



# 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험과 정신건강과의 관계에서 동료지지의 조절효과

이미영<sup>1</sup> · 이복임<sup>2</sup>

한국산업안전보건공단 과장<sup>1</sup>, 울산대학교 간호학과 교수<sup>2</sup>

## Moderating Effect of Support on the Relationship between Customer Violence Experience and Mental Health of Customer Service Workers

Lee, Miyoung<sup>1</sup> · Lee, Bokim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manager, Korea Occupational Safety and Health Agency, Ulsan, Korea

<sup>2</sup>Professor, Department of Nursing, University of Ulsan, Ulsan, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to examine the impact of encounters with customer violence on the mental health of customer service workers, and to verify the moderating effect of coworker support. **Methods:** Workers who indicated that they engaged directly with individuals other than coworkers for more than 25% of their working hours, such as customers, passengers, students, and patients, were the focus of the 6th Korean Working Conditions Survey in 2020. A total of 13,682 people were chosen as the final research subjects, responses from dishonest respondents who had picked "don't know/no answer" or indicated "reject" to pertinent topics such mental health level, were discarded. After adjusting for socio-demographic and vocational characteristics that influence mental health in customer service workers, a hierarchical regression analysis was executed, which incorporated input on customer violence experiences, coworker support, and interaction terms on a step-by-step basis. **Results:** It transpired that interactions with customer violence had a negative impact on workers' mental health. Additionally, it was shown that workers' mental health status as coworker support increased. **Conclusion:** This study's limitations include differences in the period the questions were posed, and limitations in interpretation to all workers. And it is difficult to determine the relationship between the frequency of customer violence, occupational characteristics and mental health. Despite its limitations, this study makes an important contribution toward fostering an environment where coworkers can continue to help one another.

**Key Words:** Occupation groups; Mental health; Social support

주요어: 근로자, 정신건강, 사회적 지지

**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

- 이 논문은 제1저자 이미영의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.  
- This article is a revision of the first author's master's thesis from University.

Received: Jul 14, 2023 | Revised: Aug 14, 2023 | Accepted: Aug 17, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

고객응대 업무는 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통해 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무를 말한다. 근로자는 고객응대과정에서 언어폭력 등과 같은 직무 스트레스 요인에도 불구하고 항상 웃는 얼굴로 친절하고 예의바른 태도로 고객을 응대해야 하기 때문에 심리적인 고통이 큰 것으로 알려져 있다(Kim & Lee, 2012).

국민 소득이 높아짐에 따라 고객은 높은 수준의 서비스를 기대하지만 자신의 요구가 충족되지 않으면 폭력적으로 변하게 되고 이는 심각한 사회 문제가 되기도 한다(Kim, Lee, & Lee, 2018). 고객과의 관계에서 받는 스트레스는 근로자의 행복감에 부정적인 영향을 미치며(Park, Chung, & Kim, 2017), 고객 폭력을 경험한 근로자는 폭력 경험이 없는 근로자보다 업무 관련 불안감, 우울감을 더 높게 경험하는 것으로 알려져 있다(Choi, Jung, Kim, & Park, 2010). 또한, 고객 폭력을 경험한 근로자는 외상 후 스트레스 장애(Yoon & Lee, 2019), 정신질환(Byun, Youn, Jung-Choi, Cho, & Paek, 2009), 직무소진(Park, Lee, & Lee, 2013; Hanson, Perrin, Moss, Laharnar, & Glass, 2015), 우울증과 수면장애(Hanson et al., 2015), 낮은 주관적 정신건강 수준(Jung, Lee, Baek, & Jung, 2021)을 경험하는 것으로 나타났다.

사회적 지지는 연구자에 따라 종류와 내용이 다르지만, 사회적 지지는 자신이 보살핌을 받고 존중 받는다는 인식이나 경험을 의미한다(Taylor & Rew, 2011). 사회적 지지의 자원이 부모, 자녀, 형제 친구, 이웃 동료인지에 따라, 또는 주어진 상황에서 어떠한 유형의 사회적 지지를 교환하느냐에 따라 사회적 지지의 개념은 달라질 수 있다고 하였다(Kim, 2005).

사회적 지지는 폭력피해로 인한 근로자의 심리적 안정감에 중요한 역할을 하며(Yoon, 2013), 고객 폭력과 같은 외상경험으로 인한 정신건강 장애의 보호요인으로 알려져 있다(Kim & Han, 2017). 고객 폭력의 노출을 최소화하는 것도 중요하지만 고객 폭력에 노출된 근로자의 정신건강 수준을 향상시킬 수 있는 방안을 마련하는 것도 매우 중요하다. 사회적 지지가 높을수록 근로자의 우울 증상이 낮아지고(Lee, Jung, Kim, & Lee, 2004), 상사 동료들의 지지가 수반될 때 조직 내에서 안정감을 느낀다고 하였다(Kim & Park, 2020). 사회적 지지는 직무 스트레스로 인한 근로자 정신건강 수준을 높이는 데 긍정적인 영향을 미치며(Kim & Sung, 2013) 동료지지가 높을수록 직무

만족도가 높아진다는 연구결과도 있다(Kim, Kim, & Oh, 2021).

고객응대 근로자의 정신건강에 영향 미치는 요인은 매우 다양하다. 다수의 선행연구는 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험, 사회적 지지, 정신건강 수준의 단편적 관계만을 보고하고 있어 구조적 관계를 파악하는데 한계가 있었다. 이에 본 연구에서는 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험과 근로자 정신건강의 관계에서 동료지지의 조절효과를 살펴보고자 하였다.

본 연구의 목적은 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험이 정신건강에 미치는 영향을 분석하고 사회적 지지의 중 동료지지의 조절효과를 확인하는 것으로, 본 연구를 통해 고객응대 근로자의 정신건강 증진 방안을 모색하고 나아가 이들의 삶의 질 향상에 기여하고자 하였다. 본 연구의 구체적 연구목적은 다음과 같다.

- 연구대상자의 고객 폭력경험, 정신건강 수준, 동료지지 정도를 확인한다.
- 연구대상자의 인구·사회학적 및 직업적 특성, 고객 폭력 경험에 따른 정신건강을 비교한다.
- 연구대상자의 고객 폭력경험이 정신건강에 미치는 영향을 파악하고, 이들 관계에서 동료지지의 조절효과를 확인한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

울산대학교 생명윤리심위원회의의 심의면제 승인 후 연구가 수행되었다(면제확인 번호 1040968-E-2022-006). 본 연구는 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험 유무가 정신건강에 영향을 미치는지 분석하고 동료지지가 영향을 완화하는 지 분석하고자, 2020년 제6차 근로환경조사 원시자료를 이용한 이차자료분석연구이다. 근로환경조사(KWCS, Korean Working Conditions Survey)는 유럽근로환경조사(EWCS, European Working Conditions Survey)를 벤치마킹하여 전국의 만 15세 이상의 취업자를 대상으로 근로형태, 고용형태, 위험요인 노출 등 업무환경을 전반적으로 파악하기 위한 조사이다.

### 2. 연구대상

본 연구는 제6차 근로환경조사 대상 50,538명 중 임금근로자(지난 1주 동안 1시간 이상 일을 하고 그 대가로 보수를 지급 받은 근로자)만을 대상으로 하였다. Eurofound (2017) 기준을 참고하여 근무시간의 1/4 이상을 고객, 승객, 학생, 환자 등과

은 직장동료가 아닌 사람을 직접 상대하는 근로자를 고객응대 근로자에 포함하였으며, 모름/무응답, 거절 응답자는 제외하였다. 또한 인구·사회학적 특성, 직업적 특성, 고객 폭력 경험 여부, 정신건강 수준, 동료지지와 주요 변수를 측정하는 문항에 모름/무응답, 거절로 답한 응답자를 제외하여 최종 13,682명을 연구대상자로 확정하였다.

### 3. 연구도구

고객응대 근로자의 정신건강과 관련된 기존 문헌을 고찰하여 본 연구에 필요할 것으로 판단되는 일부 문항을 근로환경조사 자료에서 추출하여 연구를 실시하였다. 선택된 문항은 크게 인구·사회학적 특성, 직업적 특성, 고객 폭력 경험, 정신건강 수준, 동료지지에 관한 것이다.

인구·사회학적 특성은 성별, 연령, 교육 수준과 관련된 문항을 활용하였다.

직업적 특성은 고용형태, 근속년수, 소득수준, 주당 근무시간과 관련된 문항을 활용하였다. 고용형태는 고용계약 기간이 1년 이상이면 상용 근로자, 1개월 이상~1년 미만인 경우 임시 근로자, 1개월 미만인 경우를 일용 근로자로 분류하였다. 근속년수는 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만, 5년 이상 10년 미만, 10년 이상으로 구분하였다. 소득수준은 200만원 미만, 200만원 이상 300만원 미만, 300만원 이상 400만원 미만, 400만원 이상으로 구분하였다. 주당 근무시간은 법정 근로시간을 기준으로 40시간 이하, 40시간 초과 52시간 이하, 52시간 초과로 분류하였다.

고객 폭력 경험은 지난 한달 동안 고객으로부터 언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협, 모욕적 행위를 당한 적이 있는지와 지난 1년 동안 고객으로부터 신체적 폭력, 성희롱, 왕따/괴롭힘을 당한 적이 있는지에 관한 질문에 '예' 라고 대답하고 그 중 고객(학생, 환자 등)으로부터 가장 많이 당했다라고 답한 경우 고객 폭력 경험이 있는 것으로 분류하였다. 고객 폭력의 7가지 유형(언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협, 모욕적 행위, 신체적 폭력, 성희롱, 왕따/괴롭힘) 중 어느 하나라도 경험한 사람은 고객 폭력 경험이 있는 것으로 분류하였다.

정신건강 수준은 WHO-5 well-being index를 이용하였는데, 지난 2주 동안 즐거움, 차분함, 활기, 상쾌함, 일상생활의 흥미와 같은 느낌을 얼마나 자주 경험했는지를 6점 척도(0점: 전혀 그렇지 않다~5점: 항상 그렇다)로 측정하였다. 5개 문항에 대한 점수의 총합이 높을수록 정신건강 수준이 높은 것을 의미하고, 총합이 13점 이하인 경우 불건강군으로 분류된다(Khosravi

et al., 2015). 본 도구는 영유아 교사의 정신건강 연구에서 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.93이었으며(Kim, 2018), 본 연구에서 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.90이었다.

동료지지는 '동료들은 나를 도와주고 지지해준다'는 단일 문항을 이용하여 5점 척도(0점: 전혀 그렇지 않다~4점: 항상 그렇다)로 측정하였다. 점수가 높을수록 동료지지가 높음을 의미한다.

### 4. 자료분석

자료분석은 IBM SPSS/WIN (Statistical Package for the Social Sciences) 25.0 프로그램을 이용하였으며, 가중치를 적용하지 않고 분석하였다. 연구대상자의 인구·사회학적 특성, 직업적 특성은 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였다. 인구·사회학적 특성과 직업적 특성에 따른 정신건강 수준을 비교하기 위하여 독립표본 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다. 이때 등분산을 가정하지 않을 경우 Welch's test를 통해 평균 차이를 검정하였고, 사후 분석은 Games-Howell과 Scheffé 분석방법을 사용하였다. 인구·사회학적 특성, 직업적 특성과 고객 폭력 경험이 정신건강 수준에 미치는 영향과 동료지지의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. Model 1에서는 통제변수인 인구·사회학적 특성과 직업적 특성만을 투입하였고, Model 2에서는 인구·사회학적 특성과 직업적 특성 및 고객 폭력 경험을 투입하였으며, Model 3에서는 인구·사회학적 특성과 직업적 특성, 고객 폭력 경험, 동료지지를 동시에 투입하여 통계적으로 유의한 요인과 영향력 및 모형의 설명력을 분석하였다. Model 4에서는 고객 폭력 경험과 동료지지의 상호작용 항을 투입하여 동료지지의 조절 효과가 있는지 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구·사회학적 특성과 직업적 특성

연구대상자의 59.2%(8,095명)가 여성이었고, 40대가 24.3%(3,319명), 대학교 졸업 이상이 58.6%(8,022명)로 가장 많았다. 직업적 특성으로는 상용근로자가 80.8%(11,053명)로 가장 많았고 근속년수는 5년 이상 10년 미만 근무한 경우가 21.5%(2,946명)로 가장 많았다. 소득 수준은 200만원 이상 300만원 미만이 36.7%(5,015명), 주당 근무시간은 40시간 이하가 67.5%(9,240명)로 가장 높은 비율을 차지하였다(Table 1).

**Table 1.** Socio-demographic and Occupational Characteristics of the Study Population (N=13,682)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Men	5,587 (40.8)
	Women	8,095 (59.2)
Age (year)	15~19	97 (0.7)
	20~29	2,144 (15.7)
	30~39	3,079 (22.5)
	40~49	3,319 (24.3)
	50~59	3,188 (23.3)
	≥60	1,855 (13.6)
Education level	≤Elementary school	348 (2.5)
	Middle school	586 (4.3)
	High school	4,726 (34.5)
	College or more	8,022 (58.6)
Type of employment	Regular worker	11,053 (80.8)
	Temporary worker	2,252 (16.5)
	Day worker	377 (2.8)
Working duration	<1	2,380 (17.4)
	1~<3	2,876 (21.0)
	3~<5	2,573 (18.8)
	5~<10	2,946 (21.5)
	≥10	2,907 (21.2)
Income level (10,000 won/month)	<200	4,419 (32.3)
	200~<300	5,015 (36.7)
	300~<400	2,654 (19.4)
	≥400	1,594 (11.7)
Working hours (hours/week)	≤40	9,240 (67.5)
	40~≤52	3,218 (23.5)
	>52	1,224 (8.9)

**Table 2.** Customer Violence Experience, Mental Health and Coworker Support of the Study Population (N=13,682)

Variables		n (%) or M±SD	Min~Max
Verbal abuse	No	13,103 (95.8)	
	Yes	579 (4.2)	
Unwanted sexual attention	No	13,589 (99.3)	
	Yes	93 (0.7)	
Threat	No	13,590 (99.3)	
	Yes	92 (0.7)	
Offensive behavior	No	13,433 (98.2)	
	Yes	249 (1.8)	
Physical violence	No	13,616 (99.5)	
	Yes	66 (0.5)	
Sexual harassment	No	13,602 (99.4)	
	Yes	80 (0.6)	
Bullying	No	13,676 (100.0)	
	Yes	6 (0.0)	
Customer violence experiences	No	12,848 (93.9)	
	Yes	834 (6.1)	
Frequency of customer violence experiences	0	12,848 (93.9)	
	1	599 (4.4)	
	2	161 (1.2)	
	3	52 (0.4)	
	4	22 (0.2)	
Mental health	Well	8,907 (65.1)	0.0~25.0
	Poor	4,775 (34.9)	14.8±4.82
Coworker support		2.6±0.78	0.0~4.0

M=mean; SD=standard deviation.

## 2. 연구대상자의 고객 폭력 경험, 정신건강 수준 및 동료 지지

연구대상자의 고객 폭력 경험과 정신건강수준, 동료지지는 Table 2와 같다. 연구대상자 중 고객 폭력 유형의 7가지 중 어느 하나라도 경험한 사람은 6.1%(834명)로 나타났다. 가장 많이 경험한 고객 폭력은 언어폭력으로 4.2%(579명)가 경험하였고, 다음으로는 모욕적 행위 1.8%(249명), 원하지 않는 성적 관심 0.7%(93명), 위협 0.7%(92명), 성희롱 0.6%(80명), 신체적 폭력 0.5%(66명), 왕따/괴롭힘 0.0%(6명)의 순이었다. 고객 폭력을 어느 하나라도 경험한 834명의 고객 폭력 경험 빈도 분석 결과, 1회 4.4%(599명), 2회 1.2%(161명), 3회 0.4%(52명), 4회 0.2%(22명) 순으로 나타났다. 본 연구에서의 독립변수는 고객 폭력 경험 유무로 고객 폭력 경험 7가지 중 어느 하나라도 경험한 경우 고객 폭력을 경험한 것으로 분류하였다.

연구대상자의 정신건강 수준은 25점 만점에 평균 14.8±4.82

점으로 나타났으며 동료지지는 4점 만점에 평균 2.6±0.78점으로 나타났다.

## 3. 연구대상자의 특성과 정신건강 수준 비교

연구대상자의 특성별 정신건강 수준은 Table 3과 같다. 고객 폭력을 경험한 근로자(14.4±5.13점)는 미경험자(14.8±4.80점)에 비해 정신건강 수준이 유의하게 낮았다( $t=2.46, p=.014$ ).

인구·사회학적 특성에 따른 정신건강 수준을 비교한 결과, 성별에 따른 정신건강 수준 차이는 유의하지 않았다( $t=-1.02, p=.307$ ). 연령과 교육수준은 등분산 가정을 만족하지 않아 Welch's test를 통해 평균 차이 검정과 Games-Howell 사후 검정을 실시하였다. 연령별로는 10대와 20~50대, 60대 이상 그룹 간 정신건강 수준에서 유의한 차이가 나타났다( $F=28.05, p<.001$ ). 교육수준 별로는 초등학교 졸업 이하(13.2±5.40점), 중학교 졸업 이하(13.1±4.90점), 고등학교 졸업 이하(14.4±4.93

**Table 3.** Comparison of Mental Health according to the Study Population's Characteristics

(N=13,682)

Variables	Categories	M±SD	t or F or r	p	Post-hoc
Customer violence experiences	No	14.8±4.80	2.46	.014	-
	Yes	14.4±5.13			
Gender	Male	14.7±4.92	-1.02	.307	-
	Female	14.8±4.75			
Age (year)	15~19 <sup>a</sup>	15.8±4.79	28.05	< .001	a > e, f b, c, d > f
	20~29 <sup>b</sup>	15.5±4.68			
	30~39 <sup>c</sup>	15.0±4.64			
	40~49 <sup>d</sup>	14.9±4.75			
	50~59 <sup>e</sup>	14.6±4.90			
	≥ 60 <sup>f</sup>	13.7±5.08			
Education level	≤ Elementary school <sup>a</sup>	13.2±5.40	60.46	< .001	a, b < c < d
	Middle school <sup>b</sup>	13.1±4.90			
	High school <sup>c</sup>	14.4±4.93			
	≥ College <sup>d</sup>	15.2±4.67			
Type of employment	Regular worker <sup>a</sup>	14.8±4.76	4.22	.015	a, b > c
	Temporary worker <sup>b</sup>	14.7±4.99			
	Day worker <sup>c</sup>	14.0±5.40			
Working duration	< 1 <sup>a</sup>	14.6±4.83	2.12	.076	n/a
	1~< 3 <sup>b</sup>	14.8±4.87			
	3~< 5 <sup>c</sup>	14.8±4.82			
	5~< 10 <sup>d</sup>	14.7±4.82			
	≥ 10 <sup>e</sup>	15.0±4.77			
Income level (10,000 won/month)	< 200 <sup>a</sup>	14.4±4.96	24.43	< .001	a < b < c, d
	200~< 300 <sup>b</sup>	14.8±4.77			
	300~< 400 <sup>c</sup>	15.1±4.69			
	≥ 400 <sup>d</sup>	15.4±4.70			
Working hours (hours/week)	≤ 40 <sup>a</sup>	15.0±4.75	38.26	< .001	a > b > c
	40~≤ 52 <sup>b</sup>	14.5±4.78			
	> 52 <sup>c</sup>	13.8±5.26			

M=mean; SD=standard deviation.

점), 대학교 졸업 이상(15.2±4.67점) 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=60.46, p < .001).

고용형태, 소득수준, 주당 근무시간은 등분산 가정을 만족하지 않아 Welch's test를 통해 평균 차이를 검정하고 Games-Howell 사후 검정을 실시하였다. 상용근로자(14.8±4.76점)와 임시근로자(14.7±4.99점)는 일용근로자(14.0±5.40점)에 비해 정신건강 수준이 높은 것으로 나타났다(F=4.22, p = .015). 소득수준이 200만원 미만(14.4±4.96점)인 경우가 정신건강 수준이 가장 낮았고, 소득이 많아질수록 정신건강 수준이 높아졌다(F=24.43, p < .001). 주당 근무시간이 52시간 초과(13.8±5.26점)하는 경우 정신건강 수준이 가장 낮았고, 다음으로는 40시간 초과 52시간 이내(14.5±4.78점), 40시간 이내(15.0±4.75점)인 경우의 순이었고, 이러한 차이는 통계적으로 유의했다(F=38.26, p < .001).

#### 4. 고객 폭력 경험이 근로자 정신건강에 미치는 영향과 동료지지의 조절효과

고객응대 근로자의 고객 폭력 경험이 근로자 정신건강에 미치는 영향과 동료지지의 조절효과를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 외생변수를 통제한 후 고객 폭력 경험과 정신건강과의 관계에서 동료지지의 조절효과를 검증하기 위하여 인구·사회학적 요인 및 직업적 요인을 통제변수로 사용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 다중공선성 문제를 해결하기 위하여 각 변수들에 대하여 평균 중심화를 실시하였다. VIF는 최소 1.0에서 최대 1.3으로 나타났으며 모두 10 미만으로 나타나 다중 공선성 문제는 없었다. 회귀분석에서 동료지지의 조절효과를 검증하는 판단 기준은 상호작용 항이 유의미한 회귀계수를 가지고 모델 설명을 나타내 주는 의 증감된 값이 F검증을 통하여 유의한 차이를 보일 경우 조절 효과가 있는 것으로 판단하였다.

**Table 4.** The Moderating Effect of Coworker Support on Customer Violence Experiences and Mental Health of the Study Population

Variables	Model 1				Model 2				Model 3				Model 4			
	B	SE	$\beta$	t	B	SE	$\beta$	t	B	SE	$\beta$	t	B	SE	$\beta$	t
(Constant)	14.87	0.17		85.50***	14.86	0.17		85.46***	14.69	0.17		86.27***	14.70	0.17		86.31***
Age (ref.: $\geq 60$ )	0.89	0.13	.06	6.94***	0.89	0.13	.06	6.96***	0.78	0.13	.06	6.20***	0.77	0.13	.06	6.18***
Education leve (ref.: $\geq$ college)	-0.69	0.09	-.07	-7.46***	-0.69	0.09	-.07	-7.42***	-0.50	0.09	-.05	-5.52***	-0.50	0.09	-.05	-5.51***
Type of employment (ref.: regular worker)	0.16	0.11	.01	1.42	0.15	0.11	.01	1.39	0.30	0.11	.02	2.72**	0.30	0.11	.02	2.73**
Income level (ref.: $\geq 400$ )	-0.44	0.13	-.03	-3.35**	-0.44	0.13	-.03	-3.33**	-0.27	0.13	-.02	-2.11*	-0.27	0.13	-.02	-2.12*
Working hours (ref.: $\leq 40$ )	-0.63	0.09	-.06	-7.08***	-0.63	0.09	-.06	-7.06***	-0.57	0.09	-.06	-6.58***	-0.57	0.08	-.06	-6.57***
Customer violence experiences (C)					-0.41	0.17	-.02	-2.41*	-0.36	0.17	-.02	-2.16*	-0.34	0.17	-.02	-2.02*
Coworker support (S)									1.28	0.05	.21	24.60***	1.27	0.05	.21	24.56***
Moderating variables (C×S)													0.60	0.21	.02	2.90**
F (p)			49.96***				42.61***				124.59***				110.13***	
R <sup>2</sup>			.02				.02				.06				.06	
Adj. R <sup>2</sup>			.02				.02				.06				.06	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

외생변수가 정신건강 수준에 미치는 영향에 대한 검증 결과, 회귀모형은 적합한 것으로 나타났으며( $F=49.96, p < .001$ ) 회귀모형의 설명력은 1.8%였다(Model 1 참조). 통제변수 중 연령( $B=0.89, p < .001$ ), 교육수준( $B=-0.69, p < .001$ ), 소득수준( $B=-0.44, p < .01$ ), 주당 근무시간( $B=-0.63, p < .001$ )이 정신건강 수준에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Model 2에서는 외생변수를 통제한 상태에서 고객 폭력 경험을 투입한 결과, 회귀모형은 적합한 것으로 나타났으며( $F=42.61, p < .001$ ) 회귀식의 설명력은 1.8%였다. 고객 폭력 경험이 있는 근로자는 미경험자에 비해 정신건강 수준이 낮은 것으로 나타났다( $B=-0.41, p < .05$ ).

Model 3에 조절변수인 동료지지를 추가로 투입한 결과, 회귀모형은 적합한 것으로 나타났으며( $F=124.59, p < .001$ ) 설명력은 6.0%로 나타났다. 동료지지가 있는 경우 정신건강 수준이 좋은 것으로 나타났다( $B=1.28, p < .001$ ).

Model 4에서 고객 폭력 경험과 정신건강 수준과의 관계에서 동료지지의 조절효과를 파악하고자 고객 폭력 경험과 동료지지의 상호작용 항을 추가한 결과, 회귀모형이 적합한 것으로 나타났고( $F=110.13, p < .001$ ) 모형의 설명력은 6.1%로 증가하

였다. 조절효과 분석 결과, 고객 폭력 경험과 정신건강과의 관계에서 동료 지지가 있는 경우 정신건강 수준이 완화되는 것으로 나타났다( $B=0.60, p < .01$ ). 즉, 고객 폭력을 경험한 고객응대 근로자는 동료지지가 높을수록 정신건강 수준이 조절되는 것으로 확인되었다.

## 논 의

본 연구는 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험이 정신건강에 미치는 영향을 분석하고, 동료지지의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 하였다. 선행연구 분석을 통하여 근로자 정신건강에 영향을 미치는 인구·사회학적 특성과 직업적 특성을 통제변수로 설정하고 고객 폭력 경험이 고객응대 근로자 정신건강에 미치는 영향과 이들 관계에서 동료지지의 조절효과를 검증하였다.

본 연구에서 고객응대 근로자의 폭력 경험 비율이 6.1%로 나타났으며 언어폭력을 경험한 사람이 4.2%로 가장 높았다. 이는 경찰공무원(Park & Choi, 2021)을 대상으로 한 기존 연구에서 폭력 유형 중 언어폭력 경험률이 가장 높다는 결과와 일

치한다. 그러나 본 연구의 폭력 경험률은 병원 간호사의 1년간 폭력 경험률 98.1%(Noh & Na, 2015), 사회복지공무원의 민원인으로부터 폭언과 욕설 경험률 95%(Yoon & Lee, 2019)인 것과 비교했을 때 현저히 낮은 편이다. 이는 본 연구의 폭력경험 측정도구 중 언어폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협, 모욕적 행위는 지난 한달 간의 경험을 조사한 것이기 때문에 다른 연구에 비해 경험률이 낮게 측정된 것으로 추정된다. 또한 본 연구의 폭력 경험률이 타 직군에 비해 낮은 것은 본 연구대상 근로자는 다양한 직종으로 구성되어 있기 때문일 가능성도 있다.

연구대상 근로자의 정신건강 점수는 14.8점(100점 환산 시 59.2점)으로 유럽 연합 근로자의 평균 68.0점에 비해 낮은 수준이었다(Eurofound, 2017). 정신건강 유병률 분석 결과 불건강한 근로자의 비율이 34.9%로 나타났는데, 같은 도구를 사용하여 대인 서비스 종사자의 정신건강 수준을 평가한 연구에서 정신건강 유병률이 39.6~43.1%였던 것(Lee, 2015)과 택시 운전원을 대상으로 한 연구에서 불건강으로 분류되는 운전원이 56.3%인 것(Lee, 2016)과 비교하였을 때 비교적 낮게 나타났다. 이는 앞서 언급한 바와 같이, 본 연구대상은 다양한 직종을 포함하고 있기 때문에 서비스직 종사자를 대상으로 한 기존 연구에 비해 불건강 근로자의 비율이 낮게 나타났을 가능성이 있다. 서비스직 종사자 외에 생산직, 사무직 등을 대상으로 WHO-5 well-being index를 이용한 연구가 드물어 이에 대한 과학적 추론이 어려운 바, 향후 직군 간 정신건강 수준을 비교하는 연구가 추가적으로 수행되어야 할 것이다.

본 연구결과 고객응대 근로자의 연령, 교육수준, 고용형태, 소득 수준, 근무시간에 따라 정신건강 수준의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 고객응대 근로자의 경우에도 고령 근로자일수록 고용 불안이 증가하는 등 근로조건이 비교적 악화되고(Jung, 2021), 고령화로 인한 체력적 한계 등으로 정신건강 수준이 낮아지는 것으로 추정된다. 한편, 본 연구결과 학력수준이 높을수록 정신건강 수준이 양호한 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구결과와 일치하는데(Yu et al., 2011) 교육 수준이 높은 근로자일수록 비교적 급여 수준과 처우가 좋은 곳에서 근무하게 되며 이것이 근로자 정신건강에는 긍정적인 효과로 작용하는 것으로 보여진다. 비정규직 근로자는 정규직 근로자에 비해 스트레스와 우울증 유병률이 높았는데(Park & Lee, 2014), 이는 불안정한 근로조건 일수록 직무 스트레스 요인이 증가하여 정신건강 수준이 낮아지는 것으로 추정된다. 안정적인 고용 형태가 정신건강수준에 긍정적인 영향을 미치듯이, 소득수준이 높을수록 정신건강 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 주관적 경제상태가 하층인 근로자가 정신건강 고위험 수준에

있다는 연구결과(Park & Lee, 2014)와 그 맥을 같이 한다. 주당 근무시간이 높을수록 정신건강 수준이 낮아지는 결과가 나타났는데 이는 장시간 근로가 만성적인 스트레스뿐만 아니라 우울 및 자살생각과 같은 정신건강 문제를 유발한다(Ha & Han, 2020)는 연구와 일치하는 결과이다.

고객응대 근로자의 정신건강에 영향을 미치는 요인을 통제 한 후 고객 폭력 경험이 근로자 정신건강에 미치는 영향을 분석한 결과 경험한 폭력의 유형이 많을수록 정신건강수준이 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 고객의 언어폭력 등과 같은 폭력 행위가 근로자에게 불안감, 우울, 외상 후 스트레스 장애, 정신 질환, 직무소진, 수면장애 등과 같은 부정적인 영향을 미친다는 선행연구(Byun et al., 2009; Hanson et al., 2015; Jung et al., 2021; Park et al., 2013; Yoon & Lee, 2019)를 지지한다. 고객 폭력 경험은 근로자에게 모욕감과 같은 감정을 유발하며 근로자에게 분노와 같은 부정적인 정서가 함께 표현되도록 할 가능성이 있다(Kim et al., 2018). 고객 폭력은 근로자에게 심리적 위축, 충격, 두려움, 공포와 불안, 수치심, 무기력과 같은 부정적 정서반응을 일으키고, 반복적인 폭력에의 노출은 정신건강 수준의 저하로 이어질 수 있다.

또한 고객 폭력 경험과 동료지지의 상호작용 항을 투입하여 조절회귀분석을 실시한 결과, 동료지지는 고객 폭력을 경험한 고객응대 근로자의 정신건강 수준을 완화시키는 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지는 스트레스의 부정적인 영향을 완화시키고 심리적인 안녕감을 높여주는 요인이며(Lee & Yoon, 2016), 외상경험과 외상 후 스트레스 장애, 정신건강의 관계에서 보호요인이 될 수 있다(Yoon, 2013). 이는 다양한 연구에서 증명되고 있는데, 경찰공무원의 폭력피해 경험과 직무만족의 관계에서 가족지지가 조절효과를 가진다는 연구결과(Park & Choi, 2021), 노인장기요양서비스 돌봄노동자의 폭력경험이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향은 상사와 동료의 지지에 따라 달라질 수 있음을 보고한 연구도 있다(Hong & Choi, 2021). Park 등(2013)은 호텔 바 직원의 언어적 폭력경험과 직무소진 간의 관계에서 사회적 지지가 조절효과를 가지나, 신체적 폭력과 직무소진 간의 관계에서 사회적 지지는 조절효과가 유의하지 않음을 보고하며 폭력의 유형에 따라 사회적 지지의 조절효과가 달리 나타남을 주장하였다. 그러나 Yoon과 Lee (2019)는 사회복지전담공무원의 클라이언트 폭력 경험과 외상 후 스트레스 장애와의 관계에서 사회적 지지가 유의한 조절 효과가 없다고 하였다. 본 연구결과는 고객 폭력과 같은 부정적 경험을 하였을 때 위로, 공감과 같은 동료지지를 통해 생겨나는 긍정적 정서가 정신건강 수준의 악화를 완화시킬 수 있

음을 시사한다.

사회적 지지 중 동료의 지지가 정신건강 수준을 완화하는 조절변수의 역할을 하는 것이 확인됨에 따라 직장 내에서 동료의 지지를 높게 인식할 수 있도록 하는 노력이 필요하다. Lee와 Yoon (2016)은 동료의 슈퍼비전과 지속적인 유대관계 형성, 정서적·정보적 지지를 강화할 수 있는 분위기 조성, 정책 차원에서 직장 내 매뉴얼 개발이 필요하다고 하였다. Yoon (2013)은 고객 폭력과 같은 외상 경험이 외상 후스트레스로 이환되는 것을 예방하기 위하여 집단상담 프로그램의 운영과 같은 서비스 제공이 필요하며, 정신건강전문 프로그램 운영이나 휴가제도 부여와 같은 제도마련이 필요하다고 하였다. 이와 같이 조직뿐만 아니라 정부 차원에서 정신건강 완화를 위한 지속적인 지원과 노력이 필요하다.

## 결론 및 제언

본 연구를 통해 고객응대 근로자가 고객 폭력으로 인해 정신건강 수준 저하의 위협에 처해진 경우 동료지지를 통해 정신건강 수준 저하를 약화시킬 수 있음을 확인하였다. 본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 폭력 경험은 지난 한달 또는 1년간 폭력 경험을 묻는 문항을 활용하였고, 정신건강 수준은 지난 2주간 감정을 묻는 문항을 활용하였다. 경험이나 느낌의 조사기간이 다양하고, 단면조사연구설계를 기반하기 때문에 폭력과 정신건강 간의 원인적 연관성을 확인하기 어렵다. 둘째, 근로환경조사 원시자료분석 시 가중치를 적용하지 않아 전체 고객응대 근로자로 확대 해석 하는데 제한이 있다. 셋째, 본 연구의 독립변수는 고객 폭력 경험 유무인 바, 고객 폭력 빈도에 따른 정신건강 수준 관계를 확인할 수 없다는 한계가 있다. 즉, 고객 폭력 경험을 한번이라도 경험한 근로자는 경험하지 않은 근로자에 비해 정신건강 수준이 낮은 것으로 나타났지만 고객 폭력 경험이 많고 적음에서 오는 정신건강 수준의 차이인지 확인하기 어렵다. 넷째, 연구대상자의 직종을 분석하지 않아 직종의 영향을 추론하기 어렵다.

이러한 제한점에도 불구하고 고객응대 근로자의 고객 폭력 경험과 정신건강과의 관계에서 동료지지의 조절효과를 분석한 연구가 드문 현 상황을 고려할 때 본 연구결과는 중요한 의미가 있다. 조직 차원에서는 고객 폭력을 경험한 근로자의 정신건강 수준을 향상시키기 위하여 동료 간의 정서적 교류를 강화시키는 방안을 마련하는 것이 필요하다. 조직뿐만 아니라 정부에서도 근로자 정신건강 수준 향상을 위한 동료 간의 상담 프로그램 운영이나 동료 멘토링 제도 등이 활성화 될 수 있도록 우

수사례를 발굴하는 등의 노력도 필요할 것으로 보인다.

본 연구에서 도출된 결과를 바탕으로 다음과 같은 후속 연구를 제안한다. 고객 폭력 경험 여부뿐만 아니라 고객 폭력 유형과 빈도에 따른 정신건강 수준의 차이가 있는지와 동료지지의 조절효과가 달라지는지를 파악할 필요가 있다. 본 연구에서는 동료지지로 인한 정신건강 수준의 조절효과만을 검증하였으나, 정신건강 수준 완화 요인으로 동료뿐만 아니라 상사 또는 가족의 지지가 조절효과가 있는지 검증할 필요가 있을 것으로 보인다. 고객응대 근로자의 정신건강 관련 후속연구가 지속적으로 이루어져 근로자 정신건강 수준 향상을 위한 다양한 방안을 마련할 수 있길 기대한다.

## REFERENCES

- Byun, C. B., Youn, K.-W., Jung-Choi, K., Cho, Y., & Paek, D. (2009). Depressive symptoms of workplace violence exposed subjects in Korea. *Annals of Occupational and Environmental Medicine, 21*(4), 314-323.
- Choi, E. S., Jung, H.-S., Kim, S. H., & Park, H. (2010). The influence of workplace violence on work-related anxiety and depression experience among Korean employees. *Journal of Korean Academy of Nursing, 40*(5), 650-661. <https://doi.org/10.4040/jkan.2010.40.5.650>
- Eurofound. (2017). *Sixth european working conditions survey*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Ha, Y. M., & Han, S. M. (2020). An integrative review on mental health-related quality of life for the mental health management of workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 29*(4), 254-261. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2020.29.4.254>
- 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. <https://doi.org/10.1186/s12889-014-1340-7>
- Hong, Y.-M., & Choi, H.-S. (2021). The effects of emotional labor and violence experiences perceived by care workers of long-term care services on job burnout and turnover intention-moderating effect of social support-. *Korean Journal of Care Management, 41*, 325-348. <https://doi.org/10.22589/kaocm.2021.41.235>
- Jung, Y. K. (2021). Associations between employment instability, job insecurity, and depressive symptoms among older workers. *Korean Journal of Social Welfare Education, 53*, 1-25. <https://doi.org/10.31409/KJSWE.2021.53.1>
- Jung, M.-H., Lee, B., Baek, E., & Jung, H.-S. (2021). Effects of customer violence experiences, protection systems, and monitoring systems on the subjective health status of workers: Focus-



- ing on salespersons and electronic machine repairers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 30(4), 145-155.  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.4.145>
- Khosravi, A., Mousavi, S. A., Chaman, R., Kish, M. S., Ashrafi, E., Khalili, M., et al. (2015). Reliability and validity of the Persian version of the World Health Organization-five well-being index. *International Journal of Health Studies*, 1(1), 17.  
<https://doi.org/10.22100/ijhs.v1i1.24>
- Kim, B.-K., Lee, E.-Y., & Lee, D.-M. (2018). Happiness and burnout as mediators in the relationship between customer violence and flight attendant's emotional labor. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, 16(4), 109-131.  
<https://doi.org/10.30529/amsok.2018.16.4.006>
- Kim, E. Y., Kim, S.-H., & Oh, Y. K. (2021). Impact of nurse practice environment, coworker support, and work-life balance on job satisfaction for newly graduated nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 30(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.1.1>
- Kim, J. (2018). The effects of working conditions and job satisfaction on the mental health and presenteeism of early childhood teachers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(3), 171-179. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.3.171>
- Kim, J. A., & Park, H. (2020). Effects of emotional labor of flight attendants on their organization commitment: mediated effects on supports from peers, families, and team leaders. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(11), 170-183.  
<https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.11.170>
- Kim, J., & Han, S. M. (2017). The moderating effect of social support on the relationship between client violence experience and organizational commitment of workers at community rehabilitation center. *Journal of Disability and Welfare*, 35, 5-26.  
<https://doi.org/10.22779/kadw.2017.35.35.5>
- Kim, J., & Sung, H. (2013). The impact of job stress on mental health of social workers: The effects of social support. *Discourse and Policy in Social Science*, 6(1), 187-213.
- Kim, M. R. (2005). The theory of a conceptual definition and the effect of social support, and the methodological issues of the effect of social support. *Korean Journal of Clinical Social Work*, 2(1), 99-121.
- Kim, T., & Lee, G. (2012). Structural relationships among frontline hotel employees' core self-evaluations, perceived customer verbal aggression and turnover intention. *Culinary Science & Hospitality Research*, 18(4), 100-117.  
<https://doi.org/10.20878/cshr.2012.18.4.008>
- Lee, B. (2015). Gender differences in psychosocial working conditions and psychological well-being among Korean interactive service workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(2), 132-141.  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.2.132>
- Lee, B. (2016). The effects of customer contact service to the mental health among Korean taxi drivers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 25(2), 108-117.  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.2.108>
- Lee, B., Jung, H. S., Kim, S. L., & Rhee, K. Y. (2004). Factors influencing depression with emotional labor among workers in the service industry. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 15(4), 566-576.
- Lee, H.-A., & Yoon, M. S. (2016). The effect of emotional labor on depression, labor stress of mental health social workers: Focusing on the moderating effects of social support. *Mental Health & Social Work*, 44(1), 48-75.
- Noh, J. H., & Na, Y. K. (2015). Effects of violence experience, emotional labor, and job stress on clinical nurses' depression. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(3), 153-161.  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.153>
- Park, G., & Choi, S. (2021). Effect of police officers' violence experience on job satisfaction: Moderating effect of family support. *The Journal of Humanities and Social Science*, 12(6), 1579-1590.  
<https://doi.org/10.22143/HSS21.12.6.111>
- Park, H., Lee, W. O., & Lee, H.-R. (2013). The effect of violence experience and job exhaustion moderating effect of social supports - the hotel's bar staff centered -. *Journal of Foodservice Management*, 16(3), 111-130.
- Park, J.-H., Chung, K. Y., & Kim, Y. (2017). Abuse of dominant position of hotel food and beverage guests influencing job stress: Focused on difference effects of LMX. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(3), 119-133.  
<https://doi.org/10.21298/IJTHR.2017.03.31.3.119>
- Park, S. K., & Lee, C.-K. (2014). An empirical study on the relationship between non-regular worker's job stress, problem drinking, and mental health. *Crisisonomy*, 10(12), 57-76.
- Taylor, J. L., & Rew, L. (2011). A systematic review of the literature: Workplace violence in the emergency department. *Journal of Clinical Nursing*, 20(7-8), 1072-1085.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03342.x>
- Yoon, M. S. (2013). Moderating effect of social support on the relationship between trauma exposure and posttraumatic stress disorder among social workers. *Mental Health & Social Work*, 41(4), 174-200.
- Yoon, M. S., & Lee, H. K. (2019). The moderating effects of social support and depression on the relationship between client violence and post-traumatic stress disorder in social welfare officials. *The Journal of Humanities and Social Science*, 10(6), 353-368.  
<https://doi.org/10.22143/HSS21.10.6.26>
- Yu, K.-Y., Lee, K. J., Min, K.-B., Park, K. C., Chai, S. K., & Park, J.-B. (2011). Association between job stress and mental health among workers in a large company. *Journal of Korean Society of Occupational and Environmental Hygiene*, 21(3), 146-155.