

산업체 상담원의 역할갈등 및 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향

이 현 립[†]

윤 경 원

영남대학교

본 연구는 산업체 상담원의 역할갈등과 직무스트레스를 파악하고 역할 갈등 및 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 규명하는 데 있다. 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 첫째, 산업체 상담원의 역할갈등이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 산업체 상담원의 직무스트레스가 직무성과에 어떠한 영향을 미치는가? 셋째, 산업체 상담원의 역할갈등과 직무스트레스 중에서 직무성과에 가장 많이 영향을 미치는 요인은 어떤 것인가?에 대하여 분석하였다. 연구대상은 우리나라 산업교육 및 상담업무를 담당하고 있는 인재개발 관련 부서의 직원 및 상담원으로 한정하였다. 전체 250업체의 회사에서 산업교육 및 상담업무를 맡고 있는 직장인을 대상으로 하였다. 연구에 사용된 측정도구는 Pareek(1994)의 역할갈등 척도를 변안하여 사용하였으며, 산업체 상담원의 직무스트레스를 측정하기 위하여 CMI(Cornell Medical Index)의 척도를 변안한 것을 사용하였다. 직무성과 척도로는 Smith(1983)에 의해 개발된 직무만족척도, Mowday, Porter 및 Steers(1982)가 개발한 조직몰입 척도를 변안하여 사용하였다. 연구목적 달성을 위한 자료분석은 Pearson 상관계수를 구한 후, 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 첫째, 역할갈등 하위요인 중 개인 역할갈등, 역할지체갈등, 자원부족갈등, 역할기대갈등이 직무만족을 유의하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 또한 역할갈등 하위요인 중 개인 역할갈등, 역할지체갈등, 역할기대갈등, 자원부족갈등이 조직몰입을 유의하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스 하위요인 중 심리적 스트레스가 직무만족과 조직몰입에 유의미하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 셋째, 역할갈등 하위요인과 직무스트레스 하위요인은 산업체 상담원의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있었다. 또한 역할갈등 하위요인과 스트레스 하위요인 중 역할갈등이 산업체 상담원의 직무성과에 더 많은 영향을 미치고 있었다.

주요어 : 역할갈등, 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 직무성과

[†] 교신저자 : 이 현 립, (712-749) 경북 경산시 대동 214-1, 영남대학교 교육학과
전화 : 053-810-3120 E-mail : hrlee@yu.ac.kr

최근 정보화 사회의 도래와 함께 기업조직에도 급격한 변화, 예컨대 세계화, 정보기술의 급증, 경영환경의 다양성 등 아직까지 경험하지 못했던 새로운 도전들이 밀려들고 있다. 또한 정보화 사회는 황금만능주의, 물질주의가 팽배하고 경제적 인간상이 강조되어 치열한 경쟁에서 살아남기 위한 엄청난 공격형 인간을 만들고 있다. 이에 현재의 사회는 시대가 요구하는 인재개발이나 새로운 기술 변화 등으로 환경 변화에 대한 적응을 기하지 않으면 안 된다.

현대사회에서 기업의 대내·외 경영환경이 급격히 변화함에 따라 각 기업은 경쟁적으로 조직을 재정비하거나 경영정보시스템을 구축·강화하고, 한편으로는 철저한 전문가 중심의 인적자원 체제를 지향하는 등 다양한 경영전략을 구사하여 변신을 도모하는 것도 이러한 미래에 대처하기 위해서이다. 또한 지식정보화에 토대를 둔 지식기반 경제시대와 그에 따른 패러다임의 변화가 절실히 요구되는 시대가 될 것이며, 과학기술의 발달에 따른 신산업혁명에 사업구조의 개편과 인간의 생존전략을 바꾸어 놓게 될 것이다(김광영, 윤은기, 1990; Drucker, 1989).

산업사회가 고도화·다기능화 되면서 현대인은 다양하고 복잡한 환경에 반응하여야 하고, 보다 바빠진 생활을 영위하게 되었다. 산업사회를 거쳐 지식 정보화 사회로 건설된 21세기의 새로운 문화는 우리에게 여러 가지 이기(利器)를 제공하였으나 다른 한편으로는 생활안정을 위협하게 되어 미래는 더욱 불확실하게 되었다(송병선, 1996). 이와 같이 여러 가지 특징과 미래사회에서 예상되는 변화들은 개인, 기업, 그리고 국가 차원에서도 주목해야 될 사안들이며, 기업이 장기적인 존속과 발전을 원한다면 전통적인 관료적 기업조직에 집착할 것이 아니라 상황에 논리에 따라 끊임없는 변화와 자기혁신을 통한 재구

축의 노력이 필요할 것이다(권영주, 2001). 현재 고도의 지식정보화사회는 급속한 기술의 진보를 경험하고 있으며, 그 안에 기업이라는 공동체는 이러한 진보와 변화에 빠질 수 없는 큰 부분을 차지하고 있으면서 각각의 역할을 수행해 내고 있다.

경영 환경이 급변하고 경영 기반이 근본적으로 변화되는 격동기에는 기존의 경영 방식이나 패러다임, 지식과 정보가 효력이 약해지므로 사전에 이를 충분히 예견할 수 있어야 한다. 여기에 대한 준비로써 산업교육 및 고충처리, 각종상담 등은 기업에서만 아니라 실생활에서 대단히 중요한 것이다. 산업체 상담원이 주로 하는 역할인 산업교육 및 상담은 조직 구성원 개개인에 대한 인간으로서의 존중뿐만 아니라 기업의 생산성 향상과 신뢰축적에 중대한 역할을 수행하고 있다. 따라서 산업상담이야말로 조직 구성원 개개인의 인격, 사정, 의도하는 방향을 존중하여 개별적으로 다루므로 심리적인 안정을 얻고 인간성 회복에 크게 기여하게 되는 것이다(정수진, 고종식, 2001). 이와 같이 산업체 상담원의 역할이 중요시 되고 있는 것은 시대적 변화에 대응하여 기업이 계속적으로 성장하고 끊임없이 발전하기 위해서는 인력의 가치화가 무엇보다도 중요하기 때문이다.

따라서 기업은 경쟁력을 향상시켜야 하고, 기업의 경쟁력은 인적자원의 개발과 경쟁력에 달려있으며, 구성원 개개인의 지식수준과 자신감을 향상시키는 것이 무엇보다도 중요한 일이다. 이와 같은 견해들은 기업에서의 교육이나 상담활동이 기업의 중심적이고 핵심적인 업무로 부상해야 한다는 당위성을 강조한 말로서 구성원들의 욕구와 기업의 목적을 달성하기 위하여 교육과 상담을 담당하고 있는 산업체 상담원의 역할이 중요함을 의미한다.

산업체 상담원의 주된 역할은 생산성의 향상, 안전사고의 예방, 고충처리, 문제 해결 및 교육, 기업과 구성원과의 신뢰 구축, 그리고 근로자의 행복한 삶과 정체성 확립 등을 그 목적으로 하고 있다. 특히 고충처리, 문제해결 등의 집체 교육 및 집단상담은 근로자와 그들을 고용하는 조직과의 일체감을 증진시킬 수 있고, 많은 거대한 조직체 안에서 만연된 불안감을 감소시킬 수 있다. 산업체 상담원은 근로자의 생활공간에서 발생할 수 있는 개인적인 문제와 직무관련 문제를 다루는 데 그 문제들을 해결해 줌으로써 근로자 개개인의 직무수행 중 불만을 해소시키고 심리적, 정서적 안정을 되찾아 기업이 건전한 근로자들의 신뢰축적으로 인하여 새로운 기업의 분위기를 쇄신할 수 있도록 한다. 이처럼 문제를 해결하고 조절하는 것이 산업상담의 영역이고, 그 일을 우선적으로 담당하는 제 일선에 있는 사람이 산업체 상담원들이다. 직장 내외에서 종업원의 요구분석, 프로그램설계 및 개발 교육 실시, 상담활동, 강의 및 평가업무를 독자적으로 수행할 수 있는 기술과 능력을 지니고 있는 자를 산업체 상담원으로 정의하고 있다.

우리나라 기업들은 조직 구성원들의 인성개발에 관한 중요성을 인정하면서도 이 부문에 대한 지원은 만족할 만한 수준에 도달하지 못하고 있으며, 각 분야에 전문적으로 종사하는 산업체 상담원들은 담당하는 업무의 중요성을 거의 느끼지 못하고 있는 실정이다. 상담의 목표가 인간성장과 발달이라고 볼 때 조력자로서 상담원이 근로자들 즉, 내담자에게 미치는 전문적 역할은 중요한 것이다(이현림, 2000). 상담원들은 다양한 상담역할을 수행하려고 노력은 하지만, 자신이 지각하는 역할과 기업이나 교육기관 그리고 내담자들이 상담원에게 기대하는 역할 등과의 갈등을 경험할 수 있다. 이러한 역할갈등은 모든

조직 내에서 존재하게 되며 개인뿐만 아니라 조직원 전체의 활동을 방해하게 되고 불만족과 긴장 속에 놓이게 됨으로써 전문적 업무수행에 손실을 가져온다고 알려져 있다.

또한 새로운 업무방식 도입, 신속한 의사결정의 필요, 컴퓨터 사용의 증가, 대인접촉의 증대 등으로 과거 어느 때보다 직무스트레스는 매우 큰 문제로 대두되고 있다. 우리나라 기업의 직무스트레스 문제는 산업사회에서 정보지식사회로 이동되면서 더욱 심각해지고 있으며, 그 관리와 도움의 중요성이 점차 증대되어 오고 있다. 이처럼 직무스트레스가 점점 부각되어가고 지속화됨에 따라 직무스트레스를 관리하는 방안의 중요성이 부각되는 것이다. 현대 직장인들은 급격한 변화와 위기 속에서 살아가고 있다. 더구나 무한 경쟁시대를 맞이하여 계속적으로 밀려오는 개방 압력에 자기 자신도 모르게 병들어 가고 있는 것이 지금의 현실이다(윤경원, 2003). 한국인들 역시 이런 다양한 변화 속에서 물질적으로는 어느 정도 풍요를 누리고 있으나 정신적으로는 여전히 빈곤한 실정이다(이현림, 2002). 이러한 변화를 주도하는 위치에 있는 산업체 상담원의 역할갈등이나 직무스트레스는 결코 무시될 수 없으며, 간과할 수 없는 문제이다.

지금까지 역할갈등과 직무스트레스에 관련된 연구를 살펴보면 우선, 전문직 업무수행이 요구되는 중등학교 담임교사를 대상으로 하는 연구에서는 교사가 직무를 수행하는 과정에서 직무스트레스의 정도가 높을수록 직무만족에 부정적인 영향을 끼쳐 담임교사의 질이 떨어지고 이직률이 증가한다고 하였다(이희경, 1988). 또한 판매업체의 사무직원을 대상으로 한 연구에서 역할이나 직무스트레스는 조직 구성원에게 이직, 결근율, 낮은 성과, 불안, 불신 등과 같은 부정적 영향을 준다고 밝혀졌다(이봉섭, 1991). 새마을 금

고 직원을 대상으로 직무스트레스가 직무만족 및 직무성공에 미치는 영향에 대한 연구(신창식, 1996)에서는 직무스트레스와 직무만족에는 강한 부적 상관이 있으며, 직무스트레스와 직무성공에서도 비교적 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 이용희(1996)는 초등교사의 역할갈등 연구에서 성별에 따른 역할갈등, 근무지역에 따른 역할갈등 등으로 구분하여 연구하였으며, 최인섭(2000)은 사회복지전문요원들의 직무만족과 직무성공을 모두 분석하여 조직 구성원 중심의 직무만족 영역과 직무성공 영역을 파악해 보려고 하였다. 이상으로 볼 때, 역할갈등과 직무수행 또는 직무성공에 대한 연구가 있지만 역할갈등과 직무스트레스를 함께 고려하여 직무성공과의 관계를 밝히려는 연구는 거의 없으며, 특히 기업과 관련된 상담원들의 역할갈등이나 직무스트레스에 관한 연구도 거의 없는 실정이다. 현재 기업체나 상담 및 교육기관 등에서 근무하는 상담원들도 다양한 역할로 인해 역할갈등과 직무스트레스를 경험하고 있으며 직무에 대한 불만도 엄청 호소하고 있는 실정이다. 급변하는 현대사회에서 기업이 담당하는 인적자원개발의 본질적인 기능 방향은 우선 각 전문분야의 상승하는 기술 수준과 빠르게 변화하며 요구되는 기술적 요건으로부터 각 개인의 정체성이 상실되지 않도록 하는 데 초점을 두어야 할 것이다. 또한 다양한 문제를 가진 조직 구성원들을 효과적으로 관리할 수 있도록 산업체 상담원들은 고도의 전문성을 길러 그 능력을 발휘해야 할 것이다(이현림, 2000).

산업체 상담원들의 심리적인 건강 상태가 상담이나 교육 활동 등에 성과를 높이는 데 결정적인 요인이라고 할 때 효율적인 교육 및 상담 활동을 하기 위하여 산업체 상담원이 경험하는 역할갈등이나 직무스트레스에 대한 연구가 절실히 필요한 때이다. 산업체 상담원들의 역할갈등

과 직무스트레스를 최소화 할 수단 있다면, 개인 상담 및 집단상담 등의 성과를 높임과 동시에 산업교육의 질적 효과와 향상, 그리고 종업원들의 의식변화, 더 나아가 기업조직의 활성화와 발전으로 이어질 것이 분명하기 때문이다. 따라서 연구의 목적은 직장과 여러 교육기관의 산업체 상담원이 직무를 수행하는 과정에서 경험하는 역할갈등과 직무스트레스가 직무성공에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 데 있다. 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제로는 첫째, 산업체 상담원의 역할갈등이 직무성공에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 산업체 상담원의 직무스트레스가 직무성공에 어떠한 영향을 미치는가? 셋째, 산업체 상담원의 역할갈등과 직무스트레스 중에서 직무성공에 가장 많이 영향을 미치는 요인은 어떤 것인가?를 분석하는 데 있다.

방 법

대상

본 연구는 우리나라 산업교육 및 상담업무를 담당하고 있는 관련 부서의 산업체 상담원과 전체 250업체의 회사에서 교육 및 상담활동을 전적으로 수행하고 있는 직장인을 대상으로 하였다. 그리고 연구자가 속해 있는 연수원에 위탁으로 실시하는 10개사의 산업훈련 및 상담원 30명을 대상으로 2002년 10월에 예비조사를 실시하여 설문내용에 대한 의견을 수렴하고, 상담전문가 4명으로부터 지도와 자문을 거쳐 내용을 수정하고 보완하였다. 본 조사는 2003년 7월 20일부터 2003년 8월 30일까지 실시하였다. 조사의 정확성과 회수율을 높이기 위해 기업에 직접 방문, 연수원에서 교육 중, 우편발송 등의 방법을

표 1. 연구대상의 일반적 특성

변인	빈도(n)	비율(%)	
나이	20대	58	16.6
	30대	206	59.0
	40대	85	24.3
성별	남	296	84.8
	여	53	15.2
학력	고졸	20	5.7
	전문대졸	106	30.4
	대졸	193	55.3
	대학원졸	30	8.5
	전체	349	100.0

활용하여 연구의 취지와 목적을 설명하였다. 연구대상의 일반적 특성은 표 1과 같다.

도구

역할갈등 검사

역할갈등 검사는 Pareek(1994)이 제시한 척도를

김위근(2000)이 번안하여 사용한 것을 연구대상에 맞게 항목을 재구성하였다. 이 검사는 역할고립 갈등, 역할기대 갈등, 개인-역할 갈등, 역할모호성 갈등, 역할지체 갈등, 역할과다 갈등, 자원부족 갈등 등 여덟 개의 갈등 유형별로 각각 다섯 개 항목, 총 40개 항목으로 구성되었다. 신뢰도 Cronbach's α 는 .62~.79로 나타났다. 역할갈등 검사의 하위요인별 신뢰도는 표 2와 같다.

직무스트레스 검사

산업체 상담원의 직무스트레스 수준을 측정하기 위하여 CMI(Cornell Medical Index)의 척도를 재구성하여, 신체적 스트레스와 심리적 스트레스의 영역으로 구분하고 각각 15항목을 제시하여 그 빈도를 측정하였다. 본 연구에서는 이종목·박한기(1988)가 번안한 연구대상에 맞게 항목의 순서를 재구성하였으며, 신뢰도 Cronbach's α 는 .85~.86으로 나타났다. 직무스트레스 검사의 하위요인별 신뢰도는 표 3과 같다.

직무성파 검사

직무성파를 측정하기 위한 검사는 직무만족과

표 2. 역할갈등 검사의 하위요인별 신뢰도

구	분	설문 문항번호	Cronbach's α
역할갈등	역할고립 갈등	I -1, 9, 17, 25, 33	.62
	역할기대 갈등	I -2, 10, 18, 26, 34	.68
	개인-역할갈등	I -3, 11, 19, 27, 35	.68
	역할모호성 갈등	I -4, 12, 20, 28, 36	.76
	역할지체 갈등	I -5, 13, 21, 29, 37	.63
	역할 간 갈등	I -6, 14, 22, 30, 38	.63
	역할과다 갈등	I -7, 15, 23, 31, 39	.79
	자원부족 갈등	I -8, 16, 24, 32, 40	.65
전 체			.76

표 3. 직무스트레스 검사의 하위요인별 신뢰도

구 분	설문 문항번호	Cronbach's α
직무 스트레스	신체적 스트레스 II-1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 29	.85
	심리적 스트레스 II-2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30	.86
전 체		.82

조직몰입에 관한 항목을 중심으로 구성하였다. 직무만족과 조직몰입을 위한 척도로는 Weiss 등 (1982)에 의해 개발된 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 참고로 하였고, Smith(1983)에 의해 개발된 JDI(Job Description Index)를 이종목·송대현·박한기·송병일(1991)이 번안한 것을 연구대상에 맞게 사용하였다. 이 검사는 직무만족의 요소를 직무와 관련된 과업, 연봉, 승진 또는 진급기회, 관리 및 감독체제, 조직 구성원과의 인간관계로 설정하였다. 또한 조직몰입도의 측정은 Mowday, Porter 및 Steers(1982)가 개발한 OCQ (Organization Commitment Questionnaire)를 이종목·송대현·박한기·송병일(1991)이 번안한 것을 사용하였다. 하위요인으로는 각각 다섯 개 항목, 열 개 항목으로 구성하였으며, 이들의 신뢰도 계수 Cronbach's α 는 .75~.76으로 나타났다. 직무성과 검사의 하위요인별 신뢰도는 표 4와 같다.

표 4. 직무성과 검사의 하위요인별 신뢰도

구 분	설문 문항번호	Cronbach's α
직무성과	직무만족 III-1~5	.75
	조직몰입 III-6~10	.76
	전 체	.72

자료분석

본 연구의 자료분석을 연구문제별로 살펴보면 첫째, 산업체 상담원의 역할갈등이 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 변인 간의 Pearson 상관계수를 구한 후, 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. 둘째, 산업체 상담원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 변인 간의 Pearson 상관계수를 구한 후, 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. 셋째, 산업체 상담원의 역할갈등과 직무스트레스 중에서 직무성과에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 어떤 것인가를 알아보기 위해 단계적 중다회귀분석을 실시하였다.

결 과

역할갈등이 직무성과에 미치는 영향

역할갈등이 직무만족에 미치는 영향

역할갈등이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 표 5와 같다. 역할갈등은 직무만족에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났는데, 역할갈등 중 개인·역할갈등, 역할지체 갈등, 자원부족 갈등, 역할기대 갈등이 직무만족을 유의하게 설명

표 5. 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향

변수	B	β	R	R ²	ΔR^2	F	t
개인-역할갈등	-.379	-.328**	.446	.199		86.170**	-5.83
역할지체 갈등	-.126	-.137*	.470	.221	.022	49.143**	-2.42
자원부족 갈등	-.136	-.131*	.483	.234	.012	35.069**	-2.51
역할기대 갈등	-.141	-.098*	.493	.243	.010	27.640**	-2.08

* $p < .05$, ** $p < .01$.

해 주는 변인으로 나타났다. 이는 산업체 상담원의 개인-역할 갈등이 높으며, 역할지체 갈등, 자원부족 갈등, 역할기대 갈등 등이 높을수록 직무만족이 낮음을 의미한다. 역할갈등이 직무만족을 설명하는 변량은 전체변량의 24.3%를 차지하였다. 이와 같은 결과로 보아서 기업체에서의 상담원들은 자기의 역할을 수행함에 있어서 자신의 생각이나 교육관, 상담관 등으로 수행하지 못하고 회사의 정책이나 상사의 지시에 따라야 하는 경우가 많음을 알 수 있다. 또한 상담원들은 계층 간의 가치관 차이로 인하여 역할갈등을 겪고 있음을 알 수 있다.

역할갈등이 조직몰입에 미치는 영향

역할갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면 표 6과 같다. 역할갈등은 조직몰입에 유의한

설명력을 가지는 것으로 나타났는데, 역할갈등 중에서 개인-역할갈등, 역할지체 갈등, 역할기대 갈등, 자원부족 갈등이 조직몰입을 유의미하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 이는 개인-역할갈등이 높으며, 역할지체 갈등, 역할기대 갈등, 자원부족 갈등 등이 높은 산업체 상담원은 조직몰입이 낮다는 것을 의미한다. 역할갈등이 조직몰입을 설명하는 변량은 전체변량의 15.3%를 차지하였다. 이와 같은 결과로 보아서 기업체에서의 상담원들은 자기의 역할을 수행함에 있어서 자신이 생각하는 대로 직무를 수행하지 않고 상사나 기존에 전해오는 교육이나 상담방식을 답습하고, 이로 인하여 자기능력개발보다 오히려 지금보다 뒤떨어진다는 느낌이 더 강하게 들면서 직무에 대한 부정적 정체성의 원인으로 조직몰입에 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

표 6. 역할갈등이 조직몰입에 미치는 영향

변수	B	β	R	R ²	ΔR^2	F	t
개인-역할갈등	-.190	-.226**	.298	.089		33.695**	-3.78
역할지체 갈등	-.160	-.209**	.345	.119	.030	20.570**	-3.19
역할기대 갈등	-.130	-.195**	.369	.137	.018	18.161**	-3.18
자원부족 갈등	-.115	-.153*	.391	.153	.016	15.510**	-2.58

* $p < .05$, ** $p < .01$.

직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 표 7과 같다. 직무스트레스는 직무만족에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났는데, 직무스트레스 중 심리적 스트레스가 직무만족을 유의미하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 이는 심리적 직무스트레스를 많이 느끼는 산업체 상담원이 직무만족을 적게 느낀다는 것을 의미한다.

심리적 직무스트레스가 직무만족을 설명하는 변량은 전체변량의 11.6%를 차지하였지만 신체적 스트레스는 설명변량이 너무 낮았다. 심리적 스트레스와 신체적 스트레스는 상관계수 $r = .73$ 으로 비교적 높아 신체적 스트레스의 설명 변량에 다소의 영향은 미쳤지만 다중공선성을 체크하는 $VIF=2.12$ (값이 10이상이면 다중공선성이 있다고 판단함)로 다중공선성이 있다고 말할 수는 없다(양병화, 1998). 따라서 신체적 스트레스는 그 설명 변량이 매우 낮아 직무만족을 설명하는 회귀모형에서 부득이 제외되었다.

직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

직무스트레스들이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면 표 8과 같다. 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났는데, 직무스트레스 중 심리적 스트레스가 조직몰입을 유의미하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 이는 심리적 직무스트레스를 많이 느끼는 산업체 상담원이 조직몰입을 적게 느낀다는 것을 의미한다.

역할갈등과 직무스트레스 중 직무성공에 영향을 많이 미치는 요인

역할갈등과 직무스트레스 중 직무만족에 영향을 많이 미치는 요인

표 9에서 역할갈등과 직무스트레스 중에서 직무만족에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 개인-역할갈등으로 19.9%의 영향력을 나타냈다. 다음으로 역할지체 갈등, 자원부족 갈등, 역할기대 갈등 순으로 직무만족에 영향력을 주는 변인으로 나타났다. 이는 산업체 상담원의 개인-역할 갈등, 역할지체 갈등, 자원부족 갈등, 심리적 직무스트레스, 역할기대 갈등이 낮을수록 직무만족이 높게 나타남을 의미한다.

표 7. 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

변수	B	β	R	R ²	ΔR^2	F	t
심리적 스트레스	-.122	-.340**	.340	.116		45.474**	-6.74

** $p < .01$.

표 8. 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

변수	B	β	R	R ²	ΔR^2	F	t
심리적 스트레스	-.155	-.212**	.212	.045		16.266	-4.03

** $p < .01$.

표 9. 역할갈등과 직무스트레스 중 직무만족에 영향을 많이 미치는 요인

변수	B	β	R	R ²	ΔR^2	F	t
개인-역할갈등	-.334	-.290**	.446	.199		86.170**	-4.919
역할지체 갈등	-.119	-.108*	.470	.221	.022	49.143**	-1.858
자원부족갈등	-.128	-.123*	.483	.234	.012	35.069**	-2.370
심리적 직무스트레스	-.127	-.117*	.493	.243	.010	27.653**	-2.103
역할기대 갈등	-.121	-.098*	.503	.253	.010	23.216**	2.094

* $p < .05$, ** $p < .01$.

역할갈등과 직무스트레스 중 조직몰입에 영향을 많이 미치는 요인

표 10에서 역할갈등과 직무스트레스 중에서 조직몰입에 영향을 가장 많이 미치는 요인은 역시 개인-역할갈등으로 8.9%의 영향력을 나타내었다. 다음으로 자원부족 갈등, 역할지체 갈등, 역할기대 갈등, 심리적 직무스트레스 순으로 직무만족에 영향력을 주는 변인으로 나타났다. 이는 산업체 상담원의 개인-역할 갈등이 낮을수록 직무만족이 가장 높게 나타남을 의미한다.

해 보면 다음과 같다.

역할갈등이 직무성파에 미치는 영향

첫째, 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할갈등은 직무만족에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났는데, 역할갈등 중에서도 개인-역할 갈등, 역할지체 갈등, 자원부족 갈등, 역할기대 갈등이 직무만족을 유의하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 이는 개인-역할 갈등이 높으며, 역할지체 갈등, 자원부족 갈등, 역할기대 갈등 등이 높은 산업체 상담원은 직무만족이 낮다는 것을 의미한다. 이러한 결과로 볼 때, 역할갈등이 높을수록 산업체 상담원들은 직무만족도를 낮게 경험할 것임을 알 수 있다. 이

논 의

본 연구의 결과를 선행연구와 관련하여 논의

표 10. 역할갈등과 직무스트레스 중 조직몰입에 영향을 많이 미치는 요인

변수	B	β	R	R ²	ΔR^2	F	t
개인-역할갈등	-.190	-.246**	.298	.089		33.695**	-4.198
자원부족 갈등	-.170	-.229**	.344	.119	.030	20.570**	-3.789
역할지체 갈등	-.130	-.195**	.370	.137	.018	18.161**	-3.181
역할기대 갈등	-.115	-.153*	.391	.153	.016	15.510**	-2.582
심리적 직무스트레스	-.104	-.150*	.403	.163	.010	15.162**	-2.422

* $p < .05$, ** $p < .01$.

는 구성원들의 높은 수준의 역할갈등은 낮은 직무만족과 자신감의 결여, 그리고 직무와 관련된 긴장감을 증가시켜 조직에 역기능적인 효과를 보여준다는 Kahn(1984)의 연구결과와 맥을 같이 한다. 또한 역할갈등과 직무만족과의 관계를 부적인 관계라고 밝힌 Gross 등의 연구 결과와도 일치한다(최인섭, 2000, 재인용). 반면 역할갈등과 직무만족 간에는 유의미한 관련이 없다고 밝힌 Hamner와 Henry(1998)의 연구결과와는 일치하지 않는다. 이는 역할갈등이 개인의 직무만족에 영향을 주지만 개인의 성격특성과 같은 조절변수들이 개입하여 다른 결과를 초래할 수 있음을 의미한다. Bedeian과 Armenakis(1981)는 역할갈등과 역할모호성과 직무만족사이의 인과 관계를 경로 분석을 통하여 조사한 결과, 종업원들이 역할갈등, 역할모호성을 경험하면 긴장하게 되고, 그 긴장상태는 직무불만족을 야기 시켜 최종적으로는 이직성향이 높아진다는 것을 발견하였다. 산업체 상담원들이 역할갈등을 많이 느끼면 개인의 직무만족은 낮아지는 경향이 있으나, 개인의 성격특성과 같은 조절변수들이 개입하여 다른 결과를 초래할 수 있는지를 고려해 볼 필요가 있다.

둘째, 역할갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할갈등은 조직몰입에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 역할갈등 중에서 개인-역할 갈등, 역할지체 갈등, 역할기대 갈등, 자원부족 갈등이 조직몰입을 유의미하게 설명해주는 변인으로 나타났으며 다른 변인들은 그 설명력이 지극히 낮아서 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개인-역할 갈등이 높으며, 역할지체 갈등, 역할기대 갈등, 자원부족 갈등 등이 높은 산업체 상담원은 조직몰입이 낮다는 것을 의미한다. 역할갈등이 조직몰입을 설명하는 변량은 전체변량의 15.3%를 차지하

였으나, 역할고립 갈등, 역할모호성 갈등, 역할간 갈등, 역할과다 갈등은 그 설명 변량이 매우 낮아 직무만족을 설명하는 회귀모형에서 제외되었다. 이러한 결과를 통해 볼 때 역할갈등이 높을수록 산업체 상담원들은 조직몰입도가 낮아짐을 알 수 있었다. 본 연구는 역할갈등과 조직몰입과의 관계는 부적인 관계이며, 개인의 역할갈등 지각이 높을수록 조직몰입의 정도는 낮아질 것이라고 밝힌 연구결과와 일치하였다(Morris & Steers, 1980; Reichers, 1985). 또한 1,370명의 대학 관계자를 대상으로 한 연구에서 역할갈등과 역할모호성, 모두 조직몰입과 부적인 관계가 있다고 밝힌 Wolverton과 Gmelch(1999)의 연구와도 일치하였다. Agarwal(1993)은 806명의 영업직 종업원을 대상으로 연구한 결과에서는 조직몰입과 역할갈등과의 관계를 알아보았는데, 역할갈등과 조직몰입 간에는 통계적으로 유의한 관계가 나타나지 않았으며, 이는 본 연구와는 일치하지 않았다. 또한 기존 실증 연구 자료들을 가지고 메타분석을 수행한 결과에서 역할갈등과 조직몰입 간에는 부적 관계가 있으나 그 관계가 분명하지 않다는 Zahra (1984)의 연구와도 부분적으로 일치하지 않았다. 이처럼 학자들에 따라서 역할갈등과 조직몰입과의 관계에 대한 연구결과가 서로 다르게 나오고 있는 이유는 조직몰입의 유형을 구분하지 않고 조직몰입을 단일 차원에서 연구한 결과에 기인한 것이라고 볼 수 있다.

직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향

첫째, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 스트레스 하위요인 중 심리적 스트레스가 직무만족을 유의미하게 설명해 주는 변인으로 나타났다. 또한 신체적 스트레스보다 심리적 스트레스가 높을수록 산업체 상담원들의

직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 직무와 관련하여 발생하는 정신적 스트레스는 육체적, 정신적 건강에 나쁜 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무만족을 떨어뜨리는 결과를 초래한다는 Cooper와 Davidson(1982)의 결과와 같은 맥락으로 볼 수 있다. 또한 직무스트레스와 직무만족과는 강한 부적의 관계를 보였다는 Parasuraman과 Alutto(1984)의 결과와도 일치한다 즉 모든 직무 관련 스트레스는 직무만족과 부적관계에 있으며 직무스트레스가 높으면 높을수록 그만큼 직무만족은 낮아진다는 가설을 지지하는 결과이다.

최근에 등장하기 시작한 개념으로서 직무스트레스를 도전과 같은 맥락에서 보는 관점이 있다. 특히 Burke와 Weir는 14개의 직무스트레스 문항과 12개의 직무만족 문항 간의 상관관계 분석을 통하여 총 168개의 상관관계수 중 30%가 직무만족과 정적 관계에 있음을 밝혔다(최일, 1998, 재인용). 이는 어떤 종류의 직무압력은 사실상 순기능적 역할을 할 수 있다는 Lawler 등(1992)의 견해와 일치하는 결과이다. Schuler(1984)는 조직의 질이 통제, 요구, 기회에서 오는 스트레스와 관련되는 데 똑같은 조직에서 개인의 욕구 및 가치에 따라 어떤 개인에게는 그 조직의 질이 스트레스의 부정적 측면인 통제와 연관될 수 있으며, 기회에서 오는 스트레스는 직무만족과 양적인 상관관계를 갖게 된다고 하였다. 즉 직무스트레스는 상황에 대한 개인의 지각과 해석에 따라 경험하게 되는 스트레스의 양상이 달라진다. 그러므로 산업체 상담원의 직무성파를 높이기 위해서는 통제와 연관된 부정적 스트레스는 낮추고 도전과 기회에서 발생하는 긍정적 스트레스는 높여줄 필요가 있다. 따라서 산업체 상담원들은 심리적 스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 경향이 있다.

둘째, 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

을 분석한 결과, 직무스트레스 하위요인 중 심리적 스트레스가 조직몰입을 유의미하게 설명해주는 변인으로 나타났다. 이는 심리적 스트레스가 높을수록 산업체 상담원들은 조직몰입을 낮게 경험한 것임을 알 수 있다. 이러한 결과는 명의 해안경비본부직원을 대상으로 연구한 바에 의하면, 현장관리·감독자에 대한 직무스트레스 수준이 높을 때 조직몰입과 관련된 직무성파는 지속적으로 낮게 나타났다는 Porter 등(1974)의 결과와 맥을 같이 하였다. 또한 간호원과 간호보조원을 대상으로 실시한 연구에서 스트레스는 조직몰입과 약한 부적 상관관계를 가진다는 Brief와 Aldag(1976)의 결과와 간호원을 대상으로 실시한 직무스트레스와 직무성파에 관한 연구에서 직무스트레스와 조직몰입에 관한 직무성파는 부적 상관관계를 가진다는 것을 밝힌 Jamal(1984)의 결과와 일치하였다. 그러나 가벼운 직무스트레스는 전반적으로 직무성파의 향상을 가져온다는 사실을 보고한 연구 결과와는 일치하지 않았다(Weiss, Ilgen & Sharbaugh, 1982). 또한 기능직 종업원을 대상으로 시간 압박으로 인한 직무스트레스와 조직몰입의 관계를 연구하여, 적정수준의 직무스트레스와 시간의 압박은 높은 직무성파를 가져온다고 밝힌 Andrew와 Farris(1972)의 연구와도 일치하지 않았다.

이상의 상반된 견해는 산업체 상담원의 직무스트레스와 조직몰입 간의 관계는 결과에서 보여주듯이 직무스트레스는 조직몰입에 부정적인 영향을 끼친다고 받아들여서는 안 된다. 즉 직무스트레스와 조직몰입의 관계는 부정적인 관점과 긍정적인 관점을 동시에 고려해 보아야 한다. 먼저 직무스트레스의 개념을 부정적으로 보는 전통적인 견해로서, 직무스트레스가 높으면 직무성파에 부정적인 영향을 끼친다고 하는 입장이다. 즉 직무스트레스로 인한 심리적 긴장은 조직몰

입에 관한 직무성과에 부정적 영향을 줄뿐만 아니라 이러한 긴장이 신체적 질환으로 나타날 때 높은 결근율, 작업수행 감소를 초래한다(Ivancevich & Matteson, 1979). 다음으로 직무스트레스의 개념을 부정적으로만 보지 않고 상황에 따라서 직무성과에 긍정적인 영향을 미칠 수도 있다는 입장이다(Bhagat et al., 1985). 즉 직무스트레스가 낮은 수준에서의 개인은 어떠한 도전감도 느끼지 못하고 매너리즘에 빠져서 성과를 올리지 못하지만 직무스트레스 수준이 높아질수록 도전감을 느끼게 되므로 목표달성을 위한 노력을 기울이게 되고 그 결과 조직몰입도가 점차 높아진다는 것이다(Jamal, 1984; Meglino, 1977).

Wiener는 90여개 작업집단을 대상으로 연구한 결과, 성취기회와 작업방법의 통제가능, 작업의 곤란성, 작업성과에 대한 피드백 등이 조직몰입도와 정비례적인 상관관계를 갖는다고 하였다(구종권, 1998, 재인용). 즉 성취기회의 부여, 업무방법의 통제성 부여, 일의 적정화, 업무성과에 대한 피드백을 함으로써 직무에서의 심리적 스트레스를 감소시킬 수 있을 것이며 이로 인해 산업체 상담원들의 조직몰입도가 높아질 것으로 사료된다. 즉 산업체 상담원들은 심리적 스트레스가 높을수록 개인이 경험하는 조직 몰입도는 낮아지는 경향이 있으나 상담과 교육을 통해서 성취기회를 부여하고, 심성능력을 계발하여 조직의 활성화를 촉진시키며, 업무 방법의 개선, 조직 구성원들의 협동성 등을 통해 심리적 스트레스를 적절한 수준으로 감소시킬 수 있다.

역할갈등과 직무스트레스 중 직무성과에 영향을 많이 미치는 요인

첫째, 산업체 상담원의 역할갈등과 직무스트레스 가운데 직무만족에 가장 영향을 많이 미치는

요인은 개인-역할갈등으로 나타났다. 이러한 연구결과는 역할갈등이 개인적 직무스트레스를 유도할 뿐만 아니라 나아가 직무만족까지 하락시켜 이직률을 상승시키고 인적 자원을 충분히 활용하지 못하게 하여 심한 부작용을 낳는다고 밝힌 French(1982)의 결과와 맥을 같이 하였다. 여러 학자들의 연구에서 역할갈등 요인은 스트레스 지각에 정적인 영향을 미친다고 하였다(Rizzo, House & Rizzo, 1970; Marshall & Cooper, 1981). Marshall과 Cooper(1981)에 의하면 직무와 관련된 역할갈등은 직무스트레스를 유발하고 이러한 역할갈등과 직무스트레스는 직무만족과 업무성과에 부정적인 영향을 미치기 때문에 직무스트레스 요인을 제거하면 직무만족 수준이 높아진다는 것이다. 역할갈등 요인과 직무스트레스는 직무성과, 생산성, 일에 대한 의욕, 생활자세 등의 역할수행에 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 부각되고 있다(Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). 이종목(1990)은 역할갈등과 직무만족과는 부적인 관계로 주장하고 있으며, 고종식(1997)은 목표의 차이와 역할에 대한 불만족 및 지위의 불일치로 인하여 야기되는 역할갈등은 이직에도 많은 영향을 미치고 있다고 하였다. 또한 역할에 대한 과도한 업무와 직무스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였다(조만태, 1997). 이와 같은 연구로 볼 때 역할갈등과 낮은 직무만족, 낮은 이직율, 낮은 직무성과와 밀접한 관계가 있다고 볼 수 있으며, 역할갈등이 직무성과에 많은 영향을 나타낸다고 할 수 있는 본 연구와도 일치했다. 한편 직무스트레스가 낮은 수준에서는 개인은 어떠한 도전감도 느끼지 못하고 무력감에 빠져서 직무성과를 올리지 못하지만 직무스트레스 수준이 어느 정도 높아 졌을 때는 도전감과 위기의식을 느끼게 되어 목표달성을 위한 노력을 기울이게 되고 그 결과 직무성과는 점차

높아진다는 것이다(Jamal, 1984; Meglino, 1977). 즉 직무스트레스는 상황에 따라 직무성파에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있다는 입장이다(Bhagat et al., 1985). 직무스트레스는 동일한 조직 내에서 개인의 욕구나 가치에 따라서 어떤 구성원에게는 직무스트레스의 긍정적 측면인 기회로 작용할 것이고 다른 구성원에게는 부정적인 측면인 제약으로 작용할 것이다(Schuler, 1984). 직무스트레스가 직무성파에 미치는 영향은 정적·부적인 관계가 상황이나 사람에 따라서 달리 나타나기 때문에 그 영향을 강하게 부적으로 볼 수는 없다. 즉 직무스트레스의 조건에 따라서 직무만족과 정적인 관계를 갖기도 하고 부적인 관계를 갖기도 한다. 따라서 직무성파에 미치는 영향은 역할갈등보다 상대적으로 적게 나타난다는 본 연구와도 일치했다. 그러므로 산업체 상담원들이 자신의 역할수행 능력을 개발시킬 수 있는 충분한 기회를 줄 필요성이 제기된다. 역할갈등 요인이 직무스트레스 요인 보다 직무만족에 더 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며, 특히 역할갈등 하위 요인 중 개인·역할갈등 요인이 직무만족에 미치는 영향이 가장 높게 나타났다. 이를 통해 볼 때 산업체 상담원의 직무만족을 위해서 직무스트레스 요인을 감소시키는 것과 더불어 역할갈등 요인을 감소시키는 것이 중요하다는 것을 나타내었다. 특히 역할갈등 하위요인 중 직무만족에 가장 많은 영향을 주는 개인·역할갈등에 어떤 문제가 있는지를 구체적으로 파악하여 개선해 준다면 직무만족이 높아질 것으로 사료된다.

둘째, 산업체 상담원의 역할갈등과 직무스트레스 중에서 조직몰입에 영향을 가장 많이 미치는 요인은 개인·역할갈등, 자원부족 갈등 순으로 나타났다. 이는 산업체 상담원의 역할갈등이 직무스트레스보다 조직몰입에 더 많은 영향을 나타

낸다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 1970년대부터 1980년대 중반까지의 역할갈등에 관련된 연구들을 종합적으로 분석한 Fisher와 Gitelson(1983)의 연구에서 역할갈등은 개인과 조직에 역기능을 가져와 다른 변인들에 비해 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 것과 일치했다. 또한 상담교사들을 대상으로 한 연구에서 역할갈등이 감소할수록 스트레스가 감소하고 조직몰입성은 증가한다는 연구결과와 맥을 같이 했다(Herman, 1996). 서비스직 상담원을 대상으로 역할갈등이 조직몰입에 미치는 영향에서 역할갈등이 개인의 퇴사성향과 이직을 많이 설명하고 있으며, 역할갈등으로 인한 부정적 성격의 소유자가 결근율이 높음을 나타내고 있다. 이는 역할갈등이 조직몰입에 역행하고 있다는 사실과 부분적으로 일치했다(Becker, Randal & Riegel, 1995).

이러한 연구결과는 산업체 상담원의 조직몰입을 위해서 스트레스 요인을 감소시키는 것 이상으로 역할갈등 요인을 감소시키는 것이 중요하다는 것을 나타낸다. 이는 개인·역할갈등, 자원부족 갈등, 역할지체 갈등, 역할기대 갈등, 심리적 직무스트레스의 역할갈등 요인이 조직몰입에 16.3%의 영향력을 주는 것을 알 수 있다. 개인·역할갈등은 역할담당자가 생각하는 기준과 가치, 그리고 주어진 역할행동이 조화를 이루지 못할 때 발생하는데 산업체 상담원의 경우 핵심역할인 상담 업무이외에 다른 업무를 함께 하는 경우가 많기 때문에 개인·역할갈등이 다른 역할갈등에 비해서 높다. 따라서 개인·역할갈등은 산업체 상담원에게 있어 조직몰입을 저해하는 가장 큰 요인으로 작용하는 것을 알 수 있다. 기업은 이윤추구를 극대화하고 생산성을 높이는 것이 아주 중요하다. 그러나 산업체 상담의 경우 단기적인 기업의 이윤추구보다는 장기적인 측면에서 고려되어야 하는 측면이 있다. 그래서 중소

기업 같은 경우 상담의 비중이 상당히 낮은 편이다. 결국 산업상담을 위한 자원이 부족하며 이로 인해 산업체 상담원은 자원부족 갈등을 많이 느끼고 있으며 이러한 것들이 조직몰입을 저해하는 요인으로 작용하는 것을 알 수 있다.

연구의 결론을 살펴보면 첫째, 산업체 상담원들이 역할갈등을 많이 느낄수록 개인의 직무만족은 낮아졌고 역할갈등이 높을수록 조직몰입도가 낮아졌으며, 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 경향으로 나타났다. 둘째, 산업체 상담원들은 심리적 스트레스가 높을수록 개인이 경험하는 조직몰입도는 낮아지는 경향이 있으며, 성취기회의 부여, 작업방법의 통제성 부여 등을 통해 심리적 스트레스를 감소시킬 수 있다. 또한 기업의 경영자들은 조직 구성원들에게 인간에 대한 가치를 느끼게 만들고 삶의 질을 높여주는 데 중심역할을 하고 있는 상담원들의 역할에 대해서 더 많은 관심을 가져야 할 것이다. 따라서 산업체 상담원의 업무를 효과적으로 개선하기 위하여 조직은 사회적 자원을 적극 지원함으로써 산업체 상담원이 겪는 심리적 스트레스를 감소시켜야 할 것이다. 셋째, 역할갈등 요인이 직무스트레스 요인 보다 상대적으로 산업체 상담원의 직무만족과 조직몰입에 부적적으로 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 특히 역할갈등 하위요인 중 개인·역할갈등 요인이 조직몰입에 미치는 영향이 가장 높게 나타났다.

후속 연구를 위한 제언을 살펴보면, 첫째, 직무성공에 영향을 미치는 변인에는 역할갈등과 직무스트레스만을 주요 변인으로 선택하였다. 따라서 역할갈등과 직무스트레스 이외에 직무성과와 관계가 있는 변인에 대한 연구가 이루어져야 할 필요성이 제기된다. 둘째, 본 연구에서는 횡단적 연구만 이루어졌으므로, 직무성과가 시간의

흐름에 따라 어떠한 변화를 하는지 종단적 연구가 필요하다. 셋째, 역할갈등과 직무스트레스를 대처하는 기술훈련에 관한 연구가 뒤따라야 할 것으로 보인다. 본 연구의 결과를 토대로 기업에서는 직무에 따른 역할갈등과 직무스트레스를 가장 효율적으로 다룰 수 있는 대처기술 훈련프로그램을 개발하고 그 효과성 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 구종권 (1998). 직무특성과 리더행동특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 권영주 (2001). 교사의 직무스트레스가 교육성공에 미치는 영향. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 고종식 (1997). 조직 내 개인적 갈등의 원천과 관리방안에 관한 연구. 원광대학교 노사관계연구소, 4, 729~757.
- 김광영·윤은기 (1990). 인간과 정보활용. 서울: 유나이티드 컨설팅그룹.
- 김위근 (2000). 인적자원개발 전문가의 갈등 및 스트레스가 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 신창식 (1996). 직무스트레스가 직무만족 및 직무성공에 미치는 영향. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- 송병선 (1996). 직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤경원 (2003). 스트레스 대응훈련이 기능직 직장인의 스트레스 감소에 미치는 효과. 상담학연구, 4(3), 463~478.

- 이봉섭 (1991). 역할갈등과 역할모호성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이종목 · 박한기 (1988). 직무스트레스척도 제작에 관한 연구. *사회심리학회지*, 4(1), 5 ~25.
- 이종목 (1990). 여성근로자의 직무스트레스와 조직 행동과의 관계에 관한 공변량 구조모형. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 이용희 (1996). 초등학교 주임교사의 역할갈등이 직무수행에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희경 (1988). 중등학교 학급담임교사의 직무만족과 역할스트레스 상관연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현림 (2000). 상담이론과 실제. 서울: 원미사
- 이현림 (2002). 생활지도. 경산: 영남대학교 출판부.
- 정수진 · 고종식(2001). 산업 및 조직심리학. 서울: 삼우사.
- 조만태 (1997). 코치의 직무스트레스 요인과 대처 전략 및 조직유효성에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 최인섭 (2000). 사회복지 전문요원의 직무만족과 직무성과 결정요인에 관한 연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 최일 (1998). 조직 구성원의 조직 내 스트레스 제요인과 직무만족 및 조직몰입과의 관계 연구. 경남대학교 대학원 석사학위논문.
- Agarwal, S. (1993). Influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons: A cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715 ~739.
- Andrews, G., & Farris, C. (1972). Time pressure and performance of scientists and engineers: A 5-year panel study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 8, 185 ~200.
- Becker, T. E., Randall, D. M., & Riegel, C. D. (1995). The multidimensional view of commitment and theory of reasoned action: A comparative evaluation. *Journal of Management*, 21(4), 617 ~638.
- Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). A path-analytic study of the consequence of role conflict and ambiguity. *Academy of Management Journal*, 24, 208 ~234.
- Bhagat, R. S., McQuaid, S. J., Lindolm, H., & Segovis, J. (1985). Total life stress: A multimethod validation of the construct and its effects on Organizationally valued outcomes and withdrawal behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 70, 202 ~214.
- Brief, A. P., & Aldag, R. J. (1976). Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, 61, 468 ~ 472.
- Cooper, C. L., & Davidson, M. J. (1982). The high cost of stress on woman manager. *Organizational Dynamics*, 2, 50 ~55.
- Drucker, P. F. (1989). *The new realities*. New York: Harper & Row.
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlate of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320 ~333.
- French, J. R. (1982). The social environment and mental health. *Journal of Social Issue*, 19(4), 122-148.
- Hamner, W. C., & Henry L. T. (1998) Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. *Journal of Applied Psychology*, 7, 35 ~55.

- Herman, L. A. (1996). *Role conflict and job satisfaction of Clark County School District Counselor*. Las Vegas: University of Nevada.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1979). Organizational stressors and heart disease: A research model. *Academy of Management Review*, 4, 347~357.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assesment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, 1~21.
- Kahn, R. (1984). *Organizational stress*. New York: John Wiley and Sons.
- Lawler, K, & Schmied, L. (1992). A prospective study of woman's health: The effect of stress, hardiness, locus of control, type A behavior and psychological reactivity. *Women and Health*, 1, 119~120.
- Marshall, J., & Cooper, C. L. (1981). The cause of managerial job stress: A research note on method and initial findings. In Corlett, E. N., & Richardson, J. (ed.), *Stress work design and productivity*(pp. 115~128). New York: John Wiley & Sons.
- Meglino, B. M. (1977). Stress performance: Are they always incompatible. *Supervisory Management*, 22, 2~12.
- Morris, J., & Steers, R. M. (1980). Structural influences on organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 17, 50~57.
- Mowday, T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkages: *The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Pareek, U. (1994). Organizational role stress scale. In J. W. Pfeffer, *Groups and teams* (pp. 123~128). San Diego, CA: Pfeffer & Company.
- Parasuramans, S., & Alutto, J. A. (1984). Source and outcomes of stress in organizational setting: Toward the development of a structural model. *Academy of Management Journal*, 27, 330~350.
- Rizzo, J., House, R., & Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150~163.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 463~476.
- Schuler, R. S. (1984). Definition and conceptualization of stress in organization. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184~211.
- Smith, P. C. (1983). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: MacMillan International.
- Weiss, D. R., & Sharbaugh, M. E. (1982). Effect of life and job stress on information search behaviors of organization members. *Journal of Applied Psychology*, 2, 30~34.
- Wolverton, M. L., & Gmelch, W. H. (1999). The impact of role conflict and ambiguity on academic deans. *Journal of Higher Education*, 70(1), 80~106.
- Zahra, S. (1984). Understanding organizational commitment. *Supervisory Management*, 29, 16~17.
- 원 고 접 수 일 : 2004. 2. 27
수정원고접수일 : 2004. 4. 26
게 재 결 정 일 : 2004. 5. 8

Influences on the Duty Performance of Industrial Counselor's Role Conflicts and Duty Stresses

Hyun-Rim Lee

Kyung-Won Yoon

Youngnam University

The goal of this study was to understand industrial counselor's role conflict and duty stress and examine the influences of them closely. The problems of the study were as follows. First, how do the role conflicts of industrial counselor influence on the duty performance? Second, how do the duty stresses of industrial counselor influence on the duty performance? Third, how about the relative influence on the duty performance of industrial counselor's role conflict and duty stress? To accomplish the goal of the study, data were analyzed Pearson correlation coefficient and performed stepwise multiple regression. The major results of the study were as follows. First, person-role conflict, role lag conflict, resource shortage conflict, and role anticipation conflict among subordinate factors of role conflict were meaningful variables that explain the duty satisfaction. Second, psychological stress among subordinate factors of duty stress was the meaningful variable that explains the duty satisfaction. In other words, one could say the higher psychological stress was, the lower the duty satisfaction was. Third, between two subordinate factors of role conflict and stress, the influence of role conflict factor was relatively higher than that of duty stress factor on industrial counselor's duty satisfaction. The major conclusions of the study were as follows. First, there were tendencies that when the industrial counselors felt more role conflict, the degrees of personal duty satisfactions and devotion to the organization became lowered, and when the industrial counselors felt higher stress, the duty satisfaction became lowered. Second, industrial counselors were likely to give less devotion to the organization when with higher psychological stress and the psychological stress could be lessened through having opportunity of achievement and control power of method of work. Third, role conflict factor had more negative influences relatively on the concentration on the organization than duty stress factor and especially it revealed that the role lag factor among the subordinate factors of role conflict had the highest influence on the concentration on the organization.

Key Words : role conflicts, duty stress, duty satisfaction, concentration on the organization, duty performance