

중소 제조업 생산직 근로자들의 직무 스트레스원, 직무 스트레스 및 조직 성과간의 관계

이 중 구[†]

대구대학교 심리학과

곽 원 섭

호서대학교 산업심리학전공

본 연구의 목적은 직무스트레스의 선행요인, 직무스트레스 반응 및 스트레스의 결과인 조직 성과간의 관계에 대한 구조방정식 모형을 검증하고 직무스트레스 모형에서 조절변수들의 효과를 검증하는데 있다. 454명의 생산직 근로자를 대상으로 수집된 자료에 대해 공분산 구조분석과 위계적 회귀 분석이 수행되었다. 7개의 직무스트레스원(물리적 환경, 상사의 관리양식, 집단갈등, 작업교대, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)을 외생요인으로, 직무스트레스와 직무만족 및 직무수행을 내생요인으로 한 공분산 구조분석 결과, 전반적 부합지수는 GFI=0.957, AGFI=0.949, NFI=0.937로 비교적 양호하게 나타났다. 직무스트레스의 선행변수 중 집단갈등과 역할 갈등을 제외한 모든 경로가 유의하게 나타났다. 또 직무스트레스에서 직무만족으로, 그리고 직무만족에서 직무수행으로 가는 경로가 유의하게 나타났다. 사회적 지원, 자기존중감 및 A형 행동양식이 스트레스원에서 직무스트레스로 가는 효과와 직무스트레스에서 직무만족으로 가는 효과를 조절하는지를 알아보기 위한 위계적 회귀분석 결과, 스트레스원×조절변수들의 효과가 유의하게 나타났으나 R^2 의 증가분이 적어 상호작용적 조절의 효과는 크지 않은 것으로 보인다. 사회적 지원, 자기존중감 및 A형 행동양식은 직무스트레스원이 직무스트레스에 미치는 효과를 완화시키는 것으로 나타났다.

주요어: 직무스트레스, 스트레스원, 직무만족, 조절변수 효과

개인이 하는 일과 직업은 개인의 정체감, 자 을 한다. 대부분의 사람들에게서 일은 삶의 중심
존감, 그리고 심리적 행복감에 매우 중요한 역할 이 되고 삶의 성질을 결정한다. 일을 통해 얻는

† 교신저자: 이중구 (712-714) 경북 경산시 진량읍 내리리 15 대구대학교 심리학과
전화: 053) 850-6366, Fax: 053) 850-6366 E-mail: gooya@taegu.ac.kr

가치를 세부적으로 구분하면 내재적 가치와 도구적 가치로 나눌 수 있다. 내재적 가치란 일을 하면서 일 자체로부터 얻는 가치를 말하며, 도구적 가치란 생활 필수품들을 얻을 수 있게 해주고 개인의 재능, 능력, 그리고 지식을 쓸 수 있는 기회를 제공해 주는 것을 말한다. 일을 통해서 얻게 되는 결과들은 긍정적일 수도 있으나 여러 가지 부정적인 측면도 동시에 내포하고 있다. 예컨대 일을 하기 위한 과정에서 부여된 과중한 업무나 열악한 근무환경 혹은 대인관계의 불화 등은 부정적인 스트레스 요인으로 작용하고 있다.

사람들은 삶의 대부분의 시간 중 가장 중요한 시간을 직장에서 보내고 있기 때문에 전체 생활에서 느끼는 스트레스 중 직무로 인한 스트레스의 영향은 매우 크다고 할 수 있다. 이에 따라 일을 하는 과정에서 유발되는 스트레스에 대해 관심을 기울여야 할 필요성이 증가하고 있다. 그 이유를 구체적으로 들면 다음과 같다. 첫째, 현대 사회에서 스트레스 관련 질병이 매우 심각하다는 인식이 높아지고 있다. 역사 이래로 다른 어느 시기보다도 많은 사람들이 스트레스로 인한 질병과 사망으로 고생하고 있다. 두 번째는 보다 실제적인 것으로 직무로 인한 스트레스는 많은 비용을 초래하며 조직에서의 생산성을 저하시킨다. 종업원의 작업동기를 낮추고 과제를 수행할 수 있는 신체적 능력을 저하시킴으로써 생산성에 영향을 주고 실수와 사고를 증가시킬 수 있다. 뿐만 아니라 건강과 관련된 지출을 증가시킨다. 따라서 작업인력의 건강은 이 시대에서 가장 관심을 가져야 할 중요한 과제들 중의 하나이다(Ilgel, 1990).

본 연구에서는 연구대상자의 범위를 중소기업의 생산직 근로자로 제한하고자 한다. 그 이유는

본 연구의 주된 목적이 직무스트레스 모형의 검증에 있고 이의 검증자료로 상관 또는 공분산 행렬을 이용하게 되는데 이질적인 집단이 뒤섞일 경우 제 3변수의 효과가 크고 이로 인해 결과의 해석이 어려워지기 때문이다. 직무스트레스원으로서 조직크기 효과는 아직 일관된 결과를 얻고 있지 못하고 또 '조직크기-직무스트레스'간 이론적 연결고리도 명확하지는 않다. 그러나 Kahn, Wolfe, Quinn과 Snoek(1964)의 연구에서 기업의 크기와 직무긴장간에 유의미한 관계가 나타났고, Reich와 Van Dijkhuizen(1979)는 중간 규모의 기업이 대기업에 비해 스트레스 원의 발생률이 더 높다고 보고한 바 있다. 이러한 결과들은 조직의 크기에 따라 최소한 직무스트레스원은 동일하다고 하더라도 각 직무스트레스원의 발생가능성은 다를 수 있음을 시사한다. French, Caplan과 Harrison(1982)은 23가지의 다양한 직업에 종사하고 있는 사람들을 대상으로 직무스트레스에 관한 조사연구를 수행하였는데, 그 결과 크게 블루칼라와 화이트칼라간에 스트레스원의 효과가 높고 낮음이 뚜렷히 구분되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 여러 직업 또는 직무에 따라 각 스트레스원이 직무스트레스에 미치는 효과가 다를 수 있음을 시사한다.

또 기존의 연구들은 세부적인 직무스트레스원의 영향을 분리하지 않고 다루거나(예; 이종목, 송대현, 박한기, 송병일, 1991), 관련 변인들 가운데서 일부분만-직무스트레스원, 직무스트레스 결과, 그리고 매개변인의 효과 가운데서 두 가지 변인의 관계-을 선택하여 주로 설명변량의 정도를 분석해 온 경향이 있다(예; 변지은, 이수정, 유재호, 이훈구, 1997; 탁진국과 이강숙, 2001). 이에

본 연구에서는 비교적 스트레스의 정도가 큰 것으로 알려진 중소기업을 대상으로 하되, 비록 연구결과의 일반화가능성은 떨어지지만 안정된 모형 개발과 해석의 명료성을 위해 직무여건이 유사한 생산직 종업원들만으로 연구대상집단을 구성하고, 이들을 대상으로 직무스트레스의 세부적 선행요인과 스트레스원, 그리고 스트레스로 인한 조직성과간의 구조적 관계 및 직무스트레스와 조직성과에 영향을 미치는 조절변수의 효과를 확인하고자 한다.

직무스트레스의 개념과 모형

직무스트레스에 대한 개념적 정의는 연구자에 따라 매우 다양하다. 따라서 현재로서는 많은 연구자들에 의해 지지될 수 있는 직무스트레스의 개념을 도출하기는 쉽지 않다. 대신에 Cummings와 Cooper(1979)가 스트레스를 이해하기 위해 제시한 다음의 몇 가지 방안을 기초로 하여 직무스트레스에 대한 개념을 이해할 수 있다. 첫째, 대부분의 경우 사람들은 주위 세계에 대한 자신들의 사고, 정서, 그리고 관계성에서 지속적 상태를 유지하려고 한다. 둘째, 개인의 정서적, 신체적 상태의 각 요인은 개인이 안락감을 느끼는 안정적 범위가 존재한다. 반면에 어떤 힘에 의하여 이러한 각 요인의 안정범위를 초과하는 방해가 발생하면 개인은 안락감을 회복시키기 위하여 대처하게 된다. 셋째, 지속적 상태를 유지하기 위한 개인의 행동은 적응과정 또는 대처전략으로 나타난다. 이와 같은 관점에서 본다면 직무스트레스란, 개인이 직무를 수행하는 과정에서 개인의 심리적 또는 신체적 요인이 안정범위를 초과함으로써 개

인에게 심리적 및 신체적 긴장을 유발시키는 어떤 힘으로 개념화할 수 있다. 그러나 이러한 개념화에도 불구하고 심리학에서의 스트레스는 여러가지로 정의된다. 즉 스트레스를 스트레스 원에 대한 반응으로서 보는 견해와 자극이나 사건과 같은 스트레스 원 그 자체를 스트레스로 보는 견해이다. 본 연구에서는 이러한 정의 가운데 전자의 견해를 기초로 하여 직무스트레스를 적응하기 어려운 직무환경의 스트레스 원에 대한 지각(인지)으로부터 유발되는 심리적 및 생리적 긴장상태로 정의하였다.

한편, 직무스트레스의 개념에 대한 정의가 다양하듯 직무스트레스의 원인이 무엇이며 또 직무스트레스로 인한 결과가 어떠한지를 연구하기 위한 이론적 틀 또한 매우 다양하다. 많은 모형들 가운데서 Kahn과 Byosiore(1992)의 직무스트레스 모형이 조직에서 사용하기에 가장 유용한 직무스트레스 모형으로 알려져 있다. 따라서 본 연구에서는 이들의 모형을 기초로 하여 본 연구의 목적인 중소 제조기업 생산직 종업원들의 직무스트레스의 원인과 그 결과의 관계에 대한 연구모형을 도출하고자 한다.

그림 1의 모형에서는 조직에서의 스트레스원을 일곱 개의 주요범주를 사용하여 개념화하고 있다. 이 모형에서는 이러한 범주들간의 복잡한 관계가 존재한다는 연구결과들을 반영하여 범주들 사이에 인과적 관계가 존재함을 가정하고 있다. 그러나 이들을 다시 보다 큰 범주로 분류해보면, 스트레스의 선행변인, 스트레스에 대한 개인의 대처반응, 그리고 스트레스의 결과로 분류할 수 있다. 이러한 분류를 기초로 하여 각 범주별 관련변인들에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다.

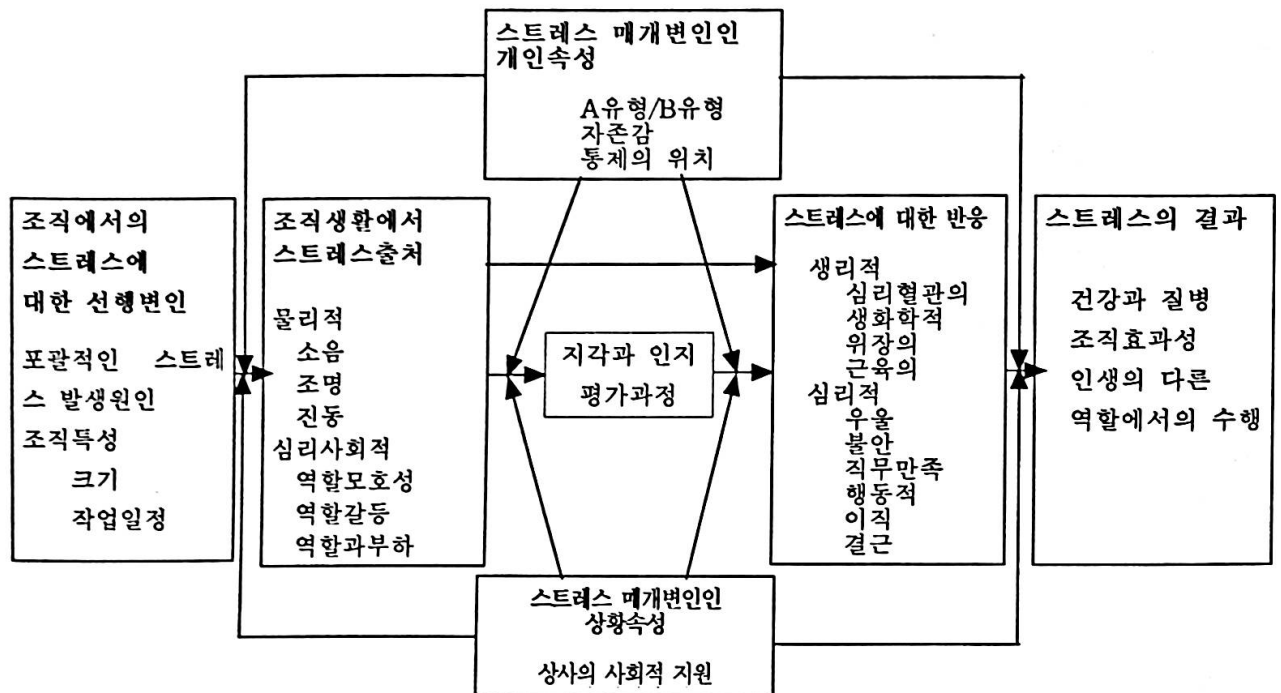


그림 1. 직무스트레스 연구를 위한 이론 틀(Kahn and Byosiene, 1992)

직무스트레스의 선행요인

Kahn과 Byosiene(1992)의 모형에서 분류한 직무스트레스의 선행요인 가운데 보다 거시적인 요인이라 할 수 있는 조직특성 요인 중 조직의 크기 가정은 본 연구에서도 수용하고 있으나 본 연구에서는 중소기업을 대상으로 하고 있기 때문에 이 변인의 효과는 통제되었다고 볼 수 있다. 한편 작업일정은 직무상의 스트레스로도 볼 수 있으므로 Kahn과 Byosiene(1992)의 모형에 기초한 직무스트레스의 선행요인으로, 물리적 환경, 역할보호성, 역할갈등, 역할과 부하, 그리고 작업 일정(혹은 작업교대)으로 분류할 수 있다. 이러한 변인들에 대한 선행 연구결과들을 정리해 보면 다음과 같다.

먼저 물리적 환경 요인은 직무관련 요인의 하나로서 생산성과 관련하여 산업심리학의 초기부

터 연구의 초점이 되었다. 작업수행과 관련된 물리적 환경으로는 조명, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 그리고 작업실 설계 등을 들 수 있다. 조명과 생산성과의 관계는 일찍이 Hawthorne 연구에서 이루어진 바 있다. 흐릿한 조명과 반사는 작업자의 눈에 불필요한 긴장을 유발하며, 시각의 손상, 두통, 시각적 피로, 그리고 긴장과 좌절을 유발한다. 왜냐하면 이러한 조건에서는 작업이 보다 어렵고 시간이 더욱 소모되기 때문이다(Poulton, 1978). 소음은 주의집중을 방해하고 육구좌절의 원인이 되기도 한다. 물론 사람들은 여러 가지 소음에 잘 적응할 수 있지만 이러한 적응과정에서 상당한 에너지가 소모될 수 있고, 반복적이고 지속적인 소음(약 80데시벨)은 스트레스를 야기할 수 있다(Ivancevich & Matteson, 1980). 온도 또한 극단적으로 높거나 낮을 경우 생리적으로는 보다 많은 산소량을 필요로 하여

보다 쉽게 피로해지며 심리적으로는 정상적인 정서적 기능을 상실케 하여 흥분을 불러 일으키며 결국에는 과제의 수행을 저하시키는 효과를 가져 오게 한다. 음파 및 진동은 스트레스를 일으키는 매우 큰 장애요인이다. 진동에 의한 결과는 시각 장애, 두통, 수전증세, 근육긴장 등 다양한 증상을 일으킨다(Ivancevich & Matteson, 1980). 공기로 염은 근래에 이르러 더욱 관심을 갖게 된 요인으로서 특히 전기 및 전자작업 도구는 공기의 이온 현상을 변화시켜 과제수행을 감소시키고 있다(Wofford, 1966). 하나의 스트레스원으로서 물리적 환경 요인들이 직무스트레스에 미치는 영향을 가설화 한 것이 가설 1이다.

가설 1 : 물리적 환경이 좋지 않을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

한편, 직무스트레스의 선행요인으로서 역할 관련 스트레스원(stressor)들은 역할 모호성, 역할 갈등, 역할과부하로 나누어 볼 수 있다. 역할모호성(role ambiguity)은 개인의 역할이 명확하지 않을 때 발생하는 것으로 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명확하지 않을 때 발생한다(Ivancevich & Matteson, 1980). 이러한 역할모호성은 스트레스 연구에서 많이 다루어진 예언성(predictability)과 확실성(certainty)과 관련된다. 즉 개인이 작업과 관련해서 예언성이나 확실성이 감소할 때 역할모호성을 경험하게 된다(Schuler, 1984). 대기업보다 공식화가 덜된 중소기업에서 역할모호성이 더 크다는 연구결과는 매우 일관되게 나타나고 있다(Rogers & Molnar, 1976). 이러한 역할모호성을 경험하는 사람은 그렇지 않은 사람에 비해

서 직무불만족이 크고, 직무관련 긴장이 높으며, 자기-확신이 낮으며, 우울경향이 높고, 작업동기 수준이 낮고, 그리고 이직하려는 의도가 강하다(Caplan & Jones, 1975). 가설 2는 역할모호성과 직무스트레스간의 관계성에 관한 가설이다.

가설 2 : 역할이 모호할수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

역할갈등은 개인이 조직 내에서 두 가지 이상의 요구로 인하여 갈등장면에 처했을 때 발생한다. 특정 개인이 한 가지의 역할을 수행하게 되면 또 다른 역할의 수행이 힘들게 되거나 반대가 되는 갈등장면에 처하게 된다(Ivancevich & Matteson, 1980). Miles와 Perreault(1976)는 역할갈등의 유형을 다음과 같은 네 가지로 구분하고 있다: 개인이 수행하는 직무의 요구와 개인의 가치관이 다를 때 발생하는 개인내 역할갈등(person-role conflict), 직무에서의 요구와 직무 이외에서의 요구간의 갈등인 개인간 역할갈등(inter-role conflict), 요구해 오는 사람이 개인에게 서로 배타적이거나 양립할 수 없는 요구를 할 때 발생하는 송신자내 역할갈등(intrasender conflict), 두 사람 이상의 요구가 갈등을 일으키는 송신자간 역할갈등(intersender conflict). 이러한 역할갈등은 특히 조직의 경계부서에서 근무하는 개인에게 심각한 문제를 불러일으킬 가능성이 높다(Sutherland & Cooper, 1990). Kahn 등(1964)의 연구 결과, 역할갈등을 많이 경험할수록 직무만족이 낮게 나타났으며, 직무긴장은 높게 나타났다. French와 Caplan(1973)의 연구에서는 역할갈등이 심장박동과 같은 생리적 수준과 유의한

상관을 보였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 역할 갈등과 직무스트레스간의 관계성을 가설화하면 다음과 같다.

가설 3 : 역할갈등이 높을수록 직무스트레스가 높을 것이다.

또 다른 역할관련 스트레스원으로서 역할 과부하(role overload)는 크게 양적 과부하와 질적 과부하로 구분된다. 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 역할을 부여하는 것을 양적 과부하(quantitative overload)라고 하며, 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력, 그리고 자격이 부족하여 나타나는 과부하를 질적 과부하(qualitative overload)라고 하는데 이들 모두 스트레스를 유발시키는 원인으로 알려져 있다(Quick & Quick, 1984). 그러나 양적 과소부하(quantitative underload)와 질적 과소부하(qualitative underload) 또한 스트레스 유발요인이 될 수 있다. 따라서 작업량과 조직원의 투입 가능한 노력의 최적 수준을 찾는 것이 스트레스가 가장 적은 조건이 될 수 있다(Baron, 1986). 따라서 역할과부하 정도와 직무스트레스간의 관계는 역 U자형의 관계를 보일 수도 있으나 스트레스를 겪을 만큼의 역할 과소부하 조건에 있는 경우가 드물다고 보고 본 연구에서는 역할과부하와 관련하여 다음과 같은 가설을 설명하였다.

가설 4 : 역할과부하가 클수록 직무스트레스가 더 클 것이다.

직무상황에서 나타날 수 있는 또 하나의 스트

레스원은 작업교대이다. 이는 Kahn과 Byosiere (1992)의 모형에서 작업일정에 해당하는 요인이다. 작업교대는 직접 혹은 간접적으로 신체적 효율성과 작업동기에 영향을 미친다. 작업교대와 관련된 어려움은 주로 생리적 측면에서 설명될 수 있다. 인간의 신체는 내적 시계에 따라서 수면과 활동을 규칙적으로 수행하도록 구조화되어 있다. 이러한 규칙성은 낮 수준의 조명에서 억제되는 멜라토닌이라는 내분비물질에 의해 조절된다(Asterita, 1985). 작업교대는 생리적인 측면 이외에도 심리사회적으로도 어려움을 야기한다. 왜냐하면 대부분의 사회는 주로 낮에 활동하도록 되어 있기 때문이다(Ivancevich & Matteson, 1980). 따라서 작업교대는 종업원으로 하여금 가정 내에서의 압력, 부부관계에서의 어려움, 그리고 사회적 고립과 같은 문제를 야기한다. 가설 5는 작업교대와 직무스트레스간이 관계에 관한 가설이다.

가설 5 : 작업교대 시간에 대한 적응이 어려울수록 직무스트레스가 더 높을 것이다.

Kahn과 Byosiere(1992)의 모형에서 제시된 스트레스원 이외에도 직무스트레스에 영향을 주는 것으로 밝혀진 추가적인 요인들이 있는데 그것은 대인관계로부터 비롯되는 상사와의 관계와 집단갈등이다. 먼저 상사와의 관계에 있어서 개인의 직무스트레스를 유발시킬 수 있는 중요한 요인은 관리스타일이다. 상사의 관리스타일은 오래전부터 근로자들에 대한 잠정적 긴장의 원천으로 생각되어 왔다. 상사의 권위주의적 관리스타일은 종업원과의 갈등을 불러일으키게 되고 이는 종업원들로 하여금 스트레스를 느끼게 할 수 있다

(Rahim, 2000). 또 이러한 갈등은 조직 구성원이 부정적 반응(타 구성원에 대한 공격, 불화 등)을 유발하게 하여 조직의 생산성을 저하시키는 원인이 되기도 한다(Friedman, 2000). 한편 상사의 지지적인 관리스타일은 의존감을 불러일으킨다는 부정적인 측면도 있으나 대체로 직무 관련 스트레스를 완화시킨다는 연구결과가 일관되게 보고되고 있다(Wong & Cheuk, 2000). 본 연구에서는 상사의 권위적 관리스타일과 관련하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6 : 상사의 관리스타일이 권위주의적일수록 직무스트레스가 더 높을 것이다.

끝으로 집단갈등은 둘 혹은 그 이상의 역할압력 때문에 갈등상태에 놓이게 될 때 일어난다. 특히 집단내 역할갈등의 수준이 높으면 직무만족이 낮아지고, 직무스트레스가 높아지며, 그리고 이직하고자 하는 경향이 높아진다(Lyons, 1971). 또한 문제해결 방법에서 집단 간의 불일치를 보일 때 갈등을 일으킬 수 있는데 이는 집단 간의 지각, 경험수준, 개인적 가치 및 정보원의 차이가 존재할 때 일어난다. 따라서 한 부서가 타부서를 비난하는 등의 집단간 갈등은 스트레스를 유발시키고 이는 다시 조직구성원으로 하여금 생리적, 행동적 반응을 하도록 하는 경우가 대부분이다. 이처럼 집단 내, 그리고 집단 간의 갈등으로 인한 결과에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7 : 집단갈등은 직무스트레스에 영향을 줄 것이다.

직무스트레스로 인한 조직 성과

직무스트레스로 인해 나타나는 결과로서 Kahn과 Byosiore(1992)의 모형에서는 건강이나 질병 그리고 조직효과성 등의 여러 가지 결과들을 제시하고 있으나 개인적 수준의 조직성과라는 측면에서 본다면 크게 직무만족과 직무수행의 결과라고 할 수 있다.

스트레스와 직무만족에 관한 초기의 경험적 연구들(Beehr, 1976; Johnson & Stinsor, 1975; Lyons, 1971; Miles, 1975; Oconnell & Cummings, 1976; Odewohn & Petty, 1980)에서 직무스트레스의 모든 선행요인을 포함시키지는 않고 역할갈등이나 역할모호성과 같은 직무관련 요인들에 한정하여 그 영향을 알아 본 결과 이들로 인한 직무스트레스는 직무만족과 부정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 그 이유는 스트레스는 대부분의 조직구성원들에게 혐오적인 효과를 발휘하게 되어 그 결과 직무에 대한 무관심이나 참여의식을 약화시킴으로써 심리적으로나 신체적으로 회피반응을 나타내기 때문이다(Beehr & Newman, 1978). 이러한 회피반응을 Schuler(1980)는 생리적(위계양, 심장마비 등), 심리적(무관심, 불만족, 불안정 등), 그리고 행동적(수행저하, 결근, 재해사고 등) 반응으로 분류하였다. 이러한 회피반응의 분류에 의한다면 직무스트레스는 직무만족과 직무수행 모두에 영향을 줄 것으로 가정할 수 있다. 그러나 이러한 가정은 초기 연구에서 제한된 직무관련 요인들의 영향에 기초한 것이므로 본 연구에서는 초기 연구들과는 달리 모든 직무스트레스원을 포함함으로써 직무스트레스로 인한 직무만족과 직무수행의 관계에

대해 다음과 같은 가설을 검증하고자 하였다:

가설 8 : 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 줄 것이다.

가설 9 : 직무스트레스는 직무수행에 부적인 영향을 줄 것이다.

한편 직무스트레스로 인한 직무만족과 직무수행의 관계에 대해서는 작업동기론적 관점에서 설명될 수 있다. 즉 직무만족은 직무수행에 영향을 준다는 주장은 2요인설을 주장한 Herzberg와 Mausner, 그리고 Snyderman(1959), Organ(1976), Shaw와 Blum(1965), Sheridan과 Slocum(1975)의 실증적 연구를 통해서 지지되었다. 이러한 연구들의 주장에 따르면 행복한 작업자가 생산적인 작업자이기 때문에 직무수행을 높이기 위해서는 작업자가 만족하도록 만드는 것이 필요하다는 것이다. 그러나 직무수행을 결정짓는데 있어서 직무만족 하나의 요인이 작용하기 보다는 다른 요인들과의 상호작용 효과를 강조하는 주장이 있기도 하다. 그러나 직무만족의 지속기간이 장기적인 경우에 만족에 대한 집단적 인식이 있으면 직무만족이 직무수행에 영향을 미친다. 따라서 스트레스로 인한 직무만족은 일시적인 것이 아니기 때문에 직무수행에 영향을 줄 것으로 가정하는 데는 큰 무리가 없다. 그러나 만족-수행의 관계에 대해서 또 한편에서는 수행이 만족에 영향을 준다는 주장들(Vroom, 1964; Porter & Lawer, 1967)이 있다. 그러나 본 연구에서는 직무스트레스로 인한 조직성과를 다루는 것이 주요 목적이기 때문에 만족과 수행의 관계에 대해서는 일방향적인 영향만을 다루기로 하여 다음과 같은 가설을 설정하

였다.

가설 10 : 직무스트레스로 인한 직무만족은 직무수행에 영향을 줄 것이다.

직무스트레스의 조절변인

직무스트레스로 인한 영향을 조절하거나 완화시키는 요인은 크게 나누어 개인적인 속성과 상황적인 속성으로 구분할 수 있다. 먼저 개인적인 속성은 스트레스를 견뎌내는 개인차로서 개인의 성격특성이 스트레스 효과를 완화 또는 조절하는 것으로 알려져 있다. 첫 번째는 성격유형으로서 A형 행동양식이다. A형 행동양식의 사람들은 다양한 직무스트레스원들의 효과가 더 증폭되게 하는 행동특성을 보인다. A형 행동양식의 사람들은 빨리 걷고 빨리 먹고 빨리 말하며 공격적이고 경쟁적이고 항상 시간에 쫓긴다고 느낀다. 이에 비해 B형 행동양식의 사람들은 시간에 대해 걱정을 덜 하고 이기기 위해서가 아니라 재미로 게임을 하고 죄책감을 느끼지 않고 여유를 가진다. 따라서 A형 행동양식의 사람들이 B형의 사람들보다 맥박이 빠르고 심장질환에 걸릴 확률이 두 배나 높다. Barling과 Boswell(1995)은 A형 행동양식의 조급성 차원이 건강과 집중력에 부정적인 영향을 미친다는 것을 발견하였고, Robert(1984)는 A형 행동양식이 심리적 긴장에 부정적인 영향을 주는 것을 발견하였다.

스트레스를 조절하거나 완화시키는 또 하나의 성격특성은 자기 존중감(self-esteem)이다. Rosenberg(1979)는 자기 존중감을 자신에 대한 개인의 전반적인 긍정적 혹은 부정적 태도라고

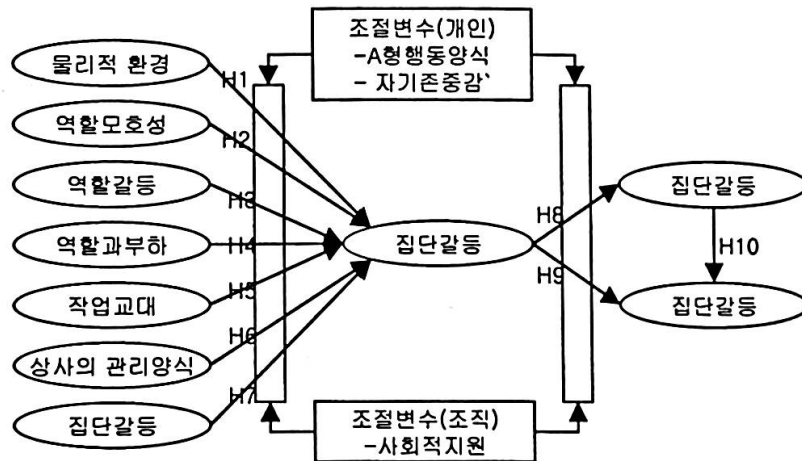


그림 2. 직무스트레스 모형

정의하고 자아개념의 가장 중요한 요소라고 주장하였다. 자기 존중감이 높은 사람은 근본적으로 자신에 대해 만족하고, 문제중심적으로 문제를 해결하려 한다. Fleming과 Courtney(1984)는 자기 존중감이 낮은 자기에와 관련된 다양한 개념들, 즉 불안, 우울, 건망증, 실어증과 부적인 관계가 있음을 증명하였다. 또한 Shamir(1986)의 연구에서는 자기 존중감이 고용상태와 심리적 안녕감의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 자기 존중감이 높은 사람에 비해 자기 존중감이 낮은 사람들의 심리적 안녕감은 고용상태에 민감하며 새로운 일 자리의 제안에 융통적인 것으로 나타났다. 자기 존중감에 대한 이러한 연구결과들은 종업원의 자기 존중감의 정도가 직무로 인한 스트레스를 조절하거나 완화하는 것을 암시하고 있다.

개인적 특성과 더불어 상황적 특성도 스트레스의 영향을 조절하거나 완화시킬 수 있다. 이러한 완화효과를 제공하는 것으로 가정되는 중요한 변인은 사회적 지원이다. 스트레스 상황에 직면하게 되면 사람들은 도움을 받을 수 있는 지원자를 찾게 된다. 이러한 사회적 지원은 정서적, 도구적,

정보적, 그리고 평가적 지원의 네 가지 형태로 분류될 수 있으며(House, 1981), 이러한 유형의 사회적 지원은 작업장, 가정, 지역사회 등에서 여러 가지 사회적 관계를 통해 이루어질 수 있다. 사회적 지원이 긍정적 효과를 주는 주된 이유는 완충가설(buffering hypothesis)과 대처가설(coping hypothesis)에 의한다(Baron, 1986). 완충가설은 사회적 지원이 스트레스 조건에 의해 생겨난 긴장을 감소시킨다는 것이고, 대처가설은 사회적 지원 자체가 하나의 대처전략으로 직접 이용되어 개인의 만족감이나 자존심 등을 향상시킨다는 가설이다. 따라서 직장 내 상사나 동료, 그리고 가정으로부터의 사회적 지원은 직무스트레스로 인한 생리적, 심리적 긴장 그 자체를 감소시키는 것은 아니나 스트레스의 지각 정도를 완화시킬 수 있다. 본 연구에서는 직무스트레스의 완화 또는 조절변인으로서 지금까지 논의된 개인적 특성 변인과 상황적 변인의 영향에 대한 직접적인 가설을 설정하지는 않았다. 그 대신 직접적인 스트레스 요인들의 영향을 다룰 때에 조절변수로서의 효과를 분석해 볼 것이다.

본 연구의 연구모형

지금까지 본 연구에서 알아보고자 하는 직무스트레스의 선행요인, 직무스트레스 반응, 그리고 스트레스의 결과인 조직성과의 관계에 대해서 설정한 연구가설과 또 간접적인 영향을 주는 매개변인들의 영향을 포함한 연구모형을 정리하면 그림 2와 같다.

방 법

실시 및 조사대상자

조사대상자는 국내 경인지역 중소기업 생산직 근로자 454명이다. 본 조사에 응답한 근로자의 성별 및 연령별 분포는 표 1에 제시되어 있다.

표 1. 성별 및 연령별 조사대상자의 수

	남		여		전체	
	N	%	N	%	N	%
20대	162	52.94	101	68.24	263	57.93
30대	128	41.83	19	12.84	147	32.38
40대	16	5.23	28	18.92	44	9.69
50대	306	100.00	148	100.00	454	100.00

표 1에서 전체 454명 중 남자가 306명(67.40%), 여자가 148명(32.60%)이었으며, 연령별로는 20대와 30대가 각각 57.93%, 32.88%로 비교적 많고 40대 이상이 9.69%를 차지하고 있다. 응답자의 학력은 고졸이 354명(77.97%)으로 가장 많고 전문대졸이 50명(11.01%), 중졸이하가 26명(5.73%)이었으며, 대졸과 무응답이 각각 11명(2.20%)과 13명(2.86%)이었다. 현직무 담당 평균 경력은 3.05년(표준편차=2.94)이었다.

변수 정의 및 측정

가설적 모형에 포함된 이론변수들을 측정하기 위한 척도를 상술하면 다음과 같다. 이하에 제시된 이론변수들에 대한 정의에서 각 이론변수들을 측정하기 위한 척도의 출처가 별도로 제시되지 않은 이론변수들은 Kahn과 Byosiene(1992)의 연구에서 설명된 각 이론변수들에 대한 지표들을 문항화하여 사용한 것이다.

첫째, 스트레스원은 7개 요인으로 구성되어 있는데 이들은 물리적 환경(8문항), 상사의 관리스타일(5문항), 집단갈등(4문항), 작업교대(4문항), 역할갈등(12문항), 역할모호성(7문항), 역할갈등(6문항), 역할과부하 요인(8문항)으로 총 48문항으로 이루어져 있다.

물리적 환경: 물리적 환경은 직무수행 과정에 영향을 주는 환경요소로서, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 작업실 설계 등에 대한 근로자들의 지각정도로 측정하였다.

역할모호성: 역할모호성은 조직내에서 개인의 역할이 명확한 정도를 의미하는 것으로서, 업무의 우선순위, 업무에 대한 기대, 평가기준이 개인에게 명확한 정도 등이다.

역할갈등: 역할갈등은 개인이 조직내에서 두 가지 이상의 요구와 직무상황에서 서로 상충되는 역할요구를 경험하는 정도를 의미한다.

역할과부하: 역할과부하는 직무상의 요구가 개인의 역량이나 환경적 여건을 초과하는 정도, 그리

고 요구되는 직무를 수행할 수 있는 개인의 능력 정도를 의미한다.

작업교대: 작업교대는 근로자들의 작업일정에 해당하는 요인이다. 따라서 작업일정으로 인해 직·간접적으로 근로자들에게 미치는 신체적 영향과 작업에 미치는 영향을 측정하였다.

상사의 관리스타일: 상사의 관리스타일은 관리자가 근로자들에 대해 권위주의적 관리행동을 하는 정도를 의미하는 것으로 점수가 높을수록 상사에 대한 만족이 낮음을 의미한다.

집단갈등: 집단갈등은 두 사람 혹은 그 이상의 사람들간의 상반되는 행동을 의미하는 것으로 일을 함에 있어서 제기되는 소속부서 내에서의 갈등과 타부서와의 갈등의 지각정도로 측정하였다.

둘째, 직무스트레스는 스트레스 원에 대한 지각으로부터 유발되는 심리적, 생리적 긴장상태로 정의된다. 삼성서울병원 정신과학 교실(1999)에서 표준화한 직무스트레스 검사의 하위차원 가운데 심리적 긴장을 측정하는 10문항과 신체적 긴장을 측정하는 9문항을 발췌하여 직무스트레스를 측정하였다.

셋째, 직무스트레스의 결과는 직무만족과 직무수행으로 측정하였다.

직무만족: 직무만족은 직장생활 전반에 대한 만족도로서 그 범위가 매우 광범위하다. 본 연구의 직무만족척도는 회사의 승진원칙, 관리방법, 급여, 맡은 일, 그리고 자유재량권의 지각정도를 측정하기 위한 6개의 문항으로 구성되어 있다.

직무수행: 직무수행은 근로자들의 업무성과에 대한 지각을 측정하였다. 자신이 맡은 일에 대해 최선을 다하는 정도, 업무의 질과 양적인 면에서의 성과정도, 그리고 주어진 기간내에 업무를 완수하는 정도 등에 관한 5개의 문항으로 이루어져 있다.

넷째, 조절변수(moderator)로는 사회적 지원(4문항), 자기존중감(10문항), A형 행동양식(10문항)이 이용되었다.

사회적 지원: 스트레스의 지각정도를 조절하는 상황적 속성이라 할 수 있는 사회적 지원은 스트레스 상황에 직면했을 때 사회적 관계를 통해 지원을 얻는 정도를 의미한다. 근로자들이 사회적 지원을 구할 수 있는 출처인 직장내 감독자, 동료, 그리고 가정으로부터 지원을 받는 정도를 측정하였다.

자기 존중감: 자기 존중감은 스트레스의 정도를 조절하는 개인적 속성의 하나로서 근로자 자신에 대한 전반적인 긍정적 혹은 부정적 태도를 의미한다. 본 연구에서는 Rosenberg(1965)가 제작한 자기 존중감 척도를 번안하여 사용하였다.

A형 행동양식: 개인적 속성의 또 다른 조절변수로서 A형 행동양식은 스트레스의 조절에 영향을 주는 성격상의 특성이다. 이러한 경향성을 측정하기 위해 장연집, 박경, 그리고 최순영(1997)이 제작한 10개 문항의 척도를 사용하였다.

지금까지 정의한 측정변수, 즉 직무스트레스원, 직무스트레스, 직무스트레스의 결과, 그리고 조절변수의 측정을 위한 각 문항들은 Likert식 6

점 척도로 구성하였다. 이러한 변인들에 대한 측정결과는 그림 2와 같은 이론적 모형에 기초하여 분석을 실시하였다.

자료분석

신뢰도 계산, 상관 및 다중회귀분석은 SAS 6.12판을, 공분산 구조분석은 LISREL 8.12a 판을 이용하였다. 그림 2에서 조절변수를 제외하고 스트레스원에서 직무스트레스로, 직무스트레스에서 직무만족과 직무수행으로 가는 모형은 공분산 구조분석을, 조절변수의 효과는 위계적 회귀분석을 이용하여 검증하였다. 공분산구조 분석은 측정변수들이 모두 개별 문항들이어서 다변량 정규분포를 가정하기 어려웠기 때문에 정규분포의 가정을 하지 않는 UL법(unweighted least square method)으로 모수를 추정하였으며 분석자료는 공분산 행렬을 이용하였다.

결 과

요인별 신뢰도 및 요인간 상관

표 2에 제시된 요인별 Cronbach의 신뢰도 계수 α 는 집단갈등 요인이 0.59로 다소 낮은 것을 제외하고는 모두 양호한 것으로 나타났다. 요인별 별개의 요인분석 결과 모든 요인이 1-요인으로 수렴되는 것으로 나타났다. 문항총점상관(변별도)과 요인계수를 참고로 집단갈등과 사회적 지원 및 자기존중감 요인에서 각 1문항, 역할모호성, 역할과부하, 심리적 긴장 및 신체적 긴장 요인에

서 각 2문항, 역할갈등 3문항 그리고 A형 행동양식 요인에서 4문항을 제외하였다.

표 2 요인별 신뢰도(Cronbach's α)

요인	문항수	α	평균	표준편차
물리적 환경	8	0.89	3.71	1.15
역할모호성	4	0.66	2.61	0.78
역할갈등	9	0.80	2.78	0.75
역할과부하	6	0.83	3.29	0.97
감독자(상사)	5	0.84	3.01	0.98
작업교대	4	0.85	3.09	1.20
집단갈등	3	0.52	2.86	0.88
심리적 긴장	8	0.90	3.38	1.08
신체적 긴장	7	0.85	3.54	1.05
직무만족	5	0.81	2.98	0.95
직무수행	5	0.76	3.79	0.80
사회적 지원	3	0.76	3.87	0.94
자기존중감	9	0.80	4.14	0.73
A형 행동양식	5	0.68	2.99	0.78

표 3은 가설적 모형에서 조절변수를 제외한 10개 요인(외생요인 7개, 내생요인 3개)의 요인간 상관행렬표이다. 직무수행과 타 요인간의 관계 중 일부를 제외한 대부분의 요인간 상관이 유의하게 나타났다. 스트레스요인은 심리적 긴장 요인점수와 신체적 긴장 요인점수를 통합한 것이다. 심리적 긴장과 신체적 긴장간의 상관은 .75($p < .001$)로 비교적 높게 나타났다. 표 3의 영차(zero-order) 상관 분석 결과 7개의 스트레스원 모두 직무스트레스와 유의한 상관관계를 보였으며, 7개의 스트레스원과 직무스트레스는 2개의 조직효과성 요인(직무만족과 직무수행)과 부적 관계를 지니는 것으로 나타났다.

가설적 모형에 대한 공분산 구조분석 결과

공분산구조 분석의 가설적 모형은 그림 2에서

표 3. 요인간 상관

	물리적 환경	역할 모호성	역할 갈등	역할 과부하	상사의 관리양식	작업 교대	집단 갈등	스트 레스	직무 만족
직무수행	1.00								
물리적환경	0.03	1.00							
역할모호성	0.24**	0.25**	1.00						
역할갈등	0.30**	0.08**	0.62**	1.00					
역할과부하	0.40**	0.26**	0.44**	0.33**	1.00				
상사의관리양식	0.25**	0.19**	0.41**	0.30**	0.54**	1.00			
작업교대	0.27**	0.14**	0.30**	0.33**	0.27**	0.28**	1.00		
집단갈등	0.35**	0.20**	0.38**	0.40**	0.40**	0.39**	0.59**	1.00	
스트레스	-0.33**	-0.25**	-0.30**	-0.34**	-0.48**	-0.27**	-0.28**	-0.43	1.00
직무만족	-0.02**	-0.36**	-0.10*	0.03	-0.14**	-0.14**	-0.10*	-0.23	0.30**

주) 스트레스원 7개 요인의 점수는 부정적일수록 더 높게 코딩되어 있다. * $p < .05$ ** $p < .01$

조절변수를 제외한 것과 같다. 7개의 외생요인과 3개의 내생요인에 속한 문항들에 대한 신뢰도 분석 결과에서 변별도가 양호한 문항 수는 총 65개로 이들 문항들을 확인적 요인분석의 모형에 모두 포함시킬 경우 모형이 지나치게 복잡하기 때문에 개별요인에 대한 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석 결과를 토대로 공분산 구조분석에 포함시킬 문항을 재선정하였다. 문항의 수는 가급적 간명(parsimony)하면서도 요인의 측정에 충분한 수의 문항을 포함시키기 위해 요인계수와 문항-총점 상관의 큰 순서로 요인별로 4개의 문항

씩을 선정하였다. 단, 스트레스 요인은 심리적 긴장과 신체적 긴장의 요인점수를 측정변수로 하였으며, 집단갈등은 변별도가 높은 3개 문항만을 이용하였다.

표 4는 내생 측정변수들에 대한 표준화된 요인계수 행렬이며, 표 5는 외생 측정변수들에 대한 표준화된 요인계수 행렬이다. 모든 요인계수들의 고정지수(T-value)들은 2.0 이상으로 유의하게 나타났다.

가설적 모형에 대한 공분산 구조분석 결과, 전반적인 부합지수 $GFI=0.957$, $AGFI=0.949$,

표 4. 내생 측정변수의 요인계수(standardized solution)

문항	η^1	η^2	η^3
y1 심리적 긴장	0.787	--	--
y2 신체적 긴장	0.750	--	--
y3 나는 회사의 관리방법에 대해 만족	--	1.075	--
y4 회사의 인사고과 방법에 대해 만족	--	0.979	--
y5 나는 회사의 승진원칙에 대해 만족	--	0.891	--
y6 나는 나의 급여에 대해 만족	--	0.904	--
y7 내업무성과 질적인 면에서 매우 높음	--	--	0.799
y8 내업무성과 양적인 면에서 매우 높음	--	--	0.698
y9 회사업적에 관심을 갖고 최상지향 일함	--	--	0.856
y10내게 주어진 업무 정해진 기간내 달성	--	--	0.546

표 5. 외생 측정변수의 요인계수(standardized solution)

문항	ξ1	ξ2	ξ3	ξ4	ξ5	ξ6	ξ7
x1작업장은 공기가 매우 혼탁	1.365	--	--	--	--	--	--
x2작업장의 환기시설 불량	1.242	--	--	--	--	--	--
x3작업장은 방음시설이 좋지 않음	1.093	--	--	--	--	--	--
x4작업 도중 발생공기오염으로 피해	1.139	--	--	--	--	--	--
x5상사는 부하직원 불인정	--	1.151	--	--	--	--	--
x6상사는 나를 믿지 않음	--	0.944	--	--	--	--	--
x7상사의 지시 비밀관성	--	0.915	--	--	--	--	--
x8상사는 부하직원 칭찬안함	--	0.830	--	--	--	--	--
x9우리 부서 동료들은 서로가 비친숙	--	--	0.588	--	--	--	--
x10내가 일하는 부서는 서로 신뢰(R)	--	--	0.653	--	--	--	--
x11타부서 직원들이 우리 부서직원비난	--	--	0.663	--	--	--	--
x12작업이 교대될 때 적응하는데 어려움	--	--	--	1.041	--	--	--
x13작업시간 바뀔 때마다 수면 때문에고생	--	--	--	1.200	--	--	--
x14작업교대시 몸에 이상이 생기는 듯	--	--	--	1.089	--	--	--
x15작업시간 변경될 때마다 업무지장초래	--	--	--	1.061	--	--	--
x16상사로부터 내일과 관계없는 지시 받음	--	--	--	--	0.767	--	--
x17내업무 수행시 타부서의 구속받음	--	--	--	--	0.715	--	--
x18상사로부터 두가지 일 동시지시받음(R)	--	--	--	--	0.848	--	--
x19본업무와 무관한 업무를 해야 할때있다	--	--	--	--	0.953	--	--
x20내 업무의 우선순위를 잘 안다(R)	--	--	--	--	--	0.317	--
x21근무시간 어떻게 보내야 하는지않(R)	--	--	--	--	--	0.273	--
x22여러가지 일 직면시 우선순위안다(R)	--	--	--	--	--	0.371	--
x23상사는 내의 일의 정확한 방향제시(R)	--	--	--	--	--	1.302	--
x24적정량의 일보다 더 많은 일요구받음	--	--	--	--	--	--	1.081
x25짧은 시간내 너무 많은 종류의 일요구	--	--	--	--	--	--	1.059
x26똑같이 중요한 일들을 동시에 요구받음	--	--	--	--	--	--	0.894
x27나의 업무 책임량이 갈수록 늘어남	--	--	--	--	--	--	0.736

NFI=0.937로 비교적 양호하게 나타나 가설적 모형이 자료와 잘 부합되는 것으로 보인다. 가설적 모형의 이론구조에 대한 경로계수와 유의도는 그림 3에 제시되어 있다. 그림 3에서 물리적 환경, 감독자, 작업교대, 역할모호성 및 역할과부하가 직무스트레스로 가는 경로가 유의하게 나타났다. 또 직무스트레스에서 직무만족으로 가는 경로와 직무만족에서 직무수행으로 가는 경로가 유의하게 나타났다. 그러나 역할갈등(가설 3)과 집단갈

등(가설 7)에서 직무스트레스로 가는 경로와 직무스트레스에서 직무수행으로 가는 경로(가설 9)는 교정지수(T-value)가 2.0 미만으로 유의하게 나타나지 않았다.

조절변수 효과

Kahn과 Byosiene(1992)는 그들이 제시한 직무스트레스 모형에서 사회적 지원, 자기존중감 및

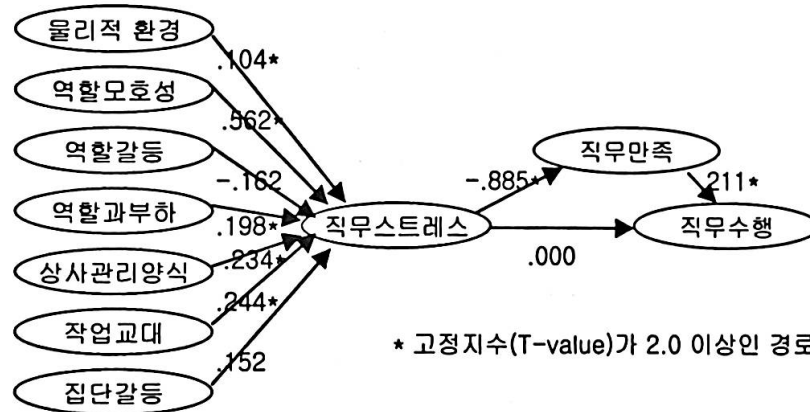


그림 3. 가설적 모형에 대한 공분산 구조분석 결과

A형 행동양식이 직무스트레스의 선행변수에서 직무 스트레스로, 직무 스트레스에서 조직 효과성 변수로 가는 효과를 조절하는 것으로 가정하였다. 조절변수의 효과를 검증하기 위해 직무스트레스의 선행요인 7개, 조절변수 3개, 선행요인과 조절변수의 상호작용효과 순으로 위계적 회귀분석 결과¹⁾, 역할갈등×자기존중감, 감독자×사회적 지원, 역할모호성×사회적 지원 및 작업교대×A형 성격을 포함하는 4개의 상호작용효과가 유의하게 나타났다. 이들 각각의 설명력 증가는 각각 1% 내외로 증분적 설명력이 크지는 않은 것으로 나타났다. 그러나 7개의 스트레스 원이 직무스트레스에 미치는 효과를 제외한 사회적 지원, 자기존중감 및 A형 행동양식의 3개 변수가 직무스트레스에 미치는 증분적 효과(ΔR^2)가 유의하게 나타나 이들 3개의 변수가 직무스트레스원이 직무스트레스에 미치는 효과를 완화시키는 완충변인의

역할을 하는 것으로 보인다.

그림 4는 유의하게 나타난 4개의 상호작용효과를 그림으로 나타낸 것이다. 이 그림은 단지 상호작용효과의 패턴을 알아보기 위해 제시한 것이다. 상호작용효과를 보인 2개의 독립 변수를 평균을 기준으로 상하집단으로 구분하고 2×2 집단별 종속변수(직무스트레스)의 평균을 구하여 제시한 것이다. 각 상호작용 효과의 설명력 증가가 각각 1.21%(그림 4의 좌상), 0.86%(그림 4의 우상), 1.00%(그림 4의 좌하), 0.54%(그림 4의 우하)로 비교적 낮게 나타난 결과와 모든 상호작용효과가 거의 평행을 이루고 있는 그림 4에서 알 수 있듯이 외생변수와 조절변수의 상호작용적 특성이 강하지는 않다. 그러나 4개의 패널 모두 일관되게 스트레스원의 강도가 낮을 때 두 평균의 차이가 스트레스원의 강도가 높을 때보다 더 크게 나타나 있다. 그림 4의 4개의 상호작용 패턴은 강한

1) 엄격히 말하면 위계적 회귀분석과 단계적 회귀분석의 혼합형태이다. 먼저 7개의 선행요인의 종합적 효과를 검증한 후, 이 7개 요인의 효과에서 3개의 조절 변수가 추가되었을 때 설명력의 증분이 유의한지를 검토하였다. 이후 총 10개 변수의 주효과에서 21개의 상호작용효과의 증분적 설명력 검토는 단계적 회귀분석 절차를 따랐다. 또 상호작용항의 추가로 인한 다중공선성의 문제를 줄이기 위해 모든 독립변수들의 값은 각 독립변수의 값에서 각 독립변수의 평균을 뺀 값을 이용하였다.

표 6. 조절변수 효과에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	자유도	b	β	sr^2	누적 sr^2	F	p
외생 7개 변수	(7,439)			0.4727	0.4713	55.90	0.0001
조절 3개 변수	(3,432)			0.0790	0.5517	25.55	0.0001
역할갈등×자기존중감	(1,428)	0.0829	0.1048	0.0121	0.5638	11.98	0.0006
감독자×사회적지원	(1,428)	-0.1059	-0.1256	0.0086	0.5724	8.60	0.0035
역할모호성×사회적지원	(1,428)	0.0953	0.1090	0.0100	0.5824	10.32	0.0014
작업교대×A형 행동양식	(1,428)	-0.0735	-0.0764	0.0054	0.5878	5.56	0.0188

상호작용 효과를 시사하는 패턴은 아니지만 사회적 지원과 자기존중감이 높을수록 직무스트레스의 정도는 전반적으로 낮아지고 A형 행동양식이 높을수록 직무스트레스가 낮아지는 것으로 나타나 본 연구에서 조절변수로 가정된 3개의 변수는 비록 상호작용적 효과는 약하지만 스트레스를 완화시켜 주는 역할을 한다고 볼 수 있다.

7개의 선행변수와 3개의 조절변수 그리고 위

계적 회귀분석 결과에서 상호작용 경향성을 보인 4개의 상호작용항을 독립변수로, 직무스트레스를 종속변수로 한 표준회귀분석 결과, 직무스트레스 모형에서 조절변수로 가정된 3개의 변수들은 모두 직무 스트레스에 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 자기존중감($t_{(428)}=-3.29$, $p<.001$)과 사회적 지원($t_{(428)}=-5.09$, $p<.001$)이 높을수록 스트레스를 덜 받으며, A형 행동양식이 높을수록

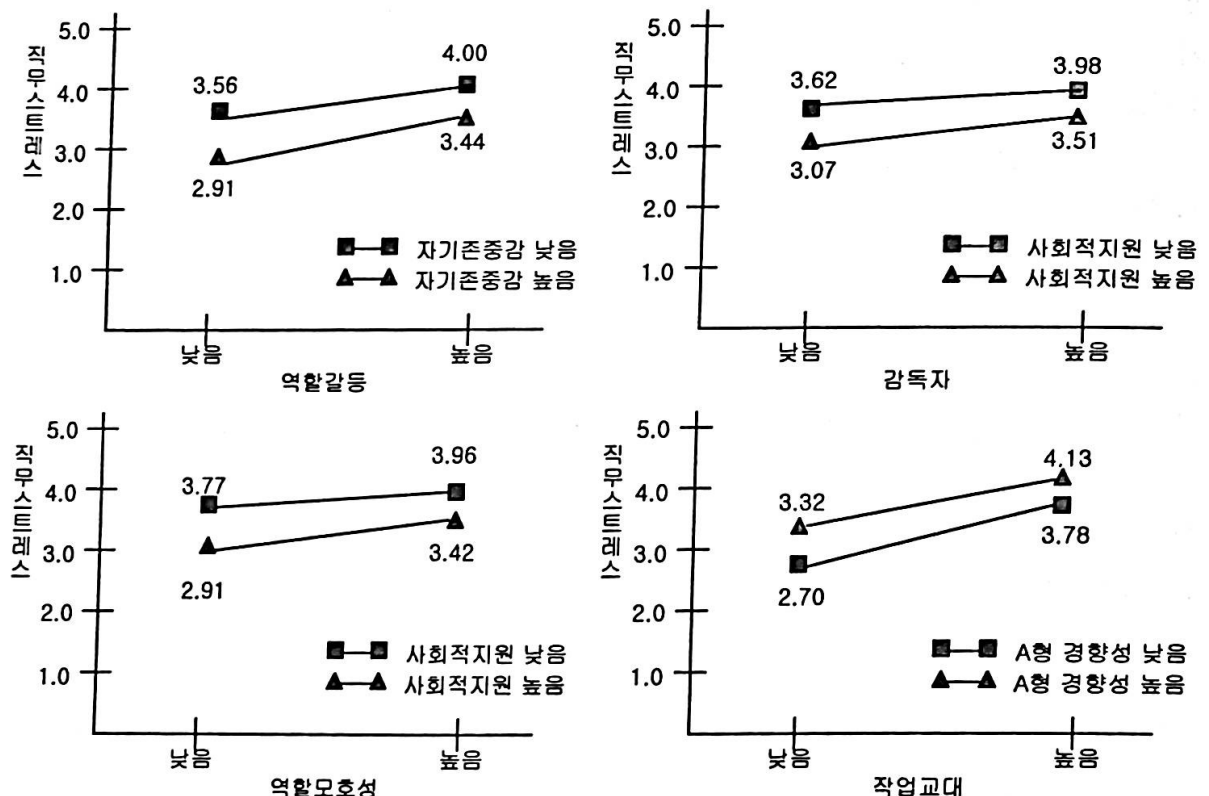


그림 4. 상호작용 효과

스트레스를 더 받는 것으로 나타났다($t_{428}=4.96$, $p<.001$).

직무스트레스와 조직효과성간의 조절변수의 효과를 검증하기 위해 직무만족을 종속변수로 하

표 7. 조절변수 효과에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	자유 도	b	β	sr^2	누적 sr^2	F	p
직무 스트레스	1,450			0.1849	0.1849	102.09	0.0001
조절 3개변수	3,442			0.0750	0.2599	15.40	0.0001
스트레스× A형 경향	1,443	0.0943	0.0863	0.0068	0.2667	4.10	0.0436

여 직무스트레스와 3개의 조절변수를 회귀모형에 먼저 포함시키고 나서 직무스트레스와 3개의 조절변수간의 상호작용효과의 증분적 설명력을 검토한 결과 3개의 조절변수가 직무만족에 미치는 효과와 직무스트레스×A형 행동양식의 상호작용 효과가 유의한 것으로 나타났다(표 7 참조). 그러나 이 상호작용 효과 또한 설명력이 0.68%로 나타나 비록 유의하긴 하지만 그 효과는 크지 않은 것으로 보인다. 평균의 패턴은 그림 4와 거의 유사하게 나타났다. 따라서 A형 행동양식 또한 직무스트레스와 상호작용하여 직무만족에 영향을 미친다기 보다는 A형 행동양식의 강도에 따라 직무스트레스가 직무만족으로 가는 영향을 줄이거나 높여주는 완충변인으로 보는 편이 더 타당할 것이다.

논 의

직무스트레스의 선행요인, 직무스트레스 반응,

그리고 스트레스의 결과인 조직 성과간의 관계에 대한 구조방정식 모형을 검증하고 스트레스원과 직무스트레스간의 조절변수의 효과를 확인하고자 시도된 본 연구의 결과를 요약·논의하면 다음과 같다.

첫째, 7개의 직무스트레스원을 외생요인으로, 직무스트레스와 직무만족 및 직무수행을 내생요인으로 한 공분산 구조분석 결과 전반적 부합지수는 GFI=0.957, AGFI=0.949, NFI=0.937로 비교적 양호하게 나타났다. 10개의 가설적 경로 중에서 7개는 유의하게 나타났으나 3개의 경로는 유의하지 않게 나타났다. 직접효과가 유의하게 나타난 경로는 그림 2의 이론 모형에서 물리적 환경, 상사의 관리양식, 작업교대, 역할모호성 및 역할과부하가 직무스트레스로 가는 경로 및 직무스트레스에서 직무만족으로 가는 경로와 직무만족에서 직무수행으로 가는 경로이다. 그러나 집단갈등과 역할갈등에서 직무스트레스로 가는 두 경로와 직무스트레스에서 직무수행으로 가는 경로는 유의하지 않게 나타났다. 집단갈등과 직무스트레스, 역할갈등-직무스트레스간의 영차상관은 각각 .59($p<.001$)와 .38 ($p<.001$)이었다(표 2 참조). 각 경로의 영차상관이 유의함에도 개별 경로계수가 유의하지 않게 나타난 이유는 집단갈등이나 역할갈등과 높은 상관관계가 있는 다른 독립변수들이 있어 이들 변수가 직무스트레스에 미치는 효과를 뺀 부분상관이 크지 않은 탓으로 보인다. 직무스트레스와 직무수행간의 영차상관은 -.23($p<.001$)으로 나타나 직무스트레스와 직무수행간의 분석되지 않은 상관관계는 존재하지만 다른 변수의 영향력을 감안할 경우 이 관계성은 사라지는 것으로 나타났다.

상관행렬표에서 역할 갈등은 역할과부하와 .62의 비교적 높은 상관관계를 보이고 있으며, 상사의 관리양식과는 .44, 집단갈등과는 .41의 상관을 보이고 있다. 집단갈등은 상사의 관리양식과 .54의 비교적 높은 상관관계를 지니고 있고, 역할 갈등과 .41의 상관관계를 보였다. 결국 집단갈등과 역할갈등을 따로 고려했을 때는 직무스트레스와 관련성을 지니지만 유사한 효과를 보이는 독립변수들이 모형에 포함됨으로써 집단갈등과 역할갈등이 각각 단독으로 직무스트레스에 미치는 영향력이 약화된 것으로 보인다.

둘째, 사회적 지원, 자기존중감 및 A형 행동양식이 스트레스원에서 직무스트레스로 가는 효과와 직무스트레스에서 직무만족으로 가는 효과를 조절하는지를 알아보기 위한 위계적 회귀분석 결과 몇 가지 조절변수의 효과가 통계적으로 유의하게 나타났다. 우선 7개의 스트레스원이 직무스트레스에 미치는 효과를 제외하고도 조절변수가 직무스트레스에 미치는 유의한 효과가 관찰되었다. 이는 근로자의 자기존중감이 높거나 사회적 지원이 많은 경우 또는 A형 행동양식이 낮을 경우 스트레스원의 강도가 어떠한지 근로자가 겪는 스트레스 정도를 완화시킨다는 것을 의미한다. 조절변수들의 이러한 완충적 역할은 그림 4에서도 뚜렷하게 나타나 있다.

스트레스원×조절변수의 상호작용적 효과 또한 통계적으로 유의하게 나타났으나 상호작용적 효과의 R^2 증가분이 1% 내외로 이 효과의 크기가 그리 크지 않은 것으로 보인다. 조절변수가 스트레스원이 직무스트레스를 유발시키는 것을 조절한다는 것은 특정 스트레스원이 강할 때조차도 조절변수의 조건에 따라 스트레스가 유발될 수도

있고 유발되지 않을 수도 있다는 것을 의미하며 이러한 상호작용적 패턴이 조절변수의 가장 전형적인 효과이기도 하다. 회귀분석 결과와 그림 4에 제시된 조절변수의 효과에서 상호작용적 경향성은 그리 강하게 나타나지는 않았다. 그러나 모든 상호작용의 패턴은 일관되게 나타나고 있다. 그림 4에서 스트레스원의 강도가 낮을 때 두 평균의 차이가 스트레스 원의 강도가 높을 때보다 더 크며 그림 4의 4개 패널 모두 일관되게 이러한 패턴을 보이고 있다. 이러한 패턴은 스트레스원의 강도가 낮을 때가 높을 때에 비해 조절변수의 스트레스 완화 효과가 더 크다는 것을 의미한다. 이는 다른 말로 스트레스원의 강도가 중간이하일 때는 조절변수의 완충효과를 기대할 수 있으나 스트레스원의 강도가 아주 클 경우 조절변수에 의한 직무스트레스의 완충효과가 적거나 기대하기 어려워지고 결국 직무스트레스를 완화시키고 생산성을 높이기 위해서는 스트레스원의 강도를 줄이는 것이 유일한 방법일 수 있음을 시사해 준다.

본 연구에서 조절변수로 이용한 변수들은 Kahn과 Byosiene(1992) 등을 비롯한 여러 연구자들에게서 조절변수(moderator) 또는 매개변수(mediator)로 언급되고 있다. 그러나 매개변수라면 스트레스원과 직무스트레스, 직무스트레스와 조직성과 사이에 이들 변수가 포함되어 선행변수로부터 영향을 받고 결과변수에 영향을 주어야 하는데 이들 변수의 특성상(개인차) 스트레스원으로부터 영향을 받는다고 가정하기 어렵기 때문에 매개변수로 보기는 어렵다. 따라서 스트레스를 완화시키는 완충의 역할과 스트레스원과의 상호작용적 효과를 지닌 조절변수로 보는 편이 더 타당

할 것이다.

본 연구의 결과가 폭넓게 수용되려면 몇가지 해석상의 주의와 체계적인 보완연구를 필요로 한다. 첫째는 자료분석상의 문제로, 본 연구에서는 자료의 비정규성으로 인해 공분산구조분석에서 UL법으로 모수를 추정하였으나 이 추정방법은 공분산구조분석에서 그다지 권장되는 추정방법이 아니다. 또 모형개발 및 교차타당화 분석을 하기에는 자료의 수가 적어 가정된 모형에 대한 1차 검증만을 수행하였다. 가설적 직무스트레스 모형의 안정성을 확보하기 위한 교차타당화 연구가 요구된다.

둘째, 본 연구에서 사용한 수행측정치는 자기 보고식 수행 측정치로 객관적인 수행지표는 아니다. 통상적으로 실제 수행과 수행에 대한 자기평정간의 상관성이 그리 높지 않기 때문에(Vinchur, Schippmann, Switzer, III., & Roth, 1998) 심리적 및 신체적 긴장과 수행간의 올바른 관계 파악이 이루어지려면 객관적 수행지표가 있어야 할 것이다. 직무스트레스-수행간의 경로가 유의하지 않게 나타난 본 연구의 결과도 객관적 수행지표의 부재 탓일 수도 있다.

셋째, 스트레스 연구의 추세는 스트레스와 적응과의 관계에서 대처가 매우 강조되고 있다(전경구, 김교헌, 1996). 본 연구에서도 일종의 대처의 자원으로서 사회적 지원 등을 다루기는 했으나 스트레스 대처의 방식에 따라 직무스트레스가 조직효과성으로 가는 차별적 효과는 다루어지지 않았다. 만약 대처의 방식이 스트레스 모형에 포함된다면 이 또한 대처자원과 마찬가지로 조절변수로 다루어져야 하리라고 보며 향후 모형구성과정에서는 반드시 고려되어야 할 변수로 보인다.

마지막으로 본 연구에서 검증한 모형은 중소기업 내에서도 생산직 근로자만을 대상으로 한 것이다. 따라서 어떤 대상집단까지 일반화가 가능한지는 이 결과만으로 짐작하기는 어렵다. 보다 큰 규모의 기업 또는 다른 직종의 종업원들을 대상으로 직무스트레스 모형을 개발할 경우 각 경로의 유의미성은 물론 모형의 구성요소도 달라질 가능성이 있다. 추후 다양한 조직에 모형의 일반화 시도 또는 조직 및 직무간 비교연구가 뒤따라야 할 것이다.

참고문헌

- 변지은, 이수정, 유재호, 이훈구(1997). 개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 대한 인식 정도가 직무스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 10권 2호, 55-78.
- 삼성서울병원 정신과학교실(1999). 직무스트레스 설문지(K-OSI) 매뉴얼.
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일(1991). 직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제4권 1호, 1-21.
- 장연집, 박경, 최순영(1997). 현대인의 정신건강. 서울: 학지사.
- 전경구, 김교헌(1996). 스트레스와 대처에 관한 통합적 모델의 탐색: 제어이론적 조망. 한국심리학회지: 건강, 1(1), 34-65.
- 탁진국, 이강숙(2001). 사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인에서의 차이에 관한 연구. 한국 산업 및 조직심리학회 춘계 심포지엄 및 학술대회 발표논문집, 125-139.

- Asterita, M. F. (1985). *The physiology of stress*. New York: Human Sciences Press.
- Barling, J., & Boswell, R. (1995). Work performance and the achievement striving and impatience irritability dimensions of type A behavior. *Applied Psychology: An International Review*, 44, 143-153.
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organizations* (2nd ed.). Allyn, & Bacon.
- Beehr, T. A. (1976). Perceived situational moderators of the relationship between subject role ambiguity and role strain. *Journal of Applied Psychology*, 61, 35-40.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A factor analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity and type A personality on anxiety, depression and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(1).
- Cummings, T., & Cooper, C. L. (1979). A cybernetic framework for the study of occupational stress. *Human Relations*, 32, 395-419.
- Fleming, J. S., & Courtney, B. E. (1984). The dimensionality of self-esteem: hierarchical facet model for revised measurement scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 404-421.
- French, J. R., & Caplan, R. D. (1973). Psychosocial factors in coronary heart disease. *Industrial Medicine*, 39, 383-397.
- French, J. R., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1982). *The mechanism of job stress and strain*. Chichester, England: Wiley.
- Friedman, R. A. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11, 32-55.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation and work*. New York: Wiley.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Ilgel, D. R. (1990). Health issues at work: opportunities for industrial/organizational psychology. *American Psychologist*, 45, 273-283.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Organizational level stress management interventions: review and recommendations. *Journal of Organizational Behavior and Management*, 8, 229-248.
- Johnson, T. W., Sinson, J. E. (1975). Role ambiguity, role conflict, and satisfaction: moderating effects of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 329-333.
- Kahn, R. L. & Byosiore, P. B. (1992). Stress in organization. In M. D. Dunnette, & L. M.

- Hough(Eds.), *Handbook of industrial/organizational psychology*. CA: Consulting Psychologists Press.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Snoek, J. D. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: wiley.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Lyons, T. F. (1971). Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension and withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6.
- Miles, R. H. (1975). An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 60, 334-339.
- Miles, R. H., & Perreault, W. D. (1976). Organizational role conflicts: its antecedants and Consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, 19-44.
- O'connell, M. J., & Cummings, L. L. (1976). The moderating effects of environment and structure on the satisfaction-tension-influences networks. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, 351-366.
- Odewahn, C. A. & Petty, M. M. (1980). A comparison of levels of job satisfaction, role stress, and personal competence between union members and nonmembers. *Academy of Management Journal*, 23(1).
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood: Dorsey Press.
- Poulton, E. C. (1978). Blue-collar stressors. In C. L. Cooper & R. Payne(eds.), *Stress at work*(pp. 51-80). Chichester, England: Wiley.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. McGraw-Hill.
- Rahim, M. A. (2000). Empirical studies on managing conflict. *International Journal of Conflict Management*, 11, 5-8.
- Reiche, H. M., & Van Dijkhuizen, N. (1979). Company size hierarchy and personality: Do they influence feelings of stress and strain? *Tijdschrift voor Psychologie*, 7(1-2), 58-75.
- Rogers, D. L., & Molnar, J.(1976). Organizational antecedents of role conflict and ambiguity in top-level administrators. *Administrative Science Quarterly*, 21(4), 598-610.
- Robert, S. K. (1984). *The effects of stress coping and personality upon employee satisfaction and job performance: An analysis of covariance structures using latent variable modeling*. Unpublished doctoral dissertation, UCLA.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.

- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organization. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- Schuler, R. S. (1984). Organizational stress and coping: A model and overview, In A. S. Sethi., R. S. Schuler(Ed.), *Handbook of organizational stress coping strategies*, Ballinger Publishing Company.
- Shamir, B. (1986). Self-esteem and the psychological impact of unemployment. *Social Psychology Quarterly*, 49, 61-72.
- Sheridan, J. E., & Slocum, J. W. (1975). Motivational determinants of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 119-121.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1990). *Understanding stress*. London: Chapman and Hall.
- Vinchur, A.J., Schippmann, J.S., Switzer, III, F.S., & Roth, P.L.(1998). A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 586-597.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wofford, J. C. (1966). Negative organization: An investigation of behavioral effects. *Journal of Experimental Psychology*, 71, 608-611.
- Wong, K. S., & Cheuk, W. H. (2000). The influence of job stress and supervisor support on negative affects and job satisfaction in kindergarten principals. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15, 85-99.

원고 접수: 2001. 10. 26일

수정원고 접수: 2001. 11. 22일

게재 결정: 2001. 12. 4일

Job Stress of Blue-Color Workers in Small and Medium Sized Manufacturing Companies: Structural Relation among Job Stressors, Job Stress, and Organizational Performance

Jong-Goo, Lee
Taegu University

Won-Seob, Kwak
Hoseo University

This study focused on the following two objectives. The main objective of this study was to verify causal relationship among stressors(organizational antecedents to stress), job stress, and organizational effectiveness. In addition to this we investigated the possibility that characteristics of the individual and property of the situation can moderate the effects of stressors. The data were collected from 454 blue-color workers in small and medium sized manufacturing companies. The results of covariance structure analysis of the hypothetical model which contained 7 exogenous variables(physical environment, supervisors' management style, intra- and inter-group conflict, shift working, role conflict, role ambiguity, role overload) and 3 endogenous variables(job stress, job satisfaction, and job performance) suggested a good fit between the hypothetical model and the data($GFI=.957$, $AGFI=.947$, $NFI=.937$). To testify the effects of moderating variables, the incremental contribution of R^2 provided by interaction terms add to the model was evaluated. The results revealed that the incremental change in R^2 of some interaction terms are significant, however, magnitude of the explained variance was small. The implication, some possible limits, and the future directions of the present study were discussed.

Key words: Job Stress, Stressor, Job Satisfaction, Moderator

x12작업이 교대될 때 적응하는데 어려움	0.673	0.703	-0.261	-0.286	-0.166	-0.322	-0.153	-0.111	-0.139	-0.201
	0.204	0.217	-0.004	0.331	0.323	0.346	0.297	0.223	0.241	0.296
	0.233	1.909								
x13작업시간 바뀔 때마다 수면 때문에고생	0.747	0.872	-0.386	-0.359	-0.242	-0.388	-0.003	-0.015	-0.092	-0.168
	0.359	0.294	0.292	0.375	0.532	0.359	0.347	0.215	0.416	0.322
	0.159	1.418	2.717							
x14작업교대시 몸에 이상이 생기는 듯	0.715	0.788	-0.413	-0.334	-0.230	-0.382	-0.147	-0.135	-0.158	-0.120
	0.345	0.364	0.224	0.392	0.458	0.385	0.400	0.341	0.307	0.305
	0.391	1.258	1.331	1.785						
x15작업시간 변경될 때마다 업무지장초래	0.561	0.633	-0.372	-0.321	-0.278	-0.303	-0.043	0.002	0.014	-0.061
	0.471	0.422	0.405	0.439	0.420	0.355	0.356	0.260	0.295	0.207
	0.279	1.099	1.279	0.820	1.819					
x16상사로부터 내일과 관계없는 지시 받음	0.283	0.215	-0.367	-0.264	-0.275	-0.184	-0.104	0.024	-0.088	-0.118
	0.246	0.185	0.235	0.258	0.515	0.557	0.512	0.496	0.319	0.246
	0.498	0.246	0.167	0.292	0.347	1.408				
x17내업무 수행시 타부서의 구속받음	0.335	0.225	-0.272	-0.178	-0.135	-0.080	-0.073	0.057	0.055	-0.067
	0.132	0.151	0.064	0.222	0.436	0.390	0.423	0.325	0.285	0.234
	0.515	0.237	0.116	0.204	0.349	0.748	1.586			
x18상사로부터 두가지 일 동시지시받음(R)	0.337	0.310	-0.353	-0.365	-0.275	-0.198	-0.057	-0.018	-0.056	-0.038
	0.224	0.199	0.284	0.261	0.512	0.359	0.425	0.379	0.282	0.307
	0.413	0.233	0.149	0.353	0.324	0.597	0.747	1.731		
x19본업무와 무관한 업무를 해야 할때있다	0.376	0.336	-0.523	-0.549	-0.469	-0.459	-0.021	0.113	-0.082	-0.000
	0.402	0.306	0.492	0.370	0.670	0.558	0.540	0.547	0.416	0.257
	0.481	0.329	0.496	0.312	0.562	0.743	0.648	0.626	1.843	
x20내 업무의 우선순위를 잘 안다(R)	0.098	0.094	-0.027	-0.118	-0.094	-0.021	-0.223	-0.207	-0.206	-0.303
	-0.051	-0.089	-0.059	-0.073	0.068	0.067	0.020	0.166	-0.002	0.166
	0.094	0.072	0.038	0.137	0.042	0.147	0.029	0.097	0.025	1.148
x21근무시간 어떻게 보내야 하는지않(R)	0.054	0.089	-0.104	-0.084	-0.090	-0.034	-0.125	-0.143	-0.205	-0.234
	-0.004	-0.015	0.055	-0.003	0.116	0.078	0.057	0.112	-0.128	0.062
	0.116	0.027	0.048	0.112	0.040	0.202	0.064	0.052	0.075	0.520
	0.886									
x22여러가지 일 직면시 우선순위안다(R)	0.063	0.128	-0.159	-0.176	-0.180	-0.014	-0.269	-0.248	-0.277	-0.261
	-0.213	-0.125	-0.132	-0.142	0.137	0.184	-0.012	0.170	-0.010	0.268
	0.051	0.145	0.010	0.087	0.028	0.123	0.082	0.047	0.020	0.517
	0.354	1.317								

x23상사는 내의 일의 정확한 방향제시(R)	0.393	0.341	-0.536	-0.432	-0.397	-0.305	-0.171	-0.161	-0.385	-0.241
	0.115	0.010	0.224	0.019	0.556	0.501	0.559	0.532	0.171	0.580
	0.251	0.320	0.200	0.272	0.243	0.303	0.281	0.352	0.322	0.317
	0.199	0.452	1.569							
x24적정량의 일보다 더 많은 일요구받음	0.523	0.458	-0.532	-0.429	-0.417	-0.362	0.102	0.192	-0.037	-0.003
	0.481	0.466	0.471	0.468	0.552	0.464	0.559	0.348	0.279	0.374
	0.437	0.357	0.470	0.460	0.600	0.512	0.577	0.747	0.695	0.026
	0.082	-0.112	0.456	1.737						
x25짧은 시간내 너무 많은 종류의 일요구	0.531	0.456	-0.583	-0.475	-0.586	-0.408	0.005	-0.010	-0.056	-0.033
	0.406	0.423	0.384	0.396	0.582	0.482	0.490	0.412	0.266	0.394
	0.345	0.420	0.466	0.448	0.676	0.550	0.535	0.831	0.657	-0.025
	0.010	-0.048	0.338	1.097	1.858					
x26똑같이 중요한 일들을 동시에 요구받음	0.390	0.336	-0.400	-0.289	-0.384	-0.237	0.068	0.085	-0.023	-0.009
	0.286	0.285	0.314	0.257	0.545	0.408	0.476	0.273	0.264	0.367
	0.362	0.261	0.312	0.345	0.382	0.511	0.660	0.957	0.621	0.083
	0.155	0.047	0.419	1.059	0.751	1.486				
x27나의 업무 책임량이 갈수록 늘어남	0.409	0.351	-0.252	-0.150	-0.312	-0.226	0.151	0.137	0.126	0.085
	0.417	0.409	0.237	0.380	0.263	0.203	0.241	0.142	0.217	0.205
	0.178	0.265	0.459	0.313	0.443	0.353	0.416	0.568	0.534	-0.174
	-0.063	-0.223	0.121	0.839	0.931	0.654	1.579			