

# 지방공무원의 직무 스트레스원 척도 개발

탁진국    윤해진<sup>1</sup>

광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 지방공무원의 직무스트레스 원인을 분석하기 위한 직무스트레스원 척도를 개발하고 다양한 직무스트레스원이 직무태도 및 정신건강과 어떠한 관련이 있는지를 알아보기 위한 것이다. 1차적으로 56명의 지방공무원에게 개방형 설문을 실시해서 70개 직무 스트레스원 문항을 개발하였다. 이 척도를 187명의 지방공무원에게 실시하여 얻은 자료를 토대로 탐색적 요인분석을 실시한 결과 문항수가 31개로 줄어들었으며, 남녀간의 차별, 승진상의 문제점, 업무의 일관성 결여, 경제적 어려움, 민원인과 민원처리 어려움, 상사와의 업무갈등, 동료간의 업무갈등 그리고 업무추진 미흡 등의 8개 요인이 추출되었다. 이 가운데 민원인과 민원처리 어려움이 직무 스트레스를 가장 많이 가져오는 요인으로 나타났으며, 다음은 승진상의 문제점 요인과 경제적 어려움 순이었다. 8개 요인구조의 안정성을 검증하기 위하여 334명의 지방공무원에게 설문을 실시한 뒤, 확인적 요인분석을 실시한 결과 8개 요인구조 모형이 적합한 것으로 나타났다. 8개의 직무 스트레스원 요인은 직무태도(직무만족, 경력몰입, 조직몰입)와는 유의하게 관련되지 않았고, 정신건강 변인(불안, 우울, 신체화)는 다소 유의하게 관련되었다. 특히 남녀간의 차별이 정신건강 변인과 가장 높게 관련되었다. 마지막으로 연구결과에 대한 시사점과 제한점이 논의되었다.

주요어: 직무 스트레스원, 직무스트레스, 지방공무원

공무원은 국민의 공복으로서 국민들이 자유롭고 질서 있는 사회생활을 영위할 수 있도록 행정서비스를 제공하는 주체이다. 이들에게는 국가와 국민에 대한 사명감과 책임감이 요구되는 직업 특성이 있다. 이들은 다른 직업에 비해 안정적이라는 장점이 있으나 국민의 공복이라는 이유 때문에 다른 직업에 비해 높은 수준의 윤리 규범을 요구받고, 무조건적인 사명감과 책임감을 강요받게 되며, 이로 인한 직무 스트레스가 높을 것으로 기대할 수 있다.

특히 지방자치제도의 도입으로 인해 지역간의 갈등이 커지고 있고 민원인들도 자신과 집단의 이익을 위해 자신들의 요구를 관철시키기 위한 압력을 적극적으로 행사하고 있기 때문에 이를 원만히 조정하는데 있어서 공무원은 과거 보다 더 많은 어려움을 겪고 있다.

그러나 공무원의 직무 스트레스에 관한 연구는 많지 않은 실정이며, 특히 지방공무원의 직무 스트레스에 관한 연구는 매우 부족한 실정이다.

직무 스트레스에 관한 연구는 일반적으로 직무 스트레스의 원인에 관한 연구, 직무 스트레스로 인해 나타나는 결과에 관한 연구, 그리고 직무 스트레스를 줄이고 이에 대처하는 방

---

<sup>1</sup>교신저자: 탁진국, (139-701) 서울시 노원구 월계동 447-1 광운대학교 산업심리학과

E-mail: tjook@daisy.gwu.ac.kr

법에 대한 연구로 구분할 수 있다(Newell, 1995). 직무 스트레스에 관한 연구의 궁극적인 목적은 직무 스트레스를 줄이는 것이다. 직무 스트레스를 줄이기 위해서는 먼저 직무 스트레스의 원인을 정확히 파악해야만 가능하기 때문에 직무 스트레스 원인에 관한 연구는 직무 스트레스에 관한 연구 중에서도 매우 중요하다고 볼 수 있다.

Brief, Schuler 및 Van Sell(1981)은 직무 스트레스원을 조직특성과 과정, 직무요구와 역할특성, 그리고 개인특성의 세 범주로 구분하였고, 각 범주에 속하는 변인들이 직무 스트레스를 가져오며, 결과적으로 직무행동에 영향을 준다고 하였다. 조직특성과 과정에 속하는 직무 스트레스원은 임금 및 승진, 직무순환과 같은 조직정책범주, 중앙집권화나 부서의 크기 등과 같은 조직구조범주, 그리고 의사소통이나 훈련프로그램과 같은 조직과정범주이다. 두 번째 범주인 직무요구와 역할특성에 속하는 직무 스트레스원은 소음이나 안전과 같은 작업조건범주, 동료나 상사와의 관계와 같은 대인관계범주, 반복적인 일이나 시간압력과 같은 직무요구범주, 그리고 역할갈등, 역할모호성, 역할과다/역할과소와 같은 역할특성범주이다. 마지막으로 개인특성범주에 속하는 직무 스트레스원은 A유형 행동양식이나 내향성과 같은 개인특성변인을 포함한다. 이 밖에 직무 스트레스원의 유형에 관한 여러 모형(Ivancevich & Matteson, 1980; Kahn & Byosiere, 1992; Kinicki, McKee, & Wade, 1996; Marshall & Cooper, 1979)이 있지만 대부분이 Brief 등(1981)의 모형과 유사하다.

이와 같은 여러 직무 스트레스원 가운데 물리적 조건을 제외한 심리적 변인이 직무 스트레스에 미치는 영향은 일관적이지 못한 것으로 나타났다(Kinicke, McKee, & Wade, 1996; Staw, 1984).

다양한 유형의 직무 스트레스원에 관한 연구는 주로 일반 기업의 종업원(이종구, 광원섭, 2001; 이종목, 송대현, 박한기, 송병일, 1991; 탁진국, 2002; 탁진국, 이강숙, 2001)을 대상으로 실시되었지만, 경찰(Greller, Parsons, & Mitchell, 1992)이나 교사(탁진국, 신필순, 1999; Kyriacou & Sutcliffe, 1978) 등과 같은 다양한 직업에 종사하는 사람들을 대상으로 해서도 실시되었다. 연구 결과에 따르면 각 직업에 따라 개인이 지각하는 직무 스트레스원의 종류와 정도에서 차이가 있었다.

공무원을 대상으로 이들의 직무 스트레스에 관해 조사한 연구를 살펴보면 방영민(1987)은 직무압박감, A유형 행동양식 그리고 보상인식의 3개 요인 가운데 보상인식에서 비롯된 직무 스트레스가 가장 크다는 것을 발견하였다. 특히 보상인식 중에서도 외적 보상으로 인한 직무 스트레스가 가장 크게 나타났다.

지방공무원을 대상으로 한 이학석(1998)의 연구에서는 직무 스트레스원으로 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 경력발전 그리고 타인에 대한 책임의 5개 요인을 사용하였다. 전반적으로 역할모호성과 경력발전요인이 직무 스트레스를 가장 많이 가져왔다.

김명래(2000)는 서울시 공무원을 대상으로 직무 스트레스원을 개인적 차원과 조직적 차원으로 구분하여 조사하였다. 연구 결과 개인적 차원에서는 업무량과다와 정형화된 단순한 업무가, 조직적 차원에서는 권위적인 조직의 분위기와 조직적 차원의 관리적 지원 결여가 직무 스트레스에 큰 영향을 미쳤다.

이러한 연구는 공무원의 직무 스트레스원을 측정하는데 있어서 기존에 나와 있는 일반적인 직무 스트레스 척도를 사용하고 있기 때문에 공무원들이 다른 직업에 비해 동일한 직무 스트레스원에 있어서 직무 스트레스를 지각하는 정도에서 어떠한 차이가 있는지를 파악하는데는 도움을 줄 수 있다. 그러나 이러한 척도를 통해서 다른 직업에서 지각하지 못하는 공무원들만의 구체적인 독특한 직무 스트레스원이 무엇인지를 파악하는데 한계가 있을 수 밖에 없다.

본 연구의 목적은 지방공무원들을 대상으로 이들이 지각하는 직무 스트레스원이 구체적으로 무엇인지를 알아보기 위한 척도를 개발하고, 개발된 척도의 타당도를 분석하는 것이다. 이를 위해 개방형 설문을 통해 직무 스트레스원 문항을 개발하고, 이 문항들에 대한 설문조사 결과를 토대로 요인분석을 실시하여 척도의 구성타당도를 검증하며, 마지막으로 직무태도 및 정신건강과의 관련성을 분석하여 개발된 척도의 준거관련타당도를 분석하고자 한다.

### **단계 1 : 직무 스트레스원 척도 예비문항 개발**

단계 1의 목적은 지방공무원들의 직무 스트레스 원인을 측정하는 척도를 개발하기 위한 예비문항을 개발하는 것이다.

#### **방 법**

##### **조사대상자 및 과정**

지방도시 K시 시청에 근무하는 공무원 56명에게 직무 스트레스에 영향을 주는 원인을 개방형 설문을 통해 다섯 가지씩 기술하게 하였으며, 이를 통해 전체 195개의 직무 스트레스원 문항을 얻었다. 각 문항을 2명의 연구진이 검토하면서 유사한 문항이나 질문의 의도에서 벗어난 문항을 제외시키고, 문항의 내용을 가다듬은 후 최종 70개의 직무 스트레스원 척도 예비 문항을 구성하였다.

### **단계 2 : 탐색적 요인분석**

단계 2의 목적은 단계 1에서 개발된 70개 예비 문항에 대한 탐색적 요인분석을 실시하여 이 척도의 요인구조를 파악하기 위한 것이다.

#### **방 법**

##### **조사대상자**

70개 문항으로 구성된 직무 스트레스원 척도를 동일한 K시 시청에 근무하는 공무원 187명에게 실시하였다. 조사대상자의 인구통계적 변인에 관해 살펴보면 남성이 129명(69%)이고, 기혼이 165명(88.2%)이며, 학력은 대학교 졸업이 81명(43.3%)으로 가장 많았다.

##### **분 석**

70개 문항으로 구성된 직무 스트레스원 척도의 요인을 분석하기 위하여 공통요인 분석 방법의 하나인 주축요인분석을 주성분분석을 실시하였다. 요인구조를 해석하기 위하여 베리맥스 방식의 직각회전을 실시하였다. 분석은 SPSS Window 10.0을 사용하였다.

## 결 과

70개의 직무 스트레스 원인 문항에 대해 문항 전체상관과 문항 제거시 신뢰도 값을 통한

표 1. 직무 스트레스원 척도의 요인분석 결과

문 항	1	2	3	4	5	6	7	8	
여성이라는 이유로 승진이나 보직에서 불리한 대우를 받을 때	.81								
여성은 어쩔 수 없다는 고정관념 때문에 무시를 당할 때	.79								
중요 부서에 남직원이 대부분 보직될 때	.78								
같은 업무라도 해당 직위에 여직원이 오면 업무를 떠 넘길 때	.74								
같은 직급의 직원 보직시 여직원은 단순하고 반복적인 업무나 보조 역할을 수행할 때	.69								
상급자의 근무평정이 공정하게 이루어지지 않을 때	.68								
노른자위 부서와 한직부서가 승진이나 대우에서 차이가 날 때	.67								
업무를 열심히 해도 남들이 인정해 주지 않고 승진 년 수나 주위배경 등을 더 고려할 때	.67								
직장에서의 승급이나 능력면에 있어 발전 가능성이나 희망이 없을 때	.52								
승진 서열에서 동료, 후배 등에게 밀려 업무의욕이 떨어지고 정신적으로 힘들 때	.50								
중간 결재권자가 많아 사업이나 업무 추진시 행정력이 낭비될 때				.69	.32				
일관성 없는 행정처리로 인해 국민들이 행정을 불신할 때				.60					
공직사회의 보수성향으로 회의록, 지시사항, 행사계획을 위하여 많은 보고서를 작성할 때				.56				.39	
상급기관의 지시로 전시 행정을 할 때				.48					
근속 년수 단축에 따른 퇴직후 생활대책이 막연할 때					.74				
근속 년수에 비하여 박봉으로 가정생활이 어려울 때					.66				
타 기업체와 보수 비교시 많은 차이로 자존심이 상할 때					.61				
정상적인 민원처리임에도 불구하고 민원 처리사항이 부당하다고 민원인이 욕설, 폭언을 하며 이의를 제기할 때						.64			
법적으로 처리가 안 되는 민원을 충분히 설명해도 공무원의 불친절로 인식될 때							.62		
민원처리시 미흡한 민원서류에 대한 보완요구시 민원인이 반발할 때							.54		
민원업무에 있어 법적으로 안되는 일을 뒷사람을 통해 억지로 해결하려 할 때							.42		
지역 이기주의나 개인 이익을 위하여 집단행동 민원 발생시 중간에 관을 끌어 들여 공무원들이 곤욕을 치를 때								.41	
업무량이 많아 목표달성을 못한 것에 대해 상급자가 질책할 때								.74	
자신이 작성한 보고서에 대해 상급자가 나쁘게 평가할 때								.55	
자신의 업무에 대하여 상급자가 자신의 의사를 무시할 때				.34				.54	
다른 직원이 바쁘다는 핑계로 업무를 전가할 때				.33				.63	
업무를 제대로 추진하지 못하는 직원으로 인하여 일을 떠맡아야할 때				.34				.62	
동료 직원의 업무실수로 결과가 자신에게 영향을 줄 때				.41				.34	
중요한 기획 및 계획을 맡아 놓고 제대로 추진하지 못할 때								.61	
좁은 보직이동으로 인하여 복잡하거나 최근에 개정된 법 적용시 업무처리가 서투를 때					.36			.40	
공익보다는 개인, 집단 이기주의로 업무추진이 미진하거나 중단될 때				.34				.38	
고유치		4.2	2.8	2.1	2.1	2.0	1.9	1.4	1.3
설명변량		13.5	8.9	6.7	6.6	6.4	6.1	4.4	4.3

주. 요인계수가 .30이상만 표시함. 요인 1 = 남녀간의 차별; 요인 2 = 승진상의 문제점; 요인 3 = 업무의 일관성 결; 결여; 요인 4 = 경제적 어려움; 요인 5 = 민원인과 민원처리 어려움; 요인 6 = 상사와의 업무 갈등; 요인 7 = 동료간의 업무갈등; 요인 8 = 업무추진 미흡.

문항분석 결과 특별히 문제가 되는 문항은 나타나지 않았다. 70개 문항을 대상으로 요인분석을 실시한 결과 고유치가 1.0이상인 값은 32개로 나타났다. 32개 요인의 요인구조를 해석하는데 많은 어려움이 있었기 때문에 요인의 수를 점차 줄여 나가면서 다양한 요인의 수를 지정하고 요인분석을 여러 차례 실시하였다.

다양한 수의 요인구조 가운데 8개 요인이 가장 의미 있는 요인구조로 나타나 직무스트레스원의 요인 수를 8개로 결정하였다. 요인의 수를 8개로 정했을 때, 70개 문항 가운데 39개의 문항이 여러 요인에 중복되게 관련성이 높거나 의미가 통하지 않는 요인에 관련된 것으로 나타나, 39개의 문항을 제거하고 최종 문항을 31개로 확정하였다. 표 1은 31개 문항에 대한 요인분석 결과를 보여준다. 8개 요인은 전체 변량의 56.84%를 설명하였다.

표 1에서 보듯이 첫 번째 요인은 남녀간의 차별문제와 관련된 내용들이 많이 포함되어 있기 때문에 “남녀간의 차별”요인으로 명명하였다. 이 요인은 일하는 과정에서 여성이라는 이유로 승진이나 보직에서 불리한 대우를 받거나 여성에 대한 고정관념 등으로 인한 여성에 대한 차별에 관한 내용을 포함한다. 표 1의 아래 부분에 있는 ‘동료 직원의 업무실수로 결과가 자신에게 영향을 줄 때’ 문항은 요인 1과 가장 높게 관련되었으나(.41) 문항 내용상으로 볼 때 요인 1과 관련이 없는 것으로 볼 수 있다. 표 1에서 보듯이 이 문항은 요인 7인 ‘동료간의 업무 갈등’과도 관련성이 높은 것(.34)으로 나타났으며 의미상으로도 적합하기 때문에 ‘동료간의 업무 갈등’요인으로 분류하였다. 따라서 요인 1은 총 5개 문항으로 구성되었으며, 신뢰도계수인 alpha계수는 .92로 나타났다.

요인 2는 동료 직원들간의 승진과 관련해서 공무원들이 겪는 직무 스트레스 원인을 의미하는 내용으로 “승진상의 문제점”으로 명명하였다. 표 1에서 보듯이 ‘노른자위 부서와 한직 부서가 승진이나 대우에서 차이가 날 때’, ‘업무를 열심히 해도 남들이 인정해주지 않고 승진 년수나 주위배경 등을 더 고려할 때’와 같은 문항들로 구성되어 있다. 최종적으로 요인 2는 5개 문항으로 구성되었으며, 신뢰도계수인 alpha계수는 .82였다.

요인 3은 상급기관의 전시행정과 일관성 없는 행정처리로 인해 국민들이 행정을 불신하는데서 느끼는 스트레스를 가져오는 원인으로 해석하여 “업무의 일관성 결여”로 명명하였다. 이 요인은 4개 문항으로 구성되었고, 신뢰도계수인 alpha계수는 .81이었다.

요인 4는 근속 년수에 비하여 타 기업체보다 봉급이 상대적으로 적은데서 오는 열등감과 정년 단축에 따른 퇴직 후 생계에 대한 막연함 등에서 느껴지는 것이 직무 스트레스 원인이기 때문에 “경제적 어려움”으로 명명하였다. 그래서 요인 4는 3개 문항으로 구성되었고, 신뢰도계수인 alpha계수는 .76이었다.

요인 5는 민원인과 민원처리문제와 관련해서 발생하는 스트레스를 의미하는 내용으로서, “민원인과 민원처리 어려움”으로 명명하였다. 5개 문항으로 구성되었고, 신뢰도계수인 alpha계수는 .70이었다.

요인 6은 업무 수행 시 상급자와의 갈등이 직무 스트레스 원인으로 작용하는 내용을 나타내는 요인으로서, “상사와의 업무갈등”으로 명명하였다. ‘자신의 업무에 대하여 상급자가 자신의 의사를 무시할 때’문항은 승진상의 문제점인 요인 2와도 관련(.34)이 있는 것으로 나타

났으나 상사와의 업무갈등(.54)으로 보는 것이 더 타당하였다. 요인 6은 3개 문항으로 구성되었고, 신뢰도계수인 alpha계수는 .79이었다.

요인 7은 업무를 제대로 추진하지 못하는 동료나 업무가 바쁘다는 핑계로 동료의 업무를 떠맡는 경우와 같은 내용이 직무 스트레스 원인으로 작용함을 나타내며, 이를 “동료간의 업무갈등”으로 명명하였다. 표 1에서 보듯이 요인 8은 3개 문항으로 구성되었고, 신뢰도계수인 alpha계수는 .80이었다.

마지막으로 요인 8은 중요한 기획이나 계획을 맡아 놓고 제대로 추진하지 못하거나 잦은 보직이동 등으로 인하여 복잡하거나 최근에 개정된 법 적용 시 업무처리가 서투른데서 오는 문제점들이 직무 스트레스 원인으로 작용하는 것을 나타내는 요인으로, “업무추진 미흡”으로 명명하였다. ‘잦은 보직이동으로 인하여 복잡하거나 최근에 개정된 법 적용시 업무처리가 서투를 때’ 문항은 남녀간의 차별문제인 요인 1과도 관련(.34)이 있는 것으로 나타났으나 남녀간의 차별문제 보다는 업무추진 미흡(.38)과 더 높게 관련되었고 내용상으로도 “업무추진 미흡”으로 보는 것이 더 타당하다고 판단되어 요인 8에 속하는 것으로 분류하였다. 따라서 요인 8은 3개 문항으로 구성되었고, 신뢰도계수인 alpha계수는 .73이었다.

### 단계 3: 확인적 요인분석

단계 3은 단계 2에서 나타난 8개 요인 모형의 요인구조를 확인하여 직무 스트레스원 척도의 구성타당도를 검증하기 위해 실시되었다.

#### 방 법

##### 조사대상자

31개 문항으로 구성된 직무 스트레스원 척도를 동일한 K시 시청 공무원 363명에게 설문을 실시하였으며 불성실하게 답변한 것으로 판단된 29명을 제외한 334명의 자료를 토대로 확인적 요인분석을 실시하였다.

조사대상자의 인구통계적 변인에 관해 살펴보면 남성이 225명(67.4%)이고, 연령은 40대 초반이 98명(29.3%)이고, 기혼이 303명(90.7%)이고, 근무경력은 10년이상 15년미만이 87명(26.0%)이고, 학력은 대졸이 148명(44.3%)이며, 직급은 7급이 가장 많은 114명(34.1%)였다.

##### 측정도구

탐색적 요인분석을 위한 연구에서와 동일한 Likert 5점 척도로 구성된 직무 스트레스원 척도를 사용해 각 직무 스트레스원으로 인해 얼마나 많은 직무 스트레스를 경험하는지를 1(전혀 그렇지 않다)~5(매우 그렇다)점 중에 선택하도록 하였다.

##### 분 석

탐색적 요인분석에서 밝혀진 요인구조의 적합성을 검증하기 위해 334명의 자료를 LISREL을 사용한 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과 나타난 다양한 부합지수를 통해 8개의 요인으로 구성된 모형의 적합성을 분석하였다. 부합지수들의 값이 .90이상인 경우 모형의 적합성이 높은 것으로 해석할 수 있다. 분석도구는 SPSS Window 10.0과 LISREL for Window 8.30을 사용하였다.

## 결 과

표 2에서 보듯이 8개요인 모형의 다양한 부합지수들이 .90이상으로 나타났으며 RMSR은 .06으로 나타났다. 이러한 결과는 8개 요인으로 구성된 요인구조가 적합하다는 것을 확인해 주는 것이다.

한편 각 요인의 alpha 계수는 “남녀간의 차별(.84)”, “승진상의 문제점(.78)”, “업무의 일관성 결여(.70)”, “경제적 어려움(.60)”, “민원인과 민원처리문제점(.83)”, “상사와의 업무갈등(.73)”, “동료간의 업무갈등(.73)” 그리고 “업무추진 미흡(.61)”이었다.

표 2. 8개 요인 모형의 부합지수

모 형	GFI	AGFI	NFI	NNFI	RMSR
8개요인	.98	.97	.97	.99	.06

## 단계 4: 직무태도 및 정신건강간의 관계

마지막으로 단계 4는 각 직무 스트레스원이 직무태도 및 정신건강변인과 어떻게 관련되어 있는지를 분석함으로써 직무 스트레스원 척도의 준거관련타당도를 알아보기 위해 실시되었다.

### 방 법

#### 조사대상자

단계 3에서와 동일한 334명의 자료를 사용하였다.

#### 측정도구

##### 직무만족

직무만족을 측정하기 위한 도구는 Davison 과 Cooper (1983)가 개발한 척도를 사용하였다. 척도의 구성은 직무자체, 감독자, 임금, 승진, 동료등의 5가지 만족을 묻는 문항으로 구성되어 있다. 5점 척도 (1: 전혀 그렇지 않다 - 5 : 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였으며 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 이 연구에서 직무만족 척도의 alpha 계수는 .65였다.

##### 경력몰입

조사대상자가 공무원이라는 자신의 경력에 얼마나 몰입하고 있는지를 알아보기 위하여 Blau(1985)가 개발한 경력몰입 척도를 탁진국(1996)이 변안한 것을 사용하였다. 모두 7개 문항으로 구성되어 있고, Likert 형식의 5점 척도 (1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5 : 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 경력몰입이 높음을 의미한다. 이 연구에서 경력몰입 척도의 alpha 계수는 .74였다.

##### 조직몰입

개인이 자신이 속한 조직에 몰입하는 정도를 알아보기 위해 Mowday, Steers 및

Porter(1979)가 개발한 조직몰입 척도를 사용하였다 Likert형식의 5점 척도 (1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5 : 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였으며 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 이 연구에서 조직몰입 척도의 alpha 계수는 .79였다.

**불안**

불안은 Spieberger, Gorsuch 및 Lushene(1970)이 개발한 20개 문항으로 구성된 특성불안 척도를 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호 및 이건효(1993)가 번안하여 사용한 연구 결과에서 요인계수가 높은 6개 문항을 선정하여 측정하였다. Likert형식의 5점 척도 (1: 전혀 그렇지 않다; 2 : 그렇지 않다; 3 : 보통이다; 4 : 그렇다; 5 : 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였으며 점수가 높을수록 특성불안이 높음을 의미한다. 특성불안의 alpha 계수는 .87이었다.

**우울**

우울은 Radloff(1977)가 개발한 척도를 한덕웅 등(1993)이 번안한 것 중 요인계수가 높게 나타난 6개 문항을 선정하여 측정하였다. Likert형식의 5점 척도 (1: 전혀 그렇지 않다; 2 : 그렇지 않다; 3 : 보통이다; 4 : 그렇다; 5 : 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였으며 점수가 높을수록 우울이 높음을 의미한다. 이 연구에서 우울 척도의 alpha 계수는 .90이었다.

**신체화**

신체화는 한덕웅 등 (1993)이 사용한 네 가지 요인(통증, 소화장애, 불면 및 심혈관계장애)으로 구성된 18개 문항 가운데 각 요인 당 요인계수가 높은 3개 문항을 선정하여 전체 12개 문항으로 측정하였다. 각 요인에서의 점수가 높을수록 괴로움을 더 많이 겪음을 의미하도록 점수화 되었다. 전체 문항의 alpha계수는 .94였다.

**분석**

각 직무 스트레스원이 직무태도 및 정신건강과 어떠한 관련이 있는지를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 분석은 SPSS WIN 10.0을 사용하였다.

**결 과**

**직무 스트레스 원인 분석결과**

표 3에서 보듯이 8개의 직무 스트레스원 요인 가운데 ‘승진상의 문제점’이 3.96으로 가장 높았고, 다음은 ‘민원인과 민원인의 어려움(3.94)’과 ‘경제적 어려움(3.80)’의 순이었다.

표 3. 단계 4에서 각 변인의 평균과 표준편차

변 인	평 균	표준편차
직무 스트레스원		
남녀간의 차별	3.47	.80
승진상의 문제점	3.96	.70
업무의 일관성 결여	3.68	.69
경제적 어려움	3.80	.73
민원인과 민원처리 어려움	3.94	.75
상사와의 업무갈등	3.73	.77



동료간의 업무갈등	3.59	.73
직무태도 변인		
직무만족	2.91	.58
경력몰입	2.95	.66
조직몰입	3.05	.64
정신건강변인		
우울	2.76	.83
불안	2.63	.73
신체화	2.60	.83

한편 8개의 직무 스트레스원 요인간의 상관은 가장 낮은 상관이 ‘남녀간의 차별’과 ‘경제적 어려움’간의 .29였고, 가장 높은 상관은 ‘상사와의 업무갈등’과 ‘업무의 일관성 결여’간의 .76였다. 전반적으로 요인간의 상관은 다소 높게 나타났다.

#### 직무태도 및 정신건강과의 관계

직무 스트레스를 가져오는 원인이 직무태도와 정신건강과는 어떠한 관련이 있는지를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였으며, 그 결과는 표 4에 제시되어 있다. 표 4에서 보듯이 직무 스트레스원 요인은 직무태도와는 전반적으로 유의하게 관련되지 않았다. ‘승진상의 문제점’ 요인만이 조직몰입과 부적으로 관련되어, 승진상의 문제가 심각할수록 조직에 몰입하는 경향이 낮아짐을 알 수 있다.

표 4. 직무 스트레스원 요인과 직무태도 및 정신건강간의 상관분석

직무 스트레스원 요인	직무만족	경력몰입	조직몰입	우울	불안	신체화
남녀간의 차별	.04	.10	-.07	.13*	.11*	.14*
승진상의 문제점	-.03	-.06	-.12*	.11*	.01	.01
업무의 일관성 결여	.03	.03	-.06	.01	.00	.04
경제적 어려움	.06	.00	.04	-.06	-.12*	-.06
민원인과 민원처리 어려움	.09	-.05	.00	.04	-.03	.00
상사와의 업무갈등	.03	.01	-.05	.06	.02	.09
동료간의 업무갈등	.05	.03	-.04	.19**	.09	.07
업무추진 미흡	.05	.02	.02	.14*	.07	.09

주. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

그러나 정신건강과는 좀 더 유의하게 관련되었으며 특히 우울과의 관련성이 높았다. 직무 스트레스원 요인 가운데 ‘남녀간의 차별’, ‘승진상의 문제점’, ‘업무추진 미흡’ 그리고 ‘동료간의 업무갈등’은 우울과 정적으로 유의하게 관련되었으며, 이는 직무 스트레스원의 점수가 높

을수록 우울의 정도가 높음을 의미한다.

8개 직무 스트레스원 요인 가운데 정신건강 변인과 가장 관련이 높은 요인은 ‘남녀간의 차별’로서 우울, 불안 그리고 신체화 등 모든 정신건강 변인들과 유의한 관련이 있었다.

## 논 의

본 연구는 지방공무원들의 직무 스트레스원인을 측정하는 척도를 개발하고, 이 척도의 타당도를 검증하기 위한 것이다. 개방형 설문을 통해 직무 스트레스원 문항을 개발한 뒤 두 차례의 설문조사를 실시하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시한 결과 8개 직무 스트레스원 요인 모형이 의미가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이 척도의 구성타당도를 입증하는 것으로 해석할 수 있다. 8개 요인들은 남녀간의 차별, 승진상의 문제점, 업무의 일관성 결여, 경제적 어려움, 민원인과 민원처리 어려움, 상사와의 업무갈등, 동료간의 업무갈등 그리고 업무추진 미흡이었다.

이 8개 직무 스트레스원 요인의 평균 점수는 가장 낮은 요인인 남녀간의 차별이 3.47로 나타나, 반응양식이 5점 척도(3.0 = 그저 그렇다)임을 고려할 때, 8개 요인 모두가 직무 스트레스를 가져오는데 상당한 영향을 끼치고 있음을 알 수 있다. 이 가운데 승진상의 문제점의 점수가 가장 높았고(3.96), 다음은 민원인과 민원처리 어려움(3.94)과 경제적 어려움(3.80)의 순으로 나타났다.

승진상의 문제점 요인의 개별 문항을 살펴보면 ‘업무를 열심히 해도 남들이 인정해주지 않고 승진 년수나 주위 배경 등을 고려할 때’의 점수가 전체 31개 문항 가운데 가장 높게 나타났다. 이 요인에 속하는 다른 문항들의 점수도 전반적으로 매우 높게 나타났다. 현재 일반 기업에서는 IMF이후 성과급 제도를 도입하는 기업이 많아지면서 과거 연공서열을 토대로 승진을 시키는 문화에서 벗어나 점차 개인의 능력을 중시하는 문화로 바뀌어 나가고 있다. 공무원 사회도 최근 들어 조금씩 달라지고 있으나 일선 공무원들은 아직 그러한 변화를 지각하지 못하고 있으며 이로 인해 느끼는 직무 스트레스가 큰 것으로 볼 수 있다.

이러한 문제점을 개선하기 위한 대안으로서는 개인의 능력을 중시하는 성과급 제도를 도입할 필요가 있을 것이다. 그러나 성과급 제도가 성공을 거두기 위해서는 어느 조직이나 상사의 부하에 대한 근무평정이 공정하게 이루어져야 할 것이다. 만약 근무평정이 불공정하게 이루어진다면 성과급 제도는 조직에 더 큰 문제를 가져올 수 있다.

본 연구에서 승진상의 문제점 요인에 속하는 문항 가운데 ‘상급자의 근무평정이 공정하게 이루어지지 않을 때’의 점수도 3.90으로 높게 나타나(전체 31개 문항 가운데 일곱 번째), 아직도 많은 공무원들이 상사들의 근무평정이 공정하지 못한 것으로 지각하고 있음을 알 수 있다. 이러한 상황 하에서는 개인의 능력을 토대로 하는 승진제도를 도입한다 하더라도 성공하기는 쉽지 않을 것이다. 먼저 상사와 부하가 서로 신뢰할 수 있는 문화를 조성하기 위한 노력을 기울이고, 신뢰문화가 어느 정도 구축된 후 새로운 승진제도를 도입하는 방향으로 나아가야 승진과 관련된 문제점을 해결할 수 있을 것이다.

민원인과 민원처리 어려움도 직무 스트레스를 가져오는 중요한 요인으로 나타났다. 공무

원뿐만 아니라 사람들에게 봉사하는 서비스 관련 직업 종사자에게는 무엇보다 사람들을 대하는데서 오는 스트레스가 크게 되며 이로 인해 정신적 탈진감(burnout)이 나타날 수 있다(Maslach & Jackson, 1981). 공무원들이 민원인에게 친절하게 대하는 것은 당연할 일이라고 생각할 수 있다. 그러나 사람들에게 봉사하면서 겪게 되는 정서노동(emotional labor) 또한 신체 노동 못지 않게 매우 힘이 들며, 이로 인한 스트레스가 매우 크다는 것을 인식할 필요가 있다. 따라서 공무원들의 민원인에 대한 무조건적인 서비스만을 강조할 것이 아니라 정부에서도 이들의 정서노동을 인식하고 인정해주며, 이를 개선해주기 위한 노력을 기울일 필요가 있다.

경제적 어려움 또한 지방공무원들에게 직무 스트레스를 가져오는 중요한 요인으로 나타났다. 이 요인에 속하는 문항을 살펴보면 주로 일반 기업과 비교해서 또한 근속연수에 비해서 임금이 적은 것에 대한 스트레스가 큼을 알 수 있다. 최근 들어 정부에서 공무원들의 임금 수준을 일반 기업체와 유사한 수준으로 올리겠다는 계획을 발표했기 때문에 앞으로는 이 문제로 인한 직무 스트레스는 다소 줄어들 것으로 기대할 수 있다.

직무 스트레스원과 직무태도 및 정신건강과의 관련성에 관한 분석 결과, 직무 스트레스원은 직무태도 변인과는 유의하게 관련되지 않았지만 정신건강 변인과는 좀 더 유의하게 관련되었다. 직무 스트레스원이 정신건강 변인과 유의하게 관련된 결과는 직무 스트레스원 척도의 준거관련타당도가 있음을 입증해주는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구에서는 특정 지역에 거주하는 지방공무원만을 대상으로 하여 직무 스트레스원 척도를 개발하였기 때문에 다른 지역에 거주하는 지방공무원이나 수도권에 거주하는 공무원에게 일반화하는 데는 한계가 있다.

본 연구에서 나타난 요인구조에 대한 추수 연구가 필요하다. 본 연구에서는 개방형 설문을 통해 개발한 70개 문항에 대한 탐색적 요인 분석 결과 39개 문항을 제거하고 31개 문항으로 척도를 구성하였다. 8개의 요인구조가 다른 요인구조에 비해 해석하는데 가장 의미가 있는 것으로 나타났으나 요인 분석 과정에서 많은 문항들이 제거되었다. 확인적 요인 분석 결과 8개 요인 모형의 적합성이 높은 것으로 나타났으나 동일한 자료에 대한 탐색적 요인 분석 결과 1차 탐색적 요인 분석 결과와는 다르게 여러 문항들이 다른 요인으로 분류되었다.

또한 70개 직무 스트레스원 문항에 대한 탐색적 요인분석에서 조사대상자의 수가 187명이었는데, 이 인원수는 전체 문항수 70에 비해 3배가 넘지 않는 수치이기 때문에 조사대상자의 수가 충분치 않았다는 단점이 있다.

마지막으로 직무 스트레스원이 직무태도 및 정신건강에 미치는 영향을 분석하기 위해서는 직무 스트레스원을 먼저 측정하고 일정한 시간이 지난 후 직무태도 및 정신건강을 측정하는 종단적 연구를 실시해야 한다. 그러나 본 연구에서는 동일한 시점에서 자료를 모아 분석했기 때문에 직무 스트레스원이 원인이 되어 정신건강에 영향을 주었다고 해석하기 어려운 점이 있다.

## 참고문헌

- 김명래 (2000). 공무원의 직무 스트레스 대처방안에 관한 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 방영민 (1987). 공무원의 직무 스트레스에 관한 연구. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이종구, 박원섭 (2001). 중소기업 생산직 근로자들의 직무 스트레스원, 직무 스트레스 및 조직성과간의 관계. 한국심리학회지: 건강, 6(2), 97-122.
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일(1991). 직무 스트레스와 조직성과간의 관계 모델 검증 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 4(1), 1-21.
- 이학석 (1998). 공무원의 직무 스트레스 분석. 창원대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 탁진국(1996). 조직구성원의 경력개발 장애요인에 대한 지각. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 9, 25-36.
- 탁진국(2002). 직종에 따른 직무 스트레스원과 직무 스트레스에서의 차이. 한국심리학회지: 건강, 7(1), 125-141.
- 탁진국, 신필순 (1999). 고등학교 교사의 직무 스트레스 원인이 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 4(1), 110-122.
- 탁진국, 이강숙(2001). 사무직 직급에 따른 직무 스트레스에 미치는 요인에서의 차이에 관한 연구. 한국 산업 및 조직심리학회 춘계심포지움 및 학술대회 발표논문집, 125-139. 한국 산업 및 조직심리학회.
- 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건효 (1993). 생활부적응에 영향을 미치는 생활사건과 개인차변인. 학생지도연구, 10, 1-35. 성균관대학교 학생생활연구소.
- Blau, G. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 277-288.
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1995). *Managing job stress*. Boston: Little Brown.
- Davision M., & Cooper, C.(1983). *Stress and Women Manager*. Oxford: Martin Robert Son & Company Ltd.
- Greller, M. M., Parsons, C. K., & Mitchell, D. R. D. (1992). Additive effects and beyond: occupational stressors and social buffer in a police organizations. In J. C. Quick, L. R. Murphy, & J. J. Hurrell(Ed.), *Stress and well-being at work*(pp. 33-47). Washington: APA.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: a managerial perspective*. Glenview, IL: Scott Foresman Pub.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. B. (1992). Stress in ogranizations. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. CA: Cousulting Psychologists Press.
- Kinicki, A. J., McKee, F. M., & Wade, K. J. (1996). Annual review, 1991-1995:

- occupational health. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 190-220.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress: prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, 159-167.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Marshall, J., & Cooper, C. (1979). Work experiences of middle and senior managers: the pressure and satisfaction. *International Management Review*, 19, 81-96.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 4, 224-247.
- Newell, S. (1995). *The healthy organization*. London: Routledge.
- Radloff, L. S. (1977). The CES-D scale: A self-report depression scale for research in general population. *Applied Psychological Measurement*, 1, 385-401.
- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L., & Lushene, R. E. (1970). STAI manual for the state-trait anxiety inventory. Palo Alto, C.A: Consulting Psychologists Press.
- Staw, B. M. (1984). Organizational behavior: a review and reformulation of the field's outcome variables. *Annual Review of Psychology*, 35, 627-666.

## ABSTRACT

# Development of the Job Stressor Scale for Local Civil Servants

Tak, Jinkook    Yoon, Haejin  
Kwangwoon University

This study was intended to develop the job stressor scale for local public servants. Fifty six local public servants were asked to describe job stressors they have experienced on the job using an open-end question. Based on these responses 70 items to measure job stressors were developed. A questionnaire including 70 job stressor items was distributed to 187 local public servants. Results of exploratory factor analyses of the job stressor scale showed that the eight factor structure was meaningful. These eight factors were discrimination against women, promotion problem, lack of task consistency, economic problem, civil service problem, conflict with superiors, conflict with coworkers, and lack of task promotion. The number of items of the job stressor scale reduced to 31 items. This final job stressor scale was distributed to 334 local public servants to confirm the factor structure of the eight factor model and investigate the relations of the job stressor factors with job attitude and mental health. The confirmatory factor analysis showed that the eight factor model fit the data well. Generally, the eight job stressor factors were not significantly related to job attitude. But these factors were more highly related to mental health. Especially discrimination against women was significantly correlated with all mental health variables. Finally, implications of the results and limitations were discussed.

*Keywords: Job stressor, Job stress, public servants*