

금융권종사자들의 직무스트레스가 정신건강과 직무만족도에 미치는 영향

한상영^{1*}

¹강원관광대학교 간호과

A Study on the Influence of Mental Health and Job Satisfaction on Perceived Job Stress of Financial Companies

Sang-Young Han^{1*}

¹Department of Nursing, Kangwon Tourism College

요 약 본 연구는 금융종사자들의 직무스트레스 요인에 대한 지각이 정신건강 및 직무만족도에 미치는 영향을 알아 보는 조사연구이다. 연구대상은 2012년 9월20일부터 10월15일까지 강원도 내 T시와 J시에서 금융에 종사하는 근로자 총 132명이다. 연구도구는 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 43문항과 정신건강 18문항, 직무만족도 12문항으로 설문조사하였다. 데이터분석은 SPSS Win17.0을 사용하였고 대상자의 빈도분석, ANOVA, t-test, 피어슨 상관관계 계수를 이용하였다. 또한 변수들간에 미치는 영향력을 알아보기 위해 회귀분석하였다. 직무스트레스 요인과 정신건강에는 정(+)의 상관관계를 나타냈고 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 또한 직무만족과는 부(-)의 상관관계를 나타냈으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 따라서 금융종사자들의 직무스트레스를 해소하고 그들의 직무만족에 긍정적인 의미를 부여하기 위해서는 금융환경 및 더 나은 서비스를 제공하기위한 간호중재가 필요하다.

Abstract This study is to investigate on the influence of mental health and job satisfaction on perceived job stress of financial companies. The subjects of research were total 132 working at the financial company in T and J city Gangwon Province from September 20 to October 15, 2012. The survey instrument used was 43-item scale for evaluating financial worker KOSS and 18-item scale for mental health, 12-item scale for job satisfaction. Data was analyzed by using SPSS Win17.0 program, ANOVA, t-test, pearson's correlation coefficient, Multiple regression analysis. In a comparison of factors of Job stress and mental health demonstrated positive correlation and showed significantly. Job satisfaction demonstrated negative correlation and showed significantly. Also, for the financial workers solve the Job stress and support positive significant in there's job satisfaction, it need to nursing intercession to supply more better service and financial environment.

Key Words : Job Stress, Mental health, Job Satisfaction

1. 서론

1.1 연구의 필요성

미국의 금융업은 2008년 이후 금융위기로 경제상황이 악화되어 기업들의 경영여건이 어려워지면서 은행들의 인수합병, 대규모 구조조정과 조직혁신 작업으로 인해 직무스트레스가 매우 높은 산업으로 변모해왔다. 이런 관계

로 최근 금융기관 종사자들이 체감하는 직무스트레스는 이전 어느 때보다 그 강도가 더 높아진 상황이다[1]. 2009년 이후 금융기관의 환경 변화로 인해 기존의 비교적 단순하고 정형화된 업무를 규정과 절차에 따라 처리하던 금융기관에서는 은행, 보험, 증권업의 업종 간 영업장벽이 무너지면서 다른 업종의 금융기관을 상대로 예금, 펀드, 보험상품 판매 등에 있어 극심한 경쟁을 하기에 이르렀

*Corresponding Author : Sang-Young Han

Tel: +82-10-8304-7106 email: laurabest@hanmail.net

Received February 27, 2013

Revised (1st March 20, 2013, 2nd April 02, 2013)

Accepted April 11, 2013

대[2]. 금융권종사자들은 상품판매에 있어서 제조업의 상품처럼 규격화 및 정형화되어 상품이 아닌 고객의 성향과 의도에 맞는 일대일 맞춤형 상품을 내놓아야 하는 등 점점 더욱 복잡하고 다양해지는 업무 부담은 지속적으로 늘어나고 있다. 이러한 고객만족의 상품판매는 개개인별로 맞춤형 금융 상품을 소개함에 있어 금융상품 하나를 판매하는 데 몇 시간이 소요되는 등 과거에 비해 드는 시간과 노력이 몇 배 이상 늘어나게 되었다. 이와 같이 이전에 비해 다양하고 복잡해진 업무를 받아들이고 수행해야 하는 금융기관 종사자들은 업무 수행 과정에서 체감하는 직무 스트레스가 더욱 높아지고 있다. 직무스트레스는 개인이 조직 내에서 직무만족을 느끼지 못하고 개인과 조직의 관계가 불일치되는 상황 즉, 조직은 개인에게 능력을 초월한 직무를 요구하거나 개인은 조직으로부터 욕구를 충족시키지 못하는 상황으로 인해 발생한다[3]. 이로 말미암아 금융기관 종사자들은 직무 스트레스로 인해 업무에 대한 부정적 영향을 끼치게 되며, 이는 결국 정신건강에 악영향을 가져와 직무만족의 저하로 연결된다. 직무만족의 개념은 직무를 행함에 있어 정신적, 육체적으로 기대하는 것과 실제로 경험하게 되는 윤택하고 즐거운 긍정적인 감정상태 라고 정의하고 직무만족의 중요성이 개인적인 측면에서는 성취감과 보람을 갖게 함으로써 삶의 질을 높이고, 조직적인 측면에서는 조직의 효율성을 높여 조직의 원활한 운영은 물론 조직을 성공으로 이끌고 나아가 고객 만족의 중요한 요인이 될 수 있다고 보았다[4].

그러므로 본 연구는 금융권 종사자들의 직무스트레스에 대한 지각이 정신건강과 직무만족도에 미치는 영향을 분석하여 금융환경 및 정신건강이 양호하게 함은 물론 직무에 만족하도록 더 나은 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 금융권 종사자들의 직무스트레스에 대한 지각수준을 파악하고 정신건강과 직무만족도간의 상관관계를 규명하여 정신적으로 건강함 삶과 직무만족을 위한 기초자료를 제시하기 위함이다. 이를 위한 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 일반적 특성을 알아본다.
- 둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 수준, 정신건강, 직무만족의 차이를 알아본다.
- 셋째, 대상자의 직무스트레스 요인에 따른 정신건강과 직무만족 간의 상관관계를 확인한다.

1.3 연구의 가설

본 연구는 대상자의 직무스트레스 요인에 따른 정신건강과 직무만족을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- [제1가설] 직무스트레스는 정신건강에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.
- [제2가설] 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.
- [제3가설] 정신건강은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 금융종사자들의 직무스트레스 요인에 대한 지각, 정신건강 및 직무만족도 정도를 알아보고, 직무스트레스 요인과 정신건강, 직무만족도와의 상관관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다. 또한 직무스트레스 요인에 의한 정신건강 및 직무만족도에 미치는 영향을 분석 처리하여 가설을 검증하였다.

2.2 연구대상, 자료 수집 방법 및 기간

본 연구는 2012년 9월20일부터 10월 15일까지 강원도 내 T시와 J사에서 금융에 종사하는 근로자를 대상으로 총 150명을 임의 표집하여 설문조사를 하였다. 이 중 설문에 대한 응답이 빠져있거나 응답이 한 곳으로 치우쳐 지도록 불성실하게 응답 한 18부를 제외한 실증분석에 사용한 유효 표본은 132부였다.

2.3 연구도구

2.3.1 직무스트레스

한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)는 이정도[5]가 수정·보완한 척도를 사용하였으며 문항수는 총43항목의 설문지로 구성되었다. 8개 하부영역인 물리환경(3문항), 직무요구(8문항), 직무자율(5문항), 관계갈등(4문항), 직무불안정(6문항), 조직체계(7문항), 보상부적절(6문항), 직장문화(4문항)로 구성되어 있으며 문항은 Likert 4점 척도로 '매우 그렇다' 4점, '그렇다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 문항 중 긍정적인 25문항은 역점수 처리하였고 영역별 점수는 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고 정규분포에 근사하는 측정값을 얻

기 위해 100점으로 환산하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .776$ 이었다.

2.3.2 정신건강

정신건강은 사회심리적 건강측정도구 단축형(PWI-SF)을 이용하였으며 유헤일 외[6]이 우리나라 실정에 맞게 2단계 문항과 척도 수정을 거쳐 18문항으로 단축한 측정 도구이다. 문항은 Likert 4점척도로 '항상 그렇다' 3점, '대부분 그렇다' 2점, '약간 그렇다' 1점, '전혀 그렇지 않다' 0점으로 점수가 높을수록 정신건강이 안 좋다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .982$ 이었다.

2.3.3 직무만족도

직무만족은 노동연[7], 정석진[8]등이 사용한 직무만족 설문지를 양은경[9]이 수정·보완한 것으로 동료관계, 직무자체, 근무환경, 보수, 승진기회에 관한 만족도를 묻는 총 12문항으로 이루어져 있다. 각 문항은 Likert 5점척도로 "매우 그렇다" 5점, "그렇다" 4점, "보통이다" 3점, "그렇지 않다" 2점, "전혀 그렇지 않다" 1점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .819$ 이었다.

2.4 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS Win17.0 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였다. 연구대상자들의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 요인, 정신건강 및 직무만족도의 차이는 ANOVA로 분석하였다. 직무스트레스 요인에 따른 정신건강 및 직무만족도의 매개효과는 다중회귀분석을 이용하였으며 직무스트레스 요인, 정신건강, 직무만족도 간의 상관관계는 피어슨의 상관관계 계수를 이용하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자는 총 132명으로 일반적 특성을 살펴보면 남성(57.6%)이 여성(42.4%)보다 많았으며 학력은 고졸(67.4%)이 가장 많았다. 연령별로는 30대(37.1%)가 가장 많았으며, 결혼은 기혼자(84.8%)가 대부분이었다. 자녀는 있다(83.3%)가 대부분이었고, 현재 직장에서의 근무기간은 10년이상(73.5%)이 가장 많았다. 이직할 경험 횟수는 없는 경우(74.2%)가 가장 많았고, 연봉은 5천만원 이상(44.7%)이 가장 많은 것으로 나타났다[Table 1].

일반적으로 고등학교 졸업하고 곧바로 취업을 한 연령대가 높았으며 결혼 후 자녀를 양육하면서 직장을 장기간 동안 근무하여 연봉이 비교적 높은 대상자들이 많았다.

3.2 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스, 정신건강, 직무만족도 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 연령(F=9.888, p=.000), 결혼상태(F=15.932, p=.000), 근무연한(F=11.983, p=.000), 이직횟수(F=20.102, p=.000), 연봉(F=9.804, p=.000)에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 정신건강에는 성별(t=2.695, p=.008), 학력(t=-2.116, p=.036), 연령(F=6.623, p=.000), 결혼상태(F=28.581, p=.000), 자녀상태(t=3.439, p=.001), 근무연한(F=9.221, p=.000), 이직횟수(F=21.722, p=.000), 연봉(F=3.650, p=.014)에 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 또한 직무만족도는 학력(t=3.693, p=.000), 결혼상태(F=11.685, p=.000), 자녀상태(t=-4.054, p=.000), 이직횟수(F=3.884, p=.011)에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다[Table 1].

3.3 대상자의 요인별 직무스트레스 정도

대상자의 직무스트레스 정도는 환산점수로 전체 평균 평점이 44.01±10.66점으로, 요인별로는 직무자율(49.39±13.56)이 가장 높은 점수로 나타났고 직업불안정(48.27±10.18), 직장문화(47.98±17.51), 직무요구(47.51±17.34), 조직체계(47.08±15.27), 보상부적절(42.97±19.66), 관계갈등(38.01±21.31), 물리환경(30.89±21.10)순이었다[Table 2].

3.4 직무스트레스 요인에 따른 정신건강, 직무만족도간의 상관관계

대상자의 직무스트레스 요인에 따른 정신건강, 직무만족도간의 상관관계는 Table 3와 같다. 직무스트레스와 정신건강은 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계(r=.757, p<.01)를 나타냈으며 직무스트레스 요인에는 직무요구(r=.664, p<.01), 직무자율(r=.436, p<.01), 관계갈등(r=.537, p<.01), 직업불안정(r=.335, p<.01), 조직체계(r=.630, p<.01), 보상부적절(r=.676, p<.01), 직장문화(r=.327, p<.01)와 정(+)의 상관관계가 있었다. 직무스트레스와 직무만족도는 통계적으로 부(-)의 상관관계(r=-.241, p<.01)를 나타냈으며 직무스트레스 요인에는 물리환경(r=.333, p<.01)과는 통계적으로 정(+)의 상관관계를 나타내었지만 직무자율(r=-.205, p<.05), 조직체계(r=-.242, p<.01), 보상부적절(r=-.334, p<.01), 직장문화(r=-.460, p<.01)와는 통계적으로 부(-)의 상관관계를 나타내었다[Table 3].

[Table 1] Job stress, mental health, job satisfaction according to general characters of subjects

Characteristics		n(%)	(N=132)		
			Job stress	Mental health	Job satisfaction
			M±SD	M±SD	M±SD
Gender	Man	76(57.5)	2.40±.34	1.88±.82	2.82±.27
	Woman	56(42.4)	2.30±.32	1.56±.39	2.83±.20
	t		1.727	2.695	-.288
	p		.087	.008**	.774
Education	High school graduation	89(67.4)	2.34±.21	1.66±.47	2.88±.25
	College graduation	43(32.6)	2.38±.51	1.92±.99	2.72±.19
	t		-.701	-2.116	3.693
	p		.484	.036*	.000***
Age (years)	< 30	4(3)	2.99±.53	2.96±1.77	2.79±.33
	30 - 39	49(37.1)	2.27±.33	1.54±.45	2.88±.20
	40 - 50	31(23.5)	2.50±.28	1.84±.96	2.77±.29
	50 - 59	48(36.4)	2.30±.27	1.80±.41	2.81±.24
	F		9.888	6.623	1.553
	p		.000***	.000***	.204
Marital status	Unmarried	12(9.1)	2.02±.29	1.18±.13	2.63±.13
	Married	112(84.8)	2.36±.30	1.71±.59	2.87±.24
	etc	8(6.1)	2.80±.30	3.13±.85	2.56±.18
	F		15.932	28.581	11.685
	p		.000***	.000***	.000***
Children	No	22(16.7)	2.43±.57	2.19±1.29	2.64±.20
	Yes	110(83.3)	2.34±.27	1.66±.45	2.86±.24
	t		1.220	3.439	-4.054
	p		.225	.001**	.000***
Career (years)	< A year	4(4)	2.26±.16	1.46±.65	2.94±.51
	1 - 5 year	14(10.6)	2.57±.37	2.31±.96	2.91±.14
	5 - 10 year	17(12.9)	1.98±.17	1.14±.15	2.84±.27
	≥ 10 year	97(73.5)	2.39±.31	1.78±.63	2.81±.24
	F		11.983	9.221	1.111
	p		.000***	.000***	.347
Change job	No	98(74.2)	2.25±.29	1.56±.60	2.80±.26
	1	9(6.8)	2.76±.24	2.03±.35	2.84±.11
	2	3(2.3)	3.05±.67	3.80±1.19	3.24±.32
	≥3	22(16.7)	2.54±.12	2.18±.31	2.88±.07
	F		20.102	21.722	3.884
	p		.000***	.000***	.011*
Annual salary	< 30 million	32(24.2)	2.15±.39	1.44±.81	2.87±.24
	30 million - 40 million	20(15.2)	2.60±.22	2.00±.29	2.89±.16
	40 million - 50 million	21(15.9)	2.47±.33	1.91±1.10	2.83±.24
	≥ 50 million	59(44.7)	2.34±.27	1.76±.44	2.78±.26
	F		9.804	3.650	1.531
	p		.000***	.014*	.210

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

[Table 2] clinical practice stress of subjects

Factors of Job stress	Conversion score M±SD	Reference [*]	
		Man	Woman
Physical environment	30.89±20.10	44.5	50.1
Job demand	47.51±17.34	50.0	58.3
Insufficient job control	49.39±13.56	50.0	58.3
Interpersonal conflict	38.01±20.31	33.3	33.3
Job insecurity	48.27±10.18	50.0	33.3
Organizational injustice	47.08±15.27	50.0	50.0
Lack of rewards	42.97±19.66	55.5	55.5
Occupational climate	47.98±17.51	41.6	41.6
Total	44.01±10.66	48.4	50.0

*KOSS-SF reference

3.5 대상자의 직무스트레스에 따른 정신건강과 직무만족에 대한 가설 검정

1) 제1가설의 검증

[가설1] 직무스트레스는 정신건강에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스 8개 하위 요인이 정신건강에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 적합도를 나타낸 결정계수($R^2=.603$)로 보면 정신건강은 직무스트레스 요인에 의해 60.3%가 설명되고 있으며 추정된 회귀식에 대한 유의성 여부는 통계적으로 유의한 차이($F=23.362, p<.001$)를 보였다(Table 5). 직무스트레스의 각 하위 요인별로는 다른 변수가 회귀설명에 포함되어 있는 경우 직무요구($t=3.502, p<.01$), 관계갈등($t=3.027, p<.01$), 직무불안정($t=2.040, p<.05$)에 유의하게

정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정신건강에 미치는 영향력을 평가한 β 값을 비교해 볼 때 직무요구($\beta =.342$)가 가장 큰 영향을 미치고, 관계갈등($\beta =.280$), 직무불안정($\beta =.145$)순으로 나타났다. 따라서 직무요구, 관계갈등 및 직무불안정 요인과 관련한 직무스트레스가 높을수록 정신건강에 안 좋은 영향을 미친다는 제1가설은 지지되었다(Table 4).

2) 제2가설의 검증

[가설2] 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스 8개 하위 요인이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 적합도를 나타내는 결정계수($R^2=.461$)로 보면 직무만족은 직무스트레스 요인에 의해 46.1%가 설명되고 있으며 통계적으로 매우 유의한 차이($F=13.151, p<.001$)를 나타내었다. 직무스트레스의 각 하위 요인별로 직무만족에 대한 유의성을 검증한 결과에서는 물리환경($t=-4.487, p<.001$), 직무요구($t=-1.992, p<.05$), 직무자율($t=-2.819, p<.01$), 관계갈등($t=-3.728, p<.001$), 보상부적절($t=-2.400, p<.05$), 조직문화($t=-4.890, p<.001$)에 유의하게 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무만족에 미치는 영향력을 평가한 β 값을 비교해 볼 때 보상부적절($\beta =-.480$)이 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로는 관계갈등($\beta =-.402$), 조직문화($\beta =-.380$), 물리환경($\beta =-.324$), 직무요구($\beta =-.227$)순으로 나타났다. 따라서 보상체계, 관계갈등, 조직문화, 물리환경 및 직무요구 요인과 관련된 직무스트레스가 높을수록 직무만족은 유의하게 낮아지므로 제2가설은 지지되었다(Table 4).

[Table 3] The correlation between mental health and job satisfaction according to factor of job stress

Job stress	Mental health	Job satisfaction	Factors of Job stress								
			Pe	Jd	Ijc	Ic	Ji	Oi	Lr	Oc	
Job stress	1										
Mental health	.757**	1									
Job satisfaction	-.241**	-.096	1								
Factors of Job stress	Pe	.315**	.132	.333**	1						
	Jd	.839**	.664**	-.137	.281**	1					
	Ijc	.529**	.436**	-.205*	-.069	.353**	1				
	Ic	.646**	.537**	-.053	.064	.297**	.628**	1			
	Ji	.380**	.335**	-.017	.104	.473**	-.119	-.079	1		
	Oi	.864**	.630**	-.242**	.204*	.578**	.457**	.670**	.124	1	
	Lr	.921**	.676**	-.334**	.215*	.728**	.370**	.514**	.325**	.889**	1
	Oc	.465**	.327**	-.460**	-.030	.331**	.081	.200*	.182*	.258**	.414**

* $p<.05$, ** $p<.01$

Pe : Physical environment, Jd : Job demand, Ijc : Insufficient job control, Ic : Interpersonal conflict, Ji : Job insecurity, Oi : Organizational injustice, Lr : Lack of rewards, Oc : Occupational climate

[Table 4] Multiple regression analysis of related factors on mental health according to job stress of subjects

Dep. Var.	Ind. Var.	B ¹⁾	β ²⁾	t	p	R ²	Adj. R ²	F	p
Mental health	(Constant)	-15.308		-9.51	.343				
	Pe	-.055	-.034	-.546	.586				
	Jd	.641	.342	3.502	.001**				
	Ijc	.167	.070	.863	.390				
	Ic	.448	.280	3.027	.003**	.603	.577	23.362	.000***
	Ji	.463	.145	2.040	.043*				
	Oi	.146	.069	.423	.673				
	Lr	.222	.135	.784	.435				
	Oc	.095	.051	.769	.443				
Job satisfaction	(constant)	55.471		21.846	.000				
	Pe	-.071	-.324	-4.487	.000***				
	Jd	-.057	-.227	-1.992	.049*				
	Ijc	-.086	-.265	-2.819	.006**				
	Ic	-.087	-.402	-3.728	.000***	.461	.426	13.151	.000***
	Ji	.033	.076	.920	.359				
	Oi	-.021	-.072	-.383	.702				
	Lr	-.107	-.480	-2.400	.018*				
	Oc	-.095	-.380	-4.890	.000***				

주: 1) Nonstandardized Coefficient 2) Standardized Coefficient 3) *p<.05 **p<.01 ***p<.001

Pe : Physical environment, Jd : Job demand, Ijc : Insufficient job control, Ic : Interpersonal conflict,

Ji : Job insecurity, Oi : Organizational injustice, Lr : Lack of rewards, Oc : Occupational climate

[Table 5] Simple regression analysis between mental health and job satisfaction

Dep. Var.	Ind. Var.	B ¹⁾	β ²⁾	t	p	R ²	Adjusted R ²	F	p
Job satisfaction	(Constant)	51.940		49.844	.000	.009	.002	1.216	.272
	Mental health	-.013	-.096	-1.103	.272				

주:1) Nonstandardized Coefficient 2) Standardized Coefficient 3) *p<.05 **p<.01 ***p<.001

2) 제3가설의 검증

[가설3] 정신건강은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

정신건강이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 정신건강은 직무만족에 유의한 차이(F=1.216, p=.272)를 나타내지 않았다. 이것은 정신건강의 신체화, 우울, 불안수준이 개인에 따라 양상이 달라짐을 의미한다. 따라서 정신건강은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라는 제3가설은 기각되었다 [Table 5].

4. 논의

본 연구의 대상은 강원도 내 금융종사자들로 협조 가

능성과 연구대상자의 수를 고려하여 임의로 선정하였다. 비교적 규모가 작은 사업장은 체계적으로 배제되었고 기관 외에서 종사하는 영업 인력은 충분히 포함되지 못하였을 가능성이 있다. 금융종사자들은 타 대규모 보험사나 증권사들과 비로해 볼 때 상대적으로 경쟁력이 낮고 안정성이 떨어지므로 직무스트레스 요인들이 더 높을 가능성이 있다[10].

직무스트레스 요인은 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화연구를 통해 개발된 측정도구를 사용하였다[11]. 이 도구의 직무스트레스 요인을 구성하는 하위 영역의 일부는 신뢰도가 0.6미만의 문항을 제외한 후 총점만을 분석에 이용하였다. 직무스트레스는 일반적 특성에서 연령, 결혼상태, 근무연한, 이직횟수, 연봉에 유의한 차이를 보였다. 30세미만과 기혼자인 경우 직무스트

레스 요인이 가장 높은 것으로 나타난 것으로 보면 사회 초보생인 20대가 물리적 환경변화에 따른 역할갈등과 역할 모호성 등이 스트레스 요인으로 가장 큰 영향을 준 것으로 사려 된다. 또한 기혼자가 미혼자보다 직무스트레스 요인이 다소 높은 것은 타인의 책임감과 부담감을 가지게 되는 특성요인에 의한 것으로 보인다. 이런 결과는 근무연한이 짧은 사회초보생인 경우 역할 모호성이 높고 역할갈등, 타인의 책임 등 개인적 특성에서 볼 때 스트레스 요인이 가장 높게 나타난 Wild[12], Kook[13]의 연구 결과와 유사하다. 정신건강 수준은 이직과 결혼상태인 경우가 정신건강에 불량을 보였다. 특히 2번 이상의 이직과 이혼이나 재혼으로 인하여 정신건강 수준에 영향을 미쳤다. 이것은 반복되는 이직과 정착되지 않은 결혼생활이 직장생활과 정신건강에 악영향을 준 것으로 보인다. 본 연구와 비교하기는 어렵지만 민간 경비원을 대상으로 한 경우 직장에서의 불안정한 정신건강으로 인하여 우울증, 대인기피증, 직무에서도 수동적인 태도를 보인 Shim[14]의 보고에서도 비슷한 양상을 보였다. 직무스트레스는 정신건강에 영향을 미치는데 직무영역의 불확실성으로 피곤함, 압박감, 긴장감등의 심리적 반응을 유발한다고 보고 있다[15]. 또한 직장에서는 직무역할 내용, 낮은 사회적지지, 취약한 인간관계등과 관련된 직무스트레스원이 직무과다보다 우울증상에 더 위험한 인자라고 보고하고 있어[16], 본 연구에서는 직무스트레스가 정신건강과의 관련성을 입증해주고 있다.

한편, 직무스트레스로 인한 직무만족도는 교육수준이 높을수록 결혼 상태와 이직정도에 따라 유의한 차이를 보였다. 이는 학력수준이 높으면 원하는 직장선택과 직무만족도도 높을 것이고, 학력이 낮으면 반대의 결과를 가져올 것이다. 이직 횟수는 원하는 직장을 선택하고자 하는 요구와도 밀접한 연관이 있을 것으로 보인다. Lee[17]의 연구에서는 이직의도를 감소시키고 직무만족도를 높이기 위해서는 작업환경의 질을 높여야한다고 하였다. 또한 직원의 직무 불만족을 파악하여 해결 할 수 있도록 하여 조직의 생산성을 극대화함은 물론 경영 관리자는 이직성향을 효과적으로 관리 할 수 있는 인사정책을 마련하여 직장생활의 직무 만족도를 높여야 한다고 강조했다. Song[18]의 연구에서도 직장인의 직무만족도가 높은 사업장일수록 이직률이 낮았고, 승진의 기회, 성취감의 만족과 같은 동기요인과의 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그러므로 직장생활에서의 직무스트레스 요인에 따른 정신건강과 직무만족에 긍정적인 의미를 부여하기 위해서는 문제 중심적 대처 전략들을 분석하여 원인들을 규명한 후 이를 해결하기 위해 적합한 대안을 선택하고 행동에 옮겨야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 강원도 내 금융종사자들을 대상으로 직무스트레스 정도를 살펴보고, 정신건강과 직무만족도에 미치는 영향요인을 파악하고 이들 상호간의 상관관계를 알아 보았다. 본 연구의 결론은 다음과 같이 요약될 수 있다.

대상자의 결혼 상태와 이직횟수는 직무스트레스, 정신건강, 직무만족에 모두 영향을 주었다.

대상자의 직무스트레스는 낮을수록 정신건강이 양호하였으며 직무에는 긍정적으로 만족하였다.

본 연구의 결과를 바탕으로 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 금융권종사자들의 직무스트레스를 완화할 수 있는 방안으로 다양한 관점의 연구가 필요하다. 둘째, 금융권종사자들의 정신건강을 측정함에 있어 내부고객 및 외부고객을 대상으로 하는 모든 업무종사자들에게 적용할 필요가 있다. 셋째, 금융종사자들의 직무만족에 긍정적인 의미를 부여하기 위해서는 금융환경 및 더 나은 서비스를 제공하기위한 간호중재가 필요하다.

References

- [1] Choi, C. h. "The Impact of Organizational Social Capital and Job Stressors on the Psychosocial Well-being among Employees of Secondary Financial Companies Advisor," A master's thesis, Chosun University, 2011.
- [2] Park, S. J., Choe, H. J. "The Influence of the Role Ambiguity, Role Conflict, and Self-efficacy on Job Attitude of Bankers in Busan," Korean Academy of Human Resource Management, pp.79-94, 2006.
- [3] Park, S. J. "Study on the Stress of Medical Social Workers and the Effect of Management Strategy on Satisfaction in the Work," A master's thesis, Seoul Women's University, 2004.
- [4] Kim, J. H. "A Study on Factors of Affecting the Job Stress and Satisfaction of healthy family workers," A master's thesis, Hamam University, 2011.
- [5] Lee, J. d. "Validity for complement in the area of emotional stress of Korean Occupational Stress Scale," A master's thesis, ChungAng University, 2011.
- [6] Yu, K. Y. et al. "Association between Job Stress and mental health among Workers in a Large Company," Korean Industrial Hygiene Association Journal, Vol.21(3), 2011.
- [7] No, D. Y. "The Effect of sports center employee communication on job performance and job satisfaction,"

- A master's thesis, Yongin University, 2000.
- [8] Jeong, S. J. "Influence of job stress upon job satisfaction," A master's thesis, Yongin University, 2002.
- [9] Yang, E. K. "The study on Job stress of workers, job satisfaction and turnover intention," A master's thesis, Korea University, 2010.
- [10] Choi, C. h. "The Impact of Organizational Social Capital and Job Stressors on the Psychosocial Well-being among Employees of Secondary Financial Companies," A Doctoral Dissertation, Chosun University, 2011.
- [11] Chang, S. J. et al. "Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees," The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, Vol.17(4), 2005
- [12] Wild, R. "Job Needs, Job Satisfaction and Job Behavior of Manual Worker," Journal of Applide psychology, pp.157-162, 1969.
- [13] Kook, H. Y. "A Study on Effect of the Job Stress and Job Satisfaction of Hotel Employees," A master's thesis, AnYang University, 2008.
- [14] Shim, J. S. "A Study on the Relationship between the Job Stress of the Private Security Guards, Mental Health and Stress-Coping," Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology. Vol.23(4), pp.733-754, 2010.
- [15] Schuler, R. S. "Definition and conception of stress in organization," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.25, pp.184-215, 1980.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90063-X](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(80)90063-X)
- [16] Billings, A. G., Moos. R. H. "Work stress and the stress-buffering roles of work and family resources," J Occup Behav. Vol.3, pp.215-232, 1982.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030030303>
- [17] Lee, S. W. "A study on the Influence of Job Satisfaction and Turnover Intention on Perceived Job Stress of Casino Dealer," A master's thesis, Sungwha University, 2010.
- [18] Song, B. S. "the research on the influence of job stress on job satisfaction and turnover intention," A Doctoral dissertation, Kyunghee University, 1996.

한 상 영(Sang-Young Han)

[정회원]



- 2011년 8월 : 중앙대학교 간호학 박사
- 2006년 3월 ~ 현재 : 강원관광대학교 간호과교수

<관심분야>

모성간호, 아동간호, 노인간호