

IS 조직의 직무스트레스에 관한 실증적 연구

이선규^{*} · 이웅희^{**} · 서명지^{***}

*금오공과대학교 산업경영학과 교수

**금오공과대학교 산업기술개발연구원 선임연구원

***금오공과대학교 산업경영학과 박사과정

An empirical study on the Job Stress in IS Organization

Sun-Kyu Lee^{*} · Ung-Hee Lee^{**} · Myoung-Gee Seo^{***}

*Professor, Dept. of Industrial Management, KIT

**Senior Consultant, Institute of Industrial Technology, KIT

***Doctor's course, Dept. of Industrial Management, KIT

The employees in information system organization are highly exposed to stress. However, there is little theoretical or empirical study on the effects of job stress on IS organizations. A major reason is because few researchers consider consequences of job stress. The major purpose of this study is to verify negative effects of job stress for IS organization. This study have three purposes : to investigate the relationship between job stressors and perceived job stress; to understand the effect of perceived job stress and job attitude - job satisfaction, job involvement; to examine the role of moderators such as social support and personality in the relationship between job stressors and perceived job stress in information system organizations. The results of this study suggest that job stressors such as role overload and role ambiguity are significantly related to perceived job stress, the higher the perceived job stress is the lower the job attitudes such as job satisfaction and job involvement, and the employees' personality has moderating effects between the job stressor and perceived job stress.

Keywords : Job Stress, Job Satisfaction, Job Involvement

1. 서 론

최근 기업조직이 지식정보시스템으로의 전환이 가속화되면서 정보시스템 조직에 종사하는 구성원들이 매우 많은 직무 스트레스를 받고 있으며, 정보시스템(IS : Information System) 직무 역시 스트레스를 많이 받는 직무가 되고 있다. 이로 인해 초래되는 기업의 간접비용과 직접비용이 매우 크며, 생산성과 경쟁력 감소의 주요 요인으로 작용하고 있다(James & Chee-sing, 2000).

그러나 이러한 중요성에도 불구하고 지금까지 IS 조직을 대상으로 한 연구는 거의 없으며, 있다고 하더라도 단편적이고 이론적으로 접근한 연구에 지나지 않는다. 따라

서 본 연구는 IS 조직을 연구대상으로 하여 첫째, IS 조직에서 직무와 관련되는 직무스트레스 유발요인을 파악하고, 둘째, 이러한 요인이 직무스트레스와 어떠한 관계가 있으며, 셋째, 직무스트레스가 조직의 성과와 관련되는 직무만족 및 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석 · 규명하는데 그 목적이 있다. 이의 연구분석결과를 토대로 IS 조직의 조직구성원들이 직무스트레스 적응을 위한 유연성과 조직유효성을 창출할 수 있는 새로운 직무스트레스 관리프로그램 개발과 인적자원전략수립 및 기업의 경쟁력 향상프로그램 개발을 위한 지침을 제공하고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1 직무스트레스 개념

직무스트레스의 개념은 크게 세 가지로 분류할 수 있는데, 첫째, 인간 내부에서 일어나는 조건, 예를 들어, 조직의 조건에 근거를 둔 배고픔이나 성과 같은 추동자극과 White(1959)가 말하는 원심성 추동(effectance drive)과 같은 신경학적 특성에서 야기되는 상태인 자극으로서의 스트레스 개념과 둘째, 환경에 대한 개인의 반응정도가 스트레스가 됨을 의미하는 반응으로서의 스트레스 개념, 마지막으로 개인과 환경간의 부적합한 정도가 반영되어 스트레스가 유발되는 자극-반응으로서의 스트레스개념으로 나누어질 수 있다.

2.2 직무스트레스 유발요인과 조절요인

직무스트레스 유발요인은 각 연구자들마다 차이가 있지만 역할행위자가 역할 요구의 기대나 그러한 기대를 수행하는 방법에 대한 불확실성을 지각한 상태라고 정의할 수 있는 역할모호성과 어떤 역할 행위자가 서로 상충된 둘 이상의 역할기대에 동시에 치해 있다고 지각하는 심리적 상태인 역할갈등, 그리고 역할행위자가 직무를 수행함에 있어 수행해야 할 과업의 양과 질에 비해 시간이 부족하다고 지각하는 상태인 역할과다로 분류되어진다. 또한 직무스트레스 조절요인은 의미하는 바와 같이 두 변수 사이의 관계를 더욱 상세하게 설명하는데 필요한 것으로 조절변수의 작용에 따라 두 변수간의 관계가 더욱 밀접해지기도 하고 반대로 더 약해지기도 한다. 직무스트레스의 조절요인은 인구통계학적 특성과 개인적 특성 및 사회적 지원으로 구분되어진다.

2.3 IS 조직의 직무스트레스에 관한 선행연구

관심사와 이론적 근거의 두 분야로 나누어진 James와 Chee-Sing(2000)의 스트레스 분류는 IS 조직의 포괄적인 직무스트레스 모델을 개발하는데 지침을 제공하고 있다. 또한, 스트레스 모델의 분석을 통하여 IS 조직 전문종업원의 직무스트레스 모델을 개발하는데 있어서 9가지의 고려할 사항을 제시했다. 하지만 스트레스 모델의 목적과 이전 연구자들이 분석하고자 했던 연구의도에 있어서의 차이 때문에 현재의 스트레스 모델은 IS 조직의 직무스트레스에 관한 이론적 틀에 포함되어질 수 있는 9가지의 핵심포인트를 통합하지 못하고 있다. Ivancevich 등(1983)에 의해 제안된 IS직무에 알맞게 개발되어진 직무스트레스 모델을 포함하는 스트레스 모델의 대부분은

조직 외적인 변수를 통합하지 못하고 있고 사회적 지원의 조절효과와 대처전략의 영향도 많은 연구자들이 제외한 부분이다. 또한 개인적 차이의 조절효과와 순차적으로 발생하는 스트레스에 중요한 역할을 하는 상황평가과정도 스트레스 모델에 거의 포함되지 않고 있다. IS 조직에 맞는 직무 스트레스 모델은 이러한 모든 변수를 통합하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

2.4 직무스트레스 연구모형 및 문제점

(1) 자극 모형

Caplan 등(1975)은 직무스트레스를 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경 특성으로 정의하여 개인에게 역효과를 주는 것으로 보았다. 이러한 역효과를 주는 직무스트레스는 두 가지가 있는데, 개인이 대처할 수 없는 요구와 그의 요구에 대처하기에 불충분한 공급이다. 또한 그들은 스트레스를 개인이 정상반응으로부터 이탈하는 것이라고 정의하고 직무불만족, 근심 및 낮은 자존심 등과 같은 심리적 징후와 흡연, 약물복용 등과 같은 긴장의 행동적 징후로 분류하고 있다.

또한, Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스를 직무와 관련이 있는 부정적인 환경요소라고 정의하였으며, 여기에는 직무과부하, 역할모호성, 역할갈등 및 열악한 작업조건 등의 요소가 포함되어 있다.

이러한 자극개념의 관점에서는 직무스트레스의 역효과 또는 유해성이 직접 나타나 있지 않으나 정상상태를 문제시함으로써 결국 스트레스의 부정적인 특성이 함축되어 있다고 할 수 있다. 따라서 앞서 지적한 바와 같이, 이러한 접근 관점은 긍정적인 스트레스와 개인적 차이를 고려하지 않았다는 한계점이 있다.

(2) 반응 모형

반응 모형은 직무스트레스의 유발요인에 의해 나타나는 개인의 일련의 반응에 그 초점을 맞추고 있다.

Parker와 Decotiis(1983)는 직무스트레스를 잠재적으로 중요한 직무관련 결과와 관계된 기회나 제약 혹은 작업요구의 결과로서 작업장 내 정상적인 기능으로부터 이탈하고자 하는 개인의 감정으로 정의하고 있다. 즉, 스트레스 개념을 심리적·신체적 역기능적인 결과를 유발하는 자극에 대한 감정적 반응으로 보는 것이다. 또한, 그들은 직무스트레스가 단기적이고 영향력이 없느냐 혹은 더욱 지속적인 2차 결과를 유발하느냐 하는 것은 그 기간, 강도, 작동적 스트레스 요인의 수나 스트레스 감정을 제거하는 개인의 능력에 달려 있다고 보고 있다.

또한, Ivancevich와 Matteson(1980)은 직무스트레스를 일종의 적응과 반응과의 관계로 보았다. 즉, 개인에게

부과되는 외부상황으로 인해 나타나는 결과가 직무스트레스라는 것이다.

이처럼, 직무스트레스를 반응으로 보는 관점에서는 정상적인 상태에서의 이탈이나 환경자극에 대한 반응에만 초점을 두고 있어 조직 현상을 이해하는 데는 다소 문제점을 가지고 있다. 왜냐하면 균형상태의 파괴로서 스트레스의 개념정의는 동태적인 측면을 부정하기 쉬울 뿐만 아니라 개인적인 차이를 고려하지 못해 포괄적인 스트레스 개념을 이해하는데 한계가 따르기 때문이다.

(3) 자극-반응 모형

자극-반응 스트레스 개념을 강조하는 자극-반응 모형은 스트레스를 환경자극과 개인의 특유한 반응 사이의 상호작용으로 발생하는 것으로 보는 것이다. 즉, 직무스트레스란 개인의 필요, 요구, 능력, 가치 등의 개인특성이 외부적인 환경요인에 가로막혀 실현되지 못하거나 일치되지 못하는 상황을 의미한다.

Lazarus(1966)는 개인의 능력과 환경의 불균형을 초래시키는 지각된 작업요구가 개인에게 부과될 경우에 스트레스가 발생된다고 주장하여 개인-환경이 상호작용하는 것으로 보고 있다. 그는 환경적 자극과 그러한 자극이 개인의 반응에 미치는 영향을 인정하면서 그러한 상호작용관계의 특성이 중요함을 지적하고 있다. 즉, 개인의 반응은 유해하고 위협적이거나 도전적인 사건의 중요성을 그 개인이 의식적으로 혹은 무의식적으로 어떻게 해석하고 평가하느냐에 따라 달라진다는 것이다.

Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스를 개인과 상호작용하는 직무관련요소에 의해 개인의 심리적, 생리적, 행동적 상태가 변화하는 상황이라고 정의하여 스트레스의 사회적 환경모델에 기인한 자극-반응 모형이 건강과 관련된 작업의 효과를 조사하는데 있어서의 틀을 제공하였고 스트레스와 관련된 계속되는 연구의 틀을 제공하였다.

또한, 이 모델은 스트레스와 작업을 연구함에 있어서서 의학적, 행위적 접근을 통합함으로써 정신건강에 관한 포괄적인 이론을 개발하려고 시도하고 있고, 주관적, 객관적으로 작업환경의 측정을 포함시킴으로서 개인-환경(P-E : Person-Environment) 이론을 적용하고 있다. 그리고 이후의 연구에 도움이 될 두 가지의 조절요인을 제시하고 있지만 연구자들은 스트레스 과정에 중요한 상황인지과정과 조직외적인 변수에 주의를 기울이지 않고 있다. 게다가 모델이 매우 일반적이고 각 범주에 구체적인 변수를 규정하지 않고 있다는 한계점이 있다.

따라서 본 연구에서는 자극-반응모형에 초점을 둔 통합모형으로 접근하였다. 즉, 개인이 정상상태의 범위에서 이탈되는 상태를 직무스트레스로서 이해하려는 것이다.

3. 실증연구설계

3.1 가설설정

본 연구는 앞서 살펴본 이론적 고찰을 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 직무스트레스 유발요인은 직무스트레스에 정의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 직무스트레스 지각정도는 사회적 지원과 개인의 성격유형에 따라 다르게 나타날 것이다.

가설 3 직무스트레스는 직무스트레스 결과요인(직무만족, 직무몰입)에 부의 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 선정과 측정

본 연구에서는 직무스트레스 유발요인을 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 자원부적합으로 규정한 Lee(2001)의 연구결과에 따라 역할모호성과 역할갈등은 Rizzo 등(1970)이 개발한 설문문항을 이용하였고, 역할과다는 Beehr(1976)가 사용한 설문문항으로 리커트 스타일의 5점 척도를 이용하였다. 역할모호성에 관한 문항은 역할요구의 기대나 그러한 기대를 수행하는 방법에 대한 불확실성을 지각하고 있는 정도를 포함하고 있고, 역할갈등은 응답자들이 서로 상충된 둘 이상의 역할기대에 동시에 처해 있는지에 관한 내용을, 마지막으로 역할과다는 직무를 수행함에 있어 수행해야 할 과업의 양과 질에 비해 시간이 부족하다고 지각하는지에 관한 내용을 포함하였다. 또한, 자원 부적합은 Lee(2001)가 사용한 설문문항으로 리커트 스타일의 5점 척도를 이용하였으며, 여기에는 직무를 수행함에 있어 동료나 상사로부터의 작업과 관련된 정보의 지원이나 도구와 장비 같은 물질적 지원이 이루어지는가에 관한 내용이 포함되어 있다.

직무스트레스는 작업환경에서 인지된 스트레스 요인들의 역기능의 감정으로 정의하고 Parker와 Decotiis(1983)가 개발한 설문항목을 사용하였다. 이 척도는 직무스트레스의 정후에 초점을 둔 방법이다.

직무스트레스 결과요인에 속하는 직무만족은 Brayfield와 Rothi(1951)가 개발한 설문항목을, 그리고 직무몰입은 Mowday 등(1979)이 개발한 OCQ(Organizational Commitment Questionnaire)척도를 이용하여 리커트 스타일의 5점 척도로서 설문문항을 작성하였다.

3.3 측정변수의 신뢰성과 타당성

실증연구의 초점이 이론적 근거에 의해 설정된 개념

간의 관계를 실제자료를 이용하여 파악하는데 있다면, 이 때 측정도구의 신뢰성과 타당성이 확보되지 않은 상태에서 실제 측정치를 분석하는 것은 의미가 없다. 따라서 본 연구에서는 Cronbach-a계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였고 요인분석을 이용하여 타당성을 확인하였다.

<표 1> 설문 문항의 신뢰성

	문항 수	신뢰성계수
1. 스트레스 유발요인 역할모호성 역할갈등 역할과다 자원부적합	5 5 6 2	0.7867 0.6406 0.7164 0.5726
2. 직무스트레스	13	0.7796
3. 성격유형	9	0.7194
4. 사회적 지원 상사 동료 가족	5 5 4	0.7818 0.8428 0.8547
5. 직무만족	18	0.8534
6. 직무몰입	15	0.7840

<표 2> 스트레스 유발요인 설문항목의 요인분석 결과

설문항목	역할 모호성	역 할 과 다	역 할 갈 등	자 원 부 적 합
명확한 직무	0.76			
권한정도	0.76			
명확한 목표	0.74			
완수할 책임	0.69			
적절한 시간배분	0.63			
높은 목표		0.71		
업무량 과다		0.69		
동시에 많은 업무 담당		0.61		
충분한 작업시간		0.61		
충분한 휴식시간		0.52		
높은 기대감		0.51		
직무의 가치기준			0.74	
불필요한 직무 수행			0.71	
모순된 요구			0.58	
직무할당			0.57	
규정위반			0.44	
물질적 재료 제공				0.82
동료나 상사로부터의 지원				0.72
EIGEN VALUE	2.86	2.47	2.27	1.55
분산설명비율	15.93%	13.72%	12.67%	8.62%

최종적으로 얻은 신뢰성 계수는 <표 1>에, 그리고 요인분석 결과는 <표 2>에 제시되어 있다. 일반적으로 신뢰성계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰성이 높다고 지적한 Nunnally(1978)의 연구결과에 비추어 볼 때, 본 연구의 척도는 신뢰성이 높다고 할 수 있다. 또한 요인분석 결과, 요인적재치가 연구가설과 동일하게 나타났으며, 이들 요인들은 총 분산의 50.94%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

4. 실증분석 결과

4.1 표본의 특성

본 연구의 목적에 부합하고 보다 타당성 있는 연구를 위해서는 많은 수의 표본과 다양한 조직을 대상으로 조사를 하여야 하나, 본 연구자의 여건상 대구·경북지역의 IS조직을 중심으로 설문조사를 실시하였다.

총 500부의 설문지를 배포하여 272부의 설문지가 회수되었으며, 이 가운데 분석에 사용하기에 과도한 오류가 있는 설문지와 IS 구축정도가 낮은 조직의 설문지를 제외하여 본 연구에는 총 218부의 설문지가 사용되었다. 분석에 활용한 설문지를 표본의 특성에 따라 분류해 보면 성별분포는 남성이 97명으로 44.5%를 차지하고 있고 여성이 121명으로 55.5%를 차지하고 있다. 결혼여부는 미혼이 81명, 기혼이 137명으로 각각 37.2%, 62.8%를 차지하고 있다.

4.2 변수들간의 상관관계 분석

연구가설을 검증하기 위한 예비적 절차로 본 연구에서 사용된 주요 변수간의 관계를 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였다. 상관관계란 변수들 사이에 선형관계가 있거나 혹은 없는 것을 나타내며, 상관계수의 부호는 변수들간의 정적인 혹은 부적인 관계를 가리킨다. 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스와의 상관관계 분석 결과가 <표 3>에 나타나 있다.

역할모호성과 직무스트레스의 상관계수는 0.159로 유의수준 0.05에서 유의하게 나타났고 역할갈등과 직무스트레스, 그리고 역할과다와 직무스트레스는 각기 0.294과 0.488의 상관계수가 도출되었으며 이들은 유의수준 0.001에서 유의함을 알 수 있다. 반면에 자원부적합과 직무스트레스는 상관계수가 -0.041로 나타나 유의하지 않았다.

상관관계 분석 결과를 통해, IS 조직의 조직구성원들은 직무와 직접적인 관련이 있는 역할요인인 역할과다,

역할갈등, 역할모호성 순으로 인해 많은 직무스트레스를 받고 있다는 것이 밝혀졌다.

이를 통해, IS 조직의 전문종업원들은 직무수행을 하는데 충분한 시간이 주어지지 않거나 너무 많은 직무를 동시에 담당함으로써 가장 많은 직무스트레스를 받는다는 것을 알 수 있고, 다음으로 둘 이상의 상사로부터 모순된 요구를 받을 경우에, 마지막으로 직무수행을 통해 기대되는 명확한 목표가 없거나 직무수행 방법이나 내용에 있어서 정보가 부정확할 경우에 직무스트레스를 지각한다는 것을 알 수 있다. 반면에, 직무수행을 위해 필요한 정보나 도구 그리고 장비 등의 물질적 재료의 지원은 IS 조직의 특성상, 이미 제공된 상태이기 때문에 직무스트레스 지각과는 직접적인 관련이 없는 것으로 보여진다.

<표 3> 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스의 상관관계 분석 결과

변 수	평균	표준 편차	역 할 모호성	역 할 갈등	역 할 과다	자 원 부적합	직 무 스트레스
역 할 모호성	2.45	0.53	1.000				
역 할 갈등	2.47	0.55	0.112	1.000			
역 할 과다	2.88	0.52	0.044	0.402**	1.000		
자 원 부적합	3.31	0.69	0.138*	-0.060	0.005	1.000	
직무스트레스	2.82	0.45	0.159*	0.294**	0.488**	-0.041	1.000

주) P<0.05 : *, P<0.001 : **

직무스트레스와 직무스트레스의 결과요인인 직무만족과 직무몰입과의 상관관계 분석 결과는 <표 4>에 나타나 있다.

<표 4> 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입과의 상관관계 분석 결과

변 수	평균	표준 편차	직무스트레스	직무만족	직무몰입
직무스트레스	2.82	0.45	1.000		
직 무 만 족	3.06	0.41	-0.261**	1.000	
직 무 몰 입	3.06	0.37	-0.153*	0.717**	1.000

주) P<0.05 : *, P<0.001 : **

직무스트레스와 직무만족의 상관계수는 상관계수 -0.261로 유의수준 0.001에서 유의함을 알 수 있고 직무스트레스와 직무몰입과의 상관계수는 상관계수 -0.153로 유의수준 0.05에서 유의함을 알 수 있다. 또한 직무만족과 직무몰입의 상관계수가 0.717로 유의수준 0.001에서 유의하게 나타나 두 변수가 직무스트레스의 결과변수로서 매우 밀접한 관계를 가지고 있음을 알 수 있다.

이러한 결과는 조직구성원들이 지각하는 직무스트레스가 그들로 하여금 직무에 대하여 종종 싫증을 느끼게 하고 직무불만족을 야기할뿐더러, 수행하고 있는 직무와 조직에 대해 애착심을 떨어뜨려 결과적으로는 기업의 생산성과 경쟁력을 약화시킬 수 있다는 논거를 제시하고 있다.

4.3 가설 1 검증

<표 5>에서 보여지는 바와 같이 회귀에 의한 적합도를 나타내는 통계량으로 3가지 역할관련 요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과다)과 자원부적합으로 구성된 독립변수와 종속변수인 직무스트레스간의 결정계수(R^2)는 0.28로 종속변수의 전체 변동 중 약 28%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 유의수준 0.001 수준에서 유의하게 영향을 미치는 변수는 역할모호성($\beta=0.143$, $T=2.284$, $P<0.001$)과 역할과다($\beta=0.394$, $T=7.204$, $P<0.001$)로 나타나 가설 1을 지지하고 있다. 반면에, 역할 행위자가 서로 상충된 둘 이상의 역할기대에 동시에 처해 있다고 지각하는 역할 갈등과 작업과 관련된 정보의 지원이나 도구나 장비 같은 물질적 지원이 거의 없는 상태인 자원부적합은 유의하지 않게 나타났다.

<표 5> 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스간의 회귀분석 결과

변 수	회귀계수	F값	Prob > T
역 할 모 호 성	0.143	2.824	0.005
역 할 갈 등	0.073	1.387	0.166
역 할 과 다	0.394	7.204	0.001
자 원 부 적 합	-0.010	-0.269	0.788
$R^2 = 0.28$			

이러한 결과는 Cooper와 Marshall(1974), 그리고 Lee(2001)의 연구와 일치하지 않는 결과이다. 이러한 결과가 도출된 이유는 조사 대상이 IS조직으로 한정되어 있기 때문에 나타나는 것이라고 볼 수 있다. IS 조직에 근무하는 종업원들이 고도로 발전된 정보시스템 하에서 작업을 수행하고 있으므로 정보의 지원이나 물질적 지원은 이미 제공되어진 상태라서 직무스트레스 지각대상에서 제외될 수 있고, 또한 이러한 시스템 하에서는 서로 상반된 지시를 받더라도 곧바로 방침이나 조직의 내적 기준에 적합한지를 확인할 수 있기 때문인 것으로 보여진다.

4.4 가설 2 검증

가설 2는 직무스트레스의 지각정도가 사회적 지원의

정도와 개인의 성격유형에 따라 차이가 있다는 것이다. 이를 검증하기 위하여 T-test를 실시하였고, 그 결과가 <표 6>와 <표 7>에 나타나 있다.

<표 6> 사회적 지원에 따른 직무스트레스 지각정도의 T-test 결과

구 분		평균	표준편차	T값	Prob> T
사회적 지원정도	저	2.823	0.458	-0.259	0.799
	고	2.840	0.441		

<표 7> 성격유형에 따른 직무스트레스의 T-test 결과

구 분		평균	표준편차	T값	Prob> T
성격유형	A	2.965	0.420	3.981	0.001
	B	2.726	0.451		

<표 6>와 <표 7>에 나타나 있는 바와 같이 사회적 지원의 정도가 높고 낮음에 따른 직무스트레스 지각정도는 유의수준 0.05에서 유의하지 않아 가설이 기각되었고, 성격유형별 직무스트레스 지각정도는 유의수준 0.001에서 유의하게 나타나 가설이 채택되었다. 사회적 지원에 따른 직무스트레스 지각정도에 차이가 없다는 것은 IS 조직의 전문 종업원들은 그들의 직무 자체가 급격하게 변하는 기업환경에 적응해야 하므로 항상 작업에 대한 신속성과 정확성이 요구되기 때문에 상사나 동료, 그리고 가족의 지원이 있을지라도 그다지 영향을 받지 않는 것으로 볼 수 있다.

4.5 가설 3의 검증

가설 3은 직무스트레스가 직무스트레스 결과요인인 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이에 대한 회귀분석 결과가 <표 8>과 <표 9>에 나타나 있다.

<표 8>에서 보여지는 바와 같이 직무스트레스와 직무만족 두 변수간의 결정계수(R^2)는 0.23으로 종속변수인 직무만족의 전체 변동 중 약 23%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 직무만족에 대해 직무스트레스가 유의수준 0.001에서 유의하게 부의 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 회귀계수가 -2.236로서 가설 3이 채택되었다. 이는 직무스트레스가 증가하면 종업원들은 스트레스를 감소시키기 위한 방어적 기제로 자신의 직무에서 얻고자 하는 성취목표를 낮추거나, 자신의 직무에 대한 의미를 축소하는 경향이 있으며 이에 따라 직무만족이 감소하는 경향이 있다는 견해(Lee, 2001)를 지지하는 결과이다.

<표 8> 직무스트레스와 직무만족의 회귀분석 결과

변 수	회귀계수	F값	Prob > T
근속년수	0.107	6.84	0.0001
직무스트레스	-0.236	-4.35	0.0001

$$R^2 = 0.23$$

<표 9> 직무스트레스와 직무몰입간의 회귀분석 결과

변 수	회귀계수	F값	Prob > T
근속년수	0.091	6.15	0.001
직무스트레스	-0.126	-2.45	0.015

$$R^2 = 0.17$$

또한 <표 9>에서 보여지는 것처럼 직무스트레스와 직무몰입간의 결정계수(R^2)는 0.17로 종속변수인 직무몰입의 전체 변동 가운데 약 17%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 직무몰입에 대해 직무스트레스가 유의수준 0.05에서 유의하게 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀계수는 -0.126으로서 가설 3이 채택되었다.

5. 결 론

IS 조직의 구성원 218명을 대상으로 직무수행 중에 발생되는 직무스트레스유발요인과 직무스트레스의 관계, 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입과의 관계를 실증적으로 조사에 바탕을 의하면, James와 Chee-sing(2000)이 예측한대로 직무스트레스는 IS 조직의 생산성과 효율성을 떨어뜨린다고 할 수 있다. 즉, IS 조직에서 직무스트레스를 강하게 지각하는 종업원은 자신의 일과 조직에 대해 애착을 덜 느끼고 혼신적으로 노력하고자 하는 태도를 갖기 힘들다는 것이다. 또한, 직무스트레스 지각의 감소는 IS 조직의 직무스트레스 결과요인인 직무만족과 직무몰입에 긍정적인 영향을 미쳐 업무성과를 향상시키고 궁극적으로 조직의 유효성에도 크게 기여하게 됨을 알 수 있다. 이는 직무와 관련된 스트레스를 해결하지 않고서는 조직구성원 각 개인의 안정과 조직의 유효성은 기대할 수 없다는 사실이 IS 조직에도 적용됨을 의미한다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, IS 조직의 대상이 대구·경북 지역으로만 한정되어 있기 때문에 연구결과의 일반화에 다소 어려움이 있다. 둘째, 직무스트레스의 대처전략을 고려하지 않았기 때문에 대처전략의 종류에 따라 순차적으로 일어나는 직무스트레스의 지각을 설명하지 못하였다. 셋째, 본 연구는 일정 시점에서의 횡단

적 연구이므로 동일한 모형으로 여러 번 실시하는 종단적 연구를 함으로써 좀 더 유용한 결론이 도출될 수 있다.

이후의 IS 조직의 직무스트레스에 관한 연구에서는 이러한 대처전략을 고려하고 경력개발과 대인관계 등의 직무스트레스 유발요인을 모델에 추가하여 분석할 필요가 있다.

참고문헌

- [1] Beehr, T.A., "Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain", *Journal of Applied Psychology*, 61, pp.35-40, 1976.
- [2] Brayfield, A.H. & H.F., Rothe, "An Index of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 35, pp.307-311, 1951.
- [3] Caplan, R.D., Cobb, S., and J.R.P. French, Jr., "Relationship of Cessation Smoking with Job Stress, Personality and Social Support," *Journal of Applied Psychology*, 60(2), pp.211-219, 1975.
- [4] Cooper, C.L. and Marshall, J., "Organizational Sources of Stress : A Review of the Literature relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health", *Journal of Occupational Psychology*, 49, 1976.
- [5] Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T., *Stress and Work, A Managerial Perspective*, Scot, Foreman & Co., 1980.
- [6] Ivancevich, J.M., Napier, H.A., and Wetherbe, J.C., "Occupational stress, attitudes and health problems in the information systems professional", *Communications of the ACM*, 26(10), pp.800-806, 1983.
- [7] James, Y.L. Thong and Chee-Sing Yap, "Information systems and occupational stress : a theoretical framework", *The International Journal of Management Science*, 28, pp.681-692, 2000.
- [8] Lazarus, R.S., "Psychological stress and the coping process", New York : McGraw-Hill, 1966.
- [9] Lee, S.K. and Lee, W.G., "Coping with job stress in industries : A cognitive approach", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 11(3), pp.255-268, 2001.
- [10] Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W., "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp.224-247, 1979.
- [11] Nunally, J.C., *Psychometric theory*, 2nd ed., New York : McGraw-Hill, 1978.
- [12] Parker, D.F. and Decottis, T.A., "Organizational Determinants of Job stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, pp.160-177, 1983.
- [13] Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.I., "Role conflict and ambiguity in complex organizations", *Administrative Science Quarterly*, 15, pp.150-163, 1970.
- [14] White, R.W., "Strategies of adaptation : An attempt at systematic description", In G.V. Coelho, D.A. Hamburg, and J.E. Adamas(Eds.), *Coping and adaptation*, New York : Basic Books, 1959.