

동일한 기업의 국내 한국인 직원과 해외 현지인 직원 간의 직무 스트레스 원인 및 스트레스 수준 비교 연구

김정은 (가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학과)¹⁾ 정승철 (가톨릭대학교 심리학과 교수)²⁾

국 문 요 약

본 연구는 동일 기업의 국내 직원과 중국 지사의 중국인 직원들을 대상으로 직무스트레스 요인의 종류와 스트레스 수준이 어떻게 다른지를 확인하고자 하였으며 연구 결과는 다음과 같다. 직무스트레스 관련 주요 원인에서 유의한 차이가 검증되었는데, 한국 직원은 중국 직원보다 경계 및 집단 갈등, 감독 및 평가, 역할과부하, 과제특성, 인구통계학적 특성으로 인한 스트레스 요인을 더 크게 지각한 반면, 중국 직원은 한국 직원보다 역할갈등 및 역할보호성, 가정으로 인한 스트레스 요인을 더 크게 지각하였다. 스트레스 수준에서는 불안, 우울, 신체적 징후 등에서 전반적으로 한국 직원이 중국 직원보다 더 높은 점수를 보였으며, 특히 불안과 우울 차원의 점수는 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스 요인이 직무스트레스 정도에 미치는 영향에 있어서, 한국인 직원의 경우는 감독 및 평가, 의사결정 및 책임, 가정 요인이 유의미하게 나타난 반면, 중국인 직원의 경우는 가정, 사회적 지원, 인구통계학적 요인이 유의미하게 나타났다. 본 연구의 시사점과 제한점, 그리고 향후 연구 과제에 대해서 논의하였다.

■ 중심어: 직무스트레스 원인, 직무스트레스 결과, 불안, 우울, 문화적 차이, 해외진출 기업

I. 서 론

직무스트레스는 잠재적으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스 요인과 직무요건이 근로자의 능력이나 자원, 바램과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응을 포함하는 포괄적인 개념이다(KOSHA, 2005). 최근 경영 환경은 성과주의 확산에 따른 성과에 대한 압박감 증대, 고용 불안감 심화, 조직 내 상하 및 동료 간의 대인 관계의 변화 등으로 인해 점점 더 스트레스 요인이 늘어나는 상황으로 변하고 있다. 현대의 근로자는 깨어있는 시간의 약 50%를 직장에서 보내는 만큼, 직무스트레스가 일상 중 느끼는 스트레스에서 차지하는 비중은 매우 크며, 직무스트레스에 대한 관심이 증가하고 있다. 우리나라와 지리적으로 문화적으로 가까운 이유로 국내 기업들이 많이 진출해 있는 중국에서도 직무스트레스와 관련된 이슈가 점차 부각되고 있다. 2010년

1)제1저자: 가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학과, phidomz@naver.com

2)교신저자: 가톨릭대학교 심리학과 교수, parisjung@catholic.ac.kr

· 투고일: 2018-09-15 · 수정일: 2018-11-08 · 게재확정일: 2018-12-11

말 한국수출입은행 통계를 기준으로 중국에 진출한 한국 기업의 수는 약 21,016 개인 것으로 나타났다. 하지만 중국에 진출한 한국 기업들 중에서 상당수는 현지의 사회적 및 문화적 특성이나 기업 내부의 조직관계에 대한 이해와 정보의 부족으로 인하여 높은 이직률, 종업원의 책임감과 직업의식 부족, 노사갈등 문제 등 여러 가지 어려움을 겪고 있다(장영, 2010). 2010년에는 대만계 기업인 팍스콘에서 13명의 젊은 노동자들이 5개월에 걸쳐 연이어 자살을 시도하였고, 그 중에서 11명이 목숨을 잃은 사건이 발생하였으며, 이어서 발생한 공공업체와 외자계 기업의 잇따른 파업들은 중국 노동자들의 심리와 정서에 상당한 영향을 미치고 있다(강진구, 2012). 대도시 주민들을 대상으로 중국 중화약회 제10차 정신의학회가 실시한 조사에 따르면, 2010년 기준으로 15세 이상 조사 대상자 중에서 정신질환 발병률이 약 17%이며, 우울증이 5%(약 6,000만명), 불안신경증이 5%, 약물 및 알코올 중독증이 약 5%이다. 우울증에까지 이르지 않지만 일상생활에서 심각한 불안과 답답함, 스트레스를 경험하고 있는 중국인들은 훨씬 많을 것으로 파악된다. 세계 최대 사무공간 컨설팅 그룹 리저스(Regus)가 2011년 전 세계 80개국 1만6,000명의 직장인을 대상으로 실시한 조사에서 '스트레스가 작년보다 심해졌다'고 답한 중국인이 75%로 나타나서 전체 1위를 기록했다. 이는 세계 평균치인 48%를 웃도는 수치로, 특히 베이징, 상하이 등 대도시 주민들이 과중한 업무 스트레스에 시달리고 있는 것으로 조사됐다.

한국 기업의 경영자들은 중국이 한국과 같은 유교 문화권이다 지리적으로 가깝다는 이유로 사람 관리도 비슷할 것이라는 막연한 기대를 가지는 경우가 있다. 그러나 중국과 한국은 많은 점에서 다르다는 점을 인식해야 한다. 중국은 수십 년 동안 사회주의 통제 경제체제 속에서 살아왔고, 개인의 조직관도 우리와 많은 차이가 있다(강진구, 2012). 이는 한국 기업들이 중국 근로자들의 직무스트레스를 관리하는 데에 있어서, 문화적 차이를 이해하면서 한국 기업들과는 차별화된 접근이 필요함을 시사한다. 최근 조직과 사업이 복잡하고 빠른 환경 변화에 대응하며 경쟁력을 확보하기 위해 많은 노력을 기울이고 있는 가운데, 직무스트레스의 효과적인 관리가 더욱 중요해지고 있다. 본 연구에서는 서로 다른 직무스트레스의 요인 및 직무스트레스 결과의 한국 직원과 중국 직원 간 차이를 확인하고, 각 문화별로 직무스트레스의 수준에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 확인하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 시대적 흐름

직무스트레스란 조직구성원이 수행하는 직무와 관련된 스트레스로서, 조직의 직무 차원에서 생기는 스트레스라는 점에서 일반 스트레스보다는 좀 더 구체적이고 한정적이라고 할 수 있다(박혜운, 2005). 미국 질병통제관리국 산하 산업안전 보건 연구원(National Institute for Occupational Safety and Health: NIOSH, 1999)에서는 직무스트레스를 "직무상 발생하는 요구사항이 근로자의 역량, 자원, 욕구와 부합하지 않을 때 발생하는 신체적·정서적 유해한 반응"이라고 정의하고 있다. 스트레스가 여러 학문 분야에서 연구되어 다양한 의미로 해석되었기 때문에 직무스트레스 또한 다양한 개념으로 인식되고 있는데, 학자들은 자신의 관점에 따라 직무스트레스를 개인에게 영향을 미치는 외부의 힘을 나타내는 자극(stimulus)의 개념으로 보기도 하고, 외부환경에 대한 개인의 심리적·생리적 반응(response)으로 정의하기도 하며, 개인이 자기 주변의 내부, 외부 환경을 어떻게 지각하고 평가하는가 하는 상호작용(stimulus-response interaction)으로 보기도 한다(정동화, 2010).

직무스트레스 요인은 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 유발 원인을 의미한다(Hellriegel et al., 1986). 직무스트레스 유발 요인에 대해 McGrath(1976)는 과업요인(과업난이도, 과업모호성, 과업량), 역할요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과부하), 사회적 상황요인(대인관계)으로 구분하였고, Cooper and Marshall(1976)은 조직의 역할, 경력개발, 대인관계, 조직구조, 그리고 조직 환경의 5가지로 범주화했다. Ivancevich and Matteson(1980)은 직무스트레스 유발요인을 물리적 환경, 개인적 수준(역할과 경력개발

변수의 혼합), 집단수준(주로 관계에 근거), 조직수준(분위기, 구조, 직무설계, 그리고 과업특성을 혼합), 조직 외적 요인의 5가지의 범주로 나누었다. Schuler(1980)는 스트레스 유발요인을 역할특성, 과업특성, 리더의 작용, 상호간의 상태, 구조적 특성, 그리고 물리적 상태를 포함하는 조직적 특질로 보고 있다.

2.2 직무스트레스의 개인적 및 조직적 결과

직무스트레스의 결과는 크게 개인에게 영향을 주는 개인적 결과와 조직에게 영향을 미치는 조직적 결과로 구분할 수 있다. 개인은 직무 스트레스에 단기, 중기, 장기간 노출됨에 따라 생리적, 심리적, 행동적 증상이 나타나게 된다(강동목 등, 2005). 신체가 어떤 변화를 처음 경험하였을 때에는 호흡수 증가, 혈압상승, 동공팽창, 근육수축 등의 육체적 현상이 먼저 나타나고 이것이 근심, 걱정, 불안으로 발전하게 된다. 단기적으로는 만성적인 두통, 심장박동의 증가, 혈중 콜레스테롤 농도 증가, 저혈압, 호흡곤란 등을 경험하고, 장기적으로는 스트레스가 위궤양, 당뇨병, 암, 간경화, 폐병, 고혈압, 관상 심장병을 유발시키게 된다(Selye, 1975). 또한 스트레스를 겪으면 부정주의, 싫증, 불만족, 성급함, 사소한 일에 대한 분노, 박해를 받는다는 느낌, 무관심, 체면, 공상, 망상, 집중력 상실, 꾸물거림, 의사결정 장애, 누구를 믿어야 할지 모르거나, 의무나 역할에 대한 심리적 혼란, 불명확성에 대한 불안, 타인에 대한 오판, 새롭거나 특이한 상황을 제대로 인식하고 처리하지 못하는 경향 등 다양한 심리적 증세를 경험한다(강동목 등, 2005). 그리고 행동과 관련된 스트레스 반응으로는 흡연, 음주량 증가, 약물중독, 공격 행동 등이 있다(손성락, 2011). 직무스트레스의 조직에 대한 영향으로는 성과의 감소, 생산성 저하, 불량률 증가, 품질저하, 산업재해 발생 등으로 인하여 조직의 수익성에 직·간접적인 비용 손실(안가영, 2003)과 결근율과 이직율 등의 철회행동의 증가(Cooper and Marshall, 1978) 등으로 인해서 조직의 성과와 효율성이 감소하는 결과를 초래할 수 있다.

2.3 조직문화와 직무스트레스

Dextras-Gauthier et al.(2012)에 따르면, 조직을 지배하는 조직의 문화는 조직 내의 작업 관련 환경적인 측면을 규정하게 되고, 결과적으로 이러한 환경적인 조건들이 직무스트레스를 통하여 정신적인 건강에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 국가 간 비교 문화적 요인 역시 기업문화와 직무스트레스에 영향을 줄 수 있다. 예를 들면 일본사회의 전통적인 집단주의와 사무라이 무사도정신, 옛날 봉건사회의 역사적 배경은 일본기업의 집단주의와 온정 그리고 신뢰와 충성심을 강조하는 문화적 특징을 잘 설명해 준다. 반면에 미국사회의 개인주의와 인권존중 그리고 자유경쟁을 중시하는 전통적 가치관은 미국기업의 능력주의와 성취지향성 그리고 교섭에 의한 보상제도에 직접적으로 반영되고 있다. 이와 같이 정치, 경제, 법규, 이해관계자, 기술 등 사회문화요소는 기업체의 상위시스템으로서 기업체의 행동과 기업문화형성에 많은 영향을 준다.

기존 연구에 따르면(강동목 등, 2005 ; 하미나 등, 2001), 한국 근로자의 스트레스 원인은 한국적인 문화, 가치, 조직구조 속에서 나타나는 현상과 여타 자본주의 사회와 마찬가지로 작업환경, 근로조건, 사회심리적 요인 등의 공통적인 부분이 있었으나, 관계갈등과 집단주의적, 지역주의적, 혈연주의적인 직장문화, 그리고 성차별 등의 스트레스 요인이 한국적인 상황에서 특이하게 나타나거나 그 정도가 심각하게 부각되었다. 이러한 한국의 특수한 문화는 기업의 문화에 영향을 미치게 되었고, 한국의 기업 문화는 신념과 감정, 사람과 사람의 관계를 중시하지만(장영, 2010), 중국의 기업 문화는 금전관계에 있어서는 매우 철저하게 따지고 계산하는 경향을 보여주며, 개인별로 차등화 된 고용계약 제도가 다른 어느 아시아 국가보다도 빠른 속도로 확산, 정착되고 있어서(김기태, 2005), 한국 기업과 중국 기업 간에는 이러한 차이에 의해서 주된 직무스트레스 요인들과 결과들이 달라질 수 있다. 직무스트레스는 직무스트레스의 다양한 원인들에 의해서 개인 및 조직이 부정적인 영향을 받게 되고, 이러한 과정에서 조직문화와 조직을 둘러싼 그 나라의 문화에 따라서 개인 및 조직에 대한 영향의

차이가 있음을 알 수 있다.

2.4 한국과 중국의 기업문화

한국과 중국의 기업문화는 공통점과 차이점을 모두 가지고 있다. 두 나라 모두 동양적인 유교사상의 영향을 받아 가부장적 권위주의와 인화주의라는 유교적 전통가치를 가지고 있다. 또한 국가의 핵심기업인 한국의 대기업과 중국의 국영기업 모두 정부주도의 경제정책에 따라 성장해 왔다는 점이 비슷하다. 그러나 근대에 들어 서로 다른 정치적, 사회적, 문화적 변화를 겪으면서 서로 간의 차이점이 나타나게 되었다. 한국과 중국 기업문화의 차이점은 크게 두 가지를 들 수 있다. 첫째, 한국 기업이 하나의 가족임을 표방하는 문화적 특성을 가지고 있고, 직원들이 회사에 대한 강한 소속감과 주인의식을 가져야 한다는 것을 강조하는 반면, 중국인들에게 회사는 월급을 받고 자기 능력을 키우는 곳으로 인식된다. 중국은 사회주의적 변혁을 통해 유교적인 봉건질서를 근본적으로 해체하였으며, 그 결과 중국에서는 성차별, 연령과 지위의 고하 등에 따른 엄격한 상하질서를 강조하는 위계적 문화가 크게 약화되었다. 중국에서도 판시를 중요시하는 것은 사실이지만 한국의 혈연·지연·학연을 포함하는 선천적인 인맥과 달리 후천적인 사림을 상대적으로 더 중요시한다. 한국은 집단을 중심으로 뭉치는 경향이 강하게 나타나는 데 비해, 중국은 각 개인이 하나하나의 독립된 개체에 가까우며 보통 일대일 관계를 통해 서로 연결된다. 둘째, 중국기업은 사회주의 기업으로 기업 경영의 계획이 국민경제적 차원에서 이루어진다. 조직구조적인 측면에서 한국기업의 의사결정은 상위계층에 집중되어 있고 집권화 및 수직적 계층화의 조직구조 특성을 갖고 있지만, 중국 기업의 조직구조는 복잡성, 공식화, 집권화의 정도가 높고, 과업이 일상적이며, 정형화된 행동에 익숙하고 새로운 상황에 대응하는 속도가 느린 관료제적 기계적 구조로 자유성과 융통성이 낮은 특징을 보인다.

Ⅲ. 연구문제 및 가설

3.1 연구문제 및 가설

탁진국과 이강숙(2001)은 사무직 종업원을 관리자와 사원의 두 집단으로 구분하여 직급의 차이에 따라서 직무스트레스 요인에서 어떠한 차이가 있는지를 분석하였으며, 관리자 집단은 역할과다, 직무불안정, 그리고 일-가족갈등을 주요한 직무 스트레스 요인으로 지각한 반면, 사원 집단은 역할 갈등, 작성불일치, 의사결정참여, 그리고 승진문제를 주요한 직무스트레스 요인으로 지각한다는 것을 보여 주었다. 안가영(2003)은 지방자치단체 공무원을 대상으로 한 연구에서 역할관련요인이 생활관련 요인, 분위기 요인, 경력개발 요인보다 가장 스트레스 요인으로 지각된다는 것을 보여주었으며, 인구통계학적(성별, 연령, 학력, 결혼여부, 직급, 근무년수)에 따라 지각하는 직무스트레스 요인, 직무스트레스 결과, 직무만족이 상이하다는 것을 보여주었다.

한국과 중국의 근로자를 대상으로 비교한 연구에서는 직무스트레스 요인별로 직무만족에 미치는 영향의 수준이 한국과 중국 양국 간에 큰 차이를 보였는데, 근무환경은 중국보다는 한국에서 직무만족에 더 큰 영향을 미치고, 보상은 중국에서 보다 중요하게 인식되는 것으로 나타났다. 또한 자율성의 경우 중국기업에 있어서는 직무만족과 상관관계가 없는 것으로 나타났다(원안, 2010).

이상의 선행연구들을 종합하면, 직무 환경, 문화적 배경, 혹은 직원들의 특성 차이 등에 의해서 인식되는 직무스트레스 요인 및 스트레스 결과의 차이가 있으며, 직무 스트레스 요인들이 유발하는 정신적, 신체적 결과가 상이하다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 다소 탐색적인 가설을 제시할 수 있다.

가설1: 한국과 중국의 기업의 직원들이 지각하는 직무스트레스 요인은 서로 다른 결과를 보일 것이다.

가설2: 한국과 중국의 기업의 직원들이 느끼는 직무스트레스 결과는 서로 다른 양상을 보일 것이다.

가설3: 한국과 중국의 기업의 직원들의 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향이 서로 다를 것이다.

IV. 연구방법

4.1 연구 대상

본 연구를 위하여 중국에 지사가 있는 한국 대기업을 대상으로 연구를 진행하였다. 만약 기업을 다르게 한다면 두 국가 간의 문화적인 차이 이외에도 기업문화 등과 같은 다양한 변인들이 영향을 미칠 수 있기 때문에, 본 연구에서는 같은 기업에서 근무하고 있지만, 서로 다른 국가에서 일하고 있는 서로 다른 국적의 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 온라인 설문을 통하여 진행되었으며, 전체 조사 대상 493명 중 248명이 응답하여 50.3%의 응답률을 보였다. 국내 근무 한국인 141명, 중국 근무 중국인 107명의 표본을 사용하였다. 업무 특성상 30대가 가장 많은 49%를 차지하고 있으며, 그 다음이 20대 36.9%, 40대가 13.7%를 차지하고 있다. 경리·회계·자금, 인사·총무·노무, 연구개발 등 다양한 부서에서 일하는 사람들에게 동일한 검사가 실시되었으며, 인사·총무·노무에 근무하는 사람의 비중이 26.9%로 가장 많았으며, 뒤이어 생산·제조에 일하는 사람의 비중이 17.7%, 연구개발 13.3%등이 나타났다. 이 외에도 모집된 사람들의 근무기간과 성별에 대한 인구통계학적 특성이 표1에 제시되어 있다.

<표1> 조사 대상자들의 인구통계학적 특성

변인	구분	빈도	비율(%)	변인	구분	빈도	비율(%)	변인	구분	빈도	비율(%)
국적	한국	141	56.9	직무 유형	경리,회계,자금	8	3.2	근무 기간	5년미만	109	44.0
	중국	107	43.1		인사,총무,노무	67	27.0		6-10년	73	29.4
	합계	248	100		기획,감사	14	5.6		11-15년	34	13.7
성별	남자	156	62.9		영업관리	22	8.9		16-20년	28	11.3
	여자	91	36.7		판매,판촉,서비스	25	10.1		21-25년	3	1.2
	합계	248	100		연구개발	33	13.3		26-30년	1	0.4
연령	20-30세	92	37.1		전산,컴퓨터	9	3.6		합계	248	100
	31-40세	122	49.2		생산,제조	44	17.7				
	41-50세	34	13.7		기타	26	10.5				
	합계	248	100		합계	248	100				

4.2 측정도구

본 연구는 국내의 연구에서 사용되는 문항을 국내 한국인 직원과 중국의 중국인 직원을 대상으로 사용하기 위해서 중국어로 번역된 설문 문항이 필요하였다. 중국어 설문 문항은 이중 언어를 모국어 수준으로 구사하는 외부 전문가가 번안하고 연구자가 연구목적에 맞게 검토·수정한 후 중국 인사교육 담당자에게 검수 받는 과정을 통해서 확정하였다.

4.2.1 직무스트레스 요인

이종목이 1988년에 개발한 척도로 총 81개 문항, 5개 영역, 15개 하위영역으로 구성되어 있다. 이번 연구에

서는 5개 영역, 15개 하위영역별 구체적인 구성요인 중 10개의 하위요인을 이용하여 총 56개 문항만을 사용하였다. 본 설문에서 사용한 10개의 설문 항목은 경계 및 집단갈등요인 5문항, 감독 및 평가요인 5문항, 의사결정 및 책임요인 10문항, 역할 갈등 및 역할 모호성 요인 9문항, 역할 과부하요인 6문항, 과제특성요인 4문항, 가정요인문항 5문항, 사회적 지원요인 3문항, 욕구 및 가치요인 5문항, 인구통계학적 특성요인 4문항을 사용하였다. 이번 연구에서는 연구의 결과 분석 시, 신뢰도가 떨어지고 요인분석에서 요인으로 묶이지 못하는 스트레스요인 1번분항, 스트레스요인 39번 문항, 스트레스요인 52번 문항, 스트레스요인 56번 문항을 제외하고 결과 분석을 실시하였다. 문항에 대한 응답은 5점 Likert척도를 사용 하였다. 스트레스 요인의 Cronbach's Alpha 계수는 하위항목별로 경계 및 집단갈등 요인은 .718, 감독 및 평가요인은 .794, 의사결정 및 책임요인은 .915, 역할 갈등 및 역할 모호성요인은 .879, 역할과부하 요인은 .810, 과제특성요인은 .807, 가정요인은 .736, 사회적 지원요인은 .734, 욕구 및 가치요인 .509, 인구통계학적 요인 .619로 나타났으며, 이들 결과는 욕구 및 가치요인의 경우는 다소 신뢰도 계수가 낮지만, 나머지 요인들의 신뢰도 계수는 충분한 수준을 보여주는 것으로 이해할 수 있다.

4.2.2 스트레스 정도

스트레스 정도는 불안, 우울, 신체적 징후를 사용하여 측정하였다. 불안, 우울, 신체적 징후는 탁진국, 이강숙, 홍현숙(2002)이 개발한 문항들 중 서동미(2009)가 사용한 요인 부하량이 높은 25개 문항인 불안 7문항, 우울 6문항, 신체적 징후 12문항을 사용하였다. 이번 연구에서는 연구의 결과 분석 시, 신뢰도가 떨어지고 요인 분석에서 요인으로 묶이지 못하는 스트레스정도 5번문항, 스트레스정도 6번문항, 스트레스정도 7번문항, 스트레스정도 13번문항을 제외하고 결과 분석을 실시하였다. 문항에 대한 응답은 5점 Likert척도를 사용 하였다. 스트레스정도의 Cronbach's Alpha계수는 하위항목별로 불안은 .843, 우울은 .865, 신체적 징후는 .933인 것으로 나타났다.

<표 2> 직무스트레스 요인과 스트레스 정도 변인의 신뢰도

직무스트레스 요인	Cronbach's Alpha	스트레스 정도	Cronbach's Alpha
경계 및 집단갈등	0.718	불안	0.843
감독 및 평가	0.794	우울	0.865
의사결정 및 책임	0.915	신체적 징후	0.933
역할 갈등 및 역할 모호성	0.879		
역할 과부하	0.810		
과제특성	0.807		
가정	0.736		
사회적 지원	0.734		
욕구 및 가치	0.509		
인구통계학적 요인	0.619		

4.3 분석방법

본 연구에서 자료 분석은 SPSS 21을 활용하였으며, 한국인의 결과와 중국인의 결과를 비교하기 위해서 서로 다른 집단 간의 차이를 검증하는 독립표본 T-검증을 실시하였다. 또한 직무스트레스 요인이 직무스트레스의 결과인 스트레스 정도에 미치는 영향의 분석을 위해서 회귀분석을 실시하였다.

V. 연구결과

5.1 직무스트레스 요인의 차이 분석

<표 3> 직무스트레스 요인에 나타난 한국과 중국의 차이

		한국		중국		p
		평균	표준편차	평균	표준편차	
직무 스트레스 요인	경계 및 집단갈등	3.65	.56	3.05	.54	.000***
	감독 및 평가	2.78	.69	2.57	.78	.035*
	의사결정 및 책임	2.41	.74	2.23	.68	.068
	역할 갈등 및 역할 모호성	3.02	.68	3.22	.65	.036*
	역할 과부하	3.14	.67	2.94	.59	.022*
	과제특성	2.74	.59	2.58	.47	.044*
	가정	1.93	.60	2.18	.64	.004**
	사회적 지원	3.63	.68	3.82	.68	.051
	욕구 및 가치	3.89	.42	3.92	.46	.69
	인구통계학적 요인	2.27	.75	1.79	.63	.000***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표3은 직무스트레스의 요인 10가지에서의 한국과 중국의 집단 간 차이를 나타낸다. 10가지의 직무스트레스 요인 중 욕구 및 가치 항목과 사회적 지원 항목을 제외하고는 모두 유의미한 차이를 보였으며, 한국인 직원과 중국인 직원이 각각 스트레스를 받는 요인이 서로 다르다는 사실을 확인할 수 있다. 좀 더 상세하게 살펴보면, 한국은 중국보다 경계 및 집단갈등, 감독 및 평가, 역할과부하, 과제특성, 인구통계학적 특성으로 인한 스트레스요인을 더 크게 지각하고, 반면 중국은 역할 갈등 및 역할모호성, 가정으로 인한 스트레스요인을 한국보다 더 크게 지각한다고 볼 수 있다.

5.2 스트레스 정도의 차이 분석

스트레스의 결과라고 할 수 있는 스트레스 정도의 3가지 차원에서 한국과 중국의 집단 간 차이를 확인한 결과는 표4와 같다. 스트레스 정도를 나타내는 3가지 항목 중에서 신체적 징후 항목을 제외하고는 모두 유의미한 차이를 보였다. 이를 통해 한국과 중국이 각각 스트레스를 어떤 유형으로 어느 정도 받느냐가 다르다는 사실을 도출해 낼 수 있었다. 전반적으로 한국이 중국보다 스트레스 정도가 높았고, 좀 더 세부적으로는 스트레스 정도 하위 항목에서 살펴보아도 있어서 한국은 중국보다 불안, 우울 정도가 높게 나타났다.

<표4> 직무스트레스 정도에 나타난 한국과 중국의 차이

		한국		중국		p
		평균	표준편차	평균	표준편차	
직무 스트레스 정도	불안	2.99	.86	2.48	.72	.000***
	우울	2.37	.77	2.01	.67	.001**
	신체적 징후	2.05	.76	1.97	.69	.428

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

5.3 스트레스 요인이 스트레스 정도에 미치는 영향의 차이 분석

직무스트레스 요인이 직무스트레스 정도에 미치는 영향에 대해서 한국과 중국 직원을 구분하여 분석한 결과, 서로 상이한 결과를 보였다. 세부적으로 보면, 한국인 직원의 경우는 감독 및 평가, 의사결정 및 책임, 가정 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 중국인 직원의 경우는 가정, 사회적 지원, 인구통계학적 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다(표5 참조).

<표5> 직무스트레스 요인이 직무스트레스 정도에 미치는 영향에 대한 한국과 중국의 차이

종속변인	독립변인	한국		중국	
		β		β	
스트레스 정도	경계 및 집단갈등	0.109	$R^2=0.449^{**}$ $F=8.384^{**}$	-0.004	$R^2=0.503^{**}$ $F=7.290^{**}$
	감독 및 평가	-0.457***		-0.231	
	의사결정 및 책임	0.419**		-0.038	
	역할 갈등 및 역할 모호성	0.165		0.084	
	역할과부하	0.141		0.021	
	과제특성	0.042		0.183	
	가정	0.165*		0.253*	
	사회적 지원	-0.186		-0.299*	
	욕구 및 가치	-0.021		-0.045	
	인구통계학적 요인	0.168		0.384***	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

VI. 논의 및 결론

본 연구는 종업원의 직무스트레스 요인과 직무스트레스 정도에 대한 한국과 중국의 차이에 대해 알아보고자 하였으며, 동일 기업 직원들 중에서 한국의 한국인 직원과 중국의 중국인 직원들을 대상으로 연구를 진행하였다. 본 연구는 같은 동아시아 문화권이어서 문화적 공통점이 많기도 하지만 다양한 차이 또한 존재하는 한국과 중국 직원들의 직무 스트레스 요인 및 결과의 차이와 이들 간의 관계를 알아보고, 문화적 차이를 고려한 직무 스트레스 관리에 대한 시사점을 제시하고, 효과적인 지침과 방안을 만드는데 도움이 되고자 하였다. 연구결과를 요약해보면 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스의 환경적인 영향 요인이라고 할 수 있는 직무스트레스 요인에서 한국과 중국의 유의한 차이가 검증되었다. 한국과 중국의 종업원이 지각하는 스트레스 요인의 점수가 서로 차이가 있는 것으로 나타났다. 한국은 중국보다 경계 및 집단 갈등, 감독 및 평가, 역할과부하, 과제특성, 인구통계학적 특성으로 인한 스트레스 요인을 크게 지각한 반면, 중국은 역할갈등 및 역할모호성, 가정으로 인한 스트레스 요인을 크게 지각하였다. 이러한 차이는

둘째, 직무스트레스 상황에서 개인이 겪게 되는 스트레스 결과라고 할 수 있는 스트레스 정도에서는 불안, 우울, 신체적 징후 중에서 불안과 우울 측면에서 한국이 중국보다 유의미하게 점수가 더 높은 것으로 나타났다.

셋째, 직무스트레스 요인이 직무스트레스 정도에 영향을 미치는 과정에 있어서도 한국인과 중국인은 서로 다른 양상을 보였다. 불안, 우울, 신체적 징후의 합계 점수를 직무스트레스 정도로 하고 이러한 직무스트레스 정도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인은 확인한 결과, 한국인은 감독 및 평가, 의사결정 및 책임, 가정요인이 그리고 중국인은 가정, 사회적 지원, 인구통계학적 요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과는 다음과 같은 시사점을 보여준다. 첫째, 동일한 회사에 근무함에도 불구하고 중국과 한국

이 연구 변인에서 모두 유의한 차이가 검증되었다는 것은, 한국과 중국의 사회문화적 요소로 인한 '다름'이 조직 내 직무스트레스 요인에도 영향을 미치고 있음을 시사한다. Pascale and Athos(1981)는 기업문화를 구성하고 있는 일곱 가지 요소들을 7S로 불렀는데, 이는 공유가치(shared value), 전략(strategy), 구조(structure), 관리시스템(system), 구성원(staff), 기술(skill), 그리고 리더십스타일(style)이다. 본 연구에서 비교한 두 그룹은 동일한 기업에서 근무하므로, 두 그룹 간의 차이는 공유가치, 전략, 구조, 관리시스템, 기술 등의 요인보다는 구성원과(능력, 전문성, 가치관과 신념, 욕구와 동기, 지각된 태도, 행동패턴) 리더십 스타일(리더의 조직관리 스타일)에서 더 많이 기인한 것으로 설명할 수 있을 것이다.

특히 한국과 중국의 직무 스트레스 요인에 대한 서로 다른 지각은 양국의 기업 문화 차이에 대한 선행연구 결과와 일치하는 면이 있다. 예를 들어 한국에서는 중국보다 감독 및 평가와 인구통계학적 특성으로 인한 스트레스 요인을 크게 지각하는 것으로 나타났다. 감독 및 평가의 설문 문항은 "상사는 부하 직원을 인정하려 들지 않는다.", "상사는 부하 직원을 칭찬할 줄 모른다" 등의 질문을 포함한다. 감독 및 평가로 인한 스트레스 요인을 크게 지각하는 것은, 권위주의적이고 가부장적인 한국의 문화로 인해, 상사의 역할이 한국 특이적 스트레스 요인으로 작용한다는 선행연구 결과와 연결해 볼 수 있다. 또한 인구통계학적 특성을 묻는 설문은 "내가 남성(여성)이기 때문에 고통 받을 때가 있다." 등의 질문을 포함하는데, 한국 직장에서 성차별 문제가 상대적으로 더 심각한 스트레스 요인으로 작용하고 있다는 선행 연구 결과와 일치한다.

중국에서는 역할갈등 및 역할모호성과 가정으로 인한 스트레스 요인에 대해서 한국보다 크게 지각하였다. 역할갈등 및 역할모호성에 대한 설문 문항은 "애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다.", "나의 의견은 무시당하는 경우가 많다" 등의 질문을 포함한다. 이는 한국기업에 근무하는 중국 종업원 입장에서 언어와 문화적 장벽으로 인하여 자신의 역할에 대한 충분한 의사소통이 어렵고, 주도적인 역할을 수행하는 데에 어려움이 있다는 점을 시사한다. 또한 중국에서 높게 나타난 가정으로 인한 스트레스 요인에 대한 설문 문항은 "현재의 봉급으로는 가족을 부양하기 힘들다.", "가정에서 경제적인 문제로 자주 다툰다." 등이 있는데, 이는 중국에서 경제적 보상을 중요하게 인식한다는 선행 연구 결과와 맥을 같이 한다.

이러한 분석 결과는 다른 나라, 다른 문화의 근로자를 상대로 경영환경을 수행하고 있는 기업이 인사관리를 수행할 때, 폭 넓은 사회·문화적 환경과, 작업조직의 조직문화에 대한 맥락적이고 시스템적인 이해와 접근이 필요함을 시사한다. 특히 중국에 진출한 한국 기업의 입장에서는 중국 현지인 구성원의 '다름'에 대한 올바른 이해가 선행되어야 하겠다. 또한 직무스트레스 관리를 지원함에 있어 스트레스 요인과 개인특성 등 다양한 측면을 고려하여 적절한 지침과 방안을 기획해야 한다는 시사점을 도출할 수 있다. 한국과 중국은 각각 크게 지각하는 직무스트레스요인, 스트레스 정도, 그리고 우울·불안·신체적징후 등에 영향을 크게 미치는 직무 스트레스 요인이 모두 다르게 나타났다. 이는 그룹 간, 개인 간 직무스트레스의 원인과 결과 등의 양상이 매우 다양하게 나타남을 시사한다. 예를 들어 직무스트레스 관리를 위한 지원 프로그램을 기획한다면, 사회·문화적, 기업 문화적 맥락에 대한 이해와 더불어, 해당 케이스에 대한 정확한 개념화가 있어야만 효과적인 개입을 할 수 있을 것이다. 과제특성 요인 중 개인-작업 부적합으로 스트레스를 받는 구성원에게는 재배치나 부서전환을 고려하거나, 기술 개발을 위한 프로그램을 참가하게 하는 것이 효과적인 반면, 맡겨진 업무에 대하여 두려움을 느끼고, 핵심자기평가가 낮은 구성원에게는 내재적 두려움에 대처하는 데 도움을 주는 개인 상담이 적합할 수 있다.

이처럼 본 연구의 결과는 조직 문화를 공유하는 동일한 기업에서도 근무하는 국가가 다르고 일하는 직원들의 국적이 상이할 때, 이들이 지각하는 직무스트레스 요인이 다르고, 이러한 직무스트레스의 결과가 다르다는 것을 확인하였으며, 이러한 차이를 면밀히 고려한 조직관리 방법이 활용되어야 함을 시사한다. 본 연구의 한계 및 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 동일 기업의 한국과 중국의 사업장에 근무하는 직원들을 연구대상으로 하였기 때문에, 한-중 비교연구라는 측면에서 봤을 때 연구의 결과를 일반화시키기 어렵다는 한계점을 가지고 있다. 또한 연령, 직무

유형, 근무기간 등이 편중된 경향이 있었다. 따라서 향후에는 업종별, 규모별로 더 많은 대상들로부터 자료를 수집하여 집중적으로 조사하고 분석, 연구하는 것이 필요하다.

둘째, 설문조사를 통한 실증분석을 실시하였는데 설문조사를 이메일을 통해 하였기에 질적인 면에서 문제가 제기될 수 있다. 또한 조사방법에서 설문조사만을 사용하여 변수들 간의 관계가 왜곡되어 나타날 수 있다. 그리고 자기보고식 설문만 활용하여, 연구대상자의 주관적인 인식과 판단에만 의존함으로써 실제와 차이가 있을 수 있다. 따라서 향후의 연구에서는 직접적인 관찰, 면접, 인터뷰 등과 같이 다양한 조사방법을 통하여 자료 수집을 한다면 더욱 바람직 할 것이다.

셋째, 본 연구는 조직 구성원이 인지하는 직무스트레스 요인, 직무스트레스 정도 등을 측정하는 과정에서 개인적 수준의 관점이 주를 이룬 반면, 팀이나 조직문화 등 집단 수준의 관점에 대해서는 고려하지 않았다. 향후 연구에서는 집단 측면의 변인을 고려하여 연구해 본다면 의미가 있을 것이다.

REFERENCE

- 장영(2010), *한중 기업문화의 비교연구*, 석사 학위논문, 부산대학교 대학원.
- 강동목, 고상백, 김성아, 김수영, 김용진, 박정선, 성지동, 우종민, 장세진, 정진주, 정혜선, 조성일, 조정진, 채정호, 최봉규, 최수찬, 하미나(2005), *직무스트레스의 현대적 이해*, 고려의학, 서울.
- 강진구(2012), “중국 노무관리 지금부터가 중요하다,” *LG Business Insight*.
- 김기태(2005), *중국의 문화특성과 중국 진출 한국 기업의 인사관리 방향과 연구과제*, 신명대학교 사회과학연구소
- 김향석, 한광현 (1991), “직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰,” *군산대학교 산업개발연구*, 10, 83-104.
- 박지원(2011), “구성원 스트레스 조직이 관리해야 한다,” *LG Business Insight*, 2011. 6. 29.
- 박혜운(2005), *항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성: 직무스트레스의 조절효과와 매개효과를 중심으로*, 박사 학위논문, 경기대학교 대학원
- 손성락(2001), *근로자들의 직무스트레스와 흡연 여부 및 니코틴 의존도와의 연관성에 관한 연구*, 박사 학위논문, 동아대학교 대학원
- 안가영(2003), *직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 요인에 관한 실증적 연구 -충청남도 공무원을 중심으로-*, 석사학위 논문, 한남대학교 지역개발대학원
- 우저안, 후명튀(2012), “요즘 중국인들은 우울하다,” *China Insight*, 2012. 11.
- 원안(2010), *직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 - 한-중 비교연구*, 석사학위 논문, 경상대학교 대학원
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일(1991), “직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 4(1), 1-21.
- 장영(2010), *한중 기업문화의 비교연구*, 석사 학위논문, 부산대학교 대학원
- 장행복(2007), *중국비즈니스문화*, 신성출판사.
- 정동화(2010), *심리사회적 스트레스*, 한국학술정보.
- 탁진국, 이강숙(2001), “사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인에서의 차이에 관한 연구,” *한국산업 및 조직심리학회 춘계학술대회 발표논문집*.
- 하미나, 장세진, 조정진, 주영수, 정진주, 장성실, 김성아, 임상혁, 김재용, 우종민, 하은희(2001), *2000년 직업 병 예방연구 용역 보고서: 한국인 직무 스트레스와 건강영향에 관한 기획연구*, 한국산업안전공단 산업안전보건연구원.
- 한국과 중국의 교역 현황. <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1687392&cid=3290&categoryId=3290>.
- KOSHA(2005). *직무스트레스 평가 관리*, 한국산업안전공단.

- Cameron, K.S., and R. E. Quinn(1999), *Diagnosing and Changing Organizational Culture based on the Competing Value Framework*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Chang, K., and L. Lu(2007), "Characteristics of organizational culture, stressor, and wellbeing: The case of Taiwanese organizations," *Journal of Managerial Psychology*, 22, 549-568.
- Cooper, C. L. and J. Marshall(1978). *Understanding Executive Stress*, Macmillian, London. 702-704.
- Dextras-Gauthier J., A. Marchand, and V. Haines III(2012), "Organizational culture, work organization conditions, and mental health: A proposed integration," *International Journal of Stress Management*. 19(2), 81-104.
- Hellriegel, D., J.W. Slocum, and R.W. Woodman(1986). *Organizational Behavior(fourth ed.)*. West Publishing Co.
- Ivancevich, J. M., and M. T. Matteson(1980), *Stress and Work: A Managerial Perspective*, Glenview III: Scott Foresman. 16-17.
- Lazarus, R. S. and S. Folkman(1984), *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer, New York. 21.
- NIOSH(1999). *Stress at Work*, National Institute for Occupational Safety and Health.
- Pascale, R. T. and A. G. Athos(1981), *The art of Japanese Management*, Penguin Books, NY. 200-206.
- Peterson, M., and J. F. Wilson(2002), " The culture-work-health model and work stress," *American Journal of Health Behavior*, 26, 16-24.
- Schuler, R. S.(1980), "Definition and conceptualization of stress in organizations," *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 184-215.
- Selye, H.(1975), "Confusion and controversy in the stress field," *Journal of Human Stress*, June.

The Levels of Job Stressors and Job Stress Results : Differences Between Incumbents in Two Different Country of the Same Company

Kim, Chung-eun¹⁾

Jung, Sung-cheol²⁾

Abstract

We designed this study for verifying the differences of causes and individual results of job stress between Koreans in Korea and Chinese in China of a same company. The results in the study are as follow. Significant differences between two groups were identified in job stressors: Koreans showed higher levels than Chinese for factors like inter-group conflicts, supervision/evaluation, job overload, task characteristics, socio-demographic factors, and Chinese showed higher levels than Koreans for factors like job conflicts, job ambiguity, family-related factors. We also identified that levels of stress perceived by individuals as anxiety, depression, and physical symptoms of Koreans are higher than those of Chinese. As to the influence of job stressors on stress level, Koreans show significant results for supervision/evaluation, decision making/responsibility, family-related factors, and Chinese show significant results for family-related factors, social support, socio-demographic factors. Based on the results of this study, implications, limitations, and future research topics were discussed.

Keywords: Job stressors, stress results, depression, Anxiety, cultural differences

1)Author, The Catholic University of Korea, Graduate School of Counseling: Organization Counseling, phidomz@naver.com

2)Corresponding Author, Professor of department of Psychology, The Catholic University of Korea, parisjung@catholic.ac.kr

제1 저 자 소개

- 김 정 은(Kim, Jeong-eun)
- 가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학과 졸업
- LG그룹 계열사 인사/조직, 조직문화 부서 근무
<관심분야> : 조직 문화, 리더십

교 신 저 자 소개

- 정 승 철(Jung, Sung-cheol)
- 가톨릭대학교 심리학과 교수(산업 및 조직심리학 전공)
- 프랑스 University of Paris 10, Ph.D.
<관심분야> : 인사 선발, 인사 평가, 직무스트레스 관리