

지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인: 자기효능, 감정노동을 중심으로

강 영 실* · 홍 은 영**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 1995년에 국민건강증진법을 제정하고, 1998년부터 건강증진 시범사업을 운영하기 시작해 2005년부터 전국 보건소로 사업을 확대하여 운영하기 시작했다. 중앙정부에서 예산을 지원하는 보건소 건강증진사업은 2005년 건강생활실천사업에서 2008년 지역특화건강행태개선사업, 2012년 건강생활실천 통합서비스사업을 거쳐 2013년부터는 지역통합건강증진사업으로 그 명칭과 사업의 특성이 조금씩 변화되어왔다.

지역사회통합건강증진사업이란, 지방자치단체가 지역사회 주민을 대상으로 실시하는 건강생활실천 및 만성질환 예방, 취약계층 건강관리를 목적으로 지역사회 특성과 주민의 요구가 반영된 프로그램 및 서비스 등을 기획, 추진하는 사업으로(Ministry of Health & Welfare, 2016), 중앙정부가 17개 개별 사업에 지원하던 예산을 1개 사업예산으로 통합하고, 그 예산 범위에서 보건소가 세부사업을 자율적으로 선정하는 방식으로 운영된다(Lee, 2017).

보건소는 지역 실정에 맞게 건강증진 사업계획을 수립하고, 구체적인 목표설정과 사업수행 및 평가를 실시하며, 보건소 인력은 주민의 건강관리 및 건강증진을 위해 지역사회 전문가로서 중요한 역할을 수행해야 한다(Oh, 2015). 지역통합건강증진사업은 각 세부 사업 간의 칸막이를 제거하여 예산 및 인력을 통합적으로 운영할 수 있도록 했지만 보건소 현장에서는 기존 사업 방식과의 뚜렷한 차이를 발견하기가 쉽지 않고, 통합하려는 대상과 통합을 통해 달성하려는 목적이 명확하지 않은 것도 사실이다(Lee, 2017). 지역사회통합건강증진사업 담당자들을 대상으로 사업의 장·단점을 조사한 결과 사업의 가장 큰 장점은 예산 자율성 확대였으나 가장 큰 단점은 업무량 증가였으며, 중앙정부의 업무지시와 지침에 혼선, 권한이 없는 책임성 증가, 효율성 저하 등의 단점을 지적하였다(Paek & Hong, 2017). 시대적 흐름에 따른 건강정책의 급속한 변화와 주민의 사업에 대한 요구가 다양화·전문화되는데 반해 보건소의 인력부족, 역량문제 등은 해결되지 않은 과제로 남아있어(Oh, 2015), 실무 담당자들의 직무스트레스와 영향요인들을 파악할 필요가 있을 것으로 생각된다. 선행 연구를 살펴본 결과 보건소 방문보건간호사 대상 연구(Kim &

* 경상대학교 간호대학 & 건강과학연구원 교수

** 경남과학기술대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: heyenet@hanmail.net)

• Received: 20 February 2018 • Revised: 3 April 2018 • Accepted: 20 April 2018

• Address reprint requests to: Eunyong Hong

Department of Nursing, Gyeongnam National University of Science and Technology, Jinju
Gyeongnam National University of Science and Technology, 33 Dongjin-Ro, Jinju 660-758, Korea
Tel: 82-55-751-3656 Fax: 82-55-751-3659 E-mail: heyenet@hanmail.net

Kim, 2011)가 있었고, 보건간호사 대상 연구(Han, Kwon, Yoon, & Moon, 2012), 보건소 공무원 대상 연구(Choi, 2012)가 각 1편 있었으나, 지역사회통합건강증진사업 담당자를 대상으로 직무스트레스를 파악한 연구는 찾기 어려워 이에 대한 연구가 필요할 것으로 생각된다.

직무스트레스에 영향을 주는 변수로 최근 감정노동에 대한 관심이 증가하고 있는데, 특히 서비스산업과 같이 대민업무에 종사하는 근로자에서 감정노동과 관련된 다양한 문제점들이 알려져 왔으며, 특히 국내에서는 조직이 근로자들을 감정노동의 부정적 측면으로부터 보호하기 보다는 오히려 무조건적인 친절이나 무제한적인 고객 응대를 강요하고 있어(Korea Occupational Safety and Health Agency, 2014) 사회적 이슈가 되고 있다. 우리나라 지역사회 공공부문에서 공무원의 감정노동은 지역사회 일선행정 전반에 걸쳐 존재하며, 감정노동의 모든 과정은 부정적 결과인 스트레스와 탈진에 분명한 영향을 미친다(Koh, 2015). 20-30대 감정노동자 대상의 Jun (2013)의 연구, 경찰공무원 대상의 Kim (2009)의 연구 및 지역사회서비스 종사자를 대상으로 한 Koh (2015)의 연구에서 감정노동이 직무스트레스를 유의하게 증가시키는 것으로 나타나 직무스트레스와 함께 고려해봐야 할 중요한 변수라고 생각된다.

직무스트레스에 영향을 주는 또 다른 변수로 자기효능이 있는데, 사회복지전담 공무원 대상의 연구(Bark & Nam, 2008)에서 두 변수간의 부적 상관관계가 있는 것으로 조사되었으며, 특수교사 대상의 연구(Hwang, 2005), 대학병원 간호사 대상의 연구(Lee & Song, 2010) 및 아동간호사 대상의 연구(Hong & Yang, 2015)에서는 자기효능이 직무스트레스를 유의하게 감소시키는 변인으로 나타났다.

그러므로 본 연구에서는 보건소의 지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스 정도를 조사하고, 직무스트레스 관련 연구에서 중요한 변인으로 밝혀진 감정노동 및 자기효능을 포함하여 이들 변수가 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하여, 향후 지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스 감소를 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료로 활용하고자 한다.

2) 연구목적

본 연구의 목적은 지역사회통합건강증진사업 담당자의 일반적 특성, 자기효능, 감정노동, 직무스트레스를 파악하고, 대상자들의 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 파악하여, 향후 지역사회통합건강증진사업 담당자들의 직무스트레스 감소 및 예방 전략 개발의 기초자료로 활용하기 위해 시도되었으며 구체적 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자들의 자기효능, 감정노동, 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 둘째, 대상자들의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 파악한다.
- 셋째, 대상자들의 자기효능, 감정노동, 직무스트레스 간 상관관계를 파악한다.
- 넷째, 직종, 지역사회통합건강증진사업 담당경력, 자기효능, 감정노동이 대상자들의 직무스트레스에 유의한 영향을 주는지 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 보건소에 재직하는 지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 자기효능과 감정노동을 중심으로 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

경상남도 내 보건소에 재직하는 지역사회통합건강증진사업 담당자를 대상으로 하였다. 대상자 수는 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석시의 검정력 .95, 효과크기 .15, 유의수준 .05, 예측변수 5개로 설정했을 때 필요한 최소 표본수 138을 기준으로 탈락률을 고려하여 180명을 대상으로 설문지를 배부하였고 이 중 회수된 총 175부를 최종분석 자료로 활용하였다.

3. 연구 도구

1) 자기효능

자기효능은 Lee, Schwarzer와 Jerusalem (1994)에 의해 개발된 한국판 일반적 자기효능감 도구(Korean Adaptation of the General Self-Efficacy Scale)로 측정된 값이다. 본 도구는 총 10문항의 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지의 4점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. Lee 등(1994)의 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .75$ 였으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

2) 감정노동

Morris와 Feldman (1996)에 의해 개발된 감정노동 측정도구를 Kim (1998)이 번역한 도구로 측정된 값이다. 본 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의정도 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 3개 하위영역의 총 9문항으로 이루어진 도구이다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert 척도이며 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. Kim (1998)의 연구에서는 Chronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서는 Chronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

3) 직무스트레스

Chang 등(2005)이 개발한 '한국인 직무스트레스 측정도구'의 단축형 24문항을 이용하여 측정한 점수를 말한다. '한국인 직무스트레스 측정도구'는 직무요구 4문항, 직무자율 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상부적절 3문항, 직장문화 4문항의 7개 하위영역으로 구성된다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점의 4점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. Chang 등(2005)의 도구개발 당시 하위영역별로 Cronbach's $\alpha = .51-.82$ 로 전체 신뢰도는 제시하고 있지 않다. 본 연구에서 전체 항목의 Cronbach's $\alpha = .82$ 였으며 하위영역별로는 Cronbach's $\alpha = .50-.76$ 이었다.

4. 자료 수집 기간 및 방법

자료수집기간은 2017년 5월 23일부터 7월 6일까지였으며, 경상남도 내 보건소의 지역사회통합건강증진사업 전문인력을 위한 직무교육 참석자 중에서 본 연구

의 목적을 이해하고 참여하기를 서면으로 희망한 사람을 대상으로 하였다. 먼저, 직무교육 중 쉬는 시간에 본 설문에 대한 대략적 공지 후 설문에 참여하기를 희망하는 사람에 한해 본 연구의 목적을 추가로 설명하고 서면으로 연구참여에 동의한 사람에게 설문지를 배부하고 회수하였다.

5. 자료 분석 방법

자료는 SPSS WIN 20.0을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성과 연구변수는 서술통계를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 연구변수의 차이는 t-test와 ANOVA를 사용하였다. 이때 사후검정은 Scheffe's test로 분석하였다. 단 빈도가 30 미만인 항목이 있는 '성별'의 경우 비모수 검정의 Mann-Witney U 검정을 실시하였다.
- 연구변수 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 직무스트레스에 영향을 주는 요인은 단계적 중회귀분석을 실시하였다.

6. 윤리적 고려

연구대상자의 권리를 보호하고 존중하기 위하여 대상자에게 연구의 목적, 익명성, 비밀보장 및 수집된 자료를 연구 이외의 목적으로는 사용하지 않음을 설명하고, 자발적으로 참여하기를 서면동의한 사람에 한해 설문을 실시하였고, 참여에 동의한 후에도 대상자가 원하면 언제든지 철회할 수 있음을 알렸다.

III. 연구 결과

1. 일반적 특성

본 연구대상자는 40세 이상에서 50세 미만이 36.0%로 가장 많았으며, 40세 미만이 33.1%, 50세 이상이 30.9% 순이었다(Table 1). 성별은 여성이 92.0%로 대부분을 차지하고 있었다. 교육수준은 전문대졸 이하가 50.9%, 대학졸업 이상이 49.1%였다. 직종은 간호

Table 1. General Characteristics of Subjects

(N= 175)

Characteristics	Categories	N(%)
Age(Year)	<40	58(33.1)
	<50	63(36.0)
	≥50	54(30.9)
Sex	Female	161(92.0)
	Male	14(8.0)
Education	≤College	89(50.9)
	≥University	86(49.1)
Job	Public health nurse	66(37.7)
	Public officer·Medical technician	45(24.6)
	Contract worker	66(37.7)
Medical license of contract worker	Nurse	24(36.4)
	Dietitian	25(37.9)
	Dental hygienist	2(3.0)
	Physical therapist	7(10.6)
	Etc	8(12.1)
Location of work place	City	103(58.9)
	County	72(41.1)
Length of time working for public health center(yrs)*	<5	60(34.7)
	<10	63(36.4)
	≥10	50(28.9)
Working period for integrated health promotion program(yrs) [†]	<2	43(24.7)
	<4	54(31.0)
	≥4	77(44.3)

* Missing data were excluded

직이 37.7%로 가장 많았고, 보건직이 14.9%, 의료기술직이 9.7%, 계약직이 37.7%였다. 계약직 중에서 영양사 면허 소지자가 37.9%로 가장 많았고, 간호사면허 소지자 36.4%, 물리치료사 9.7%, 치위생사 3% 등이었다.

시·구 보건소에 근무하는 대상자는 58.9%였고, 군 보건소에 근무하는 대상자는 41.1%였다. 이들 중에서 보건소 근무경력이 5년 이상 10년 미만인 경우가 36.4%로 가장 많았고, 5년 미만인 경우가 34.7%, 10년 이상인 경우가 28.9%였다. 지역사회통합건강증진사업 업무경력은 4년 이상인 경우가 44.3%로 가장 많았고, 2년 이상에서 4년 미만이 31.0%, 2년 미만이 24.7%였다.

2. 대상자의 자기효능, 감정노동, 직무스트레스 정도

연구 대상자의 자기효능은 2.81±0.31점이었고, 감

정노동은 평균 3.16±0.65점이었으며, 하위영역인 감정노동의 빈도가 3.47±0.71점으로 가장 높았고, 감정표현에 대한 주의정도가 3.16±0.67점, 감정적 부조화가 2.85±0.83점이었다(Table 2). 직무스트레스는 평균 2.47±0.29점이었고, 하위영역 중 직무요구가 2.78±0.50점으로 가장 높았고, 관계갈등이 2.19±0.46점으로 가장 낮았다.

3. 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이

대상자들의 직종에 따라 직무스트레스에 유의한 차이(F=4.825, p=.009)가 있었는데, 간호직과 계약직이 보건직 및 의료기술직 보다 직무스트레스가 유의하게 높았다. 지역사회통합건강증진사업 담당경력에 따라 유의한 차이(F=5.944, p=.003)가 있었는데, 4년 이상 경력자가 가장 높았고 경력이 낮을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다(Table3).

Table 2. Descriptive Statistics of Variables

(N=175)

Variables	Mean±SD
Self efficacy	2.81±0.31
Emotional labor	3.16±0.65
Frequency of emotional display	3.47±0.71
Attentiveness to required display rules	3.16±0.67
Emotional dissonance	2.85±0.83
Job stress	2.47±0.29
Job demand	2.78±0.50
Insufficient job control	2.35±0.40
Interpersonal conflict	2.19±0.46
Job insecurity	2.62±0.73
Organizational system	2.52±0.46
Lack of reward	2.43±0.50
Occupational climate	2.38±0.54

Table 3. Differences of Variables by General Characteristics

(N=175)

Characteristics	Categories	N(%)	Job stress	F or t or χ^2 (p)
			Mean±SD	
Age(Year)	<40	58(33.1)	2.45±0.28	1.206(.302)
	<50	63(36.0)	2.51±0.31	
	≥50	54(30.9)	2.43±0.29	
Sex*	Female	161(92.0)	2.48±0.30	3.620(.057)
	Male	14(8.0)	2.33±0.023	
Education	≤College	89(50.9)	2.48±0.33	0.431(.667)
	≥University	86(49.1)	2.46±0.29	
Job†	Public health nurse	66(37.7)	2.53±0.31 ^a	4.825(.009)
	Public officer-Medical technician	43(24.6)	2.35±0.23 ^b	
	Contract worker	66(37.7)	2.48±0.30 ^{ab}	
Location of work place	City	103(58.9)	2.47±0.30	0.368(.714)
	County	72(41.1)	2.46±0.29	
Working for public health center(yrs)	<5	60(34.3)	2.46±0.30	0.396(.673)
	<10	63(36.0)	2.49±0.29	
	≥10	50(28.6)	2.45±0.30	
Working period for integrated health promotion program(yrs)*	<2	43(24.6)	2.35±0.31 ^b	5.944(.003)
	<4	54(30.9)	2.46±0.30 ^{ab}	
	≥4	77(44.0)	2.54±0.26 ^a	

* Mann-Witney U test

† Scheffe test: a>b

4. 연구변수의 상관관계

직무스트레스와 자기효능 간에는 유의한 부적 상관관계($r=-.282$, $p<.001$)가 있었고, 감정노동 간에는 유의한 정적 상관관계($r=.414$, $p<.001$)가 있었다. 자기효능과 감정노동 간에는 유의한 부적 상관관계($r=-.261$, $p<.001$)가 있었다(Table 4).

5. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 일반적 특성 중에서 직무스트레스에 유의한 차이를 나타내었던 직종 및 지역사회통합건강증진사업 담당경력을 투입하였고, 자기효능, 감정노동을 투입하였다.

우선, 변수 간의 다중공선성 여부를 확인하기 위해

Table 4. Correlation of Variables

(N=175)

Variables	Emotional labor	Job stress
	r(p)	r(p)
Self efficacy	-.261(<.001)	-.282(<.001)
Emotional labor	-	.414(<.001)

Table 5. Factors Affecting on Job Stress

Variables	B	SE	β	t	p
(constant)	2.418	.239	-	10.111	<.001
Emotional labor	0.158	.032	.346	4.941	<.001
Self efficacy	-0.175	.069	-.177	-2.545	.012
Working period for integrated health promotion program (≥4 years)	0.093	0.040	.157	2.308	.022

Adj R²=20.9, F=16.279, p<.001

분산팽창계수(variance inflation factor, VIF)와 공차한계(tolerance limit)를 살펴보았는데, 분산팽창계수는 모두 10이하였고 공차한계는 모두 0.1보다 큰 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없었다.

직무스트레스에 영향을 주는 변수를 확인하기 위해 직종 및 지역사회통합건강증진사업 담당경력은 더미변수 처리하여 투입하였고, 자기효능과 감정노동을 투입한 후 단계적 중회귀분석을 실시하였다(Table 5). 그 결과 감정노동이 직무스트레스를 가장 증가시키는 요인으로 나타났고(β=.346, p<.001), 자기효능(β=-.177, p=.012), 통합건강증진사업 담당경력 4년 이상(β=.157, p=.022)이 합쳐져 직무스트레스를 총 20.9% (F=16.279, p<.001) 설명하였으며, 직종은 유의하지 않았다.

IV. 논 의

본 연구대상자들의 자기효능은 2.81±0.31점으로, 1500명의 공무원을 대상으로 한 2011년 공무원패널조사 자료를 분석한 Jeon과 Jun (2017)의 연구에서의 2.89±0.61점(4점 척도로 변환), 민원담당공무원을 대상으로 한 Sung (2014)의 연구에서의 2.74±0.46점(4점 척도로 변환), 보건소 공무원을 대상으로 한 Choi, Ha와 Yang (2016)의 연구에서의 2.79±0.29점과 비슷한 수준이었다.

대상자들의 감정노동은 평균 3.16±0.65점으로 보건소

공무원을 대상으로 한 Choi 등(2016)의 연구에서의 3.16±0.49점(5점 척도로 변환)와 민원담당공무원을 대상으로 한 Sung (2014)의 연구에서의 3.22±0.53점과 비슷한 수준이었으며, 대상자들은 보통수준 이상의 감정노동을 경험하는 것으로 나타났다.

대상자들의 직무스트레스는 평균 2.47±0.29점으로, 경찰공무원과 일반 행정직 공무원을 비교연구 한 Shim (2016)의 연구에서의 경찰공무원의 2.51±0.65점과 비슷한 편이었으며, 같은 연구에서 일반 행정직 공무원의 2.28±0.78점, 보건소 공무원을 대상으로 한 Choi, Chung, Park과 Choi (2013)의 연구에서의 2.38±0.60점, 보건간호사를 대상으로 한 Han 등(2012)의 연구에서의 2.10±0.36점(4점 척도로 변환)에 비해 다소 높은 편이라고 할 수 있겠다. 이를 통해 지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스가 다른 업무를 담당하는 공무원에 비해 높은 편이라고 유추해 볼 수 있겠으며, 업무특성이나 원인에 관한 추가 연구 및 반복연구가 필요하리라 생각된다.

일반적 특성 중에서 직종이 간호직인 경우 보건직 및 의료기술직에 비해 유의하게 직무스트레스가 높았는데, 보건소내 직종간의 직무스트레스 차이를 함께 파악한 선행연구는 찾기 어려웠으며, 직접 비교하기 곤란하였다. 하지만 최종 다중회귀분석 결과 직종이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나, 직무스트레스의 차이가 직종 때문인지, 통합건강증진사업 담당경력 정도나 업무특성으로 인한 감정노동으로 인한 것

인지는 추후에 반복연구가 더 필요할 것으로 생각된다.

보건소 근무경력에 따른 직무스트레스의 차이는 유의하지 않았는데 이는 지방공무원을 대상으로 한 Hong (2012)의 연구 및 보건소 방문건강관리 간호사를 대상으로 한 Park, Park 및 Kang (2013)의 연구결과와 일치하였다. 하지만 지역사회통합건강증진사업 담당경력 4년 이상인 군이 2년 미만인 군에 비해 유의하게 직무스트레스가 높았기 때문에 지역사회통합건강증진사업을 오랫동안 담당한 군이 많은 직무스트레스를 경험하는 것으로 생각해 볼 수 있겠으며, 담당경력이 오래될수록 많은 책임과 부담이 더 증가하는 등의 업무적 특성에 관한 추가 연구가 필요할 것으로 생각된다. 이러한 후속 연구를 통해 지역사회통합건강증진사업 담당자 직무연수 등의 교육프로그램 운영 시 담당경력에 따라 수준별 교육프로그램을 운영하여 직무스트레스 증가 요인에 대한 완화나 해결 전략을 포함하여 사업수행의 수월성을 증진시킬 필요성이 있을 것으로 생각된다.

직무스트레스와 자기효능 간에는 유의한 부적 상관관계가 나타났는데, 사회복지전담 공무원을 대상으로 한 Bark과 Nam (2008)의 연구, 특수교사 대상의 Hwang (2005) 연구 및 아동간호사 대상의 Hong과 Yang (2015)의 연구 등에서 두 변수간의 부적 상관관계가 유의한 것으로 나타나 본 연구결과는 지지되었다.

직무스트레스와 감정노동 간에는 정적 상관관계가 있었는데, 보건간호사를 대상으로 직무스트레스를 측정하기 위해 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원의 세 가지 하위영역으로 구성된 한국판 직무스트레스 검사(K-OSI) 도구를 사용한 Han 등(2012)의 연구에서는 직무역할, 개인적 긴장의 두 하위영역은 감정노동과 유의한 상관관계가 있었고, 개인적 자원 영역은 유의한 상관관계가 나타나지 않아 본 연구결과를 일부 지지하였다. Han 등(2012)의 연구에서 측정된 개인적 자원 영역은 직무스트레스 대처방식을 측정하기 위한 질문으로 직무스트레스의 정도를 측정하는 본 연구도구와는 특성에 있어서 차이가 있기 때문에 연구결과에서 차이가 있었다고 생각해볼 수 있겠다. 가정전문간호사 대상의 Park과 Han (2013)의 연구 및 아동간호사 대상의 Hong과 Yang (2015)의 연구에서는 직무스트레스와 감정노동 간에 유의한 정적 상관관계가 있어 본 연구결과를 지지하였다.

직무스트레스에 영향을 주는 요인을 파악하기 위한 단계적 중회귀분석을 실시한 결과 직무스트레스에 가장 큰 영향을 주는 변수는 감정노동이었는데, 이는 직무스트레스를 증가시키는 요인이었으며, 지역사회통합건강증진사업 담당경력 4년 이상인 경우 또한 직무스트레스를 증가시키는 요인으로 나타났으며, 자기효능은 직무스트레스를 감소시키는 요인이었다. 감정노동이 직무스트레스를 증가시킨다는 결과는 경찰공무원 대상의 Kim (2009)의 연구, 20-30대 감정노동자 대상의 Jun (2013)의 연구, 지역사회서비스 담당자를 대상으로 한 Koh (2015)의 연구, 아동간호사 대상의 Hong과 Yang (2015)의 연구 및 임상간호사 대상의 Kim 등(2013)의 연구에서 모두 감정노동이 유의하게 직무스트레스를 증가시키는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 대민서비스를 기본으로 하는 지역사회통합건강증진사업의 특성으로 인해 발생하는 감정노동이 직무스트레스를 증가시키는 주요 변인이라고 할 수 있겠다. 대민서비스를 수행하는 실무에서 사업 담당자들의 직무스트레스를 감소시키기 위해 감정노동은 우선적으로 고려되어야 할 사항이라고 할 수 있으며, 직무교육 등의 프로그램 운영시 감정노동을 완화할 수 있는 방법에 대한 교육을 포함하여 운영하거나, 보건소 내 감정노동해소 프로그램(상담, 휴식) 운영 등을 검토할 필요가 있다고 생각된다.

자기효능은 직무스트레스를 감소시키는 요인이었는데, 이는 특수교사 대상의 연구(Hwang, 2005), 아동간호사 대상의 Hong과 Yang (2015)의 연구에서도 직무스트레스를 감소시키는 변인으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 또한 자기효능은 상관관계분석 결과 감정노동과 유의한 부적 상관관계에 있었기 때문에 대상자들의 직무스트레스 감소나 감정노동 완화전략 개발 시 자기효능감 관련 중재가 반드시 고려되어야 할 것으로 생각된다.

지역사회통합건강증진사업 담당경력 4년 이상인 경우 직무스트레스가 증가되는 것으로 나타났는데, 이에 대한 구체적 원인을 파악하기 위한 추가연구가 필요할 것으로 생각되며, 실무에서 담당업무의 부담을 고려하여 인원을 배정하는 등의 업무조정방안을 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

이상의 결과를 바탕으로 지역사회통합건강증진사업

담당자의 직무스트레스 완화를 위해 담당경력에 따른 직무스트레스 증가 원인을 파악하여, 경력별 맞춤형 직무연수 프로그램 개발 및 운영 등의 방법을 통해 사업수행의 수월성을 증진하는 노력이 필요할 것으로 생각된다. 또한 감정노동이 직무스트레스를 증가시키는 중요한 변인이었기 때문에, 교육프로그램 개발시 감정노동을 완화시키거나 해소할 수 있는 방법에 대한 교육내용을 포함할 필요가 있겠으며, 보건소 내 직원들의 감정노동을 해소할 수 있는 상담이나 휴식 등의 제도적 대책을 마련할 필요가 있을 것으로 생각된다. 자기효능은 직무스트레스를 완화시키는 요인이었으므로 직무연수 등의 교육프로그램 개발시 자기효능 강화 전략을 포함하여 운영하는 것이 바람직 할 것으로 생각된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스 감소를 위한 중재 프로그램 개발을 위해 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 파악하고 통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스에 대한 이해를 돕고, 향후 이들을 위한 직무스트레스 감소 전략 개발의 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구대상자들의 자기효능, 감정노동은 일반 공무원이나 보건소 공무원과 비슷한 수준이었으며, 직무스트레스는 일반 공무원이나 보건소 공무원보다는 약간 높고 경찰공무원과 비슷한 수준으로 이들의 직무스트레스의 원인 등에 관한 추가 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한, 4년 이상 해당업무를 담당하는 사람들에서 직무스트레스가 유의하게 높았으므로, 이들의 직무스트레스의 원인이나 업무부담 등에 관한 질적 내용의 분석이나 조직적 차원의 변수들에 대한 연구가 필요할 것으로 생각되며, 추후 담당자 직무연수 프로그램 개발 시 경력별 맞춤형 프로그램을 개발 적용하여 사업 수월성 향상 및 직무스트레스 완화를 위한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

지역사회통합건강증진사업 담당자의 직무스트레스에 가장 큰 영향을 주는 변수는 감정노동이었는데, 이들은 중등도 이상의 감정노동을 경험하고 있었으며, 직무스트레스를 증가시키는 요인으로 작용하고 있었다. 향후 직무연수 프로그램 개발 및 운영 시 감정노동에 대한 개

인대처전략 등을 포함하여 운영하거나 보건소 내 감정노동 해소를 위한 상담, 휴가 등의 제도 마련 등의 노력이 필요할 것으로 생각된다.

자기효능은 직무스트레스를 감소시키는 변수였기 때문에 대상자들의 직무스트레스 감소를 위한 중재프로그램 개발 시 자기효능 증진 전략을 포함한다면 직무스트레스를 감소시키는데 효과가 있을 것으로 기대된다.

References

- Bark, W. Y., & Nam, K. M. (2008). The effects of public welfare officials' job stress factors on their client-oriented tendency -Focused on responsibility and self-efficacy as mediators-. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 38, 93-121.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational Environment Medicine*, 17(4), 297-317.
- Choi, H., Ha, Y., & Yang, S. (2016). Relationships among emotional labor, self efficacy, and burnout of employees in public health centers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 25(1), 75-82. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.1.75>
- Choi, I. H., Chung, Y. H., Park, I. H., & Choi, Y. A. (2013). Job Stress, Organizational Commitment, Way of Coping and Turnover Intention among Korean Visiting Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(2), 149 - 158. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.2.149>
- Choi, J. G. (2012). A study on the job stress and influence factor of the civil servants of community health center. *Korean Local Administration Review*, 9(1), 77-101.
- Han, S. J., Kwon, M. S., Yoon, O. S., & Moon, M. Y. (2012). Emotional labor and job stress of public health nurses. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(2), 314 - 327. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2012.26.2.314>

- Hong, E., & Yang, Y. J. (2015). Factors affecting job stress of pediatric nurses: Focusing on self-efficacy, emotional labor, pediatric nurse-parent partnership. *Children Health Nursing Research*, 21(3), 236-243. <https://doi.org/10.4094/chnr.2015.21.3.236>
- Hong, M. H. (2012). The effects of occupational stress on oral health impact profile (OHIP) in local government workers. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 12(3), 471-483.
- Hwang, S. Y. (2005). The relations between beginning special education teachers' self-efficacy and occupational stress. *The Journal of Special Children Education*, 7(1), 237-250.
- Jeon, M. M., & Jun, Y. (2017). A study on the causal relation of the individual efficacy of civil servants to job satisfaction and performance in public organization: Focusing on moderating effects of pay-for-performance. *Korean Governance Review*, 24(3), 157-188.
- Jun, S. (2013). Effects of emotional labor on burnout: Focused on mediated effect of job stress. *Korean Corporation Management Review*, 20(6), 173-190.
- Kim, H., & Kim, H. (2011). A study on occupational satisfaction and stress of visiting nurses at district health centers in Chungnam province. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 204-211. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.2.204>
- Kim, J. H., Lee, Y. M., Jung, H. Y., Choo, H. S., Won, S. J., Kwon, S. Y., Bae, H. J., Ahn, H. K., Kim, E. M., & Jang, H. J. (2013). Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of nursing*, 20(2), 157-167. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job related attitudes. *Journal of Tourism Science*. 21(2), 129-141.
- Kim, S. H. (2009). A study on the emotional labor of police officials in Korea. *The Korean Association of Police Science Review*, 11(2), 6-33.
- Koh, K. D. (2015). An analysis on process and consequences of emotional labor in local community services. *The Korea Local Administration Review*, 29(2), 211-241
- Korea Occupational Safety and Health Agency (2014). Evaluation study of the validation of Korean Emotional Labor Scale(K-ELS) and Korean Workplace Violence Scale(K-WVS) developed in 2013. Ulsan: Author. Retrieved April 1, 2018, from https://oshri.kosha.or.kr/cms/generate/FileDownload.jsp?content_id=359678&category_id=&version=1.0&file_name=359678_1ABC.pdf
- Lee, J. Y. (2017). Improvement directions of the community-based integrated health promotion program. *Health and Welfare Policy Forum*, 2017(4), 32-40.
- Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses - Mediating role of self-efficacy -. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 16(1), 17-25. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.1.17>
- Lee Y. M., Schwarzer R., & Jerusalem M. (1994). Korean adaptation of the general self-efficacy scale [Internet]. [cited 2017 March 9]. Available from: <http://userpage.fu-berlin.de/~health/korean.htm>
- Ministry of Health & Welfare (2016), *2017 guidebook for the integrated health promotion programs based on community*. Sejong: Author. Retrieved November 11, 2017, from <http://www.khealth.or.kr/b/60?bi=9460&page=1>
- Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oh, Y. A. (2015). A qualitative study on the core

- competencies by position of community health promotion workforce. *Korean Public Health Research*, 41(1), 95-106
- Paek, J. S., & Hong, S. A. (2017). A study on the evaluation and improvement of an integrated health promotion program in the local community. *Journal of Korea Convergence Society*, 8(7), 131-139. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.7.131>
- Park, C. G., Park, K. S., & Kang, Y. S. (2013). Job stress, job satisfaction, and organizational commitment of customized home health care nurse. *Journal of Korean Rural Medicine and Community Health*, 38(1), 39-48. <http://dx.doi.org/10.5393/JAMCH.2013.38.1.039>
- Park, M. M., & Han, S. J. (2013). Relations of Job Satisfaction with Emotional Labor, Job Stress, and Personal Resources in Home Healthcare Nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 24(1), 51-61. <http://dx.doi.org/10.12799/jkachn.2013.24.1.51>
- Shim, H. I. (2016). Comparative study on the job stress and job satisfaction of the police officer and the public official. *The Korean Association of Police Science Review*, 18(4), 36-67.
- Sung, Y. T. (2014). Effects of Emotional Labor on self efficacy and burn out among employees of public organization. *Korean Public Personnel Administration Review*, 13(2), 183-210.

ABSTRACT

Factors Affecting on the Job Stress among Employees of Community Integrated Health Promotion Program in Public Health Centers : Focus on Self Efficacy and Emotional Labor

Kang, Young Sil (Professor, College of Nursing & Institute of Health Science, Gyeongsang National University)

Hong, Eunyoung (Assistant Professor, Department of Nursing, Gyeongnam National University of Science and Technology)

Purpose: This study conducted to identify factors affecting on the job stress among employees of community integrated health promotion programs. **Methods:** A total of 175 employees of community integrated health promotion programs in public health centers were asked to complete a pack of self-report questionnaires. The data were then analyzed using descriptive statistics, t-tests, ANOVA, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression. **Results:** Employees' emotional labor was a bit higher than moderate. Employees' job stress was higher than that of general employees in public health centers but similar to police officers. Job stress had a positive relationship with emotional labor and a negative relationship with self-efficacy. Factors affecting on the job stress were emotional labor, self efficacy and working period for integrated health promotion. **Conclusion:** Based on the results of this study, employees of community integrated health promotion programs in public health centers need to develop effective interventions to help them effectively decrease job stress. This, in turn, will decrease emotional labor and increase self efficacy.

Key words : Occupational stress, Self efficacy, Emotions, Public health