

섬유패션기업 종사자의 직무스트레스 모델

박광희¹⁾ · 유화숙²⁾

- 1) 계명대학교 패션마케팅전공
2) 연세대학교 의류과학연구소

A Job Stress Model of Workers in Fashion and Textile Industries

Kwang-Hee Park¹⁾ and Hwa-Sook Yoo²⁾

- 1) Dept. of Fashion Marketing, Keimyung University, Daegu, Korea
2) Research Institute of Clothing & Textiles, Yonsei University, Seoul, Korea

Abstract : This study is to develop the job stress model for workers in fashion and textile industries and to investigate the effect of job stressors on stress symptom and its effect on job performance. The structural equation model analysis was performed for examining the relationship among job stressors, stress symptom and job performance. Environmental factors, task factors, role factors and organizational climate factors were identified as job stressors. Task characteristics and role characteristics were positively related to job stress symptom. Environmental factors and organizational climate factors were negatively related to job stress symptom. Also, job stress symptom was negatively related to job performance. The findings suggest some implications on how to improve job performance or to reduce job stress.

Key words : job stress, stress symptom, job performance, fashion and textile industries, job stress model

1. 서 론

최근의 한국섬유패션산업을 둘러싼 산업환경의 악화는 산업 구성원들에게 끊임없는 압박을 가해 종사자들은 직무스트레스를 받을 것으로 추측되며, 이는 개인의 신체건강, 정신적인 안정 및 업무수행에 나쁜 영향을 미칠 것으로 예상된다. 현대인의 질병 중 약 50-70%가 스트레스와 연관되어 있다고 지적된 것처럼(Brenner, 1978) 스트레스는 개인의 건강에 심각한 영향을 미치고, 직무민족과 개인의 업무수행을 감소시켜 기업의 경영활동을 위축시키고 기업의 성과 더 나아가 종사자들이 속한 산업의 발전에도 영향을 미친다고 본다. 따라서 직무스트레스를 심도있게 다루고 이의 올바른 이해와 효과적인 관리를 위해 그것이 전개되는 일반화된 연구모델이 필요하다.

직무스트레스 모델에 관한 연구가 많이 있지만 사용된 용어와 개념이 정확하지 않거나, 직무성과에 미치는 영향을 조사한 연구가 상대적으로 적은 편이다. 또한 직장현장에 사용할 수 있는 의학적 변수와 행동과학적 변수를 혼합하여 조사한 연구가 적고 그 범위가 넓고 복잡해서 현장에 적용하는 데는 무리가 있다.

모델이란 이론을 구조화한 것이고 그 이론에 대한 구체적 해석이라고 할 수 있다. 모델의 사용여부는 실제적으로 사용할 가

치가 있는지에 따라 달라지는데(유기현, 1990), 각 산업마다 갖고 있는 특성들은 개인과 주변환경의 요인들을 바꾸어 직무스트레스에 영향을 미치므로 여전히 직무스트레스에 관한 실행모델들이 나오고 있으며, 섬유산업 종사자들의 직무스트레스를 정확하게 파악하기 위해서는 이들을 대상으로 한 모델이 필요하게 되는 것이다. 따라서 섬유패션산업 종사자의 직무스트레스에 대한 이해를 향상시키고 산업현장에 활용되기 위해서는 섬유패션산업 종사자들을 대상으로 의학적 및 행동과학적 변수를 종합하는 직무스트레스 모델이 필요하다고 생각되어 본 연구에서는 이러한 모델설계 및 검증을 하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1. 직무스트레스 개념과 연구모델

직무스트레스는 연구관점에 따라 다양하게 기술되어 생리의학에서는 어떤 특정요구에 대한 신체의 비특정적 반응으로, 심리학에서는 지각된 요구와 반응능력간의 불균형적인 결과로, 행동과학 관점에서는 환경과 개인의 부적합관계로 파악된다.

Beehr & Newman(1978)은 직무스트레스란 직무관련요인과 종업원의 성격이 상호작용하여 육체와 정신을 정상기능에서 벗어나게 하려는 상태라고 하였으며 Blau(1981)는 직무요구가 개인의 반응능력을 초과하여 이 둘 사이에 균형이 맞지 않는 결과 일어나는 것이라고 하였다. 따라서 직무스트레스란 '직무 및

Corresponding author: Kwang-Hee Park
Tel. +82-53-620-2223, Fax. +82-53-620-2223
E-mail: kwanghee@kmu.ac.kr

직무와 관련된 직무환경과 개인의 기술, 능력, 욕구와의 불균형 또는 부적합에 의해 발생되는 개인의 인식, 감정, 상태에 의해 영향을 받는 내적 불균형상태라고 할 수 있다.

직무스트레스에 대한 연구모델은 중점을 두는 요인에 따라 개인중심 접근모델, 환경중심 접근모델, 개인-환경 통합접근 모델로 구분할 수 있다(김기석, 1994). 첫째, 개인중심의 접근모델은 직무스트레스에 대한 개인의 변화 및 반응에 초점을 둔다. 대표적인 학자는 Selye(1956)인데 그는 생화학적 수준에서 직무스트레스를 분석한 생화학적모델을 사용하였다. 그밖에 신체 모델, 전투모델, Parker & Decotiis(1983)모델, Schuler (1985)의 동태적모델 등이 있다.

둘째, 환경중심의 접근모델로 자극-접근모델과 사회적 환경 모델이 대표적이다. 자극-접근모델은 직무스트레스를 독립변수로 개인반응을 종속변수로 보는데, 상황만으로 스트레스를 인식하는 단점이 있다(Mathews, 1982). 사회적 환경모델은 직무스트레스가 사회환경과 관련되어 발생한다고 보는 모델로 만족이나 성과측면을 고려하지 않아 직무스트레스 연구에 적절하지 않은 것으로 간주되었다(French · Kahn, 1962).

셋째, 환경-개인 통합접근모델이다. 이는 직무스트레스 이해에 있어서 개인과 환경을 함께 고려하는 것으로, Beehr & Newman(1978)모델, Steers et al.(1981)모델, 기존 모델들의 이론적, 직관적, 경험적 분야를 모두 포함시킨 Ivancevich & Matteson(1986)의 통합모델이 이러한 접근방법을 취하고 있다.

선행모델들은 근본적인 차이가 있기보다 접근방법, 원인과 결과변인, 조절변인의 차이 등이 있을 뿐이다. 최근에는 통합모델이 많이 지지되고 있으나 모델변수들도 확정되지 않았으며 실증연구를 통한 검증단계에 있다. 본 연구에서는 직무스트레스를 개인과 환경간의 관계에서 고려하므로 환경-개인 통합접근모델을 채택하였다. 그중에서도 Ivancevich & Matteson (1986)모델이 결과차원을 세 반응으로 구분하였고 조직의 성과 차원을 강조한 점에서 본 연구목적에 부합되므로 이 모형을 채용, 기본으로 하고 경영 조직적 측면에서 적용가능 하도록 단순화하여 사용하였다.

2.2. 직무스트레스 유발요인과 징후

직무스트레스 유발요인과 징후도 직무스트레스 연구모델과 마찬가지로 접근방법에 따라 다르게 지적되어 왔다. 스트레스 유발요인은 스트레스를 일으킬 수 있는 조직환경의 특성, 절차 또는 조건들로 연구에 따라 분류방식에서 차이는 있지만 주로 밝혀진 유발요인은 물리적 환경요인(이종목 외, 1991; 이재창 외, 1997), 직무요인(Hackman · Oldham, 1975; Beehr · Newman, 1978; Parker · Decotiis, 1983), 역할요인(Jamal, 1997; 정승언, 2001), 경력개발요인(Brook, 1973; Prichard · Karasick, 1973; 강성수, 1999; 정영만, 1999), 조직분위기요인(Anderson, 1976; Gibson et al., 1985; 양진환, 1994; 고영석, 1997) 등이었다.

직무스트레스 결과변인에는 직무스트레스 징후/반응(생리적 징후, 심리적 징후, 행위적 징후)(Beehr · Newman, 1978; 고영

석, 1997; 정영만, 1999), 직무스트레스 효과(주관적 효과, 행동적 효과, 인지적 효과, 신체적 효과, 조직효과)(Gibson et al., 1985), 직무만족, 이직 및 결근성향, 직무몰입, 직무성과(Jamal, 1984; 남영우, 1992) 등이 자주 언급되었다. 본 연구에서는 직무스트레스 유발요인에 따른 결과변수로, 스트레스 징후(생리적 징후, 심리적 징후, 행동적 징후)를 측정하였으므로 이와 관련된 연구를 위주로 살펴보았다.

물리적 환경 요인 : 환경이나 시설 등 작업장의 물질적 사항을 뜻하는데, 이는 온도, 조명등 작업환경이 열악하거나 공간의 여유가 없는 상태에서 불편을 느낄 때, 음파와 진동이 심하거나, 안전이 고려되지 않은 공간배치로 두려움을 느낄 때 직무스트레스를 유발하게 된다. 이종목 외(1991), 이재창 외(1997)도 물리적 환경 요인은 심리적 긴장에 유의한 영향을 미친다고 하였으며 Ivancevich et al.(1982)도 작업환경요인이 직무스트레스를 유발한다고 하였다. 작업장에 따라 차이가 있으나 섬유폐선 기업의 경우 재봉기나 프레스 등의 기계들로 인해 소음, 시설 물배치로 인한 안전사고 위험과 여유공간 부족이 생길 수 있으며, 섬유를 자재로 다루어 공기가 혼탁하기 쉽고 섬세한 작업이 많아 온도와 조명에 유의해야 하며 이 조건들은 종사자의 건강 또는 안전에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 따라서 본 연구에서는 소음문제가 없고 안전을 고려한 작업장 배치, 적당한 여유공간, 깨끗한 공기, 작업에 맞는 온도와 조명등을 물리적 환경요인의 구성요소로 보았으며, 이 환경요인은 직무스트레스 유발을 줄여줄 것으로 생각하였다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 물리적 환경요인과 스트레스 징후는 부적인 상관관계를 나타낼 것이다.

직무요인 : 이 요인은 직무과부하와 5가지 직무의 본질적 특성의 요소를 포함한다. 첫 번째, 직무과부하는 과업수행에 필요한 시간이 너무 적거나, 양이 너무 많은 양적 과부하와 과업 완수에 필요한 기술, 지식 등을 갖추고 있지 못하다고 느낄 때 형성되는 질적 과부하가 있다. Ivancevich et al.(1982), 자사권(1990)도 직무과부하는 생리적 징후 또는 정신적 긴장과 유의적인 관계가 있다고 하였다.

두 번째 직무의 본질적 특성 5가지 즉, 기능다양성, 직무주체성, 직무중요성, 직무자율성, 직무피드백은 Hackman & Oldham(1975)에 의해 제안되었다. 이들은 5개의 직무특성이 더 많을수록 즉, 직무의 중요성, 다양성, 자치성, 피드백, 자율성이 많을수록 스트레스가 덜하고 더 만족스럽다고 하였다.

그러나 섬유폐선기업 종사자들에게 직무중요성과 기능다양성은 직무스트레스와 정적관계를 가질 것으로 생각된다. 기능다양성은 직무가 작업자로 하여금 그의 기술과 능력을 발휘할 수 있는 기회를 제공하는 정도이고 직무중요성은 타인의 생활에 직무가 영향을 미치는 정도를 의미한다. 개인의 직무가 타인에게 영향을 미칠 만큼 중요하고 직무 수행시 여러기능이 요구될 때 이를 자아실현의 기회로 인식할 수도 있지만 과도한 지식과 경험을 요구하는 상황으로 인식할 수도 있다. Schuler

(1980)는 개인이 상황을 기회로 보느냐, 제약 또는 요구상황으로 보느냐에 따라 스트레스 결과가 긍정적일 수도 있고 부정적일 수 있으며, 그 상황 해결이 불확실하고 결과가 중요할 때 스트레스가 많이 발생된다고 하였다. 섬유패션관련 기업은 대체로 중소기업으로 업무분담이 덜 이루어져 한사람이 여러 부문의 일을 담당하는데, 이에 덧붙여 더 많은 지식과 기술을 필요로 하고 직무의 영향이 매우크다고 지각한다면 종사자는 그 직무를 기회보다는 기업의 과도한 요구로 받아들여 스트레스를 유발할 것으로 생각한다.

그러므로 양적/질적 직무과부하, 직무중요성, 기능다양성은 스트레스 정후에 정적 영향을 그리고 직무자율성, 직무주체성과 직무피드백은 부적 영향을 미칠 것으로 예상되나 변인들의 관계방향 불일치로 모델 검증시 직무자율성, 직무주체성, 직무피드백은 역접수화하여 사용하였다. 가설은 다음과 같이 설정하였다.

가설 2 : 직무요인은 스트레스 정후와 정적인 상관관계를 나타낼 것이다.

역할요인 : 역할은 조직의 직무위치에 따라 개인에게 주어지는 타인의 기대행동으로 정의되며, 세 요소에 의해 직무스트레스를 유발할 수 있다. 첫째, 역할갈등인데 이는 역할수행자가 상충되는 두개 이상의 역할상황에 동시에 처해있다고 지각하는 상태에서 발생된다. 둘째, 역할모호성은 기대되는 역할행동에 관해 명백하지 않거나 혼동된 정보가 있을 때 초래된다. 셋째, 역할저이용도는 신체적 비활성화로 인한 권태나 할일이 없는 상태인 양적 미활용과 정신적으로 아무런 자극이 없는 직무를 담당할 때 발생하는 질적 미활용이다.

역할갈등과 역할모호성은 역할수행자가 임무를 완수하는 것을 막는 경향이 있으며 이로인해 개인은 목표성취와 생산적이 고자 하는 욕구를 억압받게 되어 스트레스를 경험한다. 또한 인간은 외부자극이 너무 많거나 적을 때 스트레스를 느끼는데 역할저이용도는 자극이 너무 적은 상태여서 자극에 대한 개인욕구를 충족시키지 못해 스트레스를 유발시킨다(Schuler, 1980).

이 이론은 실증연구들(French, 1974; French · Caplan, 1973; Jamal, 1997; 정승언, 2001)을 통해 규명되었는데, 역할갈등, 역할모호성, 역할저이용도는 직무스트레스와 정적인 관계를 갖는다고 하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 역할요인은 스트레스 정후와 정적인 상관관계를 나타낼 것이다

조직분위기요인 : 조직분위기란 조직체에 대한 구성원들의 종합적이고 주관적인 개념으로 조직체의 상황적 요소와 구성원의 개인적 요소가 결합되어 형성된다(유화숙 · 박광희, 2003).

Likert(1967)는 시스템 4이론에서 7가지 조직분위기 결정변수를 들었는데, 본 연구에서는 그 중 직무변수에 의해 많은 영향을 받으며 가장 빈번하게 사용된 리더쉽과정(후원적 리더쉽), 의사결정참여성, 대인관계변수만을 채택하였다. 리더쉽과정은 상사와 부하간의 관계가 신뢰와 확신감을 바탕으로 이루어지고 있는가 여부에 대한 구성원들의 지각된 반응을 의미하며 본 연구에서는 여러 유형중 후원적 리더쉽을 채택하였다. 의사결정

참여성은 의사결정이 부서 전체의 집단적 참여 하에 이루어지고 있는가에 대한 반응이며, 대인관계는 업무수행 과정에서 종사자들간의 상호작용과정을 의미하고 본 연구에서는 원만한 대인관계를 요소로 채택하였다.

Anderson(1976)은 리더 행동이 후원적이지 않을 때 스트레스가 발생한다고 하였고 양진환(1994)도 상사와의 의사소통이 스트레스를 지각하는데 영향을 미친다고 하였다. French & Caplan (1973)에 따르면 의사결정 참여는 의미심장함, 책임감, 자치, 확실성, 예측성, 주인의식에 대한 개인욕구와 연관되므로 스트레스를 감소시키고, 동료 또는 부하와 갖는 대인관계는 대인간의 인정, 수용, 공평함에 대한 욕구와 관련된 것으로, 대인관계가 만족스럽지 않을 때 스트레스가 나타난다고 하였다.

의사결정 참여가 적고 권위주의적인 리더쉽이라고 느낄 경우, 대인관계가 불만족스러울 때 종사자들은 직무동기상실, 사기저하, 주인의식 및 동료와의 상호인정과 같은 개인욕구가 좌절되어 직무스트레스를 유발하게 될 것이다. 그러므로 후원적 리더쉽, 높은 의사결정참여, 원만한 대인관계는 직무스트레스유발 가능성을 낮출 것으로 생각하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 : 조직분위기 요인은 스트레스 정후와 부적인 상관관계를 나타낼 것이다

경력개발요인 : 경력개발은 개인이 경력목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 계획을 수립, 조직의 요구와 개인의 요구가 합치될 수 있도록 개발하는 활동이라 정의되며 이 요소로는 보상, 승진, 경력개발 가능성, 직무안정성을 들 수 있다. 종사자는 노동에 대한 반대급부로 보상과 승진을 받는데 보상은 임금과 복지후생으로 나타나고 승진은 조직체에서 자신의 존재가치와 성취감을 갖게 한다. 그러나 부적절한 보상과 적시에 만족할만한 승진이 이루어지지 않거나 예산축소와 조직의 규모축소로 인해 직무의 안정성을 위협받으면 개인은 스트레스를 경험할 것이다.

경력개발요인은 성취감, 대인간의 인정, 확실성, 안정성에 대한 개인욕구와 가장 직접적으로 관련된 것들이므로 스트레스와 관련된다. Brook(1973), Prichard & Karasick(1973), 강성수(1999)도 경력개발요인이 스트레스에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 적절한 보상, 적시에 승진이 이루어지며 경력개발 가능성이 높고 직무안정성이 보장된다면 개인의 성취감, 타인으로부터의 인정에 대한 욕구, 획일성과 안전성에 대한 욕구등이 충족되어 직무스트레스가 유발될 가능성을 낮을 것으로 생각된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : 경력개발요인은 스트레스 정후와 부적 상관관계를 나타낼 것이다

2.3. 직무스트레스정후와 직무성과

직무성과는 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동적 결과로 생산량, 작업의 질, 정확성, 작업시간 등의 다양한 방법으로 측정되며, Liberman et al.(1977)은 employee service review을 개발하여 직무에 대한 지식, 직무수행능력, 효율성, 의존성으로

측정하기도 하였다. 직무성과는 종사자에 의해 결정되며 조직 운영비용에 직접적인 영향을 미치므로 직무스트레스분야에서 관심이 높으며 직무성과와 직무스트레스의 관계는 아래 네 방향에서 논의되고 있다. 첫째, 스트레스 수준이 낮을 때는 성과를 제고시키기 위해 개인이 스스로 동기를 유발시키려고 하므로 직무성과가 높아지거나 수준이 너무 높으면 오히려 긴장과 위협을 받아 성과가 낮아진다는 역U형 가설(Steers, 1981; 고영석, 1997), 둘째, 각성수준이 높을수록 수행실적도 좋아진다는 직선적 관계 모델(Lowe · McGrath, 1976), 셋째, 개인이 직무스트레스를 받는 상황에서는 직무 그 자체나 직무환경 모두에 만족하지 못해 결국에는 직무 적응력이 소모되어 업무수행능력이 떨어진다는 가설(Jamal, 1984; 남영우, 1992), 넷째, 직무스트레스와 직무성과는 유의적인 관련이 없다는 주장(Blau, 1981)이 그것이다.

본 연구는 3D업종으로 분류될 만큼 고된노동에 비해 보상체제가 미약하고 작업자의 근무환경도 열악한 편으로 인식되는 섬유폐션기업 종사자를 대상으로 하였으므로, 이같은 기업주변 상황이 종사자들에게 스트레스를 유발시킬 뿐만 아니라 직무완수도 어렵게 만들 것으로 추측된다. 즉, 스트레스는 직무완수를 위한 개인의 능력을 손상시켜 결국에는 직무완수를 못하게 할 것으로 생각된다(Anderson, 1976). 그러므로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6 : 스트레스 정후는 직무성과와 부적인 상관관계를 나타낼 것이다

2.4. 연구모델

요인분석에 의해서 직무스트레스 요인중 직무요인은 예상되었던 7요인이 아닌 직무중요성/기능다양성, 직무자율성/주체성,

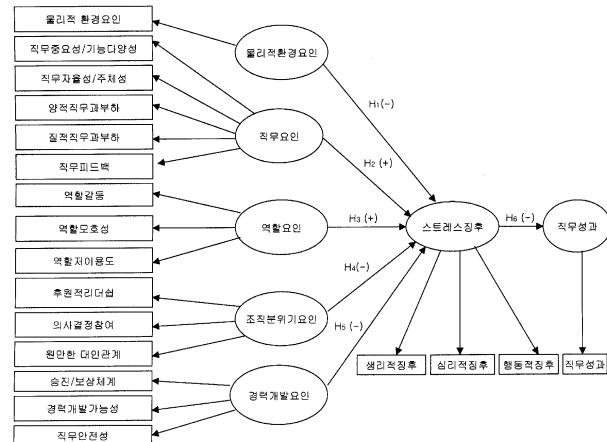


Fig. 1. 연구모델.

양적 직무과부하, 질적 직무과부하, 직무피드백 등 5요인으로 추출되었다. 그 이외의 변인으로 물리적 환경요인, 역할요인, 조직분위기요인, 경력개발요인이 나타났다. 스트레스 정후는 요인분석 결과 예상한대로 3요인으로 나타났다. 이상의 요인분석 결과와 선행연구 고찰을 통해 설정된 가설에 따른 연구모형을 제시하면 Fig. 1과 같다. 앞에서 언급하였듯이 물리적 환경요인, 조직분위기요인, 경력개발요인은 스트레스 정후에 부적인, 직무요인과 역할요인은 정적인 영향을 미치는 것으로 가정되었으며, 스트레스 정후는 직무성과에 부적인 영향을 미치는 것으로 가정되었다.

이와같이 측정모델에 나타난 개념변인(직무요인, 역할요인, 조직분위기요인, 경력개발요인, 스트레스 정후)과 측정변인간의 관계를 검정하기 위해서 확인요인분석이 실시되었으며, Table 1에

Table 1. 측정변인의 신뢰성 검증 및 확인요인분석 결과

변인	구성 요인	문항수	Cronbach's α	추정치	t값
물리적 환경요인					
직무요인	직무중요성/기능다양성	7	0.77	1.00 [@]	-
	직무자율성/주체성	5	0.80	1.00 [@]	-
	양적 직무과부하	4	0.84	0.48	4.54**
	질적 직무과부하	3	0.68	0.30	3.80**
	직무피드백	3	0.56	0.36	4.11**
역할요인	역할갈등	2	0.68	0.27	4.07**
	역할모호성	4	0.73	0.75	6.88**
	역할저이용도	4	0.72	1.00 [@]	-
조직분위기요인	후원적리더쉽	4	0.63	0.70	7.31**
	의사결정참여	4	0.81	1.00 [@]	-
	원만한대인관계	4	0.70	0.89	9.50**
경력개발요인	승진/보상체계	7	0.79	1.00 [@]	-
	경력개발가능성	3	0.68	0.22	1.00
	직무안정성	2	0.50	0.15	1.00
스트레스 정후	생리적 정후	4	0.82	0.91	13.12**
	심리적 정후	4	0.87	1.00 [@]	-
	행동적 정후	4	0.83	0.98	14.02**
직무성과		6	0.83	1.00 [@]	-

@ 확인요인분석 시 1.00으로 고정되었음.

**: |t| > 2.58, $\alpha=0.01$, *: |t| > 1.96, $\alpha=0.05$

제시된 값과 같이 경력개발요인을 제외한 모든 요인에서 추정 치(λ)값이 0.30이상의 값이 나타나 모두 유의하며 또한 개념변 인과 측정변인간의 정적 또는 부적 관계가 모두 가정된 방향으로 나타났다.

3. 연구방법

3.1. 자료수집 및 분석

2002년 3월에 서울과 경상남북도에 소재한 섬유폐션기업 종사자(의류업체 일반 사무원 또는 영업사원, 디자이너, 며칠다이저, 의류 생산관련 종사자, 섬유원료, 원사 및 직물 제조업체와 염색가공업체 종사자)들을 대상으로 임의표본추출방식에 의해 설문지 총 900부를 배포하였으며 535부의 설문지가 회수되었다. 이 중 529명의 설문지가 분석에 사용되었다. 자료분석은 SPSS 10.0을 이용하여 요인분석을 실시하였으며 신뢰도 검정을 위하여 Cronbach의 α 계수를 산출하였고 확인요인분석과 모델 검증을 위하여 LISREL 8.30을 사용하였다.

3.2. 측정도구 및 절차

설문지는 직무스트레스 유발요인, 직무스트레스 정후와 직무 성과에 관한 문항으로 구성되었으며, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(6점)’까지의 6점 Likert 척도로 측정되었고, 각 문항에 제시된 점수들은 값이 클수록 그 문항의 성향이 높다는 것을 의미한다.

직무스트레스 유발요인 : 직무스트레스 유발요인은 총 62문 항으로 구성되었다(고영석, 1997; 남영우, 1991; 자시권, 1992; 정영만, 1999). 물리적 환경요인(온도, 조명, 소음, 작업공간배치, 환기등)은 7문항으로 측정되었다. 직무요인은 총 20문항 중 신뢰도 계수가 낮은 3문항을 제외한 17문항을 주성분 요인분석과 Varimax 회전을 실시한 결과 5요인(직무중요성/기능다양성, 직무자율성/주체성, 양적 직무과부하, 질적 직무과부하, 직무피드백)이 추출되었으며, 전체 분산의 64.6%를 설명하였다. 요인 부하량은 0.55이상이었다.

역할요인은 10문항을 요인 분석한 결과 3개 요인이 추출되었으며 전체 분산의 59.2%를 설명하였으며 추출된 요인은 역할갈등, 역할모호성, 역할저이용도 등이었다. 요인부하량은 0.46 이상이었다.

조직분위기요인은 12문항으로 측정되었으며, 요인분석 결과 3개 요인이 추출되었고 전체 분산의 58.6%를 설명하였다. 추출된 요인은 Likert(1967)가 제안한 3요인인 후원적 리더쉽, 의사 결정참여, 원만한 대인관계 등으로 나타났으며, 요인부하량은 0.49 이상이었다.

경력개발요인은 총 13문항 중 신뢰도 계수가 낮은 1문항을 제외한 12문항을 요인 분석한 결과 3요인이 추출되었으며 전체 분산의 54.6%를 설명하였고 추출 요인은 승진/보상체계, 경력개발기능성, 직무안정성 등이었다. 요인부하량은 0.43이상이었다.

직무스트레스 정후 : 직무스트레스의 결과변인으로서 직무스트레스 정후는 1차적 결과로, 직무성과는 직무스트레스 정후에 의해 나타나는 2차적 결과를 의미하며, 직무스트레스 정후는 직무스트레스에 의해 나타나는 개인적 반응으로 선행연구(고영석, 1997; 정영만, 1999; Beehr et al., 1978)에서 사용된 12문항에 의해 측정되었다. 요인분석에 의해 심리적, 생리적, 행동적 정후가 추출되었으며 요인부하량은 0.56 이상이었고 3 요인이 전체 분산의 69.2%를 설명하였다.

직무성과 : 직무성과는 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 의미하며, Liberman et al. (1977)이 직무성과 측정을 위해 개발한 ESR(Employee Service Review) system에 따라 직무지식, 효율성, 협력성, 직무수행능력 등 총 6문항에 의해 측정되었다.

개인적 특성 : 개인적 특성은 성별, 결혼여부, 교육수준, 연령, 업종, 업무내용, 직위 및 근무연수 등 8개의 선다형 문항으로 구성되었다. 개인적 특성은 직무스트레스 요인, 정후 및 직무성과에 영향을 미치는 주요변인이다(박광희 · 유화숙, 2003). 그러나 모델은 요인, 반응, 결과 등에 관한 관계를 표시한 것으로 경영조직적 측면에서 용이하게 적용가능하도록 하고 다양한 섬유관련업체에서 폭넓게 활용되고자 요인, 반응(정후) 및 결과(직무성과) 변수 차원으로 구분, 단순화하는데 주력하여 개인적 특성은 조절변수로서 채택하지 않았다.

3.3. 조사대상자의 특성

조사대상자의 특성을 살펴보면 성별에서는 여성의 비율(58.4%)이 높게 나타났으며, 결혼여부에서는 미혼이 51.5%였고, 학력은 고등학교 또는 대학교 졸업자의 비율이 90%를 차지하였으며, 연령에서는 20대가 50%를 차지하였다. 종사하는 업종은 의류제조업(43.1%)이 가장 많았으며 그 다음으로 직물제조업으로 나타났고, 직무내용은 제품생산관련부분의 비율(41.2%)이, 근무연수는 1년~3년이 차지하는 비율(25.9%)이 가장 높았고, 직위에서는 일반사원(59.2%)의 비율이 높게 나타났다.

4. 연구결과 및 해석

측정도구에 대한 신뢰도는 측정항목간의 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α 계수를 이용하여 검증하였다. Cronbach's α 값을 살펴보면, 대부분이 0.6이상을 나타내고 있다. 단지 직무요인 중의 직무피드백과 직무안정성이 0.50으로 다소 값이 낮으나 Cronbach's α 값이 0.5에서 0.6이면 비교적 신뢰할 수 있으며 0.7이상이면 신뢰도가 높다는 Nunnally(1978)의 설명을 감안할 때 본 연구의 측정도구들은 신뢰할 수 있다고 평가된다. 또한 구조방적 모델에서 하나의 요인에 적어도 3개이상의 변수가 포함되는 것이 이상적이기에(조선배, 1996) 직무안정성 변수의 신뢰도 계수가 다소 낮았으나 모델에 포함시키기로 하였다.

본 연구에서 사용된 모든 변인이 복수항목으로 측정되었기

에 모델의 단순화를 위해서 각 추정치의 평균값을 사용하였다. 전체적인 모델의 적합도 평가치를 살펴보면, χ^2 값이 46.19(p < 0.001)로 높게 나타났으나, 기초부합지수(GFI, Goodness of Fit Index)는 0.97, 조정부합지수(AGFI, Adjusted Goodness of Fit Index)는 0.92, 표준화된 원소평균자승잔차(RMR, Root Mean Square Residual)는 0.04로 나타나 연구모델이 실제자료에 부합한다고 볼 수 있다.

구조방정식에 대한 경로분석 결과는 Fig. 2와 Table 2에 제시되어 있으며 가설에 대한 검증결과는 다음과 같다. 경력개발이 스트레스정후에 미치는 경로를 제외하고는 모두 유의한 것으로 나타났다.

물리적 환경요인이 스트레스 정후에 부적 영향을 미칠 것으로 가정된 가설 1은 지지되었다. 이는 물리적 환경이 좋을수록 종업원들의 스트레스 정후가 적게 나타나는 것을 의미한다.

직무요인은 스트레스 정후에 정적영향을 미칠 것으로 가정된 가설 2는 지지되었다. 직무가 너무 많다고 느끼거나, 직무가 중요하거나 일을 수행할 때 필요한 지식이나 능력이 부족하다고 느낄수록, 직무를 자율적으로 할 수 없거나 직무피드백이 즉각적으로 일어나지 않을수록 스트레스 정후가 많이 나타나는 것을 의미한다.

역할요인은 스트레스 정후에 정적영향을 미칠 것으로 가정된 가설 3은 지지되었다. 역할갈등, 역할모호성, 역할저이용도

가 높을수록 스트레스 정후가 많이 나타나는 것을 의미한다. 이러한 결과는 역할요인이 직무스트레스 또는 스트레스 정후에 영향을 미친다는 선행연구 결과(이재창 외, 1997; 남영우, 1992; 정승언, 2001; 고영석, 1997; Jamal, 1997)와 일치한다.

조직분위기는 스트레스 정후에 부적영향을 미칠 것으로 가정된 가설 4는 지지되었다. 이는 조직의 구성원들이 의사결정 참여도가 높을수록, 대인관계가 원만할수록, 직무에 관해 상사들과 논의가 원활하게 이루어질수록 스트레스 정후가 적게 나타나는 것을 의미한다.

경력개발요인이 스트레스 정후에 부적영향을 미칠 것으로 가정된 가설 5는 경로계수 값이 유의하지 않게 나타나 지지되지 않았다. 이는 섬유산업의 특성에 의한 결과인 것으로 생각된다. 경력개발에 관련된 요인은 우리나라 기업 종사자의 스트레스요인중 가장 중요한 것 중의 하나로 나타났었으며(임태희, 1984), 금융업 종사자(남영우, 1992), 통신기업종사자(고영석, 1997), 공무원(정영만, 1999)의 경우에도 모두 경력개발요인은 주요 스트레스 요인이었다.

그러나 본 연구에서 경력개발 요인은 스트레스 정후에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 섬유산업이 갖고 있는 만성적인 인력부족 현상에서 비롯된 것으로 생각한다. 즉 태업계에 비해 언제나 인력이 부족하여 종사자들은 상대적으로 직무불안정성을 경험하지 않고 있기 때문에 주요 스트레스 요인으로 채택되지 않은 것으로 생각된다.

스트레스 정후가 직무성과에 부적인 영향을 미칠 것으로 가정된 가설 6은 지지되었다. 즉, 스트레스 정후를 많이 겪을수록 직무성과는 낮아지는 것을 의미한다. 직무스트레스정후와 성과간의 관계는 아직 이견의 폭을 좁히지 못하고 있다.

고영석(1997)은 스트레스가 적을 때 스트레스는 성과 향상의 동력원으로 사용되나 정도가 지나치면 성과향상보다 스트레스 관리에 더 노력하여 성과가 감소된다고 하는 역U형 관계를 나타냈고 버스기사를 대상으로 한 Blau(1981)는 스트레스와 성과간에는 관계가 없다고 하기도 하였다. 그러나 섬유산업 종사자들의 경우에는 내외부로부터 많은 어려움을 이미 겪고 있어 스트레스의 대소에 관계없이 스트레스가 발생하게 되면 개인의 성취욕구를 자극하여 성과를 향상시키기보다는 오히려 개인의 에너지를 고갈시켜 성과가 감소되는 결과를 갖는 것으로 생각된다.

5. 요약 및 결론

섬유산업 종사자들의 경우 가격경쟁력 상실, 신제품개발 부진, 섬유산업에 대한 일반적인 인식저하 등으로 인해 어려움을 겪고 있으며, 패션산업 종사자들의 경우 업무의 영역과 내용이 불분명하고, 시즌에 앞서 단시간 내에 제품을 개발·생산해야 하는 긴장감속에서 생활하게 되므로 스트레스를 받을 것으로 추측된다.

조직구성원으로써 직무를 수행하는데 있어 어느정도의 스트

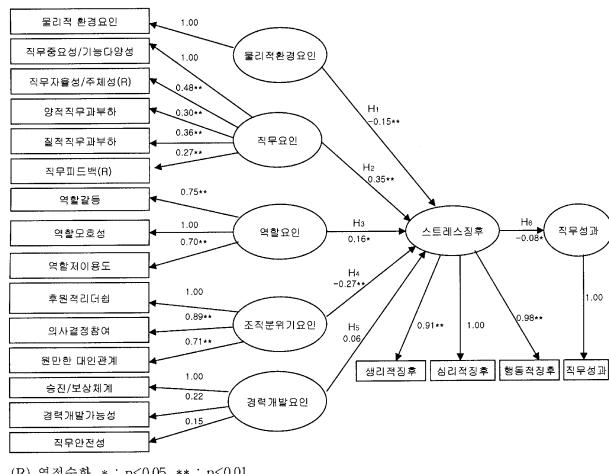


Fig. 2. 모델 검증.

Table 2. 연구가설에 대한 분석 결과의 요약

연구가설	추정치	표준화된 추정치	t값
1. 물리적환경요인 → 스트레스정후	-0.15	-0.14	-3.16**
2. 직무요인 → 스트레스정후	0.35	0.19	4.13**
3. 역할요인 → 스트레스정후	0.16	0.12	2.43*
4. 조직분위기요인 → 스트레스정후	-0.27	-0.20	-4.06**
5. 경력개발요인 → 스트레스정후	0.06	0.04	0.87
6. 스트레스정후 → 직무성과	-0.08	-0.10	-2.00*

**: |t| > 2.58, $\alpha=0.01$, * : |t| > 1.96, $\alpha=0.05$

레스를 받는 것은 당연하다. 그러나 스트레스가 지나칠 경우 신체적, 정신적인 징후로 나타나게 되며 이는 직무성과에 영향을 미칠 것으로 가정되어 왔다. 본 연구는 섬유폐션산업 종사자들을 대상으로 그들의 스트레스 유발요인, 징후, 직무성과간의 관계를 파악하고 이에대한 대처방안을 마련하기 위한 연구 토대로써 직무스트레스 모델을 설정하고 이를 검증하고자 하였다.

모델 검증결과 물리적 환경요인, 직무요인, 역할요인, 조직분위기 요인이 직무스트레스 징후에 유의한 영향을 미치는 유발요인으로 나타났다. 즉, 물리적 환경이 나쁠수록, 직무과부하 및 자율성 결여가 높을수록 그리고 직무피드백이 적을수록, 역할에 대한 갈등, 모호성, 저이용도가 높을수록, 리더가 후원적이지 않고 의사결정참여가 낮으며 대인관계가 원만하지 못할 때, 스트레스가 발생하는 것으로 나타났다.

그러나 공정한 승진과 보상체계, 경력개발가능성, 직무안정성이 요소인 경력개발 요인은 직무스트레스 징후에 영향을 미치는 요인으로 채택되지 않았다. 이는 선행연구결과(Brook, 1973; Prichard · Karasick, 1973; 강성수, 1999)와는 다른 결과로 이는 피험자들이 섬유산업 종사자들이기 때문에 나타난 결과로 생각된다. 섬유업체의 경우 만성적 인력부족으로 인해 직업이 상대적으로 안정된 편이며, 섬유 및 패션 중소업체의 경우 많은 경력을 쌓기 전에는 상대적으로 승진 및 보상은 낮은 것으로 인식되고 있기에 승진이나 경력개발 가능성에 대한 기대감이 적어 스트레스 요인으로 미치는 영향이 그다지 크지 않은 것으로 나타났다고 추측된다. 다른 산업종사자에 비해 섬유산업종사자들의 이직율이 높은 것도 이같은 특성과 관련이 있을 것으로 보인다.

스트레스 징후와 직무성과간의 관계는 부적인 것으로 나타났다. 스트레스 징후가 높을수록 직무성과는 저하되는 것으로 볼 수 있다.

직무스트레스 유발요인이 스트레스 징후에 미치는 상대적 영향 정도를 살펴볼 때(Table 2), 조직분위기요인이 가장 높게 나타났으며, 직무요인, 물리적 환경요인, 역할요인 순으로 나타났다. 섬유폐션기업에서는 직무분담이 명확하고 조직체제에 의해 직무가 처리되는 대기업과 달리 직무구분이 불명확하고 그룹별로 이루어지는 작업특성으로 인하여 조직분위기에 따라 수행결과가 달라진다. 종사자들은 이러한 것을 인식하고 있는 것으로 보이며 궁정적인 조직분위기가 형성되지 않을 때 직무스트레스가 유발될 가능성이 높은 것을 알 수 있다. 조직분위기가 스트레스 징후에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 경영자들은 의사결정에 종업원들을 더많이 참여시키고 상사, 동료, 부하간의 의사소통 및 관계를 좀 더 궁정적인 방향으로 이끌어 갈 수 있는 분위기를 의도적으로 조성하는 것이 필요할 것이다. 예를들어, 직무 이외에 취미와 오락을 공유할 수 있는 기회나 공통 관심사 또는 직무에 관련된 문제에 대한 의견 교환 모임을 갖는 것도 한 방법일 것이다.

역할요인이 스트레스 징후에 미치는 영향 정도가 가장 낮게 나타났는데 이는 섬유폐션산업 종사자들이 다양하고 많은 역할

을 하는 것을 당연한 것으로 받아들이기 때문에 나타난 결과가 아닌가 한다. 섬유폐션기업은 대체로 사업규모가 적어 각 부서들은 광범위한 과제와 영역을 떠맡게 된다. 생산품종류나 생산방식, 인적 공간적 조건에 따라 업무별 편성이 달라지지만 크게 기획, 영업, 생산으로 업무를 나눌 때, 의류제조업의 경우 경영주가 디자인 및 상품기획, 영업은 물론 생산부의 생산진행 까지 총괄하게 되는 경우가 많으며, 이 세 부분이 잘 분리되어 있는 경우와 하더라도 디자이너가 디자인과 상품기획을 함께 하는 경우가 혼하므로 종사자들은 다양한 역할을 수행하는 것을 당연한 것으로 받아들여 상대적으로 스트레스 징후에 미치는 영향이 적은 것으로 나타났다고 추측된다.

연구결과 타 산업과는 다른 섬유폐션산업 특성으로 인해 이전의 모델과는 차이가 있는 섬유폐션산업종사자를 위한 직무스트레스 모델을 설정할 수 있었으며, 조직유효성을 평가하는 중요변인인 직무성과를 모델에 포함시켰으므로 섬유폐션산업 종사자의 직무스트레스 대처 및 직무성과 증진을 위한 연구에 도움이 될 것으로 생각한다. 그러나 본 연구는 측정도구에 있어서 직무안정성과 질적 직무과부하의 경우 신뢰도 계수가 그다지 높지 않기 때문에 이에대한 제고가 필요하며, 조사대상자의 표본추출에 있어서 임의표집을 사용하였기에 결과를 일반화하는데 있어서 신중을 기하여야 할 것이다. 또한, 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스 징후 및 직무성과간의 관계에서 개인적인 특성에 따라 차이가 있을 것으로 가정되므로 이에관한 후속적인 연구가 수행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강성수 (1999) 지각된 직무스트레스가 조직유형성에 미치는 실증연구. *서남대학교 논문집*, 6(1), 177-190.
- 고영석 (1997) 직무스트레스의 형성과 결과에 관한 실증연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기석 (1994) 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스요인에 관한 연구. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 남영우 (1992) 금융산업 구성원의 직무 스트레스에 관한 실증적 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 박광희 · 유화숙 (2003) 개인적 특성에 따른 섬유폐션산업 구성원의 직무스트레스 분석. *한국의류학회지*, 27(3/4), 373-383.
- 양진환 (1994) 직무스트레스에 있어서 A/B형의 특성과 사회적 지원의 조정효과에 관한 실증분석. *강남대학교 상경연구*, 1(1), 123-146.
- 유기현 (1990) 직무 스트레스의 모델과 비판. *경희대 산업논총*, 15, 21-39.
- 유화숙 · 박광희 · 김양진 (2003) 조직분위기에 따른 섬유폐션산업 구성원의 직무스트레스 분석. *중소기업연구*, 25(2), 23-46.
- 이재창 · 송관재 · 이훈구 (1997) 직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 대한 연구. *한국심리학회지*, 10(1), 21-38.
- 이종목 · 송대현 · 박한기 · 송병일 (1991) 직무 스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구. *한국심리학회지*, 4(1), 1-21.
- 임태희 (1984) 우리나라 기업조직내 스트레스 요인과 그 관리전략에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 자시권 (1990) 직무 스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구. 원

- 광대학교 대학원 박사학위논문.
 정승언 (2001) 직무 스트레스에 대한 조직적 관리전략에 관한 연구.
 연암 해외연구교수 논문집, 8, 335-354.
 정영만 (1999). 직무스트레스 요인의 조직몰입에 미치는 영향에 관한
 실증적 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
 조선배 (1996) “LISREL 구조방정식모델”. 영지문화사, 서울.
 Anderson, C.R. (1976) Coping behaviors as intervening mechanisms
 in the inverted -U stress -performance relationship. *Journal of
 Applied Psychology*, 61, 30-34.
 Beehr T.A. and Newman J.E. (1978) Job stress employee health and
 organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature
 Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
 Blau, G. (1981) An empirical investigation of job stress, social support,
 service length, and Job strain. *Organizational Behavior and
 Human Performance*, 27, 279-302.
 Brenner, M.H. (1978) The science price of prosperity. *Science News*,
 March, 18, 166.
 Brook, A. (1973) “Mental stress at work. The Practitioner”. U.S.A.,
 pp.500-506.
 French, J.R.P. (1974) Person role fit in A. McLean(Ed.). *Occupational
 stress*, Springfield, Ill.:Charles C Thomas in Schuler, R. S. (1980).
 Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational
 Behaviour and Human Performance*, 25(2), 184-215.
 French, J.R.P. and Caplan, R.D. (1973) Organizational stress and
 individual strain. in A. J. Murrow(Ed.), “The failure of success”,
 ANACOM, Newyork, pp.30-66.
 French, J.R.P. and Kahn, R.L.(1962) A programmatic approach to
 studying the industrial environment and mental health. *Journal of
 Social Issue*, 18, 1-47.
 Gibson, L., James, J.H., Ivancevich, J.M. and Donnelly, J.H. (1985)
 “Organizations: Behavior Structure Processes(5th ed.)”. Business
 Publications Inc., Texas, p.244.
 Hackman J.R. and Oldman G.R. (1975) Development of the job
 diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
 Ivancevich J.M., Matteson M.T. and Preston, C. (1982) Occupational
 stress, type a behavior, and physical well being. *Academy of
 Management Journal*, 25(2), 373-391.

- Ivancevich J.M. and Matteson M.T. (1986) Organizational level stress
 management interventions: A review and recommendations.
Journal of Organizational Behavior Management, 8, 209-224.
 Jamal, M. (1984) Job stress and job performance controversy: An
 empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Perfor-
 mance*, 33(1), 435-455.
 Jamal, M. (1997) Job stress, satisfaction, and mental health: An
 empirical examination of self-employed and non-self-employed
 Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48-57.
 Liberman, A., Barrera, F., Kargl, G., Crenshaw, L., Farias, G., Spigner,
 G. and Williams, E. (1977) The employee service review: Worker
 perceptions of the system. *Public Personnel Management*, March-
 April, 84-92.
 Likert R. (1967) “The Human Organization: Its Management and
 Value”. McGraw-Hill, Newyork.
 Lowe, R. and McGrath, J.E. (1976) Stress and behavior in organization.
 in M. D. Dunnette(ed.). “Handbook of Industrial and Organizational
 Psychology”. Rand McNally, Chicago, pp.1351-1395.
 Mathews, K.A. (1982) Psychological perspectives on the type a
 behavior pattern. *Psychological Bulletin*, 91, 293-323.
 Nunnally, J. (1978) “Psychometric Theory”. McGraw-Hill, Newyork.
 Parker D.F. and Decotiis T.A. (1983) Organizational determinants of
 job stress. *Organizational Behaviour and Human Performance*,
 32, 160-177.
 Schuler, R.S. (1980) Definition and conceptualization of stress in
 organizations. *Organizational Behaviour and Human Performance*,
 25(2), 184-215.
 Schuler, R.S. (1985) Integrative transactional process model of coping
 with stress in organizations. in T. A. Beehr and R. S. Bhagat(eds.).
 “Human Stress and Cognition in Organizations: Integrated Perspec-
 tive”. John Wiley and Sons, p.349.
 Selye, H. (1956) “The Stress of life”. McGraw-Hill Inc., NewYork, p.
 297.
 Steers, R.M. (1981) “Introduction to Organizational Behavior”. Forsman
 and Company, p.345.

(2004년 8월 9일 접수)