

해외여행중 발생하는 여행객 스트레스에 관한 연구*

조상희**

〈요 약〉

본 연구는 해외여행 중에 발생하는 관광객 스트레스에 관한 실증연구로 그동안 드물게 연구되어 왔다. 해외여행 중 인지되는 스트레스의 원인이 관광객 가치관, 목적지 그리고 여행형태와의 관계를 조사하는데 목적을 두었다.

본 연구의 중요 변수들로는 1)목적지 국가, 2)관광객 가치관, 3)여행형태, 4)관광스트레스의 원인으로 구분되었다. 분석을 위해 SPSS 12.0 가 이용되었으며 요인분석, 판별분석, 군집분석 그리고 분산분석을 사용되었다.

연구 결과, 제시된 중요변수(목적지, 가치관, 여행형태)들과 스트레스 간에 유의한 차이를 발견하였다. 특히 관광객의 가치관과 여행형태는 해외 여행중에 발생하는 스트레스와의 관계에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

본 연구 결과가 관광산업에 긍정적인 영향으로 반영될 수 있다면 여행객들은 여행을 통해 보다 즐겁고 안전한 여행이 될 수 있을 것으로 판단된다.

주제어: 여행 스트레스, 해외여행, 가치관, 여행목적지

I. 서 론

현재 여행산업은 세계 경제의 중요한 부분이 되었으며 세계의 모든 국가는 해외 여행객을 유치하기 위한 관광 산업 발전에 총력을 기울이고 있다(김세범·김병석, 2004).

우리나라는 1989년부터 국민의 해외여행이 급증하기 시작하였고(Cha & Jeong, 1998), 해외 여행객 수의 증가는 물론 여행경비로 지출되는 외화도 증가하고 있다(Park & Mok, 1998). 그러나 1998년에는 동아시아 경제 악화와 외환 보유 부족으로 해외로 나가는 여행객의 수가 급격히 감소하

였고, 목적지의 여행산업에 막대한 영향을 주었지만(Australian Dept of Industry, Science & Tourism, 1998), 경제 회복 노력으로 해외관광산업은 다시 증가하였다.

또한 목적지의 사스나 조류 독감 같은 질병으로 인해 여행객은 여행을 포기하거나 다른 목적지로 이동하는 변수가 되었지만 꾸준히 해외를 여행하는 여행객은 증가하고 있으며 나이나 직업 면에서도 다양해지고 있다(조상희·유도재, 2003).

이러한 관광 붐에도 불구하고 여행산업은 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 보여주고 있으며 부정적 측면 중 한 가지가 여행객이 여행을 하면서 지각하는 스트레스다(조상희·유도재, 2003) 이러한 해외관광의 부정

* 본 연구는 2006년 경남대학교 학술논문게재연구비의 지원에 의해 수행되었음

** 경남대학교 관광학부 전임강사

적인 측면이 확대됨에도 불구하고 국내 논문(등재후보지 이상)에는 해외여행 중 여행객이 받는 스트레스에 관한 자료를 찾아 볼 수가 없다는 것은 그동안 관광 관련 스트레스에 대해 연구가 되어있지 않음을 알 수 있다. 여행객이 받는 스트레스에 대한 예측은 쇼평(조상희·유도재, 2003), 문화적 차이(신행우 외 4인, 2004) 등의 연구 등의 결과를 통해 어느 정도 추측을 할 수 있다. 이러한 연구 결과는 앞으로 증가하는 해외여행객들의 스트레스를 줄일 수 있는 방법을 찾는 데 기여할 연구로 발전시킬 필요가 있다. 점점 다양해지는 해외여행객의 가치관, 인구적 특성, 여행 형태 그리고 목적지별 차이점을 통해 체계적인 심도 있는 접근이 필요하다.

본 연구의 목적은 선행연구를 통하여 스트레스가 무엇인지를 파악하고 여행객의 해외여행 중에 발생하는 스트레스의 특성과 가치관에 따른 스트레스의 관계, 인구 특성과의 관계, 목적지 별 스트레스의 차이 그리고 여행형태와 스트레스의 관계를 조사하여 여행객의 스트레스를 줄여 삶의 질을 향상 시키고 나아가 관광산업 발전에 기여를 할 수 있다는 데 있다.

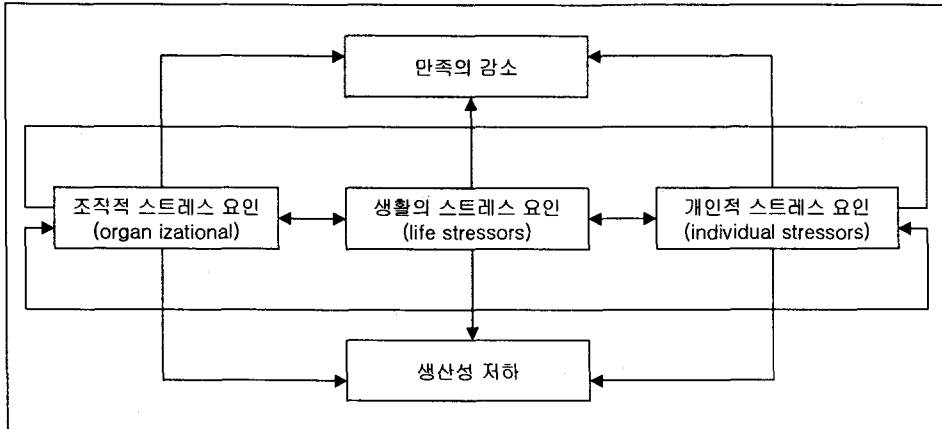
II. 이론적 배경

1. 스트레스의 의미

스트레스라는 용어는 사람들의 많은 관심의 대상이 되고 있으나 그 정의에 있어서는 논란의 여지가 많다. 스트레스라는 단어는

15세기경부터 압력 또는 물리적 압박이라는 의미로 사용되기 시작했으며, 17세기경에는 공학이나 건축분야에서 일반화되기 시작하여 역경 또는 곤란의 의미로 받아들여졌다. 그러다가 20세기에 들어 질병이나 정신질환의 원인으로 스트레스라는 개념이 사용되었다(이민규, 2002). 일반적으로 스트레스는 심리학적인 입장에서 자극으로서의 스트레스, 반응으로서의 스트레스, 자극과 반응간의 상호작용으로서 스트레스 등 주로 세 가지 관점으로 이해되고 있다(cohen, Kessler & Gordon, 1995). 첫째, 자극으로서의 스트레스란 스트레스를 외적 요인이나 외적인 힘으로 기술한다. 이러한 자극으로서 스트레스의 정의에 대해 Lazarus & Folkman(1984)는 ‘한 개인에게 외적 환경이나 그에게 이례적 혹은 특별한 요구를 만들거나 어떤 방법에서 그를 위협하는 것이다’ 라고 정의하고 있다. 둘째, 반응으로서 스트레스는 Selye(1974)에 의해 제안된 개념으로서 비교적 초기의 개념으로 생물학이나 의학에서 가장 보편적으로 사용되는 것으로 환경적인 자극이나 요구에 대해 사람들이 보여주는 반응에 초점을 둔다(Cox, 1991). 반응으로서의 스트레스를 보는 관점은 스트레스의 이해를 증진시키는데 큰 공헌을 하였으나 스트레스의 복잡한 속성을 지나치게 단순화시켰다는 비판을 받고 있다. 마지막으로 세 번째 관점인 상호작용으로서 스트레스를 보는 관점은 자극과 반응 사이의 매개적인 요소로서 개인의 특성을 강조함으로 스트레스에 대해 중재할 수 있는 개인적 변인을 중요시한다. 따라서 본 연구는 스트레스 상황에서 인지적 과정을 중시하는 상호작용으로서의 스트레스 관점에서 살펴보고자 한다.

<그림 1> Singer의 스트레스 원인



출처: Singer(1992, p.374)

2. 스트레스의 근원

스트레스를 보다 체계적으로 이해하기 위해서는 스트레스의 근원들을 몇 가지 범주로 나누어 생각할 필요가 있다. 이민규(2002)는 다음과 같이 스트레스 원인을 분류하였다. 스트레스 원인은 크게 좌절, 과잉부담, 갈등, 생활의 변화, 탈피성 스트레스 및 압력 등으로 나눌 수 있다.

그리고 Singer(1992)는 스트레스 원인에 관한 모형을 <그림 1>과 설명하였다.

①조직적인 스트레스 요인-직업적 스트레스는 직업들 사이에 따라 매우 다양하다. 즉 항공통제사, 의사 등의 직업은 대학교수와 교사의 직업보다는 스트레스 징후를 보다 많이 표출하는 경향이 있다. 특히 다른 사람에 대한 책임성, 마지막 화합, 의사결정의 빈도 등의 요인들은 스트레스의 지위이다. 또한 과도한 업무, 불안과 지루함의 느낌, 불공평하게 대우하는 느낌도 스트레스의 원인이다. 조직구성원의 업무 책임성을

수행하는 과정에서 일어나는 역할소모성과 역할갈등도 스트레스의 원인이다. ②생활의 스트레스 요인, ③개인적 스트레스 요인이며, 이들 스트레스 요인은 만족을 감소시키고 그리고 생산성을 저하시킨다.

3. 관광과 스트레스

인간의 행동과 경험이 그렇게 이성적이거나 범주적인 방식으로 일어난다는 것을 믿는 사람은 없지만 다양한 요소들을 확인해 볼 수는 있다(Freud, 1936). 실제 세계에서 그러한 요소들 간의 관계는 복잡하고 상호 의존적으로(조상희·오창규, 2005) 이러한 이론적 현상을 토대로 할 때 관광에서의 현상학적인 측면에서는 많은 다양성을 보일 수 있다고 할 수 있다(신현호, 1999).

스트레스와 가장 관련된 것으로 보이는 심리 사회학적 요인들로 적응, 과잉부담, 무료함을 들 수 있다(김교현·전경구, 1993). 여가활동참가 이유를 스트레스를 해소한다

고 하지만(성낙훈·백진우, 2004) 여행 중에 스트레스 발생할 수 있다는 데에 반어적이다. 적응은 인간이 자기의 욕구와 환경사이에 조화를 구하여 그 욕구를 만족시키는 과정을 의미했다(Koslowsky, 1998). 즉, 적응은 외적변화 속에서 인체의 조화와 동질정체(내적기능들이 평형상태에 있는 신체상태)를 유지하려는 과정으로 본다고 설명하였다. 이는 여행과 관련지어 설명할 수 있는데, 여행객은 집에서 떠나 새로운 환경에 일시적인 적응을 하는 진행이라고 볼 수 있다. 신행우 외 4인(2004)은異문화권에 적응을 하는데는 많은 스트레스가 동반되어 자신이 통제할 수 있는 범위를 벗어나는 경우가 많다고 하였다.

과잉부담은 주변의 요구수준이 그 요구를 실현시킬 개인의 능력을 벗어난 상태여서 심리적 괴로움을 안겨주는 상황이다(Koslowsky, 1998). 조상희·유도재(2003)의 연구결과에 의하면 여행객은 쇼핑이나 옵션 투어 등으로 스트레스를 받는다는 설명은 과잉부담이 여행객에게 주는 스트레스라는 근거와 최낙환(1999)의 판매원의 역기능 행동에서 오는 부정적 결과를 지지한다고 볼 수 있다.

무료함은 흥미가 없어 심심하고 지루함을 말하는 것으로 무료함이나 외로움에서의 스트레스란 인지적 과소 자극에 대한 내적 신체적 반응으로 정의되는 것으로 신체가 나타내는 반응이다. 조남근·양돈규(2001)는 긴 이동시간은 스트레스를 준다고 설명하였는데, 여행 시 여행객들은 장시간 이동할 때 스트레스를 받을 수 있다는 예상을 할 수 있다.

또한 여행 중 인솔자에 대해 이해 할 필

요가 있다. 리더십의 불충분과 인솔자의 행동은 조직 내 상사와 부하직원의 관계를 통해 학문적 접근이 가능하다(이준혁 외 2인, 2005). 정민정·탁진국(2004)의 연구에 의하면 리더의 부족한 지식이나 권력의 남용으로 인해 부하직원이 스트레스를 받는다는 것은 여행 인솔자가 여행객을 자신의 지리적 지식을 이용해 낯선 곳에 방문한 여행객을 스트레스를 주는 행동과 다르지 않을 수 있다(조상희·유도재 2003). 이는 여행객으로 하여금 낯선 곳에 대한 두려움을 느끼게 할 수 있다고 예상 할 수 있다.

4. 가치관(價値觀)

“이유 없는 행동은 없다” 라는 명제를 제시한 Freud(1936)에 뒤이어 여러 심리학자들은 인간의 행동을 결정하는 원인을 밝히려고 고심하였다. 인간의 여러 가지 행동에는 여러 가지 이유가 있을 것이라는 전제를 부인하는 사람은 없다(정요변, 2002). 인간의 행동을 좌우하는 요인들은 무수히 많은데, 그중에서도 가치관이 인간의 행동을 좌우하는 중대한 영향을 미치는 요인들로 지적되고 있으며 심리학자들은 사회현상에서 발생하는 스트레스와 같은 여러 가지 정신적 질병 등을 치료하는데 가치관 분석을 이용하고 있다(Allport, 1961).

가치관의 정의는 학자마다 다른 견해를 가지고 있는데 가치관은 행동의 표준 혹은 능도군(能度群)의 대상이 되는 목적 내지는 표준. 즉 특정의 사물에 대한 능도 들을 종합할 수 있는 공통점 또는 행동의 목표와 양식의 선택에 영향을 주는 바람직한 여부를

판단하는 평가적 개념이라고 Rokeach(1973)는 설명하였다. Kluckhohn(1951)에 의하면 가치관은 자연 속에서의 인간의 위치, 인간 대 인간(人間對人間), 인간 대 환경(人間對環境) 등과 관련되는 바람직한 것과 바람직하지 못한 것에 대한 개념으로서 행동에 영향을 주는 일반적이며 조직화된 개념이라고 하였다.

위의 가치관의 개념을 종합해 보면 단순한 내면적 심리학적 현상으로서의 관념의 세계만을 문제 삼는 것이 아니라 오히려 행동의 세계에 초점을 두고 있는 경우가 많은 것을 알 수 있다(정요변, 2002).

III. 연구조사설계

1. 연구 과제 및 문제 설정

본 연구의 과제는 해외여행 중에 발생하는 다양한 형태의 스트레스를 찾아내기 위해 일반 스트레스에 대한 선행연구를 바탕으로 연구 조사 계획을 수립하였다. 이러한 연구의 목적은 스트레스 요인을 줄여서 여행의 질을 높이자는데 목적을 정하였다.

이에 본 연구에서는 앞서 제시된 기존의 이론적 배경을 바탕으로 여행 중 발생하는 스트레스 요인을 찾아내어 국가별, 인구통계학적 특성별, 가치관과의 차이를 알아보고 해결방법은 무엇이 있는지 접근하는데 다음과 같이 연구과제와 3개의 연구문제를 설정하였다.

제시된 연구문제는 목적지마다 다른 스트레스의 강도가 달라질 것이며, 개인의 가치

관에 따라 스트레스의 크기가 달라질 거라는 예측에서 시작을 되었다. 그리고 여행 형태는 해외여행객의 능동적인 선택이지만 스트레스는 여전히 존재할 것이라는 예측에 의하여 본 연구 문제를 선택하였다. 그 외에도 많은 스트레스와 관련된 변수들이 존재하겠지만 본 연구에서는 3가지에서 연구의 범위를 좁혔다.

연구과제

해외여행 중 여행객들이 받는 스트레스 요인은 관련 변수와 어떠한 관계가 있는가?

<연구문제 1>

목적지 별 특성과 해외여행 중에 발생하는 스트레스 요인에 유의한 차이가 있을 것이다.

<연구문제 2>

가치관과 해외여행 중에 발생하는 스트레스 요인에 유의한 차이가 있을 것이다.

<연구문제 3>

여행 형태에 따라 해외여행 중에 발생하는 스트레스 요인에 유의한 차이가 있을 것이다.

2. 표본의 구성 및 자료 수집 방법

표본의 수집은 2005년 3월 2일부터 5월 15일까지 대전시와 서울시에 거주하는 주민을 대상으로 개별면담 형식으로 아파트 단지 등에서 설문 조사가 이루어졌다. 설문 조사자는 2명의 본 연구원과 교육을 받은 2명의 학생들로 구성되었다. 설문지는 200부를 조사하였는데 이중 전체문항을 응답한 설문지 중 기계적으로 중간치에 응답한 65

부를 제외시킨 나머지 145부를 사용하여 분석하였다.

설문지 구성 전에 해외여행을 다녀온 50명에게 스트레스를 받은 경험에 대해 응답하게 하여 모두 42개의 스트레스 항목을 구성하였으며 가치관 항목 33개를 이용하였다. 그리고 인구통계적 특성에 관한 3항목과 여행형태 1항목으로 본 설문지는 구성되었다.

변수의 구성으로는 첫째, 스트레스에 관한 모든 항목은 해외여행을 다녀온 50명을 대상으로 가장 최근에 다녀온 국가 여행 중에 받았던 스트레스를 묻은 후 설문지 항목으로 요약되었다. 척도는 Likert 5점 척도 방식을 이용하였다. 둘째, 가치관에 관한 설문 항목은 Rokeach(1973)의 연구에 사용한 가치관 분류방식을 이용하였다. 설문지 항목의 수는 33개의 문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도를 사용하였다.

3. 실증 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 11.0 프로그램을 이용하여 분석되었다. 먼저 스트레스와 가치관 항목에서 어떠한 요인이 추출되는지 알아보기 위해 요인분석(factor analysis)을 실행하였으며 이들을 판별분석(discriminant analysis)을 통해 각 집단의 판별적 프로파일(profile)을 작성하여 두 집단 간의 가치관 특성을 파악하도록 하였다.

다음으로 군집분석(cluster analysis)을 통해 가치관 특성에 따라 추출된 요인을 의미 있는 집단으로 묶어 스트레스 요인들과 분석을 하였으며 인구 특성과 스트레스 요인

들과의 차이를 알아보았다. 또한 라이프스타일 유형별 즉, 군집별 제 특성들에 따라 자동차 경주 도입 거부요인과의 관련성을 탐색하기 위해 기술통계 분석과 분산분석(ANOVA) 등이 실시되었다. 마지막으로 군집별 도입 거부요인에 대한 차이를 그래프로 도식화하였다.

IV. 연구문제의 검증 및 분석

1. 표본의 일반적 특성

해외여행경험이 있는 145명을 대상으로 해외여행시 인지되는 스트레스 수준과 연구대상자의 가치관을 알아보고 두 변인간의 관계를 파악하고자 충청지역의 해외여행경험자를 중심으로 조사연구를 실시하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 <표 1>에서 제시된 바와 같다.

<표 1> 연구대상자의 일반적인 특성별 분포

		(n=145)
연령	20대	49(33.8%)
	30대	45(31.0%)
	40대	40(27.6%)
	50대이상	11(7.6%)
성별	남자	53(36.6%)
	여자	92(63.4%)
직업	학생	30(20.7%)
	사무직/공무원	19(13.1%)
	전업주부	24(16.6%)
	자영업	12(8.3%)
	서비스업	10(6.9%)
	전문직	40(27.6%)
	무직	4(2.8%)
	기타	6(4.1%)

2. 검사지의 신뢰도 및 타당도 검사결과

각 검사지의 타당성은 탐색적인 요인분석을 통하여 실시하였으며 VARIMAX의 의한 회전방식과 주성분분석에 의해 요인을 추출하였다. 또한 추출된 해당요인에 대한 신뢰도는 Cronbach's Alpha계수를 통하여 알아 보았다.

전체 42개의 문항으로 중심으로 해외여행으로 인한 스트레스를 측정하였으나 이 중 30문항만이 적절한 문항으로 분석되었으며 그 외 문항을 부적절한 문항으로 나타나 제외하였다.

<표 2>에서 설명 되었듯이, 요인1은 가이드/여행사에 대한 불만, 요인 2는 변화에 대한 두려움, 요인 3은 시간과 자유의 통제

<표 2> 스트레스에 대한 요인분석 결과 및 신뢰도 계수

요인명	항 목	요인 1	요인 2	요인 3
가이드/여행사에 대한 불만	가이드가 거짓말을 일삼았다.	.846	.173	.089
	가이드가 불친절했다.	.835	.197	.031
	가이드의 관광지 안내가 불성실했다.	.805	.081	.187
	가이드가 여행지에 대해 충분히 설명하지 않았다.	.736	.106	.311
	가이드는 같은 관광명소를 다시 데리고 갔다.	.732	.072	.127
	가이드가 노래자랑이나 장기자랑을 강제로 시켰다.	.727	.168	-.011
	가이드 팁이나 운전사 팁을 노골적으로 요구했다.	.702	.159	.160
	일행이나 가이드가 보이지 않았다.	.688	.376	.085
	가이드가 여행객의 수준을 너무 무시했다.	.682	.328	.119
	가이드가 쇼핑을 강요했다.	.660	.151	.336
	가이드가 본인은 관광전문가이드가 아님을 자꾸 강조했다.	.652	.238	.083
	가이드가 호텔의 사용법을 정확하게 알려 주지 않았다.	.610	.153	.148
	가이드가 급하게 서둘렀다.	.563	.270	.308
	호텔 방 배정이 불합리했다.	.549	.317	.117
	가이드가 겁을 많이 주어 저녁에 호텔 밖으로 못 나가게 했다.	.546	.113	.370
변화에 대한 두려움	시차에 적응하기 어려웠다.	.473	.069	.259
	여행사에서 여행스케줄이 늦게 나왔다.	.410	.215	-.283
	현지식당 이용이 불편하였다.	.068	.724	-.125
	음식의 위생상태가 청결하지 못했다.	.334	.681	.153
	음식이 입맛에 맞지 않았다.	.101	.615	.219
	호텔 잠자리가 불편했다	.134	.566	.373
	현지 기후의 변화가 불편하였다.	.346	.553	.112
	일정이 갑자기 변경되었다.	.340	.488	-.008
	차안에서 소비하는 시간이 너무 많았다.	.050	.477	.414
	너무 낡은 관광버스를 이용하게 했다.	.343	.442	.270
시간과 자유의 통제	자유시간이 부족했다.	.217	.133	.719
	여행 중 늘 인원을 확인하고 이동했다.	-.013	.110	.705
	호텔의 부대시설을 이용할 시간이 없었다.	.359	.219	.681
	일정이 아침부터 너무 일찍 서둘렀다.	.100	.346	.608
	현지인과 접할 기회가 적거나 없었다.(문화체험의 부족)	.263	-.090	.447
고유치		8.395	3.593	3.269
Alpha		.940	.794	.747

주: 전체 Cronbach's Alpha=.939

로 각각 명명하였으며 이 3개의 요인은 해외여행으로 인한 스트레스에 대해 전체변량의 50.856%를 설명하는 것으로 나타났으며 전체 검사지의 신뢰도는 Cronbach's Alpha=.939이며 요인1은 .940, 요인2는 .794, 요인3은 .747로 비교적 높은 신뢰도를 나타

내었다.

다음으로 연구대상자의 가치관에 대한 검사의 타당도를 확인하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 3개의 요인으로 추출되었으며 요인1은 권력지향적 삶 추구형, 요인2는 사회안전 추구형, 요인3은

〈표 3〉 가치관에 대한 요인분석 결과 및 신뢰도 계수

	항 목	요인 1	요인 2	요인 3
권력지향적 삶 추구형	능력있는 (유능한)	.763	.221	.080
	지적인 (영리하고 사려가 깊은)	.735	.225	.212
	용기있는 (자신의 신념에 대한 당당한)	.679	.128	.277
	독립심(자립적이며 충분한 능력이 있는)	.661	.339	.097
	야심있는 (열망을 갖고 열심히 일하는)	.633	.106	-.003
	현대적/개방적 사고	.619	.117	.024
	창의적인(대담하고 창조적인)	.617	.200	.293
	사회적 승인/상황 (사회 인식)	.613	.064	.225
	고급스러운 삶 (웰빙- well being)	.587	.262	-.349
	논리적인 (확고하며 이성적인)	.559	.064	.260
	흥미있는 생활 (자극적이며 활동적인 생활)	.535	.381	-.194
	깨끗함 (깔끔하고 단정한)	.534	.003	.309
	현명함 (삶에 대한 성숙한 이해)	.475	.373	.355
	사회 인식 (존경, 지위)	.462	.244	.304
	진정한 우정 (친밀한 친구와의 관계)	.439	.198	.229
	건강한 삶 (육체적 정신적 건강)	.429	.290	.110
성취감 (지속적인 공헌, 기여)	.415	.379	.146	
사회안전 추구형	행복 (만족감과 내적 편안함)	.281	.737	-.023
	기쁨 (즐겁고 여가있는 생활)	.368	.672	.103
	평화로운 세상 (전쟁, 테러, 충돌이 없는)	.019	.666	.258
	아름다운 세상 (자연과 예술의 아름다움)	.061	.657	.279
	내적 조화 (심적 갈등이 없는)	.126	.655	.342
	자유 (독립, 선택의 자유)	.298	.654	-.082
	평등 (기회균등)	.154	.639	.196
	가족의 안전 (사랑하는 사람에 대한 배려)	.166	.607	.037
	국가 안보 (외부공격에 대한 방어)	.179	.543	.367
	성숙된 사랑 (성적, 정신적 친밀감)	.223	.520	.243
자아통제/도덕성 추구형	순종하는 (충실하며 존경하는)	.117	.011	.751
	예의바른 (공손하고 정중한)	.204	.092	.710
	정직한 (진실되고 성실한)	.247	.257	.648
	용서하는 (다른 사람을 용서하는 관대한)	.250	.355	.601
	도움을 주는 (타인의 행복을 위해 일하는)	.354	.308	.571
	구원 (영원한 삶)	-.011	.271	.559
고유치	6.537	5.421	3.903	
Alpha	.904	.879	.808	

전체 Cronbach's Alpha=.933

자아통제/도덕성 추구형으로 각각 명명한다. 또한 <표3>에서 나타났듯이, 3개의 요인은 해외여행자의 가치관에 대해 전체변량의 48.065%를 설명하는 것으로 나타났으며 전체 검사지의 신뢰도는 Cronbach's Alpha=.933이며 요인1은 .904, 요인2는 .879, 요인3은 .808로 비교적 높은 신뢰도를 나타내었다.

3. 자료처리방법

모든 분석은 SPSS 10.0 Windows를 이용하여 해외 여행경험자의 해외여행시 인지되는 스트레스 수준과 연구대상자의 가치관과의 관계를 알아보기 위하여 각 여행국가별 해외여행시 인지하는 스트레스 수준과 가치관에 따른 스트레스 수준의 차이를 알아보았다.

연구대상자의 일반적인 인구특성에 따른 스트레스 수준의 차이를 독립표본 t 검정, 일원 변량분석, K-평균 군집분석을 통하여 알아보았으며 각 변인간의 관련성을 피어슨의 상관계수를 통하여 알아보았다. 또한 여행행태에 따른 스트레스 유형간의 차이를 반복측정 분산분석(Repeated Measure ANOVA)에 의해 분석 적용하였다. 모든 분석의 유의수준은 $\alpha=.10, .05, .01, .001$ 이다.

4. 분석결과

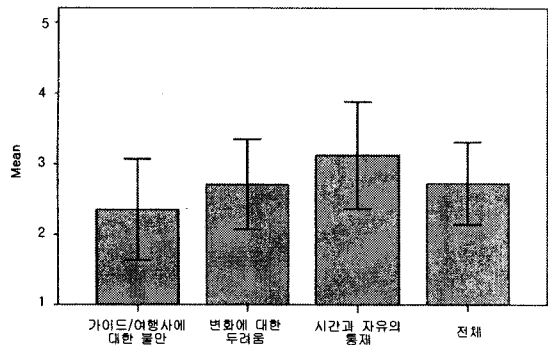
<표 4>에 나타났듯이 본 연구대상자가 인지하는 해외여행 스트레스 수준은 평균 2.73으로 비교적 낮은 수준을 나타내었다.

그러나 개별 요인 중 시간과 자유에 대한 통제에 대해서는 평균 3.12로 그 스트레스 수준이 가장 높은 경향이었으며 가이드나 여행사에 대한 불만은 매우 낮은 경향이였다. 이는 시간과 자유의 통제>변화에 대한 두려움>가이드·여행사에 대한 불만 순으로 설명할 수 있다(그림 2 참조).

<표 4> 연구대상자의 해외 여행시 인지되는 스트레스 수준

	Mean	Std. Deviation
가이드/여행사에 대한 불만	2.35	.72
변화에 대한 두려움	2.71	.64
시간과 자유의 통제	3.12	.76
전 체	2.73	.58

<그림 2> 해외여행을 통한 스트레스 수준



1) 각 여행 국가별 해외여행 스트레스의 차이

해외 여행국에 따른 여행자가 인지하는 스트레스 수준이 다를 수 있기 때문에 본 연구자는 해외여행 국가에 따른 여행자가 인지하는 스트레스 수준의 차이를 알아보기 위하여 전체 25개의 국가를 종합하여 일반적인 여행사에서 분류하는 6개의 그룹으로 구분하였다. 그 분류기준은 다음과 같다. 그러나 아프리카의 경우는 단지 2명만 포함되어서 유

〈표 5〉 여행 목적지의 분류

	국가 및 지역명	N(%)
동남아	태국(13), 홍콩(7), 싱가포르(4), 필리핀(15), 캄보디아(1), 베트남(1), 발리(1), 말레이시아(2), 푸켓(1)	45(31.0%)
중국	중국(27)	27(18.6%)
대양주	호주(6), 뉴질랜드(3), 사이판(4)	13(9.0%)
일본	일본(17)	17(11.7%)
유럽	프랑스(6), 영국(3), 독일(1), 러시아(4), 카자흐스탄(1) 외 유럽 국가(3) 및 지중해 아프리카(2)	20(13.8%)
미주	미국(17), 캐나다(4), 하와이(1), 아르헨티나(1)	23(15.9%)

주: ()는 각 국가별 빈도

유럽의 지중해와 아프리카가 패키지로 운영되는 경우가 많아서 유럽그룹으로 포함하였다. 따라서 여행지 분류별 해외여행 시 인지하는 스트레스 수준의 차이를 살펴보면, 여행지 분류에 따라서는 특히 중국과 일본은 개별적으로 그룹화 하였다. 그 결과 전체적인 해외여행으로 인한 스트레스는 대양주를 여행하는 경우 가장 강하며 다음으로 동남아, 중국의 순이었다. 개별 변인별로는 가이드/여행사에 대한 불만에 대해서는 대양주를 여행자의 불만도가 가장 높으며 다음으로 동남아, 미주 순이었고, 변화에 대한 두려움으로 인한 스트레스는 중국이 가장 높으며, 다음으로 대양주와 동남아 순이었다. 또한 시간과 자유의 통제의 경우는 대양주가 가

장 높으며 다음으로 중국, 동남아 순이었다. 특히 이는 시간과 자유의 통제에 대해서만 여행지 분류별로 통계적으로 유의수준 10%에서 그 차이가 나타났다.

2) 가치관에 따른 스트레스의 차이

연구대상자의 가치관에 따른 해외여행 시 인지되는 스트레스 수준의 차이를 알아보기 위하여 먼저 가치관에 해당하는 변인인 권력보수 지향성, 사회 안전 지향성, 자아 통제/도덕성 지향성에 대한 인식수준을 중심으로 K-평균 군집분석을 실시하였다.

본 연구 대상자는 권력보수 지향성은 평균 3.76, 사회 안전 지향성은 평균 3.98, 자아 통제 지향성은 평균 3.70으로 나타나 대

〈표 6〉 여행지 분류별 해외여행 시 인지하는 스트레스 수준의 차이

국가구분	빈도	가이드/여행사에 대한 불만		변화에 대한 두려움		시간과 자유의 통제		전 체	
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
동남아	45	2.49	.78	2.82	.66	3.21	.70	2.84	.58
중국	27	2.26	.53	2.86	.62	3.31	.60	2.81	.42
대양주	13	2.63	.61	2.84	.67	3.48	.82	2.98	.57
일본	17	2.21	.87	2.37	.74	2.88	.89	2.49	.70
유럽	20	2.14	.71	2.70	.56	2.88	.96	2.57	.67
미국/캐나다	23	2.33	.71	2.52	.47	2.92	.60	2.59	.51
전체	145	2.35	.72	2.71	.64	3.12	.76	2.73	.58
F(p)		1.264 (.289)		.970 (.409)		2.386+ (.072)		1.861 (.139)	

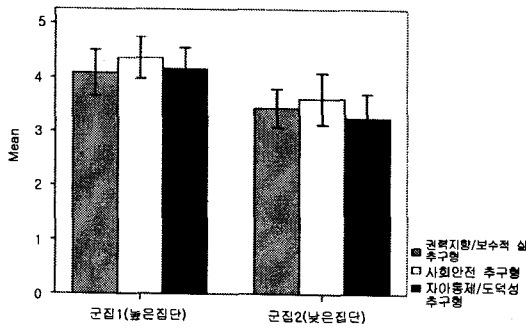
+ p<.10

〈표 7〉 가치관에 대한 K-평균 군집분석에 의한 ANOVA Table

	Cluster		Error		F	p
	Mean Square	df	Mean Square	df		
권력보수	15.002	1	.156	143	96.473	.000
사회안전	20.324	1	.187	143	108.726	.000
자아통제/도덕성	29.773	1	.176	143	169.346	.000

체적으로 권력지향적이며, 사회 안전을 중요시 인지하고, 자아통제나 도덕성을 상당히 지향하는 대상자인 것으로 나타났다.

〈그림 3〉 가치관에 대한 인식수준



〈표 7〉에서 나타났듯이, 이 값을 중심으로 군집분석을 실시한 결과 크게 2개의 군

집으로 구성되었다(그림 3 참조). 〈표 8〉에서 보는 바와 같이 군집 1은 권력지향성과 보수적인 성향이 강하며, 사회 안전을 지향하고, 자아통제와 도덕성을 지향하는 그룹이며, 군집 2는 비교적 이에 대한 인식이 낮은 대상으로 구성되었다.

〈표 9〉에서 설명되었듯이 가치관의 그룹인 군집1(높은 그룹)과 군집2(낮은 그룹)에 따른 해외여행스트레스의 차이를 살펴보면, 실제적으로 전체적인 해외 여행스트레스는 군집 2의 인식수준이 높았으나 이는 통계적으로 유의한 수준은 아닌 것으로 나타났으며, 개별 변인 중 가이드/여행사에 대한 불만과 시간과 자유의 통제에 대해서는 가치관 군집 그룹에 따라서는 그 차이가 없으나 변화에

〈표 8〉 군집에 따른 가치관의 차이

		N	M	SD	t(p)
권력보수	군집1	72	4.08	.43	9.822*** (.000)
	군집2	73	3.44	.36	
사회안전	군집1	72	4.36	.38	10.427*** (.000)
	군집2	73	3.61	.48	
자아통제/도덕성	군집1	72	4.16	.39	13.013*** (.000)
	군집2	73	3.25	.45	

*** p<.001

〈표 9〉 가치관 그룹에 따른 스트레스 수준 차이

	군집1		군집2		Total		t(p)
	M	SD	M	SD	M	SD	
가이드불만	2.28	.77	2.42	.66	2.35	.72	-1.206 (.230)
변화두려움	2.61	.63	2.81	.64	2.71	.64	-1.959+ (.052)
시간자유통제	3.06	.73	3.18	.78	3.12	.76	-.971 (.333)
전체	2.65	.61	2.81	.55	2.73	.58	-1.634 (.104)

+ p<.10

〈표 10〉 가치관과 스트레스 간의 상관성

	가치관			스트레스			전체
	권력/보수	사회안전	자아통제도 덕성	가이드 불만	변화의 두려움	시간자유 통제	
권력/보수	-						
사회안전	.604***	-					
자아통제도덕성	.497***	.538***	-				
가이드불만	-.119	-.049	-.116	-			
변화의두려움	-.198*	-.209*	-.145	.590***	-		
시간자유통제	-.110	-.035	-.052	.485***	.504***	-	
전체	-.169*	-.111	-.123	.837***	.826***	.817***	-

Pearson's Linear Correlation Coefficient(r)

* p<.05 *** p<.001

대한 두려움에 대해서는 군집1은 평균 2.61인 데 비해 군집 2는 평균 2.81로 낮은 가치관 수준을 가진 그룹이 더욱 변화에 대한 두려움을 많이 가지는 것으로 나타났다(p<.10).

또한 가치관과 해외여행으로 인한 스트레스 수준간의 관련성을 파악하기 위하여 피어슨의 상관관계 계수를 통하여 살펴본 결과 <표 10>에서 제시된 바와 같이 권력 지

〈표 11〉 해외 여행형태에 따른 스트레스간의 수준차이

	패키지		배낭여행/ 자유여행		호텔팩/ 에어팩		기타	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
(1)가이드/여행사에 대한 불만	2.40	.69	2.25	.74	2.38	.59	2.43	.78
(2)변화에 대한 두려움	2.80	.66	2.61	.62	2.63	.52	2.75	.69
(3)시간과 자유의 통제	3.34	.64	3.00	.88	3.12	.69	2.93	.71
전체	2.85	.48	2.62	.66	2.71	.52	2.71	.62
F(p)	39.387*** (.000)		36.118*** (.000)		12.514*** (.000)		8.462** (.001)	

		(1)	(2)	(3)
패키지	(1)가이드/여행사에 대한 불만	-	-.40**	-.94***
	(2)변화에 대한 두려움		-	-.54***
	(3)시간과 자유의 통제			-
배낭여행/ 자유여행	(1)가이드/여행사에 대한 불만	-	-.36***	-.75***
	(2)변화에 대한 두려움		-	-.39**
	(3)시간과 자유의 통제			-
호텔팩/ 에어팩	(1)가이드/여행사에 대한 불만	-	-.25	-.74**
	(2)변화에 대한 두려움		-	-.49*
	(3)시간과 자유의 통제			-
기타	(1)가이드/여행사에 대한 불만	-	-.32*	-.50**
	(2)변화에 대한 두려움		-	-.18
	(3)시간과 자유의 통제			-

Bonferroni's Adjustment multiple comparisons.

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

향적이고 보수적일수록 전체적인 해외 여행 스트레스 수준($r=-.169$)과 변화에 대한 두려움($r=-.198$)은 다소 낮아지며, 사회 안전을 지향할수록 변화에 대한 두려움이 적어지는 경향이며($r=-.209$), 자아통제 및 도덕성 지향성은 통계적으로 유의한 상관성을 가지지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 가치관과 스트레스간의 상관성은 매우 낮은 수준이었다.

3) 해외 여행형태에 따른 스트레스의 차이

해외 여행형태에 따른 스트레스의 차이를 살펴보면, 전체적인 스트레스는 패키지인 경우 평균 2.85로 가장 높은 수준이지만 실제적으로 많은 스트레스는 받지 않는 경향이였다. 그러나 개별 변인 중 가이드/여행사에 대한 불만과 변화에 대한 두려움은 배낭 여행이나 자유여행인 경우 가장 낮으며 시간과 자유의 통제에 대해서는 패키지가 평균 3.34로 가장 많은 스트레스를 받으며, 다음으로 호텔팩/에어팩(평균 3.12), 배낭여행/자유여행(평균 3.00)의 순으로 나타났다(표 11 참조).

또한 <표 12>에 나타났듯이 반복측정 분산분석을 통하여 각 여행형태에 따른 인지하는 스트레스의 수준의 차이를 살펴보았다. 그 결과 여행형태에 따라서는 그 차이가 없었으나 스트레스 유형간에는 상당히 유의한 차이가 나타났다($F=57.766, p<.001$).

개별 여행형태에 따라 그 차이를 살펴보면, 대체적으로 시간과 자유의 통제에 대한 스트레스가 가장 강하며, 다음으로 변화에 대한 두려움, 가이드/여행사에 대한 불만의 순이었으나 호텔팩/에어팩의 경우는 가이드/여행사에 대한 불만과 변화에 대한 두려움 간에는 그 차이가 없는 것으로 나타났으며 기타 유형인 경우에는 변화에 대한 두려움과 시간과 자유의 통제에 대한 인식수준간에는 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다.

V. 연구결과

현대의 급변하는 환경 하에서 다양한 고객의 욕구를 충족시켜야 하는 기업으로서는 기업성장에 관련된 전략을 끊임없이 수립하여야 한다(정희진, 1999). 관광관련 기업 역시 변화하는 관광객과 새로운 시장을 이해할 필요가 있다(박완수1998; 강한균, 2000). 특히 관광객의 스트레스 연구는 기업이 마케팅 전략수립을 하는데 많은 기여를 할 것으로 예상된다.

본 연구의 목적에 도달하기 위하여 제시된 4개의 연구문제를 분석하여 다음과 같이 결과를 도출하였다.

연구문제 1. 여행지 분류별 해외여행 시

<표 12> 해외 여행형태에 따른 스트레스의 차이

변량원	제곱합	df	평균제곱	F	p
스트레스유형	27.406	2	13.703	57.766***	.000
스트레스유형*여행형태	2.196	6	.366	1.543	.164
오차(스트레스유형)	66.895	282	.237		

*** $p<.001$

인지하는 스트레스 수준의 차이를 살펴보면, 전체적인 해외여행으로 인한 스트레스는 대양주를 여행하는 경우 가장 강하며 다음으로 동남아, 중국의 순이었다. 개별 변인별로는 가이드/여행사에 대한 불만에 대해서는 대양주를 여행자의 불만도가 가장 높으며 다음으로 동남아, 미주 순이었고, 변화에 대한 두려움으로 인한 스트레스는 중국이 가장 높으며, 다음으로 대양주와 동남아 순이었다. 또한 시간과 자유의 통제에 대한 대양주가 가장 높으며 다음으로 중국, 동남아 순이었다. 이러한 대륙별 여행객의 스트레스 차이는 거리와 투어형태 그리고 환경의 차이가 다르다는 것을 알 수 있다. 스트레스가 높은 대륙의 인바운드(Inbound) 여행사는 여행객의 스트레스를 감소시키기 위해 대책을 세워야 할 것이다.

연구문제 2. 가치관과 스트레스의 관계는 권력 지향적이고 보수적인 여행객일수록 전체적인 해외여행 스트레스 수준과 변화에 대한 두려움은 다소 낮아지며, 사회 안전을 지향할수록 변화에 대한 두려움이 적어지는 경향이 있으며, 자아통제 및 도덕 지향성은 통계적으로 유의한 상관성을 가지지 못하는 것으로 나타났다. 즉 개인의 가치관을 이해한다는 것은 그것이 선천적이든 학습된 것이든 간에 개인이 스트레스를 받아들이는데 매우 중요하다고 하였다(이종목, 1989). 이러한 결과는 Sales(1970)의 이론을 지지하는데 생활에 대한 가치관은 스트레스를 지각하는데 매우 중요한 매개변수인 만큼 여행객의 가치관에 따른 스트레스 외에 다른 변수에 대한 연구가 필요하다.

연구문제 3. 해외 여행형태에 따른 스트레스의 차이를 살펴보면, 전체적인 스트레

스는 패키지인 경우 가장 높은 수준이지만 실제적으로 많은 스트레스는 받지 않는 경향을 나타냈다. 그러나 개별 변인 중 가이드/여행사에 대한 불만과 변화에 대한 두려움은 배낭여행이나 자유여행인 경우 가장 낮으며 시간과 자유의 통제에 대해서는 패키지가 가장 많은 스트레스를 받았다. 즉 가이드나 여행사의 접촉이 낮을 수밖에 없는 배낭 또는 자유 여행과 달리 패키지여행은 가이드와 여행사로 부터 오는 불만이 상대적으로 많다고 할 수 있다.

해외여행을 통해 스트레스 해소를 할 수 있지만 반면에 여행 자체가 여행객에게 스트레스를 줄 수 있다는 것을 본 연구를 통해 밝혀졌다. 본 결과가 관광산업에 긍정적인 영향으로 반영될 수 있다면 여행객들은 여행을 통해 보다 즐겁고 안전한 여행이 될 수 있을 것으로 판단된다. 또한 후속연구로 해외여행 중 스트레스를 대처하는 방법에 대해 보다 심도 있는 연구가 필요하다.

(논문접수일: 2005년 7월 25일)

(게재확정일: 2006년 2월 14일)

참고문헌

- 강한균(2000), "김해시의 지역전략산업 육성 방안", 마케팅과학연구, 5, 1-14.
- 김교헌, 전경구(1994), "대학생의 심리적 스트레스와 대처 및 그 효과", 대한심신스트레스학회, 2, 160-176.
- 김세범, 김병석(2004), "해외여행상품의 서비스품질척도의 비교 및 만족 재구매의

- 도에 관한연구”, 마케팅과학연구, 14, 39-58.
- 박완수(1998), “지방자치단체의 외국인투자 유치방안”, 마케팅과학연구, 2, 39-57.
- 성낙훈, 백진우(2004), “여가활동 참여와 사회적지지, 자아 존중감 그리고 스트레스의 관계”, 한국스포츠리서치, 15, 165-474.
- 신행우, 이종한, 한성열, 허태균, 채정민(2004), “이(異)문화권내 적응과 스트레스 대처양식: 북한이탈주민 남한문화 적응의 관점에서”, 한국심리학회지, 10, 147-163.
- 신현호(1999), “관광라이프스타일과 관광지 선택행동에 관한 연구”, 마케팅과학연구, 4, 1-24.
- 이민규(2002), 현대생활의 적응과 정신건강, 서울 : 교육과학사.
- 이종목(1989), 직무 스트레스의 원인, 결과 및 대책, 서울 : 성화사.
- 이준혁, 김동기, 박기호(2005), “호텔기업 종사원의 변혁적 리더십이 직무만족과 조직 동일시에 미치는 영향에 관한 연구” 마케팅과학연구, 15, 27-48.
- 정요변(2002), “가치관과 학업성취도와의 관계”, 교육학석사논문, 서울대학교 대학원.
- 정민정, 탁진국(2004), “성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이”, 한국심리학회지, 9, 729-741.
- 정희진(1999), “기업의 시장 선정에 있어 다목적계획모형의 적용”, 마케팅과학연구, 4, 173-196.
- 조남근, 양돈규(2001), “본가소재지역, 본가-대학 간 이동시간, 거주방식 및 통학시간에 따른 대학입학 만족도 및 스트레스 수준의 차이 분석”, 한국교육학연구, 7, 119-141.
- 조상희, 유도재(2003), “해외여행 에스코트 투어 참가자의 구매 행동특성”, 여행학연구, 17, 97-113.
- 조상희, 오창규(2005), “지역주민의 라이프스타일에 따른 메가 이벤트 도입저해 요인에 대한 연구” 마케팅과학연구, 15, 123-132.
- 최낙환(1999), “판매원의 역기능 행동에 대한 감독통제수단의 효과를 매개하는 감독자에 대한 신뢰도”, 마케팅과학연구, 1, 105-125.
- Allport, G. W. (1961), *Pattern and Growth in Personality*, NY : Holt Rinehart & Winston.
- Australian Dept of Industry, Science & Tourism. (1998), *Tourism Industry Trends*. Issue number 5 (October).
- Cha, S. & Jeong, D. C(1998), “Trend Motivations of Korean Pleasure Travellers to Australia and New Zealand”, *Pacific Tourism Review*, 2, 181-190.
- Cohen, S. & Kessler, R. C. & Gordon, L. U. (1995), *Measuring stress*, NY : Oxford University Press.
- Cox, T.(1991), *Stress*(9th ed), London : Macmillan and Education LTD.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*, NY : Springer Publishing.
- Freud, A. (1936), *The Ego and the Mechanism of Defence*, London : Hogarth.

- Kluckhohn, C. (1951), *Value and Value Orientations in the Theory of Action*, Cambridge : Harvard Uni Press.
- Koslowsky, M. (1998), *Modeling the Stress-Strain Relationship in Work Settings*, London : Routledge.
- Park, J. M & Mok, C(1998), "Travel Motivation factors and their relationship to demographics: the Korean Market", *Pacific Tourism Review*, 2, 109-120.
- Rokeach. M. (1973), *The nature of Human Value*, NY : Free Press.
- Sales, S. M(1970), "Some effects of role overload and underload", *Organizational Behaviour and Human performance*, 5, 592-608.
- Selye, H. (1974), *Stress without Distress*, NY : Lippencott.
- Singer, Marc. G. (1992), *Human Resource Management*, Boston : PWS-Kent Publishing Company.

〈Abstract〉

The Study of Tourist Stress on Overseas Traveling^{*}

Cho, Sang Hee^{**}

Little research has been done regarding the issues of tourist stress in overseas traveling. Thus, this study investigated what causes travel stress and to what level of stress that overseas tourists experience. The key variables of this study were 1) destination country, 2) tourist value, 3) types of travel, and 4) causes of travel stress. For the analysis of this study, SPSS 12.0 was used which included Factor analysis, Discriminant analysis, ANOVA and Cluster analysis.

The findings of this study suggest that there is a correlation between the level of travel stress and the other variables such as travel destination, tourist value, and types of travel. Especially, tourist value and types of travel significantly affect travel stress.

Based on the findings, this study suggests that tourism industry should take proper steps in order to make overseas traveling more enjoyable.

Key Words: Travel stress, Overseas travel, Value, Travel destination

* This research was funded by Kyungnam University research grant.

** Lecturer, Division of tourism at Kyungnam University