

사례관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 The Affective Factors of Case Managers' Occupational Stress

최 영 순* · 김 현 리** · 성 경 자***

I. 서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 급격한 과학기술의 발달과 경제구조의 변화와 수반하여 근로 환경 및 직무 내용의 복잡화를 가져왔으며 이 변화는 점차 가속화 될 것임이 자명한 사실이다. 업무와 관련하여 발생하게 되는 직무스트레스는 직무요구가 개인의 반응 능력을 초과하든지 아니면 개인의 반응능력이 직무요구를 초과하게 되어 이들 사이의 균형이 맞지 않을때 결과로서 발생하는 것으로서 (Blau, 1989), 상사, 동료 및 부하직원과의 관계 등 직장내 역할 요인, 역할 과부하 및 과중한 업무량 등의 근무환경요인, 승진 및 임금 수준에 대한 요인 등 다양하고 복잡한 원인들이 스트레스로 작용할 수 있는 것으로 보고되고 있다(조희정, 2007).

직무스트레스는 개인에게 영향을 주는 외부의 자극, 외부환경에 대한 개인의 육체적, 심리적 반응, 조직구성원이 조직내 외적 환경과의 상호작용에 대해 갖는 지각 또는 평가의 개념으로 이해할 수 있다(하미승과 권용수, 2002). 이는 근로자가 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 스트레스는 개인뿐만이 아니라 조직에게도

역기능으로 작용하게 된다. 즉, 조직 구성원의 이직, 결근율, 낮은 성과, 불안 등과 같은 부정적 영향을 미치며 직장에서 스트레스는 종업원의 결근과 이직의 주요 원인이 되어(Ivancevich & Matteson, 1980) 미국에서는 스트레스와 관련된 문제로 인해 연간 GNP의 10%에 해당하는 비용을 지불하고 있다고 보고하고 있다.

우리나라의 경우도 스트레스가 뇌심혈관계 질환의 주요 위험요인으로 사고와 사망, 근로손실과 사업장 생산성 저하로 이어지는 손실이 큰 것으로 보고되고 있다(김형수 등, 2002).

스트레스와 관련이 있다고 인정되는 뇌혈관 및 심혈관 질환과 관련된 사망자는 788명으로 업무질병 전체 사망자의 약 61.18%를 차지하고 있어, 직무와 관련된 스트레스가 질병에 미치는 심각성을 보여주는 결과라고 할 수 있다(노동부, 2004).

직무스트레스는 직무요건이 근로자의 능력이나 자원 또는 근로자의 요구와 일치되지 않을 때 발생하는 신체적, 정서적 반응으로(NIOSH, 1999), 근로자들이 직무수행과정에서 경험하는 직무스트레스는 모든 작업상황에서 발생하며 생활사건으로 인한 스트레스보다 더 조절하기 힘들고 부정적 직업관을 갖게 되는 것으로(변기전, 2002), 이러한 직무스트레스로 인해 고통을 호

* 국민건강보험공단 연구원

** 충남대학교 간호대학

*** 충남대학교 대학원 보건학 박사과정(교신저자 E-mail: cj_seong@hanmail.net)

접수일: 2009. 10. 16 심사외일: 2009. 10. 17 게재확정일: 2009. 11. 17

소하는 비율이 신체적 질병을 호소하는 근로자들의 비율을 상회하고 있어(장세진, 2005) 그 중요성이 강조되고 있다.

우리나라는 의료서비스에 대한 국민의 관심 증대와 인구의 노령화, 만성질환의 증가 등에 따른 의료환경 변화 속에서 양질의 의료서비스를 제공할 사례관리사의 역할이 요구되는 가운데 국민건강보험공단은 2002년 시범사업 이후 2006년 전국적으로 확대하여 건강 보험 가입자 중 사례관리가 필요한 대상자들에게 질병관리 및 건강관리를 지향하면서 의료비를 절감하고 의학적인 필요가 있는 의료이용을 유도할 수 있는 일련의 절차로 고혈압, 당뇨병과 뇌졸중에 대하여 간호사가 주도하는 지역사회 중심형 사례관리 시범사업을 시작하였다(김윤미 등, 2006).

사례관리는 질적이고 비용효과적인 결과를 증진하기 위하여 의사소통과 가용한 자원을 이용하여 개별적 건강요구와 만나도록 서비스를 사정, 계획, 중재, 조정, 감시, 평가하는 협력적 과정인데(Newell, 1996), 사례관리는 실천주체, 대상자, 목적, 장소에 따라 형태나 내용이 매우 다양하고, 우리나라는 보건소, 노인장기요양보험, 국민건강보험공단, 산업장 등에서 이루어지고 있다.

특히 건강보험 가입자들의 효율적 이용을 위해서 과소이용자와 과다이용자들에게 사례관리를 시행하는 과정에는 직접 대면활동을 하기 때문에 이용에 대한 불만과 거부감이 있을 수 있어 가입자 본인의 동의가 필요하나 일차적 전화접촉 후에 면대면 상황은 개개인의 요구가 다를 수 있어 스트레스를 가져올 수 있는 상황이 된다.

우리나라 근로자의 조직 문화적 특성과 근로자들의 접근성을 높이고 직무스트레스 평가를 위해 장세진 등(2005)이 한국인 직무스트레스 측정도구를 개발하였고, 이 단축형 측정도구를 이용한 직무스트레스에 관한 연구(안지영 등, 2007) 및 관련요인 분석(이윤경 등, 2006; 이윤정과 정혜선, 2009), 직무스트레스로 인해 미치는 영향력(이영미, 2008), 직무스트레스와의 관계 또는 관련성(정문희 등, 2007) 등 꾸준한 연구가 이루어지고 있다.

일반적으로 직무스트레스와 관련된 요인들은 연령, 결혼상태, 학력, 직급, 근무경력(김지연과 김광웅, 2003; 박옥임 등, 2006; 이윤경 등, 2006; 조동란, 2006; 성미혜 등, 2007; 최정명 등, 2008), 직무만족(성미혜 등, 2007; 최정명 등, 2008), 흡연, 음주,

건강상태(이윤경 등, 2006; 조동란, 2006; 성미혜 등, 2007) 등과 관련이 있음을 선행연구를 통해 찾아볼 수 있다.

이처럼 직무와 관련하여 경험하는 스트레스는 개인이 담당하는 업무뿐만 아니라 신체, 사회, 정신적인 건강의 측면까지 해치는 되는 요인으로 작용하므로 중요하게 다루어져야 할 측면이라고 할 수 있다. 또한 스트레스는 조직과 개인에게 막대한 손실을 가져오기 때문에 개인적 차원뿐만이 아니라 조직적인 차원에서도 중요하게 다루어져야 한다.

특히 건강행태와의 관련성은 건강문제를 유발하는 요인들로서 직무스트레스와의 관련성을 확인하여 근로자들의 건강증진을 위한 중요한 자료로 활용할 수 있다.

또한 직무만족도는 사례관리의 목표인 근로자의 조기회복과 직장복귀 계획을 지원, 상담가, 교육자, 계획 수립자 등의 역할을 효과적으로 수행하기 위해선 많은 스트레스를 야기할 수 있으나 직무와 관련된 만족정도에 따라 크게 달라질 수 있다. 이미 많은 연구에서 다양한 직업군별로 직무만족도와 직무스트레스의 관계는 높은 관련성의 결과를 나타냈다(이성희와 최연희, 2006; 성미혜 등, 2007; 최정명 등, 2008).

그러나 아직은 우리나라의 새로운 직업형태로 등장한 사례관리자 근로자 계층을 대상으로 직무스트레스를 측정, 평가하고 이에 대한 영향요인을 파악하여 업무의 효율성을 증진시키는 방안 대책을 제시한 연구는 없어 이를 대상으로 적용해 볼 필요가 있다.

본 연구는 사례관리 업무를 담당하는 근로자가 느끼는 직무스트레스 정도를 확인하고 동시에 직무스트레스와 관련된 구체적인 요인을 규명하고자 하는 목적으로 시작하였다. 또한 본 조사 결과는 직무스트레스를 예방하고 효과적인 직무스트레스 중재 방안을 모색하는데 기초자료로서 제공하고자 하였다. 이는 근로자 개인의 건강을 위함과 동시에 기업의 성숙을 위해서도 필요한 것으로 판단된다.

2. 연구 목적

본 조사는 일 공기업에서 사례관리 업무를 수행하는 직원을 대상으로 직무스트레스 정도와 그 관련된 요인을 파악하기 위해 시도되었으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 사례관리자의 일반적인 특성을 파악한다.

- 둘째, 사례관리자의 건강관련 특성을 파악한다.
- 셋째, 사례관리자의 대상자가 인지한 업무관련 특성을 파악한다.
- 넷째, 사례관리자의 직무스트레스와 제 특성과의 관계를 파악한다.
- 다섯째, 사례관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 조사방법

대상자는 조사시점에 국민건강보험공단 본부, 각 지역본부, 각 지사에서 대외서비스 업무를 담당하고 있는 사례관리자 이다.

2. 연구 도구

1) 직무 스트레스

업무상의 요구가 근로자의 능력이나 자원 또는 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 유해한 신체적 정서적 반응이 직무스트레스이다. 본 조사에서는 직무스트레스를 측정하기 위해서 한국산업안전공단에서 개발하고 정확성과 신뢰성이 검증된 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형 24문항을 사용하였다(장세진 등, 2005). 요인 분석과 전문가의 회의를 통해 도출된 하부영역의 Cronbach- α 는 조직체계가 .822, 직무요구 .706, 직무자율성 결여 .664, 직무불안정 .612, 보상부적절 .763, 관계갈등 .669, 직장문화 .512 이며 본 조사에서의 도구 신뢰도는 Cronbach- α .70이었다.

이 도구는 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 7개의 영역으로 구성되어 있으며 모든 문항은 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다' 까지 4점 Likert 척도로 이루어졌으며 일부 문항은 역변환 처리하였다. 점수가 높아질수록 직무스트레스가 심한 것을 의미한다. 전체 대상자의 직무스트레스는 영역별로 평균과 표준편차를 구하고 이를 표준참고치와 비교하였다. 직무스트레스의 영역과 직무스트레스 총 점수를 100점으로 환산하는 방법은 아래와 같다.

영역별 환산점수=(실제점수-문항수)*100/(예상 가능한 최고점수-문항수)
 직무스트레스 총 점수=(각 7개 영역의 환산점수의 총

합)/7(단축형 도구는 7개 영역이므로 7을 적용함)

2) 직무만족도

직무만족도는 직무만족을 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 된 경험을 평가함으로써 느끼는 유쾌함이나 또는 기분 좋은 상태라 할 수 있다(Locke, E. A., 1976).

본 조사에서는 Hackman과 Oldman(1976)이 개발하여 그 타당성을 인정받은 직무진단 설문지(Job Diagnostic Survey: JDS) 76문항을 조영창(1988)이 번역하고 부족한 변인을 보충하여 표준화된 설문지를 박정식(2006)이 재구성한 19문항 설문지를 사용하였다. 선행연구에서 조영창(1988)이 표준화된 설문지는 직무특성, 심리상태, 직무에 대한 반응, 성장요구 4개 범주로 구성되었으며 신뢰도는 Cronbach- α .74였다. 이를 박정식(2006)은 직무특성, 심리상태, 직무에 대한 반응 세 범주로 재구성하였으며, Cronbach- α .71로 나타나 비교적 신뢰성 있고 타당한 측정도구라고 할 수 있다. 본 연구에서는 박정식이 사용한 도구를 일반적인 언어로 수정하였으며, 직무특성(기능다양성, 자율성, 대인접촉)4문항, 심리상태(경험된 책임감) 2문항, 직무에 대한 반응(전반적 직무만족, 구체적 직무만족, 내적 작업동기, 직무몰입, 이직성향, 자기평정 성과) 13문항으로 구성하였다.

점수가 높아질수록 직무에 대한 만족 정도가 높아짐을 의미하며, 본 조사에서 신뢰도는 Cronbach- α .81이었다.

3) 직무스트레스 관련 변수

(1) 주관적 건강상태

자신이 판단하는 건강상태를 알아보기 위해, '귀하가 판단하기에 자신의 건강상태는 어떠한지요?'라는 1문항으로, 매우 건강하지 않음 1점~매우 건강함 5점인, 5점 Likert 척도로 이루어졌다. 점수가 높아질수록 자신의 건강상태가 좋다는 것을 의미한다.

(2) 상대적 건강상태

주변과 비교한 건강상태를 알아보기 위해, '귀하가 판단하기에 같은 연배나 친구들에 비해 자신의 건강상태는 어떠한지요?'라는 1문항으로, 매우 건강하지 않음 1점~매우 건강함 5점인, 5점 Likert 척도로 이루어졌다. 점수가 높아질수록 자신의 건강상태가 좋다고 인지하는 것을 의미한다.

(3) 주관적 업무능력

자신이 판단하는 주관적인 업무능력을 알아보기 위해, '귀하는 현재의 업무 관련하여 자신의 능력을 어떻게 생각하십니까?'라는 1문항으로, 매우 잘 못하는 편 1점~매우 잘하는 편 5점인, 5점 Likert 척도로 이루어졌다. 점수가 높아질수록 자신이 업무 능력을 더 많이 인지하는 것을 의미한다.

(4) 상사가 인식한 업무능력

주변에서 판단하는 객관적 업무능력을 알아보기 위해, '귀하의 상관은 귀하의 현재 업무 관련하여 귀하의 능력을 어떻게 생각하십니까?'라는 1문항으로, 매우 잘 못하는 편 1점~매우 잘하는 편 5점인, 5점 Likert 척도로 이루어졌다. 점수가 높아질수록 주변에서 자신의 능력을 더 많이 인정하는 것을 의미한다.

(5) 업무부담

현재 담당하고 있는 업무와 관련하여 느끼는 부담 정도를 알아보기 위해, '귀하가 생각하기에 현재 담당한 업무가 얼마나 부담이 되는지요?'라는 1문항으로 전혀 부담이 없음을 1점- 매우 부담이 됨 5점인, 5점 Likert 척도로 이루어졌다. 점수가 높아질수록 업무에 대한 부담감이 크다는 것을 의미한다.

3. 자료 수집 방법

국민건강보험공단에서 직원을 대상으로 운영하는 인터넷 알람마당을 이용하여 사례관리를 담당하는 직원들을 대상으로 자기기입식으로 응답하도록 하였다. 조사기간은 2007년 9월 17일부터 9월 21일까지였고, 전체 대상자 약 2,000명 중 응답자는 986명이었다.

4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS for Windows 11.1 Program을 이용하여 분석하였다.

첫째, 대상자의 일반적 특성, 건강관련특성, 업무관련 특성을 파악하기 위해 기술통계를 이용하였다.

둘째, 대상자의 일반적 특성, 건강관련 특성, 업무관련 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 알아보기 위해서 t-test, ANOVA를 이용하였다.

셋째, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 multiple stepwise regression을 이용하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 대상자의 성별은 여성이 20%, 남성은 80%였다.

대상자의 평균 연령은 44.6세였으며, 30대 16%,

<표 1> 대상자의 일반적인 특성

구분		사례(No)	유효퍼센트(%)
성	여자	195	20
	남자	791	80
연령	20대	3	0
	30대	155	16
	40대	682	69
	50대 이상	146	15
	미혼	31	3
결혼	기혼	950	96
	기타	5	1
	고졸	180	18
학력	전문대졸	239	24
	대졸	461	47
	대학원재학 이상	106	11
전공	인문사회계열	626	63
	자연과학계열	160	16
	예체능계열	6	1
	기타	194	20
	대도시	479	49
근무지역	중소도시	360	37
	농어촌	147	15
	본부	27	3
근무부서	지역본부	24	2
	지사	935	95
	일반직	224	23
직렬	건강관리직	753	76
	1급-3급	248	25
직급	4급	581	59
	5급-6급	157	16
	10년미만	35	4
현 직장 근무기간 (년)	10년이상-15년미만	114	12
	15년이상-20년미만	581	59
	20년이상	256	26
	1년미만	274	28
현 업무 담당기간 (년)	1년이상-3년미만	299	30
	3년이상-5년미만	359	36
	5년이상	54	5
	2개미만	456	46
담당업무 (No)	2개이상-5개미만	354	36
	5개이상-7개미만	111	11
	7개이상	65	7
전체		986	100

40대 69%, 50대 이상에서 15%였다. 결혼 상태는 미혼이 3%, 기혼이 96%였다. 학력은 고졸 18%, 전문대졸 24%, 대졸, 대학원 재학이상이 11%였다. 전공은 인문사회계열 63%, 자연과학계열 16%, 기타 20%였다. 대상자가 현재 근무하고 있는 소재 지역 중, 대도시는 49%, 중소도시는 37%, 농어촌은 15%였다. 현재 근무하는 기업에서의 근무부서는 지사근무가 95%였다.

직렬은 일반직 23%, 건강관리직 76%이고, 직급은 1-3급이 25%, 4급이 59%, 5-6급이 16%였다. 현재 근무하는 직장의 전체 근무기간은 평균 18.1년이었는데, 10년 미만 4%, 10년 이상-15년 미만 12%, 15년 이상-20년 미만 59%, 20년 이상이 26%였다. 현재 담당하는 업무 기간은 평균 4.38년이었는데, 1년 미만 28%, 1년 이상-3년 미만이 30%, 3년 이상-5년 미만이 36%, 5년 이상이 5%였다. 현재 담당하고 있는 업무 수는 평균 2.6개였는데, 1개 34%이고, 2개 이상-5개 미만 36%, 5개 이상-7개 미만이 11%, 7개 이상이 7%였다.

2. 대상자의 건강관련 특성

대상자의 건강관련 특성은<표 2>와 같다. 흡연을 하

<표 2> 대상자의 건강관련 특성

구분	사례(No)	유효퍼센트(%)
흡연	흡연	284 29
	과거흡연	409 41
	비흡연	293 30
음주	음주	626 63
	과거음주	253 26
	비음주	107 11
입원치료 경험	유	54 5
	무	932 95
외래치료 경험	유	227 23
	무	759 77
주관적 건강상태	매우 건강하지 않음	9 1
	건강하지 않음	128 13
	보통임	455 46
	건강함	345 35
상대적 건강상태	매우 건강함	49 5
	매우 건강하지 않음	7 1
	건강하지 않음	119 12
	보통임	462 47
전체	건강함	344 35
	매우 건강함	54 5
	전체	986 100

고 있는 경우가 29%, 과거에 흡연한 경우가 41%, 비흡연자는 30%였다. 음주를 하고 있는 경우가 63%, 과거에 음주를 한 경우가 26%, 비음주자는 11%였다.

최근 1년간 입원치료 경험이 있는 경우가 5%, 입원치료 경험이 없는 경우가 95%였다. 최근 4주간 외래치료 경험이 있는 경우가 13%, 외래치료 경험이 없는 경우가 77%였다. 본인이 판단한 주관적 건강상태는 평균 3.30점이었으며, 매우건강하지 않음 1%, 건강하지 않음 13%, 보통 46%, 건강함 35%, 매우 건강함이 5%였다. 동료, 친구와 비교한 객관적 건강상태는 평균 3.32점이었으며, 본인의 건강상태가 매우 건강하지 않음 1%, 건강하지 않음 12%, 보통 47%, 건강함 35%, 매우 건강함이 5%였다.

3. 대상자가 인지한 업무관련 특성

대상자가 업무 관련하여 인지한 업무 특성은<표 3>와 같다. 본인이 생각하는 업무부담 점수는 평균 3.31점(5점 만점)이었는데, 매우 부담 11%, 부담 38%, 보통 44%, 거의 부담없음 6%, 전혀 부담없음 1%였다.

대상자가 인지한 직무만족도 문항전체 평균 점수는 69.22점(95점 만점)이었고 문항별 평균 점수는 3.64점(5점 만점)이었다. 이를 각 점수대별로 살펴보면 2점 미만 0.5%, 2-2.9점 7.4%, 3-3.9점 66%, 4점

<표 3> 대상자가 인지한 업무관련 특성

구분	사례(No)	유효퍼센트(%)
업무부담	전혀 부담 없음	11 1
	거의 부담 없음	59 6
	보통	432 44
	부담	377 38
직무만족도	매우 부담	107 11
	2점미만	4 0.5
	2점이상-3.0점미만	73 7.4
	3점이상-4.0점미만	651 66.0
주관적 업무능력	4점이상	258 26.1
	아주 잘못함	2 0
	잘못함	15 2
	보통	420 43
상사가 인식한 업무능력	잘함	497 50
	아주 잘함	52 5
	아주 능력이 없음	7 1
	능력이 없음	19 2
전체	보통	438 44
	능력이 있음	477 48
	아주 능력이 있음	45 5
전체	986 100	

이상 26.1%였다.

본인이 인지한 주관적 업무능력은 평균 3.59점(5점 만점)이었는데, 이를 각 문항별로 보면 '아주 잘못함'이 0% '잘못함'이 2%, '보통'이 43%, '잘함'이 50%, 아주 잘함이 5%였다. 상사로부터 인지한 본인의 업무능력은 평균 3.54점(5점 만점)이었는데, 이를 각 문항별로 보면 '아주 능력이 없음'이 1%, '능력이 없음'이 2%, '보통'이 44%, '능력이 있음'이 48%, '아주 능력

이 있음'이 5%로 나타났다.

4. 대상자의 직무스트레스

1) 대상자의 직무스트레스는 남녀 모두 각각 총점이 59.40점, 60.70점의 스트레스 수준을 나타냈으며, 평균 59.66점으로 100점 만점에 상위 25%에 해당하여 직무스트레스의 수준이 상당히 높음을 보여주었다(표

〈표 4〉 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 점수

구분		사례수(No)	평균	표준편차	t or F	p
성	남성	791	59.40	6.69	-2.288	.023
	여성	195	60.70	7.20		
연령	20대	3	55.66	9.07	.592	.621
	30대	155	55.56	7.44		
	40대	682	59.78	6.77		
	50대 이상	146	59.26	6.21		
결혼	미혼	31	61.64	6.46	1.715	0.096
	기혼	950	59.61	6.76		
학력	고졸	180	59.83	7.70	1.365	.252
	전문대졸	239	59.03	6.42		
	대졸	461	60.03	6.70		
	대학원재학 이상	106	59.16	6.46		
전공	인문사회계열	626	59.29	6.66	2.490	.083
	자연과학계열	160	60.34	6.91		
	예체능	6	60.16	7.29		
	기타	194	59.66	6.80		
근무지역	대도시	479	58.90	6.39	8.247	.000
	중소도시	360	59.95	7.05		
	농어촌	147	61.40	7.15		
근무부서	본부	27	55.96	7.60	5.319	.005
	지역본부	24	57.66	7.89		
	지사	935	59.81	6.80		
직렬	일반직	224	59.32	6.93	.825	.416
	건강직	753	59.74	6.77		
직급	1급 - 3급	248	57.78	5.94	12.834	.000
	4급	581	60.45	6.81		
	5급 - 6급	157	59.42	7.31		
현 직장 근무 경력(년)	10년 미만	35	58.65	7.07	3.968	.008
	10년이상-15년미만	114	58.78	6.85		
	15년이상-20년미만	581	60.28	6.77		
	20년이상	256	58.78	6.71		
현재 업무 경력(년)	1년 미만	274	59.63	6.95	.821	.483
	1년이상-3년미만	299	59.90	6.75		
	3년이상-5년미만	359	59.67	6.67		
	5년 이상	54	58.33	7.31		
담당업무(No)	2개 미만	456	59.77	7.08	1.168	.321
	2개이상-5개미만	354	58.18	6.36		
	5개이상-7개미만	111	60.35	6.65		
	7개이상	65	60.26	7.36		
전체		986	59.66	6.80		

4, 5, 6).

2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스점수는 <표 4>과 같다.

대상자의 직무스트레스 전체문항 점수는 평균 59.66점(96점 만점)이었고, 문항별 평균 점수는 2.48점(4점 만점)이었다. 성별 직무스트레스 점수는 여성의 직무스트레스 점수는 60.70점으로 남성의 59.40점 보다는 높았으나, 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았다. 연령별 스트레스 점수는 전체 직무스트레스 점수는 평균 59.66점이었는데, 50대 이상, 40대의 직무스트레스 점수는 각각 59.26점, 59.78로 20대와 30대 보다는 높았으나, 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았다.

결혼 상태별 스트레스 점수는 전체 직무스트레스 점수는 평균 59.66점이었는데, 미혼에서 61.64점으로, 기혼의 59.61점 보다는 높았으나 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았다.

대상자의 학력에 따른 직무스트레스 점수는 대졸에서 60.03점으로, 대학원이상, 고졸, 전문대졸보다는 높았으나 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았다.

대상자의 학력에 따른 직무스트레스 점수는 자연과학계열 및 예체능 전공에서 각각 60.34, 60.16점으로, 기타와 인문사회계열보다는 높았으나 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았다.

대상자가 근무하고 있는 지역에 따른 직무스트레스 점수를 보면 근무지역이 농어촌인 경우 61.40점으로 가장 높았고, 다음으로 중소도시 59.95점, 대도시 58.90점으로 유의한 차이($F=8.247, p=.000$)를 보였다.

대상자 근무부서에 따른 직무스트레스 점수를 보면 본부에서 근무하는 경우는 55.96점으로 지사에 근무하는 경우 59.81점보다 현저하게 낮아($F=5.319, p=.005$), 근무지역이 대도시일수록, 본부일수록 직무스트레스 점수가 낮게 나타났다.

대상자의 직렬 및 직급에 따른 직무스트레스 점수를 보면 일반직이나 건강관리직에서 차이를 보이지 않았으나, 직급별로 볼 때 4급 이하에서 3급 이상에서 보다 직무스트레스 점수가 현저하게 높게 나타나($F=12.834, p=.000$), 직급이 낮을수록 직무 관련한 스트레스 정도가 높은 결과를 보였다. 대상자의 경력에 따른 직무스트레스 점수를 보면 현 직장 근무경력이 16년 이상

20년 미만에서 60.28점으로 현저하게 높았으나($F=3.968, p=.008$), 현재 업무 경력에서는 직무스트레스 점수의 차이를 보이지 않는 결과로 나타났다.

대상자가 실제로 담당하고 있는 업무의 수에 따른 직무스트레스 점수를 보면 5가지 이상 업무를 담당하고 있는 대상자가 직무스트레스 점수가 60.35점으로 현저하게 높게 나타나($F=1.168, p=.321$), 다양한 업무를 담당하고 있는 대상자는 직무스트레스도 높은 것을 알 수 있는 결과이다.

3) 대상자의 건강관련 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 건강관련 행태에 따른 직무스트레스 점수는 과거 흡연에서 60.32점, 비흡연에서 59.44점으로 현재 흡연 58.94점보다 높았고 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=3.689, p=.025$). 현재 음주, 과거 음주, 비음주에서 모두에서 직무스트레스 점수의 유의한 차이를 보이지 않았다.

대상자의 치료 여부에 따른 직무스트레스 점수에서 입원치료 여부에 따른 직무스트레스 점수는 차이가 없었으나, 외래 치료 경험이 있는 대상자는 60.56점으로 경험이 없는 대상자 59.39점에 비해 통계적으로 유의하게 높았다($t=2.225, p=.027$).

대상자가 인지한 건강상태에 따른 직무스트레스 점수에서 주관적, 상대적으로 인지한 건강상태가 매우 건강하지 않음에서 각각 63.11점, 66.28점으로 가장 높았으며, 건강하다고 인지한 경우에서 보다 통계적으로 유의하게 차이를 보였다($F=10.977, p=.000, F=9.509, p=.000$).

4) 대상자가 인지한 업무관련 특성에 따른

직무스트레스

대상자가 인지한 업무 관련 특성에 따른 직무스트레스는 <표 5>와 같다.

직무스트레스는 업무부담 정도($F=47.084, p=.000$)와 밀접한 관련성을 보이는 결과를 보였다. 즉, 업무에 대한 부담이 적을수록 직무스트레스 점수가 현저하게 낮게 나타났다.

본 조사에서 직무스트레스는 직무만족도 정도($F=155.371, p=.000$)와 밀접한 관련성을 보이는 결과를 보였다. 즉, 직무에 대한 만족도가 높을수록 직무스트레스 점수가 현저하게 낮은 것으로 나타났다. 본 조사에서 직무스트레스는 상사가 인식한 업무능력 정도

〈표 5〉 대상자의 건강행태에 따른 직무스트레스

구분	사례수(No)	평균	표준편차	F	P	
흡연	흡연	284	58.94	6.98	3.689	.025
	과거 흡연	409	60.32	7.02		
	비흡연	293	59.44	6.241		
음주	음주	626	59.29	6.66	2.490	.083
	과거 음주	253	60.34	6.91		
	비음주	107	60.16	7.29		
입원치료	경험 유	54	59.46	8.94	-1.170	.826
	무	932	59.67	6.66		
외래치료	경험 유	227	60.56	7.09	2.225	.027
	무	759	59.39	6.70		
주관적 건강상태	매우 건강하지 않음	9	63.11	8.10	10.977	.000 a)c,d
	건강하지 않음	128	62.64	7.91		
	보통	455	59.79	6.28		
	건강	345	58.24	6.42		
상대적 건강상태	매우 건강	49	59.97	8.04	9.509	.000 a)b,c,d
	매우 건강하지 않음	7	66.28	9.03		
	건강하지 않음	119	61.94	7.92		
	보통	462	59.98	6.27		
전체	건강	344	58.22	6.45		
	매우 건강	54	60.11	8.16		
전체	986	59.66	6.80			

(F=15.411, p=.000)와 밀접한 관련성을 보이는 결과를 보였다. 즉, 상사가 업무능력이 높다고 인식할수록 직무스트레스 점수가 현저하게 낮은 것으로 나타났다.

직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 예측하기 위해, 일반적 특성에서는 성별, 연령, 결혼, 학력을, 건강 관련 특성에서는 흡연, 음주, 입원과 외래치료의 유무, 주관적 건강상태와 상대적 건강상태를, 업무관련 특성에서는 근무지역, 근무지, 직급, 전체 근무경력, 현재

5. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

〈표 6〉 대상자가 인지한 업무관련 특성에 따른 직무스트레스 점수

구분	사례수(No)	평균	표준편차	F	P	
업무부담	전혀 부담없음	11	54.90	8.17	47.084	.000 a)c,d,e
	거의 부담없음	59	54.52	7.94		
	보통	432	58.02	5.80		
	부담	377	60.76	5.83		
	매우 부담	107	65.71	7.90		
직무만족	2점미만	4	68.01	6.57	155.371	.000 a)c,d
	2점이상-3.0점미만	73	67.64	6.87		
	3점이상-4점미만	651	60.64	5.87		
	4점이상	258	54.96	5.84		
주관적 업무능력	아주 잘못함	2	59.50	4.95	1.707	.146
	잘못함	15	62.00	4.88		
	보통	420	60.09	6.67		
	잘함	497	59.15	6.70		
	아주 잘함	52	60.38	8.85		
상사가 인식한 업무능력	아주 능력이 없음	7	68.14	11.35	15.411	.000 a)b,d
	능력이 없음	19	63.57	7.28		
	보통	438	61.05	6.62		
	능력이 있음	477	58.24	6.32		
전체	아주 능력이 있음	45	58.22	8.26		
	전체	986	59.66	6.80		

〈표 7〉 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

변수	R ²	수정된 R ²	표준오차	F	p value
직무만족도	.357	.357	5.449	531.783	.000
업무부담정도	.440	.439	5.099	375.100	.000
주관적 업무능력	.457	.455	5.015	267.484	.000
객관적업무능력	.466	.464	4.975	207.939	.000
주관적건강상태	.472	.469	4.949	170.294	.000
성별	.476	.473	4.933	144.048	.000

담당업무경력, 업무수, 대상자가 인지한 업무관련 특성에서는 업무부담 정도, 직무만족도, 주관적 업무능력, 상사가 인식한 업무능력 등을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다(표 7).

분석시 관련변수가 명목변수일 경우는 가변수(dummy variable)로 처리하였다. 분석결과 회귀모형은 적합한 것으로 나타났으며(p<.001), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정 계수는 .473으로 나타났다.

회귀분석 결과 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 직무만족도, 업무부담 정도, 주관적 업무능력, 상관이 인식한 업무능력, 주관적 건강상태, 성별로 나타났다. 직무만족도가 직무스트레스를 35.7% 설명하는 것으로 나타났으며, 6개의 독립변수가 직무스트레스 종속변수를 47.6%를 설명하는 것으로 나타났다.

IV. 논 의

1. 스트레스 점수

본 연구에서는 사례관리자의 직무스트레스 측정을 위해 장세진 등(2005)의 직무스트레스 측정도구를 이용한 결과 직무스트레스 총점은 남성의 경우 59.40점, 여성의 경우는 60.70점을 포함하여 모든 독립 변수의 각각의 7가지 하위영역별 직무스트레스 평균 59.60점으로 한국인 표준 참고치와 비교하여 상위 25%에 속하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 한국산업안전공단 산업안전교육원의 교육과정에 참여한 근로자를 대상으로 같은 도구를 사용한 조동란(2006)의 연구에서 총점이 남성의 경우 43.4점, 여성의 경우 42.0점으로 나타난 결과와 일부 판매 및 유통업에 종사하는 여성 근로자를 대상으로 한 이윤정과 정혜선(2009)의 연구에서 직무스트레스 총점이 51.7점으로 나타난 결과와 고령경비원을 대상으로 한 최은숙과 신동수(2009)의 연구에서 직무스트레스 총점이 47.2점으로 나타난 결과와 비교해 볼 때 사례관리자 대상자들은 다른 대상자에

비해 훨씬 직무스트레스 수준이 높다는 것을 알 수 있다. 이는 사례관리자에 대한 직무스트레스 원인을 파악하고 해결을 위한 대책이 시급함을 보여준다.

2. 일반적 특성에 따른 직무스트레스

연구대상자들의 일반적 특성 중 통계적으로 유의한 변수를 보면 근무지역, 직급에서 유의하게 나타났다. 근무지역이 대도시일수록 직무스트레스가 낮게 나타났으며 이는 교통이용 편의가 수월하며, 지역거리상 출·퇴근 용이하면서 직무스트레스가 낮게 나타났을 것이라 생각된다. 또한 직급이 높을수록 직무 만족도가 높게 나타났으며 이는 한국산업안전공단 산업안전교육원의 교육과정에 참가한 근로자를 대상으로 한 조동란(2006)에서는 평사원이 총점 41.8점이고 부장급이상 이 40.9점으로 직위가 높을수록 직무스트레스의 수준이 낮은 결과와 40시간 근로제를 시행하고 있는 사업장의 근로자를 대상으로 한 이윤경 등(2006)에서 직급이 계장이상보다 일반사원이 스트레스 점수가 더 높게 나타난 결과와 일치한다. 또한 통계적으로 유의한 수준은 아니지만 성별, 연령, 학력, 결혼, 근무경력에서는 여성, 40대 이상, 저학력, 미혼상태, 15년 이상 20년 미만 경력에서 직무스트레스가 높게 나타났다. 여성이 남성보다 직무스트레스가 높게 나타난 판매 및 유통업 종사여성을 대상으로 한 이윤정과 정혜선(2009) 연구에서 한국인 여성의 표준참고치와 비교해 보았을 때 상위 25-50%에 속하였고, 중소기업사업장 근로자를 대상으로 한 정문희 등(2007) 및 일개 종합병원 간호사를 대상으로 한 김연희 등(2007)의 연구에서는 간호사의 직무스트레스 전체 평균이 47.2%로 유의한 차이를 보였고, 이윤경 등(2006)연구에서는 근로시간에 따른 근로자들의 직무스트레스에서도 근무시간과 무관하게 여자가 남자보다 점수가 높았으며, 유의한 차이를 보였다. 본 연구에서는 기혼자의 직무스트레스가 (59.61점) 낮게 나타났다. 이는 정서적 갈등에 대처한 경험이

많아 심리적으로 안정되어 있고 가족이 정서적인 도움을 주는 경향이 있어 미혼자에 비해 기혼자가 낮게 나타난 것으로 사료된다.

다른 연구에서 직무스트레스 수준이 유의하게 나타난 것으로는 서울시 소재 일개병원 임상간호사 대상으로 한 안지영 등(2007), 이윤정과 정혜선(2009)의 연구였으며 유의한 수준은 아니지만 조동란(2006), 정문희 등(2007)에서는 기혼자에서 직무스트레스는 높게 나타났다. 미혼보다 기혼에서 직무스트레스가 높다는 결과가 대부분으로 본 연구와는 일치하지 않았다. 본 연구 연령에서는 40대이상 50대 미만에서 가장 높게 나타났으며 이는 조동란(2006)에선 30-39세로 총점 44.8점으로 연령별에서 가장 높게 유의하게 나타났고 김연희 등(2007)에서는 20대보다 30-39세 나이가 유의한 수준으로 높았다. 이와 같이 나이가 30-40대 수준에서 보다 직무스트레스가 높음을 알 수 있다. 이는 연령이 많을수록 다양한 역할을 수행하는 업무 책임이 많이 필요로 하는데 이 연령대가 철저한 관리 감독, 수행해야 할 일들이 다양하며 어려운 연령대로 생각되어 직무스트레스가 높을 것으로 사료된다.

본 연구에서 근무경력으로는 15년 이상 20년 미만 경력에서 직무 스트레스가 높게 나타났으며 자신의 전문 지식과 기술의 경험이 축적되어 업무적으로 인정을 받고는 있으나 업무경력이 많을수록 업무에 직접적으로 관여, 해결해야 하는 책임감이 있는 위치로 직무스트레스가 높은 걸로 사료된다. 이는 김연희 등(2007)에서는 1년 미만보다 5-9년, 10년 이상이 직무스트레스를 높게 인식, 정문희 등(2007)에서는 5년 이하보다 10년 이상에서 직무스트레스가 높게 나타난 걸로 본 논문과 일치하였으나 이윤경 등(2006)에서는 근무경력이 20년 이상 보다는 그 이하 경력에서 스트레스 높았고 유의한 차이가 있는 걸로 본 연구와는 일치하지 않았다. 근무경력이 10년차 이상인 관리자를 대상으로 스트레스를 경감 할 수 있는 프로그램 개발, 적용이 요구된다.

3. 건강관련특성에 따른 직무스트레스 수준

대상자들의 건강관련 특성 중 음주여부에 따른 스트레스 점수에는 유의한 차이를 나타내지 않았는데 이는 음주여부와 근무 40시간 이하나 초과 집단과의 직무스트레스 관련성에서 유의한 차이가 없다는 이윤경 등

(2006)의 결과와 일주일에 2회 이하 음주하는 군과 그렇지 않는 군에서의 스트레스 점수는 유의한 차이가 없다는 제조업 남성근로자를 대상으로 한 강진욱 등(2005)결과와 일치하였다.

반면 흡연에 대한 직무스트레스 점수에서는 통계적으로 유의한 차이를 없으나, 현재흡연보다 비흡연자 및 과거흡연에서 직무스트레스가 높다는 것은 직장생활에서 오는 스트레스를 흡연함으로써 직무스트레스를 해결하고 있음을 시사해 주고 있는 것이라 생각된다.

이는 통계적으로 유의하지는 않으나 현재 흡연자가 흡연하지 않는 사람에 비해 스트레스가 낮게 나타난 강진욱 등 (2006)과의 결과와도 일치하였다.

또한 대상자의 치료여부에 있어서 입원치료여부에 따른 직무스트레스 점수가 차이를 보이지 않았고 외래치료 유경험자가 직무스트레스가 높게 나타나 차이를 보였다. 이는 입원치료보다 외래치료로 근무와 병행하면서 직무스트레스가 많았음을 알 수 있다. 대상자가 인지한 건강상태에 따른 주관적, 상대적으로 인지한 건강상태에서 “매우 건강하지 않다”로 자각하는 경우 스트레스 점수(63.11점)가 높은 결과를 보이며 통계적으로 유의하게 나타났다.

이는 인구사회적 특성과 직무관련 특성에 따른 직무스트레스에서 건강상태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있다는 서울소재 일개 대학병원 간호사를 대상으로 한 성미혜 등(2007)의 결과와 자신이 생각하는 건강상태에 따라 5개의 직무스트레스 요인영역과 총점에서 유의한 차이를 나타낸 조동란(2006) 결과와 일치하였다.

즉, 조동란(2006) 연구에서 자신의 건강상태에 따른 직무스트레스점수는 총점에서 ‘나쁘다’가 45.8점으로 가장 높게 나타났다.

4. 대상자가 인지한 업무관련 특성에 따른 직무스트레스

본 연구에서는 업무부담 정도($P=.000$), 직무만족도($P=.000$), 상사가 인식한 업무능력($P=.000$)에 따른 직무스트레스가 유의한 차이를 보였다.

즉, 업무부담이 적을수록, 상사가 인식한 업무능력이 높다고 인지할수록 직무스트레스가 낮게 나타났다. 이는 업무부담을 덜기 위해 업무 분담과 업무량을 적절히 조절하여야 할 것이며 대상자가 자신의 업무능력을 인정받아 스트레스가 경감될 수 있도록 교육과 훈련 등을 통

해 자신의 능력에 대한 자부심을 갖도록 할 필요가 있을 것으로 사료된다.

또한 직무만족도가 높은 경우 직무에 대한 스트레스가 낮아지는 경향을 보였는데, 의료급여 사례관리자를 대상으로 한 최정명 등(2008)에서 직무스트레스와 직무만족도의 관계($r=-0.224, P=0.002$), 119 구급대원을 대상으로 한 이성희와 최연희(2006)에서 전체 직무스트레스요인과 전체 직무만족도 요인과의 유의하게 역상관계($r=-0.37, P<.05$), 놀이치료자를 대상으로 한 김지연과 김광웅(2003)에서 전체 직무스트레스와 전체직무만족도는 통계적으로 유의한 높은 부적 상관($r=-.76, P<.001$)관계, 성미혜 등(2007)에서도 직무스트레스와 직무만족도와는 유의한 역 상관관계($r=-.382, P<.01$)를 나타냈다.

위의 결과를 토대로 원인이 되는 직무스트레스 요인을 찾아 해결하여 감소시키고 직무만족도를 증가시키는 대책이 필요하며, 즉 유발요인을 검토, 제거 또는 최소화하는데 노력을 기울여야 할 것이라 생각된다.

5. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인탐색

직무스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 탐색하기 위해 회귀분석 실시하였다.

회귀분석 결과 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 직무만족도, 업무부담 정도, 주관적 업무능력, 상관이 인식한 업무능력, 주관적 건강상태, 성별로 나타났다. 즉 사례관리자의 직무스트레스의 영향력을 살펴본 바에 의하면 6개의 독립변수가 직무스트레스 종속 변수를 47.6%설명해 주었으며 직무만족도가 직무스트레스를 35.7% 설명하였다.

고령경비원의 직무스트레스 관련요인은 근무장소, 근무형태, 주당 근무시간이었으며(최은숙과 신동수, 2009), 판매 및 유통업 종사 여성은 직무연령이 많을수록, 월급여가 적을수록, 수면량이 불규칙한 경우 스트레스가 높은 것으로 나타났다(이윤정과 정혜선, 2009).

그러나 본 연구와 마찬가지로 제조업 종사자의 경우 40시간 초과와 집단에서는 연령이 40대인 경우, 피로도가 높은 경우, 직급이 계장 이상인 경우, 노동강도가 높은 경우가 40시간이하와는 달리 건강관련 특성 및 직무관련특성이 직무스트레스에 더 많은 영향을 미치는 요인으로 작용한 결과라고 분석하였다(이윤경 등,

2006).

본 연구에서 직무스트레스에 관련된 요인은 개인적 특성보다는 직무관련 특성이 더 강한 연관성이 있음을 규명하였다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 국민건강공단에서 근무하는 사례관리자들의 직무스트레스 정도를 파악하여 직무스트레스 관리 프로그램 개발을 위한 기초 자료로 제공하고자 국민건강보험공단에서 사례관리를 담당하는 직원 986명을 대상으로 2007년 9월17일부터 9월 21일 까지 실시하였으며 직무스트레스는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형을 이용 조사하였다.

첫째, 대상자의 직무스트레스를 한국인 직무스트레스 한국형 남녀의 표준치와 비교할 때 사례관리자의 직무스트레스 총점은 남녀 모두 각각 총점이 59.40점, 60.70점의 스트레스 수준을 나타냈으며, 또한 KOSS 단축형 7가지 각 영역별로 모든 독립변수를 장세진 등(2005)의 연구로 해석 하였을 때 100점으로 환산한 점수가 59.66점으로 상위 25%에 해당하며 이는 곧 직무스트레스의 수준이 상당히 높음을 보여준다.

둘째, 일반적 특성별 직무스트레스를 살펴보면, 대상자의 성별, 연령, 결혼, 학력, 전공, 직렬, 현 직장 근무 경력, 현재 업무 경력에서 직무스트레스가 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며 근무지역, 근무지, 직급에서 직무스트레스가 유의한 차이가 있었다. 근무지역이 대도시일수록($p=.000$), 근무부서가 본부일 경우($p=.005$), 직급이 높을수록($p=.000$) 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

셋째, 건강관련 특성별 직무스트레스는 흡연, 음주, 입원치료 경험, 외래치료 경험에서 유의한 차이가 나타나지 않았고, 주관적 건강상태($p=.000$)와 상대적 건강상태($p=.000$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 주관적, 상대적으로 건강상태가 좋다고 생각하는 사람이 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

넷째, 본인이 인지한 업무관련 특성별 직무스트레스는 주관적 업무능력에서는 유의한 차이가 없었으며 업무부담($p=.000$), 직무만족도($p=.0000$), 상사가 인식한 업무능력($p=.000$) 모두에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 업무부담이 적을수록, 직무만족도가 높을수록, 상사에 의해 업무능력을 인정받을수록

직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

다섯째, 직무스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 탐색하기 위해 회귀분석 실시하였다.

회귀분석 결과 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 직무만족도, 업무부담 정도, 주관적 업무능력, 상사가 인식한 업무능력, 주관적 건강상태, 성별로 나타났다. 즉 사례관리자의 직무스트레스의 영향력을 살펴본 바에 의하면 6개의 독립변수가 직무스트레스 종속 변수를 47.6% 설명해 주었으며 직무만족도가 직무스트레스를 35.7% 설명하였다.

본 조사 결과를 토대로, 사례관리 업무를 담당하는 근로자들의 직무스트레스를 관리하기 위한 몇 가지 제언을 하고자한다.

첫째, 직무만족도는 근로자가 직무자체 및 직무와 관련된 근로 조건에 대해 얼마나 만족하는가를 나타내는 주관적인 표현이라고 할 수 있는 바, 직무만족도를 향상시키고 직무스트레스를 해소할 적극적인 방안을 마련함이 필요하다고 본다.

둘째, 업무부담 정도가 높을수록, 상사가 인정한 업무능력이 낮을수록 직무스트레스가 높게 나타났던 바, 적절한 업무량 및 적합한 업무여부에 대한 후속 조사를 통한 바람직한 해결책을 모색함이 필요하다고 판단된다.

셋째, 주관적으로 인식하는 건강상태와 직무스트레스와 밀접한 연관성을 확인하였던 바, 사례관리 업무를 담당하는 직원들의 질병예방, 건강증진을 위한 자가관리 프로그램을 개발하고 보급함이 필요할 것으로 판단된다.

넷째, 여성인 경우에서 남성보다 직무스트레스가 높게 나타난 결과로 볼 때, 후속 조사를 통해 보다 더 구체적인 요인을 파악하여 적절한 대안을 모색함이 필요할 것이다.

다섯째, 본 조사에서는 실제적이고 구조적인 요인보다는 인지심리적인 요인인 직무만족도, 업무부담 정도, 상관이 인식한 업무능력, 주관적 또는 상대적 건강상태가 직무스트레스에 더 밀접한 관련성이 있음을 확인하였다. 이는 개인이 지각하는 심리적인 요인의 중요성을 확인한 결과로서, 사례관리 업무 담당자들을 위한 직무스트레스 해소를 위한 지지요법 등 구체적인 중재방안을 마련함이 필요할 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 강진욱, 홍영습, 이현재, 이병진, 김정일, 김정만, 정강열, 김준연 (2005). 제조업 남성 근로자의 피로 및 스트레스에 영향을 미치는 요인. 대한산업의학회지, 17(2), 129-13.
- 김연희, 김영신, 안양희 (2007). 종합병원 간호사의 요통과 직무스트레스. 근관절건강학회지, 14(1), 5-12.
- 김윤미, 신은영, 이건세 (2006). 고혈압 노인에 대한 사례관리의 효과. 한국노년학회지, 26(3), 477-492.
- 김지연, 김광웅 (2003). 놀이치료자 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. Korean Journal of play Therapy, 6(1), 25-42.
- 김형수, 장성훈, 최재욱, 이건세, 기정식, 이준영, 오지영(2002). 직업관련성 뇌질환 및 심장질환의 비용. 대한산업의학회지, 14(3), 288-300.
- 노동부 (2004). 산업재해현황.
- 박옥임, 박형란, 김정숙 (2006). 종합병원 간호사의 직무스트레스와 직무만족도. 대한 보건 연구, 32(2), 105-112.
- 박정식 (2006). 체육활동 참여수준과 프로그램 유형 및 주관적 삶의 질의 관계. 한국체육대학교 대학원.
- 변기전 (2002). 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도. 경북대학교 석사학위논문.
- 성미혜, 윤현욱, 이현정 (2007). 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구. 한국산업간호학회지, 16(2), 147-157.
- 안지영, 정혜선, 김형아 (2007). 일개병원 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구. 한국산업간호학회지, 16(2), 139-146.
- 이성희, 최연희 (2006). 119 구급대원의 직무스트레스와 직무만족도. 지역사회간호학회지, 17(4), 521-529.
- 이영미 (2008). 직무스트레스가 직무손실에 미치는 영향. 한국산업간호학회지, 17(1), 55-63.
- 이윤경, 정혜선, 장원기 (2006). 근로시간에 따른 근로자들의 직무스트레스. 한국산업간호학회지, 15(2), 115-125.
- 이윤정, 정혜선 (2009). 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인 분석. 한국산업간호학회지, 18(1), 22-32.
- 장세진 (2005). 직무스트레스 중재요인. 대한 직무스

트레스학회 춘계 심포지엄 자료집, 35-41.

장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경영, 김형렬, 공정욱, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *대한산업의학회지*, 17(4), 297-317.

정문희, 이영미, 荒木田美香子(Mikako Arakida) (2007). 중소기업사업장 근로자의 스트레스와 프리젠테이션의 관계. *대한산업의학회지*, 19(1), 47-55.

조동란 (2006). 근로자들의 직무스트레스 수준과 관련된 요인 -한국형 직무스트레스 측정도구 단축형을 이용하여-. *한국산업간호학회지*, 15(1), 58-71.

조영창 (1988). 지각된 직무특성이 작업자의 직무만족에 미치는 영향. 서울대학교 대학원.

조희정 (2007). 항공사 카운터 종사자의 직무스트레스 원 분석. *관광정책학 연구*, 13(1), 63-81.

최정명, 오진주, 이현주 (2008). 의료급여 관리사의 직무스트레스와 직무만족도. *한국산업간호학회지*, 17(2), 146-154.

최은숙, 신동수 (2009). 고령 경비원의 직무스트레스와 관련요인. *한국산업간호학회지*, 18(1), 106-115.

하미승, 권용수 (2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구-중앙부처공무원을 대상으로-. *한국행정연구*, 11(3), 214-245.

Blau, G. (1989) "Testing the Generality of a Concept a Career Commitment Measure and Its Impact on Employee Turnover" *Academy of Management Proceeding*: 53-87.

Hackman, J. R., & Oldman, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and human Performance*, 16, 250-276.

Ivanchevich, J. M., & Matterson, M. T. (1980). Stress and work: A managerial perspective. *Foresman and Company*.

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. in M. D. Dunnette (ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1279-1349.

Newell, M. (1996). Using nursing management to improve health outcomes. Maryland: An Aspen Publication.

NIOSH (1999). Stress at work. DHHS(NIOSH) Publication. No. 99-101.

- Abstract -

The Affective Factors of Case Managers' Occupational Stress

Choi, Young Soon* · Kim, Hyun Li**
Sung, Kyoung Ja***

Purpose: The purpose of this study was to learn the affective factors of case managers' occupational stress. **Method:** A total of 986 participants responded to a self-administered questionnaire that included 24 items of Korean Occupational Stress Questionnaire Short Form (KOSQSF), job satisfaction index, health behaviors, general characteristics, and variables related to work. The data collection of research was done from 17th to 21th of September, 2007. The data were analysed by t-test, ANOVA, and multiple regression with SPSS 11.1 package program. **Result:** The results of this study were as follows: The overall job satisfaction rate of men and women was highly than that of the Korean worker's standard. There were statistically significant differences in occupational stress in work place, work department, work position, smoking, treatment in out-patient clinic, subjective & relative health-status, work load, supervisor's review on work-ability, and job satisfaction. According to the multi-variate analysis, occupational stress(47.6%) was related to job satisfaction,

* National Health Corporation, Research Institute

** College of Nursing, Chungnam National University

*** Chungnam National University a Postgraduate School the Doctor's Course

workload, individual work-ability, supervisor's review on work-ability, health status and gender. **Conclusion:** Occupational stress varied depending on the ten variables and was influenced by job satisfaction(35.7%) and 5

other variables. The results suggest that further follow-up study on case managers is necessary to relieve their occupational stress.

Key words : Case manager, Stress