



항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성이 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향

이상민¹ · 문혜경² · 오향옥³ · 최은경⁴ · 우경미⁵ · 이지현⁶

강원관광대학교 간호학과¹, 부산노인 전문 제2병원², 김해대학교 보건의료행정과³, CJ대한통운 부산 컨테이너 터미널⁴,
동원과학기술대학교 간호학과⁵, 고신대학교 간호학과⁶

The Impacts of Job Stress and Ego-resilience on Recovery Experience from Job Stress in the Container Terminal Workers

Lee, Sang Min¹ · Moon, Hye Kyung² · Oh, Hyang Ok³ · Choi, Eun Kyung⁴ · Woo, Kyung Mi⁵ · Lee, Ji Hyun⁶

¹Department of Nursing, Kangwon Tourism College, Taebaek

²Busan Geriatrics Hospital, Busan

³Health Service Administration, Kimhae University, Gimhae

⁴CJ Korea Express Busan Container Terminal Corp, Busan

⁵Department of Nursing, Dongwon institute of science and technology, Yangsan

⁶Department of Nursing, Kosin University, Busan, Korea

Purpose: This study was conducted to identify the factors affecting container terminal worker's recovery experience from job stress. **Methods:** The subjects were 299 workers from one S dock in P city. Data were collected from April 5 to June 5, 2015 and analyzed by SPSS/WIN 18.0 program using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Sheffé test, Pearson's correlation coefficients, and logistic regression. **Results:** The mean scores of job stress, ego-resilience, and recovery experience from job stress were 47.18, 46.90, and 49.17 respectively. Recovery experience according to the general characteristics showed significant correlation between daily exercise. There was a significant negative correlation between recovery experience and job stress, and a positive correlation between recovery experience and ego-resilience. Recovery experience was 2.54 times higher for a high ego-resilience group than for a low ego-resilience group, and the group that exercised was 2.25 times higher, than the non-exercising group. The group with a low level of interpersonal conflict was 1.97 times higher, than a group with a high level of interpersonal conflict. **Conclusion:** Based on this study, intervention programs to increase ego-resilience, decrease interpersonal conflict, and encourage over 30-minute-daily exercise for in container terminal workers should be developed to improve recovery experience of job stress.

Key Words: Recovery of function, Resilience, Stress, Worker

서 론

1. 연구의 필요성

최근 10년 동안 국가 간의 활발한 교역으로 항만의 역할이

급속도로 증대되고 있다. 항만하역의 물동량은 2004년 565,509톤에서 2014년 608,786톤으로 증가하고 있지만, 항만하역 근로자의 수는 2004년 10만 8천여 명에서 2014년 6만 여 명으로 감소하는 추세이다(Korea port logistics association, 2015). 항만하역 산업체에서는 감소하는 근로자 수를

주요어: 회복기능, 탄력성, 스트레스, 근로자

Corresponding author: Moon, Hye Kyung

Busan Geriatrics Hospital, 359 World cup-daero, Yeonje-gu, Busan 47527, Korea.

Tel: +82-51-607-2684, Fax: +82-51-607-2083, E-mail: moon5hk@naver.com

Received: Oct 24, 2015 / Revised: Jan 12, 2016 / Accepted: Jan 30, 2016

대체하고자 2조 2교대의 근무제로 24시간 서비스를 대부분 제공하고 있다(Nam, Kim, & Sin, 2010).

항만하역근로자는 고공에 달려있는 좁은 크레인 운전실 안에서 계속적으로 아래의 대상을 주시하여 정적인 자세로 작업을 하여야 하기 때문에 목과 어깨 등의 근육에 피로가 누적되어 근골격계 질환에 이환될 위험이 높다(Oh & Lee, 2013). 또한 교대근무로 인한 과로, 건강장애, 음주, 흡연 등의 불건강한 생활습관 등은 만성피로로 이어져 수면장애, 주의집중력 감소를 야기 시켜 안전사고 발생의 원인이 될 수 있다(Nam et al., 2010; Park, 2002). 이러한 특성들은 업무수행 중 긴장과 불안의 야기 시켜 직무 스트레스(Lee, Lee, Shon, & Kim, 2002)를 초래할 수 있기 때문에 직무 스트레스에 대한 대처자원인 직무 스트레스 회복경험의 중요성을 새롭게 주목해야 할 필요가 있겠다.

직무 스트레스 회복경험은 지쳐있는 몸과 마음이 스트레스를 받기 전의 상태로 되돌아가는 것으로 자신이 하는 활동이 자신의 자원을 회복하는데 도움이 된다고 지각하는 것을 의미한다(Sonnentag & Natter, 2004). 회복경험은 스트레스로 인하여 피로해지거나 휴식을 취해야 할 상황에서 요구되는 것으로(Sonnentag & Zijlstra, 2006), 스트레스 상황에서 부정적 영향을 받지 않기 위해 사용하는 주의전환 전략을 통하여 경험하게 된다(Sonnentag & Natter, 2004). 주의전환 전략은 스트레스 유발 상황을 의도적으로 피하거나 근로자의 시선을 스트레스 원으로부터 다른 곳으로 전환시키는 것으로 일로부터의 심리적 분리 경험, 휴식경험, 자기성취경험, 여가에서의 통제 경험으로 구성된다(Sonnentag & Fritz, 2007).

스트레스에 대한 회복 여부는 일을 하고 있지 않는 근무 중 휴식시간, 근무 시간외와 휴일에 무슨 생각으로 어떤 활동을 하며 보냈는지에 따라서 정도가 달라진다(Binnewies, Sonnentag, & Mojza, 2009). 스트레스 회복경험은 가벼운 운동과 산책 등의 레저 활동을 통해 높일 수 있고(Sonnentag & Zijlstra, 2006), 특히 근무 이외의 시간에 하는 신체 활동은 안녕과 함께 회복경험을 향상시킨다(Sonnentag & Natter, 2004). 또한 직무 스트레스의 회복경험이 많으면 스트레스로 초래되는 부정적 정서는 감소되고 긍정적 정서는 촉진되며(Sonnentag & Natter, 2004), 심리적 긴장을 완화시킨다(Geurts & Sonnentag, 2006). 반면에 직무 스트레스의 회복경험이 부족하게 되면 업무성과의 손실과 건강문제 및 병가의 신청이 늘어나게 되고(Croon, Sluiter, & Dresen, 2003), 직무수행능력이 떨어지며 소진 정도가 높아진다(Ko, 2012).

한편 스트레스에 적응적으로 대처하는 자아탄력성은 스트

레스를 효과적으로 다루는 것으로서 스트레스로부터 받는 부작용을 최소화한다(Prince & Saklofske, 2012). 자아탄력성의 역할은 변화를 두려워하지 않고, 자신의 직무에 자발적 참여와 경험에 대한 개방성을 가지고 스트레스를 극복하게 하며(Kim & Park, 2010), 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에 자아통제를 바탕으로 스트레스로부터 안정된 정신적 기능을 유지하게 한다(Block & Kremen, 1996). 자아탄력성이 높은 사람은 조직 내 직무 수행 시 적극적으로 협조하며, 스트레스 상황을 유연하게 대처하고 환경 요구에 맞게 자신이 가진 자원을 잘 활용할 수 있지만(Block & Kremen, 1996), 자아탄력성이 낮은 사람은 심리적 안정을 잃거나 자기 파괴적 행동을 보이는 등 스트레스에 대해 유연하게 대처하지 못하게 된다(Cho & Lee, 2010). 또한 자아탄력적인 사람은 외향성과 경험에 대한 개방성이 높은 성격특성을 가지는데(Kim, 2013), 이러한 외향성과 경험에 대한 개방성이 높은 사람은 대부분 호기심이 많고 새로운 배움의 기회를 찾으며, 자기성취경험을 통해서 스트레스에 대한 회복경험을 체득하게 된다(Sonnentag & Fritz, 2007). 이상을 통해서 자아탄력성과 회복경험은 서로 연관이 있는 것으로 파악되어지므로 항만하역근로자의 자아탄력성과 직무 스트레스 회복경험 간의 관계를 확인하는 연구가 필요하리라 본다.

직무 스트레스 회복경험에 관한 국내 선행연구를 살펴보면, 제약회사 직원을 대상으로 한 한국판 직무 스트레스 회복경험의 척도를 개발한 연구가 수행되었다(Park, Park, Kim, & Hur, 2011). 그리고 지방공무원을 대상으로 한 연구에서 자아탄력성이 높을수록 직무 스트레스가 감소한다고 하였고(Kim & Pak, 2010), 작업치료를 대상으로 한 연구에서 직무 스트레스가 낮을수록 소진이 감소한다고 하였으며(Kim, No, Won, Lee & Jang, 2010), 간호사 대상의 연구에서 회복경험이 적을수록 소진이 높았던 연구결과(Ko, 2012)를 볼 때 자아탄력성과 직무 스트레스 회복경험은 서로 관련이 있을 것으로 생각된다. 또한 근로자를 대상으로 한 직무 스트레스의 요인 중 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향에 있어서 회복경험의 하위영역인 심리적 분리가 매개효과를 가진다는 연구(Park & Oh, 2011)에서 직무 스트레스와 직무 스트레스 회복경험과의 관계가 있음이 확인되었다.

국외 연구로는 종업원을 대상으로 한 직무 스트레스 회복경험에 관한 척도 개발 연구(Sonnentag & Fritz, 2007)와 항공기 승무원을 대상으로 한 회복경험에 관한 조사연구(Sonnentag & Natter, 2004) 및 종업원을 대상으로 한 직무 스트레스 회복경험 프로그램의 효과에 관한 실험연구(Hahn, Binne-

wies, & Haun, 2011)가 수행되었다. 또한 근로자를 대상으로 하여 직무요구와 직무통제를 포함한 직무특성이 회복경험 요구에 미치는 영향을 파악한 연구(Sonnentag & Zijlstra, 2006)에서 직무 스트레스와 회복경험이 서로 연관이 있는 것으로 나타났고, 지방공공기관과 여행사, 소매업체의 근로자 대상의 연구에서 직무 스트레스의 직무통제가 회복경험의 자기성취경험 및 통제경험과 관련이 있다고 한 것(Sonnentag & Fritz, 2007)은 결국 직무 스트레스와 직무 스트레스 회복경험 간에 상관이 있음을 생각해 볼 수 있다. 그러나 항만하역근로자를 대상으로 직무 스트레스 회복경험의 정도를 파악한 연구와 직무 스트레스와 자아탄력성이 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향을 파악한 연구가 매우 부족한 실정이었다. 따라서 본 연구는 항만하역근로자를 대상으로 하여 직무 스트레스와 자아탄력성 및 직무 스트레스 회복경험의 정도를 확인하며 그 관계를 파악하고, 직무 스트레스와 자아탄력성이 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향을 파악하고자 연구를 시도하였다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성이 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향을 파악하기 위함이며, 그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 항만하역근로자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성을 파악한다.
- 항만하역근로자의 직무 스트레스, 자아탄력성, 직무 스트레스 회복경험의 정도를 파악한다.
- 항만하역근로자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무 스트레스 회복경험 정도의 차이를 파악한다.
- 항만하역근로자의 직무 스트레스, 자아탄력성, 직무 스트레스 회복경험의 정도와 상관관계를 파악한다.
- 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험 정도에 미치는 영향요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구의 설계는 항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성 및 직무 스트레스 회복경험 정도를 파악하고, 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향요인을 파악하기 위한 서술적

조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 P시 소재 S 부두의 항만하역업에 종사하는 일개 사업장의 근로자였으며, 표본크기는 G*Power 3.1.9.2 프로그램에 의해 산출했을 때, 다중회귀분석 통계법으로 유의수준 $\alpha = .05$, 효과크기 medium .15, 검정력 .95, 요인의 수 14개로 설정하여 계산하였을 때 194명이었다. 설문지는 탈락자를 고려하여 320부를 배부하였고, 미기입항목이 있는 21부를 제외한 최종 299부를 연구대상자로 하였다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스 회복경험

Sonnentag와 Fritz (2007)가 개발한 직무 스트레스 회복경험 도구(Recovery Experience Questionnaire)를 Park 등(2011)이 번안한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 16개 문항으로 심리적 분리 4개 문항(문항 예: 일에 대해 전혀 생각하지 않았다), 휴식경험 4개 문항(문항 예: 느긋하게 휴식을 취했다), 자기성취경험 4개 문항(문항 예: 내 시야를 넓히는 활동을 하였다), 여가 중 통제경험 4개 문항(문항 예: 시간을 어떻게 보낼지 스스로 정하였다)으로 4개의 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 배점되며, 부정문항은 역으로 환산하였다. 총 범위 점수는 최저 16점, 최고 80점이며, 점수가 높을수록 직무 스트레스 회복경험 정도가 높은 것을 의미한다. Park 등(2011)의 연구에서 각 하위영역별로 심리적 분리경험 Cronbach's α 는 .91, 휴식경험 Cronbach's α 는 .92, 자기성취경험 Cronbach's α 는 .86, 통제경험 Cronbach's α 는 .92였으며, 본 연구에서는 각 하위영역별로 심리적 분리경험 Cronbach's α 는 .90, 휴식경험 Cronbach's α 는 .88, 자기성취경험 Cronbach's α 는 .88, 통제경험 Cronbach's α 는 .87이었다.

2) 직무 스트레스

Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale, KOSS) 중 근로현장에서 쉽게 적용할 수 있도록 개발된 한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale Short Form, KOSS-SF)을 사용하였다. 본 도구는 직무 스트레스의 요인을

평가하는 도구이며, 총 24개 문항으로 직무요구 4개 문항, 직무자율성 4개 문항, 관계갈등 3개 문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4개 문항, 보상부적절 3개, 조직문화 4개 문항으로 7개의 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 배점되며, 부정문항은 역으로 환산하였다. 분석방법은 100점 환산법을 사용하였으며, 하위 영역별 환산점수는(실제점수-문항수)*100/(예상 가능한 최고점수-문항수), 직무 스트레스 총 점수는 각 하위영역의 환산 점수의 총합/7로 환산하였다. 또한 직무 스트레스 정도는 총 환산점수에서 상위 25%는 54.8점 이상, 50%는 48.5~54.7점, 75%는 42.5~48.4, 100%는 42.2점 이하로 분류되어 있으며, 상위 25% 이상은 직무 스트레스에 대한 관리가 필요함을 의미한다. Chang 등(2005)의 연구에서 각 하위영역별로 직무요구 Cronbach's α 는 .71, 직무자율성 Cronbach's α 는 .66, 관계갈등 Cronbach's α 는 .67, 직무불안정 Cronbach's α 는 .61, 조직체계 Cronbach's α 는 .82, 보상부적절 Cronbach's α 는 .76, 직장문화 Cronbach's α 는 .51이었으며, 본 연구에서는 직무요구 Cronbach's α 는 .61, 직무자율성 Cronbach's α 는 .72, 관계갈등 Cronbach's α 는 .76, 직무불안정 Cronbach's α 는 .70, 조직체계 Cronbach's α 는 .82, 보상부적절 Cronbach's α 는 .71, 직장문화 Cronbach's α 는 .73이었다.

3) 자아탄력성

Block과 Kremen (1996)이 개발한 자아탄력성 척도(Ego-Resiliency scale)를 Han (2010)이 번안 후 수정·보완한 것을 사용하였다. 본 도구는 총 14문항으로 대인관계 3문항(문항 예: 나는 대개 다른 사람들에게 좋은 인상을 남긴다), 활력성 2문항(문항 예: 나는 어떤 일에 깜짝 놀라게 되더라도 곧바로 다시 편안한 상태로 되돌아온다), 감정통제 2문항(문항 예: 나는 어떤 일을 행동에 옮기기 전에 먼저 주의 깊게 생각한다), 호기심 5문항(문항 예: 나는 새롭고 다른 일들을 해보는 것이 좋다), 낙관성 2문항(문항 예: 내 하루하루의 삶은 흥미진진한 일들로 가득 차 있다)으로 5개의 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 배점되며, 부정문항은 역으로 환산하였다. 총 범위 점수는 최저 14점, 최고 70점이며, 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것을 의미한다. Block과 Kremen (1996)의 연구에서 Cronbach's α 는 .76, Han (2010)의 연구에서 Cronbach's α 는 .79였으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .88이었다.

4. 자료수집

본 연구는 K대학교 기관윤리위원회의 승인(1040549-150904-SB-0063-01)을 받은 후 부산시내 S부두의 항만하역업에 종사하는 일개 사업장의 근로자 299명을 대상으로 한 연구에서 수집된 자료를 이차 분석하였다. 자료수집방법은 기관윤리위원회의 승인을 받은 후 해당 산업체에 연구자 직접 방문하여 기관장에게 연구목적과 방법에 대해서 설명하고 협조를 구하여 보건관리자를 통해 선정기준에 맞는 대상자에게 시행하였다. 자료수집기간은 2015년 4월 22일부터 6월 5일까지이었으며, 배부된 설문지에 자가보고식 조사를 실시하였다. 대상자의 구체적인 선정기준은 항만하역장에서 근무하는 생산직 근로자, 설문지 내용을 이해하고 응답할 수 있으며 의사소통이 가능한 자, 본 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 동의한 자이다.

5. 자료분석

수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하였고 다음과 같이 분석하였다.

- 항만하역근로자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성은 실수, 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였다.
- 항만하역근로자의 직무 스트레스, 자아탄력성, 직무 스트레스 회복경험 정도는 최소값, 최대값, 평균, 평균 평점과 표준편차로 산출하였다.
- 항만하역근로자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무 스트레스, 자아탄력성, 직무 스트레스 회복경험 정도의 차이는 independent t-test, One way ANOVA, Scheffé test로 분석하였다.
- 항만하역근로자의 직무 스트레스, 자아탄력성, 직무 스트레스 회복경험 정도의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficients로 분석하였다.
- 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험 정도에 미치는 영향요인은 다변량 로지스틱 회귀분석을 이용하여 분석하여 교차비와 95% 신뢰구간을 제시하였다. 독립변수는 직무 스트레스와 자아탄력성이며, 직무 스트레스는 직무 스트레스 회복경험과의 관계에서 통계적으로 유의하게 나타난 하위영역들을 단축형 남성근로자 분류표의 상위 25% 이상을 기준으로 하여 이변량 변수를 설정하였으며, 자아탄력성은 Likert 5점 척도에서 중간 점수 3점*총 14문항의 값인 42점을 기준으로 하여 이변량 변수를 설정

하였다. 또한 종속변수인 직무 스트레스 회복경험은 Likert 5점 척도에서 중간 점수 3점*총16문항의 값인 48점을 기준으로 하여 이변량 변수를 설정하였다.

연구결과

1. 항만하역근로자의 일반적 특성과 직무 관련 특성

항만하역근로자의 일반적 특성과 직무 관련 특성은 다음과 같다. 대상자의 연령은 평균 52.21±6.32세이었고, 40~49세

가 49.8%(149명)로 가장 많았다. 근무부서는 기술직이 52.2%(156명)이었으며, 최종학력은 고졸 이하가 48.8%(146명)로 가장 많았다. 결혼 상태는 기혼이 87.6%(262명)이었으며, 전년도 연급여액은 '5천만원 이상'이 55.2%(165명), 근무기간은 평균 15.7년이었으며, 10~19년이 41.8%(125명)로 가장 많았다. 고용형태는 정규직이 99.0%(296명)로 거의 대부분을 차지하였으며, 현재흡연자는 43.8%(131명), '술을 마신다'가 74.6%(223명)로 나타났다. 하루 평균 30분 이상 운동을 하는 경우는 61.2%(183명)이었으며, 하루 평균 수면시간은 7시간 미만이 61.2%(183명)로 가장 많았다(Table 1).

Table 1. Differences of Recovery Experience from Job Stress according to Participants' General Characteristics (N=299)

Characteristic	Categories	n (%) or M±SD	M±SD	t or F	p
Age (year)	26~39	27 (9.0)	51.44±6.72	1.92	.149
	40~49	149 (49.8)	48.48±7.78		
	50~59	123 (41.2)	49.52±7.75		
		52.21±6.32			
Department	Technical part	156 (52.2)	49.03±8.42	0.33	.740
	Maintenance part	143 (47.8)	49.32±6.87		
Education	≤ Middle school	10 (3.2)	51.00±6.58	0.34	.796
	High school	146 (48.8)	49.36±8.55		
	University	91 (30.5)	49.01±6.80		
	≥ University	52 (17.5)	48.56±6.99		
Marital status	Single	37 (12.4)	48.62±7.24	0.47	.642
	Married	262 (87.6)	49.25±7.78		
Salary (10,000 won)	3,000~4,999	134 (44.8)	48.80±7.86	0.74	.458
	≥ 5,000	165 (55.2)	49.47±7.59		
Present job career (year)	1~4	41 (13.7)	47.90±8.74	1.09	.353
	5~9	13 (4.3)	51.23±6.69		
	10~19	125 (41.8)	48.75±7.86		
	≥ 20	120 (40.2)	49.82±7.24		
		15.75±7.60			
Employment status	Regular	296 (99.0)	49.12±7.71	1.17	.244
	Temporary position	3 (1.0)	54.33±5.50		
Smoking status	None	88 (29.4)	49.17±7.98	0.37	.689
	Past smoking	80 (26.8)	48.59±7.24		
	Smoking	131 (43.8)	49.53±7.83		
Drinking status	None	76 (25.4)	48.64±8.22	0.69	.489
	Drinking	223 (74.6)	49.35±7.53		
More than 30 minutes on average per day	None	116 (38.8)	47.55±6.74	2.93	.004
	Yes	183 (61.2)	50.20±8.11		
Sleeping time (hour)	< 7	183 (61.2)	48.77±7.93	0.68	.510
	7	100 (33.4)	49.74±7.45		
	≥ 8	16 (5.4)	50.25±6.07		

2. 항만하역근로자의 직무 스트레스, 자아탄력성, 직무 스트레스 회복경험의 정도

항만하역근로자의 직무 스트레스는 평균 47.18±7.96점(도구범위: 0~100점), 평균평점 1.97±0.33점(척도 범위: 1~5점)으로 나타났으며, 하위영역인 ‘직무불안정’은 평균 61.20±18.32점, ‘조직체계’ 51.15±15.96점, ‘직무요구’ 50.42±14.36점, ‘직무 자율성’ 47.82±16.62점, ‘보상 부적절’ 45.88±14.62점, ‘관계갈등’ 37.37±15.57점, ‘직장문화’ 36.41±15.12점의 순으로 나타났다. 항만하역근로자의 자아탄력성은 평균 46.90±6.45점(도구범위: 14~70점), 평균평점 3.35±0.46(척도범위: 1~5점)로 나타났으며, 하위영역인 대인관계가 평균평점 3.52±0.52로 가장 높게 나타났다. 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험은 평균 49.17±7.70점(도구범위: 16~80점), 평균평점 3.07±0.48(척도범위: 1~5점)로 나타났으며, 하위영역인 여가 중 통제경험이 평균평점 13.56±2.66으로 가장 높게 나타났다(Table 2).

3. 항만하역근로자의 일반적 특성과 직무 관련 특성에 따른 직무 스트레스 회복경험 정도

항만하역근로자의 일반적 특성과 직무 관련 특성에 따른 직무 스트레스 회복경험 정도는 하루 평균 30분 이상 운동

($t=2.93, p=.004$)에 따라 유의한 차이가 있었다(Table 1).

4. 항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성 및 직무 스트레스 회복경험 정도의 관계

항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성 및 직무 스트레스 회복경험 정도의 관계를 분석한 결과, 직무 스트레스는 직무 스트레스 회복경험과 약한 역상관계 $r=-.15 (p=.008)$ 로 나타났으며, 직무 스트레스의 하위영역인 관계 갈등과 보상 부적절은 $r=-.31 (p<.001)$, 조직체계는 $r=-.24 (p<.001)$ 로 약한 역상관계, 직무자율성은 $r=.22 (p<.001)$ 로 약한 정상관계가 나타났다.

항만하역근로자의 자아탄력성은 직무 스트레스 회복경험 정도의 관계는 약한 정상관계 $r=.36 (p<.001)$ 로 나타났다. 자아탄력성의 하위영역인 호기심은 $r=.32 (p<.001)$, 활력성과 낙관성은 $r=.31 (p<.001)$, 감정통제는 $r=.27 (p<.001)$, 대인관계는 $r=.21 (p<.001)$ 로 약한 정상관계가 나타났다(Table 3).

5. 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험 정도에 관한 로지스틱 회귀분석

항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향

Table 2. Degree of Job Stress and Ego-resilience and Recovery Experience from Job Stress (N=299)

Variable	Sub-factor	Item	M±SD	Reference point	Range (min~max)	Average M±SD
Job stress	Total	24	47.18±7.96	54.8	8~71	13.76±2.33
	Job demand	4	50.42±14.36	58.4	6~93	12.60±3.59
	Insufficient job control	4	47.82±16.62	66.7	0~87	11.95±4.15
	Interpersonal conflict	3	37.37±15.57	44.5	0~100	12.46±5.19
	Job insecurity	2	61.20±18.32	66.7	0~100	30.60±9.16
	Organizational system	4	51.15±15.96	66.7	0~100	12.79±3.99
	Lack of reward	3	45.88±14.62	66.7	0~100	15.29±4.87
	Occupational climate	4	36.41±15.12	50.1	0~87	9.10±3.78
Ego-resilience	Total	14	46.90±6.45		28~70	3.35±0.46
	Personal relations	3	10.56±1.56		6~15	3.52±0.52
	Activity	2	6.89±1.15		4~10	3.44±0.58
	Emotional control	2	6.67±1.20		4~10	3.33±0.60
	Curiosity	5	16.39±3.01		10~25	3.28±0.60
	Optimism	2	6.39±3.01		3~10	3.19±0.59
Recovery experience from job stress	Total	16	49.17±7.70		16~80	3.07±0.48
	Psychological detachment	4	10.89±2.97		4~20	2.72±0.74
	Relaxation	4	13.26±2.62		4~20	3.31±0.65
	Mastery experiences	4	11.45±2.76		4~20	2.86±0.69
	Control during leisure time	4	13.56±2.66		4~20	3.39±0.67

요인을 알아보기 위해 다변량 로지스틱회귀분석을 한 결과, 자아탄력성이 높은 군은 낮은 군보다 통계적으로 유의하게 2.54배 높게 나타났으며, 하루 평균 30분 이상 운동을 하는 군은 운동을 하지 않는 군보다 통계적으로 유의하게 2.25배 높게 나타났다. 또한 직무 스트레스의 하위영역인 관계갈등이 낮은 군은 높은 군보다 통계적으로 유의하게 1.97배 높게 나타났다(Table 4).

논 의

본 연구는 항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성이 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향을 파악한 결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험의 정도는 평균 49.17±7.70점(도구범위: 16~80), 평균평점 3.07점(척도범위: 1~5)으로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구와 동일한 도구로 병원간호사의 직무 스트레스 회복경험을 살펴본 Ko

(2012)의 평균평점 2.92점의 연구결과와 유사하였다. 이는 두 직군 모두가 스트레스에 대한 회복경험이 중간 정도인 것으로 생각해 볼 수 있다. 또한 본 연구결과에서 직무 스트레스 회복 경험의 하위영역은 여가시간 중 통제경험 3.39점, 휴식경험 3.31점, 자기성취경험 2.86점, 일로부터의 심리적 분리경험 2.72점의 순으로 나타났으며, Ko (2012)의 연구에서는 여가 시간 중 통제경험 3.29점, 휴식경험 3.01점, 일로부터의 심리적 분리경험 2.82점, 자기성취경험 2.56점의 순으로 나타나 본 연구결과와 다소 차이가 있었다. 본 연구에서 일로부터의 심리적 분리경험이 가장 낮은 순위로 나타난 결과는 항만하역근로자는 긴장과 불안을 느끼는 스트레스가 높은 상황에서 장기간 작업을 해야 하기 때문에 육체적, 정신적으로 부하가 걸려 회복경험에 대한 활성화가 느려지게 된 것으로 볼 수 있으며(Geurts & Sonnentag, 2006), 개인이 원하는 활동을 자유롭게 선택하고, 이를 어떻게 진행할 것인지에 대한 결정을 스스로가 하면서 회복경험을 많이 경험하도록 하는 것이 필요하겠다. 따라서 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험 정도를 높여주기 위해 일로부터의 심리적 분리경험을 높여줄 수 있는 전략 개발이 필요할 것으로 본다.

둘째, 항만하역근로자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 회복경험 정도는 하루 평균 30분 이상 운동 유무에 따라서 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과는 본 연구에서 사용한 동일한 도구로 다양한 직종의 종업원의 회복경험 정도를 살펴본 Sonnentag와 Fritz (2007)의 연구에서 꾸준한 근육이완 운동과 산책과 같은 활동적인 움직임은 회복경험을 경험하게 한다는 결과와 유사하였다. 이는 크레인작업을 하는 항만하역근로자들은 좁은 공간 안에서 장시간 계속되는 정적인 작업형태로 인하여 허리, 손목, 어깨, 목 등에 근골격계 질환이 이환될 가능성이 높기 때문에(Oh & Lee, 2013), 하루 평균 30분 이상의 운동으로 굳어 있던 몸을 풀고 긴장을 해소시키는 것은 직무 스트레스 회복경험을 높이기 위한 효율적인 전략으로 볼 수 있다. 따라서 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험을

Table 3. Correlation among Job Stress and Ego-resilience and Recovery Experience from Job Stress (N=299)

Variable	Recovery Experiencer from Job stress (p)
Job stress	-.15 (.008)
Job demand	-.05 (.421)
Insufficient job control	.22 (< .001)
Interpersonal conflict	-.31 (< .001)
Job insecurity	.10 (.342)
Organizational system	-.24 (< .001)
Lack of reward	-.31 (< .001)
Occupational climate	.03 (.581)
Ego-Resilience	.36 (< .001)
Personal relations	.21 (< .001)
Activity	.31 (< .001)
Emotional control	.27 (< .001)
Curiosity	.32 (< .001)
Optimism	.31 (< .001)

Table 4. Logistic Regression of Factors Influencing for Recovery Experience from Job Stress (N=299)

Variable	Categories	OR	95% CI
Ego-resilience	Low (< 42 points)	1.00	
	High (≥ 42 points)	2.54	1.50~4.31
More than 30 minutes on average per day	No (< 30 minutes)	1.00	
	Yes (≥ 30 minutes)	2.25	1.33~3.80
Interpersonal conflict of job stress	High (≥ 44.5 point)	1.00	
	Low (< 44.5 point)	1.97	1.12~3.55

OR=Odds ratio; CI=Confidence interval.

향상시키기 위해서는 하루 평균 30분 이상의 규칙적 운동을 지속적으로 권장하여야 하며, 작업 시작 전 워밍업운동과 회사 내에서 운동을 한 후에 퇴근 할 수 있도록 하는 제도적 마련이 필요하겠다.

셋째, 항만하역근로자의 직무 스트레스와 직무 스트레스 회복경험 정도의 관계는 약한 역상관계($r = -.15$)로 나타났으며, 직무 스트레스의 하위영역인 관계 갈등, 보상 부적절, 조직체계, 직무자율성이 통계적으로 유의하게 나타났다($p < .001$). 이는 직장동료간의 원만한 대인관계 유지, 적정 수준의 상여금 지급, 업무에 관련된 일정이나 업무수행에 필요한 절차에 대해서 간섭받지 않고 결정할 수 있는 자율성과 재량권을 가지게 함으로써 직무 스트레스 회복경험을 높일 수 있을 것이라 생각된다. 한편 제약회사 직원의 직무 스트레스 회복경험을 살펴본 Park 등(2011)의 연구에서 직무 스트레스의 직무요구가 심리적 분리경험과 휴식경험에 영향을 한다는 결과와 다양한 직종 종업원의 회복경험을 살펴본 Sonnentag와 Fritz (2007)의 연구에서 직무 스트레스의 요인인 직무통제가 자기성취경험과 여가시간 중 통제경험에 영향을 한다고 나타난 결과와는 다소 차이가 있었는데, 이는 직업군 간의 직무특성에 따른 차이로 나타난 결과로 생각해 볼 수 있다. 따라서 직무 스트레스의 요인들과 직무 스트레스 회복경험의 하위영역 간의 관계에 대한 추후연구가 필요할 것으로 생각된다.

넷째, 항만하역근로자의 자아탄력성과 직무 스트레스 회복경험의 관계는 약한 정상관계($r = .36$)로 나타났다. 두 변수의 관계를 본 선행연구는 거의 없는 실정이라서 직접 비교할 수 없었으나 Kim과 Pak (2010)의 연구에서 자아탄력성이 높을수록 직무 스트레스는 감소한다는 결과와 Kim (2010) 등의 연구에서 직무 스트레스가 낮을수록 소진은 감소한다는 결과, Ko (2012)의 연구에서 소진과 직무 스트레스 회복경험은 역상관계로 나타난 결과를 검토하였을 때 자아탄력성과 직무 스트레스 회복경험은 서로 관련이 있는 것으로 생각해 볼 수 있다. 또한 직무 스트레스가 감소한다는 것은 직무 스트레스를 받기 전의 상태로 되돌아가는 과정으로(Sonnentag & Fritz, 2007), 스트레스를 조절하는 능력인 자아탄력성이 높은 사람은 근무시간과 근무시간 이외에도 유연하고 융통성 있는 대처능력을 발휘하여 스트레스에 대한 회복경험을 높인 것으로 볼 수 있다. 따라서 항만하역근로자의 자아탄력성은 직무 스트레스 회복경험을 향상시키는 변수로 확인되었으므로 이에 대한 계속적인 추후연구가 필요하리라 본다.

다섯째, 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험에 미치는 영향요인은 자아탄력성, 하루 평균 30분 이상 운동 및 직무

스트레스의 하위요인인 관계갈등으로 나타났다. 항만하역근로자의 자아탄력성이 높은 군은 낮은 군보다 직무 스트레스 회복경험이 2.54배 증가하였다. 두 변수를 연관하여 살펴본 선행연구는 거의 없는 실정이라서 직접 비교하기는 어려웠으나 Kim (2013)의 연구에서 자아탄력성이 높은 사람은 성격특성 중 외향성과 경험에 대한 개방성이 높게 나타난 결과와 Sonnentag와 Fritz (2007)의 연구에서 외향적이고 개방적인 사람들은 대부분 호기심이 많고 새로운 배움의 기회를 찾는 경우가 많아서 회복경험 전략 중 자기성취경험을 통해 회복경험을 한다는 결과를 살펴볼 때, 자아탄력성은 회복경험에 영향을 하는 것으로 생각해 볼 수 있으며, 자아탄력성을 향상시켜 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험을 증진할 수 있을 것이라 생각된다. 따라서 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험을 높이기 위해서 자아탄력성 증진 프로그램의 개발과 적용에 관한 후속연구가 필요하다고 본다.

항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험은 하루 평균 30분 이상 운동을 하는 군이 운동을 하지 않는 군보다 2.25배 증가하였다. 이러한 결과는 Sonnentag와 Zijlstra (2006)의 연구에서 힘들지 않은 활동과 사회적 활동 및 신체운동의 레저 활동은 직무 스트레스 회복경험을 높인다는 결과와 유사하였다. 이는 하루 평균 30분 이상의 운동을 하는 항만하역근로자는 운동을 하지 않는 근로자보다 회복경험을 더 많이 경험한다는 것을 의미한다. 또한 본 연구결과는 Nam 등(2010)의 연구에서 운동이나 산책과 같은 여가활동 및 취미활동이 근로자의 만성피로를 감소시킨다는 결과와 유사하다고 할 수 있겠다. 이는 교대근무를 상시로 하는 항만하역근로자가 가지기 쉬운 만성피로를 해결해주는 데 있어서 운동이나 산책 등의 활동은 회복에 대한 경험을 돕는 것으로 볼 수 있다. 따라서 항만하역근로자의 회복경험을 높이기 위해서 언제든지 운동을 할 수 있도록 직장 내 스포츠클럽을 활성화하거나 동호회, 여가 및 취미 활동의 기회를 제공하는 것이 필요하리라 본다.

항만하역근로자의 직무 스트레스 하위요인의 관계갈등은 낮은 군이 높은 군보다 직무 스트레스 회복경험이 1.97배 증가하였다. 관계갈등은 상사 및 동료 간의 도움과 지지부족 등의 대인관계 평가를 의미한다(Chang et al., 2005). 본 연구결과에서 항만하역근로자는 근무시간 중 정해진 공간에서 독립적으로 크레인을 작동하여야 하기 때문에 근무시간에 동료들과 마주칠 기회는 많지 않지만 힘들 때 위로를 받거나 고민, 고충을 함께 나누는 것 등의 사회적 지지체계가 회복경험을 높인 것으로 볼 수 있으며(Hobfoll, 2004), 대인관계에서 관계갈등이 적을수록 직무 스트레스 회복경험이 높게 나타난 것으

로 볼 수 있다. 따라서 직장동료간의 멘토-멘티 프로그램을 적용하여 그들의 고민을 들어주고 지혜로운 조언자가 될 수 있는 의논 상대자를 만들어 주는 것(Lee & Sohn, 2015)과 직장 동료간의 지지적인 상호관계를 구축하여 대인관계 증진을 위한 사회적 활동 참여의 기회를 제공하고 권장하여 항만하역근로자들의 회복경험을 높여야 하겠다.

결론적으로 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험은 직무 스트레스가 낮을수록 자아탄력성이 높을수록 회복경험이 높게 나타났다. 또한 항만하역근로자들의 직무 스트레스가 낮은 군이 높은 군보다, 자아탄력성이 높은 군이 낮은 군보다, 하루 평균 30분 이상 운동을 하는 군이 하지 않는 군보다 직무 스트레스 회복경험 정도가 높게 나타났다. 그러므로 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험을 높여주기 위해서 직무 스트레스를 줄이고, 자아탄력성을 높여주는 제도와 프로그램 개발을 하여야 할 것이며, 항만하역근로자들이 작업시작 전과 퇴근 전 시간을 포함한 하루 평균 30분 이상의 운동에 적극적으로 참여할 수 있도록 회사차원의 제도적 방안 마련이 필요할 것으로 본다.

본 연구의 한계점은 일부 지역의 일개 산업체의 항만하역근로자를 대상으로 편의표집한 것과 장기간의 관찰이 아니라 단기간의 주관적인 회복경험의 결과에만 중점을 두었다는 점이다. 추후의 연구방향은 불충분한 휴식이 장기적으로 누적되면 좀 더 심각한 형태의 안녕 손상이 발생할 수 있을 것이라고 생각되기에 장기간의 관찰을 통하여 회복경험을 파악하여야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험 정도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시도된 서술적 조사연구로서 P시 S부두의 항만하역에 종사하는 일개 업체의 근로자 299명을 대상으로 구조화된 자가보고식 설문지를 2015년 4월 22일부터 6월 5일까지 수거하였다. 항만하역근로자의 직무 스트레스와 자아탄력성 및 직무 스트레스 회복경험 정도는 각각 평균 47.18점과 46.90점, 그리고 49.17점의 중간정도로 나타났다. 항만하역근로자의 일반적 특성에서 하루 평균 30분 이상의 운동이 직무 스트레스 회복경험과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무 스트레스 회복경험 정도와 직무 스트레스는 약한 역상관관계, 자아탄력성과는 약한 정상관관계로 나타났다. 직무 스트레스 회복경험은 자아탄력성이 높은 군이 낮은 군보다 통계적으로 유의하게 2.54배 높게 나타났으며,

하루 평균 30분 이상의 운동을 하는 군이 하지 않는 군보다 유의하게 2.25배 높게 나타났다. 또한 직무 스트레스 하위영역인 관계갈등 정도가 낮은 군이 높은 군보다 직무 스트레스 회복경험 정도가 통계적으로 유의하게 1.97배 높게 나타났다. 결론적으로 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험 정도를 증가시키기 위해서 자아탄력성을 높여주고, 관계갈등을 감소하기 위하여 동료들과의 지지적인 관계를 향상시켜주며, 작업장 내에서 하루 30분 이상의 규칙적인 운동을 실시한 후 퇴근하는 것이 바람직하리라 본다.

이상의 연구결과에 대하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험을 향상시키기 위해서 자아탄력성을 높여주는 제도와 자아탄력성 증진을 위한 프로그램의 개발과 적용에 관한 후속연구를 할 것을 제안한다.

둘째, 항만하역근로자의 직무 스트레스 회복경험을 향상시키기 위해서 항만하역근로자의 직장 내 스포츠클럽에서 30분 이상의 규칙적 운동 실시 후 퇴근과 동료 간의 지지적인 관계를 구축할 수 있는 제도적 마련이 필요하다.

셋째, 직무 스트레스의 하위영역과 직무 스트레스 회복경험의 하위영역간의 관계에 대한 추후연구가 필요하다.

REFERENCES

- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2009). Daily performance at work: feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior, 30*(1), 67-93.
<http://dx.doi.org/10.1002/job.541>
- Block, J. H., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resilience: Conceptual and empirical and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*(2), 349-361.
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.70.2.349>
- Chang, S. J., Ko, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. K., Lee, C. K., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine, 17*(4), 297-317.
- Cho, S. Y., & Lee, J. H. (2010). The effect of ego-resilience and directors' and fellow teachers' social support on child care teachers' job stress. *Journal of The Korean Home Management Association, 28*(4), 29-42.
- Croon, D., E. M., Sluiter, J. K., & Dresen, F. M. H. (2003). Need for recovery after work predicts sickness absence: A 2-year prospective cohort study in truck drivers. *Journal of Psychosomatic Research, 55*(4), 331-339.
[http://dx.doi.org/10.1016/S0022-3999\(02\)00630-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0022-3999(02)00630-X)

- Geurts, S. A., & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 12*(3), 482-492. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.204>
- Hahn, V. C., Binnewies, C., & Haun, S. (2011). The role of partners for employees' recovery during the weekend. *Journal of Vocational Behavior, 80*(2), 288-298. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2011.12.004>
- Han, Y. M. (2010). *The mediation effort of college students stress coping style on the relationship among family strengths, ego-resilience and depress*. Unpublished doctoral dissertation, Hongik University, Seoul.
- Hobfoll, S. E. (2004). Stress, culture, and community: *The psychology and philosophy of stress*. New York: Springer Science & Business Media.
- Kim, E. H., & Park, H. S. (2010). The impacts of organizational job stress factors on organizational commitment-focusing on the effects of ego-resilience. *The Korean Association for Governance, 17*(1), 1-28.
- Kim, J. J., No, J. H., Won, J. U., Lee, S. Y., & Jang, S. J. (2010). The relationship between occupational stress and burnout among occupational therapists. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, 22*(3), 173-182.
- Kim, S. H. (2013). *Differences in ego-resilience, ego-control according to type of personality characteristics and wellbeing on the middle school students*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Ko, J. M. (2012). A study on relationship between recovery experience and the burnout among hospital nurses. *Korean Academic Society of Occupational Health Nursing, 21*(2), 87-97. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.2.87>
- Korea Port Logistics Association. (2015, September). *Container terminal credle*. Retrived October 6, 2015, from <http://www.kopla.or.kr/subpage/data/15항만하역요람.hwp>
- Lee, S. M., & Sohn, S. K. (2015). Relationship between assertiveness and attitudes toward nurse-physician collaboration in general hospital nurses. *Journal of East-West Nursing Research, 21*(2), 156-164.
- Lee, S. W., Lee, J. T., Shon, H. S., & Kim, S. J. (2002). Job stress among workers by tasks. *Inje medical Journal, 23*(5), 677-689.
- Nam, D. K., Kim, J. T., & Sin, Y. J. (2010). A study on the effective shift pattern for field employee in busan container terminal. *The Korea Port Economic Association, 26*(1), 144-171.
- Oh, S. R., & Lee, K. S. (2013). A study of crane operators' over-exertion of neck muscles. *Journal of the Korean Society of Safety, 28*(1), 81-87.
- Park, H. I., Park, Y. A., Kim, M., & Hur, T. K. (2011). A validation study of a Korean version of the recovery experience questionnaire. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 24*(3), 523-552.
- Park, J. A., & Oh, S. J. (2011). The relationship of work overload and unreasonable organizational climate to emotional exhaustion and mediating effects of psychological detachment. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 24*(4), 809-833.
- Park, Y. W. (2002). Container terminal worker's health care improvement. *Korea Maritime Institute, 12*, 40-54.
- Prince, F. S., & Saklofske, D. H. (Eds.). (2012). Resilience in children, adolescents, and adults: *Translating research into practice*. New York: Springer Science & Business Media.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(3), 204-221. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.204>
- Sonnentag, S., & Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management, 11*(4), 366-391. <http://dx.doi.org/10.1037/1072-5245.11.4.366>
- Sonnentag, S., & Zijlstra, F. R. H. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology, 91*(2), 330-350. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.2.330>