

사회복지 분야별

· ·
분과

장애인근로자의 장애유형별 직무스트레스와 직무성과에 관한 연구

이 선 규* / 이 용 희**

본 연구의 목적은 취업한 장애인근로자의 장애유형별로 직무스트레스 유발요인과 직무성과 간의 관계를 규명하는데 있다. 문헌고찰을 통하여 확인된 직무스트레스 유발요인인 역할요인 가운데, 역할보호성 요인과 역할갈등 요인이 기업조직에 근무하는 장애인 근로자들의 직무성과에 유의한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장애인 근로자들이 직무를 수행함에 있어 역할기대의 불명확과 상충되는 둘 이상의 역할기대에 처해 있을 때, 그리고 직무수행을 통해 기대되는 명확한 목표의 부재 및 직무수행 방법이나 내용에 있어서 정보가 부정확한 경우에 직무성과가 떨어진다는 것을 보여준다. 또한, 장애인근로자들의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향이 장애유형에 따라 다르게 나타났으므로 장애유형별로 차이가 있는 직무스트레스 관리 시스템이 요구된다.

주제어: 장애인근로자, 장애유형, 직무스트레스, 직무성과

1. 서론

장애인 취업 인구를 보면, 경제활동이 가능한 15세 이상 장애인 중 34.2%가 취업을 하고 있으며, 이들의 경제활동참가율은 47.8%로서 1995년의 43.9%보다 3.9% 포인트 증가한 것으로 나타났다. 장애유형별로 살펴보면, 경제활동 참가율은 지체장애인이 60.0%로 가장 높고, 다음이 시각장애인 56.8%, 언어장애인 49.8%, 청각장애인 48.3%, 신장장애인 45.5%의 순서로 나타났다. 또한, 장애인의 경제활동분야를 보면, 농·임·어업에 종사하는 비율이 25.6%로 가장 많았으며 취업장애인의 경우 단순노무직과 서비스 판매직에 44.4%가 종사하는 것으로 나타났다(한국보건사회연구원, 2001). 하지만, 장애인들은 여전히 사회적인 편견과 장애 자체로 인한 경제적, 물리적 어려움의 이중고에 빠져있을 뿐만 아니라, 취업을 한 상태라 해도 직업에 대

* 금오공과대학교 산업경영학과 교수

** 금오공과대학교 대학원 산업경영학과 박사과정

한 준비가 미비하여 취업 후에도 직무에 적응하는데 어려움을 겪고 있다. 또한 장애인의 고용 촉진에 관한 법률로 인한 강제적인 고용이 많아 적재적소의 배치 및 승진 등에 불리함이 존재하고, 장애인이 근로환경에서 겪는 스트레스로 인하여 직무만족도 및 직무성과가 낮은 현상을 보이고 있다.

본 연구는 장애인들의 직무스트레스가 그 자체로 중요할 뿐만 아니라 직무스트레스 유발요인의 개선이 직업을 갖고 있는 장애인들의 전반적인 생활만족에 영향을 미칠 것이라는 인식에서 시작되었다. 대체적으로 사회복지분야 중에서 장애인근로자를 대상으로 하는 연구주제와 연구방법 그리고 이론체계에 관한 논의는 미약한 편이며, 그 중에서도 장애인들의 직무스트레스 유발요인과 직무성과에 관한 연구는 거의 없는 실정이다. 이것은 취업한 장애인에 대한 관심의 부족과 장애인들이 직장에서 겪는 여러 형태의 차별에 대한 실증적 연구가 부족한 데서 기인하는 것으로 보인다. 따라서 본 연구의 목적은 취업한 장애인근로자의 장애유형별로 직무스트레스 유발요인과 직무성과 간의 관계를 규명하는데 있다. 그리고 본 연구는 사회복지정책의 일환으로 장애인근로자에 대한 관심이 증가하는 현시점에서, 장애인근로자들의 스트레스를 감소시킬 수 있는 관리방안을 제시하고 나아가 직무성과에 미치는 영향을 규명하여 무한 경쟁시대에 놓여 있는 기업조직이 경쟁우위전략을 수립하는데 기여하고자 한다.

2. 장애인 직무스트레스에 관한 선행연구

장애인들은 직업에의 흥미, 자신의 전공, 자신과 맞는 직업을 갖고 싶어하며, 또한 그것이 자신의 직무에 만족을 하지 못하는 요인으로 지적하고 있다(최명주, 2000). 이러한 현상은 장애인은 비장애인에 비해 여러 직업에 대한 정보망이 부족하고, 공식적·비공식적 지원이 부족하며, 비장애인에 비해 안정적인 직업을 찾는다고나 어디든지 우선 취업을 해야 한다는 생각 때문인 것으로 나타났다. 장애인은 진로나 적성의 탐색을 할 수 있는 정보나 기회가 많지 않으며, 장애인이 취업하기를 원하는 곳이 아니라, 취업 할 수 있는 곳을 먼저 고려해야 하는 실정이다. 그리고 장애인의 특성을 고려하지 않는 곳이 많으며, 자신의 신체와 적성, 능력, 기술에 적합하지 않음에도 일하고 있는 실정이다(이지연, 2000).

또한, 장애인은 직장생활에서 인간관계의 중요성을 다른 것보다 높게 평가하면서 특히 주위 사람으로부터의 인정과 대인관계가 중요한 요인으로 나타났다. 그 중에서도 상사와의 관계는 장애인들에게 있어 직장생활에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상사가 장애인일 경우에는 장애인을 이해해주는 장점이 있는 반면에 같은 장애인에게 일을 더 시키거나, 과도한 직무에도 불구하고 불만이 없거나 이직하지 못할 것이라는 생각을 가진 상사도 있고, 장애인에게 더욱 엄격한 경우도 있었다. 이와 같이, 장애인들은 그들의 상사나 동료와의 관계로 인하여 스트레스를 지각하고 이것은 직무만족과 성과수준에 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

장애인들이 겪는 직무스트레스에 대한 선행연구에 따르면, 장애 근로자들은 일을 하면서 자

울성, 역할 갈등, 역할 모호성, 승진, 보상, 업무량, 동료와의 관계 등에 있어서 직무 스트레스를 받는다(이지연, 2000). 장애유형 중에서는 지체장애와 정신지체에서 자율성에 제약을 받음으로써 스트레스를 느끼는 정도가 과도한 경향이 있는 것으로 나타났고, 지체장애, 청각장애, 언어장애, 장애 중복의 경우 역할갈등에 대해서 과도한 스트레스를 받는 경향이 있는 것으로 나타났다.

3. 연구설계

본 연구는 이론적 고찰을 통해 살펴본 직무스트레스에 대한 이론을 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 직무스트레스 유발요인은 직무성공에 부의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 역할모호성은 직무성공에 부의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 역할과다는 직무성공에 부의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 역할갈등은 직무성공에 부의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향은 장애유형에 따라 다르게 나타날 것이다.

4. 연구결과

1) 가설 1의 검증

직무스트레스 유발요인이 장애인들의 직무성공에 부의 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증하기 위하여 직무스트레스 유발요인을 독립변수로 하고 직무성공을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 <표 1>에 나타나 있다.

<표 1> 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스간의 회귀분석 결과

요인	자유도	제곱합	평균제곱	F값	Prob>F	R-square
처리	3	9.28	3.09	10.88	0.001	0.306
잔차	74	21.04	0.28			
계	77	30.32				

변수	회귀계수	t값	Prob > T
역할모호성	0.5752	4.89	0.001
역할갈등	0.2946	2.10	0.039
역할과다	-0.0856	-0.57	0.573

<표 1>에서 보이는 바와 같이 회귀에 의한 적합도를 나타내는 통계량으로 3가지 역할관련 요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과다)으로 구성된 독립변수와 종속변수인 직무스트레스간의 결정계수(R²)는 0.306으로 종속변수의 전체 변동 중 약 30.6%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 유의수준 0.001 수준에서 유의하게 영향을 미치는 변수는 역할행위자가 역할 요구의 기대나 그러한 기대를 수행하는 방법에 대해 불확실하게 지각하고 있는 상태를 가리키는 역할모호성($\beta=0.575$, $t=4.89$, $P<0.001$)과 역할 행위자가 서로 상충된 둘 이상의 역할기대에 동시에 처해 있다고 지각하는 역할 갈등($\beta=0.294$, $t=2.10$, $P<0.05$)로 나타나 가설 1-1과 가설 1-2를 지지하고 있다. 반면에, 역할행위자가 직무를 수행함에 있어 수행해야 할 과업의 양과 질에 비해 시간이 부족하다고 느끼는 역할과다는 유의하지 않게 나타나 가설 1-3이 기각되었으며, 이는 Cooper와 Marshall(1976), 그리고 Lee(2001)의 직무스트레스 연구와 일치하지 않는 결과이다.

2) 가설 2의 검증

가설 2는 직무성고가 장애유형에 따라 차이가 있다는 것이다. 이를 검증하기 위해 장애유형을 지체장애와 청각장애 그리고 기타장애로 나누어 더미변수화하여 회귀식에 포함하였다. 청각장애의 더미변수 d2의 회귀계수가 -0.785로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타났다. 따라서 장애인 근로자들의 장애유형에 따라 직무성고가 다르게 나타난다는 것이 검증되었고, 가설 2는 채택되었다.

<표 2> 장애유형에 따른 직무성과의 차이분석 결과

독립변수	비표준화계수		t값	유의확률	R ²	F값	유의확률	연구가설
	B	표준오차						
상수	0.326	0.423	0.77	0.44	0.57	18.71	0.01	채택
d1	-0.262	0.161	-1.62	0.10				
d2	-0.785	0.122	-6.39	0.01				
역할모호성	0.503	0.096	5.23	0.01				
역할갈등	0.506	0.121	4.16	0.01				
역할과다	0.007	0.134	0.05	0.95				

5. 결론

본 연구는 장애인 근로자들이 지각하는 직무스트레스 유발요인과 직무성고간의 관계를 실증적으로 검증하는데 목적을 두었다. 연구결과에 의하면, James와 Chee-sing(2000)이 예측한 것과 마찬가지로 직무스트레스 유발요인은 직무성고를 떨어뜨린다고 할 수 있다. 즉, 기업조직에서 직무스트레스를 강하게 지각하는 장애인 근로자는 자신의 일과 조직에 대해 애착을 덜 느끼고 헌신적으로 노력하고자 하는 태도를 갖기 힘들다는 것이다. 연구결과를 보다 자세

히 검토하면 다음과 같다. 첫째, 문헌고찰을 통하여 확인된 직무스트레스 유발요인인 역할요인 가운데, 역할보호성 요인과 역할갈등 요인이 기업조직에 근무하는 장애인근로자들의 직무성과에 유의한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 Ivancevich 등(1983)과 Lee(2001)의 연구결과를 지지하고 있으며, 장애인근로자들이 직무를 수행함에 있어 역할기대의 불명확과 상충되는 둘 이상의 역할기대에 처해 있을 때, 그리고 직무수행을 통해 기대되는 명확한 목표의 부재 및 직무수행 방법이나 내용에 있어서 정보가 부정확한 경우에 직무성과가 떨어진다는 것을 보여준다. 반면에, 역할과다 요인은 유의하지 않은 결과가 도출되었는데, 이는 조사 대상이 장애인근로자로 한정되어 있고 이들 장애인근로자들은 근로조건보다는 근로 자체가 어렵기 때문인 것으로 보여진다. 일단 한 직장에 고용되어 있는 상태라면 업무처리에 있어서의 시간부족과 같은 역할과다에 대한 고려 이전에 취업한 것 그 자체에 만족한다는 인식이 만연해 있기 때문인 것으로 보인다.

둘째, 장애인근로자들의 직무성과는 장애유형에 따라 다르게 나타났다. 장애인근로자의 직무성과를 향상시키기 위해서는 앞서 제시한 것과 같이 역할보호성과 역할갈등을 집중적으로 관리해야 한다. 하지만 모든 장애유형에 일관된 적용이 아닌 장애유형별로 차이가 있는 직무스트레스 관리 시스템이 요구된다. 지체장애와 청각장애, 그리고 시각장애의 경우처럼 각각의 장애유형에 따라 할 수 있는 일과 없는 일이 정해져 있기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 보인다. 따라서, 장애인근로자를 고용하고 있는 기업조직의 관리자는 직무성과를 향상시키고 경쟁력을 확보하기 위해 장애인근로자들이 지각하고 있는 직무스트레스 유발요인에 관한 특별관리를 해야 하며 이는 장애유형별로 고려되어야 할 것이다.

〈 참고 문헌 〉

- 이지연, “취업한 장애인의 체계적 경력개발을 위한 모형 연구”, 한국직업능력개발원, 2000.
- Cooper, C.L. and Marshall, J., "Organizational Sources of Stress : A Review of the Literature relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health", *Journal of Occupational Psychology*, Vol.49, 1976.
- Ivancevich, J.M., Napier, H.A., and Wetherbe, J.C., "Occupational stress, attitudes and health problems in the information systems professional", *Communications of the ACM*, Vol.26(10), pp.800-806, 1983.
- James, Y.L. Thong and Chee-Sing Yap, "Information systems and occupational stress: atheoretical framework", *The International Journal of Management Science*, Vol.28, pp.681-692, 2000.
- Lee, S.K. and Lee, W.G., "Coping with job stress in industries: A cognitive approach", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, Vol.11(3), pp.255-268, 2001.