



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](#)

강 경 선 지도 교수
석사학위 청구논문

노래 중심 집단음악치료가
콜센터 상담원의 감정노동과
직무스트레스에 미치는 영향

2017

성신여자대학교 대학원
음악치료학과
차 미 립

노래 중심 집단음악치료가
콜센터 상담원의 감정노동과
직무스트레스에 미치는 영향

강 경 선 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2017년 5월

성신여자대학교 대학원
음악치료학과
차 미 립

인 준 서

차미림의 석사학위 논문으로 인준함

2017년 5월

심사위원장 _____ (인)

심 사 위 원 _____ (인)

심 사 위 원 _____ (인)

성신여자대학교 대학원

논문개요

본 연구의 목적은 집단음악치료 프로그램이 콜센터 직원들의 감정노동과 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 연구 대상자들은 서울시에 위치한 H 회사에 근무하는 콜센터 직원으로 총 20명이다. 이 중 10명은 실험집단, 나머지 10명은 통제집단에 할당하였다. 본 프로그램은 2017년 3월 7일부터 4월 6일까지 각 회기마다 50분씩 주 2회, 총 10회기에 걸쳐 실시되었다. 프로그램의 효과성을 알아보기 위해 실험집단과 통제집단에 감정노동 척도와 직무스트레스척도로 사전-사후 측정하여 비교분석 하였다. 연구의 자료 분석은 SPSS for window 20 프로그램과 반복측정변량분석(Repeated Measure ANOVA)을 실시하였다. 또한 실험집단과 통제집단의 사전점수에 대해 독립표본 t 검정을 사용하여 동질성을 알아보았고, 프로그램의 효과를 분석하기 위해 각 집단의 사전, 사후 점수에 대응표본 t 검정을 실시하여 추이를 나타내었다. 연구 결과, 실험집단은 통계적으로 유의미한 차이($p < .05$)를 보이며 감정노동 평균점수가 하락한 반면, 통제집단은 유의미한 차이를 보이지 않았다($p > .05$). 직무스트레스 측정 결과 집단음악치료 프로그램에 참여한 실험집단과 통제집단 모두 직무스트레스 사전점수와 사후점수 간의 차이에 있어 작은 변화로 감소하였으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다($p > .05$). 이러한 연구 결과는 집단음악치료가 콜센터 직원의 감정노동 감소를 위한 중재방안이 될 수 있음을 시사한다.

목 차

논문 개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	1
2. 연구 가설	4
II. 이론적 배경	5
1. 콜센터와 직무스트레스	5
1) 콜센터	5
2) 콜센터 직원의 직무 스트레스	7
3) 콜센터 직원의 감정노동으로 인한 스트레스	10
2. 집단음악치료	12
1) 집단음악치료	12
2) 감정노동자들을 위한 집단음악치료	13
III. 연구 방법	19
1. 연구대상	19
2. 측정도구	19
1) 감정노동척도	19
2) 직무스트레스척도	20
3. 연구설계	20
4. 프로그램 절차 및 내용	21
1) 프로그램 절차	21

2) 음악치료 프로그램	21
5. 자료 분석	29
IV. 연구 결과	30
1. 일반적 특성	30
2. 실험집단과 통제집단의 동질성 검증	31
3. 감정노동에 대한 프로그램의 효과	32
4. 직무스트레스에 대한 프로그램의 효과	33
V. 결 론	36
1. 결론 및 논의	36
2. 제언	38

참고문헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

<표 III-1> 음악치료 프로그램 회기 내 구성	21
<표 III-2> 10회기 프로그램 회기별 활용 내용	21
<표 IV-1> 연구대상자의 일반적 특성	31
<표 IV-2> 실험집단과 통제집단의 사전검사 동질성 분석	32
<표 IV-3> 감정노동에 대한 반복측정변량분석 결과	33
<표 IV-4> 감정노동에 대한 대응표본 t 검정	34
<표 IV-5> 직무스트레스에 대한 반복측정변량분석 결과	35
<표 IV-6> 직무스트레스에 대한 대응표본 t 검정	35

그림 목 차

<그림 IV-1> 감정노동의 실험집단과 통제집단 평균점수	34
<그림 IV-2> 직무스트레스의 실험집단과 통제집단 평균점수	36

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

오늘날 현대인들은 입시, 취업, 승진 등 끊임없는 경쟁 속에서 지속적인 스트레스를 받으며 살고 있다. 특히, 직장 생활을 하는 현대인들은 직무 수행과정에서 발생하는 과도한 경쟁, 장시간 근무, 과도한 업무량, 실적 압박이라는 크고 작은 직무 스트레스의 환경에 노출되어 있다. 한국직무스트레스학회(2007)가 조사한 바에 따르면 우리나라 직장인들은 10명 중 9.5명꼴로 스트레스를 받는 것으로 나타났다(이종목, 2008 재인용).

적정 수준의 스트레스는 약간의 긴장감을 조성하여 직장생활에 활력을 제공하고 직무 성과나 자기 발전을 이루는데 도움을 준다. 하지만 과도한 스트레스는 불면증, 두통, 대인기피증과 같은 개인적 문제뿐만 아니라 높은 결근율, 직무 성과의 감소, 이직 및 이직의도의 증가와 같은 조직의 문제로 이어질 수 있다(Cordes & Dougherte, 1993; 최수정, 정기주, 2016 재인용).

직무스트레스를 증가시키는 주요 요인 중 하나로 고객의 높아진 기대수준과 만족도를 높이기 위한 기업 간의 치열한 서비스 경쟁을 들 수 있다. 서비스 산업이 고도로 발달한 현대사회의 기업들은 고객 개개인의 기호와 성향에 맞는 차별화된 서비스를 제공하기 위해 고객과의 소통 채널을 넓히고 있다. 특히 고객과의 접점에서 고객의 요구를 파악하고 기업의 이미지를 결정하는 콜센터의 역할이 강조되고 있다. 콜센터는 단순히 고객의 전화를 받는 곳이라고 알려져 왔으나 요즘은 보다 넓은 개념으로 마케팅, 고객 서비스 등과 관련된 고객의 전화를 응대하면서 가치를 창조해 내는 장소를 일컫는다(한경경제용어사전, 2004). 콜센터 산업의 규모는 비약적으로 성장하

였는데 2015년을 기준으로 총 39만 3471명이 콜센터 산업에 종사하고 있고 5년 동안 43%의 성장을 기록했다.(한국고용정보원, 2015). 콜센터 직원 개인의 목소리와 태도는 기업의 이미지에 중요한 영향을 주기 때문에 직원들은 정해진 감정표현규범에 따라 항상 좋은 목소리와 좋은 감정을 유지하면서 고객에 응대하기를 요구받는다(이랑, 2006). 하지만 직원들의 감정은 항상 정적일 수 없기 때문에 이들이 느끼는 감정과 고객에게 보여주어야 하는 감정이 일치하지 않아 감정 부조화를 경험하게 되며, 실제로 느끼지 않는 거짓 감정을 표현하면서 스스로를 위선적이라 생각하며 거짓 자아를 느낀다(김학수, 2012). 이처럼 콜센터 직원들은 불특정 다수의 고객을 전화로 상담하면서 겪는 감정노동(emotional labor)으로 인해 스트레스가 타업종에 비해 매우 높은 편이다(주시각, 2013). 김은영(2015)은 콜센터 직원이 고객의 언어 폭력, 성희롱, 반말, 욕설, 인격적 모독에도 불구하고 실제 감정과 거짓 감정 간의 격차를 줄이기 위해 더 많은 감정노동을 경험하면서 심한 스트레스를 겪는다고 보고하였다. 감정노동으로 인한 스트레스는 일반적인 스트레스 강도보다 훨씬 강하며, 직무소진, 우울증, 사회 심리적 건강 악화 등 정신적 어려움으로 표현될 가능성이 크다(한국노동연구원, 2013).

콜센터 산업이 급속도로 발전함에 따라 콜센터 직원들의 감정노동이 사회적 이슈로 떠오르면서 이들의 감정노동과 직무스트레스에 관한 많은 연구가 이루어지고 있다. 하지만 대부분의 연구는 조직몰입, 직무만족, 직무소진, 이직의도, 직무탈진 등에 영향을 미치는 변수를 찾기 위한 연구들 혹은 이들 간의 관계에 대한 연구이며, 콜센터 직원의 고충을 효과적으로 다루는 심리적인 접근은 극히 드물다. 최근 한 이동통신사 콜센터에서 고교 실습생이 스스로 목숨을 끊는 안타까운 사건이 보도(디지털타임스, 2017)되면서 콜센터 직원들의 감정노동과 이로 인한 스트레스에 대한 관심이 다시 높아지고 있다. 이는 콜센터 직원의 감정노동으로 인한 직무스트레스의 극단적인 면을 보여주는 사례로 이러한 선택을 할 수밖에 없었던 개인의 심리적 차원

에 대한 접근과 지원이 필요하다는 것을 시사한다.

콜센터 직원을 대상으로 한 예술심리치료 접근법을 활용한 연구는 무용·동작심리치료에서는 유은혜(2013)의 연구와 음악치료에서는 김은영(2014)의 선행연구를 찾아볼 수 있다. 특히 음악치료에서의 김은영(2014)의 연구는 콜센터 직원을 대상으로 한 음악치료 중재의 효과성을 검증하였지만 지시적 심상활동을 사용함으로써 면대면 의사소통이 불가능한 상황에서 개인의 심리적인 안정과 지지를 위한 중재만 이루어졌을 뿐 자신의 실제 감정을 느끼고 표현 할 수 있는 직접적인 중재는 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 집단음악치료 프로그램을 통해 콜센터 직원들의 감정노동과 직무스트레스를 보다 효과적으로 대처할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

우리가 일상생활 중에 접하는 모든 음악은 감정과 행동에 영향을 미친다. 박수정(2002)은 언어로 표현되지 못하는 감정을 음악을 통해 표현하게 하여 자신의 감정을 재확인 시켜주며, 불안, 분노, 적의와 같은 부정적 감정의 느낌을 표현하는 출구의 역할을 한다고 하였다. 이는 음악이 심층의 감정을 의식으로 끌어올리며 그러한 감정을 분출시키는데 필요한 분출구를 제공함을 뜻한다(이규정, 2002). 즉, 음악은 언어나 말로 표현하기 어려운 내적 감정들과 외부로 표현하지 않은 감정들을 음악을 이용해 쉽게 표현하게 함으로써 많은 감정들을 밝혀내거나 각성시켜준다(김귀현, 1998). 이러한 음악이 가진 기능은 감정 부조화를 겪는 콜센터 직원들로 하여금 억압되어 있던 내면의 감정을 의식으로 끌어올릴 수 있도록 유도한다. 또한 음악이 감정을 표출시키는데 필요한 분출구를 제공하여 내면에 숨겨져 있거나 표현하지 못했던 자신의 실제 감정을 느끼고 표현할 수 있는 안전한 도구로 사용될 수 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

특히 집단음악치료는 집단 구성원이 공통적인 주제를 가지고 작업을 함으로써 구성원간의 음악적, 비음악적 상호교류의 기회를 제공하고, 경험을 함께 나누면서 자신뿐만 아니라 타인도 같은 문제를 경험하고 있는지를 인

식하며 동질감이 형성될 수 있도록 한다. 또한, 개인적 문제를 해결하기 위해 집단 구성원들 간의 피드백을 주고받으면서 감정의 공유 과정을 거치게 된다. 이러한 공유의 경험은 동료들과의 의사소통 부재, 고객과의 일회적 소통으로 이루어지는 고립된 방식의 일처리 방식과 타인과의 의사소통 부재를 경험하는 사람들에게 소속감을 제공하여 고립감과 외로움에서 벗어날 수 있도록 도울 수 있다. 최방희(2001)는 집단 속에서 음악은 적절한 자기감정 표현을 하도록 반응을 불러일으키며, 이러한 자기 감정표현이 사회적으로 인정받을 수 있도록 해 주는 수단을 마련해 준다고 하였다. 이는 수용적이고 지지적인 집단 환경 속에서 콜센터 직원들이 음악이라는 매체를 통해 자신의 감정을 표현하도록 반응을 촉발하여 함께 노래하고 연주하고 나누는 과정에서 정서적 교류와 공감대 형성을 경험할 수 있을 것으로 기대된다.

음악의 이러한 잠재적인 효과에도 불구하고 현재까지 음악치료에서는 감정노동자들에 대한 연구는 시도되지 않고 있다. 이에 본 연구는 노래 부르기, 음악 감상, 악기 연주, 노래 만들기, 즉흥 연주 등의 집단치료 기법을 사용한 음악 치료 프로그램을 구성하고 이러한 음악치료가 콜센터 직원들의 감정노동과 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다.

2. 연구 가설

가설1. 집단음악치료에 참여한 실험집단과 참여하지 않은 통제집단은 감정노동척도 점수에 있어 집단 간 유의미한 차이가 있을 것이다.

가설2. 집단음악치료에 참여한 실험집단과 참여하지 않은 통제집단은 직무스트레스척도 점수에 있어 집단 간 유의미한 차이가 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 콜센터와 직무스트레스

1) 콜센터

콜센터는 상품이나 서비스에 관한 고객의 질문 및 요구를 해결해주고 고객에게 필요한 정보, 서비스를 제공해 주는 곳으로 CRM(Customer Relations Management)센터, 고객만족센터, 전화고객 상담센터, 상담센터, 서비스센터 등 다양한 이름으로 불리고 있다(Gans et al., 2002). 콜센터는 서비스 제공, 텔레마케팅, 기술 지원 등을 목적으로 상담사가 고객에게 전화를 하거나 고객의 전화를 받는 조직 또는 그러한 업무를 수행하는 장소를 말하며, 기업과 고객 간에 정보기술(Information Technology: IT)을 통한 접촉이 이루어지는 곳이다(정기주 외 4인, 2004). 따라서 콜센터는 고객과 콜센터 상담사를 연결 매개로 하되 텔레마케팅 기능과 커뮤니케이션이 결합해 다양한 고객 접점 채널과 체계화된 시스템, 고객응대 업무 프로세스를 접목해 전문적인 상담을 해주는 고객접촉 지향적인 조직의 집합체라고 볼 수 있다(김지선, 제미경, 2007).

과거 기업들이 콜센터를 단지 고객의 문의 사항만 처리하는 곳으로 인식하여 최소한의 인력으로 최소한의 비용이 발생하도록 운영해왔다면, 현재는 점차 고객 가치에 기초하여 품질과 생산성의 균형을 통한 장기적인 이익 창출을 목표로 운영하고 있다(윤시내, 2005). 이와 같은 콜센터 역할의 중요성이 높아짐에 따라 2001년에 1,750개였던 콜센터 업체가 2009년도에는 3,850개로, 상담사의 수도 14만 5천명에서 40만여 명으로 두 배 이상 성장하였다

(한국콜센터산업정보연구소, 2011). 또한 기업 내 콜센터에 대한 의존도가 높아지면서 기업을 대표하는 역할로 그 위상이 높아짐에 따라 콜센터 시장의 규모도 더욱 확대될 것으로 전망된다(한국콜센터산업정보연구소, 2009).

콜센터의 주요업무는 상담원들이 고객으로부터 걸려오는 전화를 통해 주문이나 불만처리 업무를 수행하는 인바운드(Inbound), 고객들에게 전화를 걸어 상품에 대한 홍보 및 판매를 수행하는 아웃바운드(Outbound), 인바운드 콜과 아웃바운드 콜을 혼용해서 처리하는 콜 블렌딩이 있다. 콜센터 직원들의 서비스가 다른 인적 서비스와 차별적인 부분을 보이는 것은 고객과 전화를 통하여 서비스를 제공한다는 것이며, 고객과 목소리를 통해 업무를 수행하기 때문에 기업의 이미지를 고객에게 전달하는 데 매우 중요한 역할을 수행한다(나명찬, 2012).

기업은 비대면 접점에서 높은 수준의 고객서비스를 제공하기 위해 감정표현규범을 개발하여 직원들의 감정표현 내용과 절차에 대한 일련의 기준을 표준화하고 있다. 콜센터로 연락하는 고객들은 특정 상품이나 서비스에 대한 문의나 불만 뿐 아니라 업무와는 관계없이 자신의 부정적인 감정을 표출하기 위하여 전화를 거는 경우도 빈번하다. 이러한 상황에서도 콜센터 직원들은 고객들에게 부정적인 감정을 드러내거나 통화를 먼저 종료해서는 안 되며, 고객들이 분출하는 어떠한 감정적 반응에 대해서도 수용적인 태도와 고객들의 부정적 감정 상태를 해소할 수 있도록 참아야 한다(류숙진, 2012). 감정표현규범은 기업의 서비스 목표를 달성하는데 상당히 기여하였지만 콜센터 직원들에게 또 다른 형태의 노동인 거짓된 감정을 생산해야 하는 감정노동을 증가시키고 있다(김상표, 2009).

대부분의 콜센터가 진보된 전산 시스템을 갖추고 있기 때문에 각종 시스템 즉, 전화와 컴퓨터가 통합된 전자 장비를 보유하고 있어서, 직원들 각자의 업무성과가 실시간으로 드러남과 동시에, 기업이 가지고 있는 고객 응대

의 평가기준인 상담내용의 친절도, 정확성, 신속성 등을 실시간으로 모니터링을 통해 평가하고 이를 성과평가에 반영하고 있다. 따라서 콜센터에 근무하는 상담원들은 고객에게 만족된 서비스를 제공해야하면서 기업의 주요 성과인 콜을 빨리, 많이 처리하게 되는 역할 갈등 상황에 놓여 있다. 즉, 개인의 행동이 기업의 역할 기준에 의해 철저히 감시되는 자율성이 매우 부족한 직무환경에 놓여있다고 할 수 있다. 콜센터와 직원들 모두에게 전자감시제도 자체는 직무수행 중 나타날 수 있는 억울함과 같은 문제를 해결하는데 도움을 줄 수 있다. 그러나 다른 한편으로 전자감시제도를 통한 감시는 직원들의 감정노동 수행에 대한 심리적인 부담을 가중시키기 때문에, 콜센터 직원들의 감정노동의 어려움이 다른 서비스업 종사자들보다 상대적으로 더 크게 나타날 수 있다.

결론적으로 콜센터 작업장은 시간적 압박 및 고객관련 스트레스 요인과 과도한 업무수행, 자율성 부족 등으로 인해 만성적 스트레스 환경에 노출되어 있다고 할 수 있다.

2) 콜센터 직원의 직무스트레스

급속한 산업의 변화 속에서 현대인들은 새로운 정보와 기술의 습득, 달라진 가치관에 대한 순응 및 지속적인 환경에 적응해야하는 심적 부담감을 느낀다. 현대사회에서 스트레스는 신체적 질환뿐만 아니라 정서적, 정신적 장애의 주요한 원인으로 규명되고 있으며 일상생활에서 누구나 경험할 수 있는 일반적인 현상이 되었다(차은선, 김택호, 2013). 스트레스 과정은 외적 요구가 개인의 능력을 초과할 때 활성화되는데, 단순히 특정 수준 이상의 환경적 요구에 의해 일어나기보다는 그러한 요구가 개인이 적응하고 대처할 수 있는 능력을 능가할 때 발생한다는 것이다. 특히 우리나라의 경우 IMF 이후 경기 침체로 인한 기업의 도산과 실직, 평생직장 개념의 붕괴와 불확

실한 미래, 능력위주의 구조 등으로 직장인의 스트레스는 더욱 가중되고 있다. 또한 과중한 업무량, 자율권의 결여, 상사와 동료 및 고객과의 관계, 일방적인 지시, 급여 수준, 시간에 쫓기는 어려움 등 직장 내에서 빈번하게 일어나는 문제들 역시 직장인의 스트레스를 심화시킨다(박광희, 유화숙, 2003).

직무스트레스에 대해서 미국 국립산업안전보건연구소(Nation Institute of Occupational Safety and Health: NIOSH)는 "업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응"이라고 정의하였다(박명수, 2012, 재인용, p.31). 직무스트레스는 근로자가 하는 업무와 관련되어 겪는 스트레스를 뜻하는데 외부로부터의 요구와 역할수행자의 역할수행과정의 자원의 부족 등 외부환경과 개인 역할간의 부적합에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 불균형 상태라고 할 수 있다. 극심한 직무 스트레스는 개인의 건강과 조직의 효과성에 중대한 영향을 끼치며 개인과 조직차원에서 반드시 해결되어야 할 중요한 관심사로 대두되고 있다(이수경, 2005)

한편 우리나라 산업구조의 변화 속에서 서비스업 종사자의 수는 계속해서 증가하는 추세를 보이는데 특히, 1990년대 이후 정보통신의 급속한 발전과 기업들의 각종 고객서비스 혁신전략에 편승하여 콜센터는 빠른 속도로 보편화되었다. 타 고객서비스 직종과는 달리, 업무수행 중에 동료 노동자들과 상호작용함이 없이 자신의 개인 부스에서 거의 독립적으로 일하는 직무 환경에 있으며(박상언, 2015), 비대면 접점에서 고객과의 일회적인 상호작용을 반복적으로 하는 특성을 가진 콜센터 직원들은 다른 서비스 직업군에 비해 스트레스가 높다. 박상언(2015)은 감정노동을 비롯한 여러 직무특성과 직무정서, 그리고 직무관련 태도 변수들을 분석한 결과, 타 고객 서비스 직종보다 콜센터 작업장이 더 열악한 직무조건 하에 있다고 보고하였다. 대부분의 콜센터는 진보된 전산 시스템을 갖추고 있기 때문에, 직원 각자의 업무

성과가 실시간으로 드러남과 동시에, 기업이 가지고 있는 고객 응대의 평가 기준인 상담내용의 친절도, 신속성 등을 실시간으로 모니터링을 통해 이를 성과평가에 반영하고 있다. 따라서 콜센터에 근무하는 직원들은 고객에게 만족된 서비스를 제공해야하면서 기업의 주요 성과인 콜을 빨리, 많이 처리하게 되는 역할 갈등 상황에 놓여 있다. 즉, 개인의 행동이 기업의 역할 기준에 의해 철저히 감시되는 자율성이 매우 부족한 직무환경에 놓여있다고 할 수 있다(이상민, 2012). 콜센터 직원 모두에게 전자감시제도 자체는 도움을 주는 수단이 될 수 있지만, 전자감시제도를 통한 감시는 직원들의 감정노동 수행에 대한 심리적인 부담을 더 많이 느낄 수 있기 때문에, 콜센터 상담원들은 감정노동의 어려움이 다른 서비스업 종사자들보다 상대적으로 더 크게 나타날 수 있다. 또한 일부 기업에서는 컴퓨터로 실시간 기록되는 콜서비스 수행의 실적을 업무평가에 반영하여 직원의 성과급여에 반영하기도 하는 등 직원들의 콜 서비스 업무수행 능력 제고를 위한 교육수요, 성과급 및 인사조직을 결정하는 콜센터 인력관리의 핵심수단으로 이용하고 있다(이병훈, 김종성, 2004). 결국 콜센터 상담원들은 고객의 불쾌한 태도나 언어적 욕설과 기업의 이미지와 경영실적을 위해 감정노동을 수행해야 하는 어려움에 더불어 전자감시를 통한 노동통제라는 두 가지의 심리적인 압박감을 받게 되어 직무스트레스를 경험하고 있다. 즉, 콜센터 직무환경은 시간적 압박 및 고객관련 스트레스 요인과 과도한 과업 수행에 대한 업무과부하, 통제력, 인간관계, 자율성, 보상 문제 등으로 인해 만성적 스트레스 환경에 노출되어 있다(나명찬, 2012). 더불어 고객이 '왕'임을 내세워 폭군행세를 하며 콜센터 직원들에게 과도한 불만, 폭언(성희롱) 등을 행사하는 블랙슈머(Black-sumer)는 직무스트레스로 인한 직원들의 이직률을 더 높이고 있다(정보통신산업진흥원, 2012). 이러한 열악한 직무 환경 상황 하에서 콜센터 직원들의 스트레스를 해소할 수 있는 대처 방법이 필요할 것으로 사료된다.

3) 콜센터 직원의 감정노동으로 인한 스트레스

감정노동은 1983년 미국의 사회학자 Hochschild(1979)에 의해 처음 제시된 개념으로 고객의 기분에 맞추기 위해, 혹은 기업에서 요구하는 가치를 전달하기 위해 자신의 감정을 통제하고 '외적으로 드러나는 표정이나 몸짓을 관리'하는 과정이다(이송희, 2011). 감정 노동은 조직구성원들이 자신의 역할을 수행하는 가운데 고객 또는 다른 조직 구성원과의 상호작용에서 특정한 인상을 억지로 창출하기 위하여 마치 배우와 같이 애써서 노력해야 하는 상황에서 발생한다. 이때 발생하는 감정의 표현은 본인의 감정과 상관없이 표현해야 하는 것이다. 이 표현 감정은 본인의 감정과 일치하는 것일 수도 있지만, 그렇지 않은 경우 적지 않은 노력을 요구하는 말 그대로 '노동'이 된다. 특히 실제 감정과 표현 감정의 부조화는 조직 구성원의 개인적인 정체성의 혼란을 야기하고 그 결과 조직 구성원의 감정적 소진을 초래하여 직무 불만족을 높인다(이송희, 2011). 이러한 상황이 계속되면 스트레스와 우울증이라는 증상까지 나타나기도 한다(임효창, 2011).

감정노동을 가장 많이 요구하는 직업들을 살펴보면 주로 고객 또는 민원과 직접 접촉을 통해 직무수행이 이루어지는 의료, 항공, 경찰, 판매, 유통, 영업, 콜센터 등 서비스 직업군이 대부분을 차지하고 있으며, 그 중 감정노동이 가장 많은 직업은 콜센터 종사자로 나타났다(고용동향브리프, 2015). 콜센터는 컴퓨터와 전화통신을 결합하여 비대면 접점에서 고객 관련 서비스 업무를 수행하는 조직이다. 콜센터 직원들은 비대면 서비스 환경에서 조직의 감정표현규범에 따라 자신의 감정을 억제하고 조직이 요구하는 감정을 표현해야 하는 대표적인 감정노동자이다(최수정, 2016). 일반적으로 콜센터 직원들은 고객에게 보이지 않지만 항상 웃는 얼굴을 강요받는다. 실제 콜센터에서는 상담원 앞에 거울을 비치하고 웃는 표정을 유지하도록 관리하고

있으며, 전화 응대 시 적극적인 감정 표현을 요구하고 있다. 조직이 요구하는 감정은 웃음, 적극성, 명랑, 생기, 공감표시 등으로 요약된다(이수연, 양해술, 2008). 사람의 감정은 매일 다를 수밖에 없음에도 불구하고 자신이 느끼는 실제 감정과 조직에서 요구받는 감정의 불일치에서 오는 감정 부조화를 경험하게 되며, 인격적 무시, 욕설, 성희롱, 언어적 폭력에도 자신의 감정은 표출하지 못하는 감정 소진을 겪게 된다. 이와 같은 상황 속에서 콜센터에 근무하는 감정노동자들은 직무소진, 우울증, 사회 심리적 건강 악화 등 정신적 어려움을 겪게 될 가능성이 크다(한국노동연구원,2013).

한편 감정노동에 대한 선행 연구를 살펴보면 Sutton은 서비스종사자들이 대고객 관계에서 자신의 실제 감정과 조직차원으로 요구받는 감정표현 규범이 상호 일치하는 감정적 조화의 상태에서는 직무스트레스를 별로 느끼지 않거나 오히려 긍정적으로 심리적 안정을 갖게 되지만, 불일치하는 감정적 부조화의 상태에 놓일 경우에는 직무스트레스를 현저하게 체험하게 된다는 연구가설을 논증하고 있다(이병훈, 이상호, 2011 재인용). 이수연(2008)은 감정노동의 결과로 표출되는 감정소진이 직무 만족을 저해시켜 이직의도를 높이는 결과를 야기하므로 콜센터 경영에서 관리하여야 할 중요한 요소라고 보고하였다. 최은주(2011)는 항공사 콜센터 근로자의 감정노동과 이직 의도와와의 관계에서 사회적 지원이 이직 의도를 줄여주는 역할을 한다고 결과를 도출하였다. 또한 이민(2012)은 증권사 콜센터 직원들의 감정노동으로 인한 감정소진, 이직의도, 직장-가정 간의 갈등 등의 결과를 도출하여 기업, 국가 차원의 개선안을 제시하였다. 그러나 이러한 연구들은 감정노동으로 인한 부정적인 결과와 사회적 지원 및 프로그램의 필요함을 제시하였을 뿐 실질적으로 콜센터 직원들에게 프로그램을 도입한 연구는 미비한 실정이다.

2. 집단음악치료

1) 집단음악치료

집단치료는 효과적인 자기 이해와 자기 수용을 위한 집단의 상호작용을 말한다(Mahler, 1969; 박현경, 2004, 재인용). 집단 치료의 기능은 비슷한 문제를 가진 구성원 상호간에 관계 형성이 이루어짐으로써 정서적 유대감과 소속감을 경험하고, 집단 구성원과의 교류를 통해 자신의 문제를 새로운 각도에서 바라보며 통찰 할 수 있도록 하는데 있다. 또한, 집단 치료는 구성원들이 다른 구성원을 돕기 위해 그들의 경험을 이야기 하면서 공감대를 형성하고 상호작용을 하는 역할을 한다(이철수, 2013).

집단음악치료는 구성원들을 하나의 그룹으로 형성하고, 노래 부르거나 악기 연주, 가사 토의 등 다양한 음악 활동을 통해 문제를 해결하는 유형으로 집단 내 내담자들 간의 상호 역동성을 통해 치료사와의 일대일 관계 속에서 이루어질 수 없는 문제를 확인하고 집단 안에서 적절하게 문제를 표출할 수 있도록 한다(양지은, 2007). 이렇듯 집단음악치료는 그룹 속에서 다른 사람과 관련된 경험이라는 점에서 함께 일하는 동료와 자신이 서로에게 필요한 존재라는 것을 느낄 수 있는 기회를 제공하며(최병철, 1999) 사회에서 받을 수 있는 고독감, 소외감을 감소시켜 변화에 도전할 수 있는 기반을 마련해 준다(Rogers, 1969; 양지은, 2007, 재인용).

집단치료의 강점에 대한 선행연구들을 살펴보면 Murphy(1983)는 스트레스 감소와 긴장이완에 노래 만들기와 그룹 즉흥연주가 효과적임을 보고했고, Thaut(1989) 역시 음악 감상, 그룹 즉흥연주를 통해 긴장이완의 효과가 있음을 보고하였다(김도애, 2005, 재인용). 김성심(2015)은 직업재활시설에 근무하는 근로 장애인을 대상으로 한 집단음악치료가 직무스트레스 해소와

조절에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔으며, 박현경(2004)은 집단음악치료가 장애 아동 어머니의 스트레스 감소와 부정적 기분 감소에 유의한 결과를 가져왔음을 보고하였다. 위의 선행 연구들을 통해 집단에서 함께 음악 활동을 하는 것은 집단 내 구성원 간의 상호작용을 통해 스트레스와 같은 부정적인 요소에 긍정적인 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

2) 감정노동자들을 위한 집단음악치료

감정노동자들은 조직의 감정 규범을 준수해야 한다는 압박감으로 인해 자신의 진실한 감정을 억누르려는 노력을 한다. 이러한 노력으로 인한 스트레스가 지속될 경우 감정노동자들은 감정과 행동 간의 불일치를 경험하게 되고 개인의 정서적 자원들이 고갈됨을 느끼거나 상대방에게 부정적이고, 무감각하고, 냉소적이며, 혹은 주위 사람들과 거리를 두며 상호작용 자체를 비인격화 하는 등의 경험을 하게 된다(Grandey, 2000; 정무관 외, 2008, 재인용). 이는 타인을 위해 억지웃음을 지으며 자신의 감정을 속일 수밖에 없는 상황에 놓인 감정 노동자들의 감정노동과 직무스트레스 해소를 위한 심리적 차원에서의 지원이 필요하며 자신의 실제 감정을 인식하고 자신의 진정한 목소리, 나아가 자기 존재에 대한 재확인 작업이 필요함을 시사한다.

집단음악치료는 음악을 통해 나타난 개개인의 내면의 세계를 탐색하고 자신의 감정을 표현하여 집단 안에서 함께 서로에 대한 피드백을 주고받을 수 있는 소통의 장을 마련해준다. 감정 노동자들의 집단 치료에 대한 선행 연구에 따르면 동료들 간의 사회적 지원이 항공사 승무원의 역할 이행과 감정 표현을 용이하게 한다고 하였고(Hochschild, 1983), 윤세준(2000)의 연구에서도 동료들과의 대화가 정서적 긴장을 해소한다고 하였다. 이는 자기감정과 자기표현이 억압된 환경에서 근무하는 감정노동자들에게 집단치료가

사회적 상호작용과 활발한 의사소통을 가능하게 해 주는 수단을 마련해 준다는 것을 의미한다. 집단음악치료는 감정노동자들에게 음악이라는 공통된 활동에 참여하도록 유도하며, 음악을 통해 표현된 개인의 감정을 공유하고 나누는 과정에서 공통된 생각과 해결점을 찾을 수 있도록 돕는다. 또한 긍정적인 피드백은 자신의 가치와 의미를 인식하도록 하며 이러한 강화와 지지를 통한 만족감은 직장 내에서 경험하지 못한 정서를 제공하고 소속감과 유대감을 경험할 수 있도록 한다. 뿐만 아니라, 음악의 미적 경험을 통해 자아 내부의 여러 가지 갈등을 정화시키고 조화롭게 하여 자신에 대한 이미지와 타인과의 사회적 거리, 접근 방식 등을 긍정적인 방향으로 이끌 수 있도록 한다.

다음은 다양한 집단음악치료 기법 가운데 감정노동자들의 감정노동과 직무스트레스 대처를 위한 기법들에 대해 살펴보고자 한다.

(1) 노래

노래는 멜로디, 리듬, 화성, 역동성, 음색 등이 함께 작용하여 언어로 표현하는 것보다 풍부한 감정표현을 가능하게 한다(김군자, 1998). 언어는 인지적이지만 음악은 감정적이라는 특징으로 인해 치료에 참석한 사람의 인지와 감성에 동시에 접근하여 개인의 생각과 느낌을 보다 풍부하게 해주기 때문이다. 이로 인해 노래는 좀 더 쉽게 감정과 생각의 변화를 이끌어 낼 수 있으며, 그러한 자신의 모습을 확인하고 발전시킬 수 있다.

손현자(2009)는 노래 부르기 활동이 자발적인 음악적 표현의 첫 번째 형태로 자신과 타인에 대한 인식을 자극하는 접촉과 의사소통의 한 수단이 될 수 있다고 하였다. 노래 부르기는 목소리만을 사용하여 음악을 만들어내는 방법으로써 자신의 몸을 통해 발생하는 음악, 즉 고유성을 지닌 음악이 표

출된다. 이를 통해 자신이 누구인지, 무엇을 느끼고 있는지를 노래를 통해 표현하게 되므로 자신의 감정을 탐구할 수 있게 된다. 이는 감정노동자들이 노래 부르기를 통해 자신의 진실한 목소리를 외부로 드러내는 두려움을 극복하도록 돕고, 내면에 내재되어 있던 고통, 분노를 표현하고 해소할 수 있는 기회를 갖도록 한다.

감정노동자들을 위한 노래 부르기 활동은 그룹 내 공통된 관심사를 형성하여 구성원 각각의 상황에 따라 자신에게 지지적 도움이 되는 노래를 선택하거나 제시된 노래를 함께 불러봄으로써 직접 자신의 감정이나 생각을 노래를 통해 언어적으로 표현할 수 있도록 한다. 또한 노래를 통해 드러난 자신의 문제를 공유하면서 그룹 안에서의 위로, 지지 그리고 통찰의 과정을 경험하도록 한다. 더불어 자신뿐만 아니라 타인도 같은 불안과 고통을 경험하고 있음을 인식하여 고립감을 감소시키며 그룹 원간의 집단 신뢰감과 응집력이 형성되도록 한다.

노래 개사하기는 기존의 노래 가사를 대상자의 필요에 따라 자유롭게 바꾸는 활동이다. 개사하기는 내담자가 자신의 심정 또는 상황, 정서, 경험 등을 좀 더 정확하게 표현하기 위해 시도할 수 있는 활동으로(정현주, 2005), 자신의 생각과 감정을 명확하게 규명하고 표현하고자 할 때 사용된다(최미환, 2006). 이러한 활동은 개인이 직접 자신의 감정이나 생각에 따라 가사를 만듦으로써 긍정적이고 발전적인 사고와 인식의 전환에 도움이 될 수 있다.

집단치료에서 그룹 구성원들과 함께 개사하는 과정은 개인의 감정과 생각을 서로 공유하고, 교류하는 기회를 제공한다. 또한 신뢰가 바탕이 된 그룹 원간의 긍정적인 피드백으로 인해 자신의 표현이 자신과 타인 모두에게 인정받을 필요가 있는 가치와 의미를 가지고 있음을 인식할 수 있도록 하는데, 이러한 지지와 강화를 통한 만족감은 활동의 참여의 큰 동기를 부여한다(Felicity & Wigram, 2005; 이명선, 2008 재인용).

감정노동자들을 위한 개사하기 활동은 한 두 개의 짧은 문장이나 단어를 바꾸는 형식으로 쉽게 접근할 수 있도록 활동을 구성하였으며, 이러한 개사하기 활동은 감정노동자들에게 자발적이고 적절한 언어를 선택하여 직접 자신의 감정이나 생각을 표현하도록 돕는다.

노래 가사토의는 노래를 감상하고, 노래와 가사에 대한 개인의 생각이나 느낌을 치료사 또는 구성원과 함께 나누는 방법으로 가사 속의 상징, 은유, 비유 노래 가사를 토의하는 것은 표현하기 어려운 자신의 감정을 노래 가사에 투사하여 표현할 수 있도록 한다. 토론의 과정에서 내담자는 자신의 왜곡된 과거 경험에 대한 의미와 감정을 올바르게 정리하게 되며, 과거 경험에 대한 통찰을 하게 함으로써 개인으로 하여금 삶을 주관적 또는 객관적으로 해석하고 이해할 수 있는 기회를 제공한다(최소림, 2006).

감정노동자들을 위한 가사토의 활동은 노래 가사를 통해 그룹의 공통된 주제를 이끌어내어 구성원 각자의 생각과 느낌을 함께 토론하는 형식으로 접근하였으며, 개인에게 의미가 있거나 와 닿는 가사를 자신의 경험에 빗대어 표현하도록 함으로써 개인의 감정과 생각을 그룹 안에서 공유하고 피드백을 주고받을 수 있는 기회를 제공하도록 한다.

이와 같은 집단음악치료의 강점은 감정노동으로 인해 스트레스를 겪는 콜센터 직원들에게 자기감정의 인식 및 표현을 통해 감정노동과 직무스트레스를 격감시킬 수 있도록 하며 감정의 부조화, 직무 소진을 예방할 수 있다. 나아가 타인들과의 상호 교류를 통해 집단 원간의 친밀감, 유대감을 통해 콜센터 직원들이 가지고 있는 고립감에서 벗어나게 해준다.

(2) 악기연주

집단음악치료에서의 음악은 긍정적 감정 뿐 만 아니라 불안, 분노, 적의와

같은 부정적 감정을 사회적으로 용납되는 범위 내에서 미학적으로 표현하게 함으로써 카타르시스를 경험하게 해준다. 특히 타악기 연주는 ‘두드림’이라는 행위를 통해 분노, 격분, 증오 같은 감정을 배설하게 해줌으로써 정서적 안정감과 만족감을 주어 스트레스 해소를 통한 정서변화로 개인의 심리적 문제를 감소시킬 수 있도록 한다(Boxill, 1985). 이러한 악기연주 활동은 감정노동자들에게 특별한 기술 없이도 활동에 참여하도록 유도하고 악기를 연주함으로써 그들의 부정적인 내적 정서를 배출시킬 수 있는 기회를 제공한다.

Nordorff와 Robbins(1971)는 자신의 감정을 소리, 악기, 즉흥적 움직임을 통해 서로 교류하고 언어적으로 표현하기 어려운 감정을 악기를 이용하여 즉흥적으로 자기를 표현하게 함으로써 상호 간의 표현이 대화와 같은 방법으로 전개되도록 자극하고 긴장을 풀어 주어 내적 의사소통을 촉진시킨다고 하였다(김경량, 2011, 재인용). 즉흥연주는 악기, 음성, 신체를 사용하여 즉석에서 소리나 멜로디, 리듬 또는 일체의 음악을 만들어 가는 과정으로, 대상자는 자신의 생각이나 느낌, 감정 등을 자연스럽게 소리와 연결하거나 소리에 투사하는 경험을 하게 된다(정현주, 2011). 감정노동자들은 즉흥연주를 통해 내재되어 있던 자신의 감정을 있는 그대로 표출하며, 악기의 선택과 연주의 진행(템포, 셈여림, 음색)에서 상징적으로 드러난 자신의 내면의 갈등 및 감정 상태를 인식할 수 있다.

집단원이 함께 하는 리듬 악기연주는 단순한 리듬을 사용하여 누구나 쉽게 연주할 수 있어 심리적인 안정감을 제공하며 대상자의 참여도를 높인다. 간단한 방법으로 리듬패턴을 만들거나 자신의 템포로 리듬연주를 하는 것만으로도 대상자는 자신을 표현하는 기회를 얻게 되고, 나아가 리듬 모방을 통해 타인에게 집중하고 관심을 가지게 되면서 타인과 비언어적인 의사소통의 경험을 할 수 있다(이수경, 2005). 이는 감정 노동자들이 그룹 리듬연주

에 참여함으로써 리듬을 변형, 발전시켜 나가는 과정에서 즐거움과 성취감을 느끼며, 서로의 호흡과 감정을 맞추어 나가며 공동체적 경험 안에서 집단 간의 유대감을 경험할 수 있도록 한다.

본 연구의 악기연주 활동은 다양한 타악기를 제공하여 자신이 선택한 악기로 연주한 후, 반복 연주 시 악기를 바꾸어 연주하도록 하여 여러 악기를 경험할 수 있도록 하였다. 또한 간단한 리듬을 제시한 후 자신이 원하는 리듬 및 세기로 변형하여 연주함으로써 비언어적인 감정표현의 동기를 유발하고, 서로의 리듬을 모방함으로써 악기연주를 통해 표현된 감정의 느낌을 상호교류 할 수 있도록 하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구대상

연구 대상자들은 서울시에 위치한 H 자동차 회사에 근무하는 20-50세 사이의 콜센터 직원들로 20명이 선정되었다. 이 중 10명은 실험집단, 나머지 10명은 통제집단에 할당하였다.

2. 측정도구

1) 감정노동척도

종업원 중심의 감정노동을 측정하기 위해 Grandey(2003)가 개발한 표면행위와 내면행위척도를 Diefendorff, Croyle과 Grosserand(2005)가 채택하고 사용한 문항들을 사용하였으며, 본 연구에서는 최우성(2009)이 번안한 문항을 사용하였다. 본 도구는 표면행위(7문항), 내면행위(4문항)으로 구성되며, 총 11문항이다. 각 문항은 “전혀 아니다(1점)”, “그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “그런 편이다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”인 5점 리커드 척도로 제시되었다. 최우성(2009)의 연구에서 표면행위의 Cronbach's α 는 .89, 내면행위의 Cronbach's α 는 .91로 나타났다.

직무중심 감정노동의 측정은 Morris와 Feldman(1997)의 연구를 기초로 하여 수정 보완한 Seffrin(2002)의 설문문항을 김주연(2012)이 번안한 문항을 사용하였다. 본 도구는 감정표현의 빈도(3문항), 감정표현의 다양성(3문

항), 감정표현의 주의 정도(3문항)로 구성되며, 총 9문항이다. 각 문항은 “전혀 아니다(1점)”, “그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “그런 편이다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”인 5점 리커드 척도로 제시되었다. 박하영(2015)연구의 신뢰도계수는 감정표현의 빈도 .48, 감정표현의 다양성 .69, 감정표현의 주의 정도 .69로 나타났다.

2) 직무스트레스척도

본 연구에서 사용할 도구는 장세진 등(2004)이 개발한 ‘한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS) 단축형’을 사용하였다. 본 도구의 총 문항 수는 24개로 구성되어 있으며, 직무요구(4문항), 직무자율(4문항), 직무불안정(2문항), 관계갈등(3문항), 조직체계(4문항), 보상부적절(3문항), 직장 문화(4문항) 등의 7개 영역으로 구성되어 있다. 이 도구는 4점 리커드 척도 설문으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 점수 산출 방법은 각 영역별로 실제 점수를 단순히 합산하는 방식을 사용한다. 백미례, 김유리(2016)의 연구에서 Cronbach’s α 는 .83으로 나타났다.

3. 연구설계

본 연구는 집단음악치료가 콜센터 상담원의 감정노동과 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위해 사전·사후 통제집단 설계를 하였다. 프로그램을 시작하기 전에 콜센터 상담원의 감정노동과 직무스트레스를 측정하는 사전 검사를 실시하고, 프로그램을 종결한 후 사전 검사와 동일하게 사후 검사를 실시하도록 한다.

4. 프로그램 절차 및 내용

1) 프로그램 절차

<표 III-1> 음악치료 프로그램 회기 내 구성

단계	소요시간	활동 내용
도입	5분	시작 노래 부르기, 워밍업(warming-up)활동
본 활동	40분	감정 노동으로 직무 스트레스 감소를 위한 집단음악치료 활동
마무리	5분	소감 나누기, 마침 노래 부르기

시작 노래와 마침 노래는 매 회기의 시작과 끝에 대상자들이 함께 부를 수 있도록 기존의 노래를 개사 및 작곡하였다. 프로그램은 오전 업무 후 3시에 진행되므로 대상자들의 활동 참여에 대한 동기를 부여하기 위해 워밍업으로 간단한 스트레칭 및 토닝을 실시하였다. 본 활동에서는 각 회기의 목표에 대한 활동을 실시하였으며, 마무리 단계에서는 각 활동에 대한 각자의 소감 및 느낌을 나누며 함께 공유할 수 있도록 하였다.

2) 음악치료 프로그램

<표 III-2> 10회기 프로그램 회기별 활동 내용

회기	치료목표	활동 내용
1	구성원 간 친밀감 형성 및 자기소개	<ul style="list-style-type: none"> · 프로그램의 목표와 내용 소개하기 · <알로하, 기분 좋은 인사>를 개사한 시작 노래와 치료사가 작곡, 작사한 마침노래 배우기 · <나를 소개해요> 노래에 제시된 괄호 안에 자신이 불리고 싶은 닉네임을 넣어서 부르기

2	자기표현	<ul style="list-style-type: none"> · <오늘 나의 기분> 노래에 자신의 기분(감정)을 괄호부분에 넣어서 부르기 · 자신의 기분(감정)을 원하는 악기를 선택하여 연주한 후 연주하기 전과 연주하고 난 후 느낌 나누기 · <나를 따라해봐요 이렇게> 노래에 맞추어 자신의 동작을 만들어 제시하고 그룹 원들은 동작을 모방하기
3	자기 탐색 (장점 찾기)	<ul style="list-style-type: none"> · <내가 찾는 아이> 노래로 자신의 장점을 괄호에 넣어 개사하여 각자 부르기
4	개인파 집단의 문제인식 및 털어버리기	<ul style="list-style-type: none"> · 빅뱅의 <loser> 노래 감상 후 직장 내에서 스트레스 받는 요인들에 대해 나누기 · 스트레스 받는 요인들을 함께 나누고 그룹 원들이 함께 <loser> 노래의 괄호 부분을 개사하여 부른 후 타악기 연주하기
5	긍정감정 경험하기(격 려와 지지)	<ul style="list-style-type: none"> · <장가갈 수 있을까>를 치료사가 개사한 <승진할 수 있을까> 불러본 후 최근 자신의 고민 나누기 · <승진할 수 있을까> 노래의 괄호 안에 자신의 고민이나 자신을 힘들게 했던 일을 넣어 개사하기 · 개사한 노래 부르며 그룹 안에서 ‘할 수 있다’는 긍정적인 지지받기
6	낙관적인 마음 갖기 1.	<ul style="list-style-type: none"> · <Happy things> 노래를 감상하며 노래의 가사를 분석하고 자신을 행복하게 하는 사소한 것들에 대해 나누기 · 회사 내에서 행복했던 순간이나 인정받았던 순간 떠올리고 함께 나누는 후 노래의 괄호를 개사하여 부르기
7	낙관적인 마음 갖기 2.	<ul style="list-style-type: none"> · 각 악기 파트를 팀으로 나누어 <Catch the beat> 악기 연주하기 · <요즘 너 말야>를 감상하며 자신에게 위로나 힘이

되는 노래를 회상하고 나만의 노래 공유하기	
8	<p>내 안의 낙관성 증진하기</p> <ul style="list-style-type: none"> · 그룹 원끼리 서로의 장점을 마인드맵으로 그리기 · <선물할게> 노래의 괄호부분에 장점을 넣어 개사하여 그룹 원들이 불러주기
9	<p>내가 바라는 나 (긍정적인 삶의 목표)</p> <ul style="list-style-type: none"> · <나는 나비> 노래를 부르며 ‘애벌레 - 번데기- 나비’로 변해오는 자신의 인생 돌아보기 · 노래의 괄호에 앞으로 자신이 바라는 나의 모습을 넣어 개사하여 부른 후 이유에 대해 나누기
10	<p>나의 꿈 및 종결</p> <ul style="list-style-type: none"> · <I have a dream> 노래를 원어로 불러보고 한국어로 번역한 가사를 불러보며 자신의 꿈 생각해보기 · 노래의 괄호 부분에 자신의 꿈을 넣어 불러보며 소개하고 꿈을 실천하기 위한 구체적인 계획들도 나누기 · 그 동안 세션을 통해 즐거웠던 점들을 나누고 세션 종결

매 회기 프로그램마다 치료사가 선곡한 노래를 함께 불렀다. 김선미(2005)는 노래 부르기가 감정표현의 기초이며 자신의 생각과 감정을 표현할 수 있도록 하며, 노래가사는 자신의 현실과 비슷하다는 동질감과 동일시를 느끼도록 해준다고 하였다.

프로그램 1회기에서는 앞으로 진행될 프로그램에 대해 간단히 소개함으로써 내담자들의 참여 동기를 유발할 수 있도록 한 후, 매 회기마다 부르게 될 ‘시작 노래’와 ‘마침 노래’를 배우면서 그룹 원들과 인사를 나누며 치료사와 구성원간의 친밀감을 형성하도록 하였다.

또한 자신이 그룹 안에서 불리고 싶은 닉네임을 정하고 원하는 악기를 선택한 후, <나를 소개해요> 노래의 괄호에 닉네임을 넣어 연주하며 노래를 부를 수 있도록 하였다. 악기를 통한 자기소개 활동은 자신에 대한 추상적

개념을 구체화시킬 수 있으며(이은지, 2015) 너네임을 선택한 이유를 설명함으로써 내담자의 내면 욕구를 파악할 수 있다(박현경, 2004).

2회기에서는 먼저 ‘기쁜, 슬픈, 불만스러운, 우울한, 행복한, 즐거운, 불쾌한, 속상한’ 등의 감정을 제시하고, 현재 또는 최근에 가장 많이 느끼는 자신의 기분이나 감정을 생각할 수 있도록 하였다. <오늘 나의 기분> 노래에 맞추어 “오늘 ()의 기분은”을 그룹 원들이 질문 형식으로 부르며 “오늘 나의 기분 ()”에 자신의 기분 또는 감정을 대입하여 각자 부를 수 있도록 하였다. 또한 자신의 원하는 악기를 선택한 후 자신의 기분 또는 감정을 악기로 표현할 수 있도록 하였으며 연주하기 전과 연주하고 난 후에 변화된 자신의 느낀 점을 그룹 원들과 함께 나누었다. <오늘 나의 기분> 노래는 두 마디씩 반복되는 멜로디로 내담자가 쉽게 예측하고 따라 부를 수 있으며, ‘중간 도-라’까지의 음으로 이루어져 노래를 부르는 데 있어 특별한 기법을 요구하지 않는다. 이는 내담자에게 음악적 이론이나 기법에 대한 지식 없이 활동에 참여하고 자기표현을 할 수 있는 환경을 제공한다. 또한 감정 표현은 언어적인 요소로만 이루어진 것이 아닌 목소리, 제스처, 억양 등의 비언어적인 요소들을 포함하고 있으며, 음악은 이러한 비언어적인 요소들이 안정적인 환경에서 잘 표현되도록 이끌어 낼 수 있는 도구로 사용될 수 있다(진선주, 2005).

두 번째 활동으로 <나를 따라해봐요 이렇게> 노래에 맞추어 내담자들이 한 명씩 자신의 동작을 만들어 그룹 원들에게 제시하고 그 동작을 모방할 수 있도록 하였으며, 점차 동작과 함께 소리도 낼 수 있도록 하였다. 동작은 신체라는 도구를 통해 움직이는 것이며, 보이지 않는 내적인 느낌과 생각을 외부로 시각적으로 볼 수 있는 신체적 언어이다(Orff, 1980; 주은미, 2014 재인용). 동작 활동은 신체 동작으로 자기감정을 표현할 수 있게 하며, 즐겁고 긍정적인 집단 상호작용을 통해 자기만족을 경험하고 사회활동을 촉진할 수

있다(김군자, 2000).

3회기에서는 <내가 찾는 아이> 노래를 통해 자신의 장점(강점)을 스스로 탐색한 후 “()의 장점은 흔히 볼 수 없지 (예: 긍정적으로 생각하고 결심한 건 도전하는) 워-워-흔히 없지 예-예 볼 수 없지”의 괄호를 개사하여 부를 수 있도록 하였다. <내가 찾는 아이>는 3박자의 느린 리듬패턴의 맑고 순수한 분위기를 가진 곡으로 가사 자체에서 자신의 내면을 들여다 볼 수 있는 분위기를 조성하여 자신의 장점을 찾아 볼 수 있도록 유도할 수 있다. 또한 자신의 강점을 찾는 것은 내담자가 적극적인 삶의 의미를 탐색하도록 돕고(김진영, 고영건, 2013) 자신의 가치를 발견할 수 있도록 한다.

4회기에서는 빅뱅의 <loser> 노래를 통해 활동하였는데 노래의 “외톨이, 겁쟁이, 아무도 날 알아주지 않네” 등의 가사는 직장 내에서 가사와 같이 느꼈던 순간의 경험과 스트레스 받는 요인들에 대해 생각할 수 있도록 유도할 수 있기 때문에 선곡하였다. 노래를 감상한 후 직장 내에서의 스트레스 요인들을 그룹 원들과 함께 공유하며 그룹 원이 함께 노래의 괄호“(예: 상사 언어폭력 고객과의 통-화 업무 평-가 실적과 승진 야근 월-급 버림하는 고객들 쉴 곳 없는 직장을 연주해보자)” 부분에 노랫말을 만들어 부르고 타악기로 표현할 수 있도록 하였다. 이와 같이 동일한 주제를 가지고 이야기하는 활동은 서로를 이해하게 하며 공감을 통해 동질감 및 친밀감을 형성할 수 있도록 하며 함께 가사 만들기를 통한 완성된 결과물로서의 음악은 참여한 모든 구성원들에게 만족감을 주고 집단의 응집력도 향상시킬 수 있다(장혜원, 2002). 또한 타악기 연주를 통해 언어적으로 나타내기 어려운 감정이나 생각을 자연스럽게 해소할 수 있는 환경을 제공할 수 있다(이주영, 2008).

5회기에서는 <장가갈 수 있을까> 노래를 직장인들의 공통 관심사인 <승진할 수 있을까>로 치료사가 개사하고 편곡하여 제시하고, 함께 노래를 부

르며 최근 자신의 고민이나 자신을 힘들게 했던 일들을 떠올릴 수 있도록 하였다. 각자 자신의 고민을 그룹 원들과 함께 나눈 후 괄호부분“(예: 승진할 수 있을까) (승진할 수 있을까) 남들처럼 그렇게 (승진할 수 있을까)”에 넣어 부르면 나머지 그룹 원들은 “(예: 승진할 수 있을까) 넌 할 수 있어 (승진할 수 있을까) 넌 할 수 있어 남들처럼 그렇게 남들처럼 그렇게 (승진할 수 있을까) 넌 할 수 있어”와 같이 “넌 할 수 있어”를 부르도록 하였다. 이 과정은 “넌 할 수 있어”를 구성원들이 함께 부름으로써 격려하는 메시지를 통해 용기를 가질 수 있도록 긍정적인 정서를 유발할 수 있으며, 타인을 긍정적으로 인식하고 그룹 내에서 지지를 받음으로써 긍정적 정서를 경험할 수 있다.

6회기에서는 <Happy things> 노래로 활동하였다. 노래의 가사는 일상에서 소소하게 느낄 수 있는 행복한 것들에 대해 나타내고 있는데, 가사를 분석하고 어떤 가사가 자신과 동일시되었는지 찾아봄으로써 내담자들이 각자의 행복했던 순간들을 구체적으로 탐색해 볼 수 있는 기회를 제공하였다. 이러한 가사토의 활동은 공통 주제를 공유함으로 인정과 지지를 얻고 그룹원간의 긍정적인 대인관계를 함양할 수 있다(최소림, 2006). 또한 일상에서 느끼는 소소한 행복에서 나아가 회사 내에서 행복했던 순간이나 인정받았던 순간을 떠올리고 그룹 원들과 함께 나눌 수 있도록 하였는데, 행복했던 때를 회상함은 나아가 현재의 문제에 대한 통찰을 제공할 수 있으며 스트레스와 같은 불편을 제거할 수 있다(박현경, 2004).

7회기에서는 <Catch the beat> 노래로 활동하였다. 우드블록, 리듬스틱, 마라카스, 드럼을 사용하여 각 악기를 연주하는 팀을 나누어 치료사가 제시한 악보에 맞추어 연주할 수 있도록 하였다. 치료사는 기존의 노래를 A-B-A'의 형식으로 편곡하여 사용하였으며, 리듬과 멜로디의 반복적인 구조로 내담자들이 음악적 지식 없이도 쉽게 연주할 수 있도록 하였다. 하나

의 곡을 완성하기 위해 각자 맡은 악기를 연주하도록 구성하여 내담자들의 집중력을 유도할 수 있으며, 구성원들과 함께 소리를 맞춰가며 연주하는 합주의 경험은 타인과의 관계형성을 발달시키며 협동심과 책임감을 기르는 사회적 행동을 발달시킨다(김현정, 2003). 또한, 자신의 역할을 수행함으로써 성취감을 경험하고 그룹 활동 안에서 자신의 가치를 인식할 수 있다.

두 번째 활동에서는 <요즘 너 말야> 노래를 사용하였는데 노래는 서정적인 멜로디와 희망과 위로를 주는 가사를 지니고 있다. 노래를 감상하며 자신에게 위로나 힘이 되었던 순간을 회상할 수 있도록 하였다. 노래 안의 가사는 경험과 기억을 회상시키는 강력한 촉매제가 되어 언어와 상상력을 자극하는 수단이 되며, 노래 안의 음악적 요소들은 즐거움과 아름다움을 느끼도록 하여 그들의 긍정적인 정서 함양에 도움을 준다(최소림, 2006). 감상 후, 각자의 경험과 노래를 연관시켜 나만의 노래를 그룹 안에서 공유하도록 하였다. 음악을 통한 경험을 나누고 공유함으로써 당시 상황에 대한 감정을 재경험하게 되고, 이에 대한 감정 공유를 구성원들과 함께 함으로써 공감, 지지, 만족감을 느낄 수 있다.

8회기에서는 <선물할게> 노래를 치료사가 개사하여 사용하였다. 노래의 괄호부분“OO의 장점은 뭘까 너의 장점을 말해줄게 (예: 맡은 일에 충실하고 고객에게 친절하고 긍정적인 마인드를 가졌지) 너의 장점은 최고야”에 각자의 장점을 넣어 노래를 선물로써 불러줄 수 있도록 하였다. 먼저, 그룹원들의 장점을 마인드맵으로 그리며 이야기할 수 있도록 한 후, 마인드맵을 통해 나타난 장점들을 괄호 부분에 넣어 그룹원들이 불러주었다. 자신의 장점을 타인으로부터 인정받으면서 자긍심이 향상되며, 긍정적인 피드백을 통해 자신의 참된 모습을 발견하고 대인관계에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 또한, 가사를 만드는 과정과 완성된 가사는 개인에 대한 깊은 이해를 가능하게 하고 삶에 대한 경험과 현재의 상황에 대한 통찰을 가능하게 한다

(신조은, 2016).

9회기에서는 <나는 나비> 노래를 사용하였는데 노래를 감상하며 ‘애벌레-번데기-나비’로 변해오는 가사를 통해 자신의 인생을 돌아볼 수 있도록 하였다. ‘애벌레, 번데기, 나비’와 같은 가사는 이미지를 자극하여 ‘과거, 현재, 미래’의 모습을 돌아보고 자신에 대한 객관적인 시각을 갖고 삶에 대한 통찰을 가능하게 한다. 자신의 인생을 돌아본 후 앞으로 바라는 나의 모습 또는 과거에 이루고 싶었던 자신의 꿈을 나눈 후, 노래의 괄호부분 “날개를 활짝 펴고 세상을 자유롭게 날거야 노래하며 춤추는 나는 () 사람”에 넣어 노래를 부르도록 하였다. 잘 알려진 노래의 사용은 누구나 공감할 수 있는 삶의 주제와 감정을 가사를 통해 다루고, 자연스럽게 감정과 생각의 표현을 유도하며(윤주리, 2012), 지난 세월의 중요한 경험들을 승화시키고 아이디어나 감정을 표현하도록 한다(박현경, 2004).

마지막으로 10회기에는 <I have a dream> 노래로 활동하였는데 노래의 가사는 꿈을 가지고 꿈을 이룰 수 있다는 희망적인 메시지를 나타내고 있다. 노래를 원어로 불러보고 한국어로 번역한 가사를 불러보면서 와 닿는 가사와 함께 자신의 꿈을 소개하고, 그 꿈을 실현하기 위한 구체적인 계획들을 나누었다. 또한 각자의 꿈을 “난 꿈이 있죠 () 나는 할 수 있죠 꼭 이룰 거예요” 괄호 안에 넣어 부르면 그룹 원들이 “넌 할 수 있어 이룰 거예요”를 불러주며 긍정적인 지지를 할 수 있도록 하였다. 자신의 꿈을 가사에 넣어 부름으로써 자신을 표현할 수 있도록 하여 긍정적인 정서 함양에 도움을 줄 수 있으며, 그룹 안에서 나누며 혼자만의 실천이 아닌 공감과 지지를 통해 이루고자 하는 것에 대한 동기부여를 강화할 수 있다.

5. 자료 분석

본 연구의 자료 분석은 SPSS 20.0 통계 프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 연구 대상자들의 특성을 알아보기 위해 성별, 연령 등 일반적 사항에 대한 빈도를 분석하였다.

둘째, 실험집단과 통제집단이 동질한 집단으로 구성되었는지 알아보기 위해 실험집단과 통제집단의 감정노동 점수와 직무스트레스 점수의 사전 점수 및 그 하위요인에 대하여 독립표본 t 검정을 실시하여 동질성을 확인하였다.

셋째, 프로그램이 통계적으로 유의미한 효과가 있는지 알아보기 위해 각 척도에 대해 반복측정 변량분석(Repeated Measure ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 실험집단과 통제집단의 사전과 사후의 차이에 대한 추이를 알아보기 위해 각 집단 간 대응표본 t 검정을 실시하였다.

다섯째, 분석 내용에 대한 효과크기(effect Size)를 추정하기 위해 부분 에타 제곱 값(η^2)을 나타내었다.

본 연구의 통계적 유의수준은 $p < .05$ 이다.

IV. 연구 결과

1. 일반적 특성

연구 대상자의 성별, 연령, 최종학력, 업무형태, 근무연수, 1일 상담 콜 수 등 일반적 특성에 대한 빈도를 알아보았다. 분석 결과는 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 연구대상자의 일반적 특성

항목	구분	빈도			백분율
		실험	통제	전체	
성별	남	4	3	7	35.0
	여	6	7	13	65.0
연령	25~30세	1	2	3	15.0
	31~35세	3	3	6	30.0
	36~40세	1	1	2	10.0
	41~45세	5	4	9	45.0
최종학력	고졸이하	5	2	7	35.0
	전문대졸	2	5	7	35.0
	대졸	3	3	6	30.0
업무형태	인바운드 상담	4	4	8	40.0
	아웃바운드 상담	2	2	4	20.0
	인+아웃바운드 상담	4	4	8	40.0
근무연수	1년 미만	2	1	3	15.0
	1년 이상 ~ 3년 미만	2	1	3	15.0
	3년 이상 ~ 5년 미만	4	2	6	30.0
	5년 이상	2	6	8	40.0
1일 상담 콜 수	80콜 이하	8	9	17	85.0
	80~100콜 이하	1	1	2	10.0
	100~120콜 이하	1	0	1	5.0
계		10	10	20	100.0

연구 대상자의 일반적 특성을 연구한 결과, 성별은 남자 7명(35%), 여자 13명(65%)이었다. 연령은 25-30세 3명(15%), 31-35세 6명(30%), 36-40세 2명(10%), 41-45세 9명(45%)으로 40대가 가장 많은 것으로 나타났다. 최종학력은 고졸이하가 7명(35%), 전문대졸이 7명(35%), 대졸은 6명(30%)이었다. 업무형태는 인바운드 상담원 8명(40%), 아웃바운드 상담원 4명(20%), 인바운드와 아웃바운드를 병행하는 상담원은 8명(40%)이었다. 근무연수를 살펴보면 1년 미만이 3명(15%), 1년 이상 - 3년 미만이 3명(15%), 3년 이상 - 5년 미만이 6명(30%), 5년 이상이 8명(40%)으로 나타났다. 1일 상담 콜수에 대해서는 80콜 이하가 17명(85%), 80 ~ 100콜 이하가 2명(10%), 100 ~ 120콜 이하가 1명(5%)으로 80콜 이하가 가장 많은 것으로 나타났다.

2. 실험집단과 통제집단의 동질성 검증

실험집단과 통제집단이 동일한 집단으로 구성되었는지의 여부를 알아보기 위해 감정노동척도와 직무스트레스척도의 사전점수에 대해 독립표본 *t* 검정을 실시하였다.

검정결과 감정노동척도와 직무스트레스척도의 사전점수는 유의미한 차이를 보이지 않았다($p > .05$). 따라서 두 집단은 동질집단으로 볼 수 있다. 분석 결과는 <표 IV-2>와 같다.

<표 IV-2> 실험집단과 통제집단의 사전검사 동질성 분석

측정치	평균(표준편차)		<i>t</i>	<i>p</i>
	실험집단(n=10)	통제집단(n=10)		
감정노동	72.40(9.02)	70.30(3.16)	.69	.496
직무스트레스	57.80(6.01)	55.80(3.82)	.89	.387

* $p < .05$

3. 감정노동에 대한 프로그램의 효과

음악치료 프로그램 실시 후 감정노동에서 실험집단이 통제집단에 비해 유의미한 효과가 있었는지 알아보기 위해 치료집단(실험집단/비교집단)과 검사 시기(사전/사후)를 독립변인으로, 감정노동 전체점수를 종속변인으로 하여 반복측정변량분석을 실시하였다.

검정결과 시기X집단 상호작용 효과가 유의미하게 나타났다($F(1,18)=7.73, p <.05$). 이는 실험집단의 사전-사후 변화가 통제집단의 사전-사후 변화보다 유의미하게 크며 음악치료 프로그램이 감정노동에 영향을 미쳤다는 것을 의미한다. 이에 대한 결과는 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> 감정노동에 대한 반복측정변량분석 결과

척도	변량원	제곱합	자유도	평균제곱	F	η^2
	집단 간	160.00	1	160.00	7.33*	.29
	오차	392.90	18	21.83		
감정노동	집단 내	336.40	1	336.40	6.99*	.28
	시기×집단	372.10	1	372.10	7.73*	.30
	오차	866.50	18	48.14		

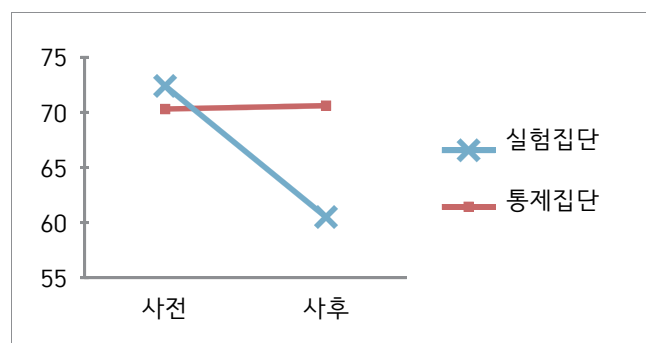
* $p <.05$

변화의 추이를 보기 위해 각 집단의 사전과 사후에 대한 대응표본 t 검정을 실시하였다. 실험집단은 통계적으로 유의미한 차이($p <.05$)를 보이며 평균이 감소하였고 통제집단은 유의미한 차이를 보이지 않았다($p >.05$). 이에 대한 결과는 <표 IV-4>, <그림 IV-1>과 같다.

<표 IV-4> 감정노동에 대한 대응표본 *t* 검정

측정변인	평균(표준편차)		<i>t</i>	<i>p</i>
	사전검사	사후검사		
실험집단(n=10)	72.40(9.02)	60.50(5.91)	2.80	.021*
통제집단(n=10)	70.30(3.16)	70.60(3.69)	-0.27	.790

* $p < .05$



<그림 IV-1> 감정노동의 실험집단과 통제집단 평균점수

4. 직무스트레스에 대한 프로그램의 효과

음악치료 프로그램 실시 후 직무스트레스에서 실험집단이 통제집단에 비해 유의미한 효과가 있었는지 알아보기 위해 치료집단(실험집단/비교집단)과 검사시기(사전/사후)를 독립변인으로, 직무스트레스 전체점수를 종속변인으로 하여 반복측정변량분석을 실시하였다.

검정결과 시기X집단 상호작용 효과가 유의미하게 나타나지 않아 프로그램이 직무스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($F(1,18)=.00$, $p > .05$). 이에 대한 결과는 <표 IV-5>과 같다.

<표 IV-5> 직무스트레스에 대한 반복측정변량분석 결과

척도	변량원	제곱합	자유도	평균제곱	F	η^2
직무 스트레스	집단 간	42.03	1	42.03	2.24	.11
	오차	337.25	18	18.74		
	집단 내	15.63	1	15.63	.15	.02
	시기×집단	.03	1	.03	.00	.00
	오차	622.85	18			

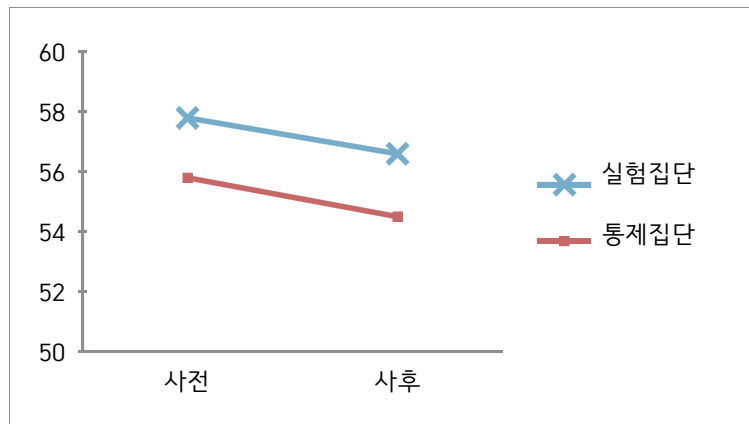
* $p < .05$

변화의 추이를 보기 위해 각 집단의 사전과 사후에 대한 대응표본 t 검정을 실시하였다. 검정결과 실험집단과 통제집단의 사전과 사후의 평균점수는 모두 통계적으로 유의미한 차이($p > .05$)를 보이지 않았다. 이에 대한 결과는 <표 IV-6>, <그림 IV-2>과 같다.

<표 IV-6> 직무스트레스에 대한 대응표본 t 검정

측정변인	평균(표준편차)		t	p
	사전검사	사후검사		
실험집단(n=10)	57.80(6.01)	56.60(6.50)	.33	.750
통제집단(n=10)	55.80(3.82)	54.50(3.69)	1.74	.115

* $p < .05$



<그림 IV-2> 직무스트레스의 실험집단과 통제집단 평균점수

V. 결 론

1. 결론 및 논의

본 연구는 콜센터 상담원들의 감정노동과 직무스트레스 감소를 위해 음악 치료를 실시하여 그 효과를 검증하고자 하였다. 연구 결과를 바탕으로 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 집단음악치료 프로그램에 참여한 실험집단은 감정노동 사전 점수와 사후 점수 간의 차이에 있어 통계적으로 유의미한 차이($p < .05$)를 보인 반면, 통제 집단은 유의미한 차이를 보이지 않았다($p > .05$). 실험집단과 통제 집단 간 감정노동 점수에 유의한 차이가 있을 것이라는 가설 1은 연구 결과에 의해 지지되었다. 이는 집단음악활동을 통한 감정 표현, 해소, 동료와의 상호교류가 감정노동을 겪고 있는 콜센터 상담원들에게 긍정적인 영향을 주었다는 것을 의미한다.

둘째, 집단음악치료 프로그램에 참여한 실험집단과 통제집단 모두 직무스트레스 사전점수와 사후점수 간의 차이에 있어 작은 변화로 감소하였으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다($p > .05$). 이는 직무스트레스 측정을 위해 사용한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)의 문항이 직무요구, 조직체계, 직장문화 등 직장인의 일반적인 직무스트레스를 측정하는 데 주안점을 두고 있으며, 현재 경험하는 감정노동으로 인한 직무스트레스 반응수준, 정신건강 및 사회심리적 스트레스 수준을 평가하기에 한계가 있었기 때문이라고 사료된다.

콜센터 상담원을 대상으로 한 직무스트레스에 대한 대부분의 연구는 조직적 차원에서의 접근이 이루어졌지만, 본 연구에서는 감정 노동을 경험하는

콜센터 상담원 개개인의 감정에 초점을 맞추어 프로그램을 구성하였다. 프로그램을 진행하면서 내담자들은 점차 음악을 통해 억압된 감정을 표출하고 공유하였으며 많은 내담자들이 자신 내면의 목소리를 마음껏 내고 표출에서 오는 희열감을 표현하기도 하였다. 이는 자기감정이나 생각을 악기 연주, 노래 부르기, 개사하기, 가사 토의 등을 통하여 표현하면서 감정 표현에 제한을 받는 콜센터 상담원들에게 자유로운 자기표현의 기회를 제공하였기 때문이라 생각한다. 또한 내담자들은 진정한 자아를 찾아가는 경험을 통해 자신만의 미래를 설계하고 이를 실현하는 구체적인 과정을 공유했다. 내담자들은 유사한 경험과 아픔을 갖고 있는 집단 속에서 음악이라는 매개체를 통해 억눌렀던 감정을 보다 쉽게 표출할 수 있었다고 보고하였다. 개인 위주의 업무 특성 상 구성원들간의 상호작용의 기회가 적은 콜센터 상담원들에게 집단음악치료의 특성인 친밀감과 동질감 형성 등이 작용해 감정의 표출 및 공유가 용이했다고 생각한다.

이상의 연구 결과를 종합해보면 집단음악치료 프로그램은 업무 내내 감정노동을 겪고 있는 콜센터 상담원들에게 억압했던 감정을 표현할 수 있도록 안전한 통로를 제공함으로써 자아 내부의 어려움과 갈등을 정화시키고 조화롭게 하여 자신에 대한 이미지와 타인과의 사회적 거리, 접근 방식 등을 긍정적인 방향으로 이끌 수 있도록 하는데 효과적이라고 해석된다.

현재까지 콜센터 상담원을 대상으로 면대면 의사소통을 통한 음악치료 프로그램을 실시한 연구는 없다. 따라서 본 연구는 콜센터 상담원들에게 직접적인 음악치료 프로그램을 시행하였다는 점에서 의의를 가진다.

콜센터 상담원은 직업의 특성 상 감정노동을 경험할 수밖에 없는 환경에 놓여있다. 이에 감정노동으로 인한 직무스트레스를 최대한 줄여줄 수 있는 다양한 사회적, 조직적 노력과 함께 심리적 차원의 노력이 지속되어야 할 것이다. 이에 본 연구는 콜센터 상담원을 대상으로 조직적 차원의 지원에

초점이 맞추어져 있는 연구들의 단점을 보완하여 보다 근본적으로 다루어져야 할 심리적 차원의 지원으로서 음악치료의 효과에 대한 가능성을 제안한다는 데 의의를 가진다.

2. 제언

본 연구의 제한점 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 실험집단과 통제집단이 각 10명 씩 총 20명을 대상으로 진행되었기 때문에 연구 결과를 일반화하는 데 제한점이 있다. 앞으로 감정노동과 관련한 다양한 직종으로 연구 대상을 확대하고 그에 맞는 음악치료 프로그램의 구성 및 중재가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구의 음악프로그램 중재는 콜센터 상담원들의 일과 시간에 진행되었으며 콜센터 내부의 공간이 여의치 않아 외부의 강당을 대여하여 사용하여 시간과 공간의 제약을 받았다. 향후 연구에서는 보다 전문적으로 세팅된 공간과 일과 외의 시간에 프로그램이 진행되어야 할 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서는 직장인의 일반적인 스트레스를 측정하는 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)가 사용되어 음악치료 프로그램이 감정노동으로 인한 직무스트레스의 해소방안으로 얼마만큼의 효과를 있었는가에 대한 결론을 측정하는데 한계가 있었다. 따라서 후속 연구에서는 감정노동으로 인한 스트레스를 객관적으로 검증할 수 있는 문항을 보완한 측정도구를 사용한 효과 검증이 필요하다.

넷째, 본 연구를 바탕으로 콜센터 상담원 뿐 아니라 다른 직종에 종사하는 감정 노동자들에 대한 음악치료가 폭 넓게 적용되어 보편적으로 사용할 수 있는 구체적인 프로그램의 개발과 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 곽은주 (2006). 음악치료 산전 프로그램이 초임부의 불안과 스트레스 감소에 미치는 영향. **한국음악치료학회지**, 8(2), 1-21.
- 김경량 (2011). 집단음악치료가 정신분열병 환자의 자기감정표현과 대인관계에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 원광대학교.
- 김군자 (1998). **음악치료의 즉흥연주 모델**. 서울: 양서원.
- 김군자, 김은미 (2000). **(음악치료사를 위한)음악치료 핸드북**. 서울: 한학문화.
- 김도에 (2005). 집단음악활동이 아동의 스트레스 감소에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 숙명여자대학교.
- 김상표, 하환호 (2009). 감정표현규칙의 명확성과 긍정적 정서전달 간의 관계. **서비스경영학회지**, 10(3), 321-342.
- 김선미 (2005). 어머니의 양육행동 및 남녀 아동의 자아존중감과 또래 괴롭힘 간의 관계. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 김성심 (2015). 집단음악치료가 직업재활시설 근로 장애인의 직무스트레스와 자기효능감에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 원광대학교.
- 김은영(2014). 음악을 사용한 지시적 심상활동이 고객센터 상담원의 불안과 스트레스에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 숙명여자대학교.
- 김은영, 김영신 (2015). 음악을 사용한 지시적 심상활동이 고객센터 상담원의 불안과 스트레스 감소에 미치는 영향. **한국음악치료학회지**, 17(1), 45-61.
- 김정임, 김순례, 이진화 (2013). 콜센터 근로자의 직무 스트레스 수준에 따

- 른 인지적 대처전략. 한국직업건강간호학회지, 22(3), 257-265
- 김주연 (2012). 국외여행인솔자의 감정노동이 감정부조화와 소진에 미치는 영향: 직무중심 감정노동과 종업원중심 감정노동의 비교. 미간행 박사학위 논문, 계명대학교.
- 김지선 (2007). 전화고객상담사의 고객지향성과 관련변수에 대한 연구: 부산지역 이동통신회사 콜센터를 중심으로. 미간행 석사학위 논문, 인제대학교.
- 김지수 (2015). 음악치료 전공생의 감정 조절을 위한 음악활용에 관한 연구. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 김진영, 고영진 (2013). 한국인의 정신건강 교양 함양을 위한 긍정심리학적 고찰. 인문사회과학연구, 40, 5-34
- 김학수 (2012). 감정노동이 직무소진과 직무철회에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 숙명여자대학교.
- 김현정 (2003). 리듬합주가 경도정신지체 아동의 사회정서행동, 인지능력 및 운동능력에 미치는 효과. 미간행 석사학위 논문, 영남대학교.
- 나명찬 (2012). 금융기관 콜센터 직원의 성격과 이직의도의 관계: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 미간행 석사학위 논문, 고려대학교.
- 디지털타임스 (2017). <http://www.dt.co.kr>
- 류숙진 (2012). 대인 서비스 직종의 감정노동 관리와 노동자 반응: 패스트푸드점, 보험사, 콜센터를 중심으로. 미간행 박사학위 논문, 경북대학교.
- 박광희, 유화숙 (2003). 섬유패션산업 종사자의 직무스트레스 요인, 직무스트레스 징후 및 직무성과. 대한가정학회지, 41(2), 93-106
- 박명수 (2012). 가전서비스 종사자의 직무스트레스에 관한 실증연구: 국내 S기업을 중심으로. 미간행 석사학위 논문, 고려대학교.

- 박상언 (2015). 콜센터 상담직의 직무특성과 직무관련 정서 및 태도: 타 고객서비스 직종과의 비교를 통한 탐색적 분석과 진단. **연세경영연구**, 52(1), 21-54.
- 박수정 (2002). 정서장애 청소년의 자기표현력 향상을 위한 음악치료적 접근. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 박하영 (2015). 콜센터 상담원의 감정노동 수행전략이 소진에 미치는 영향: 회복 탄력성과 사회적 지지의 조절효과. 미간행 석사학위 논문, 성신여자대학교.
- 박현경 (2004). 집단음악치료 프로그램이 장애아동 어머니의 스트레스 감소에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 숙명여자대학교.
- 백미례, 김유리 (2016). 소방공무원의 융합적 직무스트레스에 대한 음악감상효과. **한국융합학회논문지**, 7(6), 99-104.
- 손현자 (2009). 가정폭력 피해대 여성의 자아존중감 향상을 위한 노래 만들기. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 신삼철, 조영채, 김종수, 김동현 (2015). 콜센터 상담사의 직무스트레스와 이직의도와의 관련성. **한국산학기술학회논문지**, 16(2), 1318-1327
- 신조은 (2016). 긍정심리학에 근거한 집단음악치료가 저소득층 청소년의 주관적 안녕감과 심리적 안정감에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 성신여자대학교.
- 양지은 (2007). 그룹 음악심리치료 프로그램이 장애아동 어머니의 양육 스트레스와 자기효능감에 미치는 영향 : 초등학교 특수학급 학부모를 중심으로. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 유은혜 (2013). 라반의 Effort와 Space 요소를 적용한 무용/동작심리치료가 콜센터 상담원의 직무 탈진과 감정부조화에 미치는 효과. 미간행 석사학위 논문, 서울여자대학교.

- 윤세준, 김상표, 김은민 (2000). 감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구, **산업노동연구**, 6(1).
- 윤시내 (2005). 콜센터의 직무환경, 소진, 고객지향성의 관계에 관한 연구. 미간행 석사학위 논문, 경기대학교.
- 윤주리 (2012). 집단음악치료가 관심병사의 군 생활 스트레스와 적응에 미치는 효과. **한국음악치료교육학술지**, 9(1), 55-71
- 이규정 (2002). 정신질환자의 언어적 상호작용과 관계형성에 대한 음악의 효과성 연구. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 이랑, 김완석, 신강석 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할 : 콜센터 상담원을 대상으로. **한국산업 및 조직심리학회지**, 19(4), 573-596
- 이명선 (2008). 노래 중심의 음악치료가 사할린 귀환동포의 우울감에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 명지대학교.
- 이민 (2012). 고객지원센터(콜센터) 근로자의 감정노동 시태와 근로조건 개선 방안 : 증권사 콜센터 중심으로. 미간행 석사학위 논문, 고려대학교.
- 이병훈, 김종성 (2004). 한국의 노동: 전자감시와 노동자 반응: A은행 콜센터의 사례연구. **산업노동연구**, 10(2), 67-90.
- 이병훈, 이상호 (2011). 서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생메커니즘에 관한 연구. **산업관계연구**, 21(1), 65-93.
- 이송희 (2011). 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구: 상사의 리더십 조절효과를 중심으로. 미간행 석사학위 논문, 경희대학교.
- 이수경 (2005). 음악 감상 중재와 리듬연주 중재가 직장인의 스트레스와 불안에 미치는 영향. **한국음악치료학회지**, 7(2), 54-73.

- 이수연, 양혜술 (2008). 콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구. **한국컴퓨터정보학회논문지**, 13(5), 291-308.
- 이은지 (2015). 타악기 중심의 집단 음악치료가 여성 보험설계사의 직무스트레스에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 성신여자대학교.
- 이종목 (2008). 직무 스트레스의 이해와 관리전략. 광주: 전남대학교 출판부.
- 이주영 (2008). 방임된 아동의 공격성과 분노 감소를 위한 분노조절 음악 프로그램 연구. 미간행 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 이철수 (2013). **사회복지학 사전**. 서울: 헤민북스.
- 이현희, 김은정, 이민규(2003). 한국판 정적 정서 및 부적 정서 척도의 타당화 연구. **한국심리학회지**, 2(4), 935-946
- 임효창 (2011). 직장-가정갈등, 리더신뢰, 감정노동이 개인의 직무태도에 미치는 영향: 증권산업 컨설팅 사례를 중심으로. **경영컨설팅연구**, 11(2), 117-134.
- 장혜원 (2002). 음악활동이 통합된 발달지체 유아의 사회적 상호작용 행동에 미치는 영향. **한국음악치료학회지**, 4(1), 15-33
- 장세진, 강도목, 강명근 외 21인 (2004). **한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화연구(2차년도) 보고서**. 인천: 한국산업안전공단 산업보건연구원.
- 정기주, 김재전, 유일, 소순후, 박득 (2004). 콜센터 성과의 영향요인에 관한 연구. **한국정보전략학회지**, 7(2), 101-111.
- 정무관, 임효창, 최향석 (2008). 감정노동의 결과에 관한 연구: 콜센터 종사자를 대상으로. **서비스경영학회지**, 9(2), 319-345.
- 정보통신산업진흥원 (2012). www.nipa.kr.
- 정현주 (2005). **음악치료학의 이해와 적용**. 서울: 이화여자대학교 출판부

- 정현주 (2011). **인간행동과 음악**. 서울: 학지사.
- 주시각(2013). **감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로**. 미간행 박사학위 논문, 한양대학교.
- 주은미 (2014). **동작중심의 음악치료가 ADHD성향 아동의 주의집중력과 과잉행동에 미치는 영향**. 미간행 석사학위 논문, 고신대학교.
- 진선주 (2005). **성인정신지체인의 감정 표현 향상을 위한 음악 활용의 효과**. **한국음악치료교육학술지**, 2(1).
- 차은선, 김택호 (2013). **집단음악치료가 인터넷중독 초등학생의 자기통제, 사회성 및 스트레스에 미치는 효과**. **청소년시설환경**, 11(1), 79-91
- 최미환(2006). **노래심리치료**. 정현주(편). **음악치료 기법과 모델** (pp. 235-266). 서울: 학지사.
- 최방희 (2001). **음악치료 프로그램이 학교 생활 부적응 학생의 불안감소 및 사회성 발달에 미치는 효과**. 미간행 석사학위 논문, 부산대학교.
- 최병철 (1999). **음악치료학**. 서울:학지사.
- 최소림 (2006). **노래를 중심으로 한 집단음악치료활동이 장애청소년의 자아존중감 향상과 불안감소에 미치는 영향**. 미간행 석사학위 논문, 숙명여자대학교.
- 최수정, 정기주 (2016). **콜센터에서 상담사의 지각된 고객언어폭력이 감정노동과 감정소진에 미치는 영향**. **경영학연구**, 45(1), 295-328.
- 최우성 (2009). **콜센터 상담원의 이직의도 선행요인 및 직무탈진과 정서노동의 전후관계 확인**. 미간행 석사학위 논문, 대구대학교.
- 최은주 (2011). **항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 이직 의도와의 관계에서 사회적 지원의 조절효과**. **한국항공학회논문지**, 15(2), 171-180.
- 한경경제용어사전 (2004). <http://dic.hankyung.com>.

- 한국고객센터산업정보연구소 (2009). <http://www.callcenter.or.kr>.
- 한국고객센터산업정보연구소 (2011). <http://www.callcenter.or.kr>.
- 한국고용정보원 (2015). <http://www.keis.or.kr>. 고용동향브리프.
- 한국노동연구원 (2013). <http://www.kli.re.kr>.
- 한국직무스트레스학회 (2007). <http://www.jobstress.or.kr>.
- 황미정 (2015). **고객센터 상담상사의 감정부조화가 주관적 안녕감에 미치는 영향: 진정성의 매개효과를 중심으로**. 미간행 석사학위 논문, 서울사이버대학교.
- Boxill, E. H. (1985). *Music Therapy for the Developmentally Disabled*. Rockville, MD: Aspen Systems.
- Brucia, K. E. (1998). **음악치료의 즉흥연주 모델**. 김군자 역. 서울: 양서원.
- Brucia, K. E. (2006). **음악심리치료의 역동성**. 최병철, 김영신 공역. 서울: 학지사.
- Cordes, C. L., and T. W. Dougherty(1993). A Review and Integration of Research on Job burnout, *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Felicity & Wigram (2005). *Songwriting: Method, Techniques and Clinical Applications For Music Therapy Clinicians, Educators and Students*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Gans, N. & Koole, G. & Mandelbaum, A. (2002). Telephone call centers: Tutorial, review and research prospects. *Manufacturing & Service Operations Management Conference*, 5(2), 79-141.
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace : A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health*

- Psychology*, 5, 95-110.
- Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Mahler, C. A. (1969). *Group counselling in the school*. Boston: Houghton Mifflin.
- Murphy, M. (1983). Music therapy: A self-help group experience for substance abuse patients. *Music Therapy*, 3(1), 56-62.
- Nordoff, P. & Robbins, C. (1971). Music therapy in special education. *St. Louis : MMB*
- Orff, G. (1980). *The Orff Music Therapy*. Schott & Co, Ltd: London.
- Rogers, C. R. (1969). The increasing involvement of the psychologist in social problems. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 5(1), 3-7.
- Thaut, M. H. (1989). *Neuropsychology progresses in music perception and their relevance in music therapy*. NY: Schirmer Books.

ABSTRACT

A Study on the Effect of Song-focused Group Music Therapy for Service Associate's Emotional Labor and Job Stress in Call Center

Cha, Milim

Department of Music Therapy

Graduate School of

Sungshin Women's University

The purpose of research is to examine the effect of group music therapy on the emotional labor and job stress for service associates working in customer support. The subjects were 20 service associates working in the call center of H company, located in Seoul. Among them, 10 were allocated to an experimental group and the other 10 were in a control group. This program took place twice a week, for 50 minutes by each session from March 7th to April 6th in 2017 for 10 times in total. To find the effectiveness of this program, the experimental group and the control group were compared and analyzed through pre-test and post-test with the criteria for emotional labor and job stress.

For the data analysis Repeated Measure ANOVA was utilized. Before the music therapy program the homogeneity test was performed by

using independent T-test. In addition paired T-test was conducted to the show progress and analyze the effect of program. As a result, the experimental group showed statistically significant difference ($p < .05$) and the average score of emotional labor decreased whilst the control group didn't show significant difference ($p > .05$). The result of job stress test revealed that both the experimental group and control group that participated in the group music therapy program has decreased slightly in the difference between pre-test and post-test score for job stress and there is no statistically significant difference ($p > .05$). This finding implies and suggests that group music therapy can be an arbitration plan to decrease emotional labor for the service associates in call center.

설문지

안녕하세요.

저는 성신여자대학교 일반대학원 음악치료를 전공하고 있는 차미림입니다.

바쁘신 와중에 귀중한 시간을 내주셔서 감사합니다.

본 설문지는 집단음악치료가 귀하의 직무스트레스 감소에 미치는 영향을 알아보기 위한 것입니다.

본 설문을 통해 수집된 자료는 오직 통계자료로만 활용될 것이며, 그 외 목적으로는 활용하지 않을 것을 알려드립니다.

질문에는 정답이 없으므로 한 문항도 빠짐없이 귀하의 의견을 솔직하게 대답해 주시면 감사하겠습니다.

2017. 03.06

성신여자대학교 일반대학원

음악치료학과

연구자 차미림 올림

1. 각각의 문항들에 대하여 귀하가 해당되는 것에 √표를 해주시기 바랍니다.

성별	①남성 ②여성
연령	①25세 이하 ②26~30세 ③31세~35세 ④36세~40세 ⑤41세~45세 ⑥46세 이상
최종학력	①고졸이하 ②전문대졸 ③대졸 ④대학원이상
업무형태	①인바운드 상담 ②아웃바운드 상담 ③인바운드+아웃바운드 상담
근무연수	①1년미만 ②1년이상~3년미만 ③3년이사~5년미만 ④5년 이상
1일 상담 콜 수	①80콜이하 ②80~100콜이하 ③100이상~120콜이하 ④120콜이상

2. 아래의 항목들은 감정노동에 관한 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

문항	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런편이다	매우 그렇다
1	나는 고객을 잘 응대하기 위해 마치 연기하듯이 행동한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 고객을 대할 때 기분 좋은 것처럼 표현을 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 고객을 대할 때 보여주기 위한 행동을 한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 일하면서 표현해야 하는 감정을 느끼고 있는 척한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 직무에서 요구하는 감정들을 표현하기 위해 연기하는 것처럼 행동한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 속에서 느끼는 감정과는 다른 감정을 고객에게 보여준다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 고객을 대할 때 거짓된 감정을 보여준다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로 경험하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 고객에게 표현해야 하는 감정들을 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정들을 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정들을 내면으로부터 우러나게 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

12	나는 고객을 대할 때 실제 감정보다 긍정적인 감정을 표현할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 고객이 나에게서 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 노력할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
14	고객들은 나에게 친절함을 바랄 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 고객에게 상황에 따라 말투와 표정을 변화시킨다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 만나는 고객에 따라서 다른 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 고객에게 다양한 감정표현을 표현하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 때때로 내가 느끼는 감정과는 다른 말과 행동으로 고객을 대한다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 기분이 나쁠 때에도 고객에게 이를 표현하지 않으려고 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 고객에게 나쁜 감정을 표현하지 않으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

3. 아래의 항목들은 직무스트레스에 관한 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

문항	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
2	업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
3	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
4	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
5	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
6	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
7	작업 시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
8	나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
9	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
10	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
11	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	4	3	2	1
12	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
13	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
14	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
15	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1

16	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
17	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
18	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
19	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
20	나의 능력을 개바하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
21	회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
22	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
23	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
24	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

수고해 주셔서 감사합니다.