



여성 근로자의 감정노동 및 작업장 폭력 피해 경험이 건강결과에 미치는 영향: 2014년 한국근로환경조사를 이용하여

김은주¹ · 윤주영²

서울대학교 간호대학¹, 서울대학교 간호과학연구소²

Effects of Emotional Labor and Workplace Violence on Physical and Mental Health Outcomes among Female Workers: The 4th Korean Working Conditions Survey

Kim, Eunjoo¹ · Yoon, Ju Young²

¹College of Nursing, Seoul National University, Seoul

²Research Institute of Nursing Science, Seoul National University, Seoul, Korea

Purpose: We investigated the effects of emotional labor and workplace violence on various physical and mental health outcomes among female workers. **Methods:** We obtained data from 24,760 female workers who participated in the 4th Korean Working Conditions Survey (2014). Hierarchical logistic regression analysis was used to analyze the relationships. **Results:** Female emotional workers were more exposed to workplace violence than were female non-emotional workers. Verbal abuse was the most common type of workplace violence. Logistic regression analyses revealed that (1) emotional labor was significantly associated with higher odds of having musculoskeletal or abdominal pain (physical health outcomes), along with overall fatigue (a mental health outcome), and (2) workplace violence experiences were significantly associated with higher odds of musculoskeletal pain, headache/eye strain, abdominal pain, depression/anxiety disorder, overall fatigue, and insomnia/sleep disturbance, after controlling for covariates. **Conclusion:** This study demonstrated that both emotional labor and workplace violence have negative effects on physical and mental health. However, workplace violence experience has a stronger negative impact on health outcomes than does emotional labor alone. A management system to eradicate workplace violence and programs aimed at managing emotional labor are urgently needed at the organizational level.

Key Words: Emotional labor, Workplace violence, Female workers, Health, Korean working condition survey

서론

1. 연구의 필요성

최근 들어 사회적으로 감정노동에 대한 지속적인 관심과 문

제제기로, 2016년 11월 29일 제20대 국회에서 사업주의 감정노동자 보호 의무를 명시한 ‘감정노동자보호특별법’이 발의되기에 이르렀다. 또한 2016년 12월 5일 국가인권위원회는 고용노동부장관에게 ‘감정노동 종사 여성노동자 등의 인권 보호와 증진을 위한 권고’를 통해 감정노동자 보호 관련 법률 제정 등

주요어: 감정노동, 작업장 폭력, 여성 근로자, 건강, 근로환경조사

Corresponding author: Yoon, Ju Young

Research Institute of Nursing Science, Seoul National University, 103 Daehak-ro, Jongno-gu, Seoul 03080, Korea.
Tel: +82-2-740-8817, Fax: +82-2-766-1852, E-mail: yoon26@snu.ac.kr

- 본 연구는 서울대학교 간호과학연구소 대학원생 연구집담회 지원에 의하여 수행되었음.

- This work was supported by a Graduate Student Research Support Fund from the Research Institute of Nursing Science, Seoul National University.

Received: Jul 23, 2017 | Revised: Aug 17, 2017 | Accepted: Aug 21, 2017

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

입법적 조치 및 감정노동 가이드라인 마련 보급 등을 권고하고 국회의장에게 감정노동자 보호 법안을 조속히 통과시키기를 건의하였다(National Human Rights Commission of the Republic of Korea [NHRC], 2017).

우리나라에서 감정노동이 많은 직업은 주로 고객 또는 민원인과 직접 접촉을 통해 직무수행이 이루어지는 의료, 항공, 경찰, 판매, 유통, 영업, 콜센터 등의 직업군이 대부분을 차지하고 있다(Park, 2015). 특히 여성, 젊은 연령, 대면 업무 직접 수행이 많은 낮은 직급일수록 감정노동에 더 많이 노출되고 있다(Kim, 2010). 우리나라 감정노동 직업 특성 상 남성보다 여성이 상대적으로 더 많이 종사하고 있는 것으로 나타난 것은 감정노동 근로자는 고객을 상대하거나 제품을 판매하는 직무특성 상 여성이 좀 더 친절하게 고객을 응대할 수 있다는 경영전략 차원에서 기인한 것으로 해석된다(Park, 2015). 이는 감정노동이 여성적 특성이라 간주되던 공감과 배려와 같은 마음 노동의 집약체이며, 따라서 감정노동을 수행하는 직군에는 여성적 성품을 지녔다고 여겨지는 여성들이 집중적으로 진출하고 있다고 지적한 Hochschild (1983)의 견해와도 일치한다. 이와 같은 감정노동 직업군의 업무적 특성으로 인해 감정노동 관련 연구에서 여성은 매우 중요한 표적 집단이다.

감정노동이라는 용어를 처음으로 제시한 Hochschild (1983)에 의하면 감정노동은 시장에서 임금을 받고 팔리는 노동의 형태이자 육체노동과는 다른 '서비스 노동 특성 중의 한 가지'로 볼 수 있다. 단순히 직장에서 상사에게 감정을 드러내지 않도록 숨기는 것과 같은 행위는 감정노동이라고 할 수 없으며, 고객을 대할 때 규정된 감정에 대한 특정 업무 규범, 즉 감정표현 규칙(emotional display rules)을 따르는 것만을 감정노동이라 칭할 수 있다(Hochschild, 1983).

한편 감정노동 근로자는 감정노동이라는 업무의 특성 외에 여러 직무 환경적 요인에 동시에 노출되는데, 그 중 작업장 폭력(workplace violence)은 감정노동과 함께 직업건강간호 영역에서 거론되는 중요한 이슈 중 하나이다. 작업장 폭력은 업무가 진행되는 과정에서 또는 업무의 직접적인 결과로써 발생한 폭행, 위협 또는 상해, 부상 또는 합리적인 행위로부터 벗어난 모든 행동, 사건, 행위를 의미한다(International Labour Organization [ILO], 2016). 예전에는 주로 직장에서 혹은 업무와 관련하여 발생하는 육체적 공격 및 공격의 위협만을 의미했던 좁은 의미에서(VandenBos & Bulatao, 1996), 최근에는 물리적 폭력 외에 성희롱이나 왕따 및 괴롭힘과 같은 정신적인 폭력까지 아우르는 넓은 의미로 사용되고 있다. 작업장 폭력은 유형별로 폭행/공격(assault/attack), 협박(threat), 학대(abuse),

희롱(harassment), 성희롱(sexual harassment), 집단 괴롭힘(bullying/mobbing) 등으로 나눌 수 있으며, 가해자에 따라 직장 상사나 동료, 부하직원 등에 의해 발생하는 내부적 폭력, 고객이나 환자 등에 의해 발생하는 외부적 폭력으로 나눌 수 있다. 우리나라 작업장 폭력 실태 조사 결과 고객에 의하여 정신적, 성적 폭력에 유의미한 수준 이상으로 노출되는 종사자 수의 추정치는 419만여 명으로 추정된다(Lee, Park, Park, & IRC Inc., 2015). 특히 감정노동이 발생하는 업무적 상황은 고객과의 접점에 있기 때문에 작업장 폭력에 쉽게 노출될 수 있다(Kim, H. A., 2016).

감정노동 근로자에게 작업장 폭력의 문제는 간과할 수 없는 문제이며, 작업장 폭력의 경험과 감정노동 간에 유의한 상관관계가 있기는 하지만(Grandey, Kern, & Frone, 2007), 감정노동 자체는 작업장 폭력과 다른 개념이며, 항상 동시에 발생하는 현상도 아니다. Hochschild (1983)가 제시한 감정노동이라는 개념은 기존의 육체적인 노동으로부터 구별되는 업무적으로 감정을 관리하는 노력에 대한 재평가에 바탕을 두어 직무의 한 요소로서 인정하는 것인데 반해, 한국 사회에서 감정노동은 종종 작업장 폭력에 노출되는 감정노동자라는 특정 직종 종사자의 모습으로 묘사되어 작업장 폭력의 문제를 서비스직 종사자로서 감내해야 할 노동의 과정으로 해석될 여지를 남기기도 한다(Kim, H. A., 2016). 그러나 감정노동은 서비스업의 직무 특성 중의 하나로서, 서비스업에 종사하는 근로자가 고객으로부터 인권 침해적 행위에 노출되는 행위와는 구별해야 한다.

감정노동 및 작업장 폭력이 건강 결과와 상관관계가 있다는 것은 여러 연구에서 밝혀져 왔다. 감정노동은 우울과 상관관계가 있고(Kim & Choo, 2016; Yoon & Kim, 2013), 기질적인 병리가 없는 피로감이나 두통·복통·근육통과 같은 신체화 증상(Schaubroeck & Jones, 2000; Shin & Kang, 2011) 및 근골격계 증상에도 영향을 미친다(Kim & Choo, 2016). 또한 작업장 폭력을 경험한 그룹에서 주관적 건강 수준이 더 낮고(Yoo, Lee, & Kang, 2015), 수면장애를 더 많이 경험할 뿐만 아니라(Lalukka, Rahkonen, & Lahelma, 2011), 우울 및 불안 증상이 통계적으로 유의하게 높았다(Choi, Jung, Kim, & Park, 2010).

그러나 대다수의 기존 연구들은 감정노동 및 작업장 폭력이 건강결과에 미치는 영향을 개별적으로 살펴봄으로써, 감정노동과 작업장 폭력이라는 개념을 동시에 적용하여 건강결과에 미치는 영향을 종합적으로 분석한 연구가 드물다. 감정노동과 작업장 폭력이 항상 동시에 발생하는 것은 아니지만 특히 한국 사회에서 감정노동과 작업장 폭력 개념이 동일시되어 오용되는 경우가 빈번하므로(Kim, H. A., 2016), 두 개념을 동시에 고

려하여 건강결과에 미치는 영향을 탐색해 볼 필요가 있다. 이를 위해 본 연구에서는 제4차 한국근로환경조사(Korean Working Conditions Survey, 2014) 자료를 이용하여 여성 근로자를 대상으로 감정노동 여부에 따른 작업장 폭력 피해 경험의 차이를 분석하여 감정노동과 작업장 폭력의 발생 현황을 분석하고, 최종적으로 감정노동과 작업장 폭력 경험이 신체적, 정신적 건강에 미치는 영향을 탐색하였다.

2. 연구목적

본 연구는 여성 근로자의 감정노동과 작업장 폭력 피해 경험이 건강결과에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 여성 근로자의 감정노동 종사 여부 및 작업장 폭력 피해 경험 여부에 따른 일반적 특성과 근로환경의 차이를 비교한다.
- 여성 감정노동 근로자와 여성 비감정노동 근로자 간에 작업장 폭력 피해 경험의 차이를 확인한다.
- 여성 근로자의 감정노동과 작업장 폭력 피해 경험이 신체적, 정신적 건강결과에 미치는 영향을 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 여성 근로자의 감정노동 및 작업장 폭력 피해 경험이 건강결과에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 횡단 조사연구로서 제4차 한국근로환경조사 원시자료를 이용한 이차자료분석이다.

2. 자료원 및 연구대상

본 연구의 연구대상은 제4차 한국근로환경조사 대상자 총 50,007명 중 24,760명(49.5%)의 여성근로자이다. 제4차 한국근로환경조사의 대상자는 조사시점 현재(2014년 6~9월) 전국 만 15세 이상 취업자이며, 조사시점을 기준으로 지난 1주간 수입을 목적으로 일한 자로서 자영업자/사업주, 임금근로자, 무급가족 종사자, 일시휴직자, 기타 종사자 등이다. 본 연구의 분석 자료는 산업안전보건연구원이 연구자들을 위해 공개한 정보로, 조사에 참여한 대상자의 개인 고유정보를 식별할 수 있는 내용은 포함되어 있지 않았다. 본 연구는 이차자료분석으로,

저자가 속한 기관의 생명윤리위원회에서 심의 면제 승인을 받았다(IRB No. E1705/003-019).

3. 변수의 정의와 측정

1) 감정노동

감정노동은 직업 상 필요조건으로서 자신의 감정을 관리하는 것으로, 감정노동을 필요로 하는 직업의 특성은 사람들을 직접 상대하고, 다른 사람들에게 고마움과 같은 특정 감정 상태를 만들어내며, 조직이 근로자의 감정을 통제하는 특성을 갖는다(Hochschild, 1983).

본 연구에서 감정노동은 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 업무 여부에 따라 구분하였다. 한국근로환경조사 문항 중 ‘고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 업무 정도’를 묻는 질문에 ‘근무시간 내내’, ‘거의 모든 근무시간’, ‘근무시간 3/4’, ‘근무시간 절반’, ‘근무시간 1/4’라고 답한 경우는 감정노동을 하는 것으로, ‘거의 노출 안 됨’ 또는 ‘절대 노출 안 됨’으로 대답한 경우는 감정노동을 하지 않는 대상으로 구분하였다.

2) 작업장 폭력

작업장 폭력은 업무가 진행되는 과정에서 또는 업무의 직접적인 결과로써 발생한 폭행, 위협 또는 상해, 부상 또는 합리적인 행위로부터 벗어나는 모든 행동·사건·행위를 의미한다(ILO, 2016).

본 연구에서는 한국근로환경조사의 ‘지난 12개월 동안 업무 수행 중에 신체적 폭력, 왕따/괴롭힘, 성희롱 경험’을 묻는 문항 중 하나라도 있다고 응답한 경우 작업장 폭력이 있었던 것으로 보았다. 작업장 폭력이 있었던 경우, 그 작업장 폭력의 주체가 직장동료, 상사, 부하직원 등 ‘내부자’인지 고객으로 인한 ‘외부자’인지 확인하였다. 또한 ‘지난 1개월 동안 업무수행 중에 언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협 또는 굴욕적 행동 경험’을 묻는 문항을 이용하며, 1개월 이내 작업장 폭력 유형 별 피해 경험을 확인하고 각각의 유형에서 작업장 폭력의 주체를 추가적으로 확인하였다. 그러나 작업장 폭력이 건강결과에 미치는 영향력을 탐색하기 위한 분석에서는 건강결과의 측정기간(최근 12개월 이내)을 고려하여 ‘최근 12개월’ 이내에 경험한 작업장 폭력 경험만을 조작적 정의로 하였다.

3) 건강 결과

근로자의 건강은 근로자 자신이 인지하거나 호소하는 주관

적 건강상태와 건강진단 결과 혹은 의료인에 의한 진단 결과와 같은 객관적인 자료로 파악할 수 있으나, 근로자를 대상으로 실시하는 대규모 역학 연구에서는 의료인의 진단에 의한 객관적인 건강상태를 파악하기는 매우 어렵다. 그래서 주관적인 건강상태를 측정하는 연구가 많이 이루어지고 있으며, 이는 신체적 기능을 비롯한 건강상태에 민감한 지표로 사용 가능하다(Kim, Lee, Park, & Han, 2003).

본 연구에서 건강결과는 신체적 건강상태, 정신적 건강상태로 측정하였다. 신체적 건강상태는 지난 12개월 동안 근골격계 통증(요통, 상지 근육통, 하지 근육통), 두통 또는 눈의 피로, 복통 발생 여부를 측정하였다. 정신적 건강상태는 지난 12개월 동안 우울 또는 불안장애, 전신피로, 불면증 또는 수면장애 발생 여부를 측정하였다.

4. 자료분석

여성 근로자의 감정노동 종사 여부 및 작업장 폭력 피해 경험 여부에 따른 일반적 특성 및 근로환경의 차이를 특성 파악하기 위하여 기술통계를 사용하고, 각 군별 차이를 확인하기 위하여 χ^2 test 또는 t-test를 실시하였다. 선행연구에 근거하여 일반적 특성으로는 연령, 교육 수준, 월수입, 가구구성원 수, 직업 분류를 공변수로 고려하였으며, 근로 환경 특성으로는 고용 상태, 고용 형태, 직장 근로자 수, 주당 근로 시간, 교대근무 여부, 물리적·생화학적·근골격계 위험요인, 삶과 일의 균형을 공변수로 고려하였다(Hong & Kim, 2012; Lee et al., 2015). 여성 근로자들의 감정노동 종사 여부에 따른 작업장 폭력 피해 경험 여부 및 상세 내역(폭력의 종류, 폭력의 주체)의 차이는 χ^2 test로 분석하였다. 마지막으로, 여성 근로자의 감정노동 종사 여부와 작업장 폭력 피해 경험 여부의 영향을 확인하기 위하여 위계적 로지스틱 회귀분석으로 통계적 검정을 시행하였다.

한국근로환경조사는 행정구역과 조사구 특성을 고려한 확률비례 층화집락추출 표본 자료이다. 표본의 크기가 큰 대규모 자료의 특성 상 임의추출을 가정한 분석방법 사용 시 심각한 편향(bias)이 발생할 수 있으므로, 모든 통계분석은 가중치를 고려한 복합표본 분석을 실시하였다. 한국근로환경조사 원시자료에는 경제활동인구조사(Economically Active Population Survey) 결과에 대해서 레이킹 비방법(raking ratio method)을 적용한 가중치가 포함되어 있다. 이 가중치를 이용하여 분석계획 파일을 생성 후 복합표본 분석과정을 진행하였다. 또한 복합표본설계 자료에서 전체 자료가 아닌 일부자료만으로 분석 DB를 생성할 경우 삭제된 자료에 포함된 복합표본설계 정

보가 누락됨으로써 추정치의 표준오차에 편향이 발생할 수 있으므로, 전체 자료를 분석 DB로하고 성별을 부모집단(sub-population)으로 지정하여 여성을 대상으로 분석을 시행하였다. 모든 자료분석은 IBM SPSS v.23 프로그램을 이용하였다.

연구결과

1. 여성 근로자의 감정노동 및 작업장 폭력 피해 경험 여부에 따른 일반적 특성 및 근로 환경 차이

연구대상자의 일반적 특성 및 근로환경은 Table 1과 같다. 연구대상자의 평균 연령은 46.6세, 전문대 이상 졸업이 40.5%, 월수입 200만원 이상이 37.0%, 가구구성원 수는 2.9명, 서비스 및 판매 종사자는 37.6%였다. 전체 대상자 중 임금근로자의 69.8%가 상용직이었으며, 93.4%가 전일제 근로자였다. 전체 대상자의 85.7%가 50인 미만 사업장에 근무하고 있었으며, 교대근무자의 비율은 5.9%, 일과 삶의 균형에 만족한다고 응답한 대상자는 73.3%이며, 주당 근로시간은 평균 44.1시간이었다. 근무 환경 측면에서 물리적 위험요인에 노출되는 대상자의 비율은 15.8%, 생화학적 위험요인에 노출되는 대상자의 비율은 14.4%, 근골격계 위험요인에 노출되는 대상자의 비율은 19.9%로 나타났다.

감정노동군과 비감정노동군의 평균 연령은 각각 44.7세, 48.5세로 감정노동군의 연령이 통계적으로 유의하게 낮았다. 교육수준과 월수입은 감정노동군이 비감정노동군에 비해 더 높은 편이었으며, 가구구성원 수는 감정노동군에서 3.0명, 비감정노동군에서 2.8명으로 감정노동군의 가구구성원 수가 더 많았다. 직업 분류 상 서비스 및 판매직 비율은 감정노동군에서 51.7%, 비감정노동군에서 22.4%를 차지하여 감정노동군에서 서비스 및 판매직 비율이 높은 것을 확인할 수 있었다. 임금근로자의 고용 특성을 살펴보면, 감정노동군에서 상용직 비율이 더 높았으나 고용 형태는 두 군에서 차이가 없었다. 감정노동군에서 50인 미만 소규모 사업장 근무 비율이 더 높으며, 근로시간이 더 길고 교대근무 비율이 통계적으로 유의하게 높았다. 일과 삶의 균형에 불만족하는 비율은 감정노동군에서 30.3%, 비감정노동군에서 22.8%로 감정노동군에서 불만족하는 비율이 통계적으로 유의하게 높았다. 근로환경 위험요인 측면에서는, 물리적 위험요인과 근골격계 위험요인 노출 비율은 비감정노동군에서 통계적으로 유의하게 높았으나 생화학적 위험요인 노출비율은 감정노동군에서 더 높았다.

작업장 폭력 피해 경험군과 비경험군의 평균 연령은 각각

Table 1. Comparison of General Characteristics

(N=24,760)

Variables	Categories	Emotional labor				Workplace violence			
		Total	EL	Non-EL	χ^2 or t (p)	Total	WV	Non-WV	χ^2 or t (p)
		n (%)	n [†] (%) [†]	n [†] (%) [†]		n [†] (%) [†]	n [†] (%) [†]	n [†] (%) [†]	
Demographic									
Age	M±SE [†]	46.6±0.09	44.7±0.19	48.5±0.15	-20.18	45.2±0.38	43.8±0.76	46.6±0.10	-3.74
	<30	2,476 (11.7)	1,386 (12.0)	1,090 (11.4)	< .001	2,441 (11.7)	31 (13.9)	2,410 (11.7)	< .001
	30~39	4,137 (19.6)	2,382 (21.1)	1,755 (18.0)		4,089 (19.6)	37 (17.1)	4,052 (19.6)	
	40~49	6,810 (28.9)	4,090 (32.2)	2,720 (25.3)		6,772 (29.0)	101 (37.1)	6,671 (28.9)	
	50~59	5,998 (23.6)	3,378 (24.9)	2,620 (22.2)		5,920 (23.6)	78 (25.3)	5,842 (23.5)	
	≥60	5,198 (16.2)	1,537 (9.8)	3,661 (23.1)		5,149 (16.2)	23 (6.6)	5,126 (16.3)	
	N=24,619					N=24,371			
Education	≤ Middle school	5,975 (19.0)	1,780 (11.2)	4,195 (27.4)	1,050.13 < .001	5,893 (18.9)	25 (7.1)	5,868 (19.0)	37.94 < .001
	High school	10,082 (40.6)	6,069 (45.3)	4,013 (35.4)		9,975 (40.6)	144 (55.0)	9,831 (40.4)	
	≥ College	8,367 (40.5)	4,834 (43.5)	3,533 (37.2)		8,308 (40.5)	96 (37.9)	8,212 (40.6)	
	N=24,424				N=24,176				
Monthly income (10,000 won)	<100	5,228 (19.7)	1,972 (14.9)	3,256 (25.0)	432.40 < .001	5,165 (19.6)	36 (11.9)	5,129 (19.7)	15.53 (.008)
	100~199	9,409 (43.3)	5,281 (44.0)	4,128 (42.5)		9,277 (43.1)	121 (49.2)	9,156 (43.1)	
	200~299	4,627 (23.5)	2,753 (25.0)	1,874 (21.8)		4,619 (23.6)	52 (21.3)	4,567 (23.7)	
	≥300	2,641 (13.5)	1,700 (16.1)	941 (10.6)		2,634 (13.6)	48 (17.6)	2,586 (13.5)	
	N=21,905				N=21,695				
Member of family	M±SE [†]	2.9±0.01	3.0±0.02	2.8±0.01	13.65 < .001	2.9±0.04	3.0±0.08	2.9±0.01	0.97 (.332)
	1	4,562 (15.3)	1,890 (12.8)	2,682 (18.0)		4,497 (15.3)	46 (15.1)	4,451 (15.3)	
	2~4	18,555 (78.9)	10,019 (80.6)	8,536 (76.8)		18,383 (78.8)	206 (78.9)	18,177 (78.8)	
	>5	1,502 (5.9)	874 (6.9)	628 (5.2)		1,491 (5.9)	18 (6.0)	1,473 (5.9)	
	N=24,619				N=24,371				
Occupation	Senior Manager	50 (0.2)	27 (0.2)	23 (0.2)	3,949.97 < .001	51 (0.2)	0 (0.0)	51 (0.2)	106.18 < .001
	Professionals	3,800 (18.5)	2,373 (21.6)	1,427 (15.1)		3,764 (18.5)	23 (10.5)	3,741 (18.6)	
	Clerical workers	3,381 (17.8)	1,400 (14.1)	1,981 (21.8)		3,379 (18.0)	35 (17.1)	3,344 (18.0)	
	Service	4,850 (17.7)	3,397 (23.6)	1,453 (11.3)		4,781 (17.6)	99 (28.7)	4,682 (17.5)	
	Sales	5,335 (19.9)	3,952 (28.1)	1,383 (11.1)		5,268 (19.9)	77 (29.2)	5,191 (19.7)	
	Agricultural and fishery	2,811 (6.7)	218 (1.1)	2,593 (12.8)		2,779 (6.7)	5 (1.2)	2,774 (6.7)	
	Skilled workers	830 (3.6)	372 (2.7)	458 (4.5)		826 (3.6)	0 (0.0)	826 (3.7)	
	Machine operators	922 (4.2)	240 (1.9)	682 (6.7)		907 (4.2)	18 (9.4)	889 (4.1)	
	Unskilled workers	2,634 (11.4)	790 (6.6)	1,844 (16.5)		2,610 (11.4)	13 (3.9)	2,597 (11.5)	
	Armed forces	6 (0.0)	4 (0.0)	2 (0.0)		6 (0.0)	0 (0.0)	6 (0.0)	
		N=24,619					N=24,371		
Working conditions									
Employment status [§]	Fixed	9,929 (69.8)	5,111 (71.1)	4,818 (67.4)	11.02 (.002)	9,871 (69.8)	125 (71.5)	9,746 (69.8)	0.27 (.641)
	Non-fixed	4,883 (30.2)	2,386 (28.9)	2,497 (31.5)		4,851 (30.2)	55 (28.5)	4,796 (30.2)	
	N=14,812					N=14,722			
Employment contract [§]	Full time	13,407 (93.4)	6,774 (93.6)	6,633 (93.1)	1.48 (.235)	13,320 (93.3)	163 (94.6)	13,157 (93.3)	0.49 (.521)
	Part time	1,114 (6.6)	545 (6.4)	569 (6.9)		1,113 (6.7)	10 (5.4)	1,103 (6.7)	
	N=14,521					N=14,433			
Number of employees	≤49	21,446 (85.7)	11,293 (87.3)	10,153 (83.9)	57.44 < .001	21,228 (85.7)	223 (81.9)	21,005 (85.7)	4.81 (.205)
	50~299	2,187 (11.4)	1,033 (10.2)	1,154 (12.7)		2,164 (11.4)	35 (15.4)	2,129 (11.3)	
	≥300	581 (2.9)	252 (2.5)	329 (3.4)		578 (3.0)	7 (2.7)	571 (3.0)	
	N=24,214					N=23,970			
Working hours/week	M±SE [†]	44.1±0.10	46.5±0.20	41.7±0.14	23.96 < .001	46.1±0.48	48.2±0.96	44.1±0.10	4.21 < .001
	≤40	12,030 (50.5)	5,280 (44.5)	6,750 (57.1)		11,926 (50.6)	100 (40.4)	11,826 (50.7)	
	41~52	5,615 (25.3)	2,926 (25.2)	2,689 (25.5)		5,574 (25.4)	57 (23.4)	5,517 (25.4)	
	≥53	6,707 (24.1)	4,464 (30.4)	2,243 (17.4)		6,606 (24.0)	109 (36.3)	6,497 (23.9)	
	N=24,352					N=24,106			
Shift work	Shift	1,312 (5.9)	882 (7.7)	430 (4.0)	143.94 < .001	1,304 (5.9)	42 (16.2)	11,262 (5.8)	57.62 < .001
	Non-shift	22,980 (94.1)	11,716 (92.3)	11,264 (96.0)		22,750 (94.1)	225 (83.8)	22,525 (94.2)	
	N=24,292					N=24,054			
Working-life balance	Satisfied	17,677 (73.3)	8,576 (69.7)	9,101 (77.2)	172.27 < .001	17,617 (73.7)	145 (55.7)	17,472 (74.0)	50.33 < .001
	Unsatisfied	6,692 (26.7)	4,069 (30.3)	2,623 (22.8)		6,507 (26.3)	119 (44.3)	6,388 (26.0)	
	N=24,369					N=24,124			
Physical risk factor	Yes	4,125 (15.8)	1,889 (13.9)	2,236 (17.8)	71.02 < .001	4,095 (15.9)	39 (14.2)	4,056 (15.9)	0.63 (.494)
Biochemical risk factor	Yes	3,559 (14.4)	1,982 (15.3)	1,577 (13.5)	15.96 < .001	3,554 (14.5)	51 (19.3)	3,503 (14.5)	5.53 (.046)
Musculoskeletal risk factor	Yes	5,555 (19.9)	2,412 (17.6)	3,143 (22.4)	88.89 < .001	5,538 (20.0)	50 (17.6)	5,488 (20.1)	1.14 (.348)
	N=24,551					N=24,272			

EL=emotional labor; WV=workplace violence; [†] Unweighted; [‡] Weighted; [§] Only the wage workers answered the question.

43.8세, 46.6세로 작업장 폭력 피해 경험군의 연령이 통계적으로 유의하게 낮았다. 작업장 폭력 피해 경험군에서 저학력자 비율이 낮고, 월수입이 비경험군에 비해 높은 편이었다. 서비스 및 판매직 비율은 작업장 폭력 피해 경험군 57.9%, 비경험군 37.2%로 작업장 폭력 피해 경험군의 서비스 및 판매직 비율이 높았다. 작업장 폭력 피해 경험군의 주당 근로시간이 더 길고, 교대근무 비율이 더 높으며, 일과 삶의 균형에 불만족하는 비율이 높았다. 물리적 위험요인과 근골격계 위험요인 노출 비율은 두 군에서 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 생화학적 위험요인 노출 비율은 작업장 폭력 피해 경험군에서 통계적으로 유의하게 높았다.

2. 여성 근로자의 감정노동 여부에 따른 작업장 폭력 피해 경험의 차이

전체 여성 근로자의 7.8%가 작업장 폭력을 경험하고 있는 것으로 나타났다(Table 2). 12개월 이내 작업장 폭력을 경험한 여성 근로자의 비율은 7.6%, 1개월 이내 작업장 폭력을 경험한 여성 근로자의 비율은 1.2%였다. 특히 감정노동 근로자의 작업장 폭력 피해 경험률이 감정노동을 하지 않는 근로자에 비해 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 작업장 폭력의 유형 별로 살펴보면, 감정노동군은 비감정노동군에 비해 1개월 내 ‘언어폭력’, ‘원하지 않는 성적 관심’, ‘위협 또는 굴욕적 행

Table 2. Comparison of Workplace Violence between Female Workers Who Engage in Emotional Labor and Non-emotional Labor

Variables	Categories	Total	EL	Non-EL	χ^2	p
		n [†] (%) [†]	n [†] (%) [†]	n [†] (%) [†]		
WV experience	Yes (12M or 1M) (N=24,566)	1,812 (7.8)	1,342 (10.8)	470 (4.6)	323.99	< .001
	Yes (1M only) (N=24,540)	1,771 (7.6)	1,313 (10.5)	458 (4.5)	315.51	< .001
	Yes (12M only) (N=24,239)	265 (1.2)	188 (1.7)	77 (0.7)	46.22	< .001
WV type	Verbal (1M) (N=24,498)	1,511 (6.4)	1,146 (9.2)	365 (3.5)	325.80	< .001
	Internal	203 (17.7)	99 (11.3)	104 (34.9)		
	External	1,135 (82.3)	905 (88.7)	230 (65.1)		
	Missing	173				
	Unwanted sexual attention (1M) (N=24,506)	375 (1.6)	270 (2.2)	105 (1.0)	59.09	< .001
	Internal	52 (19.5)	22 (11.1)	30 (40.2)		
	External	273 (80.5)	216 (88.9)	57 (59.8)		
	Missing	50				
	Threat/Humiliating behavior (1M) (N=24,505)	411 (1.8)	304 (2.5)	107 (1.0)	74.47	< .001
	Internal	75 (24.8)	37 (14.7)	38 (50.5)		
	External	293 (75.2)	237 (85.3)	56 (49.5)		
	Missing	43				
	Physical (12M) (N=24,232)	64 (0.3)	47 (0.4)	17 (0.1)	18.25	< .001
	Internal	9 (17.8)	3 (9.8)	6 (52.2)		
	External	44 (82.2)	38 (90.2)	6 (47.8)		
Missing	11					
Bullying (12M) (N=24,226)	37 (0.2)	22 (0.2)	15 (0.1)	2.03	.207	
Internal	18 (76.5)	10 (68.0)	8 (94.0)			
External	7 (23.5)	6 (32.0)	1 (6.0)			
Missing	12					
Sexual harass (12M) (N=24,215)	166 (0.7)	127 (1.1)	39 (0.4)	43.24	< .001	
Internal	18 (15.7)	11 (11.7)	7 (31.5)			
External	122 (84.3)	102 (88.3)	20 (68.6)			
Missing	26					

EL=emotional labor; WV=workplace violence; 1M=within one month; 12M=within twelve months; [†] Unweighted; [‡] Weighted.

동'과 12개월 내 '신체적 폭력', '성희롱'의 경험 비율이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 그러나 왕따 및 괴롭힘은 두 군 사이에 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 작업장 폭력 피해의 경험률이 상대적으로 높았던 감정노동자군의 작업장 폭력의 주체에 대한 분석에서는 '왕따 및 괴롭힘'을 제외한 대부분의 폭력의 종류에서 내부자보다는 외부자로 인한 폭력의 경험 비율이 높았다.

3. 여성 근로자의 감정노동 여부 및 작업장 폭력 피해 경험 여부에 따른 건강 결과 차이

여성 근로자의 감정노동 여부 및 작업장 폭력 피해 경험 여부에 따른 건강 결과 차이는 Table 3과 같다. 여성 근로자 중 감정노동을 한 군에서 근골격계 통증 경험률은 50.1%, 두통 또는 눈의 피로 경험률은 22.8%, 복통 경험률은 2.3%, 우울 또는 불안장애 경험률은 1.9%, 전신피로 경험률은 28.4%, 불면증 또는 수면장애 경험률은 3.8%였다. 감정노동군에서 감정노동을 하지 않은 군보다 복통, 전신피로, 불면증 또는 수면장애 경험률이 통계적으로 유의하게 높았다.

여성 근로자 중 작업장 폭력 피해를 경험한 군에서 근골격계 통증 경험률은 63.8%, 두통 또는 눈의 피로 경험률은 43.1%, 복통 경험률은 5.9%였으며, 우울 또는 불안장애 8.1%, 전신피로 47.9%, 불면증 또는 수면장애 13.4%로 나타났다. 작업장 폭력을 경험한 군에서 경험하지 않은 군보다 근골격계 통증, 두통 또는 눈의 피로, 복통, 우울 또는 불안장애, 전신피로, 불면증 또는 수면장애 경험률이 모두 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.

4. 여성 근로자의 감정노동 여부 및 작업장 폭력 피해 경험 여부가 건강결과에 미치는 영향

Table 4 및 Table 5는 일반적 요인 및 작업 환경 관련 요인들을 통제하였을 때 감정노동 종사 여부와 작업장 폭력 피해 경험 여부가 신체적 및 정신적 건강결과에 미치는 영향을 나타낸 것이다. Table 4 및 Table 5와 같이 작업장 폭력 피해 경험 여부를 통제하였을 때, 감정노동 종사 여부는 근골격계 통증 가능성을 1.13배(95% CI=1.05~1.21), 복통 가능성을 1.61배(95% CI=1.27~2.04), 전신피로 가능성을 1.09배(95% CI=1.01~1.18) 높이는 것으로 나타났다.

그러나 작업장 폭력 피해 경험은 감정노동 종사 여부와 관계없이 총 6개의 신체적, 정신적 건강결과 모두에서 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 작업장 폭력 피해 경험이 있는 군은 작업장 폭력 피해 경험이 없는 군에 비해 근골격계 통증 가능성이 1.63배(95% CI=1.18~2.25), 두통 또는 눈의 피로 가능성이 2.59배(95% CI=1.92~3.51), 복통 가능성이 2.37배(95% CI=1.19~4.72), 우울 또는 불안장애 가능성이 4.78배(95% CI= 2.71~8.44), 전신피로 가능성이 2.10배(95% CI=1.52~2.88), 불면증 또는 수면장애 가능성이 3.61배(95% CI=2.29~5.71) 높았다.

로지스틱 회귀분석에서 통제된 공변수 중 근골격계 통증과 유의한 관련성이 있는 변수는 근로시간, 교육수준, 직업, 교대 근무, 일과 삶의 균형, 물리적·생화학적·근골격계 위험요인이었으며, 두통 및 눈의 피로와 유의한 관련성이 있는 변수는 근로시간, 월수입, 직업, 고용상태, 일과 삶의 균형, 물리적·생화학적·근골격계 위험요인이었다. 또한 복통과 유의한 관련성

Table 3. Descriptive Results of Health Outcomes

Variables	Categories		Total	EL	Non-EL	$\chi^2 (p)$	Total	WV	Non-WV	$\chi^2 (p)$
			n [†] (%) [‡]	n [†] (%) [‡]	n [†] (%) [‡]		n [†] (%) [‡]	n [†] (%) [‡]	n [†] (%) [‡]	
Physical health	Musculoskeletal pain	Yes	13,048 (50.8) N=24,571	6,472 (50.1)	6,576 (51.5)	4.74 (.052)	12,905 (50.8) N=24,333	168 (63.8)	12,737 (50.6)	20.31 (<.001)
	Headache/eye stain	Yes	5,371 (22.6) N=24,471	2,763 (22.8)	2,608 (22.4)	.49 (.537)	5,353 (22.8) N=24,230	111 (43.1)	5,242 (22.5)	67.86 (<.001)
	Abdominal pain	Yes	499 (1.9) N=24,442	305 (2.3)	194 (1.6)	13.86 (.001)	501 (2.0) N=24,205	18 (5.9)	483 (1.9)	23.32 (<.001)
Mental health	Depression/anxiety disorder	Yes	449 (1.9) N=24,418	234 (1.9)	215 (1.9)	0.03 (.875)	448 (1.9) N=24,182	25 (8.1)	423 (1.8)	60.97 (<.001)
	Overall fatigue	Yes	6,826 (27.2) N=24,485	3,629 (28.4)	3,197 (25.9)	18.82 (<.001)	6,690 (26.9) N=24,245	122 (47.9)	6,568 (26.7)	64.51 (<.001)
	Insomnia/sleep disturbance	Yes	847 (3.5) N=24,379	472 (3.8)	375 (3.2)	6.99 (.022)	846 (3.5) N=24,144	37 (13.4)	809 (3.4)	86.08 (<.001)

EL=emotional labor; WV=workplace violence; [†] Unweighted; [‡] Weighted.

Table 4. Effects of Emotional Labor and Workplace Violence on Physical Health Outcomes

Variables	Categories	Musculoskeletal pain (N=20,245.0) [†]	Headache/eye stain (N=20,156.7) [†]	Abdominal pain (N=20,145.3) [†]
		OR (95% CI)	OR (95% CI)	OR (95% CI)
Age (year)		0.98 (0.95~1.01)	0.99 (0.96~1.03)	0.99 (0.90~1.10)
Member of family		1.01 (1.00~1.01)	1.00 (1.00~1.00)	1.00 (0.99~1.01)
Working hours		1.03 (1.02~1.03)	1.01 (1.01~1.01)	1.00 (0.99~1.02)
Education	≤ Middle school	2.17 (1.87~2.51)	0.92 (0.78~1.09)	0.85 (0.52~1.39)
	High school	1.19 (1.10~1.30)	0.82 (0.74~0.91)	0.77 (0.57~1.04)
	≥ College	1.00	1.00	1.00
Income	< 100	1.23 (1.06~1.43)	0.81 (0.69~0.96)	1.24 (0.74~2.08)
	100~199	1.03 (0.92~1.16)	0.80 (0.71~0.91)	1.15 (0.79~1.68)
	200~299	1.00 (0.89~1.12)	0.88 (0.77~1.00)	0.74 (0.49~1.12)
	≥ 300	1.00	1.00	1.00
Occupation	Service or sales	1.09 (1.00~1.18)	0.80 (0.73~0.87)	0.77 (0.60~1.00)
	Others	1.00	1.00	1.00
Employment status	Fixed [‡]	1.00	1.00	1.00
	Non-fixed [‡]	0.91 (0.83~1.00)	0.72 (0.64~0.80)	0.77 (0.56~1.07)
	Self-ownership	0.99 (0.90~1.08)	0.80 (0.72~0.89)	0.90 (0.66~1.22)
	Others	1.35 (0.81~2.26)	0.54 (0.31~0.93)	0.87 (0.20~3.76)
Number of employees	≤ 49	1.12 (0.91~1.37)	0.94 (0.76~1.18)	0.83 (0.44~1.57)
	50~299	1.08 (0.86~1.34)	1.06 (0.83~1.34)	1.13 (0.56~2.25)
	≥ 300	1.00	1.00	1.00
Shift work	Shift	1.31 (1.14~1.51)	1.14 (0.97~1.34)	1.51 (1.03~2.22)
	Non-shift	1.00	1.00	1.00
Working-life balance	Unsatisfied	1.63 (1.50~1.77)	1.27 (1.16~1.39)	1.17 (0.89~1.54)
	Satisfied	1.00	1.00	1.00
Physical risk factor	Yes	1.22 (1.10~1.36)	0.86 (0.76~0.97)	0.73 (0.50~1.07)
	No	1.00	1.00	1.00
Biochemical risk factor	Yes	1.31 (1.17~1.46)	1.33 (1.17~1.51)	0.83 (0.56~1.24)
	No	1.00	1.00	1.00
Musculoskeletal risk factor	Yes	1.39 (1.27~1.53)	1.13 (1.02~1.26)	1.52 (1.10~2.09)
	No	1.00	1.00	1.00
Emotional labor	Yes	1.13 (1.05~1.21)	1.03 (0.95~1.12)	1.61 (1.27~2.04)
	No	1.00	1.00	1.00
Workplace violence (12M)	Yes	1.63 (1.18~2.25)	2.59 (1.92~3.51)	2.37 (1.19~4.72)
	No	1.00	1.00	1.00

OR=odds ratio; CI=confidential interval; [†] Weighted; [‡] Wage worker.

이 있는 변수는 교대근무, 근골격계 위험요인으로 나타났다. 우울 또는 불안장애와 유의한 관련성이 있는 변수는 일과 삶의 균형이었으며, 전신피로와 유의한 관련성이 있는 변수는 가구 구성원 수, 근로시간, 교육수준, 월수입, 교대근무, 일과 삶의 균형, 물리적·생화학적·근골격계 위험요인이었다. 불면증 또는 수면장애와 유의한 관련성이 있는 변수는 연령, 일과 삶의 균형, 물리적·근골격계 위험요인이었다.

논 의

본 연구는 제4차 한국근로환경조사 원시자료를 이용하여 여성 근로자의 감정노동에 따른 특성과 작업장 폭력 경험의 차이를 파악하고, 감정노동 및 작업장 폭력 경험이 건강결과에 미치는 영향을 확인하고자 하였다. 감정노동과 작업장 폭력 피해 경험을 동시에 모델에 투입한 결과, 감정노동 자체는 근골격계

Table 5. Effect of Emotional Labor and Workplace Violence on Mental Health Outcomes

Variables	Categories	Depression/ anxiety disorder (N=20,132.8) [†]	Overall fatigue (N=20,165.3) [†]	Insomnia/ sleep disturbance (N=20,098.6) [†]
		OR (95% CI)	OR (95% CI)	OR (95% CI)
Age (year)		0.95 (0.85~1.06)	0.98 (0.95~1.02)	0.89 (0.82~0.97)
Member of family		1.00 (0.99~1.01)	1.01 (1.01~1.01)	1.00 (0.99~1.01)
Working hours		1.01 (1.00~1.02)	1.02 (1.02~1.02)	1.01 (1.00~1.02)
Education	≤ Middle school	0.90 (0.52~1.55)	1.36 (1.17~1.59)	0.96 (0.64~1.45)
	High school	0.93 (0.66~1.31)	1.13 (1.02~1.25)	0.94 (0.73~1.20)
	≥ College	1.00	1.00	1.00
Income	< 100	1.29 (0.76~2.17)	0.72 (0.61~0.85)	1.04 (0.70~1.57)
	100~199	0.92 (0.62~1.38)	0.79 (0.70~0.89)	0.93 (0.70~1.24)
	200~299	0.64 (0.41~1.00)	0.77 (0.68~0.87)	0.88 (0.65~1.20)
	≥ 300	1.00	1.00	1.00
Occupation	Service or Sales	0.91 (0.67~1.25)	1.16 (1.06~1.26)	0.99 (0.80~1.24)
	Others	1.00	1.00	1.00
Employment status	Fixed [‡]	1.00	1.00	1.00
	Non-fixed [‡]	0.86 (0.60~1.24)	0.91 (0.82~1.01)	0.71 (0.54~0.93)
	Self-ownership	1.04 (0.73~1.48)	0.87 (0.79~0.96)	0.93 (0.73~1.20)
	Others	0.00 (0.00~0.00)	0.53 (0.31~0.91)	0.53 (0.16~1.76)
Number of employees	≤ 49	0.73 (0.35~1.55)	0.91 (0.73~1.14)	0.96 (0.56~1.67)
	50~299	0.84 (0.38~1.86)	1.11 (0.87~1.41)	1.32 (0.74~2.38)
	≥ 300	1.00	1.00	1.00
Shift work	Shift	0.97 (0.59~1.61)	1.49 (1.29~1.73)	1.23 (0.88~1.70)
	Non-shift	1.00	1.00	1.00
Working-life balance	Unsatisfied	1.72 (1.28~2.31)	1.71 (1.57~1.86)	1.61 (1.30~1.98)
	Satisfied	1.00	1.00	1.00
Physical risk factor	Yes	0.97 (0.67~1.40)	0.86 (0.76~0.96)	0.72 (0.54~0.96)
	No	1.00	1.00	1.00
Biochemical risk factor	Yes	1.09 (0.75~1.57)	1.27 (1.13~1.43)	1.27 (0.97~1.66)
	No	1.00	1.00	1.00
Musculoskeletal risk factor	Yes	1.09 (0.78~1.51)	1.41 (1.28~1.56)	1.29 (1.01~1.65)
	No	1.00	1.00	1.00
Emotional labor	Yes	1.03 (0.79~1.35)	1.09 (1.01~1.18)	1.18 (0.98~1.43)
	No	1.00	1.00	1.00
Workplace violence (12M)	Yes	4.78 (2.71~8.44)	2.10 (1.52~2.88)	3.61 (2.29~5.71)
	No	1.00	1.00	1.00

OR=odds ratio; CI=confidential interval; [†] Weighted; [‡] Wage worker.

통증 및 복통, 전신피로와 같은 일부 건강결과에 유의미하게 영향을 미치지만, 작업장 폭력 피해 경험은 본 연구에 포함된 6개의 신체적, 정신적 건강결과 지표 모두에서 부정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 건강결과에 있어 감정노동 종사 자체보다는 작업장 폭력의 영향력이 매우 강력함을 시사하는데, 이와 같은 결과는 경로분석을 통해 작업장 폭력 요인이 감정노동에 비해 우울증에 주는 직접적인 영향 및 총 영향이

큰 것으로 나타난 선행연구결과와 일맥상통한다(Lee et al., 2015).

감정노동이 건강에 영향을 미치는 기전으로 널리 알려진 연구결과는 감정노동이 직무 스트레스 요인의 하나로 스트레스 반응을 유발하여 건강에 영향을 미친다는 것이다(Lee, 2007; Pugliesi, 1999). 이러한 맥락에서 직무 스트레스의 건강영향으로 알려져 있는 작업 관련 근골격계질환, 소화기질환 등

의 다양한 건강문제를 유발하는 것으로 설명할 수 있다(Kim, 2010). Barling (1996)은 작업장 폭력의 결과 부정적인 기분(negative mood), 인지적 주의산만(cognitive distraction), 공포(fear)와 같은 직접적인 결과를 거쳐 종국에는 우울, 소화기계 문제, 수면장애, 두통과 같은 간접적인 결과(indirect outcomes)를 초래한다고 하였다. 부정적인 기분은 스트레스를 유발하고, 이는 만성화되어 인지적 주의산만을 초래하는데, 유사한 기전으로 직무 관련 스트레스를 유발하는 감정노동과 달리 작업장 폭력은 지각된 위협(perceived danger)도 유발한다는 점에서 건강 결과에 좀 더 강력한 영향력을 지닌 요인이 될 수 있다. 작업장 폭력의 경험은 미래에 폭력을 당할 것 같은 두려움(fear of future violence)으로 이어져 신체적, 정신적 안녕의 손상(impaired physical and psychological well-being)을 가져올 수 있다(Mueller & Tschan, 2011). 또한 폭력에 대한 두려움(fear of violence)이 작업장 폭력 경험에서 신체적 건강(두통, 요통, 소화기계 문제) 및 정신적 건강(우울, 집중력 장애, 수면 장애) 결과로 이어지는 경로에 핵심적인 역할을 하는 것을 확인하였다(Mueller & Tschan, 2011).

한편 선행연구들에서 두통, 우울이나 불안, 수면장애에 대한 감정노동의 영향이 부정적으로 나타나는 데 반해(Kim & Cha, 2015; Schaubroeck & Jones, 2000; Wieclaw et al., 2008), 본 연구에서는 우울 또는 불안장애, 불면증 또는 수면장애는 감정노동과 유의한 관련성이 나타나지 않았다. 감정노동 전략에 있어 표면행위(surface acting)와 달리 내면행위(deep acting)를 하는 경우에는 감정노동이 건강결과에 유의하지 않거나(Yoon & Kim, 2013) 오히려 긍정적인 결과를 가져올 수도 있다는 연구결과도 있기 때문에(Huang, Chiaburu, Zhang, Li, & Grandey, 2015; Kim & Choo, 2016), 이와 같은 결과에 대한 명확한 기전을 규명하기 위해서는 향후 감정노동 전략을 고려한 추가적인 연구가 필요하다. 또한 기존의 많은 연구들에서는 작업장 폭력 경험 여부를 연구에 포함하지 않은 경우가 많아, 감정노동 자체가 근로자의 건강결과에 미치는 영향력이 작업장 폭력 경험이 미치는 영향과 혼재되어 있었을 가능성을 배제할 수 없다.

감정노동은 고객을 대하는 업무를 하는 경우 필연적으로 발생하는 업무 특성이므로 그 자체를 제거할 수는 없다. 그런데 감정노동 근로자의 작업장 폭력 문제는 한국사회에서 그 의미가 혼용되고, 한편으로 감정노동 근로자가 작업장 폭력에 노출되는 것이 당연시되는 특성이 있다(Kim, H. A., 2016). 그러나 작업장 폭력은 명백한 불법 행위로서, 인권보호 차원에서 근절을 위해 노력해야 하는 문제이다. 감정노동과 작업장 폭력을 구

분하여 인지하고, 본 연구결과에서 확인한 바와 같이 건강에 좀 더 큰 영향을 주는 작업장 폭력에 대한 대책을 강구하는 것이 우선되어야 한다. 동시에 감정노동이라는 특수한 형태의 노동을 하는 근로자들에 대하여 업무의 노고에 대한 인정과 적절한 보상 체계를 마련해야 할 필요가 있다. 또한 감정노동이 직무 스트레스의 한 요인이 될 수 있음을 감안하여 감정노동으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 해결방안을 모색해야 한다. 이에 대한 방향으로 감정노동 과정과 책임의 측면에서 과도한 감정 표현규칙을 제거하고, 감정노동의 가치를 인정하고 인격적으로 대우하며 보호체계를 마련하는 인간중심적 정책을 구현하는 인간중심적 모델(humanistic model)로의 패러다임 전환이 필요하다고 사료된다(Kim, J. J., 2016).

감정노동 여부에 따른 작업장 폭력의 차이를 살펴보면, 여성 감정노동군에서 비감정노동군에 비해 언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협 또는 굴욕적 행동, 신체적 폭력, 성희롱을 더 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다. 왕따 또는 괴롭힘은 두 군 사이에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났는데, 이는 왕따나 괴롭힘과 같은 유형은 다른 유형에 비하여 가해자가 조직 내부에 있는 경우가 많기 때문에(Chang & Cho, 2016) 고객 대면 여부로 감정노동을 구분한 본 연구에서는 차이가 없었던 것으로 해석할 수 있다.

일반적 특성 측면에서는 감정노동을 하는 군의 연령이 더 낮고, 서비스 및 판매직에 종사하는 비율이 더 높았다. 또한 교육수준과 월수입, 상용직의 비율은 더 높으나, 주당 근로시간이 길며 교대근무를 하는 비율이 높았는데, 이러한 결과는 일과 개인 생활의 균형에 대한 만족도를 떨어뜨리는 요인으로 작용할 수 있을 것이라 생각된다. 감정노동 종사자가 감정노동을 하지 않는 근로자에 비해 주당 근로시간이 긴 것은 선행연구에서도 확인된 결과이다(Kim, J. J., 2016). 감정노동 종사자의 장시간 노동수행은 일과 삶의 균형을 방해하고 신체적 건강과 정신적 건강에 영향을 미칠 수 있으므로(Lee, 2014) 근로 환경의 개선이 필요하다.

작업장 폭력을 경험한 군 역시 경험하지 않은 군에 비해 연령이 낮고, 서비스 및 판매직에 종사하는 비율이 더 높으며, 교육수준과 월수입이 더 높은 편이었다. 그러나 임금근로자의 고용상태와 고용형태는 작업장 폭력을 경험하지 않은 군과 유의한 차이가 없었다. 작업장 폭력을 경험한 군에서 근무시간이 더 길고 교대근무가 더 많으며, 일과 개인 생활의 균형에 대한 만족도가 더 낮은 특성이 있었다. 이와 같은 결과는 젊은 연령 일수록 대면 업무를 직접 수행할 가능성이 있는 낮은 직급에 있을 가능성이 높으며, 작업장 폭력에 노출될 위험성이 높다는

선행연구결과와 일치한다(Kim, 2010).

선행연구에서는 사업장 규모가 클수록 감정노동 강도 및 작업장 폭력의 강도가 증가하였는데(Lee et al., 2015), 본 연구에서는 작업장 폭력 피해를 경험한 군과 경험하지 않은 군의 사업장 규모에 차이가 없었고, 감정노동을 하는 군에서는 오히려 사업장 규모가 더 작은 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서는 감정노동이나 작업장 폭력의 강도를 확인할 수 없는 제한점이 있어 단편적인 해석이 불가능하므로 추가적인 연구가 필요할 것으로 판단된다.

한편, 본 연구는 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 이차자료분석이므로 원시자료에 포함된 변수만 이용하였다는 한계가 있다. 특히 본 연구에서는 감정노동을 정의함에 있어 원 설문지 문항 중 ‘고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 업무’ 여부에 따라 구분하였기 때문에, 전화상담원과 같이 대면 업무를 직접 하지 않은 직종의 경우에는 감정노동을 하지 않는 직종으로 분류되었을 가능성이 있다. 그런데 응답자가 문항 속의 표현의 의미를 받아들이는 정도에 따라 대면 업무를 하는 감정노동 근로자의 경우에도 고객을 상대한다는 의미에 방점을 두고 답하였을 가능성도 있다. 이와 같은 근로환경조사 원시자료의 문항 특성으로 감정노동 근로자를 엄격하게 분류하지는 못하였다.

둘째, 본 연구에서는 원시자료의 한계로 작업장 폭력의 제한적인 유형만을 포함하였다. 본 연구에서 결과 변수는 지난 12개월 동안의 건강 관련 증상을 확인한 것으로, 연구결과의 타당성 확보를 위해 독립 변수인 작업장 폭력을 지난 12개월 이내 발생한 신체적 폭력, 왕따/괴롭힘, 성희롱 경험만을 포함하고 1개월 이내 발생한 다른 유형의 작업장 폭력은 포함하지 않았다. 그러나 작업장 폭력 중 가장 빈발하는 유형은 언어폭력이고(Baron & Neuman, 1996), 감정노동의 요구가 높은 대상자에게 특히 외부의 언어적 폭력이 외부의 언어적 폭력보다 자주 발생하므로(Grandey et al., 2007) 언어폭력을 포함하며 작업장 폭력의 주체를 고려한 추가적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 건강결과에 있어 주관적인 건강문제 경험 여부를 측정 변수로 하였기 때문에 실제 진단이나 위험군을 파악하는 데에는 제한점이 있다. 본 연구에서 12개월 이내 우울 또는 불안장애를 경험한 대상자는 전체 대상자의 1.9%였는데, Kim (2015)의 연구에서 여성 근로자 4,939명을 대상으로 역학연구센터 우울 척도(Center for Epidemiological Studies-Depression Scale, CES-D)로 파악한 임상적 우울증 의심 유병률 21.2%와 큰 차이가 있는 것은 이러한 영향으로 사료된다. Lee 등(2015)의 연구

에서도 여성 근로자의 우울증 선별검사(Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9) 양성률은 50세 미만에서 6.82%, 50세 이상에서 4.18%이나 우울증 의사진단 경험률은 50세 미만에서 1.41%, 50세 이상에서 2.68%에 불과하였다. 따라서 향후 이를 고려한 추가적인 연구가 필요할 것이다.

마지막으로 본 연구는 단면연구로서 변수 간의 관련성을 확인하였더라도 인과적 관련성을 확인할 수 없었다. 감정노동과 작업장 폭력으로 인한 건강장해를 예방하고 발생한 건강문제를 관리하기 위한 구체적인 중재 프로그램의 개발을 위해서는 인과적 관련성을 확인하는 종적 연구가 수행될 필요가 있다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 선행연구와 달리 감정노동과 작업장 폭력 경험 여부를 동시에 고려하여 건강문제에 미치는 영향이 어떠한가를 밝힘으로써 감정노동 근로자가 빈번히 노출될 가능성이 있는 작업장 폭력 문제를 감정노동 자체와 분리하여 인식을 환기시키고, 근로자의 건강문제를 예방하기 위해 감정노동뿐만 아니라 작업장 폭력 문제 해결의 중요성을 상기시켰다는 데 의의가 있다.

결론 및 제언

본 연구는 제4차 한국근로환경조사 자료를 이용한 이차자료분석으로서 여성 근로자의 감정노동 및 작업장 폭력 경험이 건강결과에 미치는 영향을 확인하고자 시행되었다. 본 연구를 통해 감정노동을 하는 여성 근로자들은 감정노동을 하지 않는 여성 근로자에 비해 작업장 폭력에 노출되는 비율이 높고, 그 중 언어폭력에 많이 노출되는 것을 파악할 수 있었다. 감정노동 종사 여부는 일부 신체적, 정신적 건강(예: 근골격계 통증, 복통, 전신피로)에 미치는 영향이 유의미함을 확인하였고, 작업장 폭력 경험 여부는 신체적, 정신적 건강(예: 근골격계 통증, 두통 또는 눈의 피로, 복통, 우울 또는 불안장애, 전신피로, 불면증 또는 수면 장애)에서 유의한 연관성의 증가를 보이는 것으로 나타났다. 상대적인 오즈비를 비교하여 본 결과, 감정노동에 종사하는 자체보다는 작업장 폭력의 경험이 건강결과에 더욱 강력한 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다.

감정노동은 고객을 대하는 근로자에게 불가피하게 발생하는 업무의 특성임을 감안할 때, 감정노동 근로자의 건강보호를 위해서는 일차적으로 작업장 폭력의 발생을 예방하기 위한 제도적 보완이 매우 시급하다. 작업장 폭력의 문제는 근로자의 인권 및 노동권 보장의 차원에서 접근하는 것이 적절하며, 감정노동으로 인한 건강장해의 문제는 감정노동이 직무 스트레스의 한 요인이 될 수 있음을 감안하여 해결방안을 모색해야 한

다. 감정노동으로 인해 부정적인 건강 결과로 이행되는 것을 예방할 수 있는 직장 내 관리체계를 마련하고, 발생한 건강문제를 관리할 수 있는 중재 프로그램을 개발해야 할 것이다.

REFERENCES

- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*, 29-49.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22(3), 161-173. [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:3<161::AID-ABI>3.0.CO;2-Q](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-ABI>3.0.CO;2-Q)
- Chang, H. E., & Cho, S. H. (2016). Workplace violence and job outcomes of newly licensed nurses. *Asian Nursing Research*, 10(4), 271-276. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2016.09.001>
- Choi, E. S., Jung, H.S., Kim, S.H., & Park, H. (2010). The influence of workplace violence on work-related anxiety and depression experience among Korean employees. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 40(5), 650-661. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2010.40.5.650>
- Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63-79. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.12.1.63>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: T. University of California Press.
- Hong, E. Y., & Kim, S. D. (2012). Health status and affecting factors related to job among Korean women employees. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 13(9), 4107-4118. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.9.4107>
- Huang, J. L., Chiaburu, D. S., Zhang, X. A., Li, N., & Grandey, A. A. (2015). Rising to the challenge: Deep acting is more beneficial when tasks are appraised as challenging. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1398-1408. <http://dx.doi.org/10.1037/a0038976>
- International Labour Organization. (2016). *Workplace stress: A collective challenge*. Turin: the International Training Centre of the ILO.
- Kim, H. (2010). Occupational diseases produced by emotional labor. *Hanyang Medical Reviews*, 30(4), 284-289.
- Kim, H. (2015). Emotional labor and health among working women. *Ewha Journal of Gender and Law*, 7(1), 33-50.
- Kim, H. A. (2016). *A study on misuse and reevaluation of the concept of emotional labor: Focusing on a case study of call center labor*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kim, H. J., & Choo, J. (2017). Emotional labor: Links to depression and work-related musculoskeletal disorders in call center workers. *Workplace Health & Safety*, 65(8), 346-354. <http://dx.doi.org/10.1177/2165079916667512>
- Kim, J. B., Lee, G. J., Park, J. A., & Han, S. H. (2003). The affecting factors on health status among selected female labor workers. *Korean Industrial Hygiene Association Journal*, 13(2), 164-171.
- Kim, J. J. (2016). A study of labor and health status of retailer service sales and its improvement, *Labour Society Bulletin*, 188, 126-137.
- Kim, Y. K., & Cha, N. H. (2015). Correlations among occupational stress, fatigue, and depression in call center employees in Seoul. *Journal of Physical Therapy Science*, 27(10), 3191-3194. <http://dx.doi.org/10.1589/jpts.27.3191>
- Lallukka, T., Rahkonen, O., & Lahelma, E. (2011). Workplace bullying and subsequent sleep problems-the Helsinki Health Study. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 204-212. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.3137>
- Lee, B. (2007). Development of a model for emotional labor worker's health. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16(1), 78-88.
- Lee, B. (2014). The relationship between emotional working hour and muscle pain. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(4), 269-276. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.4.269>
- Lee, S., Park, J. O., Park, J., & IRC Inc. (2015). Current status, risk factors, and health effect of emotional labor among workers dealing with clients (2015-Research Institute-1148), Ulsan: Occupational Safety and Health.
- Mueller, S., & Tschan, F. (2011). Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 217-229. <http://dx.doi.org/10.1037/a0021723>
- National Human Rights Commission of the Republic of Korea. (2017). *Recommendation for human rights management and improvement to female emotional laborer*. Seoul: Author.
- Park, S. H. (2015). Analysis of characteristic of emotional labor occupation using KNOW and its policy implication, *Employment trends brief*, 45(10), 2-13.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. <http://dx.doi.org/10.1023/a:1021329112679>
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.
- Shin, M. K., & Kang, H. L. (2011). Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(2), 158-167.
- VandenBos, G. R., & Bulatao, E. Q. (1996). *Violence on the job: Identifying*

- fying risks and developing solutions*. Washington, DC, US: American Psychological Association.
<http://dx.doi.org/10.1037/10215-000>
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Bo Mortensen, P., Burr, H., Tuchsén, F., & Bonde, J. P. (2008). Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health*, 8, 280-280.
<http://dx.doi.org/10.1186/1471-2458-8-280>
- Yoo, M., Lee, S., & Kang, M. Y. (2015). Gender and educational level modify the relationship between workplace mistreatment and health problems: a comparison between South Korea and EU countries. *Journal of occupational health*, 57(5), 427-437.
<http://dx.doi.org/10.1539/joh.14-0270-OA>
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
<http://dx.doi.org/10.1111/jnu.12018>