

지하철 근로자의 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성에 대한 융복합 연구

최속경
경동대학교 간호학과

Convergence Study on Relationship between Workplace Violence and Mental Health for Subway Workers

Suk-Kyong Choi
Professor, Department of Nursing, Kyungdong of University

요약 본 연구는 서울시 소재 지하철 근로자 876명을 대상으로 직장 내 폭력경험 실태를 파악하고, 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성을 파악하고자 실시하였다. 자료수집은 구조화된 설문지로 웹 사이트에서 하였고, 자료분석은 SPSS 20.0 통계프로그램을 이용하여 다중선형회귀분석을 실시하였다. 연구결과, 직장 내 폭력경험 실태에서 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모두에서 폭력의 주체가 '고객'으로 나타났다. 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성에서는 직장 내 폭력유형인 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모두에서 정신건강의 하위영역과 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향에서는 신체적 폭력, 성희롱 및 인격무시에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 8.3%이었다. 본 연구는 지하철 근로자를 대상으로 직장 내 폭력 경험 실태를 파악한 것과 정신건강에 미치는 영향을 통계분석을 통하여 이들 간의 관계를 분석하였는데 의의가 있다. 향후 지하철 근로자의 직장 내 폭력을 예방할 수 있는 고객응대 가이드라인 마련과 근무환경에 맞는 구체적인 폭력예방대책을 마련하여 적용할 것을 제안한다.

주제어 : 직장 내 폭력, 정신건강, 지하철 근로자, 건강관련특성, 직무관련특성, 융복합

Abstract This study was aimed at identifying the actual state of workplace violence based on a survey conducted to 876 subway workers in Seoul and determining the relationship between workplace violence and mental health of workers. Data were collected via web site, using a structured questionnaire and for the analysis of the data, a multiple linear regression analysis was carried out by the statistical program SPSS 20.0. According to the results, the perpetrators of violence turned out to be "passengers" in all types of workplace violence: physical violence, verbal violence, sexual harassment and disregard for personality. As for the relationship between workplace violence and the mental health of the workers, statistically significant differences were shown between all the above mentioned workplace violence types and sub-areas of mental health. Also, as for the impact of workplace violence on the mental health of the workers, significant differences were found in physical violence, sexual harassment and disregard for personality, with 8.3 percent of explanatory power. Based on these findings, the study suggests the establishment and the application of customer interaction guidelines to protect subway workers from workplace violence along with specific measures customized for each work environment to prevent violence.

Key Words : Workplace violence, Mental health, Subway workers, Health-related characteristics, Job-related characteristics, Convergence

Received 25 August 2016, Revised 4 October 2016
Accepted 20 November 2016, Published 28 November 2016
Corresponding Author: Suk-Kyong Choi
(Professor, Department of Nursing, Kyungdong of University)
Email: csk0120@hanmail.net

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

직장 내 폭력이란 근로자가 그들이 일하는 상황과 관련하여 폭력을 당하거나 위협을 받거나 모욕을 당하는 사건들로 명백하게 또는 은연중에 그들의 안전과 안녕감 혹은 건강에 위협이 되는 사건으로 정의된다[1]. 이러한 직장 내 폭력에는 신체적 폭력, 정신적 폭력, 학대, 왕따, 성희롱 등이 포함되며[2], 근로자들에게는 신체적, 정신적으로 부정적인 영향을 주어 분노, 불안, 공포, 우울 등을 유발시키고 자존감과 직무 만족도를 낮추어 이직률 증가, 서비스 저하 및 생산성 저하에 영향을 미친다[3].

국제노동기구의 '직장폭력보고서'에 따르면 세계적인 경기불황으로 인하여 직업에 대한 불안정성이 증가하면서 "작업장 내 폭력이 세계적인 현상으로 자리 잡고 있으며 이미 위험수위에 도달했다"고 경고 하였다[4]. 미국의 경우 직장 내 폭력이 미국 내 산업재해로 인한 사망을 일으키는 직업적 재해원인 중 4위에 해당하며, 2000-2009년까지 매년 평균 590여명의 근로자가 직장에서 살인을 당하고, 산업재해로 인정되는 비치명적인 폭력은 2009년 근로자 1,000명당 3.86명이라고 하였다[5]. 미국의 캘리포니아 주의 작업안전 위생관리국(Occupational Safety and Health Administration)은 직장 내 폭력의 유형을 가해자와 피해자와의 관계를 기준으로 행위유형을 분류하여 제시하고 있으며, 이를 근거로 많은 연구 보고서 및 논문들이 이용하여 원인분석과 예방대책을 세우고 있다 [6,7,8]. 국내의 경우 산업안전보건공단(2009)에 따르면 철도/지하철 운송 사무원의 폭력재해 발생현황에서 직장 폭력으로 인한 재해자가 5명(1.1%)로 나타나 철도/지하철 근로자들에서도 직장 내 폭력으로 인한 재해가 이미 발생하였음을 알 수 있었으나[9], 직장 내 폭력에 대한 실태조사는 이루어지지 않았다. 반면에 보건의로 근로자들을 대상으로 직장 내 폭력에 대한 실태조사 위주로 연구 되었으며[10,11,12], 관련성 연구는 다양하게 이루어지지 않았으나, 직장 내 폭력과 우울, 분노 및 외상후 스트레스 장애의 관련성에 대한 연구가 이루어져 직장 내 폭력경험은 정신건강에 영향을 주며 정신건강을 악화시키는 요인임을 알 수 있었다[13,14,15].

정신건강이란 정신질환의 유무를 지칭하기 위한 것이었으나, 현재는 개인의 정상적인 정신 상태를 다각적인 측면에서 살펴보기 위한 보편적인 용어로 그 개념을 정

의하고 있다[16]. 미국정신위생위원회(National Committee for Mental Hygiene, 1909)의 보고서에서는 정신건강이란 다만 "정신적 질병에 걸려있지 않은 상태만이 아니라 만족스러운 인간관계를 유지해 나갈 수 있는 능력이며, 모든 종류의 개인적·사회적 적응을 포함하며, 어떠한 환경에도 대처해 나갈 수 있는 건전하고 균형 있고 통일된 성격의 발달을 의미 한다"라고 하였다[17].

이러한 측면에서 볼 때 건강하고 바람직한 직장생활을 영위하기 위해서는 정신건강관리는 물론 직장 내 폭력은 예방되고 조직차원에서의 관리가 매우 필요하다고 하겠다.

지하철에는 근무여건상 지하 작업장에서 지하철 이용 고객을 대상으로 응대 업무를 하는 근로자들이 있다. 주 업무내용은 고객 안내 서비스이며, 그 외에 시설물 관리, 노숙자 및 취객관리 업무 등이다. 이들은 근무환경에 대한 만족도가 가장 낮고[18], 직무환경에 대한 스트레스와 사회심리적 스트레스가 높은 직종이다[19], 지하철 전체 근로자들을 대상으로 실시한 노동조건과 건강실태 조사 결과에 따르면 지하철역에서 고객응대 업무를 하는 근로자들은 승객의 민원 문제로 스트레스를 받는 노동조건을 가지고 있으며, 위장장애 증상자가 많으며, 스트레스와 정신건강에서도 고 위험군 또는 잠재적 위험군으로 나타나[20] 환경개선은 물론 고객응대 근로자의 건강관리가 필요함을 알 수 있다.

지하철 근로자들을 대상으로 실시된 연구는 주로 건강관련 실태조사와 직무스트레스 및 정신건강에 대한 연구들이 그동안 이루어졌다, 그러나 고객응대 업무를 수행하는 근로자에서 직장 내 폭력으로 인한 재해가 이미 발생하였음에도 불구하고 직장 내 폭력 경험 실태조사에 대한 연구는 찾아보기가 어려웠다. 또한 위에서 제시된 고객응대 업무 근로자의 정신건강이 고위험군 또는 잠재적 위험군으로 나타난 문제점을 바탕으로, 직장 내 폭력 경험실태 파악과 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향을 파악하여, 직장 내 폭력예방을 위한 고객응대 가이드라인 마련과 근무환경에 맞는 구체적인 폭력예방대책을 위한 근거마련의 자료로 활용하고자 본 연구를 시도 하게 되었다.

따라서 지하철 근로자의 일반적 특성, 건강관련 특성, 직무관련 특성 및 직장 내 폭력 경험 실태를 파악하고, 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성을 파악하고자 융복

합적 측면을 고려하여 연구를 수행하였으며, 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 지하철 근로자의 일반적 특성과 건강관련 특성 및 직무관련 특성을 파악한다.

둘째, 지하철 근로자의 직장 내 폭력 경험 실태를 파악한다.

셋째, 지하철 근로자의 직장 내 폭력과 정신건강의 관련성 및 정신건강에 미치는 영향을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 서울시내 일개 지하철 근로자 1,164명 중 지하철역에서 고객응대 업무를 수행하는 876명을 대상으로 하였다. 설문조사는 2012년 6월부터 7월까지 웹 설문지(Web-Questionnaire)를 적용하여 자료를 수집하였으며, 윤리적 고려를 위해 설문조사 시 연구의 목적과 개인정보 보호 및 비밀보장에 대한 정보 및 웹 페이지에서 연구에 동의한 대상자만 설문에 참여할 수 있도록 설계하였다. 단, 제한점으로 웹 설문 시 해킹 등에 대한 불이익이 있을 수 있음을 고지하지 않은 것을 볼 수 있다.

2.2 연구도구

2.2.1 일반적 특성 및 건강관련 특성

본 연구의 일반적 특성에는 인구·사회학적 요인들로 성별과 연령, 학력 및 결혼여부 등으로 구성되었으며, 건강관련 특성은 흡연, 음주, 운동, 취미여부로 구성되었다.

2.2.2 직무관련 특성

본 연구의 직무관련 특성에 대한 변수는 전문가 회의와 선행 연구문헌을 통하여 직급, 근무연수, 소속만족도를 측정하였다. 소속만족도는 “현재 근무 중인 소속에 대한 만족도가 어느 정도입니까?”라는 질문에 대한 5점 척도로 측정하였으며 점수가 낮을수록 만족도가 높은 것으로 조작하였다.

2.2.3 직장 내 폭력

폭력유형은 미국 직업안전 위생관리국(OSHA:Occupational

Safety and Health Administration)에서 분류한 첫째, 작업과 관련된 범죄행위 및 작업과 전혀 상관없는 범죄행위, 둘째, 고객·손님·환자에 의한 폭력 행위, 셋째, 작업과 관련된 선후배근로자간 혹은 사업주와 근로자간의 폭력 행위, 넷째, 개인적 친분관계에서 비롯된 폭력 행위로 유형을 분류한 것[5]을 바탕으로 분류 기준을 폭행주체와 유형력 행사 방식으로 변형한 도구[15]를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 도구는 전문가 회의를 통하여 지하철 근로자 특성에 맞게 수정한 것으로 설문조사 전 1개월 내에 경험한 것에 대한 질문을 지하철 근로자가 근무 중 노출될 수 있는 여건을 고려하여 1년으로 수정하여 사용하였으며, 물리적 폭력에 대한 질문은 ‘맞을 뻔한’ 내용을 포함하였으며, 성희롱에서는 신체적 접촉뿐만 아니라 ‘성희롱 발언’을 포함한 내용으로 수정한 후 사용하였다. 따라서 본 연구에서 사용한 도구의 내용은 다음과 같다. 폭력유형별 1년 내의 경험을 물었으며 첫째, 신체에 대한 유형력을 행사하는 물리적 폭력(혹은 맞을 뻔한) 경험이 있는지(이하 신체적 폭력), 둘째, 욕설을 포함한 폭언을 들은 경험이 있는지(이하 언어적 폭력), 셋째, 성희롱 발언이나 신체적 접촉을 당한 경험이 있는지(이하 성희롱), 넷째, 단순욕설이나 폭언을 제외한 인격을 무시할 수 있는 비이성적인 행동을 포함한 무시·따돌림(이하 인격무시)에 노출되었는지 여부로 구분하여 사용하였다. 또한 가해자가 누구인지 알아보기 위한 항목으로 폭력유형 설문문의 각 문항마다 폭력 행위의 주체를 지하철 이용 고객, 직장 상사, 동료 및 기타 등으로 나누어 설문하였으며, 각각의 항목에 복수로 응답할 수 있도록 설계하였다.

2.2.4 정신건강

지하철 근로자의 정신건강에 미치는 영향을 파악하기 위하여 Kim&Kim(1984)이 번안한 간이정신진단검사(Symptom Checklist-90-Revised, SCL-90-R)를 활용하였다[21]. 간이정신진단검사는 미국의 “Cornell 의학지수”에서 출발하여 Derogatis(1977)가 개발한 정신과적 9대 증상에 대한 진단 및 치료효과를 측정하는 자기보고식 임상진단검사이다[22]. 본 평가 도구는 신체화(Somatization, 12문항), 강박증(Obsessive Compulsive, 10문항), 대인에 민성 (Interpersonal Sensitivity, 9문항), 우울(Depression, 13문항), 불안 (Anxiety, 10문항), 적대감 (Hostility, 6문

항), 공포불안 (Phobic Anxiety, 7문항), 편집증 (Paranoid Ideation, 6문항), 정신증 (Psychoticism, 10문항), 부가적 (7문항) 항목으로 총 90문항으로 구성되어 있다. 모두 5 점 척도로 점수가 높을수록 정신건강수준이 좋지 않음을 의미한다. 각각의 항목별 Cronbach's α 값은 신체화 .923, 강박증 .912, 대인예민 .920, 우울 .947, 불안 .942, 적대감 .902, 공포불안 .888, 편집증 .872 및 정신증 .919로 나타났다 으며, 전체적인 Cronbach's α =.977이었다.

2.3 자료분석방법

본 연구에 사용된 자료는 SPSS 20(PASW Statistics 20) 프로그램을 이용하여, 응복합적 측면을 고려하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

- 1) 지하철 근로자들의 인구학적 특성과 직장 내 폭력 경험실태는 빈도와 백분율을 실시하였고,
- 2) 지하철 근로자들의 직장 내 폭력과 정신건강의 관련성을 파악하기 위하여 t-test와 pearson 상관분석을 실시하여 통계적 유의성을 확인한 후 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향을 파악하기 위하여 단일선형회귀분석과 다중선형회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성, 건강관련 특성 및 직무관련 특성

연구대상자의 일반적 특성은 남자가 766명(87.4%)으로 대부분을 차지하였으며, 평균연령은 43.3세 이었다. 학력은 대졸 594명(67.8%), 전문대졸 124명(14.2%) 순이었으며, 결혼여부는 기혼 782명(89.3%)으로 대부분을 차지하였다.

건강 관련 특성에서 비흡연 600명(68.40%), 흡연 276명(31.5%) 이었고, 음주여부는 술을 마심 651명(74.3%) 이었다. 운동여부는 주 2-3회 388명(44.3%), 주 1회 이하 251명(28.7%) 순이었으며, 취미활동여부는 예 562명(64.2%), 아니오 251명(28.7%), 휴식시간 거의 없음 63명(7.2%) 이었다.

직무 관련 특성은 직급 4-5급 440명(50.2%), 6-7급 353명(40.3%) 이었고, 근무 연수는 16년 이상 405명(46.2%),

11-15년 306명(34.9%) 이었다. 소속만족도는 보통 381명(43.5%), 대체로 만족 340명(38.8%), 대체로 불만족 100명(11.4%) 이었다<Table 1>.

<Table 1> general, health and duty-related characteristics

Classification	Category	N	%
Gender	Male	766	87.4
	Female	110	12.6
Age	≥40	200	22.8
	40-49	525	59.9
	50≤	151	17.2
	M± SD	43.3±5.88	
Academic background	High school or below	132	15.1
	Junior college	124	14.2
	University	594	67.8
	Graduate school or higher	26	3.0
Marital status	Unmarried	73	8.3
	Married	782	89.3
	Others	21	2.4
Smoking	No smoking experience	293	33.4
	Experienced smoking in the past	307	35.0
	Currently smoking	276	31.5
Drinking	None	225	25.7
	Drinking	651	74.3
Exercise	No exercise	93	10.6
	Less than once a week	251	28.7
	2-3 times a week	388	44.3
	4-5 times a week	134	15.3
	6 or more times a week	10	1.1
Hobby activity	Yes	562	64.2
	No	251	28.7
	Almost no rest time	63	7.2
Job Grade	Grade 8-9	3	.3
	Grade 6-7	353	40.3
	Grade 4-5	440	50.2
	Grade 3	78	8.9
	Grade 1-2	2	.2
Job duration	Less than 5 years	68	7.8
	5-10 years	97	11.1
	11-15 years	306	34.9
	Over 16 years	405	46.2
Satisfaction level for affiliation	Very satisfied	28	3.2
	Somewhat satisfied	340	38.8
	Average	381	43.5
	Somewhat unsatisfied	100	11.4
	Highly unsatisfied	27	3.1

3.2 직장 내 폭력 경험

연구 대상자의 직장 내 폭력경험 중 신체적 폭력 주체에서 고객이 298명(34%)로 가장 많이 차지하였으며, 언어적 폭력의 주체도 고객이 599명(68.4%)로 가장 많았으며, 그 다음은 상사 9명(1%) 순이었다. 성희롱의 주체도

고객이 47명(5.4%)로 가장 많았으며, 그 다음은 상사 2명(0.2%) 순이었다. 인격무시에서 가장 많이 차지한 주체도 고객 515명(58.8%)로 가장 많았으며, 그 다음은 상사 30명(3.4%) 순이었다<Table 2>.

<Table 2> experience violence at workplace

Classification	Category	N	%
Physical violence	Customers	298	34.0
	Boss	2	.2
	Colleague	0	.0
	Others	20	2.3
Verbal violence	Customers	599	68.4
	Boss	9	1.0
	Others	27	3.1
Sexual harassment	Customers	47	5.4
	Boss	2	.2
	Others	0	.0
Disregard personality	Customers	515	58.8
	Boss	30	3.4
	Others	3	.3

3.3 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성

연구 대상자의 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성은 직장 내 폭력 유형인 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모든 유형에서 정신건강의 하위영역과 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .001$)<Table 3>.

<Table 3> relationship between workplace violence and mental health

Variable	Physical violence		Verbal violence		Sexual harassment		Disregard personality		
	M±SD	p	M±SD	p	M±SD	p	M±SD	p	
SO	No	1.55±0.53	<.001	1.51±0.51	<.001	1.64±0.60	<.001	1.51±0.51	<.001
	Yes	1.87±0.72		1.71±0.65		2.13±0.84		1.74±0.66	
O-C	No	1.84±0.62	<.001	1.72±0.60	<.001	1.94±0.67	<.001	1.74±0.57	<.001
	Yes	2.18±0.73		2.04±0.69		2.27±0.82		2.06±0.71	
I-S	No	1.74±0.64	<.001	1.63±0.63	<.001	1.84±0.69	<.001	1.63±0.57	<.001
	Yes	2.07±0.77		1.93±0.72		2.22±0.89		1.96±0.74	

DEP	No	1.73±0.65	<.001	1.65±0.64	<.001	1.82±0.70	<.001	1.65±0.57	<.001
	Yes	2.06±0.81		1.91±0.74		2.30±0.97		1.94±0.77	
ANX	No	1.54±0.61	<.001	1.46±0.56	<.001	1.62±0.65	<.001	1.46±0.54	<.001
	Yes	1.85±0.75		1.71±0.71		2.11±0.94		1.74±0.72	
HOS	No	1.55±0.60	<.001	1.44±0.54	<.001	1.66±0.70	<.001	1.44±0.50	<.001
	Yes	1.94±0.86		1.76±0.77		2.15±1.03		1.79±0.79	
PHOB	No	1.30±0.46	<.001	1.27±0.46	.030	1.36±0.53	<.001	1.27±0.45	<.001
	Yes	1.51±0.68		1.41±0.58		1.67±0.81		1.42±0.59	
PAR	No	1.58±0.60	<.001	1.47±0.57	<.001	1.65±0.65	<.001	1.47±0.53	<.001
	Yes	1.86±0.76		1.74±0.70		2.08±0.89		1.77±0.72	
PSY	No	1.44±0.54	<.001	1.37±0.52	<.001	1.50±0.58	<.001	1.37±0.49	<.001
	Yes	1.67±0.69		1.57±0.63		1.86±0.83		1.59±0.64	
A-I	No	1.59±0.53	<.001	1.50±0.51	<.001	1.67±0.59	<.001	1.51±0.48	<.001
	Yes	1.89±0.70		1.76±0.63		2.09±0.83		1.78±0.65	

Note: SOM: somatization; O-C: obsessive-compulsive; I-S: interpersonal-sensitivity; DEP: depressive; ANX: anxiety; HOS: hostility; PHOB: phobic anxiety; PAR: paranoid ideation; PSY: psychoticism; A-I: Additional Item

3.4 직장 내 폭력과 정신건강과의 상관관계

연구 대상자의 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성을 파악하기 위하여 pearson 상관분석을 실시하였다. 직장 내 폭력은 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시의 4개 항목으로 정신건강의 하위영역과 상관분석을 실시한 결과, 모든 항목에서 직장 내 폭력이 정신건강에 영향을 주는 것으로 나타났다.

신체적 폭력과 정신건강에서는 적대감($r=.259$), 신체화($r=.245$), 강박증($r=.240$), 대인예민($r=.228$) 순으로 양의 상관관계로 나타났으며, 언어적 폭력과 정신건강에서는 강박증($r=.192$), 적대감($r=.180$), 대인예민($r=.179$), 편집증($r=.167$) 순으로 양의 상관관계로 나타났다. 성희롱과 정신건강에서는 신체화($r=.200$), 불안($r=.182$), 적대감($r=.171$), 우울($r=.168$) 순으로 양의 상관관계로 나타났으며, 인격무시와 정신건강에서는 적대감($r=.217$), 강박증($r=.210$), 대인예민($r=.210$), 편집증($r=.199$) 순으로 양의 상관관계로 나타났<Table 4>.

<Table 4> correlation between workplace violence and mental health

	SOM	O-C	I-S	DEP	ANX	HOS	PHOB	PAR	PSY	Physical violence	Verbal violence	Sexual harassment	Disregard personality
SOM	1												
O-C	.813**	1											
I-S	.790**	.900**	1										
DEP	.814**	.897**	.890**	1									
ANX	.851**	.897**	.875**	.898**	1								
HOS	.760**	.831**	.846**	.838**	.838**	1							
PHOB	.778**	.765**	.778**	.758**	.846**	.762**	1						
PAR	.766**	.823**	.870**	.813**	.817**	.810**	.763**	1					
PSY	.828**	.854**	.874**	.875**	.895**	.823**	.827**	.862**	1				
Physical violence	.245**	.240**	.228**	.213**	.219**	.259**	.177**	.203**	.182**	1			
Verbal violence	.131**	.192**	.179**	.148**	.153**	.180**	.100**	.167**	.141**	.382**	1		
Sexual harassment	.200**	.123**	.138**	.168**	.182**	.171**	.145**	.159**	.148**	.227**	.125**	1	
Disregard personality	.164**	.210**	.210**	.183**	.183**	.217**	.123**	.199**	.161**	.427**	.637**	.156**	1

** p<.001

Note: SOM: somatization; O-C: obsessive-compulsive; I-S: interpersonal-sensitivity; DEP: depressive; ANX: anxiety; HOS: hostility; PHOB: phobic anxiety; PAR: paranoid ideation; PSY: psychoticism

3.5 직장 내 폭력 유형별 정신건강에 미치는 영향

연구대상자의 직장 내 폭력 유형별 정신건강에 미치는 영향을 파악하기 위하여 단일선행회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 직장 내 폭력 유형 모두가 정신건강에 영향을 주어 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(p <.001)<Table 5>.

<Table 5> influential of workplace violence types on mental health

Variable	B	SE	β	t	p
Physical violence	.304	.042	.238	7.251	<.001
Verbal violence	.253	.050	.169	5.077	<.001
Sexual harassment	.416	.080	.173	5.193	<.001
Disregard personality	.274	.045	.201	6.059	<.001

3.6 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향

연구 대상자의 직장 내 폭력 유형별 정신건강에 미치는 영향을 분석한 결과, 4가지 폭력 유형 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 있어, 다음단계로 다중선행회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 신체적 폭력, 성희롱 및 인격 무시에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 변수들의 설명정도(R²)는 8.3%이었다<Table 6>.

<Table 6> influential of workplace violence on mental health

Variable	B	SE	β	t	p
Physical violence	.202	.047	.159	4.293	<.001
Verbal violence	.052	.064	.035	0.824	.410
Sexual harassment	.285	.080	.118	3.538	<.001
Disregard personality	.126	.059	.092	2.118	.034

R=.28, R²=.083, Adjusted R²=.078, p<.001

4. 논의

본 연구는 지하철 근로자의 직장 내 폭력실태 파악 및 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성을 파악하고자 실시되었다. 고객응대 업무를 수행하는 지하철 근로자를 대상으로 직장 내 폭력 경험 실태조사를 수행하였다는 점에서 의의가 있다.

연구결과, 지하철 근로자의 일반적 특성에서 남성 근로자가 많았으며, 연령은 40대 및 결혼여부에서는 기혼이 가장 많은 것으로 나타나 지하철 근로자를 대상으로 실시한 선행연구와 같은 결과를 얻었다[23,24]. 건강관련 특성에서는 비흡연자가, 음주자가, 운동은 주2-3회에서 가장 많았다. 직업관련 특성에서는 직급이 4-5급, 근무년수는 16년 이상, 취미활동 여부에서는 “예”라고 응답에

서, 직무만족에서는 “보통이다”에서 가장 많은 것으로 나타나 동종 근로자를 대상으로 실시한 선행연구와 같은 결과이다[23]. 이러한 연구결과를 볼 때 지하철 근로자들의 근무경력이 많아 평균연령이 높음을 알 수 있었고, 건강관련 행위로는 비흡연자가 많았고 규칙적인 운동을 실시하는 것과 취미활동을 하고 있는 근로자들이 많아 건강에 대한 관심이 높아 건강행위를 실천하는 것을 알 수 있었다.

직장 내 폭력 경험에서는 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모두에서 주체가 ‘고객’으로 나타나 유통업 근로자의 직장폭력 경험실태에 대한 연구와 노인 경비원을 대상으로 실시한 폭력피해 경험에 대한 선행연구[10,25]와 같은 결과로 직장 폭력의 주체가 주로 고객인 만큼 폭력 가능성에 대비한 사전 스크리닝과 적절한 조치를 취할 필요성이 있다. 예를 들어, 고객으로부터 폭력 발생 시 제재 사항에 대해 명확히 설명하고, 지하철 근로자에게는 폭력을 일으킬 수 있는 고객의 행동을 조기에 파악하는 방법 등을 사전 교육하여 폭력을 예방할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 또한 철도/지하철 근로자들에서도 직장 내 폭력으로 인한 재해가 이미 발생한 사례를 보아 지역관내 경찰과 연락망을 구축하는 등 신고 체계를 갖추어 폭력을 예방할 수 있는 실질적인 폭력에 방 방법을 교육하는 것도 필요하다. 더 나아가 조직차원에서 지하철 근로자들에게 맞는 고객응대 가이드라인 등 대응책마련이 필요함을 알 수 있었다.

직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성에서는 직장 내 폭력유형인 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모든 유형에서 정신건강의 하위영역과 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 직장 내 폭력과 정신건강 하위영역과의 상관분석에서도 모든 항목에서 직장 내 폭력이 정신건강에 영향을 주는 것으로 나타났다. 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향에서는 신체적 폭력, 성희롱 및 인격무시에서 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보건의료인 및 서비스직종 근로자를 대상으로 수행된 연구에서 직장 내 폭력 경험이 우울, 분노 및 외상후 스트레스장애와 통계적으로 유의한 연관성을 보인 연구와 같은 결과이다[13,14,15,26]. 또한 이주 노동자들을 대상으로 한 연구[27]에서 직장폭력이 있을 경우 정신건강에 영향을 미치는 것과 같은 결과로 선행 연구들을 통하여 직장 내 폭력은 정신건강에 영향을 미

치는 것을 알 수 있었다. 그러나 본 연구에서 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향에서 설명력이 8.3%로 나타난 것과 관련하여 선행연구가 없어 서로 비교 할 수는 없었으나 중학생을 대상으로 체육수업 인식과 정신건강의 관계에서 설명력이 4.5-8.4%로 나타난 것[28]과 같은 결과이나 설명력이 낮게 나타난 것과 관련하여 향후 후속 연구를 통해 검증을 필요로 한다. 직장폭력에 대한 다양한 연구가 이루어지지 않아 본 연구와 직접적인 비교는 할 수 없었으나, 직장폭력에 대한 선행연구들을 살펴보면 요양보호사의 직장폭력 경험실태에서 언어적 폭력을 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 신체적 폭력 및 성희롱 순이었다[29]. 사회복지사들을 대상으로 실시한 클라이언트 폭력 피해에 따른 대처 경험 연구에서는 폭력 피해를 경험한 사회복지사들의 적절한 대처와 안전을 확보하기 위한 정책적 방안들을 제시하고 있어[30,31] 직장 내 폭력에 대한 실태조사를 통해 관리 방안 마련과 조직차원의 구체적인 접근이 필요함을 할 수 있었다. 정신건강과의 관련성 연구에서는 간병인의 직무스트레스와 정신건강과의 상관관계에서 간병인의 직무스트레스로 인하여 정신건강이 나빠질 수 있다고 하였으며[32], 간호대학생의 폭력경험이 임상실습스트레스에 가장 높은 영향요인으로 나타났으며[33], 대학생들을 대상으로 정신건강수준과 대처능력에서 정신건강 수준이 낮을수록 대처능력이 떨어지는 것으로 나타나[34] 정신건강증진을 위한 중재프로그램 운영도 필요함을 알 수 있었다. 이 외에도 댄스스포츠참가자의 파트너폭력경험이 운동중단유혹에 영향을 주었으며[35], 간호사의 직무스트레스도 정신건강에 영향을 주는 것으로 나타났다[36], 심리적 특성에 따라 학교폭력 가해 행동에 영향을 주는 요인 등에 대한 연구들[37,38]도 확인할 수 있어서 다양한 분야에서 폭력에 대한 심각성을 인지하여 접근하고 있음을 알 수 있었다.

이러한 연구결과들을 살펴볼 때 지하철 고객응대 업무 근로자들을 대상으로 직장 내 폭력 경험에 대한 실태 조사가 필요하고, 폭력은 정신건강에 부정적인 영향으로 이어져 낮은 자존감과 직무만족도를 낮추고, 서비스 저하 및 삶의 만족도에도 영향을 주므로 정신건강관리는 조직차원에서 접근되어야 함을 알 수 있었다. 또한 폭력 경험의 주체가 모두 ‘고객’인 것으로 나타난 것과 관련하여 직장 특성에 맞는 고객 응대요령 등 가이드라인 마련

과 근무환경에 맞는 폭력예방대책마련이 절실하다. 더 나아가 직장 내 폭력은 정신건강에 영향을 주어 건강한 직장생활을 영위하기 위해서는 정신건강증진을 위한 중재프로그램 운영 등 조직차원의 구체적인 개선안 마련이 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론 및 제언

융복합적 측면을 고려한 연구결과, 지하철 근로자의 직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

직장 내 폭력경험 실태에서 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모두에서 폭력 주체가 ‘고객’으로 가장 많이 차지하였다.

직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성에서 직장 내 폭력유형인 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성희롱 및 인격무시 모든 유형에서 정신건강의 하위영역과 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직장 내 폭력과 정신건강 하위영역과의 상관분석에서도 모든 항목에서 직장 내 폭력이 정신건강에 영향을 주는 것으로 나타났다.

직장 내 폭력이 정신건강에 미치는 영향에서는 신체적 폭력, 성희롱 및 인격무시에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 8.3%이었다.

연구의 제한점으로는 본 연구에 포함된 변수의 설명력이 낮아 후속연구를 통해 검증을 필요로 한다. 또한 지하철 근로자들의 직장 내 폭력경험 실태 파악 및 직장 내 폭력과 정신건강과의 관련성을 파악하기 위해 자기기입식 설문만을 사용하였다는 한계가 있다. 향후, 심층면담을 통한 지하철 근로자의 정신건강에 미치는 영향 요인들의 추가적인 파악이 필요하며, 지하철 이용 고객으로부터 폭력을 예방하기 위한 고객응대 가이드라인 마련과 근무환경에 맞는 구체적인 폭력예방대책 마련을 필요로 한다. 다만 본 연구는 지하철 근로자들을 대상으로 직장 내 폭력 경험 실태를 파악한 것과 정신건강에 미치는 영향에 대한 통계분석을 통하여 이들 간의 관계를 분석하였다는데 본 연구는 의의를 가지고 있다.

REFERENCES

- [1] International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization, & Public Services International(2002). Framework guidelines for Workplace violence in the health sector. Geneva: ILO · ICN · WHO · PSI.http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/int-epersonal/en/WV.guidelinesEN.pdf.2011.08.16
- [2] International Council of Nurses.(2006). Position statement:Abuse and violence against nursing personnel. http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/position_statements/C01_Abuse_Violence_Nsg_Personnel.pdf.2009.10.20.
- [3] K. Braun, D. Christle, D. Walker & G. Tiwanak, “Verbal abuse of nurses and non-nurses.” *Nursing Management*, Vol. 22, No. 3, pp. 72-76, 1991.
- [4] K. J. Chang, “A study on the development of work stress and work violence prevention and reduction program” Unpublished master’s, Chung-Ang University, Seoul. 2003.
- [5] Occupational Safety and Health Administration (2011). OSHA instruction: Enforcement procedures for investigation or inspecting workplace violence incidents. http://www.osha.gov/OshDoc/Directive_pdf/CPL_02_01_052.pdf.2009.10.20
- [6] California Occupational Health and Safety Administration. Cal/OSHA guidelines for workplace security. Available:<http://www.dir.ca.gov/dosh/dosh%5Fpublications/worksecurity.html>[cited 15 June 2009.
- [7] KM. McPhaul, JA. Lipscomb. “Workplace violence in health care: recognized but not regulated.” *Online J Issues Nurse*, Vol. 9, No. 3, pp. 1-18, 2004.
- [8] K. Olszewski, C. Parks, NE. Chikotas, “Occupational safety and health objectives of healthy people 2010:A systematic approach for occupational health nurses-PartII.” *American Association of Occupational Health Nurse*. Vol. 55, No. 3, pp. 115-123, 2007.
- [9] Korea Occupational Safety and Health Association, “Workplace Violence Prevention Guide.” *Health* 2009-11-1067.<http://www.kosha.or.kr/>

- [10] S. Y. Kim, S. N. Yun, "Conditions of Workplace Violence Experience among Workers in the Distribution Industry." *J Korean Acad Community Health Nurs*, Vol. 23, No. 2, pp. 212-221, 2012.
- [11] E. N. Park, J. H. Kim, "The Experiences of Workplace Violence toward Nurses in Hospitals in Jeju Province, South Korea." *Korean J of Occup Health Nurs*, Vol. 20, No. 2, pp. 212-220, 2011.
- [12] S. Y. Kim, H. Y. AN, H. S. Kim, "Violence Experiences of Clinical Nurses and Nurse Aids in Hospitals." *Korean J of Occup Health Nurs*, Vol. 17, No. 1, pp. 76-85, 2008.
- [13] J. H. Kim, J. Y. Kim, Seung-Sup Kim, "Workplace Violence and Depressive Symptoms among Medical Residents in South Korea : 2014 Korean Interns & Residents Survey." *Korean Association of Health and Medical Sociology*, Vol. 39, pp. 75-95, 2015.
- [14] H. Y. Lee, H. S. Moon, M. K. Shin, "The Influence of Workplace Violence on Anger and Post Traumatic Stress Disorder among Nurses." *Korean J Occup Health Nurs*, Vol. 22, No. 3, pp. 240-248, 2013.
- [15] C. B. Byun, K. W. Youn, K. H. Jung-Choi, Y. H. Cho, D. M. Paek, "Depressive Symptoms of Workplace Violence Exposed Subjects in Korea." *Korean J Occup Environ Med*, Vol. 21, No. 4, pp. 314-323, 2009.
- [16] G. H. Lim, "The Reillumination on Psychological Measurement of Symptom Checklist-90-Rev-ised." *Korea J Educational Psychology Association*, Vol. 11, No. 1, pp. 157-189, 1997.
- [17] J. Y. Kim, "Study on Stress and Mental Health of Metropolitan New City Housewives." *Ewha Women University Graduate school master's thesis*, 2003.
- [18] S. K. Choi, K. S. Lee, J. U. Lee, J. W. Gu and J. I. Park, "Health Behavior Practices and Needs for Health Promotion Program According to Shift Work Pattern in Subway Workers." *Annals of Occupational and Environmental Medicine*. Vol. 15, No. 1, pp. 37-51, 2003.
- [19] K. S. Lim, "The relationship between coping and psychosocial stress in subway workers." *Yonsei University Graduate School of Public Health Master's Thesis*, 2004.
- [20] D. M. Kang, Y. C. Shin, "A Study on working conditions and health status of the Subway workers and working environment assessment report." *Korea Institute of safety at work and health*, 2003.
- [21] J. H. Kim, K. I. Kim, "The standardization study of Symptom Checklist-90-Revision in Korea III." *Mental Health Research*, Vol. 2, pp. 278-311, 1984.
- [22] L. R. Derogatis, *SCL-90 Manual-1*. Baltimore, MA: John Hopkins University Clinical Psychometrics Research Unit. 1977.
- [23] S. K. Choi, E. S. Jung, "The influential Factors of excessive daytime sleepiness for public Service Workers at Subway Stations." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 12, pp. 225-233, 2015.
- [24] B. R. Jeon, H. J. Lee, "Comparison in Convergence Factors in Stress of Workers in the Field of Railroad Electricity and Vehicles by their working position." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 4, pp. 337-347, 2016.
- [25] G. P. Hong, G. C. Oh, C. B. Lee, "A study of elderly private security guards about their victimization experience in the workplace and their perception of occupational stress." *Korea J of Security Science Association*, Vol. 36, pp. 469-492, 2013.
- [26] H. J. Kim, D. H. Park, "The effects of workplace bullying on turnover intention in hospital nurses." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 1, pp. 241-252, 2016.
- [27] O. K. Yang, H. K. Park, G. H. Sohn, "The Study of Factors Affecting the Mental Health of Migrant Workers." Vol. 35, pp. 141-175, 2010.
- [28] J. H. Kim, K. S. Sung, "Relation in Recognition of Physical Education and Mental Health." *Korean J society for Wellness*, Vol. 8, No. 3, pp. 163-176, 2013.
- [29] E. J. Seo, S. Y. Kim, "Workplace Violence Experiences among Care Helpers." Vol. 24, No. 6, pp. 607-614, 2012.
- [30] K. H. Kim, J. Y. Kwon, "A Study on the Client Experience from Violence of the Social Worker."

Health and Social Welfare Review, Vol. 33, No. 4, pp. 275-311, 2013.

- [31] S. J. Yoon, H. J. Kim, "A Study of the Factors influencing on Client's Violence in a Shelter for Teenage Runaway." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 11, No. 1, pp. 1-11, 2013.
- [32] H. L. Ro, S. J. Kim, M. H. Lee, "Relationship between Job Stress and Mental Health of Caretakers." *Korea J of Contents Association*, Vol. 9, No. 11, pp. 297-308, 2009.
- [33] Y. H. Jeong, K. H. Lee, "Effect of Verbal Abuse Experience, Coping Style and Resilience on Emotional Response and Stress During Clinical Practicum among Nursing Students." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 3, pp. 391-399, 2016.
- [34] W. H. Moon, K. S. Chung, M. J. Kim, "Mental Health, Stress, Coping Ability, and Coping Strategies among College Students." *Korean J Health Educ Promot*, Vol. 29, No. 3, pp. 103-114, 2012.
- [35] M. J. Kim, E. Y. Chen, "Analysis of Causal Model on Experience of Parter Violence and Temptation of Quit Exercise of Dance Sports Participant." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 12, No. 1, pp. 579-592, 2014.
- [36] Y. H. Jeong, "Convergent approach of phenomenological methodology about Emergency Nurses' experience of hospital violence", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 63-75, 2015.
- [37] M. Y. Lee, E. J. Chang, "Subtypes based on the psychological characteristics of perpetrators of school violence." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 4, pp. 459-469, 2016.
- [38] Y. T. Jung, J. A. Oh, Y. J. Lee, "The study on factors affecting committing behavior school violence according to the degree of Internet addiction." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 10, No. 2, pp. 77-86, 2012.

최 숙 경(Choi, Suk Kyong)



- 2007년 2월 : 가톨릭대학교 대학원 보건학 박사
- 2015년 3월 ~ 현재 : 경동대학교 간호학부 부교수
- 관심분야 : 건강증진, 직무스트레스, 정신건강, 자살
- E-Mail : csk0120@hanmail.net