

# 고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스에 따른 음악활용 융합연구

이선정<sup>1</sup>, 박혜영<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>고신대학교 음악치료전공 박사과정

<sup>2</sup>고신대학교 음악치료전공 조교수

## A Convergence Study on the Use of Music for Job Stress of Employees in Highway Service Areas

Seon-Jeong, Lee<sup>1</sup>, Hye-Young Park<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Doctoral Student, Major in Music Therapy, Kosin University

<sup>2</sup>Assistant Professor, Major in Music Therapy, Kosin University

**요약** 본 연구는 고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스에 따른 음악활용을 알아보기 위해 U시와 G도에 소재한 고속도로휴게소 종사자 150명을 대상으로 조사연구를 실시하였다. 음악활용 25문항, 직무스트레스 24문항, 개인변인 4문항, 총 53문항으로 구성된 150부의 설문지를 배포한 후, 회수한 140부 중 불충분한 6부를 제외한 총 134부를 분석하였다. 그 결과 첫째, 고속도로휴게소 종사자는 음악감상을 노래부르기나 악기연주에 비해 선호하였으며, 주로 혼자 집에서 대중음악을 감상하는 것으로 나타났다. 둘째, 음악활용 목적은 기분전환, 편안함, 즐거움, 해소감, 활력감 순으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스에 따른 고속도로휴게소 종사자의 음악활용은 전반적인 차이를 보이지 않았으나, 선호 음악 분위기와 음악을 통해 해소감을 얻는 정도가 유의하게 다른 것으로 조사되었다. 이는 고속도로휴게소 종사자의 요구와 필요에 맞는 효과적인 음악융합 프로그램 개발에 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

**주제어** : 고속도로휴게소 종사자, 직무스트레스, 음악활용 현황, 음악활용 목적, 융합

**Abstract** The purpose of this study was to examine the use of music for job stress of employees in highway service areas and differences in use of music. For this, a survey was conducted on 150 respondents of U city and G province. The questionnaires were composed of a total of 53 questions, including use of music 25, job stress 24, and demographic characteristics 4 questions. A total of 150 questionnaires were distributed and 134 were analyzed. As a result, first, the respondents preferred listening to music over playing instruments or singing and mostly listened to popular music at home alone. Second, they reported that their purpose of use of music was for mood change followed by comfort, joy, sense of vigor, and sense of relief. Third, there were significant differences in mood of music and degree of achieving sense of relief through music. This study could provide information for organizing effective convergence music programs which could meet the needs and demands of them.

**Key Words** : Employees in highway service areas, Job stress, Use of music, Purpose of use of music, Convergence

\*Corresponding Author : Hye-Young Park(legendphy@kosin.ac.kr)

Received March 19, 2019

Accepted May 20, 2019

Revised April 25, 2019

Published May 28, 2019

## 1. 서론

직무스트레스는 근로자 개인이 업무 수행 시, 직무환경의 요소들과 개인 간의 상호작용으로부터 오는 불일치를 지각할 때 발생하는 생리적이고 심리적인 불균형 상태로 정의할 수 있다[1]. 직무스트레스 관련 연구는 20세기 초기부터 심리학, 의학, 생리학 등의 분야에서 시작되어[2], 산업심리학과 행동과학 등에 이르기까지 여러 학자들에 의해 활발하게 진행되고 있다. 국내에서는 이러한 직무스트레스가 직장인의 과로사와 만성피로의 주요원인이 되며[3], 21세기 들어 급증하고 있는 자살의 대표적인 요인이 되는 것으로 보고되면서[4] 직무스트레스 감소를 위한 여러 방법들이 시도되고 있다.

실제로, 직무스트레스는 생리적, 심리적 측면에서 부정적인 반응을 야기한다[5]. 생리적 반응으로는 교감신경계의 활성화로 인해 혈압 상승, 코티졸 증가, 심박수 상승 등이 유발되며, 심리적 측면에서는 분노, 우울, 신경증 등이 나타날 수 있다[6-8]. 또한 감정소진에 의한 직무 만족도 감소는 이직률을 높이고, 이와 관련한 직무스트레스는 개인 뿐 아니라 조직의 성과달성에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다[9].

특히, 서비스직 종사자의 비율이 증가함에 따라 육체 혹은 지식 노동자 보다 정서를 사용하는 노동자가 비약적으로 늘어나고 있다. 이처럼 자신이 현재 느끼는 감정과 상관없이 직무를 수행해야 하는 것을 '감정노동'이라 하며, 이용고객을 중요시하는 직종에 근무하는 근로자로 개인의 감정보다는 고객의 감정을 우선하는 종사자들을 '감정노동자'라고 한다. 노동환경연구소 조사(2010)에 따르면 서비스직 종사자 가운데 심리 상담을 필요로 하는 우울증 환자의 비율이 26.6%로, 이는 일반 국민과 비교했을 때 2배가 넘는 수치이다. 감정노동자들은 이용고객들에게 친절한 모습, 상냥한 웃음 등을 보일 것을 지시 받고, 동시에 고용주로부터 감정 활동을 통제, 감시당하는 등, 업무 수행의 전 과정에서 지속적인 압박을 받게 됨으로 대인기피증이나 우울증 등의 직무스트레스성 직업병을 경험하게 된다[10].

이러한 서비스 직종 중 하나인 고속도로휴게소 종사자들은 고속도로 이용자들을 위한 시설인 휴게소(Service Area)에서 근무한다. 편의시설인 고속도로휴게소는 자동차의 유·출입이 제한된 도로에서 장시간 운전으로 누적된 운전자의 피로와 생리적 욕구를 해소하고, 자동차의 정비 및 주유 등과 같은 여러 서비스를 제공하는 곳으로 [11], 안전운전을 위해 필수적인 공간이라 할 수 있다

[12].

고속도로휴게소는 2015년 기준으로 한국도로공사에서 관리하는 기관이 전국 총173곳으로 조사되었다. 당해 연도 전수조사에 따르면 고속도로휴게소 1개소 당 하루 평균 차량이 약 4천대 이상이 거쳐가며, 고속도로휴게소 이용객은 하루 평균 6000여 명에 달하는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라, 지속적인 산업발전에 의한 물류증가와 소득 향상, 주5일제 근무의 정착 및 국민의 여가 활동 증가 등으로 고속도로 이용객은 급격히 늘어나게 되었다 [13].

또한, 최근에는 노선 확대로 휴게소 수가 증가함에 따라 휴게소 간 경쟁이 치열하며 차별화된 서비스를 위해, 휴식공간의 개념을 넘어 쇼핑, 체험, 레저 등 오락과 문화 공간으로까지 발전하고 있어 고속도로휴게소 종사자들의 업무도 다양해졌다[14]. 특히, 서비스업에 종사하는 특성상 이들은 불특정 다수의 이용 고객들을 상대하는 하루 12시간 근무의 과중한 업무에도 불구하고 자신의 감정을 숨기고, 친절하고 공손하게 규범화된 표정을 연기하도록 요구 받고 있다[15].

한편, 음악은 인간의 감정이나 행동의 변화를 유도하고 잠재된 의식안의 갈등을 표출하게 함으로써, 정신적 고통과 스트레스 등 현대인의 문제를 해결하는 데에 도움을 준다[8,16-18]. 인간의 가장 보편적인 음악적 행동인 음악감상은 스트레스와 긴장을 완화하며[19], 신체나 생리적 반응에 긍정적인 변화를 유도하고 감정을 표출하게 하므로 감정정화를 일으켜 부정적 감정을 감소시킨다 [20]. 악기연주도 스트레스로 인해 발생한 부정적인 정서를 완화시키는 데에 도움을 주며, 언어화하기 어려운 감정을 연주를 통해 해소하고 동시에 자신의 힘과 역량을 확인할 수 있게 한다[21]. 노래부르는 가사와 음악이 결합하여 내면의 정서를 구체적으로 표현하고 규명하며, 자신의 어려움에 대한 새로운 시각을 갖게 하여 문제해결력을 높일 수 있다[22]. 음악활용을 통한 스트레스 감소의 효과성은 국내 연구 43편의 메타분석 결과를 통해 입증되기도 하였다[23].

직무스트레스와 음악을 직접적으로 접목한 선행연구들은 음악 감상, 악기 연주, 노래 활동이 직무스트레스 감소에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 우선, 음악 감상은 소방공무원[24]과 공군 전투기 조종사[25]의 직무스트레스 개선에 도움을 주었고, 특히 선호 음악 감상은 경찰공무원[26]과 컴퓨터 디자이너[27]의 직무스트레스 감소에 효과적인 것으로 나타났다. 악기 연주 또한 직무스트레스를 낮추는 활동으로 적용되었는데, 이는

유치원교사를 대상으로 한 연구[28]와 일반 직장인을 대상으로 한 연구[29]를 통해 밝혀졌다. 또한, 감정노동자인 콜센터 상담사를 대상으로 한 노래 활동은 이들이 직무스트레스를 관리하는 데에 크게 기여한 것으로 보고되었다[30].

반면, 감정노동 뿐만 아니라 과중한 업무로 상대적인 심리적 박탈감 등의 취약한 상황에 놓여있는 고속도로휴게소 종사자들의 심리, 정서적 지원을 위해 유용하게 사용할 수 있는 음악활용에 대한 기초 조사 연구는 미미한 실정이다.

이에 본 연구는 고속도로휴게소 종사자를 대상으로 이들의 음악활용을 살펴보고 이를 직무스트레스 변인에 따라 분석하고자 한다. 이를 통해 고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스 감소를 위한 음악융합 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 연구문제는 아래와 같다.

첫째, 고속도로휴게소 종사자들의 음악활용 현황 및 활용 목적은 어떠한가?

둘째, 고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스에 따른 음악활용은 어떠한가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구참여자

본 연구는 U시와 G도에 소재한 고속도로휴게소종사자를 대상으로, 연구자가 직접 방문하여 기관 담당자와 면접한 후 모집기관 휴게소 4곳을 선정하였다. 기관 동의 획득 후 참여에 자발적으로 동의한 연구참여자 총 150명을 대상으로 실시하였으며 해당 기관장에게 연구내용을 설명하고 설문 조사를 수행하였다. 이를 통해 불충분한 응답을 하였거나 응답이 되지 않은 설문지를 제외한 134명의 설문지를 분석하였다. 본 연구에 참여한 고속도로휴게소 종사자의 개인변인 특성은 Table 1과 같다.

Table 1. Demographic Characteristics of Respondents (N=134)

Characteristics	Category	n	%
Gender	Male	40	29.9
	Female	94	70.1
Age(years)	Less than 29	31	23.1
	30-39	18	13.4
	40-49	24	17.9

	50-59	52	38.8
	More than 60	9	6.7
Duration of employment (years)	Less than 5 year	96	71.6
	6-15 years	32	23.9
	More than 16 years	6	4.5
Position	Manager	26	19.4
	Sales associate	77	57.5
	Kitchen employee	18	13.4
	Sanitation worker	13	9.7

### 2.2 연구도구

설문지는 고속도로휴게소 종사자의 음악활용을 분석하기 위해 음악활용 현황에 대한 20문항, 음악활용 목적에 대한 문항 5문항, 직무스트레스에 대한 24문항, 기본 정보에 대한 4문항, 총 53문항으로 Table 2와 같이 구성되었다. 첫째, 음악활용에 대한 문항은 총 25문항으로, 김지혜[31]와 강윤정[5]의 직무스트레스와 음악활용에 관한 조사를 참고하였다. 또한, 음악활용 목적은 성인을 대상으로 한 North, Hargreaves와 Hargreaves[32]의 연구를 근거로 편안함, 기분전환, 즐거움 항목으로 구성하였다. 특히, 해소감[24,28]과 활성화[25,26] 항목에서는 연구에서 사용한 음악이 스트레스와 관련한 심리·정서적 지원의 도구로 활용된 선행연구를 바탕으로 하였다. 고속도로휴게소 종사자의 음악활용에 대한 설문지의 내용 타당도는 음악치료 임상경력 10년 이상의 전문가 2인에게 설문지 내용의 연구목적 반영 정도, 질문 내용의 정확도, 설문 방법의 적절성 등을 검증받았다. 본 조사를 시행하기 전 7명의 고속도로휴게소 종사자들을 대상으로 예비조사를 실시하여, 설문문항 내용을 고속도로휴게소 종사자의 환경에 맞춰 수정, 보완한 후 본 조사에 사용하였다. 또한, 연구자가 직접 설문지를 배포하고 회수하여 수거율을 높였다. 측정항목의 신뢰도는 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수로 분석하였다. 그 결과, 전체 척도의 신뢰도 계수는 .824로 나타났으며, 세부항목별 신뢰도 검증 결과 또한 고르게 높은 점수를 보여 본 설문지의 신뢰도가 확보되었다.

직무스트레스를 조사하기 위해 사용한 척도는 한국형 직무스트레스 측정도구(Korean Scale of Occupational Stress: KSOS)로 한국직무스트레스학회에서 2년 동안 개발한 표준도구이다. 총8개의 하위영역으로 구성되어 있으며 설문문항은 총 43개이다. 한국형 직무스트레스 척도는 설문의 문항이 일반형·단축형 2가지로 나뉘어진다. 본 연구에서는 참여자들의 편의를 위하여 단축형 직

무스트레스 척도(Korean Scale of Occupational Stress-SF)를 적용하였다. 문항구성은 총 24문항으로 조사대상자는 자기보고(self-reported) 방식을 사용하여 Likert식 4점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 그렇다=3, 매우 그렇다=4)로 점수가 높으면 직무스트레스가 높다는 것을 의미한다.

Table 2. Construction of Questionnaire

Category	Subcategory	Number of items	Cronbach's alpha
Use of Music	Frequency	3	.824
	Place	3	
	Person	3	
	Media	3	
	Genre	3	
	Mood	3	
	Lyrics	2	
	Purpose	5	
Job stress	Job demand	4	.832
	Job control	4	
	Relational conflict	3	
	Job insecurity	2	
	Organizational system	4	
	Lack of reward	3	
	Occupational climate	4	
Demographic Information	Gender, age, duration of employment, position	4	-
Total		53	

### 2.3 자료처리방법

본 연구를 위해 수집한 자료는 SPSS Statistics 24.0을 사용하여 분석하였다. 고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스와 음악활용 현황을 조사하기 위한 빈도분석을 실시하였고, 음악활용의 목적은 항목별 평정값 평균과 표준편차를 계산하였다. 직무스트레스에 따른 음악활용 현황은 카이제곱검정과 피셔의 정확검정을 이용하여 분석하였다. 각 문항에 대한 카이제곱검정 시 5보다 작은 기대빈도를 가지는 셀이 20% 이상이 되면 카이제곱검정의 결과가 정확하지 않을 수 있으므로, 피셔의 정확 검정을 사용하였다[33]. 또한 직무스트레스에 따른 음악활용 목적은 윌콕슨 순위합 검정(Wilcoxon's rank sum test)을 실시하여 차이를 살펴보았다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 고속도로휴게소 종사자의 음악활용

##### 3.1.1 고속도로휴게소 종사자의 음악활용 현황

고속도로휴게소 종사자의 음악활용 현황은 Table 3과 같이 음악 감상, 노래, 악기 연주로 구분하여 조사하였다. 우선, 이들의 음악 감상 시간은 하루 30분 이상 1시간 미만인 가장 많았고(47.8%), 감상 장소는 주로 집이었으며(60.4%), 휴대전화(62.7%)를 주요 매체로 사용하였고, 고요하고 차분한 (29.1%) 음악 보다는 빠르고 경쾌한 음악(52.2%)을 감상하는 것으로 나타났다. 노래 부르는 주 1회 이하(50.7%)가 가장 많았으며, 장소는 집(38.8%) 혹은 직장(34.4%) 등에서, 혼자(38.1%) 뿐만 아니라 직장동료(29.8%), 친구(23.9%) 등과 함께 노래 활동에 참여하는 것으로 나타났다. 노래 장르는 대중가요(85.8%)가 높은 빈도를 보였으며, 선호 노래 분위기는 느리고 서정적(38.1%), 빠르고 경쾌한(35.8%), 고요하고 차분한(22.4%) 순이었고, 가사는 사랑(38.8%)과 추억(32.8%)에 관한 노래를 주로 부르는 것으로 나타났다. 악기연주 활동에서는 응답자 모두 악기 활용 경험이 없는 것으로 조사되었다.

Table 3. Current Use of Music Among Employees in Highway Service Areas (N=134)

Category	Listening	r(%)
Frequency	Less than 30 minutes	47(35.1)
	<b>30 minutes-1 hour</b>	<b>64(47.8)</b>
	1-2 hours	12(8.9)
	More than 2 hours	11(8.2)
Place	<b>At home</b>	<b>81(60.4)</b>
	At work	49(36.6)
	Religious institution	2(1.5)
	Concert hall	2(1.5)
Person	<b>By oneself</b>	<b>78(58.2)</b>
	With family	11(8.2)
	With friends	21(15.7)
	With colleagues	24(17.9)
Genre	<b>Korean pop</b>	<b>98(73.1)</b>
	International pop	17(12.7)
	Classical	8(6.0)
	Religious music	11(8.2)
Mood	<b>Fast and lively</b>	<b>70(52.2)</b>
	Slow and lyrical	23(17.2)
	Grand and passionate	2(1.5)
	Stable and calm	39(29.1)
Media	Radio	21(15.7)
	TV	20(14.9)
	Computer	9(6.7)
	<b>Cell phone</b>	<b>84(62.7)</b>

Category	Singing	r(%)
Frequency	<b>Less than once/wk</b>	<b>68(50.7)</b>
	2-3 times/wk	50(37.3)

	4-5 times/wk	10(7.5)
	More than 6 times/wk	6(4.5)
Place	<b>At home</b>	<b>52(38.8)</b>
	At work	46(34.4)
	Religious institution	3(2.2)
	Concert hall	33(24.6)
Person	<b>By oneself</b>	<b>51(38.1)</b>
	With family	11(8.2)
	With friends	32(23.9)
	With colleagues	40(29.8)
Genre	<b>Korean pop</b>	<b>115(85.8)</b>
	International pop	11(8.2)
	Classical	2(1.5)
	Religious music	6(4.5)
Mood	<b>Fast and lively</b>	<b>48(35.8)</b>
	Slow and lyrical	<b>51(38.1)</b>
	Grand and passionate	5(3.7)
	Stable and calm	30(22.4)
Lyrics	<b>Love</b>	<b>52(38.8)</b>
	Courage and hope	35(26.1)
	Memories	44(32.8)
	Social issue	3(2.3)

Category	Playing <sup>a</sup>	n(%)
Frequency	Less than once/wk	
	2-3 times/wk	0(0.0)
	4-5 times/wk	
	More than 6 times/wk	
Place	At home	
	At work	0(0.0)
	Religious institution	
	Concert hall	
Person	By oneself	
	With family	
	With friends	0(0.0)
	With colleagues	
Genre	Korean pop	
	International pop	
	Classical	0(0.0)
	Religious music	
Mood	Fast and lively	
	Slow and lyrical	
	Grand and passionate	0(0.0)
	Stable and calm	
Media	Keyboard	
	String	
	Wind	0(0.0)
	Percussion	

Note. The highest response of each items is highlighted in bold.  
<sup>a</sup> There were no response of participants with experience in playing instruments.

### 3.1.2 고속도로휴게소 종사자의 음악활용 목적

고속도로휴게소 종사자의 음악활용 목적에 관한 조사 결과는 Table 4와 같다. 이들의 음악활용 목적은 기분전환(M=4.28, SD=0.60)이 가장 높았고, 즐거움(M=4.17, SD=0.79), 편안함(M=4.08, SD=0.81) 순으로 나타났다. 반면, 해소감(M=3.85, SD=1.12)과 활력감(M=3.81, SD=0.90)을 얻기 위한 목적으로 음악을 활용하는 정도는 상대적으로 낮은 것으로 밝혀졌다.

Table 4. Purpose of Use of Music by Employees of Highway Service Areas (N=134)

Purpose	n(%)					M±SD
	1	2	3	4	5	
Comfort	2 (1.5)	3 (2.2)	23 (17.1)	65 (48.5)	41 (30.7)	4.08 ±0.81
Mood change	4 (3.0)	2 (1.5)	16 (11.9)	79 (58.9)	33 (24.7)	4.28 ±0.60
Joy	1 (0.7)	4 (3.0)	45 (33.6)	68 (50.7)	16 (12.0)	4.17 ±0.79
Sense of relief	5 (3.7)	8 (6.0)	59 (44.0)	50 (37.3)	12 (9.0)	3.85 ±1.12
Sense of vigor	0 (0.0)	7 (5.2)	19 (14.2)	25 (18.7)	10 (7.4)	3.81 ±0.90

Note. 1: highly disagree; 2: disagree; 3: neutral; 4: agree; 5: strongly agree.

## 3.2 직무스트레스에 따른 음악활용의 차이

### 3.2.1 직무스트레스에 따른 음악활용 현황

고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스에 따른 음악활용 현황의 차이를 알아보기 위해 직무스트레스의 전체 총합을 평균으로 나누어 직무스트레스 점수가 높은 집단과 직무스트레스 점수가 낮은 집단으로 나누어 분석하였다. 그 결과 직무스트레스에 따른 음악활용 현황에는 Table 5와 같이 대부분의 항목에서 큰 차이가 나타나지 않았다. 이들은 주로 혼자 집에서 사랑과 관련한 가사의 대중음악을 하루 30분에서 1시간 가량 감상하는 것으로 확인되었다. 반면, 직무스트레스에 따른 음악활용 현황에서 선호 음악 분위기에 대한 응답은 두 집단 간 유의한 차이를 보였다. 직무스트레스가 상대적으로 높은 집단은 느리고 서정적인 음악에 대한 활용이 높은 반면, 직무스트레스가 낮은 집단은 빠르고 경쾌한 음악에 대한 활용이 유의하게 높은 비율( $\chi^2 = 7.394, p < .05$ )을 보였다.

Table 5. Use of Music for Job Stress (N=134)

Variable	Job stress		$\chi^2$	
	Low group (n=64)	High group (n=70)		
Activity	Listening	40(62.5)	42(60.0)	2.643
	Singing	24(37.5)	28(40.0)	
	Playing	0(0.0)	0(0.0)	
	Composing	0(0.0)	0(0.0)	
Frequency	Less than 30 minutes	21(32.9)	26(37.2)	0.781
	30 minutes - 1 hour	34(14.6)	30(42.8)	
	1-2 hours	5(3.3)	7(10.0)	
	More than 2 hours	4(3.3)	7(10.0)	
Place	At home	39(60.9)	42(60.0)	1.132
	At work	23(37.5)	26(35.7)	

	Religious institution	1(1.6)	1(1.6)	
	Concert hall	1(1.6)	1(1.5)	
Person	By oneself	37(57.8)	41(58.6)	1.032
	With family	5(7.8)	6(8.6)	
	With friends	10(15.6)	11(15.7)	
	With colleagues	12(18.8)	12(17.1)	
Genre	Korean pop	51(79.6)	47(67.1)	2.734
	International pop	7(10.8)	10(14.3)	
	Classical	3(4.7)	5(7.2)	
	Religious music	3(4.7)	8(11.4)	
Mood	Fast and lively	41(64.1)	24(34.3)	6.940*
	Slow and lyrical	12(18.8)	26(37.1)	
	Grand and passionate	2(3.1)	0(0.0)	
	Stable and calm	9(14.1)	20(28.6)	
Lyrics	Love	27(42.2)	25(35.7)	3.726
	Courage and hope	15(23.4)	20(28.6)	
	Memories	21(32.8)	23(32.9)	
	Social issue	1(1.6)	2(2.8)	

a. Fisher's exact test  
p < .05

### 3.2.2 직무스트레스에 따른 음악활동 목적

고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스에 따른 음악활동 목적(편안함, 기분전환, 즐거움, 해소감, 활력감)의 차이를 알아보기 위해 리커트 3점 척도를 사용하여 긍정(그렇다, 3점), 중립(보통이다, 2점), 부정(그렇지 않다, 1점)으로 응답하도록 한 후, 윌콕슨 순위합 검정으로 분석한 결과는 Table 6과 같다. 음악활동 목적을 살펴보면 직무스트레스가 높은 집단과 낮은 집단 모두 기분전환과 즐거움에 대한 수치가 높게 나타났다. 한편 두 그룹 모두 해소감이나 활력감은 다른 항목에 비해 낮은 경향을 보였으며, 특히 해소감의 항목은 직무스트레스가 높은 집단이 낮은 집단에 비해 유의하게 높은 수치( $z = -2.189, p < .05$ )를 나타내 집단 간 차이를 보였다.

Table 6. Purpose of Use of Music for Job Stress (N=134)

Purpose	Job stress		z
	low group (n=64)	high group (n=70)	
Comfort	2.66±0.53	2.62±0.50	0.756
Mood change	2.81±0.45	2.85±0.57	-0.861
Joy	2.78±0.89	2.72±0.72	0.503
Sense of relief	2.10±0.95	2.58±0.86	<b>-2.189*</b>
Sense of vigor	2.38±0.76	2.46±0.80	-1.063

a. Wilcoxon rank sum test  
p < .05

## 4. 논의 및 제언

본 연구는 고속도로휴게소 종사자의 음악활동을 살펴 보았으며, 나아가 이들의 직무스트레스와 음악활동의 관계를 분석하였다. 연구의 주요 결과를 중심으로 한 논의는 다음과 같다.

첫째, 고속도로휴게소 종사자의 음악활동 현황에 대한 조사에서 이들은 주로 혼자 집에서 음악 감상을 하는 것으로 확인된 반면, 이들의 악기 활용은 전무한 것으로 나타났다. 기존 선행연구를 살펴보면, 악기연주 활동은 긍정적 자아에 대한 동기를 유발하고[34], 자신이 말로 표현할 수 없는 감정을 연주를 통해 표현하므로, 자신의 힘과 역량을 확인할 수 있는 적극적인 음악 행위이다[21]. 또한, 악기를 배우고 연주하는 경험은 자기표현과 의사소통의 기회를 제공할 뿐만 아니라[35], 직무스트레스 감소와 심리적 안정감 향상에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다[28]. 따라서 고속도로휴게소 종사자들의 직무스트레스 감소를 위하여 악기 연주 활용을 고려할 필요가 있다. 특히 고속도로휴게소종사자가 겪는 심리 정서적 어려움을 지원하기 위해서는, 합주를 통해 타인과의 친밀감을 형성할 수 있도록[36] 개별 프로그램 보다는 집단 프로그램을 개발하여, 구성원들과의 직접 접촉을 통해 음악적인 관계형성을 촉진하는 것이 효과적일 것으로 생각된다.

둘째, 고속도로휴게소 종사자가 선호하는 음악 장르는 대중가요가 가장 높게 나타났으며 이는 직무스트레스 감소를 위한 음악 감상 중 가장 많이 선호하는 것이 대중가요[31,37]인 선행연구 결과와 일치한다. 또한, 대중가요를 즐겨 부름으로써 심리적 또는 환경적인 긴장, 스트레스 또는 욕구불만을 감소시키고 음악에 심취하여 대리만족감을 느끼는 것[38]과 스트레스 감소를 위해 가장 선호하는 음악이 대중가요를 감상하는 것[39]이라는 결과를 지지한다. 한편, 본 연구에서 고속도로휴게소 종사자가 선호하는 노래 가사의 주제는 사랑이 높은 비율로 나타났다. 이는 대중가요 자체가 사랑을 주제로 하는 경우가 많기 때문인 것으로 해석된다[40]. 특히, 이들의 음악활동에 대한 선호 즉, 음악적 취향은 일상생활에서 손쉽게 접근할 수 있는 매체를 통한 반복청취와 음악의 친숙도에 직접적인 영향을 받은 것으로 사료된다[41]. 뿐만 아니라, 대중가요를 매개로 한 심리·정서적 지원 프로그램은 특별한 기술이나 능력이 없어도 편안하고 친숙하게 자신의 내면을 탐색하고 긍정적으로 자신을 재인식할 수 있도록 도울 수 있다[22]. 이에, 고속도로휴게소 종사자들에게 친숙한 노래 활동은 건강한 삶을 영위할 수 있

는 기회를 제공하고, 직무스트레스로 인한 부정적 정서를 긍정적으로 전환하여 심리적 어려움과 스트레스를 완화할 수 있는 정서적 지지 도구가 될 수 있음을 시사한다.

셋째, 고속도로휴게소 종사자의 음악활용 목적은 편안함, 기분전환, 즐거움, 해소감, 활력감 순으로 나타났다. 음악을 통해 이들은 기분전환을 할 수 있고, 편안함을 가질 수 있었다는 응답이 높았는데, 이는 음악이 기분전환을 돕고 긴장, 불안, 우울 등을 해소하여 정서적 안정감을 회복하는 데에 효과가 있다는 선행 연구 결과[42,43]와도 일치한다. 즉, 음악은 정서적 안정감을 제공하며, 편안하고 친근한 환경을 조성하여 스트레스 감소에 도움을 줄 뿐만 아니라, 부정적인 정서에서 긍정적인 정서로 변화를 유도하는 데에도 효과적인 도구가 될 수 있다는 것이 고속도로휴게소 종사자들에게도 동일하게 적용된 것이다. 한편, 음악활용 목적에서 해소감과 활력감은 상대적으로 낮은 비중을 차지하였는데, 이는 고속도로휴게소 종사자들이 개별 감상 위주의 제한된 음악활용을 하고 있다는 결과와 관련하여 생각해 볼 수 있다. 즉, 안전하고 편안한 생리적 반응 유도를 통한 이완적 음악 감상뿐만 아니라[44], 악기연주나 노래하기 등의 다양한 음악 활동으로 역동적이고 적극적인 상호 교류를 할 수 있을 때, 해소감과 활력감도 경험할 수 있을 것이라 사료된다.

넷째, 고속도로휴게소 종사자의 직무스트레스에 따른 음악활용에서 대부분의 항목에서 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 선호 음악분위기에서는 직무스트레스가 상대적으로 높은 집단과 낮은 집단 간에 유의한 차이를 보였다. 직무스트레스가 높은 집단은 느리고 서정적인 분위기를 선호하는 반면, 직무스트레스가 낮은 집단은 빠르고 경쾌한 음악에 대한 선호가 높게 나타났다. 이는 이들의 심리·정서적 특성이 선호하는 음악 분위기에도 영향을 미친 것으로 해석된다. 실제로, 음악 정서와 관련한 모델 가운데 '음악 특성 모델(music-specific model)'은 음악이 갖는 고유성을 강조함으로써 심리음향적 특성과 음악 구성 요소의 특성을 정서 반응과 관련시켜 설명한다[45]. 특히 리듬, 템포, 선율, 화성, 조성, 음색, 음역, 강약 등의 요소가 행복, 슬픔, 두려움, 분노, 다정함 등의 정서 유발과 밀접한 관련이 있는 것으로 밝혀졌다[46-49]. 즉, 빠른 템포와 규칙적인 리듬패턴에서는 긍정적이며 활성화된 에너지를, 느리고 순차적인 선율은 부정적이며 낮은 각성을 유발할 수 있다는 것이다[50]. 따라서 음악 요소적 특성으로 인해 유도된 정서는, 고속도로휴게소 종사자의 심리·정서 상태와 밀접하게 연관되어 음악적인 관계가 형성되고, 이를 통해 감상에 대한 동기가 촉진되어 선

호도의 차이에 영향을 미친 것으로 해석된다. 즉, 동질성의 원리(iso-principle)에 따라 느리고 서정적인 음악이 상대적으로 스트레스가 높은 집단의 부정적 정서와 긴밀하게 연합된 것으로 여겨진다. 이에, 고속도로휴게소 종사자 중 스트레스 위험군을 위한 심리적, 정서적 지원 음악 프로그램을 개발하고 구체화하여 이를 실현할 필요가 있다.

마지막으로, 고속도로휴게소 종사자의 음악활용 목적에서 직무스트레스가 상대적으로 높은 집단이 낮은 집단에 비해 해소감을 위한 음악활용 빈도가 높게 나타났다. 음악의 활용에 대한 목적은 이들이 음악을 통해서 얻고자 하는 기대 혹은 성취하고자 하는 방향을 나타내는 것이라 할 수 있다. 과도한 업무부하로 인한 직무스트레스는 업무집중력 저하, 업무 의욕 상실, 불안감과 스트레스성 질환 등 정신적으로나 육체적으로 부정적인 영향을 미칠 수 있다[51]. 이러한 직무스트레스 감소를 위해 다양한 심리치료 기법들이 소개되고 있으며 그 중 음악은 안전한 환경 속에서 사회적, 정서적, 인지적, 운동적인 요소들을 통합하여 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 특히, 음악은 음악 감상의 투사적인 기법부터 역동적인 연주를 통해 카타르시스를 경험하는 유용한 도구가 될 수 있다. 즉, 긴장 이완 또는 생체 에너지의 활성화, 감정 변화에 대한 인식뿐만 아니라, 내재된 감정들을 표출시켜 음악을 통해 감정이 자극되고 해소감을 경험하게 된다[21]. 따라서 직무스트레스가 높은 집단은, 현재의 심리적인 불안이나 억제된 감정에서 벗어나기 위해 음악을 활용하여 정화를 유도하고 촉진하는 전략을 스스로 사용할 것이라 볼 수 있다. 실제로, 음악의 리듬과 선율은 감정 정화와 에너지 분출에 효과적이며, 이러한 정화 체험은 '절정 경험(peak experience)'으로 삶의 질적인 만족을 위해 필수적이다[52]. 이에, 고속도로휴게소 종사자들의 직무스트레스를 감소시키고, 이들의 신체적, 심리적, 생리적 균형을 통한 '최적 상태'를 복원하기 위한 음악 프로그램을 제공할 필요가 있다.

이러한 논의를 바탕으로 한 제언은 다음과 같다. 본 연구는 U시와 G도의 고속도로휴게소 종사자 150명을 대상으로 통계자료를 수집하였는데, 모집된 표본에서 개인적 특성의 분포가 고르지 않고, 표본수가 적어 본 연구의 결과를 고속도로휴게소 종사자 전체로 일반화하는 데에는 제한이 있다. 향후 연구에서는 지역, 연령, 성별 등을 고려하여 표본수를 늘려 분석해야 할 것이다. 또한, 고속도로휴게소 종사자에 대한 기존 선행연구가 부족하며, 이들의 직무스트레스 감소를 위한 음악치료프로그램은 전

무한 상태이다. 이에, 고속도로휴게소 종사자들의 음악활동 뿐만 아니라 음악 인식과 태도, 선호 등에 대한 세밀한 연구를 수행하여 이들을 위한 음악 프로그램 개발의 기초자료를 보다 폭넓고 다양하게 제공할 필요가 있다. 이를 토대로 고속도로휴게소 종사자의 심리·정서적 지원을 위한 음악 프로그램을 개발하고, 이에 대한 효과성을 체계적으로 검증할 수 있는 연구가 이루어질 수 있기를 기대한다. 특히, 본 연구의 결과로 직무스트레스에 따른 선호 음악장르가 다른 것으로 밝혀졌으므로, 추후 연구에서는 이에 대한 실험적 연구가 진행될 필요가 있다. 또한, 고속도로 휴게소 종사자들이 노래부르기나 악기연주에 비해 음악감상을 많이 활용 하는 것으로 조사되었으므로, 향후 연구에서는 음악감상이 이들의 직무스트레스 해소에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 과학적 연구를 진행할 것을 제안한다.

## REFERENCES

- [1] Y. J. Ha. (2017). A convergence study on the effects of satisfaction of nurses using the electronic medical record system on job stress, *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(5), 69-78.
- [2] M. J. Davidson & C. L. Cooper. (1984). Occupational stress in female managers: A comparative study. *Journal of Management Studies*, 21(2), 185-205.
- [3] J. M. Woo. (2005). Stress management in the workplace, *Korean Journal of Family Medicine*, 26(7), 375-383.
- [4] National Bureau of Korea. <http://www.kostat.go.kr>.
- [5] Y. J. Kang. (2015). *A study on work-related stress and use of music of middle school teachers*, Ewha Woman University, Master dissertation, Seoul.
- [6] J. Y. Park, J. K. Lee & K. H. Suh. (2007). The effect of music on recovery of cardiovascular and psychoaffective responses to stress, *The Korean Journal of Health Psychology*, 12(2), 395-409.
- [7] K. H. Suh & K. H. Oh. (2009). The moderate effect of life satisfaction expectancy on life stress and health among college students. *Korean journal of health psychology*, 14(3), 633-648.
- [8] Y. M. Lee. (2013). An study on the trends in the studies of the teachers' psychological burnout, *The Journal of Elementary Education*, 26(2), 125-152.
- [9] L. H. Chang. (2011). An effects of job-family conflict, trust to leader, emotional labor on job attitudes using consulting data in securities industry, *The Korean Society of Management Consulting*, 11(2), 117-134.
- [10] B. S. Kim & J. Hwang. (2018). The effect of perceived crowding of emotional laborers on emotional disharmony, emotional exhaustion, and customer orientation, *Journal of Korea Service Management Society*, 19(1), 21-45.
- [11] Korea Expressway Corporation (2009). *Road safety, additional facilities and environment*. Seoul: Construction Information.
- [12] B. Jung & H. Kim (2011). A study on analysis of factors influencing choice of the highway service area, *Korea Planning Association*, 46(2), 299-307.
- [13] H. K. Han, D. S. Choi, H. H. Choi, Y. T. Shon & T. K. Moon. (2007). A study on service area Development with user's need, *Korean Society of Civil Engineers Academic representation*, 10, 1780-1783.
- [14] N. H. Jung, J. H. Ha & N. S. Yoon. (2009). Application of importance-performance analysis in highway service area's performance, *Journal of Distribution Science*, 7(1), 7-20.
- [15] M. K. Oh. (2012). *A study on the effects of emotional workers on factors in influencing job satisfaction*, Ajou University, Master dissertation, Suwon.
- [16] S. C. Kim, Y. S. Kim & H. R. Lee. (2007). The effects of group music therapy program on stress and anger reduction for adolescents, *The Korea Journal of Counseling*, 8(4), 1605-1622.
- [17] E. Labbe, N. Schmidt, J. Babin & M. Pharr. (2007). Coping with stress: The effectiveness of different types of music, *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 32(3/4), 163-168.
- [18] M. V. Thoma, R. L. Marca, R. Brönnimann, L. Finkel, U. Ehlert & U. M. Nater. (2013). The effect of music on the human stress response, *PLoS one*, 8(8), e70156.
- [19] S. Y. Park & E. Y. Hwang. (2011). A study on the music preference on individual factor of general public, *Korean Journal of Music Therapy*, 1(1), 1-15.
- [20] S. K. Lee. (2011). *The music practical use actual condition for the Wellness of the music therapists*, Ewha Woman University, Master dissertation, Seoul.
- [21] H. J. Chong. (2015). *Music therapy : understanding and application*, Seoul: Ewha Woman University publishing.
- [22] Y. M. Yoon & H. Y. Park. (2018). Effects of song-autobiography activities on, *Journal of Arts Psychotherapy*, 14(1), 27-46.
- [23] H. G. Bak & J. Y. Lee. (2014). A meta-analysis of the music therapy research to reduce stress, *Korean Journal of Music Therapy*, 16(1), 29-47.
- [24] M. L. Baek & Y. R. Kim. (2016). Effect of music listening on convergent job stress of fire-fighter, *Journal of the Korea Convergence Society*, 7(6), 99-104.
- [25] J. Y. Lee & J. Y. Moon. (2016). The effects of the music



- listening on decrease of occupational stress, fatigue and anxiety for fighter-pilots in the air force, *Korean Journal of Educational Therapist*, 8(3), 569-585.
- [26] H. J. Kim & E. J. Kim. (2017). The Influence of preferred music listening on police officers' occupational stress and fatigue, *Journal of music and human behavior*, 14(1), 41-62.
- [27] T. Lesiuk. (2005). The effect of music listening on work performance, *Psychology of music*, 33(2), 173-191.
- [28] A. R. Jeon & H. J. Kwak. (2016) A study on the effect of ukulele music therapy education on job stress and psychological wellbeing of kindergarten teachers, *Journal of Arts Psychotherapy*, 12(4), 167-186.
- [29] S. K. Lee. (2005). The influences of music listening versus rhythm playing intervention on stress and anxiety of workers, *Korean Journal of Music Therapy*, 7(2), 54-73.
- [30] M. L. Cha & K. S. Kang. (2017). Study on the effect of song-focused group music therapy for emotional labor of service associate in call center, *Journal of Arts Psychotherapy*, 13(4), 55-74.
- [31] J. H. Kim. (2016). *Relationship between secondary school teachers' job stress and music preference*, Koin University, Master dissertation, Busan.
- [32] A. C. North, D. J. Hargreaves & J. J. Hargreaves. (2004). Use of music in everyday life, *Music Perception*, 22(1), 41-77.
- [33] J. H. Yang & H. Y. Park. (2016). Uses of music by people with adventitious visual impairments, *Journal of music and human behavior*, 13(1), 41-60.
- [34] H. J. Kwak & H. G. Son. (2014). Effects of music therapy education using ukulele in improving the EQ and self-esteem in children in women's refuge, *Journal of Holistic Mind Body Therapy*, 9(1), 97-115.
- [35] J. Y. Nam & E. Y. Hwang. (2016). A case study on the effects of music therapy adopting psycho-educational approach on increasing self-expression and communication skills of adolescents with cerebral palsy, *Journal of Arts Psychotherapy*, 12(2), 75-104.
- [36] J. H. Chung, K. J. Chung & A. N. Choi. (2015). The effect that the population music therapy utilizing the tone chime reaches to the notice concentration power of the loss family child and self-esteem, *Journal of Arts Psychotherapy*, 11(4), 213-233.
- [37] E. B. Song. (2013). *Relationship between Job Stress and Music Appreciation*, Sookmyung Woman's University, Master's dissertation, Seoul.
- [38] K. H. Suh & J. Y. Park. (2012). Relationship between the music preference and self-concepts among college students, *Korean Journal of Youth Studies*, 19(9), 257-27.
- [39] E. Y. Hwang. (2012). A study on the musical activities and musical preference according to coping strategy of university students, *Journal of music and human behavior*, 9(1), 1-20.
- [40] W. J. Shin & H. Y. Park. (2018). Use of music by international college students in Korea, *Journal of music and human behavior*, 15(1), 51-68.
- [41] L. Finnäs. (1989). How can musical preference be modified?: a research review, *Bulletin of the Council for Research in Music Education*, 1-58.
- [42] J. Bradt & C. Dileo. (2009). Music for stress and anxiety reduction in coronary heart disease patients. *Cochrane Database Systematic Reviews*, 2, CD006577.
- [43] C. L. Pelletier. (2004). The effect of music on decreasing arousal due to stress: A meta-analysis, *Journal of music therapy*, 41(3), 192-214.
- [44] Robb, S. L. (2000). Music assisted progressive muscle relaxation, progressive muscle relaxation, music listening, and silence: A comparison of relaxation techniques, *Journal of Music Therapy*, 37(1), 2-21.
- [45] P. N. Juslin & P. Laukka. (2004). Expression, perception, and induction of musical emotions: A review and a questionnaire study of everyday listening, *Journal of New Music Research*, 33(3), 217-238.
- [46] T. Eerola. (2012). Modeling listeners' emotional response to music. *Topics in Cognitive Science*, 4(2), 1-18.
- [47] L. Gagnon & I. Peretz. (2003). Mode and tempo relative contributions to "happy-sad" judgments in equitone melodies. *Cognition & Emotion*, 17(1), 25-40.
- [48] E. G. Schellenberg, A. M. Krysiak & R. J. Campbell. (2000). Perceiving emotion in melody: Interactive effects of pitch and rhythm. *Music Perception*, 18(2), 155-171
- [49] J. F. Thayer & M. L. Faith. (2001). A dynamic systems model of musically induced emotions. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 930, 452-456.
- [50] H. J. Chong, E. Jeong & S. J. Kim. (2013). Listeners' perception of intended emotions in music. *International Journal of Contents*, 9(4), 78-85.
- [51] J. H. Park, M. K. Lee & Y. E. Jang. (2010). A Study on the Effect of Job Stress of Employees to Depression: Moderating Effect of Quantities and Frequencies of Drinking, *Journal of Korean Alcohol Science*, 11(1), 1-14.
- [52] P. Nordoff & C. Robbins. (2007). *Creative music therapy: A guide to fostering clinical musicianship* (2nd edition). Gilsum, NH: Barcelona.

이 선 정(Lee, Seon Jeong)

[정회원]



- 1987년 2월 : 동주여자대학 유아교육과(학사)
- 2018년 8월 : 고신대학교 교회음악대학원 음악치료전공(석사)
- 2019년 2월 ~ 현재 : 고신대학교 대학원 음악치료전공(박사과정)
- 관심분야 : 음악치료, 감정노동자

· E-Mail : loj3994@naver.com

박 혜 영(Park, Hye Young)

[정회원]



- 2001년 2월 : 이화여자대학교 기악과(학사)
- 2005년 2월 : 이화여자대학교 교육학과(석사)
- 2015년 8월 : 이화여자대학교 음악치료학과(박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 음악치료전공 조교수

· 관심분야 : 음악치료, 음악정서

· E-Mail : legendphy@kosin.ac.kr