

# TV 프로그램 시청이 직장인의 스트레스 및 의사소통에 미치는 영향

## The Effects of Watching TV Programs on Employees' Stress and Communication

천경주, 이상옥, 김유리, 김성수  
부산대학교 의학과 인문사회의학교실

Kyung-Ju Chun(chunkyung-ju@hanmail.net), Sang-Ok Lee(yisoism@naver.com),  
Yoo-Ri Kim(yoori84@hanmail.net), Sung-Soo Kim(tigerkss@pnu.edu)

### 요약

본 연구는 대한민국 직장인의 높은 스트레스 지수와 낮은 의사소통 지수의 현상을 파악하고 개선하고자, TV 시청의 방법을 사용하여 그들의 스트레스와 의사소통에 미치는 영향을 알아보려고 하였다.

제조업 근로자들을 대상으로 총 20주간 진행 되었고, 본 연구에서 개발한 'TV 프로그램 시청' 방법을 사용하여 점심식사 이후 30분간 프로그램을 시청하도록 하였으며, 프로그램 시청에 앞서 먼저 스트레스 지수와 의사소통 지수를 각각 측정하였다. 'TV 프로그램 시청' 수행 후 실험 참여자들은 일상 업무로 복귀하여 오후 일과를 다시 시작하였고, 20주 후 실험 참여자들의 스트레스 및 의사소통 지수를 한 번 더 측정하였다. 스트레스 지수와 의사소통 지수는 30~50대의 직장인들이 실험 전과 후의 평균의 차이가 통계적으로 유의미하였고, 특히 30대는 스트레스 감소와 의사소통 증가량이 크게 나타나, 다른 연령과 비교했을 때 스트레스 지수와 의사소통 지수가 가장 크게 개선되었다. 본 연구는 TV 시청이라는 새로운 방법이 사내 직원들의 스트레스 완화와 의사소통 증진에 긍정적 효과가 있음을 보여주었다. 그동안 기업에서는 직장인들의 스트레스 관리와 의사소통 증진을 위해 다양한 프로그램을 개발하고 수행하여 왔지만, 그 효과나 지속성 면에서 부족한 부분이 있었다. 이러한 현실 속에서 본 연구의 점심시간을 통한 30분의 짧은 'TV 프로그램 시청'이 직장 내에서 직원들의 높은 스트레스를 완화하고, 낮은 의사소통 능력을 향상시키기 위한 효율적인 접근 방법이 될 것으로 생각한다.

■ 중심어 : | TV 프로그램 시청 | 직무 스트레스 | 의사소통 | 스트레스 완화 | 의사소통 증진 |

### Abstract

The purpose of this study is to examine the effects of watching TV on employees' stress and communication levels. We developed a 30 minutes-long TV watching program for this study. Participating employees were asked to watch the 30 minutes-long TV programs during their lunch hours for 20 weeks. The stress and communication levels were measured before and after the experiment. The results show that in general, both the average stress level and communication level were statically significantly improved for all the participated employees except those in the 20s. The biggest improvement in stress and communication levels was made in those in the 30s. In sum, the 'Watching TV programs' had a positive impact on the reduction of stress and the increase of communication abilities for the employees. This is believed to be the first employer initiated attempt in Korea to tackle employees' stress and communication problems with the implementation of the TV watching program concept.

■ keyword : | Watching TV Programs | Job Stress | Communication | Relieve Stress | Enhance Communication |

\* 이 과제는 부산대학교 기본연구지원사업(2년)에 의하여 연구되었음

접수일자 : 2018년 10월 11일

수정일자 : 2018년 11월 16일

심사완료일 : 2018년 11월 18일

교신저자 : 김성수, e-mail : tigerkss@pnu.edu

## 1. 서론

최근 직장인을 대상으로 ‘직장생활 스트레스 정도’에 대해 조사한 결과, 전체 응답자의 73.3%가 스트레스를 받고 있으며[1], 직장인들의 스트레스는 직장 내 불확실한 위치와 고용 불안, 대인관계, 의사소통 어려움 등과 연관성이 있다고 한다[2][3]. 직장 내 스트레스는 신체적, 정신적 질병의 원인이 되고[2] 특히, 국내 직무 스트레스로 인한 정신질환으로 인한 자살이 매년 증가[4]하고 있으며 이는 2010년 한 해 동안 23조 5298억원, 국내 총생산(GDP)의 2.01%의 사회, 경제적 비용을 초래할 수 있다고 한다[5]. 최근에는 직장 내 직원들의 복지차원뿐만 아니라 기업의 효율성 제고에 필수라는 시각에서 국내,외 기업들도 적극적으로 나서며, 스트레스 관리를 위한 상담위주의 근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program; EAP)을 도입, 운영하고 있는 현실이다[6].

먼저, 직무 스트레스에 관한 국내 연구를 살펴보면 직장인들의 스트레스는 주로 직무와 관련해서 겪는 경우가 많으며[7] 이러한 직무 스트레스가 장기간 지속되면 신체적인 증상은 물론, 심리적, 사회적 측면까지 영향을 미친다. 초기에는 두통, 피로, 소화장애와 같은 일반적인 증후를 보이다가 스트레스가 점점 심해지면 우울증, 불안감, 긴장, 의기소침 등의 증상이 나타나며, 스트레스가 최고조에 달했을 때는 혈압상승, 심장질환과 같은 건강에 심각한 위협을 줄 수 있는 극심한 상황까지 갈 수 있다[8]. 또한, 직장인의 직무 스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지며 직무에 대한 집중력도 떨어진다[9]. 직장에서 경험하게 되는 업무과중이나 대인관계 갈등, 직장 내 비합리적 권위 문화 등으로 인한 스트레스가 점차 증가하고 있어, 결과적으로 직장인의 정신적 건강에 영향을 준다고 하였다[10]. 이처럼 직무 스트레스는 직장인들에게 일시적인 기능저하를 초래하여 업무실적의 저하로 나타나고, 집중력이 떨어지게 되면서 나아가 산업재해로까지 이어질 수 있다[11].

국외에서 이루어진 직무 스트레스 관련 연구를 보면, 미국의 모 기업 직장인들은 직무 스트레스 극복의 어려움, 동료와의 문제, 상사와의 관계 등의 직무 스트레스

를 겪고 있는 것으로 조사된 바 있다[12]. 또한, 직무 스트레스는 개인의 건강수준 및 삶의 질에 부정적 영향을 주며, 이는 직무만족도 저하로 이어져 기업의 생산성 감소와 각종 사고 및 재해를 증가 등 치명적인 사회적 부담을 유발한다고 하였고[13][14], Hendrix 등은 스트레스가 개인의 이직 의사에 간접적으로 영향을 미친다고 하였다[15].

흔히 말하는 스트레스는 몸에 해로운 자극을 받을 때 몸 안에 발생하는 심리적, 신체적 피로를 뜻하며, 심리학 또는 생물학에서는 스트레스 요인에 대항하려는 심신의 변화 과정을 의미한다. 긍정적 스트레스(positive stress)와 부정적 스트레스(negative stress)가 있다. 또한, 직무 스트레스는 근로자가 직무를 수행하는 과정에서 발생하게 되는 스트레스로, 직무요건이 근로자의 능력(capabilities)이나 자원(resources), 바람(needs)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응을 의미한다.

직무 스트레스는 넓은 의미로 스트레스의 일반적인 정의에 근거하지만, 직업과 조직 내에서 발생하는 특수한 스트레스이기 때문에 개인과 조직의 차원을 동시에 고려해야 할 필요가 있다[16].

일반적으로 높은 스트레스는 의사소통의 단절로 이어질 수 있는데[17][18], 직장 내에서 개인들이 받는 직무 스트레스는 개인의 활동을 위축시키고 심리적으로 불안감을 준다[19]. 따라서 주변 사람들과의 소통이 줄어들면서 직장 내 의사소통 환경이 폐쇄적으로 변하게 된다. 스트레스와 의사소통은 개인이 사회생활에 적응하는데 중요한 요소이기에[20] 직장인들이 스스로 자신의 스트레스를 조절하고 서로 간의 원활한 의사소통을 할 수 있도록 파악해 나가는 것은 매우 중요하다.

사람의 의사나 감정의 소통으로 ‘가지고 있는 생각이나 뜻이 서로 통함’이라는 뜻으로, 인간이 사회생활을 하기 위해서 가장 필수적으로 가지고 있어야 하는 능력을 의미한다. 몸짓, 자세, 표정, 억양, 노래, 춤 등과 같은 비언어적 요소들까지 포함된다. 본 연구에서 측정하고자 하는 의사소통은 개인의 의사소통 능력에 대한 주관적 평가로써, 많은 선행 연구들 중 TV 프로그램 시청이 개인의 주관적 의사소통, 즉 직장인들의 의사소통 능력

증진에 미치는 효과를 보는 연구는 없었다.

그러나 스트레스 관리를 위한 다양한 국외 연구 [21-24]와는 달리, 국내 연구는 직장인들의 스트레스 원인에 초점을 두는 경향이 있다[9][10][25][26]. 근래에 들어 마음챙김 또는 요가를 이용한 스트레스 관리 프로그램의 개발[27]이나 상담위주의 스트레스 관리 프로그램[6] 등이 생겨났지만, 기업의 전면 주도하에 이루어지는 직원들의 스트레스 완화 및 의사소통 증진을 위한 중재연구는 매우 제한적이다. 더군다나 스트레스 완화를 위한 조직 내 중재방법은 크게 두 가지 차원인 개인적 차원과 조직적 차원에서 이루어지는데, 조직 내에서 직원들에게 시행하는 스트레스 중재가 기업의 효율성 면에서 더 유효하다는 보고도 있다[2].

최근에는 직장인이 아닌 일반인들의 스트레스를 줄이기 위한 방법으로, 기존의 알려진 방법과는 다른 새로운 방법인 TV 시청과 스트레스의 관계에 관한 연구가 있어왔다. 예를 들어 TV 화면을 통해 자연경관에 노출되는 참가자들의 경험이 스트레스 완화에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구[28]에서는 참가자들의 정서적 개선(우울감과 불안감 감소, 긍정적 기분 증가)에 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났다. 여기서 정서적 개선은 심리적 개선을 뜻하며, 이는 곧 스트레스 지수가 개선되는 효과를 의미한다[28]. 그러나 이 연구는 TV 시청의 효과가 아닌, 모니터를 통해 자연경관의 효과를 보는 연구이기 때문에 TV 시청 자체의 효과라고 보기는 어렵다.

TV 시청을 스트레스 완화의 측면에서 본다면 TV 시청은 하나의 여가활동[29]이며, 여가활동은 심리적으로 안녕감을 주어 신체적 건강은 물론 정신건강을 포함하는 전반적인 건강에 영향을 미친다[30]. B. S. Frey *et al.*(2007)에 따르면 다소 무거운 내용이 담긴 프로그램을 보다는 자신이 좋아하고 활력이 있는 내용의 프로그램을 시청했을 때 시청자의 삶의 만족도가 높았다[31]. 또 다른 연구에서는 사람들이 스트레스 해소를 위해 TV를 보며 특히 자신이 좋아하는 프로그램을 반복하여 재시청 하는 것이 스트레스 회복에 도움이 되는 것으로 나타났다[32].

그러나 국내에서는 기업이 TV 시청이라는 중재방법

을 통해 스트레스 완화 효과와 의사소통 증진에 관한 실험적인 연구는 찾아 볼 수 없다. 또한, 직장인들은 개인마다 스트레스에 반응하는 정도와 구성원 간의 소통 여부가 달라지기 마련이다. 따라서 직장인들을 연령대별로 구분하여 각 연령대에 맞는 해결 방안을 마련할 수 있도록 그들의 스트레스와 의사소통 여부를 자세히 알아 볼 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 TV 시청 효과의 새로운 방법을 적용하여 직접 개발한 ‘TV 프로그램 시청’을 통해 직장인들의 연령대별 스트레스 지수 변화와 의사소통 지수 변화를 알아보고, TV 프로그램 시청이 스트레스 완화와 의사소통 증진에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 하였다.

가설 1. 직장인들은 TV 프로그램 시청 후 스트레스 지수가 낮아질 것이다(스트레스 완화 효과).

가설 2. 직장인들은 TV 프로그램 시청 후 의사소통 지수가 높아질 것이다(의사소통 증진 효과).

## II. 대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 울산지역 소재 제조업 근로자 150명을 대상으로 실시하였다. 연구대상자의 크기는 G\*Power 3.1.3. program을 이용하여 평균비교 시 유의수준 .05(양측), 검정력 90%, 효과크기 0.25(중간)를 기준으로 하여 총 170명을 산정하였다. 이에 따라 총 170부의 설문지를 직종 구분 없이 사무직, 기능직, 교대직 모두를 포함한 직장인에게 배부하여 실시하였으며, ‘TV 프로그램 시청’에 대한 실험도 이루어졌다. 최종 회수된 설문지는 156부였으며, 회수된 156부 중에서 6부는 설문지 전체 혹은 일부를 성의 없게 체크했다고 판단하였기 때문에 제외시켰다. 또한, 연구 대상자는 참여자들의 자발적 참여로 이루어졌고, 실험 참여에 대한 익명성, 비밀성 등에 대한 동의를 얻었다.

### 2. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 자기기입식 설문지를 이용하였으며 설문지의 내용은 일반적 특성 4문항, 스트레스 지수 24문항, 의사소통 지수 20문항의 총 48문항으로 구성되었다. 설문지 작성이 끝나면 20주간 'TV 프로그램'을 시청하게 하였고, 설문 작성은 프로그램 시청이 끝난 후 한 번 더 실시하여 총 두 번 작성하였다.

### 2.1 일반적 특성

일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 근무기간을 묻는 4문항으로 구성되었다.

### 2.2 스트레스 지수 척도

본 실험에 사용된 스트레스 지수 척도는 보건복지부에서 제공한 직무스트레스 측정도구를 직장인의 상황을 고려하여 본 연구에서 다시 수정·보완하여 사용하였다. 문항의 구성은 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율성 결여, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상 부적절, 조직문화 등 8개 영역 중에 이들 영역을 대표하는 문항 24개로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 스트레스 지수가 높은 것을 의미하며, 특히 스트레스 지수 측정 결과가 25점 이상이면 위험군, 36점 이상이면 고위험군으로 분류하였다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .895였다.

### 2.3 의사소통 지수 척도

의사소통 지수는 보건복지부에서 제공한 의사소통 지수 측정도구를 사용하였다. 문항의 구성은 공감의 원칙 4문항, 경청의 원칙 2문항, 통합의 원칙 3문항, 스토리텔링의 원칙 4문항, 명료성의 원칙 2문항, 반복/자극의 원칙 2문항, 진정성의 원칙 3문항의 총 20문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도를 사용하여 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '항상 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높다는 것을 의미한다. 구체적으로는 측정 후 합산 점수가 90점 이상이면 소통의 달인, 80점 이상이면 원활한 소통, 70점 이상이면 평범한 소통, 55점 이상이면 일방적 소통, 마지막으로 55점 이하이면 소통의 부재로 분류하였다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .923이었다.

### 2.4 TV 프로그램 시청

먼저, 설문지 작성이 끝나면 본 연구에서 직접 선정한 'TV 프로그램'을 사용하여 직장인들이 점심식사 이후 30분간 시청하도록 하였다. 이 방법은 점심식사 후에 프로그램을 보는 방식으로 근무시간에 지장을 주지 않는다는 점이 직장인들의 부담을 덜게 해주었다.

참여자들의 원활한 프로그램 시청을 위해 자체적으로 선정한 밝고 재미있는 동영상을 사용하였다. 동영상의 선별 및 적합성 검사를 위해 미디어콘텐츠 전공교수 2인에게 의뢰하여 2개월 동안 동영상 선별 작업을 진행하였다.

처음에 임의로 정한 동영상은 종류가 약 100여 개로 매우 다양하여 개인의 취향대로 골라서 보게 하였으나, 밝고 재미있는 동영상이라는 취지에 맞지 않는 내용이 많았고, 종류가 다양하여 일관성이 없었다. 그리하여 15명의 사원들과 3명의 임원들이 각자 동영상을 시청한 후 회의를 거쳐 50개의 동영상을 선정하였고, 이를 토대로 예비 실험을 진행하였다. 그 결과, 동영상 시청 후 실험 참여자들의 스트레스가 줄어드는 패턴이 관찰되었으며, 이는 본 연구의 목적에 적합하다고 생각하여 미디어콘텐츠 전공교수에게 이러한 결과를 보여주면서 조언을 구하기로 하였다.

전문가의 의견을 바탕으로 전체 회의를 통해 동의를 얻은 후 최종적으로 30개를 선정하였고 이 동영상들을 크게 코미디 프로그램, 예능 프로그램, 코믹 영화의 세 가지로 분류하여 각 프로그램 당 10개의 동영상으로 구성하였으며, 개인이 하나를 선택하여 자유롭게 30분간 시청한 뒤 오후 일과를 다시 시작하도록 하였다. 이 실험은 20주간 진행 되었고, 프로그램 시청을 마친 실험 참여자들은 20주 후 최종 영상 시청 종료 후에 스트레스 설문지와 의사소통 설문지를 한 번 더 작성하였다.

## 3. 자료 수집방법

자료 수집기간은 2017년 3월 6일부터 7월 28일까지로 울산에 위치한 제조업 회사에 방문하여 자료 수집의뢰를 신청, 허락을 받은 후 연구의 목적을 설명하고 직원들의 협조를 받아 설문지를 배부, 회수하였다. 설문지 배부 전, 직원들에게 익명성 보장을 안내하고 동의를

받았으며 설문지 작성에는 약 7분정도의 시간이 소요되었다.

#### 4. 자료 분석방법

수집된 데이터는 IBM SPSS Statistics 18을 사용하여 분석하였다. 변수들은 각각의 특성에 맞게 대응표본 t-test의 방법을 사용하여 분석하였으며, 분석 결과의 통계적 유의성은 5%미만으로 정하였다.

### III. 결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

실험에 참여한 직원은 남성(여성 직원은 합계 10명 미만)이므로 평가대상에서 제외)이었고, 20대 29명(19%), 30대 51명(34%), 40대 46명(31%), 50대 24명(16%)으로 총 150명이 참여하였으며, 150명의 평균 나이는 40.1세였다. 이 중에서 미혼은 56명(37.3%), 기혼은 94명(62.7%), 이들의 평균 근무기간은 약 16년 2개월이었다[표 1].

표 1. 대상자의 일반적 특성

특성	구분 (n%)	
1. 성별	남 150(100)	
2. 연령	20대(28.2세)	29(19)
	30대(34.5세)	51(34)
	40대(44.0세)	46(31)
	50대(53.8세)	24(16)
	평균 연령	40.1세
3. 결혼상태	미혼	56(37.3)
	기혼	94(62.7)
4. 평균 근무기간	194.2개월(약 16년2개월)	

#### 2. TV 프로그램 시청 전/후 스트레스 지수 및 의사소통 지수 변화 분석

##### 2.1 스트레스 지수 변화

[표 2]는 실험 대상자들의 프로그램 시청 전과 후의 스트레스 지수 변화 여부를 비교한 것이다. 연령대별 구체적인 지표를 살펴보면, 20대는 프로그램 시청 전 20.86±8.49이었고, 프로그램 시청 후에는 20.83±5.77로

평균의 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다(p>.05). 30대는 프로그램 시청 전 33.10±10.33이었으나, 프로그램 시청 후에는 29.22±7.32로 스트레스 지수가 감소하였고 두 평균의 차이가 통계적으로 유의미하였다(p<.001). 40대는 프로그램 시청 전 37.39±9.02, 프로그램 시청 후에는 33.57±6.22로 역시 스트레스 지수의 감소를 보였으며, 두 평균의 차이가 통계적으로 유의미하였다(p<.01). 50대는 프로그램 시청 전 34.46±6.79였고, 프로그램 시청 후에는 30.75±4.29로 30대, 40대와 마찬가지로 스트레스 지수 감소와 통계적으로 유의미한 변화를 알 수 있었다(p<.05).

표 2. 연령대별 스트레스 지수 변화

구분	Task	Mean±SD	t	p
20대 (n=29)	실험 전	20.86 ± 8.49	2.507	.186
	실험 후	20.83 ± 5.77		
30대 (n=51)	실험 전	33.10 ± 10.33	-5.51	.000***
	실험 후	29.22 ± 7.32		
40대 (n=46)	실험 전	37.39 ± 9.02	-3.19	.003**
	실험 후	33.57 ± 6.22		
50대 (n=24)	실험 전	34.46 ± 6.79	-2.68	.013*
	실험 후	30.75 ± 4.29		

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

##### 2.2 의사소통 지수 변화

[표 3]은 실험 대상자들의 프로그램 시청 전과 후의 의사소통 지수 변화 여부를 비교한 것이다. 연령대별 구체적인 지표를 살펴보면, 20대의 의사소통 지수는 프로그램 시청 전 50.17±8.86이었고, 프로그램 시청 후에는 51.97±7.39로 측정되었으며, 스트레스 지수의 변화와 마찬가지로 통계적으로 유의미하지 않았다(p>.05). 30대의 의사소통 지수는 프로그램 시청 전 39.06±7.57이었으나, 프로그램 시청 후에는 46.59±5.23로 두 평균의 차이가 통계적으로 유의미하게 증가하였다(p<.001). 40대의 경우는 프로그램 시청 전 35.28±5.45, 프로그램 시청 후에는 41.26±5.67로 역시 의사소통 두 평균의 차이가 통계적으로 유의미하게 증가하였다(p<.001). 마지막으로 50대는 프로그램 시청 전 39.58±7.26이었고, 프로그램 시청 후에는 43.33±4.52로 30대, 40대와 마찬가지로

로 의사소통 지수가 통계적으로 유의미하게 변화한 것을 알 수 있었다( $p < .01$ ).

모든 실험이 끝난 후 데이터를 살펴 본 결과, 20대는 30대, 40대 그리고 50대의 직원들에 비해 스트레스 지수와 의사소통 지수의 변화가 크게 차이나지 않았으며, 통계적으로 유의미하지 않았다. 반면, 20대를 제외한 모든 실험 참여자들은 프로그램 시청 후에 스트레스 지수가 감소하였고, 의사소통 지수는 증가한 것으로 나타났다.

표 3. 연령대별 의사소통 지수 변화

구분	Task	Mean±SD	t	p
20대 (n=29)	실험 전	50.17 ± 8.86	.765	.105
	실험 후	51.97 ± 7.39		
30대 (n=51)	실험 전	39.06 ± 7.57	-8.04	.000** *
	실험 후	46.59 ± 5.23		
40대 (n=46)	실험 전	35.28 ± 5.45	-7.78	.000** *
	실험 후	41.26 ± 5.67		
50대 (n=24)	실험 전	39.58 ± 7.26	-3.32	.003**
	실험 후	43.33 ± 4.52		

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

#### IV. 고찰

본 연구는 직장인들의 스트레스와 의사소통 문제의 심각성을 파악하고 점심시간 동안 30분간의 'TV 프로그램 시청'이라는 새로운 시도를 통해 직장인들의 스트레스 완화와 의사소통 향상을 목적으로 하였다. 프로그램 시청 후 스트레스 지수는 20대를 제외한 모든 연령대에서 통계적으로 유의미하게 감소하였고, 의사소통 지수 또한 20대를 제외한 모든 연령대에서 통계적으로 유의미하게 증가하였다. 이러한 결과는 본 연구에서 개발한 'TV 프로그램 시청'이 20대를 제외한 참여 직장인들의 스트레스 감소와 의사소통 지수 증가에 효과적이었음을 의미한다.

본 연구의 결과에 의하면, 첫 번째, 20대 직장인들은 사전 설문에서 다른 연령대와 비교하여 스트레스 지수는 상대적으로 낮았으며, 의사소통 지수는 상대적으로 높은 경향을 보였다. 20대 직장인이 본 연구 프로그램

효과가 유의하지 않았던 이유를 생각해보면, 일반적으로 20대 직장인의 경우 업무 경력 5년 이내의 대리 이하 신입 직원들이 많다. 이러한 경우 다른 직급에 비해 조직 내 갈등 경험의 빈도가 적어 상대적으로 직무관련 스트레스의 경험이 많지 않을 가능성이 있다[33]. 또한 일반적으로 업무량 및 업무에 대한 전문성과 책임감 역시 직급에 따라 달라지기에 그로 인해 발생하는 직무 스트레스[34]가 타 연령대에 비해 낮게 측정되었을 가능성이 있다[34].

반면, 30대는 다른 연령대의 직장인들보다 스트레스 감소와 의사소통 증가량이 크게 나타나, 스트레스 지수와 의사소통의 지수가 가장 크게 개선된 것으로 나타났다. 직장인들은 직급이 높아질수록 업무의 스트레스가 높아지고[35] 의사소통에 대한 자신감이 떨어져 자연스럽게 사람들과의 교류와 소통이 낮아질 수 있으며 [36][37], 그로 인한 불안감은 40대로 넘어가면서 자신이 언제든 해고될 수 있다는 극심한 고용불안으로 이어질 수 있다[38][39]. 또한 본 연구의 t-test 결과에서 20대의 경우, 스트레스 지수의 평균이 이미 낮은 수준이었기 때문에 전후 감소의 폭이 적었고, 의사소통 지수의 평균은 이미 높았기 때문에 증가의 폭이 높지 않았다. 그러나 30대를 포함한 다른 연령대의 경우는 스트레스 지수의 평균이 20대에 비해 높았기 때문에 감소의 폭이 컸고, 의사소통 지수 평균도 낮은 편이었기 때문에 증가의 폭이 큰 것으로 생각된다.

두 번째, 'TV 프로그램' 시청 후 20대를 제외한 모든 실험 참여자들의 스트레스 지수가 낮아졌다. 이는 실험 참여자들이 30분정도의 시간을 내어 영상을 시청하면서 최대한 머리를 비우고 자신의 스트레스를 유발하는 원인들로부터 잠시나마 떨어져 즐겁고 편안한 마음, 그리고 유쾌한 마음 등의 상태가 30분간의 프로그램 시청을 통해 유지됨으로써 정서적 안정을 가져다 준 것으로 생각된다. 선행 연구에 따르면 TV 시청은 인간이 현실에서 잠깐 벗어나 상상의 세계에서 새로운 세상으로 여행할 수 있는 좋은 탈출구를 제공하며, 정신력 회복에도 도움이 된다고 하였다[40]. 또한 TV 시청이 인간의 감정과 마음 상태에 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 연구도 있으며[41], TV를 활용한 유사 연구에서는 화면

을 통해 자연 경관을 보는 것만으로도 스트레스에 따른 자율 신경 기능 회복에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다[42]. 또 다른 연구에 따르면, 에너지 소비가 많은 업무를 하는 사람일수록 자신이 좋아하는 TV 쇼나 좋아하는 책 또는 영화와 같은 것을 반복하여 보면서 에너지를 회복한다는 보고도 있다[43]. 본 연구의 실험 참여자들은 30분 동안 영상을 시청하였고, 제시된 영상들 중에서도 본인들이 좋아하거나 다시 보고 싶은 영상들을 반복적으로 보았을 가능성이 있으며 그러한 과정에서 스트레스가 완화되었을 가능성이 있다. 이러한 맥락에서 본다면, 자신이 원래 좋아하는 TV 쇼를 보는 것은 새로운 TV 프로그램을 시청하는 것보다 에너지 회복이 크다는 연구[43]와 일맥상통한다. 따라서 이 연구 결과의 관점에서 참가자들은 자신이 좋아하는 TV 쇼를 접할 때 에너지 회복은 물론 어려운 과제를 더 잘 수행할 수 있는 것으로 볼 수 있다.

세 번째, ‘TV 프로그램’ 시청 후 20대를 제외한 모든 실험 참여자들의 의사소통 지수가 높아진 것으로 나타났다. 앞서 직장인들의 높은 스트레스는 의사소통의 단절로 이어질 수 있다고 언급하였다. 그러나 본 실험 참여자들은 프로그램 시청 후 미디어에 의한 정서조절(mood management) 효과로 인해 스트레스가 줄어들면서[44] 자연스럽게 동료들과 유쾌한 이야기를 나누고 즐거운 시간을 보내는 등 사람들과 친밀하게 어울리는 시간이 늘어나게 되었을 가능성이 높다[45]. 이처럼 만족스러운 대인관계는 자연스럽게 의사소통의 증가[46]로 이어져 본 연구의 결과처럼 의사소통 지수가 향상된 것으로 생각된다. 직장인들의 업무 스트레스는 그 무게가 더해질수록 주변 사람들에게 도움을 요청하기 보다는 혼자 고민하고 생각하는 시간을 많이 가져오는 경향이 있으며[47], 이는 직장인들이 꼭 막힌 스트레스의 들레 안에서 벗어나는 것을 더 힘들게 한다. 대부분의 직장인들은 상사직원 혹은 동료들을 공적인 관계로 여기는 경향이 있기 때문에 매우 친밀한 관계를 가지려고 하지 않는다. 또한, 선행연구에 따르면 직장인들이 원만하지 못한 인간관계로 인해 우울증과 대인기피 증상을 보이기도 하며[48] 이로 인해 휴직과 퇴사를 생각하기도 하였다는 보고도 있다[48][49]. 그러나 업무에 대한

스트레스가 줄어들수록 직장 내 생활이 즐거워질 수 있으며, 사람들과의 소통과 교류가 활발해 질 수 있는 환경이 조성된다. 그러므로 직장인들의 스트레스 감소는 의사소통 증진으로 이어진다고 생각되며, 따라서 본 연구의 ‘TV 프로그램 시청’이라는 방법이 직장인들의 의사소통 향상에 있어 효과적인 해결책이 될 수 있다고 생각된다.

일반적으로 직장인들은 직무 스트레스에 많이 노출되어 있으며 의사소통 또한 원활하지 않은 문제점을 인식하고는 있지만, 개인은 물론이고 회사 차원에서도 직원들의 스트레스 완화를 위한 조직 내 중재를 적극적으로 시도하지 않았던 것으로 보인다. 그러나 본 연구의 결과로 미루어 볼 때 TV 시청이라는 방법은 직장인들의 직무 스트레스나 의사소통 문제를 해결하는 것과 밀접한 관련이 있는 것으로 보인다. 비록 20대에서는 유의미하지 않았지만 20대를 제외한 모든 연령대에서 스트레스가 감소할수록 의사소통 지수가 증가하는 현상이 통계적으로 유의미한 것으로 관찰되었기에, 이 두 지수는 서로 직접적으로 영향을 준다고 볼 수 있다. 즉, 복잡한 방법이 아닌 30분이라는 단시간의 ‘TV 프로그램 시청’만으로도 직장인들의 스트레스를 낮추고 의사소통을 높여주는 긍정적인 결과를 보였다고 할 수 있다.

그러나 본 연구에서는 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 본 연구의 대상자들은 울산지역 소재 제조업 종사자들에 국한되었다. 이 대상자들이 전체 직장인들을 대표하는 것은 결과를 일반화하는데 어려움이 있을 수 있으므로 연구 대상자를 확대하여 다양한 직종의 직장인들의 스트레스와 의사소통을 관리하기 위한 지속적인 연구가 필요하다.

둘째, 연구 대상자들을 통제집단 없이 단일군으로만 실험을 진행하였다. 단일군 실험 설계에서는 상관관계는 확인할 수 있지만 정확한 인과관계의 확인이 어려울 수 있다. 그러나 직장 업무는 각 부서가 복합적으로 얽혀있어서 특정 부서 혹은 특정 직원은 실험에 참여하고 특정 직원은 참여하지 못하는 게 현실적으로 불가능하다. 이는 근무시간과 연계되어 있기 때문에 A직원은 30분 쉬고 B직원은 실험에 임하는 것 자체가 차별을 불러

을 수 있기 때문에 설문조사에 임했던 150명의 전 직원을 대상으로 실험을 실시하였다.

셋째, 스트레스를 낮추고 의사소통을 높이는 많은 방법 중에 ‘TV 프로그램 시청’이라는 한 가지 방법만을 선택하였다. 다양한 접근법과 기업 문화에 대한 수치화된 데이터를 바탕으로 실험을 한다면 조금 더 체계적인 결과와 통계 값을 얻을 수 있겠지만, 보수적인 기업 문화에서 여러 가지의 실험을 하는 것은 큰 제약이 있었다. 따라서 유의미한 수의 연령대별 남/여 표본과 직장 내 문화에 대한 추상적 개념 보다는 수치화된 데이터가 필요할 것으로 보이며, TV 시청의 방법만이 아닌 좀 더 구체적이고 다양한 방법을 사용하여 개개인에게 적합한 해결책을 찾을 수 있도록 해야 할 것으로 보인다. 또한, 직장 생활을 보다 더 원만하고 즐겁게 할 수 있도록 직장인들의 근무 방식에 변화를 주어 주 4일제 혹은 탄력근무제와 같은 제도를 도입하는 방안을 적극 고려해 볼 필요가 있다.

직장인들은 스트레스라는 연결고리와 끊임없이 싸우며 생활하고 있다. 스트레스의 증가는 업무의 효율성을 떨어뜨릴 뿐만 아니라 직장 생활 내에서도 스스로를 무기력하게 만들어 자연스럽게 사람들과의 소통도 줄어들게 한다. 본 연구에서는 ‘TV 프로그램 시청’이라는 방법으로 직장인들의 스트레스 지수를 낮추고 의사소통 지수를 높였다. 비록 점심식사 후 30분이라는 짧은 시간이지만, 매일 바쁜 업무 속에서 30분정도 머리를 비우고 본 연구의 ‘TV 프로그램 시청’을 수행했던 것이 직장인들의 스트레스 완화와 의사소통 향상에 도움이 된다는 것을 알 수 있었다.

이러한 결과를 토대로 많은 기업에서 직장인들의 스트레스 관리를 위해 상담 위주의 근로자 지원 프로그램이 아닌 본 연구의 ‘TV 프로그램 시청’과 같은 TV 시청의 방법을 사용하여 직장인들에게 실질적으로 도움이 될 수 있는 스트레스 관리를 해 볼 것을 제안하며, 이 방법이 회사 내 직장인들의 스트레스 완화와 의사소통 향상을 위한 도구로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 통계청, “2016년 사회조사 보도자료,” <http://kostat.go.kr>
- [2] N. Onan, G. Ünsal Barlas, S. Karaca, N. Kocaman Yıldırım, Ö. Taşkıran, and F. Sümeli, “The relations between perceived stress, communication skills and psychological symptoms in oncology nurses,” *MUSBED*, Vol.5, No.3, pp.170-177, 2015.
- [3] K. Bhui, S. Dinos, M. Galant-Miecznikowska, B. de Jongh, and S. Stansfeld, “Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study,” *BJPsych bulletin*, Vol.40, No.6, pp.318-325, 2016.
- [4] 안전보건공단, *2016년도 산업재해분석*, <http://www.kosha.or.kr>
- [5] 이승철, 김정근, 김태정, 김동구, “건강한 기업의 조건: 근로자 정신건강,” *CEO Information*, 제860호, 2012.
- [6] 박지원, *위기의 직장인, 이렇게 관리하라*, LG 경제연구원, 2007.
- [7] 정태준, 임왕규, “직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구,” *벤처창업연구*, 제10권, 제4호, pp.177-184, 2015.
- [8] 박경옥, 김인석, 오영아, “제조업 근로자의 건강행위와 직무로 인한 스트레스 자각증상의 관련성,” *보건교육·건강증진학회지*, 제21권, 제3호, pp.195-211, 2004.
- [9] 옥원호, 김석용, “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구,” *한국행정학보*, 제35권, 제4호, pp.355-373, 2001.
- [10] 전해옥, “기혼 직장인의 라이프스타일에 따른 직무스트레스, 직장-가정 갈등 및 정신건강 간의 관계,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제12호, pp.378-385, 2011.



- [11] 이후연, 백종태, 조영채, “제조업 남성 근로자의 직무스트레스와 피로와의 관련성,” 한국산학기술학회 논문지, 제17권, 제7호, pp.543-554, 2016.
- [12] A. Boyd, “Employee traps-corruption in the workplace,” *Management review*, Vol.86, No.8, pp.9-10, 1997.
- [13] R. C. Kessler, P. Berglund, O. Demler, R. Jin, K. R. Merikangas, and E. E. Walters, “Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication,” *Archives of general psychiatry*, Vol.62, No.6, pp.593-602, 2005.
- [14] K. Pugliesi, “The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being,” *Motivation and emotion*, Vol.23, No.2, pp.125-154, 1999.
- [15] W. H. Hendrix, N. K. Ovalle, and R. G. Troxler, “Behavioral and physiological consequences of stress and its antecedent factors,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.70, No.1, p.188, 1985.
- [16] 박성현, 박세영, “직무스트레스와 마음챙김, 직무만족이 정신건강에 미치는 영향,” *사회과학연구*, 제40권, 제1호, pp.131-154, 2016.
- [17] 이환범, 이수창, “직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구,” *지방정부연구*, 제16권, 제4호, pp.289-305, 2013.
- [18] 박시현, 연문희, “집단상담: 의사소통 집단상담 프로그램이 의사소통, 대인관계, 스트레스와 직무만족에 미치는 효과연구-기업장면을 중심으로,” *상담학연구*, 제10권, 제2호, pp.887-910, 2009.
- [19] 김희진, 정승철, “직장인의 직무스트레스가 번영에 미치는 영향,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 제29권, 제3호, pp.411-432, 2016.
- [20] 이애경, 여지영, 정성원, 변상석, “임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도와 의 관계,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제12호, pp.299-308, 2013.
- [21] D. D. Ebert, E. Heber, M. Berking, H. Riper, P. Cuijpers, B. Funk, and D. Lehr, “Self-guided internet-based and mobile-based stress management for employees: results of a randomised controlled trial,” *Occup Environ Med*, oemed-2015-103269, 2016.
- [22] E. Heber, D. Lehr, D. D. Ebert, M. Berking, and H. Riper, “Web-based and mobile stress management intervention for employees: a randomized controlled trial,” *Journal of medical Internet research*, Vol.18, No.1, 2016.
- [23] M. R. P. Kaur and M. P. G. Sharma, “Stress Management in the Banking Sector,” *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, Vol.2, No.3, pp.113-117, 2016.
- [24] M. K. Holton, A. E. Barry, and J. D. Chaney, “Employee stress management: An examination of adaptive and maladaptive coping strategies on employee health,” *Work*, Vol.53, No.2, pp.299-305, 2016.
- [25] 이문숙, “직장인의 여가활동 참가가 우리성 및 직무 스트레스에 미치는 영향,” *한국여가레크리에이션학회지*, 제34권, 제1호, pp.227-236, 2010.
- [26] 하동현, 김정선, “호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향,” *관광연구*, 제24권, 제6호, pp.173-191, 2010.
- [27] 김령아, 이봉건, “스트레스 감소를 위한 마음챙김명상 (MBSR) 에 기반을 둔 직장인 지원 프로그램 (EAP) 의 개발을 위한 예비연구,” *스트레스研究*, 제17권, 제2호, pp.174-183, 2009.
- [28] 최영준, “TV 화면의 자연경관 요소가 시청자의 스트레스 해소에 미치는 영향,” *사회과학연구*, 제30권, 제4호, pp.523-547, 2014.
- [29] 남은영, 이재열, 김민혜, “행복수준에 영향을 미치는 여가요인,” *한국사회학회 사회학대회 논문집*, pp.1077-1108, 2010.
- [30] 서진교, 박장근, 서정윤, “여가스포츠활동과 사회적지지 및 심리적 안녕감의 관계,” *한국체육학회*

- 지, 제38권, 제2호, pp.145-157, 1999.
- [31] B. S. Frey, C. Benesch, and A. Stutzer, "Does watching TV make us happy?," *Journal of Economic psychology*, Vol.28, No.3, pp.283-313, 2007.
- [32] Statista Survey, "Percentage of adults in the U.S. who agreed with select statements on stress as a part of life as of February 2017, by age," 2018.5.16. <http://www.statista.com>
- [33] C. H. Bae and Y. C. Kim, "A Case Study on Job Stress Prevention in Shipbuilding Industry," *Journal of the Ergonomics Society of Korea*, 제 31권, 제1호, pp.197-202, 2012.
- [34] S. Sonnentag, I. Kuttler, and C. Fritz, "Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment," *Journal of vocational Behavior*, Vol.76, No.3, pp.355-365, 2010.
- [35] 탁진국, 이감숙, 홍현숙, "사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인," *예방의학회지*, 제35권, 제2호, 2002.
- [36] 손장윤, 신용준, 이정경, "선박조직에서 리더의 커뮤니케이션 스타일이 갈등 및 직무태도에 미치는 영향," *한국환경경제학회지*, 제30권, 제3호, pp.59-87, 2014.
- [37] 김태룡, 안희정, "팀제의 도입에 따른 성과분석," *한국행정학회 학술발표논문집*, pp.345-361, 2006.
- [38] 김혜은, 서상숙, "30 대와 40 대 남성의 직장스트레스와 회복탄력성이 일과 삶의 균형에 미치는 영향," *한국심리학회지: 발달*, 제29권, 제4호, pp.1-22, 2016.
- [39] 옥상미, 전해성, "중년기 직장 남성의 은퇴불안과 심리적 안녕감의 관계에서 배우자 지지 및 인지적 정서조절전략의 조절효과," *상담학연구*, 제 17권, 제4호, pp.373-393, 2016.
- [40] M. Neal, "Is Watching TV Actually a Good Way to Rest Your Brain?," *Motherboard*, 2018.6.19. <http://www.motherboard.vice.com>
- [41] 임소혜, "영상 콘텐츠의 사실성과 유인가가 수용자의 심리적 반응에 미치는 효과에 관한 연구," *한국방송학보*, 제23권, 제5호, pp.339-379, 2009.
- [42] D. K. Brown, J. L. Barton, and V. F. Gladwell, "Viewing nature scenes positively affects recovery of autonomic function following acute-mental stress," *Environmental science & technology*, Vol.47, No.11, pp.5562-5569, 2013.
- [43] J. L. Derrick, "Energized by television: Familiar fictional worlds restore self-control," *Social Psychological and Personality Science*, Vol.4, No.3, pp.299-307, 2013.
- [44] D. R. Anderson, P. A. Collins, K. L. Schmitt, and R. S. Jacobvitz, "Stressful life events and television viewing," *Communication Research*, Vol.23, No.3, pp.243-260, 1996.
- [45] J. P. Forgas, "Feeling and speaking: Mood effects on verbal communication strategies," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.25, No.7, pp.850-863, 1999.
- [46] 김창대, 민경화, 윤숙경, 공은혜, "직장에서의 대인 역량에 대한 직장인들의 인식," *아시아교육연구*, 제9권, 제1호, pp.133-148, 2008.
- [47] 문은미, 이주희, "사회초년생이 직업적응과정에서 경험하는 어려움," *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 제28권, 제3호, pp.743-775, 2016.
- [48] 김혜성, "직무스트레스와 생활사건 스트레스가 직장인 우울에 미치는 영향," *정신보건과 사회사업*, 제32권, pp.346-373, 2009.
- [49] Y. H. Bae, "중년 직장남성의 직무스트레스로 인한 불안정서 감소를 위한명상상담 사례연구," *Journal of Meditation based Psychological Counseling*, Vol.9, pp.40-53, 2013.

저 자 소개

천 경 주(Kyung-Ju Chun)

정회원



- 2014년 2월 : 부산대학교 자연과학대학 화학 석사(전기화학 & 바이오센서 전공)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사수료

<관심분야> : 스트레스 관리, 커뮤니케이션, 공감, 사회심리, 사회신경과학

이 상 옥(Sang-Ok Lee)

정회원



- 1999년 2월 : 인제대학교 경영학과(학사)
- 2001년 2월 : 인제대학교 경영학과(석사)
- 2014년12월 : Nanjing University, China. Human Resource Management(박사)

- 2015년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사수료

<관심분야> : 공감, 스트레스, 신경심리면역학, 의료커뮤니케이션, 조직심리학

김 유 리(Yoo-Ri Kim)

정회원



- 2009년 2월 : 서울시립대학교 생명과학과(이학사)
- 2018년 2월 : 부산대학교 대학원 의학과(석사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 대학원 의학과 박사과정

<관심분야> : 의료커뮤니케이션, 공감, 자살, 사회심리학, 심리신경면역학

김 성 수(Sung-Soo Kim)

정회원



- 1986년 : 고려대학교 사회학과(학사)
- 1989년 : 미국 오하이오대학교 사회심리(석사)
- 2000년 : 미국 미시간 주립대학교 의료사회학(박사)

- 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 인문사회의학고실 주임교수

- 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의료커뮤니케이션센터장

<관심분야> : 의료커뮤니케이션, 환자만족도, 공감, 신경심리면역학, 보건교육