

직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구*

이종목 · 송대현 · 박한기 · 송병일

전남대학교 심리학과

본 연구는 사무직 근로자 596명을 대상으로 직무스트레스 양상 및 수준을 알아보고 직무스트레스, 개인적 특성(사회적 지원, A형 성격, 통제소재) 및 조직행동(직무만족, 직무성과)간의 관계를 밝혀보고자 하였다. 조사결과 응답자들은 주로 봉급, 작업환경, 의사결정 및 책임, 경제 및-집단갈등 때문에 스트레스를 받고 있으며, 인구통계적 특성에 따른 차이에서는 남성, 기혼, 대졸 근로자들이 여성, 미혼, 고졸 근로자들 보다 전반적으로 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

그들은 직장생활에서 어려움을 겪을 때 이를 도와주는 지원자가 어느 정도 있으며, 남성, 기혼, 대졸 근로자들이 여성, 미혼, 고졸 근로자들 보다 많은 지원을 받고 있다. 또한 20대는 주로 직장 동료로부터, 40대 이상 근로자들은 주로 가정과 친구로부터 사회적 지원을 받는 것으로 나타났으며, 이러한 경향은 근무년수에서도 유사하게 나타나고 있다.

근로자들은 심리적 긴장 중 우울증세를 가장 많이 경험하고 있으며, 남성, 미혼, 고졸, 연령이 낮을수록 보다 많은 심리적, 육체적 긴장을 보이고 있다. 조직행동에서는 기혼, 연령과 근무년수가 많을 수록 보다 많은 직무만족을 보이는 것으로 나타나고 있다.

직무스트레스와 스트레스 관련 제변인들간의 관계를 설명하는 이론 모형을 설정하여 이를 공변량구조분석 방법으로 검증한 결과 설정모형은 자료에 의해 상당히 만족할 정도로 지지를 받는 것으로 나타났다(기초부합치=.955). 구체적으로 설정 모델에서 가정된 13개의 경로중 10개의 경로가 긍정되고 3개의 경로는 부정되었다. 그와 같은 경로들을 내용적으로 살펴보면 직무스트레스→심리적 긴장, 직무스트레스→직무성과, 직무스트레스→직무만족, 사회적 지원→심리적 긴장, 성격→직무성과, 통제소재→심리적 긴장, 심리적 긴장→육체적 긴장, 심리적 긴장→직무성과, 심리적 긴장→직무만족, 직무성과→직무만족의 경로가 각각 긍정되었고, 사회적 지원→직무성과, 사회적 지원→직무만족, 성격→심리적 긴장의 경로는 모형에 설정되었으나 검증 결과 인정되지 못하였다.

직무스트레스와 직장생활 양상의 관계를 폭 넓게 이해하고, 이들의 관계를 실증적으로 검증해 보았다는 점에서 본 연구는 의의가 있으며, 스트레스 척도 및 분석에서 사용된 여러 척도들의 정치화 작업의 필요성이 논의되었다.

1920년대 스트레스를 과학적으로 연구한 이래 스트레스 개념이 산업심리학에 도입된 시기는 1960년대이다. 특히 미시간 대학의 사회연구소에서는 직업 정신건강에 관심을 갖기 시작하여 조직내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인을 찾아내려 했고, 이러한 요인들을 정확히 정의하고, 요인들과 더불어 발생하는 바람직하지 못한 정신적, 신체적 결과에 대한 관련성을 밝혀보고자 하였다. 이때의 연구들은 주로 모든 스트레스를 부정적인 요소로 생각하고 이

의 제거내지는 최소화에 관심을 두었다. 그러나 1960년대 중반을 기점으로 스트레스가 부정적인 면 뿐만 아니라 긍정적인 역할도 한다는 것이 주장되면서 긍정적인 스트레스원과 부정적인 스트레스원을 구분하게 되었다(Quick, & Quick, 1984). 이는 스트레스 개념을 혐오적으로 규정하고 생리적·정신적·신체적 측면 어느 곳이나 부정적 결과만을 초래한다는 전통적 개념을 수정하는 계기가 되었으며(이종목, 1985), 이러한 추세에 맞추어 1970년대에 들어서면서 직무스트레스가 각종 조직행동(예, 직무성과, 직무만족, 결근, 전직 등)에 미치는 효과를 연구하기 시작하였다(Cohen, 1980).

* 이 논문은 1990년도 교육부 지원 한국학술진흥재단의 대학부설연구소 지원 학술연구조성비에 의하여 연구되었음.

산업장면에서의 초기 스트레스 연구들은 근로자들이 조직내에서 경험하는 스트레스요인(스트레스 유발자 또는 스트레스원)을 밝히고 이와같은 스트레스에 의한 심리적, 육체적 긴장(신체적 호소)이 어떠한지를 살펴 보고자 하였다. 따라서 스트레스를 연구하는 기본적인 이론모델도 이러한 추세에 맞는 역사적 흐름을 갖고 있는데, Selye의 초기 생화학적 모델(biochemical model)은 주로 개인의 스트레스 반응에 초점을 두고 있다. 그후 1970년대에 House(1974)가 직업모델(occupational model)을 발표하면서 스트레스를 산업장면에서 연구할 수 있는 기틀을 마련하였다. 그는 자신의 모델이 현재의 스트레스에 대한 연구를 통합하고 미래의 연구에서 요구하는 새로운 영역을 시사해주는 종합적인 틀이라고 주장하였다. 그러나 이 모델은 스트레스가 심장병이나 기타 질병을 일으키는데 중요한 역할을 한다는 사실은 잘 설명해 주고 있지만, 산업조직의 특정변인에 대한 취급이 소홀하고 일반적인 준거만을 제시하고 있기 때문에 산업장면의 일선 관리자나 연구자들에게는 별다른 지침을 제공하지 못했다.

그러나 1970년대 중반 이후 조직행동과의 관계를 보다 더 구체적으로 밝히려는 이론 모델이 나오기 시작했는데, 여기에는 McGrath(1976)의 과정모델(process model)과 미시간 대학에서 개발한 사회환경모델(social environment model)이 있다. 이들은 모두 직무스트레스와 조직행동과의 관계를 명확히 하려는 시도들이다.

미시간 대학의 Kahn과 French가 제시한 사회환경 모델(Winnust, 1984)은 객관적 환경과 주관적 환경, 주관적 환경과 긴장, 그리고 건강준거간의 관계는 모두 개인적 특성(A형 성격, 심리적 강인성)과 사회적 지원(직장상사, 동료 및 기타 타인의 지원)에 의해 매개되고 있음을 설명하고 있다. 이 모델은 스트레스는 각 개인이 이를 어떻게 지각하고 해석하느냐에 따라 스트레스와 긴장수준이 달라질 수 있다는 점과 개인적인 특성(성격, 사회적 지원 등)을 고려했다는 점에서 과거의 모델들 보다 한층 진보된 모델이다. 그러나 조직행동 변인에 대한 충분한 고려

를 하지 못했고, 모델에 충실한 실증적인 연구가 많지 않다는 단점이 있다.

직무스트레스와 조직행동과의 관계에 대한 보다 구체적인 모델은 Ivancevich(1980)의 통합 모델이다. 스트레스원(stressor)이라 칭하는 스트레스의 선행요인, 각 스트레스원에 대해 각기 개인이 지각하고 평가함으로써 얻어지는 스트레스, 스트레스에 대한 결과 변인으로서 생리적, 신체적, 행동적 변인, 그리고 이들을 매개하는 개인적 속성들(성격, 자아존중, 통제소재, 인구통계적 특성 등)을 가정하고 있다. 이 모델은 스트레스로 인한 결과를 행동적 변인(조직행동변인)과 생리적 변인으로 구별하여 강조함으로써 직무스트레스에 대한 새로운 연구방향을 제시하고 있다. 그러나 이 모델이 가정하고 있는 모든 변인을 고려한 실증적 연구는 드물고, 설사 이들의 관계를 보여 주고 있다 하더라도 스트레스 관련 변인들간의 영향력의 정도(예를 들어 스트레스가 조직행동 변인에 직접적인지 간접적인지 또는 어느정도 강력한지), 방향(예컨대 생리적 결과가 조직행동에 영향을 주는지 혹은 그 반대인지)등을 분명하게 보여주지 못하고 있다.

직무스트레스와 조직행동 변인 및 개인적 특성에 관한 포괄적인 연구는 Robert(1984)에 의해 수행되었으며, 우리나라에서는 여성근로자들을 대상으로 한 연구(이종목, 1990)와 이들 두 연구에서 설정한 모형에 근거해서 대학생 집단을 대상으로 모형의 적용가능성을 탐색한 연구(한규석과 박한기, 1990)가 있다. 이들 연구들은 공통적으로 과거 연구들이 고려하지 않았거나 소홀히 했던 개인의 성격적인 측면과 사회적지원을 스트레스와 스트레스 관련 변인들간의 관계를 고려하고 스트레스로 인한 심리적 신체적 긴장 뿐만 아니라 이들에 의해 영향 받는 조직행동(예, 직무성과, 직무만족)을 포함한 광범위한 연구들이다. 이들의 연구결과에 의하면, 스트레스의 체험정도가 물리적, 심리적 스트레스원의 과다에 따른 단순함수가 아니라 그러한 스트레스원을 받고 있는 사람의 성격, 그 사람이 주위로부터 도움을 받을 수 있는 사회적 지원의 적절성에 따라 크게 달라질

표 1. 집단별 표집 사례수

집단	성별		결혼유무		학력별		연령별			근무년수		
	남	여	유	무	고졸	대졸	20대	30대	40대	2년미만	2-5년	5년이상
기업체	265	67	155	177	72	260	180	149	3	225	93	14
은행	134	130	114	150	156	108	165	75	24	133	72	59
전체	399	197	269	327	228	368	345	224	27	358	165	73

수 있음을 보이고 있다. 즉 체험자의 성격특성이 A형인 사람은 B형인 사람보다 또한, 주위에 도움을 받을 수 있는 사람들이 많이 있는 사람들은 그렇지 못한 사람보다 스트레스 관련 변인에서 차이를 보여주고 있다. 이들 연구들이 제시한 모형들은 나름대로 의의는 있으나, 문화간 차이(Robert, 1984), 조사대상자의 한계성(이종목, 1990) 및 대상자 집단특성(한규석과 박한기, 1990)에 따른 문제점 때문에 모든 산업장면에 적용하기에는 한계가 있다.

한편 스트레스는 그 자체 보다도 그것으로 인해 업무성과, 일에 대한 의욕, 생활자세 등이 큰 영향을 받는 이유로 더욱 그 중요성이 부각되고 있다. 실제로 기존 연구들은 스트레스가 높은 경우 산업장면에서 근로자의 결근율이 높아지고(Steers, & Rhodes, 1978), 생산성이 저하되며(Anderson, 1976), 안전사고의 발생 가능성이 높음을(Quick, & Quick, 1984) 직접 보여주거나 깊이 시사하고 있다.

본 연구는 사무직 근로자들의 직무스트레스의 양상과 직무스트레스에서 받는 심리적 긴장이 어느 정도이며, 개개인의 성격특성과 사회적 지원의 정도에 따라 어느만큼 그러한 긴장의 정도에 차이가 있을 수 있는지, 더 나아가 이러한 심리적 긴장이 조직행동의 요소인 직무성과와 직무만족에 어떻게 영향을 주는지를 파악하고 스트레스 관련 연구들에서 제시한 이론적 설명모형(模型)의 타당성을 점검하여 보편적인 모형을 찾아보고자 했다.

방 법

실시 및 조사대상

조사는 국내 대기업 사무직 근로자 400명과 금융

기관에서 근무하는 은행원 300명을 대상으로 실시되었다. 이들은 각각 근무부서의 장 또는 중역직의 협조아래 근무시간중에 개인별로 실시되었다. 실제의 자료분석 대상자들은 불성실하게 응답했다고 판단되거나 빠트린 응답이 있는 대상자 104명을 제외시킨 596명이었다. 대기업 사무직 근로자들은 332명이며, 부서별로는 총무(31명), 영업(19), 인사(47), 기획(27), 개발(15), 회계(32), 자금(17), 홍보(13), 관리(28), 검사 기술(7), 자재(7), 해외부(14), 무응답(75)이다. 은행원들은 265명이며, 부서별로는 영업(79명), 총무(21), 관리(9), 비서실(3), 기획(7), 전산(4), 대부(6), 판촉(2), 외환(2), 온라인(7), 신용사업(4), 수신(4), 예금(25), 출판(3), 감사(2), 업무추진(7), 계산(5), 서무(6), 당좌(7), 기계(3), 무응답(59)이다. 이들은 남자 339명과 여자 197명으로 구성되었다. 분석대상의 인구통계학적 특징들을 평균치로 보면, 평균연령은 27.66세(표준편차 8.74), 근무년수 53.55개월(표준편차 56.50), 교육수준은 고졸부터 대학원졸까지의 4점 척도에서 전문대졸인 2.21(표준편차 1.01)이다. 결과분석에 사용된 인구통계학적 특성은 표 1과 같다.

조사도구

본 연구를 위한 조사 설문지에 포함된 측정변수들의 내용은 다음과 같다.

직무스트레스

사무직 근로자들의 스트레스를 직장환경에서 발생하는 다양한 사건들을 경험하며 느끼는 심적 부담으로 보고(이종목, 1990;한규석과 박한기, 1990;Robert, 1984)이의 측정을 위해 사무직 근로자용 직무스트레스 척도(이종목과 박한기, 1989)에서 사무직 근로자

들에게 긴장을 초래하는 사건으로 보고된 것 중 연구자들이 각 요인별로 요인부하량을 감안하여 25문항을 선정하였다. 구체적인 내용을 살펴보면, 작업 환경요인에 관한 4문항, 경계 및 집단갈등요인에 관한 4문항, 감독 및 평가요인에 관한 문항 3문항, 의사결정 및 책임에 관한 3문항, 역할 갈등 및 역할모호성요인에 관한 7문항, 역할과(소)부하요인에 관한 3문항, 봉급에 관한 1문항으로 이루어졌다. 각 사건(문항)으로 부터 스트레스를 받은 정도를 「전혀 안 받음(1)」-「심하게 받음(5)」상에서 응답하게 하였다.

사회적 지원

스트레스 상황에 직면하면 사람들은 도움을 받을 수 있는 지원자를 찾게 된다. 일반적으로 긍정적인 사회적 지원이 부족하게 되면 불안이나 우울같은 부정적인 심리 상태를 유발하게 되고 심한 경우에는 질병이나 사망을 초래하는 원인이 되기도 한다.

사회적 지원에 관한 문항은 13문항으로 구성된 리커트식 5점 척도(「전혀 없다(1)」-「대단히 많다(5)」)이다. 이 문항들은 House등의 사회적 지원에 관한 설문지를 사용하였다(House, & Wells, 1978).

A형 성격

스트레스와 관련되어 많이 연구되고 있는 성격특성은 A형 성격 유형이다. A형의 특성은 말을 빨리하고, 느린 것을 참지 못하고, 한개 이상의 활동에 동시에 관여하여 빨리 끝나치려하고, 비경쟁적인 상황에서조차도 타인과 경쟁하고 공격적이고, 쉽게 적대감을 보이고, 시간에 대한 절박감과 경쟁적 성취욕구를 보인다. A형 행동은 B형 행동보다 심장병에 걸릴 확률이 1.5-2.0배 더 높으며(Quick, & Quick, 1984), 관상동맥성 심장병의 발병을 잘 예언해주는 성격특성으로 지적되고 있다(Friedman, & Rosenman, 1974). 연구들에 의하면 A형 성격이 심리적 긴장에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타나고 있다(Robert, 1984).

A형 성격의 경향성을 측정하기 위하여 Jenkins 등의 "J. A. S. (Jenkins Activity Survey)" 설문지 중 본 연구와 관련된 9문항을 선정하여 리커트식 5점 척도(「결코 그런적이 없다(1)」-「대단히 그렇다(5)」로

변형시켜 사용하였다(Jenkins, Zyzanski, & Rosenman, 1979).

통제소재

통제소재는 스트레스에 대한 반응이나 경험을 조정할 수 있는 성격적 특성을 말하는 것으로서 주어진 상황에 대해서 통제하고 있다고 지각하는 정도를 의미한다. Quick등(1984)에 의하면 자신들이 보다 많은 통제력을 갖고 있다고 생각하는 내통제형은 보상이나 강화가 자신들의 통제권 밖에 있다고 생각하는 외통제형 보다 똑같은 스트레스 조건에서 덜 위협을 받는다고 한다. 90명의 소규모 자영업관리자를 대상으로 통제력과 스트레스 및 대처행동을 연구했던 Anderson(1977)의 결과에 의하면, 내통제형이 외통제형 보다 스트레스를 덜 받는 것으로 나타났다.

통제소재의 경향성을 측정하기 위하여 Rotter(1966)가 제작한 설문지 중 본 연구와 관련된 8문항을 선정하여 리커트식 5점 척도(「정말 그렇지 않다(1)」-「정말 그렇다(5)」)로 변형시켜 사용하였다.

긴장: 긴장(strain)이란 스트레스에 대한 생물화학적 반응이며, 이는 심리적, 신체적 증후로 나타난다(Tanner, 1976). 또한 긴장은 신체적 질병을 야기시키거나, 불안, 우울, 그리고 짜증과 같은 신체증후로 나타난다(Applebaum, 1980; French, 1963; Rabkin & Struening, 1976).

이같은 신체증후를 알아보기 위해서 Derogatis(1973)에 의해 개발되어 김광일 등(1984)에 의해 한국판 표준화 연구를 걸쳐 이루어진 간이정신진단검사(SCL-90-R) 문항에서 불안에 관한 10문항 중 4문항(예, 신경이 예민하고 마음의 안정이 안된다), 우울에 관한 13문항 중 4문항(예, 기운이 없고 침체된 기분이다), 적대감에 관한 6문항 중 4문항(예, 사소한 일에 짜증이 난다)으로 심리적 긴장을 측정하고, 신체화에 관한 12문항 중 5문항(예, 어지럽고 현기증이 난다)으로 육체적 긴장을 측정하였다(김광일, 김재환, 및 원호택, 1984). 각각의 고통을 경험한 정도를 5점 척도상(「전혀 없었다(1)」-「자주 있었다(5)」)에 반응토록 하였다.

직무성과

직무성과관 조직에서 가장 빈번하게 사용되고 다양하게 해석 될 수 있는 개념이다. 때때로 조직성과를 개인이나 그룹에서 산출한 양에 의해 정의하기도 한다. 그러나 이와같은 성과측정은 직무 또는 작업장에 따라 차이를 보일 수 있다(Muchinsky, 1983). 따라서 본 연구에서 조사대상자들이 지각한 자신의 업무를 5점 척도상(「결코 욱구수준에 못미침(1)」-「욕구수준에 일치(5)」)에 평가하게 하였다.

직무만족

직장생활의 만족도를 알아보기 위해 김준곤(1988)의 직무만족 척도를 사용하였다. 직무만족 척도는 30문항으로 구성된 리커트형 5점 척도이며, 이를 구체적으로 살펴보면 직무 및 근무조건요인에 관한 4문항, 급여요인에 관한 4문항, 상사의 감독요인에 관한 7문항, 회사정책요인에 관한 4문항, 자기발전 및 승진요인에 관한 2문항, 복지후생에 관한 3문항, 동료간의 관계요인에 관한 4문항, 애사심요인에 관한 2문항으로 이루어져 있다.

결 과

조사결과와 분석은 우선 각종 척도들에서 나타난 응답자들이 반응양상을 분석하고, 다음 단계에서 변

인간의 인과모형의 적절성을 검증하였다.

분석 I : 스트레스 관련 반응의 양상

스트레스 요인

응답자의 반응을 스트레스 요인별로 구분하여 구한 평균이 표 2에 제시되어 있다. 분석에 따르면 사무직 근로자들의 전반적인 스트레스 평균은 2.44이며, 이는 5점 척도의 응답지 상에서 “스트레스를 약간 받음(2)”과 “꽤 받음(3)”의 중간정도이다. 하위 영역별로는 봉급의 문항평균(M=3.13)이 가장 높으며, 작업환경 요인의 문항평균(M=2.49), 의사결정 및 책임요인의 문항평균(M=2.48)이 대체로 높으며, 경계 및 집단갈등 요인의 문항평균(M=2.36)이 가장 낮으며, 감독 및 평가 요인의 문항평균(M=2.37)과 역할갈등 및 역할 보호성 요인의 문항평균(M=2.38)이 낮다. 따라서 사무직 근로자들의 직무 스트레스는 주로 봉급, 작업환경, 의사결정 및 책임으로 인한 것으로 볼 수 있다.

한편, 남녀의 차이를 비교해 보면 남성 근로자들이 여성 근로자들 보다 의사결정 및 책임, 역할갈등 및 역할보호성, 봉급 요인에서 스트레스 수준이 각각 높다($t=3.10, p<.01; t=1.99, p<.05; t=2.82, p<.01$).

결혼 유·무에 따른 차이를 비교해 보면 기혼 근로자들이 전반적인 스트레스 수준에서 미혼 근로자

표 2. 스트레스 요인별 평균 및 t 검증

스트레스 하위영역	평 균(표준편차)						
	전체	남(399)	여(197)	기혼(269)	미혼(327)	고졸(228)	전문대졸이상(368)
작업환경	2.49(.85)	2.45(.83)	2.58(.88)	2.51(.87)	2.47(.83)	2.47(.83)	2.50(.86)
경계및집단	2.36(.76)	2.39(.75)	2.30(.79)	2.42(.76)	2.31(.76)	2.25(.79)	2.42(.74)**
감독및평가	2.37(.96)	2.41(.98)	2.29(.91)	2.55(.96)	2.23(.93)***	2.30(.91)	2.41(.99)
의사결정	2.48(.87)	2.55(.88)	2.32(.81)**	2.57(.90)	2.40(.83)*	2.29(.81)	2.59(.88)***
역할갈등	2.38(.74)	2.43(.74)	2.30(.75)*	2.44(.75)	2.34(.73)	2.23(.71)	2.48(.75)***
역할과부하	2.40(.85)	2.38(.83)	2.43(.90)	2.41(.84)	2.39(.86)	2.35(.87)	2.43(.84)
봉급	3.13(1.17)	3.22(1.15)	2.93(1.17)**	3.19(1.15)	3.08(1.18)	3.13(1.20)	3.13(1.14)
전체	2.44(.62)	2.47(.62)	2.38(.62)	2.50(.63)	2.39(.61)*	2.34(.59)	2.50(.63)**

*각 요인에 있어서 남녀, 결혼유·무 및 학력간의 평균을 t 검증한 결과임. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$ 평균이 높을수록 스트레스를 더욱 받음을 의미함.

들 보다 높으며($t=2.31, p<.05$), 하위요인별로는 감독 및 평가 요인과 의사 결정 및 책임 요인에서 각각 보다 높다($t=4.09, p<.001; t=2.36, p<.05$).

학력별(고졸, 전문대졸 이상)에 따른 차이에서는 전문대졸 이상 근로자들이 전반적인 스트레스 수준에서 고졸 근로자들 보다 높으며($t=-3.24, p<.01$), 구체적으로는 경계 및 집단갈등, 의사결정 및 책임과 역할갈등 및 역할모호성에서 각각 높다($t=-2.63, p<.01; t=-4.27, p<.001; t=-4.19, p<.001$).

연령별(20대, 30대, 40대 이상)에 따른 차이에서는 감독 및 평가 요인에서 30대 이상 근로자들이 20대 근로자들 보다 높다($F_{2,303}=5.41, p<.01$)(부록 참조).

근무년수(2년 미만, 2-5년, 5년이상 근로자)에 따른 차이에서 2-5년 근로자들이 감독 및 평가에서 2년 미만 근로자들 보다 높다($F_{2,303}=9.16, p<.001$)(부록 참조).

개인적 특성(사회적 지원, 성격, 통제소재)

사회적 지원의 문항평균은 2.83이다. 따라서 사무직 근로자들은 어려움을 겪을 때 도움을 받는 사람이 상당정도 있음을 보여주고 있다.

한편 남녀차이를 보면 남성 근로자들이 전반적인 사회적 지원에서 여성 근로자들 보다 높으며($t=6.37, p<.001$), 요인별로도 상사, 직장동료, 가정 등 모든 요인에서 남성근로자들이 더 높다($t=8.71, p<.001; t=2.05, p<.05; t=2.12, p<.05$). 이는 남성 근로자들이 여성 근로자들 보다 사회적 지원을 많이 받고 있는 것으로 해석된다. 기혼 근로자들이 미혼

근로자들 보다 상사, 가정에서 각각 높으며($t=2.59, p<.01; t=4.35, p<.001$), 학력에 따른 차이에서는 대졸 근로자들이 고졸 근로자들 보다 전반적인 사회적 지원에서 높으며($t=-4.56, p<.001$), 구체적으로 상사와 직장동료에서 각각 대졸근로자들이 고졸 근로자들 보다 높다($t=-6.56, p<.001, t=-3.15, p<.01$). 연령별로는 전반적인 사회적 지원에서는 차이를 보여주지 않지만, 요인별로는 상사요인에서 30대가 20대 근로자들보다 높고($F=3.78, p<.05$), 직장동료에서는 20대가 30대 근로자들 보다 높고($F=6.07, p<.01$), 가정요인에서는 40대가 20대 보다 또한 20대가 30대 근로자들보다 각각 높다($F=7.52, p<.001$). 근무년수에 따른 차이에서 전반적인 사회적 지원에서는 5년 이상 근로자들이 2-5년 미만 근로자들 보다 또한 2년 미만 근로자들이 2-5년 근로자들 보다 각각 높고($F=4.58, p<.01$), 가정요인에서는 5년이상 근로자들이 2년미만 근로자들 보다 높고($F=3.85, p<.05$), 친구에서 5년이상 근로자들이 2-5년 근로자들 보다 높다($F=4.43, p<.01$)

A형 성격 척도의 문항평균은 2.66(표준편차=.53)이다. 남성 근로자들의 문항평균($M=2.71, S.D.=.53$)이 여성 근로자들의 문항평균($M=2.56, S.D.=.53$) 보다 높다($t=3.28, p<.01$). 또한 기혼 근로자들의 문항평균($M=2.74, S.D.=.56$)이 미혼 근로자들의 문항평균($M=2.59, S.D.=.50$) 보다 높다($t=3.29, p<.01$). 학력별에 따른 차이에서 대졸이상 근로자들의 문항평균($M=2.70, S.D.=.55$)이 고졸 근로

표 3. 사회적 지원 하위영역별 평균 및 t검증

사회적 지원 하위영역	평균(표준편차)							
	전체	남(399)	여(197)	기혼(269)	미혼(327)	고졸(228)	전문대졸이상(368)	
상 사	2.78(.85)	2.98(.82)	2.38(.77)***	2.88(.85)	2.70(.85)**	2.50(.82)	2.96(.83)***	
직장동료	3.03(.74)	3.07(.74)	2.94(.74)*	2.97(.72)	3.08(.75)	2.91(.72)	3.10(.75)**	
가 정	2.64(1.13)	2.70(1.16)	2.50(1.07)*	2.86(1.17)	2.45(1.07)***	2.61(1.12)	2.65(1.14)	
친 구	2.76(1.10)	2.78(1.11)	2.71(1.11)	2.67(1.11)	2.83(1.10)	2.82(1.14)	2.72(1.08)	
전 체	2.83(.59)	2.94(.58)	2.62(.56)***	2.87(.58)	2.80(.60)	2.69(.59)	2.92(.57)***	

*각 항목에 있어서 남녀, 결혼유·무 및 학력간의 평균을 t 검증한 결과임. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$ 평균이 높을수록 사회적 지원을 더욱 받음을 의미함.

자들의 문항평균($M=2.59$, $S.D.=.50$)보다 높고($t=-2.55$, $p<.05$), 연령별에 따른 차이에서 30대 근로자들이 20대 근로자들 보다 높다($F=5.48$, $p<.01$). 5년 이상 근로자들이 2년 이상 근로자들 보다 높다($F=3.26$, $p<.05$)

통제소재 척도의 문항평균은 2.75(표준편차=.46)이다. 여성 근로자들의 문항평균($M=2.70$, $S.D.=.47$)이 남성 근로자들의 문항평균($M=2.83$, $S.D.=.42$) 보다 높다($t=-3.41$, $p<.001$). 결혼유무에 따른 차이는 보여주지 못했다(기혼; $M=2.74$, $S.D.=.48$, 미혼; $M=2.75$, $S.D.=.43$). 학력별에 따른 차이에서 고졸 근로자들의 문항평균($M=2.81$, $S.D.=.42$)이 대졸 근로자의 문항평균($M=2.71$, $S.D.=.47$) 보다 높다($t=2.61$, $p<.01$). 연령에 따른 차이에서 30대가 40대 보다, 또한 20대가 40대 근로자들 보다 각각 높다($F=3.43$, $p<.05$).

심리적·육체적 긴장

심리적 긴장 척도의 문항평균은 2.44이며, 이는 5점 척도상에서 “약간 있음”과 “웬만함”의 중간정도에 해당된다. 하위영역별로는 우울 척도의 문항평균($M=2.65$)이 높으며, 불안 척도의 문항평균($M=2.21$)과 적대감 척도의 문항평균($M=2.48$)이 낮다. 따라서 사무직 근로자들은 심리적 긴장 중 우울증세가 높음을 알 수 있다. 또한 신체화의 문항평균은 2.40이다.

한편 남녀의 차이에서 여성 근로자들이 심리적 긴장과 육체적 긴장에서 각각 남성 근로자들 보다 높

으며($t=-5.23$, $p<.001$; $t=-5.58$, $p<.001$), 미혼 근로자들이 심리적 긴장에서 기혼 근로자들 보다 높다($t=-2.68$, $p<.01$). 또한 고졸 근로자들이 심리적 긴장과 육체적 긴장에서 대졸 근로자들 보다 각각 높다($t=4.28$, $p<.001$; $t=3.73$, $p<.001$).

연령에 따른 차이에서 20대가 40대 근로자들 보다 심리적 긴장과 육체적 긴장에서 각각 높다($F=3.94$, $p<.05$; $F=3.35$, $p<.05$). 심리적 긴장에서 2-5년 근로자들이 5년 이상 근로자들 보다, 또한 2년 미만이 5년 이상 근로자들 보다 높고($F=6.15$, $p<.01$), 육체적 긴장에서 2-5년 근로자들이 5년 이상 근로자들 보다 높다($F=4.30$, $p<.05$).

조직행동(성과, 직무만족)

응답자들이 자신의 성과에 대해 자평한 성과의 문항평균이 3.66(표준편차=.66)으로서 본 연구 조사 대상자들의 성과가 자신의 지각에 약간 못미치는 것으로 나타났다. 한편 남녀별 차이는 없으며(남성; $M=3.67$, $S.D.=.66$, 여성; $M=3.59$, $S.D.=.66$), 기혼 근로자들의 문항평균($M=3.81$, $S.D.=.64$)이 미혼 근로자들의 문항평균($M=3.53$, $S.D.=.65$) 보다 높다($t=5.30$, $p<.001$). 학력별 차이는 없다(고졸; $M=3.64$, $S.D.=.67$, 대졸; $M=3.66$, $S.D.=.66$). 연령별에 따른 차이에서 40대 근로자들이 20대 근로자들 보다 높다($F=10.68$, $p<.001$). 근무년수에 따른 차이에서 5년 이상 근로자들이 2년 미만 근로자들 보다 높고, 2-5년 근로자들이 2년 미만 근로자들 보다 높다($F=15.64$; $p<.001$).

표 4. 심리적·육체적 긴장 요인별 평균 및 t검증

심리적·육체적 하위요인	전체	남(399)		여(197)		평 균(표준편차)		
		남(399)	여(197)	기혼(269)	미혼(327)	고졸(228)	전문대졸이상(368)	
심리적긴장	2.44(.92)	2.30(.86)	2.73(.97)***	2.33(.87)	2.54(.94)**	2.65(.94)	2.32(.89)***	
우울	2.65(1.00)	2.50(.93)	2.95(1.07)***	2.52(.96)	2.76(1.02)**	2.88(1.04)	2.51(.95)***	
불안	2.21(.92)	2.09(.86)	2.46(.99)***	2.13(.91)	2.28(.93)*	2.40(.95)	2.10(.89)***	
적대감	2.48(1.09)	2.33(1.01)	2.78(1.18)***	2.37(1.00)	2.57(1.15)*	2.67(1.13)	2.35(1.04)**	
육체적긴장	2.40(.89)	2.25(.85)	2.68(.89)***	2.33(.89)	2.45(.88)	2.56(.86)	2.29(.89)***	

*각 항목에 있어서 남녀, 결혼유·무 및 학력간의 평균을 t검증한 결과임. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$ 평균이 높을수록 심리적·육체적 긴장을 더욱 받음을 의미함.

만족 척도의 문항평균은 2.99이다. 따라서 응답자들은 직장생활에 대해 어느정도 만족한다고 볼 수 있다. 남성 근로자들이 여성 근로자들 보다 만족도가 높은 것으로 나타났다($t=2.56, p<.05$). 구체적으로 남녀의 직무만족 차이는 자기발전 및 승진에서 가장 현저하고($t=4.12, p<.001$), 상사의 감독($t=2.66, p<.01$), 직무 및 근무조건($t=2.43, p<.05$), 동료간의 관계($t=2.24, p<.05$)순으로 차이를 보이고, 결혼 유·무에서는 차이가 나타나지 않고 있다. 학력별 차이에서는 직무만족 하위 요인 중 자기발전 및 승진과 동료간에서 대졸 근로자들이 고졸 근로자들 보다 각각 높다($t=-4.55, p<.001; t=-2.07, p<.05$). 연령에 따른 차이에서 40대가 20대 보다, 또한 40대가 30대 근로자들 보다 상사의 감독에서 높고($F=6.55, p<.01$), 회사정책요인에서 40대가 20, 30대 보다 높다($F=5.26, p<.01$). 근무년수에 따른 차이에서는 전반적인 직무와 상사의 감독에서 5년이상 근로자들이 2-5년 근로자들 보다 각각 높다($F=3.69, p<.05; F=5.55, p<.01$).

각종 변인들간의 상관관계

각 변수의 측정치간의 상관분석이 표 6에 제시되어 있다. 스트레스 척도는 심리적 긴장(우울, 불안, 적대감), 육체적 긴장과 각각 정적 상관을 보여주고 있

고, 성과 및 직무만족과는 각각 부적 상관을 보여주고 있다. 따라서 스트레스가 증가할수록 우울, 불안, 적대감, 신체화증세는 증가하고, 성과와 만족은 감소한다고 볼 수 있다.

사회적 지원은 성격, 성과, 직무만족과 각각 정적 상관을 보여주고 있고, 통제소재, 심리적 긴장, 육체적 긴장과는 각각 부적 상관을 보여 주고 있다. 따라서 사회적 지원이 증가할 수록 성과와 직무만족은 증가하고 심리적 긴장과 육체적 긴장은 감소한다고 볼 수 있다. 한편 사회적 지원과 성격이 정적상관을 보이는 것으로 보아 A형 성격일수록 사회적 지원을 더 찾게 되고, 사회적 지원과 통제소재가 부적상관을 보이는 것으로 보아 외통제형 일수록 사회적 지원을 찾지 않는 것으로 볼 수 있다.

심리적 긴장(우울, 불안, 적대감)과 육체적 긴장은 각기 서로간에 정적 상관을 보여 주고 있으나, 성과와 만족과는 각기 부적 상관을 보여주고 있다. 따라서 심리적 긴장이 증가하면 육체적 긴장도 증가하고, 반면 직무성과와 직무만족은 감소한다고 볼 수 있다. 성과는 직무만족과 정적 상관을 보여주고 있는데, 이는 성과가 나올 수록 만족도 증가한다고 볼 수 있다.

표 5. 직무만족 하위요인별 평균 및 t검증

직무만족 하위영역	평균(표준편차)						
	전체	남(399)	여(197)	기혼(269)	미혼(327)	고졸(228)	전문대졸이상(368)
직무(근무)조건	2.45(.63)	2.49(.62)	2.36(.65)*	2.45(.63)	2.45(.63)	2.43(.67)	2.46(.61)
급	2.58(.68)	2.56(.67)	2.62(.71)	2.55(.65)	2.60(.71)	2.59(.72)	2.57(.66)
상사의 감독	3.25(.72)	3.31(.72)	3.14(.71)**	3.28(.70)	3.23(.73)	3.23(.74)	3.27(.71)
회사정책	3.03(.81)	3.07(.78)	2.96(.86)	3.07(.77)	3.00(.84)	2.98(.88)	3.06(.76)
자기발전및승진	3.04(.83)	3.13(.80)	2.84(.85)***	3.07(.79)	3.00(.86)	2.84(.89)	3.16(.77)**
복지후생	2.70(.85)	2.72(.84)	2.66(.88)	2.77(.82)	2.64(.88)	2.70(.89)	2.70(.83)
동료간의관계	3.45(.60)	3.49(.56)	3.37(.67)*	3.46(.56)	3.44(.64)	3.38(.68)	3.49(.55)*
애사심	3.23(.77)	3.25(.76)	3.17(.80)	3.27(.78)	3.19(.77)	3.20(.82)	3.24(.75)
전체	2.99(.48)	3.02(.46)	2.91(.51)**	3.01(.45)	2.97(.50)	2.95(.51)	3.01(.45)

*각 항목에 있어서 남녀, 결혼유·무 및 학력간의 평균을 t 검증한 결과임. ** $p<.05$, *** $p<.01$, **** $p<.001$ 평균이 높을수록 직무만족이 더욱 높음을 의미함.

표 6. 각 척도간 상관

척도	스트레스	사회적지원	성격	통제소재	심리적긴장	육체적긴장	성과	직무만족
스트레스								
사회적지원	-.07							
성격	.22***	.19***						
통제소재	.20***	-.17***	-.00					
심리적긴장	.38***	-.21***	.07	.27***				
육체적긴장	.34***	-.13***	.13**	.25***	.67***			
성과	-.24***	.08*	.07	-.09*	-.25***	-.15***		
직무만족	-.47***	.43***	-.06	-.31***	-.43***	-.36***	.23***	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

분석Ⅱ : 변인들의 인과관계 모형

지금까지의 상관분석은 변수간의 다양한 관계를 알려주지만 인과관계를 보여 주지 못하는 단점이 있다. 다양한 변수들이 서로 얽혀 있는 것만을 보여 줄 뿐 어떠한 영향을 서로 주고 받는지를 알 수 없는데 이같은 설문조사자료에서 얻어진 변수들의 인과관계를 검증할 수 있는 통계기법이 공변량구조분석(Joreskog, & Sorbom, 1984)이다.

공변량구조분석에서는 변인들을 연구자의 이론모형에 의거하여 독립변인(외생변인)과 종속변인(내생변인)으로 구분한다. 각 변인들은 이론적인 변인들이며 이들은 통상 여러개의 측정변수(한개의 측정변수는 설문에서 하나의 문항에 해당됨)들로 구성되며 측정변수들에 의해 공유되는 특성(요인 factor)을 지니고 있다. 공변량 구조분석을 적용하는 이론모형은 측정부분과 구조부분으로 구분된다. 측정부분에서는 어떠한 변수들이 모여서 요인을 구성하는지를 규정하고 구조부분에서는 내생·외생변인들간의 어떠한 인과관계를 설정하고 있는지가 규정된다. 공변량구조분석은 이같이 설정된 변인·변수들간의 이론적 관계모형을 실제로 얻어진 자료에 나타난 변수들간의 공변량관계를 파악하므로써 그 당위성을 점검하는 통계기법이다.

설정된 이론모형

본 조사에서 나타난 스트레스와 관련 변인들간에 복잡하게 얽힌 관계를 적절히 설명하기 위해 기존의 연구(이종목, 1990;Robert, 1984)에서 설정한 이론모

형들을 참고로 그림 1과 같이 모형을 설정하였다.

그림 1에 나타난 이론모형을 점검하기 위하여 다음과 같이 변수들 간의 관계를 설정하였다.

측정부분(measurement model)

외생변인 : 외생변인은 이론에서 독립변인에 해당하며 그림에서와 같이 직무스트레스, 사회적 지원, 성격, 통제소재의 네가지 변인을 선정했다. 이들 각 외생변인들에 대한 측정변수의 선정은 본 조사에서 사용된 외생측정변수에 해당된 모든 문항들을 주요인분석(principal factor analysis)을 하여 요인부하량이 높은 것들을 선정하였다. 그 결과 직무스트레스에 대한 측정변수로서 '정당한 평가를 받고 있지 못하기 때문에', '애매한 지시나 명령을 받고 일해야 되기 때문에'와 '업무에 대한 나의 생각이 반영되지 못해서'를 선정하였고, 사회적 지원에 대한 측정변수로서 '작업관련 문제에 대한 직장동료의 경청', '업무를 계획하고 실천하는데 대한 상사의 도움'과 '작업에서 어려움을 느낄 때 직장동료의 도움'을 선정하였고, 성격의 측정변수로서 '매우 활동적이고 경쟁적'과 '두가지 일에 동시에 관여함으로써 일을 모두 빨리 처리'를 선정하였다. 통제소재에 대한 측정변수로서 '일반 근로자들은 회사 일에 왈가왈부 해봤자 소용 없다'와 '회사에서 일어나는 일에 대해서는 우리로서는 어쩔 수 없다'를 선정하였다(표 7 참조).

내생변인 : 내생변인은 외생변인(이론의 독립변인)들에 의해 체계적인 영향을 받는다고 여겨지는

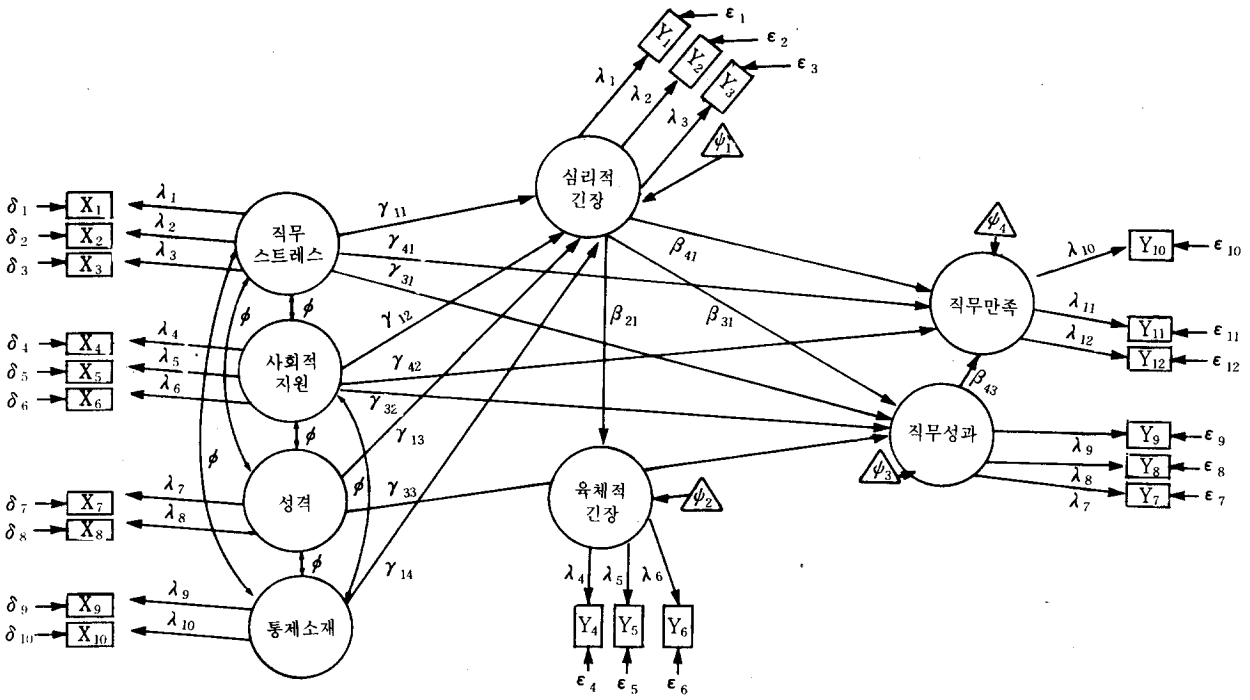


그림 1. 측정부분과 이론부분과의 관계

변인들로 그림에서와 같이 심리적 긴장, 육체적 긴장, 만족, 성과변인을 설정하였다. 이들 각각 내생변인에 해당되는 측정변수들의 선정은 심리적 긴장 측정변수를 제외하고는 외생측정변수 선정과 동일한 방법으로 하였다. 즉 심리적 긴장의 측정변수 선정은 요인 부하량이 높은 문항을 선정하되 심리적 긴장의 하위영역인 적대감, 우울, 불안에 대하여 1문항씩 고루 선별하였다. 선정한 변수들을 구체적으로 살펴보면 심리적 긴장에 대한 측정변수로서 '사소한 일에 대해 짜증', '기분이 울적'과 '신경이 예민하고 마음의 안정이 안된다', 육체적 긴장(신체화)에 대한 변수로서 '팔다리가 목직', '가슴이나 심장이 아픔', '몸의 일부가 저리거나 찌릿찌릿함', 성과에 대한 변수로서 '작업개선이나 일반업무에 대한 의견 제시정도', '업무의 질(효율성)'과 '작업에 대한 지식정도', 그리고 만족에 대한 변수로서 '후생시설 및 복지제도의 운영상태', '회사의 후생시설 및 복

지제도의 혜택 정도', '회사에 설치되어 있는 후생 복지 시설과 그 내용'을 각각 선정하였다(표 7참조).

구조부분(structural model)

외생변인들과 내생변인들의 관계(독립변인과 종속변인 관계): 본 연구는 외생변인과 내생변인의 관계 중 9개의 인과관계가 있을 것을 가정하였다.

- 1) 직무스트레스→심리적 긴장: 직무스트레스가 높을수록 심리적 긴장이 증가할 것이다.
- 2) 사회적 지원→심리적 긴장: 사회적 지원이 높을수록 심리적 긴장은 줄어들 것이다.
- 3) A형 성격→심리적 긴장: A형 성격 경향이 높을수록 심리적 긴장이 높아질 것이다.
- 4) 통제소재→심리적 긴장: 외통제형 성격 경향이 높을수록 심리적 긴장이 높아질 것이다.
- 5) 직무스트레스→직무성과: 직무스트레스가 높을수록 직무성과는 부정적인 영향을 받을 것이다.

표 7. 공변량구조분석에서 사용된 측정변수의 기술 통계치

내 용	평균	표준편차	편포도	첨도
<u>외생측정변인</u>				
정당한 평가를 받고 있지 못하기 때문	2.492	1.096	.601	-.217
애매한 지시나 명령을 받고 이해야 되기 때문	2.527	1.084	.587	-.304
업무에 대한 나의 생각이 반영되지 않기 때문	2.300	.923	.989	.944
작업관련 문제에 대한 직장동료의 경청	3.012	.869	-.084	-.241
업무를 계획하고 실천하는데 대한 상사의 도움	2.869	1.019	-.003	-.730
작업에서 어려움을 느낄 때 직장동료의 도움	3.079	.978	-.126	-.549
매우 활동적이고 경쟁적	2.723	1.118	.112	-.880
두가지 일에 동시에 관여하고 빨리 처리함	2.698	.977	.114	-.512
일반근로자들은 회사일에 왈가왈부 해 보았자	2.965	1.166	.203	-.982
회사에서 일어나는 일에 대해서는 어쩔 수 없음	2.597	1.017	.629	-.314
<u>내생측정변인</u>				
사소한 일에 대해 짜증	2.777	1.229	.339	-.931
기분이 울적	2.651	1.228	.553	-.731
신경이 예민하고 마음의 안정이 안됨	2.849	1.208	.269	-.971
팔다리가 묵직	2.847	1.251	.255	-1.069
가슴이나 심장이 아픔	1.802	1.096	1.275	.672
몸의 일부가 저리거나 찌릿함	2.369	1.261	.594	-.793
작업개선이나 업무에 대한 의견 제시	3.384	1.013	-.456	-.348
업무의 질	3.599	.914	-.791	.493
작업에 대한 지식 정도	3.584	.966	-.862	.393
후생시설 및 복지제도의 운영상태	2.715	1.005	-.002	-.638
후생시설 및 복지제도의 혜택 정도	2.664	1.093	.215	-.749
회사의 후생복지 시설의 내용	2.718	.944	.036	-.493

6) 사회적 지원→직무성과 : 사회적 지원이 높을 수록 직무성과는 높아질 것이다.

7) A형 성격→직무성과 : A형 행동 성격은 짧은 시간내에 더 많은 일을 성취하려는 만성적이고 지칠 줄 모르는 행동 특성이 있다. 따라서 A형 성격이 직무성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

8) 직무스트레스→직무만족 : 직무스트레스가 높

을 수록 직무만족은 부정적인 영향을 받을 것이다.

9) 사회적 지원→만족 : 사회적 지원이 높을수록 직무 만족도 높을 것이다.

내생변인들간의 관계(종속변인들간의 관계) : 본 연구는 내생변인들간 4개의 인과관계가 있을 것으로 가정하였다.

1) 심리적 긴장→육체적 긴장 : Robert(1984)는 심

리적 긴장과 육체적 긴장을 구분하고 있으며 심리적 긴장이 높을수록 육체적 긴장도 증가한다고 하였다.

2) 심리적 긴장→직무성과 : 심리적 긴장이 직무 성과에 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라 이러한 긴장이 신체적 질환으로 나타날 때 높은 결근율, 작업 수행 감소를 초래한다고 한다(Matteson & Ivancevich, 1979; Lazarus, 1966).

3) 심리적 긴장→직무만족 : 심리적 긴장이 높을수록 직무만족에 부정적인 효과를 줄 것이다(House, 1972).

4) 직무성과→직무만족 : 직무성과가 높을수록 직 생활 만족도 증가할 것이다(Robert, 1984; 이종목,

1990).

외생변인간의 관계(독립변인들간의 관계) : 외생변인들간 인과관계들이 서로 상관이 있음을 가정하였다.

설정 모형의 타당성 검증결과

본 연구의 설정 모형에서 사용한 22개 측정변인들의 기술통계치가 표 7에 제시되어 있다. 최대가능법(maximum likelihood estimation)에 의한 공변량구조 분석에서 미지수를 추정할 때 측정치들의 편포도(skewness)와 첨도(kurtosis)가 1보다 크면 편파될 가능성이 있으며 2보다 클 경우 미지수 추정에 위협이 된다(Muthen & Kaplan, 1984). 본 연구결과 22개의 측정치들 중 육체적 긴장의 2개의 측정치를 제외하

표 8. LISREL 최대가능법에 의한 내생·외생측정변수의 요인부하량

내 용	내생측정변인			
	심리적긴장	육체적긴장	성 과	만 족
사소한 일에 짜증	1.000	.000	.000	.000
기분이 울적	.936	.000	.000	.000
신경이 예민하고 마음의 불안	.972	.000	.000	.000
팔다리가 묵직	.000	1.000	.000	.000
가슴과 심장이 아픔	.000	.711	.000	.000
몸의 일부가 찌릿	.000	1.012	.000	.000
업무에 대한 의견제시	.000	.000	1.000	.000
업무의 질(효율성)	.000	.000	.896	.000
업무에 대한 지식	.000	.000	.738	.000
복지후생 운영상태	.000	.000	.000	1.000
복지후생 혜택	.000	.000	.000	.879
복지후생 내용	.000	.000	.000	.753

내 용	외생측정변인			
	스트레스	사회적지원	성 격	통제소재
정당한 평가를 받고 있지 못함	1.000	.000	.000	.000
애매한 지시나 명령을 받고 일함	.860	.000	.000	.000
업무에 대한 나의 생각 반영안됨	.749	.000	.000	.000
작업문제에 대한 동료의 경청	.000	1.000	.000	.000
업무계획과 실천에 상사 도움	.000	.529	.000	.000
작업에 대한 어려움 동료 도와줌	.000	.854	.000	.000
매우 활동적이고 경쟁적	.000	.000	1.000	.000
두가지 일에 동시에 관여	.000	.000	.639	.000
회사 일에 왈가왈부 해 보았자	.000	.000	.000	1.000
회사 일에 대해 어쩔 수 없음	.000	.000	.000	.633

고는 편포도와 첨도에서 절대값 1보다 크지 않음을 보여주고 있다.

LISREL 최대가능법에 의한 내생·외생측정변수들의 요인 부하량이 표 8에 제시되어 있다. 내생·외생변인들 중 최초 측정변수의 요인부하량을 1로 고정시켰다. 따라서 최초 측정변수를 제외한 나머지 측정변수들의 요인부하량은 각각의 내생·외생변인에 대한 상대적인 기여도를 나타낸다고 볼 수 있다.

전반적 타당성

본 연구에서 사용한 경험자료가 설정모형에 얼마나 잘 부합되는지를 보여주는 전반적 지수가 표 9에 제시되어 있다. 본 연구 결과 $\chi^2=310.96$ 을 보여주고 있다. 따라서 설정 모형이 경험자료에 맞지 않다고 볼 수 있다. 그러나 χ^2 값은 표본크기가 커짐에 따라 모형이 대략 잘 맞음에도 불구하고 조그만 차이에 민감하게 작용하여 χ^2 가 큰 값이 되어 확률치가 낮아져 영가설을 기각하게 되는 통계적 결정을

내리는 단점이 있으므로 χ^2 검증 이외에 또다른 전반적 지수를 살펴볼 필요가 있다(이순목, 1990). 기초부합치(goodness of fit index)는 회귀분석의 다중상관치(R^2)와 비슷한 의미를 가지며 설정 모형이 자료의 변량/공변량을 얼마나 잘 설명해 주고 있는지를 보여준다. 본 연구결과 기초부합치 값은 .955로서 매우 바람직 하다고 볼 수 있다(이순목, 1990). 조정부합치(adjusted goodness of fit index)는 회귀분석의 조정된 다중상관치와 같은 의미로서 .90이상이면 바람직한 모형이라고 볼 수 있다. 본 연구결과 조정부합치는 .940로서 매우 양호하다고 볼 수 있다. 전반적 지수로서 원소간 평균차이(root mean square residual)는 분석자료의 매트릭스와 재생산 매트릭스 간에 원소들이 평균적으로 얼마나 차이가 나는지를 보여주는 지수로서 원소간 평균지수 값이 .05보다 적으면 이상적인 모형이라고 볼 수 있으나(이순목, 1990) 본 분석에서는 원소간 평균차이가 .053로서 양

표 9. 설정 모형에 대한 전반적 지수

전반적 지수	χ^2	df	확률치	기초부합치	조정부합치	원소간차이
설정모델	310.96	190	.000	.955	.940	.053

표 10. 설정 모형의 구조경로

구조경로	비표준치	표준치	고정지수
직무스트레스→심리적긴장	.282	.223	4.291***
사회적 지원→심리적 긴장	-.211	-.148	-2.843***
성격→심리적 긴장	-.006	-.003	-.053
통제소재→심리적 긴장	.182	.162	2.716***
직무스트레스→직무성과	-.178	-.205	-3.413***
사회적 지원→직무성과	-.072	-.074	-1.299
성격→직무성과	.452	.351	4.660***
직무스트레스→직무만족	-.140	-.133	-2.458**
사회적 지원→직무만족	.099	.084	1.603
심리적 긴장→육체적 긴장	.589	.643	12.730***
심리적 긴장→직무성과	-.121	-.176	-3.209***
심리적 긴장→직무만족	-.099	-.119	-2.307*
직무성과→직무만족	.126	.105	1.940*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

호하다고 볼 수 있다.

구조경로의 검증

본 연구에서 설정한 모형의 구조경로가 표 10에 제시되어 있다. 모형에 명시된 13개의 경로 중 10개의 경로가 의미가 있음을 보여주고 있다. 외생변인에서 내생변인으로 가는 경로계수 9개 중 6개의 경로가 의미있으며, 내생변인들간 4개의 경로 중 4개의 경로가 의미있음을 보여주고 있다. 이에 대한 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 직무스트레스→심리적 긴장 : 직무스트레스는 심리적 긴장에 나쁜 영향을 주고 있음을 보여주고 있다($t=4.291, p<.001$). 따라서 정당한 평가를 받지 못하고 있다고 생각하거나, 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하거나, 업무에 대한 자신의 생각이 반영이 되지 않는 것과 관련된 스트레스를 많이 경험한 근로자들 일수록 이로인한 심리적 긴장 즉 우울, 불안, 적대감을 많이 경험한다고 볼 수 있다.

2) 사회적 지원→심리적 긴장 : 사회적 지원은 심리적 긴장에 부적인 영향을 주고 있음을 보여주고

있다($t=-2.843, p<.001$). 따라서 사회적 지원을 많이 받고 있는 근로자들은 심리적 긴장이 감소함을 의미한다고 볼 수 있다.

3) 통제소재→심리적 긴장 : 통제소재는 심리적 긴장에 정적인 영향을 주고 있음을 보여주고 있다($t=2.761, p<.001$). 따라서 외통제형인 근로자들일수록 심리적 긴장이 증가함을 의미한다고 볼 수 있다.

4) 직무스트레스→직무성과 : 직무스트레스는 직무성과에 부적적으로 영향을 주고 있음을 보여주고 있다. 따라서 직장생활에 관한 스트레스가 많을 수록 직무성과는 떨어진다고 볼 수 있다($t=-3.413, p<.001$).

5) 성격→직무성과 : A형 성격은 성과에 직접적인 영향을 주고 있음을 보여 주고 있다($t=4.660, p<.001$). 따라서 경쟁적이고 활동적인 A형 성격일수록 그렇지 않은 성격보다도 직무성과가 좋다고 볼 수 있다.

6) 직무스트레스→직무만족 : 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 주고 있음을 보여주고 있다

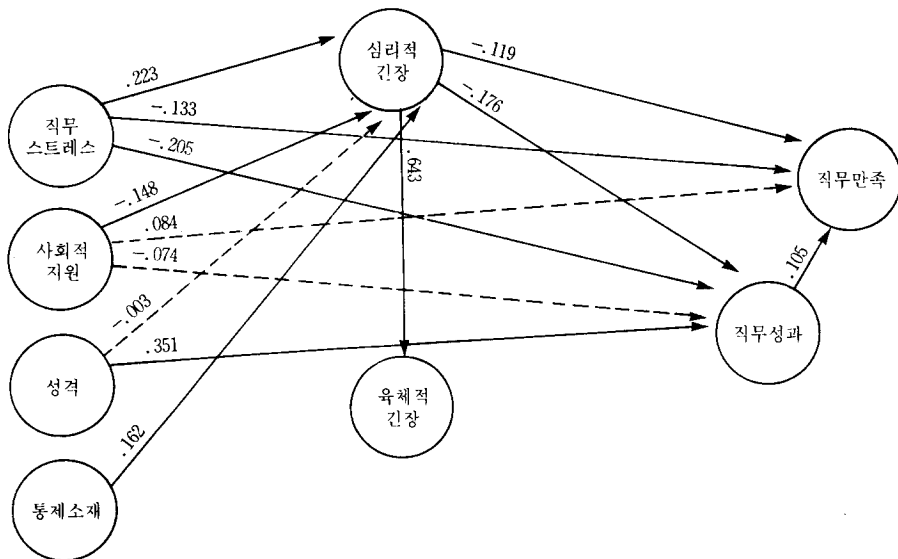


그림 2 설정모형의 구조경로

($t=-2.458, p<.01$). 따라서 직장생활에 대한 스트레스가 많은 근로자들은 직장생활에 불만족을 느끼고 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

7) 심리적 긴장→육체적 긴장 : 심리적 긴장은 육체적 긴장에 직접적인 영향을 주고 있음을 보여주고 있다($t=12.730, p<.001$). 우울, 불안, 적대감과 같은 심리적 긴장은 신체적 증상으로 나타나기 쉬움을 의미하고 있다.

8) 심리적 긴장→직무성과 : 심리적 긴장은 직무성과에 부적적으로 영향을 주고 있음을 보여주고 있다($t=-3.209, p<.001$). 따라서 심리적 긴장이 높을수록 직무성과는 감소한다고 볼 수 있다.

9) 심리적 긴장→직무만족 : 심리적 긴장은 만족에 부적적으로 영향을 주고 있음을 보여주고 있다($t=-2.307, p<.05$). 따라서 심리적 긴장이 높을수록 만족은 감소한다고 볼 수 있다.

10) 직무성과→직무만족 : 직무성과는 직무만족에 정적으로 영향을 주고 있음을 보여주고 있다($t=1.940, p<.05$). 따라서 직무성과가 높을수록 직무만족은 증가한다고 볼 수 있다.

이와 같은 결과들을 그림으로 살펴보면 그림 2와 같다.

논 의

본 연구는 사무직 근로자들을 대상으로 그들의 직무스트레스 수준 및 양상과 스트레스와 관련된 제변인들간의 관계를 살펴보았다. 그 결과 사무직 근로자들은 주로 봉급, 작업환경, 의사결정 및 책임 때문에 스트레스를 받고 있으며, 인구통계적 특성에 따른 차이에서는 남성, 기혼, 대졸 근로자들이 여성, 미혼, 고졸 근로자들 보다 전반적으로 직무스트레스를 보다 많이 받는 것으로 나타났다.

사무직 근로자들은 직장생활에서 어려움을 겪을 때 이를 도와 주는 지원자가 어느정도 있으며, 남성 근로자들이 여성 근로자들 보다 더 많은 사회적 지원을 받고 있다. 특히 상사의 사회적 지원에서 뚜렷한 차이를 보여 주고 있다. 한편 기혼 근로자들이 미

혼 근로자들 보다 많은 사회적 지원을 받는 것으로 나타났다. 연령별 차이에서는 20대는 주로 직장동료로부터, 40대 이상 근로자들은 주로 가정과 친구로부터 사회적 지원을 받는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 근무년수(2년 미만, 2-5년, 5년 이상)에 따른 차이에서도 비슷한 결과를 보여주고 있다. 즉 근무년수가 적은 근로자들은 주로 직장동료로부터, 5년 이상 근로자들은 주로 가정과 친구로부터 사회적 지원을 받는 것으로 나타났다. 한편 남성, 기혼, 대졸, 5년이상 근로자들이 전반적으로 A형 경향을 보여주고 있다. 또한 통제소재에서 여성, 고졸, 연령이 낮을 수록 외통제형의 경향을 보여주고 있다.

사무직 근로자들은 심리적 긴장 중 우울증세를 가장 많이 경험하고 있다. 남성, 미혼, 고졸, 연령이 낮을수록 보다 많은 심리적, 육체적 긴장을 보이고 있다. 조직행동에서는 기혼, 연령과 근무년수가 많을수록 직무성과가 높고, 직무만족에서는 남성, 대졸, 연령과 근무년수가 많을수록 높음을 보이고 있다.

직무스트레스와 스트레스 관련 변인들의 상관관계를 볼 때, 직장생활 스트레스를 많이 받는 근로자일수록 스트레스로 인한 증상인 우울, 불안, 적대감 및 신체적 호소가 증가하며 이와 더불어 직무성과가 떨어지고 직장생활에 대한 만족은 감소한다고 볼 수 있다. 이는 기존의 연구결과들과 일치한다고 볼 수 있다(송대현, 이종목, 및 박한기, 1988; 이종목, 1990; 김수경, 1990). 또한 사회적 지원, 성격 및 통제소재 변인들이 스트레스 관련 변인들(심리적, 육체적 긴장과 직무성과 및 직무만족)과 상관이 높은 것으로 보아 이들이 스트레스와 스트레스로 인한 결과들을 매개하는 중재변인 또는 독립변인임을 시사하고 있다. 이같은 가능성을 구명해 보기 위해 공변량구조 분석을 시도하였다.

공변량구조분석에서는 스트레스와 스트레스 관련 제 변인들의 여러측면을 포괄적으로 설명하는 모형을 설정하여 실제의 현실적 자료와 어느만큼 부합하는 지를 점검하였다. 검증결과 설정모형은 자료에 의해 상당히 만족할 정도로 지지를 받는 것으로 나

타났다. 구체적으로는 설정 모델에서 가정된 13개의 경로 중 10개의 경로가 긍정되고 3개의 경로는 부정되었다. 그와 같은 경로들을 내용적으로 살펴보면 직무스트레스→심리적 긴장, 직무스트레스→직무성과, 직무스트레스→직무만족, 사회적 지원→심리적 긴장, 성격→직무성과, 통제소재→심리적 긴장, 심리적 긴장→육체적 긴장, 심리적 긴장→직무성과, 심리적 긴장→직무만족, 직무성과→직무만족의 경로가 각각 긍정되었고, 사회적지원→직무성과, 사회적 지원→직무만족, 성격→심리적 긴장의 경로는 부정되었다.

이같은 결과는 이종목(1990)과 Robert(1984)의 연구결과와 비교해 볼 때 다음과 같은 점에서 차이를 보여주고 있다. 첫째, 본 연구에서는 직무스트레스에서 직무성과로 가는 경로(-)가 확인되었으나, 이 경로는 연구자의 최근 연구(이종목, 1990)에서는 확인되지 않았다. 비록 응답자의 특성(생산직 여성 근로자 대 사무직 남녀 근로자)이나 변수의 측정방법(개인-환경적합모델 대 단순방법)간의 차이를 들어 결과의 차이를 이해할 수도 있지만, 본 연구에서 나타난 경로계수가 강하고 Robert(1984)의 연구결과와 대학생 집단을 대상으로 한 연구결과(한규석과 박한기, 1990)로 미루어 보아 직무스트레스는 직무성과에 직접적이면서 부정적으로 영향을 주는 것으로 보아야 할 것이다. 그러나 이와 같은 주장을 하기 위해서는 추후의 연구가 뒷 따라야 할 것이다.

사회적 지원에서 직무성과로 가는 경로(-)와 사회적 지원에서 직무만족으로 가는 경로(+)는 본 연구에서 확인되지 않았으나 연구자(이종목, 1990)의 제안모형과 수정모형에서는 경로(+)가 확인되었다. 이같은 본 연구결과가 응답자의 특성 차이 때문에 나타난 것인지 아니면 본 분석에서 사용한 측정변수가 적절치 못해서 인지는 불확실하다. 한편 본 연구결과는 사회적 지원이 스트레스에 의해 발생한 긴장을 감소시킨다는 완충가설(buffering hypothesis)과 사회적 지원 자체가 하나의 대처전략으로 이용되어 개인의 만족감이나 자존심 등의 요인을 향상시킨다는 대처가설(coping hypothesis)과 상치된다. 그러나

사회적 지원에 관한 다른 측면의 연구(Kessler 등, 1983)에 의하면 사회구조적 특성 때문에 개인의 지각 여부에 따라 오히려 스트레스 효과를 가중시킬 수 있음을 시사하고 있다. 예를들면, 위기에 놓여있는 사람을 안심시키기 위한 사회적 지원은 그들에게 자신의 감정과 행동에 부적절하다는 느낌을 갖게 할 수 있다(Kessler 등, 1983). 또한 충고나 구체적인 도움을 주는 것이 그 지원을 받아야 하는 사람에게는 오히려 자신이 당면한 문제를 다루어 나가는데 무능력하다는 생각을 갖게 할 수도 있다(이종목, 1989). 이에 대한 해결책으로서 김정희와 이장호(1985)는 사회적 지원의 구조적 측면 보다는 개인이 지각한 사회적 지원을 강조하고 있으며, 객관적인 조직의 사회적 지원보다는 지원의 가용성에 대한 지각이 보다 타당한 방법이라는 연구결과(Cohen과 Hoberman, 1983), 대처 자원 평가로서의 지각된 사회적 지원과 개인의 대처활동으로서의 지원추구를 별개의 개념으로 보아야 한다는 주장도 있다(Heller & Swindle, 1983).

성격에서 심리적 긴장으로 가는 경로가 본 연구와 이종목(1990)의 연구에서는 확인되지 않았으나 Robert(1984)의 연구에서는 확인되었다. 본 연구결과는 A형 성격이 B형에 비해서 객관적으로 볼때 긴장추구형이므로 스트레스를 많이 받을 것으로 보이지만 A형 성격은 오히려 긴장을 영위해 내는 능력이 뛰어나 결과적으로 주관적인 스트레스를 B형 성격 이상으로 받지 않을 수도 있다는 가능성도 시사하고 있다. 보다 정치화된 A형 성격 검사의 사용을 통해서 이러한 의문점을 연구해 볼 필요가 있다.

본 연구는 사무직 근로자들이 직무스트레스와 스트레스 관련 체변인의 관계들을 포괄적으로 파악하고자 하였다. 이를 위해 기존의 연구들(이종목, 1990; Robert, 1984)이 제시한 모형을 토대로 제안모형을 설정하여 기존 모형의 타당성과 일반화를 검토하였다. 추후의 관련된 연구를 위해서 몇가지 제안점을 든다면 우선 스트레스 척도의 타당도 및 신뢰도에 대한 연구가 본격적으로 이루어져야겠다는 것이다. 지금까지 산업장면에 사용하고 있는 척도가

시험적으로 개발되어 이용되고 있으나(이종목과 박한기, 1988), 그 타당도에 대한 검증이 제대로 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구와 같이 공변량구조분석을 적용할 때 변인의 측정 부분이 매우 취약하다는 근본적인 문제점을 갖게 된다. 아울러 본 연구에서 사용된 척도들 즉 사회적 지원, 성격, 통제소재에 관한 타당도와 신뢰도에 대한 제고에 깊은 관심을 기울여야 할 것이다.

둘째, 공변량구조분석을 하는 경우 보다 많은 사례수의 조사가 필요하다. 이는 특히 본 연구에서 보여준 모형의 적합도를 검증하기 위한 분석 즉 교차타당도분석(cross validation)이 필요한데 사례수가 많다면 애초에 두 표본으로 나누어 제안모형과 제안모형에 대한 검증을 일거에 할 수 있기 때문이다.

참고문헌

김광일·김재환·원호택(1984). 간이정신진단검사 실시요강. 중앙적성출판부

김수경(1990). 버스기사들의 직무스트레스 유형과 스트레스 결과와의 관계. 전남대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.

김정희·이장호(1985). 스트레스 대처방식의 구성요인 및 우울과의 관계. *행동과학연구*, 제7권, 고대행동과학연구소, 127-138.

김준곤(1987, 1988). 직무만족의 측정과 영향을 미치는 변인. *효성여자대학교 논문집 제35집 별책*, 227-258.

송대현·이종목·박한기(1988). 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구. *한국심리학회지;산업 및 조직(창간호)*, 1(1), 123-147.

이순목(1990). 공변량구조분석. 성원사

이종목·박한기(1988). 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(I). *사회심리학연구*, 4권, 1호, 241-262, 한국심리학회지.

이종목(1989). 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책. 성원사.

이종목(1990). 여성근로자의 직무스트레스와 조직행동과의 관계에 관한 공변량 구조모형. 고려대학교 박사학위 논문.

한규석·박한기(1990). 대학생들의 스트레스: 스트레스 요인과 그 중재변인. *학생생활연구*, 22집, 53-80, 전남대학교 학생생활연구소.

Jenkins, C. D., Zyzanski, S. J., & Rosenman, R. H.(1979). *Jenkins Activity Survey*. The Psychological Corporation.

Joreskog, K. G., & Sorbom. D.(1984). LISREL IV user's guide. Mooresville. IN: *Scientific Software*.

Kessler, R. C., Price, R. H., & Wortman, C. B.(1983). Social factors in psychopathology: Stress, social supports, and coping process. *Annual Review of Psychology*, 36, 531-572.

Lazarus, R. S.(1966). *Psychological stress and coping process*. New York: McGraw-Hill.

Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M.(1979). Straining under too much stress? *Management World*, 46.

McGrath, J. E.(1976). Stress and behavior in organization. In M. D. Dunette(Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1351-1395.

Muthen, B., & Kaplan, D.(1984). A comparison of some methodologies for the factor analysis of non-normal Likert variables. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, New Orleans, April.

Anderson, C. R(1976). Coping behaviors as intervening mechanisms in the inverted-U stress-performance relationship. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 30-34

Applebaum, S. H.(1980). Managerial organizational stress: Identification of factors and symp-

- toms. *Health Care Management Review*, 5(1), 7-16
- Cohen, S.(1980). After effects of stress on human performance and social behavior; Review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88, 82-108.
- Cohen, S., & Hoberman, H.(1983). Positive events and social supports as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125
- French, J. R. P., Jr.(1963) The social environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 19(4), 39-56
- Friedman, M. D., & Rosenman, R. H. (1974). *Type A behavior and your heart*. New York : Knopf.
- Heller, K., & Swindle R. W.(1983). Social network, perceived social support and coping with stress. In R. D. Felner, L. A. Jason, J. N. Moritsugu, & S. S. Farber(Eds.), *The satisfaction performance controversy. Preventive psychology : Theory, research and practice*. New York : Pergamon press.
- House, J. s.(1974). Occupational stress and coronary heart disease : A Review and theoretical, intergration. *Journal of Psychosomatic Research*. II.
- House, J. S., & Wells, J. A.(1978). Occupational stress, social support, and health. In A. McLean, G. Black, and M. Colligna(Eds.), *Reducing occupational stress ; Proceedings of a conference*. HEW(NIOSH) publication no, 78-140, 8-29.
- Ivnacevich, J. M., & Matteson, M. T.(1980). Occupational stress, type A behavior and physical welling. *Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391
- Muchinsky, P. M.(1983). *Psychology applied to work*. Illinois : The Dorsery Press.
- Quick, J. C., & Quick, J. D.(1984). *Organizational stress and preventive management*. NY : McGraw-Hill.
- Rabkin, J. G., & Struening, E. L.(1976). Life events, stress and illness. *Science*, 194, 1013-1020.
- Robert, S. K.(1984). The effects of stress, coping and personality upon employee satisfacion and job performance : An analysis of convariance structures using latent variable modeling. Unpublished doctoral dissertation, UCLA.
- Rotter, J.B.(1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Steers, R. M., & Rhodes, S.R.(1978). Major influences on employee attendance : A process model. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391-407.
- Tanner O.(1976). *Stress*. New York : Time-Life Human Behavior Series.
- Winnubst, J.A.M.(1984). Stress in organizations, In P. J. D. Drench, etc.(Ed.). *Handbook of work and organizational psychology, I*, Chichester : John Wiley & Sons.

부록 1. 연령에 따른 각 척도의 평균(표준편차) 및 F 검증

척도	20대(345)	30(224)	40대이상(27)	F
작업환경	2.51(.84)	2.42(.87)	2.75(.69)	2.11
경제및집단갈등	2.33(.79)	2.40(.70)	2.31(.86)	.63
감독및평가	2.26(.97)	2.51(.94)	2.62(.90)	5.41**
의사결정및책임	2.44(.87)	2.55(.86)	2.32(.79)	1.62
역할갈등(모호성)	2.34(.76)	2.45(.73)	2.30(.63)	1.67
역학과소부하	2.39(.88)	2.42(.82)	2.37(.72)	.10
봉급	3.09(1.19)	3.17(1.13)	3.26(1.16)	.47
전체	2.41(.63)	2.49(.61)	2.46(.57)	1.12
상사	2.71(.86)	2.88(.84)	3.00(.76)	3.78*
직장동료	3.12(.73)	2.91(.76)	2.87(.53)	6.07**
가정	2.50(1.07)	2.79(1.19)	3.15(1.18)	7.52***
친구	2.82(1.11)	2.63(1.11)	3.11(.95)	3.53*
전체	2.82(.60)	2.84(.60)	3.00(.35)	1.19
성격	2.60(.49)	2.73(.58)	2.80(.54)	5.48**
통제소재	2.75(.45)	2.77(.47)	2.53(.37)	3.43*
심리적긴장	2.52(.93)	2.37(.91)	2.08(.78)	3.94*
우울	2.74(1.01)	2.55(.98)	2.27(.87)	4.57*
불안	2.27(.92)	2.16(.93)	1.98(.82)	2.03
적대감	2.54(1.13)	2.43(1.04)	1.99(.80)	3.64*
육체적긴장	2.47(.89)	2.31(.89)	2.15(.73)	3.35*
직무성과	3.55(.66)	3.79(.66)	3.88(.45)	10.68***
직무조건	2.41(.65)	2.50(.62)	2.63(.42)	2.50
급여	2.60(.72)	2.53(.64)	2.69(.60)	.97
상사감독	2.27(.73)	3.17(.72)	3.69(.52)	6.55**
회사정책	3.03(.84)	2.97(.76)	3.51(.69)	5.26**
자기발전	3.05(.86)	3.05(.78)	2.78(.79)	1.36
복지후생	2.66(.88)	2.74(.83)	2.84(.80)	.91
동료관계	3.48(.65)	3.40(.54)	3.47(.59)	1.14
애사심	3.25(.80)	3.18(.75)	3.35(.65)	.90
전체	2.99(.50)	2.96(.45)	3.19(.35)	2.89

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

부록 2. 근무년수에 따른 각 척도의 평균(표준편차) 및 F 검증

척도	20년미만(358)	2-5년(165)	5년이상(73)	F
작업환경	2.47(.87)	2.55(.85)	2.46(.84)	.16
경제및집단갈등	2.34(.75)	2.46(.79)	2.26(.75)	2.10
감독및평가	2.24(.93)	2.61(1.00)	2.47(.90)	9.16***
의사결정및책임	2.47(.88)	2.54(.87)	2.42(.84)	.51
역할갈등(모호성)	2.38(.76)	2.44(.73)	2.26(.66)	1.43
역학과소부하	2.37(.88)	2.49(.83)	2.31(.69)	1.58
봉급	3.11(1.14)	3.15(1.21)	3.20(1.19)	.98
전체	2.41(.63)	2.53(.61)	2.38(.60)	2.40
상사	2.82(.58)	2.66(.87)	2.93(.81)	2.93*
직장동료	3.09(.78)	2.94(.69)	2.94(.66)	3.12*
가정	2.57(1.12)	2.62(2.11)	2.99(1.28)	3.85*
친구	2.79(1.11)	2.57(1.06)	3.02(1.11)	4.43**
전체	2.86(.61)	2.72(.56)	2.95(.52)	4.58**
성격	2.62(.52)	2.67(.52)	2.86(.59)	3.26*
통계소재	2.75(.45)	2.76(.48)	2.68(.46)	.73
심리적긴장	2.43(.93)	2.60(.94)	2.14(.75)	6.15**
우울	2.64(1.00)	2.79(1.02)	2.34(.85)	4.94**
불안	2.19(.91)	2.35(.97)	1.98(.83)	4.04*
적대감	2.46(1.11)	2.66(1.09)	2.10(.82)	6.54**
육체적긴장	2.37(.90)	2.53(.89)	2.27(.77)	4.30*
직무성과	3.53(.65)	3.81(.68)	3.90(.55)	15.64***
직무조건	2.47(.63)	2.37(.63)	2.52(.65)	1.84
급여	2.60(.67)	2.50(.69)	2.60(.72)	1.14
상사감독	3.27(.70)	3.12(.75)	3.45(.72)	5.55**
회사정책	3.02(.80)	2.98(.84)	3.22(.79)	2.16
자기발전	3.08(.80)	2.97(.85)	2.94(.96)	1.48
복지후생	2.69(.85)	2.62(.88)	2.87(.82)	2.02
동료관계	3.47(.63)	3.41(.56)	3.41(.58)	.80
애사심	3.22(.76)	3.18(.81)	3.34(.74)	1.03
전체	3.00(.47)	2.91(.48)	3.08(.48)	3.69*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

A Model Testing Study on the Job stress and Organizational outcomes

Chong-Mok Lee, Dae-Hyun Song, Han-Kee Park, & Byong-Il Song

Chonnam National University

This study attempted a comprehensive understanding of job stress and various relevant factors. 596 white-collar workers answered the questionnaire designed of this research. Major stress factors are such as salaries, unpleasant environment, decision-making and responsibility, boundary-spanning roles. Overall males seem to suffer stress more than females. Males experience greater stress more than females on decision-making and responsibility, environment, salaries, role conflict and role ambiguity factor. They have some social supporters to whom they turn under stress, and depression-related symptoms are the most common strain white-collar worker's experience.

A proposed model was tested by the method of covariance structure analysis to see the goodness of fit between the model and empirical data. The model contained six theoretical constructs. Among them, four constructs, job stress, social support, personality, and locus of control, were regarded as exogenous factors. The other four constructs, psychological strain, physical strain, job performance, and job satisfaction, were treated as endogenous factors. The paths out of 13 in the model were confirmed by the analysis. The confirmed paths are 「job stress→psychological strain」, 「job stress→job performance」, 「job stress→job satisfaction」, 「social support→psychological strain」, 「personality→job performance」, 「locus of control→psychological strain」, 「psychological strain→physical strain」, 「psychological strain→job performance」, 「psychological strain→job satisfaction」 「job performance→job satisfaction」.

Discussion emphasized the need for better scale of measuring stress level and moderate variables.