

스트레스 관리 프로그램이 호텔조리사의 직무스트레스에 미치는 효과*

이 인 숙** · 김 순 레***

I. 서 론

1. 연구의 필요성

호텔 산업은 무형의 서비스 상품을 판매하는 인적 서비스 의존도가 높은 노동집약적 업종으로 인적자원의 관리가 매우 중요하다. 특히 고객 서비스 제공과정에서 고객의 취향과 요구에 따라 긴장과 주의력을 많이 필요로 하는 감정노동뿐만 아니라 동료와의 갈등이나 경쟁, 상사와의 갈등, 의견수렴에 참여하지 못하는 소외감 등 직무스트레스의 종류가 다양하다(Lee, 2002). 따라서 호텔 산업 종사자의 직무스트레스 관리는 호텔 산업의 효율적 인력관리를 위해 강조되어야 할 과제이며 근로자의 건강관리 측면에서도 중재 연구가 필요하다.

호텔 산업 종사자를 대상으로 국내에서 시도된 연구들은 직무특성과 조직몰입간의 인과관계 검증, 조직몰입이나 직무특성에 따른 직무만족과의 관련성, 직무스트레스와 이직의도 등과 같은 동일한 개념에 대한 연구로서 중재 연구보다는 조사연구 중심으로 이루어졌으며 호텔업 종사자를 대상으로 한 스트레스 중재 연구는 찾아볼 수 없었다.

직무스트레스는 잠재적으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스 요인과 직무요건이 근로자의 능력이나 자원, 바램과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·

정서적 반응을 포함하는 포괄적인 개념으로(KOSHA, 2005). 스트레스의 신체적 반응은 두통, 수면장애, 소화기질환, 과민성 대장장후군, 당뇨, 고혈압, 심장질환 등으로 질병 유발요인이 될 수 있으며 우울, 불안, 안절부절, 집중력 저하, 직무불만족 등의 심리적 반응이 나타날 수도 있다. 또한 소식, 음주·흡연량의 증가, 약물남용, 사고유발, 가정내 폭력, 자살 등의 행동적 반응과 조직의 능률과 인화를 저해하고, 지각, 결근, 이직 및 보상요구 등의 요인이 될 수 있다(Lee, 1997; Kim, 1990).

노동부 재해 현황(2007. 6)을 보면 직무스트레스가 작업관련성 질환인 근골격계 질환과 심혈관계 질환의 사회 심리적 요인으로 작용하고 있음을 볼 수 있고 2007년 상반기 중 작업관련성 질병으로 사망한 291명중 93.8%에 해당하는 273명이 직무스트레스와 관련이 있는 뇌심혈관계 질환에 의한 사망자로 보고 되고 있고, 산업재해의 75%가 스트레스와 관련되어 있음이 보고 되어 작업관련성 질병 예방을 위한 직무스트레스 관리의 필요성이 절실히 요구되고 있다(Ministry of Labor, 2007).

미국의 경우에도 근로자의 30%가 자신들의 건강을 위협하는 근로요인으로 직무스트레스를 들었으며, 이는 의료비 상승 요인으로 지적되었다(Mann, 1996). 이에 우리나라 정부에서도 직무스트레스 평가 관리 기술 자료(2005)와 직무스트레스 요인 측정 지침(2006)을 제시

* 가톨릭 대학교 간호학 박사논문

** (주) 워커힐 보건관리자, 간호학박사(교신전자 E-mail: rhiskims@hanmail.net)

*** 가톨릭대학교 간호대학 교수

투고일: 2008년 10월 20일 심사완료일: 2008년 12월 14일

하였고, 작업계획 수립 시 직무스트레스요인 평가와 개선대책 마련은 물론 근로자의 의견을 반영하는 등의 조치를 하도록 사업주에게 권고(2003)하고 있다.

국내 직무스트레스 중재연구에서 심상요법, 이완요법, 라벤더유를 이용한 등 마사지, 자기주장훈련 등이 직무스트레스 감소에 유의한 효과가 있는 것으로 보고 되고 있으며 이외에도 근로자의 체력 단련과 스포츠 활동, 집단미술치료, 단학수련, 발 마사지, 무용/동작 치료, 마라톤, 사상의학, 웹기반 상담 프로그램 등이 직무스트레스에 긍정적인 효과가 있는 것으로 보고 되었다.

스트레스 관리 프로그램은 단일기법만이 아닌 대상자의 특성이나 스트레스 상황에 맞춰 포괄적으로 사용하게 된다(Woo, 2005). 이는 실제 현장에서 특정 스트레스원에 초점을 맞추기 보다는 총체적으로 중재되어야 하며 여러 가지 기법을 서로 보완하여 균형있게 사용할 수 있다. 따라서 한가지의 중재방법이 아닌 스트레스 상황에 맞는 적절한 스트레스 관리 능력을 향상시키는 방안으로 포괄적이고 통합된 프로그램 개발 필요성이 제기되고 있다.

이에 본 연구자는 직무스트레스 예방관리 프로그램(2006)에 근거하여, 직무스트레스 관리 전략의 한 방안으로 인지·정서·행동·기법을 적용하였다. 인지·정서·행동·기법은 직업상실이나 퇴직에 대처하는 것과 같은 구체적 문제를 가진 내담자 또는 위기를 경험하는 상황에서 유용하게 사용할 수 있는 접근법이지만(Gerald Corey, 2003) 국내 호텔근로자의 직무스트레스 관리를 위해 인지·정서·행동·기법을 적용한 연구는 극히 전무한 상태이다.

인지·정서·행동기법은 비합리적인 인지가 스트레스를 활성화시킨다고 보고, 개인의 사고방식을 재조정해 주려고 한다는 점에서 스트레스관리를 위한 프로그램으로 활용될 수 있을 것이다. 이는 사고체계를 당위적 사고, 욕구좌절에 대한 낮은 인내성, 자기비하, 과장성을 가진 대상자들의 비합리적 신념(사고방식)을 논박을 통해 스트레스 상황에 대한 부정적인 정서적 행동적 반응을 최소화하여 합리적 신념을 가짐으로써 사건에 대한 좋은 결과를 가져오게 한다. 따라서 개개인의 스트레스 관리 능력을 향상시킨다면 높은 스트레스 상황에서 스트레스의 부정적 결과가 감소될 수 있을 것으로 기대하며 직무스트레스를 경험하고 있는 근로자들의 효과적인 스트레스 관리 기법으로 활용할 수 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 스트레스 관리 프로그램이 호텔 조리사들의 직무스트레스에 미치는 효과를 검증하기 위함이며 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 직무 스트레스요인과 하부영역의 8개 요인의 효과를 파악한다.
- 2) 스트레스 반응으로 신체적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응의 효과를 파악한다.
- 3) 사회적 지지도의 효과를 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본연구는 스트레스 관리 프로그램이 호텔 조리사(주임 조리사, 1급조리사)의 직무스트레스에 미치는 효과를 검증하기 위하여 비동등성 대조군 전·후 시차설계로 유사 실험 연구로 진행하였다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상은 2007년 4월부터 2007년 7월까지 서울시 소재 S호텔에서 근무하는 남성 조리사 중 정규직 주임조리사 또는 1급 조리사로 연구 참여에 동의한 자로 12주 동안 스트레스 관리 프로그램에 참여할 수 있는 지원자 30명을 실험군으로, 설문응답에만 참여할 수 있는 지원자 30명을 대조군으로 선정하였으며 연구기간동안 교통사고, 질병, 퇴직, 설문지응답 부실 등으로 탈락하여 실험군 25명 대조군 27명이었다. 실험군과 대조군의 연령, 연간 급여액, 근무연수, 주당 근무시간, 교육수준, 결혼상태, 근무형태, 업무상 지위와 건강행위는 통계적으로 유의한 차이가 없어 두 군의 동질성을 확인하였다 <Table 1>.

3. 중재(스트레스 관리 프로그램)

스트레스 관리 프로그램은 주 1회 30분씩 12주동안 개별상담 또는 교육으로 진행하였으며 프로그램은 한국 산업안전공단에서 제시한 직무스트레스 예방관리 프로그램 8단계의 기본구성과 선행연구들(Kang, 2005; Kim, 2005; Pack, 2004), Park(2007)의 저서를 참고하여 12회기로 구성하였다.

프로그램 진행절차는 연구자(본 사업장 보건관리자)

〈Table 1〉 General Characteristics of the Subjects

Characteristics	Exp.		Cont.		χ^2/t	P
	Mean	SD / N(%)	Mean	SD / N(%)		
Age (years)	33.8	± 3.8	34.0	± 3.1	0.12	0.901
Income (10,000won/year)	3,080	± 413.2	3,096	± 368.4	0.15	0.881
Duration of work(years)	8.4	± 4.2	7.4	± 2.8	0.97	0.338
Working hours/week	43.9	± 8.5	46.0	± 5.9	1.03	0.309
Educational level						
≤Middle school	0	(0.0)	1	(3.7)		
≤High school	7	(28.0)	9	(33.3)		0.768*
≥College	18	(72.0)	17	(63.0)		
Marital status						
Single	7	(28.0)	14	(51.8)		
Married	17	(68.0)	13	(48.2)		0.120*
Divorced	1	(4.0)	0	(0.0)		
Duty						
regular duty	2	(8.0)	7	(25.9)		
2 shift	19	(76.0)	16	(59.3)		0.414*
3 shift	4	(16.0)	4	(14.8)		
Job title						
Head cook	8	(32.0)	7	(25.9)	0.233	0.629
First cook	17	(68.0)	20	(74.1)		
Regular exercise						
Yes	8	(32.0)	8	(29.6)	0.034	0.853
No	17	(68.0)	19	(70.4)		
Smoking						
Yes	15	(60.0)	16	(59.3)		1.000*
No	10	(40.0)	11	(40.7)		
Smoking amount(cigarettes/day)	15.6	± 4.2	13.3	± 5.5	1.30	0.204
Duration of smoking (years)	10.4	± 4.6	11.5	± 4.4	0.68	0.504
Drinking of alcohol						
Yes	20	(80.0)	22	(81.5)		1.000*
No	5	(20.0)	5	(18.5)		
Frequency of alcohol(week)	1.6	± 0.6	1.6	± 0.7	0.11	0.909

Exp.: Experimental group(n=25)

Cont.: Control group(n=27)

*: Fisher's exact test

및 프로그램 소개와 프로그램 각 회기별 내용에 따라 진행하였다. 프로그램 진행시간은 점심식사와 저녁식사 사이인 크로스타임(휴식시간: 오전9시 -11시, 오후 2시-5시)에 근무현장에서 월요일부터 일요일까지 연구자가 진행하였다. 프로그램 내용은 직무스트레스의 이해, 스트레스의 증상과 요인 파악하기, 대처방법 파악하기, 목표설정 및 동기부여, 신체이완을 위해 복식호흡 훈련, 인지·정서·행동요법 적용 및 익히기, 생활 습관 개선을 위해 올바른 생활습관 실천하기로 구성하였다.

회기별 상담 프로그램의 구성내용은 다음과 같다.

1) 1회기~2회기: 프로그램 소개와 직무 스트레스의 기본개념을 이해하기(스트레스개념, 스트레스 관리의 필요성 및 스트레스 반응에 대한 교육 실시:인쇄물 배부).

2) 3회기: 설문지에 포함되지 않은 스트레스 요인 파악하기(개방형 기록지에 스트레스 증상과 요인 기록, 직무상 스트레스를 받을 때 육체적, 정신적으로 나타나는 현상과 자신만의 스트레스 해소방법 기록)

3) 4회기: 스트레스에 효과적으로 대처하기 위해 기간 내 달성 가능한 목표를 설정 및 동기 부여를 위해 자기 약속문을 작성(자신에게 상 또는 벌을 주기)

4) 5회기: 행동요법의 하나로 신체 이완을 위해 복식호흡하기(1일 3회 이상 실행 및 기록, 6회기부터는 각 회기 시작 전에 5분 정도 복식호흡 실시)

5) 6회기: 인지·정서·행동요법에 대해 설명하기(제작한 인쇄물을 배포 및 인지·정서·행동요법의 ABCDE 익히기, ABCDE 개념쓰기 과제물 부여)

6) 7회기: 합리적 사고와 비합리적 사고 구분하기(과제

물: Ellis의 비합리적 신념 11가지 써오기)

7) 8회기: 논박하기.

* 인지적 기법: 논리적, 경험적, 실용적 논박

* 정서적 기법: 합리적 정서적 심상법, 무조건적 수용, 자기개방, 유머사용

* 행동적 기법: 과제물 활동, 강화와 벌, 이완훈련

8) 9회기~11회기: 인지·정서·행동요법 익히기와 적용하기.

9) 11회기~12회기: 생활 습관 개선을 위한 올바른 생활습관 실천하기 및 마무리 평가(운동, 절주, 금연 교육 자료를 배부 후 개별 교육)

4. 연구 도구

1) 직무스트레스 요인

근로자의 직무스트레스 요인 측정도구는 한국인 직무스트레스 측정 검사 기본형(Kosha code H-42-2006)으로 8개 하부영역, 총 43개 항목으로 구성되었다. 하부영역은 물리적 환경(3문항), 직무요구(8문항) 직무자율(5문항), 관계갈등(4문항), 직무불안정(6문항), 조직체계(7문항), 보상부적절(6문항), 직장문화(4문항)로 구성되었다. '전혀 그렇지 않다'(1점)에서, '매우 그렇다'(4점)의 4점 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 Cronbach's alpha는 0.81이었다.

직무스트레스 요인 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산하였다.

$$\text{영역별환산점수} = \frac{\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수}}{\text{해당 영역의 예상 가능한 최고총점} - \text{문항개수}} \times 100$$

한국인 직무스트레스 평가표는 대상 근로자의 실제점수와 회사(또는 부서) 평균점수 및 전국 근로자의 4분위수를 제시한 것으로 대상 근로자의 직무스트레스 점수가 어떤 범위에 포함되는가를 비교할 수 있다. 즉, 참고치 상위 25% 사분위 범위는 전국 근로자중 직무스트레스가 상위 25% 범위에 해당함을 의미한다.

2) 스트레스 반응

(1) 신체적 반응

혈압측정은 수은 혈압기와 청진기(Diplomat Presameter, W. Germany, Duophon / Planoscop best.Nr.10-

11-203, W. Germany)를 이용하였고 수면 정도와 수면양상, 두통과 소화기 장애 여부를 설문조사 후 2006년 정기 건강검진 결과에서 유소견 여부를 확인하였다.

(2) 심리적 반응

심리적 반응으로 사회심리적 건강상태는 Kim(2000)이 수정·보완 한 35문항 4점 척도를 사용하였으며 점수가 높을수록 스트레스 반응이 부정적임을 의미한다. 본 연구에서 도구의 Cronbach's alpha는 0.90이었다.

(3) 행동적 반응

스트레스의 행동적 반응은 22문항으로 구성되었으며 음주, 흡연, 병력, 운동 등을 설문 조사하였다.

3) 사회적 지지도

사회적 지지도는 상사, 동료의 지지 점수를 합하여 산정하는 Jang(2001)의 도구로써, 상사의 지지 4문항, 동료의 지지 4문항으로 측정하였다. 이 도구는 '매우 그렇다'(4점)에서 '전혀 그렇지 않다'(1점)의 4점 척도로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 Cronbach's alpha는 0.85이었다.

5. 자료 수집

1) 연구대상자 선정기준에 부합하는 대상자에게 연구내용을 설명하고 참여 동의를 받았다. 실험군에게는 설문지 측정시기, 방법에 대해 연구자가 직접 설명하였고, 대조군에게도 자세히 설명하여 동의를 받았다. 대상자가 직접 설문지와 조사표에 기입하게 하였다.

2) 스트레스 관리프로그램 시작 전에 대상자의 일반적 특성, 직무스트레스요인, 스트레스 반응, 사회적 지지를 사전 조사하였다.

3) 매주 계획된 회기별 일정과 내용에 따라 12주 동안 상담 및 교육을 실시하였다. 대조군에게는 직무스트레스에 대한 이해와 생활습관 개선을 위한 교육자료를 배포하였다.

4) 12주의 스트레스 관리 프로그램 진행 후 직무스트레스 요인, 스트레스 반응, 사회적 지지를 측정하였으며 대조군도 동일시점에 조사하였다.

6. 자료 분석

수집된 자료의 처리 및 분석은 SAS 프로그램(8.01 Version)을 이용하였다. 실험군과 대조군간의 일반적 특

성, 직무스트레스 요인에 대한 동질성은 χ^2 -test, Fisher's exact test, t-test를 이용하였다. 실험군과 대조군의 직무스트레스 요인, 스트레스 반응, 사회적 지지에 대한 실험 전·후 차이 비교는 repeated measures ANOVA로 분석하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인 환산 점수는 실험군이 사전 46.4점(하위 50%범위)에서 사후 44.8점(하위 25%점위)으로 사분위 분포가 낮아졌으며 대조군은 사전에 42.5점(하위 25%범위)에서 사후에 44.8(하위 25%범위)점으로 사분위 분포의 변화가 없었다. 직무스트레스의 8개 하부요인 중 '관계갈등'은 실험군이 사전 상위 50%범위에

서 사후 하위 50%범위로 낮아졌고, 대조군은 상위 50%범위에서 변화가 없었다(표 2).

2. 직무스트레스 반응

1) 신체적 반응

직무스트레스에 대한 신체적 반응은 혈압이 실험군의 경우 실험 전 117/72mmHg에서 실험 후 122/72mmHg로 증가하였고 대조군은 123/70mmHg에서 실험 후 121/71mmHg로 감소하였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 두통 증상은 실험군이 실험 전 20.0%에서 실험 후 12.0%으로 감소하였고, 대조군은 실험 전 22.2%에서 실험 후 25.9%로 증가하였으나 시기와 두 집단 간의 교호작용이 없었다(Table 3).

소화기 장애, 수면양상은 실험군 대조군 모두 실험 후 증가하였으나 시기와 집단 간의 교호작용은 없었다(Table 4).

〈Table 2〉 Effects of the Stress Management Program on the Job Stressor

Variables/Group	Pretest	Posttest	Company stress score (range %)	Korean median
	Stress score (range %)			
Total stress score				
Exp.	46.4(lower 50)	44.8(lower 25)	42.8	
Cont.	42.5(lower 25)	44.8(lower 25)	(lower 25)	
Physical environment				
Exp.	52.9(upper 50)	50.2(upper 50)	42.8	44.5
Cont.	58.4(upper 50)	53.5(upper 50)	(lower 50)	
Job demand				
Exp.	54.2(upper 50)	52.3(upper 50)	48.8	50.1
Cont.	53.5(upper 50)	54.2(upper 50)	(lower 50)	
Insufficient job control				
Exp.	41.9(lower 25)	43.5(lower 25)	47.4	53.4
Cont.	46.4(lower 25)	43.0(lower 25)	(lower 50)	
Interpersonal conflict				
Exp.	37.0(upper 50)	33.0(lower 50)	32.8	33.4
Cont.	34.9(upper 50)	34.3(upper 50)	(lower 50)	
Job insecurity				
Exp.	48.7(lower 50)	47.6(lower 50)	46.2	50.1
Cont.	48.4(lower 50)	45.5(lower 50)	(lower 25)	
Organizational system				
Exp.	45.3(lower 50)	45.5(lower 50)	44.5	52.4
Cont.	45.5(lower 50)	44.6(lower 50)	(lower 50)	
Lack of rewards				
Exp.	45.8(lower 25)	41.1(lower 25)	42.1	66.7
Cont.	44.4(lower 25)	43.6(lower 25)	(lower 25)	
Occupational climates				
Exp.	45.7(upper 50)	45.3(lower 50)	38.2	41.7
Cont.	39.8(upper 50)	40.1(lower 50)	(lower 50)	

Exp.: Experimental group(n=25)

Cont.: Control group(n=27)

<Table 3> Effect of the Stress Management Program on Blood Pressure

Variables	Pretest		Posttest		Source	F	P
	Systolic / diastolic (mmHg)		Systolic / diastolic (mmHg)				
Exp.	117/72		122/72		Group	0.41	0.526
Cont.	123/70		121/71		Period	2.33	0.133
					Group*Period	1.65	0.205

Exp.: Experimental group(n=25) Cont.: Control group(n=27)

2) 심리적 반응

스트레스의 심리적 반응인 사회 심리적 건강상태는 실험군이 실험 전 2.95±0.3점에서 실험 후 2.93±0.2점이었고, 대조군은 실험 전 2.97±0.3점에서 2.94±0.4점으로 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 시기와 집단 간의 상호작용도 없었다(P=0.885)<Table 5>.

3) 행동적 반응

실험군과 대조군의 행동적 반응은 흡연(P=0.853), 음주(P=0.667), 규칙적인 운동(P=0.643) 모두에서 시기와 집단간의 상호작용이 없었다(Table 6).

3. 사회적 지지도

<Table 4> Effects of the Stress Management Program for Physical Reaction

Variables	Pretest		Posttest		Source	F	P
	Yes N(%)	No N(%)	Yes N(%)	No N(%)			
Headache							
Exp. (n=25)	5(20.0)	20(80.0)	3(12.0)	22(88.0)	Group	0.73	0.393
Cont. (n=27)	6(22.2)	21(77.8)	7(25.9)	20(74.1)	Period	1.65	0.558
					Group*Period	0.03	0.243
Digestive disorder							
Exp. (n=25)	8(31.8)	17(61.9)	12(48.0)	13(52.0)	Group	0.65	0.419
Cont. (n=27)	11(42.3)	16(57.7)	15(55.6)	12(44.4)	Period	3.15	0.076
					Group*Period	0.04	0.833
Difficulty in falling asleep							
Exp.	11(44.0)	14(56.0)	9(36.0)	16(64.0)	Group	0.22	0.640
Cont.	8(29.6)	19(70.3)	11(40.7)	16(59.2)	Period	0.05	0.827
					Group*Period	1.31	0.252
Difficulty in stay asleep							
Exp.	9(36.0)	16(64.0)	6(24.0)	19(76.0)	Group	2.35	0.125
Cont.	3(12.0)	22(88.0)	5(18.5)	22(81.4)	Period	0.00	0.944
					Group*Period	1.30	0.255
Unusual fatigue after sleep							
Exp.	5(20.0)	20(80.0)	3(12.0)	22(88.0)	Group	0.46	0.496
Cont.	4(14.8)	23(85.1)	2(7.41)	25(92.5)	Period	1.65	0.198
					Group*Period	0.03	0.874

Exp.: Experimental group(n=25) Cont.: Control group(n=27)

<Table 5> Effect of the Stress Management Program on Psychosocial well-being index

Variables	Pretest		Posttest		Source	F	P
	Mean±SD		Mean±SD				
Exp.	2.95±0.3		2.93±0.2		Group	0.01	0.909
Cont.	2.97±0.3		2.94±0.4		Time	0.29	0.591
					Group*Time	0.02	0.885

Exp.: Experimental group(n=25) Cont.: Control group(n=27)

〈Table 6〉 Effects of the Stress Management Program on Behavioral Reaction

Variables	Pretest		Posttest		Source	F	P
	Yes N(%)	No N(%)	Yes N(%)	No N(%)			
Smoking							
Exp.	15(60.0)	10(40.0)	15(60.0)	10(40.0)	Group	0.01	0.924
Cont.	16(59.3)	11(39.7)	16(59.3)	11(39.7)	Period	0.03	0.853
					Group*Period	1.31	0.853
Alcohol drinking							
Exp.	20(80.0)	5(20.0)	19(76.0)	22(81.5)	Group	0.11	0.741
Cont.	22(81.5)	5(18.5)	6(24.0)	5(18.5)	Period	0.18	0.667
					Group*Period	0.18	0.667
Regular exercise							
Exp.	8(32.0)	17(68.0)	8(29.6)	19(70.4)	Group	0.13	0.721
Cont.	10(40.0)	15(60.0)	9(33.3)	18(66.7)	Period	1.82	0.177
					Group*Period	0.21	0.643

Exp.: Experimental group(n=25)

Cont.: Control group(n=27)

〈Table 7〉 Effects of the Stress Management Program on Social Support

Variables	Pretest	Posttest	Source	F	P
	Mean ± SD	Mean ± SD			
Exp.	1.85± 0.4	1.73± 0.3	Group	0.02	0.880
Cont.	1.96± 0.4	1.75± 1.3	Time	2.94	0.092
			Group*Time	1.75	0.918

Exp.: Experimental group(n=25)

Cont.: Control group(n=27)

실험군의 사회적 지지 점수는 실험 전 1.85점± 0.4에서 실험 후 1.73± 0.3점, 대조군은 실험 전 1.96± 0.4점에서 실험 후 1.75± 1.3점으로, 시기와 집단 간에 교호작용이 없었다(P=0.918)〈Table 7〉.

IV. 논 의

본 연구는 스트레스 관리 프로그램이 직무 스트레스에 미치는 효과를 규명하기 위하여 실험군에게는 주1회, 30분씩 12주로 구성된 스트레스 관리 프로그램을 제공하였고 대조군에게는 교육 자료를 배포하였다. 본 연구결과 는 스트레스 관리 프로그램이 직무스트레스요인과 8개의 하부요인 중 관계갈등 요인을 개선시키는 효과가 있음을 알 수 있었다.

본 연구결과에서 대상자들의 소속 사업장 스트레스 점수가 42.8점(하위 25% 범위)인데 비해, 실험군이 사전 52.9점(하위 50% 범위)에서 사후 50.2점(하위 25% 범위)으로 점수가 낮아졌는데 이는 본 연구자가 실시한 스트레스 관리 프로그램이 직무스트레스에 대한 관리 효과가 있었다고 볼 수 있으며 직무스트레스의 8개 하부요인 중 특히 관계갈등요인이 실험군에서 37.0점(상위 50%)

에서 33.0점(하위 50%)으로 낮아졌는데 본 연구에 적용한 스트레스 관리 프로그램의 인지·정서·행동적 접근방법의 효과라고 생각할 수 있다. 한국산업안전공단에서 개발한 한국형 직무스트레스 측정도구의 한국인 표준치와 비교해볼 때 본 연구결과와 관계갈등요인의 값이 37.0점으로 한국 중앙값 33.4점보다 높았으며, 본 연구 대상 사업장의 32.8점 보다 높았다. 이는 본 연구대상인 조리팀이 사업장내의 다른 부서보다 스트레스가 높음을 확인하였으며 이는 호텔 산업의 특성에 따른 감정노동과 위계질서를 중시하고 있는 부서별 특성과 관련이 있었을 것이다.

스트레스의 반응으로 신체적, 심리적, 행동적 반응을 평가한 결과 실험군, 대조군 간의 시기와 집단간 교호작용이 없었는데 본 연구에서는 소화기장애 여부에 대한 설문조사와 근로자 정기건강진검결과에서 유소견 여부를 함께 확인하였으나 스트레스의 신체적 반응 중 소화기장애는 매우 주관적이어서 일시적인 결과일 수 있고, 기존의 질병이나 약물, 음식물의 영향을 받을 수 있을 것이므로 12주 프로그램이 소화기 장애의 증상을 변화시키는데는 무리일 것이다. 따라서 스트레스 반응의 척도로 이용하기 위해서는 만성적인 반응(증상)을 좀더 장기적으

로 측정하는 것이 바람직할 것이다. 또한 수면양상에서 두 집단 간의 차이가 없었는데 직무스트레스가 높을수록 수면문제의 발생이 증가한다는 것은 이미 연구들에서 보고되었으며(Thoits, 1983; Theorell, Perski, Akestedt, Sigala, Ahlgerg-Hulten, & Svensson, 1988) 교대 근무가 비교대 근무에 비해 불면증이 많고, 수면의 깊이와 질이 충분하지 못하고, 수면 부족이 누적되어 근무시간에 과도한 졸음을 느낄 수 있다고 한 선행연구 결과(Akerstedt, 1988)를 참고해 볼 때 수면양상에는 직무스트레스 요인보다는 개인의 환경요인들이 더 영향을 주었을 것이라고 본다.

스트레스 반응의 심리적 반응인 사회심리적 건강상태는 선행연구(Koh, Son, Kong & Lee, Chang, Cha, 2004)에서 직무요구가 높을수록, 사회적 지지가 낮을수록, 직업불안정이 높을수록 부정적이었으며 또한 과거 실직경험이나 이직 경험이 사회심리적 건강상태에 부정적 영향을 미친다는 연구결과와 인지행동요법과 이완요법으로 통합된 중재가 근로자의 사회심리적 증상을 감소시킨데 효과적이었다는 직무스트레스 중재 연구 메타분석 결과를 볼 때 이는 서로 상반된다고 해석할 수 있다.

본 연구결과에서 스트레스 관리 프로그램이 행동적 반응을 감소시키는데 효과적이지는 않았지만 대상자의 흡연율과 음주율은 60%, 80%로 높게 조사되어 근로자 건강증진을 위해 금연 및 절주에 대한 대책이 필요하다고 하겠다. 또한 규칙적인 운동, 취미활동 및 충분한 수면이 스트레스에 긍정적으로 작용하며(Ha, 2004) 흡연은 직무요구도가 높고 통제성이 낮은 집단, 고긴장 집단에 많으며 사회심리적 스트레스 수준에 영향을 미치게 된다는 선행연구(Nelson, Emont, Brackbill, Camerson, Peddicord, & Fiore 1994)의 주장처럼 본 연구대상자의 직업적 특성에 따른 높은 스트레스와 감정노동의 결과와 관련이 있을 것이다.

사회적 지지도의 역할에 대한 견해는 완충효과, 역완충효과 및 매개효과 등 다양한 견해로 설명하고 있다. 본 연구에서 사회적 지지도는 두 집단 간의 변화양상에 유의한 차이가 없었는데 이는 사회적 지지는 상사의 지지, 직장동료의 지지 뿐만 아니라 직장 밖의 친구나 동료 및 가족으로부터의 지지도 중요한 사회적 지지의 원천(Ko & Yom 2003)이 됨에도 불구하고 본 연구 조사에서는 사회적 지지의 다양한 원천들을 고려하지 못했기 때문일 수도 있다. 사회적 지지도의 역할을 보다 정확히 파악하기 위해서는 사회적 지지도의 다양한 원천들을 동

시에 고려하며, 이를 강화함으로써 사업장의 스트레스 관리 프로그램을 개발 할 수 있을 것이다.

직무스트레스를 관리하는 중재 방법 효과에 대해서 일관적 견해는 없지만 보편적으로 개인수준의 접근 즉 인지행동요법과 이완요법의 통합중재가 효과가 있는 것으로 보고되고 있다(Woo, 2005). 본 연구에서도 호텔 조리사의 직무스트레스를 완화하기 위하여 선행연구에 근거하여 프로그램의 중재시간, 회기, 회기당 시간을 12주간, 주 1회, 30분씩으로 정하였으며 인지·정서·행동요법의 통합적 접근으로 스트레스 관리 프로그램을 구성하였으나 직무스트레스 관리 프로그램은 중재시간이나 회기, 회기당 시간에 따라 프로그램의 효과가 다르다고 선행연구들에서 보고하였으나 그 주장에는 일관성이 없었다(Kim, 2007). 4주 이내와 13주 이상 진행된 중재방법에서 효과가 컸고 그 중 4주 이내의 중재 방법은 모두 개인수준의 중재이었으며 13주 이상은 대부분 조직 수준의 중재 방법이었다. 따라서 직무스트레스 관리 프로그램은 사업장 특성이나 대상자의 특성에 따라 중재 적용기간이 달라지겠지만 성인 근로자의 핵심인지변화를 위해서는 12주 프로그램 이후에도 추후 반복 교육과 지속적인 관리가 필요할 것이다. 또한 스트레스 관리 프로그램 운영자가 사업장내 보건관리자인 경우는 오히려 역효과를 보인다는 연구결과(Kim, 2007)는 본 연구결과를 지지하는 것이라고 할 수 있으며 직무스트레스 중재 프로그램의 연구대상이 스트레스의 저위험군보다는 고위험군, 정상인보다 환자, 일반근로자보다 정신적인 문제를 지닌 근로자에게서 더 효과적일 수 있다는 선행 연구결과(Friedli, King, Lloyd, & Horder 1997)에 비추어 볼 때 본 연구대상이 일반근로자이며 특히 호텔산업 특성상 감정노동으로 인한 스트레스의 정도뿐만 아니라 직업적 특성으로 인해 긍정적인 효과를 얻은 연구결과들과는 차이가 있었을 것이다.

본 연구결과 대상자들의 비합리적 신념은 주로 “원만한 인간관계를 유지하기 위해 자신의 기본적 권리를 내세워 갈등에 부딪히기보다는 참는 것”과 “자신은 훌륭하게 일을 수행해야 하며 중요한 타인들로부터 인정받아야 한다”는 것이었다. 인지·정서·행동요법에서는 이렇듯 대상자들이 겪고 있는 어려움을 파악하고 이해하기 위해 자동적 사고(자기진술), 추론과 귀인 등을 통해 인지적 자각의 수준을 이해하는 것이 중요하다. 어떤 사건이 일어났을 때 의식적 과정에서 각 개인이 독특하게 지니고 있는 사고체계(핵심인지), 즉 내재되어 있는 신념을 바

꾸는 것은 단기간에는 이루어지기에는 쉽지 않을 것이다. 따라서 직무스트레스 관리 프로그램은 12주 이상 운영할 것을 제안하며, 호텔 산업분야의 조리사를 대상으로 처음 시도해본 것은 그 의미가 있다고 하겠다. 또한 직무스트레스를 관리하기 위한 중재방법의 개발이 필요하며, 현재의 근로자 건강진단 제도에 정신적 건강상태 평가까지 포함할 수 있는 제도를 마련할 필요가 있을 것이다. 특히 사업장 특성에 맞는 직무스트레스 관리 프로그램의 적용이 필요하지만 프로그램별로 일정기간의 훈련이나 인증된 자격을 요하고 있어 사업장내의 인력을 활용한 직무스트레스 관리 프로그램 운용에 많은 어려움이 따르고 있다. 이에 현장 보건관리자가 손쉽게 적용할 수 있는 프로그램 개발이 우선적으로 필요할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 스트레스 관리 프로그램이 직무 스트레스에 미치는 효과를 규명하기 위하여 비동등성 대조군 전·후 시차 유사실험 설계로 시도되었다. 연구의 대상은 서울시 S호텔에 근무하는 남성으로 주임조리사와 1급 조리사 중 실험군 25명 대조군 27명으로 총 52명이었다.

실험군에게는 개별상담 프로그램을 주1회, 30분씩 12주로 구성된 스트레스 관리 프로그램을 제공하였고 대조군에게는 교육 자료를 배포하였다.

자료의 분석은 SAS 프로그램을 이용하여 repeated measures ANOVA를 이용하였다.

본 연구결과는 스트레스 관리 프로그램이 직무스트레스요인과 8개의 하부요인 중 관계감동 요인을 개선시키는 효과가 있음을 알 수 있었다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

본연구의 대상은 일개 호텔의 조리부서에 근무하는 남성에 국한하였으므로 연구대상을 호텔 근로자 전체, 또는 타사업장 동일부서에 확대한 반복연구가 필요하다고 본다. 또한 근로자의 비합리적 신념을 찾아 합리적 신념으로 변화시켜 직무스트레스를 감소시키기 위해 개발된 본 프로그램을 12주 이상 운영하여 지속적이고 장기적인 효과를 측정하는 추후 연구가 필요할 것이다.

References

- Akerstedt, T. (1988). Sleepiness as a consequence of shift work. *Sleep*, 11, 17-34.
- Friedli, K., King, M. B., Lloyd, M., & Horder, J. (1997). Randomised controlled assessment of non-directive psychotherapy versus routine general practitioner care. *Lancet*, 350, 1662-1665.
- Gerald Corey (2003). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*(6th, ed) Seoul: Sigmappress.
- Ha, S. C. (2005). *A study of relationship of job stress factors and psychosocial well-being index*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Jang, S. J. (2001). *A study on the distribution and risk factors for psychosocial distress and the development of worksite stress reduction program*. Unpublished ministry for health, Welfare and Family Affairs.
- Kang, J. H. (2005). *A study on the effects of anxiety reduction training program based on rational emotive behavior therapy on competition anxiety*. Unpublished doctoral dissertation, Catholic University of Daegu, Daegu.
- Kim, H. R. (2005). *Effects of REBT group counseling program on reducing high school girls' stress and maladaptive behaviors*. Unpublished master's thesis, Dong-A University, Daegu.
- Kim, J. H. (2000). *Model construction of occupational stress in manufacturing workers*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul national University, Seoul.
- Kim, J. H. (2007). A meta-analysis of effects of job Stress Management Interventions(SMIs). *Journal of Korean Academy of Nursing*, 37(4), 529-539.
- Kim, M. S. (1990). *A study of model building on Job stress*. Unpublished doctoral dissertation, Korea University, Seoul.
- Ko, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/organizational

- commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 33(2), 265-274.
- Koh, S. B., Son, M., Kong, J. O., Lee, C. G., Chang, S. J., Cha, B. S. (2004). Job Characteristics and Psychosocial Distress of Atypical Workers. *Korean J. Occupational Environ. Med.*, 16(1), 103-113.
- Korea Occupational Safety & Health Agency. (2006). KOSHA CODE H-42-2006.
- Korea Occupational Safety & Health Agency. (2005 September 15)
- Lee, W. C. (1997). *Occupational stress of hospital works*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul University, Seoul.
- Lee, S. H. (2002). A Study on the Job stress of Hotel Employees- focused on the Deluxe Hotel in Seoul- Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Seoul.
- Nelson, D. E., Emont, S. L., Brackbill, R. M., Camerson, L. L., Peddicord, J., & Fiore, M. C. (1994). Cigarette smoking prevalence by occupational. *Medicine*, 36, 516-525.
- Mann, S. E. (1996). Employee stress: An important cost in mergers. *Business Insurance*, 24(30),
- Ministry of Labor. Industrial disaster status. (2007, June).
- Pack, H. S. (2004). *Effect of REBT group counseling on self-efficacy and organizational effectiveness of nurses with high scores on dysfunctional attitude scale*. Unpublished doctoral dissertation, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Park, K. A. (2007). *Rational emotive behavior therapy*. Seoul: Hakjisa.
- Theorell, T., Perski, A., Akestedt, T., Sigala, F., Ahlgerg-Hulten, G., & Svensson, J. (1988). Changes in job strain in relation to change in physiological state: A longitudinal study. *Scand J Work Environ Health*, 14, 189-196.
- Thoits, P. A. (1983). *Dimension of life events that influence psychological distress: An evaluation and synthesis of the literature in psychosocial stress trends in theory and research*. HB Caplan, New York, Academic Press, 33-103.
- Woo, J. M. (2005). *The development of job stress model and management program based on cognitive - behavioral intervention*. Chungbuk National University, Cheongju.

- Abstract -

The Effects of a Stress Management Program on Job Stress in a Hotel Culinary Staff

Rhie, In Sook · Kim, Soon-lae***

Purpose: This study was conducted to investigate the effects of a stress management program on Job Stress in culinary staff at a Hotel. **Method:** This was a quasi-experimental study using non-equivalent control group pretest-posttest design. The subjects of this study were 52 culinary staff members(head culinary, first culinary) working at a S hotel.(25 in the experimental group, 27 in the control group) The experimental group was provided with an individual counseling program for 12 weeks and 30 min/week. The control group was provided with booklets. Data were analyzed with SAS Program using repeated measures ANOVA. **Results:** The stress management program was effective to improve job stressors and especially to relax interpersonal conflict among the sub-factors of job stress based on the results mentioned above. **Conclusion:** This program was effective in reducing job stress. However,

* Occupational Health Nurse, Ph D., Walkerhill Inc.

** Professor, College of Nursing, The Catholic University of Korea

further studies are required to measure persistent and long-term effects through the application of the program, which is specifically designed for reduce to job stress, for over 12 weeks.

Key words : Stress management program,
hotel culinary staff, job stress