

## 직무스트레스에 따른 직무만족 요인 조사연구

### - Factors Influencing of Job Stress Response to Job Satisfaction -

서 장 훈 \*

Seo Jang Hoon

유 지 철 \*\*

Ryu Ji Chul

#### Abstract

All managers should consider both of job performance and job satisfaction as influential key results to be achieved by people at work. One without the other is simply insufficient to meet the high standards of today's workplace. Some workers achieve a sense of personal satisfaction from their jobs while others do not. the others achieve high levels of task performance while others do not. The test of a manager's skill in building value added jobs is to discover what work means to other people, and then to create work environments that help them achieve high levels of both performance and satisfaction. this study set out to investigate the job satisfaction of the employees at work station along with the needs resulting from exploding population of salary citizens.

This paper aims to survey and analyze the job satisfaction of the workers and a potent influence factors of Job stress for organization management.

**Key-Word** : Job satisfaction, Job stress, survey

## 1. 서 론

### 1.1 연구의 목적

정보화 시대에 살고 있는 조직구성원들은 작업환경이 더욱 복잡해지고, 급변해짐에 따라 자신의 내부 또는 외부로부터 발생하는 수많은 스트레스에 노출되어 작업의 생산성을 감소시키는 동시에 미래에 대한 불안감도 증가되고 있다. 현대 산업 사회는 조직 환경과 조직 내용의 복잡화를 유발함으로써 다양한 스트레스의 원인을 낳게 만들었으며, 조직사회의 구성원으로 살아가는 사람들은 어느 누구도 스트레스에서 자유로울 수 없다.

\* 명지대 산업시스템공학부 박사과정

\*\* 충주대학교 산업공학과 교수

이러한 스트레스는 개인적 차원에서 개인의 불만, 불신, 충성심의 결여, 소외 등의 심리적인 장애요인으로 등장하고 있고, 사생활이나 건강에도 상당한 영향을 미친다. 조직의 입장에 있어서 구성원들이 받는 스트레스는 조직목표와 능력을 발휘하는데 있어서 장애요인으로 작용하여 생산성의 저하, 결근, 이직 등 부정적인 결과를 초래하고 있다. 이처럼 조직생활에서 스트레스는 개인은 물론 조직에서 심각한 영향을 미치는 중요한 요인이 되고 있다.

따라서 본 연구는 직무스트레스에 대한 기존이론 및 연구모형을 통해 이론적, 문헌적 고찰을 시도하고, 조직내 직무스트레스 유발요인 관점에서 직장 내에서의 스트레스 요인을 분석하고, 이들 스트레스 요인 중 어떠한 요인이 직무스트레스에 가장 많은 영향을 주며, 직무스트레스가 직무태도에 어떠한 영향을 미치는지, 영향을 미친다면 효과적으로 대처할 수 있는 방법이 무엇인지 그 방안을 모색하는데 주안점을 두고자 한다.[1]

## 2. 직무스트레스의 이론적 고찰

### 2.1 직무스트레스의 개념

스트레스에 대한 개념을 명확하게 정의하기가 어려운 것과 마찬가지로 조직 내에서 조직 구성원이 경험하는 스트레스 즉 직무스트레스에 대해서도 명확하게 정의하기가 어렵다. 직무스트레스를 표시하는 용어도 직무 스트레스(job stress), 직업 스트레스(occupational stress), 조직내 스트레스(stress in organization) 등 여러 가지로 사용되고 있다.

한편 직무스트레스에 대한 개념도 이를 연구하는 학자에 따라 매우 다양하다. 프렌치(J.R.French)와 로저스(W. Rogers) 및 콕(S. Cobb)은 개인의 능력이나 그가 가진 자원과 환경의 요구가 일치하지 않으며 개인의 욕구와 이를 만족시켜 줄 수 있도록 해 줄 직무환경이 불일치할 때 스트레스에 빠지게 된다고 정의하고 있다. 그들은 직무스트레스를 직무수행자와 직무환경간의 부적합한 상태로 보고 있다. 슈러(R.S.Schuler)는 환경의 요구 혹은 조직의 특징들이 한 개인에게 기회로 보이느냐 혹은 요구나 제약으로 받아들여지느냐에 따라 그로 인한 스트레스가 긍정적으로 혹은 부정적으로 작용할 수 있으므로 스트레스 같은 동태적 조건에서 발생한다고 보았다.

이상의 견해들을 종합해 보면 직무스트레스란 직무와 관련하여 직무수행자가 받게 되는 신체적·심리적 스트레스라고 할 수 있다. 이러한 직무스트레스는 아직까지 정확하게 측정할 수는 없으나, 직무스트레스가 클수록 직무만족이 감소되고 이직율이나 결근율이 증가하는 등의 부정적 영향이 커진다는 것이 공통적인 견해이다. 따라서 직무스트레스는 직무수행자가 직무수행 장소에서 직무수행과 관련하여 받게 되기 때문에 이에 대한 해소 방안은 직무를 수행하는 과정상에서 모색하는 것이 가장 바람직하다.[2]

### 2.2 직무스트레스의 인지 및 측정

대부분의 직장은 조직구성원들 간의 경쟁을 통하여 승진도 하고, 좌천도 당하는 입장이므로 구성원들 간의 스트레스는 상당히 존재한다고 보아야한다.

이로 말미암아 직무불만족을 호소하는 사례가 상당히 많은 실정이다. 스트레스를 지각

하는 대상은 인간으로서 각 개인이 어떠한 조건이나 상황에 있으며 어떠한 일을 수행하느냐에 따라 스트레스는 달라지게 된다. 또는 보는 관점에 따라, 접근방법에 따라 그것이 의미하는 개념이 달라지게 된다. 예컨대, 생리 의학적 관점과 심리학 내지는 행동과학적 관점의 학문영역에 따라 또는 관심을 결과에 둘 것인지 아니면 원인에 둘 것인지의 접근방법에 따라 달라질 수 있다. 스트레스 원인에 의해 발생하는 직무스트레스는 종업원들의 작업태도와 행동에 상당한 영향을 미친다. 그 결과 나타난 스트레스 반응은 환경 및 개인의 성격특성과 밀접히 관련되어 있다. 환경은 상황적 원천으로 사회적 상황과 물리적 상황을 포함하여 성격특성에 의한 개인차는 취약성을 의미하는데 여기에는 성별, 연령, 성격특성, 정서적 기질과 같은 내용이 포함된다.

사람들이 조직에서 경험하는 직무스트레스는 상황에 대한 개인의 지각, 개인의 과거 경험, 스트레스와 수행결과와의 관계, 관계자들 간의 대인관계, 스트레스 반응에 대한 개인차 등에 의해 결정된다. 개인적 스트레스나 긴장은 작업과 분리된 상황에서 경험을 하지 않으면 올바른 이해가 어렵다. 즉 개인성격과 본질을 기초로 하는 스트레스의 상태는 개인의 성과와 효율성 및 작업의 조정 등에 따라 그 효과가 상이함을 의미한다. 그러므로 조직적 스트레스를 연구하는 경우에는 개인에게 절대적으로 영향력을 행사하고 있는 조직외적 스트레스의 원천을 무시할 수 없을 것이다. 조직외적 스트레스의 원천으로 이해집단(interest group) 이나 가족집단(family group)을 배경으로 하는 가족역할갈등(family roles conflict)과 작업역할갈등 (work roles conflict)등과 같은 선천적인 갈등을 중요시하고 있다. 이러한 원천은 개인에 따라 특수협회사항으로 생각하는 사람도 있고, 또 그렇지 못한 사람도 있다. 그러나 특수협회사항을 개인 활동 영역이나 생활상과 분리시키고 있는 개인은 분리시키지 못한 사람보다 스트레스를 적게 받고 있는 것은 사실이다. 즉 특수협회사항을 분리시키지 못한 기혼자의 경우는 가족을 갖고 있으면서 조직외적 원천을 중요시하게 된다. 따라서 가족관계는 작업의 성과와 조정 등의 문제를 개선하는 데 크게 공헌하는 것으로 볼 수 있다.

특히 개인적 요구사항과 작업의 수명을 구분하는 것은 개념적이면서 인위적인 것이다. 따라서 조직 내·외적 스트레스의 역할에서는 개인과 조직에 관련된 디스트레스(distress, 근심, 걱정)를 예방하고 동시에 진단하는 양면을 중요시해야 한다. 다만 조직외적 스트레스의 원천도 개인과 조직에 크게 영향을 미치고 있을 뿐 아니라 그 유형도 다양하다는 사실을 이해할 필요가 있다.

직무나 직장관련 스트레스의 측정방법에 대해서도 많은 연구가 이루어져 왔다. 그 결과 많은 측정도구들이 개발되어 스트레스의 원인, 결과 및 그에 대한 대책을 마련하는데 어느 정도 공헌해 왔다고 할 수 있다. 그러나 대부분의 경우 스트레스에 의한 영향은 분명하지 않기 때문에 직무관련 스트레스와 관련된 지각을, 결론을, 재해사고 빈도, 이직을 등은 비교적 객관적이고 양적인 측정이 가능하지만 이러한 것들이 직무관련 스트레스와 관련이 있다는 명백한 증거를 제시할 수 없다는 것이 본 논문의 한계라는 것을 제시한다. [3][5]

### 2.3 조직 내 직무스트레스 유발요인

직무수행 중에 일어나는 모든 사건은 스트레스를 유발 할 수 있는 잠재적인 요인이다. 과업 수행 중에 스트레스를 가장 많이 발생하는 스트레스 유발요인을 세분화하여 요약하면 [표 1]같다. 본 논문에서는 직무스트레스 유발요인을 세분화하여 분석하고자 한다.[6]

[표 1] 직무스트레스 유발요인

직무스트레스유발요인	세 부 요 인
물리적 환경요인	조명, 소음, 기온, 진동, 대기오염, 위험한 작업조건, 사회적 밀도, 사무실 설계
직무 관련 요인	직무특성, 업무수행과다, 업무수행 과소, 역할갈등, 역할 모호, 시간의 촉박, 의사결정 참여, 업적평가, 기술력
경력 개발 요인	승진, 경력의 불확실성, 직무안정 결여
대인 관계 요인	상사와의 관계, 동료와의 관계, 부하와의 관계, 고객과의 관계
집단수준의 요인	응집성, 집단압력, 집단간 갈등,
조직수준의 요인	조직변화, 작업교대정책, 조직풍토, 의사소통요인, 훈련프로그램, 통제시스템, 조직정치

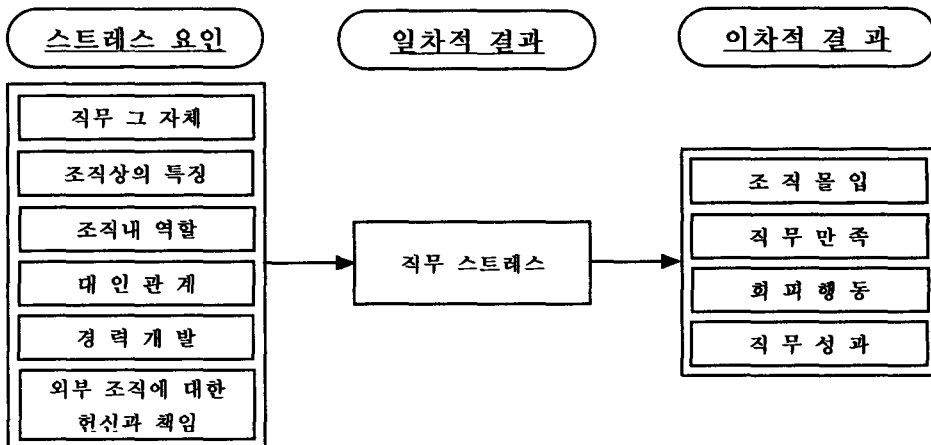
### 3. 직무스트레스 기존 연구모형

#### 3.1 직무스트레스에 의한 개인반응

##### 1) 파커(Parker)와 디코티이스(decotiis) 모형

파커(D. F. Parker)와 디코티이스(T. A. Decotiis)는 직무스트레스요인을 직무 그 자체의 특성과 조건, 조직특성 및 조직 내에서 개인역할, 작업에 있어서 대인관계, 인지된 경력개발 및 외부조직에 대한 헌신과 책임 등의 6개 요인으로 분류하여 [그림-1]에서 보는바와 같이 파커와 디코피이스의 직무스트레스 연구모형을 제시하였다.

이 모형은 스트레스 유발요인으로 초래되는 결과를 2단계로 구분하여, 일차적 반응결과가 직무스트레스임을 설명하고 있다. 이 일차적 결과에서 개인은 근심이나 걱정과 시간적 압박감을 느낀다. 직무스트레스로 인해 이차적 결과를 초래하는 다음 단계로 넘어가면, 개인은 조직몰입, 직무만족, 동기부여 및 직무성과 등에 있어서 감소현상이 나타나게 된다.



[그림 1] 파커와 디코피이스의 연구모형

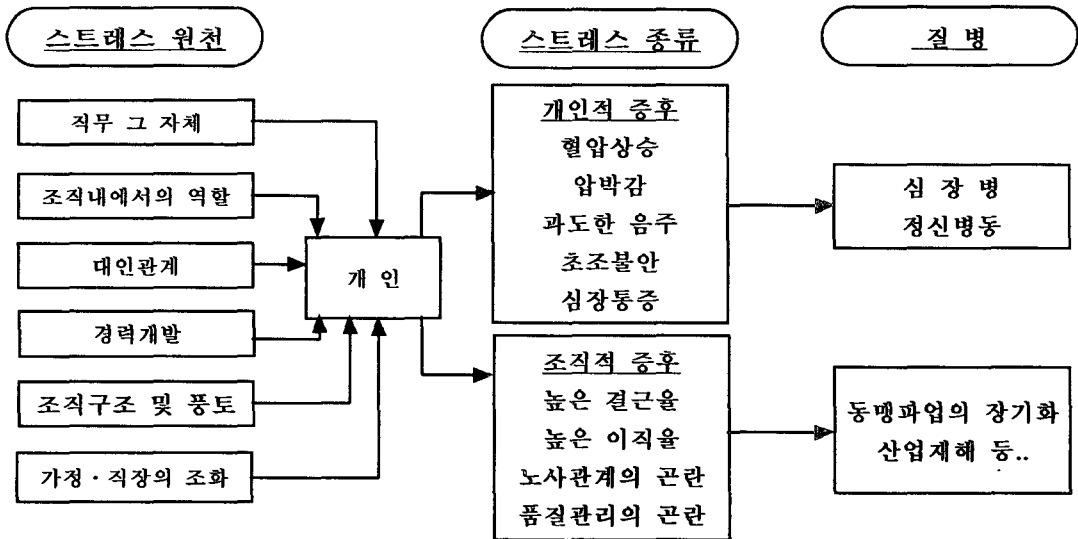
그러나 이 모형은 스트레스현상을 이해하는 데 있어서 자극과 반응의 일련 과정상의 조절변수인 개인차를 고려하고 있지 못하는 약점이 있으며, 조직성과에 중요한 영향을 미치는 중간인지과정을 고려하고 있지 않다.[9]

### 3.2 직무스트레스에 의한 환경반응

#### 1) 피터(Peter)의 조직스트레스원천 모형

피터(Peter)는 조직의 환경특성의 중요성을 강조하여, 직무스트레스 원천에 대한 연구 결과들을 통합한 모형을 [그림 2]와 같이 제시하고 있다.

이 모형에서는 직무스트레스 원천을 6가지로 구분하였다. 즉, ① 직무내적 요인, ② 조직에서의 역할, ③경력개발, ④조직적인 요인, ⑤조직 내에서의 관계, ⑥조직의 외적 세계와의 접촉으로 구분하고, 이러한 스트레스 요인들이 개인에게 영향을 미쳐 혈압상승, 압박감등의 개인적인 증후와 결근율, 이직율 등의 조직적인 증후가 나타나 궁극적으로 조직성과 감소 및 산업재해 등을 초래시킨다고 한다. 그러나 이 모형은 조절변수인 인적 특성을 구체적으로 열거하지 않는 단점이 있고, 개인지각에 따라 대처 메카니즘을 고려치 않은 문제점도 제기되고 있다.[10]



[그림 2] 피터의 조직 스트레스 원천 모형

#### 2) Ivancevich의 개인-환경 적합모형

이반세비취(Ivancevich), 매티션(Matterson) 그리고 프레스톤(Preston)은 같이 직무스트레스현상을 환경요인과 개인요인 상호간의 적합과정으로 인식하여 이들의 적합관계가 바람직하지 않는 상태로 나타나는 경우 스트레스가 발생하는 것으로 이해하였다.

여기서 말하는 적합관계란 환경과 개인의 상호 조화된 상태로서 이러한 상태에서 개인을 높은 만족수준뿐만 아니라 낮은 스트레스수준을 향유한다. 그런데 성격 특성 면에서 경쟁적이고 성취 지향적이며 항상 시간적 압박감을 느끼는 A형 퍼스낼리티의 소유자와 직무환경이 서로 조화되지 않는 경우 불일치상태가 쉽게 나타나 그 결과 직무

스트레스를 초래하게 된다.

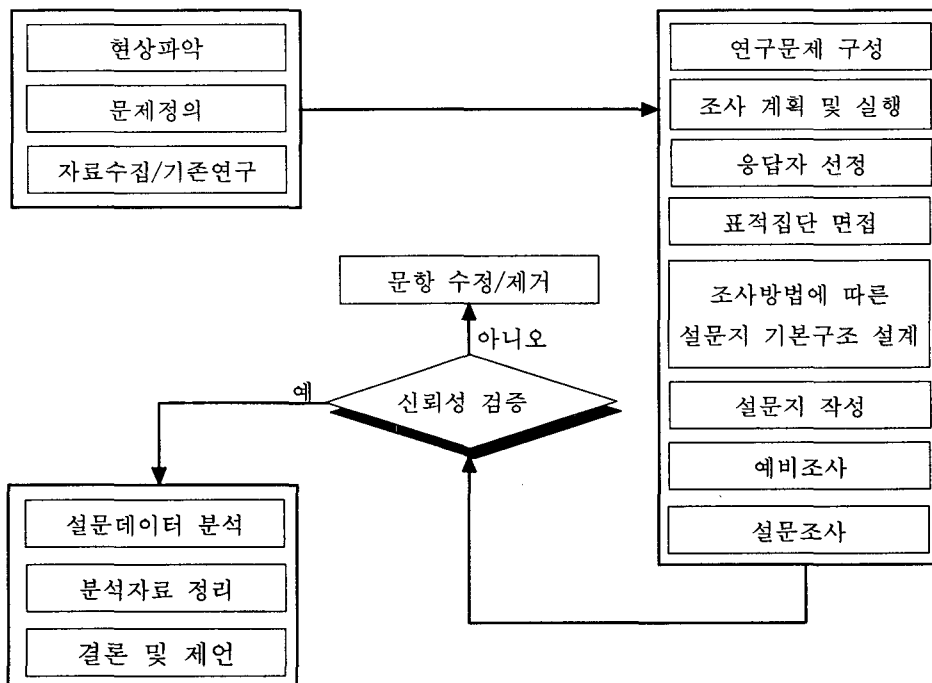
이 모형은 스트레스현상을 자극과 반응간의 단순한 관계로 고찰하는 것에서 벗어나 개인에 따라 동일한 자극에서도 여러 가지 반응을 보이는 심리적 과정을 설명하기 위해 A형 Personality를 중요한 연구대상으로 설정하고 있다. 다시 말해서 인간의 행동은 개개의 내적 기준 변인들과 외부로부터 들어오는 자극 또는 변인들 간의 함수관계로 보아야 한다고 주장하면서 내적 변인들의 중요성을 지적하였다.

결론적으로 이러한 모형 가운데 개인의 스트레스 지각에 초점을 두어 보다 객관적인 선행요인들을 간과해 버린 모형들이 있는가 하면, 다른 모형에서는 중심개념인 인지평가 과정을 전혀 포함하고 있지 않은 모형들도 있다. 또한 추상적인 개념들로 설명하고 있는 모형이 있는가 하면, 보다 상세하고 구체적인 개념들로 설명하고 있는 모형들이 있다. 이러한 차이는 상호 보완되어야 하는 내용으로 간주하더라도 접근관점에 있어서는 명백한 차이점을 가지고 있다.

## 4. 실증적 분석

### 4.1 연구설계

본 연구는 [그림 5.1]과 같이 연구방법을 설계한 후 직장인들의 직무와 관련된 사례와 연구를 조사하여 자료를 수집하고 설문지를 작성하여 배포함으로써 그 회수된 범위 내에서 통계분석 하여 결론을 내림으로써 직무환경 및 직무 조건에서 미치는 스트레스 유발요인을 찾아 직무스트레스 해결방안 및 조직적 관리 대안을 제시하고자 한다.



[그림 3] 연구방법 설계

## 4.2 설문조사 및 분석 방법

조사방법은 사전 조사를 통한 설문문항 구성을 상세화 시켰으며, 설문지 문항을 연구목적에 가장 부합할 수 있도록 상세화 후, 대인면접법이나 우편조사법을 이용하였다. 대인 면접법은 응답자가 질문내용을 모를 경우 자세히 설명해 줄 수 있다는 장점을 이용하였고, 우편 조사법은 1인당 조사비가 적게 들며, 응답자가 조사문제에 관심이 있는 경우 설문지의 내용이 길어도 응답해 줄 수 있다라는 장점을 이용하였다. 조사기간은 180일이며, 시간과 공간적 제약을 고려하여 수도권 중심으로 조사하였다. 수집된 설문지 개수는 116개이며, 조사대상 분포는 설문결과에 제시하였고, 설문분석 Tool은 통계 패키지 SPSS 10.0을 이용하여 분석하였다.

또한, 설문지 문항에 대한 분석방법은 신뢰도 분석, 교차분석, 상관분석, 빈도 분석방법을 이용하였다. 신뢰도 분석은 설문문항 측정대상이 되는 내용을 어느 정도의 안정성을 가지고 일관성 있게 측정하고 있느냐 하는 것과 관련된 정확성(Accuracy)을 확인 방법으로, 신뢰도에 대한 오차가 작을수록 1에 가까워지며, 오차가 클수록 0에 가까워지는 성질을 가지고 있다. 본 논문에서는 신뢰도 분석방법 중 문항내 적합치도(Inter-item consistency reliability)을 이용하였다. 이에 대한 이론으로서 다음과 같은 생각을 할 수 있다.  $X_1, X_2, \dots, X_N$ 을 각 문항 점수라고 하고  $X_1, X_2, \dots, X_N$ 을 동형의 문항점수라고 한다면(즉, 문항 1,  $\dots$ , N, 1',  $\dots$ , N' 이 문항들의 전체집단으로부터의 확률표본이라면), 등분산성(equal variance)과 등공분산성(equal covariance)의 가정하에서 신뢰도는

$$\begin{aligned} \rho &= \text{Corr}(X_1 + \dots + X_N, X'_1 + \dots + X'_N) \\ &= \frac{N}{(N-1)} \frac{\text{Var}(X_1 + \dots + X_N) - \sum \text{Var}(X_i)}{\text{Var}(X_1 + \dots + X_N)} \\ &= \frac{N}{(N-1)} \frac{1 - \sum \text{Var}(X_i)}{\text{Var}(\sum X_i)} \end{aligned}$$

으로 표현된다. 이 공식을 Cronbach의 Alpha 계수라고 한다. 만약 각 문항의 동등성에 대한 가정이 깨지게 되면 알파는 신뢰도  $\rho$ 를 과소 측정하게 된다는 사실이 알려져 있으므로 실제 알파계수는 신뢰도 하한(lower bound)으로 생각할 수 있다. 알파계수는 각 설문문항 문항내적합치도(Inter-item consistency reliability)값보다 클 때 개개의 설문문항이 있다고 판단할 수 있는 계수이다. 문항들의 척도화 방법은 리커트(Likert) 5점 척도로서 “1 : 매우 그렇다”에서 “5 : 전혀 그렇지 않다”까지 응답자에게 언어적 자극을 준 후 나타나는 반응으로부터 측정하고자 하는 속성을 척도화 하였다. 그리고 분석결과 해석은 유의수준 5%, 신뢰수준 95%로 하였다.

### 4.3 설문조사 결과

#### 1) 신뢰도분석

각각의 문항들에 대한 신뢰도 분석결과는 아래 [표 2]와 같이 나타났다.

[표 2] 신뢰도 분석결과

**** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ****						
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)						
Ans	the facts of an event	if Item	if Item	Total	if Item	
		Deleted	Deleted	Correlation	Deleted	
1.	B1	개인업무 및 역할 중요성	90.2586	129.0804	-.1852	.8120
2.	B2	근무조건	89.1897	115.0768	.5298	.7877
3.	B3	근무 분위기	88.9138	113.6969	.6343	.7840
4.	B4	직무상 책임의 적절성	89.0690	123.2474	.1342	.8030
5.	B5	개인 의사결정에 대한 다른 처리	89.3276	110.6222	.5714	.7832
6.	B6	개인능력에 대한 조직의 기대	89.4828	117.2084	.4565	.7912
7.	B7	조직의 기준과 사원 적소 배치	89.6207	131.5244	-.2449	.8216
8.	B8	역할 분담 명확화	89.1293	113.7310	.5309	.7866
9.	B9	업무역할에 대한 정보나 자료지원	89.2328	113.2236	.5364	.7861
10.	B10	업무의 적성과 압박감	89.0776	117.1331	.4181	.7922
11.	B11	부서간 응집력	89.0862	116.0621	.4529	.7906
12.	B12	부서내 화합	88.4397	116.2485	.5045	.7893
13.	B13	승진 기회의 공평성	89.6638	117.1469	.4869	.7905
14.	B14	업무 처리의 긴장감	89.5517	124.4408	.0452	.8079
15.	B15	업무 과중	89.1552	110.2192	.7407	.7778
16.	B16	현 직무의 자율성	89.2500	117.1109	.5003	.7901
17.	B17	상사의 지시 모순성	89.2069	116.1655	.3639	.7941
18.	B18	과중한 근무 시간	89.0431	110.6851	.5718	.7832
19.	B19	상사의 관리감독의 적절성	89.3621	117.6069	.4109	.7927
20.	B20	보수문제	89.4052	125.2866	.0118	.8088
21.	B21	업무 처우문제	89.6121	126.6395	-.0454	.8098
22.	B22	후생복지 문제	89.4138	118.9229	.3208	.7961
23.	B23	업무관련 교육의 참여기회	89.2414	117.4369	.4067	.7927
24.	B24	사내 의사결정발언 자율성	89.6466	121.4653	.1623	.8034
25.	B25	건설적 비판을 통한 업무개선	89.5517	112.4756	.5613	.7848
26.	B26	업무 지원에 대한 충분성	89.6724	121.6309	.2094	.8004
27.	B27	가정문제로 직장상사 조인 경험	89.0172	124.1562	.0622	.8069
28.	B28	업무 배치 기준의 능력과 적성	89.2586	127.6195	-.0935	.8120
29.	B29	사회적 경제적 장래성	89.4138	124.7664	.0297	.8087
30.	B30	업무처리의 비효율성	89.4569	120.3894	.2887	.7975

<b>Reliability Coefficients</b>	
N of Cases = 116.0	N of Items = 30
Alpha = .8131	



본 논문에서는 설문대상 구성 문항을 제외한 연구문제 설문문항에 대해서만 신뢰성분석을 실시하였다. 위에서 알파(Alpha)계수 값이 0.8131로서 비교적 높게 나타났다. 설문문항 30개 모두가 알파계수 값보다 작으므로 전체 신뢰도에 좋지 않은 영향을 갖지 않는 것으로 간주되므로 설문결과 분석에 모든 문항이 의미가 있는 것으로 판단된다.

2) 분석 결과 및 해석

설문 대상자의 전체 응답자는 116명이고, 무응답을 제외한 설문지 항목에 대해서 다음과 같은 결과가 도출되었다.

[표 3] 설문조사 기술통계량

	N	최소값	최대값	평균	표준편차
성별	116	1	3	1.50	.55
연령	116	1	4	2.10	.88
결혼 여부	116	1	3	1.66	.56
학력	116	1	4	2.09	.93
직위	116	1	4	2.11	1.21
업종	116	1	7	5.11	2.11
근무 연수	116	1	5	2.09	1.09
급여수준	116	1	5	2.78	1.36
개인업무 및 역할 중요성	116	1	4	2.15	.74
근무조건	116	2	5	3.22	.93
근무 분위기	116	2	5	3.49	.89
직무상 책임의 적절성	116	2	5	3.34	.85
개인 의사결정에 대한 다른 처리	116	1	5	3.08	1.20
개인 능력에 대한 조직의 기대	116	1	5	2.92	.87
조직의 합리적 기준과 사원 적재적소 배치	116	1	5	2.78	1.11
역할 분담 명확화	116	1	5	3.28	1.03
업무역할에 대한 정보나 자료지원	116	1	5	3.17	1.07
업무의 적성과 압박감	116	1	5	3.33	.94
부서간 응집력	116	1	5	3.32	.97
부서내 화합	116	1	5	3.97	.87
승진 기회의 공평성	116	1	5	2.74	.82
업무 처리의 긴장감	116	1	5	2.85	1.02
업무 과중	116	1	5	3.25	.99
현 직무의 자율성	116	2	5	3.16	.81
상사의 지시 모순성	116	1	5	3.20	1.15
과중한 근무 시간	116	1	5	3.36	1.20
상사의 판단감독의 적절성	116	1	5	3.04	.91
보수문제	116	1	5	3.00	.93
업무 처우문제	116	1	4	2.79	.89
후생복지 문제	116	1	5	2.99	.96
업무관련 교육의 참여기회	116	1	5	3.16	.93
사내 의사결정발전 자율성	116	1	5	2.76	1.08
건설적 비판을 통한 업무 개선	116	1	5	2.85	1.08
업무 지원에 대한 충분성	116	1	5	2.73	.89
가정문제로 직장상사 조인 경험	116	2	5	3.39	.99
업무 배치 기준의 능력과 적성	116	1	5	3.15	.93
사회적 경제적 장래성	116	1	5	2.99	1.03
업무처리의 비효율성	116	1	4	2.95	.85
유효수 (유효률)	116				

스트레스 유발요인을 [표 3] 기준에 의해서 분석해 보면 아래와 같다.

① 물리적 환경요인에 해당하는 문항들의 평균값은 근무조건 3.22, 근무 분위기(근무 환경) 3.49, 보수문제 3.04, 업무 처우문제 2.79, 후생복지 문제 2.99로서 근무조건 및 근무 환경; 보수문제에 대한 부정적 견해가 나타났다.

② 직무 관련 요인으로는 개인 업무 및 역할의 중요성 2.15, 직무상 책임의 적절성(책임에 따른 적합한 권한) 3.34, 개인 의사결정에 대한 처리 3.08, 역할 분담 명확화 3.28, 업무지원에 대한 충분성 2.73, 업무 처리의 비효율성 2.95의 결과가 나타났다. 결과적으로 개인의 업무와 역할에 대해서는 중요성을 인식하고 있지만, 직무상 책임을 이행하기에 적절한 권한이 주어지지 않으며, 역할 분담이 명확히 구분되어 있지 않은 상태에서 업무처리의 모호성으로 인해서 자극을 받는 것으로 나타났다.

③ 경력개발요인으로는 업무의 적성과 압박감 3.33, 승진 기회의 공평성 2.74, 업무 처리의 긴장감 2.85, 현 직무의 자율성 3.16, 사회적 경제적 장래성 2.99의 결과를 찾아볼 수 있는데, 이들 중에서 업무의 적성과 압박감, 현 직무의 자율성 문제가 큰 것으로 나타났다.

④ 대인관계요인으로는 부서 내 화합(소외감) 3.97, 사내 의사결정발언 자율성 2.76, 건설적 비판을 통한 업무 개선 2.85, 가정문제(개인적문제)로 직장상사 조언 경험 3.39로서 부서 내 화합과 가정문제(개인적문제)로 인한 직장상사 조언 경험은 긍정적 반응을 나타내고 있으며, 사내 의사결정발언에 대한 자율성과 건설적 비판을 통한 업무 개선에 대해서는 부정적인 견해가 나타났다.

⑤ 집단수준의 요인으로는 개인능력에 대한 조직의 기대 2.92, 조직의 합리적 기준과 사원 적재적소 배치 2.78, 부서간 응집력에 대한 부정적 견해 3.32를 찾을 수 있는데, 개인에 대한 조직의 기대와 합리적 기준에 따른 사원 적재적소 배치문제가 비합리적이며, 부서간 응집력도 역시 잘 진행되지 않는다는 결과가 나타났다.

⑥ 조직수준의 요인으로는 업무 과중(작업교대정책) 3.25, 상사의 지시 모순성 3.20, 과중한 근무 시간 3.36, 업무 배치 기준의 능력과 적성 3.15, 상사의 관리감독의 적절성 3.04로서 조직 순에 따른 요인들은 모두 부정적 견해를 나타내고 있다.

위 결과를 표로서 정리하여 요인별 영향변수를 요인 적재값에 따라 (factors loading)아래 [ 표 3]에서 정리하였다.

[표 4] 직무스트레스유발 주요 세부요인

직무스트레스 유발요인	세 부 주 요 요 인	유의확률 (양쪽)	기여율 (적재값)	F-값
물리적 환경요인	근무조건 및 근무 환경 보수문제	0.020 0.041	0.781 0.628	41.65* **
직무관련 요인	직무상 책임의 적절성 (책임에 따른 적합한 권한), 개인 의사결정에 대한 처리, 역할 분담 명확화	0.012 0.015 0.008	0.759 0.705 0.738	35.6** *
경력개발 요인	업무의 적성과 압박감, 현 직무의 자율성 문제	0.004 0.010	0.613 0.657	18.09* *
대인관계 요인	사내 의사결정발언에 대한 자율성, 건설적 비판을 통한 업무개선	0.012 0.039	0.673 0.741	19.96* *
집단수준별 요인	개인에 대한 조직의 기대 미달, 합리적 기준에 따른 사원 적재적소 배치, 부서 간 응집력	0.014 0.052 0.021	0.651 0.667 0.754	14.68* *
조직수준 요인	업무 과중(작업교대정책), 상사의 지시 모순성, 과중한 근무 시간, 업무 배치 기준의 능력과 적성, 상사의 관리감독의 적절성	0.028 0.003 0.025 0.017 0.035	0.725 0.709 0.601 0.702 0.676	38.51* **
평가 척도	1. 매우 만족한다. 2. 만족하는 편이다. 3. 보통이다. 4. 불만족스럽다. 5. 매우 불만족스럽다.	* p<0.1 (유의수준 10%) ** p<0.05 (유의수준 5%) *** p<0.01 (유의수준 1%)		
		· 각 변수별 측정척도는 5점 척도 임 · 기여율은 요인적재 값으로서 측정변수의 설명력을 의미함		

[표 4]에서 보는 바와 같이 직무스트레스 유발 요인은 여러 항목에서 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 리커트 척도에 의해서 가장 유효한 스트레스 유발 요인을 요인 적재값을 찾아 우선 순위별로 보면, 근무 분위기(근무환경 : 0.781), 과중한 근무 시간(0.765), 직무상 책임의 적절성(책임에 따른 적합한 권한 : 0.759), 부서 간 응집력(0.754), 역할 분담 명확화(0.738), 업무 과중(작업교대정책 : 0.725), 상사의 지시 모순성(0.709), 업무 배치 기준의 능력과 적성 문제(0.702)가 주요 요인으로서 응답자들의 부정적 견해가 비교적 뚜렷하게 나타나고 있으므로, 직무스트레스를 줄이기 위해 우선적으로 해결해야 할 문제인 것으로 판단된다. 본 논문에서 판단기준으로 요인 적재값 (loading factors)를 이요하였는데, 이것은 직무 스트레스에 관련하여 영향을 끼치는 변수들의 설명력을 의미하며, 분석분석을 통해 직무스트레스 유발요인들이 모두 유의하다는 것을 확인 할 수 있었다.

그렇다면 상관분석을 통해서 이러한 주요 세부 문제점들이 상호의존관계가 있는지 확인하기 위해서 Pearson 상관분석을 통해서 확인해 보도록 하겠다. 그 결과는 아래 [표 5]과 같다.

[표 5] 주요 스트레스 요인들의 상관분석표

		근무조건	근무분위기	직무상책 여인의 적절성	역할분담 명확화	부서간 협력	부서내 화합	업무 과중	상사의 지 시 모순성	과중한 근무 시간	업무배치 기준능력 과 적성
근무조건	Pearson 유의 (양쪽) N	1.000 116	.638** .000 116	.192** .038 116	.272** .003 116	.374** .000 116	.276** .003 116	.472** .000 116	.374** .000 116	.616** .000 116	-.007 .943 116
근무 분위기	Pearson 유의 (양쪽) N	.638** .000 116	1.000 116	.353** .000 116	.560** .000 116	.630** .000 116	.514** .000 116	.622** .000 116	.558** .000 116	.485** .000 116	-.120 .200 116
직무상책 여인의 적절성	Pearson 유의 (양쪽) N	.192** .038 116	.353** .000 116	1.000 116	.192** .754 116	.246** .008 116	.237** .010 116	.230** .013 116	.082 .382 116	-.001 .991 116	.102 .275 116
역할분담 명확화	Pearson 유의 (양쪽) N	.272** .003 116	.560** .000 116	.032 .734 116	1.000 116	.429** .000 116	.434** .000 116	.367** .000 116	.435** .000 116	.347** .000 116	-.251** .006 116
부서간 협력	Pearson 유의 (양쪽) N	.374** .000 116	.630** .000 116	.246** .008 116	.429** .000 116	1.000 116	.340** .000 116	.405** .000 116	.331** .000 116	.422** .000 116	-.149 .111 116
부서내 화합	Pearson 유의 (양쪽) N	.276** .003 116	.514** .000 116	.237** .010 116	.434** .000 116	.340** .000 116	1.000 116	.515** .000 116	.327** .000 116	.378** .000 116	-.155 .097 116
업무 과중	Pearson 유의 (양쪽) N	.472** .000 116	.622** .000 116	.230** .013 116	.367** .000 116	.405** .000 116	.515** .000 116	1.0 116	.347** .000 116	.689** .000 116	-.117 .212 116
상사의 지 시 모순성	Pearson 유의 (양쪽) N	.374** .000 116	.558** .000 116	.082 .382 116	.435** .000 116	.331** .000 116	.327** .000 116	.347** .000 116	1.000 116	.358** .000 116	-.297** .001 116
과중한 근무 시간	Pearson 유의 (양쪽) N	.616** .000 116	.485** .000 116	-.001 .991 116	.347** .000 116	.422** .000 116	.378** .000 116	.689** .000 116	.358** .000 116	1.000 116	-.025 .792 116
업무배치 기준능력 과 적성	Pearson 유의 (양쪽) N	-.007 .943 116	-.120 .200 116	.102 .275 116	-.251** .006 116	-.149 .111 116	-.155 .097 116	-.1 .212 116	-.297** .001 116	-.025 .792 116	1.000 116

\*\* 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.  
\* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

위 [표 5]에서 보는 바와 같이 주요 직무스트레스 요인들은 상호 의존관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 그리고 상관관계의 형태와는 무관하게 요인 적재값이 큰 변수들만의 상관분석 결과 모두가 유의한 상태를 가지고 있었으며, 이것은 어떤 요인만으로 직무스트레스를 해결하는 것보다는 여러 요소를 동시에 해결할 수 있는 종합적 방안이 모색되어야 한다는 것을 의미한다.

그리고, 업무배치 기준능력 과 적성 항목은 다른 변수들과 음 상관 관계를 보이고 있으나 통계적으로 볼 때 ±0.3이내이므로 통계적으로 볼 때 다른 변수들과의 직접적 영향관계는 없다고 본 논문에서는 보았다. 특히 본 논문에서는 요인분석을 통한 변수들의 영향을 분석하였는데, 직무스트레스에 영향을 주는 변수들은 아주 많이 있고 많은 변수가 서로 복잡하게 상관하고 있을 것이라는 분석하에 그들의 상관관계를 설명할 수 있는 몇 가지의 공통적인 요인을 추출하고, 개개의 세분화 변수에 대한 설명력을 분석하였다.

#### 4. 결론

본 연구는 직무스트레스에 대한 이론이론 및 연구모형을 통해 이론적, 문헌적 고찰을 시도하였고, 직장 내에서의 스트레스 요인을 분석하고, 이들 스트레스 요인 중 어떠한

요인이 직무스트레스에 가장 많은 영향을 주며, 직무스트레스가 직무태도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 논제를 가지고 연구사례분석을 실시하였다.

결과적으로 직무만족에 끼치는 영향 요인들은 무엇이며, 또한 어떤 과정을 거쳐서 직무만족이 결정되는지를 해명할 만한 기존 연구자들의 연구모형과 욕구충족이론, 성과차이이론, 형평이론, 2요인이론, 유인가이론, 형평이론과 성과차이이론의 요점과 실증분석을 통한 결과를 종합해 본다면 직무스트레스에 따른 직무만족은 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인이라고 요약할 수 있다. 그러나, 연구자의 연구목적에 따라 다양성을 보이고 있고, 직무스트레스 요인을 선정하는 데는 연구관점이나 연구대상을 어디에 맞추느냐에 따라 일정치 않으며, 선행연구에서도 일치된 견해가 없기 때문에 명확한 결론을 내리기는 어렵다.

그 이유는 본 논문의 Pearson 상관분석에서 증명되었듯이 주요 직무스트레스 요인들은 상호 의존관계가 있는 것으로 나타났다. 이것은 어떤 요인만으로 직무스트레스를 해결하는 것보다는 여러 요소를 동시에 해결할 수 있는 종합적 방안이 모색되어야 한다는 것을 의미하기 때문이다. 하지만, 시대가 급변화되고, 문화의 다양성 때문에 난해한 문제는 계속해서 발생하고 있다. 이러한 문제점들에 대해서, 실제 현실세계에서는 개인의 욕구를 충족시키고, 환경적, 조직적 요소를 만족시킬 수 있도록 하기 위해서 본 논문에서 제시하였던 가장 시급하고 중요한 직무스트레스 결정 요인들에 대한 개선을 먼저 추진하는 것이 바람직할 것이라 믿는다. 직무만족의 기여는 조직구성원의 동기과 관련하여 중요시되는 이유는 조직의 성과에 직접적이거나 혹은 간접적으로 영향을 미치기 때문이다.

본 논문의 연구논제를 연구하면서 경험적으로 파악한 직무스트레스 원인은 첫째, 개인적 수준에서는 직무스트레스로 인한 고통과 문제점을 인식하고 있고 때로는 호소하기도 하지만, 조직적 차원에서 공개적으로 인정하고 합리적으로 해결하려는 노력이 이루어지지 못하고 있으며 둘째, 아직 많은 회사에서는 직무스트레스를 각 종업원들이 알아서 해결할 문제이고 심각한 경우에는 사람을 바꾸면 되는 정도로 인식하고 있으며 셋째, 많은 사람이 직무스트레스를 경험적으로 느끼고는 있지만, 그 내용은 실로 다양한 요소로 구성되며 사회문화적 요인의 깊이 관련되기 때문에 형식적인 접근방법만으로는 한계가 있고 다양한 분야의 종합적 시각에서의 평가방안이 필요하고 넷째, 개인과 조직이 경험하는 직무스트레스의 내용을 파악하고 효과적으로 관리할 수 있는 인력과 프로그램이 준비되어 있지 못하고 있고, 다섯째, 직무스트레스 요인은 불규칙하게 작용하고 나타나는 것에 대한 실시간 관리감독이 소홀하기 때문인 것으로 분석된다.

따라서 직무스트레스에 영향을 주는 모든 요인들을 한꺼번에 개선하는 것은 현실적으로 무리이기 때문에 가장 중요한 변수로 작용되는 요인들에 대한 직무스트레스를 과학적으로 평가할 수 있는 직무설계방법을 각각의 기업형에 맞게 고안하고, 인사담당자 및 회사의 경영진의 인식수준을 제고할 접근 경로를 모색하며, 변화하거나 새로이 발생할 수 있는 직무스트레스 요인들을 조직적 차원과 개인적 차원모두에서 통합적으로 효과적인 실시간 관찰(Monitoring)방법을 적용하려는 노력이 필요하다고 볼 수 있다.

## 5. 참 고 문 헌

- [1] 백기복, 조직행동연구, (서울 : 법문사, 1994).
- [2] 이동식, 현대인과 스트레스, (서울 : 불광출판부, 1991).
- [3] 장현갑, 강성군 편저, 스트레스와 정신건강, (서울 : 학지사, 1996).
- [4] 황준식, 현대인의 스트레스 해소법, (서울 : 을지서적, 1993).
- [5] 박창일, “직무스트레스에 관한 실증적 고찰,” 석사학위논문, 조선대학교대학원, 1991.
- [6] 서동범, “경력스트레스가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구,” 박사학위논문, 한남대학교 대학원, 1995.
- [7] Beer, T.A., and Newman, J.E., “Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis, Model and Literature Review,” *Personal Psychology*, Vol. 31, 1978.
- [8] French, J.R.P., and Caplan, R.D., *Organizational Stress and Individual Strain*, in A.J. Nurrow ed, *Failure of Success: New York Amacom*, 1973.
- [9] Parker , D. F. and Decotiis, T.A, “organizational Determinants of job Stress” *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32, 1983, pp. 160-177.
- [10] H. Peter, *stress and the Nurse Manager* (New York : John Wiley & Sons, 1986), p. 23.
- [11] Hamner, W.C., and Organ, D.W., *Organizational Behavior : An Applied Psychological Approach*, Business Publications, Inc., 1978.
- [12] Price, J.L. & Mueller, C.W. (1986), *Handbook of Organizational Measurement*, Marshfield, MA: Pitman Publishing, Inc.
- [13] Quinn, R.P. & Staines, G.L. (1979), *The 1977 Quality of Employment Survey* (Ann Arbor: Survey Research Center, Institute for Social Research, University of Michigan).
- [14] Robinson, J.P. & Shaver, P.R. (1980), *Measures of Social Psychological Attitudes*, Ann Arbor, MI: ISR, The University of Michigan

## 저 자 소 개

서 장 훈 : 현재 명지대학교 산업시스템공학부 박사과정이며, 주요 관심분야는 ERP/e-Business 감사, DFSS, SCM, Data-Mining, OR이다.

유 지 철 : 경영학박사로서 현재 충주대학교 산업공학과 교수로 재직중이다.  
주요 관심 분야는 신경망 구조, 생산공학, e-SCM, 전문가 시스템이다.