

# 유통업 근로자의 스트레스가 직무성과에 미치는 영향

권혁기\* · 박상봉\*\*

<목 차>	
I. 서론	1. 인구통계적 특성
II. 이론적 배경	2. 신뢰성 및 타당성의 검증
1. 직무스트레스의 개념	3. 연구모형의 검증
2. 직무스트레스의 관련요인	4. 가설의 검증 및 결과의 해석
3. 직무스트레스 유발요인	V. 결론
III. 연구모형과 가설설정	1. 연구 결과의 요약
1. 연구모형	2. 연구 결과의 시사점
2. 가설설정	참고문헌
3. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	Abstract
IV. 가설의 검증 및 해석	

## I. 서론

본 연구에서는 유통업에 근무하는 근로자들이 받을 수 있는 직무스트레스 유발요인들이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치고, 이러한 직무스트레스들이 직무성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다음과 같은 구체적인 연구 문제들을 설정하였다. 유통업 근로자의 직업적 특성에 따른 스트레스 정도를 파악하고 또한 이러한 스트레스가 스트레스 대처전략에 따라 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석함으로써 효율적인 기업의 성과를 향상시키기 위한 인적자원관리의 방안수립의 기초적 자료를 제공하고자 하는데 그 목적이 있다. 직무스트레스에 관한 이론적 고찰과 유통업 근로자의 직무역할, 대인관계, 직무환경 요인들이

\* (교신저자) 동의대학교 경영회계학부 강의전담교수

\*\* 동의대학교 경영회계학부 전임강사

직무스트레스를 통해 직무성과에 어느 정도의 영향을 미치게 될 것인가, 그리고 자기존중감, 성격유형의 조절효과에 연구의 초점을 맞추고 문헌연구를 통하여 본 연구에 사용된 각 개념들에 관한 이론적 발전 과정과 실증연구의 결과들을 고찰하였다. 이러한 문헌연구를 바탕으로 연구모형 및 연구가설을 설정하고 설정된 가설을 검증하는 실증연구를 실시하였다. 또한 조사된 자료의 분석방법은 SPSS WIN 12.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 내적 일관성을 파악하기 위해 신뢰도 검증(Cronbach's  $\alpha$ 계수)을 하였으며, 변수들 간의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 연구모형에 제시된 가설들을 검증하기 위하여 구조방정식모형(structural equation model) 분석을 AMOS 4.0 통계패키지를 이용하여 검증하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스의 개념

선행연구에서 나타난 스트레스에 관한 개념은 크게 세 측면에서 논의되어져 왔다. 의학자들 또는 신경정신과학자들의 생리의학적인 접근, 사회학자나 심리학자들의 사회심리학적 접근, 조직 내의 직무특성에 중점을 두고 연구한 행동과학자들의 행동과학적 접근 방법이 그것이다. 생리적 내지 의학적 접근방법은 초기 스트레스 연구자들이 사용한 방법이다. 사회심리학적 접근방법에서는 개인과 환경간의 상호작용에서 발생하는 심리적 반응에 연구의 초점을 맞추어 스트레스를 지각하는 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인과 환경과의 상호작용과정에서 개인의 심리적 변화로 정의하고 있다. 행동과학적 접근방법에서는 스트레스를 위협에 대응하려는 개인의 적응 및 반응과정으로 정의하여 스트레스를 주변 환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성 내지 부적합성으로 보고 있다. 행동과학적 접근방법은 조직문제를 해결하는데 초점을 두었기 때문에 직무스트레스에 관한 연구에서 주로 사용되는 접근방법이다. 그러나 행동과학자들은 다양한 학문을 연구하였으므로 일관성 있는 스트레스의 정의를 도출하지 못하고 있다. 스트레스 유발요인은 연구자, 연구대상 또는 조직의 유형에 따라 다양하며 조직 구성원은 여러 요인에 의해서 스트레스를 지각하며 이로 인하여 여

러 가지 반응과 결과가 초래되는 것으로 나타났다.

## 2. 직무스트레스의 관련 요인

직무스트레스를 자극의 개념으로 이해한 Gupta와 Beehr는 직무스트레스를 “극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구”라고 하였으며<sup>1)</sup>, Caplan 등은 직무스트레스를 개인을 위협하는 직무환경의 특성이라고 정의하였다<sup>2)</sup>. 또한 Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스는 직무와 관련 있는 부정적인 환경요소라고 하였으며 직무과정, 역할갈등성, 역할모호성 및 열악한 작업조건 등이 여기에 포함된다고 하였다. 직무스트레스를 반응의 개념으로 이해한 Parker와 DeCotiis는 직무스트레스를 “작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정”으로 정의하였다<sup>3)</sup>. 직무스트레스를 개인과 환경의 상호작용으로 이해하려는 Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스를 직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호작용하여 심리적·신체적 요건을 변화시키는 상황으로 예를 들면 정상적으로 직무를 수행하지 못하게 하는 상황이라고 하였다. Parker와 DeCotiis(1983)는 직무스트레스 유발요인에 의해 발생하는 1차적 결과가 스트레스이며, 스트레스에 의해 영향을 받는 2차적 결과는 조직몰입, 직무만족, 회피행동, 직무성과를 포함한다고 하였다. Parasuraman과 Alutto(1984)는 스트레스를 조직 내에서의 스트레스로 한정하였으며 조직을 하나의 시스템으로 전제하였다. 시스템 내에서 직무스트레스 유발요인은 상황변인, 역할변인, 개인적 변인에 의해 영향을 받으며, 직무스트레스 유발요인의 1차적 결과는 스트레스를 지각하게 되는 것이다. 이러한 스트레스 지각은 직무만족과 조직몰입에, 그리고 궁극적으로는 이직과 직무성과에 영향을 미치게 된다. Matteson과 Ivancevich(1979)는 직무스트레스 요인에 의한 스트레스 지각, 반응, 그리고 결과(질병)의 4단계로 구분하였으며 이러한 관계에서 개인의 차이에 따라 영향이 달라진다고 제시하였다. Schuler(1984)는 직무스트레스 유발요인, 스트레스, 스트레스 징후 간의 관계를 설명하기 위해서 유발요인으로 개인특성요

1) Gupta, N. & Beehr, T.A., “Job Stress and Employee Behavior,” *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3)(1979), p.374.

2) Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Jr., Harrison, R. U., & Pinneau, S. R., Jr., “Job Demands and Worker Health,” *NIOSH Research Report*,(1975), p.8.

3) Parker, D. E., & DeCotiis, T. A., “Organizational Determinants of Job Stress,” *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(1983), p.161.

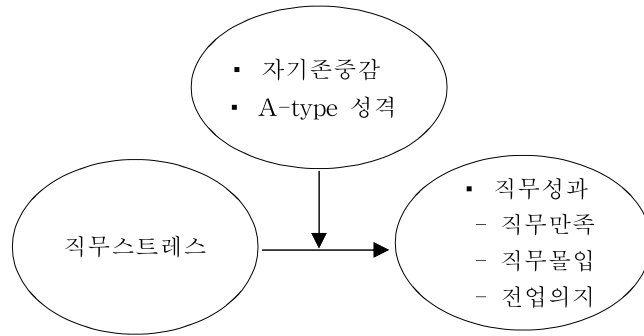
인과 조직특성요인을 들었으며 결과변인으로 심리적 징후와 행동적 징후를 제시하였다. 이종목·박한기(1988)는 스트레스 유발요인을 물리적 환경요인, 조직 관련 요인, 직무관련요인, 개인관련요인, 조직외 관련요인으로 분류하였다. 지시권(1990)은 직무스트레스 유발요인을 직무특성, 역할특성, 대인간의 관계, 경력개발, 조직풍토 등으로 분류하였으며 직무스트레스 조절변인으로는 A형 성격, 통제소재, 사회적 지원, 대담성, 성취요구를 제시하였다. 배무환(1990)은 스트레스의 유발요인을 개인역할 관련요인, 집단 및 대인관계요인, 경력개발과 생활변화요인, 기타요인으로 분류하였다. 김항석·한광현(1991)은 직무스트레스 유발요인을 물리적 작업환경, 역할압력, 대인관계, 경력개발로 분류하였으며, 직무스트레스 조절변인으로 사회적 지원과 개인적 차이를 포함시켰다.

연구자에 따라 그 분류가 다소 차이가 있으나, 직무스트레스 유발요인이 개인에게 위협적인 것으로 보이는 작업환경특성과 직무수행시 발생하는 요인들과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스의 요인 중 주로 밝혀진 7가지 요인은 직무특성요인, 역할관련요인, 경력개발요인, 조직특성요인, 대인관계요인, 개인적 요인, 물리적 환경요인 등으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

#### 1. 연구모형

연구목적에서 언급한 바와 같이 본 연구는 유통업 근로자의 직무스트레스 원인변인 및 반응과 직무성과 간 관계의 자기존중감, A-type 성격의 조절효과를 분석하고자 하였다. 구체적으로, 독립변수로서 직무스트레스, 종속변수로서 직무성과(직무만족, 직무몰입, 전업의지), 그리고 조절변수로서 자기존중감, A-type 성격을 선정하였다. 본 연구는 이론적 배경의 내용을 중심으로 연구모형을 <그림 Ⅲ-1>과 같이 설정하였다.



<그림 III-1> 연구 모형

## 2. 가설설정

직무스트레스로 인해 나타나는 결과로서 선행연구들은 건강, 질병, 그리고 조직효과성 등의 여러 가지 결과들을 제시하고 있으나 개인적 수준의 직무태도라는 측면에서 본다면 크게 직무만족, 직무몰입 및 전업의지로 구분할 수 있다.

직무스트레스와 직무만족에 관한 초기의 선행연구들(Beehr, 1976; Oconnell & Cummings, 1976; Odewohn & Petty, 1980)에서 직무스트레스는 직무만족과 부(-)적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 그 이유는 스트레스는 대부분의 종업원들에게 혐오적인 것으로 인식되어 그 결과 직무에 대한 무관심이나 참여의식을 약화시키면서 심리적으로나 신체적으로 회피반응을 나타낸다. 직무스트레스는 개인이 역기능적으로 여기는 느낌이나 지각으로 직무스트레스가 높을수록 직무몰입의 정도가 낮아질 것으로 예측된다(Parker & Decotiis, 1983). 직무스트레스와 전업의지간의 관계에서 직무스트레스는 이직의도와 높은 정(+)의 상관관계를 보이며 이러한 이직의도는 나아가서 유통업에서 다른 업종으로의 전업의지로 발전될 수 있는 것으로 나타났다(Gupta & Beehr, 1979). 따라서 다음과 같이 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 관한 가설들을 설정하였다.

### 가설 1 : 직무스트레스는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 : 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적으로 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 : 직무스트레스는 직무몰입에 부(-)적으로 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 : 직무스트레스는 전업의지에 정(+)적으로 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스로 인한 영향을 조절하거나 완화시키는 요인은 크게 나누어 개인적인 것과 상황적인 것으로 구분할 수 있다. 스트레스를 조절하거나 완화시키는 개인의 성격특성 중의 하나는 자기존중감(self-esteem)이다. Rosenberg (1979)는 자기존중감을 자신에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적 태도라고 정의하고 자아개념의 가장 중요한 요소라고 주장하였다. 선행연구 결과에 의하면 종업원의 자기존중감의 정도가 직무스트레스를 조절하거나 완화하는 것을 지지하고 있다. 따라서 다음과 같이 자기존중감에 대한 조절효과를 검증하기 위하여 가설들을 설정하였다.

**가설 2 : 자기존중감은 직무스트레스와 직무성과간의 관계를 조절할 것이다.**

- 2-1 : 자기존중감은 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.
- 2-2 : 자기존중감은 직무스트레스와 직무몰입간의 관계를 조절할 것이다.
- 2-3 : 자기존중감은 직무스트레스와 전업의지간의 관계를 조절할 것이다.

개인의 성격특성은 스트레스 효과를 완화 또는 조절하는 것으로 알려져 있다. 본 연구에서는 성격유형으로 A형 행동양식을 고려하였다. A형 행동양식의 사람들은 다양한 직무스트레스 반응에 더 민감하게 반응하는 행동특성을 보인다. Barling과 Boswell(1995), Robert(1984) 등은 A형 행동양식의 사람들이 B형의 사람들보다 직무스트레스 반응이 건강과 직무태도에 더 부정적인 영향을 미친다는 사실을 주장하였다. 따라서 A형 성격유형의 조절효과를 검증하기 위해 다음과 같이 가설들을 설정하였다.

**가설 3 : 성격유형은 직무스트레스와 직무성과 간의 관계를 조절할 것이다.**

개인적 특성과 더불어 상황적 특성도 직무스트레스의 영향을 조절하거나 완화시킬 수 있다. 이러한 완화효과를 제공하는 것으로 가정되는 중요한 변인은 조직적 지원이다. 직장 내 상사나 동료로부터의 지원은 직무스트레스로 인한 생리적, 심리적 긴장 그 자체를 감소시키는 것은 아니나 스트레스의 지각 정도를 완화시킬 수 있다. 본 연구에서는 직무스트레스의 완화 또는 조절변인으로서의 효과를 분석하기 위해 다음과 같이 가설들을 설정하였다.

### 3. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

#### 3.1 변수의 조작적 정의

본 연구목적을 달성하기 위해서 제시된 변수들을 측정하기 위한 각 변수에 대한 조작적 정의와 측정은 선행연구를 바탕으로 정하였다.

##### 3.1.1 직무스트레스

직무스트레스를 직무환경에서 발생하는 자극이 유통업 근로자가 감당하는 수준을 넘었을 때 느끼는 심적 및 신체적 갈등으로 정의하였다. 본 구성개념의 측정하기 위해 Parker와 Decotiis(1983)의 척도 중 “나는 일 때문에 다른 여가활동을 가질 시간이 없다” 등의 7개 항목을 Likert 5점 척도로 이용하였다.

##### 3.1.2 자기존중감

자기존중감은 스트레스의 정도를 조절하는 개인적 속성의 하나로서 근로자 자신에 대한 전반적인 긍정적 혹은 부정적 태도를 의미한다. Rosenberg(1965)의 자기존중감 척도를 김영호(1997)가 번안하여 사용한 설문지를 수정·보완하여 사용하였다. “나는 적어도 다른 사람들만큼 가치있는 사람이라고 생각한다” 등 10개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다

##### 3.1.3 A형 성격유형

A형 행동양식은 스트레스 조절에 영향을 주는 성격상의 특성이다. 이러한 경향성을 측정하기 위해 Dusek(1990)의 Hart Type A 척도를 사용하고 장연집 등(1997)이 개발한 4개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

##### 3.1.4 직무만족

직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형 상태에 기인된 일련의 태도라고 정의하였으며 (Smith, 1955), 직무만족 측정을 위해서는 Churchill, Ford & Walker(1976)가 개발하여 사용한 척도, 임금, 동료, 회사이미지, 현 직무, 승진제도, 전반적 평가 등 6개 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

### 3.1.5 직무몰입

직무몰입은 만족이나 불만족이라는 감정적 심리상태보다는 작업상황과 자신을 동일시하는 인지적 또는 신념 상태(cognitive or belief state)라고 정의하였다(Kanungo, 1979). 직무몰입은 Kanungo(1982)가 개발한 “나는 내가 하고 있는 일에 많은 노력을 쏟는다”, “나는 내가 맡은 일을 완벽하게 수행하려고 노력한다” 등 7문항을 이용하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

### 3.1.6 전업의지

전업의지는 “현재 직장을 가까운 시일 내에 떠나고자 하는 생각”으로 정의하고 이를 측정하기 위하여 4개 문항을 임의로 개발하였다. “나는 한두 해 안에 이 직장을 옮길 것이다”, “나는 이 회사를 그만두거나 다른 회사로 옮겨야겠다는 생각이 든다” 등 4개 문항에 대한 응답은 ‘전혀 그렇지 않다(1)’와 ‘매우 그렇다(5)’로 이루어진 Likert 5점 척도로 구성하였다.

## 3.2 설문지 구성

<표 III-1> 설문지 구성

주요 요인	하위 요인	문항번호	척도
직무스트레스	직무스트레스 반응	I. 1-7	Likert 5점 척도
자기존중감	자기존중감	II. ㉠ 1-10	Likert 5점 척도
A형 성격	A형 성격	II. ㉡ 1-14	
직무성과	직무만족	III. ㉢ 1-6	Likert 5점 척도
	직무몰입	III. ㉣ 1-7	
	전업의지	III. ㉤ 1-4	
인구통계적 특성	성별, 연령, 교육정도, 직위, 월평균 수입, 근무기간, 근무장소, 결혼여부	IV. 1-9	명목척도
합 계		57 문항	

## 3.3 조사의 개요

예비 조사에 파악된 설문 문항에 대한 이해력을 증대시키고, 용어의 개념을



정확하게 전달하기 위하여 설문 문항의 조정 작업을 거쳐, 또한 본 연구의 활용 가능성을 증대시키기 위해 새로운 변수를 추가한 후, 2007년 11월 20일부터 11월 29일까지 9일간 조사 대상인 유통업체 근로자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 500부를 배포하여, 회수된 설문지 436부 중 응답이 일관성이 없거나 불성실하다고 판단되고 다수 문항에 응답을 하지 않은 설문지를 제외한 후, 410부를 최종 분석 자료로 이용하였다.

#### IV. 가설의 검증 및 해석

##### 1. 인구통계적 특성

본 연구 설문에 응답한 전체 표본의 인구통계적 특성은 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 인구통계적 특성

변수명	설문지 구성	빈도	비율(%)
성 별	남	356	86.8
	여	54	13.2
연 령	20세 미만	2	0.5
	20 ~ 29세	55	13.4
	30 ~ 39세	140	34.1
	40 ~ 49세	201	49.0
	50세 이상	12	2.9
학 력	고졸 이하	265	64.6
	전문대 졸업	86	21.0
	대학 졸업	58	14.1
	대학원 이상	1	0.2
직 위	사원(기사)	229	55.9
	대리급	99	24.1
	과장급	64	15.6
	차/부장급	18	4.4
근무기간	1년 미만	69	16.8
	1 ~ 3년 미만	55	13.4
	3 ~ 5년 미만	228	55.6
	5 ~ 10년 미만	40	9.8
	10 ~ 15년 미만	15	3.7
	15년 이상	3	0.7

## 2. 신뢰성 및 타당성의 검증

### 2.1 신뢰성 분석

신뢰성이란 일관성이 높은 측정결과를 도출할 수 있는 정도로서, 측정결과에 오차가 들어 있지 않은 정도를 의미한다. 본 자료 분석 결과는 <표 IV-2>과 같이 나타났는데, 모든 변수의 크론바하 알파 계수값이 0.697 이상으로 나타나 본 연구에서 사용된 모든 변수들의 신뢰도는 적합하다고 판단할 수 있다.

<표 IV-2> 변수들의 신뢰성 검증

구 분	Cronbach's $\alpha$
직무스트레스	.714
자기존중감	.717
A형 성격유형	.697
직무만족	.867
직무몰입	.710
전업의지	.816

### 2.2 타당성 분석

타당성이란 측정하고자 하는 개념이나 속성을 어느 정도로 정확하게 측정하였는가를 나타내는 것이며, 개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발된 측정 도구가 무엇을 측정하고 있느냐 하는 문제인 동시에 평가하려는 문제를 정확하게 측정하는 문제이다.<sup>4)</sup> 직무스트레스에 대한 구성개념을 통한 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, <표 IV-3>에 보는 바와 같이 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 최종요인 1개가 추출되었으며, 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 54.309%로 구성개념이 타당성을 지닌 것으로 볼 수 있다.

4) 강병서, 인과분석을 위한 연구방법론(서울 : 무역경영사, 1999), 62~64쪽.

<표 IV-3> 타당성 검증을 위한 직무스트레스의 요인분석 결과

구분	변수명	직무스트레스	공통성
직무스트레스	스트레스1	.706	.498
	스트레스2	.699	.489
	스트레스3	.818	.669
	스트레스4	.719	.517
아이겐값		2.172	
분 산		54.309	
누적분산		54.309	

자기존중감, A형 성격유형, 조직적 지원에 대한 구성개념을 통한 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, <표 IV-4>에 보는 바와 같이 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 최종요인 3개가 추출되었다. 자기존중감, A형 성격유형, 그리고 조직적 지원 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 60.019%로 구성개념이 타당성을 지닌 것으로 볼 수 있다.

<표 IV-4> 자기존중감, A형 성격유형 요인분석 결과

구분	변수명	자기존중감	A형 성격	공통성
자기존중감 A형성격유형	존중1	.688		.528
	존중2	.756		.601
	존중3	.669		.547
	존중4	.722		.533
	성격1		.810	.666
	성격2		.807	.735
	성격3		.730	.536
아이겐값		1.968	1.199	
분 산		17.891	10.904	
누적분산		49.115	60.019	

직무탈진과 직무태도에 대한 구성개념을 통한 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, <표 IV-5>에 보는 바와 같이 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 최종요인 4개가 추출되었다. 직무만족, 직무몰입, 그리고 이직의도 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 67.058%로 구성개념이 타당성을 지닌 것으로 볼

수 있다.

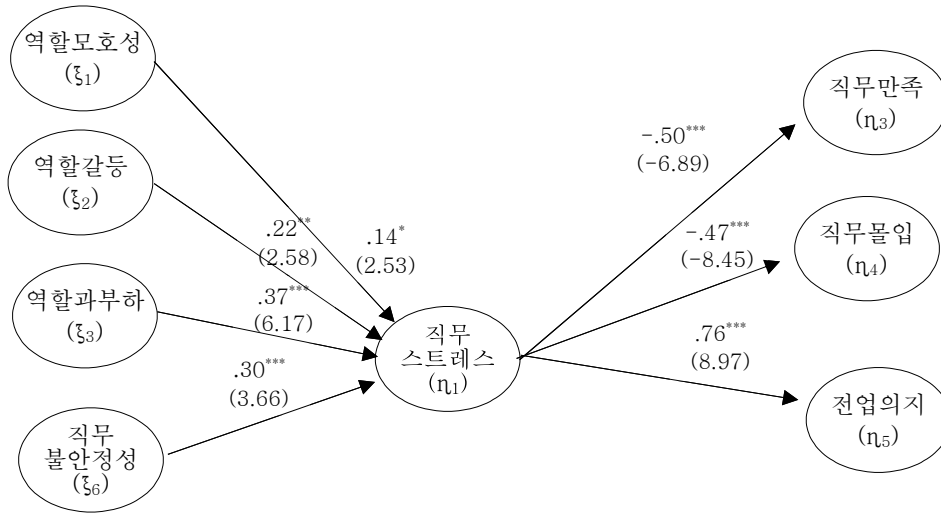
<표 IV-5> 직무성과의 요인분석 결과

구분	변수명	직무만족	이직의도	직무몰입	공통성
직무태도	만족1	.744			.577
	만족2	.691			.552
	만족3	.767			.678
	만족4	.719			.689
	만족5	.795			.689
	만족6	.763			.692
	몰입1			.762	.734
	몰입2		.721	.882	.810
	전업1		.860		.717
	전업2		.833		.776
	전업3				.760
아이젠값		2.667	1.847	1.160	
분 산		15.690	10.863	6.821	
누적분산		49.374	60.237	67.058	

### 3. 연구모형의 검증

<그림 IV-1>은 본 연구의 제안모형으로 모형에 대한 적합도 검증결과를 살펴보면,  $\chi^2=683.19$ ,  $d.f.=709$ ,  $p값=.000$ ,  $GFI=.936$ ,  $AGFI=.901$ ,  $NFI=.952$ ,  $CFI=.967$ ,  $RMSEA=.048$ 로 나타났다. 비록  $\chi^2$ 값에 따른  $p$ 값은 기준을 충족시키지 않았으나 GFI는 .936으로 나타나고 있다. Silvia(1988)의 연구결과에 의하면 표본크기가 200이상일 경우 GFI가 .90 이상이면 모형에 큰 문제가 없다고 제시하고 있다.<sup>5)</sup> 또한 NFI(Normed Fit Index), CFI(Comparative Fit Index) 등이 모두 .90 이상으로 나타나고 있으므로 본 연구의 전체모형의 적합도는 받아들여질 수 있는 것으로 판단된다.

5) Silvia, S., Effects of Sampling Error and Model Misspecification on Goodness-of-fit Indices for Structural Equation Models, Unpublished Ph. D. Dissertation, Ohio State University(1988), p.44.



\* 계수값은 표준화 값이며, ( )안 숫자는 C.R.  
 \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

<그림 IV-1> 본 연구의 연구모형

#### 4. 가설의 검증 및 결과의 해석

##### 4.1 가설의 검증

**가설 1 : 직무스트레스는 직무성공에 영향을 미칠 것이다.**

가설 1을 검증하기 위하여 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 IV-6>과 같이 나타났다. 첫째, 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1을 검증한 결과, CR 값은 -6.888로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. CR값은 해당 미지수의 값이 0이란 가설에 대한 가설검증 정보를 제공해 주는데, CR 값이 ±1.960 이상이면 95% 신뢰수준에서, ±2.576 이상이면 99% 신뢰수준에서, ±3.291 이상이면 99.9% 신뢰수준에서 해당 미지수의 값이 0이란 가설이 기각되므로 해당 미지수는 통계적으로 유의하게 된다. 따라서 유통업 근로자의 직무스트레스 반응이 높을수록 직무만족은 낮아진다고 할 수 있어 가설 1-1은 채택되었다. 둘째, 직무스트레스는 직무몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2를 검증한 결과, CR 값은

-8.454로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 유통업 근로자의 직무스트레스 반응이 높을수록 직무몰입은 낮아진다고 할 수 있어 가설 1-2는 채택되었다. 셋째, 직무스트레스는 전업의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5-3을 검증한 결과, CR 값은 8.973으로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 유통업 근로자의 직무스트레스 반응이 높을수록 전업의지가 높아진다고 할 수 있어 가설 1-3은 채택되었다.

<표 IV-6> 직무스트레스와 직무성과에 관한 AMOS 분석 결과

가	설	추정 경로계수	표준 경로계수	표준 오차	C. R.	p
H <sub>5-1</sub>	스트레스 → 직무만족	-.416	-.496	.060	-6.888	0.000***
H <sub>5-2</sub>	스트레스 → 직무몰입	-.919	-.466	.109	-8.454	0.000***
H <sub>5-3</sub>	스트레스 → 전업의지	.925	.758	.103	8.973	0.000***

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### 가설 2 : 자기존중감은 직무스트레스와 직무성과 간의 관계를 조절할 것이다.

자기존중감이 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조절할 것이라는 가설 2-1을 검증하기 위하여 <표 IV-7>과 같이 직무스트레스를 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 또한 1단계에서는 직무스트레스 변수를 투입하고 2단계로 자기존중감 변수의 상호작용관계를 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. <표 IV-7>에서 보는 바와 같이 가설 2-1을 검증한 결과, 자기존중감은 직무스트레스와 직무만족간의 관계에서 유의수준 .001에서 유의한 조절효과를 가지고 있음을 알 수 있다( $\beta=.551$ ,  $p<.001$ ). 따라서 가설 2-1은 채택되었다.

<표 IV-7> 조절효과에 대한 위계적 회귀분석 결과(직무만족)

변수	직무만족	
	자기존중감, A형 성격, 조직지원	
	모델 1	모델 2
직무스트레스(JS)	-.275***	-.541***
자기존중감(SE)		.331**
A형 성격(AC)		.043

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

표의 각 숫자들은 표준화 계수인 β값

자기존중감이 직무스트레스와 직무몰입간의 관계를 조절할 것이라는 가설 2-2를 검증하기 위하여 <표 IV-8>과 같이 직무스트레스를 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 또한 1단계에서는 직무스트레스 변수를 투입하고 2단계로 자기존중감 변수의 상호작용관계를 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. <표 IV-8>에서 보는 바와 같이 가설 2-2를 검증한 결과, 자기존중감은 직무스트레스와 직무몰입간의 관계에서 유의수준 .001에서 유의한 조절효과를 가지고 있음을 알 수 있다(β=.528, p<.001). 따라서 가설 1-2는 채택되었다.

<표 IV-8> 조절효과에 대한 위계적 회귀분석 결과(직무몰입)

변수	직무몰입	
	자기존중감, A형 성격, 조직지원	
	모델 1	모델 2
직무스트레스(JS)	-.121*	-.118*
자기존중감(SE)		.289
A형 성격(AC)		.341

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

표의 각 숫자들은 표준화 계수인 β값

자기존중감이 직무스트레스와 전업의지간의 관계를 조절할 것이라는 가설 7-3을 검증하기 위하여 <표 IV-9>와 같이 모델 1에서는 직무스트레스를 투

입하여 회귀분석을 실시하였다. 또한 모델 2에서는 1단계에서는 직무스트레스 변수를 투입하고 2단계로 자기존중감 변수의 상호작용관계를 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. <표 IV-9>에서 보는 바와 같이 자기존중감은 직무스트레스와 전업의지간의 관계를 조절할 것이다라는 가설 2-3을 검증한 결과, 자기존중감은 직무스트레스와 전업의지간의 관계에서 유의수준 .001에서 유의한 조절효과를 가지고 있음을 알 수 있다( $\beta = -.505, p < .001$ ). 따라서 가설 2-3은 채택되었다.

<표 IV-9> 조절효과에 대한 위계적 회귀분석 결과(전업의지)

변수	이직의도	
	자기존중감, A형 성격, 조직지원	
	모델 1	모델 2
직무스트레스(JS)	.363***	.347***
자기존중감(SE)		.202
A형 성격(AC)		-.296**

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

표의 각 숫자들은 표준화 계수인  $\beta$  값

### 가설 3 : A형 성격유형은 직무스트레스와 직무성과간의 관계를 조절할 것이다.

A형 성격유형이 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조절할 것이라는 가설 3을 검증하기 위하여 <표 IV-10>과 같이 모델 1에서는 직무스트레스를 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 또한 모델 2에서는 1단계에서는 직무스트레스 변수를 투입하고 2단계로 A형 성격유형 변수의 상호작용관계를 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. <표 IV-10>에서 보는 바와 같이 A형 성격유형은 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조절할 것이다라는 가설 3을 검증한 결과, A형 성격유형은 직무스트레스와 직무만족간의 관계에서 유의수준 .01에서 유의한 조절효과를 가지고 있음을 알 수 있다( $\beta = .279, p < .01$ ). 따라서 가설 3은 채택되었다.



## V. 결 론

### 1. 연구결과의 요약

본 연구의 목적은 유통업 근로자의 직무스트레스가 직무만족, 직무몰입 및 전업의지에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스는 직무만족, 직무몰입, 그리고 전업의지에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 분석결과, 직무스트레스가 높을수록 유통업 근로자들은 직무만족 및 직무몰입도가 낮아짐을 알 수 있다. 또한 직무스트레스가 높을수록 전업의지 역시 높아지는 것을 보여주고 있다. 본 연구는 직무스트레스와 직무만족과 직무몰입간의 관계는 부(-)적의 관계이며, 근로자의 직무스트레스 지각이 높을수록 직무만족이나 직무몰입의 정도는 낮아질 것이라고 밝힌 연구결과와 일치하였다(Morris & Steers, 1980).

자기존중감, A형 행동양식 등이 스트레스 반응과 직무만족, 직무몰입 및 전업의지간의 관계에서 조절효과를 하는지를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 자기존중감과 A형 행동양식은 통계적으로 유의하게 조절효과를 하는 것으로 나타났다. 이는 근로자들의 자기존중감이 높거나 또는 A형 행동양식이 낮은 경우 스트레스 반응의 정도를 완화시킨다는 것을 의미한다.

### 2. 연구결과의 시사점

본 연구는 직무스트레스를 설명하는데 자기존중감, 성격유형 및 조직적 지원에 주목하여 직무만족, 직무몰입 및 전업의지를 밝혔는데 의의가 있으며 연구결과의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 자기존중감, 성격유형이 직무스트레스와 직무성과에 조절효과를 하고 있다는 결과를 유통업 경영자 입장에서 근로자들에 대한 자기존중감 향상을 위한 교육을 통해 근로자의 자기존중감을 높여 줌으로써 직무스트레스를 감소시키고 직무만족과 직무몰입을 제고할 수 있을 것으로 사료된다. 또한 도출된 결과는 유통업 근로자들이 경험하는 직무스트레스가 자기존중감, B형 성격의 형성 등을 통해 직무만족, 직무몰입 및 전업의지에 미치는 영향에 대한 과정을 보다 깊이 이해할 수 있게 함으로 유통업 근로자들의 동기부여 등 인적자원관리를 수립하는데 유용한 지침을 제공한다고 사료된다. 결론적으로 인적자원관리 측면에 직무스트레스 정도를 낮추기 위한 관리방법이 개인적 특성을 고려하여 서로 달라져야 한다는 점을 시사하고 있다. 이러한 점은 근로자들의 직무스트레스 관리가 매우 중요하다.

## 참고문헌

1. 김항석·한광현(1991), 직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰, 군산대학교 산업개발연구, 제10권.
2. 배무환(1990), 직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 관한 고찰. 관동대학교 경영논집, 제9권.
3. 신구범(2005), 조직행위론, 형설출판사.
4. 이종목(1991), 광고인의 직무스트레스에 관한 연구. 광고연구, 제13권.
5. 지시권(1990), 직무 스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구, 원광대학교 대학원 박사학위논문.
6. 최해진(2000), 인간행동론. 도서출판 두남.
7. 최해진(2004), 갈등의 구조와 전략, 도서출판 두남.
8. Barling, J., & Boswell. R.(1995), "Work Performance and the Achievement Striving and Impatience Irritability Dimensions of Type A Behavior," *Applied Psychology: An International Review*, 44, pp.143~153.
9. Beehr, T.A., & Newman, J.E.(1978), "Job Stress, Employee, Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review," *Personnel Psychology*, 31, pp.665~669.
10. Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R.P., Jr., Harrison, R.U., & Pinneau, S.R., Jr.(1975), "Job Demands and Worker Health," *NIOSH Research Report*.
11. Caplan, R.D., & Jones, K.W.(1975), "Effects of Work Load, Role Ambiguity, and Type A Personality on Anxiety, Depression and Heart Rate," *Journal of Applied Psychology*, 60(1).
12. Copper, C.L., & Marshall, J.(1976), "Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health," *Journal of Occupational Psychology*, 49, pp.11~28.
13. Gupta, N. & Beehr, T.A.(1979), "Job Stress and Employee Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3), pp.373~387.
14. Matteson, M., & Ivancevich, J.,(1979), "Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model," *Academy of Management Review*, 4,

pp.347~357.

15. O'connell, M.J., & Cummings, L.L.(1976), "The Moderating Effects of Environment and Structure on the Satisfaction-tension-influences Networks," *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, pp.351~366.
16. Odewahn, C.A. & Petty, M.M.(1980), "A Comparison of Levels of Job Satisfaction, Role Stress, and Personal Competence between Union Members and Nonmembers," *Academy of Management Journal*, 23(1).
17. Parasuraman, S. & Alutto, J.A.(1984), "Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model," *Academy of Management Journal*, 27, pp.330~350.
18. Parker, D.E., & DeCotiis, T.A.(1983), "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, pp.160~177.
19. Robert, S.K.(1984), The Effects of Stress Coping and Personality upon Employee Satisfaction and Job Performance: An Analysis of Covariance Structures using Latent Variable Modeling. Unpublished doctoral dissertation, UCLA.

## Abstract

### The Effects of Distribution Workers' Stress on their Job Performance

Kwon, Hyeok-gi\* · Park, Sang-bong\*\*

Today, businesses are under rapidly changing environments that are characterized as stopless competition and uncertainty. Under this circumstance, workers are exposed to much stress that is induced by factors such as lots of job burden, responsibility, role conflicts, role ambiguity, interpersonal conflicts, pressure related to job performance and lots of job-related requests.

Unlike workers of other industries, those of distribution business may be more exposed to stress because they serve in unique work conditions. Therefore, distribution workers have an accumulate fatigue of their own, suffering from health problems that are stress-induced.

Distribution businesses should positively try to identify factors that fall their workers into stress, making those workers less stressful and preventing their negative job performance.

Efforts to reduce workers' stress can not only improve their physical and mental health, but also raise business competitiveness.

Thus the purpose of this study is to investigate how much distribution workers' job role, interpersonal relations and job environment are influential to their job stress and thereon determine relations between job stress and job performance.

Key Words : job role, job environment, job performance

---

\* Dept. of Business Administration, Dong-Eui, Univ.

\*\* Full time Lecturer, Dept. of Business Administration, Dong-Eui, Univ.