

직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구*

송대현 · 이종목 · 박한기

전남대학교 심리학과

본 연구는 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관적 관계를 밝혀 보는데 목적이 있다. 직무 스트레스에 대한 개념정의는 크게 두 가지 상반되는 가정에서 이해되고 있다. 하나의 개념은 직무 스트레스는 본질상 혐오적인 것이어서 각종 직무행동 특히 직무만족과는 부적 상관관계를 갖는다는 지금까지의 전통적 개념이다. 그리고 또 다른 개념은 직무 스트레스는 부정적 측면 이외에도 긍정적 기능을 발휘할 뿐 아니라 동기적 배경이 될 수 있기 때문에 직무만족과 정적 관계를 맺을 수 있다는 보다 최근의 가정이다. 전통적 개념은 어떠한 직무 스트레스도 제거되어야 직무만족을 느낄 수 있다는 개념으로서 직무 스트레스가 높을수록 직무만족은 그만큼 낮아진다는 가정을 한다. 그러나 최근에 관심을 갖는 새로운 개념은 직무만족과 정적 상관을 맺는 직무 스트레스원이 존재할 수 있다고 가정하며 비록 직무만족과 부적상관을 갖는다 하더라도 어느 수준까지는 직무만족과 부적 상관을 갖을 수 있다는 가정을 한다.

본 연구에서는 이러한 두개의 상반된 개념을 검증하기 위하여 사무직 근로자 280명과 생산직 근로자 319명 등 모두 599명을 표본으로 하여 직무만족척도와 직무 스트레스 척도를 적용하였다. 직무만족수준을 측정하는 도구는 기존의 척도를 사용하였는데 모두 8개 직무만족차원으로 구성되어 있다. 직무 스트레스수준을 측정하는 도구는 연구자들이 개발하였는데 사무직 근로자용은 5개 차원으로 모두 15개 하위요인으로 구성되어 있으며 생산직 근로자용은 5개 차원으로 모두 13개 하위요인으로 구성되어 있다. 연구의 결과는 다음과 같이 전통적 개념이 가정하는 내용과 일치하였다.

1. 직무 스트레스원은 직무만족과 직접적인 관계에 있다.
2. 직무 스트레스원은 직무만족과 의의있는 부적 상관관계에 있다.
3. 직무만족과 정적 상관을 갖는 직무 스트레스원은 전혀 없었다.
4. 직무 스트레스원과 직무만족과는 점진적 부적 관계에 있기 때문에 직무 스트레스가 어떠한 수준에 있더라도 직무만족과는 의의있는 부적 상관관계에 있다.

* 본 연구는 1986년도 전남대학교 학술연구비에 의하여 연구되었음.

I. 서 론

조직이 존재하기 위해서는 최소한 조직 그 자체가 갖고 있는 구조(structure)와 그 조직을 구성하고 있는 구성원(employee)이 있어야 한다. 이같은 개념은 Porter, Lawler 및 Hackman(1975)이 제시하는 개인—조직 상호작용 모델(individual-organization interaction model) 또는 개인—조직 교환 모델(individual-organizational exchange model)로 잘 표현된다. 그러나 이같은 중요한 두 차원에 대한 학문적 관심은 시대에 따라 그 강조점이 변화하여 왔다.

1910년대 Taylor를 중심으로 한 과학적 관리는 조직을 중심으로 한 관리였으며, 1927년부터 시작된 호손연구 이후에 관심이 집중되었던 인간관계론은 개인을 중심으로 한 관리방법이었다. 그러나 1964년에 제정된 고용균등기회협의회(equal employment opportunity; EEOC)의 발족은 조직과 개인 모두를 강조하는 방향으로 관심의 흐름을 바꾸어 놓았다. (Muchinsky, 1983)

이러한 흐름으로 해서 지난 100여년간 조직행동에 관한 관심은 조직원—조직연계(emplouee-organization linkage)를 명확히 하는데 있었으며, 이는 크게 두 가지 연구 방향을 설정하게 하였다(Parker, 1983). 첫째흐름은 작업만족이나 직무개입과 같은 변인은 조직의 효율성을 증대시키고 조직의 목표달성에 협력기능을 하는 긍정적 변인이라고 보는 견해이다. 두번째흐름은 직무 스트레스와 소외와 같은 변인은 회피행동을 증가시키고 결국에는 효율성을 감소시키는 부정적 변인이라고 보는 견해이다. 이러한 두 가지 연구방향 중에서도 특히 회피행동과 관련되어 있는 변인들을 찾아 내는데 주력하여 왔으며 더우기 최근에 이르러서는 조직성과에 영향을 끼치는 스트레스 관련요인을 조직 내에서 찾아 보려는 경향이 증가되고 있다(Bhagat, McQuaid, Lindholm 및 Segovis, 1985).

직무스트레스는 정상적 기능에서 이탈되어 심리적 또는 생리적 조건을 변화시키는 직무관련 요인으로 정의되며, 이러한 직무 스트레스는 조직원들에게 대체로 혐오적인 것이어서 투쟁이나 도피반응을 통해 이를 극복하려 한다는 견해에 대체로 동의하고 있다(Beehr 및 Newman, 1978). 그리고 이러한 투쟁 및 도피반응은 생리적(예, 혈압상승, 심장박동율증가 등), 심리적(예, 불안정, 퇴행 등), 행동적(예, 음주, 수행실적저하 등) 결과를 일으키므로 직무 스트레스는 역기능적인 것으로 간주되어 왔다. 따라서 어떠한 종류의 스트레스도 제거되어야 한다는 단순한 처방전략을 제시한다. 그러므로 조직 연구자들은 한편으로는 직무만족의 유발요인을 규명, 고양시키고, 또 다른 한편으로는 직무 스트레스와 관련되어 일어나는 회피행동의 원인을 탐색하여 이를 제거함으로써 결국에는 긍정적 생산효율성을 증대시키고자 하는 상호효과성에 관심을 가져왔다(송 대현 및 이 종목, 1986).

그러나, 1960년대 중반을 기점으로 해서 스트레스의 순기능적 측면을 고려하기 시작했다(이 종목, 1985). Yerkes 및 Dodson(1908)의 실험결과 발표를 중심으로 해서 제기된 곡선적 가설은 최적 수준의 스트레스가 존재함을 시사하고 있다. 즉, 어느 정도의 적정수준의 스트레스는 오히려 순기능적 역할을 할 수 있다는 가정이다. 이같은 가설에 동의하는 여러 연구자들(Smith, 1966; Pondy, 1967; Cohen, 1968; Morton, 1973; McGrath, 1976; Beehr 및 Newman, 1978; Deep, 1978; Cherry, 1978; Quick 및

Quick, 1984)은 적정수준의 스트레스는 긍정적 효과를 발휘하여 조직원으로 하여금 성장발전의 기회를 제공하게 되지만, 너무 낮거나 너무 높은 스트레스 수준은 오히려 부정적이어서 조직에 손해를 끼치게 할 뿐 아니라 개인적으로도 신체적 영향을 주어 무력감 또는 신체적 질병까지도 일으키게 하거나 심한 경우 죽음으로까지도 발전하도록 할 수 있다는데 의견을 함께 하고 있다.

스트레스를 혐오적으로 규정하고 스트레스는 생리적, 정신적, 신체적 측면에 모두 부정적 결과를 초래한다는 전통적 개념을 수정하는 계기가 되었고 이러한 추세에 맞추어 직무 스트레스가 각종 직무행동(예, 직무만족, 결근, 전직, 수행실적 등)에 미치는 효과에 대한 연구가 1970년대에 들어서면서 관심을 갖게 되었다(Cohen, 1980). 특히 전통적으로 믿어왔던 직무 스트레스 변인과 직무만족 변인간의 일방적인 부적 상관의 개념을 재검토하기 시작했으며, 실제로 특정 직무 스트레스 변인은 직무 만족변인과 정적관계를 갖는다는 연구결과(Bhagat, McQuaid, Lindholm 및 Segovis, 1985)가 발달되기 시작했다. 이러한 정적상관 관계성의 한 가지 해석은 스트레스 요인에 대한 인지적 맥락(Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis 및 Gruen, 1986)을 배경으로 한다. 직무 스트레스를 “도전”과 동일한 맥락으로 취급하는데(Meqlino, 1977) 이 개념은 문제의식, 어려움, 불만 그리고 도전 등을 건설적 활동 및 수행실적 향상의 기회로 본다(Jamal, 1984). 사람을 경주마형(racehorse type)과 거북이형(turtle type)으로 양분하는 Cherry(1978)는 특히 경주마형의 경우 스트레스가 있을 때 행복해 하고 활발해지며 빠른 속도의 생활환경에서 만족을 느낀다고 주장한다. 그러나, 거북이형은 반대로 일반적으로 평화롭고 고요하고 평온한 환경에서 만족을 느낀다. 이러한 의미는 사실 스트레스란 각 개인의 동기수준과 밀접한 관계를 갖고 있을 뿐 아니라 각 개인은 자기 독특한 욕구를 갖고 있기 때문에 자기 독특한 방법으로 스트레스에 대처하는 특수 능력을 소유하게 된다는 점을 뜻한다.

따라서 본 연구는 조직목표 중 중요한 변인의 하나인 직무만족변인이 스트레스와 일방적 부적 관계를 갖는다는 전통적 견해를 부정하고 어떤 스트레스요인은 오히려 긍정적 기능을 하기 때문에 직무만족과 정적관계를 갖을 수 있다는 가정을 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1920년대 중반 Selye “일반적응증후(general adaptation syndrom; GAS)”라는 개념을 발표하면서 스트레스에 대한 학문적 관심을 갖기 시작한 이래 산업 및 조직 심리학 분야에서도 1960년대에 이르러 이에 대한 관심을 갖게 되었다. 그러나 1970년대 이전까지는 주로 스트레스에 의한 종업원의 생리적(또는 의학적), 심리적 결과에 대한 반응양식이 중심과제로 다루어졌으며, 1970년대 이후부터는 스트레스가 조직의 직무행동(예, 직무만족, 결근, 전직, 수행실적 등)에 미치는 직접적 영향에 대한 연구가 수행되기 시작했다(Cohen, 1980). 특히 스트레스와 만족과의 관계에 대한 접근방법은 스트레스에 대한 심리적 효과에 초점을 둔 행동적 접근방법과 스트레스의 생리적 효과에 초점을 둔 의학적 접근법을 가정할 수 있으며, 이 두 접근법을 함께 고려하면 다음과 같은 그림으로 표시될 수 있다(Hendrix, Ovalle 및 Troxler, 1985).

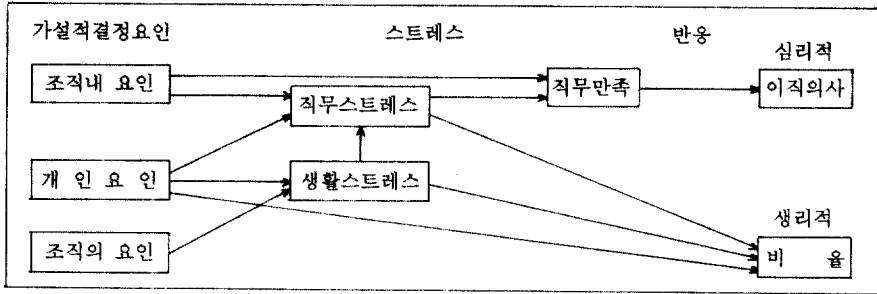


그림 1. 스트레스 일반 연구모델

그림 1에서 볼 수 있는 바와같이 조직내 요인, 조직외 요인, 그리고 개인적 요인에 의해서 직무 스트레스와 생활 스트레스의 정도가 결정된다. 그리고 스트레스는 직무만족에 직접적 영향력은 행사하며 간접적으로는 조직에서 떠나고자 하는 이직의사에 영향을 미치게 된다. 또한 동맥경화증을 일으키는 생리적 지표인 콜레스테롤 수준은 직무 스트레스에 의해서 영향을 받을 뿐 아니라 성, 체중, 운동과 같은 개인 특성에 의해서도 영향을 받는다.

스트레스를 일으키는 선행요인(스트레스원)으로서의 조직내 요인은 조직풍토, 관리유형, 직무설계, 집단갈등 등과 같은 요인을 의미하며, 조직외 요인은 가족관계, 주거지역, 경제적 요인등을 의미한다. 그리고 개인적 특성은 연령, 성, 성격요인 등을 의미한다. 이같은 요인들에 의해 결정된 스트레스는 행동적 결과와 생리적 결과를 일으키는데 행동적 결과로서는 직무만족, 생활만족, 수행 및 결근과 같은 것을 의미하며 생리적 결과로서는 콜레스테롤, 혈압, 아드레날린호르몬 등의 변화를 의미한다.

직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 보다 구체적인 연구모델은 Parker 및 Decotius(1983)에 의하여 제시되고 있다. 이들은 스트레스원을 6개 요인(① 작업자체의 특성 및 조건, ② 조직의 구조, 풍토 및 정보유동방향등과 관련된 조건, ③ 역할관련 요인, ④ 작업의 관계성, ⑤ 경력발달의 인지, ⑥ 외부개입과 책임성)으로 분류하고 있으나 송대현 및 이종목(1986), 이종목 및 박한기(1988)의

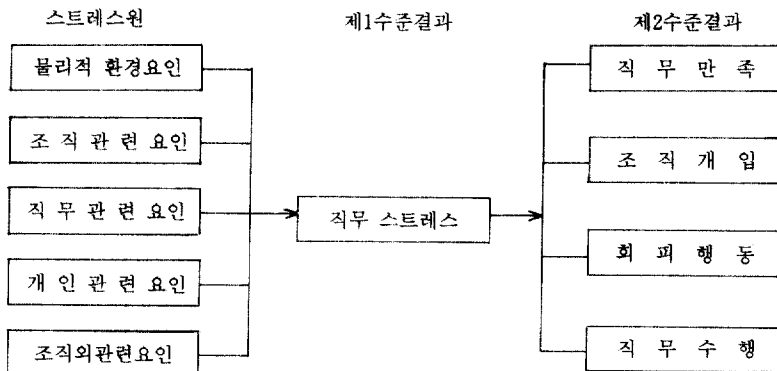


그림 2. 직무스트레스의 인과관계 모델

분류방법에 의하여 도표화하면 그림 2 와 같다. Parkers 등(1983) 이 제시한 기본 모델에서는 조직변인만을 고려하고 개인차 변인은 고려하지 않았으나, 이 모델은 스트레스원과 스트레스와의 관계를 조정하는 개인차변인도 함께 고려하고 있다. 제 1 수준의 결과는 스트레스 그 자체를 의미하며, 제 2 수준의 결과는 직무만족의 감소 뿐 아니라 조직개입의 감소, 동기의 감소, 직무수행의 감소 및 회피 행동 등 스트레스에 의해 영향을 받은 개인 및 조직의 결과를 의미한다. Stuart(1984)는 특히 스트레스원을 외인성 변인(exogenous variables), 제 2 수준의 결과를 내인성 변인(endogenous variables)라 부른다.

스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 초기의 실증적 연구는 위에서 언급한 스트레스원을 모두 포함시키는 연구라기 보다는 직무관련요인 특히 역할갈등이나 역할모호성과의 관계만을 다루었다. 따라서 아직까지는 전체적인 스트레스원을 모두 포함한 연구는 찾아보기 힘든 상태에 있다. 이러한 연구자들(Lyons, 1971; Miles, 1975; Johnson 및 Stinsor, 1975; Beehr, 1976; Oconnell 및 Cummings, 1976; Odewohn 및 Petty, 1980)은 모두 직무(또는 직업) 스트레스는 직무만족과 의미있는 관계에 있으며 스트레스가 높으면 높을수록 그만큼 직무만족은 낮아진다는 가설에 동의하고 있다 즉, 모든 직무관련 스트레스는 직무만족과 부적관계에 있으며 그러므로 모든 스트레스는 좋지않은 것이라고 가정했다. 이는 스트레스 개념을 부정적으로 보는 방향이다. 개인과 환경과의 관계에 있어서 환경의 규정이 개인의 능력과 재원을 초월하거나 직무환경에 의해 개인의 욕구가 공급되어지지 않을때 스트레스를 유발하게 된다는 개념이다. 부정적 환경요인이나 스트레스 요인에 의해 개인이 압도당하든지 또는 환경이 개인의 욕구를 제공해 주는데 실패하게 될때 스트레스를 경험하게 된다는 정의에 따른다(이종목, 1985).

이러한 스트레스에 대한 개념은 대부분 조직원들에게 혐오적 효과를 발휘하게 되어 결과적으로는 심리적(예, 직무에 대한 관심이나 참여의식의 약화)으로나 신체적(예, 지각, 결과, 이직, 불만족 등)으로 회피반응을 하게 된다(Beehr 등, 1978). 이러한 회피반응을 Schuler(1980)는 생리적(예, 위궤양, 심장마비등), 심리적(예, 무관심, 불만족, 불안정등), 행동적(수행실적 감소, 결근, 재해사고등)반응으로 분류하는데 이는 Selye의 G.A.S. 개념에서 출발하는 개념이다. 이같이 스트레스를 혐오적으로 규정하고 따라서 생리적, 정신적, 신체적 측면에 모든 부정적 결과를 초래한다는 개념은 대부분의 연구자들에 의해 오래 전부터 지지되어 왔던 전통적 개념이다.

그러나 최근에 새로 등장하기 시작한 새로운 개념으로서 스트레스를 “도전”과 같은 맥락으로 보는 관점이 있다(Meglino, 1977). 이 개념은 당면문제, 어려움, 불만, 도전 등을 건설적 활동 및 수행실적 향상의 기회로 본다(Jamal, 1974). 이러한 개념에 동의하는 연구자들(Burke, 1976; McGrath, 1976; Beehr 등 1978; Cherry, 1978; Quick 및 Quick, 1984; Bhagat 등, 1985)은 스트레스의 부정적 측면 뿐 아니라 긍정적(촉진적)측면도 함께 고려한다. 이같이 긍정적 가치를 지니는 경우를 특히 순기능 스트레스(eustress)라 명명하는데 이 개념은 전통적인 부정적 스트레스를 역기능 스트레스(distress)라 칭하는 개념과 상방적 의미를 지닌다. 특히 Burke(1976)는 14개의 직무 스트레스 문항과 12개의 직무만족 문항간의 상관관계 분석을 통하여 총 168개의 상관계수 중 30%가 직무만족과 정적 관계에 있음을

밝혔다. 어떤 종류의 직무 압력은 사실상 순기능적 역할을 할 수 있다는 Hall 및 Lawler(1971)의 견해와 일치하는 결과이다. Bhagat등(1985)도 직무 스트레스원은 긍정적(촉진적) 조건에서 기인할 수도 있고, 부정적(파괴적) 조건에서도 기인할 수 있다고 본다. 부정적 개인생활의 변화는 감독, 급여, 작업자체 등과 관련된 직무만족수준과 의미있는 부적상관을 맺으며, 긍정적 개인생활의 변화는 승진기회등과 관련된 만족과 정적관계를 맺는다는 Sarason 및 Johnson(1979)의 주장에 근거하고 있다. 그는 스트레스요인이 조직성파에 주는 영향을 양분하고 부정적 영향을 주는 요인과 긍정적 영향을 주는 요인을 찾아 내하고자 했다. 부정적 스트레스는 작업관련 만족변인과 부적 상관(-.39)을 맺으며, 긍정적 스트레스는 작업관련 만족변인과 정적 상관(+.21)을 맺고 있음을 밝혀냈다.

지금까지 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 두 가지 견해를 논의하였다. 첫번째 견해는 직무 스트레스가 많을 수록 그만큼 직무만족은 낮아진다는 전통적 견해이며, 두번째 견해로는 직무 스트레스가 언제나 직무만족에 부정적 영향만을 주는 것은 아니며 상당부분 긍정적 영향도 줄 수 있다는 견해로서 보다 새로운 최근의 견해이다. 같은 직무 스트레스요인이라 하더라도 직무만족에 이같은 상반된 상관관계를 갖게 되는 이유는 무엇일까? 여러가지 대안적 해석이 가능하겠지만 가장 일반적인 해석은 인지적 요인에 의한 해석이다. 기본적으로 직무만족과 긍정적 상관관계를 맺는 고유 스트레스원이 있을 수도 있지만, 스트레스 수을 조정하는 개인 특성 변인에 따라 영향력의 방향이 결정되기도 한다(McGrath, 1976). McGrath는 ① 직무요건에 대한 지각 ② 개인능력에 대한 지각 ③ 결과에 대한 보상과 손실의 차(성과)에 따라서 스트레스양이 결정된다고 주장한다. 스트레스 상황에 대한 개인의 지각과 해석에 따라서 경험하게되는 스트레스의 양상이 달라진다는 의미이다. 긍정적 지각과 해석은 직무만족과 정적 관계를 맺을 것이며, 부정적 지각과 해석은 직무만족과 부적 관계를 맺게될 것이다. 스트레스에 대한 이같은 지각과 해석은 주로 개인 특성변인(예, A형행동, 성격, 성, 연령, 사회적 지원등)에 의해 결정된다. 결국 스트레스는 각종 중개변인에 의해 스트레스를 받는

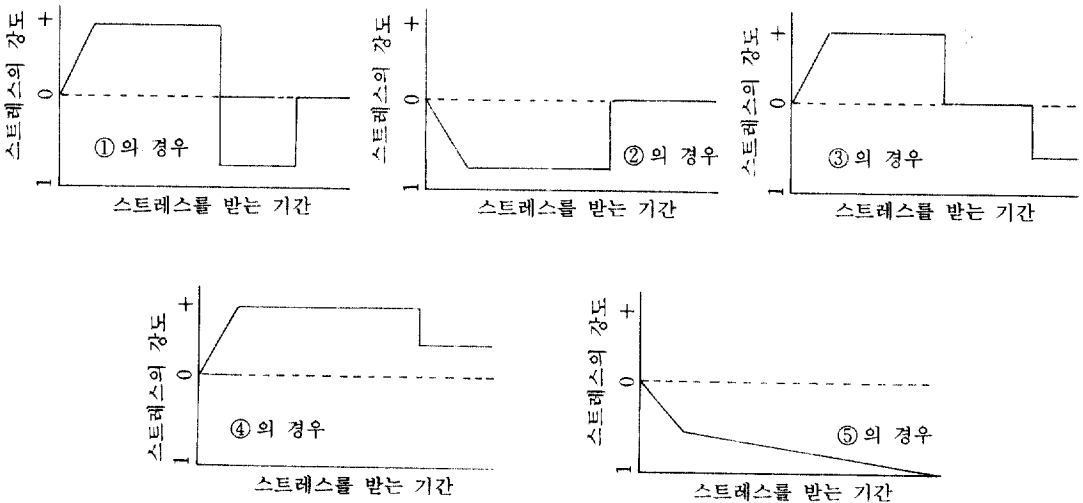


그림 3. 스트레스 반응유형

수준 뿐 아니라 반응양식까지도 달라지게 된다. 이같은 증개변인으로는 A형행동, 성격, 욕구 및 가치, 능력 및 경험, 성 그리고 민족성, 연령 등 많은 변인들을 고려할 수 있으며(이 종목, 1985), 반응양식까지도 변화하게 된다. Dawson(1985)은 스트레스의 양과 지속시간이 일정하다고 가정했을 때 개인의 독특한 욕구와 특수한 대처능력에 따라 스트레스에 반응할 수 있는 몇가지 유형을 제안하고 있다(그림 3. ① 처음의 반은 긍정적 영향을 주고 나머지 반 동안에는 부정적 영향을 주다가 스트레스 기간이 끝난 후에는 아무런 영향을 주지 않는 경우 ② 스트레스 기간 동안 부정적 영향을 주다가 그 이후에는 아무런 영향을 주지 않는 경우 ③ 스트레스 기간동안 긍정적 영향을 주다가 그 이후에는 지연부정적 영향을 주는 경우 ④ 처음부터 긍정적 영향을 주다가 영구적으로 긍정적 영향을 주는 경우 ⑤ 스트레스 기간동안 부정적 영향을 주다가 스트레스가 끝난 후에도 계속해서 부정적 영향을 주는 경우.

이상과 같은 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰을 중심으로 해서 두 변인과의 관계를 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 직무 스트레스는 직무성과(예, 직무수행실적, 직무만족, 결근, 전직 등)에 직접적 영향을 준다. 특히 직무 스트레스와 직무만족 변인은 직접적 관계에 있다. 둘째, 직무 스트레스는 직무만족에 양가적 영향을 준다. 직무 스트레스원의 고유본질에 따라 직무만족과 정적 관계를 갖기도 하며 부적 관계를 갖기도 한다. 셋째, 직무 스트레스는 도전과 같은 개념과 맥락을 함께하며 따라서 어느 정도의 직무스트레스 수준까지는 직무만족과 정적 관계를 갖는다. 네째, 동일한 스트레스원이라 하더라도 그 요인을 지각하고 해석하는 개인의 인지능력에 따라서 직무만족에 긍정적 영향을 줄 수도 있고 부정적 영향을 줄 수도 있다. 다섯째, 스트레스원을 받아들이는 개인의 독특한 욕구와 특수한 대처능력에 따라 스트레스로 느끼는 양과 수준이 결정된다.

이같은 이론적 배경을 중심으로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

1. 직무 스트레스와 직무만족변인은 직접적 관계에 있을 것이다.
2. 직무만족과 부적 상관을 갖는 직무 스트레스원도 있지만 정적 상관을 갖는 직무 스트레스원도 있을 것이다.
3. 직무 스트레스가 직무만족과 부적 상관을 갖는다 하더라도 직무 스트레스를 긍정적으로 지각하는 수준까지는 직무만족과 정적 상관을 갖을 것이다.

Ⅲ. 방 법

1) 조사 대상자

본 연구의 조사 대상자는 사무직 근로자들과 생산직 근로자들이었다. 사무직 근로자들은 국내 대규모 그룹회사에서 근무하고 있는 근로자들로서 연수원에서 연수 중인 남자 근로자 343명을 대상으로 실시되었으며, 부서별로는 사무관리직 110명, 전문기술 관련직 70명, 판매관련직 92명, 생산관련직 71명이었다. 또한 생산 근로자들은 K시에 소재한 생산공장 근로자들로서 제과업체 110명 및 방직회사 생산직 194명이었다. 따라서 생산직 근로자의 경우 총 304명이 본 연구에 참여하였다. 제과업체

사원들은 집단교육 훈련기간에 조사가 이루어졌으며, 방직회사 근로자들은 산업체 근로학생들로서 학교에서 수업시간을 이용하여 실시되었다. 조사 대상자들은 모두 여성 근로자들이며 매우 다양한 부서에서 근무하고 있었다. 실제의 자료분석에서는 불성실하게 응답했다고 판단되거나 빠트린 응답이 있는 대상자 24명씩을 제외시켰다. 따라서 본 연구에서 사용된 자료처리 대상자는 사무직의 경우 319명이었고 생산직의 경우 280명이었다.

2) 도구

본 연구에서 사용한 직무 스트레스 척도는 연구자들의 최근 연구(이종목 그리고 박한기, 1988)에서 밝혀진 직무 스트레스 요인들로서 사무직 근로자들의 경우 81문항, 생산직 근로자들의 경우 75문항으로 구성된 리커트형 5점 척도이다. 하위영역별 직무 스트레스 요인은 다음과 같다. 먼저 사무직의 경우 물리적 환경(작업장, 작업환경), 조직관련요인(경계 및 집단갈등, 작업교대, 감독 및 평가), 직무관련요인(의사결정 및 책임, 역할갈등 및 역할 모호성, 역할과부하, 과제특성), 조직의 요인(가정요인, 사회적 지원), 개인관련요인(통제소재, 욕구 및 가치, 능력 및 경험, 인구통계특성)으로 나누어지며, 생산직의 경우, 물리적 환경요인, 조직관련요인(감독자, 집단갈등, 작업교대), 직무관련요인(경계-범위역할갈등, 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하), 조직의 관련요인(사회적 자원, 가정요인), 개인관련요인(욕구 및 가치, A형행동, 통제소재 및 인구통계특성)으로 구성되었다.

또한 직무만족 척도로서는 김준곤(1988)의 연구에서 개발된 것으로서 총 30문항으로 구성된 5점 평정척도이다. 하위영역별 직무만족요인은 직무 및 근무 조건, 급여수준, 상사의 감독, 회사정책 자기발전 및 승진, 복지후생, 동료간의 관계, 애사심으로 구분된다.

IV. 결과 및 해석

1) 직무 스트레스와 직무만족의 평균수준

하위영역별 직무 스트레스의 평균과 표준편차가 표 1과 표 2에 제시되어 있다. 사무직 근로자들의 경우, 직무 스트레스에 대한 전체 평균이 2.77이었으며, 하위영역별로는 개인관련요인의 평균(2.82)이 가장 높았으며, 조직의 관련요인의 평균(2.58)이 가장 낮았다. 특히 개인관련요인 중 욕구 및 가치의 평균(3.68)이 가장 높았다. 생산직 근로자들의 경우, 직무 스트레스에 대한 전체 평균이 3.08이었으며, 하위영역별로는 물리적 환경요인의 평균(3.80)이 가장 높았으며 조직의 관련요인의 평균(2.57)이 가장 낮았다. 이와같은 결과를 살펴볼 때, 사무직 근로자들에게 있어서 가장 큰 직무 스트레스는 욕구 및 가치로서 그들은 조직이 자기들에게 부여한 역할 요구를 개인의 가치와 욕구로 내면화시키며 이와같은 역할요구를 달성함으로써 자아 존중감과 직업에 대한 자기 정체감을 갖게 된다고 볼 수 있다. 따라서 조직에 기여할 수 있는 훌륭한 일을 하고 싶어하고 직무와 관련된 일에 실패했을 때 우울해진다. 생산직 근로자들에게 있어서 가장 큰 직무 스트레스로서는 물리적 환경요인으로서 열악한 작업환경으로 인한 심적 스트레스가 가장 큰 요인임을 의미하고 있다. 또한 조직의 관련요인이 사

표1. 직무스트레스의 평균과 표준편차(사무직)

직무스트레스	평균	표준편차
<u>물리적환경요인</u>	2.75	.705
작업장(사무실)	2.46	.778
작업환경	3.10	.831
<u>조직관련요인</u>	2.80	.578
경계및 집단갈등	3.19	.738
작업교대	2.27	.783
감독및 평가	2.85	.746
<u>직무관련요인</u>	2.79	.475
의사결정및 책임	2.46	.601
역할갈등및 역할모호성	3.12	.675
역할과부하	2.94	.584
과제특성	2.69	.676
<u>조직외관련요인</u>	2.58	.466
가정요인	2.43	.628
사회적자원	2.82	.653
<u>개인관련요인</u>	2.82	.393
통제소재	2.52	.524
욕구및 가치	3.68	.564
능력및 경험	2.66	.636
인구통계특성	2.33	.641
전체	2.77	.385

표2. 직무스트레스의 평균과 표준편차(생산직)

직무스트레스	평균	표준편차
<u>물리적환경요인</u>	3.80	.677
<u>조직관련요인</u>	3.04	.585
감독자(상사)	2.98	.727
집단갈등	2.70	.726
작업교대	3.37	.812
<u>직무관련요인</u>	2.98	.479
경계범위역할갈등	3.01	.631
역할모호성	2.88	.656
역할갈등	3.22	.577
역할과부하	2.87	.595
<u>조직외관련요인</u>	2.57	.467
사회적자원	3.00	.677
가정요인	1.99	.771
<u>개인관련요인</u>	3.09	.420
욕구및 가치	3.73	.680
시행행동	3.29	.590
통제소재및인구통계특성	2.49	.594
전체	3.08	.373

표3. 하위영역별 직무만족의 평균과 표준편차(사무직)

직무만족	평균	표준편차
직무및근무조건	2.28	.628
급여수준	2.83	.681
상사의 감독	3.21	.810
회사정책	3.34	.795
자기발전및 승진	3.34	.828
복지후생	2.83	.934
동료간의 관계	3.43	.674
애사심	3.43	.848
전체	3.07	.552

표4. 하위영역별 직무만족의 평균과 표준편차(생산직)

직무만족	평균	표준편차
직무및근무조건	2.14	.621
급여수준	2.82	.783
상사의 감독	3.31	.823
회사정책	3.18	.963
자기발전및승진	2.54	.924
복지후생	2.67	.718
동료간의 관계	3.29	.765
애사심	2.91	.943
전체	2.98	.600

무직과 생산직 근로자들에게 있어서 가장 낮은 스트레스요인으로서 밝혀졌는데, 이는 조사 대상자들이 대부분 미혼으로서 가족에 대한 부양책임이 없기 때문인 것으로 간주된다. 특히 생산직 근로자들의 경우 대부분 미혼 여성으로서 가정요인(1.99)에 의한 스트레스를 거의 받지 않고 있다.

하위 영역별 직무만족에 대한 평균과 표준편차가 표 3과 표 4에 제시되어 있다. 사무직 근로자들의 경우, 전체적인 직무만족의 평균이 3.07이었으며 하위 영역별로는 동료간의 관계와 애사심의 평균(3.43)이 가장 높았으며, 직무 및 근무조건(2.28)이 가장 낮았다. 생산직 근로자들의 경우 전체적인 직무만족의 평균이 2.98이었으며 하위 영역별로는 동료간의 관계의 평균(3.29)이 가장 높았으며 직무 및 근무조건(2.14)이 가장 낮았다. 이와같은 결과를 살펴볼 때 근로자들은 현재의 상태로서는 낮은 직무 및 근무조건에서 직무를 수행하고 있음을 알 수 있다. 특히 직무에 의한 피로나 업무량이 많음을 알 수 있다.

2. 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계

직무 스트레스와 직무만족의 상관관계가 표 5과 표 6에 제시되어 있다. 사무직 근로자들의 경우, 물리적 환경과 직무 및 근무조건, 상사의 감독, 회사정책, 복지후생, 애사심이 각각 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며 특히 물리적 환경과 복지후생의 상관($r = -.169$)이 가장 높다. 물리적 환경요

인 중 하위요인인 작업환경요인과 직무 및 근무조건요인의 상관($r = -.164$)이 가장 높다.

조직관련요인과 직무만족이 모두 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며 특히 조직관련요인과 상사의 감독과의 상관($r = -.357$)이 가장 높다. 조직관련요인 중 하위요인인 감독 및 평가요인과 상사의 감독요인이 가장 높은 상관($r = -.443$)을 보여주고 있다.

직무관련요인과 직무만족이 모두 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며, 특히 직무관련요인과 상사의 감독과의 상관($r = -.378$)이 가장 높다. 직무관련요인 중 역할과부하 요인과 직무 및 근무조건이 가장 높은 상관($r = -.443$)을 보여주고 있다.

조직의 관련요인과 직무 및 근무조건과의 상관을 제외한 모든 상관들이 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며, 특히 조직의 관련요인과 급여 수준의 상관($r = -.202$)이 가장 높다. 조직의 관련요인 중 가정요인과 급여수준이 가장 높은 상관($r = -.270$)을 보여주고 있다.

개인관련요인과 직무만족이 모두 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며 특히 개인관련요인과 자기발전 및 승진이 가장 높은 상관($r = -.275$)을 보여주고 있다. 개인관련요인 중 통제소재요인과 자기발전 및 승진과의 상관($r = -.333$)이 가장 높은 상관을 보여주고 있다.

생산적 근로자들의 경우, 물리적 환경요인과 직무 및 근무조건, 급여수준, 자기발전 및 승진, 애사심요인이 각각 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며 특히 물리적 환경요인과 직무 및 근무조건의

표5. 직무스트레스와 직무만족의 상관(사무직)

직무스트레스	직무만족		하위영역별직무만족							애사심	전체
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관 계				
물리적환경	-.098*	-.069	-.099*	-.148	-.075	-.169**	.004	-.107*	-.133**		
작업장(사무실)	-.016	-.046	-.046	-.141**	-.041	-.136**	.028	-.081	-.081		
작업환경	-.164**	-.077	-.133**	-.118*	-.096*	-.163**	-.024	-.108*	-.157**		
조직관련요인	-.222***	-.218***	-.357***	-.301***	-.234***	-.180***	-.177***	-.220***	-.352***		
경제및집단갈등	-.247***	-.150**	-.254***	-.176***	-.134**	-.134**	-.131**	-.172***	-.258***		
작업교대	-.134**	-.155**	-.115*	-.178***	-.114*	-.091	-.094*	-.095*	-.168***		
감독및평가	-.125*	-.195**	-.427***	-.330***	-.279**	-.181***	-.176***	-.228***	-.367***		
직무관련요인	-.236***	-.233***	-.378***	-.289***	-.244***	-.201***	-.187***	-.316***	-.383***		
의사결정및책임	-.067	-.167***	-.396***	-.347***	-.267***	-.186***	-.220***	-.307***	-.364***		
역할갈등및역할모호성	-.161***	-.190***	-.313***	-.222***	-.173***	-.193***	-.118**	-.232***	-.300***		
역할과부하	-.443***	-.181***	-.051	-.009	-.025	-.025	-.056	-.131**	-.152**		
과제특성	-.117*	-.154**	-.275***	-.191***	-.225***	-.144**	-.123*	-.235***	-.268***		
조직외관련요인	-.053	-.202***	-.192**	-.165**	-.226*	-.151**	-.102*	-.093*	-.200***		
가정요인	-.050	-.270***	-.110*	-.103*	-.122*	-.156**	-.047	-.088	-.165**		
사회적차원	-.022	-.049	-.189***	-.150**	-.043	-.036	-.118*	-.037	-.117*		
개인관련요인	-.199***	-.227***	-.225***	-.216***	-.275***	-.133**	-.195***	-.232***	-.293***		
통제소재	-.088	-.160***	-.254***	.247***	-.333***	-.131**	-.220***	-.213***	-.286***		
욕구및가치	-.149***	-.159***	-.029	-.032	-.075	-.089	.013	-.055	-.092		
능력및경험	-.248***	-.132***	-.183***	-.139***	-.121**	-.085	-.164***	-.209***	-.227***		
인구통계적특성	-.061	-.160***	-.130**	-.154***	-.190***	-.046	-.151**	-.147**	-.176***		
전체	-.240***	-.255***	-.361***	-.314***	-.268***	-.227***	-.186***	-.290***	-.387***		

표6. 직무스트레스와 직무만족의 상관(생산직)

직무스트레스	직무만족			하위영역별직무만족					
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관 계	애사심	전체
물리적환경요인	-.272***	-.167**	-.097	-.121	-.170**	.029	-.099	-.173**	-.189***
조직관련요인	-.278***	-.210***	-.277***	-.250***	-.310***	-.099	-.202***	-.270***	-.333***
감독자(상사)	-.252***	-.273***	-.357***	-.310***	-.370***	-.125*	-.171**	-.296***	-.388***
집단갈등	-.093	-.050	-.162**	-.171**	-.149**	-.119*	-.262***	-.167**	-.210***
작업교대	-.286***	-.141**	-.102*	-.084	-.178**	.015	-.048	-.158**	-.157**
직무관련요인	-.247***	-.283***	-.283	-.255***	-.345***	-.084	-.227***	-.265***	-.352***
경계범위역할갈등	-.143**	-.268***	-.200***	-.187***	-.241***	-.083	-.167***	-.177**	-.260***
역할모호성	-.220***	-.191***	-.221***	-.203***	-.289***	-.031	-.173**	-.160**	-.262***
역할갈등	-.317***	-.180***	-.189***	-.184***	-.233***	-.107*	-.222**	-.256***	-.289***
역할과부하	-.140**	-.203***	-.263***	-.213***	-.300***	-.051	-.159**	-.269***	-.289***
조직외관련요인	-.167**	-.228***	-.386***	-.247***	-.255***	-.251***	-.260***	-.328***	-.391***
사회적지원	-.129*	-.160**	-.399***	-.237***	-.114*	-.304***	-.218***	-.299***	-.362***
가정요인	-.085	-.136*	-.078	-.072	-.184***	.002	-.113*	-.113*	-.128*
개인관련요인	-.198***	-.223***	-.144**	-.148**	-.165**	-.060	-.124*	-.100*	-.201***
육구및가치	-.124*	-.137*	-.000	-.001	-.074	-.015	-.029	-.009	-.057
A형행동	-.200***	-.197***	-.127*	-.145**	-.114	.005	-.049	-.105*	-.166**
통제소재및인구통계특 성	-.010	-.127*	-.149**	-.141**	-.140**	-.099	-.157**	-.083	-.175**
전체	-.333***	-.319***	-.321***	-.290***	-.366***	-.106*	-.254***	-.312***	-.405***

상관($r = -.272$)이 가장 높은 상관을 보여주고 있다.

조직관련요인과 복지후생요인과의 상관을 제외한 모든 상관들이 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며, 특히 조직관련요인과 자기발전 및 승진요인의 상관($r = -.310$)이 가장 높은 상관을 보여주고 있다. 조직관련요인 중 감독자요인이 자기발전 및 승진요인과 가장 높은 상관($r = -.370$)을 보여주고 있다.

직무관련요인과 복지후생요인과의 상관을 제외한 모든 요인들이 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며 특히 직무관련요인과 자기발전 및 승진요인의 상관($r = -.345$)이 가장 높다. 직무관련요인 중 역할갈등요인과 직무 및 근무조건요인과의 상관($r = -.317$)이 가장 높다.

조직외 관련요인과 직무만족요인이 모두 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며, 특히 조직외 관련요인과 상사의 감독요인과의 상관($r = -.386$)이 가장 높다. 조직외 관련요인 중 사회적 지원요인과 상사의 감독요인이 가장 높은 상관($r = -.399$)을 보여주고 있다.

개인관련요인과 복지후생요인과의 상관을 제외한 모든 상관들이 의미있는 부적 상관을 보여주고 있으며 특히 개인관련요인과 급여수준요인과의 상관($r = -.223$)이 가장 높다. 개인관련요인 중 A형행동과 직무 및 근무조건요인과의 상관($r = -.200$)이 가장 높다.

직무 스트레스와 직무만족의 상관에 관한 본 연구결과에 따르면 직무 스트레스와 직무만족은 일방적으로 부적 상관임을 알 수 있다. 따라서 직무 스트레스가 많을 수록 직무만족이 감소한다고 볼 수

있다.

3. 직무 스트레스와 직무만족과의 중다상관 분석

직무 스트레스와 직무만족의 중다상관이 직무 스트레스(예, 생산성에 대한 조직의 압력)의 양에 따라 정적 혹은 부적 상관을 보여 주었던 Bhagat(1982)의 연구결과와 개인-환경 적합모델에 의한 직무 스트레스와 직무만족의 관계가 전도된 U모양임을 보여 주었던 연구자의 최근 연구결과(박 한기, 1988)를 종합해 볼 때, 직무 스트레스와 직무만족의 상관이 직무 스트레스의 정도에 따라 부적 혹은 정적일 수 있음을 가정할 수 있다. 따라서 본 연구에서도 직무 스트레스의 정도에 따라 3등분(표준편차 1을 기준으로하여 낮은 집단, 중간 집단 및 높은 집단으로 구분)해서 각각 직무만족과 상관을 구하였다. 그 결과가 표 7과 표 8에 제시되어 있다. 사무직 근로자들의 경우 물리적 환경요인과 직무만족과의 관계는 점진적 부적 곡선을 나타내고 있다. 즉 물리적 환경 스트레스의 정도가 낮은 수준과 중간 수준에서는 정적 또는 부적 관계를 보이다가 높은 수준에서는 모두 부적 관계를 보여 주고 있다. 전체 8개 직무만족요인 중에서 두개의 요인(자기발전 및 승진, 동료간의 관계)을 제외한 6개 요인이 이같은 점진적 부적 곡선관계를 보여주고 있다.

표7. 요인별 직무스트레스와 직무만족의 상관(사무직)

직무스트레스	직무만족		하위영역별 직무만족						
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관계	에사심	전체
<u>물리적환경요인</u>									
낮은집단	.061	.031	.024	.065	-.002	.032	-.071	.019	.029
중간집단	-.028	-.041	.024	.023	.042	.077	.039	-.003	.024
높은집단	-.053	-.010	-.087	-.131**	-.079	-.178***	-.002	-.062	-.106**
<u>조직관련요인</u>									
낮은집단	.117*	-.083	.183***	.132**	.127*	.075	.093*	.145**	.176***
중간집단	.006	-.009	.049	-.029	-.059	-.011	-.093*	-.069	-.055
높은집단	-.169**	-.133**	-.210**	-.176**	-.115*	-.110*	-.036	-.108*	-.198**
<u>직무관련요인</u>									
낮은집단	.157**	.152**	.177***	.147**	.119*	.062	.101*	.143**	.192***
중간집단	-.071	-.061	.045	.047	.003	.008	.016	.103*	.022
높은집단	-.099*	-.107*	-.278***	-.231***	-.156**	-.114*	-.139**	-.294***	-.264***
<u>조직외관련요인</u>									
낮은집단	.142**	.180***	.170***	.132**	.126*	.162**	.122*	.082	.201***
중간집단	-.107*	-.086	-.099*	-.091	-.023	-.098*	-.069	-.023	-.111*
높은집단	.011	-.088	-.066	-.044	-.091*	-.046	-.034	-.056	-.073
<u>개인관련요인</u>									
낮은집단	.115*	.154**	.111*	.142**	.159**	.064	.179***	.095*	.172***

직무스트레스	직무만족			하위영역별 직무만족						
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관계	에사심	전체	
중간집단	-.004	-.020	-.103*	-.041	-.018	-.004	-.038	-.114*	-.049	
높은집단	-.129**	-.146**	-.246***	-.199***	-.204***	-.078	-.133**	-.249***	-.250***	
<u>전체</u>										
낮은집단	.162**	.193**	.155**	.145**	.173***	.078	.131**	.178***	.209***	
중간집단	.036	.020	.094*	.069	.034	-.011	.071	.071	.075	
높은집단	-.186***	-.169***	-.247***	-.242***	-.177***	-.129*	-.149**	-.239***	-.276***	
<u>물리적 환경요인</u>										
작업장(사무실)	낮은집단	-.041	-.041	-.053	-.001	-.019	-.026	-.065	-.011	-.046
	중간집단	.065	-.004	.062	.044	.032	.111*	.015	.033	.066
	높은집단	-.050	-.017	-.060	-.118*	-.043	-.164**	-.028	-.071	-.086
작업환경	낮은집단	.068	.090	.012*	.114*	.099*	.159**	.050	.130**	.142**
	중간집단	.096*	-.055	-.018	-.041	-.087	-.036	-.007	-.071	-.031
	높은집단	-.198***	-.027	-.093*	-.071	-.011*	-.117*	-.040	-.046	-.111*
<u>조직관련요인</u>										
경계및집단갈등	낮은집단	.155**	.049	.125*	.043	.068	-.023	-.016	.039	.087
	중간집단	-.094*	-.046	.010	.106*	.036	-.011	-.102*	.024	.019
	높은집단	-.101*	-.049	-.192***	-.209***	-.133**	-.041	-.154**	-.124*	-.184***
작업교대	낮은집단	.019	.107*	.117*	.110*	.113*	.028	.112*	.102*	.127*
	중간집단	.029	.020	-.001	.005	-.003	-.002	-.026	-.040	-.006
	높은집단	-.117*	-.148**	-.107*	-.151**	-.078	-.065	-.072	-.056	-.139**
감독및평가	낮은집단	.084	.159**	.227***	.247***	.218***	.178***	.152**	.237***	.266***
	중간집단	.052	.007	-.042	-.058	-.074	-.061	-.073	-.056	-.056
	높은집단	-.157**	-.187***	-.297***	-.239***	-.182***	-.122*	-.096*	-.179***	-.273***
<u>직무관련요인</u>										
의사결정및책임	낮은집단	.036	.098*	.230***	.224***	.155**	.121*	.143**	.175***	.219***
	중간집단	-.012	.025	-.006	.034	-.008	-.026	-.041	.011	-.005
	높은집단	-.035	-.138**	-.272***	-.281***	-.179***	-.113*	-.125*	-.223***	-.253***
역할갈등및모호성	낮은집단	.139**	.095*	.123*	.056	.121*	.067	.049	.042	.125*
	중간집단	-.099*	-.076	-.025	-.006	-.103*	-.046	.050	.085	-.032
	높은집단	-.045	-.061	-.187***	-.141**	-.038	-.079	-.132**	-.219***	-.174***
역할과부하	낮은집단	.282***	.056	.038	-.042	-.043	-.013	-.066	-.042	-.069
	중간집단	-.047	-.033	-.024	-.012	-.026	-.004	-.075	-.053	-.011
	높은집단	-.320***	-.149**	-.020	-.009	-.011	.002	.014	-.139**	-.099*
과제특성	낮은집단	.037	.026	.074	.097*	.173***	.011	.061	.107*	.095*
	중간집단	.039	.019	.089	.020	-.095*	.004	-.035	.001	.028
	높은집단	.039	.019	.089	.020	-.095*	.004	-.035	-.001	.028
		-.113*	-.106*	-.258***	-.164**	-.111*	-.079	-.059	-.172***	-.207***

직무스트레스	직무만족		하위영역별직무만족							
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관계	애사심	전체	
조직외관련요인										
가정요인	낮은집단	.023	.121*	.014	-.044	.019	.056	.043	.005	.041
	중간집단	-.025	-.068	.004	.007	.006	-.019	-.031	.000	-.019
	높은집단	-.014	-.134**	-.069	-.041	-.078	-.090	-.015	-.049	-.087
사회적지원	낮은집단	.062	.018	.233***	.226***	.108*	.091	.204***	.105*	.200***
	중간집단	-.059	-.019	-.168***	-.164***	-.075	-.064	-.178***	-.104*	-.150**
	높은집단	.014	-.006	-.051	-.031	-.005	-.003	.009	.029	-.016
개인관련요인										
통제소재	낮은집단	.001	.066	.143**	.113*	.129*	.041	.137**	.075	.131**
	중간집단	-.034	.001	.062	.075	.083	.028	-.050	-.064	.042
	높은집단	-.014	-.100*	-.229***	-.227***	-.280***	-.102*	-.108*	-.187***	-.221***
육구및가치	낮은집단	.169***	.047	.024	.005	.004	.087	.016	.007	.061
	중간집단	-.106*	.032	-.015	.016	-.007	-.067	-.046	.035	-.028
	높은집단	-.048	-.134**	-.009	-.034	-.026	-.014	-.049	-.069	-.045
능력및경험	낮은집단	.245**	.129**	.119*	.049	.090	.069	.107*	.067	.155**
	중간집단	-.129**	-.117*	-.107*	-.000	-.066	-.059	-.085	-.012	-.104*
	높은집단	-.129**	-.021	-.049	-.097*	-.044	-.025	-.056	-.153**	-.095*
인구통계특성	낮은집단	-.033	.067	.095*	.129**	.152**	.060	.130**	.090	.118*
	중간집단	.005	.026	.018	.002	.043	.054	.068	.029	.000
	높은집단	-.025	-.119*	-.106*	-.115*	-.171***	.003	-.058	-.122*	-.121*

표8. 요인별 직무스트레스와 직무만족의 상관(생산직)

직무스트레스	직무만족		하위영역별직무만족							
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관계	애사심	전체	
물리적환경요인										
물리적환경요인	낮은집단	.147**	.022	.045	-.002	.033	-.145**	.036	.084	.043
	중간집단	-.008	.043	-.038	.009	.078	.087	.001	-.009	.015
	높은집단	-.176**	-.118*	-.024	-.053	-.160**	.005	-.058	-.102*	-.106*
조직관련요인										
조직관련요인	낮은집단	.132*	.129*	.185***	.152**	.195***	.056	.208***	.199***	.222***
	중간집단	.056	.061	-.028	-.005	.025	.035	-.029	-.007	.013
	높은집단	-.231***	-.205***	-.175**	-.171**	-.244***	-.100*	-.154**	-.199***	-.255***
직무관련요인										
직무관련요인	낮은집단	.061	.183***	.209***	.233***	.244***	.082	.254***	.235***	.265***
	중간집단	.156**	.025	-.021	-.095	-.035	-.015	-.132*	-.081	-.036
	높은집단	-.297***	-.244***	-.211***	-.137*	-.229***	-.065	-.099	-.156**	-.255***

직무스트레스	직무만족			하위영역별 직무만족						
	직무 및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관계	애사심	전체	
<u>조직외관련요인</u>										
낮은집단	.095	.184***	.297***	-.226***	.201***	.182***	.248***	.207***	.309***	
중간집단	.019	-.083	-.108*	-.084	-.104*	-.076	-.112*	-.039	-.113*	
높은집단	-.146**	-.113*	-.219***	-.145**	-.099*	-.129*	-.133*	-.216***	-.221***	
<u>개인관련요인</u>										
낮은집단	.030	.042	.124*	.081	.055	-.028	.087	.078	.097	
중간집단	.054	.079	-.060	-.007	.015	.035	-.011	-.053	-.000	
높은집단	-.139**	-.182***	-.065	-.094	-.105*	-.037	-.109*	-.028	-.129*	
<u>전체</u>										
낮은집단	.168**	.237***	.280***	.244***	.265***	.148**	.265***	.277***	.336***	
중간집단	.159**	.008	-.034	-.096	.005	-.077	-.095	-.031	-.035	
높은집단	-.353***	-.235***	-.218***	-.125*	-.261***	-.036	-.127*	-.216***	-.272***	
<u>물리적환경요인</u>										
낮은집단	.147**	.022	.045	-.022	.033	-.145**	.036	.084	.043	
물리적으로	중간집단	-.008	.043	-.038	.009	.078	.087	.001	-.009	.015
높은집단	-.176**	-.118*	-.024	-.053	-.160**	-.005	-.058	-.102*	-.106*	
<u>조직관련요인</u>										
감독자(상사)	낮은집단	.053	.094	.241***	.206***	.263***	.050	.180***	.199***	.237***
중간집단	.102*	.033	-.010	-.006	-.003	-.039	-.063	-.014	-.012	
높은집단	-.232***	-.200***	-.270***	-.235***	-.292***	-.117*	-.109*	-.244***	-.302***	
집단갈등	낮은집단	.029	-.019	.049	.075	.091	.083	.182**	.073	.096
중간집단	-.110*	.065	.019	.009	.070	.008	.025	.039	.056	
높은집단	-.156**	-.074	-.117*	-.123*	-.174**	-.101*	-.228***	-.148**	-.193***	
작업교대	낮은집단	.102*	.077	.089	.078	.104*	.037	.068	.128*	.114*
중간집단	.117*	.094	-.038	-.005	.009	-.028	.029	-.004	.028	
높은집단	-.292***	-.192***	-.056	-.074	-.143**	.015	-.084	-.129*	-.155**	
<u>직무관련요인</u>										
경례범위역할갈등	낮은집단	.018	.129*	.116*	.124*	.105*	.039	.177**	.101*	.146**
중간집단	.085	.019	.002	-.030	.046	.002	-.093	.021	.002	
높은집단	-.159	-.204***	-.149**	-.114*	-.206***	-.056	-.067	-.149**	-.191**	
역할모호성	낮은집단	.079	.082	.177**	.158**	.199***	.041	.155***	.181***	.193***
중간집단	.124*	.066	-.093	-.096	.005	-.049	-.124*	-.103*	-.062	
높은집단	-.250***	-.185***	-.096	-.076	-.227***	.013	-.035	-.060	-.150***	
역할갈등	낮은집단	.208***	.109*	.125*	.184***	.208***	.073	.159**	.149**	.205**
중간집단	.025	-.046	.026	-.062	-.033	-.084	-.068	.005	-.029	
높은집단	-.229***	-.071	-.147**	-.092	-.147**	.006	-.088	-.163**	-.168**	

직무스트레스	직무만족		하위영역별 직무만족							
	직무및 근무조건	급여 수준	상사의 감독	회사 정책	자기발전 및 승진	복지 후생	동료간의 관계	애사심	전체	
역할과부하	낮은집단	.042	.055	.177**	.180***	.165**	.064	.152**	.113*	.173**
	중간집단	.037	.019	-.064	-.112*	-.017	-.061	-.071	.025	-.045
	높은집단	-.115*	-.131*	-.135*	-.069	-.189***	.005	-.071	-.191***	-.161**
조직외관련요인										
사회적지원	낮은집단	.062	.077	.304***	.181***	.149**	.127*	.118	.224***	.245***
	중간집단	.098	.034	-.129*	-.092	-.055	.039	.014	-.061	-.049
	높은집단	-.197***	-.154**	-.222***	-.118*	-.080	-.255***	-.183***	-.202***	-.255***
가정요인	낮은집단	.085	.080	.049	.053	.206***	-.014	.056	.098	.092
	중간집단	.034	-.023	-.005	-.024	-.116*	.062	.007	.011	.006
	높은집단	-.115*	-.099	-.073	-.087	-.093	-.047	-.101*	-.118*	-.123*
개인관련요인										
욕구및가치	낮은집단	.016	.089	.052	.029	-.004	.048	.095	-.024	.056
	중간집단	.145**	.009	-.067	-.029	-.066	-.014	-.088	-.006	-.012
	높은집단	-.206***	-.113*	.041	.021	-.094	-.018	-.025	-.003	-.042
시행행동	낮은집단	.040	.078	.127*	.108*	.019	.007	.078	.099*	.115*
	중간집단	.106*	.056	-.037	.002	.014	.009	-.077	-.022	-.006
	높은집단	-.207***	-.177**	-.083	-.119*	-.069	-.012	.015	-.074	-.123*
통제소재및인구	낮은집단	.066	.077	.139**	.135*	.063	.006	.012	.061	.111*
	중간집단	-.078	-.051	-.103*	-.107*	-.062	.023	.021	-.080	-.87
통계특성	높은집단	-.001	-.050	-.041	-.031	-.040	-.073	-.103*	-.007	-.056

조직관련 스트레스원의 경우에서도 직무만족과 점진적 부적 곡선을 보여주고 있다. 특히 스트레스의 수준이 낮은 경우 2개의 직무만족요인(급여수준, 복지후생)을 제외하고는 6개 요인에서 유의있는 정적 관계를 보여주고 있다. 직무관련 스트레스원의 경우에서도 직무만족과 점진적 부적 곡선관계를 보여주고 있다. 특히 스트레스의 수준이 낮은 경우 한개 요인(복지후생)을 제외하고는 7개 요인에서 직무만족과 유의있는 정적 관계를 보여주고 있다. 조직외 관련 스트레스원과 개인관련 스트레스원의 경우에서도 점진적 부적 관계를 보여주고 있으며 각각 한개 요인(애사심, 복지후생)을 제외하고는 모든 요인에서 직무만족과 유의있는 정적 관계에 있다.

전체적으로 보아도 뚜렷한 점진적 부적 곡선관계를 나타내고 있으며 한 개 요인(복지후생)을 제외하고는 모든 요인에서 직무만족과 정적 관계에 있다. 중간정도의 스트레스수준에서는 한개요인(복지후생)을 제외하고는 모든 요인에서 정적관계를 보이고 있으나 의미있는 관계는 한개의 요인도 없다. 그러나 높은 스트레스수준에서는 8개 요인 모두 직무만족과 유의있는 부적 관계를 보여주고 있다. 이와같은 결과는 직무스트레스를 거의 느끼지 않을때 직무만족과 정적관계를 맺으며 직무 스트레스를 상당정도 경험하게 되면 직무만족과 유의있는 부적 관계를 맺게 된다는 해석을 가능하게 해준다. 즉

직무 스트레스를 느끼지 않을 수록 직무만족을 기대할 수 있으며 직무 스트레스가 높을 수록 직무만족은 그 만큼 떨어진다 뜻이 된다.

생산직 근로자의 경우 물리적 환경요인과 직무만족과의 관계는 다른 요인에 비교하여 볼때 뚜렷한 의의있는 상관은 보이지 않는다. 조직관련 스트레스원의 경우 직무만족과 점진적 부적 곡선을 보여주고 있다. 특히 스트레스의 수준이 낮은 경우 한개의 직무만족요인(복지후생)을 제외하고는 모든 요인에서 정적 상관을 보여주고 있다. 그러나 스트레스 수준이 높은 집단에서는 모든 요인에서 의의있는 부적 상관을 보여주고 있다. 직무관련 스트레스원의 경우도 직무만족과 점진적 부적 관계를 맺고 있다. 스트레스의 수준이 낮은 집단은 두개의 요인(직무 및 근무, 복지후생)을 제외하고는 모든 요인에서 의의있는 정적 관계를 보이고 있으며 스트레스수준이 높은 집단에서는 두개의 요인(복지후생, 동료간의 관계)을 제외하고는 모든 요인에서 의의있는 부적 상관을 보여주고 있다.

조직의 관련스트레스원에서도 동일한 점진적 부적 상관을 보이고 있다. 스트레스수준이 낮은 집단은 한개 요인(직무 및 근무)을 제외한 7개 요인에서 모두 의의있는 정적 관계를 보여주고 있으며 스트레스수준이 높은 집단에서는 8개 모든 요인에서 의의있는 부적 관계를 보여주고 있다. 개인관련 스트레스원의 경우도 점진적 부적 관계를 보여주고 있으나 의의있는 상관은 아니다. 생산직 근로자들은 전체적으로 보아도 직무 스트레스와 직무만족과의 관계는 분명한 점진적 부적 관계에 있음을 알 수 있다. 스트레스수준이 낮은 집단의 경우는 8개 모든 요인에서 직무만족과 의의있는 정적 상관관계를 보이고 있으며 스트레스수준이 높은 집단의 경우에는 한개 요인(복지후생)을 제외하고는 7개 모든 요인에서 의의있는 부적 상관관계를 보여주고 있다. 이와같은 결과는 사무직 근로자들의 경우와 똑같이 직무 스트레스가 없을수록 직무만족을 경험할 수 있으며 반대로 직무 스트레스가 높을수록 그만큼 직무만족은 감소된다는 의미를 시사한다.

지금까지 직무 스트레스의 정도를 전혀 느끼지 않거나 거의 느끼지 않는 집단(낮은 집단), 중간정도의 스트레스를 느끼는 집단(중간 집단), 상당한 정도의 스트레스를 느끼는 집단(높은 집단) 등 스트레스의 수준을 세가지 수준으로 나누어 직무만족과의 관계를 알아보았다. 그러나 사무직 근로자 및 생산직 근로자 등 모든 집단에서 스트레스는 직무만족과 뚜렷한 점진적 부적 관계에 있음이 밝혀졌다. 이는 직무 스트레스는 어느 정도 수준까지는 혐오적 기능보다는 오히려 동기적 기능을 담당하여 직무만족과 긍정적 또는 촉진적 관계에 있을 수 있다는 가정을 완전히 부정하는 결과이다. 즉 직무 스트레스가 없을수록 직무만족은 높아지며 직무 스트레스가 증가할수록 그만큼 직무만족은 낮아진다는 해석이다.

V. 요약및 결론

본 연구는 직무스트레스와 직무만족과의 상관적 관계를 알아보는데 목적이 있다. 전통적으로 직무스트레스는 모두 혐오적인 것이어서 어떠한 스트레스도 제거되어야 한다는 개념으로 받아들여져 왔다. 따라서 직무스트레스와 직무만족간에는 언제나 부적관계를 맺으며, 직무스트레스가 높을수록 그

만큼 직무만족은 낮아진다는 가설에 동의하여 왔다. 그러나 최근에 이르러 직무스트레스의 개념을 부정적 측면에서만 보기보다는 긍정적 혹은 촉진적 기능의 의미로도 해석하려는 새로운 경향이 대두되고 있다. 즉 스트레스를 개인발전의 도전적 동기화 과정으로 설명하려는 이른바 인지적 맥락의 측면에서의 해석이 가능하다고 보는 견해이다. 이같은 사실에 근거한다면 직무스트레스는 무조건 부정적 기능만 한다고 보기 보다는 긍정적 기능을 하는 측면도 있을 것이라는 가정이 가능하며, 비록 부정적 역할을 한다하더라도 직무스트레스의 수준에 따라서 어느 정도의 수준까지는 긍정적 기능을 할 것으로 기대할 수 있다.

본 연구는 사무근로자 280명과 생산근로자 319명을 대상으로하여 이 두 변인간의 관계를 밝혀 본 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 사무근로자들이 가장 크게 느끼는 직무스트레스는 욕구 및 가치요인이며, 생산근로자들의 경우는 물리적 환경요인에서 가장 심각한 직무스트레스를 느끼고 있다. 그러나 사무 및 생산근로자 모두에게 있어서 조직의 관련요인에서 가장 낮은 직무스트레스를 경험하고 있다.
2. 직무만족의 수준을 알아 본 결과 사무직의 경우 동료간의 관계 및 애사심 요인에서 가장 큰 만족을 느끼고 있으며, 생산직의 경우는 동료간의 관계요인에서 가장 큰 만족을 느끼고 있다. 그러나 직무만족이 가장 낮은 요인은 사무직 및 생산직 모두 직무 및 근무조건요인이다.
3. 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계를 알아 본 결과 사무직의 경우 하위요인별 총 상관계수 120개 중 87개(72.5%)가 의미있는 부적상관을 보였으며, 사무직의 경우 하위요인별 총 상관계수 104개 중 77개(74.0%)가 의미있는 부적상관을 보였다. 전체적으로 볼 때 총 224개의 상관관계 중 163개(73.2%)가 직무만족과 의미있는 부적관계를 보이고 있다. 이러한 결과는 직무스트레스와 직무만족과의 관계는 직접적 부적관계에 있음을 의미한다.
4. 전체적으로 볼 때 직무스트레스와 직무만족과의 관계는 사무직의 경우 -0.387 이었으며, 생산직의 경우는 -0.405 였다. 이는 생산직 근로자들이 사무직근로자들에 비해 직무스트레스에 의해 보다 많은 직무불만족을 경험한다는 뜻을 의미한다. 하위영역별로 볼 때 사무직의 경우는 직무관련요인이 직무만족과 가장 높은 부적관계(-0.383)에 있으며, 물리적 환경요인과 직무만족과의 관계가 가장 낮은 부적관계(-0.133)를 보여주고 있다. 한편 생산직의 경우는 조직의 관련요인이 가장 높은 부적관계(-0.391)에 있으며, 물리적 환경요인과의 관계가 가장 낮은 부적관계(-0.189)에 있다.
5. 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계 중 정적관계를 맺고 있는 요인을 알아본 결과 사무직의 경우 3개의 하위요인(작업장과 동료간의 관계, 통제소재와 회사정책, 및 욕구 및 가치와 동료간의 관계)에서 정적상관을 맺고 있으나 의미있는 상관을 맺고 있는 요인은 단 한개의 요인(통제소재와 회사정책)뿐이었다. 생산직의 경우 4개의 하위요인(물리적 환경요인과 복지후생, 작업교대와 복지후생, 가정요인과 복지후생, 및 A형행동과 복지후생)에서 정적상관을 맺고 있으나 어느 한 요인도 의미있는 관계를 갖지 않고 있다. 이러한 결과는 직무스트레스는 직무만족과 일

방적인 부적관계에 있음을 의미한다.

6. 직무스트레스는 직무만족과 언제나 부정적 관계에 있는 것이 아니라 어느 정도 수준까지는 긍정적 또는 촉진적 관계에 있을 것으로 가정하고 각각의 직무스트레스 수준을 정도에 따라 3등분하여 직무만족과의 관계를 상세하게 분석하여 보았다. 그러나 모든 집단에서 직무스트레스는 직무만족과 뚜렷한 점진적 부적관계에 있었다. 전체적 상관관계로 보았을 때 사무직의 경우 스트레스 수준이 낮은 집단은 직무만족과 유의있는 정적상관(.209)을 보이며 스트레스 수준이 높은 집단은 직무만족과 유의있는 부적상관(-.276)을 보였다. 한편 생산직의 경우에서도 스트레스 수준이 낮은 집단은 직무만족과 유의있는 정적상관(.336)을 보이다가 스트레스 수준이 높은 집단은 직무만족과 유의있는 부적상관(-.272)을 보여 주었다. 이와같은 결과는 직무스트레스의 긍정적 또는 촉진적 기능을 완전히 부정하는 결과이다. 즉 직무만족은 직무만족의 직무스트레스가 없을수록 높아진다는 해석이며, 이러한 해석은 직무스트레스와 직무만족은 분명한 부적관계에 의미한다.

VI. 논의

1920년대 중반 Selye에 의해 스트레스에 대한 반응양상을 조직적으로 연구하기 시작한지 40여년이 지난 1960년부터 산업장면에서 이에 대한 관심을 보이기 시작했다. 그러나 스트레스가 직무행동에 미치는 효과에 대한 연구를 1970년대부터로 본다면(Cohen, 1980), 이제 10여년의 짧은 학문적 역사를 갖고 있다고 하겠다. 이제 직무만족과의 관계 뿐 아니라 동기, 결근, 전직, 직무회피행동 등 다양한 직무행동 및 성과와의 관계에 초점을 맞추고 있다(Beer 등, 1978; Jamal, 1984). 그러나 아직까지는 직무스트레스가 조직원의 직무행동에 미치는 영향에 대한 조직심리학적 연구는 시작에 불과하다. 따라서 현시점에서는 실험실 연구보고서를 제외하고는 실제 작업상황에서 검증한 연구결과는 거의 찾아볼 수 없다(Jamal, 1984). 또한 실제 작업현장을 중심으로 이루어진 경우라 하더라도 한정된 스트레스원(예, 역할갈등, 역할모호성등과 직무만족의 관계)을 중심으로 이루어졌기 때문에 직무스트레스원 전체 변인을 중심으로 다룬 연구는 거의 찾아 볼 수 없다.

직무스트레스원과 직무만족의 관계에 대한 지금까지의 가설은 크게 두가지로 정리해 볼 수 있다. 하나의 방향은 스트레스 개념을 부정적으로 보는 방향이다. 따라서 스트레스를 혐오적인 것으로서 규정하고 생리적, 정신적, 신체적 측면에 모두 부정적 결과를 초래한다는 개념은 대부분의 연구자들에 의해 오래전부터 지지되고 있는 전통적 개념이다. 두번째 방향은 최근에 거론되기 시작한 보다 새로운 개념으로 “도전”과 동일한 것으로 보는 관점이다(Meglino, 1977). 이 개념은 문제점, 어려움, 불만등을 건설적 활동 및 수행실적 향상의 계기로 본다(Jamal, 1974)

본 연구결과, 직무스트레스원과 직무만족이 직접적인 관계가 있음을 보여주었고, 직무스트레스원과 직무만족의 상관성이 유의있는 부적상관임이 밝혀졌다. 그러나 직무스트레스가 직무만족과 부적상관을 보이더라도 근로자들이 직무스트레스를 긍정적으로 지각하는 수준까지는 직무스트레스와 직무만족이 정적상관을 보일 것이라는 가설 3이 부정되었다. 본 연구의 초점이 되었던 가설3이 부정됨으

로써 기존의 전통적인 스트레스 개념을 지지한다고 볼 수 있다. 그러나 본 연구에서 간과했던 점을 제기하고 이에 대한 추후 연구를 위해 다음과 같은 문제점들을 지적하고자 한다.

첫째, 직무스트레스원과 직무스트레스에 대한 개념상의 구별문제이다. 지금까지의 연구 경향은 대체로 직무스트레스원과 직무스트레스를 혼동해서 사용해 왔다. 본 연구에서도 직무스트레스원을 직무스트레스로 간주하여 사용된 점을 지적하지 않을 수 없다. 그러나 개인-환경 적합모델에 의하면, 직무스트레스란 조직이 조직원들에게 요구하는 역할요구 혹은 조직이 제공하는 직무요건과 개인의 요구나 욕구의 차이를 의미하는 것으로써 직무스트레스원과 직무스트레스를 구분해서 사용하고 있다. 또한 연구자의 연구(박한기, 1988)에서도 직무스트레스원은 직무스트레스보다 앞서고, 직무스트레스가 독립변인으로 작용한다고 정의하였을 때 긴장(직무만족 등)에 대한 예언변량이 의의있게 높았다.

둘째, 자료분석에 대한 문제이다. 직무스트레스 정도에 따라 하위집단별(낮은 집단, 중간집단, 높은집단)로 구분하고 있으나 이에 대한 기준이 명확하지 않다. 즉 평균값을 중심으로 1 표준편차씩을 가감함으로써 하위영역별 직무스트레스 요인에 대한 수준이 달라질 수 있다. 따라서 어떤 직무스트레스 요인의 경우, 직무스트레스가 없거나 거의 없는 정도를 직무스트레스 수준이 낮은 것으로 해석함으로써 마치 직무스트레스와 직무만족이 정적관계가 있는 것처럼 보여주고 있다.

셋째, 직무스트레스를 경험하는 양은 스트레스 요인을 지각하고 해석하는 자신의 인지능력에 따라 결정된다. 즉 개인의 성격, 통제소재, 욕구 및 가치, 성 등을 직무스트레스와 직무만족의 매개변인으로써 고려해야 한다. 그러나 본 연구에서는 이와같은 변인을 고려하지 않았다.

이상과 같은 본 연구의 몇가지 제한점을 극복하고, 보다 체계적이고 상세한 설계에 기초한 추후 연구를 통하여 최근에 대두되고 있는 새로운 스트레스 개념을 재 검증할 필요가 있다고 본다.

참고문헌

- 김준곤(1987.8). 직무만족의 측정과 영향을 미치는 변인. *효성여자대학교 논문집 제35집, 별책*, 227~258.
- 송대현, 이종목(1986). 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰. *전남대학교 논문집(사회과학편)*, 31. 35~60.
- 박한기(1989). 직무스트레스와 긴장의 관계(개인-환경적합모델을 중심으로). *전남대학교 석사학위 청구논문*.
- 이종목(1985). 조직에 있어서의 스트레스 요인 및 그 조정변인에 관한 소고, *행동과학연구*, 7.
- 이종목, 박한기(1988). 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(I). *사회심리연구*, 4-1. 241~262.
- 이종목, 박한기(1988). 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(II). *전남대학교 논문집(사회과학편)*.
- Beehr, T.A.(1976). Perceived situational moderators of the relationship between subject role ambiguity and role strain. *J. of Applied Psychology(61)*, 35~40.

- Beehr, T. A., & Gupta, N.(1978) A note on the structure of employee withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance* (21), 73~79.
- Beehr, T.A., Newman, J.E.(1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*(31), 665~699.
- Bhagat, R.S., McQuaid, S.J., Lindholm, H., & Segovis, J.(1985). Total life stress: A multimethod validation of the construct and its effects on organizationally valued outcomes and withdrawal behaviors. *J. of Applied Psychology*(70), 202~214.
- Bhagat, R.S.(1982). Conditions Under Which Stronger Job Satisfaction Relationships May Be Observed: A Closer Look at Two situational contingencies. *Academy of Management Journal*, 4, 772~789.
- Burke, R.J.(1976). Occupational Stresses and Job Satisfaction, *The Journal of Social Psychology* 100, 235~244.
- Cherry, L.(1978). On the real benefits of eustress. *Psychology Today* (March), 60~70.
- Cohen, S.(1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: review of research and theory. *Psychological Bulletin* (88), 82~108.
- Cohen, P.S.(1968). *Modern social theory*. New York: Basic Books
- Dawson, P. P. (1985). *Fundamentals of organizational behavior: An experimental approach*, Prentice-Hall.
- Deep, S.(1978). *Human relations in Management*. California: Clencoe Publishing Co.
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R.J.(1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *J. of Personality and Social Psychology*(50), 992~1003.
- Hall, D.T., Lawler, E.E.(1971). Job pressures and research performance. *Amer. Sci.* 59, 64~73.
- Hendrix, W.H., Ovalle, N.K., & Troxler, R.G.(1985). Behavioral and physiological consequences of stress and its antecedent factors, *J. of Applied Psychology*(70), 188~201.
- Jamal, M.(1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assesment, *Organizational Behavior and Human Performance* (33), 1~21.
- Johnson, T.W., & Stinson, J.E.(1975). Role ambiguity, conflict, and satisfaction: Moderating effects of individual differences. *J. of Applied Psychology* (60), 329~333.
- Lyons, T.F.(1971). Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension and withdrawal, *Organizational Behavior and Human Performance*. (6).
- McGrath, J.E.(1976). Stress and behavior organizations. In M. D., Dunnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally and Company.
- Meglino, B.A.(1977). Stress and performance: Are they always incompatible? *Supervisory Management*

(22).

- Miles, R.H.(1975). An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes. *J. of Applied Psychology* (60), 334~339.
- Morton, D.(1973). *The resolution of conflict*. Yale University Press.
- Muchinsky, P.M.(1983). *Psychology Applied to Work*, The Dorsey Press.
- O'connell, M.J., & Cummings, L.L.(1976). The moderating effects of environment and structure on the satisfaction-tension-influence networks, *O.B.H.P.* 17 351~366.
- Odewohn, C.A., & Petty, M.M.(1980). A comparison of levels of job satisfaction, role stress, and personal competence between union members and nonmembers. *Academy of management journal*. 23, 1, 150~155.
- Parker, D.F., & Decotiis, T.A.(1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance* (32), 160~177.
- Pondy, L.R.(1967). Organizational conflict: Concepts and models, *Administrative Science Quarterly* (12).
- Quick, J.C., & Quick, J.D.(1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. McGraw-Hill.
- Sailagi, A.D., Sims, H.P., & Keller, R.T.(1976). Role dynamics, locus of control, and employee attitudes and behavior, *Academy of Management Journal* (19), 259~276.
- Sarson, I., & Jhonson, J.(1979). Life Stress, organizational stress and job satisfaction. *psychological reports*, 44. 75~79.
- Schuler, R.S.(1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance* (25), 194~215.
- Smith, C.G.(1966). A comparative analysis of some conditions and consequences of intraorganizational conflicts. *Administrative science Quarterly*, Vol. 10, No. 4.
- Stuart, K.R.(1984). *The effects of stress, coping and personality upon employee satisfaction and job performance: An analysis of covariance structures using latent variable modeling*. Doctoral Dissertation, University of California, Los Angeles.
- Yerkes, R.M., and Dodson, J.D.(1908). The relations of strength of stimulus to rapidity of habit formation. *J. Of comparative and neurological Psychology*, Vol. 18.

韓國心理學會誌：産業 및 組織

Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology

1988. Vol. 1, No. 1. 123-146

Reinvestigation of the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction

Dae-Hyun Song, Jong-Mok Lee, & Han-Kee Park

Chon-Nam National University

The relationship between job stress and job satisfaction has been puzzling the field of organizational psychology. Two opposing viewpoints exist about the concept of job stress. A traditional view regards job stress exerting negative effects on almost every aspect of job, especially on job satisfaction. According to this view, the more job stress, the less job satisfaction and vice versa. A more recent view considers job stress not necessarily negative. According to this, certain amount of job stress can motivate workers to perform better and, as a consequence, may provide greater satisfaction. That is, a job stressor may be a positive stressor to certain extent and may turn into a negative stressor beyond that extent.

To clarify the nature of the relationship, the present study surveyed 599 workers consisting of 280 white collars and 319 blue collars with two measures. The measure of job satisfaction, previously developed by Kim, Joon-Gon, is composed of eight subdimensions. A measure of job stressors was developed by our team for each class workers; the measure for blue collars has 13 subdimensions and the one for white collars has 15 subdimensions. Examinations of the correlational nature between the two constructs reveal firm support for the traditional viewpoint. The major findings are; 1, The relationship between job stressors and satisfaction is direct and negative. 2, No job stressors exert positive influence on job satisfaction. 3, Regardless of its level, job stressors always are negatively correlated with job satisfaction.