

직무 스트레스 척도제작에 관한 연구(I)

이종묵·박한기

전남대학교 심리학과

본 연구는 직무스트레스를 종합적으로 측정가능한 척도를 개발하는데 목적이 있다. 137개 예비문항을 사무직근로자 319 명에게 실시하여 최종적으로 81개 문항으로 구성된 리커트식 5점 척도를 개발하였다. 본 척도는 ① 물리적 환경요인 ② 조직관련 요인 ③ 직무관련 요인 ④ 조직의 요인 그리고 ⑤ 개인관련 요인등 5개요인으로 구성되어 있으며, 이들 요인들은 다시 15개 하위요인으로 나누어 진다. 본 척도의 구성타당도는 높은 편이었으며, 반분신뢰도 계수는 .847 이었다. 본 척도를 활용하는데 있어서 참고해야할 몇가지 제안점을 논의 부분에서 지적하였다.

Selye에 의하면 사람들은 매일 매일의 일상사를 처리할 수 있는 특정한 양의 적응에너지를 가지고 태어난다고 한다. 그러므로 사람들은 각기 상대적 에너지 수준에 맞추어서 생활을 꾸려가는 수단을 활용하고 있다. 즉 사람들의 대부분의 일거리가 평균적 에너지 수준에 맞도록 8시간 일하고, 8시간은 잠자고, 또 8시간은 즐기도록 짜여져 있다. 그럼에도 불구하고 현대산업사회의 근로자들은 생애를 통해 약 10 만시간을 직장에서 일을 하면서 일생을 보낸다고 한다(Calson, 1981). 직업을 떠난 현대인은 상상할 수 없으며, 더욱이 현대 산업조직의 의사결정체계의 속도가 너무나 빨라서 근로자들은 직무에서 오는 압력으로부터 회복할 수 있는 충분한 시간을 갖지 못하고 있다. 적응에너지 이상의 에너지를 요구하는 현대 산업사회의 특징으로 해서 이제는 크건 작건간의 각종 직무스트레스에 직면해서 살 수 밖에 없는 시대에 와 있는듯 하다. 현대는 스트레스의 시대이니, 인생 그 자체가 스트레스의 연속이니, 또는 스트레스의 해소가 정신건강을 위한 최대의 과제라는 등 일반인들의 일상적 대화속에 스트레스에 대한 주제가 빈번히 등장하고 있다. 한 때 신문지면과 방송매체 등을 통해서 40 대 산업근로자들의 스트레스성 질환에 대한 심각성을 지적하여 일반인들의 관심을 촉구한 바도 있다.

미국의 1978년도 총 사망자중 38%가 심장병으로 죽어갔으며 (Quick 등, 1984), 심장병 원인의 75%가 스트레스와 관련되어 있다 (Gibson 등, 1982)는 사실, 그리고 스트레스에 의한 경제적 총 손실을 GNP의 10% 이상으로 추정하는 점 (Joseph, 1984), 그리고 매년 39만명이 직업병에 걸리고 이중 10만명이 이와 관련되어 죽어가고 있다는 사실 (Ashford, 1977) 등은 스트레스에 대한 관심을 불러 일으키기에 충분하다. 선진 외국의 경우 스트레스에 대한 학문적 관심을 1920년대 중반으로 시작한다면 60여년의 세월이 흐른 셈이 된다 (이종목 등, 1988). 그러나 이러한 학문적 관심에도 불구하고 이제 산업체에서는 생산성의 감소는 물론 결근 및 의료비 지출등의 댓가를 치루어야 할 입장이며 그 규모는 연간 1,500억불에 이를것이라고 추산한다. 이제 많은 대규모 기업들이 근로자들의 의료비 충당에 연간 2억불 이상을 지출하는 것이 일반화되었다. 그러나 모든 질환의 2/3는 65세 이전에 예방가능하다고 보기 때문에 각 기업은 근로자들을 위한 스트레스 관리 프로그램을 개발, 보급하고 있으며, 이 프로그램의 내용은 집단상담에서 최면에 이르기까지 매우 다양한 편이다 (Newsweek, 1988).

Prichett 등이 실시한 알콜처치 프로그램은 매년 10배 이상의 경제적 이익을 보았고, Jameson 등이 실시한 단기정신치료 프로그램은 50% 이상의 병원비를 절감시켰으며, Egdahl 등이 실시한 종업원 상담프로그램은 평균 50% 이상의 결근을 감소와 55%의 병원비 감소효과를 얻었다. Manuso는 스트레스 관리프로그램의 효과는 프로그램의 유형, 상황, 치료변인등에 따라 크게 좌우되지만 일반적으로 200~800%의 투자환수효과를 볼 수 있다고 주장한다 (Quick 등, 1984).

이제 스트레스를 전문으로 취급하는 스트레스산업은 지난 10년간 150억 불 이상의 시장규모로 증대되고 있다 (Newsweek, 1988). 우리나라에서도 수년전 부터 정신의학계를 중심으로해서 임상상담심리학 분야등에서 스트레스를 주제로한 연구가 보고되고 있으나 그 내용은 대체로 생활사건 (Life events)을 주제로 삼고 있는것이어서 (원호택 등, 1985), 직무와 관련된 스트레스의 주제는 거의 이루어지지 않고 있다. 수출주도형이라 일컫는 고도산업사회에 살고 있는 우리의 산업구조를 감안한다면 직업을 중심으로한 스트레스의 개념을 그대로 간과할 수는 없는 시기에 이르렀다고 생각된다. 그러나 직무스트레스를 측정할 수 있는 여러가지 각종 척도는 한두개 변인만을 측정할 수 밖에 없으며 전체 변인을 종합적으로 측정할수 있는 척도는 찾아볼 수 없었다. 따라서 본 연구는 외국에서 사용하고 있는 각종 직무스트레스 측정척도를 참고하여 국내 실정에 맞는 종합적 척도를 새로이 제작하는데 목적이 있다.

직무스트레스원 (Job stressors)에 대한 분류는 연구자들의 관점에 따라 다소간의 차이를 보이고 있다. Beehr 등(1978), Ivancevich 등(1980), Brief 등(1981), Quick 등(1984) 및 Baron(1986) 등 대표적인 연구자들이 주장하는 스트레스원은 다음의 <표 1>에서와 같이 정리할 수 있으며, 이들 변인들을 고려한 연구자의 분류(1986)는 <표 2>와 같다.

< 표 1 >. 대표적 연구자등 스트레스 유발요인

연구자	주요스트레스요인	세부 스트레스 요인
Beehr 등 (1978)	1. 환경요인(environmental facet)	1. 직무요건 및 과제특성 2. 역할요건 또는 기대 3. 조직의 특성 및 조건 4. 조직외적 요건 및 조건
	2. 개인요인(personal facet)	1. 심리적조건 (성격 및 행동특성) 2. 신체적조건 3. 생활단계조건 4. 인구통계학적 특성
	3. 과정요인(process facet)	1. 심리적 과정 2. 신체적 과정
Ivancevich 등 (1980)	1. 물리적 환경요인 (physical environmental stressors)	1. 조명 2. 소음 3. 온도 4. 진동 5. 공기오염
	2. 개인수준요인 (individual level stressors)	1. 역할갈등 2. 역할모호성 3. 작업과적 4. 책임성 5. 직업발달요인
	3. 집단요인 (group stressors)	1. 집단응집력 부족 2. 부적절한 집단지연 3. 집단내 및 집단간 갈등
	4. 조직요인(orga. strssors)	1. 조직풍토 2. 조직구조 3. 조직영역 4. 과제특성 5. 기술 6. 지도영향력 7. 작업교대 정책
	5. 조직외적 요인(extraorganizational stressors)	1. 가족 2. 이사 3. 경제력 4. 종족 및 계급 5. 주거지역
Brief 등 (1981)	1. 조직특성 및 과정 (orga. characteristics and processes)	1. 조직의 정책 2. 조직의 구조 3. 조직의 과정
	2. 직무요건 및 역할특성 (job demands and role characteristics)	1. 작업조건 2. 대인관계 3. 직무요건 4. 역할특성
	3. 개인특성 및 기대 (individual characteristics and expectations)	1. 경력관계 2. 개인적 특성

Quick등 (1984)	1. 과업요건 (task demands)	1. 직업범주 2. 관리직무 3. 경력발달 4. 일상직무 5. 경계범위활동 6. 업적평가 7. 작업과적 8. 직무불안정
	2. 물리적요건(physical demands)	1. 온도 2. 조명 3. 음파 및 진동 4. 사무실 설계
	3. 역할요건(role demands)	1. 역할 갈등 2. 역할 모호성
	4. 대인관계적 요건(interpersonal demands)	1. 지위부조화 2. 사회적 밀도 3. 조급한성격 4. 지도유형 5. 집단압력
Baron (1986)	1. 조직요인(orga. factors)	1. 직업요건 2. 역할갈등 3. 역할모호성 4. 과적 5. 책임과다 6. 사회적지원부족 7. 의사결정에의 참여부족 8. 불공정한 업적평가
	2. 개인적요인(personal factors)	1. 생활사건 2. 태도(긴장해소율의개인차) 3. A형행동

〈 표 2 〉. 스트레스 유발요인 (종합)

주요 스트레스 요인	세부 스트레스 요인
1. 물리적 환경요인(physical environment related stressors)	1. 조명 2. 소음 3. 온도 4. 음파 및 진동 5. 공기오염 6. 사무실 설계 7. 사회적 밀도
2. 조직관련요인 (organization related stressors)	1. 직업요건 2. 조직구조 3. 경계-범위역할 4. 집단응집력 5. 조직풍토 6. 집단내 및 집단간갈등 7. 경력발달 8. 수행실적 평가 9. 작업교대정책 10. 지도유형
3. 직무관련요인(job related stressors)	1. 과제특성 2. 기술 3. 역할과적 4. 역할갈등 5. 역할 모호성 6. 의사결정 참여
4. 개인관련요인(person related stressors)	1. A형행동 2. 능력 및 경험 3. 욕구 및 가치 4. 통제소재 5. 생활사건 6. 인구통계적 변인
5. 조직외 관련요인(extra organization related stressors)	1. 가족 2. 이주 3. 경제적지위 4. 사회적 지원

방 법

피험자 본 연구의 조사대상자는 국내 대규모 그룹회사에 근무하고 있는 사무직 근로자였다. 연수원에서 연수 중인 남자 사무직 근로자 중에서 343명의 자료를 회수 하였다. 부서별로는 사무관리직 110명, 전문기술관련직 70명, 판매관련직 92명, 생산관련직 71명이였다. 실제의 자료분석에서는 불성실하게 응답했다고 판단되거나 빠트린 응답이 있는 대상자 24명을 제외시켰다. 따라서 본 연구에서 사용된 자료처리 대상자는 총 319명이였다.

도 구 본 연구에서 사용한 스트레스원 문항은 총 137개의 문항으로 구성된 리커트식 척도이다. 척도의 구성은 Caplan 및 Pinneau(1973)의 직무요건 및 근로자 건강(Job demands and worker health)질문지에서 조직관련요인과 직무관련요인을 각각 변안하여 사용하였다. 물리적 환경요인은 Quick 및 Quick(1984)의 “조직스트레스와 예방관리(organizational stress and preventive management)”중 “물리적 요구(Physical demands)”의 내용을 참고로 하여 연구자들이 만들었다. 개인관련요인중 A형 행동은 Jenkins 등(1979)의 “Jenkins activity survey” 질문지중 본 연구와 관련된 부분만을 선정하여 사용하였다. 또한 개인관련요인중 통제소재는 내-외 통제 소재를 측정하고 있는 Rotter(1966)의 질문지를 참고하였다. 그 이외의 문항은 여러 연구자들(Beehr 및 Newman, 1978; Bhagat, Mcquaid, Lindholm 및 Segvais, 1985; Cooper 및 Davison, 1982; Fiedler, Porter III, Zais 및 Knowlton, 1979; French 및 Bell, 1973; Handy, 1978; Kiecolt-Glaser 및 Greemberg, 1984; La Rocco 및 Janes, 1978; McGrath, 1976; Parkers, 1984; Vinokur 및 Selzer, 1975)의 연구를 참고하였다. 이같은 과정을 거쳐 선정된 예비 문항들은 본 대학의 대학원생들의 문항선별작업을 통해 최종적으로 137개의 문항으로 확정되었다. 각 문항은 Likert 형 “5” 점 척도로 이루어졌다.

통계처리 영역별(물리적 환경 요인, 조직관련요인, 직무관련요인, 개인관련요인, 및 조직의 관련요인)로 주요인분석(Principal factor analysis) 중 Varimax 회전요인 분석(Varimax rotated factor analysis)을 하여 각 영역별 하위요인을 추출한 다음, 본 대학교의 전산기 상황을 고려하여 추출된 문항을 토대로 전체적으로 두번에 걸쳐 요인분석을 했다. 따라서 요인분석은 영역별 요인분석 5번, 총체적인 요인분석 2번을 했다.

결 과 및 해 석

본 연구에서 사용한 137개 문항을 각 영역별로 회전요인분석을 하여 각 하위 영역별 요인마다 요인부하량이 .30 이상되는 문항을 선택한 결과 총 137 문항중 103 문항이 선별되었다. 이들 103 문항 전체를 요인분석해 보아야하지만 본 대학교의 전산프로그램 운영상 절반씩 나누어 각각 요인분석을 했다. 그 결과 <표 3>의 하위 영역별 요인분석결과를 대체로 지지해 주었다. 그러나 각 하위 영역집단별로 명확히 구분되기 어려운 22개 문항을 제외시키고, 최종적으로 81 문항을 척도문항으로 선정하였다.

〈 표 3 〉 영역별 요인분석결과

스트레스 요인	고유근 (eigenvalue)	변량	예비 문항수	최종 문항수
<u>물리적 환경요인</u>				
작업장 (사무실) 요인	6.401	60	7	6
작업환경요인	1.361	12.8	6	5
<u>조직관련요인</u>				
경계 및 집단갈등요인	6.643	52.4	7	5
작업교대요인	1.86	14.4	4	4
감독 및 평가요인	1.28	10.1	6	5
<u>직무관련요인</u>				
의사결정 및 책임요인	9.875	55.2	19	10
역할갈등 및 역할모호성요인	2.81	15.7	10	9
역할과부하요인	1.844	10.3	8	6
과제특성요인	1.063	5.9	4	4
<u>조직외요인</u>				
가정요인	2.080	47.1	5	5
사회적 지원요인	1.190	26.9	3	3
<u>개인관련요인</u>				
통계소재요인	3.761	44.6	7	6
욕구 및 가치요인	1.767	21	6	5
능력 및 경험요인	1.175	14.0	6	4
인구통계적 특성요인	.998	11.9	5	4

최종적으로 확정된 5개 요인(15개 하위요인)의 특성을 구체적으로 살펴 보면 다음과 같다(〈 표 4 〉 참조).

제 1 요인 ; 물리적 환경요인

물리적 환경요인은 다시 작업장(사무실)요인과 작업환경요인으로 세분된다.

하위요인 1 ; 작업장(사무실)요인

모두 6개문항으로 구성되어 있다. 이 요인에 해당되는 스트레스원은 음파 및 진동, 사무실 설계, 소음에 관계되는 요인으로써 작업장(사무실)으로 인한 요인으로 해석된다. 음파 및 진동에 의한 대부분의 결과는 시각장애, 두통, 수전증세, 근육긴장등에서 부터 Reynaud 병(손이 부어오르는 통증을 느끼는)에 이르기까지 다양한 증상을 일으킨다(Ivancevich 등, 1980) Oldham 등(1979)의 연구에 의하면 전통적 사무실에서 작업할 때가 개방된 사무실에서 작업할 때 보다 더 큰 자부심을 느끼게 한다고 한다.

소음은 주의집중을 방해하고 욕구좌절의 원천이 된다. 소음에 관한 많은 연구결과에 의하면 소음이 스트레스원이라는 사실 이외에도 과제수행실적과 생리적 측면에도 영향을 주는것으로 알려지고 있다. 그러나 그 효과는 물리적 자극변수(예, 강도)보다는 심리적 요인 특히 인지적 요인에 크게 좌우된다고 한다(Glass 등, 1972).

하위요인 2 ; 작업환경 요인

공기오염, 사회적 밀도, 조명등 작업자체환경을 뜻하는 요인으로 모두 5개 문항으로 구성되어 있다. 공기오염의 문제는 산업발달과 더불어 더욱 심각해지고 있는 문제이다. 특히 전기 및 전자작업도구는 공기의 이온현상을 변화시키게 되어 과제수행실적을 감소시키는 요인이 된다(Wofford, 1966).

사회적 접촉에 따라 적절한 거리를 유지하지 못하게 되면 스트레스를 경험하게 된다. 사회적 밀도가 너무 높게되면 적절한 작업 장소를 잃게되어 수행실적은 떨어지고 직무에 대한 만족도도 감소하게 된다(Evans, 1979). 사람들은 작업할때 개인의 작업장소에 대한 소유감을 갖게되어 낮은 작업장에서는 스트레스를 경험하게 된다. 각 개인은 각자 공간불편지대(zone of space discomfort)를 갖고 있으며(Ivancevich 등, 1980), 특히 여성은 타인이 옆에 있을때 남성은 맞은 편에 있을때 스트레스를 가장 많이 느낀다고 한다(Fisher, 1975).

제 2 요인 ; 조직관련 요인

조직관련요인은 경계 및 집단갈등 요인, 작업교대 요인 및 감독 및 평가 요인등 3개요인으로 세분된다.

하위요인 3 ; 경계 및 집단갈등 요인

모두 5개문항으로 구성되어 있다. 타 부서 사람과 함께 직무를 수행하는

경우 경계-범위에서 오는 역할갈등이 심화될 수 있다고 하는데 (Miles, 1976), 특히 Parkington 등 (1979) 은 은행원을 대상으로한 연구에서 경계-범위 역할이 부정적 결과를 일으킨다는 사실을 입증한 바 있다.

갈등은 두 사람 혹은 그 이상의 사람들간의 상반되는 행동을 말한다. 집단갈등은 집단내 갈등과 집단간 갈등으로 설명된다. 집단 내 갈등은 다시 역할갈등 (role conflict), 주제갈등 (issue conflict) 및 상호작용갈등 (interactional conflict)으로 나누어 설명한다 (Ivancevich 등, 1980). 역할갈등은 둘 혹은 그 이상의 역할 압력 때문에 갈등상태에 놓이게 될때 일어난다. 문제해결 방법에서 집단간 불일치를 보일 때 문제갈등을 일으키는데 이는 집단간의 지각, 경험수준, 개인적 가치 및 정보원의 차이가 존재할 때 일어난다. 또한 한 부서가 타 부서를 비난하는등 집단간 서로 반목지각할 때 상호작용갈등이 일어난다.

하위요인 4 ; 작업 교대

모두 4개문항으로 구성되어 있다. 미국 및 유럽의 산업근로자중 20%가 작업교대를 하고 있다. 사람들은 모두 Circadian rhythm이라 불리는 24시간 주기를 갖고 있다. 작업교대는 대부분의 근로자들에게 생리적 심리적 손실을 가져온다. 작업교대가 개인의 행동 수행실적 생리적과정 뿐만 아니라 그들의 가족에게도 영향을 끼친다면 이는 충분한 스트레스원이 되는 것이다.

하위요인 5 ; 감독 및 평가

모두 5개문항으로 구성되어 있다. 감독자는 작업활동, 풍토 및 집단에 중대한 영향을 끼친다. 지원적인 감독유형이 근로자들의 수행실적과 사기를 증가시켜 주는 주 감독유형이라고 한다 (Ivancevich 등, 1980). 평가가 개인의 경력에 중대한 영향력을 끼칠때는 평가 그 자체로 스트레스를 경험하게 된다. 아무리 공정하게 평가하더라도 피평가자의 수행실적에 부정적 영향을 끼칠 수 있으며, 건설적 비판에 대해서도 50% 이상이 방어적 반응을 취하는 결과 (Meyer 등, 1965) 는 이를 잘 설명하고 있다.

제 3 요인 ; 직무관련 요인

직무관련 요인은 의사결정 및 책임요인, 역할갈등 및 역할모호성 요인, 역할 과부하 요인 및 과제특성 요인등 4개 하위요인으로 구성되어 있다.

하위요인 6 ; 의사결정 및 책임 요인

이 요인은 모두 16개 문항으로 구성되어 있다. 대부분의 사람들은 그들의 직무에 대하여 상당히 많은 지식을 갖고 있다고 생각하기 때문에 자신의 직무

와 관련된 의사결정과정에 참여하지 못하게 되면 상당한 정도의 스트레스를 경험하게 된다. 외래의료기관 종사자들에 대한 연구결과는 이를 잘 반영하고 있는데, 의사결정에의 참여기회를 증가시킨 실험집단이 통제집단에 비해 정서적 스트레스를 훨씬 덜 보고 하였다 (Jackson, 1983).

하위요인 7 ; 역할갈등 및 역할모호성 요인

모두 9개문항으로 구성되어 있다. 역할갈등은 송자내 역할갈등 (intrasender role conflict; 개인이 상반되는 두개이상의 조건에 놓일 때), 송자간 역할갈등 (intersender role conflict; 두 사람 이상이 모순되는 기대 행동을 요구할 때), 개인-역할갈등 (Person-role conflict; 개인의 가치가 여러 역할을 보내는 사람들의 기대와 모순될 때) 및 역할간 갈등 (interrole conflict; 두개 이상의 역할 요구사항이 모순될 때) 등으로 구분되는데 (Quick 등, 1984), 이는 모두 조직의 역기능에서 일어나는 조건들이다. 역할갈등은 직무 불만족과 불안등과 높은 상관관계를 보이며 결근 및 전직과도 연관되어 있다.

역할모호성은 역할, 직무목표 및 직무에 관한 책임한계가 불분명할 때 나타난다. 역할갈등을 경험하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 직무불만족이 높고, 직무관련 긴장이 많으며, 자기확신이 낮으며 우울성향이 높고, 작업동기 수준이 낮으며, 이직하려는 의도가 강하다 (Caplan 등, 1975).

하위요인 8 ; 역할 과부하 요인

6개문항으로 구성되어 있는 역할 과부하는 특히 작업장에서 중요 스트레스원이 된다. 제한된 시간내에 수행할 수 있는것 이상으로 많은 양의 역할을 부여하는 양적 과부하 (quantitative overload) 와 진무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 및 자격이 부족하여 나타나는 질적과부하 (qualitative overload) 등 두 종류의 과부하 모두 스트레스를 일으키는 중요 변인이다 (Quick 등, 1984).

하위요인 9 ; 과제특성 요인

모두 4 문항으로 구성되어 있다. 근로자들의 직무에 대한 정서적 행동적 반응에 직·간접적으로 영향력을 행사하는 요인중의 하나가 과제 자체가 갖는 속성이다. 내적 동기 (intrinsic motivation) 요인이 조직성과와 정적관계를 맺고 있으며, 이 요인이 스트레스를 감소시킬 수 있는 중요요인중의 하나라고 한다 (Ivancevich 등, 1980). 따라서 조직원이 좋아하는 과제속성 (직무만족) 을 포함시켜야 함은 물론이고 조직의 성과 (수행 실적) 를 증가시킬 수 있는 직무 재설계 전략이 수립되어야 한다.

제 4 요인 ; 조직의 요인

여기에는 가정요인 및 사회적 지원요인등이 포함된다.

하위요인 10 ; 가정요인.

5개문항으로 구성되어 있는 가정요인은 특히 Handy(1978)에 의해 잘 밝혀졌다. 그는 남편과 부인의 태도를 4개의 범주로 나누고, 이들간의 태도의 불일치에 따른 스트레스 유발과정을 설명하고 있는데, B-B형이 가장 높은 스트레스 유발형이라고 한다. 전보 및 승진에 의한 가족이동은 가족 모두에게 상당한 스트레스를 유발시킨다. 새로운 곳으로의 이주는 남편과 부인 상호간의 정서적 의존도를 높여주는 하지만 직장의 생산성에 커다란 영향을 미친다 (Ivancevich 등, 1980). 가정에서의 부업은 경제적 도움은 되지만 여가시간을 빼앗기고 에너지를 소비하게 되기 때문에 흥분하기 쉽고 많은 스트레스를 유발할 수 있다.

하위요인 11 ; 사회적 지원요인

3개문항으로 구성되어 있는 사회적 지원요인도 중요 스트레스원의 하나이다. 모든 사람들은 스트레스 상황에 직면하게 되면 지원자를 찾게 된다. 정서적, 정보적, 평가적 및 도구적 지원을 통해서 스트레스를 경감시키고, 스트레스로 인한 심리적 생리적 부적효과를 약화시키는데 그 목적을 둔다(House, 1981). 사회적 지원이 이러한 긍정적 효과를 준다는 설명은 완충가설(buffering hypothesis) 등 2가지 가설에 의해 지지된다(Baron, 1986). 완충가설은 사회적 지원이 스트레스 조건에 의해 생겨난 긴장은 감소시키는 역할을 한다는 가설이다. Kobasa 등(1983)은 상당히 높은 수준의 스트레스를 경험하지만 상사로 부터 지원을 받고 있는 관리자는 그렇지 못한 관리자에 비해 스트레스 관련 증상이 훨씬 더 적음을 밝혀냈다. 대처가설은 부가가설(additive hypothesis)이라고도 하는데 (La Rocco 등, 1978), 사회적 지원 자체가 하나의 대처전략으로 직접 이용되어 개인의 만족감, 자존심등의 요인을 향상시켜 준다는 가설이다.

제 5 요인 ; 개인관련 요인

개인관련요인은 통제소재요인, 욕구 및 가치요인, 능력 및 경험요인 그리고 인구통계적 특성요인등 4개 하위요인으로 구성되어 있다.

하위요인 12 ; 통제소재 요인

6개문항으로 구성되어 있는 통제소재는 주어진 조건에 대한 통제력을 행사한다고 지각하는 정도를 의미한다. 통제의 방향에 따라 내적통제(internal control)와 외적통제(external control)로 나눌 수 있는데, 자신이

보다 많은 통제력을 갖고 있다고 생각하는 내적통제자는 스트레스 상황에서 위험을 덜 느끼기 때문에 지나친 반대적인 반응을 하지는 않는다(Quick 등, 1984). 즉 내적통제력을 갖고 있는 사람은 역할갈등을 덜 느끼고(Szilagyi 등, 1976), 그들의 직무에 보다 더 큰 만족을 느낀다(Mitchell, 1975), 이들 이익을 취하기도 한다(Lefcourt, 1984). 그러나 스트레스상황에 대한 통제력이 그 이상 유용하지 못하다고 판단하게되면 스트레스 대처 노력을 쉽게 포기하여 행동은 갑자기 무력해 진다(Mattews, 1982).

하위요인 13 ; 욕구 및 가치요인

모두 5개문항으로 구성되어 있다. 개인의 욕구나 가치를 이해한다는 것은 그것이 선천적인것이든 학습된것이든 간에 개인의 스트레스를 이해하고 예언하는데 있어서 매우 중요하다. Sales(1970)는 자아존중(Self-esteem)이 낮을수록 과부하(특히 양적과부하) 스트레스를 경험한다는 사실을 밝혔다. 생활에 대한 가치 및 태도 또한 중요한 스트레스원이다. Rose 등이 1978년에 긴장방출율(Tension discharge rate; TDR)이란 개념을 발표했는데 이는 하루 일과를 끝내면서 직무와 관련된 스트레스에서 신속히 해방될 수 있는 사람은 그렇지 못한 사람에 비해 훨씬 더 행복할 것이라는 가정에서 출발한다(Matteson 등, 1983).

하위요인 14 ; 능력 및 경험요인

모두 4개문항으로 구성되어 있다. 능력이 직무 스트레스를 조정하는 변인이라는 연구는 그렇게 많지 않다(Beehr 등, 1978). French 등 (1973)은 질적과부하 현상을 조직원의 능력과 시간압력변인으로 설명하고 있다. 특히 McGrath(1976)는 스트레스를 연결하는 과정에서 능력과 경험을 중요한 매개변인으로 다루고 있다. 스트레스 상황에서는 지적능력을 사용하기가 매우 어렵다는 보고(Fiedler 등, 1979)가 있다.

하위요인 15 ; 인구통계적 특성 요인

4개문항으로 구성되어 있는 이 요인은 연령, 교육, 성, 출신지등을 포함한다. 여성이 동일한 입장에 있는 남성들 보다 직장생활에서 보다 많은 흡연을 한다든지, 여성관리자들이 남성관리자들에 비해서 보다 많은 안정제 항우울제를 복용하며 수면장애에 보다 더 시달린다든지, 1960년대에서 10여년간 여성 알콜중독자가 2배이상 증가하였다는 보고(Cooper 등, 1982)등은 모두 여성들의 직무스트레스 현상을 잘 설명하고 있다.

〈 표 4 〉 직무스트레스 척도의 요인분석결과

문항	내용	요인* 부하량	평균	표준편차
1.	작업장(사무실)요인			
4.	사무실(작업장)은 방음시설이 좋지 않아 소리가 울리는 편이다.	.493	2.931	1.161
11.	사무실(작업장)시설물의 진동이 몸으로 전달되는 경우가 있다.	.629	2.157	1.049
13.	시설물 배치로 인한 안전사고의 위험이 있다.	.435	2.216	1.043
16.	주위 환경이 시끄러워 감독자(상사)나 동료의 말을 잘 알아들을 수 없다.	.513	2.241	0.952
18.	외부의 소음으로 인해 작업장(사무실)이 진동할 때가 있다.	.788	2.345	1.049
20.	건물 설계상 편의시설(화장실, 휴게시설)의 이용이 불편하다.	.427	2.856	1.241
2.	작업환경요인			
6.	사무실(작업장)배치가 동료와 협동 작업하는데 불편하다.	.571	2.906	1.039
7.	개인적인 여유공간이 부족하다.	.707	3.514	1.149
5.	사무실(작업장)은 공기가 매우 혼탁한 편이다.	.719	3.313	1.182
14.	작업장소가 협소하여 늘 붐빈다.	.305	3.091	1.216
15.	시력이 나빠진 것은 작업장(사무실)때문인 것 같다.	.342	2.702	1.158
3.	경계 및 집단갈등 요인			
29.	업무의 성질상 타부서와 일할 때가 있다.	.475	3.533	1.077
31.	우리 부서는 타부서와 업무상 자주 충돌한다.	.658	3.177	1.097
36.	업무를 수행하다 보면 타부서와 책임한계가 분명치 못한 경우가 있다.	.650	3.376	1.094
38.	타부서 직원들이 우리 부서의 직원들을 비난할 때가 있다.	.558	2.824	1.003
45.	나는 상사들로부터 서로 상반된 지시를 받을 때가 있다.	.483	3.022	1.071
4.	작업교대 요인			
27.	작업이 교대될 때마다 몸에 이상이 생기는 것 같다.	.576	2.100	0.870
34.	작업이 교대될 때 적응하는데 어려움이 있다.	.763	2.238	0.965
41.	작업시간이 바뀔 때마다 수면때문에 고생한다.	.654	2.370	1.044
48.	작업시간이 변경될 때마다 업무에 지장을 초래한다.	.749	2.348	1.025
5.	감독 및 평가요인			
26.	나는 때때로 정당한 평가를 받고 있지 않다.	.375	2.900	0.966
28.	상사(감독자)는 부하 직원을 인정하려 들지 않는다.	.407	2.658	0.996

문항	내용	요인* 부하량	평균	표준편차
42.	감독자(상사)는 일관성이 없다.	.647	2.853	1.055
47.	근무 성적외에 다른 요인에 의해 승진되는 경우가 있다.	.416	2.966	1.280
49.	감독자(상사)는 부하 직원을 칭찬할 줄 모른다.	.502	2.843	1.055
6.	의사결정 및 책임요인			
61.	업무(직무)상 나에게 기대하는 것을 확실히 모르고 있다.	.541	2.313	0.829
68.	업무(수행)에 있어 충분한 권한을 갖고 있지 않다.	.523	2.658	0.984
69.	내가 하고자 하는 과업(작업) 방향을 동료와 함께 결정하지는 못한다.	.470	2.345	0.851
74.	나의 업무범위와 책임이 명확하지 않다.	.546	2.665	1.004
75.	업무에 대한 나의 생각이 반영되지 못한다.	.660	2.364	0.854
82.	감독자(상사)의 감독행위는 나의 의사가 반영되지 않았다.	.612	2.555	0.841
83.	작업과제나 목표가 명확하지 않다.	.606	2.367	0.862
85.	동료가 나에게 기대하는 바를 모르겠다.	.483	2.364	0.760
87.	나의 책임한계가 명확하지 않다.	.586	2.661	1.033
91.	나의 업무(작업)가 전체적인 일과 어떻게 관련되어 있는지 확실히 모르는 경우가 있다.	.527	2.254	0.862
7.	역할갈등 및 모호성 요인			
71.	예기치 않는 문제해결을 할때가 많다.	.453	3.458	0.913
84.	나의 판단과 상반된 업무를 해야 할때가 있다.	.579	3.232	0.945
88.	나는 업무를 수행하는데 소속집단으로부터 구속을 받는다.	.417	2.759	0.965
90.	나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.	.590	3.081	1.015
92.	내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다.	.737	3.282	0.985
93.	애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다.	.716	3.138	1.039
94.	적절한 물적시설과 자원의 지원없이 과제를 수행해야 할 경우가 있다.	.589	3.367	1.046
95.	업무 수행에 필요한 시책이나 지침이 결여되어 있다.	.647	3.122	1.049
96.	나의 의견을 무시 당하는 경우가 많다.	.450	2.636	0.868
8.	역할 과부하 요인			
52.	나의 업무는 매우 어렵다.	.514	2.803	1.084
57.	감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	.557	3.047	0.965
59.	처리해야 할 일이 많아지고 있다.	.472	3.608	0.932
65.	업무가 너무 복잡하고 불확실하다.	.520	2.586	0.875
66.	일을 집에까지 가져 가야 할 때가 많다.	.410	2.596	0.756
72.	나는 너무 많은 책임을 맡고 있다.	.569	2.972	0.866

문항	내용	요인* 부하량	평균	표준편차
9. 과제특성 요인				
50.	현재 맡고 있는 업무는 나의 적성과 잘 맞지 않는 것 같다.	.393	2.408	1.007
58.	일이 너무 지루하고 변화가 없다.	.587	2.909	1.022
63.	나의 업무는 판에 박은 듯한 일이 많다.	.389	2.646	1.017
64.	나는 내가 하고 싶었던 업무에 종사하고 있다.	.347	2.784	1.072
10. 가정요인				
99.	현재의 봉급으로서는 가족을 부양하기 힘들다.	.370	2.850	0.946
101.	가족들은 현재의 나의 업무나 직책에 대해 불만을 표시한다.	.419	2.571	0.907
102.	직무상 잦은 이사로 집안에서 불평한다.	.512	2.132	0.972
103.	가정에서 경제적인 문제로 자주 다툰다.	.750	2.451	0.966
105.	가정에서 나의 역할에 합당한 대우를 받지 못하고 있다.	.620	2.132	0.829
11. 사회적 지원요인				
100.	상사(감독자)는 나의 업무(작업)을 계획하고 실천하는데 도움을 준다.	.749	2.856	0.875
104.	감독자(상사)는 대인관계를 잘 유지하도록 북돋아 준다.	.589	2.875	0.919
106.	동료들은 직무(업무)상 어려움을 겪을 때 나에게 도움을 준다.	.428	2.734	0.847
12. 통제소재 요인				
112.	일에 대한 통제력이 없다.	.350	2.245	0.693
117.	나의 직무(업무)성적이 좋지 않은 것은 동료들 때문이다.	.402	2.025	0.644
122.	아무리 열심히 노력해도 감독자(상사)가 나를 알아주지 않는다.	.624	2.367	0.805
126.	내가 승진하지 못한 것은 운이 없었거나 기회가 좋지 않았기 때문이다.	.526	2.451	0.976
130.	승진 및 포상은 가끔 실적에 관계없이 주어질 때가 있다.	.357	3.063	1.079
135.	나는 감독자(상사)들이 나의 성적을 어떻게 평가했는지 가끔 이해할 수가 없다.	.499	2.947	0.904
13. 욕구 및 가치요인				
109.	보통 두가지 일을 동시에 해야 할 때가 있다.	.437	3.699	0.826
111.	조직을 깜짝놀라게 할만한 근사한 일을 하고 싶다.	.444	3.734	0.912
121.	남과 경쟁하면 반드시 이기려고 한다.	.540	3.580	0.924
129.	업무(직무)와 관련된 일에 실패했을 때 우울해진다.	.491	3.680	0.867
131.	동료가 능력에 의해 평가되지만 한다면 동료에 대해 어떠한 비평도 하고 싶지 않다.	.485	3.724	0.945

문	항	내	용	요인* 부하량	평균	표준편차
14. 능력 및 경험요인						
110.	동일한 업무량을 수행하더라도 동료들에 비해 시간이 더 걸린다.			.411	2.395	0.817
115.	업무를 수행하는데 있어서 능력부족을 느낀다.			.454	2.408	0.822
119.	일(작업)에 대한 잡념때문에 여가를 즐겁게 보내기 어렵다.			.440	2.956	1.095
134.	일이 잘되지 않을 경우 너무 쉽게 초조해 한다.			.604	2.871	0.948
15. 인구 통계적 특성 요인						
113.	내가 남성(여성)이기 때문에 고통받을 때가 있다.			.611	2.072	0.822
118.	업무상 나이 때문에 어려웠던 점이 있다.			.459	2.853	1.080
123.	출신학교 때문에 어려움을 겪을 때가 있다.			.352	2.596	1.100
127.	출신지 때문에 어려움을 겪을 때가 있다.			.370	2.056	0.866

* 요인 부하량(factor loading) 값은 각 영역별 요인 분석결과에 의해 얻은 값이다.

타당도 및 신뢰도

본 연구에서 사용한 직무스트레스의 요인분석결과를 이론적 분류 기준과 비교(〈표 1〉〈표 2〉 및 〈표 3〉참조)하여 볼 때 별다른 큰 차이를 발견할 수 없었다. 따라서 본 직무스트레스 척도의 구성타당도는 인정될 수 있다고 믿어진다. 몇가지 차이를 보이는 요인들을 좀더 상세히 검토해 보면 다음과 같다.

물리적환경 요인에 관계되는 척도들이 사무실(작업장)요인과 작업환경 요인으로 묶여져 나왔는데, 이는 기존의 연구들이 사무실근로자와 생산직근로자를 구분하지 않고 표집했기 때문인 것으로 해석된다. 즉 본 연구에서는 사무직근로자만을 제한 적으로 표집했기 때문에 세부요인으로 구분되지 않았는가 하는 생각이 든다. 또한 직무관련 요인중 역할갈등과 역할모호성이 한 요인으로 묶여져 나왔는데 이는 기존 연구들이 역할갈등과 역할모호성을 구분하고 있는데 반해 본 연구결과에서는 그렇지 못했다. 이는 역할갈등과 역할모호성에 대한 문항들이 서로 유사해서 구분되지 않은 것으로 생각된다. 이외에 조직의 관련요인중 가족 이주 경제적 지위가 가정요인이라는 단일 요인으로 묶였다. 이들 요인들은 모두 가정과 관계되는 문항으로써 간주되기 때문에 기존의 연구결과와 본 연구의 결과간에는 차이가 없다고 생각된다.

각 하위요인별 문항들의 동질성을 확보하기 위해서 문항분석을 하였다. C-

ronbach 의 계수를 산출하였는데 < 표 5 >에서 보는 바와 같이 가장 낮은 것이 .560 이었고, 가장 높은 것은 .866 이었다. 그리고 반분신뢰도에 의한 신뢰도를 구한 결과 .847 이 나왔다. 이로 미루어보아 본 척도의 타당도 및 신뢰도는 높은 것으로 판단된다.

< 표 5 > 피험자하위척도별 Cronbach α 계수

하위척도 집단	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
사무직 근로자	809.	759.	724.	812.	762.	866.	859.	692.	571.	705.	590.	657.	589.	624.	560.

논 의

이제 60여년의 역사를 갖고 있는 직무스트레스 주제에 대해 국내에서도 관심을 갖기 시작했다. 근래에 들어서 생활사를 중심으로 스트레스에 대한 연구를 수행하고 있기는 하지만 직무와 관련된 스트레스요인에 대한 연구는 거의 찾아보기 어려운 실정이다. 외국의 경우라 하더라도 직무스트레스 각각의 하위요인을 측정할 수 있는 척도는 여러가지로 개발되어 왔으나 전체요인을 한번에 측정할 수 있는 척도는 찾아볼 수 없었다. 이에 본 연구는 이러한 점에 착안하여 직무와 관련된 스트레스요인을 종합적으로 측정할 수 있는 척도를 개발함으로써 앞으로 스트레스를 연구하는데 도움이 되고자 한다.

그러나 앞으로 본 척도를 보다 정확히 사용하기 위한 지침으로써 다음과 같은 몇가지 점을 지적해 두어야 하겠다. 첫째로 가장 중요한 제안점은 본 척도에서 의미하는 스트레스의 정도를 해석하는 이론적 개념에 관한 문제이다. 본 척도에서 추출된 스트레스원 그 자체가 스트레스의 정도를 뜻하는 것이 아니라 단순히 스트레스를 유발시킬 수 있는 가능요인들일 뿐이라는 점을 기억할 필요가 있다. Hall 및 Mansfield (1971)가 주장하는 바와 같이 스트레스는 외적 힘(스트레스 원)에 의해 내적 체계상태가 변화된 결과(이를 긴장이라 한다)를 뜻한다. 즉 외적 스트레스(스트레스 원)에 의해 개인이 이를 내적 긴장으로 발전시켰을 때만을 진정한 스트레스로 보기 때문에 본 척도를 이

* 개인 - 환경 적합이론에 관한 상세한 내용은 연구자의 1988년도 논문을 참고하기 바람

용해서 스트레스의 정도를 정확히 측정하기 위해서는 스트레스를 객관적 환경과 개인의 지각의 차이 (discrepancy) 로 정의하는 개인-환경 적합이론*을 기초로 해석해야 할 것이다.

두번째로 지적할 문제는 스트레스를 측정하는 모든 척도에 해당되는 문제로써 스트레스의 개념정의의 문제이다. 스트레스 수준의 측정은 전통적으로 행동적 방법, 생리적 방법 그리고 자기보고적 방법등 3 가지 측정방법을 사용하고 있다. 그러나 이 3 가지 측정치간의 상관이 매우 낮다는 사실 Poulton, 1978) 은 지금까지 스트레스를 측정하는 방법이 부적절하다는 사실 (Cohen, 1980) 을 분명히 하고 있다. 따라서 자기보고식의 본 척도만을 단독으로 사용하기 보다는 행동적, 생리적 지표를 함께 고려하므로써 본 척도의 객관성을 한층 보완할 수 있으리라고 생각한다.

세번째는 본 연구를 수행하는 방법에서의 문제점을 간과할 수 없다. 이미 언급한 바와 같이 한번에 모든 문항 전체를 요인분석하지 못했다는 점이다. 전산 프로그램 조작상의 문제로 영역별로 나누어 두번에 걸쳐 요인분석을 하였다. 그리고 요인분석결과 개념적으로 구분될 수 있는 몇가지 문항은 연구자가 임의로 조정해야 했다. 그러나 Locke (1976) 의 주장대로 이 같은 과정이 척도제작상 결정적 단점이 되지는 않는다고 생각한다.

마지막으로 본 연구의 연구대상 표집상의 제한점을 지적해야겠다. 본 연구의 표집을 사무직 근로자만을 대상으로 했으며 생산직 근로자 및 여성근로자는 제외하였다는 점이다. 따라서 본 척도의 적용범위는 사무직근로자들에게만 제한적으로 사용할 수 있음을 밝혀둔다.

참 고 문 헌

- 송대현, 이종목 (1986). 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰. 전남대학교 논문집 (사회과학편), 31.
- 이종목 (1985). 조직에 있어서의 스트레스 요인 및 그 조정변인에 관한 소고 행동과학연구, 7.
- 이종목 (1986 ㉔). 스트레스가 직무수행 행동에 미치는 후효과에 관한 이론적 고찰. 전남대학교 논문집 (사회과학편), 31.
- 이종목 (1986 ㉕). 조직원의 스트레스와 그 예방관리에 관한 연구, 행동과학연구, 8. 고대 행동과학연구소
- 이종목, 박한기, 김광운 (1988). 스트레스의 개념 및 접근방법 (개인-환경 적합 모델을 중심으로). 서해 송대현 교수 회갑기념논문집.
- 원호택, 김순화 (1985). 대학생의 스트레스요인에 관한 일연구, 서울대 학생생활연구소 학생연구, 20-1.

- Ashford, N. A.(1977). The nature and dimensions of occupational health and safety problems. *Personnel Administrator*, 46-48.
- Baron, R. A.(1986). *Behavior in organizations*. Allyn & Bacon.
- Beehr, T. A.(1976). Perceived situational moderators of the relationship between subject role ambiguity and role strain. *Journal. 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, *Journal. of Applied Psychology*, 70, 202-214.
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M.(1981). *Managing Job Stress*, Little, Brown & Company.
- Caplan, R. D., & Pinneau, R.(1973). Questionnaire ; Job Demands and Worker Health Study. Ann arbor, Mich. : ISR, Vniversity of Michigan.
- Caplan, R. D., Jones, K. W.(1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal. of Applied Psychology*, 60, 713-719.
- Carlson, H. c.(1981). Improving the quality of work life, In P. Mali(Ed.), *Management handbook*, 1111-1162, John wiley and Sons.
- Cohen, S.(1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior : review of research and theory, *Psychological Bulletin*, 88, 82-108.
- Cooper, C. L., and Davison, M. J.(1982). The high cost of stress on woman managers. *Organizational Dynamics(Spring)*, 44-53.
- Evans, G. W.(1979). Behavioral and physiological consequences of crowing in humans. *Journal. of Applied Social Psychology*, 9.
- Fiedler, F. E., Poter III, E. H., Zais, M. M., & Knowlton, Jr. W. A.(1979). Organizational stress and the use and misuse of managerial intelligence and experience. *Journal. of Applied Psychology*, 64, 635-647.

- Fisher, J. D., & Byrne, D.(1975). Too close for comfort ; Sex differences in response to invasions of personal space. *Journal. of Personality and Social Psychology*, 32, 15-21.
- French, J. R. D.(1972). Organizational stress and individual strain. In A. J. Marrow(Ed.), *The failure of success*, AMACOM.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V.(1982). *The mechanisms of job stress and strain*. John Wiley and Sons.
- French, W. L., & Bell, C. H.(1973). Organization development. Behavioral science interventions for organization improvement, Prentice-Hall.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. M.(1982). *Organization*. Business Publications. Inc.
- Glass, C. G., & Singer, J. E.(1972). *Urban Stress*. Academy Press.
- Hall, T. D., & Mansfield, R.(1971). Organizational and individual response to external stress, *Administrative Science Quarterly*, 16.
- Handy, C.(1978). The family : Help or hindrance? In C. L. Cooper & R. Payne(Ed.), *Stress at Work*. John Wiley & Sons.
- House, J. S.(1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley.
- Ivancevich, J. M., & Donnelly, Jr, J. H.(1975). Relation of organizational structure to job satisfaction, anxiety-stress, and performance. *Administrative Science Quarterly*, 20, 272-280.
- Ivancevich, J. M., Eonnelly, Jr, J. H.(1975). Relation of organizational structure to job satisfaction, anxiety-stress, and performance. *Administrative Science Quarterly*, 20, 272-280.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T.(1980). *Stress and work : A Managerial Perspective*. Scott. Foresman and Company.
- Jackson, S. E.(1983). Participation in decision making as a strategy for reducing job related strain. *Journal. of Applied Psychology*, 68. 3-19.
- Jenkins, C. D., Zyzanski, S. J., & Rosenman, R. H.(1979). *Jenkins Activity Survey*, New York : The Psychological Corporation.
- Joseph, J. W.(1984). The effects of two different stress reduction interventions on five psychological variables. Doctoral Dissertation, University of Michigan.
- Kobasa, S. C. O., Puccetti, M. C.,(1983). Personality and Social resources in stress resistance. *Journal. of Personality and Social Psychology*, 45, 839-850.
- La Rocco, J. M., Jones, A. P.(1978). Co-worker and leader support as

- moderators of stress-strain relationships in work situations. *Journal. of Applied Psychology*, 63, 639-634.
- Lefcourt, H. M., Martin, R. A., & Saleh, W. F., (1984). Locus of control and social support: Interactive moderators of stress. *Journal. of Personality and Social Psychology*, 47, 378
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnett (Ed.), *Handbook of industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, 1297-1350.
- Matteson, M. T., Ivancevich, J. M. (1983). Note on tension discharge rate as an employee health status predictor. *Academy of Management Journal*, 26, 540-545.
- Matthews, K. A. (1982). Psychological perspectives on the type A behavior pattern, *Psychological Bulletin*, 91.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior organization. In M. D., Dunnett (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally and Company.
- Meyer, H. H., Kay, F., & French, J. R. P. (1965). Split roles in performance appraisal. *Harvard Business Review*, 43, 81-88.
- Miles, R. H. (1976). Role requirements as sources of organizational stress. *Journal. of Applied Psychology*, 61, 172-179.
- Mitchell, T. R., Amyser, C. M., & Weed, S. E. (1975). Locus of control: Supervision and work satisfaction. *Academy of Management Journal* 18, 623-631.
- Newsweek (1988, April 25).
- Oldham, G. R., & Erass, D. (1979). Employee reaction to an open-plan office: A naturally occurring quasi-experiment. *Administrative Science Quarterly*, 24, 267-284.
- Parkes, K. R. (1984). Locus of control, cognitive appraisal, and coping in stressful episodes. *Journal. of Personality and Social Psychology*, 46, 655-668.
- Parkington, J. I., & Schneider, B. (1979). Some correlates of experienced job stress: A boundary role study. *Academy of Management Journal*, 22, 270-281.
- Poulton, e. C. (1978). A new look at the effect of noise: A rejoinder. *Psychological Bulletin*
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. McGraw-Hill.

- Rotter, J. B.(1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Sales, S. M.(1970). Some effects of role overload and role underload. *Organizational Behavior and Human Performance*(5), 592-608.
- Selye, H.(1979). The stress concept and some of its implications. In V. Hamilton., & d. M. Warburton(Ed.), *Human stress and cognition*, John Wiley & Sons.
- Selye, H.(1983). The stress concept: past, present, and future. In C. LL. Cooper(Ed.), *Stresses research : Issues for the eighties*, John Wiley & Sons.
- Szilaygi, A. D., Sims, H. P., & Keller, R. T.(1976). Role dynamics, locus of control, and employee attitudes and behavior, *Academy of Management Journal*, 199, 259-276.
- Vinokur, A., Selzer, M. L.(1975). Desirable versus undesirable life event ; Their relationship to stress and mental distress. *Journal. of Personality and Social Psychology*, 32, 329-337.
- Winnubst, J. A. M.(1984). Stress in organizations. In P. J. D. Drench, etc.(Ed.), *Handbook of Work and Organizational Psychology, Vol. 1*, John Wiley and Sons.
- Wofford, J. C.(1966). Negative ionization: An investigation of behavioral effects. *Journal. of Experimental Psychology*, 71, 608-611.

ABSTRACT

A Study on the Measurement of Job Stress(I)

Lee, Chong-Mok & Park, Han-kee

Department of Psychology, Chonnam National University.

The present study is intended to construct a comprehensive scale of measuring job stress. The subjects were 319 white-collar employees working in a huge conglomerate. A battery of 137 items was administered to the subjects, and subjected to factor analysis. The analysis revealed five factors of 81 items ; a) physical environmental factor b) organizational factor c) job related factor d) extra-organizational factor and e) individual related factor. These five factors are still divisible into 15 subfactors. The construct validity of the scale was demonstrated by the matching between theoretical constructs and factor structures. Reliability of the scale, assessed by a split-half coefficient, was good ($r = .847$). Discussion is centered on the limitations of and the suggestions about using the scale in practical setting.