

골프경기보조원의 업무환경요인이 직무스트레스에 미치는 영향 The Effect of Work Environmental Factors on Job Stress in the Golf Caddies

허경희* · 정진욱* · 구정완** · 김기웅*

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

급격히 변화하는 경쟁사회에서의 직무스트레스는 직업군과 무관하게 현대인의 정신보건에 영향을 미치는 위험요인으로 잘 알려져 있다(Bale, 2006). 직무스트레스에 대한 관심 또한 증가되어 유럽 및 미국 등 선진국에서는 직무스트레스를 가장 중요한 산업보건 문제로 꼽고 있으며(박정선, 2005), 우리나라는 2010년까지 달성해야 할 국민의 최우선 건강증진 목표로 보건복지부가 선정한 다섯 가지 건강생활습관 중 하나로 스트레스를 꼽고 있다(김광숙, 2003).

미국의 경우 근로자의 40%정도가 직무와 관련하여 스트레스를 받고 있는 것으로 보고되었으며(NIOSH, 1999), 우리나라 성인의 34.7%가 평소 대단히(6.3%) 또는 많이(28.4%) 스트레스를 느낀다고 하였다(한국보건사회연구원, 2001). 또한, 하미나 등(2001)이 우리나라 254개 사업장의 근로자 6,977명을 대상으로 스트레스 수준을 조사한 연구에 따르면 건강 군이 5%(331명), 잠재적 스트레스 군이 73%(4,541명), 그리고 고 위험 스트레스 군이 22%(1,346명)로 응답자의 약 2/3이상이 스트레스로부터 위협을 받을 수 있는 가능성에 노출되어 있으며 전체

응답자의 22%가량은 심각한 수준의 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

사업장에서의 근로자는 작업환경과 근로조건에 의해서 건강상태에 큰 영향을 받으며(이명선, 2002; Baker 등, 1996; Brook과 Price, 1989; House와 Cottington, 1986), 이러한 요인 외에도 직장 내 동료와 상사와의 관계도 스트레스 수준과 높은 상관관계를 보임에 따라 이에 대한 연구가 꾸준히 이루어지고 있다(Cohen, 1988; House와 Wells, 1978; Kessler 등, 1999).

직무 스트레스가 개인의 차원을 넘어서 사회적인 문제로 대두되는 것은 스트레스로 인한 경제활동 인구의 건강손실에 의한 의료비 지출의 증가 및 생산성 감소 등과 같은 직접비용과 그 밖에 경제활동 장애로 인해 나타나는 간접비용의 손실 때문이라 볼 수 있다(Karasek과 Theorell, 1990).

국내의 직무 스트레스에 관한 연구는 최근 뇌심혈관 질환의 급증과 함께 관심사가 되어왔지만(고상백 등, 2005), 골프경기보조원과 같은 소외된 직군에서의 연구는 매우 미흡한 실정이다. 골프경기는 레저스포츠로 최근 그 장점이 부각되어 선호하는 스포츠로 각광받고 있으며, 최근 국내 프로골프 선수들이 세계무대로 진출하여 좋은 성적을 거두고 있고 주 5일근무제 실시의 확대로 일반인들의 골프에 대한 관심이 증대되어 골프인

* 한국산업안전공단 산업안전보건연구원(교신저자 김기웅 E-mail: k0810@kosha.net)

** 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실

구도 증가추세에 있다. 이러한 현상은 골프장의 수와 골프인구의 증가현상을 초래하는 결과를 보여, 2001년도에 골프경기보조원의 수가 12,408명(손석정, 2001)이었던 것이 최근에는 3만 명 이상인 것으로 알려지고 있다.

미국 등 선진국의 경우, 전문프로선수들만이 개인 경기보조원의 도움을 받고 일반 골퍼는 경기보조원의 도움 없이 경기를 하는 반면, 우리나라의 경우 대부분의 골프장에 경기보조원이 있어 일반인도 경기보조원의 도움을 받아야 경기가 가능한 형태를 이루고 있다. 이들 경기보조원은 대부분 여성근로자로 주 역할은 내장객(골퍼)의 원활한 경기를 돕는 서비스를 담당하는 것이다. 경기보조원의 숙련도나 경기보조수준은 내장객의 경기 결과에 많은 영향을 줌으로서 내장객의 만족도와 직접적으로 연결되어 골프장 재 방문에 중요한 역할을 담당하는 인적 요소이다. 이와 같이 골프장의 수익과 서비스의 질이 경기보조원의 역할과 밀접한 관련이 있음에도 불구하고 경기보조원에 대한 근로기준법 적용과 성차별적 조기 정년에 관한 긴급토론회 자료에 의하면 골프경기보조원은 특수고용형태의 직업군으로 이들을 근로자로 인정 할 것인지 자체가 논란의 대상이 되고 있다(최순임, 2000). 따라서 이들의 모호한 신분은 특정한 골프장에 소속되어 근로를 하고 있음에도 불구하고 산재보험의 적용에서 제외되는 한편, 고용의 불안정성, 내장객의 폭언이나 폭행 등 비인격적인 대우에 의한 정신적인 부담과, 골퍼의 경기진행 도움을 위한 육체적인 부담 등의 다양한 스트레스 요인에 노출되고 있다.

뿐만 아니라 우리나라 골프인구의 급격한 증가에 따라 골프경기 보조원의 역할에 대한 기대치도 높아짐으로 내장객의 기대치는 다양한 서비스의 제공을 요구하게 되고, 제공되는 서비스의 수준이 내장객의 만족도와 연관되어 골프장의 이미지가 결정된다고 볼 수 있다. 그러므로 경기보조원의 직무스트레스는 내장객과의 관계에서 받는 스트레스와 골프장 이미지를 좋게 하고자 하는 경영주의 요구사항의 증가 등으로 인하여 가중될 것으로 생각된다. 따라서 이번 연구의 목적은 골프경기 보조원의 직무 및 근무환경에 대한 특성을 고려하여 직무스트레스의 수준을 측정하고, 직무스트레스에 영향을 주는 요인들을 파악하여 근무환경에 대한 이해와 직무스트레스 관리방안을 모색함에 있어 기초적인 자료로 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구의 대상은 경기도에 위치한 6개 정규골프장에 특수고용형태로 근무하는 경기보조원 376명이었다. 이들에 대하여 연구의 목적 및 방법 등을 자세히 설명한 다음, 설문지를 배포·회수하여 설문지의 일부 항목에서 응답이 누락된 60명의 자료를 제외한 316명을 최종 대상으로 하였다.

2. 연구방법 및 통계분석

연구내용은 대상자의 인구통계학적 특성, 근무환경 특성, 직무스트레스에 대한 질문으로 이루어졌으며, 자기기입식 설문지를 이용하여 조사하였다. 연구 대상자의 인구통계학적 특성의 주요 내용은 연령, 교육수준, 결혼상태, 근무경력, 평균 수입, 흡연 및 음주습관 등으로 구성하였다. 근무환경 특성은 근무시간(성수기/비수기), 주당 라운드당 회수, 내장객으로부터의 폭언이나 폭행경험 유·무, 업무의 신체적 부담 정도, 업무의 속도조절, 수입에 대한 만족정도, 고용형태의 안정성 여부 등에 대하여 조사하였다. 직무스트레스는 Karasek(1996)이 개발하여 미국, 캐나다, 네델란드, 일본 등에서 문항별 분포와 심리측정의 특성이 이미 국가간에 비교되어진(Karasek 등, 1998) Job Content Questionnaire(JCQ) 직무스트레스 설문지를 사용하였다(Karasek, 1996). 본 연구에서도 연구의 신뢰도를 높이기 위하여 크론바하 신뢰계수를 측정하여 Nunnally(1978)와 Ware(1993)등이 제시하고 있는 신뢰도 수용여부의 기준이 되는 계수 0.50이상의 신뢰도를 확인하고 다른 국가와 비교하여 제시하였다(표 1).

설문지의 내용은 직무요구도(Psychological job demand : 5문항), 직무 자율성(Decision Latitude : 9문항), 상사에 의한 지원(Supervisor support)과 동료에 의한 지원(Coworker support)을 포함한 사회적 지원(Social support : 8문항) 등 3가지 항목에 대하여 측정하였다. 질문의 문항은 '항상 그렇다', '자주 그렇다', '가끔 그렇다', 그리고 '전혀 그렇지 않다' 로 4점 Likert 척도로 응답하게 하였으며 산출 방식은 Karasek(1994)이 제시한 공식에 따라 측정되었다. 각 항목별 점수는 사회적 지원이 8~32점, 직무요구도

지수가 12~48점 사이, 직무자율성 지수는 24~90점으로 측정된다. 사회 심리적 스트레스 수준은 Karasek 등(1988)이 제시한 직업성 긴장 모델(Job Strain Model)을 토대로 4가지의 직업성 긴장 수준에 따라 저 긴장집단(낮은 직무요구도+높은 직무자율성), 수동적 집단(낮은 직무요구도+낮은 직무자율성), 능동적 집단(높은 직무요구도+높은 직무자율성), 고 긴장집단(높은 직무요구도+낮은 직무자율성)으로 구분하고 긴장 수준별로 일반적 특성과 업무환경에 대한 관련성을 측정하였으며, 각 항목별 점수의 높고 낮음의 범주는 항목별 평균값을 기준으로 구분하였다.

자기기입식 설문지를 통해 얻어진 자료의 분석은 SPSS(window ver. 12.0)를 이용하여 전산처리 하였다. 조사대상자의 인구통계학적 특성들에 대한 빈도를 분석하고, 긴장 수준별로 일반적 특성과 업무환경에 대한 관련성에 대하여는 χ^2 -test 및 상관분석(pearson correlation analysis)을 실시하였다.

<표 1> JCQ의 Cronbach's alpha

항목	Cronbach's alpha 신뢰계수*				
	미국	캐나다	네델란드	일본	본 연구
직무 요구도	0.62	0.64	0.51	0.65	0.52
직무 자율성	0.80	0.84	0.77	0.84	0.58
상사의 지원	0.83	0.83	0.83	0.87	0.75
동료의 지원	0.81	0.69	0.82	0.76	0.83

* Karasek 등(1998)

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 업무환경 특성

연구대상자의 평균 연령은 31.1±6.1세였으며 학력 분포는 고졸이 80.5%(252명)였고 전문대졸업 이상이 19.5%(61명)이었다. 결혼 여부는 미혼 83.2%(257명), 기혼 16.8%(52명)이었으며 흡연자와 음주자는 각각 31.9%(100명)와 63.3%(198명)로 조사되었다. 평균 근무경력(년)은 6.4±5.1년 이었으며 3년 미만 32.3%(101명), 3~5년이 20.8%(65명), 5~10년이 22.7%(71명), 10년 이상은 24.3%(76명)로 3년 이하의 대상자가 다소 많았다. 한달 평균 수입은 150만원 미만이 5.1%(16명), 150~200만원 미만 77.5%(241명), 200만원 이상 17.4%(54명)이었다(표 2).

<표 2> 대상자의 인구통계학적 특성

특성	명	%	평균±표준편차
연령(세)	≤ 24	43	13.7
	25~29	101	32.3
	30~34	71	22.7
	35~39	70	22.4
	≥ 40	28	8.9
결혼상태	미혼	257	83.2
	기혼	52	16.8
교육수준	고졸	252	80.5
	전문대졸이상	61	19.5
수입(만원/월)	< 150	16	5.1
	150~200	241	77.5
	> 200	54	17.4
근무경력(년)	< 3	101	32.3
	3~5	65	20.8
	5~10	71	22.7
	> 10	76	24.3
음주여부	마신다	198	63.3
	안마신다	115	36.7
흡연여부	피운다	100	31.9
	안피운다	213	68.1

조사대상자의 업무관련 특성으로 일일 근무시간은 성수기(4-11월)를 기준으로 8시간미만이 25.9%(81명), 8시간~10시간미만이 15.3%(48명), 12시간이상이 39%(122명)로 평균 근무시간은 10.51±3.05시간이었다. 비수기(12월-3월)의 일일 근무시간은 6~8시간이 전체의 1/2에 해당하는 53.4%, 4-6시간은 30%로 평균 6.2±1.4시간 근무하는 것으로 나타나 시기에 따라 많은 차이를 보였다. 18홀을 1회의 라운딩 횟수로 볼 때 일주일 평균 라운딩 횟수는 6회 미만 30%(9.6명), 7회 33.9%(106명), 8회 52.1%(163명), 9회 이상 4.5%(14명)이었다. 경기보조업무 중 내장객(골퍼)으로부터 폭언이나 폭행을 경험한 적이 있는가의 설문에는 전체의 73.2%(229명)가 "그렇다"고 응답하였다. 수입에 대한 만족도 조사에서는 41.2%(129명)이 "불만족스럽다"고 응답했으며, 11.2%(35명)가 "만족스럽다", "보통이다"라고 응답한 대상자는 47.6%(149명)이었다. 현재 하고 있는 일에 대한 육체적인 부담정도에 관한 설문에는 "매우 힘들다"가 42.8%(134명), "약간 힘들다"가 31.6%(99명)의 순이었다. 업무 중 일의 속도나 업무량을 조절할 수 있는가의 설문에는 "거의 조절할 수 없다"라는 응답이 전체의 65.5%(205명)로 가장 높았다. 고용안정성에 관한 설문에는 "매우 불안정하다"가 55.3%(173명)으로 가

〈표 3〉 대상자의 업무환경 특성

	특성	명	%	평균±표준편차
성수기근무시간 (시간)	< 8	81	25.9	10.51±3.05
	8 ~ 10	48	15.3	
	10 ~ 12	62	19.8	
	> 12	122	39.0	
비수기근무시간 (시간)	< 4	40	12.8	6.16±1.42
	4 ~ 6	94	30.0	
	6 ~ 8	167	53.4	
	> 8	12	3.8	
주당 라운딩 횟수(회)	≤ 6	30	9.6	
	7	106	33.9	
	8	163	52.1	
	≥ 9	14	4.5	
내장객의 폭언/폭행	경험 있음	229	73.2	
	경험 없음	84	26.8	
수입 만족도	만족	35	11.2	
	보통	149	47.6	
	불만족	129	41.2	
신체적 부담	전혀 힘들지 않다	5	1.6	
	힘들지 않다	75	24.0	
	약간 힘들다	99	31.6	
	매우 힘들다	134	42.8	
속도, 업무량의 조절	거의 조절할 수 없음	205	65.5	
	보통	85	27.2	
	조절가능	23	7.3	
고용안정성	매우불안정	173	55.3	
	불안정	122	39.0	
	안정	16	5.1	
	매우안정	2	0.6	
실직 가능성 (향후2년)	없음	17	5.4	
	보통	139	44.4	
	높음	157	50.2	

장 높은 비율을 보였으며, “불안정하다”가 39%(122명)로 조사되었다.

향후 2년간 직장을 잃을 가능성에 대한 조사에서는 가능성이 “높다”가 50.2%(157명)로 나타났다(표 3). JCQ 척도에 의한 직무스트레스 조사에서는 직무요구도가 평균 34.62점, 직무자율성 25.57점, 사회적 지원 중 상사의 지원이 7.48점, 동료의 지원이 12.21점

〈표 4〉 JCQ 척도에 의한 직무스트레스항목의 평균과 표준편차

항목	평균 ± 표준편차 (범위)
직무 요구도	34.62 ± 3.70 (21~46)
직무 자율성	25.57 ± 5.05 (16~40)
사회적 지원	
상사의 지원	7.48 ± 3.20 (4~16)
동료의 지원	12.21 ± 1.83 (4~16)

으로 조사되었다(표 4).

2. 직무긴장 모델에 의한 특성별 비교

Karasek의 직무긴장 모델(Job Strain Model)에 따라 4가지의 직업성 긴장 수준에 따라 저 긴장집단(낮은 직무요구도+높은 직무자율성), 수동적 집단(낮은 직무요구도+낮은 직무자율성), 능동적집단(높은 직무요구도+높은 직무자율성), 고 긴장집단(높은 직무요구도+낮은 직무자율성)으로 구분하고 인구통계학적 특성을 직무긴장 군별로 비교한 결과 연령, 수입, 경력에서 군간 유의한 차이를 보였으며(p<0.001), 결혼유무에서도 유의한 결과를 나타내었다(p<0.01). 연령의 경우 고 긴장군에는 30세 이상이 저 긴장군에는 30세 미만의 분포가 높게 나타났으며, 결혼유무에 있어서는 긴장

〈표 5〉 직무긴장 모델에 의한 인구통계학적 특성의 분류

특성	고긴장군	수동적긴장군	능동적긴장군	저긴장군	χ ²	p값
	명(%)	명(%)	명(%)	명(%)		
연령(세)					91.07	0.000
≤ 24	8(7.0)	1(3.3)	13(22.8)	21(18.8)		
25~29	15(13.2)	4(13.3)	26(45.6)	56(50.0)		
30~34	37(32.5)	8(26.7)	9(15.8)	17(15.2)		
35~39	36(31.6)	13(43.3)	6(10.5)	15(13.4)		
≥ 40	18(15.8)	4(13.3)	3(5.3)	3(2.7)		
결혼상태					10.63	0.014
미혼	86(76.8)	20(71.4)	51(89.5)	100(89.3)		
기혼	26(23.2)	8(28.6)	6(10.5)	12(10.7)		
교육수준					4.63	0.200
고졸	96(84.2)	27(90.0)	44(77.2)	85(73.9)		
전문대졸이상	18(15.8)	3(10.0)	13(22.8)	27(24.1)		
수입(만원/월)					59.20	0.000
< 150	2(1.8)	0(0.0)	4(7.1)	10(9.0)		
150~200	109(95.6)	30(100)	31(55.4)	71(64.0)		
> 200	3(2.6)	0(0.0)	21(37.5)	30(27.0)		
근무경력(년)					67.29	0.000
< 3	19(16.7)	5(16.7)	30(52.6)	47(42.0)		
3~5	17(14.9)	3(10.0)	13(22.8)	32(28.6)		
5~10	32(28.1)	9(30.0)	5(8.8)	25(22.3)		
>10	46(40.4)	13(43.3)	9(15.8)	8(7.1)		
음주상태					4.72	0.193
마신다	64(56.1)	18(60.0)	39(68.4)	77(68.8)		
안마신다	50(43.9)	12(40.0)	18(31.6)	35(41.3)		
흡연상태					1.23	0.746
피운다	37(32.5)	12(40.0)	18(31.6)	33(29.5)		
안피운다	77(67.5)	16(60.0)	39(68.4)	79(70.5)		

군에 상관없이 미혼이 많았고 저 긴장군에 더 많은 분포를 보였다. 수입에서는 고 긴장군에서 150~200만원이 전체의 95.6%였고, 근무경력은 고 긴장군에서 5년 이상의 경력이 유의한 결과를 나타내었다(표 5).

업무환경과 긴장군을 비교한 결과는 성수기 및 비수기 근무시간, 주당 라운딩 횟수, 내장객의 폭언이나 폭행, 수입에 대한 만족도, 신체적 부담정도, 업무의 양과 속도의 조절, 고용안정성, 실직 가능성 등에서 유의한 차이를 보였다(p<0.001). 성수기 근무시간은 고 긴장군에서 10시간 이상 근무가 가장 많았고 비수기 근무시간은 고 긴장군에서 6시간 이상이 90% 이상으로 조사되었다. 주당 라운딩 횟수는 군별로 차이를 보였지만 평균 주 8회 정도 라운딩 하는 것으로 나타났다. 내장객의 폭언이나 폭행은 고 긴장군에서 타 군에 비해 훨씬 많았으며, 수입에 대한 만족도는 고 긴장군에서 “불만족스럽다”라는 응답이 높은 분포를 보였다. 신체적 부담은 군별로 차이가 있었으나 고 긴장군에서 신체적

부담이 더 컸으며, 일의 속도나 업무량을 조절할 수 없다는 응답이 다른 군에 비해 고 긴장군에서 높게 나타났다. 고용안정성과 실직가능성에서도 다른 군에 비해 고 긴장군에서 고용의 불안정과 실직 가능성이 유의하게 높은 결과를 보였다(표 6).

3. 특성별 스트레스 항목의 관련성 비교

직무스트레스와 업무환경에 대한 상관관계를 본 결과에서는 연령과 근무경력, 성수기와 비수기의 근무시간이 직무요구도와 동료의 지원에서 양의 상관을 보였다. 주당 라운딩 횟수와 수입은 직무요구도와 동료의 지원에서 음의 상관을 보였으며, 직무자율성과 상사의 지원에서는 양의 상관을 보였다. 이러한 결과들은 통계적으로 유의하였으나 상관관계가 높지는 않았다(표 7).

〈표 6〉 직무긴장 모델에 의한 업무환경 특성의 분류

특성	고긴장군	수동적긴장군	능동적긴장군	저긴장군	χ ²	p값
	명(%)	명(%)	명(%)	명(%)		
성수기근무시간(시간)					96.18	0.000
< 8	6(5.3)	0(0.0)	11(19.3)	23(20.5)		
8 ~10	8(7.0)	4(13.3)	25(43.9)	57(50.9)		
10 ~12	97(85.1)	26(86.7)	17(29.8)	27(24.1)		
> 12	3(2.6)	0(0.0)	4(7.0)	5(4.5)		
비수기근무시간(시간)					113.62	0.000
< 4	6(5.3)	2(6.7)	25(43.9)	48(42.9)		
4 ~ 6	9(7.9)	2(6.7)	11(19.3)	26(23.2)		
6 ~ 8	28(24.6)	8(26.7)	5(8.8)	21(18.8)		
> 8	71(62.3)	18(60.0)	16(28.1)	17(15.2)		
주당 라운딩 횟수(회)					21.50	0.011
≤ 6	10(8.8)	1(3.3)	3(5.3)	16(14.3)		
7	35(30.7)	6(20.2)	18(31.6)	47(42.0)		
8	66(57.9)	22(73.3)	30(52.6)	45(40.2)		
≥ 9	3(2.6)	1(3.3)	6(10.5)	4(3.6)		
내장객의 폭언 및 폭행					70.80	0.000
경험 있음	109(95.6)	29(96.7)	28(49.1)	63(56.3)		
경험 없음	5(4.4)	1(3.3)	29(50.9)	49(43.8)		
수입만족도					65.23	0.000
만족	1(0.9)	0(0.0)	12(21.0)	22(19.6)		
보통	41(36.1)	11(36.7)	31(54.4)	66(58.9)		
불만족	72(63.2)	19(63.3)	14(24.6)	24(21.4)		
신체적 부담					76.86	0.000
전혀 힘들지 않다	2(1.8)	0(0.0)	0(0.0)	3(2.7)		
힘들지 않다	7(6.1)	3(10.0)	22(38.6)	43(38.4)		
약간 힘들다	28(24.6)	7(23.3)	21(36.8)	43(38.4)		
매우 힘들다	77(67.5)	20(66.7)	14(24.6)	23(20.5)		
속도와 업무량의 조절					105.71	0.000
거의 조절할 수 없음	111(97.4)	26(86.7)	22(38.6)	46(41.1)		
보통	3(2.6)	4(13.3)	27(47.4)	51(45.5)		
조절가능	0(0.0)	0(0.0)	8(14.0)	15(13.4)		
고용안정성					133.00	0.000
매우불안정	106(93.0)	23(76.7)	14(24.6)	30(26.8)		
불안정	7(6.1)	7(23.3)	38(66.7)	70(62.5)		
안정	0(0.0)	0(0.0)	5(8.8)	11(9.8)		
매우안정	1(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.9)		
실직가능성(향후2년)					133.77	0.000
없다	0(0.0)	1(3.3)	3(5.3)	13(11.6)		
보통	15(13.2)	7(23.3)	45(79.0)	72(64.3)		
높다	99(86.8)	22(73.3)	9(15.8)	27(24.1)		

〈표 7〉 JCQ 척도와 업무환경, 근무경력 및 연령과의 상관성

특성	직무요구도	직무지울성	상사의 지원	동료의 지원
연령	0.111**	-0.494**	-0.513**	0.198**
근무경력	0.105	-0.450**	-0.386**	0.191**
성수기근무시간	0.144*	-0.543**	-0.590**	0.197**
비수기근무시간	0.156**	-0.529**	-0.546**	0.224**
주당 라운딩 횟수	-0.012	0.129*	0.181**	-0.158**
수입	-0.067	0.222**	0.280**	-0.106

*P<0.05, **P<0.01, Pearson의 상관계수

IV. 논 의

현대사회에서의 직무 스트레스는 직업군과 무관하게 개인의 정신보건에 영향을 미치는 주요 위험요인으로 주목받고 있으며, 여러 분야의 직업군을 대상으로 연구가 활발히 진행되고 있다(장세진, 2004; 정진주, 2004; 조동란, 2006). 그러나 일부의 직업군에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이며 그 중의 하나가 골프경기 보조원이다(허경화 등, 2004). 따라서 본 연구는 골프장에서 근무하고 있는 경기보조원을 대상으로 그들의 직무스트레스 요인을 조사하고 직무스트레스에 직·간접으로 영향을 미치는 일반적인 특성과 직무관련 특성에 대하여 직무긴장 군에 따라 비교하여 스트레스요인과의 관련성을 연구하였다.

직무스트레스의 측정은 직무요구도와 직무 자율성 및 사회적 지원 정도를 측정하였으며 직업성 긴장 모델에서는 직무요구도와 직무자율성이 어떻게 조합되어지는냐에 따라 스트레스 수준이 달리 나타난다고 보았다. 직무요구도 점수가 높으면 직무에 대한 심리적 부담정도가 높음을 의미하고, 직무자율성 점수가 높으면 직무에 대한 의사결정 권한이 높음을 의미한다(하미나 등, 2001). 이 모델은 직무요구도와 직무자율성의 두 가지 차원의 직무특성 수준에 따라 긴장수준이 달라진다고 하였으며, 각 차원을 두개의 항목으로 나누어 4개의 군(고 긴장, 수동적 긴장, 능동적 긴장, 저 긴장)으로 구분 하였다. 사회적 지원은 점수가 높을수록 사회적 지원수준이 높음을 의미한다. 본 조사에서 경기보조원의 경우 직무 요구도는 높은 반면 직무 자율성은 낮게 측정되었으며, 사회적 지원 또한 낮게 측정되었는데 특히, 상사의 지원이 더 낮았다. 이러한 결과는 권영준(2001)의 경기보조원의 직업관련 건강실태 조사결과에서 경기보조원은 생산직 노동자나 사무직 노동자에 비해 직무자율성은 더 낮으면서 직무 요구도는 더 높은 전형적인 “근무긴장도가 높은 군”으로 평가한 결과와 일치하며 사회적지지 중 상사의지지 또한 생산직 노동자나 사무직 노동자에 비해 유의하게 낮았다는 보고와도 일치한다. 또 고상백 등(2004)의 비정규직 근로자들의 직업적 특성과 사회 심리적 스트레스 연구에서 직무요구가 높을수록, 사회적 지원이 낮을수록 직업불안정이 높을수록 유의하게 사회 심리적 스트레스가 높았다는 보고와도 맥락을 같이한다.

인구통계학적 특성과 긴장군별 비교결과에서는 흡

연, 음주 및 학력수준은 긴장군별 차이를 보이지 않았으나 수입의 수준, 근무경력, 연령, 결혼여부에서 군간의 유의한 차이를 보였다. 스트레스 군별 연령분포를 살펴보면, 고 긴장군에는 30세 이상이 많았고, 30세 미만은 저 긴장군에 많았다. 수입의 경우, 고 긴장군에는 200만원 미만이, 저 긴장군과 능동적 긴장군에는 200만원 이상이 많았으며, 근무경력 5년 이상이 고 긴장군에 70%이상, 저 긴장군에는 5년 이하가 70%이상의 분포를 보였다. 이러한 현상은 경기보조원의 구조적인 특성과 관련이 있다. 즉, 현실적으로 서비스직이기 때문에 나이가 많으면 안된다는 이유로 대부분의 골프장에서는 정년을 40세로 설정하고 있기 때문에(최순임, 2000) 40세 이상의 경기보조원은 직장을 잃는 경우가 다반사이며, 경기보조원의 수입 자체도 내장객에 대한 경기 보조 시에만 발생되고 퇴직금이나 상여금이 전혀 지급되지 않는 등 불안정한 신분과 불규칙한 경제적 수입의 구조에서 기인한 것이라 생각된다.

업무환경과 긴장군을 비교한 결과는 성수기 및 비수기 근무시간, 주당 라운딩 횟수, 폭언이나 폭행, 수입의 만족도, 업무의 신체적인 부담정도, 일의 속도와 양의 조절, 고용안정성, 실직가능성 등에서 유의한 차이를 보였다. 성수기 근무시간은 고 긴장군에서 10시간-12시간미만 근무가 가장 많았으며, 주당 라운딩 횟수는 8회 이상이 고 긴장군과 수동적 긴장군에서 높은 분포를 보였다. 경기보조 도중 내장객에 의한 폭언이나 폭행은 타 군에 비해 고 긴장 군에서 훨씬 많은 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 일부 내장객들이 본인의 경기성적을 본인의 책임이라기보다는 경기보조원의 책임으로 돌려 인격적으로 무시하고 경기보조원을 유흥업 종사자처럼 여기는 일부 골퍼의 잘못된 생각에 기인한 것으로 보이며, 설혹 그러한 대우와 처사에 대하여 항의표시를 하면 오히려 불친절하다는 이유로 회사로부터 부담해고 당하는 경우도 있기 때문에(손석정, 2001) 스트레스의 수준이 높게 나타난 것으로 판단된다. 업무의 신체적 부담정도와 업무 속도와 양의 조절여부에 대한 질문에서도 고 긴장군에서 신체적 부담이 더 크다고 응답했으며, 업무의 속도나 양을 조절 할 수없다는 응답이 역시 고 긴장군에서 유의하게 높은 결과를 나타내었다. 고용의 불안정성과 높은 실직가능성 등도 다른 군에 비해 고 긴장군에서 유의하게 높은 양상을 보였다. 이러한 결과는 오늘날의 다양하고 복잡한 산업구조와 관련하여 설명 할 수 있는데 작업형태가 점점 다양

해지면서 근로자의 신체적 정신적 스트레스가 중요한 질병위험요인으로 간주되고 있으며, 그 결과 직접적인 고용관계의 단절을 통해 야기되는 대량실업, 비정규직의 확대, 고용불안으로 인한 근로자의 작업량과 노동강도가 증가되어 나타난 결과로 생각된다. 또한 이러한 상황은 근로자들에 다양한 기능의 습득과 작업량의 증대, 다양한 작업에 적응을 요구하게 되므로 정신적·육체적 피로가 증가되어 스트레스의 수준도 한층 높아지게 된다(조정진 등, 2005). 특히 경기보조원은 내장객 개인의 성향에 맞추어 경기를 보조해야하고 경기보조원의 수준에 따라 내장객의 경기성적이 좌우되는 특이한 근무환경을 갖고 있으며, 신분상의 불안정성과 경사와 굴곡이 심한 골프장을 내장객의 경기속도에 맞추어 이동해야 하는 신체적 부담 등에 의해 높은 스트레스를 받게 되는 것이라 생각된다.

직무스트레스와 업무환경 및 연령에 대한 상관성을 분석한 결과 연령과 근무경력, 성수기와 비수기의 근무시간이 직무요구도와 동료의 지원에서 양의 상관을 보인 반면, 직무자율성과 상사의 지원에서는 음의 상관을 보였다. 이는 연령과 근무경력이 증가할수록, 근무시간이 길수록 직무 요구도는 증가하고 직무 자율성은 떨어진다고 볼 수 있으며, 사회적 지원에서 상사의 지원이 동료의 지원 보다 더 낮게 측정 되었는데, 근무경력이 증가할수록 동료의 지원은 높은 반면 상사의 지원은 낮아진다고 볼 수 있다. 이종목과 이은희(1997)의 연구에서 스트레스 상황에 직면 했을 때 직장상사나 동료는 정보적, 평가적 지원자가 될 수 있다고 했다. 이러한 지원이 부족하게 되면 부정적인 정서상태를 유발하게 되고, 지원수준이 높으면 스트레스로부터 초래되는 심리적 긴장을 감소시켜주는 한편 만족감과 자존감을 향상시키는 역할을 하게 된다고 하였다. 라운딩 횟수와 수입은 직무요구도와 동료의 지원에서 양의 상관을 보였으나, 직무자율성과 상사의 지원에서는 양의 상관을 보였다. 경기보조원은 라운딩 횟수에 따라 받는 수당(캐디피) 외에 별도의 수입이 없고, 대부분의 골프장에는 경기보조원을 관리하는 캐디마스터가 있어 근무시간을 배정하는 등 경기보조원의 근무상황을 통제하는 역할을 하는데, 이들의 근무조정에 따라 경기보조원의 라운딩 횟수가 정해지고 수입 또한 좌우되므로 위와 같은 결과가 나타난 것으로 생각된다.

이상에서 나타난 연구결과를 보면, 경기보조원의 직무스트레스는 근로자로서 인정받지 못하는 특수한 신분

으로 인하여 근무 중 발생하는 산재사고에 대한 보상, 고용불안 및 과도한 신체적 부담, 비인격적인 처우 등 복합적인 스트레스원에 노출되고 있어서 고 긴장 직업군으로 분류되는 것이 타당할 것으로 판단된다. 그러므로 가장 중요한 문제인 근로자로서의 법적 권리를 부여한다면 고용의 불안정성의 문제가 일차적으로 해결될 것이고, 산재보험을 비롯한 건강보험, 고용보험, 국민연금 등 4대 보험의 적용을 받음으로써 신체적인 안전이 보장되고 건강권 또한 확보가 가능 할 것이다. 그 외에도 경기보조원이 속해있는 각 골프장에서 근로자로서의 이들에 대한 조직적 관리가 이루어지게 됨으로 과도한 근무시간이나 업무량의 조절이 가능 할 것이며 내장객으로부터의 폭언이나 폭행으로 인한 피해사례 또한 줄어들 것으로 생각된다. 결과적으로 골프경기보조원의 특성을 고려한 체계적인 스트레스 관리가 필요하다고 생각되며, 향후 골프경기보조원 뿐만 아니라 다양한 직업군에 걸쳐 소외된 직군에 대한 지속적인 연구가 진행되어야 할 것으로 본다.

V. 결 론

골프경기보조원의 직무 및 근무환경의 특성과 직무스트레스와의 관련성을 파악하고자 경기도 내 정규골프장에 근무하는 경기보조원 376명을 대상으로 설문조사를 실시하여 일부 응답에 대한 누락자를 제외한 316명을 연구대상자로 하였다.

조사내용으로는 대상자의 인구통계학적 특성 및 근무환경, 그리고 직무스트레스를 측정하였다. 직무스트레스는 Karasek의 JCQ 22항목을 사용하여 측정하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

1. 골프경기보조원은 직무요구도가 높고 직무자율성은 낮은 고 긴장 직업군으로 조사되었으며, 상사의 지원 및 동료의 지원 등 사회적 지원 또한 낮은 것으로 나타났다.
2. 직무긴장 모델(job strain model)에 따라 인구통계학적 특성과 긴장군을 비교결과 고 긴장군에서 30세 이상의 연령층이, 수입에서는 150-200만원, 근무경력은 5년 이상이 유의하게 많았으며, 결혼여부는 기혼에 비해 미혼이 저 긴장군에 더 많은 분포를 보였다.
3. 업무환경과 긴장군을 비교한 결과 성수기 및 비수기의 근무시간이 길수록, 주당 라운딩 횟수는 8회 정

도가 고 긴장군에서 유의한 결과를 보였고, 내장객으로부터의 폭언이나 폭행의 경험과 수입에 대한 불만족이 많은 대상자들이 고 긴장군에 많았다. 과도한 신체적 부담과 일의 속도와 양을 조절할 수 없다는 응답이 다른 군에 비해 고 긴장 군에서 유의하게 높았으며, 고용의 불안정과 실직의 가능성 또한 고 긴장군에서 유의하게 높았다.

4. 직무스트레스와 업무환경 및 연령에 대한 상관성을 본 결과 연령, 근무경력, 근무시간이 직무요구도와 동료의 지원에서는 양의 상관을 보였으나, 직무자율성과 상사의 지원에서는 음의 상관을 보였다. 주당 라운딩 횟수와 수입은 직무요구도와 동료의 지원에서 음의 상관, 직무자율성과 상사의 지원에서는 양의 상관을 보였다.

경기보조원의 직무스트레스는 근로자성을 인정받지 못하는 특수한 신분상황과 그로 인한 고용의 불안과 과도한 신체적 부담 등 인간관계, 정신, 육체 및 경제적 측면 등 복합적인 요인에 의해 영향을 받는 것으로 나타나 이들의 특성을 고려한 체계적인 스트레스 관리가 필요하다고 생각된다.

참 고 문 헌

고상백, 손미아, 공정욱, 이철갑, 장세진, 차봉석 (2004). 비정규직 근로자들의 직업적 특성과 사회 심리적 스트레스. 대한산업의학회지, 16(1), 103-113.

고상백, 장세진, 박종구, 차봉석 (2005). 직무스트레스와 심혈관계질환 위험요인과의 상관성. 한국직무스트레스학회2005년도 제1차 연수교육 및 춘계학술대회 자료집, 93-104.

권영준 (2001). 경기보조원의 작업관련 건강실태 조사 결과. 경기보조원의 업무상 재해실태 및 산재보험 적용을 위한 토론회 자료집, 5-45.

김광숙 (2003). 생산직 기혼 여성근로자의 직무스트레스 및 관련요인. 한국보건간호학회지, 17(2), 212-223.

박정선 (2005). 직무스트레스에 대한 올바른 이해가 필요하다. 산업보건, 2005(1), 2-3.

손석정 (2001). 캐디의 법적 신분예 관한 연구. 한국사회체육학회지, 16, 111-121.

이명선 (2002). 작업환경과 조건이 근로자의 스트레스

에 미치는 영향. 보건교육·건강증진학회지 19(3), 107-120.

이종목, 이은희 (1997). 직무스트레스와 조직 행동 간의 인과적 관계모형 검증 연구: 제약 영업직 근로자들을 중심으로. 한국심리학회지, 2(1), 127-156.

장세진 (2004). 한국인 직무스트레스 측정도구 표준화 연구. 한국직무스트레스학회 제1차 연수교육 및 2004년도 동계학술대회 자료집, 153-188.

정진주 (2004). 보건의료 직종의 직무스트레스. 한국직무스트레스학회 제1차 연수교육 및 동계학술대회 자료집, 83-104.

조동란 (2006). 근로자의 직무스트레스 수준과 관련 요인. 한국산업간호학회지, 15(1), 58-71.

조정진, 강동욱, 고상백, 김성아, 김수영, 김용규, 김정원, 김정일, 김지용, 김형수, 노상철, 박재범, 변정수, 우종민, 이철갑 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 정확성 및 신뢰성 평가연구. 산업안전보건연구원.

최순임 (2000). 골프장 경기보조원의 실태와 최근의 동향. 경기보조원에 대한 근로기준법 적용과 성차별적 조기 정년에 관한 긴급토론회 자료집, 6-18.

하미나, 장세진, 조정진, 주영수, 정진주, 장성실, 김성아, 임상혁, 김재용, 우종민, 하은희 (2001). 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구. 산업안전보건연구원.

한국보건사회연구원. (2001). 국민건강영양조사. 한국의 사회 지표.

허경화, 한영선, 정혜선, 구정완 (2004). 골프장 경기보조원의 근 골격계 자각증상과 관련요인. 대한산업의학회지, 16(1), 92-102.

Baker, E., Israel, B., & Schurman, S. (1996). Role of control and support in occupational stress. Social Science and Medicine, 43, 1145-1159.

Bale, T. L. (2006). Stress sensitivity and the development of affective disorders. Hormones and Behavior, 50, 529-533.

Brook, P. P., & Price, J. L. (1989). The determinants of employee absenteeism. J of Occupational Psychology, 82, 1-19.

- Cohen, S. (1988). Psycho social models of the role of social support in the etiology of physical disease. *Health Psychology*, 7, 269-297.
- House, J. S., & Wells, J. A. (1978). Occupational stress, social support. In Colligna, M. (Eds). *Reducing occupational stress: Proceedings of a conference*. HEW(NIOSH) publication No. 78-140, 8-29.
- House, J., & Cottigton, E. (1986). *Application of social science to clinical medicine and health policy*. Rutgers University Press, 392-416.
- Karasek, R. (1994). *Job Content Questionnaire and User's Guide*(revision 1.12). University of Massachusetts at Lowell.
- Karasek, R. (1996). *Job Content Questionnaire and User's Guide*. revision 1.5. Lowell: University of Massachusetts at Lowell.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, productivity and the Reconstruction of working life*. New Yorks: Basic Book.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The job content questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322-355.
- Karasek, R., Theorell, T., Schwartz, J. E., Schnall, P. L., Pieper, C. F., & Michela, J. L. (1988). Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US health examination survey(HES) and the health and nutrition examination survey(HANES). *American Journal of Public Health*, 78, 910-918.
- Kessler, R. C., Barber, C., & Birnbaum, H. G. (1999). Depression in the workplace. *Health Affairs*, 18, 163-171.

NIOSH. (1999). *Stress at work*.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*, 2nd edition. New York: McGraw-Hill.

Ware, J. E. (1993). Measuring patients view: the Optimum outcome measure. *British Medical Journal*, 306, 1429.

- Abstract -

The Effect of Work Environmental Factors on Job Stress in the Golf Caddies

Heo, Kyung-Hwa · Jeong, Jin-Wook*
Koo, Jung-Wan** · Kim, Ki-Woong**

Purpose: The purpose of this study was to examine the relationship between perceived job stress and work environmental factors related with socioeconomic factors and physical burden in the golf caddies. **Methods:** Job stress in golf caddies was estimated by using the Karasek's job content questionnaire (JCQ) and work environmental factors were estimated by self-reported questionnaire and interview. **Results:** The subjects were 316 woman caddies who had never been occupationally exposed to hazardous chemicals, was mean age 31.1 years. Mean work duration was 6.44 years and working hours per day on low- and high-demand season were 6.16 and 10.51, respectively. The golf caddies displayed higher scores of job stress due to multiple factors such as working hours and frequency of rounding per week, physical burden, confliction, income satisfaction and employment stability. We found that high strain group was positive correlation with age, career, working hour

* Occupational Safety and Health Research Institute, KOSHA

** Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Catholic University

(including frequency of rounding) and job demand, however, showed negative correlation with job decision latitude and support of supervisor and coworker. **Conclusion:** In conclusion, we suggest that the golf caddies be regard divided into high strain group as appropriate. Thus, stress management and

health promotion program for golf caddies should be developed.

Key words : Golf caddies, Job stress,
Karasek's job contents
questionnaire