

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2005. Vol. 10, No. 3, 243 - 258

## 직무스트레스원과 직무스트레스간의 관계: 남녀관리자에 따른 차이

정민정      탁진국<sup>†</sup>  
광운대학교 산업심리학과

본 연구는 다양한 직무스트레스원과 직무스트레스간의 관계에서 남녀관리자 집단간의 차이를 알아 보는데 목적이 있다. 서비스직에 종사하는 남성 관리자 99명과 여성 관리자 102명으로부터 자료를 얻어 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 15개 직무스트레스원과 세 직무스트레스 변인이 사용되었다. 상관분석 결과 전반적으로 여성 관리자의 경우 좀 더 다양한 직무스트레스원이 직무스트레스와 유의하게 관련되었다. 특히 심리적 소진의 경우 남성 관리자 집단에서는 일-가정 갈등 과만 유의하게 관련되었으나 여성 관리자 집단에서는 12개 직무스트레스원과 유의하게 관련되었다 다중회귀분석 결과, 전체적으로 각 집단에서 직무스트레스를 설명하는 직무스트레스원은 다르게 나타났으며, 15개 직무스트레스원들은 여성 관리자의 직무스트레스를 더 많이 설명하는 것으로 나타났다. 역할모호가 남성 관리자의 직무스트레스를 설명하는데 중요한 변인으로 나타났으며, 여성 관리자의 경우 역할과다와 정서노동이 직무스트레스를 설명하는데 있어서 중요한 직무스트레스원으로 나타났다. 마지막으로 본 연구의 시사점과 제한점 및 미래 연구에 대한 제언에 대해 논의하였다.

주요어: 남성 관리자, 여성 관리자, 직무스트레스, 직무스트레스원, 심리적 소진, 정서노동

직무스트레스에 관한 연구는 크게 직무스트레스 원인, 그리고 직무스트레스에 대한 대처하는 방법 등의 세 가지 범주로 구분된다

<sup>†</sup> 교신저자(corresponding author) : 탁진국, (139-701) 서울시 노원구 월계동 447-1 광운대학교 산업심리학과, E-mail: tak@kw.ac.kr

(Newell, 1995).

직무스트레스원인(job stressor: 이하 '직무스트레스원'이라고 부름)은 이 가운데에서도 가장 중요한 주제로서 다양한 직무스트레스원 모형이 제시되었다(예, Brief, Schuler, & Van Sell, 1981; Ivancevich & Matteson, 1980; Kahn & Byosiere, 1992; Marshall & Cooper, 1979). 이를 토대로 직무스트레스원 연구는 일반 기업의 종업원뿐 아니라 경찰(Greller, Parsons & Mitchell, 1992), 교사(탁진국 & 신필순, 1999; Kyriacou & Sutcliffe, 1978), 공무원(탁진국 & 윤해진, 2002) 등 다양한 직업에 종사하는 사람들을 대상으로 실시되었다.

또한 성별(이은희, 이주희, 2001; 정민정, 탁진국, 2004; Davidson & Cooper, 1983; Duxbury & Higgins, 1991), 직종(예, 사무직, 생산직, 연구직: 탁진국, 2002) 및 직급(예, 관리자 대 사원: 정민정, 탁진국, 2004; 탁진국, 이강숙, 홍현숙, 2002)에 따라 직무스트레스원에서 어떤 차이가 나타나는지도 조사된 바 있다.

그러나 이러한 연구의 대부분은 다양한 유형의 직무스트레스원을 종업원들이 어떻게 지각하는지를 측정하는 방법으로 실시되었다. 직무스트레스는 개인이 주관적으로 판단하는 부분이기 때문에 개인이 직무스트레스원을 지각한다 하여도 이러한 직무스트레스원이 직무스트레스에 직접적인 영향을 주는지는 개인의 특성이나 대처방법에 따라 다르게 나타날 수 있다(Lazarus & Folkman, 1984). 따라서 단순히 직무스트레스원의 점수가 높고 낮음을 제시하는 것보다 어떠한 직무스트레스원이 궁극적으로 직무스트레스에 영향을 미치는지에 대해 알아보는 것이 중요하다.

탁진국(2002)은 직종(사무직, 생산직, 연구직)

에 따라 직무스트레스(불안, 우울, 신체화 등)에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 직무스트레스원 14개 변인을 사용하였다. 다중회귀분석 결과 생산직에서는 직무스트레스를 설명하는데 있어서 동료관계, 일-가족 갈등, 적성불일치, 그리고 의사결정참여가 중요하였다. 사무직에서는 동료관계, 환경문제, 그리고 일-가정 갈등이 직무스트레스를 유의하게 설명하였다. 마지막으로 연구직의 경우 역할과다가 직무스트레스를 설명하는데 있어서 중요한 것으로 나타났다.

탁진국 등(2002)은 사무직 관리자와 사원의 두 집단을 대상으로 직무스트레스를 설명하는데 중요한 영향을 미치는 직무스트레스원에서 차이가 나타나는지를 분석하였다. 다중회귀분석 결과, 관리자 집단에서는 직무스트레스를 설명하는데 있어서 직무불안정, 적성불일치, 그리고 일-가정 갈등 등이, 사원집단에서는 역할과소, 동료만족, 그리고 환경문제 등이 중요한 직무스트레스원으로 나타났다.

최근 경제 활동 인구 중 여성의 비율은 매년 높아지는 추세이며, 앞으로 계속 증가할 것으로 보인다. 여성의 교육 수준이 높아지고, 여성 직업관의 변화와 육아지원 정책 등 기혼 여성의 취업이 과거에 비해 사회 보편적인 현상으로 인식되고 있다(김유리 2000). 특히 몇 년 사이에 여성 관리자의 수가 조금씩 증가되어가고 있는 추세이다.

일반 직장 여성의 직무스트레스에 관한 연구를 살펴보면 임승락, 김지혜, 이동수 및 김이영(2000)은 직장여성의 직무스트레스 요인들 중에서 특히 직무역할이 자신의 능력이나 경험에 비해 불충분하고 모호하다고 지각하는 것이 정신건강

에 부정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 송영숙(1996)의 사무직 여성근로자들을 대상으로 한 연구에서는 역할갈등, 역할모호성, 의사결정 및 책임, 경계 및 집단갈등, 역할 과부하, 봉급 때문에 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

이유진(1994)은 여성근로자의 직무스트레스에 관한 실증적 연구에서 직무스트레스 요인으로서 직무 및 역할관계요인, 경력개발, 대인관계, 조직외적 요인이 직무스트레스에 미치는 영향은 남성보다 여성근로자에게 더욱 클 것이라 가정하였으며, 이 가운데 직무 및 역할관계 요인과 대인관계에 관한 가설은 지지되었으나 경력개발과 조직외적 요인에 관한 가설은 지지되지 못하였다.

이들 연구들은 주로 비관리직 여성들을 대상으로 실시되었으며, 대부분의 직무스트레스 연구에서 여성관리자의 수가 남성관리자의 수에 비해 상대적으로 작았기 때문에(예, 탁진국 등, 2002) 성별에 따라 관리자급에서 직무스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스원에서의 차이를 검증하지 못하였다. 따라서 여성 관리자의 경우 남성 관리자에 비해 어떠한 직무스트레스원이 직무스트레스에 영향을 미치는지에 관한 연구는 거의 실시되지 않은 실정이다.

본 연구에서는 서비스업에 종사하는 남녀 관리자를 비슷한 인원으로 표집하여 이들의 직무스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스원에서 두 집단간에 어떠한 차이가 있는지를 분석하고자 하였다.

## 방 법

### 조사 대상 및 절차

본 연구는 7개 조직의 서비스직(주로 전화상담 및 판매업무)에서 근무하는 남성 관리자 99명과 여성 관리자 102명을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문은 근무시간 중에 실시하고 수거하는 방법으로 진행되었다. 본 연구에서 관리자의 직급은 주임이나 대리급인 경우에도 회사 내에서 자신을 관리자로 볼 수 있는지에 대한 질문에 “예”로 답한 사람들은 관리자로 포함시켰다. 즉 자신의 밑에 관리해야 할 부하가 있는 사람들은 모두 관리자로 포함시켰다. 남성관리자의 평균연령은 34.8세였고, 평균 근속연수는 4.62년이었다. 기혼자는 69명이었고, 학력에서는 대학졸이 74명으로 가장 많았으며, 직급별로는 대리급이 34명으로 가장 많았다. 여성관리자의 평균 연령은 33세였고, 평균 근속연수는 5.24년이었다. 기혼은 51명이었고, 전문대졸이 50명으로 가장 많았으며, 직급별로는 주임급이 71명으로 가장 많았다.

### 측정 도구

본 연구에서는 직무스트레스원을 측정하기 위하여 모두 15개 변인을 사용하였고, 직무스트레스 정도를 측정하기 위하여 불안, 신체화 및 심리적 소진(burnout)을 측정하였다. 본 연구에서는 심리적 소진을 제외(6점 척도 사용)한 모든 변인들을 5점 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 5 = 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

### 직무스트레스원

본 연구에서는 모두 15개의 직무스트레스원을 사용하였다.

**역할모호:** 역할모호는 자신이 하는 일이 명확하지 않은 정도를 의미한다. Rizzo, House 및 Lirtzman (1970)의 척도를 번안하여 사용하였으며 점수가 높을수록 역할모호가 심함을 의미한다. 2개의 문항으로 구성되어 있으며 본 연구에서 척도의 내적일관성 계수인 alpha는 .52였다.

**역할갈등:** 역할갈등은 여러 사람의 업무요구로 인해 갈등을 겪는 정도를 의미하며, Rizzo 등 (1970)의 척도를 번안하여 사용하였다. 점수가 높을수록 역할갈등이 높음을 의미한다. “상사들이 서로 상반된 업무를 지시할 때가 많다”를 포함하는 2개의 문항으로 구성된다. 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .70이었다.

**역할과다:** 역할과다는 자신이 해야 할 업무가 많은 정도를 의미한다. 탁진국 등(2002)이 개발한 3문항을 사용하였으며 “나는 해야 할 일이 너무 많다” 등의 문항을 포함한다. 점수가 높을수록 역할이 과다함을 의미하며, 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .64이었다.

**역할과소:** 역할과소는 자신의 할 일이 능력에 비해 낮은 정도를 의미한다. 탁진국 등(2002)이 개발한 2 문항을 사용하였으며, “나는 내 능력에 비해 하찮은 일을 하고 있다” 등의 문항을 포함한다. 점수가 높을수록 역할과소가 심함을 의미

하며 본 연구에서 역할과소 척도의 alpha는 .52였다.

**적성불일치:** 적성불일치는 현재의 직무가 자신의 적성과 맞지 않는 정도를 의미한다. 탁진국 등(2002)이 개발한 3문항을 사용하였으며 “내 직무는 내 적성과 맞지 않는다” 등의 문항을 포함한다. 점수가 높을수록 적성불일치 정도가 심함을 의미하며, 이 척도의 alpha는 .53이었다.

**부서갈등:** 부서갈등은 부서간의 업무수행시 발생하는 갈등 정도를 의미하며 탁진국 등 (2002)이 개발한 두 문항을 사용하였다. “부서 간 업무책임이 중복되어 서로 간에 마찰이 일어난다” 등의 문항을 포함하며 점수가 높을수록 부서 간 갈등이 심함을 의미한다. 이 척도의 alpha는 .82였다.

**리더불만족:** 리더불만족은 상사가 지나치게 과업 지향적으로 행동하는 정도를 측정하며 본 연구에서는 탁진국 등(2002)이 개발한 네 문항을 사용하였다. “내 상사는 최선의 노력을 할 것만을 요구한다” 등의 문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 지나치게 과업만을 강조하는 것을 의미한다. 이 척도의 alpha는 .90이었다.

**동료불만족:** 동료불만족은 동료가 평소에 얼마나 도움을 주는지의 정도를 측정한다. 탁진국 등(2002)이 개발한 3개의 문항을 사용하였으며, “내 동료는 나에게 전반적으로 불친절하다” 등의 문항을 포함한다. 점수가 높을수록 동료에 대한 불만이 높음을 의미한다. 이 척도의 alpha는 .86이

었다.

**의사참여문제:** 조직문화를 측정하기 위하여 Ruh, White 및 Wood(1975)가 개발한 의사결정에 대한 참여정도 척도를 번안하여 사용하였다. 점수가 높을수록 의사결정에 대한 참여 권한이나 기회가 적음을 나타낸다. “업무수행에 대해 말을 하거나 영향력을 행사할 수 있다”와 같은 5개 문항으로 구성되었으며, 이 척도의 alpha는 .84이었다.

**직무불안정:** 직장에서 얼마나 안정적으로 일할 수 있는지의 정도를 측정하기 위한 변인으로서, 탁진국 등(2002)이 개발한 3개 문항을 사용하였으며 점수가 높을수록 안정적이지 못함을 의미한다. “언제 다른 직장으로 옮겨야 할지 모르는 형편이다”등의 문항을 포함한다. 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .69이었다.

**승진문제:** 승진문제는 승진제도가 공정하게 실시되고 있는 정도를 의미하며 탁진국 등(2002)이 개발한 3개의 문항을 사용하여 측정하였다. “승진정책이 불공정하다”등의 문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 승진이 공정하지 못함을 의미한다. 이 척도의 alpha는 .89이었다.

**임금문제:** 임금문제는 임금제도가 공정하게 실시되고 있는 정도를 의미하는 변인으로서, 본 연구에서는 탁진국 등(2002)이 개발한 3개의 문항을 사용하여 측정하였다. “임금제도가 불공정하다”등의 문항을 포함하며, 점수가 높을수록 임금제도가 공정하지 못함을 의미하도록 점수화되었다. 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .85이었다.

**환경문제:** 환경문제는 직장에서 소음, 온도, 조명, 공간, 냄새와 같은 물리적 환경이 유해한 정도를 측정하는 변인으로서, 탁진국 등(2002)이 사용한 10개 문항 가운데 3문항을 사용하였다. “소음, 조명, 온도 등의 물리적 환경이 좋지 않다” 등의 문항을 포함하며 점수가 높을수록 물리적 환경이 좋지 않음을 의미한다. 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .85이었다.

**일-가정갈등:** 일-가정갈등은 직장에서의 일과 가정에서의 일 때문에 서로 갈등을 일으키는 정도를 측정하기 위한 변인으로서, Netmeyer, Boles 및 McMunian(1996)이 개발한 일-가정 갈등척도 5개 문항과 가정-일 갈등척도 5개 문항 가운데 각 척도에서 요인계수가 높은 두 문항을 선정하여 총 4개의 문항을 사용하였다. 점수가 높을수록 갈등이 심함을 의미하며, “나는 집에서 해야 하는 일 때문에 회사에서 종종 피곤함을 느낀다”, “회사일로 인해 가족과 함께 할 시간이 부족하다”와 같은 문항을 포함하며, 점수가 높을수록 갈등이 심함을 의미하도록 점수화되었다. 이 척도의 alpha는 .59이었다.

**정서노동:** 정서노동은 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직내 적응을 위해 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위로 정의한다(Hochschild, 1979). 본 연구에서는 Wong과 Law(2002)가 개발한 5개 문항을 번안하여 사용하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 높은 점수는 정서 노동 수행 정도가 높음을

의미한다. 문항으로는 “업무의 대부분을 사람들 (고객, 동료, 다른 부서 사람들)과 상호작용하면서 보내야한다”, “사람들과 말하고 행동할 때 내 본래의 감정을 숨겨야한다” 등으로 구성되어 있다. 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .78이었다.

### 직무스트레스

본 연구에서는 종업원들이 지각하는 직무스트레스 정도를 알아보기 위하여 불안, 신체화, 그리고 심리적 소진을 측정하였다.

**불안:** 평소의 불안 정도를 측정하기 위하여 Spielberger, Gorsush 및 Lushene(1970)의 척도를 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호 및 이진효(1993)가 번안하여 사용한 20개 문항 가운데 요인계수가 높은 7개 문항을 선정하여 사용하였다. 점수가 높을수록 불안 정도가 높음을 의미하며, “나는 사소한 생각으로 마음을 쓰고 괴로워한다” 등의 문항을 포함한다. 이 척도의 alpha는 .81이었다.

**신체화:** 신체화는 한덕웅 등(1993)이 사용한 척도를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 소화 장애, 심혈관계장애, 통증, 그리고 불면증의 네 가지 요인으로 구성되어 있다. 소화 장애는 “실사 후에 소화가 잘 안 된다.” 등의 3개 문항, 심혈관계 장애는 “숨이 가쁘고 답답하다” 등의 3개 문항, 통증은 “머리가 멍하고 무겁다” 등의 3개 문항, 그리고 불면증은 “잠을 자기가 힘들다” 등의 3개 문항으로 구성되었다. 본 연구에서는 12개 문항점수를 합한 전체 총점을 구하여 신체화점수를 계산하였다. 전체 척도의 alpha는 .93이었다. 각 요인에서

의 점수가 높을수록 신체적 고통을 더 많이 겪음을 의미하도록 점수화되었다.

**심리적 소진:** 심리적 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 22 문항으로 구성된 척도를 탁진국과 신필순(2000)이 번안하여 사용한 18개 문항으로 측정하였다. Maslach와 Jackson이 사용한 6점 척도를 통해 측정하였으며, 점수가 높을수록 심리적 소진이 높음을 의미한다. “업무로 인해 정신적으로 고갈된 느낌이다”, “아침에 일어나 회사에서 또 하루를 보내야 할 것을 생각하면 피곤해진다” 등의 문항을 포함한다. 본 연구에서 이 척도의 alpha는 .86이었다.

### 분석

남성관리자와 여성관리자의 두 집단간에 직무스트레스원과 직무스트레스 사이의 관계에서 차이가 있는지를 알아보기 위해서 집단별로 상관분석을 실시하였다. 각 집단별로 직무스트레스원이 직무스트레스를 설명하는데 있어서 차이가 있는지를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석을 실시하기 전 다변량 극단치(outliers)가 있는지를 알아보기 위하여 각 집단별로 준거인 직무스트레스 변인마다 Mahalanobis distance 방식(Tabachnick & Fidell, 1989)을 이용하여 검토한 결과 한 사례도 발견되지 않았다. 다중회귀분석의 기본 가정인 다변량 정규성(normality), 선형성(linearity), 그리고 동변량성(homoscedasticity)을 검증하기 위하여 Tabachnick와 Fiell (1989)가 제시한 방법을 통하여 직무스트레스 변인의 residuals 도표를 검토한

결과 이 세 가지 가정을 위배할 만한 경우는 발견되지 않았다. 또한 각 직무스트레스 변인의 분포를 검토한 결과 남녀 집단 모두에서 정규분포에 접근하는 것으로 나타났다.

## 결 과

### 상관분석

표 1은 남성관리자의 경우 직무스트레스원과 직무스트레스간의 상관을 보여준다. 먼저 불안은 역할모호, 적성불일치, 리더불만족, 그리고 동료불만족과 유의하게 관련되었다. 신체화의 경우에도 불안에서의 경우와 동일한 직무스트레스원과 유의하게 관련되었다. 심리적소진의 경우에는 일-가정갈등과만 유의하게 관련되었다.

표 2는 여성관리자 집단에서 직무스트레스원과 직무스트레스간의 상관을 보여준다. 전반적으로 남성 관리자에 비해 다양한 직무스트레스원이 직무스트레스와 유의하게 관련되었다. 불안의 경우 역할모호, 역할과다, 적성불일치, 부서갈등, 리더불만족, 승진문제, 환경문제와 정서노동과 유의하게 관련되었다. 신체화의 경우에는 역할과다, 적성불일치, 리더불만족, 승진문제, 임금문제, 가정갈등, 환경문제 및 정서노동과 유의하게 관련되었다. 심리적소진의 경우에도 동료불만족, 의사참여문제, 및 직무불안정을 제외한 나머지 12개 직무스트레스원과 유의하게 관련되었다. 전체적으로 동료불만족, 의사참여문제, 및 직무불안정은 어떤 직무스트레스 변인과도 유의하게 관련되지 않았다.

### 다중회귀분석

표 3에서는 15개 직무스트레스원간의 상관을 고려하여 각 직무스트레스원이 독립적으로 직무스트레스를 얼마나 설명하는지를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 각 집단의 직급, 학력, 및 근속연수가 준거에 영향을 줄 가능성이 있기 때문에 이를 통제하기 위하여 1 단계에서 이 세 변인을 집어넣고, 2 단계에서 15개 직무스트레스원을 집어넣는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과 직급, 학력 및 근속연수는 직무스트레스를 설명하는데 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

전체적으로 직무스트레스를 유의하게 설명하는 직무스트레스원은 두 집단간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스를 설명하는 변량에 있어서도 두 집단간에 큰 차이가 있었다.

먼저, 남성 관리자 집단의 경우 불안을 설명하는데 있어서는 역할모호와 승진문제가 불안을 유의하게 설명하는 것으로 나타났다. 유의도 수준을 .10으로 높일 경우 일-가정갈등도 불안을 유의하게 설명하는 것으로 나타났다. 15개 직무스트레스원은 불안 전체 변량의 32%를 설명하였다. 준거변인이 신체화인 경우 전체적으로 15개 직무스트레스원은 신체화를 충분히 설명하지 못하는 것으로 나타났다. 유의도 수준을 .10으로 높일 경우에 한해서 역할모호만이 신체화를 유의하게 설명하였다. 또한 모든 직무스트레스원은 신체화 전체 변량의 18%만을 설명하였다. 심리적 소진을 설명하는데 있어서도 의사참여문제만이( $p < .10$ ) 유의한 직무스트레스원으로 나타났고, 15개 직무스트레스원은 심리적 소진 전체변량의 14%만을 설명하였다.

표 1. 남성 관리직집단에서의 직무스트레스원과 직무스트레스간의 상관분석(N = 99)

변인	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1. 역할모호	2.24	.79	-																		
2. 역할갈등	2.58	.92	.65**	-																	
3. 역할과다	3.35	.74	.17	.27**	-																
4. 역할과소	2.75	.81	.44**	.33**	.15	-															
5. 적성불일치	2.38	.74	.43**	.26**	.05	.45**	-														
6. 부서갈등	3.08	.77	.33**	.36**	.13	.34**	.33**	-													
7. 리더불만족	2.52	.79	.48**	.46**	.13	.35**	.44**	.36**	-												
8. 동료불만족	2.23	.76	.29**	.03	-.01	.23**	.46**	.31**	.37**	-											
9. 의사참여문제	3.28	.69	.27**	.12	-.16	.24**	.21*	-.10	.24*	.19	-										
10. 직무불안정	3.13	.90	.13	.22*	-.08	.14	.15	-.04	.31**	-.01	.29**	-									
11. 승진문제	3.02	.86	.27**	.28**	.06	.31**	.19	.18	.37**	.03	.02	.19	-								
12. 임금문제	3.03	.91	.11	.22*	.05	.04	.09	.24*	.36**	.06	-.12	.06	.61**	-							
13. 가정갈등	3.02	.70	-.14	-.13	.24*	.05	-.07	-.13	.11	.09	-.19	.02	.15	.17	-						
14. 환경문제	2.82	.94	.15	.13	.08	-.07	.07	.15	.09	.17	-.06	-.32**	.12	.41**	.12	-					
15. 정서노동	3.46	.60	.12	.23*	.39**	.06	-.08	.15	.19	-.20*	-.38**	.03	.38**	.42**	.34**	.27**	-				
16. 불안	2.81	.56	.24*	.02	.00	.14	.22*	.01	.24*	.32**	.12	.20	-.15	-.14	.17	-.11	-.02	-			
17. 신체화	2.67	.86	.22*	.04	.04	.04	.25*	.13	.23*	.33**	.01	-.08	.00	.05	.15	.12	-.02	.47**	-		
18. 심리적 소진	3.23	.52	.10	.05	.02	-.07	.05	-.04	.14	.10	-.12	.00	.09	.11	.22*	.19	.04	.42**	.52**	-	

주 \* p<.05 \*\* p<.01



표 2 여성 관리자집단에서의 직무스트레스원과 직무스트레스간의 상관분석 (N = 102)

변인	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. 역할모호	2.13	.73	-																	
2. 역할갈등	2.67	.83	.48**	-																
3. 역할과다	3.30	.71	.15	.28**	-															
4. 역할과소	2.57	.74	.40**	.17	.28**	-														
5. 적성불일치	2.27	.72	.36**	.14	.20	.23*	-													
6. 부서갈등	3.20	.81	.33**	.35**	.34**	.33**	.23*	-												
7. 리더불만족	2.48	.99	.52**	.40**	.30**	.33**	.36**	.29**	-											
8. 동료불만족	2.09	.74	.37**	.04	.14	.19	.26**	.07	.41**	-										
9. 의사참여문제	3.36	.63	.30**	.06	-.07	.15	.28**	.05	.35**	.28**	-									
10. 직무불안정	2.86	.87	.27**	.06	.01	.22	.03	.21*	.32**	.29**	.36**	-								
11. 승진문제	3.17	.98	.31**	.31**	.20*	.30**	.06	.43**	.49**	.19	.15	.41**	-							
12. 임금문제	3.35	.96	.27**	.34**	.20*	.35**	.01	.51**	.38**	.11	.04	.33**	.80**	-						
13. 일-가정갈등	2.73	.66	.14	.15	.43**	.06	.22*	.17	.26**	.28**	-.13	.04	.13	.11	-					
14. 환경문제	2.99	1.01	.26**	.16	.18	.22*	.16	.33**	.21*	.06	.02	.27**	.35**	.45**	.31**	-				
15. 정서노동	3.49	.72	.01	.12	.34**	.25**	-.01	.33**	.16	-.08	-.35**	-.01	.23*	.41**	.24*	.50**	-			
16. 불안	2.84	.63	.26**	.16	.23*	.18	.24*	.20*	.30**	-.06	.00	.02	.26**	.19	.19	.30**	.24*	-		
17. 신체화	2.63	.83	.19	.19	.31**	.13	.25*	.13	.30**	.04	.14	.05	.33**	.25*	.22*	.30**	.28**	.53**	-	
18. 심리적소진	3.21	.62	.24*	.28**	.50**	.20*	.24*	.25*	.28**	.05	.05	.03	.25*	.31**	.30**	.44**	.46**	.36**	.63**	-

주 \* p<.05 \*\* p<.01

표 3. 집단별 직무스트레스를 설명하는 다중회귀분석

직무스트레스원	불안		신체화		심리적 소진	
	남성	여성	남성	여성	남성	여성
	(N=94)	(N=93)	(N=95)	(N=93)	(N=94)	(N=94)
1 단계						
직급	.04	-.04	-.10	-.10	-.06	-.07
학력	-.16	.12	.15	.06	.00	.09
근속연수	-.09	-.05	.10	-.01	.11	.02
2 단계						
역할보호	.40*	.15	.30*	.08	.15	.23+
역할갈등	-.18	-.06	-.16	.01	-.04	-.05
역할과다	-.08	.12	-.01	.24*	.01	.40**
역할과소	-.01	.01	-.12	-.07	-.08	-.09
적성불일치	.16	.10	.05	.14	-.06	.05
부서갈등	-.13	-.07	.03	-.23*	-.06	-.17
리더불만족	.15	.21	.14	.01	.11	-.09
동료불만족	.13	-.21*	.13	-.02	-.01	-.01
의사참여문제	.07	.01	.05	-.24*	.18*	-.23*
직무불안정	-.13	.19*	-.01	.17	-.11	.09
승진문제	-.31*	.18	-.12	.34*	.05	-.01
임금문제	-.10	-.14	-.01	-.16	-.06	.09
일-가정갈등	.21*	.08	.17	.05	.16	.05
환경문제	-.19	.12	.11	.09	.12	.18
정서노동	.14	.11	-.04	.32**	-.17	.36**
R <sup>2</sup>	.32	.29	.18	.35	.14	.48

주. 표에 나타난 숫자는 회귀계수를 의미함. 남성 = 99명, 여성 = 102명.

주. + p < .10, \* p < .05, \*\* p < .01.

여성 관리자의 경우 준거변인이 불안인 경우 15개 전체 직무스트레스원은 불안 전체 변량의 29%를 설명하였다. 이는 남자 관리자 집단의 설명량과 비슷하다. 유의도 수준을 .10으로 높일 경우 직무불안정과 동료불만족이 불안을 설명하는데 있어서 유의한 직무스트레스원으로 나타났다.

신체화를 설명하는데 있어서는 15개 직무스트레스원이 전체 변량의 35%를 설명하여 남자 관리자에 비해 설명량이 높았다. 정서노동과 역할과다가 유의한 직무스트레스원으로 나타났으며 유의도 수준을 .10으로 높일 경우 승진문제, 부서갈등 및 의사참여문제도 신체화를 유의하게 설명하였다. 마

지막으로 심리적 소진을 설명하는데 있어서는 역할과다, 의사참여문제, 그리고 정서노동이 중요한 직무스트레스원으로 나타났으며, 유의도 수준을 .10으로 높일 경우 역할모호도 유의한 것으로 나타났다. 전체 15개 직무스트레스원은 심리적 소진 전체 변량의 48%를 설명하였으며, 이는 남자 집단의 14%에 비해 매우 높은 수치이다.

## 논 의

본 연구는 직무스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스원에서 남녀 관리자 집단간에 어떠한 차이가 있는지를 분석하는데 목적이 있었다. 먼저 직무스트레스원과 직무스트레스간의 단순 관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시한 결과 각 집단별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 남성 관리자 집단에서는 불안의 경우 역할모호, 직성불일치, 리더불만족과 동료불만족이 유의하게 관련되었다. 신체화의 경우에도 불안에서의 경우와 동일한 직무스트레스원들과 유의하게 관련되었다. 심리적 소진의 경우에는 일-가정갈등만 유의하게 관련되었다.

반면 여성 관리자집단에서는 불안의 경우 역할과다, 역할과소, 동료불만족, 의사참여문제를 제외한 모든 직무스트레스원이 유의하게 관련되었다. 신체화의 경우에도 역할과다, 역할과소, 부서갈등, 의사참여문제, 직무불안정, 정서노동을 제외한 직무스트레스원과 유의하게 관련되었다. 심리적 소진의 경우에는 동료불만족, 의사참여문제, 직무불안정을 제외한 요인들이 유의하게 관련되었다.

전반적으로 여성 관리자의 경우 좀 더 다양한

직무스트레스원이 직무스트레스와 유의하게 관련되는 것으로 나타났다. 특히 심리적 소진의 경우 남성 관리자 집단에서는 일-가정 갈등과만 유의하게 관련되었으나 여성 관리자 집단에서는 12개 직무스트레스원과 유의하게 관련되었다. 이러한 결과는 직무스트레스원인이 발생할 때 여성 관리자들이 남성에 비해 충분히 대처하지 못하기 때문에 직무스트레스를 경험하는 정도가 더 높은 것으로 해석할 수 있다.

다중회귀분석 결과, 전체적으로 각 집단에서 직무스트레스를 설명하는 직무스트레스원은 다르게 나타났다. 또한 15개 직무스트레스원들은 남성 보다는 여성 관리자의 직무스트레스를 더 많이 설명하는 것으로 나타났다. 먼저, 불안을 설명하는데 있어서 남성 관리자의 경우 역할모호, 승진문제, 일-가정 갈등이 유의한 직무스트레스원으로 나타났다. 신체화의 경우 역할모호만이 유의하였으며, 심리적 소진의 경우에도 의사참여문제만이 유의하였다. 따라서 역할모호가 남성 관리자의 직무스트레스를 설명하는데 중요한 변인으로 나타났다.

이러한 결과는 정서노동을 제외하고 본 연구에서 사용한 14개 직무스트레스원을 토대로 사무직 관리자(대부분이 남자였음)를 대상으로 분석한 탁진국 등(2002)의 연구 결과와 부분적으로 일치한다. 탁진국 등의 연구에서 역할모호는 불안을 설명하는데 있어서는 유의하지 않았으나 신체화를 설명하는데 있어서는 유의하게 나타났다.

반면 여성의 경우에는 불안을 설명하는데 있어서 동료불만족과 직무불안정이 유의하였고, 신체화 설명시에는 역할과다, 부서갈등, 의사참여문제, 승진문제, 그리고 정서노동이 유의하였으며,

심리적 소진의 경우에는 역할모호, 역할과다, 의사 참여문제, 그리고 정서노동이 유의하였다. 전반적으로 남성관리자 집단에서와는 달리 역할과다와 정서노동이 여성 관리자의 직무스트레스를 설명하는데 있어서 중요한 직무스트레스원으로 나타났다.

다른 직무스트레스원에 비해 역할과다가 직무스트레스를 가져오는데 중요한 요인으로 나타난 이유는 확실하지 않으나, 남성에 비해 여성 관리자의 체력문제(남성과 비교해 업무가 많을 경우 체력적으로 힘들기 때문에 스트레스를 더 많이 경험할 가능성이 있음) 또는 여성 관리자 가운데 약 50%에 이르는 기혼자 비율(회사업무 과다로 인해 집안일을 소홀히 함으로써 경험하는 스트레스) 등이 원인으로 작용했을 가능성이 있다.

정서노동의 경우에도 남성 관리자 집단에서는 직무스트레스에 전혀 영향을 미치지 않았으나 여성 관리자 집단에서는 매우 중요한 직무스트레스원으로 나타났다. 정서노동 점수 자체에서는 남녀 관리자(남성: 3.46; 여성: 3.49) 사이에 차이가 없었음에도 불구하고 이러한 결과가 나타난 이유는 여성 관리자들이 많은 사람들을 접해야 하고 경우에 따라서는 자신의 감정을 숨겨야 하는 상황에서 남성 관리자에 비해 자신의 마음을 충분히 추스르지 못하기 때문인 것으로 해석할 수 있다.

전체적으로 살펴보면 각 집단마다 직무스트레스를 설명하는 직무스트레스원과 설명량이 다르게 나타났다. 이러한 결과는 동일한 직무스트레스원을 지각하더라도 개인의 특성(예, 직종, 직급)과 상황에 따라 직무스트레스가 다르게 나타난다는 선행연구들 (이은희 등, 2001; Davidson &

Cooper, 1983; Duxbury & Higgins, 1991; Zappert & Weinstein, 1985; 탁진국, 2002; 탁진국 등, 2002)과 일치하는 결과이다.

기존 직무스트레스에 관한 연구에서는 여성 관리자에 대한 자료 수집의 어려움으로 인해 이 분야에 대한 연구가 매우 부족하였다. 본 연구에서는 여성인력의 고용 확대 및 사회활동의 증가로 인해 여성 관리자가 점차 늘어나고 있는 시점에서 여성 관리자를 표집 하여 이들의 직무스트레스에 영향을 주는 원인이 무엇인지를 파악하고 이 결과가 남성 관리자와 비교하여 어떻게 다른지를 분석하였다는 점에서 의의가 있다.

여성 관리자들의 직무스트레스를 줄이기 위해서 본 연구에서 나타난 결과를 토대로 제언을 해 보면 무엇보다 정서노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 감소시킬 필요가 있다. 이를 위해서는 먼저 회사 자체에서 정서노동의 중요성을 인식할 필요가 있다. 종업원들에게 정서노동으로 인한 어려움을 회사가 인식하고 있음을 분명하게 전달할 필요가 있으며, 최고경영자를 비롯한 임원들의 따뜻한 말과 격려도 필요하다. 또한 자신의 감정을 조절할 수 있는 직무스트레스 관리 기법(예, 분노 관리)도 도입할 필요가 있다.

자신의 업무가 많기 때문에 직무스트레스를 더 많이 느끼는 경우 단순히 업무시간을 줄여주는 것 이외에도 왜 여성 관리자들이 남성 관리자보다 업무과다 점수가 더 낮음에도(남성: 3.39; 여성: 3.30) 불구하고 이로 인한 직무스트레스가 더 높은지를 이해하기 위한 노력을 할 필요가 있다. 위에서도 설명하였듯이 동일한 양의 업무를 하더라도 여성 관리자들이 종업원을 관리하는데 있어서 더 많은 어려움을 겪는 것은 아닌지, 이 척도

에서 파악되지 않은 집안일이 많아서 더 많은 스트레스를 느끼는 것은 아닌지, 여성들이 자신의 직무스트레스를 푸는 방법에서 어려움이 있는 것은 아닌지 등에 관한 추가 분석이 필요하다.

남성 관리자의 경우 세 직무스트레스 변인을 설명하는데 있어서 공통적으로 문제가 되는 특별한 직무스트레스원은 없었다. 무엇보다 문제가 되는 점은 15개 직무스트레스원이 신체화 전체 변량의 18%, 심리적 소진 전체 변량의 18%만을 설명하였다는 점이다. 이는 여성 관리자의 경우와 비교하여 매우 낮은 수치이다. 이 결과는 남성 관리자들의 직무스트레스에 영향을 주는 직무스트레스원은 본 연구에서 조사한 원인 이외에 다른 더 중요한 직무스트레스원이 있음을 시사해주는 것으로서, 향후 연구에서는 다른 직무스트레스원을 포함시킬 필요가 있다.

본 연구에서는 직무스트레스를 설명하는데 있어서 어떤 직무스트레스원이 더 중요한지를 알아보고자 하였으며, 남녀 관리자 집단별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 왜 특정 직무스트레스원이 직무스트레스에 영향을 주는지에 대한 정확한 이유는 충분히 설명하고 있지 못하다. 향후 연구에서는 직무스트레스원이 어떠한 과정을 거쳐 직무스트레스에 영향을 주는지를 분석함으로써 직무스트레스를 가져오는 이유에 대해 보다 구체적으로 이해할 필요가 있다.

본 연구는 조사대상을 서비스직으로 한정시켰기 때문에 본 연구 결과를 다른 직종으로 일반화시키는데 제한이 있다. 탁진국 등(2002)이 사무직 관리자와 사원을 대상으로 실시한 연구 가운데 1명을 제외한 대부분 남성으로 구성된 관리자로부터 나타난 결과는 본 연구에서 남성 관리자로부

터 나타난 결과와 다소 차이점이 있다. 따라서 다른 직종에서는 다른 결과가 나타날 가능성이 있다. 향후 이러한 연구가 다른 직종에도 실시되어 본 연구결과가 직종에 상관없이 나타나는 결과인지 아니면 서비스직에만 국한되어 나타나는 결과인지를 검증할 필요가 있다.

Tabachnick과 Fidell (1989)은 다중회귀 분석시 필요한 사례수는 독립변인의 수에 비례해 최소 5배 이상이 되어야 하며 안정적인 해를 도출하기 위해서는 20배 이상이 되어야 한다고 주장하였다. 본 연구에서 독립변인의 수가 15개인데 반해 남, 녀 관리자의 수는 각각 100명 정도에 불과하기 때문에 본 연구에서 나타난 결과가 안정적이라는 결론을 내리기 힘들다는 제한점이 있다.

또한 한 시점에서 자료를 모아 분석하였기 때문에 특정 직무스트레스원이 직무스트레스에 반드시 영향을 미쳤다는 결론을 내리기 어려운 제한점이 있다. 직무스트레스원이 직무스트레스에 미치는 영향을 정확히 분석하기 위해서는 여러 시점에서 자료를 모아 분석하는 종단적 연구가 이루어져야 한다.

마지막으로 본 연구에서 사용한 15개 직무스트레스원 가운데 4개의 직무스트레스원(역할과소, 역할모호, 일-가정 갈등, 적성불일치)의 신뢰도 계수가 .60이하로 낮게 나타났다는 제한점이 있다. 역할모호를 제외하고 다른 변인들은 다른 연구(탁진국, 2002; 탁진국 등, 2002)에서는 .60이상으로 나타났기 때문에 이 변인들의 낮은 신뢰도는 본 연구에서의 표집에만 국한되는 것으로 해석할 수 있다.

참고문헌

- 송영숙 (1996). 사무직 여성 근로자들의 직무스트레스와 중재변인, 심리적 긴장과의 관계. 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이유진 (1994). 여성근로자의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 경희대 대학원 석사학위논문.
- 이은희, 이주희 (2001). 교사의 직무스트레스와 심리적 적응과의 관계: 문제중심적 대처방식, 정서 중심적 대처방식의 조절효과. 한국심리학회지: 건강, 6(1), 145-175.
- 임승락, 김지혜, 이동수, 김이영 (2000). 여성의 직무스트레스, 대처자원과 정신건강: 종합병원 일반사무직을 대상으로. 신경정신의학, 39(6), 1000-1001.
- 정민정, 탁진국 (2004). 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이: 서비스직 종사자를 중심으로. 한국심리학회지: 건강, 9(3), 729-741.
- 탁진국 (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. 한국심리학회지 : 건강, 7(1), 126-127.
- 탁진국, 신필순 (1999). 고등학교 교사의 직무스트레스 원인이 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 4, 110-122.
- 탁진국, 이강숙, 홍현숙 (2002). 사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인. 예방의학회지, 35(2), 161-162.
- 탁진국, 윤해진 (2002). 지방공무원의 직무스트레스원 척도 개발. 한국심리학회지: 건강, 7, 197-210.
- 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건호 (1993). 생활 부적응에 영향을 미치는 생활사건과 개인차 변인. 학생지도연구, 10, 1-35. 성균관 대학교 학생생활연구소
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston: Little, Brown.
- Davidson, M., & Cooper, C. (1985). *Stress and the woman manager*. Oxford, England: Martin Robertson.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology, 76*, 60-74.
- Greller, M. M., Parsons, C. K., & Mitchell, D. R. D. (1992). Additive effects and beyond: occupational stressors and social buffer in a police organization. In J. C. Quick, L. R. Murphy, & J. J. Hurrell(Ed.), *Stress and well-being at work(pp. 33-47)*. Washington: APA.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*, 551-575.
- Ivancevich, J. M., & Matterson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Scott, Foresman and Company.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations, In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational psychology, 3*, 571-650.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology, 48*, 159-167.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Oxford Univ. Press.
- Marshall, J., & Cooper, C. (1979). Work experiences of middle and senior managers: the pressure and satisfaction. *International Management Review, 19*, 81-96.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventoty: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1966). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology, 81*, 400-410.
- Newell, S. (1995). *The healthy organization*. London: Routledge.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*, 150-163.
- Ruh, R. A., White, J. K., & Wood, R. R. (1975). Job involvement, values, personal background, participation in decision making and job attitudes. *Academy of Management Journal, 18*, 300-312.
- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L., & Lushene, R. E. (1970). *Manual for the state-trait anxiety inventory*. Palo Alto, C.A: Consulting Psychologists Press.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1989). *Using multivariate statistics*. New York: Harper & Row Publishers.
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*, 243-274.
- Zappert, L. T., & Weinstein, H. M. (1985). Sex differences in the impact of work on physical and psychological health. *American Journal of Psychiatric, 14*, 1174-1178.

원고접수: 2005년 5월 14일

수정원고 접수 : 2005년 6월 25일

# Differences in Relations Between Job Stressors and Job Stress: Comparisons Between Male and Female Managers

Jung Min Jung      Jin-kook Tak

Department of Industrial Psychology, Kwang Woon University

This study was intended to investigate differences in relations of job stressors to job stress between male and female managers. Data were collected 99 male managers and 102 female managers in various service organizations. 15 job stressors and 3 job stress variables were measured. Correlational analyses showed that among female managers more various job stressors were correlated with job stress. Particularly job burnout was only significantly correlated to work-family conflict for the male group, but was correlated to 12 job stressors. Results of multiple regression analyses showed that there were differences in explaining job stress between male and female managers. Generally 15 job stressors explained more variances of job stress for the female group. Role ambiguity was most significant job stressor in explaining job stress for the male group. However, for the female group, role overload and emotional labor were most significant job stressors in explaining job stress. Finally, implications, limitations of this study, and suggestions for the future study were discussed. .

*Keywords: Male managers, Female managers, Job stressor, Job stress, Job burnout, Emotional labor*