



고객 폭력 경험, 보호제도, 모니터링제도가 근로자의 주관적 건강상태에 미치는 영향: 판매원과 전자제품수리원을 중심으로

정명희¹ · 이복임² · 백은미³ · 정혜선⁴

영진전문대학교 간호학과 교수¹, 울산대학교 간호학과 교수², 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 연구교수³, 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 교수⁴

Effects of Customer Violence Experiences, Protection Systems, and Monitoring Systems on the Subjective Health Status of Workers: Focusing on Salespersons and Electronic Machine Repairers

Jung, Myung-Hee¹ · Lee, Bokim² · Beak, Eun-Mi³ · Jung, Hye-Sun⁴

¹Professor, Department of Nursing, Yeungjin University, Daegu

²Professor, Department of Nursing, University of Ulsan, Ulsan

³Research Professor, Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, Seoul

⁴Professor, Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea

Purpose: The purpose of this study was to examine the effects of customer violence experiences, protection systems, and monitoring systems on the subjective health status of salespersons and electronic machine repairers. **Methods:** A total of 934 persons were sampled nationwide, including 582 salespersons and 352 electronic machine repairers, from March 2–30, 2020 and asked to fill out a self-reported questionnaire. **Results:** The findings show that electronic machine repairers were more exposed to customer violence and had a weaker protection system than salespersons. They also experienced severe control from management through a monitoring system. The regression analysis revealed that verbal violence had a negative impact on the subjective health status of electronic machine repairers ($p=.021$). A worker protection system had significant effects on the improved subjective health status of salespersons ($p=.009$). Depression and fatigue had negative impacts on the subjective health status of both salespersons (depression: $p<.001$, fatigue: $p<.001$) and electronic machine repairers (depression: $p<.001$, fatigue: $p=.002$). **Conclusion:** These findings put a greater emphasis on the need for worker protection systems to prevent workplace violence and a health promotion program to manage depression and fatigue in workplaces.

Key Words: Salesperson, Electronic machine repairer; Subjective health status; Violence experiences; Protection systems

서 론

1. 연구의 필요성

우리나라의 산업구조가 제조업 중심에서 서비스업 위주로

변화함에 따라 서비스업 종사자의 규모가 지속적으로 증가하는 추세이다. 2019년 서비스업종 사업체는 297만7천 개소이며, 종사자 수는 1,253만명으로 2018년 대비 2.8% 증가하였다 (Statistics Korea, 2020).

서비스업은 2000년대 후반 이후부터 비정규직 보호법이나

주요어: 판매원, 전자제품수리원, 주관적 건강상태, 폭력, 보호제도

Corresponding author: Lee, Bokim <https://orcid.org/0000-0002-4905-8831>
Department of Nursing, University of Ulsan, 93 Daehak-ro, Nam-gu, Ulsan 44610, Korea.
Tel: +82-52-259-1283, Fax: +82-52-259-1236, E-mail: bokimlee@ulsan.ac.kr

Received: May 12, 2021 | Revised: Aug 2, 2021 | Accepted: Oct 28, 2021

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.

감정노동 문제와 같은 사회적 이슈가 제기되고 있는 주요 직종으로, 관련 종사자는 업무 수행에 있어 다양한 건강문제에 노출되고 있다. Kim (2015)의 연구에서 서비스업종 여성근로자는 임상적 우울증 의심 유병률이 21.2%였고, 의학적 치료가 필요할 정도로 심한 근골격계 증상 호소자는 26.2%, 월경곤란증의 유병률이 56.1%였으며, 이러한 건강문제는 직무 스트레스와 감정노동으로 인해 더욱 건강위험요인으로 작용할 수 있다고 하였다.

판매원 등 서비스업 종사자의 감정노동, 폭력, 괴롭힘 등의 문제가 제기됨에 따라 고용노동부에서는 고객을 대면하거나 전화 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자를 ‘고객응대근로자’로 규정하고, 이들을 위한 보호제도가 법안으로 신설되어 2018년 10월 18일부터 시행되고 있으며, 2019년 7월부터는 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행되어 서비스업 종사자의 폭력 및 괴롭힘을 예방하고 피해자를 보호하기 위한 법적 근거를 마련하게 되었다 (Ministry of Government Legislation, 2021).

직장 내 괴롭힘은 상사나 동료의 괴롭힘과 고객의 괴롭힘으로 구분할 수 있는데, 상사나 동료의 괴롭힘도 물론 피해자의 고통은 심각하겠지만 고객에 의한 폭력 경험은 서비스를 직업으로 하고 있는 근로자에게는 신체적, 사회적, 감정적으로 부정적 영향을 주어 심리적인 위축과 두려움, 공포와 불안 및 수치심을 느끼게 할 수 있고, 폭력 관련 꿈을 꾸게 되는 등 외상 후 스트레스 증후군과도 관련되어 있다(Park, 2017).

유통업 판매원을 대상으로 한 고객 폭력 경험 연구에서 지난 1년 동안 고객으로부터 불쾌한 언행을 경험한 비율은 61.0%나 되었고, 이로 인해 정신적 고통을 겪고 있는 사람은 17.2%였으나 그럼에도 사업장내 관련 프로그램이나 교육 등은 거의 없어 정부 차원의 종합적인 고객 폭력 경험 근로자의 건강문제 해결 방안이 모색되어야 한다고 하였다(Kim, 2016). 또한, 백화점 및 대형할인점 판매원에서 지난 1년간 신체적 폭력 경험은 9.3%였으며, 지난 1년간 성희롱의 경험 또한 17.8%로 나타나 (Kim & Yun, 2012), 이러한 고객 폭력 경험의 반복적 노출은 스트레스가 높아지고, 신체적, 정신적으로도 탈진되어 소진 상태에 이르게 되며, 소진은 직업에 대한 긍정적인 확신과 어려운 상황에 대한 대처능력을 감소시켜 효과적인 역할 수행을 방해하는 요인으로 작용할 수 있다(Gorkin, 2004).

고객 폭력 경험으로 인한 신체적, 정신적 건강문제 및 소진은 노동자 보호제도 및 모니터링 제도로 완화할 수 있다. Sim과 Kim (2013)의 연구에서는 호텔 직원의 감정노동 조절효과를 검증하기 위해 인사정책 및 교육 등의 보호제도와 모니터링 제

도를 통해 고객으로 인하여 야기되는 문제 및 갈등에 대한 대처능력을 증가시킬 수 있으며 스트레스와 이직의도를 감소시킬 수 있다고 하였다.

2019년 직장 내 괴롭힘 법적 규제 이후 보호제도가 감정노동을 수행하는 고객응대근로자의 건강에 미치는 영향에 대한 연구는 판매원 대상으로 다수 진행되었다. 하지만 이미 판매된 제품을 수리하는 전자제품수리원의 경우 고장 난 제품으로 인해 기분이 좋지 않은 고객을 상대해야 하기 때문에 상당한 감정노동을 경험하게 되고 언어적, 신체적 폭력에 직접 노출되기도 하며 수리 후 회사에서 진행되는 서비스평가는 전자제품수리원을 감시하는 제도로 자리 잡아 주요한 스트레스 요인이 된다(Korea Occupational Safety and Health Agency, 2016).

이에 본 연구는 감정노동보호제도 시행 이후 기존 선행연구가 시행된바 있는 판매원과 선행연구가 시도된바 없는 전자제품수리원의 고객 폭력 경험, 보호제도, 모니터링제도의 시행 정도를 확인하고 고객 폭력 경험과 보호제도, 모니터링제도 시행이 고객응대근로자의 건강상태에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 판매원과 전자제품수리원의 일반적 특성, 고객 폭력 경험, 보호제도 경험, 모니터링제도 경험, 건강수준을 파악하고 비교한다.
- 판매원과 전자제품수리원의 일반적 특성과 주관적 건강상태와의 관계를 비교, 분석한다.
- 판매원과 전자제품수리원의 고객 폭력 경험, 보호제도 및 모니터링 제도의 경험, 건강수준과 주관적 건강상태의 관계를 비교, 분석한다.
- 판매원과 전자제품수리원의 주관적 건강상태 영향을 미치는 요인을 비교, 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 판매원과 전자제품수리원의 고객 폭력 경험과 보호제도, 모니터링제도, 건강수준이 주관적 건강상태에 미치는 영향을 파악하기 위하여 전국의 판매원과 전자제품수리원을 대상으로 임의 표출하여 자가보고 설문조사를 실시한 서술적 상관관계 단면조사연구설계(descriptive correlational cross-sectional study design)를 바탕으로 한다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 근접모집단은 대인서비스 노동자가 속해있는 7개 노동조합의 회원 중 판매원과 전자제품수리원으로 일하는 자이다. 판매원은 도·소매 업체에서 고객에게 상품의 내용을 설명함으로써 고객이 상품을 선택·구매하도록 유도하는 업무를 수행하는 근로자이며, 전자제품수리원은 PC, 사무용품, 가전제품 등의 작동상태를 확인하고 수리하는 일을 하는 근로자를 말한다(Statistics Korea, 2017).

자료수집은 C대학의 생명윤리위원회의 IRB 승인(MC21 QISI0022) 후 시행하였으며 2020년 3월 2일부터 3월 30일까지 총 28일간 진행하였다. 연구원이 직종별 노동조합의 관리자에게 연구의 목적과 취지를 직접 설명하고 동의를 받은 후, 관리자를 통해 설문지를 소속 회원들에게 배부, 회수하였다. 판매원은 노동조합 2개소 2,000명 대상으로, 전자제품수리원은 노동조합 3개소에 4,000명 대상으로 하였으며 참여 노동자는 노동조합 관리자를 통해 설문지의 목적과 취지 등을 설명 받고 서면 동의를 한 후 설문에 참여하였다. 회수된 설문은 총 판매원 582부 회수율 29.1%, 전자제품수리원 352부로 회수율 8.8%였고 총 회수된 설문지는 934부이며, 이는 최종 분석에 이용되었다. G*Power 3.1.9.7을 이용하여 표본 수를 산출하였으며, 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 중간 .15, 예측 요인 15개에서 199명의 표본이 필요하다는 결과가 도출되었고, 필요한 표본 수를 충족하였다.

3. 연구도구

설문지는 일반적 특성, 폭력 경험, 사업장의 근로자 보호제도 및 모니터링제도 시행, 건강수준으로 구성되었다. 연구대상자의 일반적 특성을 확인하기 위해 성, 연령, 교육수준, 직급, 고용형태, 근무년수, 임금, 근무시간을 조사하였다.

고객으로 부터의 폭력 경험에 대한 문항은 산업안전보건연구원에서는 시행하는 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey, KWCS)의 설문문항을 참고하여, 지난 1년간 고객으로 부터 당한 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱, 위협이나 협박 경험을 조사하였다.

직장내 근로자 보호제도 및 모니터링에 관한 설문문항은 고객 괴롭힘 법 시행의 하위항목으로 구성하였고 산업안전보건법 시행이후 사업장에서 시행하였는지 질문하여 '예'를 한 경우 '1점'을 주고, '아니오'와 '잘 모름'은 '0점'을 주어 합산하였다. 근로자 보호제도에는 감정수당 지급, 감정휴가 지급, 업무

중지권, 근로자 건의제도, 고객과 분쟁이 생긴 근로자에 대한 불리한 처우 금지 등 5개 제도를 포함하고, 직장내 모니터링 제도에는 암행감찰제도, 온라인 게시판의 고객 민원 확인, CCTV 설치, 녹음, 관리자 수시확인, 컴퓨터 모니터링 제도 도입을 포함하였다.

건강수준은 피로, 프리젠티즘, 우울, 주관적 건강수준으로 나누어 조사하였다. 피로는 전혀 안 느낌(1점)~언제나 느낌(5점)의 5점 척도로 구분하였고, 프리젠티즘은 지난 1년 동안 몸이 아픈데도 출근한 적이 있는지의 단일 문항으로 있다, 없다, 아프지 않았다고 조사하였다. 우울은 한국판 Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9)을 이용하여 측정하였다. PHQ-9는 우울장애(Major Depressive Disorder; MDD)를 평가하기 위한 진단도구로서, Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fourth Edition (DSM-IV)의 진단기준을 기반으로 개발되었다(Spitzer et al., 1999). 총 9개의 문항으로 구성되어 있으며, 총 점수는 0~27점의 범위를 가진다. 본 연구에 경증 0~9, 중간정도 10~19, 심한 우울 20 이상으로 구분하였다. 원 논문에서의 Cronbach's α 는 .84였고 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .86이었다. 주관적인 건강상태는 5점 척도(1점: 매우 나쁨~5점: 매우 좋음) 단일문항으로 조사하였다. 주관적 건강수준을 측정하기 위한 단일문항 척도의 신뢰도와 정확도는 기존 연구에서 증명된 바 있다(Wu et al., 2013).

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 고객 폭력 경험 유형, 근로자 보호제도, 프리젠티즘, 피로, 우울, 주관적 건강상태의 정도는 서술적 통계방법을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성, 폭력 유형 및 보호제도, 모니터링제도, 건강수준에 따른 주관적 건강상태는 t-test와 ANOVA로 분석하였다.

대상자의 주관적 건강상태에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 입력방식의 다중선형회귀분석(multiple linear regression)을 실시하였다. 통계학적 유의수준은 양측검정 $p < .05$ 로 하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

판매원 중 여성이 94.5%였고, 나이는 평균 33.8 ± 8.02 세이

었으며, 직책은 사원이 90.1%였다. 교육수준은 고졸 이하가 37.3%, 대졸 이상이 62.7%였으며, 정규직이 93.2%였다. 근속 기간은 평균 8.6 ± 7.7 년이었으며, 월 평균임금은 258.4만원 (S.D 64.56), 주당 평균 37.4 ± 15.23 시간 근무하는 것으로 나타났다.

전자제품수리원은 남성이 98.3%였고, 대상자의 나이는 41.50 ± 6.22 세이었으며, 직책은 95.7%가 사원이었다. 교육수준은 고졸 이하가 50.3%, 대졸 이상이 49.7%였으며, 정규직이 86.4%였다. 근속기간은 평균 10.1 ± 7.95 년, 월 평균임금은 294.3 ± 61.89 만원, 주당 평균 43.8 ± 14.53 시간을 근무하는 것으로 나타났다.

두 그룹 간 일반적 특성의 차이를 분석한 결과 성, 나이, 직책,

교육수준, 고용형태, 근무기간, 월평균임금, 주당근로시간 모든 변수에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다(Table 1).

2. 연구대상자의 고객 폭력에 대한 경험, 보호제도 및 모니터링제도와 건강수준

판매원 중 신체적 폭력을 경험한 근로자는 6.5%, 언어적 폭력은 61.8%, 성희롱은 21.6%, 위협이나 협박은 29.3%가 경험하였다고 응답하였다. 근로자 보호제도로 감정수당 지급은 77.0%, 감정휴가 지급은 63.0%, 업무중지권이 있는 경우가 34.9%, 근로자 건의제도가 있는 경우가 24.5%, 불리한 처우 금지제도가 있는 경우가 13.8%였다. 회사내 모니터링 제도에 대

Table 1. General Characteristics of the Subjects

Characteristics	Categories	Salesperson (n=587)	Electronic machine repairer (n=352)	χ^2 (p)
		n (%) or M \pm SD	n (%) or M \pm SD	
Sex	Male	32 (5.5)	346 (98.3)	788.68 (< .001)
	Female	555 (94.5)	6 (1.7)	
Age (year)	< 30	209 (35.6)	7 (2.0)	183.76 (< .001)
	30~39	236 (40.2)	134 (38.1)	
	40~49	117 (19.9)	167 (47.4)	
	≥ 50	25 (4.3)	44 (12.5)	
		33.78 ± 8.02	41.50 ± 6.22	
Position	Staff	529 (90.1)	337 (95.7)	9.69 (.001)
	Manager	58 (9.9)	15 (4.3)	
Educational level	≤ High school	219 (37.3)	177 (50.3)	15.19 (< .001)
	University graduate	368 (62.7)	175 (49.7)	
Employment status	Regular	547 (93.2)	304 (86.4)	12.06 (< .001)
	Non-regular	40 (6.8)	48 (13.6)	
Working experience (year)	< 1	21 (3.6)	4 (1.1)	21.76 (.001)
	1~4	166 (28.3)	98 (27.8)	
	5~9	158 (26.9)	78 (22.2)	
	10~14	118 (20.1)	75 (18.6)	
	15~19	75 (12.8)	70 (19.9)	
	≥ 20	49 (8.3)	27 (7.7)	
		8.58 ± 7.27	10.14 ± 7.95	
Income level (10,000 won/month)	< 200	1 (0.2)	6 (1.7)	73.77 (< .001)
	200~299	5 (0.9)	157 (44.6)	
	300~399	255 (44.6)	156 (44.3)	
	≥ 400	311 (54.4)	33 (9.4)	
		258.39 ± 64.56	294.31 ± 61.89	
Working hours (hours/week)	< 40	129 (22.0)	45 (12.8)	75.11 (< .001)
	40	182 (31.1)	54 (15.3)	
	41~52	260 (44.4)	210 (59.7)	
	≥ 53	15 (2.6)	43 (12.2)	
		37.39 ± 15.23	43.83 ± 14.53	

한 응답으로 암행감찰제도가 있는 경우 19.8%, 게시판 민원 모니터링 35.4%, CCTV 비치 24.8%, 녹음 13.5%, 관리자 확인 23.0%, 컴퓨터모니터링이 7.0%가 있다고 응답하였다. 지난 1년간 아픈데도 불구하고 출근한 경험(프리젠티즘)이 있는 근로자가 81.4%였다. 우울의 경우 27점 만점에 평균 점수는 17.0 ± 5.38 점이었고 피로수준은 5점 만점에 평균 4.5 ± 0.70 점이었으며, 전반적인 건강상태는 5점 만점에 평균 2.8 ± 0.78 점으로 나타났다.

전자제품수리원은 고객폭력 유형 중 신체적 폭력 27.8%, 언어적 폭력 90.3%, 성희롱 20.7%, 위협이나 협박 72.2%가 경험 있다고 응답하였고 보호제도로 감정수당지급 1.1%, 감정휴가 지급 1.4%, 업무중지권 4.5%, 근로자 건의제도 4.8%, 불리한 처우 금지제도 2.6%로 나타났다. 모니터링 제도로 암행감찰제도가 15.9% 시행된다고 응답하였고 게시판 민원 모니터링 34.9%, CCTV 비치 15.1%, 녹음 27.3%, 관리자 확인 28.7%, 컴퓨터모니터링 22.7%로 나타났다. 프리젠티즘을 경험한 근로자가 93.5%였고 우울의 경우 27점 만점에 평균 17.6 ± 5.99 점이었고 피로수준은 5점 만점에 평균 4.6 ± 0.63 점이었으며, 주관적인 건강상태는 5점 만점에 평균 2.9 ± 0.84 점으로 나타났다.

고객폭력의 경우 성희롱을 제외한 신체적 폭력, 언어적 폭력, 위협이나 협박에서 판매원에 비해 전자제품수리원의 경험률이 유의하게 높았으며($p < .001$), 보호제도는 모든 항목에서 전자제품수리원에 비해 판매원의 제도 도입률이 유의하게 높게 나타났다($p < .001$). 모니터링 제도의 경우 CCTV 녹화($p < .001$)는 판매원 그룹에서, 녹음($p < .001$), 관리자 확인($p < .001$), 컴퓨터 모니터링제도($p = .031$)는 전자제품수리원 그룹에서 제도 도입률이 유의하게 높았다. 건강수준의 경우 판매원에 비해 전자제품수리원의 프리젠티즘 경험률이 유의하게 높았으며($p < .001$) 우울, 피로, 주관적 건강상태에서는 두 직종 간 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 2).

3. 연구대상자의 일반적 특성과 주관적 건강상태

연구대상자의 일반적 특성에 따른 전반적 건강상태를 살펴본 결과는 Table 3과 같다. 판매원은 나이, 교육수준, 고용형태, 근무기간, 주당근로시간에 따라 주관적 건강상태에 유의한 차이가 있었다. 즉, 나이가 많아질수록 건강상태가 좋았으며($p < .001$), 대졸자에 비해 고졸 이하의 경우($p = .029$), 정규직에 비해 비정규직이($p = .002$), 근무기간이 짧을수록($p = .021$), 주당근로시간이 40시간일 경우($p = .017$) 건강상태가 더 좋은

것으로 나타났다. 전자제품수리원의 경우 일반적 특성에 따른 주관적 건강상태에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

4. 고객 폭력 경험 및 보호제도, 모니터링제도, 건강수준과 주관적 건강상태

고객 폭력 경험 및 보호제도, 건강수준에 따른 주관적 건강상태의 차이를 분석한 결과 판매원의 경우 언어적 폭력경험($p = .017$), 성희롱 경험($p = .022$)이 있는 경우 주관적 건강상태가 나쁜 것으로 나타났고, 직장 내 보호제도로 근로자 건의제도가 있는 경우($p = .037$), 불리한 처우 금지제도가 있는 경우($p < .001$) 건강상태가 좋은 것으로 나타났다. 지난 1년간 아픈데도 불구하고 출근한 경우($p < .001$), 우울감이 높을수록($p < .001$), 피로할수록($p < .001$) 주관적인 건강상태가 나쁜 것으로 나타났다.

전자제품수리원의 경우 신체적 폭력경험($p = .028$), 언어적 폭력($p < .001$), 성희롱($p = .004$), 위협이나 협박 경험($p = .015$)이 있는 경우 주관적 건강상태가 좋지 않았으며, 암행감찰제도의 모니터링제도가 있는 경우($p = .005$) 주관적 건강상태가 좋지 않은 것으로 나타났다. 지난 1년간 아픈데도 불구하고 출근한 경우($p < .001$), 우울감이 높을수록($p < .001$), 피로할수록($p < .001$) 주관적인 건강상태가 나쁜 것으로 나타났다(Table 4).

5. 직종별 주관적 건강상태에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 전반적 건강상태에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 직종별로 나누어 입력방식의 다중회귀분석을 실시하였다. 단변량 분석에서 유의하게 나온 일반적 특성 변수를 종재변수로 투입하였다. 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF) 값은 모두 10 미만으로 판매원과 전자제품수리원 각각에서 다중공선성 문제가 있는 변수는 없었다. 주관적 건강수준의 왜도와 첨도는 판매원에서 왜도 -0.13, 첨도 0.31이고, 전자제품수리원에서 왜도 0.10, 첨도 0.25로 나타나 왜도 절댓값 3 미만, 첨도 절댓값 10 미만으로 나타나 정규분포임을 확인할 수 있었다(Kline, 2015).

판매원 경우 폭력의 유형별 경험은 전반적 건강상태에 유의한 차이가 없었으며, 보호제도 중 불리한 처우 금지제도의 경우($\beta = 0.22, p = .009$) 주관적 건강상태에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 우울($\beta = -0.05, p < .001$), 피로($\beta = -0.28, p < .001$), 프리젠티즘($\beta = 0.17, p = .002$), 주관적 건강상태에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀방정식은 유의하였으며($F = 17.52, p < .001$),

Table 2. Comparison of Workplace Violence, Worker Protection System, Worker Monitoring System and Health Status between Salesperson and Electronic Machine Repairer

Variables	Categories		Salesperson (n=587)	Electronic machine repairer (n=352)	χ^2 (p)
			n (%) or M±SD	n (%) or M±SD	
Workplace violence	Physical violence	Yes	38 (6.5)	98 (27.8)	81.11
		No	549 (93.5)	254 (72.2)	(< .001)
	Verbal violence	Yes	363 (61.8)	318 (90.3)	89.70
		No	224 (38.2)	34 (9.7)	(< .001)
	Sexual harassment	Yes	127 (21.6)	73 (20.7)	0.11
		No	460 (78.4)	279 (79.3)	(.406)
	Threat or intimidation	Yes	172 (29.3)	254 (72.2)	163.07
		No	415 (70.7)	98 (27.8)	(< .001)
Worker protection system	Extra pay for the emotional labor	Yes	452 (77.0)	4 (1.1)	507.02
		No	135 (23.0)	248 (98.9)	(< .001)
	Extra day-off for the emotional labor	Yes	370 (63.0)	5 (1.4)	348.23
		No	217 (37.0)	347 (98.6)	(< .001)
	Right to suspend the work	Yes	205 (34.9)	16 (4.5)	112.84
		No	382 (65.1)	336 (95.5)	(< .001)
	worker participation system	Yes	144 (24.5)	17 (4.8)	60.13
		No	443 (75.5)	335 (95.2)	(< .001)
Prohibition of disadvantages for workers	Yes	81 (13.8)	9 (2.6)	32.09	
	No	506 (86.2)	343 (97.4)	(< .001)	
Worker monitoring system	Secret inspection system	Yes	116 (19.8)	56 (15.9)	2.18
		No	471 (80.2)	296 (84.1)	(.081)
	Complaint bulletin board	Yes	208 (35.4)	123 (34.9)	0.02
		No	379 (64.6)	229 (65.1)	(.468)
	CCTV	Yes	146 (24.9)	53 (15.1)	12.69
		No	441 (75.1)	299 (84.9)	(< .001)
	Record	Yes	79 (13.5)	96 (27.3)	27.69
		No	508 (86.5)	256 (72.7)	(< .001)
	Administrator check	Yes	135 (23.0)	101 (28.7)	3.79
		No	452 (77.0)	251 (71.3)	(.031)
	Monitoring using computer	Yes	41 (7.0)	80 (22.7)	48.58
		No	546 (93.0)	272 (77.3)	(< .001)
Health status	Presenteeism	Yes	478 (81.4)	329 (93.5)	26.38
		No	109 (18.6)	23 (6.5)	(< .001)
	Depression	< 10	31 (5.3)	18 (5.1)	0.22
		10~19	391 (66.6)	230 (65.3)	(.894)
		≥ 20	165 (28.1)	104 (29.5)	
			16.99±5.38	17.62±5.99	
	Fatigue	No	62 (10.6)	28 (8.0)	1.73
		Yes	525 (89.4)	324 (92.0)	(.114)
			4.50±0.70	4.63±0.63	
	Subjective health status	Poor	174 (29.6)	111 (31.5)	1.47
Medium		320 (54.5)	178 (50.6)	(.481)	
Good		93 (15.9)	63 (17.9)		
		2.83±0.78	2.85±0.84		

Table 3. Subjective Health Status according to the General Characteristics of the Subjects

Characteristics	Categories	Salesperson (n=587)			Electronic machine repairer (n=352)		
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Sex	Male	3.0±0.82	1.01	.319	2.8±0.84	-0.43	.683
	Female	2.9±0.78			3.0±0.89		
Age (year)	< 30	2.8±0.84	7.40	< .001	2.9±1.21	2.08	.102
	30~39	2.8±0.76			2.7±0.83		
	40~49	2.9±0.63			2.9±0.80		
	≥ 50	3.5±0.71			3.0±0.92		
Position	Staff	2.8±0.78	-1.32	.191	2.8±0.85	-0.42	.676
	Manager	3.0±0.73			2.9±0.79		
Educational level	≤ High school	2.9±0.80	2.19	.029	2.8±0.83	-0.29	.769
	University graduate	2.8±0.76			2.9±0.86		
Employment status	Regular	2.8±0.77	-3.15	.002	2.9±0.84	1.50	.138
	Non-regular	3.2±0.79			2.7±0.88		
Working experience (year)	< 1	3.3±0.64	2.67	.021	2.5±1.29	0.85	.512
	1~4	2.9±0.85			2.8±0.90		
	5~9	2.7±0.73			2.8±0.83		
	10~14	2.8±0.79			3.0±0.84		
	15~19	2.8±0.74			2.8±0.83		
	≥ 20	3.0±0.72			3.0±0.96		
Income level (10,000 won/month)	< 200	2.9±0.83	1.47	.222	2.6±0.54	0.55	.648
	200~299	2.8±0.80			2.8±0.91		
	300~399	2.9±0.72			2.9±0.78		
	≥ 400	3.0±0.72			3.0±0.88		
Working hours (hours/week)	< 40	2.9±0.75	3.43	.017	2.8±1.02	2.29	.078
	40	3.0±0.78			3.0±0.91		
	41~52	2.7±0.78			2.9±0.77		
	≥ 53	2.9±0.83			2.6±0.88		

예측변수로 확인된 5가지 변수가 판매원의 전반적 건강상태를 31.6% 설명하는 것으로 나타났다.

전자제품수리원의 경우 폭력 유형 중 언어적 폭력($\beta=-0.36, p=.021$)이 주관적 건강상태에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 우울($\beta=-0.06, p<.001$)과 피로($\beta=-0.22, p=.002$)가 주관적 건강상태에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서의 회귀방정식은 유의하였으며($F=15.18, p<.001$), 예측변수로 확인된 3가지 변수가 전자제품수리원의 피로를 28.5% 설명하는 것으로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구는 판매원과 전자제품 수리원의 고객 폭력 경험과 보호제도, 모니터링제도, 건강수준이 근로자의 주관적 건강상태에 미치는 영향을 비교, 분석하기 위하여 실시되었다. 판매원과 전자제품수리원의 고객 폭력 경험과 사업장내 보호제도 및

모니터링제도 도입을 비교해 보면, 전자제품수리원의 경우 고객 폭력 노출은 많은 반면 보호제도는 취약하고 모니터링 제도를 통한 감시와 통제는 심한 것으로 나타났다. 전자제품수리원은 컴퓨터, 사무기기, 가전제품 등을 점검, 수리하는 업무를 하는 자로서, 서비스센터로 내방하는 고객을 대면하거나 고객의 가정이나 사무실로 직접 방문하여 전자제품을 수리하기도 한다(Korea Occupational Safety & Health Agency, 2016). 전자제품수리원의 상당수는 특수형태근로종사자로, 고용주가 명확한 판매원과는 달리 건강관리 책임의 주체가 불명확하기 때문에 전반적 보호제도 혜택이 받지 못하고 심각한 고객폭력과 통제에 처해 있는 것으로 판단된다.

일반적 특성에 따른 주관적 건강수준을 살펴보면, 판매원의 경우 나이 적고 근무경력이 짧은 근로자가 주관적 건강수준이 낮았는데 병원종사자를 대상으로 한 연구에서도 연령이 낮고 직위가 낮은 종사자일수록 생활습관이 건강하지 못하고, 사회심리적 건강상태가 상대적으로 좋지 않은 결과와 일치한다

Table 4. Subjective Health Status according to the Workplace Violence, Protection System, Monitoring System, and Health Status of the Subjects

Variables		Salesperson (n=587)			Electronic machine repairer (n=352)			
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	
Physical violence	Yes	2.7±0.93	-0.98	.333	2.7±0.92	-2.21	.028	
	No	2.8±0.77						2.9±0.80
Verbal violence	Yes	2.8±0.80	-2.39	.017	2.8±0.84	-4.44	< .001	
	No	2.9±0.74						3.4±0.61
Sexual harassment	Yes	2.7±0.83	-2.30	.022	2.6±0.94	-2.91	.004	
	No	2.9±0.76						2.9±0.81
Threat or intimidation	Yes	2.8±0.84	-1.23	.219	2.8±0.87	-2.45	.015	
	No	2.9±0.75						3.0±0.74
Extra pay for the emotional labor	Yes	2.8±0.76	-1.24	.216	2.8±1.25	-0.15	.890	
	No	2.9±0.84						2.8±0.84
Extra day-off for the emotional labor	Yes	2.8±0.79	-0.19	.851	3.0±1.22	0.29	.787	
	No	2.8±0.77						2.8±0.84
Right to suspend the work	Yes	2.9±0.73	1.89	.060	2.8±0.85	0.45	.660	
	No	2.8±0.80						2.9±0.84
Worker participation system	Yes	2.9±0.81	2.09	.037	3.1±0.92	1.25	.288	
	No	2.8±0.77						2.8±0.84
Prohibition of disadvantages for workers	Yes	3.2±0.86	4.03	< .001	2.9±0.92	0.15	.886	
	No	2.8±0.75						2.8±0.84
Secret inspection system	Yes	2.8±0.73	-0.95	.345	2.6±0.78	-2.82	.005	
	No	2.8±0.79						2.9±0.85
Complaint bulletin board	Yes	2.8±0.77	-0.02	.987	2.8±0.88	-1.13	.258	
	No	2.8±0.78						2.9±0.82
CCTV	Yes	2.9±0.87	1.06	.290	3.0±0.67	1.32	.192	
	No	2.8±0.75						2.8±0.87
Record	Yes	2.9±0.84	0.25	.804	2.7±0.90	-1.63	.105	
	No	2.8±0.77						2.9±0.82
Administrator check	Yes	2.9±0.78	0.81	.421	2.8±0.87	-1.26	.211	
	No	2.8±0.78						2.9±0.83
Monitoring using computer	Yes	3.0±0.99	0.84	.404	2.9±0.84	0.83	.410	
	No	2.8±0.76						2.8±0.84
Presenteeism	Yes	2.7±0.75	-6.88	< .001	2.8±0.83	-5.20	< .001	
	No	3.3±0.74						3.6±0.72
Depression	< 10	3.4±0.48	56.29	< .001	3.8±0.80	43.95	< .001	
	10~19	3.0±0.70						3.0±0.73
	≥ 20	2.3±0.79						2.3±0.81
Fatigue	No	3.40±0.61	6.328	< .001	3.61±0.62	5.142	< .001	
	Yes	2.76±0.77						2.78±0.83

(Cho, 2005). 또한 교육수준이 높은 경우 주관적 건강수준이 낮은 것으로 나타났는데, 이는 본인이 배운 것과 직업과의 불일치가 직무만족이나 건강에 영향을 주었을 것이라 판단된다. Kim (2017)의 연구에서도 신규취업자의 취업 눈높이 불일치는 중

업원의 내·외적 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특성화고 졸업자를 대상으로 한 연구에서도 교육수준과 직업과의 불일치된 교육과잉 집단이 비상용직 비율이 높고, 임금수준과 직장만족도가 낮은 것으로

Table 5. Factors Affecting Subjective Health Status of the Subjects

Variables	Salesperson [†]			Electronic machine repairer [‡]		
	β	t	p	β	t	p
(Constant)	4.59	10.87	<.001	5.08	9.35	<.001
Physical violence	0.01	0.06	.955	0.02	0.19	.850
Verbal violence	0.03	0.40	.691	-0.36	-2.31	.021
Sexual harassment	-0.05	-0.71	.479	-0.01	-0.10	.924
Threat or intimidation	0.03	0.38	.701	0.18	1.73	.084
Worker participation system	-0.01	-0.14	.891	-		
Prohibition of disadvantages for workers	0.22	2.61	.009	-		
Secret inspection system	-			-0.16	-1.48	.140
Presenteeism	0.17	3.16	.002	-0.01	-0.09	.932
Depression	-0.05	-8.13	<.001	-0.06	-7.66	<.001
Fatigue	-0.28	-6.35	<.001	-0.22	-3.06	.002
	Adj. R ² =.32, F=17.52, p<.001			Adj. R ² =.29, F=15.18, p<.001		

[†] Adjusted for sex, age, education level, employment status, working experience, and working hours; [‡] Adjusted for sex.

나타났다(Kim, 2013). 정규직인 경우 건강수준이 낮았는데, 유통업 근로자를 대상으로 한 연구에서도 정규직의 경우 직무 스트레스가 비정규직보다 높았으며 수면부족, 불규칙한 식사, 진통 등의 일반적 건강상태가 좋지 않은 것으로 나타나 유통판매직 근로자의 경우 업무 부담감이 주관적 건강수준에 영향을 미치는 것으로 보인다(Han et al., 2008). 전자제품수리원의 경우 일반적 특성에 따라 주관적 건강상태에 유의한 차이가 없었는데 이는 성별 기준 남성이 98.3%로 편중되어 있으며 직업군 자체가 폭력노출이 많으며 보호제도가 취약하여 이는 근로자의 건강수준에 영향을 주는 요인으로 사료된다.

본 연구결과 언어적 폭력, 성희롱, 위협이나 협박과 같은 직장폭력을 경험한 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비해 건강수준이 더 낮았다. 그러나 다변량 분석에서는 전자제품수리원에서만 언어적 폭력이 주관적 건강상태에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기존 연구에 따르면, 재가요양보호사의 직장폭력이나 성희롱의 경험은 스트레스, 우울, 수면장애, 소진을 증가시킬 수 있다(Hanson et al., 2015). 또한, 직장 내 성희롱에 관한 41개 논문을 메타 분석한 연구에서도, 성희롱의 경험은 직무만족도, 조직몰입도, 신체적·정신적 건강에 부정적인 결과를 가져온다고 보고하였다(Willness, Steel, & Lee, 2007). 그런데 이러한 직장폭력과 건강결과 간의 관계는 성별에 따라 차이가 있다는 연구가 있다. 1,613명의 근로자를 대상으로 5년간 추적 조사한 한 연구에서, 직장 괴롭힘을 경험한 남성근로자

의 경우 5년 후에도 우울과 불안을 경험할 위험도가 4.2배 높아 지지만 여성 근로자에서는 유의한 결과가 도출하지 못하였다(Einarsen & Nielsen, 2015). 직장폭력은 단기적으로 뿐만 아니라 장기적으로 건강에 부정적인 영향을 미치지만 여성근로자에게서는 그 영향이 지속되지 않았다는 것이다. 따라서 본 연구에서는 성별 영향력을 통제한 후 직장폭력의 건강에 대한 영향을 살펴보았다. 그 결과, 판매원에서는 직장폭력의 경험이 건강에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 폭력에 대해 대응할 수 있다는 확신으로 설명할 수 있다. Hanson 등(2015)의 연구에 따르면, 폭력대응에 대한 자신감은 소진에 대한 언어폭력의 영향, 스트레스에 대한 직장폭력의 영향을 약화시킬 수 있다. 본 연구대상 판매원의 경우 전자제품수리원에 비해 업무중지권, 불리한 처우금지와 같은 보호제도의 혜택을 받는 비율이 높고, 이로 인해 폭력대응에 대한 자신감이 높아져 폭력과 건강상태에 대한 관계가 유의하게 나오지 않았을 가능성이 있다.

한편, 본 연구 다변량 분석에서 고객과 갈등을 일으킨 근로자에 대한 불리한 처우를 금지하는 것과 같은 보호제도가 판매원의 주관적 건강상태를 높이는 데 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근로자에게 직무통제권과 같은 권한을 부여하는 것은 근로자의 소속감을 강화시키고 웰빙 수준을 높이는 중요한 전략 중 하나이다(Galletta, Portoghese, Fabbri, Ilaria, & Campagna, 2016). 기존 연구에서도 업무 부담이 많을 때 근로자

에게 작업통제권을 주는 경우 피로를 감소시킬 수 있다고 보고 하였다(Portoghese, Galletta, Coppola, Finco, & Campagna, 2014). 그러나 본 연구대상 중 전자제품수리원의 경우 근로자 보호제도가 주관적 건강상태에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 앞서 언급한 바와 같이 전자제품수리원의 경우 업무중지권, 불리한 처우금지과 같은 보호제도의 혜택을 받는 비율이 5% 미만으로 매우 적기 때문에, 주관적 건강상태에 대한 보호제도의 유의한 영향력이 도출되지 못했을 수 있다. 향후 전자제품수리원을 대상으로 하는 보호제도와 건강 간의 관련성을 연구할 때에는, 전자제품수리원의 낮은 보호제도 경험률을 고려하여 보다 대규모의 표본을 확보하는 것이 필요하다.

본 연구결과, 우울과 피로는 판매원, 전자제품수리원 두 군에서 모두 주관적 건강상태에 부적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 기존연구와 일치하는 결과인데, 청소년과 특정 질병을 가진 환자의 경우 우울증상이 있을수록 주관적 건강상태가 나빠지는 경향을 나타내었다(Bentsen, Henriksen, Wentzel-Larsen, Hanestad, & Wahl, 2008; Choi & Kim, 2018; Kim & Kim, 2017). 또한 체계적 문헌고찰을 통해 피로와 건강사이의 연관성을 확인한 연구도 있다(Gates et al., 2018). 본 연구는 고객응대 근로자의 우울과 피로가 주관적 건강상태에 부정적 영향을 미친다는 것을 확인함으로써 기존 지식의 확장에 기여하였다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 다음과 같다. 본 연구는 단면연구설계를 기반으로 하므로 근로자의 폭력경험, 보호제도, 모니터링제도, 주관적 건강상태의 시간적 선후관계를 확인하기 어렵다. 또한 주관적 건강상태를 파악하기 위해 자가보고 설문방법을 이용하였기 때문에 건강상태를 과대 혹은 과소측정했을 가능성을 배제할 수 없다. 마지막으로 본 연구대상자는 편의추출방식으로 선정되었기 때문에 연구결과를 판매직 또는 전자제품수리원 전체에 일반화하는데 어려움이 있다. 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 국내에서 거의 연구가 이루어지지 않은 판매원과 전자제품수리원을 대상으로 이들의 폭력경험과 보호제도, 모니터링제도의 실태를 파악하고, 보호제도가 주관적 건강상태에 긍정적인 영향을 미침을 통계적으로 검증함으로써 향후 고객응대근로자의 직업건강관리를 위한 중요한 기초자료를 제시했다는 점에서 의의가 있다.

결론 및 제언

본 연구는 고객응대근로자의 폭력 경험, 보호제도가 주관적 건강상태에 미치는 영향을 파악하고자 판매원과 전자제품수

리원을 대상으로 수행되었으며, 연구결과 구결과 전자제품수리원의 경우 고객 폭력 노출은 많은 반면 보호제도는 취약하고 모니터링 제도를 통한 감시와 통제는 심한 것으로 나타났다. 또한 언어적 폭력, 성희롱, 위협이나 협박과 같은 직장폭력을 경험 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비해 건강수준이 더 낮은 것으로 나타났으므로 폭력경험 근로자에 대한 직장 내 건강관리가 필요하다. 불리한 처우 금지와 같은 근로자 보호제도는 판매원의 주관적 건강상태를 높이는 데 유의한 영향을 미쳤으므로 산업안전보건법 상 고객응대근로자를 위한 보호제도를 강화하여 운영할 필요가 있으며 우울과 피로는 판매원, 전자제품수리원 두 군에서 모두 주관적 건강상태에 부적 영향을 미치는 것으로 확인되었으므로 근로자의 우울과 피로를 관리할 건강증진 프로그램을 운영할 필요가 있다. 향후 연구에서는 대상자를 확대하여 연구를 진행할 필요가 있으며 특히 전자제품수리원의 경우 주관적 건강상태 및 근무환경이 취약하므로 이에 대한 후속 연구가 더 필요하겠다.

REFERENCES

- Bentsen, S. B., Henriksen, A. H., Wentzel-Larsen, T., Hanestad, B. R., & Wahl, A. K. (2008). What determines subjective health status in patients with chronic obstructive pulmonary disease: importance of symptoms in subjective health status of COPD. *Health and Quality of Life Outcomes*, 6, 115. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-6-115>
- Cho, S. G. (2005). *A study on the relationship of job stressors and life-style behaviors to psychosocial wellbeing status among hospital workers*. Unpublished master's thesis. Graduate School of Public Health Yonsei University. Seoul.
- Choi, Y. J., & Kim, H. Y. (2018). Analyzing changes and determinants of self-rated health during adolescence: A latent growth analysis. *Child Health Nursing Research*, 24(4), 496-505. <https://doi.org/10.4094/chnr.2018.24.4.496>
- Einarsen, S., & Nielsen, M. B. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: A five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88, 131-142. <https://doi.org/10.1007/s00420-014-0944-7>
- Galletta, M., Portoghese, I., Fabbri, D., Ilaria, P., & Campagna, M. (2016). Empowering workplace and wellbeing among health-care professionals: The buffering role of job control. *Acta Biomedica: Atenei Parmensis*, 87(2), 61-69.
- Gates, M., Wingert, A., Featherstone, R., Samuels, C., Simon, C., & Dyson, M. P. (2018). Impact of fatigue and insufficient sleep on physician and patient outcomes: A systematic review. *BMJ Open*, 8, e021967.

- <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-021967>
- Gorkin, M. (2004). The four stages of burnout. *Journal of Additional information*, 83(4), 24-34.
- Han, Y. R., Park, H. J., & Yoon, H. S. (2008). Job Stress and Health Status of Circulation Enterprise Workers. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 19(4), 622-635.
- Hanson, G. C., Perrin, N. A., Moss, H., Laharnar, N., & Glass, N. (2015). Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 15(11), 1-13.
<https://doi.org/10.1186/s12889-014-1340-7>
- Kim, C. H. (2017). A study about antecedents and consequences of job mismatch for employees: Focused on conceptual composition and scale development of job mismatch. *The Journal of Business Education*, 31(5), 1-32.
<https://doi.org/10.34274/krabe.2017.31.5.001>
- Kim, H. J. (2015). Emotional Labor and Health among Working Women. *Ewhagenderlaw*, 7(1), 33-50.
<https://doi.org/10.22791/ewhagl.2015.7.1.002>
- Kim, J. J. (2016). The Actual Conditions and Improvement of the Sales Work and Health of Distribution Service. *Labour Society Bulletin*, 188, 126-137.
- Kim, M. J., & Kim, K. H. (2017). Factors influencing subjective health status perception of obese college students. *Journal of the Korean Society of School Health*, 30(3), 336-343.
<https://doi.org/10.15434/kssh.2017.30.3.336>
- Kim, S. N. (2013). A study on the relationship between education and subject mismatch and labor market outcomes of workers graduated from vocational high school. *The Journal of Vocational Education Research*, 32(4), 93-111.
- Kim, S. Y., & Yun, S. (2012). Conditions of workplace violence experience among workers in the distribution industry. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 23(2), 212-221.
<https://doi.org/10.12799/JKACHN.2012.23.2.212>
- Korea Occupational Safety & Health Agency. (2016). Occupational safety & health guideline for electronics repair worker. Ulsan: Author.
- Ministry of Government Legislation. (2021). Labor standards act. Sejong: Author.
- Park, S. J. (2017). *Factors affecting post-traumatic stress syndrome of nurses experiencing the violence*. Unpublished master's thesis, University of Ulsan, Ulsan.
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. C., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: the moderating role of job control. *Safety and Health at Work*, 5(3), 152-157.
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.05.004>
- Sim, C. H., & Kim, Y. S. (2013). The effects of hotel employees' emotional labor on turnover intention -Focused on moderating effects of coping strategy-. *Foodservice Management Society of Korea*, 16(6), 265-283.
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., & Williams, J. B. (1999). Patient health questionnaire primary care study group. Valiation and utility of a self-report version of PRIME-MD: The PHQ primary care study. Primary evaluation of mental disorders. *Patient Health Questionnaire. JAMA*, 282(18), 1737-1744.
<https://doi.org/10.1001/jama.282.18.1737>
- Statistics Korea. (2017). Korean standard classification of occupations. Daejeon: Author.
- Statistics Korea. (2020). Service industry survey results. Daejeon: Author.
- Willness, C. R., Steel, P., & Lee, K. (2007). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60, 127-162.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00067.x>
- Wu, S., Wang, R., Zhao, Y., Ma, X., Wu, M., Yan, X., et al. (2013). The relationship between self-rated health and objective health status: A population-based study. *BioMed Central Public Health*, 13, 320. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-320>