

직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 대한 연구

이재창 · 송관재 · 이훈구

연세대학교 심리학과

본 연구는 제조업체와 서비스업체에 근무하는 사원 469명을 대상으로 직무스트레스에 대한 개인의 지각과 그로 인한 개인적 긴장 및 대처 능력이 조직 몰입과 어떠한 관련이 있는가를 살펴보고자 하였다. 그 결과 직무스트레스가 많을수록 개인적 긴장이 높았고, 조직몰입의 정도는 통계적으로 유의미하게 낮았다. 직무스트레스와 조직몰입이 미치는 영향을 살펴보기 위해 조직몰입을 종속변인으로 회귀분석을 실시한 결과 직무스트레스와 중역할경계가 가장 큰 영향을 미쳤으며, 그 다음이 역할불충분성, 조직체계, 책임감 요인 등의 순이었다. 그리고 직무스트레스와 개인적 긴장이 높더라도 조직몰입의 정도에 따라 대처능력에 차이가 나타날 것이라고 가정하고 이를 살펴보았다. 그 결과 스트레스 대처자원에 영향을 미치는 변인은 조직몰입, 조직몰입과 개인적 긴장의 상호작용, 개인적 긴장의 순이었다. 이를 조직몰입과 개인적 긴장의 정도에 기초하여 변량분석을 실시해 본 결과 개인적 긴장이 높고 조직몰입이 낮은 사원들의 대처능력이 가장 낮았고 개인적 긴장이 낮고 조직몰입이 높은 사원들의 대처능력이 가장 우수한 것으로 나타났다. 이는 조직몰입이 높은 사원들은 직무스트레스와 그에 따른 개인적 긴장이 높더라도 대처자원을 적절하게 활용함으로써 스트레스와 긴장에 잘 대처한다는 것을 의미한다.

조직행동에 관한 연구들에서는 조직의 효율성을 증대시키기 위해 개인과 조직 모두를 연구대상으로 하여 왔는데 조직에 대한 주된 연구로는 조직구조나 조직문화에 관한 연구들을 들 수 있고, 개인에 대한 연구로는 개인의 효율성 증대와 관련된 연구들을 들 수 있다(Muchinsky, 1983). 이 중 개인과 관련해서는 크게 두 가지의 연구 방향으로 구분해 볼 수 있다. 그 하나는 조직의 효율성을 증대시키고 조직의 목표 달성에 순기능을 하는 사원들의 직무 만족이나 직무 개입과 같은 긍정적 변인들에 관한 연구들이고, 다른 하나는 조직의 효율성을 저해하고 감소시키는 사원들의 직무스트레스나 소외와 같은 부정적인 변인들

에 관한 연구들이다(Parker, 1983; Bhagat, McQuaid, Lindholm, 및 Segovis, 1985). 이들 두 부류의 변인들은 모두 조직의 생산 효율성과 밀접한 관련이 있으며 개인의 직무행동(예컨대 결근, 전직, 수행실적)과도 깊은 관련이 있는 것으로 나타났다(송대현 및 이종목, 1986; Cohen, 1984). 이들 변인들 중 긍정적인 변인에 속하는 직무만족과 부정적인 변인에 속하는 직무스트레스간의 관련성에 관한 연구들은 상당히 많이 이루어졌다.

직무만족과 직무스트레스간의 관련성을 살펴본 연구들의 결과를 보면 직무스트레스는 전반적으로 직무만족과 부적의 관계에 있고, 직무만족에 직접적

인 영향력을 행사하며, 간접적으로는 조직을 떠나고 자 하는 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이종목, 1989). 그러나 인지적 요인의 중요성이 대두됨에 따라 직무스트레스가 많을수록 직무만족은 낮아진다는 전통적인 견해는 도전올 받게 되었고, 직무스트레스를 개인이 어떻게 받아들이고 해석하느냐에 따라 직무만족이 달라진다는 견해가 제시되었다(McGrath, 1976). 또한 스트레스 개념을 어떻게 정의하느냐에 따라 두 변인간의 관련성도 달리 나타나는 견해도 제시되었는데, 스트레스를 부정적이고 혐오적으로 규정하느냐 혹은 스트레스를 도전과 같은 맥락으로 보느냐에 따라 직무만족과 스트레스와의 관련성은 달라졌다(Hall & Lawler, 1971; Bhagat et al., 1985). 즉 스트레스에 대한 긍정적 지각과 해석은 직무만족과 정적인 관계를 가질 것이고, 부정적 지각과 해석은 부적인 관계를 가질 것으로 볼 수 있다.

스트레스와 직무만족과의 관련성을 살펴본 기존의 연구들(Parker 와 Decotis, 1983; 송대현 및 이종목, 1986)에서는 스트레스에 대한 여러 가지 정의 중 반응중심의 정의를 사용하였다. 이는 스트레스를 스트레스상태에서 일어나는 특정반응 또는 반응군으로 보는 관점이다. 이들 연구들에서 주로 설정했던 모델을 살펴보면, 스트레스를 스트레스원에 대한 제 1수준의 결과로 간주하였고, 직무만족이나 조직개입과 같은 변인들을 스트레스원에 따른 제 2수준의 결과로 간주하였다(이종목 및 박한기, 1988). 그러나 스트레스 개념에 대한 정의가 시대적으로 변화하면서 스트레스 개념에 대한 관점 및 접근법이 다양하게 제시되어 왔고 스트레스를 개인과 환경과의 상호작용의 결과로 인해 발생하는 것으로 보려는 관점이 제시되었다. 이 관점은 현재 조직스트레스 연구자들에게 의해 가장 널리 인정받고 있는 접근법으로서 French(1976)가 만든 사람-환경 적합(P-E fit:

person-environment fit)모델이다(Eulberg, Weekley, 및 Bhagat, 1988). French는 개인을 둘러싸고 있는 환경을 사건에 대한 개인의 지각에 기초한 주관적 환경과 개인의 지각과는 상관없이 존재하는 물리적, 사회적 환경과 같은 객관적인 환경으로 구분하였다. 이때 직무 스트레스는 주로 사람과 환경사이의 부적합으로 인해 발생하는데 직무환경이 개인의 동기나 능력에 맞지 않을 때 혹은 개인의 능력이 직무환경을 감당하기 어려울 때 발생한다고 하였다. P-E 적합 모델에서 스트레스는 개인에게 위협을 부과하는 직무특징으로 정의할 수 있고, 이러한 스트레스로 인해 심리적, 직업적 긴장이 유발되게 된다. 이때 직업적 긴장은 특정한 상황에서 개인이 경험하는 정도가 정상적인 반응보다 높은 정도로 정의할 수 있다.

P-E적합 모델에서는 조직적 스트레스가 있으면 그로 인해 필연적으로 개인은 심리적, 직업적 긴장을 경험하게 된다고 가정한다(French et al., 1982). 따라서 이러한 긴장이 직무만족과 어떠한 관련이 있는가를 살펴보는 것이 필요하다. 그러나 직무만족은 작업생활의 질과 밀접한 관련이 있으며 직무스트레스 이외의 다양한 변인들이 직무만족에 영향을 미친다(김준곤, 1983). 직무만족을 직무스트레스로 인한 행동적 결과로 보는 관점도 있으나(Hendrix, Ovalle 및 Troxler, 1985), 직무만족은 직무스트레스를 어떻게 해석하고 받아들이느냐에 따라 영향을 받는 것이라고 볼 수 있다. 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치나 스트레스원을 긍정적으로 해석하고 평가하면 직무만족이 유발될 것이고, 스트레스원을 부정적으로 해석, 평가하면 직무불만족을 유발시키게 된다(이종목, 1989). 또한 직무만족은 조직의 효율성 측면보다는 개인의 욕구만족의 측면에서 중요한 요인이다. 따라서 조직의 효율성과 관련하여 조직의 목표달성에 순기능을 하는 다른 긍정적인 변인을 설정하여 조직

의 효율성에 부정적인 영향을 미치는 직무스트레스와 그로 인한 긴장과의 관련성을 살펴보는 것이 필요하다.

최근에 조직행동 분야에서 직무만족과 비슷한 개념으로 조직몰입(organizational commitment)에 관한 문제가 폭넓게 다루어졌다. 조직몰입이란 심리적으로 개인이 조직에 집착 또는 애착되어 자아관여된 상태를 말한다(Mowday, Porter, 및 Dubin, 1974; Steers, 1977). 조직몰입은 여러 가지 면에서 직무만족의 개념과는 다르다. 직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도이다. 직무만족은 직무나 직무환경에 대한 감정상태를 나타내는데 비해, 조직몰입은 조직에 남아서 조직의 목표를 받아들이며 조직을 위해서 열심히 노력하겠다는 태도와 행동까지도 포함한 광범위한 개념이며, 직무만족이 직무에 대한 현재의 정서반응을 나타내는 현재와 과거지향적 개념이라면, 조직몰입은 현재 만족하는 것은 물론이고 불만이 있더라도 앞으로 좋아질 것이라는 기대도 포함하므로 이는 미래지향적 개념이다(송관재, 1987).

조직몰입에 관한 연구접근은 몰입에 대한 관점에 따라 크게 두 가지로 나눌 수 있는데 태도적 관점과 행동적 관점으로 나눌 수 있다. 몰입에 대한 태도적 관점은 구성원이 조직과의 관계에 대해 생각하는 과정에 초점을 맞추며, 한 개인이 자신의 가치나 목표가 조직의 가치나 목표와 일치하는 정도를 강조한다(Mowday, Porter 및 Steers, 1982). 즉 태도적 몰입 관점에 있어선 주로 몰입발달에 기여하는 선행조건의 규명이나 몰입으로 인한 행동적 결과에 초점을 맞추고 있다(Buchanan, 1974; Steers, 1977). 반면 행동적 몰입 관점은 한 개인이 특정 조직에 고착되는 과정이나 그들이 어떻게 이런 문제에 대처하는지에 초점을 맞추고 있다. 즉 행동적 관점에서는 일단 표출된 행동이 반복될 수 있는 조건이나 그러한 행

동이 태도변화에 미치는 효과를 강조하고 있다(Caldwell, Chatman, 및 O'Reilly, 1990). 그러나 조직몰입을 어느 한 차원으로만 보는 것은 너무 제한적이라고 보고, 몰입에 대한 태도적 관점과 행동적 관점을 모두 취하는 학자도 있다(Staw, 1977). 이러한 관점에서 볼 때 조직몰입은 확장된 의미에서 태도적 몰입과 행동적 몰입 모두를 포함하며, 태도적 몰입과 행동적 몰입이 상호 영향을 미치는 상호작용적 기능을 하는 것으로 볼 수 있다.

조직몰입에 대한 또 다른 접근은 조직몰입을 세 가지 측면으로 나누어 설명하는 관점인데, 이 세 가지 관점이란 조직에 대한 감정적 애착을 느끼는 감정적 몰입(affective commitment), 이직이나 직업선택의 대안 부족과 연관된 비용 지각으로 생기는 타산적 몰입(continuance commitment), 조직 재직에 대한 의무감을 바탕으로 한 규범적 몰입(normative commitment) 등을 말한다. 김원형(1995)은 이 세 가지 측면이 조직몰입을 구성하는 서로 다른 성분이라는 사실을 모델검증을 통해 규명하고, 조직몰입에 대한 완전한 정의를 위해서는 이 세 가지 측면을 모두 고려해야 한다고 주장하였다. 그러나 조직몰입에 관한 연구들을 살펴보면 많은 연구들에서 조직몰입을 세 가지 측면 중 감정적 몰입에 국한하여 정의하고 있다. 이것은 감정적 애착의 관점에서 조직몰입을 설명하는 것으로서, 조직몰입을 태도적 관점에서 보는 견해이다. 즉 사람들은 감정적 몰입을 지니며, 따라서 조직의 목표를 추구하기 위해 몰입하게 된다는 것이다. 이들 연구들에서 나타난 조직몰입의 정의를 구체적으로 살펴보면 조직몰입을 조직에 대한 정서적 유대감이나 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착이라고 정의하고 있으며, Buchanan(1994)은 도구적 가치를 떠나 순수한 조직 자체나 조직 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 열정으로 정의하고 있다.

Mowday, Steers, 그리고 Porter(1979)는 조직몰입을 특정조직에 한 개인이 관여하거나 동일시하려는 상대적 강도로 정의하고 있으며, 가장 많이 사용되고 있는 그들의 조직몰입 질문지(Organizational Commitment Questionnaire)는 ①조직의 목표와 가치 수용, ②조직의 목표달성을 위해 노력을 쏟으려는 의도, ③조직 멤버십을 유지하려는 욕구 등을 측정하고 있다. 감정적 몰입은 구성원의 조직에 대한 감정적 충성도의, 애착 및 조직 멤버십을 유지하려는 욕구나 관여된 상태로 볼 수 있으며 감정적 몰입이 강한 사람은 그들이 원하기 때문에 계속 재직코자 한다고 볼 수 있다(Myer 와 Schoorman, 1992).

조직행동 연구에서 조직몰입에 대해 많은 연구가 이루어진 것은 조직몰입이 조직의 효율성과 밀접한 관련이 있기 때문이다(Steers, 1977). 따라서 조직몰입을 연구하는 학자들은 조직몰입의 효과와 조직몰입에 영향을 미치는 요인들이 무엇인가를 밝혀 내고자 많은 연구를 해 왔다. 그들의 연구들을 살펴보면 조직몰입에 영향을 미치는 개인적인 특성변인들은 나이와 교육수준, 성별, 직무관여, 결혼유무, 근무년수, 지위, 가치관 등 이었다(Marsh 와 Mannari, 1977; Dubin et al, 1975; Morris 와 Sherman, 1981; 송관재, 1987). 조직몰입과 종업원들의 작업가치관과의 관계는 개인이 열심히 일하는데 대한 가치가 높으면 조직몰입도 높아진다는 것을 보여 주었다. 개인적 특성과 조직몰입과의 관계는 남자가 여자보다, 그리고 나이는 많아질수록 조직몰입이 높아진다는 결과가 나왔다. 또한 기혼자가 미혼자보다, 그리고 근무년수가 오래될수록 조직몰입이 높았다. 조직몰입에 영향을 미치는 조직특성 변인들은 조직의 크기, 노조의 유무, 감독의 정도, 권위의 집중도, 조직구조적 요인 등(Stevens, Beyer, 그리고 Trice, 1978)인 것으로 나타났다. 조직관리적 특성이 구조화된 권위주의적 관

리형태 보다는 상호신뢰에 바탕한 집단참가형 관리형태일수록 조직몰입은 더 높아진다는 것을 보여 주었다.

조직몰입의 효과에 관한 연구를 보면 학자들에 따라 몰입에 대한 정의를 달리하고 있는데 몰입을 조직효율성의 한 차원으로 보는 입장(Schein, 1970)이 있는 반면 몰입을 작업자의 수행을 향상시키고 이직을 줄임으로써 조직효율성을 증가시키는 힘으로 보는 입장(Steers, 1977)도 있다. Steers(1977)는 조직몰입을 이론적으로 설명하기 위해 조직몰입의 선행변인과 결과변인을 하나의 모델내에서 살펴보았다. 그는 몰입의 결정변인으로서 잔류의사, 출석, 이직, 수행, 종업원 유지 등을 사용하여 간호사와 과학자를 대상으로 몰입과의 관계를 살펴보았다. 연구결과는 몰입이 조직에 남아 있으려는 의도와 밀접하게 관련이 있는 것으로 나타났다. 출석과 몰입과의 관계는 과학자들에게 있어서는 관련이 있으나 간호사들에게 있어서는 관계가 나타나지 않았다. 또한 몰입은 간호사들의 이직에만 부적으로 관계되어 있었다. 수행과 관련된 차원인 작업의 질, 작업의 양, 승진 준비성과 몰입과의 관계는 나타나지 않았다. 이 연구에서는 조직에 잔류의사를 조직몰입의 결과변인으로 사용하였는데, 이러한 잔류의사라는 결과변인은 조직몰입의 구성개념에 이미 포함되어 있는 것이므로 조직몰입이 정확히 측정되었다면 당연히 나오는 결과에 불과하다.

조직몰입과 그것의 결과변인인 조직효율성과의 관계를 살펴본 다른 연구자로는 Angle과 Perry를 들 수 있다. Angle과 Perry(1981)는 조직몰입도가 높은 사람은 적극적으로 조직에 참여해서 조직을 위해서 자발적이며 혁신적인 행동을 할 것이라고 가정하고 조직몰입을 근속몰입과 가치몰입으로 나누어서 조직효율성과의 관계를 살펴보았다. 그들이 선택한 조직

효율성의 지표는 결근율, 이직율, 이직의향, 투자수익율, 나태, 조직구성원이 조직내의 변화에 잘 대처해 나가며 업무를 잘 처리하고 있는 가를 의미하는 조직적응력 등이다. 연구자는 이러한 조직효율성의 여러 가지 측정치는 조직구성원의 몰입도와 형태에 따라 차이가 있을 것이라고 예상했다. 연구결과, 가치몰입과 상관관계가 있는 조직 효율성의 지표는 조직적응력, 이직율, 나태 등이었으며, 근속몰입과 상관관계가 있는 지표는 이직율, 이직의향, 나태, 조직적응력 등이었다. 가치몰입과 근속몰입의 전반적인 조직몰입은 조직효율성과 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 조직몰입도가 높을수록 나태와 이직율이 줄고, 조직에 적극적으로 참여해서 조직을 위해 자발적으로 노력하며, 조직구성원들이 조직내에서의 변화에 잘 대처해 나간다는 것이다. 이상에서 살펴보았듯이 조직효율성과 밀접한 관련이 있는 조직몰입과 관련하여 조직몰입의 선행변인에 대해서는 많은 연구가 이루어졌다. 그러나 아직 조직몰입과 개인의 스트레스 지각정도와의 관계를 살펴본 연구는 별로 없다. 조직의 효율성과 밀접한 관련이 있는 두 변인들, 즉 긍정적인 변인에 속하는 조직몰입과 부정적인 변인에 속하는 직무 스트레스를 각각 종속변인의 관점에서만 살펴보았을 뿐 이들 변인간의 관련성을 파악하려는 시도는 없었다.

스트레스는 조직의 효율성 차원에서뿐만 아니라 개인의 건강차원에서도 중요한 문제이다. 높은 스트레스로 인해 개인의 직무관여도 감소, 책임감 상실, 결근, 재해사고 등과 같은 조직의 부정적인 결과를 초래할 뿐 아니라, 개인의 생리적, 심리적 반응에서도 부정적인 결과를 초래한다(Schuler, 1980). 그러나 스트레스는 역기능적인 측면만 있는 것이 아니라 순기능적인 측면도 있다(McClelland, 1978). 조직의 효율성과 관련해서 역기능적 스트레스를 방지하는 것도

중요하지만 순기능적 스트레스를 유도하는 것도 중요하다(Quick, 1984). 조직에 속해 있는 개인은 다양한 형태의 스트레스에 노출되어 있다. 이러한 스트레스를 어떤 방법으로 해결해 나가느냐에 따라 개인이 받는 부정적인 영향을 최소화하면서 조직의 효율성을 추구해 나갈 수 있다. 스트레스 관리에 적용되는 책략으로는 여러 가지가 있다. 첫째는 스트레스 상황이 발생하는 것을 미리 예방하는 것이다. 이 방법은 스트레스로 인한 결과가 부정적일 때, 스트레스가 개인에게 유해한 영향을 미칠 때 효과가 있는 방법이다. 둘째는 한 개인이 극심한 스트레스의 영향으로 고통을 받고 있을 때 스트레스를 줄이기 위한 책략을 개발하는 것이다. 셋째는 스트레스가 자신의 통제 범위를 벗어나 있을 때나 스트레스를 야기하는 상황을 바꿀 수 있는 방법을 찾지 못할 때 자신의 심리적 태도를 변화시킴으로서 스트레스 상황에 대처해 나가는 것이다(장현갑과 강성균, 1996). 복잡한 삶속에서 급변하고 있는 산업환경은 이들 전략들중 스트레스를 줄이기 위한 대처전략에 더 중점을 두도록 하고 있다. 스트레스를 줄이기 위한 대처전략에 있어서 중요한 것은 대처자원이며, 스트레스에 대처하기 위한 가장 효과적인 방법은 개인적으로 행동에 기초한 전략이다. 이러한 대처자원을 적절히 활용함으로써 스트레스로 인한 부정적인 영향을 최소화할 수 있고 개인의 삶의 질을 향상시킬 뿐만 아니라 조직의 효율성도 증대시킬 수 있다.

본 연구에서는 먼저 조직적 스트레스에 대한 개인의 지각과 그로 인한 개인적 긴장, 및 대처능력 등의 관련성을 살펴보고 이들 요인들이 조직몰입과 어떠한 관련이 있는 가를 살펴보고자 한다. 본 연구에서는 조직몰입을 개인과 조직을 연결시키는 힘이고, 조직의 목표수용과 조직의 목표달성을 위하여 노력할 의사를 포함하고 있는 것으로 가정하였다. 조직몰입

이 높은 사람은 적극적으로 조직에 참여하여 조직을 위해서 자발적이며 혁신적인 행동을 한다. 따라서 조직몰입이 높은 사람은 직무스트레스와 그로 인한 개인적 긴장을 받아들이고 평가하는데 있어 조직몰입이 낮은 사람들과는 다를 것이라고 가정할 수 있다. 특히 조직몰입은 스트레스 대처능력과 밀접한 관련이 있을 것이라고 가정할 수 있다. 스트레스에 대한 대처능력이란 스트레스를 적절하게 다루기 위한 개인의 자의적인 인지적, 행동적 노력을 의미한다. 따라서 조직몰입이 높은 사람은 대처자원을 효율적으로 활용함으로써 스트레스로 인한 부정적인 영향을 최소화하려 할 것이다.

방 법

조사대상자

이 연구의 조사대상자는 제조업체와 서비스업체에 근무하는 사무직 사원과 생산직 사원, 영업직 사원 469명이었다. 업종별로는 제조업 175명, 무역업 179명, 서비스업 115명으로 구성되었다. 성별은 남자가 전체의 66%(306명)이었으며 여자는 34%(154명)였다. 학력별로 보면 고졸이 186명, 전문대졸 16명, 대졸이 229명, 대학원졸이 28명이었다.

조사도구

조직몰입

이 연구에서 조직몰입은 송관재(1987) 등이 만든 조직몰입 질문서를 사용하였다. 그들의 조직몰입 질문서는 Porter 등(1974)이 만든 조직몰입 질문서를

토대로 만들어진 것으로써 도합 17개의 문항으로 구성되어 있다. 이 조직몰입 질문서는 조직동일시와 내면화로 된 2개의 하위 차원으로 구성되어 있고 조직동일시를 측정하는 문항이 9개이고 내면화를 측정하는 문항이 8개이다. 응답자에게는 각 진술문을 읽고 5점 척도상에서 자기의 견해를 표시하도록 하였다. 이 연구에서 사용된 질문서의 신뢰도계수(Cronbach's alpha)는 .90이었다.

직무몰입

이 연구에서는 직무몰입을 조직몰입과 따로 분류해서 살펴보았는데 그 이유는 개인의 현재 직무에 대한 특별한 신념으로서의 직무몰입은 전체로서의 조직에 대한 일반적인 태도를 나타내는 조직몰입의 개념과는 다른 것이라고 보았기 때문이다. 직무몰입을 측정하는 문항은 Kanungo(1982)가 만든 직무몰입 질문서를 토대로 하였으며 전체 10문항으로 구성되었다. 모든 문항은 리커트형의 진술문을 통해 측정되며 응답자에게 각 문항을 읽고 이를 찬성 또는 반대하는 지에 따라 5점 척도상에 표시하도록 하였다. 이 연구에서 사용된 질문서의 신뢰도계수(Cronbach's alpha)는 .84이었다.

조직체계

조직체계는 행동과학연구소(1978)에서 만든 조직시스템 질문서를 토대로 측정하였다. 조직시스템 질문서는 조직의 관리적 운영과정의 제 특성을 측정하는 것으로 이것은 7가지의 하위 유목으로 나뉘어져 있는 바 각각의 하위유목은 영향력행사과정, 동기화방법, 의사소통과정, 의사결정과정, 목표명확도, 교육, 성과측정 등이다. 조직시스템 질문서는 각 문항에 대해 4가지의 진술문이 제시되어 있는데 각 진술문은 권위주의적 관리형태와 온정적 권위주의적 관리형태,

협의형관리형태, 집단참가형관리형태를 나타내는 것이었다. 응답자에게는 각 문항의 4가지 진술문을 읽고 자신이 속해 있는 조직의 특성을 잘 나타내고 있다고 생각되는 진술문을 골라 표시하도록 하였다. 이 연구에서 사용된 질문서의 신뢰도계수는(Cronbach's alpha)는 .81이었다.

직무 스트레스

이 연구에서 직무스트레스는 Osipow와 Spokane(1987)이 만든 직무역할스트레스 질문서(occupational roles questionnaire)를 변안하여 작성했다. Osipow 등의 직무역할스트레스 질문서는 6개의 하위 유목으로 구성되어 있는바 각각의 하위유목은 역할과부하, 역할불충분성, 역할모호성, 역할경계, 책임감, 물리적 환경 등이다. 각 하위유목별로 10개의 문항씩 도합 60개의 문항으로 구성되어 있으며 응답자는 5점척도상에서 자신의 견해를 나타내도록 되어 있다. 본 연구에 사용된 질문서의 신뢰도계수(Cronbach's alpha)는 .83이었다. 직무역할 스트레스를 측정하는 6개의 하위척도는 다음과 같다;

① 역할 과부하 : 이 하위척도는 직무에서의 요구가 개인의 능력이나 역량을 초과하는 정도와 한 개인이 기대하고 있는 직무 상에서의 짐(부담)을 성취할 수 있는 능력이 있는가의 정도를 나타낸다.

② 역할 불충분성 : 이 하위척도는 개인의 훈련, 교육, 기술, 경험 등이 직무에서 요구하는 조건에 적합한지의 정도를 나타낸다.

③ 역할 모호성 : 이 하위척도는 직무의 우선순위, 기대, 평가기준 등이 개인에게 명확한지의 정도를 나타낸다.

④ 역할경계 : 이 하위척도는 개인이 직무상황에서 갈등적인 역할 요구와 갈등적인 충성심을 경험하고 있는 정도를 나타낸다.

⑤ 책임감 : 이 하위척도는 개인이 직무상의 수행과 다른 사람의 복지에 대해 책임감을 갖고 있는 정도를 나타낸다.

⑥ 물리적 환경 : 이 하위척도는 개인이 유해한 물리적 환경에 노출되는 정도를 나타낸다.

개인적 긴장

개인적 긴장은 Osipow 등(1987)이 만든 개인적 긴장 질문서(personal strain questionnaire)를 토대로 작성했다. 이는 4개의 하위유목으로 구성되어 있으며 각 하위유목에 10개의 문항씩 도합 40개의 문항으로 구성되어 있다. 각 하위유목은 직업적 긴장, 심리적 긴장, 대인간 긴장, 신체적 긴장 등이다. 응답자는 5점척도 상에서 자신의 견해를 나타내게 되어 있고 점수가 높을수록 개인적 긴장이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에 사용된 질문서의 신뢰도계수(Cronbach's alpha)는 .92이었다. 개인적 긴장을 측정하는 4개의 하위척도는 다음과 같다;

① 직업적 긴장 : 이 하위척도는 개인이 직무의 질적인 측면과 결과의 측면에서 문제를 가지고 있는 정도, 그리고 직무에 대한 태도 등을 나타낸다.

② 심리적 긴장 : 이 하위척도는 개인이 심리적, 정서적 문제를 경험하는 정도를 나타낸다.

③ 대인간 긴장 : 이 하위척도는 대인관계에서의 갈등이나 분열의 정도를 나타낸다.

④ 신체적 긴장 : 이 하위척도는 신체적 질병에 대한 불만이나 자기관리 습관의 결핍 정도를 나타낸다.

대처 능력

개인의 스트레스에 대한 대처행동이나 양식을 측정하기 위해 Osipow 등(1987)이 만든 개인적 자원 질문서(personal resources questionnaire)를 변안하여

표 1. 개인특성변인별 직무스트레스원, 개인적 긴장, 대처능력, 조직몰입의 평균과 표준편차

	성 별		직 무 유 형			근 무 년 수	
	남자	여자	사부직	생산직	영업직	5년미만	5년이상
직무스트레스원							
역할과부하	3.18 (.43)	2.95 (.47)	3.11 (.45)	2.91 (.49)	3.24 (.39)	3.09 (.46)	3.14 (.44)
역할불충분성	2.48 (.60)	3.06 (.70)	2.52 (.64)	3.29 (.60)	2.47 (.57)	2.76 (.73)	2.50 (.58)
역할애매성	2.45 (.48)	2.70 (.58)	2.43 (.51)	2.85 (.55)	2.45 (.45)	2.60 (.54)	2.39 (.48)
역할경계	2.43 (.50)	2.65 (.54)	2.42 (.49)	2.76 (.55)	2.44 (.51)	2.53 (.52)	2.43 (.45)
책임감	3.06 (.55)	2.56 (.53)	2.86 (.55)	2.57 (.52)	3.17 (.56)	2.85 (.63)	2.99 (.50)
물리적 환경	2.47 (.59)	2.95 (.62)	2.49 (.64)	3.05 (.61)	2.54 (.52)	2.68 (.64)	2.53 (.62)
전 체	2.68 (.31)	2.81 (.34)	2.63 (.31)	2.90 (.29)	2.71 (.32)	2.75 (.33)	2.66 (.30)
개인적 긴장							
직업적 긴장	2.26 (.54)	2.57 (.66)	2.22 (.52)	2.83 (.61)	2.27 (.53)	2.43 (.62)	2.24 (.54)
심리적 긴장	2.72 (.65)	3.03 (.69)	2.69 (.61)	3.20 (.70)	2.77 (.65)	2.88 (.70)	2.71 (.62)
대인간 긴장	2.60 (.45)	2.81 (.59)	2.58 (.44)	2.90 (.60)	2.62 (.46)	2.71 (.52)	2.58 (.47)
신체적 긴장	2.64 (.75)	2.75 (.73)	2.51 (.75)	2.93 (.69)	2.74 (.73)	2.73 (.74)	2.55 (.74)
전 체	2.56 (.50)	2.80 (.57)	2.48 (.48)	2.97 (.53)	2.59 (.50)	2.70 (.54)	2.51 (.50)
개인적 대처능력							
오 락	2.57 (.52)	2.40 (.56)	2.63 (.54)	2.29 (.60)	2.50 (.43)	2.51 (.52)	2.53 (.52)
자기관리	2.70 (.54)	2.70 (.56)	2.72 (.54)	2.66 (.58)	2.68 (.52)	2.69 (.54)	2.71 (.54)
사회적 지지	3.61 (.59)	3.39 (.74)	3.59 (.61)	3.23 (.77)	3.68 (.53)	3.56 (.59)	3.50 (.59)
합리적/인지적	3.54 (.51)	3.27 (.59)	3.58 (.50)	3.07 (.61)	3.50 (.46)	3.39 (.51)	3.55 (.51)
전 체	3.10 (.38)	2.94 (.48)	3.14 (.39)	2.81 (.51)	3.09 (.33)	3.03 (.38)	3.08 (.38)
조직체계	2.63 (.49)	2.51 (.56)	2.60 (.49)	2.41 (.71)	2.67 (.35)	2.54 (.57)	2.66 (.42)
직무몰입	3.29 (.60)	2.82 (.79)	3.27 (.65)	2.62 (.73)	3.30 (.59)	3.03 (.74)	3.34 (.59)
조직몰입							
동일시	3.52 (.59)	3.00 (.67)	3.39 (.63)	2.96 (.54)	3.54 (.46)	3.26 (.67)	3.52 (.60)
내변화	3.34 (.67)	2.99 (.70)	3.21 (.45)	2.97 (.34)	3.42 (.51)	3.17 (.73)	3.34 (.62)
전 체	3.44 (.59)	3.00 (.65)	3.31 (.56)	2.97 (.75)	3.48 (.58)	3.21 (.67)	3.44 (.57)

사용하였다. 이는 오락, 자기관리, 사회적 지지, 합리적/인지적 대처의 4가지 하위유목으로 구성되어 있으며 각 하위유목에 10개의 문항씩 도합 40개의 문항으로 구성되어 있다. 응답자는 5점척도상에서 자신의 견해를 나타내며 점수가 높을수록 스트레스에 대처하기 위한 자원을 많이 가지고 있음을 의미한다. 본 연구에 사용된 질문서의 신뢰도계수(Cronbach's alpha)는 .87이었다. 개인적 대처능력을 측정하는 4개의 하위척도는 다음과 같다;

① 오락 : 이 하위척도는 개인이 규칙적인 오락 활동을 통하여 즐거움과 편안함을 추구하는 정도를 나타낸다.

② 자기 관리 : 이 하위척도는 개인이 만성적인 스트레스를 줄이거나 없앨 수 있는 개인적 활동에 규칙적으로 관여하는 정도를 나타낸다.

③ 사회적 지지 : 이 하위척도는 개인이 그를 둘러싼 사람으로부터 지지(지원)와 도움을 받는다고 느

끼는 정도를 나타낸다.

④ 합리적/인지적 대처 : 이 하위척도는 개인이 직무와 관련된 스트레스에 대해 인지적 기술을 사용하는 정도를 나타낸다.

결 과

개인적 특성 변인별 각 변인들간의 상관관계

응답자의 개인적 특성변인들 중 성별, 직무유형별, 그리고 근무년수에 따라 직무스트레스와 개인적 긴장, 대처능력, 그리고 조직몰입 등이 어떻게 다른가를 살펴보았다(표 1). 먼저 성별에 따라 직무스트레스 정도의 차이를 살펴보았다. 직무스트레스는 6개의 하위유목으로 구분하여 측정하였는데 6개의 하위유목 모두에서 남녀간에 유의미한 차이가 나타났다.

그러나 하위유목별로 남녀간의 유형이 달랐는 바 남자들은 역할과부하, 책임감 등에서 높은 스트레스를 지각한 반면, 여자들은 역할불충분성, 역할애매성, 역할경계, 물리적 환경 등에서 높은 스트레스를 지각하는 것으로 나타났다. 이는 조직에서 남자에게는 분명하고 과중한 역할이 주어지는 반면, 여자들에게 주어지는 업무역할은 분명하지 않거나 불충분하다는 것을 나타내고 있다. 성별에 따른 개인적 긴장을 비교해 보면 직업적 긴장, 심리적 긴장, 대인간 긴장에서는 남녀간에 유의미한 차이가 있었고, 신체적 긴장 영역에서는 남녀간에 유의미한 차이가 없었다($t(458)=-1.61$, ns). 이는 일에 대한 권태감이나 흥미 상실, 불안정감, 대인간 마찰 등과 같은 긴장감은 여자들이 남자들보다 유의미하게 더 높으나 신체에 대한 걱정이나 신체적 증후 등에서는 남녀간에 차이가 없음을 의미한다. 성별에 따른 대처능력의 정도를 살펴보면 오락과 사회적 지원, 합리적/인지적 대처에서는 남녀간에 유의미한 차이가 나타났으나, 자기관리에 있어서는 남녀간에 차이가 없었다($t(455)=-0.08$, ns). 남자들은 스트레스에 대처하기 위해 여자들보다 다양한 활동에 참여하는 것으로 나타났으며, 사회적 지지도 여자들보다 많고, 스트레스에 더 합리적으로 대처하는 것으로 나타났다. 그러나 스트레스에 대한 대처방법으로 잠을 많이 자거나 술, 담배 등에 의존하는 것은 남녀간에 차이가 없었다. 조직몰입을 남녀별로 나누어 살펴보면 남자가 여자보다 유의미하게 조직몰입이 높은 것으로 나타났다($t(452)=7.10$, $p<.001$). 이는 기존의 연구결과(송관재, 1987)와 일치하는 것이다.

직무유형별로 스트레스의 지각정도를 비교해 보면 전반적으로 생산직 사원이 사무직이나 영업직 사원들보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났고($F(2, 421)=25.48$, $p<.001$), 사무직 사원보다는 영업직 사원

이 더 높은 스트레스를 지각하는 것으로 나타났다. 이를 스트레스원별로 세분해 보면 생산직 사원은 역할불충분성, 역할애매성, 역할경계, 물리적 환경면에서 높은 스트레스를 보고하였고, 영업직 사원은 역할과부하, 책임감 등에서 높은 스트레스를 지각하는 것으로 나타났다. 직무유형별 개인적 긴장 정도를 살펴 보면 생산직 사원이 4개의 하위영역 모두에서 영업직이나 사무직 사원들보다 더 많은 긴장을 보고하였다($F(2,418)=31.11$, $p<.001$). 이는 본 연구의 생산직 사원이 주로 공장의 생산라인에 근무하는 사원들이었기 때문에 스트레스와 그로 인한 긴장을 더 많이 지각하는 것 같다. 직무유형별로 스트레스 대처능력을 살펴보면 사무직 사원은 오락과 합리적/인지적 대처자원에서 영업직 사원이나 생산직 사원보다 높았고, 사회적 지원은 영업직 사원이 높았다($t(460)=16.56$, $p<.001$). 생산직 사원들은 스트레스와 개인적 긴장의 수준이 높음에도 불구하고 이용 가능한 대처능력의 정도가 전반적으로 가장 낮았다. 조직몰입을 직무유형별로 구분하여 보면 직무유형에 따라 조직몰입이 달랐는 바($F(2,458)=21.31$, $p<.001$), 영업직 사원의 조직몰입이 가장 높았고 그 다음으로 사무직, 생산직 사원의 순이었다.

근무년수의 경우에는 5년을 기준으로 응답자를 구분하여 그들의 직무스트레스를 비교해 보았다. 그 결과를 보면 근무년수가 5년미만인 사원은 5년이상인 사원들보다 스트레스를 더 많이 지각하는 것으로 나타났다($t(460)=2.89$, $p<.01$). 이를 세분해 보면 근무년수가 5년 미만인 사원은 역할불충분성과 역할애매성 영역에서 스트레스를 더 지각하는 것으로 나타났고, 다른 직무스트레스 영역에서는 근무년수에 따른 차이가 없었다. 근무년수별로 개인적 긴장을 비교해 보면 4개의 개인적 긴장영역 모두에서 5년미만의 사원들이 5년 이상의 사원들보다 긴장을 더 많이 보고

하였다. 대처능력의 경우에는 전체적으로 근무년수에 따른 차이가 나타나지 않았는데($t(447)=-0.97, ns$), 대처능력의 하위영역별로도 근무년수에 따른 차이가 나타나지 않았다. 조직몰입을 근무년수별로 구분하여 살펴보면 근무년수가 5년이상인 사원들이 5년미만인 사원들보다 조직몰입이 높은 것으로 나타났다($t(458)=-3.52, p<.001$). 이는 근무년수가 많아질수록 개인의 조직에 대한 투자도 증가하며 몰입도 높아진다는 것을 의미한다.

본 연구에 포함된 각 변인들간의 상관관계를 살펴본 결과는 표 2에 제시되어 있다. 먼저 직무스트레스원들 간의 상관관계를 살펴보면 역할과부하-역할경계, 역할불충분성-역할애매성과 역할경계 그리고 물리적 환경, 역할애매성-물리적환경, 책임감-물리적 환경간에는 유의미한 정적 상관관계가 나타났고, 역할과부하-역할불충분성, 역할불충분성-책임감, 역할애매성-역할경계, 역할애매성-책임감간에는 유의미한 부적 상관관계가 나타났다. 각각의 스트레스원과 개인적 긴장과의 상관관계를 살펴보면 전반적으로 스트레스를 높게 지각할수록 그에 따른 긴장수준도 높아지는 것으로 나타났다($r=0.62, p<.01$). 그러나 이를 세분화하여 살펴보면 역할불충분성, 역할애매성, 역할경계, 물리적 환경 등은 개인적 긴장의 하위영역들과 유의미한 상관이 나타났으나, 역할과부하와 책임감은 전반적으로 개인적 긴장과 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 개인적 긴장의 하위영역별로 비교해 본 결과에서도 역할과부하와 책임감은 직업적 긴장, 심리적 긴장, 그리고 대인간 긴장과 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

직무스트레스와 개인적 긴장이 조직몰입과 어떠한 관련이 있는가를 살펴보면 전체적으로 직무스트레스는 조직몰입과 유의미한 부적 상관관계가 있는데($r=-0.50, p<.001$), 이는 직무스트레스가 높을수록

조직몰입은 낮아진다는 것을 의미한다. 그러나 직무스트레스원 중 역할과부하와 책임감 등은 조직몰입과 유의미한 정적인 상관관계를 나타내었다. 본 연구에서는 역할과부하와 책임감 등의 변인을 부정적인 것으로 가정하고 스트레스원에 포함시켰으나 응답자들은 이를 긍정적으로 지각함으로써 역할과부하와 책임감을 높게 지각하더라도 그에 따른 개인적 긴장은 낮았고 조직몰입도 높았다. 이는 사원들이 자신이 맡은 일에 대해 부담을 느끼고 책임감을 갖게 되는 것을 긍정적으로 해석하고 평가한다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 조직몰입이 전체로서의 조직에 대한 일반적인 태도를 나타내는 것이기 때문에 개인의 현재 직무에 대한 태도와는 다를 수 있다고 가정하고 이를 직무몰입의 개념으로 측정하여 비교해 보고자 하였다. 직무스트레스와 직무몰입과의 상관관계를 살펴보면 조직몰입의 결과와 일치하게 전반적으로 부적인 상관관계가 나타났고($r=-0.41, p<.001$), 역할과부하와 책임감 등은 직무몰입과 정적인 상관관계를 나타내었다.

개인적 긴장은 직업적 긴장, 심리적 긴장, 대인간 긴장, 신체적 긴장 등으로 구분하여 측정하였는데 이들 하위유목 간에는 모두 유의미한 정적 상관관계가 있었다. 개인적 긴장의 하위유목들과 조직몰입 및 직무몰입과의 관계를 살펴보면 개인적 긴장의 네 가지 하위영역 모두 조직몰입 및 직무몰입과 유의미한 부적 상관관계가 나타났다. 이는 개인적 긴장이 높을수록 직무몰입 및 조직몰입은 낮아진다는 것을 의미한다.

개인적 긴장이 대처능력과 어떠한 관련이 있는가를 살펴보면 개인적 긴장의 하위영역중 직업적 긴장과 심리적 긴장은 대처능력의 네 가지 하위영역과 유의미한 상관관계가 나타났다. 그러나 대인간 긴장의 경우에는 네 가지 대처능력 중 오락, 자기관리 차

표 2. 각 변인들간의 상관관계

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
직무스트레스원																	
역할과부하(1)	1.00																
역할충분성(2)	-.14*	1.00															
역할매칭(3)	-.01	.56**	1.00														
역할경계(4)	.07	.51**	.61**	1.00													
책임감(5)	.40**	-.28**	-.24**	-.09	1.00												
물리적 환경(6)	.03	.38**	.36**	.33**	-.06	1.00											
개인적 긴장																	
직업적 긴장(7)	.01	.63**	.48**	.52**	-.08	.41**	1.00										
심리적 긴장(8)	.06	.44**	.34**	.42**	.03	.34**	.63**	1.00									
대인간 긴장(9)	.07	.35**	.29**	.34**	.09	.28**	.55**	.61**	1.00								
신체적 긴장(10)	.14*	.32**	.31**	.35**	.15*	.31**	.53**	.66**	.63**	1.00							
개인적 대처능력																	
오락(11)	.04	-.31**	-.27**	-.11	.20**	-.19**	-.16**	-.22**	-.01	-.11	1.00						
저기관리(12)	-.01	-.21**	-.19**	-.08	.01	-.07	-.15*	-.15*	-.02	-.17**	.47**	1.00					
사회적 지원(13)	.08	-.44**	-.53**	-.36**	.16**	-.20**	-.33**	-.31**	-.20**	-.26**	.33**	.30**	1.00				
합리적/인지적(14)	.09	-.47**	-.53**	-.37**	.23**	-.23**	-.37**	-.26**	-.17**	-.22**	.37**	.38**	.66**	1.00			
조직체계(15)	.08	-.32**	-.33**	-.30**	.16**	-.23**	-.23**	-.20**	-.13*	-.18**	.30**	.25**	.27**	.27**	1.00		
직무몰입(16)	.25**	-.64**	-.41**	-.43**	.31**	-.30**	-.40**	-.29**	-.19**	-.20**	.31**	.25**	.37**	.45**	.38**	1.00	
조직몰입(17)	.13*	-.57**	-.47**	-.57**	.25**	-.35**	-.41**	-.28**	-.21**	-.18**	.27**	.20**	.37**	.43**	.47**	.64**	1.00

* $p < .01$ ** $p < .001$

원과는 유의미한 상관이 나타나지 않았고, 사회적 지원과 합리적/인지적 차원과는 유의미한 상관관계가 나타났다. 이는 대인간 긴장이 높은 경우 여가시간이나 운동, 수면 등과 같은 스트레스 대처보다는 문제 해결적 대처를 더 많이 추구한다는 것을 의미한다. 신체적 긴장은 대처능력 중 오락과는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았고, 다른 세 가지 차원과는 유의미한 상관관계가 나타났다.

직무스트레스와 조직체계가 개인적 긴장 및 조직몰입에 미치는 영향

본 연구에서는 직무스트레스이외에 개인적 긴장과 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로서 조직체계를 설정하여 직무스트레스와 조직체계가 개인적 긴장 및 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보았다. 조직체계는 조직의 관리형태를 측정하는 것으로서 점수가 낮으면 조직이 권위주의적 관리형태를 띠고 있다는 것을 의미하며, 점수가 높으면 조직이 집단참가형 관리형태라는 것을 의미한다. 조직체계와 직무스트레스와의 관련성을 살펴보면 직무스트레스원 중 역할과

부하는 조직체계와 유의미한 상관이 나타나지 않았고, 다른 직무스트레스원들은 조직체계와 유의미한 부적 상관관계가 나타났다. 이는 조직이 집단참가형 관리형태일수록 직무스트레스를 더 적게 지각한다는 것을 의미한다. 조직체계와 개인적 긴장의 관계를 살펴보면 조직체계는 개인적 긴장과 전반적으로 유의미한 부적 상관관계가 나타났는데 조직이 권위주의적 관리형태일수록 그 조직에 속한 개인들은 더 많은 개인적 긴장을 느끼는 것으로 나타났다(표 2). 직무스트레스와 조직체계가 개인적 긴장에 미치는 영향을 알아보기 위해 개인적 긴장을 종속변인으로 하고 각각의 직무스트레스원과 조직체계를 독립변인으로 하여 회귀분석을 실시하였다(표 3). 그 결과 개인적 긴장에 영향을 미치는 변인은 조직체계보다는 직무스트레스원중 역할충분성, 역할경계, 책임감, 그리고 물리적 환경 등인 것으로 나타났다.

직무스트레스와 조직체계가 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 조직몰입을 종속변인으로 하고 직무스트레스원과 조직체계를 독립변인으로 하여 중다회귀분석을 실시한 결과는 표 3에 제시되어 있다. 표 3을 보면 조직몰입에 영향을 미치는 변인은

표 3. 직무스트레스와 조직체계에 따른 개인적 긴장 및 조직몰입의 중다회귀분석

개인적 긴장의 경우

예언변인	R ²	B	β 계수	t	p
역할불충분성	.26	.28	.37	7.340	.000
역할경계	.33	.26	.25	5.364	.000
책임감	.37	.19	.20	4.812	.000
물리적 환경	.41	.16	.20	4.473	.000

조직몰입의 경우

예언변인	R ²	B	β 계수	t	p
역할경계	.33	-.42	-.34	-8.017	.000
역할불충분성	.43	-.28	-.29	-6.710	.000
조직체계	.49	.31	.26	6.709	.000
책임감	.50	.10	.09	2.481	.000

직무스트레스원 중 역할경계와 역할불충분성이었으며 그 다음으로 조직체계와 책임감 요인이었다. 이는 조직체계보다는 개인의 역할관련 스트레스가 조직몰입에 더 큰 영향을 미친다는 것을 의미한다. 그러나 개인적 긴장의 경우에는 조직체계가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나지 않았으나, 조직몰입의 경우에는 조직체계가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직체계는 개인적 긴장보다는 개인의 조직에 대한 태도 즉 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 요인으로 간주된다.

조직몰입에 따른 스트레스 대처능력의 차이

본 연구에서는 직무스트레스와 그로 인한 개인적 긴장은 개인의 스트레스 대처능력과 유의미한 상관이 있는데 조직몰입이 개인적 긴장과 대처능력 사이에 매개 변인의 역할을 할 것이라고 가정하였다. 즉 개인적 긴장수준이 높더라도 조직몰입이 높은 사람

은 적절한 대처자원을 활용함으로써 스트레스에 대처해 나갈 것이고, 조직몰입이 낮은 사람은 대처자원을 적절하게 활용하지 못할 것이라고 가정하였다. 이를 알아보기 위해 스트레스 대처능력을 종속변인으로 하고 개인적 긴장, 조직몰입, 그리고 이 두변인의 상호작용항을 독립변인으로 하여 회귀분석을 실시하였다(표 4). 그 결과 스트레스 대처능력에 영향을 미치는 변인은 조직몰입, 조직몰입과 개인적 긴장의 상호작용, 개인적 긴장으로 나타났다. 특히 회귀분석 결과 조직몰입과 개인적 긴장의 상호작용이 통계적으로 유의미하게 나타난 사실로 보아 조직몰입이 개인적 긴장과 대처능력사이에 매개 변인의 역할을 한다는 사실을 알 수 있다.

이를 더 자세하게 알아보기 위해 조직몰입과 개인적 긴장의 결과에 기초하여 각각 상위 30%와 하위 30%로 집단을 구분하고 이를 ANOVA를 통해 대처능력의 차이를 살펴보았다. 그 결과를 보면 개인적 긴장이 대처능력에 미치는 주효과는 통계적으로 유

표 4. 개인적 긴장과 조직몰입에 따른 대처능력의 중다회귀분석

예언변인	R ²	B	β 계수	t	p
조직몰입	.18	.69	1.03	8.290	.000
조직몰입 X 개인적 긴장	.26	-.19	-.84	-5.825	.000
개인적 긴장	.28	.40	.50	3.829	.000

의미하였고(F(1,163)=16.226, $p<.001$), 조직몰입이 대처능력에 미치는 주효과도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(F(1,163)=18.829, $p<.001$). 그러나 개인적 긴장과 조직몰입간의 상호작용은 통계적으로 유의미하지 않았다(F(1,163)=0.606, ns). 각 수준을 비교해 보면 개인적 긴장이 높고 조직몰입이 낮은 사원들의 대처능력이 가장 낮았고, 개인적 긴장이 낮고 조직몰입이 높은 사원들의 대처능력이 가장 우수하였다(표 5). 또한 개인적 긴장이 높은 사원들의 경우 조직몰입의 정도에 따라 대처능력에 차이가 나타났는데 개인적 긴장이 높더라도 조직몰입이 높은 사원들이 낮은 사원들보다 대처능력이 우수하였다($t(87)=-2.53, p<.01$).

논 의

본 연구에서는 직무스트레스와 개인적 긴장, 스트

레스 대처능력, 그리고 조직몰입 등이 서로 어떠한 관련이 있는가를 살펴보고자 하였다. 먼저 응답자의 개인특성변인에 따라 각 변인들의 수준을 분석해 보았다. 직무스트레스를 남녀 성별로 비교해 본 결과 전반적으로 여사원들이 남사원들 보다 직무스트레스를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 그러나 직무스트레스원들을 각각 살펴보면 남사원들은 역할과부하와 책임감 등에서 직무스트레스가 높았던 반면, 여사원들은 역할불충분성과 역할애매성, 역할경계, 물리적 환경 등에서 직무스트레스가 높았다. 이는 우리의 조직현실을 잘 반영하고 있는 자료인데 남자들의 경우 직장에서 책임감도 증가하고 업무가 과중됨으로 인한 스트레스가 많은 반면 여자들은 자신들에게 주어지는 역할보호성이나 상사-부하간의 갈등으로 인한 스트레스를 더 많이 지각한다는 것을 의미한다. 그러나 스트레스원의 의미가 달랐는데 역할과부하와 책임감은 부정적인 의미의 직무스트레스로 간주하였으나 실제 사원들은 그러한 직무스트레스를 긍정적

표 5. 개인적 긴장과 조직몰입의 수준에 따른 대처능력의 평균

		개인적 긴장 수준	
		낮은 집단	높은 집단
조직몰입 수준	낮은 집단	3.02	2.73
	높은 집단	3.37	2.99

으로 지각하였다는 것이다.

직무스트레스를 직무유형별로 살펴보면 생산직 사원들이 사무직이나 영업직의 사원들보다 스트레스를 더 많이 지각하고 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스원들을 세분하여 살펴보면 생산직 사원들은 역할불충분성, 역할애매성, 역할경계, 물리적 환경 등에서 스트레스를 많이 지각하였고, 사무직이나 영업직 사원들은 역할과부하와 책임감 등에서 높은 스트레스를 보고하였다. 흥미롭게도 이러한 결과는 남녀간의 직무스트레스 지각유형과 동일하다. 따라서 각 직무유형별로 성별의 비율을 살펴보았는데 그 결과 사무직(150 대 66)과 영업직(137 대 6)은 남자들이 많았고 생산직(19 대 82)은 여자들이 많았다. 따라서 직무유형별 스트레스 지각정도는 남녀간의 차이를 포함하고 있는 것으로 해석된다. 직무스트레스를 근무년수에 따라 차이가 나는 것을 살펴보았는데, 5년 미만의 근무년수를 가진 사원들이 5년 이상의 근무년수가 있는 사원들보다 스트레스를 더 많이 지각하였다. 이는 본 연구의 스트레스원중에서 특히 역할불충분성과 역할애매성 영역에서 5년미만의 사원들이 스트레스를 더 많이 지각한 결과인 것 같다.

개인적 긴장의 정도를 성별에 따라 살펴보면 전반적으로 여사원들이 남사원들보다 개인적 긴장을 더 많이 지각하는 것으로 나타났다. 여사원들은 직무스트레스도 높게 지각할뿐만 아니라 개인적 긴장도 높은 것으로 나타났다. 개인적 긴장을 직무유형별로 나누어 살펴보면 생산직 사원들의 개인적 긴장이 가장 높았고 다음으로 영업직, 사무직의 순이었다. 이는 생산직의 경우 일에 대한 따분함, 흥미부족, 반복적인 업무, 상사부하간의 갈등 등의 개인적 긴장이 높았음을 의미한다. 개인적 긴장을 근무년수별로 보면 5년 미만의 근무사원들이 5년 이상 근무한 사원들보다 개인적 긴장을 더 많이 보고하였다.

스트레스 대처능력에 있어 남녀별로 차이가 있는 것을 살펴보았는데 그 결과 남사원들이 여사원들보다 개인적 대처능력이 우수한 것으로 나타났다. 이는 의미있는 자료인데 직무스트레스와 개인적 긴장은 여사원들이 남사원들보다 높은 반면 개인적 대처능력은 여사원들의 능력이 떨어진다는 것을 의미한다. 또한 이 자료는 달리 해석될 수도 있는데 본 연구에서 측정된 대처능력들이 주로 남자들이 스트레스를 풀기에 우세한 방법(예컨대, 다양한 활동, 사회적 지지, 합리적 대처 등)들이 포함되었기 때문일 수도 있다. 특히 주목할만 한 것은 생산직 사원의 경우 직무스트레스와 개인적 긴장은 가장 높은 반면 스트레스 대처능력은 가장 떨어진다는 점이다. 이는 생산직 사원들은 직무스트레스로부터 높은 개인적 긴장을 경험하나 이를 극복하기 위해 이용가능한 대처능력이나 다른 직무유형의 사원들보다 적다는 것을 의미한다.

개인적 특성변인들과 조직몰입과의 관련성을 살펴보면 성별의 경우 남사원들이 여사원들보다 조직몰입이 높았으며, 영업직 사원들이 다른 유형의 사원들보다 조직몰입이 높았고, 근무년수가 많을수록 조직몰입의 정도가 높았다. 이는 기존의 연구결과와 일치하는 것으로서 교환이론의 관점에서 볼때 개인은 조직에 들어와서 처음에는 이해관계가 없는 어떤 행동을 함으로써 시간이 지남에 따라 조직에 투자한 시간이나 노력, 비용(side-bets) 등이 많아지게 되어서 조직에 계속남아 있으려는 것으로 볼수 있다. 영업직 사원들의 조직몰입이 높게 나온 것은 영업직 사원들이 조직의 목표와 가치를 내면화하고 조직의 목표달성을 위해 고도의 노력을 하려는 의사가 높기 때문인 것으로 해석된다.

본 연구에서는 조직몰입의 선행변인들에 대한 기존의 연구와 비교해 보기 위해 조직체계 변인을 포함시켰다. 기존의 연구에서는 개인적인 특성변인들보

다 조직체계가 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(송관재, 1987). 본 연구에서 직무스트레스와 조직체계 중 어느 것이 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 변인인가를 살펴보기 위해 회귀분석을 실시한 결과 역할경계와 역할불충분성과 같은 역할 관련 직무스트레스 변인이 조직체계보다 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직에 대한 충성심을 나타내는 조직몰입의 경우 조직체계보다는 개인의 역할 관련 요인들이 더 큰 영향을 미친다는 것을 의미한다. 직무스트레스와 조직체계가 개인적 긴장에 미치는 영향을 살펴보기 위해 회귀분석한 결과를 살펴보면 개인적 긴장에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 역할불충분성과 역할경계, 책임감 등이었다. 조직몰입과 개인적 긴장을 비교해 보면 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 역할경계였고 개인적 긴장에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 역할불충분성이었다. 이는 개인이 직무상황에서 갈등적인 역할요구와 갈등적인 충성심을 경험하는 정도는 조직몰입과 밀접한 관련이 있고 개인의 훈련, 교육, 기술, 경험 등이 직무에서 요구하는 조건에 적합한지의 정도는 개인적 긴장과 밀접한 관련이 있다는 것을 의미한다.

본 연구에서는 직무스트레스와 그로 인한 개인적 긴장이 높더라도 조직몰입이 높은 사원들은 낮은 사원들보다 스트레스에 더 잘 대처할 것이라고 가정하였다. 이를 살펴보기 위해 조직몰입의 정도에 따라 개인적 긴장과 스트레스 대처능력이 어떠한 관련이 있는가를 살펴보았다. 회귀분석 결과 조직몰입과 개인적 긴장의 상호작용이 통계적으로 유의미하게 나타난 사실로 보아 조직몰입이 개인적 긴장과 대처능력사이에 매개 변인의 역할을 한다는 사실을 알 수 있다. 또한 개인적 긴장이 높은 사원들의 경우 조직몰입의 정도에 따라 대처능력간의 차이가 나타났는

데 개인적 긴장이 높더라도 조직몰입이 높은 사원들은 낮은 사원들보다 대처능력이 우수하였다. 이는 조직몰입이 높은 사원들은 직무스트레스와 그로 인한 개인적 긴장이 높더라도 이를 적절하게 해소함으로써 스트레스와 긴장에 대처한다는 것을 의미한다.

조직이나 개인의 건강을 위해 직무스트레스를 적절하게 조절하는 것은 매우 중요하다. 기존의 스트레스 관리전략에서는 조직수준의 예방관리 전략과 개인수준의 예방관리 전략으로 구분하여 제시하고 있다. 개인수준의 관리전략으로 제시된 것은 스트레스에 대한 지각관리와 작업환경관리, 생활스타일 관리 등을 비롯하여 점진적 이완이나 명상과 같은 기법 등이었다. 그러나 본 연구에서 시사하고 있는 바는 직무스트레스와 그로 인한 개인적 긴장을 줄이는 한 전략으로 개인의 조직몰입의 정도를 높이는 것이다. 조직몰입은 조직의 목표를 받아들이며 조직을 위해서 열심히 노력하겠다는 태도를 의미한다. 한 개인이 자신이 속해 있는 조직과 동일시하려 하고 조직의 목적과 가치를 내면화한다면 자신에게 주어진 역할로 인한 직무스트레스를 극복하기 위해 적극적으로 대처자원을 활용할 것이라고 판단된다.

참 고 문 헌

- 김준곤(1983). 직무만족의 이론구성을 위한 그 성격과 조직행동과의 관계에 대한 고찰, 효성여자대학교논문집.
- 송관재(1987). 조직몰입에 영향을 주는 요인과 조직몰입의 효과에 관한 연구, 연세대학교 석사학위 청구논문.
- 송대현, 이종목(1986). 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰, 전남대학교 논문집

- (사회과학편), 31.
- 장현갑, 강성군(1996). 스트레스와 정신건강. 학지사.
- 행동과학연구소(1978). 효율적인 조직시스템 확립을 위한 연구, 서울 : 한국행동과학연구소, 미간행.
- Angle, H. L., & Perry, J. L.(1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Becker, H. S.(1960). Notes on the concept of commitment, *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Buchanan, B.(1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations, *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Dubin, R., Champoux, J. E., & Porter, L. W.(1975). Central life interests and organizational commitment of blue-collar and clerical workers. *Administrative Science Quarterly*, 20, 411-421.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., Harrison, R. V.(1982). *The mechanism of job stress and strain*. John Wiley and Sons.
- Hall, D. T., & Lawler, E. E.(1971). Job pressures and research performance. *Amer. Sci.* 59, 64-73.
- Hendrix, W. H., Ovale, N. K., & Troxler, R. G.(1985). Behavioral and physiological consequences of stress and its antecedent factors. *Journal of Applied Psychology*, 70, 188-201.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J.(1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-572.
- Kanter, R. M.(1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Kanungo, R. N.(1982). Measurement of job and work involvement, *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Marsh, R. M., & Hiroshi M.(1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study, *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75.
- McGrath, J. E.(1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette(Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1351-1395, Rand McNally College Publishing Company.
- Morris, J. H., & Sherman, J. D.(1981). Generalizability of an organizational commitment model. *Academy of Management Journal*, 24, 512-526.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Dubin, R.(1974). Unit performance, situational factors and employee attitudes in spatially separated work units, *Organizational Behavior and Human Performance*, 12, 231-248.
- Muchinsky, P. M.(1983). *Psychology applied to work*. The Dorsey Press.
- Osipow, S. H., Doty, R. E., & Spokane, A. R.(1985). Occupational stress, strain, and coping across in life-span. *Journal of*

- Vocational Behavior*, 27, 98-108.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A.(1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Porter, L. W., Sters, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V.(1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Quick, J. C., & Quick, J. D.(1984). *Organizational stress and preventive management*. McGraw-Hill.
- Schuler, R. S.(1980). Definition and conceptualization of stress on organizations, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- Sheldon, M. E.(1971). Investment and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.
- Sters, R. M.(1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M.(1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21, 380-396.

논문 초고 접수 : 1997. 2. 27.
 최종 수정본 접수 : 1997. 4. 30.

ABSTRACT

The Study on the Relationship of Organizational Commitment with Occupational Stress and Stress Coping Ability

Jae-Chang Lee, Kwan-Jae Song, Hoon-Koo Lee
Yonsei University

The purpose of the present study was to investigate the relationship of organizational commitment with occupational stress, personal strain, and stress coping ability. The number of subjects of the study were 469 male and female workers selected from five diverse manufacturing industries including two service company. The study investigated the relationship between occupational stress, personal strain, and stress coping ability. The results indicated that occupational stress had significant correlations with personal strain and stress coping ability. Also employees with high occupational stress showed more commitments to their organization. Multiple regression analysis were conducted with the organizational commitment as dependent variable and occupational stress, organizational climates as the predictor variables. The results showed that the role boundary, role insufficiency, organizational climates, responsibility variables were significant predictors of organizational commitment. The study hypothesized that personal strain gives influences on stress coping ability and that organizational commitment intervene between personal strain and stress coping ability. The study obtained an interesting finding that the correlation between personal strain and stress coping ability had significantly different pattern according to the degree of organizational commitment. The personal strain had significant correlations with stress coping ability in the group that the degree of organizational commitment was high. However, The correlation between two variables was not significant in the group that the degree of organizational commitment was low.