



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](#)

코로나바이러스감염증-19 판데믹 시기
국내 서비스업 및 판매업 종사자의
감정노동 및 수면장애, 직무만족도

연세대학교 보건대학원
산업환경보건학과 산업보건전공
이 나 래

코로나바이러스감염증-19 판데믹 시기
국내 서비스업 및 판매업 종사자의
감정노동 및 수면장애, 직무만족도

지도 윤 진 하 교수

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함.

2023 년 12 월 20 일

연세대학교 보건대학원

산업환경보건학과 산업보건전공

이 나 래

이나래의 보건학 석사학위 논문을 인준함

심사위원_____윤진하인

심사위원_____원종욱인

심사위원_____김치년인

연세대학교 보건대학원

2023 년 12 월 20 일

감사의 말씀

교육은 사람을 바꾸고, 사람은 세상을 바꿉니다. 사람은 배워야 한다, 부모님께서 물려주신 이 신념으로 서른에 이르기까지 정진해 왔습니다.

어머니, 아버지의 밥상머리 교육을 시작으로 연세대학교 보건대학원에 이르기까지 저에게는 많은 스승님이 계셨습니다. 천동별거숭이 아기를 세상으로 초대해서 걷고, 뛰고, 배우고, 성장하여 자립할 수 있도록 길러주신 이순희님, 이현유님 우리 엄마, 아빠 그동안 정말 고생 많으셨어요, 사랑하고 감사합니다.

면허에 잉크도 안 마른 초보 의사를 기꺼이 제자로 받아주시고 전공의 수련의 기회를 주신 순천향대학교 서울병원 직업환경의학과 이경재 교수님, 이준희 과장님께도 감사의 말씀을 전합니다. 두 분 교수님께서 전공의들에게 항상 따뜻한 관심과 아낌없는 지원을 베풀어 주셔서 저는 감히 우리나라 최고의 수련을 받았다 자부합니다.

외국 수련과 더불어 연세대학교 보건대학원에서 여러 교수님들께 양질의 수업을 받으면서 산업보건의 다양한 분야에 대해 더욱 깊이 알게 되었습니다. 특히 산업보건학과 원종욱 교수님, 김치년 교수님, 그리고 본 학위 논문을 준비하면서 장장 1년에 걸쳐 세심한 지도와 한없는 이해로 이끌어주신 윤진하 교수님께 심심한 감사와 존경을 표합니다. 연세대학교 보건대학원에서의 지난 2년은, 늦은 시간까지도 열정을 다해 수십 년의 경험과 지혜를 전해 주신 세 분 교수님께 많이 배웠던 소중한 시간이었습니다.

인격적으로나 학문적으로나 여러 가르침을 주신 스승님들 덕분에
부족하나마 석사학위를 받게 되었습니다. 그동안 저에게 베풀어 주신 사랑과
지도를 잊지 않고, 세상을 바꾸는 일에 기여하는 직업환경의학과 전문의이자
산업보건 전문가로 자리매김할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

감사합니다.

2023년 12월

이나래 올림

차 례

국문요약	iii
I. 서론	1
1. 연구배경 및 필요성	1
2. 연구목적	4
II. 연구방법	5
1. 연구대상	5
2. 조사내용	7
3. 분석방법	10
III. 결과	11
1. 근로환경조사 차수별 직종 분포	11
2. 서비스업 및 판매업 종사자의 근무시간 중 고객 응대 빈도	13
3. 연구대상자의 인구사회학적 및 직업적 특성	15
4. 근로환경조사 차수별 감정노동 빈도	18
5. 감정노동 빈도에 따른 수면장애 유병률	20
6. 감정노동 빈도에 따른 직무만족도	22
7. 감정노동 빈도와 수면장애의 연관성	24
8. 감정노동 빈도와 직무만족도의 연관성	26
IV. 고찰	28
V. 결론	34
참고문헌	35
Abstract	40

List of Tables

Table 1. Distribution of occupations according to KWCS	12
Table 2. Frequency of direct customer-facing for service and sales workers	14
Table 3. Sociodemographic and occupational characteristics of customer-facing service and sales workers by KWCS	16
Table 4. Frequency of emotional labor among customer-facing service and sales workers according to KWCS	19
Table 5. Prevalence of sleep disturbance by frequency of emotional labor	21
Table 6. Job satisfaction by frequency of emotional labor	23
Table 7. Association of sleep disturbance with frequency of emotional labor	25
Table 8. Association of job satisfaction with frequency of emotional labor	27

List of Figures

Figure 1. Flow chart of the selection of study subjects.	6
---	---

국문 요약

코로나바이러스감염증-19 판데믹 시기 국내 서비스업 및 판매업 종사자의 감정노동 및 수면장애, 직무만족도

2019년 발생한 코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)로 인해 서비스업 및 판매업 종사자들은 근로환경에 있어 다양한 변화를 마주했다. 서비스업 및 판매업 종사자의 직무 특성상 코로나19는 사회적 거리두기 등으로 이들의 감정노동에 영향을 미쳤다. 본 연구에서는 근로환경조사 자료를 이용하여 국내 서비스업 및 판매업 종사자를 대상으로 코로나19 판데믹 시기 감정노동의 양상 및 수면장애, 직무만족도와의 연관성에 대해 분석하고자 하였다.

본 연구는 2017년 시행된 제 5차 근로환경조사 및 2020년 10월부터 2021년 4월에 걸쳐 시행된 제 6차 근로환경조사 자료를 이용하였다. 총 100,743명의 표본 중 만 18세 미만과 주요변수에 대한 무응답 및 결측치를 제외하였고, 한국표준직업분류에 따른 서비스업 및 판매업 종사자 중 근무시간에 고객을 직접 상대하는 23,630명을 최종 연구대상으로 하였다.

서비스업 및 판매업 종사자의 근무시간 중 고객 응대 빈도는 코로나19 이전에 비해 감소하였고, 직접 고객을 응대하는 근로자에게서 화난 고객을 상대하는 빈도가 통계적으로 유의하게 감소하였다.

코로나19 유행 시기와 관계없이 화난 고객을 상대하는 빈도가 증가함에 따라 남녀 근로자 모두 수면장애의 오즈비가 증가하였다. 반면, 코로나19

이전에는 감정을 숨기는 빈도가 증가함에 따라 수면장애의 유병률과 오즈비가 남녀 모두에게 유의하게 증가하였으나 코로나19 유행 시기에는 연관성이 나타나지 않았다. 코로나19 이전에는 화난 고객을 상대하거나 감정을 숨기고 일하는 빈도가 직무불만족과 양의 상관관계를 보였으나, 코로나19 유행 시기에는 연관성이 나타나지 않았다.

비대면 서비스 제공의 증가와 마스크 착용으로 인해 감정을 숨기기 쉬워지고, 화난 고객으로부터 부정적인 감정이 전달되는 강도가 감소하면서 코로나19 이전에 비해 감정노동과 수면장애, 직무만족도의 연관성이 감소하였다. 본 연구 결과를 바탕으로 향후 서비스업 및 판매업 종사자의 고객 대면으로 인한 감정노동의 부하를 줄일 수 있는지와 이를 통해 수면장애 및 직무만족도를 개선할 수 있는지 알아보기 위한 후속 연구가 필요하다.

핵심어 : 코로나바이러스감염증-19, 서비스업, 판매업, 감정노동, 수면장애, 직무만족도

I. 서론

1. 연구배경 및 필요성

코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)는 2019년 처음 발견된 이후 현재까지 범세계적 유행을 통해 일상의 많은 부분을 바꾸어놓았다. 사소하게는 외출 시 마스크 착용에서부터 정부 주도로 이루어진 사회적 거리두기, 감염자 격리, 출입국 검역 절차 등 여러 방면에서 실질적으로 와닿는 영향을 미쳤다.

근로환경의 측면에서는 선진국과 개발도상국 간의 불평등과 격차가 심화되었고, 비표준근로(Informal job) 및 노동시장에서의 불확실성이 증가하였다(ILO, 2022). 클라우드 시스템을 이용한 원격·재택 업무로의 전환이 도입되었으나 이는 일부 직군에 국한되었던 것으로, 직무의 특성상 사회적 거리두기가 불가능한 필수노동자(Essential worker)의 개념이 등장했다(Guasti, 2020).

이러한 필수노동자에는 보건의료 종사자, 교사 및 보육 종사자, 마트 직원 등 소매업 종사자, 배달원, 음식점 서버 등 다양한 직군이 있으며, 특히 고객과의 대면을 통해 경제적 가치를 창출하는 서비스업 및 판매업 종사자들이 다수 포함된다(안전보건공단, 2015). Pouliakas 등(2020)은 코로나19로 인한 사회적 거리두기는 업무 성과와 생산성에 영향을 미친다고 밝히며, 사회적 거리두기의 리스크가 높은 직업군으로 서비스업 및 판매업 종사자를 지목하였다. 실제로 고용 및 실업률에 있어 관리자, 전문가, 기술자 등의 고기능직군(High-skilled worker)은 코로나19 이전 수준의 회복을 보였으나 서비스업 및 판매업 종사자 등 중·저기능직군(Medium/low-skilled worker)은 여전히 코로나19 이전에 미치지 못하고 있다(ILO, 2022).

비단 고용지표뿐만 아니라, 코로나19는 대면 업무와 거리두기 정도의

차이에 따라 서비스업 및 판매업 종사자의 정신 건강에도 영향을 주는 것으로 나타났다. 코로나19와 캐나다의 노동시장 및 근로자 정신 건강을 연구한 Beland 등(2022)에 따르면 동료와 가까운 곳에서 근무하는 근로자 및 코로나19에 상대적으로 더 잘 노출되는 근로자는 코로나19로 인한 영향을 더욱 크게 받았다. 미국의 식료품 소매점 근로자를 대상으로 한 연구에서는 직접 고객과 대면하는 직원에 비해 근무 중 사회적 거리두기가 가능한 직원은 우울 및 불안 지수가 상대적으로 더 낮은 것으로 나타났다(Lan et al., 2021).

위와 같은 선행연구들은 서비스업 및 판매업 종사자에 있어 코로나19 판데믹에 따라 근로환경에 뚜렷한 변화가 있음을 시사하며, 코로나19로부터의 회복을 도모하는 현재, 이와 관련하여 나타나는 건강 영향에 관한 연구가 필요한 시점임을 의미한다.

한편, 감정노동(Emotional labor)이란 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정과는 상관없이 회사에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 고객 응대 업무를 하는 노동을 말한다(안전보건공단, 2022). 항공기 객실 승무원, 홍보 도우미 및 판촉원, 통신서비스 및 이동통신기 판매원, 음식서비스 관련 관리자, 고객 상담원(콜센터 상담원) 등이 대표적으로 업무 중 감정노동을 많이 수행하는 직업에 해당한다(안전보건공단, 2015). 고객과 직접적인 소통을 하는 서비스업 및 판매업에서 감정노동은 매우 중요하며, 해당 업종에 종사하는 근로자의 감정표현을 관리하는 것은 유용한 경영 전략으로 여겨지고 있다(Delpechitre and Beeler, 2018; Leidner, 1999).

코로나19로 인해 재택·원격 근무가 증가하였으나, 서비스업 및 판매업은 여전히 고객과의 대면을 지속적으로 필요로 하고 있다(Avdiu and Nayyar, 2020). 감정노동은 고객을 대하는 표정이나 말투, 동작을 제어하는 것으로(Choi and Kim, 2015), 코로나19 유행으로 인한 마스크 의무 착용은 얼굴을 통한 감정의 표현과 인식을 제한하여 서비스업 및 판매업 종사자와 고객 간의 상호작용에 변화를 가져왔다(Lafferty, MacCurtain and

MacNamara, 2021).

이러한 변화는 감정노동과 밀접한 연관성을 보이는 정신 건강 및 직무 만족에도 영향을 미친다. 정신 건강의 한 지표로 발현되는 수면장애는 서비스업 및 판매업 종사자의 감정노동과 연관되어 나타나며(Anderson and Bradley, 2013; Choi et al., 2020), 수면 부족으로 인한 신체적 건강 영향 및 매년 증가하는 수면장애 유병률을 고려할 때 간과할 수 없는 사회적 부담이 되고 있다. 수면장애로 인한 수면 부족은 고혈압, 당뇨, 비만, 우울증, 심혈관질환 및 뇌졸중 등 광범위한 질환과 연관되어 있다(Altevogt and Colten, 2006). 국민건강보험공단(2022)에 따르면, 수면장애로 진료받은 인원은 2017년 84만 2856명에서 매년 꾸준히 증가하여 2021년에는 2017년 대비 약 30% 증가한 109만 7282명으로 집계되었다.

직무만족도(Job satisfaction)는 근로자가 본인의 직업 및 그와 연관된 다양한 측면에 대해 느끼는 방식과 관련되어 나타나는 긍정적 또는 부정적인 감정의 조합으로(Pugliesi, 1999), 감정노동과 직무만족도 사이의 관련성은 많은 선행연구에서 잘 알려져 있다(Aziri, 2011; Choi and Kim, 2015). 직무불만족으로 인해 유발되는 조직 내 충성심 저하와 결근 등의 불성실한 근무태도, 작업 중 사고 발생 증가와 같은 요소를 고려하였을 때, 근로자의 지속 가능한 노동에 대한 직무만족도의 중요성이 더욱 강조된다(Aziri, 2011).

이처럼 감정노동이 근로자에게 미치는 영향을 파악하는 데 있어서 수면장애와 직무만족도를 탐구하는 것은 매우 중요하다. 따라서 본 연구에서는 서비스업 및 판매업 종사자를 대상으로 코로나19 팬데믹에 따른 감정노동과 관련한 근로환경의 변화를 파악하고, 수면장애 및 직무만족도와 연관성을 비교하고자 하였다. 이를 통해 고객 대면 업무가 잦은 서비스업 및 판매업 종사자에서 감정노동으로 인한 피해를 줄이고 정신건강 증진 및 직무만족도 향상에 보탬이 되는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구는 제 5차 및 제 6차 근로환경조사를 이용하여 서비스업 및 판매업 종사자에서 코로나19 판데믹 시기 감정노동의 양상 및 수면장애, 직무만족과의 연관성을 파악하고자 하였다. 이를 통해 사람과 사람 사이의 대면 업무가 많은 서비스업 및 판매업 직군에서 코로나19로 인한 영향을 파악하여, 위드코로나(With COVID-19) 시대를 맞아 해당 직종에 종사하는 근로자들의 수면장애 및 직무만족도를 개선할 방안에 대한 근거를 제시하고자 하였다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 코로나19 유행 시기별 전체 직군에서 서비스업 및 판매업 종사자가 차지하는 비율에 변화가 있는지 분석한다.

둘째, 연구대상자들의 인구사회학적 요인 및 직업적 요인을 분석하여 코로나19 유행에 따른 차이가 있는지 확인하고, 추후 분석에 반영한다.

셋째, 감정노동의 항목별 빈도를 파악하고 코로나19 유행 시기별 변화가 있는지 분석한다.

넷째, 감정노동의 빈도와 수면장애 및 직무만족 사이의 연관성에 대해 코로나19 유행 시기에 따라 나누어 인구사회학적, 직업적 요인을 보정하여 분석한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 제 5차 및 제 6차 근로환경조사 자료를 바탕으로 하였다. 한국 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey, KWCS)는 안전보건공단 산하 산업안전보건연구원에서 주관하는 조사로, 유럽연합의 근로환경조사를 벤치마킹하여 전국의 만 15세 이상의 취업자를 대상으로 근로형태, 고용형태, 직종, 업종, 위험요인 노출, 고용안정 등 업무환경을 전반적으로 파악하기 위한 조사이다. 제 5차 근로환경조사는 코로나19 유행 이전인 2017년 시행되었고, 제 6차 근로환경조사는 2020년 시행예정이었으나, 코로나19가 확산되면서 정부 방역 조치 강화로 인해 현장조사의 지연, 중단을 겪으며 2020년 10월부터 2021년 4월에 걸쳐 시행되었다.

본 연구의 연구대상자 선정 과정은 다음과 같다(Fig. 1).

제 5차 근로환경조사에 포함된 표본 수는 50,205명이며, 제 6차 근로환경조사의 표본 수는 50,538명으로 총 100,743명이다. 만 18세 미만인 54명 및 주요변수에 대한 무응답 및 결측치인 23,305명을 제외한 77,384명이 포함되었다. 이들 중 한국표준직업분류에 따라 ‘관리자’, ‘전문가 및 관련 종사자’, ‘사무 종사자’(이상 “White collar workers”) 24,461명과, ‘농림·어업 숙련 종사자’, ‘기능원 및 관련 기능 종사자’, ‘장치·기계 조작 및 조립 종사자’, ‘단순노무 종사자’, ‘군인’(이상 “Blue collar workers”)으로 분류된 27,645명 등 총 52,106명은 감정노동 관련한 분석에서 제외되었고, ‘서비스 종사자’ 및 ‘판매 종사자’ 25,278명 중 근무시간에 고객을 직접 상대하는 상황을 ‘전혀 없음’으로 응답한 1,648명이 제외된 23,630명을 최종 연구대상으로 하여 분석하였다.

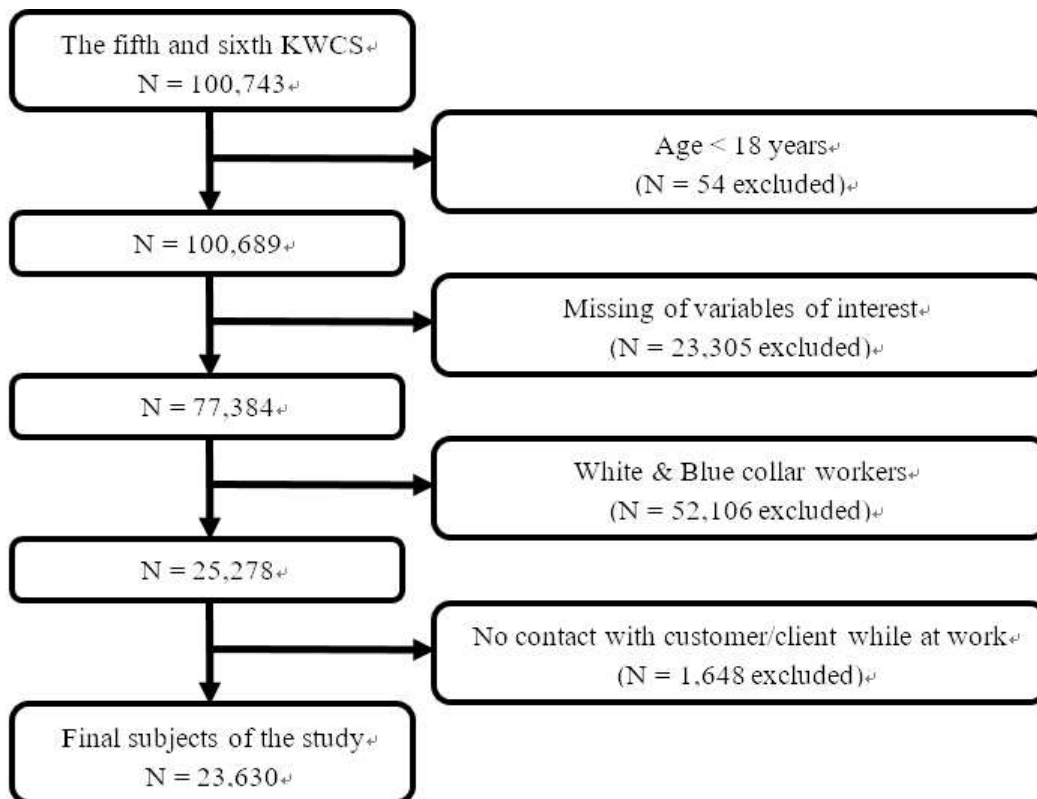


Figure 1. Flow chart of the selection of study subjects.

* KWCS: Korean Working Conditions Survey

2. 조사내용

1) 종속변수

본 연구에서는 연구대상자들의 수면장애와 직무만족도를 확인하기 위해 제 5차 및 제 6차 근로환경조사의 설문 문항을 이용하였다.

먼저, 수면장애에 대해 Minimal Insomnia Symptoms Scale(MISS)을 적용하여 다음 3가지 문항을 통해 평가하였다. 지난 12개월 동안 수면과 관련하여 ‘A. 잠들기가 어려움’, ‘B. 자는 동안 반복적으로 깨어남’, ‘C. 기진맥진함 또는 극도의 피곤함을 느끼며 깨어남’ 각각의 문제가 얼마나 자주 있었는지 묻는 항목에서 조사대상자들은 ‘매일’, ‘한 주에 여러 번’, ‘한 달에 여러 번’, ‘드물게’, ‘전혀 없음’, ‘모름’, ‘거절’ 중 하나로 응답하였다. 각 항목에 대해 ‘매일’로 응답한 경우 4점, ‘한 주에 여러 번’을 3점, ‘한 달에 여러 번’을 2점, ‘드물게’를 1점, ‘전혀 없음’을 0점으로 점수화한 뒤, 세 항목 점수의 합이 6점 이상일 때 수면장애가 있는 것으로, 6점 미만일 때 수면장애가 없는 것으로 평가하였다.

두 번째로, 직무만족도에 대하여는 ‘귀하가 주로 하시는 일의 근로환경을 전반적으로 어떻게 생각하십니까?’의 문항에서 ‘매우 만족한다’ 또는 ‘만족한다’로 응답한 경우 직무에 만족하는 것으로, ‘별로 만족하지 않는다’ 또는 ‘전혀 만족하지 않는다’로 응답한 경우 만족하지 않는 것으로 평가하였다.

2) 독립변수

가. 주요 관심변수

본 연구의 주요 관심변수인 감정노동의 양상은 다음과 같이 조사되었다.

첫 번째로, 근무시간 중 마주하는 상황에 대한 문항에서 조사대상자들은 ‘고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대함’ 및 ‘화가 난 고객이나 환자, 학생을 다룸’의 항목을 각각 ‘근무시간 내내’, ‘거의 모든 근무시간’, ‘근무시간 3/4’, ‘근무시간 절반’, ‘근무시간 1/4’, ‘거의 없음’, ‘전혀 없음’, ‘모름/무응답’, ‘거절’로 응답하였다.

두 번째로, 업무 상황과 가장 잘 맞는 항목을 선택하는 문항에서 조사대상자들은 ‘나는 감정을 숨기고 일해야 한다’의 문항에 대해 ‘항상 그렇다’, ‘대부분 그렇다’, ‘가끔 그렇다’, ‘별로 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’, ‘해당 없음’, ‘모름/무응답’, ‘거절’로 응답하였다.

근무 중 고객 등의 사람들을 직접 상대하는 상황이 전혀 없다고 응답한 근로자들을 제외한 최종분석에서는, 고객을 응대하는 상황에서의 직접적인 감정노동을 반영하는 ‘화가 난 고객이나 환자, 학생을 다룸’ 및 ‘나는 감정을 숨기고 일해야 한다’의 두 항목을 이용하여 분석하였다. 화가 난 고객이나 환자, 학생을 다루는 상황이 ‘근무시간 내내’, ‘거의 모든 근무시간’, ‘근무시간 3/4’이라고 응답한 경우 ‘Often’으로, ‘근무시간 절반’, ‘근무시간 1/4’로 응답한 경우 ‘Sometimes’로, ‘거의 없음’, ‘전혀없음’으로 응답한 경우 ‘Rarely’로 구분하였다. 감정을 숨기고 일하는 빈도를 ‘항상 그렇다’, ‘대부분 그렇다’로 응답한 경우 ‘Often’으로, ‘가끔 그렇다’로 응답한 경우 ‘Sometimes’로, ‘별로 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’로 응답한 경우 ‘Rarely’로 구분하였다.

나. 통제변수

인구사회학적 특성에 대한 변수로는 성별, 연령, 교육 수준, 월평균 소득, 주관적 건강상태에 대해 조사하였고, 직업적 특성에 대한 변수로는 종사상 지위, 주당 근로시간, 사업장 규모, 교대근무 여부를 조사하였다.

수면장애 및 직무만족도는 성별에 따라 다르게 나타날 수 있으므로(Hauret and Williams, 2017; Hodson, 1989; Krishnan and Collop, 2006; Pavlova and Latreille, 2019), 본 연구에서는 성별을 구분하여 층화분석을 시행하였다.

연령은 ‘30세 미만’, ‘30-39세’, ‘40-49세’, ‘50-59세’, ‘60세 이상’으로 구분하였다. 교육 수준은 근로자의 최종 학력을 기준으로 ‘중졸 이하’, ‘고졸’, ‘대졸 이상’으로 구분하였다. 월평균 소득은 최근 몇 달간의 평균적인 세후 소득을 기준으로 ‘200만원 이하’, ‘201-300만원’, ‘300만원 초과’로 분류하였고, 주관적인 건강상태는 ‘좋음’, ‘보통’, ‘나쁨’으로 구분하였다.

종사상 지위는 ‘자영업자’, ‘상용 근로자’, ‘임시 및 일용근로자’로 구분하였고, 정의 및 분류는 근로환경조사의 기준에 의거하였다. 주당 근로시간은 ‘40시간 이하’, ‘41-52시간’, ‘53시간 이상’으로 분류하였고, 사업장 규모는 OECD(2023)의 사업장 규모 분류기준에 따라 종사자 수 10인 미만의 극소규모 사업장(Micro enterprise), 10인 이상 50인 미만의 소규모 사업장(Small enterprise), 50인 이상 250인 미만의 중간규모 사업장(Medium-sized enterprise), 250인 이상의 대규모 사업장(Large enterprise)으로 나누었다. 수면장애 및 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 교대근무의 여부를 조사하여 분석을 위한 통제변수로 반영하였다.

3. 분석방법

첫째, 국내 만 18세 이상의 성인 근로자에서 코로나19 유행 시기별 서비스업 및 판매업 종사자 비율의 변화를 파악하기 위해 직종분류 및 기술 분석을 시행하였다. 직종별로 “White collar”, “Blue Collar”, “Service and sales”로 구분된 범주형 변수에 대해 카이제곱 검정을 시행하였다.

둘째, 고객을 직접 상대하는 서비스업 및 판매업 종사자의 인구사회학적 및 직업적 특성을 파악하기 위해 기술 분석을 시행하였다. 대상자들의 인구사회학적 및 직업적 특성을 코로나19 유행 시기에 따라 나누어 빈도와 백분율로 나타내었고, 카이제곱 검정을 시행하였다.

셋째, 고객을 직접 상대하는 서비스업 및 판매업 종사자를 대상으로 코로나19 유행 시기별 감정노동의 양상을 비교하였다. 화난 고객을 상대하거나 감정을 숨기고 일하는 빈도의 차이가 있는지 검정하기 위해 카이제곱 검정을 시행하였다.

넷째, 화가 난 고객을 상대하거나 감정을 숨기고 일하는 빈도와 수면장애 및 직무만족도의 연관성을 확인하고, 코로나19 유행 시기별 차이가 있는지 알아보려고 카이제곱 검정을 시행하였다. 관찰된 수면장애 및 직무만족도의 차이가 실재하는지 확인하고, 성별에 따른 교란을 방지하고자 성별 층화하여 분석하였다.

다섯째, 감정노동과 수면장애 및 직무만족도 간 연관성의 크기를 파악하고, 코로나19 유행 시기별로 비교하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 성별 층화하여 인구사회학적 및 직업적 요인들을 보정한 오즈비와 95% 신뢰구간을 확인하였다.

통계 프로그램은 R을 사용하여 분석하였고, 유의 수준은 $p < 0.05$ 미만인 경우로 하였다.

Ⅲ. 결과

1. 근로환경조사 차수별 직종 분포

한국표준직업분류에 따라 연구대상자의 직업을 ‘관리자’, ‘전문가 및 관련 종사자’, ‘사무 종사자’(이상 “White collar”), ‘농림·어업 숙련 종사자’, ‘기능원 및 관련 기능 종사자’, ‘장치·기계 조작 및 조립 종사자’, ‘단순노무 종사자’, ‘군인’(이상 “Blue collar”), ‘서비스 종사자’, ‘판매 종사자’(이상 “Service and sales”) 3군으로 구분하여 근로환경조사 차수별로 비교하였다(Table 1).

코로나19 이전에 해당하는 제 5차 근로환경조사에서는 총 43,887명의 근로자 중 서비스업 및 판매업 종사자가 14,866명으로 33.9%에 해당했으며, 코로나19의 유행 아래 실시되었던 제 6차 근로환경조사에서는 총 33,497명의 근로자 중 31.1%에 해당하는 10,412명의 근로자가 그에 해당하여, 서비스업 및 판매업 종사자의 비율이 코로나19 이후 소폭 감소한 것으로 나타났다.

Table 1. Distribution of occupations according to KWCS

Occupation	the 5th KWCS (2017)	the 6th KWCS (2020)	P value
White collar	13,033 (29.7%)	11,428 (34.1%)	<0.001
Blue collar	15,988 (36.4%)	11,657 (34.8%)	
Service and sales	14,866 (33.9%)	10,412 (31.1%)	
Total	43,887 (100%)	33,497 (100%)	

P value calculated by Chi-squared test

2. 서비스업 및 판매업 종사자의 근무시간 중 고객 응대 빈도

서비스업 및 판매업 종사자의 근무시간 중 고객 응대 빈도를 근로환경조사 차수별로 비교하였다(Table 2). 제 5차 근로환경조사에서는 총 14,866명의 서비스업 및 판매업 종사자 중 근무시간 중 항상 고객을 응대한다고 응답한 사람이 9,550명으로 전체의 64.2%에 해당했으며, 제 6차 근로환경조사에서는 총 10,412명 중 5,233명으로 약 50%의 비율을 차지했다. 반면, 근무시간 중 고객 응대를 전혀 하지 않는다고 응답한 사람은 제 5차 근로환경조사의 경우 565명(3.8%), 제 6차 근로환경조사의 경우 1,083명(10.4%)로 나타나 코로나19 유행 시기 서비스업 및 판매업 종사자들의 근무시간 중 고객 응대 빈도는 통계적으로 유의미하게 감소하였다.

Table 2. Frequency of direct customer-facing for service and sales workers

Frequency	the 5th KWCS (2017)	the 6th KWCS (2020)	P value
Never	565 (3.8%)	1,083 (10.4%)	<0.001
Rarely	1,254 (8.4%)	1,184 (11.4%)	
Sometimes	2,048 (13.8%)	1,683 (16.2%)	
Often	1,449 (9.7%)	1,229 (11.8%)	
Always	9,550 (64.2%)	5,233 (50.3%)	
Total	14,866 (100%)	10,412 (100%)	

P value calculated by Chi-squared test

3. 연구대상자의 인구사회학적 및 직업적 특성

근무시간 중 고객을 직접 상대하지 않는 근로자들을 제외한 서비스업 및 판매업 종사자의 인구사회학적 및 직업적 특성을 근로환경조사 차수별로 비교하였다(Table 3).

먼저 인구사회학적 특성을 살펴보면, 제 5차 및 제 6차 근로환경조사 모두에서 남성(각각 32.0%, 31.5%)보다 여성(68.0%, 68.5%)이 2배 이상의 비율로 많은 것으로 나타났다.

제 5차 근로환경조사에 비해 제 6차 근로환경조사에서 29세 이하(11.6%, 13.0%) 및 60세 이상(16.6%, 21.2%)의 비율이 증가하였고, 중졸자(11.6%, 10.7%) 및 고졸자(52.8%, 50.6%)에 비해 대졸자(35.6%, 38.7%)의 비율이 증가하였다. 월평균 소득의 경우 200만원 미만(52.0%, 49.6%)이나 301만원 이상(19.6%, 18.6%)보다 201-300만원으로 응답한 근로자(28.4%, 31.7%)의 비율이 늘었고, 주관적 건강상태는 ‘ 좋음’(29.0%, 25.9%)보다는 ‘보통’(67.8%, 70.6%)이나 ‘나쁨’(3.2%, 3.5%)으로 응답한 근로자가 증가하였다.

직업적 특성에서는 제 5차 근로환경조사에 비해 제 6차 근로환경조사에서 자영업자(50.8%, 49.1%)의 비율이 소폭 감소하였고, 주당 근로시간이 감소하는 경향을 보였다. 대규모 사업장(8.5%, 4.6%) 종사자 및 교대근무자의 비율(11.3%, 10.2%)도 제 6차 근로환경조사에서 통계적으로 유의하게 감소하였다.

Table 3. Sociodemographic and occupational characteristics of customer-facing service and sales workers by KWCS

Variable	the 5th KWCS	the 6th KWCS	P value
Sociodemographic characteristics			
Sex			
Men	4,571 (32.0%)	2,943 (31.5%)	0.511
Women	9,730 (68.0%)	6,386 (68.5%)	
Age			
<30 years	1,666 (11.6%)	1,211 (13.0%)	<0.001
30-39 years	2,134 (14.9%)	1,373 (14.7%)	
40-49 years	3,562 (24.9%)	1,957 (21.0%)	
50-59 years	4,569 (31.9%)	2,807 (30.1%)	
≥60 years	2,370 (16.6%)	1,981 (21.2%)	
Education			
Below middle school	1,663 (11.6%)	995 (10.7%)	<0.001
High school graduate	7,552 (52.8%)	4,721 (50.6%)	
College or higher	5,086 (35.6%)	3,613 (38.7%)	
Income (10,000 KRW/month)			
≤200	7,432 (52.0%)	4,631 (49.6%)	<0.001
201-300	4,064 (28.4%)	2,959 (31.7%)	
>300	2,805 (19.6%)	1,739 (18.6%)	
Subjective health status			
Good	4,147 (29.0%)	2,416 (25.9%)	<0.001
Fair	9,701 (67.8%)	6,586 (70.6%)	
Bad	453 (3.2%)	327 (3.5%)	
Occupational characteristics			
Type of employment			
Regular worker	4,984 (34.9%)	3,364 (36.1%)	0.034
Temporary worker/Day laborer	2,046 (14.3%)	1,383 (14.8%)	
Self-employed	7,271 (50.8%)	4,582 (49.1%)	
Weekly working hour			
≤40 hours	4,358 (30.5%)	3,819 (40.9%)	<0.001
41-52 hours	3,794 (26.5%)	2,522 (27.0%)	
>52 hours	6,149 (43.0%)	2,988 (32.0%)	
Size of workplace			
Micro (1-9 workers)	11,157 (78.0%)	7,454 (79.9%)	<0.001
Small (10-49 workers)	1,386 (9.7%)	1,001 (10.7%)	

Medium-sized (50-249 workers)	549 (3.8%)	443 (4.7%)	
Large (≥ 250 workers)	1,209 (8.5%)	431 (4.6%)	
Shift work			
Yes	1,615 (11.3%)	949 (10.2%)	0.007
No	12,686 (88.7%)	8,380 (89.8%)	

P value calculated by Chi-squared test

4. 근로환경조사 차수별 감정노동 빈도

고객을 직접 상대하는 서비스업 및 판매업 종사자의 근로환경조사 차수별 감정노동 빈도를 비교하였다(Table 4). 제 5차 근로환경조사와 비교하여 제 6차 근로환경조사에서는 화난 고객을 상대하는 빈도를 “Rarely”로 응답한 비율은 증가(제 5차: 65.9%; 제 6차: 75.6%), 하였고, “Sometimes”(24.9%, 18.9%)나 “Often”(9.1%, 5.5%)으로 응답한 비율은 통계적으로 의미 있게 감소하였다.

한편, 감정을 숨기고 일하는 빈도의 경우 제 5차 및 제 6차 근로환경조사 모두에서 “Often”이 각각 6,676명(46.7%), 4,484명(48.1%)으로 가장 높게 나타났다. 두 차수 간 감정을 숨기고 일하는 빈도는 의미 있는 차이를 보이지 않았다.

Table 4. Frequency of emotional labor among customer-facing service and sales workers according to KWCS

Frequency	the 5th KWCS	the 6th KWCS	P value
Contact with angry customers			
Rarely	9,431 (65.9%)	7,051 (75.6%)	<0.001
Sometimes	3,567 (24.9%)	1,762 (18.9%)	
Often	1,303 (9.1%)	515 (5.5%)	
Hiding emotions at work			
Rarely	2,299 (16.1%)	1,450 (15.5%)	0.111
Sometimes	5,326 (37.2%)	3,395 (36.4%)	
Often	6,676 (46.7%)	4,484 (48.1%)	

P value calculated by Chi-squared test

5. 감정노동 빈도에 따른 수면장애 유병률

연구대상자의 감정노동 빈도에 따른 수면장애 유병율을 성별 층화하여 분석하였다(Table 5).

남녀 모두 화난 고객을 상대하는 빈도가 증가함에 따라 수면장애 유병율이 통계학적으로 유의미하게 증가하였다. 화난 고객을 자주(often) 상대하는 여성 근로자의 수면장애 유병률은 제 6차 근로환경조사에서 21.7%로, 제 5차 근로환경조사의 16.2%에 비해 더욱 높았으나, 남성 근로자의 경우 두 차수 모두 15.1%로 나타났다.

제 5차 근로환경조사에서는 남녀 근로자 모두 감정을 숨기고 일하는 빈도가 증가함에 따라 수면장애 유병률이 유의하게 증가하였으나, 제 6차 근로환경조사에서는 남녀 모두 감정을 숨기고 일하는 빈도와 수면장애 유병률 간 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

Table 5. Prevalence of sleep disturbance by frequency of emotional labor

Frequency of emotional labor	the 5th KWCS		P value	the 6th KWCS		P value
	None	Sleep disturbance		None	Sleep disturbance	
Total						
Contact with angry customers						
Rarely	8,839 (93.7%)	592 (6.3%)	<0.001	6,567 (93.1%)	484 (6.9%)	<0.001
Sometimes	3,152 (88.4%)	415 (11.6%)		1,549 (87.9%)	213 (12.1%)	
Often	1,096 (84.1%)	207 (15.9%)		414 (80.2%)	102 (19.8%)	
Hiding emotions at work						
Rarely	2,172 (94.5%)	127 (5.5%)	<0.001	1,346 (92.8%)	104 (7.2%)	0.005
Sometimes	4,884 (91.7%)	442 (8.3%)		3,127 (92.1%)	268 (7.9%)	
Often	6,031 (90.3%)	645 (9.7%)		4,057 (90.5%)	427 (9.5%)	
Men						
Contact with angry customers						
Rarely	2,850 (95.1%)	146 (4.9%)	<0.001	2,096 (95.1%)	109 (4.9%)	<0.001
Sometimes	1,060 (90.4%)	112 (9.6%)		526 (89.8%)	60 (10.2%)	
Often	342 (84.9%)	61 (15.1%)		129 (84.9%)	23 (15.1%)	
Hiding emotions at work						
Rarely	762 (95.7%)	34 (4.3%)	<0.001	480 (95.0%)	25 (5.0%)	0.118
Sometimes	1,618 (93.1%)	120 (6.9%)		1,030 (93.9%)	67 (6.1%)	
Often	1,872 (91.9%)	165 (8.1%)		1,241 (92.5%)	100 (7.5%)	
Women						
Contact with angry customers						
Rarely	5,989 (93.1%)	446 (6.9%)	<0.001	4,471 (92.3%)	375 (7.7%)	<0.001
Sometimes	2,092 (87.3%)	303 (12.7%)		1,023 (87.0%)	153 (13.0%)	
Often	754 (83.8%)	146 (16.2%)		285 (78.3%)	79 (21.7%)	
Hiding emotions at work						
Rarely	1,410 (93.8%)	93 (6.2%)	<0.001	866 (91.6%)	79 (8.4%)	0.052
Sometimes	3,266 (91.0%)	322 (9.0%)		2,097 (91.3%)	201 (8.7%)	
Often	4,159 (89.7%)	480 (10.3%)		2,816 (89.6%)	327 (10.4%)	

P value calculated by Chi-squared test

6. 감정노동 빈도에 따른 직무만족도

연구대상자의 감정노동 빈도에 따른 직무만족도를 성별 층화하여 분석하였다(Table 6).

제 5차 및 제 6차 근로환경조사에서 화난 고객을 상대하는 빈도와 직무만족도는 남녀 모두 통계학적으로 유의미한 차이가 있었다. 여성 근로자는 화난 고객을 상대하는 빈도가 증가함에 따라 직무불만족의 비율이 증가한 반면, 남성 근로자는 제 6차 근로환경조사에서 화난 고객을 상대하는 빈도가 “Sometimes”인 군(22.4%)이 다른 두 군(“Rarely” 14.6%, “Often” 13.2%)에 비해 직무불만족의 비율이 가장 높았다.

제 5차 근로환경조사에서는 남녀 근로자 모두 감정을 숨기고 일하는 빈도가 증가함에 따라 직무불만족의 비율이 통계학적으로 유의하게 증가하였으나, 제 6차 근로환경조사에서는 남녀 모두 감정을 숨기고 일하는 빈도와 수면장애 유병률 간 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

Table 6. Job satisfaction by frequency of emotional labor

Frequency of emotional labor	the 5th KWCS		P value	the 6th KWCS		P value
	Satisfied	Dissatisfied		Satisfied	Dissatisfied	
Total						
Contact with angry customers						
Rarely	7,444 (78.9%)	1,987 (21.1%)	<0.001	5,996 (85.0%)	1,055 (15.0%)	<0.001
Sometimes	2,583 (72.4%)	984 (27.6%)		1,398 (79.3%)	364 (20.7%)	
Often	913 (70.1%)	390 (29.9%)		423 (82.0%)	93 (18.0%)	
Hiding emotions at work						
Rarely	1,846 (80.3%)	453 (19.7%)	<0.001	1,196 (82.5%)	254 (17.5%)	0.309
Sometimes	4,062 (76.3%)	1,264 (23.7%)		2,846 (83.8%)	549 (16.2%)	
Often	5,032 (75.4%)	1,644 (24.6%)		3,775 (84.2%)	709 (15.8%)	
Men						
Contact with angry customers						
Rarely	2,373 (79.2%)	623 (20.8%)	<0.001	1,882 (85.4%)	323 (14.6%)	<0.001
Sometimes	856 (73.0%)	316 (27.0%)		455 (77.6%)	131 (22.4%)	
Often	292 (72.5%)	111 (27.5%)		132 (86.8%)	20 (13.2%)	
Hiding emotions at work						
Rarely	640 (80.4%)	156 (19.6%)	0.028	421 (83.4%)	84 (16.6%)	0.938
Sometimes	1,339 (77.0%)	399 (23.0%)		922 (84.0%)	175 (16.0%)	
Often	1,542 (75.7%)	495 (24.3%)		1,126 (84.0%)	215 (16.0%)	
Women						
Contact with angry customers						
Rarely	5,071 (78.8%)	1,364 (21.2%)	<0.001	4,114 (84.9%)	732 (15.1%)	<0.001
Sometimes	1,727 (72.1%)	668 (27.9%)		943 (80.2%)	233 (19.8%)	
Often	621 (69.0%)	279 (31.0%)		291 (79.9%)	73 (20.1%)	
Hiding emotions at work						
Rarely	1,206 (80.2%)	297 (19.8%)	<0.001	775 (82.0%)	170 (18.0%)	0.252
Sometimes	2,723 (75.9%)	865 (24.1%)		1,924 (83.7%)	374 (16.3%)	
Often	3,490 (75.2%)	1,149 (24.8%)		2,649 (84.3%)	494 (15.7%)	

P value calculated by Chi-squared test

7. 감정노동 빈도와 수면장애의 연관성

감정노동 빈도와 수면장애의 연관성을 로지스틱 회귀분석을 통해 성별 층화하여 분석하였다(Table 7). Model I은 제 5차 및 제 6차 근로환경조사를 구분하여 각각 회귀분석을 시행한 결과이며, Model II는 두 차수를 통합하여 함께 분석한 결과이다. 감정노동 빈도의 Reference는 Model I의 경우 각 차수별 “Rarely” 군이며, Model II의 경우에는 제 5차 근로환경조사의 “Rarely” 군이다. 모든 Model에서 인구사회학적(성별, 연령, 교육 수준, 월평균 소득, 주관적 건강상태) 및 직업적 특성(종사상 지위, 주당 근로시간, 사업장 규모, 교대근무 여부)들이 보정되었다.

화난 고객을 상대하는 경우, 제 5차 및 제 6차 근로환경조사 각각을 나누어 분석한 Model I에서 그 빈도가 증가함에 따라 남녀 모두 수면장애의 오즈비가 증가하였다. 두 차수를 통합하여 분석한 Model II를 살펴보면, 남녀 근로자 모두 제 6차 근로환경조사의 화난 고객을 상대하는 빈도가 “Often”인 군에서 수면장애의 오즈비가 가장 높게 나타났다(남성: OR 3.76, 95% CI 2.32-6.09; 여성: OR 3.54, 95% CI 2.69-4.66).

한편 감정을 숨기고 일하는 경우, Model I의 제 5차 근로환경조사에서는 빈도가 증가함에 따라 남녀 모두 수면장애의 오즈비가 증가하였으나, 제 6차 근로환경조사에서는 남녀 근로자 모두 “Often”인 군에서만 통계적으로 유의하게 수면장애의 위험이 큰 것으로 나타났다(남성: OR 1.81, 95% CI 1.13-2.90; 여성: OR 1.35, 95% CI 1.04-1.76). Model II에서는 감정을 숨기고 일하는 빈도가 “Sometimes”또는 “Often”인 경우, 남녀 근로자 모두 제 5차 근로환경조사에 비해 제 6차 근로환경조사의 수면장애 오즈비가 더 낮았다.

Table 7. Association of sleep disturbance with frequency of emotional labor

Frequency of emotional labor	N (%) of sleep disturbance		Model I		Model II	
	KWCS 5th	KWCS 6th	KWCS 5th	KWCS 6th	KWCS 5th	KWCS 6th
Total						
Contact with angry customers						
Rarely	592 (6.3%)	484 (6.9%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.08 (0.95-1.23)
Sometimes	415 (11.6%)	213 (12.1%)	1.97 (1.72-2.25)	1.99 (1.67-2.38)	2.01 (1.76-2.30)	2.08 (1.76-2.46)
Often	207 (15.9%)	102 (19.8%)	2.75 (2.31-3.27)	3.55 (2.77-4.54)	2.80 (2.36-3.34)	3.61 (2.84-4.58)
Hiding emotions at work						
Rarely	127 (5.5%)	104 (7.2%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.30 (0.99-1.71)
Sometimes	442 (8.3%)	268 (7.9%)	1.55 (1.26-1.90)	1.17 (0.92-1.49)	1.58 (1.28-1.94)	1.47 (1.18-1.84)
Often	645 (9.7%)	427 (9.5%)	1.84 (1.51-2.25)	1.46 (1.16-1.83)	1.90 (1.56-2.32)	1.84 (1.49-2.26)
Men						
Contact with angry customers						
Rarely	146 (4.9%)	109 (4.9%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.04 (0.80-1.35)
Sometimes	112 (9.6%)	60 (10.2%)	2.14 (1.65-2.78)	2.24 (1.58-3.16)	2.22 (1.71-2.89)	2.26 (1.64-3.11)
Often	61 (15.1%)	23 (15.1%)	3.48 (2.51-4.83)	3.94 (2.37-6.55)	3.61 (2.60-5.01)	3.76 (2.32-6.09)
Hiding emotions at work						
Rarely	34 (4.3%)	25 (5.0%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.17 (0.69-2.00)
Sometimes	120 (6.9%)	67 (6.1%)	1.68 (1.13-2.49)	1.40 (0.86-2.29)	1.74 (1.17-2.58)	1.54 (1.01-2.37)
Often	165 (8.1%)	100 (7.5%)	2.06 (1.41-3.03)	1.81 (1.13-2.90)	2.16 (1.47-3.17)	1.98 (1.32-2.96)
Women						
Contact with angry customers						
Rarely	446 (6.9%)	375 (7.7%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.10 (0.95-1.27)
Sometimes	303 (12.7%)	153 (13.0%)	1.92 (1.64-2.24)	1.91 (1.55-2.35)	1.95 (1.67-2.28)	2.01 (1.65-2.46)
Often	146 (16.2%)	79 (21.7%)	2.51 (2.05-3.08)	3.43 (2.59-4.56)	2.55 (2.07-3.13)	3.54 (2.69-4.66)
Hiding emotions at work						
Rarely	93 (6.2%)	79 (8.4%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.35 (0.99-1.86)
Sometimes	322 (9.0%)	201 (8.7%)	1.50 (1.18-1.91)	1.09 (0.82-1.44)	1.52 (1.20-1.94)	1.45 (1.12-1.87)
Often	480 (10.3%)	327 (10.4%)	1.77 (1.40-2.23)	1.35 (1.04-1.76)	1.81 (1.44-2.29)	1.79 (1.40-2.28)

* Model I: Referenced by each KWCS; Model II: Referenced by the 5th KWCS

† All models were adjusted for sociodemographic(sex, age, education, income, and subjective health status) and occupational characteristics(type of employment, weekly working hour, size of workplace, and shift work).

8. 감정노동 빈도와 직무만족도의 연관성

감정노동 빈도와 직무만족도의 연관성을 로지스틱 회귀분석을 통해 성별 층화하여 분석하였다(Table 8). Table 7과 마찬가지로, Model I은 제 5차 및 제 6차 근로환경조사를 구분하여 각각 회귀분석을 시행한 결과이며, Model II는 두 차수를 통합하여 함께 분석한 결과이다. 감정노동 빈도의 Reference는 Model I의 경우 각 차수별 “Rarely” 군이며, Model II의 경우에는 제 5차 근로환경조사의 “Rarely” 군이다. 모든 Model에서 인구사회학적 및 직업적 특성들이 보정되었다.

Model I의 제 5차 근로환경조사에서는 남녀 모두 화난 고객을 상대하는 빈도가 증가함에 따라 직무불만족의 위험이 증가하였으나, 제 6차 근로환경조사에서는 화난 고객을 상대하는 빈도와 직무불만족 사이에서 양의 상관관계를 보이지 않았다. Model II의 제 6차 근로환경조사에서는 남녀 근로자 모두 화난 고객을 상대하는 빈도와 관계없이 제 5차 근로환경조사의 Reference 군에 비해 직무불만족의 위험이 통계적으로 유의하게 높아지지 않았다.

감정을 숨기고 일하는 상황의 경우, Model I의 제 5차 근로환경조사에서는 감정을 숨기는 빈도가 증가함에 따라 남녀 모두 직무불만족의 오즈비가 증가하였으나, 제 6차 근로환경조사에서는 남녀 근로자 모두 감정을 숨기는 빈도와 직무불만족 간 유의한 연관성이 나타나지 않았다. Model II에서는 제 5차 근로환경조사의 Reference 군에 비해 제 6차 근로환경조사에서 남성 근로자의 경우 감정을 숨기고 일하는 빈도별 직무불만족 위험은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았고, 여성 근로자에서는 음의 상관관계를 보였다.

Table 8. Association of job dissatisfaction with frequency of emotional labor

Frequency of emotional labor	N (%) of job dissatisfaction		Model I		Model II	
	KWCS 5th	KWCS 6th	KWCS 5th	KWCS 6th	KWCS 5th	KWCS 6th
Total						
Contact with angry customers						
Rarely	1,987 (21.1%)	1,055 (15.0%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	0.70 (0.64–0.76)
Sometimes	984 (27.6%)	364 (20.7%)	1.47 (1.34–1.61)	1.47 (1.28–1.69)	1.47 (1.34–1.61)	1.02 (0.89–1.16)
Often	390 (29.9%)	93 (18.0%)	1.61 (1.41–1.84)	1.24 (0.97–1.59)	1.62 (1.41–1.85)	0.85 (0.67–1.08)
Hiding emotions at work						
Rarely	453 (19.7%)	254 (17.5%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	0.90 (0.75–1.07)
Sometimes	1,264 (23.7%)	549 (16.2%)	1.30 (1.15–1.48)	0.93 (0.79–1.11)	1.30 (1.15–1.47)	0.85 (0.73–0.98)
Often	1,644 (24.6%)	709 (15.8%)	1.41 (1.25–1.60)	0.92 (0.78–1.09)	1.41 (1.25–1.59)	0.84 (0.73–0.96)
Men						
Contact with angry customers						
Rarely	623 (20.8%)	323 (14.6%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	0.69 (0.60–0.81)
Sometimes	316 (27.0%)	131 (22.4%)	1.48 (1.26–1.74)	1.60 (1.26–2.04)	1.49 (1.26–1.75)	1.12 (0.90–1.40)
Often	111 (27.5%)	20 (13.2%)	1.49 (1.17–1.89)	0.91 (0.55–1.51)	1.48 (1.16–1.89)	0.64 (0.39–1.04)
Hiding emotions at work						
Rarely	156 (19.6%)	84 (16.6%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	0.83 (0.61–1.12)
Sometimes	399 (23.0%)	175 (16.0%)	1.24 (1.01–1.54)	1.03 (0.77–1.39)	1.26 (1.02–1.56)	0.84 (0.66–1.07)
Often	495 (24.3%)	215 (16.0%)	1.38 (1.12–1.70)	1.03 (0.77–1.38)	1.40 (1.14–1.72)	0.86 (0.68–1.09)
Women						
Contact with angry customers						
Rarely	1,364 (21.2%)	732 (15.1%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	0.69 (0.62–0.77)
Sometimes	668 (27.9%)	233 (19.8%)	1.46 (1.31–1.63)	1.40 (1.18–1.66)	1.46 (1.31–1.63)	0.96 (0.82–1.13)
Often	279 (31.0%)	73 (20.1%)	1.67 (1.42–1.96)	1.37 (1.03–1.81)	1.67 (1.43–1.96)	0.93 (0.71–1.22)
Hiding emotions at work						
Rarely	297 (19.8%)	170 (18.0%)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	1.00 (<i>reference</i>)	0.93 (0.75–1.16)
Sometimes	865 (24.1%)	374 (16.3%)	1.33 (1.15–1.55)	0.88 (0.71–1.09)	1.32 (1.13–1.54)	0.84 (0.71–1.00)
Often	1,149 (24.8%)	494 (15.7%)	1.43 (1.23–1.65)	0.86 (0.71–1.06)	1.40 (1.21–1.63)	0.82 (0.70–0.97)

* Model I: Referenced by each KWCS; Model II: Referenced by the 5th KWCS

† All models were adjusted for sociodemographic (sex, age, education, income, and subjective health status) and occupational characteristics (type of employment, weekly working hour, size of workplace, and shift work).

IV. 고찰

본 연구에서는 국내 만 18세 이상 서비스업 및 판매업 종사자를 대상으로 코로나19 팬데믹에 따른 감정노동의 양상 변화 및 수면장애, 직무만족도와의 연관성을 분석하였다. 서비스업 및 판매업 종사자의 근무시간 중 고객 응대 빈도는 코로나19 이전에 비해 감소하였고, 직접 고객을 응대하는 근로자에게서 화난 고객을 상대하는 빈도가 통계적으로 유의하게 감소하였다.

코로나19 팬데믹에 따른 감정노동과 수면장애의 연관성을 살펴보면, 시기와 상관없이 화난 고객을 상대하는 빈도가 증가함에 따라 남녀 근로자 모두에서 수면장애의 오즈비는 유의하게 증가하였다. 반면, 감정을 숨기고 일하는 빈도와 수면장애의 연관성은 코로나19 시기와 관련하여 차이를 보였다. 남녀 모두 코로나19 이전에는 감정을 숨기는 빈도가 증가함에 따라 수면장애의 유병률과 오즈비가 유의하게 증가하였으나, 코로나19 유행 시기에는 감정을 숨기는 빈도와 수면장애의 유병률 간 통계적으로 유의미한 차이가 없었고, 수면장애의 오즈비 또한 코로나19 이전에 비해 낮았다.

감정노동과 직무만족도의 연관성 또한 코로나19 시기별 차이가 있었다. 화난 고객을 상대하거나 감정을 숨기고 일하는 빈도는 코로나19 이전에 직무불만족과 양의 상관관계를 보였으나, 코로나19 유행 시기에는 유의미한 연관성이 나타나지 않았다.

2019년 발생 이후 지금까지 전 세계적인 영향을 미치고 있는 범유행성 전염병인 코로나19로 인해 서비스업 및 판매업 종사자들은 근로환경에 있어 다양한 변화를 마주했다. 먼저, 고용률 및 실업률 등 지표상의 증감(ILO, 2022)이 나타났다. 2021년 한국노동연구원은 사업체 노동력 조사를 이용하여 코로나19 확산으로 인한 산업별 일자리, 취업자, 구인 및 인력 부족률 변동을 분석하였다. 10차 한국표준산업분류에 따라 분류된 18개 산업 중 총 일자리

수와 종사자 수가 모두 감소한 산업은 제조업, 수도·하수 및 폐기물 처리·원료 재생업, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업, 전문·과학 및 기술 서비스업, 사업시설 관리·사업 지원 및 임대 서비스업, 교육 서비스업, 보건업 및 사회복지 서비스업, 예술·스포츠 및 여가 관련 서비스업, 협회 및 단체·수리 및 기타 개인 서비스업으로 총 10개 산업이며, 과반이 서비스업 및 판매업에 해당했다. 고대면접촉 일자리의 비중이 큰 산업일수록 총 일자리 수, 종사자 수, 채용자 수, 빈 일자리 수가 받는 악영향이 크게 나타났다. 2022년 대한상공회의소는 ‘최근 노동시장의 현황과 특징’ 보고서를 통해 코로나19의 피해가 컸던 대면서비스업의 경우 코로나19 이전 수준을 회복하지 못하고 있음을 밝히며, 그 이유로 비대면 방식의 소비 정착, 로봇·키오스크 등 기계에 의한 업무 대체 등을 지목하였다. 이러한 맥락에서, 본 연구에서 분석한 바와 같이 전체 근로자 중 서비스업 및 판매업 종사자의 비율이 코로나19 이전보다 감소한 것으로 생각된다.

코로나19로 인한 사회적 거리두기 및 마스크 의무 착용은 서비스업 및 판매업 종사자가 업무 중 고객을 상대하는 방식을 바꾸었다. 본 연구 결과 서비스업 및 판매업 종사자에서 근무시간 중 고객 응대 빈도가 감소하였으며, 특히 직접 고객을 응대하는 근로자의 비율은 250인 이상의 대규모 사업장에서 가장 많이 감소하였다. 중소기업 사업장은 대규모 사업장보다 코로나19에 대응할 수 있는 인적, 물적 자원이 제한적이기 때문에(Sasaki et al., 2020), 고객 응대에 있어 비대면 서비스로의 전환이 대규모 사업장에서 더욱 신속하고 원활하게 이루어진 것으로 생각된다.

서비스업 및 판매업 종사자에서 업무 중 화난 고객을 상대하는 빈도 또한 이전보다 감소하였다. 이는 2018년 10월 개정·공포된 산업안전보건법 제 41조의 영향을 고려해야 한다. 상기 법령에서는 사업주에게 고객 응대 근로자를 보호하기 위해 고객의 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 예방하기 위한 조치를 취할 것을 의무화하였다. 이후

병원이나 마트, 콜센터 등지에서 ‘산업안전보건법에 따른 고객 응대 근로자 보호조치가 시행되고 있으며, 폭언·폭행·성희롱 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있다’는 사항을 음성이나 게시판의 형식으로 안내하고 있다. 무례한 고객에 대한 대처 지원(고객의 존중과 예의를 요청하는 입간판을 세우거나 음성으로 안내하고, 고객의 문제적 행동에 대해 단호하게 대처하고 업무를 중지하도록 규정한 매뉴얼을 도입하고, 문제적 고객에 대해 동료 및 상사가 지원하도록 하는 등의 제도)을 통해 고객 비시민성의 빈도를 줄이는 예방적 효과가 나타났다(양경옥, 2022).

고객을 직접 응대할 때 수반되는 감정노동은 근로자의 정서적 불편감과 직무 스트레스를 유발하여 직무만족도를 저해한다(Lee and Ok, 2012; Pugliesi, 1999). 본 연구에서는 감정노동과 직무만족도의 연관성이 코로나19 이후 감소한 것으로 나타났다. 코로나19의 유행으로 근로자와 고객 모두 마스크를 착용하면서, 얼굴을 통한 감정의 표현과 인식이 제한되어 서비스업 및 판매업 종사자와 고객 간의 사회적 상호작용에 영향을 주었다(Grundmann, Epstude and Scheibe, 2021; Swain et al., 2022). 부정적인 감정을 표출하는 사람이 마스크를 쓰고 있는 경우, 상대의 감정표현에 대해 인지하는 강도가 감소하면서(Lau and Huckauf, 2021) 그로 인한 부정적인 영향이 완충된다(Face masks’ buffering effect)(Grundmann, Epstude and Scheibe, 2021). 이러한 맥락에서 코로나19 유행 시기 서비스업 및 판매업 종사자들이 고객을 대면할 때 마스크를 통해 감정을 숨기는 것이 보다 용이하였고, 화난 고객을 상대하는 경우에도 마스크의 완충 작용으로 인해 근로자에 미치는 부정적인 영향이 줄어들면서 감정노동과 직무만족도의 연관성이 감소한 것으로 생각된다.

마스크 착용은 공기 중 떠다니는 에어로졸 또는 비말에 포함된 바이러스의 호흡기 유입을 차단하여 코로나19의 전파를 막는 가장 기본적인 수단으로(Liao et al., 2021), 코로나19 뿐만 아니라 감기 등의 호흡기질환을 예방하고,

대기오염물질로부터 호흡기를 보호하고, 사회적 불안감을 해소하는 등의 이점이 밝혀져 있다(Molnar-Szakacs, Uddin and Heffernan, 2021). 코로나19 유행이 잦아들면서 점차 마스크 의무 착용이 완화되고 있으나, 마스크 착용에 대한 사회적 수용성이 높아지고 상기 이점에 따라 팬데믹에서 벗어난 후에도 마스크 착용은 지속될 것으로 예상된다(Molnar-Szakacs, Uddin and Heffernan, 2021). 본 연구에서 나타난 바와 같이 감정노동 종사자에 대한 마스크의 완충 작용을 고려하여 고객 응대 근로자들에게 마스크 착용을 권장하는 것이 감정노동으로 인한 부정적인 건강 영향을 줄일 수 있을 것으로 생각된다.

한편 화난 고객을 상대하는 빈도와 수면장애의 연관성은 코로나19 유행 시기에도 여전히 유효하게 나타났다. 과도한 감정적 부하로 인한 스트레스는 신경내분비계(Hypothalamic-pituitary-adrenal system [HPA])와 교감신경계에 영향을 미치고, 우울이나 불안 등의 정신적 문제나 알콜사용장애 등의 행동장애를 일으켜 수면장애를 유발한다(Lim et al., 2016). 또한, 화난 고객에 의해 신체/언어폭력을 당한 경우 외상 후 스트레스 장애(Post-traumatic stress disorder [PTSD])로 인한 수면장애가 발생할 수 있다(Pigeon et al., 2013). 마스크 착용으로 화난 고객의 감정 표출이 감정노동 종사자에게 전달되는 강도가 감소하더라도 화난 고객을 상대할 때 발생하는 감정적 스트레스는 상기 다양한 경로를 통해 수면장애와 여전히 연관되어 있음을 의미하며, 감정 부하와 수면장애의 관련성을 파악·분석하기 위한 후속 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한, 이러한 결과는 산업안전보건법 개정 이후에도 지속적으로 화난 고객들로부터 서비스업 및 판매업 종사자를 보호하고 그들의 감정 부하를 줄이기 위한 노력이 필요함을 시사한다.

연구의 제한점은 다음과 같다. 본 연구에서 활용한 근로환경조사는 단면조사로, 인과관계를 증명할 수 없다. 하지만 감정노동의 빈도와 수면장애, 직무만족도의 관계를 해석함에 있어 선행연구(Lee and Ok, 2012; Lim et al.,

2016; Pigeon et al., 2013; Pugliesi, 1999)를 참고할 때, 수면장애가 있는 근로자나 직무에 불만족하는 근로자가 감정노동을 더 자주 하게 된다고 해석하기보다 감정노동으로 인해 수면장애와 직무불만족이 야기될 수 있다고 해석하는 것이 더 타당하다. 그럼에도 추후 감정노동 종사자를 대상으로 한 전향적인 후속 연구를 통해 시간적 선후 관계에 대한 확인이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 활용한 제 5차 및 제 6차 근로환경조사 사이에는 코로나19의 유행뿐만 아니라 앞서 언급된 산업안전보건법의 개정이 있었으므로 연구 결과 해석 시 주의가 필요하다. 본 연구에서 관찰된 업무 중 화난 고객 상대 빈도의 감소 및 감정노동과 직무만족도 간 연관성 감소에는 코로나19 유행과 산업안전보건법 개정에 의한 영향이 모두 반영되어 있으므로, 후속 연구를 통해 코로나19와 감정노동 지표의 관계를 세부 분석할 필요가 있다.

또한, 본 연구에서는 감정노동의 다양한 범주 중 화난 고객을 상대하거나 감정을 숨기고 일하는 2가지 항목에 대해서 다루고 있다. 안전보건공단(2021)의 ‘고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침’에 따르면 감정노동은 빈도 및 주의성, 감정표현의 다양성, 감정부조화로 구성되어 있으며, 2018년 개정된 한국형 감정노동평가도구(K_ELS®11)에서는 감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 감정노동 보호체계 등 총 4개 하위 영역의 11개 문항으로 감정노동을 평가한다(장세진 등, 2018). 본 연구에서 활용한 근로환경조사는 업무환경을 전반적으로 파악하기 위한 것으로, 상기 지침과 평가도구의 문항이 모두 포함되어 있지는 않기 때문에 감정노동을 통합적으로 평가하는데 제한이 있다. 따라서 추후 서비스업 및 판매업 종사자를 대상으로 한 체계적인 감정노동 평가·분석이 이루어질 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서 수면장애의 척도로 활용한 Minimal Insomnia Symptoms Scale(MISS)은 수면장애에 대한 의학적 진단을 내릴 수 있는 도구가 아니며, 수면장애의 빈도와 강도를 파악하는 것에는 제한이

있다(Broman et al., 2008). 직무만족도 또한 만족 또는 불만족으로 양분하였기 때문에 정량적인 평가는 어렵다. 그러므로 감정노동과 수면장애, 직무만족도의 관련성을 분석하는 후속 연구에서는 더욱 세분된 접근이 요구된다.

이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 장점이 있다. 먼저, 본 연구는 안전보건공단 산하 산업안전보건연구원에서 주관하는 국가 차원의 대규모 조사인 근로환경조사를 바탕으로 하여, 대표성 있는 데이터를 통해 코로나19 팬데믹 시기별 서비스업 및 판매업 종사자의 고객 응대 및 감정노동 실태를 전반적으로 파악할 수 있다.

또한 본 연구는 고객을 직접 대면하는 서비스업 및 판매업 종사자에서 감정노동과 수면장애, 직무만족도의 연관성에 대해 코로나19 유행 시기별로 비교한 첫 연구이다. 본 연구를 통해 코로나19 유행에 따른 감정노동 양상의 변화, 특히 마스크 착용으로 감정을 숨기는 일이 쉬워지면서 수면장애, 직무불만족과의 연관성이 감소함을 확인하였다. 이는 향후 감정노동자들의 근로환경을 개선하고 감정노동으로 인한 부정적인 영향을 줄이는 데 있어 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

V. 결론

본 연구에서는 제 5차 및 제 6차 근로환경조사를 이용하여 고객을 대면하는 서비스업 및 판매업 종사자를 대상으로 코로나19 팬데믹 시기 감정노동의 양상을 파악하고 감정노동의 빈도와 수면장애, 직무만족도와의 연관성을 분석하였다. 코로나19 유행 시기 서비스업 및 판매업 종사자들의 고객 응대 빈도가 감소하였고, 감정노동과 직무만족도의 연관성이 감소하였다. 이는 비대면 서비스 제공의 증가와 마스크 착용으로 인해 감정을 숨기기 쉬워지고, 화난 고객으로부터 부정적인 감정이 전달되는 강도가 감소했기 때문으로 생각된다. 코로나19 유행 시기 화난 고객을 상대하는 빈도는 감소하였으나, 수면장애와의 연관성은 여전히 유의미하게 나타났다. 따라서 감정 부하와 수면장애의 메커니즘에 대한 후속 연구 및 화난 고객들로부터 감정노동자를 보호하기 위한 지속적인 노력이 요구된다. 본 연구의 결과가 향후 서비스업 및 판매업 종사자의 고객 대면으로 인한 감정노동의 부하를 줄이고 수면장애 및 직무만족도를 개선하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

참고문헌

- 김천구. 최근 노동시장의 현황과 특징. 대한상공회의소 SGI BRIEF. 2022;6.
- 안전보건공단. 감정노동 종사자 직업건강 가이드라인, 2015.
- 안전보건공단. 고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침, 2021.
- 안전보건공단. 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침, 2022.
- 양경옥. 감정노동자 보호제도의 효과에 대한 실증연구. 노동정책연구. 2022;22(3):33-66.
- 장세진, 강희태, 고상백, 김인아, 김형렬, 오성수, 윤진하, 정다이. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구: 2018년 연구보고서. 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원; 2018.
- 장인성, 강신혁, 길은선, 김세움, 윤준현 차경수, 한치록, 황선웅. 코로나19 감염 확산이 고용에 미친 영향-노동시장 전반에 미친 영향 및 향후 정책방향에 대한 시사점. 한국노동연구원; 2021.
- Altevogt BM, Colten HR. Sleep disorders and sleep deprivation: an unmet public health problem. 2006.
- Anderson KN, Bradley AJ. Sleep disturbance in mental health problems and neurodegenerative disease. Nature and Science of Sleep. 2013;5:61-75.
- Avdiu B, Nayyar G. When face-to-face interactions become an occupational hazard: Jobs in the time of COVID-19. Economics Letters. 2020;197:109648.
- Aziri B. Job satisfaction: A literature review. Management research &

- practice. 2011;3(4).
- Broman J-E, Smedje H, Mallon L, Hetta J. The minimal insomnia symptom scale (MISS). *Upsala Journal of Medical Sciences*. 2008;113(2):131-42.
- Choi S, Ko K, Park JB, Lee K-J, Lee S, Jeong I. Combined effect of emotional labor and job insecurity on sleep disturbance among customer service workers. *Annals of occupational and environmental medicine*. 2020;32.
- Choi Y-G, Kim K-S. A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*. 2015;3(7):283-90.
- Delpechitre D, Beeler L. Faking it: Salesperson emotional intelligence's influence on emotional labor strategies and customer outcomes. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 2018;33(1):53-71.
- Grundmann F, Epstude K, Scheibe S. Face masks reduce emotion-recognition accuracy and perceived closeness. *Plos one*. 2021;16(4):e0249792.
- Guasti N. The plight of essential workers during the COVID-19 pandemic. *Lancet (London, England)*. 2020;395(10237):1587.
- Hauret L, Williams DR. Cross national analysis of gender differences in job satisfaction. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*. 2017;56(2):203-35.
- Hodson R. Gender differences in job satisfaction: Why aren't women more dissatisfied? *The Sociological Quarterly*. 1989;30(3):385-99.
- ILO Monitor on the world of work. Tenth edition.: ILO (International

- Labour Organization); 2022 2022-10-31.
- Krishnan V, Collop NA. Gender differences in sleep disorders. *Current opinion in pulmonary medicine*. 2006;12(6):383-9.
- Lafferty N, MacCurtain S, McNamara PM. Donning the mask: the impact of Covid-19 on emotional labour performance. *International Journal of Quality and Innovation*. 2021;5(2):141-57.
- Lan F-Y, Suharlim C, Kales SN, Yang J. Association between SARS-CoV-2 infection, exposure risk and mental health among a cohort of essential retail workers in the USA. *Occupational and environmental medicine*. 2021;78(4):237-43.
- Lau WK, Huckauf A. Effects of face masks on the appearance of emotional expressions and invariant characteristics. *Open Psychology*. 2021;3(1):87-102.
- Lee JJ, Ok C. Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of hospitality management*. 2012;31(4):1101-12.
- Leidner R. Emotional Labor in Service Work. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 1999;561:81 - 95.
- Liao M, Liu H, Wang X, Hu X, Huang Y, Liu X, et al. A technical review of face mask wearing in preventing respiratory COVID-19 transmission. *Current Opinion in Colloid & Interface Science*. 2021;52:101417.
- Lim S-S, Lee W, Hong K, Jeung D, Chang S-J, Yoon J-H. Facing

- complaining customer and suppressed emotion at worksite related to sleep disturbance in Korea. *Journal of Korean medical science*. 2016;31(11):1696-702.
- Molnar-Szakacs I, Uddin LQ, Heffernan MB. The face behind the mask: The future of interpersonal interaction. *Neuron*. 2021;109(12):1918-20.
- OECD Enterprises by business size (indicator). doi: 10.1787/31d5eeaf-en (Accessed on 26 September 2023)
- Pavlova MK, Latreille V. Sleep disorders. *The American journal of medicine*. 2019;132(3):292-9.
- Pigeon WR, Campbell CE, Possemato K, Ouimette P. Longitudinal relationships of insomnia, nightmares, and PTSD severity in recent combat veterans. *Journal of psychosomatic research*. 2013;75(6):546-50.
- Pouliakas K, Branka J. EU Jobs at highest risk of COVID-19 social distancing. CEDEFOP Working paper series No 1/May 2020, Luxembourg; 2020.
- Pugliesi K. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*. 1999;23:125-54.
- Sasaki N, Kuroda R, Tsuno K, Kawakami N. Workplace responses to COVID-19 and their association with company size and industry in an early stage of the epidemic in Japan. *Environmental and Occupational Health Practice*. 2020;2(1).
- Swain RH, O'Hare AJ, Brandley K, Gardner AT. Individual differences

in social intelligence and perception of emotion expression of masked and unmasked faces. Cognitive Research: Principles and Implications. 2022;7(1):1-9.

<ABSTRACT>

Emotional Labor, Sleep Disturbance, and Job Satisfaction among Korean Service and Sales Workers During the COVID-19 Pandemic

Na Rae Lee

Graduate School of Public Health

Yonsei University

(Directed by Professor Jin Ha Yoon, M.D., DrPH)

The coronavirus disease(COVID-19), a pandemic that has become a global phenomenon since its outbreak in 2019, has led to various changes in the working environment for service and sales workers. Given their work's nature, creating economic value through customer interactions, COVID-19 and social distancing have introduced significant alterations to the emotional labor of these workers. In this study, we aimed to analyze the aspects of emotional labor during the COVID-19 pandemic and its association with sleep disturbance and job satisfaction among service and sales workers in Korea, utilizing data

from the Korean Working Conditions Survey(KWCS).

This study used data from the 5th KWCS conducted in 2017 and the 6th KWCS conducted from October 2020 to April 2021. After excluding individuals under the age of 18, non-respondents, and those with missing data on key variables, the final sample comprised 23,630 workers in the service and sales industries, engaging directly with customers during their working hours.

The frequency of customer interaction during working hours declined for service and sales workers compared to the pre-COVID-19 period, and there was a statistically significant decrease in the frequency of dealing with angry customers among workers who dealt directly with customers.

The odds ratio(OR) of sleep disturbance increased for both male and female workers as the frequency of dealing with angry customers increased, irrespective of the COVID-19 pandemic period. However, regarding hiding emotions, both the prevalence and OR of sleep disturbance increased with the frequency of hiding emotions before the onset of COVID-19, but there was no significant association observed during the pandemic. Similarly, the correlation between emotional labor and job satisfaction revealed that the frequency of dealing with angry customers or hiding emotions exhibited a positive association with job dissatisfaction before COVID-19, though such an association was not evident during the COVID-19 pandemic.

The increased adoption of contactless services and the use of face masks, which made it easier to conceal emotions and reduced the

impact of negative interactions with customers, resulted in a decrease in the association between emotional labor with sleep disturbance and job satisfaction. Based on the findings of this study, further research is needed to investigate whether the emotional labor burden of service and sales workers can be reduced and whether it can improve sleep disturbance and job satisfaction in this profession.

Key words: COVID-19, Service industry, Sales industry, Emotional labor, Sleep disorder, Job satisfaction