

## 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인 분석

### Analysis on Female Workers' Job Stress in Sales and Retail Industries

이 윤 정\* · 정 혜 선\*\*

#### I. 서 론

직무스트레스는 정신적으로는 직무만족도 감소나 우울 등을 유발하고, 신체적으로는 혈압증가, 행태적으로는 결근 등을 일으키는 요인으로, 장기적으로는 뇌심혈관계질환과 같은 만성질환의 원인이 되기도 한다(Swanson, 2000). 그런데 스트레스와 성별 관련성을 살펴보면, 연령, 교육수준, 직업 등에 관계없이 여성이 남성보다 스트레스를 더 많이 느낀다고 한다(Smet et al., 2005). 여성은 남성보다 만성 스트레스와 매일의 사소한 스트레스를 더 많이 느끼고, 남성보다 신체화증상이나 심리적 고민을 더 많이 느끼는 것으로 보고되었다(Matud, 2004). 치과의사를 대상으로 한 연구에서도 여성이 남성보다 만성 스트레스 수준이 1.84배 더 높았다고 하였으며(Pozos Radillo et al., 2008), 대학생들을 대상으로 한 연구에서도 여학생이 남학생보다 더 스트레스를 많이 느낀다고 하였다(Day & Livingstone, 2003).

우리나라에서 여성이 많이 취업해 있는 업종으로는 서비스업, 판매 및 유통업 등을 들 수 있다. 노동백서에 의하면 2007년 기준 산업별 취업자 수 분포에서도·소매업 및 음식·숙박업에 종사하는 취업자 수는 총 572만 6천명으로 전체 취업자의 24.4%를 차지하

는 것으로 나타났다(노동부, 2008). 이 중 여성의 경우는 전체 여성 취업자의 35.5%인 348만 5천명이 이 분야에서 일하고 있는 것으로 보고되었다. 한편 근로자 1인 이상 전사업체를 대상으로 한 직업별 취업자 수에 관한 통계(2005)에서도 전체 취업자의 14.2%(165만 명), 여성 취업자의 15.5%(70만 명)가 도소매업에 종사하는 것으로 나타났다. 즉 판매직에 종사하는 여성 근로자의 수는 제조업(20.5%)과 숙박음식업(17.5%) 다음으로 많은 수를 차지하고 있는 것을 알 수 있다.

판매 및 유통업 종사자는 그 수가 많음에도 불구하고 특별한 직업병이 발생하거나 유해한 작업환경이 제조업보다 적다고 생각하는 경향이 있어서 산업보건 분야에서 관심의 대상이 되지 못하였다(김숙영, 1999). 그러나 노동부에서 발표한 산업재해현황분석을 보면 판매 및 유통업 종사자가 포함된 기타산업의 업무상질병 요양자수는 2000년 948명에서 2004년 1,559명, 2007년에는 3,715명으로 매년 증가하는 추세를 보이고 있다(노동부, 각년도). 또한 백화점 화장품 판매종사자의 직무만족도에 대한 연구에서도 건강문제와 근무시간에 대한 불만족이 50%를 넘었고, 임금과 승진기대에 대한 만족도가 매우 낮은 것으로 나타났으며(김미정, 2003), 고객을 접하며 스트레스를 받고 긴장해야 하는 유통업의 특성이 피로나 긴장도를 높이는 것으로

\* 서울대학교 간호대학

\*\* 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실(교신저자 E-mail: hyesun@catholic.ac.kr)

접수일: 2009. 3. 30 심사일: 2009. 5. 13 게재확정일: 2009. 5. 20

분석되었다(김숙영, 1999).

이와 같은 현황을 살펴볼 때 판매 및 유통업 종사자의 건강문제는 직무스트레스와 관련된 부분이 매우 중요함을 짐작할 수 있다. 직무스트레스는 그 자체로 건강에 해로운 뿐만 아니라 흡연이나 음주의 유발, 수면 부족, 불규칙한 식생활, 운동부족, 사회적 활동 부족 등을 야기함으로써 전반적으로 근로자의 건강수준을 감소시키기 때문에(Carusio et al., 2006), 판매 및 유통업 종사자의 건강관리를 위해 직무스트레스를 파악하는 것은 가장 기본적인 작업이라고 할 수 있다. 지금까지 판매 및 유통업 종사자의 직무스트레스를 다룬 연구들은 주로 서비스직의 감정노동이나(김수연 등, 2002; 이복임 등, 2004) 생산직과 사무직을 비교한 연구들(김광숙, 2003; 탁진국, 2002)이 수행되어 왔다. 하지만 직무스트레스에 영향을 미치는 다양한 요인을 고려해 볼 때 감정노동 이외에 판매 및 유통업 종사 여성의 전반적인 직무스트레스 수준을 파악하는 것이 필요하다고 생각된다.

기존의 연구에서 직무스트레스와 관련된 요인으로는 일반적 특성으로 성(Smet et al., 2005), 연령(강문국, 2007), 결혼상태(홍경자 등, 2002; 윤현숙과 조영채, 2007) 등이 있다고 하였으며, 건강행태관련 특성으로는 흡연(강문국, 2007; Chen et al., 2008; Cunradi et al., 2008; Lallukka et al., 2008; Radi et al., 2007), 음주(Chen et al., 2008; Hiro et al., 2007), 수면(윤현숙과 조영채, 2007), 운동(강문국, 2007; Chen et al., 2008; Lallukka et al., 2008) 등이 있다고 보고되었고, 직업관련 특성으로 업종(Smet et al., 2005), 근무시간(Grosch et al., 2006), 직위(최수찬, 2007) 등이 있다고 하였다. 그러나 이러한 연구들은 우리나라 산업분포상 많은 여성 근로자들이 일하고 있는 판매 및 유통업 근로자들을 대상으로 한 연구들이 아니다.

이에 본 연구에서는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구를 이용하여 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스 정도를 파악하고, 대상자의 일반적 특성, 직업관련 특성, 건강행태 관련 특성이 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 자료 수집 방법 및 연구대상

자료 수집은 서울·경인지역에 소재한 판매 및 유통업 사업장 15개 사업장을 임의대상으로 하였다. 대상 사업장의 노조 담당자에게 조사목적을 설명하고 조사에 동의를 구한 결과 7개 사업장에서 조사에 동의하여, 해당 사업장에 우편으로 설문지를 발송하였다. 1개 사업장 당 50명을 조사대상자로 하였으며, 대상자에게 서면으로 조사목적을 설명하고 조사에 동의를 구한 후 조사를 시행하여 321명이 조사에 참여하였다. 이 중 응답이 부실한 33명의 자료를 제외하였다. 또한 남성이 48명 응답하였으나 직무스트레스에서 성별 차이가 클 것으로 생각되어 남성의 자료를 제외하고 240명의 여성 자료만을 최종 분석대상으로 하였다. 자료수집기간은 2007년 1월부터 3월까지 이었다.

### 2. 연구 도구

연구도구는 대상자의 일반적 특성, 직업관련 특성, 건강행태관련 특성, 직무스트레스에 관한 항목으로 구성하였다. 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태 등의 3개 문항으로 구성되어 추후에 여성만을 선별하여 분석하였고, 직업관련 특성은 업무내용, 근무경력, 고용형태, 교대근무여부, 주당 근무시간, 월 평균급여 등의 6개 문항으로 구성하였다. 건강행태관련 특성은 흡연, 음주, 식사의 규칙성, 운동, 수면량의 5개 문항으로 구성하였다.

직무스트레스는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형을 이용하여 조사하였다. 이 도구는 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 7개의 영역으로 구성된 24문항으로, 모든 문항은 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'까지 4점 척도로 평가하였으며, 일부 문항은 역변환 처리하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미하며, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.810$  이었다.

### 3. 분석 방법

조사된 자료는 SPSS 15.0 for Windows program을 이용하여 분석하였다. 전체 대상자의 직무스트레스는 영역별로 평균과 표준편차를 구하고 이를 표준참고

치와 비교하였다. 직무스트레스의 영역과 직무스트레스 총 점수를 100점으로 환산하는 방법은 아래와 같다.

영역별 환산점수 = (실제점수-문항수)×100/(예상 가능한 최고점수-문항수)

직무스트레스 총 점수 = (각 7개 영역의 환산점수의 총합)/7 (단축형 도구는 7개 영역이므로 7을 적용함)

또한 대상자의 일반적 특성, 직업관련특성, 건강행태 관련특성별 빈도와 백분율을 구하고, 각 특성별 직무스트레스의 평균과 표준편차를 구했으며, t test와 ANOVA를 실시하여 특성별 직무스트레스의 차이를 검증하였다. 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

### III. 연구 결과

#### 1. 대상자의 직무스트레스

대상자의 직무스트레스는 <Table 1>과 같다. 본 연구대상자가 모두 여성이므로, 대상자의 직무스트레스를 한국인 직무스트레스 단축형 여성의 표준참고치와 비교하였다. 표준참고치는 2004년 전국의 사업장에 근무하는 총 근로자중 한국표준산업분류에 의거 최대한 산업별 취업인구 비율을 반영하여 추출된 12,631명(여자

23%)을 대상으로 실시된 연구에 의해 산출되었다. 전체 연구대상자중 도소매업으로 분류된 근로자는 전체의 2.9%인 368명이었다(장세진, 2005). 전국 표준참고치와 본 연구대상자의 직무스트레스를 비교한 결과 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직장문화의 4개 영역에서 본 연구대상자의 평균값이 Q50~74에 속하는 것으로 나타났으며, 직무불안정 영역은 Q75~에 속하는 것으로 나타났다. 그리고 직무자율성은 Q~25에, 보상부적절은 Q25~49에 속하였다. 직무스트레스의 총점은 51.7점으로 Q50~74에 속하는 것으로 나타났다.

#### 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 연령은 20~29세가 52.5% 이었고, 평균 연령은 30.2±6.2세 이었다. 결혼상태는 미혼이 52.5%, 기혼이 47.5% 이었다(Table 2).

결혼상태에 따른 직무스트레스는 기혼인 경우가 미혼인 경우보다 직무스트레스 수준이 유의하게 높았다(p=0.039).

#### 3. 대상자의 직업관련 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 업무내용은 사무·관리업무가 가장 많은 34.6% 이었고, 근무경력은 5년 미만이 42.9%로 가

<Table 1> Job stress scores

Categories	Mean±SD	Reference value (female)			
		Q~24	Q25-49	Q50-74	Q75~
Job demand	59.2±17.2	≤50.0	50.1-58.3	58.4-66.6	≥66.7
Insufficient job control	49.7±12.8	≤50.0	50.1-58.3	58.4-66.6	≥66.7
Interpersonal conflict	41.9±14.5	-	≤33.3	33.4-44.4	≥44.5
Job insecurity	50.1±22.1	-	≤33.3	33.4-50.0	≥50.1
Organizational system	59.8±14.8	≤41.6	41.7-50.0	50.1-66.6	≥66.7
Lack of reward	55.0±15.7	≤44.4	44.5-55.5	55.6-66.6	≥66.7
Occupational climate	45.8±16.4	≤33.3	33.4-41.6	41.7-50.0	≥50.1
Total score	51.7± 9.7	≤44.4	44.5-50.0	50.1-55.6	≥56.0

<Table 2> Job stress score by general characteristics

(N=240)

Variables	Categories	N (%)	Job stress (Mean±S.D.)	t/F	p
Age(years)	20~29	126 (52.5)	50.8± 9.5	1.147	0.319
	30~39	93 (38.8)	52.4± 9.6		
	Over 40	21 ( 8.8)	53.6±10.7		
Marital status	Unmarried	126 (52.5)	50.4± 9.2	-2.081	0.039*
	Married	114 (47.5)	53.0±10.0		

\* p<0.05

<Table 3> Job stress score by job characteristics (N=240)

Variables	Categories	N (%)	Job stress (Mean±S.D.)	t/F	p
Type of Business	Sales	75 (31.3)	50.9±10.6	0.359	0.699
	Account	82 (34.2)	52.2± 9.4		
	Clerical work, management	83 (34.6)	51.7± 9.2		
Total working period (year)	<5	103 (42.9)	51.0± 9.8	1.007	0.367
	5~9	94 (39.2)	51.6± 9.7		
	≥10	43 (17.9)	53.5± 9.2		
Type of employment	Regular	205 (85.4)	51.6± 9.5	0.092	0.762
	Irregular	35 (14.6)	52.1±10.8		
Shift work	Yes	111 (46.3)	53.4± 9.7	6.759	0.010*
	No	129 (53.8)	50.2± 9.5		
Weekly working hour (hours)	<45	76 (31.7)	50.9± 9.9	2.330	0.100
	45~54	95 (39.6)	53.3± 9.0		
	≥55	69 (28.8)	50.2±10.1		
Average monthly income (10,000 won)	<150	73 (33.8)	53.2±11.0	1.239	0.296
	150~199	89 (41.2)	51.2± 8.4		
	200~249	38 (17.6)	51.7±10.0		
	≥250	18 ( 7.4)	48.6± 9.4		

\* p<0.05

장 많았으며, 고용형태는 정규직이 85.4% 이었고, 교대근무는 하지 않는 경우가 53.8% 이었다. 주당근무 시간은 45시간 이상~55시간 미만인 경우가 39.6%로 가장 많았다. 월 평균급여는 150만원~200만원 미만인 경우가 41.2%로 가장 많았다(Table 3).

대상자의 직업관련 특성에 따른 직무스트레스는, 교대근무를 하는 경우가 하지 않는 경우보다 직무스트레스 수준이 높았다(p=0.010).

4. 대상자의 건강행태관련 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 건강행태를 살펴보면, 흡연을 하는 경우는

21.3% 이었고, 음주를 하는 경우는 53.3% 이었으며, 규칙적으로 식사를 하는 경우는 36.3% 이었고, 주 1회 이상 운동을 하는 경우는 10.0% 이었다. 수면량이 충분한 경우는 48.8% 이었다(Table 4).

대상자의 건강행태관련 특성에 따른 직무스트레스는 유의한 차이를 보이지 않았다.

5. 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무스트레스 총점에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 월급여가 낮은 경우(p=0.047), 수면량이 불규칙한 경우(p=0.040) 직무스트레스 수준이

<Table 4> Job stress score by health behavioral characteristics (N=240)

Variables	Categories	N (%)	Job stress (Mean±S.D.)	t/F	p
Smoking	No	189 (78.8)	52.2± 9.8	1.709	0.091
	Yes	51 (21.3)	49.8± 8.7		
Alcohol	No	112 (46.7)	52.5±10.1	1.233	0.219
	Yes	128 (53.3)	50.9± 9.3		
Meal	Regular	87 (36.3)	50.5± 8.8	-1.437	0.152
	Irregular	153 (63.8)	52.3±10.0		
Exercise	Over 1/week	24 (10.0)	50.7± 9.2	0.162	0.851
	1~3/month	32 (13.3)	52.1±11.7		
	No exercise	184 (76.7)	51.7± 9.4		
Sleeping	Enough	117 (48.8)	50.5± 8.5	-1.808	0.072
	Not enough	123 (51.3)	52.7±10.5		

<Table 5> Factors affecting to total job-stress and sub-categories of job stress

	Job stress		Job demand		Insufficient job control		Interpersonal conflict		Job insecurity		Organizational system		Lack of reward		Occupational climate	
	t	p	t	p	t	p	t	p	t	p	t	p	t	p	t	p
Constant	7.257	0.000	2.474	0.014	5.953	0.000	4.556	0.000	3.611	0.000	5.839	0.000	4.903	0.000	4.067	0.000
Age	1.689	0.093	2.490	0.014*	-0.804	0.422	0.912	0.363	0.869	0.386	0.691	0.490	0.146	0.884	2.291	0.023*
Marital status (married)	0.517	0.606	-1.555	0.122	0.520	0.604	0.773	0.441	1.325	0.187	1.006	0.316	0.226	0.821	-0.230	0.819
Type of business (sales)	-0.665	0.507	-0.744	0.458	2.463	0.015*	-1.753	0.081	-1.005	0.316	0.151	0.880	-1.897	0.059	0.868	0.386
Type of business (account)	-1.341	0.181	-1.143	0.254	-0.542	0.588	-0.718	0.473	-2.016	0.045*	0.045	0.964	0.542	0.589	-1.216	0.226
Total working years	1.585	0.114	0.814	0.416	-2.174	0.031*	0.583	0.561	1.730	0.085	1.209	0.228	0.765	0.445	2.729	0.007**
Type of employment (irregular)	-0.835	0.405	1.083	0.280	-1.355	0.177	-2.018	0.045*	-0.422	0.673	1.091	0.277	-0.816	0.415	-1.389	0.166
Shift work (yes)	1.540	0.125	0.980	0.328	-0.050	0.960	-0.453	0.651	2.698	0.008**	0.780	0.436	0.034	0.973	1.511	0.132
Weekly working hour	-0.069	0.945	2.075	0.039*	0.276	0.783	-1.017	0.310	-0.539	0.590	-0.221	0.825	0.375	0.708	-1.209	0.228
Average monthly income	-1.997	0.047*	-0.954	0.341	1.419	0.157	-0.516	0.606	-2.160	0.032*	-1.796	0.074	-0.809	0.420	-2.636	0.009**
Smoking (yes)	-0.405	0.686	-0.208	0.835	0.697	0.487	-0.134	0.894	-0.651	0.516	-0.410	0.682	-0.215	0.830	-0.420	0.675
Alcohol (yes)	-1.570	0.118	-0.795	0.621	-0.216	0.829	-0.985	0.326	-1.247	0.214	-0.317	0.751	-0.609	0.544	-2.439	0.016*
Meal (irregular)	1.269	0.206	0.364	0.716	-1.141	0.255	0.674	0.501	1.717	0.088	3.057	0.003**	-0.078	0.938	0.144	0.886
Exercise (1-3/month)	0.216	0.830	-0.664	0.507	-0.763	0.446	0.071	0.943	-0.201	0.841	-0.397	0.692	1.893	0.060	0.884	0.378
Exercise (no)	0.236	0.814	0.009	0.992	-0.075	0.940	0.562	0.574	-0.246	0.806	-0.439	0.661	0.381	0.704	0.882	0.379
Sleeping (irregular)	2.065	0.040*	2.440	0.016*	1.721	0.087	-0.078	0.938	1.092	0.276	0.263	0.793	1.679	0.095	1.489	0.138
R square	0.120		0.112		0.153		0.090		0.167		0.109		0.091		0.162	

\* p<0.05, \*\* p<0.01

⤴ reference value : marital status(unmarried), type of business(clerical work, management), type of employment(regular), shiftwork(no), smoking(no), alcohol(no), meal(regular), exercise(over 1/ week), sleeping(regular)

높은 것으로 나타났다. 전체 직무스트레스에 대한 설명력은 12.0%이었다(Table 5).

세부영역별 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 살펴보면, 연령이 많을수록( $p=0.014$ ), 주당근무시간이 길수록( $p=0.039$ ), 수면량이 불규칙할수록( $p=0.016$ ) 직무요구에 대한 직무스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 또한 판매업무에 종사하는 경우( $p=0.015$ ), 근무기간이 짧을수록( $p=0.031$ ) 직무자율에 대한 직무스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났으며, 고용형태가 비정규인 경우( $p=0.045$ )에 관계갈등에 대한 직무스트레스가 유의하게 낮았다. 교대근무를 하는 경우( $p=0.008$ ), 월급여가 적을수록( $p=0.032$ ) 직무불안정에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았으며, 업무내용이 계산업무인 경우( $p=0.045$ ) 직무불안정에 대한 직무스트레스가 낮았다. 식사습관이 불규칙한 경우( $p=0.003$ ) 조직체계에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았다. 보상부적절에 대해서는 유의한 요인이 나타나지 않았으며, 직장문화에 대해서는 연령이 많을수록( $p=0.023$ ), 근무기간이 길수록( $p=0.007$ ), 월급여가 적을수록( $p=0.009$ ) 직무스트레스가 높았고, 음주를 하는 경우( $p=0.016$ )에 직장문화에 대한 직무스트레스가 유의하게 낮았다.

#### IV. 논 의

본 연구는 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스 정도를 파악하고, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위한 것이다.

본 연구결과 대상자의 직무스트레스 총점은 51.7점으로 한국인 여성의 표준참고치와 비교해 보았을 때 상위 25-50%에 속하는 것으로 나타났다. 한국인 직무스트레스 측정도구를 이용하여 콜센터 여성의 직무스트레스를 파악한 윤종완 등(2007)의 연구에서는 대상자의 직무스트레스 평균점수가 44.85점으로 나타나 한국인 여성의 표준참고치의 하위 25%에 속하는 것으로 보고되어, 본 연구대상자인 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스가 높은 것을 알 수 있었다.

직무스트레스의 하위영역별로는 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직장문화의 4개 영역에서 본 연구대상자의 평균값이 상위 25-50%에 속하는 것으로 나타났으며, 직무불안정 영역은 상위 25%에 속하는 매우 높은 것으로 나타났다.

JCQ(Job Content Questionnaire)를 이용하여 직종별 직무스트레스 수준을 평가한 주영수 등(2003)의 연구에 의하면 판매종사자는 직무요구도가 낮고 직무재량도가 낮아서 수동적 집단에 속하는 직업으로 분류되었으며, 단순노무종사자를 제외하고는 가장 수동적인 집단으로 나타났다. 즉 판매직 종사자는 다른 직종보다 직무재량도와 직무요구도가 낮은 직종이라고 볼 수 있는데, 본 연구에서는 직무요구도에 대한 스트레스가 높고 직무자율에 대한 스트레스는 낮아 주영수 등(2003)의 연구와 다른 결과를 보여주었다. 이는 최근의 백화점이나 할인점의 판매형태의 변화에 기인한 것으로 생각되는데, 백화점이나 할인점의 판매형태가 그곳에 의해 직접 고용된 직원에 의해 이루어지는 것이 아니라 본사에서 파견된 직원에 의해 운영되고 있고, 일별·주별·월별 판매 목표가 정해져 있으며, 매일 그 실적을 보고해야 하는 형태로 운영되기 때문이라고 생각된다. 이러한 판매형태는 대상자에게 직무에 대한 요구도를 높이지만, 직무자율성 역시 높이는 요인으로 작용하는 것으로 보인다.

한편 본 연구에서는 직무스트레스의 세부영역 중 직무불안정에 대한 스트레스가 가장 높은 상위 25%에 해당하는 것으로 나타났다. 본 연구대상자의 85.4%가 정규직임에도 불구하고 직무불안정에 대한 스트레스가 높은 것은 시사하는 바가 매우 크다. 이는 판매 및 유통업에 종사하는 여성들이 자신이 현재 근무하는 직장이 안정적이지 않다고 인식하고 있고, 자신의 직장을 평생직장으로 생각하기 보다는 더 좋은 직장이 있는 경우 이직을 할 수도 있음을 암시하는 것이다. 그러나 본 연구에서는 직무불안정의 정확한 원인을 파악한 것이 아니므로 이에 대해 보다 집중적인 연구를 수행하여 판매 및 유통업 종사 여성의 직무불안정 문제를 해결할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 생각된다.

대상자의 전체 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 월급여가 적을수록, 수면량이 불규칙한 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 본 연구대상자의 68.4%가 주당 평균 45시간이상의 초과근무를 하고 있었고, 수면량이 불충분하다는 응답도 50%가 넘는 것으로 나타났는데, 이와 같은 결과를 살펴보면 장시간근로와 불충분한 수면량은 밀접한 관련성이 있을 것으로 생각된다. 일본의 사무직 근로자를 대상으로 한 연구(Tarumi et al., 2004), 일본의 소아과의를 대 상으로 한 연구(Umehara et al., 2007)에서도 근로

시간이 길수록 직무요구에 대한 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이는 근무시간이 길다보니 근무시간동안에 수행해야 할 업무량은 많아지고, 수면량은 부족해져서 직무요구에 대한 스트레스를 높게 인식하는 것으로 생각된다.

직무스트레스의 세부영역에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 연령이 많을수록, 월급여가 적을수록, 수면량이 불규칙한 경우 직무요구에 대한 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 우리 사회에서 연령이 많은 경우에는 직급이 높은 경우가 많으므로 직무에 대한 부담과 요구도가 높아지게 된다. 이로 인해 연령이 많은 경우 직무요구에 대한 스트레스가 높아진 것으로 생각된다.

또한 본 연구에서는 판매업무에 종사하는 경우와 근무경력이 적을수록 직무자율에 대한 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 판매업무의 경우에는 대면접객 서비스를 수행하게 되는데, 백화점, 호텔, 외식업체에서 대면접객 서비스를 수행하는 근로자와 일반 사무직 및 생산직 근로자를 대상으로 우울 수준을 비교한 연구(김수연 등, 2002)에서, 고객을 대하는 근로자가 직업불안정성은 더 높고, 직무만족도와 직무요구도 및 직무자율성은 더 낮다고 하였다. 즉 판매업무의 경우에는 시간이나 업무 자율성이 낮기 때문에 직무자율에 대한 스트레스가 높은 것이라고 생각된다. 근무경력이 적은 경우에는 직무에 대한 자율성이 낮게 되는 경우가 많기 때문에 이에 대한 스트레스가 많은 것으로 생각된다.

관계갈등에 대해서는 비정규직인 경우 직무스트레스가 낮았고, 정규직인 경우 직무스트레스가 높았다. 정규직은 비정규직보다 업무에 대한 책임감이 많고, 장기적으로 근무하는 경우가 많기 때문에 직장 내에서의 대인관계가 많아 관계갈등에 대한 직무스트레스가 높은 것으로 생각된다.

직무불안정에 대해서는 교대근무를 하는 경우, 월급여가 낮을수록 직무스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 판매 및 유통업 종사자의 교대근무는 제조업이나 의료업 근로자의 교대근무와는 다르게 야간근무를 하는 것이 아니라 아침시간부터 오후시간, 오후시간부터 저녁 또는 밤시간까지의 2교대 근무가 일반적인 형태로 되어 있다. 이런 교대작업을 수행하는 근로자는 대부분 파견 등의 형태로 일을 하기 때문에 직무불안정에 대한 스트레스가 높은 것으로 생각된다. 그러나 지금까지 수행되어온 대부분의 교대근무와 직무스트레스에 대한 연구는 제조업이나 의료업 근로자에 집중되어

있기 때문에(Harada et al., 2005; Conway et al., 2008), 판매 및 유통업 등 야간근무를 하지 않는 서비스업 종사자의 교대근무와 직무스트레스를 파악한 연구는 찾아보기 어려우므로, 주간 2교대 근무를 하는 근로자를 대상으로 교대작업과 직무스트레스를 분석하는 연구가 수행되는 것이 필요하다고 생각된다.

식사습관이 불규칙한 경우 조직체계에 대한 스트레스가 높은 것으로 나타났는데, 본 연구에서 식사습관이 불규칙한 대상자가 63.8%를 차지할 정도로 비교적 높은 것과 관련이 있을 것으로 생각된다. 이는 고객을 상대하다보면 규칙적인 식사시간을 지키기가 어렵고, 교대근무 등으로 인하여 불규칙한 식사습관을 갖기 때문인 것으로 생각된다. 이런 경우 판매 및 유통업의 업무적 특성과 조직체계에 적응하는 것이 어렵게 되므로 직무스트레스를 높게 인식하는 것으로 생각된다.

연령이 높을수록, 근무기간이 길수록, 월급여가 적을수록 직장문화에 대한 스트레스가 높았고, 음주를 하는 경우 직장문화에 대한 스트레스가 낮은 것으로 나타났다. Chen 등(2008)의 연구에서는 흡연을 하거나 음주를 하는 경우 등의 불건강행위가 스트레스를 유발한다고 하여 본 연구와 다른 결과를 보였다. 이는 우리나라의 직장문화가 음주문화에서 비롯되고 음주를 하지 않는 여성의 경우에는 이와 같은 직장문화에 부담을 가질 수 있기 때문에 오히려 음주를 하는 경우 직장문화에 대한 스트레스를 적게 느낀 것이 아닌가 생각된다.

한편 전체 직무스트레스 및 직무스트레스 하부 영역의 어느 영역에도 영향을 미치지 않는 변수는 결혼상태, 흡연, 운동횟수이었다. 홍경자 등(2002)은 전문직 여성의 직무스트레스를 Robinson의 Work-Family Stress Inventory를 이용하여 측정하였는데, 간호사는 기혼인 경우 스트레스가 낮았고, 교사는 기혼인 경우 스트레스가 높은 것으로 나타나 직종 간에 차이가 있었다. 이렇듯 기존의 연구들에서는 결혼상태가 직무스트레스를 유발하는 요인인지에 대해서 논란의 여지를 남기고 있다. 즉, 여성의 경우에 결혼으로 가정과 직장 일을 양립해야 하는 것은 분명 직무스트레스를 가중시킬 수 있는 요인이지만, 동시에 가족의 지지는 이 직무스트레스를 낮추는 완충작용을 할 수도 있기 때문이다. 본 연구에서는 단변량 분석에서는 기혼자의 직무스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났으나, 다중회귀분석에서는 결혼상태가 직무스트레스와 각 하부영역에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 단편

적으로 결혼상태만을 고려하기 보다는 여러 요인을 종합적으로 고려할 때 결과가 달라질 수 있음을 시사하는 것이므로 향후 가족의 지지 등을 포함하여 보다 심도깊은 연구가 수행되는 것이 필요하다고 사료된다.

흡연이나 운동과 관련해서는 불건강행위로 인해 스트레스가 유발되는지, 스트레스로 인해 불건강행위가 나타나는지에 대해서 여러 가지 의견이 있을 수 있다. 본 연구에서는 불건강행위가 스트레스를 유발하는지에 초점을 맞추었지만, 반대로 스트레스로 인해 흡연, 음주 등의 불건강행위가 양산될 수도 있다. 본 연구에서는 흡연이 직무스트레스를 높이는 요인이 아닌 것으로 분석되었으나, 이는 흡연율이 남성보다는 상대적으로 낮은 여성인구를 대상으로 한 것이기 때문에 차후에 성별 비교를 통한 추가연구가 필요하다고 사료된다.

또한 운동 횟수와 관련하여, 개원의사들의 직무스트레스를 의료인의 스트레스 측정도구(HPSI, Health Professional Stress Inventory)를 이용하여 분석한 강문국(2007)의 연구에서 운동 횟수를 '주2일 이하', '주3-4일', '주5일 이상'의 범주로 나누어보았을 때, 주당 운동 횟수가 많을수록 직무스트레스가 통계적으로 낮아진다고 하였다. 그러나 다중회귀분석에서는 운동 횟수가 직무스트레스에 영향을 미치는 요인이 아닌 것으로 보고하였다. 본 연구에서는 운동 횟수를 '주1회 이상', '월1-3회', '전혀 안함'으로 구분하여 살펴보았으며, 단변량 분석 및 다중회귀분석 모두에서 직무스트레스와 유의하지 않은 변수인 것으로 나타났다. 그러나 이 두 연구 간에는 운동 횟수를 범주화하는 데에서 차이를 보이고 있으며, 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있는 수준의 운동 횟수는 어느 정도인지에 대한 규정이 먼저 확인되어야 비교가 가능할 것으로 판단된다. 또한 이후의 연구에서는 '운동을 한다'의 기준인 '주3회 이상' 운동을 범주에 포함시킨 연구가 더 필요할 것으로 사료된다.

한편 본 연구는 서울 경인 지역의 일부 판매 및 유통업 사업장을 대상으로 하여 조사한 것으로 조사결과를 일반화하기에는 제한적이지만, 본 연구대상자의 직무스트레스 수준이 전체 여성의 표준치보다 높았고, 특히 직무불안정에 대한 스트레스가 가장 높은 것으로 나타났으므로 이를 관리하기 위한 방안을 검토하는 것이 필요하다고 생각된다. 판매 및 유통업 종사 여성은 다양한 고객을 상대하고, 장시간 근로 및 교대근무 등으로 피로가 유발되어 산업재해가 발생하기 쉬우므로 이

를 예방하고 관리하기 위해 회사 차원에서 다양한 노력을 기울이는 것이 중요하다. 또한 대상자들의 수면관리와 규칙적 식습관 유지 등을 위해 종합적인 건강증진 프로그램을 운영함으로써 판매 및 유통업 종사 여성의 건강수준을 향상시키도록 하는 것이 필요하다고 사료된다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 일부 판매 및 유통업에 종사하는 여성근로자의 직무스트레스 수준을 측정하고 이에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 수행되었다. 자료는 2007년 1~3월까지 서울·경인지역의 판매 및 유통업에 종사하는 여성 근로자 240명을 대상으로 하였으며, 직무스트레스는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형을 이용하여 조사하였다.

연구결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 직무스트레스 총점은 상위 50%에 속하는 것으로 나타났다. 직무불안정 영역은 상위 25%에, 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직장문화는 상위 50%에 속하였으며, 직무자율성은 하위 25%, 보상부적절은 하위 50%에 속하였다.
2. 대상자의 직무스트레스 총점에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 월급이 적을수록, 수면량이 불규칙한 경우 직무스트레스 수준이 유의하게 높은 것으로 나타났다.
3. 세부영역별 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 살펴보면, 연령이 많을수록, 주당근무시간이 길수록, 수면량이 불규칙한 경우 직무요구에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았다. 판매업무에 종사하는 경우, 근무기간이 짧을수록, 수면량이 불규칙한 경우에 직무자율에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았고, 고용형태가 비정규직인 경우 관계갈등에 대한 직무스트레스가 유의하게 낮았다. 교대근무를 하는 경우, 월급여가 적을수록 직무불안정에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았고, 계산업무에 종사하는 경우 직무불안정에 대한 스트레스가 낮았다. 식사습관이 불규칙한 경우 조직체계에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았으며, 연령이 많을수록, 근무기간이 길수록, 월급여가 적을수록 직장문화에 대한 직무스트레스가 유의하게 높았고, 음주를 하는 경우 직장문화에 대한 스트레스가 낮았다.

이상의 결과에서 판매 및 유통업에 종사하는 여성근



로자의 직무스트레스 수준이 전체 여성의 표준치보다 높은 것을 알 수 있으므로, 판매 및 유통업 종사 여성을 위하여 직무스트레스를 관리하기 위한 방안을 마련할 것을 제안한다.

## 참 고 문 헌

- 강문국, 강윤식, 김장락, 정백근, 박기수, 감신, 홍대용 (2007). 일부 개원의사들의 사회심리적 스트레스 및 직무스트레스 관련 요인. *예방의학회지*, 40(2), 177-184.
- 김광숙 (2003). 생산직 기혼 여성근로자의 직무스트레스 및 관련요인. *한국보건간호학회지*, 17(2), 212-223.
- 김미정 (2003). 백화점 화장품 브랜드 판매직 여사원의 직무 만족도에 대한 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈 (2002). 서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준. *대한산업의학회지*, 14(3), 227-235.
- 김숙영 (1999). 유통업 여성 근로자의 건강문제와 건강행위에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 노동부 (2008). *노동백서*.
- 노동부 (각년도). *산업재해현황분석*.
- 윤종완, 이경진, 김수영, 오장균, 이정탁 (2007). 콜센터 여성 근로자의 직무스트레스와 근골격계 증상과의 상관성. *대한산업의학회지*, 9(4), 293-303.
- 윤현숙, 조영채 (2007). 대학병원 간호사의 직무 스트레스 및 사회심리적 요인과 정신건강과의 관련성. *예방의학회지*, 40(5), 351-362.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용 (2004). 서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인. *지역사회간호학회지*, 15(4), 517-527.
- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정욱, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *대한산업의학회지*, 17(4), 297-317.
- 주영수, 권영준, 강희태, 김용규 (2003). 한국의 직업별 직무스트레스 수준 평가 - 일부 직종을 대상으로. *대한산업의학회지*, 15(4), 422-435.
- 최수찬, 김상아, 이정은, 박용섭 (2007). 서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준. *대한산업의학회지*, 19(4), 259-267.
- 탁진국 (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. *한국심리학회지:건강*, 7(1), 125-141.
- Caruso, C. C., Bushnell, T., Eggerth, D., Heitmann, A., Kojola, B., Newman, K., Rosa, R. R., Sauter, S. L., & Vila, B. (2006). Long work hours health and safety: toward a national research agenda. *Am J Ind Med*, 49, 930-942.
- Chen, W. Q., Wong, T. W., & Yu, I. T. (2008). Association of occupational stress and social support with health-related behaviors among chinese offshore oil workers. *J Occup Health*, 50(3), 262-269.
- Cunradi, C. B., Lipton, R., & Banerjee, A. (2007). Occupational correlates of smoking among urban transit operators: a prospective study. *Substance Abuse Treatment Prevention and Policy*, 2, 36. Retrieved August 20, 2008, from <http://www.substanceabusepolicy.com/content/2/1/36>
- Day, A. L., & Livingstone, H. A. (2003). Gender differences in perceptions of stressors and utilization of social support among university students. *Can J Behav Sci*, 35, 73-83.
- Grosch, J. W., Caruso, C. C., Rosa, R. R., & Sauter, S. L. (2006). Long Hours of Work in the U.S.: Associations with demographic and organizational characteristics, psychosocial working conditions, and health. *Am J Ind Med*, 49, 943-952.
- Harada, H., Suwazono, Y., Sakata, K., Okubo, Y., Oishi, M., Uetani, M., Kobayahhi, E., & Nogawa, K. (2005). Three-shift system increases job-related stress in Japanese workers. *J Occup Health*, 47(5), 397-404.
- Hiro, H., Kawakami, N., Tanaka, K., &

Nakamura, K. (2007). Association between job stressors and heavy drinking: age differences in male Japanese workers. *Ind Health*, 45(3), 415-425.

Lallukka, T., Lahelma, E., Rahkonen, O., Roos, E., Laaksonen, E., Martikainen, P., Head, J., Brunner, E., Mosdol, A., Marmot, M., Sekine, M., Nasermoaddeli, A., & Kagamimori, S. (2008). Associations of job strain and working overtime with adverse health behaviors and obesity: evidence from the Whitehall II Study, Helsinki Health Study, and the Japanese Civil Servants Study. *Soc Sci Med*, 66(8), 1681-1698.

Matud, M. P. (2004). Gender differences in stress and coping styles. *Pers Individ Dif*, 37(7), 1401-1415.

Pozos Radillo, B. E., Torrez Lopez, T. M., Aguilera Belasco Mde, L., Acosta Fernandez, M., & Gonzalez Perez, G. J. (2008). Stress-associated factors in Mexican dentists. *Braz Oral Res*, 22(3), 223-228.

Radi, S., Ostry, A., & Lamontagne, A. D. (2007). Job stress and other working conditions: Relationships with smoking behaviors in a representative sample of working Australians. *Am J Ind Med*, 50(8), 584-596.

Smet, P., Sans, S., Dramaix, M., Boulenguez, C., Backer, G., Ferrario, M., Cesana, G., Houtman, I., Isacsson, S. O., Kittel, F., Ostergren, P. O., Peres, I., Pelfrene, E., Romon, M., Rosengren, A., Wilhelmsen, L., & Kornitzer, M. (2005). Gender and regional differences in perceived job stress across Europe. *Eur J Public Health*, 15(5), 536-545.

Swanson, N. (2000). Working women and stress. *J Am Med Womens Assoc*, 55(2), 76-79.

Tarumi, K., Hagihara, A., & Morimoto, K.

(2004). Moderating effects of psychological job strain on the relationship between working hours and health: an examination of white-collar workers employed by a Japanese manufacturing company. *J Occup Health*, 46, 345-351.

Umehara, K., Ohya, Y., Kawakami, N., Tsutsumi, A., & Fujimura, M. (2007). Association of work-related factors with psychosocial job stressors and psychosomatic symptoms among Japanese pediatricians. *J Occup Health*, 49(6), 467-81.

- Abstract -

## Analysis on Female Workers' Job Stress in Sales and Retail Industries

Yi, Yunjeong\* · Jung, Hye-Sun\*\*

**Purpose:** This study was conducted to measure job stress and to explore risk factors of female workers in the retail and sales industries in Seoul, Gyeonggi and Incheon. **Methods:** A total of 321 participants responded to a self-administered questionnaire that included 24 items of the KOSS(Korean Occupational Stress Scale) and sociodemographic characteristics. The 240 questionnaires were collected from January to March 2007 and analyzed. **Results:** The mean scores of female workers' job stress in the retail and sales industries ranged in Q50~74 compared with the average scores of female Koreans. The level of job insecurity was significantly high, and ranged in Q75~. However, the level of insufficient job control ranged in Q~24. Multiple regression analysis was used to explain the risk factors of female workers: monthly salary and insufficient sleep

\* College of Nursing, Seoul National University

\*\* College of Medicine, The Catholic University of Korea

were of statistical significance. **Conclusion:** High level of job stress suggested that appropriate stress management programs be implemented for female workers in the retail and sales

industries.

Key words : Sales, Retail, Female workers,  
Job stress