

## 일개 제조업 근로자의 자기효능감이 직무스트레스 증상과 대처기술에 미치는 영향\*

Effects of Self-efficacy on Job Stress Symptoms and Coping Strategies  
among Workers in a Manufacturing Company

권 수 영\*\* · 정 혜 선\*\*\*

### I. 서 론

우리나라에서는 최근 들어 직무스트레스와 관련이 있는 근로자의 작업관련성 질환이 산업재해 중에서 차지하는 비중이 크게 증가하고 있다. 노동부의 발표에 의하면 과로 및 직무스트레스와 관련된 기타 업무관련성 질환은 1999년에는 집계되지 않은 반면 2000년에는 138명, 2004년에는 294명으로 증가하였고, 직무스트레스가 중요한 위험요인으로 될 수 있는 뇌심혈관계질환자는 1999년 1,214명에서 2004년 2,285명으로 증가하였다(노동부, 각년도).

이에 따라 정부에서는 2002년 7월 산업안전보건법을 개정하여 사업주의 의무사항으로 직무스트레스에 의한 건강장해를 예방하도록 규정하였고, 2003년에는 사업주의 일반적 의무조항에 뇌심혈관질환 등 작업관련성 질환 예방 의무를 추가로 명시하여 사업주에게 교대작업, 차량운전 등 직무스트레스가 높은 작업에 대하여 직무스트레스 요인 평가 및 개선대책을 마련하고, 작업계획 수립 시 근로자의 의견을 반영하는 등의 조치를 취하도록 사업주에게 권고하였다(노동부, 2003).

Lazarus와 Folkman(1984)은 스트레스를 개인과 환경과의 복잡하고 역동적인 상호작용으로 파악하고 이를 잘 관리하고 해결할 때 만족스러운 삶을 유지할 수

있다고 하였다. 이는 스트레스 자체보다 스트레스 대처기술이 인간의 적응에 핵심적인 역할을 한다고 보는 것이다. 스트레스에 대한 대처기술은 적극적 대처기술과 소극적 대처기술로 나눌 수 있다(Folkman & Lazarus, 1980; 김정희, 1987). 적극적 대처기술은 고통을 일으키는 문제를 다스리거나 변화시키는 방향으로 지향된 대처를 말한다. 이것은 문제를 규정하고, 대안적 해결책을 찾아 이득과 부담을 평가한 후 대안들 중에서 특정 대안을 선택하여 행동하는 것을 지향하는 것이다. 소극적 대처기술은 문제에 대해 정서반응을 조절하는 방향으로 지향된 대처를 말한다. 이것은 사건의 의미를 직접 변화시키지는 않고, 고통을 감소시키고자 하는 인지적 과정으로서 회피, 최소화, 거리 두기, 부정적 사건에서 억지로 긍정적 가치 찾기, 긍정적 비교 등을 하는 것이다. 김선숙(1997)은 스트레스에 대한 대처기술이 부족하거나 적절하지 못할 때 부정적인 스트레스 결과를 초래하며, 또한 음주, 흡연, 과식 등의 부정적 행동을 유발한다고 하였다. 이러한 현상은 기업 차원에서도 업무능력의 저하, 태만, 이직 등의 현상으로 나타나기도 한다. 그러므로 효과적인 스트레스 대처기술을 습득할 수 있게 하는 것은 스트레스를 관리하여 만족스런 삶을 영위할 수 있는 필수불가결한 조건이다.

사업장에서 직무스트레스를 완화 및 관리하기 위해

\* 본 연구는 2007년도 한국산업간호협회 연구지원사업으로 수행되었음

\*\* 한국쓰리엠 보건관리자

\*\*\* 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 교수(교신저자 E-mail: hyesun@catholic.ac.kr)

서는 직무스트레스 중재요인에 대한 연구가 이루어져야 한다. 직무스트레스 중재요인의 내적 변인으로는 인구 통계학적 특성, A형 성격 유형, 자기효능감, 통제신념, 자기존중심 등이 있으며, 환경적 변인으로는 사회적 지지를 들 수 있다(강동목 등 2005; 황순영, 2005).

이 중 자기효능감은 스트레스를 느끼는 정도와 관련된 요인으로 개인이 결과를 얻는데 필요한 행동을 성공적으로 할 수 있다는 신념을 말한다. Bandura(1997)는 이러한 신념을 통해 스트레스와 불안을 조절할 수 있다고 하였다. 자기효능감은 사고형태, 스트레스와 같은 정서반응에 영향을 미치는데, 스트레스와 관련해서 자기효능감이 높은 개인은 스트레스를 덜 느끼는 것으로 보고되고 있다. 즉 자기효능감은 스트레스의 지각에 있어서 스트레스에 대한 부정적 반응을 낮추는 완화와 관련되며, 인구학적 특성, 성격 유형, 통제신념 및 다른 내적 요인들과는 달리 성취 경험, 언어적 설득, 대리 경험 등을 통해 어느 정도 변화 가능한 내적 요인이므로(황순영, 2005) 자기효능감이 직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보는 것은 직무스트레스 완화를 위한 유용한 방안이 될 수 있다는 점에서 의의가 크다고 하겠다.

지금까지 수행된 기존의 연구에서는 자기효능감과 직무스트레스에 관한 연구(이영옥, 2006; 임진형 1999; 조성연과 구현아 2005; 황순영, 2005), 자기효능감과 대처기술에 대한 연구(김윤정, 2000; 민소영과 정승교, 2006; 이미선, 2003; 전윤정, 2004), 자기효능감과 스트레스 증상에 관한 연구(손민욱, 2004; 한금선, 2005), 직무스트레스 대처기술과 직무스트레스 증상에 대한 연구(이경숙 등, 2002)들이 많이 진행되었으나 이는 모두 초중고 및 대학교 학생 또는 교사 및 간호사를 대상으로 하였으며 사업장의 근로자를 대상으로 한 선행연구는 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구에서는 사업장에 근무하는 근로자들을 대상으로 대상자들이 인지하는 직무스트레스 정도가 자기효능감에 따라 직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술에 어떻게 영향을 미치는 지를 분석함으로써 직무스트레스를 관리하는 데 도움을 주고자 수행되었다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 전라남도에 위치한 1개 외국계 사업장의 근로자 전수인 503명을 대상으로 하였다. 설문에 동의하여 회수된 설문지는 468부이었으며(회수율 93%), 이 중 부실하게 응답한 21명의 자료를 제외한 447명의 자료를 최종 분석대상으로 하였다.

### 2. 자료수집방법

자료 수집은 2007년 3월 22일부터 4월 6일까지 시행되었으며, 각 관리자들과 사원대표를 통해 두 차례에 걸쳐 연구의 목적을 설명하고, 설문의 비밀유지를 약속한 후 조사하였다. 관리자 및 부서 대표자를 통해 설문지와 회신용 봉투를 배부하였으며 각 대상자가 자기기입식으로 작성하게 하였다. 응답한 설문지는 배포된 회신용 봉투에 넣고 자신이 봉하도록 하여 회수하였다.

### 3. 조사도구

설문지는 연구 대상자의 인구학적 특성, 자기효능감, 직무스트레스 정도, 직무스트레스 증상, 직무스트레스 대처기술에 관한 항목으로 구성하였다.

인구학적 특성은 연령, 성별, 결혼상태, 직종, 직급, 근무경력, 근무형태에 관한 7개 문항으로 구성하였다.

자기효능감은 한혜진(2002)이 사용한 도구를 이용하였다. 이 도구는 자신감, 자기조절효능감, 과제난이도 선호의 세 가지 하위요인을 포함하는 24개 문항으로, 모든 문항은 5점 척도로 측정하도록 되어 있는 120점 만점의 문항이다. 일부 문항을 역변환 처리하였고 점수가 높을수록 자기 효능감이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 자기효능감의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.79이었다.

직무스트레스 정도는 한국산업안전공단(2006)에서 개발한 '한국인 직무스트레스 측정도구'를 이용하였다. 이 도구는 물리적 환경(3문항), 직무요구(8문항), 직무자율(5문항), 관계갈등(4문항), 직무불안정(6문항), 조직체계(7문항), 보상부적절(6문항), 직장문화(4문항) 등의 43문항으로 구성된 4점 척도로서 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높은 것을 의미한다. 직무스트레스 점수는 일부 문항을 역변환 처리하여 각 영역별로 점수를 합산한 후 100점 만점으로 환산하여 산출하였다. 산출된 점수는 한국인 직무스트레스의 기준을 마련하기 위해 전국 근로자의 중앙값이 포함된 4분위수를

제시한 '남녀 한국인 직무스트레스 기본형 참고치'와 비교하였다. 본 연구에서 직무스트레스 정도의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.82이었다.

직무스트레스 증상(Worker's Stress Response Inventory: WSRI)은 우종민(2004)의 연구에서 사용된 도구를 이용하였다. 이 도구는 우울증상(8문항), 신체증상(9문항), 분노증상(5문항)으로 구성되어 있는 4점 척도로서 총 22개 문항의 88점 만점으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 직무스트레스 증상이 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무스트레스 증상의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.95이었다.

직무스트레스 대처기술을 측정하기 위한 설문지는 Lazarus 등(1985)이 개발한 68개 문항의 대처방식 척도 개정판을 토대로 박주영(1995)이 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구는 적극적 대처기술(문제중심 대처 및 사회적 지지 추구)과 소극적 대처기술(정서적 대처 및 소망적 사고)에 관한 내용으로 이루어져 있으며, 총 24문항 4점 척도로서 96점 만점으로 구성되어 있다. 본 연구에서 직무스트레스 대처기술의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.63이었다.

#### 4. 분석방법

대상자들의 인구학적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다. 자기효능감이 높은 군과 낮은 군을 자기효능감의 중앙값 점수를 기준으로 하여 분류한 후, 중앙값이

상인 경우를 자기효능감이 높은 군으로 중앙값 미만인 경우를 자기효능감이 낮은 군으로 하였으며, 그 차이는 Chi-square 검증을 통해 분석하였다. 자기효능감이 높은 군과 낮은 군 간의 직무스트레스 정도, 직무스트레스 증상, 직무스트레스 대처기술의 차이는 t-test를 사용하여 분석하였다.

인구학적 특성에 따른 직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술은 t-test를 사용하여 분석하였다. 직무스트레스 정도에 따른 직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술도 t-test를 사용하여 분석하였다.

직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 자기효능감이 높은 군과 낮은 군으로 나누어 multiple stepwise regression을 이용하여 분석하였다.

### III. 연구 결과

#### 1. 대상자의 인구학적 특성에 따른 자기효능감

자기효능감 점수는 59점에서 108점까지 분포하였으며 중앙값인 81을 기준으로 하여 81점 이상을 자기효능감이 높은 군으로 81점 미만을 자기효능감이 낮은 군으로 나누어 분석하였다.

자기효능감이 높은 군과 낮은 군의 성별, 직종, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태별 빈도와 분포는 비슷한 양상을 보였으며 유의한 차이가 없었다. 그러나 연령은

〈표 1〉 대상자의 인구학적 특성에 따른 자기효능감

		계	자기효능감이 높은 군	자기효능감이 낮은 군	$\chi^2$	p	N(%)
성별	남성	314(70.2)	154 (49.0)	160 (51.0)	0.481	0.488	
	여성	133(29.8)	70 (52.6)	63 (47.4)			
직종	사무직	85(19.0)	42 (49.4)	43 (50.6)	0.021	0.886	
	생산직	362(81.0)	182 (50.3)	180 (49.7)			
연령	29세 이하	160(35.8)	72 (45.0)	88 (55.0)	10.004	0.007	
	30~39세	203(45.4)	97 (47.8)	106 (52.2)			
	40세 이상	84(18.8)	55 (65.5)	29 (34.5)			
근무경력	4년 이하	261(58.3)	128 (49.0)	133 (51.0)	3.445	0.179	
	5~9년	116(26.0)	54 (46.6)	62 (53.4)			
	10년 이상	70(15.7)	42 (60.0)	28 (40.0)			
결혼상태	미혼	170(38.0)	80 (47.1)	90 (52.9)	1.023	0.312	
	기혼	277(62.0)	144 (52.0)	133 (48.0)			
직급	일반사원	348(77.9)	168 (48.3)	180 (51.7)	2.119	0.146	
	관리급	99(22.1)	56 (56.6)	43 (43.4)			
근무형태	정상근무	218(48.8)	108 (49.5)	110 (50.5)	0.055	0.814	
	교대근무	229(51.2)	116 (50.7)	113 (49.3)			

자기효능감이 높은 군에서는 40세 이상이 65.5%로 가장 많았으며, 자기효능감이 낮은 군에서는 29세 이하 연령이 55.0%로 가장 많아 유의한 차이를 보였다(표 1).

2. 대상자의 자기효능감에 따른 직무스트레스 정도

자기효능감이 높은 군과 자기효능감이 낮은 군은 전체 직무스트레스 정도에서 유의한 차이를 보였다. 세부 영역으로는 물리환경, 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화에서 유의한 차이를 나타냈다. 즉 자기효능감이 높은 군은 물리환경, 직무요구, 관계갈등,

조직체계, 보상 부적절, 직장문화에서 자기효능감이 낮은 군 보다 직무스트레스 정도가 낮게 나타났다(표 2).

3. 대상자의 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술

자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군 보다 전체 직무스트레스 증상을 덜 경험하는 것으로 나타났다. 또한 자기효능감이 높은 군은 전체적인 직무 대처기술이 자기효능감이 낮은 군과 유의한 차이가 있었으며, 특히 자기효능감이 높은 군은 전체 직무스트레스

〈표 2〉 대상자의 자기효능감에 따른 직무스트레스 정도 (M±SD)

	자기효능감이 높은 군	자기효능감이 낮은 군	t	p
직무스트레스	43.3± 7.2	47.1± 6.7	-5.771	0.000
- 물리적 환경	38.7±16.2	43.2±16.4	-2.927	0.004
- 직무요구	45.7±14.0	50.0±13.2	-3.326	0.001
- 직무자율	51.5±14.4	53.5±11.7	-1.604	0.110
- 관계갈등	34.8±11.8	39.3±11.5	-4.130	0.000
- 직무불안정	52.9±14.9	53.0±12.9	-0.048	0.962
- 조직체계	45.3±12.5	49.4±11.5	-3.621	0.000
- 보상 부적절	41.7±11.2	47.2±12.1	-4.956	0.000
- 직장문화	35.6±14.5	41.0±13.9	-3.989	0.000

〈표 3〉 대상자의 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상 및 직무스트레스 대처기술 (M±SD)

	자기효능감이 높은 군	자기효능감이 낮은 군	t	p
직무스트레스 증상	11.2±10.9	20.1±14.3	-7.339	0.000
직무스트레스 대처기술	65.0± 4.3	63.4±3.58	4.322	0.000
- 적극적 대처기술	34.7± 2.9	32.9±2.68	6.703	0.000
- 소극적 대처기술	30.3± 2.9	30.5±2.49	-0.567	0.571

〈표 4〉 대상자의 인구학적 특성별 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상 (M±SD)

		자기효능감이 높은 군	자기효능감이 낮은 군	t	p
성별	남성	12.0±11.7	20.1±13.5	-5.680	0.000
	여성	9.7± 8.8	20.1±16.3	-4.644	0.000
직종	사무직	15.3±12.5	27.3±15.8	-3.897	0.000
	생산직	10.3±10.4	18.3±13.3	-6.383	0.000
연령	20세 이하	10.8±10.8	19.7±15.4	-4.114	0.000
	30~39	12.0±11.6	21.6±13.8	-5.344	0.000
	40세 이상	10.4±10.1	15.6±11.1	-2.148	0.035
근무경력	4년 이하	10.1± 9.8	18.5±14.2	-5.562	0.000
	5~9년	13.4±13.0	21.5±13.8	-3.217	0.002
	10년 이상	12.0±11.1	24.3±14.9	-3.961	0.000
결혼상태	미혼	11.1±11.3	20.7±17.0	-4.290	0.000
	기혼	11.3±10.7	19.6±12.1	-6.035	0.000
직급	일반사원	10.2±10.3	19.2±14.0	-6.805	0.000
	관리직	14.3±12.2	23.5±14.9	-3.358	0.001
근무형태	정상근무	12.3±11.8	22.0±15.8	-5.142	0.000
	교대근무	10.2±10.0	18.1±12.4	-5.308	0.000

대처기술과 적극적 대처 기술이 유의하게 높은 것으로 나타났다(표 3).

#### 4. 대상자의 인구학적 특성별 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상

성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태 등의 인구학적 특성에 따라서도 자기효능감이 높은 군은 자기효능감이 낮은 군보다 유의하게 직무스트레스 증상을 덜 경험하는 것으로 나타났다(표 4).

#### 5. 대상자의 인구학적 특성별 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술

적극적인 대처기술은 대상자의 성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태 모두에서 자기효능감이 높은 군과 자기효능감이 낮은 군 사이에 유의한 차이를 보였다. 소극적 대처기술은 성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태 전반에 걸쳐 자기효능감이 높은 군과 자기효

능감이 낮은 군 간의 유의한 차이가 없었다(표 5).

#### 6. 대상자의 직무스트레스 정도별 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상

대상자의 직무스트레스 정도를 남성 및 여성의 기준에 따라 상위 50% 이상과 하위 50% 미만으로 나누었으며 이에 따른 두 집단의 직무스트레스 증상을 살펴본다. 그 결과, 상위 50% 이상 그룹과 하위 50% 미만 그룹 모두에서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스 증상을 더 적게 경험하였으며 유의한 차이를 보였다(표 6).

#### 7. 대상자의 직무스트레스 정도별 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술

적극적 대처기술은 상위 50%이상 그룹과 하위 50%미만 그룹 모두에서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 높았으며 유의한 차이를 보였다. 그러나 소극적 대처기술은 상위 50%이상 그룹과 하위

〈표 5〉 대상자의 인구학적 특성별 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술 (M±SD)

		적극적 대처기술			소극적 대처기술		
		자기효능감 높은 군	자기효능감 낮은 군	t	자기효능감 높은 군	자기효능감 낮은 군	t
성별	남성	35.1±2.5	33.5±2.5	5.587**	29.9±2.7	30.0±2.5	-0.483
	여성	33.9±3.4	31.6±2.6	4.340**	31.2±3.1	31.5±2.1	-0.638
직종	사무직	34.6±2.7	32.8±2.8	3.070**	30.0±2.7	30.5±2.8	-0.732
	생산직	34.7±2.9	33.0±2.7	5.943**	30.4±2.9	30.4±2.4	-0.270
연령	29세 이하	34.8±2.8	33.2±2.7	3.493**	30.1±2.6	30.0±2.8	-1.978
	30~39세	34.7±2.6	32.8±2.7	3.493**	30.0±2.7	30.7±2.2	2.432
	40세 이상	34.6±3.4	32.7±2.6	2.743**	31.1±3.5	31.0±2.5	0.246
근무경력	4년 이하	34.7±2.8	33.1±2.6	4.754**	30.2±2.9	30.3±2.5	-0.360
	5~9년	33.6±2.6	32.1±3.1	2.893**	30.5±3.2	30.7±2.5	-0.362
	10년 이상	36.0±2.8	33.9±1.9	3.520**	30.4±2.7	30.5±2.3	-0.233
결혼상태	미혼	34.8±2.7	33.2±2.6	3.916**	30.1±2.5	30.2±2.8	-0.293
	기혼	34.6±3.0	32.7±2.7	5.507**	30.4±3.1	30.6±2.2	-0.567
직급	일반사원	34.4±2.8	32.9±2.7	5.131**	30.4±2.8	30.6±2.5	-0.448
	관리직	35.4±2.8	33.0±2.8	4.365**	29.9±3.1	30.0±2.7	-0.131
근무형태	정상근무	34.8±2.9	33.2±2.5	4.316**	30.2±2.8	30.3±2.5	-0.267
	교대근무	34.6±2.8	32.7±2.9	5.159**	30.4±3.0	30.6±2.4	-0.543

\* p<0.05, \*\* p<0.01

〈표 6〉 대상자의 직무스트레스 정도별 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상 (M±SD)

직무스트레스		자기효능감이 높은 군		t	p
		자기효능감이 높은 군	자기효능감이 낮은 군		
직무스트레스	상위 50% 이상	17.9±11.6	26.1±15.3	-4.038	0.000
	하위 50% 미만	10.4±10.6	17.9±13.3	-2.429	0.017

〈표 7〉 대상자의 직무스트레스 정도별 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술 (M±SD)

		적극적 대처기술			소극적 대처기술		
		자기효능감 높은 군	자기효능감 낮은 군	t	자기효능감 높은 군	자기효능감 낮은 군	t
직무스트레스	상위 50% 이상	33.2±2.8	31.5±2.8	2.482*	31.2±3.8	30.4±2.3	1.154
	하위 50% 미만	34.9±2.8	33.5±2.4	5.166**	30.2±2.7	30.5±2.6	-0.964

\* p<0.05, \*\* p<0.01

50%미만 그룹 모두에서 자기효능감이 높은 군과 낮은 군 사이에 유의한 차이가 없었다(표 7).

8. 직무스트레스 증상에 영향을 미치는 요인

직무스트레스 증상에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위하여 대상자의 인구학적 특성, 자기효능감, 직무스트레스 정도를 독립변수로 하여 multiple stepwise regression을 실시하였다. 그 결과 직무스트레스 정도, 자기효능감, 직종, 직급, 연령이 유의한 변수로 나타났다. 즉 직무스트레스 정도가 높을수록, 자기효능감이 낮을수록, 사무직인 경우와 직급이 관리직인 경우, 연령이 적을수록 직무스트레스 증상이 높게 나타났다.

〈표 8〉 직무스트레스 증상에 영향을 미치는 요인

	β	Partial R <sup>2</sup>	p
직무스트레스 정도	0.355	0.158	0.000
자기효능감	-0.255	0.070	0.000
직종(사무직)	-0.234	0.058	0.000
직급(관리직)	0.196	0.024	0.000
연령	-0.140	0.017	0.001
	R <sup>2</sup> =0.327	F=42.797	p=0.000

9. 직무스트레스 대처기술에 영향을 미치는 요인

직무스트레스 대처기술에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위하여 대상자의 인구학적 특성, 자기효능감,

〈표 9〉 직무스트레스 대처 기술에 영향을 미치는 요인

		β	Partial R <sup>2</sup>	p
적극적 대처기술	자기효능감	0.320	0.194	0.000
	직무스트레스 정도	-0.304	0.090	0.000
	성별(여성)	-0.164	0.029	0.000
	경력	0.084	0.007	0.035
		R <sup>2</sup> =0.320	F=52.047	p=0.000
소극적 대처기술	성별(여성)	0.219	0.059	0.000
	직무스트레스 정도	0.197	0.026	0.000
	자기효능감	0.096	0.008	0.048
	R <sup>2</sup> =0.093	F=15.073	p=0.000	

직무스트레스 정도를 독립변수로 하여 multiple stepwise regression을 실시하였다. 적극적 대처 기술에 영향을 미치는 요인은 자기효능감, 직무스트레스 정도, 성별, 경력이었다. 즉 자기효능감이 높을수록, 직무스트레스 정도가 낮을수록, 남성인 경우, 근무경력이 길수록 적극적 대처 기술이 높게 나타났다. 소극적 대처기술에 영향을 미치는 요인은 성별, 직무스트레스 정도, 자기효능감이었다. 즉, 여성인 경우, 직무스트레스 정도가 높을수록, 자기효능감이 높을수록 소극적 대처 기술이 높게 나타났다.

IV. 논 의

본 연구는 대상자들이 인지하는 직무스트레스정도가 자기효능감에 따라 직무스트레스 증상과 직무스트레스 대처기술에 어떻게 영향을 미치는 지를 파악하기 위한 것이다.

자기효능감이 높은 군과 낮은 군의 직무스트레스를 비교한 결과, 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스를 유의하게 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구에서 자기효능감이 높은 그룹이 낮은 그룹보다 지각된 스트레스 정도가 낮으며(문양호와 김완일, 2006; 조성연과 구현아, 2005), 자기효능감과 직무스트레스가 유의한 음의 상관관계가 있다는 결과와 동일하였다(이영옥, 2006; 임진형, 1999). 직무스트레스의 세부영역별로 살펴보면 물리적 환경,

직무요구, 관계갈등, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화에서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 유의하게 직무스트레스를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 그러나 직무자율과 직무불안정은 유의한 차이를 보이지 않았다.

자기효능감이 높은 군과 낮은 군의 직무스트레스 증상을 비교한 결과, 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스 증상이 유의하게 낮았다. 이는 자기효능감이 높은 군이 직무스트레스 정도를 적게 느끼므로 이에 따른 직무스트레스 증상도 낮게 나타난 것으로 생각된다.

자기효능감이 높은 군과 낮은 군의 직무스트레스 대처기술을 비교한 결과, 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 적극적 대처기술이 유의하게 높았다. Lazarus와 Folkman(1984)에 의하면 문제가 통제가 가능하다고 여겨지면 적극적 대처기술을 사용하고, 통제가 불가능하다고 여겨지면 소극적 대처기술을 사용한다고 하였다. 그러므로 자기효능감이 높은 군은 직무스트레스를 경험할 때 자신이 통제가 가능하다는 판단과 확신을 하게 되고 이에 따라 적극적인 대처기술을 사용한 것으로 생각된다.

대상자의 인구학적 특성별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상을 살펴보면 성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태의 모든 영역에 걸쳐서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스 증상을 유의하게 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이것은 어떤 인구학적 특성을 갖고 있건 간에 자기효능감이 직무스트레스 증상 감소에 유의하게 영향을 미치는 것으로 생각된다. 자기효능감이 높은 사람은 자신의 건강증진행위를 스스로 잘 할 수 있다는 신념 정도가 높은 특성을 가지고 있으므로 자기 스스로 스트레스를 잘 관리하여 신체적 및 심리적 스트레스 증상 정도가 낮다는 Jex와 Bliese(1999)의 연구 및 한금신(2005)의 연구와 동일한 결과이다.

대상자의 인구학적 특성별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술을 살펴보면, 성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태의 모든 영역에 걸쳐서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 적극적 대처기술을 유의하게 많이 사용하는 것으로 나타난 반면, 소극적 대처기술의 경우에는 유의한 차이를 보이지 않았다. 이는 개인이 어떤 인구학적 특성을 갖고 있더라도 자기효능감이 높은 군에서 적극적 대처기

술을 잘 사용한다는 것을 나타내는 것이다. 이와 같은 결과는 자기효능감이 높을수록 적극적 대처기술을 많이 사용한다는 김민정(2003), 김윤정(2000), 이미선(2003)의 연구와 자기효능감이 소극적 대처기술에는 유의한 상관관계를 보이지 않았다는 김윤정(2000), 문양호와 김완일(2006)의 연구결과와 동일한 것이다.

대상자의 직무스트레스 정도별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상을 살펴보면, 자기효능감이 높은 군이 낮은 군보다 직무스트레스 증상이 유의하게 낮았다. 이는 자기효능감이 직무스트레스 정도와는 관계없이 직무스트레스 증상을 감소 또는 조절하는 데 중요하게 영향을 미치는 것으로 생각된다.

대상자의 직무스트레스 정도별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술을 살펴보면, 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 적극적 대처기술이 높게 평가되었고 유의한 차이를 보였으나 소극적 대처기술은 유의한 차이를 보이지 않았다.

직무스트레스 증상에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스 정도, 자기효능감, 직종, 직급, 연령이었다. 즉 직무스트레스 정도가 높을수록, 자기효능감이 낮을수록, 사무직인 경우와 직급이 관리직인 경우, 연령이 낮을수록 직무스트레스 증상이 높게 나타났다. 직무스트레스 증상에 영향을 많이 주는 것은 개인적인 특성보다는 직무관련특성인 직무스트레스 정도, 직종, 직급인 것으로 나타났으며, 자기효능감이 낮을수록 직무스트레스 증상 조절에 대한 신념이 감소되어 잘 관리하지 못하는 것으로 생각된다. 특히 연령이 낮을수록 직무스트레스 증상이 높아진다고 하였으나 이는 이경숙 등(2002)의 연구에서 남성의 경우에는 연령이 증가할수록 불안과 우울을 많이 경험한다는 연구와 다른 결과를 나타내었다.

적극적 대처 기술에 영향을 미치는 요인은 자기효능감, 직무스트레스 정도, 성별, 경력이었다. 즉 자기효능감이 높을수록, 직무스트레스 정도가 낮을수록, 남성인 경우, 경력이 많을수록 적극적 대처기술이 높게 나타났다. 자기효능감이 문제중심 대처방식과 정적으로 유의한 상관관계가 있고(신영희, 1993; 탁진국과 한덕웅, 1993), 자기효능감이 높을수록 문제해결과 조력추구 대처방식을 많이 사용하며(문양호와 김완일, 2006; 신영희, 1993), 문제중심 대처는 자기효능감에 의해 더 많은 영향을 받는다는 연구(신영희, 1993)의 결과를 지지하고 있다. 직무스트레스 수준이 중간인 경우에는

적극적인 대처를 그리고 직무스트레스 수준이 낮으면 두 가지 대처기술을 많이 사용한다는 손민옥(2004)의 연구결과에 따라, 직무스트레스 정도가 낮을수록 적극적 대처기술에 영향을 주는 것으로 보여진다.

소극적 대처기술에 영향을 미치는 요인은 성별, 직무스트레스 정도, 자기효능감 이었다. 즉 여성인 경우, 직무스트레스 정도가 높을수록, 자기효능감이 높을수록 소극적 대처기술에 영향을 주었다. 직무스트레스 대처기술에는 성별에 대한 유의한 차이가 있다고 한 윤영애(2001)의 연구 및 신현숙과 구본용(2001)의 연구와는 일치한 반면, 대처기술과 성별에 유의한 결과가 나오지 않았다는 김윤정(2000), 김희수(2000), 전윤정(2004)의 결과와는 상반된 것으로 나타나, 향후 성별에 따른 대처기술에 대하여 추가적인 연구를 수행하는 것이 필요하다고 사료된다. 한편 직무스트레스 정도가 높을수록 소극적 대처기술을 사용하는 것은 손민옥(2004)의 연구와 동일하였으나, 소극적 대처기술은 자기효능감이 낮은 집단에서 많이 사용한다는 이미선(2003)의 연구와 정서중심 대처방식과는 유의한 상관성이 없다는 탁진국과 한덕웅(1993)의 연구와는 다른 결과이었다.

본 연구는 사업장의 근로자들에게 직무스트레스를 어떻게 관리하고 효과적으로 실행하기 위해서는 무엇을 해야 하는가에 중요한 시사점을 제공해준다. 본 연구결과, 자기효능감이 높은 집단이 직무스트레스 정도와 직무스트레스 증상이 낮았으며, 동시에 적극적 대처기술이 높은 것을 발견하였다. 이러한 결과는 사업장의 근로자에게 직무스트레스를 잘 관리하기 위해서는 자기효능감을 향상시켜주는 것이 직무스트레스 해소 및 적응에 중요한 요인임을 시사하는 것이다. 근로자의 직무스트레스로 인한 증상과 직무스트레스 대처기술에 영향을 주는 것도 자기효능감이었다. 그러므로 자기효능감을 증가시켜 문제 중심의 대처를 더 많이 활용하게 하는 직무스트레스 관리프로그램을 개발하여 사업장에 적용하는 것이 근로자의 직무스트레스 해소 및 관리에 도움이 될 것이다.

본 연구결과 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

직무스트레스는 근로자 개인에게는 신체적, 정신적, 사회적 문제를 일으킬 수 있고 기업에서는 업무능력의 저하, 이직, 근무태만으로 인한 생산성 저하 등의 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 본 연구에 의하면 자기효능감이 높은 군에서 직무스트레스 정도가 낮고, 직무스트레스 증상이 적게 나타났으며, 직무스트레스 대처기술

이 좋은 것으로 나타났다. 향후에는 자기효능감 증진 프로그램을 개발하여 직무스트레스 정도, 증상, 대처기술의 변화를 살펴보고 그 효과를 검증하는 연구를 수행하는 것이 필요하다고 생각된다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 직무스트레스정도가 자기효능감에 따라 직무스트레스 증상과 직무스트레스 대처기술에 어떻게 영향을 미치는 지를 파악한 것이다. 자료수집은 2007년 3월 22일부터 4월 6일까지 전라남도 1개 사업장에 근무하는 근로자 총 503명 전수를 대상으로 하였다. 응답설문지는 대상자의 비밀유지를 최대화하기 위하여 개별 봉투에 밀봉하여 회수하였다. 회수된 설문지는 468부 이었으며, 이 중 부실하게 응답한 21명의 자료를 제외한 447명의 자료를 분석하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

1. 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스를 유의하게 적게 경험하는 것으로 나타났다. 세부영역별로는 물리적 환경, 직무요구, 관계 갈등, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화에서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 유의하게 직무스트레스를 적게 경험하는 것으로 나타났다.
2. 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스 증상은 유의하게 낮은 반면, 적극적 대처기술은 유의하게 높았다.
3. 대상자의 인구학적 특성별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상을 살펴보면 성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태의 모든 영역에 걸쳐서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 직무스트레스 증상이 낮게 측정되었으며 유의한 차이를 보였다.
4. 대상자의 인구학적 특성별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술을 살펴보면 성별, 직종, 연령, 근무경력, 결혼상태, 직급, 근무형태의 모든 영역에 걸쳐서 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 적극적 대처기술을 유의하게 많이 사용하였으며, 소극적 대처기술은 인구학적 특성에 따라 자기효능감이 높은 군과 낮은 군간의 유의한 차이를 보이지 않았다.
5. 대상자의 직무스트레스 정도별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 증상을 살펴보면, 직무스트레스 정도



가 높은 그룹과 낮은 그룹 모두에서 자기효능감이 높은 그룹이 자기효능감이 낮은 그룹보다 직무스트레스 증상이 유의하게 낮은 것으로 나타났다.

6. 대상자의 직무스트레스 정도별로 자기효능감에 따른 직무스트레스 대처기술을 살펴보면, 자기효능감이 높은 군이 자기효능감이 낮은 군보다 적극적 대처기술이 높게 평가되었고 유의한 차이를 보였으나 소극적 대처기술은 유의한 차이를 보이지 않았다.
7. 직무스트레스 증상에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스 정도, 자기효능감, 직종, 직급, 연령이었다. 즉 직무스트레스 정도가 높을수록, 자기효능감이 낮을수록, 사무직인 경우, 직급이 관리직인 경우, 연령이 낮을수록 직무스트레스 증상이 높게 나타났다.
8. 적극적 대처기술에 영향을 미치는 요인은 자기효능감, 직무스트레스 정도, 성별, 경력이었다. 즉 자기효능감이 높을수록, 직무스트레스 정도가 낮을수록, 남성인 경우, 경력이 많을수록 적극적 대처기술이 높게 나타났다. 소극적 대처기술에 영향을 미치는 요인은 성별, 직무스트레스 정도, 자기효능감이었다. 즉 여성인 경우, 직무스트레스 정도가 높을수록, 자기효능감이 높을수록 소극적 대처기술에 영향을 주었다.

본 연구결과 자기효능감이 직무스트레스 정도, 직무스트레스 증상, 직무스트레스 대처기술에 중요한 역할을 하는 것으로 나타났으므로, 자기효능감을 향상시키면서 직무스트레스 대처기술과 직무스트레스 증상을 관리할 수 있는 프로그램의 개발 및 효과검증이 필요하다고 생각된다.

## 참 고 문 헌

강동목, 고상백, 김성아, 김수영, 김용진, 박정선, 성지동, 우종민, 장세진, 정진주, 정혜선, 조성일, 조정진, 채정호, 최봉규, 최수찬, 하미나 (2005). 직무스트레스의 현대적 이해. 서울: 고려의학.

김민정 (2003). 아동이 지각한 부모의 양육태도와 자기효능감 및 스트레스 대처행동 간의 관계. 성신여자대학교 석사학위논문.

김선숙 (1997). 직무스트레스로 인한 음주행태에 관한 연구: 대처기술(coping skills)의 완충효과를 중심으로. 연세사회복지연구, 4, 332-333.

김윤정 (2000). 자기효능감이 스트레스 대처방식에 미치는 영향. 대구효성기톨릭대학교 석사학위논문.

김정희 (1987). 지각된 스트레스, 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용-대학 신입생의 스트레스경험을 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.

김희수 (2000). 고등학생의 자기 효능감과 스트레스 대처 방식과의 관계 연구. 강원대학교 석사학위논문.

노동부 (2003). 산업안전보건법. 서울: 노동부.

노동부 (각년도). 산업재해현황분석. 서울: 노동부.

문양호, 김완일 (2006). 사관생도와 대학생의 스트레스 분석 및 자기효능감, 스트레스 대처방식, 그리고 지각된 스트레스의 관계성 연구. 한국심리학회지, 11(2), 485-501.

민소영, 정승교 (2006). 간호학과 학생의 자기효능감 정도에 따른 스트레스 대처방식. 정신간호학회지, 15(3), 299-307.

박주영 (1995). AB성격유형, 자아정체감, 스트레스 대처간의 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.

손민욱 (2004). 교사의 자기효능감과 스트레스에 대한 대처가 불안과 신체증상 지각에 미치는 영향. 충남대학교 석사학위논문.

신영희 (1993). 스트레스, 자기효능감 및 사회적 지지가 대처와 부적응에 미치는 영향. 영남대학교 석사학위논문.

신현숙, 구분용 (2001). 청소년의 스트레스 대처방식과 적응과의 관계. 청소년상담연구, 9(1), 189-225.

우종민 (2004). 인지행동적 개입에 기반한 직무스트레스 모형 및 관리 프로그램 개발. 충북대학교 박사학위논문.

윤영애 (2001). 자기효능감, 평가불안, 스트레스 대처간의 상관관계 연구: 음악 실기를 중심으로. 한국외국어대학교 석사학위논문.

이경숙, 이강숙, 홍현숙 이정운 (2002). 전자회사 일부 근로자들의 스트레스 대처방식과 직무스트레스 증상 및 직무결과와의 관련성. 한국의 산업의학, 41(1), 27-40.

이미선 (2003). 고등학생의 자기효능감과 학교적응 및 스트레스 대처 방식과의 관계. 원광대학교 석사학위논문.

이영옥 (2006). 간호사의 직무스트레스 요인과 수준간의 관계에서 자기효능감의 조절효과-D 의료원을 중심으로. 계명대학교 석사학위논문.

임진형 (1999). 유치원 초임교사의 사회적 지지, 자기 효능감과 직무스트레스간의 관계. 이화여자대학교 석사학위논문.

전윤정 (2004). 중학생의 자기효능감과 스트레스 및 대처방식과의 관계. 충남대학교 석사학위논문.

조성연, 구현아 (2005). 보육교사의 직무스트레스와 자기효능감. 아동학회지, 26(4), 55-70.

탁진국, 한덕용 (1993). 생활사건, 자기 효능성 및 대처양식에 따른 부적응효과의 인과적 모형 검증. 학생지도연구, 10(1), 36-56.

한국산업안전공단 (2006). 직무스트레스요인 측정 지침. 인천: 한국산업안전공단.

한금선 (2005). 대학생의 자기효능감, 건강증진 행위와 스트레스 증상과의 상관관계. 대한간호학회지, 35(3), 585-592.

한혜진 (2002). 자기주장훈련이 초등학생의 자기효능감 향상에 미치는 효과. 서울교육대학교 석사학위논문.

황승영 (2005). 초임특수교사의 자기효능감과 직무스트레스간의 관계. 특수아동교육연구, 7(1), 237-250.

Bandura, A. (1997) Self-efficacy: The Exercise of Control. New York: W. H Freeman and Company.

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. J Health Soc Behav, 21(3), 219-239.

Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. J Appl Psychol. 84(3), 349-361.

Lazarus, R. S., DeLongis, A., Folkman, S., & Gruen, R. (1985). Stress and adaptational outcomes. The problems of confounded measures. Am Psychol, 40(7), 770-785.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Coping and adaptation. The Handbook of Behavioral Medicine. New York: Guilford.

- Abstract -

## Effects of Self-efficacy on Job Stress Symptoms and Coping Strategies among Workers in a Manufacturing Company

*Kwon, Su Young\* · Jung, Hye-Sun\*\**

**Purpose:** This study was conducted to find out the effects of self-efficacy on job stress symptoms and coping strategies depending on perceived job stress. **Method:** The subjects were 447 workers employed in a manufacturing company. Demographic characteristics, self-efficacy, job stress, job stress symptoms and coping strategies were assessed by a self-administered questionnaire. Each envelope to keep the secret sealed completed questionnaires. **Result:** Job stress and job stress symptoms in workers with a high level of self-efficacy were lower than those of a low level of self-efficacy. Active coping strategies in workers with a high level of self-efficacy group were higher than those of a low level of self-efficacy. In multiple regression analysis, job stress symptoms were significantly higher in increasing job stress, increasing self-efficacy, office workers, manager group and increasing age. Active coping strategies were significantly higher in increasing self-efficacy, increasing career, males and decreasing job stress. Whereas passive coping strategies were significantly higher in females, increasing job stress and increasing self-efficacy. **Conclusion:** This study suggests that self-efficacy is a significant factor on job stress, job stress symptoms and coping strategies. Therefore, developing a job stress management program to increase self-efficacy and verifying its effects are needed.

\* 3M in Korea

\*\* College of Medicine, The Catholic University of Korea

Key words : Job stress, Self-efficacy, Job  
stress symptom, Coping strategy,  
Manufacturing company