

# 서비스업 여성 근로자의 근무조건에 따른 직무 스트레스

곽수진<sup>1</sup> · 정혜선<sup>2</sup>

가톨릭대학교 대학원<sup>1</sup>, 가톨릭대학교 의과대학<sup>2</sup>

## Occupational Stress of Women Workers in Service Industries depending on Their Working Conditions

Kwak, Su-Jin<sup>1</sup> · Jung, Hye-Sun<sup>2</sup>

<sup>1</sup>The Catholic University, Seoul

<sup>2</sup>College of Medicine, The Catholic University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of this study is to discover the influence of the working conditions on women workers' occupational stress. **Methods:** Descriptive method is used to identify women's stress depending on their general working features and conditions by conducting a survey of them in women-dominated service industries. SPSS 18.0 program is used for data analysis and descriptive statistics is presented with standard deviation, frequency and percentage.  $\chi^2$ -test is used as an analysis tool. To figure out factors that influence their stress, logistic regression analysis is used for general features and working conditions as independent variables, and occupational stress as a dependent variable. **Results:** As a result, among the independent variables, employment status, weekly working hours, career, shiftwork, and work-family-balance are meaningful factors that influence their stress. Temporary workers' stress is 3.65 times higher ( $p < .001$ ), and workers working over 48 hours a week have 1.97 times higher stress ( $p < .003$ ). Workers with over 5 years' career are under 1.73 times higher stress ( $p < .046$ ) and shift workers are under 3.51 times higher stress ( $p < .001$ ). Work family balance results in 1.93 times higher stress ( $p < .009$ ). **Conclusion:** It is necessary to seek how to prevent and manage women workers' stress considering features.

**Key Words:** Occupational, Stress, Women

## 서론

### 1. 연구의 필요성

우리나라 여성의 경제활동 참가율은 1970년대 이후 꾸준한 증가세를 보여 2011년 54.9%, 2012년 55.2%(Statistics Korea, 2012)를 보이고 있다. 그러나 여전히 우리나라 여성 근로자들의 경제활동 참가율은 선진외국보다 낮은 수준이다. OECD 주요국가의 여성 경제활동 참가율을 살펴보면, 덴마크

76.1%, 미국 67.8%, 프랑스 66.1%, 일본 63.0%를 나타내고 있다(Ministry of Employment and Labor, 2011).

이처럼 여성의 경제활동 참가율이 더 크게 증가하지 못하는 이유는 가정과 직장을 양립해야 하는 이중적인 부담이 크기 때문이라고 생각된다. Lee (2010)의 연구에 의하면 우리나라 직장 여성의 주당 근무시간은 44.3시간으로 OECD 국가 평균인 34.3시간보다 10시간이나 긴 것으로 확인되었는데, 이는 개인 시간 뿐 아니라 가족과 함께 보낼 수 있는 시간의 감소로 이어지며 직장과 가정을 양립하는 것의 어려움을 보여주고 있

**주요어:** 직무, 스트레스, 여성

**Corresponding author:** Jung, Hye-Sun

College of Medicine, The Catholic University, 505 Banpo-dong, Seocho-gu, Seoul 137-701, Korea.  
Tel: +82-2-2258-7368, Fax: +82-2-532-3820, E-mail: hyesun@catholic.ac.kr

Received: Mar 7, 2014 / Revised: Apr 15, 2014 / Accepted: Apr 18, 2014

다. 직장과 가정생활 양립에 대한 갈등은 직장과 가정 두 영역 모두에 부정적인 영향을 미치게 되며(Kosseck, Colquitt, & Noe, 2001), 노동생산성이 저하되고 높은 이직률을 가져와 조직성과에도 부정적인 결과를 초래하게 된다(Lee, 2010).

뿐만 아니라 직장 여성의 역할부담 증가는 직장 여성의 전반적인 건강상태에도 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있는데(Kim, 2003), 그 중에서도 특히 정신적 건강문제는 남성 근로자보다 여성 근로자에게서 더 크게 나타나고 있다. Lidwall과 Marklund (2006)의 보고에서는 여성 근로자가 남성 근로자보다 스트레스에 더 취약하다고 하였으며, 여성이 남성보다 스트레스로 인한 소모, 우울, 두통, 극도의 통증, 호흡문제, 어지럼증 등을 더 많이 호소한다고 하였다(von Scheele I, von Scheele B, Hansson, Winman, & Theorell, 2005).

우리나라 근로자가 겪고 있는 직무 스트레스 요인을 분석한 연구에 의하면(Kim, An, & Lee, 2009), 여성 근로자는 남성 근로자에 비해 보상 부적절 요인에 의해 스트레스를 더 많이 받고 있다고 하였으며, Steptoe와 Willemsen (2004)의 연구에서는 여성 근로자가 남성 근로자에 비해 낮은 업무자율성으로 인한 스트레스를 더 많이 느끼고 있다고 하였다. Lee (2009)의 연구에서는 남성 근로자에 비해 여성 근로자가 고용기회 저조, 업무자율성 부족, 기술 활용 저조, 역할 모호성, 물리적 작업환경의 부적절성, 직업의 미래에 대한 모호성 측면에서 스트레스 점수가 통계적으로 유의하게 높다고 하였다.

여성의 취업현황을 산업분류별로 살펴보면, 2009년 기준으로 ‘부동산 및 공공, 개인, 사회 서비스업’과 ‘도소매 및 숙박, 음식업’에 47.7%가 취업해 있는 것으로 나타나 있다(Statistics Korea, 2012). 이처럼 많은 수의 여성근로자들이 서비스업종에 취업해 있는데, 서비스업에 대한 인식은 대체로 유해한 작업환경이 제조업보다 많지 않다고 생각하는 경향이 있어서 산업보건 분야에서 관심의 대상이 되지 못하였다. 하지만 현재는 서비스업에서도 다양한 산업재해가 발생하고 있고, 서비스직 종사자들의 직무 스트레스가 높아 이를 파악하고 관리하는 것이 가장 기본적이고 중요한 연구가 되고 있다(Kim, 1999).

여성 근로자의 직무 스트레스를 파악한 연구에서는(Yun, June, & Kim, 1997) 교대근무자, 급여가 낮은 군, 주당 근무시간이 긴 경우에 직무 스트레스 정도가 높게 나타났으며, 취업 기혼여성을 대상으로 한 연구(Jung et al., 2001)에서도 교대근무 등의 근무조건이 직무 스트레스를 높이는 요인이라고 하였고, 정규직 여성근로자는 비정규직 여성근로자에 비하여 업무압박과 업무일정으로 인한 스트레스와 가족으로부터 유

발되는 스트레스를 더 많이 경험한다고 하였다(Seto, Morimoto, & Maruyama, 2006).

이처럼 여성근로자의 근무조건이 많은 스트레스를 유발하고 있고, 특히 남성 근로자에 비해 여성 근로자가 직무 스트레스에 더 취약하다고 알려져 있지만, 서비스업에 종사하는 여성근로자를 대상으로 근무조건에 따른 차이를 집중적으로 파악한 연구가 충분하지 않아 본 연구에서는 서비스업 여성 근로자의 근무조건에 따른 직무 스트레스를 파악하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 서비스업 여성 근로자의 근무조건이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이다.

이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 서비스업 여성 근로자의 직무 스트레스 수준을 파악한다.
- 서비스업 여성 근로자의 근무조건에 따른 직무 스트레스 차이를 파악한다.
- 서비스업 여성 근로자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 서비스업 여성 근로자를 대상으로 일반적 특성 및 근무조건에 따른 직무 스트레스를 탐색한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 판매서비스업(할인점), 전화판매서비스업(콜센터), 의료서비스업(병원), 공공서비스업(보건소 민원부서), 금융서비스업(창구직원) 등의 서비스업에 종사하는 여성근로자를 대상으로 하였다. 서울, 경기, 충청 지역에 소재한 총 50개 사업장을 대상으로, 1개 사업장당 20명을 조사대상으로 하였다. 대상 사업장의 보건관리자에게 전화로 설문조사의 목적을 설명한 후 조사에 동의한 45개 사업장에 우편으로 설문지를 발송하였다. 서면으로 설문조사의 목적과 방법을 설명하고 조사에 동의한 근로자에게 설문지를 배포하여 조사를 실시하였다. 조사에 응답한 근로자는 총 552명이었으며, 이 중 불성실하게 응답한 자료를 제외하고 430명의 자료를 최종 분석대

상으로 하였다.

본 연구는 C대학교의 생명윤리위원회의 심의를 받아 수행하였다(CUMC11U075).

### 3. 연구도구

본 연구에서 사용한 설문지는 여러 문헌을 참고하여 초안을 작성한 후 여성학, 간호학, 의학, 보건학 분야의 전문가 총 4인의 자문을 받아 문항을 수정한 후 사용하였다. 본 연구의 조사 도구는 일반적 특성, 근무조건, 직무 스트레스에 관한 문항으로 구성하였다.

일반적 특성은 연령, 결혼, 학력의 3개 문항으로 구성하였다.

근무조건은 고용형태, 주당 근무시간, 직급, 연소득, 근무경력, 교대여부, 일과 가정생활 양립의 7개 항목으로 구성하였다.

직무 스트레스는 직무요구 영역 4문항, 직무자율 영역 4문항, 관계갈등 영역 3문항, 직무불안정 영역 2문항, 조직체계 영역 4문항, 보상부적절 영역 3문항, 직장문화 영역 4문항으로 구성된 한국인 직무 스트레스요인 측정도구 단축형을 사용하였다. 직무 스트레스에 대한 환산점수는 한국인 직무 스트레스요인 측정도구 단축형을 참고하였으며 각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’ ‘그렇다’ ‘매우 그렇다’로 응답하며, 각각에 대해 1-2-3-4점을 부여하고 있다. 따라서 점수가 높을수록 직무 스트레스 요인이 높은 것으로 평가되는 문항은 1-2-3-4점을 그대로 두고, 점수가 높을수록 직무 스트레스 요인이 낮게 평가될 수 있는 문항은 4-3-2-1로 재코딩 후 개별 문항을 평가하였다. 본 연구의 분석 결과는 여성 근로자를 위한 직무 스트레스 요인 환산점수 참고값에 의해 50.1점 이상이면 직무 스트레스가 높다고 정의하였다(Chang et al., 2005).

### 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 기술통계는 평균과 표준편차 및 빈도와 백분율로 제시하였다. 대상자의 일반적 특성, 근무조건에 따른 여성 근로자의 직무 스트레스는  $\chi^2$ -test로 분석하였다. 여성 근로자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 일반적 특성, 근무조건의 변수를 모두 독립변수로 투입하고, 직무 스트레스를 종속변수로 한 후 다변량 로지스틱 회귀분석을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 20~29세 34.0%, 30~39세 36.3%, 40세 이상 29.8%로 나타났으며, 결혼은 배우자 유무에 따라 분류하였으며 배우자가 있음은 58.4%, 배우자가 없음은 41.6%로 확인되었다. 대상자의 학력은 고졸 이하 여성은 30.0%, 대졸 이상 여성은 70.0%로 나타났다(Table 1).

### 2. 연구대상자의 근무조건

주당 근무시간은 48시간 미만이 60.9%, 48시간 이상이 39.1%, 직급은 일반사원이 85.3%, 계장 이상이 14.7%로 확인되었다. 연소득은 2,400만원 미만이 49.3%, 2,400~3,600만원이 29.8%, 3,600만원 이상은 20.9%로 분석되었다. 교대근무를 하는 경우는 23.5%, 비교대인 주간근무는 76.5%로 분석되었다. 일과 가정생활 양립이 어렵다는 응답은 71.9%, 어렵지 않다는 응답은 28.1%로 나타났다(Table 1).

**Table 1.** General Characteristics and Working Conditions of Subjects (N=430)

Categories	Variables	n (%)
Age (year)	20~29	146 (34.0)
	30~39	156 (36.3)
	≥ 40	128 (29.8)
Marital status	Spouse	251 (58.4)
	Spouseless	179 (41.6)
Educational level	≤ High school	129 (30.0)
	≥ College	301 (70.0)
Employment type	Regular	231 (53.7)
	Irregular	199 (46.3)
Worktime (hr/week)	< 48	262 (60.9)
	≥ 48	168 (39.1)
Position	General staff	367 (85.3)
	≥ Management staff	63 (14.7)
Annual income (10,000 won)	< 2,400	212 (49.3)
	2,400~3,600	128 (29.8)
	≥ 3,600	90 (20.9)
Job tenure (year)	< 5	219 (50.9)
	≥ 5	211 (49.1)
Shift work	No	329 (76.5)
	Yes	101 (23.5)
Work and family conflict	Yes	309 (71.9)
	No	121 (28.1)

### 3. 연구대상자의 직무 스트레스 정도

직무 스트레스요인 측정 지침에 의하면 여성 근로자의 총점이 50.1점 이상이면 직무 스트레스가 높은 것으로 구분하고 있어(Jang et al., 2005), 본 연구에서도 이를 기준으로 하였다.

직무 스트레스 총점을 50.1점을 기준으로 구분하였을 때 본 연구대상자의 39.3%(169명)는 직무 스트레스가 높은 것으로 분석되었으며, 60.7%(261명)는 직무 스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

직무 스트레스의 총점은 47.9±9.28점으로 분석되었으며 기준치와 비교시 높은 것으로 나타났다. 세부영역별 직무 스트레스 점수를 기준치와 비교한 결과, 직무요구(59.3±18.22)는 높음, 직무자율(54.6±16.61)은 정상범위, 관계갈등(38.8±14.80) 높음, 직무불안정(38.4±21.39), 조직체계(51.6±16.00), 보상부적절(50.7±15.38), 직장문화(42.1±17.02)인 것으로 나타났다(Table 2).

### 4. 연구대상자의 일반적 특성 및 근무조건에 따른 직무 스트레스

일반적 특성인 연령( $p < .394$ ), 결혼( $p < .369$ ), 학력( $p < .830$ )은 직무 스트레스와 유의한 차이를 나타내지 않았다.

근무조건에 따른 특성에서는 주당 근무시간, 직급, 교대여부, 일과 가정생활 양립이 직무 스트레스와 유의한 차이를 나타냈다. 주당 근무시간이 48시간 미만 근로자의 33.6%에서 직무 스트레스가 높았으며, 48시간 이상 근로자의 48.2%에서 직무 스트레스가 높은 것으로 확인되었다( $p < .002$ ). 직급에 따른 직무 스트레스에서는 일반사원의 41.7%에서 직무 스트

레스가 높았으며, 계장 이상의 25.4%에서 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났다( $p < .014$ ). 비교대 근무자의 65.0%에서 직무 스트레스가 낮은 것으로 나타났으며, 교대근무 근로자의 직무 스트레스는 53.5%가 높은 것으로 분석되었다( $p < .001$ ). 일과 가정생활 양립이 어렵다라고 응답한 근로자의 42.7%가 직무 스트레스가 높았고, 일과 가정생활 양립이 어렵지 않다고 응답한 근로자의 69.4%는 직무 스트레스가 낮은 것으로 나타났다( $p < .020$ )(Table 3).

### 5. 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인

직무 스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다변량 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 독립변수로 투입한 변수 가운데 고용형태, 주당 근무시간, 경력, 교대여부, 일과 가정생활 양립이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

정규직 여성 근로자에 비해 비정규직 여성 근로자의 직무 스트레스가 3.65배 높은 것으로 나타났으며( $p < .001$ ), 주당 근무시간이 48시간 미만인 경우에 비해 48시간 이상인 경우 직무 스트레스가 1.97배 높은 것으로 분석되었다( $p < .003$ ). 경력이 5년 미만인 경우에 비해 5년 이상인 여성 근로자의 직무 스트레스가 1.73배 높은 것으로 나타났으며( $p < .046$ ), 비교대 여성 근로자에 비해 교대근무 여성 근로자의 직무 스트레스가 3.51배 높은 것으로 나타났다( $p < .001$ ). 일과 가정생활 양립이 어렵지 않은 여성 근로자에 비해 어렵다고 응답한 여성 근로자의 직무 스트레스가 1.93배 높았다( $p < .008$ )(Table 4).

**Table 2.** Job Stress of Subjects and Korea Women Job Stress Standard Value

Variables	Categories	n (%)	M±SD	Korea women job stress standard value			
				Q~24*	Q25~49**	Q50~74***	Q75~****
Job stress status	Low	261 (60.7)					
	High	169 (39.3)					
Domain	Job demand		59.3±18.22	≤ 50.0	50.1~58.3	58.4~66.6	≥ 66.7
	Insufficient job control		54.6±16.61	≤ 50.0	50.1~58.3	58.4~66.6	≥ 66.7
	Interpersonal conflict		33.8±14.80	-	≤ 33.3	33.4~44.4	≥ 44.5
	Job insecurity		38.4±21.39	-	≤ 33.3	33.4~50.0	≥ 50.1
	Organizational system		51.6±16.00	≤ 41.6	41.7~50.0	50.1~66.6	≥ 66.7
	Lack of reward		50.7±15.38	≤ 44.4	44.5~55.5	55.6~66.6	≥ 66.7
	Occupational climate		42.1±17.02	≤ 33.3	33.4~41.6	41.7~50.0	≥ 50.1
	Total mean		47.9±9.28	≤ 44.4	44.5~50.0	50.1~55.6	≥ 56.0

\*Q-24=한국인 직무 스트레스 환산점수 4분위수의 25% 미만; \*\*Q25~49=한국인 직무 스트레스 환산점수 4분위수의 25% 이상 50% 미만; \*\*\*Q50~74=한국인 직무 스트레스 환산점수 4분위수의 50% 이상 75% 미만; \*\*\*\*Q75~=한국인 직무 스트레스 환산점수 4분위수의 75% 이상.

**Table 3.** Job Stress by General Characteristics and Working Conditions

Categories	Variables	Job stress		$\chi^2$ ( $p$ )
		Low	High	
		n (%)	n (%)	
Age (year)	20~29	86 (58.9)	60 (41.1)	1.865 (.394)
	30~39	91 (58.3)	65 (41.7)	
	≥ 40	84 (65.6)	44 (34.4)	
Marital status	Spouse	157 (62.5)	94 (37.5)	0.867 (.369)
	Spouseless	104 (58.1)	75 (41.9)	
Educational level	≤ High school	77 (59.7)	52 (40.3)	0.078 (.830)
	≥ College	184 (61.1)	117 (38.9)	
Employment type	Regular	150 (64.9)	81 (35.1)	3.757 (.060)
	Irregular	111 (55.8)	88 (44.2)	
Worktime (hr/week)	< 48	174 (66.4)	88 (33.6)	9.180 (.002)
	≥ 48	87 (51.8)	81 (48.2)	
Position	General staff	214 (58.3)	153 (41.7)	5.983 (.014)
	≥ Management staff	47 (74.6)	16 (25.4)	
Annual income (10,000 won)	< 2,400	133 (62.7)	79 (37.3)	2.098 (.350)
	2,400~3,600	71 (55.5)	57 (44.5)	
	≥ 3,600	57 (63.3)	33 (36.7)	
Job tenure (year)	< 5	139 (63.5)	80 (36.5)	1.438 (.230)
	≥ 5	122 (57.8)	89 (42.2)	
Shift work	No	214 (65.0)	115 (35.0)	11.100 (.001)
	Yes	47 (46.5)	54 (53.5)	
Work and family conflict	Yes	177 (57.3)	132 (42.7)	5.372 (.020)
	No	84 (69.4)	37 (30.6)	

**Table 4.** Prediction of Job Stress by Logistic Regression

(N=430)

Categories	(Ref.)	Variables	OR	95% CI	$p$
Age (year)	(20~29 year)	30~39	1.08	0.61~1.93	.793
		≥ 40	0.86	0.43~1.74	.678
Marital status	(Spouse)	Spouseless	1.08	0.64~1.83	.770
Educational level	(≤ High school)	≥ College	1.21	0.70~2.10	.503
Employment type	(Regular)	Irregular	3.65	2.02~6.62	< .001
Worktime	(< 48)	≥ 48	1.97	1.26~3.09	.003
Position (hr/week)	(General staff)	≥ Management staff	0.51	0.25~1.03	.060
Annual income (10,000 won)	(< 2,400)	2,400~3,600	0.57	0.26~1.26	.166
		≥ 3,600	0.86	0.43~1.74	.678
Job tenure (year)	(< 5)	≥ 5	1.73	1.01~2.96	.046
Shift work	(No)	Yes	3.51	2.02~6.11	< .001
Work and family conflict	(No)	Yes	1.93	1.18~3.14	.008

## 논 의

본 연구는 서비스업 여성 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하여 여성 근로자의 근무조건이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이다.

연구결과 응답 여성 근로자의 39.3%에서 한국인 직무 스트레스 표준값보다 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 스트레스를 받게 되면 일반적으로 두통, 수면 장애, 집중하기 어려움, 성격이 급해짐, 위장문제, 업무 불만족, 낮은 의욕 등의 증상이 나타날 수 있으므로(NIOSH, 1999), 서비스업 여성 근로자의 직무 스트레스를 관리하는 것이 중요하다고 하겠다.

본 연구에서 서비스업 여성 근로자의 직무 스트레스에 가장 크게 영향을 미치는 변수는 고용형태인 것으로 나타났는데, 정규직에 비해 비정규직 여성 근로자의 직무 스트레스가 3.65배 높은 것으로 나타났다. Kim 등(2009)은 직무불안정이 남성과 여성 모두에게서 가장 큰 스트레스 요인이지만, 남성에 비하여 여성의 스트레스 점수가 더 높다고 하였다. 비정규직 여성 근로자의 직무 스트레스가 정규직 여성 근로자에 비하여 더 높게 나타난 것은 스트레스의 반응을 완충하는 것으로 알려진 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지가 포함된 사회적 지지가 정규직에 비해 더 부족하기 때문에 나타날 수 있는 것으로 확인된다(Seto et al., 2006).

다음으로 큰 영향을 나타낸 변수는 교대근무이었는데, 비교대 근무자에 비해 교대근무 여성 근로자의 직무 스트레스가 3.51배 높은 것으로 나타났다. 판매 및 유통업 종사 여성근로자를 대상으로 한 연구(Yi & Jung, 2009)에서 교대근무를 하는 경우 고용불안정에 대한 직무 스트레스가 높다고 하였다. 병원간호사의 근무형태와 직무몰입에 대한 연구(Hwang & Kang, 2011)에서는 교대근무자가 주간고정근무자에 비해 주간수면과다증 점수가 높고 직무몰입도 점수는 낮다고 하여, 교대근무가 업무 능률을 저하시키는 요인임을 짐작하게 한다. 3교대 근무를 하는 근로자에게서 교대근무기간과 혈압 및 심박수 변동성을 확인한 연구(Ha, Kim, Park, & Chung, 2001)에서는 교대근무가 혈압을 상승시키고 심박수 변동성을 감소시켜 심혈관계 기능에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 야간 교대근무는 여성에게 유방암을 발생시키고, 심혈관계질환을 야기시키는데(Lee et al., 2012), 교대근무를 하는 경우 직무 스트레스가 더 높게 되면 이와 같은 요인에 더 크게 영향을 미칠 수 있으므로 교대근무자를 위하여 근무 중 휴식할 수 있는 시간을 배려하고, 충분한 휴식공간을 마련함으로써 직무 스트레스를 해소할 수 있도록 하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

주당 근무시간도 여성 근로자의 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났는데 48시간 미만에 비해 48시간 이상인 여성 근로자의 직무 스트레스는 1.97배 높았다. 다만 근로자들의 건강과 사회심리적 직무 스트레스에 대한 전국 규모의 설문 연구(Cheng, Guo, & Yeh, 2001)에 의하면 주당 근무시간이 48시간 미만에 비해 48시간 이상인 여성 근로자의 직무 스트레스가 1.79배 높은 것으로 보고되고 있어 본 연구결과와 일치하였다.

근무시간이 장시간인 경우는 직장과 가정을 병행하는 데에도 어려움을 초래할 수 있는데, 본 연구에서 일과 가정생활 양립이 어렵다고 응답한 여성 근로자에서 일과 가정생활 양립이 어렵지 않다고 응답한 여성 근로자의 직무 스트레스보다 1.93배 높은 것으로 나타났다. 이는 근무시간 및 교대근무 등과 관련성이 있을 것으로 생각되는데, 30~40대 기혼여성과 남성을 대상으로 한 연구(Lee, 2001)에서 가정과 직장 두 영역에서 유발된 스트레스가 여성과 남성 근로자들의 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며, Dilworth와 Kingsbury(2005)는 여성과 남성 근로자들의 자녀 및 부양부담감이 직무 스트레스에 영향을 끼치는 것으로 보고하여 일-가정 양립의 어려움을 확인할 수 있다.

여성 근로자의 근무경력이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 5년 미만 경력의 여성 근로자에 비해 5년 이상의 경력을 가진 여성 근로자의 직무 스트레스가 1.73배 높은 것으로 나타났다. 다만 근로자를 대상으로 한 연구(Cheng et al., 2001)에서도 근무경력이 5년 미만에 비해 5년 이상 10년 미만의 경력을 가진 여성에서 직무 스트레스가 1.2배 높게 나타났으며, 10년 이상 경력의 여성은 1.23배 높은 것으로 나타나 본 연구와 일치되는 결과를 보였다.

이상의 연구결과에서 서비스업 여성 근로자의 근무조건이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났으므로 서비스업 여성의 직무 스트레스를 개선하기 위해 근무조건 개선에 관심을 기울여야 함을 시사하고 있다. 특히 비정규직 여성 근로자, 교대근무를 하는 여성 근로자, 주당 근무시간이 48시간 이상인 여성 근로자, 일-가정을 양립하기 어려운 여성 근로자, 5년 이상의 경력을 가진 여성 근로자를 대상으로 직장 단위에서 직무 스트레스를 관리하기 위한 종합적인 방안을 모색하는 것이 필요하겠다. 서비스업 여성 근로자들이 근무 중 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련하고, 다양한 건강증진 프로그램을 운영한다면 서비스업 여성 근로자의 직무 스트레스를 감소시키는데 큰 기여를 할 것이다.

한편 본 연구는 서비스업 여성 근로자만을 대상으로 연구를

수행하였으나, 동일한 업종에 근무하는 남성 근로자에 대한 연구도 함께 수행하여 남성 근로자와 여성 근로자의 차이를 비교 분석함으로써 보다 효율적인 서비스업 직무 스트레스 관리 방안을 도출하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

## 결론 및 제언

본 연구는 서비스업 여성 근로자의 근무조건이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위하여 2011년 6월-8월까지 45개 사업장의 430명을 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다.

분석 결과 여성 근로자의 39.3%는 한국인 표준값보다 직무 스트레스가 높았으며, 정규직 여성 근로자에 비해 비정규직 여성 근로자의 직무 스트레스가 3.65배 높았고, 비교대근무에 비해 교대근무 여성 근로자의 직무 스트레스가 3.51배 높았으며, 주당 근무시간이 48시간 미만에 비해 48시간 이상인 여성 근로자의 직무 스트레스가 1.97배 높았다. 일과 가정생활을 양립하기가 어려운 여성 근로자의 직무 스트레스가 일과 가정생활 양립이 어렵지 않은 여성 근로자에 비해 1.93배 높았고, 5년 미만 경력의 여성 근로자에 비해 5년 이상의 경력을 가진 여성 근로자의 직무 스트레스가 1.73배 높은 것으로 나타났다.

본 연구결과 고용형태, 교대근무, 근무시간, 일과 가정생활 양립, 경력이 여성 근로자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 이와 같은 특성을 고려하여 여성 근로자의 직무 스트레스를 예방하고 관리하기 위한 종합적인 방안을 마련할 것을 제안한다.

## REFERENCES

- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., & Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Cheng, Y., Guo, Y. L., & Yeh, W. Y. (2001). A national survey of psychosocial job stressors and their implications for health among working people in Taiwan. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 74, 495-504.
- Dilworth, J., & Kingsbury, N. (2005) Home-to-job spillover for generation X, boomers, and matures: A comparison. *Journal of Family and Economic Issues*, 26(2), 267-281.
- Ha, M. N., Kim, J. Y., Park, J. S., & Chung, H. K. (2001). Influence of shiftwork duration on blood pressure and heart rate variability in short rotating 8-hour shiftworkers. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 13(2), 180-189.
- Hwang, E. H., & Kang, J. S. (2011). A study on job involvement according to working pattern and daytime sleepiness among hospital nurses. *Journal of East-West Nursing Research*, 17(2), 81-86.
- Jung, H. S., Kim, H. Y., Lee, H. K., Yi, Y. J., & Kwon, Y. S. (2001). A structural equation modeling on the factors of stress and coping strategies of married working women. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 10(1), 93-109.
- Kim, B. S., An, Y. J., & Lee, B. B. (2009). Gender difference analysis of job stressors and reactions of male and female workers. *Korea Women's Studies Institute*, 9(2), 157-196.
- Kim, G. S. (2003). *Stress and health status in married working women*, Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Kim, S. Y. (1999). *A study on health behaviors and problems of female retail workers*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Kossek, E. E., Colquitt, J. A., & Noe, R. A. (2001). Caregiving decisions, well-being, and performance: The effects of place and provider as a function of dependent type and work-family climates. *Academy of Management Journal*, 44, 29-44.
- Lee, B. I. (2009). Gender differences in job stress and depression of service workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 18(2), 232-241.
- Lee, H. S. (2001). Family stress, work stress and psychological well-being in employed men and women. *Korean Home Management Association*, 19(2), 143-152.
- Lee, S. H., Koo, J. W., Kim, I. A., Kim, J. W., Kim, H. J., & Kim, H. C., et al. (2012). *Study of a development of the contents and diagnostic methods of the special health examination for night-shift workers*. Incheon: Korea Occupational Safety and Health Agency.
- Lee, Y. J. (2010). *The effects of work-family conflict of married working women on job satisfaction and turnover behavior*, Unpublished doctoral dissertation, Sookmyung Women's University, Seoul.
- 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.
- Ministry of Employment and Labor. (2011). *Women and Work*. Seoul: Author.
- NIOSH. (1999). *Stress at Work*. Atlanta: NIOSH Publication.
- Seto, M., Morimoto, K., & Maruyama, S. (2006). Work and family life of child rearing women workers in Japan: Comparison of non-regular employees with short working hours, non-regular employees with long working hours, and regular employees. *Journal of Occupational Health*, 48(3), 183-191.

- Statistics Korea. (2012). *E-National Index*. Daejeon: Author.
- Stephoe, A., & Willemssen, G. (2004). The influence of low job control on ambulatory blood pressure. *Journal of Hypertension*, 22(5), 915-920.
- von Scheele, I., von Scheele, B., Hansson, G, Winman, A., & Theorell, T. (2005). Psychosocial factors and respiratory and cardiovascular parameters during psychophysiological stress profiling in working men and women. *Applied Psychophysiol and Biofeedback*, 30(2), 125-136.
- Yi, Y. J., & Jung, H. S. (2009). Analysis on female workers' job stress in sales and retail industries. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 18(1), 22-32.
- Yun, S. N., June, K. A., & Kim, C. M. (1997). Job stress of the workers at the small and medium-sized plants. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 6(2), 79-95.