

통신업 근로자의 직무스트레스와 사회심리적 스트레스의 관련성

- The Relationship between Job Stress and Psychosocial
Stress in Telecommunication Service Workers -

박 용 성 *

Park Yong Sung

허 원 준 **

Heo Won Jun

정 병 용 ***

Jeong Byung Yong

Abstract

This study examined the associations between job stress and psychosocial stress in telecommunication service workers. In this survey, four hundred seventy workers and six variables (general characteristics, state of health, job characteristics, personality, psychosocial characteristics, and job stress) were used to measure worker's subjective satisfaction and status of stress. The results of this study indicated that 135 workers (28%) were classified into a high risk group to stress, 317 workers (67%) were into a potential risk group, and only 18 workers (6%) were into a healthy group. Also the results indicated that job stress outcomes related to job characteristics, personality, and psychosocial characteristics.

Keyword : Telecommunication Service, Job Stress, Psychosocial stress

† 본 연구는 2005년도 한성대학교 교내연구비 지원과제임

* (주)KT

** 한성대학교 산업공학과 석사과정

*** 한성대학교 산업시스템공학과 교수

2005년 6월 접수; 2005년 8월 수정본 접수; 2005년 8월 게재 확정

1. 서론

급속하게 변화하는 현대사회에서 조직의 구성원들은 새로운 생활양식 및 인간관계의 변화뿐만 아니라 조직사회에서의 업무 과중과, 역할 갈등 등의 직무와 관련된 스트레스를 경험할 수밖에 없다. NIOSH에 따르면 직무 스트레스는 직무요건이 근로자의 능력이나 자원 또는 근로자의 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 신체적·정서적으로 해로운 반응으로 정의할 수 있다[7]. 직무스트레스는 적정할 경우에는 심신활동을 촉진시키고 활성화시켜 직무수행에 있어서 문제해결에 창조력을 발휘하게 되고, 동기유발을 시켜 생산성을 향상시키는데 기여하지만, 스트레스의 정도가 과도할 경우 역기능이 작용하여 심신을 황폐시키거나 직무성과에 부정적인 영향을 미친다. 직무스트레스의 유발요인은 물리적 환경, 직무의 자율성, 직무 불안정성, 조직체계, 직장문화, 업무보상, 상사와의 관계, 직무의 요구도 등 다양한 요인에 의해 발생될 수 있다[7,10].

직무 스트레스는 보통 두 가지 차원에서 원인을 찾는다. 사업장의 문제 등 외부적인 요인과 개인의 심리적인 변수 등 내부적인 요인이 그것이다. 보통 많은 사람들은 스트레스를 자신이 처한 상황, 즉 외부적인 요인 때문이라고 생각하는 경향이 강하다. 치열한 경쟁 관계, 불안한 직장 상황, 낮은 임금, 부당한 인사 조치, 과중한 업무 등 외부 문제가 스트레스의 주요 원인이라는 것이다. 외부적 요인과 함께 심리적이고 내부적인 요인도 스트레스의 결정적 요인으로 지적된다. 같은 외부 자극을 받았더라도 어떤 사람은 심한 스트레스를 받는 반면 그렇지 않은 사람들도 있기 때문이다. 자신에게 닥친 상황을 어떻게 받아들이느냐에 따라 스트레스 강도가 달라진다는 것이다. 명상, 취침, 호흡법 등 스트레스 관리 지침은 대부분 이런 개인적 차원에서 문제가 발생했다고 보는 데 따른 치유법이다[8].

최근 미국에서 수행된 조사연구에 의하면, 작게는 25%에서 크게는 40% 가량이 직장에서 심각한 수준의 스트레스를 경험하고 있음을 호소하고 있다. 우리나라도 최근의 경제위기에 의한 대폭적인 구조조정과, 대량해고, 고용불안정, 노동의 유연화 등을 인하여 직장인들의 직무 스트레스의 증가와 그로 인한 부정적인 건강영향의 문제가 심각한 수준에 이르고 있다[7].

우리나라에서 직무 스트레스에 관한 연구로는 스트레스에 미치는 영향요인, 피로도 및 자각 증상, 스트레스와 면역체계와의 관계 등에 관하여 다양한 연구들이 있었으나 [1,2,3,4,5,9], 통신업종을 대상으로 한 직무스트레스에 관한 연구는 부족하였다.

통신업 종사자들은 최근 독점사업체제에서 경쟁체제로의 전환, IT기술의 발달로 인한 새로운 업무의 증가, 민영화를 통한 구조조정 실시 등으로 인하여 많은 직무스트레스 요인을 가지고 근무하고 있다. 본 연구는 국내 통신업에 종사하는 사무직, 현장 근로자들에 대한 설문조사를 통하여 일반적 특성, 건강관련 특성, 직무특성, 성격특성, 직무스트레스 및 사회심리적 스트레스들을 조사하며, 이들 특성간의 상호 관계 및 직무 스트레스와 사회심리적 특성간의 연관성을 조사하고자 한다.

2. 연구방법

본 연구의 설문조사는 국내 통신기업 A사 직원 500명을 대상으로 실시되었고, 그 중 총 470부(94%)가 회수되었다. 설문의 구분은 일반사무, 통신사무, 현장관리, 영업관리로 구분하여 조사하였다.

설문의 내용은 일반적 특성, 건강관련 특성, 직무특성, 성격특성, 사회 심리적 스트레스 조사, 직무스트레스 조사로 영역을 나누어 실시하였다. 일반적 특성은 성별, 연령, 최종학력, 결혼 상태로 나누어 측정하였다. 최종학력은 고졸이하와 대졸이상으로 나누었고, 결혼상태는 미혼, 기혼, 기타로 나누어 실시하였다. 직무특성은 급여, 근무기간, 직무내용, 직위, 고용형태, 근무형태, 평균근무시간을 조사하였고 직무내용은 일반사무, 통신사무, 현장관리, 영업관리로 나누어 조사하였다. 직위는 사원, 대리, 과장, 부장이상으로 나누어 조사하였다. 고용형태는 정규직과 비정규직으로, 근무형태는 비교대와 교대로 나누어 조사하였다. 건강관련특성은 흡연, 음주, 커피량, 운동, 여가활동, 수면량의 변수를 조사하였다.

성격특성은 일에 대한 경쟁심, 시간에 대한 압박감, 보스기질, 다방면에 대한 욕구, 식사시간, 시간에 대한 압박감, 일과이후 일에 대한 압박감, 일의 한계점, 일의 만족감, 참을성 등 총 10문항으로 평가하여, A형 타입 및 B형 타입 성격으로 분류하였다.

직무스트레스는 한국스트레스연구회에서 작성한 스트레스 평가방법으로 설문을 작성하였다. 직무스트레스의 평가는 총 8개 영역 43문항으로 구성되어 있으며 이 평가방법은 NIOSH의 스트레스 평가방법과 Karasek[10]이 개발한 스트레스 평가방법 JCQ(Job Content Questionnaire)모델에 우리나라 실정에 맞는 사항을 추가하여 만든 평가 방법이다[6]. 평가의 8개 영역은 물리환경(3문항), 직무요구(8문항), 직무자율(5문항), 관계갈등(4문항), 직무불안정(6문항), 조직체계(7문항), 보상부적절(6문항), 직장문화(4문항)로 나누어져 있고, 총 43개 문항으로 구성되어 있다. 평가의 척도는 4점 Likert척도를 사용하였고, 최종 직무 스트레스 점수는 환산 점수로 평점을 하였다.

사회심리적 스트레스에 대한 평가는 일상생활의 스트레스로 인한 건강상태를 측정하는 방법으로 장세진[6]이 우리나라 실정에 맞게 수정하여 만든 스트레스 평가 방법으로, 기존의 PWI(Psychosocial Well-being Index)의 평가방법 중 18개 문항으로 축소시킨 SF-PWI를 사용하여 스트레스 수준을 평가한다[9]. 스트레스의 평가척도는 항목당 0에서 ~ 3점의 점수를 부여하여 총 점수 54점중 27점 이상일 경우 '스트레스 고위험집단', 9점 ~ 26점일 경우 '잠재적 스트레스 집단', 8점 이하일 경우 '건강집단'으로 평가한다.

본 연구에서는 각 특성들의 기본적인 특성과 특성들사이의 연관관계를 파악하기 위하여 MINITAB R14를 이용한 카이제곱검정, t-test, ANOVA test 등의 방법을 이용하였다. 통계분석은 각 개인의 특성과 성격특성, 직무스트레스, 심리적 점수와의 통계분석을 통하여 각 변수간의 상관성 및 스트레스 수준을 비교하였으며, 유의 수준은 0.05를 기준으로 하였다.

3. 결 과

3.1 일반특성

설문에 참가한 인원 470명중 개인특성별 분포를 보면 남자는 382명(81.3%), 여자는 88명(18.7%)이었고, 연령분포는 20대가 47명(10%), 30대가 168명(35.7%), 40대가 193명(41.1%), 50대 이상이 11.7%를 차지하였다. 학력은 고졸이하가 261명(56.1%), 대졸이상이 204명(43.9%)이었으며, 결혼여부는 미혼이 80명(17.1%), 기혼이 387명(82.5%)을 차지하였다.

직무특성 분포에서 근무기간은 5년 미만 105명(23.0%), 10년미만이 86명(18.8%), 15년 미만이 84명(18.4%), 20년 미만이 65명(14.2%), 25년 미만이 58명(12.7%), 30년 미만이 49명(10.7%), 30년 이상이 10명(2.2%)을 차지하였다. 직군별로는 일반사무직이 60명(13.0%), 통신사무직이 69명(15.0%), 통신관리가 269명(58.5%), 영업사무직이 62명(13.5%)으로 나타났다. 고용형태는 정규직이 394명(84.4%), 비정규직이 73명(1.6%)이었으며, 근무형태별 분포는 주간근무가 455명(97.2%), 교대근무가 13명(2.8%)이었고, 근무시간별로 주 45시간이하근무가 212명(45.9%), 50시간이하가 131명(28.4%), 55시간이하가 28명(6.1%), 60시간이하가 61명(13.2%), 65시간이상이 30명(6.5%)로 응답하였다.

건강관련 특성에 따른 분포는 흡연이 204명(43.4%), 비흡연이 220명(46.8%)이었으며, 과거흡연이 46명(9.8%)이었다. 음주상태는 마심이 325명(69.2%), 안마심이 145명(30.8%)이었으며, 일일 커피량은 0잔이 45명(9.6%), 1~2잔이 227명(48.3%), 3~4잔이 151명(32.1%), 5잔 이상이 47명(10.1%)으로 나타났다. 운동은 157명(22.5%)가 규칙적으로 운동을 하고, 312명(66.5%)은 운동을 하지 않는다고 응답하였으며, 취미생활을 하고 있다고 대답한 사람이 158명(33.7%), 없다가 311명(66.3%)을 차지하였다. 수면은 충분하다고 대답한 사람이 232명(49.6%), 불충분이 236명(50.4%)를 차지하였다.

3.2 사회심리적 스트레스 특성

< 표 1 >은 일반 특성에 따른 사회심리적 스트레스에 관한 분석 내용을 나타내고 있다. 성별로는 남자가 스트레스 고위험집단비율이 높으며, 연령대별로는 20대이하와 40대에서 스트레스 고위험집단이 비율이 높게 나타났다.

< 표 1 > 일반특성별 사회심리적 스트레스 특성비교

일반특성		건강집단		잠재적 스트레스 집단		스트레스 고위험집단	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
성별	남자	16	(4.2)	245	(64.1)	121	(31.7)
	여자	2	(2.3)	72	(81.8)	14	(15.9)
나이	20대미만			3	(42.9)	4	(57.1)
	20대	1	(2.1)	29	(61.7)	17	(36.2)
	30대	6	(3.6)	123	(73.2)	39	(23.2)
	40대	7	(3.6)	123	(63.7)	63	(32.6)
	50대이상	4	(7.3)	39	(70.9)	12	(21.8)
학력	고졸이하	13	(5.0)	170	(65.1)	78	(29.9)
	대졸이상	4	(2.0)	144	(70.6)	56	(27.5)
결혼	미혼	4	(5.)	53	(66.3)	23	(28.8)
	기혼	14	(3.6)	261	(67.4)	112	(28.9)
	기타			2	(100)		

< 표 2 > 건강특성별 사회심리적 스트레스 특성 비교

건강특성		건강집단		잠재적 스트레스 집단		스트레스 고위험집단	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
흡연 상태	흡연	12	(5.9)	120	(58.8)	72	(35.3)
	비흡연	5	(2.3)	163	(74.1)	52	(23.6)
	과거흡연	1	(2.2)	34	(73.9)	11	(23.9)
음주 상태	마신다	12	(3.7)	209	(64.3)	104	(32.0)
	안마신다	6	(4.1)	108	(74.5)	31	(21.4)
커피량	0잔	1	(2.2)	33	(73.3)	11	(24.4)
	2잔 이하	4	(1.8)	159	(70.0)	64	(28.2)
	4잔 이하	11	(7.3)	97	(64.2)	43	(28.5)
	6잔 이하	1	(2.9)	21	(60.)	13	(37.1)
	8잔 이하	1	(14.3)	5	(71.4)	1	(14.3)
	10잔이하			2	(40.0)	3	(60.0)
운동	한다	6	(3.8)	111	(70.7)	40	(25.5)
	안한다	11	(3.5)	206	(66.0)	95	(30.4)
취미 활동	한다	7	(4.4)	113	(71.5)	38	(24.1)
	안한다	10	(3.2)	204	(65.6)	97	(31.2)
수면 시간	충분	12	(5.2)	170	(73.3)	50	(21.6)
	불충분	5	(2.1)	146	(61.9)	85	(36.0)

< 표 2 >는 건강관리 특성에 따른 사회심리적 스트레스 특성을 나타낸 것으로, 흡연집단과 음주집단, 커피의 다량복용군, 운동을 안하고, 취미생활을 안하는 집단과 수면이 불충분한 집단에서 스트레스 고위험집단이 비율이 높게 나타나고 있다.

< 표 3 >은 직무특성별 사회심리적 스트레스 특성에 관한 분석 내용을 나타내고 있

다. 급여에서는 2000만원이하 5000만원이상에서, 근무기간은 15년이상에서 30년사이에서, 직무별로는 영업사무직이, 직위에서는 대리급이, 고용형태는 비정규직에서 근무형태는 교대직에서 근무시간이 높을수록 스트레스 고위험집단이 비율이 높게 났다.

< 표 3 > 직무특성별 사회심리적 스트레스 특성비교

직무특성		건강집단		잠재적 스트레스 집단		스트레스 고위험집단	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
급여 등급	2000이하	2	(4.7)	21	(48.8)	20	(46.5)
	3000이하			23	(76.7)	7	(23.3)
	4000이하	7	(4.9)	96	(67.1)	40	(28.0)
	5000이하	1	(0.9)	81	(72.3)	30	(26.8)
	5000이상	3	(4.2)	46	(63.9)	23	(31.9)
근무 기간	5년이하	4	(3.8)	71	(67.6)	30	(28.6)
	10년이하	3	(3.5)	61	(70.9)	22	(25.6)
	15년이하	4	(4.8)	58	(69.0)	22	(26.2)
	20년이하			43	(66.2)	22	(33.8)
	25년이하	3	(5.2)	36	(62.1)	19	(32.8)
	30년이하	3	(6.1)	31	(63.3)	15	(30.6)
	30년이상			9	(90.0)	1	(10.0)
직무 내용	일반사무	2	(3.3)	43	(71.7)	15	(25.0)
	통신사무	2	(2.9)	48	(69.6)	19	(27.5)
	통신관리	13	(4.8)	167	(62.1)	89	(33.1)
	영업사무			52	(83.9)	10	(16.1)
직위	사원	12	(3.8)	214	(68.4)	87	(27.8)
	대리	5	(3.7)	89	(65.9)	41	(30.4)
	과장	1	(5.9)	12	(70.6)	4	(23.5)
고용 형태	정규직	16	(4.1)	272	(69.0)	106	(26.9)
	비정규직	2	(2.7)	43	(58.9)	28	(38.4)
근무 형태	비교대	17	(3.7)	311	(68.4)	127	(27.9)
	교대	1	(7.7)	6	(46.2)	6	(46.2)
근무 시간	45이하	8	(3.8)	147	(69.3)	57	(26.9)
	50이하	5	(3.8)	86	(65.6)	40	(30.5)
	55이하			22	(78.6)	6	(21.4)
	60이하	2	(3.3)	44	(72.1)	15	(24.6)
	65이하			2	(50.0)	2	(50.)
	70이하	2	(11.8)	7	(41.2)	8	(47.1)
	75이하					1	(100)
75이상	1	(12.5)	4	(50.0)	3	(37.5)	

< 표 4 >는 성격특성별 사회심리적 스트레스에 관한 분석 내용을 나타내고 있다. 일반적으로 성격특성 스트레스는 A형 성격이 B형 성격에 비해 스트레스를 보다 많이 받는 것으로 알려져 있으며[7,8], 본 연구에서는 스트레스 고위험집단 비율은 A형 성격이 34.9%로 B형 성격의 22.6%에 비해 높은것으로 조사되었고, 건강집

단 비율도 B형이 6.4%인 반면 A형은 1.3%로 B형 성격이 건강집단의 비율이 더 높은 것으로 조사되었다.

< 표 4 > A, B 유형별 사회심리적 스트레스 특성비교

분류	성격 특성	
	A형	B형
건강집단	3 (1.3%)	15 (6.4%)
잠재적 스트레스위험집단	150 (63.8%)	167 (71.1%)
스트레스 고위험집단	82 (34.9%)	53 (22.6%)

3.3 직무 스트레스 특성

3.3.1 일반 특성과 직무 스트레스 특성의 관계

< 표 5 > 일반특성과 직무스트레스 특성점수의 비교

개인 특성	분류	직무 요구도	직무 자율성	직무 불안정	물리 점수	관계 갈등 점수	조직 체계 점수	보상 부적절	문화 점수	직무 스트레스
성별	남	51.1	49.7	59.2	48.2	36.6	52.1	45.1	41.4	47.9
	여	52.8	50.4	61.6	37.6	36.1	51.0	43.0	44.7	47.2
	p-값	0.333	0.591	0.146	0.000*	0.749	0.5	0.171	0.089	0.374
나이	20대	49.7	56.3	51.0	49.2	39.4	57.0	53.6	39.9	49.5
	30대	50.6	50.0	59.0	44.8	36.0	52.0	44.6	43.1	47.5
	40대	52.7	48.6	61.6	46.9	36.0	51.5	43.5	42.3	47.9
	50대이상	51.0	46.9	62.9	45.5	37.0	47.5	41.8	39.7	46.5
	p-값	0.571	0.000*	0.000*	0.742	0.527	0.058	0.000*	0.632	0.445
학력	고졸이하	50.9	50.3	59.3	50.0	37.7	51.2	44.3	41.4	48.1
	대졸이상	52.4	49.1	60.1	41.6	35.3	52.8	45.4	43.4	47.5
	p-값	0.258	0.252	0.542	0.000*	0.092	0.273	0.397	0.198	0.443
결혼	미혼	50.1	52.8	54.3	51.4	38.8	56.2	50.6	40.8	49.4
	기혼	51.7	49.2	60.8	45.2	36.1	51.0	43.5	42.4	47.5
	기타	54.2	46.7	72.2	61.1	33.3	42.9	36.1	16.7	45.4
	p-값	0.622	0.034*	0.000*	0.03*	0.371	0.027	0.000*	0.074	0.188

< 표 5 >는 일반적 특성별 직무스트레스에 관한 영향 관계를 분석한 것이다. 직무 자율성, 직무불안정 점수, 보상부적절 점수는 나이나 결혼 여부에 따라 차이가 존재하며, 물리점수는 성별, 학력별, 결혼여부에 따라 차이가 존재하였다. 또한 조직체계 점수는 결혼여부에 따라 차이가 존재하였다. 하지만 전체적인 직무 스트레스 총점에서는

성별, 나이, 학력, 결혼 여부에 따라 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다.

3.3.2 건강특성과 직무 스트레스특성의 관계

< 표 6 >은 건강특성별 직무스트레스에 관한 분석 내용을 나타내고 있다.

< 표 6 > 건강특성과 직무스트레스 특성점수의 비교

건강특성	분류	직무 요구도	직무 자율성	직무 불안정	물리 점수	관계 갈등 점수	조직 체계 점수	보상 부적절	문화 점수	직무 스트 레스
흡연 상태	흡연	51.5	50.9	59.6	48.7	36.6	53.6	46.5	41.1	48.6
	비흡연	51.9	48.6	59.1	43.4	36.3	50.2	43.1	43.5	47.0
	과거흡연	49.1	50.6	62.8	48.8	37.3	52.3	44.6	39.3	48.1
	p값	0.482	0.119	0.257	0.021*	0.91	0.1	0.04*	0.186	0.17
음주 상태	마심	51.5	49.4	59.0	47.4	35.8	51.5	45.0	41.3	47.6
	안마심	51.4	50.7	61.3	43.7	38.2	52.6	44.0	43.7	48.2
	p-값	0.955	0.234	0.116	0.063	0.1	0.503	0.463	0.149	0.47
커피 량	0잔	47.3	49.3	58.4	47.2	35.6	52.1	44.8	44.6	47.4
	2잔	50.7	49.5	60.3	44.7	36.8	50.5	43.8	41.7	47.2
	4잔	53.0	49.3	59.7	45.3	35.8	51.4	43.7	41.2	47.4
	6잔	55.0	54.5	58.6	51.4	41.7	60.4	52.5	43.6	52.2
	8잔	44.6	51.4	58.7	63.5	28.6	61.2	45.2	36.9	48.8
	10잔	60.8	46.7	54.4	75.6	35.0	49.5	57.8	58.3	54.8
	p-값	0.039*	0.251	0.885	0.002*	0.28	0.018*	0.004*	0.201	0.02*
운동	유	50.5	47.2	57.8	43.3	35.2	48.7	43.3	41.3	45.9
	무	51.9	51.1	60.6	47.6	37.3	53.5	45.4	42.4	48.7
	p-값	0.304	0.000*	0.051	0.032*	0.17	0.002*	0.130	0.484	0.000*
취미 생활	유	50.3	47.2	58.4	43.8	35.4	49.5	42.1	41.4	46.0
	무	52.1	51.1	60.3	47.3	37.2	53.1	46.0	42.4	48.7
	p값	0.172	0.001*	0.166	0.081	0.26	0.027*	0.003*	0.549	0.000*
수면	충분	49.0	48.4	58.4	42.3	35.1	48.6	42.1	40.0	45.5
	불충분	53.9	51.2	61.0	50.0	38.1	55.1	47.3	44.1	50.1
	p-값	0.000*	0.009*	0.044*	0.000*	0.4	0.000*	0.000*	0.008*	0.000*

< 표 6 >에서보면 직무요구도 점수는 커피 복용량과 수면량에 따라 차이가 존재하며, 직무자율성 점수는 운동여부, 취미생활, 수면여부에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났고, 직무불안정은 운동여부와 수면여부에 따라 차이가 존재하며, 물리점수는 모든 요소에서 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 또한, <표 6>에 의하면 조직체계 점수

는 커피량, 운동여부, 취미생활, 수면여부에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났고, 보상부적절 점수는 흡연여부, 커피 복용량, 취미생활에 따라 차이가 존재하며, 문화점수는 수면량에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 전체적인 직무 스트레스 총점에서는 커피량, 운동여부, 취미생활, 수면여부에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

3.3.3 직무 특성과 직무스트레스의 관계

< 표 7 >은 직무 특성별 직무스트레스 특성에 대한 분석 내용을 나타내고 있다.

< 표 7 >에서 보면 직무요구도 점수는 직무자율성 점수는 급여, 근무기간, 직무내용, 직급, 고용형태, 근무시간에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 직무불안정 점수는 급여, 근무기간, 직급, 고용형태, 근무시간에 따라 차이가 존재하며, 물리점수는 급여, 직무내용, 직급, 고용형태 등에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 관계갈등 점수는 급여, 직무내용, 직급, 고용형태, 근무시간에 따라 차이가 존재하며, 조직체계 점수는 급여, 근무기간, 직무내용, 고용형태, 근무시간에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 보상점수는 급여, 근무기간, 고용형태, 근무시간 등에 따라 차이가 존재하며, 문화점수는 모든 직무요인에서 차이가 없는 것으로 나타났다. 한편 전체적인 직무 스트레스 총점에서는 급여, 직무내용, 고용형태, 근무시간 등에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

4. 결론 및 검토

국내의 직무 스트레스에 관한 연구는 최근 뇌심혈관계질환의 급증과 함께 관심이 되어 왔다. 직무 스트레스는 근로자의 근로의욕 저하, 사고 발생률 증가, 결근횟수 증가, 이직률 상승, 질병 이환율 증가 등으로 결과적으로 생산성과 근로자의 건강 모두에 막대한 지장을 초래하는 것으로 알려져 있다[7,9].

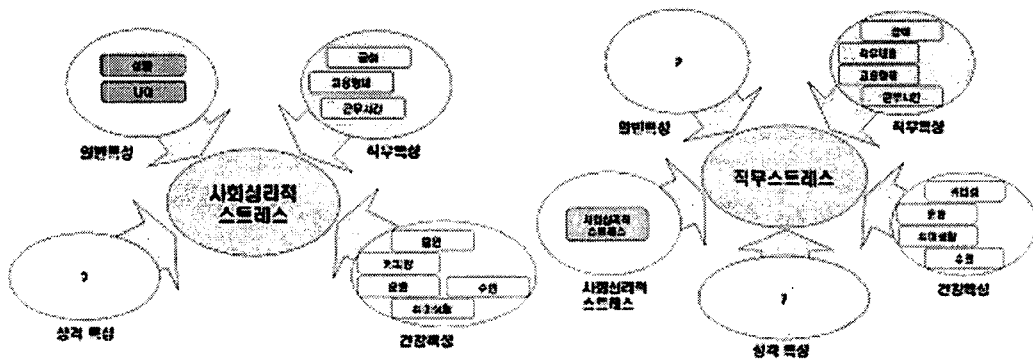
본 연구는 통신업종 근로자의 일반적 특성, 직무특성, 건강관련특성, 성격특성에 따른 직무스트레스와 사회심리적 스트레스와의 관련성을 분석하였다. 통신업 종사자의 직무스트레스와 사회심리적 건강상태를 조사하기 위하여 통신업 종사자 470명에 대한 설문조사와 설문분석을 실시한 결과 전체 연구대상자의 3%인 18명이 건강집단이고 28%인 135명이 스트레스 고위험 집단, 나머지 67%인 317명이 잠재적 스트레스 집단으로 조사되었다.

< 표 7 > 직무특성과 직무스트레스 특성점수의 비교

직무특성	분류	직무 요구도	직무 자율성	직무 불안정	물리 점수	관계 갈등 점수	조직 체계 점수	보상 점수	문화 점수	직무 스트레스
급여	2000까지	52.9	58.9	56.2	56.9	4.4	68.1	61.0	42.6	55.1
	3000까지	46.4	52.9	59.4	41.9	38.3	51.9	47.0	41.7	47.4
	4000까지	51.2	49.4	57.7	42.5	36.5	50.5	42.5	42.5	46.6
	5000까지	51.0	48.3	62.1	47.3	35.2	51.2	42.4	42.4	47.5
	6000까지	55.5	45.3	64.0	42.6	36.0	48.7	42.5	42.1	47.1
	p-값	0.057	0.000*	0.004*	0.000*	0.02*	0.000*	0.000*	0.99	0.000*
근무 기간	5년 미만	48.0	53.1	55.7	44.9	37.2	56.1	49.4	39.4	48.0
	10년미만	53.5	51.2	58.5	46.3	36.6	54.5	46.9	45.2	49.1
	15년미만	50.1	48.)	59.1	47.9	34.6	50.1	42.0	43.5	47.0
	20년미만	51.9	50.7	61.2	45.8	39.0	52.9	44.5	43.2	48.7
	25년미만	56.2	45.2	63.4	45.4	32.8	46.0	39.1	39.4	45.9
	30년미만	51.4	46.3	63.7	46.7	37.6	47.4	42.4	40.3	47.0
	30년이상	51.3	48.7	63.3	40.0	41.7	49.5	41.1	42.5	47.3
	p-값	0.023*	0.000*	0.003*	0.92	0.26	0.000*	0.000*	0.21	0.37
직내 용	일반사무	54.4	50.7	58.1	39.6	40.0	50.9	45.8	44.9	48.1
	통신사무	54.9	48.3	59.1	38.2	34.4	47.8	41.5	43.1	45.9
	현장관리	51.3	50.7	59.9	52.6	37.9	53.5	45.7	42.3	49.2
	영업관리	45.5	46.1	60.4	33.9	30.5	50.2	42.8	37.9	43.4
	p-값	0.001*	0.020*	0.765	0.000*	0.000*	0.047	0.08	0.12	0.000*
직급	사원	50.7	50.7	57.5	48.7	36.5	52.3	45.3	42.2	48.0
	대리	53.3	48.4	63.1	42.5	37.2	50.7	43.4	42.5	47.6
	과장	50.7	40.0	70.9	29.4	31.4	51.0	40.2	34.8	43.6
p-값	0.217	0.000*	0.000*	0.000*	0.35	0.618	0.18	0.19	0.12	
고용 형태	정규직	52.2	48.2	60.5	44.4	35.6	49.9	42.5	41.8	46.9
	비정규직	48.1	57.5	55.2	55.7	41.8	62.0	56.5	43.0	52.5
	p-값	0.026*	0.000*	0.004*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.6	0.000*
근무 형태	주간근무	51.4	49.6	59.7	45.9	36.4	51.8	44.6	42.1	47.7
	교대근무	55.4	53.3	58.1	53.8	39.7	53.1	47.4	38.5	49.9
p-값	0.387	0.328	0.751	0.220	0.4	0.701	0.49	0.39	0.39	
근무 시간	45시간	49.5	47.8	59.6	44.6	34.6	48.8	42.1	41.9	46.1
	50시간	54.2	48.8	60.4	46.7	37.2	50.2	44.2	43.5	48.2
	55시간	46.1	53.8	56.4	44.1	40.8	53.9	43.5	34.2	46.6
	60시간	53.1	54.2	62.0	50.6	37.0	57.5	48.8	42.1	50.7
	65시간	50.0	56.7	48.6	41.7	33.3	56.0	54.2	41.7	47.8
	70시간	52.5	56.1	56.5	47.1	39.2	63.0	55.6	45.6	51.9
	75시간	87.5	53.3	100	33.3	100	100	77.8	58.3	76.3
	80시간	63.5	54.2	62.5	59.7	40.6	67.3	55.6	40.6	55.)
p-값	0.001*	0.000*	0.024	0.290	0.000*	0.000*	0.000*	0.27	0.000*	

본 연구의 결과는 < 그림 1 >과 같이 요약할 수 있다. 통신업종 근로자의 사회심리적 스트레스 분포는 일반특성의 성별, 나이에 영향을 받으며, 직무특성 중에서는 급여, 고용형태, 근무시간에 따라 영향을 받는 것으로 나타났다. 또한 건강특성의 흡연, 커피

량, 운동, 취미활동, 수면 시간 여부에 따라 사회심리적 스트레스가 다른 것으로 나타났으며, 성격특성에서는 A형 성격이 사회심리적 스트레스 점수가 높은 것으로 나타났다. 한편 직무 스트레스에서는 직무특성의 급여, 근무 기간, 직위, 근무시간, 근무내용에 따라 차이를 보였고, 건강특성의 커피량, 운동, 취미생활, 수면 여부에 따라 직무 스트레스 점수의 차이를 보였다. 또한, 성격 특성과 사회심리적 스트레스 정도에 따라 직무스트레스 점수도 영향을 주는 것으로 나타났다.



< 그림 1 > 사회심리적 스트레스와 직무 스트레스에 관한 영향요인 요약

본 연구에 의하면 스트레스는 단지 하나의 위험요인이라기 보다는 작업과 관련된 제반요인과 일상적인 요인들이 결합되어 직무 스트레스에 영향을 주는 것으로 나타났다. 하지만 본 연구 조사에서는 한정된 특성과 사회심리적 특성에만 초점을 맞추어 스트레스 원인을 살펴보았으며, 한 회사의 근로자만을 대상으로 연구를 진행한 한계점이 있다. 앞으로 본 연구를 바탕으로 보다 광범위하고 구체적인 추가분석을 통하여, 스트레스 요인들을 제거하고 충분한 스트레스 해소방안을 제시함으로써 올바른 직장문화 정착과 생산성 향상을 위해 노력하여야 할 것이다.

5. 참 고 문 헌

[1] 고상백 등, “새로운 작업조직 시스템이 직업성 긴장수준 및 직무 스트레스에 미치는 영향”, 예방의학회지, 36(1), 2003: 71-76
 [2] 구정완, 이승한, “은행원의 VDT 작업에 따른 피로자각증상”, 예방의학회지, 24(3), 1991: 305-313
 [3] 김석환, 윤계수, “연구직 근로자의 스트레스와 피로에 관한 조사”, 대한산업의학회지, 10(1), 1998: 105-115

- [4] 산업안전보건연구원, 직무스트레스에 대한 올바른 이해와 관리 방법, 안전보건, 6(2005): 16-33
- [5] 이은옥, 한영자, 최명애, “중합병원 근무 간호원들의 피로도에 관한 조사 연구”, 중앙의학, 27(2), 1974: 170-176
- [6] 장세진, “스트레스, 건강자료의 수집 및 측정의 표준화”, 계측문화사, 2000
- [7] 장세진, 직무 스트레스의 예방과 관리, 한국경영자총협회, 2005.
- [8] 정병용, 이동경, “현대인간공학”, 민영사, 2005.
- [9] 정진주, “병원 근로자의 직무스트레스 현황과 요인 분석”, 한국환경위생학회지, 28(3), 2002: 72-76
- [10] Karasek RA, Theorell T, “Healthy Work : stress, productivity and the reconstruction of working life”, Basic Books, 1990

저 자 소 개

박용성 : 현재 (주)KT재직, 서울산업대학교 안전공학석사, 한성대학교 인간공학 석사
관심분야 : 근골격계관련 질환, 직무스트레스, 인간공학 현장적용,

허원준 : 한성대학교 산업공학과 학사, 대학원 석사 과정
관심분야 : 인간공학적 진단 및 개선 응용

정병용 : 현재 한성대학교 산업시스템공학과 교수
관심분야 : 인간공학적 진단 및 개선 응용, 안전관리