

호텔 종사자들의 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 감정노동 전략의 매개 경로: 낙관성의 조절된 매개효과

이정민^{1*}, 홍민희²

¹한국산업의료복지연구원, ²백석대학교 보건학부 치위생학과

The Mediating Path of Emotional Labor Strategies on the Relationship between COVID-19 Risk Perception and Depression among Hotel Workers: Moderated Mediating Effect of Optimism

Jung-Min Lee^{1*}, Min-Hee Hong²

¹Korea Foundation of Industrial Health Care and Welfare

²Dept. of Dental Hygiene, Division of Health Science, Baekseok University

요약 본 연구의 목적은 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 감정노동 전략을 통한 낙관성의 조절된 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 통해서 코로나19로 인한 서비스 근로자들의 업무적 부적응과 정신건강 문제를 파악하고, 이러한 어려움에 대한 개입 방안을 모색하고자 하였다. 본 연구를 위해 호텔 종사자 646명을 대상으로 코로나19 위험인식 질문지, 감정노동 전략(표면행위, 내면행위) 척도, 낙관성 척도, 우울 질문지를 시행하였다. 수집된 자료는 PROCESS Macro 프로그램을 활용한 Hayes의 조절된 매개효과 검증 방법으로 분석하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 1) 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 표면행위의 부분 매개효과가 검증되었다. 2) 표면행위와 우울 간의 관계에서 낙관성의 조절효과가 검증되었다. 3) 코로나19 위험인식이 표면행위를 부분 매개하여 우울에 이르는 경로에서 낙관성의 조절된 매개효과가 검증되었다. 낙관성($\beta=-0.54$)은 표면행위가 우울($\beta=0.66$)로 이르는 영향력을 상당히 감소시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 기초로, 본 연구는 호텔 종사자들이 코로나19로 인하여 우울의 취약성을 가지고 있고, 업무인 감정노동 상황에서 보다 부적응적인 전략 행위를 하여 우울의 취약성이 더 증가함을 논의하였다. 또한, 호텔을 포함한 서비스 근로자들의 코로나19와 관련한 정신건강 및 감정노동 문제에 대한 개입 방안으로 낙관성 향상 프로그램을 제시하였다.

Abstract This study was undertaken to verify the moderated mediating effect of optimism through emotional labor strategy between COVID-19 risk perception and depression, and thus, to identify work maladjustment and mental health problems among service workers caused by COVID-19 and explore interventions. A sample of 646 hotel workers completed COVID-19 risk perception questionnaires, the emotional labor strategy (surface acting, deep acting) scale, the optimism scale, and depression questionnaires. Collected data were analyzed using Hayes's moderated mediation effect method using the PROCESS Macro program. The results can be summarized as follows. 1) The partial mediating effect of surface acting between COVID-19 risk perception and depression was verified. 2) The moderating effect of optimism between surface acting and depression was verified. 3) The moderated mediating effect of optimism through surface acting between COVID-19 risk perception and depression was verified. Our results showed that optimism ($\beta=-0.54$) significantly reduced the influence of surface acting on depression ($\beta=0.66$). These results indicate that hotel workers are vulnerable to depression due to COVID-19 and that this vulnerability increases due to maladaptive strategic behaviors in emotional labor situations at work. Furthermore, they suggest that an optimism improvement intervention program be developed that focuses on the mental health and emotional labor problems related to COVID-19 in service workers.

Keywords : COVID-19, Emotional Labor, Optimism, Depression, Mental Health, Hotel Workers

*Corresponding Author : Jung-Min Lee(Korea Foundation of Industrial Health Care and Welfare)

email: jmlee0521@naver.com

Received March 18, 2024

Revised April 23, 2024

Accepted June 7, 2024

Published June 30, 2024

1. 서론

1.1 연구의 필요성

코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19) 대유행은 전 세계 근로자들에게 심각한 심리적 악영향을 미쳤다 [1]. 코로나19 대유행으로 인해 영업 중단 및 대량 해고가 발생하였고, 근로자들은 재정적 어려움과 고용 불안정을 경험해야 하였다. 근로 장면에서도 과중한 업무량, 적절한 휴식 부재, 일과 삶의 불균형 등으로 인해 전례 없는 심리적 압박을 받아야 하였다[2]. 코로나19라는 특수한 상황과 그 경제적 여파는 근로자의 심리적 불안정성을 고조시켰고 이는 부적응과 행동 문제, 정신건강 악화로 이어졌다[1,2]. 실증연구에서 코로나19 감염 및 대유행이라는 예측할 수 없고 통제할 수 없는 특성이 우울증과 자살사고를 높이는 것으로 밝혀졌다[1-3]. 근로자들이 가진 코로나19에 대한 두려움은 업무 수행에 영향을 미쳐 직무스트레스와 부적응을 유발하고 전반적인 삶의 질을 감소시키며 우울증을 더욱 증가시키는 것으로 나타났다[1,2,4].

여러 산업군 중에서도 대면 서비스 산업은 코로나19로 인한 타격이 더 컸고 그 종사자 역시 큰 문제를 경험하게 되었다[5,6]. 코로나19 감염병 확산을 방지하기 위해 시행된 지역 봉쇄, 사회적 거리두기, 외출 자제령, 이동제한과 같은 정책들은 대면 서비스 산업을 크게 위축시켰다[5]. 대면 서비스 산업을 대표하는 호텔 종사자의 경우, 직무를 수행함에 있어 극도의 스트레스 상태에 있고 부적응과 우울 문제를 경험하는 것으로 확인되었다 [5,6].

구체적으로 코로나19로 인한 서비스 근로자의 부적응 문제로 연구되고 있는 것이 감정노동이다. 감정노동은 서비스 산업의 주요 업무 중 하나로서, 근로자가 고객이 기대하고 요구하는 감정에 적합하게 자신의 감정을 조절하여 표현하는 것을 말한다[7,8]. 기존연구에 따르면, 코로나19 대유행 시기에 감정노동을 수행하는 근로자는 정서적 긴장과 피로를 더 많이 호소하고 소진될 가능성이 높았다[8-11]. 근로자 개인의 코로나19에 대한 두려움과 불안정성이 감정노동에 대한 적응과 대처행위에 악영향을 미쳐 정신건강 취약성을 더욱 높이는 것으로 나타났다[8-11].

감정노동은 감정노동 그 자체이자 감정노동에 대응하는 개인의 대처 전략인 표면행위와 내면행위로 구분한다 [7,12]. 표면행위는 근로자가 고객이 기대하는 감정에 적합한 가짜 감정을 표현하는 것으로, 경험하는 내부 감정

과 외부로 표현된 감정이 불일치한 행위이다. 내면행위는 근로자가 고객이 기대하는 감정을 이해하고 공감하여 실제 자신의 감정으로 전환시켜 표현하는 것으로, 내부 감정과 외부로 표현된 감정이 일치한 행위이다. 표면행위는 감정노동의 부적응적 대처행위로 분류되며 그 부정적 결과로서 소진과 우울이 야기되는 것으로 조사되었다 [12]. 코로나19 대유행 시기에 발생한 감정노동에 대한 부적응적 대처 역시 이 표면행위와 내면행위가 관계된 것으로 밝혀졌다[8,9,11]. 코로나19 위험 사건 인식 및 두려움은 감정노동 상황에서 보다 부적응적인 대처 전략인 표면행위를 야기하고, 표면행위의 결과인 감정의 불일치가 우울증 위험률을 높이는 것이다[8,11,12].

근로자 개인의 정신심리상태는 감정노동과 그 부정적 결과 사이의 관계를 결정짓는 중요한 요인이다[8,13]. 관련하여 코로나19는 근로자의 정신심리상태를 불안정하게 만들어 감정노동 상황에서 부적응을 유도하고 우울 등의 정신건강 문제들을 더 발생시킨다[8-11]. 한편, 코로나19와 반대로 근로자 개인의 정신심리상태를 안정화시키는 긍정심리 요인들은 감정노동과 그 결과 사이를 중재하여 정신건강 문제를 감소시킬 수 있다[3,14-16]. 특히 낙관성은 코로나19에 따른 정신건강 문제를 예방하는 효과적인 보호요인으로 조사되었다[14-16]. 낙관성은 미래에 대해 일반화된 호의적 기대를 가지는 인지적 특성이다. 스트레스 상황 속에서도 긍정적 미래 결과를 위해 행동하게 하는 심리적 자원이다[17]. 기존연구에서 낙관성은 다양한 스트레스 상황 속에서도 개인이 더 바람직하고 적응적인 대처를 하도록 도왔고 그 결과로 우울증이 예방되고 삶의 질이 향상하는 것으로 나타났다 [17,18]. 이는 코로나19 대유행 시기에도 적용되어, 개인의 낙관성이 코로나19로 유발된 스트레스나 감정을 관리하는 적응적 행위를 증가시키는 것으로 나타났다 [14-16]. 낙관성이 높은 사람은 낮은 사람과 비교하여 코로나19와 관련한 스트레스나 문제 상황에서 더 효과적인 해결책을 찾고 수행하였다[15]. 코로나19 위험이라는 통제할 수 없고 지속적인 스트레스 상황일지라도 낙관성이 높은 사람은 그렇지 않은 사람과 비교하여 긍정적 감정과 삶의 질 수준을 더 높게 유지하는 것으로 나타났다 [14-16]. 감정노동과 낙관성 간의 관계 연구는 많지 않으나, 소수 연구에서 낙관성이 감정노동으로 유발된 부정적 결과와 관계된 것으로 밝혀졌다[19]. 표면행위가 소진, 정서적 피로에 영향을 미치는 관계에서 낙관성이 개입하여 조절 역할을 하는 것으로 나타났다[20].

코로나19와 관련한 근로자의 심리적 불안정성을 무시

할 경우 2차적인 정신장애 위기가 초래되고, 기업 및 산업 회복이 지연되어 사회경제적 손실이 발생할 수 있다 [3]. 때문에 코로나19가 근로자의 직무 수행 및 정신건강에 미치는 악영향과 이를 증재하고 예방할 방안을 조사할 필요가 있다. 특히 코로나19 대유행으로 인하여 큰 타격을 입은 호텔 종사자들은 직무를 수행함에 있어 극도의 심리적 불안정성을 내포하고 있어 이들을 위한 연구가 필요하다[5,6]. 상기한 선행연구들을 종합해 볼 때, 호텔 종사자 개인이 가진 코로나19 위험인식은 이들의 업무인 감정노동 수행에서 부적응적 전략을 야기, 결과적으로 주요 정신건강 문제인 우울이 유발될 것으로 예상된다. 또한, 개인의 긍정 심리자원인 낙관성이 감정노동과 우울 간의 관계에 개입하여 조절 기능을 할 것으로 보인다. 관련하여 사회 및 학계에서 코로나19에 대한 두려움 혹은 위험인식이 근로자 개인의 정신건강에 미치는 악영향이 다수 연구된 바 있다[1-3]. 그러나 감정노동과 같이 구체적인 직무 속성이나 근로자의 부적응에 대한 연구들은 아직 부족한 실정이다[1,4]. 최근 코로나19, 감정노동으로 인한 정신건강 위협을 예방할 보호 요인들이 밝혀지고 있으나, 학계 내 관심이 시작된 단계로 그 경험적 증거 역시 부족한 편이다[8,14,15].

따라서 본 연구는 서비스 산업을 대표하는 호텔 종사자들을 대상으로 코로나19 위험인식이 감정노동전략을 매개해 우울에 이르는 경로를 가정하고 검증하고자 하였다. 또한, 개인의 심리자원인 낙관성이 감정노동과 그 부정적 결과 간의 관계에서 조절 역할을 할 수 있는 바 [20], 본 연구가 가정한 경로에 낙관성을 투입하여 조절된 매개효과를 보이는지 검증하고자 하였다. 본 연구의 시도는 코로나19라는 국가적 재난이자 특수한 외부 충격을 경험한 서비스 근로자의 직무 수행 특성과 정신건강에 대한 통찰력을 제공하고, 코로나19로 인한 타격과 심리적 여파를 극복하게 하는 개입안의 기초 자료로 활용될 것으로 기대한다.

1.2 연구문제

본 연구는 호텔종사자를 대상으로 코로나19 위험인식이 우울에 영향을 미치는 과정에서 감정노동 전략을 통한 낙관성의 조절된 매개효과를 가정하였다. 이에 대한 Fig. 1의 연구모델 및 다음의 연구문제를 검증하였다.

- 1) 인구통계학적 특성에 따른 우울의 차이가 있는가?
- 2) 코로나19 위험인식, 감정노동 전략, 낙관성, 우울 간의 관계는 어떠한가?
- 3) 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 감정노동 전략의 매개효과가 있는가?

- 4) 감정노동 전략과 우울 간의 관계에서 낙관성의 조절효과가 있는가?
- 5) 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 감정노동 전략을 통한 낙관성의 조절된 매개효과가 있는가?

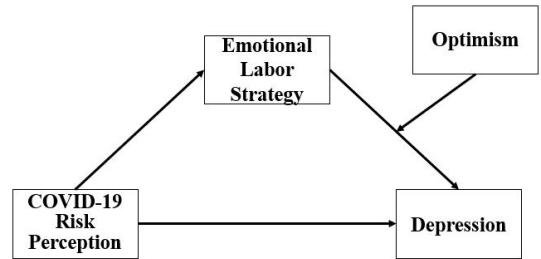


Fig. 1. Research Model

2. 연구방법

2.1 대상자 및 조사

본 연구는 코로나19가 대유행한 2021년 12월 1일부터 2022년 1월 14일까지 서울 소재 2개소 호텔 종사자 646명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 사내 공지를 통해 연구목적 및 절차, 비밀보장, 유의사항이 안내되었고, 참여에 동의한 대상자에 한해 설문지가 배포되었다. 모든 참여 대상자는 자유의사를 가지고 참여하였고 동의서를 작성하였다. 또한, 설문 내 연구도구의 평가 결과가 개별로 안내되었다. 수거된 설문 중에 주요 연구도구에서 무응답한 3명을 제외한 643명의 설문지를 자료 처리하였다. 개인을 식별가능하게 하는 정보를 모두 삭제한 후 분석하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 독립변인: 코로나19 위험인식

Chong 등이 개발한 신종 유행성 호흡기 감염병에 대한 두려움을 알아보는 설문을 사용하였다[21]. 특정 감염병에 대한 감염위험 및 두려움, 불리한 경험, 통제 어려움 등의 내용의 10문항, 5점 척도로 구성되어 있다. 2003년 중증급성호흡기증후군(SARS)과 2015년 중등호흡기증후군(MERS), 2023년 코로나19가 적용되어 연구된 바 있다[5,21,22]. 본 연구는 코로나19를 적용하여 사용하였다. 총 합산 점수가 높을수록 코로나19 위험인

식 및 두려움 수준이 높은 것을 의미한다. 신뢰도 측정에서 기존연구 Cronbach's $\alpha=0.71$, 본 연구 Cronbach's $\alpha=0.87$ 로 나타났다.

2.2.2 매개변인: 감정노동 전략

Brotheridge와 Lee가 개발한 감정노동 척도를 유민지(2016)가 한국어로 번안하고 타당화한 설문문을 사용하였다[23]. 해당 척도는 감정노동이자 감정노동 전략인 표면행위 3문항, 내면행위 3문항의 총 6문항, 5점 척도로 구성되어 있다. 각 요인의 합산 점수가 높을수록 해당 요인의 수준이 높은 것을 의미한다. 신뢰도 측정에서 기존연구 표면행위 Cronbach's $\alpha=0.73$, 내면행위 Cronbach's $\alpha=0.91$ 로 나타났고, 본 연구 표면행위 Cronbach's $\alpha=0.84$, 내면행위 Cronbach's $\alpha=0.90$ 로 나타났다.

2.2.3 조절변인: 낙관성

Scheier와 Carver가 개발한 삶의 정향 질문지를 사용하였다[17,24]. 개인이 미래에 대해 가지는 일반화된 긍정적 기대에 대한 내용의 6문항, 5점 척도로 구성되어 있다. 총 합산 점수가 높을수록 낙관성 수준이 높고 점수가 낮을수록 비관성 수준이 높음을 의미한다. 신뢰도 측정에서 기존연구 Cronbach's $\alpha=0.78$, 본 연구 Cronbach's $\alpha=0.66$ 로 나타났다.

2.2.4 종속변인: 우울

Kroenke, Spitzer와 Williams가 개발한 우울 평가지로 국립정신건강센터 검진도구에 수록된 설문문을 사용하였다[25]. 우울한 기분, 의욕 저하 등의 우울 증상을 측정하는 9문항, 4점 척도로 구성되어 있다. 총 합산 점수가 높을수록 우울 수준이 높은 것을 의미한다. 0-4점 정상, 5-9점 경증, 10-14점 중등도, 15-19점 중증, 20-27점 심각함으로 평가한다. 신뢰도 측정에서 기존연구 Cronbach's $\alpha=0.86$, 본 연구 Cronbach's $\alpha=0.86$ 로 나타났다.

2.3 분석

수집된 자료를 SPSS version 25.0과 PROCESS Macro version 4.2로 분석하였다. 기술통계와 함께 대상자의 인구통계학적 특성에 따른 우울의 차이를 알아보기 위한 독립표본 t검정, 일원분산분석(Scheffe's 사후검정 $p<0.05$)을 시행하였다. 차이검증 시, 분산의 동질성은 Levene의 등분산성 검증($p>0.05$)으로 확인하였다. 주요 변인 간의 관계를 파악하기 위해 Pearson's 상관관

계 분석과 회귀분석을 시행하였다. 회귀분석시, 우울에 차이를 보인 인구통계학적 특성을 통제변인으로 적용하였다.

조절된 매개효과 검정은 매개효과, 조절효과, 조절된 매개효과 모형을 순차적으로 분석하고 검증한다[26,27] 분석 디자인에 따라, 본 연구는 우선 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 감정노동 전략의 매개효과를 검증하였다. 매개효과 검증을 위해 PROCESS Macro model 4를 활용하였다. 다음으로 감정노동 전략과 우울 간의 관계에서 낙관성의 조절효과를 검증하였다. 조절효과 검증을 위해 PROCESS Macro model 1을 활용하였다. 마지막으로 코로나19 위험인식이 감정노동 전략을 매개해 우울로 이르는 경로에 대한 낙관성의 조절효과를 검증하였다. 낙관성의 조절된 매개효과 검증을 위해 PROCESS Macro model 14를 활용하였다. PROCESS Macro 분석 유의성은 bootstrapping 샘플 5,000개, 신뢰구간 95%를 기준으로 하였다. 또한, 조절변수의 평균값과 평균±1표준편차 수준에서 유의성 영역 검증을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 인구통계학적 특성

성별은 남성(347명, 54.65%)이 여성(288명, 45.35%)보다 다소 많고 무응답 8명 있었다. 연령대는 20대(205명, 32.13%)와 30대(162명, 25.39%)가 반 수 이상으로 많고 다른 연령대는 15% 미만 수준으로 나타났으며 무응답 5명 있었다. 결혼여부는 미혼(352명, 56.59%)이 기혼(261명, 41.96%)보다 다소 많았고 이혼 및 사별과 같은 기타 9명과 무응답 21명 있었다. 기타는 불명확하고 소수인바 분석에서 제외하였다. 교육수준은 대학 졸업(422명, 66.88%)이 다수였고, 고등학교 졸업(171명, 27.10%)과 대학원 졸업(38명, 6.02%), 무응답 12명 있었다. 고용형태는 기간 정함 없는 정규직 혹은 무기계약직(357명, 56.76%)이 계약직 및 파견직(272명, 43.24%)보다 다소 많았고 무응답 14명 있었다. 종사기간은 1-5년(191명, 30.22%)이 가장 많고 다음으로 1년 미만(143명, 22.63%), 15년 이상(125명, 19.78%), 5-10년(111명, 17.56%), 10-15년(62명, 9.81%) 순서대로 많았으며 무응답 11명 있었다. 소득수준은 월 200만 원 이하(263명, 42.35%)가 가장 많고 다음으로 201-300만 원(237명, 38.16%), 301-400만 원(78명,

Table 1. The difference of depression by demographic characteristics

| Categories | | N | % | Depression | | |
|------------------------------|-----------------|-----|-------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| | | | | Levene's test F(p) | M±SD | t/F(p) |
| Gender | Male | 347 | 54.65 | 1.35(0.25) | 5.10±5.20 | -1.59(0.11) |
| | Female | 288 | 45.35 | | 5.77±5.40 | |
| Age group | 20~29 | 205 | 32.13 | 1.70(0.15) | 5.58±5.44 ^a | 8.21(0.00) a,b,c,d,e |
| | 30~39 | 162 | 25.39 | | 6.09±5.35 ^b | |
| | 40~49 | 87 | 13.64 | | 7.13±5.82 ^c | |
| | 50~59 | 95 | 14.89 | | 3.89±3.99 ^d | |
| | 60≤ | 89 | 13.95 | | 3.49±4.69 ^e | |
| Marriage | no | 352 | 56.59 | 2.95(0.05) | 6.16±5.60 | 4.11(0.00) |
| | yes | 261 | 41.96 | | 4.41±4.70 | |
| Education level | High school | 171 | 27.10 | 2.00(0.11) | 4.31±5.04 ^a | 8.69(0.00) a,b,c |
| | College | 422 | 66.88 | | 5.60±5.21 ^b | |
| | Graduate school | 38 | 6.02 | | 8.00±6.30 ^c | |
| Employment type | Standard | 357 | 56.76 | 0.27(0.10) | 5.95±5.42 | 3.02(0.01) |
| | Non-Standard | 272 | 43.24 | | 4.67±5.08 | |
| period of employment (years) | <1 | 143 | 22.63 | 0.27(0.90) | 4.76±5.32 | 0.79(0.54) |
| | 1~5 | 191 | 30.22 | | 5.63±5.35 | |
| | 5~10 | 111 | 17.56 | | 5.47±4.87 | |
| | 10~15 | 62 | 9.81 | | 5.97±6.03 | |
| | 15< | 125 | 19.78 | | 5.41±5.23 | |
| Income (10,000won) | <200 | 263 | 42.35 | 0.37(0.83) | 4.98±5.33 | 1.70(0.17) |
| | 201~300 | 237 | 38.16 | | 5.99±5.39 | |
| | 301~400 | 78 | 12.56 | | 5.01±4.83 | |
| | 401~500 | 43 | 6.92 | | 5.33±5.06 | |

12.56%), 401-500만 원(43명, 6.92%) 순서대로 많았으며 무응답 17명 있었다. 세부 결과를 Table 1에 제시하였다.

3.2 인구통계학적 특성에 따른 우울 차이

등분산성 검증 결과, 성별(F=1.35, p>0.05), 연령(F=1.70, p>0.05), 결혼여부(F=2.95, p>0.05), 교육수준(F=2.00, p>0.05), 고용형태(F=0.27, p>0.05), 종사기간(F=0.27, p>0.05), 소득수준(F=0.37, p>0.05) 모두 분산의 동질성이 충족되었다. 등분산을 가정한 결과에서 연령, 결혼여부, 교육수준, 고용형태에 따른 우울 수준의 유의한 차이가 나타났다. 연령에서 40대가 가장 우울한 반면 60대 이상이 가장 우울하지 않았고(F=5.21, p<0.001), 미혼이 기혼보다 더 우울한 것으로 나타났다(t=4.11, p<0.001). 교육수준에서 대학원 졸업자가 가장 우울했고(F=8.69, p<0.001), 그 다음으로 대학 졸업자, 고등학교 졸업자 순서로 우울한 것으로 나타났다. 교육수준이 높을수록 우울 수준이 높아지는 양상으로 보인다. 고용형태에서 고용이 안정된 정규직 및 무기계약직이 고용이 불안정한 계약직 및 파견직보다 더 우울한 것으로 나타

났다(F=3.02, p<0.01). 이외로 성별, 종사기간, 소득수준에 따른 우울 수준의 차이는 유의하지 않았다. 세부 결과를 Table 1에 제시했다.

3.3 코로나19 위험인식, 감정노동 전략, 우울 간의 상관관계

코로나19 위험인식은 감정노동 전략 중 표면행위(r=0.37, p<0.001), 우울(r=0.42, p<0.001)과 유의한 정적 상관을 나타냈고, 낙관성(r=-0.24, p<0.001)과 유의한 부적 상관을 나타냈다. 감정노동 전략 중 표면행위는 우울(r=0.36, p<0.001)과 유의한 정적 상관을 나타냈고, 낙관성(r=-0.11, p<0.001)과 유의한 부적 상관을 나타냈다. 감정노동 전략 중 내면행위는 낙관성(r=0.17, p<0.001)과 유의한 정적 상관을 나타냈다. 내면행위는 코로나19 위험인식(r=0.00, p=0.92), 우울(r=0.01, p=0.84)과 관계성이 없는 것으로 나타나 이후 분석에서 제외되었다. 낙관성은 우울(r=-0.38, p<0.001)과 유의한 부적 상관을 나타냈다. 세부 결과를 Table 2에 제시하였다.

Table 2. Mean, Standard deviation, and Correlations of variables

| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|
| 1)COVID-19 Risk Perception | 1 | | | | |
| 2)Surface Acting | 0.37 (0.00) | 1 | | | |
| 3)Deep Acting | 0.00 (0.92) | 0.41 (0.00) | 1 | | |
| 4)Optimism | -0.24(0.00) | -0.11(0.00) | 0.17 (0.00) | 1 | |
| 5)Depression | 0.42 (0.00) | 0.36 (0.00) | 0.01 (0.84) | -0.38(0.00) | 1 |
| M | 22.42 | 9.84 | 9.72 | 20.71 | 5.35 |
| SD | 7.68 | 3.02 | 3.05 | 3.96 | 5.29 |

3.4 코로나19 위험인식과 표면행위, 낙관성이 우울에 미치는 영향

코로나19 위험인식($\beta=0.29$, $p<0.001$), 표면행위($\beta=0.25$, $p<0.01$)는 우울에 유의한 정적 영향을 나타냈다. 낙관성($\beta=-0.30$, $p<0.01$)은 우울에 유의한 부적 영향을 나타냈다. 또한, 인구통계학적 특성 중 우울에 차이를 나타낸 연령, 결혼여부, 교육수준, 고용형태를 통제변인으로 투입한 결과, 결혼여부가 우울에 유의한 부적 영향을 나타냈다. 결혼여부는 이후 조절된 매개효과 검증에서도

통제변인으로 활용하였다. 세부 결과를 Table 3에 제시하였다.

3.5 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 표면행위의 매개효과

코로나19 위험인식은 표면행위($\beta=0.34$, $p<0.001$)와 우울($\beta=0.32$, $p<0.001$)에 유의한 영향을 나타냈다. 또한, 코로나19 위험인식($\beta=0.26$, $p<0.001$)과 표면행위($\beta=0.19$, $p<0.001$)는 우울에 유의한 영향을 나타냈다. 우울에 있어서 코로나19 위험인식과 표면행위가 모두 유의하고 영향력을 보이는 바, 부분매개효과가 확인되었다. 세부 결과를 Table 4에 제시하였다.

1단계에서 코로나19 위험인식($\beta=0.34$, $p<0.001$)은 표면행위에 유의한 영향을 나타냈다. 2단계에서 코로나19 위험인식($\beta=0.32$, $p<0.001$)은 우울에 유의한 영향을 나타냈다. 3단계에서 코로나19 위험인식($\beta=0.26$, $p<0.001$)과 표면행위($\beta=0.19$, $p<0.001$)는 우울에 유의한 영향을 나타냈다. 코로나19 위험인식이 우울에 미치는 영향력에 있어서 표면행위가 투입된 3단계 영향력이 2단계 영향력보다 감소한 바 부분매개효과가 확인되었다. 세부 결과를 Table 4에 제시하였다.

Table 3. The effect of COVID-19 risk perception, surface acting and optimism on depression

| IV | | B | SE | β | t | p | VIF |
|--------------------------|-----------------|--|------|---------|-------|------|------|
| control | Age group | -0.10 | 0.22 | -0.03 | -0.48 | 0.63 | 2.70 |
| | Marriage | -1.19 | 0.51 | -0.12 | -2.33 | 0.02 | 2.05 |
| | Education level | 0.33 | 0.33 | 0.04 | 1.01 | 0.31 | 1.43 |
| | Employment type | -0.45 | 0.23 | -0.08 | -1.94 | 0.05 | 1.51 |
| COVID-19 Risk Perception | | 0.20 | 0.03 | 0.29 | 7.70 | 0.00 | 1.18 |
| | | adj.R ² =0.31, F=29.79 (p=0.000) / Durbin-watson=1.99 | | | | | |
| Surface Acting | | 0.45 | 0.07 | 0.25 | 6.80 | 0.00 | 1.13 |
| | | adj.R ² =0.30, F=27.85 (p=0.000) / Durbin-watson=1.98 | | | | | |
| Optimism | | -0.42 | 0.05 | -0.30 | -7.89 | 0.00 | 1.18 |
| | | adj.R ² =0.31, F=30.21 (p=0.000) / Durbin-watson=1.99 | | | | | |

Table 4. The mediating effect of surface acting between COVID-19 risk perception and depression

| IV | DV | B | SE | β | t | p | 95%CI | | adj.R ² | F(p) |
|--------------------------|----------------|------|------|---------|------|------|-------|------|--------------------|-------------|
| | | | | | | | LLCI | ULCI | | |
| COVID-19 Risk Perception | Surface Acting | 0.13 | 0.02 | 0.34 | 8.76 | 0.00 | 0.10 | 0.16 | 0.19 | 35.09(0.00) |
| COVID-19 Risk Perception | Depression | 0.22 | 0.02 | 0.32 | 9.01 | 0.00 | 0.17 | 0.27 | 0.31 | 69.98(0.00) |
| COVID-19 Risk Perception | Depression | 0.18 | 0.03 | 0.26 | 6.97 | 0.00 | 0.13 | 0.23 | 0.34 | 63.39(0.00) |
| Surface Acting | | 0.32 | 0.06 | 0.19 | 5.07 | 0.00 | 0.20 | 0.45 | | |

Adjust variable: Marriage

코로나19 위험인식이 표면행위의 부분매개를 거쳐 우울로 이르는 경로의 유의성을 검증하였다. bootstrapping 결과, 95% 신뢰구간 내 0을 포함하지 않아 표면행위의 부분매개효과가 검증되었다(LLCI=0.03, ULCI=0.10). 세부 결과를 Table 5에 제시하였다.

3.6 표면행위와 우울 간의 관계에서 낙관성의 조절 효과

표면행위와 낙관성의 상호작용항($\beta=-0.52, p<0.001$)이 우울에 유의한 영향을 나타냈다. 또한, 표면행위와 낙관성의 상호작용항이 추가된 설명력($\Delta R^2=0.01, p<0.01$)이 유의하게 증가하여 표면행위와 우울 간의 관계에서 낙관성의 조절효과가 확인되었다. 세부 결과를 Table 6에 제시하였다.

조건부 효과인 회귀선의 유의성 검증에서 모든 값 범위(M±SD)가 유의한 것으로 나타났다. 세부 결과를 Table 7에 제시하였다. Table 7에서 낙관성 수준의 각 구간인 평균-1표준편차(-3.90), 평균(0.00), 평균+1표준편차(+3.90), 즉 낮음에서 높음으로 변화됨 따라 영향력(Estimate)이 낮아지는 양상이 발견되었다. 낙관성이 낮을수록 표면행위가 우울에 미치는 영향이 증가하고, 낙관성이 높을수록 표면행위가 우울에 미치는 영향이 감소하는 것이다. 낙관성의 조절효과를 보다 쉽게 이해하기 위해, 표면행위와 낙관성 수준을 평균값을 기준으로 높

고 낮은 집단으로 분류하여 우울 수준의 변화를 알아보았다. 이를 Fig. 2에 제시하였다. Fig. 2에서 표면행위 수준이 높을수록 그리고 낙관성 수준이 낮을수록 우울 수준이 높아졌다. 표면행위 수준이 낮은 집단은 낙관성 수준이 높은 집단(평균=3.13)과 낮은 집단(평균=5.05) 간의 우울 수준의 차이가 크지 않았다. 그러나 표면행위 수준이 높은 집단은 낙관성 수준이 높은 집단(평균=5.00)과 낮은 집단(평균=9.05) 간의 우울 수준의 차이가 급격히 증가하였다. 표면행위 수준이 높을 때, 낙관성의 조절효과가 더 크다는 것을 알 수 있다.

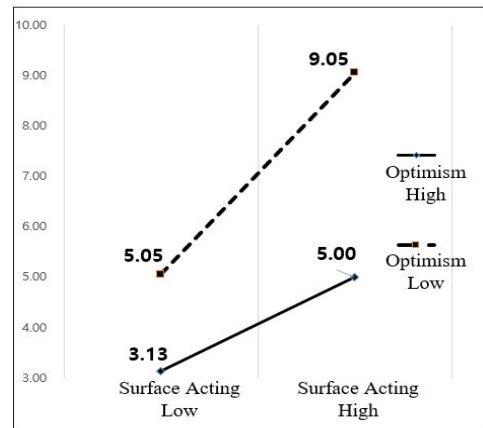


Fig. 2. The moderating effect of optimism between surface acting and depression

Table 5. Indirect effect of surface acting by bootstrapping

| Route | Estimate | S.E. | 95%CI | |
|--|----------|------|-------|------|
| | | | LLCI | ULCI |
| COVID-19 Risk Perception → Surface Acting → Depression | 0.06 | 0.16 | 0.03 | 0.10 |

Table 6. The moderating effect of optimism between surface acting and depression

| DV | IV | B | SE | β | t | p | 95%CI | |
|------------|-------------------|-------|------|---------|-------|------|-------|-------|
| | | | | | | | LLCI | ULCI |
| Depression | Surface Acting(A) | 1.26 | 0.29 | 0.72 | 4.38 | 0.00 | 0.70 | 1.83 |
| | Optimism(B) | 0.02 | 0.14 | 0.01 | 0.14 | 0.89 | -0.25 | 0.29 |
| | (A)x(B) | -0.04 | 0.01 | -0.52 | -2.91 | 0.00 | -0.07 | -0.01 |

adj.R²=0.35, F=56.63 (p=0.00), $\Delta R^2=0.01$ (p=0.003)

Table 7. Conditional effects at values of optimism

| | Estimate | S.E. | t | p | 95%CI | |
|--------------|----------|------|------|------|-------|------|
| | | | | | LLCI | ULCI |
| M-1SD(-3.90) | 0.60 | 0.08 | 7.42 | 0.00 | 0.44 | 0.76 |
| M(0.00) | 0.45 | 0.06 | 7.55 | 0.00 | 0.33 | 0.57 |
| M+1SD(+3.90) | 0.30 | 0.08 | 3.84 | 0.00 | 0.15 | 0.45 |

3.7 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 표면 행위를 통한 낙관성의 조절된 매개효과

코로나19 위험인식은 표면행위($\beta=0.34, p<0.001$)에 유의한 영향을 나타냈다. 코로나19 위험인식($\beta=0.22, p<0.001$), 표면행위($\beta=0.66, p<0.001$), 표면행위와 낙관성의 상호작용항($\beta=-0.54, p<0.001$)은 우울에 유의한 영향을 나타냈다. 낙관성($\beta=0.05, p=0.59$)은 우울에 유의한 영향을 나타내지 않았다. 세부 결과를 Table 8에 제시하였다.

코로나19 위험인식이 우울로 이르는 과정에서 표면행위를 통한 낙관성의 조절된 매개 경로의 유의성을 검증하였다. bootstrapping 결과, 낙관성의 조절된 매개지수(-0.01)가 95% 신뢰구간 내 0을 포함하지 않아 유의하였다(LLCI=-0.01, ULCI=-0.00).

또한, 표면행위를 통한 조절변인인 낙관성의 특정 값에서 코로나19 위험인식이 표면행위를 매개하여 우울에 영향을 미치는 조건부 간접효과를 확인하였다. 결과에서 모든 값 범위(M±SD)가 유의한 것으로 나타나, 표면행위를 통한 낙관성의 조절된 매개효과가 검증되었다. 세부 결과를 Table 9에 제시하였다. Table 9에서 낙관성 수준의 각 구간인 평균-1표준편차(-3.90), 평균(0.00), 평균+1표준편차(+3.90), 즉 낮음에서 높음으로 변화될 따라 영향력(Estimate)이 낮아지는 양상이 발견되었다. 낙

관성이 낮을수록 표면행위로 매개된 코로나19 위험인식에 따른 우울 수준이 높아지고, 낙관성이 높을수록 표면행위로 매개된 코로나19 위험인식에 따른 우울 수준이 낮아지는 것이다. 이를 구체적으로 Fig. 3에 제시하였다.

Fig. 3에서 코로나19 위험인식($\beta=0.22, p<0.001$)이 우울에 직접 미치는 영향력보다 표면행위($\beta=0.66, p<0.001$)로 매개된 우울에 미치는 영향력이 크게 증가하였다. 또한, 낙관성의 조절 영향력은($\beta=-0.54$)은 코로나19 위험인식이 표면행위로 매개된 우울에 미치는 영향력을 상당히 상쇄시킬 수 있는 것으로 나타났다.

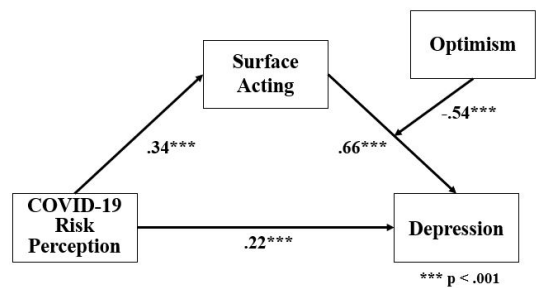


Fig. 3. The moderated mediation effect of optimism through surface acting between COVID-19 risk perception and depression

Table 8. The moderated mediation effect of optimism through surface acting between COVID-19 risk perception and depression

| IV | DV | B | SE | β | t | p | 95%CI | |
|--|----------------|-------|------|---------|-------|------|-------|-------|
| | | | | | | | LLCI | ULCI |
| COVID-19 Risk Perception | Surface Acting | 0.13 | 0.02 | 0.34 | 8.76 | 0.00 | 0.10 | 0.16 |
| adj.R ² =0.21, F=17.60 (p=0.00) | | | | | | | | |
| COVID-19 Risk Perception | Depression | 0.15 | 0.02 | 0.22 | 6.29 | 0.00 | 0.11 | 0.20 |
| Surface Acting(A) | | 1.16 | 0.28 | 0.66 | 4.15 | 0.00 | 0.61 | 1.71 |
| Optimism(B) | | 0.07 | 0.13 | 0.05 | 0.54 | 0.59 | -0.19 | 0.33 |
| (A)x(B) | | -0.04 | 0.01 | -0.54 | -3.09 | 0.00 | -0.07 | -0.02 |
| adj.R ² =0.39, F=57.27 (p=0.00) | | | | | | | | |

Adjust variable: Marriage

Table 9. Conditional indirect effects at values of optimism through surface acting

| | Estimate | S.E. | 95%CI | |
|--------------|----------|------|-------|------|
| | | | LLCI | ULCI |
| M-1SD(-3.90) | 0.06 | 0.02 | 0.04 | 0.10 |
| M(0.00) | 0.04 | 0.01 | 0.02 | 0.07 |
| M+1SD(+3.90) | 0.02 | 0.01 | 0.00 | 0.04 |

4. 결론 및 논의

국가·사회적 그리고 경제적 여파가 컸던 코로나19 대유행 시기, 근로자들의 직장 내 부적응과 우울 문제는 심각하였다[3]. 근로자들의 심리적 어려움은 사회 및 기업의 손실이 되고 코로나19 이후의 국가 경제 회복을 지연시킨다. 감염병 재난 1년 후에도 우울증 유병률이 높고 심리적 어려움이 지속되는 바, 근로자들의 정신건강을 보호하는 방안이 필요하다[1,28]. 이러한 필요성을 바탕으로 본 연구는 코로나19 대유행 시기 경제적 타격이 컸던 호텔 종사자들을 대상으로 코로나19 위험인식이 감정노동 전략을 거쳐 우울에 이르는 경로와 이 경로에 대한 낙관성의 조절효과를 검증하였다. 이를 통해 코로나19로 인한 근로자의 부적응과 정신건강 문제를 통찰하고 이를 보호할 방안을 탐색하고자 하였다. 연구문제에 따른 결론 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 대상자들의 인구통계학적 특성인 연령, 결혼상태, 교육수준, 고용형태에 따른 우울 수준의 차이가 나타났다. 본 연구결과 40대, 높은 교육수준, 고용이 안정된 대상자들이 다른 범주 대상자들보다 우울 수준이 더 높았다. 그러나 국민건강영양조사 및 코로나19 관련 인구통계학적 조사에 따르면, 20-30대의 젊은 연령, 낮은 교육수준, 고용이 불안정한 대상자들이 스트레스, 우울 등의 정신건강 문제 비율이 더 높았다[29,30]. 또한, 본 연구에서 성별, 종사기간, 소득 수준에 따른 우울 수준의 차이가 없으나, 기존 인구통계학적 조사에서는 여성, 낮은 소득 수준이 정신건강에 더 취약한 것으로 나타났다[29,30]. 본 연구결과와 기존 조사결과 간의 상이함은 호텔 종사자들만의 특수성으로 논의할 수 있겠다. 코로나19는 각 산업에 따라 차별적 영향을 미쳤는데, 이는 종사 근로자의 정신건강 차이로 나타날 수 있다[4]. 또한, 근로자의 코로나19 관련 정신건강 문제를 조사한 연구에 따르면, 성별, 소득과 관계없이 고용 불확실성과 실직 불안이 큰 사람들이 정신건강 문제를 더 많이 호소하였고 일부 전문직, 높은 학력을 가진 사람들의 경우 심리적 상태가 더 악화되는 듯 보였다[2,4,31]. 본 연구의 호텔 종사자의 경우, 본래 고용 안정이 보장되고 직위를 가진 40대가 코로나19 경제적 여파로 인해 해고, 급여 삭감 등의 예상치 못한 고용 불확실성에 놓이며 큰 심리적 충격을 경험, 우울에 보다 취약해진 것으로 해석된다. 코로나19 대유행 시기 동안 사회적, 경제적 맥락이 부정적으로 변화한 개인이 우울에 더 취약한 바[31], 본 연구결과는 40대, 높은 교육수준, 고용이 안정된 호텔 종사자들이 코로

나19로 인한 여파가 컸고 더 큰 우울을 경험하게 되어 집중 개입이 고려되는 것으로 볼 수 있겠다.

둘째, 코로나19 위험인식, 감정노동 전략의 표면행위, 낙관성, 우울 간의 긴밀한 관계가 나타났다. 기존연구와 동일하게 코로나19 위험인식 수준이 높은 개인이 감정노동의 부적응적인 전략인 표면행위를 더 많이 하고 우울을 경험할 가능성이 높게 나타났다[8-11]. 또한, 기존연구와 동 맥락으로 낙관성은 코로나19 위험인식, 표면행위와 부적 상관성을 보이고, 우울을 감소시킬 가능성이 높은 것으로 나타났다[14-18,20]. 이외로, 감정노동 전략의 내면행위는 코로나19 위험인식, 우울과 관계성을 나타내지 않았다.

셋째, 코로나19 위험인식이 표면행위의 부분매개를 거쳐 우울로 이르는 경로가 검증되었다. 기존연구와 동일하게 근로자 개인이 가진 코로나19 두려움과 위험 인식이 감정노동 상황에서 보다 부적응적 전략인 표면행위를 선택하게 하고 그 결과로 우울이 유발됨이 밝혀진 것이다[8,9,11]. 결과에 따라서, 호텔 종사자들은 코로나19로 인한 우울의 취약성뿐 아닌 코로나19가 야기한 업무적 부적응으로 우울의 취약성이 더욱 증가했음을 알 수 있다. 또한, 감정노동 매뉴얼이나 대처 교육 등과 같이 이들이 감정노동을 잘 다루고 보다 적응적인 전략을 선택하도록 돕는 지원책이 정신건강 문제의 개입안임이 밝혀졌다. 기존연구에서 감정노동 문제 대안으로 표면행위의 감소와 내면행위의 증가가 제시된 바 있다[8,13]. 본 연구에서도 내면행위가 코로나19 위험인식, 우울과 관계성이 없게 나타나, 감정노동 상황에서 내면행위를 촉진시키는 방안이 근로자들의 정신건강에 도움이 될 수 있다고 본다.

넷째, 감정노동 전략의 표면행위와 우울 간의 관계에서 낙관성의 조절효과가 검증되었다. 낙관성이 높을수록 표면행위가 우울에 미치는 영향력이 감소하는 것으로 나타났다. 특히, 표면행위 수준이 높은 집단(평균 4.05)은 낮은 집단(평균 1.92)과 비교하여 낙관성 수준에 따른 우울 수준의 차이가 훨씬 컸다. 표면행위를 많이 사용하는 근로자에게 낙관성 더 중요함이 밝혀진 것이다. 낙관성은 압박, 피로, 열악한 환경 및 분위기 등과 같은 직무 스트레스 상황에서도 희망과 행복을 예견하고 현 상황을 적응적으로 대처하게 하는 심리자원이다[14,17-19]. 미래를 위해 현재 자신의 건강을 건강히 유지하고자 하는 원동력으로, 이러한 노력으로 발생한 긍정적 감정이 감정노동으로 인한 스트레스들을 없앨 수 있다[17,19]. 이는 감정노동 표면행위에도 적용되어, 본 연구결과인 표

면행위가 우울이 미치는 영향력을 감소시킨 것으로 사료된다. 호텔 종사자들의 감정노동 문제에 있어서 감정노동 상황 및 표면행위를 줄이는 노력이 요구되나, 불가피한 감정노동 및 표면행위 상황에서는 문제 대안으로 낙관성 향상이 정신건강을 보호할 방안이 되겠다.

다섯째, 코로나19 위험인식과 우울 간의 관계에서 표면행위를 통한 낙관성의 조절된 매개효과가 검증되었다. Fig. 3의 우울에 있어서 코로나19 위험인식($\beta=0.22$)이 단독으로 미치는 영향력보다 표면행위($\beta=0.66$)가 매개되어 미치는 영향력이 훨씬 큰데, 이 표면행위의 매개 영향력을 낙관성($\beta=-0.54$)이 상당히 감쇄시키는 것으로 나타났다. 이는 기존연구와 동 맥락으로 코로나19 대유행 시기 호텔종사자들이 가진 코로나19 두려움이 감정노동 업무의 부적응을 유발하고 우울의 취약성을 더욱 높였음을 증명한 것이다[3,4,8-11]. 또한, 코로나19, 업무적 어려움이라는 높은 수준의 역경 속에서도 낙관성이 높으면 정신건강이 보호되고 우울증을 예방 및 치료할 수 있음이 입증되었다[17,18].

본 연구결과에 따라서, 코로나19 대유행 시기 호텔 종사자들의 정신건강 보호 및 개입에는 낙관성 향상 프로그램이 필요하다고 본다. 게다가 코로나19 여파 및 감정노동 문제는 코로나19 대유행이 종료된 현 시기의 호텔 및 유사 서비스 근로자들에게도 발생할 수 있는 바[31], 전 감정노동 종사자들에게 낙관성 향상 프로그램이 도움이 될 수 있겠다. 낙관성은 학습 및 훈련이 가능하고 다수 임상 장면에서 우울증 예방 효과가 검증되었다 [14-19]. 기존에 개발된 낙관성 향상 프로그램을 활용하면 효과적일 것이라 판단된다. 관련하여 대표적인 낙관성 향상 프로그램인 펜실베니아 정신건강 예방 프로그램을 볼 수 있다[18]. 이 프로그램에서는 개인의 부적응적인 행동을 인식, 분석하고 더 적응적인 대안을 탐색하게 하는 인지행동치료가 시행된다. 실제적인 역할극, 상황극, 사회적응 기술 훈련, 스트레스 대처 학습 등을 통해 개인의 적응적 행동을 연습하게 하고 낙관적인 인지체계를 형성토록 돕는다. 또한 낙관성은 운동, 독서, 예술 등 어떤 활동에도 모두 접목시킬 수 있고 일상 및 온라인에서도 연습할 수 있다[32]. 이러한 기존 프로그램을 활용하여 호텔을 비롯한 감정노동 종사자들의 낙관성 향상 프로그램을 개발할 수 있겠다.

마지막으로 본 연구의 한계 및 의의는 다음과 같다. 조사의 어려움으로 인하여 서울 2개소 호텔 종사자를 대상으로 임의 표집하였다. 인구통계학적 특성에서 일부 무응답이 발견된 바, 표본 대표성의 보완이 필요하다. 또

한 지역, 호텔 특성, 세부 직무 및 근로 특성에 따른 표본의 다양성을 고려하지 못하고, 결과에 영향을 미칠 수 있는 가외변인들을 충분히 조사하지 못했을 가능성이 있다. 이에 따른 일반화 및 인과성 추론의 한계가 있다. 그러나 본 연구는 코로나19와 같이 국가 재난 및 위기 상황에서 근로자들의 업무적 부적응과 정신건강에 대한 위험성을 알린 의의가 있다. 특히, 코로나19와 관련한 중요성이 있으나 경험적 연구가 부족했던 영역인 서비스 근로자의 감정노동과 정신건강을 조사하고 이에 개입할 긍정심리 요인인 낙관성을 입증하였다. 본 연구결과는 통제할 수 없는 외부 충격에서도 서비스 근로자 건강한 삶을 영위할 수 있게 하는 심리적 복지 지원 방안으로 활용될 것으로 기대한다. 향후 호텔 및 서비스 근로자를 위한 낙관성 향상 프로그램 개발 및 적용, 그 효과 검증 연구가 진행되기를 제안한다.

References

- [1] B. Obrenovic, J. Du, D. Godinic, D. Tsoy, "The threat of COVID-19 and job insecurity impact on depression and anxiety: An empirical study in the USA", *Frontiers in psychology*, Vol.12, 648572, 2021. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.648572>
- [2] G. Giorgi, L. I. Lecca, F. Alessio, G. L. Finstad, G. Bondanini, L. G. Lulli, G. Arcangeli, N. Mucci, "COVID-19-related mental health effects in the workplace: a narrative review", *International journal of environmental research and public health*, Vol.17, No.21, 7857, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph17217857>
- [3] N. U. Devi, "Managing mental & psychological wellbeing amidst COVID-19 pandemic: Positive psychology interventions", *THE American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, Vol.04, No.03, pp.121-131, 2021. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2104.11726>
- [4] N. Rajabimajid, Z. Alimoradi, M. D. Griffiths, "Impact of COVID-19-related fear and anxiety on job attributes: a systematic review", *Asian Journal of Social Health and Behavior*, Vol.4, No.2, pp.51-55, 2021. DOI: https://doi.org/10.4103/shb.shb.24_21
- [5] J. M. Lee, M. H. Hong, "The Effects of COVID-19 Risk Perception on Occupational Stress and Depression of Hotel Workers", *Asia-pacific Journal or Convergent Research Interchange*, Vol.9, No.10, pp.383-396, 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.47116/apicri.2023.10.31>
- [6] D. Gursoy, C. G. Chi, "Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda", *Journal of Hospitality Marketing*

- & *Management*, Vol.29, No.5, pp.527-529, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1788231>
- [7] J. M. Lee, M. H. Hong, "The Differential Effects of Surface Acting and Deep Acting on the Mental Health of Public Sector Workers", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.23, No.8, pp.111-121, 2022.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.8.111>
- [8] L. Yao, J. Gao, "Examining emotional labor in COVID-19 through the lens of self-efficacy", *Sustainability*, Vol.13, No.24, 13674, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.3390/su132413674>
- [9] J. Du, Z. Wang, Y. Xie, "Front-line employees' perceived COVID-19 event strength and emotional labor in the service industry: A moderated mediation model", *The Journal of General Psychology*, Vol.151, No.1, pp.34-53, 2024.
DOI: <https://doi.org/10.1080/00221309.2023.2171359>
- [10] Z. Büyükbayram, S. Gül "Negative impacts of the COVID-19 pandemic on health workers: a cross-sectional study on emotional labor and burnout", *Journal of Psychiatric Nursing*, Vol.13, No.4, pp.342-351, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.14744/phd.2022.92195>
- [11] G. A. Auger, M. J. Formentin, "This is depressing: The emotional labor of teaching during the pandemic spring 2020", *Journalism & Mass Communication Educator*, Vol.76, No.4, pp.376-393, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.1177/10776958211012900>
- [12] S. J. Jang, H. T. Kang, S. B. Ko, I. H. Kim, H. R. Kim, S. S. Oh, J. H. Yoon, D. Jeong, Stress Assessment Tool for Emotional Labor Workers, Commissioned Research, Korea Occupational Safety and Health Agency: Institute for Industrial Safety and Health, Korea, pp.1-200, (2018). Available from: <https://dl.nanet.go.kr/SearchDetailView.do?cn=MONO1201944832>
- [13] T. A. Judge, E. F. Woolf, C. Hurst, "Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study", *Personnel Psychology*, Vol.62, No.1, pp.57-88, 2009.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x>
- [14] C. J. Leslie-Miller, C. E. Waugh, V. T. Cole, "Coping with COVID-19: The benefits of anticipating future positive events and maintaining optimism", *Frontiers in Psychology*, Vol.12, 646047, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.646047>
- [15] J. P. Mead, Z. Fisher, J. J. Tree, P. T. Wong, A. H. Kemp, "Protectors of wellbeing during the COVID-19 pandemic: key roles for gratitude and tragic optimism in a UK-based cohort", *Frontiers in Psychology*, Vol.12, 647951, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.647951>
- [16] E. M. Kleiman, A. M. Chiara, R. T. Liu, S. G. Jager-Hyman, J. Y. Choi, L. B. Alloy, "Optimism and well-being: A prospective multi-method and multi-dimensional examination of optimism as a resilience factor following the occurrence of stressful life events", *Cognition and Emotion*, Vol.31, No.2, pp.269-283, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1080/02699931.2015.1108284>
- [17] C. S. Carver, M. F. Scheier, S. C. Segerstrom, "Optimism", *Clinical psychology review*, Vol.30, No.7, pp.879-889, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.01.006>
- [18] S. H. Kim, K. H. Kim, "Development and validation of Optimism Improvement Program: mediating effects of alternative solution thinking ability", *The Korean Journal of Clinical Psychology*, Vol.31, No.2, pp.541-560, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.15842/kjcp.2012.31.2.008>
- [19] S. Aslan, "The Study about Factors of Emotional Intelligence, Optimism and Psychological Resiliency that Affects on Emotional Labor Displays among Healthcare Employees", *Intercultural Dialogue on Health Economics, Management and Policy: Challenges and Chances*, Vol.6, pp.65-77. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Sukru-Toygar/publication/318900629_Contracting_Out_in_Hospitals_Evaluation_of_Hospital_Managers/links/6329b08b071ea12e364a41a6/Contracting-Out-in-Hospitals-Evaluation-of-Hospital-Managers.pdf#page=75
- [20] F. Cheung, C. S. K. Tang, S. Tang, S. "Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China", *International Journal of Stress Management*, Vol.18, No.4, pp.348-371, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.1037/a0025787>
- [21] M. Y. Chong, W. C. Wang, W. C. Hsieh, C. Y. Lee, N. M. Chiu, W. C. Yeh, T. L. Huang, J. K. Wen, C. L. Chen, "Psychological impact of severe acute respiratory syndrome on health workers in a tertiary hospital", *The British journal of psychiatry*, Vol.185, No.2, pp.127-133, 2004.
DOI: <https://doi.org/10.1192/bip.185.2.127>
- [22] X. Liu, M. Kakade, C. J. Fuller, B. Fan, Y. Fang, J. Kong, Z. Guan, P. Wu, P, "Depression after exposure to stressful events: lessons learned from the severe acute respiratory syndrome epidemic", *Comprehensive psychiatry*, Vol.53, No.1, pp.15-23, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2011.02.003>
- [23] M. J. Yu, *The Relationship between Emotional Labor Strategies and Job Burnout: Interaction Effect of Surface acting and Deep acting through Mediation of Inauthenticity*, Master's thesis, Chungbuk National University of Psychology, Cheongju, Korea, pp.1-51, 2016.
- [24] M. F. Scheier, C. S. Carver, M. W. Bridges, "Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): a reevaluation of the Life Orientation Test", *Journal of personality and social psychology*, Vol.67, No.6, pp.1063-1078, 1994.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.67.6.1063>

- [25] National Center for Mental Health, Standard Guidelines for Mental Health Screening Tools and Use, National Center for Mental Health, Korea, 2020, pp.1-71.
- [26] A. F. Hayes, Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach (2ed). NY: The Guilford Press, pp.1-732, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jedm.12050>
- [27] S. H. Jung, T. S. Yang, J. K. Park, "Testing Mediated Moderation Using Moderated Multiple Regression: Conceptual and Methodological Considerations", *Korean Journal of Psychology: General*, Vol.38, No.3, pp.323-346, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.22257/kjp.2019.09.38.3.323>
- [28] X. Liu, M. Kakade, C. J. Fuller, B. Fan, Y. Fang, J. Kong, Z. Guan, P. Wu, "Depression after exposure to stressful events: lessons learned from the severe acute respiratory syndrome epidemic", *Comprehensive psychiatry*, Vol.53, No.1, pp.15-23, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2011.02.003>
- [29] Korea Disease Control and Prevention Agency, 2021 Korea National Health and Nutrition Examination Survey 8th, Health and Nutrition Survey and Analysis Division, Korea Centers for Disease Control and Prevention, Korea, 1-358.
- [30] M. Kowal, T. Coll-Martín, G. Ikizer, J. Rasmussen, K. Eichel, A. Studzińska, K. Koszałkowska, M. Karwowski, A. Najmussaib, D. Pankowski, A. Lieberoth, O. Ahmed, "Who is the most stressed during the COVID-19 pandemic? Data from 26 countries and areas", *Applied Psychology: Health and Well-Being*, Vol.12, No.4, pp.946-966, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.1111/aphw.12234>
- [31] C. K. Ettman, M. Subramanian, A. T. Fan, G. P. Adam, S. M. Abdalla, S. Galea, E. A. Stuart, "Assets and depression in US adults during the COVID-19 pandemic: a systematic review", *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, pp.1-13, 2023.
DOI: <https://doi.org/10.1007/s00127-023-02565-2>
- [32] S. Sergeant, M. Mongrain, "An online optimism intervention reduces depression in pessimistic individuals", *Journal of consulting and clinical psychology*, Vol.82, No.2, pp.263-274, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.1037/a0035536>

이 정 민(Jung-Min Lee)

[정회원]



- 2010년 2월 : 덕성여자대학교 일반대학원 임상건강심리학과 (문학석사)
- 2018년 2월 ~ 현재 : 재단법인 한국산업의료복지연구원 연구위원

<관심분야>

임상심리, 건강심리, 정신건강, 인지행동치료, 감정노동

홍 민 희(Min-Hee Hong)

[정회원]



- 2011년 2월 : 한양대학교 대학원 보건학과(보건학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 보건학부 치위생학과 교수

<관심분야>

구강보건학, 구강보건정책, 산업보건, 구강역학