

안전업무종사자의 성격요인과 직무만족에 관한 연구
: 스트레스 요인의 조절효과를 중심으로

**A Study on the Personality and Job Satisfaction of the Safety-Critical
Employees
: The Moderating Effect of the Stressors**

신택현† 김성호* 송성태** 이선관*** 추준섭****
Tack-Hyun Shin Sung-Ho Kim Sung-Tae Song Sun-Kwan Lee Jun-Seop Choo

ABSTRACT

The purpose of this article is to find out and analyze the diverse factors that are incurring stress to the railway safety-critical employees. To attain this purpose, the authors made the questionnaires based on in-depth interview, and analyzed statistically the factors of stressors in terms of job categories.

And the effective ways of managing and overcoming the stressors were suggested.

1. 서론

오늘날 조직구성원들은 과거와는 차원이 다른 매우 높은 수준의 스트레스를 겪으며 살아가고 있다. 개인주의와 능력성취주의의 확산, 갈수록 치열해지는 경쟁 환경과 급속해지는 삶의 속도와 더불어 조직의 현장에서 일상적인 관행으로 자리 잡고 있는 조직통합, 구조조정, 비자발 퇴직, 다운사이징(Downsizing) 등 급격하고도 불확실한 조직 환경에 수반될 수밖에 없는 일상적 스트레스로 인해 개인의 삶은 물론 조직의 성과에도 적지 않은 폐해가 초래되고 있다[1].

본 논문은 현대인의 조직생활에 필연적으로 수반되는 이 같은 스트레스 현상에 주목하면서 인적 오류의 방지와 저감을 지상과제로 삼고 있는 철도조직에 있어서 안전업무종사자들이 변화된 직무환경에서 일상적으로 겪는 스트레스 요인이 무엇인지를 밝히고 이 스트레스 요인이 성격과 직무만족 간의 관계에서 어떤 조절효과를 보이는지를 검증해보려는데 주된 목적이 있다.

2. 스트레스와 성격요인

2.1. 스트레스의 원천

스트레스란 한 개인에 대한 기대나 요구가 지나쳐 그 개인이 감당할 수 있는 수준을 넘어설 때 겪게 되는 흥분, 불안감, 신체적 긴장을 뜻하는데, 개인에게 영향을 주는 스트레스 인자(stressors)는 과업 및 삶의 두 차원으로 구분되며 이들 요인이 개인의 특성과 상호작용하면서 여러 가지 부정적 증상을 야기하게 된다(도표 1).

† 책임저자 : 정회원, 서울산업대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과 교수
E-mail : shin6468@snut.ac.kr
TEL : (02)970-6463 FAX : (02)974-2849

* 정회원, 서울산업대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과 박사과정(도시철도공사 경영기획실장)

** 정회원, 서울산업대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과 박사과정(KR 해외사업처 부장)

*** 정회원, 서울산업대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과 박사과정(코레일 재무관리실 구매팀장)

도표 1. 스트레스의 원천과 결과

스트레스의 원천	개인의 특성	스트레스의 결과
<p>[과업관련 요인]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직무부하 - 근무환경 - 역할갈등 및 역할 모호성 - 경력개발 - 대인관계 - 공격적 행동 - 직무와 기타 역할간 갈등 <p>[삶 관련 요인]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직장과 삶 간의 갈등 	<ul style="list-style-type: none"> - 지각 - 과거경험 - 사회적 지원 - 개인차 	<p>[신체적 증상]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신진대사변화 - 심장박동/호흡 빈도 증가 - 심장마비예후 - 두통 - 혈압상승 <p>[심리적 증상]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직무불만족 - 권태 - 긴장 - 꾸물거림 - 불안 - 초조 <p>[행동적 증상]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 생산성 변화 - 식습관 변화 - 흡연/음주 증가 - 결근 - 수면장애 - 안절부절함 - 빠른 말투 - 이직

(출처: Don Hellriegel, and John W. Slocum, Jr. (2004), "Organizational Behavior", Thomson, pp.168-186.)

도표 1에서 보듯이 스트레스를 유발하는 요인은 크게 과업 관련요인과 삶 관련요인으로 구분할 수 있는데, 전자의 경우 첫째 직무부하(workload)를 들 수 있다. 대부분 직장인에게 있어서 수행해야 할 과업은 많은 반면에 이를 수행할 시간이나 자원이 충분치 않을 경우 스트레스를 느끼게 된다. 즉 과업수행에 대한 요구가 관리자나 직원의 역량을 넘어설 때 이 같은 스트레스가 유발된다. 선행연구들은 지나친 직무부하가 스트레스의 주요 원천임을 보고하고 있다.

둘째, 열악한 근무환경(job conditions)도 스트레스의 주요 원천이다. 온도, 소음, 조명, 환기, 일광 등의 요인이 지나치거나 부족할 경우도 스트레스를 유발 할 수 있다.

셋째, 역할갈등과 역할모호성(role conflict and ambiguity)도 스트레스를 유발할 수 있다. 한 개인에 대한 서로 다른 과업요구는 역할갈등을 유발하며 개인에게 부과된 과업요구와 책임이 불분명한 경우엔 역할모호성을 느끼게 된다. 이들 두 요인은 특히 직무와 관련하여 현저히 부각되는 스트레스 원천이 된다. 이외에 타인의 행위에 대해 책임을 지는 위치에 있거나 자신의 직무와 관련된 중요한 의사결정에 참여하지 못할 경우에도 역할과 관련하여 스트레스를 느끼게 된다.

넷째, 경력계획이나 개발(career planning or development)과 관련하여 직무안정, 승진, 직무이동, 경력개발기회 등도 스트레스의 주요 원천이 될 수 있다.

다섯째, 대인관계(interpersonal relations)로서 동료, 상사, 부하와의 관계가 원만하지 못할 경우 스트레스를 유발할 수 있다.

여섯째, 직장내의 공격적 행동(aggressive behavior) 혹은 성희롱(sexual harassment) 등 바람직하지 못한 조직풍토 또한 스트레스의 주요 원인이 되기도 한다. 마지막으로 개인이 소속되어 있는 직장, 가정, 그리고 사회에서의 역할 간에 갈등이 있을 경우도 스트레스를 느낄 수 있다[2].

2.2. 스트레스의 결과

모든 형태의 스트레스는 긍정적 효과와 부정적 효과를 지닌다. 스트레스가 과소하거나 과도하지 않은 수준, 즉 적절한 수준일 경우는 조직구성원에게 적절한 긴장과 집중력, 그리고 의욕을 높여 개인이나 조직의 효과성을 높이기도 한다. 하지만 스트레스 수준이 과소하거나 과도할 경우엔 부정적 현상이 야기되는데, 특히 문제가 되는 것은 스트레스가 과도할 경우에 초래되는 개인의 건강과 조직의 성과에 대한 부정적 결과다. 즉 스트레스가 과도할 경우 두통, 심장마비예후 등의 신체적 증상이나, 직무불만족, 불안, 권태 등의 심리(정서)적 증상, 그리고 생산성 저하, 결근, 수면장애 등의 행동적 증상이 초래되기 때문이다.[3]

직무소진(job burnout)을 주제로 한 최근의 많은 연구들에 의하면 조직구성원이 느끼는 정서적 탈진상태(a state of emotional exhaustion), 탈개인화 현상(depersonalization of individuals)¹⁾ 및 낮은 성취감

(feelings of low accomplishment)이 바로 스트레스로 인한 무력감에서 나타나는 부정적 현상임을 보고하고 있다[4][5].

2.3. 성격과 스트레스

자긍심(self-esteem)이나 통제위치(locus of control) 등 여러 유형의 성격특성은 스트레스와 관련이 있다. 성격특성은 한 개인이 어떤 상황이나 사건을 스트레스 요인으로 인지하고 반응하는데 영향을 끼친다. 가령, 자긍심이 낮은 사람은 과업에 대한 요구가 매우 높은 상황에 직면할 경우 자긍심이 높은 사람에 비해 스트레스를 느낄 가능성이 많다. 왜냐하면 일반적으로 자긍심이 높은 사람은 그 과업을 수행할 수 있다는 자신감이 높기 때문이다.[2]

내적 통제위치(internal locus of control)²⁾가 높은 사람도 스트레스를 유발하는 긴급 상황에 직면할 경우 내적 통제위치가 낮은 사람보다 좀 더 기민하게 효과적인 행동을 취할 수 있다. 왜냐하면 내적 통제위치가 높을수록 스트레스 상황을 효과적으로 극복할 수 있다는 믿음이 높은 경향이 있기 때문이다. 따라서 내적 통제위치가 높은 사람일수록 직무만족이 상대적으로 높고 소외를 덜 느끼는 것으로 보고되고 있다.[6][7]

결국 이 같은 성격특성은 개인차(individual difference)를 지니는 요인으로 도표 1에서 보듯이 지각, 과거경험, 사회적 지원 등의 요인과 함께 스트레스 혹은 스트레스의 결과를 조절하는 효과(moderating effect)를 지닌다.

3. 안전업무종사자의 직무특성과 스트레스요인

한국원자력연구소가 안전업무종사자³⁾를 대상으로 수행한 바 있는 직무분석결과는 도표 2와 같다[8]. 도표에서 보듯이 기관사의 경우 강한 시간적 압박[9] 및 생리현상조절에 따른 스트레스가 존재하며, 관제사의 경우 시간적 압박과 함께 다중업무수행 및 비상상황대처에 따른 스트레스가 수반됨을 알 수 있다. 그리고 관제사와 열차운용원의 공통

도표 2. 안전업무종사자의 직무특성

직종	직무 특성
기관사	가. 운전직무는 경험을 바탕으로 기억력이 필요한 직무이다.
	나. 운전직무는 시간적인 압박이 매우 높은 직무이다.
	다. 운전직무는 생리현상 조절이 필요하다.
	라. 운전직무는 인적오류 발생 확률이 높다.
	마. 운전직무는 반복적인 직무가 존재한다.
관제사	가. 관제직무는 정신적인 사고가 필요하다.
	나. 관제직무는 시간적 압박 하에 여러 업무 수행이 필요하다.
	다. 관제직무는 비상상황이 수시로 발생한다.
	라. 관제직무는 집중력이 필요하다.
	마. 관제직무는 많은 경험이 필요하다.
	바. 관제직무는 통신수단을 이용한 의사소통이 매우 중요하다.
열차 운용원	가. 행위유형중 의사소통이 많은 부분을 차지한다.
	나. 열차운용원 직무는 정보 전달자이다.
	다. 열차운용원 직무는 계속적인 업무수행이 필요하다.
	라. 열차운용원 직무는 열차안전운행에서 중요한 비중을 차지한다.

(출처 : 한국원자력연구소 (2007), "안전업무종사자 인적오류 관리 및 업무적성 평가기준 개발",
철도종합안전기술개발사업 2차년도 최종보고서.)

1) 탈개인화 현상(depersonalization of individuals)은 한 개인을 인격이 없는 하나의 객체(물건)로 취급할 때 나타나는 현상이다.(Don Hellriegel, and John W. Slocum, Jr. (2004), ibid)

2) 내적 통제위치(internal locus of control)란 각 개인이 자신의 삶에서 얻은 결과인 성공과 실패를 자신의 행위와 능력 및 노력 같은 내적 요인에 귀인(歸因)시키는 정도, 즉 자신의 삶이나 미래에 대해 얼마나 영향력을 행사할 수 있으며 통제를 가할 수 있는가에 대한 각 개인의 일반화된 기대(generalized expectancy) 혹은 믿음의 정도를 의미하는데, 로터는 이런 개인의 신념체계를 통제위치(locus of control)라는 용어로 표현하고 있다. 이 일반화된 기대는 인간이 직면하는 모든 상황이나 사건에서 나타나며 각 개인마다 그 정도가 각기 다르므로 이는 인간의 중요한 인성변수의 하나가 된다.(V.C. Joe (1971), "Review of the Internal-External Control Construct as a Personality Variable," Psychological Reports, 28, 619.)

3) 안전업무종사자란 기관사, 관제사 및 열차운용원 등 3개 직종의 종사자를 의미한다.

사항으로 적시의 정확한 의사소통에 대한 긴장감과 압박감이 존재하는 것으로 나타나고 있다. 이를 토대로 판단할 때 이들 3개 직종의 안전업무종사자들은 일상 직무수행과정에서 일정한 수위의 스트레스를 경험하고 있는 것으로 보인다.

4. 실증 연구

이상과 같은 논의를 토대로 우리나라의 철도안전업무종사자들이 겪는 스트레스 요인이 무엇인지, 그리고 성격요인(특히 통제위치)과 직무만족간의 관계를 이 스트레스 요인이 어느 정도 조절하는지를 살펴보기 위해 다음과 같은 절차에 따라 실증연구를 수행하였다.

4.1. 연구 모형

앞의 2장에서 스트레스의 부작용 중 하나로 ‘직무불만족’이라는 심리적 결과가 야기됨을 언급하였다. 그리고 개인의 성격특성 중 하나인 ‘내적 통제위치가 ‘직무만족’과 정(+)의 관계를 지니며, 스트레스에 대한 대처능력을 높인다는 사실을 언급하였다.

이 같은 논리에 따르면 다음과 같은 모형을 도출하는 것이 가능하다. 즉 성격요인으로서의 내적 통제위치(독립변수)는 직무만족(종속변수)에 정(+)의 영향을 끼칠 것이며, 이 양자의 관계에 있어서 스트레스 요인이 일종의 조절변수로 작용하여 직무만족을 저하시키는 효과(moderating effect)를 야기할 것이다. 이 같은 관계는 그림 1로 표현될 수 있으며, 이는 곧 본 연구의 모형이 된다.

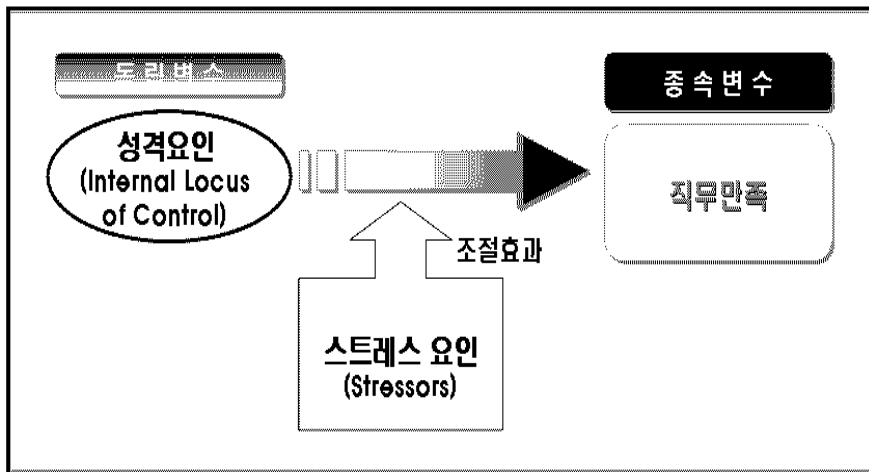


그림 1. 본 연구의 모형

4.2. 연구 방법

앞의 연구모형을 실증적으로 입증하기 위하여 현직 안전업무종사자 3인과의 심층면접에서 도출된 다양한 스트레스 요인을 토대로 설문을 작성하여 2009년 2월-3월 중 배포하였고, 이 중 코레일(116명), 메트로(90명), 도시철도(91명) 및 공항철도(34명)의 기관사(175명), 관제사(111명), 열차운용원(45명)에게서 총 331부의 유효설문을 수거하여 각 변수들의 기본현황을 살펴보기 위해 기술통계 및 상관분석을 실시하였고, 나아가서 연구모형을 검증하기 위해 설문문항에 대한 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석을 차례로 수행하였다.

기관사, 관제사, 열차운용원의 3개 직종에 대해 통계처리를 행한 결과 스트레스 항목과 수준에 있어서는 다소간 차이가 발견되었지만 연구모형에서 제시된 주요변수간의 전반적인 인과관계는 매우 유사한 패턴으로 나타났기 때문에 본 연구에서는 기관사에 국한하여 모형을 검증하는 것으로 처리하였다.

4.2.1 요인분석

기관사의 경우 스트레스 요인과 관련하여 모두 24개의 문항을 질문하였는데 요인분석(공통성값 0.5를 탈락기준으로 함) 결과, 2개 문항을 제외한 22개의 문항이 인지(정서)관련 스트레스, 현업직무수행관련 스트레스, 제도(시스템)관련 스트레스 및 신체(물리)관련 스트레스 등 4개의 요인으로 분류되었다. 그리고 독립변수인 내적 통제위치와 종속변수인 직무만족과 관련된 문항들에 대해서도 요인분석을 행하였고 그 결과는 도표 4에 정리되었다.

4.2.2 문항신뢰도 분석

요인분석을 거쳐 분류된 문항에 대해 신뢰도 분석을 행한 결과 전 문항에서 0.8 이상의 값을 보여 문항의 신뢰도는 매우 양호하게 나타났으며 역시 도표 3에 정리되었다.

도표 3. 요인분석 및 신뢰도분석 통계값

설문 차원		문항번호	KMO값 / 회전제공합적재값	문항신뢰도 (Chronbach's Alpha)
독립변수	내적 통제위치	d9, d11, d12	.641(유의확률 = .000) / 66.8%	.7517
종속변수	직무만족	c1 - c8	.832(유의확률 = .000) / 49.2%	.8497
조절변수 (스트레스 요인)	인지(정서)관련 스트레스	a1, a2, a3, a4, a5, a7, a8, a9, a10, a13	.896(유의확률 = .000) / 67.4%	.9144
	현업직무수행관련 스트레스	a11, a12, a14, b5		.8114
	제도(시스템)관련 스트레스	a16, a17, a18, a19		.8631
	신체(물리)관련 스트레스	b1, b2, b3, b4		.8300
보조 조절변수	인구통계변수 (근속년수 및 직급)	e2, e3	-	-

4.3. 연구 결과

4.3.1. 스트레스 요인과 수준

설문 결과(도표 4)에서 알 수 있는 사실은 3개 직종의 안전업무종사자들이 공통적으로 매우 높게 느끼는 스트레스요인(평균값 4점 이상)은 '사고시 인사상 책임 및 불이익에 대한 우려감'이었으며, 그 이외에 높게 지각되는 스트레스 요인으로는 기관사의 경우는 '인명사고 및 고장발생에 대한 예기불안(4.00)', 관제사의 경우는 '비상상황시 조기종료에 대한 압박감(4.08)'과 '제한된 의사소통수단에 의존하여 신속한 판단을 해야 한다는 압박감(4.00)'인 것으로 나타났다. 열차운용원의 경우는 나머지 항목에서 평균값 4 이상은 나타나지 않았다.

특히 기관사의 경우는 '조명 등의 근무환경으로 인한 피로(3.97)'와 '생리현상에 의한 압박감(3.99)'도 비교적 높게 느끼고 있어 운전예 수반되는 스트레스가 늘 잠재하는 것으로 인식할 수 있다. 또한 기관사의 경우 다른 두 직종에 비해 반복되는 교번근무와 정시성에서 오는 압박과 스트레스의 정도가 좀 더 높다고 할 수 있다.

관제사의 경우는 기관사가 느끼는 스트레스보다는 그 수준이 다소 낮지만 정확한 판단과 조치가 요구되는 관제업무의 속성상 지속적인 스트레스가 유발되고 있다고 볼 수 있다. 열차운용원의 경우는 관제센터로부터 위임된 사항을 차질 없이 독자적으로 이행해야 한다는 압박감은 항상 수반된다고 볼 수 있다.

그리고 전체 문항에 대한 항목평균값을 비교할 경우 기관사(3.72), 열차운용원(3.68), 관제사(3.58)의 순으로 나타나고 있어 기관사의 스트레스 정도가 다소 높은 것으로 나타나고 있으나 유의한 차이는 아닌

것으로 여겨진다4).

이외에 설문을 통해 스트레스 및 그로 인한 증상을 주관적으로 기술한 부분에서는 49명(14.8%)이 자신의 직무수행 및 조직의 제도와 관련하여 일상적으로 겪는 강박과 불안, 그리고 이로 인한 공황장애 등의 정신적 고통과 중증의 신체적 증상을 토로하고 있어 이들 안전업무종사자들의 일상적 스트레스 정도가 상당한 수위에 이르렀음을 간접적으로 엿볼 수 있다.

도표 4. 직종별 스트레스 요인과 수준

스트레스 원천별 요인		기관사		관제사		열차운용원	
원천	요인	인원	평균값	인원	평균값	인원	평균값
정신 (심리) · 현업직무 수행 · 제도 (시스템)	정시업무복귀와 승무에 대한 압박감	174	3.70	98	3.48	58	3.59
	지속적 교번근무에서 오는 생활리듬 유지의 어려움	174	3.72	98	3.56	57	3.75
	사고시 인사상 책임 및 불이익에 대한 우려감	173	4.23	99	4.22	58	4.19
	인명사고 및 고장발생에 대한 예기불안	172	4.00	98	3.82	58	3.84
	정시성과 승객안전의 상호 배타적 기준에 의한 강박감	170	3.69	98	3.81	58	3.72
	안전 및 지시사항의 반복 청취로 인한 심리적 거부감	173	3.42	98	3.48	57	3.58
	비상상황시 조기종료에 대한 압박감	171	3.85	97	4.08	58	3.90
	일상적 다중판단 및 집중력 유지에 따른 스트레스	173	3.66	99	3.66	57	3.74
	과도한 의사소통에 따른 피로와 스트레스	173	3.14	98	3.32	58	3.50
	단독 승무의 경우 독자적 판단과 조치책임의 긴장감	172	3.97	-	-	-	-
	승객의 과도한 민원에 따른 스트레스	173	3.53	-	-	56	3.54
	향후의 사고가능성의 대한 예기불안 수준이 높다	172	3.86	99	3.68	57	3.89
	2인 승무시 성격차이로 인한 스트레스	153	3.28	-	-	-	-
	지하철의 경우 터널구간의 폐쇄성으로 인한 불안감	121	3.13	-	-	-	-
	기기의 오작동이 초래하는 결과에 대한 우려감	174	3.82	-	-	-	-
	신기술 및 기기의 사전 교육이수와 적응의 부담감	174	3.61	81	3.31	58	3.50
	제한된 의사소통수단에 의존한 판단의 압박감	-	-	99	4.00	58	3.81
	담당자간 의견조율시 전체 업무파악의 부담감	-	-	99	3.27	-	-
	신체검사제도 강화에 따른 부담감	174	3.83	99	3.41	58	3.40
외부손님의 방문견학시 감시당한다는 불쾌감	-	-	99	2.75	-	-	
신체 (물리)	신체 특정부위의 과도한 사용에 따른 고통과 스트레스	174	3.72	99	3.34	58	3.52
	조명, 환기 등 열악한 근무환경으로 인한 피로	174	3.97	99	3.49	58	3.86
	지하구간의 공해로 인한 불쾌감	131	3.79	-	-	-	-
	소변, 졸음 등 생리현상에 의한 압박감	174	3.99	98	3.08	57	3.51
	터널구간의 단조로움에서 오는 졸음극복의 애로	149	3.64	-	-	-	-
전항목 평균		3.71		3.54		3.70	

4) 여기서의 전체문항 평균값은 단순평균값으로 통계적으로 유의한 의미를 지닌 것은 아님.

4.3.2. 연구모형의 검증

연구모형을 검증하기 위하여 요인적재값(즉 요인점수)을 토대로 회귀분석을 행한 결과는 다음의 도표 5와 같다. 먼저 회귀분석 1단계의 통계치에서 나타나듯이 모형의 설명력(R제곱)은 매우 낮은 가운데 성격특성인 내적 통제위치가 높을수록 직무만족에 정(+의 영향을 주는 것으로 나타나고 있어(베타 = .270, 유의확률 = .013), 연구모형에서의 독립변수와 종속변수간의 관계가 입증되었다.

다음 2단계에서 스트레스 요인이 미치는 조절효과를 살펴보았을 때 현업의 직무수행과 관련한 요인들이 유의하게 직무만족을 저하시키는 것으로 나타나고 있어(베타 = -.268, 유의확률 = .012) 연구모형이 제시하고 있는 스트레스의 조절효과도 검증되었다. 그러나 심리(정서), 제도(시스템) 및 신체(물리)적 스트레스 요인은 통계적으로 유의한 조절효과가 없는 것으로 나타나고 있는 점은 특별한 해석을 요하는 부분이다.

그리고 부가적으로 살펴본 3단계의 직급과 근속년수의 경우 근속년수에선 일정한 조절효과가 검증되었으나 직급에선 조절효과가 없는 것으로 나타나고 있다.

도표 5. 회귀분석 결과

모형 요약									
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R 제곱 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F 변화량
1	.270	.073	.062	.95917614	.073	6.466	1	82	.013
2	.427	.183	.130	.92356489	.109	2.611	4	78	.042
3	.493	.243	.173	.90059300	.060	3.015	2	76	.055

계수								
모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
1 (상수)	내재론자	6.906E-03	.105		.066	.948		
		.239	.094	.270	2.543	.013	1.000	1.000
	2 (상수)	1.018E-02	.101		.101	.920		
	내재론자	.282	.093	.319	3.032	.003	.946	1.057
	인지(정서)스트레스	.176	.103	.177	1.719	.090	.988	1.013
2 (상수)	신체(물리)스트레스	.137	.105	.137	1.307	.195	.961	1.040
	제도(시스템)스트레스	5.115E-02	.105	.050	.489	.626	.994	1.006
	현업수행스트레스	-.281	.109	-.268	-2.587	.012	.973	1.027
	3 (상수)	-.586	.330		-1.778	.079		
	내재론자	.259	.094	.294	2.746	.008	.869	1.150
3 (상수)	인지(정서)스트레스	.137	.101	.138	1.350	.181	.958	1.044
	신체(물리)스트레스	.102	.104	.102	.980	.330	.917	1.091
	제도(시스템)스트레스	9.463E-02	.104	.093	.912	.365	.961	1.041
	현업수행스트레스	-.333	.108	-.319	-3.086	.003	.935	1.069
	근속년수	.197	.089	.277	2.218	.030	.640	1.563
직급	-2.410E-02	.099	-.030	-.243	.809	.637	1.570	

a 종속변수: 직무만족

5. 시사점

지금까지 언급해온 문헌 및 실증연구결과를 토대로 할 때 이제 우리나라도 철도안전업무종사자들이 일상적으로 겪고 있는 스트레스 관련 요인에 대해 제도적 차원의 관리가 필요하다. 일과 삶의 균형에 관

한 최근의 논의를 보더라도[10][11], 건전한 개인생활이 보장되지 못할 경우 이는 한 개인의 삶의 붕괴뿐만 아니라 궁극적으로 조직생활, 나아가서 조직의 성과에 부정적 결과를 초래하는 만큼 스트레스 관련 요인에 대한 제도적 관리를 서둘러야 한다.

이 경우 이들 요인에 대한 관리를 철도선진국의 사례[12]에서처럼 현행 적성검사의 틀 내에서 표준화하여 실시할 수도 있겠으나 이는 안전업무종사자들에게 검사에 따른 스트레스를 더욱 가중시키는 결과를 초래할 수도 있으므로 이 같은 방식보다는 일상적인 정기집합교육을 토대로 스트레스 대처능력을 배양하도록 하고 유사시는 전문심리학자나 의사가 개입하여 정신적, 정서적 부작용을 최소화할 수 있는 제도적 정비가 요구된다고 하겠다.

그리고 안전업무종사자에 대한 선발제도의 개선, 보완이 이루어질 필요가 있다. 철도선진국의 경우 선발단계에서 스트레스에 대한 인내력을 중요한 적성요인으로 간주하여 심리전문가를 통해 원천적으로 엄격하게 검증한 후 선발함으로써 현업에서의 문제발생 가능성을 최소화한다는 점에서 일정한 교훈을 얻을 수 있다. 이와 함께 성격요인으로서의 통제위치가 스트레스 및 직무만족에 일정한 상관관계를 지닌다는 사실에서도 선발과정에서의 과학적, 체계적 성격(인성) 검사는 매우 중요한 국면이 된다.

마지막으로 조직 전반의 제도와 업무에 대한 전면적인 리엔지니어링의 필요성이 있다. 무한경쟁과 성과극대화를 지향하는 최근의 조직환경에서 문제해결을 위한 자원의 확충은 기대하기 어렵다. 따라서 주어진 자원의 한도 내에서 안전업무종사자의 스트레스와 이로 인한 부작용을 최소화하기 위한 대안은 과업, 직무, 제도에 대한 체계적인 리엔지니어링을 통해 효율적인 조직관리를 도모하는 일이다.

이 같은 여러 대안은 궁극적으로 안전업무종사자의 일과 삶의 균형을 회복함으로써 개인의 삶과 조직의 성과가 함께 촉진되도록 하는 수단인 동시에 향후의 전세계적인 인사조직관리의 신조류[13]와 맥락을 같이한다.

6. 연구의 한계 및 결론

본 연구는 철도안전업무종사자의 성격요인과 직무만족이라는 두 변수의 인과관계에 대해 스트레스 요인이 어떤 조절효과를 지니는지 살펴보려는데 목적이 있다. 이를 위해 안전업무종사자인 기관사, 관제사 및 열차운용원을 대상으로 한 설문을 토대로 그 관계성을 검증하였으며, 성격과 직무만족간의 정(+)의 관계, 그리고 스트레스 요인이 이들 두 변수간의 관계를 유의하게 조절하고 있다는 것을 검증하였다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 설문지법이라는 양적 연구가 지니는 일반적인 한계를 내포하고 있다. 설문지의 응답에 있어서 일종의 평가불안(Evaluation Reprehension)이 작용했을 가능성이 있다. 또한 기관별 표본의 수나 분포에 있어서도 지엽적으로 치우쳤다는 점에서 일정한 한계가 있었다. 따라서 본 논문은 철도안전업무종사자들의 스트레스 현상에 대한 최초의 분석과 함께 스트레스가 성격-직무만족간의 관계에서 어떤 조절효과를 지니는지에 대해 전반적인 검증을 시도했다는 점에 그 의의를 두기로 한다.

참고문헌

- [1] Stephen P. Robbins, and Mary, Coulter (2005), "Management", Prentice-Hall, 323-324.
- [2] Don Hellriegel, and John W. Slocum, Jr. (2004), "Organizational Behavior", Thomson, 168-186.
- [3] Stephen P. Robbins, and Mary, Coulter (2005), *ibid*, 324-325.
- [4] A.B. Bakker, E. Demerouti, and W. Verbeke (2004), "Using the Job Demands - Resources model to predict burnout and performance", *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- [5] C. Maslach, and S.E. Jackson (1981), "Maslach Burnout Inventory", Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- [6] V.C. Joe (1971), "Review of the Internal-External Control Construct as a Personality Variable," *Psychological Reports*, 28, 619.

- [7] John R. Jr. Schermerhorn (1982), "Managing Organizational Behavior", John Wiley & Sons, 109.
- [8] 한국원자력연구소 (2007), "안전업무무종사자 인적오류 관리 및 업무적성 평가기준 개발", 철도 종합안전기술개발사업 2차년도 최종보고서.
- [9] 適性研究グループ 編 (2003), "仕事と適性", 財團法人 研友社.
- [10] N. P. Rothbard (2001), "Enriching or depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles," Administrative Science Quarterly, 46, 655-684.
- [11] 김정운 (2005), "여가경영학", 명지대 출판사.
- [12] Atkins (2002), "Training and Staff Requirements for Railway Staff in Cross-Border Operations", Final Report.
- [13] 삼성경제연구소 (2006), "경영의 새 화두 : 일과 생활의 균형", 조사보고서.