

## 개인의 성격, 직무 요구, 직무 통제가 직무 스트레스에 미치는 영향\*

박 광 회                      유 태 용†

광운대학교 산업심리학과

이 연구의 목적은 성격요인인 외향성, 성실성, 신경증과 직무에서의 요구와 직무에 대한 통제가 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지를 밝히는 데 있다. 이를 위해 먼저 외향성, 성실성, 신경증이 직무 스트레스에 미치는 영향을 알아보았다. 두 번째로 직무에서의 요구가 직무 스트레스에 영향을 미침에 있어서 직무에 대한 통제가 조절효과를 갖는지를 알아보았으며, 마지막으로 직무 스트레스에 미치는 영향에 있어서 직무 요구, 직무 통제, 외향성간의 삼원상호작용효과가 유의한지를 알아보았다. 연구를 위하여 국내 기업에 종사하는 292명으로부터 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 연구 결과, 외향성, 성실성은 직무 스트레스와 유의한 부적 상관이 있었으며 신경증은 직무 스트레스와 유의한 정적 상관이 있었다. 직무 요구와 직무 스트레스 간의 관계에서 직무 통제의 조절효과는 유의하지 않았지만, 직무 스트레스에 미치는 영향에 있어서 직무 요구, 직무 통제, 외향성간의 삼원상호작용 효과는 유의하였다. 마지막으로 이러한 연구 결과를 토대로 연구의 시사점과 제한점, 추후 연구 과제에 대해서 논의하였다.

주요어 : 직무 요구-직무 통제 모델, 외향성, 성실성, 신경증, 직무 스트레스, 조절효과, 삼원상호작용

---

\* 이 논문은 2005년도 광운대학교 교내학술연구비 지원에 의해 연구되었음. 보다 나은 논문이 되도록 귀중한 조언을 해주신 심사위원들께 감사드립니다.

† 교신저자 : 유태용, 광운대학교 산업심리학과, tyoo@kw.ac.kr, 02-940-5422

한국직무스트레스학회가 2004년 근로자 3만 1백46명을 대상으로 조사해 산업안전공단주최 학술대회서 발표한 ‘한국형 스트레스 측정도구표준화 연구’에 따르면 직장인들은 직무 요구, 조직체계, 직장문화 항목에서 가장 높은 스트레스 점수를 나타냈다(경향신문, 2004. 12). 이처럼 직무에서의 많은 요구로 인한 스트레스가 개인에게는 불안, 우울증, 불면증, 복통, 두통 등과 같은 정신적, 신체적 건강에 악영향을 미치며, 조직에게는 조직 효과성과 밀접한 관련을 지니는 직무 만족, 조직몰입 등과 같은 직무 태도에 부정적인 영향을 미친다는 것이 입증 되어왔다(Endler, Speer, Johnson, & Flett, 2000; Harris, James, & Boonthanom, 2005; Siu, 2003). 따라서 직무 스트레스로 인한 결과가 조직 구성원 개인의 신체적, 정신적 건강의 악화뿐만 아니라 조직과 국가의 경쟁력에도 악영향을 미칠 수 있으므로 구성원들이 스트레스를 경험하지 않을 수 있도록 예방하고 관리하는 데 관심을 가져야 할 것이다.

Lazarus와 Folkman(1984)이 제안한 거래적 스트레스 이론(transactional stress theory)에 따르면 개인은 스트레스원을 긍정적 혹은 부정적인 것으로 평가하는지에 따라 스트레스원에 대한 다른 반응을 가지며, 어떤 사건이 일어날 때 그 외부사건에 대하여 개인이 어떻게 인지적으로 평가하느냐에 따라서 스트레스 여부가 결정 된다고 한다. 이러한 스트레스의 주관적인 특성을 강조한 Cox(1993)는 비슷한 환경에 노출됐을 때, 어떤 사람은 다른 사람들보다 스트레스에 더 잘 대처한다고 가정하고 그 이유를 개인적인 차이로 설명하였다.

이러한 개인차 변인으로 많이 연구되어왔던 것은 내·외적 통제 소재(internal and external locus of control), 자아존중감(self-esteem), 자기효

능감(self-efficacy), A형 성격(Type-A personality), 강인성(hardiness) 등이었다. 반면에 개인차 변인인 성격요인이 스트레스에 미치는 영향에 관해서는 상대적으로 지금까지 많은 연구가 이루어지지 않은 실정이다. 그러나 성격 특성은 개인이 삶을 살아감에 있어 진행되는 긴장과 스트레스에 적응하는 중요한 결정 요소이며(Watson & Hubbard, 1996), 잠재적으로 대처 선택과 대처 효율성에 영향을 미치는 심리적 기능에 영향을 주는 주된 요소이다(Rasep, Kallasmaa, Pulver, & Gross-Paju, 2000). 또한 선행연구들에서도 성격 5요인 중 외향성, 성실성, 신경증에 따라 스트레스 대처와 평가 방법이 다르며 이러한 변인들과 스트레스 간에 유의한 관련성이 있음을 보고하고 있다(Bakker, Karen, Zee, Lewig, & Dollard, 2006; Sharon & Langan-Fox, 2006; Watson & Hubbard, 1996). 따라서 스트레스에 영향을 미치는 중요한 요인으로 외향성, 성실성, 신경증과 같은 성격변인에 대한 심층적인 연구가 필요하다. 이를 토대로 본 연구에서는 먼저 성격 5요인 중 외향성, 성실성, 신경증이 직무 스트레스에 어떤 영향을 미치는지를 살펴볼 것이다.

Karasek(1979)의 직무 요구-직무 통제 모델이 스트레스와 긴장에 미치는 효과에 관한 가장 대표적인 연구이지만 연구 결과들은 상호작용 효과에 관하여 일관된 결과를 보여주지 못하고 있다. Van der Doef와 Maes(1999)는 1979년부터 1997년까지 출판된 직무 요구-직무 통제 모델을 연구한 63편의 논문을 살펴 본 결과, 오직 15개 논문에서만 직무 요구와 직무 통제 간에 상호작용효과가 나타났다. 일관되지 못한 원인으로 고려되는 것이 변인의 측정 문제와 조절 변수로서의 개인 변인 부재이다. 연구자들은 동일한 스트레스원에 대하여 개인마

다 다르게 반응하는 것에 대해 관심을 가지고 스트레스원(stressor)과 부적응 사이에는 어떤 다른 요인들이 작용할 것이라는 가정 하에 매개변인과 조절변인의 역할에 대해 연구하였다. 이러한 방향에서 수행된 선행연구 중 Karasek (1979)의 직무 요구-직무 통제 모델을 확장한 연구에서는 스트레스와 신체적, 심리적 부적응간의 관계에서 개인적 자원(개인적 특성)과 직무자원(환경적 자원)과 같은 조절변인의 영향에 따라 스트레스 지각에 있어서 개인차가 있음을 보고하고 있다.

Karasek 모델을 확장한 연구에서 주로 관심을 가졌던 개인적 자원에는 주도적 성격(Parker & Sprigg, 1999), 적극적 대처방식(Rijk, Blanc, & Schaufeli, 1998), 자기효능감(Schaubroeck & Merritt, 1997), 낙관주의(Totterdell, Wood, & Wall, 2006) 등이 있다. 이들은 개인이 이용할 수 있는 개인적 자원과 직무자원에 따라서 사람들은 스트레스가 야기하는 부적응적인 증상에 대해서 탄력성을 보이거나 취약성을 보이게 된다고 주장한다. 즉 동일한 스트레스 유발 요인에 노출된 개인이 활용하는 개인 및 직무자원에 따라서 직무 스트레스 요인에 의한 심리적, 신체적 부적응이 완화될 수 있다는 것이다.

성격 5요인 중 외향성은 낙관성과 관련이 있으며(Costa & McCrae, 1992), 문제를 긍정적으로 재평가하는 경향성과 관련이 있다. 외향적인 사람들은 스트레스 상황을 도전으로 보는 경향을 지닌다(David & Suls, 1999). 또한 외향성이 높은 사람은 이성적이고 주로 문제 해결 대처전략을 사용하고(Dorn & Matthews, 1992), 다양한 인적 네트워크를 구축함으로써 그들이 필요할 때 기꺼이 사회적 지지를 제공받을 수 있다고 인식하는 경향이 있다. 따라서 직무 요구

와 직무 통제간의 상호작용이 직무 스트레스에 미치는 영향에 있어서 선행연구들에서 연구되지 않았던 외향성이 이들 변인들과 상호작용하여 직무 스트레스를 완화시킬 수 있는지를 탐색하는 것은 중요한 연구과제일 것이다.

이에 따라 본 연구에서는 먼저 Karasek 모델(1979)에 근거하여 직무 요구와 직무 통제가 직무스트레스에 미치는 이원 상호작용을 검증하고, 직무스트레스에 관한 Karasek 모델을 확장하여 외향성이 직무 요구 및 직무 통제와 삼원 상호작용하여 스트레스에 어떠한 영향을 미치는지를 탐색적으로 알아보려고 한다.

### 거래적 스트레스 이론

대부분의 연구에서는 작업과 관련된 스트레스에 대한 인지적 평가 접근에 입각한 ‘거래적 스트레스 이론(transactional stress theory)’에 따라 작업 스트레스 연구를 하고 있다(Boswell, Olson-Buchanan, Lepine, 2004; Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000; Simmons & Nelson, 2001). 스트레스를 이해하기 위한 이 접근의 기초는 개인이 스트레스원을 긍정적 혹은 부정적인 것으로 평가하는지에 따라 스트레스원에 대한 다른 반응을 가진다는 것이며 어떤 사건이 일어날 때 그 외부사건에 대하여 개인이 어떻게 인지적으로 평가하느냐에 따라서 스트레스성 여부가 결정된다는 것이다. 즉, 스트레스 그 자체가 문제가 되는 것이 아니라 개인이 그 스트레스원을 어떻게 지각하느냐가 무엇보다도 중요하다라는 것이다. 개인이 반응하는 신체적 혹은 심리적 자극은 스트레스원이나 요구(demands)로서 언급되며 사람들은 스트레스원에 접하게 됐을 때 스트레스원의 의미에 대해 평가를 하게 된다. 이 평가 과정은

인지적 평가에 기초를 두고 있다.

Lazarus와 Folkman(1984)은 스트레스 자체보다는 스트레스에 대한 지각의 중요성을 강조하였다. 이들에 따르면, 잠재적으로 스트레스가 될 것으로 예상되는 상황에 대한 맨 처음의 지각과 그 이후에 일어나는 경험 사이에는 인지적 평가 과정이 개입한다. 그들은 평가를 1차적 평가와 2차적 평가로 구분하며 대처전략을 크게 문제 중심적 대처전략(적극적 전략)과 정서 중심적 대처전략(회피전략)으로 구분하고 있다.

1차적 평가는 스트레스 상황이 보여주고 있는 잠재적 위협의 본질과 정도를 평가하는 것이라고 한다면 2차적 평가는 그 상황에서 대처해 갈 수 있는 자신의 자원이나 능력에 대한 지각을 평가하는 것이다. 이 두 가지 평가는 종합되어 스트레스 상황에서 개인에게 주어진 요구가 자신의 대처 자원이나 능력의 범위 내에 있는 것인지 혹은 밖에 있는 것인지에 관해 지각하는 정도를 판단하게 된다. 스트레스와의 첫 번째 대면 후에도 인지적 평가는 계속적으로 이루어진다. 이것을 인지적 재평가(cognitive reevaluation)라고 하는데, 이것은 이전의 경험에서 얻은 새로운 정보에 따라 현재의 상황적 요구와 대처 자원들을 재평가하는 것을 통해 이루어진다.

1차적 평가에서는 스트레스 상황이 해를 끼칠 것인가, 손실을 가져올 것인가, 위협적인가, 혹은 도전이 되는가의 여부를 평가하고, 만약 위협적으로 평가되면 바람직하지 못하게 지각되는 상태를 변화시키기 위해서 2차적 평가를 시작한다. 그러한 2차적 평가에서는 지각된 해/손실(harm/loss), 위협/도전(threat/challenge)을 보다 긍정적인 환경으로 변화시키기 위하여 대처방식을 선택하는 데 초점을 맞춘다. 또한 2차적

평가에서는 신체적, 사회적, 심리적, 물질적 자원을 포함하는 대처자원이 주어진 상황의 요구와 관련하여 평가된다. 즉 2차적 평가에서는 스트레스를 주는 상황에 대하여 개인적으로 통제 가능하다고 지각하는지를 결정하고, 그 결과에 따라서 적절한 대처방식을 선택한다. 만약 스트레스 상황을 통제 가능한 것으로 평가할 때는 문제 중심적 대처방식(problem-focused coping)을 주로 사용하고, 상황을 통제 불가능하다고 평가할 때에는 정서 중심적 대처방식(emotion-focused coping)을 주로 사용하는 것으로 나타났다.

문제 중심적 대처 방식은 인지적 문제해결과 의사결정, 정보수집, 시간관리, 목표설정 등과 같은 적극적 기법을 통하여 자신이 직면한 스트레스원이나 문제 자체를 변화시키거나 관리하려는 적극적인 노력이나 행동에 중점을 두고 있으며, 정서 중심적 대처방식은 회피, 최소화, 거리두기 등과 같은 기법들을 통하여 스트레스 상황에서 발생하는 정서적 고통을 감소시키려는 노력이나 행동에 중점을 두고 있다. 일반적으로, 문제 중심적 대처전략이 심리적·신체적 스트레스의 완화를 이끌기 때문에 더 효과적인 것으로 고려되는 반면 정서 중심적 대처방식은 부적응뿐만 아니라 정신병리학적 문제들과 관련이 있다(Rasep et al., 2000).

본 연구에서는 이러한 거래적 스트레스 이론에 기초하여 직무 스트레스를 직무와 관련한 외부의 스트레스원에 대한 개인의 인지적 평가에 따른 반응으로 정의하고자 한다.

#### 성격과 직무스트레스

1980년대 이후 많은 학자들은 인간의 성격

을 이해하기 위한 가장 통합적인 체계로 Big 5 모델을 채택하고 있지만, 스트레스와 관련된 다른 개인차 변인인 내·외적 통제 소재, 자아존중감, 자기효능감, A형 성격, 강인성 등에 비해 성격의 5요인과 스트레스에 관한 실증적 증거는 상대적으로 부족한 실정이다. 성격 5요인 중 원만성과 경험에 대한 개방성과 스트레스간의 연구 결과는 일치되지 않을 뿐만 아니라 많은 연구들에서 스트레스와 관련이 없는 것으로 보고되고 있다(Bakker, Karen, Zee, Lewig, & Dollard, 2006; Langford & Glendon, 2002; Piedmont, 1993; Vollrath, 2001). 일반적으로 신경증은 건강과 웰빙(well-being)에 부정적인 영향을 주지만 외향성과 성실성은 건강과 웰빙에 정적인 영향을 준다(Goodwin & Engstrom, 2002). 따라서 본 연구에서는 성격 5요인 중 외향성, 성실성, 신경증을 중심으로 이러한 성격 변인들이 직무 스트레스에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

외향성이 높은 사람은 긍정적인 정서를 보이며 사람들과의 상호작용의 강도나 빈도가 높다. 또한 외향성이 높은 사람의 낙천적이고 자신감 있는 성격은 자신의 경험들 중 긍정적이고 밝은 부분에 초점을 두도록 자신을 이끌며, 스트레스 상황에 처했을 때 문제 중심적 대처 전략을 사용하며, 긍정적으로 상황을 재평가하고, 적극적으로 사회적 지지를 구하는 경향이 있다(Watson & Hubbard, 1996). Vollrath, Knoch 및 Cassano(1999)는 외향성이 높은 사람들은 일상 스트레스를 덜 지각하고 정신건강이 더 높음을 밝혔다. 운전기사의 스트레스와 외향성간의 관계를 살펴본 Langford와 Glendon(2002)의 연구에서도 외향성과 스트레스간의 부적 상관을 보고하였다. 이로부터 외향성이 높은 사람들은 직무 스트레스를 덜 느끼고 스

트레스 상황에 처했을 때도 효과적으로 대처하여 정신적·신체적 부적응을 덜 경험할 것으로 추론할 수 있다. 이와 같은 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 세웠다.

**가설 1.** 외향성과 직무 스트레스는 부적으로 관련되어 있을 것이다.

성실성은 다양한 직무에서 성공적인 수행에 있어 가장 중요한 특성으로 간주되어 온 반면(유태용, 민병모, 2001; Barrick & Mount, 1991), 스트레스와 관련해서는 성격 5요인 중 상대적으로 관심을 덜 받아온 요인이다. 그러나 성실한 사람들은 스스로 규율을 잘 지키고, 성취를 위해 노력하고, 치밀함 등의 특성을 가지고 있을 뿐 아니라(McCrae & Costa, 1986), 장애물을 만났을 때에도 참고 인내하며 효과적인 방법으로 문제를 이해하기 위해 노력한다. 또한 성실한 사람일수록 대처 행동과 위기상황 관리에 있어 긍정적인 자세로 더욱 많은 노력을 기울일 것으로 여겨진다. 실제로 Miller, Griffin 및 Hart(1999)는 성실성은 인내력과 충실함을 포함하므로 성실한 종업원일수록 낮은 심리적 스트레스, 높은 직무 만족과 맥락수행을 보인다고 보고하였다. 또한 Vollrath(2000)가 대학생들을 상대로 3년간 실시한 종단 연구에서도 성실성과 스트레스 간에 부적으로 유의한 관련이 있음을 밝혔다. 이와 같은 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 세웠다.

**가설 2.** 성실성과 직무 스트레스는 부적으로 관련되어 있을 것이다.

성격의 5요인 중 하나인 신경증도 직무 스트레스와 밀접한 관련을 지닐 가능성이 있다.

신경증이 높은 사람은 평범한 상황도 공격적이고 해로운 것으로 해석하는 경향이 있으며 일상생활에서 높은 수준의 스트레스를 보고한다(Vollrath, 2001). 즉, 신경증이 높은 사람들은 실제 위험 정도와 상관없이 상황이나 환경을 건강에 위협한 것으로서 쉽게 평가하는 경향을 지닌다. Inne과 Kitto(1989)는 신경증과 스트레스간의 정적 상관을 밝혔다. Rasep 등(2000)은 스트레스 대처의 선행 변인으로서 성격 요인을 살펴보았다. 이들은 성격 특성과 대처 전략이 만성 질병에 시달리는 사람들에게 큰 영향을 주며, 신경증이 높은 사람들이 정서 중심적 대처 방식을 사용하여 신경증이 높을수록 건강에 악영향을 미침을 밝혔다. Langford와 Glendon(2002)은 운전기사를 대상으로 신경증과 스트레스 관계를 살펴본 결과, 신경증이 운전자 스트레스와 정적인 상관이 있음을 보고하였다. 이러한 연구들로부터 신경증이 높은 사람들은 스트레스에 노출될 가능성이 크고, 상황을 위협적이고 부정적으로 평가하고, 자신이 지닌 자원을 낮게 평가하고, 스트레스 대처방식이 비효과적일 가능성이 크다고 추론해볼 수 있다. 또한 신경증이 높은 사람은 스트레스를 더 받을 것이며 이로 인해 정신적·신체적 건강이 더 나쁠 가능성이 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 세웠다.

**가설 3.** 신경증과 직무 스트레스는 정적으로 관련되어 있을 것이다.

#### 직무 요구와 직무 통제간의 상호작용

직무요구와 직무통제가 스트레스와 긴장에 미치는 효과에 관한 가장 대표적인 연구로는 Karasek(1979)의 모델이 있다. 이 모델은 작업

장에서 부정적 스트레스(distress)의 주된 원인으로 직무 특성을 간주하고 있다. 직무 요구-직무 통제 모델(Karasek, 1979)은 직무 요구와 직무 통제라는 작업 환경의 두 가지 차원에 초점을 두고 있다. 직무 요구라는 것은 작업량, 시간 압력, 역할 갈등 등에 의해 정의된다. 때로는 자유재량 결정 범위로 불리는 직무 통제는 개인이 자신의 작업 활동을 통제할 수 있는 재량을 말한다.

Karasek(1979)의 모델에 따르면 직무에서의 요구와 통제의 결합에 따라 직무의 종류와 긴장의 정도가 결정된다고 한다. 그림 1을 살펴보면 Karasek은 높은 수준의 직무 요구와 높은 수준의 직무 통제는 ‘적극적 직무(active job)’로, 낮은 수준의 요구와 낮은 수준의 통제는 ‘수동적 직무(passive job)’로 분류하고 있다. 이 모델에서는 높은 수준의 직무 요구와 낮은 수준의 통제를 가진 ‘높은 긴장의 직무’에서 가장 높은 수준의 긴장과 스트레스가 야기된다고 가정한다. 즉, 직무에서 처리해야 할 일이 많지만 자신에게 일처리에 대한 통제권이 없을 때 가장 높은 스트레스를 경험한다는 것이다. 직무에서의 요구가 개인이 효과적으로 대처할 수 없을 정도로 자극(arousal)의 수준을 높여서 이러한 긴장과 스트레스가 발생하는 것으로 보인다. 이에 반해 적극적 직무에 있는 사람들은 높은 수준의 요구와 높은 수준의 통제를 동시에 가지므로 문제 중심적 대처를 할 수 있는 기회를 가져 긴장과 스트레스를 가장 덜 느낀다고 가정하였다. 이러한 상황의 혼합을 그림 1과 같이 나타낼 수 있다. 이 모델의 핵심은 직무 요구와 직무 통제가 직무 긴장에 독립적으로 작용하기 보다는 직무 요구와 직무 통제가 상호작용한다는 것이다. 즉, 직무요구가 직무에서의 긴장에 미치는 정신적·신체

적 악영향을 직무통제가 완충해주는 역할을 한다는 것이다. 이 연구에서는 Karasek(1979)의 모델에 근거하여 다음과 같은 가설을 세웠다.

**가설 4.** 직무 통제는 직무 요구와 직무 스트레스간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 직무 통제가 높은 경우일수록 이들 간에 정적관계가 더 약하게 나타날 것이다.

	낮은 직무 요구	높은 직무 요구
낮은 통제	수동적 직무 (Passive Job)	높은 긴장의 직무 (High-strain Job)
높은 통제	낮은 긴장의 직무 (Low-strain Job)	적극적 직무 (Active Job)

그림 1. 직무 요구-직무 통제 모델

**직무 요구, 직무 통제, 외향성간의 삼원 상호 작용**

선행연구들에서 직무요구와 직무통제간의 상호작용 효과는 Karasek(1979)의 모델에서 예측하는 것처럼 일관되게 나타나지 않았다(Van der Doef & Maes, 1999; Beehr, Glsacer, Canali, & Wallwey, 2001; Totterdell, Wood, & Wall, 2006). 그 이유로서 개인적 특성을 조절변수로 고려하지 않았다는 점을 들 수 있다. Parkes(1991)는 개인들이 일반적으로 사용하는 대처 전략과 성격 특성에 따라 직무 특성과 긴장간의 관계가 달라질 수 있다고 주장하였다. 이것은 개인차 변인이 요구와 통제간의 상호작용에서 주요한 역할을 할 수 있다는 것을 의미한다.

최근의 많은 연구들은 개인적 특성이 요구 및 통제와 삼원 상호작용 한다는 것을 보여주고 있다. 예를 들면, 낙관주의(Totterdell et al.,

2006), 주도적 성격(Parke & Sprigg., 1999), 자기 효능감(Schaubroeck, Lam, & Xie, 2000), 적극적 대처방식(Rijk et al., 1998), 능력-직무부합(Xie, 1996) 등이 직무 요구-직무 통제와 직무 스트레스간의 관계를 조절하는 변인으로 언급되고 있다. 즉, 직무요구와 직무통제가 모두 높은 상황에서 직무통제(자유재량권)를 효과적으로 사용할 수 있는 사람들만이 직무통제를 통하여 직무 스트레스를 줄일 수 있다는 것이다. 하지만 지금까지 개인차 변인들 중 Big 5에 기초한 성격 요인들이 직무요구와 직무통제간의 상호작용에서 조절 역할을 할 수 있다는 것을 밝힌 연구는 없었다. 따라서 이 연구에서는 성격의 5요인 중 외향성을 조절 변인으로 채택하여 외향적인 사람들이 직무통제를 어떻게 효과적으로 사용하여 직무 스트레스를 줄일 수 있는지를 탐색적으로 연구하고자 한다. 외향성을 조절변인으로 채택한 이유는 외향성이 특성이론에 기초한 성격이론들 중에서 가장 오랜 역사를 지닌 성격요인이며, 개인이 처한 직무환경에 대한 지각에 가장 큰 영향을 미칠 것으로 기대했기 때문이다.

성격 5요인 중 외향성은 낙관성과 관련이 있으며, 외향적인 사람들은 문제를 긍정적으로 재평가하는 경향이 있다. 또한 외향적인 사람들은 스트레스 상황을 도전적인 기회로 간주하는 경향을 지닌다(David & Suls, 1999). 외향성이 높은 개인은 이성적일 뿐 아니라 문제 중심적 대처전략을 사용하며 다양한 인적 네트워크를 구축함으로써 그들이 필요할 때 기꺼이 사회적 지지를 제공받을 수 있다고 인식하여 더 많은 자신감을 가진다(Dorn & Matthews, 1992).

외향성과 관련이 있는 낙관성을 Karasek (1979)의 모델 검증에서 개인차 변인으로 사용

한 Totterdell 등(2006)은 낙관성을 긍정적인 결과에 대한 일반화된 기대로 정의하였으며 이러한 낙관성이 작업 스트레스원(stressor)과 정신적 및 신체적 안녕(well-being)간의 관계를 조절함을 밝혔다. 낙관적인 사람들은 부정적인 사건을 극복하고 긍정적 결과에 초점을 둔 적극적 대처 전략을 사용하였다. Schaubroeck 등(1997, 2000)은 Karasek(1979)의 모델검증에서 자기효능감(self-efficacy)을 개인차 변인으로 고려하였다. 이들은 자기효능감을 개인의 에너지를 동원하고 주어진 과업상황에 적절한 반응 전략을 선택하는 데 있어 자신감의 수준으로 언급하였다. 이들은 통제라는 것은 그것을 사용할 수 있다고 확신하는 사람들에게만 유익하고 효과적인 것이라고 주장하였다. 이에 따라 그들은 높은 자기효능감을 가진 개인은 통제를 발휘할 자신의 능력에 확신을 가지며, 문제 중심적 대처방식을 사용하기 위하여 통제를 효과적으로 활용함으로써 적응적인 행동적, 심리적 결과를 산출함을 밝혔다. 이들은 직무에서의 요구가 높은 경우에 자기효능감이 낮은 사람들에게 직무에 대한 통제를 증가시키는 것은 오히려 직무 스트레스를 더 악화시킬 수 있다고 하였다.

이러한 선행 연구들을 토대로 추론해보면, 외향성이 높은 사람들은 낙관적인 사람들과 유사하게 스트레스 상황을 도전으로 인식하고 긍정적인 재평가를 할 것이며, 이에 따라 문제 중심적 대처 전략과 같은 적극적 대처 전략을 사용할 가능성이 높다. 또한 외향성이 높은 사람들은 자기효능감이 높은 사람처럼 긍정적인 결과를 획득할 수 있는 자신의 능력을 믿을 뿐만 아니라 직무에서의 요구가 높은 상황에서도 직무 통제를 통해 문제를 해결할 수 있다는 믿음을 가져 통제를 적극적으로 활

용할 것으로 생각된다. 그에 반해 외향성이 낮은 사람들은 상대적으로 낮은 자기 효능감과 자신감 결여로 인해 자신에게 주어진 직무통제를 제대로 활용하지 못하고 오히려 직무에 대한 통제를 스트레스 요인으로 여길 가능성이 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 세웠다.

**가설 5.** 직무 요구, 직무 통제, 외향성의 삼원상호작용 효과는 직무 스트레스와 유의한 관련이 있을 것이다.

**가설 5-1.** 외향성이 높을 때, 직무 통제가 낮은 경우보다 높은 경우에 직무 요구와 직무 스트레스간의 정적인 관계는 더 약하게 나타날 것이다.

**가설 5-2.** 외향성이 낮을 때, 직무 통제가 높은 경우보다 낮은 경우에 직무 요구와 직무 스트레스간의 정적인 관계는 더 약하게 나타날 것이다.

## 방 법

### 조사대상

국내 기업에 근무하는 종업원들을 대상으로 총 400부의 설문지를 배포하여 이들 중 299부를 회수하였다(회수율 74.8%). 이들 중 불성실한 응답을 한 7부를 제외한 292부의 자료를 분석하였다. 조사 대상자의 인구통계학적 변인을 살펴보면 전체 292명 중 남성이 131명(44.9%), 여성이 161명(55.1%)이었으며, 평균 연령은 28.8세(표준 편차 5.3), 해당 조직에서의 근속 연수는 1개월에서부터 20년 이하로 평균은 12년 11개월(표준편차 3년 3개월)이었다. 직급은 사원급이 61%로 가장 많았고, 대리급



21.9%, 과장급 11.6%, 부장급 이상이 5.5%였다. 직무는 영업직 12.3%, 관리·지원직 28.8%, 연구·개발직 21.6%, 생산직 1%, 기술직 5.8%, 기타 30.5%의 분포를 보였다.

## 측정 도구

### 직무요구

직무 요구를 측정하기 위해 Jackson, Wall, Martin 및 Davids(1993)의 연구에서 사용한 문제해결 요구(problem-solving demands) 척도와 모니터링 요구(monitoring demands) 척도, Karasek(1979)의 연구에서 사용한 시간 요구(time demands) 척도를 번안해서 사용했다. Jackson 등(1993)이 개발한 원래 척도의 신뢰도는 문제해결 요구가 .67, 모니터링 요구가 .75였으며, Karasek(1979)이 개발한 시간 요구 척도의 원래 신뢰도는 .78이었다. 모니터링 요구는 4문항, 문제해결 요구는 3문항, 시간 요구는 6문항으로 구성되어 있다. 문항의 예는 모니터링 요구는 ‘내가 하는 일은 항상 지속적인 주의집중이 필요하다’ 등이며, 문제해결 요구는 ‘분명한 정답이 없는 문제를 해결해야만 하는 경우가 많다’ 등이다. 시간 요구는 ‘일을 할 때는 보통 충분한 시간이 주어지지 않는다’ 등이다. 문항에 대한 응답은 리커트형 5점 척도로 이루어졌다(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 이 연구에서 문제해결 요구의 내적일치 신뢰도 값은 .67이었으며, 모니터링 요구의 신뢰도 값은 .78, 시간 요구의 신뢰도 값은 .85이었다. 이 연구에서는 직무 요구를 측정하는 13개 문항 점수의 합을 산출하여 사용하였으며, 직무요구의 내적일치 신뢰도 값은 .87이었다. 문제해결 요구와 모니터링 요구의 상관은 .40( $p < .05$ ), 문제해결 요구와 시간 요구의 상관

은 .51( $p < .05$ ), 모니터링 요구와 시간 요구의 상관은 .51( $p < .05$ )이었다.

### 직무통제

직무 통제는 Karasek(1979)이 개발한 8문항을 번안하여 측정하였다. Karasek(1979)에 의해 개발된 척도의 원래 신뢰도는 .82이었다. 문항의 예는 ‘일을 어떻게 수행할지를 결정할 수 있는 재량권이 있다’ 등이며, 문항에 대한 응답은 5점 척도로 이루어졌다(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 이 척도의 내적일치 신뢰도 값은 .86이었다.

### 성격변인

성격을 측정하기 위해 Goldberg의 International Personality Item Pool(IPIP) 웹사이트(<http://ipip.ori.org>)의 5요인 성격검사 50문항 중 외향성, 성실성, 신경증에 관한 각 10문항을 사용하였으며, 문항에 대한 응답은 5점 척도로 이루어졌다(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 외향성의 내적일치 신뢰도 값은 .87, 성실성의 내적일치 신뢰도 값은 .76, 신경증의 내적일치 신뢰도 값은 .86이었다.

### 직무스트레스

직무 스트레스는 우울, 불안, 신체적 징후를 사용하여 측정하였다. 우울, 불안, 신체적 징후는 한덕용, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건효(1993)가 개발한 문항들 중 요인부하량이 높은 우울 5문항, 불안 5문항, 신체적 징후 4문항을 골라 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 우울 문항의 예는 ‘나는 일(직무)로 인해 우울한 기분이 자주 든다’ 이며, 불안 문항의 예는 ‘나는 일(직무)로 인해 불안하다’ 등이다. 또한 신체적 징후 문항의 예를 들면 ‘나는 일(직무)

로 인해 잠을 깊이 자지 못하고 자주 깬다' 등이다. 문항에 대한 응답은 리커트형 5점 척도로 이루어졌다(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 우울의 내적 일치 신뢰도 값은 .83, 불안의 내적 일치 신뢰도 값은 .66, 신체적 징후의 내적 일치 신뢰도 값은 .79이었다. 우울, 불안, 신체적 징후를 모두 포함하여 측정된 직무 스트레스의 내적 일치 신뢰도 값은 .84이었다.

### 분석

연구에 사용된 각 척도의 신뢰도를 계산하고 변인간의 관계를 알아보기 위해 신뢰도 분석과 상관분석을 실시하였다. 직무요구와 직무통제간의 이원상호작용 효과와 직무요구, 직무통제, 외향성간의 삼원상호작용 효과가 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위해

위계적 회귀분석을 실시하였다. 모든 분석은 SPSS Window 12.0을 사용하였다.

## 결 과

### 측정치들의 기술통계치 및 상호상관

이 연구에서 측정한 변인들의 기술 통계치와 상호상관표가 표 1에 제시되어 있다. 직무스트레스는 직무 요구와 정적 상관을 보인 반면( $r=.35, p<.01$ ), 직무 통제와는 상관이 유의하지는 않았으나 부적 상관을 보였다( $r=-.08, p>.05$ ). 직무스트레스는 외향성( $r=-.24, p<.01$ ), 성실성( $r=-.18, p<.01$ )과 유의한 부적 상관을 보여 외향성과 성실성이 높을수록 직무 스트레스를 덜 받는다는 가설 1과 가설 2가 지지되었다. 외향성과 성실성과는 달리 신경증은

표 1. 측정 변인의 평균, 표준편차 및 상호상관

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 직무요구	(.87)								
2. 직무통제	.41**	(.86)							
3. 외향성	.05	.12*	(.87)						
4. 성실성	.15*	.18**	.10	(.76)					
5. 신경증	.12*	-.11	-.09	-.22**	(.86)				
6. 직무스트레스	.35**	-.08	-.24**	-.18*	.50**	(.84)			
7. 우울	.36**	-.08	-.16**	-.15**	.45**	.85**	(.83)		
8. 불안	.24**	-.07	-.19**	-.15**	.35**	.78**	.55*	(.66)	
9. 신체적 징후	.32**	.03	-.16**	-.05	.40**	.84**	.61**	.47**	(.79)
평균	3.58	3.21	3.18	3.30	2.99	2.70	2.63	2.91	2.44
(SD)	(.57)	(.69)	(.58)	(.48)	(.60)	(.39)	(.64)	(.54)	(.72)

N=292, \*p < .05, \*\*p < .01

주. 직무스트레스는 우울, 불안, 신체적 징후를 합한 값임. 대각선 괄호 안의 값은 변인의 신뢰도를 나타냄.

표 2. 외향성, 성실성, 신경증이 직무 스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석

예측변인	직무스트레스			우울			불안			신체적 징후		
	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
외향성	-.26**			-.18**			-.13*			-.11*		
성실성	-.21**	.31**	42.96	-.16**	.28**	38.28	-.11*	.22**	26.97	-.11*	.18**	20.35
신경증	.38**			.48**			.43**			.40**		

\*p < .05, \*\*p < .01

직무 스트레스와 유의한 정적 상관을 보여 ( $r=.50, p<.01$ ), 신경증이 높을수록 직무 스트레스를 많이 받는다는 가설 3이 지지되었다. 이러한 결과들은 낮은 직무 통제와 높은 직무 요구가 직무 스트레스와 관련이 있으며, 외향성과 성실성은 직무 스트레스와 부적 상관, 신경증과는 정적 상관을 보인다는 선행 연구 결과들과 일치한다.

외향성, 성실성, 신경증이 직무 스트레스에 미치는 상대적 영향력을 알아보기 위해 표준 다중회귀분석을 실시한 결과가 표 2에 제시되어 있다. 표 2를 보면 외향성( $\beta = -.26, p<.01$ ), 성실성( $\beta = -.21, p<.01$ ), 신경증( $\beta = .38, p<.01$ )이 직무 스트레스를 유의하게 예측하였고, 그 중에서 신경증의 상대적 영향력이 가장 컸다. 이처럼 유의한 회귀계수의 크기와 방향(부호)은 앞에서 제시한 단순상관계수 결

과와 더불어 가설 1, 2, 3을 지지하는 것이다.

### 직무 요구-직무 통제의 이원 상호작용 분석 결과

여성은 남성보다 2배 정도로 우울, 걱정을 경험하며 우울로 인한 고통 또한 남성보다 여성이 더 심각하다(Herrington, Matheny, Curlette, McCarthy, & Penick, 2005)는 선행 연구에 기초하여 성별을 위계적 회귀분석 1단계에 투입하여 성별이 미치는 영향을 통제하였다. 2단계에서 예측 변인인 직무 요구와 조절 변인인 직무 통제를 투입하고 마지막 3단계에서 예측 변인과 조절 변인간의 상호작용항을 추가로 투입하여 증가한  $R^2$  값이 통계적으로 유의한지를 알아보았다. 표 3에는 직무 요구와 직무 스트레스간의 관계에 대한 직무 통제의 조절

표 3. 직무 요구와 직무 스트레스 관계에서 직무 통제의 조절효과

단계	직무스트레스			우울			불안			신체적 징후		
	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
1 성별	.19**	.04*	11.49	.18**	.03**	9.60	.13*	.02*	5.07	.17**	.03**	8.48
2 직무요구(A)	.45**			.46**			.32**			.36**		
2 직무통제(B)	-.22**	.17**	30.78	-.23**	.18**	32.37	-.17*	.09**	13.84	-.07	.17**	19.52
3 A*B	.00	.00	.00	.01	.00	.07	.02	.00	.09	-.01	.00	.05

\*p < .05, \*\*p < .01

효과가 제시되어 있다. 직무 요구와 직무 스트레스간의 관계에서 직무 통제의 조절효과는 유의하지 않았다( $\Delta R^2 = .00, p > .05$ ). 따라서 Karasek(1979)의 모델에 기초한 가설 4는 지지되지 않았다.

**직무 요구, 직무 통제, 외향성간의 삼원 상호작용 분석 결과**

직무 요구와 직무 통제, 외향성이 삼원 상호작용하여 직무 스트레스에 영향을 미칠 것이라는 가설 5를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 각 종속변인에 대한 회귀분석에서 1단계로 성별을 넣고, 2단계에서는 직무 요구, 직무 통제, 외향성을 넣었으며, 3단계에서는 변인들간의 이원 상호작용항을 넣었다. 마지막 4단계에서는 삼원 상호작용항을 투입하여 종속변인에 대한 설명변량의 증분이 유의한지를 검증하였다. 표 4에 이러한 삼원 상호작용효과 분석 결과가 제시되어 있다.

표 4에서 보듯이 직무 스트레스를 종속변인으로 한 위계적 회귀분석 2단계에서 직무요구, 직무통제, 외향성은 직무 스트레스의 예측에 유의한 증분 설명량을 가지는 반면( $\Delta R^2 = .23, p < .01$ ), 이원 상호작용항을 투입한 3단계에서는 직무 스트레스 예측에 유의한 증분 설명량을 보이지 않았다. 이 연구에서 가장 중요하게 예측하고자 하는 직무 요구, 직무 통제, 외향성간의 삼원 상호작용 효과는 유의하였다( $\Delta R^2 = .01, p < .05$ ).

이러한 상호작용 효과를 해석하기 위해 Aiken과 West(1991)가 제안한 방식에 따라 회귀선을 나타내었다. 회귀식에 외향성의 높은 값(평균보다 1 표준편차 윗값)과 낮은 값(평균보다 1 표준편차 아랫값)을 넣은 후, 외향성이 높은 사람과 외향성이 낮은 사람에 대한 직무 요구와 직무 통제간의 이원 상호작용 그래프를 그렸다. 이때, 직무 요구와 직무 통제 역시 각각의 높은 값(평균보다 1 표준편차 윗값)과 낮은 값(평균보다 1 표준편차 아랫값)을 넣어 회귀선을 나타내었다(그림 2 참조).

표 4. 직무 요구, 직무 통제, 외향성간의 상호작용 분석 결과

단계	직무스트레스			우울			불안			신체적 징후		
	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
1 성별	.20**	.04**	11.49	.18**	.03**	9.60	.13*	.02*	5.01	.17**	.03**	8.48
2 직무요구(A)	.41**			.41**			.31**			.32**		
2 직무통제(B)	-.18**	.23**	30.24	-.20**	.21**	25.73	-.13*	.12**	13.73	-.04	.15**	17.12
2 외향성(C)	-.30**			-.22**			-.21*			-.24**		
A*B	-.05			-.03			-.01			-.09		
3 A*C	.10	.01	1.62	.04	.01	.74	.13*	.01	1.64	.13*	.02	1.89
B*C	-.10			-.09			-.09			-.04		
4 A*B*C	.13*	.01*	5.11	.17**	.02**	7.77	.01	.00	.02	.15*	.02*	5.64

\* p < .05, \*\* p < .01

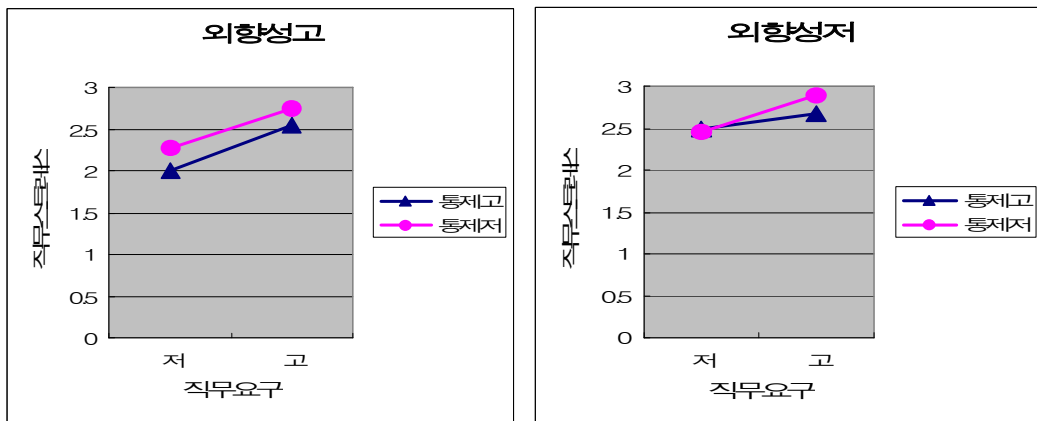


그림 2. 직무 스트레스에 대한 직무 요구, 직무 통제, 외향성의 삼원상호작용효과

그림 2로부터 외향성이 높은 사람들은 직무 통제의 높고 낮음과 관계없이 직무요구가 높을수록 직무 스트레스를 더 강하게 느낀다(가파른 기울기)는 것을 알 수 있다. 반면에 외향성이 낮은 사람들은 직무 통제가 낮은 경우에는 직무요구가 높을수록 직무스트레스를 더 강하게 느끼지만(가파른 기울기), 직무 통제가 높은 경우에는 직무요구가 높아지더라도 직무 스트레스를 그다지 강하게 느끼지 않는다(완만한 기울기)는 것을 알 수 있다. 이러한 결과

는 직무요구, 직무통제, 외향성간에 삼원 상호 작용 효과가 있다는 것을 나타내기는 하지만, 이 연구에서 구체적으로 설정한 가설 5-1과 가설 5-2의 예언 방향과는 다른 결과이다. 즉, 외향성이 높은 사람들이 아니라 오히려 외향성이 낮은 사람들이 직무 통제를 더욱 적극적으로 활용하여 직무 스트레스를 덜 느낌으로써 Karasek모델의 가정대로 직무 통제가 직무 스트레스에 대한 완충 역할을 하는 것으로 나타났다.

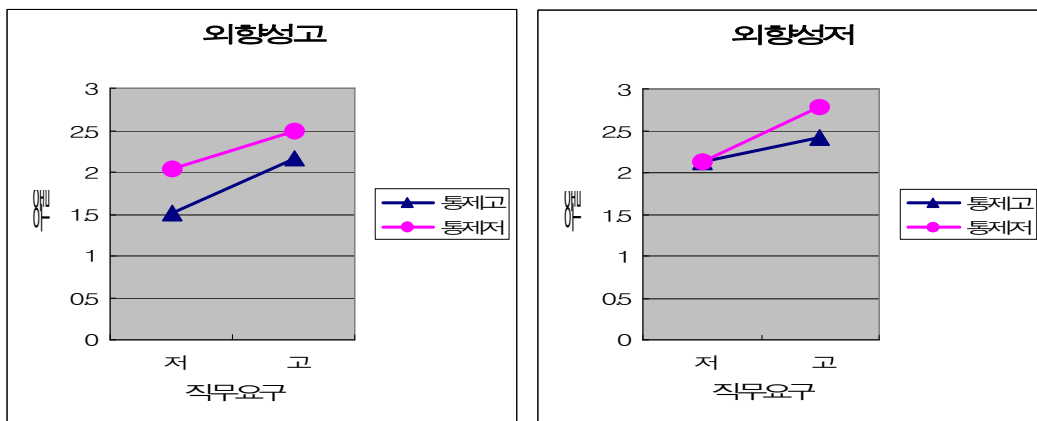


그림 3. 우울에 대한 직무 요구, 직무 통제, 외향성의 삼원상호작용효과

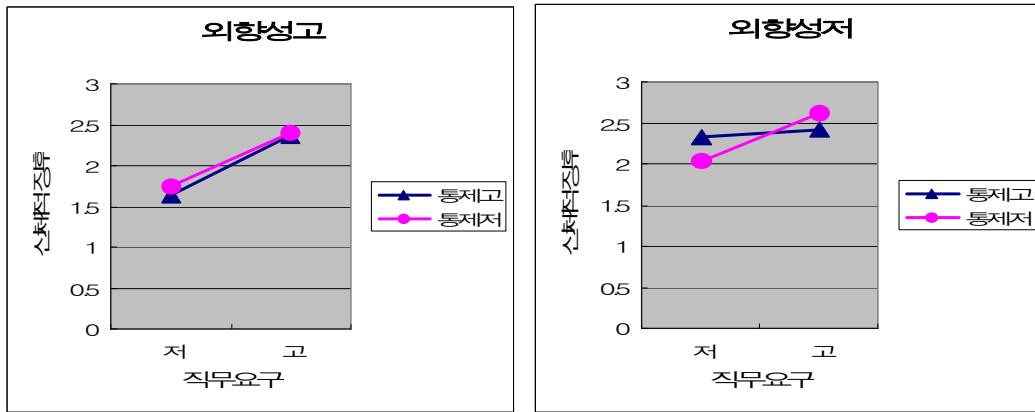


그림 4. 신체적 징후에 대한 직무 요구, 직무 통제, 외향성의 삼원상호작용효과

직무 스트레스를 우울, 불안, 신체적 징후로 나누어서 살펴보면, 우울에서는 위계적 회귀 분석에서 직무 요구, 직무 통제, 외향성의 삼원 상호작용항에 의한 추가 설명량이 유의하였으며( $\Delta R^2 = .02, p < .01$ ), 불안에서는 직무 요구, 직무 통제, 외향성의 삼원 상호작용항에 의한 추가 설명량이 유의미하지 않았다( $\Delta R^2 = .00, p > .05$ ). 신체적 징후에서의 삼원 상호작용항에 의한 추가 설명량은 유의미하였다( $\Delta R^2 = .02, p < .05$ ). 그림 3은 종속변인을 우울로 했을 때의 삼원 상호작용효과를 나타낸 것이며, 그림 4는 종속변인을 신체적 징후로 했을 때의 삼원 상호작용효과를 나타낸 것이다. 그림 3과 그림 4를 살펴보면, 직무 스트레스에 대한 그림 2와 동일하게 외향성이 높은 사람에게서가 아닌 외향성이 낮은 사람들에게 Karasek 모델이 적용됨을 확인할 수 있다. 즉, 외향성이 낮은 사람들에서는 직무 통제가 높은 경우보다 낮은 경우에 직무요구가 우울이나 신체적 징후와 더 강하게 관련되어 있음을 확인할 수 있다.

## 논 의

이 연구의 첫 번째 목적은 성격 5요인 중 외향성, 성실성, 신경증이 직무 스트레스에 미치는 영향에 대해서 알아보는 것이었다. 두 번째 목적은 직무 스트레스에 관한 Karasek (1979)의 직무 요구-직무 통제 모델이 제안한 상호작용 효과를 검증하여 직무 요구-직무 통제 모델이 직무 스트레스에 미치는 영향을 살펴보는 것이었다. 마지막 목적은 Karasek(1979)의 직무 요구-직무 통제 모델이 직무 스트레스를 예측하는 데 있어서 불일치되는 연구결과들을 설명하기 위한 한 가지 방편으로 개인차 변인들 중 하나인 외향성을 고려하여 직무 요구, 직무통제, 외향성간의 삼원 상호작용 효과를 검증하는 것이었다.

이 연구에서 외향성과 성실성은 직무 스트레스와 부적 상관을 나타냈고 신경증은 직무 스트레스와 정적 상관을 나타냈다. 이는 선행 연구들(Bakker, Karen, Zee, Lewig, & Dollard, 2006; Sharon & Langan-Fox, 2006)과 전반적으로 일치하는 결과이다. 이러한 결과로부터 외향성이 높은 사람들과 성실성이 높은 사람들은

적극적으로 스트레스에 대처하고 효과적인 문제 중심적 대처방식을 사용하여 직무 스트레스를 낮추는 반면, 신경증이 높은 사람은 상황을 더욱 부정적인 것으로 지각하고 회피 또는 무시와 같은 비효과적인 정서 중심적 대처방식을 사용하여 더 많은 직무 스트레스를 받는다는 것을 알 수 있다.

이 연구에서는 Karasek(1979) 모델의 예언과는 달리, 직무 요구와 직무 스트레스의 관계에서 직무 통제의 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무 요구-직무 통제 모델이 모든 사람들에게 공통적으로 적용되는 것이 아니라 선행연구들에서 제안한 것처럼 자기 효능감(Schaubroeck, Lam, & Xie, 2000)이 높거나 적극적인 대처(Rijk et al., 1998)를 하는 사람들에게만 적용되므로 개인차 변인을 고려해야함을 시사한다.

Karasek(1979)의 직무 요구-직무 통제 모델의 설명력을 높이기 위한 개인차 변인 중 하나로서 외향성을 포함하여 직무요구, 직무통제, 외향성간의 삼원 상호작용 효과를 검증한 결과, 외향성은 직무 요구, 직무 통제와 삼원 상호작용하여 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통계적으로는 외향성, 직무 요구, 직무 통제가 삼원 상호작용하는 것으로 나타났지만, 이들 간의 관계를 그림을 통해 구체적으로 살펴본 결과 연구자들의 가설과는 다른 결과가 나타났다. 즉, 외향성이 높은 사람들이 아니라 오히려 외향성이 낮은 사람들이 직무 통제를 더욱 적극적으로 활용하여 직무 스트레스를 덜 느끼는 것으로 나타났다. 따라서 외향성이 낮은 사람들에게서 Karasek 모델의 가정대로 직무요구와 직무통제간의 이원 상호작용이 유의함을 알 수 있었다.

이러한 결과는 외향성이 낮은 사람들일수록

직무 통제를 오히려 더 잘 활용한다는 것을 의미한다. Cox-Fuenzalida, Angie, Holloway 및 Sohl(2006)은 외향성이 낮은 사람들은 외향성이 높은 사람에 비해 작업량 변화에 있어 효과적으로 대처함을 밝혔다. 그들은 이러한 결과에 대해 외향성이 낮은 사람들은 더욱 조심성을 기울이며 경계를 늦추지 않고 강화된 주의를 지속하기 때문인 것으로 해석하였다. 이러한 연구 결과를 통해 외향성이 낮은 사람들은 자신들에게 주어진 과업에 대해 신중하게 접근하며 강화된 주의를 기울여 직무 요구에 효과적으로 대처하기 위한 직무 통제를 더욱 잘 활용함으로써 직무 스트레스를 줄일 수 있는 것으로 추론해 볼 수 있을 것이다. 직무 스트레스를 예측함에 있어서 외향성이 직무 요구-직무 통제 상호작용을 조절하는 양상은 Parker와 Sprigg(1999)의 주도적 성격과 Rijk 등(1998)의 적극적 대처의 연구 결과와 유사하다. 이러한 결과는 향후 Karasek(1979) 모델을 적용하는 연구들에서 개인 특성을 반드시 고려할 필요가 있다는 것을 시사한다.

이 연구에서 직무요구, 직무통제, 외향성간의 삼원상호작용의 구체적 방향이 처음에 세웠던 가설과는 다르게 나타났으나, 직무 요구-직무 통제 모델이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어서 조절변인으로서 외향성의 중요성을 처음으로 밝혔다는 데 의의가 있다. 또한 직무 스트레스와 관련된 분야에서 비교적 연구가 많이 이루어지지 않은 삼원 상호작용효과를 다룸으로써 직무스트레스에 영향을 미치는 변인들 간의 관계를 보다 심층적으로 알아볼 수 있었다는 데 또 다른 의의가 있다고 하겠다.

이상의 연구결과를 바탕으로 실무적인 시사점을 제안하면 다음과 같다. 종업원들의 스트

레스를 줄이기 위한 이론적 방법은 작업 스트레스원 자체에 대한 노출을 줄여주는 것이다. 그러나 현대 사회의 추세는 직무의 확장, 작업량의 증가, 작업의 복잡성이다. 따라서 직무 스트레스를 줄이기 위한 한 가지 방법으로 작업자들에게 자유재량권을 부여함으로써 개인의 직무에 대한 통제를 증가시키는 것이 바람직하다. 그렇다면 직무에 대한 통제를 활용하는 능력이 부족한 것으로 여겨지는 외향성이 높은 사람들은 어떻게 스트레스를 관리해야 하는 것일까? 외향성이 높은 사람들이 직무 요구를 효과적으로 처리할 수 있도록 교육을 하거나 그들에게 멘토링과 같은 사회적 지원을 제공해주는 방법을 생각해 볼 수 있다. 외향성이 높을수록 외부의 지지를 구하고 찾으려 노력하기 때문에 이러한 방법을 통해 외향성이 높은 사람들이 통제를 더욱 잘 활용할 수 있도록 도와줄 수 있을 것이다.

이 연구의 제한점과 추후 연구과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 직무 요구와 직무 통제, 외향성이 삼원 상호작용하여 직무 스트레스에 영향을 미침을 밝혔다. 그러나 가설과는 달리 외향성이 낮은 사람일수록 직무 통제를 더 잘 활용하여 Karasek(1979) 모델의 가정대로 직무 통제가 스트레스 완충 역할을 하는 것으로 나타났다. 하지만 Karasek(1979) 모델의 설명력을 높이기 위하여 외향성을 조절변인으로 다룬 것이 본 연구에서 처음이므로 이에 대한 일관되고 안정적인 연구결과를 도출하기 위하여 앞으로 지속적인 연구가 요구된다.

둘째, 본 연구에서는 Karasek(1979)의 직무 요구-직무 통제 모델과 개인차 변인이 부정적 결과변인인 직무 스트레스에 미치는 영향에 대해 초점을 두었다. 하지만 2000년 이후 긍정

심리학(Positive psychology)이 등장하여 행복과 같은 긍정적인 결과변인들에 대한 연구가 활발히 이루어지는 추세이다. 긍정 심리학의 목적은 '무엇이 잘못 되었는가'라는 관점에서부터 '무엇이 옳은 것인가'라는 관점으로 이동하는 것이며, 결점보다는 강점에, 취약성보다는 복원력(resilience)에, 비정상에 대한 치료보다는 건강, 성공, 인생에 대한 행복을 향상시키고 개발하는 데 관심을 갖는 것이다(Luthans, 2002). 실제로 Karasek과 Theorell(1990)의 연구에서는 높은 요구와 높은 통제를 가진 적극적 직무(active job)에서는 스트레스를 도전으로 지각하며 그 상황을 또 다른 학습으로 간주할 수 있다고 하였다. 또한 Parker와 Sprigg(1999)의 연구에서도 직무 요구 및 직무 통제가 주도적 성격과 삼원 상호작용하여 지각된 숙련감 등과 같은 학습 지향적 결과와 관련되어 있음을 밝혔다. 이와 같이 추후 연구에서는 Karasek(1979)의 모델을 적용함에 있어서 직무 스트레스 외에 다른 긍정적인 결과변인들을 고려할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 한 시점에서 직무 스트레스를 측정했다. Totterdell 등(2006)은 심리적 긴장이라는 것은 직무 특성에 있어 일시적인 변화로 인해 달라질 수 있기 때문에 작업 특성과 심리적 긴장에 있어 개인 내 변화를 이해하기 위하여 종단연구가 필요하다고 주장했다. 실제로 직무 환경의 변화에 따라 직무 요구, 직무 통제가 달라질 수 있는 직무에 속한 개인을 대상으로 연구한다면 이러한 종단 연구는 더욱 필요할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 성격 5요인 중 외향성, 성실성, 신경증이 직무스트레스에 미치는 영향만을 다루었다. 원만성, 경험에 대한 개방성과 스트레스 관계에 관한 선행 연구들에서는



일관된 결과를 보여주고 있지는 못하지만, 성격이 스트레스에 미치는 중요한 변인으로 고려되고 있으므로 이러한 성격 변인에 대해서도 관심을 갖고 앞으로 연구해볼 필요가 있을 것이다.

### 참고문헌

- 경향신문 (2004). 직장 스트레스 30대가 가장 괴로워. 경향신문 2004년 12월 7일.
- 유태용, 민병모 (2001). 다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5요인 성격모델의 사용가능성과 한계: 국내연구결과의 통합 분석. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14 (2), 115-134.
- 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건호 (1993). 생활 부적응에 영향을 미치는 생활 사건과 개인차 변인. 학생지도연구, 10, 1-35.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bakker, A. B., Karen, I., Zee, V. D., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology, 146*, 31-50.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*, 1-25.
- Beehr, T. A., Glsær, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001). Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work & Stress, 15*, 115-130.
- Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B., & Lepine, M. A. (2004). The relationship between work-related stress and work outcomes: The role of felt-challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior, 64*, 165-181.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology, 85*, 65-74.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO-Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cox-Fuenzalida, L. E., Angie, A., Holloway, S., & Sohl, L. (2006). Extraversion and task performance: A fresh look through the workload history lens. *Journal of Research in Personality, 40*, 432-439.
- Cox, T. (1993). *Stress management and stress research: Putting theory to work*. HSE Contract Research Report No. 61.
- David, J. P., & Suls, J. (1999). Coping efforts in daily life: Role of big five traits and problem appraisals. *Journal of Personality, 67*, 265-294.
- Dorn, L., & Matthews, G. (1992). Two further studies of personality correlates of driver stress. *Personality and Individual Differences, 13*, 929-951.
- Endler, N. S., Speer, R. L., Johnson, J. M., & Flett, G. L. (2000). Controllability, coping,

- efficacy, and distress. *European Journal of Personality*, 14, 145-264.
- Goodwin, R., & Engstrom, G. (2002). Personality and the perception of health in the general population. *Psychological Medicine*, 32, 325-332.
- Harris, K. J., James, M., & Boonthanom, R. (2005). Perceptions of Organizational Politics and Cooperation as moderators of the relationship between job strains and intent to turnover. *Journal of Managerial Issues*, 17, 26-42.
- Herrington, A. N., Matheny, K. B., Curlette, W. L., McCarthy, C. J., & Penick, J. (2005). Lifestyles, coping resources, and negative life events as predictors of emotional distress in University women. *The Journal of Individual Psychology*, 61, 343-364.
- Inne, J. M., & Kitto, S. (1989). Neuroticism, self-consciousness and coping strategies, and occupational stress in high school teachers. *Personality and individual differences*, 10, 303-312.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R., & Davids, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand, and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78, 753-762.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Langford, C., & Glendon, A. I. (2002). Effects of neuroticism, extraversion, circadian type and age on reported driver stress. *Work & Stress*, 16, 316-334.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54, 385-405.
- Miller, R. L., Griffin, M. A., & Hart, P. A. (1999). Personality and organizational health: the role of conscientiousness. *Work & Stress*, 13, 7-19.
- Parker, S. K., & Sprigg, C. A. (1999). Minimizing strain and maximizing learning: The role of job demands, job control, and proactive personality. *Journal of Applied Psychology*, 84, 925-939.
- Parkes, K. R. (1991) Locus of control as moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress?. *British Journal of Psychology*, 82, 291-312.
- Piedmont, R. L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61, 457-473.
- Rasep, T., Kallasmaa, T., Pulver, A., & Gross-Paju, K. (2000) Personality as a predictor of coping efforts in patients with multiple sclerosis. *Multiple Sclerosis*, 6, 397-402.

- Rijk, A. E., Blanc, P. M., & Schaufeli, W. B. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1-18.
- Schaubroeck, J., Lam, S. S. K., & Xie, J. L. (2000). Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses to stressor and control: A cross cultural study. *Journal of Applied Psychology*, 85, 512-525.
- Schaubroeck, J., & Merritt, D. E. (1997). Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 40, 738-754.
- Sharon, G., & Langan-Fox, J. (2006). Occupational stress, coping and strain: The combined/interactive effect of the Big Five traits. *Personality and Individual Difference*, 41, 719-732.
- Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2001). Eustress at work: The relationship between hope and health in hospital nurses. *Health Care Management Review*, 26, 7-18.
- Siu, O. I. (2003). Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 38, 337-347.
- Totterdell, P., Wood, S., & Wall, T. (2006). An intra-individual test of the demands-control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 63-84.
- Van der Doef, A., & Maes, S. (1999). The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13, 87-114.
- Vollrath, M. (2000). Personality and hassles among university students: A three-year longitudinal study. *European Journal of Personality*, 14, 199-215.
- Vollrath, M. (2001). Personality and stress. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 335-347.
- Vollrath, M., Knoch, D., & Cassano, L. (1999). Personality, risky health behavior, and perceived susceptibility to health risks. *European Journal of Personality*, 13, 39-50.
- Watson, D., & Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: Coping in the context of the five-factor model. *Journal of Personality*, 64, 737-774.
- Xie, J. L. (1996). Karasek's model in the people's republic of China: Effects of job demands, control, and individual differences. *Academy of Management Journal*, 39, 1594-1618.
- 1차 원고접수 : 2007. 1. 22  
2차 원고접수 : 2007. 2. 12  
최종게재결정 : 2007. 2. 13

## **The effect of personality, job demand, and job control on job stress**

**Lyang Hee Park**

**Tae-Yong Yoo**

**Kwangwoon University**

The purpose of this study was to examine the effect of personality(extraversion, conscientiousness, and neuroticism), job demand, and job control on job stress. First, this study examined the effect of the personality(extraversion, conscientiousness, and neuroticism) on job stress. Second, this study investigated a moderating effect of job control in the relationship between job demand and job stress. Third, this study investigated the three-way interaction effect of extraversion, job demand, and job control on job stress. Data were collected from 292 white collar employees. The result of this study showed extraversion and conscientiousness were negatively related to job stress, and neuroticism was positively related to job stress. Job control didn't moderate the relationship between job demand and job stress. The three-way interaction effect of job demand, job control, and extraversion on job stress was significant. Based on these results, the implications and limitations of this study and the directions for future research were discussed.

*key words : Job demand-job control model, Extraversion, Conscientiousness, Neuroticism, Job stress, Moderating effect, Three-way interaction*