.3%) 순으로 나타났다.

하루 평균 응대하는 민원인(고객) 수의 경우, 1~5명을 응대하는 노동자의 비중이 28.4%(109명)로 가장 많은 비중을 차지했고, 6~10명(19.0%), 11~20명(16.1%), 21~30명(11.7%), 51명 이상(8.6%), 0명(7.6%), 31~40명(4.7%), 41~50명(3.9%)로 나타났다. 응답자들은 하루 평균 23.9명의 민원인을 응대하고 있는 것으로 나타났으며,

3) 베리맥스(Varimax) 회전법을 사용하여 요인분석을 실시한 결과, 1) 잠들기가 어렵다 0.858, 2) 자는 동안 자주 깬다 0.839, 3) 자고 일어나도 지치고 피곤하다 0.826으로 나타나, 요인 적재치(factor loading) 판단 기준 값인 0.4 이상을 모두 충족하였다.

4) <표 2>에는 포함시키지 않은 표본의 기타 특성은 다음과 같다. 기관 유형별로는 의료원 299명(77.9%), 소방 48명(12.5%), 사회서비스 25명(6.5%), 청소년진흥원 12명(3.1%)이다. 직급별로는 2급 2명(0.5%), 4급 7명(1.8%), 5급 34명(8.9%), 6급 105명(27.3%), 업무직 73명(19.0%), 7급 이하 163명(42.4%)이다. 근무연수는 평균 8.11년(SD 8.17), 현부서 근무연수는 3.98년(SD 5.20) 수준이다.

<표 2> 표본 특성

(단위: 명, %)

변수명	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균(SD)
성별	여성	266	69.3	-
	남성	118	30.7	
나이	29세 이하	144	37.5	36.4(10.71)
	30-39세	107	27.9	
	40-49세	65	16.9	
	50세 이상	68	17.7	
학력	고졸 이하	44	11.5	-
	초대졸	69	18.0	
	대졸 이상	271	70.6	
고용형태	정규직	350	91.1	-
	공무직(무기계약직)	5	1.3	
	계약직	27	7.0	
	기타	2	0.5	
(월평균) 임금	200만원 미만	24	6.3	-
	200-249만원	107	27.9	
	250-299만원	106	27.6	
	300만원 이상	147	38.3	
하루평균 응대 민원인수	0명	29	7.6	23.9(39.1)
	1-5명	109	28.4	
	6-10명	73	19.0	
	11-20명	62	16.1	
	21-30명	45	11.7	
	31-40명	18	4.7	
	41-50명	15	3.9	
	51명 이상	33	8.6	
민원인 1인 응대 평균소요시간	0분	29	7.6	16.8(33.1)
	1-5분	131	34.1	
	6-10분	98	25.5	
	11-15분	19	4.9	
	16-20분	36	9.4	
	21분 이상	71	18.5	

최대값은 300명에 달했다. 민원인 1인 응대 평균 소요시간의 경우, 1~5분이 소요된다고 응답한 노동자의 비중이 34.1%(131명)로 가장 많은 비중을 차지했고, 6~10분(25.5%), 21분 이상(18.5%), 16~20분(9.4%), 0분(7.6%), 11~15분(4.9%) 순이었다. 응답자들의 민원인 1인 응대 평균 소요시

간은 16.8분인 것으로 나타났다(<표 2> 참조). 독립변수 가운데 악성민원인 응대횟수(1개월 평균)의 경우, 0명(30.5%), 1~5회(28.4%), 6~10회(14.3%), 51회 이상(9.6%), 11~20회(7.6%), 21~30회(4.7%), 41~50회(2.6%), 31~40회(2.3%) 순이었다. 응답자들은 한 달 평균 2.93회 악성 민

원인을 응대한다고 답했다.

직장상사나 동료로부터 위협, 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다고 응답한 비율은 11.5%(44명), 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다고 응답한 비율은 10.4%(40명) 수준이었다.

수면 문제와 관련하여 5점 리커트 척도(1=매일, 2=한 주에 여러 번, 3=한 달에 여러 번, 4=드물게, 5=전혀 없음)로 측정된 결과, 1) 잠들기가 어렵다 문항은 3.47점, 2) 자는 동안 자주 깬다 문항

은 3.17점, 3) 자고 일어나도 지치고 피곤하다 문항은 2.72점 수준이었다. ③점이 보통, ④점이 그런 편임을 감안하면 많은 노동자들이 수면과 관련한 문제를 겪고 있음을 알 수 있다. 수면 문제 변수의 신뢰계수(Cronbach's alpha) 측정 결과, 0.793으로 나타나 변수의 신뢰 수준이 적합한 것으로 나타났다.

건강증진 생활양식과 관련하여, 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않은 편이다, 3=보통 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정된 결

<표 3> 독립변수와 종속변수

(단위: 명, %)

변수명	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균(SD)	
독립변수	악성민원인 응대횟수(1개월평균)	0	117	30.5	2.93(2.19)
		1-5회	109	28.4	
		6-10회	55	14.3	
		11-20회	29	7.6	
		21-30회	18	4.7	
		31-40회	9	2.3	
		41-50회	10	2.6	
		51회 이상	37	9.6	
	인권(직장상사/동료에게 위협, 괴롭힘, 따돌림)	없음	340	88.5	-
		있음	44	11.5	
	인권(직장상사/동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우)	없음	344	89.6	-
		있음	40	10.4	
	수면 문제 (① 전혀 없음 ② 드물게 ③ 한 달에 여러 번 ④ 한 주에 여러 번 ⑤ 매일)	잠들기가 어렵다	384	100.0	3.47(1.12)
자는동안 자주 깬다		384	100.0	3.17(1.23)	
자고 일어나도 지치고 피곤 하다		384	100.0	2.72(1.16)	
건강증진 생활양식 (① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않은 편 ③ 보통 ④ 그런 편 ⑤ 매우 그런 편)	일하는 시간과 노는 시간에 균형이 있다	384	100.0	2.81(.95)	
	나는 의미 있고 만족스러운 대인 관계를 유지한다	384	100.0	3.43(.83)	
	내 인생에서 중요한 것이 무 엇인가를 알고 있다	384	100.0	3.69(.79)	
조직안전문화 (① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않은 편 ③ 그런 편 ④ 매우 그런 편)	우리 직장의 경영방침/구성 원들은 안전하고 건강한 직 장생활을 할 수 있도록 도움	384	100.0	2.56(.68)	
종속변수	자살생각	없음	280	72.9	-
		생각한 적 있음	104	27.1	

과, 1) 일하는 시간과 노는 시간에 균형이 있다 항목은 2.81점, 2) 나는 의미있고 만족스러운 대인 관계를 유지한다 문항은 3.43점, 3) 내 인생에서 중요한 것이 무엇인가를 알고 있다 문항은 3.69점 수준이었다. 건강증진 생활양식 변수의 신뢰 계수(Cronbach's alpha) 측정 결과, 0.652로 나타났다.

조직안전문화와 관련하여 4점 리커트 척도(1=전혀그렇지않다, 2=그렇지않다, 3=그렇다, 4=매우그렇다)로 측정된 결과, 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장 생활을 할 수 있도록 도움을 준다 항목의 점수는 2.56점 수준이었다.

마지막으로 종속변수인 자살생각과 관련하여 생각해본 적 없다고 응답한 노동자의 비중이 72.9%(280명), 생각해 본 적이 있다고 응답한 노동자의

비중이 27.1%(104명)이었다(<표 3> 참조).

4. 연구 결과

<표 4>는 감정노동자의 자살생각 영향요인을 분석한 결과이다. 통제변수 중 성별(여성), 나이, 학력, 임금 은 자살생각에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있다. 남성에 비해 여성이, 연령·학력이 높아질수록 자살생각 발생 가능성이 높은 반면, 임금수준이 높을수록 자살생각 발생 가능성이 낮아졌다. 고용형태(정규직), 하루평균 응대 민원인수, 민원인 1인당 응대 평균 소요시간은 자살생각에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

독립변수의 경우, 모든 변수가 자살생각 가능성에 유의한 영향을 미쳤다. 우선, 악성 민원인 응대

<표 4> 감정노동자의 자살생각 영향요인

구분	변수	계수값	표준오차	Exp(B)
통제 변수	성별(여성)	.815**	.333	2.258
	나이	-.045***	.016	1.046
	학력	.377*	.191	1.458
	고용형태(정규직)	.138	.576	1.148
	(월평균) 임금	-.393**	.176	.675
	하루평균 응대 민원인수	-.062	.075	.940
	민원인 1인당 응대 평균소요시간	.019	.088	1.019
독립 변수	악성민원인 응대횟수(1개월평균)	.108*	.065	1.115
	인권(직장상사/동료에게 위협, 괴롭힘, 따돌림)	.737*	.414	2.090
	인권(직장상사/동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우)	.834**	.418	2.302
	수면 문제	.461***	.147	1.586
	건강증진 생활양식	-.453**	.224	.636
	조직안전문화	-.454**	.209	.635
Number of obs		384		
-2 Log 우도		355.967		
Nagelkerke R-제곱		0.311		

주 : ***는 유의수준 0.01, **는 유의수준 0.05, *는 유의수준 0.10에서 유의함.

5) 보다 세부적으로 생각한 적 있으며 최근 1년 이내 라는 응답이 15.1%(58명), 생각한 적 있으며 1년 이상 지났다는 응답이 12.0%(46명) 수준이었다.

횟수가 증가할수록 자살생각 가능성이 높아졌다(odds ratio = 1.115, $p < .10$). 직장상사 또는 동료로부터의 위협, 괴롭힘, 따돌림 경험은 자살생각 가능성을 높였다(odds ratio = 2.090, $p < .10$). 직장상사 또는 동료로부터의 직위, 성, 나이 등에 대한 차별대우 경험 또한 자살생각 가능성을 높였다(odds ratio = 2.302, $p < .05$). 수면의 경우, 수면과 관련된 문제가 증가할수록 자살생각 가능성이 높아졌다(odds ratio = 1.586, $p < .01$).

건강증진 생활양식과 조직 안전 문화는 역방향의 결과가 도출되었다. 건강증진 생활양식의 경우, 그 값이 높아질수록 자살생각 가능성이 낮아졌다(odds ratio = .636, $p < .05$). 조직 안전 문화 또한, 그 수준이 높아질수록 자살생각 가능성이 낮아졌다(odds ratio = .635, $p < .05$).

정리하자면, 여성이 남성에게 비해, 연령·학력이 높을수록, 임금수준이 낮을수록 자살생각 발생 가능성이 높아진다. 악성/강성 민원인을 많이 상대할수록, 직장상사나 동료로부터 위협, 괴롭힘, 따돌림을 당하거나, 직위, 성, 나이, 출신 지역 등과 관련한 차별대우를 많이 당할수록 자살생각 발생 가능성이 높아진다. 수면과 관련한 문제는 자살생각 발생 가능성을 높이는 반면, 적극적 건강증진 생활양식, 조직 안전 문화의 강화는 자살생각 발생 가능성을 낮춘다.

5. 토론 및 결론

열악한 경제적 여건, 장시간 노동, 고용 불안정 등으로 말미암아 끝내 자살을 실행에 옮기는 노동자들이 종종 언론에 보도되고 있으며, 지난 연구들은 자살생각을 초래하는 여러 요인들을 구체적으로 검토하고 있다(강초록, 조영태, 2012; 김기웅 외, 2012; 신상수, 신영진, 2014). 그러나 고

객응대를 주 업무로 하는 감정노동자들이 자살생각에 이르게 하도록 유도하는 요인들은 거의 연구되고 있지 않는 실정이다. 우리나라에서 서비스업이 차지하는 비중이 증가하고 있을 뿐만 아니라 감정노동자들의 우울감이 상당히 높은 수준에 있다는 보고들이 잇따르는 것을 감안할 때(공선영 외, 2022; 임정미, 2016; 최미라, 하정희, 2019), 감정노동자들의 자살생각 문제는 간과해서는 안 되는 중요한 의미를 갖는다.

본 연구는 감정노동자들의 자살생각을 초래하는 요인을 크게 직장환경 요인과 개인의 자원회복 요인으로 나누어 고찰하였다. 충남에 거주하거나 일하고 있는 서비스직 종사자들의 설문조사 자료를 분석한 결과, 일터 요인으로서 포괄되는 직장 내 차별적인 대우, 상사·동료·고객에 의한 괴롭힘, 그리고 조직안전문화가 모두 자살생각에 유의한 영향을 미쳤다. 성별·연령·지역 등에 근거한 차별적 대우는 그동안 노동자들의 우울감을 증폭시키는 요인으로 알려져 왔는데, 감정노동자 또한 이 차별적 대우를 경험할 때 자살생각이 높아진다는 것이 발견되었다. 상사·동료의 괴롭힘은 자살생각을 증폭시키는데, 이에 더해서 감정노동자는 악성고객을 응대하는 횟수가 증가할 때에도 자살생각이 늘어나는 것으로 나타나 감정노동자의 건강악화 및 자살생각 문제가 다른 직업군에 비해 더 심할 것으로 예상 가능하다. 직장 내 안전문화로서 조직 및 구성원들의 사회적 지원은 자살생각을 낮추는 주요한 직장환경 요인이었다. 그동안의 연구에서 조직·상사·동료의 사회적 지원은 개인적 자원을 보충하게 함으로써 심리적 안녕에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되어 왔는데, 본 연구는 자살생각을 완화하는 데에도 사회적 지원이 효과가 있다는 것을 입증하였다.

다른 한편으로 감정노동자의 개인적인 자원회복 경험도 그들의 자살생각과 유의미한 관련성이

있었다. 직장-가정 생활의 균형, 건강한 대인관계, 인생의 주도적 목표설정 등을 포함하는 건강증진 생활양식은 감정노동자의 자살생각을 유의미하게 낮추는 것으로 나타났다. 수면의 질 또한 자살생각과 관련성이 있었는데, 수면의 질이 좋을수록 자살생각이 줄어드는 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 감정노동자가 업무환경적 요소들에 따라 스트레스를 받는다 하더라도 그들이 건강증진 생활양식의 수준을 높이고 또 질 높은 수면을 취함으로써 소모된 자원을 보충할 수 있고, 그리하여 자살생각을 억제할 수 있다는 것을 입증한다.

본 연구의 이론적 의의는 다음과 같다. 첫째로, 그동안 연구들은 감정노동자가 경험하는 감정소진, 우울감, 직무만족, 조직몰입 등에 대해서 관심을 기울인 반면에, 자살생각에 초점을 맞춘 경우는 드물었다. 본 연구는 감정노동자의 자살생각이라는 또 다른 정신건강 관련 지표에 주목함으로써 감정노동연구의 폭을 더 넓히고자 하였다. 특히 자살생각은 실제 자살을 행동으로 옮기는 과정의 첫 단계로서 개인의 안전과 건강에 심각한 영향을 미치기 때문에 그것을 초래하는 요인들을 규명하는 것이 필요하다. 본 연구는 감정노동자의 자살생각을 초래하는 구조적 요인과 더불어 그것을 완화하는 제도 및 개인적인 실천 경험을 탐색함으로써 감정노동자의 자살생각을 줄이는 데 기여하고자 했다.

두 번째로, 본 연구는 감정노동자의 자살생각을 초래하거나 완화하는 요인들을 다각도에서 분석하고자 시도했다. 구체적으로는 조직 환경적 (또는 직무특성적) 요인과 개인의 건강 관련 경험 요인을 탐색하였다. 이는 직장환경을 개선함으로써 자살생각을 예방할 조직의 책임을 지적하는 것뿐만 아니라 감정노동자 스스로 자신의 정신건강을 증진하기 위한 행위 내지 생활양식을 시도할 필요가 있다는 것을 강조하기 위함이었다. 연구 결과, 차별경험과 (직장상사· 동료· 고객) 부당한

대우가 자살생각을 자극하는 요인이었고, 직장안 전문화와 개인의 건강증진 생활양식 및 수면이 자살생각을 완화하는 요인으로 나타났다. 그러므로 회사는 감정노동자들의 정신건강을 위하여 직장 내 차별 및 괴롭힘을 최소화해야 하고 직장안전문화를 구축하며, 특히 고객의 과도한 민원을 방지해야 한다. 개인은 건강증진 관련 생활양식을 가지기 위해 노력해야 하고 질 좋은 수면을 취하기 위한 방도를 강구해야 한다.

본 연구의 실천적 함의는 다음과 같다. 첫째로, 연구 결과에 따르면 직장에서의 차별경험과 괴롭힘이 감정노동자의 자살생각을 초래하는 요인이기 때문에 이를 예방할 수 있는 제도적 조치가 필요하다. 개정된 근로기준법은 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 조직의 의무 사항들을 규정하고 있다. 조직은 상사·동료에 의한 괴롭힘이 발생하지 않도록 직원교육을 철저히 시행해야 하며, 만약 괴롭힘이 발생한 경우에는 이를 지체 없이 조사하고 피해자를 위해 근무장소 변경, 유급휴가 부여, 배치전환 등의 조치를 취해야 한다. 충청남도의 유관기관들(예컨대 충남비정규노동센터)은 직장 내 차별 및 괴롭힘을 주기적으로 조사 및 발표하여 조직들로 하여금 경각심을 갖게 해야 하며, 관련 교육 지원과 법률 상담 창구, 심리 상담 등을 제도화해야 한다.

개정된 산업안전보건법은 고객 등 제3자에 의한 폭언·폭행·괴롭힘에 대한 조직의 의무조치 사항들을 언급하고 있다. 조직은 악성 고객에 효과적으로 대처하고 그들로부터 직원을 보호하기 위한 매뉴얼을 작성 및 배포해야 한다. 조직은 고객의 괴롭힘을 사전에 예방하기 위하여 노동자를 존중할 것을 고객에게 요구해야 하며, 만약 고객 괴롭힘이 발생한 경우, 노동자를 신속하게 고객과 분리하고 휴식을 부여하여 스트레스 수준을 낮추어야 한다. 충청남도는 이러한 감정노동자 보호제

도를 확산하기 위하여 노력해야 하는데, 감정노동자 보호 매뉴얼을 배포하고, 심리상담과 법률상담 창구를 운영해야 하며, 감정노동자들의 자조모임을 지원해야 한다. 또한 충남 소재 조직들의 감정노동 현황을 조사 및 발표하며, 감정노동자 보호를 위한 대시민 홍보를 해야 한다.

두 번째로, 본 연구는 감정노동자들의 건강증진 생활양식 및 숙면을 위하여 조직이 직장-삶 균형을 위한 제도적 방안을 마련해야 한다는 것을 시사하고 있다. 노동강도가 심각하거나 일의 양이 지나치게 많아 초과노동이 발생하는 경우 개인의 에너지가 급속히 고갈되어 결국 노동자들은 건강증진 생활양식을 갖기 힘들 것이다. 숙면을 취하기 위해서도 일-삶 균형이 마찬가지로 필요한데, 업무 스트레스가 과도하거나 수면시간이 제대로 확보되지 않으면 수면의 질이 급속히 악화되어 자살생각이 촉발된다. 그러므로 조직은 일의 양을 적절히 조절하고 일-가정 양립 정책을 실질적으로 지원함으로써 감정노동자의 자살생각을 예방하여야 한다.

이러한 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 우선, 응답자의 회상에 근거하여 설문조사를 실시했는데 다음에는 더 객관적인 데이터를 활용할 수 있다. 예컨대 수면 시간,

건강증진을 위한 운동 시간, 흡연이나 음주 빈도 같은 것을 객관적으로 측정한다면 연구참여자의 주관적인 응답에 기대는 것보다 더 명확하게 연구모형을 검증할 수 있을 것이다. 또한 직장 내 괴롭힘이나 차별경험 등은 동료가 응답하거나, 또는 퇴근 후 건강증진 생활양식 및 수면의 질은 가족 구성원이 응답할 수 있다. 이렇게 다양한 원천에서 응답자료를 획득하는 것은 본 연구모형을 더 엄밀하게 검증하는 방법일 수 있다.

두 번째로, 본 연구는 충남 소재의 4개 기관에서 근무하고 있는 감정노동자들을 대상으로 한 설문자료를 분석하였다. 감정노동자들이 속한 기관의 특성에 따라서 설문문항에 대한 응답이 달라질 수 있기 때문에, 차후에 본 연구모형을 더 엄밀하게 분석하기 위해서는 다층분석(multilevel analysis)을 시도하여야 한다. 다층분석은 기관별로 설문문항에 대한 응답에서 유의미한 차이가 있는지 분석할 수 있고, 또한 기관별 차이를 감안한 상태에서 개인 참여자별 응답의 차이에 접근하기 때문에 더 엄밀한 분석을 가능하게 한다. 아직 기관별로 감정노동의 구조적 차이가 존재하는지 검증한 경우가 많지 않으므로, 다층분석은 감정노동 문헌에 중요한 기여를 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강초록 · 조영태 (2012). 사회적 차별이 자살생각에 미치는 영향: 성 · 연령 · 경제상황에 따른 차별인지 중심으로. <한국연구학>, 35(3), 1-27.
- 공선영 · 최권호 · 한인임 · 신하나 · 김유경 (2022). 콜센터 상담사의 감정노동과 직장 내 괴롭힘이 우울과 주관적 건강인식에 미치는 영향. <한국사회복지조사연구>, 72, 5-34.
- 곽원 · 조성희 (2022). 교정공무원의 감정노동과 자살생각의 관계에서 직무소진과 우울의 이중매개 효과. <상담심리교육복지>, 9(3), 101-114.
- 김기웅 · 박신구 · 김환철 · 임중환 · 이승준 · 전성환 · 허용석 (2012). 장시간 근로와 자살 생각의 관련성. <대한직업환경의학회지>, 24(4), 339-346.

- 김승렬 · 송진영 (2016). 임금근로장애인의 일상생활차별경험이 생활만족도에 미치는 영향: 우울과 직무만족도의 매개효과를 중심으로. <재활복지>, 20(2), 73-94.
- 김예성 (2014). 노인의 독거여부에 따른 건강증진행위와 신체적 정신적 건강에 관한 연구. <보건사회연구>, 34(3), 400-429.
- 김은영 · 왕은자 (2020). 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 현상학적 연구. <한국심리학회지: 문화 및 사회문제>, 26(2), 69-97.
- 김은하 · 김지수 · 박한솔 · 김도연 · 김수용 (2017). 직장 내 성차별 경험, 정당한 세상에 대한 믿음, 우울에 대한 연구: 척도 개발 및 매개효과 분석. <한국심리학회지: 여성>, 22(4), 643-667.
- 김현경 · 이태용 · 김광환 (2010). 고대근무 간호사의 건강증진행위가 건강상태에 미치는 영향. <한국산학기술학회 논문지>, 11(3), 1126-1132.
- 박선우 (2023). 코로나 대응 중 극단선택한 간호사. 시사저널.
(<http://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=255080>)
- 박영남 · 윤성욱 (2016). 일부지역 치과위생사의 건강증진행위가 감정노동과 삶의 질, 직무만족에 융합적으로 미치는 영향. <한국융합학회논문지>, 7(3), 25-33.
- 배상숙 (2018). 한국인의 수면시간과 우울 및 자살생각과의 관계. <보건의료산업학회지>, 12(4), 219-228.
- 보건복지부 (2022). 『2021년 코로나19 국민 정신건강 실태조사』.
- 손인서 · 김승섭 (2015). 한국의 차별경험과 건강 연구에 대한 체계적 문헌고찰. <보건사회연구>, 35(1), 26-57.
- 신상수 · 신영진 (2014). 자살생각에 영향을 미치는 요인에 관한 다수준 분석. <비판사회정책>, (45), 230-266.
- 신승화 · 김수현 (2020). 병원 간호사의 야간 고대근무와 수면효율이 피로, 우울과 이직의도에 미치는 영향. <한국대 인터넷정보과학회지>, 31(2), 311-322.
- 신혜정 · 정익중 · 이상아 · 이향연 · 박재연 (2014). 청소년의 우울, 자살생각, 자살계획, 자살시도에 영향을 미치는 요인. <학교사회복지>, 27, 25-50.
- 신훈 (2022). 콜센터 노동자 절반 “죽고 싶다 생각한 적 있다.” 매일노동뉴스.
(<https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=207797>)
- 양경욱 (2022). 감정노동자 보호제도의 효과에 대한 실증연구. <노동정책연구>, 22(3), 33-66.
- 오진주 · 김영선 · 김선희 · 고현민 (2019). 요양보호사 감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. <대한보건연구>, 45(2), 1-12.
- 윤명숙 · 김남희 (2016). 사회복지사 감정노동이 우울에 미치는 영향에서 클라이언트 폭력 피해 경험의 조절효과. <인적자원개발연구>, 19(4), 187-221.
- 윤순녕 · 김정희 (1999). 제조업 여성근로자의 건강증진행위 관련 요인 분석: Pender의 건강증진모형 적용. <Occupational Health Nursing>, 8(2), 130-140.
- 이강철 · 박혜연 · 공태식 (2020). 고객불량행동이 직원성과에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. <연세경영연구>, 57(1), 117-155.
- 이규선 · 이동배 · 권인선 · 조영채 (2011). 소규모 제조업 남성 근로자의 수면의 질, 직무 스트레스 및 피로와 우울과의 관련성. <대한직업환경의학회지>, 23(2), 99-111.

- 이선우 · 박수경 (2019). 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계-표면행위와 내면행위를 중심으로. <한국 지역사회복지학>, 69, 73-102.
- 이용재 · 김수정 · 김은정. (2021). 사회복지종사자 직장 내 괴롭힘 경험요인과 우울에 미치는 영향. <한국지역사회 복지학>, 76, 171-191.
- 이유우 · 김효선 · 한주희 (2016). 상사와 동료의 비공식적 지원, 가족친화제도 이용용이성과 감정노동: 병원근로자의 심리적 웰빙의 매개효과를 중심으로. <조직과 인사관리연구>, 40(3), 213-240.
- 임정미 (2016). 서비스직 여성 근로자의 감정노동과 직무스트레스가 자살의도에 미치는 영향. <인문사회 21>, 7(6), 789-806.
- 전순영 (2015). 조직구성원의 직무만족에 미치는 감정노동의 영향과 조직지원인식의 조절효과 분석. <대한경영학회 지>, 28(12), 3235-3255.
- 정세정 (2016). 청년근로자의 고용형태, 차별경험과 건강과의 관계에 관한 연구: 주관적 건강과 우울/불안을 중심으로. <Korean Journal of Social Welfare Research>, 51, 197-224.
- 조영미 · 장주동 · 이무식 (2022). 간호조무사의 근무형태와 건강증진 행위가 감정노동과 직무만족도에 미치는 영향. <한국산학기술학회 논문지>, 23(1), 191-200.
- 초필연 · 이근태 · 강기두 (2014). 고객 불량행동으로 인한 종업원의 정서적 반응이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 감정노동 성향(진심, 표면)의 조절효과를 중심으로. <대한경영학회지>, 27(2), 285-309.
- 최미라 · 하정희 (2019). 병원 간호사의 직장 내 괴롭힘이 자살생각에 미치는 영향: 사회적으로 부과된 완벽주의와 자기비난의 조절된 매개효과. <한국심리학회지: 여성>, 24(2), 193-216.
- 최보경 · 김지환 · 김승섭 (2018). 한국 전공의들의 직장 내 차별 경험과 심리적 스트레스, 우울감, 자살 생각과의 연관성. <보건사회연구>, 38(2), 394-416.
- 최정임 · 전순영 (2014). 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 매개효과 연구. <기업경영연구>, 21(3), 71-91.
- 하영진 (2022). 생애주기별 첫 번째 자살생각에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. <사회과학연구>, 33(3), 59-76.
- 한금선 (2005). 대학생의 자기효능감, 건강증진 행위와 스트레스 증상과의 상관관계. <Journal of Korean Academy of Nursing>, 35(3), 585-592.
- Alabak, M., Hülsheger, U. R., Zijlstra, F. R., & Verduyn, P. (2020). More than one strategy: A closer examination of the relationship between deep acting and key employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 32-45.
- Bae, J. Y., Kim, W. H., & Yoon, K. A. (2005). Depression, suicidal thoughts and the buffering effect of social support among the elderly. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 25(3), 59-73.
- 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.
- Cheung, F., & Tang, C. (2010). The influence of emotional dissonance on subjective health and job satisfaction: Testing the stress - strain - outcome model. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(12), 3192-3217.

- Cornwell, E. Y., & Waite, L. J. (2009). Measuring social isolation among older adults using multiple indicators from the NSHAP study. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 64(1), 38-46.
- Deng, H., Walter, F., Lam, C. K., & Zhao, H. H. (2017). Spillover effects of emotional labor in customer service encounters toward coworker harming: A resource depletion perspective. *Personnel Psychology*, 70(2), 469-502.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.
- Diestel, S., Rivkin, W., & Schmidt, K. H. (2015). Sleep quality and self-control capacity as protective resources in the daily emotional labor process:: Results from two diary studies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 809-827.
- Gabriel, A. S., Diefendorff, J. M., & Grandey, A. A. (in press). The acceleration of emotional labor research: Navigating the past and steering toward the future. *Personnel Psychology*.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?. *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 2(1), 323-349.
- Grandey, A. A., Frone, M. R., Melloy, R. C., & Sayre, G. M. (2019). When are fakers also drinkers? A self-control view of emotional labor and alcohol consumption among US service workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(4), 482-497.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. New York, NY: Hemisphere.
- Hülshager, 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.
- Huppertz, A. V., Hülshager, U. R., De Calheiros Velozo, J., & Schreurs, B. H. (2020). Why do emotional labor strategies differentially predict exhaustion? Comparing psychological effort, authenticity, and relational mechanisms. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 214-226.
- Hur, W. M., Shin, Y., & Moon, T. W. (2020). How does daily performance affect next-day emotional labor? The mediating roles of evening relaxation and next-morning positive affect. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(6), 410-425.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1991). Student "burnout" as a mediator of the stress-outcome relationship. *Research in Higher Education*, 32(4), 415-431.

- Lucht, L., Spangenberg, L., Forkmann, T., Hallensleben, N., Rath, D., Strauss, M., & Glaesmer, H. (2022). Association of real-time assessed mood, affect and suicidal ideation in psychiatric inpatients with unipolar depression. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 29(5), 1580-1586.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nesher Shoshan, H., Venz, L., & Sonnentag, S. (2023). Reciprocal relations between emotional exhaustion and episode-specific emotional labour: An experience-sampling study. *Work & Stress*, 1-25.
- Sayre, G. M., Grandey, A. A., & Chi, N. W. (2019). From cheery to "cheers"? Regulating emotions at work and alcohol consumption after work. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 597-618.
- Scherer, S., Zapf, D., Beitler, L. A., & Trumpold, K. (2020). Testing a multidimensional model of emotional labor, emotional abilities, and exhaustion: A multilevel, multimethod approach. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 46-67.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.
- Sliter, M. T., Pui, S. Y., Sliter, K. A., & Jex, S. M. (2011). The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: trait anger as a moderator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 424-440.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 468-481.
- Sommovigo, V., Setti, I., Argentero, P., & O'Shea, D. (2019). The impact of customer incivility and verbal aggression on service providers: A systematic review. *Work*, 62(1), 59-86.
- Uy, M. A., Lin, K. J., & Ilies, R. (2017). Is it better to give or receive? The role of help in buffering the depleting effects of surface acting. *Academy of Management Journal*, 60(4), 1442-1461.
- Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516.
- Walker, S. N., Sechrist, K. R., & Pender, N. J. (1987). The health-promoting lifestyle profile: development and psychometric characteristics. *Nursing Research*, 36(2), 76-81.
- Wallace, J. E. (2017). Burnout, coping and suicidal ideation: an application and extension of the job demand-control-support model. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 32(2), 99-118.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G., & Koszucka, M. (2018). Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 481-494.
- Zapf, D., Kern, M., Tschan, F., Holman, D., & Semmer, N. K. (2021). Emotion work: A work psychology perspective. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 139-172.

A Study on the Determinants of Suicidal Ideation among Emotional Workers

Minsu Song

Kyujun Cho

Kyunguk Yang

Hyohoon Bang

Korea Labor Institute

Soonchunhyang
University

Chungchungnam-Do
Labor Rights Center

Despite the introduction of the emotional worker protection system and accumulated related studies, difficulties in the field remain persistent. This study identifies the effects of workplace-related factors and worker resource-recovery experiences on suicidal ideation among emotional workers at national medical centers, fire departments, public agencies for social services, and youth work agencies in Chungcheongnam-do. Logistic regression analysis revealed that the number of responses to malicious/strong complaints (+), bullying from superiors or colleagues (+), discrimination (+), organizational safety culture (-), sleep-related problems (+), and health-promoting lifestyles (-) had a significant effect on the possibility of suicidal ideation. This study has academic significance for expanding the scope of emotional labor research and provides various practical implications for institutional improvement by considering one more mental health-related indicator, viz., suicidal ideation among emotional workers.

Keywords: Emotional Workers, Suicidal Ideation, Workplace Bullying, Discrimination, Health Promoting Lifestyle