

## 직장인들의 스트레스 관리를 위한 사회복지

### 서비스 개발을 위한 연구: \*

사회적 지지와 서비스를 활용한 스트레스 완화 및  
질병예방프로그램의 고안을 목적으로

이인정 \*\*

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 연구결과
- V. 결론

### I. 서론

우리나라에서 장년기 남자 직장인들의 질병률과 사망률이 높다는 것은 잘 알려진 사실이다. 특히 직업에서 왕성하게 활동하고 업무상의 책임이 증가하는 30대 후반에서 40대에 걸친 직장인들의 만성 질환이나 갑작스러운 사망은 많은 관심의 대상이 되고 있다. 이러한 직장인들의 높은 질병률과 사망률의 원인으로 과도한 직무상의 책임이나 지나친 업무량과 같은 직업에 관련된 스트레스가 지적되어 왔으나 직업 스트레스와 질병간의 관계를 체계적으로 입증하고 이 둘간의 관계를 완화하기 위한 사회적지지가나 사회복지 서비스의 활용을 모색한 연구는 거의 없는 것 같다. 그러나 직장인들의 직업 스트레스와 질병, 사회적 지지의 수준 및 그들이 필요로 하는 사회복지 서비스에 관한 연구는 우리나라 산업 종사자

\* 이 논문은 1994년도 한국학술진흥재단의 공모과제 연구비에 의해 지원되었음

\*\* 전북대학교 사회복지학과 교수

1) 직장인들이 업무수행, 직업에서 얻는 보상등 직업에 관련하여 경험하는 스트레스를 직업 스트레스로 칭한다.

들의 스트레스 관리와 건강 향상을 위한 사회복지 프로그램과 서비스를 개발하는 데 중요한 자료를 제공해 준다고 본다.

스트레스는 개인이 평소에 사용하는 대응양식으로 감당할 수 없는 상황에 직면했을 때 일어난다. 다시 말해서 상황이 요구하는 바가 자신이 가진 능력을 능가하는 경우에 스트레스가 발생한다. 직장인들이 흔히 경험하는 직업 스트레스로는 과도한 업무량, 역할갈등, 직업이나 업무에 대한 만족의 결여, 직업과 개인생활의 부조화, 직업이 주는 보상에 대한 불만 등을 들 수 있다. 이러한 직업 스트레스가 잘 관리되지 않은 채로 지속될 경우 이것은 건강에 대해 부정적인 영향을 미치는 것으로 보인다. 미국에서는 직업 스트레스의 결과로 일어나는 질병으로 심장이나 순환계 질환, 우울증들이 주목을 받았으나<sup>2)</sup>, 우리나라 직장인들에게 흔한 유형의 질병이나 건강상의 문제는 미국과 다를 수 있을 것이다.

직장인들의 정신적, 신체적 건강에 영향을 미칠 수 있는 또다른 중요한 변인은 사회적 지지와 스트레스관리를 위해 활용가능한 서비스들이다. 사회적 지지는 여러 차원으로 구분할 수 있으며 사회복지 서비스는 공적근원에서 주어지는 사회적 지지라고 볼 수 있다. 사회적 지지란 사람들간에 관심, 위로, 실질적인 도움, 이해 등을 교환하는 것으로서 그러한 관계 내에 있는 사람은 자신이 관심과 사랑을 받고 있고, 가치있는 존재로서 존중받는다고 느끼며 대화와 관계망에 속한 것으로 느끼게 된다. 사회적 지지의 완화효과(the buffering effect)는 스트레스가 심하더라도 사회적 지지가 풍부하면 삶의 만족이나 건강의 수준이 낮아지지 않는 것을 말하며 이는 직업 스트레스의 관리를 위한 서비스 및 프로그램을 개발하는 데 중요한 의미를 갖는다. 왜냐하면, 직업 스트레스를 유발하는 요인을 없애거나 감소시킬 수 있는 방법들이 있다면 이러한 방식으로 접근하는 것이 우선이지만 그보다는 사회적 지지를 조성하고 활용함으로써 직업 스트레스의 건강에 대한 부정적 영향을 다루는 것이 더 쉽고 경제적인 경우가 많기 때문이다. 다시 말해서, 직업 스트레스에 직접적으로 접근하여 그것을 처리함으로써 스트레스를 줄이는 시도가 필요한 경우에 사회적 지지가 이러한 시도의 대체물이 될 수는 없다. 그러나, 직업 스트레스의 요인 자체를 변화시키는 것이 복잡하거나 불가능한 경우에 사회적 지지를 활용하는 것은 직업 스트레스가 건강에 미치는 부정적 영향을 완화해 줄 수 있는 효과적인 방법으로 고려되어야 할 것이다.

본 연구는 30대 후반에서 40대에 이르는 남자 직장인들이 경험하는 직업 스트레스가 건강에 미치는 부정적 영향을 조사하고 이러한 영향에 대한 사회적 지지의 완화효과를 검증하며 이들이 스트레스 관리를 위해 필요로 하는 사회복지 서비스들을 확인해 냄으로써

2) House, J.S., Occupational stress and coronary heart disease: A review and theoretical integration", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.15, 1974, pp.12-27.

써 직업 스트레스가 건강 문제로 진전되는 것을 예방하기 위한 방안을 모색하는 데 기여하고자 한다.

## II. 이론적 배경

일반적인 스트레스의 건강에 대한 부정적 영향은 여러 연구를 통하여 입증되어 왔다. Seley(1956)에 의하면 유기체는 스트레스에 직면하여 일정한 세 단계의 신체적 반응을 통과해 나가는데 경계단계와 저항단계에서는 스트레스에 최대한으로 적응하려 하지만 그래도 스트레스가 지속되면 마침내 탈진단계에 이르러 유기체는 적응력을 상실하고 압, 위궤양, 알레르기, 심장질환등의 질병을 일으키거나 사망에 이르게 된다.<sup>3)</sup> Holmes와 Rahe(1967)도 어떤 요인(예: 결혼, 직업의 전환)에 의해서든 일어난 스트레스는 다양한 질병발생의 증가와 연관된다고 지적했다.<sup>4)</sup> 또한 스트레스의 정신적 건강에 대한 영향은 많은 연구에 의하여 입증된 바 있으며 스트레스를 심하게 경험하는 사람들에서 높은 우울증의 발생율을 볼 수 있다.<sup>5)</sup>

스트레스의 건강에 대한 영향에는 개인차가 존재하며 따라서 심한 스트레스를 경험하더라도 신체적, 정신적 건강이 악화되지 않는 사람들이 있다는 연구 결과들이 보고되면서 스트레스와 건강간의 관계를 중간에서 매개하는 요인들에 대한 연구가 활발하게 이루어졌다.<sup>6)</sup> Kessler et al.(1985)에 의하면 바람직하지 않은 삶의 사건이 초래하는 스트레스는 정신적 질병의 발생에 중요한 영향을 미치지만 같은 사건을 경험하더라도 모두 정신적 질병에 걸리지는 않으며 이러한 이유로 학자들은 스트레스의 부정적 영향을 감소시킬 수 있는

3) Rosenhan, D.L. & Seligman, M.E.P., Abnormal Psychology, 2nd ed., New York: W.W. Norton and Company, 1989, pp.297.

4) *ibid.*, pp.300-302.

5) Paykel, E.S., 'Life stress and psychiatric disorder: Application of the clinical approach', in B.P. Dohrenwend & B.S.Dohrenwend(eds.), Stressful Life Events: Their Nature and Effects, New York: Wiley, 1974, pp.135-149.

6) Lin, N., Woelfel, M.W. & Light, S.C., 'The buffering effect of social support subsequent to an important life event', Journal of Health and Social Behavior, Vol.26, 1985, pp.247-263; Lin, N., Dean, A. & Ensel, W., Social Support, Life Events, and Dpression, New York: Academic Press, 1986; Wallston, B.S., Alagna, S.W., DeVellis, B.M. & DeVellis, R.F., 'Social support and physical health', Health Psychology, Vol.2, No.4, 1983, pp.367-391; Wechington, E. & Kessler, R.L., 'Perceived support, received support and adjustment to stressful life events', Journal of Health and Social Behavior, Vol.27, 1986, pp.78-89.

사회적 지지나 대응방식 등에 관심을 가져야 한다. Thoits(1982)는 부정적인 삶의 사건, 사회적 지지, 심리적 문제간의 관계를 더 정확하게 규명하기 위해서 사회적 지지를 자세하게 개념화하였으며 나아가서 사회적 지지의 완화효과를 검증하는 방법의 문제점과 그러한 문제를 극복하기 위한 방법들을 제시하였다.<sup>7)</sup>

직업 스트레스와 질병간의 관계에 초점을 맞춘 연구들도 있다. House(1974)에 의하면 직업에 관련된 스트레스는 심장질환을 비롯한 만성 질환의 중요한 원인이며 이러한 관계는 유전적 요인, 식사 습관, 흡연과 같이 의학적으로 중요하게 인정받는 질병의 요인들을 통제했을 때도 존재한다.<sup>8)</sup> 또한 Cobb(1972)은 스트레스가 심한 직업에 종사하는 사람들로 구성된 집단에서는 그렇지 않은 집단보다 모든 심리적, 신체적 질병의 발생이 매우 높다는 것을 발견해냈다.<sup>9)</sup> House et al.(1979)은 생산직 근로자들을 대상으로 직업 스트레스와 건강(근로자 자신이 보고한 건강의 수준 및 의사에게 진단받은 건강의 수준)간의 관계를 연구하고 소음, 열기, 먼지와 같은 불리한 작업 환경 및 직업에 관련된 심리사회적 스트레스들이 생산직 근로자들의 건강에 미치는 영향에 대하여 강조하였다. 그는 직업 스트레스를 책임의 과중한 정도, 작업이나 생상품의 질적 수준에 관한 염려, 직장 내에서의 역할 갈등, 업무량, 직무만족도, 직업에 대한 자부심, A유형의 행동패턴 등에 관련된 12가지 차원으로 구분하고 이러한 요인들의 협심증, 종양, 신경증, 피부질환, 기침등 5가지 질환에 대한 영향을 조사한 결과 직업 스트레스가 근로자의 신체적, 정신적 건강의 수준에 광범위한 부정적 영향을 미치는 것을 밝혀냈다.<sup>10)</sup>

직업 스트레스와 건강 간의 관계를 매개하는 변인들에 초점을 둔 연구로는 우선 House(1983)의 연구를 들 수 있다. 그에 의하면 실직으로 인한 스트레스를 극복하는데 있어서 그리고 공장 근로자들이 경험하는 직업 스트레스가 건강을 해치는 것을 막아주는 데 있어서 사회적 지지가 매우 중요한 역할을 한다. 그는 직업 스트레스에 대한 사회적 지지의 완화효과를 검증하면서 사회적 지지를 정서적 차원과 도구적 차원 같은 하위 차원으로 구분하기 보다는 그것이 주어지는 출처 별로 구분하였다. 그 결과 근로자가 경험하는 직업 스트레스의 건강에 대한 부정적 영향을 완화해 주는 요인으로서 직장 상사와 배우자로부터

7) Thoits, P.A., "Conceptual, methodological, and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.23, 1982, pp.145-159.

8) *ibid.*

9) House, J.S., 1974, *op.cit.* pp.16.

10) House, J.S., McMichael, A.J., Wells, J.A., Kaplan, B.H. & Landerman, L.R., "Occupational stress and health among factory workers", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.20., 1979, pp.139-160.

터 주어지는 사회적 지지가 광범위한 질병에 걸쳐 완화효과를 갖는 것으로 강조되었다.<sup>11)</sup> 또한 심한 스트레스를 경험하더라도 상사로부터 지지를 받고 있다고 생각하는 근로자들은 그렇지 않은 근로자들보다 스트레스로 인한 증상들이 훨씬 적은 것으로 보고한 연구도 있다.<sup>12)</sup> Gore(1978)도 100명의 실직한 남자 근로자들에서 사회적 지지에 대한 지각과 건강 간의 관계를 조사한 결과 지지를 적게 받는다고 인식하는 사람들이 지지를 많이 받는 것으로 인식하고 있는 사람들보다 더 높은 건강상의 문제를 보이는 것으로 보고하였다.<sup>13)</sup> 사회사업 방법론에 입각하여 직업 스트레스에 대한 구체적인 접근이나 개입 방법을 논한 연구들도 있다.<sup>14)</sup> Balgopal(1989)은 직업에 관련해서 일어나는 문제들에 대해 적용되어 왔던 기존의 사회사업 기술에서 탈피하여 보다 혁신적이고 광범위한 방법을 동원하여 직장인들의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 사회사업적 기술에 대하여 논하였다.<sup>15)</sup> Ramanathan(1993)은 현재 근로자복지 프로그램(EAP:Employee Assistance Program)이 “직장 내에서 어떤 문제를 지닌 근로자를 찾아내어 그 문제를 해결하도록 도와주거나 상담 및 치료를 받도록 해주는 프로그램”으로 정의됨으로써 클라이언트의 개인적인 문제에 초점을 맞추는 반면 보다 큰 직장의 구조적 환경의 영향이 무시되는 경향이 있다고 지적하였다. 그러나 직장인에 대한 복지 서비스가 개인적 수준에서 이루어지는 단기적 상담과 조직적 수준에서 이루어지는 직무내용 개선 및 업무활동 디자인에 대한 참여의 두 수준에서 이루어질 때 상황 속의 개인(person in environment)이라는 사회사업 이념을 구현하는 생태적 접근이 가능하다고 하였다.<sup>16)</sup>

그 외에 스트레스와 질병, 사회적 지지를 다룬 연구나 문헌은 많으나 일반적인 스트레스

- 
- 11) House, J.S., Work Stress and Social Support, Addison-Wesley Publishing Company, 1983.  
 12) Kobasa, S.C.O. & Puccetti, M.C., "Personality and social resources in stress resistance", Journal of Personality and Social Psychology, Vol.45, 1983, pp.839-850.  
 13) Gore, S., "The effect of social support in moderating the health consequences of unemployment", Journal of Health and Social Behavior, Vol.19, 1978, pp157-165.  
 14) Butler, B.B., "Job satisfaction: Management's continuing challenge", Social Work, March 1990, pp.112-117; Ramanathan, C.S., "Occupational social work and multinational corporations", Journal of Sociology and Social Welfare, 1991, pp.135-147; Mor-Barak, M.E. & Tynan, M., "Older workers and the work place: A new challenge for occupational social work", Social Work, Vol.38, No.1, January 1993, pp.45-55; Arches, J., "Social structure, burnout, and job satisfaction", Social Work, Vol.36, No.3, May 1991, pp.202-206.  
 15) Balgopal, P.L., "Occupational social work: An expanded clinical perspective", Social Work, September 1989, pp.437-442.  
 16) Ramanathan, C.S., "EAP's response to personal stress and productivity: Implications for occupational social work", Social Work, Vol. 37, No.3, 1992, pp.234-239.

와 신체적, 정신적 건강 간의 관계 및 그에 대한 사회적 지지의 완화효과를 검토한 연구들이 대부분이며 직업 스트레스에 특별히 초점을 두어 이러한 요인들 간의 관계를 검증한 연구는 별로 없다. 또한 직업상의 문제나 스트레스를 다루기 위한 사회사업적 접근에 대한 연구들은 경험적 부분이 없는 채로 문제를 다루는 기술과 전략을 논의한 것이 많다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구과제 및 가설

본 연구가 우리나라 직장 근무자들을 대상으로 직업 스트레스와 질병, 사회적 지지 간의 관계를 조사하는 데 근거가 된 모델은 스트레스 적응모델(the transactional stress adjustment model)이다. Seley(1956)에 의해 확립된 이 모델은 일반적으로 스트레스가 존재하면 유기체는 적응하기 위해 노력하는데 이러한 노력이 성공하지 못하면 적응 능력이 저하되고 건강의 악화로 나아간다고 전제한다. 이 모델에 입각하여 다음의 연구과제와 가설이 설정되었다.

연구과제 1: 우리나라의 직장인들은 어떤 유형의 직업 스트레스를 얼마나 심각한 정도로 경험하는가?

연구과제 2: 우리나라의 직장인들이 가지고 있는 신체적 건강 문제나 질병은 어떠한 것들이며 정신적으로는 얼마나 건강한가?

연구과제 3: 우리나라의 직장인들이 경험하는 스트레스는 그들의 정신적, 신체적 건강에 어떻게 연관되는가?

연구과제 4: 우리나라 직장인들이 갖고 있는 사회적 지지의 수준은 어떠한가?

연구과제 5: 직장인들에게 주어지는 사회적 지지는 직업 스트레스가 건강에 미치는 부정적 영향을 완화하는 효과가 있는가?

연구과제 6: 우리나라 직장인들이 필요로하고 원하는 스트레스관리를 위한 사회복지서비스와 프로그램은 어떠한 것들인가?

가설 1: 직업 스트레스를 많이 경험할수록 근로자의 신체적 건강의 수준은 낮을

것이다.

가설 2: 직업 스트레스를 많이 경험할수록 근로자의 정신적 건강의 수준은 낮을 것이다.

가설 3: 직업 스트레스를 많이 경험하더라도 높은 수준의 사회적 지지를 가진 사람은 신체적 건강의 수준이 낮지 않을 것이다.

가설 4: 직업 스트레스를 많이 경험하더라도 높은 수준의 사회적 지지를 가진 사람은 정신적 건강의 수준이 낮지 않을 것이다.

이 가설들은 연령, 직업, 식사습관, 운동습관, 흡연, 음주 등의 요인들을 통제했을 때에도 성립할 것이다.

## 2. 표본

본 연구는 서울과 전주의 대기업, 중소기업, 생산직에 근무하는 35세 이상 50세 미만의 남자 직장인들을 대상으로 표집하였다. 전주 상공회의소로부터 전주권 공장 및 기업체의 명단과 현황을 확보하고 직원 규모를 기준으로 대기업과 중소기업을 구분한 후 기업체와 공장이 밀집해 있는 제 1공단 및 제 2공단에 입주해 있는 모든 산업체에 조사에 대한 협조를 요청하였다.<sup>17)</sup> 서울에서는 인사부 책임자에게 질문지의 배부 및 회수 등을 의뢰할 수 있는 기업체들을 중심으로 조사 협조를 부탁했다. 그 결과 전주와 서울에서 대기업 7개, 중소기업 7개, 생산 공장 6개로부터 조사에 대한 협조를 확보하였다.<sup>18)</sup> 직장인들의 직업 스트레스의 수준, 사회적 지지와 필요로 하는 사회복지 서비스, 건강의 수준 등을 측정하기 위한 60개의 질문으로 구성된 질문지를 각 기업체나 공장의 인사부 또는 총무부의 책임자에게 20부 정도씩 전달하고 조사와 질문지에 대하여 설명한 후 그 직장 내에서 표본의 기준을 만족시키는 직원들에게 배부, 작성하도록 하고 회수도 부탁하였다. 대기업 사무직, 중소기업 사무직, 생산직을 대상으로 거의 같은 수의 질문지를 배부하여 세 집단으로부터 확보되는 표본의 수에 균형을 추구하였다. 우편 조사를 실시하지 않고 인사부 책임자를 통하여 질문지를 표집 대상자에게 배부, 작성, 회수하도록 부탁한 이유는 질문의 항목이 많고 어려워서 우편으로 조사할 경우에 높은 미회수율이 예상되었기 때문이다. 특히 생산직의 경우에 미회수율이 높을 것으로 기대되어 그 결과 세 대상 집단이 숫자적으로 불균형

17) 대기업과 중소기업의 구분은 직원 규모를 기준으로 하여 직원 300인 이상은 대기업, 300인 이하는 중소기업으로 간주하였다.

18) 본 연구는 전국의 직장인을 대상으로 단순 무작위 표집에 의하여 표본을 추출하지 않았으므로 연구 결과를 일반화하는 데 한계가 있다.

을 이룰까 우려되었다. 94년 12월에서 95년 1월에 걸쳐 모두 400여 부의 질문지가 배부되었고 300개 정도가 회수되었으며 그 중에서 246개가 분석에 사용되었다.

### 3. 변수 및 자료분석

독립변수는 직업 스트레스의 여러 요인에 해당하는 업무관련 스트레스, 직업에 대한 불만, 직업에서 자기존중감의 결여, 직업이 주는 보상의 결여와 A유형의 행동양식이다. 경쟁적 성취욕, 시간에 대한 긴박감 등을 특징으로 하는 A유형의 행동양식은 최근에 개인적 측면의 직업 스트레스의 원천으로 그 중요성이 입증되고 있다. 각각의 독립변수를 측정하기 위한 척도를 구성하는 데 있어서 House(1979, 1983)에 의한 직업 스트레스의 측정을 참고로 하여 항목들을 선택 조정하였다.<sup>19)</sup> 업무관련 스트레스는 실제로 직장에서 업무를 수행하는 데 관련하여 일어나는 스트레스를 재는 다섯 영역의 14개 항목으로 이루어진 척도로서 측정되었다. 직업에 대한 불만을 측정하는 척도는 전체적으로 자신의 직업에 대해 얼마나 만족하지 못하는지, 바라던 직업에 얼마나 필적하지 못하는지 등의 4개 항목으로 구성되었다. 직업에서의 자기존중감의 결여를 측정하는 척도는 직업에서 응답자 자신이 얼마나 성공적이지 못하다고 느끼는지, 얼마나 중요하지 않은 존재라고 느끼는지 등에 관한 3개 항목을 포함하고 있다. 직업이 주는 보상의 결핍은 직업에서 얻는 재미나 보람의 결핍, 월급이나 미래보장의 결핍, 직업에 따르는 권위나 존경의 결핍에 관한 세 영역의 15개 항목으로 구성된 척도로서 측정되었다. A유형의 행동양식은 직업에서의 과도한 성취욕, 도전적 성향 등을 포함하는 4가지 항목으로 척도를 구성하였다.<sup>20)</sup>

매개변수는 업무에 대한 도움과 같이 직업에 관련하여 주어지는 사회적 지지를 정서적 지지와 도구적 지지의 두 차원으로 구분하였다. 직업에 관한 정서적 지지는 직장에서 지내기 어렵거나 문제가 생겼을 때 직장 상사, 직장 동료, 배우자, 친구나 친척의 네 대상에게 의논할 수 있고 그들이 관심있게 들어주는 정도로서 측정되었고 직업에 대한 도구적 지지는 직장 상사, 직장 동료, 배우자, 친구나 친척이 응답자의 직장 생활과 업무 수행에 실질적인 도움을 주는 정도로 측정되었다.

종속변수는 신체적 건강과 정신적 건강이다. 신체적 건강은 의사에게 진단받은 질병의 심각한 정도, 자신의 신체적 건강에 대한 주관적 평가로서 측정되었다. 의사에게 진단받은 질병의 심각한 정도는 14가지 신체적 질환 중에서 의사에게 그러한 질병이 있는 것으로

19) House, J.S., McMichael, A.J., Wells, J.A., Kaplan, B.H., Landerman, L.R., 1979, op.cit. pp.157-160; House, J.S., 1983, op.cit. pp.70-83.

20) 이종목, 직무스트레스의 원인,결과 및 대책, 서울: 성원사, 1989, pp.74-77.



진단받은 항목을 그 심한 정도에 따라 모두 표시하도록 하고 평균을 내었다.<sup>21)</sup> 신체적 건강에 대한 주관적 평가는 자신의 신체적 건강상태에 대하여 스스로 평가하는 8가지 항목으로 구성된 척도를 사용하였다. 정신적 건강은 우울의 정도를 재는 Jung's Depression Scale과 신경증의 증상을 확인하는 10개의 항목으로 구성된 신경증 척도를 사용하여 측정하였다.

연령, 식사습관, 음주, 흡연, 운동습관 등은 직장인들의 건강에 중요한 변인이 될 수 있을 것이다. 본 연구에서는 이러한 요인들을 직업 스트레스와 질병간의 관계를 보는 데 있어서 통제변수로서 사용하였다.

자료분석에 있어서는 모든 변수와 척도에 대해서 빈도분포가 추구되었다. 또한 모든 척도에 대해서는 Cronbach's alpha가 측정되었다.<sup>22)</sup> 연구과제 1,2,4,6에 대해서는 기술적통계가 사용되었으며 가설 1과 가설 2를 검증하기 위해서는 중다회귀분석이 사용되었다. 가설 3과 가설 4를 검증하기 위해서는 중다회귀분석하되 스트레스와 사회적 지지의 상호작용 효과를 포함시켜서 사회적 지지의 완화효과를 검증하였다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 조사 대상자들의 개인적 특징

〈표 1〉 조사 대상자들의 개인적 특징

	구분	빈도	백분율
연령	35 - 39	137	55.7
	40 - 44	67	27.2
	45 - 49	42	17.1

21) 의사에게 진단받은 신체적 질환의 심한 정도를 측정하는 척도에 대하여 평균을 취한 이유는 응답자들이 14개 질환 중에서 많아야 3, 4개 정도를 표시하였기 때문이다. 가령 한 응답자가 3 개의 질환에 대하여 별로 문제되지 않는 정도(1점)에 표시하고 다른 한 응답자가 한 개의 질환에 대하여 심함(3점)에 표시한 경우 신체적 건강상의 문제의 정도는 후자가 더 심각하다고 보아야 한다. 그런데 합계를 취하면 둘 다 3점이지만 평균을 취하면 전자는 1점 후자는 3점이므로 평균이 더 정확한 측정이라고 볼 수 있다.

22) 각 척도에 대하여 신뢰도를 측정된 결과, 직업 스트레스를 재는 척도의  $\alpha=.769$ , 직업에 대한 불만족을 재는 척도의  $\alpha=.795$ , 직업에서 자기존중감의 결여를 재는 척도의  $\alpha=.606$ , 직업이 주는 보상의 결여를 재는 척도의  $\alpha=.834$ , A유형의 퍼스낼리티를 재는 척도의  $\alpha=.578$ , 신체적 건강을 평가하는 척도의  $\alpha=.725$ , 우울증 척도의  $\alpha=.869$ , 신경증 척도의  $\alpha=.807$  등 대부분의 척도가 높은 신뢰도를 보여 주었다.

	구분	빈도	백분율
연령	35 - 39	137	55.7
	40 - 44	67	27.2
	45 - 49	42	17.1
교육수준	국민학교졸	4	1.6
	중학교졸	6	2.4
	고등학교졸	118	48.0
	대학교졸	81	32.9
	대학원졸	37	15.0
식사습관	전혀규칙적이지 못함	13	5.3
	별로 규칙적이지 못함	71	28.9
	규칙적임	140	56.9
	매우 규칙적임	22	8.9
흡연량 (1일 기준)	전혀 피우지 않음	87	35.4
	반갑 미만	35	14.2
	반갑 - 한갑 미만	80	32.5
	한갑 이상	44	17.9
음주빈도	전혀 마시지 않음	17	6.9
	한달에 한번 미만	32	13.0
	한달에 두번 정도	59	24.0
	일주일에 한번	71	28.9
	일주일에 서너번	55	22.4
	거의 매일	12	4.9
운동습관	하지 않는다	109	44.3
	가끔 한다	118	48.0
	규칙적으로 한다	19	7.7
합계		246	100.0

## 2. 직업 스트레스와 건강

표본에 포함된 남자 직장인들이 경험하는 직업 스트레스 요인의 유형과 수준은 <표 2>에 나타나 있다.

<표 2> 직장인들이 경험하는 직업 스트레스의 유형과 수준

	평균	표준편차
업무관련 스트레스	1.638	1.451
과중한 책임	1.650	1.074
업무에 대한 지배력의 결여	2.092	.965
직장내 역할갈등	1.463	.938
직장 - 개인생활의 부조화	1.371	1.133
과중한 업무량	1.991	1.017

	평균	표준편차
직업에 대한 불만족	1.136	.745
직업에서 자기존중감의 결여	1.573	.941
직업이 주는 보상의 결핍	1.554	1.320
보람이나 재미의 결핍	1.471	1.051
월급, 혜택, 미래보장의 결핍	1.943	1.297
권위나 존경의 결핍	1.346	.883
A유형의 행동양식으로 인한 스트레스	1.000	.946

첫째로, 업무관련 스트레스를 보면 이는 과중한 책임, 업무에 대한 지배력의 결여, 직장 내에서의 역할갈등, 직장업무와 개인생활의 부조화, 과중한 업무량의 다섯개의 하위 영역을 포함하고 있다. 응답자들의 반응은 다섯 수준 - 경험한 적이 없다 = 0점, 아주 드물게 경험한다 = 1점, 가끔 경험한다 = 2점, 자주 경험한다 = 3점, 항상 경험한다 = 4점 - 으로 이루어져 있다. 평균 점수는 응답자들이 각 영역의 항목들에 관하여 이 다섯 가지 수준중의 하나로 대답한 것에 대한 평균을 낸 것으로 0점에서 4점 사이에 분포한다. <표 2>에 의하면 직장인들은 업무관련 스트레스중에서 상사의 행동이나 결정과 같이 자기 업무를 지배하는 요인에 대해 자신이 영향력을 발휘할 수 없음으로 인해 느끼는 스트레스(평균점수=2.09)와 업무량이 지나치게 많은 데서 오는 스트레스(평균점수=1.99)를 더 빈번하게 경험하는 것으로 보인다. 직장내에서의 역할갈등으로 인한 스트레스(평균점수=1.46)나 직장생활이 가정과 개인생활에 지장을 주는 데서 오는 스트레스(평균점수=1.37)처럼 직장인들에 대한 다양한 역할수행 요구에 관련된 스트레스는 이보다 더 낮다.

둘째로, 직업에 대한 불만으로 인한 스트레스는 4 항목으로 구성되어 있는데 각 항목에 대한 반응은 세 수준 - 불만이 없다 = 0점, 약간 불만족한다 = 1점, 매우 불만족한다 = 2점 - 으로 이루어져 있다. 직업에 대한 불만을 측정하는 네 항목 전체에 대한 평균점수는 1.136이다. 따라서 표본에 포함된 남자 직장인들은 자신의 직업에 대하여 약간 불만족하는 수준이라고 볼 수 있다.

셋째로, 직업에서 자기존중감의 결여로 인한 스트레스로서 이를 측정하는 세 항목에 대한 반응은 다섯 수준 - 자기존중감의 결여가 전혀 없는 수준 = 0점, 자기존중감의 결여가 별로 없는 수준 = 1점, 보통 수준 = 2점, 자기존중감의 결여가 심한 수준 = 3점, 자기존중감의 결여가 매우 심한 수준 = 4점 - 으로 이루어져 있다. 세 항목 전체에 대한 평균점수는 1.573이다. 따라서 응답자들은 직업에 있어서 자기존중감이 별로 결여되어 있지 않은 편이다. 다시 말해서 자신을 직업에서 어느 정도 성공적이거나 직장에서 그런대로 중요한

존재로 간주하고 있다고 볼 수 있다.

넷째로, 직업이 주는 보상의 결핍에 관련된 스트레스는 직업 자체에서 느끼는 재미나 보람의 결핍, 월급이나 혜택의 부족, 직업에 따르는 권위나 존경의 결핍등 세 영역으로 구성되어 있으며 각각의 항목들에 대한 반응은 네 수준 - 전혀 그렇지 않다 = 0점, 그렇지 않은 편이다 = 1점, 그렇다 = 2점, 매우 그렇다 = 3점 - 으로 이루어져 있다. <표 2>에서 나타난 것처럼 응답자들은 직업이 주는 보상의 결핍중에서 월급이나 혜택(연금, 유급휴가...), 장래보장의 결여로 인한 스트레스를 가장 심각하게 경험하고 있는 것으로 보인다. 이 영역에 대한 평균점수는 1.943으로 대부분의 응답자들이 자신의 직업에서 월급과 혜택, 미래에 대한 보장이 결여되어 있다고 응답하였음을 알 수 있다. 그러므로 직업 자체에서 느끼는 재미와 보람의 결핍이나 직업에 따르는 존경과 권위의 부족보다는 현실적인 생활 안정의 결핍이 더 중요한 직업 스트레스 요인이라고 말할 수 있을 것이다.

마지막으로, A유형의 행동양식으로 인한 직업 스트레스는 네 항목으로 구성되어 있는데 각 항목에 대한 반응은 세 수준 - 그렇지 않다 = 0점, 조금 그렇다 = 1점, 그렇다 = 2점 - 이다. 네 항목에 대한 평균점수는 1.000으로 직장인들은 시간에 대한 긴박감이나 경쟁적 성취욕 등에 의해 일어나는 스트레스를 약간 경험하는 것으로 보인다.

응답자들의 건강의 수준은 신체적 건강과 정신적 건강으로 구별하여 분석되었다. 신체적 건강의 수준은 두 측면 - 의사에게 진단받은 질병의 유형과 심각한 정도, 자신의 신체적 건강상태에 대한 주관적 평가 - 으로 구분되었다. 응답자들이 의사에게 진단받은 질병의 유형과 그 심각한 정도는 협심증, 고혈압, 심장 질환, 만성적 기침이나 천식, 알레르기, 위궤양, 당뇨, 간 질환, 신장 질환, 종양, 피부 질환, 기타(위염, 십이지장염...)등 각 질병 항목들에 대하여 다섯 수준 - 그 질병으로 진단된 바 없음 = 0점, 진단된 바 있으나 문제 안됨 = 1점, 약간 심함 = 2점, 심함 = 3점, 매우 심함 = 4점 - 중의 하나에 표시하도록 하였다. 대부분의 응답자들이 질병이 없는 것으로 보고하였고 소수의 응답자들(3% - 15%)은 그러한 질병이 있는 것으로 의사에게 진단은 되었으나 문제가 안되는 정도라고 표시하였다. 따라서 표본에 포함된 직장인들은 만성 질환이 거의 없으며 신체적으로 건강한 상태에 있다고 할 수 있다. 그러나 고혈압, 위궤양, 간 질환에 대해서는 그 심각한 정도가 약간 심하다(5% - 6%), 또는 아주 적은 비율이지만 심하다(4% - 2.0%)라고 반응한 응답자들이 있음을 볼 때 30 - 40대 남자 직장인들은 위궤양이나 고혈압, 간 질환을 다른 질병들보다 더 심각하게 겪고 있는 것으로 보인다.

〈표 3〉 직장인들의 개인적 특징과 직업 스트레스가 건강에 미치는 영향

	신체적 건강		정신적 건강	
	의사에게 전달된 질병의 수준 (N=246)	신체적 건강의 주관적 평가(N=246)	우울 (N=246)	신경증 (N=246)
	Beta	Beta	Beta	Beta
연령	.02	.09	-.09*	-.12*
교육수준	.03	.26**	.13	.05
식사습관	-.12*	-.07	-.15**	-.13**
흡연량	-.08	.09	.12**	.02*
음주빈도	.03	.03	-.03	.02
운동습관	-.05	-.12**	-.17***	-.11*
업무관련 스트레스	.09	.16**	.33***	.21***
직업에 대한 불만족	-.11	.02	.04	-.05
직업에서 자기존중감 결여	.08	.16**	.12*	.09
직업이 주는 보상의 결핍	-.06	.08	.12*	.09
A유형의 행동양식	.13*	-.08	.04	.05
F	4.87**	5.47***	9.06***	4.89***
R - square	.39	.48	.56	.45

\*\*\* p<.01

\*\* p<.05

\* p<.10

자신의 신체적 건강상태에 대한 주관적 평가는 자신의 건강상태에 관한 부정적 반응을 반영하는 8가지 항목에 대하여 두 수준 - 아니다 = 0점, 그렇다 = 1점 - 중의 하나로 응답하게 하고 합산하였다. 그러므로 8점에 가까울수록 자신의 신체적 건강에 대하여 더 많이 부정적으로 평가하고 우려하고 있음을 나타내는 반면 0점에 가까울수록 건강에 자신있음을 의미한다. 전체 응답자들의 반응에 대한 평균점수는 4.199로서 직장인들은 자신의 신체적 건강상태에 대하여 낙관도 비관도 하지 않으며 보통 수준으로 평가하고 있다고 볼 수 있다.<sup>23)</sup>

23) 각 점수에 대한 응답자들의 분포를 보면 0점=6.5%, 1점=7.3%, 2점=8.9%, 3점=15.4%, 4점=13.8%, 5점=15.9%, 6점=14.6%, 7점=13.8%, 8점=3.7%로 신체적 건강 상태에 대한 조사 대상자들의 부정적 평가를 나타내는 높은 점수에 응답자들이 좀 더 많이 분포

조사 대상자들의 정신적 건강에 있어서 우울한 정도는 우울한 증상을 나타내는 11개 항목에 대하여 4수준 - 전혀 그렇게 느낀 적이 없다 = 0점, 가끔 그렇다 = 1점, 자주 그렇다 = 2점, 항상 그렇다 = 3점 - 중의 하나로 응답하게 하고 합산하였다. 응답자들의 점수는 0점에서 33점까지 분포하며 낮은 점수일수록 우울한 증상이 없음을 뜻하는 반면 높은 점수일수록 우울증적 성향이 높음을 의미한다. 전체 응답자들에 대한 평균점수는 7.504로서 낮은 편이다. 신경증의 정도는 신경증의 증상을 나타내는 10개 항목에 대해서 4수준 - 전혀 경험하지 않는다 = 0점, 때때로 경험한다 = 1점, 자주 경험한다 = 2점, 항상 경험한다 = 3점 - 가운데 하나에 표시하게 한 후 합산하였는데 응답자들에 대한 평균점수가 4.695이므로 매우 낮다. 따라서 표본에 포함된 직장인들은 우울이나 신경증의 증상을 별로 경험하지 않는다고 볼 수 있다.

직장인들의 개인적 특징과 직업 스트레스가 건강에 미치는 영향은 <표 3>에 정리되어 있다. 직업 스트레스 가운데 직장인들의 신체적, 정신적 건강에 영향을 미치는 가장 중요한 요인은 업무관련 스트레스이다. 업무관련 스트레스는 신체적 건강에 대한 주관적인 평가(beta=.16), 우울(beta=.33), 신경증(beta=.21)에 공통적으로 큰 영향력을 발휘한다. 그러므로 업무관련 스트레스가 심할수록 직장인들은 자신의 신체적 건강상태를 더 부정적으로 인식하며 우울과 신경증의 증상도 더 심각하게 경험한다는 것을 알 수 있다. 이것은 직업 스트레스의 다른 측면들보다도 매일매일 실제로 업무를 처리하는 가운데 경험하는 스트레스가 직장인들의 건강 악화에 가장 큰 영향을 미친다는 것을 의미한다. 개인적 특징 가운데 운동습관과 식사습관도 신체적 건강과 정신적 건강의 악화에 관계되지만 그 영향력은 업무관련 스트레스보다 작다.

의사에게 진단받은 질병의 정도에 대해서는 식사습관과 A유형의 행동양식으로 인한 직업 스트레스만이 영향을 지나 그 유의미한 정도는 낮다( $p < .10$ ). 그러므로 식사가 불규칙할수록 그리고 경쟁적 성취욕이나 시간에 쫓기는 A유형 행동양식의 성향으로 인한 직업 스트레스를 더 많이 겪을수록 만성 질환을 더 심각하게 경험한다고 말할 수 있다. 신체적 건강에 대한 주관적인 반응에 영향을 미치는 요인은 교육수준(beta=.26), 운동습관(beta=-.12), 업무관련 스트레스(beta=.16), 직업에서 자기존중감의 결여(beta=.16)이다.

교육수준이 높고 운동을 하지 않을수록 그리고 직업 스트레스중에서 업무관련 스트레스

---

되어 있다. 그러나 자신의 건강에 극도로 자신있어 하는 응답자들의 비율은 6.5%로서 자신의 건강에 대하여 극도로 부정적인 주관적 평가를 내리는 응답자들의 비율(3.7%)보다 높다.

와 직업에서의 자기존중감의 결여가 심할수록 자신의 신체적 건강에 대하여 부정적으로 평가하고 있는 것으로 보인다. 이러한 결과들에 의하여 가설 1은 직업 스트레스 중 특정한 차원에 대해서만 지지되었다.

정신적 건강에 대한 변수들의 영향을 보면 식사습관, 흡연량, 운동습관과 업무관련 스트레스는 우울과 신경증에 다 같이 영향을 미친다. 응답자들의 흡연량이 많을수록 그리고 식사습관과 운동습관이 불규칙할수록 우울과 신경증의 수준도 높은 것으로 나타났다. 그러나 무엇보다도 직장인들의 우울과 신경증에 공통적으로 가장 큰 영향력을 발휘하는 요인은 업무관련 스트레스이다. 직업에서 자기존중감의 결여와 직업이 주는 보상의 결핍은 우울에만 관련된다. 다시 말해서 직업에서 자신이 성공적이지 못하고 중요한 존재도 아니라는 인식과 직업에서 얻는 여러가지 보상(보람, 급여나 혜택, 권위)이 부족하다는 인식은 직장인들을 우울하게 만들기는 하지만 신경증의 증상으로까지 진전되게 하지는 않는 반면 매일매일 업무처리에서 직면하는 심한 스트레스는 우울뿐 아니라 신경증도 일으킬 수 있다는 것이다. 이러한 결과에 의해 가설 2도 직업 스트레스 가운데 몇몇 차원에 대해서만 지지되었다.

### 3. 사회적 지지

사회적 지지의 수준은 두 가지 측면 - 가족이나 친지(informal source)로부터 주어지는 정서적 지지와 도구적 지지의 수준 및 직업 스트레스와 건강의 관계에 대한 완화효과, 공적 근원(formal source)의 사회적 지지로서 직장인들이 스트레스 관리를 위해 필요로 하는 사회복지 서비스의 유형과 수준 - 으로 구분하여 살펴 보았다.<sup>24)</sup>

#### 1) 가족이나 친지로부터 주어지는 사회적 지지

정서적 지지는 직장에서 힘들거나 문제가 생겼을 때 직장 상사, 직장 동료, 배우자, 친척 및 친구에게 각각 의논할 수 있고 또 상대방이 관심있게 들어주는 정도를 네 수준 - 전혀 그렇지 않다 = 0점, 별로 그렇지 않다 = 1점, 그렇다 = 2점, 매우 그렇다 = 3점 - 중의 하나로 답하게 하고 합산한 결과 그 점수는 0점에서 12점까지 분포하였다. 0점에 가까울수록 정서적 지지의 수준은 낮으며 12점에 가까울수록 정서적 지지의 수준은 높은 것이다.

24) 스트레스 관리를 위해 직장인들이 이미 사용했거나 현재 확보하고 있는 공적 근원의 사회적 지지의 유형 및 수준과 그 효과에 대해서도 조사하였으나 그러한 서비스를 받은 응답자의 수가 너무 적어서 결과 보고에 포함시키지 않았다.

응답자들의 정서적 지지에 대한 평균점수는 7.829로 높은 편이다. 도구적 지지는 직장 상사, 직장 동료, 배우자, 친척 및 친구가 직장생활과 업무수행에 실제로 도움을 주는 정도를 네 수준 - 전혀 도움을 주지 않는다 = 0점, 별로 도움을 주지 않는다 = 1점, 도움을 준다 = 2점, 매우 도움을 준다 = 3점 - 가운데 하나로 답하게 한 후 합산하였으며 그 점수는 역시 0점과 12점 사이에 분포한다. 응답자들의 도구적 지지에 대한 평균점수는 7.163으로 역시 높은 편이다.

<표 4> 직업스트레스와 건강의 관계에 대한 사회적 지지의 완화효과

	신체적 건강	정신적 건강	
	주관적 평가	우울	신경증
	Beta	Beta	Beta
정서적 지지	-.16	-.69***	-.29
업무관련 스트레스 X 정서적 지지	-.28	-.22	-.46**
직업에 대한 불만족 X 정서적 지지	-.08	-.08	-.09
직업에서 자기존중감 결핍 X 정서적 지지	-.09	-.01	-.08
직업이 주는 보상의 결핍 X 정서적 지지	-.14	-.48**	.11
A 유형의 행동양식 X 정서적 지지	-.07	.04	.05
F	2.050***	7.50***	3.79***
R - square	.37	.60	.47
도구적 지지	-.26	-.57***	-.42*
업무관련 스트레스 X 도구적 지지	-.41*	-.51**	-.46**
직업에 대한 불만족 X 도구적 지지	-.40*	-.38*	-.45**
직업에서 자기존중감 결여 X 도구적 지지	-.55**	.18	.11
직업이 주는 보상의 결핍 X 도구적 지지	-.19	.15	.11
A 유형의 행동양식 X 도구적 지지	-.08	.04	.04
F	2.90***	7.47***	4.03***
R - square	.39	.60	.48

\*\*\* p<.01

\*\* p<.05

\* p<.10

가족이나 친지로부터 주어지는 사회적 지지가 직업 스트레스의 건강에 대한 부정적 영향을 완화하는 효과가 있는지 검증한 결과가 <표 4>에 나타나 있다.<sup>25)</sup> <표 4>에 의하면 정서적 지지와 도구적 지지는 직업 스트레스의 다양한 측면이 신체적, 정신적 건강에 미치는 부정적 영향을 완화해주는 효과가 있음을 알 수 있다. 특히 앞에서 직장인의 건강악화에 가장 중요한 변수로 확인된 업무관련 스트레스의 신체적, 정신적 건강에 대한 부정적

25) 직업 스트레스가 의사로부터 진단받은 질병의 정도에 미치는 영향에 대해서는 정서적 지지와 도구적 지지가 완화효과를 전혀 갖지 못하는 것으로 분석 결과가 나왔으므로 표에 포함시키지 않았다.



영향을 도구적 지지가 다 완화하는 것으로 나타났다 ( $\beta = -.41, -.51, -.46$ ). 다시 말해서 업무관련 스트레스가 심하더라도 업무수행과 직장생활에 대한 실질적 도움이 풍부하면 신체적 건강이 나빠지거나 우울과 신경증을 경험하지 않는다는 것이다. 또한 도구적 지지는 직업에 대한 불만이 건강에 미치는 영향들에 대해서도 완화효과를 입증하였다. 전체적으로 도구적 지지는 정서적 지지보다 더 여러 측면의 직업 스트레스에 대해 완화효과를 보였는데, 이는 특정한 스트레스들(퇴직, 이혼, 배우자의 죽음...)에 있어서 정서적 지지가 도구적 지지보다 효과적이라는 몇몇 연구 보고들과 다른 결과이다. 퇴직이나 배우자의 상실 등은 깊은 감정적 반응을 동반하며 실제적으로 처리되어야 할 책임들을 포함하고 있지 않으므로 정서적 지지가 효과적인데 반해 업무관련 스트레스는 지속적이고 실제적인 업무처리에 관련하여 일어나므로 업무수행에 대한 실질적 도움을 제공하는 도구적 지지에 의해 완화되는 것으로 보인다. 그외에 도구적 지지는 우울( $\beta = -.57$ )과 신경증( $\beta = -.42$ ), 그리고 정서적 지지는 우울( $\beta = -.69$ )에 대하여 각각 높은 주효과(main effect)를 가지는 것으로 밝혀졌다. 이것은 직업 스트레스의 유무에 관계없이 도구적 지지와 정서적 지지가 풍부하면 직장인들의 정신적 건강 수준이 높다는 것을 의미한다. 이러한 분석 결과에 의하여 가설 3과 가설 4도 직업 스트레스의 몇몇 측면에 대해서만 지지되었다.

## 2) 직장인들이 스트레스 완화를 위해 필요로하는 사회복지 서비스

직업 스트레스 완화를 위해 공적 근원에서 제공되는 전문적 서비스에 대한 조사 대상자들의 요구와 그들이 원하는 구체적인 사회복지 프로그램에 대한 분석 결과가 <표 5>에서 <표 8>에 나타나 있다.

<표 5>에 의하면 조사 대상자의 63%가 현대사회에서 날로 증가하는 직업 스트레스와 그로 인한 건강 악화를 막기 위해 직업에 관련된 스트레스를 전문적으로 다루어 주는 전문가의 서비스가 필요하다고 지적하였다. 또한 <표 6>에서는 응답자들의 3/4 정도가 직장에서 스트레스 관리를 위한 프로그램이 제공될 경우에 이용할 의사가 있는 것으로 나타났으며 그 가운데 매우 많이 이용하겠다고 밝힌 사람들도 10% 가까이 된다. 그러므로 직장인들에 있어서 직업 스트레스 완화를 위한 전문가의 서비스에 대한 요구와 서비스를 이용하고자 하는 의사의 수준은 높다. <표 7>은 직업 스트레스를 다루어 주는 서비스가 직장에 존재할 경우에 어떤 방식으로 제공되기 바라는지에 대한 응답자들의 생각을 보여준다. 반 이상의 응답자들이 직장에서 외부의 전문기관(사회복지기관, 상담소, 의료기관)에 위탁하여 원하는 근로자는 그 기관에서 서비스를 받도록 하는 방식을 원하는 것으로 보인다.

전문가를 정기적으로 외부에서 초빙하여 서비스를 제공받는 방식에 대한 선호도는 가장 낮으며(19.9%) 직장 내에 전문가가 근무하여 스트레스 관리를 위한 서비스를 항상 이용할 수 있도록 하는 방식을 선호하는 응답자들은 1/4 정도이다.

〈표 5〉 직업 스트레스 관리를 위한 전문가의 서비스에 대한 필요성

구분	빈도	백분율
필요하지 않다	90	36.6
필요하다	156	63.4
합계	246	100.0

〈표 6〉 직장에서 스트레스관리 프로그램이 제공될 경우 이용할 의사

구분	빈도	백분율
전혀 이용할 생각이 없다	6	2.6
별로 이용할 생각이 없다	64	23.5
이용할 생각이 있다	148	64.3
매우 많이 이용할 생각이다	22	9.6
합계	230	100.0

〈표 7〉 선호하는 스트레스관리 서비스 제공 방식

구분	빈도	백분율
직장내에 전문가가 근무하는 방식	58	23.6
전문가를 정기적으로 초빙하는 방식	49	19.9
외부기관에 위탁하여 서비스하는 방식	139	56.5
합계	246	100.0

조사 대상자들이 직업스트레스 완화를 위해 필요하다고 생각하는 사회복지 서비스의

유형과 수준에 대한 분석 결과가 <표 8>에 나타나 있다.

<표 8> 직장인들이 직업스트레스 완화를 위해 필요로 하는 사회복지서비스의 유형과 수준

	전혀 필요하지 않다 %	별로 필요하지 않다 %	필요하다 %	매우 필요하다 %	합계 % (N)	평균점수
개별상담	5.3	12.3	67.1	15.2	100.0 (N=246)	1.92
집단상담	7.4	26.3	56.0	10.3	100.0 (N=246)	1.69
강의나 교육	4.5	15.6	54.3	25.5	100.0 (N=246)	2.00
위기개입	2.9	15.6	58.3	23.0	100.0 (N=246)	2.11
레크리에이 션이나 여가활동	2.5	9.1	63.4	25.1	100.0 (N=246)	2.11
가족에 대한 서비스	4.1	21.0	58.4		100.0 (N=246)	1.87

각각의 서비스에 대하여 네 수준 - 전혀 필요하지 않다 = 0점, 별로 필요하지 않다 = 1점, 필요하다 = 2점, 매우 필요하다 = 3점 - 중의 하나로 응답하게 하고 전체 응답자들의 반응에 대하여 평균을 내었다. 그러므로 평균점수는 0점 에서 3점 사이에 분포하며 0점에 가까울수록 그 서비스에 대한 요구가 낮고 3점에 가까울수록 그 서비스에 대한 요구가 높은 것이다. 모든 서비스들에 대한 평균 점수가 2점에 수렴하므로 응답자들은 개별 상담, 집단 상담, 교육 프로그램, 위기개입활동, 레크리에이션, 가족을 위한 서비스들에 대하여 다 필요하다고 인식하고 있는 것으로 보인다. 그중에서도 대인관계기술이나 알콜중독 등에 대한 교육 프로그램, 산업재해나 해고등의 위기에 적절히 대처하도록 도와주는 위기 개입활동, 레크리에이션이나 여가활동에 대해서는 매우 필요하다고 지적한 응답자들이 1/4정도로 이러한 프로그램들에 대한 필요성의 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 전통적인 사회사업 방법론에 입각한 서비스 중에서는 개인적, 직업상의 문제에 대한 개별상담의 요구가 가장 높으며, 탁아 서비스와 같은 가족에 대한 서비스, 집단상담 순으로 요구도가

낮아져서 공통적 문제를 가진 직원들로 소집단을 구성하여 지도하는 집단활동에 대한 필요성의 인식이 가장 낮다. 이러한 결과는 직장인들이 아직 직장 내에서 이루어지는 전문적인 사회사업에 대한 인지도가 낮고 스트레스관리 프로그램을 레크리에이션이나 여가활동과 동일시하는 경향이 있음을 반영하는 것으로 보인다.

## V. 결론

본 연구는 30대 - 40대 남자 직장인들이 직업에서 경험하는 스트레스가 신체적, 정신적 건강에 미치는 부정적 영향을 평가하고 이러한 영향에 대한 사회적 지지의 완화효과를 검증하였으며 이들이 스트레스 관리를 위해 필요로 하는 사회복지 서비스에 관하여 탐색하였다. 여기서는 주요 분석결과를 요약하고 이를 바탕으로 직장인들의 스트레스 완화를 위한 사회복지 프로그램의 고안에 실천적 함의를 제시하고자 한다.

첫째, 표본에 포함된 직장인들의 직업 스트레스의 수준은 그리 심각하지 않은 편이다. 그러나 이들은 업무관련 스트레스 중에서 상사의 결정이나 행동과 같이 자신의 업무를 지배하는 요인에 영향력을 발휘할 수 없음과 업무량이 과도하게 많은 데서 오는 스트레스를 더 심각하게 경험하는 것으로 보인다. 따라서 직업 스트레스 자체를 감소시키기 위한 접근은 직장의 구조적 측면에서 근로자들의 의사결정 참여 기회를 증가시키고 개인적 측면에서 직장인 스스로 자신의 업무에 대하여 자율성을 효과적으로 주장할 수 있도록 하기 위한 기술을 가르치는 양 측면을 포함하여야 할 것이다.

둘째, 30 - 40대 남자 직장인들의 신체적, 정신적 건강에 가장 큰 영향을 미치는 직업 스트레스 요인은 업무관련 스트레스이다. 다시 말해서 과도한 업무량, 업무수행에서 느끼는 역할갈등과 역할모호, 업무에 대한 상사의 결정에 대해 영향을 미칠 수 없음으로 인한 좌절과 무기력에 관련된 업무관련 스트레스가 심할수록 이들의 신체적, 정신적 건강의 수준은 낮다. 그러므로 직업 스트레스가 신체적 질병이나 우울, 신경증으로 진전되는 것을 예방하기 위한 프로그램의 고안에서 우선적으로 고려되어야 할 점은 높은 업무관련 스트레스를 경험하는 직장인들에게 관심과 서비스를 집중하는 것이라고 할 수 있겠다.

셋째, 직업 스트레스의 여러 측면들이 직장인의 건강에 미치는 부정적 영향에 대하여 사회적 지지가 완화효과를 갖는 것으로 밝혀졌는데 이러한 연구 결과는 직업에 관련된 스트레스가 직장인들의 건강을 해치는 것을 막기 위한 중요한 수단을 제시해 준다. 즉, 심한 직업 스트레스를 경험하는 직장인들로 하여금 상사, 동료, 배우자, 친척 및 친지 등

제반 근원으로부터 확보할 수 있는 사회적 지지를 적극적으로 추구하고 활용하도록 돕는다면 직업 스트레스가 건강을 악화시키는 것을 막을 수 있을 것이다. 그러므로 직업 스트레스를 다루기 위한 사회복지 프로그램은 직장 내에서 사회적 지지를 활성화시키고 직장인들의 사회적 지지의 활용을 증진시키는 데 주안점을 두어야 할 것이다. 사회적 지지 중에서 도구적 지지는 특히 직장인들의 건강악화와 관계가 큰 것으로 확인된 업무관련 스트레스의 신체적, 정신적 건강에 대한 영향을 다 완화시켜주는 것으로 나타났는데 이는 업무관련 스트레스가 심하더라도 도구적 지지가 풍부하면 직장인의 건강은 악화되지 않는다는 것을 의미한다. 그러므로 높은 업무관련 스트레스를 겪는 직장인들에게 업무수행과 직장생활에 대해 실질적인 도움을 줄 수 있는 사람들을 빨리 확보하도록 조언하고 그렇게 하기 위한 방법과 기술을 가르치는 것은 직업 스트레스가 질병으로 진전되는 것을 막기 위한 사회복지 서비스의 개발에서 핵심적인 전략으로 고려되어야 할 것이다.

마지막으로, 30 - 40대 남자 직장인들에 있어서 직업 스트레스의 완화를 위한 사회복지 서비스를 활용하고자 하는 의사는 높으며 구체적인 사회복지 서비스들 - 개별 상담, 집단 상담, 교육 프로그램, 위기개입활동, 레크리에이션, 가족을 위한 서비스 - 에 대해서 다 필요한 것으로 인식하고 있다. 그중에서도 레크리에이션이나 여가활동, 교육 프로그램, 위기개입 활동에 대한 필요성의 인식이 더 높고 전문적인 사회사업에 입각한 서비스들에 대한 요구는 다소 낮다. 그러므로 직장인들의 스트레스 완화를 위한 사회복지 프로그램은 대인관계기술등 이들이 관심있는 주제들에 대한 교육과 훈련, 레크리에이션과 여가활동을 위한 서비스, 산업재해와 같은 위기를 잘 극복하도록 도와주는 위기개입활동들을 포함하여야 할 것이다. 그러나 앞에서 언급한 바대로 전문적 사회사업에 입각한 서비스들에 대한 비교적 낮은 요구는 직장인들을 대상으로 이루어지는 사회복지 서비스가 전혀 없는 현실에서 이러한 서비스에 의해서 받을 수 있는 도움에 대한 직장인들의 인지도가 매우 낮기 때문인 것으로 보인다. 이러한 현상은 본 연구에서 직업 스트레스 관리를 위해 사회복지 서비스를 활용해본 적이 있는 응답자의 수가 극히 적어 공적 근원에서 주어지는 사회적 지지의 완화효과를 분석할 수 없었던 것과도 일맥상통한다. 그러므로 앞으로 직장인들의 스트레스 관리와 질병 예방을 목표로 한 사회복지 서비스 개발을 위한 연구에서는 직업 스트레스의 수준이 높은 직장인들에게 개별상담, 집단상담, 가족치료등 전문적 서비스를 실제로 제공한 후 그 효과를 검증하고 이러한 서비스의 필요성에 대한 수혜자의 인식을 측정하는 것이 필요하다. 미국의 경우에는 근로자들의 직업 스트레스를 다루어 주기 위한 전문적 사회사업활동인 근로자복지 프로그램(EAP)에 의해 산업 인력의 1/3 이상이 혜택을 받고 있음을 볼 때<sup>26)</sup> 우리나라에서도 직장인들을 대상으로 하는 사회사업 프로그램의 흥

보와 활성화가 이루어져야 할 것이다.

- 
- 26) Ramanathan, C.S., ``Occupational social work and multinational corporations'', Journal of Sociology and Social Welfare, No.3, 1991, pp.137-150.