

스트레스 요인에 따른 조직성과에 관한 연구
- A Study of the Organizational Performance
According to the Stressors -

김 동 균*
Kim Dong-Gyoon

고 종 식**
Ko Jong-Sic

Abstract

The purpose of this study is to identify the sources of stress, and then find the influenced factor on the performance of organization by those. The sources of stress are limited on the level of individuals and the results of it also are on the level of organization.

The finding of the study will contribute to the effective management of stress by the manager in organization. As a result, rational management would make the quality of life of members of organization to level up, and the goals of organization to achieve rationally.

1. 서 론

모든 조직의 목표는 생산성 및 능률을 향상시키는 것이므로 조직에 있어서 스트레스는 크나큰 장애물 같은 존재로 여겨지고 있다. 조직에서 이러한 스트레스가 중시된 것은 스트레스로 인한 부작용이 유발하는 엄청난 비용때문이다. 조직이 이 비용을 부담한다는 문제외에도 조직구성원들이 스트레스로 병들어 가는 것을 방지하는 것은 인간주의적으로 도리가 아니다. 이러한 측면에서 조직은 조직구성원의 스트레스에 대한 이해와 그 관리가 크게 요청되고 있는 것이다. 그러나 최근에 스트레스의 수준을 낮추고 개인이 스트레스를 해소할 수 있도록 도와줄 수 있는 다양한 방법이 제시되고 있지만 불행하게도 이러한 방법들이 스트레스를 얼마나 효과적으로 줄여줄 수 있는지에 대한 직접적인 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 이러한 사실에 입각하여 본고에서는 조직구성원들이 그들의 업무수행 도중 지각할 수 있는 스트레스의 원인을 지적하고 이러한 스트레스가 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 실증적으로 분석하여 조직내 관리자에게 합리적인 스트레스 관리기법을 제시하기 위한 의사결정에 도움을 주고자 한다.

2. 스트레스의 개념

스트레스는 대부분의 심리적 개념들이 그러하지만 이에대한 정의가 명확히 이루어지지 못하고 있다. 그중에서도 우리가 문제삼고 있는 조직내에서의 스트레스는 더욱 그러하다. 대표적

* 군장전문대학 공업경영학과

** 원광대학교 경영학과

인 몇 학자들의 견해를 소개하면 다음과 같다.

맥가스(J.E.McGrath, 1978)는 스트레스를 환경과 개인의 부적합 관계로 보아 개인의 행동을 위한 기회, 요구가 제약에 직면하게 될 때 발생하는 것이라고 하였으며, 프렌취(J.R.P.French, W.Rogors & S.Cobb, 1974) 등은 한 개인의 기능 및 능력과 직무요구간의 부적합, 환경에 의해서 충족 가능한 개인의 욕구와 실제 직무환경에서 제공하는 욕구사이의 불일치로 규정하고 있다. 슬러(R.S.Schuler, 1980)는 환경과 개인의 상호작용 과정을 동태적인 관점에서 접근하여 개인이 스스로 원하는 바가 이루어지거나 그것을 성취하는 과정에서 기회, 제약, 요구에 직면하고 있고 동시에 중요한 결과를 초래할 것이라고 주장하면서 그 해결상황이 불확실성을 지니고 있는 것으로 지각되는 동태적인 상황이라고 하였으며, 이반세비치(J.M.Ivancevich & T.Matteson, 1980) 등은 개인의 특성이나 심리적 과정에 의해 조정되는 적응과정, 즉 개인에게 특정한 생리적, 심리적 요구를 부과하는 외적사상의 상황 및 사상의 결과로 보았고, 쿠퍼(C.L.Cooper & J.Marshall, 1976) 등은 위협적인 직무환경에 대한 반응으로 정의하였다.

본고에서는 이상의 내용을 종합하여 스트레스란 개인, 집단 및 조직차원에서 조직구성원이 직무를 수행하는데 관련된 요인들에 정(正), 부(負)적 영향을 주는 상황으로써 주로 환경요인에 의해 발생하지만 조직구성원 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 직무담당자와 직무환경의 관계가 부적합 할수록 발생가능성이 크며 개인차와 과업의 불확실성, 지속성, 중요성등에 따라 지각하는 스트레스의 정도는 상이하다는 개념으로 파악하고자 한다.

3. 스트레스의 원인

조직내 스트레스 요인은 크게 조직내적 요인과 조직외적 요인의 두가지를 들 수 있다. 전자는 조직의 여러 측면과 관련된 요인이고 후자는 개인의 특성과 관련된 요인이다. 본고에서는 개인적 차원에서 야기되는 스트레스로 그 범주를 한정하고자 한다.

3.1 개인간 스트레스 요인(Interpersonal Stressors)

1) 지위불일치

각 개인은 조직의 집단내에서 고유한 사회적 지위에 종사하고 있다. 그러나 자신의 능력이나 지식에 비추어 더 낮은 사회적 지위를 가졌다고 보는 지위불일치는 스트레스를 유발한다. 물론 개인이 정당하다고 생각하는 그 이상의 사회적 지위를 가질때도 스트레스가 발생한다. 결국 사회적 욕구에 해당되는 지위는 그 지위가 고하간에 욕구충족에는 무한정의 상태로 보고 있기 때문에 만족 이전에 지위불일치가 나타나고, 이에따라 지위불일치에 의한 스트레스가 상존하게 마련이다.(유기현, 1992)

2) 사회적 밀도

각 개인은 대인 상호간의 공간과 거리에 대해 다른 요구를 가지고 있는데 이러한 거리를 넘어서서 너무 밀착되거나, 사회적 접촉을 위한 적당한 거리에 타인이 들어있지 않을 때에는 스트레스를 겪게 된다. 에반스(G.W.Evans, 1979)는 사회적 밀도가 너무 높은 곳은 개인의 적당한 크기의 직업공간을 갖지 못하는 것을 발견하였고 나아가 이러한 조건하에서 성과가 저해되고 직무만족이 감퇴함을 발견하였다. 생리적인 측면에서 볼때 이는 너무 멀거나 가까운 사회적 밀도가 개인에게 스트레스를 유발할 수 있음을 시사한다.

3) 연마적 인성

개인은 직장에서 다른 사람에게 의도적으로 스트레스와 긴장을 일으키려고 행동한것이 아닐수도 있지만 다른 사람들은 그들의 행동에서 스트레스를 받게 된다. 연마적 인성이 스트레스와 긴장을 일으키는 방법은 다음과 같다.(J.C.Quick & J.D.Quick, 1984)

첫째, 개인의 말투나 비판적 행동으로 항상 다른 사람을 중요하지 않게 여겨지는 하위의 입장에 두는 것이다. 둘째, 개개의 업무마다 완벽을 기하려는 욕구로 인해 타인으로 하여금 과업을 부적절하거나 잘못 수행했다는 식으로 느끼게 한다. 셋째, 자신에게만 주의를 기울임으로써 작업에 있어 다른 사람들의 요구에는 사려나 주의를 기울이지 않는다. 넷째, 모든 작업을 혼자 하기를 좋아하고 다른 사람들이 자신의 프로젝트나 활동에 간섭하지 못하게 한다. 따라서 다른 사람은 쓸모없다거나 부적절한 위치에 있다는 감정을 느낄수 있다. 다섯째, 경쟁심이 강해 갈등과 파벌주의가 나타나며 협조적이고 상호 성취지향적인 작업분위기가 조성되지 못한다.

4) 리더쉽 스타일

관리자나 감독자는 그들의 부하에게 의식적이거나 무의식적인 상황에서 흔히 스트레스를 야기시킨다. 이러한 긴장이나 갈등은 다음과 같은 형태로 나타난다. 첫째, 부하는 긴장과 적개심을 억제하며 외면적으로는 어떤 반응을 보이지 않는다. 이러한 분노와 긴장의 억제는 높은 혈압으로 옮겨간다. 둘째, 갈등과 공격을 외부로 표출하여 공격적인 행동을 하는 것이다. 이는 개인의 심리적 불안을 해소시키는데 도움이 될지 몰라도 주위의 사람들에게 스트레스를 발생하게 한다.

5) 집단압력

조직내 많은 집단은 조직구성원들에게 스트레스와 긴장의 원천으로 작용한다. 이러한 집단은 공식적일 수도 있고 비공식적일 수도 있다. 이러한 집단압력과 행동적 규범에 의해 야기되는 스트레스는 부분적으로는 개인의 자연적 욕구와 좌절에서 초래되기도 한다. 개인이 집단의 상황에서 작업하도록 요구될 때는 자신의 공격적 충동을 억제해야 하고 다른 사람과 함께 어울리기 위한 이러한 억제는 디스트레스적인 요인으로 작용한다.

3.2 개인적 스트레스 요인(Individual Stressors)

1) 일반적인 사회 적응도

한 개인의 인생에서 일어나는 중요한 사건들 중에서 재적응을 필요로 하는 사건들은 스트레스를 유발할 수 있다. 사건들이 연속해서 발생하면 직무스트레스가 쌓여간다는 사실에 근거를 두고 스트레스와 관련된 질병, 쇠약화 및 사고들을 예측하는데 유용한 점수척도(Rating Scale)가 개발되었다.(J.H.Holmes & R.H.Rahe, 1967) 여기에서 개인의 스트레스 발생요인으로 결혼생활, 직장생활, 경제생활 등이 중요한 변수로 작용한다는 사실을 발견할 수 있다.

2) A-type Personality

A유형의 사람들이 매우 경쟁적이고 계속해서 무엇인가를 공략하며, 자신을 위해 새로운 목표를 세우며, 거의 피로를 느끼지 않는다. 그러나 그들은 스트레스를 지각하지 않는 것으로 보이는데 그럼에도 불구하고 스트레스의 결과를 경험한다. 심지어 혈압, 흡연량, 식사내용 등에서 유사한 사람들과 비교해 보더라도 A유형의 사람들이 심각한 심장질환을 앓게될 가능성이 훨씬 높다.(D.W.Organ, 1979)

3) 통제위치에 대한 신념

통제위치에 대한 신념이라는 퍼스널리티 특성과 스트레스사이에 관련이 있다는 몇가지 중

거가 있다.(C.R.Gemmill & W.J.Heisler, 1972) 어떤 사람들(내재론자)은 자신의 운명은 대부분 자신에 의해 결정된다고 보는 반면, 어떤 사람들(외재론자)은 자신에게 닥치는 대부분의 일들이 행운이나 우연 또는 권능있는 다른 존재들에 의해 결정된다고 믿는다. 이 연구에 의하면 내재론자들은 외재론자에 비해 자신의 직무스트레스가 보다 적은 것으로 지각할 뿐만 아니라 직무에 보다 만족하는 경향이 있어 통제위치에 대한 자신의 신념과 보다 밀접한 관련을 맺고 있는 것으로 나타났다.

4) 역할과부하 · 과소부하

역할과소란 별로 할일이 없거나 판에 박힌일을 거듭하는 단조로운 작업상황이나 자신의 능력을 충분히 발휘해 볼만한 도전감 있는 일을 거의 맡고있지 않은 상황을 말한다. 과부하란 주어진 시간내에 처리할 수 있는 것보다 더 많은 일을 수행하도록 기대되는 것과 동시에 너무 여러가지 일을 하도록 하는데서 역할과중이 비롯되기도 한다. 역할과·소부하로 조기정년자가 빨리 늙거나 병드는 것도 이러한 역할 미발휘로 인한 스트레스의 결과일 수 있다. 또한 역할과중이 높은 사람일수록 역할과중이 낮은 사람들에 비해 혈중 콜레스테롤 농도나 심장박동수가 높은 것으로 나타났다.

4. 스트레스와 조직성과의 관계

스트레스는 개인의 건강에도 여러가지 영향을 미치지만 직무와 관련해도 여러가지 결과를 가져오게 한다.(신유근, 1983) 다만 어떠한 증세가 나타날 것인지는 개인의 특성이나 상황에 따라 다를 것이다. 스트레스가 장기간에 걸쳐 계속적으로 누적되면 구체적인 결과를 유발하게 되는데 대부분의 학자들은 스트레스의 결과를 개인에 미치는 것과 조직에 미치는 것으로 구분하고 있다. 본고에서는 조직차원의 결과로 한정하고 개인차원에서 야기되는 스트레스가 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치고 있는가 하는 것을 살펴보고자 한다.

1) 결근율과 이직율

스트레스는 결근율과 이직율에 영향을 미친다. 스트레스로 건강을 해친 조직구성원들은 우선 일을하러 직장에 나오지 못하거나 일하러 나오더라도 제대로의 직무수행이 힘들다. 스트레스와 이러한 결근율 및 이직율은 상당한 관계가 있다는 것으로 실제 연구에서도 밝혀지고 있다.

2) 직무만족

일반적으로 스트레스의 수준이 높을수록 직무만족은 낮아진다고 하는 주장이 우세하기는 하지만 언제나 부정적인 영향을 미치는 것은 아니며 상당부분 긍정적 기능을 수행한다는 견해도 있다. 한 검토자료에는 직무 또는 생활에 대한 불만족과 몇가지 형태의 질병들을 결합시켜 연구한 많은 조사들이 수록되어 있다.(M.J.Matteson & J.M.Ivancevich, 1979) 이 조사들이 채택한 연구방법들은 불만족이 스트레스를 초래하는지 아니면 스트레스가 불만족을 초래하는지는 밝혀주지 못했다. 그러나 스트레스가 직무만족에 증대한 영향을 미치고 있다는 것만은 사실이다.

3) 성과

성과에 대한 스트레스의 단기적 효과는 대체로 긍정적이다. 적당한 정도의 스트레스는 스트레스가 전혀 또는 거의 없는 상태에 비해 어떤 과업을 보다 잘, 집중적으로, 보다 빨리 수행할 수 있게 해준다는 증거는 수없이 많다.(J.McGrath, 1978) 일반적으로 이러한 성과개선은 보다

높은 수준의 환기(Arousal)에서 비롯되는 것으로 간주된다. 그러나 성과에 대한 스트레스의 긍정적인 효과는 스트레스의 수준이 보다 높아지거나 스트레스가 장기간 지속되면 궁극적으로 성과를 감소시키게 된다. 이는 첫째, 스트레스가 마침내 대가를 치루게 되어 개인의 에너지 자원이 고갈되기 때문이며, 둘째로는 스트레스를 야기시키는 상황이 효과적으로 업무를 수행할 수 있는 개인의 능력을 초과하기 때문이다.

이외에도 김슨(J.L.Gibson, J.M.Ivancevich and J.H.Donnely, 1991) 등은 조직구조와 직무만족, 스트레스와 직무성과 등의 관계로 연구 하였는데, 연구결과 조직스트레스가 조직자체에 미치는 부정적 결과로써 결근율, 낮은 생산성, 근로자들의 소외감, 직무불만족, 조직몰입 및 충성심의 감소 등을 지적하고 있다. 또한 슬러(R.S.Schuler, 1980)는 조직스트레스가 조직자체에 미치는 부정적 결과로서 낮은성과, 낮은수준의 직무몰입, 책임감의 상실, 조직에 대한 관심의 결여, 동료에 대한 관심의 결여, 창의성의 상실, 결근율의 증대, 의도적 이직 및 사고유발 가능성의 증대를 들고 있다.

이상과 같이 스트레스는 능률저하와 조직의 유효성은 물론 노사관계에도 직·간접적 영향을 미치고 있다. 그러나 적정수준의 스트레스는 조직 구성원들에게 일정수준의 각성을 유발시켜 줌으로써 오히려 긍정적인 작용을 하기도 한다.

5. 실증적 연구

5.1 연구의 설계

1) 가설의 설정

스트레스는 조직구성원 개인의 문제가 아니라 조직전체의 문제이며, 또한 경영자의 효율적인 조직목표 달성은 물론이고 조직구성원의 보다 나은 삶의 질, 노동의 질을 위해서도 효율적으로 관리되어야 할 대상인 것이다.

따라서 본 연구에서는 기업조직내 관리직 근로자를 대상으로 그들이 업무를 수행하면서 지각하게 되는 개인차원의 스트레스 원인을 규명하고, 이러한 스트레스가 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 검증함으로써 경영자의 스트레스 관리를 위한 의사결정에 도움을 주기 위하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

- 가설 1 : 조직구성원이 그들의 업무를 수행하면서 타인으로 부터 지각하게 되는 개인간 스트레스는 그들의 직무만족에 각각 상이한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 : 조직구성원이 그들의 업무를 수행하면서 타인으로 부터 지각하게 되는 개인간 스트레스는 그들의 성과달성에 각각 상이한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 : 조직구성원이 그들의 업무를 수행하면서 타인으로 부터 지각하게 되는 개인간 스트레스는 그들의 전직 및 결근 의사결정에 각각 상이한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4 : 조직구성원이 그들의 업무를 수행하면서 지각하게 되는 개인적 스트레스는 그들의 직무만족에 각각 상이한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5 : 조직구성원이 그들의 업무를 수행하면서 지각하게 되는 개인적 스트레스는 그들의 성과달성에 각각 상이한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6 : 조직구성원이 그들의 업무를 수행하면서 지각하게 되는 개인적 스트레스는 그들의 전직 및 결근 의사결정에 각각 상이한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 7 : 인구통계학적 요인에 따라 조직구성원이 지각하고 있는 개인간 및 개인적 스트레스는 각각 유의적인 차이가 있을 것이다.

2) 변수의 조작적 정의

본 연구를 위해 설정된 변수의 조작적 정의 와 변수측정을 위한 척도는 다음과 같다.

(1) 개인간 스트레스의 원천

조직에서의 개인간 스트레스 요인은 매우 복잡한 특성에 의해서 야기된다. 본 연구에서는 조직내에서 직무수행중 지각하게 되는 직무스트레스로 그 범주를 한정하고 다음과 같은 요인을 연구를 위한 독립변수로 선정하여 측정하고자 한다.

- ① 지위불일치 : 적성에 맞지않는 직무수행과 승진의 불공정, 무능력한 상사의 지시 및 개인의 상대적 지위와 능력의 불일치 등으로 인하여 야기되는 스트레스의 정도.
- ② 사회적 밀도 : 대인 상호간의 거리와 공간의 확보, 사회적 접촉 및 업무수행을 위한 적당한 공간의 부족 등으로 야기되는 스트레스의 정도.
- ③ 연마적 인성 : 과도한 경쟁, 갈등과 파벌, 감정과 감수성의 침해, 비협조적 분위기 등으로 인하여 지각하게 되는 스트레스의 정도.
- ④ 리더쉽 스타일 : 리더의 권위주의적 행동, 직무수행에 대한 간섭, 과실에 대한 책임추구 등으로 인하여 지각하게 되는 스트레스의 정도.
- ⑤ 집단압력 : 공식 및 비공식 집단의 압력, 조직내에서의 소외감, 강요에 의한 수동적 업무수행 등으로 인하여 지각하게 되는 스트레스의 정도.

(2) 개인적 스트레스의 원천

스트레스를 제공하는 요인으로써 개인적 원천은 극단적으로 조직에서의 한 개인의 존재가 스트레스의 요인을 제공하게 되는 바, 본 연구에서는 다음과 같은 요인을 개인적 스트레스를 측정하기 위한 변수로써 선정하였다.

- ① 일반적 사회 적응도 : 가정생활 및 직장에서의 만족감, 경제적 어려움 등으로 야기되는 스트레스의 정도.
- ② A-type Personality : 직무에 대한 지나친 관심, 목표달성에 대한 집념 등과 관련해서 지각하게 되는 스트레스의 정도.
- ③ 통제위치에 대한 신념 : 조직에서의 성장여부, 문제해결 능력 및 자신감 등과 관련해서 지각하게 되는 스트레스의 정도.
- ④ 역할 과·소부하 : 과도한 업무량, 업무의 난이도, 능력과 일치하지 않는 업무수행 등으로 인하여 야기되는 스트레스의 정도.

(3) 조직성과

조직 구성원의 태도와 지각조사를 통해서 얻을 수 있는 질적인 기준에 의한 조직의 성과를 측정하고자 다음과 같은 변수를 선정하였다.

- ① 직무만족 : 직무에 대한 긍지와 지부심, 정당한 보상과 공정한 승진정책, 개인의 성장과 발전의 기회, 작업조건과 직무환경에 대한 만족의 정도.
- ② 성과 : 정확한 업무 달성, 업무상 과실, 능동적 업무수행 및 목표달성을 위한 노력의 정도.
- ③ 전직 및 결근 : 강렬한 전직 욕구, 타직장을 찾으려는 노력, 고의적 조퇴 및 결근, 조직에서의 적응정도를 말한다.

3) 조사방법

(1) 분석기법

본 연구를 위하여 사용된 자료는 개인용 컴퓨터 SAS(Statistical Analysis System) 패키지를 이용하였으며, 신뢰성 검증에서는 일반적으로 적용되는 Cronbach's α 계수에 의한 Internal

Consistency Reliability 분석기법을, 타당성 검증을 위해 Factor Analysis 을 행하였는 바 변수 들을 요인들의 선형결합으로 치환하는 과정으로써 Orthogonal Rotation 방법중 Varimax 방법 을 사용하였다. 또한 설정된 가설을 검증하기 위해 Multi-Regression Backward, t-test, ANOVA 등의 분석기법을 사용하였다. 변수에 대한 측정은 Likert Summated Scale 을 이용하 였으며 인구통계학적 변수를 제외한 모든 변수는 5점 척도로 측정하였다.

(2) 표본의 추출 및 설문지 회수

본 연구의 표본은 전복에 소재하는 제조 및 금융업체 관리직 근로자를 대상으로 하였으며, 표본의 추출방법은 Nonprobability Sampling Method 중 Convenience Sampling 방법에 의하 였다. 본 연구에 사용된 설문지는 조사대상 기업을 직접 방문하여 총 200부를 배포하였으며 연구에 사용된 설문지는 109부였다.

<표 1> 인적사항별 인원수

인 적 사 항		인 원 수 (명)	비 율 (%)	합 계 (명)
연 령	20 - 25 세	38	34.9	109
	26 - 30 세	47	43.1	
	31 - 35 세	15	13.8	
	35세 이 상	9	8.3	
성 별	남	81	74.3	109
	여	28	25.7	
근 년 속 수	1 - 5 년	87	79.8	109
	6 - 10 년 이 상	13	11.9	
직 위	사 계장 / 주 임 상	71	65.1	109
	과 장 이 상	29	26.6	
기업 규모	대 중 소 기 업	26	23.9	109
	소 기 업	83	76.1	

4) 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구를 위해 선정된 변수와 그 변수의 타당도 및 신뢰도는 다음과 같다.

<표 2> 변수의 신뢰도 및 타당도 분석

Variable	내 용	Eigenvalue	Proportion	Alpha
개인간 스트레스 원천	지위 불일치	5.0535	0.3369	0.5333
	사회적 몰입도	1.6557	0.1104	0.6587
	연마적 인성	1.4846	0.0990	0.6939
	리더쉽 스타일	1.4046	0.0936	0.7137
	집단인력	1.0737	0.0716	0.7849
개인적 스트레스 원천	일반적 사회적응도	2.3235	0.1936	0.5849
	A-type Personality	2.0681	0.1723	0.7111
	통제위치에 대한 신념	1.6542	0.1379	0.5914
	역할 과소부하	1.3424	0.1660	0.5117
조직성과	직무만족	2.7632	0.2126	0.6326
	조직성과	2.4844	0.1911	0.5337
	이직 및 결근	1.5951	0.1227	0.5711

본 연구에서는 아이겐 값이 1보다 큰 요인만을 사용하였으며, 신뢰성 검증에 있어서 Cronbach's α 계수는 0.6이상을 기준으로 하였다. 그러나 몇개의 변수가 이에 미치고 있지 못하고 있으나 본 연구를 위해 필요한 변수이고 신뢰성에 별다른 문제가 없다고 판단하여 포함 하였다.

5.2 가설검증 및 분석

본 연구를 위해 설정된 가설의 검증 및 분석은 다음과 같다.

(1) 가설 1의 검증 및 분석

가설 1을 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 본 모델의 R² 0.1527, F value 3.712, 유의확률 0.0040 으로써 모델에 대한 설명력 뿐만 아니라 통계적인 유의성이 인정되고 있어 설정된 가설은 채택되어진다. 그러나 지위 불일치, 리더쉽 스타일, 사회적 밀도 등으로 부터 야기되는 개인간 스트레스의 원천은 전체모델에 미치는 설명력이 아주 낮기 때문에 분석에서 제거되어 근로자의 직무만족에 영향을 미치고 있지 않는 것으로 분석된 반면, 연마적 인성, 집단압력 등으로 인하여 야기되는 개인간 스트레스는 그 표준화된 회귀계수가 -0.3761, 0.2016 으로써 근로자의 직무만족에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이것은 과도한 경쟁 심과 극심한 파벌주의가 그 원인으로 타인에 의해 자신의 감정과 감수성을 침해 당함으로써 야기되는 스트레스로, 조직구성원은 타인보다 자신의 업무에 완벽을 기하려 하기 때문에 이로 인하여 그들의 직무에 대한 만족도에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 3> 개인간 스트레스의 원천에 따른 직무만족에 관한 분석

Source	SS	MS	F	Pro>F	R-square	Dep. Mean
Model	6.3263	1.2652	3.712	0.0040	0.1527	3.2064
Error	35.1124	0.3409			Root MSE	C. V.
C Total	41.4388				0.5838	18.2099
Variable	B-계수	STA. ERR	T for HO	Pro> T		
Intercep	0.0000	0.2492	14.125	0.0001		
연마적인성	-0.3761	0.0652	-3.191	0.0019		
집단압력	0.2016	0.0603	1.767	0.0802		
Removed	Partial R ²	Model R ²	C(P)	F	Pro>F	
지위불일치	0.0007	0.1520	4.0843	0.0843	0.7721	
리더쉽스타일	0.0147	0.1372	3.8770	1.8086	0.1816	
사회적밀도	0.0179	0.1194	4.3925	1.3925	0.1435	

(2) 가설 2의 검증 및 분석

<표 4> 개인간 스트레스의 원천에 따른 조직성과에 대한 분석

Source	SS	MS	F	Pro>F	R-square	Dep. Mean
Model	19.471	3.8942	8.387	0.0001	0.2893	2.3149
Error	47.825	0.4643			Root MSE	C. V.
C Total	67.2966				0.6814	29.4348
Variable	B-계수	STA. ERR	T for HO	Pro> T		
Intercep	0.0000	0.2908	5.160	0.0001		
사회적밀도	-0.2006	0.0746	-1.898	0.0605		
연마적인성	0.4152	0.0761	3.846	0.0002		
리더쉽스타일	0.2908	0.0730	2.874	0.0049		
Removed	Partial R ²	Model R ²	C(P)	F	Pro>F	
집단압력	0.0032	0.2861	4.4619	0.4619	0.4983	
지위불일치	0.0146	0.2716	4.5755	2.1246	0.1480	

가설 2를 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 본 모델의 R² 0.2893, F value 8.387, 유의확률 0.0001 으로써 모델에 대한 설명력이 높을 뿐만아니라 통계적인 유의성이 인정되고 있어 설정된 가설은 채택되어진다. 그러나 집단압력과 지위불일치로 인하여 야기되는 개인간 스트레스의 경우 전체모델에 미치는 설명력이 아주 낮기 때문에 분석에서 제거되어 조직의 성과달성에 별다른 영향을 미치고 있지 않는 것으로 분석된 반면, 연마적 인성, 리더쉽 스타일, 사회적 밀도의 순으로 그 표준화된 회귀계수가 0.4152, 0.2908, -0.2006 으로써 조직의 성과달성에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이는 연마적 성격으로 인한 근로자의 스트레스가 직무불만족을 야기하고 이로인해 조직의 목표달성에 많은 어려움을 초래하는 것으로 볼 수 있으며, 리더의 권위주의적 행동과 지나친 업무에 대한 간섭 등이 근로자에게 긴장파적개심을 야기하고 공격적인 행동을 하게 됨으로써 조직의 성과달성에 어려움을 초래하게 된다고 볼 수 있다.

(3) 가설 3의 검증 및 분석

가설 3을 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 본 모델의 R^{**} 0.4719, F value 18.411, 유의확률 0.0001 으로서 모델에 대한 설명력이 아주 높을 뿐만 아니라 통계적인 유의성이 인정되고 있어 설정된 가설은 채택되어진다. 그러나 지위불일치와 사회적 밀도 등으로 인하여 야기되는 개인간 스트레스의 원천은 으로서 전체모델에 미치는 설명력이 아주 낮기 때문에 분석에서 제거되어 근로자의 전직 및 결근 의사결정에 영향을 미치고 있지 않는 것으로 분석되었다. 그러나 집단압력과 리더쉽 스타일, 연마적 인성 등으로 인하여 야기되는 개인간 스트레스는 그 표준화된 회귀계수가 0.3727, 0.2343, 0.2082 으로서 근로자의 전직 및 결근 의사결정에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이는 학연과 지연 등으로 구성된 비공식 집단의 보이지 않는 압력과 이에 소속되어 있지 않음으써 받게 되는 소외감, 이러한 소외감으로부터 탈피하기 위하여 원치않는 집단에 수동적으로 소속됨으써 받게되는 스트레스 등이 원인이 되어 조직으로 부터의 전직과 결근에 가장 많은 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 5> 개인간 스트레스의 원천에 따른 전직 및 결근 의사결정에 대한 분석

Source	SS	MS	F	Pro>F	R-square	Dep. Mean
Model	37.155	7.4310	18.411	0.0001	0.4719	2.5367
Error	41.572	0.4036			Root MSE	C. V.
C Total	78.0447				0.5076	14.9231
Variable	B-계수	STA. ERR	T for HO	Pro> T		
Intercep	0.0000	0.2711	2.981	0.0036		
연마적인성	0.2082	0.0710	2.238	0.0274		
리더쉽스타일	0.2343	0.0680	2.685	0.0084		
집단압력	0.3727	0.0657	4.137	0.0001		
Removed	Partial R ^{**}	Model R ^{**}	C(P)	F	Pro>F	
지위불일치	0.0007	0.4712	4.1375	0.1375	0.7115	
사회적밀도	0.0018	0.4694	2.4905	0.3559	0.5521	

(4) 가설 4의 검증 및 분석

<표 6> 개인적 스트레스의 원천에 따른 직무만족에 대한 분석

Source	SS	MS	F	Pro>F	R-square	Dep. Mean
Model	8.491	2.1230	6.701	0.0001	0.2049	3.2064
Error	32.946	0.3168			Root MSE	C. V.
C Total	41.4388				0.5628	17.5537
Variable	B-계수	STA. ERR	T for HO	Pro> T		
Intercep	0.0000	0.3225	9.689	0.0001		
일반적사회적응도	0.3557	0.0705	3.920	0.0002		
통제위치에대한신념	-0.2481	0.0732	-2.757	0.0069		
Removed	Partial R ^{**}	Model R ^{**}	C(P)	F	Pro>F	
역할과 소부하	0.0003	0.2047	3.0355	0.0355	0.8509	
A형 성격	0.0153	0.1894	3.0360	2.0191	0.1583	

가설 4를 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 본 모델의 R^{**} 0.2049, F value 6.701, 유의확률 0.0001 으로서 모델에 대한 설명력이 높을 뿐만 아니라 통계적인 유의성이 인정되고 있어 설정된 가설은 채택되어진다. 그러나 역할과 소부하와 A-type Personality 등으로 인하여 야기되는 개인적 스트레스의 원천은 전체모델에 미치는 설명력이 아주 낮기 때문에 분

석에서 제거되어 근로자의 직무만족에 별다른 영향을 미치고 있지 않는 것으로 분석된 반면, 일반적 사회 적응도와 통제위치에 대한 신념 등에 의해 야기되는 스트레스의 원천은 그 표준화된 회귀계수가 0.3557, -0.2481 으로서 근로자의 직무만족에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이것은 많은 선행연구에서도 입증된 바와 같이 근로자의 원만치 못한 가정생활과 경제적 어려움, 이로 인한 사회적 적응도 등이 원인이 되어 야기되는 스트레스가 그들의 직무에 대한 만족도에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다.

(5) 가설 5의 검증 및 분석

가설 5를 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 본 모델의 R² 0.1124, F value 3.293, 유의확률 0.0139 으로서 모델에 대한 설명력 뿐만 아니라 통계적인 유의성이 인정되지 않고 있어 설정된 가설은 기각 되어진다. 또한 역할과·소부하, A-type Personality, 통제위치에 대한 신념 등으로 인하여 야기되는 개인적 스트레스의 원천은 전체모델에 미치는 설명력이 아주 낮기 때문에 분석에서 제거되어 근로자의 조직성과 달성에 영향을 미치고 있지 않는 것으로 분석된 반면, 일반적 사회적응도 만이 그 표준화된 회귀계수가 0.2931 으로서 근로자의 조직성과 달성에 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이는 한 개인의 인생에서 발생하는 제 사건들이 그들의 업무수행에 많은 영향을 미치고 있다는 것을 검증하는 결과라고 할 수 있다.

<표 7> 개인적 스트레스의 원천에 따른 직무성과에 대한 분석

Source	SS	MS	F	Pro>F	R-square	Dep. Mean
Model	7.564	1.8910	3.293	0.0139	0.1124	2.3149
Error	59.732	0.5743			Root MSE	C.V.
C Total	67.2966				0.7578	32.7371
Variable	B-계수	STA. ERR	T for H0	Pro> T		
Intercep	0.0000	0.4343	2.770	0.0066		
일반적사회적응도	0.2932	0.0949	3.088	0.0026		
Removed	Partial R ²	Model R ²	C(P)	F	Pro>F	
역할과·소부하	0.0016	0.1108	3.1822	0.1822	0.6704	
A형 성격	0.0085	0.1023	2.1827	1.0084	0.3176	
통제위치에대한신념	0.0141	0.0882	2.8351	1.6652	0.1997	

(6) 가설 6의 검증 및 분석

<표 8> 개인적 스트레스의 원천에 따른 결근 및 전직 의사결정에 대한 분석

Source	SS	MS	F	Pro>F	R-square	Dep. Mean
Model	26.722	6.6806	13.360	0.0001	0.3394	2.5367
Error	52.005	0.5000			Root MSE	C.V.
C Total	78.7282				0.7071	27.8765
Variable	B-계수	STA. ERR	T for H0	Pro> T		
Intercep	0.0000	0.4052	2.219	0.0287		
일반적사회적응도	0.5898	0.8863	7.130	0.0001		
Removed	Partial R ²	Model R ²	C(P)	F	Pro>F	
역할과·소부하	0.0000	0.3394	3.0034	0.0034	0.9533	
통제위치에대한신념	0.0001	0.3393	1.0224	0.0191	0.8903	
A형 성격	0.0025	0.3368	-0.5856	0.3994	0.5287	

가설 6을 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 본 모델의 R² 0.3394, F value 13.360, 유의확률 0.0001 으로서 모델에 대한 설명력이 아주 높을 뿐만 아니라 통계적인 유의성이 인정되고 있어 설정된 가설은 채택되어진다. 그러나 역할과·소부하, 통제위치에 대한 신념,

A-type Personalty 등으로 인하여 야기되는 개인적 스트레스의 원천은 전체모델에 미치는 설명력이 아주 낮기 때문에 분석에서 제거되어 근로자의 전직 및 결근 의사결정에 영향을 미치고 있지 않는 것으로 분석된 반면, 일반적 사회 적응도만이 그 표준화된 회귀계수가 0.5898 으으로써 근로자의 전직 및 결근의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이같은 결과는 일반적 사회적응도 만을 제외하고 설정된 개인적 스트레스의 모든 변수가 조직의 성과에 별다른 영향을 미치고 있지 않는 것으로 조직구성원의 결혼생활, 가정생활, 사회생활, 경제생활 등의 개인적으로 발생하는 중요한 제사건들로 부터 야기되는 스트레스가 조직의 성과에 직접적인 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

(7) 가설 7의 검증 및 분석

인구통계학적 요인에 따라 조직구성원이 지각하고 있는 스트레스는 각각 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과는 다음과 같다.

① 성별에 따른 스트레스의 지각에 대한 유의성 검증

성별에 따라 조직구성원들이 지각하고 있는 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가정하에 t 검증을 실시한 결과, 유의수준 0.05 에서 개인간 및 개인적 스트레스에 대한 T

<표 9> 성별에 따른 스트레스 지각에 대한 유의성 검증

분 류	MEAN		STD		T	Pro> T
	남	여	남	여		
개인간요인	2.8740	2.9476	0.8289	0.1219	-0.4265	0.6706
개인적요인	2.4742	2.6696	0.4262	0.4377	-2.0763	0.0403

value -0.4265, -2.0763, 유의확률 0.6706, 0.0403 으으로써 성별에 따라 개인간 스트레스는 유의적인 차이를 나타내고 있지 않는 반면에, 개인적 스트레스는 유의적인 차이를 나타내고 있어 남자보다도 여자가 더 많은 개인적 스트레스를 겪고있는 분석되고 있다.

② 기업규모에 따른 스트레스 지각에 대한 유의성 검증

<표 10> 기업규모에 따른 스트레스 지각에 대한 유의성검증

분 류	MEAN		STD		T	Pro> T
	대기업	중소기업	대기업	중소기업		
개인간요인	2.6896	2.9566	0.5647	0.8333	-1.8580	0.0679
개인적요인	2.6826	2.4748	0.4236	0.4300	2.1575	0.0332

기업규모에 따라 조직구성원들이 지각하고 있는 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가정하에 t 검증을 실시한 결과, 유의수준 0.05 에서 개인간 및 개인적 스트레스는 T value -1.8580, 2.1575, 유의확률 0.0679, 0.0332 으으로써 개인간 스트레스의 경우 유의적인 차이를 보이고 있지 않는 반면, 개인적 스트레스의 경우 유의적인 차이를 보이고 있어 중소기업에 근무하는 근로자 보다 대기업 근로자들이 더 많은 개인적 스트레스를 지각하고 있는 것으로 분석되고 있다.

③ 연령에 따른 개인간 스트레스의 유의성 검증

<표 11> 연령에 따른 개인간 스트레스 지각에 대한 유의성검증

연 령	Means	STD	R ^{**}	F	Pro>F
20세 - 25세	2.9508	0.8057	0.0417	1.53	0.2121
26세 - 30세	2.8085	0.7335			
31세 - 35세	2.7333	0.8372			
35세 이상	3.3555	0.7881			

연령에 따라 개인간 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05에서 본 모델에 대한 설명력이 4%로써 아주 낮을 뿐만 아니니

라, F value 1.53, 유의확률 0.2121 으로 유의적인 차이를 나타내고 있지 않고 있어 개인간 스트레스는 연령과 관계없이 지각하고 있는 것으로 나타나고 있다.

④ 연령에 따른 개인적 스트레스의 유의성 검증

연령에 따라 그들이 지각하고 있는 개인적 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과, 유의수준 0.05 에서 모델에 대한 설명력이 16%이고 F value 6.81, 유의확률 0.0003 으로써 유의적인 차이를 나타내고 있다. 특히 연령이 낮은 20-25세 근로자들이 가장 많은 개인적 스트레스를 지각하고 있으며, 그 다음이 31-35세이고, 35세 이상 근로자의 경우 개인적 스트레스의 수준이 낮은 것으로 분석되고 있다.

<표 12> 연령에 따른 개인적 스트레스 지각에 대한 유의성검증

연 령	Means	STD	R ²	F	Pro>F
20세 - 25세	2.7631	0.4574	0.1629	6.81	0.0003
26세 - 30세	2.3971	0.4210			
31세 - 35세	2.4166	0.2886			
35세 이 상	2.3611	0.1102			

⑤ 근속년수에 따른 개인간 스트레스의 유의성 검증

<표 13> 근속년수에 따른 개인간 스트레스 지각에 대한 유의성 검증

근속년수	Means	STD	R ²	F	Pro>F
1년 - 5년	2.8965	0.8018	0.0522	2.92	0.0581
6년 - 10년	2.5487	0.4651			
10년 이 상	3.3555	0.7881			

근속년수에 따라 지각하게 되는 개인간 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 유의수준 0.05에서 모델에 대한 설명력이 5%로 아주 낮을 뿐만 아니라 F value 2.92, 유의확률 0.0581 으로써 유의적인 차이를 나타내고 있지 않는 것으로 분석되고 있어 설정된 가설은 기각되어진다. 그럼에도 불구하고 10년 이상 근로자의 경우 타인에 의해 지각하게 되는 개인간 스트레스가 가장 높은 것으로 나타나고 있다.

⑥ 근속년수에 따른 개인적 스트레스의 유의성 검증

<표 14> 근속년수에 따른 개인적 스트레스 지각에 대한 유의성검증

근속년수	Means	STD	R ²	F	Pro>F
1년 - 5년	2.5306	0.4578	0.0151	0.81	0.4457
6년 - 10년	2.5961	0.4150			
10년 이 상	3.3611	0.1102			

근속년수에 따라 지각하게 되는 개인적 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 유의수준 0.05 에서 모델에 대한 설명력이 1%로써 아주 낮을 뿐만 아니라 F value 0.81, 유의확률 0.4457 으로써 유의적인 차이를 나타내고 있지 않기 때문에 설정된 가설은 기각되어진다. 그러나 10년이상 근무한 근로자의 경우 역시 가장 높은 개인적 스트레스를 겪고있는 것으로 볼 수 있다.

⑦ 직위에 따른 개인간 스트레스의 유의성 검증

직위에 따라 조직구성원이 지각하게 되는 개인간 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 유의수준 0.05 에서 모델에 대한 설명력이 2%로 아주 낮을 뿐만 아니라 F value 1.35, 유의확률 0.2647로써 유의적인 차이를 나타내고 있지 않

<표 15> 직위에 따른 개인간 스트레스 지각에 대한 유의성 검증

직 위	Means	STD	R ^{**}	F	Pro>F
사 원	2.8366	0.7763	0.0247	1.35	0.2647
계장 / 주임	2.9080	0.7850			
과 장 이상	3.2888	0.8089			

기 때문에 설정된 가설은 기각되어 진다. 그럼에도 불구하고 과장이상 근로자의 경우 가장 높은 개인간 스트레스를 겪고있고 직위가 낮을 수록 그 수준이 낮은 것을 볼 수 있다.

⑧ 직위에 따른 개인적 스트레스의 유의성 검증

<표 16> 직위에 따른 개인적 스트레스 지각에 대한 유의성 검증

직 위	Means	STD	R ^{**}	F	Pro>F
사 원	2.5340	0.4352	0.0055	0.30	0.7442
계장 / 주임	2.5344	0.4942			
과 장 이상	2.4166	0.1909			

직위에 따라 조직구성원이 지각하게 되는 개인적 스트레스는 상호 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 유의수준 0.05 에서 모델에 대한 설명력이 0.5% 로써 아주 낮은 뿐만 아니라 F value 0.30, 유의확률 0.7447로써 유의적인 차이를 나타내고 있지 않기 때문에 설정된 가설은 기각되어 직위에 따라 그들이 지각하게되는 개인적 스트레스는 차이가 없는 것으로 분석되고 있다.

6. 결 론

본 연구에 대한 결론은 다음과 같다.

첫째, 조직구성원들이 지각하고 있는 개인간 스트레스의 원천은 조직의 성과에 상이한 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적인 유의성이 인정되어 채택되었다. 연마적 인성과 집단압력 등으로 야기되는 개인간 갈등의 원천은 조직구성원의 직무만족에 많은 영향을 미치고 있으며, 집단압력과 지위불일치로 인해 야기되는 개인간 스트레스의 원천은 조직의 성과달성에 많은 영향을 미치고 있었다. 또한 지위불일치와 사회적 밀도 등으로 인하여 야기되는 개인간 스트레스의 원천은 조직구성원의 전직 및 결근 의사결정에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

둘째, 조직구성원이 지각하고 있는 개인적 스트레스의 원천은 조직의 성과에 상이한 영향을 미칠 것이라는 가설은, 조직의 성과달성에 영향을 미칠 것이라는 가설이 기각되어 진것을 제외하고 통계적인 유의성이 인정되어 채택되었다. 일반적 사회적응도와 통제위치에 대한 신념 등의 개인적 스트레스의 원천은 조직구성원의 직무만족에 영향을 미치고 있으며, 일반적 사회적응도에 의한 개인적 갈등의 원천은 조직의 목표달성과 그들의 전직 및 결근의사결정에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되어 선행연구에서와 같이 조직구성원의 개인적 사회생활에서 야기되는 제사건들이 조직의 성과에 많은 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

셋째, 인구통계학적 요인에 따라 조직구성원이 지각하고 있는 스트레스는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설은 여자가 남자보다 개인적 스트레스의 수준이 높았고, 중소기업 보다 대기업의 구성원들이, 20-25세 근로자들의 수준이 높은것으로 나타나 유의적인 차이를 보이고 있는 것을 제외하고 설정된 모든 변수가 통계적인 유의성이 인정되고 있지 않기 때문에 스트레스의 지각에 대한 정도는 차이가 없는 것으로 분석되었다.

스트레스에 대처하기 위해서는 그 원인을 밝히고 사전에 예방하는 조직적 노력이 필요하다. 그러나 스트레스를 관리하는 전략의 초점은 조직의 측면과 개인의 측면을 함께 고려해야 한다는 점을 강조해야 한다. 즉 기본적으로 개인에게 스트레스를 느끼게 할 수 있는 제반 조건을

중심으로 관리전략을 수립해야 하겠지만 스트레스를 받아들이는 개인적 특성에 초점을 둔 관리전략이 필연적으로 요구된다 하겠다.

참 고 문 헌

- 신유근, 조직행위론, 다산출판사, 1983, pp.382-384.
- 유기현, 스트레스관리, 무역경영사, 1992, p.114.
- Cooper C.L. & J.Marshall, "Occupational Source of Stress:A Review of Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health", *Journal of Occupational Psychology*, Vol.49, 1976, pp.11-28.
- Evans G.W., "Behavioral and Psychological Consequences of Crowding in Humans", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.9, 1979, pp.37-38.
- French J.R.P., W.Rogors & S.Cobb, Adjustment as a Person-Environment Fit, in G.V.Coelho, D.A.Hamburg & J.F.Adams(ed.), *Coping and Adaptation : Interdisciplinary Perception*, Basic Books, 1974, 70-72.
- Gemmill C.R. and W.J.Heisler, "Fatalism as a Factor in Managerial Job Satisfaction, Job Strain and Mobility", *Personnel Psychology*, Vol.26, 1972, pp.24-250.
- Holmes T.H. and R.H.Rahe, "Social Readjustment Rating Scale", *Journal of Psychomatic Research*, Vol.11, 1967, pp.43-218.
- Ivancevich J.M. & M.T.Matteson, *Stress and Work:A Managerial Perspective*, Scott, Foresman & Co., 1980, pp.8-9.
- McGrath J., "Stress and Behavior in Organizations", in M.D.Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, 1978, p.1352, pp.1351-1395.
- Matteson T.M. and J.M.Ivancevich, "Organizational Stressors and Heart Disease : A Research Model", *Academy of Management Review*, Vol.4, 1979, pp.347-357.
- Organ D.W., "The Meanings of Stress", *Business Horizons*, 1979, pp.32-40.
- Quick J.C. and J.D.Quick, *Organizational Stress and Preventive Management*, McGraw-Hill, 1984, pp.37-38, p.2., p.303.
- Schuler R.S., "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25, 1980, pp.184-215.