

## 공식화된 과업환경과 직무스트레스간의 관계: 통제위치의 조절역할을 중심으로

신재기\*

### 요 약

본 연구에서는 직무스트레스에 직접적인 영향을 줄 수 있는 공식화된 과업환경이 개인의 통제위치에 따라 어떤 차이를 보이는가에 대해 목적을 두고 연구를 진행하였다. 연구방법은 실증연구법을 택하였으며, 두 개의 가설을 설정하고, 검증하였다. 연구결과는 공식화된 과업환경을 많이 인지하는 사람일수록 직무스트레스를 더 많이 지각한다는 결론을 얻었다. 하지만 통제위치의 조절역할 여부는 알아볼 수 없었다. 하지만 Fisher의 Z분석 값이 90% 신뢰수준에서는 지지될 수도 있기 때문에, 표본의 크기를 늘린다면 유의한 결과를 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

### 1. 서론

끊임없는 기술진보와 시장개방은 기업이 처한 환경을 급변시키고 있다. 급진적인 환경변화 하에서 기업이 생존하고 발전하기 위하여 조직구성원들에게 직무성과를 강조하고, 지속적인 혁신과 도전을 요구하고 있다. 특히 직무성과를 강조하기 위하여 구성원들을 고도로 공식화된 틀 속에서 생활하도록 요구하고 있고, 이러한 공식화된 틀에 잘 적응하는 사람은 성과도 높을 뿐만 아니라, 상사와의 인간관계 또한 원만한 경우가 많다고 제안하며 비공식적 압력이 많이 행사되고 있는 실정이다.

이러한 획일적인 사고방식을 조직구성원들에게 심어주는 것은 나아가서는 직무스트레스를 유발시킬 가능성이 높다고 볼 수 있으며, 또한 직무환경과 직무내용이 매우 복잡다단해짐에 따

라(즉, 새로운 기술이나 업무방식의 도입, 신속한 의사결정, 대인관계의 증가 등) 공식화에 익숙해져 있던 조직구성원들은 재빠른 대응을 할 수 없기 때문에 직무스트레스는 더욱 과증되고 있으며, 과증된 스트레스로 인하여 성과가 떨어지는 것은 물론 개인의 건강도 위협받을 수 있는 것이다.

Gupta와 Beeher(1979)는 적정수준의 직무스트레스는 개인에게 순기능적으로 작용(eustress)하여 성과를 촉진할 수 있는 요인이라고 주장하지만, 직무스트레스가 과도하거나 누적되면 심리적으로 신경이 예민해져서 불안, 초조, 긴장을 야기시킨다(역기능적 현상, distress)고 주장하였다. 결국 역기능적 직무스트레스가 지속된다면 조직의 성과는 낮아질 수밖에 없는 것이며, 조직구성원들 사이의 인간관계도 와해될 수 있는 것이다.

하지만 이러한 직무스트레스는 어디까지나 개인이 인지하는 것이므로 단순히 외적 환경에 따라 모든 조직구성원들이 같은 정도의 직무스트

\* 가천길대학 컨벤션산업관리과 조교수

레스를 지각하는 것이 아니고 개인차가 있다는 것이다. 이러한 개인차를 측정할 수 있는 중요한 변수로는 통제위치(locus of control)가 있다. 즉, 직무스트레스를 받는 상황에서 개인이 통제력을 가지고 있다고 지각하는가의 여부에 따라 직무스트레스 지각정도가 달라진다는 것이다.

따라서 본 연구에서는 직무스트레스에 직접적인 영향을 줄 수 있는 공식화된 과업환경이 개인의 통제위치에 따라 어느 정도의 직무스트레스를 지각하게 하는가에 목적을 두고 진행하였다.

본 연구의 진행방법은 다음과 같다. 먼저, 연구변수들에 대한 이론적인 고찰을 통하여 이론적 지지를 얻고 연구모형과 가설을 도출한다. 다음으로, 가설에 맞게 설문을 작성하여 직장인들에게 무작위로 배포 및 수거한다. 마지막으로 수거한 설문지에 대하여 가설검증을 위한 통계분석을 실시하고, 결론을 도출하는 전형적인 실증연구법을 사용하였다.

직무스트레스에 관한 논의들은 매우 많이 있어왔다. 특히, 스트레스가 개인의 안녕에 미치는 영향에 대한 연구나 지각정도에 따른 스트레스 정도에 관한 연구들이 붓물을 이루고 있다고 해도 과언이 아니다. 연구수준의 측면에서 본다면 결국 개인수준의 연구만 이루어지고 있다고 볼 수 있는데, 본 연구에서는 조직수준(공식화된 과업환경)과 개인수준(개인의 통제위치)을 적절하게 혼합하는 새로운 접근법을 시도하고 있다고 볼 수 있다.

## II. 이론적 고찰

### 2.1 공식화된 과업환경

공식화(formalization)란 조직이 규정(rule)과 절차(procedures), 지침 및 성문화된 의사소통을 이용하는 정도를 의미한다(Pugh, et. al., 1968). 따라서 공식화는 어떻게, 어디서, 누가 과업을 수행해야 하는 가를 규정하기 때문에 조직구성원들에게 많은 영향을 미친다. 만약 어떤 직무의 공식화 정도가 높다면, 그 직무의 수행자는 최소한도의 재량권밖에 갖지 못한다. 따라서 구성원들은 동일한 투입물(inputs)을 동일한 방법으로 처리하도록 기대하게 되며, 그 결과는 일관된 동일표준의 산출물로 나타나게 되는 것이다.

공식화를 통해서 구성원들의 행동을 규제할 수 있으며 행동을 표준화함으로써 조정활동(coordinate activity)을 원활하게 할 수 있다는 장점이 있다. 즉, 조직의 경제성을 가져오는 데 자유재량권의 정도가 낮아짐으로써 이에 수반되는 비용을 절감할 수 있기 때문이다.

하지만 최근 급변하는 환경 하에서는 공식화가 높은 조직일수록 환경대응속도가 느려지기 때문에 그만큼 조직구성원들의 역할은 과중될 수 있고, 또한 역할이 모호해질 수도 있다. 공식화의 정도가 높은 조직의 경우, 명확하게 기술된 직무기술서, 조직의 규칙과 과업정도의 절차가 많으며 종업원들은 확실적인 행동을 하게 마련이다. 따라서 공식화의 정도가 너무 높으면 구성원들이 예외적인 업무에 대한 대안적 행동을 수행하지 못하게 되며, 나아가 조직전체 차원에서도 그러한 대안적 행동을 고려할 필요가 없게 되어 상당히 경직된 조직구조를 가지게 된다는 부정적 측면도 있다. 결국, 공식화된 과업

환경은 공기업이나 비영리조직, 안정추구형 산업에 속하는 기업들의 구성원들에게는 적합하기 때문에, 이들 조직 내에 있는 구성원들은 직무스트레스를 덜 받을 것으로 추정되지만, 최근 대외적인 환경변화를 고려했을 때, 공식화된 과업환경 하에 있는 조직구성원들은 직무스트레스를 많이 지각할 것으로 생각된다.

## 2.2 직무스트레스

많은 사람에게 있어서 직장은 삶의 터전이며, 자신의 자아를 성취하는 곳이고, 많은 직장 동료와 선후배를 사귀게 되는 친교의 장이기도 하다. 이런 의미에서의 직장은 긍정적인 의미를 가지고 있지만, 그 이면에는 부정적인 측면도 함께 가지고 있다. 즉, 과열된 경쟁의식, 과중한 업무, 인간관계에서의 갈등 등이 그것인데, 이로 말미암아 많은 직무스트레스를 경험하게 된다.

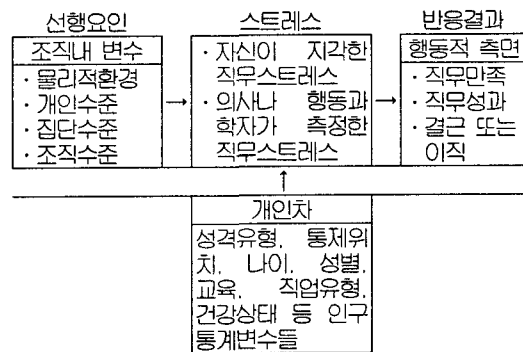
직무스트레스에 대한 정의는 학자들에 따라 약간씩의 차이를 보이고는 있으나 종합해보면, 개인특성과 직무특성의 상호작용적 관점에서 개인의 능력이나 욕구가 주어진 직무특성이나 환경과 불일치하는 경우에 발생하는 심리적 불안 혹은 긴장상태를 의미한다고 볼 수 있다(Cooper & Marshall, 1976; Anderson, 1976; Schuler, 1980; Margolis, et al., 1974; Harrison, 1985).

직무스트레스는 개인의 능력과 일에 대한 동기를 저하시키고, 심각한 정신적·신체적 질병을 유발시킬 수 있으므로 조직과 개인 모두에게 큰 장애요인이 된다. 이러한 이유로 직무스트레스에 대한 관심이 증가되면서 경영학자와 심리학자들 사이에서는 직무스트레스를 유발하는 요인에 대해 연구를 많이 진행하였다.

Kyriacous와 Sutcliffe(1978)는 다음과 같은 사항들을 업무수행자가 인식하는 경우 스트레스

경험을 하게 된다고 주장하였다. 첫째, 업무수행에서 자기가 가진 능력 이상을 요구할 때, 둘째, 업무의 정상적인 수행에 실패하였을 때, 셋째, 업무과다로 인하여 정신적, 신체적으로 피로하다는 판단이 들 때 직무스트레스를 많이 인지하게 된다는 것이다. 또한 McGrath(1976)는 직무요건에 대한 지각, 개인능력에 대한 지각, 결과에 대한 보상과 손실의 성과에 따라서 스트레스의 양이 결정된다고 주장하였다.

직무스트레스 관련연구에서 보다 포괄적인 견해를 제시한 Ivancevich와 Matteson(1980)은 직장 내 스트레스 원을 네 가지로 나누었다. 첫째는 조명, 소음, 온도 등의 물리적, 환경적 스트레스이고 두 번째는 역할의 모호성이나 직무과다 등의 개인적 수준의 스트레스이며, 셋째는 동료나 상사와의 불화 같은 집단수준의 스트레스이며, 마지막으로 조직구조 상의 문제나 경영정책의 결여와 같은 조직수준의 스트레스가 있다. 또한 이러한 각각의 스트레스원은 성격, 통제위치, 인구통계학적 특성 등의 개인적 속성들에 의해 매개 혹은 조절됨으로서 개인에 따라 각기 다른 영향을 준다고 주장하였다.



자료 : Ivancevich & Matteson, 1980, p.44.

〈그림 1〉 Ivancevich와 Matteson의 통합모형

결국 직무스트레스를 경험하는데 일관성 있는 개인차가 있다는 사실이 검증된 것인데, 이는 성격에 관련된 연구에서도 많이 나타나고 있다. Friedman과 Rosenman(1974)은 관상동맥 질환에 잘 걸리는 사람들의 행위유형을 관찰한 결과, 그들의 일관성 있는 행위 - 정서유형을 A형 성격이라고 명명하였다. 이같은 유형의 사람들은 스스로를 경쟁상황으로 몰고 가며, 공격적이고, 말투와 거동이 매우 빠르고 참지 못하는 경향이 있기 때문에 스트레스를 많이 야기하게 된다고 한다. Archer(1979)도 개인의 성격변수가 그들이 모호한 상황에 처했을 때 주관적으로 느끼는 스트레스의 양을 가장 잘 설명하여 준다는 사실을 발견하였다. 그는 상황을 통제할 수 있는지에 대한 기대를 조사한 결과, 그들이 내적으로 지니고 있는 특성불안의 정도와 강한 상호작용을 한다는 것을 밝혀내었다. 그 외에도 내·외부 통제위치에 대한 연구도 있는데, 이는 본 연구에서도 다루는 변수이므로 절을 달리하여 설명하고자 한다.

## 2.3 통제위치

개인을 통제위치(locus of control)에 따라 내재론자와 외재론자로 구분가능하다. 내재론자는 자신의 성공 혹은 실패를 자신의 행위와 능력 및 노력과 같은 내적요인에 귀인시키는 반면에 외재론자는 기회나 운(fortune) 등의 외적요인에 귀인시키는 경우를 의미한다. 내재론자는 스트레스 상황에 직면하면 인내심을 가지고 자신의 노력으로 대응한다. 외재론자들은 지원을 받는 상황에서는 능력을 최대한 발휘한다. 그러나 환경이 스트레스 상황으로 변하면 이에 대응하지 못하고 비생산적인 활동을 함으로써 스트레스를 해소하려 한다(Wagoner, 1987).

따라서 스트레스를 주는 상황에 대해서 개인이 통제력을 가지고 있다고 지각하고 있는가의 여부가 개인이 구체적으로 받는 스트레스 정도에 영향을 미치게 된다. 통제위치와 스트레스에 관한 연구결과 내재론자들은 외재론자보다 자기 직무가 스트레스를 준다고 생각하지 않으며 조직에서의 일반적인 스트레스 수준도 외재론자들보다는 낮은 것으로 밝혀졌다. 또한 통제위치가 경영자의 스트레스와 관련이 있다는 연구결과가 밝혀졌다.

Evans(1974)는 M.B.A. program에 등록된 86명의 경영자로부터 내재론자는 외재론자보다 과업에 대한 동기부여가 높고 과업환경에 잘 적응함을 밝혔고, Heisler(1974)는 정부공무원 175명을 대상으로 연구하여 내재론자는 외재론자보다 스트레스에 대한 적응도가 높고 직무로 인한 긴장감을 덜 느끼며 직무만족을 높게 지각하고 있음을 규명하였다.

Mitchell, et al.(1975)은 국가 공공기관의 900명을 대상으로 한 연구에서 내재론자는 자기통제를 잘하며 내재적·외재적 직무만족이 외재론자보다 높게 나타나고 있음을 밝혔다. Houston(1972)은 내재론자는 스트레스 상황에서 외재론자보다 높은 성과를 실현한다는 것을 밝혔다.

Organ과 Greene(1974)은 제조업의 94명 엔지니어와 실험실 근로자를 대상으로 하여 통제위치와 역할스트레스, 직무만족간의 관계를 실증적으로 분석한 결과 내재론자는 외재론자에 비하여 역할스트레스의 지각이 낮고 직무만족을 더 느끼고 있음을 밝혀내었다. 이외에 많은 연구 역시 이와 같은 결과를 입증해 주고 있다.

### III. 연구설계

#### 3.1 연구모형과 가설

앞의 제 2 장에서는 공식화된 과업환경, 직무스트레스, 통제위치에 대한 이론적 고찰을 수행하였다. 이번 장에서는 이를 토대로 하여 연구의 모형정립과 가설을 설정하도록 한다.

최근 급변하는 환경 하에서는 공식화가 높은 조직일수록 환경대응속도가 느려지기 때문에 그만큼 조직구성원들의 역할은 과중될 수 있고, 또한 역할이 모호해질 수도 있다. 역할과다 혹은 역할모호성과 같은 변수들은 대표적으로 직무스트레스를 증가시키는 변수로 측정되어 왔다. 또한 공식화된 과업환경에서는 구성원들이 예외적인 업무에 대한 대안적 행동을 수행하지 못하게 되며, 이로 인하여 구성원들은 많은 직무스트레스를 지각하게 된다. 또한 통제위치의 조절역할에 대해서는 내재론자의 경우, 업무수행에 실패하였을 때 스트레스를 지각할 수 있으나 자신의 노력이 부족했거나 능력이 부족한 것으로 생각하여 직무스트레스의 지각정도는 외재론자보다 상대적으로 낮을 것으로 생각된다.

앞서 살펴 본 문헌연구를 토대로 연구변수들의 관계를 정립하면 아래의 <그림 2>와 같이 나타낼 수 있다.

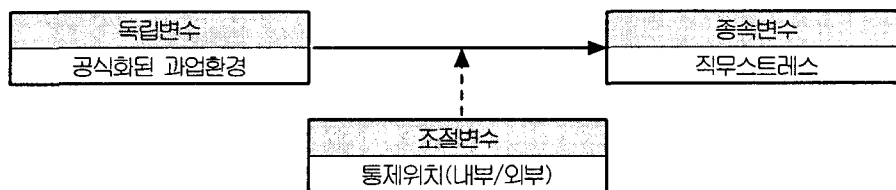
연구모형을 설명하면, 공식화된 과업환경을 개인이 얼마나 인지하는가에 따라 직무스트레스 지각정도에 어떠한 영향을 미치는 가를 알아보는 것이 첫 번째 연구목적이며, 다음으로 통제위치 -내재론자인가 외재론자인가- 에 따라 공식화된 과업환경을 개인이 인지하는 정도와 직무스트레스 지각정도의 관계를 살펴보려는 것이 두 번째 연구목적이라고 할 수 있다.

연구모형에 따라 가설을 설정하게 되면 다음과 같이 두 개의 가설을 설정할 수 있다.

첫 번째는 공식화된 과업환경을 개인이 많이 인지할수록 개인의 업무방침이 정해져 있어서 예외적인 업무처리에는 많은 어려움을 겪게 될 것이다. 최근 환경이 극심하게 변화하면서 일상적인 업무보다는 비일상적인 업무들을 많이 처리하고 있기 때문에 공식화된 과업환경에 많이 익숙해져 있는 개인들은 직무스트레스를 많이 지각하게 될 가능성이 크다. 따라서 다음의 가설 1을 설정할 수 있다.

**가설 1: 공식화된 과업환경을 많이 인지하는 사람일수록 직무스트레스를 더 많이 지각할 것이다.**

하지만, 직무스트레스는 모든 사람들이 같은 정도의 어려움을 겪는다고 하더라도 똑같은 정도의 스트레스를 지각할 수는 없는 것이다. 즉,



<그림 2> 본 연구의 모형

개인차가 있는 것으로 볼 수 있는데(이것은 수많은 직무스트레스 관련 연구에서 이미 검증된 바가 있다), 그 중에서도 통제위치가 내부에 있는가(내재론자) 외부에 있는가(외재론자)에 따라 직무스트레스 지각정도는 차이가 있을 것이다. 내재론자의 경우 비일상적인 업무를 수행하다가 원하는 성과를 얻지 못하였을 경우에 자신의 능력이나 노력부족(내부 탓)에 귀인하는 경우가 많다. 이러한 경우에는 직무스트레스 지각정도는 다소 낮아질 것으로 생각된다. 반대로, 외재론자의 경우에는 다른 사람들의 도움이 적절하지 못해서, 회사가 너무 무리한 요구를 했다는 등의 외부 탓에 귀인하는 경우가 많다. 따라서 직무스트레스 지각정도는 내재론자보다 높아질 가능성이 높다. 이러한 논리에 기초하여 다음과 같은 가설 2를 설정할 수 있다.

**가설 2: 공식화된 과업환경의 인지가 직무스트레스에 미치는 영향은 통제위치에 따라 차이가 있을 것이다.**

### 3.2 조작적 정의와 측정도구

공식화된 과업환경 인지를 측정하기 위하여 조직구조 연구에서 사용되는 공식화 정도를 묻는 질문(Pugh, 1969; Miller, 1987)과 인지심리학에서 사용하고 있는 직무표준화여부 평가척도(Kruglanski, 1989)를 혼합하여 사용하였다. 항목들은 나는 비일상적인 업무를 맡으면 당황할 때가 많다, 규칙적으로 잘 계획된 업무가 내 성격에 맞는다, 내가 맡은 업무는 다른 사람들도 쉽게 수행할 수 있는 것이다 등의 내용으로 총 6개 문항으로 작성되었다. 척도는 분산(variance)을 크게 하기 위하여 Likert의 7점 척도를 사용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 자신이 수행

하고 있는 업무나 업무환경이 고도로 공식화되어 있는 것으로 볼 수 있다.

통제위치를 측정하기 위해서는 Evans(1974), Organ & Greene(1974)이 개발한 설문항목들을 사용하였다. 항목들로는 나는 업무수행 결과를 내 능력 탓으로 돌리는 편이다, 나는 외부의 지원 없이도 맡은 업무를 잘 처리할 수 있다, 나는 누군가가 도와주지 않으면 업무를 처리하기가 겁난다(Reverse 항목) 등으로 구성되어 있으며 총 7개 문항으로 작성되었다. 척도는 역시 Likert의 7점 척도를 사용하여 측정하였고, 점수가 낮을수록 내재론자이며, 높을수록 외재론자로 보았다.

직무스트레스 지각정도를 측정하기 위하여 Parker & Decottis(1983)가 직무스트레스를 측정하기 위해 개발한 설문(총 15문항) 중에서 일상생활에서 받는 스트레스 항목을 제외한 9개 항목에 대하여 직무수행시 느낄 수 있는 스트레스로 변형하여 질문하였다. 대표적인 문항으로는 내가 맡은 업무는 내 능력보다 과다하다고 판단된다, 나는 업무만 생각하면 가슴이 답답해진다, 집에 있을 때 전화가 걸려오면 회사에서 걸려온 것으로 생각하고 놀란다 등이 있다. 직무스트레스 변수 역시 Likert 7점 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스를 많이 지각하는 것으로 판단하였다.

이렇게 구성된 설문지는 1999년 10월 한 달 동안 서울·인천지역 150명의 근속 년수 2년 이상의 직장인들을 상대로 우편과 팩스를 활용하여 배포하였다. 배포된 설문지는 직접 응답법(self anchoring)에 기초하여 작성하도록 하였다. 근속 년수가 2년 미만인 직장인들에게는 설문을 배포하지 않았는데 그 이유는 처음에 직장에 들어갔을 때에는 사소한 일에도 많은 스트레스를 지각할 수 있을 것이라는 판단과 업무에 익숙하

지 않아서 공식화된 과업환경을 제대로 인지할 수 없을 것으로 판단되었기 때문이다. 배포된 설문지 중에서 113(75.33%)부가 수거되었고, 연구의 취지에 맞지 않게 응답한 경우와 부실하게 기재한 설문 9부를 제외한 총 104부가 분석에 사용되었다.

응답자 특성은 여자가 50명(48.08%), 남자가 54명(51.92%)이었으며, 나이는 21-30세가 71명(68.27%), 31-40세가 27명(25.96%), 40세 이상이 6명(5.77%)이었다. 학력의 경우 대졸 이상이 29명(27.88%), 전문대졸이 43명(41.35%), 고졸이 32명(30.77%)이었다. 직위는 사원급이 32명(30.77%), 대리급이 53명(50.96%)으로 대부분을 차지하였고, 과장급과 부장급은 각각 14명(13.46%)과 5명(4.81%)이었다. 응답자 특성을 분석한 결과, 표본은 대체적으로 고르게 분포되고 있다고 볼 수 있다. <표 1>은 응답자 특성을 표로 요약한 것이다.

일 구성개념으로 설계되어 있고, 기존 연구에서 설문 문항들을 차용하였기 때문에 구성개념의 타당성은 확보되어 있어서 따로 요인분석을 실시할 필요가 없다고 사료된다. 따라서 설문에 응답한 집단의 내적 일관성(internal consistency) 여부만 측정하면 될 것으로 판단된다. 따라서 신뢰성 분석(reliability analysis)을 수행하였다.

신뢰성 분석결과는 다음의 <표 2>에 나타나 있으며, 세 개의 연구변수의 cronbach's  $\alpha$  값은 모두 신뢰할 만한 수준값(0.6)을 상회하고 있어서 연구변수들의 내적 일관성은 확보되었기 때문에 측정도구는 신뢰할만한 수준이다. 특히, 공식화된 과업환경 인지의 경우 0.9 이상으로 나타나 매우 높음을 알 수 있다.

<표 1> 응답자 특성(n=104)

(명, %)

성 별	남자		여자	
	54 (51.92%)		50 (48.08%)	
나 이	21-30세	31-40세	40세 이상	
	71 (68.27%)	27 (25.96%)	6 (5.77%)	
학 력	대졸 이상	전문대 졸	고졸	
	29 (27.88%)	43 (41.35%)	32 (30.77%)	
직 위	사원	대리	과장	부장이상
	32 (30.77%)	53 (50.96%)	14 (13.46%)	5 (4.81%)

## IV. 가설검증

### 4.1 신뢰성 검증

본 연구에서 사용되는 모든 변수들은 모두 단

<표 2> 연구변수들의 신뢰성 검증

변수	최종 항목수	$\alpha$ 계수
공식화된 과업환경	6	.9097
통제위치	7	.7892
직무스트레스	9	.8577

### 4.2 연구변수들의 상관분석

가설을 검증하기에 앞서 본 연구에서 사용되고 있는 변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석을 실시하는 이유는 변수들 간의 상호관련성을 조사함으로써 가설 검증 결과를 예측할 수 있기 때문이다.

<표 3>에서는 가설검증에 사용되는 3개의 연구변수들에 대한 관련성 분석을 실시한 결과이다. 분석결과 공식화된 과업환경과 직무스트레스 간에는 강한 정(positive)의 상관관계를 보이고 있어서( $r=0.262, p<.01$ ) 가설은 지지될 것으로 예측된다. 또한 공식화된 과업환경과 통제위치, 통제위치와 직무스트레스 간의 상관관계수 또한 99% 신뢰수준에서 유의한 정도(각각 0.396, 0.344)로 나타나고 있음을 알 수 있다.

<표 3> 연구변수들의 관련성 검증 (n=104)

구분	공식화된 과업환경	통제위치	직무스트레스
공식화된 과업환경	1.000		
통제위치	.396**	1.000	
직무스트레스	.262**	.344**	1.000

\*\* p<.01

### 4.3 가설검증

#### 4.3.1 가설 1의 검증

가설 1은 “공식화된 과업환경을 많이 인지하

는 사람일수록 직무스트레스를 더 많이 지각할 것이다.” 이었다. 앞 절에서의 관련성 분석에서 두 연구변수(공식화된 과업환경, 직무스트레스) 간에 강한 정(positive)의 상관관계를 보였기 때문에 가설 1에 대한 결과를 대략적으로 예측해 볼 수 있었다. 본 절에서는 단순회귀분석(single regression analysis)을 이용하여 가설 1을 검증해 보고자 한다(<표 4> 참조).

<표 4> 공식화된 과업환경 인지에 따른 직무스트레스 지각정도

종속변수	독립변수	B	S. E.	Beta	t값
직무스트레스	공식화된 과업환경	.329	.158	.412	2.043*
(constant)		5.279	.635	-	8.318**
R2 = .152 . F = 7.548**					

\* p<.05, \*\* p<.01

분석결과, 공식화된 과업환경은 직무스트레스에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혀내었다. 그렇지만 통제위치가 이들의 관계를 조절해 줄 수 있는가를 살펴보기로 한다. 가설 2는 “공식화된 과업환경의 인지가 직무스트레스 지각정도에 미

#### 4.3.2 가설 2의 검증

앞에서 공식화된 과업환경이 직무스트레스에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혀내었다. 그렇다면 통제위치가 이들의 관계를 조절해 줄 수 있는가를 살펴보기로 한다. 가설 2는 “공식화된 과업환경의 인지가 직무스트레스 지각정도에 미



치는 영향은 통제위치에 따라 차이가 있을 것이다.”라는 것이었는데, 통제위치의 조절역할을 검증하기 위하여 통제위치를 내부(내재론자)와 외부(외재론자)로 나눈 다음 공식화된 과업환경과 직무스트레스간의 상관계수를 따로 구한 뒤, Fisher의 Z검증<sup>1)</sup>을 사용하여 분석하기로 한다.

〈표 5〉 통제위치 변수의 조절역할 검증#

통제위치	공식화된 과업환경		Z값
	내재론자 (n=61)	외재론자 (n=43)	
직무스트레스	.113	.410+	1.567

# 내재론자와 외재론자 집단으로 나누어, 공식화된 과업 환경과 직무스트레스 간의 상관계수 차이를 검증함.  
+ p<.1

〈표 5〉는 가설 2를 검증하기 위한 분석결과이다. 공식화된 과업환경의 인지가 직무스트레스 지각정도에 미치는 영향은 통제위치에 따라 달라질 것이라는 가설을 세웠었는데, 단순히 상관계수만을 놓고 보면 공식화된 과업환경의 인지는 내재론자일 때 직무스트레스를 덜 지각하는 것(r=.113)으로 나타났으며, 외재론자일 때는 더 많이 지각하는 것(r=.410)으로 나타났다. 하지만 내재론자의 경우 신뢰수준 95%에서 유의하지 않았으며, 외재론자의 경우에는 신뢰수준 90%에서 유의한 결과를 보여주고 있다. 따라서 Z분석을 통하여 추가적인 검증을 실시하였다(Hair, et al., 1995). 분석결과 Fisher의 Z분석값이 유의하기 위한 기준값(1.96, p<.05)에 미치지 못한 1.567이라는 값을 얻을 수 있었다. 이 경우, 유의수준(Z>1.96)보다 Z값이 낮았기 때문에 초

절역할을 한다고 볼 수 없다. 따라서 가설 2는 지지되지 않았다. 하지만 Z값의 수치가 매우 낮은 수준은 아니며, 90% 신뢰수준에서는 지지될 수도 있기 때문에, 표본의 크기를 늘린다면 유의한 결과를 얻을 수 있을 것으로 추정된다.

## V. 맺음말

### 5.1 연구결과의 정리

본 연구는 최근 환경이 급속하게 변화하고 있는 가운데, 개인이 맡고 있는 업무영역이 허물어지고, 기업에서도 전문가(specialist)보다는 일반관리자(generalist) 형을 선호하고 있음에 착안하여 공식화된 업무에 적응되어 있는 사람들이 그렇지 않은 사람보다 직무스트레스를 더 많이 느끼지 않을까라는 의문에서 출발하였다.

이에 연구의 목적을 직무스트레스에 직접적인 영향을 줄 수 있는 공식화된 과업환경이 개인의 통제위치에 따라 어느 정도의 직무스트레스를 지각하게 하는가에 두었다.

연구를 실행하기 위하여 먼저, 공식화된 과업환경, 통제위치, 직무스트레스에 관련된 선행연구들을 고찰하고, 연구모형과 가설을 정립한 후 실증분석을 수행하였다. 본 연구에서의 가설은 총 2개로서 첫 번째는 “공식화된 과업환경을 많이 인지하는 사람일수록 직무스트레스를 더 많이 지각할 것이다”와, 두 번째는 “공식화된 과업환경의 인지가 직무스트레스에 미치는 영향은 통제위치에 따라 차이가 있을 것이다.”라는 것이다.

가설검증 결과를 제시하면, 첫 번째 가설은 95% 신뢰수준에서 지지되었기 때문에, 공식화된 과업환경을 많이 인지하는 사람일수록 직무스트

1) Fisher's Z Transformation의 공식은 다음과 같다.

$$Z_t = \sqrt{\frac{(n_1-3)(n_2-3)}{n_1+n_2-6}} \ln \sqrt{\frac{(1+r_1)(1-r_2)}{(1-r_1)(1+r_2)}}$$

( $n_1$  = 집단1의샘플크기,  $n_2$  = 집단2의샘플크기)  
( $r_1$  = 집단1의상관관계,  $r_2$  = 집단2의상관관계)

레스를 더 많이 지각한다는 결론을 얻었다. 두 번째 가설은 통제위치가 조절역할을 하는가 였는데, 이 경우에는 95% 신뢰수준에서 지지되지 못하여 통제위치 변수가 조절역할을 한다고 볼 수 없었다. 하지만 Fisher의 Z분석 값이 90% 신뢰수준에서는 지지될 수도 있기 때문에, 표본의 크기를 늘린다면 유의한 결과를 얻을 수 있을 것으로 추정되었다.

## 5.2 한계점과 제언

본 연구는 직무스트레스에 관련된 연구이다. 이 분야의 기존 연구들은 상당히 많이 있어서 연구모형을 설계하는데 별 어려움이 없었다. 하지만 본 연구는 기존의 개인수준, 집단수준, 조직수준을 따로 나누어서 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는가를 조사한 연구들과는 달리, 공식화된 과업환경이라는 조직수준의 변수와 통제위치라는 개인수준의 변수를 함께 고려함으로써 직무스트레스를 보다 잘 설명할 수 있는 근거를 마련하였다는 점이 작은 공헌점이라는 생각이 든다.

이러한 공헌점 이외에도 몇 가지 연구의 한계점이 보인다. 첫 번째는 개인수준과 조직수준의 결합관계에서 통계적으로 지지를 얻지 못하였다는 점이다(가설 2의 검증결과 참조). 하지만 이는 표본의 크기와 관련이 있는 것이며, 연구모형 자체에 결함이 있는 것은 아니다. 보편적으로 개인들을 대상으로 설문조사를 하는 경우 - 상대적이긴 하지만, 최소 150부 이상을 수거했을 때 좋은 연구결과를 얻을 수 있는데, 본 연구에서는 표본의 크기가 다소 적었던 것이 사실이다. 두 번째는 직무스트레스에 직접 영향을 줄 수 있는 변수들과 조절역할 혹은 매개역할을 하는 변수(intervening variable)들을 좀 더 많이

고려했으면 하는 아쉬움이 있다. 하지만 이 부분은 미래 연구에 대한 제언으로 돌리고자 한다.

향후에 직무스트레스 관련 연구를 수행할 연구자들은 개인수준, 집단수준, 조직수준의 변수들을 통합하여 직무스트레스에 종합적으로 어떠한 영향을 줄 수 있는가와 통합모형의 실효성 검증을 병행한다면 좋은 문헌적 가치를 지니게 될 것으로 생각한다.

## 참고문헌

- 이주은, 스트레스와 지원이 주관적 안녕에 미치는 영향, 석사학위 청구논문, 연세대학교, 1995.
- Anderson, C.R., "Coping Behaviors as Intervening Mechanism in the Inverted U Stress-Performance Relationship," *Journal of Applied Psychology*, 61, 1976.
- Archer, R.L., "Role of Personality and the Social Action," In G.J. Chelune, *Self-Disclosure: Origins, Patterns, and Implications of Openness in Interpersonal Relationships*, San Francisco: Jossey-Bass, 1979.
- Evans, M.G., "Extension of A Path-Goal Theory of Motivation," *Journal of Applied Psychology*, 59, 1974.
- Friedman, M., & R.H. Rosenman, *Type A Behavior and Your Heart*, New York: Knopf, 1974.
- Gupta, N., & T.A. Beeher, "Job Stress and Employee Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, 25,

- 1979.
- Hall, D.T., & R. Mansfield, "Organizational and Individual Response to External Stress," *Administrative Science Quarterly*, 16, 1971.
- Harrison, R. Van., "The Person-Environment Fit Model and the Study of Job Stress," In Beehr, T.A., & R.S. Bhagat, (Eds.), *Human Stress and Cognition in Organizations : An Integrated Perspectives*, John Wiley & Sons, 1985.
- Heisler, W.J., "A Performance Correlate of Personal Control Beliefs in an Organizational Context," *Journal of Applied Psychology*, 59, 1974.
- Houston, B.K., "Control over Stress, Locus of Control and Response to Stress," *Journal of Personality and Social Psychology*, 21, 1972.
- Ivancevich, J.M., & M.T. Matteson, *Stress and Work: A Managerial Perspective*, IL: Scott Foreman, 1980.
- J.F. Hair, Jr., R.E. Anderson, R.L. Tatham, & W.C. Black, *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th Ed., New Jersey, Prentice-Hall, 1995, pp.366-367.
- Kruglanski, A.W., & T. Freund, "The Freezing and Unfreezing of Lay Inferences: Effects on impression primacy, ethnic stereotyping, and numerical anchoring," *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 1983.
- Kruglanski, A.W., *Lay Epidemics and Human Knowledge: Cognitive and Motivational Bases*, New York, 1989.
- Kyriacous, C., & J. Sutcliffe, "A Model of Teacher Stress," *Educational Studies*, 4, 1978.
- Margolis, G.K., W.H. Kroes, and R.P. Quinn, "Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard," *Journal of Occupational Medicine*, 16, 1974.
- McGrath, J.E., "Stress and Behavior Organizations," In M.D. Dunnette(Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally and Company, 1976.
- Miller, D., "Strategy-Making and Structure : Analysis and Implications for Performance," *Academy of Management Journal*, 30, 2, 1987.
- Mitchell, T.R., C.M. Smyer, and S.E. Weed, "Locus of Control: Supervisor and Work Satisfaction," *Academy of Management Journal*, 18, 1975.
- Organ, D.W., and C.N. Greene, "Role Ambiguity, Locus of Control and Work Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 59, 1974.
- Parker, D.F., & T.A. DeCottis, "Organizational Determinants Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 1983.
- Pugh, D.S., D.J. Hickson, C.R. Hinings, and C. Turner, "Dimensions of Organization Structure," *Administrative Science Quarterly*, 13, 1968.
- Pugh, D.S., D.J. Jickson, & C.R. Hinings, "An Empirical Taxonomy of structures of Work Organization," *Administrative Science*

Quarterly, 14, 1969.

Schuler, R.S., "Definition and Conceptualization of Stress: A Review to the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health," *Journal of Occupational Psychology*, 45, 1976.

Yerkes, R.M., & J.D. Dodson, "The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formations," *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 1980.

## The Influence of Formalized Task Environment on the Experience of Job Stress: Focused on Locus of Control as Moderate Variable

Jae-Ki, Shin\*

### Abstract

It was investigated this study how much individual's job stress would be explained by formalized task environment. also, would be explained locus of control as moderate variable.

The data used in the study were collected from employees in domestic corporate. After sending the total of 150 questionnaires, 113 responses were returned. Among the returned questionnaires, 9 poor responses were excluded, and the remained 104 copies were analyzed.

The final regression model included formalized task environment as statistically significant, but locus of control as statistically non-significant. it was relied on a lack of sample. This study was to open job stress studies up multi level study(individual - organizational level).

---

\* Dept. of Convention Industry Management, GaChon-Gil College.