

경찰공무원의 직무스트레스요인과 직무만족, 조직몰입 간의 관계 - 사회적 지지의 조절효과를 중심으로

배점모

호원대학교 사회복지학과

The Relationships among Job Stressors, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Police Officials-Focusing on Moderating Effects of Social Support

Jeom-Mo Bae

Dept. of Social Welfare, Howon Univ.

(Received November 27, 2014; Revised December 9, 2014; Accepted December 9, 2014)

요 약

본 논문에서는 경찰공무원을 대상으로 하여 직무스트레스요인과 직무만족, 조직몰입 간의 영향관계를 살펴보고, 직무스트레스요인과 직무만족 간의 관계 및 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 살펴보았다. 첫째, 직무나 조직의 특성과 관련된 직무스트레스요인들이 직무만족이나 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무만족에 대해 유의미하게 영향을 미치는 직무스트레스요인은 역할모호성과 지각된 비통제감인 것으로 밝혀졌다. 둘째, 직무만족에서 조직몰입에 미치는 영향관계가 아주 크게 나타났을 뿐만 아니라 유의미하였다. 셋째, 역할과중에도 불구하고 사회적 지지가 높은 집단은 직무만족이 상승한 것을 알 수 있었다. 또한 사회적 지지가 높은 경우에는 직무만족이 유의미하게 조직몰입을 증가시킴을 알 수 있었다.

ABSTRACT

Author analyzed the relationship among job stressors, job satisfaction, and organizational commitment of police officials. And the Author analyzed the moderating effect of social support on the relationship between job stressors, job satisfaction, and organizational commitment. First, I found that job stressors associated with characteristics of the job or the organization affect job satisfaction and organizational commitment. Job stressors significantly affecting job satisfaction were found to be perceived uncontrol and role ambiguity. Second, the job satisfaction's impact on organizational commitment in the impact relationship was significantly very large. Third, despite the role overload, the group with a high social support had a high job satisfaction. In addition, if there is high level of social support, job satisfaction could significantly increase organizational commitment.

Keywords : Police officials, Job stressors, Job satisfaction, Organizational commitment, Moderating effect

1. 서 론

경찰공무원은 국민의 생명과 안전의 유지에 저해가 될 모든 사건·사고를 미연에 방지하고 사고 발생 시 신속하게 조사하거나 수사하고 처리하는 데 관심을 기울인다. 주민생활안전과 치안확보 및 재난방지라는 점증하는 행정수요로 인하여 업무가 과중하고 스트레스가 많은 직업이란 속성을 동시에 가지고 있다. 아울러 안전업무의 확대에 인하여 신설되고 새로 추가되는 직무가 많은 직무의 특성상 역할모호

성과 역할갈등이 많을 것으로 예상된다. 또한 거의 군대조직처럼 명령계통에 따라 움직이는 위계적인 조직의 특성상 업무자율성과 의사결정에의 참여가 제한될 수 있다.

대체적으로 대민업무를 많이 수행하는 경찰공무원은 직접 민원을 처리하는 과정에서 다른 공무원과는 달리 상이한 직무스트레스를 겪게 되며, 이러한 상이한 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향관계와 사회적 지지의 효과에 차이를 가져오게 하는 게 아닌가 라는 의문점이 생긴다.

경찰공무원을 대상으로 그들의 직무성이나 조직효과성에 중대한 영향을 미치는 직무스트레스요인, 직무만족, 조직몰입과 같은 중요한 변수들 간의 영향관계를 고찰해 봄으로써 다른 직종과 차별화된 유의미한 정책적 함의를 도출해내는 것이 필요하다.

본 연구에서는 상술한 연구 외에도 인과관계 경로에서 사회적 지지 수준에 따라서 사회적 지지가 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 조절효과를 갖는다는 기존 학자들의 연구결과를 검증하고자 한다. 사회적 지지가 갖는 조절효과를 고찰하고자 하는 것은 직무스트레스가 과도하게 직무만족을 떨어뜨리지 않게 하는 완충적인 정책수단으로서 사회적 지지의 활용 가능성을 탐색해 보기 위한 것이다.

이상에서 논의한 바와 같이 본 논문에서는 직무상 스트레스가 많은 것으로 알려진 경찰공무원을 대상으로 하여 직무스트레스요인과 직무만족, 조직몰입의 수준과 주요 변수들의 영향관계를 살펴보고, 직무스트레스요인과 직무만족 간의 관계 및 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 살펴보고자 한다.

2. 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입 간의 관계

직무스트레스(job stress)는 직무로 인하여 생기는 스트레스로 직무스트레스에 대한 이해는 스트레스 자체에 대한 이해로부터 출발한다. 스트레스는 대개 부정적인 용어로 사용되어 왔다.

Beehr와 Newman은 ‘직무스트레스’를 “사람과 그들의 직무간의 상호작용으로부터 생기는 상황이며, 사람들로 하여금 정상적인 기능수행으로부터 이탈하게 하는 사람들의 변화를 특징으로 한다.”고 하였다⁽¹⁾. Luthans는 위 두 사람의 정의를 토대로 스트레스는 “조직참여자에게 육체적 심리적, 그리고/또는 행태적인 이탈을 초래하는 외부환경에 대한 적응적인 반응”으로 정의하였다⁽²⁾.

본 연구에서는 직무스트레스를 “조직구성원의 육체적, 심리적, 행태적 이탈을 초래하게 하는 직무환경에 대한 적응적인 반응”으로 보고자 한다.

Locke (1976)와 Spector (1997)에 의하면 직무만족은 “직무에 대해 가지는 우호적 또는 비우호적인 전반적 평가”로 정의하고 있다⁽³⁾. Anton (2009)에 의하면 직무만족은 “직무에 대한 긍정적인 평가”를 말한다고 하였다⁽⁴⁾. 직무만족은 “자신의 직무의 특성에 대한 평가의 결과로부터 나타나는 자신의 직무에 대한 긍정적인 기분”이다. 또한 직무만족은 행동이라기보다는 태도를 나타내는 개념이다⁽⁵⁾.

2.1 직무스트레스와 직무만족

직무스트레스의 원인은 다양하지만 직무의 특성이 직무스트레스에 영향을 줄 수 있다. 경찰직무의 특성은 책임성,

위험성, 긴급성, 불안한 가정생활을 들 수 있다⁽⁶⁾. 또한 경찰공무원 조직은 A. Etzioni가 분류한 강제적 조직의 계급사회적인 위계문화가 갖는 특성을 가지고 있다고 보며, 강제성, 지시성, 계층성, 타율성, 의사결정에의 참여 제한 등이 나타날 수 있다.

Parker and Decotis (1983)는 스트레스 요인들인 작업 자체, 조직특성, 조직에서의 역할, 대인간의 관계, 경력개발, 외부개입과 책임성이 직무스트레스에 1차적인 영향을 미치고, 직무스트레스는 다시 2차적으로 직무만족과 회피행동, 직무성, 조직몰입에 영향을 주는 것으로 보았다⁽⁷⁾.

Ulleberg (1997)는 북해의 노르웨이 해역에 있는 연안 오일시설의 근무자들을 대상으로 연안직무환경에서의 직무스트레스가 어떻게 근무자의 스트레인 경험에 영향을 주는가를 살펴보았다. 연구 결과 직무스트레스는 스트레인 경험은 물론이고 직무만족과 연관이 있다는 사실이 발견되었다. 직장에 결근하는 근무자는 대부분 스트레인을 경험했다. 따라서 직무스트레스는 직무불만족과 스트레인의 예측요인임이 드러났다⁽⁸⁾.

Babin and Boles (1998)는 직무스트레스가 직무만족과 생활만족에 영향을 주는 것으로 가정하는 연구모형을 적용한 결과 직무스트레스가 직무만족에 대해 부적 관계를 가지고 있음을 보여주었다⁽⁹⁾.

국내의 연구에서도 직무스트레스가 독립변수로서 종속변수인 직무만족에 영향을 주는 것으로 보았다.^(10,11) 윤혜미 (1996)⁽¹⁰⁾는 독립변수인 직무스트레스가 종속변수인 직무만족과 이직의도에 영향을 주는 것으로 보았으며, 강은숙·김민정(2006)⁽¹¹⁾도 독립변수인 직무스트레스가 종속변수인 직무만족과 이직 고려에 영향을 주는 것으로 보았다.

이상의 선행 연구들을 통해서 직무스트레스는 직무만족에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

2.2 직무스트레스와 조직몰입

Draper et al. (2004)의 연구에서는 스트레스와 조직몰입 간의 부적(-) 상관관계가 발견되었는데, 스트레스를 받는 실습생들이 국가보건서비스(National Health Service)에 덜 몰입하고 있는 것으로 나타났다. 또한 만족과 몰입 차원 간에는 부적(-)인 상관관계가 나타났는데, 이것은 NHS에 대한 몰입이 높은 만족을 조건으로 하는 것은 아니라는 것을 암시했다⁽¹²⁾.

Michael et al. (2009)은 이스라엘 교육멘토링조직 PMP의 코디네이터들을 대상으로 무작위 추출한 대표 표본에서 조직몰입에 대한 직무스트레스의 영향을 살펴보았다. 연구를 통해서 발견한 사실은 스트레스는 코디네이터들의 정감적 몰입의 감정을 방해한다는 점이다. 스트레스 수준이 올라감에 따라, 코디네이터들의 소속감은 감소했다⁽¹³⁾.

직무스트레스는 조직몰입 정도를 떨어뜨리지만, 높은 조직몰입은 직무스트레스에도 불구하고 직무성공에 긍정적인 영향을 미치기도 한다. 즉 Hunter and Thatcher (2007)는 은

행지점 근무자들이 느낀 직무스트레스, 조직몰입, 직무경험, 및 성과 간의 관계에 대하여 살펴보았다. 보다 높은 수준의 정감적 몰입과 직무경험을 가진 근로자들은 느꼈던 스트레스를 보다 효과적으로 판매성으로 돌릴 수 있었다⁽¹⁴⁾.

2.3 직무만족과 조직몰입

직무만족이 초래하는 결과에 대해서는 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 있다고 할 수 있다. 직무만족의 긍정적인 측면은 직무만족이 높을 경우 직무몰입과 조직몰입, 높은 직무수행을 가져오지만, 부정적인 측면은 직무만족이 낮을 경우 좌절, 불안, 긴장을 초래할 수 있다는 점이다⁽¹⁵⁾. 또한 직무만족이 낮을수록 이직 가능성이 높으며⁽¹⁶⁻¹⁸⁾, 낮은 직무만족은 비록 약하기는 하지만 결근율과 상관관계를 갖는다⁽¹⁹⁾.

직무만족과 조직몰입간의 관계에 대해서는 3가지 견해로 나누어진다. 첫째는 직무만족과 조직몰입의 상관관계를 인정하는 견해이고⁽²⁰⁻²²⁾, 둘째는 조직몰입이 직무만족에 영향을 주는 독립변수라는 견해이고⁽²³⁻²⁴⁾, 셋째는 직무만족이 독립변수이고 조직몰입이 종속변수라는 견해이다⁽²⁵⁻²⁷⁾.

2.4 사회적 지지의 조절효과

지각된 사회적 지지는 다수의 요인으로 구성되어 있는 다차원적인 개념으로 볼 수 있다. 사회적 지지의 차원은 먼저, 지지의 수준에 따라 높은 사회적 지지와 낮은 사회적 지지로 나눌 수 있다. 그리고 사회적 지지가 누구로부터 오는가 하는 사회적 지지의 원천과, 어떤 내용의 사회적 지지인가에 따라 사회적 지지의 유형으로 나누어진다.

사회적 지지는 스트레스를 완화하는 측면이 있다. Terry, Nielsen and Perchard (1993)의 연구에서는 상관으로부터의 직무 관련 지지가 있으면 직무스트레스(역할갈등, 업무 과중)의 부적(-) 효과가 완화된다는 약간의 증거가 발견되었다⁽²⁸⁾. Kim and Stoner (2008)에 의하면 사회적 지지는 이직의사를 갖게 하는 결과를 가져오는 역할스트레스와 상호작용한다는 것을 보여주었다⁽²⁹⁾.

이하에서는 지면의 제약상 사회적 지지의 원천별 사회적 지지의 조절효과나 사회적 지지의 유형별 사회적 지지의 조절효과는 생략하고, 각 유형별 지지를 합계한 사회적 지지 전체의 수준에 따라서 경로별로 어떤 조절효과를 발휘하는지를 살펴보고자 한다.

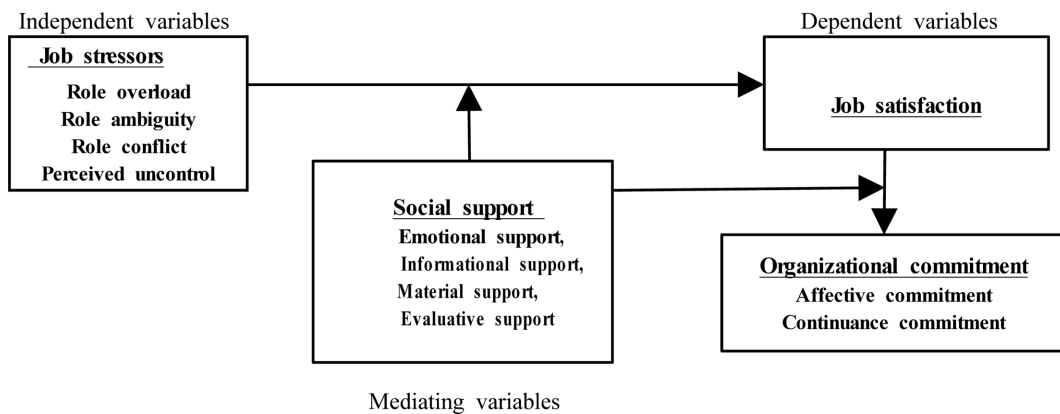


Figure 1. Research model.

Table 1. Latent Variables and Measured Variables

Latent variable	Measured variable
Role overload (RO)	Work overload (RO1), Work fatigue (RO2), Psychological burden (RO3)
Role ambiguity (RA)	Misunderstanding on work procedure (RA1), Misunderstanding on work expectation (RA2)
Role conflict (RC)	Supervisor's conflicting work order (RC3), Colleague's conflicting work request (RC4)
Perceived uncontrol (PC)	Non-job autonomy (PC1), Non-participatory decision making (PC2)
Job satisfaction (JS)	Job satisfaction (JS1)
Organizational commitment (OC)	Affective commitment (OC1), Continuance commitment (OC2)
Social support (SS)	Emotional support (SS1), Material support (SS2), Informational support (SS3), Evaluative support (SS4)

변수명은 영어 첫 글자를 대문자로 표기한 것이다. RO = role overload, RA = role ambiguity, RC = role conflict, PC = perceived control, JS = job satisfaction, OC = organizational commitment, SS = social support.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구에서는 이론적 배경을 통해서 나타난 변수간의 관계와 연구문제에 근거하여 직무스트레스요인과 직무만족 및 조직몰입 간의 인과관계와 이러한 인과관계에 작용하는 사회적 지지의 조절효과를 포함하여 연구모형을 작성하였다.

Figure 1의 연구모형은 독립변수인 직무스트레스요인이 1차 종속변수인 직무만족에 영향을 주고 직무만족은 다시 2차 종속변수인 조직몰입에 영향을 주는 것으로 설정하였다. 또한 직무스트레스요인과 직무만족 간의 관계 및 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 사회적 지지가 조절작용을 하는 관계를 나타낸 것이다.

본 연구에서 사용된 변수들을 요약하면 Table 1과 같다.

3.2 변수의 측정과 검증

본 연구에서 인구사회학적 변수로 선택한 질문 문항은 성별, 연령, 교육정도, 결혼 상태, 월 가계소득, 현재의 직급, 총경력, 현직경력 등이다.

‘역할’에 대해 본 논문에서는 ‘역할과중’과 ‘역할모호성’, ‘역할갈등’의 3가지 하위변수를 측정변수로 선택하였다. 본 연구에서 Cronbach’s α 값은 역할과중 0.687, 역할모호 0.611, 역할갈등 0.712로 나타났다.

지각된 비통제감은 ‘직무타율성’과 ‘비참여적 의사결정’ 두 변수를 선택하였다. 본 연구에서 Cronbach’s α 값은 직무타율성 0.762, 비참여적 의사결정 0.770으로 나타났다.

사회적 지지의 측정은 박지원(1985)⁽³⁰⁾이 개발한 사회적 지지 척도를 약간 수정하여 사용한 유지현(2006)의 척도를 약간 수정하여 사용하였다. 이 도구는 개인이 지각한 사회적 지지 행위의 속성을 4가지의 하위영역, 즉 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 나누어 측정하였으며, 총 25문항이다. 본 연구에서 Cronbach’s α 값은 정서적 지지 0.869, 정보적 지지 0.901, 물질적 지지 0.843, 평가적 지지 0.853으로 나타났다.

본 연구에서 택한 직무만족 척도는 Brayfield and Rothe (1951)가 만든 직무만족 척도에서 6개 문항을 척도를 사용하였다⁽³¹⁾. 본 연구에서 Cronbach’s α 값은 0.817로 양호하였다.

본 논문에서 사용한 조직몰입의 척도는 Meyer et al. (2002)⁽³²⁾의 척도 중에서 규범적 몰입을 제외하고 정감적 몰입 및 지속적 몰입 문항만을 사용하였다. 규범적 몰입의 경우 도덕적이고 윤리적인 고려에 의해 조직에 남아 있는 경우로서 사전에 직무에 관련 없이 성향성이 내포되어 직무만족과 조직몰입을 고찰하는 경우에는 약간 부적합한 측면이 있다. 본 연구에서 본 척도의 Cronbach’s α 값은 정감적 몰입 0.824, 지속적 몰입 0.822로 나타났다.

3.3 자료의 수집과 분석

본 연구를 위해서 우선 도시규모별 계층에 따라 특별시, 광역시, 도별로 층화를 하고, 층화된 각 계층에서 경찰관서를 무작위로 추출하였다(층화추출, 무작위추출). 또한 층

Table 2. Demographic Characteristics

	Frequency	%	
Sex	Male	317	92.2
	Female	27	7.8
	Total	344	100.0
Education	Elementary school	4	1.2
	Middle school	1	0.3
	High school	131	38.1
	University	200	58.1
	Graduate school	8	2.3
	Total	344	100.0
Marriage	Married	280	81.4
	Not married	63	18.3
	Divorced	1	0.3
	Total	344	100.0
Income (unit: 10,000 Won)	Less than 200	6	1.7
	200~300	117	34.0
	300~400	127	36.9
	400~500	57	16.6
	500~600	27	7.8
	More than 600	10	2.9
	Total	344	100.0
Age	Less than 30	56	16.3
	31~35	49	14.2
	36~40	86	25.0
	41~45	66	19.2
	46~50	43	12.5
	More than 50	44	12.8
	Total	344	100.0
Total career	Less than 5 years	71	20.6
	6~10	45	13.1
	11~15	69	20.1
	16~20	81	23.5
	21~25	39	11.3
	More than 25	39	11.3
	Total	344	100.0
Present job career	Less than 3 years	212	61.6
	4~6 years	50	14.5
	7~9 years	20	5.8
	10~12 years	26	7.6
	13~15 years	10	2.9
	More than 15	26	7.6
	Total	344	100.0

화된 각 도시규모별 계층에서 경찰관서인 경찰서 단위로 표본을 추출을 하였다(집락추출). 추출된 기관에 대하여서는 각 부서의 현장 근무자에 대하여 조사가 3차에 걸쳐서 진행되었다. 경찰공무원을 대상으로 2010년 10월 12일부터 2011년 4월 15일까지 배포와 회수를 지속하였다. 표본으로 선정된 서울시, 대구시, 인천시, 전라북도의 경찰서를 대상으로 설문을 한 결과, 최종적으로 344명의 샘플이 연구에 활용되었다.

본 연구에 사용된 분석방법은 SPSS 14.0을 사용하여 신뢰도분석, 요인분석, 빈도분석을 통해 분석하였고, AMOS 7.0 프로그램에 의한 구조방정식 모델링 다중집단분석 등을 통해서 분석하였다.

4. 실증분석

4.1 기술통계 분석 결과

본 연구에 포함된 표본의 인구사회학적 특성요인을 요약하면 Table 2와 같다.

경찰공무원은 남성공무원의 비중이 92.2%로 나타났으며, 교육정도는 대졸자 이상의 비중이 60.4%로 나타났다. 결혼 상태는 기혼자 비중이 81.4%를 차지하였다. 가구소득은 300~400만원 미만 소득자가 36.9%로서 가장 많은 비중을 차지하였다. 연령대는 36~40세 구간이 25.0%로 최상의 비중을 나타내었다. 경찰관으로서 근무한 총경력은 16~20년 사이가 23.5%로 가장 많았다. 현재의 직위에 근

무한 경력은 3년 이내가 61.6%를 차지하였다.

4.2 모형의 검증

Table 3에서 제안모형의 GFI 값은 0.968으로 GFI의 수용수준 0.90 이상이기 때문에 좋은 모형적합성을 나타낸다고 할 수 있다.

RMR의 수용수준은 절대적인 기준은 없으나 적합도가 매우 좋은 모형이라면 0에 가깝고, 적합도가 나쁜 모형의 경우 그 값이 커지게 된다. 입력 자료가 상관행렬인 경우에, 0.05 이하이면 좋은 모형으로 평가된다⁽³³⁾. 본 분석에 사용된 모형들은 RMR 값이 0.033로 나타나서 모두 0.05 이하로 좋은 모형이라고 볼 수 있다. 또한 RMSEA는 0.10 이하이므로 잘 적합 시키는 것으로 볼 수 있다.

Turker-Lewis Index (TLI, 터커루이스지수), normed fit index (NFI, 표준적합지수), comparative fit index (CFI, 상대적합지수) 값은 0.90 이상의 값이 나타남으로써 독립 모형에 비해 좋은 적합도를 갖는 것으로 볼 수 있다.

AGFI 값의 권장 수용수준은 0.90 이상이므로⁽³³⁾, 본 모형의 AGFI 값이 0.942로 나타났기 때문에 수용 가능하다. PGFI 값은 .534로 나타나 1 이하의 값을 가짐으로써 기준에 부합하다고 볼 수 있다. 표준 χ^2 값은 1.587로 나타나서 모형이 표본공분산행렬을 어느 정도 적합시킨다고 볼 수 있다.

4.3 변수 간의 관계

Table 4는 측정변수와 잠재변수간의 관계를 보여주고 있

Table 3. Model Fit

Absolute fit index				Incremental fit Index			Parsimonious fit index		
χ^2	GFI	RMR	RMSEA	TLI	NFI	CFI	AGFI	PGFI	Normed χ^2
$\chi^2 = 68.253$ (df = 43, p = .008)	.968	.033	.041	.979	.965	.987	.942	.534	1.587

Table 4. Relationship between Latent Variables and Measured Variables

Measured variables (sub-constructs)		Latent variables (constructs)	Standardized coefficient	P
Work overload (RO1)	<---	Role overload (RO)	.657	
Work fatigue (RO2)	<---	Role overload (RO)	.752	***
Psychological burden (RO3)	<---	Role overload (RO)	.610	***
Misunderstanding on work procedure (RA1)	<---	Role ambiguity (RA)	.926	
Misunderstanding on work expectation (RA2)	<---	Role ambiguity (RA)	.810	***
Supervisor's conflicting work order (RC3)	<---	Role conflict (RC)	.901	
Colleague's conflicting work request (RC4)	<---	Role conflict (RC)	.786	***
Non-job autonomy (PC1)	<---	Perceived uncontrol (PC)	.951	
Non-participatory decision making (PC2)	<---	Perceived uncontrol (PC)	.995	***
Job satisfaction (JS1)	<---	Job satisfaction (JS)	.825	
Affective commitment (OC1)	<---	Organizational commitment (OC)	.827	
Continuance commitment (OC2)	<---	Organizational commitment (OC)	.216	.002

p < 0.001: ***.

Table 5. Relationships between Latent Variables

Latent variables		Latent variables	Standardized coefficient	P
Job satisfaction (JS)	<---	Role overload (RO)	-.043	.564
Job satisfaction (JS)	<---	Role ambiguity (RA)	-.331	***
Job satisfaction (JS)	<---	Role conflict (RC)	-.170	.018
Job satisfaction (JS)	<---	Perceived uncontrol (PC)	-.292	***
Organizational commitment (OC)	<---	Job satisfaction (JS)	.929	***

p < 0.001: ***.

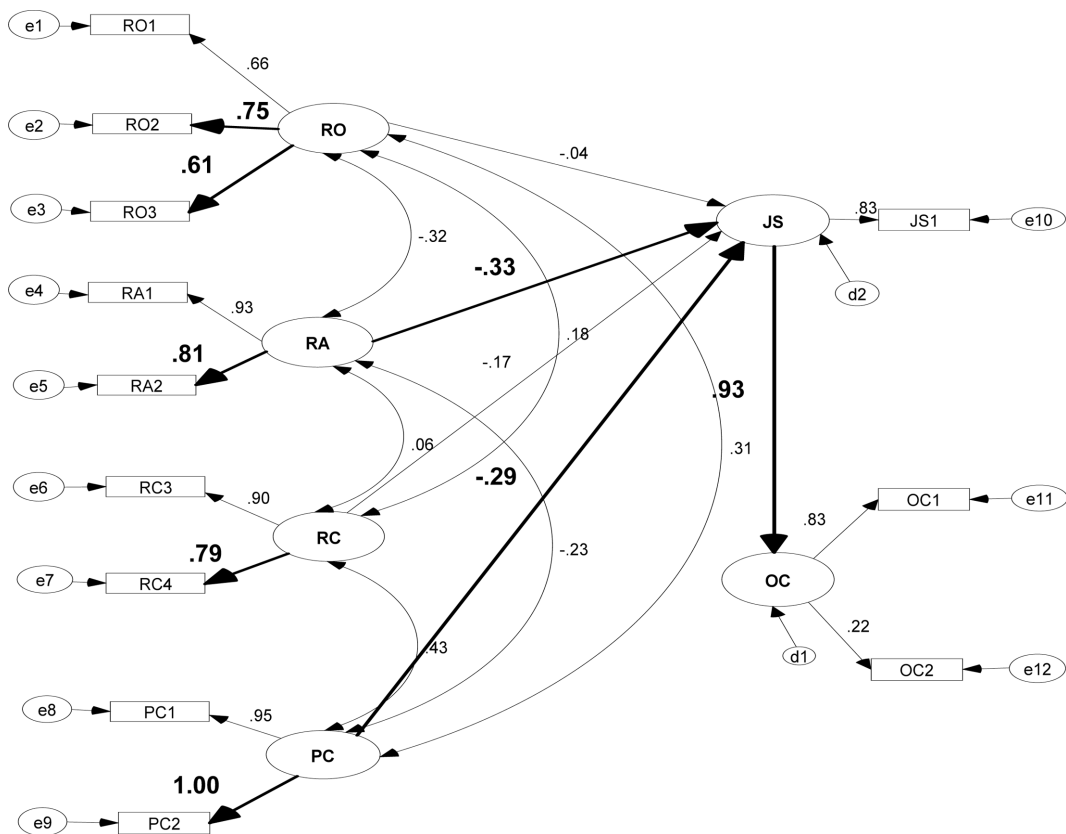


Figure 2. Relationships between variables.

다. 측정변수와 잠재변수간의 관계는 측정변수가 얼마만큼 잠재변수를 잘 설명하는가 하는 관계를 보여주는 것이다. 비참여적 의사결정(PC2)과 지각된 비통제감(PC) 간의 관계는 표준화계수 값이 0.995로 나타나서 가장 크고 유의미한 관계인 것으로 나타났다. 다음으로 유의미한 관계는 업무기대몰이해(RA2)와 역할모호성(RA) 간의 관계인 것으로 나타났다. 그 밖에 동료의 상충된 업무요청(RC4)은 역할갈등(RC)과 유의미한 관련성이 있었고, 업무 피로(RO2)와 심적 부담(RO3)은 역할과중(RO)과 모두 유의미한 관계를 갖고 있었다.

Table 5에서 잠재변수간의 영향관계에서 가장 영향력 있는 관계는 직무만족과 조직몰입 간의 관계(표준화계수: 0.929)로서 직무만족이 높으면 조직몰입도 높아짐을 알 수

있다. 직무만족에 부정적(-)인 영향을 미치는 변수인 역할 모호성, 지각된 비통제감은 모두 직무만족에 유의미하게 부정(-) 영향을 주는 것으로 나타났다.

Figure 2는 Amos 구조방정식모형에 의한 경로분석을 통해서 변수간의 관계를 나타낸 것이며, 소수점 3자리 수 까지 나온 분석결과가 2자리수로 반올림되어 나타났다.

4.4 사회적 지지의 조절효과

본 논문에서는 공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 영향을 주는 조절변인으로 사회적 지지를 설정 하였다. 조절효과 분석방법으로는 AMOS 7.0 프로그램에 의한 다중집단분석(multi-group analysis)을 실시하였다.

직무스트레스요인에서 직무만족으로 향하는 경로 4개와

Table 6. Moderating Effect of Social Support Overall

Path	Gr.	Standardized coefficient	Standard error	C.R	P value (path)	Constraint model χ^2/df	$\Delta\chi^2/df$	P value (moderating effect)
Role overload → Job satisfaction	L	-.149	.088	-1.662	.096	137.004/87	5.451	.020
	H	.198	.100	1.777	.076			
Role ambiguity → Job satisfaction	L	-.221	.080	-2.626	.009	131.586/87	.034	.855
	H	-.290	.070	-2.701	.007			
Role conflict → Job satisfaction	L	.017	.076	.204	.838	131.575/87	.022	.882
	H	-.002	.044	-.025	.980			
Perceived uncontrol → Job satisfaction	L	-.200	.056	-2.378	.017	132.616/87	1.063	.302
	H	-.481	.054	-4.021	***			
Job satisfaction → Organizational commitment	L	1.271	.230	2.467	.014	135.504/87	3.951	.047
	H	.988	.277	5.342	***			

비제약모형: $\chi^2 = 131.553$, $df = 86$, $P = .001$, H = 높은 집단, L = 낮은 집단.

직무만족에서 조직몰입으로 향하는 경로 1개를 포함하여 도합 5개 경로에 대해서 사회적 지지의 4가지 유형별로 분석하였으나 지면이 부족하여 4가지 유형을 합한 사회적 지지 전체의 조절효과를 분석한 결과만을 소개하고자 한다.

Table 6은 경찰공무원을 대상으로 실시한 사회적 지지 전체의 조절효과를 분석한 결과이다. Table 6에서 경찰공무원에 대한 사회적 지지 전체는 역할과중 → 직무만족 경로와 직무만족 → 조직몰입 경로에서 $P < 0.05$ 수준에서 유의미한 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 다만 역할과중과 직무만족 간의 경로계수의 P값은 지지 수준이 낮은 집단이 0.096, 지지 수준이 높은 집단이 0.076으로 모두 유의성이 $P < 0.05$ 수준에는 이르지 못했다.

그러나 경로상의 표준화계수를 살펴보면 사회적 지지가 높은 집단은 직무만족이 상승하는 것으로 나타났다. 즉 경로 상에서 역할과중과 직무만족 간의 표준화계수는 0.198로 나타나 사회적 지지가 높은 집단은 역할과중에도 불구하고 직무만족이 상승한 것을 알 수 있었다. 반면에 사회적 지지가 낮은 집단은 동일 경로 상에서 표준화계수가 -0.149로 나타남으로써 사회적 지지가 역할과중을 직무만족 증가로 이끌지는 못했다고 할 수 있다.

직무만족과 조직몰입 간의 관계에서는 사회적 지지가 높은 집단은 조직몰입에 대한 계수가 +로 나타나 사회적 지지가 조직몰입 증가로 나타났으며 유의미하였다.

4. 결 론

본 연구에서는 경찰공무원을 대상으로 직무스트레스요인과 직무만족, 조직몰입 간의 영향관계를 고찰해봄으로써

변수간의 관계를 다시 재검증하는 기회가 되었다. 본 연구는 측정변수와 잠재변수간의 관계, 잠재변수들 간의 관계를 밝히고, 직무스트레스요인과 직무만족, 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 사회적 지지 수준에 따른 조절효과를 검증해보았다는 점에서 이론적으로 기여한 바가 크다고 할 수 있다.

본 연구의 발견점을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, Lambert and Paoline (2008)⁽³⁴⁾의 주장과 같이 직무나 조직의 특성과 관련된 직무스트레스요인들이 직무만족이나 조직몰입에 영향을 주는 것으로 본 연구에서는 검증되었다. 직무만족에 대해 유의미하게 영향을 미치는 직무스트레스요인은 역할모호성과 지각된 비통제감인 것으로 밝혀졌다.

둘째, 직무만족에서 조직몰입에 미치는 영향관계가 아주 크게 나타났을 뿐만 아니라 유의미하였다.

셋째, 역할과중에도 불구하고 사회적 지지가 높은 집단은 직무만족이 상승한 것을 알 수 있었고, 반대로 사회적 지지가 낮은 집단은 역할과중이 직무만족 저하를 가져옴을 알 수 있었다. 또한 사회적 지지가 높은 경우에는 직무만족이 유의미하게 조직몰입을 증가시킴을 알 수 있었다.

경찰공무원은 위계성이 강하고 A. Etzioni가 분류한 강제적 조직의 속성을 강하게 갖기 때문에, 일방통행적인 비참여적 의사결정과 직무자율성에 저해되는 요소들을 제거하여 직무의 자율성과 참여적 의사결정을 확대할 것이 요망되며 사회적 지지를 강화함으로써 직무스트레스요인이 직무만족을 떨어뜨리지 않고 조직몰입으로 이어질 수 있도록 사회적 지지 확대를 위한 다각적인 방안들이 모색되어야 한다.

후 기

본 연구는 필자의 2013년도 전북대학교 사회복지학 박사학위논문의 일부를 수정·작성한 것으로 2014년도 호원대학교 교내 학술연구비 지원에 의하여 이루어진 것임.

References

1. T. A. Beehr and J. A. Jr. Drexler, "Social Support, Autonomy, and Hierarchical Level as Moderators of the Role Characteristics-outcome Relationship", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 7, No. 3, pp. 207-214 (1986).
2. F. Luthans, *Organizational Behavior*, international edition (6th ed.), McGraw-Hill Book Co., Singapore (1992).
3. E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (1297-1349). Rand McNally, Chicago (1976).
4. C. Anton, "The Impact of Role Stress on Workers' behavior through Job Satisfaction and Organizational Commitment", *International Journal of Psychology*, Vol. 44, No. 3, pp. 187-194 (2009).
5. S. P. Robbins and T. A. Judge, "Organizational Behavior", Pearson International Edition (13th edit), Pearson Prentice hall, New Jersey, p. 672 (2009).
6. Y. K. Kim and K. W. Ji, "A Study on Improving the System of Police Pay Reflecting Police Job Characteristics", *Korean Journal of Public Administration*, Vol. 48, No. 1, pp. 140-170 (2010).
7. D. E. Parker and T. A. Decotis, "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior & Human Performance*, 32 (1983).
8. P. Ulleberg, "Job Stress, Social Support, Job Satisfaction and Absenteeism among Offshore Oil Personnel", *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, Vol. 11, No. 3 (1997).
9. B. J. Babin and J. S. Boles, "Employee behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences between Men and Women", *Journal of Marketing*, Vol. 62, pp. 77-91 (1998).
10. H. M. Yoon, "The Role of Job Stress, Personality Characteristics, and Coping Behavior in the Prediction of Job Satisfaction and Turnover among Social Workers", *Korean Journal of Social Welfare*, Vol. 28, pp. 251-280 (1991).
11. E. S. Kang and M. J. Kim, "A Study on Occupational Stress, Change of Occupation and Job Satisfaction Exposed to Child Protection Service Workers", *Korean Journal of Family Welfare*, Vol. 11, No. 2 (2006).
12. J. Draper, D. Halliday, S. Jowett, I. Norman, R. Watson, J. Wilson-Bennett, C. Normand and K. O'Brien, "NHS Cadet Schemes: Student Experience, Commitment, Job Satisfaction and Job Stress", *Nurse Education Today*, Vol. 24, No. 3, pp. 219-228 (2004).
13. O. Michael, D. Court and P. Petal, "Job Stress and Organizational Commitment among Mentoring Coordinators", *International Journal of Educational Management*, Vol. 23, No. 3, pp. 266-288 (2009).
14. L. W. Hunter and S. M. B. Thatcher, "Feeling the Heat: Effects of Stress, Commitment, and Job Experience on Job Performance", *The Academy of Management Journal*, Vol. 50, No. 4, pp. 953-968 (2007).
15. S. E. Jackson and R. S. Schuler, "A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 36, pp. 16-78 (1985).
16. W. H. Mobley, "Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, pp. 237-240 (1977).
17. W. H. Mobley, R. W. Griffeth, H. H. Hand and B. M. Meglino, "Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process", *Psychological Bulletin*, Vol. 86, pp. 493-522 (1979).
18. P. W. Hom and R. W. Griffeth, *Employee turnover*, OH: South-Western, Cincinnati (1995).
19. R. D. Hackett and R. M. Guion, "A Reevaluation of the Absenteeism-job Satisfaction Relationship", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 35, pp. 340-381 (1985).
20. J. E. Mathieu and D. M. Zajac, "A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment", *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171-194 (1990).
21. H. I. Chang, *The Effects of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior*, Doctor's thesis at Graduate School of Busan National University (2002).
22. H. N. Phang and S.W. Kim, "Structural Relationship and Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment", *Korean Journal of Sociology*, Vol. 43, No. 1, pp. 56-88 (2009).
23. K. Y. Lu, L. C. Chang and H. L. Wu, "Relationships between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan", *Journal of Professional Nursing*, Vol. 23, No. 2, pp. 110-116 (2007).
24. O. L. Siu and C. L. Cooper, "A Study of Occupational Stress, Job Satisfaction and Quitting Intention in Hong Kong Firms: The Role of Locus of Control and Organizational Commitment", *Stress Medicine*, Vol. 14, No. 1,

- pp. 55-66 (1998).
25. A. H. Feinstein and D. Vondrasek, "A Study of Relationships between Job Satisfaction and Organizational Commitment among Restaurant Employees", *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science*, available at: <http://hotel.unlv.edu/pdf/jobSatisfaction.pdf> (2001).
 26. Y. J. Moon, "The Study on the Factors Affecting Social Workers' Organizational Commitment", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 9, No. 1, pp. 53-80 (2007).
 27. W. Y. Park, "A Study on the Channel through which the Job Satisfaction Affects the Job Commitment and the Organizational Commitment", Master's Thesis at Kyung Hee University (2002).
 28. D. J. Terry, M. Nielsen and L. Perchard, "Effects of Work Stress on Psychological Well-being and Job Satisfaction: The Stress-buffering Role of Social Support", *Australian Journal of Psychology*, Vol. 45, No. 3, pp. 168-175 (1993).
 29. H. Kim and M. Stoner, "Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support", *Administration in Social Work*, Vol. 32, No. 3, pp. 5-25 (2008).
 30. J. W. Park, A Study to Development a Scale of Social Support, Doctor's Thesis at Graduate School of Yonsei University (1985).
 31. A. H. Brayfield and H. F. Rothe, "An Index of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, pp. 307-311 (1951).
 32. J. P. Meyer, D. J. Stanley, L. Herscovitch and L. Topolnytsky, "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 61, pp. 20-52 (2002).
 33. B. R. Bae, *Structural Equation Modeling with AMOS7-Principles and Practices*, Seoul : Cheongram, pp. 189-193 (2007).
 34. E. G. Lambert and E. A. Paoline, "The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment", *Criminal Justice Review*, Vol. 33, No. 4, pp. 541-564 (2008).