



대인서비스 종사자의 심리사회적 작업조건과 심리적 건강수준에 관한 성별 비교

이 복 임

울산대학교 간호학과

Gender Differences in Psychosocial Working Conditions and Psychological Well-being among Korean Interactive Service Workers

Lee, Bokim

Department of Nursing, University of Ulsan, Ulsan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to investigate the relationships between psychosocial working conditions and psychological well-being depending on the gender among Korean interactive service workers. **Methods:** This study was a secondary analysis of the data extracted from the 2011 Korean Working Conditions Survey. For the present analysis, 15,669 workers who interact with others at work were selected. Based on the existing literature, a set of variables was chosen from the KWCS. Psychological well-being was measured using the WHO-5 well-being index. **Results:** The prevalence of poor psychological well-being was significantly higher among men (43.1%) than women (39.6%). Women were more likely to be exposed to demands for hiding emotions, bullying, and discrimination, whereas men were more likely to be exposed to psychological job demands, cognitive demands, demands for responsibility, role conflict and long working hours. Most factors were associated with poor well-being among women and men except demands for hiding emotions, skill discretion and development, physical violence, and sexual harassment. **Conclusion:** Based on these results, some practical suggestions are offered to help interactive service workers adjust to their duties.

Key Words: Interactive service, Gender difference, Psychological health

서 론

1. 연구의 필요성

우리나라의 산업구조 변화로 서비스업의 비중이 증가하고 있고, 이에 따라 전체 취업자 중 서비스업종 종사자 비율 또한 2004년 64.7%에서 2006년 66.2%, 2010년 68.6%, 2013년 69.5%로 증가 추세에 있다(Statistics Korea, 2013). 서비스

업은 ‘물질적 재화를 생산하는 노동과정 밖에서 기능하는 노동을 광범위하게 포괄하는 개념으로서 용역’으로 정의되며, 일반적으로 상품생산과 관련 없이 타인을 위하여 제공하는 편의를 통틀어 일컫는다(Korean Intellectual Property Office, 2013). 즉, 서비스업은 노동과정 상 고객, 환자, 승객, 학생 등과 같이 근로자 이외의 타인을 접해야 하는 특성을 지닌다. 최근 서비스업종 근로자들이 고객대응 과정에서 겪고 있는 피해 사례가 인터넷 또는 소셜네트워크서비스(SNS) 등을 통해 빠

주요어: 대인서비스, 성별 비교, 심리적 건강

Corresponding author: Lee, Bokim

Department of Nursing, University of Ulsan, 93 Daehak-ro, Nam-gu, Ulsan 680-749, Korea.
Tel: +82-52-259-1283, Fax: +82-52-259-1236, E-mail: bokimlee@ulsan.ac.kr

Received: Apr 23, 2015 / Revised: May 23, 2015 / Accepted: May 26, 2015

르게 확산되어 이슈화되면서, 이들의 고통과 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다.

대인서비스 종사자는 고객의 문제나 고통을 일차적으로 접해야 하기 때문에 감정적 요구를 경험하게 되고, 기업이 원하는 감정을 표현하기 위하여 자신의 감정을 과장하거나 억제하는 등의 감정관리를 수행해야 한다(Wieclaw, Agerbo, Mortensen, & Bonde, 2006). 이와 같이 근로자와 고객 간의 상호관계 속에서 기업의 목표달성을 위하여 근로자가 자신의 감정 표현을 규제하는 행위를 감정노동이라고 하는데(Hochschild, 1983), 감정노동은 정신적 스트레스, 피로, 감정적 소모, 불안, 우울 등과 관련이 있는 것으로 알려져 있다(Bültmann, Kant, Schröer, & Kasl, 2002). 또한 대인서비스 종사자는 업무와 관련된 위협이나 폭력에 노출될 수 있는데, 이와 같은 작업조건은 우울, 피로, 정신 불건강에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Wieclaw et al., 2006).

유사한 대인서비스를 수행한다 하더라도 여성근로자는 남성근로자에 비하여 더 자주 더 오래 동안 감정노동을 수행할 뿐만 아니라(Lee, 2009a) 작업장 내에서 자율성 부족이나 과도한 규제를 더 많이 경험하고(Torkelson, Muhonen, & Peiró, 2007), 부정적 스트레스, 심리적·성적 희롱, 단조로운 작업 등과 같은 사회심리적 위해요소에 더 많이 노출(Messing & Östlin, 2006) 되기 때문에 대인서비스 종사자의 부정적 건강 결과는 성별에 따라 차이를 보일 것으로 생각된다. 또한 여성근로자는 직장에서의 업무뿐만 아니라 가정에서의 가족 안녕에 대한 일차적 책임을 남성근로자 보다 많이 가진다(Messing & Elabidi, 2003). 이와 같이 대인서비스 종사자가 처해있는 사회문화적 환경과 심리사회적 작업조건이 성별에 따라 차이가 있기 때문에 이로 인한 건강결과 또한 성별에 따라 다를 수 있다.

대인서비스 종사자가 처해있는 심리사회적 작업조건을 성별로 비교한 기존 국내 연구는 그리 많지 않다. 대인서비스 종사자를 대상으로 직무 스트레스의 성별 차이를 분석한 Lee (2009b)의 연구에서, 여성근로자가 남성근로자에 비하여 업무자율성의 저조, 역할 모호성의 측면에서 높은 점수를 나타낸 반면, 남성근로자는 여성근로자에 비하여 타인에 대한 책임 측면에서 높은 점수를 나타내었다. 그러나 이 연구는 대인서비스 종사자가 처해있는 다양한 심리사회적 작업조건 중 일부에 국한되어 이루어진 것으로, 감정노동, 폭력, 성희롱 등 다양한 요인이 고려되지 못하였다는 한계를 가지고 있다. 또한 Lee (2009b)는 우울에 영향 미치는 요인을 성별로 비교한 결과, 남녀 근로자 모두 사회적 지지와 역할 모호성이 우울에

유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였으나 우울에 영향을 미칠 수 있는 학력수준, 직종 등의 일반적 특성요인을 충분히 고려하지 못한 점을 한계로 제시하였다.

따라서 본 연구는 기존 연구의 제한점을 보완하여 대인서비스 종사자가 처해있는 다양한 심리사회적 작업조건이 성별에 따라 차이가 있는지를 비교하고, 이러한 심리사회적 작업조건이 심리적 건강에 미치는 영향을 성별로 비교하는 것을 목적으로 한다. 기존 연구에서 보완된 사항은 첫째, 업무요구, 판단의 자율성, 일·가정 균형, 신체적 폭력, 성희롱, 괴롭힘, 차별 등 다양한 심리사회적 작업조건을 고려하였다는 점이고, 둘째, 심리사회적 작업조건에 건강 영향을 좀 더 정확히 파악하기 위하여 직종, 나이, 학력수준 등 다양한 혼돈변수를 분석에 포함한 것이다

2. 연구목적

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 대인서비스 종사자의 심리적 건강수준을 성별로 비교한다.
- 대인서비스 종사자의 심리사회적 작업조건을 성별로 비교한다.
- 대인서비스 종사자의 심리적 건강에 영향 미치는 심리사회적 작업조건을 성별로 비교한다.

대인서비스 종사자가 처해있는 심리사회적 작업조건에 대한 성별 차이를 분석하는 것은, 이들 종사자에게 적합한 작업조건을 조성하고 업무로 인해 발생할 수 있는 불건강을 사전에 예방하기 위해 효과적인 성별 접근전략을 수립하는 데 있어 기초적인 작업이 될 것이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 산업안전보건연구원에서 시행한 제3차(2011년) 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey [KWCS])의 원시자료를 이용하여 본 연구의 목적에 맞게 분석한 2차 분석연구이다. 2006년, 2010년, 2011년 시행된 근로환경조사는 유럽의 취업자 근로환경 조사(European Working Condition Survey [EWCS])의 내용을 참고하여 우리나라 전국의 만 15세 이상의 취업자를 대상으로 근로형태, 고용형태, 직종, 업종, 위험요인노출, 고용안정 등 업무환경을 전반적으로 파악하기 위한 조사이다(Occupational Safety and Health Research Ins-

titute [OSHRI], 2013). KWCS 조사도구의 신뢰성과 정확성은 기존 연구를 통해 증명된 바 있다(Kim, Rhee, Oh, & Park, 2013).

2. 연구대상

KWCS는 조사당시 피고용자이거나 자영업에 종사하고 있는 만 15세 이상의 취업자를 목표모집단으로 하였다. 은퇴하였거나, 실업자, 주부, 학생은 대상에서 제외되었다. 취업자의 기준은 '조사대상 시점을 기준으로 지난 1주간 '수입'을 목적으로 1시간 이상 일한 자'이다. 표본추출법은 층화확률비례계통추출법(stratified probability proportional to size systematic method)이고, 총 50,032명의 취업자가 조사에 참여하였다.

본 분석을 위하여 근로환경조사 참여자 중 임금근로자(개인, 가구 또는 사업체와 명시적 또는 암묵적으로 고용계약을 체결하여 일하는 그 대가로 급여, 봉급, 일당, 현물 등을 받는 근로자)이면서 자신의 업무에서 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 근로자 총 15,669명의 자료만을 추출하였고, 이들을 '대인서비스 종사자'라고 칭하였다. 분석대상자 중 남성이 52.7%(8,255명), 여성이 47.3%(7,414명)이었다.

3. 연구도구

본 연구를 위하여 KWCS 설문문항으로부터 추출된 항목은 크게 개인적 특성, 심리적 건강수준, 심리사회적 작업조건으로 구분된다.

개인적 특성으로는 성, 연령, 교육수준, 종사상 지위, 직종, 종사 사업장 규모에 관한 설문문항이 포함되었다.

심리적 건강수준은 WHO-5 well-being index를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 즐거움, 차분함, 활기, 상쾌, 일상생활의 흥미 등 5개 문항으로 구성되어 있고, 각 문항은 6점 Likert 척도(0점: 전혀 그렇지 않다~5점: 항상 그렇다)이며 점수의 총합이 13점 이하인 경우 불건강으로 분류하게 된다(WHO Collaborating Center for Mental Health, 1998). 본 연구에서는 총합 점수가 13점 이하인 경우 '불건강', 14점 이상인 경우 '건강'으로 구분하였다.

심리사회적 작업조건에는 총 6개 분야의 19개 요인이 포함되었다. 구체적으로는 업무요건분야에 정신적 작업요구(4개 문항, Cronbach's $\alpha = .51$), 인지적 요구(1개 문항), 감정적 요구

(1개 문항), 감정 숨김 요구(1개 문항), 업무책임에 대한 요구(2개 문항, Cronbach's $\alpha = .71$)가, 업무조직과 직무내용 분야에 기술 판단과 개발(4개 문항, Cronbach's $\alpha = .32$), 결정 권한(7개 문항, Cronbach's $\alpha = .76$)이, 대인관계와 리더십 분야에 동료지지(1개 문항), 상사지지(1개 문항), 집단 소속감(3개 문항, Cronbach's $\alpha = .62$), 역할갈등(2개 문항, Cronbach's $\alpha = .13$), 상사의 리더십 질(5개 문항, Cronbach's $\alpha = .76$)이, 일과 개인의 조화 분야에 일-가정 균형(4개 문항, Cronbach's $\alpha = .32$), 직무 불안정성(1개 문항)이, 직장폭력 분야에 신체적 폭력(1개 문항), 성희롱(1개 문항), 괴롭힘(1개 문항), 차별(5개 문항, Cronbach's $\alpha = .62$)이, 마지막으로 근로시간 분야에 장시간 근무(1개 문항)가 포함되었다. 심리사회적 작업조건에 관한 설문문항들은 각 문항별로 선택할 수 있는 답변의 수가 다르다. 다른 답변의 수를 가진 문항들이 동일한 가치를 가질 수 있도록 하기 위하여, Schütte 등(2014)의 연구를 참고하여 아래와 같은 공식을 이용하여 모든 응답이 1점에서 2점 사이의 값을 갖도록 환산하였다. 환산점수가 전체 샘플의 중앙값보다 낮은 경우 'low', 높은 경우 'high'로 구분하였다.

$$\text{Score} = 1 + \frac{\text{value}-1}{\text{No. of response categories} - 1}$$

KWCS의 심리사회적 작업조건에 대한 설문문항은, Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)와 Job Content Questionnaire (JCQ)의 문항을 수정·보완하여 개발한 유럽의 취업자 근로환경 조사의 설문문항을 한국어로 번역하여 개발한 것이다.

4. 자료수집

유럽 취업자 근로환경조사의 조사원 지침서를 참고로 개발된 교재를 이용하여 정기교육과 수시교육을 받은 조사원이 대상 가구를 직접 방문하여 pen and paper interviewing을 실시하였다. 통계법 제33조 비밀에 대한 보호조항과 응답자 개인정보 노출 금지를 설명한 후 조사에 동의한 대상자에 한하여 조사가 이루어졌다(Kim & Cho, 2014).

5. 자료분석

대인서비스 종사자의 특성과 심리적 건강수준, 심리사회적 작업조건을 성별로 비교하기 위하여 χ^2 -test를 실시하였다. 성별에 따라 대인서비스 종사자가 처해있는 심리사회적 작업조건이 심리적 건강수준에 미치는 영향력을 파악하기 위하여

로지스틱 회귀분석을 시행하였다. 대상자의 일반적 특성을 혼란변수로 보정하고 심리적 건강수준(불건강과 건강)을 결과변수로 하여 오즈비(odds ratio)와 이의 95% 신뢰구간(confidence interval)을 계산하였다. 로지스틱 회귀분석은 두 단계로 이루어졌는데, 먼저 심리사회적 작업조건을 요인별로 각각 나누어 단순로지스틱 회귀분석을 시행하였고(Model I), 모든 심리사회적 작업조건을 동시에 고려하여 다중로지스틱 회귀분석을 시행하였다(Model II).

자는 여성근로자에 비하여 정규직의 비율이 유의하게 높았고 ($p < .001$) 여성근로자는 남성근로자에 비하여 소규모 사업장 종사자의 비율이 유의하게 높았다($p < .001$). 성별에 따라 종사 직종에 차이가 있었는데, 여성근로자의 경우 서비스직 종사자가 가장 많은 반면, 남성근로자는 사무직 종사자의 비율이 가장 높았다($p < .001$)(Table 1).

연구결과

1. 성별 심리적 건강수준 및 연구대상자 특성 비교

대인서비스에 종사하는 남성근로자 중 심리적으로 불건강한 근로자의 비율은 43.1%로 여성근로자의 불건강 비율(39.6%) 보다 통계적으로 유의하게 높았다($p < .001$). 성별 연령의 차이를 보면, 여성근로자의 경우 20대 비율이 높은 반면, 남성근로자는 30대가 많다는 차이가 있었다($p < .001$). 남성근로

2. 성별 심리사회적 작업조건 비교

대인서비스 종사자가 처해있는 심리사회적 작업조건을 성별로 비교한 결과는 Table 2와 같다. 업무요구 분야에서는, 남성근로자가 여성근로자에 비하여 정신적 업무요구($p = .009$), 인지적 요구($p < .001$), 업무 책임에 대한 요구($p < .001$)에 노출되는 비율이 높은 반면, 여성근로자는 남성근로자에 비하여 감정 숨김의 요구($p < .001$)에 더 많이 노출되는 것으로 나타났다. 업무 조직과 직무 내용 분야에서는, 남성근로자가 여성근로자에 비하여 기술을 판단하거나 개발하는 비율($p < .001$)과 결정 권한을 가지는 비율($p < .001$)이 높았다. 대인관계와 리더십

Table 1. Characteristics of the Study Population

Characteristics	Categories	Men (n=8,255)	Women (n=7,414)	$\chi^2 (p)$
		n (%) [†]	n (%) [†]	
Psychological well-being	Good	4,804 (56.9)	4,398 (60.4)	19.556 ($< .001$)
	Poor	3,451 (43.1)	3,016 (39.6)	
Age (year)	15~29	1,395 (20.8)	1,768 (30.1)	206.180 ($< .001$)
	30~39	2,627 (30.7)	2,221 (26.1)	
	40~49	2,228 (25.9)	2,197 (26.1)	
	≥ 50	2,005 (22.6)	1,228 (17.8)	
Education level	≤ Middle school	609 (6.9)	560 (7.4)	2.708 (.403)
	High school	2,980 (36.2)	3,041 (35.7)	
	≥ Bachelor's degree	4,666 (57.1)	3,813 (56.9)	
Employment type	Permanent	6,888 (83.4)	5,481 (75.5)	149.842 ($< .001$)
	Temporary	1,367 (16.6)	1,933 (24.5)	
Occupation	Professionals	731 (8.3)	773 (12.1)	1757.924 ($< .001$)
	Managers	88 (1.0)	8 (0.1)	
	Clerks	2,187 (29.0)	1,352 (21.7)	
	Sales workers	1,210 (13.8)	1,740 (16.4)	
	Service workers	1,541 (17.4)	2,767 (38.2)	
	Skilled	939 (11.3)	111 (2.0)	
	Semi-skilled	775 (10.0)	119 (1.7)	
	Elementary workers	780 (9.1)	529 (7.7)	
	Agricultural, forestry and fishery workers	4 (0.1)	15 (0.1)	
Firm size (n=15,245)	1~49 workers	6,229 (76.3)	6,136 (82.9)	111.145 ($< .001$)
	50~299 workers	1,369 (17.8)	858 (13.7)	
	300 workers	454 (5.9)	199 (3.4)	

[†] n: unweighted; %: weighted.

분야에서는, 남성근로자가 여성근로자에 비하여 동료지지를 많이 받고($p=.026$), 역할갈등을 많이 느끼며($p=.026$), 상사의 리더십 질이 높다($p<.001$)고 평가하는 비율이 높았다. 일과 개인의 조화 분야에서는, 여성근로자가 남성근로자에 비하여 일과 생활의 균형을 유지하는 비율이 더 높았다($p<.001$).

직장폭력 분야에서는, 여성근로자가 남성근로자에 비하여 괴롭힘을 당한 비율($p<.001$)과 차별을 경험한 비율($p=.001$)이 유의하게 높았다. 근로시간 분야에서는, 남성근로자가 여성근로자에 비하여 장시간 근로를 하는 비율이 높았다($p<.001$).

Table 2. Prevalence of Psychosocial Work Exposure for Men and Women

Variables	Categories		Men (n=8,255)	Women (n=7,414)	χ^2 (p)
			n (%) [†]	n (%) [†]	
Demands at work	Psychological job demands	Low	4,293 (49.7)	3,845 (52.2)	10.233 (.009)
		High	3,962 (50.3)	3,569 (47.8)	
	Cognitive demands	Low	5,345 (62.6)	5,473 (70.7)	113.912 ($<.001$)
		High	2,910 (37.4)	1,941 (29.3)	
	Emotional demands	Low	4,577 (56.3)	4,243 (57.9)	4.053 (.101)
		High	3,678 (43.7)	3,171 (42.1)	
	Demands for hiding emotions	Low	5,769 (71.2)	5,051 (67.9)	21.231 ($<.001$)
		High	2,486 (28.8)	2,363 (32.1)	
	Demands for responsibility at work	Low	5,637 (64.9)	5,667 (74.9)	185.748 ($<.001$)
		High	2,618 (35.1)	1,747 (25.1)	
Work organisation and job contents	Skill discretion and development	Low	5,123 (60.5)	5,104 (65.2)	37.109 ($<.001$)
		High	3,132 (39.5)	2,310 (34.8)	
	Decision authority (n=15,330)	Low	4,158 (49.7)	4,216 (56.2)	64.758 ($<.001$)
		High	3,956 (50.3)	3,000 (43.8)	
Interpersonal relations and leadership	Social support from colleagues (n=14,953)	Low	7,143 (89.5)	6,391 (90.8)	7.614 (.026)
		High	821 (10.5)	598 (9.2)	
	Social support from supervisors (n=15,387)	Low	7,446 (91.3)	6,707 (91.8)	1.052 (.408)
		High	690 (8.7)	544 (8.2)	
	Social community	Low	4,725 (57.3)	4,324 (55.7)	4.092 (.100)
		High	3,530 (42.7)	3,090 (44.3)	
	Role conflict	Low	4,390 (53.3)	3,998 (55.4)	7.450 (.026)
		High	3,865 (46.7)	3,416 (44.6)	
	Quality of leadership	Low	4,665 (56.8)	4,744 (62.6)	53.911 ($<.001$)
		High	3,590 (43.2)	2,670 (37.4)	
Work-individual interface	Work-life balance	Low	4,758 (58.3)	4,111 (53.5)	35.887 ($<.001$)
		High	3,497 (41.7)	3,303 (46.5)	
	Job insecurity	Low	7,835 (94.4)	7,016 (94.3)	0.025 (.903)
		High	420 (5.6)	398 (5.7)	
Workplace violence	Physical violence	Non-exposed	8,173 (99.1)	7,357 (99.3)	2.102 (.224)
		Exposed	82 (0.9)	57 (0.7)	
	Sexual harassment	Non-exposed	8,227 (99.7)	7,384 (99.7)	1.128 (.309)
		Exposed	28 (0.3)	30 (0.3)	
	Bullying	Non-exposed	8,239 (99.9)	7,352 (99.2)	41.512 ($<.001$)
		Exposed	16 (0.1)	62 (0.8)	
	Discrimination	Low	7,427 (88.9)	6,526 (86.8)	16.627 (.001)
		High	828 (11.1)	888 (13.2)	
Working hours	Long working hours	< 52 hours/week	5,499 (65.8)	2,439 (76.7)	224.950 ($<.001$)
		≥ 52 hours/week	2,756 (34.2)	1,975 (23.3)	

[†] n: unweighted; %: weighted.

3. 심리적 건강수준에 영향 미치는 심리사회적 작업조건에 대한 성별 비교

Table 3은 대인서비스 종사자의 심리적 건강수준과 심리사회적 작업조건 간의 관계를 성별로 비교한 결과이다. 감정 숨김의 요구, 기술판단 및 개발, 신체적 폭력, 성희롱을 제외한 모든 변수가 단순 및 다중회귀분석에서 심리적 건강수준과 유의한 관계를 나타내었다.

남녀 근로자 모두에게서, 정신적 요구, 인지적 요구, 업무책임에 대한 요구를 많이 받는 근로자는 적게 받는 경우에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높으며, 감정적 요구를 많이 받는 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비하여 심리적으로 건강할 가능성이 높은 것으로 나타났다. 결정 권한과 관련해서는 여성근로자의 단순회귀분석 결과에게서만 유의하게 나타났는데, 결정권한이 낮은 여성근로자는 높은 경우에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았다. 또한 남녀 근로자 모두에게서, 동료지지, 상사지지, 집단소속감, 상사의 리더십 질이 낮은 근로자는 높은 근로자에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았고, 역할갈등이 높은 근로자는 낮은 근로자에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았다. 일과 생활의 균형이 낮은 근로자는 높은 근로자에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았으며, 직무 불안정성이 높은 남성근로자는 낮은 경우에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았다. 괴롭힘과 차별에 대해서는 단순회귀분석에서만 유의하게 나타났는데, 괴롭힘을 경험한 여성근로자는 경험하지 않은 여성근로자에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았으며, 차별을 많이 경험한 남녀 근로자는 그렇지 않은 경우에 비하여 심리적으로 불건강할 가능성이 높았다. 마지막으로, 장시간 근로를 하는 남녀근로자는 그렇지 않은 경우에 비하여 심리적으로 건강할 가능성이 높았다.

논 의

본 연구는 대인서비스 종사자의 사회심리적 작업조건과 심리적 건강수준을 성별로 비교하여 이들의 효과적인 건강관리 전략을 수립하는데 필요한 기초자료를 마련하고자 KWCS 자료를 이용하여 분석을 시행하였다. 본 연구를 통해 다음과 같은 유의미한 결과를 도출하였다.

첫째, 남성근로자는 여성근로자에 비하여 심리적 건강수준이 낮은 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구결과와는 차이가 있는데, 대부분의 기존 연구는 여성근로자가 남성근로자에 비

하여 정신적 불건강의 유병율이 높음을 보고하고 있다(Schütte et al., 2014). 본 연구에서 남성 대인서비스 종사자의 심리적 건강이 더 나쁜 것으로 나타난 이유는 비주류 근로자의 건강취약성으로 설명할 수 있다. 여성근로자는 서비스업종에서 요구하는 다양한 사회적 기술들을 자연적 성향으로 가지고 있다고 여겨지기 때문에, 대인서비스업에서 여성근로자가 유의미하게 높은 비율을 차지한다(Belt, Richardson, & Webster, 2002). 출퇴근시간, 휴식시간, 작업장 구조 등 작업설계가 주류인 여성근로자 위주로 고려되고(Belt, Richardson, & Webster, 2002) 상대적으로 비주류인 남성근로자의 심리적 건강수준은 낮아질 수 있다. 실제 대표적 비주류 근로자인 비정규직 근로자, 외국인 근로자의 건강수준이 정규직 근로자와 내국인 근로자에 비하여 낮다는 것은 기존 연구를 통해 증명되고 있다(Lee, 2014; Lee, 2013).

둘째, 대인서비스 종사자가 처해 있는 심리사회적 작업조건은 성별에 따라 차이가 있었는데, 남성근로자는 여성근로자에 비하여 작업에 대한 요구 및 책임과 업무갈등, 장시간 근로에 더 많이 노출되지만, 기술을 판단하거나 업무결정 권한을 더 많이 가지고 있고 동료지지가 많고 상사의 리더십 질이 좋은 환경에서 근무하는 것으로 나타났다. 반면, 여성근로자는 업무에서 감정 숨김의 요구를 많이 받고, 직장 내 괴롭힘이나 차별을 더 많이 경험하지만 일과 개인을 조화시키는데 있어서는 남성근로자보다 좋은 근로환경에 놓여 있는 것으로 나타났다. 기존 연구에서도 남성근로자가 여성근로자에 비하여 작업결정권이 높지만(Torkelson et al., 2007) 더 오랜 시간 노동(Cha, 2013)을 하고, 여성근로자는 작업장 폭력에 더 취약함(Équipe de recherche VISAGE, 2014)이 보고된 바 있다.

셋째, 본 연구를 통해 대인서비스 종사자가 처해 있는 작업조건 중 정신적 요구, 인지적 요구, 감정적 요구, 업무 책임에 대한 요구, 결정 권한, 사회적 지지, 집단 소속감, 상사의 리더십 질, 일과 생활의 균형, 직무 불안정, 직장내 괴롭힘, 차별, 장시간 근로는 심리적 건강과 밀접한 관련이 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 기존 연구와 일부 일치하는 결과인데, 기존연구에서 높은 정신적 업무요구(Bültmann et al., 2002), 작업에 대한 낮은 통제력(Kopp, Stauder, Purebl, Janszky, & Skrabski, 2008), 낮은 상사의 리더십(Ylipaavalniemi et al., 2005), 낮은 조직 소속감(Schütte et al., 2014), 직장 내 괴롭힘(Niedhamer, David, & Degioanni, 2006), 차별(Roberts, Swanson, & Murphy, 2004), 직무 불안정(Kopp et al., 2008), 일과 생활의 불균형(Hämmig, Gutzwiller, & Bauer, 2009)이 근로자의 정신건강이나 안녕에 부정적 영향을 미치는 것으로

Table 3. Associations between Psychosocial Working Conditions and Psychological Well-being

Variables	Model I [†]				Model II [‡]			
	Men		Women		Men		Women	
	AOR (95% CI)	<i>p</i>	AOR (95% CI)	<i>p</i>	AOR (95% CI)	<i>p</i>	AOR (95% CI)	<i>p</i>
High psychological job demands	1.29 (1.16~1.44)	< .001	1.33 (1.18~1.50)	< .001	1.13 (1.00~1.28)	.055	1.24 (1.09~1.42)	.001
High cognitive demands	1.18 (1.04~1.33)	.010	1.09 (0.95~1.26)	.208	1.33 (1.14~1.57)	< .001	1.24 (1.05~1.48)	.015
High emotional demands	0.94 (0.84~1.05)	.235	0.88 (0.78~0.99)	.035	0.82 (0.72~0.93)	.002	0.82 (0.72~0.94)	.005
High demands for hiding emotions	1.05 (0.92~1.18)	.485	1.14 (1.00~1.29)	.050	1.03 (0.91~1.18)	.612	1.12 (0.97~1.28)	.118
High demands for responsibility at work	1.24 (1.10~1.40)	< .001	1.14 (0.99~1.31)	.061	1.22 (1.08~1.39)	.002	1.18 (1.02~1.37)	.026
Low skill discretion and development	1.05 (0.93~1.19)	.409	1.07 (0.93~1.22)	.356	1.15 (0.98~1.35)	.084	1.07 (0.90~1.27)	.435
Low decision authority	1.06 (0.95~1.19)	.281	1.15 (1.02~1.30)	.023	0.93 (0.82~1.05)	.230	1.00 (0.88~1.14)	.978
Low social support from colleagues	2.84 (2.31~3.49)	< .001	2.67 (2.08~3.42)	< .001	2.22 (1.74~2.83)	< .001	1.77 (1.35~2.33)	< .001
Low social support from supervisors	2.65 (2.12~3.32)	< .001	2.55 (1.98~3.29)	< .001	1.48 (1.13~1.93)	.004	1.68 (1.25~2.26)	.001
Low social community	2.52 (2.24~2.84)	< .001	2.22 (1.96~2.52)	< .001	2.51 (2.21~2.86)	< .001	2.06 (1.80~2.37)	< .001
High role conflict	1.14 (1.02~1.27)	.020	1.22 (1.09~1.38)	.001	0.96 (0.84~1.08)	.482	1.08 (0.95~1.24)	.241
Low quality of leadership	1.32 (1.17~1.48)	< .001	1.49 (1.31~1.69)	< .001	0.91 (0.79~1.03)	.136	1.14 (0.99~1.31)	.079
Low work-life balance	1.63 (1.46~1.83)	< .001	1.45 (1.29~1.63)	< .001	1.37 (1.22~1.55)	< .001	1.26 (1.11~1.44)	.001
High job insecurity	1.30 (1.01~1.68)	.039	1.01 (0.78~1.31)	.956	1.11 (0.84~1.46)	.465	0.80 (0.60~1.07)	.129
Physical violence	1.31 (0.79~2.19)	.300	0.41 (0.16~1.03)	.057	1.20 (0.67~2.15)	.549	0.43 (0.16~1.17)	.100
Sexual harassment	1.07 (0.44~2.55)	.888	0.68 (0.28~1.68)	.405	0.46 (0.14~1.47)	.189	0.77 (0.23~2.62)	.672
Bullying	2.11 (0.56~7.93)	.268	1.97 (1.05~3.71)	.035	2.80 (0.67~11.69)	.158	1.65 (0.89~3.09)	.114
High discrimination	1.32 (1.10~1.59)	.003	1.20 (1.01~1.44)	.042	1.18 (0.97~1.43)	.090	0.94 (0.77~1.15)	.531
Long working hours	0.93 (0.82~1.05)	.242	0.78 (0.68~0.90)	.001	0.83 (0.73~0.95)	.007	0.69 (0.59~0.80)	< .001

AOR=adjusted odds ratio, CI=confidential interval; [†] With adjustment for age, education level, employment level, occupation and firm size; every factor studied separately; [‡] With adjustment for age, education level, employment level, occupation and firm size; all factors studied simultaneously.

밝혀진 바 있다.

그러나 본 연구결과 감정적 요구와 장시간 근로가 심리적 건강에 미치는 영향에 있어서는 기존 연구와는 다른 결과를 보여주었다. 기존 연구에서는 감정적 요구가 정신건강의 위협 요소임을 보고하였는데(Bültmann et al., 2002), 본 연구에서는 감정요구가 오히려 심리적 건강에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정표현과 내적 느낌은 조화가 능성이 매우 높기 때문에 긍정적 감정요구를 받는 경우 근로자의 내적 느낌이 긍정적으로 변화한다는 안면환유가설(facial feedback hypothesis)로 설명할 수 있다(Adelmann & Zajonc, 1989). 즉, 업무상 긍정적 감정을 표현해야 하는 경우 내적인 감정까지 긍정적으로 변화될 수 있다는 것이다. 감정노동이 근로자의 업무 만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과는 최근까지 다수 보고되고 있다(Ghalandari, Jogh, Imani, & Nia, 2012). 감정적 요구와 심리적 건강 간의 관계에 대한 기존 연구결과가 일관되지 않는 것은 근로자의 개인적 특성이 업무에 중요하게 작용하기 때문으로 사료된다. 실제 많은 연구들이 감정노동의 부정적 결과는 어떤 몇몇의 개인들에게 더 크게 나타나는 것으로 보고하고 있다(Wharton, 1999). 감정적 요구와 건강수준 간의 관계를 확증하기 위하여 향후 감정관리 성향, 자기효능감, 통제위 등 다양한 개인적 특성 변수가 포함된 연구가 수행되어야 한다. 장시간 노동의 경우 우울, 흥분 등 심리적 건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있으나(Virtanen et al., 2011) 본 연구에서는 오히려 장시간 노동이 심리적 불건강의 위험을 낮추는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 장시간 노동의 기준을 근로기준법에 근거하여 주 52시간 이상으로 정의한 것에 기인한 문제일 수 있다. 즉, 주 52시간 이상이라는 기준이 실제 우리나라 산업현장에서 장시간 노동을 구분해 내지 못했을 가능성이 있다. 또한 산업재해보상보험법의 산재인정 기준에서는 주 60시간 이상을 장시간으로 정의하고 있기도 하다. 장시간 근로와 심리적 건강 간의 관계를 좀 더 명확히 파악하기 위해서는 장시간 근로에 대한 학문적 정의가 있어야 하고, 반복적인 건강영향 연구 또한 필요하다.

마지막으로, 본 연구결과 사회심리적 작업조건과 심리적 건강 간의 관계가 성별에 따라 차이가 있었다. 여성근로자의 경우 남성근로자와는 달리 결정 권한과 직장 내 괴롭힘이 심리적 건강에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서 살펴본 바와 같이 여성근로자는 결정 권한이나 직장 내 괴롭힘에 있어 취약한 환경에 처해 있는 바(Torkelson et al., 2007; Équipe de recherche VISAGE, 2014) 이에 대한 주의 깊은

관리와 작업장 중재가 필요할 것이다. 남성근로자의 경우에는 여성근로자와는 차별되게 직무 불안정성이 심리적 건강에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대부분의 남성이 가정 경제에 책임을 지고 있기 때문에 실직이나 해고와 같은 직무 불안정에 대해 더 민감할 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가진다. 첫째, 심리사회적 작업조건을 측정하기 위한 설문문항 중 일부 도구의 신뢰도가 낮았다. 낮은 도구의 신뢰도는 설문항목의 수가 적을 때 발생할 수 있다. Kehoe (1995)는 설문문항이 10개 미만으로 짧은 경우 Cronbach's α 값이 .50까지는 수용가능하다고 하였으나, 본 연구의 도구 중 기술판단과 개발, 역할 갈등, 일-가정 균형의 경우 내적 일치도가 .50 미만으로 나타났다. 둘째, KCWS는 단면조사설계에 기반한 것으로 심리사회적 작업조건과 심리적 건강간의 인과관계에 대해 확인할 수 없다. 비록 기존 문헌을 통해 인과관계를 예측할 수는 있으나, 실제 조사대상자들에게서 작업조건이 노출이 선행되었는지에 대해 확신할 수 없다. 셋째, KWCS는 자가설문 조사방식으로 이루어졌기 때문에, 조사대상자가 처해있는 실제 상황과는 다르게 응답했을 가능성을 배제할 수 없다.

이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 우리나라 대인서비스 종사자가 처해 있는 사회심리적 작업조건과 심리적 건강 수준에 관한 연구가 거의 없는 실정 속에서, 다양한 사회심리적 작업조건을 고려하였고 특히 성별 비교를 통해 차별적인 중재전략의 방향을 제시하였다는 점에서 의의를 가진다.

결론 및 제언

본 연구결과 다음의 주요한 결과를 도출할 수 있었다. 첫째, 남성 대인서비스 종사자는 여성근로자에 비해 심리적 불건강의 유병율이 더 높았다. 둘째, 남성근로자는 작업요구와 책임, 업무갈등을 많이 경험하며 장시간 노동하고 있지만 업무에서 기술을 판단하거나 결정하는 권한을 많이 가지고 동료의 지지를 많이 받는 작업조건에서 일하고 있었다. 반면, 여성근로자는 감정 숨김의 요구, 직장 내 괴롭힘, 차별을 많이 받고 있지만 일과 가정의 균형을 맞추기에 유리한 작업조건에서 근무하고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 여성근로자의 심리적 건강수준을 결정하는 데 있어서 결정 권한과 직장내 괴롭힘이 유의한 영향을 미치는 반면, 남성근로자는 여성근로자와는 차별되게 직무 불안정성이 심리적 건강수준에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과를 바탕으로 대인서비스 종사자의 건강보호와 증

진을 위하여 다음과 같은 방안 마련을 제언한다. 여성 대인서비스 종사자의 건강을 위해서 업무에 대한 결정 권한을 높일 수 있도록 근로자 의견개진 제도나 의견수렴 창구를 마련할 필요가 있다. 직장 내 괴롭힘이나 차별을 예방하기 위하여 감시체계를 마련하는 것 또한 여성 대인서비스 종사자의 심리적 건강을 향상시키는 데 도움이 될 것이다. 남성 대인서비스 종사자의 심리적 건강수준을 향상시키기 위해 직무 안정성을 제고하는 기업 내 노력이 필요하다. 직무 능력향상 교육 및 자신의 업무에 대한 자부심을 향상시키기 위한 교육과 훈련을 통해 직무 불안정성을 극복할 수 있다. 급작스러운 해고나 실직을 금지하는 기업 내 제도를 마련하는 것 또한 필요하다.

Acknowledgement

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

REFERENCES

- Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology, 40*, 249-280.
<http://dx.doi.org/10.1146/annurev.ps.40.020189.001341>
- Belt, V., Richardson, R., & Webster, J. (2002). Women, social skill and interactive service work in telephone call centres. *New Technology, Work and Employment, 17*(1), 20-34.
- Bültmann, U., Kant, I. J., Schröder, C. A. P., & Kasl, S. V. (2002). The relationship between psychosocial work characteristics and fatigue and psychological distress. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 75*, 259-266.
<http://dx.doi.org/10.1007/s00420-001-0294-0>
- Cha, Y. (2013). Overwork and the persistence of gender segregation in occupations. *Gender & Society, 27*, 158-184.
<http://dx.doi.org/10.1177/0891243212470510>
- Ghalandari, K., Jogh, M. G. G., Imani, M., & Nia, L. B. (2012). The effect of emotional labor strategies on employees job performance and organizational commitment in hospital sector: Moderating role of emotional intelligence in Iran. *World Applied Sciences Journal, 17*(3), 319-326.
- Hämmig, O., Gutzwiller, F., & Bauer, G. (2009). Work-life conflict and associations with work- and nonwork-related factors and with physical and mental health outcomes: A nationally representative cross-sectional study in Switzerland. *BMC Public Health, 9*, 435.
<http://dx.doi.org/10.1186/1471-2458-9-435>
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- Kehoe, J. (1995). Basic item analysis for multiple-choice tests. In: *Practical Assessment, Research & Evaluation, 4*(10). retrieved March 23, 2015. from
<http://PAREonline.net/getvn.asp?v=4&n=10>
- Kim, Y. S., & Cho, H. H. (2014). First and second Korean Working Conditions Survey: A comparison between South Korea and EU countries. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 23*(4), 277-286.
<http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.4.277>
- Kim, Y. S., Rhee, K. Y., Oh, M. J., & Park, J. (2013). The validity and reliability of the second Korean working conditions survey. *Safety and Health at Work, 4*(2), 111-116.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2013.05.001>
- 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*, 238-244.
<http://dx.doi.org/10.1093/eurpub/ckm077>
- Korean Intellectual Property Office. (2013). *Service mark examination guideline*. Daejeon: Author.
- Lee, B. (2009a). Gender differences in the emotional labor and depressive symptoms. *Korea Journal of Health Promotion, 9*(4), 306-313.
- Lee, B. (2009b). Gender differences in job stress and depression of service workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 18*(20), 232-241.
- Lee, B. (2013). Job and life satisfaction of nonstandard workers in South Korea. *Workplace Health & Safety, 61*(8), 355-363.
<http://dx.doi.org/10.3928/21650799-20130726-79>
- Lee, B. (2014). A comparative study on health status and health determinants of foreign workers and native workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 23*(3), 180-188.
<http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.3.180>
- Messing, K., & Elabidi, D. (2003). Desegregation and occupational health: How male and female hospital attendants collaborate on work tasks requiring physical effort. *Policy and Practice in Health and Safety, 1*(1), 83-103.
- Messing, K., & Östlin, P. (2006). *Gender equality work and health: A review of the evidence*. Geneva: WHO press.
- Niedhamer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research, 61*, 251-259.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jpsychores.2006.03.051>
- Occupational Safety and Health Research Institute. (2013). *The using guideline of Korean working conditions survey data*.

Ulsan: Author.

- Roberts, R. K., Swanson, N. G., & Murphy, L. R. (2004). Discrimination and occupational mental health. *Journal of Mental Health, 13*, 129-142.
<http://dx.doi.org/10.1080/09638230410001669264>
- Schütte, S., Chastang, J., Malard, L., Parent-Thirion, A., Vermeylen, G., & Niedhammer, I. (2014). Psychosocial working conditions and psychological well-being among employees in 34 European countries. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 87*, 897-907.
<http://dx.doi.org/10.1007/s00420-014-0930-0>
- Statistics Korea. (2013). Employees in service sector. retrieved March 3, 2015. from <http://www.index.go.kr/>
- 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.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00561.x>
- Virtanen, M., Ferrie, J. E., Singh-Manoux, A., Shipley, M. J., Stansfeld, S. A., Marmot, M. G., et al. (2011). Long working hours and symptoms of anxiety and depression: A 5-year follow-up of the Whitehall II study. *Psychological Medicine, 41* (12), 2485-2494.
<http://dx.doi.org/10.1017/S0033291711000171>
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy, AAPSS, 561*, 158-176.
<http://dx.doi.org/10.1177/000271629956100111>
- WHO Collaborating Center for Mental Health. (1998). *WHO (Five) well-being index*. Geneva: WHO press.
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., & Bonde, J. P. (2006). Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions. *Occupational and Environmental Medicine, 63*, 314-319.
<http://dx.doi.org/10.1136/oem.2004.019398>
- Ylipaavalniemi, J., Kivimäki, M., Elovainio, M., Virtanen M., Keltikangas-Järvinen, L., & Vahtera, J. (2005). Psychosocial work characteristics and incidence of newly diagnosed depression: A prospective cohort study of three different models. *Social Science & Medicine, 61*(1), 111-122.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.11.038>
- Équipe de recherche VISAGE. (2014). Summary "Men and woman facing violence at work: The risks of exposure". retrieved March 23, 2015. from <http://www.equipevisage.ca/en/outils/summary-men-and-woman-facing-violence-at-work-the-risks-of-exposure-2/>