

## 대인접객서비스 근로자의 성별 직무스트레스와 우울 Gender Differences in Job Stress and Depression of Service Workers

### 이 목 임\*

#### I. 서 론

최근 통계청 발표에 따르면, 전체 사업체 중 사업서비스업, 교육 서비스업, 오락·문화 및 운동관련 서비스업, 기타 공공·수리 및 개인서비스업 등 서비스업체가 차지하는 비율이 1993년 18.7%에서 2003년 20.9%, 2006년 29.4%로 증가하였고, 전체 근로자 중 서비스업 종사 근로자의 비율 또한 1993년 15.3%에서 2003년 21.4%, 2006년 27.9%로 증가하였다. 타 산업과 비교되는 서비스업의 전형적인 특성은 고객을 직접 접한다는 것인데, 이러한 대인접객 서비스 과정 중 직무스트레스가 발생하게 된다(Lee, 2007). 직무스트레스란 직무에 대한 요구가 근로자의 능력, 자원, 요구와 불일치할 때 발생하는 위해한 물리적·정서적 반응이다(NIOSH, 1999). 최근 20여 년간 직무스트레스는 근로자의 안전보건 뿐만 아니라 사업체의 효율성과 건강에 부정적인 영향을 미친다는 연구가 지속적으로 증가하고 있다(Cox, Griffiths, & Cox, 1996).

특히 여성 근로자의 경우 남성근로자에 비하여 직무스트레스에 취약한 것으로 보고되고 있다(Lidwall & Marklund, 2006). 여성근로자와 남성근로자가 같은 형태의 업무에 종사한다 하더라도 여성은 남성보다 자율성의 부족과 작업조건의 과도한 규제를 더 많이 호소한다(Torkelson, Muhonen, & Peiró, 2007). 이는

여성 근로자가 가지고 있는 능력보다 더 높은 수준의 신체적·정신적 요구와 높은 직무스트레스, 낮은 수준의 업무통제가 결부되어 나타난 결과로 보여진다(Ala-Mursula et al., 2005). 또한 전통적으로 남성 중심적인 사회제도에서 발생하는 여성 근로자가 처한 특별한 사회·문화적 환경 때문에 사료되는데(Sánchez-López et al., 2008; Moss, 2002), 여성 근로자는 상대적으로 직위의 불안정, 보상의 결여, 기회상실 등과 같은 직장 내 불리한 위치에 처할 가능성이 높으며(Choi, 2007) 직무 외의 어머니로서, 아내로서, 가족의 일원으로서 사회적으로 요구받는 다양한 역할 수행에 따른 스트레스가 가중되기 때문이다(South & Spitze, 1994).

미 국립산업안전보건연구원(NIOSH)이 발표한 직무스트레스와 건강에 관한 모델에 따르면, 직무스트레스는 근로자의 심리적, 신체적, 행동적 측면에서 반응을 유발하며, 이러한 과정 중 근로자의 성, 연령 등과 같은 개인적 요인, 가사부담감과 같은 직업외적 요인, 사회적 지지인 완충 요인이 그 효과에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Huang, Feuerstein, & Sauter, 2002). 본 논문에서는 직무스트레스의 급성 반응으로 심리적 반응 즉 우울에 초점을 맞추려 한다. 왜냐하면 우울은 가장 주요한 공중보건학적 문제 중의 하나이고, 대인접객서비스업 근로자와 같이 정신적 요구가 높은

\* 텍사스 주립 대학교 박사후과정 연구원(교신저자 E-mail: bil@mail.utexas.edu)  
접수일: 2009. 10. 15 심사외일: 2009. 10. 19 게재확정일: 2009. 11. 13

직무에 종사하는 근로자의 건강문제를 다룰 때 중요한 변수이기 때문이다(da Silva-Júnior et al., 2009). 또한 직무스트레스를 다룬 연구 중 직무스트레스를 결과변인인 우울수준과 비교한 연구는 아직까지 미흡한 실정이기 때문이기도 하다(Lim, 2007).

기존 논문에 따르면 직무스트레스로 인한 여성 근로자의 우울수준이 남성 근로자에 비해 더 높은 것으로 보고 되고 있다(Ogiwara et al., 2008; Kopp et al., 2008; Sánchez-López et al., 2008; Jurado et al., 2005). 그러나 여성 근로자의 우울이 과연 직무스트레스에 의한 것인지 아니면 남성근로자와는 다른 직업외적 요인 즉 가사부담과 완충요인인 사회적 지지의 부족 때문인지는 명확하지 않다. 왜냐하면 일부 연구에서는 직무스트레스보다는 직장과 가사의 양립부담이 정신적 부담에 더욱 크게 작용한다는 보고가 있기 때문이다(Wang et al., 2008). 또한 여성근로자는 남성근로자들에 비해 상대적으로 상사나 동료로부터 지지를 받을 가능성이 적다고 생각하고 있는데(Ferrario et al., 2003) 사회적 지지에 대한 낮은 기대는 직무스트레스를 가중시키는 결과를 가지고 오기 때문이다(Ye et al., 2008; Cho et al., 2008).

따라서 본 논문에서는 성별 직무스트레스와 우울 수준의 차이를 밝히고, 우울에 영향 미치는 요인의 성별 차이를 분석함으로써, 성별에 따른 직장 내 근로자의 효율적인 건강증진 방안을 마련하는 데 기초 자료를 마련하고자 한다. 여성의 서비스업 참가율이 점점 높아지고 있는 한국의 상황(Choi, 2007)을 비추어 볼 때 대인접객서비스업 여성근로자의 직무스트레스와 우울을 규명하는 것은 매우 의미 있는 일이라 하겠다. 본 연구의 구체적인 목적은 첫째, 대인접객서비스업 근로자의 직무스트레스에 대한 성별 차이를 분석하고 둘째, 대인접객서비스업 근로자의 우울수준에 대한 성별 차이를 밝히며, 마지막으로 우울 수준에 영향 미치는 요인의 성별 차이를 규명하는 것이다.

## II. 연구 방법

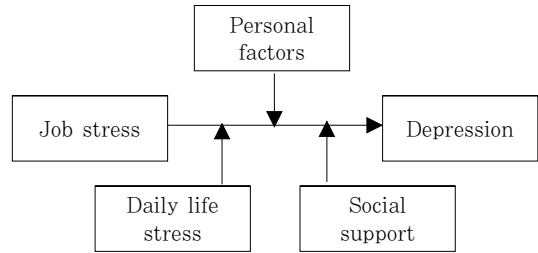
### 1. 연구 설계

본 연구는 대인접객서비스업 종사자의 성별 직무스트레스와 우울의 수준 차이를 확인하고, 우울에 영향 미치는 요인의 성별 차이를 밝히기 위한 횡단적 상관성

조사연구이다.

### 2. 연구의 개념적 틀

본 연구의 개념적 틀은 미 국립산업안전보건연구원(NIOSH)의 직무스트레스와 건강에 관한 모델을 본 연구의 목적에 맞게 수정한 것으로 <Figure 1>과 같다.



<Figure 1> Conceptual framework of this study

### 3. 연구 대상 및 자료 수집 방법

근로자의 우울에 관한 성별차이가 직무스트레스의 단일 영향인지에 대한 연구가 미흡한 현 상황을 고려하여, 본 연구자는 직무스트레스와 우울의 관계를 성별로 분석해 내는 것에 초점을 두고 있는 바, 연구의 내적 타당도를 높이기 위한 표출방법을 사용하였다. 즉, 내적타당도를 높이기 위해, 기존 문헌을 통해 대인접객 서비스 종사자가 다수 종사하는 것으로 알려져 있는 백화점, 보험회사, 호텔을 임의로 선택하여 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 자만을 연구대상으로 하는 임의표출방법을 선택하였다. 서울·경기에 소재하고 있는 백화점 2곳, 보험회사 2곳, 호텔 3곳을 선택하여 각 사업장의 보건관리자와 유선통화를 하여 본 연구의 목적을 설명하고 자료수집에 대한 동의를 구하였다. 보건관리자는 근로자들에게 연구의 취지와 목적, 개인적 사항의 보호 등을 설명하고 조사에 동의한 자에 한하여 설문조사를 수행하였다. 2006년 2월 28일부터 3월 10일까지 12일간 구조화된 설문지를 통해 조사가 이루어졌고, 총 응답자 268명 중 응답이 부실한 대상자를 제외하고 244명(91.0%)의 자료를 분석하였다. 이중 남성이 126명(51.6%), 여성이 118명(48.4%)이었다.

표본의 크기는 다중회귀분석에 있어 매우 중요한 사

항이다. 유의수준( $p=0.05$ ), 독립변인의 수(14), 중간 효과크기(0.20), 파워수준 (0.80)을 고려하였을 때, 예측 변인을 찾아내기 위해서는 최소 104개의 표본이 필요하다. 따라서 본 연구의 표본 크기는 성별로 우울 수준에 영향을 미치는 요인을 파악하기에 충분할 것으로 보인다.

#### 4. 연구 도구

조사도구는 응답자의 개인적 특성요인, 직무스트레스, 일상생활 스트레스, 사회적 지지, 우울에 대한 측정도구로 구성하였다.

개인적 특성으로는 성, 나이, 결혼 상태, 직종, 자존감이 조사되었다. 자존감을 측정하기 위하여 미국립산업안전보건연구원(NIOSH)에서 1999년 개발한 직무스트레스 조사표를 한국산업안전공단 산업안전보건연구원에서 한국어판으로 번역한 도구(이하 NIOSH 직무스트레스 조사표 한국어판)를 사용하였다. 총 10문항의 5점 척도로 구성된 본 도구의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 기존 연구에서 0.75~0.86이었고(Lee, 2000), 본 연구에서 도구의 신뢰도는 0.77이었다.

직무스트레스를 측정하기 위하여 NIOSH 직무스트레스 조사표 한국어판을 사용하였는데, 본 도구는 대인 갈등, 고용기회 저조, 업무 자율성, 기술 활용 저조, 역할 모호, 물리적 환경의 부적절성, 미래 모호, 정신적 부담, 역할갈등, 타인에 대한 책임, 양적 직무부담으로 구성되었다. 총 83문항의 5점 척도로서 기존 연구를 통해 도구의 적절한 신뢰도가 확인되었다(Lee et al., 2004; Lee, 2000). 본 연구에서 각 하부영역별 도구의 신뢰도 범위는 0.63~0.91이었고, 전체 도구의 신뢰도는 0.89이었다.

일상생활 스트레스는 생활사건척도(LES)(Holmes & Rahe, 1967)를 사용하였는데, 본 도구는 총 43개 문항으로 각 문항별 스트레스 점수가 책정되어 있다. Holmes & Rahe는 경험적 연구결과에 기초하여 생활 변화량이 150점 이상인 경우를 생활위기라고 정의하였고, 150~199점을 경한 생활위기, 200~299점을 중증도의 생활위기, 300점 이상을 심한 생활위기라고 규정하였다. 기존 연구에서 본 도구의 신뢰도는 0.90~0.95이었고(Jang, 2000), 본 연구에서 도구의 신뢰도는 0.78이었다.

사회적 지지는 NIOSH 직무스트레스 조사표 한국어

판을 사용하였는데, 본 도구는 상급자의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지로 나뉘어 있으며 각각 4문항 총 12 문항으로 구성되어 있는 5점 척도(전혀 없음~매우 많음)이다. 기존 연구에서 도구의 신뢰도는 0.83~0.89이었고(Lee et al., 2004; Lee, 2000) 본 연구에서 도구의 신뢰도는 0.82이었다.

우울을 측정하기 위하여 미국정신보건연구원에서 1971년 개발한 CES-D(The Center for Epidemiological Studies Depression Scale)를 Cho와 Kim(1993)이 한국어판으로 번역한 도구를 활용하였다. CES-D를 구성하는 20개의 항목들은 이미 타당도가 입증된 우울증 측정도구인 BDI, MMPI 등에서 뽑아낸 문항들로 구성되었으며, 기존 연구에서 도구의 신뢰도는 0.89~0.93이었고(Cho & Kim, 1993), 본 연구에서 도구의 신뢰도는 0.83이었다.

#### 5. 분석 방법

연구목적을 달성하기 위하여 자료는 네 단계를 거쳐 분석되었다. 우선 연구대상자의 일반적 특성을 분석하기 위한 기술적 통계분석이 이루어졌고, 두 번째는 대인접객서비스업 근로자의 직무스트레스와 우울에 대한 성별 차이를 분석하기 위하여 T-test가 시행되었다. 세 번째로는 제변인과 우울과의 상관관계를 파악하기 위하여 t-test, ANOVA test, pearson correlation analysis를 수행하였고, 마지막으로 우울 수준에 영향 미치는 요인의 성별 차이를 규명하기 위하여 다중회귀 분석을 시행하였다. 다중회귀분석을 시행하기 전 자료의 적절성을 확인하기 위하여 변수의 정규성, 잔차의 선형성과 동등성, 변수의 다중공선성을 조사하였으며, 그 결과 자료의 부적절성에 대한 증거는 없었다. 다중회귀분석에서 사용된 독립변수는 직무스트레스와 자존감, 일상생활 스트레스, 그리고 사회적 지지로서 기존 문헌고찰을 통해 우울에 유의하게 영향을 미치는 것으로 알려진 변수를 최종 분석과정에서 사용하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 연구대상자의 일반적 특성

남성 근로자와 여성 근로자 그룹 모두 미혼이거나 혼자 사는 경우가 과반수 이상 이었다. 남성 근로자의

<Table 1> General characteristics of participants

Category		N (%) or M±SD		χ <sup>2</sup> or t (p)
		Male (N=126)	Female (N=118)	
Marital status	Single/non-partnered	67 (53.2)	66 (55.9)	0.19 (0.67)
	Married	59 (46.8)	52 (44.1)	
Type of worksite	Hotel	23 (18.3)	36 (30.5)	63.45 (<.00)*
	Insurance company	61 (48.4)	4 ( 3.4)	
	Department store	42 (33.3)	78 (66.1)	
Age (yr)		32.61±6.49	30.88±6.84	1.96 (0.05)
Self-esteem†		31.12±2.90	30.94±3.04	0.50 (0.62)

† range : 10~50, \* p <.001

경우 보험회사 설계사로 근무하는 경우가 48.4%(61명)로 가장 많았고, 여성 근로자는 백화점 판매원으로 근무하는 경우가 66.1%(78명)로 가장 많았으며, 이러한 성별 직종의 차이는 통계적으로 유의하였다(P<.001). 남성 근로자의 평균 연령은 33세, 여성 근로자의 평균 연령은 31세이었다. 자존감 점수는 성별로 유의한 차이를 보이지 않았으며, 두 그룹 모두 평균 31점을 나타내었다(Table 1).

2. 성별 직무스트레스, 일상생활스트레스, 사회적 지지, 우울 차이

직무스트레스의 세부항목별 성별 차이를 살펴보면, 고용기회의 저조, 업무자율성의 저조, 기술 활용 저조, 역할 모호성, 물리적 작업환경의 부적절성, 직업미래의 모호성 측면에서 남성 근로자에 비하여 여성근로자의

점수가 통계적으로 유의하게 높았다. 반면, 양적 직무 부담과 타인에 대한 책임 측면에서 남성 근로자가 여성 근로자에 비해 통계적으로 유의하게 높은 점수를 나타내었다. 전체 직무스트레스의 평균 점수는 여성 근로자 232.08점(SD 21.47)으로 남성 근로자의 점수보다 통계적으로 유의하게 높았다(P<.05).

일상생활 스트레스와 사회적 지지의 평균 점수는 남성 근로자가 여성 근로자 보다 높았으나 그 차이가 통계적으로 유의하지 않았다. 반면 우울 점수는 여성 근로자에게서 더 높게 나타났다. 그러나 이러한 차이 또한 통계적으로 유의하지 않았다(Table 2).

3. 제 변인과 우울과의 상관관계

본 연구에서 주요하게 다루고자 하는 변수인 직무스트레스 세부항목과 자존감, 일상생활 스트레스, 그리고

<Table 2> Gender differences in job stress, daily life stress, social support, and depression

Category		Scores (M±SD)		t (p)	Range
		Male	Female		
Job stress	Interpersonal conflict	39.17± 8.95	39.90± 8.43	-0.66(0.51)	16~ 64
	Employment opportunities	10.52± 1.92	11.01± 1.84	-2.01(0.05)*	3~ 15
	Job control	42.48± 9.68	46.94± 9.18	-3.68(0.00)**	16~ 76
	Underutilitization of abilities	8.13± 2.29	8.86± 2.45	-2.43(0.02)*	3~ 15
	Role ambiguity	14.76± 2.90	15.58± 2.91	-2.19(0.03)*	6~ 27
	Physical environment	25.29± 7.75	27.53± 7.32	-2.33(0.02)*	10~ 50
	Job future ambiguity	13.10± 4.42	14.40± 3.61	-2.53(0.01)*	5~ 25
	Cognitive demands	18.10± 3.02	17.51± 2.95	1.54(0.13)	9~ 25
	Role conflict	20.31± 3.81	20.08± 3.84	0.48(0.63)	10~ 31
	Responsibility for people	9.37± 3.00	7.58± 3.01	4.65(<.00)**	3~ 15
Quantitative work load	23.14± 2.87	22.70± 2.74	1.24(0.21)	17~ 33	
Total		224.36±25.88	232.08±21.47	-2.54(0.01)*	165~ 308
Daily life stress		115.40±80.40	105.52±87.38	0.91(0.36)	0~ 468
Social support		43.68± 7.48	42.74± 6.79	1.03(0.30)	33~ 64
Depression		54.48± 9.05	56.45± 9.26	-1.68(0.10)	34~ 85

\* p<.05 \*\*p<.001

사회적 지지와 우울과의 상관관계를 살펴보았다. 직무 스트레스 세부항목 중 대인갈등, 자율성 저조, 기술 활용 저조, 물리적 작업환경의 부적절성, 직업미래의 모호, 역할갈등은 우울과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 우울은 전체 직무스트레스 점수와 양의 상관관계를 나타낸( $P<.001$ ) 반면, 사회적 지지와는 음의 상관관계를 보였다( $P<.001$ )<Table 3>.

<Table 3> Correlation coefficient between depression and key factors

	Depression r (P)
Interpersonal conflict	0.24 (0.00)**
Employment opportunities	-0.09 (0.17)
Job control	0.17 (0.01)*
Underutilization of abilities	0.15 (0.02)*
Role ambiguity	0.12 (0.05)
Physical environment	0.17 (0.01)*
Job future ambiguity	0.14 (0.03)*
Cognitive demands	0.05 (0.44)
Role conflict	0.31 (<.00)**
Responsibility for people	-0.05 (0.41)
Quantitative work load	0.09 (0.18)
Total	0.32 (<.00)**
Self-esteem	0.06 (0.39)
Daily life stress	0.02 (0.77)
Social support	-0.33 (<.00)**

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

#### 4. 성별 우울 수준에 영향 미치는 요인 분석

성별로 구분하여 직무스트레스 세부항목과 자존감, 일상생활 스트레스, 그리고 사회적 지지가 우울 수준에 미치는 단일 영향력을 규명하기 위하여 단계적 다중회귀분석을 시행하였다. 여성근로자의 경우, 역할갈등과 사회적 지지가 우울수준을 설명하는 유의한 변수로 나타났다. 즉, 역할갈등이 높고 사회적 지지가 낮을수록

우울수준이 높아졌으며 본 모델의 설명력은 17.74% ( $P=0.0002$ )이었다. 남성 근로자에게 있어서는, 기술 활용의 저조, 역할 갈등, 사회적 지지가 우울 수준에 유의하게 영향 미치는 것으로 나타났다. 즉 기술 활용의 저조가 낮을수록, 역할갈등이 높을수록, 사회적 지지가 낮을수록 우울 수준이 높아졌으며 본 모델의 설명력은 23.14% ( $P<.0001$ )이었다<Table 4>.

## IV. 논 의

여성 근로자는 남성근로자에 비하여 직무스트레스에 취약하다(Lidwall & Marklund, 2006). 비록 여성 근로자의 작업환경에 대한 사회적 관심이 점점 높아지고 있으나, 여성들은 여전히 직장 내 차별을 느끼고 있으며 이러한 차별은 직무스트레스를 가중시키는 결과를 야기 시킨다(Park et al., 2009). 또한 직무 외의 어머니로서, 아내로서, 가족의 일원으로서 사회적으로 요구받는 다양한 역할 수행은 스트레스를 가중시킨다(South & Spitze, 1994). 본 연구결과, 여성근로자의 직무스트레스 평균점수가 남성 근로자의 평균점수보다 통계적으로 유의하게 높아 기존의 연구결과와 일치함을 보여주었다. 특히 고용기회의 저조, 업무자율성의 저조, 기술 활용 저조, 역할 모호성, 물리적 작업환경의 부적절성, 직업미래의 모호성 측면에서 남성 근로자에 비하여 여성근로자의 점수가 통계적으로 유의하게 높았다. 그러나 직업외적 스트레스 또한 남성 근로자에 비해 여성 근로자가 높을 것이라는 본 연구의 가정과는 달리, 비록 통계적으로 유의하지는 않았지만, 남성 근로자의 일상생활 스트레스 점수가 여성근로자의 것보다 더 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 일상생활 스트레스를 측정하기 위하여 Homes와 Rahe(1967)의 생활사건척도(LES)를 사용하였는데, 우리나라 인구를 대상으로 한 본 도구의 신뢰도는 다양한 연구에서 밝혀

<Table 4> Predictors Influencing the Depression of Service Workers According to Gender

	Male			Female		
	$\beta$	F	p	$\beta$	F	p
Intercept	55.38	29.92	<.00**	35.28	6.47	0.01*
Employment opportunities	-0.79	4.07	0.05*			
Role conflict	0.70	11.27	0.00*	0.46	4.59	0.03*
Social support	-0.32	8.66	0.00*	-0.32	6.58	0.01*
$R^2$	0.2314			0.1774		
F	8.96			5.92		
p	<.0001			0.0002		

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

졌으나(Jang, 2000) 타당도에 대한 입증은 부족한 실정이다. 즉, 본 도구가 우리나라 인구의 일상생활 스트레스를 얼마나 정확하게 측정하지는 확인하기 어렵다. 우리나라의 전통적 관습 속에서 기류(유치장), 성관계 곤란, 이혼, 별거 등과 같은 항목을 정확하게 응답하기는 어려우며 생활상황의 변화, 습관의 개선, 가족과 단란하게 보낸 횟수의 변화 등과 같은 모호한 질문은 응답자에게 정확한 답변을 유도하기 어려운 요소이다. 그러나 본 도구는 일상생활의 포괄적인 측면을 다룬다는 장점을 가지고 있어 많은 연구에서 사용되고 있다(Oh, 1998). 다만, 본 도구가 60년대 개발되었고 서구 인구를 대상으로 개발되었다는 점을 감안하여 좀 더 우리나라의 사회문화적 특성과 현 시대의 상황을 반영할 수 있도록 도구의 수정·보완이 이루어질 필요가 있다.

본 연구대상인 백화점, 호텔 및 레스토랑, 보험회사 종사자의 우울 발생률은 타 업종 종사자에 비하여 유의하게 높다(Cho et al., 2008). 특히 남성에 비해 여성에게 발생률이 높는데, Cho 등(2008)의 연구에서는 우울에 관하여 남성 대비 여성의 상대적 위험비가 1.26임을 보고하였다. 본 연구결과에서도 기존연구결과와 같이 여성근로자의 우울 수준이 더 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의하지는 않았다. 이는 근로자 성별 개인적 특성 및 직업적 특성의 차이로 인한 결과일 가능성이 있다. 실제 본 연구대상의 성별 직종 분포가 남성은 보험회사 직원, 여성은 호텔과 백화점 직원이 다수 분포하여 통계적으로 유의하게 차이가 있어 순수한 성별 차이로 인한 우울의 차이를 밝히는데 제한점이 있으며, 학력수준, 건강수준 등과 같이 우울에 영향 미치는 것으로 알려진 변수(Ikeda et al., 2009)가 조사되지 않아 본 연구의 표본이 성별로 동일한 특성을 가지고 있다고 확인하기 어렵다. 또한 본 연구는 임의표출방법을 사용하여, 본 연구의 표본이 대인접객 서비스업 근로자를 대표한다고 보기도 어렵다. 즉, 다루어진 변수의 한계, 표출방법의 한계 등으로 대인접객 서비스 근로자의 성별 우울차이가 없다는 본 연구의 결과는 일반화하기 어렵다. 좀 더 대표성을 지닌 표본을 가지고 다양한 변수를 고려하여 대인접객 서비스업 근로자의 성별 우울 차이를 분석한 추가연구가 이루어져야 할 것이다.

사업장 근로자의 우울을 발생시키는 주요 원인으로 직무스트레스가 꼽히고 있는데, 근로자의 개인적 특성과 업무경력 등과 같은 직업적 특성을 보정한 후에도

직무스트레스는 우울의 주요한 예측인자로 보고되고 있다(Park et al., 2009; Stansfeld & Candy, 2006). 일반적으로 부적절한 사회적 지지, 업무자율성 저조, 작업환경의 열악함, 정신적 및 양적 직무부담, 직업미래의 모호성, 직업 불안전성 등이 우울과 높은 상관관계에 있으며 특히 남성 근로자에 비하여 여성 근로자들이 이러한 직무스트레스 원인에 의해 우울 발생의 위험도가 더 높은 것으로 밝혀지고 있다(Ikeda et al., 2009; Cho et al., 2008; Melchior et al., 2007). Cho 등(2008)의 연구에서는 부적절한 사회적 지지, 업무 자율성 저조, 업무 불안정, 작업환경의 열악함이 우울 수준에 강한 영향을 미치는 것으로 보고 하였다. Melchior 등(2007)은 여성근로자와 남성근로자 모두에게서 부적절한 사회적 지지, 높은 정신적 직무부담, 직무결정권 저조가 정신적 건강에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. Ikeda 등(2009)은 직업미래의 모호성, 높은 양적 직무부담, 대인갈등, 기술 활용의 저조가 높은 우울 증상과 관련이 있다고 보고하였으며, 특히 남성근로자에 비하여 여성근로자의 위험도가 더 높음을 밝혔다. 특히 남성 근로자에 있어서는 기술 활용의 저조가, 여성근로자에게서는 낮은 사회적 지지가 우울과 관련된 특별한 인자로 보고하였다. 본 연구결과는 기존의 연구 결과와 일치함을 보여준다. 본 연구에서는 여성 근로자의 경우 역할갈등과 사회적 지지가 우울수준을 예측하는 주요 변수로 나타났고, 남성 근로자도 여성근로자와 유사하게 역할갈등과 사회적 지지가 우울수준에 영향을 미치며 또한 기술 활용의 저조가 우울수준을 통계적으로 유의하게 설명하는 것으로 나타났다. 그러나 기존 연구에서는 기술 활용의 저조가 우울 발생에 양의 영향력을 미치는 것으로 밝혀졌으나(Ikeda et al., 2009) 본 연구는 음의 영향력을 가지는 것으로 나타났다는 것이 차이이다. 즉, 본 연구대상 남성 근로자는 본인이 가지는 기술 활용의 정도가 낮을수록 우울수준을 낮게 보고하는 특성을 가지는데, 이는 남성근로자의 학력수준, 건강수준, 흡연 여부, 사업장의 규모 등 혼동변수의 영향일 가능성이 있다. 학력수준을 포함한 사회경제적 수준(Socioeconomic status)과 우울과의 관계에 대한 기존 논문을 살펴보면, 그 결과는 일관적이지 않다. 그러나 우리나라 근로자 8,522명을 대상으로 직무스트레스와 우울을 연구한 Cho 등(2008)의 연구에서는 학력수준과 우울이 음의 상관관계에 있음을 보고하였다. 또한 흡연습관과 수면시간 부족은 우울 발

생의 주요한 영향 변수이다(Ikeda et al., 2009). 본 연구는 표본 크기의 한계를 인하여 충분한 혼동 변수를 분석에 포함시키지 못하여 제한적인 결과만을 제시할 수밖에 없는 한계를 가진다. 따라서 향후 충분한 표본의 크기로 기존 연구를 통해 제시된 다양한 혼동변수를 다루는 추가 연구가 이루어져야 할 것이다. 한편, 본 연구는 상대적으로 높은 기술이 요구된다고 보기 어려운 대인접객 서비스업에 종사하는 근로자를 대상으로 하였는데, 이러한 저기술 집단에서 기술 활용의 정도는 우울을 설명하는 민감한 변수가 아닐 가능성 또한 배제할 수 없다. 향후 대인접객 서비스업 종사 근로자의 직무스트레스 세부요인과 우울과의 관계에 대한 세부 연구가 더 활발히 이루어질 필요가 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 본 연구는 도구의 한계, 작은 표본의 크기, 혼동변수에 대한 불충분한 고려, 임의 표출방법 등의 제한점이 있음에도 불구하고, 성별에 따라 직무스트레스 세부항목이 우울수준에 미치는 영향력을 규명하였다는 점에서 큰 의의를 가진다. 이러한 접근은 보건행정가, 사업장 보건관리자, 연구자가 성별 사업장 근로자의 건강보호 및 건강증진 방안을 마련하는데 구체적인 유익한 자료를 제공할 수 있다. 대인접객 서비스 근로자의 정신건강에 관한 전략을 수립하고자 할 때에는 기본적으로 여성근로자가 남성근로자에 비하여 직무스트레스에 취약하며 우울 수준도 높음을 감안해야 한다. 또한 조직 차원에서는 역할 갈등을 완화하고 동료 및 상사의 사회적 지지를 강화할 수 있는 조직 내 분위기 조성 프로그램 마련 등의 노력과, 근로자 차원에서는 역할갈등 대처 전략에 대한 교육, 가족의 사회적 지지 강화와 같은 노력이 병행 되어야 할 것이다.

## V. 결 론

여성 근로자는 직장 내에서 불리한 위치와 직무 외 사회적으로 요구받는 다양한 역할 수행으로 인하여 남성근로자에 비하여 직무스트레스에 취약한 것으로 보고되고 있다. 이러한 직무스트레스는 우울과 밀접한 연관이 있는데, 여성근로자에게 발생하는 우울이 직무스트레스에 의한 것인지, 생활스트레스와 같은 직업외적 요인과 사회적 지지 부족 때문인지에 대한 연구가 미흡하다. 따라서 본 연구는 성별 직무스트레스와 우울 수준의 차이를 밝히고, 우울에 영향 미치는 요인의 성별 차

이를 분석함으로써, 직장 내 근로자의 성별에 따른 효율적인 건강증진 방안을 마련하는 데 기초 자료를 마련하고자 시행되었다. 본 연구의 대상은 서울·경기에 소재하고 있는 백화점 2곳, 보험회사 2곳, 호텔 3곳의 근로자 총 244명이었고, 이중 남성이 126명(51.6%), 여성이 118명(48.4%)이었다.

본 연구를 통해 도출된 결과는 다음과 같다.

1. 전체 직무스트레스의 평균 점수는 여성 근로자 232.08점(SD 21.47)으로 남성 근로자의 점수보다 통계적으로 유의하게 높았다.
2. 여성근로자는 남성근로자에 비하여 고용기회의 저조, 업무자율성의 저조, 기술 활용 저조, 역할 모호성, 물리적 작업환경의 부적절성, 직업미래의 모호성 측면에서 스트레스 점수가 통계적으로 유의하게 높았다. 반면, 양적 직무부담과 타인에 대한 책임은 남성 근로자가 여성 근로자에 비해 통계적으로 유의하게 높은 점수를 나타내었다.
3. 우울 점수는 여성 근로자에게서 더 높게 나타났으나, 통계적으로 유의한 차이는 아니었다.
4. 우울은 전체 직무스트레스 점수와 양의 상관관계에 있었고, 직무스트레스 세부항목 중 대인갈등, 자율성 저조, 기술 활용 저조, 물리적 작업환경의 부적절성, 직업미래의 모호, 역할갈등은 우울과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.
5. 단계적 회귀분석 결과, 여성근로자의 경우 역할갈등과 사회적 지지가 우울수준을 설명하는 유의한 변수로 나타났다. 남성 근로자에게 있어서는, 기술 활용의 저조, 역할 갈등, 사회적 지지가 우울 수준에 유의하게 영향 미치는 것으로 나타났다.

본 연구결과 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 대인접객 서비스 근로자의 정신건강에 관한 전략을 수립하고자 할 때에는 기본적으로 여성근로자가 남성근로자에 비하여 직무스트레스에 취약하며 우울 수준도 높음을 감안해야 한다.

둘째, 조직 차원에서 역할 갈등을 완화하고 동료 및 상사의 사회적 지지를 강화할 수 있는 조직 내 분위기 조성 프로그램 마련 등의 노력이 이루어져야 하고, 근로자 차원에서는 역할갈등 대처 전략에 대한 교육, 가족의 사회적 지지 강화와 같은 노력이 병행 되어야 한다.

## 참 고 문 헌

- Ala-Mursula, L., Vahtera, J., Linna, A., Pentti, J., & Kivimäki, M. (2005). Employee worktime control moderates the effects of job strain and effort-reward imbalance on sickness absence: The 10-town study. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 59(10), 851-857.
- Cho, J. J., Kim, J. Y., Chang, S. J., Fiedler, N., Koh, S. B., Crabtree, B. F., Kang, D. M., Kim, Y. K., & Choi, Y. H. (2008). Occupational stress and depression in Korean employees. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(1), 47-57.
- Cho, M., & Kim, G. (1993). Clinical properties of CES-D among depressive symptoms patients. *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association*, 32(3), 381-397.
- Choi, M. (2007). Discrimination in labor market and trend of gender wage differential in Korea. *Journal of Social Study Education*, 11(2), 517-533.
- Cox, T., Griffiths, A., & Cox, S. (1996). Work-related stress in nursing: Controlling the risk to health. Working paper. International labor office: Geneva.
- da Silva-Júnior, F. P., de Pinho, R. S., de Mello, M. T., de Bruin, V. M., & de Bruin, P. F. (2009). Risk factors for depression in truck drivers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 44(2), 125-129.
- Ferrario, M., Cecchino, C., Chiodini, P., Ragno, G., Merluzzi, F., Borchini, R., Taborelli, S., & Cesana, G. (2003). Reliability of the Karasek scale in the assessment of perceived occupational stress and gender-related differences in scores. The SEMM study. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*. Suppl(3), 204-205. [Italian]
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 9, 213-218.
- Huang, G. D., Feuerstein, M., & Sauter, S. L. (2002). Occupational stress and work-related upper extremity disorder: Concepts and models. *American Journal of Industrial Medicine*, 41, 298-314.
- Ikeda, T., Nakata, A., Takahashi, M., Hojou, M., Haratani, T., Nishikido, N., & Kamibeppu, K. (2009). Correlates of depressive symptoms among workers in small- and medium-scale manufacturing enterprises in Japan. *Journal of Occupational Health*, 51, 26-37.
- Jang, J. (2000). Relationship between health promoting lifestyle, Stressful life events and social support of white-collar male workers working for an insurance company. Unpublished master's thesis, Cho-sun University, Chun-nam.
- Jurado, D., Gurpegui, M., Moreno, O., Fernández, M. C., Luna, J. D., & Gálvez, R. (2005). Association of personality and work conditions with depressive symptoms. *European Psychiatry*. *The Journal of the Association of European Psychiatrists*, 20(3), 213-222.
- Kopp, M. S., Stauder, A., Purebl, G., Janszky, I., & Skrabski, A. (2008). Work stress and mental health in a changing society. *European Journal of Public Health*, 18(3), 238-244.
- Lee, B. (2007). Development of a model for emotional labor worker's health. *Korea Journal of Occupational Nursing*, 16(1), 78-88.
- Lee, B., Jung, H., Kim, S., & Lee, K. (2004). Factors influencing depression with emotional labor among workers in the service industry. *Korea Journal of Community Health Nursing*, 15(4), 566-576.
- Lee, K. (2000). Reliability and validity of NIOSH job stress questionnaire. *Health and Social Science*, 8, 57-111.



- Lidwall, U., & Marklund, S. (2006). What is healthy work for women and men? - A case-control study of gender- and sector-specific effects of psycho-social working conditions on long-term sickness absence. *Work*, 27(2), 153-163.
- Lim, H. (2007). Job stress and depression of male industry workers. Unpublished master's thesis, Aju University, Kyunggi.
- NIOSH (1999). Stress at Work. U.S. National Institute for Occupational Safety and Health, DHHS (NIOSH) Publication Number 99-101.
- Melchior, M., Caspi, A., Milne, B. J., Danese, A., Poulton, R., & Moffitt, T. E. (2007). Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men. *Psychological Medicine*, 37(8), 1119-1129.
- Moss, N. E. (2002). Gender equity and socioeconomic inequality: A framework for the patterning of women's health. *Social Science & Medicine*, 54(5), 649-661.
- Ogiwara, C., Tsuda, H., Akiyama, T., & Sakai, Y. (2008). Gender-related stress among Japanese working women. *Transcultural Psychiatry*, 45(3), 470-488.
- Oh, W. (1998). Effect of positive and negative thinking on the psychological well-being. Unpublished master's thesis, Ewha University, Seoul.
- Park, S., Min, K., Chang, S., Kim, H., & Min, J. (2009). Job stress and depressive symptoms among Korean employees: The effects of culture on work. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82, 397-405.
- Sánchez-López, M. P., López-García, J. J., Dresch, V., & Corbalán, J. (2008). Sociodemographic, psychological and health-related factors associated with poor mental health in Spanish women and men in midlife. *Women Health*, 48(4), 445-465.
- South, S. J., & Spitze, G. (1994). Housework in marital and nonmarital households. *American Sociological Review*, 59(3), 327-347.
- Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32, 443-462.
- Torkelson, E., Muhonen, T., & Peiró, J. M. (2007). Constructions of work stress and coping in a female- and a male-dominated department. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(3), 261-270.
- Wang, J. L., Lesage, A., Schmitz, N., & Drapeau, A. (2008). The relationship between work stress and mental disorders in men and women: Findings from a population-based study. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 62(1), 42-47.
- Ye, X. Q., Chen, W. Q., Lin, J. X., Wang, R. P., Zhang, Z. H., Yang, X., & Yu, X. Q. (2008). Effect of social support on psychological-stress-induced anxiety and depressive symptoms in patients receiving peritoneal dialysis. *Journal of psychosomatic research*, 65(2), 157-164.

- Abstract -

## Gender Differences in Job Stress and Depression of Service Workers

*Lee, Bokim\**

**Purpose:** This study was conducted to estimate the job stress and depression of female and male service workers and to determine the predictors influencing depression.

**Method:** In this cross-sectional study, the

---

\* The University of Texas at Austin, Post doctoral researcher

data were collected from hotel, wholesale, and insurance companies. A total of 244 workers were recruited. Among them, 118 were female workers. A self-administered questionnaire was consisted of personal characteristics, job stress, daily life stress, social support, and depression. Depression was measured using a CES-D Korean version. **Result:** The average job stress of female workers was higher than that of male workers ( $P < .05$ ). The average depression scores of female workers were higher than those of male workers, but the difference was not statistically significant. Multiple regression analysis showed that role conflict and low

social support were significant predictors of depression in female workers. In male workers, role conflict, low social support, and under-utilization of abilities were significant predictors of depression. **Conclusion:** The results of this study suggest that depression of service workers may be prevented by creating a workplace environment that focuses on role conflict and social support. Also, health providers should consider the vulnerability of working women to job stress.

Key words : Sex differences, Depression, Job stress