

2006 연구보고서 -11

서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

김양희 · 김영택 · 선보영 · 고상백

KWWDI

서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

연구책임자 : 김 양 희 (본원 선임연구위원)

공동연구자 : 김 영 택 (본원 연구위원)

선 보 영 (본원 연구원)

고 상 백 (본원 객원연구원)



한국여성개발원
Korean Women's Development Institute

발 간 사

현대생활에서 스트레스는 건강과 밀접한 관계를 지니고 있습니다. 지속적이고 과도한 스트레스는 개인에게 신체적, 정신적으로 다양한 질병을 야기할 수 있는데, 직장에서 발생하는 직무스트레스는 근로자 개인의 신체 및 정신적 안녕은 물론 그 가족과 사업장, 사회에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있습니다. 이처럼 직무스트레스로 인한 사회적 영향력이 커짐에 따라 미국, 유럽 등 외국의 경우 정부차원의 가이드라인 작성 및 사업장내 예방관리 시스템을 마련해왔으며, 우리나라의 경우에도 2003년 산업안전보건법 개정 등과 같이 직무스트레스를 예방하기 위한 노력들이 진행되고 있습니다.

그러나 이러한 노력은 직무스트레스로 인한 사회적 비용과 생산성 하락 등의 문제를 최소화할 수 있는 총체적 차원의 관리방안에는 미치지 못하고 있는 실정이며, 성별 및 직종 등에 따른 세분화된 관련연구도 부족한 실정입니다. 한편, 직무스트레스 관련 선행연구에서 여성근로자와 남성근로자는 직무스트레스 수준 및 원인에 있어 차이를 나타내는 것으로 보고되고 있습니다. 일반적으로 여성은 남성에 비해 낮은 사회경제적 지위를 점하고 있는데, 이처럼 낮은 사회경제적 지위는 건강에도 부정적인 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 이에 관한 충분한 논의가 이루어지지 못했습니다.

이에 본 연구는 기존연구에서 다루어지지 못했던 여성 서비스직 근로자의 직무스트레스와 건강 수준을 분석하고 해외사례의 검토를 통해 구체적인 예방관리방안을 마련하고자 하였습니다. 이를 위해 다양한 직무스트레스 측정도구들을 활용하였으며, 기존 연구에서 다루어지지 않았던 직장-가정 양립 및 감정노동, 성적희롱 관련 내용을 추가하여 여성 서비스직 특위적인 직무스트레스 원인을 규명하고, 관련 예방대책을 마련하였습니다.

본 연구가 여성근로자의 직무스트레스 예방 및 관리방안을 마련하는데 크게 기여할 것을 기대하며, 앞으로 더 많은 관련 연구들이 지속적으로 이루어지기를 희망합니다. 연구를 위해 도움을 주신 자문위원 및 본원 연구진의 노력에 진심으로 감사드립니다.

2006년 12월

한국여성개발원

원장 서명선

연구요약

1. 연구의 필요성 및 목적

본 연구는 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스 수준과 건강 수준을 살펴보고 해외 사례의 검토를 통해 직무스트레스 예방관리 방안을 제시하고자 한다. 구체적으로 여성의 사회 인구학적 특성을 포함하는 개인적 특성, 건강 관련 특성, 직업 관련 특성, 직장-가정 양립 관련 특성, 감정노동과 성적 희롱 등에 관한 상이성에 따른 직무스트레스 수준과 직무스트레스 반응으로서 사회심리학적 건강 수준의 차이를 분석하고 그에 따른 스트레스 감소 방안을 마련하는 것을 목적으로 하고 있다.

2. 연구내용 및 연구방법

가. 연구 내용

- 1) 여성 서비스직 근로자의 직무스트레스 원인을 물리 환경, 직무요구, 직무 자율, 관계 만족, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장문화 등으로 나누어 파악했다.
- 2) 여성 서비스직 근로자의 직무스트레스 특성을 살펴보기 위해 타 직종 근로자 및 남성 서비스직 근로자와의 직무스트레스 수준을 비교하였다.
- 3) 직무스트레스 세부 원인들과 사회 인구학적 특성을 포함하는 개인적 특성, 건강 관련 특성, 직업 및 직무 관련 특성, 직장-가정 양립 관련 특성들이 사회심리학적 건강 수준에 미치는 영향을 분석했다.
- 4) 영국, 미국, 일본의 직무스트레스 관리방안을 정리 요약했다.
- 5) 직무스트레스 예방 및 관리방안의 기본방향을 논의하고 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 특수성을 고려한 지원방안을 제시했다.

나. 연구 방법

- 1) 문헌 연구 및 외국 직무스트레스 지침 및 사례 검토

- 2) 설문 조사
- 3) 전문가 자문 회의

3. 연구 결과

- 1) 이 연구에서 서비스직 여성 근로자는 40대가 가장 높은 빈도를 보이며, 75%가 기혼 여성이었고, 이들 대부분은 50인 미만의 사업장에 근무하면서 90%이상이 비정규직으로 과반수 이상이 실직과 이직경험을 가지고 있었다. 또한 여성 서비스직 근로자들은 소득 수준이 타 직종에 비해 낮고 비정규직의 종사율이 상당히 높다. 비정규직의 열악한 노동 및 복지 환경과 낮은 임금으로 인하여 여성 서비스직 근로자들 중에서도 사회 경제적으로 불리한 환경을 가진 집단의 직무스트레스가 커지고 사회심리학적 건강 수준도 나빠졌다.
- 2) 서비스직과 타 직종 근로자들의 직무스트레스와 비교하였을 때 서비스직 근로자들의 직무스트레스 수준은 전문가, 입법가, 사무직 관련 근로자들의 전체적인 직무스트레스 수준 보다 높았다. 또한 서비스직 내에서도 사회경제적으로 불리한 환경을 가진 집단이 직무스트레스가 커지고 사회심리학적 건강 수준도 나빠졌다. 특히 월 개인 소득은 다변량 분석에서도 개인 소득이 낮아질수록 사회심리학적 건강수준이 나빠졌다. 월 개인소득 뿐만 아니라 본 연구에서 최종 학력의 차이에 따라 직무스트레스와 사회심리학적 건강 수준도 상이하였다. 단일변량 분석에서 중졸이하의 최종학력을 가지는 여성 서비스직 근로자들은 고졸과 대졸이상의 여성 서비스직 근로자들 보다 직무스트레스가 높고 사회심리학적 건강 수준도 나쁜 것으로 나타났다.
- 3) 다변량 분석에서 개인 관련 특성, 직장 관련 특성, 직장-가정 양립 특성 설명 변수들 중에 직무스트레스에 상당히 부정적으로 영향을 주는 변수는 가사 노동 부담이었다. 여성 서비스직 근로자들의 직장과 가정의 이중 역할과 더불어 여성의 과도한 가사 노동 부담이 직무스트레스를 높였다. 여성의 경우 가사 노동 부담이 직무스트레스로 전이 혹은 유출된다는 것은 직장과 가정에서의 스트레스

유발 원인들이 스트레스 반응에 중요하게 영향을 준다는 것이다. 실제로 본 연구에서 직장과 가정에서의 스트레스 유발 원인들을 함께 고찰한 결과 여성인 경우 가사 노동 부담 정도와 직무스트레스함과 환자 및 노인 돌봄 부담 정도와 직무스트레스 함은 사회심리학적 건강에도 상당히 부정적으로 영향을 주었다.

- 4) 여성 서비스직 근로자들의 사회심리학적 건강 수준에 가장 중요하게 영향을 미치는 것은 직무스트레스 세부영역 원인들이었다. 세부 8개 영역 직무스트레스 원인들 중 여성 서비스직 근로자들의 사회심리학적 스트레스 수준에 통계적으로 유의하고 부정적인 영향을 주는 것은 직무 불안정, 보상 부적절, 직장 문화 관련 직무스트레스 요인들이었다.
- 5) 남성 근로자인 경우에는 여성과 같이 직무 불안정, 직장 문화 관련 직무스트레스 원인들이 사회심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 주었으며, 직무 자유포와 조직 체계 관련 직무스트레스 원인들도 사회심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 주었다.

4. 정책 제언

가. 직무스트레스 원인 평가 및 정책방안

- 1) 스트레스 연구는 노동의 사회심리적 환경을 평가하여야 한다. 작업조직을 외부 환경과 단절된 직무내적인 영역에만 국한하여 스트레스요인을 파악하는 것 보다는 폭넓은 사회/경제/정치적 변화가 근로자의 건강에 어떤 영향을 주는지를 보는 것으로부터 출발하는 것이 필요하다.
- 2) 직무스트레스 요인을 평가하기 위해서는 구조화된 접근이 필요하다. 첫째, 모든 관련된 위험요소가 포함되어야 한다. 둘째, 작업장이나 근무활동 중에 실제로 어떤 일이 발생하는지 파악해야 하며, 셋째, 모든 집단의 근로자와 영향 받을 가능성이 있는 사람들도 모두 고려해야 한다. 넷째, 취약한 근로자들을 밝히고, 다섯째, 현재 사용하고 있는 예방적인 방법들을 고려하여 평가해야 한다.
- 3) 직무스트레스 평가를 하기 위한 제도 마련이 필요하다. 첫째, 문제 유무에 대한 사업주의 파악이 의무화 되어야 한다. 둘째, 직무스트레스 위험 요인을 통제하

고 감소시키는 데 필요한 방법이 결정되어야 한다. 셋째, 직무스트레스 요인을 평가 후에는 그 원인에 맞는 관리 프로그램이 시행되어야 한다. 넷째, 직무스트레스 평가는 정기적으로 실시되어야 한다. 사업주는 매 3년 이내에 정기적으로 직무스트레스 평가를 실시하여야 한다. 이를 위해서는 법적인 조치가 반드시 마련되어야 한다.

나. 직무스트레스 관리 원칙 및 정책방안

- 1) 직장 내 직무스트레스 접근 방법은 네 가지로 나누어진다. 첫째, 인력개발 정책 접근방법이 있다. 이는 건강한 조직 환경을 발전시키는 긍정적 접근을 제공함으로써 가능한 정신적 안녕 문제의 인식과 관리를 촉진시킬 수 있다. 둘째, 문제 중심 접근은 문제 해결에 초점을 두는 접근 방법이다. 문제 해결 접근 방법은 어떻게 직장 내 직무스트레스와 관련된 문제를 역점을 두어 다룰 것인가에 관한 통찰을 제공한다. 셋째, 직무스트레스 문제에 종종 붙어다니는 낙인과 부정적 태도는 문제를 해결하는데 장애가 된다. 긍정적 태도 접근은 사업주가 직장 내에서 잠재된 문제를 해결하는 핵심 요소이다. 넷째, 근로자 측면에서 직무스트레스를 평가하고 잠재된 정신적 안녕/정신적 건강 문제와 이슈를 이해하고 규명하는 것을 가능하게 하는 것은 실제 관리의 핵심적인 첫 번째 단계이다.
- 2) 법적 관리의 내용은 직무스트레스의 1차 예방, 2차 예방, 3차 예방의 틀로 나누어 제공되는 것이 바람직하다.

다. 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스의 특수성과 관리 방안

- 1) 여성 근로자의 일-가정 양립 문제를 해소하고 사회적으로 가사와 돌봄 노동과 관련한 의식 전환과 사회적 지원이 이루어져야 한다. 또한 사업주는 직원의 상황을 이해하는 데에도 관심을 기울일 필요가 있으며, 이는 직무스트레스 관리 프로그램에 포괄적으로 운영되어야 한다.
- 2) 3차 산업의 특성이 강한 서비스 부문은 감정노동이 가장 잘 나타나는 부문이라 할 수 있는데, 감정노동이 부정적으로 건강수준에 영향을 주기 때문에 직무스트레스 관리 방안에도 감정노동에 관한 관리가 추가되어야 한다.

- 3) 서비스직 근로자들은 대부분 중소 규모 사업장에 근무하고 있다. 중소 규모 사업장은 직무스트레스를 관리하는데 있어서 현실적인 문제가 존재하기 때문에 본 연구에서 일본 사례 검토를 통해 제시한 사업장의 자원의 활용과 지역내 네트워크 형성을 통한 해결책이 필요하다.
- 4) 현재 권고수준인 직무스트레스 규정을 강제화 시키고, 법 제정 과정에서 여성 및 서비스, 고용 형태, 노동력의 연령 변화 등 다변화되는 노동 조건을 고려하는 한편 실제 평가 및 예방 관리 방안 효과가 성평등하게 이루어 질 수 있는 여건을 마련하고 시행하는 것이 중요하다. 또한 시행 결과를 성 인지적 관점 하에서 주기적으로 평가하여 성별 통계를 생산하고 국가적 계획 수립 시 적절하게 반영 되도록 할 필요가 있다.

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구내용 및 범위	5
3. 연구방법	6
가. 문헌 연구	6
나. 설문 조사	6
4. 연구의 의의 및 제한점	7
II. 직무스트레스 이론 및 선행연구	9
1. 직무스트레스의 개념과 원인	11
2. 여성 근로자의 직무스트레스	15
가. 개인적 특성과 직무스트레스	15
나. 직무 조건과 직무스트레스	16
다. 여성 근로자의 일과 가정에서의 스트레스	19
3. 여성 서비스직 근로자의 감정노동	21
가. 감정노동의 인식과 개념	21
나. 감정노동의 관리와 통제	24
다. 감정노동과 건강	26
4. 연구 모형	27
III. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태	31
1. 서비스직 여성근로자의 일반적 현황	33
가. 서비스직 여성근로자의 인구학적 특성	33
나. 서비스직 여성근로자의 근로현황	37

2. 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스 발생원인 및 건강상태	42
가. 연구방법	42
나. 분석결과	49
3. 연구결과 요약	108
IV. 해외의 직무스트레스 예방관리방안	111
1. 영국	113
가. 직무스트레스 관리방안 필요성	113
나. 위해도 평가방법	114
다. 직무스트레스 위험 세부 요소 및 대안 관리방안	117
라. 대안 후 관리방안	128
마. 다양한 관리방안들	128
바. 재할	130
2. 미국	131
가. 직무스트레스 대처 접근 방법	131
나. 직무스트레스 예방	133
다. 직무스트레스 관리사례	137
3. 일본	139
가. 사회적 배경	139
나. 사업장에서의 멘탈헬스케어	142
다. 정신건강문제로 인해 휴직한 노동자의 직장복귀 지원	151
라. 일본의 노동자 멘탈헬스 관련 최근 동향과 과제	154
V. 결론	157
1. 직무스트레스 예방 및 관리방안의 기본 방향	159
가. 직무스트레스 예방: 1차, 2차, 3차 예방	159
나. 직무스트레스 관리: 개입수준에 따른 관리방향	161
다. 기본 방향	162

2. 직무스트레스 원인 평가 및 정책방안	162
가. 노동의 사회심리적 환경 평가	162
나. 직무스트레스 요인 평가	165
다. 직무스트레스 평가를 위한 제도 마련	167
3. 직무스트레스 관리 원칙 및 정책방안	168
가. 직장내 직무스트레스 관리를 위한 접근방법	168
나. 법적-제도적 관리방안 마련	172
4. 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스의 특수성과 지원방안	174
■ 참고문헌	177
■ 부 록	185

표 목 차

<표 II-1> 여성 근로자의 일과 가정에서의 스트레스 관련 선행 연구	20
<표 III-1> 직종별 인구사회학적 특성	35
<표 III-2> 세부 서비스직종별 여성비율	36
<표 III-3> 서비스직 근로자의 성별 연령 분포	36
<표 III-4> 서비스직 근로자의 성별 교육수준	37
<표 III-5> 직종별 비정규직 규모 및 분포	38
<표 III-6> 직종별 근로현황	40
<표 III-7> 여성비율에 따른 사회인구학적 특성	41
<표 III-8> 세부 서비스직종별 근로현황	42
<표 III-9> 조사대상자들의 성별 개인적 특성	51
<표 III-10> 조사대상자들의 성별 직업 관련 특성	52
<표 III-11> 조사대상자들의 성별 건강관련 특성	54
<표 III-12> 조사대상자들의 직장-가정 양립 및 가사노동 형평성 관련 특성	56
<표 III-13> 조사대상자들의 감정노동 관련 특성	57
<표 III-14> 조사대상자들의 직무스트레스 관련 범주 특성	59
<표 III-15> 직무스트레스 환산점수의 영역별 평균, 표준편차, 4분위수, 신뢰도 계수	60
<표 III-16> 타직종과 서비스직 직무스트레스 수준 비교	62
<표 III-17> 성별 서비스직종에 따른 직무스트레스 환산 점수 비교	65
<표 III-18> 개인적 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(전체)	67
<표 III-19> 개인적 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(8개 영역)	68
<표 III-20> 직업관련 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(전체)	73
<표 III-21> 직업관련 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(8개 영역)	75
<표 III-22> 건강 관련 특성에 따른 직무스트레스 수준 비교(전체)	82
<표 III-23> 건강 관련 특성에 따른 직무스트레스 수준 비교(8개 영역)	83
<표 III-24> 가정과 직장 양립에 따른 직무스트레스 수준	89
<표 III-25> 설명 변수들의 직무스트레스에 관한 위계적 다중회귀분석: 여성	99

<표 III-26>	설명 변수들의 직무스트레스에 관한 위계적 다중회귀분석: 남성	100
<표 III-27>	설명 변수들의 사회심리학적 건강수준에 관한 위계적 다중회귀 분석: 여성	102
<표 III-28>	설명 변수들의 사회심리학적 건강 수준에 관한 위계적 다중 회귀분석: 남성	104
<표 III-29>	설명변수들 및 직장-가정 양립 변수들과 직무스트레스와의 합과 사회심리학적 건강수준에 관한 위계적 다중회귀 분석: 여성	106
<표 III-30>	설명 변수들 및 직장-가정 양립 변수들과 직무스트레스와의 합과 사회심리학적 건강수준에 관한 위계적 다중회귀 분석: 남성	107
<표 IV-1>	일과 직장생활에서 강한 불안과 고민, 스트레스가 있다고 응답한 노동자 비율	140
<표 IV-2>	일본의 사업장 정신건강 증진 관련 주요 연구 및 사업	141
<표 IV-3>	업종별, 사업장규모별 안전위생관리조직의 개요	143
<표 IV-4>	사업장 규모별 위생관리자수	144
<표 IV-5>	사업장내 산업보건스텝의 역할	149
<표 IV-6>	사업장내 산업보건스텝에 대한 교육 및 정보제공 내용	150

그림 목 차

<그림 II-1> 설명 변수들과 직무스트레스	28
<그림 II-2> 설명 변수들과 사회심리학적 건강 수준	29
<그림 II-3> 직장-가정 양립과 직무스트레스의 합과 사회심리학적 건강	29
<그림 III-1> 고객과의 관계에서 감정 표현 위반 시 별칭 사항: 여성	58
<그림 III-2> 고객과의 관계에서 감정 표현 위반 시 별칭 사항: 남성	58
<그림 III-3> 여성 서비스직 근로자들의 남성과 비교하여 높은 직종별 세부 직무스트레스 원인	66
<그림 III-4> 교육수준 및 연령과 사회심리학적 건강수준	90
<그림 III-5> 성격 및 결혼 상태와 사회심리학적 건강 수준	91
<그림 III-6> 규칙적 운동 여부와 사회심리학적 건강 수준	91
<그림 III-7> 성적희롱 및 감정노동과 사회심리학적 건강 수준	92
<그림 III-8> 근무 기간 및 고용 형태와 사회심리학적 건강 수준	93
<그림 III-9> 물리 환경 및 직무요구와 사회심리학적 건강 수준	94
<그림 III-10> 직무 자율 및 관계 갈등과 사회심리학적 건강 수준	94
<그림 III-11> 직무 불안정 및 조직 체제와 사회심리학적 건강 수준	95
<그림 III-12> 보상 불안정 및 직장 문화와 사회심리학적 건강 수준	96
<그림 III-13> 직장과 가정생활 병행 부담들과 사회심리학적 건강 수준	96
<그림 III-14> 직장 병행에 따른 가정에서의 부담 정도 및 직무스트레스 합과 사회심리학적 건강 수준	97
<그림 IV-1> 직장복귀지원의 흐름	152
<그림 V-1> 작업조직의 사회심리적 환경	164
<그림 V-2> 한국인 직무스트레스 설명 모형 도식	166

I

서론

1. 연구의 필요성 및 목적	
2. 연구내용 및 범위	4
3. 연구 방법	6
4. 연구의 의의 및 제한점	7

1. 연구의 필요성 및 목적

현대 생활의 스트레스는 건강과 밀접한 관련성을 가지고 있다. 지속적이고 과도한 스트레스는 개인에게 신체적이나 정신적으로 다양한 질병을 야기할 수 있는 데 스트레스와 관련된 질병으로는 순환기 질환(Theorell, 1998), 근골격계 질환(Hopkins, 1990), 면역기능의 저하(Pelletier와 Herzing, 1998), 탈진이나 우울증(Karasek, 1979) 등이 있다. 또한 현재 저출산 문제가 심각한 사회적 문제로 대두되고 있는 상황에서 스트레스는 저체중아 출산(Brandt와 Nielson, 1992; Homer 등, 1990)과 같은 임신장애질환과도 관련이 있는 것으로 보고되고 있다.

많은 시간을 직장에서 소비하는 근로자들의 경우 스트레스의 대부분은 직장에서 발생한다. 직무스트레스는 개인과 직장에서의 부조화로 과도한 업무, 직무 자율성 결여, 부적합한 작업 환경, 직장 내 관계 갈등, 보상 부적절, 직장 문화 등 다양한 원인으로 인해 발생한다. 선행 연구에 따르면 한국의 직장인 5명 중 1명이 직무에 관련된 스트레스가 있다고 보고하고 있고, 22%가 고위험스트레스 집단으로 분류된다(하미나 등, 2001). 또한 우리나라의 직무스트레스로 인한 과로사, 뇌심혈관계질환, 정신질환자의 산재보상보험 인정건수가 최근 3-4년 사이 2-3배 증가하고 있으며, 그 중 뇌심혈관계질환과 근골격계질환이 가장 많은 비중을 차지하고 있다(강동목 등, 2005). 산재보상보험자료는 보험을 신청하고 승인된 건수에 국한된 것이기 때문에 실제 직무스트레스로 인해 발생하는 건강장애는 그 규모와 증가 속도가 더욱 클 것으로 예상된다.

이처럼 직무스트레스로 인한 사회경제적 손실이 증가함에 따라 우리나라에서도 최근 직무스트레스를 예방하기 위한 법적기반이 마련되었으며, 고령화 및 미래사회위원회, 정부혁신위 등을 중심으로 직업병 및 산업재해 등을 주요한 이슈로 다루고 있다. 그러나 이는 직무스트레스와 관련된 최소한의 대책일 뿐 스트레스로 인한 사회적 비용과 생산성 하락 등의 문제를 최소화할 수 있는 총체적 차원에서의 스트레스 관리 방안에는 미치지 못하고 있는 실정이다.

한편 여성 근로자의 직무스트레스는 남성보다 높고 스트레스의 원인도 상이하다고 지적되고 있다(Roxburgh, 1996). 일반적으로 여성은 신체적, 정신적으로 뿐만

4 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

아니라 사회적으로도 남성보다 불리한 환경에 처해 있고 직장과 가정에서의 이중 부담으로 스트레스의 위험성이 높다고 알려져 있다. 전통적인 성 역할의 관점에서 볼 때 여성과 남성 근로자의 가정에서의 가사 노동, 자녀 양육, 환자 및 노인 돌봄의 시간과 양의 차이가 존재하기 때문에 직장과 가정을 양립할 경우의 부담은 여성 근로자들이 남성 근로자들보다 클 수 있다. 선행 연구에 따르면, 기혼 남녀 근로자들의 가정에서의 자녀 및 노인 돌봄의 역할은 직장에서의 역할로 전이 혹은 유출 되어 스트레스의 원인으로 작용할 수 있는데 여성 근로자의 경우 가정에서의 역할들이 더 많이 요구 될수록 직장에서 더 많은 역할 갈등과 역할 긴장을 경험한다고 보고하고 있다(Dilworth와 Kingsbury, 2005; Higgins 등, 1994). 또한 여성은 일반적으로 남성보다 가사 일을 더 많이 하고 사회에서의 직장이라는 다른 형태의 이중적 근로 형태(double shift of paid and unpaid work)의 성향을 보이며 이는 여성의 건강과 삶의 질에 부정적으로 영향을 끼친다고 지적하고 있다(Fagon과 Burchell, 2002).

선행 연구에서 낮은 사회경제적 지위는 부정적으로 건강에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Link와 Phelan, 1995). 이점에서 근로자들 중 여성 서비스직 근로자들은 타 직종보다 상대적으로 낮은 사회 경제적 지위를 갖고 있으며 그들의 직무스트레스 수준과 일상생활의 피로도와 기능 장애를 나타내는 사회심리학적 건강 수준은 타 직종 보다 높을 것으로 예측 된다. 통계청(2005) 자료에 따르면 전체 여성취업자 중 서비스직 종사자 비율은 15.9%로 타 직종에 비해 상당히 높을 뿐만 아니라 직종 내 비정규직 비율 또한 83.8%로 높게 나타났다. 비정규직은 정규직보다 열악한 노동 및 복지 환경과 낮은 임금 수준으로 보고되고 있다. 이러한 불리한 사회적 환경들은 여성 서비스직 근로자들의 직무스트레스 수준과 건강에 상당히 부정적으로 영향을 미칠 수 있는 데도 불구하고 이에 관한 충분한 논의가 이루어지지 못했다. 따라서 여성 근로자들 중 사회 경제적 지위가 열악한 여성 서비스직 근로자들의 직무스트레스 수준과 직무스트레스 반응으로서 사회심리학적 건강 수준을 고찰할 필요가 있다.

서비스직 특이적 현상인 감정노동은 근로자가 자기의 감정을 숨기고 고객과 대면하여 일하는 기간이 장기간 지속되었을 때 스트레스를 유발하여 여성에게 직장 내 업무와 정신 건강에 부정적으로 영향을 줄 수 있다. 감정노동은 광범위하고 다

양한 고객과의 대면을 특징으로 하는 서비스 직종에 집중되어 있다(Lively, 2002). 여성들이 집중적으로 근무하는 간호사(Smith, 1992), 병원관련 근로자(Wharton, 1993), 음식 서비스 종사자들(Adelmann, 1995)의 감정노동이 스트레스에 부정적으로 영향을 준다고 선행 연구들은 보고하고 있다. 따라서 서비스직 여성 근로자의 감정노동과 직무스트레스 수준을 주의 깊게 살펴볼 필요가 있다.

이상의 논의를 통해 본 연구는 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스 수준과 건강 수준을 살펴보고 해외 사례의 검토를 통해 직무스트레스 예방관리 방안을 제시하고자 한다. 구체적으로 여성의 사회 인구학적 특성을 포함하는 개인적 특성, 건강 관련 특성, 직업 관련 특성, 직장-가정 양립 관련 특성, 감정노동과 성적 희롱 등에 관한 상이성에 따른 직무스트레스 수준과 직무스트레스 반응으로서 사회심리학적 건강 수준의 차이를 분석하고 그에 따른 스트레스 감소 방안을 마련하는 방식으로 진행될 것이다.

2. 연구내용 및 범위

본 연구는 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인 및 건강상태를 살펴보고, 그에 따른 직무스트레스 예방 및 관리방안을 모색하는 데 초점을 두고 있다.

구체적인 연구 내용으로는,

첫째, 여성 서비스직 근로자의 직무스트레스 원인을 파악했다. 이를 위해 직무스트레스 요인을 물리 환경, 직무요구, 직무 자율, 관계 만족, 직무 불안정, 조직 체계, 보상부적절, 직장문화 등으로 나누어 분석하였으며 이와 함께 개인적 특성, 건강 관련 특성, 직업 관련 특성, 감정노동과 성적희롱, 직장-가정 양립 관련 특성에 따라 유발되는 직무스트레스 수준의 상이성도 살펴보았다.

둘째, 여성 서비스직 근로자의 직무스트레스 특성을 살펴보기 위해 타직종 근로자 및 남성 서비스직 근로자와의 직무스트레스 수준을 비교하였다.

셋째, 직무스트레스가 건강에 미치는 영향에 관해 고찰하였다. 직무스트레스 세부 원인들과 사회 인구학적 특성을 포함하는 개인적 특성, 건강 관련 특성, 직업 및 직무 관련 특성, 직장-가정 양립 관련 특성들이 사회심리학적 건강 수준에 미치

6 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

는 영향을 분석했다.

넷째, 영국, 미국, 일본의 직무스트레스 관리방안을 정리 요약했다.

다섯째, 직무스트레스 예방 및 관리방안의 기본방향을 논의하고 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 특수성을 고려한 지원방안을 제시했다.

3. 연구방법

가. 문헌 연구

여성 서비스직 근로자 직무스트레스의 보다 나은 이해와 분석을 위하여 국내외 선행 연구 논문들을 검토하였으며, 직무스트레스의 정의 및 발생 원인과 결과에 관한 주요 이론 및 연구 결과를 정리하였다. 또한 영국, 미국, 일본 직무스트레스 지침을 검토하고 서비스직종의 여성근로자에 관한 스트레스 관련 정책방안을 제시했다.

나. 설문 조사

본 연구는 설문 조사를 통하여 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스를 고찰하였다. 설문 조사 응답자는 6개 광역도시의 여성 900명과 남성 400명이었으며, 설문 문항들은 2003년 한국 직무스트레스 학회가 직장인의 직무스트레스를 고찰하기 위한 조사에서 사용한 직무스트레스 관련 문항들(KSOS)을 활용하였다. 이 문항들은 반복조사¹⁾를 통해 그 신뢰성과 타당성이 검증된 문항들이다. 직무스트레스 반응인 사회심리학적 스트레스 수준 평가를 위해 PWI²⁾를 활용하였다. 또한 이 연구에서

1) 한국 직무스트레스 학회(Korean Society of Occupation Stress)의 2001년 1차년도 연구에서 한국 직장인의 문화와 조직에 맞는 한국형 직무스트레스 측정 도구를 개발했다. 2003년 2차 연구에서 1차년도에 개발한 직무스트레스 측정 도구를 활용하여 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 이 연구의 결과에는 대한산업의학회지, 제 17권 제 4호에 “한국형 직무스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화”라는 제목으로 게재되었다.

2) 정신 건강 수준을 측정하는 것을 목적으로 장세진 박사가 개발하였다. 18개의 단축형 문항인 SF-PWI는 4점 척도로 측정되었다. 사회심리학적 스트레스의 신뢰도 계수 α 값은 .8802였다. 사회심리학적 스트레스 척도와 관련하여 예방의학회지 제38권 제1호에 “우리나라 직장인 스트레스의 역학적 특성”이라는 제목으로 게재되었다.

는 여성 근로자의 특위적 상황과 스트레스 현상을 고찰하기 위하여 성적 희롱 및 감정노동 그리고 직장-가정 양립 관련 문항을 추가하였다.

4. 연구의 의의 및 제한점

여성 서비스직 근로자들의 직무스트레스 예방관리방안을 살펴본 이 연구는 다음과 같은 의의를 갖는다.

첫째, 이 연구는 기존 연구에서 다루지지 못했던 여성서비스직 근로자의 직무스트레스 및 예방관리방안을 마련하는 데 기여하였다. 여성서비스직 근로자들은 사회경제적 지위가 다른 직종들의 지위보다 낮은 것으로 알려져 있고 그들이 직면한 불리한 환경들은 여성 건강에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 따라서 여성서비스직 근로자들의 스트레스 수준과 사회심리학적 건강 상태를 연구 고찰하였다.

둘째, 서비스직 내부의 스트레스 수준을 성별 차이로 살펴봄으로써 이러한 차이가 정부정책과 직무스트레스 관리방안에 적극적으로 활용될 수 있다는 의의를 지니고 있다.

셋째, 기존 선행 연구들과 달리 직장 업무와 병행할 때 가정에서의 역할 부담 원인과 여성과 남성간의 가사노동에 관한 형평성, 여성서비스직 특위적인 감정노동과 성적 희롱에 관련 설문 문항을 활용하여 직무스트레스와 직무스트레스 반응과의 연관성을 고찰했다.

넷째, 앞서 언급한 것처럼 스트레스는 무월경 상태와 저체중아 출산과 같은 임신장애질환에도 영향을 끼칠 수 있다. 현재 심각한 저출산 상황을 고려해 볼 때, 여성 근로자의 직무스트레스 및 예방관리방안을 고찰한 이 연구의 결과는 저출산 문제 해결에 부분적이거나 도움을 줄 것이라고 기대한다. 효과적인 스트레스 관리 방안으로 보다 건강한 사회로 발전한다면 가임기 여성의 전반적인 건강 수준의 증진과 더불어 과도한 스트레스 사회 내에서 임신과 출산이 보다 용이 할 수 있을 것이다.

이러한 본 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 제한점들이 존재한다. 첫째, 본 연구는 단면연구(cross-sectional study)이기 때문에 연구 분석에 사용되어진 여

8 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

러 가지 설명 변수와 종속 변수간의 인과 관계에 관한 충분한 설명을 하지 못한다.

둘째, 본 연구의 대상자인 여성과 남성의 제한된 숫자로 인하여 연구 결과를 일반화하기에는 어려움이 있다. 따라서 이 연구의 결과는 향후 대규모 표본조사와 패널 조사(panel study)등을 통해 보완되어야 할 것이다.

셋째, 향후 연구 분석은 패널자료 활용 및 다수준 분석(multi-level analysis)을 활용하여 직무스트레스 원인들을 지역적, 조직적, 개인적 수준의 관점에서 보다 엄밀한 통계학적 분석이 시도되어야 할 것이다.

넷째, 질적 연구 방법을 통하여 양적 방법의 한계를 보완하고 연구 결과에 따른 보다 구체적이고 현실적인 직무스트레스 예방 및 관리 방안들을 마련해야 할 것이다.

II

직무스트레스 이론 및 선행연구

1. 직무스트레스의 개념과 원인	1
2. 여성 근로자의 직무스트레스	5
3. 여성 서비스직 근로자 감정노동	12
4. 연구 모형	27

1. 직무스트레스의 개념과 원인

직무스트레스란 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로, 위험한 작업조건 및 환경, 복잡한 직무 내용, 업무 과중 및 과소, 직장 내에서의 대인관계 갈등, 역할 모호성, 직무 불안정, 비합리적이고 권위적인 조직문화, 보상체계의 비적절성, 가족-일 영역 간의 부조화 또는 갈등 등으로 인하여 구성원들이 느끼는 불편함, 압박감, 긴장, 갈등의 유발 요인으로 표현될 수 있다. 이러한 직무스트레스는 최근 직장조직을 둘러싼 구조조정과 대량해고, 고용불안정, 노동의 유연화 등과 같은 사회적 변화로 인해 더욱 심화될 전망이다.

직무스트레스는 근로자와 직무조건과의 상호작용으로부터 발생하게 된다. 그러나 근로자의 개인적 특성(사회인구학적 특성)과 직무 조건 중 어느 것이 직무스트레스의 일차적인 원인으로 더 중요하게 작용하는가에 대해서는 논란의 여지가 있다. 성격(personality)이나 대응(coping)의 중요성을 강조하는 입장에서는 개인적 특성을 스트레스의 발생에 가장 영향을 주는 예측인자로 간주한다. 동일한 스트레스의 상황 하에서 어떤 사람은 스트레스로 인한 심각한 증상을 호소하지만 어떤 사람은 그렇지 않은 경우를 경험하게 되는데 이는 개인적 특성의 중요성을 잘 반영하는 것이라 할 수 있다.

개인적 특수성의 중요성을 무시하지는 않지만, 특정의 직무환경(조건)이 대부분의 사람들에게 스트레스가 된다는 것을 강조하는 입장에서는 직무스트레스의 주원인으로서 과도한 업무량의 요구와 기대의 상충 등이 주 스트레스원(stressor)이 된다는 점을 강조한다.

직무스트레스의 원인에 관해 미국 국립 산업안전보건연구원(NIOSH: National Institute for Occupational Safety and Health)에서는 직무 조건이 직무스트레스에 일차적인 원인이 된다는 입장을 취하고 있다. 물론 개인적 특성의 중요성을 완전히 무시하는 것은 아니지만, 스트레스가 많은 근무 환경에서 근무하는 것 그 자체가 근로자의 안전과 건강에 직접적인 영향을 미칠 수 있음을 강조한다.

한편, 문화심리적 차원에서 직무스트레스를 평가하려고 한 Gurung (2006)은 직무스트레스의 원인으로 과도한 직무부담, 역할갈등, 역할모호성, 승진을 막는 차별

성, 성, 연령, 기타 편견으로 인한 불승진, 부적절한 사회적 연결망, 직무 통제성 결여, 역할다면성, 그리고 도전적 성향의 부족 등의 9가지 요인을 제시하였고, 이로 인한 증상으로는 좌절, 분노, 자기존중심 저하, 무료함, 직무불만족, 정신적 피로, 집중력 상실, 자발성 및 창조성 상실, 정서적 과민증상 등이 나타나게 된다고 하였다.

산업보건학자들은 작업환경은 특정의 직업성질환만을 야기시키는 것이 아니라, 근로자의 건강을 좌우하는 결정인자 중에서 중요한 역할을 수행한다는 점을 관찰하였다. 이런 맥락에서 넓은 의미에서의 건강과 일과의 관련성의 측면을 중시하는 생각들이 점차로 증가하고 있다. 직업성 질환이란 작업환경 내에서의 특정 유해요인에 의해 유발되는 질병으로 알려져 있다. 일과 관련한 것으로 일컬어지고 있는 건강손상(health impairment)도 사실은 다원적 원인에 의한 것이라고 볼 수 있다. 일과 관련된 것으로 알려져 있는 건강손상에 대해 주의 깊게 살펴보면, 심리 사회적 요인에 대한 보다 많은 관심을 기울이게 됨을 알 수 있다.

20세기 이후 광대한 역학연구 결과, 건강이란 일과 관련된 심리 사회적 요인과 연관성이 있으며 건강상태와 질병 원인론에 있어 심리 사회적 요인의 역할이 상대적으로 광범위하게 인식되게 되었다. 심리 사회적 요인은 질병을 야기시키고 진행시키는 데 관여할 수 있으며, 치료와 재활에도 영향을 미친다. 심리 사회적 요인은 또한 직장 내에서의 건강증진 행위의 수단으로서도 활용될 수도 있다.

직장 내에서의 심리사회적 특성과 건강간의 관계는 다양한 개인적 요인 및 주관적 요인에 의해 복잡하게 얽혀져 있다. 사람은 그가 속해 있는 작업장의 작업환경과 심리사회적 요인으로부터 받는 영향이 좀처럼 분리되어 노출되지는 않는다. 과거의 경험, 유전적 요인, 그리고 현재의 일반생활 조건 등은 작업환경의 영향을 받게 되는 것이다. 따라서 한 개인이 인지하고 있는 생활조건이나 대처해 나아가야 할 능력에 대한 반응은 어느 정도 개인적으로 결정되어 진다고 할 수 있다. 그러나 작업환경 조건에서의 집단적인 예방활동(group-oriented preventive intervention)이 2차적인 문제로 간주됨으로써 개인 간의 차이가 지나치게 강조되어서는 안된다. 심리 사회적 요인의 영향력이 강하게 되면, 개인적 민감성(susceptibility)은 상대적으로 덜 중요해지게 된다. 개개인은 한 사업장내의 여러 사람들과 공유하고

있는 여러 가지의 심리학적인 특성과 행동관습을 소유하게 되기 때문이다.

따라서 직무스트레스의 원인은 심리학적, 사회학적, 생리학적 문제들의 총체적 스펙트럼을 검토해 봄으로써 한 개인의 작업환경 내에서 여러 가지의 자극을 주는 즉, 종합적 학문 연계 접근(multidisciplinary approach)을 통해서만이 적절하게 연구되어질 수 있다.

한편 특정 직업집단에서의 스트레스의 원인이나 그 결과를 연구해 볼 때, 작업장 내에서 한 개인의 정신적 육체적 건강이나 개인의 업무수행 능력에 영향을 주는 스트레스 원인은 매우 다양하다. 다음에서는 선행연구 결과 제시된 주요 스트레스 요인에 관해 살펴보기로 한다.

직무스트레스의 주요 원인으로는 먼저 열악한 물리적 작업환경을 들 수 있다. 예를 들면 핵발전 등에서 통제실의 구조적인 설계가 근로자들의 스트레스의 측면에서 보면 중요한 변수이며 보다 세련된 인체공학적인 설계가 필요하다고 간주되고 있다(Otway와 Misenta, 1980). 항공통제관들은 직장 내에서의 인체공학적인 조건들에 대해 자주 불만을 호소하기도 한다(Crump 등, 1980). 그러나 무엇보다도 가장 인간공학적으로 열악한 환경에 있는 사람들은 육체노동자들이라 할 수 있다.

여러 연구에서 조사된 바에 의하면, 교대근무 또한 일반적인 직무스트레스의 원인으로 알려지고 있으며, 이는 체중, 신진 대사율, 혈당, 정신효율과 일에 대한 동기부여와 같은 신경생리학적 리듬에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Cobb와 Rose, 1973; Selye, 1976).

직무스트레스를 유발하는 또 다른 요인으로 직무과중(work overload)은 양적인 측면(예를 들면, 일할 양이 많은 것)과 질적인 면(예를 들면, 일은 해내기가 어려운 것)의 두 가지를 포함한다. 직무과중이 직업성 질환의 주원인이 된다는 경험적인 명백한 증거는 없지만 특성의 행동적 역기능과 관련성이 있음이 밝혀진 바 있다(Cooper와 Marshall, 1976, 1978; Kasl, 1973). 예를 들면, 직무과중은 자부심 저하, 일에 대한 동기부여의 감소, 현실도피성 음주와 같은 스트레스와 관련된 증상 등과 관련성이 있으며(Margolis 등, 1974), 양적인 직무과중과 흡연 간에는 밀접한 관계가 있는 것으로 보고되고 있다(French와 Caplan, 1972).

직무과소(work underload)는 반복적이고, 일상적이고, 지루하고 혹은 아무런 자

극도 주지 못하는 작업환경(예를 들면, 일정한 생산 공정 라인)과 더불어 건강을 해롭게 한다. 직장에서의 일에 대한 흥미 부족이나 지루함 등은 비정상적인(위급한) 상황에 처했을 때 이에 대응할 능력을 감소시키게 된다(Otway와 Misenta, 1980).

직장 내에서의 각 개인의 역할은 직무스트레스의 주원인으로 알려져 있다. 직장 내 역할과 관련된 스트레스는 역할 모호성(예를 들면, 직장에서 한 개인에게 요구하는 것이 명확하지 못한 경우)이나 역할갈등(예를 들면, 직장에서 요구가 혼란을 야기 시키는 경우)에 의해 발생되는데, 이로 인해 관상동맥 심장질환과 같은 질병을 야기 시키게 된다. 나아가 관리직이나 전문 직종에 있는 사람들은 역할갈등과 밀접하게 관련되어 있는 직무스트레스 성향을 보인다. 역할갈등이나 역할모호성은 직무만족도와 밀접한 상관관계가 있으나, 정신질환 간의 상관관계는 미약한 것으로 귀결되고 있는 추세이다. 역할갈등에 처했을 때 한 사람이 어떻게 반응하는가를 좌우하는데 중요하게 작용하는 것은 퍼스낼리티이다. 외향적인 사람보다는 내향적인 사람들이 직무와 관련된 긴장감을 더욱 많이 느끼고 융통성이 많은 사람은 엄격한 사람에 비해 갈등상태에 놓였을 때 보다 덜 긴장을 느끼게 된다(Beehr 등, 1976; French 와 Caplan, 1972; Shirom 등, 1973).

직장 내에서의 대인관계, 대인관계의 성격, 동료나 상사, 하급자 등으로부터 받는 사회적 지지 또한 직무스트레스와 밀접한 관계가 있다(Payne 등, 1980). 원만하지 못한 대인관계는 낮은 직무만족도의 형태와 같은 심리학적 긴장을 야기 시키며(French와 Caplan, 1972), 친한 동료들로부터 높은 사회적 지지를 받으면 직업성 긴장에서부터 벗어날 수 있음이 발견되었다. 코티손(cortisone), 혈압, 혈당, 흡연 개피수 뿐만 아니라, 금연율 등에도 직업성 긴장이 미치는 효과 역시 잘 알려져 있다(Caplan 등, 1975).

조직의 구조나 분위기와 관련된 직무스트레스는 회사의 경영전략(politics), 효율적인 자문의 결여, 정책결정 과정으로부터의 배제, 행동의 제약 등과 같은 요인들 때문에 발생하게 된다(Cooper와 Marshall, 1978; Veno 와 Davidson, 1978). 조사연구에 의하면, 정책결정에의 참여기회가 높은 경우 현실도피성 음주나 과 흡연 등과 같은 스트레스와 관련된 행동을 줄여줌과 동시에, 높은 생산성, 업무수행의 개선,

낮은 이직률, 낮은 육체적 정신적 질환 유병률을 나타내는 것으로 보고되고 있다 (French와 Caplan, 1972; Margolis 등, 1974).

작업장 내에서의 물리적, 화학적 요인은 육체적 건강은 위해하게 하는데 영향을 줄 뿐만 아니라 정신건강에도 악영향을 줄 수 있다. 작업장 내에서의 물리적, 화학적 요인으로는 유기용제나 중금속과 같은 화학물질과 심리적 기능이나 정서적 행동반응에 변화를 초래할 수 있는 소음, 진동, 온열조건 등과 같은 물리적 요인이 있다. 심리사회적 작업조건이 개선되었다면 이러한 물리적 화학적 요인이 반드시 고려되어야 한다. 물리적 화학적 요인들이 근로자의 심리학적 기능이나 정신건강에 직접적인 영향을 주지 않고 있다하더라도 그것들은 여전히 근로자의 직무만족도를 떨어뜨리게 되기 때문이다.

2. 여성 근로자의 직무스트레스

가. 개인적 특성과 직무스트레스

여성서비스직 근로자의 직무스트레스 관련 연구의 부족으로 인해 이 절에서는 여성 근로자의 직무스트레스 관련 연구결과를 정리해보았다. 이는 여성서비스직의 직무스트레스를 충분히 설명하기는 어려우나 개략적 수준에서 여성과 직무스트레스 관련 이해를 도울 수 있을 것이다. 이를 위해 개인적 특성 중 사회 인구학적 특성에 따른 직무스트레스 수준을 살펴보고 Type A에 관련된 직무스트레스 연구들을 고찰하였다.

직무스트레스 관련 선행 연구들에 따르면 성별, 연령, 결혼 상태, 소득 수준, 최종 학력에 따라 직무스트레스 수준은 상이하였다. 여성의 경우 연령이 낮을수록, 가족 소득이 낮을수록 스트레스가 큰 것으로 나타났으며(김경신, 1999), 여성의 나이가 젊을수록, 교육수준이 높을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다 (Cheng, Guo, Yeh, 2001).

사회 인구학적 집단과 스트레스 수준의 차이점의 원인은 불리한 사회적 환경으로 인하여 직장에서의 스트레스를 유발할 수 있고 사회적 지지나 대응법의 존재 여부와 질적 차이로 인하여 개인의 스트레스 반응 정도가 상이하게 나타나기 때문

이다. 여성 근로자의 불리한 사회 구조적 환경과 사회 계층은 스트레스 및 스트레스 반응과 밀접한 관계를 가지고 있다. Roxburgh(1996)는 여성이 남성보다 상대적으로 불리한 노동시장 환경으로 인해 임금이 낮은 직종에 종사하게 되고, 그러한 직종의 직무 특성상 직무 자율성과 사회적 지지가 결여되어 여성 근로자들에게 더 크게 나타나고 스트레스 반응에도 부정적으로 나타날 수 있다고 지적하고 있다. 사회적 계층이 상대적으로 낮은 여성 근로자는 건강 관련 교육과 경제적 자원의 결핍으로 스트레스를 받을 위험이 높고 전반적인 건강 수준이 열악할 수 있으며, 여성근로자들 내에서도 사회경제적 지위가 상이하고 건강 수준도 달라 스트레스 수준도 다를 것으로 예상된다.

실례로 한국여성개발원 연구 보고서(정진주·황정임, 2005)에 따르면 정규직에 비해 낮은 사회경제적 지위를 지닌 비정규직 근로자들의 경우 정규직 근로자들보다 질병에 걸릴 확률이 더 높고 정신건강 장애 정도가 높았으며, 보건 교육 실태 또한 열악한 것으로 나타났다. 또한 이 연구는 사회 복지 향상이 여성 건강과 관련이 있음에도 불구하고 전체적으로 여성 근로자들의 사회 복지 분야와 관련된 정책 시행 여부, 인지도, 만족도가 낮게 나타나는 것으로 보고하고 있다.

사회 인구학적 특성과 더불어 스트레스에 중요하게 영향을 미치는 개인적 특성들로 Type A와 Type B를 들 수 있다. Type A에 해당되는 사람들의 특징은 대체로 경쟁적이고 조급하며 신경질적이고 공격적인 성향을 나타내는데, 일반적으로 Type A에 속한 근로자들이 Type B에 속한 근로자들 보다 직무스트레스가 높은 것으로 알려져 있다(Jepson과 Forrest, 2006). 또한 Type B는 직무요구가 높은 경우에 유발되는 스트레스와의 상관성에 완충적 역할을 한다고 보고되고 있다(Moyle과 Parkes, 1999).

나. 직무 조건과 직무스트레스

직무 조건과 관련된 직무스트레스 원인들³⁾은 8가지 직무스트레스 측정 영역들

3) 8개 원인들은 물리 환경, 직무 요구, 직무 자율, 직무 불안정, 관계 갈등, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화를 말한다. 강동목 등, 2005, “직무스트레스 현대적 이해” 본문 중 장세진, 고상백의 “한국인의 직무스트레스 측정도구”, pp. 279-312.

로 설명될 수 있는데, 이는 스트레스 측정도구로 널리 활용되고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 “물리환경” 영역은 직장의 물리적 환경으로 정의되며 세부 범주로는 공기오염, 작업방식의 위험성, 신체 부담으로 구성된다. “직무요구”는 직장 내에서 업무량에 따른 근로자의 부담 상태로 정의되며 세부 범주로는 시간적 압박, 업무 중 중단상황, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담, 직장-가정 양립 등이다. “직무자율”은 직무에 대한 근로자의 자율성 정도로 정의되며 세부 범주로는 기술적 재량 및 자율성, 예측불가능성, 직무수행권한 등이 해당된다. “직무불안정”은 고용의 불안정성으로 정의되며 세부 범주로는 구직기회, 고용불안정성 등이 해당 된다. “관계갈등”은 직장 내에서 상사 및 동료 간의 관계 갈등으로 정의되며 세부 범주로는 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 해당된다. “조직체계”는 조직의 운영 체계 및 지지로 정의되며 세부 범주로는 전략 및 운영 체계, 조직의 지원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통의 결여, 승진 가능성, 직위 부적합 등이 해당된다. “보상부적절”은 보상 부적절성으로 정의되며 세부 범주로는 존중, 내적 동기, 기대 부적합, 기대 보상, 기술 개발 기회 등이 해당 된다. 마지막으로 “직장문화”는 직장과 관련된 문화적 요소로 정의되며 세부 범주로는 직무스트레스에 영향을 미치는 이기적 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 성적 차별 등이 해당 된다.

직무스트레스에 영향을 미치는 이러한 직무 조건들을 설명하는 이론적 모델로는 직무스트레스 연구 모형들로 널리 알려진 Karasek⁴⁾ 직업성 긴장 모델과 Siegrist⁵⁾ 노력보상불일치 모델이 있다. 직업성 긴장모델은 앞에서 설명된 직무 조건의 8개 영역 중 두 영역과 주로 관련이 되어 있다. 두 가지 영역들은 직무요구도와 직무자율성을 말한다. 직업성 긴장 모델은 직무요구도와 직무자율성을 동시에 고려한 4가지 집단에 대해 설명하고 있다. 네 가지 집단은 저(低)긴장 집단, 고(高)긴장 집단, 능동적 집단, 수동적 집단들이다. 호텔에서 근무하는 여성 서비스직을 예를 든다면 직무요구도가 상대적으로 높은 편이고 직무 자율성은 낮은 편에 속하여 고긴장 집단에 속한다. 단순 서비스직인 경비원인 경우 직무요구도와 직무자율성이 모두 낮게 속하므로 수동적 집단에 해당 된다. 이러한 집단들은 스트레스의

4) 직무스트레스의 현대적 이해. 강동목 외 (2005).

5) 직무스트레스의 현대적 이해. 강동목 외 (2005).

부정적인 영향으로 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 노력 보상불일치 모델은 많은 업무량과 그에 합당하는 조직의 보상 체계가 설정되지 않을 경우 근로자의 스트레스가 유발됨을 설명해 주는 모델이다.

이상의 논의에 근거하여 관련 연구들의 결과를 정리하면 다음과 같다. 먼저 직무 조건에 관련된 변수들과 여성 근로자들의 스트레스를 살펴보면 직무 만족도가 낮고, 직무 적응도나 직무능력이 낮을수록 스트레스가 상대적으로 높은 것으로 나타났다(김경신, 1999). 단순노무직에 종사하는 여성들은 기술력이 필요로 하는 직업 내용과 관계없이 전문직과 행정직에 종사하는 여성보다 보상부적절(imbalance of reward and effort)을 일차적인 직무스트레스 원인으로 보고하고 이차적으로 직업 내용(job content)을 직무스트레스 원인으로 보고하고 있다. 또한 여성 근로자의 경우 종사자의 수가 많을수록 직무스트레스가 커지는데 이는 조직체계 문제가 커져 상사와의 문제도 커지기 때문이다. 반대로 종사자 수가 적은 경우에는 장래 직업 전망 문제와 직장 내 물리적 환경 문제가 직무스트레스 원인으로 나타났다(Cheng 등, 2001).

여성과 남성 근로자들의 직무스트레스 비교 연구에서는 나이와 교육 수준, 직업 군들의 스트레스 영향력을 통제한 상황에서도 여성 근로자들이 남성 근로자들보다 더 많은 직무 요구(job demand)를 심리적으로 느끼고 있는 것으로 나타났으며, 직무 자율(job control)면에서도 남성 근로자들 보다 낮다고 보고되고 있다. 또한 여성 근로자들이 남성근로자들 보다 직무 자율성 결여 정도 차이가 직무 요구 과대 정도 차이 보다 큰 것으로 나타났다. 이는 노동 시장 환경이 좋지 않은 지역에서 여성 근로자들은 남성 근로자들보다 직무 자율성이 결여되고 낮은 기술력을 요구 하는 직업을 더 많이 갖게 되기 때문이다(de Smet 등, 2005).

직무 조건 관련 변수들 중 직장 내의 성적희롱도 직무스트레스에 영향을 줄 수 있다. 직장 내에서 고의적인 신체적 접촉이나 성과 몸매에 관한 조소나 빈정거림 혹은 성폭력 경험 등은 여성 근로자에게 스트레스를 줄 수 있으며 이로 인해 부정적인 스트레스 반응을 야기 할 수 있다. 특히 대인 관계 서비스 직종에 근무하는 여성 근로자들은 남성 근로자들보다 성적희롱의 대상이 될 가능성이 높고 그에 따른 스트레스 유발도 클 것으로 예상된다. 선행 연구에 따르면 성적 희롱으로 인한 스

트레스는 생산성의 저하, 결근, 이직, 알코올 문제를 유발시키는 것으로 보고되고 있다(Hamlin과 Hoffman 2002; Wislar 등, 2002).

다. 여성 근로자의 일과 가정에서의 스트레스

미국 국립산업안전보건연구원(NIOSH: National Institute for Occupational Safety and Health)에서 개발한 직무스트레스 모형은 직업 긴장성 모형과 노력 보상불일치 모형과는 달리 사회적 지지 변수를 첨가해 직무스트레스 반응을 설명하고 있다. NIOSH⁶⁾ 모형의 핵심은 사회 인구학적 특성 및 직무 조건 특성 등이 스트레스를 유발 하고 그러한 스트레스가 장기간 지속될 경우 부정적인 정신적, 신체적, 행동적 반응이 일어나게 되나 스트레스와 스트레스 반응 사이에는 사회적 지지 개념을 포괄하는 직업 외 요인, 즉 가족 문제와 완충 요인들이 존재한다는 것이다. 이 같은 맥락에서 여성의 직장과 가정의 역할들로 인한 스트레스 반응에 관한 선행연구들이 진행되었다. 선행 연구들의 결과들은 여성의 직무스트레스와 관련하여 직장 관련 스트레스와 가정에서의 부담 요인들을 연구하고, 이것이 스트레스 반응에 미치는 부정적 혹은 긍정적 결과들을 보여 주고 있다(<표 II-1> 참조).

먼저 직장-가정 양립이 근로자의 스트레스에 부정적인 영향을 준다는 입장에서는 가정에서 유발된 스트레스와 직무스트레스간의 상호연관성을 지적하고 있다. 실제로 이형실(2001)은 30, 40대 기혼 여성과 남성을 대상으로 가정과 직장 두 영역에서 유발된 스트레스가 여성과 남성 근로자들의 심리적 안녕에 부정적으로 영향을 끼친다고 하였으며, Dilworth와 Kingsbury(2005)는 여성과 남성 근로자들의 자녀 및 부양 부담감이 직무스트레스에 영향력을 끼치는 것으로 보고하였다. 이 같은 결과는 세대에 따라 상이하게 나타났는데 자녀 양육에 많은 시간을 투자하는 베이비붐 세대와 X 세대의 경우 직무스트레스와의 연계 관계가 노인을 주로 돌보는 베이비붐 세대 이후의 세대보다 큰 것으로 나타났다. 또한 이 연구에서는 노인 돌봄은 자녀 돌봄보다 스트레스가 적으며, 오히려 노인은 자녀들에게 물질적 그리고 정신적 도움을 줄 수 있다고 지적하고 있다. 그러나 분석 자료의 한계로 구체적 노인 돌봄의 확인을 못하고 치매 노인의 경우에는 확실히 자녀 돌봄보다는 클 것

6) 직무스트레스의 현대적 이해. 강동목 외 (2005).

이라는 전제를 하고 있다.

〈표 II-1〉 여성 근로자의 일과 가정에서의 스트레스 관련 선행 연구

연구자	연구 내용	연구 결과
Kinnunen U., Mauno S. (2001).	교육 수준, 직업 몰입 정도, 직업 피로도 수준을 이용해 분류된 집단들의 가정에서의 기능과 일과 가정의 양립 경험 비교 연구	직무 관련 피로도가 높은 그룹에서 가정에서의 기능상의 문제를 야기함
Grant-Vallone E. Donaldson S. (2001).	일과 가정의 역할 양립과 심리적 복지 수준을 패널 자료 활용 연구	일과 가정의 역할 갈등이 긍정적으로 심리적 안녕 상태에 영향을 줌
IJ. Hetty V. Emmerik. (2002).	직무 불만족과 감정적 소진에 대한 대처 방법을 여성과 남성 근로자 비교 연구	대학에 근무하는 여성 근로자들 경우 배우자의 도움보다는 직장부서의 실질적 도움이 더 중요하게 나타남
Haddock S., Rattenborg K. (2003).	직장과 가정의 역할 관련 긍정적이고 부정적인 것에 관한 질적 방법 연구	긍정적 그리고 부정적인 점들 공존, 여성의 경우 남성보다 많이 긍정적 측면 강조
Bekker M. H. J. Croon M. A, Bressers B. (2005).	자녀 돌봄, 직장 성격, 성, 일에 대한 태도와 감정적 소진과 질병으로 인한 결근과의 상관관계 연구	자녀 돌봄, 근무시간은 감정적 소진과 결근과의 양의 관계를 보이거나 여성은 남성보다 결근율이 낮음
Montgomery A 등, (2005)	현재 사회의 발전으로 일과 가정의 영역이 분명하지 않음에 따라 일과 가정의 의미를 질적 방법으로 고찰함	가정의 기분 나쁜 감정은 직장으로 연계 되며, 반대의 상황은 일어나지 않음
Kim G. S. 등, (2005)	여성의 건강을 조사하기 위하여 일과 관련 스트레스와 가정의 스트레스를 함께 고찰	직무스트레스와 가정 관련 스트레스는 여성의 건강에 부정적으로 영향을 줌
Crossfield S., Kinman G, Jones F. (2005).	직무스트레스 원인들의 가정으로의 전이의 원인과 성향, 방향에 관한 연구 고찰	배우자와의 직장에 관한 토론은 심리적 안녕과의 연관성을 가짐
Mori M., 등, (2002)	직무스트레스와 성역할 지향과 정신 건강에 관한 사항을 비교 연구 하고 결혼 상태가 완충적 역할 여부를 연구 고찰	정신 건강에 영향을 주는 변수로는 기혼 여성 중에서 직업 외에서 유발되는 요인이 중요하게 나타남

한편 직장과 가정을 양립함으로써 부정적인 스트레스 반응을 보이는 것은 남성에게 비해 여성근로자에게서 뚜렷한 것으로 보고되고 있다. Nolen-Hoeksema (2001)는 여성근로자는 직장과 가정에서의 다수 역할들로 인해 남성 근로자들 보다 스트레스를 더욱 더 받기 쉽고 그로 인해 부정적인 스트레스 반응을 보일 수 있다고 보고하고 있다. 기혼 여성근로자일 경우 직장에서의 직무 역할과 더불어 가정에서의 자녀와 노인 돌봄 등의 두개 이상의 역할을 하게 되고 그로 인해 장기간 과도한 스트레스가 지속되고 정신적으로나 육체적으로 스트레스를 견디지 못하여 만성적 긴장(chronic strain)현상과 소진(burn out)상태를 가져온다는 것이다. 이러한 상태는 여성 근로자의 경제적 손실은 물론 사회적 역할의 상실까지도 초래할 수 있다.

이와 달리 여성 근로자의 직장에서의 역할과 가정에서의 역할이 스트레스 반응에 반드시 부정적인 영향만을 제공하지는 않는다는 입장도 존재한다. 이는 역할 증진 이론에 근거 하는데, 이러한 입장에서는 직장과 가정의 성공적 역할을 통해 자아성취감 및 심리적 안정감이 증대되어 오히려 정신 건강에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 본다. 또한 다수의 역할로 사회적 활동이 늘어나고 이웃과의 친밀한 관계가 생겨나 오히려 정신 건강에 긍정적으로 기여 할 수 있다는 결과도 제시되고 있다(전신현, 2000). 이와 함께 여성의 취업은 여성의 정체성 재발견뿐만 아니라 증대된 소득이 자녀 교육과 건강을 위해 사용되어 여성의 정신적 건강에 긍정적으로 기여한다고 보고되고 있다(Galinsky, 1999). 또한 여성의 취업은 배우자에게 재정적으로 의지하지 않게 되고 배우자에게 정당한 가사 노동의 분담을 요구할 수 있게끔 해 줄 수 있다는 것이다(Crosby, 1991).

3. 여성 서비스직 근로자의 감정노동⁷⁾

가. 감정노동의 인식과 개념

서비스직종에 종사하고 있는 노동자와 제조업 종사자의 가장 큰 차이는 제조업

7) 한국산업안전공단 산업안전보건연구원. 정진주 · 이선화, (2002). 여성근로자 보건관리지침개발(1차년도) 보고서, “문헌을 통한 국내의 관련기준 및 관리실태조사” 199-211쪽의 글을 부분 발췌한 것임.

이 생산도구를 사용하여 물품을 생산하는 반면 서비스업은 고객을 대상으로 재화나 서비스를 판매한다는 데 있다. 즉 직접적인 노동과정에서 공장의 노동자는 생산도구가 주요한 생산품과 연결이 되는 반면 서비스업에서는 고객과의 관계가 판매와 서비스의 중요한 통로가 된다.

물론 서비스직종은 다양하여 유통업, 할인점, 백화점, 레스토랑, 호텔 등에 종사하는 사람뿐만 아니라 교사, 간호사, 공공부문 종사자 등까지 모두 포함하고 있다. 그럼에도 불구하고 다양한 서비스 산업의 공통점은 노동대상이 고객이나 소비자로 인간이라는 점이다. 산업보건의 관점에서 볼 때 여기서 중요하게 부각되는 것은 노동자와 고객의 관계가 노동과정이 되고 여기에서 발생할 수 있는 건강상의 문제이다.

고객만족 또는 접객서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요한 요인 중의 하나로 부각됨에 따라 정도의 차이는 있을지라도 모든 산업에 종사하는 노동자들은 조직이 요구하는 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요되고 있다(윤세훈 등, 2000). 특히 인적 서비스가 중요한 호텔이나 백화점, 레스토랑, 패스트푸드점 등에서는 노동자의 서비스 수준이 곧바로 고객들의 구매의도를 좌우하게 된다는 점에서 이러한 요구가 점차 증가되고 있다.

감정노동에 관한 선구자적 연구자인 Hochschild는 1983년 『관리된 심장 [The Managed Heart]』이라는 책에서 미국 사회의 산업구조의 변화와 새롭게 부각되고 있는 노동과정의 특성에 관해서 서술했다. 그는 좋아하고, 싫어하고, 슬프고, 화나는 매우 사적인 감정이 조직 속에서 집단적 감정(collective emotion)으로 변형되며 집단적 감정은 조직 속에서 바람직한 것으로 여겨지는 것이 강요된 결과라고 보았다. 감정 노동을 “외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리(The management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display)”로 정의하면서 이러한 집단적 감정의 예로 그가 자세하게 설명한 직종은 항공사의 승무원에 관련된 것이다.

직종에 따라 표현하는 감정노동의 규범은 다양하지만 감정노동은 일반적으로 몇 가지의 구성요소를 가지고 있다. Morris와 Feldman(1996)은 감정노동의 구성요소를 네 가지 측면에서 개념화하였다. 첫 번째는 감정표현의 빈도로 감정노동의

요소로서 가장 많이 검토되었던 부분이다. 기존의 대부분의 연구에서는 감정노동의 주요 요소로서 서비스 제공자와 고객간의 상호작용의 빈도에 초점을 두었다. 두 번째는 직업에서 요구되는 표현규범에 대한 주의성(attentiveness)이다. 표현규범에 대한 주의성이 클수록, 노동자에게 더 많은 정신적인 에너지와 신체적인 노력이 요구되며 감정표현에 있어서 더 많은 노동이 필요하게 된다. 이러한 주의성에는 감정표현의 기간과 강도의 개념이 포함된다. 오랜 기간 동안 감정 표현을 수행하게 되면 더 많은 노력이 필요하고 따라서 더 많은 감정노동을 하게 된다. 감정의 강도는 얼마나 강하게 또는 어떠한 태도로 감정을 경험하는가 또는 표현하는가와 관련이 있다. 이는 표면행위(surface acting)와 진심행위(deep acting)로 나누어 설명할 수 있는데, 표면행위는 실제로는 느끼지 않은 감정을 표현하는 것이고, 반대로 진심행위는 자신이 표현하도록 요구받은 감정을 실제로 경험하기 위해 노력하는 것을 의미한다(Hochschild, 1983). 표면행위는 감정을 꾸며내어 표현하기 때문에 실제로 느끼는 감정과 표현하는 감정이 서로 다르다(Steinberg와 Figart, 1999). 진심행위는 관련된 감정을 유도하기 위해서 생각이나 이미지, 기억 등을 이끌어내도록 노력해야 하기 때문에 표면행위보다 더 많은 노력을 필요로 한다(Hochschild, 1983). 이제까지 실시된 연구의 결과를 보면 감정 표현의 기간과 강도는 양(+의 상관관계가 있어 감정 표현의 기간이 짧을수록 적은 감정 강도가 필요한 반면 감정표현의 기간이 길수록 더 높은 감정 강도가 필요한 것으로 나타났다(Morris와 Feldman, 1996).

Morris와 Feldman(1996)에 의한 세 번째 감정노동의 구성요소는 감정의 다양성이다. 특별한 상황에 맞추어서 표현되는 감정을 자주 바꾸어야 하는 서비스 제공자는 더 적극적인 계획과 자신의 행동에 대한 의식적인 관찰을 더 많이 필요로 한다. 제한적인 기간 내에 표현하는 감정이 자주 바뀌는 것은 노동자로 하여금 더 많은 계획과 예측을 필요하게 하며, 따라서 이는 더 많은 감정노동을 수반하게 된다. 마지막의 구성요소는 감정적 부조화이다. 감정적 부조화는 종업원들이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정 표현 규범이 충돌할 때 경험할 수 있다.

감정노동에 관한 연구는 감정이 어떻게 사회적으로 명명되고 해석되며, 나아가 관리되는지를 분석한다. 즉 감정은 관리될 수 있는 것이며, 이러한 관리가 노동이

될 수 있음에 주목하는 것이다(고미라, 2000). 감정노동은 서비스업 노동자들이 고객과의 서비스교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로(기업에게) 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위로 정의할 수 있다.

나. 감정노동의 관리와 통제

조직은 노동자에게 ‘바람직한’ 감정을 표현하도록 권장하는데 그치는 것이 아니라 통제와 강제를 행사하게 된다. 이러한 통제는 노동자를 고용하는 과정에서부터 이루어지는데 우선 면접을 통해서 조직에서 요구하는 감정을 가장 잘 수행할 수 있는 성격의 사람을 선발하게 된다(Rafaeli와 Sutton, 1987; Leinder, 1999). 일단 노동자가 선발되면, 조직은 다양한 기법을 통해 어떻게 조직의 감정 표현 규범을 수행해야 하는지를 교육하게 된다. 여기에는 공식 교육훈련프로그램 뿐만 아니라 고참 사원의 행동을 관찰하고 모방하는 것, 시행착오 등이 포함되며 이를 통해서 감정노동 표현 규범에 대한 사회화가 이루어지게 된다(윤세훈 등, 2000; 박홍주, 1995; Ashforth와 Humphrey, 1995).

Hochschild가 감정노동의 대표적 직종으로 자세히 분석한 승무원 사례를 보면 감정노동의 중요성과 조직에서 원하는 규범의 내면화를 위해 어떠한 수단이 동원되었는지가 잘 나와 있다. 그는 미국의 항공사가 치열한 경쟁을 서로 벌이고 있을 때 조직이 원하는 감정의 규제와 통제를 통해 고객유치에 나서고 있었던 상황을 설명하고 있다. 1930년대부터 1970년대 초기에 항공사의 경쟁은 두드러지게 치열해졌으며 1950년대와 1960년대에는 시장을 확보하기 위한 선봉으로 광고가 주로 이용되었다. 특히 승무원의 이미지를 강조하게 되었는데 이는 남부의 백인 여성이 아름답고 영특한 분위기가 나는 차림새를 하고 우아한 매너와 따스한 개인적인 서비스를 제공하는 인상을 전달하려고 노력했다. 성적(sexual)⁸⁾인 것이 아닌 호의적이고 감정이입된 광고 미소의 중요성은 승객의 기대를 부풀게 하거나 실망감을 증가시킬 수 있는 전략이 되었다.

8) 여성의 성적인 호감은 은근하게 표현되어 상품화되어야 하는 것으로 직접적인 ‘저질적인’ 성적 이미지는 서비스의 질을 낮게 하는 기제가 된다.

광고뿐만 아니라 실제 승무원이 입사하게 되면 체계적인 교육과정을 거쳐 고객 만족을 위한 감정표현을 할 수 있는 사람으로 훈련하는 과정을 거치게 된다. 교육 과정의 내용을 보면 “외모”라는 작은 표제 하에 주요 제안점은 얼굴 표정이 “진실”과 “솔직”해야 한다는 것이다. “지나치게 공격적이지 않고 과묵하지도 않으며 일반적으로 방심하지 않는 공손한” “얌전하지만 호의적인 미소”여야 한다. “예절”이라는 작은 표제 하에서 “친절”은 “홍분하지 않는 생기 있고” “평온하고 균형 잡힌 열성”이어야 한다고 추천한다.

또한 델타 항공사의 스텐더디스 훈련센터에는 재교육과정으로 매년 자기인식교실을 열었다. 훈련의 중심주제는 불쾌한 승객 때문에 일어나는 분노의 감정에 관한 것이다. 불쾌한 승객에 대하여 화날 때 수강생들은 욕설, 때리기, 큰소리치기, 울기, 먹기, 담배피우기, 자신과 얘기하기 등의 반응을 보인다고 했다. 대개의 반응이 승객들의 기분에도, 장사에도 좋지 않은 것이어서, 승객들을 재고할 수 있는 방법으로 그리고 자신들의 감정을 조절하는 방법으로 교육이 이루어졌다. 끊임없는 주의를 요구하는 승객은 비행의 두려움을 가진 희생자로, 술 취한 승객은 어린애와 똑 같은 것으로 생각될 수 있으며, 그런 방법으로도 소용없다면 ‘그의 문제를 가지고 집에 가서는 안된다’라고 상기시키며 감정을 조절할 수 있다고 교육하였다. 강좌는 화를 초래한 원인에 초점을 맞추지 않고 작업자의 반응과 분노를 진정시킴으로써 화난 반응을 막는 데에 초점이 있었다.

그러나 노동자의 감정이 조직의 감정 표현 규범과 일치하지 않는 상황이 발생할 수도 있는데 이러한 경우 조직에서는 보상 및 처벌을 통해서 감정노동에 관한 관리를 더욱 탄탄히 하고자 한다(Martin 등, 1998). 대표적인 예로는 위장고객 등을 통해 모니터 제도를 실시함으로써 업무 수행과정에서 ‘눈에 보이지 않는’ 위장고객의 존재를 의식하게 만드는 것이다(Morris와 Feldman, 1996). 뿐만 아니라 진짜 고객들도 감시자로서의 역할을 하는데 사장실과 직통되는 전화개설, 소비자 중역제도, 고객 소리함 제도 등 고객들이 느끼는 불만이 곧바로 중역에게 보고될 수 있는 여러 제도들을 시행하고 있어 더욱 통제기능이 강화되고 있다(박홍주, 1995).

또한 고객은 회사의 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 노동자의 서비스를 평가하는 글을 올리기도 하는데 이러한 수단들은 불특정 다수의 고객을 노동자의 감정표

출 행위에 대한 감시자로 만드는 셈이다. 이렇게 모니터된 결과들은 노동자들에게 보상과 처벌의 기준이 되기도 하는데 한 외식업체에서 매달 매니저들이 노동자의 유니폼 착용상태, 스마일, 서비스, 위생 등에 대해 평가한 자료를 3개월에 한 번씩 종합하여 시급 인상 시에 반영하는 것과 고객평가들을 종합하여 가장 평점이 우수한 사원에게 한 달에 한번씩 모범사원 상장과 상금을 수여하는 것(윤세훈, 2000) 등이 그 예이다. 조직의 관리자들도 감정노동의 통제자로서의 역할을 하는데 개방된 매장구조 덕분에 언제 어느 장소에서든 서비스직 노동자의 행위를 감시할 수 있기 때문에, 노동자들은 고객에 대한 접객 서비스 제공 시에 관리자의 시선을 항상 의식하게 된다(박홍주, 1995).

다. 감정노동과 건강

선행 연구들을 보면 감정노동을 수행하는 노동자들에게 나타나는 반응은 부정적인 경우⁹⁾가 많다고 보고 있다. Hochschild(1983)는 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 수행이 노동자들을 결과적으로 실제 감정으로부터 소외시켜서 여러 가지 심리적 안녕 면에서 좋지 않은 결과를 가져온다고 밝혔다. 호텔노동자를 대상으로 한 연구에서는 관리직보다 영업직 직원에 있어서 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향이 더 크게 나타났는데, 이는 고객과 접촉하는 영업직 직원의 업무특성에 기인한 것으로 해석하였다(서동효, 1997). 또 다른 연구에서는 자신의 실제 감정을 숨기고 조직에서 요구하는 규범화된 감정표현 방식을 수행하는 것이 개인감정 표현과 감정부조화를 유발하여 직무스트레스와 양의 상관관계에 있음을 밝혔다(안준수, 1998). Ashforth와 Humphrey(1993)는 실제로는 느끼지 않은 감정을 꾸며서 표현하는 것은 감정적 부조화를 초래하고 이는 죄책감이나 위선적 감

9) 이와는 반대로 감정노동 수행시 감정적 조화를 경험할 수 있다는 주장도 있다. 감정적 조화는 표현되는 감정이 경험된 감정, 조직에서 표현하도록 기대되는 감정과 부합될 때 발생한다. 인간-환경 적합 이론에 따르면 조직에서 표현하도록 기대되는 행동, 노동자 스스로 기대하는 행동, 개인적 성격이 일치한다면 노동자는 직무스트레스에서 어느 정도 자유로울 수 있다고 하였다(Rafaeli와 Sutton, 1987). 또한 감정노동은 사회적으로 기대되는 감정 및 태도를 이행함으로써 다른 사람과의 상호작용을 예견할 수 있게 해주고 대인관계에 있어서의 당황스러운 문제들을 피할 수 있게 해준다는 견해도 있다(Ashforth와 Humphrey, 1993).

정을 야기한다고 하였다.

한편 감정노동의 수행이 개별 노동자의 성향에 어느 정도 맞거나 시간이 흘러 요구되는 감정을 생산하는 것이 가능한 지점에서는 부정적인 결과가 덜 한 것으로 나타났다. 어떤 연구에서는 감정노동 수행과 직무만족도 사이에 양의 상관관계가 있음을 밝혔는데(Wharton, 1993), 이는 개인의 특성이 특히 대중과 접촉하는 것에 적합한 사람들에게 감정노동을 수행하는 직업이 인기가 있기 때문에 이러한 성향과 직업의 일치성은 직무만족을 가져다 줄 수 있다고 해석하였다. 또한 다른 연구에서는 몇몇 노동자들은 “우리는 손님을 대하는 데는 자신이 있다”라고 말함으로써 그들이 직무경험을 통해 얻게 된 기술 중의 하나가 자신감 있게 사람을 대하는 것임을 알 수 있었다. 이들은 사적인 자리에서도 매우 밝고 경쾌하게 분위기를 돋구었는데 이러한 태도들은 수많은 사람을 대면하고 접촉하면서 긍정적인 감정을 전달하는 그들의 직무를 통해 길러진 것으로 보았다(윤세훈 등, 2000).

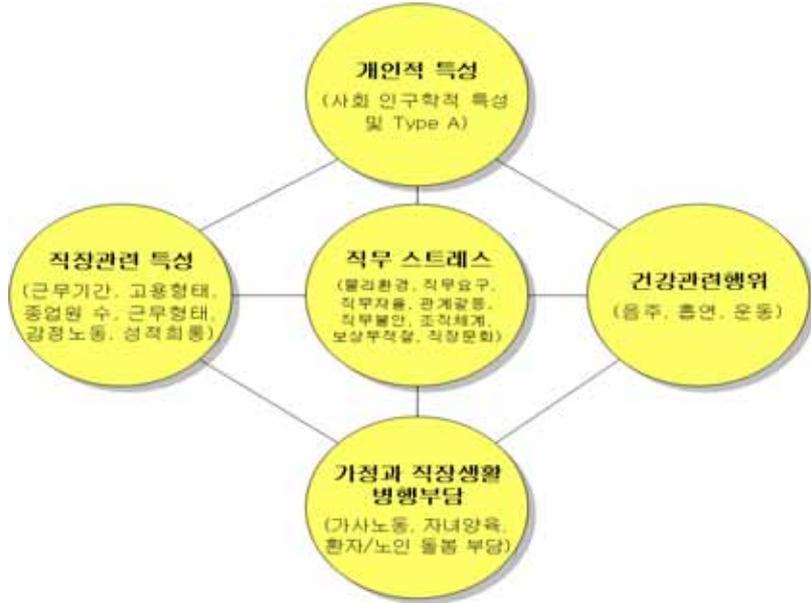
그럼에도 불구하고 많은 경우 노동자는 감정노동으로 인한 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났는데 ‘까다롭고 불쾌한 손님접대’가 가장 우선적인 요인으로 뽑혔고 관리자의 질책, 너무 많은 손님접대 등을 스트레스 요인으로 들었다. 감정노동으로 부정적인 감정상태가 온다 해도 특별히 해소할 방법이 없기 때문에 버스 스탠드나 주방 등에서 동료에게 불만을 토로하거나 손님의 기분이 나빴을 것이라고 스스로 자위하는 것, 노래를 부르거나 소리를 지르는 행위로 해소하려고 노력하게 된다. 이러한 대처방식은 스트레스 해소에 일정정도 긍정적 역할을 하지만 직무에 대한 변형 없이 개인적인 차원에서 해소되고 있음을 알 수 있다. 따라서 자기 비하감, 우울증, 불쾌감, 냉소로 인하여 진정한 자아에 대한 무감각으로 이어지고 결국 자기 소외감을 낳는다. 최근 감정노동과 직무스트레스 관련 연구 조사에서도 호텔 종업원의 반복되는 감정노동은 부정적으로 직무스트레스와 심리적 안녕에 영향을 미친다고 보고되고 있다(김민주, 2006).

4. 연구 모형

<그림 II-1>, <그림 II-2>, <그림 II-3>에서는 앞에서 논한 선행 연구들의 중

요한 변수들을 고려하여 본 연구 모형을 제시하고자 한다.

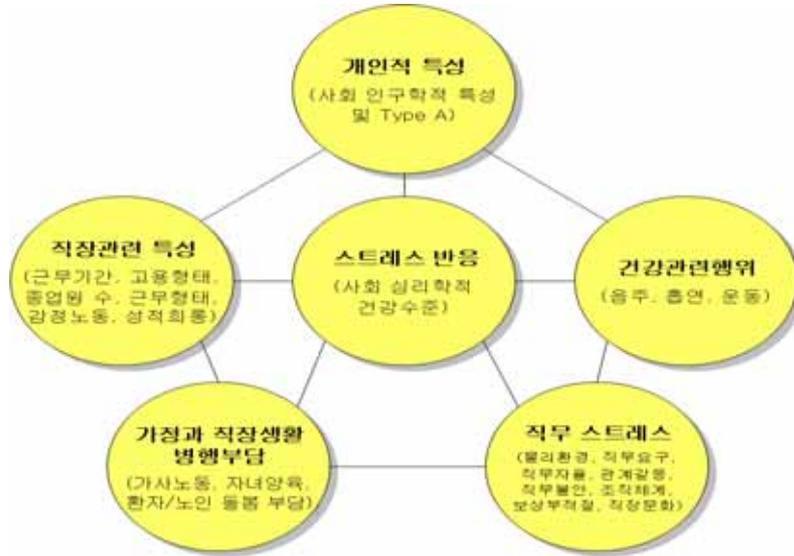
<그림 II-1>에서는 우선 개인적 특성과 직장관련 특성, 가정-직장 양립 부담, 건강 관련 특성 관련 변수들과 직무스트레스와의 연관성을 고찰한다.



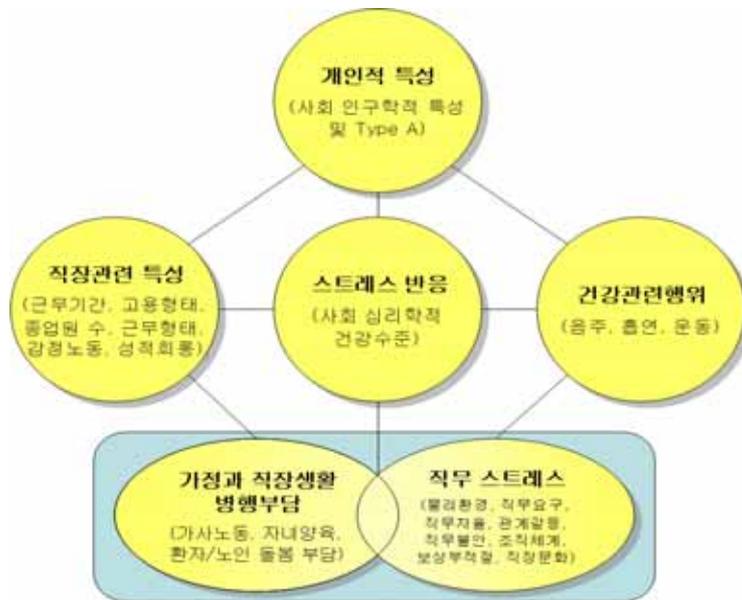
<그림 II-1> 설명 변수들과 직무스트레스

<그림 II-2>에서는 개인적 특성, 직무 관련 특성, 직장-가정 양립 특성, 건강 관련 특성들과 함께 세부 직무스트레스 영역들을 설명 변수로 간주하고 종속 변수인 사회심리학적 건강 수준과의 연관성을 고찰한다. 직장-가정 양립은 관점에 따라 완충적 역할 혹은 부가적 역할을 할 수 있으므로 완충적인 역할을 하는 중재변수로 아래의 모형에 표시되지 않았다.

<그림 II-3>에서는 가족스트레스와 직무스트레스의 합으로 스트레스 반응을 보다 잘 설명할 수 있다는 Ross와 Halatin(1982)의 이론에 따라 직장-가정 양립 관련 변수들과 직무스트레스를 합쳐 하나의 스트레스 유발 원인으로 설정하고 종속 변수인 사회심리학적 건강 수준과의 연관성을 고찰한다.



<그림 II-2> 설명 변수들과 사회심리학적 건강 수준



<그림 II-3> 직장-가정 양립과 직무스트레스의 합과 사회심리학적 건강

III

서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태

1. 서비스직 여성근로자의 일반적 현황 3
2. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스
발생원인 및 건강상태 4
3. 연구결과 요약 108

1. 서비스직 여성근로자의 일반적 현황

이 장에서는 서비스직 여성근로자의 현황을 인구사회학적 특성과 근로현황을 중심으로 검토하고자 한다. 이는 직무스트레스에 영향을 미치는 서비스직 여성근로자의 노동시장에서의 위치를 이해하고 향후 직무스트레스의 분석결과에 대한 이해를 도모하기 위함이다. 이를 위해 전체직종 근로자와 서비스직 근로자의 인구사회적 특성 및 근로조건을 비교하고, 이를 다시 성별로 나누어 살펴볼 것이다.

이 연구에서 사용하고 있는 서비스직 분류는 통계청 분류에 포함되어 있는 4개의 서비스직종에 단순노무직 중 서비스 관련직을 추가하여 구성하였다¹⁰⁾. 따라서 통계청 자료는 대략적인 수준에서의 서비스직 근로자의 일반적 특성을 살펴보는 정도로 활용할 것이며, 보다 구체적인 내용과 관련해서는 중앙고용정보원의 직업지도(Job Map) 자료¹¹⁾를 활용하여 살펴보겠다.

가. 서비스직 여성근로자의 인구학적 특성

2005년 현재 전체 취업자 중 서비스직에 종사하는 근로자¹²⁾는 2,962,000명(13%)으로, 사무직 종사자(3,269,000명, 14.3%)에 이어 두 번째로 많은 비중을 차지하고 있다. 이를 성별로 나누어 살펴보면, 남성이 894,000명(30.2%), 여성이 2,068,000명(69.8%)으로 여성이 남성보다 2배 이상 많은 것으로 나타났다(통계청 「경제활동인

10) 이 연구에서 서비스 직종은 통계청 분류체계상 서비스직에 포함되는 네 가지 직종, 구체적으로 대인서비스종사자, 조리 및 음식 서비스종사자, 여행 및 운송관련 종사자, 보안서비스 종사자에 단순노무직 중 서비스 관련 종사자를 포함, 총 5개의 직종으로 구성하였다.

11) Job Map은 2004년 전국 5만가구의 7만여명 취업자를 대상으로 실시된 ‘산업·직업별 고용구조조사’결과로서 194개 산업과 392개 직업별로 임금종사자수, 남녀비율, 근속년수 등 자세한 노동시장 정보를 제공하고 있다. 이 연구에서 서비스직 분류는 통계청의 분류기준을 따르고 있으나, 필요에 따라 중앙고용정보원의 직업지도와 통계청 직종들을 매칭(매칭결과 음식 및 서비스 관련직 가운데 요리배달원을 제외한 모든 직종이 매칭 되었음)한 자료를 활용하고자 한다.

12) 통계청 경제활동인구연보의 자료를 활용하여 측정한 근로자 수임. 통계청 자료의 경우, 이 연구에서 서비스직에 포함되어 있는 서비스 관련 단순노무직 종사자가 누락되어 있어 서비스직 종사자의 일반적 현황을 설명하는데 무리가 따를 수 있으나, 이를 통해 대략적인 서비스직 근로자의 현황을 추정해 볼 수 있을 것이다.

구연보」, 2005). 전체 남성 취업자 중 서비스직 종사자는 5.6%로 상대적으로 낮게 나타난 반면, 전체 여성 취업자 중 서비스직 종사자 비율은 15.9%로 다른 직종에 비해 크게 높은 수치를 나타내어 서비스직의 여성 집중 현상을 보여주고 있다. 이는 중앙고용정보원의 직업지도(job map) 자료에서도 확인되는데(<표 III-1> 참조), 서비스직의 평균 여성비율(53%)은 전체 직종 평균인 32.4%를 크게 상회하고 있으며, 이는 교육 및 자연과학, 사회과학 관련 연구직(54%)에 이어 두 번째로 높은 수치이다.

서비스 직종 내 분포에 있어서도 여성은 조리 및 음식 서비스(69.7%), 대인서비스(66.1%), 여행 및 운송관련 서비스(60.5%) 등에 집중되어 있는 반면, 남성은 보안서비스(80.3%)와 서비스 관련 단순노무직(58.7%)에 종사하는 비율이 높게 나타났다(<표 III-2> 참조). 이는 서비스직종의 경우 여성 집중 현상과 함께 세부직종에 있어서의 남녀분리 현상이 뚜렷한 특징을 지니고 있음을 보여주고 있다.

다음으로 직종별 연령분포를 살펴보면(<표 III-1> 참조), 농림·어업관련직이 51.9세로 가장 높은 연령층으로 구성되어 있었으며, 관리직(48.6세), 법률·경찰·소방·교도 관련직(44.4세), 건설관련직(44.0세) 등 일정 정도의 경력이 요구되는 직종들과 식품가공관련직(46.0세), 섬유 및 의복관련직(45.1세) 등 상대적으로 낮은 사회경제적 지위를 갖는 직종이 높은 연령층으로 구성되어 있었다. 서비스직 종사자의 평균연령은 41.3세로 전체 직종 평균에 해당되었으며, 이를 성별로 나누어 살펴본 것이 <표 III-3>이다. 표에서 알 수 있듯이, 남성 서비스직 근로자는 30-39세가 26.7%, 40-49세가 25.6%, 20-29세가 23.2% 등의 순으로 20대부터 40대까지 고른 분포를 나타내고 있는 반면, 여성 서비스직 근로자는 40-49세가 37.3%, 30-39세가 20.7%, 50-59세가 20.4%로 남성에 비해 고연령층의 비중이 높게 나타났다. 이를 서비스직 종사자의 높은 여성비율과 관련지어 생각해보면 많은 기혼여성들이 출산 및 육아로 경력단절을 경험한 후, 재취업하는 과정에서 서비스직에 집중된 결과로 판단된다.

<표 Ⅲ-1> 직종별 인구사회학적 특성

직종(중분류)	여성비율(%)	평균학력(년)	평균연령(세)
관리직	8.7	15.0	48.6
경영/회계/사무관련직	40.8	14.6	37.8
금융/보험 관련직	33.8	15.1	37.7
교육 및 자연과학, 사회과학 연구 관련직	54.0	16.5	36.3
법률, 경찰, 소방, 교도 관련직	22.5	15.6	44.4
보건, 의료관련직	47.2	15.2	36.6
사회복지및 종교관련직	48.5	14.3	42.7
문화/예술/디자인/방송관련직	45.7	14.8	36.2
운전 및 운송관련직	11.6	12.5	43.1
영업 및 판매관련직	48.2	12.7	40.7
미용/숙박/여행/오락 스포츠 관련직	37.6	14.0	38.5
건설관련직	7.4	11.8	44.0
기계관련직	5.8	12.4	40.6
재료관련직(금속, 유리, 점토, 시멘트)	15.1	11.8	41.3
화학관련직	23.0	12.5	40.3
섬유 및 의복관련직	52.1	10.5	45.1
전기,전자관련직	20.5	13.2	38.0
정보통신관련직	13.6	15.1	35.0
식품가공관련직	46.4	10.8	46.0
환경/인쇄/목재/가구/공예 및 생산단순직	21.6	12.2	42.3
농림어업관련직	33.0	9.4	51.9
서비스직	53.0	12.0	41.3
전체평균	32.4	13.3	41.3

* 자료: 중앙고용정보원, 직업지도(job map), 2004

<표 III-2> 세부 서비스직종별 여성비율

(단위: %)

직종	남자비율	여자비율
대인서비스 종사자	33.9	66.1
조리 및 음식서비스 종사자	30.3	69.7
여행 및 운송관련 종사자	39.5	60.5
보안서비스 종사자	80.3	9.7
서비스 관련 단순노무 종사자	58.7	41.3
서비스직 전체 평균	47.0	53.0

* 자료: 중앙고용정보원, 직업지도(job map), 2004

<표 III-3> 서비스직 근로자의 성별 연령 분포

(단위: 명, %)

구분	남성	여성
15-19세	31,000 (3.5)	42,000 (2.0)
20-29세	207,000 (23.2)	252,000 (12.2)
30-39세	239,000 (26.7)	427,000 (20.7)
40-49세	229,000 (25.6)	771,000 (37.3)
50-59세	140,000 (15.7)	421,000 (20.4)
60세 이상	48,000 (5.4)	157,000 (7.6)
전체	894,000 (100.0)	2,068,000 (100.0)

*자료: 통계청 「경제활동인구연보」, 2005

교육수준별로는(<표 III-1 참조>) 교육 및 자연과학, 사회과학 연구관련직이 16.5년으로 가장 높은 교육수준을 나타내었고, 법률·경찰·소방·교도 관련직(15.6년), 금융·보험관련직(15.1년), 정보통신관련직(15.1년) 등이 높은 교육수준을 지닌 것으로 나타났다. 농림어업관련직(9.4년)과 섬유 및 의복관련직(10.5년), 식품 가공관련직(10.8년) 등 종사자의 평균연령이 높았던 직종의 경우 교육수준이 매우 낮게 나타났다. 서비스직(12년) 또한 전체 평균인 13.3년보다 낮게 나타났는데, 남

녀 모두 고졸이 가장 많았으나, 남성의 경우 고졸이상의 비율이 약 85%에 달하는 반면 여성은 약 60%로 남성에 비해 여성의 교육수준이 낮은 것으로 나타났다(<표 Ⅲ-4> 참조). 일반적으로 낮은 교육수준은 이들의 취업직종이나 소득과 높은 상관 관계를 가지기 때문에(박충선, 1995), 동일한 서비스직이라 할지라도 직종 내 성별 간, 성별내 다양성이 클 것으로 예상된다.

<표 Ⅲ-4> 서비스직 근로자의 성별 교육수준

(단위: 명, %)

구분	남성	여성
중졸이하	137,000 (15.3)	823,000 (39.8)
고졸	519,000 (58.1)	1,033,000 (50.0)
대졸	238,000 (26.6)	212,000 (10.2)
전체	894,000 (100.0)	2,068,000 (100.0)

*자료: 통계청 「경제활동인구연보」, 2004

나. 서비스직 여성근로자의 근로현황

다음에서는 고용형태와 월평균 수입, 평균 근속년수, 주당 근무시간 등을 통해 서비스직 여성근로자의 근로현황을 살펴보고자 한다.

먼저 직종별 고용형태를 살펴보자. 통계청 ‘경제활동인구조사 부가조사’에 따르면, 2005년 8월 현재 우리나라의 비정규직은 840만명으로 전체 임금노동자의 56.1%를 차지하고 있다. 이를 직종별로 살펴보면(<표 Ⅲ-5> 참조), 비정규직 10명 중 8명(645만명, 76.7%)이 단순노무직(192만명), 서비스직(136만명), 기능직(117만명), 사무직(106만명), 판매직(94만명) 등 5개 직종에 집중되어 있었으며, 특히 서비스직(83.8%)과 판매직(89.3%), 단순노무직(86.3%)은 10명 중 8-9명이 비정규직이었다. 일반적으로 비정규직이 정규직에 비해 임금은 물론 노동시간과 각종 복지적 측면에서 열악하다는 점에 비추어 볼 때 서비스직에서의 높은 비정규직 비율은 이들의 근로조건이 다른 직종에 비해 매우 열악할 것임을 짐작하게 해준다.

〈표 III-5〉 직종별 비정규직 규모 및 분포

(단위: 천명, %)

직종	2005년 규모			2005년	
	정규직	비정규직	임노동자	비중	분포
의원고위임직원 관리자	220	40	260	15.4	0.5
전문가	1,073	489	1,562	31.3	5.8
기술공 및 준전문가	987	696	1,683	41.4	8.3
사무종사자	1,981	1,058	3,039	34.8	12.6
서비스종사자	263	1,357	1,620	83.8	16.1
판매종사자	112	937	1,049	89.3	11.1
농림어업숙련 종사자	11	49	60	81.7	0.6
기능원및관련 기능종사자	536	1,174	1,710	68.7	14.0
장치기계조작 조립종사자	1,076	678	1,754	38.7	8.1
단순노무자	305	1,924	2,229	86.3	22.9
전직종	6,564	8,404	14,968	56.1	100

*자료: 경제활동인구조사 부가조사(2005.8) 분석결과, 김유선(2005)

*주: 1) 비중=직업별 비정규직/직업별 임노동자수 100

2) 분포=직업별 비정규직/전직업 비정규직 100

다음으로 월평균 수입과 평균 근속년수, 주당 근무시간을 통해 서비스직 근로자의 보다 구체적인 근로현황을 살펴본 것이 <표 III-6>이다. 표에서 알 수 있듯이, 직종별 월평균수입은 208.7만원이고, 관리직이 382.2만원으로 가장 많았으며, 법률·경찰·소방·교도 관련직(368.9만원), 금융/보험관련직(272.4만원), 정보통신관련직(242.5만원), 경영/회계/사무관련직(238.8만원) 등의 순으로 나타났다. 서비스직(144.5만원)은 사회복지 및 종교관련직(119.4만원), 섬유 및 의복관련직(132.5만원), 식품가공관련직(147.4만원) 등과 함께 전체평균보다 매우 낮은 임금수준을 지니고 있는 것으로 나타났다. 이를 서비스직종 내 여성비율에 따라 살펴보면(<표 III-7> 참조), 서비스 직종 내 여성비율이 증가할수록 월평균 수입이 감소하였으며, 특히 여성비율이 80% 이상을 차지하는 서비스직종의 경우, 전체 서비스직 평균인 144.5만원에도 못 미치는 낮은 임금을 받는 것으로 나타났다. 이는 전반적으로 열

악한 사회경제적 지위를 지니고 있는 서비스직에 있어서도, 성별에 따른 근로조건
의 차이가 존재하며, 여성서비스직 근로자의 경우 서비스직 내부에 있어서도 가장
열악한 위치를 점하고 있음을 암시하는 결과로 판단된다.

직종별 평균 근속년수를 살펴보면, 관리직이 11.4년, 건설관련직이 9.9년, 섬유
및 의복관련직이 9.6년으로 상대적으로 긴 근속년수를 나타내었던 반면, 서비스직
(5.8년)을 비롯한 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직(5.7년), 영업 및 판매관
련직(5.6년), 정보통신관련직(5.5년) 등은 전체 직종의 평균 근속년수인 8.1년에 크
게 미치지 못하는 것으로 나타났다(<표 Ⅲ-6 참조>). 서비스직종의 평균 근속년수
를 서비스직종 내 여성비율에 따라 살펴보면(<표 Ⅲ-8 참조>), 여성비율이 높은
서비스직종일수록 근속년수가 현격히 줄어들고 있음을 알 수 있다. 이는 서비스
직종 내부에서도 여성들이 많이 종사하고 있는 조리 및 음식서비스나 대인서비스
직종 등이 업무 특성상 특별한 전문성과 경력을 요하는 경우가 적으며, 불안정한
계약 및 열악한 노동조건에 따른 높은 이직률이 반영된 결과로 보여진다.

<표 III-6> 직종별 근로현황

직종(중분류)	월평균수입 (만원)	평균 근속년수(년)	주당 작업시간(시간)
관리직	382.2	11.4	50.5
경영/회계/사무관련직	238.8	6.5	48.7
금융/보험관련직	272.4	6.5	44.7
교육 및 자연과학, 사회과학 연구관련직	201.5	5.7	42.0
법률/경찰/소방/교도 관련직	368.9	8.3	47.5
보건, 의료관련직	233.3	7.0	50.6
사회복지 및 종교관련직	119.4	6.8	48.0
문화/예술/디자인/방송관련직	208.3	7.1	47.9
운전 및 운송관련직	217.2	8.5	53.7
영업 및 판매관련직	161.6	5.6	52.0
미용/숙박/여행/오락스포츠관련직	187.0	6.2	51.9
건설관련직	185.8	9.9	48.6
기계관련직	196.0	9.2	53.3
재료관련직(금속,유리,점토,시멘트)	180.5	8.2	52.2
화학관련직	205.8	9.1	49.4
섬유 및 의복관련직	132.5	9.6	54.1
전기,전자관련직	193.9	6.9	51.2
정보통신관련직	242.5	5.5	49.9
식품가공관련직	147.4	9.0	58.2
환경/인쇄/목재/가구/공예 및 생산단순직	168.6	8.2	52.4
농림어업관련직	146.7	18	49.2
서비스직전체	144.5	5.8	55.1
전체 직종 평균	208.7	8.1	50.5

* 자료: 중앙고용정보원, 직업지도(job map), 2004

<표 Ⅲ-7> 여성비율¹³⁾에 따른 사회인구학적 특성

여성비율	수입(만원)	학력(년)	연령(세)
여성비율 24.90이하	172.3	12.0	44.2
여성비율 51.35이하	150.8	12.2	40.8
여성비율 84.05이하	128.1	12.3	41.7
여성비율 85.06이상	118.8	11.4	39.6

*자료: 중앙정보고용원, 「직업지도」 자료에서 재구성, 2004

주당 작업시간의 경우에는 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직이 42시간으로 가장 적었고, 식품가공관련직이 58.2시간으로 가장 많았으며, 서비스직 또한 55.1시간으로 상당히 장시간 노동을 하고 있는 것으로 나타났다(<표 Ⅲ-6> 참조). 이를 서비스직 내 세부 직종별로 살펴보면(<표 Ⅲ-8> 참조), 여성 서비스직 근로자 비율이 가장 높았던 조리 및 음식서비스의 주당 평균 작업시간이 63.2시간으로 나타나 동일한 서비스직 내부에서도 차이를 드러내고 있었다. 이는 평일의 연장근무와 주말 및 연휴 근무 등이 많은 조리 및 음식서비스 직종의 업무상 특징에 따른 결과로 생각된다.

13) <표 Ⅲ-7>은 중앙고용정보원의 직업지도(job map)자료를 활용하여 서비스직종을 여성 비율에 따라 유형화하고 그에 따른 특성을 정리한 것이다. 여성비율은 SPSS의 Percentile기법을 활용하여 총 4개의 집단으로 유형화하였는데, 1집단은 여성비율이 24.90% 이하, 2집단은 24.91%~51.35% 이하, 3집단은 51.36%~84.05% 이하, 4집단은 여성비율이 85.06% 이상인 집단이다.

<표 III-8> 세부 서비스직종별 근로현황

직종	여자비율(%)	평균 근속년수(년)	주당 작업시간(시간)
대인서비스 종사자	66.1	5.7	52.6
조리 및 음식서비스 종사자	69.7	4.5	63.2
여행 및 운송관련 종사자	60.5	6.0	53.2
보안서비스 종사자	9.7	7.2	56.1
서비스 관련 단순노무 종사자	41.3	5.9	53.1
서비스직 전체 평균	53.0	5.8	55.1

*자료: 중앙정보고용원, 「직업지도」 자료에서 재구성, 2004

이상의 검토를 통해 서비스직 근로자는 다른 직종에 비해 상대적으로 높은 비정규직 비율과 높은 여성비율 등의 구성적 특징을 지니고 있음을 알 수 있었다. 이러한 서비스직종의 특성은 낮은 교육수준과 같은 인구사회학적 특성과 맞물려 서비스직 근로자의 열악한 사회경제적 지위와 연결되고 있었다. 또한 동일한 서비스직종 내에서도 성별간, 성별내 차이가 존재하였으며, 이러한 서비스직 내부의 동질성 및 다양성으로 인해 이들의 직무스트레스 양상에 있어서도 차이를 나타낼 것으로 예상된다.

2. 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스 발생원인 및 건강상태

가. 연구방법

본 연구는 설문 조사를 통하여 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스를 살펴보았다. 6 개 광역도시, 즉 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전 지역의 서비스직종에 근무하는 여성 900명과 남성 400명의 총 1,300명이 조사 연구 대상이다. 지역별 인구비율에 따라 임의 표본 할당하여 서울에 여성 280명, 남성 100명, 부산에 여성 160명, 남성 80명, 대구에 여성 131명, 남성 70명, 인천에 여성 129명, 남성 50명, 광

주에 여성 100명, 남성 50명, 대전에 여성 100명, 남성 50명을 지역별로 임의 표본 추출했다. 실제 조사는 면접원이 대상자들을 직접 면접하는 방식으로 진행되었으며, 이를 위해 2회의 면접원 교육을 실시하였다.

본 연구의 서비스 직종의 정의와 분류는 한국노동통계 (Labor of Statistics of Korea, 2001)의 직종 정의와 분류를 기초로 했다. 통계청에서는 서비스 직종을 4개 중분류로 분류하나 이 연구에서는 단순 노무자 중 서비스직에 관련된 1개 직종을 추가했다. 이 연구에서는 5개의 다른 서비스 직종들의 특성들을 반영하기 위하여 실제 서비스 직종내의 편향된 구성 비율을 적용하는 대신 900명의 여성과 400명의 남성 집단을 5로 나누어 각 세부 서비스직종에 여성근로자 180명씩, 남성근로자 80명씩 균등 분할하여 임의 표본 추출하였다.

- 1) 대인 서비스 관련 종사자
- 2) 조리 및 음식 서비스 종사자
- 3) 여행 및 운송 관련 종사자
- 4) 보안 서비스 종사자
- 5) 서비스 관련 단순 노무 종사자

직무스트레스 요인은 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등의 8개 영역, 총 43문항으로 측정하였다. 8개 영역 세부 문항을 살펴보면 다음과 같다.

1) 물리환경

“물리환경” 영역은 직장의 물리적 환경으로 정의되며 세부 범주로는 공기오염, 작업방식의 위험성, 신체 부담으로 나누어 질 수 있다.

세부범주	문항내용
공기오염	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.
작업방식의 위험성	내 일은 위험하고 사고를 당할 가능성이 있다.
신체부담	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 해야 한다.

2) 직무요구

“직무요구”는 직장 내에서 업무량에 따른 근로자의 부담 상태로 정의되며 세부 범주로는 시간적 압박, 업무 중 중단상황, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담, 직장-가정 양립 등이다.

세부범주	문항내용
시간적 압박	일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.
중단상황	현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.
업무량 증가	업무량이 현저하게 증가하였다.
책임감	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.
과도한 직무부담	내 업무는 장시간의 집중력을 필요로 한다.
	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.
직장가정양립	일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.
업무다기능	여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다.

3) 직무자율

세부범주	문항내용
기술적 재량	내 업무는 창의력을 필요로 한다.
예측불가능성	업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.
기술적 재량	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.
직무수행권한	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.
	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.

“직무자율”은 직무에 대한 근로자의 자율성 정도로 정의되며 세부 범주로는 기술적 재량 및 자율성, 예측불가능성, 직무수행권한 등이 해당된다.

4) 직무불안정

“직무불안정”은 고용의 불안정성으로 정의되며 세부 범주로는 구직기회, 고용불안정성 등이 해당 된다.

세부범주	문항내용
구직기회	지금의 직장을 옮겨 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.
구직기회	현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.
전반적 고용불안정성	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.
	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.
	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.
	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.

5) 관계갈등

“관계갈등”은 직장 내에서 상사 및 동료 간의 관계 갈등으로 정의되며 세부 범주로는 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 해당된다.

세부범주	문항내용
동료의 지지	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.
상사의 지지	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.
전반적 지지	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.
동료의 지지	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.

6) 조직체계

“조직체계”는 조직의 운영 체계 및 지지로 정의되며 세부 범주로는 정략 및 운영체계, 조직의 지원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통의 결여, 승진 가능성, 직위 부

적합 등이 해당된다.

세부범주	문항내용
조직의 정략 및 운영 체계	우리 직장의 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)는 공정하고 합리적이다.
조직의 지원	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.
조직 내 갈등	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.
목적, 이해의 동질성	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일한다.
합리적 의사소통 결여	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.
승진가능성	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.
직위부적합	나의 현재 직위는 내 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.

7) 보상부적절

“보상부적절”은 보상 부적정성으로 정의되며 세부 범주로는 존중, 내적 동기, 기대 부적합, 기대 보상, 기술 개발 기회 등이 해당 된다.

세부범주	문항내용
기대부적합	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.
금전적 보상	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나의 봉급/수입은 적절하다.
존중	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.
내적동기	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.
기대보상	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.
기술개발기회	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.

8) 직장문화

“직장문화”는 직장과 관련된 문화적 요소로 정의되며 세부 범주로는 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 성적 차별 등이 해당된다.

세부범주	문항내용
집단주의문화(술자리 등)	회식자리가 불편하다.
직장문화(직무갈등)	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.
직장문화(합리적 소통결여)	직장의 분위기가 권위적, 수직적이다.
성적차별	남성과 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.

이 연구에서는 직무스트레스 설문 문항과 함께 응답자의 성격과 사회심리적 건강 수준을 측정하였다. 이 문항들 또한 2003년 직무스트레스 학회에서 사용한 문항을 활용하였다. 먼저 설문 응답자의 성격은 Type A형에 관련된 문항 총 10개의 문항이며 일과 관련된 직무의 압박감 혹은 시간의 부족과 관련된 내용을 포함하고 있다. 사회 심리적 건강 수준은 총 18개의 문항이며, 사회심리적 스트레스¹⁴⁾(PWI)를 기초로 하여 일반적 피로도, 생활을 영위하는 데 있어서 기능 장애, 일상의 상황적 피로도 등을 측정하는 문항으로 구성되어 있다. 구체적인 문항으로는 “근심 걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다”, “정상적인 일상생활을 즐길 수 있다”, “기력이 왕성함을 느낀다” 등이 있으며 모두 4점 척도로 측정되었다.

직무스트레스 요인 및 건강 척도인 사회심리학적 스트레스와 연관성을 가지는 사회 인구학적 특성은 성, 연령, 교육 수준, 결혼 상태로 구성하였으며, 직종 특성은 서비스 직종, 정규직여부, 근무 형태, 근무 기간, 근무 시간, 실업 유무 및 기간, 교대 근무 종류가 포함되도록 구성하였다. 또한 건강에 관련되는 병 종류와 병원 진찰 경험 및 횟수, 주관적 건강 상태, 흡연 유무와 양, 음주 유무와 양, 규칙적 운동 유무, 사고나 재해 경험, 결근이나 병가 경험과 횟수들이 설문 문항에 포함되었다. 2003년 직무스트레스의 설문 문항과는 달리 본 연구에서는 감정노동 영역 문항¹⁵⁾을 추가하고 근로자가 감정노동을 위반하거나 준수할 때에 관련된 회사의 방

14) 장세진(1992)의 PWI (Psychological Well-being Index)에서 인용

침과 규정¹⁶⁾을 물어 보았다. 감정노동 관련 문항으로는 “나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다”, “나는 일을 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다”, “내 일을 잘하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다” 등이 활용되었으며, 모두 4점 척도로 측정하였다.

또한 이 연구에서는 효과적인 정책대안을 마련하기 위하여 스트레스 관리 방안과 성희롱에 관한 주관적 경험의 존재 여부 관련 설문 문항과 직장 업무와 병행할 때 가정에서의 부담의 원인과 여성과 남성간의 가사노동에 관한 형평성 문제¹⁷⁾를 설문 문항으로 채택하여 본 연구의 특이성과 독창성을 강조하였다. 직장-가정 양립 관련 문항의 예로서는 가사 노동 부담, 자녀 양육 부담, 환자, 노인을 돌보아야 하는 부담 등이 있으며, 이 문항들은 7점 척도로 측정하였다.

본 연구의 분석 방법은 기술 분석(descriptive analysis)과 다변량(multivariate analysis)분석으로 나누어진다. 기술 분석에서는 조사대상자들을 성별로 나누어 사회 인구학적 특성, 직업관련 특성, 건강관련 특성, 직장-가정 양립 시 부담의 원인과 가사 노동 형평성 관련 특성, 감정노동 관련 특성, 성적희롱과 직무스트레스 관련 법규 특성들을 살펴보았다.

또한 직무스트레스 점수와 관련하여 환산 점수의 영역별 평균, 표준편차, 4분위수, 신뢰도 계수들을 표로 보여주었다. 2003년 직무스트레스 직종별 스트레스 평균값을 활용하여 타 직종과 서비스직 직무스트레스 수준을 비교하였고 성별과 서비스직종 내에서 직무스트레스 환산 점수를 비교 했다. 그리고 조사대상자들의 특성들 즉 사회 인구학적 특성, 직업관련 특성, 건강관련 특성, 가정에서의 가사 부담과 형평성 관련 특성, 감정노동 관련 특성, 성적희롱과 직무스트레스 관련 법규 특성들에 따른 직무스트레스 수준 비교와 직무스트레스 반응으로 사회 심리적 건강 수준을 일원 변량 분석(one-way anova analysis)을 통하여 실시하였다.

다변량 분석은 II장에서 제시한 모형에 맞춰 세 개의 유형으로 구분된다. 첫 번째로, 사회인구학적 특성과 개인 성향(personality)을 포함하는 개인적 특성, 건강 관련 행위, 직업 관련 특성, 직장-가정 양립 특성들을 설명 변수로 하고 세부 직무

15) BongKyoo Choi, (2006) Emotional labor items for a Korean study

16) BongKyoo Choi, (2006) Emotional labor items for a Korean study

17) 장혜경 외(2003), 「전국 가족 조사 및 한국 가족 보고서」, 한국여성개발원

스트레스 총합을 종속 변수로 하여 회귀 분석을 하였다. 두 번째로, 스트레스 반응인 사회심리학적 건강 수준을 종속 변수로 하고 앞에서 언급된 설명 변수들과 더불어 직무스트레스 세부 영역들(stressor)을 설명 변수로 하여 회귀 분석을 하였다. 세 번째로, 7점 척도로 측정된 직장-가정 양립 특성 변수들, 즉 가정에서의 가사노동 부담, 자녀 양육 부담, 환자 및 노인 돌봄 부담 정도와 세부 영역 총합인 직무스트레스 점수를 합하여 만들어진 변수와 종속 변수인 사회심리학적 건강 수준을 회귀 분석 하였다.

다변량 통계적 분석 방법은 위계적 다중 회귀 분석(hierarchical multiple regression analysis)을 이용하였는데 이를 수식으로 나타내면 다음과 같다.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k \quad (1-1)$$

여기서 X_k 는 독립변수들을 나타내며 β 는 독립변수 X 의 영향을 나타내는 계수 벡터이다. 다중 위계 회귀분석은 전체 독립변수들의 효과를 한번에 보는 대신에 부분적 독립변수들을 통제하고 다단계 통계적 모델에 상이하게 적용하여 변화되는 종속 변수의 설명력을 비교하는 데 유용하다. 이러한 다중 위계 회귀 분석을 하기 전에 다중공선성(multicollinearity) 문제를 제거하기 위하여 독립 변수들 간의 상관관계를 검사 하였다.

나. 분석결과

1) 기술 분석

<표 Ⅲ-9>는 본 연구 조사대상자들의 성별 사회 인구학적 특성을 보여 준다. 먼저 연령별 분포를 살펴보면 40대가 제일 많고 30대, 20대, 50대 순으로 여성과 남성의 연령별 분포를 보여준다. 조사대상자들의 학력 분포에서는 고졸자가 제일 많은 분포를 보여주며 대졸이 그 다음 순으로 나타난다. 여성 근로자의 월 개인 소득 평균은 130만원으로 나타났고 중앙값은 120만원으로 나타났다. 남성 근로자의 월 개인 소득은 184만원이며 중앙값은 170만원으로 나타났다. 특히 100만원 미만의 분포가 여성 근로자내 거의 40%에 이르는 데 반해 남성 근로자는 18%에 이른다. 여성과 남성 모두 다 결혼 상태는 기혼 상태가 제일 높은 분포를 차지한다(75.0%

vs. 69.5%). 여성과 남성의 Type A 성격의 4 분위 수의 상위 25%에 해당되는 분포는 비슷한 분포를 나타내고 있다(17.9% vs. 18.8%). 본 연구 대상자들의 사회인구학적 특성은 서비스직 여성 근로자들의 현황 파악에서 사회인구학적 특성과 유사한 결과를 나타냈다.

<표 III-10>에서는 조사대상자들의 성별 직업 관련 특성을 보여주고 있다. 여성의 경우 정규직¹⁸⁾이 9.6%의 분포를 차지하며 남성의 경우도 비슷한 분포를 보여주고 있다. 종업원 수에 관련하여 여성과 남성 근로자가 50인 이상의 직장 규모에 제일 높은 분포를 보여 주고 있다. 여성과 남성이 비교대 근무 분포가 다른 형태의 근무형태 보다 많고 여성이 남성보다 비교대 근무 분포가 높다(71.4% vs. 59.5%). 실직 경험과 이직 경험의 경우 여성과 남성이 비슷한 분포를 차지하고 있다(44.0% vs. 46.3%; 68.2% vs. 71.8%). 근무기간의 경우, 여성은 3-6년 미만의 분포가 제일 높으며 남성은 10년 이상의 분포가 제일 높다. 여성과 남성 모두 주 6일 근무시간이 제일 높은 분포를 차지하고 있다. 성적 희롱 정도에 관한 문항에서는 가끔 그런 경우가 있다라고 응답한 여성의 분포가 남성 보다 상당히 높았다(21.3% vs. 6.8%). 본 연구 대상자들의 직업관련 특성도 서비스직 여성 근로자들의 현황 파악에서 직업관련 특성과 유사한 결과를 나타냈다.

18) 정규직은 주관적으로 정규직이라고 답한 사람, 근무 계약 기간을 연 단위로 답한 사람, 그리고 고용된 직장에서 일한다고 말한 사람들을 합하여 측정하였다.

<표 III-9> 조사대상자들의 성별 개인적 특성

개인적 특성	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
연령			
20대	193 (21.4)	82 (20.5)	275 (21.2)
30대	259 (28.8)	116 (29.0)	375 (28.8)
40대	331 (36.8)	143 (35.8)	474 (36.5)
50대	117 (13.0)	59 (14.8)	176 (13.5)
최종학력			
중졸이하	90 (10.0)	22 (5.5)	112 (8.6)
고졸	456 (50.7)	235 (58.8)	691 (53.2)
대졸이상	351 (39.0)	142 (35.5)	493 (37.9)
무응답	3 (0.3)	1 (0.3)	4 (0.3)
결혼상태			
미혼	191 (21.2)	117 (29.3)	308 (23.7)
기혼	675 (75.0)	278 (69.5)	953 (73.3)
이혼/별거/사별	34 (3.8)	5 (1.3)	39 (3.0)
월개입소득			
100만원 미만	359 (39.9)	72 (18.0)	431 (33.2)
101만원 - 130만원	207 (23.0)	36 (9.0)	243 (18.7)
131만원 - 180만원	185 (20.6)	120 (30.0)	305 (23.5)
181만원 이상	142 (15.8)	165 (41.3)	307 (23.6)
모름/무응답	7 (0.8)	7 (1.8)	14 (1.1)
성격(Type A) 4분위수			
16 이하	299 (33.2)	115 (28.8)	414 (31.8)
17 - 18	195 (21.7)	89 (22.3)	284 (21.8)
19 - 21	245 (27.2)	121 (30.3)	366 (28.2)
22 이상	161 (17.9)	75 (18.8)	236 (18.2)
총계	900 (100.0)	400 (100.0)	1300(100.0)

*반올림 문제로 합계에서 100%가 아닐 수 있음

<표 III-10> 조사대상자들의 성별 직업 관련 특성

직업 관련 특성	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
고용 형태			
정규직	86 (9.6)	40 (10.0)	126 (9.7)
비정규직	814 (90.4)	360 (90.0)	1174 (90.3)
종업원수			
5인미만	95 (10.6)	62 (15.5)	157 (12.1)
5-9인	106 (11.8)	56 (14.0)	162 (12.5)
10-19인	120 (13.3)	59 (14.8)	179 (13.8)
20-29인	253 (28.1)	108 (27.0)	361 (27.8)
50인 이상	326 (36.2)	115 (28.8)	441 (33.9)
근무형태			
비교대	643 (71.4)	238 (59.5)	881 (67.8)
2 교대	163 (18.1)	119 (29.8)	282 (21.7)
3 교대	63 (7.0)	26 (6.5)	89 (6.8)
격일제	31 (3.4)	17 (4.3)	48 (3.7)
실직 경험			
있음	396 (44.0)	185 (46.3)	581 (44.7)
없음	504 (56.0)	215 (53.8)	719 (55.3)
이직 경험			
있음	614 (68.2)	287 (71.8)	901 (69.3)
없음	286 (31.8)	113 (28.3)	399 (30.7)
근무 기간			
1년 미만	105 (11.7)	39 (9.8)	144 (11.1)
1-3 년 미만	235 (26.1)	91 (22.8)	326 (25.1)
3-6 년 미만	284 (31.6)	85 (21.3)	369 (28.4)
6-10 년 미만	131 (14.6)	57 (14.3)	188 (14.5)
10년 이상	145 (16.1)	128 (32.0)	273 (21.0)

직업 관련 특성	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
주근무 시간			
1-4 일	61 (6.8)	42 (10.5)	103 (7.9)
5 일	237 (26.3)	93 (23.3)	330 (25.4)
6 일	504 (56.0)	204 (51.0)	708 (54.5)
7 일	98 (10.9)	61 (15.3)	159 (12.2)
직장내 성적 회롱			
늘/자주 그렇다	19 (2.1)	12 (3.0)	31 (2.4)
가끔 그런 경우가 있다	192 (21.3)	27 (6.8)	219 (16.8)
그런 적이 전혀 없다	689 (76.6)	361 (90.3)	1050 (80.8)
총계	900 (100.0)	400 (100.0)	1300 (100.0)

*반올림 문제로 합계에서 100%가 아닐 수 있음

<표 Ⅲ-11>은 조사대상자들의 성별 건강관련 특성들을 보여준다. 여성은 남성보다 흡연자와 음주자의 분포가 낮다(4.7% vs. 57.5%; 33.6% vs. 69.5%). 규칙적 운동을 하는 자인 경우에는 여성이 남성보다 낮은 분포를 보여주고 있다(23.2% vs. 31.5%). 외래진료 경험 경우 여성이 남성보다 높은 분포를 보여 주고 있다(42.1% vs. 27.0%). 입원 경험 경우 여성과 남성이 비슷한 분포를 보여주고 있고(4.2% vs. 5.8%), 진찰 원인으로서는 여성과 남성 모두 호흡기 질환 원인이 제일 높은 분포를 보여주고 있다(21.7% vs. 7.0%). 그 다음으로 소화기 질환이 상대적으로 다른 원인들 보다 더 높은 분포를 차지하고 있다. 주관적 건강 상태는 여성과 남성이 비교적 건강하다고 보고한 군이 제일 높은 분포를 보여 주고 있다(58.1% vs. 62.8%). 매우 건강하다고 답한 여성은 남성보다 조금 낮은 분포를 보여 주고 있다(13.7% vs. 17.8%). 사고나 재해 경험은 여성과 남성이 각각 2.2%와 3.5%를 차지하고 있고 결근이나 병가 경험은 여성과 남성이 각각 13.1%와 11.8%를 차지하고 있다.

54 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

<표 III-11> 조사대상자들의 성별 건강관련 특성

건강 관련 특성	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
흡연 상태			
흡연	42 (4.7)	230 (57.5)	272 (20.9)
비흡연	844 (93.8)	108 (27.0)	952 (73.2)
과거흡연	14 (1.6)	62 (15.5)	76 (5.8)
음주 상태			
음주	302 (33.6)	278 (69.5)	580 (44.6)
비음주	570 (63.3)	96 (24.0)	666 (51.2)
과거 음주	28 (3.1)	26 (6.5)	54 (4.2)
규칙적운동			
예	209 (23.2)	126 (31.5)	335 (25.8)
아니오	691 (76.8)	274 (68.5)	965 (74.2)
외래진료경험			
있음	379 (42.1)	108 (27.0)	487 (37.5)
없음	521 (57.9)	292 (73.0)	813 (62.5)
입원경험			
있음	38 (4.2)	23 (5.8)	61 (4.7)
없음	862 (95.8)	377 (94.3)	1239 (95.3)
사고나 재해			
있음	20 (2.2)	14 (3.5)	34 (2.6)
없음	880 (97.8)	386 (96.5)	1266 (97.4)
결근이나 병가			
있음	118 (13.1)	47 (11.8)	165 (12.7)
없음	782 (86.9)	353 (88.3)	1135 (87.3)
진료 증상들			
심장 질환	4 (0.4)	1 (0.3)	5 (0.4)
뇌혈관 질환	7 (0.8)	6 (1.5)	13 (1.0)
근골격계 질환	60 (6.7)	19 (4.8)	79 (6.1)
호흡기 질환	195 (21.7)	28 (7.0)	223 (17.2)
소화기 질환	57 (6.3)	23 (5.8)	80 (6.2)
신경(정신과) 질환	8 (0.9)	-	8 (0.6)
사고에 의한 증상	13 (1.4)	9 (2.3)	22 (1.7)
산부인과	10 (1.1)	-	10 (0.8)
기타	25 (2.8)	22 (5.5)	47 (9.7)

건강 관련 특성	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
주관적 건강 상태			
매우 건강함	123 (13.7)	71 (17.8)	194 (14.9)
비교적 건강함	523 (58.1)	251 (62.8)	774 (59.5)
그저 그런편	193 (21.4)	57 (14.3)	250 (19.2)
건강하지 못함	61 (6.8)	21 (5.3)	82 (6.3)
사회심리적 건강수준 4분위			
14 미만	208 (23.1)	118 (29.5)	326 (25.1)
15-21	259 (28.8)	103 (25.8)	362 (27.8)
22-26	229 (25.4)	93 (23.3)	322 (24.8)
27 이상	204 (22.7)	86 (21.5)	290 (22.3)
총계	900 (100.0)	400 (100.0)	1300 (100.0)

*진료 증상들 해당자가 아닌 사람 제외 (포함해서 100%)

<표 Ⅲ-12>에서는 조사대상자들의 가정-직장 양립과 집안일 배우자 참여정도에 관련된 특성을 보여 준다. 가사 노동, 양육 부담, 환자 혹은 노인 돌봄의 세 문항 중 최소 한 개의 문항에 7점 척도에서 제일 부담이 된다고 응답한 여성이 남성보다 상당히 높은 분포를 보여 준다(31.3% vs. 15.5%). 또한 세 개의 문항 중 한 개의 문항에 보통보다 높다고 응답한 여성이 남성보다 상당히 높은 분포를 보이고 있다(63.7% vs. 39.3%). 집안일 배우자 참여 정도의 경우, 배우자가 더 작게 그리고 배우자가 거의 도와주지 않는 편이라고 응답한 여성이 남성보다 높은 분포를 보여 주고 있다(34.1% vs. 1.0%; 20.0% vs. 0.3%). 집안일 배우자 공평성 정도에 대해 나에게 불공평한 편이라고 응답한 여성이 남성보다 높은 분포를 차지하고 있다(39.6% vs. 2.5%).

<표 Ⅲ-13>은 조사대상자들의 감정노동 관련 특성을 보여 준다. 6개 문항 중 점수가 높으면 감정노동 값이 크게 낀 한 개의 문항을 재코딩을 한 후 합한 값을 4분위로 나누어 구분한 값이 <표 Ⅲ-13>의 분류 형태이다. 여성과 남성 모두가 16과 17사이에 해당되는 점수의 분포가 가장 높다. 회사 내 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정 표현 관련 규정 유무의 경우 여성과 남성이 비슷한 분포를 보여 주고

있으며(63.7% vs. 66.5%), 그러한 규정을 위반했을 경우 벌칙의 유무와 그러한 규칙을 준수할 경우 보상 유무 문항에서는 여성이 남성보다 낮은 분포를 보여 준다 (19.4% vs. 27.8%; 6.7% vs. 10.3%).

<표 III-12> 조사대상자들의 직장-가정 양립 및 가사노동 형평성 관련 특성

가정과 직장 생활 병행 관련 부담과 형평성 특성	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
병행 관련 부담 원인			
가사, 양육, 환자, 노인 돌봄 중 부담이 제일 높다고 응답 (7점 척도 중 7점)			
예	282 (31.3)	62 (15.5)	344 (26.5)
아니오	618 (68.7)	338 (84.5)	956 (73.5)
가사, 양육, 환자, 노인 돌봄 중 부담이 보통 보다 높다고 답한 수 (7 점 척도 중 5, 6, 7)			
예	573 (63.7)	157 (39.3)	730 (56.2)
아니오	327 (36.3)	243 (60.8)	570 (43.8)
집안일 배우자 참여 정도			
배우자가 집안일을 거의 도맡아	12 (1.3)	136 (34.0)	148 (11.4)
배우자가 더 많이	27 (3.0)	104 (26.0)	131 (10.1)
배우자가 내가 반반씩	151 (16.8)	34 (8.5)	185 (14.2)
배우자가 더 작게	307 (34.1)	4 (1.0)	311 (23.9)
배우자가 거의 도와주지 않는 편	180 (20.0)	1 (0.3)	181 (13.9)
집안일 배우자 공평성 정도			
모두에게 공평한 편	306 (34.0)	159 (39.8)	465 (35.8)
나에게 불공평한 편	356 (39.6)	10 (2.5)	366 (28.2)
배우자에게 불공평한 편	15 (1.7)	110 (27.5)	125 (9.6)

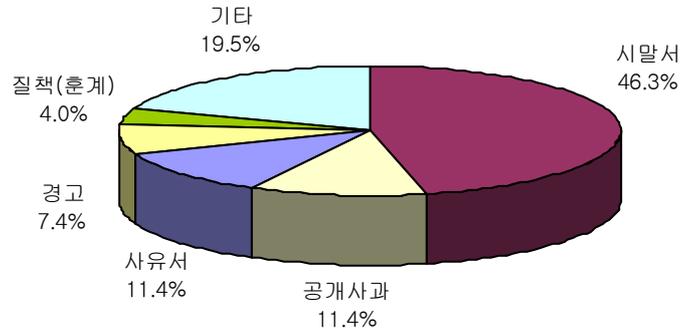
*집안일 배우자 참여 정도 미혼자 제외 상태 (미혼자 포함 100%)

<표 Ⅲ-13> 조사대상자들의 감정노동 관련 특성

감정노동 관련 특성들	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
총 6개 문항 4 점 척도의 합 4분위 (높으면 감정노동 정도 큼)			
15 이하	269 (29.9)	116 (29.0)	385 (29.6)
16-17	294 (32.7)	161 (40.3)	455 (35.0)
18-18	157 (17.4)	51 (12.8)	208 (16.0)
19 이상	180 (20.0)	72 (18.0)	252 (19.4)
회사 내 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정 표현 규정유무			
예	573 (63.7)	266 (66.5)	839 (64.5)
아니오	327 (36.3)	134 (33.5)	461 (35.5)
규정 위반 벌칙 유무			
예	175 (19.4)	111 (27.8)	286 (22.0)
아니오	398 (44.2)	155 (38.8)	553 (42.5)
해당 없음	573 (63.7)	266 (66.5)	461 (35.5)
규정 준수 보상 유무			
예	60 (6.7)	41 (10.3)	101 (7.8)
아니오	513 (57.0)	225 (56.3)	738 (56.8)
해당 없음	327 (36.3)	266 (66.5)	461 (35.5)
회사에서 직원들이 고객들 상대 지속적 관찰 유무			
예	389 (43.2)	171 (42.8)	560 (43.1)
아니오	184 (20.4)	95 (23.8)	279 (21.5)
해당 없음	327 (36.3)	266 (33.5)	461 (35.5)
총계	900 (100.0)	400 (100.0)	1300 (100.0)

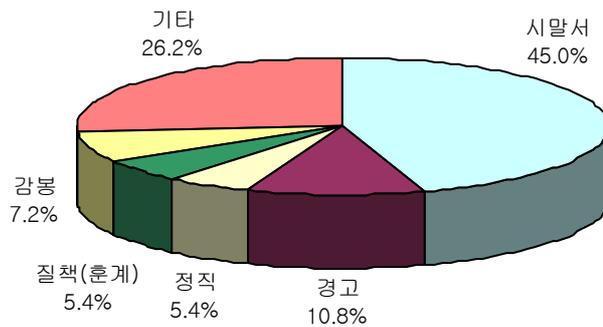
*반올림 문제로 합계에서 100%가 아닐 수 있음

<그림 Ⅲ-1>은 회사에서 여성 서비스직 근로자의 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정 표현 위반 시 벌칙 사항들을 보여주는 것으로 시말서가 가장 높은 분포를 보여주고 공개 사과 및 사유서, 경고, 질책의 순으로 나타나고 있다.



<그림 III-1> 고객과의 관계에서 감정 표현 위반 시 벌칙 사항: 여성

<그림 III-2>는 회사에서 남성 서비스직 근로자들의 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정 표현 위반 시 벌칙 사항들을 보여주는 것으로 남성 서비스직 근로자들 역시 시말서가 가장 높은 분포를 차지한다. 그러나 여성 서비스직 근로자들과는 다르게 그 다음으로 경고, 감봉, 질책 등의 순서를 갖는다.



<그림 III-2> 고객과의 관계에서 감정 표현 위반 시 벌칙 사항: 남성

<표 III-14>는 조사대상자들의 직무스트레스 관련 법규 특성을 보여주는 것으로 여성과 남성이 직무스트레스에 관한 법규를 전혀 모르고 있다고 응답한 분포가

상당히 높았다(66.4% vs. 61.0%). 남녀모두 직무스트레스를 줄이기 위한 방안이 필요하다고 응답한 분포가 가장 많았으며(54.1% vs. 53.3%), 구체적 방안으로는 여성과 남성 모두 작업 환경, 내용, 근로시간 개선을 주요 대책 안으로 제일 많이 응답하였고 그 다음으로 작업과 휴식의 적정 배분, 여가 활용을 위한 복지 서비스제공 순이었다.

<표 III-14> 조사대상자들의 직무스트레스 관련 법규 특성

직무스트레스 관련 법규	여 성	남 성	총 계
	수 (%)	수 (%)	수 (%)
직무스트레스 방지에 관한 법규 인지			
아주 잘 알고 있다	10 (1.1)	2 (0.5)	12 (0.9)
비교적 잘 알고 있다	60 (6.7)	45 (11.3)	105 (8.1)
들어 본 적 있으나 잘 모른다	232 (25.8)	109 (27.3)	341 (26.2)
전혀 모른다	598 (66.4)	244 (61.0)	842 (64.8)
직무스트레스 줄이기 위한 방안 필요			
매우 필요하다	293 (32.6)	134 (33.5)	427 (32.8)
필요한 편이다	487 (54.1)	213 (53.3)	700 (53.8)
별로 필요 하지 않다	92 (10.2)	46 (11.5)	138 (10.6)
전혀 필요지 않다	28 (3.1)	6 (1.5)	34 (2.6)
모른다	-	1 (0.3)	1 (0.1)
직무스트레스에 관한 조치			
작업 환경, 내용, 근로시간 개선	511 (56.8)	227 (56.8)	738 (56.8)
작업과 휴식의 적정 배분	231 (25.7)	100 (25.0)	331 (25.5)
여가 활용을 위한 복지 서비스제공	141 (15.7)	62 (15.5)	203 (15.6)
운동과 오락프로그램 개발	16 (1.8)	8 (2.0)	24 (1.8)
건강 진단 및 상담	1 (0.1)	1 (0.3)	2 (0.2)
기타	NS	2 (0.5)	2 (0.2)
총계	900(100.0)	400(100.0)	1300(100.0)

*반올림 문제로 합계에서 100%가 아닐 수 있음

<표 III-15>는 한국형 직무스트레스 환산 점수의 영역별 평균, 표준편차, 4 분위수, 신뢰도 계수를 보여 주고 있다. 직무스트레스 환산 점수는 8개 영역의 문항 수가 다른 이유로 영역별 편향된 합산 점수를 피하기 위하여 각 영역을 100점으로 환산하여 계산 했다. 직무스트레스는 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’ 로 구성 되어 있으며 각기 1-2-3-4 점을 주었다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 낮게 측정되는 문항들은 재코딩 하여 직무스트레스가 높게 측정되도록 조정하였다. 다른 영역 보다 직무 자율 영역에서 가장 높은 직무스트레스 평균값이 측정되고 직장 문화 영역에서 가장 낮은 직무스트레스 평균값이 측정되었다 (56.66% vs. 38.08%). 문항 간의 일관성 정도를 나타내는 Cronbach’s α는 물리 환경, 직무자율 외에 다른 영역들은 0.50 보다 큰 것으로 측정되었다¹⁹⁾.

<표 III-15> 직무스트레스 환산점수의 영역별 평균, 표준편차, 4분위수, 신뢰도 계수

구분	문항수	평균(표준편차)	Percentiles			신뢰도 계수
			25	50	75	
물리환경	3	43.63(16.63)	33.33	44.44	55.55	0.32
직무요구	8	48.46(13.22)	41.66	55.55	58.33	0.66
직무자율	5	56.66(12.54)	46.66	53.33	66.66	0.33
관계갈등	4	40.79(14.56)	33.33	33.33	50.00	0.70
직무불안정	6	46.87(12.87)	38.88	44.44	55.55	0.59
조직체계	7	50.46(14.41)	38.09	47.61	57.14	0.80
보상부적절	6	51.54(14.60)	38.88	50.00	61.11	0.75
직장문화	4	38.08(15.13)	33.33	41.66	50.00	0.55

<표 III-16>은 2003년 산업안전보건연구원 보고서에서 사용된 자료를 활용한 타 직종과 서비스직 근로자들의 직무스트레스의 수준비교를 보여준다. 서비스직

19) 적당한(moderate) Cronbach’s α는 중복된 측정 내용이 없을 수도 있고 오히려 측정하고자 하는 영역에 새로운 정보를 주기도 한다(Mcdowell I, Newell C, 1996). 또한 2003년 직무스트레스 학회에서 실시한 기본형과 단축형을 활용하여 서비스직과 타 직종 직무스트레스 수준을 비교함을 목적으로 하는 본 연구는 요인 분석을 통하여 영역별 신뢰도 계수를 조정하지 않았다.

근로자들의 전체 직무스트레스의 평균값은 기능원 및 관련 기능 근로자들과 장치, 기계 조작원 및 조립원, 전문가(보건 전문직)의 직무스트레스 평균값 보다 낮고 그 외 다른 직종들보다는 높은 것으로 측정되었다. 세부 직무스트레스 원인 영역 중에 물리환경 영역의 서비스직 근로자들의 전체 직무스트레스 평균값은 입법자/고위 임직원/관리자, 전문가, 사무직원들 보다 높고 그 외 다른 직종들 보다 낮다. 또한 물리 환경 영역에서 여성 서비스직 근로자들이 남성 서비스직 근로자들 보다 직무스트레스 평균값이 통계적으로 유의하게 낮다(41.19 vs. 49.11; $p=0.000$). 직무 요구 영역에서는 전체 서비스직 근로자의 평균값이 가장 낮은 반면 직무 자율 영역에서는 전체 서비스직 근로자들의 직무스트레스 평균값이 다른 직종에 비해 가장 높았다. 직무 자율 영역에서는 여성 서비스직 근로자들의 평균값이 남성 서비스직 근로자들 보다 통계적으로 유의하게 높다(57.68 vs. 54.68; $p=0.000$). 관계 갈등 영역에서는 전체 서비스직 근로자의 평균값이 기능원 및 관련 기능 근로자들과 장치, 기계 조작원 및 조립원 직무스트레스 평균값보다 약간 낮고 그 외 다른 직종들보다는 높은 것으로 측정되었다. 직무 불안정 영역에서는 전체 서비스직 근로자들의 평균값이 입법자/고위임직원 관리자와 비슷하고 그 외 다른 직종들 보다는 낮다. 조직 체계 영역에서는 전체 서비스직 근로자들의 평균값이 입법자/고위 임직원관리자, 전문가, 사무직원들 보다 높고 그 외 다른 직종들보다는 낮은 것으로 측정되었다. 보상부적절 영역에서는 서비스직 근로자의 평균값이 전문가(보건 전문직)와 기능원 및 관련 기능 근로자들의 평균값 보다 낮고 그 외 다른 직종들 보다 높다. 직장 문화 영역에서는 서비스직 근로자의 평균값이 입법자/고위임직원 관리자보다 높고 그 외 다른 직종들 보다는 낮은 결과를 보였다.

〈표 III-16〉 타직종과 서비스직 직무스트레스 수준 비교

타직종/서비스직	전체	물리 환경	직무 요구	직무 자율	관계 갈등
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)
입법자/고위임직원관리자	41.48(6.46)	29.43(14.03)	52.45(12.56)	40.64(10.64)	39.51(11.01)
여성		44.44(13.61)	60.00(07.57)	46.67(10.54)	36.67(04.56)
남성		28.96(13.96)	52.01(12.70)	40.81(10.52)	39.64(11.26)
전문가(보건전문직포함)	49.41(8.54)	48.27(17.81)	57.09(12.82)	51.10(12.24)	37.62(10.98)
여성		53.52(17.20)	58.88(12.10)	54.00(11.10)	37.03(10.54)
남성		40.25(15.64)	54.34(13.31)	46.82(12.60)	38.48(11.55)
전문가	44.48(6.88)	36.87(14.41)	53.84(13.34)	44.37(11.06)	38.05(11.15)
여성		42.54(17.57)	50.69(10.75)	51.71(09.74)	40.31(11.54)
남성		41.48(16.13)	52.77(10.98)	48.24(11.04)	37.63(10.76)
기술공 및 준전문가	46.35(6.88)	41.56(16.16)	52.66(10.97)	48.48(11.01)	37.77(10.77)
여성		36.19(15.83)	50.41(13.38)	53.43(11.35)	40.38(13.01)
남성		36.37(15.96)	54.93(12.46)	45.79(10.93)	38.13(11.53)
사무직원	45.62(8.22)	36.35(15.93)	54.06(12.74)	47.25(11.42)	38.55(11.84)
여성		42.85(15.21)	48.50(12.11)	60.29(10.70)	38.62(10.78)
남성		46.31(17.84)	50.00(12.13)	53.92(11.37)	37.59(10.51)
기능원 및 관련기능 근로자	50.15(8.09)	53.44(17.79)	49.04(12.76)	55.42(12.33)	41.18(13.69)
여성		45.26(16.14)	45.96(11.62)	61.80(11.46)	39.89(12.65)
남성		54.42(17.72)	49.41(12.84)	54.70(12.23)	41.33(13.79)
장치, 기계조작원 및 조립원	49.45(8.82)	53.75(19.08)	49.06(12.99)	55.09(12.13)	40.81(13.52)
여성		43.33(19.22)	45.56(13.50)	61.48(12.20)	39.97(13.90)
남성		54.55(18.86)	49.32(12.96)	54.69(12.00)	40.94(13.51)
서비스직 근로자	47.06(7.64)	43.63(16.63)	48.46(13.22)	56.67(12.55)	40.79(14.56)
여성		41.19(15.12)	48.60(13.11)	57.68(12.43)	40.64(14.57)
남성		49.11(18.47)	48.15(13.47)	54.68(12.43)	41.57(14.54)
		p=0.000	p=0.571	p=0.000	p=0.586

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 63

타직종/서비스직	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)
입법자/고위임직원관리자	46.86(12.25)	42.38(10.41)	40.98(11.52)	37.83(11.51)
여성	61.11(23.13)	46.43(09.82)	43.33(09.13)	58.33(15.59)
남성	48.38(11.93)	42.17(10.38)	41.01(11.74)	37.31(10.76)
전문가(보건전문직 포함)	49.34(11.88)	55.95(14.53)	51.59(13.42)	46.39(14.55)
여성	49.01(11.68)	58.64(13.30)	53.81(12.86)	49.04(14.36)
남성	49.79(12.16)	51.92(15.26)	48.33(13.56)	42.43(13.96)
전문가	47.63(12.48)	47.95(12.34)	45.26(11.82)	41.44(13.54)
여성	53.33(11.68)	53.92(12.39)	49.51(13.14)	46.81(11.43)
남성	53.12(11.14)	50.28(12.19)	45.82(11.46)	41.73(11.83)
기술공 및 준 전문가	53.14(11.11)	50.42(12.21)	46.02(11.5)	41.96(11.84)
여성	49.50(14.06)	53.01(14.24)	51.95(14.22)	45.51(14.07)
남성	51.47(12.93)	47.39(14.03)	46.56(14.01)	41.10(12.61)
사무직원	51.09(13.16)	48.51(14.29)	47.58(14.21)	41.92(13.02)
여성	47.91(11.06)	51.26(12.41)	51.01(12.57)	41.95(13.20)
남성	51.88(11.97)	50.63(13.96)	48.63(13.06)	42.16(11.96)
기능원 및 관련기능 근로자	53.11(13.10)	55.72(15.04)	53.38(14.29)	40.06(13.10)
여성	47.13(11.35)	50.48(12.89)	50.58(13.50)	41.01(13.22)
남성	53.78(13.12)	56.27(15.14)	53.70(14.33)	39.93(13.07)
장치, 기계조작원 및 조립원	54.22(12.36)	52.53(15.47)	50.86(14.96)	40.28(13.27)
여성	54.08(14.83)	52.58(14.85)	52.62(15.18)	42.27(16.08)
남성	54.25(12.22)	52.65(15.53)	50.86(14.96)	40.18(13.08)
서비스직 근로자	46.88(12.88)	50.47(14.42)	51.55(14.61)	38.09(15.13)
여성	46.68(12.87)	50.38(14.38)	51.43(14.40)	39.22(14.99)
남성	47.30(12.81)	50.65(14.50)	51.80(15.06)	35.54(15.13)
	p=0.423	p=0.757	p=0.671	p=0.000

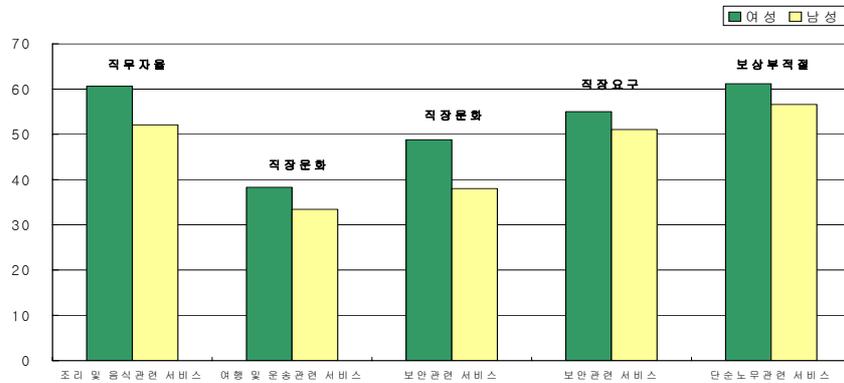
<표 III-17>은 성별 서비스직종에 따른 직무스트레스 환산 점수 비교를 보여 준다. 대인관련 서비스직종에서는 직무요구 영역이 상대적으로 다른 영역들 보다 여성과 남성의 직무스트레스 차이가 크게 나타나는데 여성의 직무스트레스가 남성보다 낮다(46.41 vs. 50.34). 조리 및 음식 관련 서비스직종에서는 직무자율로 인한 직무스트레스가 여성이 남성 보다 매우 높다(60.63 vs. 52.09). 여행 및 운송 관련 서비스직종에서는 물리 환경영역에서 여성의 직무스트레스가 남성보다 매우 낮고(37.46 vs. 60.19), 보상부적절로 인한 직무스트레스 또한 여성이 남성 보다 낮다(51.98 vs. 58.65). 그러나 직장문화영역에서는 여성의 직무스트레스가 남성보다 높다(38.28 vs. 33.43). 보안관련 서비스직종에서는 직무요구로 인한 직무스트레스가 여성이 남성보다 높고(55.02 vs 51.04), 직장문화로 인한 직무스트레스 또한 여성이 남성보다 높다(48.79 vs. 38.02). 단순 노무 관련 서비스직종에서는 여성의 물리 환경으로 인한 직무스트레스가 남성보다 낮는데(44.13 vs. 52.40) 반대로 보상부적절로 인한 여성의 직무스트레스는 남성보다 높다(61.20 vs. 56.58). <그림 III-3>은 앞에서 설명한 것 중 여성이 남성 보다 큰 평균값을 갖고 통계적으로 유의미한 영역들을 보여 주고 있다.

<표 Ⅲ-17> 성별 서비스직종에 따른 직무스트레스 환산 점수 비교

구분	전체	물리 환경	직무 요구	직무 자율	관계 갈등
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
대인 관련 서비스					
여성	44.63(7.36)	38.24(16.28)	46.41(13.15)*	50.12(11.79)	40.93(14.19)
남성	43.27(8.32)	39.38(15.79)	50.34(12.69)	48.35(11.61)	38.29(12.12)
조리 및 음식 관련 서비스					
여성	46.17(7.16)	41.97(13.57)	49.16(11.26)	60.63(11.20)***	37.91(14.15)
남성	45.31(7.19)	44.71(14.48)	51.74(11.23)	52.09(13.58)	38.58(12.73)
여행 및 운송 관련 서비스					
여성	46.67(7.04)***	37.46(14.09)***	45.90(13.91)*	57.21(11.82)	40.69(14.04)
남성	51.07(7.94)	60.19(20.71)	49.94(12.03)	59.96(12.51)	43.67(16.40)
보안 관련 서비스					
여성	47.37(7.17)	44.19(14.38)*	55.02(11.35)**	55.18(10.23)	37.59(11.26)
남성	47.41(5.57)	48.88(14.53)	51.04(11.20)	52.83(8.26)	39.68(10.29)
단순 노무 관련 서비스					
여성	50.09(7.68)***	44.13(15.90)	42.55(12.83)	62.60(12.18)	46.13(17.13)
남성	49.20(8.27)	52.40(19.42)	41.66(16.58)	61.23(12.69)	45.37(18.49)

구분	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
대인 관련 서비스				
여성	45.39(12.09)	47.78(14.36)	47.61(13.60)	36.64(13.88)
남성	46.27(13.91)	44.36(12.79)	45.50(13.67)	37.65(17.69)
조리 및 음식 관련 서비스				
여성	45.12(12.03)	49.37(14.54)	50.71(13.29)	34.49(13.02)
남성	44.10(11.95)	48.15(13.88)	48.70(12.98)	34.46(14.65)
여행 및 운송 관련 서비스				
여성	48.02(13.54)	51.11(12.77)*	51.98(12.95)***	38.28(15.30)*
남성	49.92(12.24)	55.52(14.78)	58.65(14.28)	33.43(15.87)
보안 관련 서비스				
여성	44.56(11.96)*	47.86(13.92)	45.74(11.67)*	48.79(14.50)***
남성	48.26(13.45)	51.01(12.66)	49.58(12.74)	38.02(11.69)
단순 노무 관련 서비스				
여성	50.34(14.01)	55.87(14.83)	61.20(15.27)*	37.89(14.11)
남성	48.01(11.92)	54.20(15.64)	56.58(17.28)	34.15(14.94)

P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001



<그림 III-3> 여성 서비스직 근로자들의 남성과 비교하여 높은 직종별 세부 직무스트레스 원인

<표 III-18, 19>는 개인적 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교를 보여 준다. 연령이 높을수록 여성과 남성의 전체 직무스트레스가 높고(p=0.001; p=0.002), 학력이 낮을수록 여성과 남성의 전체 직무스트레스가 높다 (p=0.000; p=0.020). 기혼 상태의 여성과 남성 모두 미혼 상태보다 전체 직무스트레스가 높다(p=0.000; p=0.011). 학력이 낮을수록, 기혼여성일수록 스트레스 수준이 높게 나타난다는 것은 상대적으로 불리한 사회 계층과 사회 구조가 스트레스에 부정적으로 영향을 주고 있음을 의미한다.

Type A 성격인 경우 4분위의 상위 그룹으로 갈수록 남성의 전체 직무스트레스가 높게 나타나는 반면(P=0.001), 여성의 경우에는 통계적 유의한 차이를 보이지 않는다. 여성과 남성의 서비스직내 업무상의 차이가 Type A 성격과 직무스트레스와의 관계의 성별 상이성에 영향을 줄 수 있다. 여성의 업무는 관리직 보다는 판매직이 많다는 것은 여성에게 경쟁적이고 조급한 사무 업무 처리가 요구되는 것이 적을 것이며 이는 Type A 성격의 여성이라 할지라도 직무스트레스에 남성만큼 매우 부정적으로 영향을 받지 않을 수 있다.

8개 세부영역별로 개인적 특성에 따른 직무스트레스의 수준을 살펴본 결과는 앞서 언급된 것과는 다르게 나타나는 특징적인 사항들을 중심으로 논하겠다. 직무요구 영역에서는 여성과 남성이 학력이 높을수록 직무스트레스 평균값이 높아진다.

반대로 직무자율 영역에서는 여성의 학력이 낮을수록 직무스트레스 평균값이 높다 (p=0.000). 또한 여성은 소득이 높을수록 직무요구로 인한 직무스트레스가 높아지고 반대로 소득이 낮을수록 직무자율로 인한 직무스트레스가 높다(p=0.000; p=0.000). 이 같은 결과는 직무 요구와 직무 자율 영역의 상반된 성격으로 인하여 나타나는 차이로 판단된다.

<표 III-18> 개인적 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(전체)

개인적 특성	전 체			
	여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
연령				
20대	45.20(7.62)	0.001	44.44(7.57)	0.002
30대	46.80(7.13)		47.65(8.33)	
40대	47.70(7.66)		47.76(7.87)	
50대	48.26(7.07)		47.26(7.21)	
최종학력				
중졸이하	49.08(7.31)	0.000	50.65(7.18)	0.020
고졸	47.37(7.10)		47.66(7.79)	
대졸이상	45.85(7.83)		46.05(8.25)	
결혼상태				
미혼	45.01(7.89)	0.000	45.68(8.17)	0.011
기혼	47.42(7.28)		47.91(7.73)	
월개인소득				
100만원 미만	47.72(7.54)	0.020	46.76(9.09)	0.008
101만원 - 130만원	46.32(7.78)		50.21(9.87)	
131만원 - 180만원	47.47(6.84)		48.47(8.11)	
181만원 이상	45.89(7.29)		46.01(6.65)	
성격(Type A) 4분위				
16 이하	46.87(8.12)	0.196	44.79(8.32)	0.001
17 - 18	46.13(6.84)		47.62(8.16)	
19 - 21	47.31(7.05)		48.27(7.01)	
22 이상	47.73(7.66)		48.97(7.97)	
전체	47.05(7.44)		47.28(8.01)	

<표 III-19> 개인적 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(8개 영역)

개인적 특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값
연령								
20대	41.27(15.28)	0.018	43.36(17.59)	0.008	49.82(14.32)	0.088	44.46(14.31)	0.000
30대	38.99(14.45)		48.75(18.69)		48.06(12.95)		49.28(12.80)	
40대	42.96(15.57)		51.67(18.33)		49.15(12.72)		51.07(12.54)	
50대	40.93(14.56)		51.60(18.19)		46.22(12.27)		43.99(13.84)	
최종학력								
중졸이하	42.83(15.40)	0.396	59.59(17.99)	0.000	46.01(13.68)	0.000	43.56(15.94)	0.016
고졸	41.32(14.45)		50.78(18.71)		46.52(12.31)		47.12(12.48)	
대졸이상	40.48(15.89)		44.60(17.01)		51.89(13.35)		50.49(14.34)	
결혼상태								
미혼	40.83(16.07)	0.790	45.20(17.67)	0.006	48.95(15.26)	0.819	45.76(13.73)	0.018
기혼	41.16(14.85)		50.75(18.62)		48.70(12.18)		49.25(13.21)	
월개입소득								
100만원 미만	39.83(14.44)	0.001	46.91(21.44)	0.228	44.66(11.51)	0.000	40.97(14.61)	0.000
101 - 130만원	39.98(15.12)		52.46(20.67)		47.84(13.20)		47.91(15.47)	
131 - 180만원	44.68(15.01)		51.38(19.38)		52.83(13.46)		48.15(10.63)	
181만원 이상	42.56(15.82)		48.21(15.78)		54.54(11.95)		51.48(13.23)	
성격(Type A) 4분위								
16 이하	39.69(14.38)	0.010	46.38(19.87)	0.052	43.33(12.57)	0.000	42.14(13.52)	0.000
17 - 18	39.89(15.16)		47.07(17.89)		47.35(11.63)		45.79(13.88)	
19 - 21	42.18(15.22)		50.96(16.83)		51.43(12.46)		51.31(10.61)	
22 이상	44.10(15.88)		52.74(18.90)		55.64(12.48)		55.11(12.55)	
전체	41.30(15.05)		49.33(18.52)		48.66(13.00)		48.21(13.48)	

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 69

개인적 특성	직무자율				관계갈등			
	여성		남성		여성		남성	
	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값
연령								
20대	54.54(11.81)	0.000	54.47(12.51)	0.163	36.05(13.12)	0.000	38.00(14.76)	0.020
30대	56.83(12.66)		54.19(11.17)		40.21(13.85)		40.94(13.83)	
40대	59.19(12.12)		53.14(13.63)		41.86(14.43)		41.14(13.05)	
50대	60.51(12.65)		57.51(11.86)		45.72(16.58)		45.76(17.87)	
최종학력								
중졸이하	64.00(14.57)	0.000	61.51(15.38)	0.000	47.50(18.58)	0.000	46.59(15.78)	0.009
고졸	59.47(11.54)		55.40(12.25)		41.57(14.69)		42.26(15.29)	
대졸이상	53.73(11.78)		51.45(11.78)		37.55(12.29)		38.43(12.62)	
결혼상태								
미혼	53.89(12.08)	0.000	54.18(12.76)	0.981	36.30(13.15)	0.000	39.17(14.52)	0.094
기혼	58.54(12.15)		54.22(12.32)		41.53(14.65)		41.81(14.17)	
월개인소득								
100만원 미만	61.28(12.58)		60.27(13.40)	0.000	42.73(16.07)	0.001	41.43(19.42)	0.041
101 - 130만원	57.26(12.34)		58.70(16.47)		39.85(14.04)		43.28(13.18)	
131 - 180만원	55.24(11.73)		53.94(11.59)		40.49(14.51)		43.26(15.21)	
181만원 이상	52.72(10.19)		50.98(10.56)		37.08(9.08)		38.63(11.23)	
성격(Type A) 4분위								
16 이하	61.11(11.18)	0.000	56.00(13.33)	0.042	42.14(16.14)	0.149	41.01(17.00)	0.898
17 - 18	57.74(11.12)		56.18(12.71)		39.49(12.08)		42.13(15.35)	
19 - 21	55.29(12.32)		53.00(11.18)		40.48(14.05)		40.84(11.46)	
22 이상	54.91(14.71)		51.91(12.56)		39.54(14.92)		40.56(14.19)	
전체	57.73(12.40)		54.30(12.53)		40.70(14.55)		40.98(14.54)	

70 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

개인적 특성	직무불안정				조직체계			
	여성		남성		여성		남성	
	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값
연령								
20대	42.68(11.87)	0.000	42.68(11.70)	0.000	46.58(13.79)	0.000	47.50(13.61)	0.026
30대	46.37(12.14)		48.37(13.16)		51.62(13.63)		51.06(13.41)	
40대	47.63(13.13)		47.12(12.47)		50.58(14.42)		50.34(14.24)	
50대	51.28(13.75)		52.07(12.54)		53.35(15.70)		54.96(17.38)	
최종학력								
중졸이하	52.46(14.28)	0.000	51.26(13.60)	0.272	53.54(14.44)	0.000	55.19(18.27)	0.091
고졸	47.36(12.86)		47.44(13.14)		51.71(14.49)		51.30(14.22)	
대졸이상	44.31(12.08)		46.55(12.06)		47.76(13.87)		48.85(14.24)	
결혼상태								
미혼	43.04(11.98)	0.000	44.39(12.60)	0.004	47.07(14.16)	0.000	48.84(13.57)	0.101
기혼	47.18(12.76)		48.48(12.75)		51.20(14.41)		51.42(14.51)	
월개입소득								
100만원 미만	48.31(13.03)	0.003	46.37(12.23)	0.039	52.69(14.82)	0.000	51.45(16.09)	0.040
101 - 130만원	46.72(13.01)		48.61(10.40)		49.32(13.46)		55.82(16.86)	
131 - 180만원	46.15(13.49)		49.95(12.83)		50.75(14.49)		51.42(13.60)	
181만원 이상	43.66(11.02)		45.72(13.40)		46.07(13.46)		48.65(13.56)	
성격(Type A) 4분위								
16 이하	48.05(14.04)	0.020	43.24(12.53)	0.001	51.43(14.99)	0.293	50.02(16.82)	0.786
17 - 18	46.95(11.70)		49.56(12.09)		49.45(14.20)		51.90(14.75)	
19 - 21	46.49(12.19)		49.31(12.43)		50.69(13.15)		50.14(12.66)	
22 이상	44.13(12.93)		47.63(13.43)		49.13(15.19)		50.98(13.33)	
전체	46.75(12.91)		47.39(12.86)		50.46(14.40)		50.67(14.48)	

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 71

개인적 특성	보상부적절				직장문화			
	여성		남성		여성		남성	
	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값	평균(표준편차)	p값
연령								
20대	49.07(14.24)	0.063	49.45(15.65)	0.074	41.62(14.39)	0.001	35.56(14.71)	0.187
30대	52.01(14.02)		52.10(15.13)		40.31(15.06)		36.49(13.84)	
40대	51.76(14.55)		56.16(14.23)		38.46(14.75)		36.36(15.37)	
50대	53.08(14.79)		56.02(15.53)		34.97(15.63)		31.63(17.21)	
최종학력								
중졸이하	54.38(14.88)	0.000	56.06(16.25)	0.049	31.94(13.11)	0.000	31.43(17.04)	0.012
고졸	53.47(14.41)		52.74(15.31)		37.51(14.22)		34.21(14.70)	
대졸이상	48.00(13.64)		49.49(14.22)		43.06(15.15)		38.49(15.14)	
결혼상태								
미혼	49.82(14.80)	0.096	50.66(15.47)	0.333	40.22(14.22)	0.428	37.17(14.33)	0.198
기혼	51.80(14.36)		52.25(14.69)		39.25(15.07)		35.04(15.31)	
월개입소득								
100만원 미만	55.16(15.31)	0.000	55.78(17.32)	0.000	37.14(13.93)	0.000	30.90(15.34)	0.024
101 - 130만원	52.12(13.11)		59.25(16.74)		37.43(13.95)		35.64(17.77)	
131 - 180만원	49.97(13.73)		54.21(14.86)		39.68(15.68)		35.41(15.36)	
181만원 이상	43.54(10.70)		46.96(11.55)		46.94(15.86)		37.47(14.09)	
성격(Type A) 4분위								
16 이하	52.84(15.98)	0.166	51.01(15.78)	0.365	36.40(13.90)	0.000	28.55(13.11)	0.000
17 - 18	50.23(13.82)		53.56(15.98)		37.91(14.88)		34.74(16.29)	
19 - 21	50.59(12.52)		50.41(14.53)		41.33(15.60)		40.22(14.38)	
22 이상	51.55(14.60)		53.19(13.58)		42.86(15.08)		39.67(13.76)	
전체	51.63(14.38)		51.92(14.89)		39.29(15.01)		35.47(15.20)	

<표 III-20, 21>은 직업관련 특성에 따른 직무스트레스 수준 비교를 보여준다. 여성과 남성 모두 비정규직이 정규직 보다 전체 직무스트레스 수준이 높다 ($p=0.050$; $p=0.016$). 이는 비정규직의 열악한 노동환경이 직무스트레스에 부정적으로 영향을 끼칠 수 있음을 보여주고 있다. 여성의 경우 3 교대 근무가 전체 직무스트레스 수준이 제일 컸던 반면 남성의 경우 2 교대 근무 직무스트레스 값이 제일 컸으며 다른 집단과 차이가 있다($p=0.036$). 실직 경험이 있는 여성이 경험이 없는 여성보다 직무스트레스 값이 크며, 남성의 경우 그러한 차이는 통계적으로 유의했는데($p=0.000$), 전 직장에서의 실직 경험으로 인하여 현 직장에서의 또 다른 실직을 당할 수 있다는 불안감이 스트레스를 유발하는 원인으로 지적 될 수 있다. 여성의 주 근무시간이 증가함에 따라 직무스트레스가 증가하나 7일 근무에는 스트레스가 약간 감소한다($p=0.011$). 감정노동은 4분위수로 분리했을 때 U-자형 분포를 보여 주며 여성은 남성과 달리 통계적 유의를 보이며 분류된 집단 간의 차이를 보여 주고 있다($p=0.004$). 이 같은 결과는 감정노동의 기간 및 감정노동 정도가 심화될수록 직무스트레스는 높아진다는 기존의 관련 연구 결과와는 상이한 것으로 본 연구가 하나의 시점에서 감정노동 수준을 측정했기 때문일 수 있다. 따라서 이 결과와 관련해서는 패널 자료 등의 활용을 통해 보완될 필요가 있을 것으로 보인다. 성적 희롱인 경우 늘/자주 그렇다와 가끔 그런 경우의 여성이 성적 희롱을 경험하지 않은 그룹보다 직무스트레스가 높으며 통계적 유의도를 보여 주고 있다($p=0.000$). 8개 세부영역별로 살펴 볼 경우, 전체스트레스 수준과 직장 관련 특성과는 다른 형태의 관계로 나타나는 특징적인 사항들을 논하겠다. 물리 환경영역에서는 여성의 비교대, 2 교대, 3 교대, 격일제 순으로 직무스트레스가 증가 한다($p=0.001$). 여성의 근무기간이 길수록 직무요구로 인한 직무스트레스가 커진다($p=0.000$). 그러나 직무자율 영역, 관계 갈등, 보상부적절 영역에서는 근무기간이 짧을수록 직무스트레스가 커진다($p=0.000$).

<표 III-20> 직업관련 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(전체)

직업관련특성	전체			
	여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
고용 형태				
정규직	45.47(7.47)	0.050	44.38(8.27)	0.016
비정규직	47.14(7.52)		47.57(7.89)	
종업원수				
5인미만	45.71(7.08)	0.373	47.06(8.84)	0.453
5-9인	46.83(6.78)		46.54(8.57)	
10-19인	47.11(7.67)		45.89(8.19)	
20-29인	47.54(7.54)		47.58(8.12)	
50인 이상	46.91(7.71)		48.10(6.88)	
근무형태				
비교대	46.76(7.44)	0.098	46.60(8.01)	0.036
2 교대	47.01(7.52)		49.02(7.85)	
3 교대	49.24(7.96)		45.85(7.72)	
격일제	46.82(6.91)		46.20(7.39)	
실직 경험				
있음	47.15(7.45)	0.098	48.84(7.87)	0.000
없음	46.84(7.53)		45.89(7.83)	
이직 경험				
있음	46.95(7.59)	0.846	47.60(8.07)	0.169
없음	47.05(7.28)		46.38(7.71)	
근무기간				
1년미만	47.24(7.84)	0.052	46.71(9.75)	0.972
1-3년 미만	47.09(7.14)		47.72(8.43)	
3-6년 미만	47.10(7.53)		47.15(7.72)	
6-10년 미만	48.05(7.72)		47.22(8.06)	
10년 이상	45.40(7.33)		47.17(7.23)	

74 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

직업관련특성	전체			
	여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
주근무 시간				
1-4 일	45.33(6.43)	0.011	47.50(6.61)	0.000
5 일	46.97(8.23)		45.47(7.66)	
6 일	47.53(7.20)		49.08(7.90)	
7 일	45.22(7.35)		43.67(7.90)	
총 6개 문항 4 점 척도 합 (높으면 감정노동 정도 큼) 4분위 값				
15 미만	47.95(7.68)	0.004	47.38(7.19)	0.765
16-17	46.33(6.95)		47.42(7.41)	
18-18	45.66(7.23)		46.13(9.64)	
19 이상	47.74(8.03)		47.47(9.14)	
직장 내 성적 회롱				
늘/자주 그렇다	48.10(9.70)	0.000	53.22(5.50)	0.061
가끔 그런 경우가 있다	48.99(6.92)		48.76(6.28)	
그런 적이 전혀 없다	46.39(7.48)		46.94(8.08)	

<표 III-21> 직업관련 특성에 따른 직무스트레스 수준의 비교(8개 영역)

직업관련특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
고용 형태								
정규직	36.69(15.90)	0.004	40.83(15.58)	0.003	49.51(14.95)	0.500	44.27(17.54)	0.054
비정규직	41.67(14.97)		50.03(18.56)		48.51(12.91)		48.58(12.92)	
종업원수								
5인미만	42.33(15.73)	0.707	47.49(16.61)	0.040	47.85(13.21)	0.040	50.60(13.63)	0.238
5-9인	41.19(14.30)		45.23(16.52)		52.31(11.81)		49.47(11.65)	
10-19인	41.85(16.21)		45.00(19.06)		47.77(13.42)		45.19(17.01)	
20-29인	40.28(14.74)		51.64(19.94)		47.92(13.21)		48.07(10.96)	
50인 이상	41.19(15.12)		51.59(18.09)		48.45(13.18)		47.78(14.19)	
근무형태								
비교대	40.29(14.96)	0.001	46.12(17.02)	0.000	49.16(12.89)	0.047	49.59(13.17)	0.027
2 교대	41.58(15.25)		55.74(19.35)		46.06(13.15)		46.74(12.47)	
3 교대	45.85(15.64)		41.88(17.30)		48.54(15.22)		42.30(13.97)	
격일제	48.38(13.62)		55.55(20.03)		50.53(11.91)		46.81(20.01)	
실직 경험								
있음	41.61(14.84)	0.468	51.35(19.02)	0.024	49.77(12.51)	0.017	48.04(14.62)	0.874
없음	40.87(15.34)		47.18(17.81)		47.68(13.51)		48.25(12.42)	
이직 경험								
있음	40.93(15.27)	0.444	50.39(18.73)	0.035	49.23(12.94)	0.036	48.24(13.80)	0.837
없음	41.76(14.81)		46.01(17.49)		47.26(13.40)		47.93(12.66)	
근무 기간								
1년 미만	39.89(14.99)	0.062	43.01(21.50)	0.200	42.77(13.73)	0.000	37.82(12.40)	0.000
1-3년 미만	40.04(14.71)		48.47(19.21)		46.98(11.98)		49.13(12.38)	
3-6년 미만	42.80(14.97)		48.88(17.75)		48.82(12.80)		46.07(12.27)	
6-10년 미만	42.83(15.90)		50.29(17.20)		51.14(13.46)		47.95(13.36)	
10년 이상	39.38(15.21)		51.04(17.82)		52.72(12.90)		50.08(12.92)	

76 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

직업관련특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
주근무 시간								
1-4 일	40.98(13.68)	0.162	52.64(16.83)	0.000	46.37(11.69)	0.015	45.63(18.05)	0.021
5 일	40.41(15.89)		45.40(17.84)		49.47(13.91)		48.38(12.62)	
6 일	42.08(15.15)		52.61(18.84)		49.14(13.10)		49.75(12.78)	
7 일	38.66(13.65)		40.61(15.56)		45.45(11.44)		44.19(12.57)	
감정노동 4분위 값								
15 이하	40.89(15.98)	0.463	50.96(16.90)	0.620	47.04(13.44)	0.007	45.83(13.68)	0.024
16 - 17	40.44(13.77)		48.72(17.88)		47.92(12.39)		48.45(12.86)	
18	41.47(15.22)		47.71(20.28)		49.87(12.24)		47.22(13.68)	
19 이상	42.65(15.85)		47.99(20.92)		50.97(14.16)		51.91(13.74)	
직장 내 성적 희롱								
늘/자주 그렇다	42.11(17.20)	0.001	66.67(17.08)	0.003	50.44(16.31)	0.002	54.17(12.81)	0.001
가끔 그런 경우가 있다	44.85(15.01)		49.38(15.81)		51.48(12.51)		56.17(09.56)	
그런 적이 전혀 없다	40.15(14.96)		48.51(18.46)		47.76(13.09)		47.36(13.53)	
고용 형태								
정규직	53.48(13.29)	0.001	54.16(12.64)	0.915	39.63(11.78)	0.497	37.70(14.85)	0.118
비정규직	58.13(12.26)		54.38(12.50)		40.75(14.83)		41.50(14.48)	
종업원수								
5인미만	56.56(12.29)	0.003	53.44(12.39)	0.807	39.12(11.53)	0.248	40.59(13.10)	0.781
5-9인	55.09(12.42)		53.21(12.93)		39.22(15.34)		41.22(17.93)	
10-19인	57.61(11.16)		54.23(11.90)		40.34(13.44)		43.22(13.96)	
20-29인	60.13(12.67)		55.43(12.41)		40.15(14.48)		41.20(14.67)	
50인 이상	56.99(12.50)		54.49(12.86)		42.05(15.49)		40.21(13.75)	
근무형태								
비교대	57.31(12.51)	0.010	53.24(12.99)	0.176	40.74(13.99)	0.001	40.33(13.12)	0.036
2 교대	58.85(11.91)		56.30(11.00)		39.11(15.53)		44.04(17.12)	
3 교대	60.95(11.90)		55.12(13.13)		39.02(14.87)		38.14(16.18)	
격일제	52.68(12.92)		55.29(13.69)		50.00(17.34)		36.27(6.54)	

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 77

직업관련특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
실직 경험								
있음	57.03(11.85)	0.163	54.59(13.02)	0.736	41.05(14.05)	0.457	43.24(15.39)	0.007
없음	58.20(12.85)		54.17(12.07)		40.32(14.82)		39.30(13.54)	
이직 경험								
있음	57.17(12.58)	0.070	54.28(13.11)	0.837	40.77(14.27)	0.711	41.84(14.29)	0.117
없음	58.78(12.05)		54.57(10.85)		40.38(15.20)		39.30(15.08)	
근무 기간								
1년 미만	62.09(12.27)	0.000	60.68(14.33)	0.000	43.73(18.00)	0.011	42.09(21.11)	0.363
1-3년 미만	59.09(12.50)		56.48(13.15)		40.14(14.34)		40.01(12.24)	
3-6년 미만	57.46(12.79)		54.82(10.85)		40.84(15.27)		43.82(16.72)	
6-10년 미만	56.33(12.60)		53.91(10.93)		42.11(14.29)		40.35(13.06)	
10년 이상	53.88(10.16)		50.83(12.18)		37.52(9.72)		40.16(12.56)	
주근무 시간								
1-4 일	55.95(14.31)	0.000	57.46(12.31)	0.086	41.53(13.30)	0.859	42.65(16.48)	0.080
5 일	56.28(11.37)		51.89(10.48)		40.01(12.64)		37.99(11.55)	
6 일	57.48(12.50)		54.57(13.10)		40.77(14.41)		42.48(14.27)	
7 일	63.19(11.96)		55.30(13.01)		40.98(19.75)		40.30(17.42)	
감정노동 4분위 값								
15 이하	60.10(13.12)	0.001	54.89(12.90)	0.949	43.77(15.94)	0.000	44.47(16.26)	0.023
16 - 17	56.92(11.51)		54.29(12.69)		40.87(14.30)		40.42(12.98)	
18	55.84(10.85)		54.25(11.78)		38.16(12.27)		39.38(15.19)	
19 이상	56.96(13.65)		53.80(12.17)		37.78(13.83)		38.54(13.81)	
직장 내 성적 희롱								
늘/자주 그렇다	57.89(13.89)	0.515	59.44(12.86)	0.006	39.47(09.56)	0.779	45.83(12.56)	0.490
가끔 그런 경우가 있다	56.77(10.94)		47.65(11.94)		40.10(13.23)		41.98(12.97)	
그런 적이 전혀 없다	57.94(12.79)		54.70(12.40)		40.83(15.04)		40.90(14.72)	

78 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

직업관련특성	직무불안				조직체계			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
고용 형태								
정규직	44.96(11.98)	0.193	45.69(13.40)	0.403	48.06(14.80)	0.115	47.85(12.89)	0.199
비정규직	46.86(13.00)		47.48(12.75)		50.63(14.32)		47.38(12.75)	
종업원수								
5인미만	44.44(12.01)	0.132	46.50(14.19)	0.774	47.56(14.36)	0.312	48.00(14.33)	0.197
5-9인	44.65(12.14)		48.01(13.46)		50.13(12.89)		49.91(18.20)	
10-19인	47.22(13.35)		46.32(10.84)		50.63(13.28)		49.87(11.94)	
20-29인	47.29(13.51)		46.75(13.52)		51.27(15.71)		50.26(14.01)	
50인 이상	47.32(12.67)		48.40(12.04)		50.51(14.13)		53.20(14.10)	
근무형태								
비교대	46.76(12.77)	0.651	46.54(12.71)	0.052	49.62(14.09)	0.015	49.37(13.84)	0.101
2 교대	47.13(13.94)		49.81(12.56)		51.06(13.63)		52.62(14.77)	
3 교대	46.03(12.51)		45.51(12.86)		53.43(16.37)		54.57(18.03)	
격일제	44.08(11.01)		43.13(13.96)		56.37(17.90)		48.73(13.93)	
실직 경험								
있음	47.48(12.21)	0.098	50.18(12.80)	0.000	50.07(14.52)	0.562	53.33(14.46)	0.001
없음	46.05(13.41)		44.83(12.31)		50.63(14.28)		48.34(14.18)	
이직 경험								
있음	46.86(12.71)	0.551	48.10(13.16)	0.047	50.21(13.99)	0.606	51.07(14.41)	0.362
없음	46.30(13.34)		45.28(11.67)		50.74(15.20)		49.59(14.75)	
근무 기간								
1년 미만	48.73(13.46)	0.169	45.58(12.10)	0.741	50.88(15.33)	0.016	56.89(16.38)	0.042
1-3년 미만	47.42(12.94)		48.71(12.31)		51.30(14.35)		49.50(13.81)	
3-6년 미만	45.87(13.43)		47.12(11.98)		50.26(14.50)		51.37(14.82)	
6-10년 미만	47.07(12.71)		47.46(13.07)		52.41(14.03)		48.12(14.24)	
10년 이상	45.24(11.39)		46.87(13.83)		46.92(13.37)		50.22(13.94)	

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 79

직업관련특성	직무불안				조직체계			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
주근무 시간								
1-4 일	46.72(10.75)	0.491	47.22(13.45)	0.002	48.47(13.25)	0.273	48.97(14.62)	0.206
5 일	46.83(12.00)		45.75(12.07)		50.07(13.48)		49.82(15.18)	
6 일	46.97(13.49)		49.37(13.05)		51.10(14.40)		52.10(13.37)	
7 일	44.78(13.20)		42.80(11.35)		48.63(16.78)		48.24(16.71)	
감정노동 4분위 값								
15 이하	46.63(13.74)	0.941	45.40(13.38)	0.275	53.04(14.69)	0.000	51.97(14.83)	0.521
16 - 17	46.69(11.85)		48.00(11.73)		49.42(13.49)		50.43(12.88)	
18	46.25(12.43)		47.49(14.07)		46.25(14.12)		48.37(17.70)	
19 이상	47.13(13.79)		48.69(13.20)		51.61(14.69)		50.66(15.02)	
직장 내 성적 회롱								
늘/자주 그렇다	45.91(10.12)	0.717	51.39(11.64)	0.212	50.63(16.20)	0.078	51.98(11.57)	0.626
가끔 그런 경우가 있다	47.34(11.99)		50.41(12.22)		52.46(14.13)		48.15(13.29)	
그런 적이 전혀 없다	46.52(13.23)		46.94(12.87)		49.80(14.37)		50.80(14.69)	
고용 형태								
정규직	51.16(15.12)	0.855	49.30(16.74)	0.269	40.31(13.02)	0.480	35.20(15.61)	0.883
비정규직	51.46(14.33)		52.08(14.86)		39.10(15.19)		35.57(15.10)	
종업원수								
5인미만	50.35(15.13)	0.410	51.16(16.31)	0.310	37.45(14.97)	0.198	38.70(16.60)	0.126
5-9인	50.68(13.36)		51.48(16.39)		41.35(13.25)		33.77(16.84)	
10-19인	50.46(12.85)		48.68(13.77)		41.04(13.79)		34.60(15.84)	
20-29인	52.87(15.46)		53.90(14.98)		39.06(15.94)		33.41(14.65)	
50인 이상	51.22(14.19)		51.93(14.32)		38.49(15.15)		37.17(13.16)	
근무형태								
비교대	50.46(13.93)	0.000	50.37(14.11)	0.020	39.72(15.05)	0.000	37.21(14.69)	0.015
2 교대	53.54(13.85)		55.13(16.02)		38.75(14.56)		31.79(15.64)	
3 교대	57.76(18.70)		52.77(17.86)		42.32(12.72)		36.53(12.92)	
격일제	47.49(12.49)		47.05(13.19)		25.00(13.26)		36.76(17.19)	

80 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

직업관련특성	직무불안				조직체계			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
실직 경험								
있음	51.19(13.64)	0.658	54.56(14.42)	0.001	39.01(14.48)	0.714	35.45(14.34)	0.911
없음	51.62(14.98)		49.43(15.22)		39.38(15.40)		35.62(15.81)	
이직 경험								
있음	51.53(14.01)	0.746	52.22(14.99)	0.374	38.87(15.01)	0.303	34.72(14.28)	0.086
없음	51.20(15.22)		50.73(15.24)		39.97(14.95)		37.61(17.00)	
근무 기간								
1년 미만	53.86(15.95)	0.000	56.83(22.34)	0.033	35.95(10.79)	0.007	30.76(14.95)	0.001
1-3년 미만	53.75(14.83)		52.07(14.35)		38.01(13.47)		37.36(16.26)	
3-6년 미만	51.56(14.62)		54.05(14.78)		39.20(15.22)		31.07(13.99)	
6-10년 미만	51.95(12.26)		50.09(13.58)		40.58(17.52)		39.61(14.96)	
10년 이상	45.17(12.04)		49.34(13.14)		42.35(16.44)		36.84(14.32)	
주근무 시간								
1-4 일	46.99(11.81)	0.000	47.75(15.42)	0.000	35.65(13.780)	0.000	37.69(13.67)	0.040
5 일	48.89(14.12)		48.98(15.01)		43.77(14.86)		35.57(13.35)	
6 일	53.74(14.47)		55.25(13.97)		38.92(14.84)		36.56(15.72)	
7 일	48.41(14.15)		47.35(15.99)		31.97(13.25)		30.60(15.93)	
감정노동 4분위 값								
15 이하	53.35(14.18)	0.000	51.58(14.58)	0.944	38.85(15.00)	0.681	33.98(15.82)	0.239
16 - 17	49.74(13.36)		52.35(14.06)		38.66(14.76)		36.75(14.48)	
18	47.45(13.97)		51.53(16.41)		40.02(15.37)		33.17(15.32)	
19 이상	54.81(15.60)		51.16(17.17)		40.00(15.11)		37.04(15.19)	
직장 내 성적 희롱								
늘/자주 그렇다	51.46(15.14)	0.536	51.85(11.19)	0.884	46.93(16.48)	0.000	44.44(12.97)	0.000
가끔 그런 경우가 있다	52.46(13.88)		50.41(11.93)		46.53(14.88)		45.99(15.22)	
그런 적이 전혀 없다	51.15(14.54)		51.91(15.40)		36.97(14.28)		34.46(14.83)	

<표 Ⅲ-22, 23>은 건강 관련 특성에 따른 직무스트레스 수준 비교를 나타낸다. 여성이 규칙적 운동을 하는 경우 하지 않은 경우 보다 전체 직무스트레스가 높다 ($p=0.045$). 또한 입원 경험이 있는 여성이 입원 경험이 없는 여성보다 전체 직무스트레스가 더 크다($p=0.052$). 사고나 재해 그리고 결근이나 병가를 경험한 여성이 결근이나 병가를 경험하지 않은 여성보다 전체 직무스트레스가 크다. 여성과 남성의 주관적 건강 상태에서 건강 상태가 좋지 않을수록 전체 직무스트레스는 커진다 ($p=0.000$). 사회심리적 건강 수준은 사회심리적 수준이 나쁠수록 점수가 높게 나오도록 재코딩하고 합산하여 사분위로 분류했는데 여성과 남성 모두 주관적 건강상태의 경우와 마찬가지로 사회심리적 건강 수준이 나쁠수록 전체 직무스트레스는 커진다($p=0.000$; $p=0.000$). 세부 영역별 사항에서 관계갈등 영역을 제외하고 모든 다른 영역에서 여성의 주관적 건강 상태가 나쁠수록 전체 직무스트레스는 커진다. 직무요구 영역을 제외하고 모든 다른 영역에서 사회심리적 수준이 나쁠수록 전체 직무스트레스는 커진다.

〈표 III-22〉 건강 관련 특성에 따른 직무스트레스 수준 비교(전체)

건강관련 특성	전체			
	여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
흡연	47.31(8.76)	0.106	47.56(7.83)	0.069
비흡연	47.03(7.41)		45.85(6.86)	
과거흡연	42.08(7.47)		48.55(9.88)	
음주 상태				
음주	47.23(7.43)	0.232	47.43(7.81)	0.070
비음주	46.75(7.52)		46.03(8.06)	
과거 음주	49.01(7.39)		49.93(8.88)	
규칙적 운동				
예	47.89(7.59)	0.045	47.84(8.22)	0.370
아니오	46.70(7.44)		47.04(7.89)	
외래진료경험				
있음	46.87(7.56)	0.723	49.52(8.82)	0.162
없음	47.05(7.44)		47.12(7.91)	
입원경험				
있음	49.29(8.53)	0.052	46.20(7.87)	0.074
없음	46.88(7.43)		47.74(7.99)	
사고나 재해				
있다	49.12(9.45)	0.196	52.44(6.88)	0.013
없다	46.93(7.44)		47.07(7.96)	
결근이나 병가				
있다	48.34(7.76)	0.034	48.18(7.37)	0.396
없다	46.77(7.43)		47.13(8.05)	
주관적 건강 상태				
매우 건강함	45.95(7.37)	0.000	43.80(8.17)	0.000
비교적 건강함	46.41(7.02)		47.46(7.90)	
그저 그런편	47.91(7.73)		49.18(6.87)	
건강하지 못함	50.93(8.02)		51.29(7.22)	
사회심리적 건강 수준 (사분위)				
14 이하	42.95(7.40)	0.000	42.85(8.10.)	0.000
33-39	46.42(7.68)		47.03(7.11)	
40-44	48.57(6.20)		48.97(6.66)	
45 이상	50.01(6.73)		51.71(7.03)	

<표 III-23> 건강 관련 특성에 따른 직무스트레스 수준 비교(8개 영역)

건강관련 특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
흡연	42.85(14.84)	0.488	48.88(17.82)	0.080	45.73(12.66)	0.279	47.32(13.34)	0.352
비흡연	41.17(15.18)		47.01(18.33)		48.78(13.17)		47.99(13.37)	
과거흡연	37.03(12.02)		53.58(20.56)		46.42(10.05)		50.40(14.10)	
음주 상태								
음주	41.50(15.30)	0.803	49.08(18.52)	0.106	49.84(13.13)	0.058	48.86(12.77)	0.098
비음주	40.97(15.01)		47.33(17.60)		47.82(13.15)		47.48(14.23)	
과거 음주	42.46(16.07)		55.98(20.24)		51.04(11.14)		43.10(16.87)	
규칙적 운동								
예	41.42(15.57)	0.701	49.79(19.71)	0.654	48.38(12.59)	0.688	49.34(14.65)	0.284
아니오	41.03(14.80)		48.85(18.02)		48.45(13.49)		47.71(13.00)	
외래진료경험								
있음	45.61(14.33)	0.066	53.62(23.12)	0.228	49.12(14.56)	0.804	46.01(18.78)	0.284
없음	41.00(15.13)		48.83(18.15)		48.58(13.06)		47.71(13.00)	
입원경험								
있음	41.68(15.65)	0.599	47.08(18.13)	0.138	48.70(12.90)	0.902	48.08(12.44)	0.433
없음	41.05(14.97)		50.04(18.59)		48.57(13.19)		48.19(13.94)	
사고나 재해								
있다	45.55(17.25)	0.193	58.73(21.97)	0.047	50.41(17.41)	0.533	56.84(11.27)	0.014
없다	41.09(15.07)		48.76(18.27)		48.56(13.01)		47.84(13.45)	
결근이나 병가								
있다	42.84(13.25)	0.205	51.06(18.48)	0.441	48.79(14.19)	0.864	46.36(15.91)	0.333
없다	40.94(15.39)		48.85(18.48)		48.57(12.95)		48.39(13.12)	
주관적건강 상태								
매우 건강함	39.83(13.63)	0.001	43.03(18.29)	0.003	50.33(13.86)	0.001	46.59(11.95)	0.125
비교적 건강함	40.51(15.04)		29.66(17.92)		48.33(12.34)		47.69(13.02)	
그저 그런편	41.62(15.31)		50.87(18.77)		46.54(14.14)		50.21(15.41)	
건강하지 못함	48.45(16.35)		58.20(20.15)		53.96(13.14)		53.37(16.80)	

84 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안

건강관련 특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
사회심리적 건강수준 (사분위)								
14 이하	37.33(14.97)	0.000	42.85(8.10)	0.000	47.11(13.88)	0.193	45.26(12.80)	0.013
15-21	40.36(15.71)		47.03(7.11)		48.47(13.05)		48.82(12.85)	
22-26	43.32(41.51)		48.97(6.66)		49.01(12.47)		48.07(14.89)	
27 이상	43.79(14.98)		51.71(7.03)		49.83(13.04)		51.40(12.85)	
흡연	56.82(11.70)	0.241	54.14(12.80)	0.747	39.88(15.99)	0.824	42.02(14.50)	0.353
비흡연	57.81(12.47)		54.19(12.12)		40.71(14.55)		39.89(15.28)	
과거흡연	52.38(11.94)		55.48(12.17)		38.69(11.13)		39.91(13.33)	
음주 상태								
음주	58.89(12.86)	0.088	54.12(12.39)	0.001	39.48(13.63)	0.036	40.91(14.58)	0.840
비음주	56.99(12.17)		52.77(12.26)		41.49(14.87)		41.31(14.09)	
과거 음주	58.80(12.17)		62.82(11.80)		36.01(16.67)		42.62(16.21)	
규칙적운동								
예	56.53(12.53)	0.734	52.43(12.02)	0.036	43.26(14.84)	0.003	40.74(13.13)	0.721
아니오	58.52(12.30)		55.25(12.64)		39.85(14.40)		41.30(15.17)	
외래진료경험								
있음	57.01(11.77)	0.734	54.69(13.51)	0.753	40.19(14.08)	0.425	40.27(16.37)	0.479
없음	57.71(12.46)		54.24(12.13)		40.97(14.92)		41.43(13.83)	
입원경험								
있음	57.67(12.17)	0.982	58.55(13.02)	0.098	41.88(14.03)	0.593	46.73(21.57)	0.057
없음	57.69(12.52)		54.11(12.44)		40.59(14.59)		40.78(13.97)	
사고나 재해								
있다	56.66(15.52)	0.710	58.57(17.57)	0.201	46.25(16.32)	0.082	42.26(17.43)	0.766
없다	57.71(12.36)		54.21(12.28)		40.52(14.51)		41.08(14.45)	
결근이나 병가								
있다	57.96(11.58)	0.795	58.15(11.77)	0.027	40.74(13.06)	0.936	41.31(18.71)	0.925
없다	57.64(12.56)		53.86(12.53)		40.63(14.79)		41.10(13.93)	

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 85

건강관련 특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
주관적건강 상태								
매우 건강함	56.20(11.61)	0.228	51.54(11.59)	0.089	39.49(15.15)	0.771	40.25(14.70)	0.679
비교적 건강함	57.53(12.73)		54.82(12.50)		40.67(14.32)		40.83(13.76)	
그저 그런편	59.10(12.10)		54.26(13.29)		41.27(15.03)		43.12(15.11)	
건강하지 못함	57.48(12.30)		58.73(12.22)		40.71(14.19)		42.06(20.99)	
사회심리적 건강수준 (사분위)								
14 이하	56.08(12.52)	0.061	51.63(12.27)	0.007	36.53(13.84)	0.000	38.13(12.20)	0.007
15-21	57.27(12.22)		53.52(12.43)		41.44(14.53)		39.80(12.77)	
22-26	58.22(12.45)		56.77(11.27)		42.21(14.31)		43.81(18.13)	
27 이상	59.24(12.47)		56.51(13.47)		40.64(14.57)		43.89(14.37)	
흡연	46.98(15.23)	0.602	47.53(12.36)	0.404	52.60(14.06)	0.105	52.27(14.68)	0.001
비흡연	46.72(12.81)		46.03(12.86)		50.39(14.43)		46.25(12.60)	
과거흡연	43.25(11.77)		48.65(14.28)		43.19(10.47)		52.30(15.53)	
음주 상태								
음주	46.08(12.69)	0.017	47.44(12.73)	0.597	50.18(14.21)	0.488	51.16(14.70)	0.074
비음주	46.67(13.05)		46.41(14.97)		50.33(14.33)		48.11(13.28)	
과거 음주	53.37(10.62)		49.14(13.30)		53.57(17.17)		54.57(15.77)	
규칙적 운동								
예	48.11(13.55)	0.068	46.73(12.23)	0.548	51.17(15.61)	0.367	49.28(14.24)	0.200
아니오	46.25(12.68)		47.56(13.08)		50.14(13.99)		51.28(14.28)	
외래진료경험								
있음	46.80(12.67)	0.813	48.25(13.62)	0.370	50.69(14.64)	0.580	52.38(15.10)	0.148
없음	46.59(13.09)		46.95(12.50)		50.15(14.19)		50.01(14.25)	
입원경험								
있음	49.56(12.68)	0.161	46.13(12.80)	0.652	57.76(17.15)	0.001	54.03(16.34)	0.250
없음	46.55(12.91)		47.37(12.82)		50.06(14.17)		50.44(14.38)	

건강관련 특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
사고나 재해								
있다	43.88(11.66)	0.328	48.80(12.16)	0.655	56.90(17.91)	0.040	56.12(11.23)	0.151
없다	46.74(12.93)		47.25(12.84)		50.23(14.27)		50.45(14.58)	
결근이나 병가								
있다	48.82(13.66)	0.054	44.32(13.33)	0.090	53.79(14.93)	0.006	55.21(14.10)	0.022
없다	46.36(12.77)		47.70(12.70)		49.87(14.23)		50.04(14.47)	
주관적건강 상태								
매우 건강함	44.21(11.32)	0.035	42.95(11.76)	0.002	49.24(14.57)	0.000	47.48(13.75)	0.044
비교적 건강함	46.48(12.70)		47.38(12.55)		49.10(14.10)		50.71(14.94)	
그저 그런편	48.18(14.20)		51.36(13.25)		52.77(14.38)		51.96(12.44)	
건강하지 못함	48.63(12.77)		50.00(14.38)		56.12(14.31)		57.14(15.05)	
사회심리적 건강 수준(사분위)								
14 이하	42.81(12.18)	0.000	42.37(12.99)	0.000	44.34(14.39)	0.000	44.67(14.00)	0.000
15-21	44.87(12.83)		46.00(13.46)		50.81(15.20)		51.08(14.30)	
22-26	48.78(12.85)		49.88(10.39)		52.08(12.60)		54.12(12.77)	
27 이상	50.57(12.36)		52.84(11.39)		54.08(13.37)		54.59(14.50)	
흡연	55.15(13.46)	0.174	52.77(14.46)	0.019	38.49(16.04)	0.248	35.25(14.78)	0.412
비흡연	51.29(14.42)		48.40(13.86)		39.36(14.97)		37.03(13.05)	
과거흡연	48.41(15.00)		54.12(18.24)		32.73(12.43)		34.00(19.28)	
음주 상태								
음주	52.52(13.68)	0.176	52.23(14.60)	0.009	39.32(14.59)	0.300	5.61(14.99)	0.589
비음주	50.76(14.69)		48.72(14.67)		38.96(15.06)		36.11(15.70)	
과거 음주	53.37(15.59)		58.54(18.80)		43.45(17.76)		32.69(14.70)	
규칙적 운동								
예	52.07(15.62)	0.463	50.97(16.85)	0.453	40.47(15.67)	0.170	34.32(14.74)	0.276
아니오	51.23(14.02)		52.18(14.18)		38.84(14.78)		36.10(15.30)	

Ⅲ. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 발생원인과 건강상태 87

건강관련 특성	물리환경				직무요구			
	여성		남성		여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
외래진료경험								
있음	51.27(14.12)	0.781	52.31(16.46)	0.681	39.29(15.08)	0.905	35.72(14.81)	0.883
없음	51.54(14.61)		51.61(14.53)		39.17(14.94)		35.47(15.27)	
입원경험								
있음	53.07(15.90)	0.474	57.00(16.93)	0.088	40.35(17.16)	0.636	34.05(14.84)	0.629
없음	51.35(14.34)		51.48(14.90)		39.17(14.90)		35.63(15.16)	
사고나 재해								
있다	52.50(17.42)	0.738	57.14(14.84)	0.178	40.83(17.29)	0.627	41.07(10.05)	0.164
없다	51.40(14.34)		51.61(15.05)		39.18(14.95)		35.34(15.25)	
결근이나 병가								
있다	53.67(15.22)	0.070	53.78(14.56)	0.339	40.11(16.41)	0.489	35.28(14.35)	0.901
없다	51.09(14.25)		51.54(15.13)		39.08(14.78)		35.57(15.25)	
주관적건강 상태								
매우 건강함	48.73(13.47)	0.001	47.65(16.11)	0.035	39.56(16.34)	0.001	30.86(14.93)	0.029
비교적 건강함	50.69(14.54)		52.21(14.47)		38.00(14.13)		36.35(15.50)	
그저 그런편	53.59(13.18)		55.26(15.15)		40.24(15.32)		36.40(13.14)	
건강하지 못함	56.37(16.81)		51.58(16.01)		45.76(16.64)		39.28(13.97)	
사회심리적 건강 수준(사분위)								
14 이하	44.25(14.19)	0.000	46.65(16.48)	0.000	35.13(14.83)	0.000	29.66(14.06)	0.000
15-21	51.67(15.71)		52.21(13.09)		36.48(14.35)		34.87(14.27)	
22-26	52.86(12.55)		53.46(14.01)		42.06(14.56)		38.89(16.17)	
27 이상	56.83(12.55)		56.58(14.47)		43.66(14.72)		41.66(13.46)	

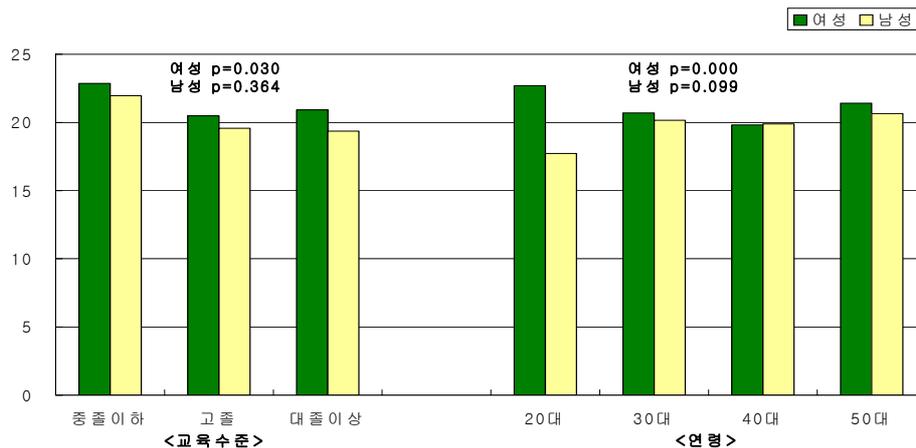
<표 III-24>는 직장과 가정 양립에 따른 직무스트레스 수준을 보여준다. 특히 여성의 경우 가사노동, 자녀 양육의 4분위 값이 높을수록 직무스트레스가 높았으며, 가사노동, 자녀 양육, 환자 및 노인 돌봄 중 부담감이 제일 높거나 보통 이상인 여성과 남성이 전혀 부담감이 없는 여성과 남성보다 직무스트레스가 높았다. 한편, 환자 및 노인 돌봄 부담을 두개 집단으로 나누어서 보았을 때와 달리 4분위수로 측정했을 경우 환자 및 노인 돌봄 부담이 전혀 없다고 응답한 사람이 부담이 많다고 응답한 사람 보다 오히려 직무스트레스가 높게 나타났다. 이러한 결과는 본 연구 조사대상자들의 연령과 밀접한 관련을 가지고 있다. 본 연구의 조사대상자들의 연령은 30-40대가 가장 많은 분포를 차지하고 환자 및 노인 돌봄 부담을 상대적으로 많이 가질 수 있는 연령군인 50대가 15% 미만이다. 젊은 연령층이 다수라는 것은 심각한 질병을 가진 환자 및 노인 돌봄 부담이 직무스트레스로 연계될 가능성이 적은 여성과 남성의 수가 많다는 것을 의미한다. 그 결과로 4분위 수로 나누었을 때 환자 및 노인 돌봄 부담이 전혀 없는 집단과 부담이 많은 집단과의 차이가 크지 않을 뿐더러 환자 및 노인 돌봄 부담이 전혀 없다고 응답한 집단이 부담이 많다고 응답한 집단보다 오히려 직무스트레스가 아주 근소한 차이로 높을 수 있다. 집안일 배우자 참여 정도에서 배우자가 거의 도와주지 않은 여성이 직무스트레스 평균값이 가장 높았고 이는 통계적으로 유의미하다($p=0.000$).

<표 Ⅲ-24> 가정과 직장 양립에 따른 직무스트레스 수준

직장생활 병행으로 인한 가정에서의 부담	총 합계 직무스트레스			
	여성		남성	
	평균 (표준편차)	p값	평균 (표준편차)	p값
가정과 직장 생활 병행 관련 부담과 형평성 특성				
병행 관련 부담 원인				
가사노동 부담 사분위수(7점 척도)				
2 이하	45.01(7.70)	0.000	47.03(8.31)	0.291
3 - 4	45.78(7.19)		46.85(7.92)	
5 - 6	46.44(7.06)		49.29(6.50)	
7 이상	50.55(7.04)		49.05(7.03)	
자녀양육 부담(7점 척도)				
0 이하	45.23(7.64)	0.000	45.70(8.27)	0.001
1 - 4	46.43(7.30)		46.79(7.60)	
5 - 6	46.75(7.17)		47.82(6.94)	
7 이상	49.84(7.15)		51.05(8.74)	
환자 및 노인 돌봄 부담 사분위수(7점 척도)				
0 이하	47.70(7.65)	0.006	47.67(8.55)	0.026
1	45.53(7.23)		45.60(7.73)	
2	46.31(7.55)		46.05(6.87)	
3 이상	47.07(7.19)		48.77(7.01)	
가사, 양육, 환자, 노인 돌봄 중 부담이 제일 높다고 응답				
예	49.89(7.21)	0.000	50.56(8.93)	0.000
아니오	45.65(7.24)		46.65(7.65)	
가사, 양육, 환자, 노인 돌봄 중 부담이 보통 보다 높다고 응답				
예	47.93(7.33)	0.000	48.86(7.74)	0.001
아니오	45.31(7.48)		46.22(7.97)	
집안일 배우자 참여 정도				
배우자가 집안일을 거의 도맡아	48.13(5.37)	0.000	47.52(8.25)	0.819
배우자가 더 많이	43.48(6.88)		48.14(6.79)	
배우자가 내가 반반씩	45.96(6.99)		48.03(8.94)	
배우자가 더 작게	47.45(7.01)		-	
배우자가 거의 도와주지 않는 편	49.23(7.69)		-	
집안일 배우자 공평성 정도				
모두에게 공평한 편	46.76(7.32)	0.080	47.13(7.82)	0.181
나에게 불공평한 편	48.04(7.15)		49.42(4.16)	
배우자에게 불공평한 편	47.20(8.67)		48.80(7.84)	

다음에서는 여성과 남성을 분리하여 사회심리학적 건강 수준과 개인적 특성, 건강 행위 특성, 직장 관련 특성, 세부 직무스트레스 원인들과의 단일 변량 분석 결과 중 통계적 유의도가 있는 변수들을 세로 막대그래프로 나타내었다.

<그림 III-4>는 교육수준 및 연령에 따른 사회심리학적 건강수준의 평균값을 보여주는 것으로, Y축의 사회심리학적 건강 수준이 높으면 높을수록 나쁘다는 것을 의미한다. 여성의 경우 최종 학력이 중졸인 경우 고졸과 대졸보다 사회심리학적 건강이 나쁘며 고졸과 대졸 간에 사회심리학적 건강 수준은 별 차이를 보여주지 않는다. 남성은 비슷한 막대그래프 유형을 보여준다. 남성과 달리 여성이 20대인 경우 다른 연령 집단과 비교하여 사회심리학적 건강이 제일 나빴으며, 이는 통계적으로 유의미하다.

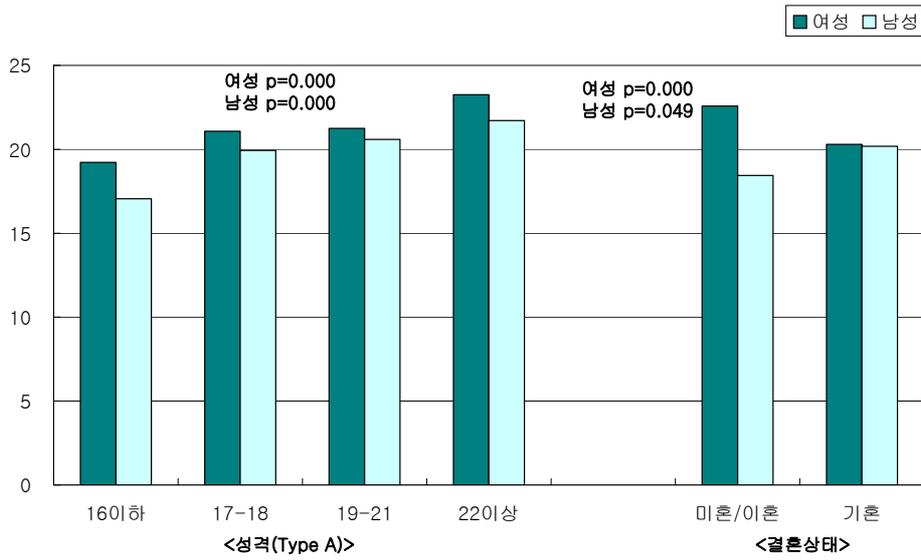


<그림 III-4> 교육수준 및 연령과 사회심리학적 건강수준

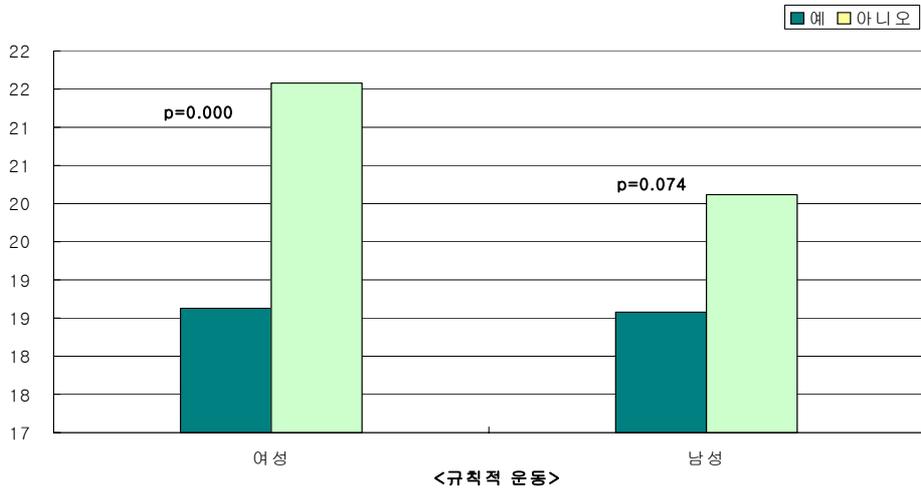
<그림 III-5>는 성격 및 결혼 상태에 따른 사회심리학적 건강수준의 평균값을 보여주는 것으로 여성과 남성이 Type A 관련 4 분위의 값이 높을수록 사회심리학적 건강이 나빠진다. 이는 통계적으로 유의미하다. 여성의 경우 미혼자/이혼자 집단이 기혼자들보다 사회심리학적 건강 수준이 나쁘며 통계적으로도 유의미하다.

<그림 III-6>은 규칙적 운동 여부와 사회심리학적 건강 수준을 보여준다. 특히 여성의 경우 규칙적으로 운동을 하지 않은 집단이 운동을 하는 집단보다 사회심리

학적 건강 수준이 상당히 나빠며 통계적으로 유의미하다.

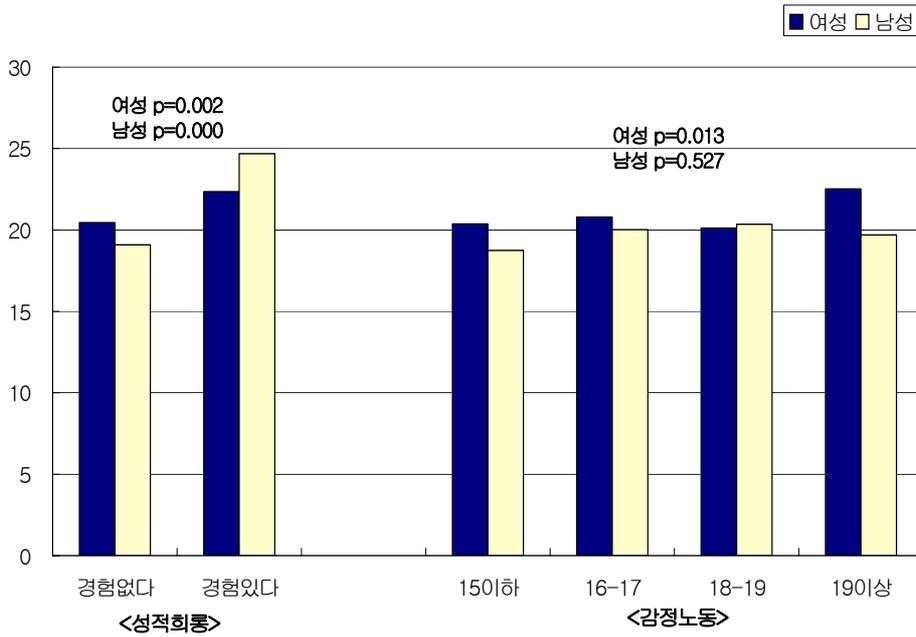


<그림 III-5> 성격 및 결혼 상태와 사회심리학적 건강 수준



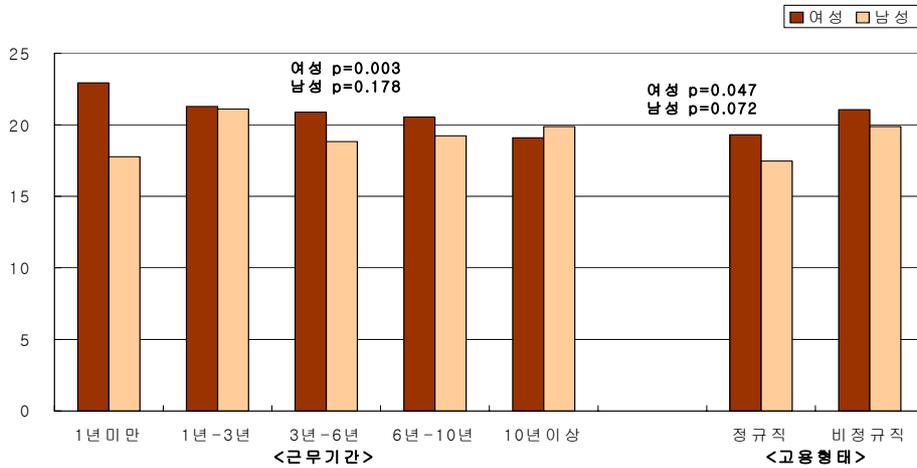
<그림 III-6> 규칙적 운동 여부와 사회심리학적 건강 수준

<그림 III-7>은 성적희롱 및 감정노동과 사회심리학적 건강 수준을 보여준다. 여성과 남성 모두 성적 희롱 경험이 있는 집단이 그러한 경험이 없는 집단 보다 사회심리학적 건강 수준이 나쁘다. 감정노동인 경우 여성이 감정노동의 정도가 제일 높은 4분위 값의 19이상 집단이 여성의 다른 집단 보다 나쁘며 통계적으로 유의미하다.



<그림 III-7> 성적희롱 및 감정노동과 사회심리학적 건강 수준

<그림 III-8>은 근무 기간 및 고용 형태와 사회심리학적 건강 수준을 보여주고 있다. 여성의 경우 근무기간 1년 미만인 경우 사회심리학적 건강 수준이 제일 나쁘며 전반적으로 근무기간이 길어질수록 사회심리학적 건강 수준이 좋아진다. 이는 남성과 달리 통계적으로 유의하다. 여성과 남성이 비정규직일 경우 사회심리학적 건강 수준이 정규직 보다 나쁘고 특히 여성은 통계적으로 유의미하다.

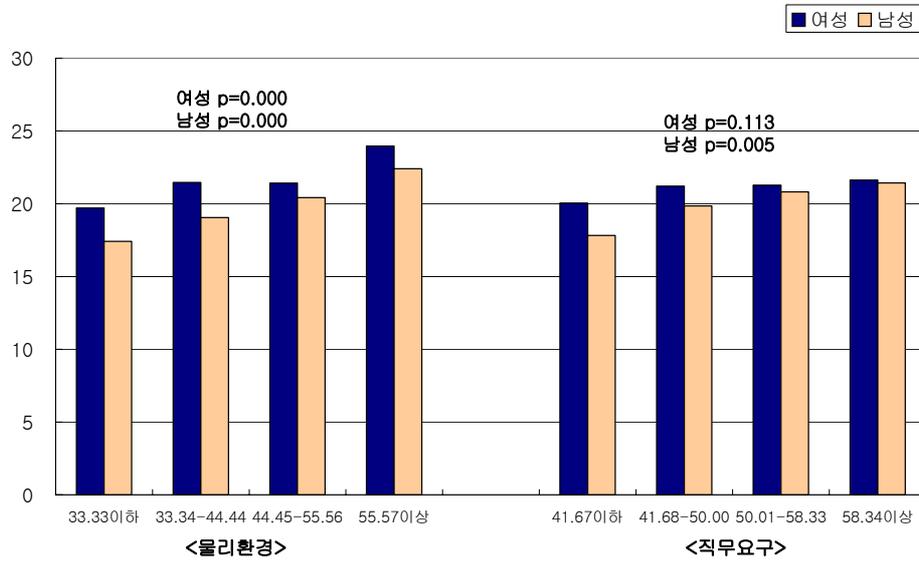


<그림 Ⅲ-8> 근무 기간 및 고용 형태와 사회심리학적 건강 수준

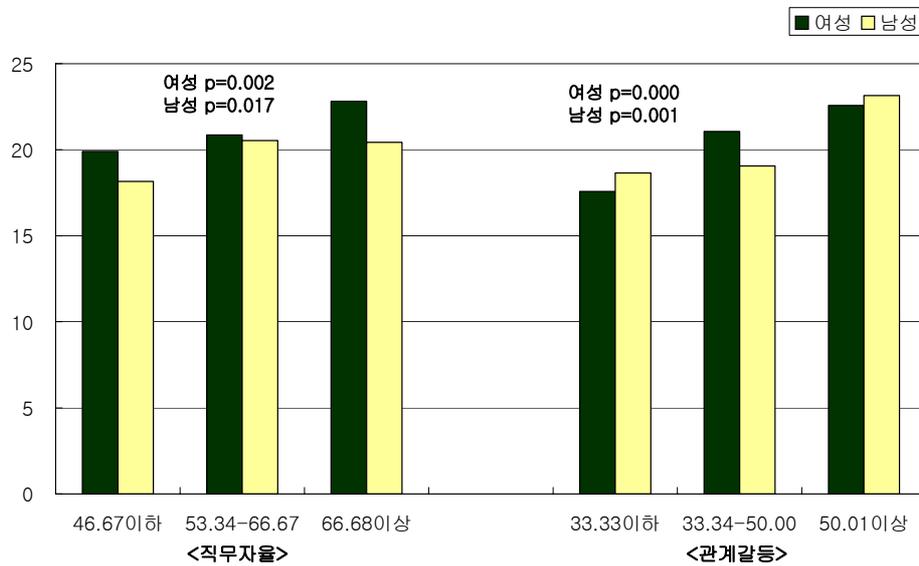
<그림 Ⅲ-9>는 물리 환경 및 직무요구와 사회심리학적 건강 수준을 보여준다. 여성과 남성이 물리 환경 영역 영역에서 유발된 스트레스가 높을수록 사회심리학적 건강이 나쁘다. 이는 통계적으로 유의미하다. 남성인 경우 직무 요구 영역에서 유발된 스트레스가 높을수록 사회심리학적 건강 수준이 나빠지며 통계적으로 유의하다.

<그림 Ⅲ-10>은 직무 자율 및 관계 갈등과 사회심리학적 건강 수준을 보여 준다. 분산 문제로 인해 3분위로 나누어서 분석 했다. 여성이 직무자율 영역에서 그리고 여성과 남성이 관계 갈등 영역에서 유발된 스트레스가 높아질수록 사회심리학적 건강 수준도 나빠지며 통계적으로 유의하다.

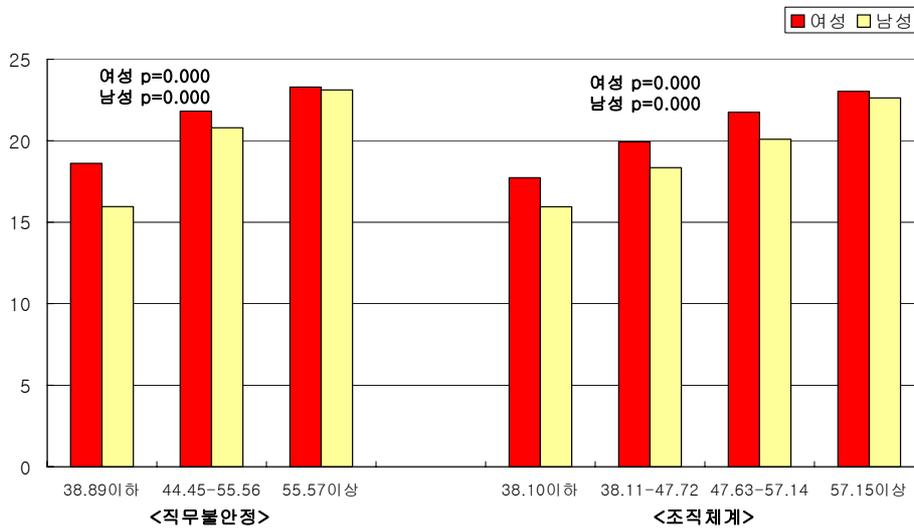
<그림 Ⅲ-11>은 직무 불안정 및 조직 체계와 사회심리학적 건강 수준을 보여 준다. 여성과 남성이 직무불안정 영역과 조직 체계 영역에서 유발된 스트레스가 높아질수록 사회심리학적 건강 수준도 나빠지며 통계적으로 유의하다.



<그림 III-9> 물리 환경 및 직무요구와 사회심리학적 건강 수준



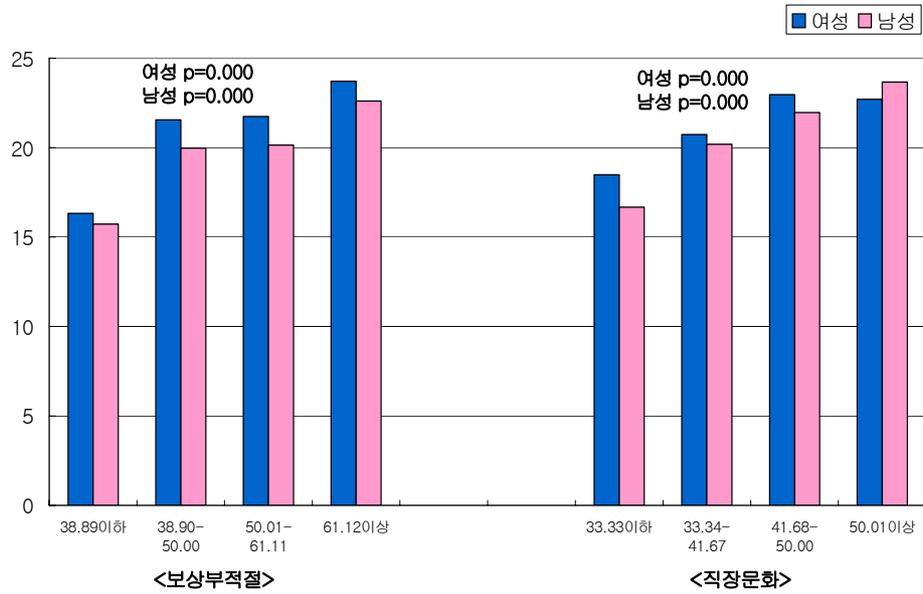
<그림 III-10> 직무 자율 및 관계 갈등과 사회심리학적 건강 수준



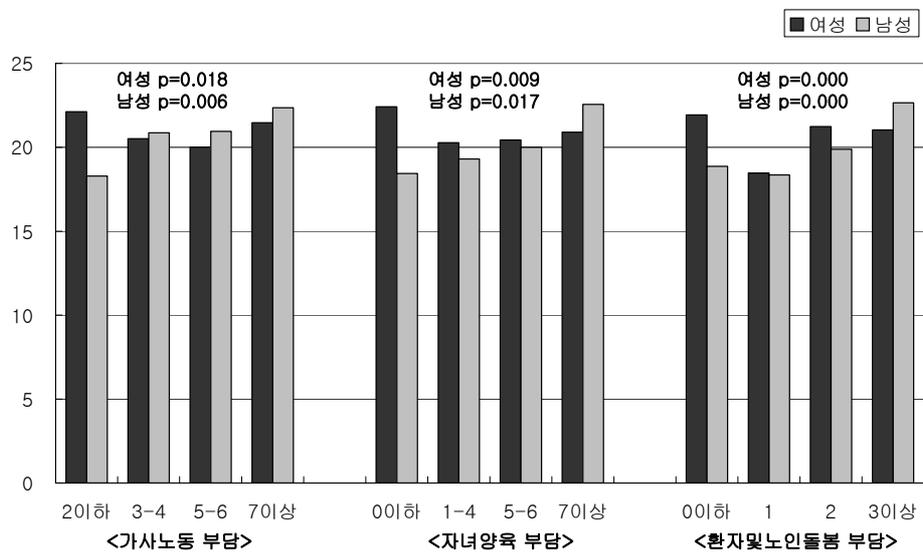
<그림 III-11> 직무 불안정 및 조직 체계와 사회심리학적 건강 수준

<그림 III-12>는 보상 불안정 및 직장 문화와 사회심리학적 건강 수준을 보여 준다. 여성과 남성이 보상불안정 영역과 직장 문화 영역에서 유발된 스트레스가 높아질수록 사회심리학적 건강 수준도 나빠지며 통계적으로 유의하다.

<그림 III-13>은 직장과 가정생활 병행 부담들과 사회심리학적 건강 수준을 보여 준다. 남성의 경우 전반적으로 가사 노동, 자녀 양육, 환자 노인 돌봄 부담들이 높아질 때 사회심리학적 건강 수준도 나빠진다. 여자인 경우 부담이 전혀 없는 집단이 사회심리학적 건강 수준이 제일 나쁘게 나타나고 그 외 다른 그룹 간 큰 차이가 없다. 원인은 본 연구의 조사 대상에 상대적으로 젊은 연령층이 많이 포함되어 있어 4분위 혹은 3 분위로 나누었을 때 심각한 직장-가정 양립 및 돌봄 부담이 사회심리학적 건강수준에 연계될 가능성이 적다는 점이 지적될 수 있다. 또한 직장-가정 양립 및 돌봄 부담이 전혀 없는 여성의 사회심리학적 건강수준이 나쁘다는 것은 20대 여성이 다른 연령대의 여성들보다 사회심리학적 건강 수준이 나쁠 수 있다는 기존 연구 결과와 일치되는 것이기도 하다.

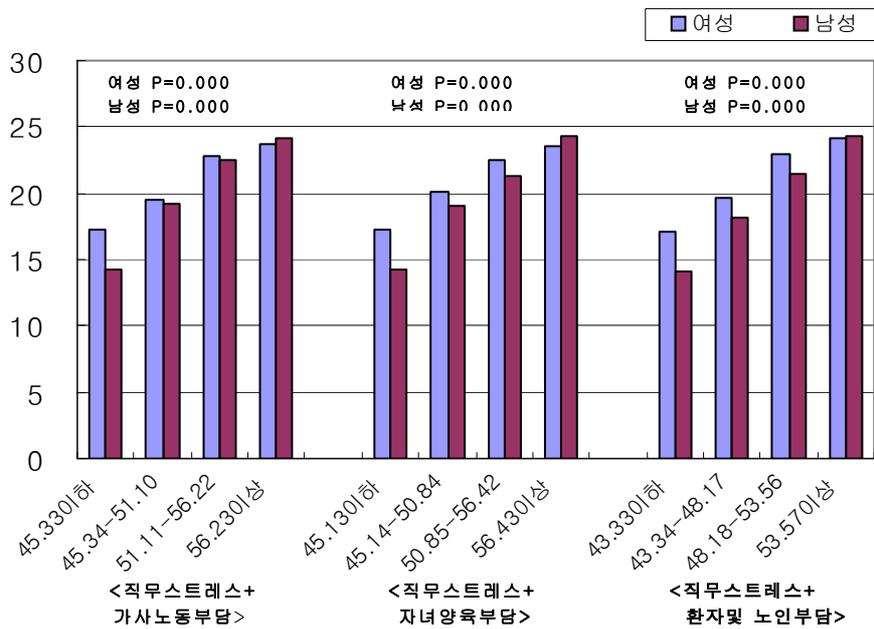


<그림 III-12> 보상 불안정 및 직장 문화와 사회심리학적 건강 수준



<그림 III-13> 직장가정생활 병행 부담들과 사회심리학적 건강 수준

<그림 Ⅲ-14>는 직장 및 가정생활 병행 부담들과 직무스트레스를 합한 변수와 사회심리학적 건강 수준을 보여 준다. 여성과 남성이 직무스트레스가 높아지고 직장 가정 양립으로 인한 부담 정도가 증가 될 때 사회심리학적 건강 수준이 나빠지며 통계적으로 유의하다.



<그림 Ⅲ-14> 직장 병행에 따른 가정에서의 부담 정도 및 직무스트레스 합과 사회심리학적 건강 수준

2) 다변량 분석

새로 투입되는 변수들의 설명력의 증가를 비교 고찰할 수 있는 다중회귀 분석 <표 Ⅲ-25>는 총 모델 4개를 비교 고찰하였다. 여성의 경우 모델 I에서 설명 변수인 나이, 최종학력, 결혼 상태, 월 개인소득, 성격들을 투입하여 종속 변수인 총 직무스트레스 값과의 연관성을 고찰하였다. 결혼 상태와 성격이 통계적으로 유의미했는데 기혼자와 Type A에 해당되는 여성 근로자일수록 총 직무스트레스 값이 높

게 나타났다($B=0.10, P<0.05$; $B=0.08, P<0.05$). 모델 II 에서는 기존의 모델 I 의 변수에 부가적으로 흡연, 음주, 규칙적 운동여부들을 추가하였다. 모델 II 에서 규칙적 운동만이 통계적으로 유의미하고 결혼 상태와 성격, 최종학력이 통계적으로 유의미하다. 모델 I과 모델 II의 변수들과 함께 모델 III 에서 종업원 수, 고용 형태, 근무 형태, 근무 기간, 성적 회롱, 감정노동들을 추가하였다. 모델 III에서 오직 성적 회롱의 경험이 총 직무스트레스 값과 유의한 관련성이 있다. 성적 회롱 경험자가 총 직무스트레스 값과 양의 관계를 가진다($B=0.18, P<0.001$). 모델 IV에서는 기존의 모델 변수들과 함께 가사 노동, 자녀 양육, 환자 혹은 노인 돌봄 부담들을 투입하였다. 가사노동부담($B=0.18, P<0.01$)이 직무스트레스와 양의 관계를 가지며 통계적으로 유의한 관련성을 보인다. 여성의 가사 노동 부담이 증가될수록 직무스트레스는 높아진다.

<표 III-25> 설명 변수들의 직무스트레스에 관한 위계적 다중회귀분석: 여성

변수	모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV	
	B	T	B	T	B	T	B	T
나이	0.03	0.52	0.02	0.38	0.05	1.02	0.11	2.01*
최종학력	-0.08	-0.09	0.52	-2.04*	-0.08	-1.92	-0.07	-1.69
결혼상태(기혼자)	0.10	2.20*	0.10	2.19*	0.12	2.66**	-0.16	-2.28*
월개인소득	-0.06	-1.62	-0.06	-1.52	-0.04	-0.95	-0.03	-0.80
성격(Type A)	0.08	2.30*	0.08	2.25*	0.07	2.10*	0.07	1.95
흡연여부(예)			0.00	0.12	0.00	0.03	-0.00	-0.11
음주여부(예)			0.02	0.51	0.01	0.41	0.01	0.17
규칙적운동(아니오)			-0.07	-2.10*	-0.07	-2.07*	-0.07	-2.04*
종업원 수					0.02	0.48	0.02	0.52
고용형태(비정규직)					0.06	1.61	0.04	1.28
근무형태(비교대)					-0.06	-1.74	-0.06	-1.65
근무기간					-0.08	-1.87	-0.08	-1.99*
성적회로 경험(예)					0.18	5.24***	0.17	5.13***
감정노동					0.01	0.21	-0.01	-0.16
가사노동부담							0.18	3.12**
자녀양육부담							0.15	2.59
환자/노인부담							-0.05	-1.41
constant	44.60		45.99		43.85		42.94	
F	5.85		4.26		5.20		6.17	
R ²	0.03		0.04		0.08		0.11	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

<표 III-26>에서는 남성의 경우 모델 I에서 나이, 최종학력, 월 개인소득, 성격들이 종속변수인 직무스트레스와 유의하게 관련성이 있다. 월 개인소득이 늘수록, 최종학력이 높을수록 직무스트레스는 줄어든다는 의미이고 나이가 많을수록 그리고 Type A 성격에 가까울수록 직무스트레스는 높아진다. 모델 II에서는 건강 행위 변수들과 종속 변수가 통계적으로 유의미 하지 않았다. 모델 III 에서는 여전히 나

이, 최종학력, 성격들이 유의미하며 고용 형태와 직무스트레스가 통계적으로 유의미했다(B=0.13, P<0.01). 비정규직에 고용된 남성 근로자들이 정규직에 비해 직무스트레스가 높아진다. 모델 IV에서는 자녀 양육 부담이 양의 관계를 보이기는 하나 통계적으로 유의미하지 않았다.

<표 III-26> 설명 변수들의 직무스트레스에 관한 위계적 다중회귀분석: 남성

변수	모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV	
	B	T	B	T	B	T	B	T
나이	0.21	2.96***	0.21	2.95***	0.24	3.34***	0.26	3.50***
최종학력	-0.10	-1.91**	-0.09	-1.75**	-0.12	-2.28**	-0.12	-2.22**
결혼상태(기혼자)	0.02	0.34	0.03	0.42	0.01	0.20	-0.11	-1.10
월개인소득	-0.12	-2.28**	-0.12	-2.25**	-0.05	-0.93	-0.06	-0.99
성격(Type A)	0.23	4.62***	0.23	4.53***	0.22	4.39***	0.21	4.07***
흡연여부(예)			-0.01	-0.12	0.00	-0.06	0.00	0.02
음주여부(예)			0.01	0.20	0.02	0.30	0.01	0.10
규칙적운동(아니오)			0.10	1.96	0.09	1.76	0.08	1.52
종업원 수					0.08	1.66	0.07	1.44
고용형태(비정규직)					0.13	2.66**	0.12	2.34**
근무형태(비교대)					-0.08	-1.55	-0.08	-1.48
근무기간					-0.09	-1.44	-0.10	-1.70
성적회룡 경험(예)					0.10	1.96	0.10	1.91
감정노동					0.05	1.09	0.05	0.91
가사노동부담							-0.01	-0.21
자녀양육부담							0.16	1.86
환자/노인부담							0.00	-0.03
constant	35.70		34.29		27.62		29.34	
F	8.98		6.13		5.10		4.43	
R ²	0.09		0.10		0.13		0.13	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

선택된 설명 변수들과 종속 변수인 사회심리학적 건강 수준(PWI)을 보여 주는 <표 Ⅲ-27>에서는 5개의 모델로 분석하였다. 여성의 경우 모델 I 에서 설명 변수인 나이, 최종학력, 결혼 상태, 월 개인소득, 성격들을 투입하여 종속 변수인 사회심리학적 건강 수준과의 연관성을 고찰하였다. 월 개인소득은 종속 변수와 음의 관계를 가지는 반면 성격은 종속 변수와 양의 관계를 가진다($B=-0.10, P<0.01$; $B=0.20, P<0.001$). 모델 II 에서는 기존의 모델 I 의 변수에 부가적으로 흡연, 음주, 운동들을 추가하였다. 운동을 규칙적으로 하지 않은 여성이 운동을 규칙적으로 하는 여성 보다 사회심리학적 건강 수준이 나빠진다($B=0.16, P<0.001$). 모델 III에서는 종업원 수, 고용 형태, 근무 형태, 근무 기간, 성적 회롱, 감정노동들을 추가하였다. 성적 회롱 경험이 있는 여성이 그러한 경험이 없는 여성 보다 사회심리학적 건강 수준이 나빠진다($B=0.11, P<0.01$). 모델 IV 에서는 기존의 모델 변수들과 함께 세부 직무스트레스 영역들이 추가되었다. 모델 설명력은 그 전의 모델의 설명력 보다 거의 두 배가 되는 27%로 증가하였다. 전 모델들에서 통계적으로 유의미한 설명 변수들은 여전히 존재하고 직무불안($B=0.17, P<0.001$), 보상 부적절($B=0.22, P<0.001$), 직장 문화($B=0.16, P<0.001$)에서 사회심리학적 건강 수준(스트레스)과 통계적으로 유의한 관련성을 보였다. 마지막 모델 V에서 직장과 병행 할 때 가정에서의 부담 관련 변수들을 추가하였다. 자녀 양육 부담이 유일하게 통계적으로 유의미하며 종속 변수와 음의 관계를 가진다.

<표 III-27> 설명 변수들의 사회심리학적 건강수준에 관한 위계적 다중회귀 분석: 여성

변수	모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV		모델 V	
	B	T	B	T	B	T	B	T	B	T
나이	-0.08	-1.59	-0.05	-0.98	-0.03	-0.49	-0.04	-0.93	-0.08	-1.64
최종학력	-0.07	-1.65	-0.03	-0.72	-0.03	-0.62	-0.01	-0.16	0.00	-0.12
결혼상태(기혼자)	-0.06	-1.26	-0.05	-1.15	-0.04	-0.94	-0.09	-2.20*	0.04	0.55
월개입소득	-0.10	-2.63**	-0.11	-2.86**	-0.09	-2.22*	-0.04	-1.06	-0.04	-1.14
성격(Type A)	0.20	5.74***	0.19	5.68***	0.19	5.37***	0.18	5.39***	0.18	5.31***
흡연여부(예)			0.02	0.46	0.01	0.27	-0.01	-0.22	0.00	-0.10
음주여부(예)			0.02	0.71	0.02	0.62	0.03	0.87	0.03	1.04
규칙적운동(아니오)			0.16	4.67***	0.15	4.62***	0.18	5.99***	0.18	5.93***
종업원 수					0.03	0.82	0.02	0.56	0.02	0.54
고용형태(비정규직)					0.06	1.75	0.05	1.54	0.05	1.75
근무형태(비교대)					0.02	0.45	0.04	1.23	0.03	1.12
근무기간					-0.06	-1.39	-0.02	-0.65	-0.03	-0.70
성적회로경험(예)					0.11	3.18**	0.03	1.06	0.03	1.09
감정노동					0.04	1.27	0.03	0.94	0.04	1.13
물리환경							0.02	0.71	0.03	1.01
직무요구							-0.01	-0.37	-0.01	-0.21
직무자율							0.00	0.03	0.00	0.12
관계갈등							0.06	1.77	0.07	1.96
직무불안정							0.17	5.07***	0.17	5.04***
조직체계							0.04	0.97	0.04	1.02
보상부적절							0.22	5.09***	0.22	5.23***
직장문화							0.16	4.64***	0.15	4.43***
가사노동 부담									0.00	0.09
자녀양육 부담									-0.15	-2.77**
환자/노인돌봄 부담									0.04	1.25
constant	19.65		15.42		10.70		-5.36		-5.62	
F	11.44		10.13		7.11		14.05		12.86	
R ²	0.06		0.09		0.11		0.27		0.28	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

남성의 경우 모델 I 에서 설명 변수인 월 개인소득과 성격이 종속변수인 사회심리학적 건강 수준(PWI)과 유의하게 관련성이 있다(<표 III-28> 참조). 모델 II 에서 건강 행위 변수들을 투입하여도 여전히 월 개인소득과 성격이 통계적으로 유의하며 건강 행위 변수들과는 통계적 유의도가 발견되지 않았다. 모델 III 에서 기존의 변수들의 영향들을 통제하여도 비정규직이 정규직 보다 사회심리학적 건강 수준이 나쁘다($B=0.10, P<0.05$). 여성과 마찬가지로 남성도 성적 희롱 경험이 있는 남성들이 그러한 경험이 없는 남성들보다 사회심리학적 건강 수준이 나쁘다($B=0.17, P<0.01$). 감정노동이 크면 클수록 사회심리학적 건강 수준이 나쁘다($B=0.10, P<0.05$). 모델 IV에서는 기존의 모델 변수들과 함께 세부 직무스트레스 영역들이 추가되어서 모델 설명력은 그 전의 모델 보다 거의 두 배가 넘는 31%로 증가하였다. 직무 불안정($B=0.20, P<0.001$), 조직 체계($B=0.15, P<0.05$), 직장 문화($B=0.18, P<0.001$)에서 사회심리학적 건강 수준과 유의한 관련성을 보였다. 마지막 모델 V 에서 직장과 병행할 때 가정에서의 부담들이 추가되었고 가사 노동 부담이 사회심리학적 건강 수준과 통계적으로 유의한 관련성을 보이며 양의 관계를 가지고 있다($B=0.16, P<0.01$).

<표 III-28> 설명 변수들의 사회심리학적 건강 수준에 관한 위계적 다중 회귀분석: 남성

변수	모형 I		모형 II		모형 III		모형 IV		모형 V	
	B	T	B	T	B	T	B	T	B	T
나이	0.14	1.92	0.14	1.88	0.15	1.99*	0.02	0.33	0.01	0.08
최종학력	-0.04	-0.70	-0.03	-0.54	-0.06	-1.19	-0.04	-0.72	-0.06	-1.28
결혼상태(기혼자)	0.07	0.97	0.08	1.05	0.07	0.96	0.07	1.08	0.04	0.48
월개인소득	-0.13	-2.51*	-0.13	-2.44*	-0.07	-1.25	-0.07	-1.23	-0.08	-1.49
성격(Type A)	0.24	4.70***	0.23	4.60***	0.20	3.97***	0.10	1.99*	0.08	1.62
흡연여부(예)			0.02	0.34	0.03	0.56	0.03	0.57	0.03	0.72
음주여부(예)			0.00	0.09	0.00	-0.05	-0.01	-0.18	-0.02	-0.33
규칙적운동(아니오)			0.09	1.72	0.08	1.59	0.04	0.80	0.05	1.07
종업원 수					0.04	0.81	0.00	0.05	-0.02	-0.39
고용형태(비정규직)					0.10	1.99*	0.06	1.25	0.05	1.05
근무형태(비교대)					-0.04	-0.81	-0.03	-0.70	-0.01	-0.26
근무기간					-0.05	-0.83	0.01	0.12	0.00	0.03
성적회통 경험(예)					0.17	3.29**	0.11	2.38*	0.12	2.52*
감정노동					0.10	1.98*	0.05	1.17	0.05	1.09
물리환경							0.01	0.21	0.00	0.07
직무요구							0.09	1.51	0.08	1.36
직무자율							0.12	2.33*	0.12	2.22*
관계갈등							0.06	1.25	0.05	1.07
직무불안정							0.20	4.08***	0.17	3.50***
조직체계							0.15	2.43*	0.16	2.66**
보상부적절							0.02	0.29	0.05	0.83
직장문화							0.18	3.51***	0.16	3.26**
가사노동 부담									0.16	3.00**
자녀양육 부담									-0.06	-0.71
환자/노인돌봄 부담									0.10	1.95
constant		7.86		6.44		-0.56		-11.58		-9.08
F		6.81		4.69		4.26		7.59		7.49
R ²		0.08		0.09		0.14		0.31		0.34

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

<표 Ⅲ-29>는 앞에서 논의된 모델들과 달리 마지막 단계의 모델에서 세부 영역별 직무스트레스 대신에 직장병행으로 인한 가정에서의 부담 정도들과 세부 영역들의 직무스트레스 합을 더하여 만들어진 변수들을 첨가하여 사회심리학적 건강 수준을 고찰하였다. 여성의 경우 모델 I 에서 월 개인소득과 성격이 통계적으로 유의하다($B=-0.10, P<0.01$; $B=0.20, P<0.001$). 모델 II 에서는 규칙적 운동($B=0.16, P<0.001$)만이 통계적으로 유의미하고 월 개인소득과 성격들이 여전히 통계적으로 유의미하다. 모델 III에서 오직 성적 희롱의 경험이 사회심리학적 건강 수준과 유의한 관련성이 있다($B=0.11, P<0.01$). 모델 IV에서는 기존의 모델 변수들과 함께 가사 노동, 자녀 양육, 환자 혹은 노인 돌봄 부담들과 직무스트레스 총합을 추가하였다. 기존의 유의한 독립변수들은 여전히 존재하고 가사노동 부담 정도와 직무스트레스와의 총합과 환자 및 노인 돌봄 부담 정도와 직무스트레스와의 총합이 사회심리학적 건강 수준과 유의한 관련성을 보였다($B=0.38, P<0.05$; $B=0.36, P<0.01$). 그러한 총합이 증가할수록 여성의 사회심리학적 건강 수준이 나빠진다.

<표 III-29> 설명변수들 및 직장-가정 양립 변수들과 직무스트레스와의 합과 사회심리학적 건강수준에 관한 위계적 다중회귀 분석: 여성

변수	모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV	
	B	T	B	T	B	T	B	T
나이	-0.08	-1.59	-0.05	-0.98	-0.03	-0.49	-0.06	-1.32
최종학력	-0.07	-1.65	-0.03	-0.72	-0.03	-0.62	0.00	0.07
결혼상태(기혼자)	-0.06	-1.26	-0.05	-1.15	-0.04	-0.94	-0.08	-1.67
월개인소득	-0.10	-2.63**	-0.11	-2.86**	-0.09	-2.22*	-0.08	-2.14*
성격(Type A)	0.20	5.74***	0.19	5.68***	0.19	5.37***	0.15	4.55***
흡연여부(예)			0.02	0.46	0.01	0.27	0.02	0.55
음주여부(예)			0.02	0.71	0.02	0.62	0.02	0.77
규칙적운동(아니오)			0.16	4.67***	0.15	4.62***	0.17	5.64***
종업원 수					0.03	0.82	0.02	0.64
고용형태(비정규직)					0.06	1.75	0.04	1.42
근무형태(비교대)					0.02	0.45	0.03	1.06
근무기간					-0.06	-1.39	-0.05	-1.26
성적회롱 경험(예)					0.11	3.18**	0.04	1.22
감정노동					0.04	1.27	0.04	1.35
직무스트레스 +가사노동부담							0.38	2.39*
직무스트레스 +자녀양육부담							-0.36	-2.22*
직무스트레스 +환자/노인돌봄부담							0.36	3.26**
constant	19.65		15.42		10.70		-5.54	
F	11.44		10.13		7.11		15.77	
R ²	0.06		0.09		0.11		0.24	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

남성의 경우도 여성과 마찬가지로 모델 I 에서 월 개인소득과 성격이 통계적으로 유의하다(B=-0.13, P<0.01; B=0.24, P<0.001)(<표 III-30참조>). 모델 II 에서는 건강 행위와 통계적 유의도가 발견되지 않고 월 개인소득과 성격들이 여전히 통계적으로 유의미하다. 모델 III에서 비정규직, 성적 회롱, 감정노동이 사회심리학적 건강 수준과 유의한 관련성이 있다(B=0.10, P<0.05; B=0.17, P<0.01; B=0.10,

P<0.05). 방향성은 모두 다 양의 관계를 가지고 있다. 모델 IV에서는 통계적으로 유의미한 기존 설명 변수들의 영향력은 사라지고 성적 희롱만이 통계적으로 유의미하게 남고 가사노동 부담과 직무스트레스 총합만이 통계적으로 유의한 관련성을 보였다(B=0.58, P<0.01).

<표 III-30> 설명 변수들 및 직장-가정 양립 변수들과 직무스트레스와의 합과 사회심리학적 건강수준에 관한 위계적 다중회귀 분석: 남성

변수	모형1		모형2		모형3		모형4	
	B	T	B	T	B	T	B	T
나이	0.14	1.92	0.14	1.88	0.15	1.99*	0.02	0.24
최종학력	-0.04	-0.70	-0.03	-0.54	-0.06	-1.19	-0.03	-0.67
결혼상태(기혼자)	0.07	0.97	0.08	1.05	0.07	0.96	0.11	1.40
월개인소득	-0.13	-2.51**	-0.13	-2.44**	-0.07	-1.25	-0.07	-1.23
성격(Type A)	0.24	4.70***	0.23	4.60***	0.20	3.97***	0.09	1.94
흡연여부(예)			0.02	0.34	0.03	0.56	0.04	0.78
음주여부(예)			0.00	0.09	0.00	-0.05	-0.01	-0.16
규칙적운동(아니오)			0.09	1.72	0.08	1.59	0.06	1.23
종업원 수					0.04	0.81	-0.01	-0.13
고용형태(비정규직)					0.10	1.99*	0.04	0.92
근무형태(비교대)					-0.04	-0.81	0.01	0.13
근무기간					-0.05	-0.83	-0.01	-0.15
성적희롱 경험(예)					0.17	3.29**	0.12	2.67**
감정노동					0.10	1.98*	0.07	1.64
직무부담+가사노동 부담							0.58	2.75**
직무부담+자녀양육 부담							-0.46	-1.95
직무부담+환자/노인 돌봄부담							0.32	1.67
constant	7.86		6.44		-0.56		-11.57	
F	6.81		4.69		4.26		10.04	
R ²	0.08		0.09		0.14		0.32	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

3. 연구결과 요약

이상의 논의에 따라, 이 연구의 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 서비스직 근로자들의 현황 파악에서 서비스직 근로자들은 소득 수준이 타 직종에 비해 낮고 고용 형태 또한 비정규직이 상당히 많았다. 이는 본 연구 설문 조사의 결과와도 일치하는 것으로, 비정규직의 열악한 노동 및 복지 환경과 낮은 임금으로 인해 서비스직 근로자들의 직무스트레스 수준이 전문직과 사무직에 비해 높다.

둘째, 여성 서비스직 근로자들 중에서도 사회 경제적으로 불리한 환경을 가진 집단이 직무스트레스가 커지고 사회심리학적 건강 수준도 나빠졌다. 특히 월 개인 소득은 <표 III-29>의 다변량 분석에서도 개인 소득이 낮아질수록 사회심리학적 건강수준이 나빠진다. 월 개인소득 뿐만이 아니라 본 연구에서 최종 학력의 차이에 따라 직무스트레스와 사회심리학적 건강 수준도 상이하다. 단일 변량 분석에서 중졸이하의 최종학력을 가지는 여성 서비스직 근로자들은 고졸과 대졸이상의 여성 서비스직 근로자들 보다 직무스트레스도 높고 사회심리학적 건강 수준이 나쁘다.

셋째, 여성의 직무스트레스에 영향을 주는 개인 관련 특성, 직장 관련 특성, 직장-가정 양립 관련 특성 설명 변수들 중에 직무스트레스에 상당히 부정적으로 영향을 주는 변수는 가사 노동 부담이었다(<표 III-25> 참조). 여성 서비스직 근로자들의 직장가정과 가정의 이중 역할과 더불어 여성의 과도한 가사 노동 부담이 직무스트레스를 높였다. 또한 통계적 유의도가 나타나지 않지만 자녀 양육 부담도 여성 서비스직 근로자들의 직무스트레스에 미치는 부정적 영향은 크다고 할 수 있다. 직장가정과 가정에서의 스트레스 유발 원인들을 다 함께 고찰한 결과 여성인 경우 가사 노동 부담 정도와 직무스트레스의 합과 환자 및 노인 돌봄 부담 정도와 직무스트레스 합이 사회심리학적 건강 수준에 상당히 부정적으로 영향을 주었다(<표 III-29> 참조). 남성인 경우에도 가사 노동 부담 정도와 직무스트레스 합이 남성 근로자들의 사회 심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 주었다.

그러나 이러한 가정에서의 부담들이 반드시 사회심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 끼치지 않는다. <표 III-29>에서 자녀 양육 부담 정도가 오히려 사

회심리학적 건강 수준과 음의 관계를 가진다. 자녀 양육의 부담은 직무스트레스에 부정적으로 영향을 끼치지만 사회심리학적 건강 수준인 측면에서는 그 반대의 영향으로 나타날 수 있다. 여성의 취업으로 인한 소득 증대는 자녀들의 교육과 건강의 자원으로 활용 되어질 수 있으며(Galinsky, 1999), 이는 여성들에게 사회심리학적 만족감으로 전환될 수 있기 때문이다.

넷째, 여성 서비스직 근로자들의 사회심리학적 건강 수준에 가장 중요하게 영향을 미치는 것은 직무스트레스 세부영역 원인들이었는데, 세부 직무스트레스 원인 영역들을 사회심리학적 건강 수준을 설명하는 변수들로 추가하였을 때 그 통계적 모델의 설명력은 다른 특성들의 변수들의 설명력 보다 상당히 컸다(<표 III-29> 참조). 세부 8개 영역 직무스트레스 원인들 중 여성 서비스직 근로자들의 사회심리학적 스트레스 수준에 통계적으로 유의하고 부정적으로 영향을 주는 것은 직무 불안정, 보상 부적절, 직장 문화이다. 남성의 경우에는 여성과 같이 직무 불안정 및 직장 문화가 사회심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 주고 직무 자율과 조직 체계 영역에서도 사회심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 끼쳤다.

IV

해외의 직무스트레스 예방관리방안

1. 영국	113
2. 미국	131
3. 일본	139

1. 영국²⁰⁾

가. 직무스트레스 관리방안 필요성

도덕적, 법적, 경제적 측면에서 사업주는 직무스트레스에 대응할 필요가 있다. 도덕적 측면에서 검토해 보면, 직무스트레스는 질병을 야기 시키고 조직의 노동력의 질에 심각한 영향을 끼칠 수 있다. 따라서 이 사실을 아는 사업주 중 위험 요소를 통제하려고 하지 않는 사업주는 아마 없을 것이다.

법적인 측면에서는, 법은 사업주가 직무스트레스를 관리할 것을 요구하고 있다. 산업안전보건관련 주요 법률은 Health and Safety at Work etc ACT 1974와 Management of Health and Safety at Work Regulations 1999(제3조 평가의 의무/ 제4조 예방원칙 적용 의무/ 제13조 근로자의 능력을 안전하게 하고 훈련을 제공할 의무 등)이다. 스트레스는 건강과 안전의 측면에만 국한되는 것은 아니다. 관련 법규는 다음과 같다. The Employment Rights Act 1996, The Public Order Act 1986, The Protection from Harassment Act 1997, The Working Time Regulation 1998, The Disability Discrimination Act 1995.

경제적 측면에서 보면, 직무스트레스의 정확한 비용은 복잡하기 때문에 명확하게 밝혀져 있지 않다. 그러나 비용의 일부분인 질병 결근만 봐도 그 규모가 엄청났을 짐작할 수 있다. HSE는 직무스트레스 때문에 발생한 스트레스, 우울증, 불안 또는 신체적 문제로 1995년 영국에서 650만 일의 결근이 발생했다고 집계했다. 이것은 한 사람이 평균 16일을 결근한 것이다. 이것은 관리 차원에서 약 370만 파운드, 사회 전체적으로는 3억 7500만 파운드의 비용이 발생한 것이다. 이 집계는 비용의 일부분만을 나타낸 것이므로 실제 비용은 더 많은 것으로 추산된다. 그러나 사업주는 직무스트레스가 그의 단위에 얼마나 큰 충격을 주고 있는지 알아보기 위해 전체 비용을 계산할 필요는 없다. 자원은 부족하고 한 사람이 팀에서 이탈하는 것은 남은 사람들에게 상상하기 힘든 부담과 충격을 준다. 그러므로, 최근의 연구들

20) 영국 산업안전청(HSE)의 『Work-related Stress』와 『Tackling Work-related Stress』의 관련 내용을 번역·정리한 것임.

은 생산성 향상에는 효과적인 인력관리와 개발정책이 중요하다는 것을 보여주고 있다. 긍정적이고, 만족스럽고, 정신적으로 건강한 인력은 참여성과 동기화를 향상 시키기 때문에 조직에 경제적인 이익을 가져다준다. 직무스트레스를 관리하고 근로자들을 보호하는 것은 투자이다.

나. 위해도 평가방법

앞서 법적 측면(Management of Health and Safety at Work Regulations 1999, 제3조)에서 사업장에서 근로자의 안전에 위협을 줄 수 있는 요인과 건강에 영향을 줄 수 있는 위험요인을 평가할 의무가 사업주에게 있음을 지적한 바 있다. 따라서 이 지침에는 근로자의 업무 관련성 질병을 유발하는 위험요인을 모두 확인하고자 한다. 직무스트레스에 대한 위해도 평가는 신체적 위험요인보다 더 복잡하다는 것을 이해하여야 한다. 그러나 위험요인을 확인하는 기본원칙과 과정은 유사하다.

위해도 평가는 위협을 예방하기 위해 현재의 통제 방안들이 충분한지, 아니면 더 필요한지 알아보기 위함이다. 위험 요소를 평가했다고 해서 직무스트레스가 줄어들지는 않는다. 그러나 그 결과는 사업주가 취해야 할 행동을 보여준다.

위험 요인 평가에 착수하기 전 도움이 되는 것들은 다음과 같다. 모든 근로자를 모아놓고 직무스트레스에 대해 이야기하며 관리자가 그의 부서에 문제가 있는지 확인하고 싶다고 설명한다. 직무스트레스 관리를 위해 도와줄 집단을 준비했다고 설명한다(노조, 있을 경우 부서의 안전보건 담당자, 함께 평가할 주임 또는 관리자, 보건관리자). 근로자들과 함께 달성하고 싶은 바를 나누고 그룹을 조직하고 위험요소 평가에 착수하기 위한 첫 번째 단계를 설명한다. 위험요소 평가의 5단계를 위험요소를 평가할 그룹에게 요청한다. 위해도 평가 결과를 확인하는 날짜에 대해 동의를 구한다.

직무스트레스와 관련된 일의 7가지 요소를 평가한다. 그 과정은 HSE의 '위해도 평가의 5단계'에 따른다. 5단계는 다음과 같다. (1) 위험요인을 확인한다. (2) 누가, 어떻게 위협에 처해 있는지 정한다. (3) 위험 요인을 평가한다. (4) 평가에서 나타난, 의미 있는 사항을 기록하고 (5) 적당한 간격을 두고 다시 평가를 한다.

직무스트레스와 관련된 위험 요소는 크게 7개의 영역으로 나눌 수 있다. 문화,

요구, 통제, 관계, 변화, 역할, 지지, 훈련, 개인적인 차이에 따른 요소가 그것이다. 제3단계에서 좀 더 자세히 다루지만, 위험 요소 확인에서도 필요하므로 아래와 같이 간략하게 제시하였다.

- ▶ Factor 1: 문화 - 조직의 문화와 직무스트레스와의 관계
- ▶ Factor 2: 요구 - 노동량과 신체적 위험 노출 등
- ▶ Factor 3: 통제 - 사람이 일을 하고 있을 때 얼마나 자율성이 있는가
- ▶ Factor 4: 관계 - 따돌림이나 희롱 같은 문제를 얼마나 보호하는가
- ▶ Factor 5: 변화 - 얼마나 조직의 변화가 있었고 조직 내에서 의사소통이 있었는가
- ▶ Factor 6: 역할 - 개인이 조직 내에서의 자신의 역할을 이해하는가;
조직은 개인이 역할갈등을 겪지 않도록 보장하고 있는가
- ▶ Factor 7: 지지, 훈련, 개인적인 차이에 따른 요소
 - 지지: 계선, 막료 조직으로부터의 지지
 - 훈련: 근로자가 직무에서 중요한 기능을 수행할 수 있도록 하는 것
 - 개인적인 차이에 따른 요소: 개인적 차이를 고려하는 것

1) 직무스트레스 질적 측정 방법

일상적으로, 관리자는 근로자나 팀의 분위기를 파악해 볼 수 있다. 만약 사람들이 계속 불행해보이거나 일을 제대로 못할 때는 문제가 있는지를 물어본다. 이것은 ‘직무 외적’으로, 예를 들어 정기적인 집담회 시간이나 ‘직무 내적으로’, ‘walk-throughs’나 ‘talk-throughs’를 통해 알아볼 수 있다. ‘walk-throughs’는 말 그대로, 관리자나 감독이 일터를 걸어 다니면서 일의 과정을 관찰하고 심한 압력의 원인이 될 수 있는 일 자체의 측면을 평가하는 것이다(일이 이루어지는 방법, 속도, 상태 등). 이것은 ‘talk-throughs’와 함께 이루어질 때 가장 효과적이다. ‘talk-throughs’는 일을 하는 도중에 무슨 일이 생겼는지 사람들이 말하는 것을 포함한다. 이것은 근로자들이 잠재적으로 받을 수 있는 직무스트레스에 관해서 일을 생각해볼 수 있게 한다.

만약 조직에 수행평가를 하는 공식적인 시스템이 갖추어져 있다면, 팀 사람들이 일에 심한 압박감을 느낀 경험이 있는지를 일대일로 토론해보고 알아볼 수 있는

기회가 될 수 있다. 사람들이 어려운 상태에 있는지 발견하기 위해 평가 인터뷰를 시행함이 필요하다. 일을 하는 데 기분이나 특기할만한 변화를 짚어내도록 하고 그것에 대해 편하게 토의하는 기회를 제공해보는 것이 좋다.

특정 주제에서의 토의에서 초점 그룹을 보통 8-10명의 사람들로 구성하고 촉진자가 이끌도록 한다. 초점 그룹은 주제의 고려할 만한 깊이를 탐구하고, 사람들의 생각을 촉진시키는 이점이 있다. 초점 그룹은 관리자가 어떤 특정 그룹의 사람들이 그들의 직장 생활에 대해 생각하고 있는지를 알아보고 싶을 때 특히 유용하다.

많은 조직들은 근로자가 병으로 결근을 했을 경우 직속 상사와 '복직' 인터뷰를 하고 있다. 문제의 본질에 대해 이야기해보고 어떻게 커졌는지, 재발을 방지하는 방법에 대해 같이 생각해본다.

만약 누군가가 일과 관련되지 않은 스트레스로 고통 받고 있고 관리자와 그에 대해 언급하고 싶어 하지 않을 때, 사업주는 그 결정을 존중해주어야 한다. 사업주는 그들과 이야기 할 수 있는 다른 사람, 예를 들어 회사 대표, 근로자, 산업보건 전문가, 근로자 참여 프로그램의 조연가 또는 동료 또는 친구 등이다. 만약 그들이 문제에 대해 사업주와 나눌 수 있다면, 경청한 다음 도와줄 일이 없는지 찾아본다. 관리자는 개인적인 문제를 해결하는 데 더 많은 시간을 쓸 수 있도록 짧은 시간 동안 그 사람의 직장 생활을 조정해줄 수 있다. 그렇게 조절하게 된다면, 팀의 다른 근로자들이나 자신에게 더 많은 일이 가는 일을 피해야 한다.

2) 직무스트레스 양적 측정 방법

양적인 방법은 조직적 수준에서 아마 평가에 유용한 정보를 많이 수집할 수 있을 것이다. 다음은 그 구체적인 예이다(전부는 아니다).

복직 인터뷰뿐만 아니라 부서의 결근 데이터의 정리도 가치 있다. 높은 결근은 특정 직무 문제의 지표가 된다. 관리자는 일 상태가 결근으로 이어지는 직무스트레스를 높이는 원인이 되고 있는지 결근의 원인을 확인하는데 투자해야 한다. 투자에 착수한 후엔, 결점이 인식되기 때문에 스트레스 결근이 누락된 적이 있었는지 살펴보아야 한다.

생산성 데이터가 기대되는 성과보다 낮다고 나올 때(다른 부서나 과거와 비교해

서), 근로자들과의 토의를 통해서 원인을 알아볼 필요가 있다. 일하는 방법이나 상태는 직무스트레스의 원인이 되고 성과에 영향을 미칠 수 있다. 어떤 부서가 다른 부서보다 높은 이직률을 보인다면, 직무스트레스의 숨겨진 문제가 있다는 것을 의미한다. 관리자는 '사직 인터뷰'를 열어 왜 그 사람이 떠나기로 결정했는지 직무스트레스가 원인이 되었는지 밝혀볼 수 있다. 그렇다면, 문제의 정확한 원인과 근로자들을 보호하고 다른 손실을 막을 수 있도록 관리자가 어떻게 개입해야 하는지 알아내야 한다.

관리자는 부서의 문제 정도를 알아보기 위해 설문지를 배포할 수 있다. 그렇다면, 조언을 줄 수 있는 전문가를 찾아야 하고 설문지를 이용하여 평가하기 전후에 대해 몇 가지 사항을 준비해야 한다. 예를 들어, 설문지 평가 전에는 설문지는 회사의 조직을 폭넓게 볼 수 있게 해주고, 좋은 반응을 얻었다면 통계적으로 신뢰할 만한 정보를 얻을 수 있으며, 같은 질문을 한다면 해마다 시행하여 각 정보를 비교할 수 있다는 점을 이해해야 한다. 설문 평가 후에는, 결과는 비밀로 해야 한다. 때로는 부서에 맞는 설문지를 개발하는 데 도움이 되는 조언을 획득하는 것이 좋다.

요약하면 스트레스는 복잡한 주제이다. 관리자는 직무스트레스의 한 측면만 의지하지 말고 몇 개의 소스로부터 수집한 데이터를 고려하여 전체적인 그림을 그리려고 노력해야 한다. 특히, 설문지만을 따로 쓰는 것은 피해야 한다.

다. 직무스트레스 위험 세부 요소 및 대안 관리방안

직무스트레스는 팀의 누구에게나 상관없이 영향을 미칠 수 있다. 특히, 단계 1에서 다룬 7가지 위험 요소에 노출되어 있는 사람에게 영향을 끼친다(단계 3에서 좀 더 자세히 다룰 것이다). 근로자들은 특정 시기에 직무스트레스를 받기 쉽다. 예를 들어 스트레스 결근 후 복귀했을 때, 사별 같은 개인적인 문제가 있을 때이다.

7가지 위험 요소는 근로자들에게 다른 방법으로 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어 어떤 근로자들은 해야 할 일의 양 때문에 부담을 느끼고 일부는 감당할 수 없다고 관리자에게 말했을 때이다. 이런 요인들이 부서에 어떻게 영향을 미치는지 밝히는 것은 개방, 정직 그리고 신뢰에 기초한, 일의 주요 효과가 무엇이고 어떤 분야를 처음 타겟으로 삼느냐를 알아보는 파트너십 접근이 요구된다.

1단계에서 각각의 문제를 확인하고, 다음 세 가지 질문을 확인해야 한다. 1) 스트레스 요인이 있는가? 2) 그것은 충분한가? 3) 충분하지 않다면 무엇을 더 해야 하는가?

7개의 위험 요인을 확인하면, 앞서 언급한 법적 요구 중 Management of Health and Safety at Work Regulations 1999 제4조 예방원칙 적용 의무를 상기시키고, 다음과 같은 순서대로 기본 원칙을 적용해야 한다. 1) 위험요인을 피한다. 예를 들어 근무 환경을 더 안전하게 만들어 근로자들이 위험에 대한 불안을 없앨 수 있도록 한다. 2) 근본적인 위험요소와 싸워라. 일을 편하게 만들고 사람들에게 확실한 역할을 준다. 3) 근로자를 직무에 적응시킨다. 특히 작업공간 디자인, 작업 도구와 방법의 선택, 단조롭고 정해진 일을 피하고 건강에 미치는 영향을 줄인다. 4) 일의 기술과 조직, 상태, 사회적 관계와 작업 환경과 관련된 영향 요소들을 총괄하는 보호 정책을 개발한다. 5) 집단 보호 측면을 개인 보호 측면보다 우위에 둔다. 6) 근로자에게 적절한 지침을 준다.

다음에 기술하는 7가지 직무스트레스 위험 요소는 한계가 있으며, 때로는 서로 복잡하게 얽혀 있다. 할 수 있는 한 '직무 디자인'의 측면에서 전체적으로 생각하도록 한다. 한때, 일의 한 면만을 보고 행동을 하는 것을 피하고 전체적인 접근, 다른 요소의 영향을 생각하는 것이 가장 좋은 결과를 낼 수 있다.

1) Factor 1: 문화

조직 문화는 관리자가 직무스트레스를 얼마나 성공적으로 통제하는지를 알 수 있는 주요 요소이다. 조직 문화는 때로 매우 강하고 오래되었으며 바꾸기 어렵다. 건강한 조직 문화는 의사소통, 지지, 성숙한 존경이 있는가가 알 수 있는 기준이 된다.

조직은 다음과 같을 때 긍정적인 문화를 가지고 있다.

- ▶ 직무스트레스와 건강이 진지하게 다루어지고 조직의 반응이 언제나 긍정적인 일 때.
- ▶ 근로자들 간의, 근로자와 관리자 간의 개방적으로 좋은 의사소통이 이루어질 때.
- ▶ 근로자 자신에게 영향을 미칠 수 있는 사항을 결정하는 일에 참여할 수 있을 때.

- ▶ 감정적으로 지지받고 있을 때.
- ▶ 근로자가 일을 ‘성취한다고’ 생각할 때.
- ▶ 문제가 즉각 파악되고 해결될 때.
- ▶ 오랜 시간 일하지 않고 집에 일을 가져가지 않아도 될 때.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 주기적으로 근로자들과 이야기하고, 무슨 일이 일어나고 있는지 어떻게 영향을 미치고 있는지 개방적이고 정직한 자세로 의사소통한다.
- 직무스트레스를 줄이기 위한 일에 근로자들을 격려하고 파트너 개념으로 접근한다. 문제가 생기면 조기에 관리자에게 말하도록 한다. 문제가 심각해지지 않도록 환경을 만든다.
- 어떻게 일에 근로자가 ‘맞춰져’ 있는지 이해할 수 있도록 계획 과정에 근로자들을 참여시키도록 노력한다.
- 내적인 지지를 제공한다. 실제적인 방안을 지시하거나 감정적인 지지를 준다.

관리자가 이 문제를 다루는 방법은 근로자들이 조직에 대해 갖는 느낌과 근로자 복지에 대해 갖는 느낌에 영향을 준다. 또한 근로자들이 얼마나 자발적으로 말하는 것에도 영향을 준다.

2) Factor 2: 요구

개인의 요구는 때로 직무스트레스의 주요한 원인이라고 할 수 있다. 직무요구가 무엇이고 직무요구는 관리 불가능한 것이 아니라는 것을 알아본다.

과도한 업무는 특정인에게 일은 많고 감당할 자원은 적은 것을 뜻한다. 과도한 업무에는 일반적으로 2가지 종류가 있다. 양적인 과도 업무는 단순히 시간에 비해 일의 양이 너무 많은 것이다. 질적인 과도 업무는 새로운 분야거나 훈련을 받지 않아, 능력이 없어서 등 근로자가 하기에 너무 어려운 일을 하는 것이다. 과도한 업무는 일을 더 많이 하게 되고 이는 건강 문제와 직무 외적인 문제를 야기한다. 연장 근무는 성과에 영향을 미칠 수 있는 피로를 야기하고 성과를 떨어뜨린다. 근로자가 일을 집으로 가져가게 되면 그들의 가족과 사회생활이 피해를 입게 된다. 또

한 일의 속도가 빠르고 순서가 정해져 있지 않으면 정신적 장애, 질병과 관련이 된다. 몇 사람이 한 사람에게 짧은 기한 내에 과도한 일을 주는 경우가 속한다.

한편으로는 대부분의 근로자가 일에 흥미를 갖는 도전 정신과 압력을 가질 필요가 있다는 것을 기억해야 한다. 일마다 토의를 통해 적당한 균형을 맞추어야 한다. 기한을 맞추기 위해 부서가 열심히 일했을 경우 그들은 더 많은 노력이 적당하다고 여기게 되고 이런 일이 잦아지게 된다. 관리자는 근로자들이 부서를 위해 많은 노력을 기울였을 경우 그 보상에 관해서도 고려해보아야 한다.

적절한 직업 훈련은 근로자의 건강에 중요한 요소가 된다. 관리자는 또한 젊은 근로자들에게도 신경을 써야 한다. 감정적으로 조절할 능력이 나이든 사람에 비해 부족하기 쉽다.

일에 대한 도전의식이 충분하지 않을 때 문제가 된다. 반복되는 일상과 지루하고 자극 없는 업무로 인해 업무가 적은 경우(job underload)는 근로자들로 하여금 불만족스럽고 불필요한 느낌을 받게 한다.

소음, 진동, 온도 환기, 습도, 광도, 위생 같은 물리적인 환경조건들이 근로자들에게 영향을 줄 수 있다. 소음이 심할 때 근로자들이 더 많은 실수를 저지르며 사고가 더 많이 일어난다는 몇몇 연구 결과가 있다. 소음에의 노출은 피로, 두통, 과민성, 집중력 저하와 관련이 있다. 한 연구에서는 스트레스 정도가 어느 곳에서 일하는지 어떤 환경에 노출되어 있는지에 따라 몇 가지 다른 요소들에 의해 증가함을 보여준다. 진동은 스트레스의 주요인으로 꼽힌다. 뇌의 작용과 기능에 영향을 준다. 위험 물질에 노출되어 있을 때, 이들에 대한 두려움으로 인해 근심이 커질 수 있다.

근로자에 대한 폭력은 매우 위험하다. HSE는 폭력을 업무와는 상관없는 상황에서 공격으로 만나는 사람 중 하나에게 학대당하거나 위협을 느끼거나 폭행당하는 모든 사건으로 정의한다. 대중을 다루는 사람들은 적대적이거나 폭력적인 행동에 직면할 수 있다. 욕설을 듣거나 위협당하거나 공격당하기까지 한다. 이 점이 근로자들의 걱정거리가 될 수 있다. 법에 의하면, 죽음이나 중상, 3일 이상 정상적인 업무를 수행할 수 없을 정도의 피해를 유발하는 물리적 폭력이 직장에서 가해진다면, 근로자들은 반드시 관계자에게 신고하여야 한다.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 업무를 수행하기에 충분한 자원을 확보해라.
 - 자원이 충분하지 못할 경우, 우선순위에 관한 관리 지침을 찾아라.
 - 근로자들이 우선순위를 정하도록 도와주거나, 마감 기한을 다시 정한다.
 - 근로자가 결근했을 때 업무 과다를 보충한다.
- 업무가 적은(underload) 경우 그들에게 더 많은 책임을 주도록 한다. 하지만 적절히 훈련 받았는지 확인하여야 한다.
- 근로자들이 흥미가 있고 바쁘지 아니면 일이 없는지 과도한지 업무에 혼란스러워 하는지에 대한 균형을 맞추어라.
- 근로자들이 자신의 일을 수행할 수 있도록 훈련시켜라.
- 근로자들이 제대로 대처하지 못한다고 느낄 때 초기 단계에서 관리자에게 얘기할 수 있도록 근로자들을 격려한다.
- 어떤 것이 필요한지에 대해 정기적으로 팀원들에게 얘기한다. 이 방법은 다음과 같은 이점이 있다.
 - 근로자들이 현재 직면하고 있는 도전 과제나 받고 있는 압박을 이해할 수 있게 도와준다.
 - 업무를 현명하게 나누는 방법과, 팀이 발전하는 방안을 모색하는 방법을 찾게 해준다.
 - 팀의 유대를 증진시키고 계획한 일이 제대로 수행되도록 한다. 팀원 전체가 무엇이 언제 필요한지 인식하게 된다면 그들은 더욱 더 책임을 느끼게 될 것이다. 아무런 설명 없이 긴장되어 있는 팀에 더 많은 일을 부여하는 것은 도움이 되지 않는다.
 - 직무 이동에 근로자들이 수긍하고 일의 부담 측면에서 직무 이동이 공정하다고 느끼게 해준다.
 - 예정되지 않게 기한에 맞춰야 할 일이 생기거나 추가 근무를 해야 하는 경우 이해를 구할 수 있고 업무를 수행할 수 있게 해준다.
 - 예상치 않게 결근을 한다거나 팀원이 없을 경우에 잘 대처할 수 있다. 모두가 프로젝트의 주요 단계가 무엇인지 그리고 각자의 역할이 무엇인지 알고 있다.
- 물리적 위험을 억제하기 위한 적절하고 충분한 위험 평가를 할 수 있다. 다양한 물리적인 위험에 대한 더 많은 정보와 그것들을 어떻게 다루어야 하는지에 대해 HSE에서 얻을 수 있다.
- 물리적 폭력과 언어적 학대의 위험을 판단할 수 있으며 그것을 다루기 위한 적절한 조치를 취할 수 있게 해준다.

3) Factor 3: 통제(업무자율)

업무자율은 개인이 자신의 일을 어떻게 수행할 지에 대한 권한의 양이다. 업무를 어떻게 수행할 지에 대한 권한이 많지 않다면 정신건강이 나빠질 수 있고 알콜 의존의 위험이 높다는 것을 연구 결과가 보여준다. 또한 의사결정 과정에 참여할 수 있는 기회가 많다면, 큰 만족과 높은 자존감을 가지게 됨을 연구 결과를 통해 알 수 있다.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 근로자들이 자신의 일을 계획하고, 어떻게 그들의 업무를 수행해야 할지 그리고 문제들을 어떻게 다뤄야 할지 결정할 수 있도록 더 많은 감독 권한을 주어라.
- 근로자들이 임무를 완수하는데 여러 가지 방법을 사용할 수 있도록 보장해주고, 그들의 업무 방식이 부서의 다양한 목적에 맞는지 이해 할 수 있게 보장해 줌으로써 일을 풍부하게 하라.
- 불가피할 경우 근로자들의 성과를 지켜보기만 한다. 근로자들과 정규회의를 하는 것만으로도 일이 어떻게 진행되고 있는지 파악할 수 있다. 관리자는 필요하다면 이런 회의에서 조언과 지원을 해줄 수 있고, 근로자들이 제대로 대처하는지 확인한다.
- 지지해주는 분위기가 중요하다. 근로자들은 일이 잘못되거나 주어진 의무를 처리하지 못할지라도 관리자가 자신을 지지해 주는지 궁금해 한다.

4) Factor 4: 관계

관계란 직장에서 업무 목적으로 사람들과 상호 작용하는 방법으로 정의한다. 다른 근로자는 도움을 주는 중요한 원천이지만 스트레스의 원인이 될 수도 있다. 업무에 있어 상사, 동료, 하급자와의 관계는 하루 일과가 끝난 후의 느낌에 지대한 영향을 끼친다. 직무스트레스를 야기하는 두 가지 측면의 관계는 따돌림과 괴롭힘이다.

‘괴롭힘’은 사람들의 존엄에 영향을 줄 수 있는 성(성전환을 포함), 인종, 피부색, 종교, 국적, 윤리, 민족이나 국민적인 태생, 장애 등으로 인한 원치 않는 대접을 뜻한다. ‘따돌림’이란 조직에서 일하는 한 명이나 다수의 사람이 한 명이나 다수의 근

로자들에게 지속적으로 달갑지 않아하는 행동을 하는 것으로 정의한다.(또는 한 번일지라도 심하게 싫어하는 행동을 하는 것이다.) 이러한 행동들은 따돌림을 당한 사람들에게 적대적이고 함부로 대하여 위협적이고 악의가 있고 모욕적이고 권력의 남용과 연관되어 있다는 느낌을 받게 한다. 이들은 다음과 같은 것들을 포함한다.

▶ 물리적 폭력에 대한 어떠한 행동이나 위협

▶ 반복적인

- 언어적 학대(고함과 욕설을 포함)
- 반항
- 희생시킴, 굴욕, 조롱
- 명예 훼손, 비방이나 악의적인 험담
- 감시, 훼방, 부적절하게 들이대는 질문 특히, 개인적이거나 가정생활에 관한 것
- 불가능하거나 수시로 바뀌는 목표 또는 기한의 설정
- 과도한 감독
- 불공정한 흠잡음
- 근로자가 마땅히 받아야 할 것으로 기대하는 것을 보류하는 것, 당연히 참석할 것이라 예상한 회의에서 배제되는 것, 이 밖에 다른 형태로 근로자를 무시하는 것
- 휴가나 교육에 대한 당연한 요청을 타당한 이유 없이 거부하는 것
- 경력 개발을 악의적으로 방해하는 것

따돌림과 괴롭힘은 조직에서 받아들여질 수 없는 행동이며 거의 필연적으로 스트레스를 유발하고 스트레스로 인한 질병을 야기한다.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 따돌림이나 괴롭힘의 문제가 결코 일어나지 않게 하기 위해서는 근로자들과의 동료 의식을 가져야 한다. 하나의 방법은 불합리한 행동들을 다루기 위해 그 자리에서 바로 징계나 훈방 같은 조치를 취하는 것이다.
- 근로자들과의 상담은 따돌림과 괴롭힘을 줄이거나 없앨 수 있는 효과적인 방침을 발견하게 해준다.
- 상급 관리자가 전적으로 지원할 수 있도록 방침들을 알려주고 확실하게 해준다.
- 방침을 위반했을 때의 결과를 공유한다.
- 일하는 동안 팀의 근로자들이 서로를 믿고 그들 스스로가 할 수 있는 분위기를 만든다.
- 근로자들로 하여금 다른 팀원이 공헌하는 부분과 팀 전체가 함께 할 때의 이점을 인식하게 한다.

5) Factor 5: 변화

많은 조직들이 지난 10년 동안 중요한 변화를 겪고 있으며 그 변화는 계속 되고 있다. 예를 들어 새로운 기술, 경쟁, 시장 조건의 변화에 적응하기 위한 방법을 받아들여야 한다. 때로는 업무를 재구성하거나 크기를 줄이거나 전혀 새로운 방식에 적응하기도 한다. 변화에 대한 관리 부족은 그들의 고용 상태에 대한 개인적인 불안이나 직무스트레스를 유발한다. 변화는 서서히 일어나는 것이다. 조직은 변화에 대한 명확한 목표를 설정하고 목적에 맞는 변화 과정의 결과를 내도록 하여야 한다. 그러나 조직이 제대로 관리하지 못한다면 변화가 난해하고 빈번하여 근로자들이 너무 큰 변화라고 느끼게 된다.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 조직이 성취하려고 하는 바와 변화가 필요한 이유가 무엇인지 설명한다. 실천을 위한 시간 계획과 무엇보다 해나가야 하는지를 알려준다. 하루 하루의 일과에서 변화가 무엇을 의미하는지 대화하고 새로운 교육이 필요한지 아닌지에 대해 토론한다.
- 조직 내에 루머가 퍼지는 것을 막기 위해 새로운 발전 계획을 빨리 알려주어라. 조직이 큰 변화를 계획하고 있을 때, 근로자들은 자신들이 재배치되거나 임금과 근무 조건이 변하게 될지와 같은 고용 안정성에 대해 논하곤 한다.
 - 대면 대화는 근로자들이 질문할 수도 있고 그들의 감정을 느낄 수도 있기에 일반적으로 가장 좋은 방법이다. 하지만 어떤 경우에는 서면 조사나 온라인 대화 등이 도움이 될 수 있다.
 - 근로자들이 관리자들에게 그들의 고민을 털어놓고 변화의 방법을 개선할 어떤 제안이라도 제안할 수 있도록 개방 정책을 실시하라.
- 근로자들에게 변화의 전이나 하는 도중, 또는 그 이후라도 그것에 대해 얘기하고 어떤 것이라도 질문할 수 있는 기회를 주어라.
- 발전이 어떻게 이루어지고 변화될지 그리고 문제를 해결하는 방안을 어떻게 만들지에 대해 토론하는 자리에 근로자들을 참석시켜라.
- 변화 과정에서 근로자들을 지지하는 것이 중요하다.
- 변화 과정에서 필요 없게 된 근로자들에게는 새로운 일을 찾는데 필요한 기술을 전수해준다.
- 변화 후에는 역할 갈등이나 역할의 모호함을 피하기 위하여 직무 목표들을 수정하여야 한다.
- 구조조정과 같이 근로자들에게 엄청난 위협으로 느껴지는 어떤 변화가 예견된다면 잘못될 수 있는 위협에 대처하여야 한다. 사회적 요건의 변화는(예를 들면 전혀 다른 소속의 사람들과 일을 하게 되는 것) 개인에게 기술적이거나 지리적인 변화보다 더 충격적이라는 것을 명심해라.

6) Factor 6: 역할

조직 내에서 근로자들의 역할을 명확히 정의하고 이해시키며 마찰이 없을 것이라 기대를 갖게 함으로써 스트레스를 줄일 수 있다. 조직 내에서 근로자들의 역할과 관련하여 잠재적으로 스트레스를 줄 수 있는 분야가 두 가지 있다. 그것은 ‘역

할 갈등'과 '역할의 모호함'이다.

역할갈등은 개인에게 요구되는 직무가 충돌하거나 그들이 정말로 원하지 않는 일을 하게 되거나 자신의 업무라고 생각하지 않는 일을 하게 되는 경우 느끼게 된다. 근로자들은 종종 자신이 서로 다른 형태의 행동을 요구하는 사람들이나 그 일이 서로 다른 기능을 하게 된다고 믿는 사람들 사이에서 망설이게 됨을 느낀다.

역할의 모호함은 그들의 직무 목표, 그들에 대한 동료들의 기대, 직무 영역과 책임에 관해 명확한 그림이 없을 때 일어난다. 단순히 관리자나 감독자가 그들에게 무엇이 필요한지를 적절히 설명해 주지 못하거나 직무에 대한 정의 없이 직무가 바뀌었을 때, 역할의 모호함이 발생하곤 한다. 다양한 상황에서 역할의 모호함이 나타날 수 있다. 예를 들면, 새로운 일이나 조직에 합류할 때, 승진이나 전출, 상사가 바뀌는 경우, 처음으로 감독 책임을 맡는 경우, 기존의 조직 구조가 변화하여 적응해야 할 때 등이다.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 근로자들이 역할을 명확히 규정했는지 확인하라. 예를 들면 그들의 역할과 책임이 무엇인지 정확히 이해할 수 있게 해주는 개인 업무 계획을 활용하는 것이다.
- 그들이 우선순위를 명확하게 하지 못하거나 책임을 떠맡아야 하는 일인 경우라면 초기 단계에서 근로자들이 얘기할 수 있게 한다.
- 근로자들이 현재의 업무를 완전히 이해하고 있는지, 그 일이 어떤 결과를 일으키는지, 그들에게 무엇을 기대하고 그들은 무엇을 기대하는지 확인하기 위해 근로자들과 정기적으로 대화한다.
- 새로운 근로자가 오면 조직에 포괄적으로 유도되는지 확인한다.
- 조직에 변화가 있다면, 팀원들이 새로운 역할을 이해하고 그것에 만족하는지 확인한다.

7) Factor 7: 지지, 교육, 개인적 특성

근로자들은 일에 적합해야 하며 직무를 수행하는 동안 편안함을 느껴야 한다. 근로자들이 필요한 기술을 얻게 하기 위해 (내부교육이던 외부교육이던) 교육을 제공하여야 한다. 새로운 일을 맞게 된다면 근로자들이 목표 달성에 필요한 기술

과 능력을 현재 가지고 있거나 곧 개발할 수 있는지 확인해라. 새로운 근로자를 뽑게 되면, 최대한 능력을 발휘해서 그들이 직무에 잘 적응하는지(기술, 능력, 업무 수행에 있어), 제대로 유도되고 있는지, 그들이 회사의 정책에 직무스트레스를 느끼는지 확인한다.

새로운 근로자나 기존의 근로자들을 지지해주는 것이 직무스트레스를 줄이고 완화시키는 길이다. 지지를 주는 방법은 위기에 닥쳤을 때 도와주는 것부터 업무 성과가 좋을 때 개인적으로 팀원을 칭찬해 주는 것 등 다양하다. 업무에 대한 사회적 지지도 중요하다. Whitehall II의 연구 결과는 업무에서 사회적 지지가 낮으면 정신건강이 나빠지고 신체기능이 나빠지며 병으로 인한 결근이 증가함을 보여준다. 반면에 높은 수준의 사회적 지지는 장단기 결근을 줄여주는 보호 효과가 있다. 회사가 바라는 수준으로 업무가 완성되지 못하더라도 건설적이고 지지가 되는 조언을 해주어야 한다. 예를 들면, 일이 어떻게 잘못되었고 앞으로는 어떻게 되기를 희망하는지 조언할 수 있다. 단순히 근로자들을 질책하고 아무 것도 해주지 않는 것은 도움이 되지 않는다. 근로자들은 아무 것도 배우지 못할 것이며 앞으로 그것과 비슷한 일을 하는데 두려움을 느낄 것이다. 결론적으로 팀을 지원하는 것에 전력을 기울여야 한다. 예를 들면, 어떤 이는 빠빠한 마감 기한에 맞춰 일하는 것을 좋아할 것이고, 다른 이들은 그들이 무슨 일을 언제 해야 할지 업무 계획 짜는 것을 선호할 것이다. 근로자들에게 팀으로서 애기함으로써 개인적인 차이들을 가능한 한 잘 지원해주도록 노력한다. 모든 팀원들에게 적합한 일들을 배분할 수도 있고, 각기 다른 사람들에게 각기 다른 방식으로 일을 시킬 수도 있다.

<충분하다고 생각하지 않는다면, 다음은 그 대안이다.>

- 일이 잘못됐을 경우에도 근로자들을 지원하고 격려한다.
- 근로자들의 말에 귀 기울이고 문제를 다루는 방법에 어떤 것이든 동의한다. 업무에 대한 그들의 기여가 소중하다고 느끼게 하는 것이 중요하다.
- 근로자들과 함께 한다. 근로자들은 문제를 파악하고 일치된 해결을 위해 일하는데 있어 그들 나름의 역할을 하고 싶어 한다.
- 근로자들이 직무스트레스에 관한 염려를 초기에 공유할 수 있도록 한다.
- 근로자들에게 업무 수행을 위한 적합하고 충분한 교육을 제공한다.
- 새로운 근로자에게는 부서와 조직에 맞게 적절한 지도를 한다.
- 사람들의 능력과 일에 대한 접근 방법이 각기 다름을 고려한다.
- 다양성을 중요시해라. 인종이나 성, 장애나 그 밖의 불합리한 이유로 차별하지 마라.
- 일과 생활의 균형(work-life balance)을 잘 맞추도록 한다.
- 정기 휴가와 식사 시간을 보장해주어라.

라. 대안 후 관리방안

5인 미만 사업장의 고용주는 위험요소 평가의 결과를 기록하지 않아도 된다. 그러나 검토 목적으로 그렇게 하는 것이 좋다. 조사 결과를 근로자들과 공유할 필요가 있기 때문이다.

6개월마다 평가를 반복한다. 1년 후 너무 주기가 짧다면 적절한 주기를 새로 설정한다. 이때 이 과정을 근로자 대표와 반드시 상의해야 한다. 필요가 있을 경우 평가 내역을 재개정해야 한다. 근로자의 개인적인 생활이 근로자에게 영향을 미친다고 판단될 경우 어떻게 위험 요소가 될 수 있는지 파악해야 한다.

마. 다양한 관리방안들

1) 가정에서의 스트레스

직무스트레스는 업무 부하, 일에 대한 권한의 정도, 직장에서의 관계 등과 같이 여러 가지 다른 요소들의 영향에 의해 발생함을 인지하여야 한다. 이 지침서는 일

상생활이 아니라 직장에서 스트레스를 유발하는 요소들이 무엇인지에 초점을 두고 있다. 직무스트레스는 직장에만 국한된다고 생각해서는 안 되며, 개인 생활에서의 문제들이 가정에만 국한되지 않는다는 점을 인식해야 한다. 근로자들은 업무 도중에도 바깥일의 영향을 받을 수 있기에, 근로자들은 업무 수행능력에 영향을 주는 어떠한 요소에 대해서도 의견을 나눌 필요가 있다. 유연한 접근 방법들이 복잡한 스트레스 문제를 해결하는데 필요하다.

가정에 어려움이 있을 때 근로자들을 도울 수 없다고 판단되면, 문제들을 해결하는데 도움이 되는 조직의 복지제도에 대해 조언을 해줄 수 있다. 조직에 복지 제도가 충분치 않다면, 노동조합이나 지역 자원봉사단체에 도움을 구할 수 있다.

2) 내부요인들

주요 원인이 승진제도와 같이 중앙 관리 문제로부터 비롯된 것이라도, 문제 해결을 위해 더욱 노력해야 한다. 근로자들은 사업주가 조직의 정책을 바꾸지 않더라도, 근로자들의 문제를 해결하기 위해 노력하고 있다는 사실만으로도 위안을 얻는다. 이외에도 근로자들에게 걱정을 끼치는 내부 요인들이 여럿 있다. 예를 들면, 근로자들이 자신의 의견을 낼 수 없는 상황이거나 그들이 할 수 있는 것보다 더 많은 업무가 주어질 수도 있다. 위험 평가에서 이러한 점들이 발견된다면, 근로자들이 필요한 능력을 기를 수 있도록 (업무 도중 또는 외부 교육을 통해) 교육을 시킬 수 있다. 그와 동시에 근로자들을 도와주고 그들의 업무 부하 정도를 끊임없이 지켜보아야 한다.

3) 외부 요인들

조직에 영향을 줄 수 있는 외부 요인에 대한 근로자들의 걱정거리들은 정기적인 대화를 통해 극복할 수 있다. 예를 들면, 곧 시행될 새로운 법규나 경쟁자, 국가적인 공황 등이다.

4) 일과 생활의 균형

고용 관행에 대한 유연성은 생산성을 증진시키며, 숙련되고 경험 많으며 열성적인 근로자들을 끌어들이고, 또한 그들을 경쟁적인 시장 환경에서 계속 고용할 수 있게 한다. 업무 선택 기회를 주는 것이 사업주의 사업 요구를 충족시키는 길이며, 근로자들이 집중되고 구속된 팀에서 받을 수 있는 스트레스를 줄이는 길이다. 정부는 직장-생활 균형을 조절하는 것에 대한 명확한 지침을 정해 놓았다.

5) 팀 구성원 스트레스 보고

직무스트레스 예방책을 썼음에도 일부 근로자는 직무스트레스를 받고 있을 수 있다. 다음은 그런 근로자에게 제공할 수 있는 제언들이다.

사업주와 관련된 것들로는, 스트레스를 받고 있는 근로자들을 다루는 기술을 익혀야 하고 일선 관리자와 필요사항에 대해 이야기를 나누어야 한다. 이성적으로 접근해야 한다. 차분하게 받아들이고 도움이 되도록 반응한다. 적절한 사람과 연결한다.

사업주가 할 수 있는 것들로는 다음과 같다. 근로자가 너무 많은 압력을 받아 생기는 감정에 불이익을 주지 말라. 직장에서 근로자 보건과 복지를 잘 관리하는 근로자를 격려하고 필요한 지지를 해준다. 관리자는 근로자가 스트레스를 받고 있는 시간에 도움이 되도록 반응할 필요가 있다. 근로자에게 어떻게 도와주면 좋겠냐고 물어보는 것이 최선의 해결책이 될 수가 있다. 적절한 시점에 일이 스트레스 요소가 되는지 파악하고 사람들이 어떤 지지를 필요로 하는지 알아본다. 변화가 필요한지를 토의해본다. 조직 차원에서 도움이 될 수 있는 자원들에 대해 이야기해 본다. 가능한 근로자들이 도움이 되는 것을 찾고 필요한 지지를 관리할 수 있는 문화를 만든다.

바. 재할

사업주는 근로자가 복귀할 때 조기에 인터뷰를 한다. 인터뷰를 할 때는 결론으로 이어진 직업상의 문제가 없었는지에 초점을 맞춘다. 직무스트레스 때문에 직장

을 떠났던 근로자가 돌아올 때는 환영받을 수 있도록 한다. 같은 위험 요소에 노출되지 않도록 한다. 직무와 관련된 요소를 파악했을 경우 그 부분을 바꾸도록 한다. 가능한 일만 책임을 지도록 하고 일의 종류를 줄이거나 하지 않는다. 가능하다면 짧은 시간 동안 책임져야 할 일을 줄이거나 시간제로 근무하도록 하고 점차로 늘린다.

2. 미국²¹⁾

가. 직무스트레스 대처 접근 방법

1) 스트레스 관리

Theresa 회사는 근로자에게 어려운 노동조건을 극복하고 근로자의 능력을 향상시키기 위하여 스트레스 관리훈련과 근로자 지원 프로그램(EAP)을 제공하고 있다. 미국에서는 대기업의 50% 이상이 여러 종류의 스트레스 관리훈련을 근로자에게 제공한다.

스트레스 관리훈련은 근로자에게 스트레스의 특성과 원인, 스트레스가 건강에 미치는 영향에 대하여 교육을 시키며, 시간관리 또는 이완요법, 운동요법 등 스트레스를 개인수준에서 감소시키는 방법을 가르친다. 직장문제와 개인 문제가 있는 근로자 각 개인에게 상담을 통해 EAPs를 제공한다. 스트레스 관리훈련은 불안과 수면 장애와 같은 스트레스 증상을 빨리 감소시킨다. 이는 적용하기 쉽고, 비용이 많이 들지 않는 장점이 있다. 그러나 스트레스 관리 훈련은 2가지 주요 단점이 있다.

- ▶ 스트레스 증상에 대한 유익한 효과는 단기적인 효과를 가진다.
- ▶ 이 훈련은 근로자 개인에게 주목하고 노동환경에 관심을 갖고 있지 못하므로써 스트레스의 주요한 원인을 무시하고 있다는 점이다.

21) 미국 산업안전위원회(HSE)의 「Managing Sickness Absence and Return to Work」의 관련 내용을 번역·정리한 것임.

2) 조직적 변화

스트레스 관리훈련과 EAP 프로그램과 대조적으로 David의 회사는 전문가를 통해 노동조건을 개선하는 방법으로 직무스트레스를 줄이려 하고 있다. 이 접근방법은 직장에서 스트레스를 줄이는 가장 직접적인 방법이다. 이는 조직적 수준에서 과도한 작업 부하, 역할갈등 등 스트레스 원인을 확인하고, 이 스트레스 원인을 제거하거나 줄이기 위한 전략을 수립하는 것을 포함한다. 이 접근방법의 장점은 직장에서 스트레스의 근본 원인을 직접 취급한다는 것이다. 이 접근방법은 작업의 근본 특성을 변화하거나 생산계획을 변화하는 것이므로 관리자는 불편할 수 있다.

일반적으로 직무스트레스를 줄이는 활동은 노동조건을 개선하기 위해서 조직적 변화를 최우선 사항으로 해야 한다. 그러나 노동조건을 개선하는 가장 성실한 노력을 기울이더라도, 모든 근로자의 스트레스를 완전하게 제거 할 수는 없다. 이런 이유 때문에, 조직적 변화와 스트레스 대책의 통합 운영은 직무스트레스를 예방하는 가장 도움이 되는 방법이다.

<직무스트레스를 예방하기 위해서 조직을 변화하는 방법>

- 직무요구 및 작업 부하가 노동자의 능력과 자원과 일치하고 있는지를 확인한다.
- 근로자에게 일과 기술을 제공할 때, 그 의미와 기회를 주도록 직무를 설계해야 한다.
- 근로자의 역할과 책임을 분명하게 한다.
- 근로자의 직무에 영향을 주는 결정과 활동에 참여할 기회를 보장한다.
- 경력 개발과 장래의 직무 전망에 대해 소통하고 불확실성을 감소시킨다.
- 근로자들간의 사회적 관계 형성의 기회를 제공한다.
- 직장 밖에서 근로자가 가질 수 있는 요구와 책임을 수행할 수 있도록 직무 스케줄을 확립한다.

나. 직무스트레스 예방

1) 예방 원칙

스트레스 방지 프로그램을 개발하기 위한 표준화된 접근방법 또는 간단한 매뉴얼은 없다. 프로그램 디자인과 적절한 해결방법은 조직의 규모와 복잡성, 이용할 수 있는 자원, 조직에 의해 직면되는 스트레스 문제의 독특한 형태 등 다양한 요인에 의해 영향을 받는다. David 회사의 경우는 직무요구도가 주요 문제이다. 한편, Theresa는 유연성 없는 근무시간과 고객과의 관계가 골치를 썩인다.

직장에서 스트레스를 예방하기 위한 보편적인 규정을 주는 것은 가능하지 않지만, 조직에 대해 스트레스 방지의 프로세스로 가이드라인을 제공하는 것은 가능하다. 스트레스 방지 프로그램은 문제의 확인, 개입, 그리고 평가 3가지 단계가 있다. 이 과정이 성공하기 위해서는, 조직은 적절히 준비되어 있어야 한다. 최소한 스트레스 방지 프로그램을 준비하기 위해서는 아래 사항을 포함하지 않으면 안 된다.

- ▶ 직무스트레스(원인, 비용과 관리)의 일반적 인식을 구축하는 것.
- ▶ 최고 사업주가 안전하게 위임해야 하고, 프로그램에 대한 지원을 확보하는 것
- ▶ 프로그램의 모든 단계에 근로자가 참여하고 근로자와 협력할 것
- ▶ 프로그램(예를 들면 사내 스태프를 위한 전문 훈련 또는 직무스트레스 컨설턴트의 이용)을 실시할 수 있는 기술적인 능력을 확립하는 것

위원회 또는 문제 해결 그룹에서 근로자와 사업주가 함께 스트레스 방지 프로그램을 개발하기 위한 노력은 유용한 접근방법이다. 이러한 참여방식은 직무에 대한 위협을 근로자의 직접적인 지식을 이용하여 인간공학적인 문제로 취급할 때 효과적이었다는 것을 여러 연구결과들이 보여준 바 있다.

2) 예방을 위한 3 단계

건강과 직무에 대한 문제호소, 낮은 직무만족도 및 이직 등은 직무스트레스의 1차 징후이다. 그러나 근로자가 직장을 잃는 것을 두려워할 경우, 이러한 실마리를

확인하지 못할 수도 있다. 광범위하게 걸치는 징후가 없거나 명백하지 않다고 해서 직무스트레스에 대한 관심을 갖지 않거나, 예방프로그램의 중요성을 최소화시키는 것은 정당한 이유가 될 수 없다.

1단계로서 ‘문제의 확인’이 있다.

조직 내의 의심되는 스트레스 문제의 범위와 원인을 조사하는 가장 좋은 방법은 회사의 규모와 이용할 수 있는 자원에 따라 다르다. 사업주, 노동조합 대표와 근로자간의 그룹 논의는 풍부한 정보원을 제공할 수가 있다. 소규모의 회사에 있어 그룹논의는 스트레스 문제를 밝혀내고 개선하기 위한 최선의 조치일 수 있다. 대기업에서는 이런 그룹논의는 다수의 근로자로부터 스트레스가 높은 직무 조건을 알기 위한 공식적인 조사를 설계하는데 도움이 된다. 자료를 수집할 때, 근로자들이 그들의 노동조건을 어떻게 인지하는지, 직무스트레스 수준, 건강수준, 직무 만족도 수준 등이 어떤지를 조사하여야 한다.

스트레스를 유발할 수 있는 노동조건과 스트레스에 의한 증상과 건강결과는 앞서 제시된 바 있다. 이 목록은 자료 수집단계에서 중요한 출발점을 제공한다.

질병결근, 질병, 이직율 또는 직무 수행 문제와 같은 객관적인 조사 결과가 직무스트레스의 범위 및 존재와 연관지어 조사되어야 한다. 그러나 이러한 측정은 직무스트레스의 단순한 지표일 뿐이다.

그룹논의, 조사 및 다른 소스로부터의 데이터는 직무스트레스 원인과 노동조건이 어디에 위치하는지에 대한 질문에 대답하기 위해서 분석되고 요약되지 않으면 안 된다. 예를 들면, 문제가 조직의 전체를 통해서 존재하거나, 한 부서 또는 특정의 직무에 한정되어 있는지를 확인해야 한다.

- 근로자와 그룹 논의를 실시한다.
- 근로자에 대한 조사를 설계한다.
- 노동조건, 직무스트레스 요인, 건강, 직무 만족도 등 근로자의 인식을 측정한다.
- 객관적인 데이터를 수집한다.
- 문제가 있는 곳과 스트레스가 높은 노동조건을 확인하기 위해서 데이터를 분석한다.

조사 설계, 데이터 분석과 스트레스 예방 프로그램은 대학 또는 컨설팅 회사로부터 전문가에게 자문을 받고 진행할 수 있다. 그러나 예방 프로그램에 대한 전체적인 권한은 조직 안에 있어야 한다.

2단계로서 '개입'이 있다.

직무스트레스 원인이 확인되고 일단 문제의 범위가 이해되면, 다음 단계는 개입을 위한 설계와 개입 전략을 실시할 준비를 갖추어야 한다. 소규모 사업장의 경우 비공식적 논의가 스트레스를 예방하는데 유용한 많은 아이디어를 생산할 가능성이 있다. 그러나 대규모 조직에서는 보다 공식적 팀을 구성할 필요가 있다. 이 팀은 1 단계에서 얻은 자료 분석과 외부 전문가의 자문에 근거하여 개입을 실시할 수 있다.

특정의 문제(예를 들면 적대적인 직무 환경)는 조직 전체에 파급될 가능성이 있으므로 전사적인 개입이 필요할 수도 있다. 과도한 업무 부담과 같은 문제는 일부의 부서만의 문제일 수 있으며, 이럴 경우 업무 수행 방법에 대한 재설계와 같은 보다 정밀한 해결을 필요로 할 수도 있다. 한편 또 다른 문제로 특정의 근로자에게는 조직적 변화가 문제가 될 수 있으므로, 그 대신에 스트레스 관리 또는 근로자 지원 대책이 요구한다. 어떤 개입은 신속하게 실행될 수도 있으며(예를 들면 개선된 통신, 스트레스 관리훈련), 어떤 개입은 (예를 들면 제조 공정의 재설계) 추가적인 시간이 필요한 경우도 있다.

어떤 개입이라도 실시하기 전에 개입을 할 경우 일어나게 될 상황이나 행동에 대해 근로자들에게 동의를 받아야 한다. 키포프·미팅(예를 들면 all-hands 회의)은 자주 이 목적에 도움이 된다.

- 변화시킬 스트레스 원인을 목표로 잡는다.
- 개입 전략의 목적과 우선 순위를 구축한다.
- 근로자에게 개입 계획에 대해 충분히 소통한다.
- 개입을 실행한다.

마지막 3단계로서는 ‘평가’가 있다.

평가는 개입 과정에서 필수 단계이다. 평가는 개입이 기대한 효과를 가져왔는지, 개입방향의 변화가 필요한지를 결정하는데 필요하다. 개입을 평가하기 위한 시간은 확립되어 있어야 한다. 조직적 변화를 포함하고 있는 개입은 단기평가와 장기간의 상세한 조사를 받지 않으면 안 된다. 단기 평가는 프로그램 효과의 조기 지표를 파악하고, 방향 재정립이 필요한지를 알기 위해 1년에 4회 정도 실시한다. 장기 평가는 매년 실시하며, 개입이 지속되는 결과를 가져오는지 어떤지 결정하는데 필요하다.

평가는 노동조건, 인지된 스트레스 수준, 건강 문제와 직무 만족도에 대해 근로자로부터 얻은 정보를 포함한 개입의 문제점에 집중해야 한다. 근로자들의 인지수준은 스트레스가 높은 노동조건을 평가하는 가장 민감한 기준이며, 자주 개입 효과의 제1의 징후를 제공한다. 질병결근과 의료비용과 같은 객관적인 지표를 측정하는 것은 유용한 방법이다. 그러나 이런 방법으로 직무스트레스 개입의 효과가 보다 명확하게 드러나지 않을 수도 있으므로 평가는 오랫동안 걸릴 수도 있다.

- 단기평가와 장기평가 모두를 실행한다.
- 노동조건, 스트레스 수준, 건강 문제와 직무 만족도에 대해 근로자들의 인식 수준을 평가한다.
- 객관적인 평가 지표를 포함한다.
- 개입 전략을 재정립하고 1단계로 돌아간다.

직무스트레스 예방 프로그램은 평가로 끝나지 않는다. 오히려, 직무스트레스 예방은 개입 전략을 다듬거나 재정립하기 위해서 평가 데이터를 사용하는 연속된 과정으로 보지 않으면 안 된다. 다음은 일부 회사가 자신의 직장에서 스트레스를 예방하기 위하여 취한 사례들이다.

다. 직무스트레스 관리사례

1) 사례 1. 소규모 서비스 조직

작은 공공 기관 부서장은 직원들 중에 긴장이 악화되고 직무태도가 문제가 되고 있다는 것을 감지했다. 두통과 같은 증상과 직무 불만족이 증가하고 있는 것 같았다. 부서장은 스트레스가 부서 안에서 발생한 문제라고 생각하였고, 이 문제를 조사하기 위해서 부서 내 다른 직무 단위에 있는 근로자와 all-hands meeting을 실시하기로 결정했다. 이러한 회의는 자신의 직무단위에서 생길 수 있는 스트레스의 범위와 문제점에 대해 자유롭게 표현하는 브레인스토밍으로 진행되었으며, 문제를 제어하기 위해서 실행될 수 있는 방법에 대해서도 논의하였다.

이러한 회의와 중간 관리자와의 면담에서 얻은 정보를 토대로, 부서장은 심각한 문제가 존재할 가능성이 있으며, 이는 빨리 해결할 필요가 있다고 결론 내렸다. 부서장은 직무스트레스 분야를 잘 몰랐기 때문에, 직무스트레스와 조직 행동에 대해 강의를 하는 현지의 대학 전문가로부터 도움을 받기로 했다. 브레인스토밍 회의에서 얻은 정보를 검토한 후, 그들은 전문가가 부서 안에 근무하는 모든 근로자와 관리자를 위해서 직무스트레스 원인, 스트레스 결과와 예방에 대한 인식을 높이기 위하여 비공식의 모임을 운영하는 것은 도움이 된다고 결정했다. 또, 부서안에 문제가 되는 직무 상황과 스트레스 관련 건강문제가 신뢰성이 높게 얻을 수 있도록 조사를 실시하였다. 전문가는 조사를 설계하기 위해서 근로자와 관리자와의 면담에서 얻은 정보를 사용했다. 전문가는 근로자에게 그들을 괴롭히고 있었던 것에 대해 정직하고 공공연하게 반응해도 좋다고 느낄 수 있도록 확실히 하기 위해서 익명의 조사를 실시하였다. 그리고 그는 부서장이 그 자료를 분석하고 해석하는 것을 도왔다.

자료 분석 결과 3 종류의 직무 조건이 근로자 사이에 스트레스 호소와 관련이 있다는 것을 알게 되었다.

- ▶ 비현실적인 마감 시한
- ▶ 상사로부터의 낮은 사회적 지지

▶ 의사 결정에서 근로자 참여 부족

이러한 문제를 정확하게 지적해, 부서장에게 잘못을 교정하는 방법을 개발하고 우선순위 목록을 작성하도록 하였다. 그 결과 다음과 같은 행동이 취해졌다. 1) 비현실적인 최종 기한을 줄이기 위하여 근무 스케줄을 정할때 근로자의 참여를 보다 확대하였고, 2) 발생 가능한 문제를 해결하기 위해 감독자와 근로자간의 빈번한 회의를 가지도록 하였다.

2) 사례 2. 대규모 제조업 사업장

스트레스가 광범위하게 걸치는 징후가 업무 중 명백하지 않았지만, 대기업 제조 회사의 보건관리자는 스트레스 예방 프로그램을 운영하는 것이 도움이 된다고 생각했다. 1 단계로 그는 경영진과 근로자 대표와 이 개념을 논의했다. 그들은 예방 프로그램을 개발하기 위해서 노-사 공동 팀을 조직하기로 결정했다. 팀은 노동조합, 보건관리부서, 인적자원부와 외부 컨설팅 회사의 대표로 구성하였다. 컨설팅 회사는 프로그램 설계, 실시와 평가에 대해 기술적인 지원을 제공했다. 팀과 프로그램을 위한 재원은 경영진으로부터 제공되었고, 경영진은 이 활동을 지원할 것을 밝혔다. 팀은 2개 부분으로 프로그램을 설계했다. 한 부분은 스트레스를 유발할 수 있는 노동조건과 이를 관리하는 프로그램에 집중했다. 제2의 부분은 근로자 개인의 건강과 안녕에 초점을 맞추었다.

관리 프로그램과 노동조건을 다루는 프로그램의 일부를 시작하기 위해서 팀은 컨설팅 회사와 함께 직무스트레스에 대한 회사의 근로자 의견을 새롭게 조사하였다. 조사 데이터는 스트레스가 높은 노동조건을 확인하고, 작업 그룹 및 조직적 수준에서 변화를 제안하기 위해서 팀에 의해 사용되었다. 근로자 건강과 안녕을 위한 프로그램은 12주의 훈련 세션으로 구성하였다. 이러한 훈련세션을 진행하는 동안, 근로자와 관리자는 직무스트레스의 원인과 결과에 대하여 이해하게 되고, 완화 요법 및 건강행위를 실천하는 방법과 같은 자기 방어 전략에 대해 알게 된다. 훈련 세션은 근무시간과 근무외 시간에 제공되었다. 팀은 밀접하게 2개 부분 프로그램을 효과적으로 모니터 하기 위해서, 노동조건과 스트레스 증상을 4분기별로 추적

조사 했다.

3. 일본²²⁾

일본의 근로자의 직무스트레스 및 정신건강 관련 지침으로는 2000년 8월 후생노동성이 발표한 「사업장에서 노동자의 정신건강만들기를 위한 지침(事業場における労働者の心の健康づくりのための指針)」(이하 사업장 정신건강지침)이 있다. 이 장에서는 일본에서 이러한 지침이 등장하기까지의 주요 사회적 배경과 구체적 지침 내용, 멘탈헬스케어²³⁾ 관련 최근 동향을 살펴봄으로써 이것이 우리나라의 예방관리방안 수립에 줄 수 있는 함의에 관해 살펴보고자 한다.

가. 사회적 배경

일본의 사업장 정신건강지침에서는 다음과 같이 취지가 정리되어 있다.

“현재 우리나라(일본)의 국가경제와 산업구조는 큰 전환기를 경험하고 있다. 이러한 변화는 노동자의 의식과 일하는 방식에도 변화를 일으키고 있는데, 이 과정에서 일과 직장생활에 관한 강한 불안과 고민, 스트레스가 있다고 보고하는 노동자의 수가 점차 증가되고 있으며, 이는 이후 보다 급속한 경제 산업구조 등의 변화가 진행됨에 따라 더욱 심화될 것으로 예상된다.

한편 정신건강문제가 노동자, 그 가족, 사업장 및 사회에 미치는 영향은 점점 커지고 있다. 따라서 사업장에서의 보다 적극적인 정신건강유지증진을 꾀하는 것은 노동자와 그 가족의 행복을 확보하는 차원은 물론 국가사회의 건전한 발전이라는 관점에서 매우 중요한 과제가 되고 있다. 이 같은 맥락에서 본 지침은 사업장에서의 사업자가 행해야 할 바람직한 노동자의 정신건강유지 증진 관련 기본적 조치(이하 멘탈헬스케어)가 적절 또는 유효하게 실시되도록 종합적, 원칙적인 멘탈헬스케어의 실시방법을 제시

22) 白倉克之 외(2001), 『職場のメンタルヘルスケア：産業医と産業保健スタッフのためのガイドブック』의 관련 내용을 번역·정리한 내용임.

23) 일본에서 근로자의 직무스트레스와 관련된 건강문제는 주로 ‘멘탈헬스케어(メンタルヘルスケア)’라는 용어로 표현되고 있다.

한 것으로, 각 사업장의 실태에 적합한 형태로 실시 가능한 부분부터 추진 해가는 것이 중요하다.”

이상의 내용에서도 알 수 있듯이, 일본의 사업장 정신건강 지침은 일본의 경제산업구조와 노동력의 변화, 노동자의식 변화 등에 따라 일과 직장생활에서 강한 불안과 고민, 스트레스를 경험하는 노동자의 증가를 주요 배경으로 삼고 있다. 이러한 사실은 후생노동성이 5년마다 실시하고 있는 노동자건강상태조사(労働者健康狀況調査)²⁴⁾에서도 드러나고 있는데, 1997년의 조사에 따르면 일과 직장생활에 관한 강한 불안과 고민, 스트레스가 있다고 응답한 노동자는 전체 62.8%에 달하고 있으며 이는 1982년 이래 지속적으로 증가하고 있는 추세이다(<표 IV-1> 참조). 또한 스트레스로 인한 상병(傷病)결근 노동자의 빈도도 45.6%에 달하고 있으며, 정신장애로 인해 1개월 이상 휴직한 노동자의 비율도 15%에 달하는 등 노동자의 정신건강 문제가 심각한 사회문제로 대두되어 왔다(白倉克之 외, 2001에서 재인용).

<표 IV-1> 일과 직장생활에서 강한 불안과 고민, 스트레스가 있다고 응답한 노동자 비율 (단위: %)

1982년	1987년	1992년	1997년
50.6	55.0	57.3	62.8

*자료: 후생노동성, 노동자건강상태조사, 1997

이처럼 일과 직장생활로 스트레스를 받는 노동자 수가 증가함에 따라 일본정부 및 관련 학회를 중심으로 노동자의 정신건강 문제에 관한 노력이 진행되어 왔으며 (<표 IV-2> 참조), 지금까지의 학술적 지식과 선진적인 사업장의 경험 등을 토대로 멘탈헬스의 원칙적인 실시방법을 종합적으로 제시한 것이 2000년 발표된 “사업장 정신건강 지침”이라 할 수 있다.

24) 이 조사는 10인 이상의 상용노동자를 고용하고 있는 민영사업장 약 12,000개, 16,000명을 대상으로 실시한 것으로, 응답률과 조사신뢰성은 매우 높은 편이다.

<표 IV-2> 일본의 사업장 정신건강 증진 관련 주요 연구 및 사업

시기	주요 내용
1985년~1987년	<ul style="list-style-type: none"> • 산업의학진흥재단의 위탁사업으로 산업의, 위생관리자, 보건부 등 건강관리담당자, 인사·노무담당자를 대상으로 도도부현에서 멘탈헬스 연구 실시
1986년	<ul style="list-style-type: none"> • 노동성에 「중고년노동자 헬스케어 검토위원회 스트레스 소위원회」 설치 • 동 위원회에 의해 “기업에서의 스트레스 대응을 위한 방침”이 보고서로 정리되고, 이를 1987년부터 THP (Total Promotion Plan) 의 하나로 활용
1995년~1999년	<ul style="list-style-type: none"> • 노동성에 「사업장에서의 스트레스 및 그로 인한 건강 영향에 관한 연구반」 설치 • 동 연구반에 의해 “스트레스의 건강영향에 관한 연구”, “간이간진표와 서포트 시스템의 개발연구” 등이 진행
1996년	<ul style="list-style-type: none"> • 중앙노동기준심의회 건의에서 노동자의 건강확보대책의 강화를 위해 멘탈헬스에 관한 이해 촉진과 관련 상담체제의 정비 필요성을 지적하고 1998년부터 실시된 제9차 노동재해방지계획에 스트레스 매니지먼트 보급을 추진
1999년	<ul style="list-style-type: none"> • 노동성에 「노동자의 멘탈헬스대책에 관한 검토회」 설치
2000년	<ul style="list-style-type: none"> • 노동자의 정신건강 만들기 대책의 방향성과 구체적 내용에 관한 검토 보고서 공표(2000년) • 이 보고서에 근거, ‘사업장의 정신건강지침’ 결정

* 자료 : 白倉克之 외(2001), 『職場のメンタルヘルスケア : 産業医と産業保健スタッフのためのガイドブック』에서 요약발췌.

나. 사업장에서의 멘탈헬스케어

이 절에서는 앞서 언급된 일본의 “사업장 정신건강 지침”의 구체적 내용을 지침의 주요 요지와 추진방법을 중심으로 살펴보았으며, 본 내용에 들어가기에 앞서 관련 이해를 돕기 위해 일본의 사업장 노동위생관리체제 관련 내용을 간략히 소개하였다.

1) 사업장에서의 노동위생관리체제

일본에서는 노동안전위생법 제 3장을 「안전위생관리체제」로 하고, 총괄안전위생관리자와 생산라인, 노동위생스텝, 위생위원회를 축으로 하는 노동위생관리체제를 규정하고 있다. 총괄안전위생관리자는 사업소를 총괄하는 사람으로 사업자가 규모 및 업종에 따라 선임하게 되어 있는데(<표 IV-3> 참조), 노동성이 정한 노동재해 방지 대책을 총괄하고 위생관리자를 지휘하는 역할을 수행한다.

생산라인은 공장장, 부장, 과장, 계장 등 사업장내에 구축된 직제 체계를 활용하여 노동위생스텝부문을 결성한 것으로, 이를 통해 기업이 결정한 위생관리계획을 추진하거나 성과를 파악하게 된다. 이와 관련, 사업주는 노동재해 방지를 위한 관리가 요구되는 작업에서 작업주임자를 선임하고 그로 하여금 해당 작업에 종사하는 노동자를 지휘하거나 기타 노동성이 정하는 사항을 수행하도록 해야 한다(노동안전위생법 제 14조).

노동위생스텝은 일반적으로 산업의(노동안전위생법 13조)와 위생관리자(노동안전위생법 12조), 안전위생추진자 또는 위생추진자(노동안전위생법 제 12조의 2)로 구성된다. 사업주는 의사 중 산업의를 선임²⁵⁾하고, 그에게 노동자의 건강관리 및 기타 후생노동성령으로 정한 사항을 수행하도록 해야 한다. 산업의는 노동자의 건강관리와 관련 사업주 또는 총괄안전위생자에게 보고하거나 위생관리자에 대한 지도를 수행하게 된다. 또한 산업의는 적어도 월 1회 작업장을 순회하고 작업방법 및

25) 상시 50인 이상 노동자를 고용하는 사업장은 산업의를 선임할 의무가 있으며, 노동자수가 3,001명 이상 규모의 사업장은 2명 이상의 산업의를 선임해야 한다. 또한 노동자수 1,000인 이상 사업장과 유해업무에 상시 500인 이상의 노동자를 고용하는 사업장에서는 전속 산업의를 선임해야 한다.

위생 상태에 유해요소가 있는 경우 즉시 필요한 조치를 취해야 한다.

<표 IV-3> 업종별, 사업장규모별 안전위생관리조직의 개요

업종 규모	임업·광업· 건설업·운송업 청소업	제조업·통신업·전기업·가스업수도 업·열공급업·자동차정비업·기계수 리업·각종상품소매업·골프장·가구· 건구·총기소매업·연료소매업/여관업	그 밖의 업종
1000인 이상	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[총괄안전위생관리자] B -- 지휘 --> C[안전관리자] B -- 지휘 --> D[위생관리자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[총괄안전위생관리자] B -- 선임 --> C[안전관리자] B -- 선임 --> D[위생관리자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[총괄안전위생관리자] B --> C[위생관리자] </pre>
300-999인			
100-299인			
50-99인	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[안전관리자] A -- 선임 --> C[위생관리자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[안전관리자] A -- 선임 --> C[위생관리자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[위생관리자] </pre>
10-49인	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[안전위생추진자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[안전위생추진자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] -- 선임 --> B[안전위생추진자] </pre>
1-9인	<pre> graph TD A[사업자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] </pre>	<pre> graph TD A[사업자] </pre>

*자료: 후생노동성·중앙노동재해방지협회 편: 산업보건지도자육성자료, 1996

위생관리자는 총괄안전위생관리자의 업무 중 위생에 관련된 기술적 사항을 관리하는 사람으로 적어도 매주 1회 사업장을 순회하고 설비, 작업방법 및 위생 상태에 유해요소가 있는 경우 즉시 노동자의 건강장해 방지를 위해 필요한 조치를 취해야 한다. 위생관리자의 선임은 사업장 규모에 따라 달라지는데, 자세한 내용은 <표 IV-4>에 정리하였다.

<표 IV-4> 사업장 규모별 위생관리자수

사업장 규모(상시 사용 근로자수)	위생관리자
50인 이상 200인 이하	1인
201인 이상 500인 이하	2인
501인 이상 1000인 이하	3인
1001인 이상 2000인 이하	4인
2001인 이상 3000인 이상	5인
3001인 이상	6인

*자료: 후생노동성·중앙노동재해방지협회 편: 산업보건지도자육성자료, 1996

안전위생추진자 또는 위생추진자는 위생관리자의 선임의무가 적용되지 않는 상시 10인이상 50인 미만의 노동자를 고용하고 있는 사업장에서 선임하도록 되어 있으며, 앞서 언급한 총괄안전위생관리자가 지휘, 관리하는 업무 중 위생에 관련된 의무를 담당하게 된다.

마지막으로 위생위원회는 사업장에서 노동자의 건강장해 방지 및 건강 유지증진과 관련된 사항들을 조사, 심의하는 조직으로 상시 50인 이상 노동자를 고용하고 있는 사업장에 설치되어야 한다. 위생위원회는 총괄안전위생관리자 또는 이에 준하는 자, 위생관리자, 산업의, 해당 사업장 노동자로 위생에 관한 경험을 지닌 사람 중 사업자가 지명한 사람으로 구성된다.

2) 사업장 멘탈헬스케어의 주요 요지

일본의 “사업장 정신건강 지침”은 정신건강문제와 관련하여 개인적 요인을 강조 하던 기존의 입장에서, 이러한 문제에 조직적 차원의 요인이 있음을 인정하고, 이를 위한 대책이 필요하다는 관점으로의 전환을 통해 사업자의 적극적인 개입을 강조하고 있다. 노동안전위생법상 사업주는 노동자 건강의 유지증진을 위해 필요한 조치를 지속적, 계획적으로 수행하기 위해 노력을 기울여야 하는데, 멘탈헬스케어는 건강의 유지증진에 있어서도 중요한 활동이 되기 때문에 정신건강에 영향을 미

칠 수 있는 직장 요인의 구체적 문제점을 다양한 각도에서 파악하고 이를 개선하는 것이 중요하다.

그러나 정신건강의 경우 신체건강에 비해 객관적인 측정방법 및 평가에 어려움이 있으며, 문제의 발생과정에 있어서도 개인차가 큰 등 아직 해결해야할 과제들이 많다. 뿐만 아니라 정신건강문제 자체에 대한 오해와 정신건강상 문제를 지니고 있는 노동자에 대한 편견 등으로 인해 세심한 접근이 요구된다. 이를 위해 일본의 “사업장 정신건강 지침”에서는 멘탈헬스케어 추진시 노동자의 프라이버시 보호 및 노동자의 의사존중에 관한 사항을 매우 중요하게 다루고 있다. 또한 노동자의 정신건강은 신체건강과 비교해 볼 때 직장배치, 인사이동, 직장조직 등의 인사노무관리와 밀접히 관련되는 경우가 많다. 따라서 “사업장 정신건강 지침”에서는 멘탈헬스케어의 효과적 추진을 위해 반드시 인사노무관리와 연계될 것을 강조하고 있다.

이러한 인식을 토대로, 일본의 “사업장 정신건강 지침”에서는 멘탈헬스케어와 관련, 사업주가 정신건강에 관한 직장의 현실과 그 문제점을 명확히 하고, 그러한 문제점을 해결하는 구체적인 방법에 관하여 구체적인 계획을, 각각의 사업장의 실태와 필요성에 맞게 책정하도록 하고 있다. 각각의 사업장의 실태와 필요성에 맞도록 계획을 책정한다는 것은, 사업장마다 서로 다른 문제점을 가지고 있기 때문에 그에 필요한 대책도 다르다는 점을 의미하며, 각 사업장의 능력에 맞는 부분에서부터 계획을 실시한다는 현실적인 의미도 내포하고 있다.

3) 사업장 멘탈헬스케어의 구체적 추진방법

“사업장 정신건강 지침”에서는 멘탈헬스케어의 구체적인 추진방법으로 ‘셀프케어’, ‘라인에 의한 케어’, ‘사업장내 보건스텝에 의한 케어’, ‘사업장의 자원에 의한 케어’ 등 4가지 방법을 제시하고, 이것들이 조직적, 지속적, 계획적으로 이루어져야 함을 강조하고 있다.

라인은 일상적으로 노동자와 접촉하는 현장의 관리감독자를, 사업장내 산업보건스텝 등은 산업의 또는 노동자의 건강관리를 담당하는 의사, 위생관리자, 사업장내 보건사, 사업장내 정신건강만들기전문스텝(심리상담담당자, 산업카운셀러, 임상심리사, 정신과의, 심료내과의 등), 인사노무관리스텝 등을 의미한다. 사업장의 자원

은 지역산업보건센터, 도도부현(都道府縣) 산업보건추진센터, 건강보험조합, 노재병원근로자멘탈헬스센터, 중앙노동재해방지협회, 노동자건강유지증진서비스기관, 산업의학진흥재단, 일본의사회, 도도부현의사회, 산업의과대학, 정신과/심료내과 등 의료기관, 지역보건기관, 각종상담기관 등 사업장외에서 멘탈헬스를 지원하는 기관 및 노동위생컨설턴트, 산업카운셀러, 임상심리사, 정신보건복지사 등 사업장외에서 멘탈헬스에 대한 지원을 행할 수 있는 전문가를 말한다.

다음에서는 각각의 케어방법을 보다 구체적으로 살펴보기로 한다.

가) 셀프케어

정신건강을 유지하기 위해서는 먼저 노동자 자신이 스트레스와 정신건강에 대해 이해하고, 자신들의 스트레스를 예방, 경감하기 위한 적절한 조치, 즉 셀프케어를 적극적으로 실시해야 한다. 노동자의 정신건강에는 일과 직장생활은 물론 가정과 그 밖의 다양한 요인들이 복합적으로 작용하게 되는데, 이러한 측면에서도 셀프케어는 유효하게 기여할 수 있기 때문이다.

노동자가 적절한 셀프케어를 행하기 위해서는 정신건강에 관한 정확한 지식이 필요한데, 이를 위해 “사업장 정신건강 지침”에서는 사업자가 노동자에 대해 교육연수 및 정보제공을 하도록 하고 있다. 교육연수 및 정보제공의 내용으로는 1) 스트레스 및 멘탈헬스케어에 관한 기본지식과 2) 셀프케어의 중요성 및 정신건강문제에 대한 올바른 태도, 3) 스트레스에 대한 인식, 4) 스트레스 예방, 경감 및 대처방법, 5) 자발적인 상담의 유용성, 6) 사업장내의 상담처 및 사업장외 자원에 관한 정보, 7) 멘탈헬스케어에 관한 사업장의 방침 등이 있다.

셀프케어를 추진하기 위해서는 노동자가 상사 및 전문가와의 상담이 가능하도록 체제를 정비하는 것이 중요하다. 이를 위해 지침에서는 사업자가 사업장의 실태에 맞게 내부의 상담관련 체제를 정비하거나 사업장외 상담기관을 활용하는 등 필요한 환경정비를 수행할 것과 스트레스에 관한 조사표와 사내 인트라넷 망을 활용한 셀프 체크 기회를 제공하도록 제안하고 있다.

나) 라인에 의한 케어

라인에 의한 케어는 앞서 언급한 셀프케어와 함께 “사업장 정신건강 지침”의 중요한 추진방법 중 하나로, 직장환경의 개선²⁶⁾과 노동자의 상담에 대한 대응 관련 내용을 담고 있다. 라인에 의한 케어에서는 직장의 관리감독자가 직장환경 등의 개선과 노동자 상담, 정신건강상의 문제를 지닌 노동자에 대한 대응 등 중심적인 역할을 담당하게 된다. 지침에 따르면 관리감독자는 평소 노동자의 노동실태를 파악하고, 개별노동자의 과도한 장시간근무, 과중한 피로, 심리적 부담, 책임 등이 발생하지 않도록 노동자의 능력과 적성, 근로내용을 적절히 배려해야 한다.

또한 관리감독자는 노동자로부터의 의견을 청취하고, 사업장내 산업보건시스템이 실시한 직장환경 평가결과 등을 활용하여 직장환경의 구체적인 문제점을 파악하고, 이를 개선하도록 노력해야 한다. 직장환경 개선 시에는 직장환경 및 근로형태의 재고, 관리감독자 자신의 인간관계 조정능력의 향상, 직장조직의 재고 등 다양한 측면을 고려하는 한편 노동자 의견 및 사업장내 산업보건시스템, 사업장의 자원의 의견을 충분히 수렴하도록 해야 한다. 또한 정신건강 관련 대책의 효과를 정기적으로 평가하여 효과가 불충분한 경우에는 재고하는 등 지속적인 노력을 기울여야 한다.

이상과 같은 직장환경 개선과 함께 관리감독자는 일상적으로 노동자의 자발적인 상담에 대응할 수 있도록 해야 한다. 특히 장시간노동 등으로 과로 상태에 있는 노동자, 강한 심리적 부담을 동반하는 사건을 경험한 노동자, 그 밖에 개별 배려가 필요하다고 판단되는 노동자의 이야기를 청취하고, 그에 적절한 정보를 제공하거나 사업장내 산업보건시스템 및 사업장의 자원에의 상담을 권고해야 한다.

한편 “사업장 정신건강 지침”에서는 라인에 의한 케어 추진을 위한 환경정비관련 내용도 담고 있는데, 이는 1) 관리감독자에 대한 교육연수 및 정보제공과 2) 관리감독자에 대한 지원의 두 가지로 나누어져 있다.

라인에 의한 케어를 위해 사업자는 관리감독자에 대한 교육연수 및 정보를 제공해야 하는데, 구체적인 내용으로는 스트레스 및 멘탈헬스케어에 관한 기초지식과

26) 직장환경 등의 개선 대상으로는 작업환경과 작업방법, 노동자의 심신의 피로 회복을 위한 시설 및 설비, 직장생활에 필요한 시설 및 설비뿐만 아니라 노동시간, 일의 양과 질, 직장의 인간관계, 직장의 조직 및 인사노무관리체제, 직장문화와 풍토 등 노동자의 정신건강에 영향을 미치는 요인 등이 포함된다.

관리감독자의 역할 및 정신건강문제에 대한 올바른 태도에 관한 정보, 직장환경 평가 및 개선 방법, 노동자로부터의 상담방법(이야기 청취방법, 정보제공 및 조언 방법 등), 정신건강문제를 지닌 복직자 지원 방법, 사업장내 산업보건스텝 및 사업장의 자원과의 연계 방법, 셀프케어방법, 사업장내 상담처 및 사업장의 자원에 관한 정보, 멘탈헬스케어 관련 사업장 방침, 노동자의 프라이버시에 관한 배려, 직장에서 멘탈헬스케어를 수행하는 의의 등이 있다.

또한 사업주는 라인에 의한 케어를 원활히 추진할 수 있도록 관리감독자의 활동을 이해하고 지원해야 하며, 사업장내 산업보건스텝 및 사업장의 자원으로 부터 필요한 정보를 입수할 수 있도록 해야 한다.

다) 사업장내 산업보건스텝에 의한 케어

사업장내 산업보건스텝에 의한 케어는 1) 사업장내 산업보건스텝 등에 의한 케어의 추진과 2) 사업장내 산업보건스텝 등의 역할, 3) 사업장내 산업보건스텝등에 의한 케어를 추진하기 위한 환경정비 등 세 가지 내용으로 구성되어 있다.

“사업장내 보건스텝에 의한 케어의 추진”은 다시 직장환경 개선 관련 사항과 노동자 상담관련 사항, 네트워크 형성 및 유지로 나누어진다. 먼저 직장환경 개선과 관련하여 사업장내 보건스텝은 사업장을 관찰하고 직장상사 및 노동자로부터의 의견청취, 스트레스 관련 조사 등을 통해 직장 내 스트레스 요인을 평가하고, 이 평가결과에 근거, 관리감독자에게 개선점을 조언하거나 관리감독자와 협력하여 개선에 참여한다. 이 밖에도 사업장내 보건스텝은 노동자에 대한 보건지도 및 건강 상담을 수행하고, 정신건강문제를 지닌 노동자의 직장적응과 휴직중인 노동자의 직장복귀를 지원하며, 전문적인 치료를 요하는 노동자에게 적절한 사업장의 자원을 소개하는 등 사업장과 사업장의 자원과의 네트워크 형성 및 유지에 중심적인 역할을 담당하게 된다. 보다 구체적인 사업장내 산업보건스텝의 역할은 <표 IV-5>를 참조하기 바란다.

사업장내 산업보건스텝에 의한 케어에서는 이상에서 살펴본 사업장내 산업보건스텝의 활동과 역할을 지원하기 위한 사업자의 지원 관련 사항에 관해서도 제시하고 있다. 지침에 따르면, 사업자는 사업장내 산업보건스텝에 대해 정신건강의 유지

증진에 관한 사업장의 방침과 실시해야할 사항들을 제시함과 동시에 필요한 지원을 제공해야 한다. 이러한 지원에는 사업장내 산업보건스텝이 그들의 역할을 수행하는 데 필요한 교육연수와 정보 제공은 물론(<표 IV-6> 참조), 이들의 활동을 적절히 지원할 수 있는 제도 및 체제 정비, 그리고 사업장의 자원을 활용하는데 필요한 조치들이 포함되어 있다.

<표 IV-5> 사업장내 산업보건스텝의 역할

산업보건스텝	역할
산업의	<ul style="list-style-type: none"> • 직장환경의 유지관리, 건강교육, 기타 노동자 건강의 유지증진을 위한 조치 중 의학적 전문지식을 요하는 사항 지원 • 사업장의 정신건강관련 대책의 실시현황 파악 • 전문적 입장에서 셀프케어 및 라인케어 지원 • 교육연수 기획 및 실시 • 정보 수집 및 제공 • 조언 및 지도
위생관리자	<ul style="list-style-type: none"> • 사업장의 정신건강만들기 계획과 산업의 조언, 지도 등을 참고하여 구체적인 교육연수를 기획 및 실시 • 직장환경의 평가 및 개선 • 정신건강 상담 관련 분위기 조성 및 체제조성 • 셀프케어과 라인케어를 지원 및 실시현황 파악 • 산업의와 연계를 통해 사업장의 자원과의 연락조정
보건부(婦) · 보건사(師)	<ul style="list-style-type: none"> • 산업의 및 위생관리자와 협력하여 셀프케어 및 라인케어 지원 • 노동자 및 관리감독자 등과의 상담 • 교육연수의 기획 및 실시
정신건강 만들기 전문스텝	<p>(사업장내 정신건강만들기 전문스텝이 있는 경우)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 다른 사업장내 산업보건스텝과 협력하면서 직장환경의 평가와 개선, 교육연수, 상담 등을 담당
인사노무관리 스텝	<ul style="list-style-type: none"> • 직장배치, 인사이동, 직장 조직의 인사노무관리상의 시스템이 정신건강에 미치는 구체적 영향을 파악하고 노동시간 등의 노동조건 개선 및 적정배치를 배려

* 자료 : 白倉克之 외(2001), 『職場のメンタルヘルスケア : 産業医と産業保健スタッフのためのガイドブック』에서 요약발췌.

<표 IV-6> 사업장내 산업보건시스템에 대한 교육 및 정보제공 내용

교육연수 및 정보제공의 세부내용
<ul style="list-style-type: none"> • 스트레스 및 멘탈헬스케어에 관한 기초지식 • 사업장내 산업보건시스템의 역할 및 정신건강문제에 관한 올바른 태도 • 직장환경 평가 및 개선 방법 • 노동자 상담 방법 • 직장복귀 및 직장적응 지도 방법 • 사업장의 자원과의 연계 방법 • 교육연수 방법 • 사업장의 자원의 소개 및 이용권장 방법 • 사업장의 정신건강만들기 계획 및 체제만들기 방법 • 셀프케어 방법 • 라인에 의한 케어 방법 • 사업장내 상담처 및 사업장의 자원에 관한 정보 • 멘탈헬스케어 관련 사업장의 방침 • 노동자의 프라이버시 배려 등 • 직장에서 멘탈헬스케어를 수행하는 의의

* 자료 : 白倉克之 외(2001), 『職場のメンタルヘルスケア：産業医と産業保健スタッフのためのガイドブック』에서 요약발췌.

라) 사업장의 자원에 의한 케어

“사업장 정신건강 지침”에서는 사업자가 멘탈헬스케어를 추진할 때 필요에 따라 각각의 역할에 맞는 사업장의 자원을 활용할 것을 권고하고 있으며, 특히 사업장내 산업보건시스템에 의한 케어가 어려운 중소기업사업장의 경우 지역산업보건센터, 시도부현산업보건추진센터, 중앙노동재해방지협회, 노재병원근로자멘탈헬스센터 등 각각의 역할에 맞는 사업장의 자원을 활용하도록 하고 있다.

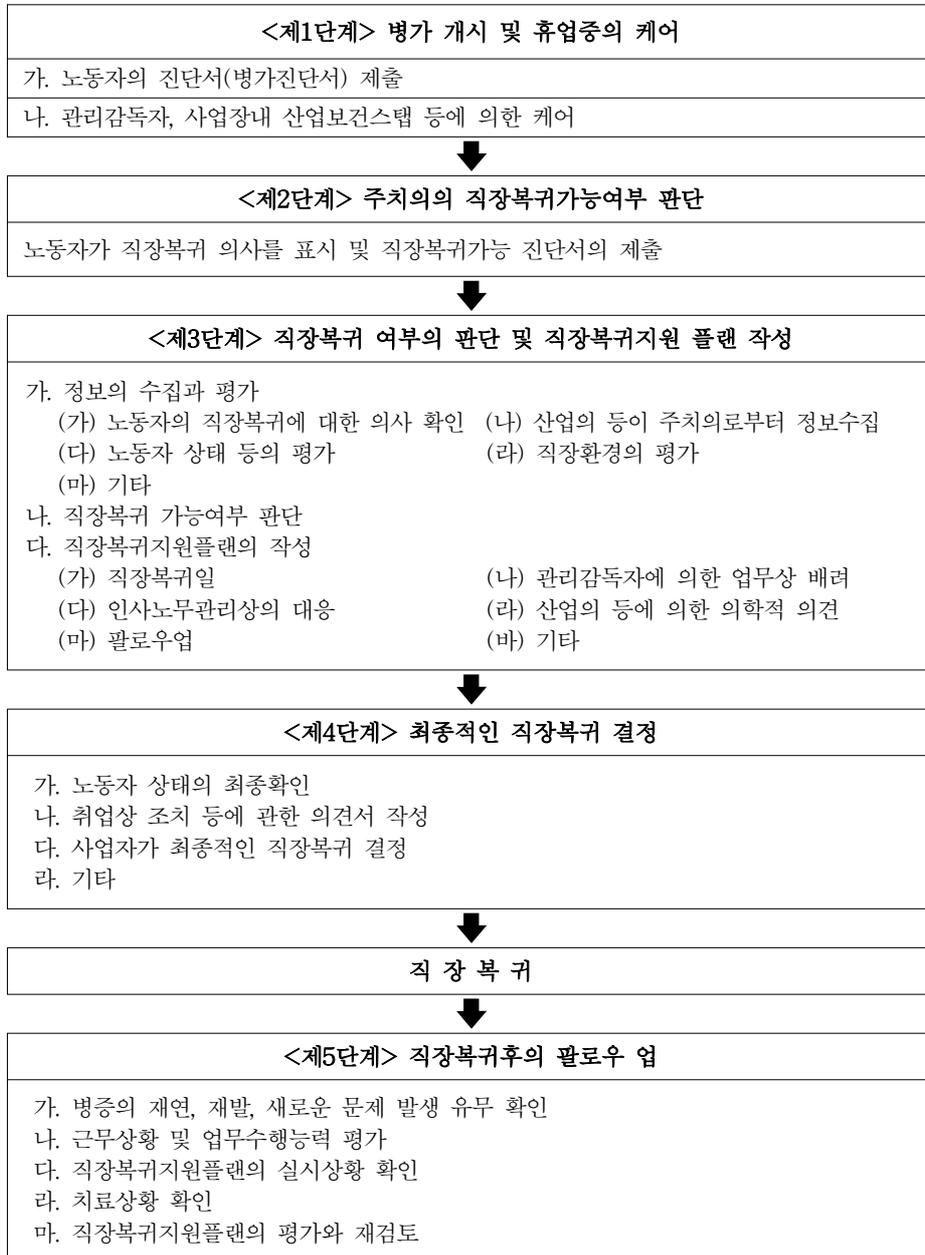
사업장의 자원을 활용한 케어의 구체적 방법으로는 사업장의 자원과의 긴밀한 네트워크 형성을 제안하고 있는데, 이는 필요에 따라 노동자를 신속히 사업장의 의료기관 및 지역보건기관에 연결하기 위해서이다. 대규모·중규모 사업장의 경우 사업장내 산업보건시스템이 창구가 되어 적절한 사업장의 자원으로부터 필요한 정보

제공 및 조언을 얻도록 하는 한편, 일정규모 이상의 사업장에는 기업 내 정신건강 만들기 전문스텝을 확보할 것도 함께 권고하고 있다. 이와 달리 멘탈헬스케어 추진하기 위한 충분한 인력확보가 어려운 50인 미만의 소규모 사업장에서는 보다 적극적인 사업장의 자원 활용과 함께 위생추진자 또는 안전위생추진자를 사업장내 창구로 활용할 것을 제시하고 있다.

다. 정신건강문제로 인해 휴직한 노동자의 직장복귀 지원

이상의 논의에서 알 수 있듯이 일본은 2000년 “사업장 정신건강 지침”을 통해 사업장에서 사업주가 행해야 할 바람직한 멘탈헬스케어 관련 내용을 구체적으로 제시하였다. 그러나 실제로 사업장 멘탈헬스케어를 추진하는 과정에서, 정신건강문제로 인해 휴직한 노동자의 복직 및 재발방지 등에 어려움을 겪는 기업들이 늘어남에 따라 후생노동성은 2004년 10월, 「정신건강문제로 인해 휴업한 노동자의 직장복귀지원 안내서(心の健康問題により休業した労働者の職場復歸支援の手引き)」(이하 직장복귀지원 지침)를 발표하게 된다.

“직장복귀지원 지침”에서 직장복귀지원의 흐름은 병가의 개시로부터 직장복귀 후의 팔로우업까지 5단계로 구성되어 있다(<그림 IV-1> 참조). 그림에서 알 수 있듯이 첫 번째 단계는 병가휴직의 개시 및 휴직 중 케어단계로 병가의 개시는 주치의가 작성한 진단서를 노동자가 관리감독자에게 제출함으로써 이루어지며, 관리감독자는 이를 인사노무관리스텝 및 사업장내 산업보건스텝에게 보고하게 된다. 이후 휴직중인 노동자는 관리감독자 및 사업장내 산업보건스텝으로부터 필요한 연락 사항 및 직장복귀지원과 관련된 사항에 관한 정보를 제공받게 된다.



*자료: 후생노동성, 정신건강문제로 인해 휴업한 노동자의 직장복귀지원 안내서, 2004

<그림 IV-1> 직장복귀지원의 흐름

두 번째 단계는 직장복귀 여부가 판단되는 단계로, 휴직중인 노동자로부터 직장복귀 의사가 있을 경우 사업주는 노동자의 주치의에게 직장복귀 가능성을 판단한 진단서를 제출하도록 한다. 진단서에는 병증의 회복정도를 중심으로 직무수행상 고려해야 할 주치의의 구체적인 의견을 포함하도록 하고 있다.

세 번째 단계에서는 최종적인 직장복귀결정에 앞서 필요한 정보의 수집 및 평가를 통해 직장복귀 여부를 적절히 판단하고 직장복귀를 지원하기 위한 구체적인 플랜(이하 직장복귀지원플랜)을 준비하게 된다. 이 과정은 사업장내 산업보건시스템을 중심으로 관리감독자, 노동자 당사자 간의 충분한 논의와 연계를 통해 추진되어야 하며, 정신건강 관련 전문스텝이 배치된 사업장의 경우, 이들이 보다 전문적인 관점에서 사업장내 다른 산업보건시스템을 지원하게 된다.

필요한 정보의 수집 및 평가가 완료되면 그 결과를 근거로 해당 노동자의 직장복귀 여부를 판단하게 된다. 이러한 판단은 사업장내 산업보건시스템을 중심으로 이루어지나 직장환경 등에 관한 사항에 대해서는 관리감독자의 의견을 충분히 고려하도록 하고 있으며 산업의가 선임되지 않은 50인 미만의 소규모 사업장에서는 인사노무관리시스템 및 관리감독자, 위생추진자 또는 안전위생추진자가 주치의 및 지역산업보건센터, 노재병원근로자 멘탈헬스센터 등 사업장외 자원을 활용하여 판단하도록 한다.

직장복귀가 가능하다고 판단되는 경우, 직장복귀를 지원하기 위한 구체적인 플랜을 작성하게 되는데, 플랜작성시에는 각각의 단계에 따라 내용 및 기간을 설정하고 이에 근거하여 장기적이고 안정적인 직장복귀가 이루어지도록 하고 있다.

직업복귀 여부를 판단하고 직장복귀지원플랜이 완성되면, 사업자가 최종적인 직장복귀를 결정하게 되는데 이것이 직장복귀의 네 번째 단계이다. 4단계에서는 노동자의 상태에 관한 최종확인과 복직 후 해당 노동자에 대한 업무상의 배려 사항 확인, 사업자의 최종적 직장복귀결정 등의 과정을 거치게 된다.

마지막 다섯 번째 단계는 직장복귀후의 팔로우업 단계이다. 정신건강문제에는 여러 가지 원인이 복잡하게 얽혀 있는 경우가 많기 때문에 직장복귀여부를 판단하고 직장복귀지원플랜을 작성하는 데에는 많은 불확정요소가 포함되어 있는 경우가 적지 않다. 또한 직장복귀 준비가 완벽히 이루어진 경우라 할지라도 실제로는 다

양한 사정으로 인해 당초의 계획대로 직장복귀가 진행되지 않는 경우도 있다. 따라서 직장복귀지원에 있어 직장복귀 후 경과를 관찰하고, 상황에 따라 플랜을 재검토 하는 것은 매우 중요하며, 직장복귀 후 관리감독자에 의한 관찰과 지원 이외에 사업장내 산업보건스텝에 의한 정기적 혹은 취업상의 조치 변경시기 등에 맞추어 팔로우업을 실시할 필요가 있다. 팔로우업을 위한 상담에 있어서는 병증의 재발 유무확인과 근무상황 및 업무수행능력의 평가, 직장복귀지원플랜의 실시상황 및 치료상황의 확인 등을 중심으로 노동자 본인 및 관리감독자의 의견을 청취한 후 직장복귀지원플랜을 평가 및 재검토하게 된다.

라. 일본의 노동자 멘탈헬스 관련 최근 동향과 과제

2000년부터 “사업장 정신건강 지침”이 시행되었음에도 불구하고, 일본 노동자의 정신건강 문제는 그 심각성을 더해가고 있다. 후생노동성의 「정신장애등과 관련된 노재인정건수」에 따르면, 업무상 스트레스로 인해 우울증 등 정신장애를 입거나 과로 등으로 자살한 노동자에 대한 노재신청 및 인정건수가 증가하고 있는데, 2004년 현재 전체 신청자 수 524명 중 인정건수가 130명, 자살자(미수 포함)는 45인으로 과거 최악치를 갱신하고 있다. 또한 후생노동성이 3년마다 실시하는 「환자조사」에서도 우울증 등을 호소하는 환자가 증가하는 가운데 기분·감정장애 환자는 입·통원을 합쳐 1996년도에는 전국에 약 43만 3000명, 1999년에는 약 44만 1000명이었던 것이 2002년에는 약 71만 1000명으로 1.6배 증가한 것으로 나타났다.

이처럼 노동자의 스트레스 및 정신건강 문제가 심각해지는 이유로 먼저 장시간 노동문제²⁷⁾가 지적될 수 있는데, 일본노동연구·연수기구의 「인구감소사회에서 인사전략과 직업의식에 관한 조사」에 따르면 노동시간이 길어질수록 스트레스를 느끼는 정도가 높게 나타나며, 주당 평균 노동시간(잔업포함)이 50시간을 초과할 경우 70-80%의 노동자가 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다. 일본의 장시간 노동문제는 장기불황으로 인한 기업의 구조조정 및 성과주의 관리시스템 도입 등

27) 장시간 노동과 정신건강 문제와의 관련성이 알려지면서, 일본 후생노동성은 2005년 11월 이에 적절히 대처하기 위한 대책을 정비하고자 노동안정위생법을 개정하였으며, 2006년 3월 “과중노동에 따른 건강장해방지를 위한 종합대책”을 발표하였다.

과 관련, 개별 노동자가 부담해야 할 업무의 양과 책임이 늘어남에 따라 발생하는 것으로 분석되고 있다.

업무 성격의 변화도 노동자의 스트레스 및 정신건강 문제에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최근 IT 기술의 습득과 관련, 이에 적응하지 못한 중년 노동자들이 지금껏 경험하지 못한 새로운 업무에 배치되면서 이로 인한 스트레스 및 업무 부담이 커지고 있기 때문이다. 또한 업무가 개인화되면서 상사와 부하, 동료 간의 대화가 줄어들거나 업무 관련 상담 기회가 줄어드는 등 스트레스로 인한 정신건강 장애의 예방 및 치료에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 인간관계 역시 변화하고 있다. 이는 일본의 “사업장 정신건강 지침”에서 중요성이 강조되고 있는 라인케어가 기본적으로 상사-부하라고 하는 직장 내 인간관계를 기반으로 하고 있다는 점에서 실효성을 거두지 못할 가능성을 내포하고 있다.

노동자의 정신건강 문제가 심화되고 있음에도 불구하고, 아직까지 적절한 대책을 수립하고 있는 기업이 매우 한정되어 있는 것도 문제점으로 지적될 수 있다. 특히 산업의 배치가 의무화 되지 않은 50인 미만의 중소기업에서는 인식 부족과 비용부담으로 인해 정신건강 대책이 더더욱 진전되지 못하고 있는 실정이다. 2002년 후생노동성의 「노동자건강상황조사」에 따르면 76.5%의 기업이 멘탈헬스케어 대책을 수립하고 있지 않으며, 노동자수가 1,000명을 넘는 기업에서는 90%정도가 정신건강 대책 또는 그에 준하는 대응을 취하고 있는 반면, 30-49인 사업장의 73.4%와 10-29인 사업장의 79.8%가 아무런 대책을 수립하고 있지 않는 등 기업규모별 차이도 큰 것으로 나타났다. 중소기업의 경우 사업장의 자원을 적극적으로 활용할 것이 권고되고 있으나 이러한 기관에 대한 활용도 전체 17.7%에 머무르는 수준이다. 이처럼 기업들의 참여에 진전이 없는 것은 정신건강 대책수립이 비용효과적이지 못하다는 인식에 기인한다. 그러나 정신건강문제의 경우 효과를 측정하기가 어려울 뿐만 아니라 가시적인 성과에 이르기까지 요구되는 시간도 길기 때문에 장기적 시각에서의 정신건강 대책 마련의 중요성을 알리는 작업이 선행되어야 할 것으로 보인다.

이상의 내용을 통해 일본의 “사업장 정신건강 지침”과 관련 최근 동향 및 과제를 살펴보았다. 일본의 경우, 우리보다 빨리 노동자의 정신건강 문제를 인식하고,

이에 대한 대응을 취해왔으나 앞서 언급한 시행상의 여러 가지 문제점에 직면하고 있으며, 성별 및 직종을 고려한 세분화된 관련 연구 또한 충분히 이루어지지 못한 실정이다. 따라서 앞서 소개한 “사업장 정신건강 지침”은 구체적인 사안에 포커스를 맞추기 보다는 일반적으로 적용될 수 있는 최소한의 내용을 담고 있다고 볼 수 있다.

그러나 일본 사례에 관한 검토는 정신건강 관련 지침의 체계성 및 구체성은 물론 장시간 노동문제나 업무성격의 변화, 기업의 도입현황 상황 등 우리사회에서도 유사하게 나타날 수 있는 최근의 쟁점들로부터의 함의를 고려해 볼 때 중요한 작업이 될 수 있다. 특히, 체계적이고 구체적인 제도적 장치가 마련되었다 할지라도 사업장에서의 정신건강 대책이 성공적으로 이루어지기 위해서는 이에 관한 조직 구성원들의 이해와 우호적인 기업 분위기, 그리고 경영진의 적극적인 노력이 필요하다는 최근의 논의는 이제 막 관련 체제를 정비한 우리나라에 중요한 시사점이 될 수 있을 것이다.

V

결 론

1. 직무스트레스 예방 및 관리방안의
기본 방향 159
2. 직무스트레스 원인 평가 및 정책방안 16
3. 직무스트레스 관리 원칙 및 정책방안 16
4. 서비스직 여성 근로자의
직무스트레스의 특수성과 지원방안 17

1. 직무스트레스 예방 및 관리방안의 기본 방향

현대인의 직장 생활은 생존과 삶의 질 향상을 위해 필요부가결한 것이며, 이를 위해 현대인들은 어쩔 수 없이 스트레스를 경험할 수밖에 없다. 중요한 것은 스트레스 요인을 정확하게 파악하고, 얼마만큼 우리에게 필요한 스트레스를 적절하게 관리하는가의 문제이다. 스트레스 요인을 감소시키고, 피할 수 없는 스트레스의 위험을 완화하거나 억제할 수 있는 스트레스 완충 기제를 만들고 이를 잘 활용할 수 있는 전략이 건강증진을 위해 절실하게 필요하다고 본다.

다음에서는 지금까지의 논의를 바탕으로 직무스트레스 예방 및 기본방향에 관해 살펴보고자 한다.

가. 직무스트레스 예방: 1차, 2차, 3차 예방

오늘날 사업장에서 스트레스로 인한 문제의 심각도가 증가하고 있다는 데에 전적으로 합의하고 있지만, 스트레스에 대한 통제나 감소를 위한 적절한 전략 모색에 대해선 합의된 결론이 도출되지 못하고 있다는 점은 주목할 부분이다. 조직생활은 스트레스를 수반한다. 근로자들이 스트레스를 많이 경험하면 할수록 근로자, 그들의 가족, 조직, 그리고 넓게는 사회가 겪게 되는 문제들은 많아질 수밖에 없다 (Burke & Greenglass, 1987).

이에 영국에서는 사업장에서 정신건강의 안녕을 유지하기 위한 전략으로 직무스트레스의 예방과 관리가 중요하며 1차, 2차, 3차 예방전략을 수립하는 것이 중요하다고 지적하였다(Doherty & Tyson, 1998). 일찍이 Murphy(1988)도 세 가지 수준의 개입을 통한 스트레스 관리 프로그램을 설명하였는데 의학적 용어로 표현하면 1차 예방, 2차 예방, 그리고 3차 예방을 통한 개입이 그것이다. 1차 예방은 직장에서의 스트레스의 원인을 변화시키려는 데에 주 관심을 갖고 있으며, 이는 직무스트레스의 문제에 대한 가장 기본적인 접근방법이라고 할 수 있다. 이 접근 방법은 스트레스를 유발시킬 수 있는 직무조건을 변화시키는 데에 관심을 갖기 때문에 반응적(reactive)이며, 스트레스가 될 수 있는 것들로부터 직무 조건을 예방 또는 차

단하는 데에 주목한다는 점에서 순항적(proactive)인 성격을 띤다. 두 가지 경우에 있어 주 관심사는 스트레스로 인한 증상이나 결과보다는 스트레스 원(stressor)이 무엇인가에 있다. 1차 예방의 예로서 작업 재설계(job or task redesign), 참여 경영(participative management), 그리고 직무 확장(job enlargement)을 들 수 있다. 그러나 이러한 전략들이 갖는 이로움에도 불구하고, 이러한 전략들을 충족시키기에는 적지 않은 비용을 필요로 하고 때로는 생산 공정 중단 등 외형적인 생산력 저하를 유발시키는 결과를 초래하기 때문에 2차 예방이나 3차 예방보다도 덜 받아들여지고 있다.

2차 예방의 목표는 스트레스가 보다 심각한 건강상의 악화를 초래하기 전에 스트레스 증상의 심각도를 줄일 수 있는 방안을 강구하는데 있다. 개인적 차원에서 스트레스 감소 프로그램(이완법, 명상법 등)은 2차 예방의 보기가 될 수 있다. 이 프로그램은 근로자들로 하여금 스트레스의 원인과 그로 인한 결과에 대해 그리고 스트레스로 인해 나타날 수 있는 생리적, 심리적 증상 등에 대처할 수 있는 대응 기술(coping skill)과 이완(relaxation) 증상들을 중심으로 교육시키고 훈련시켜 주도록 하는데 목적을 둔다. 이러한 전략들은 1980년대에 보편화된 전략들이었으며 설계와 평가가 용이하고, 근로자들로부터 잘 수용되어 질 수 있다는 장점을 갖고 있다. 2차 예방 전략은 근로자들로 하여금 스트레스 증상에 대처 할 수 있도록 해주는데 효과적이며, 따라서 직장 내에서의 스트레스 감소 프로그램에 있어 중요한 위치를 갖게 한다. 그러나 대부분의 연구자들은 보다 포괄적인 프로그램을 성취하기 위해서는 일차적인 예방의 노력과 연결되어야만 보다 효율적일 수 있음을 강조하고 있다.

3차 예방은 스트레스의 원천(스트레스 인자)과는 무관하게 질병치료에 주목한다. 따라서 스트레스 유발인자의 제거에 목적이 있는 것이 아니라 이미 발생한 질병 치료에 관심을 갖는다. 직업성 질환은 전통적으로 회사에 의무실에서 치유되어 왔고 종종 '근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program: EAP)'을 통해서 수행된다. EAP는 근로자가 소속되어 있는 환경의 특성에 주목하기보다는 근로자의 스트레스를 유발시키는 근로자 개개인의 특성에 초점을 두고 이루어진다.

나. 직무스트레스 관리: 개입수준에 따른 관리방향

직무스트레스의 관리 방향 중 또 다른 측면으로는 개입수준에 따른 분류가 있다. 직업성 스트레스로 인한 위해 효과를 감소시키기 위한 많은 시도들은 일반적으로 첫째, 직장 내에서의 스트레스 원(stressor)을 줄이기 위해 설계되어진 조직적 차원에서의 개입(organizational intervention)과 둘째, 스트레스 원에 노출됨으로 인해 나타나게 되는 부정적인 결과를 최소화하기 위한 개인적 차원에서의 스트레스 관리 훈련의 두 가지 축으로 나누어질 수 있다. 그러나 DeFrank와 Cooper(1987)는 위의 두 가지 흐름에 더하여 개인-조직의 통합적 개입(individual-Vorganizational interface)의 세 가지 유형으로 구분하였다.

앞서 외국의 사례에서 보았듯이 선진 각국은 이 세 가지 유형에 대하여 다양한 프로그램을 가지고 있으며, 이들은 상호배타적인 것이 아님을 강조하고 있다. 개인에 초점을 둔 개입은 근로자들로 하여금 스트레스에 보다 효과적으로 대처할 수 있는 방안에 대해 관심을 갖는다. 보건 및 스트레스 교육 그리고 시간 관리 기법 훈련, 자기주장 훈련 등이 좋은 보기가 된다. 이와는 대조적으로 조직적 측면에서의 개입은 거시적 규모에서 영향을 미칠 수 있는 요인들을 다룸으로써 사업장에서의 스트레스를 감소시키는 데에 주목한다. 이러한 유형의 개입으로는 조직구조의 변화, 선발 및 훈련과정의 재검토, 보다 융통성 있고 '근로자에게 친근감을 줄 수 있는 체계(employee-friendly system)' 그리고 노동의 요구사항이나 욕구에 부응할 수 있는 인사관리 정책을 들 수 있다.

Ivancevich와 Matteson(1990)은 3가지의 유형의 조직적 개입이 사업장에서의 스트레스 감소 프로그램의 운영에 활용될 수 있다고 하였는데, 첫째는 스트레스 원(stressors)의 정도(intensity)와 수(number)를 감소시킴으로써 잠재적으로 발생 가능한 상황을 변화시키는 것이고 둘째는, 근로자들로 하여금 그들의 스트레스 상황과 그 상황에 의해 연출되는 위협에 대한 인식을 변화시킬 수 있도록 도와주는 것, 그리고 마지막으로 스트레스 반응에 대해 근로자들이 보다 적절하고 효과적으로 대처할 수 있도록 도와주는 것 등이라고 하였다.

Elkin과 Rosch(1990)는 스트레스를 줄일 수 있는 조직차원의 전략으로 ①직무 재설계(redesign the task), ②작업환경의 재설계(redesign the work environment),

③융통성 있는 직무 스케줄의 확립(establish flexible work schedule), ④참여 경영의 조성(encourage participative management), ⑤근로자들의 경력 개발 유도(include the employee in career development), ⑥직무 역할 분석 및 목표 설정(analyze work roles and establish goals), ⑦사회적 지지 및 피드백 부여(provide social support and feedback), ⑧단결력 있는 팀 구성(build cohesive team), ⑨공정한 고용정책의 확립(establish fair employment policy), 그리고 ⑩보상의 공유(share the rewards) 등의 10가지 영역으로 요약하였다.

다. 기본 방향

결론적으로 스트레스 감소 프로그램은 1차 예방, 2차 예방, 그리고 3차 예방 모두가 고려되고 이들이 통합되어 스트레스를 감소시킬 수 있는 프로그램으로 정착될 때 평가받을 수 있을 것이며, 장기적으로 스트레스를 보다 효율적으로 예방하고 근로자 개개인뿐만 아니라 조직적 요인을 함께 다룰 수 있어야 한다. 나아가 조직적 차원을 넘어 국가적 차원에서의 정책과 법적인 제도가 마련되어질 때 근로자의 스트레스는 보다 성공적으로 해결될 수 있을 것이다.

2. 직무스트레스 원인 평가 및 정책방안

스트레스 예방과 관리를 위한 일차전략은 스트레스 평가 또는 위해성 평가를 통하여 사업장에서의 우선적인 문제를 밝히는데 있다. 이는 직무스트레스 원인을 밝히고자 하는 노력이다. 직무스트레스는 발생 원인이 다양하여 물리적, 화학적, 사회심리적요인 등이 복합적으로 작용한다.

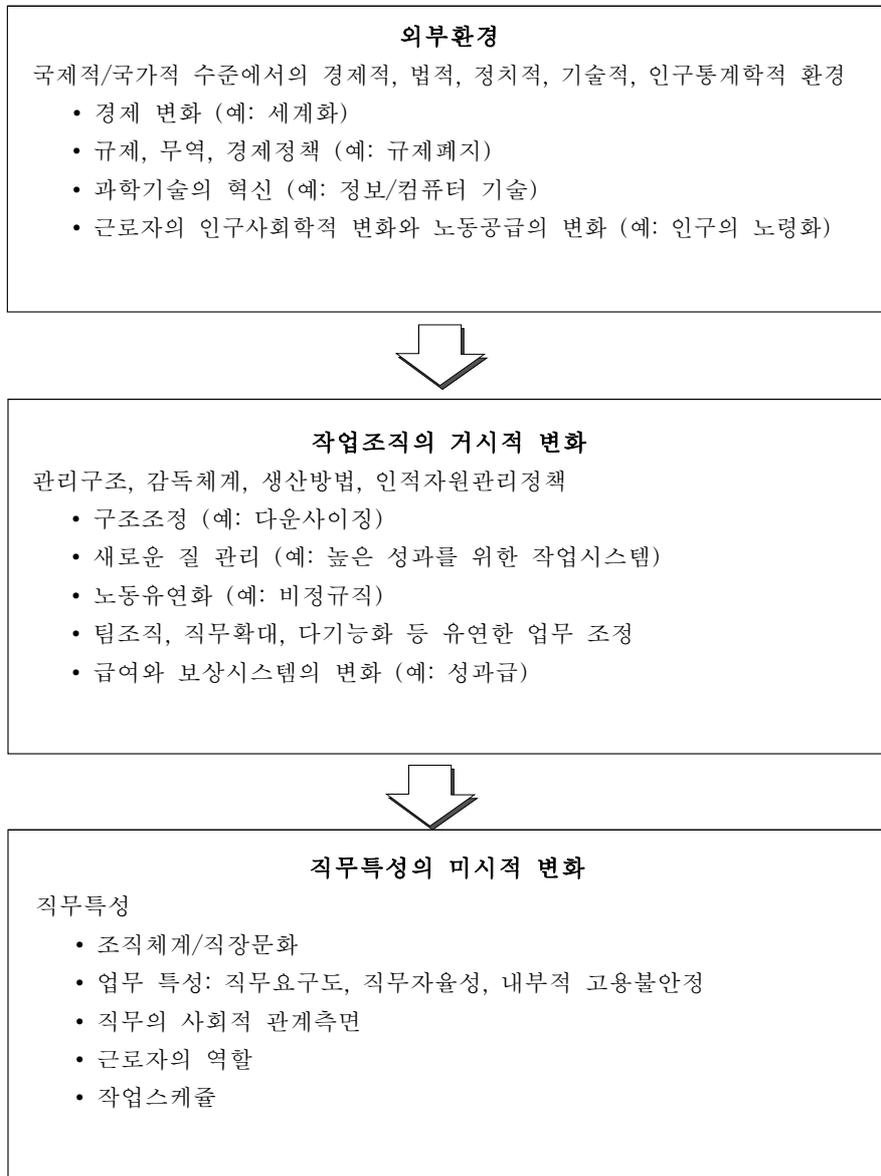
가. 노동의 사회심리적 환경 평가

스트레스 연구는 작업조직을 외부환경과 단절된 직무내적인 영역에만 국한되어 스트레스요인을 파악하는 것 보다는 폭넓은 사회/경제/정치적 변화가 근로자의 건강에 어떤 영향을 주는지를 보는 것으로부터 출발하는 것이 필요하다. 예컨대 미

국 산업안전보건기구의 중점연구사업인 NORA의 작업의 변화에 관한 보고서에서도 이러한 요구가 담겨 있다. 이는 직무스트레스가 단순히 직무특성만이 아닌 보다 폭넓은 사회구조와 관련되어 있기 때문이다. <그림 V-1>에서 보듯이 국내외의 사회경제적, 기술적, 인구학적 추세 속에서 어떻게 산업, 기업내의 작업조직이 변화하고, 그에 따라 직장내 직무특성이 변화하여 스트레스 발생 원인이 되는가 하는 총체적인 틀 속에서 직무스트레스 원인을 파악할 필요가 있다.

특히 거시적 측면에서 노동의 사회심리적 환경에 대하여 살펴보면, 다음과 같은 사항이 주요한 스트레스 원인으로 등장하고 있다. 새로운 작업방식이 대두하고 젊은층의 감소와 고연령층이 증가하며 새로운 위험요인이 등장하고 있다. 정보와 커뮤니케이션의 증가, 자기규제적인 작업과 팀작업, 고용형태의 변화(구조조정, 외주, 하청, 세계화), 노동의 유연성(기술의 기능, 교대제와 사회적으로 바람직하지 않은 시간), 서비스 산업종사자의 증대, 작업장 바깥의 이슈, 즉 끊임없이 변화하는 노동의 유형과 노동력의 인구학적 특성과 여타의 사회적인 문제(사회불평등, 차별, 작업장 폭력과 회롱), 연령, 장애, 성(gender)과 같은 외부적 요인들이 복합적으로 작용한다(Ferrie, 2001; Doyal, 1995).

이 연구의 대상인 서비스직 여성의 경우도 이러한 변화와 무관하지 않다. 경제활동 인구의 감소 및 취업인구의 고령화로 인한 경제 활력의 손실을 막고 성장 동력의 확보를 위한 수단으로 여성인력의 활용이 모색되는 가운데, 많은 여성인력이 서비스직종으로 집중되고 있다. 그러나 이러한 여성인력이 노동의 유연성 등으로 인하여 정규직보다는 비정규직에 속하고 있으며, 기혼여성의 노동참여가 증가함에 따라 직장가정과 가정의 양립이 또 다른 스트레스 요인으로 가중되고 있다. 이는 본 조사결과에서도 확인되고 있는데, 연령별로는 40대가 가장 높은 빈도를 보이며, 75%가 기혼여성이었으며, 이들 대부분은 50인 미만의 사업장에 근무하면서 90% 이상이 비정규직으로 과반수 이상이 실직과 이직경험을 가지고 있었다. 따라서 앞서 지적했듯이 서비스직 여성의 스트레스의 근본적인 원인은 노동의 사회심리적 환경과 밀접하게 맞닿아 있다. 이러한 요소가 확인이 되면 직무에 내재되어 있는 구체적인 직무스트레스 요인을 확인하여야 한다.



*자료: 한국인 직무스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도), 2008, 한국산업안전공단

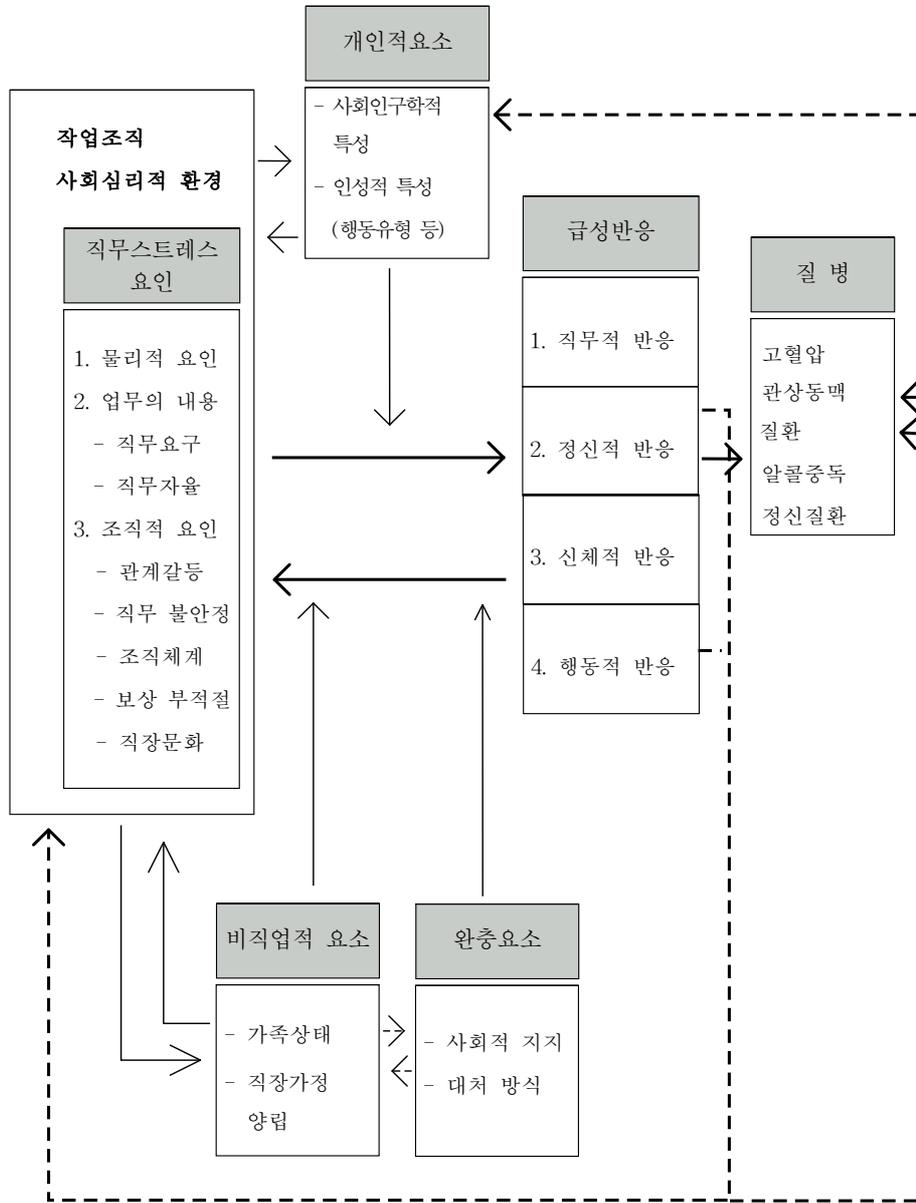
<그림 V-1> 작업조직의 사회심리적 환경

나. 직무스트레스 요인 평가

직무스트레스 요인을 평가하기 위해서는 구조화된 접근이 필요하다. 영국의 경우 The Management of Health & Safety at Work Regulation의 Approved Code of Practice에는 직무스트레스 요인 평가가 어떻게 이루어져야 하는가에 대한 정해진 방법은 없지만, 평가 원칙을 규칙 3조 16항에 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 모든 관련된 위험요소가 포함되어야 한다. 둘째, 작업장이나 근무활동 중에 실제로 어떤 일이 발생하는지 파악해야 하며, 셋째, 모든 집단의 근로자와 영향 받을 가능성이 있는 사람들도 모두 고려해야 한다. 넷째, 취약한 근로자들을 밝히고, 다섯째, 현재 사용하고 있는 예방적인 방법들을 고려하여 평가해야 한다.

따라서 직무스트레스 요인을 평가하기 위해서는 질적인 방법과 양적인 방법을 동원하여 포괄적으로 평가해야 한다. 질적인 방법은 설문지 등과 같은 방법이 아닌 스트레스 상황에 대한 의미, 맥락, 해석에 초점을 두는 것이다. 질적인 방법은 직장인들의 내면적 고충과 갈등의 요인과 조직문화의 전형적이고 공유되는 패턴을 심층면접을 통해 찾아낼 수 있다. 실제로 질적인 방법을 통해 공식적이고 외형적인 직무스트레스 요인 이외의 비공식적이고 내면적 특성을 발견할 수 있다. 이와 함께 양적인 측면에서 접근할 수 있는 직무스트레스 요인을 평가한다.

일반적이고 보편적인 의미에서의 직무스트레스 요인을 평가하기 위한 도구로는 한국인 직무스트레스 측정도구가 있다. 한국인 직무스트레스의 측정도구는 8개 하부영역의 총 43개 항목의 설문으로 구성되었으며, 구체적으로는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성되어 있다. 따라서 각 작업장별로 좀 더 구체적인 직무스트레스 요인은 별도의 분석 및 조사가 심층적으로 추가되어야 할 것이다. 이외에도 직무외 요인 및 개인적인 특성이 병행 조사되어야 한다(<그림 V-2>).



*자료: 한국인 직무스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도)

<그림 V-2> 한국인 직무스트레스 설명 모형 도식

이 연구에서 사회심리적 건강수준에 영향을 주는 직무스트레스 요인으로는 직무불안, 보상부적절 및 직장문화가 있었으며, 직무스트레스 요인에 영향을 주는 직무의 요인으로는 가사부담이 있음을 알 수 있었다.

다. 직무스트레스 평가를 위한 제도 마련

직무스트레스 평가에는 다음과 같은 4개의 주요한 과정이 필요하다.

첫째, 문제 유무에 대한 사업주의 파악이 의무화 되어야 한다. 왜냐하면 직무스트레스 요인을 파악하기 위해서는 근로자와의 대화, 병가 기록 검토 및 잠재적 위험요인 파악을 위한 사업장 순회 등이 필요하기 때문이다. 또한 병가 기록과 건강문제로 퇴직한 자료를 분석하여 스트레스 관련 질병과 같은 특별히 관련된 이슈를 찾을 수 있다. 예컨대 정신건강과 관련된 잠재적 위험성에는 이 연구에서와 같이 직무불안, 보상부적절 및 직장문화 등이 확인될 수 있으며, 이는 직무스트레스 관리를 위한 원인을 확인하는 것이다.

둘째, 직무스트레스 위험 요인을 통제하고 감소시키는 데에 필요한 방법이 결정되어야 한다. 직무스트레스의 위험요소를 통제하거나 제거하기 위한 다양한 범위의 조치들이 있다. 여기에는 직무스트레스 관리를 위한 정책과 제도가 뒷받침되어야 한다. 어떠한 조치가 필요한가에 대한 결정은 직무스트레스 요인을 평가하고 관련된 조직 및 개인의 욕구에 적절한 방법을 밝힌 후 그에 따라 결정되어야 한다.

셋째, 직무스트레스 요인을 평가 후에는 그 원인에 맞는 관리 프로그램이 시행되어야 한다. 단지 평가만을 위한 조사는 아무런 의미가 없다. 직무스트레스 평가의 목적은 직무스트레스로 인한 건강장애를 예방하기 위해 직무스트레스가 높은 직종 또는 부서의 스트레스 요인을 제거하거나 감소시키는데 있다. 평가결과가 개선에 반영된다는 신뢰는 향후 평가과정에 반영될 수 있다.

넷째, 직무스트레스 평가는 정기적으로 실시되어야 한다. 적어도 사업주는 매 3년 이내에 정기적으로 직무스트레스 평가를 실시하여야 한다. 이를 위해서는 법적 조치가 반드시 마련되어야 한다. 현행 산업안전보건법은 2002.12.30일자 개정에서 제5조에 '사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장애를 예방'하게끔 명시하고 있으며, 2003.7.12일자 개정된 산업보건기준에 관한

규칙 제259조 ‘직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치’에서는 ‘...근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스 등(이하 “직무스트레스”라 한다)으로 인한 건강장해예방을 위하여 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전, 정밀기계의 조작 및 감시 작업 등 직무스트레스가 높은 작업에 근로자를 종사하게 하는 때에는...’ 이라고 명시하면서 직무스트레스 요인을 평가하도록 규정하고 있다. 이는 직무스트레스 평가를 위한 최소한의 법적 토대를 갖추었다는데 그 의의가 있다. 그러나 규칙 적용에 있어서 일부 직종만을 한정하여 해석함으로써, 서비스 직종이 누락될 위험성이 있다. 또한 사업주가 이를 실행하지 않았을 경우 특별한 벌칙조항이 없음으로 인해 선언적 규정으로 그치는 경우가 많다. 예컨대 대기업의 경우 노동조합의 요구에 의해 직무스트레스 평가가 진행되는 반면, 직무스트레스 고위험군이 많은 중소기업의 경우 직무스트레스 평가조차 진행되지 않는 경우가 많다.

앞서 연구결과를 토대로 볼 때 서비스직 여성근로자의 경우 대부분 중소기업의 사업장에 종사하는 비정규직 근로자로 현행 법적 제도적 체계 아래에서는 사회적으로 배제될 가능성이 농후하다. 따라서 법적, 제도적으로 직무스트레스 평가에 대한 사업주 의무를 명확히 할 필요가 있다. 또한 세부적인 지침이나 활용서와 같은 내용이 구체적으로 마련되어야 한다.

3. 직무스트레스 관리 원칙 및 정책방안

가. 직장내 직무스트레스 관리를 위한 접근방법

직장은 건강문제를 악화시킬 수 있는 환경을 제공하는 곳인 동시에 문제를 규명하고, 지지적인 시스템으로서의 잠재된 가능성과 지침과 지원을 제공하고 정신적 안녕을 독려할 수 있는 공간이기도 하다. 직무스트레스 요인을 규명하고 정신적 안녕을 촉진시킬 수 있는 환경으로서의 직장을 만들 수 있도록 사업주에게 도움을 주는 4가지 접근방법이 있다.

1) 인력개발 정책 접근법

직업은 근로자와 회사간의 지속적인 상호작용을 통해 수행되는 활동이기 때문에 근로자의 행위에 대한 이해는 사업주에게는 훌륭한 경영을 위한 기본이다. 또한 근로자들에게 영향을 미치는 많은 변화들로 인해 발생하는 스트레스 요인을 개선하고, 사업장 내 정신적 안녕을 촉진시키는 분위기를 만드는데 핵심적인 역할을 하는 것 또한 인적자원 관리의 영역이다. 건강한 조직 환경을 발전시키는 긍정적 접근을 제공함으로써 가능한 정신적 안녕 문제의 인식과 관리를 촉진시킬 수 있다.

직무스트레스 관리에 있어서 인력개발 정책 접근법을 강조하는 이유는 많은 회사들이 맞닥뜨린 아래와 같은 문제가 인적 자원의 과제이며, 직무스트레스와 연관된 주제이기 때문이다. 구체적으로는 ① 직업의 특성상 총 노동인구 내에서 능력개발의 중요성이 증가하고 있다. ② 노동인구의 변화(총 노동인구에서 여성과 노인 노동인구의 증가)는 직장과 가정생활 사이의 갈등을 키우고 있다. ③ 좀 더 유동적이고 복잡한 조직 구조는 직업과 경력의 가치에 대한 불안정성을 만들어내고 있다. ④ 주요한 전략적 변화로 조직문화를 창조하고 적응해야 할 필요성이 증가하고 있으며 상품과 서비스에 대한 높은 질을 요구받고 있다. 이것은 결과적으로 새롭고 유연한 조직구조, 비용절감, 노동의 유연성을 촉진시키는 노동 강도의 증가, 책임감과 좀 더 확실한 고객관리로 이어진다. ⑤ 도급계약이나 단기계약과 같은 다양한 고용관계가 증가하고 있다. 그리고 1년 계약, 심야근무, 유연한 교대, 다기능화와 같은 노동시간과 업무의 유연성을 증가시키고 있다. ⑥ 심리적 계약은 이제 고용자와 피고용자 사이의 매우 서로 다른 기대들로 유형화된다. 예를 들면, 이전에 충성과 책무에 대한 보답으로 고용 안정이 보장되는 고용관계는 유연함과 적응력에 대한 보답으로 직업을 제공하는 관계로 대체되고 있다.

따라서 인력개발 정책의 결과로서 스트레스가 야기되고, 인력개발 정책의 수정으로 개선될 수 있다. 건강한 조직은 근로자 건강에도 도움이 되고, 조직체계와 회사의 발전에도 도움이 된다는 사업주의 인식이 중요하다. 근로자와 직업의 적절한 맞춤, 일의 수요에 부합하는 작업의 부여 그리고 분명한 성과경영시스템을 갖추는 것 같은 적절한 경영활동은 근로자들에게 직업적으로 필요한 능력과 기술을 요구하고 또 그에 부합하는 보상을 확신시켜 줌으로서 개인의 자아실현을 촉진시키는

정책과 실천이 된다.

2) 문제 중심의 접근

문제 중심 접근은 문제 해결에 초점을 두는 접근방법이다. 이 접근은 어떻게 직장 내 직무스트레스와 관련된 문제를 역점을 두어 다룰 것인가에 관한 통찰을 제공한다. 직장 내 직무스트레스 요인을 다루고 적용할 때 근로자와 회사 모두는 문제를 해결하는 주체로 함께 극복전략을 인식하고 규명하고 변화시키고 발견하여야 한다.

그러기 위해서는 문제가 존재하고 있다고 인식하고 이를 수용해야 한다. 문제의 존재에 대한 인식은 핵심요소이다. 이는 근로자와 사업주로 하여금 함께 인식하고 문제를 해결하겠다는 것을 의미한다. 또한 문제는 다양한 원인으로부터 발생한다. 사업주는 태도를 변화시키고 심지어 가치와 신념에 영향을 주는 것을 찾음으로써, 문제가 다양한 다른 수준의 원인으로부터 발생되며 문제들이 보여 지는 것보다 훨씬 더 깊고 본질적일 수 있다는 사실을 주지하고 문제를 분리하여 본다. 조직적 수준에서 근로자 조사와 직무스트레스 평가는 스트레스적인 상황을 유발하는 기업의 분위기와 핵심 영역에 관한 정보를 제공할 수 있다. 개인적 수준에서 문제의 규명과 분리는 스트레스를 유발하는 상황을 추적함으로써 관리방향을 설정할 수 있다.

3) 긍정적 태도 접근

직무스트레스 문제에 종종 붙어 다니는 낙인과 부정적 태도는 문제를 해결하는데 장애가 된다. 긍정적 태도 접근은 사업주가 직장 내에서 잠재된 문제를 해결하는 핵심 요소이다. 직무스트레스와 정신적 안녕에 대한 많은 고정관념과 부정적 견해들이 존재한다.

따라서 부정적 태도를 교정하는 것은 매우 중요하다. 특히 직무스트레스 고위험군을 향한, 그리고 직장에서의 요구를 이겨내는데 어려움을 겪는 사람들을 향한 보다 긍정적 태도를 가지려는 시도는 필수적이다. 이런 태도의 변화는 행동의 변화를 위한 중재, 교육 중재, 그리고 문화적 변화 프로그램들을 통해 얻어질 수 있다.

직장 내 직무스트레스 관리에 대한 긍정적인 태도를 일으키는데 중요한 요소는 다양성을 존중하고 직업적 그리고 비직업적 삶의 요구들을 균형 있게 맞출 수 있는 능력(예로 가족 친화적 접근)을 배양시키는 문화의 발전이다. 다양성의 존중은 개인 근로자들이 불공정한 처우로 고생하지 않고 기업이 모든 근로자들의 기술과 능력을 유용할 수 있도록 보장하는데 필수 불가결하다. 조직적 맥락 안에서 다양성은 기회의 평등 정책의 발전과 연관되고 적절한 정책의 수행을 통해 지지될 수 있다.

가족 친화적인 문화는 아버지의 출산휴가 같은 가족에게 지지적인 정책들에 의해 이루어질 수 있다. 특히 가정과 직장 사이의 충돌이 존재할 수 있다는 사실의 수용은 근로자에게 지워지는 부하를 완화시킬 수 있고 충돌하는 요구들로 인해 생길 수 있는 “장기간 근무”(직장에서 근무는 하지만 생산적이지는 못한)뿐만 아니라 “질병결근”을 피하는데 도움이 된다. 이러한 가능한 문제와 이슈들을 미리 고려함으로써 기업은 잠재된 정신적 안녕 문제에 대해 긍정적인 태도를 일으키는데 좀 더 전도성 있는 환경을 촉진하고 정신적 문제를 경험한 개인이 낙인을 벗을 수 있도록 도와줄 수 있다.

4) 근로자 중심의 접근

근로자 측면에서 직무스트레스를 평가하고 잠재된 정신적 안녕/정신적 건강 문제와 이슈를 이해하고 규명하는 것을 가능하게 하는 것은 실제 관리의 핵심적인 첫 번째 단계이다. 왜냐하면 직무스트레스의 관리정책의 실행은 상황을 근로자의 관점에서 이해하는 경영자의 능력에 달려있기 때문이다.

사람들은 매일의 관심사들을 직장으로 가져간다. 문제가 발생했을 때 문제를 다루는 핵심 요소는 개인에게 작동한 동기유발 과정의 복잡함과 그들 견지의 다양한 성격에 대한 평가이다. 이것의 시작점은 공감의 발생이다. 공감은 개인에게 있어서의 일의 의미, 고용관계와 심리적 계약에 미치는 영향 그리고 정신적 안녕의 표현으로 근로자에게 이것이 의미 하는 바와 어떻게 정신적 안녕의 이슈가 근로자들의 관점으로부터 지각될 수 있는지를 이해하는 것에 의해 얻어질 수 있다.

나. 법적-제도적 관리방안 마련

직장 내에서 직무스트레스를 관리하기 위해서는 무엇보다도 사업주의 역할과 책임이 중요함을 강조하였다. 그러나 이러한 사업주의 책임은 법적-제도적으로 뒷받침되지 않으면 현실화되기 어렵다. 이미 외국에서는 법적-제도적으로 사업주가 직무스트레스를 관리할 것을 요구하고 있다. 영국의 경우 Health and Safety at Work etc ACT 1974와 Management of Health and Safety at Work Regulations 1999에 명시하고 있다. 뿐만 아니라 HSE에서는 구체적인 관리지침서를 작성하여 모든 사업장에 배포하고 있다. 미국의 경우도 미국국립산업안전보건연구원에서 스트레스 관리를 위한 가이드라인을 제공하고 있으며, 일본의 경우도 구체적인 방침을 만들어 사업장 정신건강 만들기에 반영하고 있다.

따라서 우리나라에서도 우선적으로 법적-제도적 체계를 갖추어 전파해 나가야 한다. 2003년도에 개정된 산업보건에 관한 규칙 제259조에서는 직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치로 6가지를 명시함으로써 직무스트레스 관리를 위한 최소한의 법적 토대는 갖추었으나, 세부적인 지침이나 활용서와 같은 내용은 아직 마련되어 있지 않다.

향후 마련되어야 할 법적 관리의 내용은 앞서 직무스트레스의 기본방향에서 언급했듯이 1차 예방, 2차 예방, 3차 예방의 틀로 나누어 제공되는 것이 바람직하다. 1차 예방은 스트레스 제공 원인을 변화시키는 것으로 근로자에 초점을 두거나(예, 스트레스 관리 훈련), 작업장(예, 직무 재설계, 산업안전보건전략들), 근로자와 작업장 간 인터페이스(예, 선택 과정)에 초점을 두는 것이다. 2차 예방은 스트레스에 노출된 근로자가 좀 더 심각해지기 전에 스트레스의 심각한 결과를 줄이는 것으로 주로 개인에게 초점이 모아진다(예, 근로자지원프로그램, 의학적 치료나 상담). 3차 예방은 개별 치료와 작업장 복귀의 내용으로 이루어진다(Kendall 등, 2000). 이런 내용이 포괄적으로 포함되도록 법적 관리체계가 마련되어야 할 것이다.

1차 예방과 관련해서는 사업주로 하여금 개별 사업장에서 직무스트레스의 유해요인을 파악하도록 하는 등 산업보건기준에 관한 규칙 제259조의 1호부터 6호까지의 내용을 실제 수행할 수 있도록 지원해야 한다. 현장에서 직접 사용할 수 있는 직무스트레스의 유해요인 평가도구의 제공이 필요하다. 사업주와 근로자가 같이

참여하여 당해 사업장의 직무스트레스 유해요인을 파악하고 직무스트레스 예방사업의 기초 자료로 활용할 수 있는 수준이어야 한다. 또한 구체적인 지침서를 제공해야 한다. 스트레스가 무엇인지, 스트레스의 결과가 무엇인지, 예방을 위해 근로자는 무엇을 해야 하는지 등의 내용을 알기 쉽게 설명해 놓은 지침서를 마련해 제공해야 한다(근로자용, 보건관리자용, 사업주용으로 나누어 제공되면 더욱 좋다). 영국 산업안전청(HSE)의 ‘업무관련 스트레스, 소지침서(Work-related stress, a short guide)’ 혹은 ‘업무관련 스트레스 맞서기: 근로자의 건강과 안녕을 유지증진하기 위한 관리자 지침서(Tackling work-related stress: A managers’ guide to improving and maintaining employee health and well-being)’ 같은 것이 그 예가 될 것이다. 또한 교육을 제공해야 한다. 정기적으로 산업안전보건교육을 실시하듯이 직무스트레스와 관련한 교육을 제공하도록 의무화해야 한다. 적정 배치의 경우 여타 작업에 배치될 때 업무적합성 평가를 수행하여 적정 배치되듯이 근로자 개인의 특성 등을 고려하여 직무스트레스로 인한 장애가 발생하지 않도록 적정 배치되게 한다.

2차 예방과 관련해서는, 직무스트레스 고위험군을 조기에 찾아내어 중재조치를 취할 수 있게 신뢰도와 타당도가 입증된 증상조사표나 생리지표를 이용한 평가가 이루어질 수 있게 해야 한다. 직무스트레스로 인한 장애의 징후가 발견된 근로자에게 전문가에 의한 상담이나 치료가 가능하게 의뢰체계를 구축하도록 한다.

3차 예방과 관련해서는, 특별히 작업장애의 실질적인 복귀가 가능할 수 있도록 제도가 마련되어야 한다. 산안법에는 ‘건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게’ 하 게끔 되어 있으나, 건강회복의 기준은 어떤 것인지, 또 이는 누가 판단할 것인지 등에 대한 실무지침이 있어야 할 것이다. 또한, 재활에 대한 내용이 포함되어야 한다.

또한 현행 직무스트레스 예방 규정의 문구를 보면 제조업과 생산직 야간 근무자 등에 관한 문구에 치중된 듯한 인상이 강하기 때문에 여성과 서비스직의 특성을 반영할 수 있는 내용을 보충하여야 한다.

이와 함께 현재 권고수준인 직무스트레스 규정을 강제화 시키고, 법 제정 과정에서 여성 및 서비스직, 고용 형태, 노동력의 연령 변화 등 다변화되는 노동 조건을 고려하는 한편 실제 평가 및 예방 관리 방안 효과가 성평등하게 이루어 질 수

있는 여건을 마련하고 시행하는 것이 중요하다.

법적 제도가 마련되어 이를 일정정도 시행한 다음에는 평가과정을 거치도록 한다. 이때 평가의 결과가 성 인지적 통계의 관점 하에 여성과 남성 및 다른 변수와의 결합에 의해 적절히 설명되고 있는지 확인해야 한다. 이러한 성 인지적 통계는 사업장의 차원에서, 정부의 차원에서 주기적으로 평가하여 적절한 국가적 계획을 설정 할 때 보탬을 줄 수 있어야 한다.

마지막으로 이같은 법적 제도 및 예방관리방안이 원활히 수행될 수 있도록 근로자의 직무스트레스 관련 사항에 대해 사업주가 해야 할 의무를 명확히 해야 한다.

4. 서비스직 여성 근로자의 직무스트레스의 특수성과 지원방안

스트레스는 보편성과 특수성을 동시에 갖고 있는데, 일반적으로 직장인들이 업무를 수행하는 과정에서 겪는 공통된 특성(보편성)이 있지만, 모든 근로자에게 동일하게 나타나는 것은 아니다(특수성). 예를 들면 컴퓨터 프로그래머에게 있어서 중요한 스트레스원은 직무 수행 시 항상 집중을 필요로 한다는 것이고, 간호사에게는 피로가 주요한 스트레스 원인이 될 수 있다. 즉, 사람들은 스트레스를 자신이 직면하고 있는 상황과 조건에 연결시켜 서로 상이한 방식과 내용으로 스트레스를 인식하게 된다.

서비스직 여성 근로자의 경우도 다른 직종에 있는 근로자와 달리 보편적 특성 이외에 특수한 스트레스 상황에 노출될 수 있다. 즉, 서비스업에 종사하고 있는 근로자와 제조업 종사자의 가장 큰 차이는 제조업이 생산도구를 사용하여 물품을 생산하는 반면 서비스업은 고객을 대상으로 재화나 서비스를 판매한다는 데 있다. 즉 직접적인 노동과정에서 제조업 근로자는 생산도구가 주요한 생산품과 연결이 되는 반면 서비스업에서는 고객과의 관계가 판매와 서비스의 중요한 통로가 된다. 기업 간에 경쟁이 점차 치열해지고 각 서비스 기업이 이윤을 극대화하기 위해서, 자사의 물건을 좀 더 많이 팔거나 서비스를 통해 이윤을 극대화하기 위해서 고객과 직접 대면하는 판매원들이나 서비스 관련 종사자들의 태도와 이미지, 친절도 등이 생산성 향상에 중요한 영향을 준다는 점이 인식되면서 서비스직 근로자들에게

보다 친절함을 요구하게 되었다. 이러한 조직의 기대규범을 수용하고 대응하는 과정에서 근로자들은 감정노동을 수행하게 되었으며, 3차 산업의 특성이 강한 서비스 부문은 감정노동이 가장 잘 나타나는 부문이라 할 수 있다. 전체 미국 근로자의 3분의 1이상이 감정노동에 종사하고 있다고 추정되는데(Hochschild, 1983), 점차 서비스직의 비율이 높아 지고 있는 우리나라의 산업구조를 볼 때, 우리나라 근로자의 상당 비율도 감정노동에 종사하고 있으며 앞으로 계속 증가할 것으로 예측된다.

유럽의 경우 직무스트레스 위험도가 가장 높은 집단은 대부분 서비스 직종이었으며, 스트레스 원인 중 대표적인 것이 일하는 동안 자신의 감정을 나타내지 못하는 감정노동이었다. 이 연구에서도 감정노동은 직무스트레스 반응인 사회심리학적 건강 수준에 영향을 주는 주요한 요인 중의 하나였다²⁸⁾. 따라서 향후 서비스직 직무스트레스 관리 방향에 감정노동에 대한 관리가 추가되어야 할 필요가 있다. 즉, 감정노동이 산업의 변화와 함께 중요한 노동의 특성으로 인식되어 향후에 감정노동을 수행하는 근로자의 건강 수준을 높이기 위하여 취할 수 있는 조치에 관한 심도 있는 연구와 실행 가능한 대안들이 제시되어야 할 것이다. 그 대안은 감정노동 자체에 대한 연구와 함께 감정노동 그 자체를 제거하기는 힘들기 때문에 감정노동의 강도와 빈도를 완화시켜 줄 수 있는 방안이 강구되어야 할 것이다. 예컨대 업무의 부담을 줄여 주거나, 서비스 질의 평가체계의 기준마련과 평가 시 근로자의 참여, 업무에 있어서의 자율성의 확대, 관리자와 사회적 지지의 증가, 일반적인 복지시설의 확충 등으로 어느 정도 완화될 수 있을 것이다.

서비스직 근로자들은 대부분 중소기업에 근무하고 있다. 중소기업 사업장은 직무스트레스를 관리하는데 있어서 현실적인 여러 어려움과 다양한 쟁점이 있다. 대부분의 중소기업은 근로자들의 건강문제에 관련된 전문가가 없다. 건강 및 안전 관련 문제와 전반적인 안녕에 대한 책임은 주로 회사 소유주에게 있으며, 회사 소유주에 대한 사회적 지지의 부족 및 격리는 건강관리에 나쁜 영향을 미칠 수 있고 반사적인 위기관리에 이르게 한다. 직원 수가 적기 때문에 직무스트레스 해결에 많은 어려움과 쟁점들도 있다. 근로자들은 종종 다양한 역할을 해야 하고 결

28) 본 연구에서 여성과 남성 전체를 다변량 회귀분석 했을 경우 감정노동은 사회심리학적 건강 수준에 부정적으로 영향을 주었고 통계적으로 유의미 하였다($B=0.057$, $P<0.05$).

근자가 발생하면 다른 동료들이 근무 압박감을 느끼게 된다. 만약 장기결근자가 있다면 조직 전체가 영향을 받을 수 있다. 또한 일과 가족의 경계가 매우 가까운 소규모 가족 기업과 관련된 특별한 문제들이 있다. 따라서 중소기업 근로자에 대한 사회적 지원체계 마련이 시급하다. 일본의 사업장의 자원의 활용과 지역내 네트워크 형성을 통한 해결책은 우리나라에서도 타산지석이 될 수 있다고 본다.

또한 서비스직 여성근로자의 경우 이번 연구에서 보듯이 직무스트레스 요인에 영향을 주고 사회심리학적 건강수준에 영향을 주는 것 중 하나는 가사부담이었다. 점차 여성경제활동이 증가하면서 가족의 변화 역시 빠르게 증가하고 있다. 전통적으로 개별가족에서 여성의 책임으로 수행해 오던 아동양육과 노인부양의 문제 등 심각한 위기를 가져왔다. 그러나 이번 연구에서도 보듯이 남성보다는 여성근로자가 여전히 많은 부담을 가지고 있음을 알 수 있었다. 따라서 남성 근로자 보다 여성근로자의 경우 일과 생활의 불균형이 심할 것으로 추정된다. 이는 직무스트레스 요인을 강화하는 요인으로 작용할 것이다. 이에 여성근로자의 일-가정 양립 문제를 해소하고 사회적으로 가사 및 돌봄 노동과 관련한 의식의 전환과 사회적 지원이 이루어져야 하며, 직장에서도 이에 대한 대안이 수반되어야 한다. 앞서 직무스트레스 평가과정에서 모든 관련된 위험요소가 포함되어 조사되어야 함을 밝힌 바 있다. 영국의 경우 직무요인 이외에도 Approved Code of Practice(ACOP)에서 적절하고 충분한 위해성 평가를 위해서는 업무 이외에 발생 가능한 중요한 위험요소를 밝혀야 하며, 사업주가 관련 법률 조항을 지킬 필요성이 있는 방법들을 밝히고 우선순위를 매길 수 있도록 해야 함을 지적하고 있다. 물론 가사 부담과 같은 업무 외적인 문제가 원인이 된 스트레스로 발생한 질병까지 사업주가 보호할 법적인 의무는 없다. 그러나 업무외적인 스트레스도 직무에 부담으로 작용하여 업무에 지장을 줄 수 있다. 따라서 직원의 상황을 이해하는 데에도 관심을 기울일 필요가 있으며, 직무스트레스 관리 프로그램이 포괄적으로 운영되어야 한다.

참고문헌

▶ 국내문헌

- 장동목 외, 2005. 「직무스트레스의 현대적 이해」. 고려의학
- 고미라, 2000. 『노동과 페미니즘』 이화여자대학교 출판부. pp. 13-41.
- 김경신, 1999. 「취업여성의 스트레스와 관련변인 분석」, 전남대학교 가정관리학과, 한국가정과학회지 2(1): 25-37
- 김민주, 2006. 「감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구 - 호텔 종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로 -」, 호텔 경영학연구 제15권 제1호, pp. 35-37
- 박충선, 1995, 「맞벌이가정의 가족문제: 맞벌이가족의 형성과정과 접근방법」, 한국가족학연구회 편, 하우
- 박홍주, 1995. 「판매여직원의 감정노동에 관한 일 연구」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 서동효, 1997. 「호텔직원의 직무스트레스에 관한 실증적 연구」. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 안준수, 1998. 「서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구」. 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 윤세훈, 김상표, 김은민, 2000. 「감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구」. 산업노동연구 6권 1호 2000. pp. 215-253
- 이형실, 2001. 「기존 취업여성과 남성의 가족 및 직업 스트레스와 심리적 복지」. 중앙대학교 가정교육학과, 한국가정관리학회지 제19권 2호
- 장세진, 2000. 「우리나라 직무스트레스의 실태」. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원
- 장세진 외, 2004. 「한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화연구」. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원용역보고서
- _____, 2005. 「우리나라 직장인 스트레스의 역학적 특성」. 예방의학학회지
- 장세진 · 고상백 외, 2002. 「우리나라 직장인 직무스트레스의 역학적 특성」, 예방의학회지 38(1): 25-37

- 전신현, 2000. 「기혼성인여성의 스트레스에 있어 다수역할의 효과」, 계명대학교, 보건과 사회과학 제8집: pp. 5-30
- 정진주, 황정임 2005. 「비정규직 여성근로자 건강증진방안 연구」. 한국여성개발원
- 하미나 외, 2001. 직업병예방연구 용역 보고서 . 「한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구」. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원
- 허지훈, 2000. 「조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구」. 홍익대학교 대학원 석사학위논문
- 중앙고용정보원, 2005. 「직업지도(Job Map)」.(www.work.or.kr)
- 통계청, 2000. 「인구총조사 산업,직업 10%표본」
- _____, 2005. 「경제활동인구연보」
- _____, 2005. 「경제활동인구조사 부가조사」
- 한국산업안전공단 산업안전보건연구원, 2004 「한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도)」. 연세대학교 원주의과대학

▶ 국외문헌

- Adelmann, P. K. Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress. In S.L. Sauter & L.R. Murphy(Eds). organizational risk factor for stress(pp. 371-381). 1995. Washington, DC: American Psychological Association.
- Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*1993; 18(1): pp. 88-115
- Ashforth BE, Humphrey RH. Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relations* 1995; 48(2): pp. 97-125
- Beehr TA et al. Relationship of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as a moderator. *Journal of applied psychology*. 1976; 61: pp. 41-47
- Brandt LPA and Nielson CV. Job stress and adverse outcome of pregnancy: A causal link or recall bias? *Am J Epidemiol* 1992; 135: pp. 302-11
- Burke RJ, Greenglass ER, Work and family. In CL Cooper & IT

- Robertson (Eds). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York. Wiley. 1987. pp. 273-320
- Caplan RD et al. Job demands and worker health: main effects and occupational differences. Washington, DC. United states Government Printing Office, 1975(DEHW Publication No.(NIOSH) 75-160)
- Cheng, Y., Guo Y-L., Yeh, W-Y A national survey of psychosocial job stressors and their implications for health among working people in Taiwan. *Int Arch Occup Environ Health*(2001) 74: pp. 495-504
- Cobb S. *The Frequency of Rheumatic Disease*. Cambridge: Harvard Univ. Press. 1971
- Cobb S, Rose RM. Hypertension, Peptic ulcer and diabetes in air traffic controllers. *JAMA* 1973; 224: pp. 489-492
- Cooper CL, Marshall J. Occupational sources of stress. A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *J Occup Psychol* 1976; 49: pp. 11-28
- Cooper CL, Marshall J. Sources of managerial and white collar stress. IN: Cooper CL & Payne R., ed. *Stress at Work*. Chichester, New York, Brisbane and Toronto. Wiley. 1978. pp. 81-105
- Crosby FJ. *Juggling: The unexpected advantage of balancing career and home for women and their families*. New York: The Free Press. (1991)
- Crump JH et al. Investigating occupational stress: a methodological approach. *J Occup Behav* 1980; 1: pp. 191-202
- DeFrank RS, Cooper CL. Worksite stress management interventions: Their effectiveness and conceptualization. *J Manage Psychol*. 1987; 2: pp.4-10
- de Semt P, Sans S, Dramaix M, Boulenguez C, Backer Gd, Ferrario M, Cesana G, Houtman I, Isacsson SO, Kitt F, Ostergren PO, Peters I, Pelfrene E, Romon M, Rosengren A, Wilhelmsen L, Kornitzer M. Gender and regional differences in perceived job stress across Europe. *European Journal of Public Health*(2005), Vol 15, No 5, pp. 536-545
- Dilworth JE, Kingsbury N. Home-to-Job Spillover for Generation X, Boomers,

and Matures: A Comparison. *Journal of Family and Economic Issues*.
Vol 26(2), Summer 2005

- Doherty N, Tyson S. Mental well-being in the workplace a resource pack for management training and development. Health and Safety Executive. 1998
- Doyal, L. What makes women sick? : Gender and the political economy of health, New Brunswick: Rutgers University Press. 1995.
- Elkin AJ, Rosch PJ. Promoting mental health at the workplace: The prevention side of stress management. *Occupat Med: State of the Art Review* 1990; 5(4): pp. 739-754
- Fagon C. and Burchell B. Gender, Jobs and Working Conditions in the European the Job. *Work and Occupations*. 20(2), pp. 205-232.
- Ferrie JE. Is job insecurity harmful to health? *J R Soc Med*. 2001; 94(2): 71-76.
- French JR P.Jr, Caplan RD. Organizational stress and individual strain. In: Marrow AJ., ed. *The failure of success*. New York. AMACOM, 1972. pp. 30-66
- Galinsky E. Ask the children: What Americans children really think about working parents. New York: William Morrow. (1999)
- Gurung RAR. *Health Psychology: A cultural approach*. University of Wisconsin, Green Bay, Thomson Wadsworth, 2006
- Gwang Suk Kim, Won Jung Cho, Chung Yul Lee, Lucy N. Marion, and Mi Ja Kim. The Relationship of Work Stress and Family Stress to the Self-Rated Health of Women Employed in the Industrial Sector in Korea. *Public Health Nursing* Vol 22, No 5(2005). pp. 389-397
- Hamlin L, Hoffman A. Perioperative Nurses and Sexual Harassment. *Association of Operating Room Nurses. AORN Journal*; Nov 2002; 76, 5; Academic Reserach Library pp. 855
- Higgins CA, Duxbury L, & Lee C. Impact of life-cycle stage and gender on the ability to balance work and family responsibilities. *Family Relations*, 43, 144-150 (1994)

- Hochschild AR. The Managed heart. 1st ed. Berkeley & Los Angeles: University of California Press; 1983.
- Homer CJ, James SA, Siegel E. Work-related psychosocial stress and risk of preterm, low birthweight delivery. *Am J Public Health* 1990; 80: pp. 173-177 *Journal Of OEM* 1998; 40:10. HSE statistics: Causes and kind of Disease -
- Hopkins A. Stress, the quality of work, and repetitive strain injury in Australia. *Work Stress* 1990; 4: pp. 129-138
- Ivancevich JM, Matteson MT, Freedman SM, Phillips JS. Worksite stress management interventions. *Am Psychologist* 1990; 45: pp. 252-261
- Jepson E, Forrest S. Individual contributory factors in teacher stress: The role of achievement striving and occupational commitment. *British Journal of Educational Psychology*(2006), 76, pp. 183-197
- Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain implications for job redesign. *Adm Sci Q* 1979; 24: pp. 285-308
- Kasl SV, Mental health and work environment: an examination of the evidence. *J Occup Med* 1973; 15: pp. 506-517
- Kendall E, Murphy P, O' Neill V, Bursnall S. Occupational stress; factors that contribute to its occurrence and effective management. A report to the workers' compensation and Rehabilitation commission, Western Australia. Perth: Workcover Western Australia, 2000. Available at: www.work.co.kr.wa.gov.au/PDF/Occupational%20stress.pdf(accessed Feb 2004)
- Link, B. G, Phelan. (1995). Social conditions as fundamental causes and diseases. *Journal of Health Social Behavior*, 36: 80-94
- Lively, K. J. (2002). Reciprocal Emotion Management: Working together to Maintain Stratification in Private Law Firms. *Work and Occupations*, 27(1).
- Margolis BL et al. Job stress: an unlisted occupational hazard. *J Occup Med* 1974; 16: pp. 659-661

- Martin J, Knopoff K, Beckman C. An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at the body shop. *Administrative Science Quarterly* 1998; 43(2): pp. 429-469
- Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 1996; 21(4): pp. 986-1010.
- Moyle P, Parkes K. The Effects of Transition Stress: A Relocation Study. *Journal of Organizational Behaviour*, Vol 20, No 5.(Sep.1999). pp. 625-646
- Murphy LR, Sorenson S. Employee behaviors before and after stress management training. *J Occup Behav* 1988; 9: pp. 173-182
- Murphy LR, Hurrell JJ Jr, Sauter SL, Keita GP (Eds.). *Job Stress Interventions*. American Psychological Association Washington, DC, 1996
- Nolen-Hoeksema S. Gender Differences in Depression. 2001 American Psychological Society.
- Otway HJ, Misenta R. The determinants of operator preparedness for emergency situations in nuclear power plants. International Workshop on Procedural and Organizational Measures for Accident Management: Nuclear Reactors, Laxenburg. Austria, 28-31 January 1980. Laxenburg. Austria. International Institute for Applied Systems Analysis. 1980
- Payne R. Organizational stress and social support. In: Cooper CL, Payne.r., ed. Current concerns in occupational stress. Chichester. New York. Brisbane, and Toronto. Wiley. 1980. pp. 269-298
- Rafaeli A, Sutton RI. Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review* 1987; 12(1): pp. 23-37
- Ross J. K., Halatin T. When family stress affects worker productivity. *Supervisory Management* 1982. 27(7), 2-8.
- Roxburgh S. Gender Differences in Work and Well-being: Effects of Exposure and vulnerability. *Journal of Health and Social Behavior* 1996. Vol 37(September): pp. 265-277

- Selye H. Stress in health and disease. Boston and London, Butterworths, (1976).
- Shirom A. et al. Job stresses and risk factors in coronary heart disease among five occupational categories in kibbutzim. Soc Sci Med 1973; 7: pp. 875-892
- Smith, P. The Emotional Labor of Nursing. London: Macmillan. 1992. Stress-related and Psychological Disorders.
- Steinberg RJ, Figart DM. Emotional labor since the managed heart. Annals of the American Academy of Political and Social Science 1999; 561: pp. 8-26
- Theorell t. et al, Decision Latitude, Job strain, and Myocardial Information; A study of Working Men in Stockholm, Am J Pub Health 1998; 88(3): pp. 382-388
- Veno A, Davidson MJ. A relational model of stress and adaptation. Man-environ Sys 1978; 8: pp. 75-89
- Wharton AS. The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. Work and Occupations 1993; 20(2): pp. 205-232
- Wislar JS, Richman JA, Fendrich M, Flaherty JA. Sexual Harassment, Generalized Workplace Abuse and Drinking Outcomes: The Role of Personality Vulnerability. Journal of Drug Issues; Fall 2002; 32, 4; Academic Research Library pg. 1071
- Work-related stress. The Health and Safety Executive. (2001)
- Tackling work-related stress. The Health and Safety Executive. (2001)
- Managing sickness absence and return to work. The Health and Safety Executive. (2004)
- Real solutions, real people. The Health and Safety Executive. (2003)

▶ 일본 참고문헌

A new national guideline for maintenance/promotion of worker mental health
(released on March 31, 2006)

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/03/dl/h0331-1c.pdf>

A manual for return-to-work of workers on sick leave due to mental health
problems (released on Oct 14, 2004)

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/10/dl/h1014-1a.pdf>

A comprehensive action plan for prevention of health problems due to overwork
(revised on March 17, 2006)

[http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/roudou/an-eihou/dl/ka060317008
a.pdf](http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/roudou/an-eihou/dl/ka060317008a.pdf)

新井榮三(2005), 「働く人のメンタルヘルス対策：最近の動向と新たな課題」,
日本労働研究機構

厚生労働省(2004), [http://www.dbtk.mhlw.go.jp/toukei/kouhyo/indexk-roudou.html
#rou13](http://www.dbtk.mhlw.go.jp/toukei/kouhyo/indexk-roudou.html#rou13)

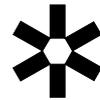
厚生労働省(2004), 「脳・心臓疾患及び精神障害等に係わる労災補償状況」

厚生労働省, 「患者調査」, 各년도

労働政策研究・研修機構(2005), 「人口減少社会における人事戦略と職業意識
に関する調査」

白倉克之 외(2001), 「職場のメンタルヘルスケア：産業医と産業保健スタッ
プのためのガイドブック」, 南山堂

島 悟(2004), 「こころの病からの職場復帰」, 至文堂



부 록

여성근로자의 직무스트레스와
예방관리방안 설문지

ID:

--	--	--	--

서비스직 근로자들의 직무스트레스에 관한 설문조사

안녕하십니까?

저는 여론조사회사인 (주)인포서치의 면접원 _____입니다.

이번에 한국여성개발원에서는 우리나라 서비스직종에 종사하는 근로자들이 직업과 관련해 얼마나 스트레스를 받고 있는가를 파악하여, 스트레스 경감 방안을 마련하고자 이 사업을 기획하였습니다. 이 연구사업을 위해 저희 회사는 한국여성개발원의 의뢰로 본 설문조사를 수행하게 되었습니다. 평소에 직장생활 속에서 받게 되는 스트레스에 관해 아래 질문에 편하게 응답해주시기 바랍니다. 본 사업은 개인정보보호법과 통계에 관한 법률에 의거하여 실시되며, 따라서 조사결과는 통계적 수치로만 사용되며, 본 사업 이외의 목적으로 이용되지 않을 것입니다.

2006년 5월

한국여성개발원
원 장: 서 명 선
(주) 인포서치
대표이사: 최 성 기

회사명		부서명	
이름		연락처	☎
면접원 성명		면접 일시	월 일

1. 여성근로자의 직무스트레스와 예방관리방안 설문지

SQ 1. 성별 ① 남성 ② 여성

SQ 2. 귀하의 주 직장(근무시간이 가장 많은 직장)에서 귀하의 지위는 어느 것이
가요?

- ① 임금근로자 ② 고용주 ⇨ 면접 중단
③ 자영자 ⇨ 면접 중단 ④ (유)무급가족종사자 ⇨ 면접 중단

SQ 3. 귀하는 위의 직장에서 어느 분야에 근무하십니까? ⇨ 다음 쪽의 SQ 3. 직종
관련 보기 카드에서 해당 직종을 찾아 아래의 보기에서 선택하십시오.

- ① 대인 관련 서비스 ② 조리 및 음식 관련 서비스
③ 여행 및 운송 관련 서비스 ④ 보안 관련 서비스
⑤ 단순 노무 관련 서비스 ⇨ 이외의 직종에 대해서는 면접 중단

문 1. 위의 직장에 고용될 때 근로기간을 정하셨습니까?

- ① 연 단위로 ② 월 단위로 ③ 일 단위로
④ 사업 단위로 ⑤ 정하지 않음

문 2. 특별한 사유가 없고 본인이 원한다면 현재의 직장에서 계속 일할 수 있습니
까?

- ① 예 (정규직) ② 아니오

문 3. 현재 하고 계신 일을 하신 지는 얼마나 되었습니까? ____년 ____개월

SQ 3. 직종 관련 보기 카드	
① 대인 관련 서비스	간호 조무사 간병인 기타의료 관련 서비스직 상담 전문가 직업상담사 및 취업알선원 보육교사 및 보육사 생활지도원 및 생활지도 보조원 안마사 피부미용 및 체형관리사 메이크업아티스트 및 분장사 애완동물 미용사 이/미용사 및 이/미용 관련 서비스직 결혼 상담원 혼례 및 장례 종사원 오락, 게임 및 여가 관련 종사원 레크레이션 진행자 및 스포츠강사
② 조리 및 음식 관련 서비스	한식 주방장 및 조리사 중식 주방장 및 조리사 양식 주방장 및 조리사 일식 주방장 및 조리사 기타 주방장 및 조리사 조주사 (바텐더) 접객원(웨이터, 웨이트레스) 주방 보조원
③ 여행 및 운송관련 서비스	항공기 객실 승무원 선박/ 열차 객실 승무원 숙박시설서비스원 숙박시설접수사무원 여행안내원

문 7-1. (실직하신 적이 있다면) 그 기간은 얼마나 됩니까? ____년 ____개월

문 8. 직장을 옮기신 경험이 있습니까?

① 예☞문8-1로

② 아니오

문 8-1. (옮기신 경험이 있다면) 그 횟수는 얼마나 됩니까? ____회

문 9. 귀하는 평소에 담배를 피우시나요?

① 피운다

② 피우지 않는다☞문10으로

③ 피우다 끊었다☞문10으로

문 9-1. (피우는 분만) 하루에 몇 개피나 피우시나요? ____개피

문 9-2. (피우는 분만) 담배를 피우신지 몇 년이나 되었나요? ____년

문 10. 1주일에 한 번 이상 술을 드시나요?

① 1주일에 1번 이상 마신다

② 마시지 않는다☞문11로

③ 마시다 끊었다☞문11로

문 10-1. (음주하시는 분에 한하여) 1주일에 몇 회 정도 마십니까? 주 ____회

문 11. 작년 5월부터 현재까지 병원에서 진찰 받으신 적이 있으십니까?

(건강 검진은 제외)

① 있다

② 없다☞문12로

문 11-1. 작년 5월부터 현재까지 병원에서 몇 번이나 진찰 받으셨나요? ____회

문 11-2. 주로 무슨 증상 때문에 방문하셨습니다습니까?

① 심장질환

② 뇌혈관질환

③ 근골격계 질환(요통, 근육통 등)

④ 호흡기질환(감기, 결핵 등)

⑤ 소화기질환(간, 위, 췌장 등)

⑥ 신경(정신)과 증상(우울, 불안 등)

⑦ 사고에 의한 손상

⑧ 기타 _____

문 17. 다음은 귀하의 직무스트레스 요인과 관련된 질문입니다. 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.				
2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.				
3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
4. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.				
5. 내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다.				
6. 나의 업무량은 예전에 비해 증가하였다.				
7. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.				
8. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.				
9. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.				
10. 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.				
11. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.				
12. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.				
13. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.				
14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필 요하다.				
15. 작업시간, 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.				
16. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				
17. 나는 상사로부터 일에 어떤 기준이나 일관성이 없이 업무 지시 를 받는 경우가 있다.				
18. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
19. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
20. 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는직원이 있다.				
21. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.				
22. 나는 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 찾을 수 있다.				

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
23. 현재의 직장을 그만두어도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.				
24. 직장이 불안하여 미래가 불확실하다.				
25. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.				
26. 앞으로 2년 안에 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다				
27. 나의 근무조건이나 상황에 구조조정 같은 원치 않는 변화가 있었거나 앞으로 있을 것이다.				
28. 우리 회사는 근무평가나 승진, 부서배치 등 인사제도가 공정하고 합리적이다.				
29. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
30. 내가 근무하는 부서와 다른 관련 부서간에는 업무로 인한 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.				
31. 우리 회사는 노동자, 간부, 사업주 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일을 한다.				
32. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.				
33. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.				
34. 나는 현 부서에서 경력을 쌓고, 승진도 무난히 잘 될 것으로 예상한다.				
35. 현재 회사에서 내 직위나 직책은 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.				
36. 내 직업은 평소 내가 생각했던 수준에 미치지 못한다.				
37. 나는 직장에서 내가 하는 일의 노력과 업적을 고려할 때 임금 수준은 적절하다.				
38. 직장에서의 내 노력과 실적을 고려할 때, 나는 그에 걸맞는 존중과 신임을 받고 있다.				
39. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.				
40. 나의 근무조건(임금, 직책, 직무 등)이 더 좋아질 것이라 생각하고 힘든 줄 모르고 일한다.				
41. 우리 회사에서는 내가 능력을 개발하고 발휘할 수 있도록 기회를 준다.				
42. 나는 직장의 회식자리가 불편하다.				
43. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.				

문 18. 귀하의 성격에 대해 알아보기 위한 것입니다. 귀하의 생각에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 √표하여 주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일에 대해 의욕적이며 경쟁심이 강하다.				
2. 일반적으로 시간에 대한 압박감을 느낀다.				
3. 보스(우두머리) 노릇이나 다른 사람보다 우위에 서는 것을 좋아한다.				
4. 다방면에 걸쳐 뛰어나야 한다는 욕구가 강하다				
5. 식사를 빠르게 한다.				
6. 시간에 대한 압박(시간 부족, 시간에 대한 강박 등)을 많이 느꼈다.				
7. 일이 일과 시간 후에도 머리 속에 남아 있어 근무시간 이후에도 일을 생각해야만 했다.				
8. 일이 나의 능력이나 힘의 한계점(수준)까지 이르러 힘든 적이 자주 있었다.				
9. 내가 “일을 과연 잘 수행했을까?”에 대한 불확실함, 불편함, 그리고 불만족스러움을 종종 느꼈다.				
10. 평상시 무엇인가를(사람이나 사물) 기다려야만 할 때 화가 난다(기분이 나빠진다).				

문 19. 아래의 질문은 최근 몇 주 동안에 경험하셨거나 느끼셨던 육체적 심리적 상태에 대해 물어본 것입니다. 해당되는 곳에 V표하여 주십시오

항 목	항상 그렇다	자주 그렇다	가끔 그렇다	전혀 그렇지 않다
1. 현재 매우 편안하며 건강하다.				
2. 자고 난 후에도 개운한 감이 없다.				
3. 매우 피곤하고 지쳐서 먹는 것조차도 힘들다.				
4. 근심걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.				
5. 정신이 맑고 깨끗하다.				
6. 기력(원기)이 왕성함을 느낀다.				
7. 밤이면 심란해지거나 불안해 진다.				
8. 대다수의 사람들과 마찬가지로 나를 잘 관리해 나간다.				
9. 전체적으로 현재 내가 하고 있는 일은 잘 되어가고 있다.				
10. 내가 행한 일의 방법이나 절차에 만족한다.				
11. 어떤 일을 바로 착수(시작)할 수 있다.				
12. 정상적인 일상생활을 즐길 수 있다.				
13. 안절부절 못하거나 심술이 는다.				
14. 나에게 닥친 문제를 해결해 나갈 수 있다.				
15. 불행하고 우울함을 느낀다.				
16. 나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다.				
17. 모든 것을 고려해 볼 때 행복감을 느낀다.				
18. 삶을 살아갈 만한 가치가 있다고 느낀다.				

문 20. 다음은 귀하의 감정노동과 관련된 질문입니다. 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내 일은 내 기분에 영향을 많이 받는다.				
2. 내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다.				
3. 나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.				
4. 나는 일을 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다.				
5. 나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다.				
6. 내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다.				

문 21. 귀사는 직원들이 일을 하는 과정이나 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정을 표현하도록 규정하고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오☞문22로

문 21-1. (규정이 있는 경우) 그러한 방침을 위반했을 경우 귀하는 규정에 따른 벌칙(해고, 임금 삭감, 승진에서의 불이익, 시말서 작성, 공개적 사과 등)을 받습니까?

- ① 예 ② 아니오☞문21-3으로

문 21-2. (벌칙을 받는 경우) 그러한 방침을 위반 했을 경우, 받게 되는 벌칙을 자세히 설명해 주십시오.

문 21-3. 그러한 방침을 준수할 경우에는 보상을 받습니까?

- ① 예 ② 아니오☞문21-5로

문 21-4. 그러한 방침을 준수할 경우, 귀하의 회사에서는 어떠한 보상을 주는지 자세히 설명해 주십시오

문 21-5. 귀하의 회사에서는 직원들이 고객들을 상대하는 것을 지속적으로 관찰하고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

문 22. 귀하께서는 현재 일하시는 곳에서 성적 희롱을 경험하신 적이 있습니까?

- ① 늘 그렇다 ② 자주 그렇다
③ 아주 가끔 그런 경우가 있다 ④ 그런 적이 전혀 없다

문 23. 귀하는 근로자의 직무스트레스 방지에 관한 법규에 관해 알고 계십니까?

- ① 아주 잘 알고 있다 ② 비교적 잘 알고 있다
③ 들어 본 적은 있으나 잘 모른다 ④ 전혀 모른다

문 24. 귀하께서는 직무스트레스를 줄이기 위한 방안이 필요하다고 보십니까?

- ① 매우 필요하다 ② 필요한 편이다
③ 별로 필요하지 않다 ④ 전혀 필요하지 않다

문 25. 귀하는 자신의 직무스트레스를 줄이기 위해 어떤 조치가 가장 효과적이라고 생각하시는지 두 가지만 V를 표시해 주십시오.

- ① 작업환경/작업내용/근로시간 개선 ② 작업과 휴식 적정 배분
③ 여가활용을 위한 복지서비스 제공 ④ 운동과 오락프로그램 개발
⑤ 건강 진단 및 상담 ⑥ 기타

※ 다음은 귀하의 가정과 직장생활에 관련된 질문입니다.

문 26. 현재 귀하께서 일과 가정생활을 병행하면서 다음과 같은 항목에 얼마나 많은 부담을 느끼십니까?

항 목	전혀 아니 다			보통 이다			매우 그렇 다	해당 없음
1. 가사노동 부담	1	2	3	4	5	6	7	9
2. 자녀양육에 대한 부담	1	2	3	4	5	6	7	9
3. 환자, 노인 등을 돌보아야하는 부담	1	2	3	4	5	6	7	9

문 27. 귀하께서는 결혼하셨습니다?

① 예

② 아니오 문28로

문 27-1. 귀하의 배우자께서는 집안일에 얼마나 참여하고 계십니까?

① 배우자가 집안일을 거의 도맡아 하는 편

② 배우자가 더 많이 하는 편

③ 배우자와 내가 집안일을 반반씩 분담하는 편

④ 배우자가 더 적게 하는 편

⑤ 배우자가 거의 도와주지 않는 편

문 27-2. 귀하께서는 배우자의 집안일 참여가 얼마나 공평한 편이라고 생각하십니까?

① 모두에게 공평한 편

② 나에게 불공평한 편

③ 배우자에게 불공평한 편

2006 연구보고서-11

서비스직 여성근로자의
직무스트레스 실태 및 관리방안

2006년 12월 28일 인쇄

2006년 12월 30일 발행

발행인 : 서 명 선

발행처 : 한국여성개발원
서울시 은평구 불광동 1-363
전화 / 02-3156-7000 (대)

인쇄처 : 도서출판 한학문화
전화 / 02-313-7593 (대)

ISBN 978-89-8491-175-8 93330 <정가 6,500원>

KWWDI



한국여성개발원
Korean Women's Development Institute

