

공공기관 구성원의 민원행정 직무스트레스에 관한 연구

A study on Public workers' Job Stress for Civil Complaint Administrative Service

이 연 복*

1. 서 론

1.1 연구의 목적 및 필요성

2011년 현재 세계적으로 전체 60%의 국가가 정신보건정책에 신경을 쓰고 있으며 세계보건기구(WHO)가 발표한 보고에 의하면 2001년 당시 4억 5천만 명이 정신질환, 신경학적 질환, 약물 및 알코올 중독 등의 정신 심리학적 문제로 고통 받고 있는 것으로 추산되고 전체 질병 중 전신 및 행동장애로 인한 질병부담이 약 12%를 차지하여 정신 사회적 건강수준의 심각성이 대두되고 있다[1]. 우리나라의 경우도 IMF 이후 급변하는 사회 경제변화 속에서 구조조정과 같은 외부요인에 의해 정신건강이 심각하게 위협받고 있으며 2009년 현재 조사결과에서 경제활동 인구 중 정신질환의 발생분포가 17.1%로 나타나고 있어 스트레스로 인한 정신건강의 중요성과 해결의 필요성이 대두되고 있다[2].

이러한 스트레스가 공공행정서비스를 제공하는 준정부기관의 구성원들에게도 예외는 아니다. 개인주의의 민의가 정보통신의 발달로 더욱 확산되고 있는 실정이며 법과 질서, 그리고 원칙을 벗어나는 항의성 의견이 증가할 뿐 아니라 정부의 사업을 위탁받아 수행하는 준정부기관에 대해 “신의 직장”이니 “신도 모르는 직장”이라는 곱지 않은 시각으로 국민들에게 인식되어 이에 종사하는 구성원들의 직무스트레스는 날로 증가하고 있는 실정이다. 따라서 공공행정서비스의 제화를 제공하는 공공행정기관 구성원들이 공공행정서비스를 제공받는 고객들로부터 받는 항의성 의견이 두려움과 직무스트레스로 어떻게 나타나는지를 연구하고자 한다.

* 명지대학교 산업경영공학과

* 한국산업인력공단

1.2. 연구의 범위 및 방법

1.2.1 연구의 범위

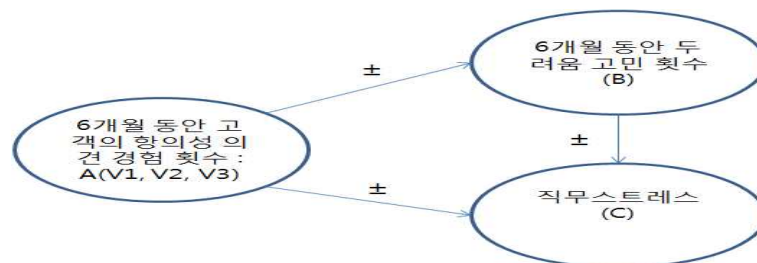
본 연구는 현재 평생 직업능력개발지원, 국가자격검정, 외국인근로자고용지원, 해외 취업 및 관련 국제 업무를 고용노동부로부터 위탁받아 수행하고 있는 한국산업인력공단의 구성원들을 대상으로 항의성 의견이 두려움과 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하고자 한다. 한국산업인력공단은 업무의 특성상 항의성 의견에 많이 노출되어 있다. 자격검정 업무는 합격자와 불합격자를 판정하는 업무로 고객들의 무분별한 민원이 발생하고 있으며, 특히, 정보통신의 발달에 따라 카페 등을 통하여 집단 민원으로 발전하고 있고 평생 직업능력개발지원 업무도 심사 평가를 통해 사업자를 선정 지원함에 따라 불만 민원이 많이 발생하고 있다.

따라서 본 연구는 고객들로부터 이러한 항의성 의견에 노출되어 있는 한국산업인력공단 전체 구성원 1,100명 중 평가에 응답한 전체 273명의 데이터에서 부적격분인 17명분의 데이터를 제외한 256명의 데이터를 기초자료로 분석하였다.

1.2.2 연구의 방법

본 연구는 [그림 1]과 같은 연구모형으로 [표 1]과 같은 가설검증을 위하여 지난 6개월간에 공단과 본인의 잘못이 없는 사안과 잘못인 있는 사안에 대하여 각각 “고객으로부터 항의성 의견을 경험한 횟수”, “동일한 고객으로부터 같은 내용으로 3회 이상 항의성 의견을 경험한 횟수”, “항의하는 수준보다 강하게 협박성 및 자존심을 상하게 하는 항의성 의견을 경험한 횟수”와 고객들로부터 항의성 의견이 있을 것에 대한 “두려움을 고민한 횟수”를 설문에 의하여 조사하였다.

직무스트레스는 자가 진단형 설문 20문항에 대한 5점(전혀 그렇지 않다 1점, 약간 그렇다 2점, 웬만큼 그렇다 3점, 상당수 그렇다 4점, 아주 그렇다 5점) 척도로 100점 만점에 25점 이하는 매우양호(치료 필요 없음), 26~40점까지는 양호(스트레스 있어 예방적인 대처 필요), 40~55점 까지는 보통(심신의 소진 위험이 있어 예방책 필요), 56점~69점 까지는 심각(포괄적 스트레스 관리계획 요구), 70점 이상은 매우 심각(즉각 치료 요구됨)으로 분석하고 각 요인별 상관계수와 가설에 의한 교차분석, 일원배치 분산분석을 SPSS20을 활용하여 검증하였으며 연구모형은 AMOS20을 활용하였다.



[그림1] 연구모형

[표 1] 연구사설(잘못이 없는 사안에 대하여)

가설1	항의성 의견을 경험한 횟수의 차이가 항의하는 수준보다 강하게 협박성 및 자존심을 상하게 하는 항의성 의견의 경험 횟수에 (+)요인을 줄 것이다.
가설2	협박성 및 자존심 상하게 하는 항의성 의견을 경험한 횟수의 차이에 따라 항의성 의견이 있을 것에 대한 두려움을 고민한 경험 횟수에 (+)요인을 줄 것이다.
가설3	항의성 의견을 경험한 횟수의 차이가 직무스트레스 정도에 (+)요인을 줄 것이다.
가설4	두려움을 고민한 경험의 횟수의 차이가 직무스트레스 정도에 (+)요인을 줄 것이다.

2. 이론적 고찰 및 선행연구

2.1 직무스트레스의 개념 및 요인

스트레스의 의미에는 정신적 측면에서의 고뇌, 억압, 곤란이나 역경 등과 같은 의미를 내포하여 왔으나 19세기에 들어서는 다분히 과학적인 의미를 갖게 되었다. 예를 들면 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 의미한다. 스트레스가 오늘날과 같은 의미를 갖게 되기 시작한 것은 의학계를 중심으로 스트레스에 대한 반응양상을 조직적으로 연구하기 시작하면서 부터다.[3]

공무원을 대상으로 이들의 직무스트레스에 관해 조사한 연구를 살펴보면 방영민(1987)은 직무압박감, A유형 행동양식 그리고 보상인식의 3개요인 가운데 보상인식에서 비롯된 직무스트레스가 가장 크다는 것을 발견하였다. 김영래(2000)은 서울시 공무원을 대상으로 직무스트레스원을 개인적 차원과 조직적 차원으로 구분하여 조사하였다. 연구 결과 개인적 차원에서는 업무량과다와 정형화된 단순한 업무가, 조직적 차원에서는 권위적인 조직의 분위기와 조직적 차원의 관리적 지원 결여가 직무스트레스에 큰 영향을 미쳤다. 탁진국과 윤혜진(2002)는 지방공무원 직무스트레스원 적도 개발 연구에서 남녀 간의 차별, 승진상의 문제점, 업무의 일관성 결여, 경제적 어려움, 민원인과 민원처리 어려움, 상사와의 업무갈등, 동료 간의 업무갈등, 업무추진 미흡 등 8개의 직무스트레스 요인으로 연구한 결과 “승진상의 문제점”이 직무스트레스에 가장 높은 영향을 주었고 다음은 “민원인과 민원처리 어려움” 순 이었다. 이렇게 민원인과의 관계가 직무스트레스에 미치는 영향이 크다고 할 수 있다.[4]

2.2 감정노동의 개념 및 공공행정서비스의 감정노동

2.2.1 감정노동의 개념

일부 이론가들은 감정적 행위가 인지에 선행하거나 인지과정과는 구별되는 별개의 것이라는 관점을 제안했고, 그런 관점은 최근 감정에 대한 새로운 접근들의 토대가 되고 있다. 따라서 인지와 대별된 인간의 인지적 사고(thinking)의 차원과는 다르게 감정의 정

의는, 자극대상(stimulus object)으로부터 확실한 원인으로 특정한 자극을 받아 발생하여 비교적 단기적으로 유지되는 정신적 준비 상태나 감각의 집합을 말한다(Zajonc, 1993; 381-403), 보편적인 인지상태에서 대비되어 앞의 차원들을 갖춘 특정한 감정상태의 일반적인 기술용어로서의 감정개념이 자본주의 노동시장에서의 특정상황과 결합된 상태가 바로 감정노동이다. 감정노동 창시자인 Hochschild(1983; 7-8)은 그녀의 저서에서 감정관리가 곧 감정노동이며, 이는 일상 직업의 상황에서 '겉으로 관찰이 가능한 얼굴표정이나 신체적 행동을 만들어 내기 위한 느낌의 관리 또는 공적으로 관찰이 가능한 표정이나 신체적 표현을 만들기 위해서 실시하는 감정의 관리'로 정의하였다. 즉 그녀는 감정노동이 임금이라는 가치로 전환되며, 주로 1차 산업과 2차 산업구조의 조정자 역할 뿐만 아니라 고유한 3차 대인서비스 산업 노동자들의 전유물로 보았다(Hochschild, 1990: 180-203).[5]

유사하게 감정노동은 고객과의 상호작용을 하는 동안 노동자가 조직적으로 요구되는 규범적 감정을 표현하기 위해 필요한 수고와 기획, 그리고 통제로 정의되기도 한다(Morri & Feldman, 1996; 987).[5] 그러므로 각 개념정의들의 공통점은 '고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 자신의 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위'가 곧 감정노동이라는 것이다. 또한, 감정노동은 '대면접촉방식의 서비스 전달이나 제공 상황에서 감정의 자연스러운 흔들림을 억제하여 고객에게 얼마나 자연스럽게 웃는 얼굴이나 배려를 나타내는 가'하는 점이 핵심이다. 따라서 이 순간이 곧 감정을 사용해서 노동하고 있는 도중이나 상태로 정의되며, 본 연구대상인 공공부문 구성원의 감정노동 개념도 여기에 포함된다.[5]

2.2.2 공공서비스의 감정노동

서비스업 종사자들은 보다 높은 이윤 창출을 위해 Hochschild[13]가 개념화 한 것처럼 '배우가 연기하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제'하는 감정노동(emotional labor)을 하도록 요구받는다.[6] 공공서비스는 양적 측면에서 다양성뿐만 아니라 서비스 질이 시민사회의 성숙 정도의 척도로 여겨져 호텔이나 백화점 종사자들처럼 민원인을 상대로 감정노동을 수행할 것을 요구받는다. 그러나 대부분의 감정노동자와 마찬가지로 공공행정서비스 담당자의 역할을 단지 공공행정 서비스를 일선에서 제고하는 것으로만 바라본다는 점이다. 하지만 공공행정서비스의 특성상 모든 고객이 공공행정서비스 제공의 촉진자 혹은 따뜻한 협조자가 될 수 없다(Guy & Newman, 2004; 290). 때로는 비협조적, 경양된 감정, 불만상태에서 방문하거나 항의를 하면서 무례하게 구는 고객도 분명 존재한다. 이 순간 공공행정서비스 담당자는 소위 불친절 고객에 대한 친절의 딜레마를 몸소 겪게 되는 것이다.[5]

또 다른 문제는 이렇게 다양한 고객과의 직접적인 서비스 접촉에서 감정을 억제하거나 표정관리를 하는 것은 공공행정서비스 담당자 자신, 상급관리자, 외부인 모두 노동이 아니라고 생각하는데 그 심각성이 있다(Meier, Mastracci & Wilson, 2006; 900-901) 더구나 공공행정서비스 담당자는 민간서비스 영역처럼 채용 시 개인적 특성이나 감정노동 강도를 고려하지 않고 순환보직 등으로 업무를 담당하는 경우가 많기 때문에 감정노동에 무방비로 노출되기도 한다.[5]

감정노동의 부정적인 결과로서 대표적인 것이 직무스트레스의 증가이다. 즉, 직업관련 스트레스의 원인으로서의 감정노동의 역할과 관계를 규명하는 것은 공공부문에서 감정노동연구의 타당성을 확보하기 위해 반드시 짚고 넘어가야 할 핵심적인 내용이다. 구체적으로 일상의 감정노동자는 사적 공간이나 공식적인 역할 수행과정에서 발생하는 다양한 원인들로 인해 심리적 혹은 신체적 스트레스를 받게 된다(Rafaeli & Sutton, 1989; Ashforth & Humphrey, 1993). 그러한 상황 하에서도 감정노동자는 계속 자신의 감정과는 무관하게 조직으로부터 강제되는 규범적 관점을 일관되게 표출하도록 요구받는다(Brotheridge & Grandey, 2002; 17-20). 이에 감정노동자는 직접적으로 표출은 않지만 감정적 압박감에 의한 직무스트레스, 그리고 나아가 감정적 고갈이나 탈진이 가속화된다는 것이다(Carver, 2001; 346).[5]

2.2.3 공공행정서비스에서 감정노동 유발 사례

본 연구대상 공공행정기관은 평생 직업능력개발지원 사업으로 사업주 능력개발 지원금 지원, 국가기간·전략 훈련과정 선정·지원, 핵심직무능력향상 훈련선정·지원 등과 국가자격검정 사업으로 516개의 국가기술자격과 38개의 국가자격검정 문제출제, 수험원서접수, 검정시행, 합격자결정, 자격취득자 자격증 교부 및 사후관리 등과 숙련기술인 진흥 사업으로 대한민국 명장, 이달의 기능 한국인 등의 선정·포상과 국내기능경기대회 개최 및 국제기능올림픽대회 참가, 외국인근로자 고용허가제를 통한 중소기업 부족인력 충당, 청년층 글로벌 일자리 마련을 위한 해외취업 등의 업무를 정부로부터 위탁받아 수행하는 기관이다.

이러한 공공행정서비스를 제공하면서 정부예산이 한정됨에 따라 지원 량이나 금액에 제한이 있고 지원 대상 사업자나 우수한 숙련기술인 등은 일정한 기준에 의하여 심의 또는 심사 등을 통해 선정하며, 특히, 자격검정은 시험에 의하여 일정 수준(60점 이상)에 도달하여야 합격자로 결정하고, 기능경기대회는 상호 경쟁을 통하여 순위를 결정하고 있다. 그러나 고객들은 본인의 기준으로 선정되지 않았거나, 지원 량이나 금액이 적거나, 합격되지 않았을 때 공공행정서비스를 담당하는 담당자 또는 기관에서 오류 또는 잘못으로 생각하고 심지어는 제도의 부정 등 다양한 형태의 항의성 의견을 제기하고 있으며 이에 담당자들이 무방비 상태로 노출되어 있는 실정이다.

국민권익위원회에서 발표한 이런 고질(악성)민원으로 사무실로 찾아와 드러눕다시피 하거나 피켓시위를 하는 건 예사. ‘스토커 전화’로 다른 업무를 하지 못하게 만들거나, 민원처리가 무성의하니 기관장에게 징계를 요구하겠다는 막가파식 으름장에 민원 담당자는 두 손 두 발 다 들 때가 한두 번이 아니다. 행정에 대한 국민의 요구가 다양해지고 기대치가 높아짐에 따라 악성 민원도 덩달아 가승을 부리고 있다. 일선 행정현장에서는 ‘고질 민원에 따른 행정력 손실을 더 이상 방관할 수가 없을 지경’이라는 한숨이 터져 나올 정도다. 민원인이 막무가내로 폭언이나 폭력을 행사해도 민원서비스 대응력이 떨어진다는 평가를 받을까봐 무조건 참는 것이 유일한 대응책인 경우가 대부분, 사정이 그렇다 보니 일부 공공행정기관은 아예 민원 담당자들에게 다달이 정신과 상담을 받게 하고 입원치료도 할 수 있도록 내부규정을 만들었다.[7]

3. 항의성 민원이 두려움과 직무스트레스에 미치는 영향

3.1 설문조사 내용

본 연구의 설문조사 기간은 2011. 10. 20부터 10. 25까지 공단의 내부통신망(PCRM)을 통하여 실시하였으며 총 응답자 273명 중 분석에 부적격 17명분을 제외한 256명분으로 분석하였다. 설문조사 내용은 지난 6개월 동안 잘못이 없는 사안으로 ‘고객들로부터 항의성 의견(민원)을 경험한 횟수’(V1)와 ‘동일한 고객으로부터 같은 내용으로 3회 이상 항의성 의견을 경험한 횟수’(V2), ‘고객이 항의하는 수준보다 강하게 협박성 및 자존심을 상하게 의견을 경험한 횟수’(V3), 또한, 지난 6개월 동안 잘못된 사안으로 ‘고객들로부터 항의성 의견(민원)을 경험한 횟수’(V4)와 ‘동일한 고객으로부터 같은 내용으로 3회 이상 항의성 의견을 경험한 횟수’(V5), ‘고객이 항의하는 수준보다 강하게 협박성 및 자존심을 상하게 의견을 경험한 횟수’(V6), 그리고 고객들로부터 항의성 의견이 있을 것에 대한 두려움으로 ‘고민한 경험의 횟수’(V7), 그리고 직무스트레스 자가 진단용 20문항의 설문을 실시하였다.

3.2 조사내용 분석

3.2.1 신뢰성 및 요인 추출

조사내용에 대한 신뢰도는 A그룹(V1, V2, V3)의 Cronbach' a과 값이 .879이고 B그룹(V4, V5, V6)의 Cronbach' a과 값이 .917로 높은 신뢰성이 있으며 요인은 [표 2]와 같이 3가지 요인으로 추출되었다. 본 연구에서는 A그룹으로만 분석 하였다.

[표 2] 설문 응답에 대한 요인 추출 결과

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
1요인	.890	.846	.805	.222	.368	.322	.273
2요인	.232	.344	.360	.842	.821	.784	.304
3요인	.117	.221	.289	.292	.084	.281	.902

3.2.2 각 설문항목별 상관계수

각 조사항목별 상관계수는 [표 3]에서 보는 바와 같이 V1(항의성 의견 경험횟수)과 V2(동일고객 동일내용 3회 이상 항의성 의견횟수) 및 V3(강하게 협박성 및 자존심 상하게 하는 의견 경험횟수)과는 0.7 이상으로 강한 상관관계를 가지고 있으며 V1과 V7(두려움 고민한 횟수)는 0.56으로 뚜렷한 상관관계를 나타내고 있으나 V8(직무스트레스)와는 미약한 상관관계를 보이고 있고 V7와 V8는 뚜렷한 상관관계를 보이고 있다.

[표 3] 설문 응답 항목별 상관계수

	V1. 항의성의 경험횟수	V2. 동일고객동일내 용3회이상항의성 의경험횟수	V3. 강하게협박성및 자존심상하게하 는의경험횟수	V7. 두려움 고민한 횟수	V8. 직무스트 레스점수
V1. 항의성의경험횟수	1	0.712	0.738	0.56	0.229
V2. 동일고객동일내용3회이상 항의성의경험횟수	0.712	1	0.68	0.48	0.298
V3. 강하게협박성및자존심 상하게하는의경험횟수	0.738	0.68	1	0.545	0.255
V7. 두려움 고민한 횟수	0.56	0.48	0.545	1	0.433
V8. 직무스트레스점수	0.229	0.298	0.255	0.433	1

3.2.3 항의성 의견을 경험한 횟수의 차이에 따라 강하게 협박성 및 자존심 상하게 하는 의견을 경험한 횟수도 차이가 있다.

지난 6개월 동안에 고객들로부터 항의성 의견(민원)을 경험한 응답자는 무려 90.2%인 233명 이였고 20회 이상 경험한 응답자 수가 19.14%인 49명에 달하였으며 항의하는 수준보다 강하게 협박성 및 자존심을 상하게 하는 의견을 경험한 응답자도 69.92%인 179명 이였고 10회 이상을 경험한 응답자도 9.76% 25명에 달했다. “V1. 항의성 의견을 경험한 횟수의 차이가 V3. 강하게 협박성 및 자존심 상하게 하는 의견을 경험한 횟수에 (+) 요인을 줄 것이다.”라는 가설은 [표 4]에서와 같이 차이를 보이고 있으며 카이제곱 검정 결과 유의확률이 0.000으로 유의한 것으로 분석되어 가설을 채택하였다.

[표 4] V1.과 V3의 비교

교차분석(1번가설)

		V3. 강하게협박성및자존심상하게하는의경험횟수					전체	
		없음	1회-2회	3회-4회	5-9회	10회이상		
V1. 항 의성의 경험 횟수	없음	빈도	23	0	0	0	0	23
		%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	5회미 만	빈도	48	55	6	0	1	110
		%	43.60%	50.00%	5.50%	0.00%	0.90%	100.00%
	5회-9 회	빈도	3	22	13	6	1	45
		%	6.70%	48.90%	28.90%	13.30%	2.20%	100.00%
	10-1 9회	빈도	1	8	14	4	2	29
		%	3.40%	27.60%	48.30%	13.80%	6.90%	100.00%
20회 이상	빈도	2	7	7	12	21	49	
	%	4.10%	14.30%	14.30%	24.50%	42.90%	100.00%	
전체	빈도	77	92	40	22	25	256	
	%	30.10%	35.90%	15.60%	8.60%	9.80%	100.00%	
카이제곱 검정								
		값		자유도		유의확률(양측검정)		
Pearson 카이제곱		97.624		12		0.000		

3.2.4 강하게 협박성 및 자존심 상하게 하는 의견을 경험한 횟수의 차이 따라 두려움을 고민한 횟수도 차이가 있다.

지난 6개월 동안 고객들로부터 항의성 의견이 있을 것에 대한 두려움을 고민한 응답자는 56.25%인 144명이었고 “V3. 항의성 의견보다 강하게 협박성 및 자존심 상하게 하는 의견을 경험한 횟수의 차이에 따라 V4. 항의성 의견이 있을 것에 대한 두려움을 고민한 횟수에 (+) 요인을 줄 것이다.”라는 가설은 [표 5]에서와 같이 다소 차이가 있으며 카이제곱 검정결과 자유도 12에 유의확률이 0.000으로 가설이 유의한 것으로 분석되어 가설을 채택하였다.

[표 5] V3.과 V7.의 비교

교차분석(2변가설)

			V7. 두려움 고민한 횟수				전체
			없음	5회미만	5회-9회	10회이상	
V3. 강하게 협박성 및 자존심 상하게 하는 의견 경험 횟수	없음	빈도	56	20	1	0	77
		%	72.70%	26.00%	1.30%	0.00%	100.00%
	1회-2회	빈도	42	39	9	2	92
		%	45.70%	42.40%	9.80%	2.20%	100.00%
	3회-4회	빈도	7	25	6	2	40
		%	17.50%	62.50%	15.00%	5.00%	100.00%
	5-9회	빈도	5	7	7	3	22
		%	22.70%	31.80%	31.80%	13.60%	100.00%
	10회 이상	빈도	2	9	6	8	25
		%	8.00%	36.00%	24.00%	32.00%	100.00%
	전체	빈도	112	100	29	15	256
		%	43.80%	39.10%	11.30%	5.90%	100.00%

카이제곱 검정

	값	자유도	유의확률 (양측검정)
Pearson 카이제곱	97.624	12	0.000

3.2.5 직무스트레스와의 관계

직무스트레스가 심각하거나 매우 심각하게 진단된 응답자가 96명으로 전체 응답자의 37.5%에 달했다. “V1. 항의성 의견을 경험한 횟수의 차이가 직무스트레스 정도에 (+) 요인을 줄 것이다.”라는 가설은 [표 6]과 같이 V1.의 횟수가 많을수록 직무스트레스에도 높은 것으로 분석되었고 카이제곱 검정 유의확률이 0.006으로 유의미한 것으로 분석되어 가설을 입증하였으며 집단 간 직무스트레스 점수 분산분석의 유의확률도 0.004로 유의미한 것으로 분석되어 가설을 채택하였다.

또한 “V4. 두려움을 고민한 횟수의 차이가 V5. 직무스트레스 정도에 (+)요인을 줄 것이다.”라는 가설은 [표 7]과 같이 V4. 횟수가 많을수록 직무스트레스도 높은 것으로 분석되었고 카이제곱 검정 유의확률이 0.000으로 유의미한 것으로 분석되어 가설을 입증하였으며 집단 간 직무스트레스 점수 분산분석의 유의확률이 0.000으로 유의미한 것으로 분석되어 가설을 채택하였다.

[표6] V1.과 V8.의 비교

교차분석

		V8. 직무스트레스					전체	
		매우양호	양호	보통	심각	매우심각		
V1. 항성의경험횟수	없음	6	8	5	2	2	23	
		26.10%	34.80%	21.70%	8.70%	8.70%	100.00%	
	5회미만	11	38	27	20	14	110	
		10.00%	34.50%	24.50%	18.20%	12.70%	100.00%	
	5회-9회	3	7	14	12	9	45	
		6.70%	15.60%	31.10%	26.70%	20.00%	100.00%	
	10-19회	1	6	9	10	3	29	
		3.40%	20.70%	31.00%	34.50%	10.30%	100.00%	
	20회이상	4	11	10	7	17	49	
		8.20%	22.40%	20.40%	14.30%	34.70%	100.00%	
	전체		25	70	65	51	45	256
			9.80%	27.30%	25.40%	19.90%	17.60%	100.00%

카이제곱 검정

	값	자유도	점근 유의확률 (양측검정)
Pearson 카이제곱	33.551	16	0.006

일원배치 분산분석(기술통계 스트레스점수)

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
없음	23	41.09	17.262	3.599	33.62	48.55	20	85
5회미만	110	47.06	18.373	1.752	43.59	50.54	20	96
5회-9회	45	54.71	18.883	2.815	49.04	60.38	16	95
10-19회	29	52.34	14.799	2.748	46.72	57.97	24	81
20회이상	49	55.94	22.226	3.175	49.55	62.32	20	94
합계	256	50.17	19.255	1.203	47.8	52.54	16	96

(분산분석 스트레스점수)

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	5654.784	4	1413.696	3.992	0.004
집단-내	88882.993	251	354.116		
합계	94537.777	255			

[표6] V7.과 V8.의 비교

교차분석

			V8. 직무스트레스					전체
			매우양호	양호	보통	심각	매우심각	
V7. 두 려움 고민한 횟수	없음	빈도	23	38	25	22	4	112
		%	20.50%	33.90%	22.30%	19.60%	3.60%	100.00%
	5회미만	빈도	2	25	34	15	24	100
		%	2.00%	25.00%	34.00%	15.00%	24.00%	100.00%
	5회-9회	빈도	0	6	6	7	10	29
		%	0.00%	20.70%	20.70%	24.10%	34.50%	100.00%
	10회이 상	빈도	0	1	0	7	7	15
		%	0.00%	6.70%	0.00%	46.70%	46.70%	100.00%
	전체	빈도	25	70	65	51	45	256
		%	9.80%	27.30%	25.40%	19.90%	17.60%	100.00%

카이제곱 검정

	값	자유도	점근 유의확률 (양측검정)
Pearson 카이제곱	69.609	12	0.000

일원배치 분산분석(기술통계 스트레스점수)

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소 값	최대 값
					하한값	상한값		
없음	112	41.79	16.745	1.582	38.65	44.92	16	89
5회미만	100	53.71	17.825	1.782	50.17	57.25	22	96
5회-9회	29	59.86	20.067	3.726	52.23	67.5	27	95
10회이상	15	70.4	13.871	3.581	62.72	78.08	40	93
합계	256	50.17	19.255	1.203	47.8	52.54	16	96

(분산분석 스트레스점수)

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	17989.28 2	3	5996.427	19.74	0.000
집단-내	76548.49 5	252	303.764		
합계	94537.77 7	255			

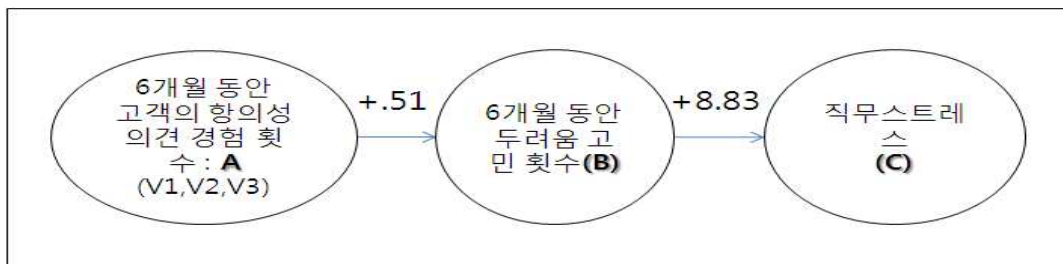
4. 결론

본 연구에 응답한 공공행정서비스를 제공하는 준정부기관 구성원 중 90.2%인 233명이 지난 6개월 동안 고객들로부터 항의성 의견을 경험하였고 이러한 항의성 의견이 있을 것에 대한 두려움을 고민한 경험이 있는 응답자는 56.25%인 144명에 달하여 감정노동의 심각성이 입증되었고 이에 따라 직무스트레스가 심각하거나 매우 심각하게 진단된 응답자가 96명으로 전체 응답자의 37.5%에 달하였다.

또한 항의성 의견을 경험한 횟수의 차이에 따라 협박성 및 자존심을 상하게 하는

항의성 의견의 경험 횟수와 직무스트레스 정도에 정의 요인으로 분석되었고, 협박성 및 자존심을 상하게 하는 항의성 의견의 경험 횟수의 차이에 따라 항의성 의견이 있을 것에 대한 두려움을 고민한 횟수에 정의 요인으로 분석되었으며 두려움을 고민한 횟수의 차이에 따라 직무스트레스 정도에 정의 요인으로 분석되었으나 연구모형은 A와 B, B와 D는 유의확률이 0.000으로 정의 요인으로 분석되었으나 A와 D의 관계는 유의확률이 0.489로 부의 요인으로 분석되어 항의성 의견 경험의 차이로는 두려움의 고민을 통하여 직무스트레스 정도에 정의 요인으로 작용하고 직접적인 직무스트레스 정도에는 부의 요인으로 분석되어 연구모형을 그림2와 같이 수정하여 채택하였다.

[그림2] 연구결과 모형.



5. 참고문헌

- [1] WHO 2011
- [2] 보건복지가족부., 2009년 보건복지가족 통계연보, 2009
- [3] 안관영, 직무특성과 직무스트레스의 관계 및 사회적 지원의 조절효과, 2008, 대한안전경영과학지 제10권 제2호
- [4] 탁진국 외1, 지방공무원의 직무스트레스원 척도개발, 2002, 한국심리학회지
- [5] 김상구, 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구, 2009, 지방정부연구 제13권 제1호
- [6] 유상근 외3, 일부 공공서비스 종사자의 직무스트레스·감정노동자 근골격계 증상 및 결근·조퇴와 관련성, 2011, 대한직업환경의학회지 제23권 제2호
- [7] 서울신문 2012. 3. 5