

광역자치단체와 기초자치단체 공무원의 직무스트레스 수준과 원인에 대한 비교분석*

주효진**

〈目 次〉

- I. 서론
- II. 이론적 논의 및 선행연구 검토
- III. 조사설계
- IV. 분석결과 및 논의
- V. 결론

〈요약〉

본 연구는 지방자치단체(광역자치단체와 기초자치단체)에 근무하는 공무원들을 대상으로 국내에서 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 활용하여 공무원들이 인지하고 있는 직무스트레스의 수준이 어느 정도이며, 어떠한 원인(요인)들이 직무스트레스를 발생시키고 있는지를 실증적으로 비교분석해 보았다. 비교분석결과 첫째, 광역자치단체와 기초자치단체에 근무하는 공무원들은 모두가 업무유형, 성별 직급에 관계없이 현재의 직무스트레스 수준에 대해 낮은 편이라고 인식하고 있다는 것과 다른 직업에 종사하는 직원들이 인지하는 직무스트레스 수준과 비교해 볼 때도 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스 유발원인들의 환산점수를 통한 단순비교를 할 경우 광역자치단체와 기초자치단체 모두 직장문화가 가장 심각한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 이러한 분석결과를 바탕으로 지방공무원들의 직무스트레스를 완화하기 위해 적합한, 즉 맞춤형 형태의 스트레스 관리방안을 개발하고 시행하기 위한 조직관리자의 적극적인 관심과 지지가 필요하다는 것이다. 이러한 측면에서 최근 기업조직들을 중심으로 조직적인 차원에서 이루어지는 개인의 스트레스 관리와 건강관리를 직접 지원해주는 직원지원프로그램(EAP)과 일과 생활의 균형(WLB) 실행은 정부조직에 시사해 주는 바가 많다고 보여진다.

【주제어: 직무스트레스, 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS: Korean Occupational Stress Scale), 직원지원프로그램(EAP), 일과 생활의 균형(WLB)】

* 이 논문은 2005년도 꽃동네현도사회복지대학교 교내연구비에 의하여 연구된 것임.

** 꽃동네현도사회복지대학교 복지행정학전공 교수(jhj@kkot.ac.kr)

I. 서 론

현대 사회에서 '스트레스(stress)'라는 말만큼 자주 사용되는 용어가 없을 만큼 아주 일상적으로 사용하는 단어가 되었으며, 모든 사람들의 생활에서 피할 수 없는 한 부분이 되었다. 또한 조직생활에서 업무수행을 하면서 받게 되는 직무 스트레스 역시 일상화가 되었다. 하지만 어떤 스트레스는 필수적이며, 또 어떤 것은 사실 활력을 주기도 한다(이명재·전길양, 2005; Holmes & Rahe, 1976). 우리가 스트레스, 특히 직무스트레스에 관심을 가지는 이유는 개인에게는 육체적·정신적으로 심각한 문제를 발생하고, 조직 전체에는 직무만족과 조직몰입과 같은 효과성의 저하를 가져오는 데 아주 큰 영향을 미칠 수 있기 때문이다.¹⁾

우리나라도 지식정보화사회가 되면서 시대적 상황이 급속도로 빠르고 복잡 다양하게 변화되고 있는 것이 현실이며, 기업부문 뿐만 아니라 공공부문에서도 이러한 시대적 변화에 적응하기 위해 다양한 제도들이 도입·시행되고 있다. 즉 참여정부 이후에 텁제와 BSC를 중심으로 한 성과관리제도의 체계화 그리고 개방형 임용제 및 다면평가의 확대, 고위공무원단제도 도입과 복수차관제 실시 등 조직과 인사분야의 다양한 개혁정책으로 인해 공무원들은 현재의 신분에 대해 불안해하지 않을 수 없게 되었다. 따라서 정부조직에서의 다양한 변화들 때문에 공무원들이 여러 가지 원인으로 인한 스트레스를 받고 있는 것이 사실이다. 즉 정부조직의 경쟁력 제고를 위해 활용하고 있는 다양한 조직관리 방법의 변화와 혁신은 공무원들에게 스트레스를 유발시켜 개인적으로는 건강과 심리상태에 악영향을 줄 뿐만 아니라 개인의 직무에 대한 생산성과 동기부여에 부정적인 영향을 주고, 조직 전체에는 직무만족과 조직몰입으로 대표되는 조직 효과성에 악영향을 미칠 가능성이 높아졌다. 하지만 이러한 스트레스 중에서도 직무스트레스에 대한 관심은 공무원들이 더욱 열심히 일하도록 하는 동기유발이나 또는 조직몰입과 직무몰입에는 관심을 많이 보이지만 끊임없이 높은 생산성을 강조하는 과정에서 발생할 수 있는 부정적 측면의 스트레스에 대해서는 상대적으로 관심이 적은 것이 사실이다. 특히 지방정부 공무원들의 스트레스에 대한 연구는 거의 전무한 것이 현실이며, 단지 경찰관 공무원들을 대상으로 한 연구가 최근 어느 정도 활발하게 이루어지고 있을 뿐이다. 이러한 이유는 기업조직에 비해 정부조직이 상대적으로 스트레스가 조직 효과성에 영향을 미칠 수 있을 것이라

1) 최근 언론조사를 보면 직장인 대부분이 직무에 다른 심한 스트레스를 받고 있으며, 2명 중 1명 가량은 이로 인해 퇴사를 경험한 것으로 나타났다(연합뉴스, 2005/03/02). 또한 미국계 인사컨설팅 회사인 타워스 페린이 한국, 미국, 일본, 중국 등 16개 직장인의 의식과 생활을 조사한 결과에서도 '직장에서 스트레스를 많이 받는다'는 직장인이 45%로 일본(41%), 미국(35%), 중국(29%)보다 많은 것으로 나타났다(중앙일보, 2006/08/28).

는 관심이 적었다는 데에서 연유한다고 볼 수 있다.

본 연구에서 정부조직의 구성원들에게 일어나는 스트레스에 관심을 가지는 이유는 크게 다음과 같이 세 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 개인적 수준에서 볼 때 스트레스는 개인의 삶의 질에 부정적인 영향을 미치기 때문이다. 즉 스트레스는 일종의 질병으로 치료되어야 할 대상이며(Lawler, 1973), 정신적 스트레스는 여러 가지 좋지 않은 육체적 증상들을 초래하기 때문이다(Khan & Byosiere, 1992). 또한 스트레스는 좋지 않은 행태적 반응을 일으켜 스트레스를 많이 받으면 음주벽, 약물 중독 등에 걸리기도 한다(Unkovic & Brown, 1978). 둘째, 집단 또는 조직적 수준에서 볼 때 스트레스는 조직에 부정적인 영향을 주기 때문이다. 다시 말해서 스트레스는 결근율이나 이직률을 높이고 조기 퇴직을 유발시키기도 한다(박희서 외, 2001; 장철영·권영주, 2006; Karasek, 1979). 이것은 자기가 맡은 일을 열심히 하지 않게 만들며, 종국적으로는 직무성과를 떨어뜨리게 되는 것이다(김병섭 외, 2000; 박성수, 2002; 김구, 2005; 권용수, 2006; Davidson & Cooper, 1986). 셋째, 조직 또는 사회 전체적 수준에서 볼 때 스트레스는 고객에게 좋지 않은 영향을 미친다. 즉 스트레스를 많이 받으면 심리적으로 탈진하게 되며, 이런 경우 사람들은 그들이 본래 보호해야 할 책임이 있는 고객들을 무시하거나 냉대하기도 한다(Maslach, 1982).

따라서 본 연구에서는 지방공무원들을 광역자치단체(대구광역시 본청)와 기초자치단체(동구, 수성구, 중구 구청) 공무원으로 구분하여 공무원들이 인지하고 있는 직무스트레스의 수준이 어느 정도이며, 어떠한 원인(요인)들이 직무스트레스를 발생시키고 있는지를 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 활용²⁾하여 실증적으로 비교분석해 보고자 한다.³⁾ 또한 이러한 실증적 연구를 통해 나타난

2) 본 연구에서 기존의 선행연구들에서 사용한 직무스트레스 측정도구를 사용하지 않고 국내에서 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 활용한 이유는 첫째, 대부분의 선행연구에서 사용한 측정도구들이 외국에서 개발되어 우리나라의 조직문화나 조직구성원들의 정서와 큰 차이가 있다고 보기 때문이다. 즉 한국 직장인 고유의 직무스트레스를 평가할 수 있는 표준화된 측정도구가 부재한 상태에서 객관적이고 적절한 직무스트레스 평가를 기대하기가 힘들다고 판단했기 때문이다. 둘째, 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)는 다른 분야의 측정지표들과 달리 방법론적으로 아주 엄격한 과정을 거쳐 개발되었기 때문에 측정도구의 타당성과 신뢰성이 아주 높다고 판단했기 때문이다. 즉 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)는 한국직무스트레스 학회차원에서 3년에 걸쳐서 개발한 것으로, 먼저 포커스 그룹 인터뷰와 전문가 토론 등을 통해 한국의 조직문화에서 특이하게 나타나는 직무스트레스 유발원인을 선정해서 표준산업분류를 기준으로 하여 제조업, 운송업, 보건 및 사회복지업 등 2004년 전국 30,146명의 직장인들을 대상으로 실시한 조사 작업을 통해 완성되었다.

3) 본 연구에서 지방공무원들을 연구대상으로 선정한 이유는 기업조직들에 비해 정부조직 구성원들의 직무스트레스에 대한 연구가 상대적으로 아주 작고 편협한 부분에서만

분석결과들을 기반으로 지방공무원들의 직무스트레스를 효과적으로 완화할 수 있는 방안들을 심층적으로 논의해 보고 실행가능성이 높은 구체적인 대안들을 제시하고자 한다. 마지막으로 본 연구의 이러한 작업들이 조직효과성 향상을 통한 조직발전(OD)에 기여하는데 본 연구의 궁극적이 목적이 있다.

II. 이론적 논의 및 선행연구 검토

1. 스트레스의 개념과 유발원인

스트레스(stress)라는 단어는 중세 영어 *stresse*(고난, 고통)에서 파생되었고, *stresse*는 고대 프랑스어 *estresse*(좁음)에서 유래했으며, 이 단어는 라틴어 *stringere*(팽팽하게 당기다, 팽팽하게 죄다)의 과거분사 *strictus*(팽팽하다, 좁다)에서 나온 통속라틴어 *strictia*에서 유래하고 있다.⁴⁾ 이러한 스트레스는 사람에 따라 다양하게 사용되어 명확한 개념 정의가 어렵지만, 크게 세 가지 측면에서 개념에 대한 논의가 진행되고 있다(장현갑 외, 1998; 최승욱, 2000; 황규대 외, 2003; Cherry, 1978; Hellriegel & Slocum, 1986).⁵⁾

첫째, 의학자들 또는 신경정신과학자들이 취한 생리의학적인 접근 또는 자극 접근의 관점으로써, 이것은 초기에 스트레스에 관심을 둔 물리학 분야에서 사용한 개념으로 스트레스를 기계적인 체제나 구조에 작용하는 ‘압력’과 같은 자극의 개념으로 사용한다. 이때 스트레스에 대한 반응을 긴장(strain)이라고 하는데, 만약 어떤 물체가 과다한 스트레스를 받으면 돌이킬 수 없는 손상이 생긴다는

이루어지고 있으며, 또한 광역자치단체와 기초자치단체 공무원으로 구분하여 지방공무원들의 직무스트레스의 수준과 유발원인에 대한 비교연구가 거의 전무하기 때문이다. 그리고 최근 행정환경의 급속한 변화와 세방화(glocalization) 시대가 되면서 그 어느 때보다도 지방경쟁력 제고가 아주 중요한 시점에서 조직발전에 적, 간접적으로 영향을 미칠 수 있는 직무스트레스에 대한 연구가 아주 필요하다고 인식하기 때문이다.

- 4) Levi(1995)는 생물학적으로 ‘스트레스’라는 개념을 맨 처음 정리한 Selye가 영어단어에 대한 이해가 부족해 ‘다리 난간에 걸리는 긴장’을 표현하는 물리학적 용어를 차용하여 ‘strain’이라고 해야 할 것을 ‘stress’로 잘못 명명하여 개념상 많은 혼동을 가져오게 한 것에 대해 크게 후회하였다고 한다.
- 5) 전문가용인 스트레스 백과사전(Encyclopedia of stress, 2000)을 보면, 스트레스는 “생리적 반응이나 행동적 반응을 일으키는 실제 위협 또는 (실제로는 아니나) 본인이 위협으로 받아들이는 것”으로 소개하고 있다(Bruce, 2000: 508-509). 이러한 스트레스는 사람에게 불편함이나 해로움을 주는 바람직하지 않은(undesirable) 혹은 원하지 않는(unwanted)과 도움이나 행복감을 주는 바람직한(desirable) 혹은 원하는(wanted) 스트레스로 구별할 수 있다. 전자가 나쁜 스트레스(distress)라면 후자는 좋은 스트레스(eustress)라고 할 수 있다(박정선, 2007: 44).

것이다. 둘째, 사회학자나 심리학자들이 취한 사회심리학적 접근 또는 반응 접근의 관점으로써, 스트레스를 일으키는 외적 자극을 스트레스원인(source)이라고 하고, 이러한 스트레스에 대해 사람들이 나타내는 반응이나 내면적 상태를 스트레스라고 본다. 셋째, 조직 내의 직무특성에 중점을 두어 연구한 행동과학자들이 취한 행동과학적 접근 또는 상호작용 접근의 관점으로써, 스트레스 반응이 상황에 따라 달라진다고 보는 관점으로 스트레스란 개인에게 부과된 요구 수준과 이 요구에 부응할 수 있는 개인의 능력 간에 어떤 불균형을 지각할 때 일어나는 생리적·심리적 반응이라고 본다. 이러한 행동과학적 접근방법은 조직문제를 해결하는데 초점을 두었기에 직무스트레스에 관한 연구에서 주로 사용되는 접근방법이다.

스트레스를 유발하는 원인으로는 개인에게 발생하는 위협적인 사건, 상태, 요구 등이 평상시 방식으로는 효율적으로 처리·관리될 수 없는 것들을 말하며, 스트레스를 일으키는 요인들은 수없이 많다(이명재·전길양, 2005). 가족의 죽음, 이혼 등 생활사건이나 경제적·사회적 여건의 변화 등 개인적 환경이 스트레스를 유발할 수 있다. 물리적 요인으로는 조명, 소음, 사무실 구조 및 진동 등이 포함된다. 개인의 직무와 개인이 속한 조직의 특성 중에서 스트레스를 일으키는 요인으로는 조직구조, 작업 여건 및 직무의 특성, 역할 갈등 및 역할의 특징과 조직문화 등이 있다. 이러한 스트레스를 유발하는 원인들을 분류해 보면 다음과 같다(박경란 외, 2001). 첫째, 모호한-분명한 스트레스 유발원인이다. 스트레스는 내부, 외부에서 발생할 수 있다. 그런데 스트레스가 언제, 무엇 때문에 발생하는지 분명한 것이 있으며 그렇지 않은 것이 있다. 둘째, 자의적-비자의적 스트레스 유발원인이다. 스스로 선택했거나 원했던 사건처럼 자의적인 스트레스 유발원인이 있고, 본인의 의지와는 상관없이 발생하는 비자의적인 스트레스 유발원인도 있다. 셋째, 만성적-급성적 스트레스 유발원인이다. 사건의 지속기간이 길고 짧음에 따라 만성적이고 급성적인 스트레스 유발원인으로 나눌 수 있다. 넷째, 분리된-누적된 스트레스 유발원인이다. 스트레스 유발원인이 다른 사건과 겹쳐지지 않고 발생하는 경우는 분리된 스트레스 유발원인이며, 몇 개의 스트레스 유발원인이 동시에 발생하거나 이전의 스트레스 유발원인에 대처하고 있는 중에 새로운 스트레스 유발원인이 발생하는 경우는 누적된 스트레스 유발원인이다. 이러한 스트레스 유발원인의 분류는 조직구성원들이 직무와 관련하여 발생하는 스트레스일 경우 어떠한 유발원인으로 인해 발생하는가에 따라 스트레스를 완화하기 위한 전략이 달라지므로 아주 중요하다. 즉 스트레스 진단에 따라 처방전략이 달라지며, 이러한 정확한 진단과 처방에 따라 조직 구성원들의 스트레스 완화를 통해 조직효과성이 제고될 수 있음을 의미한다.

2. 직무스트레스의 개념과 유발원인

스트레스에 관한 선행연구들을 보면 주로 의학이나 생물학 그리고 사회심리학 분야에서 연구가 되었으나, 최근에는 스트레스의 문제가 종래의 한정적인 학문분야를 벗어나 조직체의 중요한 문제로 부각되어 조직행동의 중요영역으로 다루어지고 있다. 또한 스트레스에 의해 발생되는 조직 내의 역기능적인 결과 때문에 직무스트레스에 관한 연구와 그 관리방안의 중요성이 부각되고 있다(박광희·유화숙, 2003: 168).

직무스트레스의 개념에 대한 선행연구를 보면, 미국 국립산업안전보건연구소(NIOSH, 1999)에서는 직무스트레스(job stress)를 “업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 원하는 것과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응”이라고 정의하고 있다. 즉 직무스트레스는 불건강과 심지어 손상까지도 초래할 수 있는 해로운 반응으로 보고 있다.⁶⁾ 유럽위원회(EC, 2002)에서는 업무관련 스트레스(work-related stress)를 “업무내용, 업무조직 및 작업환경의 해롭거나 불건전한 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응패턴이고, 그것은 고도의 각성 및 걱정 그리고 때로는 극복이 안되는 느낌으로 특징지을 수 있는 상태”라고 정의하고 있다. 즉 직무스트레스는 근로자가 보이는 부정적인 반응을 말하는 것으로 직무스트레스 요인에 의한 스트레스 반응이라고 할 수 있다. 또한 직무스트레스를 자극, 반응, 개인과 환경의 상호작용으로 크게 세 가지 접근방법으로 구분해서 개념정의를 한 선행연구를 보면, 첫째, 직무스트레스를 자극의 개념으로 이해하고 있는 Gupta와 Beehr(1979)는 직무스트레스를 ‘극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구’라고 하였고, Cooper와 Marshall(1979)은 ‘직무와 관련 있는 부정적인 환경요소’라고 하였다. 둘째, 직무스트레스를 반응의 개념으로 이해하고 있는 Parker와 DeCotiis(1978)는 직무스트레스를 ‘작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 감정’으로 정의하였다. 셋째, 직무스트레스를 개인과 환경의 상호작용으로 이해한 Beer와 Newman(1978)은 직무스트레스를 ‘직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호 작용하여 심리적·신체적 요건을 변화시키는 상황’으로 정의하고 있다.

직무스트레스에 대한 연구는 크게 직무스트레스 유발원인을 규명하는 연구, 직무스트레스 유발원인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등과 같은 조직효과성과의 영향관계를 밝히는 연구, 그리고 직무스트레스에 대처하는 방법에 관한 연

6) 일반적으로 행정학분야의 조직론 교과서나 논문에서는 ‘job stress’를, 심리학과 의학 분야에서는 ‘occupation stress’와 ‘work-related stress’를 직무스트레스로 번역하여 사용하는 것을 선호하고 있는 듯 하다. 하지만 본 연구에서는 ‘occupation’이 ‘job’보다 좀 더 정규직을 뜻하기는 하지만 모두 “일반적 직업”을 의미하며, 또한 직무스트레스가 모두 일(work)과 관련되어 발생하는 것이라고 보고 있으므로 ‘job stress’, ‘occupation stress’, ‘work-related stress’ 모두를 직무스트레스로 번역하여 사용하고자 한다.

구로 범주화할 수 있다. 이러한 연구경향에서 직무스트레스 유발원인(job stressor)은 가장 중요한 주제로 인식되어 대부분의 연구들이 집중하고 있다. 직무스트레스의 원인을 설명하는 이론적 모형 중에서 국제적으로 가장 많이 사용되고 검증된 것으로는 Roert Karasek가 제안한 요구-통제모형(demand-control model)과 Siegrist가 제안한 노력-보상 불균형모형(effort-reward imbalance model)이 있다(조성일·엄기두, 2007: 31-33). 요구-통제모형은 직장 내 업무로 인한 요구(job demand)와 그 업무를 수행하는 근로자의 통제능력(job control)의 개념을 명확히 분리하고 있고, 직무통제능력이 직무요구에 의한 스트레스 반응을 조절(감소)하는 핵심기전이라고 설명하고 있다. 직무요구의 개념은 업무수행에 필요 한 정신적인 긴장(arousal)과 각성(alertness)의 정도를 나타내는 것이며, 직무통제력의 개념은 업무를 수행하는 데 있어서 의사결정의 권한을 의미한다. 노력-보상불균형모형은 요구통제모형에서 주목하지 않았던 개념으로 보상을 측정하였고, 보상은 지위통제력(status control) 및 기타 보상(돈, 존중)의 요소들을 의미한다. 또한 개인적 대응방식의 개념으로 과도위임(overcommitment)의 영역을 추가 하였고, 직무요구와 대응되는 업무상 요구를 좀 더 개인의 심리적 영역의 개념인 노력의 개념을 측정하고자 하였다.

직무스트레스 유발원인에 대한 선행연구를 보면, 국외연구에서 Ivancevich와 Matteson(1982)은 조직 내의 스트레스 유발원인을 조직의 물리적·환경적 특성, 개인의 역할특성, 조직 내 인간관계, 조직구조적 특성 등 네 가지로 구분하였고, Parasuraman과 Alutto(1984)는 직무스트레스 유발원인으로 상황요인, 역할요인, 개인요인을 제시하였으며, Luthans(1985)는 조직외부요인, 조직요인, 집단요인, 개인요인으로 구분하고 있다. 또한 미국의 국립산업안전보건연구소(NIOSH, 1999)는 직무스트레스 요인으로 업무구조, 조직관리기법, 조직 내 인간관계, 역 할 특성, 인사관리측면, 물리적·환경적 조건 등 여섯 가지 요인들을 제시하고 있고, Torkelson, Muhonen과 Perio(2007)는 직무스트레스 유발요인을 조직 변화와 축소, 업무수행 요인, 자율성 요인들로 분류하였다.⁷⁾ 국내연구를 보면, 하미승·권용수(2002)는 직무스트레스 유발요인을 역할갈등 및 모호성, 업무특성, 조직 내 인간관계, 조직관리의 공정성 등에 초점을 두었고, 김순양·구종태·윤기찬(2002)은 직무스트레스 유발원인을 조직 내 인간관계요인, 인사관리 요인, 조직 관리 요인, 물리적 환경 요인, 업무능력 요인, 개인적 성격 요인, 직무특성 요인, 업무관련 성격 요인이라는 여덟 가지 요인으로 구분하였다. 그리고 박상진 외(2003)는 직무스트레스 유발원인을 물리적 환경요인, 직무관련 환경요인, 경력

7) Csikszentmihalyi(2004)는 조직 내부에 몰입(flow)을 방해하는 요소들로 명확한 목표의 부재, 피드백의 부재, 실력발휘를 위한 충분한 기회 제공 부족 등을 지적하면서, 이것이 곧 조직 구성원들에게 큰 스트레스를 유발시키면서 조직성과에 영향을 미친다고 주장하고 있다.

요인, 대인관계 요인, 진단수준의 요인, 조직수준의 요인, 생활사건 요인으로 분류하였고, 김구(2005)는 역할갈등, 역할모호, 역할과다를 직무스트레스 유발원인으로 제시하였다. 따라서 선행연구들은 직무스트레스 유발원인과 관련해서는 다양한 연구결과들을 제시하고 있으나, 실질적으로 어느 정도의 직무스트레스를 겪고 있는지에 대한 실증적인 분석과 검증은 거의 이루어지지 않고 있는 것이 현실이다. 그리고 대부분의 선행연구들이 공공부문에서 경찰공무원들과 교육공무원을 대상으로 직무스트레스에 대한 연구에만 편중되어 있어 일선공무원들을 대상으로 한 연구는 상대적으로 아주 소홀하게 다루어지고 있다고 할 수 있다.⁸⁾ 또한 국내연구들의 경우에는 중앙공무원과 지방공무원만을 대상으로 하여 직무스트레스의 유발원인과 수준 그리고 직무스트레스와 조직 효과성과의 관계에 대한 연구결과들을 언급하고 있을 뿐, 광역자치단체와 기초자치단체별, 업무 유형별 또는 인구통계학적 변수들에 따른 공무원들의 직무스트레스 수준과 유발원인에 대한 심도 있는 분석과 비교론적 시각에서의 실증적 분석 및 논의는 거의 이루어지지 못하고 있다.

III. 조사설계

1. 측정도구의 선정과 조작적 정의

본 연구에서는 지방공무원들의 직무스트레스를 측정하기 위해 활용한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다.

요인분석에서는 주성분분석(principle component analysis)을 사용하여 요인모형을 추정하였고, 다중공선성 문제를 방지하기 위해 직각회전방식들 가운데 하나인 배리맥스(varimax)방법을 이용하여 요인을 회전시켰다. 또한 고유치(eigen value)가 1이상인 요인만을 추출하는 Kaiser의 기준을 적용하였으며, 요인적재치(factor loading)가 0.3이상인 것만을 추출하였다.⁹⁾

8) 2000년도 이후 직무스트레스에 대해 공무원들을 대상으로 경험적 연구를 수행한 선행 연구들을 보면, 중앙부처 공무원들을 대상으로 이루어진 하미승·권용수(2002) 연구와 지방공무원들을 대상으로 한 박희서·오세윤·노시평(2001), 김대원·박철민(2003), 정운길·이준호(2005), 고종욱(2006), 조광희·이동배·조영채(2007) 연구 정도가 있는 편이다.

9) 한동호(2002: 175)는 요인부하값의 유의성 기준은 표본의 수에 따라 다르게 나타나므로, 일반적으로 유의수준 0.05에서 표본수가 50개일 경우에는 요인부하값이 0.75이상, 표본이 100개일 경우 0.55이상, 150개일 경우 0.45 이상, 250개일 경우 0.35이상, 350개 일 경우 0.30이상을 되어야 한다고 주장하고 있다.

직무스트레스를 측정하기 위해 사용한 문항들을 분석한 결과 모두 8개의 요인으로 묶여져 나타났고, 요인 1(물리적 환경)은 요인적재치가 0.53이상, 요인 2(직무요구)는 요인적재치가 0.46이상, 요인 3(직무자율성 결여)은 요인적재치가 0.47이상, 요인 4(관계갈등)는 요인적재치가 0.48이상, 요인 5(직무불안정)는 요인적재치가 0.51이상, 요인 6(조직체계)은 요인적재치가 0.62이상, 요인 7(보상부적절)은 요인적재치가 0.34이상, 요인 8(직장문화)은 요인적재치가 0.43이상인 것으로 분석되었다. 또한 이들 요인들은 전체 분산의 48.62%를 설명하였다.¹⁰⁾

측정항목의 신뢰도 분석에서는 요인분석에서 추출된 요인군별로 Cronbach's Alpha(α)를 이용하여 복수의 문항으로 측정된 개념들에 대한 측정문항의 내적 일관성과 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석하였다.¹¹⁾

<표 1>에서 나타난 것과 같이 직무스트레스를 측정하기 위한 요인들 중에서 조직체계의 신뢰계수가 0.82로 가장 높게 나타났고, 직장문화의 신뢰계수가 0.51로 가장 낮게 나타났다. 각 요인군별로 신뢰계수의 편차가 있는 것으로 분석되었으나, 전체적인 신뢰계수가 모두 0.50 이상으로 높게 나타났기 때문에 측정항목들의 구성은 적당하다고 할 수 있다.

〈표 1〉 측정항목의 신뢰도 분석

구분 \ 요인명	물리적 환경	직무 요구	직무 자율성 결여	관계 갈등	직무 불안정	조직 체계	보상 부적절	직장 문화
신뢰계수 (Cronbach's α)	0.56	0.71	0.66	0.67	0.61	0.82	0.76	0.51
문항수	3	5	8	4	6	7	6	4

이러한 타당도와 신뢰도 분석을 통해 나타난 8개영역의 요인들에 대한 조작적 정의는 다음과 같다(정세진 외, 2005: 305-308).

첫째, "물리적 환경"(physical environment)은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해 있는 일반적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로서 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 말한다.

10) 또한 요인분석에서 변수쌍들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 어느 정도 설명되는 가를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Oklin) 측도도 0.824로 아주 높게 나타나 요인분석을 위한 변수들의 선정이 아주 좋은 것으로 나타났으며, 요인분석모형의 적합성 여부를 나타내는 Battlett의 구상검정치(sphericity)에서도 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다.

11) 일반적으로 각 요인군별로 Cronbach's Alpha(α)값이 0.5이상, 개별 문항 수준인 경우 0.9이상 정도면 신뢰도가 높다고 할 수 있다(노형진, 2002: 555).

둘째, "직무요구"(job demand)는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담 등을 말한다.

셋째, "직무자율성"(insufficient job control)은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등이 포함된다.

넷째, "직무불안정"(job insecurity)은 자신의 직업 또는 직무의 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 포함된다.

다섯째, "관계갈등"(interpersonal conflict)은 회사 내에서의 상사 및 동료간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며, 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 포함된다.

여섯째, "조직체계"(organizational system)는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등을 포함한다.

일곱째, "보상부적절"(lack of reward)은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 급여, 존중, 내적동기, 기대 부적합 등이 포함된다.

여덟째, "직장문화"(occupational climate)는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다.

한국인 직무스트레스 측정도구는 각 문항별로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답하도록 하였고, 각각에 대해 1-2-3-4점을 부여하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 낮은 문항은 역코딩하여 개별 문항을 평가하였다

한국인 직무스트레스 측정도구의 전체적 평가는 각 영역별로 실제 점수를 단순합산하는 방식과 100점으로 환산하는 방식이 있다(장세진 외, 2005: 301). 첫째, 실제 점수를 각 영역별로 단순 합산하는 방식은 계산수식이 단순하여 산출에 용이하고 실제 점수를 전국 근로자의 점수분포와 직접 비교하는 장점이 있다. 그러나 이 방법은 각 8개영역의 문항수가 동일하지 않고, 한국인 직무스트레스 요인을 하나의 점수로 표현할 때 일부 영역점수가 과도하게 반영될 수 있는 문제점이 있다. 둘째, 각 영역을 100점으로 환산하여 평가할 수 있는 방법으로 8개영역의 점수를 <표 2>의 수식과 같이 100점으로 환산하여 합산한 후 다시 이를 8로 나누는 방식이다. 이 방법은 첫째 방법이 갖는 단점을 보완할 수 있기 때문에 본 연구에서는 두 번째 방법으로 전체 직무스트레스 수준을 평가하였다. 여기서 단순 100점 환산이 아닌 <표 2>와 같은 수식을 적용하는 이유는 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고, 정상분포에 근사하는 측정값을 얻기 위함이다.

〈표 2〉 직무스트레스에 대한 점수계산방식

- 각 영역별 환산점수 = (실제점수-문항수)/(항목별 최고점수-문항수)X100
- 직무스트레스 총 점수 = (각 8개영역의 환산 점수의 총합)/8

2. 설문조사와 표본 특성

설문지는 대구광역시 본청 공무원과 기초자치단체(동구, 수성구, 중구) 구청 공무원들을 대상으로 무작위로 추출하여 2006년 12월 10일부터 2007년 1월 20 일까지 각 250부와 300부(구청별 100부)를 배부하여 203부(회수율: 81.2%)와 275 부(회수율: 91.7%)를 분석에 사용하였고, 설문분석은 사회과학통계패키지프로그램인 SPSS(version 12.0)를 사용하였다. 그리고 대구광역시 본청, 구청 공무원과 본청과 구청의 자문위원 교수와 연구원, 출입기자 등을 대상으로 광범위한 직접 면담(interview)을 실시하였으며, 추가적으로 공무원들과 전자우편(E-Mail)을 통해 수시로 의견교환을 하였다. 설문조사에 응답한 조사대상자의 인구통계학적 특성은 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 설문응답자의 인구통계학적 특성

단위: 명(%)

변수	빈도 및 비율
성 별	광역: 남성 133(65.5), 여성 68(33.5), 무응답 2(1.0)
	기초: 남성 170(61.8), 여성 97(35.3), 무응답 8(2.9)
연 령	광역: 20대 3(1.5), 30대 73(36.0), 40대 96(47.3), 50대 31(15.3)
	기초: 20대 27(9.8), 30대 96(34.9), 40대 118(42.9), 50대 33(12.0), 무응답 1(0.4)
학 력	광역: 고졸 18(8.9), 전문대출 26(12.8), 대졸 141(69.5), 대학원 18(8.9)
	기초: 고졸 36(13.1), 전문대출 25(9.1), 대졸 194(70.5), 대학원 18(6.5)
재 직 기 간	광역: 1년 미만 4(2.0), 1년 이상~5년 미만 3(1.5), 5년 이상~10년 미만 24(11.8), 10년 이상 171(84.2), 무응답 1(0.5)
	기초: 1년 미만 22(8.0), 1년 이상~5년 미만 29(10.5), 5년 이상~10년 미만 39(14.2), 10년 이상 184(66.9), 무응답 1(0.4)
직 급	광역: 상위직 13(6.4), 중간직 161(79.3), 하위직 24(11.8), 무응답 5(2.5)
	광역: 중간직 159(57.8), 하위직 110(40.0), 무응답 6(2.2)

주: 직급에서 5급 이상은 상위직, 6-7급은 중간직, 8-9급은 하위직으로 범주화하였음.

IV. 분석결과 및 논의

1. 광역자치단체와 기초자치단체 공무원의 직무스트레스 수준 비교분석

광역자치단체와 기초자치단체 공무원들의 직무스트레스 수준을 분석한 결과를 보면¹²⁾, 첫째, 물리적 환경의 환산점수는 광역자치단체와 기초자치단체 모두 하위 50%에 포함되어 현재보다 좀 더 근무환경을 깨끗하고 폐적하게 하고, 업무를 하면서 신체부담을 줄일 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요한 것으로 나타났다. 즉 조명, 소음, 온도, 습도와 같은 사무환경과 컴퓨터 사용의 보편화로 인한 사무집기의 배치 형태와 같은 사무실의 배치 전반에 대한 물리적 환경의 개선이 이루어져야 한다는 것이다(김순양 외, 2002: 137-138).¹³⁾ 둘째, 직무요구도의 환산점수는 광역자치단체와 기초자치단체 모두 하위 50%에 포함되어 현재보다 직원들이 업무를 처리하는 데 있어서 좀 더 충분한 시간을 가질 수 있게 하고, 또한 불필요한 일을 줄이는 방법들을 모색해 현재의 업무량과 직무부담을 줄일 수 있는 방안이 필요한 것으로 나타났다. 셋째, 직무자율성의 환산점수가 광역자치단체와 지방자치단체 모두 하위 25%에 포함되므로 직무자율성이 높은 것으로 나타나 공무원들이 업무수행을 하는 데 기술적 재량 및 직무수행 권한이 확보되고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 관계갈등의 환산점수는 광역자치단체와 기초자치단체 모두 하위 50%에 포함되므로 동료와 상사의 지지를 좀 더 확보하여 대인관계를 더욱 돈독하게 할 필요가 있는 것으로 나타났다.¹⁴⁾ 다섯째, 직무불안정의 환산점수는 광역자치단체와 기초자치단체 모두 하위 50%에 포함되므로 직업에 대한 안정성을 더욱 확보하는 것이 필요한 것으로 나타났다.

12) 직무스트레스 수준에 대한 비교분석은 일반적으로 통계분석에서 논의하고 있는 것처럼 스트레스요인별로 어느 정도의 차이가 있으며, 통계적으로 유의미한가에 대한 논의를 하는 것이 아니라, 현재의 직무스트레스 수준이 각 요인별로 어느 정도이며 어떠한 상황에 있는가를 자세하게 설명해 주는데 초점을 맞추고 있다. 따라서 KOSS의 매뉴얼에서 제공하는 각 영역별 직무스트레스 점수 평가비교기준을 보면, 정상분포를 고려해 하위 25%, 하위 50%, 상위 50%, 상위 25%로 구분하여 환산점수의 범위를 제공하고 있다. 따라서 환산점수가 높을수록 물리적 환경은 나쁘고, 직무요구도는 높고, 직무자율성이 낮고, 관계갈등이 높고, 업무이 불안정하고, 조직이 체계적이지 않고, 보상체계가 부적절하고, 직장문화가 스트레스 요인이라는 것을 의미한다(8개영역별 환산점수 평가비교에 대한 자세한 설명은 장세진 외(2007)의 논문을 참고).

13) Csikszentmihalyi(2004)도 직장인들을 업무에 몰입시키기 위해서는 CEO들이 직장의 환경을 최대한 매력적으로 조성하고, 직원이 업무에 의미와 가치를 부여할 방안을 마련해야 한다고 주장한다.

14) 공무원들은 최근 텁제 도입과 같은 조직구조변화를 통해 예전에 비해 업무량이 증가하였기 때문에 동료나 상사들 간에 도움을 주거나 받기가 현실적으로 아주 힘들다고 밝히고 있었다.

이러한 직무불안정은 최근 공직사회의 개방형임용제의 강화와 무능한 공무원 퇴출이 시범적으로 실시되는 경향 등이 크게 반영되어 영향을 미치고 있는 것으로 판단된다.¹⁵⁾ 여섯째, 조직체계의 환산점수는 광역자치단체와 기초자치단체 모두 하위 25%에 포함되므로 현재 조직체계가 안정적이라고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 즉 광역과 기초자치단체 공무원 모두 조직의 운영체계, 업무수행에 대한 조직의 지원, 승진가능성, 업무협조 및 작업에 대한 기대적합도가 높은 것으로 인식하고 있었다. 일곱째, 보상부적절의 환산점수는 광역자치단체와 기초자치단체 모두 하위 25%에 포함되므로 보상체계가 아주 적절하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 인터뷰를 통해 만난 공무원들 대부분이 현재의 성과급제가 실질적으로 공무원 개개인에게 도움이 될 수 있는 방향으로 개선되어야 하고, 휴가·교육훈련·국외연수 등과 같은 비금전적 보상체계가 더욱 매력적이라고 밝히고 있어 비금전적 측면의 보상체계를 확대할 필요가 있는 것으로 나타났다. 여덟째, 직장문화의 환산점수는 광역자치단체 공무원들은 하위 50%, 기초자치단체 공무원들은 상위 50%에 포함되는 것으로 나타났다. 따라서 광역자치단체의 경우 좀 더 직장문화를 개선하는 것이 필요한 것으로 나타났으며, 기초자치단체의 경우에는 직무스트레스 유발원인들의 환산점수를 통한 단순 비교를 할 경우 보상체계와 함께 직장문화에 대한 개선방안을 마련하는 데 가장 큰 관심을 가져야 할 것으로 나타났다. 즉 기초자치단체 공직사회에서 한국적인 집단주의 문화와 비합리적인 의사소통체계들의 개선을 통해 직장문화가 직무스트레스 유발원인이 되는 것을 최대한 줄일 필요가 있다는 것을 의미한다.¹⁶⁾ 마지막으로 직무스트레스 총점을 보면 광역자치단체와 기초자치단체 공무원 모두 환산점수가 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 직무스트레스를 크게 인지하고 있지 않는 것으로 나타났다. 이러한 공무원들의 직장스트레스 점수(수준)는 한국직무스트레스학회에서 2004년 직장인 30,146명을 대상으로 조사한 평균 직무스트레스 점수 49.1점보다 낮은 것이며, 업종별로 직무스트레스 점수에서 운수업 51.1점, 보건 및 사회복지 사업 52.7점, 개인서비스업 51.8점과 비교해 보면 지방공무원들이 받는 직무스트레스가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

15) 대구시의 경우에는 현시장이 대구시의회 제 159회 임시회에서 시정질의 답변을 통해 일정비율 할당제 형태의 공무원 퇴출은 하지 않지만, 3진 아웃제(무능한 공무원을 대상으로 한, 두 차례 경고조치를 취한 후 마지막에 직위해제 및 직권면직 조치를 취하는 것)를 통해 무능한 공무원들은 퇴출시키겠다고 하였다.

16) 구청과 시청에 모두 근무해 본 경험이 있는 공무원들과의 면담에서도 기초자치단체가 광역자치단체에 비해 술자리(예: 잣은 회식자리)가 자주 있는 편이며, 직장 분위기 역시 기초자치단체가 상대적으로 더욱 권위적이고 수직적인 경향이 강한 편이라고 밝히고 있다. 또한 출입기자들도 각 구청이 대구시청에 비해 부정적 측면의 집단 의식과 권위주의적 직장문화가 강한 편이라고 밝히고 있다.

〈표 4〉 광역자치단체와 기초자치단체 직무스트레스 수준 비교분석

직무스트레스 요인	연구대상 (N=203)	광역자치단체 (N=275)	기초자치단체 (N=275)	전체 평균 (N=478)
물리적 환경	36.1	37.3	36.8	
직무요구	44.9	44.9	44.9	
직무자율성	49.8	51.0	50.5	
관계갈등	35.5	36.4	36.0	
직무불안정	47.4	47.8	47.7	
조직체계	33.0	33.4	33.2	
보상부적절	48.9	49.8	49.4	
직장문화	40.2	44.3	42.6	
직무스트레스 총점	42.0	43.1	42.6	

2. 업무유형별 직무스트레스 수준 비교분석

공무원들이 담당하는 업무유형(특성)에 따라 직무스트레스 수준이 어느 정도 인가를 분석¹⁷⁾하기 위해 업무유형 또는 특성에 따라 기획관리, 감사, 정책홍보, 자치행정, 문화홍보, 총무 등의 업무를 담당하는 부서는 정책기획지원부서로 교통, 문화, 환경, 보건복지, 주택 등의 업무를 담당하는 부서는 사업집행부서로 범주화하여 분석한 결과는 다음과 같다.¹⁸⁾

첫째, 물리적 환경의 환산점수는 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타났으며, 기초자치단체의 경우에는 사업집행부서에 근무하는 공무원들이 정책기획지원부서에 근무하는 공

17) 공무원의 업무유형에 따라 직무스트레스 수준이 각 요인별로 어떠한 차이가 있는가를 통계분석기법 중에서 T-test를 통해 검증해 보면, 물리적 환경, 직무요구에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다($p<0.05$).

18) 행정기관을 몇 가지의 기관(부서)으로 분류하고 있는 선행연구들을 보면, 도운섭(1999)은 업무특성에 따라 관리부서와 사업부서로 구분하여 광역자치단체(시)의 경우에는 관리부서로서 기획관리실, 감사실, 내무국을, 사업부서는 경제산업국, 문화체육국, 보건복지여성국, 환경녹지국, 도시건설국, 교통국을 포함시켰다. 그리고 기초자치단체(구)의 경우에는 관리부서로서 기획감사실, 문화공보실, 총무국을, 사업부서로서 사회산업국과 도시국을 포함시켰다. 그리고 박광국·주효진·고수정(2002)은 계선기관과 같이 조직의 업무를 집행하는 업무를 주로 수행하는 부서를 사업집행부서로, 참모기관, 관리기관과 같이 조직의 목표를 설정하고 대안을 개발하며, 이러한 조직목표 달성을 위해 인적·물적자원을 지원해주는 부서를 정책기획지원부서로 구분하고 있다.

무원들에 비해 상대적으로 근무환경이 쾌적성이 떨어지고, 업무를 하면서 신체 부담을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 둘째, 직무요구도의 환산점수는 정책기획 지원부서에 근무하는 공무원들은 하위 50%, 사업집행부서에 근무하는 공무원들은 상위 20%에 포함되는 것으로 나타나 사업집행부서에서 근무하는 공무원들이 업무를 처리하면서 시간에 더 쫓기고, 여러 가지 일을 한꺼번에 해야 하는 등의 과도한 업무다기능 수행과 직무부담에 대한 한계를 느끼고 있는 것으로 나타났다. 특히 기초자치단체의 경우 환산점수를 비교해 볼 때 이러한 상대적인 차이가 좀 더 큰 것으로 나타나 기초자치단체 사업집행부서에 근무하는 공무원들이 업무를 수행하면서 현재보다 좀 더 충분한 시간을 가지고, 불필요한 일을 줄일 수 있는 방안들을 모색할 필요가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 직무자율성의 환산점수가 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 25%에 포함되므로 직무자율성의 결여가 직무스트레스 유발원인으로는 크게 작용하지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 관계갈등의 환산점수는 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타났으며, 광역자치단체의 경우 사업집행부서에 근무하는 공무원들이 정책기획 지원부서에 근무하는 공무원들에 비해 상대적으로 업무를 수행하는 데 동료와 상사의 지지를 더욱 확보할 필요가 있는 것으로 나타났다. 다섯째, 직무불안정의 환산점수는 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타나 업무유형에 관계없이 공무원들 모두가 직업에 대한 안정성이 더욱 확보되기를 원하고 있는 것으로 나타났다.¹⁹⁾ 여섯째, 조직체계의 환산점수는 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 업무유형에 관계없이 현재 조직체계의 안정성에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 일곱째, 보상부적절의 환산점수는 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 업무유형에 관계없이 현재의 보상체계에 아주 긍정적으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다. 여덟째, 직장문화의 환산점수는 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타났다. 하지만 광역자치단체의 경우에는 업무유형에 관계없이 환산점수가 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 업무지시를 받을 경우 기준이나 일관성이 있고, 직장분위가 아주 민주적이고 수평적인 것으로 인지하고 있었다. 마지막으로 직무스트레스 총점을 보면 정책기획지원부서와 사업집행부서에 근무하는 공무원들 모두 환산점수가 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 직무스트레스를 크게 인지하고 있지 않는 것으로 나타났다. 즉 지방공무원의 경우 업무유형에

19) 이러한 분석결과는 직종(사무직, 생산직, 연구직)에 따라 직무스트레스 원인(직무불안정)의 수준에 차이가 있다는 탁진국(2002)의 연구결과와는 상이한 것으로 나타났다.

관계없이 직무스트레스를 인지하는 수준이 거의 동일하면서 아주 낮게 인지하고 있다는 것을 알 수 있다. 하지만 업무유형에 따라 공무원들이 받는 직장스트레스에 차이가 없다는 분석결과는 직종에 따라 직무스트레스 지각수준이 다르다는 선행연구들(이은희·이주희, 2001; 탁진국, 2002; 정민국·탁진국, 2005; Davidson & Cooper, 1983; Duxbury & Higgins, 1991)과는 다른 결과가 나타났다.

〈표 5〉 업무유형별 직무스트레스 수준 비교분석

직무 스트레스 요인	연구대상		전체 (N=478)		광역자치단체 (N=203)		기초자치단체 (N=275)	
	정책기획 지원부서	사업집행 부서	정책기획 지원부서	사업집행 부서	정책기획 지원부서	사업집행 부서	정책기획 지원부서	사업집행 부서
물리적 환경	34.7	38.2	37.1	35.8	34.1	41.3		
직무요구	43.3	45.9	45.8	44.6	42.7	47.7		
직무자율성	50.0	50.1	49.6	49.8	50.1	52.2		
관계갈등	35.5	36.4	32.5	36.2	36.3	36.5		
직무불안정	46.7	48.3	47.2	47.5	46.5	49.5		
조직체계	33.2	33.2	33.1	33.0	33.2	33.6		
보상부적절	49.2	49.6	46.3	49.5	49.9	49.7		
직장문화	43.6	41.8	37.7	40.8	45.1	43.2		
직무스트레스 총점	42.0	43.0	41.2	42.2	42.2	44.2		

3. 성별과 직급에 따른 직무스트레스 수준 비교분석

1) 성별

공무원들의 성별에 따라 직무스트레스 수준이 어느 정도인가를 분석한 결과는 다음과 같다.²⁰⁾

첫째, 물리적 환경의 환산점수는 남성과 여성 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타나 성별에 관계없이 근무환경의 폐적성이 좀 더 높아지고, 업무를 하면서 신체부담이 줄어들기를 원하는 것으로 나타났다. 둘째, 직무요구도의 환산점수는 남성과 여성 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타났다. 하지만 광역자치단체의 경우 환산점수를 비교해 볼 때 남성 공무원은 하위 50%, 여성 공무원들은 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 광역자치단체

20) 공무원의 성별에 따라 직무스트레스 수준이 각 요인별로 어떠한 차이가 있는가를 통계분석기법 중에서 T-test를 통해 검증해 보면, 직무요구, 직무자율성, 직장문화 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다 ($p<0.05$).

에 근무하는 남성 공무원들이 여성공무원들에 비해 상대적으로 업무를 처리하면서 시간에 더 쫓기고, 여러 가지 일을 한꺼번에 처리해야 하는 업무다기능 수행에 대한 부담감과 과도한 직무부담을 느끼고 있는 것으로 나타났다.²¹⁾ 하지만 직무부담에 대해 여성은 상대적으로 높은 심리적·정신적 고통을 나타내는데 반해, 남성은 육체적 고통을 나타내는 경향이 강하다는 선행연구들(Nelson & Quick, 1985; Jick & Mitz, 1985)을 고려할 때 본 연구에서의 직무부담은 육체적 부담을 주로 의미한다고 볼 수 있다. 따라서 남성공무원들이 업무를 수행하면서 현재보다 좀 더 충분한 시간을 가지고, 불필요한 일을 줄일 수 있는 방안들을 모색할 필요가 있는 것으로 나타났다.셋째, 직무자율성의 환산점수는 남성 공무원들의 경우 하위 25%, 여성 공무원들은 하위 50%에 포함되므로 나타났고, 광역자치단체는 성별에 관계없이 모두 하위 25%, 기초자치단체의 경우는 남성 공무원들은 하위 25%, 여성 공무원들은 하위 50%에 포함되므로 나타났다. 즉 여성공무원들의 경우 남성공무원들에 비해 상대적으로 직무에 대한 재량권이 상대적으로 약하다고 인지하고 있다는 것을 알 수 있다.²²⁾ 또한 이러한 분석결과는 Torkelson, Muhonen과 Perio(2007)이 스웨덴 텔레콤 회사에서 근무하는 남녀 근로자들을 대상으로 이루어진 실험에서도 여성 근로자들이 남성들에 비해 업무에 대해 더 통제적이고 평가대상으로 되고 있는 등 직무자율성이 낮은 것으로 나타난 결과와도 일치한다. 따라서 현재보다 좀 더 여성 공무원들에게 업무를 수행하는 데 있어서 기술적 재량 및 자율성 그리고 직무수행권한을 확대할 필요가 있는 것으로 보여진다.넷째, 관계갈등의 환산점수는 남성과 여성 공무원들 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타나, 성별에 관계없이 업무를 수행하면서 현재보다 동료와 상사의 지지를 좀 더 확보할 필요가 있다는 것을 알 수 있다.²³⁾ 다섯째, 직무불안정의 환산점수는 남성과 여성 공무원들 모두 하위

21) 남성공무원들의 경우 직접면담에서 여성공무원들에 비해 상대적으로 좀 더 많은 업무와 난이도가 높은 업무를 담당하고 있는 것으로 인지하는 경우가 많았으며, 특히 업무의 특성상 남성만이 담당하는 업무가 실제적으로 존재하고 이런 경우 더더욱 업무부담을 많이 느낀다고 밝혔다.

22) 여성공무원들의 경우 남성 공무원들에 비해 상대적으로 업무에 대한 간섭을 상관으로부터 좀 더 많이 받고 있다는 느낌이라는 응답을 직접면담에서 하는 경우가 많았고, 행정자치부에서 근무하는 A팀장과 B사무관도 인사교류를 통해 지방자치단체에서 근무한 경험이 있는 동료직원들을 만나면 여성공무원들이 업무수행을 하는 데 있어서 재량권이 좀 더 적은 것으로 느껴지기도 하고, 또 한편으로는 여성 공무원들 스스로가 업무별로 상관들에게 일일이 확인하는 과정을 거침으로써 재량권을 축소시키는 측면도 있는 것 같다는 얘기를 들은 적이 있다고 하였다.

23) 조광희·이동배·조영채(2007: 32)의 연구를 보면 남성의 경우 직장 상사의 지지도가 낮을 때 스트레스 수준이 높은 것으로 나타났고, 동료의 지지도는 남성과 여성 모두 낮을 때 스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 따라서 직장에서 상사와 동료의 지

50%에 포함되는 것으로 나타나 성별에 관계없이 공무원들 모두가 직업에 대한 안정성이 더욱 확보되기를 원하고 있는 것으로 나타났다.²⁴⁾ 여섯째, 조직체계의 환산점수는 남성과 여성 공무원들 모두 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 성별에 관계없이 현재 조직 내 갈등, 작업에 대한 기대 적합성 등과 같은 조직 체계의 안정성에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 일곱째, 보상부적절의 환산점수는 남성과 여성 공무원들 모두 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 현재의 금전적 보상과 존중, 내적동기와 같은 비금전적 보상과 같은 보상체계에 만족하고 있는 것으로 보여진다. 여덟째, 직장문화의 환산점수는 남성 공무원들은 하위 50%, 여성 공무원들 모두 상위 25%에 포함되는 것으로 나타났고, 기초자치 단체의 경우에는 남성과 여성 공무원 모두 상위 25%에 포함되는 것으로 나타났다. 따라서 성별에 관계없이 모든 공무원들이 현재보다 한국적인 집단주의 문화나 비공식적 직장문화 등을 최소한으로 줄이기를 원하고 있는 것으로 나타났다.²⁵⁾ 마지막으로 직무스트레스 총점을 보면 남성과 여성 공무원들 모두 환산점수가 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 전체적으로 직무스트레스를 크게 인지하고 있지 않는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 조광희·이동배·조영채(2007)의 사무직 공무원들을 대상으로 한 연구에서 성별에 따라 스트레스 수준이 큰 차이가 없는 것으로 나타난 연구결과와 동일하게 나타났다. 즉 지방자치 단체에 근무하는 공무원들의 경우 직무스트레스 수준을 인지하는 정도가 성별에 따라 큰 차이가 없다는 것을 시사해 준다고 볼 수 있다.

지에 따라서 스트레스 수준이 많은 영향을 받고 있다는 것을 다른 선행연구에서도 보여주고 있다.

- 24) 하지만 직접면담에서는 남성들에 비해 여성 공무원들이 좀 더 직무불안을 많이 느끼고 있는 것처럼 보였고, 특히 남성과 여성 공무원들 모두 근무연수가 짧을수록 이러한 분위기가 좀 더 강한 것처럼 느껴졌다. 또한 이러한 면담내용들은 박희서·오세윤·노시평(2001: 211)의 연구에서 남성 공무원에 비해 여성 공무원의 이직충동(가까운 장래에 직장을 그만두고 싶은 충동)이 낮다는 연구결과와도 일맥상통한다고 볼 수 있다.
- 25) 여성 공무원들은 회식자리가 남성 공무원들에 비해 더욱 부담이 된다고 면담에서 밝히고 있었으며, 남성과 여성 공무원들 모두가 여성들이 성적인 차이로 인해 아직도 일정 정도의 불이익을 받고 있는 것으로 인지하고 있었다.

〈표 6〉 성별에 따른 직무스트레스 수준 비교분석

연구대상 직무 스트레스 요인	전체 (N=468)		광역자치단체 (N=201)		기초자치단체 (N=267)	
	남성	여성	남성	여성	남성	여성
물리적 환경	36.6	37.2	37.3	34.0	36.1	39.5
직무요구	45.9	43.5	47.6	40.4	44.6	45.7
직무자율성	48.6	53.8	48.4	52.7	48.9	54.6
관계갈등	36.0	36.2	35.8	35.9	36.2	36.4
직무불안정	47.3	48.4	46.4	49.3	48.0	47.7
조직체계	32.8	33.9	32.7	33.9	32.8	33.9
보상부적절	50.1	47.9	50.0	46.8	50.2	48.6
직장문화	39.5	48.0	37.0	47.5	41.4	48.3
직무스트레스 총점	42.1	43.6	41.9	42.6	42.3	44.3

2) 직급

공무원들의 직급을 지방자치단체의 속성을 고려하여 5급 이상은 상위직, 6-7급은 중간직, 8급 이하는 하위직으로 재분류하여 직무스트레스 수준이 어느 정도인가를 분석하였으며 분석결과는 다음과 같다.²⁶⁾

첫째, 물리적 환경의 환산점수는 직급에 관계없이 모두 하위 50%에 포함되는 것으로 나타나 사무환경과 사무실 배치와 같은 근무환경의 쾌적성이 좀 더 높아지기를 원하고 있는 것으로 나타났다.²⁷⁾ 둘째, 직무요구도의 환산점수는 고위직은 상위 25%, 중간직은 하위 50%, 하위직은 하위 25%에 포함되는 것으로 나타났으며, 광역자치단체와 기초자치단체의 경우에도 직급이 높아질수록 상대적으로 업무를 처리하면서 시간에 쫓기고, 과도한 직무부담을 느끼고 있는 것으로 나타났다.²⁸⁾ 따라서 현재보다 더욱 직급이 높아질수록 업무에 대한 적절한 업무

26) 공무원의 직급에 따라 직무스트레스 수준이 각 요인별로 어떠한 차이가 있는가를 통계분석기법 중에서 분산분석(ANOVA)을 통해 검증해 보면, 직무요구, 직장문화 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다 ($p<0.05$).

27) 예전에는 직급이 높아질수록 사무집기나 사무실 위치에 대한 차이가 있었으나, 최근 들어서는 이러한 부분들이 ‘위화감 조성’과 같은 부정적 이미지로 인해 많이 없어진 편이다. 하지만 실질적으로는 직장인들에게 승진을 하는 경우 가장 큰 변화가 봉급과 직장에서의 대우(예우)라고 봤을 때 이러한 부분에 대해서는 긍정적 측면의 효과를 고려해 직급에 따른 일정정도의 근무환경에 대한 형식적인 차이를 주는 것이 필요한 것으로 보인다.

배분과 하위직으로의 과감한 업무위임이 이루어지는 조치들이 있어야 할 것으로 보인다. 셋째, 직무자율성의 환산점수는 모든 직급의 공무원들이 하위 25%에 포함되므로 나타나 현재의 직무에 대한 기술적 재량 및 자율성 그리고 직무 수행권한에 대해서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 관계갈등의 환산점수는 모든 직급의 공무원들이 하위 50%에 포함되고, 광역자치단체의 경우 하위직 공무원들은 하위 25%에 포함되는 것으로 나타났다. 따라서 광역자치단체 하위직 공무원들이 조직 내에서 동료들과 상사로부터 많은 지지를 받고 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 최근 들어 ‘멘토링제도’, ‘고충상담프로그램’, ‘리더십 프로그램’ 등과 같은 인간관계의 확립을 위한 다양한 프로그램들이 순기능적인 작용을 하고 있다는 것을 보여준다. 다섯째, 직무불안정의 환산점수는 모든 직급의 공무원들이 하위 50%에 포함되는 것으로 나타나 직급에 관계없이 공무원들 모두가 직업에 대한 안정성이 좀 더 확보되기를 원하고 있는 것으로 나타났다. 여섯째, 조직체계의 환산점수는 모든 직급의 공무원들이 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 직급에 관계없이 현재 조직의 운영체계, 업무수행에 대한 조직의 지원, 승진가능성 등과 같은 조직체계의 안정성에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 일곱째, 보상부적절의 환산점수는 모든 직급의 공무원들이 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 현재의 금전적 보상과 존중, 내적동기와 같은 비금전적 보상과 같은 보상체계에 만족하고 있는 것으로 보여진다. 여덟째, 직장문화의 환산점수는 고위직과 중간직의 공무원들은 하위 50%, 하위직 공무원들은 상위 25%에 포함되는 것으로 나타났고, 기초자치단체의 경우에는 모든 직급의 공무원들이 상위 25%에 포함되는 것으로 나타났다. 따라서 직급이 가장 낮은 공무원들이 대부분 한국적인 집단주의 문화나 비공식적 직장문화에 대한 주대상이라는 것을 감안할 때 이러한 부정적인 측면의 직장문화가 직무 스트레스 유발원인으로 작용하지 않게 하기 위해서는 상위직에 있는 공무원들이 부정적 측면의 계층제적 속성에서 탈피하는 내부적인 자정운동이 있어야 할 것으로 보인다. 마지막으로 직무스트레스 총점을 보면 모든 직급의 공무원들이 하위 25%에 포함되는 것으로 나타나 직무스트레스를 크게 인지하고 있지 않는 것으로 나타났으나, 직급별로 점수를 비교해 보면 직급이 낮을수록 직무스트레스를 상대적으로 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 분석결과는 조광희 외(2007)의 연구에서 직급이 낮을수록 스트레스 수준이 높아진다는 연구결과와도 동일한 것으로 나타났다.

28) 최근 들어 정부조직에 팀제로의 조직구조변화가 일어나면서 팀장에 대한 업무부담과 업무에 대한 책임이 아주 커졌다라는 의견을 면담과정에서 대부분의 고위직 공무원들이 밝히고 있었다. 또한 예전에는 직급이 올라갈수록 실무보다는 조직관리에 치중하면 되었지만 이제는 스스로 성과를 내면서 직원을 관리해야 하고 이로 인해 업무에 대한 부담감과 책임감이 더욱 무겁게 되었다는 것이다(동아일보, 2006/10/09).

〈표 7〉 직급에 따른 직무스트레스 수준 비교분석

연구대상 직무 스트레스 요인	전체 (N=467)			광역자치단체 (N=198)			기초자치단체 (N=269)	
	고위직	중간직	하위직	고위직	중간직	하위직	중간직	하위직
물리적 환경	35.9	36.6	38.2	35.9	37.7	30.1	35.5	40.0
직무요구	53.8	46.8	39.9	53.8	45.6	37.2	48.1	40.5
직무자율성	50.6	50.3	51.5	50.6	50.0	49.7	50.5	51.9
관계갈등	34.6	36.8	34.7	34.6	36.6	32.6	37.3	35.2
직무불안정	44.9	48.0	47.6	44.9	47.5	47.9	48.5	47.5
조직체계	28.4	33.4	33.4	28.4	33.4	32.9	33.5	33.5
보상부적절	45.7	50.2	48.7	45.7	50.3	45.1	50.1	49.4
직장문화	36.5	41.5	45.8	36.5	39.8	45.1	43.1	45.9
직무스트레스 총점	41.3	43.0	42.5	41.3	42.6	40.1	43.3	43.0

V. 결 론

본 연구는 광역자치단체와 기초자치단체에서 근무하는 공무원들을 대상으로 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 활용하여 공무원들이 인지하고 있는 직무스트레스의 수준이 어느 정도이며, 어떠한 원인(요인)들이 직무스트레스를 발생시키고 있는지를 비교분석론적 관점에서 경험적 연구를 수행하였다. 이러한 분석결과와 정책적 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 광역자치단체와 기초자치단체에 근무하는 공무원들은 모두가 업무유형, 성별 직급에 관계없이 현재의 직무스트레스 수준에 대해 낮은 편이라고 인식하고 있다는 것과 다른 직업에 종사하는 직원들이 인지하는 직무스트레스 수준과 비교해 볼 때도 낮은 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 직무스트레스가 조직성과에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구결과들을 고려해 볼 때 조직 전체의 관점에서 보면 아주 긍정적인 분석결과라고 볼 수 있다. 하지만 현재의 직무스트레스 수준이 상대적으로 낮다는 의미일 뿐 절대적인 수준이 낮다는 것이 아니라는 것을 감안할 때 현재보다 지방공무원들의 직무스트레스 수준을 완화할 수 있는 적합한, 즉 맞춤형 형태의 스트레스 관리방안을 개발하고 시행하기 위한 조직관리자의 적극적인 관심과 지지가 필요하다는 것을 의미한다. 이러한 측면에서 최근 기업조직들을 중심으로 조직적인 차원에서 이루어지는 개인의 스트레스 관리와 건강관리를 직접 지원해주는 '직원지원프로그램(employee assistance program: EAP)' 실행

은 정부조직에 시사해 주는 바가 많다. 직원지원프로그램의 기초 철학은 조직이 직원 개개인의 삶에 관여할 권리를 가지고 있지는 않지만 작업의 표준을 정하고 그 표준에 맞지 않을 경우, 적절한 제재를 가할 권리를 가지고 있다는 믿음에 기초하고 있다(Lissy & Morgenstern, 1995; Blassingame, 2003).²⁹⁾ 또한 기업조직뿐만 아니라 정부조직에까지 확대되고 있는 '일과 생활의 균형(work-life balance: WLB)'은 직원이 일과 생활을 모두 잘 해내고 있다는 상태를 말하는 것으로 '가족친화적 제도(family friendly policy)'라고도 불리면서 직원들의 스트레스 관리에도 아주 유용하게 활용되고 있다. 현재 WLB 프로그램을 실시하고 있는 조직들은 생산성 향상, 이력채용 및 유지를 개선, 결근율 감소, 일반경비 감소, 고객접점서비스 향상, 직원 만족도와 동기부여 제고 등과 같은 조직성과가 나타나고 있다(삼성경제연구소, 2006)는 것을 볼 때, 지방정부조직에서도 상황에 적합한 세부과제를 도출하여 실행하는 방안을 적극적으로 모색해 볼 필요가 있다고 보여진다.

둘째, 직무스트레스 유발원인들의 환산점수를 통한 단순비교를 할 경우 광역자치단체의 경우에는 직장문화, 기초자치단체의 경우에는 보상체계와 직장문화가 가장 심각한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 금전적 보상뿐만 아니라 존중, 내적 동기, 능력개발과 발휘에 대한 충분한 기회보장 등과 같은 보상체계의 개선³⁰⁾과 타율적이고 강압적인 술자리와 같은 회식자리 등을 없애는 부정적 측면의 한국적인 집단주의 문화와 비공식적 직장문화를 최대한 줄일 필요가 있다는 것을 보여준다.셋째, 업무유형에 따른 직무스트레스 수준과 유발원인에서는 사업집행부서에 근무하는 공무원들이 업무를 처리하면서 시간에 더 쫓기고, 여러 가지 일을 한꺼번에 해야 하는 등의 과도한 업무다기능 수행과 직무부담에 대한 한계를 느끼고 있는 등 직무요구도로 인한 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 따라서 업무량과 부담감으로 다가오는 책임감을 줄이기 위한 적절한 업무배분과 업무위임에 대한 작업들을 통해 현재보다 업무를 추진하는데 좀 더 충분한 시간을 가지고, 직무부담을 줄일 수 있도록 할 필요가 있다. 넷째, 성

29) Cummings와 Worley(2004)는 미국 AT&T의 경우 퇴출위기에 놓인 59명의 종업원들을 직원지원프로그램을 통해 성공적으로 직무에 복귀시킨 결과를 가져오기도 했고, 만일 이들을 퇴출시켰다면 대체 인력을 고용 및 고용시키는 데 드는 비용이 직원지원 프로그램의 실행 비용보다 훨씬 많이 들었을 것이라고 주장한다. 또한 최근 들어 우리나라라는 하나은행, 한국전자통신연구원, 구글코리아, 수자원공사 등이 정신건강 상담과 같은 직원지원프로그램을 외부컨설팅회사와 계약을 맺고 실행중이다(한겨례, 2006/11/06).

30) GE회장인 이멜트가 한국 CEO들을 대상으로 한 특강에서 보상에는 머리(head), 가슴(heart), 지갑(wallet)이 병행되어야 한다고 주장하면서, 머리는 학습기회를 제공하고, 가슴은 회사와 일에 대한 열정, 지갑은 금전적인 보상을 의미한다고 하였다(머니투데이, 2006/08/23).

별과 직급에 따른 직무스트레스 수준과 유발원인에서는 성별의 경우 현재보다 한국적인 집단주의 문화나 비공식적 직장문화와 같은 직장문화에 대한 개선이 가장 필요한 것으로 나타났고, 직급의 경우에는 직무요구도에서 직급이 높아질수록 상대적으로 업무를 처리하면서 시간에 쫓기고, 과도한 직무부담을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 따라서 현재보다 더욱 직급이 높아질수록 업무에 대한 적절한 업무배분과 하위직으로의 과감한 업무위임이 이루어지는 조치들이 있어야 할 것으로 보인다. 그리고 직장문화는 하위직 공무원들이 상대적으로 더욱 직무스트레스를 크게 받고 있는 것으로 나타나 부정적 측면의 계층제적 속성에서 나오는 한국적인 집단문화와 비공식적 직장문화를 없애기 위한 관료사회 내부의 자정운동이 필요하다고 판단된다.

본 연구의 결과는 다음과 같은 측면에서 다른 기존연구와는 차별성을 가지고 행정이론가들의 행정이론 개발 및 실무자들의 행정문제 해결에 다음과 같은 도움을 줄 수 있을 것으로 생각된다. 첫째, 지방공무원들에 대한 직무스트레스의 진단결과를 가지고 지방공무원들의 직무스트레스에 대한 인지수준이 어느 정도이며, 직무스트레스를 유발하는 원인들 중에서 가장 지배적인 원인을 규명할 수 있다. 따라서 이를 통해 조직발전을 위해 어떤 직무스트레스 유발원인을 완화함으로써 조직효과성을 극대화시킬 수 있는지에 대한 정보를 얻을 수 있다. 둘째, 직무스트레스 진단을 통해 도출된 결과를 가지고 조직구성원들로 하여금 직무스트레스에 대한 현재 상황과 앞으로 어떤 변화가 있어야 할 것인지에 대해서 조직구성을 상호간에 토의(discussion)가 이루어질 수 있도록 가능하게 해 준다는 장점이 있다. 또한 직무스트레스에 대한 구체적 분석에 의거하여 해당조직에 맞는 조직변화관리전략을 수립할 수 있으며, 이를 위해 그 조직에 더욱 적합한 직무스트레스 완화를 통한 조직행태 및 조직문화 변동프로그램을 만드는 것이 가능할 수 있을 것이다.

하지만 본 연구는 대구광역시청과 구청에 근무하는 공무원들만을 대상으로 한 분석결과이기 때문에 모든 연구결과를 지방공무원으로 일반화하기에는 무리가 있다고 판단되며, 또한 본 연구에서 활용한 직무스트레스 측정도구가 공공분야에만 근무하는 직원들을 대상으로 해서 만들어진 것이 아니기 때문에 공·사 행정의 차이와 행정환경의 특성을 모두 반영하지 못해서 좀 더 심층적인 분석과 처방을 제시하는 데 한계가 있다고 할 수 있다.

참고문헌

권용수. (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실

- 증적 연구. 「한국행정논집」, 18(3): 743-764.
- 김 구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 16(3): 59-87.
- 김대원·박철민. (2003). 지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향변인의 경로분석. 「한국지방자치학회보」, 15(4): 49-70.
- 김병섭·박광국·조경호. (2000). 「조직의 이해와 관리」. 서울: 대영출판사.
- 김순양·구종태·윤기찬. (2002). 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 및 유발요인 분석. 「행정논총」, 40(1): 123-147.
- 노형진. (2002). 「한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석」. 서울: 형설출판사.
- 도운섭. (1999). 행정조직문화 유형에 따른 관료행태의 실증적 분석. 「한국행정논집」, 11(2): 287-302.
- 박광국·주효진·고수정. (2002). 공무원의 성격유형과 업무유형간의 적합도와 직무만족 간의 관계에 관한 시론적 연구. 「한국인사행정학회보」, 1(1): 1-22.
- 박정선. (2007). 스트레스 내지 직무스트레스 개념에 대한 올바른 이해가 필요하다. 「산업보건」, 3월호: 42-48.
- 박희서·오세윤·노시평. (2001). 일선공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 관한 경로분석모형 검증: 남녀간 차이를 중심으로. 「한국행정학보」, 35(3): 197-219.
- 이명재·전길양. (2005). 「인간행동과 사회환경」. 서울: 대영문화사.
- 이은희·이주희. (2001). 교사의 직무스트레스와 심리적 적응과의 관계: 문제중심적 대처방식, 정서 중심적 대처방식의 조절효과. 「한국심리학회지: 건강」, 6(1): 145-175.
- 옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학회보」, 35(4): 355-373.
- 조성호·엄기두. (2007). 직무스트레스의 원인을 설명하는 이론적 모형: 요구-통제모형, 노력-보상 불균형모형. 「산업보건」, 4월호: 30-36.
- 장세진 외. (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 「대한산업의학회지」, 17(4): 297-317.
- 장철영·권영주. (2006). 사회적 지원의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구: 교육공무원들의 심리적 탈진을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 17(3): 157-180.
- 정윤길·이준호. (2005). 역할스트레스와 역할내·외 성과간 관계 및 조직기반 자긍심의 조절효과. 「한국지방자치학회보」, 17(2): 167-186.
- 탁진국. (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스의 차이. 「한국심리학회지: 건강」, 7(1): 125-141.
- 하미승·권용수. (2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중

- 양부처 공무원을 대상으로. 「한국행정연구」, 11(3): 214-245.
- 한동호. (2002). 지방정부에 있어서 지식관리시스템의 성과평가에 관한 연구. 「지방정부연구」, 6(4): 163-185.
- 삼성경제연구소. (2006/06/21). 경영의 새 화두: 일과 생활의 균형(WLB). 「CEO Information」, 558: 1-20.
- 동아일보. (2006/10/09). 「팀장 100만명 시대…그들이 밝히는 ‘역할 스트레스’」.
- 머니투데이. (2006/08/23). 「GE회장 “머리-가슴-지갑으로 보상하라”」.
- 연합뉴스. (2005/03/02). 「직장인 45%, ‘직무 스트레스로 퇴사 경험’」.
- 중앙일보. (2006/08/28). 「직장 상사 만족도’ 한국이 끌찌」.
- 한겨레. (2006/11/06). 「회사가 준 ‘마음의 병’ 회사가 치료 나선다」.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee, Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31: 6665-669
- Blassingame, K. (2003). Providers Offer Bereaved Employees Counseling Options. *BenefitNews.com*, September(1): 51.
- Bruce S. M. (2000). Stress: Definition and Concept. In *Encyclopedia of Stress*, 508-509. Academic Press.
- Cherry, L. (1978). On the Real Benefits of Stress. *Psychology Today*, 60-70.
- Cooper, C. I. & Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress. *Journal of Occupational Psychology*, 49: 11-28.
- Csikszentmihalyi, M. (2004). *Good Business: Leadership, Flow, and the Making of Meaning*. Penguin Books.
- Cummings, T. G. & Worley, C. G. (2004). *Organization Development & Change(8th)*. Thomson South-Western.
- Davidson, M. & Cooper, C. (1985). *Stress and the Woman Manager*. Oxford, England: Martin Robertson.
- Duxbury, L. E. & Hinngins, C. A. (1991). Gender Differences in Work-family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76: 60-74.
- European Commission. (2002). Guidance on Work-related Stress: Spice of Life or Kiss of Death?. *Executive Summary*, 7.
- Gupta, N. & Beehr, T. A. (1979). Job Stress and Employee Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3): 373-387.
- Halpin, A. & Crofts, D. (1963). *The Organizational Climate of Schools*. Chicago: Midwest Administration Center, University of Chicago.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. W. (1992). *Management(6th)*. Addison-Wesely Publish

- Company.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1982). Occupational Stress, Type A Behavior, and Physical Well Being. *Academy of Management Journal*, 25(2): 373-391.
- Jick, T. D. & Mitz, L. F. (1985). Sex Differences in Work Stress. *Academy of Management Review*, 10.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Levi, L. (1995). Introduction: Spice of Life or Kiss of Death. In Cooper Cary L(ed.), *Handbook of Stress, Medicine and Health*, 2-3. CRC Press.
- Lissy, W. & Morgenstern, M. (1995). Employees Turn to EAPs During Downsizing. *Compensation and Benefits Review*, 27(3): 1-16.
- Luthans, F. (1985). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Martin, J. K. (1996). Job Stress, Drinking Networks and Social Support at Work. *Sociology Quarterly*, 37: 224-241.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Matteson, M. T. & Ivancevich, J. M. (1982). *Managing Job Stress and Health*. New York: The Free Press
- Nelson, D. L. & Quick, J. C. (1985). Professional Women: Are Distress and Disease Inevitable. *Academy of Management Review*, 10.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model. *Academy of Management Journal*. 27(2): 330-350.
- Parker, D. E. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32: 160-177.
- The National Institute for Occupational Safety and Health. (1999). *Stress at work*. DHHS(NIOSH) Publication.
- Torkelson, E., Muhonen, T. & Perio, J. M. (2007). Constructions of Work Stress and Coping in a Female and a Male-Dominated Department. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(3): 261.

Abstract

A Study Analyzing Job Stress Factors and Levels among Local Government Employees.

Hyo-Jin Ju

The purpose of this study is to analyze the level of job stress among civil servants as well as the factors that cause job stress. The study was conducted among local government employees through a comparative method using the Korean Occupational Stress Scale (KOSS). The results of the study are as follows: first, local government employees perceived a low level of job stress for the present, and came out with a low level in comparison with employees working other jobs, irrespective of job type, gender, and position. Second, work culture among local government employees appeared at a serious level in the case of a simple comparison, through conversion scores of the factors causing job stress. According to the results, the leader supports to job stress reduction strategies of local government employees. Therefore, employee assistance programs (EAP) and work-life balance programs (WLB) support individual management of stress and health in government organizations.

【Key words: job stress, Korean Occupational Stress Scale (KOSS), work culture, employee assistance program (EAP), work-life balance (WLB)】