

사회적 지원이 섬유산업 종사자의 직무스트레스 징후 및 직무성과에 미치는 영향

유화숙¹⁾ · 박광희²⁾

1) 연세대학교 의류과학연구소
2) 계명대학교 패션마케팅전공

Effects of Social Support on the Job Stress Symptoms and Job Performance of Workers in the Textile Industry

Hwa-Sook Yoo¹⁾ and Kwang-Hee Park²⁾

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

Abstract : The purpose of this study was to investigate social support buffering stress symptoms and the relationship between stress symptoms and job performance. The data were obtained from questionnaires completed by 529 workers employed in textile or clothing companies. The SPSS package was used for data analysis which included t-test, ANOVA, and correlation analysis. The results showed there were significant differences in the perceived levels of social support according to individual differences such as gender, marital status, length of service, title of current position, and division of responsibility. Workers with a high level of supervisor or co-worker social support were found to have the lower levels of stress symptoms. Social support appeared to moderate the relationship between stress symptoms and job performance.

Key words : social support, job stress symptom, job performance, textile or clothing companies, individual differences

1. 서 론

한국의 국가경제력 확립에 큰 역할을 담당했던 섬유산업은 경제정책과 산업구조의 재편, 후발개도국의 추격 등으로 많은 어려움을 겪고 있으나, 1990년 이후에도 매년 120억 달러 이상의 무역수지 흑자를 기록하여 외환보유고 확충을 통한 경제력 향상에 크게 공헌하고 있다.

그러나 계속된 인력난은 종업원 수를 줄여 개개인에게 더 많은 일이 부과되고 있으며, 치열해진 국제 경쟁속에서 가격경쟁력 상실과 고부가가치제품 개발 부진으로 인해 산업경쟁력은 크게 위협받고 있는 상황이다. 이러한 기업환경의 악화는 종업원들에게 변화된 직무, 관리방식과 노동문화에 적응하도록 요구하고 있어 직장에서의 스트레스 발생은 피할 수 없는 현실이 되었지만 개인의 힘으로 스트레스 유발요인 제거는 불가능하므로 이를 가능한 적게 받도록 하는 방법들이 연구되고 있다.

직무스트레스의 영향을 완화 또는 조정할 수 있는 조절변수로 성별, 결혼여부와 같은 인구통계학적 특성, A형/B형으로 나누어지는 성격유형, 개인의 성공 또는 실패를 자신의 노력, 행위 등의 내적요인에서 찾는지 혹은 행운, 운명 등의 외부에서

찾는지로 분류되는 통제소재 그리고 사회적 지원 등을 들 수 있다. 그중 인구통계학적 특성, 성격유형, 통제소재 등은 조직이나 개인이 통제하기 어렵지만 사회적 지원은 상대적으로 통제하기 쉽기 때문에 스트레스를 완화시키고 직무성과 향상에 도움이 될 것으로 기대되어 연구자들의 많은 관심을 받아 왔다.

사회적 지원은 조직내 지원과 조직외 지원으로 나누는데, 이전의 연구들(Kobasa · Puccetti, 1983; 양진환, 1992; 권순일, 1997; 강성수, 1999)은 대체로 조직내 지원에 초점을 두어 왔다.

그러나 직무스트레스는 직무와 분리된 상황까지도 고려하여 개인의 전체경험을 다루지 않으면 올바른 이해가 어려우므로, 개인에게 영향을 미치는 조직외 지원에 대한 연구가 필요하다. 지금까지는 조직외 지원으로 가족, 친지 등이 주 연구대상이었으나 본 연구에서는 선행 연구에서 조사되지 않은 정부 및 일반 사회인들로 부터의 지원을 조직외 지원으로 보고 이의 조절 효과를 고찰하고자 하였다. 가족, 친지와 마찬가지로 정부 및 일반사회인도 조직외부에 있으나 가족, 친지들은 직무와 무관한데 반해 정부 및 일반사회인은 직간접적으로 직무와 연관된 경우가 많아 가족이나 친지보다 오히려 직무스트레스와 연관성이 높을 것으로 예측되고, 정부를 포함한 일반 사회인들로부터 받는 지원은 종사자들에게 자신과 일에 대한 긍정적 평가를 하게 하여 직무스트레스를 완화시켜줄 것으로 생각되기 때문이다.

Corresponding author: Hwa-Sook Yoo
Tel. +82-51-505-3296, Fax. +82-55-327-3292
E-mail: uhwas@hanmail.net

따라서 본 연구에서는 섬유산업 종사자들의 직무스트레스 완화와 직무성과 제고에 효과적인 사회적 지원 방법을 모색하고자 개인적 특성에 따른 사회적 지원의 인식차이를 알아보고, 사회적 지원의 인식정도와 유형이 직무스트레스 징후에 미치는 영향을 파악하며, 직무스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 사회적 지원이 조절변인으로서 영향력이 있는지를 알아보고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1. 사회적 지원의 개념과 원천에 따른 유형

사회적 지원이란 직무수행자의 직무스트레스가 완화될 수 있도록 해주는 조직 내적 또는 외적 요인들을 말하며, 일반적으로 직무스트레스를 완충시키거나 방어해 주는 역할을 담당한다. 즉, 직무스트레스와 직무스트레스의 결과와의 관계에서 직무스트레스의 평가에 대한 직무수행자의 반응을 약화시키거나 예방한다.

Pinneau(1975)는 사회적 지원이 지니고 있는 잠재적 효과를 첫째, 직무스트레스 원천에 대해 직접 영향을 미쳐 직무스트레스를 사전에 방지하는 예방효과, 둘째, 직무수행자의 긴장감 해소와 안정감 증진 등을 도모하여 직무스트레스를 제거하도록 하는 치료효과, 셋째, 직무스트레스와 긴장간의 관계를 조절하여 직무수행자가 직무스트레스를 보다 적게 느끼도록 하는 완충효과 등 세가지로 설명하였다.

또한, 사회적 지원이 직무스트레스 완화에 긍정적이라는 이론적 근거는 완충가설과 대처가설로 제시되기도 하였다. 완충가설은 사회적 지원이 직무스트레스의 유발요인에 의해 야기된 긴장감을 감소시켜 직무스트레스를 실제보다 작게 느끼도록 한다고 설명한다. 대처가설은 사회적 지원 자체가 사전에 직무스트레스를 발생하지 않도록 하거나 직무스트레스에 노출되어 있는 직무수행자의 만족감, 자존심 등을 향상시켜 직무스트레스를 제거하도록 하는 방안을 제시해 준다는 가설이다.

사회적 지원의 원천은 관점에 따라 내용이 다소 다르다. Bhagot(1983)는 크게 조직내적 원천과 조직외적 원천으로 구분하였다. 조직내적 원천에는 직장 상사, 동료, 부하 등이 포함되며 조직외적 원천은 가족, 배우자, 친지 등이 대표적이다. Bhagot에 의하면 조직외적 원천인 가족은 주로 직장활동의 적응도에 영향을 미치며, 조직외적 원천보다는 조직내적 원천이 보다 많은 영향을 미친다고 하였다. 그러나 직무스트레스는 개인성격과 본질을 기초로 하므로 개인에게 영향력을 행사하고 있는 조직외적 지원도 중요한 변수로, 개인과 조직에 영향을 미치고 있을 뿐만 아니라 그 유형도 다양하다는 사실을 이해할 필요가 있다(유기현, 1985).

반면에 Payne(1980)는 사회적 지원의 원천을 금전, 기계 등의 물질적 요인, 직무수행자의 인지적, 행동적 특성에 기인한 심리적 요인, 존경, 애정 등의 정서적 요인, 확인, 사회적 비교, 피이드백 등의 평가적 요인, 조언, 제안 등의 정보적 요인, 친

절, 노동력, 직무환경 개선 등의 수단적 요인으로 구분하기도 하였다.

위 내용을 종합해볼 때 사회적 지원은 직무스트레스에 조정 효과가 있는 변수이며 원천에 따라 그 내용이 다르나 이를 적절하게 사용한다면 섬유산업 종사자들의 직무스트레스 완화에 도움이 될 것으로 예상된다. 그러나 종사자가 동일한 사회적 지원 상황에 놓여 있다 하더라도 각각 다른 반응을 보일 때가 있다. 즉, 개인간의 차이는 스트레스의 원인과 결과의 조정자 역할을 하고, 개인욕구를 조정하며, 상황인식과 해결의 불확실성을 결정짓고 스트레스 대처 전략의 타당성과 선택에 영향을 미친다(Schuler, 1980). 따라서 동일한 사회적 지원이 주어졌을 때라도 종사자들의 인식에는 차이가 있을 것이므로 다음과 같은 가설이 설정되었다.

가설 1 : 섬유패션산업 종사자가 인식하는 사회적 지원의 인식정도는 개인적 특성에 따라 다를 것이다.

McLean(1985)은 지원적인 동료는 대인간의 압력을 덜 조정할 것이고 부하를 잘 이해하는 상사는 종사자의 자존심에 대한 가치있는 버팀목으로 작용하여 지원적인 상사나 동료 직원들은 종사자가 자신과 일에 대해 긍정적인 감정을 갖도록 만들어 줄 것이라고 하였다. 또한, 조직내부가 아닌 조직외부에 있는 사람들로부터의 강한 지원도 종사자의 자긍심에 긍정적 영향을 주어 직무스트레스 수준을 낮추어 줄 것이라고 하였다.

이는 실증연구를 통해 나타났는데, 신창식(1997), 하현국 외(1994)는 사회적 지원이 높은집단이 낮은집단보다 직무스트레스 인지정도가 크게 낮은 것으로 나타났다고 하였다. Kobasa & Puccetti(1983)는 강도 높은 직무스트레스하에서 상사지원을 받고 있는 직무수행자는 그렇지 못한 수행자에 비해 직무스트레스와 관련된 증상을 훨씬 적게 나타낸다고 하였다. Gore(1987)도 실직한 남자를 대상으로 부인, 친구 등으로 부터의 지원에 대한 지각과 건강과의 관계를 연구하였는데, 지원을 적게 받는다고 생각하는 사람이 많이 받는다고 생각하는 사람보다 더 높은 수준의 혈청 콜레스테롤과 질병증상을 보였으며, 심한 우울증을 호소하는 것으로 조사되었다고 하였다.

그러나 몇몇 연구자의 경우 사회적 지원이 완화효과를 갖지만 모든 경우에서 그런 것은 아니라는 결과들을 내놓기도 하였다. LaRocoo et al.(1980)는 사회적 지원과 직무스트레스에 대한 선행 연구들을 정리하면서 사회적 지원이 직무스트레스 요인과 정신적 신체적 건강(불안, 우울, 짜증 등 몇몇 증상)사이의 관계를 조절(감소)할 수 있지만 직무스트레스 요인과 직무불만족, 과도한 업무로 인한 직무불만과 같은 증상은 조절(감소)할 수 없다고 하였다.

위 결과들을 보면 직무스트레스로 인해 나타나는 결과 또는 반응들에 따라 약간의 차이들을 나타내지만 대체로 사회적 지원을 받고 있는 직무수행자는 직무스트레스를 덜 받을 것으로 추측되므로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 직무스트레스 징후 수준은 사회적 지원 수준에 따라 다를 것이다.

2.2. 사회적 지원 유형별 조절효과

사회적 지원의 원천은 조직을 기준으로 조직내부와 조직외부로 크게 나눌 수 있으며 이 원천에 따라 조직내 지원과 조직외 지원 두 유형으로 분류된다. 이 두 유형에 따른 조절효과에 관한 비교 연구결과들을 보면, 조직외 지원보다는 조직내 지원이 더 큰 효과를 갖는다는 보고가 많았으며(Blau, 1981; 양진환, 1994; 도윤경, 1999; 이기돈·도윤경, 1998), 이는 사회적 지원의 본질적 성격상 직무스트레스에 조직외적 원천보다 조직내적 원천이 많은 영향을 미치기 때문이라고 하였다(Bhagot, 1983). 따라서 사회적 지원 유형에 따라 스트레스 징후는 차이가 날 것으로 추측되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 조직내 지원이 조직외 지원보다 스트레스 징후에 미치는 조절효과가 더 클 것이다.

조직내 지원의 완충효과에 관한 비교 연구에서는 상사의 지원과 동료 지원을 주로 비교하였는데, 연구에 따라 결과들간에 차이가 있다. 예를들면, 양진환(1992)은 스트레스 지각과 직무태도, 직무만족 및 이직성향과의 관계에서 상사의 지원이 동료 지원보다 전반적으로 조절효과가 크다고 하였으며, 권순일(1997)은 역할관련 스트레스요인이 직무불만족과 스트레스의 병적징후에 미치는 영향에서 사회적 지원의 조절효과를 검토하였는데, 상사의 지원이 동료의 지원보다 더 많은 관계에서 조절효과를 나타내었다고 하였다. 이처럼 상사의 지원이 중요한 이유는 조직의 대응방식이나 성격은 구성원들에 의해서가 아니라 주요운영자의 성향에 의해 결정되며, 구성원 대다수가 지도자의 대응방식과 의사결정내용에 반발한다 하더라도 조직의 성격은 조직의 지도자 성향에 의해 좌우되기 때문이라고 설명되었다(이정훈, 1994).

그러나 강성수(1999)는 은행근무자를 대상으로 사회적 지원과 직무스트레스 관계를 조사한 결과 동료지원이 높을수록 심리적 증세가 높고 동료지원이 중간일 때 스트레스를 가장 많이 지각한다고 하면서 동료지원의 중요성을 강조하였고 도윤경(1999)은 직무스트레스 요인과 직무스트레스 지각과의 관계에서 사회적 지원중 동료의 지원은 모든 요인에서, 상사지원은 경력개발을 제외한 모든요인에서, 배우자 지원은 역할관련 요인에서만 조절효과가 있다고 하여 직무스트레스 요인에 따라 조절효과 차이가 나며 상사보다 동료지원이 더 많은 스트레스 요인에서 유의적인 조절효과를 갖는다고 하였다. 위 결과들을 볼 때 상사지원과 동료지원에 대한 연구결과들이 이견을 보이고 있어 이에대한 연구가 필요할 것으로 생각되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 : 조직내 지원에서 상사 지원과 동료지원이 스트레스 징후에 미치는 조절효과는 다를 것이다.

2.3. 직무스트레스 징후와 직무성공간의 관계에 대한 조절효과

직무스트레스에 대한 사회적 지원의 영향을 다룬 연구들은 스트레스 유발요인에 의한 1차적 결과(스트레스징후 또는 반응, 스트레스증세 등)도 중요하지만 이로인해 영향을 받는 2차적

결과에도 관심을 갖는다. 왜냐하면 1차적 결과가 개인에게 나타날 수 있는 생리적, 심리적, 행동적 반응들에 관한 것이라면 2차적 결과는 조직 유효성과 관련된 직무만족, 이직성향, 직무성과 등과 같은 변수들이기 때문이다.

이처럼 직무스트레스에 의한 1차적 결과와 2차적 결과 사이의 관계에 대한 사회적 지원의 영향에 대해서는 아직 이견이 있으며 많은 연구가 이루어져 있지는 않은 편이다. 직무스트레스 유발요인, 스트레스 지각, 직무태도(직무만족과 이직성향), 사회적 지원의 관계를 분석한 양진환(1994)은 사회적 지원은 직무스트레스 유발요인과 스트레스 지각과의 관계를 조절하지 못하지만 스트레스 지각과 직무만족간의 관계를 조절한다고 하였다.

김현수(1999)는 사회적 지원의 하위요소로써 집단응집력, 리더쉽, 직무상의 대인관계 등의 요소를 포함하는 포괄적인 개념으로 우리성을 사용하여 생산직 근로자들의 직무만족에 미치는 직무스트레스의 영향에 대한 우리성의 증대효과를 알아보았다. 그 결과 우리성은 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조절효과를 갖는다고 하였다. 이기돈·도윤경(1998)도 사회적 지원의 조절효과에 대해 알아본 결과 사회적 지원은 직무스트레스 지각과 직무태도(직무만족, 이직성향, 조직몰입)와의 관계에서 조절효과를 나타낸다고 하였다.

Beehr(1985)는 직무스트레스와 사회적 지원에 관한 선행연구들을 검토하면서 이전의 연구들이 사회적 지원의 주효과와 완충효과에 대한 상당한 증거들이 있지만, 사회적 지원이 스트레스-스트레인 관계를 더 고양시킨다는 반대 결과들도 있다고 하였다. 이승언(2001)도 정리하고 직후 종업원을 대상으로 사회적 지원의 스트레스 요인과 이직의도의 관계에 대한 영향을 알아본 결과, 상사의 지원은 직위가 불안정한 경우 이직의도에 대해 완충효과를 갖는 반면, 동료의 지원은 직위가 불안정하거나 역할에 대한 갈등을 느끼는 경우 오히려 이직의도를 높게 된다고 하였다.

위 결과들을 보면 사회적 지원이 직무스트레스에 의한 1차적 결과와 2차적 결과 관계에 영향을 미치는 것으로 나타나지만, 그 영향이 관계를 완충시키는 것인지 더 고양시키는 것인지에 대해서는 이견들이 있음을 알 수 있다. 따라서 스트레스 징후와 직무성과간의 관계에 대한 사회적 지원의 영향을 규명해 보는 것이 필요하다고 생각되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : 직무스트레스 징후와 직무성과간의 관계에 사회적 지원이 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법 및 절차

3.1. 측정도구 및 절차

본 연구는 설문지를 이용한 자료조사에 의해 실시되었다. 설문지는 선행연구에서 사용된 문항으로 직무스트레스 징후에 관련된 12문항(Beegr·Newman, 1978; 고영석, 1997; 정영만,

1999), 직무성과에 관련된 6문항(Liberman et al., 1977), 사회적 지원에 관한 12문항(김정희·이장호, 1985; 남영우, 1991; 자시권, 1992; 신창식, 1996; 고영석, 1997; 정영만, 1999), 인구통계학적 특성을 묻는 8문항으로 구성되었다. 인구통계학적 특성을 제외한 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(6점)’까지의 6점 리커트 척도로 측정되었다.

직무스트레스 징후는 직무스트레스에 의해 나타나는 개인적 반응으로 생리적, 심리적, 행동적 징후로 분류되며 각각 4문항으로 구성되고 신뢰도 계수는 0.83, 0.87, 0.83으로 나타났다. 직무성과는 조직구성원의 직무가 어느정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 의미하며, 직무지식, 효율성, 협력성, 직무수행 능력을 측정기준으로 하여 평가하였고 신뢰도 계수는 0.83으로 나타났다. 사회적 지원은 조직내 지원(상사의 지원, 동료의 지원)과 조직외 지원으로 분류되며 각각 4문항으로 구성되고 신뢰도 계수는 0.81, 0.70, 0.62로 나타났다.

3.2. 자료 수집 및 분석

2001년 11월에 예비조사(50부)를 실시하였으며, 그 결과 수정 보완된 본 설문지 총 900부를 2002년 3월에 서울, 대구, 부산, 마산 지역에 있는 섬유패션 관련기업 종사자들을 대상으로 배포하였다. 우편 또는 회사에 직접 방문하여 설문지가 배포되었으나 총 535부의 설문지가 회수되었으며, 이 중 응답이 불성실한 설문지를 제외한 529부의 설문지가 분석에 사용되었다. 자료 분석은 SPSS를 이용하였으며 개인적 특성에 따른 사회적 지원의 인식 차이와 사회적 지원 인식정도에 따른 스트레스 징후의 차이를 알아보기 위해서 t검정과 분산분석을, 스트레스징후와 직무성과간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 알아보기 위해서 상관분석을 실시하였다.

3.3. 조사대상자의 특성

조사대상자의 특성을 살펴보면 성별에서는 여성(58.4%), 결혼여부에서는 미혼(51.5%), 학력은 대학교 졸업(49.8%), 연령에서는 26세-30세(27.6%), 종사하는 업종은 의류제조업(43.1%), 직무내용은 제품생산 관련부분(41.2%), 근무연수는 1년에서 3년(25.9%), 직위에서는 일반사원(59.2%)이 차지하는 비율이 가장 높게 나타났다. 여성이며 미혼이고 대학교 졸업인 조사대상자들이 디자인/상품기획관련 업무를 담당하는 의류 제조업 분야에 종사하는 비율이 높게 나타난 반면, 남성이며 기혼이고 고등학교 졸업인 경우 원료, 원사, 직물 제조업 분야에 종사하는 비율이 높으며 근무연수도 긴 것으로 나타났다.

4. 연구결과 및 해석

4.1. 개인적 특성에 따른 사회적 지원의 인식 차이

개인적 특성에 따른 사회적 인식에 대한 차이를 알아보기 위해서 t검정과 분산분석을 실시한 결과(Table 1), 학력, 연령과 소득수준에 따른 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났으나 성

Table 1. 개인적 특성에 따른 차이분석 결과

구분	조직내 지원		조직외 지원		
	상사지원	동료지원			
성별	남성	3.84	4.00	2.80	
	여성	3.61	3.97	2.96	
	t 값	2.66**	0.36	-2.15*	
결혼여부	미혼	3.64	3.87	2.98	
	기혼	3.79	4.09	2.81	
	t 값	-1.68	-3.09**	2.41*	
근무연수	1년 미만	3.80	4.07 ^{ab}	3.28 ^c	
	1-4년미만	3.55	3.76 ^a	2.99 ^{bc}	
	4-8년미만	3.78	4.03 ^{ab}	2.92 ^{abc}	
	8-10년미만	3.64	3.94 ^{ab}	2.57 ^a	
	10-15년미만	3.79	4.16 ^b	2.77 ^{ab}	
	15년 이상	4.03	4.23 ^b	2.74 ^{ab}	
직위	F 값	1.85	3.51**	7.38**	
	일반사원	3.60 ^a	3.88 ^a	2.89	
	대리급	3.75 ^{ab}	3.98 ^{ab}	2.83	
	과장급	3.89 ^{ab}	4.17 ^{ab}	2.76	
	차·부장급	3.94 ^{ab}	4.32 ^{ab}	2.79	
	중역	4.35 ^b	4.45 ^b	2.83	
	기타	3.96 ^{ab}	4.03 ^{ab}	3.39	
	F 값	3.17**	3.60**	2.47	
	직무내용	디자인/상품기획	3.74	4.03	3.02 ^{ab}
		제품생산	3.68	3.90	2.72 ^a
영업		3.77	4.03	3.17 ^b	
일반행정		3.71	3.95	2.83 ^{ab}	
기타		3.97	4.41	2.80 ^{ab}	
F 값		0.62	2.73	5.43**	

*: p<0.05, **: p<0.01,

a, b, ab: Scheffe 검정결과 0.05유의 수준에서 차이 있음을 나타냄

별, 결혼여부, 근무연수, 직위, 직무내용 등에서 유의한 차이가 나타나 가설 1은 부분적으로 지지되었다. 전체적으로 보면 동료>상사>조직외 지원의 순으로 긍정적인 것으로 평가하는 것을 볼 수 있으며 조직외 지원의 경우 대체로 부정적으로 나타나 종사자들은 섬유산업에 대한 정부 및 사회일반인들의 지원이 높다고 생각하지 않는 것을 알 수 있었다. 유의적인 차이를 나타낸 것을 비교해보면 조직내지원보다 조직외 지원에서 유의적인 차이를 나타낸 경우가 더 많아 조직내 지원보다 조직외 지원에 대한 인식에 개인적 특성이 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이를 구체적으로 살펴보면, 성별에 따른 차이는 상사의 지원과 조직외 지원에서 유의하게 나타났다. 즉, 상사의 지원에서는 남성이 더 많은 지원을 받고 있다고 인식한 반면 조직외 지원에 대해서는 더 낮게 인식하는 것을 알 수 있었다. 즉 남성의 경우 여성에 비해 섬유산업에 대한 정부 및 일반 사회인들의 지원이 더 낮다고 인식하고 있었다.

결혼여부에 따른 차이는 동료의 지원과 조직외 지원에서 유의하게 나타났다. 즉, 기혼의 종사자가 미혼보다 동료의 지원을 더 높게 인식한 반면 조직외 지원을 더 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 기혼의 경우 미혼에 비해 근무기간이 길기 때문에 동

료간의 관계를 더 정립할 기회가 많으며 타산업 종사자와의 접촉도 많기 때문에 타산업과의 비교로 인해 조직의 지원을 낮게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

근무연수에 따른 차이는 동료지원과 조직의 지원에서 유의하게 나타났다. 근무연수가 15년 이상의 경우, 오랜 근무에서 발생된 동료애와 동료의 중요성을 인식하여 동료의 지원을 가장 높게 인식하였으며 1-4년 미만인 경우가 가장 낮게 나타났다. 1-4년 미만의 경우 동료관계가 아직 정립되지 않았거나 승진에 있어서 서로 경쟁상대가 되기 때문에 동료의 지원에 대해 낮게 인식한 것으로 추측된다. 조직의 지원의 경우 1년 미만의 경우가 가장 높게 나타난 반면 8-10년 미만이 가장 낮게 나타났다. 이는 IMF이후 섬유산업만이 아니라 모든 산업이 어려움을 겪고 있기에 근무연수가 짧을 경우 조직의 지원에 대해 덜 부정적으로 인식한 반면, 8-10년 미만의 근무경력자는 대체로 회사내 실무자 위치에 있어 전체 산업동향과 섬유산업의 성장을 둔화를 가장 민감하게 감지할 수 있는 위치이기에 조직의 지원에 대해서 더 낮게 인식한 것이 아닌가 한다.

직위에 따른 차이의 경우 상사의 지원과 동료의 지원에서 유의한 차이가 나타났다. 즉, 직위가 높을수록 상사와 동료의 지원을 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 직무내용의 경우에서는 조직의 지원에서만 유의한 차이가 나타났다. 즉, 영업 관련 부문 종사자의 경우 조직의 지원에 대해 더 긍정적으로 평가하는 반면 제품생산관련 부문 종사자는 조직의 지원을 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 제품생산의 경우 타산업에 비해 근무환경이 좋지 않은 반면 보상은 크지 않기 때문에 조직의 지원에 대해 상대적으로 낮게 평가한 것으로 생각된다.

4.2 사회적 지원의 인식 정도에 따른 스트레스 징후의 차이

사회적 지원 인식의 정도에 따른 스트레스 징후 차이를 알아보기 위해, 지원 유형별 인식점수 평균을 구하고 평균을 중심으로 대략 세 집단으로 등분될 수 있도록 집단을 분류하였다. 상사 지원의 경우 평균은 3.71이었으며 인식점수에 따라 3집단으로 분류했을 때 1.00~3.25점이 35.4%, 3.50~4.00이 29%, 4.25~6.00점이 35.6%로 나타났다. 동료의 지원의 경우 평균은 3.97로 가장 높았으며 3집단으로 분류할 경우 1.00~3.50점이

32.2%, 3.75~4.25점이 35.4%, 4.50~6.00점이 32.4%로 나타났다. 조직의 지원의 평균은 2.90으로 가장 낮았으며 3집단으로 분류할 경우는 1.00~2.50점이 35.6%, 2.75~3.00점이 25.7%, 3.25~5.25점이 38.7%로 나타났다.

지원을 높게 인식한 집단과 낮게 인식한 집단 사이에 스트레스 징후에 대한 차이가 있는가를 비교하기 위해서 가운데 집단은 자료분석에서 제외하였다. 각 유형별로 t검정을 통해 지원을 높게 인식한 집단과 낮게 인식한 집단을 비교해 보았다.

그 결과(Table 2), 조직내 지원에서는 사회적 지원을 높게 인식한 집단이 낮게 인식한 집단에 비해서 생리적 징후, 심리적 징후 및 행동적 징후의 점수가 낮게 나타났으나 조직외 지원의 경우에는 유의한 차이가 나타나지 않아 사회적 지원은 직무스트레스 징후 수준을 낮추어 줄 것이라는 가설 2는 부분적으로 지지되었다.

즉, 상사나 동료 지원을 많이 받는다고 인식한 종사자들이 상사나 동료 지원을 적게 받는다고 인식한 집단보다 스트레스 징후가 낮다는 것을 나타내므로 상사나 동료의 지원이 스트레스 징후를 감소시키는 역할을 한 것으로 볼 수 있다.

또한 상사 지원과 동료 지원의 경우 사회적 지원의 인식 정도에 따라 스트레스 징후의 차이가 유의하게 나타났는데, 조직외 지원의 경우 유의하지 않은 것으로 나타나 조직내 지원이 조직외 지원보다 조절효과가 더 크다는 가설 3은 지지되었다. 이로써 조직의 지원은 스트레스 징후를 감소시키는 조절역할을 하지 않는 것으로 볼 수 있다.

조직내 지원 가운데 상사지원과 동료지원을 비교하기 위해서 t값과 평균값을 비교해 볼 때, 생리적 징후와 심리적 징후의 경우 상사의 지원과 동료의 지원이 미치는 영향이 비슷한 것으로 보이나 행동적 징후의 경우에는 동료의 지원에서 t값이 크며 평균의 차이도 상대적으로 크기 때문에 상사의 지원과 동료 지원의 조절효과가 다르다는 가설 4는 지지되었다. 이처럼 행동적 징후에서 나타난 동료지원의 큰 조절효과로 볼 때 상사의 지원보다 동료지원의 조절효과가 더 크다고 볼 수 있는데, 이는 섬유산업의 특성상 나타난 결과로 생각된다. 섬유산업의 경우 제품생산공정이나 디자인 또는 상품기획 등의 작업이 대체로 팀별로 이루어지는 경우가 많아 동료의 지원이 작업과정

Table 2. 사회적 지원에 따른 스트레스 징후 차이분석

구분			생리적 징후	심리적 징후	행동적 징후
조직내 지원	상사의 지원	낮은 집단	3.86	3.49	3.59
		높은 집단	3.54	2.93	3.13
		t 값	2.75**	4.80**	3.71**
	동료의 지원	낮은 집단	3.87	3.47	3.64
		높은 집단	3.53	2.90	3.00
		t 값	2.81**	4.67**	5.20**
조직외 지원	낮은 집단	3.73	3.29	3.50	
	높은 집단	3.75	3.21	3.28	
	t 값	-.16	.68	1.86	

** : p<0.01

Table 3. 스트레스 징후와 직무성과와의 상관관계

			생리적징후-직무성과	심리적 징후-직무성과	행동적 징후-직무성과
조직내 지원	상사의 지원	낮은 집단	.15	-.01	-.02
		높은 집단	-.13	-.16*	-.17*
조직외 지원	동료의 지원	낮은 집단	-.01	-.18*	-.17*
		높은 집단	-.04	-.01	-.05
	조직의 지원	낮은 집단	-.09	-.17*	-.18*
		높은 집단	.11	.01	-.06

*: p<0.05

과 결과에 미치는 영향이 클 것이므로 동료지원이 직무스트레스 감소에 큰 효과를 나타낸 것이라고 생각된다. 유형별로 보면 상사지원의 경우에는 심리적 징후에 동료지원의 경우에는 행동적 징후에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것을 볼 수 있다.

4.3 직무스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과

스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 알아보기 위해서 사회적 지원의 인식 정도에 따라 스트레스 징후와 직무성과간의 상관계수를 산출하였다. 그 결과 (Table 3), 상사의 지원이 낮은 집단, 동료의 지원과 조직의 지원이 높은 집단의 경우에는 스트레스 징후와 직무성과는 유의한 상관성이 없는 것으로 나타난 반면 상사의 지원이 높은 집단, 동료의 지원과 조직외 지원이 낮은 집단의 경우에는 스트레스 징후와 직무성과간에 부적 상관성이 있는 것으로 나타나 가설 5는 지지되었다.

섬유산업 종사자의 직무스트레스에 관한 선행연구(박광희 · 유화숙, 2003)에서 징후와 직무성과간에 부적인 상관성이 있다고 하였다. 즉 스트레스징후가 높을수록 성과는 감소한다는 것이다. 이러한 선행결과를 염두에 두고, 앞의 결과에서 나온 것처럼 사회적 지원이 높으면 징후는 감소한다는 것을 고려해보면 지원이 높을 때 스트레스 징후와 직무성과간의 상관성은 감소하거나 상관성이 낮아져 유의적인 관련성을 상실할 것으로 예측된다. 따라서 직무스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 동료지원과 조직외 지원이 완충작용을 하여 지원이 높을 때 유의적인 관련성을 상실하였으며 지원이 낮을 때 유의적인 상관성을 보인 것으로 생각된다.

그러나 상사의 지원에 있어서는 상사의 지원이 높다고 인식한 종사자들의 경우 심리적 징후와 행동적 징후가 낮을수록 직무성과가 높으나 상사의 지원이 낮다고 인식한 경우에는 스트레스 징후가 직무성과와 상관성이 없는 것으로 나타났다. 즉 동료나 조직외 지원 결과와는 달리 상사의 지원이 높을 때 징후와 성과간의 관계가 유의적인 부적관계를 나타내 완충효과를 받은 것으로 생각할 수 없다. 이는 역완충효과로 설명될 수 있다. 일반적으로 사회적 지원이 높은 집단에서는 직무스트레스가 약해진다고 보고 있으나 몇몇 연구에서는 오히려 이러한 관계가 더 강하게 나타난다는 역완충효과를 보고하고 있다(Blau, 1981; 천명섭 · 정승언, 1995; 정승언, 2001).

본 연구에서도 상사의 지원이 높은 집단의 경우 스트레스 징후와 직무성과간의 관계가 약화되지 않은 것을 역완충효과로 볼 수 있다. 다시 말해서 상사의 지원을 높게 인식하는 집단은 낮은 집단에 비해 상사와의 관계를 계속 긍정적으로 유지하기 위한 압박감으로 인해 앞의 결과에서 본 것처럼 스트레스 징후는 완화되어도 직무성과 향상이 어려워 스트레스징후와 직무성과간에 유의적인 부적 관련성이 유지된 것이 아닌가 한다.

5. 요약 및 제언

본 연구는 조직 내에서의 구성원간의 관계인 상사 및 동료와의 관계를 나타내는 조직내 지원과 섬유산업에 대한 정부 및 일반사회인들의 지원을 나타내는 조직외 지원을 포함하는 사회적 지원이 직무스트레스 징후 그리고 스트레스 징후와 직무성과간의 관계에 어떤 영향을 미치는 가를 알아보려고 하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 개인적 특성에 따른 사회적 지원에 대한 인식의 차이는 학력, 연령, 소득수준에서 유의하지 않게 나타난 반면 성별, 결혼여부, 근무연수, 직위, 직무내용 등에서 유의하게 나타났다. 즉, 상사의 지원은 남성, 직위가 높을수록 높게 인식하는 것으로 나타났으며, 동료의 지원은 기혼, 근무연수가 길수록 직위가 높을수록 높게 인식하는 것으로 나타났다. 조직외 지원은 여성, 미혼, 근무연수가 짧을수록 그리고 영업관련 부문 종사자의 경우 높게 인식하였다.

사회적 지원의 인식정도에 따른 스트레스 징후의 차이는 상사와 동료 지원의 경우 유의하게 나타났으나 조직외 지원에서는 비유의적인 것으로 나타나 상사와 동료의 지원은 스트레스 징후를 낮추는 완충효과가 있으나 조직외 지원은 그렇지 않은 것으로 나타났다. 또한 상사의 지원과 동료의 지원을 비교해 볼 때 생리적 징후와 심리적 징후의 경우에는 비슷한 조절효과가 있는 것으로 보이나 행동적 징후에서는 동료의 지원이 더 많은 조절효과가 있는 것으로 나타나 섬유산업 특성상 동료지원이 가장 큰 완충작용을 하는 것으로 생각되었다.

스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 살펴본 결과, 생리적 징후와 직무성과간의 관계에서는 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났으나 심리적 징후와 행동적 징후에서는 조절작용을 하는 것으로 나타났다. 그러나 사회적 지원 유형에 따라 조절작용은 상이하어 상사의 지원을 높게 인식한 집단에서는 역완충효과를 나타내 징후가 높을 때 성

과는 낮아지는 관계를 유지한 반면 동료의 지원과 조직의 지원이 높은 경우에는 완충효과를 나타내 스트레스 징후와 직무성과간의 상관관계가 비유의적으로 나타났다.

이러한 결과를 종합해 볼 때 사회적 지원은 그것을 인식하는 종사자들의 특성에 따라 차이가 있으며 스트레스 징후 그리고 스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 조절효과를 갖는 것을 알 수 있었다. 그러나 그 영향은 사회적 지원의 원천에 따라서 다르며 정도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한, 스트레스 징후는 사회적 지원 특히 조직내 지원이 높은 경우 감소하고 조직 내에서의 상사와 동료 지원의 중요성이 입증되었으므로 조직 내의 대인관계 특히 상사와 동료간의 관계를 향상시킬 수 있는 방안 모색이 필요한 것을 알 수 있었다. 그러나 스트레스 징후와 직무성과간의 관계에서 상사 지원의 경우 역완충효과가, 동료와 조직의 지원의 경우에는 완충효과가 나타났으므로 상사지원과 동료지원의 방법은 달라야 할 것이다.

즉 직무스트레스 징후를 낮추고 직무성과를 높이기 위해서는 팀웍을 공고히 해줄 수 있는 공적 사적 모임을 자주 가질 필요가 있으며 가능한 작업법의 구성원을 자주 교체하지 않는 것이 필요할 것으로 보인다. 모임에서는 가능한 많은 토론을 하여 종사자들이 겪는 두려움, 긴장같은 감정을 서로 나누고 다른사람도 같은 불안을 느끼고 있다는 것을 발견하게 함으로써 직무스트레스를 이해시키고 공포를 줄여주어야 할 것이다. 또한 상사는 전면 또는 표면에서 보다는 외곽에서 지원해 주는 것이 더 효과적일 것으로 생각한다. 상사로부터의 외곽지원을 받고 있다는 예 중의 하나는 계획입안에서부터 관리, 직무완수에 종사자를 분명히 참여시키는 것이다. 이는 종사자들의 자존심에 대한 상사의 지원으로 보여질 것이다.

그리고 미래계획에 종사자를 참여시키는 경우에는 미래에 그 프로젝트로 인해 스트레스를 받을 수 있는 종사자까지 참여시키는 것이 조직의 목적과 방향을 강화할 수 있으며 미래에 발생할 수 있는 직무스트레스를 예방할 수 있는 중요한 기술이 될 것이다.

본 연구에서는 이전에는 볼 수 없었던 정부 및 일반사회인들의 지원을 조직의 지원으로 지정하여 분석하였는데 징후에 대해서는 조절효과를 볼 수 없었으나 징후-직무성과간의 관계에 조절효과를 나타내 조직외지원의 중요성을 알 수 있었으며 전체적으로 부정적 평가를 나타내 섬유산업 종사자들은 정부, 사회 및 일반국민들이 섬유산업에 무관심 내지 좋은 인식을 하고 있지 않다고 생각하는 것으로 나타났다. 이러한 인식은 종사자들의 직무나 자신에 대한 자긍심이나 만족감에 영향을 미칠 것으로 우려되며 현재 섬유산업이 겪고 있는 심각한 인력난의 원인중의 하나로 생각되므로 이에대한 해결방안을 찾아야 할 것으로 고려된다.

본 연구에서 사용한 조직외 지원의 원천은 다른 연구에서 사용된 원천과 다르므로 연구결과 해석에 있어서 차이를 두어야 할 것이다. 또한, 스트레스 징후와 직무성과간의 상관성이 그다

지 높지 않았기 때문에 회귀분석을 통한 사회적 지원과 스트레스 징후간의 상호작용을 살펴보는데 한계가 있었으며 표본의 표집이 몇개의 도시에 국한되었던 점도 본 연구의 한계점이라 할 수 있다.

참고문헌

- 강성수 (1999) 지각된 직무스트레스가 조직유형성에 미치는 실증연구. *서남대학교 논문집*, 6(1), 177-190.
- 고영석 (1997) 직무스트레스의 형성과 결과에 관한 실증연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 권순일 (1997) 역할관련요인들의 직무스트레스유발에 있어서 제 개요인들의 조절효과에 대한 실증적 연구. *신라대학교 논문집*, 44, 71-107.
- 김기석 (1994) 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스요인에 관한 연구. *청주대학교 대학원 박사학위논문*.
- 김정희 · 이장호 (1985) 스트레스 대처방식의 구성요인 및 우울과의 관계. *행동과학연구*, 7, 127-138.
- 김현수 (1999) 직무만족에 미치는 직무 스트레스의 영향에 대한 우 리성의 중재효과. *한국기술교육대학교 논문집*, 6(1), 293-313.
- 남영우 (1991) 금융산업 구성원의 직무 스트레스에 관한 실증적 연구. *세종대학교 대학원 석사학위논문*.
- 도윤경 (1999) 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도와의 관계. *비서직 종사자를 대상으로*. *인적자원개발연구*, 1(1), 293-323.
- 박광희 · 유희숙 (2003) 직무스트레스에 관한 문헌적 고찰. *대한가정 학회지*, 41(6), 167-183.
- 신창식 (1996) 직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향: 충북지역 새마을금고를 중심으로. *충북대학교 경영대학원 석사 학위논문*.
- 신창식 (1997) 직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향. *새마을금고연합회 조사연구*, 7(1), 59-99.
- 양진환 (1992) 직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정효과. *인사 관리연구*, 16, 251-268.
- 양진환 (1994) 직무스트레스에 있어서 A/B형의 특성과 사회적 지원의 조정효과에 관한 실증분석. *강남대학교 상경연구*, 1(1), 123-146.
- 유기현 (1985) 조직적 스트레스와 예방관리에 대한 연구. *경희대학교 논문집*, 221-222.
- 이기돈 · 도윤경 (1998) 직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정 효과에 관한 실증연구. *배재대학교 사회과학연구*, 17, 53-84.
- 이정훈 (1994) "조직문화와 성격에의 영향요인과 이의 측정 및 변화에 관한 연구", 한국생산성본부, 서울, pp.68-86.
- 자시권 (1992) 직무 스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구. *원광대학교 대학원 박사학위논문*.
- 정승언 (2001) 직무 스트레스에 대한 조직적 관리전략에 관한 연구. *연암 해외연구교수 논문집*, 8, 335-354.
- 정영만 (1999) 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. *동아대학교 대학원 박사학위논문*.
- 천명섭 · 정승언 (1995) 직무스트레스에 대한 완충기제로서 사회적 지원과 내외통제성향의 역할. *생산성논집*, 9(2), 193-211.
- 하현국 · 김재익 · 조문식 (1994) 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. *호텔경영학연구*, 2, 189-212.
- Beehr, T.A. (1985) Organizational stress and employee effectiveness: A job characteristics approach. (Ed. by Beehr, T. A. and Bhagat, R.

- S.) "Human Stress and Cognition in Organizations", John Wiley and Sons, NewYork, pp.57-82.
- Beehr, T.A. and Newman, J.E. (1978) Job stress, employee, health, and organizational effectiveness: A factor analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, **31**, 665-669.
- Bhagot, R.S. (1983) Effect of stressful life event on individual performance effectiveness and work adjustment process within organizational setting; A research model. *Academy of Management Review*, **8**(4), 660-671.
- Blau, G. (1981) An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance*, **27**, 279-302.
- Gore, S. (1987) The effect of social support in moderating the health consequences of unemployment. *Journal of Health and Social Behavior*, 157-165.
- Kobasa, S.C.O. and Puccetti, M.C. (1983) Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 839-850.
- LaRocco, J.M., House, J.S. and French, J.R.P.Jr. (1980) Social support, occupational stress and health. *Journal of Health and Social Behavior*, **21**, 202-216
- 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*, 84-92.
- McLean A.A. (1985) "Work Stress". Addison-Wesley Publishing Company, Ontario, pp.89-97
- Payne, R. (1980) Organizational stress and social support (Ed. by Cooper, C L. and Payne, R.), "Current Concerns in Occupational Stress", John Wiley and Sons, pp.293-294.
- Pinneau, S.R.Jr. (1975) Effects of social support on psychological strains. Unpublished doctoral dissertation, Univ. of Michigan, *Dissertation Abstracts International*, 359.
- Schuler, R.S. (1980) Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, **25**, 184-215.

(2004년 9월 10일 접수)