

유통업 종사자의 직무 스트레스에 관한 연구

윤훈용[†] · 박정주

동아대학교 산업경영공학과

A Study on Job Stress of Workers at Distribution Industry

Hoon-Yong Yoon[†] · Jung-Ju Park

Department of Industrial and Management Systems Engineering, Dong-A University

The purpose of this study was to investigate the job stress factors that were related to the general characteristics, work characteristics, and health characteristics of the workers at distribution industry. The survey of job stress measurement scale for Korean employee which was developed by KOSHA and OSHRI in 2003 was used for this study. Three hundred and fifty workers at distribution industry participated in this study, and among them 326 responses were analyzed for this study due to the unreliability and insincerity of responses. Eight job stress factors like physical environment, self-control for the job, job unsecure, organization system, workplace culture, compensation for the job, relationship to the superior, and job requirement were analyzed. The results showed that the stress because of self control for the job was relatively higher than that of other industry workers. However, the stress because of physical environment, job requirement, job unsecure, organization system and compensation for the job was relatively lower than that of other industry workers. The female workers felt more stress than male workers in compensation for the job and workplace culture factors at distribution industry. The delivery and carrying job workers were more stressful than those of other jobs at distribution industry because of physical environments and self-control for the job. The non-regular job workers were more stressful than regular job workers in many stress factors like self-control for the job, job unsecure, organization system and compensation for the job.

Keywords : Job Stress, Distribution Industry, Eight Job Stress Factors

1. 서 론

1996년 유통시장이 완전 개방된 이후 외국 대형 유통업체의 등장과 대형 할인매장, 하이퍼마켓 등의 산업형태 등장으로 국내 유통업의 급속한 성장과 함께 유통업계의 종사자들도 급증하였다. 이에 따라 유통업 종사자들의 질환에 대한 인식이 점차 높아지고 있으며, 특히 직무 스트레스 요인의 중요성에 대해 많은 관심과 연구가 요구되고 있다. 미국국립산업안전보건연구소(NIOSH)

에 따르면 직무 스트레스란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응이라고 정의하고 있으며, 직무 스트레스 관련 질환이 산업재해의 주요한 요인으로 대두되고 있다고 밝히고 있다(NIOSH, 1999). 최근 노동부가 발표한 2007년 산업재해 현황을 살펴보면 뇌·심혈관계질환, 근골격계질환 등 작업 관련성 질병자는 9,374명으로 업무상 질병자의 81.7%를 차지하고 있다. 직무 스트레스는 근골격계질환에 영향을 미칠 수 있으며, 특

논문접수일 : 2008년 05월 10일 논문수정일 : 2008년 09월 26일 게재확정일 : 2008년 09월 29일

[†] 교신저자 yhyoon@dau.ac.kr

※ 이 논문은 동아대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

히 과로사 등 뇌심혈관계질환 발생에 중요한 영향을 미치기 때문에 작업관련성 재해에 대한 대책과 관리가 시급하다고 볼 수 있다.

국내 직무 스트레스에 대한 연구들은 주로 교사, 간호사, 사무공무원, 생산직 근로자 등 특정 직군의 근로자들을 대상으로 수행되어 왔지만 여러 직군들의 근로자들에 대한 전체적인 조사가 제대로 이루어지지 못하고 있다. 자동차 제조 조립라인의 근로자들의 직무스트레스에 대한 연구에 의하면 직업 미래의 모호성, 직무요구의 직무스트레스 요인 항목은 모든 부위의 근골격계 자각증상 호소율에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다(최순영 등, 2005). 통신업 근로자들의 직무스트레스 연구에서는 조사 대상자의 67%가 잠재적 스트레스 집단으로 평가되었으며, 직무특성, 건강관련 특성, 성격특성에 따른 직무 스트레스와 사회 심리학적 스트레스 사이에 부분적으로 관련성이 있는 것으로 나타났다(박용성 등, 2005). 초등학교 교사의 직무 직무스트레스와 대처 방법에 대한 연구에서는 교사의 개인변인(성별, 연령, 학력)과 교직변인(직위, 교직경력), 학교환경변인(학교소재지)에 따라 직무 스트레스와 대처하는 방법의 차이가 있다고 보고 Clark(1980)이 개발하고 D'Arienzo 등(1982)이 수정한 교사의 직업 스트레스 요인 설문지(Modified Teacher Occupational Stress Factor Questionnaire, TOSFQ)를 사용하여 교사의 직무 스트레스의 지각수준과 대처방법과의 관계를 파악하였다(강성철, 2004). 강문실 등(2008)은 금융업, 유통판매업, 숙박업, 공무원, 여행업 종사자들을 대상으로 직무 스트레스 결정요인과 직무 스트레스, 그리고 직무 수행 간의 구조적 관계를 규명하고 임파워먼트와 사회적 지원의 조절효과를 검증하는 연구를 실시하였다.

현재까지 산업의 규모와 종사하는 근로자 수에 비해 유통업에 종사하는 근로자들에 대한 직무 스트레스 관련 질환에 관한 연구가 많지 않으며 이에 대한 연구가 필요한 것으로 생각된다. 또한 직무 스트레스에 대한 연구가 우리나라에서 광범위하게 이루어지지 않은 이유는 조사에 사용되어질 표준화된 스트레스 측정 도구가 마땅치 않았으며 그로 인해 스트레스 수준에 대한 연구 결과를 제대로 가지지 못한 결과로 나타났다고 볼 수 있다. 물론 기존의 스트레스 평가 도구로 널리 알려진 Karasek의 직무 요구도-자율성 모형이 있지만 이 모형은 각 나라마다 문화적 차이로 인해 직무 요구도의 특성이나 자율성의 특성을 동일하게 적용하기 어려운 측면이 있어 우리나라 상황에 제대로 적용하기에는 한계점을 가지고 있다 할 수 있다.

우리나라의 경우 2003년 산업안전공단과 산업안전보건연구원에서 우리나라 조직 구조와 문화적 특성에 맞도

록 개발한 “한국형 직무 스트레스 요인 측정도구”가 있는데, 이 측정 도구에 의하면 직무 스트레스 요인으로는 물리적 환경, 직무자율성, 직무불안정성, 조직체계, 직장문화, 업무보상, 상사와의 관계, 직무요구도 등이 있으며, 이러한 영역 범주 안의 요인들로 인하여 직무스트레스가 발생하고 이와 관련되어 질환 발생, 질병부담 및 경제적 손실이 발생하게 된다고 보고하고 있다(한국 산업안전공단 등, 2003). 한국형 직무 스트레스 측정도구는 이미 여러 연구에서 사용되어지고 있는데 이러한 연구 중 근로자의 작업장에서의 직무 스트레스를 평가하는 연구로써 정신보건사회복지사의 직무 스트레스 수준과 관련요인을 평가하였으며, 지하철 기관사의 직무 스트레스(유정민, 2005)와 근골격계 질환·전신신경증과의 관계를 분석하기 위해 사용되어진 사례 등이 있다(정경희, 2006). 또한 국내 정기 항공 운송사 항공 정비 근로자들을 대상으로 연구를 실시한 결과, 근로자들의 직무 스트레스가 상당히 높다고 평가되었고(송미진 등, 2007), 선박 엔진밸브 제조업 종사자의 직무스트레스에 관한 연구에서는 직무자율, 직장문화 요인으로 인한 직무 스트레스가 높은 것으로 나타나 이러한 직무 스트레스를 유발하는 요인의 통제와 관리가 필요함을 언급했다(박정주 등, 2007).

본 연구에서는 한국형 직무 스트레스요인 측정도구 조사표를 사용하여 국내 대형 및 소형 유통업 종사자들을 대상으로 직무 스트레스에 관한 설문조사를 실시하여 직무 스트레스 요인을 규명하고 이러한 직무 스트레스 요인들이 개개인 및 조직에 미칠 수 있는 영향을 예방하기 위한 대책을 강구하는데 도움을 주고자 한다.

2. 연구 대상 및 방법

2.1 연구대상 및 기간

본 연구는 대형 및 소형마트 유통업에 있어 운반, 배달, 영업, 판매, 매장 관리 등의 업무에 종사하는 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2007년 12월부터 2008년 5월까지 약 5개월간 실시하였으며 조사 대상자 350명 중 불성실 응답자 및 응답 결과의 신뢰가 떨어지는 설문지를 제외하고 최종적으로 326명의 설문지를 대상으로 분석을 수행하였다.

2.2 연구방법 및 내용

직무 스트레스에 관련된 연구에 있어서는 직무 스트레스에 대한 정확한 측정, 직무 스트레스로 인한 영향

평가, 직무 스트레스를 야기하는 제반 원인을 파악하는 것이 중요하다(최순영 등, 2005). 따라서 기존의 많은 직무 스트레스 관련 측정 도구를 참고로 하여 우리나라 산업 현장과 문화 특성을 고려하여 개발된 “한국형 직무 스트레스요인 측정도구”를 사용하였다. 본 조사지는 43개 항목으로 구성되어 있으며 물리적 환경, 직무자율성, 직무 불안정성, 조직체계, 직장문화, 업무보상, 상사와의 관계, 직무요구도 등 8가지 직무 스트레스 요인으로 분류되어 있다. 이 설문지를 이용하여 다른 직종 및 직업에 대한 직무 스트레스 연구 결과가 나와 있어 본 연구의 결과와 비교 분석도 가능하도록 되어 있다.

본 연구에서는 수집된 데이터를 통해 SAS 9.1을 이용하여 결과 분석을 하였으며 조사 대상자의 사회 인구학적 특성, 일반적 특성, 직업관련 특성, 건강관련 특성과 직무 스트레스의 관련성 여부를 살펴보았다.

3. 결과

3.1 사회 인구학적 특성 및 일반적 사항

조사 대상자 326명의(남성 170명, 여성 156명)의 연령별 특성은 20대가 60%, 30대가 31%, 40대가 11%, 50대 이상이 4%, 20대 미만은 4%로 20대와 30대 비율이 가장 높았다. 주 업무내용으로서는 판매 및 카운터 업무가 54%, 운반이나 배달업무가 11%, 진열 및 매장 관리가 35%로 조사되었다. 고용 형태로는 정규직이 33%, 비정규직(파견근로와 일용직 포함)이 47%, 계약직(촉탁직)이 20% 이었다. 주당 평균 근무시간은 40시간 이하가 43%, 41~49시간이 28%, 50~59시간이 14%, 60시간 이상이 15%로 조사되었다. 특히 70시간 이상 근무자는 소형마트 주인인 경우가 대부분이었다.

3.2 유통업 종사자의 직무 스트레스 요인

조사 대상자들의 직무 스트레스 설문 결과 직무 스트레스 요인의 100점 환산 점수를 <표 1>에 보여주고 있다. 8개 영역의 문항수가 동일하지 않고 한국형 직무 스트레스 요인을 하나의 점수로 표현할 때 일부 영역 점수가 과도하게 반영될 수 있으므로 각 영역을 아래식을 이용하여 100점으로 환산 하였다.

$$\text{각 영역별 환산점수} = \frac{(\text{실제점수} \cdot \text{문항수}) \times 100}{\text{예상 가능한 최고점수} \cdot \text{문항수}}$$

각 요인에 대한 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다.

<표 1> 각 요인에서는 점수가 높을수록 스트레스 요인이 더 많은 것으로 분석한다. <표 1>에서 표준산업분류에 의한 직종은 광업, 제조업, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업 등으로 분류되어 있다.

1) 물리환경(문항수 3) : 물리환경은 직무 스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해있는 일반적인 물리환경을 일컫는 것으로써 작업 방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 말한다. 환산한 평균±표준편차는 41.34±16.02로 표준 산업분류에 따른 다른 직종들과 비교해 보면 도·소매업(39.67±15.59)이나 오락, 문화 관련 서비스업(42.84±18.09), 숙박 및 음식점업(42.80±15.34)과 비슷한 수준으로서 전체 산업 직종(48.68±18.73)보다는 낮은 수치를 보여주고 있으므로 물리 환경적으로는 다른 직종에 비해 직무 스트레스에 그리 나쁜 영향을 미치지 않는 것으로 보여진다. 이는 조사 대상자들의 근무처가 대형 및 소형 마트이다 보니 제조업이나 건설업 현장보다는 상대적으로 작업환경이 양호한 것으로 생각된다.

<표 1> 직무 스트레스 요인 환산점수

요 인	문항수	평균 (표준편차)	표준산업분류에 의한 다른 직종
			평균(표준편차)
물리환경	3	41.34(16.02)	48.68(18.73)
직무요구	8	46.03(12.41)	51.09(12.91)
직무자율	5	56.61(13.79)	53.87(12.58)
관계갈등	4	39.37(15.03)	39.99(12.72)
직무불안정	6	45.35(12.35)	50.31(12.57)
조직체계	7	47.75(13.48)	53.66(14.87)
보상부적절	6	52.61(14.68)	68.15(17.36)
직장문화	4	41.49(15.36)	41.83(13.09)

2) 직무 요구(문항수 8) : 직무 요구는 직무에 대한 부담과 정도를 의미하여, 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무 부담 등이 여기에 속한다. 환산한 평균 및 표준편차는 46.03±12.41으로 한국형 직무 스트레스 요인 평가표에 의해 다른 직종과의 상대적인 평가를 해본 결과 전체 평균(51.09±12.91)보다는 낮은 수치를 보여주고 있으므로 직무에 대한 부담이 다른 직종에 비해 그리 크지 않은 것으로 나타났다. 도·소매업과 비슷한 수준으로서, 이는 유통 업무처리의 자동화, 전산화로 인한 직무 부담 감소로 인한 것으로 여겨진다.

3) 직무자율(문항수 5) : 직무에 대한 의사결정 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무 수행권

한 등이 이 범주에 속한다. 100점 기준으로 환산한 평균±표준편차는 56.61±13.79로, 한국형 직무 스트레스 요인 평가표에 의해 다른 직종과의 상대적인 평가를 해본 결과 다른 직종의 평균 53.87±12.58 보다 높은 점수를 보이고 있어 직무 자율성으로 인한 스트레스를 다른 직종에 비해 더 받는 것으로 나타났다. 즉, 본 조사에 참여한 대상자들의 주 업무가 판매나 카운터, 운반 및 배달이다 보니 업무에 대한 의사결정권과 재량 활용권이 다른 직종에 비해 크지 않으며, 이는 본 조사에 참여한 대상자들의 업무 특성으로 인한 결과로 나타난 것으로 판단된다. 도·소매업, 숙박 및 음식점업 등이 비슷한 수준의 직종으로 나타났다.

- 4) 관계갈등(문항수 4) : 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인 관계를 평가하는 것으로 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적인 지지 등이 여기에 속한다. 환산한 평균±표준편차는 39.37±15.03으로, 전체 평균(39.99±12.72)과 비슷한 수준으로 나타났다.
- 5) 직무 불안정(문항수 6) : 직무 불안정은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정 등이 여기에 속한다. 100점 기준으로 환산한 평균±표준편차는 45.35±12.35로, 도·소매업이나 숙박음식점업과 비슷한 수준이라 할 수 있으며, 전체 평균(50.31±12.72)에 비해서는 낮은 점수를 보여주고 있다. 고용 형태상 조사 대상자들의 비정규직이나 계약직의 비율이 높음에도 불구하고 본 조사 대상의 유통업의 업무 특성상 본인들의 직업 혹은 업무가 안정된 것이 아니라는 인식이 이미 되어 있는 것이 아닌가 생각된다.
- 6) 조직체계(문항수 7) : 조직체계는 조직의 전략 및 운영 체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무 스트레스 요인을 평가하는 것이다. 100점 기준으로 환산한 평균±표준편차는 47.75±13.48로 다른 직종들의 평균 53.66±14.87 보다 낮은 점수를 보여 다른 직종에 비해서는 조직 내 갈등이나 의사소통의 부재로 인한 문제는 덜 한 것으로 나타났다.
- 7) 보상부적절(문항수 6) : 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다. 100점 기준으로 환산한 평균±표준편차는 52.61±14.68으로 타 직종들 평균(68.15±17.36)보다 아주 낮은 점수를 보이고 있는데, 이에 대한 분석은 좀 더 신중히 생각해 보아야 할 것으로 생각된다. 본 연구의 조사 대상자들의 60% 이상이 비정규직 혹은 계약직으로서 일반적으로 보상에 대한 불만이나 스트레스가 다른 직종

이나 산업에 비해 상대적으로 높을 것으로 생각되었으나, 앞의 '직무 불안정' 항목에서 언급하였듯이 유통 업무 특성상 본인들의 직업에 대한 급여나 보상, 동기 등이 이미 어느 정도 인식이 되어 있고, 본 조사에 참여한 작업자들의 업무가 전문적인 업무가 아니기 때문에 보상에 대한 기대가 그리 크지 않고, 그로 인해 스트레스도 다른 직종에 비해 덜 받는 것으로 해석될 수 있을 것으로 생각된다.

- 8) 직장문화(문항수 4) : 직장문화는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장 문화 등의 직장 문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다. 환산 평균±표준편차는 41.49±15.36으로, 타 직종들 평균 (41.83±13.09)과 거의 비슷한 수준을 보이고 있다.

전반적으로 직무 자율성이 다른 직종에 비해 상대적으로 점수가 높게 나왔으며, 보상부적절 요인은 다른 직종에 비해 아주 낮은 점수를 나타내고 있으나, 그 밖에 다른 요인들의 경우 다른 직종들보다 점수가 낮거나 비슷한 수준을 보이고 있다.

3.3 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 요인

<표 2>는 일반적 특성에 따른 직무 스트레스에 관한 분석 내용을 나타내고 있다. 성별로 보면 직장문화와 직무 불안정 항목에 있어 남녀 간에 통계적으로 유의한 차이($p < 0.05$)를 보이고 있다. 직무 불안정 항목의 경우 남성이 여성보다 더 높은 점수를 보이고 있어 고용의 불안정에 대한 스트레스는 여성보다 남성이 더 심한 것으로 보인다. 직무 요구 항목에서는 남녀 간의 유의차는 보이고 있지 않지만 남성의 점수가 높은 것을 볼 수 있는데, 이는 남성들의 업무가 운반이나 배달 등에 집중되어 있어 직무의 부담이나 시간적 압박을 더 받는 것으로 생각된다. 직장문화의 경우는 통계적으로 유의하게 여성이 더 높은 점수를 보이고 있고, 보상 부적절 항목의 경우 통계적으로 유의하지는 않지만 여성의 점수가 더 높은 것으로 나타났는데, 이는 2007년 국가인권위원회에서 발표한 유통업 여성비정규직의 차별 및 노동권 침해에 대한 실태조사 결과를 살펴보면 여성 근로자의 19.1%는 고객, 상사 또는 동료로부터 성희롱을 당했다는 보고가 있으며, 또한 월 평균 임금도 남성에 비해 현저히 낮은 등 여성 근로자들이 저임금과 열악한 근로조건, 직·간접적 차별이 스트레스를 높이는 것으로 생각된다. 연령에 따라서는 직무요구, 직무자율, 보상부적절, 직장문화 항목에서 유의차를 보이고 있다 ($p <$

0.05). 직무요구 항목의 경우 직무의 핵심층이라 할 수 있는 30대의 점수가 가장 높았으며, 다음으로 50대 이상 연령층이 높았다. 직무 자율에 대한 점수는 20대와 20대 미만, 그리고 50대 이상이 높았는데, 이는 이 연령층이 지시, 의사결정 등 업무에 대한 재량 활용권이 그리 크지 않기 때문이 아닌가 생각된다. 보상 부적절 항목은 낮은 연령층의 점수가 높았는데 이는 사회 경험이

적은 젊은이들이 보상이나 동기, 업무에 대한 기대가 높는데 비해 현실적으로 만족스럽지 못함에 대한 것이 표현된 것으로 생각된다. 직장문화 항목에서는 50대 이상층이 다른 연령층에 비해 낮은 점수를 보이고 있는데, 이는 직장문화 항목이 한국적 집단주의 문화, 비공식적직장문화에 대한 스트레스 요인이다 보니 연령이 높은 층에서는 이에 대한 적응이 다른 연령층에 비해

<표 2> 일반적인 특성에 따른 유통 관련 직무 스트레스요인의 비교(환산점수)

	물리환경	직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
성별								
남자	41.37(16.40)	47.01(11.70)	56.31(13.95)	40.59(14.52)	46.83(12.32)	47.84(13.87)	51.86(14.00)	39.66(14.66)
여자	41.31(15.65)	44.95(13.09)	56.92(13.66)	38.03(15.50)	43.73(12.22)	47.65(13.09)	53.42(15.39)	43.48(15.90)
p	0.972	0.135	0.691	0.126	0.024*	0.897	0.340	0.025*
연령								
20대 미만	39.39(15.21)	39.39(11.98)	58.79(7.19)	36.36(24.80)	40.40(17.58)	41.56(16.09)	56.06(21.15)	34.85(21.99)
20대	41.77(15.71)	45.41(12.66)	58.91(14.25)	40.09(15.09)	45.27(12.36)	48.28(13.60)	54.56(14.80)	42.69(15.05)
30대	41.16(17.05)	49.71(12.62)	52.86(11.73)	36.62(13.98)	46.32(11.88)	48.09(11.78)	49.92(12.44)	42.37(14.28)
40대	40.12(14.62)	43.87(9.21)	50.56(14.64)	39.35(11.20)	46.14(11.33)	44.58(11.95)	47.84(15.33)	39.35(15.00)
50대 이상	41.03(20.98)	46.79(11.93)	57.44(10.73)	46.15(17.55)	43.16(13.06)	52.01(20.06)	48.29(11.43)	30.13(16.15)
p	0.972	0.025*	0.001**	0.206	0.600	0.202	0.022*	0.023*

<표 3> 직업관련 특성에 따른 유통 관련 직무 스트레스요인의 비교(환산점수)

	물리환경	직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
고용형태								
정규직	40.46(17.02)	49.41(11.58)	50.94(13.31)	38.99(13.49)	43.61(11.18)	44.61(11.94)	47.17(13.37)	41.75(13.63)
파견근로	48.37(11.75)	52.21(8.73)	56.47(9.16)	35.29(16.80)	47.06(11.64)	48.46(10.94)	49.35(13.30)	35.78(14.95)
일용직	41.52(16.91)	43.20(12.90)	59.30(11.52)	36.84(14.51)	43.27(13.17)	48.12(17.74)	55.85(17.81)	39.91(19.36)
계약직	42.95(17.40)	44.53(13.44)	57.51(13.48)	37.31(15.72)	47.01(11.94)	46.13(10.85)	53.98(15.65)	43.91(15.73)
기타 비정규직	40.23(14.55)	43.35(12.10)	60.86(13.78)	41.59(15.37)	46.22(13.42)	51.11(14.77)	56.75(13.49)	41.31(15.56)
p	0.308	0.001**	< 0.0001**	0.222	0.312	0.006**	< 0.0001**	0.367
평균 주근무시간								
40이하	40.79(14.75)	45.57(13.98)	57.05(13.83)	37.74(16.80)	43.37(13.16)	47.31(13.75)	54.13(16.01)	41.19(15.57)
41~49	41.88(14.73)	46.02(10.22)	56.92(13.16)	41.12(13.93)	47.44(10.29)	50.34(10.39)	53.91(11.81)	45.42(13.04)
50~59	43.21(20.68)	46.94(12.79)	58.52(14.13)	40.19(13.33)	48.52(13.00)	47.09(13.93)	52.22(14.67)	39.07(18.53)
60~69	40.10(17.96)	46.74(13.29)	53.62(14.42)	40.94(10.33)	48.79(10.85)	45.34(14.63)	48.79(14.01)	44.57(12.71)
70이상	40.33(16.92)	46.30(9.41)	52.59(14.48)	39.20(14.95)	40.33(11.79)	44.44(18.35)	44.24(14.33)	31.17(12.78)
p	0.982	0.971	0.354	0.516	0.004**	0.201	0.013*	0.000**
주 업무내용								
판매, 카운터	40.76(16.57)	46.00(12.71)	56.34(13.65)	38.86(16.61)	44.79(12.79)	47.48(13.51)	52.79(15.60)	41.38(15.78)
운반, 배달	48.95(17.26)	45.05(10.20)	62.70(14.61)	42.79(13.20)	47.90(10.26)	49.03(10.82)	56.16(11.25)	45.95(10.13)
진열, 매장관리	39.82(14.14)	46.39(12.73)	55.04(13.39)	38.72(12.45)	45.53(12.22)	47.45(13.98)	51.18(14.15)	40.56(15.57)
p	0.008**	0.850	0.012*	0.310	0.378	0.800	0.197	0.167

단련되어 있는 결과가 아닌가 생각된다.

3.4 직업관련 특성에 따른 직무스트레스 요인

<표 3>은 직업관련 특성에 따른 직무 스트레스에 관한 분석 결과를 보여주고 있다. 고용 형태별로 살펴보면 8가지 요인에 대해 전반적으로 정규직 보다 파견근로, 일용직, 계약직, 기타 비정규직 근로자들이 직무스트레스를 더 받는 것으로 보여진다. 이는 유통업에 종사하는 고용현황을 보면 직접고용(계약직, 파트타임)과 간접고용(파견 및 촉탁)형태의 비정규직이 정규직보다 더 많은 상황임에도 불구하고 저임금, 복리후생 등 비정규직의 노동조건이 정규직에 비해 좋지 못하고 고용불안의 심리적인 원인도 스트레스를 증가시키는 하나의 원인으로 생각된다. 직무 자율 항목의 경우 정규직 보다 비정규직의 점수가 월등히 높았으며, 보상 부적절의 경우도 정규직 보다 비정규직들의 점수가 월등히 높았으므로 인한 스트레스를 많이 받는 것으로 보여진다.

주 평균 근무시간의 경우 주당 70시간 이상 근무하는 근로자들은 모든 항목에서 스트레스 점수가 다른 그룹과 비슷하거나 낮은 것을 알 수 있다. 이는 70시간 이상 근로자들이 대부분 소형마트를 운영하는 주인이기 때문에 고용에 대한 불안이나 보상측면, 직장문화 측면

에서 오는 직무 스트레스가 낮은 것으로 생각된다. 업무내용별로 보면 운반이나 배달 업무 종사자들이 다른 업무 종사자들보다 거의 전 항목에서 높은 점수를 보여주고 있으며 특히 업무 특성 상 물리환경, 직무자율 항목 등에서 다른 업무에 비해 많은 스트레스를 받는 것으로 분석된다.

3.5 건강관련 특성에 따른 직무 스트레스요인

<표 4>는 건강 특성에 따른 직무 스트레스 요인분석 내용을 보여주고 있다. 통계적으로 유의차가 나는 항목이 많지는 않지만, 전반적으로 흡연을 하는 그룹이 비흡연 그룹보다, 음주를 하는 그룹이 비음주 그룹보다, 규칙적인 운동을 하는 그룹이 하지않는 그룹보다 직무 스트레스 요인이 전반적으로 높은 점수를 보이고 있다. 직무 불안정 항목의 경우 흡연자가 비흡연자보다, 음주자가 비음주자보다 통계적으로 유의한 수준의 높은 점수를 나타내고 있는데, 이는 역으로 직업의 불안정으로 인해 흡연이나 음주가 더 심해지는 것으로도 해석될 수 있을 것이다. 취미생활의 경우에는 취미생활이 있는 그룹이 없는 그룹 혹은 취미생활을 가질 시간이 없다는 그룹보다는 통계적으로 유의하진 않지만, 직무 스트레스요인이 전반적으로 낮은 점수를 보이고 있는데 특히

<표 4> 건강관련 행위별 특성에 따른 유통 관련 직무 스트레스요인의 비교(환산점수)

	물리환경	직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
흡연상태								
흡연	42.32(16.51)	47.28(12.33)	56.46(13.34)	39.71(16.75)	47.78(13.04)	48.57(14.83)	52.51(15.26)	41.88(16.09)
비흡연	41.34(15.62)	46.21(12.78)	56.98(14.33)	38.83(14.41)	43.88(12.37)	46.60(12.00)	52.84(14.32)	42.11(15.32)
과거흡연	31.48(13.87)	40.97(10.33)	52.96(14.55)	41.20(10.09)	43.21(9.25)	52.12(18.94)	52.47(14.91)	39.35(14.80)
p	0.027*	0.137	0.509	0.770	0.028*	0.179	0.981	0.775
음주상태								
음주	42.20(16.01)	46.85(12.39)	56.71(14.08)	39.45(14.90)	46.09(12.55)	48.50(13.34)	53.08(14.80)	41.95(15.32)
비음주	37.52(15.49)	44.50(12.79)	55.75(13.67)	38.77(15.84)	42.59(12.37)	44.79(14.32)	51.13(14.31)	41.43(16.36)
p	0.032*	0.171	0.617	0.742	0.042*	0.047*	0.334	0.805
취미 생활								
있음	39.58(16.09)	45.68(12.70)	55.46(14.68)	38.91(15.21)	43.96(12.22)	46.28(13.33)	50.24(13.84)	40.00(15.32)
없음	42.42(15.45)	45.90(11.89)	58.07(13.59)	37.60(13.53)	46.05(11.17)	47.78(11.73)	53.76(13.99)	42.56(15.09)
휴일이 거의 없음	48.61(17.57)	50.00(13.01)	56.67(10.71)	44.53(17.28)	49.31(16.86)	52.08(17.15)	59.03(18.97)	47.40(16.18)
p	0.027*	0.190	0.300	0.064	0.060	0.073	0.004**	0.035*
수면시간								
충분함	38.06(14.02)	42.91(11.59)	55.72(13.51)	37.22(12.98)	44.56(11.12)	45.46(11.77)	50.23(11.98)	39.13(14.67)
충분하지 않음	44.44(17.26)	49.52(12.45)	57.48(14.47)	41.24(16.58)	46.12(13.63)	49.82(14.85)	55.09(16.48)	44.44(15.68)
p	0.001**	< .0001**	0.275	0.019*	0.276	0.005**	0.004**	0.003**

휴일이 거의 없다고 응답한 경우에는 다른 그룹에 비해 모든 스트레스 요인에서 아주 높은 점수를 보이고 있는 것을 알 수 있다. 수면시간의 경우 수면이 충분하지 않은 그룹이 수면이 충분하다고 대답한 그룹보다 직무 스트레스 요인이 통계적인 유의수준에서 전반적으로 높은 점수를 나타내고 있다. 이는 수면 부족이 업무에 많은 영향을 끼치며, 또 다른 질병을 발생시킬 우려가 있으므로 충분한 수면과 휴식이 필요하다고 할 수 있을 것이다.

4. 결 론

본 연구는 유통업의 운반 및 배달, 영업, 판매 등에 종사하고 있는 근로자를 대상으로 물리환경, 직무자율성, 직무불안정성, 조직체계, 직장문화, 업무보상, 상사와의 관계, 직무요구 등 8가지 직무 스트레스 요인들에 대한 스트레스 정도를 조사하였다. 본 연구의 결과에 의하면 물리환경 요인의 경우 도·소매업이나 오락, 문화 관련 서비스 업종과 비슷한 수준을 보이고 있으며, 전체 산업에서의 직종 평균보다는 낮은 수치를 보여주고 있으므로 물리 환경적 요인에 의한 직무 스트레스 요인은 그리 많지 않은 것으로 판단된다. 직무 자율성 요인은 본 조사에 참여한 대상자들의 업무가 다른 직종에 비해 자율성이 떨어지고, 그로 인해 직무 스트레스를 다른 직종에 비해 좀 더 받고 있는 것으로 보여지며, 그 외 직무 불안정성, 조직체계, 직장문화, 업무보상, 상사와의 관계, 직무요구도 요인들에 대해서는 다른 직종들의 평균 보다는 낮은 수준을 보여주고 있어 이러한 항목들이 스트레스에 미치는 영향이 크지 않은 것으로 나타났다. 특히 보상 부적절이나 직무 불안정 항목의 경우 일반적인 예상과는 달리 다른 직종에 비해 낮은 점수를 보였는데, 이는 본 연구 조사 대상자들이 이미 자신의 업무에 대한 인식이 정규직과 같은 직무의 안정성을 바라다거나, 혹은 전문직과 같은 높은 보상이나 기대를 하고 있지 않기 때문에 이로 인해 직무에 대한 스트레스를 받거나 하는 것이 덜 한 것으로 나타난 것이 아닌가 생각된다.

일반적 특성에 따른 직무 스트레스에 관한 분석 내용을 살펴보면 직무불안정과 직장문화, 보상부적절 항목에 있어 남녀 간의 차이를 보이고 있는데, 여성의 경우 직장문화와 보상 부적절에서, 남성의 경우 직무불안정에서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있다. 이는 여성이 직장 내에서 자신의 업무 노력에 비해 기대에 못 미치는 금전적, 내적 대우를 받거나 성적 차별 등에 의한 것으로 생각해 볼 수 있으며 남성은 한국 사회특성인

가부장적 사회로 인한 한 가정의 가장으로서의 역할 부담으로 인한 직무 스트레스로 볼 수 있다. 연령별로는 직무 자율에 있어 20대와 20대 미만, 50대에서 다른 연령에 비해 지시나 의사결정 등 업무에 대한 재량 활용권이 그리 크지 않기 때문 직무자율성이 상대적으로 낮은 것으로 나타나 이 부분에 있어 스트레스를 더 가지는 것으로 파악된다. 직무 요구 항목은 30대가 가장 높았으며 보상 부적절 항목은 20대 미만이나 20대와 같이 낮은 연령층에서 높은 점수를 보였다.

직업관련 특성에 따른 직무 스트레스 요인을 분석해 보면 대부분의 요인들이 정규직에 비해 파견근로와 일용직, 계약직 및 기타 비정규직 근로자들 높은 점수를 나타냈다. 특히 직무 자율이나 보상 부적절 항목의 경우는 비정규직이 정규직에 비해 많은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 운반 및 배달 업무가 다른 업무에 비해 상대적으로 거의 모든 항목에서 높은 점수를 나타내고 있으며, 특히 물리환경 항목과 직무 자율 항목에서는 다른 업무에 비해 통계적으로 유의한 수준의 높은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 운반 및 배달 업무 근로자들을 위한 인간공학적 작업환경 개선이 요구되어 진다.

건강관련 특성에 따른 직무 스트레스 요인을 분석해 보면 대부분의 요인에서 비흡연 그룹과 비음주 그룹, 규칙적인 운동을 하는 그룹이 그렇지 않은 그룹보다 스트레스 요인 점수가 낮게 나타났다. 취미생활을 하는 그룹이 취미생활을 하지 않는 그룹보다 직무 스트레스 요인 점수가 전반적으로 낮음을 알 수 있고, 특히 휴일이 거의 없는 근로자들의 스트레스가 매우 높음을 알 수 있다. 수면의 경우에도 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 보이는데, 수면을 충분히 취하는 그룹이 그렇지 않은 그룹보다 직무 스트레스 요인 점수가 전반적으로 낮은 것으로 나타났다.

본 연구에서는 우리나라 유통업 종사자들의 직무 스트레스에 대해 조사 분석해 보았으며, 결과를 다른 직종의 작업자와 혹은 같은 유통업 내의 여러 업무 종사자들과 비교 분석해 보았다. 한국형 직무 스트레스 측정 도구를 통한 근로자들의 직무 스트레스 평가가 근로자의 주관적인 생각에 의한 것이므로 다소 신뢰성이 부족하다고 할 수 있지만 근로자의 건강을 위해 이러한 평가법의 체계적인 활용이 요구되어진다. 또한 우리나라 일부 대기업에서는 현재 직무 스트레스 관리 프로그램을 통하여 근로자의 직무 스트레스를 예방, 관리하고 있다. 직무 스트레스의 예방과 관리는 매우 어려운 일이며 유통업계에서도 개인적 차원에서, 조직적 차원에서의 체계적인 관리대책이 필요하다. 직무 스트레스로 인한 업무 손실을 예방하고, 유통업 종사 근로자들의 삶의 질

을 높여주기 위해서는 사업장 내에서 보다 정확한 스트레스 요인들을 제거하여야 하고, 다양한 연구, 분석을 통해 스트레스 해소 방안을 논의하는 한편 직무 스트레스 관리 프로그램을 실시하여 근로자들의 삶의 질 향상과 작업 능률 향상을 위해 노력해야 할 것으로 생각된다.

참고문헌

- [1] 강문실, 송병식; “정서노동자의 직무 스트레스 결정 요인, 결과요인 그리고 조절요인에 관한 연구”, 한국경영학회 통합학술대회 발표논문집, 2008.
- [2] 강성철; “초등학교 교사의 직무 스트레스 수준과 대처방법”, 석사학위논문, 공주교육대학교, 2004.
- [3] 국가인권위원회; 유통업 여성비정규직 차별 및 노동권 실태조사, 2007.
- [4] 노동부; “2007 산업재해 현황”, 2007.
- [5] 박용성, 허원준, 황석기, 정병용; “통신업 근로자의 직무 스트레스와 사회 심리적 스트레스의 관련성”, 대한안전경영과학회지, 7(3) : 73-84, 2005.
- [6] 박정주, 최병주, 윤훈용; “선박 엔진밸브 제조업 종사자의 직무 스트레스에 관한 연구”, 대한산업공학회 2008년도 추계학술대회 발표논문집, 2008.
- [7] 산업안전공단, 산업안전보건연구원; “한국인 직무 스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도)”, 2003.
- [8] 송미진, 이재상, 김유창, 윤훈용; “항공 정비 근로자의 직무 스트레스에 관한 연구”, 대한인간공학회 2007년도 추계학술대회 발표논문집, 2007.
- [9] 유정민; “정신보건사회복지사의 직무 스트레스에 관한 연구”, 석사학위논문, 이화여자대학교, 2005.
- [10] 정경희; “지하철 기관사의 직무 스트레스와 근골격계질환·정신신경증과의 관계에 대한 연구”, 석사학위논문, 동의대, 2006.
- [11] 최순영, 김현성, 김태현, 박동현; “자동차 제조업 근로자의 직무 스트레스와 근골격계질환 자각증상에 대한 연구”, 한국안전학회지, 20(3) : 202-211, 1995.
- [12] Clark, E. H.; “An Analysis of Occupational Stress Factors as Perceived by Public School Teachers,” Unpublished Doctoral Dissertation, Auburn University, 1980.
- [13] D’Arienzo, R. V. and Mracco, J., Danford, D.; “The factorial validity of the teacher occupational stress factor questionnaire,” Educational and Psychological Measurement, 42(1) : 275-283, 1982.
- [13] Karasek R, Theorell T.; “Health work, Stress, Productivity, and the reconstruction of working life,” New York : Basic Books, 1990.