



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](#)

2023년 8월
석사학위논문

감정노동 근로자의 직장폭력
경험이 불안감과 수면장애에
미치는 영향

조선대학교 보건대학원
보건학과
박혜련

감정노동 근로자의 직장폭력 경험이 불안감과 수면장애에 미치는 영향

Effects of Workplace Violence on Anxiety and Sleep
Disturbance among Emotional Workers.

2023년 8월 25일

조선대학교 보건대학원
보건학과
박혜련

감정노동 근로자의 직장폭력 경험이
불안감과 수면장애에
미치는 영향

지도교수 박 종

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함

2023년 4월

조선대학교 보건대학원
보 건 학 과
박 혜 련

박혜련의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 류소연



위원 조선대학교 교수 한미아



위원 조선대학교 교수 박종



2023년 5월

조선대학교 보건대학원

목 차

표 목 차	iii
ABSTRACT	v
I. 서론	1
II. 연구 방법	3
A. 연구 대상 및 자료 수집 방법	3
1. 이용자료	3
2. 연구대상	3
B. 이용 변수	4
1. 일반적 특성	4
2. 직업적 특성	4
3. 건강문제 특성	4
4. 직장폭력 관련 특성	5
5. 불안감 및 수면장애 특성	5
C. 자료분석	5

III. 연구 결과	6
A. 연구대상자의 특성	6
1. 일반적 특성	6
2. 직업적 특성	8
3. 건강문제 특성	10
4. 감정노동 근로자의 직장폭력 경험	11
5. 감정노동 근로자의 불안감, 수면장애 경험	12
B. 대상자 특성에 따른 불안감, 수면장애와 차이	13
1. 일반적 특성에 따른 불안감, 수면장애	13
2. 직업적 특성에 따른 불안감, 수면장애	15
3. 건강문제에 따른 불안감, 수면장애	17
4. 직장폭력 경험에 따른 불안감, 수면장애	18
C. 직장폭력 경험과 불안감, 수면장애의 관련성	20
IV. 고찰	22
V. 요약 및 결론	25
참고문헌	26

표 목 차

table 1. General characteristics of emotional workers	7
table 2. Occupational characteristics of emotional workers	9
table 3. Health problems characteristics of emotional workers	10
table 4. Workplace violence characteristics of emotional workers	11
table 5. Anxiety and sleep disturbance characteristics of emotional workers	14
table 6. Anxiety, sleep disturbance according to general characteristics	16
table 7. Anxiety, sleep disturbance according to occupational characteristics	17
table 8. Anxiety, sleep disturbance according to health problem characteristics	19
table 9. Anxiety, sleep disturbance according to workplace violence characteristics	20
table 10. Effects of experience of workplace violence on anxiety, sleep disturbance	23

ABSTRACT

Effects of Workplace Violence on Anxiety and Sleep disturbance among Emotional Workers

Park Hey-Ryeon

Advisor : Prof. Park, Jong M.D., Ph.D

Department of Public Health

Graduate School of Chosun University

Objective : The purpose of this study was conducted to find out the effect of emotional workers experiences of workplace violence on anxiety and sleep disorders.

Method : This study collected data from a sample of 41,307 emotional workers who participated in the 6th Korean Working Conditions Survey(2021), and the frequency and percentage were calculated. also, logistic regression analysis was used to analyze the relationships.

Results : The findings that 7.4% of emotioal workers reported experiencing workplace violence, while 6.1%

reported anxiety and 60.9% reported sleep disturbance. Sexual harassment and bullying had a significant impact on anxiety, while physical violence, sexual harassment and bullying were significantly related to sleep disturbance.

Conclusion : These results emphasize the importance of developing management programs targeting workplace violence to ensure worker safety and improve the working environment for emotional workers.

Keyword : Emotional Workers, Workplace violence, Anxiety,
Sleep disturbance

I. 서론

감정노동이란 ‘소비자가 우호적이며 보살핌을 받는 느낌이 들도록 외모와 표정을 유지하고, 자신의 감정을 억압하거나 실제 감정과는 다른 감정을 표현하는 등 감정을 관리하는 노동’으로 처음 정의되었다(Hochschild, 1983). 이후, ‘다른 사람에게 제한된 감정을 표현하거나 직장 내 상급자에 의해 감정 표현 자체가 관리되는 것’이라 재정의되었다(Grandey, 2000).

우리나라 감정노동 근로자는 2006년 30~60%로 조사되었으나(한국산업안전보건공단, 2006), 고용형태별 근로실태조사에 의하면 60만명에서 120만명 사이일 것으로 추산된다고 하였다(김인아 등, 2013). 제3차 근로환경조사에서는 사람을 상대하는 근로자의 경우 남성 47.3%, 여성 37.8% 이었으며, 화가난 고객을 상대하는 근로자는 남성 14.8%, 여성 18%, 감정을 숨기고 일하는 근로자는 남성 62.3%, 여성 64.8%로 파악되었다(고수영, 2015). 감정 노동을 상대적으로 많이 수행하는 직업군으로는 매장 판매(16.8%), 운전(8.7%), 사회복지(3.8%) 등이며, 서비스업에서 상대적으로 높게 나타났다. 직종 분포로는 전문직(23.9%), 판매직(19.8%), 서비스직(16.2%), 사무직(15.0%) 순이었으며(근로환경조사, 2019), 기능직 종사자와 장치기계조립 종사자를 제외한 대부분의 직종에서 여성들이 감정노동 근로자에 더 많이 노출되고 있다(김종진, 2021). 대부분의 연구에서는 과도한 감정노동 근로자가 만성질환, 불안감, 수면장애 등을 유발하고(김수경 등, 2022) 우울과 상관관계가 있다고 하였다(Yoon&Kim, 2013).

근로조건이 고객과의 접점에 있는 작업장에서 근무하는 감정노동 근로자의 경우 쉽게 노출될 수 있는 직장폭력은(Kim, H. A., 2016), 직장 내에서 발생하는 공격적이며, 감정을 상하게 하는 행위로서, 성희롱, 상해 등 폭력의 유형이 다양하다(변창범 등, 2009). 국제노동기구의 조사결과 직장폭력은 지난 10년 동안 급격히 증가하였으며(Hoel et al, 2001), 우리나라 고용노동부의 2021년 직장 내 괴롭힘 신고사건은 7,745건으로 보고되었다(고용노동부, 2021). 공공기관 근로자의 주요 직장폭력은 언어폭력 78.5%, 신체적 폭력 2.1%, 성희롱 2.2%, 괴롭힘 17.2%로 확인되었다(김종진, 2021). 또한, 직장폭력을 경험한 근로자가 직장폭력을 경험하지 않은 근로자에 비해 정신건강문제는 1.68배, 신체건강문제 1.77배 증가시키는 것으로 보고하였다(백은미 등, 2019).

직장폭력은 심각한 스트레스 요인으로 간주 될 수 있으며 근로자의 정신건강에도 부정적인 영향을 미친다(Gracia-Herrero et al, 2017). 선행연구에 의하면 직장폭력 경험은 수면장애, 우울 등 다양한 정신건강 문제에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며(최은숙 등, 2010), 감정노동을 하는 여성 근로자 24,566명 중 직장폭력을 경험한 여성은 1,812명(7.8%)이었으며, 우울 또는 불안장애, 불면증 또는 수면장애가 통계적으로 유의한 관련이 있었다(김은주 등, 2017), 또한, 호텔 및 카지노 딜러 등의 서비스 직에 종사하는 근로자 2,236명 중 직장폭력을 하나 이상 경험한 근로자는 1,248명(55.81%)으로 폭력의 종류와 상관없이 하나 이상의 폭력을 경험한 경우 우울증과 높은 연관성이 있었다(변창범 등, 2009).

직장폭력을 경험한 근로자의 불안감과 수면장애가 지속 될 경우 업무 수행의 효율성 및 정확성에 영향을 미쳐 업무만족도에 부정적 영향을 미치게 되며(김순영 등, 2012), 나아가 기업의 경제적 손실을 초래하고, 이미지에 손상을 주며, 생산성 감소를 야기한다(최윤지, 2018). 기존 선행논문들은 직장폭력을 경험한 근로자의 우울, 직무 만족도에 대한 연구들로 이루어져 왔으나 감정노동자만을 대상으로 한 직장폭력과 불안, 수면장애와의 관련성을 규명한 연구는 미흡하였다.

따라서 본 연구에서는 감정노동 근로자 직장폭력 유형을 분석하고, 감정노동 근로자가 경험한 직장폭력이 불안감과 수면장애에 미치는 영향을 확인하고, 연구 결과를 바탕으로 향후 근로자들의 근로환경 개선을 위한 정책 개발 등의 기초자료로 활용하고자 한다.

II. 연구 방법

A. 연구 대상 및 자료 수집 방법

1. 이용자료

본 연구는 만 15세 이상 취업자를 대상으로 한국산업안전보건공단(Korea Occupational Safety and Health Agency, KOSHA)에서 실시하는 근로환경조사 6차 자료를 원시자료로 이용하여 분석하였다. 노동환경의 유해·위험요인, 사회적 환경, 노동강도, 기술과 재량권, 노동시간, 일의 전망, 건강상태 및 근로환경 만족도를 파악하기 위하여 2020년 10월부터 2021년 4월까지 시행된 근로환경조사는 COVID-19의 영향으로 두 차례 조사가 중단되었으며, 조사구의 대면조사가 불가능한 경우 자기기입식 웹조사가 병행되었다(KOSHRI, 2021). 근로환경조사의 목표 모집단은 조사 시점 현재 대한민국에 거주하는 모든 가구 내의 만15세 이상 취업자로, 취업자의 기준은 지난 1주간 수입을 목적으로 1시간 이상 일한 자를 임금근로자 및 자영업자를 포함한 전체 취업자를 대상으로 조사되었다.

2. 연구대상

감정노동 근로자는 선행연구에서 제시한 기준으로 하였으며, 고객을 상대하는 업무와 감정 숨김에 대한 문항을 기준으로 정의하였다. 근로환경조사 문항의 ‘나는 감정을 숨기고 일해야 한다’의 질문에 ‘항상 그렇다’, ‘대부분 그렇다’, ‘가끔 그렇다’라고 대답한 경우 ‘해당’, ‘별로 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’는 미해당으로 재분류하였다. 또한, ‘고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장동료가 아닌 사람들을 직접 상대함’, ‘화가 난 고객이나 환자, 학생을 다룸’의 질문에 ‘근무시간 내내’, ‘거의 모든 근무시간’, ‘근무시간 3/4’, ‘근무시간 절반’, ‘근무시간 1/4’이라고 답한 경우 ‘해당’, ‘거의 없음’, ‘전혀 없음’은 ‘미해당’으로 재분류 하였으며, 세 문항 중 한 문항이라도 ‘해당’이라고 응답한 근로자를 감정근로자로 정의하였다. 이를 바탕으로 제6차 근로환경조사에 참여한 총 대상자 50,538명 중 감정노동 근로자로 분류된 41,466명을 최종 연구대상자로 선정하였다.

B. 이용 변수

1. 일반적 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 소득수준, 근로자 수를 조사하였다. 연령은 30세 미만, 30~39세, 40~49세, 50~59세, 60세 이상으로 재분류하였으며, 학력은 초등학교 졸업 이하, 중학교 졸업, 고등학교 졸업, 대학 졸업 이상으로 재분류하였다. 소득수준에 따라 200만원 미만, 200~299만원, 300~399만원, 400만원 이상으로 분류하였으며, 사업장 종사자 수는 1~49명, 50~299명, 300명 이상으로 재분류하였다.

2. 직업적 특성

대상자의 직업적 특성은 고용형태, 직종, 주당근로시간, 야간근무, 교대근무, 근무시간과 개인생활과의 부합도로 조사하였다. 고용형태는 정규직, 비정규직, 자영업으로 재분류하였으며, 직종은 근로환경조사에 따라 관리자, 전문가 및 관련 종사자, 사무직 종사자, 서비스 종사자, 판매 종사자, 농림어업 숙련 종사자, 기능원 및 관련 기능 종사자, 장치/기계 조작 및 조립 종사자, 단순노무자로 재분류하였다. 주당근로시간은 18시간 이하, 19~24시간, 25시간 이상으로 재분류하였고, 밤 10시에서 새벽 5시 사이 최소 2시간 이상 일하는 것으로 정의한 밤근무에 해당하는 문항인 '귀하는 보통한 달에 며칠정도 아래에 해당하는 근무를 하십니까?'라는 질문에 1일이라도 해당이 되는 경우 야간근무로 재분류하였다. 근무 형태를 묻는 문항에 '교대 근무를 한다'에 '그렇다'라고 응답한 경우 교대근무로 재분류 하였다. 근무시간과 개인생활과의 부합도를 묻는 문항인 '귀하의 근무시간은 가정생활이나 직장 외에 사회생활을 하기에 적당합니까?'에 '매우적당하다', '적당하다'를 '그렇다'로 재분류 하였다.

3. 건강문제 특성

건강문제 특성은 근로자의 업무 스트레스, 근육통, 두통/눈피로, 전신피로를 조사하였다. 업무 스트레스를 묻는 문항 '업무에서 스트레스를 받는가'에 '항상 그렇다', '대부분 그렇다', '가끔 그렇다'라고 답한 경우 업무 스트레스가 있는 것으로 재분류하였다. 건강상 문제를 묻는 문항인 '지난 1년동안 귀하는 다음과 같은 건강상 문제

가 있었습니까?’라는 질문에 ‘요통’, ‘상지 근육통’, ‘하지 근육통’에 한가지라도 ‘있다’라고 응답한 경우 ‘근육통’이 있는것으로 분류하였으며, 두통/눈피로, 전신피로에 ‘있다’라고 응답한 근로자의 경우 해당 건강문제가 있는 것으로 재분류하였다.

4. 직장폭력 관련 특성

직장폭력은 업무가 진행되는 과정에서 발생한 폭행, 위협 또는 상해, 부상으로 국제노동기구(ILO, 2016)의 정의를 기준으로 구분하였으며, 근로환경조사의 문항 중 ‘지난 1개월 동안 업무 수행 중에 다음과 같은 일을 당한 적이 있습니까?’라는 질문에 ‘언어폭력’, ‘원하지 않은 성적 관심’, ‘위협’, ‘모욕적 행위’에 ‘있다’라고 응답한 경우와 설문 문항 중 ‘지난 12개월 동안 업무 수행 중에 다음과 같은 일을 당한 적이 있습니까?’라는 질문에 ‘신체적 폭력’, ‘성희롱’, ‘왕따/괴롭힘’에 ‘있다’라고 응답한 경우 직장폭력을 경험한 것으로 재분류하였다.

5. 불안감 및 수면장애 특성

근로환경조사 문항 중 ‘지난 1년 동안 동안 다음과 같은 건강문제가 있었습니까?’라는 문항에 ‘불안감’ 항목에 ‘있다’라고 응답한 경우 ‘불안감’을 경험한 것으로 재분류하였으며, ‘지난 1년 동안 수면과 관련하여 다음과 같은 문제가 얼마나 자주 있었습니까?’라는 문항에 ‘잠들기가 어렵다’, ‘자는 동안 자주 깬다’, ‘자고 일어나도 지치고 피곤하다’의 세 가지 문항에 ‘매일’, ‘일주일에 몇 번’, ‘한 달에 여러 번’, ‘드물게’에 하나라도 응답한 경우 ‘수면장애’를 경험한 것으로 재분류하였다.

C. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS 27.0 ver 통계프로그램을 이용하여 가중치가 고려된 복합표본분석을 통하여 분석하였다. 감정노동 근로자의 일반적 특성, 직업적 특성, 불안감 및 수면장애, 직장폭력 특성에 관한 실태를 파악하고자 빈도분석을 시행하였다. 또한, 일반적 특성, 직업적 특성, 직장폭력 특성 및 감정노동 근로자의 불안감, 수면장애와의 차이를 알아보기 위하여 복합표본 카이제곱 검정을 실시하였으며, 감정노동 근로자의 불안감, 수면장애와 직장폭력 경험과의 연관성을 알아보기 위하여 복합표본 다중로지스틱 회귀분석을 하였다. 통계적 유의수준은 0.05미만으로 하였다.

Ⅲ. 연구결과

A. 연구대상자의 특성

1. 일반적 특성

연구대상자 중 남성은 19,002명(55.6%), 여성은 22,464명(44.4%)이었고, 연령은 30세 미만 4,263명(14.9%), 30~39세 7,402명(19.9%), 40~49세 9,594명(24.1%), 50~59세 10,779명(23.9%), 60세 이상 9,428명(17.2%)이었다. 교육수준은 대졸 이상 20,345명(55.4%), 고졸 15,724명(35.0%), 중졸 2,821명(5.3%), 초등학교 졸업 이하 2,503명(4.3%) 순이었으며, 근로소득은 200만원 미만 12,264명(28.4%), 200~299만원 12,658명(30.7%), 300~399만원 8,264명(22.2%), 400만원 이상 6,252명(18.7%)이었으며, 사업장 종사자 수는 1~49명이 근로하는 사업장의 경우 31,381명(73.3%), 50~299명이 근로하는 사업장은 4,284명(14.1%), 300명 이상 근로하는 사업장은 3,777명(12.6%)이었다(Table 1).

Table 1. General characteristics of emotional workers

Variables	n(%)	(%)SE
Sex		
Male	19,002(55.6)	0.4
Female	22,464(44.4)	0.4
Age(yr)		
<30	4,263(14.9)	0.3
39-39	7,402(19.9)	0.3
40-49	9,594(24.1)	0.3
50-59	10,779(23.9)	0.3
≥60	9,428(17.2)	0.3
Education		
≤Elementary school	2,503(4.3)	0.1
Middle school	2,821(5.3)	0.2
High school	15,724(35.0)	0.4
≥College	20,345(55.4)	0.4
Income(10,000won)		
<200	12,264(28.4)	0.3
200-299	12,658(30.7)	0.4
300-399	8,264(22.2)	0.3
≥400	6,252(18.7)	0.3
Number of employees		
1-49	31,381(73.3)	0.4
50-299	4,284(14.1)	0.3
≥300	3,777(12.6)	0.3

2. 직업적 특성

고용형태는 정규직 21,460명(62.6%), 비정규직 5,985명(16.2%), 자영업 12,995명(21.2%)이었다. 직종은 관리자 236명(0.8%), 전문가 7,475명(22.1%), 사무직 종사자 6,802명(18.1%), 서비스 종사자 7,143명(12.7%), 판매 종사자 7,337명(12.1%), 농림어업 숙련 종사자 1,426명(2.5), 기능원 및 관련 기능 종사자 3,399명(8.4%), 장치/기계 조작 및 조립 종사자 3,354명(10.0%), 단순노무자 4,294명(13.3%)이었다. 주당 근로시간이 18시간 미만은 3,246명(7.7%), 18~52시간은 30,476명(78.4%), 53시간 이하는 7,462명(13.9%)이었으며, 교대근무를 하는 근로자는 3,154명(8.8%), 교대근무를 하지 않은 근로자는 38,178명(91.2%)이었다. 야간근무를 하는 근로자는 3,378명(9.6%), 야간근무를 하지 않은 근로자 37,981명(90.4%)이었으며, 근무시간과 개인시간과의 부합이 적합하다고 응답한 경우 32,642명(80.3%), 적합하지 않다고 응답한 경우 8,609명(19.7%)이었다(Table 2).

Table2. Occupational characteristics of emotional workers

Variables	n(%)	(%)SE
Employment status		
Regular workers	21,460(62.6)	0.4
Non-regular workers	5,985(16.2)	0.3
Self-employee	12,995(21.2)	0.3
Occupation		
Senior Manager	236(0.8)	0.1
Professionals	7,475(22.1)	0.3
Clerical workers	6,802(18.1)	0.3
Service	7,143(12.7)	0.2
Sales	7,337(12.1)	0.2
Agricultural and fishery	1,426(2.5)	0.1
Skilled workers	3,399(8.4)	0.2
Machine operators	3,354(10.0)	0.3
Unskilled workers	4,294(13.3)	0.3
Working hour per week		
<18	3,246(7.7)	0.2
18-52	30,476(78.4)	0.3
≥53	7,462(13.9)	0.3
Shift work		
Yes	3,154(8.8)	0.2
No	38,178(91.2)	0.2
Night work		
Yes	3,378(9.6)	0.2
No	37,981(90.4)	0.2
Working-life balance		
Yes	32,642(80.3)	0.3
No	8,609(19.7)	0.3

3. 건강문제 특성

연구대상자 중 업무 스트레스가 있다고 응답한 경우 33,172명(82.0%)이었으며, 근육통이 있다고 응답한 경우 18,120명(40.6%)이었다. 두통/눈피로를 경험한 적이 있다고 응답한 근로자는 8,007명(19.7%)이었고, 전신피로는 11,200명(25.8%)이 경험했다고 응답하였다(Table 3).

Table3. Health Problems characteristics of emotional workers

Variables	n(%)	(%)SE
Job stress		
Yes	33,172(82.0)	0.3
No	7,728(18.0)	0.3
Muscular pains		
Yes	18,120(40.6)	0.4
No	23,346(59.4)	0.4
Headache/eyestrain		
Yes	8,007(19.7)	0.3
No	33,399(80.3)	0.3
Overall fatigue		
Yes	11,200(25.8)	0.3
No	30,206(74.2)	0.3

4. 감정노동 근로자의 직장폭력 경험

연구대상자의 직장폭력 경험을 살펴본 결과 언어폭력을 경험한 경우 2,156명 (5.4%), 원하지 않은 성적 관심을 경험한 경우 326명(0.8%), 위협을 경험한 경우 317명(0.7%)이었다. 모욕적 행위를 경험한 경우 935명(2.2%)이었으며, 신체적 폭력을 경험한 경우는 132명(0.3%)이었다. 성희롱을 경험한 경우 249명(0.5%), 왕따/괴롭힘은 112명(0.3%)이 경험하였다(Table 4).

Table 4. Workplace violence characteristics of emotional workers

Variables	n(%)	(%)SE
Verbal violence		
Yes	2,156(5.4)	0.2
No	39,264(95.6)	0.2
Sexual attention		
Yes	326(0.8)	0.1
No	41,098(99.2)	0.1
Threat		
Yes	317(0.7)	0.1
No	41,111(99.3)	0.1
Humiliating behavior		
Yes	935(2.2)	0.1
No	40,488(97.8)	0.1
Physical violence		
Yes	132(0.3)	0.0
No	41,297(99.7)	0.0
Sexual harass		
Yes	249(0.5)	0.1
No	41,177(99.5)	0.1
Bullying		
Yes	112(0.3)	0.1
No	41,313(99.7)	0.1

5. 감정노동 근로자의 불안감, 수면장애 경험

연구대상자 중 불안감을 경험한 근로자는 2,563명(6.1%)이었으며, 수면장애를 경험한 경우는 26,113명(60.9%)이었다(Table 5).

Table 5. Anxiety and sleep disturbance characteristics of emotional workers

Variables	n(%)	(%)SE
Anxiety		
Yes	2,563(6.1)	0.2
No	38,836(93.9)	0.2
Sleep disturbance		
Yes	26,113(60.9)	0.4
No	15,336(39.1)	0.4

B. 대상자 특성에 따른 불안감, 수면장애와 차이

1. 일반적 특성에 따른 불안감, 수면장애

대상자의 특성 중 불안감은 연령과 유의한 관련이 있었고, 30세만 3.6%, 30~39세 7.1%, 40~49세 6.9%, 50~59세 6.5%, 60세 이상 5.3%으로 유의한 차이를 보였다 ($p < 0.001$). 교육수준에 따라서 대졸 이상자의 불안 수준이 6.2%로 가장 높았고 ($p = 0.043$), 근로소득은 400만원 이상군에서 7.0%로 불안감에 유의한 차이를 보였으며 ($p = 0.001$), 사업장 종사자 수가 300명 이상인 사업장에서 8.6%로 유의한 차이가 있었다 ($p < 0.001$). 수면장애와의 관련성을 살펴보면 남성 59.6%, 여성 62.6%으로 유의한 차이를 보였으며 ($p < 0.001$), 30세만 43.1%, 30~39세 56.3%, 40~49세 61.0%, 50~59세 66.6%, 60세 이상 73.7%으로 유의하였다 ($p < 0.001$). 교육수준은 초졸이하의 군에서 77.4%로 유의하였으며 ($p < 0.001$), 1~49명이 근로하는 사업장 60.6%, 50~299명이 근로하는 사업장 63.4%, 300명 이상이 근로하는 사업장 62.7%으로 사업장 종사자 수와 유의한 관련이 있었다 ($p = 0.019$) (Table 6).

Table 6. Anxiety, sleep disturbance according to general characteristics

Variables	(% , SE)					
	Anxiety		p-value	Sleep disturbance		p-value
	Yes	No		Yes	No	
Sex						
Male	6.4(0.3)	93.0(0.4)	0.051	59.6(0.5)	40.4(0.5)	<0.001
Female	5.7(0.2)	94.3(0.2)		62.6(0.5)	37.4(0.5)	
Age						
<30	3.6(0.3)	96.4(0.3)	<0.001	43.1(1.1)	56.9(1.1)	<0.001
39-39	7.1(0.5)	92.9(0.5)		56.3(0.9)	43.7(0.9)	
40-49	6.9(0.4)	93.1(0.4)		61.0(0.8)	39.0(0.8)	
50-59	6.5(0.4)	93.5(0.4)		66.6(0.7)	33.4(0.7)	
≥60	5.3(0.4)	94.7(0.4)		73.7(0.7)	26.3(0.7)	
Education						
≤Elementary school	5.4(0.5)	94.6(0.5)	0.043	77.4(1.7)	22.6(1.7)	<0.001
Middle school	4.3(0.4)	95.7(0.4)		71.9(1.3)	28.1(1.3)	
High school	6.1(0.3)	93.9(0.3)		61.4(0.6)	38.6(0.6)	
≥College	6.2(0.3)	93.8(0.3)		58.3(0.5)	41.7(0.5)	
Income(won)						
<200	5.0(0.3)	95.0(0.3)	0.001	60.8(0.7)	39.2(0.7)	0.658
200-299	6.0(0.3)	94.0(0.3)		60.7(0.7)	39.3(0.7)	
300-399	6.7(0.5)	93.3(0.5)		61.6(0.8)	38.4(0.8)	
≥400	7.0(0.5)	93.0(0.5)		61.8(0.9)	38.2(38.2)	
Number of employees						
1-49	5.6(0.2)	94.4(0.2)	<0.001	60.6(0.4)	39.4(0.4)	0.019
50-299	6.7(0.6)	93.3(0.6)		63.4(1.1)	36.6(1.1)	
≥300	8.6(0.7)	91.4(0.7)		62.7(1.1)	37.3(1.1)	

2. 직업적 특성에 따른 불안감, 수면장애

대상자의 직업적 특성에 따른 불안감의 차이를 살펴보면 고용형태는 정규직 6.0%, 비정규직 4.2%, 자영업 7.6%으로 유의하였으며($p < 0.001$), 직종의 경우 관리자 3.4%, 전문가 6.7%, 사무직 6.8%, 서비스 5.0%, 판매 5.4%, 농림어업 5.7%, 기술자 5.5%, 기계조작자 7.6%, 단순노무자 5.1%으로 유의하였다($p = 0.001$). 주당근로시간이 53시간 이상인 군에서 7.9%로 유의한 차이가 있었고($p < 0.001$), 야간근무에 해당하는 경우 11.2%로 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 일과 개인시간의 균형이 적절하지 않을 때 10.0%으로 유의한 관련성($p < 0.001$) 보였지만, 교대근무는 유의한 차이가 없었다($p = 0.306$). 수면장애의 경우 고용형태는 정규직 59.8%, 비정규직 56.6%, 자영업 66.5%로 유의하였다($p < 0.001$). 직종의 경우 관리자 63.8%, 전문가 59.5%, 사무직 58.2%, 서비스 59.9%, 판매 57.2%, 농림어업 76.7%, 기술자 62.1%, 기계조작자 65.8%, 단순노무자 64.0%으로 유의한 관련성이 있었다($p < 0.001$). 주당근로시간이 53시간 이상인 군에서 65.8%로 유의한 차이가 있었으며($p < 0.001$), 야간근무를 하는 경우($p < 0.001$)와 일과 개인시간이 적절하지 않은 경우($p < 0.001$) 유의한 관련성을 보였다. 수면장애도 교대근무와 유의한 차이가 없었다($p = 0.960$)(Table 7).

Table 7. Anxiety, sleep disturbance according to occupational characteristics

Variables	(% , SE)					
	Anxiety		p-value	Sleep disturbance		p-value
	Yes	No		Yes	No	
Employment status						
Regular workers	6.0(0.2)	94.0(0.2)	<0.001	59.8(0.5)	40.2(0.5)	<0.001
Non-regular workers	4.2(0.4)	95.8(0.4)		56.6(1.0)	43.4(1.0)	
Self-employee	7.6(0.4)	92.4(0.4)		66.5(0.7)	33.5(0.7)	
Occupation						
Senior Manager	3.4(1.1)	96.6(1.1)	0.001	63.8(5.7)	63.2(5.7)	<0.001
Professionals	6.7(0.4)	93.3(0.4)		59.5(0.9)	40.5(0.9)	
Clerical workers	6.8(0.5)	93.2(0.5)		58.2(0.9)	41.8(0.9)	
Service	5.0(0.3)	95.0(0.3)		59.9(0.9)	40.1(0.9)	
Sales	5.4(0.4)	94.6(0.4)		57.2(0.9)	42.8(0.9)	
Agricultural and fishery	5.7(0.8)	94.3(0.8)		76.7(2.0)	23.3(2.0)	
Skilled workers	5.5(0.6)	94.5(0.6)		62.1(1.3)	37.9(1.3)	
Machine operators	7.6(0.7)	92.4(0.7)		65.8(1.2)	34.2(1.2)	
Unskilled workers	5.1(0.4)	94.9(0.4)		64.0(1.1)	36.0(1.1)	
Working hour per week						
≤18	4.0(0.4)	96.0(0.4)	<0.001	55.0(1.4)	45.0(1.4)	<0.001
18-52	5.9(0.2)	94.1(0.2)		60.6(0.4)	39.4(0.4)	
≥53	7.9(0.5)	92.1(0.5)		65.8(0.9)	34.2(0.9)	
Shift work						
Yes	6.6(0.6)	93.4(0.6)	0.306	64.0(1.3)	39.0(1.3)	0.960
No	6.0(0.2)	94.0(0.2)		60.9(0.4)	39.1(0.4)	
Night work						
Yes	11.2(0.7)	88.8(0.7)	<0.001	67.7(1.2)	32.3(1.2)	<0.001
No	5.5(0.2)	94.5(0.2)		60.2(0.4)	39.8(0.4)	
Working-life balance						
Yes	5.1(0.2)	94.9(0.2)	<0.001	58.3(0.4)	41.7(0.4)	<0.001
No	10.0(0.5)	90.0(0.5)		71.9(0.8)	28.1(0.8)	

3. 건강문제에 따른 불안감, 수면장애

대상자의 건강문제에 따른 불안감과 관련된성을 살펴보면 업무 스트레스를 경험한 군 6.8%($p < 0.001$), 근육통을 경험한 군 12.4%($p < 0.001$), 두통/눈피로를 경험한 군 24.2%($p < 0.001$), 전신피로를 경험한 군 19.6%($p < 0.001$)로 유의한 차이가 있었다. 수면장애의 경우 업무 스트레스를 경험한 군 62.5%($p < 0.001$)로 유의하였으며, 근육통 경험 군 78.7%($p < 0.001$), 두통/눈피로 경험 군 83.1%($p < 0.001$), 전신피로 경험 군 84.8%($p < 0.001$)로 유의한 관련성을 보였다(Table 8).

Table 8. Anxiety, sleep disturbance according to health problem characteristics

Variables	Anxiety		p-value	Sleep disturbance		p-value
	Yes	No		Yes	No	
	(% , SE)					
Job stress						
Yes	6.8(0.2)	93.2(0.2)	<0.001	62.5(0.4)	37.5(0.4)	<0.001
No	2.9(0.3)	97.1(0.3)		53.6(0.9)	46.4(0.9)	
Muscular pains						
Yes	12.4(0.4)	87.6(0.4)	<0.001	78.7(0.5)	21.3(0.5)	<0.001
No	1.8(0.2)	98.2(0.2)		48.8(0.5)	51.2(0.5)	
Headache, eyestrain						
Yes	24.2(0.7)	75.8(0.7)	<0.001	83.1(0.7)	16.9(0.7)	<0.001
No	1.6(0.1)	98.4(0.1)		55.5(0.4)	44.5(0.4)	
Overall fatigue						
Yes	19.6(0.6)	80.4(0.6)	<0.001	84.8(0.5)	15.2(0.5)	<0.001
No	1.4(0.1)	98.6(0.1)		52.6(0.5)	47.4(0.5)	

4. 직장폭력 유형에 따른 불안감, 수면장애

대상자의 직장폭력 유형에 따른 불안감과 수면장애의 차이를 살펴보면 다음과 같다. 신체적 폭력을 경험한 군의 불안감 호소율은 30.0%으로 비경험군의 6.0%에 비해 유의하게 높았고($p < 0.001$), 성희롱 경험 군은 31.4%, 비경험군은 5.9%로 유의하였다($p < 0.001$). 왕따/괴롭힘을 경험한 군은 91.7%, 비경험군 5.9%로 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 수면장애의 경우 신체적 폭력을 경험한 군 88.9%, 비경험군 60.8%으로 유의하였고($p < 0.001$), 성희롱을 경험한 군 87.4%, 비경험군 60.8%으로 유의하였다($p < 0.001$). 왕따/괴롭힘을 경험한 군의 수면장애 호소율은 95.5%, 비경험군의 60.8%에 비해 유의하게 높았다($p < 0.001$). 언어폭력, 원하지 않은 성적관심, 위협, 모욕적 행위를 경험한 군에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.(Table 9).

Table 9. Anxiety, sleep disturbance according to workplace violence characteristics

(% , SE)

Variables	Anxiety		p-value	Sleep disturbance		p-value
	Yes	No		Yes	No	
Verbal violence						
Yes	5.8(0.6)	94.2(0.6)	0.629	61.6(1.7)	38.4(1.7)	0.675
No	6.1(0.2)	93.9(0.2)		60.9(0.4)	39.1(0.4)	
Sexual attention						
Yes	7.5(1.7)	92.5(1.7)	0.387	68.7(4.5)	31.3(4.5)	0.100
No	6.1(0.2)	93.9(0.2)		60.9(0.4)	39.1(0.4)	
Threat						
Yes	7.0(1.8)	93.0(1.8)	0.593	64.4(3.7)	35.6(3.7)	0.398
No	6.1(0.2)	93.9(0.2)		60.9(0.4)	39.1(0.4)	
Humiliating behavior						
Yes	5.2(0.9)	94.8(0.9)	0.321	60.6(2.6)	39.4(2.6)	0.904
No	6.1(0.2)	93.9(0.2)		60.9(0.4)	39.1(0.4)	
Physical violence						
Yes	30.0(5.4)	70.0(5.4)	<0.001	88.9(3.5)	11.1(3.5)	<0.001
No	6.0(0.2)	94.0(0.2)		60.8(0.4)	39.2(0.4)	
Sexual harass						
Yes	31.4(7.4)	68.6(7.4)	<0.001	87.4(3.1)	12.6(3.1)	<0.001
No	5.9(0.2)	94.1(0.2)		60.8(0.4)	39.2(0.4)	
Bullying						
Yes	45.6(7.4)	54.4(7.4)	<0.001	95.5(2.3)	4.5(2.3)	0.001
No	5.9(0.2)	94.1(0.2)		60.8(0.4)	39.2(0.4)	

C. 직장폭력 경험과 불안감, 수면장애와의 관련성

연구대상자의 직장폭력 경험과 불안감, 수면장애와의 관련성을 알아보기 위해 앞의 결과에서 연구대상자에 유의한 영향을 미치는 변수를 이용하여 복합표본 다중 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 나이, 교육수준, 고용형태, 근로소득, 직종, 사업장 규모, 주당근로시간, 야간근무, 근무시간과 개인생활과의 부합도, 업무 스트레스, 근육통, 두통/눈피로, 전신피로의 변수를 보정하고 직장폭력이 불안감에 미치는 영향을 살펴본 결과 신체적 폭력 비차비 1.95(95%CI 0.64-5.97), 성희롱 비차비 4.22(95%CI 1.45-12.22), 왕따/괴롭힘의 비차비 6.05(95%CI 2.47-14.86)으로 성희롱, 왕따/괴롭힘은 불안감과 유의한 관련을 보였다. 직장폭력 경험과 관련하여 통제 변수 보정 후 수면장애에 미치는 영향을 살펴본 결과 신체적 폭력 비차비 2.44(95%CI 1.22-4.86), 성희롱 비차비 3.88(95%CI 2.09-7.19), 왕따/괴롭힘 비차비 9.06(95%CI 2.97-27.67)로 유의한 관련성을 보였다(Table 10).

Table 10. Effects of experience of workplace violence on anxiety, sleep disturbance

Variables	Unadjusted OR(95% CI)	Adjusted* OR(95% CI)
Anxiety		
Physical violence		
No	1.00	1.00
Yes	3.03(0.98-9.36)	1.95(0.64-5.97)
Sexual harass		
No	1.00	1.00
Yes	4.15(1.45-11.87)	4.22(1.45-12.22)
Bullying		
No	1.00	1.00
Yes	8.20(3.50-19.18)	6.05(2.47-14.86)
Sleep disturbance		
Physical violence		
No	1.00	1.00
Yes	3.59(1.78-7.19)	2.44(1.22-4.86)
Sexual harass		
No	1.00	1.00
Yes	3.49(1.96-6.21)	3.88(2.09-7.19)
Bullying		
No	1.00	1.00
Yes	10.69(3.66-31.24)	9.06(2.99-27.67)

*Anxiety controlled factor : Age, Education, Employment status, Income, Occupation, Company size, Working hour per week, Night work, Working-life balance, Job stress, Muscular pain, Headache/eyestrain, Overall fatigue.

*Sleep disturbance controlled factor : Sex, Age, Education, Employment status, Occupation, Company size, Working hour per week, Night work, Working-life balance, Job stress, Muscular pain, Headache/eyestrain, Overall fatigue.

IV. 고찰

본 연구는 제6차 근로환경조사(2020-2021)에 참여한 만15세 이상 취업자 중 감정노동 근로자를 대상으로 직장폭력 경험이 불안감과 수면장애에 미치는 영향을 알아 보았다.

본 연구에서 감정노동 근로자가 겪는 폭력의 유형을 보면 언어폭력 5.4%, 원치 않은 성적관심 0.8%, 위협 0.7%, 모욕적 행위 2.2%, 신체적 폭력 0.3%, 성희롱 0.5%, 왕따/괴롭힘 0.3%이었다. 가장 많이 경험한 직장폭력은 언어폭력으로 선행연구 결과와 일치하였다(최윤지, 2019). 5차 근로환경조사의 임금근로자를 대상으로 한 산업별 직장폭력 결과 단순노무종사자가 2.7%로 가장 많은 직장폭력 경험이 있었으며, 고용형태는 일용근로자 5.2%로 나타났다. 2017년부터 2018년까지 조사된 보건의료노조 실태조사에서는 간호사의 40.2%가 직장내 괴롭힘을 경험했으며, 13.2%가 성희롱, 성폭행을 경험했다고 보고되었다(백은미 등, 2019). 외국의 경우, 덴마크 근로자 중 여성 3.3%와 남성 1.1%가 직장폭력을 경험한 것으로 보고되었으며(Wieclaw et al. 2006), 태국 간호사의 직장폭력 유형으로는, 언어폭력 38.9%, 신체적 폭력 3.1%, 성희롱 0.7%를 경험하였다(Kamchucaht et al, 2008). 우리나라 근로환경조사를 활용한 연구에 의하면 1차 조사의 직장폭력 경과 왕따/따돌림 0.8%, 성희롱 0.6%, 신체적 폭력 0.7%였으며 3차 결과 직장폭력 경험이 하나라도 있는 근로자의 비율이 1.3%로 보고되었다(홍기명 등, 2019).

직장폭력 경험과 불안감의 관련성을 파악하기 위해 통제변수를 보정하여 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과 직장폭력 유형 중 직장폭력 경험자에서 성희롱과 불안감은 비차비 4.22(95% CI 1.45-12.22), 왕따/괴롭힘은 비차비 6.05(95% CI 2.47-14.86)으로 유의한 관련성이 있었으며, 이는 선행연구에서 알려진 바와 같이 성희롱 경험이 불안감에 영향을 미친다는(최은숙 등, 2010) 결과와 일치하였다. 이는, 직장 내 왕따/괴롭힘을 경험한 근로자는 외로움을 많이 느끼며, 자존감이 낮아져 자살 충동, 우울, 불안과 같은 정신건강에 영향을 미치기 때문으로 판단된다(윤명숙 등, 2013). 간호사의 직장폭력 유형 중 성희롱 경험률은 3.6%로, 이를 경험한 간호사의 97%가 외상 후 스트레스 장애를 경험한다고 하였으며(이혜련 등, 2013), 성희롱을 포함한 직장폭력을 경험한 근로자에서 불안감이 직장폭력을 경험하지 않은 근로자에 비해 4.1배 높았다(최은숙 등, 2010). 이는 성희롱으로 인해 다치거나 후유증으로 억압된 분

노가 제대로 표현되지 못해 우울감 등의 문제로 바뀌거나 파괴적인 행동을 취하게 하는 것으로 생각된다(최윤정, 2004).

신체적 폭력 경험과 수면장애의 비차비는 2.44(95%CI 1.22-4.86)이었으며, 성희롱 비차비 3.88(95% CI 2.09-7.19), 왕따/괴롭힘의 비차비 9.06(95% CI 2.97-27.67)으로 유의한 관련이 있었다. 이러한 결과는 기존 연구(김인아 등, 2013)와 동일한 결과를 보였다. 근로환경조사 4차 자료를 이용한 연구에서 직장폭력 유형 중 왕따/괴롭힘이 수면장애에 미치는 연구 결과와 동일하였다(최윤지, 2018). 또한, 노르웨이 근로자를 대상으로 한 직장폭력 중 왕따/괴롭힘에 지속적인 경험이 있는 근로자에게서 수면장애가 증가하였다는 결과와도 일치하였다(Lallukka T et al, 2011). 이는 감정노동 근로자의 직장폭력 경험이 근로자의 심리적 피로를 증가시켜 수면장애에도 영향을 미치는 것(김수경, 2022)으로 판단된다. 왕따/괴롭힘은 국내뿐만 아니라 국외에서도 문제가 대두되고 있으며, 핀란드의 근로자 중 20.3%, 미국 근로자의 30%가 업무 관련 괴롭힘의 경험이 있거나 고통받고 있다고 하였다(백은미 등, 2022). 왕따/괴롭힘을 경험한 근로자의 경우 높은 우울 증상을 나타내며(Lund K et al, 2009), 불안, 스트레스, 수면장애(최윤지, 2018)와도 관련이 있었다. 왕따/괴롭힘은 정신적 문제뿐만 아닌 불쾌한 환경을 조성해 근로자의 직무 능력에 부정적 영향을 미치게 되어 일에 대한 의욕 저하를 일으킨다(이경희, 2018, 윤문희, 2023).

본 연구의 제한점은 이차자료의 변수만을 이용하였다는 한계가 있다. 특히 감정노동 근로자를 정의함에 있어 설문지 문항만을 이용하였기에 엄격한 분류가 어려웠다. 또한, 2022년 직장 내 괴롭힘 대응 조사에서 보고된 바와 같이 참거나 모르는척한 경우가 직장폭력 경험자의 73.2%로 직장폭력이 회피하고 싶거나 보복이 두려워 정확히 응답하지 않아 실제 직장폭력 경험보다 저 평가되었을 가능성이 있다. 또한, 직장폭력 유형 설문 중 12개월 이내에 발생한 신체적 폭력, 성희롱, 왕따/괴롭힘과 1개월 이내 발생한 언어폭력, 원치않은 성적관심, 위협, 모욕적 행위의 조사시기가 동일하지 않아 이를 고려한 추가적인 연구가 필요할 것으로 사료된다. 종속변수인 불안감 및 수면장애는 지난 12개월 동안의 건강문제를 확인하였으며, 대상자의 주관적 보고로 측정되어 신뢰성에 한계가 있을수 있다. 그러나 유럽연합 근로환경조사에서도 자가보고를 이용하여 측정하고 있으며 불안감, 수면장애의 경우 의사진단에 의한 측정이 어렵기 때문에 이를 감안할 필요가 있다고 생각된다.

이러한 제한점에도 불구하고 우리나라의 근로자 전체를 대표한다고 할 수 있는 근로환경조사를 이용하여 감정노동 근로자를 대상으로 일반적, 작업적 요인의 여러 변

수와 직장폭력과 불안감, 수면장애와의 관련성을 확인하였으며, 직장폭력이 불안감, 수면장애에 미치는 영향을 파악함으로써 근로자의 작업환경과 근로조건 변화 및 건강상태 개선에 필요한 교육에 활용할 수 있는 기초자료를 제시했다는데 의의가 있다고 생각한다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 우리나라 감정노동 근로자의 실태를 파악하고 직장폭력 경험 여부와 불안감, 수면장애에 미치는 영향을 파악하고 그 차이를 살펴봄으로써 근로환경 개선을 위한 정책 개발 등의 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

본 연구는 제6차 근로환경조사를 바탕으로 전체 대상자 50,538명 중 감정노동 근로자에 응답한 근로자 41,466명을 연구의 최종 대상자로 선정하여 로지스틱 회귀분석을 통해 분석하였다. 분석 결과 감정노동 근로자 중 직장폭력을 경험한 대상자는 7.4%이었으며, 불안감 경험 대상자는 6.1%, 수면장애는 60.9%이었다.

로지스틱 회귀분석을 통해 분석한 결과 불안감에 미치는 직장폭력 유형으로는 성희롱 비차비 4.22(95%CI 1.45-12.22), 왕따/괴롭힘 비차비 6.05(95%CI 2.47-14.86)로 왕따/괴롭힘과 불안감이 높은 연관성을 보였다. 수면장애에 미치는 직장폭력 유형으로는 신체적 폭력 비차비 2.44(95%CI 1.22-4.86), 성희롱 비차비 3.88(95%CI 2.09-7.19), 왕따/괴롭힘 비차비 9.06(95%CI 2.99-27.67)로 통계적으로 유의하였다.

본 연구 결과 직장폭력의 유형 중 성희롱, 왕따/괴롭힘은 불안감과 관련이 있었으며, 신체적 폭력, 성희롱, 왕따/괴롭힘은 수면장애와 관련성이 있었다. 따라서 근로자의 안전한 근무를 위해서는 직장폭력에 대한 관리와 프 감정노동 근로자의 근로환경 개선을 위한 관리도 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 고수영. 한국 임금 근로자의 감정노동 근로자 노출 수준과 인식이 정신건강에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교 대학원 보건과학과, 2015.
- 고용노동부, 산업안전보건연구원, 근로환경조사, 2019-2023.
- 김수경, 이미선, 이나경, 윤강재. 감정노동 근로자 근로자에 대한 정신건강증진 방안 연구. 한국보건사회연구원. 2022.
- 김순영, 권인선, 조영채. 대학병원 간호사들의 직무스트레스와 피로수준과의 관련성. 한국산학기술학회지, 2012, 13(4), 1759-1768.
- 김인아, 김지원, 김형렬, 김혜선, 김환철, 오성수, 윤진하, 이해은, 장세진, 정진주, 감정노동 근로자의 건강관리 방안 마련 연구. 한국산업안전보건공단. 2013.
- 김은주, 윤주영. 여성 근로자의 감정노동 근로자 및 작업장 폭력 피해 경험이 건강결과에 미치는 영향: 2014년 한국근로환경조사를 이용하여. 한국직업건강간호학회지. 2017., 26(3), 184-196.
- 김종진, 윤자호, 정성진. 감정노동 근로자 제도화 현황과 개선과제 검토. 한국노동사회연구소 이슈페이퍼(KLSI Issue Paper). 2021.
- 변창범, 윤간우, 정최경희, 조윤희, 백도명. 일부 서비스직종 근로자의 직장 내 폭력과 우울증상. 대한직업환경의학학회지, 2009, 21(4), 314-323.
- 백은미, 백수연, 이성숙, 최은희. 직장 내 괴롭힘 방지 조치에 따른 건강영향에 대한 비용편익분석. 직업건강연구, 2022, 4(3), 163-177.
- 윤명숙, 이희정. 직장 내 집단따돌림이 자살생각에 미치는 영향. 정신건강과 사회복지, 2013, 41(3), 34-62.
- 윤문희. 일본의 직장 내 괴롭힘 규제와 영향. 한국노동연구원. 2023.
- 이경용, 박원열. 감정노동 근로자자의 근로환경 만족도와 업무자율성. 사회연구, 2017, 9-32.
- 이경희. 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향 분석. 서울시: 월간 노동리뷰. 2018.
- 이혜련, 문현숙, 신미경. 간호사의 직장폭력 경험에 따른 분노 및 외상 후 스트레스 장애. 한국직업건강간호학회지, 2013, 22(3), 240-248.
- 임지영. 한국 임금근로자의 재택근무와 수면장애의 연관성: 6차 근로환경조사 결과를 이용하여. 석사학위논문, 아주대학교 보건대학원, 2022.
- 최윤정. 산업재해로서 직장내 성희롱에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 여성학과, 2003.
- 최윤지. 정신건강에 영향을 미치는 직장폭력. 석사학위논문, 연세대학교 보건대학원, 2018.

- 최은숙, 정혜선, 김수현, 박현주. 한국 근로자의 업무관련 불안감 및 우울감 경험에 대한 직장폭력의 영향. 대한간호학회지, 2010, 40(5), 650-661.
- 홍기명, 이경무, 장숙량. 한국 임금근로자의 직장폭력 경험 현황 및 관련 요인에 관한 연구. 보건사회연구, 2019, 39(3), 506-534.
- Cho, I. J., Kim, H., Lim, S., Oh, S. S., Park, S., & Kang, H. T. Emotional labor and dysmenorrhea in women working in sales and call centers. *Annals of occupational and environmental medicine*, 2014, 26(1), 1.
- Grandey, A. A. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: US, University of California Press. 1983.
- Hoel H, Sparks K, Cooper C. *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Geneva: International Labour Organization, 2001.
- Kamchuchat, C., Chongsuvivatwong, V., Oncheunjit, S., Yip, T. W., & Santhong, R. Workplace violence directed at nursing staff at a general hospital in Southern Thailand. *Journal of Occupational Health*, 2008, 50, 201-207.
- Wieclaw J., Aterbo, E., Mortensen, P. B., Burr, H., Tuchsén, F. & Bonde, J. P. Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health*, 2008, 8(1), 1.
- Kim, H. A. A study on misuse and reevaluation of the concept of emotional labor: Focusing on a case study of call center labor. Un-published master's thesis, Ewha Womans University, Seoul. 2016.
- Kim, I. H., Noh, S., & Muntaner, C. Emotional demands and the risks of depression among homecare workers in the USA. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 2013, 86(6), 635-644.
- Lund et al. Exposure to bullying at school and depression in adulthood: A

study of Danish men born in 1953. 2009.

Lallukka, T., Rahkonen, O., & Lahelma, E. Workplace bullying and subsequent sleep problems-the Helsinki Health Study. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 2011, 204-212.

Yoon, S. L., & Kim, J. H. Job related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 2013, 45(2), 169-176.