

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2004. Vol. 9, No. 3, 729 - 741

## 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이: 서비스직 종사자를 중심으로

정민정                      탁진국<sup>†</sup>  
광운대학교 산업심리학과

본 연구는 급속하게 변화하고 치열한 경쟁 환경 속에서 얻게 되는 다양한 직무스트레스원이 성별과 직급에 따라 어떻게 다르게 나타나는지를 알아보는데 그 목적이 있다. 자료는 성별과 직급을 고려하여 서비스직에 종사하는 남성관리자(99명), 여성관리자(102명), 남성사원(93명), 여성사원(188명)으로부터 얻었다. 모두 15 개의 다양한 직무스트레스원(역할모호, 역할갈등, 역할과다, 역할과소, 적성불일치, 부서 간 갈등, 리더불만족, 동료불만족, 의사참여문제, 직무불안정, 승진문제, 임금문제, 작업-가정갈등, 환경문제, 정서노동)이 측정되었다. 변량분석 결과 성별과 직급의 주효과가 나타났으며, 의사참여문제에서만 성별과 직급 간에 유의한 상호작용 효과가 나타났다.

주요어: 직무스트레스원, 성별, 직급, 남성관리자, 남성비관리자, 여성관리자, 여성비관리자, 정서노동

현대 조직에 근무하는 종업원들은 빠른 시장변화로 말미암아 심한 '직무스트레스의 시대'에 살고 있다고 할 수 있다. 직무스트레스는 기업이 관심을 갖고 해결해 나가야 할 중요한 부분임에도 불구하고 국내는 아직 조직차원에서 체계적인 직무스트레스원인에 대한 분석이 부족한 실정이라고 할 수 있다. 직무스트레스에 대한 기존 연구는 크게 보

<sup>†</sup> 교신저자(Corresponding author) : 탁진국, (139-701) 서울시 노원구 월계동 447-1번지 광운대학교 산업심리학과, E-mail: tak@kw.ac.kr

면, 직무 스트레스의 원인(job stressor: 이하 “직무스트레스원”이라고 함)에 관한 연구, 직무 스트레스로 인해 나타나는 결과에 관한 연구, 그리고 직무스트레스를 줄이고 이에 대처하는 방법에 관한 연구로 크게 구분할 수 있다 (Newell, 1995).

일반 직장에서의 직무스트레스원에 관해서, Brief, Schuler 및 Van Sell(1981)은 조직특성과 과정, 직무요구와 역할특성, 그리고 개인특성의 세 범주로 구분하였으며, 각 범주에 속하는 변인들은 직무스트레스를 가져오고, 결과적으로 직무행동에 영향을 준다고 하였다. 조직특성과 과정에 속하는 직무스트레스원은 임금 및 승진, 직무순환과 같은 조직정책범주, 중앙집권화나 부서의 크기 등과 같은 조직구조범주, 그리고 의사소통이나 훈련프로그램과 같은 조직과정범주이다.

두 번째 범주인 직무요구와 역할특성에 속하는 직무스트레스원은 소음이나 안전과 같은 작업조건범주, 동료나 상사와의 관계와 같은 대인관계범주, 반복적인 일이나 시간압력과 같은 직무요구범주, 그리고 역할갈등, 역할모호성, 역할과다/과소와 같은 역할특성범주이다.

마지막으로, 개인특성범주에 속하는 직무스트레스원은 A유형이나 내향성과 같은 개인특성 변인을 포함한다. 이 밖에 직무스트레스원의 유형에 관한 여러 모형 (Ivancevich & Matteson, 1980; Kahn & Byosiere, 1992; Kinicki, McKee, & Wade, 1996; Marshall & Cooper, 1979)이 있지만 대부분 Brief 등(1981)의 모형과 유사하다고 볼 수 있다.

다양한 유형의 직무스트레스원에 대한 연구

는 일반 기업에 있는 종업원뿐 아니라 경찰 (Greller, Parsons & Mitchell, 1992)이나 교사 (탁진국, 신필순, 1999; Kyriacou & Sutcliffe, 1978) 등 다양한 직업에 종사하는 사람들을 대상으로 진행되어 왔으며, 연구 결과는 각 직업에 따라 지각하는 직무스트레스원의 종류와 정도가 다른 것으로 나타났다.

특정 직종에 종사하는 사람들을 대상으로 하거나(예, 사무직의 경우, 이종목, 송대현, 박한기, 송병일, 1991; 생산직의 경우, 이종구와 박원섭, 2001) 다른 직종에 종사하는 종업원들간(예, 생산직, 사무직, 연구직: 탁진국, 2002) 이들이 지각하는 직무스트레스원에서 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위한 연구도 진행되었다.

개인의 중요 특성 변인 가운데 하나인 성별에 초점을 두고 여성(송영숙, 1996; 임승락, 김지혜, 이동수 및 김이영, 2000)이나 남성 또는 남녀에 따라 지각하는 직무스트레스원에서 어떠한 차이가 있는지를 알아보려는 연구도 진행되었다(예, 이주희, 이은희, 2001; Davidson & Cooper, 1983; Duxbury & Higgins, 1991; Zappert & Weinstein, 1985).

탁진국, 이강숙 및 홍현숙(2002)은 사무직에 종사하는 종업원들의 직급을 토대로 관리자와 일반사원의 두 집단으로 구분하고 이들이 지각하는 직무스트레스원에서의 차이를 조사하였다. 관리자 집단은 역할과다, 직무불안정, 그리고 일-가족갈등을 주요한 직무스트레스원으로 지각하였고, 사원 집단은 역할갈등, 적성불일치, 의사결정참여, 그리고 승진문제를 주요한 직무스트레스원으로 지각하였다.

이와 같이 직무스트레스원에 관한 다양한 연구가 진행되었지만 대부분의 연구들은 종업원들의 직종, 직급이나 성별 중에서 한 가지 변인에 초점을 두고 그 변인에서의 차이만을 분석하였다. 본 연구에서는 서비스직에 종사하는 종업원들을 대상으로 이들을 성별(남성과 여성)과 직급(관리자 대 비관리자)으로 구분하고 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서 어떠한 차이가 나타나는지를 알아보고자 하였다.

본 연구에서는 직무스트레스원으로서 Brief

등(1981)이 제시한 세 범주 가운데 개인특성을 제외한 두 범주에 속하는 변인들을 대부분 포함시켰다. 또한 IMF 이후 국내 종업원들에게도 중요한 직무스트레스원으로 작용하고 있는 직무불안정과 최근 들어 직무스트레스 분야에서 많은 연구가 진행되고 있는 일과 가족간의 갈등 변인을 직무스트레스원에 포함시켰으며, 서비스직에서 직무스트레스원으로 크게 작용할 수 있는 정서노동을 추가하여 모두 15개의 직무스트레스원을 사용하였다.

표 1. 조사대상자의 인구통계적 변인 결과

구분	남성		여성		전체 (482)	
	관리자 (99)	비관리자 (93)	관리자 (102)	비관리자 (188)		
나이	20대	9	66	37	133	245(51%)
	30대	74	27	46	52	199(41.2%)
	40대	16	0	17	3	36(7.4%)
	50대	0	0	2		2(0.4%)
	평균	34.8	27.8	33	27.4	30.8 세
결혼여부	기혼	69	25	51	53	198(41.1%)
	미혼	30	68	50	135	283(58.7%)
	이혼	0	0	1		1(0.2%)
학력	고등학교졸	4	22	21	84	131(27.2%)
	전문대졸	15	29	50	67	161(33.4%)
	대학졸	74	37	31	37	179(37.1%)
	대학원졸	6	5	0		11(2.3%)
직위	사원급	2	79	5	185	271(56.2%)
	주임급	14	11	71	3	99(20.5%)
	대리급	34	3	17		54(11.2%)
	과장급	28	0	8		36(7.5%)
	과장급이상	21	0	1		22(4.6%)
근속연수	1년 이상	30	80	34	181	325(67.4%)
	3년 이상	46	13	48	7	114(23.6%)
	7년 이상	10	0	11		21(4.4%)
	10년 이상	13	0	9		22(4.6%)
고용형태	정규직	94	53	70	36	253(52.5%)
	비정규직	5	40	32	152	229(47.5%)

## 방 법

### 조사 대상자

본 연구에서의 조사대상자는 서비스직(주요 전화상담 및 판매업무)에 종사하는 직원을 대상으로 하였으며 근무 시간 중에 설문을 실시하여 수거하는 방법으로 실시하였다. 모두 7개 조직에 근무하는 종업원들로부터 자료를 얻었으며 총 520부를 배포하여 총 487부가 회수되었다. 이 중 설문지 응답이 불성실하거나 중심화 경향이 있다고 판단되는 5부를 제외하였고 최종 분석에는 482명의 자료를 사용하였다. 전체 조사대상자를 성별과 직급으로 구분하면 남성 관리자가 99명, 남성 비관리자가 93명, 여성 관리자가 102명, 그리고 여성 비관리자가 188명이었다. 조사대상자들이 종사하는 분야별로 살펴보면 보험, 카드사, 홈쇼핑 센터의 텔레마케팅 분야 종사자 322명, 생명보험사 영업직 60명, 제품 판매분야 종사자 110명으로 구성되어 있다. 조사대상자에 대한 자세한 인구통계적 변인은 표 1과 같다.

### 측정 도구

#### 직무스트레스원

본 연구에서는 모두 15개의 직무스트레스원을 사용하였다.

**역할모호:** 역할모호는 자신이 하는 일이 명확하지 않은 정도를 의미한다. Rizzo, House 및 Lirtzman(1970)의 척도를 번안하여 사용하였으며 점수가 높을수록 역할모호가 심함을 의미한다.

다. “나는 내 책임이 무엇인지 모른다”를 포함하는 2개의 문항으로 구성된다. 본 연구에서 역할모호 척도의 Cronbach alpha는 .49이었다.

**역할갈등:** 역할갈등은 여러 사람의 업무요구로 인해 갈등을 겪는 정도를 의미하며, Rizzo 등(1970)의 척도를 번안하여 사용하였다. 점수가 높을수록 역할갈등이 높음을 의미한다. “상사들이 서로 상반된 업무를 지시할 때가 많다”를 포함하는 2개의 문항으로 구성된다. 본 연구에서 역할갈등 척도의 alpha는 .75이었다.

**역할과다:** 역할과다는 자신이 해야 할 업무가 많은 정도를 의미하며, 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였다. 점수가 높을수록 역할이 과다함을 의미하며, “나는 해야 할 일이 너무 많다”와 같은 3개 문항으로 구성되었다. 본 연구에서 역할과다 척도의 alpha는 .70이었다.

**역할과소:** 역할과소는 자신의 할 일이 능력에 비해 낮은 정도를 의미한다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 역할과소가 심함을 의미하며, “나는 내 능력에 비해 하찮은 일을 하고 있다”를 포함하는 2개의 문항으로 구성되었다. 본 연구에서 역할과소 척도의 alpha는 .51이었다.

**적성불일치:** 적성불일치는 현재의 직무가 자신의 적성과 맞지 않는 정도를 의미한다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 적성불일치 정도가 심함을 의미하며, “내 직무는 내 적성과 맞지 않는다”와

같은 3개의 문항으로 구성되었다. 본 연구에서 적성불일치 척도의 alpha는 .52이었다.

**부서갈등:** 부서갈등은 부서간의 업무수행 시 발생하는 갈등 정도를 측정하기 위한 변인으로서, “부서 간 업무책임이 중복되어 서로 간에 마찰이 일어난다”와 같은 2개의 문항으로 구성되었다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 부서 간 갈등이 심함을 의미한다. 본 연구에서 부서갈등 척도의 alpha는 .78이었다.

**리더불만족:** 리더불만족은 상사가 지나치게 과업 지향적으로 행동하는 정도를 측정하는 변인으로서 “내 상사는 최선의 노력을 할 것만을 요구한다”를 포함하는 4개의 문항으로 구성되었다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 지나치게 과업을 강조하는 것을 의미한다. 본 연구에서 리더불만족 척도의 alpha는 .90이었다.

**동료불만족:** 동료불만족은 동료가 평소에 얼마나 도움을 주는지의 정도를 측정하는 변인으로서, “내 동료는 나에게 전반적으로 불친절하다” 등의 3개 문항으로 구성되었다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 동료에 대한 불만이 높음을 의미한다. 본 연구에서 동료불만족 척도의 alpha는 .84이었다.

**의사참여문제:** 조직문화를 측정하기 위하여 Ruh, White 및 Wood(1975)가 개발한 의사결정

에 대한 참여정도 척도를 변안하여 사용하였다. 의사결정에 대한 참여 권한이나 점수가 높을수록 의사결정에 대한 참여 권한이나 기회가 적음을 나타낸다. “업무수행에 대해 말을 하거나 영향력을 행사할 수 있다”와 같은 5개 문항으로 구성되었다, 본 연구에서 의사참여척도의 alpha는 .80이었다.

**직무불안정:** 직장에서 얼마나 안정적으로 일할 수 있는지의 정도를 측정하기 위한 변인으로서, 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 안정적이지 못함을 의미한다. “언제 다른 직장으로 옮겨야 할지 모르는 형편이다”와 같은 3개 문항으로 구성되었다. 본 연구에서 직무불안정 척도의 alpha는 .73이었다.

**승진문제:** 승진문제는 승진제도가 공정하게 실시되고 있는 정도를 측정하는 변인으로서, “승진정책이 불공정하다”와 같은 3개의 문항으로 구성되었다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 승진이 공정하지 못함을 의미한다. 본 연구에서 승진문제 척도의 alpha는 .83이었다.

**임금문제:** 임금문제는 임금제도가 공정하게 실시되고 있는 정도를 측정하는 변인으로서, “임금제도가 불공정하다”와 같은 3개의 문항으로 구성되었다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 임금제도가 공정하지 못함을 의미한다. 본 연구에서 임금문제 척도의 alpha는 .84이었다.

**환경문제:** 환경문제는 직장에서 소음, 온도, 조명, 공간, 냄새와 같은 물리적 환경이 유해한 정도를 측정하는 변인으로서, “업무 공간이 비좁다” 등을 포함하는 3개의 문항으로 구성되었다. 탁진국 등(2002)이 개발한 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 물리적 환경이 유해한 정도가 심함을 나타낸다. 본 연구에서 환경문제 척도의 alpha는 .85이었다.

**일과 가족갈등:** 일-가족갈등은 직장에서의 일과 가정에서의 일 때문에 서로 갈등을 일으키는 정도를 측정하기 위한 변인으로서, Netmeyer, Boles 및 McMurrian(1996)이 개발한 일-가족 갈등척도 5개 문항과 가족-일 갈등척도 5개 문항 가운데 요인계수가 높은 4개의 문항을 선정하여 사용하였다. 이 4개의 문항은 두 갈등을 모두 포함하는 문항으로서, 문항 내용 가운데 배우자나 자녀라는 단어를 사용하지 않고 가족이란 단어만을 사용하여, 미혼인 경우에도 형제나 부모를 생각하면서 답할 수 있도록 하였다. 점수가 높을수록 갈등이 심함을 의미하며, “나는 집에서 해야 하는 일 때문에 회사에서 종종 피곤함을 느낀다”, “회사일로 인해 가족과 함께 할 시간이 부족하다”와 같은 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 가정갈등 척도의 alpha는 .66이었다.

**정서노동:** 정서노동은 서비스직 근로자들이 고객과의 서비스교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위로 정의한다. 본 연구에서는 Wong과 Law

(2002)가 개발한 5개 문항을 번안하여 사용하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 높은 점수는 정서 노동 수행 정도가 높음을 의미한다. 문항으로는 “업무의 대부분을 사람들(고객, 동료, 다른 부서 사람들)과 상호작용하면서 보내야한다”, “사람들과 말하고 행동할 때 내 본래의 감정을 숨겨야한다”등으로 구성되어 있다. 본 연구에서 정서노동 척도의 alpha는 .72이었다.

## 결 과

표 2는 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 평균점수와 표준편차를 보여준다. 직무스트레스원의 경우 성별에서는 임금문제, 가정갈등, 환경문제에서 유의한 차이를 보였다. 임금문제는 여성(M=3.49)이 남성(M=3.13)보다 높았고, 가정갈등은 남성(M=2.97)이 여성(M=2.74)보다 높은 값을 나타냈다. 환경문제는 여성(M=3.18)이 남성(M=2.86)보다 높은 값을 나타냈다.

직급에서는 역할과다, 적성불일치, 의사참여문제, 임금문제, 정서노동요인에서 유의한 차이가 있었다. 역할과다, 의사참여문제, 정서노동에서는 관리자의 점수가 더 높았고 적성불일치와 임금문제에서는 비관리자의 점수가 더 높게 나타났다.

표 3은 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 유의한 상호작용 효과를 보여준다. 표에서 보듯이 의사참여문제( $F=6.89, p<.01$ )에서만 상호작용 효과가 유의하게 나타났다. 상호작용

표 2. 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 주 효과

직무스트레스원 변인	성별(463)				F	직급(463)				F
	남성(185)		여성(278)			관리자(189)		비관리자(274)		
	평균	표준편차	평균	표준편차		평균	표준편차	평균	표준편차	
역할모호	2.29	.82	2.24	.77	1.11	2.19	.77	2.31	.79	3.22
역할갈등	2.64	.87	2.60	.85	0.07	2.62	.85	2.62	.86	0.09
역할과다	3.19	.76	3.01	.73	2.80	3.30	.70	2.93	.75	23.10**
역할과소	2.76	.77	2.73	.73	0.81	2.66	.77	2.79	.73	2.86
적성불일치	2.74	.80	2.89	.76	1.76	2.65	.72	2.95	.78	16.53**
부서갈등	3.11	.75	3.21	.77	1.41	3.12	.77	3.20	.75	0.96
리더불만족	2.59	.83	2.46	.97	2.02	2.49	.90	2.52	.94	0.51
동료불만족	2.21	.78	2.17	.77	0.76	2.14	.73	2.22	.80	0.98
의사참여	3.18	.67	3.01	.66	1.67	3.32	.67	2.91	.61	37.15**
직무불안정	2.88	.91	2.92	.84	0.93	2.91	.88	2.91	.86	0.17
승진문제	3.06	.81	3.25	.90	3.71	3.08	.91	3.24	.83	2.16
임금문제	3.13	.89	3.49	.89	13.23**	3.17	.92	3.47	.87	7.36**
가정갈등	2.97	.74	2.74	.74	10.90**	2.88	.70	2.80	.78	0.58
환경문제	2.86	.90	3.18	.95	8.85**	2.91	.98	3.16	.91	3.72
정서노동	3.35	.66	3.38	.65	0.65	3.46	.67	3.30	.63	8.65**

표 3. 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 상호작용효과

변인	남성				여성				F
	관리자		비관리자		관리자		비관리자		
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
<b>직무스트레스원</b>									
역할모호	2.24	.80	2.35	.84	2.15	.74	2.29	.77	.05
역할갈등	2.57	.91	2.71	.82	2.68	.78	2.57	.87	2.36
역할과다	3.34	.73	3.04	.78	3.27	.68	2.88	.73	.51
역할과소	2.75	.80	2.76	.75	2.56	.73	2.81	.71	2.69
적성불일치	2.64	.76	2.85	.66	2.65	.64	3.00	.63	1.22
부서갈등	3.07	.65	3.14	.74	3.16	.79	3.23	.76	.00
리더불만족	2.52	.79	2.66	.88	2.47	.99	2.46	.96	.70
동료불만족	2.22	.73	2.20	.84	2.06	.73	2.23	.79	1.36
의사참여	3.28	.70	3.07	.63	3.37	.65	2.83	.59	6.89**
직무불안정	2.85	.61	2.91	.66	2.97	.52	2.90	.58	1.63
승진문제	3.03	.84	3.10	.77	3.14	.98	3.31	.84	.38
임금문제	3.04	.88	3.22	.89	3.30	.96	3.59	.84	.49
가정갈등	3.05	.69	2.89	.78	2.71	.66	2.76	.77	1.78
환경문제	2.86	.93	2.87	.87	2.96	1.02	3.30	.90	3.20
정서노동	3.47	.61	3.23	.69	3.46	.73	3.33	.60	.96

\* p<.05 \*\* p<.01

의 의미를 해석하기 위해서 성별과 직급에 따른 의사참여문제의 점수를 그림으로 나타낸 결과 그림 1에서 보듯이 의사참여문제는 남성, 여성 모두 비관리자 보다 관리자가 높은 값을 나타냈지만 남성보다 여성의 경우 관리자와 비관리자의 값의 차이가 크게 나타났다.

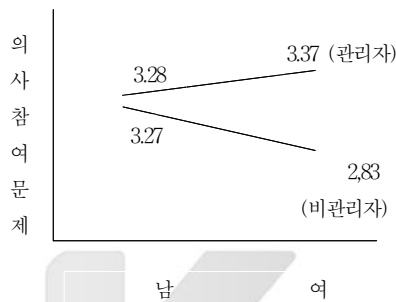


그림 1. 의사참여문제에서의 상호작용

표 3에서 제시된 네 집단(남성 관리자, 남성 비관리자, 여성 관리자, 여성 비관리자) 별로 각 직무스트레스원에서의 평균을 살펴보면, 먼저 남성관리자의 경우 점수가 가장 높은 요인은 정서노동(3.47)이었으며, 다음은 역할과다(3.34), 의사참여문제(3.28)의 순이었다. 가장 평균이 낮은 직무스트레스원은 동료불만족(2.22)이었고 역할모호(2.24)의 평균점수도 낮았다.

남성 비관리자 집단에서 각 직무스트레스원의 평균을 보면 점수가 가장 높은 요인은 정서노동(3.23)이었으며, 다음은 임금문제(3.22), 부서갈등(3.14), 의사참여문제(3.07)의 순이었다. 가장 평균이 낮은 직무스트레스원은 동료불만족(2.20)이었고 역할모호(2.35), 리더불만족(2.66)의 평균점수도 낮았다.

여성 관리자 집단에서 점수가 높은 직무스

트레스원은 정서노동(3.46)이었으며, 다음은 의사참여문제(3.37)와 임금문제(3.30)였다. 가장 평균이 낮은 직무스트레스원은 동료불만족(2.06)이었고 역할모호(2.13), 리더불만족(2.47)등의 평균점수도 낮게 나타났다.

마지막으로 여성 비관리자 집단에서 점수가 가장 높은 직무스트레스원은 다른 집단과는 다르게 임금문제(3.59)였으며, 다음은 정서노동(3.33), 승진문제(3.31) 환경문제(3.30)의 순이었다. 가장 평균이 낮은 직무스트레스원은 동료불만족(2.23)이었고, 역할모호(2.29), 리더불만족(2.46), 역할갈등(2.57)등의 평균점수도 낮게 나타났다.

## 논 의

본 연구에서는 서비스직에 종사하는 종업원을 대상으로 이들을 성별과 직급으로 구분하고 직무스트레스원에서 어떠한 차이가 있는지를 알아보려고 하였다. 분석 결과 일부 직무스트레스원에서 주효과가 유의하게 나타났고, 상호작용 효과는 의사참여문제에서만 유의하게 나타났다.

여성과 남성간에 직무스트레스원에서의 차이를 살펴보면 임금문제는 여성에게 더 큰 직무스트레스원인 것으로 나타났는데, 이는 여성의 임금이 남성보다 전반적으로 낮은 국내의 실정을 반영하는 결과로 해석할 수 있다. 반면에 가정갈등은 남성에게 더 큰 직무스트레스원인 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 여성 보다는 남성 가운데 기혼자 비중이 더 높았기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있다.



직급별로 살펴보면 역할과다, 의사참여문제, 정서노동에서는 관리자의 점수가 유의하게 높았고, 적성불일치와 임금문제에서는 비관리자의 점수가 유의하게 높게 나타났다. 역할과다에서 관리자의 점수가 높은 이유는 관리자의 업무가 비관리자에 비해 더 많기 때문에 나타나는 일반적 결과로 해석할 수 있으며, 표 3에서 보듯이 남성뿐 아니라 여성에게서도 관리자의 점수가 더 높게 나타났다.

정서노동에서의 점수가 관리자에게서 더 높게 나타난 결과는 일반 사원들이 고객을 직접적으로 상대하면서 경험하게 되는 정서노동 못지않게 관리자들도 부하들을 관리하면서 경험하게 되는 정서노동이 매우 높음을 말해주는 것으로서, 앞으로는 관리자들도 정서노동에도 보다 큰 관심을 가질 필요가 있음을 시사하는 결과로 볼 수 있다.

적성불일치에서 비관리자의 점수가 더 높게 나타난 이유는 본 연구에서 여성 비관리자의 대부분이 텔레마케팅 업무에 종사하는 종업원이기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다. 콜센터 직원들의 경우 이직률이 다른 직업에 비해 매우 높고 만족도가 낮은 것으로 나타나고 있는데, 본 연구에서도 이들의 적성불일치에서의 점수가 높게 나타나 전체적으로 비관리자의 점수가 높게 나타나는데 영향을 준 것으로 볼 수 있다.

전체를 네 집단(남성관리자, 남성비관리자, 여성관리자, 여성비관리자)으로 구분하여 살펴 보았을 때, 가장 눈에 띄는 결과는 모든 집단에서 정서노동이 가장 점수가 높은 직무스트레스원으로 나타난 것이다(여성 비관리자의 경우에

는 임금문제에 이어 두 번째로 높은 점수였음). 이러한 결과는 본 연구가 서비스직에 종사하는 종업원들을 대상으로 실시하였기 때문에 나타난 것으로 해석할 수 있으며, 서비스 관련 조직에서는 종업원들이 경험하는 정서노동의 심각성을 깨닫고 이를 해결하기 위한 방법을 모색하는데 심혈을 기울일 필요가 있음을 시사해준다.

직무스트레스원에서 성별과 직급에 따른 상호작용효과를 살펴보았을 때 의사참여문제에서만 유의미한 결과가 나타났다. 남성 집단에서는 관리자와 비관리자 간에 차이가 없었으나 여성 집단에서는 비관리자의 점수가 더 낮게 나타났다. 특히 여성 비관리자를 제외한 다른 세 집단의 의사참여문제 점수는 비슷하였으며, 여성 비관리자만 낮게 나타났다. 이는 여성 비관리자들이 다른 집단에 비해 의사결정과정에 미치는 영향력이 더 강함을 의미한다. 이러한 결과는 여성 비관리자들의 대부분이 텔레마케팅 업무에 종사하는 상담원이기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있다. 이들 상담원은 회사에 있는 동안 상사의 간섭을 크게 받지 않고 각자 자신의 공간에서 전화를 통한 판매 상담업무에 종사하고 있다. 또한 이들의 이직율은 매우 높은 편이며, 그만큼 다른 유사 업종의 회사로 쉽게 옮길 수 있기 때문에 상사에 대해 불만사항이나 자신의 의견을 충분히 개진할 가능성이 높은 것으로 해석할 수 있다.

본 연구는 조사대상을 서비스직으로 한정시켰기 때문에 본 연구 결과를 다른 직종으로 일반화시키는데 제한이 있을 수 있다. 향후 이러한 연구가 다른 직종에도 실시되어 본 연구결

과가 직종에 상관없이 나타나는 결과인지 아니면 서비스직에만 국한되어 나타나는 결과인지를 검증할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 사용된 다양한 척도에서 일부 변인의 경우 신뢰도계수가 .60이하로 작게 나타났다(예, 역할과소: .51, 역할모호: .49, 적성 불일치: .52). 이 변인들의 문항의 수가 2개 또는 3개로 작았기 때문에 나타난 결과일 가능성이 있지만, 본 연구결과를 일반화하는데 다소의 제한이 따른다.

셋째, 본 연구는 성별과 직급만을 고려하여 표집 시 각 집단에서 남녀와 관리자/비관리자를 비슷하게 표집하였다. 그러나 조사대상자의 결혼여부나 고용형태(정규직 또는 비정규직)에 따라 직무스트레스원에서의 점수가 달라질 수 있으며, 표집 시 이를 고려해서 무선표집하지 못했다는 제한점이 있다. 고용형태의 경우에는 모든 직무스트레스원에서 정규직과 비정규직간에 유의한 차이가 없었으나, 결혼여부의 경우에는 기혼과 미혼 집단간에 일부 직무스트레스원에서 유의한 차이가 있었다. 그러나 집단간 표집크기가 차이가 나고 특히 성별 및 직급과 같이 독립변인으로 놓고 분석할 경우 일부 집단에서 표집크기가 매우 작게 나타나 결과를 신뢰하기 어려운 문제점 때문에 본 연구에서는 결혼여부와 고용형태를 통제하지 못하였다. 앞으로의 연구에서는 표집 시 이를 고려하여 결혼여부나 고용형태가 직무스트레스원을 설명하는데 있어서 성별 및 직급과 어떤 상호작용 관계에 있는지를 분석할 필요가 있다.

마지막으로, 표집의 어려움으로 인해 본 연구에서의 표집은 한 조직이 아닌 여러 조직으

로부터 얻어졌다. 따라서 연구 결과의 일반화 가능성을 높일 수 있지만 동시에 서로 다른 조직문화가 연구결과에 영향을 미쳤을 가능성이 높다는 제한점이 있다.

## 참 고 문 헌

- 송영숙 (1996). 사무직 여성 근로자들의 직무스트레스와 중재변인, 심리적 긴장과의 관계. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 유향봉(1992) 은행원의 직무스트레스에 관한 연구. 연세대 교육대학원 석사학위논문.
- 이은희, 이주희 (2001). 교사의 직무스트레스와 심리적 적응과의 관계: 문제 중심적 대처방식, 정서 중심적 대처방식의 조절효과. 한국심리학회지: 건강, 6(1), 145-175.
- 이종구, 광원섭 (2001). 중소 제조업 생산직 근로자들의 직무스트레스원, 직무스트레스 및 조직성과간의 관계. 한국심리학회지: 건강, 6(2), 97-122.
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일 (1991). 직무스트레스와 조직성과간의 관계모델 검증 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 4(1), 1-21.
- 임승락, 김지혜, 이동수, 김이영 (2000). 여성의 직무스트레스, 대처자원과 정신건강: 종합병원 일반사무직을 대상으로. 신경정신의학, 39(6), 1000-1001.
- 탁진국 (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. 한국심리학회지 : 건강, 7(1), 126-127.
- 탁진국, 신필순 (1999). 고등학교 교사의 직무스트레스 원인이 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 4(1), 110-122.
- 탁진국, 이강숙, 홍현숙 (2002). 사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인. 예방의학 회지 :

- 35(2), 161-162.
- 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건호 (1993). 생활 부  
적응에 영향을 미치는 생활사건과 개인차 변  
인. *학생지도연구*, 10, 1-35. 성균관대학교학생  
생활연구소.
- Brief, A. P, Schuler, R. S, & Van Sell, M. (1995).  
*Managing job stress*. Boston: Little, Brown.
- Cooper, C. L. & Mashall, J. (1976). Organizational  
Sources of Stress : Review of the  
Literature relating to Coronary Heart Disease and  
Mental III Health. *Journal of  
Occupational Psychology*, 49.
- Davidson, M., & Cooper, C. (1985). *Stress and the  
woman manager*. Oxford, England: Martin  
Robertson.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender  
differences in work-family conflict. *Journal of  
Applied Psychology*, 76, 60-74.
- Greller, M. M, Parsons, C. K., & Mitchell, D. R. D.  
(1992). Additive effects and beyond:  
occupational stressors and social buffer in a  
police organization. In J. C. Quick, L. R.  
Murphy, & J. J. Hurrell(Ed.), *Stress and  
well-being at work*(pp. 33-47). Washington:  
APA.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress  
and work: A managerial perspective*.  
Genview, IL: Scott Foresmen Pub.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. B. (1992). Stress in  
organizations. In M. D. Dunnette, & L. M.  
Hough(Eds.), *Handbook of industrial/  
organizational psychology*. CA: Consulting  
Psychologists Press.
- Kinicki, A. J., McKee, F. M., & Wade, K. J. (1996).  
Annual review, 1991-1995: occupational  
health. *Journal of Vocational Behavior*, 49,  
190-220.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress:  
Prevalence, sources, and symptoms. *British  
Journal of Educational Psychology*, 48,  
159-167.
- Marshall, J., & Cooper, C. (1979). Work experiences  
of middle and senior managers: the pressure  
and satisfaction. *International Management  
Review*, 19, 81-96.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout  
Inventory: Manual*. Palo Alto, CA:  
Consulting Psychologists Press.
- Newell, S. (1995). *The healthy organization*. London:  
Routledge.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970).  
Role conflict and ambiguity in complex  
organizations. *Administrative Science  
Quarterly*, 15, 150-163.
- Ruh, R. A., White, J. K, & Wood, R. R.(1975). Job  
involvement, values, personal background,  
participation in decision making and job  
attitudes. *Academy of Management Journal*,  
18, 300-312.
- Steers, A., McGee, G. W., Serey, T. T., & Graen, G.  
B. (1983). The interaction of job stress and  
social support: A strong inference  
investigation, *Academy of Management  
Journal*, 26, 1-20.
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader  
and follower emotional intelligence on  
performance and attitude: An exploratory  
study. *The Leadership Quarterly*, 13,  
243-274.
- Zappert, L. T., & Weinstein, H. M. (1985). Sex  
differences in the impact of work on physical  
and psychological health. *American Journal*

*of Psychiatric, 14, 1174-1178.*

원고 접수: 2004년 8월 17일  
수정원고 접수: 2004년 9월 9일  
게재 결정: 2004년 9월 14일

K C I

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2004, Vol. 9, No. 3, 729 - 741

---

# Differences in Job Stressors by Sex and Job Position: Employees in Service Organizations

Minjung Jung      Jinkook Tak  
Department of Industrial Psychology  
Kwang Woon University

The purpose of this study was to examine if there are interaction effects between sex and job position in explaining job stressors with a sample of employees working in service organizations. Questionnaires were distributed to four groups: 99 male managers, 102 female managers, 93 male employees, and 188 female employees. We examined difference in job stressors (role ambiguity, role conflict, role overload, role underload, aptitude incongruity, conflict between departments, dissatisfaction with a leader, dissatisfaction with colleagues, problem of participation in decision making, job instability, promotion problem, wage problem, work-family trouble, environment problem, and emotional labor) for each of the four groups (male managers, male employees, female managers, female employees). The results of two-way ANOVA showed that there were significant differences in job stressors by sex and job position.

*Keywords:* Job stressors, Sex, Job position, Male manager, Male non-manager, Female manager, Female non-manager, Emotional labor