



서비스직 근로자의 고객응대업무와 프리젠티즘: 상사 지지의 조절효과

이 복 임

울산대학교 간호학과 교수

Exploring Interaction between Interactive Services and Presenteeism of Korean Service Workers: The Moderating Effects of Supervisor Support

Lee, Bokim

Professor, Department of Nursing, University of Ulsan, Ulsan, Korea

Purpose: This study delves into the relationship between interactive services and presenteeism among Korean service workers, aiming to discern the moderating effects of supervisor support on the relationship. **Methods:** Utilizing secondary data from the sixth Korean Working Conditions Survey, involving 7,628 service workers, this study conducted logistic moderated regression analysis to scrutinize the moderating effects of supervisor support on the relationship between interactive services and presenteeism. **Results:** Approximately 10% of workers experienced presenteeism in the previous 12 months. Females, low-educated, elderly, those working long hours, and low-wage workers were more likely to perceive presenteeism. Notably, a statistically significant U-shaped curvilinear relationship was observed between interactive service duration and presenteeism. The results also underscore the moderating role of supervisory support in shaping the relationship between interactive services and presenteeism. **Conclusion:** The study highlights the significance of supervisor interest and support in promoting workers' health, thereby not only improving the wellbeing of individual workers but also fostering organizational productivity by reducing presenteeism.

Key Words: Occupation groups; Presenteeism; Social support; Moderator variable

서 론

1. 연구의 필요성

우리나라 서비스업종은 전체 사업체의 65.6%, 전체 종사자의 50.3%를 차지할 정도로 산업의 큰 부분을 점유하며 (Ministry of Employment and Labor, 2023), 이에 따라 서비

스직 근로자의 직업건강에 대한 관심도 증가하고 있다.

서비스직 근로자는 일반적으로 대면이나 비대면으로 고객의 요구에 응대하는 업무를 수행하는데, 고객응대 과정에서 감정을 숨겨야 하거나 폭력이나 폭행과 같은 불안한 상황에 놓여질 수 있어 업무 중 감정적 소모가 많은 편이다(Eurofound, 2020). 이러한 이유에서 고객응대업무와 근로자의 건강문제는 지속적으로 이슈화되고 있고, 상당수의 연구에서 고객응대업

주요어: 근로자, 프리젠티즘, 사회적 지지, 조절변수

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

Received: Apr 18, 2024 | Revised: May 7, 2024 | Accepted: May 7, 2024

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.

무를 감정노동과 연결하여 직무 스트레스, 소진, 직무 불만족, 불안, 심리적 불건강, 이직 의도, 프리젠티즘 등의 위험성을 높이는 원인으로 제시하고 있다(Baik & Yom, 2012; Hong & Choi, 2021; Jung, Lee, & Lee, 2020; Khairy, 2020; Lee, 2019; Lee, 2016; Park, 2022; Park & Kim, 2018; Yeom, Koo, & Jang, 2022).

프리젠티즘(presenteeism)은 근로자가 질병이나 부상으로 인해 집에서 휴식을 취해야 함에도 불구하고 출근하는 현상, 즉 유급근무 중 건강과 관련된 생산성 손실을 의미한다(Loeppke et al., 2003). 프리젠티즘은 질병이나 부상으로 결근(absenteeism)하는 것보다 더 큰 비용을 유발하며(Biron, Brun, Ivers, & Cooper, 2006), 생산성 저하, 팀 결속력 저하, 사고, 건강악화, 회복시간 연장 등 부정적인 결과를 야기할 수 있다(Sanderson & Cocker, 2013). 프리젠티즘의 원인은 과중한 업무량, 시간적 압박, 높은 직무책임, 낮은 인력대체 가능성, 고용불안, 실직에 대한 두려움, 상사 및 동료의 지지 부족, 업무용 자원의 가용성 등의 조직적 측면과 재정적 불안, 과도한 헌신, 낮은 건강수준, 낮은 건강지식, 심리적 불만 등과 같은 개인적 측면에서 찾아볼 수 있다(Biron et al., 2006; Danquah & Asiamah, 2022; Goto et al., 2020).

본 연구에서 프리젠티즘에 초점을 둔 이유는, 서비스직 근로자는 타 업종에 비해 비정규직 비율이 높기 때문이다. 통계청에 따르면 2023년 8월 현재 서비스업의 비정규직 비율은 43.8%로 제조업의 비정규직 비율(16.1%)에 비해 높은 편이다(Statistics Korea, 2024). 서비스업 근로자의 상당수가 불안정한 고용으로 인한 실직에 대한 두려움, 조직의 지지 부족 등에 처해 있을 가능성이 높아 타 건강문제 보다 프리젠티즘이 이들의 건강수준을 보여주는 데 더 적합한 지표라고 생각되기 때문이다.

한편, Eurofound (2020)는 고객응대 근로자의 건강을 보호하는 방안 중 하나로 직장 문화를 보다 지지적으로 변화시킬 것을 권고하고 있다. 상사 지지는 소속 근로자의 건강에 대한 조직의 지지를 나타내는 직접적인 지표로 빈번히 사용되는데(Mori, Nagata, Nagata, Odagami, & Mori, 2022) 근로자들이 상사가 자신의 기여를 소중히 여기고 지지를 제공하며 자신의 안녕에 관심을 갖고 있다고 믿는 정도로 정의된다(Kottke & Sharafinski, 1988). 기존 연구에 따르면 상사 지지는 근로자의 직무 스트레스를 완화하고 직무만족도를 향상시키며 프리젠티즘을 감소시키는 것으로 알려져 있다(Lu, Cooper, & Lin, 2013; Mori et al., 2022; Yang et al., 2016; Yeom et al., 2022; Zhang et al., 2020).

기존 문헌을 토대로 본 연구에서는 서비스직 근로자에 대한

상사 지지가 고객응대업무와 프리젠티즘 간의 관계에 관여할 것이라고 추론하였다. 다만 감정노동이 상사 지지에 부정적 영향을 미친다(Baik & Yom, 2012; Yeom et al., 2022)는 연구결과와 감정노동 내면행위가 상사 지지에 긍정적인 영향을 미친다(Choi, 2018; Park, 2022)는 반대되는 연구결과가 상존하고 있는 점과 역관계 즉, 상사 지지가 고객응대업무에 긍정적 혹은 부정적 영향을 미칠 가능성을 배제할 수 없다는 점을 감안하여 상사 지지의 매개효과가 아닌 조절효과를 보는 것이 적합하다고 판단하였다. 본 연구의 개념적 기틀은 Figure 1과 같다.

기존 연구는 골프장 캐디, 콜센터 상담원, 임상간호사, 노인 돌봄노동자 등을 대상으로 감정노동과 직무소진, 이직의도의 관계에서 상사 지지의 조절효과를 증명하고 있으나(Baik & Yom, 2012; Hong & Choi, 2021; Lee, 2019; Park & Kim, 2018) 특정 직종의 임의표출된 표본집단을 대상으로 하고 프리젠티즘에 대한 연구는 시행되지 않았다는 한계가 있다. 따라서 본 연구는 우리나라 대표 표본에서 추출한 서비스직 근로자의 고객응대업무와 프리젠티즘의 관계에서 상사 지지가 어떤 효과를 가지는가를 확인하고자 하였다. 이를 통해 서비스직 종사자의 프리젠티즘을 완화하기 위한 효율적인 관리방안을 제시하고자 한다. 본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 서비스직 근로자의 고객응대업무, 상사 지지, 프리젠티즘 정도를 확인한다.
- 서비스직 근로자의 일반적 특성과 고객응대업무에 따른 프리젠티즘을 비교한다.
- 서비스직 근로자의 고객응대업무와 프리젠티즘의 관계를 분석하고, 상사 지지의 조절효과를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 서비스직 근로자의 고객응대업무가 프리젠티즘에 미치는 영향을 분석하고 이들 관계에서 상사 지지의 조절효과를 확인하고자 제6차 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey, KWCS) 원시자료를 이용하여 분석을 실시하였다. 이 조사는 2020~2021년에 실시되었고, 표본의 대표성 확보를 위해 2018년 등록 센서스 상의 일반가구에 상주하는 만 15세 이상의 취업자(지난 1주간 수입을 목적으로 1시간 이상 일한 자)를 대상으로 하였다(Occupational Safety and Health Research Institute, 2021).

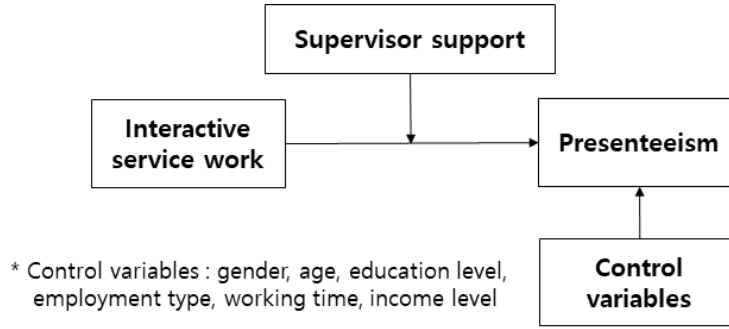


Figure 1. Conceptual framework of this study.

2. 연구대상

본 연구는 제6차 근로환경조사(KWCS) 응답자(50,538명) 중 제7차 한국표준직업분류 기준으로 종사 직종을 서비스 종사자, 판매 종사자로 응답한 임금근로자만을 대상으로 하였다. 또한 본 연구에서 다루는 주요 분석 변수에 대해 모름, 무응답, 거절인 경우는 삭제하여 최종적으로 분석에 포함한 연구대상자는 7,628명이었다.

3. 연구도구

선행연구를 참고하여 프리젠티즘에 영향을 미칠 수 있는 변수를 제6차 근로환경조사(KWCS) 자료로부터 추출하였다(Allemann, Siebenhuner, & Hammig, 2019; Goto et al., 2020; Jeon et al., 2014; Khairy, 2020; Lu & Cooper, 2022; Reuter et al., 2019). 연구대상자의 일반적 특성으로 성, 연령, 교육수준, 고용형태(정규직, 비정규직(한시직, 시간제, 비전형 포함)), 주당 평균 근로시간, 월 평균소득에 대한 정보를 수집하였다.

고객응대업무는 '고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는가'의 단일 문항으로 측정하였는데, '전혀 없음'이나 '거의 없음'은 0점, '근무시간의 1/4'은 1점, '근무시간의 절반'은 2점, '근무시간의 3/4'은 3점, '거의 모든 근무시간'은 4점, '근무시간 내내'는 5점으로 점수화하였다.

상사 지지는 인격적 존중, 조언, 격려 등 5개 문항으로 구성된 5점 likert 척도(1: 전혀 그렇지 않다~5: 매우 그렇다)로 측정하였고 점수가 높을수록 상사 지지가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .88이었다.

프리젠티즘은 '지난 1년 동안 몸이 아픈데도 일을 한 적이 있는가'라는 단일 문항을 이용하여 측정하였고, 있다고 응답한 경우 유경험자로 구분하였다.

4. 자료분석

연구대상자의 일반적 특성, 주요 연구변수에 대해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였다(연구목표 1). 연구대상자의 일반적 특성 및 고객응대업무에 따른 프리젠티즘 경험을 비교하기 위해 교차분석(χ^2 test)과 독립표본 t-test를 시행하였다(연구목표 2). 마지막으로 연구대상자의 고객응대업무와 프리젠티즘의 관계를 분석하고, 상사 지지의 조절효과를 확인하기 위해 위계적 다중 로지스틱 조절회귀분석(logistic moderated regression analysis)을 시행하였다(연구목표 3).

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성 및 고객응대업무, 프리젠티즘, 상사지지

연구대상자의 일반적 특성과 연구 주요 변수에 대한 기술통계분석 결과는 Table 1과 같다. 연구대상자의 72.3%(5,513명)가 여성이었고 50대가 27.3%(2,086명)로 가장 많았다. 교육수준은 고졸이 51.5%(3,926명)로 가장 많았고, 비정규직이 59.8%(4,564명)이었다. 주 평균 근로시간은 35시간 이상 40시간 이하인 경우가 35.6%(2,700명)으로 가장 많았고, 월 평균 임금은 200만원 미만인 경우가 50.1%(3,666명)로 과반을 차지하였다.

고객응대업무를 근무시간 내내 하는 경우가 27.5%(2,099명)로 가장 많았고, 거의 모든 근무시간에 하는 경우 21.3%(1,621명), 근무시간의 3/4을 하는 경우 11.3%(862명) 등이었고, 고객응대업무를 전혀 하지 않는 경우가 25.2%(1,920명)이었다.

지난 1년간 몸이 아픈데도 일을 한 적이 있는 대상자는 10.0%(764명)이었고, 연구대상자의 인지하는 상사 지지는 평균 19.1 ± 2.99점(범위 5.0~25.0점)이었다.

Table 1. Descriptive Statistics on the General Characteristic and Main Variables of Study Subjects (N=7,628)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	2,115 (27.7)
	Female	5,513 (72.3)
Age (year)	15~19	97 (1.3)
	20~29	1,492 (19.6)
	30~39	1,201 (15.7)
	40~49	1,507 (19.8)
	50~59	2,086 (27.3)
	≥ 60	1,245 (16.3)
Education level (n=7,620)	≤ Middle school	711 (9.3)
	High school	3,926 (51.5)
	≥ College	2,983 (39.1)
Employment status	Regular	3,064 (40.2)
	Temporary	4,564 (59.8)
Working hours (hour/week) (n=7,589)	≤ 14	562 (7.4)
	15~34	1,736 (22.9)
	35~40	2,700 (35.6)
	41~52	1,690 (22.3)
	52~68	810 (10.7)
	≥ 69	91 (1.2)
Income level (10,000 SKW/month) (n=7,321)	< 200	3,666 (50.1)
	200~299	2,437 (33.3)
	300~399	829 (11.3)
	≥ 400	389 (5.3)
The degree of interactive service work	Never or almost never	1,920 (25.2)
	Around ¼ of the time	527 (6.9)
	Around half of the time	599 (7.9)
	Around ¾ of the time	862 (11.3)
	Almost all of the time	1,621 (21.3)
	All of the time	2,099 (27.5)
Presenteeism experience	Yes	764 (10.0)
	No	6,864 (90.0)
Supervisor support		19.1±2.99

M=mean; SD=standard deviation; SKW=South Korean Won.

2. 연구대상자의 일반적 특성, 고객응대업무, 상사 지지에 따른 프리젠티즘 경험 비교

연구대상자의 일반적 특성, 고객응대업무, 상사 지지에 따른 프리젠티즘 경험을 비교한 결과는 Table 2와 같다.

여성근로자의 프리젠티즘 경험률(11.6%)이 남성근로자의 경험률(6.0%)에 비해 통계적으로 유의하게 높았다($p < .001$). 프리젠티즘 경험률이 가장 높은 연령대는 50대(12.8%)였고 가장 낮은 연령대는 10대(4.1%)였다. 연구대상자의 연령이 올라갈수록 프리젠티즘 경험률이 높아지는 경향을 나타내었다

($p < .001$). 교육 수준별로 살펴보았을 때, 중졸 이하의 경험률이 12.7%(90명)로 가장 높았고 교육 수준이 올라갈수록 경험률은 낮아지는 경향을 나타내었다($p < .001$). 비정규직의 프리젠티즘 경험률(9.5%)은 정규직의 프리젠티즘 경험률(10.8%)에 비해 낮았으나 통계적으로 유의한 차이는 아니었다. 근로시간별로 살펴보면, 주당 69시간 이상 일하는 경우 프리젠티즘 경험률(18.7%)로 가장 높았고 주 평균 근로시간이 적어질수록 경험률이 낮아지는 것으로 나타났다($p < .001$). 월 평균 임금이 200만 원대인 경우 프리젠티즘 경험률(11.7%)이 가장 높았고 200만원 미만인 경우(9.0%)가 가장 낮았다($p = .010$).

고객응대업무를 '근무시간의 ¼' 한다고 응답한 경우의 프리젠티즘 경험률이 14.8%(78명)로 가장 높았고 고객응대업무 시간이 길어질수록 프리젠티즘 경험률이 감소하여 '거의 모든 근무시간'을 하는 경우 6.7%(109명)로 경험률이 가장 낮았지만 다시 '근무시간 내내' 고객응대업무를 하는 경우 경험률이 12.5%(263명)로 상승하였다. 고객응대업무를 전혀 수행하지 않는 경우 프리젠티즘 경험률이 8.3%(159명)이었으며 고객응대업무시간에 따른 프리젠티즘 경험률의 차이는 통계적으로 유의하였다($p < .001$).

프리젠티즘 경험자의 상사 지지(18.5±3.08점)는 비경험자의 상사 지지(19.2±2.97)보다 통계적으로 유의하게 낮았다($p < .001$).

3. 고객응대업무가 프리젠티즘에 미치는 영향과 상사 지지의 조절효과

고객응대업무가 프리젠티즘에 미치는 영향을 확인하고 상사 지지의 조절효과를 분석한 결과는 Table 3과 같다.

[Model 1]에서는 외생변수인 일반적 특성을 통제한 상태에서 고객응대업무가 1단위 증가할 때 프리젠티즘을 경험할 가능성이 1.06배(95% CI=[1.01~1.10]) 증가하는 것을 보여준다($p = .008$).

[Model 2]에서는 외생변수와 고객응대업무, 상사 지지를 동시에 투입하였는데, 고객응대업무가 증가하면 프리젠티즘 경험의 가능성이 높아지고(OR=1.07, 95% CI=[1.02~1.11]) 상사 지지가 높아지면 프리젠티즘 경험의 가능성이 낮아지는 것으로 나타났다(OR=0.93, 95% CI=[0.91, 0.95]).

[Model 3]에서는 고객응대업무와 상사 지지의 상호작용 항을 투입하여 상사 지지의 조절 효과를 분석하였다.[Model 3]의 -2LL 값이 4155.32로 이는 상수항으로만 구성된 모형보다 187.19 만큼 향상된 것이고, 모형의 유의확률이 <.001로서 연

Table 2. The Relationship between General Characteristics, Interactive Service Working, and Presenteeism

Variables	Categories	Presenteeism		χ^2 or t (p)
		Yes (n=764)	No (n=6,864)	
		n (%)	n (%)	
Gender	Male	126 (6.0)	1,989 (94.0)	53.48 (< .001)
	Female	638 (11.6)	4,875 (88.4)	
Age (year)	15~19	4 (4.1)	93 (95.9)	69.87 (< .001)
	20~29	76 (5.1)	1,416 (94.9)	
	30~39	108 (9.0)	1,093 (91.0)	
	40~49	158 (10.5)	1,349 (89.5)	
	50~59	268 (12.8)	1,818 (87.2)	
	≥ 60	150 (12.0)	1,095 (88.0)	
Education level (n=7,620)	≤ Middle school	90 (12.7)	621 (87.3)	18.52 (< .001)
	High school	426 (10.9)	3,500 (89.1)	
	≥ College	247 (8.3)	2,736 (91.7)	
Employment status	Regular	330 (10.8)	2,734 (89.2)	3.24 (.072)
	Temporary	434 (9.5)	4,130 (90.5)	
Working hours (hour/week) (n=7,589)	≤ 14	31 (5.5)	531 (94.5)	52.08 (< .001)
	15~34	130 (7.5)	1,606 (92.5)	
	35~40	266 (9.9)	2,434 (90.1)	
	41~52	200 (11.8)	1,490 (88.2)	
	52~68	112 (13.8)	698 (86.2)	
	≥ 69	17 (18.7)	74 (81.3)	
Income level (10,000 SKW/month) (n=7,321)	< 200	330 (9.0)	3,336 (91.0)	11.45 (.010)
	200~299	284 (11.7)	2,153 (88.3)	
	300~399	85 (10.3)	744 (89.7)	
	≥ 400	41 (10.5)	348 (89.5)	
The degree of interactive service work	Never or almost never	159 (8.3)	1,761 (91.7)	57.38 (< .001)
	Around ¼ of the time	78 (14.8)	449 (85.2)	
	Around half of the time	73 (12.2)	526 (87.8)	
	Around ¾ of the time	82 (9.5)	780 (90.5)	
	Almost all of the time	109 (6.7)	1,512 (93.3)	
	All of the time	263 (12.5)	1,836 (87.5)	
Supervisor support		18.5±3.08	19.2±2.97	5.70 (< .001)

M=mean; SD=standard deviation; SKW=South Korean Won.

구모형은 유의하다고 할 수 있다. 고객응대업무가 1단위 증가하면 프리젠티즘을 경험할 가능성이 1.07배(95% CI=[1.03~1.12]) 증가하며, 상사 지지가 1점 올라가면 프리젠티즘을 경험할 가능성이 0.93배(95% CI=[0.90~0.95]) 감소한다. 고객응대업무가 증가하면 프리젠티즘을 경험할 가능성이 높아지지만 상사 지지가 있으면 프리젠티즘의 가능성이 1.01배(95% CI=[1.00~1.03])로 완화된다. 즉, 상사 지지가 높을수록 고객응대업무가 프리젠티즘을 일으키는 가능성이 약화된다.

논 의

본 연구는 서비스직 근로자의 고객응대업무가 프리젠티즘

과 어떠한 관계가 있는지, 또 그 관계에서 상사 지지가 어떻게 작용하는지를 확인하기 위해 우리나라 대표 표본으로 실시된 근로환경조사(KWCS)의 원시자료를 이용하여 분석을 실시하였다.

본 연구를 통해 확인된 주요한 결과는 다음과 같다. 첫째, 본 연구대상 서비스직 근로자의 프리젠티즘 경험률은 10.0%였다. 이는 같은 도구를 이용한 Jung 등(2020)이 보고한 간호사의 프리젠티즘 경험률 29.3%, Jeon 등(2014)이 보고한 임금근로자의 프리젠티즘 경험률 18.9%에 비해 낮은 수준이다. 서비스직의 경우 고객을 대면해야 해서 장애나 질병이 있는 경우에는 고용되지 못하므로 고용되는 단계에서 보다 건강한 사람들이 뽑혔을 가능성이 있다(건강근로자 고용효과). 또는 서비스

Table 3. The Moderating Effect of Supervisor Support on the Relationship between Interactive Service Work and Presenteeism of the Study Population

Variables	Model 1			Model 2			Model 3		
	OR	95% CI	p	OR	95% CI	p	OR	95% CI	p
Gender									
Male (ref.)									
Female	1.99	1.59~2.49	< .001	2.00	1.58~2.52	< .001	2.00	1.59~2.53	< .001
Age	1.18	1.10~1.26	< .001	1.19	1.10~1.27	< .001	1.19	1.10~1.27	< .001
Education level	0.85	0.74~0.99	.033	0.88	0.75~1.02	.084	0.88	0.76~1.02	.096
Employment status									
Regular	0.96	0.81~1.14	.654	0.93	0.78~1.11	.428	1.08	0.90~1.29	.416
Temporary (ref.)									
Working hours	1.46	1.31~1.62	< .001	1.42	1.27~1.60	< .001	1.42	1.26~1.59	< .001
Income level	1.13	1.02~1.26	.022	1.17	1.05~1.31	.004	1.18	1.05~1.31	.004
Interactive service work (A)	1.06	1.01~1.10	.008	1.07	1.02~1.11	.004	1.07	1.03~1.12	.001
Supervisor support (B)				0.93	0.91~0.95	< .001	0.93	0.90~0.95	< .001
A x B							1.01	1.00~1.03	.049
-2LL (χ^2 , p)	4,588.46 (167.96, < .001)			4,159.18 (183.33, < .001)			4,155.32 (187.19, < .001)		
Nagelkerke R ²	.048			.057			.058		

-2LL=-2 Log-likelihood; CI=confidence interval; OR=odds ratio; ref.=References.

직은 타 직종에 비해 특별한 기술이 필요하지 않아 상대적으로 대체인력을 구하기 쉽기 때문에 프리젠티즘의 경험률이 낮게 나타났을 가능성도 있다.

둘째, 여성, 저학력자, 고령자, 장시간 근로자, 저임금 근로자의 프리젠티즘 경험률이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존 연구와 부분적으로 일치하는데, 다수의 연구에서 여성근로자(Allemann et al., 2019; Jeon et al., 2014; Khairy, 2020)와 저학력자(Jeon et al., 2014; Khairy, 2020)들의 프리젠티즘 경험률이 높음을 보고하였다. 이들은 남성근로자나 고학력자에 비해 고용시장에서 안정적 위치를 확보하기 어려워 병가로 인한 실직의 두려움을 가질 수 있는 근로자 그룹이다. 근로자의 연령과 프리젠티즘의 관계는 기존 연구와 차이가 있는데, 서구 선진국 근로자를 대상으로 한 기존 연구에 따르면 노년층은 오랜 기간 근무경험으로 스트레스에 익숙해져 프리젠티즘을 적게 경험한다고 하였다(Allemann et al., 2019; Yang et al., 2016). 국가간 프리젠티즘의 경향 차이는 고용시장의 성격과 병가에 대한 문화적 인식 차이 등에 기인하는 바(Reuter et al., 2019) 우리나라 근로자를 대상으로 연령과 프리젠티즘의 관계에 대해 보다 심도 깊은 연구가 필요하다. 장시간 근로 또한 프리젠티즘을 증가시키는데(Jeon et al., 2014; Lu & Cooper, 2022), 이는 장시간 근무가 건강에 미치는 부정적인

영향으로 설명될 수 있다. 한편, 경제적 취약성은 프리젠티즘의 위험을 높이는데(Goto et al., 2020), 본 연구에서도 저소득 근로자의 프리젠티즘 경험률이 높게 나타났다.

셋째, 고객응대업무 정도와 프리젠티즘 경험률의 관계는 U자 곡선을 나타내었다. 즉, 고객응대업무를 짧게 하는 근로자의 프리젠티즘 경험률이 가장 높았고 이후 고객응대업무 정도가 증가할수록 경험률이 낮아지다가 ‘근무시간 내내’ 고객응대업무를 하는 경우 다시 경험률이 높아지는 양상을 나타내었다. 이러한 연구결과는 업무 중 감정소진의 정도가 증가할수록 심리적 불건강의 위험이 낮아진다는 Lee (2016)의 연구결과와 그 맥을 같이 한다. 고객과의 상호작용이 적은 근로자의 경우 고객응대에서 발생하는 스트레스에 적응하는 것이 더 어려워, 고객응대업무 정도가 적은 근로자에게서 프리젠티즘의 경험률이 높게 나타났을 수 있다. 그러나 고객응대업무가 과도한 경우에는 적응할 수 있는 스트레스 수준을 넘어 프리젠티즘의 경험률이 다시 높아지는 것으로 사료된다.

넷째, 고객응대업무가 증가하면 프리젠티즘을 경험할 가능성이 높아지지만 상사 지지가 있으면 프리젠티즘의 가능성이 완화되는 것으로 나타났다. 즉, 상사 지지가 높을수록 고객응대업무가 프리젠티즘을 일으킬 가능성이 약화되었다. 기존 연구에서는 콜프장 캐디, 콜센터 상담원, 임상간호사, 노인돌봄

노동자를 대상으로 감정노동과 건강영향의 관계에서 상사 지지의 효과를 검증하였는데, 감정노동 표면행위는 직무소진을 증가시키지만 상사 지지가 그 효과를 완화한다는 결과를 보고하였다(Baik & Yom, 2012; Hong & Choi, 2021; Lee, 2019; Park & Kim, 2018). 코로나 유행 시기 가나 근로자를 대상으로 한 Danquah와 Asiamah (2022)의 연구에서도 물리적 작업환경과 프리젠티즘의 관계에서 직장 지지가 조절효과를 가짐을 증명하였다. 근로자가 자신의 건강에 대한 상사의 관심과 지지를 인식하면 조직에 대한 신뢰도가 높아지고 상사와의 의사소통이 향상되어 프리젠티즘이 줄어들 수 있다(Mori et al., 2022). 또한 상사가 근로자의 건강과 업무에 관심을 가지고 업무 부하가 있는 경우 근무일정이나 근무시간을 조정함으로써 프리젠티즘에 영향을 미칠 수도 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 활용한 근로환경조사(KWCS)자료는 단면조사설계를 기반으로 하기 때문에 고객응대업무와 프리젠티즘 간의 인과관계를 확증하기 어렵다. 둘째, 이차자료분석연구이기에 변수 선택이 제한적이었다. 예를 들어, 건강수준이나 만성질환은 프리젠티즘에 영향을 미칠 수 있으나(Allemann et al., 2019; Goto et al., 2020; Jeon et al., 2014) 이에 대한 고려가 어려웠다. 셋째, 본 연구는 프리젠티즘을 측정하기 위해 자가보고식 단일문항을 이용하였다. 프리젠티즘을 측정하기 위해 본 연구와 같이 자가보고식 단일문항을 이용한 다수의 연구(Biron et al., 2006; Jeon et al., 2014; Jung et al., 2020)가 있지만, 보다 정확한 측정을 위해 정확도와 신뢰도가 검증된 객관적 도구의 병행 활용하는 것이 필요하다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 우리나라의 대표 표본을 이용하여 결과해석의 일반화 가능성을 높였을 뿐만 아니라, 서비스직 종사자의 프리젠티즘을 감소시키기 위해 상사 지지를 높이는 것이 중요하다는 의미 있는 결과를 보여주었다. 본 연구결과를 토대로 상사와 근로자 간의 업무량 공유, 유연한 근무일정 조정, 근로자에 대한 상사의 긍정적 행동과 태도 등이 이루어질 수 있도록 직장 내 문화조성을 위한 노력이 필요하다.

결론 및 제언

본 연구는 우리나라 대표 표본을 대상으로 한 근로환경조사(KWCS)자료를 이용하여 서비스직 근로자의 고객응대업무와 프리젠티즘의 관계에서 상사 지지가 어떻게 작용하는가를 확인하고자 시행되었다. 주요 연구결과는 첫째, 연구대상 서비스직 근로자의 프리젠티즘 경험률은 10.0%였다. 둘째, 여성, 저

학력자, 고령자, 장시간 근로, 저임금 근로자의 프리젠티즘 경험률이 높은 것으로 나타났다. 셋째, 고객응대업무 정도와 프리젠티즘 경험률은 U자 곡선을 나타내었다. 넷째, 고객응대업무가 증가하면 프리젠티즘을 경험할 가능성이 높아지지만 상사 지지가 있으면 프리젠티즘의 가능성이 완화되는 것으로 나타났다.

본 연구결과는 직장 상사가 근로자의 건강과 업무에 대해 관심을 가지고 지지하는 것이 근로자 개인의 건강수준 제고는 물론 프리젠티즘을 낮추어 조직의 생산성 향상에도 기여할 수 있음을 보여준다. 서비스직 근로자의 프리젠티즘과 상사 지지의 역할에 대한 기존 연구가 미흡한 현 상황에서, 본 연구는 현장에서 상사 지지를 강화해야 한다는 과학적 근거를 제시하였다는 점에서 학술적, 실무적으로 중요한 의미를 가진다. 상사는 근로자가 개인적인 불편함을 가지고 출근할 때 업무부하 및 책임을 조정하여 근로자가 회복할 수 있도록 도울 수 있다. 상사와 근로자는 원활한 의사소통을 통해 업무량, 근무시간 등을 공유하고 근무일정을 유연화하여 프리젠티즘을 최소화할 수 있다. 또한 근로자 부재 시 직무대체 체계를 확립하여 상병휴가를 쉽게 받을 수 있는 조직 풍토를 조성하는 것이 필요하다. 근로자가 아플 때는 당연히 일하지 않는다는 건강 우선 원칙을 직장 내 문화로 정착시키는 것이 중요하다.

Acknowledgement

본 연구는 산업안전보건연구원 안전보건정책연구실로부터 근로환경조사 원시자료를 제공받아 수행한 것으로 이 자리를 빌려 산업안전보건연구원에 감사의 마음을 표합니다. 또한 본 연구의 내용은 연구자의 개인적 견해이며, 산업안전보건연구원의 공식적 견해와 다를 수도 있음을 알려 드립니다.

REFERENCES

- Allemann, A., Siebenhuner, K., & Hammig, O. (2019). Predictors of presenteeism among hospital employees. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(12), 1004-1010. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000001721>
- Baik, D. W., & Yom, Y. H. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(3), 271-280.
- Biron, C., Brun, J. P., Ivers, H., & Cooper, C. L. (2006). At work but ill: Psychosocial work environment and well-being determinants of presenteeism propensity. *Journal of Public Mental*

- Health*, 5(4), 26-37.
<https://doi.org/10.1108/17465729200600029>
- Choi, T. S. (2018). The mediating effects of social support on the relation between emotional labor and organizational commitment of franchise food service industry employees. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 19(10), 444-455.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.10.444>
- Danquah, E., & Asiamah, N. (2022). Associations between physical work environment, workplace support for health, and presenteeism: a COVID-19 context. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 95, 1807-1816.
<https://doi.org/10.1007/s00420-022-01877-1>
- Eurofound. (2020). *At your service: Working conditions of interactive service workers, European Working Conditions Survey 2015 series*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Goto, E., Ishikawa, H., Okuhara, T., Ueno, H., Okada, H., Fujino, Y., et al. (2020). Presenteeism among workers: Health-related factors, work-related factors and health literacy. *Occupational Medicine*, 70, 564-571.
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqaa168>
- 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.2021.41.325>
- Jeon, S. H., Leem, J. H., Park, S. G., Heo, Y. S., Lee, B. J., Moon, S. H., et al. (2014). Association among working hours, occupational stress, and presenteeism among wage workers: Results from the second Korean Working Conditions Survey. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 26(1), 6.
<https://doi.org/10.1186/2052-4374-26-6>
- Jung, S. W., Lee, J. H., & Lee, K. J. (2020). Assessing the association between emotional labor and presenteeism among nurses in Korea: Cross-sectional study using the 4th Korean Working Conditions Survey. *Safety and Health at Work*, 11, 103-108.
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.12.002>
- Khairy, H. Z. (2020). Presenteeism of hotel employees: Interaction effects of job stress and emotional labor. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 4(1/2), 15-36.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079.
- Lee, B. (2016). Relationship between hiding emotions and health outcomes among south Korean interactive service workers. *Workplace Health & Safety*, 64(5), 187-194.
<https://doi.org/10.1177/2165079915611432>
- Lee, S. H. (2019). The study on the moderating effect of social support on the relationship between emotional labor and job burnout of golf caddies. *The Korean Journal of Sport*, 17(4), 405-416.
- Loeppke, R., Hymel, P. A., Lofland, J. H., Pizzi, L. T., Konicki, D. L., Anstadt, G. W., et al. (2003). Health-related workplace productivity measurement: General and migraine-specific recommendations from the ACOEM Expert Panel. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45(4), 349-359.
<https://doi.org/10.1097/01.jom.0000063619.37065.e2>
- Lu, L., & Cooper, C. L. (2022). Sickness presenteeism as a link between long working hours and employees' outcomes: Intrinsic and extrinsic motivators as resources. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 2179.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19042179>
- Lu, L., Cooper, C. L., & Lin, H. Y. (2013). A cross-cultural examination of presenteeism and supervisory support. *Career Development International*, 18(5), 440-456.
<https://doi.org/10.1108/CDI-03-2013-0031>
- Ministry of Employment and Labor. (2023). *Overview on establishment status*. Sejong: Author.
- Mori, T., Nagata, T., Nagata, M., Odagami, K., & Mori, K. (2022). Perceived supervisor support for health affects presenteeism: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 4340.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19074340>
- Occupational Safety and Health Research Institute. (2021). *The using guideline of 6th Korean working conditions survey data*. Ulsan: Author.
- Park, H., & Kim, J. (2018). The effect of call center consultant's emotional labor on burnout: The moderating effect of resilience and social support. *Stress*, 26(4), 340-349.
<https://doi.org/10.17547/kjsr.2018.26.4.340>
- Park, S. (2022). The effects of emotional labor on job attitude of disability assistance workers: Focused on the mediating effects of support for fellows and superior. *The Journal of Humanities and Social Science*, 13(2), 1635-1649.
<https://doi.org/10.22143/HSS21.13.2.115>
- Reuter, M., Wahrendorf, M., Tecco, C. D., Probst, T. M., Ruhle, S., Ghezzi, V., et al. (2019). Do temporary workers more often decide to work while sick? Evidence for the link between employment contract and presenteeism in Europe. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, 1868.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16101868>
- Sanderson, K., & Cocker, F. (2013). Presenteeism-implications and health risks. *Australian Family Physician*, 42(4), 172-175.
- Statistics Korea. (2024). *Economically active population survey*. Retrieved April 10, 2024, from
https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1DE7112&conn_path=I3
- Yang, T., Shen, Y. M., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., et al. (2016). Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: A structural equation modelling approach. *International Journal of Environ-*

mental Research and Public Health, 13, 72.

<https://doi.org/10.3390/ijerph13010072>

Yeom, Y. H., Koo, D. H., & Jang, J. S. (2022). The effect of emotional labor on job satisfaction of Busan intelligence police: Focusing on the mediating effect of supervisor support. *Journal of Korean Public Police and Security Studies*, 19(3), 135-158.

<https://doi.org/10.25023/kapsa.19.3.2022.8.135>

Zhang, J., Wang, S., Wang, W., Shan, G., Guo, S., & Li, Y. (2020). Nurses' job insecurity and emotional exhaustion: The mediating effect of presenteeism and the moderating effect of supervisor support. *Frontiers in Psychology*, 11, 2239.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.02239>