

직무스트레스와 조직행동 간의 인과적 관계모형 검증 연구: 계약 영업직 근로자들을 중심으로

이 종 목 · 이 은 희

전남대학교 심리학과

본 연구는 계약영업직(국내계약사 및 외국 합작사) 근로자 297명을 대상으로 직무스트레스의 양상 및 수준을 알아보고 직무스트레스와 개인적 특성(사회적 지원, A형 성격, 집단주의 성향), 그리고 심리적 긴장과 조직행동(직무성과, 전직의도)과의 제반 관계를 규명하고자 하였다. 본 조사연구의 응답자들은 주로 급여요인 및 영업관련요인(조직의 영업특성 및 영업지원요인, 고객관련요인)으로 인한 스트레스를 받고 있으며, 국내계약사 영업직 근로자들이 외국합작사 근로자들에 비해서 역할 과부하요인, 고객관련요인 스트레스를 더 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 영업직 근로자들은 직장생활에서 전반적 지원을 받고 있는데, 특히 상사에게서 지원을 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 국내계약사 근로자들이 외국합작사 근로자들에 비해서 전반적인 사회적 지원을 더 받고 있으며, 특히 직장상사와 동료에게서 더 많은 지원을 받고 있는 것으로 나타났다. 그리고 그들은 심리적 긴장 중에서 우울, 적대감을 많이 경험하고 있고, 육체적 긴장도 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히 이러한 양상은 평사원이 과장급 이상에 비해서 심리적 및 육체적 긴장이 더 높은 것으로 나타났다. 본 연구는 기존의 몇 가지 연구모델을 기초로 하여 직무스트레스와 관련변인 간에 이론적 모델을 시도하였다. 그리고 공변량 구조분석을 통하여 이론적 모델과 측정자료의 부합도를 검증한 결과 설정한 모델이 여러 가지 제반지수($GFI=.925$, $AGFI=.898$, $RMSR=.054$)에서 양호한 지지를 받는 것으로 나타났다. 보다 구체적으로는 이론적 모델에서 가정한 12개의 경로 가운데 8개의 경로가 확인되었고 4개의 경로가 부정되었다. 그러나 특이한 사항은 기존의 연구들에서는 확인되지 않았던 경로 한 가지와 기존의 연구와는 반대 방향으로 확인된 경로도 한 가지가 밝혀졌다. 이러한 경로에 대해서는 계속적인 추후 연구가 필요할 것으로 사료되었다. 본 연구에서는 특히 전직의도와 집단주의/개인주의 변인을 추가하였는데, 추가한 변인과 관련된 5개의 경로 중에서 3개의 경로가 가정한 방향으로 새롭게 확인되었다. 따라서 앞으로 이들 경로에 대한 보다 구체적인 추후 확인연구가 요구된다. 끝으로 연구의 제한점 및 가치를 지적하여 놓았다.

최근 들어 우리 사회에서는 일반인들의 대화나 신문지면이나 언론매체에서 "스트레스"라는 용어를 매우 빈번하게 사용하고 있다. 이제 스트레스는 30-40대 직장인의 과로사의 중요한 원인 중의 하나로 언급되기도 하며 인생사의 중요한 시기에 발생하는 불청객으로 간주되기도 한다. 정보통신과 교통의 눈부신 발달로 지금 우리사회는 세계적인 경쟁과 급속한 사회변화의 와중에 있으며 이러한 급속한 사회변화에 발 맞추어 각 기업에서도 그 구성원들에게 빠른 적응과 새로운 분야의 지식을 단기간에 습득하도록 요구하며 적자생존의 논리를 강요하고 있다. 발전과 퇴보 이 양자택일의 상황은 조직과 개인 모두에게 엄청난 스트레스를 주고 있다. 이제 인간은 직업을 떠나서는 살 수 없고 정도의 차이는 있지만 각종 직무스트레스에 당면하여 살수밖에 없는 시대에 살고 있다. 현대 산업사회의 근로자들은 일생을 통해서 약 10만 시간을 직장에서 일을 하며 보낸다고 한다. 이는 성인 근로연령을 기준으로 했을 때 성인 근로자 전체 시간의 약 50%에 해당하는 시간이 된다 (Carlson, 1981).

미국의 경우에 있어서 중역들의 직무스트레스로 인한 비용은 매년 10억\$에서 19억\$에 이른다 (Greenwood, 1978). 지난 25년 동안에 직무스트레스로 인한 의료비용이 800%나 증가되었다는 보고 (Jennings & Tager, 1981)와 스트레스로 인한 경제적 총 손실이 GNP의 10%를 상회한다는 연구결과 (Joseph, 1984) 등에서 밝혀진 것처럼 미국사회에서 그 중요성이 더 더욱 강조되고 있다. 오다 스스무(小田 晋, 1990)는 세계 2차대전 후의 일본의 기업노무의 초점을 정리한 바 있다. 그에 의하면 1950-1960년대 계급 투쟁적인 요소가 강하던 노사관계가 1960-1980년대 전반까지는 생산성 향상으로 관심이 전환되었고, 1980년대 후반부터는 직장에서의 스트레스에 대한 대책을 중심으로 한 근로자들의 건강문제가 관리의 핵심분야로 등장하고 있다고 한다. 경영에 있어 생산성 향상운동이 성과(performance)의 측면에 해당한다면 마음의 건강관리는 유지(maintenance)의 측면에 해당한다. 오늘날 정신보건이나 정신의료의 동향은

기업내의 정신건강에 대한 정책이 좁은 의미의 정신 질환 발견과 치료라는 형태로부터 반건강상태의 방지와 치료, 일반 근로자들의 정신건강수준 향상과 스트레스에 대한 내성의 강화라는 적극적 정신건강의 영역으로 확장되고 있다. 급변하는 기업환경 속에서 근로자들이 갖추어야 할 자질은 단순히 실수를 하지 않고 규율을 잘 지키고 조직에 적절히 적응한다는 의미로부터 보다 자주적이고 창조적이어야 한다는 방향으로 변화되고 있다. 지나친 불안, 정신적 긴장이나 소극적 태도는 창조성에 반한다는 점은 잘 알려진 사실이다. 자율훈련법 등 적절한 스트레스 조절방법은 심신증의 예방이나 대책에 유의함은 물론 근로자들의 창조성도 향상시켜주기 때문에 이에 관련된 문제에 각별한 관심을 가져야 하는 이유가 여기에 있다.

우리 나라의 경우 직무스트레스로 인한 손실비용이 계산된 통계치는 없지만 직무스트레스로 인한 산업체 근로자의 결근, 전직, 의료비의 증대, 생산성 저하, 전직으로 인한 새로운 근로자의 교육비용 등을 고려할 때, 그 비용은 엄청난 금액이 될 것으로 추정된다. 그 동안 경제규모 세계 11위라는 비약적인 경제발전을 이룩한 국내 기업에서도 이제 "근로자의 생활의 질"과 "근로자의 스트레스 비용"이 심도 있게 고려되어야 할 시점이기에 직무스트레스 연구는 한층 더 중요한 연구과제라 아니할 수 없다.

산업장면에서의 초기 스트레스 연구들은 근로자들이 조직 내에서 경험하는 스트레스 요인(스트레스원)을 밝히고 이와 같은 스트레스에 의한 심리적, 육체적 긴장 및 신체적 증상이 어떠한지를 살펴보고자 하였다. 따라서 초기에는 스트레스를 모두 부정적인 것으로 보고 이것을 제거 내지 극소화에 관심을 두었다. 그러나 스트레스가 부정적인 역할 뿐만 아니라 긍정적인 역할도 한다는 이론이 주장되면서 부정적인 스트레스원 뿐만 아니라 긍정적인 스트레스 원에 대한 개념도 새롭게 제기되었다(Quick & Quick, 1984). 그리고 스트레스를 각 개인이 어떻게 지각하느냐에 따라서 긴장수준이 달라질 수 있다는 인식이 대두되어 개인의 특성에 따라서 그 영향력이 달라진다는 연구들이 발표되었다(McGrath, 1970; Ivancevich,

Matteson, & Preston, 1982). 따라서 최근의 스트레스 연구는 여러 가지 세부적인 연구(예, 역할갈등, 심리적 긴장) 외에도 스트레스를 지각하고 해석하는 개인의 특성(예, A형 성격, 자아존중감, 가치관), 스트레스와 심리적 긴장을 중재하는 변인들(예, 통제소재, 사회적 지원), 그리고 스트레스와 심리적 긴장을 매개로 한 조직행동변인(예, 결근, 직무성과) 등을 포함한 많은 연구들이 이루어지고 있다.

직무스트레스와 조직행동변인 및 개인적 특성에 관한 이같은 포괄적 연구는 Robert(1984)에 의해 수행되기 시작했으며, 국내에서는 여성근로자들을 대상으로 한 연구(이종목, 1990)와 이들 두 연구에서 설정한 모형에 근거하여 대학생 집단을 대상으로 하여 모형의 적용가능성을 탐색한 연구(한규석, 박한기, 1990), 그리고 사무직 근로자를 대상으로 한 연구(이종목, 송대현, 박한기, 송병일, 1991) 등이 있다. 이들 연구들은 과거의 연구에서 무시되었던 개인의 성격적인 측면과 사회적 지원을 스트레스 관련 변인으로서 고려하였고, 스트레스로 인한 신체적 및 심리적 긴장 외에 조직행동(직무성과, 직무만족)을 포함한 광범위한 연구를 수행하였다. 이들의 연구결과에 의하면, 스트레스의 체험정도는 물리적, 심리적 스트레스원의 과다에 따른 단순한 함수관계가 아니라 그런 스트레스원을 받고 있는 사람의 성격, 그 사람이 주위로부터 도움을 받을 수 있는 사회적 지원의 적절성 등에 따라 크게 달라질 수 있음을 보여주고 있다. 그러나 이들 연구들이 제시한 모형들이 나름대로의 의의가 있기는 하나, 문화간 차이(Robert, 1984), 조사 대상자의 한계성(이종목, 1990) 그리고 대상자 집단특성에 따른 문제점(한규석, 박한기, 1990) 등이 연구의 한계점으로 지적되고 있다. 따라서 스트레스와 조직행동에 대한 산업현장에서의 연구는 본 연구자의 연구(1988a,b, 1990, 1991)를 제외하면 극히 소수에 불과하여 보다 포괄적인 연구가 필요하다고 할 수 있다.

본 연구는 최근 직무 스트레스를 많이 받을 것으로 예상되는 제약 영업직 근로자들을 대상으로 하여 그들의 직무스트레스 양상과 직무스트레스에서 받는 심리적 긴장이 어느 정도이며, 개개인의 특성과 사회

적 지원의 정도에 따라서 어느 정도의 심리적 긴장 정도의 차가 나는지, 한 걸음 더 나가서 그런 심리적 긴장이 직무성과와 전직의도와 같은 조직행동에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고 스트레스 관련 연구들에서 제시된 모형을 참고로 하여 본 연구에서 설정된 모형의 타당성을 검증하고자 했다.

연구 방법

조사 대상자

본연구의 조사 대상자는 K시에 위치한 제약회사 지점이나 영업소에서 근무하는 36개사 영업직 사원 297명으로서 평균연령은 32.28세(표준편차 6.99)이며, 평균 근무년수는 5.58년(표준편차 4.66)이다. 1994년도 제약산업 생산실적 100위(업체추산 총 300개 회사)안에 든 대표적 제약기업 중에서 국내제약사 23개사와 외국합작제약사 13개사 등 총 36개사에서 조사를 실시하였다. 각 제약회사 K지점 책임자들의 월례모임에서 연구자가 전체적으로 조사의 취지 및 협조에 관련된 설명을 하고 다시 개별적으로 각 회사의 영업 책임자들과 전화를 통해서 회사 일정에 따라 시간약속을 받고 연구자가 아침저녁으로 직접 방문하여 전체 영업직원들이 모인 시간에 개인별로 조사를 실시하여 즉시 수거하였다. 설문지 응답시간은 개인별 차이는 있었으나 약 30분 정도 소요되었다. 수거한 총 344부 중 6개월 미만 근무자 29부와 질문지 응답문항 누락 15부를 제외한 총 297명의 자료가 최종적 결과분석에 사용되었으며 그 인구 통계학적 특성은 표 1과 같다.

조사 도구

표 1

조사대상자의 인구 통제학적 특성

제 약 회 사		결 혼	유 무	연		령 직		위		
국내제약	외국합자	기혼	미혼	20대	30대	40대이상	평의원	주임, 계장	대리	과장이상
(23개사)	(13개사)									
205	92	219	78	71	191	35	113	78	43	63

본 연구를 위한 조사 설문지의 측정변수들은 직무 스트레스, 사회적 지원, A형 성격, 집단주의/개인주의 성향, 긴장, 그리고 전직의도 등 7개 변인으로 구성되어 있는데, 각 변인들의 구체적인 문항내용들은 표 2에서 제시된 바, 간략히 기술하면 다음과 같다.

직무스트레스: 이종목과 박한기(1988a)에 의해서 개발된 사무직 근로자용 직무스트레스 척도에서 각 요인별로 요인부하량이 높은 23문항을 선정하였다. 경제 및 집단갈등에 관한 2문항, 감독 및 평가에 관한 5문항, 의사결정 및 책임에 관한 3문항, 역할갈등 및 모호성에 관한 6문항, 역할 과부하에 관한 3문항, 봉급에 관한 1문항 등으로 구성되어 있다. 그 외에 연구자가 K시 제약사 10여명의 책임자들을 직접 면담하여 추출한 영업관련 5개의 문항들을 추가하여 총 문항수는 28개로 구성되어 있으며 각 문항은 각 사건으로부터 스트레스를 받는 정도를 “전혀 안받음(1점)”에서 “심하게 받음(5점)”까지 Likert형 5점척도에서 답하도록 하였다. 본 연구에서 사용된 직무스트레스 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.917$ 이었다.

사회적 지원: 총 13문항으로 구성된 Likert형 5점척도이며 척도의 구성은 House와 Wells(1978)의 사회적 지원에 관한 질문지 중 정서적 지원에 관한 10문항과 수단적 지원에 관한 3문항을 선정하여 사용하였다. 구체적으로 보면 상사에 관한 6문항, 직장동료에 관한 3문항, 가정에 관한 2문항, 친구에 관한 2문항으

로 구성되어 있다. 본 연구에서 사용한 사회적 지원 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.845$ 이었다.

A형 성격: 성격(A/B)에 관한 문항은 Jenkins 등의 “J. A. S.(Jenkins Activity Survey)설문지 중 본 연구와 관련된 10문항을 선정하여 Likert형 5점척도인 “결코 그런 적이 없다(1)”에서 “대단히 그렇다(5)”로 변형하여 응답하도록 하였다(Jenkins, Zyzanski, & Roseman, 1979). 본 연구에서 사용한 A형 성격 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.649$ 이었다.

집단주의/개인주의 성향: 집단주의/개인주의를 각각 독립적인 차원에서 측정하도록 제작한 Triandis의 집단주의/개인주의 32문항 중 집단주의에 관한 8문항, 개인주의에 관한 8문항 등 총 16문항을 선정하여 “매우 부정(1)”에서 “매우 긍정(5)”까지 Likert형 5점척도로 답하도록 구성하였다. 본 연구에서 사용한 집단주의 성향 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.711$ 이었고, 개인주의 성향 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.680$ 이었다.

긴장: 1973년에 Derogatis에 의해 개발되어 김광일과 김재환 및 원호택(1984)에 의해 한국판 표준화 연구를 거쳐 이루어진 간이 정신진단점사(SLC-90-R)문항에서 우울에 관한 10문항 중 3문항, 불안에 관한 10문항 중 4문항, 적대감에 관한 6문항 중 3문항으로 심리적 긴장을 측정하였고, 신체화에 관한 12문항 중 7문항을 선정하여 육체적 긴장을 측정하였다. 각각의 고통을 경험한 정도를 “전혀 없었다(1)”에서 “자주 있

표 2

직무 스트레스 문항을 Varimax rotation한 요인 부하량

문항내용	요인 부하량							Alpha
	요인III	요인II	요인IV	요인VI	요인VII	요인I	요인V	
I. 경계및집단갈등요인								.673
1. 업무상 타부서와 책임한계가 분명치 못해서	.093	.173	.002	.129	.063	.606	-.062	
2. 타부서와 업무상 충돌 때문에	.174	.290	.118	.072	.001	.567	.014	
II. 상사관련요인								.842
5. 상사가 일관성이 없어서	.245	.755	.061	.155	.058	.157	.099	
6. 상사가 부하직원을 신뢰하지 않기 때문에	.324	.673	.068	.194	.032	.177	.115	
4. 정당한 평가를 받고 있지 못하기 때문에	.152	.574	.181	.146	-.031	.271	.223	
3. 상사들로부터 서로 상반된 지시를 받기 때문에	.312	.566	.073	.095	.177	.211	.091	
III. 의사결정 책임요인 및 역할 갈등요인								.865
11. 나의 판단과 상반된 업무를 할 때가 있어서	.668	.168	.065	.251	.114	.061	.151	
10. 업무에 대한 나의 생각이 반영되지 못해서	.613	.087	.101	.215	.131	.264	.096	
12. 모순된 지시를 받는 경우가 있어서	.610	.398	.222	.195	.117	-.012	-.059	
14. 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 되기 때문	.599	.363	.268	.123	.127	-.025	-.010	
8. 업무수행에 필요한 충분한 권한을 갖지 못해서	.558	.230	.084	.138	.096	.154	.168	
9. 업무범위와 책임이 명확하지 않아서	.544	.224	.141	.001	.048	.305	.231	
13. 업무를 수행하는데 소속집단으로 부터 구속을 받기 때문에	.425	.266	.401	.164	.122	.073	.137	
IV. 역할 과부하 요인								.727
17. 업무가 매우 어렵기 때문에	.004	.060	.662	.084	.149	-.027	.083	
18. 감당하기 어려운 과제들이 주어지기 때문에	.159	.043	.659	.197	.183	.087	-.021	
19. 업무가 너무 복잡하고 불확실하기 때문에	.233	.149	.574	.093	.079	.075	.252	
20. 너무 많은 책임을 맡고 있기 때문에	.265	.037	.359	.037	.083	.266	.207	
V. 과제특성 요인								.661
21. 일이 너무 지루하고 변화가 없어서	.141	.066	.140	.204	.241	-.055	.563	
22. 현재의 업무가 나의 적성과 맞지 않아서	.106	.120	.142	.179	.231	-.098	.474	
VI. 조직의 영업특성 및 영업지원 요인								.779
27. 우리회사의 가격 정책 때문에	.121	.105	.065	.629	.271	.049	.202	
15. 적절한 물적 시설이나 자원의 지원없이 과제를 수행해야 되기 때문에	.345	.178	.177	.561	.152	.059	.099	
16. 업무수행에 필요한 시책이나 지침이 결여되어 있어서	.297	.234	.263	.485	.006	.177	.137	
26. 우리회사 제품의 시장 경쟁력 때문에	.108	.144	.146	.413	.348	.119	.170	
23. 영업목표가 시장상황에 맞지 않게 과다해서	.213	.125	.339	.380	.131	.133	.160	
VII. 고객관련 요인								.810
25. 고객의 과다한 요구 때문에	.184	-.016	.208	.241	.697	.035	.081	
24. 고객의 영업사원에 대한 우월적 태도 때문에	.127	.100	.245	.127	.689	.041	.220	
VIII. 급여 요인(28)								
28. 봉급이 바라는 정도에 미치지 못해서	.049	.146	.050	.150	-.016	.117	.226	
< 제외문항>								
7. 근무성적 이외에 다른 요인에 의한 승진 때문에	.317	.317	.124	-.077	-.043	.304	.341	
요인고유가(Eigenvalue)	8.46	1.88	.91	.82	.66	.60	.53	
요인분산도(% Variance Explained)	23.6	18.7	15.3	13.1	10.9	9.6	8.8	

* 진한 문항번호는 이번 연구에서 추가된 문항이며 진한 요인부하값은 윗칸의 요인에 속함을 보여주고 있다.

었다(5)까지 Likert식 5점척도상에서 답하도록 하였다. 본 연구에서 사용한 심리적 육체적 긴장 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.941$ 이었다.

직무성과: 성과에 관한 측정은 직무 또는 작업장에 따라 차이를 보이는 바(Muchinsky, 1983), 본 연구에서는 조사 대상자들이 자신의 업무를 “결코 욕구수준에 못 미침(1)”에서 “욕구 수준과 일치 (5)”까지 Likert식 5점척도에서 주관적으로 평가하도록 하는 6개 문항으로 구성되어 있다. 여기에서 영업사원에 고유의 목표대비 월 판매실적과 분기 판매실적을 백분율로 답하도록 하고 이를 다시 5점척도로 환산하였다(대다수의 책임자들은 판매성과에 대한 5점척도 환산 설문조사에서 110% 이상이 5점, 100% 이상 110% 미만을 4점, 90% 이상 100% 미만을 3점, 80% 이상 90% 미만을 2점, 80% 미만을 1점으로 평가하고 있다고 응답함). 그래서 본 연구에서의 직무성과는 주관적 평가 6문항과 분기 판매실적 1문항, 월 판매실적 1문항을 포함한 8문항으로 평가하였다. 본 연구에서 사용한 직무성과 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.751$ 이었다.

전직 의도: 전직 의도는 전직탐색과 전직의사로 구분하였는데, 전직탐색에 대한 문항은 1문항으로서 “전혀 없었다(1)”에서 “자주 있었다(5)”까지 Likert식 5점척도 상에서 답하도록 하였다. 전직의사에 관한 문항도 1문항으로서 “절대 안 옮김(1)”에서 “당장 옮김(5)”까지 Likert식 5점척도 상에서 답하도록 하였다. 본 연구에서 사용한 전직의도 척도 문항들의 내적 일치도 수준은 $\alpha=.647$ 이었다.

결과 및 해석

조사 결과의 분석은 먼저 각종 척도들에 나타난 응답 양상을 분석하고, 다음에 변인간의 인과모형은 부합도 검증을 통해 확인하였다.

분석 I. 스트레스 관련 요인들의 관계 분석

스트레스 척도와 스트레스 관련 양상

스트레스 척도

본 연구에서 사용된 직무스트레스 28개 문항을 주축요인분석(principal factor analysis)을 하고 Varimax 회전을 시켰다. 본 연구에서는 스크리 검사(Scree Plot)와 누적분산비율(proportion criterion)을 근거로 하여 7개의 요인으로 분류하였는데, 그 7개 요인들은 연구자의 기존연구(1989)와는 조금은 다른 하위 요인들로 묶어진 바 그 결과는 표 2와 같다.

구체적으로 그 내용을 보면 연구자의 이전 연구(1989)에서 감독 및 평가 요인으로 묶어졌던 문항(4번-7번)들이 이번 제약영업직 조사에서는 상사관련 요인으로 구분되었고, 의사결정 및 책임 요인(8번-10번 문항)과 역할갈등 및 모호성 요인(11번-16번 문항)이 본 조사연구에서는 역할갈등 및 모호성 요인 중 일부는 의사결정 및 책임 요인으로 포함되고 일부는 이번 연구에서 추가한 조직의 영업특성 및 영업지원 요인에 포함되었다. 문항 7번은 세개의 요인 모두 요인 부하량이 비슷하게 걸려서 분석에서 제외시켰으며 문항 28번은 요인 부하량은 낮지만 선행연구들에서 중요한 스트레스 요인으로 취급되었던 바 분석에서 하나의 요인으로 사용하여 보았다.

스트레스의 양상

표 3에서 보면 제약 영업직 직원들의 직무스트레스 척도 문항 평균치는 2.52이며, 하위 요인별로는 급여요인의 문항평균치, 고객관련 요인의 문항평균치, 조직의 영업특성 및 영업지원 요인의 문항평균치 등이 높고, 경계 및 집단갈등 요인, 역할과부하 요인 등의 문항 평균치가 낮다. 직무스트레스 문항 평균치와 비교해 볼 때 제약 영업직의 주된 스트레스는 주로 조직 내외적 영업관련 요인과 급여 요인에서 오는 것

표 3

스트레스 요인별 국내, 외국합작회사 및 결혼 유무에 따른 평균 및 t 검증

하 위 영역	전체 (297명)	국내제약사 (205명)	외국합작사 (92명)	기혼 (219명)	미혼 (78명)
직무스트레스					
경계 및 집단갈등 요인	2.16(.88)	2.15(.72)	2.18(.86)	2.23(.77)	1.96(.71)**
상사관련요인	2.38(.88)	2.37(.90)	2.39(.85)	2.41(.89)	2.30(.87)
의사결정 책임 및 역할갈등 요인	2.40(.72)	2.42(.74)	2.35(.68)	2.40(.72)	2.42(.74)
역할 과부하 요인	2.18(.68)	2.23(.69)	2.06(.63)*	2.16(.66)	2.22(.73)
과제특성 요인	2.30(.90)	2.35(.92)	2.19(.86)	2.27(.92)	2.38(.84)
조직의 영업특성 및 영업지원 요인	2.97(.78)	3.03(.74)	2.83(.85)	2.92(.78)	3.11(.79)
고객관련요인	3.24(1.03)	3.34(1.04)	3.03(.99)*	3.21(1.01)	3.32(.79)
급여 요인	3.25(1.08)	3.26(1.05)	3.22(1.16)	3.27(1.06)	3.17(1.14)
전 체	2.52(.56)	2.55(.55)	2.44(.58)	2.52(.56)	2.53(.57)

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

으로 보인다.

제약 영업직 사원들의 회사별 및 결혼 유무에 따른 평균의 t 검증 결과도 역시 표 3에 제시되어 있고, 지면관계상 직위에 따른 평균의 F 검증 결과는 부록1에, 연령에 따른 평균의 F 검증 결과는 부록2에, 그리고 근무년수에 따른 평균의 F 검증 결과는 부록3에 제시되어 있다(이후 분석되는 내용들도 모두 부록의 표를 참고하였음). 각 영역별 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

국내제약사와 외국합작제약사 영업직 사원들의 차이를 비교해 보면 국내제약사 사원들이 외국합작사 사원들보다 역할 과부하 요인과 고객관련 요인에서 스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다(각각 $t(295)=2.06$, $p<.05$ 와 $t(295)=2.39$, $p<.05$). 그리고 결혼 유무에 따른 차이를 보면 미혼이 기혼에 비해서 경계 및 집단갈등 요인에서 스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다, $t(295)=2.85$, $p<.01$.

직위에 따른 차이를 비교해 보면 과장급 이상이 다른 직급 사원들에 비해서 조직의 영업특성 및 지원

요인 그리고 의사결정책임 및 역할갈등 요인에서 스트레스 수준이 보다 낮은 것으로 나타났다(각각 $F(3, 293)=8.64$, $p<.001$ 과 $F(3, 293)=4.40$, $p<.05$). 평사원이 과장급에 비해서 과제특성 요인에서 스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났으며, $F(3, 293)=5.60$, $p<.01$, 평사원과 대리급이 과장급에 비해 전체적 직무스트레스 수준이 보다 더 높은 것으로 나타났다, $F(3, 293)=4.49$, $p<.01$.

연령에 따른 차이를 비교해 보면 20대가 40대에 비해서 조직의 영업특성 및 영업지원 요인에 대한 스트레스 수준이 더 높고, $F(2, 294)=4.01$, $p<.05$, 20대가 30대에 비해서 고객관련 요인에 대한 스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다, $F(2, 294)=3.56$, $p<.05$. 근무년수에 따른 차이를 비교해 보면 5년 이하 근무자들이 10년 이상 근무자들에 비해서 조직의 영업특성 및 지원 요인에 대한 스트레스 수준이 더 높고, $F(3, 293)=6.60$, $p<.001$, 5년 이상 10년 미만 근무자들이 2년 미만 근무자들에 비해서 경계 및 집단갈등 요인에 대한 스트레스 수준이 더 높게 나타났

다, $F(3, 293)=3.34, p<.05$. 또한 2년 미만 근무자들이 10년 이상 근무자들에 비해서 과제 특성 요인에 대한 스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다, $F(3, 293)=4.59, p<.01$.

개인적 특성(사회적 지원, A형 성격, 집단주의/개인주의 성향)

사회적 지원

것으로 나타났다(각각 $t(295)=2.11, p<.05$ 와 $t(295)=2.45, p<.05$). 결혼 유무에 따른 차이를 보면 기혼이 미혼에 비해서 가정의 지원이 더 많고, $t(295)=3.92, p<.001$, 미혼이 기혼에 비해서 직장동료의 지원이 더 많다, $t(295)= -2.31, p<.05$. 연령에 따른 차이를 비교해 보면 20대가 30대에 비해서 직장동료의 지원을 더 많이 받는 것으로 나타났다, $F(2, 294)=6.43, p<.01$. 근무년수에 따른 차이를 비교해 보면 2년 미만 근무자들이 5년 미만 근무자 및 10년 미만 근무자들에 비해서 직장동료의 지원을 더 많이 받고 있다($F(3, 293)=5.71, p<.001$).

표 4

사회적 지원 관련 하위 영역별 국내, 외국합작회사 및 결혼 유무에 따른 평균 및 t 검증

구 분 (하위영역)	전체 (297명)	국내제약사 (205명)	외국합작사 (92명)	기혼 (219명)	미혼 (78명)
사회적 지원					
상사 요인	3.80(1.08)	3.88(1.11)	3.61(1.00)*	3.80(1.07)	3.80(1.11)
직장동료 요인	2.94(.76)	3.01(.77)	2.78(.72)*	2.88(.75)	3.12(.78)*
가정 요인	2.95(1.15)	2.98(1.15)	2.87(1.18)	3.10(1.14)	2.51(1.12)***
친구 요인	2.62(1.09)	2.65(1.09)	2.55(1.09)	2.61(1.10)	2.65(1.06)
전 체	3.17(.68)	3.24(.69)	3.03(.63)*	3.18(.66)	3.17(.73)

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

사회적 지원 척도의 문항평균치는 3.17이며, 하위 요인별로는 상사요인 문항의 평균치가 가장 높으며 친구요인 문항의 평균치가 가장 낮다. 그 결과를 볼 때 제약 영업직 사원들은 주로 직장 상사에게서 지원을 받는 것으로 보인다.

국내제약사와 외국합작제약사 영업직사원들의 차이를 비교해 보면 전체적으로 볼 때 국내제약사 영업사원들이 외국합작제약사 사원들보다 사회적인 지원을 더 받고 있는 것으로 나타났다, $t(295)=2.47, p<.05$. 또한 국내제약사 영업사원들이 합작사 영업사원들보다 상사 및 동료요인에서 더 많은 지원을 받고 있는

A형 성격 요인과 집단주의/개인주의 성향

A형 성격 척도의 문항 평균치가 2.93인데, 이는 조사 대상자의 성격이 상당 정도 A형 성격 성향을 보이는 것으로 판단된다. 집단주의 성향척도 문항평균치가 4.11이고, 개인주의 성향척도 문항평균치가 3.71로서 제약 영업직 사원들은 보다 집단주의적 성향을 보이고 있다. 이들 변인들은 회사별, 결혼 유무별, 직위별, 연령별로 특별한 차이가 없었다.

심리적 육체적 긴장

표 5

A형 성격 요인과 집단주의/개인주의 성향에 따른 국내, 외국합작회사 및 결혼 유무에 따른 평균 및 t 검증

하 위 영역	전체 (295명)	국내제약사 (205명)	외국합작사 (92명)	기혼 (219명)	미혼 (78명)
A형 성격	2.93(.51)	2.92(.51)	2.97(.52)	2.94(.52)	2.91(.51)
집단/개인주의 성향					
집단주의 성향	4.11(.49)	4.12(.49)	4.09(.50)	4.11(.50)	4.12(.46)
개인주의 성향	3.71(.52)	3.70(.50)	3.73(.55)	3.69(.53)	3.75(.48)

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

심리적 긴장 척도의 문항 평균치는 2.27이며, 하위 요인별로 보면 우울 문항의 평균치가 적대감 문항 평균치와 불안 문항 평균치보다 높게 나타났다. 육체적 긴장 척도의 문항 평균치가 2.39로서 제약 영업직 직원들은 심리적 긴장이나 육체적 긴장을 심하게는 경험하고 있지 않는 것으로 보인다. 회사별이나 결혼 유무별에 따른 차이는 나타나지 않았으나, 직위별, 연령별 그리고 근무년수별로는 큰 차이가 있었다. 직위에 따른 차이는 평사원이 대리나 과장급 이상에 비

해서 심리적 긴장수준이 더 높으며, $F(3, 293)=6.69$, $p<.001$, 평사원이 과장급 이상에 비해서 육체적 긴장이 더 높다, $F(3, 293)=5.22$, $p<.01$. 연령에 따른 차이는 20대가 30대 및 40대 이상에 비해서 심리적 긴장이 더 높으며, $F(2, 294)=4.82$, $p<.01$, 20대가 40대에 비해서 육체적 긴장 수준이 더 높다, $F(2, 294)=4.00$, $p<.05$. 근무년수별로 보면 2년 미만 근무자들이 10년 이상 근무자들에 비해서 심리적 긴장이 더 높으며, $F(3, 293)=4.19$, $p<.01$, 2년 미만 근무자들 및 5년 미

표 6

심리적 육체적 긴장 관련 하위영역별 국내, 외국합작회사 및 결혼 유무에 따른 평균 및 t 검증

구 분 (하위영역)	전체 (297명)	국내제약사 (205명)	외국합작사 (92명)	기혼 (219명)	미혼 (78명)
심리적 긴장	2.27(.86)	2.29(.88)	2.22(.82)	2.27(.85)	2.40(.89)
우 울	2.41(.97)	2.43(1.01)	2.36(.90)	2.36(.96)	2.55(1.00)
불 안	2.09(.89)	2.10(.92)	2.05(.83)	2.05(.86)	2.19(.96)
적대감	2.37(1.04)	2.40(1.04)	2.32(1.04)	2.32(1.04)	2.52(1.02)
육체적 긴장	2.39(.91)	2.42(.91)	2.33(.89)	2.36(.93)	2.47(.85)

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

만 근무자들이 5년 이상 10년 미만 근무자들에 비해서 육체적 긴장수준이 더 높다, $F(3, 293)=3.62$, $p<.05$.

조직행동

직무성과

293)=6.87, $p<.001$). 연령별로는 20대가 40대에 비해서 전직의도가 높았다, $F(2, 294)=3.24$, $p<.05$. 근무년수에 따라서는 2년 미만 근무자들 및 2년 이상 5년 미만 근무자들이 10년 이상 근무자들에 비해서 역시 전직의도가 높게 나타났다, $F(3, 293)=5.63$, $p<.001$.

변인별 상관관계 분석

표 7

직무성과 관련 국내, 외국합작회사 및 결혼 유무에 따른 평균 및 t 검증

구 분 (하위척도)	전체 (297명)	국내제약사 (205명)	외국합작사 (92명)	기혼 (219명)	미혼 (78명)
직무성과	28.80(4.80)	28.35(4.66)	29.80(4.97)*	29.53(4.25)	26.74(5.60)***

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

회사별로 보면 합자회사가 국내회사보다 직무성과가 높았으며, $t(295)=4.97$, $p<.05$, 결혼 유무별로 보면 기혼이 미혼에 비해 직무성과가 더 높았다, $t(295)=5.60$, $p<.001$. 직위별 차이를 보면 주임과 대리 및 과장급 이상이 모두 평사원에 비해서 직무성과가 보다 높았다, $F(3, 293)=10.77$, $p<.001$. 연령에 따른 차이는 20대가 30대와 40대에 비해서 직무성과가 더 낮았다, $F(2, 294)=13.49$, $p<.001$. 근무년수에 따른 차이는 5년 이상 10년 미만 근무자들 및 10년 이상 근무자들이 2년 미만 근무자들에 비해서 직무성과가 더 높은 것으로 나타났다, $F(3, 293)=9.27$, $p<.001$.

전직의도

전직 의도 문항의 평균치가 3.26으로 제약 영업직 직원들은 전직의사가 매우 높은 것으로 보인다. 회사별 차이는 나타나지 않았으며, 미혼이 기혼에 비해서 전직의도가 더 높은 것으로 나타났으며, $t(295)=-1.54$, $p<.01$, 직위별로는 평사원과 주임 및 계장급이 과장급 이상에 비해서 전직의도가 보다 높았다, $F(3,$

본 연구에서 사용한 직무스트레스와 중재변인 및 조직행동간의 상관관계가 표 9에 제시되어 있다.

직무스트레스는 심리적 긴장, 육체적 긴장, 전직의도 및 A형 성격 등과 유의미한 정적 상관을 보이고 있으며, 사회적 지원, 직무성과 및 집단주의 성향 등과 유의미한 부적 상관을 보이고 있다. 따라서 스트레스가 증가할수록 우울, 불안, 적대감과 신체화 증상 및 전직의도가 증가하는데 반해서 사회적 지원망, 직무성과, 그리고 집단주의 성향은 상대적으로 감소한다고 말할 수 있다.

사회적 지원은 집단주의, A형 성격 등과 유의미한 정적인 상관을 보이고 있으며, 전직의도와 유의미한 부적 상관을 보이고 있다. 따라서 사회적 지원을 많이 받을 수록 집단주의 성향과 A형 성격이 강화되는데 반해서 전직의도는 감소하는 것으로 볼 수 있다. A형 성격은 개인주의보다는 집단주의 성향과 육체적 긴장과 정적 관계에 있으며 전직의도와는 부적 상관을 보이고 있는 것으로 보아, A형 성격 성향을 가질 수록 보다 집단주의적이고 육체적 긴장이 높

표 8

전직의도 관련 국내, 외국합작회사 및 결혼 유무에 따른 평균 및 t 검증

구 분 (하위척도)	전체 (297명)	국내계약사 (205명)	외국합작사 (92명)	기혼 (219명)	미혼 (78명)
전직의도	3.26(.99)	3.32(.97)	3.13(1.03)	3.16(1.04)	3.53(.77)**

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

표 9

각 척도별 단순 상관관계

	직 무 스트레스	사회적 지원	A 형 성 격	집단 주의	개인 주의	심리적 긴장	육체적 긴장	직 무 성 과
직무스트레스								
사회적 지원	-.180**							
A형 성격	.248***	.127*						
집단주의	-.135*	.214***	.186**					
개인주의	.014	.001	.322***	.415***				
심리적 긴장	.440***	-.023	.108	-.150**	-.029			
육체적 긴장	.383***	.023	.170***	-.105	.028	.702***		
직무성과	-.174**	.044	.097	.164**	.157**	-.209***	-.184**	
전직의도	.284***	.173***	-.119*	-.258***	-.089	.307***	.260***	.208***

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

아지지만 전직의도는 그만큼 감소하는 것으로 보인다. 집단주의는 직무성과와 정적 상관을, 전직의도와 심리적 긴장과는 부적 상관을 갖고 있는데, 이것은 집단주의적 성향이 강할수록 직무성과는 높아지지만 상대적으로 전직의도와 심리적 긴장은 그만큼 더 감소한다고 볼 수 있다. 심리적 긴장은 육체적 긴장, 전직의도 등과 유의미한 정적인 상관을 보이고 있으며 직무성과와는 부적 상관을 보이고 있다. 따라서 심리적 긴장이 증가하면 육체적 긴장과 전직의도는 증가하지만 반면에 직무성과는 감소한다고 볼 수 있다.

육체적 긴장은 전직의도와는 정적 상관을, 직무성

과와는 부적 상관을 갖고 있어서, 육체적으로 긴장할수록 전직하고자 하는 의도는 높아지지만 직무성과는 그만큼 떨어짐을 의미한다. 마지막으로 직무성과는 전직의도와 부적 상관을 보이고 있기 때문에 직무성과가 떨어질수록 전직의도는 그만큼 증가된다고 하겠다.

분석 II: 변인들의 인과관계 모형분석

본 연구에서는 이론으로 제시된 모델이 실증적 경험자료와 얼마나 잘 부합되는지를 알아보기 위해

변인들간의 인과관계를 검증하고자 공변량구조분석 방법을 사용하였다. 공변량구조분석에서는 변인들을 연구자의 이론모형에 의거하여 외생변인과 내생변인으로 구분한다. 각 변인들은 이론적인 변인들이며 이들은 여러 개의 측정변수들로 구성되며 측정변수들에 의해 공유되는 특성을 지니고 있다. 공변량구조 분석을 적용하는 이론모형은 측정부분과 구조부분으로 구분된다. 측정부분에서는 어떤 변수들이 모여서 요인을 구성하는지를 규정하고, 구조부분에서는 내생변인들과 외생변인들간에 서로 어떠한 인과관계를 설정하고 있는지를 규정한다. 공변량구조분석에서는 이같이 설정된 변인과 변수들간의 이론적 관계모형을 실제로

얻어진 자료에 나타난 변수들간의 공변량관계를 파악함으로써 그 당위성을 검증하는 통계적 기법인데 본 조사연구에서는 LISREL VII(Joreskog & Sorbom, 1989)을 사용하여 분석하였다.

설정된 이론적 모형

본 조사에서 나타난 스트레스 변인과 기타 관련된 다른 변인들간의 복잡한 관계를 적절히 설명하기 위해서 기존의 연구(이종목, 1991; 이종목 등, 1991; Robert, 1984)에서 설정한 이론 모형들과 전직의도 및

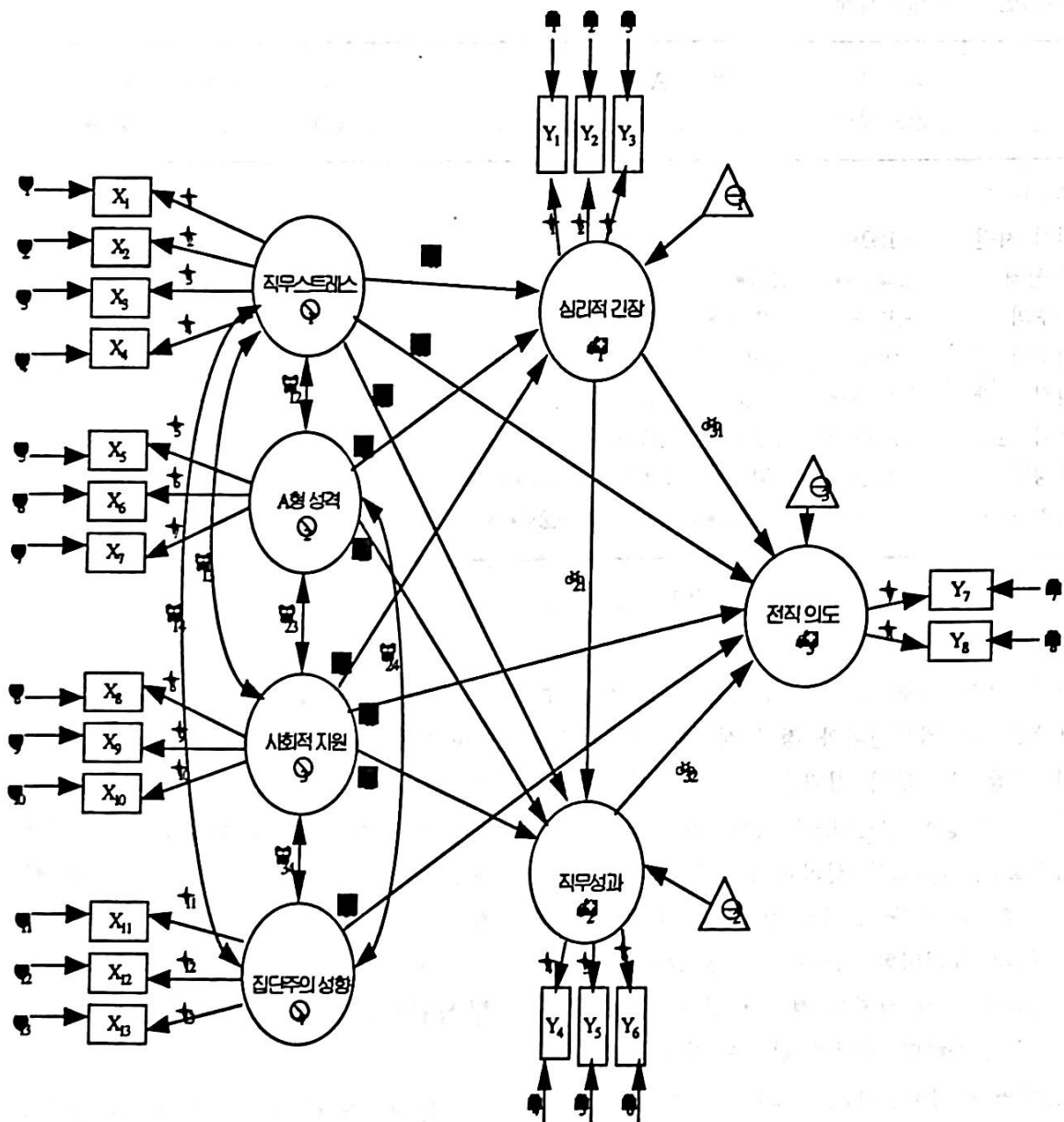


그림 1 측정모델과 이론모델과의 관계

스트레스에 관한 연구(Spector, Dwyer, & Jex, 1984), 그리고 집단주의 성향과 전직의도에 관한 연구(Shin & Kim, 1994) 등을 참고로 하여 그림 1과 같은 이론 모형을 설정하였다. 회사형태별 및 결혼유무에 따른 구조분석이 바람직하나 그럴 경우 조사대상자의 표본의 크기가 100이하가 되어 모델에 대한 그릇된 결론을 내릴 가능성이 높아져(이순목, 1990) 전체집단을 합하여 분석하였다.

그림 1의 이론모형을 점검하기 위해서 다음과 같이 변수들간의 관계를 설정하였다.

측정부분

(1) 외생변인: 외생변인은 이론에서 독립변인에 해당하며 그림에서와 같이 직무스트레스, A형 성격, 사회적 지원, 집단주의 성향 등 네 변인들을 선정하였다. 이들 각 외생변인들에 관련된 측정변수의 선정은 공통요인분석(Common factor analysis)방법의 하나인 주축요인분석(Principal factor analysis)을 통하여 요인부하량이 높은 것들만을 선정하였다. 분석결과 직무스트레스에 대한 측정변수로서는 '상사가 일관성이 없어서', '나의 판단과 상반된 업무를 할 때가 있어서', '감당하기 어려운 과제들이 주어지기 때문에' 그리고 '고객의 영업사원에 대한 우월적 태도 때문에' 등과 같은 문항들을 선정하였고, A형 성격에 관한 측정변수로는 '두 가지 일을 동시에 관여함으로써 두 일을 모두 빨리 처리한다', '배우자 혹은 가장 친한 친구들은 나를 매우 활동적이고 경쟁적이라고 생각한다' 그리고 '어떤 과제가 주어졌을 때 제출시간 전에 나름대로 시간을 정해놓고 그 과제를 미리 처리한다'와 같은 문항들을 선정하였고, 사회적 지원에 대한 측정변수로서 '작업관련 문제에 대해서 직속상관에게서 얼마나 경청해 주십니까?', '일을 수행할 때 직속상관에게서 얼마나 도움을 주십니까?' 그리고 '일을 수행할 때 직장동료가 얼마나 도움을 주십니까?' 등과 같은 문항들을 선정하였고, 집단주의 문항들로서는 '내가 속한 집단이 내린 결정을 존중하고 따르는 것이 내게 중요한 일이다', '나의 동료가 잘 되느냐 못 되느냐 하는 것이 중요하다' 그리고 '내가 속한 집단의 대다

수의 바램에 따르고자 한다' 등과 같은 문항들을 선정하였다(표 10 참조).

(2) 내생변인: 내생변인은 외생변인에 의해서 체계적으로 영향을 받는다고 여겨지는 변인들로서 그림 1에서와 같이 심리적 긴장, 직무성과 및 전직의도 등 세개의 변인을 설정하였다. 이들 각각 내생변수들의 선정은 외생측정변수 선정 절차와 동일한 방법을 취하였다. 그 결과 심리적 긴장에 관한 측정변수로서 '안절부절해서 가만히 있을 수 없었다', '기운이 없고 침체된 기분이었다' 그리고 '기분이 울적했다' 등과 같은 문항들을 선정하였다. 직무성과변인 측정변수로서 '작업개선이나 일반업무에 대한 의견 제시', '과제를 수행하기 위해 상사나 동료들과의 협동 정도' 그리고 '분기별 목표대비 판매실적'과 같은 문항들을 선정하였다. 마지막으로 전직의도에 대한 측정변수로서는 '어느 정도 여건에 맞는 회사가 있으면 어떻게 하시겠습니까?'와 '이 회사에 있으면서 다른 직장을 구하려고 한 적이 있습니까?'와 같은 문항을 선정하였다(표 10 참조).

구조부분

(1) 외생변인들과 내생변인들과의 관계: 본 연구에서는 외생변인과 내생변인의 관계중 다음과 같은 인과관계가 있을 것으로 가정하였다.

① 직무스트레스→심리적 긴장: Argyrus(1964)와 Cooper(1973)는 작업집단 구성원들간의 관계정도가 개인의 건강요인임을 시사하고 있다. 이들의 입장에 의하면 작업환경내에서 직무스트레스가 증가할 수록 긴장이 함께 높아지는데, 이러한 긴장은 계속해서 정신적, 육체적 건강의 악화를 가져오게 된다(Robert, 1984)고 한다. French와 Rogers 및 Cobb(1974)에 의해 개발된 개인-환경 적합(person-environment fit) 이론에 위하면 개인-환경 적합여부와 긴장의 인과관계를 강력하게 강조하고 있다. 더욱이 개인-환경 적합 척도를 활용하는 대부분의 연구들이 개인-환경 적합이 긴장을 의미한다기 보다는 오히려 긴장의 원인이라는데 동의하고 있다(Kulka, 1975). 따라서 본 연구에서도 직무스트레스가 높을 수록 심리적 긴장이

증가할 것이라고 가정한다.

② 직무스트레스→직무성과: 직무스트레스가 직무 성과에 미치는 영향에 관한 지금까지의 이론적 가설은 크게 두 가지 방향에서 논의되고 있다(Jamal, 1984). 첫째 가설은 스트레스와 직무성과와의 관계를 전도된 U자 곡선으로 설명하는 곡선가설이고, 두 번째 가설은 스트레스는 직무성과에 직선적 관계로 영향을 준다는 직선가설이다(이종목, 1989). 곡선적 가설에 의하면 어떤 스트레스 요인에 계속적으로 노출되게 되면 비록 그 스트레스 자극이 제거되더라도 행동에 지속적으로 영향을 미친다는 개념으로, 스트레스와 직무성과와의 관계를 설명하는 중심적 개념으로 가장 널리 인정되고 있는 가설이다(Cohen, 1980). 이 가설은 스트레스와 직무성과간의 관계에 최적수준의 스트레스개념을 가정한다. 스트레스 수준이 최적수준보다 높거나 낮게되면 이러한 스트레스 조건은 직무성과를 감소시키게 된다는 견해이다(Anderson, 1976). 스트레스 수준이 높게되면 스트레스 자체에서 오는 불안을 감소시키려는 동기에 집착하거나 또는 문제해결 행동보다는 오히려 감정적이거나 방어적인 대처기제를 사용하려는데 더욱 더 많은 신경을 쓰기 때문에 과제수행능력은 당연히 감소하게 된다(Lazarus, 1966)는 가설이다. 적응소모 가설, 정보 과부하 가설, 학습된 무기력 가설, 각성 가설 및 기분-좌절 가설 등은 모두 이러한 곡선적 가설을 지지하는 개념들이다(이종목, 1989). 그러나 두 번째 가설인 직선적 가설에서는 스트레스를 오히려 도전과 동일한 개념으로 본다. 이러한 도전의식은 오히려 직무성과를 향상시키는 역할을 한다고 가정한다. 즉 이 모델은 직무스트레스와 직무성과간의 관계를 정적관계로 설명하기 때문에 스트레스 수준이 높을 수록 개인은 그 만큼 최적의 도전의식을 갖게되고 그러므로 직무성과도 당연히 향상된다는 설명이다. 이 가설을 지지하는 몇 가지 실험 연구는 있으나(Cohen, 1980), 세계대회에 참가중인 대만의 어린이 야구선수들 대상으로 한 Lowe와 McGrath(1971)의 연구를 제외하고는 아직까지는 실제 작업상황에서 검증된 바는 거의 없다. 그러나 앞으로 많은 관심을 갖게 하는 가설임에는 틀림없다.

본 연구에서는 아직까지는 일반적인 개념으로 설명되고 있는 곡선적 가설을 따르려 하기 때문에 직무스트레스가 지나치게 높거나 낮게되면 직무성과는 부정적인 영향을 받아 직무성과는 그만큼 떨어질 것이라고 가정한다.

③ 직무스트레스→전직의도: 직무스트레스와 전직의도간의 정적인 상관을 밝힌 연구들이 많은데 대표적인 연구들을 구체적으로 보면 다음과 같다. Gupta와 Beer(1979)는 5개의 다른 조직에서 근무하는 651명의 근로자를 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 전직과 결근의 선행요인이고 직무스트레스와 전직의도와는 정적인 상관성이 있음을 밝힌 바 있다. Jamal(1984)은 캐나다의 2개 병원에서 근무하는 간호사 440명을 대상으로 직무스트레스와 근로자의 성과 및 전직행동 사이의 관계를 조사연구한 결과 직무스트레스와 근로자의 효율성과 전직행동간에 정적인 상관관계가 있음을 밝혔다. Spector와 Dwyer 및 Jex(1988)는 대학의 191명의 여비서와 관리직을 조사연구한 결과 스트레스와 전직의도간에 높은 정적인 상관관계가 있음을 밝혔다. 특히 스트레스 요인중 역할모호성, 역할갈등과 높은 상관성이 있음을 밝히고 있다. Brief와 Schuler 및 Van Sell(1981)의 연구에서도 직무스트레스가 높을수록 근로자의 결근, 전직의사, 전직이 높게 나타났다. 국내에서도 Shin과 Kim(1994)의 연구 및 정상준(1989)의 연구 등에서 직무스트레스와 전직의도간에는 정적 상관성이 있음을 보고하고 있다. 따라서 지금까지의 선행 연구결과를 종합해 볼 때 직무스트레스와 전직의도간에는 정적인 상관성이 있고 따라서 직무스트레스가 높을 수록 전직의도는 증가할 것으로 가정할 수 있다.

④ A형 성격→심리적 긴장: Friedman과 Rosenman(1974)이 관상동맥성 심장병 환자의 행동유형을 확인한 이래 성격이 긴장에 영향을 준다고 생각하기에 이르렀다. 그래서 긴장을 감소시키기 위한 방법으로 A형 성격을 조절하려는 훈련프로그램까지 등장하고 있다(Roskies, 1987). Schultz(1982)에 의하면 관상동맥성 심장병은 75% 이상이 특수 성격요인과 관련된 스트레스에 의해 발병한다고 한다. 운전자를

대상으로 공변량구조분석을 했던 Robert(1984)의 연구에서도 성격이 심리적 긴장의 원인임을 밝히고 있다. 조직이나 직장에서의 관리직에 있는 A형 성격 관리자들은 결혼생활에 대한 불만 즉, 긴장이나 고립감 등을 더 많이 느낀다고 한다(Burke, Weir, & Duwors, 1979). 이와 같이 A형 성격이 B형 성격에 비해 동일한 스트레스 양을 경험하더라도 보다 더 많은 긴장을 하게되는 이유가 있다. 첫째로 스트레스 상황에서 A형 성격이 B형 성격에 비해 보다 더 높은 생리적 각성상태(예, 호흡률, 혈압)를 보인다(Pittner, Houston, & Spiridigliozzi, 1983). 둘째로 통제할 수 없는 스트레스 상황에 직면하게 되면 A형 성격이 B형 성격에 비해 보다 더 빨리 포기하고 보다 쉽게 무기력해진다(Brunson & Matthews, 1981). 셋째로 스트레스 상황에 노출되면 A형 성격은 B형 성격에 비해 보다 더 많은 방어기제(예, 부정과 투사)를 동원하여 대처전략을 수립한다(Baron, 1986). 따라서 본 연구에서도 A형 성격이 강할수록 심리적 긴장이 증가할 것이라고 가정한다.

⑤ A형 성격→직무성과: A형 성격 소유자들은 짧은 시간 내에 보다 많은 일을 성취하려는 만성적 노력을 경주하는 행동특성이 있기 때문에 직무성과가 높다. 그래서 이들은 산업사회에서 성공적인 사원으로 성장할 수 있으며, 그러한 결과로 해서 조직에서 빠르게 승진할 수 있게 된다(Albrecht, 1979). 오늘날 성취지향적인 경쟁사회라는 특징이 자녀들을 A형 성격화하고 있는데, 이러한 이유 때문에 남성관리자들, 특히 20-30대 젊은층에서의 A형 성격의 구성비가 70%까지 높아지고 있다(Brief, Schuler, & Van Sell, 1981). 본 연구에서도 A형 성격은 직무성과에 긍정적인 영향을 주기 때문에 직무성과는 증가할 것이라고 가정하였다.

⑥ 사회적 지원→심리적 긴장: 우리는 스트레스 상황에 직면하게 되면 지원자를 찾게 되는데, 이러한 사회적 지원이 긴장을 감소시키는데 긍정적 영향을 준다고 한다. 이러한 관계를 설명하는 가설로 완충가설(buffering hypothesis)과 대처가설(coping hypothesis)이 있는데(Baron, 1986), 완충가설에 의하

면 사회적 지원이 스트레스에 의해 발생한 긴장을 감소시키는 역할을 한다고 한다. 아주 높은 수준의 스트레스를 받고 있더라도 상사로부터 사회적 지원을 받게되면 스트레스 관련 증상이 훨씬 더 적게 나타난다(Kobasa & Puccetti, 1983). 한편 대처가설은 부가가설(additive hypothesis)이라고도 하는데(La Rocco & Jones, 1978), 이 가설은 사회적 지원 자체가 하나의 대처전략으로 직접 이용되어 개인의 만족감이나 자존심 등을 향상시키는 역할을 한다고 한다. 따라서 본 연구에서도 사회적 지원이 많을수록 심리적 긴장은 그 만큼 감소할 것이라고 가정한다.

⑦ 사회적 지원→직무성과: 사회적 지원에 대한 학문적 관심은 1970년대 중반 이후부터이기 때문에, 사회적 지원이 직무성과에 끼치는 영향에 대한 직접적인 증거를 밝힌 연구는 아직은 없다(Kessler, Price, & Wortman, 1985). 그러나 긍정적 지원이 부족하게 되면 불안이나 우울과 같은 부정적인 심리조건을 유발하게 되고, 지원수준이 많게 되면 스트레스에 의한 긴장을 감소시킬 수 있다는 간접적인 관계는 밝혀지고 있다. 결국 사회적 지원은 정보적, 도구적, 정서적 및 평가적 측면에 긍정적인 영향을 주기 때문에(House, 1981), 이러한 결과로 미루어 볼 때 직무성과에 긍정적 효과를 주리라고 가정할 수 있다. 따라서 본 연구에서도 사회적 지원이 높을수록 직무성과는 그만큼 높아질 것이라고 가정하였다.

⑧ 사회적 지원→전직의도: 사회적 지원은 직장, 가정, 지역사회 등에서 여러 종류의 사회적 관계를 통해서 나타날 수 있다. 배우자는 가정에서 주요한 정서적 지원자가 될 수 있고, 상사는 직장에서 정보적, 평가적 지원자가 될 수 있다. 따라서 직장내의 상사의 긍정적 사회적 지원은 근로자 본인의 만족감이나 자존심 등을 향상시키거나(La Rocco & Jones, 1978), 스트레스에 의한 긴장을 감소시킬 뿐만 아니라(Kobasa & Puccetti, 1983) 직접적으로 전직의도를 감소시킬 것으로 예상된다. 따라서 본 연구에서는 사회적 지원이 높을수록 전직의도는 낮아질 것이라고 가정하였다.

⑨ 집단주의→전직의도: Hofstede(1980)가 문화적

변이에 따라서 개인주의와 집단주의로 구분된다고 주장한 이래 심리학에 집단주의/개인주의 개념에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다. 개인주의와 집단주의에 대한 구분은 개인주의자들은 집단목표에 보다는 개인의 목표에 우선성을 두고 반면에 집단주의자들은 개인목표와 집단목표를 구분을 하지 않으며 설령 구분을 한다 할지라도 개인목표를 집단목표에 종속시킨다는 견해(Triandis, 1989)가 다른 연구자들에서도 공통적으로 받아들여지고 있다. 집단주의와 개인주의 성향에 따른 조직행동에 대한 연구는 매우적으나, 직장인들을 대상으로한 연구에서 Shin과 Kim(1994)은 집단주의 성향이 높은 집단이 개인주의 성향이 높은 집단에 비해서 직무만족, 전직의도가 낮다고 보고한 바 있다. 우리나라 기업에서 팀행동, 팀별 목표 등 팀 단위 활동을 상당히 강조하기 때문에 집단주의 성향은 조직행동에서 매우 중요한 개념이며 특히 영업직 사원들의 직무행동과 밀접한 관련이 있을 것으로 보인다. 그래서 본 연구에서도 집단주의 성향이 강할수록 전직의도는 낮아질 것이라는 가정을 하였다.

(2) 내생변인들간의 관계: 본 연구에서는 내생변인들간에는 다음과 같은 인과관계가 있을 것으로 가정하였다.

① 심리적 긴장→직무성과: 직무스트레스와 직무성과와의 관계에 대한 이론적 가설은 두 가지가 있다고 말한 바 있다. 첫째 가설은 스트레스가 지나치게 적거나 많으면 직무성과는 오히려 떨어진다는 곡선적 가설이다. 두번째 가설은 스트레스나 긴장을 오히려 도전과 발전의 기회로 보는 직선적 가설이다. 그래서 이 가설은 긴장수준이 높을수록 직무성과는 그만큼 향상된다고 본다. 그러나 이 가설은 몇 가지 실험연구와 실제상황에서만 증명되었기 때문에, 아직은 곡선적 가설이 일반적으로 받아들여지고 있다. 최적수준모델이라고도 불리는 곡선적 가설은 개인의 긴장수준이 지나치게 낮거나 높게되면 목표를 성취하고자 하는 노력이 저하된다고 가정한다. 긴장이 직무성과에 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라, 이러한 긴장이 신체질환을 동반하게 될 때 높은 결근률과 작업수행 감소를 초래하게 된다(Matteson & Ivancevich, 1979;

Lazarus, 1966). 이제 직무스트레스로 해서 발생하게 되는 긴장은 직무수행 성과를 떨어트린다는 사실은 일반적 개념으로 수용되고 있다(Finkelstein & Glass, 1970). 따라서 본 연구에서도 심리적 긴장이 증가할수록 직무성과는 그만큼 감소할 것이라고 가정하였다.

② 심리적 긴장→전직의도: 직장내에서의 직무스트레스가 증가할수록 긴장은 높아지고, 이러한 긴장은 계속해서 정신적, 육체적 건강을 악화시키게 된다(Robert, 1984). 따라서 근로자들이 정신적, 육체적으로 건강이 악화되면 다른 직장을 구하거나 전직을 고려하려는 전직의도가 증가할 것으로 예상된다. 그래서 본 연구에서도 두 변인간의 직접적 관계에 대한 선행연구는 없지만 심리적 긴장이 증가할수록 전직의도는 높아질 것이라고 가정할 수 있다.

③ 직무성과→전직의도: 직무성과가 높을수록 직무에 대한 만족감은 그만큼 커진다(Green, 1972; Porter & Lawler, 1968). 그리고 직무만족도가 높을수록 전직하고자 하는 의도는 낮아진다는 연구결과들(Vroom, 1964; Porter & Steers, 1973; 박세영, 1993)과 결부하여 생각하면 직무성과가 높을수록 전직의도는 그만큼 낮아질 것으로 예상할 수 있다. 따라서 본 연구에서도 두 변인간의 관계는 부적 관계를 가질 것으로 가정하였다.

(3) 외생변인들간의 관계: 앞의 그림 1에서 보는 바와 같이 외생변인은 모두 네 개의 변인으로 구성되어 있으며 이들 각각의 외생변인들은 어떤 변인으로 부터 직간접적인 영향을 받지 않는다. 외생변인을 각각 쌍으로 조합시켰을 때 변인간 상관관계가 있을 수도 있고 없을 수도 있으나, 설령 상관관계의 정도가 있다 하더라도 상관관계의 근원이나 제삼변인효과(spurious effect)를 찾아낼 수가 없다. 이러한 이유 때문에 인과관계의 방향을 가정할 수 없어서 구체적인 구조경로를 표시하지 않고 단지 상관의 정도를 굵은 화살표로만 표시하고 있다.

설정된 모형의 타당성 검증

최대우도추정(Maximum Likelihood Estimation)에 의한 공변량 구조분석에서 미지수를 추정할 때 측정치들의 편포도(skewness)와 첨도(kurtosis)가 1보다 크면 편파될 가능성이 있으며 2보다 클 경우 미지수 추정에 위협이 된다(Muthen & Caplan, 1984). 본 연구에서 사용한 21개의 측정변수들 중 전직의도에 관한 1개 문항과 직무성취에 관한 1개 문항만이 첨도가 1보다 큰 것을 제외하고는 편포도와 첨도에서 절대값이 1보다 크지 않기 때문에 측정치들이 편파되어 있지 않음을 알 수 있다.

모형의 부합도 검증

본 연구에서 사용된 경험자료가 설정모형에 얼마나 잘 부합되는지의 전반적 지수가 표 10에 제시되어 있다. 설정모형의 부합도를 평가하기 위해서 다음과 같은 몇 가지의 지수들을 사용할 수 있다. 첫째로 표준부합치(Normed Fit Index; Bentler & Bonnet, 1980; Mulaik et al., 1989)는 기초모델(예; 영가설)과 설정모형을 상대적으로 비교하는 것이며, 둘째로 비표준부합치(Non-Normed Fit Index; Marsh, Balla, & McDonald, 1988)는 자료에 모델의 적합성을 추정하는 부가적 지수이고, 셋째로 기초부합치(Goodness of Fit Index)는 회귀분석의 다중상관치(R²)와 비슷한 의미를 가지며 설정모형이 자료의 변량/공변량을 얼마나 잘 설명해주는지를 보여주는 지수이며, 넷째로 조정부합치(Adjusted Goodness of Fit Index)값은 회귀분석의 조정된 다중상관치와 같은 의미이며, 다섯째로 χ^2 검증은 예언된 것과 실제 얻은 공변량 매트릭스 간의 부합도 지수이고, 여섯째로 원소간 평균차이(Root Mean Square Residual; Joreskog & Sorobom, 1989)는 분석자료의 매트릭스와 재생산 매트릭스간 원소들이 평균적으로 얼마나 차이가 나는지를 보여주는 지수이다.

요컨대 모델의 예언력을 최상으로 나타내는 단일 지수가 없기 때문에(Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1992), 전반적인 모델의 부합도, 그리고 기초모델과 설정 모델을 비교하기 위해서는 앞에서 언급한 지수들을 모두 고려하여 결정하게 된다. 모델의 부

합도를 추정하기 위한 구체적 가이드라인은 없지만 위의 모든 지수들이 클수록(즉 .90이상) 설정모델이 더욱 잘 부합된다고 할 수 있다(Bollen, 1989). 그리고 원소간평균차이(RMSR)는 값이 .050보다 적으면 이상적인 모형이라고 볼 수 있다(이순목, 1990). 또한 χ^2 값이 유의미하지 않으면 모델수용의 지수로서 볼 수 있다.

본 연구에서 사용한 측정자료가 얼마나 이론모형에 잘 부합되는지를 보여주는 전반적 지수가 표10에 제시되어 있다. 비표준부합치(NNFI)와 표준부합치(NFI)는 Bentler가 1989년에 개발한 EQS(Structural Equations Program) 프로그램에서만 제공되어지는 지수이기 때문에 본 연구에서는 χ^2 , 기초부합치(GFI), 조정부합치(AGFI) 그리고 원소간평균차이(RMSR)를 가지고 설정모델의 부합도를 평가하였다.

표 10
측정모델의 전반적 부합도 지수

전반적 지수	χ^2	df	p	GFI	AGFI	RMSR
	269.45	170	.000	.925	.898	.054

본 측정모델에 대한 χ^2 검증에 의하면 $\chi^2=269.45$ ($p<.001$)로 설정된 모형이 경험자료와 잘 맞지 않음을 알 수 있다. 그러나 χ^2 값은 표본의 크기가 커질수록 모델이 대략 잘 맞음에도 불구하고 조그만 차이에도 민감하게 작용하여 χ^2 가 큰 값이 되어 확률치가 높아지고 영가설을 기각하게되는 통계적 난점이 있기 때문에, χ^2 검증 이외의 또 다른 전반적 지수를 살펴보아야한다(이순목, 1990). 이에 따라 또 다른 지수인 기초부합치(GFI)와 조정부합치(AGFI)를 알아본 결과 각각 .925와 .898로 나타났고, 또한 전반적 지수로서 원소간 평균차이(RMSR)값도 .054로서 비교적 양호하다고 볼 수 있다.

구조경로의 검증

본 연구에서 설정한 모형의 구조경로에 대한 분

석결과가 표 11에 제시되어 있다. 모형에 제시된 12개의 경로 중 8개의 경로가 유의미한 것으로 나타났다. 즉 외생변인에서 내생변인으로 가는 경로계수 9개 중 7개의 경로와 내생변인들간의 3개의 경로 중 1개의 경로가 각각 유의미한 것으로 나타났다. 이에 대해서 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

(1) 직무스트레스→심리적 긴장: 직무스트레스가 심리적 긴장에 정적으로 영향을 주고 있는 것으로 나타났다($t(170)=5.594, p<.001$). 따라서 상사가 일관성이 없거나, 자기판단과 상반된 업무를 하거나, 감당하기 어려운 과제들이 주어진다고 생각하거나, 고객의 영업사원에 대한 우월적 태도 등에 관련된 스트레스를 많이 느끼는 영업직 사원들일 수록 이로 인한 심리적 긴장을 심하게 경험한다고 볼 수 있다.

(2) 직무스트레스→직무성과: 직무스트레스는 직무성과에 부적인 영향을 주고 있는 것으로 나타났다($t(170)=-2.370, p<.01$). 따라서 스트레스를 많이 받는 사원일 수록 직무성과가 떨어진다고 말할 수 있다. 그러나 본 자료에서는 직무스트레스가 너무 낮을 때

도 직무성과가 떨어지는지의 여부는 분석하지 않았기 때문에 두 변인간의 관계가 정확하게 곡선적 가설의 입장을 지지하는지는 알 수 없다.

(3) 직무스트레스→전직의도: 직무스트레스가 높을 수록 전직의도가 높아질 것이라고 가정했으나 본 자료에서는 두 변인간 어떤 관계도 없음이 밝혀졌다. 즉 스트레스와 전직의도와는 아무런 상관관계가 없다.

(4) A형 성격→심리적 긴장: A형 성격이 긴장의 원인일 것으로 가정하여, A형 성격 성향이 강할 수록 심리적 긴장이 그만큼 높을 것으로 가정하였으나 본 연구에서는 그 관계가 오히려 부적 상관($t(170)=-2.126, p=.05$)으로 나타나서 기존의 연구결과들과는 반대의 결과가 나타났다.

(5) A형 성격 → 직무성과: A형 성격은 일 중심적 성향이 강하기 때문에 A형 성격일 수록 직무성과가 향상될 것으로 가정하였으나 본 연구에서는 통계적으로 의미가 없는 정적 관계만이 확인되었다. 결국 A형 성격과 직무성과와는 별다른 상관관계가 없다.

표 11

설정된 모형의 구조경로들의 검증 결과

구조경로 (Parameters)	초기추정 (TSLS)	리스텔추정 (ML estimates)	고정지수 (T-value)
직무스트레스→심리적 긴장	.993	.996	5.594***
직무스트레스→직무성과	-.215	-.488	-2.370**
직무스트레스→전직의도	.021	.064	.337
A형 성격→심리적 긴장	-.138	-.146	-2.126*
A형 성격→직무성과	.141	.094	1.279
사회적 지원→심리적 긴장	.154	.117	1.685*
사회적 지원→직무성과	.110	.174	2.387**
사회적 지원→전직의도	-.159	-.144	-1.889*
심리적 긴장→직무성과	-.408	-.139	-1.390
심리적 긴장→전직의도	.269	.257	2.771**
직무성과→전직의도	-.163	-.104	-1.55
집단주의→전직의도	-.205	-.224	-2.061*

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

1466) 사회적 지원→심리적 긴장: 사회적 지원을 받을 수록 전직의도는 그 만큼 감소함을 의미한다. 많이 받을 수록 심리적 긴장은 그만큼 감소할 것으로

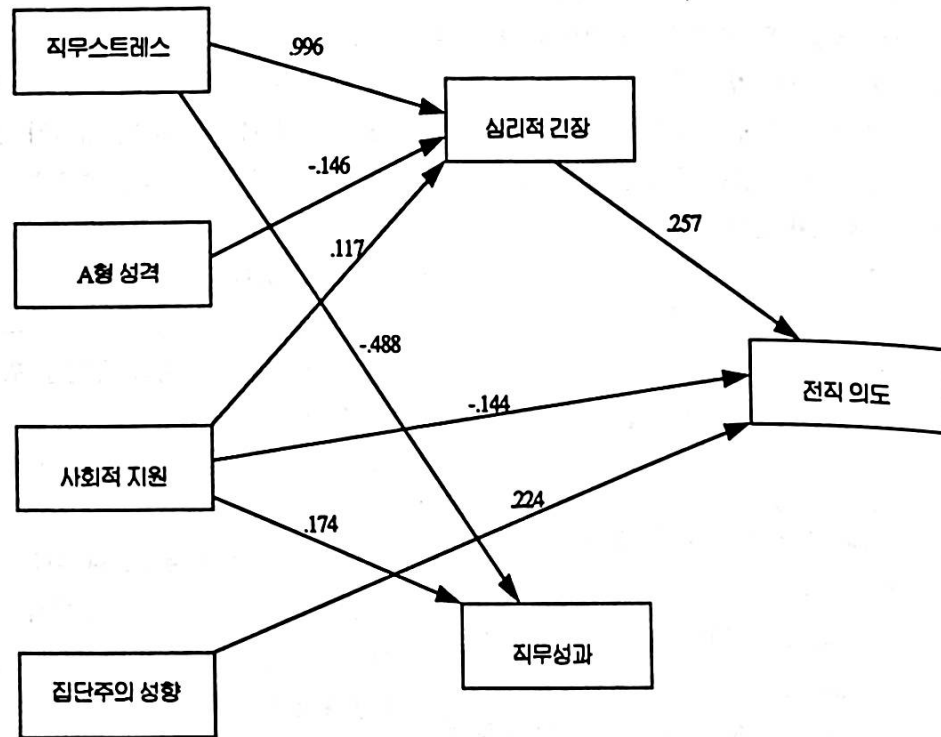


그림 2확인된 모형의 구조경로

가정하였으나, 본 연구에서는 오히려 정적 상관 ($t(170)=1.685, p<.05$)을 보이는 것으로 밝혀졌다. 즉 사회적 지원을 받을 수록 그만큼 심리적 긴장을 더 많이 느낀다고 말할 수 있다.

(7) 사회적 지원→직무성과: 본 연구에서 가정한 바와 같이 사회적 지원과 직무성과와는 정적인 관계 ($t(170)=2.387, p<.01$)에 있음이 밝혀졌다. 따라서 상사나 동료들에게서 사회적 지원을 많이 받을 수록 직무성과는 향상된다.

(8) 사회적 지원→전직의도: 본 연구에서 가정한 바와 같이 사회적 지원과 전직의도와는 부적의 관계, $t(170)=1.889, p<.05$ 에 있다. 이는 사회적 지원을 많이

(9)심리적 긴장→직무성과 : 심리적 긴장이 증가할 수록 직무에는 부정적 영향을 미치게 되기 때문에 직무성과와는 부적 관계가 있을 것으로 가정하였으나 통계적으로 의미있는 관계는 나타나지 않았다.

(10) 심리적 긴장→전직의도: 심리적 긴장이 높을 수록 전직의도도 함께 높아질 것으로 가정했는데, 본 자료에서도 심리적 긴장과 전직의도와의 정적 관계, $t(170)=2.771, p<.01$ 가 밝혀졌다. 따라서 심리적 긴장이 증가할 수록 전직의도도 그 만큼 높아진다고 말할 수 있다.

(11) 직무성과→전직의도: 직무성과가 떨어질 수록 전직의도는 높아질 것이라고 가정하였으나 통계적으로 의미있는 관계는 나타나지 않았다. 따라서 전직

의도는 직무성과와는 특별한 상관관계를 갖고 있지 않다.

(12) 집단주의→전직의도: 집단주의 성향이 강할수록 전직의도는 그 만큼 낮아질 것으로 가정하였는데, 본 자료에서도 집단주의 성향과 전직의도와는 부적 관계, $t(170) = -2.061, p < .05$ 가 밝혀졌다. 따라서 집단주의 성향이 높을수록 전직의도는 그만큼 낮아진다고 볼 수 있다. 조직의 집

단결속력이 강할수록 근로자들이 전직하려는 의도는 그만큼 줄어들게 된다. 이러한 결과들을 그림으로 표시하면 그림 2와 같다.

논의 및 결론

본 연구는 제약영업직 근로자들을 대상으로 하여 그들의 직무스트레스 양상과 스트레스와 제요인들과의 관계를 조사하고 분석하였다. 그 결과 영업직 근로자들은 주로 상사관련요인, 고객관련요인, 그리고 조직의 영업특성 및 지원요인 때문에 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났으며, 국내제약회사 영업직 사원들이 외국합자회사 직원들에 비해서 역할과부하 및 고객관련 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 제약영업직 근로자들은 전반적으로 사회적 지원, 특히 상사의 지원을 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 그리고 국내제약사 근로자들이 외국합자회사 직원들에 비해서 상사관련 사회적 지원을 보다 더 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 기혼자는 가정에서, 미혼자는 직장동료에게서 보다 많은 사회적 지원을 받으며, 20대 및 근속년수 2년 이하 근로자들은 직장동료에게서 사회적 지원을보다 더 많이 받고 있는 것으로 나타났다.

직무스트레스와 스트레스관련 제반 변인들과의 상관관계를 보면 직장에서 스트레스를 많이 받는 근로자일수록 우울, 불안, 적대감 같은 심리적 긴장 및 신체적 긴장이 증가하며 이로 인해서 직무성과가 떨어진다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 기존의 연구결

과들(송대현, 이종목, 박한기, 1988; 이종목, 1990; 한규석, 박한기, 1990; 이종목 등, 1991)과 대체로 일치하는 경향이다.

또한 사회적 지원, A형 성격 그리고 집단주의적 성향 변인들이 조직관련스트레스 요인들(심리적 긴장, 직무성과 및 전직의도)과 상관이 높은 것으로 나타나서, 이러한 변인들이 스트레스 관련변인들임을 보여주고 있다. 그러나 직무스트레스가 직접 전직의도에 영향을 미치는지 아니면 심리적 긴장이나 직무성과를 거쳐 전직의도에 영향을 미치는지는 알 수 없으므로 이 같은 가능성들을 규명하기 위해서 공변량구조분석을 시도하였다.

공변량구조분석을 통하여 스트레스와 스트레스관련 제반 변인들의 여러 측면을 포괄한 설정모델이 실제의 연구자료와 얼마나 부합되는지를 검증하였다. 검증결과 설정모델은 자료에 의해 상당히 만족스럽게 지지되는 것으로 나타났다. 모델 개발의 차원에서 모델 수정을 고려해 보았으나 이론 경로계수들 중 수정지수가 5를 넘는 계수가 없어서 처음 설정한 모델을 그대로 확정 지었는데, 그 구체적인 경로 확인결과는 다음과 같다. 즉 본 연구에서는 외생변인과 내생변인간의 9개 경로와 내생변인들간의 3개의 경로 등 모두 12개의 경로를 확인하여 보았는데 그 중에서 8개의 경로가 긍정되고 4개의 경로가 부정되었다. 긍정된 경로들을 살펴보면 직무스트레스→심리적 긴장, 직무스트레스→직무성과, A형 성격→심리적 긴장, 사회적 지원→심리적 긴장, 사회적 지원→직무성과, 사회적 지원→전직의도, 심리적 긴장→전직의도, 집단주의 성향→전직의도 등 8개의 경로이고, 부정된 경로는 직무스트레스→전직의도, A형 성격→직무성과, 심리적 긴장→직무성과, 직무성과→전직의도 등 4개의 경로였다.

각 경로에 대한 기존의 연구와 본 연구결과를 비교하여 보면 다음의 표12와 같은데 그 내용을 하나씩 검토해 보기로 하겠다.

1. 직무스트레스와 심리적 긴장과의 경로가 정적 관계임이 확인되었다. 이는 기존의 4개의 연구에서도 모두 정적관계로 확인된 바 있어서, 직무스트레스가

높아지면 반드시 심리적 긴장이 그만큼 상승한다고 말할 수 있다.

2. 직무스트레스에서 직무성파로 가는 경로가 부적관계임이 확인되었다. 이러한 결과는 기존의 연구에서도 동일한 결과를 얻었다. 이러한 연구결과에 따르면 스트레스와 직무성파간의 관계는 확실히 부적관계에 있음을 알 수 있다. 그리고 직무스트레스와 직무성파에 관한 두 이론 중에서 스트레스가 직무성파에 직접적으로 영향을 미친다는 직선가설 보다는 스트레스와 직무성파는 곡선적 관계(전도된 U형)에 있다는 곡선가설이 보다 더 타당함을 시사한다고 볼 수 있다.

3. 직무스트레스에서 전직의도로 가는 경로를 새롭게 설정하여 처음으로 확인하여 보았으나 의미있는 관계를 확인하지 못했다. 다만 심리적 긴장을 통해서 전직의도로 가는 간접 경로만이 확인되었다. 병원 근로자들을 대상으로 한 직무만족과 전직간의 관계에 대한 연구(Mobley, Honer, & Hollingsworth, 1978)에 의하면 직무만족과 사직의 고려, 전직탐색, 사직의사, 사직 등과는 높은 부적 상관을 보였으며 이들을 모두 합하여 중다회귀분석한 결과 실제 사직행동과는 $R^2 = .51$ 의 관계를 보였는데, 이는 실제 사직행동과 직무만족과의 관계에는 이러한 요인들 이외에 또 다른 인지적, 행동적 요인들이 상당정도 개재함을 의미한다. 따라서 본 연구의 결과도 이러한 맥락에서 볼 때 직무스트레스가 전직의도에 직접적인 영향을 주고 있는 것으로 보이지는 않지만 매개변인의 일종인 심리적 긴장이라는 변인을 통해서 일부 영향을 미치는 것으로 보인다. 기존의 연구에서는 이 경로를 검증하지 않았는데 앞으로 이 경로에 대한 재확인 작업이 필요할 것으로 본다.

4. A형 성격에서 심리적 긴장으로 가는 부적경로가 확인되었다. 기존의 4개의 연구 중에서 두개의 연구에서는 이 경로가 확인되었으며, 또 다른 두개의 연구에서는 확인되지 않았다. 그러나 확인된 두개의 연구에서도 그 경로가 정적관계로 확인되었는데, 본 연구에서는 오히려 부적인 경로로 확인되었다. 이 결과가 표집에서만 나타나는 특성인지의 여부는 보다

구조화된 A형 성격 검사를 사용한 추후의 연구가 반드시 필요하다고 생각된다.

5. A형 성격에서 직무성파로 가는 경로가 확인되지 않았다. 기존의 4개의 연구에서는 상당히 강력한 경로로 확인된 바 있으나 본 연구자료에서는 통계적으로 의미있는 경로가 확인되지 못하였다. 이러한 결과는 제약영업직의 특성 때문인지 혹은 다른 원인이 있는지의 여부를 추후연구에서 밝혀야 하겠다.

6. 사회적 지원에서 심리적 긴장으로 가는 정적경로가 확인되었다. 이러한 결과는 부적경로로 확인된 기존의 연구결과들과 상반되는 것이다. 본 자료에 의하면 영업직 근로자들은 상사나 동료의 사회적 지원이 오히려 심리적 긴장을 증가시키는 것으로 여겨진다. 이는 사회구조적 특성이 오히려 스트레스 효과를 가중시킬 수 있다는 Kesller, Price 및 Wortman(1985)의 사회적 지원에 관한 또 다른 측면의 주장에 동의할 수 있는 내용이다. 예를 들면 위기에 처한 사람을 안심시키기 위한 사회적 지원은 그들에게 자신의 감정과 행동에 부적절한 느낌을 갖게 할 수도 있으며, 또한 충고나 구체적인 도움을 주는 것이 그 지원 받는 사람에게 오히려 자신이 당면한 문제를 다루어 가는데 무능력하다는 생각을 갖게 할 수도 있다(이종목, 1989).

7. 사회적 지원에서 직무성파로 가는 경로가 확인되었다. 이러한 결과는 연구자의 기존 연구결과와 대체로 일치(3개의 연구 중에서 1개의 연구만이 부정되었음)하고 있어서, 사회적 지원은 직무성파를 향상시키는데 도움이 되는 변인임을 알 수 있다.

8. 사회적 지원에서 전직의도로 가는 경로를 새롭게 가정하고 검증해본 결과 부적 경로가 있음을 확인하였다. 이 경로에 대해서는 선행 연구에서 검증한 바 없지만, 사회적 지원이 많을 수록 전직의도는 그만큼 낮아진다고 가정할 수 있다.

9. 심리적 긴장에서 직무성파로 가는 경로를 검증하였으나 본 연구에서는 통계적으로 의미있는 경로가 확인되지 않았다. 그러나 4개의 선행연구 중에서 2개의 연구는 확실한 부적 상관경로를 확인하였고, 또 다른 2개의 연구에서는 이러한 상관경로를 확인할 수

없었다. 따라서 심리적 긴장이 높을 수록 직무성과는 낮아질 것이라는 가설에 대해서는 좀더 많은 현장연구의 뒷받침이 필요하다고 본다.

10. 심리적 긴장에서 전직의도로 가는 경로를 새롭게 추가하여 검증해본 결과 정적관계를 갖는 경로로 확인되었다. 어떠한 선행 연구에서도 이 경로에 대해서 확인한 바는 없지만, 본 연구의 결과로만 본

다면 심리적 긴장이 높아질 수록 전직하려는 의도는 그만큼 커진다고 볼 수 있다.

11. 직무성과에서 전직의도로 가는 경로를 가정했지만 통계적으로 의미있는 결과는 나오지 않았다. 선행연구에서도 이 경로에 대해서는 확인한 바가 없기 때문에, 직무성과가 클 수록 전직의도는 낮아질 것이라는 가정은 추후 연구에서 재확인하여야 할 것

표 12

기존의 연구결과와 본 연구결과간의 경로비교

연구자 (연구년도)	Robert (1984)	이종목 (1990)	이종목 (1991)	이종목 등 (1991)	본연구 (1996)
연구 대상 분석방법	운전직 공변량구조분석 (Lisrel)	생산직 공변량구조분석 (Lisrel)	생산직 중다회귀 분 석	사무직 공변량구조분석 (Lisrel)	영업직 공변량구조분석 (Lisrel)
직무스트레스→심리적 긴장	***	***	***	***	***
직무스트레스→직무성과	#		*	***	**
직무스트레스→전직의도	?	?	?	?	
직무스트레스→직무만족	***	***	***	**	?
직무스트레스→육체적 긴장	#	?	*	?	?
A형 성격→심리적 긴장	**		***		*
A형 성격→직무성과	#	***	***	***	
A형 성격→직무만족	#		**		?
A형 성격→육체적 긴장	#	?	***	?	?
사회적 지원→심리적 긴장	?	*		***	*
사회적 지원→직무성과	?	***	***		**
사회적 지원→전직의도	?	?	?	?	*
사회적 지원→직무만족	?	***	**		?
심리적 긴장→직무성과	***			***	
심리적 긴장→전직의도	?	?	?	?	**
심리적 긴장→직무만족	***			*	?
심리적 긴장→통제소재	?	?	***	?	?
직무성과→전직의도	?	?	?	?	
직무성과→직무만족	***	*		*	?
집단주의→전직의도	?	?	?	?	*

#: 간접상관 ? : 검증 안함 빈칸: 확인 못함 * : <.05 ** : <.01 *** : <.001

*생산직(1991) 중다회귀분석은 각 경로에 대한 검증이 아니고 변인들간의

관계성에 대한 검증임

이다.

12. 집단주의에서 전직의도로 가는 부적 경로가 확인되었다. 이 경로에 대해서는 본 연구에서 처음으로 새롭게 확인해본 변인인데, 집단주의 성향이 강할수록 전직의도는 낮아질 것이라는 가정을 해볼 수 있다. 앞으로 집단주의/개인주의 변인을 스트레스의 중요한 한 중재변인으로 계속해서 연구해볼 필요가 있다고 본다.

앞에서 제시된 경로비교 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째는 본 연구에서 설정한 이론적 경로 중에서 특이한 점은 전직의도와 집단주의/개인주의 변인을 새롭게 추가하여 보았다는 점이다. 직무스트레스와 전직의도, 사회적 지원과 전직의도, 심리적 긴장과 전직의도, 직무성과와 전직의도, 그리고 집단주의와 전직의도 등 5개의 경로를 새롭게 추가하였다. 이렇게 추가한 5개의 경로 중 2개의 경로(직무스트레스와 전직의도, 직무성과와 전직의도)가 의미없는 것으로 밝혀졌고, 3개의 경로는 가정한 방향으로 그 경로가 확인되어서 앞으로 이들 경로에 대한 계속적인 추후 연구가 필요할 것으로 판단되었다. 두 번째는 기존의 모든 연구에서는 정적경로로 확인된 경로가 본 연구에서는 확인되지 않은 경로가 한 개(A형 성격과 직무성과)있었고, 기존의 연구에서는 부적경로로 확인되었으나 본 연구에서는 반대로 정적경로로 밝혀진 것이 한 개(사회적 지원과 심리적 긴장) 있었다. 이러한 경로에 대해서는 현장 자료에 근거한 계속적인 추후 연구가 요구된다.

끝으로 본 연구 조사의 제한점을 들면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용한 직무스트레스 척도는 지금까지 산업장면에서 시험적으로 개발, 사용해 왔으나(이종목, 박한기, 1988a,b) 그 타당도에 대한 검증이 아직까지 확실하게 이루어지지 않고 있다. 더욱이 본 연구에서는 기존 측정 척도(이종목, 박한기, 1988a,b)를 근거로 하여 제약영업직에 특수한 고객관련 요인과 영업관련 요인 문항들을 추가하여 사용하였기 때문에 타당도에 문제가 있을 수 있다. 따라서 공변량구조 분석시 변인의 측정변인이 매우 취약하다

는 근본적 문제점을 안고 있다. 둘째, 공변량 구조분석시 많은 조사 사례수가 있었다면 통계처리 설계부터 두 표본으로 나누어 측정모델과 설정모델의 교차타당도 분석을 하여 확증적 부합도 검증을 할 수 있었으나 본 연구에서는 그렇게 하지 못한 바 추후의 연구를 통하여 일반화를 위한 검증이 필요하겠다.

참고문헌

- 김광일, 김재환, 원호택(1984). 간이정신진단검사 실시요강. 서울: 중앙적성출판부.
- 박세영(1993). 종업원의 분배원칙 선호와 직무만족. 한국심리학회지, 산업 및 조직, 6(1), 55-91.
- 송대현, 이종목, 박한기(1988). 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관 연구. 한국심리학회지, 산업 및 조직, 1(1), 123-146.
- 이순목(1990). 공변량구조분석. 서울: 성원사.
- 이종목(1989). 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책. 서울: 성원사.
- 이종목(1990). 여성근로자의 직무스트레스와 조직행동과의 관계에 관한 공변량 구조모형. 고려대학교 박사학위 청구논문.
- 이종목(1991). 생산직 근로자들의 직무 스트레스와 그 결과와의 관계. 성곡학술문화재단.
- 이종목, 박한기(1988a). 직무스트레스 척도 제작에 관한 연구(I). 한국심리학회지: 사회심리학 연구, 4(1), 241-261.
- 이종목, 박한기(1988b). 직무스트레스 척도 제작에 관한 연구(II). 전남대학교 논문집 사회과학편, 33, 43-62.
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일(1991). 직무스트레스와 조직성과와의 관계모델 검증연구. 한국심리학회지, 사회심리학 연구, 4(1), 1-21.
- 정상준(1989). 직무스트레스와 전직간의 관계에 대한 연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 한규석, 박한기(1990). 대학생들의 스트레스: 스트레스

- 요인과 그 중재변인. *학생생활연구*, 22, 53-80, 전남대 학생생활연구소.
- 小田 晋(1990). 職場의 스트레스와 멘탈헬스. 日本生産省本部.部
- Albrecht, K. (1979). *Stress and manager*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Anderson, C. R. (1976). Coping behavior as intervening mechanisms in the inverted-U stress-performance relationship. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 30-34.
- Argyus, C. (1964). *Integrating the individual and the organization*. New York: Wiley.
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organizations* (2nd Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Bentler, P. M., & Bonnet, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons.
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston: Little, Brown, & Company.
- Brunson, B. L., & Matthews, K. A. (1981). The type A coronary-prone behavior and reactions to uncontrollable stress: An analysis of performance strategies, affect, and attribution during failure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 906-918.
- Burke, R. H., Weir, T., & Duwors, R. E. (1979). Type A behavior of administrators and wives reports marital satisfaction and well-being. *Journal of Applied Psychology*, 64(1), 75-65
- Carlson, H. C. (1981). Improving the quality of work life. In P. Mali (Ed.), *Management handbook*, 1111-1162. New York: John Wiley & Sons.
- Cohen, S. (1980). After effects of stress on human performance and social behavior: Review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88, 82-108.
- Cooper, C. L. (1973). *Group training for individual and organizational development*. Basel, Switzerland: S. Karger.
- Finkelman, J., & Glass, D. (1970). Reappraisal of the relationship between noise and human performance by means of a subsidiary task measure. *Journal of Applied Psychology*, 54.
- French, J. R. P., Jr. Rogers, W., & Cobb, S. (1974). A model of person-environment fit. In Coelho, G. V., Hamburg, D. A., & Adams, J. E (Eds.), *Coping and adaptation*. New York: Basic Books
- Friedman, M. D., & Rosenman, R. H. (1974). *Type A behavior and your heart*. New York: Knopf.
- Green, C. N. (1972). The satisfaction-performance controversy. *Business Horizons*, 15(5), 31-41.
- Greenwood, J. W. (1978). *Management stressors*. NIOSH Proceeding of National Institute for Occupational Safety and Health: Reducing occuoational stress (Cincinnati, Ohio: National Institute for Occupational Safety and Health, April 1978), 41.
- Gupta, N., & T. A. Beehr. (1979). Job stress and employee behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-383.
- Hair, J. R., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1992). *Muiple data analysis*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work related values*. Beverley Hills, Cal: Sage.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. London: Addison-wesley.
- House, J. S., & Wells, J. A. (1978). Occupational stress, social support, and health. In A. McLean, G.

- Black, & M. Colligna (Eds.), *Reducing occupational stress: Proceedings of a conference*. HEW (NIOSH) publication, 78-140, 8-29.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T., & Preston, C. (1982). Occupational stress, type A behavior and physical welling. *Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, 1-21.
- Jenkins, C. D., Zyzanski, S. J., & Roseman, R. H. (1979). *Jenkins Activity Survey*. The Psychological Corporation.
- Jennings, C., & Tager, M. J. (1981, Summer). Good health is a good business. *Medical Self-Care*, 14.
- Joseph, J. W. (1984) *The effects of two different stress reduction interventions on five psychological variables*. Unpublished doctoral dissertation, Illinois Institute of Technology.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1989). *LISREL VII*. Mooresville, IN: Scientific Software, Inc.
- Kessler, R. C., Price, R. H., & Wortman, C. B. (1985). Social factors in psychopathology: stress, social support, and coping process. *Annual Review of Psychology*, 36, 531-572.
- Kobasa, S. C. O., & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 839-850.
- Kulka, R. A. (1975). *Person-environment fit in the high school: A validation study*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan.
- La Rocco, J. M., & Jones, A. P. (1978). Co-worker and leader support as moderators of stress-strain relationships in work situations. *Journal of Applied Psychology*, 63, 629-634.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lowe, R., & McGrath, J. E. (1971). *Stress, arousal and performance: Some findings calling for a new theory*. Project report, AF1161-1167, AFOSR.
- Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). Goodness of fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin*, 103, 391-410.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1979). Straining under too much stress?. *Management World*, 4-6.
- McGrath, J. E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Muchinsky, P. M. (1983). *Psychology applied to work*. Illinois: The Dorsey Press.
- Mulaik, S. A., James, L. R., Van Alstine, J., Bennett, N., Lind, S., & Stiwell, C. D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation model. *Psychological Bulletin*, 105, 430-445.
- Muthen, B., & Caplan, D. (1984, April). *A comparison of some methodologies for the factor analysis of non-normal Likert variables*. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, New Orleans.
- Pittner, M. S., Houston, B. K., & Spiridigliozzi, G. (1983). Control over stress, type A behavior pattern, and response to stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 627-637.

- Porter, L. W., & Lawler, E. E. III. (1968). *Managerial attitude and performance*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Robert, S. K. (1984). *The effects of stress, copying and personality upon employee satisfaction and job performance: An analysis of covariance structures using latent variable modeling*. Unpublished doctoral dissertation, UCLA.
- Roskies, E. (1987). *Stress management for the healthy type A*. New York: Guilford Press.
- Quick, J. C., Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw-Hill.
- Schultz, D. P. (1982). *Psychology and industry today: An introduction to industrial and organizational psychology* (3rd Ed.). New York: Macmillan Publishing Co.
- Shin, Y. K., & Kim, H. G. (1994). Individualism and collectivism in Korea industry. In Yoon, G., & Choi, S. C. (Eds), *Psychology of the Korean people*, 189-208. Seoul: Dong-A.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Triandis, H. C. (1989). The self and social behavior in differing cultural contexts. *Psychological Review*, 96, 506-520.
- Vroom, V. H. (1964). *Work motivation*. New York: Wiley.

부록 1. 각 척도별 직위에 따른 평균 및 F 검증

구 분 하위척도	평사원 (113명)	주임및계장 (78명)	대리 (43명)	과장이상 (63명)	F비
직무스트레스					
경계 및 집단갈등 요인	2.06(.76)	2.12(.73)	2.33(.82)	2.27(.76)	1.88
상사관련 요인	2.46(.96)	2.41(.86)	2.33(.79)	2.23(.82)	.92
의사결정 책임 및 역할갈등 요인	2.46(.77)	2.46(.70)	2.55(.64)	2.12(.67)	4.40*
역할과부하 요인	2.25(.70)	2.09(.59)	2.33(.66)	2.05(.72)	2.29
과제특성 요인	2.52(.95)	2.26(.80)	2.30(.94)	1.96(.79)	5.60**
조직의 영업특성 및 영업지원 요인	3.12(.75)	3.03(.80)	3.07(.76)	2.54(.69)	8.64***
고객관련요인	3.38(1.02)	3.22(1.00)	3.38(1.04)	2.94(1.03)	2.73*
급여 요인	3.27(1.12)	3.26(1.07)	3.34(.99)	3.12(.53)	.41
전 체	2.60(.59)	2.53(.52)	2.62(.52)	2.30(.53)	4.49**
사회적 지원					
상사 요인	3.75(1.07)	3.74(1.08)	4.09(.98)	3.76(1.17)	1.20
직장동료 요인	3.08(.74)	2.93(.73)	2.75(.65)	2.84(.87)	2.54
가정 요인	2.83(1.16)	3.01(1.07)	2.89(1.23)	3.11(1.24)	.90
친구 요인	2.77(1.08)	2.46(.99)	2.43(1.17)	2.69(1.14)	1.78
전 체	3.21(.65)	3.13(.68)	3.16(.60)	3.17(.79)	.19
집단/개인주의 성향					
집단주의 성향	4.08(.49)	4.08(.50)	4.07(.47)	4.24(.46)	.14
개인주의 성향	3.74(.51)	3.71(.55)	3.75(.51)	3.63(.51)	.68
A형 성격					
A형 성격	2.96(.53)	2.91(.50)	3.06(.57)	2.84(.46)	.17
심리적 긴장					
심리적 긴장	2.52(.93)	2.14(.79)	2.30(.80)	1.96(.74)	6.69***
우울	2.65(1.03)	2.36(.99)	2.37(.87)	2.07(.79)	5.04**
불안	2.30(.97)	1.95(.78)	2.10(.90)	1.86(.80)	4.16**
적대감	2.67(1.10)	2.19(.98)	2.49(.97)	1.97(.86)	7.77***
육체적 긴장	2.60(.90)	2.30(.89)	2.46(.96)	2.07(.81)	5.22**
전직의도					
전직의도	3.41(.99)	3.44(.89)	3.19(1.06)	2.79(1.02)	3.44***
직무성과					
직무성과	26.99(4.94)	29.18(4.93)	30.16(3.78)	30.65(3.89)	10.77***

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

부록 2 각 척도별 연령에 따른 평균 및 F 검증

구 분	20대	30대	40대이상	F비
하위척도	(71)	(191)	(35)	
직무스트레스				
경계 및 집단갈등 요인	2.00(.77)	2.23(.77)	2.11(.68)	2.54
상사관련 요인	2.42(.94)	2.40(.87)	2.15(.83)	1.30
의사결정 책임 및 역할갈등 요인	2.42(.75)	2.44(.72)	2.15(.64)	2.48
역할과부하 요인	2.25(.71)	2.18(.66)	1.98(.69)	1.91
과제특성 요인	2.50(.95)	2.27(.87)	2.05(.88)	3.22*
조직의 영업특성 및 영업지원 요인	3.11(.76)	2.97(.78)	2.66(.76)	4.01*
고객관련요인	3.52(1.05)	3.17(1.00)	3.10(1.09)	3.56*
급여 요인	3.08(1.11)	3.30(1.05)	3.28(1.17)	1.12
전 체	2.58(.59)	2.53(.55)	2.32(.54)	2.50
사회적 지원				
상사 요인	3.78(1.07)	3.80(1.08)	3.81(1.14)	.02
직장동료 요인	3.22(.77)	2.85(.72)	2.87(.85)	6.43**
가정 요인	2.76(1.23)	2.98(1.11)	3.12(1.30)	1.38
친구 요인	2.71(1.14)	2.58(1.06)	2.67(1.17)	.42
전 체	3.25(.74)	3.14(.65)	3.19(.70)	.57
집단/개인주의 성향				
집단주의 성향	4.11(.46)	4.09(.51)	4.23(.38)	1.24
개인주의 성향	3.67(.49)	3.74(.53)	3.60(.51)	1.36
A형 성격				
A형 성격	2.94(.47)	2.94(.54)	2.88(.45)	.23
심리적 긴장				
심리적 긴장	2.53(.98)	2.21(.82)	2.07(.73)	4.82**
우울	2.67(1.88)	2.35(.94)	2.21(.83)	3.56*
불안	2.34(1.02)	2.02(.86)	1.91(.70)	4.00*
적대감	2.66(1.15)	2.31(1.00)	2.13(.92)	4.04*
육체적 긴장	2.58(.89)	2.38(.93)	2.05(.73)	4.00*
전직의도				
전직의도	3.44(.90)	3.25(.51)	2.93(1.00)	1.62*
직무성과				
직무성과	26.45(5.21)	29.32(4.50)	30.71(3.78)	13.49***

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

부록 3. 각 척도별 근무년수에 따른 평균 및 F 검증

구 분	2년미만 (73명)	2년-5년 (97명)	5년-10년 (74명)	10년이상 (53명)	F비
하위척도					
직무스트레스					
경제 및 집단갈등 요인	1.98(.73)	2.13(.74)	2.37(.86)	2.16(.65)	3.34 *
상사관련 요인	2.46(.99)	2.42(.87)	2.38(.86)	2.19(.79)	1.11
의사결정 책임 및 역할갈등 요인	2.44(.75)	2.48(.77)	2.38(.66)	2.24(.70)	1.29
역할과부하 요인	2.29(.67)	2.10(.68)	2.24(.66)	2.08(.70)	1.74
과제특성 요인	2.57(.99)	2.35(.86)	2.18(.86)	2.01(.80)	4.59**
조직의 영업특성 및 영업지원 요인	3.13(.78)	3.10(.75)	2.89(.76)	2.60(.75)	6.46***
고객관련요인	3.45(1.08)	3.19(.96)	3.20(1.08)	3.11(.98)	1.45
급여 요인	3.24(1.11)	3.17(1.00)	3.50(1.06)	3.05(1.08)	2.04
전 체	2.60(.61)	2.55(.54)	2.53(.53)	2.35(.55)	2.16
사회적 지원					
상사 요인	3.83(1.17)	3.70(.99)	3.88(1.11)	3.82(1.01)	.39
직장동료 요인	3.23(.80)	2.89(.68)	2.73(.69)	2.93(.85)	5.71***
가정 요인	2.66(1.15)	3.14(1.09)	2.82(1.15)	3.16(1.25)	3.34*
친구 요인	2.68(1.07)	2.63(1.08)	2.42(1.02)	2.81(1.20)	1.41
전 체	3.24(.71)	3.16(.62)	3.07(.68)	3.24(.75)	.94
집단/개인주의 성향					
집단주의 성향	4.09(.44)	4.06(.54)	4.13(.49)	4.21(.44)	.48
개인주의 성향	3.74(.48)	3.72(.53)	3.72(.54)	3.63(.53)	1.17
A형 행동					
A형 행동	3.02(.52)	2.87(.50)	3.00(.50)	2.84(.45)	2.33
심리적 긴장					
심리적 긴장	2.52(.95)	2.26(.82)	2.24(.86)	1.97(.71)	4.19**
우 울	2.65(1.07)	2.41(.91)	2.41(1.02)	2.08(.77)	3.59*
불 안	2.35(1.00)	2.04(.82)	2.02(.87)	1.88(.81)	3.40*
적대감	2.60(1.09)	2.41(1.04)	2.36(1.08)	2.00(.78)	3.64*
육체적 긴장	2.53(.88)	2.50(.92)	2.34(.95)	2.05(.80)	3.62*
전직의도					
전직의도	3.34(1.04)	3.46(.82)	3.24(1.03)	2.29(1.03)	2.82***
직무성과					
직무성과	26.78(4.65)	28.39(4.71)	30.27(4.82)	30.28(3.99)	9.27***

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

An Explorative Study to Examine the Relations Between Job Stress and Organizational Behavior:

With special reference to Pharmaceutical Sales Representatives

Lee, Chong-Mok Lee, Eun-Hee

Chonnam National University

The present study investigated the relations between job stress and organizational behavior. The subjects were 297 pharmaceutical sales representatives (23 domestic company, 13 joint venture with multinational company). The major finding of the present study included that (1) pharmaceutical sales representatives experienced a high degree of stress from the salary, customers, and organizational support factors. Furthermore, sales representatives affiliated with the domestic company experienced greater stress, especially role overloads, relationships with the customers than the employee at the joint venture did. However, employee at the domestic company received higher social support from their superiors and/or co-workers. They also revealed higher psychological tensions (depression, hostility) as well as somatic tension. With respect to their age, the juniors experienced more psychological & somatic tensions than the upper level managers did.

An attempt was made to propose a model regarding the relations between job stress and stress related variables, and examine the goodness of fit between theoretical model and empirical data by the method of covariance structure analysis. The result of this analysis revealed that the proposed model was supported by a variety of indicators ($GFI=.925$, $AGFI=.898$, $RMSR=.054$). More specifically, 8 paths out of 12 paths were confirmed, although 4 paths were unconfirmed among 12 paths. Moreover, intention to turnover and collectivism/individualism variables were newly included in the present study, and 3 paths out of the newly proposed 5 paths were confirmed in the proposed direction. Interestingly enough, there was one newly confirmed path (?) which has been unconfirmed in previous studies, and another newly confirmed path which was shown to be the opposite direction in previous studies. The present findings suggested that additional field research be conducted to examine theoretical model proposed in the present study, and limitations for the present study were discussed.