

# EU 회원국 근로자들의 근무강도 및 작업환경이 직무만족에 미치는 영향

The Study on Impacts of Working Condition on Job Satisfaction of European Employee

노승재(Sung-Jae Rowe)

동서대학교 경영학부 교수

최항석(Hang-Sok Choi)

서강대학교 경영학부 대우교수

임효창(Hyo-Chang Lim)

백석대학교 경상학부 조교수

## 목 차

- I. 문제제기 및 연구목적
- II. 선행연구 검토 및 가설도출
- III. 조사방법
- IV. 연구결과

- V. 결론
- 참고문헌
- Abstract

## Abstract

The present Study investigated on effect of working time and physical work environment on job satisfaction, and is based on a representative survey carried out in the 15 European Union Member States in 2,000 on behalf of the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions by Infratest Burke Sozialforschung and a consortium of national fieldwork institutes. In the course of the survey, a total of 21,703 people drawn from the economically active populations in the 15 countries were questioned about their working time, overtime, weekend work, physical work environment, social support of supervisor and co-worker and job satisfaction. Regression analysis and subgroup analysis were employed to examine the hypotheses. It was found that weekend work, overtime and physical work environment associate negatively with job satisfaction. Social support of supervisor and co-worker moderated only relation between working time and job satisfaction. The results provide support for prior quantitative studies partly. Based on these significant research findings, theoretical implications were discussed.

Key Words : Job Satisfaction, Working Condition, Overtime, Social Support, European Employee

## I. 문제제기 및 연구목적

1957년 독일, 프랑스, 이탈리아, 베네룩스 3국의 유럽경제공동체로 출발한 EU는 68년의 관세동맹, 93년의 공동시장, 98년의 경제통합동맹을 이루면서, 서유럽은 물론 동유럽까지 포함하는 4억 5천만 명의 거대한 단일 시장을 형성하고 있다. 그리고 한걸음 더 나아가 미국에 대항할 수 있는 유럽합중국을 향해 완전한 통합, 즉 완전한 정치통합을 추진하고 있다. EU는 현재 한국기업의 주요 수출대상국으로, 선진국 시장 중 한국의 수출증가세가 높은 시장이다. 2004년 한국의 대 EU 수출은 378억달러로 전년 대비 52%가 증가하였으며, 이는 한국 전체 수출증가율 31%보다 월등히 높은 수준이며, 2005년 1월~6월에도 평균 16%의 수출증가율을 보이고 있는 시장이다. 또한 1968년 이후 2003년 까지 한국기업의 유럽지역 투자는 809건, 71억9천만 달러로 아시아, 북미에 이어 세 번째로 주요 해외투자 대상지역이다.

〈표 1〉 지역별 한국기업 해외투자 현황 (1968-2003 상반기)

(단위: 건, 1천 달러)

지역	투자건수 (비율)		투자금액 (비율)	
	건수	비율	금액	비율
아시아	12,141	67.2%	16,921,488	40.1%
중동	96	0.5%	801,614	1.9%
북미	3,758	20.8%	12,239,255	29.0%
중남미	516	2.9%	3,362,452	8.0%
유럽	809	4.5%	7,192,067	17.0%
아프리카	142	0.8%	729,368	1.7%
대양주	606	3.4%	947,656	2.2%
전체	18,068	100.0%	42,193,900	100.0%

한국수출입은행, 해외투자통계정보 DB

또한 2004년 동유럽 국가의 EU가입으로 한국기업의 대유럽 진출은 더욱더 확대 될 것으로 전망된다. 이에 EU 회원국 기업의 근로환경과 종사자들의 직무만족 현황은 유럽진출을 희망하는 한국기업들의 인적자원관리 측면에서 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

1935년 Hoppock이 최초로 직무만족에 대한 연구를 시작한 이래 직무만족은 오랫동안 경영학의 주요 연구대상이었다. 특히 지난 1950년대 경우 인간관계학과의 학자들은 직무만족이 증가가 기업의 생산성 제고로 이어질 것이라고 주장하였다. 즉, 직무만족도가 높은 근로자는 높은 성과창출의지를 보일 것이며, 또한 자발적 이직과 결근율이 낮아져 결과적으로 조직의 유효성에 긍정적인 영향을 보일 것이라는

것이다.(Fischer, 1991) 또한 이 시기의 주요 연구방향은 이윤극대화라는 기업목적에 지원하기 위한 직무만족의 개념화였다.

그러나 50년대와 60년대 직무만족과 성과행동 간에 낮은 상관관계가 존재한다는 연구결과로 인해 기존에 인간관계학파의 학자들이 주장했던 가설은 연구대상에서 급속히 사라져 갔다. 1970년대 독일을 비롯한 서구 유럽에서 시작된 ‘노동의 인간화’ 프로그램은 직무만족에 대한 연구를 활발하게 하는 촉진제가 되었으며, 표준화된 직무만족 척도 개발을 통해 개념타당성에 대한 논의가 활발하게 이루어졌다.(Volpert & Großkurth, 1975; Euler, 1977; Walter-Bush, 1977; Wiswede & Wiendieck, 1984; Neuberger, 1985) 이후 직무만족의 선행요인과 결과변수에 대한 연구가 더욱 활발해지게 되었다.

기존의 연구들은 직무특성, 감독스타일, 상사와 동료 간의 관계, 급여수준, 직무불안정 등과 함께 근로자가 수행하고 있는 작업장내의 객관적인 직무환경이 직무만족에 직접적인 영향을 준다고 주장하고 있다. 직무환경과 직무만족간 관계에 대해 Herzberg는 2요인 이론(two-factor theory)을 제안하면서 직무불만족의 감소요인으로서 작업환경을 제안한 바 있다. 그는 근로자가 자신의 업무를 수행하는 데 적절한 작업환경이 갖추어지지 않는다면 근로자의 직무불만족이 높아지게 되어 동기부여 되지 않을 것이라고 주장하였다. 2요인이론에 의하면 직무만족을 가져오는 것은 동기요인이며, 작업환경과 같은 위생요인은 적극적인 의미에서의 직무만족 향상보다는 직무불만족의 감소에 영향을 준다는 것이다. 그러나 다른 많은 선행연구들은 작업환경과 같은 물리적 요인이 직접적으로 직무만족을 향상시킨다고 주장하고 있다

작업환경과 직무만족 간 관계에 대한 논의는 오랜 기간 계속되어 왔으며, 그 관계에 대한 다양한 주장들이 있어 왔다. 이에 본 연구에서는 유럽연합 15개 회원국을 중심으로 다양한 국가들의 근로자들을 대상으로 그들의 근로조건과 직무만족 간 직접적 관계를 살펴보는 것을 연구목적으로 하고 있다. 아울러 근무강도 및 작업환경과 같은 근로조건이 직무만족에 미치는 영향이 기업의 사회적 지원(상사 지원, 동료 지원)에 의해 조절되는가를 살펴보고자 한다.

## II. 선행연구 검토 및 가설도출

### 1. 직무만족의 개념

조직 내에서의 인간의 행동은 매우 복잡하게 나타난다. 자신의 직무에 대해 만족을 느끼고 조직의 발전에 자발적으로 공헌을 하려는 조직구성원이 있는가 하면, 직무에 무관심하거나 불만을 느끼고 조직에 적응하지 못해 이직을 하려는 조직구성원도 있다. 전자의 경우 조직의 직무환경에 긍정적인 태도를 가지게 되어, 조직의 성과나 유효성 제고에 기여를 하지만, 후자의 경우 그 조직의 부정적인 태도

를 가지게 되어 조직이나 개인 모두에게 부정적인 태도나 반 조직적 행동을 된다. 직무만족에 영향을 미치는 선행요인과 직무만족으로 인해 야기되는 긍정적, 부정적 결과는 오랜 연구의 대상이었다. 이는 전문 학술지에 직무만족과 관련된 수 천여 편의 논문들이 게재되었다는 사실에서 잘 알 수 있다 (Spector, 1996).

직무만족과 관련한 수많은 연구가 이루어지게 된 이유는 조직구성원의 관점과 조직의 관점으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 먼저 인도주의적 관점(humanitarian perspective)에 따르면, 인간은 공정한 대우를 받고 존중되어야 할 가치가 있다는 것이다. 이러한 관점에서 직무만족은 선의의 처우를 반영하는 것이며, 또한 정서적인 웰빙 또는 심리적인 건강의 지표로 매우 중요한 역할을 한다. 두 번째, 공리주의적 관점(utilitarian perspective)에 따르면 직무만족은 조직의 유효성에 영향을 미칠 수 있는 근로자의 행동을 유도한다는 것이다. 즉, 직무만족은 조직유효성에 긍정적, 부정적 영향을 미칠 수 있는 조직구성원들의 감정에 대한 중요한 시사점을 제공하여줌으로써, 조직 내 각 부문에서 발생할 수 있는 조직구성원과 관련된 잠재적인 문제점을 해결하는데 유용한 도구로 활용할 수 있다는 것이다.

국내외에서 직무만족과 관련된 연구가 광범위하게 오랫동안 이루어져왔음에도 불구하고 오늘날 직무만족이 무엇을 의미하는지에 관한 일반적인 개념적 정의는 쉽게 이루어지지 않고 있으며, 연구자들의 관점이나 견해에 따라 매우 다양하게 정의되고 있다. 그 원인은 연구자들마다 각자의 상이한 이론적 관점에서 연구목적에 적합한 직무만족에 대한 정의를 적용하였기 때문이다. 이에 본 연구에서는 직무만족의 조작적 정의를 내리기 위해 기존의 연구자들이 직무만족에 대한 정의를 정리하고자 한다.

먼저 Smith(1955)는 직무만족은 각 개인의 자기 직무와 관련이 있는 경험으로 모든 좋고 나쁨의 총화 또는 이러한 좋고 나쁨을 인식하는 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 정의하였다. 이밖에도 직무만족은 개인이 직무상황에 대한 호의적인 감정 또는 심리적조건(Brown, Berrien & Russel, 1966), 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함이나 혹은 긍정적인 감정상태(Locke, 1976), 근로자 개인의 직무경험에서 얻은 느낌과 감정의 합(Richter, 1985), 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합(Hoppock, 1977), 직무요소, 개인특성 및 직무 외 인간관계에 대한 전반적인 태도(Blum & Naylor, 1968), 작업 상황에 대한 인지평가적인 태도(Neuberger, 1976), 조직 및 직무에 대한 참여자들의 만족정도(Dewer & Werbel, 1979), 근로자가 그의 직무에 대하여 가지는 느낌 혹은 정서적 반응(Smith et al., 1979), 근로자가 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로서 그의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 명쾌한 감정상태(Beatty & Schneir, 1977) 라고 정의하는 등 학자들마다 다양한 견해를 피력하고 있다.

이러한 직무만족에 대한 학자들의 정의를 종합해 보면 크게 두 개의 범주로 구분할 수 있다. 즉, 직무만족을 고용관계에 대한 호의적인 심리상태로 보는 견해와 임금, 동료와의 관계 등 고용관계 전반에 대한 평가로 보는 견해이다. 이 두 견해의 근본적인 차이점은 전자의 경우 고용관계에 대한 근로자의 객관적인 평가가 없는 단순한 심리상태를 강조한 반면, 후자의 경우 근로자 개인의 기대수준과 요구간의 비교과정을 통한 직무상황의 평가 결과를 강조한 것이다. 전자의 견해를 주장한 학자들로는

Smith(1955), Brown, Berrien & Russel(1966), Locke(1976), Richter(1985) 등이고, 후자의 견해를 주장한 학자들로는 Blum & Naylor(1968)와 Neuberger(1976), Beatty & Schneir(1977)등이다.

이상과 같이 직무만족의 정의에 대한 선행연구들을 종합해 볼 때 조직구성원들이 직무와 조직에 대한 평가에 반영된 애정적 반응 또는 조직구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에서 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되는 가에 대한 구성원들의 반응이라고 정의할 수 있다.

## 2. 근무강도 및 물리적 작업조건과 직무만족과의 관계

근무시간은 기업의 입장에서 보면 가장 중요한 자원중의 하나이며, 이는 근로자의 성과를 결정하는데 결정적인 요인이다. 근무시간은 근로자의 입장에서 보면, 육체적, 정신적 에너지를 지나치게 소진하게 될 경우 건강을 해칠 수 있게 되고, 또한 근로자의 자유 시간을 제한하기 때문에 자유 시간에 대한 근로자의 욕구충족에 제약요인이 될 수 있으며, 이는 근로자의 직무만족에 중요한 영향을 미친다.(박경규, 2006) 그리고 물리적 작업조건 역시 근무시간과 마찬가지로 근로자에게 육체적, 정신적 측면에 지대한 영향을 미치게 되고, 작업조건이 열악할 경우 근로자의 심리상태에 영향을 주어 직무만족 저하와 같은 결과를 야기할 수 있다.

직무만족의 결정요인 중 근무강도와 작업조건 같은 직무환경과 관련된 연구로는 Herzberg의 동기 위생이론(motivator-hygiene theory)을 들 수 있다.

동기위생 이론에 의하면 인간에게는 상호 독립된 두 종류의 서로 다른 욕구범주가 있는데 이들이 인간의 행동에 각각 다른 방법으로 영향을 미친다. 근로자들이 자신이 하는 일에 불만을 느끼면 환경에 대해 관심을 갖게 되고 반대로 자신이 하는 일에 만족하는 경우에는 환경보다는 직무 그 자체에 관심을 갖는다는 이론이다.

여기에서 Herzberg가 제시한 위생요인은 환경에 관한 것으로 직무불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당한다. 그리고 동기요인은 직무를 중시하는 것으로 근로자들로 하여금 보다 우수한 직무수행을 하도록 동기를 부여하는데 유용한 요인이다.

위생요인의 특성으로는 조직의 정책, 감독, 보수, 대인관계, 작업조건 등의 5가지로 볼수 있는데 이러한 제 변수 중에서 한 가지 혹은 그 이상이 불만스러울 경우 일반적으로 불만을 초래하게 된다. 즉, 위생요인은 사람이 직무를 수행하는 상황 또는 환경과 사람사이의 관계에 관한 것으로 이것을 개선할 경우 불만을 줄이는데 도움이 되지만 근로자가 반드시 만족감을 느끼게 하는 것은 아니며, 다만 불만족이 없어지거나 조직이나 직무에 대해 중립적인 태도를 가지게 될 뿐이며, 만족감을 위한 필수적인 요건이긴 하지만 충분조건은 되지 않으며, 조직구성원의 불만을 해소하거나 감소시키는데 중요한 역할을 한다.

Herzberg가 제시한 동기요인은 직무상의 성취, 직무성취에 대한 인정, 직무내용 자체, 책임, 승진 또는 발전 등 다섯 가지를 들 수 있다. 동기요인은 사람이 하는 직무와 사람간의 관계에 관한 것으로서

보다 나은 직무수행과 노력을 위한 동기부여의 요인이 된다.

Herzberg 이외에 직무만족의 원인을 다룬 연구들에는 Freidlander(1964), Vroom(1964), Hackman과 Oldham(1975), Locke(1976), Porter와 Steers(1983), Jorgenson, Hunnette 와 Prichard(1986), Fournet, Distefano 와 Pryer(1996) 등이 있다.

Friedlander(1964)는 직무만족 결정요인을 크게 사회적 기술적 환경, 본질적 작업측면, 그리고 발전을 통한 안정 등 3가지로 분류하였으며, Vroom(1964)은 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간으로 구분하였다.

Hackman과 Oldham(1975)은 직무는 다섯 가지의 핵심차원이 있다고 주장하였다. 즉, ① 기능다양성(skill variety): 많은 수의 다른 기술과 재능을 요구하는 정도, ② 과업정체성(task identity): 전체적이고, 동일하다고 증명할 수 있는 한 작업부분의 완성을 요하는 정도, ③ 과업중요성(task significance): 직무가 다른 사람들에 대하여 가지고 있다고 믿는 영향의 정도, ④ 자율성(autonomy):작업장, 작업중단, 그리고 과업할당과 같은 의사결정에서 자유, 독립성, 재량이 주어지는 정도, ⑤ 과업피드백(task feedback): 성과의 효율성에 대한 명료하고 직접적인 정보를 제공하는 정도가 그것이다.

직무는 이들 핵심차원을 포함하는 정도에 따라 다르다고 하는데 이들을 상호 결합하여 설계하면, 세 개의 중요한 심리적 상태가 근로자들 사이에 일어난다고 한다. 첫째로는 작업의 경험적 의미부여(experienced meaning-fulness of work)로 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성의 수준에 의하여 결정된다. 둘째는 작업성과에 대한 경험적 책임(experienced responsibility for work outcomes)으로 존재하는 자율성의 양에 의해 결정되며, 세 번째로는 작업활동 결과에 대한 인식(knowledge of results of work activities)으로 존재하는 피드백의 양에 의해 결정된다. 이들에 의하면 개인이 이러한 심리적 상태를 경험하게 되면 작업동기와 직무만족은 높아지고, 작업의 질과 참여와 같은 행동 산출도 개선된다고 하였다.

이밖에도 Locke(1976)는 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독동료, 회사의 경영방침 작업 요인이 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였으며, Schuler(1980)는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 개인차원과 조직차원으로 나누었으며, 개인차원은 개개인의 욕구와 가치, 능력, 경험, 개성으로 구분하였으며, 조직차원에서는 역할 성격, 직무 성격, 리더십, 조직구조, 작업환경, 개인상호 간의 환경으로 분류하였다.

Gibson과 그의 동료들(1982)은 직무만족에 영향을 미치는 요인을 작업환경요인, 개인요인(역할갈등, 역할모호성, 작업과다, 책임감, 경력개발(승진) 대인관계), 집단요인(동료, 부하, 상사의 지원) 그리고 조직요인(의사결정, 참여의 기회 조직구조, 조직방침의 명확성)의 네 가지로 나누고 조절변수로 개인차를 두고 있다.

Porter와 Steers(1983)는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 조직전체, 작업환경, 직무내용, 그리고 개인적 특성 요인으로 분류하였으며, 급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조를 조직전체 요인으로 보았고, 감독유형, 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료작업자와의 관계를 작업환경요인으로, 직무범위, 역할모호성 및 역할갈등을 직무내용 요인으로, 끝으로 연령과 근속, 퍼스낼리티 등을 개인적 특성요인

으로 보았다.

Jorgenson, Hunnette 와 Prichard(1986)는 발전(승진의 기회), 부가급부(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 사회(그 사회에서 작용하는 것에 자부심을 느끼는 사회), 동료(유쾌하고 마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시작 시간과 끝나는 시간, 적절한 일 작업시간, 주 작업시간), 임금(고소득), 안전(안전한 작업, 감독(사려 깊고 공정한 감독), 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 소음, 냄새, 온도, 냉방 등)등이 근로자의 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였다.

Fournet, Distefano 와 Pryer(1996)는 직무만족 요소를 개별 요인의 특성 (개인별차, 연령, 교육과 지적 능력, 성별, 직업수준)과 직무의 특성(조직과 경영방침, 상사, 사회학적 환경, 의사소통, 안전, 독립성, 임금)으로 구분하였으며 직무만족의 결과는 업무수행, 결근, 이직과도 관계가 있다고 주장하였다.

이상과 같은 선행연구를 토대로 근무강도 및 작업환경이 직무만족에 미치는 영향과 관련하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 근무강도는 근로자의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 부정적인 작업환경은 근로자의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 상사와 동료의 사회적 지원의 조절효과

조직 내의 대인관계를 다룬 많은 연구들은 직무를 통하여 얻은 스트레스가 사회적 지원을 받음으로써 완충될 수 있다는 사실을 보고하고 있다. 사회적 지원 중에 특히 상사와 동료가 보여주는 사회적 지원은 직무스트레스를 줄이는 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다(Greenglass & Burke, 1988; Russel et al., 1987).

조직 내에서 상사와 부하는 서로 매우 다양한 유형의 이익을 주고 받을 수 있는데 상사가 부하에게 줄 수 있는 이익을 생각해 볼 때 유용한 개념 중의 하나가 바로 상사의 사회적 지원(Social support)이다. 사회적 지원이란 어떤 개인이 그가 필요하다고 느낄 때, 그와 관련된 사람들이 제공하는 지원의 정도라고 폭넓게 정의된다. 최근 연구자들은 사회적 지원의 여러 가지 차원을 규명하려고 노력하고 있는데, 그 중에서도 사회적 지원을 정서적(존중감, 신뢰, 배려, 경청 등), 평가적(의견이나 행동에 확신을 주거나, 적절한 피드백을 주는 것), 정보적(충고, 제안, 방향제시 등), 도구적 지원(금전, 시간, 노력)등의 네가지 차원으로 규정한 House(1981)의 분류가 많은 연구자들에게 폭 넓게 인정받고 있다. 상사의 지원은 부하에 대한 상사의 인간관계 능력을 뜻하는 것으로 구성원들에게 얼마나 친근하게 후원적으로 행동하고, 관심을 보이고, 그들의 복지를 주선하는가 하는 정도를 말한다.

동료는 조직 내에서 가장 많은 시간을 함께 보내는 존재로서 근로자의 작업 환경 중 상당한 부분을 차지하고 있다. 동료는 조직 내에서 가장 많은 정보를 얻을 수 있는 대상이기 때문에(Earn, 1999) 구성원들의 조직적응에 있어 가장 큰 영향을 미치는 요소 중 하나라는 연구들이 있다(Van Maanen, 1975).

Hodson(1997)의 경우, 최근 들어 팀제가 증가하고 있다는 점을 들어 동료의 지원은 직장 생활의 질을 결정하는 데 있어서 더욱 중요한 역할을 하게 되었다고 언급하면서, 동료는 직무만족 뿐만 아니라 리더와의 관계에까지 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

작업집단 내에서 동료와의 대인관계의 질은 조직구성원에게 매우 중요한데, 구성원이 작업단위의 한 부분으로 수용되는 정도, 우호적 관계, 동료 구성원의 지원정도가 동료관계의 질을 형성한다.

Cooper 와 Marshall(1978)은 작업집단에서 조직구성원들 간의 대인관계의 질은 개인 및 조직건강에 중요한 요인이라고 하였다. 동료 간에 발생하는 스트레스는 부하 스스로 자신의 활동을 계획하고 조정하지 못하므로 발생하는 작업시간의 손실 정도, 대인관계에 따른 과업완성의 촉진정도나 방해정도, 자신과 동료 간에 불충분한 지원이나 협력의 정도, 직무담당자가 직무를 수행하는데 필요한 정보가 타인에게 누설되지 않는 정도, 경쟁으로 인해 자신과 동료 간에 발생하는 갈등 정도에 의해 측정된다(Matterson & Ivancevich, 1982).

그리고 Walton 과 Hackman(1986)은 동료가 조직 내에서 가장 강력한 영향력을 행사하는 존재이며 현대 조직의 성공에 있어서 필수적 요소라고 주장하였다. 이밖에도 다수의 연구에서 동료들이 구성원들의 직무만족(Hurlbert, 1991; Hodson, 1997; Schaubroeck & Cotton, 1989), 신경쇠약 및 자아감 상실(Leiter & Maslach, 1988), 직무스트레스(Allan, 1978), 동기부여(Machungwa & Schmitt, 1983), 이직의도(Cox, 1999; Allen, 1996; Schaubroeck & Cotton, 1989), 조직시민행동(Schnake, 1991), 조직몰입(Leiter & Maslach, 1988) 등에 영향을 미치는 중요한 요인임이 증명되고 있다.

또한 초과근무 시간과 관련된 연구에서도 상사와 동료의 사회적 지원이 직장과 가정간의 갈등을 줄여주어 근로자의 직무만족의 감소를 줄여주는 것으로 나타났다.

이상의 기존의 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 근로강도 및 작업환경이 직무만족에 미치는 영향은 상사의 지원에 의해 조절될 것이다.

가설 4 : 근로강도 및 작업환경이 직무만족에 미치는 영향은 동료의 지원에 의해 조절될 것이다.

### Ⅲ. 조사방법

#### 1. 표본의 선정과 자료수집방법

본 연구는 삶과 근로조건을 개선하기 위한 유럽재단(European Foundation for Improvement of Living and Working Conditions)에서 EU 15개 회원국의 21, 703명의 근로자를 대상으로 한 설문조사 자료를 활용하여 분석을 하였다. 본 연구에서는 지난 2000년 3월 1일부터 4월 30일까지 2개월 간 EU 15개 회원국

1) 삶과 근로조건을 개선하기 위한 유럽재단에서는 지난 1991년부터 유럽연합 회원국의 근로자들을 대상으로 고용조건에



당 1500명의 근로자를 대상으로 호별 방문 인터뷰를 실시한 데이터를 바탕으로 분석을 실시하였다. 조사대상은 15세 이상의 남녀였으며, 그 중, 퇴직자, 전업주부, 실업자, 학생은 조사대상에서 제외되었다. 각 국별 설문 참가인원과 기간, 설문응답률, 총 경제활동 인구수는 아래의 <표 1>과 같다.

<표 1> 국가별 응답자수 및 응답률

국가	응답자 수	응답률(%)	총 경제활동 인구 (단위 : 천명)
벨기에	1523	56	3,827
덴마크	1506	42	2672
독일	1540	76	35,298
그리스	1500	47	3,853
스페인	1500	73	12,706
프랑스	1502	74	22,160
아일랜드	1502	58	1,376
이태리	1500	39	20,301
룩셈부르크	1502	68	168
네덜란드	1516	41	7,187
포르투갈	1502	67	4,525
영국	1514	68	26,610
오스트리아	1526	56	3,611
스웨덴	1574	58	3,195
핀란드	1496	56	2,117

## 2. 변수의 조작적 정의

### 1) 근로강도

근로강도를 구성하는 변수는 3개로, 주당근로시간, 초과근무횟수, 휴일근무횟수 등이다. 주당근로시간은 근로자가 1주일동안 실제로 근로를 제공한 시간을 의미하며, 본 연구에서는 일주일동안 통상적으

현황에 대한 설문조사를 실시하고 있으며, 그 조사현황 및 측정도구를 제단 홈페이지에 공개를 하고 있다 (<http://www.eurofound.eu.int>)

2) 본 연구에서 분석에 이용한 데이터는 독일 Flensburg 대학교의 Wenzel Matiaske 교수 연구팀에서 제공하였으며 본 연구자들이 국내 연구에서 활용하는 것에 대해 동의를 얻었다. 또한 본 연구는 2005년에 실시한 동일 설문조사 데이터를 바탕으로 추후 독일측 연구팀과 공동으로 진행할 한독비교연구를 위한 선행연구의 목적을 갖고 있다.

로 근무하는 시간을 직접 기재하도록 하였다. 초과근무횟수는 오후 6시부터 저녁 10시 사이에 적어도 2시간 이상을 근무한 날짜를 적도록 하였는데, 단 기간은 월 단위이다. 즉 한 달 동안 정규 근무 시간 이후에 2시간 이상 근무한 경우가 몇 번인가를 파악하여 이를 초과근무횟수로 사용하였다. 휴일근무횟수는 역시 월 단위로 측정하였는데, 한 달 동안 일요일에도 근무한 경우가 몇 번인가를 파악하였다.

## 2) 작업환경

작업환경을 구성하는 변수는 모두 5가지로서 진동, 소음, 고온, 호흡곤란, 위험물질 취급 등이다. 진동이란 기계나 도구의 흔들림이 있는 작업조건인지를 측정하였으며, 소음은 작업중에 다른 사람과 대화할 때 목소리를 높여야 하는 정도를 측정하였다. 고온은 일을 하지 않아도 숨이 가쁠 정도로 기온이 높은가를 물었으며, 호흡곤란은 냄새나 먼지, 기타 화학물질 등으로 인해 숨을 헐떡이는 정도를 말하며, 마지막으로 위험물질 취급은 제품이나 원재료가 얼마나 위험한가를 측정하였다.

## 3) 직무만족

직무만족을 구성하는 요인은 매우 다양하지만, 본 연구에서는 직무만족을 주로 직무환경에 대한 만족으로 보고, Likert 4점 척도의 단일항목으로 측정하였다.

## 4) 사회적 지원

사회적 지원이란 근로자가 직장생활과 직무 수행하는 데 있어 동료나 상사, 혹은 조직적 지원의 정도를 의미하는데, 본 연구에서는 사회적 지원을 동료의 지원과 상사의 지원으로 설정하고 동료 및 상사의 지원이 있는지를 ‘예’, ‘아니오’의 형태로 측정하였다.

# IV. 연구결과

가설 검증에 앞서 본 연구에서 다루고 있는 제 변수들간 상관관계를 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시하였는데, 분석의 결과는 <표 2>와 같다. <표 2>에서 보는 바와 같이 직무만족과 근무강도 및 직무만족과 작업환경간 부(-)의 상관관계가 나타났다.

〈표 2〉 변수들 간의 상관관계 분석 결과

변수	주당근무시간	초과근무횟수/월	휴일근무횟수/월	진동	소음	고온	호흡곤란	위험물질취급	직무만족
주당근무시간	-								
초과근무횟수/월	.262**	-							
휴일근무횟수/월	.152**	.418**	-						
진동	.128**	.033**	-.008	-					
소음	.090**	.055**	.037**	.587**	-				
고온	.054**	.095**	.125**	.362**	.427**	-			
호흡곤란	.107**	.081**	.055**	.462**	.488**	.409**	-		
위험물질 취급	.069**	.075**	.065**	.374**	.349**	.321**	.561**	-	
직무만족	-.055**	-.089**	-.060**	-.135**	-.153**	-.161**	-.178**	-.142**	-

근무강도가 직무만족에 미치는 영향과 관련한 가설 1을 검증하기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 본 연구가 다양한 유럽 국가의 근로자들을 연구대상으로 하고 있어서 국가 차이의 외생변수 효과를 통제할 필요가 있다. 따라서 국가를 통제변수로 설정하였으며, 아울러 응답자의 연령과 성별을 통제변수로 설정한 뒤, 근무시간을 중심으로 한 근무강도가 직무만족에 어떠한 영향을 주는가를 2단계 회귀식으로 검증하였다. 1단계에서는 종속변수와 통제변수들간의 관계를 검증하였으며, 2단계에서는 종속변수와 통제변수들간의 관계에서 근무강도를 추가하여 각 회귀식에서의 계수값과 유의성을 검증하였다. 분석의 결과는 아래 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 근무강도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과

모형	종속변수: 직무만족			
	모델 1		모델 2	
	$\beta$	t	$\beta$	t
통제변수:				
Dummy1	.316**	12.472	.107**	12.337
Dummy2	-.076**	-3.019	-.029**	-3.304
Dummy3	-.445**	-17.340	-.142**	-16.167
Dummy4	-.252**	-10.000	-.084**	-9.492
Dummy5	-.192**	-7.604	-.065**	-7.512
Dummy6	.202**	8.002	.071**	8.179
Dummy7	-.185**	-7.482	-.067**	-7.588

Dummy8	-.018	-.437	-.004	-.527
Dummy9	.179**	7.110	.060**	6.952
Dummy10	-.264**	-10.547	-.093**	-10.598
Dummy11	.085*	3.411	.031**	3.609
Dummy12	.070*	2.757	.023*	2.670
Dummy13	-.069**	-2.789	-.022	-2.552
Dummy14	-.015	-.604	-.002**	-.271
Dummy15	-.216**	-4.759	-.032**	-4.556
연령	.101**	3.775	.026**	3.997
성별	.043**	4.388	.026**	3.664
근무시간			-.003	-.385
초과근무횟수			-.017*	-2.138
휴일근무횟수			-.045**	-6.154
	R2 = .074 F = 100.314**		R2 = .077 ΔR2 = .003 ΔF = 22.186**	

주1) \*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$ 을 의미함.

2) Dummy 변수의 설정은 국가별 차이를 통제하기 위한 것임. (기준더미변수 : 벨기에)

Dummy 1 : 덴마크, Dummy 2 : 독일, Dummy 3 : 그리스, Dummy 4 : 스페인,  
 Dummy 5 : 프랑스, Dummy 6 : 아일랜드, Dummy 7 : 이태리, Dummy 8 : 룩셈부르크  
 Dummy 9 : 네덜란드, Dummy 10 : 포르투갈, Dummy 11 : 영국, Dummy 12 : 오스트리아  
 Dummy 13 : 스웨덴, Dummy 14 : 핀란드, Dummy 15 : 기타 국가

<표 3>에서 나타난 것처럼 근무시간이 직무만족에 미치는 영향관계에서 표준회귀계수 값( $\beta$ )이 -.003으로 유의적이지 않았으나, 초과근무횟수와 휴일근무횟수가 직무만족에 미치는 영향관계는 각각의 표준회귀계수 값( $\beta$ )이 -.017( $p < .05$ ), -.045( $p < .01$ )로서 통계적으로 유의적이었다. 이는 초과근무횟수가 많은 근로자일수록, 그리고 휴일근무횟수가 많은 근로자일수록 직무만족도는 낮아짐을 의미한다.

다음으로 작업환경과 직무만족간의 관계에 대한 가설 2의 검증을 위하여 직무만족을 종속변수로 하고, 작업환경을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 아래 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 작업환경과 직무만족간의 관계에 대한 회귀분석 결과

모형	종속변수: 직무만족			
	모델 1		모델 2	
	$\beta$	t	$\beta$	t
통제변수:				
Dummy1	.108**	12.513	.107**	12.611
Dummy2	-.024**	-2.799	-.024**	-2.840
Dummy3	-.153**	-17.728	-.130**	-15.269
Dummy4	-.087**	-10.160	-.079**	-9.329
Dummy5	-.066**	-7.678	-.058**	-6.852
Dummy6	.068**	7.996	.076**	9.075
Dummy7	-.066**	-7.623	-.073**	-8.548
Dummy8	-.003	-.421	-.003	-.449
Dummy9	.061**	7.113	.065**	7.685
Dummy10	-.093**	-10.697	-.088**	-10.366
Dummy11	.028**	3.220	.036**	4.270
Dummy12	.024**	2.775	.022**	2.569
Dummy13	-.025**	-2.858	-.020**	-2.367
Dummy14	-.006	-.659	.013	1.506
Dummy15	-.034**	-4.924	-.027**	-4.015
연령	.022**	3.409	.019**	2.900
성별	.029**	4.431	-.012	-1.860
진동			.002	.202
소음			-.072**	-8.347
고온			-.080**	-10.787
호흡곤란			-.063**	-7.278
위험물질 취급			-.048**	-6.124
	R2 = .074 F = 102.280		R2 = .111 $\Delta R2 = .037$ $\Delta F = 178.228^{**}$	

주 1) \*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$ 을 의미함.

2) Dummy 변수의 설정은 국가별 차이를 통제하기 위한 것임. (기준더미변수 : 벨기에)

Dummy 1 : 덴마크, Dummy 2 : 독일, Dummy 3 : 그리스, Dummy 4 : 스페인,

Dummy 5 : 프랑스, Dummy 6 : 아일랜드, Dummy 7 : 이태리, Dummy 8 : 룩셈부르크

Dummy 9 : 네덜란드, Dummy 10 : 포르투갈, Dummy 11 : 영국, Dummy 12 : 오스트리아

Dummy 13 : 스웨덴, Dummy 14 : 핀란드, Dummy 15 : 기타 국가

국가와 인구통계적 특성(연령, 성별)을 통제변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과, 직무만족에 대해 유의한 부(-)의 영향을 주는 작업환경 변수는 소음( $\beta = -.072$ ,  $p < .01$ ), 고온( $\beta = -.080$ ,  $p < .01$ ), 호흡곤란( $\beta = -.063$ ,  $p < .01$ ), 위험물질 취급( $\beta = -.048$ ,  $p < .01$ ) 등으로 나타났다. 즉 소음이 많고, 고온의 작업환경을 가

지고 있거나 호흡곤란과 위험물질 취급 등 상대적으로 열악한 근무환경에서 근무하는 근로자의 직무 만족도가 유의하게 낮아진다고 할 수 있다.

조절변수의 조절효과를 파악하는 데 사용되는 방법은 서로 다른 두 집단의 상관관계수(독립변수와 종속변수간의 관계의 정도)를 비교하는 부분집단 상관관계 분석(subgroup correlation analysis)과 계층회귀 분석(hierarchical regression analysis)으로 나눌 수 있다<sup>3)</sup>. 본 연구에서는 상사의 지원과 동료의 지원이 명목적으로 측정하였고, 이산변수가 조절변수인 경우 부분집단 상관관계 분석을 제안한 Stone과 Anderson(1994)의 연구를 기초로 부분집단 상관관계 분석<sup>4)</sup>을 실시하였다.

부분집단 상관관계 분석을 통해서 조절효과를 검증하는 방법은 다음과 같다. 먼저 조절변수에 의해 표본을 두 집단으로 나눈 뒤, 두 집단의 r값이 유의미하지 않게 나온 경우에는 조절효과를 확인할 의미가 없으므로 두 집단간의 차이 역시 유의미하지 않은 것으로 해석하고, 한 집단에서는 유의미한 r값을 보이거나 다른 집단은 이 값이 유의미하지 않을 경우에는 집단간의 차이가 뚜렷하므로 이때는 집단구분의 기준이 되는 조절변수에 따라 집단간의 차이가 유의미하다고 볼 수 있다. 마지막으로 두 집단에서 모두 r값이 유의미하게 나온 경우에는 두 집단의 상관관계 계수값을 표준화시킨 후, z값간의 차이를 계산하여 계산된 값이 ±1.96보다 절대값이 클 경우, 95% 신뢰수준에서 조절효과가 있는 것으로 판단한다.

근로조건과 직무만족간 관계에 대한 상사의 지원의 조절효과 분석 결과가 아래 <표 5>에 제시되어 있다.

- 3) 부분집단분석방법(subgroup correlation methods)이란 속성에 따라 집단을 구분하여 관련변수와의 상관관계 차이를 비교하는 방법으로 이 방법의 기본적인 개념은 속성이 다른 집단은 다른 특성을 나타낸다는 차별적 타당성(differential validity)에 기초하고 있다. 이에 비해 계층별 회귀분석 방법은 회귀식에 변수들을 단계적으로 투입하는 과정에서 조절효과를 확인하고자 하는 변수를 독립변수와 곱셈으로 결합한 항목으로 추가했을 때 설명력을 나타내는 R<sup>2</sup>값이 통계적으로 유의하게 증가하는가의 여부를 통해 조절효과를 알아보는 방법이다.
- 4) 두 집단의 성격이 상이할 경우(two-valued moderator variables) 상관관계수간의 차이를 검증하게 되는데, 두 집단간의 상관계수가 모두 유의적일 때 z값을 계산하여 통계적 유의성을 판단한다.

$$Z = \frac{(z_1' - z_2')}{\sqrt{\frac{1}{n_1 - 3} + \frac{1}{n_2 - 3}}}$$

이때, z<sub>1</sub>' = 집단 1의 상관관계의 환산값, z<sub>2</sub>' = 집단 2의 상관관계의 환산값  
n<sub>1</sub>' = 집단 1의 표본 수, n<sub>2</sub>' = 집단 2의 표본 수

한편, z값은  $\frac{1}{2} \log_e \left( \frac{1+r}{1-r} \right)$  로 계산한 값이다. 집단을 구분하여 상관계수간의 차이를 검증함에 있어서 두 집단의 상관관계가 통계적으로 유의할 경우에는 r 값을 z값으로 변환하여 z<sub>1</sub>'과 z<sub>2</sub>'값의 차이분석을 통해서 조절효과를 검증한다.

〈표 5〉 사회적 지원 정도에 따른 조절효과분석

업무강도 및 업무환경	조절변수 : 상사의 지원 중속변수 : 직 무 만 족		집단간의 상관관계값의 차이	조절변수 : 동료의 지원 중속변수 : 직 무 만 족		집단간의 상관관계값의 차이
	높은 집단	낮은 집단		높은 집단	낮은 집단	
	r값	r값		r값	r값	
근무시간	-.011	-.072**	유의미함	-.004	-.064**	유의미함
	n=13921	n=2682		n=17598	n=3690	
초과근무 횟수	-.097**	-.084**	z = -.004	-.083**	-.069**	z=.006
	n=13925	n=2689	유의미하지 않음	n=17598	n=3700	유의미하지 않음
휴일근무 횟수	-.050**	-.050**	유의미하지 않음	-.053**	-.058**	z=.021
	n=14006	n=2726		n=17719	n=3760	유의미하지 않음
진동	-.128**	-.139**	z=.003	-.141**	-.123**	z=.008
	n=14006	n=2726	유의미하지 않음	n=17719	n=3760	유의미하지 않음
소음	-.154**	-.143**	z=-.003	-.161**	-.167**	z=.003
	n=14006	n=2726	유의미하지 않음	n=17719	n=3760	유의미하지 않음
고온	-.134**	-.222**	z=.027	-.155**	-.207**	z=.022
	n=14006	n=2726	유의미하지 않음	n=17719	n=3760	유의미하지 않음
호흡곤란	-.171**	-.201**	z=.009	-.185**	-.165**	z=-.008
	n=14006	n=2726	유의미하지 않음	n=17719	n=3760	유의미하지 않음
위험물질 취급	-.134**	-.145**	z=.003	-.149**	-.134**	z=-.006
	n=14006	n=2726	유의미하지 않음	n=17719	n=3760	유의미하지 않음

주 1) \*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$ 을 의미함.

근무강도 및 업무환경 등 근로조건과 직무만족간 관계에 대한 분석 결과, 상사의 지원 및 동료의 조절효과는 근무시간과 직무만족간 관계에서 유의하게 나타났다. 즉 근무시간이 길어질수록 직무만족도는 낮아지지만 상사의 지원이 높은 집단의 경우 낮은 집단에 비해 그 인과관계가 낮게 나타났다. 이는 조직적 필요에 의해 근무시간이 길어진다고 하더라도 상사의 지원과 동료의 지원 같은 사회적 지원이 많을수록 직무만족도의 감소를 줄일 수 있음을 의미한다. 하지만, 다른 근무강도 요인(초과근무횟수, 휴일근무횟수)과 작업환경요인들의 조절효과는 검증되지 않았다. 즉 근무시간과 직무만족간의 관계를 제외하고, 다른 부정적인 근로조건들과 직무만족간 관계가 상사 및 동료의 지원에 의해 강화 혹은 약화되지 않는다는 사실을 연구결과 발견할 수 있었다.

## V. 결 론

동기부여이론은 어떠한 조건들이 근로자들을 만족시킴으로써 그들로 하여금 자발적 기여와 높은 성과를 내게끔 하는가에 관심을 가지고 있다. 그 결과 다양한 요인들이 직무만족의 선행요인으로 규명된 바 있다. 본 연구는 다양한 직무만족 선행요인 중에서 물리적인 작업조건에 주목하고, 유럽 국가의 개별 근로자들이 처해 있는 물리적 작업조건인 근로강도와 작업환경이 직무만족에 어떠한 영향을 주는가를 살펴보는 것을 연구목적으로 하고 있다. 나아가 물리적인 근로조건과 직무만족 간 관계를 사회적 지원인 상사 및 동료의 지원이 강화 혹은 약화하는 조절효과를 보이는지를 검증하고자 하였다.

연구대상 모집단은 유럽 근로자들이며, 표본의 선정은 유럽재단에서 EU 15개 회원국을 대상으로 5년에 한 번씩 조사하는 설문조사 자료를 활용하였다. 15개국 총 21,703명의 근로자를 대상으로 한 설문조사 결과를 분석하여 아래와 같은 연구결과를 얻었다.

첫째, 근로조건이 직무만족에 영향을 미치는 정(+)의 관계가 부분적으로 검증되었다. 근무강도와 직무만족과의 관계에서 초과근무횟수와 휴일근무횟수가 많을수록 직무만족의 정도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 초기 산업 사회에서 강조되던 일 중심의 직장생활에서 점차 여가를 중시하는 직장생활로의 사회적 가치관 변화와 관계가 깊다고 할 수 있다. 또한 소음과 고온 하에서의 업무, 호흡곤란 업무, 위험물질 취급 등 물리적인 작업조건이 직무만족의 감소에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 물리적인 작업조건이 적극적인 의미에서 만족을 가져오느냐, 아니면 소극적인 의미에서 불만족을 줄이는 역할을 하느냐에 대한 오래된 논의와 관련하여 본 연구의 결과는 전자의 입장을 지지하는 분석결과를 얻었다.

둘째, 근로조건과 직무만족의 관계가 사회적 지원에 의해 조절되는지 살펴본 결과, 대부분의 경우에서 조절효과가 발견되지 않았다. 즉 근무강도가 높고 작업환경이 열악하면 직무만족도는 떨어지는데 상사의 지원이나 동료의 지원과 같은 사회적 지원이 그 인과관계를 강화 혹은 약화시키지 않는 것으로 나타났다. 다만 근무시간과 직무만족의 관계에 있어 사회적 지원이 그 관계를 약화시키는 것으로 나타났다. 즉 근무시간이 길수록 직무만족도는 떨어지는데 상사 및 동료의 지원이 많을 경우에는 상대적으로 그 인과관계가 약화된다. 많은 조직에서 조직적 필요에 의해 근무시간을 연장해야 하는 경우가 있는데, 이 경우 근로자의 부정적 태도를 감소시키기 위해서는 상사와 동료들이 서로 도와주는 협력적인 조직분위기를 형성시킬 필요가 있음을 알 수 있다.

본 연구는 몇 가지 한계점을 안고 있으며, 향후 이를 극복할 수 있는 형태의 연구들이 진행되기를 기대한다. 첫째, 데이터 수집 시기의 문제이다. 본 연구에서 활용된 데이터는 2000년도에 조사된 것으로 비교적 과거 데이터라고 할 수 있다. 유럽재단에서의 EU 국가 근로자의 근로조건 조사는 5-6년마다 실시되고 있으며, 최근 데이터는 아직 공개되지 않았다. 최근 데이터가 공개 되는대로 이에 대한 다양한 연구, 특히 중단연구가 이루어질 필요성이 있다. 둘째, 본 연구는 유럽 근로자들만을 대상으로 연구



하였다는 표본 선정상의 한계를 안고 있다. 본 연구가 한국 근로자들의 근로조건 및 직무만족에 대해 시사점을 주기 위해서는 유럽 근로자들을 대상으로 한 본 설문조사를 한국 근로자들에게 실시하여 국제비교 연구를 하는 것이 바람직할 것이다. 셋째, 변수 측정상의 연구한계를 안고 있다. 즉 대부분의 변수들이 단일 항목으로 측정됨으로써 변수 측정의 타당성 문제가 야기될 수 있다. 국가 간 비교를 위하여 여러 항목을 사용할 경우 번역상의 문제 등으로 인하여 단일 항목을 쓴 것으로 판단되나, 특정 변수의 개념을 하나의 항목으로 측정하는 데 따르는 한계를 고려하여 연구결과를 해석하여야 할 것이다. 넷째, 상황변수의 설정에 있어서 보다 다양한 상황을 고려할 필요가 있다. 예를 들어 근무시간과 직무만족간의 관계에 있어 성과급이나 수당의 지급 상황을 고려하거나 물리적 작업환경과 직무만족간 관계에 있어 작업환경 개선에의 근로자 참여 등을 상황을 고려한다면 보다 풍부한 연구결과를 얻을 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 박경규, (2006). 신 인사관리: 노동과 자본의 통합, 홍문사, 서울.
- Adlerfer C. P. (1967) : Convergent Discriminant Validation of Satisfaction and desire Measures by Interviews and Questionnaires, *Journal of Applied Psychology* 51, (6), pp. 509-519.
- Bayfield, A. H., & H. F. Rothe (1951), An index of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, pp.307-311
- Blum, M. L. & Nylor, J. C. (1968) *Industrial Psychology, its Theoretical and Social Foundations*, New York.
- Bruggemann, A., Peter Groskurth & Eberhard Ulich (1975), *Arbeitszufriedenheit*, Verlag Hans Ueber, Bern, Stuttgart, Wien.
- Clark, A. (1997), "Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?", *Labour Economics*, Vol. 4 No. 4, pp. 341-72.
- Clark, A. and Oswald, A. (1996), "Satisfaction and comparison income", *Journal of Public Economics*, pp. 359-81.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, No. 3, pp. 500-507.
- Eurofoundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2001), *Third European survey on working conditions 2000*, Office for official publication of European Communities.
- Friedlander, F. (1963), *Underlying Sources of Job Satisfaction*. *Journal of Applied Psychology*, 47, 4 pp. 246.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich, & J. H. Donnelly, Jr., *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, 6th ed.

- Plano, Texas: Business Publications, Inc., 1988, P.63-64
- Herzberg, F. (1996), *Work and The Nature of Man*, World Publishing co. Cleveland. pp.67-72
- Hoppock, R., *Job Satisfaction*, New York : Harper & Row, 1935
- Leiter, M. P., & C. Maslach, (1988) *The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment*, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 9, pp.297-308
- Locke E. A. (1973) *Satisfiers and Dissatisfies among White Collar and Blue Collar Employees*, *Journal of Applied Psychology* 58, pp.67-76.
- Locke, E. A. (1976), *The nature and causes of job satisfaction*, in Dunnette, M. D.(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago IL. and McNally, pp.1297-1349.
- McCormic, E. J., & J. Tiffin, (1974) *Industrial Psychology* (7th ed), Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall Inc., p.218
- Meyer, W. H. (1982), *Arbeitszufriedenheit: Ein interessiertes Mißverständnis*, Opladen.
- Miller, P. W. (1990), "Trade unions and job satisfaction", *Australian Economic Papers*, Vol. 29 No. 55, pp. 226-8.
- Neuberger, O. (1985). *Arbeit*, Enke-Verlag, Stuttgart.
- Nunnally J. C. (1978), *Psychometric Theory*, New-York: McGraw-Hill, p.245
- Porter, L. M., R. M. Steers, R. T. Mowday & P. V. Bolian, (1974) *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians*, *Journal of Applied Psychology*, Vol, 59, pp. 603-609
- Renaud, S. (2002), "Rethinking the union membership/job satisfaction relationship: some empirical evidence in Canada", *International Journal of Manpower*, Vol. 23 No. 2, pp. 137-50.
- Schuler, R. S. (1980), *Definition and Conceptualization of Stress in Organization*, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 25, pp.197-198.
- Sloane, P. and Williams, H. (2000), "Job satisfaction, comparison earnings, and gender", *Labour*, Vol. 14 No. 3, pp. 473-502.
- Spector, P. (1996), *Job satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Uppal, Sharanjit (2005), *Disability, workplace characteristics and job satisfaction*, *International Journal of Manpower* Vol. 26 No. 4, pp. 336-349.
- Volpert, W. & Großkurth, P. (1975). *Die Lohnarbeitswissenschaften und die Psychologie der Arbeitstätigkeit*. in; P. Großkurth & P. Volpert, *Lohnarbeitspsychologie. Berufliche Sozialisation: Emnzipation zur Anpassung*. Frankfurt a. M. Fischer Tb.
- Vroom V. H. (1964), *Work and Motivation*, New York, John Wiley & Sons, pp.172-190.

- 
- Walter-Bush, E. (1977). *Arbeitszufriedenheit in der Wohlstandsgesellschaft*, Bern: Paul Haupt Verlag.;
- Wiendieck, G. (1977). *Arbeitsleistung und Arbeitszufriedenheit - Eine kritische Übersicht*. *Gruppendynamik*, 8, pp. 415-430.
- Williams, L. J. and Hazer, J. T. (1986), "Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a reanalysis using latent variable structural equation methods", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71 No. 2, pp. 219-31.
- Wiswede, G. & Wiendieck, G. (1984) *Arbeitszufriedenheit - Trugbild oder Realität?* In: H. Schuler(ed.), *Hohenheimer Gespräche zur Organisationspsychologie(Bd.1)* Göttingen: Hogrefe.