

일 통계청 근무자의 직무스트레스와 스트레스 대처 방식에 대한 예비 연구

국립나주병원 정신건강의학과,¹ 제주대학교병원 정신건강의학과,² 호남지방통계청³
이현수¹ · 윤보현¹ · 오은주¹ · 시영화¹ · 김경민¹ · 정하란¹ · 김문두² · 백만기³ · 손은락³ · 정자영³

Job Stress and Stress Coping Strategy among Workers in A Regional Statistics Office : A Preliminary Study

Hyun-Soo Lee, M.D.,¹ Bo-Hyun Yoon, M.D., Ph.D.,¹ Eun-Joo Oh, M.A.,¹ Young-Hwa Sea, M.D.,¹
Kyung-Min Kim, M.D.,¹ Haran Jung, M.D.,¹ Moon-Doo Kim, M.D., Ph.D.,²
Man-Ki Baek, B.B.A.,³ Eun-Rak Son, M.S.,³ Ja-Young Jung, Bed.³

¹Department of Psychiatry, Naju National Hospital, Naju, Korea
²Department of Psychiatry, Jeju National University Hospital, Jeju, Korea
³Honam Regional Statistics Office, Gwangju, Korea

ABSTRACT

Objectives : The purpose of this preliminary study was to investigate job stress and stress coping strategy among workers in a regional statistics office.

Methods : A total of 133 workers in regional statistics office participated in this study and they were divided into two groups, survey group(n=109) and support group(n=24) depending on relation to statistical survey task. They were asked to respond to Short Form of Korean Occupational Stress Scale(KOSS-SF) and Stress Coping Strategy(SCS) to investigate sociodemographic characteristics, job stress, and stress coping strategy.

Results : The proportion of the 133 participants in the sample was 59(44.4%) of men, 74(55.6%) of women. There were no significant differences in KOSS-SF scores in relation to age, sex, education, and marital status, while the KOSS-SF scores were significantly different between the two groups. In regard to the subscales of KOSS-SF, the two groups had significant differences in insufficient job control, interpersonal conflict, job insecurity, and organization system. In addition, the total score of KOSS-SF had a negative correlation with problem-focused coping strategy and social support coping strategy of SCS.

Conclusions : Our results suggest that workers of survey group had more job stress compared to those who works in support group in regional statistical office. In addition, in comparison with workers of support group, both men and women of survey group get stressed when they were confronted with interpersonal conflicts. Our results suggest that using problem-focused coping and social support coping strategy lowers job stress.

KEY WORDS : Job stress · Stress coping strategy · Statistics office workers.

Received: September 14, 2015 / Revised: October 24, 2015 / Accepted: November 2, 2015

본 연구는(정부 3.0) 차원의 기관간 협력과 소통을 통해 국립나주병원과 호남지방통계청 양 책임운영기간이 공동으로 연구하여 발표하였으며, 연구비의 일부는 2015년도 국립나주병원 임상연구비의 지원에 의해 이루어졌음.

Corresponding author: Bo-Hyun Yoon, Department of Psychiatry, Naju National Hospital, 1328-31 Senam-ro, Sanpo-myeon, Naju 58213, Korea
Tel : 061) 330-4151 · Fax : 061) 330-5150 · E-mail : yoonbh@chollian.net

서 론

직무스트레스는 직무과부하, 역할모호성, 역할갈등 및 열악한 작업조건과 같은 직무와 관련 있는 부정적인 환경적 요소¹⁾ 또는 개인의 기술과 능력이 환경의 요구(직무의 규정) 및 직무환경이 제공한 개인의 요구와 부적합한 상태²⁾로 정의할 수 있다. 직무스트레스는 모든 근로자들에게 노출될 수 있다는 점에서 사회적 비용 측면에서도 영향력이 크다.³⁾ 영국의 한 연구에서는 직무 스트레스와 관련된 정신질환이 모든 업무 관련성 질환의 1/3을 차지하고, 장기 결근의 두 번째 원인이며, 조기퇴직의 20%를 차지한다고 보고하였다.⁴⁾ 국내에서도 이러한 직무스트레스의 위험성에 대해서 주목하고 있으며 직무스트레스가 근로자 개개인의 건강 수준 및 삶의 질에 부정적인 영향을 주고 나아가 직무만족도 및 직무몰입의 저하로 인한 생산성의 하락, 의료이용 및 산업재해의 증가 등 치명적인 사회부담을 유발시키는 것으로 보고하고 있다.⁵⁾ 따라서 기존의 외국의 측정 도구를 그대로 사용하는 것이 아닌 국내의 실정에 맞춰 직무스트레스를 평가하기 위한 단일화된 도구가 필요하였다.⁵⁾

이러한 필요성에 의해 2005년에 한국인 직무 스트레스 측정도구⁵⁾가 개발된 이후 다양한 직업군의 직무스트레스와 이와 관련된 여러 요소들에 대해 여러 연구⁶⁻⁸⁾가 이루어졌다. 이들의 공통적인 결론은 직무스트레스가 근로자들의 정신건강에 부정적인 영향을 미치며 결국 조직의 간접적인 비용을 증가시키고 조직효과성을 떨어뜨리게 된다는 점이었다. 따라서 각 직업군별로 어떤 직무스트레스를 받고 있으며 이를 효과적으로 대처하기 위한 방법에 대한 연구가 필요한 실정이다.

국가의 통계를 담당하는 통계청은 국가통계의 기초가 되는 자료를 수집하는 역할을 수행하며, 정확하고 신뢰할 수 있는 통계결과를 얻기 위해서는 근무자들의 정확한 자료 수집이 중요하다. 국내의 사회복지공무원과 병원 근무자들의 직무스트레스가 직무성과에 악영향을 미친다는 연구들^{9,10)}처럼 통계청 직원들의 직무스트레스가 자료수집 과정에 부정적인 영향을 준다면 결과적으로 부정확한 통계결과를 얻을 것이다.

2014년 일개 지방통계청 직원의 통계조사 업무량을 측정 한 결과 조사 업무가 79.9%, 조사 외 업무가 20.1%로 조사 업무의 비중이 상당히 높았다.¹¹⁾ 통계조사는 기업체, 소상공인 및 가구를 방문하여 면접대상자에게 조사 협조를 구하고 성실한 답변을 끌어내야 하는 임무를 수행하며 소비자를 직접 상대하는 대인 서비스업에 해당된다.¹¹⁾ 반면에 조사 외 업무는 행정업무로써 다른 기관의 행정업무와 비교적 동일한 작업 내용을 가지고 있다.¹¹⁾ 대인 서비스업무는 일반 행정업무

와는 다른 성격을 띠고 있으며 통계청 직원들의 직무스트레스 강도에 영향을 미칠 것이라고 생각해 볼 수 있다. 따라서 보다 정확한 국가통계를 생산하기 위해서는 통계 조사와 관련된 이들의 직무스트레스를 파악하고, 이를 완화시키기 위한 노력이 필요할 것이다.

기존의 직무스트레스에 대한 연구는 대기업 사무직 근로자, 조선소나 자동차 공장 노동직 근로자, 소방관이나 사회복지 공무원 등이 대상이 되었고 통계조사를 실시하는 통계청 근무자들에 대한 직무스트레스 연구는 드물었다.^{3,6-8,10)} 따라서 본 연구에서는 통계청 근무자들을 대상으로 하여 직무스트레스의 정도에 대해 알아보고 통계조사가 이들의 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지에 대해 살펴보고자 한다. 아울러 통계청 근무자들의 직무스트레스와 스트레스 대처 방식 간에도 어떤 연관이 있는지 알아보고자 한다.

방 법

1. 대 상

일 지방통계청에 근무하는 직원 전체를 대상으로 2013년 9월 1일부터 9월 15일까지 진행하였다. 총 133명이 참여하였고 탈락자는 없었다. 남자 59명, 여자 74명이었으며, 이들의 평균 나이는 46.62±7.29세였다. 연구를 시행한 지방통계청은 실제 현장에서 통계조사를 실시하는 부서와 이러한 통계조사를 지원하는 부서로 구성되어 있다. 본 연구에서는 직접 통계조사를 실시하는 농어업조사, 사회조사과, 경제조사과의 3부서를 통계조사군(n=109)으로, 그 외에 통계조사를 지원하는 부서인 조사지원과를 조사지원군(n=24)으로 나눠서 분류였고, 통계조사로 인한 직무스트레스를 알아보기 위해 조사지원군을 대조군으로 사용하였다(Table 1).

2. 측정도구

1) 한국인 직무스트레스척도 단축형(Short form of Korean Occupational Stress Scale, 이하 KOSS-SF)

KOSS는 2003년도 한국인 직무스트레스 측정도구 표준화 연구⁵⁾에서 만든 척도로 43개 문항의 기본형과 24개 문항의 단축형으로 구성되었다. 기본형은 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 8개 하부영역으로 구성되었고 단축형은 물리환경 영역을 제외한 7개의 하부영역으로 구성되었다.⁵⁾ 이 중 관계갈등은 회사 내의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지부부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다.⁵⁾ 또한 직무요구는 직무에 대한 부담 정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다.⁵⁾ 기본형은 다

Table 1. KOSS-SF, SCS according to demographic characteristics of workers at a regional statistics office(n=133)

Variable	n(%)	KOSS mean(SD)	SCS			
			Mean(SD)			
			Problem focused	Wishful thinking	Social support	Emotion focused
Total	133(100.0)	43.3(9.0)	21.1(3.0)	16.9(2.6)	19.7(3.0)	20.6(3.4)
Age(yrs)						
≤39	20(15.0)	44.3(11.2)	19.2(2.7)	15.5(2.7)	18.9(2.6)	19.5(3.5)
40-44	28(21.1)	41.4(8.2)	22.1(2.9)	17.2(2.4)	20.8(3.1)	20.3(3.9)
45-49	30(22.6)	45.6(9.6)	21.1(2.7)	17.6(2.9)	20.1(3.0)	21.4(2.5)
50-54	34(25.6)	42.1(8.2)	21.1(3.1)	17.0(2.0)	19.6(2.9)	20.9(3.7)
55≤	21(15.8)	43.3(8.2)	21.4(3.0)	16.3(2.9)	19.0(3.2)	20.3(3.1)
Sex						
Men	59(44.4)	42.2(9.4)	21.0(3.0)	15.8(2.4)	19.2(2.9)	19.5(3.3)
Women	74(55.6)	44.1(8.7)	21.1(3.0)	17.7(2.4)	20.2(3.0)	21.5(3.3)
Education						
High school	5(3.8)	43.2(3.7)	22.6(2.9)	19.0(1.9)	22.4(2.1)	22.6(3.2)
B.A	126(94.7)	43.3(9.2)	21.0(3.0)	16.8(2.6)	19.7(3.0)	20.5(3.4)
M.A	2(1.5)	40.1(2.8)	19.5(2.1)	13.0(2.8)	17.0(1.4)	19.5(2.1)
Department						
Agriculture survey	49(36.8)	46.4(8.8)	20.5(2.9)	16.4(2.5)	19.2(2.8)	20.8(3.3)
Society survey	38(28.6)	42.7(7.5)	21.1(2.9)	17.6(2.6)	19.9(3.3)	21.0(3.2)
Economic survey	22(16.5)	42.9(9.3)	21.5(3.2)	17.3(2.5)	19.7(2.8)	21.2(3.7)
Survey support	24(18.0)	38.1(9.1)	21.8(3.2)	16.3(2.7)	20.8(2.9)	19.0(3.4)

KOSS-SF : Short form of Korean Occupational Stress Scale, SCS : Stress Coping Strategy

소 문항수가 많아 다른 사회인구학적 특성 및 작업관련 특성을 조사하면서 직무스트레스 요인 이외의 결과변수를 첨가하여 조사하면 설문지의 분량이 많아진다는 단점이 있다.⁵⁾ 따라서 현장에서 쉽게 적용할 수 있는 단축형이 여러 연구^{6,7,12)}에서 유용하게 사용되고 있으며 본 연구에서도 단축형을 사용하였다.

KOSS-SF는 각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘그렇다(3점)’, ‘매우 그렇다(4점)’로 응답하도록 구성되었고, 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 낮은 문항은 역 채점하여 개별 문항을 평가하였다.

각 영역별 점수는 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고 정규분포에 근사한 측정값을 얻기 위해 단순 합산한 후 각 영역별 환산점수는 (실제점수-문항 수)×100/(예상 가능한 최고점수-문항 수)의 공식에 대입하여 100점 환산하여 구하였다.⁵⁾ 본 연구에서 얻어진 신뢰도(Cronbach’s α)는 .78이었다.

2) 스트레스 대처 방식 척도(Stress Coping Strategy, 이하 SCS)

Stress Coping Strategy는 Lazarus와 Folkman¹³⁾이 개발한 대처 방식 척도(The Ways of Coping Checklist)에 기초하여 김정희¹⁴⁾가 요인분석을 실시하여 선택 구성한 척도를 사용하였다. 김정희¹⁴⁾가 만든 62개의 문항 중에서 문제 중심 대처, 소망적 사고 대처, 정서 중심 대처, 사회적 지지 대처의 4개 요인에 대해 6문항씩 선택하여 총 24문항을 사용하였다. 이중 문제 중심 대처는 스트레스 사건에 대한 직접적인 반응으

로 문제 상황 자체를 바꾸려는 방법을 사용한다.¹³⁾ 문제 해결과 관련된 계획 세우기, 문제 해결을 위한 행동 취하기, 정보 얻기, 새로운 기술 배우기 등이 이에 해당한다.¹³⁾ 그리고 사회적 지지 추구는 개인의 고충을 공개하고 타인의 도움을 적극적으로 구하는 대처 방식이다.¹²⁾ 김정희¹⁴⁾가 분석한 척도에서 4개 요인의 신뢰도(Cronbach’s α)는 .82~.92였으며, 본 연구에서 얻어진 신뢰도(Cronbach’s α)는 .49(소망적 사고 대처), .61(정서 중심 대처), .70(사회적 지지 대처), .76(문제 중심 대처)이었다.

3. 연구절차

본 연구는 국립나주병원 임상시험위원회(IRB)의 승인을 받은 후에 진행하였으며, 설문지에 참여한 이들은 본 연구의 취지를 이해하고 설문지 작성에 동의한 경우에 한하여 참여하였다. 자가보고식 설문지를 통해 참여자들의 성별, 연령, 교육 수준, 근무 부서, 결혼 상태 등의 인구사회학적인 정보와 Short form of Korean Occupational Stress Scale(KOSS-SF), Stress Coping Strategy(SCS) 등의 결과를 얻었다.

4. 자료의 처리 및 통계 분석

SPSS 프로그램(21.0 version, SPSS Inc, Chicago, IL, USA)을 이용하여, 기술통계 및 빈도분석을 통해 대상자의 일반적인 특성, 일반적인 특성에 따른 KOSS-SF, SCS의 평균 점수 및 표준편차를 알아보았다. 다음으로, 통계조사군과 조사지원군간의 KOSS-SF 점수 차이를 비교하기 위해

Levene의 등분산성검정을 실시하였으나 정규 분포를 만족하지 않아 비모수 검정인 Mann-Whitney를 시행하였다. 통계조사군 남녀간의 KOSS-SF 점수 차이는 Levene의 등분산성검정에서 정규 분포를 만족하여 독립표본 T검정(independent t-test)을 시행하였다. KOSS-SF와 SCS간의 관계는 Pearson 상관 분석을 실시하였다. 결측치는 평균 대체법을 이용하여 처리하였고 모든 통계적인 유의수준은 p값을 0.05 미만으로 하였다.

결 과

1. 일반적 특성과 이에 따른 KOSS-SF, SCS의 평균 점수

연구 참가자 중 남성의 KOSS-SF 평균 점수는 42.2 ± 9.4 였고($n=59$), 여성의 KOSS-SF 평균 점수는 44.1 ± 8.7 이었다($n=74$). 성별, 연령, 학력, 부서별과 같은 일반적 특성에 따른 KOSS-SF의 환산 점수, SCS의 평균 점수 및 표준편차는 Table 1에 제시하였다. 성별, 연령, 학력, 결혼 상태에 따른 KOSS-SF 점수 차이는 유의하지 않았다(각각 $p=0.209$, $p=0.399$, $p=0.882$, $p=0.629$).

2. 통계조사 군과 조사지원 군 간 KOSS-SF 점수의 차이

통계청 내의 4부서간 KOSS-SF 점수 차이를 분석하기 위해 Levene의 등분산성검정 결과, 등분산 가정이 충족되는 것으로 나타났고 부서간에 유의한 차이가 있었다($F=5.049$,

$p=0.002$). 4부서 중 통계조사를 실시하는 3부서를 통계조사군으로 조사지원군을 조사지원군으로 나눠 비교하였고 양군간 유의한 차이를 보였다(Table 2). 두 군간 하부영역에서 비교 분석을 실시한 결과, 직무자율결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계의 4개 영역의 점수가 유의하게 더 높았고 보상부적절은 더 높은 경향성을 보였다(Table 2). 통계조사군의 성별에 따른 비교에서는 남성의 KOSS-SF 평균 점수는 44.1 ± 8.1 였고($n=45$), 여성의 KOSS-SF 평균 점수는 44.6 ± 9.1 였으며($n=64$) 총점에서 남녀간의 차이는 없었다(Table 3). KOSS-SF 하부영역에서는 직무요구영역에서 남성이 여성보다 점수가 유의하게 더 높았다(Table 3).

3. KOSS-SF와 SCS와의 관계

통계조사군의 KOSS-SF 점수와 SCS간의 상관 분석을 시행한 결과, KOSS-SF는 문제 중심 대처, 사회적 지지 대처와 유의한 부적 상관을 보였고, 소망적 사고 대처, 정서 중심 대처와는 유의한 상관을 보이지 않았다($n=109$)(Table 4). KOSS-SF의 하부영역 중에서 관계갈등과 보상부적절 영역이 사회적 지지 대처와 유의한 부적 상관을 보였다(Table 4).

고 찰

본 연구는 통계청 근무자들을 대상으로 KOSS-SF, SCS를 조사하여 이들의 직무스트레스와 통계조사에 따른 직무스트

Table 2. Differences of KOSS-SF between survey group and support group in a regional statistics office($n=133$)

	Survey group($n=109$)		U-test	p-value	
	Mean(SD)	Mean(SD)			
KOSS-SF Total	44.4(8.7)	38.1(9.1)	844.000	0.007**	
KOSS-SF subscale	Job demand	50.2(16.6)	52.4(15.6)	1,224.000	0.620
	Insufficient job control	52.0(12.8)	45.8(17.7)	976.500	0.047*
	Interpersonal conflict	39.4(13.3)	31.0(9.8)	841.000	0.003**
	Job insecurity	39.6(26.8)	23.6(20.2)	861.500	0.006**
	Organization system	44.8(12.8)	37.5(13.7)	906.000	0.015*
	Lack of reward	45.9(15.8)	38.9(16.4)	987.500	0.052
	Occupational climate	38.8(13.3)	37.5(16.1)	1,213.000	0.563

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$. KOSS-SF : Short form of Korean Occupational Stress Scale, Survey group : Group of working statistical survey task, Support group : Group of supporting statistical survey task not directly engaging in it

Table 3. Differences of KOSS-SF according to sex of survey group in a regional statistics office($n=109$)

	Male($n=45$)		Female($n=64$)		
	Mean(SD)	Mean(SD)	t-test	p-value	
KOSS-SF Total	44.1(8.1)	44.6(9.1)	2.057	0.79	
KOSS-SF subscale	Job demand	54.8(15.2)	47.5(17.1)	0.286	0.04*
	Insufficient job control	52.4(11.3)	51.7(13.8)	-0.125	0.78
	Interpersonal conflict	39.3(11.7)	39.6(14.4)	-1.326	0.90
	Job insecurity	35.6(21.5)	42.4(29.8)	-0.495	0.19
	Organization system	44.1(12.3)	45.3(13.3)	0.030	0.62
	Lack of reward	45.9(14.5)	45.8(16.7)	-0.816	0.98
	Occupational climate	37.6(13.1)	39.8(13.3)	-0.272	0.42

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$. KOSS-SF : Short form of Korean Occupational Stress Scale, Survey group : Group of working statistical survey task

Table 4. Correlations among KOSS-SF, SCS of workers of survey group in a regional statistics office(n=109)

	Total	Job demand	Insufficient job control	Interpersonal conflict	Job insecurity	Organization system	Lack of reward	Occupational climate
Problem-focused coping	-.350**	-.029	-.249**	-.087	-.135	-.217*	-.453**	-.210*
Wishful thinking coping	-.014	.073	-.166	-.018	.029	.089	-.078	-.029
Social support coping	-.240*	.009	-.139	-.194*	-.157	-.109	-.234*	-.078
Emotion- focused coping	-.070	-.017	-.005	-.163	-.050	-.010	-.081	.077

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$. KOSS : Short form of Korean Occupational Stress Scale, SCS : Stress Coping Strategy, Survey group : Group of working statistical survey task

레스 차이 그리고 스트레스 대처방식과의 관계에 대해서 살펴 보았다.

본 연구 결과상 통계청 근무자 중 남성의 KOSS-SF 평균 점수는 44.1 ± 8.1 였고(n=45), 여성의 KOSS-SF 평균 점수는 44.6 ± 9.1 으로(n=64) KOSS 단축형 평가 지침서¹⁵⁾를 참고 했을 때 남녀 모두 하위 25%이내에 속했다. 반면에 통계조사군만을 대상으로 했을 경우에는 남녀 모두 하위 50%로 상승하였다. 통계조사군과 조사지원군간의 KOSS-SF 비교에서 총점과 하부영역 중 직무자율결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계에서 유의한 차이를 보였다. 이 중에서 통계조사군 남녀 모두에서 상위 50%군에 속하는 것으로는 관계갈등 영역이었다. 따라서 남녀를 통틀어서 통계조사군이 조사지원군에 비해 특히 관계갈등 영역에 직무스트레스를 많이 받는다고 생각할 수 있다.

통계조사는 단독으로 면접대상자들을 만나서 답변을 이끌어 내야하며 이러한 과정에서는 다른 동료들의 지지를 기대하기 어렵다. 또한 국립나주병원에서 제출한 보고서¹¹⁾에 의하면 통계조사과정에서 호의적인 응답자들이 있는 반면, 1인 가구가 증가하고 인터넷 환경의 발달로 개인 정보 유출에 대한 국민적 우려가 증가함에 따라 통계조사원에 대한 비우호적인 태도를 보이는 응답자들이 증가하고 있다고 한다. 따라서 자기가 맡은 조사 분량을 다른 직원들의 도움 없이 해결해야 하는 통계조사는 직무스트레스를 증가시키는데 영향을 미치는 것으로 보이며 이는 특히 관계갈등 영역에서 직무스트레스의 증가와 관련이 있어 보인다.

통계조사군의 KOSS-SF의 하부영역에 대한 남녀 차이 비교에서 직업요구영역에서 남성이 유의하게 높은 결과를 보였다. 또한 단축형 평가 지침서¹⁵⁾를 참고 했을 때 KOSS-SF의 직업요구영역에서 남성이 상위 50% 이상이었으며 여성이 하위 25% 이내로 하부영역 중 가장 큰 차이를 보였다. KOSS의 직업관련 특성별 한국형 직무스트레스요인의 비교¹⁵⁾를 보면 직무요구 스트레스는 정규직, 10년이상 근무기간, 평균 주 근무시간 등과 관련이 있다. 근무기간이 길어지고 직급이 높아짐에 따라 근무자들은 더 높은 수준의 근무 능력을 요구 받으며 이에 대한 스트레스를 받는다. 따라서 본 연구 결과에서 남녀간의 차이를 보이는 것은 남성과 여성 근무자들의

근무기간과 직급 차이에 따른 것으로 보인다. 본 연구에서는 통계청 근무자들의 근무기간과 직급에 대한 조사가 이루어지지 않았으므로 이후 연구에서는 이에 대한 조사와 함께 이러한 요인에 따른 직무스트레스의 차이가 있는지 알아봐야 할 것으로 보인다.

본 연구 결과에서 통계조사군의 KOSS-SF 총점과 SCS의 하부영역 중 문제 중심 대처, 사회적 지지 대처 간의 부적 상관 관계를 보였다. 문제 중심 대처와 사회적 지지 대처는 스트레스 대처 방식 중 적극적인 대처 방식이며 낮은 직무스트레스와 관계가 있었다. 이러한 연구 결과는 직무스트레스가 적극적, 소극적 대처 모두와 부적 관계를 보였던 객실 승무원과 정서적, 사회적 지지와 정적 상관관계를 보였던 장애인 생활시설 재활교사와는 다른 결과였다.^{16,17)}

Lazarus와 Folkman의 연구¹³⁾에 따르면 같은 강도의 스트레스가 주어졌을 때 스트레스라고 인식하는 정도와 스트레스를 받아들여 완화시키는 방법에는 개인마다 차이가 있다. 따라서 통계청 근무자들에게 있어 스트레스를 어떻게 평가하고 대처하는 지가 직무스트레스의 강도를 결정하는 데 관계가 있을 것이다.¹⁸⁾

문제 중심 대처에서는 문제가 무엇인지를 확인한 후 대안 행동들을 찾아 각각을 저울질해서 그 중에 지금 상황에 가장 효과적인 대안을 선택해 행동을 취한다.¹³⁾ Conway와 Terry¹⁹⁾는 통제 가능하다고 평가된 상황에서 문제 중심적 대처는 적응적이고, 정서 완화적 대처는 보다 부적응적이라는 가설을 주장하였다. 따라서 문제 중심적 대처와 관련하여 통계청 근무자들의 직무스트레스에 대한 주관적인 통제 가능성을 평가하는 것이 필요할 것으로 보인다.

본 연구 결과상 사회적 지지 대처가 KOSS-SF의 하부영역 중 관계갈등, 보상부적절 영역과 부적 상관 관계를 보였다. 이 영역들이 통계조사군과 조사지원군간의 직무스트레스에서 유의한 차이를 보이거나 경향성을 보이는 것을 생각한다면 통계조사와 관련된 직무스트레스는 사회적 지지 대처와도 연관성이 있음을 유추해 볼 수 있다. 사회적 지지 대처와 관련하여 높은 사회적 지지 수준을 지닌 사람들은 보통 폭넓은 사회적 네트워크와 많은 사회적 접촉을 지니고 있지만 사회적으로 고립된 사람은 그렇지 않다.¹⁶⁾ 앞에서 다뤘던 바와

같이 통계조사는 특성상 조사대상자의 양해를 구하고 면담을 수행하는 과정 상 타인의 지지를 기대하기 어렵다. 사회적 지지 추구가 타인의 도움을 적극적으로 구하는 대처방식임을 고려할 때 타인의 도움을 구하지 않고 혼자서 해결하려는 성향이 강한 근무자 일수록 통계조사를 수행 시 직무스트레스를 많이 느낀다고 볼 수 있을 것이다.

스트레스 상황에 대한 건강한 적응은 대처 방식의 사용과 관계가 있으며,²⁰⁾ 적극적인 대처방식은 극복력과 관련이 있다.²¹⁾ 이러한 극복력은 어려운 환경에서 부적응을 방지하고 대처방식의 효율성을 증가시킨다.²²⁾ 따라서 통계청 근무자들의 직무스트레스 감소를 위해 문제 중심 대처와 사회적 지지 대처를 강화하기 위한 교육 및 연구가 필요할 것으로 보인다.

연구 결과상 성별이나 나이, 학력, 결혼 상태에 따라 직무스트레스의 차이가 나지 않은 것은 기존의 다른 연구^{6,8)}들과 일치하지 않는다. 이는 통계청 근무자들의 KOSS-SF 평균 점수가 하위 25% 이내로 매우 낮은 편에 속하며, 통계조사군의 경우도 하위 50% 이내에 속하기 때문이라고 생각된다. 이러한 결과가 나온 것에 대해 두 가지 원인을 생각할 수 있는데, 첫째가 긍정적 응답왜곡(faking good)의 가능성이다. 이는 KOSS가 자가 설문으로 구성된 이상 피할 수 없는 문제로 보인다. 두번째로 통계조사원을 감정노동자로 본다면 이들의 직무스트레스가 정확하게 평가되지 않았을 수 있다. 자신의 감정을 숨기고 고객이 원하는 감정으로 표현할 것을 조직으로부터 요구 받아서 고객과의 대면 접촉 시 조직이 규정하고 있는 감정 표현을 해야 하는 노동을 감정노동(emotional labor)이라 하고 이에 종사하는 이들을 감정노동자라고 한다.²³⁾ 통계조사는 대인 서비스 업무이며, 통계조사원은 기업체, 소상공인 및 가구를 방문하여 면접대상자에게 협조를 구하고 양질의 답변을 이끌어야 한다. KOSS의 문항들은 직장 내의 환경 및 업무 체계에 대한 문항들이며 대인 서비스업의 경우에 이에 대한 직무스트레스를 제대로 반영하지 못하고 있다.⁵⁾ 실제로 KOSS의 감정영역보완을 위한 타당성 검토에서 서비스업 종사자의 직무스트레스 측정에 미흡하므로 감정노동 및 부정적 증상을 반영한 수정이 필요할 것으로 보인다.²⁴⁾ 이러한 이유로 통계조사원을 감정노동자로 볼 것인지에 대해 감정노동 척도에 대한 평가나 질적 조사가 필요할 것으로 보인다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 일 지역통계청만을 조사하여 적은 대상자로 연구하여 일반화 시키기 어렵다는 문제점, 둘째, 자가보고형 설문지로 정보가 얻어졌기 때문에 주관적 기준만이 제시 되었다는 점이다.

그럼에도 불구하고 본 연구의 장점으로는 통계청 직원의 조사업무에 따른 직무스트레스 강도에 대해 알아보았다는 점과 직무 스트레스와 스트레스 대처 방식에 대해 살펴봄으

로써 통계청 직원들의 직무 스트레스에 대해 좀 더 다각도로 접근해 보았다는 점이다.

본 연구는 일 지방통계청에 근무하는 직원들의 직무스트레스와 스트레스 대처방식에 대해서 알아보았다. 그 결과 통계조사를 담당하는 통계청 근무자들은 조사지원을 하는 직원들에 비해 직무스트레스를 더 받았으며, 하부영역 중에는 남녀 모두 공통적으로 관계갈등 영역에서 직무스트레스를 더 받았다. 스트레스 대처 방식 중에서는 문제 중심 대처와 사회적 지지 대처를 사용하는 경우에 더 낮은 직무스트레스와 관련이 있었다. 본 연구에서는 통계청 근무자들의 통계조사와 관련된 직무스트레스를 감소시키기 위해 향후 적극적 스트레스 대처방식에 대한 교육과 연구가 필요함을 제안한다.

REFERENCES

- (1) Cooper CL, Marshall J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Br J Clin Psychol* 1976;49:11-28.
- (2) Caplan RD. Person-environment fit theory and organizations: commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *J Vocat Behav* 1987;31:248-267.
- (3) Ryou HC. The comparison of job stress between research workers and manufacturing workers in an automobile company (dissertation). Seoul: Public Health Seoul National University;2009.
- (4) Pattani S, Constantinovici N, Williams S. Who retires early from the NHS because of ill health and what does it cost? A national cross section study. *BMJ* 2001;322:208-209.
- (5) Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG, Chung JJ, Cho JJ, Son MA, Chae CH, Kim JW, Kim JI, Kim HS, Roh SC, Park JB, Woo JM, Kim SY, Kim JY, Ha MN, Park JS, Rhee KY, Kim HR, Kong JO, Kim IA, Kim JS, Park JH, Hyeon SJ, Son DK. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005;17:297-317.
- (6) Yu KY, Lee KJ, Min K-B, Park KC, Chai SK, Park J-B. Association between job stress and mental health among workers in a large company. *J Korean Soc Occup Environ Hyg* 2011; 21:146-155.
- (7) Jo SD, Park JB. The relationship between job stress and alcohol use disorder among firemen. *Journal of KOSHAM* 2012; 12:133-140.
- (8) Jeong YC. A study on the stress and mental health status in ship-building male workers(dissertation). Pusan: Kosin University;2007.
- (9) Rhee YI. A study on the relationship between job stress and performance factor analysis(dissertation). Seoul: Hanyang University;2000.
- (10) Yoo HS. The impact of work stress of social welfare officials on their work performance(dissertation). Cheonan: Baekseok University;2010.
- (11) Lim HM, Sea YH, Oh SJ. A report on developing job stress

- scale of workers in a statistical office. GwangJu. Honam Regional Statistics Office;2015.
- (12) **Park SB.** The research on the job stress the way of handling the stress and job satisfaction of workers in social welfare facilities of jeju:according to sociodemographic variables(dissertation). Jeju: Jeju National University;2015.
- (13) **Lazarus RS, Folkman S.** Stress, appraisal, and coping. New York: Springer Pub. Co.;1984.
- (14) **Kim JH.** Relations of perceived stress, cognitive set, and coping behaviors to depression(dessertation). Seoul: Seoul National University;1987.
- (15) **Chang SJ, Kang DM, Kang MG, Koh SB, Kim SA, Kim SY, Kim JY, Kim JW, Kim JI, Kim HS, Roh SC, Park JB, Son MA, Woo JM, Lee CG, Chung JJ, Cho JJ, Chae CH, Kong JO, Kim IA, Kim JS, Kim HR, Park JH, Huyun SJ, Son DK.** Standardization and development of Korean employees: the 2nd year project. Incheon: Occupational Safety & Health Research Institute;2004.
- (16) **Jo MJ.** A study on relation between self-consciousness, the ways of stress coping and job-stress of a rehabilitation teachers in disabled life facilities(dissertation). Deagu: Deagu University;2007.
- (17) **Lee SJ.** A study on analysis for job stresses of cabin crews and dealing methods(dissertation). Seoul: Hanyang University;2015.
- (18) **Aldwin CM, Revenson TA.** Does coping help?: a reexamination of the relation between coping and mental health. *J Pers Soc Psychol* 1987;53:337.
- (19) **Conway VJ, Terry DJ.** Appraised controllability as a moderator of the effectiveness of different coping strategies: a test of the goodness of fit hypothesis. *Aust J Psychol* 1992;44:1-7.
- (20) **Spence SH, Sheffield J, Donovan C.** Problem-solving orientation and attributional style: moderators of the impact of negative life events on the development of depressive symptoms in adolescence? *J Clin Child Adolesc Psychol* 2002;31: 219-229.
- (21) **Chung MS.** Resilience, coping methods, and quality of life in middle-aged women. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs* 2011;20:345-354.
- (22) **Block J, Block JH.** Venturing a 30-year longitudinal study. *Am Psychol* 2006;61:315-327.
- (23) **Hochschild AR.** The managed heart: commercialization of human feeling, with a new afterword. 20th ed. California: University of California Press;2003.
- (24) **Lee JD.** Validity for complement in the area of emotional stress of Korean Occupational Stress Scale(dissertation). Seoul: Chung-Ang University;2011.

국문 초록

연구목적

본 연구는 통계청 근무자를 대상으로 이들의 직무스트레스의 정도를 파악하고, 직무스트레스와 스트레스 대처 방식 간에 연관이 있는지 알아보기 위해 시도된 예비연구이다.

방법

일 지방통계청에 근무하는 직원 133명을 통계조사업무를 담당하는지에 따라서 통계조사군(n=109), 조사지원군(n=24)으로 구분하여 인구사회학적 특성, 직무스트레스, 그리고 스트레스 대처방식을 조사하였다. 연구에 사용된 척도는 자가보고식 설문지인 한국인 직무스트레스 척도 단축형(Short form of Korean Occupational Stress Scale, KOSS-SF), 스트레스 대처 방식 척도(Stress Coping Strategy, SCS)를 활용하였다.

결과

KOSS-SF의 총점은 연령, 성별, 교육 수준, 결혼 상태와 관련이 없었으며 통계조사군과 조사지원군간에 유의한 차이를 보였다. 하부영역으로는 직무자율결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계의 4개 영역에서 양군간에 유의한 차이를 보였다. 또한, KOSS-SF와 SCS와의 관계에서는 KOSS-SF의 총점과 문제 중심 대처, 사회 지지 대처간에 부적 상관관계를 보였다.

결론

통계조사를 담당하는 통계청 근무자들은 조사지원을 하는 직원들에 비해 직무스트레스를 더 받았으며, 남녀 모두 공통적으로 관계갈등 영역에서 직무스트레스를 더 받았다. 스트레스 대처 방식 중에서는 문제 중심 대처와 사회 지지 대처를 사용하는 경우에 직무스트레스를 덜 느꼈다.

중심 단어 : 직무스트레스 · 스트레스 대처 방식 · 통계청 근무자.