

## 사무직 근로자의 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응간의 관계

### The Relationships of Role-Conflict and Role-Overload, Coping Strategies, and Stress Response of Clerical Workers

김 정 희\* · 김 속 영\*\*

#### I. 서 론

##### 1. 연구의 필요성 및 목적

첨단 산업사회에서 많은 종류의 직업과 작업환경 속에 일하는 근로자들은 많은 심리적, 신체적 부담을 안고 살아가고 있다(김정희, 1999). 우리나라 근로자의 경우, 아시아 10개국 중 직업성 스트레스가 1위로 보고되며(박희정, 1998), 성인병과 관련된 사망자와 신중 작업 관련성 질환자가 매년 증가하는 추세를 보이고 있는바, 1997년도 산업재해통계에 의하면, 산재보상을 인정받은 산재사망 근로자 2,742명 중 직업성 스트레스와 관련이 있는 뇌혈관 및 심장 질환에 의한 사망자 수가 660명으로 전체 사망자의 12%를 차지하고 있다. 이는 95년 558명에서 96년 601명으로 7.7% 증가한데 이어 다시 9.8%로 늘어나 지속적인 증가세를 보이고 있다(노동부, 1998).

스트레스는 누적되면 심리적으로 걱정과 불안, 초조, 긴장 등의 현상으로 신경쇠약이나 우울, 의욕상실 등이 나타나고, 극도의 경우에는 자살에 이르기도 하며, 만성적 스트레스는 생리적으로 자율신경계와 내분비계에 영향을 끼쳐 각종 질병을 유발시킨다. 행동적인 측면에서도 소식(小食), 불면, 음주·흡연량 증가, 약물남용 등의 결과가 나타나기도 하며, 또한 조직의 능률과 인화를 저해하고 지각, 결근, 이직, 보상요구 등을 증가시키기

도 한다(김문석, 1990; 이우천, 1997, 김정희, 1999).

이렇듯 스트레스는 개인의 건강 뿐 아니라 조직에도 영향을 끼치고 있으나, 기존의 건강증진에 관한 연구들은 개인의 건강행위를 건강증진의 가장 중요한 부분으로 간주하여(Allen, 1996), 건강증진 전략 효과에 대한 연구에서 중요한 종속변수로 사용하여 왔다. 또한 초창기 건강증진 프로그램들은 주로 개인의 건강행위에 초점을 두면서 개인의 대응능력이나 환경의 도전에 반응할 수 있는 개인의 능력에 대해서는 거의 고려하지 않았다(윤순녕과 전경자, 1994). 따라서, 이러한 측면에서 그동안 경제발전에 의해 가려졌고, 근로자 개인의 행위 변화 및 책임만을 강조하였던(Green과 Kreuter, 1991; 오희근 등, 1993) 근로자의 '스트레스관리'에 대한 재검토가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

오늘날 근로자의 건강은 좁은 의미의 사업장 내에서의 질환 발견과 치료라는 형태로부터 반(反)건강상태의 예방 및 치료, 근로자들의 건강 향상과 직업성 스트레스에 대한 내성 강화라는 적극적 건강의 영역으로 확장되었으며(이종목, 1989), 스트레스에 대한 연구는 조직관리 측면에서 조직구성원 개인의 건강관리와 직무만족, 조직의 직무 성과와 생산성 향상, 그리고 노동생활의 질(quality of working life) 등과 관련된 활동으로 전개되고 있다.

그런데, 우리 나라의 근로자의 건강증진활동에 대한

\* 서울대학교 간호대학

지원은 대부분 운동모임에 국한되어 있고, 이 또한 운영비 및 장소 제공에 치우쳐 있으며, 금연이나 스트레스관리, 영양지도에의 지원은 매우 부족한 편이다(조동란과 견경자, 1993). 따라서, 근로자의 60%가 적절한 스트레스 관리를 하지 못하고 업무의 피로나 스트레스를 담배로 해소하고 있으며(한국일보, 1994a, b), 14%가 스트레스 때문에 병원을 찾는 상황을 고려한다면(중앙일보, 1996), 근로자가 스트레스를 적절한 방법으로 관리하고 조절할 수 있도록 도와주는 것이 필요하다.

이러한 사업장 중심의 근로자 스트레스 관리를 위해서는 우선적으로 근로자들에게 스트레스를 일으키는 구체적인 스트레스 상황에서 근로자들의 스트레스에 대한 반응, 대처 전략 등의 관련성을 이해하는 것이 요구된다 고 하겠다.

따라서 본 연구는 사무직 근로자를 중심으로 구체적인 스트레스 상황 요인인 역할 갈등, 역할 과부하와, 근로자 개인 수준 및 조직 수준의 대처전략과의 관련성을 규명하여 스트레스 관리 프로그램의 개발 및 수행을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 구체적 연구목적은 다음과 같다.

1. 역할 갈등 및 과부하 요인과 근로자 개인 수준의 대처 전략과의 관련성을 규명한다.
2. 역할 갈등 및 과부하 요인과 조직 수준의 대처전략과의 관련성을 규명한다.
3. 대처전략과 스트레스 반응과의 관련성을 규명한다.
4. 대상자의 일반적 특성별 대처전략, 스트레스 반응 정도를 규명한다.

## II. 문헌 고찰

### 1. 역할 관련 스트레스 요인

역할갈등은 역할전달자와 역할담당자간의 모순된 역할기대의 지각으로, 역할전달자와 역할담당자간의 기대를 모두 충족시키지 못함으로써 발생한다(유기현, 1997). 이는 어떤 개인이 갈등을 일으키거나 역할담당자에게 서로 모순된 기대를 요구함으로써 발생하며(전달자내의 갈등), 두 사람 이상이 서로 상반되는 역할기대를 요구할 때(전달자간의 갈등), 한 역할에 대한 기대와 두 번째 역할에 대한 기대가 서로 모순될때(역할간의 갈등), 역할전달자가 역할담당자의 기대나 가치를, 신념을 무시하고 역할 수행을 요구할때(개인역할갈등), 역할전달자가 역할담당자의 능력을 초월한 역할 수행을

요구할때(역할과부하) 발생한다(Nichololson & Swee, 1983; Quick & Quick, 1984; Beehr & Newman, 1985).

역할갈등은 또한 조직구조에 의해서 발생하는데, Nichololson & Swee(1983)의 연구에 따르면, 작업환경이 공식적이고, 구조적인 조직은 의사결정의 참여나 부하 직원의 범위 등 구조적인 변수에 의해서 역할갈등이 발생되며, 비공식적인 조직의 경우, 신뢰와 존경, 동료 등 인간관계에 의해 발생된다.

개인에게 부과되는 기대에 근거하는 역할과부하는 시간이나 작업의 어려움 때문에 요구되는 직무를 완수하지 못하는 것을 의미하는데, 제한된 시간에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 역할을 부여하는 양적 과부하와 직무를 수행하는데 요구되는 기술이나 지식, 능력, 자격 등이 부족하여 나타나는 질적 과부하 등 두 종류 모두 스트레스를 유발시킨다(이종목, 1989). 스웨덴의 자동차회사에 근무하는 사무직과 생산직의 연구에 따르면 가장 뚜렷한 스트레스원으로 작업과부하를 들고 있으며(Sutherland & Cooper, 1990), 간호사 대상 연구(박성식, 1995)에서도 가장 큰 업무 스트레스원으로 '업무량 과중'을 들고 있다.

한편, 일부 연구자들은 역할 과부하 뿐 아니라 역할 과소부하도 하나의 스트레스원임을 지적하고 있다(Lundberg, 1994; Schuler, 1980). 대기업에 종사하는 1,500명의 임원을 대상으로 연구를 수행한 결과, 높은 스트레스를 경험한 집단 뿐 아니라 낮은 스트레스를 경험한 집단이 중간 정도의 스트레스를 경험한 집단에 비하여 더 많은 건강문제를 나타냈다(French, Caplan & Harrison, 1982).

### 2. 대 처

Lazarus & Folkman(1984)은 대처를 "자신의 안녕에 중요하며 적응에 따른 자원의 소비가 요구되는 상황에 처해있을 때 개인이 기울이는 문제해결 노력"이라고 하였으며, Newman & Beehr(1979)은 "직무상황에서 스트레스를 유발하는 요인을 제거하고 개선하며 변화시키거나 또는 스트레스를 주는 직무 상황에 대한 개인의 반응을 긍정적인 방향으로 수정하려는 반응"이라고 정의하였다. 따라서, 대처과정을 광의적으로 본다면 개인이 어떤 조치를 취해야 한다고 생각하는 상황에서, 그 개인이 현재 갖추고 있는 기존의 적응능력을 초과하는 스트레스 상황을 다루려는 노력이다(Burke & Weir, 1980).

일반적으로 대처행위는 성격 특성이 아닌 생의 과정

으로 여겨진다(Lazarus & Folkman, 1984; 원호택, 1991, 1997; 염태호와 원호택, 1993; 이평숙과 한금선, 1997). 이 입장은 다양한 스트레스 상황에 대응하여 유효성 있게 대처하는 행동 인지로 보며, 숙달이나 통달보다는 처리하거나 상황을 받아들이고 문제를 재정의함을 의미한다(원호택, 1997).

대처의 유형은 흔히 스트레스원과 정서적 고통을 변화시키려는 적극적인 문제 중심 대처와 그 문제에 대한 정서반응을 보이는 정서 중심 대처의 2가지로 분류된다(Lazarus & Folkman, 1984). Latack(1986)은 이와 같은 두가지 대처유형을 1) 문제중심적 및 정서중심적 대처, 2) 조치(action), 인지 재평가 및 증상관리, 3) 전투 및 회피반응 등 3가지 개념들을 이용하여 분류하였는데, 이는 Lazarus & Folkman(1984)의 정서중심과 문제중심의 이분법적인 사고에서 진일보하였다고 평가받는다(김문석, 1990; 이우천, 1997). Lazarus & Folkman(1984)에 의하면 대처는 상황-특정적 특성을 가지고 있는 바, 문제 중심 대처란, 그 상황을 바꾸거나 관리하려는 시도이며, 정서 중심 대처는 정서적 고통을 감소시키거나 관리하려는 시도이다. 따라서, Latack(1986)은 상황의 스트레스원에 초점을 두는 조치, 그 상황에 대한 개인의 지각에 초점을 두는 인지재평가, 스트레스 증상이나 정신신체적 상태에 초점을 두는 증상관리로 구성하였는데 이는 Lazarus & Folkman(1984)의 정서중심적 대처전략을 인지재평가로 보다 정확히 표현한 것으로(Latack, 1986), 조치(action)와 인지재평가는 본질적으로 Folkman 등이 분류한 문제 중심 및 정서 중심 대처에 각각 상응한다(Latack, 1986).

한편, Latack(1986)에 의하면, 증상관리 전략 또한 중요하게 간주되는데, 이는 직업성 스트레스 관리를 위하여 이완이나 운동과 같이 널리 사용되는 방법을 함께 고려해야 하기 때문이다. 이 전략은 정신-신체에 초점을 둔 것으로, 조치 및 인지재평가 전략이 구체적인 직무상황에 관련된 것인데 반해, 증상관리전략을 다양한 직무상황에서 나타나는 일반적인 직업성 스트레스관리와 관련된다.

한편, 조치와 인지재평가에 관한 실증적 연구결과 두 전략사이에 상호관련성이 높게 나타나 판별타당도가 의문시되어 이 두 가지 전략의 상대적 영향력을 평가하기가 어려우며(Lazarus & Folkman, 1984), 특정 스트레스 상황에서 조치의 특정 형태와 인지재평가의 특정 형태가 합해져서 하나의 대처전략을 형성한다(Latack, 1986). 따라서, 대처의 유형은 조치전략과 인지재평가

전략 중에서 적극적인 특성을 가진 것으로 구성된 통제 전략과 회피적 특성을 지닌 것으로 구성된 회피전략, 그리고 일반적인 직업성 스트레스 증상을 관리하는 증상관리전략으로 구분될 수 있다. Latack(1986)의 분류는 휴식이나 운동과 같은 증상관리전략을 포함하고 있다는 측면에서 포괄적이며, 조치 및 인지재평가 전략을 다시 통제 및 회피 전략으로 재구분하여 보다 구체화시킨 측면이 있다(김문석, 1990; 이우천, 1997).

스트레스 반응은 스트레스 지각 정도 뿐 아니라 대처 방식에 의해서도 영향을 받는다(Tobin, Holroyd, Reynolds & Wigal, 1989). 대처전략과 스트레스에 관한 대부분의 연구는 다양한 대처방법들을 모두 측정한 후 요인분석을 통하여 분류한 대처방법과 적응과의 관계를 연구하여 적응적인 대처행위와 비적응적인 대처유형을 찾아내기 위하여 시도되었다(김인자, 1997). 일반적으로 행위를 직접 시도하거나 정보를 찾아내는 등 적극적인 문제중심 대처가 긍정적인 적응 상태를 예측한다고 간주되나(김명선, 1997; 서순림, 1996; 김인자, 1997) 인지·현상학적 입장에서는 어떤 대처전략도 원래부터 좋거나 나쁘다고 보지 않기 때문에 문제의 통제 가능성에 따라 적절하게 선택한다면 자기 비판이나 정서적 표현과 같은 대처 유형도 문제해결적인 대처노력이라는 점에서 긍정적인 적응상태와 관련될 수 있다(김정희, 1987; 김인자, 1997).

### 3. 스트레스 반응

만성적인 스트레스 반응으로 가장 일반적으로 측정되는 것은 자가보고된 심리적 증상 혹은 안녕에 대한 호소이다(Kalimo, 1987). 지각된 작업요인들과 심리적으로 측정된 스트레스 영향과의 관련에 대한 연구에 따르면(Margolis, Kroes & Quinn, 1974), 작업요인에는 작업시간, 작업부하, 작업조건, 직무만족, 의사결정에의 비참여, 직무의 불확실성, 사회적 고립감 등이며, 스트레스의 영향으로는 심리신체적인 호소, 일반적인 삶의 불만족, 자아존중감 결여, 우울 등이 포함되는데, 이러한 스트레스로 인해 나타나는 분노, 불안, 우울증, 신경증 등 심리적 증상은 근로자의 자아존중감을 낮추고, 상관을 원망하며 집중력이 약해지고, 직무 불만족 및 직무성과에 영향을 미친다(이우천, 1990). 미국의 23개 기업을 대상으로 한 역학 연구(Caplan, Cobb & French, 1975)에서는 작업에서의 흥미결여, 소외감, 지적능력의 감소는 만성적인 작업통제의 결여를 가져오고 이는 근로자

들의 스트레스지각과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 사무직 여성근로자를 대상으로 한 연구(송영숙과 이종목, 1997)에서도 직무스트레스를 많이 받는 사람일수록 불안이나 적대감, 신체적 증상이 증가되었다.

스트레스에 대한 적절한 대처나 관리가 이루어지지 않으면 장기적으로는 특정한 형태의 질병에 걸리기 쉽다(전경구, 1998). 근로자가 적응하기 위해 자신의 자원을 도출할 수 있는 많은 방식들에도 불구하고 작업장의 요구들은 그 자원을 초과할 수 있으며 따라서 대처 전략은 효과가 없거나 혹은 장기적으로 새로운 문제원이 될 수 있다. 그 결과 사회심리적, 신체적 기능상의 장애로 관찰된다(Kalimo & Mejman, 1987).

스트레스에 직면하게 되면 사람들은 극복이나 회피반응을 보이며 신체와 정신은 항상성을 회복하려 하고, 이 과정에서 신체의 적응 에너지가 고갈되면서 질병이 발생하게 된다. 그러나, 스트레스 상황에서 항상 질병이 발생하는 것은 아니며, 스트레스 상황이 장기간 지속되면서 신진대사의 변화, 심박동수의 증가, 혈압상승, 두통 및 심장마비 등과 같은 신체적 증상이 발생한다(이우천, 1997).

산업화에 따른 작업장의 생산자동화와 사무기계자동화가 이루어지면서 작업대의 자동화 및 VDT 사용이 급증하면서 작업의 단순성, 반복성, 자세 등 작업조건과 관련된 건강장해가 나타나기 시작하였는 바, 유럽공동위원회가 1992년에 실시한 조사에 의하면 전체 근로자의 32%가 근육통을 호소하며 이중 47%가 요통을 호소하며(이종목, 1997), 직업성 요통 환자 중 10% 미만의 환자가 전체 근로손실, 의료비 및 보상액의 75%를 차지하고 있다(김순례, 문정순, 김윤수, 1996). Gintelberg (1974)는 40대 남성 근로자의 정서적 스트레스가 요통과 연관된다고 하였으며, 급성 요추손상의 가장 강력한 예측요인은 직무불만족으로, 직무만족도가 낮은 근로자는 높은 근로자에 비해 요추 손상의 위험이 2.5배 높게 나타났다(Bigos 등, 1991). 또한 차봉석, 고상백, 장세진, 박창식(1996)의 연구에 따르면, VDT관련 증상과 정신사회적 스트레스와 유의한 상관관계를 보였다.

또한 스트레스와 관련된 심혈관계 질환이 가장 높은 사망의 원인들 중의 하나로 나타나고 있는데, 그동안 심혈관계 질환과 고열량식이, 고지방섭취, 흡연, 당뇨 등과의 관련에 대해 많은 연구들이 있었지만 명확한 규명이 어렵고, 이러한 전통적인 요인만으로는 심혈관계 질환의 발생을 설명할 수 없어 잠재적인 스트레스원으로 산업장이 초점이 되었다(전경구, 1998; Schnall, 1998).

직무요구와 의사결정 권한 및 범위가 심혈관계 질환의 유발률과 관련이 있음을 설명하기 위해 모형을 제시한 Karasek(1979)에 따르면, 직무요구가 높고 의사결정 범위가 낮은 긴장적인 작업을 하는 근로자들이 심혈관계 질환의 위험이 높으며, Schnall 등(1992)의 연구에서 직무긴장이 높은 집단에서 고혈압인 근로자가 많았다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구대상 및 방법

서울경기지역에 소재하는 통신회사와 백화점에 근무하는 사무직 근로자를 대상으로, 1998년 11월 한달 동안 구조화된 설문지를 사용하여 이루어졌다. 조사 대상자 162명 중 118명이 응답하였고(72.8%), 회수된 설문지 중 일부 응답누락 문항이 있어 분석에는 최종적으로 115명(71.0%)의 자료만을 사용하였다.

#### 2. 연구 도구

##### 1) 역할 관련 스트레스

이종목과 박한기(1988)이 사무직 근로자를 대상으로 개발한 직무 스트레스 척도 중 본 연구와 관련된 부분을 수정, 보완하여 사용하였다. 이는 문항으로 스트레스원에 대해 느끼는 상태를 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '아주 많이 그렇다(5점)'까지의 5점 척도로 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .8209$ 이었으며, 역할 갈등은 Cronbach's  $\alpha = .7632$ , 역할과부하는 Cronbach's  $\alpha = .8215$ 이다.

##### 2) 대처 전략

Latack(1986, 1995)의 Coping Scale 를 연구자가 20 문항으로 수정, 보완한 5점 척도를 이용하여 측정하였다. 이는 통제전략, 회피전략, 증상관리전략으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 각 대처 전략의 사용 정도가 높음을 의미한다. Havlovic과 Keenan(1995)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .610 \sim .828$  이었으며, 본 연구에서는 전체 Cronbach's  $\alpha = .8940$ 이었으며, 통제전략은 0.7480, 회피전략은 0.5763, 증상관리전략은 0.8957이었다.

조직수준의 대처전략은 실제 시행되고 있는 전략이 아니고 조직구성원이 조직차원의 대처전략을 얼마나 원하는가를 파악한 것이다. 점수가 높을수록 조직 차원의

대처 전략에 대한 요구가 높음을 의미한다. 배무환(1988)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=0.88$ 이었으며, 이우천(1997)의 연구에서는 0.9034였으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.9523$ 이었다.

### 3) 스트레스 반응

스트레스 반응은 장세진, 차봉석, 박종구, 이은경(1994)이 Goldberg의 GHQ-60를 기초로 하여 탐색 연구를 통해 2단계 수정을 거쳐 45개 문항으로 재구성한 PWI 전문을 이용하였다. 이는 점수가 높을수록 스트레스 반응이 높음을 의미하며, 개인별 스트레스 수준을 총점 63점 이상을 고 스트레스 군, 62-23점을 중등도 스트레스 군, 22점 이하를 정상군으로 분류한다(장세진, 1993). 개발당시 도구의 Cronbach's  $\alpha=0.94$ , 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.8925$ 이었다.

### 3. 자료분석방법

각 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 를, 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율을, 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응은 평균과 표준편차를, 제 변수들간의 관계는 Pearson 상관계수를, 일반적 특성에 따른 대처전략과 스트레스 반응과의 관계는 ANOVA를 이용하였으며, 이 모든 통계분석은 SPSS/PC<sup>+</sup>7.5 (Window용)을 이용하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자들 중 남자가 47명(40.9%)이었으며, 평균 연령은 31.6( $\pm 6.7$ )세로 50대 이상이 54명(47.0%)으로 가장 많았으며, 20대가 44명(38.3%), 30대가 15명(13.0), 40대가 2명(1.7%)였다. 결혼상태는 기혼인 경우가 67명(58.3%)이었으며, 전문대 졸업 이상이 89명(77.4%)으로 가장 많았다. 근무경력은 평균 79.2( $\pm 29.2$ )개월로 25~60개월과 61~120개월이 각 36명(31.3%)로 가장 많았으며, 급여 수준은 159.3( $\pm 64.9$ )만원으로 100~199만원인 경우가 52명(45.2%)으로 가장 많은 수를 차지하였다. 또한 대부분(108명, 93.9%)이 전일 근무 형태였으며 교대 근무자는 6명(6.1%)을 차지하였고, 1주 평균 근무시간은 46.7( $\pm 16.3$ ) 시간으로 44시간 이하가 34명(29.6%), 45시간 이상이 73명(63.5%)을 차지하였

으며, 최고 94시간까지 된다고 보고한 사례도 있었다.

### 2. 일반적 특성별 대처전략 및 스트레스 반응

#### 1) 일반적 특성에 따른 대처전략

대상자의 일반적 특성에 따른 통제전략의 사용 정도는 근무시간( $F=6.885$ ,  $p<0.05$ )에 따라, 증상관리전략의 경우는 성별, 연령, 결혼상태, 근무경력, 급여수준, 근무형태에 따라( $F=11.221$ ,  $F=11.080$ ,  $F=11.604$ ,  $F=10.484$ ,  $F=4.860$ ,  $F=6.081$ ,  $p<0.05$ ), 조직적 대처전략의 경우는 학력과 근무형태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며( $F=4.559$ ,  $F=6.842$ ,  $p<0.05$ ), 회피전략의 경우는 유의한 차이를 보이는 특성은 없었다(표 1).

즉, 주당 근무시간이 평균 44시간 이하인 근로자가 45시간 이상의 근로자에 비해 통제전략의 이용 정도가 높게 나타났으며, 기혼 남성 근로자, 고령 근로자, 200만원 이상의 급여를 받는 근로자, 전일 근무자가 그렇지 않은 근로자에 비해 증상관리전략을 더 많이 사용하며, 근무경력이 2년 이하이거나 5년 이상인 근로자가 2~5년인 근로자에 비해 증상관리전략 정도가 높게 나타났다. 또한 학력이 고졸 이하인 근로자와 전일제 근로자가 조직적 대처 전략 요구에 높은 점수를 나타냈다.

#### 2) 일반적 특성에 따른 스트레스 반응

스트레스 반응은 2년 이하인 20대 미혼 여성, 전일제 이면서 월 200만원 이상의 급여를 받는 근로자가 그렇지 않은 근로자에 비해 스트레스가 많은 것으로 나타났으나, 이는 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 근무시간이 주당 평균 45시간 이상인 근로자가 44시간 이하인 근로자에 비해 높은 스트레스 반응을 나타냈으며 이는 통계적으로 유의하였다( $F=4.942$ ,  $p<0.05$ ).

### 3. 대상자의 대처전략

통제 전략, 회피 전략, 증상관리 대처 전략, 조직수준의 대처전략의 각각 평균은 20.8( $\pm 3.5$ ), 13.6( $\pm 2.8$ ), 26.9( $\pm 5.0$ ), 10.9( $\pm 3.1$ )이었다.

먼저 직무 스트레스에 대한 대처전략 방법들 중 응답자가 4점 이상으로 응답한 방법들에 대하여 살펴보면, 통제전략의 경우 '일을 잘 하려고 더 노력한다(75명, 65.2%)'가 가장 많았으며, 그 다음이 '스트레스 상황과 관련되지 않은 다른 사람에게 조언을 청한다(73명, 63.5%)', '업무

<표 1> 일반적 특성별 대처전략 및 스트레스 반응

		대처전략						조직적 대처	F값	스트레스 반응	
		통제전략	F값	회피전략	F값	증상전략	F값			F값	F값
성별	남	15.1(3.0)		10.8(2.5)		26.7(4.7)		10.9(2.9)		81.9( 9.6)	
	여	15.2(3.8)	0.037	10.2(3.0)	1.144	23.9(4.4)	11.221*	10.9(3.2)	0.004	84.9( 8.7)	3.010
연령	20대	14.9(3.4)		10.0(3.1)		22.9(4.2)		10.9(3.3)		84.6(10.2)	
	30대	15.4(3.9)		10.7(2.8)		26.1(4.5)		10.9(3.1)		83.0( 7.6)	
	40대	15.7(2.9)	0.310	10.7(2.1)	0.894	28.9(3.3)	11.080*	10.6(2.4)	0.350	83.9(11.7)	0.384
	50대 이상	15.0(2.8)		12.5(0.7)		30.5(2.1)		13.0(1.4)		79.5( 2.1)	
결혼 상태	미혼	14.8(3.8)		10.2(3.2)		23.3(3.7)		10.8(3.2)		84.7(9.9)	
	결혼	15.5(3.3)	1.020	10.6(2.6)	0.395	26.2(5.0)	11.604*	11.0(3.0)	0.172	82.1(7.8)	2.471
학력	고졸	16.3(3.3)		10.8(2.7)		26.4(6.0)		12.0(2.9)		83.8( 9.6)	
	전문대졸이상	14.9(3.5)	3.521	10.3(2.9)	0.607	24.6(4.4)	3.000	10.6(3.1)	4.559*	83.6( 9.1)	0.018
근무 경력	24개월 이하	15.0(3.8)		10.2(3.7)		24.4(2.9)		11.5(3.3)		85.6(9.4)	
	25~60개월	14.6(3.5)		9.9(2.5)		23.3(3.7)		10.4(2.9)		81.2(8.5)	
	61~120개월	15.3(3.0)	1.357	10.3(2.6)	2.332	24.6(5.5)	10.484*	11.0(3.5)	0.717	83.4(6.9)	1.462
	121개월 이상	16.5(4.0)		11.9(2.4)		29.7(3.6)		10.8(2.4)		84.0(10.9)	
급여	100만원 미만	14.4(3.0)		10.1(2.7)		22.7(3.7)		11.6(3.3)		82.0( 9.2)	
	100~199만원	14.7(3.3)	0.748	10.4(2.9)	0.112	24.8(4.9)	4.860*	10.1(3.0)	2.926	84.4( 8.1)	1.816
	200만원 이상	15.6(2.9)		10.2(2.1)		27.2(4.6)		11.7(2.5)		87.1( 7.4)	
근무 형태	전일근무	15.3(3.6)		10.6(2.8)		25.2(4.5)		11.1(3.0)		83.6( 9.3)	
	교대근무	13.2(2.4)	2.058	7.8(2.8)	5.439	20.5(5.0)	6.081*	7.8(1.8)	6.842*	82.5( 7.7)	0.087
근무 시간/주	44시간 이하	16.2(3.3)		10.2(2.3)		25.9(4.1)		11.5(3.7)		82.4( 7.9)	
	45시간 이상	14.4(3.2)	6.855*	10.2(2.9)	0.002	24.1(4.6)	3.926	10.6(2.7)	2.184	86.3( 9.7)	4.942*

\*p<0.05

에 대한 세심한 계획을 한다(63명, 57.4%)’, ‘상사나 동료와 의논한다(58명, 50.4%)’ 순이었다.

증상관리 전략의 경우, ‘잠을 잔다(73명, 63.5%)’가 4점 이상으로 응답한 대상자가 가장 많은 전략이었으며, 그 외에 증상관리 전략 중 대상자의 50% 이상이 응답한 전략은 없었다. 또한 ‘음주’(35명, 30.4%)나 ‘흡연’(31명, 27%), ‘신경안정제 등을 복용한다’ 등과 같은 부정적인 증상관리 전략도 있었다. 소극적인 회피전략의 경우는, ‘스트레스 상황을 피한다(62명, 53.9%)’, ‘일에서 손을 떼고 잠시 쉬다(60명, 52.2%)’, ‘시간이 문제를 해결할 것이다(60명, 52.2%)’ 순이었다.

조직 수준의 대처 전략은, 대상자들이 실제 사용하는 전략이 아니라 근로자가 조직에 대하여 기대하는 전략에 대한 것으로, ‘객관적인 직원의 채용 및 배치, 승진(103명, 89.6%)’이 가장 높았으며, ‘집단 구성원간의 화목과 단합 촉진(101명, 87%)’, ‘직원들의 적절한 교육(100명, 87%)’, ‘급여와 후생복지의 개선(92명, 80%)’, ‘직무 내용의 재설계(83명, 76.5%)’, ‘회사내의 고충처리 제도의 활성화(75명, 65.2%)’ 순으로 나타났다.

#### 4. 대상자의 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응과의 관계

대상자의 역할 관련 스트레스 요인의 평균은 역할 갈등의 경우 5(±1.5)이었으며, 역할 과부하의 경우 평균 7(±1.9)이었다. 스트레스 반응의 평균 점수는 83.6(±9.1)이었으며, 장세진(1993)의 분류에 따라 집단을 분류하면, 잠재적 스트레스군에 99명(86.1%), 스트레스군에 16명(13.9%)으로, 정상적인 군에는 1명도 없었다.

대상자의 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응에 대한 상관관계 분석 결과(표 2), 통제전략과 회피 전략은 증상관리 전략, 조직적 대처 전략과 정적인 상관관계가(r=.409, r=.324, r=.316, r=.339, p<.05), 역할 갈등은 회피 전략과 조직 대처 전략의 요구와 유의한 정적인 상관관계가 있었다(r=.562, r=.495, p<.05). 역할 과부하의 경우 개인수준의 대처 전략과는 유의한 상관관계가 없었고, 조직적 대처 전략과는 정적 상관관계가 있었다(r=.320, p<.05). 스트레스 반응은 역할 갈등 및 과부하 요인과 정적인 상관관계가 있었으며(r=.482, r=.431, p<.05), 개인 수준의 대처

〈표 2〉 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응과의 상관관계

	역할 갈등	역할 과부하	통제 대처전략	회피 대처전략	증상관리 대처전략	조직 대처전략	스트레스 반응
역할갈등	[.7632]	.189	-.026	.562*	.120	.495*	.482*
역할과부하		[.8215]	.294	.227	.180	.320*	.431*
통제			[.7480]	.233	.409*	.316*	-.320*
회피				[.5763]	.324*	.339*	-.198
증상관리					[.8957]	.088	-.315*
조직대처						[.9532]	.053
스트레스반응							[.8925]

\*p<0.05, [ ] 신뢰도

전략과는 부적 상관관계가 있었으나, 통제 전략과 증상 관리전략만 통계적으로 유의하였다( $r = -.3204$ ,  $r = -.3146$ ,  $p < .05$ ).

## V. 논 의

### 1. 일반적 특성에 따른 스트레스 반응 및 대처전략

장세진(1993)의 분류에 따른 스트레스 집단 분류에 따르면, 건강한 군이 1명도 나타나지 않고 모든 조사 대상 근로자들이 잠재적인 스트레스군 혹은 스트레스 군으로 나타났는 바, 모든 일반적 특성에 따른 스트레스 반응은 높은 스트레스 상태에 있으며, 이는 국제구제금융 기간에 있는 어려운 한국 경제상태와 그에 따른 조사 대상 기업체의 구조조정 시기가 반영된 결과로 보인다.

한편 조사 대상자 중, 통계적으로 유의하지 않으나 20대 여성 근로자가 다른 연령군 보다 높은 스트레스 점수를 보여 20대에서 높은 스트레스 반응을 보인 김석환, 윤계수(1998)의 결과나 구정완(1991)의 결과, 고맹님(1996)의 결과와 유사하였다. 미혼자가 기혼자 보다 스트레스 점수가 높고, 고졸자가 스트레스 수준이 높은 것은 여성 사무직 근로자의 낮은 학력 수준으로 인한 단순 사무 업무 수행 및 불충분한 직무만족도, 가정내의 배우자 지지 부재 등에서 기인하리라 생각된다(김석환과 윤계수, 1998). 또한 여성 근로자에게서 스트레스 반응이 높게 나타났는데, 이는 여성의 역할 스트레스, 직업상동형 및 성(性)과 관련된 갈등의 요인에 의해 여성이 남성보다 스트레스에 대해 더 높게 반응한다는 연구들(고맹님, 1996; Quick과 Quick, 1984)과 일치하였으나, 통계적으로 유의하지 않았다.

대상자의 일반적 특성 중 주당 평균 근무시간에 따른

스트레스 반응은 차이가 있었다. 즉, 45시간 이상 근무자가 44시간 근무자 보다 스트레스 반응이 높은 것으로 나타났는데, '정말 바빠서 퇴근하지 못하는 경우도 있으나, IMF 터진 후, 그날 업무가 끝나거나, 퇴근시간이 지나도 상급자의 눈치 때문에 책임을 못 떠난다'는 응답을 보이기도 했다. 이와 같이 정규 시간을 초과하여 업무가 이루어지거나, 근무시간에 따라 스트레스가 높아진다는 다른 연구들이나 소규모 사업장 근로자를 대상으로 한 윤순영, 전경자, 김춘미(1997)의 연구와도 유사한 것이었다.

일반적 특성에 따른 대처전략에 대한 분석에서 증상 관리 전략의 경우, 성별, 연령, 결혼상태, 근무경력에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데 일반적으로 기혼 남성 근로자가 스트레스 반응이 낮으며, 신규 근로자의 스트레스 반응이 높다는 보고들과 일치한 결과로 보인다. 또한 이들 특성에 대한 증상관리 전략이 통계적으로 유의하나, 스트레스 반응은 그 특성에 따라 유의한 차이를 보이지 않은 점을 고려할 때, 사무직 근로자들이 사용하는 개인 수준의 증상관리 전략이 스트레스 반응을 효과적으로 감소시키는 역할을 하지 못하는 것으로 생각된다.

### 2. 대상자의 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응과의 관계

사무직 근로자들이 역할관련 스트레스 상황에서 사용하는 대처 전략에 대한 기술적 분석 결과, 적극적인 행동 중심의 통제 전략을 많이 사용하는 것으로 보고되었다. 그러나, 음주나 흡연, 약물 복용 등 전략이나 소극적인 회피 전략의 사용이 많고, 조직의 대처 전략 요구에 대한 각 항목들에 대하여 모두 65% 이상의 응답을 보이

는 것을 고려할 때, 조사 대상 근로자들이 스트레스에 대한 구체적인 대처 기술이 비교적 부족한 것으로 보이며, 기업 차원에서 직무 스트레스에 대한 대처기술에 개입하려는 노력이 필요하다고 생각된다. 따라서, 대부분의 근로자들이 스트레스를 경험하고 있으며, 이에 대한 자신의 대처 방법을 가지고 있으나, 개인적 차원의 대처 방법은 오히려 병리적인 경우가 있고(한동우, 1995), 근로자의 60% 이상이 흡연으로 스트레스를 해소하는 것(한국일보, 1994a, b)을 고려할 때 기업차원의 스트레스 관리 프로그램의 수행이 필요하다.

역할관련 요인과 대처 전략과의 관계를 검증한 결과, 역할갈등과 통제, 증상관리 전략은 통계적으로 유의하지 못하였지만, 회피전략과 정적인 관계가 있는 것으로 나타나 역할 갈등이 많은 근로자는 회피대처 전략의 사용정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 역할관련 스트레스가 높은 사람이 회피전략의 사용정도가 높았다는 김문석(1990)의 결과와 일치하는 것이다.

역할과부하는 개인수준의 대처전략과는 유의한 상관관계가 없고 조직 대처전략의 요구와 성적인 상관관계가 있는 것으로 보고되었는데, 이는 역할과부하와 갈등요인에 대한 지각이 높을수록 조직적 대처전략에 대한 요구도 높았다고 보고한 이우천(1997)의 결과와 유사하다.

그러나, 본 연구에서 통제전략과 역할관련 요인과는 통계적으로 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났는데, 이는 역할 갈등과 통제 전략이 통계적으로 유의한 상관관계가 없고 통제전략이 구체적인 스트레스 상황에 대한 특정성이 낮다는 Latack(1986)의 결과나 Havlovic 등(1995)의 연구, 역할 과부하와 갈등요인에 대한 지각 정도에 따라 통제 전략의 차이가 없었음을 보고한 이우천(1997)의 결과를 지지한다. 또한 역할 갈등 요인과는 달리 역할 과부하의 경우, 본 연구에서 관련있는 개인수준의 대처전략이 없는 것으로 나타나, Lazarus와 Folkman(1984)의 '대처는 상황-특정적 특성을 가지고 있다'의 제안이나 특정 스트레스 상황에 따라 대처전략이 달라질 수 있다고 언급한 Latack(1986), Havlovic 등(1995), Latack과 Havlovic(1992)의 연구결과를 지지해 주는 것으로 보인다. 한편 이우천(1997)은 통제, 회피, 증상관리 전략과 관련된 역할관련 요인이 포함된 직무 스트레스요인은 없는 것으로 보고한 바, 구체적인 스트레스 상황에 따른 대처 전략의 사용 정도와 통제 전략에 대한 추후 연구가 필요한 것으로 보인다.

또한 각 통제, 회피 전략, 증상관리 전략들 간의 상관관계가 있는 것으로 나타났는데, 이는 통계적으로 유의

한 상관관계를 보이지 않았던 Havlovic 등(1995)의 결과나 Latack(1986)의 결과와 상반되었다. 그러나, 이는 증상관리 전략 자체가 정신-신체에 초점을 두었으며, 조치 및 인지재평가 전략이 구체적인 직무상황에 관련된 것인데 반해, 증상관리전략을 다양한 직무상황에서 나타나는 일반적인 직업성 스트레스 관리와 관련되며, 직업성 스트레스 관리를 위하여 이완이나 운동과 같이 널리 사용되는 방법을 함께 고려해야 하기 때문에 개인의 대처 전략으로 포함시킨 Latack(1986)의 제안을 고려한다면, Latack의 대처 척도의 증상관리 전략이 통제와 회피 전략과 명확히 구분되어 나온 개념이 아니기 때문으로 생각된다. 따라서, 개인 수준의 3가지 대처 전략, 특히 증상관리 전략에 대한 반복 연구가 필요한 것으로 보인다.

사무직 근로자의 대처전략의 사용정도와 스트레스 반응의 관계에 대한 분석 결과, 통제, 증상관리 전략과 스트레스 반응과는 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타나, 통제 전략과 증상관리 전략 사용이 많을수록 스트레스 반응이 낮은 것으로 나타났다. 이는 대처기술 사용 점수가 높고, 음주율이 낮은 집단이 그렇지 못한 집단에 비해 스트레스 수준이 더 낮다는 김선숙(1997)의 연구와 유사하나, 회피전략과는 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았다. 이는 문제 중심 대처 전략이 정서 중심적 대처 전략보다 더 건강한 행위이고 성공적인 적응을 위해 문제 중심 대처 전략과 같은 적극적인 방법이 우선된다(Lazarus & Folkman, 1984)는 결과와는 다르다. 그러나, 어떤 대처전략도 원래부터 좋거나 나쁘다고 보지 않기 때문에 문제의 통제 가능성에 따라 적절하게 선택한다면 자기 비판이나 정서적 표현과 같은 대처 유형도 문제해결적인 대처노력이라는 점에서 긍정적인 적응상태와 관련될 수 있다는 입장을 지지하는 결과이다(김정희, 1987; 김인자, 1997; 하나선 등, 1998; Latack, 1986).

사무직 근로자의 역할갈등과 역할 과부하 등 요인과 스트레스 반응은 통계적으로 유의한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타나 스트레스 요인에 대한 지각 정도가 높을수록 스트레스 반응정도가 높은 것을 나타냈으며, 이는 병원 근로자를 대상으로 한 이우천(1997)의 연구나, 김문석(1990), 이종목(1990)의 연구 결과와 유사하였다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 사무직 근로자들의 역할 갈등 및 과부하 등



역할 관련 스트레스 요인과, 구체적인 역할 관련 스트레스 상황에서의 대처전략, 스트레스 반응 간의 관계를 파악하기 위해 1998년 11월 한달 동안 사무직 근로자 115명을 대상으로 수행되었다.

연구도구는 역할관련 스트레스 요인은 이중목과 박한기(1989)의 사무직 근로자의 스트레스 척도 중 본 연구에 필요한 역할 과부하 및 갈등과 관련된 문항을 본 연구자가 수정, 보완하여 사용하였으며, 대처전략의 경우는 Latack(1986)의 대처척도를 연구자가 수정, 보완하여 이용하였으며, 스트레스 반응은 장세진(1993)이 GHQ-60을 재구성한 PWI 전문을 이용하였다. 수집된 자료는 SPSS/PC<sup>+</sup> 7.5를 이용하여, Cronbach's  $\alpha$ , 평균과 표준편차, Pearson 상관계수, ANOVA를 이용하여 분석하였다.

본 연구 결과는 다음과 같다.

1. 본 연구 대상자의 스트레스 반응의 평균 점수는 83.6 ( $\pm 9.1$ )이었으며, 잠재적 스트레스 군이 99명(86.1%), 스트레스 군이 16명(13.9%)이었다.
2. 대상자의 일반적 특성에 따른 대처전략의 사용 정도는 통제전략의 경우 근무시간( $F=6.885, p<0.05$ )에 따라, 증상관리전략의 경우는 성별, 연령, 결혼상태, 근무경력, 급여수준, 근무형태에 따라( $F=11.221, F=11.080, F=11.604, F=10.484, F=4.860, F=6.081, p<0.05$ ), 조직적 대처 전략의 경우는 학력과 근무형태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $F=4.559, F=6.842, p<0.05$ ). 일반적 특성에 따른 스트레스 반응 정도는 근무시간이 주당 평균 45시간 이상인 근로자가 44시간 이하인 근로자에 비해 높은 스트레스 반응을 나타냈다( $F=4.942, p<0.05$ ).
4. 조직 수준의 대처 전략 요구에 대한 각 문항에 대해 응답자의 65% 이상이 4점 이상으로 응답하였다.
5. 대상자의 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응에 대한 상관관계 분석 결과, 역할 갈등은 회피전략과 조직 대처 전략의 요구와 유의한 정적인 상관관계가 있었으며( $r=.562, r=.495, p<.05$ ), 역할 과부하의 경우 조직적 대처 전략과 정적 상관관계가 있었다( $r=.320, p<.05$ ).
6. 통제전략과 회피 전략은 증상관리 전략 및 조직적 대처 전략과 정적인 상관관계가 있었다( $r=.409, r=.324, r=.316, r=.339, p<.05$ ).
7. 역할관련 스트레스 요인과 스트레스 반응은 정적인 상관관계가( $r=.482, r=.431, p<.05$ ), 스트레스 반응과 개인수준의 대처전략과는 부적 상관관계가 있

었으나, 통제 전략과 증상관리전략만 통계적으로 유의하였다( $r=-.3204, r=-.3146, p<.05$ ). 또한 증상관리 전략과 통제전략, 회피전략간에 정적인 상관관계가 있었다.

본 연구 결과를 종합할 때, 사무직 근로자들은 역할 갈등, 역할 과부하 상황에 따라 자기 다른 대처전략을 사용하였으며, 스트레스 요인에 대한 지각이 높을수록 스트레스 반응을 높게 나타나고, 대처전략의 사용정도가 높을수록 스트레스 반응은 낮았으며, 스트레스 요인에 대한 지각 정도가 높을수록 대처전략의 사용 정도가 높았다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 구체적인 스트레스 상황에서 사무직 근로자들이 사용하는 대처 전략과 Latack(1986)의 대처 척도의 하부 개념에 대한 반복연구가 필요하다.
2. 근로자들이 일반적 스트레스 상황에서 사용하는 증상관리전략을 적용한 사업장 중심의 프로그램 개발이 필요하다.
3. 사업장 중심의 스트레스 관리 프로그램 개발에 있어서, 근로자 개인 수준의 대처 전략을 보완하고 지지해 줄 기업 차원의 적극적인 개입이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 고맹님 (1996). 일부 제조업 산업장 근로자의 스트레스 수준과 관련요인 연구. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문.
- 구정완, 이승한 (1991). 은행원의 VDT작업에 따른 피로자각증상. 예방의학회지, 24(3), 305-313.
- 김명선 (1997). 대처유형, 특성 불안의 심리적 특성이 스트레스의 지각과 반응에 미치는 영향. 대한신심 스트레스학회지, 5(1), 31-38.
- 김문석 (1990). 직무스트레스에 관한 모형 설정연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김석환, 윤계수 (1998). 연구직 근로자의 스트레스와 피로에 관한 조사. 대한산업의학회지, 10(1), 105-115.
- 김선숙 (1997). 직무스트레스로 인한 음주행태에 관한 연구-대처기술의 완충효과를 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.
- 김순례, 문정순, 김윤수 (1996). 산업체 근로자의 직무만족 및 직무스트레스 관련 요통. 가톨릭간호, 16,

- 1-12.
- 김인자 (1997). 류마티스 관절염 환자의 적응 예측모형. 서울대학교 박사학위논문.
- 김정희 (1987). 지각된 스트레스 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용-대학신입생의 스트레스 경험을 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정희 (1999). 사회심리적 측정 도구의 신뢰도 및 타당도 검증. 대한간호학회지.
- 김창엽, 허봉열 (1989). 간이정신진단검사를 이용한 야간 근무자의 정신증상조사. 대한산업의학회지, 1(2), 228-235.
- 노동부 (1998). '97 산업재해분석.
- 박성식 (1995). 임상간호사의 스트레스, 소진 및 직무만족에 관한 연구. 한양대 행정대학원 석사학위논문.
- 박희정 (1998). '불쌍한 한국직장인'. 부산경제포럼세미나 자료.
- 배무환 (1988). 직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 박사학위논문.
- 서순림 (1996). 항암치료환자에게 시행한 자기간호교육과 자원동원성 수준이 적극적 대처행위에 미치는 효과. 서울대학교 박사학위논문.
- 송영숙, 이종목 (1997). 사무직 여성근로자들의 직무스트레스와 중재변인, 결과변인과의 관계. 대한신심스트레스학회지, 5(1), 16-30.
- 염태호, 원호택 (1993). 스트레스와 직접적 대처방안. 대한신심스트레스학회지, 1(1), 103-111.
- 원호택 (1991). 스트레스와 대처방안. 정신건강연구, 10, 37-50.
- 원호택 (1997). 스트레스와 심리. 스트레스-과학의 이해(대한신심스트레스학회 편), 서울: 신광출판사, 35-54.
- 유기현 (1997). 스트레스관리. 서울: 무역경영사.
- 윤순녕, 전경자, 김춘미 (1997). 중소규모 제조업 근로자의 직무스트레스 분석. 6(2)
- 윤순녕, 전경자 (1994). 건강증진. 대한간호, 33(5), 19-33.
- 이우천 (1997). 병원종사자의 직업성 스트레스에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 박사학위논문.
- 이종목, 박한기 (1988). 직무스트레스 척도 제작에 관한 연구(1). 사회심리학연구, 4(1), 241-262.
- 이종목, 박한기 (1988). 직무스트레스 척도 제작에 관한 연구(2). 전남대학교 논문집(사회과학편), 33.
- 이종목 (1990). 여성근로자의 직무스트레스와 조직행동과의 관계에 관한 공변량 구조모형. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 이종목 (1991). 생산직 근로자들의 직무스트레스와 그 결과와의 관계. 성곡논총, 제22집, 559-597.
- 이종목 (1997). 직업스트레스. 스트레스-과학의 이해(대한신심스트레스학회 편), 서울: 신광출판사, 71-92.
- 이평숙, 한금선 (1997). 통합적 스트레스관리 프로그램이 소화성 궤양 환자의 생리적 스트레스 반응 및 기분상태에 미치는 효과. 대한신심스트레스학회지, 5(1), 109-120.
- 장세진, 차봉석, 박종구, 이은경 (1994). 스트레스 측정도구의 표준화 방안. 원주의대논문집, 7(1), 21-38.
- 장세진 (1993). 스트레스 측정도구의 표준화 방안. 원주의대논문집, 7(1), 21-38.
- 장세진 (1993). 스트레스, 건강 통계 자료수집 및 측정의 표준화 연구. 대한예방의학회, 121-159.
- 진경구 (1998). 산업스트레스. 산업 및 조직심리학(성균관대 산업심리학과 편), 서울: 박영사, 489-530.
- 조동란, 전경자 (1993). 일부 산업장에서의 건강증진활동 실태. 산업간호학회지, 3, 71-85.
- 중앙일보 (1996). 직장 스트레스 3명에 1명꼴, 14%는 병원 찾아(4월3일).
- 차봉석, 고상백, 장세진, 박창식 (1996). VDT 취급근로자의 신체적 자각증상과 정신사회적 안녕상태의 관련성. 대한산업의학회지, 8(3), 403-413.
- 하나선, 한금선, 최 정 (1998). 간호학생의 스트레스지각, 대처유형, 스트레스 반응간의 관계. 대한간호학회지, 28(2), 358-368.
- 한국일보 (1994a). 직장업무-스트레스의 주 원인(11월18일).
- 한국일보 (1994b). 직장인 60% 업무피로 및 스트레스 담배로 해소(7월19일).
- 한동우 (1995). 기업복지 프로그램 개발을 위한 욕구 측정 방법에 관한 연구: 노동자 욕구와 사용자 욕구의 종합. 연세대학교 박사학위논문.
- Allen, J. K. (1996). Theoretical models for health promotion. 서울대개교50주년기념 국제학술대회 자료집.
- Beehr, T. (1985). The role of social support in coping with organizational stress. 이우천(1997)에서 재인용.

- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1976). Job stress, employee health, and organizational effectiveness : a facet analysis, model, and literature review. Personnel Psychology, 31, 665–699.
- Burke, R. J., & Weir, T. (1980). Coping with the stress of managerial occupations. 김문석(1990)에서 재인용.
- Caplan, R. D., Cobb, S., & French, J. R. P., Jr. (1975). Relationship of cessation of smoking with the stress, personality, and social support. Journal of Applied Psychology, 60, 211–219.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1982). The mechanism of job stress and strain. John Wiley and Sons. 이종목(1989)에서 재인용.
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (1991). Applications in occupational settings, in Health promotion planning : An educational and environmental approach(2nd ed.). Mayfield publishing co., 308–348.
- Havlovic S. J., & Keenan, J. P. (1995). Coping with work stress : The influence of individual differences. In Crandall, R. and Perrewe, P. L. (Ed.). Occupational Stress : A Handbook, Washington: Taylor & Francis, 179–192.
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Reading, MA: Addison–Wesley.
- Kalimo, R. (1987). Psychosocial factors and workers' health : an overview. In Kalimo R., El–Batawi, M. A., & Cooper, C. L.(Ed.). Psychosocial factors at work and their relation to health. Geneva: WHO.
- Kalimo, R., & Mejman, T. (1987). Psychological and behavioral responses to stress at work. In Kalimo R., El–Batawi, M. A., & Cooper, C. (Ed.). Psychosocial factors at work and their relation to health. Geneva: WHO.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Administrative Science Quarterly, 24, 285–308.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress : Measures and future directions for scale development. Journal of Applied Psychology, 71, 377–385.
- Latack, J. C., & Havlovic, S. J. (1992). Coping with job stress : A conceptual evaluation framework for coping measures. Journal of organizational behavior, 13, 479–508.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. Springer: New York.
- Lundberg, U. (1994). Method and application of stress research. 대한신심스트레스학회지, 2(1), 13–33.
- Margolis, B., Kroes, W., & Quinn, R. (1974). Job stress : an unlisted occupational hazard. J. Occup. Medicine, 16, 659–661.
- Miles, R. H. (1976). An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes. Journal of Applied Psychology, 60, 334–339.
- Murphy, L. R. (1996). Stress management in work settings : A critical review of the health effects. American Journal of Health Promotion, 11(2), 112–135.
- Newman, J. E., & Beehr, T. A. (1979). Personal and organizational strategies for handling job stress : A review of research and opinion. Personnel Psychology, 32, 1–43.
- Nicholason, P., & Swee, C. (1983). The relationship of organizationa structure and interpersonal attitude to role conflict and ambiguity in different work environment. Academy of management Journal, 26, 148–155.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). Organizational stress and preventive management. New York: McGraw–Hill.
- Schnall, P. (1998). A brief in trodution to job strain. <http://www.workhealth.org/strain>.
- Schuler, R. (1984). Organizational stress and coping : a model and overview. In Handbook of organizational stress coping strategies, 이우천(1997)에서 재인용.
- Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V., & Wigal, J. K. (1989). The Hierarchical factor structure of the coping strategies inventory. Cognitive Therapy and Research, 13, 343–361.

– Abstract –

**Key concept** : Role–Conflict, Role–Overload,  
Coping strategies, Stress response

**The Relationships of Role–Conflict  
and Role–Overload, Coping  
Strategies, and Stress Response of  
Clerical Workers**

*Kim, Jeong Hee\* · Kim, Souk Young\*\**

This study was designed to identify the relationships of role–conflict and role–overload, coping strategies, and stress response of clerical workers. The subjects were 115 clerical workers from two company. The instruments were the role–conflict and role–overload scale developed by Lee(1989), coping scale developed by Latack(1986), and the stress response scale developed by Chang(1993). Analysis of data was done by descriptive statistics, Cronbach’s  $\alpha$ , Pearson correlation coefficient, ANOVA.

The results of this study were summarized as follows :

1. The average score for the level of stress response was 83.6( $\pm$ 9.1). The high risk stress group was 86.1% of the clerical workers, the latent stress group members was 13.9%, and healthy group was 0%. The overall stress level was very high.
2. Considering the coping strategies by socio-demographic factors, the use of control coping strategies showed significant differences by work–time. The use of symptom management coping strategies showed significant differences by sex, age, married status, year of career, pay,

and type of work. The organizational coping strategies showed significant differences by year of education and type of work.

3. The clerical workers who had worked below 44 hours per week complained significantly lower stress response( $F=4.942, p<.05$ ).
4. Above 65% of all respondents answered that they needed all of organizational level coping strategies.
5. The role–conflict positively related to escape and organizational level coping strategies( $r=.562, r=.495, p<.05$ ). The role–overload didn’t related to individual level coping strategies, but positively related to organizational level coping strategies( $r=.320, p<.05$ ).
6. The control coping strategies and the escape coping strategies positively related to symptom management, organizational level coping strategies( $r=.409, r=.324, r=.316, r=.339, p<.05$ ).
7. The relationship between role–related stress and stress response revealed positive correlation( $r=.482, r=.431, p<.05$ ), and the relationship between stress response and control, symptom management coping strategies revealed negative correlation( $r=-.3204, r=-.3146, p<.05$ ).

In conclusion, this study revealed that relationship of role related stress, coping strategies, stress response was statistically significant. The result of this study support that coping strategies vary across situation of stress.

Based on survey results, future studies should consider coping strategies in specific stress situation and concept of symptom management coping strategy. Also organizational or training interventions could be developed and initiate to help to increase the use of adaptive coping strategies in light of individual and situational differences.

\* Part–instructor, College of Nursing, Seoul National University

\*\* Teaching assistant, College of Nursing, Seoul National University