



# 서비스직 여성근로자의 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인

조미경<sup>1</sup> · 이현경<sup>2</sup>

연세대학교 간호대학 대학원<sup>1</sup>, 연세대학교 간호대학 · 김모임간호학 연구소<sup>2</sup>

## Factors Influencing Work-life Balance in Female Service Workers

Cho, Mikyeong<sup>1</sup> · Lee, Hyeonkyeong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Graduate School, College of Nursing, Yonsei University, Seoul

<sup>2</sup>Mo-im Kim Nursing Research Institute · College of Nursing, Yonsei University, Seoul, Korea

**Purpose:** The study aimed to identify factors influencing work-life balance in female service workers. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted with an online survey of 234 service workers using volunteer panels. Data were collected using a self-administered questionnaire from July 16 to 24, 2017. Major variables included work-life balance, resilience, emotional intelligence, job stress, and fatigue. Using the SPSS 24.0 program, descriptive statistics, t-test, ANOVA, correlation analysis, and multiple regression analysis were conducted. **Results:** The mean score of the work-life balance level of female service workers was  $2.9 \pm 0.85$  on a total score of 6. A multiple regression analysis revealed that smoking, resilience, job stress and fatigue were statistically significant factors in the model ( $p < .001$ ), with an explanatory power of 50.3%. Emotional intelligence was not significantly associated with work-life balance. **Conclusion:** The level of work-life balance was considerably low in female service workers. This study suggests that nursing interventions to enhance work-life balance are required at both the individual and organizational levels.

**Key Words:** Workers, Work-life balance, Resilience, Stress, Fatigue

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

현대 사회에 이르러 직장의 근무환경과 삶의 질 추구에 관심이 증대됨에 따라 과거에는 일과 삶의 영역을 갈등으로 보았으나, 그 경계가 허물어지면서 일과 삶의 관계는 균형의 관점으로 이해되기 시작했다(Greenhaus & Powell, 2006). 또한, 근로자의 일과 삶의 균형 정도가 건강 수준에 영향을 미친다는

근거가 선행연구들을 통해 축적되면서, 건강관리자들은 근로자의 일과 삶의 균형을 유지하기 위한 옹호자로서의 역할을 요청받고 있다(Dow-Clarke, 2002). 일과 삶의 균형(work-life balance)이란 일과 일 외의 영역, 예를 들어 가족과 자기개발을 위한 시간을 적절히 분배하여 삶을 스스로 조절하는 것을 통해 삶에 대해 만족하는 상태를 의미한다(Kim & Park, 2008). 일과 삶의 균형은 균형을 이해하는 정도에 따라 초기에는 양적균형으로 접근하여 연구되어왔으나, 점차 질적 균형으로 바라보기 시작하면서 개인의 다양한 역할간의 상호작용을 통해 일과

주요어: 근로자, 일과 삶의 균형, 회복탄력성, 직무 스트레스, 피로

Corresponding author: Lee, Hyeonkyeong

College of Nursing, Yonsei University, 50-1 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul 03722, Korea.  
Tel: +82-2-2228-3373, Fax: +82-2-392-5440, E-mail: hlee39@yuhs.ac

Received: Nov 6, 2017 | Revised: Nov 16, 2017 | Accepted: Nov 27, 2017

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

삶에 서로 긍정적인 효과를 줄 수 있다고 하였다(Kim, 2014). 하지만, 일과 삶의 불균형은 일과 관련된 영역(직무만족도, 직무몰입, 직무 수행도 등)과 일 이외의 영역(건강, 삶의 만족도, 가족 수행도 등)에 부정적인 결과를 초래하는 것으로 설명하고 있다(Shobitha & Sudarsan, 2014). 특히, 건강 관련하여 일과 삶의 불균형은 근로자의 근골격계 증상이나(Kim & Cho, 2017) 소진 경험을 증가시킬뿐만 아니라(Umene-Nakano et al., 2013) 건강 수준을 낮게 지각하는 결과를 보였다(Lunau, Bamba, Eikemo, Van der Wel, & Dragano, 2014). 이는 건강관리자들이 근로자의 건강결정인자를 이해할 때 일과 삶의 균형 유지를 저해하는 요인들을 고려해야 할 필요가 있음을 시사한다.

현대 사회의 산업 구조가 변화되면서 경제활동을 하는 많은 비율의 여성들이 서비스직에 종사하고 있다. 서비스직 종사자는 자신이 느끼는 감정에 관계없이 고객의 요구에 응대하는 과정에서 감정부조화나 스트레스로 인해 우울, 불안, 소진 등의 정신건강 문제를 경험하는 것으로 나타났다(Hong & Kim, 2012). 일과 삶의 균형과 관련된 국내연구를 살펴보면 간호사의 여가 만족도 및 회복탄력성과의 관계(Kim, 2017), 여성 건축자의 조직 몰입 및 직무만족도에 미치는 영향(Kim, 2014)에 관한 연구가 진행되었으나, 서비스직 여성 근로자를 대상으로 일과 삶의 균형을 파악한 연구는 부족한 실정이다. 건강 관련 일과 삶의 균형 연구로 간호사를 대상으로 시행된 연구(Jung, Kim, & Lee, 2017)가 있으나 대상자가 지각하는 일반적인 건강상태 양호 정도를 파악하는 것에 그친 것으로 나타났다. 점점 서비스 요구도가 증가되는 직장환경은 서비스직 근로자들에게 일과 삶의 균형을 위한 장애요인이 될 것으로 사료되나 그 관련성에 대한 근거는 미흡한 실정이다.

일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인은 개인적, 조직적 차원을 포함한 다양한 요인들로 설명되고 있다(Shobitha & Sudarsan, 2014). 최근에는 스트레스로 인해 발생하는 부정적인 측면보다 긍정적인 측면에 주목하게 되면서 회복탄력성이라는 개념이 다양한 연구의 주제로 활용되고 있다. 사람들마다 스트레스에 대처하는 반응이 다양하다고 볼 수 있는데, 회복탄력성은 개인이 경험하는 스트레스나 역경을 예방하고 극복하는 것을 의미한다(Kim, 2011). 특히 근로자는 직장이나 가정에서 다양한 스트레스 상황에 처하므로, 이를 회복하고 삶의 패턴을 긍정적으로 변화시키는 회복탄력성을 파악하는 것은 중요하다고 할 수 있다(Kim & Seo, 2016). 또한, 서비스직 근로자에게 감성지능에 대한 관심이 증대되고 있는데, Wong와 Law (2002)는 감성지능이란 자신과 다른 사람의 감성을 정확

히 이해하고 자신의 감성을 활용, 조절하는 능력이라고 정의하였다. 감성지능은 삶의 전반적인 과정에서 경험하는 부정적인 감정을 조절함으로써 긍정적인 감성을 이끌어 내며, 감성지능이 높을수록 삶의 만족도와 정서적 안정감이 높아지는 것으로 나타났다(Chen, Peng, & Fang, 2016). 따라서, 개인이 겪는 부정적인 경험이나 어려운 상황을 회복탄력성을 통해 이겨내거나 감성지능 관리를 통하여 예기치 않은 순간에 겪게 되는 경험에 대해 유연하게 대처할 수 있는 것은 일과 삶의 균형에도 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다.

조직적 차원에서 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 영향요인으로 다루어지는 직무 스트레스는 개인이 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 개인의 특성이 조직의 환경과 불균형을 이룰 때 발생하는 것이다(Gatrell & Cooper, 2008). 감정노동과 소진이 큰 서비스직 근로자가 직무 스트레스 강도도 크며 혈압상승, 흡연, 음주와 같은 신체적 행동 및 우울증, 대인기피증과 같이 정신적인 문제를 겪기 쉬운 것으로 보고되었다(Kim, Oh, & Lee, 2015). 특히, 높은 직무부담과 낮은 직무 자율성과 같은 직무 스트레스원은 일과 삶의 불균형으로 이어지는 것으로 나타나(Ng, Chen, Ng, Lin, & Kuar, 2017) 근로자의 직무환경적 요소의 고려가 중요함을 시사하고 있다.

그 밖에, 피로는 일과 삶의 균형에 영향을 끼쳐 갈등을 일으키게 하는 주요 건강 관련 요인으로 제시되고 있다(Bohle, Quinlan, Kennedy, & Williamson, 2004). 일반적으로 피로란 사람들이 수면이나 휴식의 부족으로, 육체의 힘을 소비한 후에 호소하는 일상적이고 정상적인 경험이라고 할 수 있으나(The Korean Society for Preventive and Medicine [KSPM], 2000), 점차 질병의 주요 증상으로 인식되면서 임상현장에서 다양하고 광범위하게 발견되는 비특이적 증상으로 다루어지고 있다(Schwartz, Jandorf, & Krupp, 1993). 특히 근로자에게 있어 피로는 단순히 육체적으로 힘든 상태가 아니라 정신, 사회적 특성을 가지고 있어 삶의 질과 직무 만족도에 영향을 주므로 지속적인 관심이 필요하다(KSPM, 2000). 따라서, 피로를 건강의 위협 요인으로 그 정도를 파악하는 것은 일과 삶의 균형에 중요한 영향을 끼칠 것으로 볼 수 있다.

이러한 근거에 비추어 볼 때, 서비스직 여성 근로자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로가 일과 삶의 균형에 유의하게 관련성이 있는 것으로 예상되나, 현재 서비스직 여성 근로자를 대상으로 상기 요인을 통합하여 일과 삶의 균형과의 관련성을 조사한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 이에, 본 연구는 서비스직 여성 근로자의 개인과 직장에서의 일과 삶의 균형 정도를 파악하고, 관련 요인들을 규명함으로써 서비스직 여

성 근로자의 삶의 질적 향상 및 향후 효과적인 건강 전략 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 서비스직 여성 근로자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로 정도를 파악하고, 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인을 살펴봄으로써 서비스직 여성 근로자의 삶의 질적 향상 및 효과적인 건강 전략 프로그램의 기초자료를 제공하는데 있다. 구체적인 목적은 아래와 같다.

- 대상자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로, 일과 삶의 균형 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 직무 관련 특성, 건강 관련 특성)에 따른 일과 삶의 균형의 차이를 파악한다.
- 대상자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로, 일과 삶의 균형 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 서비스직 여성 근로자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로를 조사하여, 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 횡단적 서술적 상관관계 연구이다.

### 2. 연구대상 및 표집방법

본 연구의 대상자는 조사전문기관인 '서베이링크'에 자원자 패널로 등록된 서비스직 여성 근로자이다. 인터넷 설문조사로 시행되며 PC 접근이 용이한 젊은 연령대가 상대적으로 많고, 자원자 패널이기 때문에 적극적으로 응답을 할 수 있는 대상으로 구성되어있다는 장점이 있어 본 연구 모집방법으로 적합한 것으로 사료된다.

연구 시작 전 연구대상자 수는 G\*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산출하였다. 선행연구(Kim, 2017)를 참고하여 효과 크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측요인 16개를 기준으로 204명이 산출되었다. 탈락률 15%를 고려하여 총 234명을 목표로 하였고, 무응답 결측치가 없어 연구에 참여한 234명 모두를 최종 자료분석에 사용하였다.

## 3. 연구도구

### 1) 회복탄력성

회복탄력성은 Reivich와 Shatté (2003)가 개발한 회복탄력성 지수검사(Resilience Quotient Test, RQT)를 Kim (2011)이 한국인에게 맞게 개발한 한국형 회복탄력성지수(Korean Resilience Quotient-53, KRQ-53)를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 총 53문항이며, 자기조절능력(감정조절력, 충동통제력, 원인분석력) 18문항, 대인관계능력(소통능력, 공감능력, 자아확장력) 18문항, 긍정성(자아낙관성, 생활만족도, 감사하기) 17문항을 측정하도록 구성되어있다. 각 문항은 5점 Likert 척도(1='전혀 그렇지 않다', 5='매우 그렇다')로 측정하였다. 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미하며, 각 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 평균평점을 산출하였다. 원 도구가 제시한대로 4~6, 10~12, 16~18, 22~24, 28~30, 34~36, 40~42, 51~53번 문항은 역코딩하였다. 도구개발 당시 Kim (2011)은 신뢰도와 타당도를 다양한 집단으로 검증하였으므로 신뢰할 만한 검사 도구라고 명시하였다. Choi와 Seok (2013)의 연구에서 회복탄력성의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .93으로 보고되었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .75로 나타났다.

### 2) 감성지능

Wong와 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law Emotional Intelligence Scale: WLEIS)를 Jung와 Kim (2007)이 번역한 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 총 16문항이며, 하부영역이 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 각 4문항씩 측정하도록 구성되어있다. 각 문항은 7점 Likert 척도(1='절대 아니다', 7='매우 그렇다')로 측정하였다. 각 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 평균평점을 산출하며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .87이었고, 하부 영역에 대한 Cronbach's  $\alpha$ 는 자기감성이해 .89, 타인감성이해 .85, 감성조절 .76, 감성활용 .88로 보고되었다. Jung와 Kim (2007)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .88에서 .90이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91로 나타났다.

### 3) 직무 스트레스

직무 스트레스 측정은 Chang 등(2005)이 한국 근로자 대상으로 개발한 한국인 직무 스트레스 단축형도구를 사용하였다. 이 도구는 24문항으로 구성되어있으나, 다양한 환경에서 근무하는 근로자의 특성을 고려하여 원 도구의 기본형 중 물리환경

2문항을 포함하여 직무요구, 직무자율성 결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 8개 하위영역의 총 26문항으로 구성하였다. 각 문항은 4점 Likert 척도(1='전혀 그렇지 않다', 4='매우 그렇다')로, Chang 등(2005)의 점수 산정방식에 따라, 각 영역을 100점으로 환산하여 평가하였다

환산 점수 방식은 다음과 같다. 각 영역별 환산 점수=(실제 점수 - 문항수)/(예상 가능한 최고점수 - 문항수)\*100, 직무 스트레스 총 점수=(각 8개 영역의 환산 점수의 총합)/8로 산출하였다. 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미하며, 점수가 높을수록 직무 스트레스 요인이 낮은 문항은 역점수로 재코딩하였다. 개발당시 하부 영역에 대한 Cronbach's  $\alpha$  는 물리 환경 .56, 직무요구 .71, 직무자율성결여 .66, 관계갈등 .67, 직무불안정 .61, 조직체계 .82, 보상 부적절 .76, 직장문화 .51로 보고되었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .72로 나타났다.

#### 4) 피로

피로는 표준화된 피로 측정도구 중 하나인 Schwartz 등(1993)이 개발한 Fatigue Assessment Inventory (FAI)를 토대로 KSPM (2000)에서 재구성한 19문항의 다차원 피로척도(Multidimensional Fatigue Scale, MFS)를 사용하였다. 이 척도는 지난 2주동안 느꼈던 피로 정도를 보는 것으로, 전반적 피로 8문항, 일상생활 기능장애 6문항, 상황적 피로 5문항이다. 각 문항은 7점 Likert척도(1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다')로 측정하였다. 각 문항의 점수를 합한 후에 문항수로 나누어 평균을 산출하였고, 점수가 높을수록 피로가 높음을 의미한다. 점수가 높을수록 피로요인이 낮은 9번 문항은 역점수로 재코딩하였다. KSPM (2000)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .88이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .93이었다.

#### 5) 일과 삶의 균형

일과 삶의 균형은 Kim과 Park (2008)이 개발한 일과 삶의 균형(work-life balance)척도를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 총 29문항이며, 일-가족 균형 요인 8문항, 일-여가 균형 요인 8문항, 일-성장 균형 요인 9문항, 일-삶에 대한 전반적인 평가 요인 4문항을 측정하도록 구성되어 있다. 각 문항은 7점 Likert 척도(0='절대 아니다', 6='매우 그렇다')로 측정하였다. 전체 문항이 부정적인 질문지 형태로, 통계 분석시 역코딩하여 분석하였다. 각 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나누어 평균점을 산출하였으며, 점수가 높아질수록 일과 삶의 균형이 높음을 의미한다. 도구개발당시 원도구의 Cronbach's  $\alpha$  는 .93이었고, 하부 영역에 대한 Cronbach's  $\alpha$  는 일-가족 균형

.74, 일-여가 균형 .85, 일-성장 균형 .90, 일-삶에 대한 전반적인 평가는 .82로 보고되었다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$  는 .93이었고, 하부영역 일-가족 균형 Cronbach's  $\alpha$  는 .74, 일-여가 균형 Cronbach's  $\alpha$  는 .88, 일-성장 균형 Cronbach's  $\alpha$  는 .90, 일-삶에 대한 전반적인 평가 Cronbach's  $\alpha$  는 .89로 나타났다.

#### 6) 대상자의 일반적 특성

##### (1) 인구사회학적 특성

대상자의 인구사회학적 특성 관련 변수는 성별, 연령, 교육수준, 결혼상태, 자녀 수, 종교로 6문항을 조사하였다. 인터넷 설문조사로 대상자가 남성을 클릭할 경우 자동으로 설문 종료하도록 설정하여, 모두 여성이 설문문에 참여하였다. 연령은 사분위수에 따라 '20세 이상~39세 이하', '40세 이상~49세 이하' 및 '50세 이상'으로 재분류하였고, 교육수준은 고졸 미만 및 고졸을 '고졸 이하'로, 전문대졸, 4년제 대졸, 대학원 재학/ 이상을 '대졸 이상'으로 재분류하였다. 결혼상태는 결혼한 경험이 없는 경우 '미혼'으로, 기혼 유배우자와 기혼 무배우자일 경우 '기혼'으로 재분류하였다. 자녀수는 기혼자만 응답할 수 있도록 하였고, 자녀가 1명 이상 있는 경우에는 자녀가 '있음'으로 분류하였다. 종교는 기독교, 천주교, 불교, 기타 중 하나라도 선택한 경우에는 종교가 '있음'으로, 선택하지 않은 경우에는 '없음'으로 분류하였다.

##### (2) 직무 관련 특성

직무 관련 특성으로는 직업군, 근무경력, 직급, 고용형태, 교대근무, 주당 평균 근무시간, 연 평균 소득으로 7문항을 조사하였다. 직업군은 유사직종끼리 묶어, 판매직, 외식업 종사자, 콜센터, 미용사, 기타로 재분류하였다. 기타는 주로 항공사 승무원, 의료서비스직, 사회복지직, 문화안내서비스직, 은행원, 호텔, 리조트종사자 등이 포함되었다. 근무경력(사분위수에 맞추어, '5년 미만', '5~10년 미만' 및 '10년 이상')으로 재분류하였다. 직급은 사원, 기타를 '사원'으로, 사원 이상을 '관리자급 이상'으로 재분류하였다. 고용형태는 정규직 여부에 따라 '정규직', 정규직 외에 해당하는 파견근로 및 계약직/축탁직, 기타 비정규직은 '비정규직'으로 재분류하였다. 교대근무는 '예', '아니오'로 하였다. 한국 여성근로자를 대상으로 한 Hong와 Kim (2012)의 연구에서 주 40시간 초과 근무자가 주 40시간 이하 근무자보다 신체적, 심리적 건강상태가 모두 통계적으로 유의하게 나쁘게 나온 점을 근거로 하여, 주당 평균 근무시간을 '40시간 이하', '40시간 초과'로 재분류하였다. 연 평균 소득은



사분위수에 맞추어, '3,000만원 이하', '3,000만원 초과'로 재분류하였다.

### (3) 건강 관련 특성

건강 관련 특성으로는 음주, 흡연, 고강도 운동, 중강도 운동, 주관적 건강상태로 5문항을 조사하였다. 음주, 흡연, 운동은 국민건강영양조사 제 7기 1차년도(2016년) 건강설문조사표(Korea Centers for Disease Control and Prevention [KCDCP], 2016)를 일부 수정·보완하여 사용하였다. 흡연상태는 매일 및 가끔 피우는 사람을 '현재 흡연자'로, 과거 흡연자와 비흡연자를 '현재 비흡연자'로 분류하였다. 음주는 최근 한 달 사이에서 1년 동안 한번이라도 마셨으면 '마신다', 1년간 전혀 마시지 않았으면 '안마신다'로 재분류하였다. 고강도 운동 및 중강도 운동은 주 3회 이상 시행할 경우 '한다'로, 주 3회 미만 시행할 경우 '안 한다'로 재분류하였다. 주관적 건강상태는 보통, 좋음, 매우 좋음을 ' 좋음'으로, 매우 나쁨, 나쁨을 '나쁨'으로 재분류하였다.

## 4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 2017년 7월 19일부터 7월 24일까지 6일간 조사전문기관인 '서베이링크'에 자원자 패널로 등록된 서비스직 여성 근로자를 대상으로 시행하였다. 연구에 대한 설명문을 읽고 연구참여에 동의한 대상자가 온라인으로 무기명 자기기입식 설문을 진행하였다. 설문 응답품질을 높이기 위해 초기 설문 문항에 성별, 직업을 선택하도록 하여 만 19세 미만, 남성, 서비스직 이외의 직업군, 한 사람이 2회 이상 참여시 자동으로 설문이 종료되도록 하였다. 또한, 설문 종료시에는 참여자에게 응답에 대한 보상으로, 서베이링크에서 제공되는 소정의 포인트를 지급하였다. 이러한 모든 절차는 Y대학교 생명윤리 IRB (Y-2017-0009) 승인을 받아 시행되었다.

## 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 24.0 통계 프로그램을 이용하여 통계처리하였다.

- 대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 직무 관련 특성, 건강 관련 특성)을 확인하기 위해 빈도와 백분율을 실시하였다.
- 대상자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로, 일과 삶의 균형정도를 파악하기 위해 평균과 표준편차를 실

시하였다.

- 대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 직무 관련 특성, 건강 관련 특성)에 따른 일과 삶의 균형의 차이를 확인하기 위해 평균과 표준편차, t-test 또는 분산분석을 실시하였다.
- 대상자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로, 일과 삶의 균형과의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 단변량 분석에서 유의한 차이를 나타낸 일반적 특성과 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로를 독립변수로 하고, 일과 삶의 균형을 종속변수로 하여 다중회귀 분석을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 직무 관련 특성, 건강 관련 특성)

인구사회학적 특성으로 대상자의 연령은 40대 미만이 전체의 61.5%로 가장 많았고, 그 다음으로 40대, 50대 이상 순으로 나타났다. 교육수준은 대졸 이상이 전체의 66.7%를 차지하였다. 기혼자가 전체의 48.3%에 해당하는 113명으로 나타났고, 이 중 자녀가 있는 대상자는 82.3%로 대다수를 차지하였다. 종교가 있는 사람이 44.9%로 나타났다.

직무 관련 특성 중 판매직이 35.0%로 가장 많았고, 외식업 종사자가 32.9%, 콜센터 종사자가 10.3%, 미용사 8.5%, 기타(항공사 승무원, 의료서비스직, 사회복지직, 문화안내서비스직, 은행원, 호텔, 리조트종사자 등)가 13.2%로 나타났다. 근무경력에서 5년 미만의 대상자가 38.9%, 10년 이상이 31.2%로 나타났다. 사원급이 73.5%, 정규직이 71.4%로 대다수를 차지하였다. 교대근무자가 31.6%, 주당 평균 40시간 초과 근무자가 전체의 71.8%로 나타났다. 연 평균 소득은 3,000만원 이하가 72.2%로 대다수를 차지하였다.

건강 관련 특성 중에 음주를 하는 경우가 88.0%, 흡연자는 17.5%로 나타났다. 최근 주 1회 최소 10분 이상, 3회 이상 계속 숨이 많이 차거나 심장이 매우 빠르게 뛰는 고강도의 운동을 하는 경우가 17.9%, 주 1회 최소 10분 이상, 3회 이상 숨이 약간 차거나 심장이 약간 빠르게 뛰는 중강도의 운동을 하는 경우가 19.7%였다. 주관적 건강상태가 좋다고 응답한 대상자는 71.8%로 나타났다(Table 1).

**Table 1.** General Characteristics, Job-related Factors, and Health-related Factors of the Participants (N=234)

Variables	Characteristics	Categories	n (%)
General characteristics	Age (year)	20~39	144 (61.5)
		40~49	55 (23.5)
		≥ 50	35 (15.0)
	Education level	≤ High school	78 (33.3)
		≥ College	156 (66.7)
	Marital status	Yes	113 (48.3)
		No	121 (51.7)
	Children (n=113, marital status)	Yes	93 (82.3)
		No	20 (17.7)
	Religion	Yes	105 (44.9)
No		129 (55.1)	
Job-related factors	Occupation	Sales job	82 (35.0)
		Food service	77 (32.9)
		Call center job	24 (10.3)
		Hairstylist	20 (8.5)
		Etc	31 (13.2)
		Years of employment	< 5
		5~< 10	70 (29.9)
		≥ 10	73 (31.2)
	Job class	Staff	172 (73.5)
		≥ Manager	62 (26.5)
	Job category	Permanent	167 (71.4)
		Temporary	67 (28.6)
	Shift duty	Yes	74 (31.6)
No		160 (68.4)	
Working time (week)	≤ 40	66 (28.2)	
	> 40	168 (71.8)	
Annual income (10,000 won)	≤ 3,000	169 (72.2)	
	> 3,000	65 (27.8)	
Health-related factors	Drinking	Yes	206 (88.0)
		No	28 (12.0)
	Smoking	Yes	41 (17.5)
		No	193 (82.5)
	High intensity exercise (day)	≥ 3	42 (17.9)
		< 3	192 (82.1)
	Moderate intensity exercise (day)	≥ 3	46 (19.7)
		< 3	188 (80.3)
	Perceived health status	Good	168 (71.8)
		Poor	66 (28.2)

## 2. 대상자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로, 일과 삶의 균형정도

회복탄력성은 최소 1.6점에서 최대 4.5점으로 평균이 3.3±0.44점이며, 세부 영역은 대인관계능력, 자기조절능력, 긍정성 순으로 나타났다. 감성지능은 최소 2.3점에서 최대 6.4점, 평균

이 4.5±0.80점으로, 세부 영역은 자기감성이해, 타인감성이해, 감성활용, 감성조절 순으로 나타났다. 직무 스트레스는 최소 9.0점에서 최대 96.9점으로 평균이 46.8±12.73점이며, 직무 자율결여, 조직체계, 보상부적절, 직무요구 순으로 나타났다. 피로는 최소 2.0점에서 최대 6.7점으로 평균 4.6±0.81점이며, 일상생활 기능장애, 상황적 피로, 전반적 피로 순으로 나타났다

다. 일과 삶의 균형은 최소 0.4점에서 최대 5.7점으로 평균이  $2.9 \pm 0.85$ 점이며, 일-가족 균형, 일-여가 균형, 일-삶에 대한 전반적인 평가, 일-성장 균형 순으로 나타났다(Table 2).

### 3. 일반적 특성(인구사회학적 특성, 직무 관련 특성, 건강 관련 특성)에 따른 일과 삶의 균형의 차이

일과 삶의 균형에서는 비흡연자가 흡연자에 비해 유의하게 일과 삶의 균형이 높았다( $t = -3.11, p = .002$ ). 고강도 운동을 3일 이상 하는 대상자가 3일 미만 운동하는 대상자보다 유의하게 일과 삶의 균형이 높게 나타났으며( $t = 2.92, p = .005$ ), 중강도 운동을 3일 이상 하는 대상자가 3일 미만 운동하는 대상자보다 유

의하게 일과 삶의 균형이 높게 나타났다( $t = 2.53, p = .012$ ). 주관적 건강상태가 높은 대상자가 낮은 대상자에 비해 유의하게 일과 삶의 균형이 높게 나타났다( $t = 4.99, p < .001$ )(Table 3).

### 4. 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로와 일과 삶의 균형의 상관관계

대상자의 일과 삶의 균형은 회복탄력성( $r = .49, p < .001$ ), 감성지능( $r = .26, p < .001$ )과 유의미한 양적 상관관계, 직무 스트레스( $r = -.52, p < .001$ ), 피로( $r = -.58, p < .001$ )와 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 4).

**Table 2.** Mean Scores for Resilience, Emotional Intelligence, Job Stress, Fatigue, Work-life Balance (N=234)

Variables	Item	Range	M±SD
Resilience	53	1.6~4.5	3.3±0.44
Self regulation	18	1.7~4.7	3.3±0.48
Emotion regulation	6	1.3~4.7	3.1±0.58
Impulse control	6	1.7~5.0	3.4±0.60
Causal analysis	6	1.7~4.7	3.5±0.56
Relatedness	18	1.7~4.5	3.4±0.47
Communication competence	6	1.3~5.0	3.2±0.60
Empathy	6	2.2~5.0	3.5±0.48
Self-expansion	6	1.0~5.0	3.5±0.69
Positivity	17	1.2~4.6	3.2±0.59
Self-optimism	6	1.0~4.8	3.3±0.64
Life satisfaction	5	1.0~4.6	2.5±0.86
Gratitude	6	1.5~5.0	3.5±0.74
Emotional intelligence	16	2.3~6.4	4.5±0.80
Self-emotion appraisal	4	2.5~6.8	4.8±0.87
Others' emotion appraisal	4	1.5~7.0	4.7±0.92
Regulation of emotion	4	1.0~6.8	4.1±1.07
Use of emotion	4	1.0~7.0	4.5±1.10
Job stress	26	9.0~96.9	46.8±12.73
Physical environment	2	0.0~100.0	37.3±23.82
Job demand	4	0.0~100.0	49.2±19.41
Insufficient job control	4	8.3~100.0	56.3±21.99
Interpersonal conflict	2	0.0~100.0	46.5±19.25
Job insecurity	3	0.0~100.0	44.5±26.15
Organizational system	4	0.0~100.0	54.8±20.33
Lack of reward	3	0.0~100.0	50.2±20.52
Occupational climate	4	0.0~100.0	35.9±21.43
Fatigue	19	2.0~6.7	4.6±0.81
Global fatigue	8	1.8~6.9	4.4±0.95
Daily dysfunctioning	6	1.0~7.0	4.8±0.98
Situational fatigue	5	2.0~6.6	4.5±0.74
Work-life balance	29	0.4~5.7	2.9±0.85
Work-family	8	1.0~5.4	3.2±0.89
Work-leisure	8	0.0~6.0	2.8±1.12
Work-growth	9	0.0~6.0	2.7±1.02
Work-life evaluation	4	0.0~5.8	2.7±1.25

**Table 3.** Work-life Balance by General Characteristics, Job-related Factors, and Health-related Factors (N=234)

Variables	Characteristics	Categories	Work-life balance	
			M±SD	t or F (p)
General characteristics	Age (year)	20~39	2.9±0.87	1.02 (.361)
		40~49	2.8±0.81	
		≥50	3.1±0.86	
	Education level	≤ High school	2.8±0.80	-1.11 (.270)
		≥ College	2.9±0.88	
	Marital status	Yes	2.9±0.86	0.07 (.941)
		No	2.9±0.86	
	Children (n=113, marital status)	Yes	3.0±0.85	1.79 (.076)
		No	2.6±0.84	
	Religion	Yes	2.9±0.85	0.52 (.604)
No		2.9±0.86		
Job-related factors	Occupation	Sales job	2.8±0.85	2.21 (.069)
		Food service	2.9±0.78	
		Call center job	3.3±1.03	
		Hairstylist	2.8±0.98	
		Etc	2.9±0.74	
	Years of employment	< 5	2.9±0.89	0.10 (.902)
		5~ < 10	2.9±0.88	
		≥ 10	2.9±0.80	
	Job class	Staff	2.9±0.92	1.21 (.227)
		≥ Manager	2.8±0.65	
	Job category	Permanent	2.9±0.82	0.30 (.767)
		Temporary	2.9±0.95	
	Shift duty	Yes	2.9±0.79	0.15 (.880)
		No	2.9±0.88	
Working time (week)	≤ 40	3.0±0.80	1.74 (.084)	
	> 40	2.8±0.87		
Annual income (10,000 won)	≤ 3,000	2.9±0.85	-0.87 (.386)	
	> 3,000	3.0±0.86		
Health-related factors	Drinking	Yes	2.9±0.89	0.69 (.489)
		No	2.8±0.58	
	Smoking	Yes	2.5±0.82	-3.11 (.002)
		No	3.0±0.84	
	High intensity exercise (day)	≥ 3	3.3±1.00	2.92 (.005)
		< 3	2.8±0.79	
	Moderate intensity exercise (day)	≥ 3	3.2±0.92	2.53 (.012)
		< 3	2.8±0.82	
	Perceived health status	Good	3.1±0.80	4.99 ( <i>&lt; .001</i> )
		Poor	2.5±0.84	

## 5. 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인

회귀분석의 기본가정 확인시, Durbin-Watson 통계량이 1.65로 나와 잔차의 상호독립성을 만족하였다. VIF는 1.04~2.55로 다중 공선성의 문제가 없는 것으로 나왔다. 일과 삶의 균형에

영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로와 일반적 특성에서 일과 삶의 균형의 단변량 분석에서 유의한 차이를 나타낸 흡연, 고강도 운동, 중강도 운동, 주관적 건강상태를 독립변수로 설정하였고, 일과 삶의 균형을 종속변수로 설정하였다. 일과 삶의 균형에



석을 실시하였고, 총 8개의 변수를 투입하여 분석한 결과 일과 삶의 균형에 유의한 영향을 미치는 변수는 흡연( $\beta = -.11, p = .018$ ), 회복탄력성( $\beta = .30, p < .001$ ), 직무 스트레스( $\beta = -.24, p < .001$ ), 피로( $\beta = -.38, p < .001$ )로 나타났다. 회귀모형의 F값은 30.43,  $p < .001$ 로, 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며, 서비스직 여성 근로자의 일과 삶의 균형에 대한 수정된 결정계수 (Adjusted R<sup>2</sup>)는 50.3%로 나타났다. 즉, 흡연을 하지 않을수록, 회복탄력성이 높을수록, 직무 스트레스가 낮을수록, 피로가 낮을수록, 일과 삶의 균형의 정도가 높게 나타났다(Table 5).

## 논 의

본 연구는 서비스직 여성 근로자의 일과 삶의 균형 수준을 파악하고, 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로를 포함한 관련 요인들과의 관계를 확인한 서술적 조사연구로, 연구결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

본 연구에서의 일과 삶의 균형의 평균 점수는 총점 대비 절반에 미치지 못하는 것으로 나타나, 서비스직 여성 근로자의 일과 삶의 균형은, 간호사의 일과 삶의 균형 정도와 유사하게

낮다는 것을 알 수 있다(Kim, 2017). 또한 서비스직에 종사하는 비정규직 여성근로자들이 전문직, 사무직에 종사하는 정규직 여성근로자들에 비해 일과 삶의 불균형이 높게 나타난 (Park & Lee, 2004) 연구를 통해 서비스직 근로자의 일과 삶의 균형 수준을 유추해 볼 수 있다. 이는 서비스직 근로자들이 다양한 근무 환경에서 고객을 상대로 한다는 점과 사회 초년생이나 경력단절의 여성들이 다른 직업군보다 상대적으로 서비스직에 많이 취업되어 있는 점을 고려해보았을 때, 일과 삶의 균형 정도가 낮을 것으로 생각된다. 근로자가 일과 삶이 불균형해지면 건강위험요인이 증가되고, 건강수준이 낮아지는 것에 비추어볼때(Lunau et al., 2014), 본 연구결과를 통하여 서비스직 여성 근로자들의 낮은 일과 삶의 균형을 증재하기 위하여 건강 관련 접근의 필요성을 재확인할 수 있었다.

일과 삶의 균형에 영향을 미치는 개인적 차원의 요인으로 회복탄력성은 일과 삶의 균형에 영향을 끼치는 것으로 확인되었다. 이와 같은 결과는 근로자를 대상으로 회복탄력성과 일과 삶의 균형이 유의한 정적 상관관계를 나타낸 Kim과 Seo (2016)의 연구결과와 일치한다. 본 연구에서의 서비스직 여성 근로자의 회복탄력성은 동일한 도구를 사용하여 측정한 간호

**Table 4.** Correlation of Resilience, Emotional Intelligence, Job Stress, Fatigue and Work-life Balance (N=234)

Variables	Resilience	Emotional intelligence	Job stress	Fatigue
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional intelligence	.72 (<.001)			
Job stress	-.47 (<.001)	-.33 (<.001)		
Fatigue	-.29 (<.001)	-.09 (.151)	.38 (<.001)	
Work-life balance	.49 (<.001)	.26 (<.001)	-.52 (<.001)	-.58 (<.001)

**Table 5.** Multiple Regression for Variables Predicting Work-life Balance (N=234)

Variables	Work-life balance				
	B	SE	$\beta$	t	p
Health-related factors					
Smoking	-0.25	0.11	-.11	-2.38	.018
High intensity exercise	0.05	0.15	.02	0.35	.726
Moderate intensity exercise	0.16	0.14	.07	1.13	.260
Perceived health status	0.08	0.10	.04	0.81	.416
Resilience	0.59	0.14	.30	4.08	<.001
Emotional intelligence	-0.12	0.07	-.11	-1.57	.118
Job stress	-0.02	0.00	-.24	-4.31	<.001
Fatigue	-0.41	0.06	-.38	-7.09	<.001
Adjusted R <sup>2</sup> = .50, F = 30.43, p < .001					

사의 회복탄력성(Kim, 2017)보다 높게 나왔다. 본 연구와 가장 많은 차이가 나는 하부 영역은 대인관계로, 서비스직 여성 근로자들이 간호사 직업군에 비해 대인관계가 활발함을 알 수 있다. Kim과 Seo (2016)에 의하면, 스트레스 상황에서 회복탄력성이 갖고 있는 완충 작용이 더욱 부각되므로, 회복탄력성이 일과 삶의 균형에 더 유의미하게 영향을 끼칠 수 있다고 하였다. 정서적 안녕과 감성지능과 같은 개인적 차원의 영향요인 외에도(Shobitha & Sudarsan, 2014), 회복탄력성이 일과 삶의 균형에 직접적인 영향을 미치는 유의미한 요인임을 확인할 수 있었으며, 추후 반복연구를 통하여 일과 삶의 균형의 결정인자로서의 근거를 축적하는 것이 필요할 것이다.

본 연구에서 서비스직 여성 근로자의 직무 스트레스는 일과 삶의 균형에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근로자가 직무 스트레스를 많이 받을수록 흡연, 음주, 불면증과 같은 건강위험요인이 발생되고, 일과 삶의 균형이 낮아진다고 보고한 연구결과(Gatrell & Cooper, 2008; Kim & Seo, 2016)를 지지하는 것으로 확인되었다. World Health Organization [WHO](2017)에 따르면, 근로자가 직무 스트레스를 받으면 가정과 일터에 갈등을 유발하게 되어 일과 삶이 불균형해지고, 상호 적절한 지지를 받지 못하게 되어 신체, 우울, 불안과 같은 정신적 건강에도 영향을 미친다고 보고하였다. 따라서, 개인의 회복탄력성이 일과 삶의 균형에 미치는 유의성을 고려할 때, 서비스직 여성 근로자의 직무 스트레스 중재 프로그램 기획시에 회복탄력성 요소를 포함한 통합적인 접근이 결과적으로 긍정적인 건강성고를 나타내는 효과적인 전략으로 사료된다.

본 연구의 건강 관련 특성으로 흡연이 일과 삶의 균형에 유의하게 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이는 근로자가 일터와 가정에서의 균형에 압박을 느끼면 건강한 생활습관을 유지하기가 어려워지는데, 일과 삶의 균형이 낮을수록 흡연률이 높아진다고 보고한 Gatrell과 Cooper (2008)의 연구결과를 지지한다. 이는 스트레스를 받는 상황에 있을수록, 금연을 실천하기보다 흡연을 지속적으로 유지하는 것으로 파악된다. 일과 삶의 균형이 낮으면 전반적인 건강문제도 악화되는데, 흡연은 건강의 주요 위험인자로, 건강관리 행위를 수행하기 위해 흡연 습관을 개선하고, 스트레스로 인해 새로운 흡연자가 발생하지 않도록 관리와 간호중재가 필요할 것으로 사료된다.

피로는 일과 삶의 균형을 예측할 수 있는 중요한 건강 관련 요인으로, 피로가 높을수록 일과 삶의 균형이 낮아지는 것을 확인할 수 있었다. 이는 Bohle 등(2004)의 연구에서 근로자가 피로를 많이 느낄수록 건강문제가 악화되어 일과 삶이 불균형해지는 것으로 나타나 본 연구결과와 일치한다. 또한,

KSPM (2000)에 의하면 근로자의 피로가 증가하면 의욕 저하로 인해 육체적, 정신적 기능의 감퇴를 초래하여 삶의 질에 영향을 끼치는 것으로 나타나 피로관리가 중요하다는 것을 확인할 수 있다. 서비스직 근로자는 고객을 응대하는 다양한 상황에서 피로를 쉽게 느끼고 일상생활에까지 영향을 미치므로, 근로자에게 피로유발이 최소화될 수 있도록 피로를 중재하는 등 적절한 근로환경이 필요하다. 또한, 효과적인 건강 관련 프로그램을 활성화하는데 있어 피로관리가 중요한 지표로 중재 역할을 할 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구에서는 서비스직 여성근로자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로와 일과 삶의 균형과의 관계에 대한 상관관계 분석 시행결과 모든 변인이 통계적으로 유의하게 나타났으나, 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 시행하였고 회복탄력성과 직무 스트레스, 피로가 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스직 여성 근로자의 감성지능은 다중회귀분석에서 일과 삶의 균형과 관련성이 없는 것으로 나왔는데, 이러한 결과는 감성지능이 높을수록 일과 삶의 균형이 높다고 한 연구(Shylaja & Prasad, 2017)와 일치하지 않았다. 이는 나이가 들수록 전 생애동안 학습되고 축적된 지식으로 인해 감성지능이 높아진다는(Chen et al., 2016) 연구를 통해 나이와 관련성이 있는 것으로 해석할 수 있다. 본 연구에서 50대 미만 근로자보다 50대 이상 근로자의 일과 삶의 균형의 평균 평점이 높은 것으로 나타났으나, 연구참여자의 대부분이 50대 미만이었던 점을 미루어, 감성지능이 일과 삶의 균형에 직접적인 영향을 끼치지 않았을 것으로 사료된다. 따라서 향후 연구에서는 감성지능의 다양한 특성을 반영하여 근로자의 주요 연령대를 중심으로, 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인과 그 정도를 규명할 필요가 있을 것이다.

본 연구의 제한점으로는 주로 인터넷 접근이 용이한 젊은 여성들로 편중되어 있어, 서비스직 여성근로자를 대상으로 일반화하기에는 한계가 있다고 볼 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 연령대 및 서비스직군을 대상으로 다변인들을 추가하여 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 정도를 파악하고 건강성과와의 관련성을 확인할 수 있도록 지속적으로 연구가 필요할 것으로 사료된다.

사회 변화에 따라 일하는 여성 근로자의 비율이 높아지고, 특히 서비스직종에 여성근로자가 다수를 차지하고 있음에도 불구하고, 일과 삶의 균형을 중심으로 한 건강문제 해결접근 관련 연구는 부족한 실정이다. 일부 선행연구를 통해서 일과 삶의 균형에 개인의 건강 관련 수준이 중요한 요인임을 알 수 있으나(Bambra, Whitehead, Sowden, Akers, & Petticrew, 2008;

Jung et al., 2017; Lunau et al., 2014), 본 연구는 서비스직 여성 근로자를 대상으로는 최초로 일과 삶의 균형과 건강 관련 요인을 확인하였고, 동시에 개인적 및 조직적 측면에서 다양한 변인간의 관계를 알아보고자 시도하였다는 점에서 의의가 있다고 볼 수 있다.

## 결론 및 제언

본 연구는 서비스직 여성근로자의 회복탄력성, 감성지능, 직무 스트레스, 피로 정도를 파악하고 일과 삶의 균형과의 관계를 규명하기 위하여 시도되었다. 연구결과 서비스직 여성 근로자의 일과 삶의 균형에 영향을 미치는 요인으로 흡연, 회복탄력성, 직무 스트레스, 피로로 나타났으며 이를 중점으로 건강 관리 중재가 필요하다는 것이 확인되었다. 따라서 본 연구의 결과를 토대로 서비스직 여성근로자의 일과 삶의 균형을 증진하기 위한 추후 연구 방향과 건강 관련 정책을 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 서비스직 여성 근로자의 일과 삶의 균형을 향상하기 위한 방안으로 건강 관련 간호중재 교육 프로그램 개발이 필요하다. 따라서, 건강 행태 파악 및 건강에 영향을 미치는 다수 변인들을 규명하여 건강증진 전략 및 정책을 개발하여 제공할 필요성이 있다.

둘째, 서비스직 여성 근로자의 일과 삶의 균형을 향상하기 위해, 간호중재 수립시 흡연 습관을 개선하고, 피로가 유발되지 않도록 업무 강도 조절 및 근무 환경의 변화가 필요하다. 또한, 근로자의 직무 스트레스 관리시에 회복탄력성을 교육 및 강화시켜 근로 현장에서 신체적, 정신적 건강증진에 영향을 미치도록 활용할 필요성이 있다.

셋째, 본 연구는 인터넷을 통한 자원자 패널을 대상으로 조사되어, 일반화하기에 한계가 있으므로, 직업군을 세분화하여 보다 더 확대된 서비스직 근로자를 대상으로 반복적인 후속 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Bambra, C., Whitehead, M., Sowden, A., Akers, J., & Petticrew, M. (2008). "A hard day's night?" The effects of compressed working week interventions on the health and work-life balance of shift workers: A systematic review. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 62(9), 764-777. <https://doi.org/10.1136/jech.2007.067249>
- Bohle, P., Quinlan, M., Kennedy, D., & Williamson, A. (2004). Working hours, work-life conflict and health in precarious and "permanent" employment. *Rev Saude Publica*, 38, 19-25. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102004000700004>
- 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. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Chen, Y., Peng, Y., & Fang, P. (2016). Emotional intelligence mediates the relationship between age and subjective well-being. *The International Journal of Aging and Human Development*, 83(2), 91-107. <https://doi.org/10.1177/0091415016648705>
- Choi, H. J., & Seok, E. J. (2013). An analysis of child care teachers' resilience and job satisfaction. *Korea Journal of Child Care and Education*, 75, 93-115.
- Dow-Clarke, R. A. (2002). Work-life balance in an industrial setting: Focus on advocacy. *The American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 50(2), 67-74.
- Gatrell, C. J., & Cooper, C. L. (2008). Work-life balance: Working for whom? *European Journal International Management*, 2(1), 71-86.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92. <https://doi.org/10.5465/amr.2006.19379625>
- Hong, E. Y., & Kim, S. D. (2012). Health status and affecting factors related to job among Korean women employees. *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 13(9), 4107-4118.
- Jung, H. W., & Kim, C. H. (2007). A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior-moderating effect of Leader-Member Exchange (LMX). *Journal of Human Resource Management Research*, 14(3), 167-186.
- Jung, M. S., Kim, H. L., & Lee, Y. J. (2017). Factors influencing work-life balance in Korean registered nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 26(2), 114-123. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2017.26.2.114>
- Kim, C. W., & Park, C. Y. (2008). A study on the development of a 'work-life balance' scale. *Journal of Leisure Studies*, 5(3), 53-69.
- Kim, H. O., & Seo, S. S. (2016). The influence of job-related stress and resilience on work-life balance in male employees in their thirties and forties. *The Korean Journal of Developmental Psychology*, 29(4), 1-22.
- Kim, J. H. (2011). *Resilience*. Goyang: Wisdomhouse.
- Kim, M. H. (2014). *The influence of women architects' work-life balance on organizational commitment and job satisfaction and the mediation effect of subjective career success*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Kim, S. J., Oh, Y. A., & Lee, M. S. (2015). Job characteristics and job stress level of female emotional labor workers based on occupational categories. *The Journal of Crisis and Emergency Management*, 11(3), 231-245.

- Kim, S. K. (2017). *Nurses' degree of satisfaction with the leisure and work-life balance, and the resilience*. Unpublished master's thesis, Pusan National University, Busan.
- Kim, Y. M., & Cho, S. I. (2017). Work-life imbalance and musculoskeletal disorders among South Korean workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(11), 1331. <https://doi.org/10.3390/ijerph14111331>
- Korea Centers for Disease Control and Prevention. (2016). *The Seventh Korea National Health and Nutrition Examination Survey (KNHANES VII-1): The adult health questionnaire*. Retrieved May 8, 2017, from <https://knhanes.cdc.go.kr/knhanes/index.do>
- Lunau, T., Bambra, C., Eikemo, T. A., Van der Wel, K. A., & Dragano, N. (2014). A balancing act? Work-life balance, health and well-being in European welfare states. *European Journal of Public Health*, 24(3), 422-427. <https://doi.org/10.1093/eurpub/cku010>
- Ng, L. P., Chen, I. C., Ng, H. F., Lin, B. Y., & Kuar, L. S. (2017). Influence of job demands and job control on work-life balance among Taiwanese nurses. *Journal of Nursing Management*, 25(6), 438-448. <https://doi.org/10.1111/jonm.12482>
- Park, H. J., & Lee, E. A. (2004). Work-family experiences and vocational consciousness of married women. *Journal of Korean Women's Studies*, 20(2), 141-178.
- Reivich, K., & Shatté, A. (2003). *The resilience factor: 7keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. New York: Broadway Books.
- Schwartz, J. E., Jandorf, L., & Krupp, L. B. (1993). The measurement of fatigue: A new instrument. *Journal of Psychosomatic Research*, 37(7), 753-762. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(93\)90104-N](https://doi.org/10.1016/0022-3999(93)90104-N)
- Shobitha, P., & Sudarsan, N. (2014). *Work life balance: A conceptual review*. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 3(2), 1-17. Retrieved November 23, 2017, from [http://www.managementjournal.info/view\\_archive.php?archiveid=15](http://www.managementjournal.info/view_archive.php?archiveid=15)
- Shylaja, P., & Prasad, C. J. (2017). Emotional intelligence and work life balance. *Journal of Business and Management*, 19(5), 18-21. <https://doi.org/10.9790/487x-1905051821>
- The Korean Society for Preventive and Medicine. (2000). *Standardization of health statistics data collection and measurement*. Seoul: Gyechuk Munwhasa.
- Umene-Nakano, W., Kato, T. A., Kikuchi, S., Tateno, M., Fujisawa, D., Hoshuyama, T., et al. (2013). Nationwide survey of work environment, work-life balance and burnout among psychiatrists in Japan. *PLoS One*, 8(2), e55189. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0055189>
- Wong, C-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- World Health Organization. (2017). *Mental health in the workplace*. Retrieved October 13, 2017, from [http://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/en/](http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/)