International Commerce and Information Review
Volume 14, Number 4, December, 2012: pp. 361~383
통상정보연구 제14권 4호 (2012년 12월 27일)

논문투고일자 : 2012. 08. 26
심사(수정)일 : 2012. 12. 08
게재확정일자 : 2012. 12. 20

글로벌 유통업 종사자의 스트레스 및 조직유효성의 결정요인에 관한 연구

A Study of the Determinants of Distributors' Stress and Organizational Effectiveness in a Global Distribution Industry

이종건(Jong-Keon Lee)
중앙대학교 경영학부 교수(교신저자)

권기일(Gi-Il Kwon)
중앙대학교 연구원

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 배경 및 가설 설정
Ⅲ. 연구방법
Ⅳ. 분석 결과
Ⅴ. 논의 및 결론
참고문헌
Abstract

국문초록

본 연구는 글로벌 유통업 종사자들의 스트레스 및 조직유효성을 결정하는 요인들에 대하여 분석하였다. 본 연구는 유통업 종사자들의 스트레스 및 조직유효성을 결정하는 요인으로서 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 그리고 마음챙김을 제시하였다. 조직유효성은 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 구분하였다. 연구자료는 글로벌 유통업에 종사하는 202명의 유통업자로부터 수집되었다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 역할갈등 및 역할과부하는 글로벌 유통업 종사자들의 스트레스를 높이는 반면, 역할모호성 및 마음챙김은 그들의 스트레스를 낮추는 것으로 나타났다. 둘째, 역할모호성은 글로벌 유통업 종사자들의 직무만족 및 조직몰입을 낮추고, 역할갈등 및 역할과부하는 그들의 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 셋째, 역할과부하는 글로벌 유통업 종사자들의 직무만족 및 조직몰입을 높이는 것으로 나타났다. 마지막으로, 마음챙김은 글로벌 유통업 종사자의 직무만족을 높이는 것으로 나타났다.

주제어 : 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 마음챙김, 스트레스, 조직유효성

Ⅰ. 서 론

기업의 경쟁이 글로벌화 되고 산업이 고도화 되며, 조직이 복잡해짐에 따라 고객 서비스와 관련하여 유통업 종사자들이 겪는 스트레스는 점차 커지고 있다. 글로벌 세계에 있어서 직무스트레스는 커다란 문제 가운데 하나이다.[1] 기업들은 수많은 인적 잠재성들이 직무스트레스로 인하여 고갈되고 있다는 사실을 직시하고 있다. 직무스트레스에 관련된 선행 연구들은 높은 스트레스가 신체적, 심리적, 사회적 측면에서 여러 가지 문제를 야기 시키는 것으로 보고하고 있다.[2] 조직 구성원들이 스트레스를 경험하게 될 때 이에 대한 대처 능력이 부족하게 되면 신체적, 정신적, 사회적 건강에 영향을 받게 되며, 더 나아가 직장생활과 업무성과에 부정적인 결과를 초래하게 된다.

글로벌 유통업 종사자들의 스트레스는 기본적으로 그들의 역할수행과 관련이 있다. 유통업 종사자들이 직무수행에 있어서 자신의 감정을 적절히 조절하지 못할 경우 스트레스가 증가하게 되며, 고객과의 원활한 상호작용이 일어나지 않게 된다.[3] 스트레스는 단순히 외부적 요인에 의해서만 생기는 것이 아니고 개인과 환경의 상호작용에 의해 만들어진다.[4] 구성원의 감정관리가 조직의 성장과 생존의 필수조건이 될 수 있으며, 이로 인해 판매원들이 고객과 접촉하는 이른바 서비스 접점에서 판매원들의 부정적인 감정을 조절하는 것은 매우 중요한 일이 아닐 수 없다.

Parker & Decotis(1983)는 역할스트레스와 관련된 조직의 결정요인에 대해서 연구하였는데 역할스트레스 요인이 스트레스를 유발시킨다고 제시하였다.[5] 이러한 스트레스는 개인에게 불만족, 소외 등의 심리적 측면에 영향을 주고 있으며 그들의 생활뿐만 아니라 건강에까지도 많은 영향을 미친다. 또한, 역할스트레스는 조직유효성에 영향을 미친다. 조직적 차원에서 구성원들이 스트레스를 받게 되면 생산성이 낮아지고 이직률이나 결근율이 높아지며 업무성과가 저하되기도 한다. 옥원호, 김석용(2001)은 역할모호성, 역할과다, 대인관계 등의 역할요인이 직

1) Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Tahir Jan, M., and Soherwardi, S. “Effects of job stress on job performance and Job satisfaction”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol.3, 2011, pp.453-465.
2) Allen, R. J. and Hyde, D. “Social support and managerial affective responses”, *Journal of Occupational Behavior*”, Vol.3, 1981, pp.195-281.
3) Staw, B. M. and Barsade, S. G. “Affect & managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.38, 1993, pp.304-331.
4) Lazarus, R. S. “From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks”, *Annual Review of Psychology*, Vol.44, 1993, pp.1-21.
5) Parker, D. E. and DeCotiis, T. A. “Organizational determinants of job stress”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32, 1983, pp.160-177.

무만족 및 조직몰입에 영향을 준다는 사실을 발견하였다.[6] 그들은 조직구성원들이 맡은 역할이 모호할수록 직무만족이 낮아지고, 구성원들의 조직몰입 수준이 낮아진다고 주장하였다.

삶은 항상성(homeostasis)이라고 하는 복잡하고 역동적인 마음의 평정을 통하여 존재한다. 이러한 항상성은 스트레스요인라고 하는 내부적 또는 외부적인 해로운 힘에 의하여 끊임없이 위협적 자극을 받게 된다.[7] 반면에, 마음챙김과 같은 긍정적 힘에 의하여 마음의 평정이 더욱 증가할 수 있다. Brown & Ryan(2003)은 마음챙김이 스트레스를 감소시킨다는 연구결과를 제시하였다.[8] 마음챙김은 교육훈련과 실행에 의해서 증진될 수 있는 고유한 인적 능력으로 간주되고 있으며, 마음챙김에 대한 교육훈련은 마음챙김에 기초한 스트레스 감소의 필수적 요소로 고려되고 있다.[9] 마음챙김을 통해 현실을 좀 더 이해하게 되면 마음을 다스리는 힘이 생기고 결과적으로 스트레스를 관리할 수 있다.[10] Ryan & Deci(2000)는 마음챙김을 통해 자동적 사고, 습관 그리고 건전하지 못한 행동은 줄어들고, 반면에 정보화되고 자기지원적인 행동 규제는 강화된다고 보았다.[11] 인지적 편견을 적게 가진 개인은 현실에서 발생하는 사안에 대해 긍정적인 반응을 보이며, 이를 통해 심리적 스트레스도 감소될 수 있다고 하였다. 이러한 마음챙김은 역할요인들의 부정적 효과와 달리 종업원들의 직무만족 및 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추는 긍정적 효과가 있다.

하지만, 글로벌 유통업 종사자들의 역할요인과 마음챙김이 스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 이와 같은 논의에 기초하여, 본 연구는 글로벌 유통업 종사자들의 스트레스 및 조직유효성에 대한 결정요인으로서 그들의 역할요인과 마음챙김의 영향에 대하여 분석하였다. 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 같은 역할요인이 글로벌 유통업 종사자들의 스트레스 수준을 높이고, 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 같은 조직유효성을 떨어뜨릴 것으로 예측한다. 또한, 본 연구는 글로벌 유통업 종사자들이 모호함이 증가하고 있는 업무환경에서 직무와 관련하여 예상되는 스트레스에 대처함에 있어서 마음챙

6) 옥원호, 김석용, "지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구", 「한국행정학보」, 제35권, 제4호, 2001, pp.353-355.

7) Chrousos G. P. and Gold, P. W. "The concepts of stress and stress system disorders: Overview of physical and behavioral homeostasis", *Journal of American Medical Association*, Vol.267, 1992, pp.1244-1252.

8) Brown, K. W. and Ryan, R. M. "The benefits of being present; Mindfulness and its role in psychological well-being", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.84, 2003, pp.822-848; Kabat-Zinn, J. "Mindfulness-based interventions in context: Past, present, and future", *Clinical Psychology: Science and Practice*, Vol.10, 2003, pp.144–156.

9) Baer, R. A., Smith, G. T., Hopkins, J., Krietemeyer, J., and Toney, L. "Using self-report assessment methods to explore facets of mindfulness", Assessment, Vol.13, 2006, pp.27-45; Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Austin, J. A., and Freedman, B. "Mechanisms of mindfulness", *Journal of Clinical Psychology*, Vol.62, 2006, pp.373-386.

10) 김정호, "체계적 마음챙김을 통한 스트레스관리", 「한국심리학회지」, 제6권, 제1호, 2001, pp.23-58.

11) Ryan, R. M. and Deci, E. L. "Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being", *American Psychologist*, Vol.55, 2000, pp.68-78.

김이 효과적인 방법이 될 수 있으며, 이러한 마음챙김이 그들의 조직유효성을 높일 것이라는 것을 제시한다. 이러한 분석을 통하여 본 연구는 글로벌 유통업 종사자들의 스트레스를 낮추고 조직유효성을 높일 수 있는 방안을 제시한다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 가설 설정

1. 역할요인

역할요인은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하로서 구분되며, 조직유효성과 관련한 많은 연구에 영향을 미침으로써 일반이론으로 인식되어 왔다.[12] Kahn et al.(1964)은 역할모호성이 자존심의 손상과도 관계가 있는 것으로 주장하여 왔다. 자존심은 중요한 직무의 성공적 수행과 관계가 있는바, 역할모호성의 발생은 그 성공적 수행을 저해하기 때문에 역할 수행자에게 무력감과 자존심의 저하를 초래한다고 본다. 역할모호성은 직무수행과 관련해서 불안, 근심, 긴장 내지 위협적인 감정과도 관계가 있는 것으로 제시되고 있으며,[13] 피로감이나,[14] 고혈압 등의 신체적 증상[15]과도 의미 있는 관계가 있는 것으로 제시되고 있다.

역할갈등은 개인에게 요구되어지는 역할과 개인이 수행하고 싶은 역할 사이에서도 발생할 수 있다. 다시 말하면, 역할갈등은 동시에 둘 이상의 역할기대에 직면하는 것으로서 정의될 수 있다. Russek & Zohman은 통제집단과 실험집단의 비교를 통해서 직책과 관련된 지속적 스트레스는 동백질환과 관계가 있음을 밝혔다.[16] 일상적으로 처리해야 할 기본적인 업무의 양과 수가 많고, 예측 불가능한 비정형적인 업무들이 동시다발적으로 발생하는 데서 오는 불만이 스트레스 요인으로 작용한다. 이러한 역할과중은 역할모호성과도 관계가 있다.[17] 즉 개

12) Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R. Snoek, J., and Rosenthal, R. *Organizational stress in role conflict and ambiguity*, New York: Wiley, 1964.

13) Lyons, T. “Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal”, *Organizational Behavioral and Human Performance*. Vol.6, 1971, pp.99-110.

14) Rizzo, J. R., House, R. J,. and Lirtzman, S. I. “Role conflict and ambiguity in complex organizations”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, 1970, pp.150-163.

15) Caplan, R., D. and Jones, K., W. “Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression and heart rate”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1980, pp.713-719.

16) Russek, H., I. and Zohman, B. I. “Relative significance of hereditary diet, and occupational stress in CHD of young adults”, *American Journal of Medical Sciences*, Vol.235, 1958, pp.266-275.

17) Karasek, R. A. “Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job resign”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, 1979, pp.285-308.

인은 역할모호성의 상태에서는 자신이 해야 할 과업의 양을 정확히 모르기 때문에 계속적으로 과업을 수행하지 않으면 안 되기 때문이다. 이렇게 볼 때 각 개인에 대한 역할 수행과 관련된 의사결정에 대한 자율성의 부여는 스트레스 상황에서 요구되는 사항을 적절히 처리할 수 있다는 점에서 역할과중의 한 가지 해소 방안이 될 수 있음을 의미한다.

2. 마음챙김

마음챙김은 하나의 경험적 과정의 형태이며, 마음의 존재(presence)를 말한다.[18] 그 과정에서 현재 무슨 일이 발생하고 있는가에 대한 예민한 인지에 의해 알게 되는 주의(attention)는 외부적 사건 또는 내부적 경험에 상관없이 일어나고 있는 일을 단지 관찰하게 된다. 마음챙김 명상은 하나의 명상법으로 많은 사람들 사이에서 수행되고 있으며, 일반인의 수행뿐만 아니라 여러 가지 질병의 치료법으로도 주목을 받고 있다.[19] 마음챙김의 정의나 구성개념에 대해서는 많은 학자들이 연구해오고 있다.[20] 예를 들면, Kabat-Zinn이 개발한 마음챙김 프로그램은 8주에 걸쳐 진행되는데, 공식적 수행프로그램과 비공식적 수행프로그램으로 구성된다.[21] 이중 공식적 수행프로그램에는 좌선, 걷기 명상 등이 포함되며, 비공식 수행에는 반복적으로 일어나는 일상에 대해 알아차리기, 즐거운 일이나 불쾌한 일을 경험할 때 그 느낌과 의미를 기록하기 등을 포함하고 있는데, 이러한 수행은 의식적으로 개발되어야 한다.

마음챙김 명상은 어떤 신념체계나 전통과도 부딪치지 않고 새로운 신념을 강조하지도 않는다. 단지 자기관찰, 자기조사, 주의 깊은 행동을 체계적으로 실천함으로써 존재의 전체성과 더 많이 만나기 위한 실천방법이다.[22] Bishop(2002)은 마음챙김의 기술로서 현재에 집중하기, 현실을 관찰하기 그리고 현 상황을 인정하고 받아들이기를 제시하였다.[23] 마음챙김에 대한

---

18) Brown, K. W. and Cordon, S. L. Toward a phenomenology of mindfulness: Subjective experience and emotional correlates. In F. Didonna (Ed.), *Clinical handbook of mindfulness* (pp. 59-81), New York: Springer, 2009; Shapiro, S. L. and Carlson, L. E. *The art and science of mindfulness: Integrating mindfulness into psychology and the helping professions*, Washington, DC: American Psychology Press. New York: Springer, 2009.

19) 김정호, "마음챙김 명상의 유형과 인지행동치료적 함의", 「인지행동치료」, 제4권 제2호, 2004, pp.27-44; Helen, M. S. and Teasdale, J. D. "Mindfulness-based cognitive therapy for depression: replication and exploration of differential relapse prevention effects", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.72, 2004, pp.31-40.

20) Bishop, S. R. "What do we really know about mindfulness-based stress reduction", *Psychosomatic Medicine*, Vol.64, 2002, pp.71-84.

21) Kabat-Zinn, J. "Influence of a mindfulness meditation-based stress reduction intervention on rates of skin clearing in patients with moderate to severe psoriasis undergoing phototherapy (UVB) and photochemotherapy (PUVA)", *Psychosomatic Medicine*, Vol.50, 1985, pp.625-632.

22) Kabat-Zinn, J. Mindfulness meditation: What it is, what it isn't, and its role in health care and medicine. In Y. Haruki, Y. Ishii, and M. Suzuki (Eds.), *Comparative and Psychological Study on Meditation*, 1996, pp.161-170.

23) Bishop, S. R., op.cit., pp. 71-84.

학자들의 공통점은 현실에 대한 지각과 다른 관점에 대한 개방성이라 할 수 있다. 마음챙김 명상은 현재 순간의 경험에 의도적, 비판단적으로 주의를 기울이는 노력, 즉 명상 동안 자신과 세계에서 일어나는 것들에 대한 알아차림과 수용을 중시한다. 이러한 특성은 사람들로 하여금 스트레스에 대하여 반사적으로 반응함으로써 발생하는 균형감 혹은 자아감의 상실을 막아주고 보다 적절한 대처를 할 수 있도록 도움을 준다.

3. 역할요인이 스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향

업무역할 균형의 효과적인 관리는 조직에 대한 전략적 중요성 및 종업원들에 대한 중요성 측면에서의 이슈들 가운데 하나로 점점 인식되고 있다.[24] 경쟁이 큰 노동시장에 있어서 소중한 종업원을 끌어들이고 유지하고자 하는 기업의 욕구는 업무역할 균형전략의 실행 및 관리에 대한 조직적 인식과 실행의 증가에 대한 강한 동기부여 요인이다. 이러한 동기부여 요인이 지나치게 강할 때, 유통업 종사자들은 부정적인 업무경험으로 인하여 혐오적이거나 불유쾌한 상태인 스트레스를 겪게 된다.[25] 직무스트레스란 "조직이나 사람 같은 시스템에 작용하는 외부의 힘"을 말한다.[26] 스트레스를 초래하는 업무경험을 스트레스요인이라고 말하며, 스트레스의 효과는 건강 및 종업원의 행동과 관련하여 긴장으로써 표현된다.[27] Lazarus & Folkman(1984)는 심리적 스트레스는 개인이 가진 자원을 필요로 하거나 초과하며 개인의 안녕 상태를 위협한다고 평가되는 개인과 환경의 특정한 관계라고 정의한다.[28]

스트레스요인을 경험할 때 개인은 업무와 관련된 과업달성에 있어서 동기부여가 된다는 점에서 긍정적이다. 하지만, 종업원의 직무상의 역할과 요구가 지나칠 때, 부정적인 결과가 발생하게 된다. 학자들은 역할갈등이 심리적 긴장 및 직무불만족과 같은 수많은 부정적인 결과를 초래한다고 제시해 왔다.[29] Lawrence & Kacmar(2012)는 역할갈등이 스트레스를 높인다

24) Vijaya, T. G. and Hemamalini, R. "Role Ambiguity, Role Conflict and Work Role Balance: Influence on Organizational Commitment and Turnover Intension of Faculty", *European Journal of Social Science*, Vol.30, 2012, pp.574-585.

25) Judge, T. A. and Colquitt, J. A. "Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict", *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, 2004, pp.395-404.

26) Hall, D. T. and Mansfield, R. "Organizational and individual response to external stress. *Administrative Science Quarterly*", Vol.16, 1971, pp.533-547.

27) Hart, P. M. and Cooper, C. L. Occupational stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, and C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology*, (pp. 93-114). Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.

28) Lazarus, R. and Folkman, S. *Stress appraisal and coping*. New York: Behavioral Science Books, 1984.

29) Rizzo, J. R., House, R. J., and Lirtzman, S. I., op.cit., pp.150-163; Schaubroeck, J., Cotton, J., and Jennings, K. "Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.10, 1989, pp.35-58.

는 연구결과를 발견하였다.[30] Parker & Decotis(1983)는 역할스트레스 요인이 스트레스를 유발시키고 직무만족도를 저하시킨다는 사실을 주장하였다.[31] Ram et al.(2011)은 역할모호성과 역할갈등이 업무 스트레스를 높이며, 직무만족을 낮춘다는 연구결과를 제시하였다.[32]

Brandt et al.(2008)은 조직몰입이 업무와 관련한 역할 속성과 관련이 있다는 사실을 제시하였다.[33] Ganster & Schaubroeck(1991)는 역할과부하가 조직구성원에게 그들의 작업환경을 수동적으로 받아들이게 만들면서 불만과 저성과를 초래한다고 주장하였다.[34] 옥원호, 김석용(2001)의 연구에서는 역할모호성, 역할과부하, 대인관계 등의 스트레스요인이 직무만족을 통하여 조직몰입에 간접적인 영향을 준다는 결과가 나왔다.[35] 역할갈등은 직무만족에 대하여 부정적 영향이 있으며, 역할모호성과 함께 이직에도 영향을 주는 것으로 밝혀졌다.[36] Miles(1976)는 202명의 경영자를 대상으로 한 연구에서 역할갈등은 직무만족과 부(-)의 관계가 있음을 밝혔다.[37] Ussahawanitchakit(2008)은 CPA역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 직무만족을 낮춘다는 연구결과를 제시하였다.[38]

이러한 논의에 기초하여, 본 연구는 역할요인이 스트레스와 이직의도를 높이고, 직무만족 및 조직몰입을 낮출 것으로 예측하였으며, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 유통업 종사자의 역할요인은 스트레스에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-1. 유통업 종사자의 역할요인은 직무만족에 대하여 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2. 유통업 종사자의 역할요인은 조직몰입에 대하여 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-3. 유통업 종사자의 역할요인은 이직의도에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

---

30) Lawrence, E. and Kacmar, M. “Leader-member exchange and dtress: The mediating role of job involvement and role conflict”, J*ournal of Behavioral & Applied Management*, Vol.14, 2012, pp.39-52.

31) Parker, D. E. and DeCotiis, T. A., op.cit., pp.160-177.

32) Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., and Shaikih, F. M. “Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan”, *Asian Social Science*, Vol.7, 2011, pp.113-118.

33) Brandt, J., Krawczyk, M. R., and Kalinowski, M. J. “Personal and work related predictors of organizational commitment and life satisfaction of Slovak women in higher education”, *College Teaching Methods & Styles Journal*, Vol.4, 2008, pp.7-14.

34) Ganster, D. C. and Schaubroeck, W. “Role stress and worker health: An extension of the plasticity hypothesis of self-esteem, *Journal of Social Behavior and Personality*”, Vol.60, 1991, pp.349-360.

35) 옥원호, 김석용, 앞의 책, pp.353-373.

36) Brief, A. P. and Aldag, R. J. “Correlaters of role indices, *Journal of Applied Psychology*”, Vol.61, 1976, pp.468-472; Johnson, T. W. and Stinsion, J. E. “Role ambiguity, role conflict and satisfaction: Moderating effects of individual differences”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1975, pp.329-333.

37) Miles, R. H. “A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role”, *Academy of Management Journal*, Vol.19, 1976, pp.25-35.

38) Ussahawanitchakit, P. “Building job satisfaction of certified public accountants (CPAs) in Thailand: Effects of role stress through role conflict, role ambiguity, and role overload”, *Journal of the Academy of Business & Economics*, Vol.8, 2008, pp. 12-22.

4. 마음챙김이 스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향

Brown & Ryan(2003)은 마음챙김이 스트레스를 감소시킨다고 주장하였다.[39] 김정호(2001)는 마음챙김을 통해 현실을 좀 더 이해하게 되면 마음을 다스리는 힘이 생기고 결과적으로 스트레스를 관리할 수 있다고 보았다.[40] Chang et al.(2004)은 마음챙김의 증가가 스트레스를 감소시킨다는 연구결과를 제시하였다.[41] 이종건, 한주희(2007)는 대학생을 대상으로 한 연구를 통하여 마음챙김이 스트레스를 감소시킨다는 사실을 제시하였다.[42] 마음챙김은 우울증 등 기분장애의 감소, 자존감의 향상 및 불안장애의 감소 등에 기여하고 있는 것으로 제시되고 있다.[43]

Ryan & Deci(2000)는 마음챙김을 통해 자동적 사고, 습관 그리고 건전하지 못한 행동은 줄어들고, 반면에 정보화되고 자기지원적인 행동 규제는 강화된다고 보았다.[44] 인지적 편견을 적게 가진 개인은 현실에서 발생하는 사안에 대해 긍정적인 반응을 보이며, 이를 통해 심리적 스트레스도 감소될 수 있다.[45] 이종건(2009)은 병원종사자를 대상으로 한 연구에서 마음챙김이 직무만족 및 조직몰입을 높이며 이직의도를 낮춘다는 연구결과를 제시하였다.[46] Fredrickson et al.(2008)은 마음챙김이 삶의 만족 수준을 높인다는 연구결과를 제시하였다.[47]

이러한 논의에 기초하여, 본 연구는 마음챙김이 스트레스를 낮추고 조직유효성을 높일 것으로 예측하였으며, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 유통업 종사자의 마음챙김은 스트레스에 대하여 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4-1. 유통업 종사자의 마음챙김은 직무만족에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4-2. 유통업 종사자의 마음챙김은 조직몰입에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4-3. 유통업 종사자의 마음챙김은 이직의도에 대하여 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

---

39) Brown, K. W. and Ryan, R. M., op.cit., pp.822-848.
40) 김정호, 앞의 책, pp.23-58.
41) Chang, V. Y., Palesh, O., Caldwell, R., Glasgow, N., Abramson, M., Luskin, F., Gill, M., Burke, A., and Koopman, C. "The Effects of a Mindfulness-Based Stress Reduction Program on Stress, Mindfulness Self-Efficacy, and Positive States of Mind", *Stress & Health*, Vol.20, 2004, pp.141-147.
42) 이종건, 한주희, "대학생활의 질에 대한 선행변수의 메커니즘에 대한 연구: 마음챙김을 중심으로", 「직업교육연구」, 제26권, 제3호, 2007, pp.165-185.
43) Kabat-Zinn, J., op.cit., pp.161-170.
44) Ryan, R. M. and Deci, E. L., op.cit., pp.68-78.
45) Watson, M. and Clark, L. A. "Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states", *Psychological Bulletin*, Vol.96, 1984, pp.465-490.
46) 이종건, "병원 종사자의 소진과 조직유효성: 마음챙김의 주효과 및 조절효과", 「산업경제연구」, 제22권, 2009, pp.3053-3075.
47) Fredrickson, B. L., Cohn, M. A., Coffey, K. A., Pek, J., and Finkel, S. M. "Open Hearts Build Lives: Positive Emotions, Induced through Loving-Kindness Meditation, Build Consequential Personal Resources", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.95, 2008, pp.1045-1062.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구자료

연구자료는 유통업 종사자를 대상으로 수집되었다. 설문지는 자기평가기입법으로 설문내용에 응답하도록 설문조사를 실시한 후 회수된 설문지 중에서 불성실한 응답자를 제외한 응답자를 대상으로 표본을 추출하였다. 설문지는 우편, 직접방문을 통하여 응답자에게 설문작성방법과 자료의 중요성에 대해 설명한 후 배포하여 응답자가 설문지에 직접 기재하는 방법으로 총 240부를 배포하여 이 중 210부를 회수하였으며 회수율은 87.5%였다. 회수된 설문지 중에서 불성실한 응답 또는 누락된 항목이 많은 설문지를 제외한 202부가 가설검증에 사용되었다. 응답자의 40.2%(82명)가 서울 지역에 근무하고 있었으며, 58.8%(120명)이 서울 외 지역에 근무하고 있었다. 응답자의 79.2%(160명)가 기혼이며, 20.8%(42명)가 미혼이었다.

2. 변수 측정

역할요인은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하로 구분하여 측정되었다. 역할모호성은 Rizzo, House, & Lirtman(1970)[48]이 개발하여 Dubinsky & Hartley(1986)[49]가 사용한 6문항 중 5문항, Mackenzie, Podsakoff, & Ahearne(1998)[50]가 사용한 8문항 중 2문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항의 예로는 “내가 어떤 일을 해야 하는지 잘 알고 있다.”와 “나는 책임과 의무가 무엇인지 안다.”를 들 수 있다. 모든 측정문항은 다시 역으로 코딩되어 역할모호성으로 사용되었다(크론바하 α = .663).

역할갈등은 Rizzo, House, & Lirtman(1970)[51]이 개발하여 Singh et al.(1996)이 사용한 6문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항의 예로는 “나는 둘 또는 그 이상의 사람으로부터 양립하기 어려운 요청을 자주 받는 편이다.”와 “나는 완전히 서로 다르게 작용하는 2개 이상의 분야에서 일하는 경우가 많다.”를 들 수 있다(크론바하 α = .635).

---

48) Rizzo, J. R., House, R. J., and Lirtzman, S. I., op.cit., pp.150-163.

49) Dubinsky, A. J. and Hartley, S. W. “A path-analytic study of a model of salesperson performance”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.14, 1986, pp.36-46.

50) MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Ahearne, M. “Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance”, *Journal of Marketing*, 62(3), 1998, pp.87-98.

51) Rizzo, J. R., House, R. J. and Lirtzman, S. I., op.cit., pp.150-163.

역할과부하는 Ivancevich & Matterson(1980)[52]의 5문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항의 예로는 “나의 업무는 너무 복잡하고 불확실하다.”와 “내가 감당하기 어려운 과제나 일들이 주어지는 경우가 있다.”를 들 수 있다(크론바하 α = .612).

마음챙김은 Brown & Ryan(2003)[53]의 14문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항은 “나는 현재 일어나고 있는 일에 계속 초점을 맞추기가 어렵다.”, “나는 이루고자 하는 무엇을 하고 있는가에 대한 의식 없이 자동적으로 업무나 일을 처리하는 경향이 있다.”, “나는 길을 갈 때 일어나는 일에 주의를 기울이지 않고, 목적지만 생각하며 서둘러 간다.”, “나는 신체적 긴장이나 불편으로 인해 신경을 쓰이기 전까지는 그것들을 잘 알아차리지 못한다.”, “나는 어떤 일을 할 때 세심하게 주의를 기울이지 않은 채, 쉽게 행동으로 옮기곤 한다.”, “나는 일반적으로 내가 무엇을 하고 있는지 잘 인식하지 못한 채, 자동적으로 움직이는 듯하다.”, “나는 부주의하거나 엉뚱한 딴 생각을 하다가 물건을 깨뜨리거나 쏟곤 한다.”, “나는 주의를 집중하지 않은 채 일을 하고 있는 자신을 종종 발견한다.”, “나는 다른 사람의 이름을 처음 듣는 경우, 대부분 곧 잊어버린다.”, “나는 내가 먹고 있다는 것도 모른 채 간식거리를 먹곤 한다.”, “나는 생각 없이 어딘가에 도착 한 후, 내가 왜 그곳에 갔는지 의아해 한다.”, “나는 다른 사람의 이야기를 한 쪽 귀로 들으면서 동시에 다른 일을 처리하곤 한다.”, “나는 과거나 미래에 집착하는 자신을 종종 발견한다.”, “나는 의식하지 못하면서 어떤 감정을 경험하다가 한참 뒤에야 그 감정을 알아차리곤 한다.”를 포함한다(크론바하 α = .930).

스트레스는 Parker & Decotiis(1983)[54]의 3문항을 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항은 “나는 매장에서 업무로 인해 자주 짜증을 잘 낸다.”, “나는 업무 중 쉬 피로감을 느낀다.”, “나는 업무 중 많은 긴장감을 느끼며 일하고 있다.”를 포함하고 있다(크론바하 α = .627).

조직유효성은 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 세 가지 하위차원으로 구분하여 측정되었다. 직무만족은 Hackman & Oldham(1975)과[55] Churchill et al.(1974)[56]의 3문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항은 “현재 내가하고

52) Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T. *Stress and work: A management perspective*, GlenviewⅢ: Scott, Foresman, 1980.
53) Brown, K. W. and Ryan, R. M., op.cit., pp.822-848.
54) Parker, D. E. and DeCotiis, T. A., op.cit., pp.160-177.
55) Hackman, J. R. and Oldham, G. R. “Development of the job diagnostic survey”, *Journal of Applied Psychology*”, Vol.60, 1975, pp.159-170.
56) Churchill, Jr., Ford, N. M., and Walker, Jr. “Measuring the Job Satisfaction of Industrial Salesmen”, *Journal of Marketing Research*”, Vol.11, 1974, pp.254-260.

있는 일은 나에게 만족감을 준다.", "나는 내 일 가운데 가치 있는 무언가를 하고 있다.", "나는 일을 하면서 성취감을 갖는다."를 포함한다(크론바하 α = .650).

조직몰입은 Mowday et al.(1979)[57]의 3문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항은 "나는 우리 회사의 일원임을 자랑스럽게 생각한다.", "나는 내가 일할 수 있는 직장 중 우리 회사가 가장 좋은 곳이라 생각한다.", "우리 회사는 내가 최선을 다해 일 할 수 있도록 나를 격려한다."를 포함한다(크론바하 α = .572).

이직의도는 Michaels & Spector(1982)[58]의 3문항을 사용하여 리커트식 7점 척도로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 측정문항은 "나는 다른 회사의 좋은 직무로 이직이 가능하다면 이직을 할 것이다.", "나는 현재 회사에 근무하면서도 가끔씩 다른 회사로 이직을 고려하고 있다.", "나는 자주 직장을 그만두고 싶다는 말을 하곤 한다."를 포함한다(크론바하 α = .613).

3. 변수의 타당성 분석

각 변수의 타당성 분석을 위하여 요인분석을 하였다. 역할요인은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하의 세 가지 요인으로 구분되었다(<표 1> 참조). 마음챙김 및 스트레스는 각각의 14개 문항 및 3개 문항이 단일요인으로 묶였으며, 조직유효성은 직무만족 3문항, 조직몰입 3문항, 이직의도 3문항으로 각각 묶였다.

〈표 1〉 역할요인에 대한 요인분석 결과[a]

설 문 항 목	요인		
	역할 모호성	역할 갈등	역할 과부하
1. 내가 어떤 일을 해야 하는지 잘 알고 있다(r).	.771	-.049	.013
2. 나는 책임과 의무가 무엇인지 안다(r).	.750	.010	-.044
3. 나의 권한이 어느 정도인지를 안다(r).	.665	-.093	.101
4. 내가 해야 할 일에 대한 충분한 설명을 들었다(r).	.601	-.026	-.032
1. 나는 둘 또는 그 이상의 사람으로부터 양립하기 어려운 요청을 자주 받는 편이다.	.117	.679	-.152

57) Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M. "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, 1979, pp.224-247.

58) Michaels, C. E. and Spector, P. E. "Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino model", *Journal of Applied Psychology*, Vol.67, 1982, pp.53-59.

설 문 항 목	요인		
	역할 모호성	역할 갈등	역할 과부하
2. 나는 완전히 서로 다르게 작용하는 2개 이상의 분야에서 일하는 경우가 많다.	-.014	.672	.188
3. 하는 한사람 또는 둘 이상의 상사로부터 전혀 엉뚱한 지시를 받을 때가 많다.	-.150	.636	.147
4. 나는 물적/인적자원 없이 업무를 수행해야 할 때가 많다.	-.183	.567	.175
1. 나의 업무가 너무 복잡하고 불확실하다.	-.003	.088	.743
2. 내가 감당하기 어려운 과제나 일들이 주어지는 경우가 있다.	-.093	.052	.686
3. 내가 처리해야 할 일이 많아지고 있다.	.045	.072	.635
4. 나는 너무 많은 책임을 맡고 있다.	.172	.345	.440
아이젠 값	2.342	2.015	1.242
설명분산%	19.519	16.794	10.351

[a] r은 역코딩을 의미함.

Ⅳ. 분석 결과

1. 기초통계

<표 2>는 본 연구에 포함된 변수들의 평균, 표준편차, 그리고 변수들 간의 상관관계를 제시한다. 역할모호성은 스트레스, 직무만족, 조직몰입에 대하여는 유의적인 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 역할갈등은 스트레스와 이직의도에 대하여는 유의적인 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 역할과부하는 스트레스, 조직몰입, 이직의도에 대하여 유의적인 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 마음챙김은 스트레스와 이직의도에 대하여는 유의적인 부(-)의 상관관계가 있는 것을 나타났으며 직무만족에 대하여는 유의적인 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 변수들의 평균, 표준편차, 상관관계[a]

변수	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 결혼여부b	.792	.407									
2. 근무지c	.406	.492	-.098								
3. 역할모호성	3.658	.718	-.078	.063							
4. 역할갈등	4.019	.681	.019	-.026	.117+						
5. 역할과부하	4.078	.640	-.066	-.085	-.025	.304**					
6. 마음챙김	4.331	.834	.089	-.128+	-.414**	-.399**	-.275**				
7. 스트레스	4.083	.717	.133+	-.086	-.088	.361**	.348**	-.256**			
8. 직무만족	4.289	.843	.142*	-.176*	-.493**	-.103	.089	.438**	.019		
9. 조직몰입	4.190	.671	.078	.162*	-.363**	.076	.182*	.061	.165*	.282**	
10. 이직의도	4.080	.762	.097	-.132+	-.020	.347**	.297**	-.192**	.226**	.123+	.065

[a] N=202, [b]결혼여부는 1=기혼, 0=미혼임, [c] 근무지 위치로서 1=서울지역 근무, 0=서울지역 외 근무임,
$^{+}p < .10$, $^{*}p < .05$, $^{**}p < .01$, $^{***}p < .001$

2. 가설 검증

본 연구에서는 가설 검증을 위하여 회귀분석을 하였다. 분석은 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 각각 종속변수로 하여 기혼여부와 근무지를 통제변수로 투입하고, 역할요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과부하) 및 마음챙김을 독립변수로 투입하였다. 가설 1은 역할요인이 스트레스에 미치는 영향을 예측하고 있다. 분석결과, <표 3>에 제시된 바와 같이, 역할갈등과 역할과부하는 스트레스에 대하여 유의적인 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(각각 β = .231, β = .224, 둘 다 ρ < .01), 반면에 역할모호성은 예측과 달리 스트레스에 대하여 유의적인 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β = -.176, ρ < .05). 그리하여 가설 1은 부분적으로 지지되었다.

가설 2는 역할요인이 조직유효성에 미치는 영향을 예측하고 있다. <표 4>에 제시된 바와 같이, 역할모호성은 유의적인 수준에서 직무만족과 조직몰입을 낮추는 반면에 이직의도에 대해서는 유의적인 영향이 나타나지 않았다(각각 β = -.343, ρ < .001; β = -.372, ρ < .001; β = -.067, n.s.). 역할갈등은 이직의도에 대하여 유의적인 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고(β = .257, ρ < .001), 직무만족 및 조직몰입에 대해서는 유의적인 영향이 나타나지

않았다(각각 β = .014, β = .072, 둘 다 n.s). 역할과부하는 유의적인 수준에서 직무만족, 조직몰입, 이직의도 모두를 높이는 것으로 나타났다(각각 β = .164, ρ < .05; β = .175, ρ < .05; β = .190, ρ < .01). 그리하여 가설 2는 부분적으로 지지되었다.

〈표 3〉 스트레스에 대한 회귀분석 결과[a]

변 수	β	t
1단계: 통제변수		
결혼여부b	.141*	2.251
근무지c	-.061	-.961
2단계: 독립변수		
역할모호성	-.176*	-2.543
역할갈등	.231**	3.317
역할과부하	.224**	3.326
마음챙김	-.196*	-2.547
R2	.251	
Adjusted R2	.228	
F	12.182 ***	
자유도(df)	6, 195	

[a] N=202, [b] 기혼여부는 1=기혼, 0=미혼임, [c] 근무지 위치로서 1=서울지역 근무, 0=서울지역 외 근무임,
* ρ < .05, ** ρ < .01, *** ρ < .001

가설 3은 마음챙김이 스트레스에 미치는 영향을 예측하고 있다. <표 3>에 제시된 바와 같이, 마음챙김은 스트레스에 대하여 유의적인 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β = -.196, ρ < .05). 그리하여 가설 3은 지지되었다.

가설 4는 마음챙김이 조직유효성에 미치는 영향을 예측하고 있다. <표 4>에 제시된 바와 같이, 마음챙김은 직무만족에 대하여 유의적인 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β = .327, ρ < .001), 조직몰입과 이직의도에 대해서는 유의적인 영향이 없는 것으로 나타났다(각각 β = .003, β = -.087, 둘 다 n.s). 그리하여 가설 4는 부분적으로 지지되었다.

〈표 4〉 조직유효성에 대한 회귀분석 결과[a]

변 수	직무만족		조직몰입		이직의도	
	β	t	β	t	β	t
1단계: 통제변수						
결혼여부b	.088	1.510	.080	1.241	.097	1.488
근무지c	-.089	-1.516	.211**	3.245	-.107	-1.616
2단계: 독립변수						
역할모호성	-.343***	-5.338	-.372***	-5.259	-.067	-.927
역할갈등	.014	.218	.072	1.004	.257***	3.551
역할과부하	.164*	2.619	.175*	2.527	.190**	2.709
마음챙김	.327***	4.591	.003	.044	-.087	-1.091
R2	.354		.213		.187	
Adjusted R2	.334		.189		.162	
F	17.771 ***		8.788 ***		7.488 ***	
자유도(df)	6, 195		6, 195		6, 195	

[a] N=202, [b] 기혼여부는 1=기혼, 0=미혼임, [c] 근무지 위치로서 1=서울지역 근무, 0=서울지역 외 근무임,
* $\rho < .05$, ** $\rho < .01$, *** $\rho < .001$

V. 논의 및 결론

본 연구는 유통업 종사자들의 스트레스 및 조직유효성에 대한 결정요인으로서 역할요인과 마음챙김이 스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 역할요인 중에서 역할갈등과 역할과부하는 스트레스를 높이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 역할갈등이 스트레스를 높이며,[59] 역할과부하가 불만을 초래한다는 선행연구결과와 일치한다.[60] 한편으로, 역할모호성은 예측과 달리 오히려 스트레스를 낮추는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 역할모호성이 업무 스트레스를 높인다는 선행연구결과와는 일치하지 않는다.[61] 이는 유통업 종사자가 수행할 역할이 명확하지 않음으로써 업무량이 줄

59) Lawrence, E. and Kacmar, M. “Leader-member exchange and dtress: The mediating role of job involvement and role conflict”, *Journal of Behavioral & Applied Management*, Vol.14, 2012, p.47; Parker, D. E. and DeCotiis, T. A., op.cit., pp.160-177.

60) Ganster, D. C. and Schaubroeck, W., op.cit., pp.349-360.

61) Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., and Shaikih, F. M., op.cit., pp.113-118.

어들게 되어 스트레스가 낮아지는 결과가 나타난 것으로 보인다.

둘째, 역할요인이 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 일부의 결과에서는 그 방향성이 선행연구와 다르게 나타났다. 역할모호성은 직무만족 및 조직몰입을 낮추었으며, 이직의도에는 유의적인 영향이 나타나지 않았다. 이러한 결과는 역할모호성이 직무만족을 낮춘다는 선행연구결과와는 일치하나, 이직의도를 높인다는 연구결과와는 일치하지 않는다.[62] 이는 역할과부하와 반대되는 현상인데, 수행해야 할 역할이 명확하지 않아 직무 및 조직에 대한 성실도가 낮아진데서 비롯된 것으로 보인다. 역할갈등은 이직의도에 대해서만 부정적인 영향이 있는 것으로 나타났으며, 직무만족 및 조직몰입에 대해서는 유의적인 영향이 없었다. 역할갈등이 이직의도를 높인다는 연구결과는 선행연구의 결과와 일치하나,[63] 직무만족 및 조직몰입에 대한 부정적 효과가 없다는 연구결과는 선행연구와 일치하지 않는다.[64]

한편으로, 역할과부하는 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 역할과부하가 이직의도를 높인다는 연구결과는 선행연구결과와 일치하지만, Stevens, Beyer, & Trice(1978)[65]의 역할과부하가 클수록 조직몰입이 낮아진다는 연구결과와는 일치하지 않는다.[66] 역할과부하가 유통업 종사자로 하여금 업무상 어려움을 느끼게 한다는 점에서 이직의도를 높이는 부정적 효과가 있으나, 역할이 많아짐으로써 오히려 직무에 많은 시간을 보내고 조직에 몰입하는 기회가 많아짐으로써 직무만족 및 조직몰입에 긍정적 효과가 있는 것으로 보인다.

마지막으로, 마음챙김은 스트레스에 대하여 유의적인 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무만족에 대하여 유의적 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 조직몰입과 이직의도에는 각각 유의적인 영향이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 마음챙김이 스트레스를 감소시킨다는 선행연구결과와 일치한다.[67] 한편으로, 마음챙김이 직무만족을 높인다는 선행연구결과와 일치하나, 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮춘다는 선행연구결과와는 일치하지 않는다.[68]

---

62) Fatima, G. and ur Rehman, W. “Impact of role (ambiguity and conflict) on teaching assistants’ satisfaction and intention to leave: Pakistani HEIs”, *International Journal of Business and Management*, Vol.7, 2012, pp.56-61.

63) Brief, A., P. and Aldag, R. J., op.cit., pp.468-472; Johnson, T. W. and Stinsion, J. E. “Role ambiguity, role conflict and setisfaction: Moderating effects of individual differences”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1975, pp.329-333; Fatima, G. and ur Rehman, W. “Impact of role (ambiguity and conflict) on teaching assistants’ satisfaction and intention to leave: Pakistani HEIs”, *International Journal of Business and Management*, Vol.7, 2012, pp.56-61.

64) 옥원호, 김석용, “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”, 「한국행정학보」, 제35권, 제4호, 2001, pp.353-373; Brief, A. P. and Aldag, R. J., op.cit., pp.468-472; Johnson, T. W. and Stinsion, J. E. “Role ambiguity, role conflict and setisfaction: Moderating effects of individual differences”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1975, pp.329-333; Fatima, G. and ur Rehman, W. “Impact of role (ambiguity and conflict) on teaching assistants’ satisfaction and intention to leave: Pakistani HEIs”, *International Journal of Business and Management*, Vol.7, 2012, pp.56-61.

65) Stevens, J. M., Beyer, J. M., and Trice, H. M. “Assessing personal role, and organizational predictors of managerial commitment”, *Academy of Management Journal*, Vol.21, 1978, pp.380-396.

66) Ganster, D. C. and Schaubroeck, W., op.cit., pp.349-360.

67) 이종건, 한주희, 앞의 책, pp.165-185; Brown, K. W. and Ryan, R. M., op.cit., pp.822-848; Kabat-Zinn, J., op.cit., pp.161-170.

본 연구결과가 제시하는 이론적 및 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 글로벌 유통업 종사자들을 대상으로 역할요인, 마음챙김, 스트레스, 조직유효성의 관계를 분석하고 연구결과를 제시하였다는 점에서 이론적 기여를 한다. 특히, 글로벌 유통업 종사자들을 대상으로 마음챙김이 스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 선행연구들이 없는데, 본 연구가 마음챙김이 스트레스를 낮추며, 직무만족을 높인다는 사실을 발견 및 제시하였다는 점에서 연구의의가 있다. 또한, 역할과부하가 직무만족 및 조직몰입을 높인다는 본 연구결과는 역할과부하가 개인성과에 부정적이라는 선행연구결과와 다르다는 점에서 시사하는 바가 크다고 하겠다.

둘째, 경영자 및 관리자들은 글로벌 유통업 종사자들에 대한 명확한 업무분장과 그들의 역할관리를 효과적으로 하는 것이 중요하다. 왜냐하면, 경영자 및 관리자들의 그와 같은 노력이 역할의 양립(역할갈등) 및 지나친 역할수행(역할과부하)에 따른 부작용을 줄이게 되어 스트레스를 낮출 수 있으며, 더 나아가 이직의도를 낮추는 긍정적 효과가 있기 때문이다. 스트레스는 직무소진을 초래하고, 육체적 및 정신적 건강을 해치고, 직무만족 및 조직몰입과 같은 조직유효성을 낮추는 부정적 요인이기 때문에, 경영자들은 유통업 종사자들이 업무를 수행함에 있어서 역할상의 갈등을 겪거나 역할의 과부하를 겪지 않도록 업무상의 역할을 명확히 규정하고 감독을 통하여 조정해 주어야 할 것이다.

역할모호성이 스트레스를 낮추는 긍정성은 있다. 하지만, 개인 및 조직성과 달성의 측면에서 볼 때 역할모호성은 글로벌 유통업 종사자의 역할을 명시하지 않음으로써 직무수행이 불만족스러워지며 조직에 대한 몰입이 낮아지는 부정적 효과가 초래되어 개인 및 조직성과를 떨어뜨리는 결과를 초래한다. 한편으로, 역할과부하가 이직의도를 높이는 부정적 영향은 있으나, 직무만족 및 조직몰입을 높인다는 긍정적 영향이 있다는 사실은 글로벌 유통업 종사자들로 하여금 충분한 역할부여를 하는 것이 조직유효성을 높이는 데에 긍정적이라는 것을 보여준다. 다만, 지나친 역할부여는 스트레스를 높이고 이직의도를 높인다는 사실로부터 역할이 글로벌 유통업 종사자들에게 지나치게 부여되지 않도록 하는 것이 중요하겠다.

마지막으로, 경영자 및 관리자들은 글로벌 유통업 종사자들의 마음챙김 수준을 높이는 데에 노력을 기울여야 한다. 현대인들은 바쁜 직장 및 개인생활로 하루하루를 정신없이 살아간다. 본 연구결과가 제시하는 바와 같이, 유통업 종사자들에게 있어서 마음챙김은 스트레스를 낮추며, 직무만족을 높이는 긍정적인 요인이다. 이러한 연구결과로부터, 경영자 및 관리자들은 마음챙김에 기초한 스트레스 감소 방안의 강구, 직장 내 휴식건강 제공, 동아리 활동 지

68) 이종건, 앞의 책, pp.3053-3075.

원 등의 직장 내외 프로그램의 시행을 통하여 글로벌 유통업 종사자들의 육체적 및 정신적 웰빙을 추구하도록 해야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 먼저, 본 연구는 연구표본 상의 한계를 가지고 있다. 본 연구결과가 선행연구결과와 일치하는 부분이 있지만, 차이점을 보이는 부분이 있음을 알 수 있다. 본 연구가 조사 대상자를 선정함에 있어서 유통업 종사자 중 판매점에 근무하는 종업원을 대상으로 하고 있기에, 본 연구결과의 일반화를 위해서는 다양한 산업에 근무하는 종업원을 대상으로 한 추가적인 연구가 필요하다. 다음으로, 본 연구는 연구모형이 갖는 단순함의 한계를 가지고 있다. 향후 연구에서는 역할요인과 마음챙김 간의 상호작용효과, 또는 역할요인과 조직유효성 관계에 대한 마음챙김의 조절효과 등을 고려한 추가적인 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

김정호, “마음챙김 명상의 유형과 인지행동치료적 함의”, 「인지행동치료」, 제4권, 제2호, 2004, pp.27-44.

김정호, “체계적 마음챙김을 통한 스트레스관리”, 「한국심리학회지」, 제6권, 2001, pp.23-58.

옥원호, 김석용, 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 「한국행정학보」, 제35권, 제4호, 2001, pp.353-373.

이종건, “병원 종사자의 소진과 조직유효성: 마음챙김의 주효과 및 조절효과”, 「산업경제연구」, 제22권, 제6호, 2009, pp.3053-3075.

이종건, 한주희, “대학생활의 질에 대한 선행변수의 메커니즘에 대한 연구: 마음챙김을 중심으로”, 「직업교육연구」, 제26권, 제3호, 2007, pp.165-185.

Allen, R. J. and Hyde, D. “Social support and managerial affective responses”, *Journal of Occupational Behavior*”, Vol.3, 1981, pp.195-281.

Baer, R. A., Smith, G. T., Hopkins, J., Krietemeyer, J., and Toney, L. “Using self-report assessment methods to explore facets of mindfulness”, *Assessment*, Vol.13, 2006, 27–45.

Bishop, S. R. “What do we really know about mindfulness-based stress reduction”, *Psychosomatic Medicine,* Vol.64, 2002, pp.71-84.

Brief, A., P. and Aldag, R. J. “Correlaters of role indices”, *Journal of Applied Psychology*,

Vol.61, 1976, pp.468-472.

Brown, K. W. and Cordon, S. L. Toward a phenomenology of mindfulness: Subjective experience and emotional correlates. In F. Didonna (Ed.), *Clinical handbook of mindfulness* (pp. 59-81), New York: Springer, 2009.

Brown, K. W. and Ryan, R. M. "The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.84, 2003, pp.822-848.

Caplan, R., D. and Jones, K. W. "Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression and heart rate", *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1980, pp.713-719.

Chang, V. Y., Palesh, O., Caldwell, R., Glasgow, N., Abramson, M., Luskin, F., Gill, M., Burke, A., and Koopman, C. "The Effects of a Mindfulness-Based Stress Reduction Program on Stress, Mindfulness Self-Efficacy, and Positive States of Mind", *Stress & Health*, Vol.20, 2004, pp.141-147.

Chrousos G. P. and Gold, P. W. "The concepts of stress and stress system disorders: Overview of physical and behavioral homeostasis", *Journal of American Medical Association*, Vol.267, 1992, pp.1244-1252.

Churchill, Jr., Ford, N. M., and Walker, Jr. "Measuring the Job Satisfaction of Industrial Salesmen", *Journal of Marketing Research*", Vol.11, 1974, pp.254-260.

Dubinsky, A. J. and Hartley, S. W. "A path-analytic study of a model of salesperson performance", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.14, 1986, pp.36-46.

Fatima, G. and ur Rehman, W. "Impact of role (ambiguity and conflict) on teaching assistants' satisfaction and intention to leave: Pakistani HEIs", International *Journal of Business and Management*, Vol.7, 2012, pp.56-61.

Fredrickson, B. L., Cohn, M. A., Coffey, K. A., Pek, J., and Finkel, S. M. "Open Hearts Build Lives: Positive Emotions, Induced through Loving-Kindness Meditation, Build Consequential Personal Resources", *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol.95, 2008, pp.1045-1062.

Ganster, D. C. and Schaubroeck, W. "Role stress and worker health: An extension of the plasticity hypothesis of self-esteem, *Journal of Social Behavior and Personality*", Vol.60,

1991, pp.349-360.

Hackman, J. R. and Oldham, G. R. “Development of the job diagnostic survey”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1975, pp.159-170.

Hall, D. T. and Mansfield, R. “Organizational and individual response to external stress”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.16, 1971, pp.533-547.

Hart, P. M. and Cooper, C. L. Occupational stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, and C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology*, (pp. 93-114). Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.

Helen, M. S. and Teasdale, J. D. “Mindfulness-based cognitive therapy for depression: replication and exploration of differential relapse prevention effects”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.72, 2004, pp.31-40.

Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T. *Stress and work: A management perspective*, GlenviewⅢ: Scott, Foresman, 1980.

Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Tahir Jan, M., and Soherwardi, S. “Effects of job stress on job performance and Job satisfaction”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol. 3, 2011, pp.453-465.

Brandt, J., Krawczyk, M. R., and Kalinowski, M. J. “Personal and work related predictors of organizational commitment and life satisfaction of Slovak women in higher education”, *College Teaching Methods & Styles Journal*, Vol.4, 2008, pp.7-14.

Johnson, T. W. and Stinsion, J. E. “Role ambiguity, role conflict and setisfaction: Moderating effects of individual differences”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, 1975, pp.329-333.

Judge, T. A. and Colquitt, J. A. “Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, 2004, pp.395-404.

Kabat-Zinn, J. “Mindfulness-based interventions in context: Past, present, and future”, *Clinical Psychology: Science and Practice*, Vol.10, 2003, pp.144–156.

Kabat-Zinn, J. “Influence of a mindfulness meditation-based stress reduction intervention on rates of skin clearing in patients with moderate to severe psoriasis undergoing phototherapy (UVB) and photochemotherapy (PUVA)”, *Psychosomatic Medicine*, Vol.50, 1985, pp.625-632.

Kabat-Zinn, J. Mindfulness meditation: What it is, what it isn’t, and its role in health care and

medicine. In Y. Haruki, Y. Ishii, Y. and M. Suzuki (Eds.), *Comparative and Psychological Study on Meditation*, 1996, pp.161-170.

Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R. Snoek, J., and Rosenthal, R. *Organizational stress in role conflict and ambiguity,* New York: Wiley, 1964.

Karasek, R. A. "Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job resign", *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, 1979, pp.285-308.

Lawrence, E. and Kacmar, M. "Leader-member exchange and dtress: The mediating role of job involvement and role conflict", *Journal of Behavioral & Applied Management*, Vol.14, 2012, pp.39-52.

Lazarus, R. S. "From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks", *Annual Review of Psychology*, Vol.44, 1993, pp.1-21.

Lazarus, R. S. and Folkman, S. *Stress appraisal and coping*. New York: Behavioral Science Books, 1984.

Lyons, T. "Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal", *Organizational Behavioral and Human Performance*. Vol.6, 1971, pp.99-110.

MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Ahearne, M. "Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance", *Journal of Marketing*, 62(3), 1998, pp.87-98.

Michaels, C. E. and Spector, P. E. "Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino model", *Journal of Applied Psychology*, Vol.67, 1982, pp.53-59.

Miles, R. H. "A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role", *Academy of Management Journal,* Vol.19, 1976, pp.25-35.

Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M. "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, 1979, pp.224-247.

Parker, D. E. and DeCotiis, T. A. "Organizational determinants of job stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32, 1983, pp.160-177.

Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., and Shaikih, F. M. "Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan", *Asian Social Science*, Vol.7, 2011, pp.113-118.

Rizzo, J. R., House, R. J. and Lirtzman, S. I. "Role conflict and ambiguity in complex

organizations", *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, 1970, pp.150-163.

Russek, H., I. and Zohman, B. I. "Relative significance of hereditary diet, and occupational stress in CHD of young adults", *American Journal of Medical Sciences*, Vol.235, 1958, pp.266-275.

Ryan, R. M. and Deci, E. L. "Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being", *American Psychologist*, Vol.55, 2000, pp.68-78.

Schaubroeck, J., Cotton, J., and Jennings, K. "Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.10, 1989, pp.35-58.

Shapiro, S. L. and Carlson, L. E. *The art and science of mindfulness: Integrating mindfulness into psychology and the helping professions,* Washington, DC: American Psychology Press. New York: Springer, 2009.

Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Austin, J. A., and Freedman, B. "Mechanisms of mindfulness", *Journal of Clinical Psychology*, Vol.62, 2006, pp.373-386.

Staw, B. M. and Barsade, S. G. "Affect & managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses", *Administrative Science Quarterly*, Vol.38, 1993, pp.304-331.

Stevens, J. M., Beyer, J. M., and Trice, H. M. "Assessing personal role, and organizational predictors of managerial commitment", *Academy of Management Journal*, Vol.21, 1978, pp.380-396.

Ussahawanitchakit, P. "Building job satisfaction of certified public accountants (CPAs) in Thailand: Effects of role stress through role conflict, role ambiguity, and role overload", *Journal of the Academy of Business & Economics*, Vol.8, 2008, pp. 12-22.

Vijaya, T. G. and Hemamalini, R. "Role Ambiguity, Role Conflict and Work Role Balance: Influence on Organizational Commitment and Turnover Intension of Faculty", *European Journal of Social Science*, Vol.30, 2012, pp.574-585.

Watson, M. and Clark, L. A. "Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states", *Psychological Bulletin*, Vol.96, 1984, pp.465-490.

ABSTRACT

A Study of the Determinants of Distributors' Stress and Organizational Effectiveness in a Global Distribution Industry

Jong-Keon, Lee* · Gi-Il, Kwon**

This study examined the determinants of distributor stress and organizational effectiveness in a global distribution industry. This study suggested distributors' role factors and mindfulness as the key determinants of their stress and organizational effectiveness. Employees' role factors were classified into three factors: role ambiguity, role conflict, and role overload. Organizational effectiveness was classified into three factors: job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. Data were collected from 202 distributors in a global distribution industry. Results indicated that role conflict and role overload were significantly, positively related to distributors' stress, and that role ambiguity and mindfulness were negatively related to their stress. Results also indicated that role ambiguity was negatively related to job satisfaction and organizational commitment, and that role conflict and role overload were positively related to turnover intention. Finally, role overload was positively related to job satisfaction and organizational commitment and mindfulness was positively related to job satisfaction.

Key Words : Role Ambiguity, Role Conflict, Role Overload, Mindfulness, Stress, Organizational Effectiveness

* Professor of Management, School of Business & Economics, Chung-Ang University
** Researcher, Chung-Ang University