

# 職務스트레스가 職務没入도와 組織愛着도에 미치는 영향\*

## The Effect of Job Stress on Job Involvement and Organizational Commitment

趙 永 鎬\*\* · 吳 哲 煥\*\*\*

目 次	
I. 序 論	IV. 調查方法
II. 理論的 背景	V. 結果分析
III. 模型과 假設	VI. 論議 및 結論

### I. 序 論

産業社會가 고도화되면서 現代人은 보다 다양하고 복잡한 環境刺戟에 反應하여 야 하고, 보다 가빠진 生活리듬을 갖게 되었다. 傳統的인 農業文明을 이탈하여 건설되기 시작한 새 文明은 우리에게 많은 便宜를 제공하였으나, 다른 한편으로는 生活의 安定이 위협받게 되고, 未來는 더욱 不確實하게 되었다.

「未來의 衡擧」속에서 저자 토플러(A. Toffler)는 社會變化의 속도는 더욱 가속되고 있으며, “恒時性은 사망했다”(the death of permanence)고 선언하고 있다.<sup>1)</sup> 社會의 變化는 그 水深이 깊어 비단 制度的, 技術的 側面에 국한되지 않으며, 개인 개인의 日常生活에까지 깊숙히 침투되고 있는 것이다.

\* 本 研究의 著者들은 原稿를 면밀히 읽고 여러가지 미비한 점을 修正할 수 있도록 助言을 주신 연세대학교 李學鍾교수님께 감사드린다.

\*\* 亞洲大學校 經營大學 助教授

\*\*\* 外國語大學校 碩士

1) A. Toffler (1970), *Future Shock*, London : Pan Books, pp.18 - 51.

그런데 人間이 「새로움」과 「非單純性」에 적응하는 데는 한계가 있다.<sup>2)</sup> 우리는 非適應狀態를 총칭하여 일상적으로 「스트레스」라고 부른다. 스트레스는 어느 사이 産業社會의 現代人 사이에 매우 친숙한 用語가 되었고, 스트레스를 「푸는」 일 또한 生活의 중요한 일부가 되었다.

過多한 스트레스는 어떠한 영향을 주는가? 우선 개인의 건강을 해치고, 家庭生活, 職場生活, 나아가서는 社會全體에 커다란 위협을 주게 될 것이다. 최근 朝鮮日報에 韓國 男子의 40代 사망률이 매우 높다는 연구보고와 함께 이는 한국 職場人들의 정신적 스트레스와 무관하지 않다는 見解를 실었다.<sup>3)</sup> 한편 Fortune 紙의 최근 호에는 미국의 經營·管理者層에 약물중독자가 급격히 증가되고 있다는 事實이 보도된 바 있다.<sup>4)</sup> 이 두 事實은 職場生活이 얼마나 큰 스트레스源이 되고 있나를 傍證하는 것이고, 또 스트레스가 얼마나 위험한 것이 될 수 있는가를 端的으로 보여 준 예라고 할 수 있다.

우리나라의 企業體에서도 스트레스 問題를 상당히 중시하고 있다. 특히 쌍룡그룹의 社報 최근호는 그룹 任職員 200名을 대상으로 職場生活의 스트레스 原因과 그 解消策에 對한 調査를 보고하고 있어 매우 흥미를 끈다.<sup>6)</sup>

스트레스에 관한 研究는 醫學, 心理學, 組織行爲論 등에서 광범위하게 이루어지고 있으며, 최근에는 이들 흩어진 研究를 綜合하는 시도가 두드러지고, 스트레스 문제에 對한 經營管理者의 役割을 특히 강조하고 있다.<sup>7)</sup>

스트레스가 經營管理者의 主要關心事가 되어야 하는 이유를 하워드(J.H. Howard)와 더불어<sup>8)</sup> 다음과 같이 이야기할 수 있을 것이다.

첫째, 스트레스는 變化와 관련되어 있는데 現代社會에서 變化를 주도하는 人物이 經營管理者이기 때문이다.

둘째, 現代人의 생활 중에서 많은 부분이 組織 특히 企業組織에서 이루어지고, 스트레스 역시 대부분 여기에서 발생되는데 企業을 設計하고 運用하는 사람이 經營管理者이기 때문이다.

2) 스트레스 연구의 선구자인 Hans Selye는 適應에너지(adaptation energy)의 有限性을 말하고 있다. (H.Selye, 1984. p.21.)

3) 朝鮮日報, 1985. 7.18, 11面.

4) Fortune (June 24, 1985), pp.18 - 25.

5) 「쌍룡」社報, 1985. 7. pp.7 - 21.

6) 代表的인 노력으로 A.S. Sethi와 R.S. Schuller가 편집한 Handbook of Organizational Stress Coping Strategies(1984)를 들 수 있다.

7) J.H. Howard(1984), "Stress and the manager: perspectives," in A.S. Sethi and R.S. Schuller(eds), op. cit., p.237.

그러면 組織에서의 스트레스는 個人과 組織에 어떠한 影響을 주고, 이를 어떻게 效果的으로 관리할 수 있겠는가? 醫學과 心理學에서 주로 다루어졌던 스트레스 문제는 組織과 관련하여 아직도 많은 研究課題를 남겨 두고 있다.

本 研究는 組織生活에서 職務와 관련하여 발생하는 스트레스(職務스트레스)가 組織成果에 깊은 관련을 갖고 있는 職務沒入도와 組織愛着도에 어떠한 影響을 주는 가를 事務職 從事者를 對象으로 하여 實證的으로 究明하고, 스트레스管理를 위한 기초를 제공하고자 한다.

## II. 理論的 背景

### 1. 職務스트레스의 概念

일상통념에서 스트레스는 否定的인 의미를 갖는다. 배우자를 잃었다든지, 가까운 가족이 병들었다든지, 귀중한 재산이 소실되었다든지, 직장에서 해고되었다든지 할 때 우리는 흔히 스트레스를 이야기한다. 굽타와 비어(N. Gupta & T.A. Beehr)도 이러한 관점에서 職務스트레스를 정의하고 있다.

“職務스트레스란 극단적인 또는 유해한 特性을 지닌 作業役割에서의 要求로 定義될 수 있다. 이 極端性 또는 有害성이 직무불만과 같은 가벼운 效果만을 일으키는 다른 직무특성과 구별된다.”<sup>8)</sup>

칸과 쿨(K.L. Kahn & R.P. Quinn, 1970), 캐플런과 그의 동료들(R.D. Caplan et al., 1976) 등도 같은 見解를 취하고 있다.

다른 한편에서는 스트레스를 보다 광의로 해석하여 均衡狀態 또는 正常狀態의 파괴로 보기도 한다.<sup>9)</sup> 이러한 관점에서는 스트레스의 否定性 또는 有害성이 직접 나타나 있지 않으나 正常狀態를 문제삼음으로 해서 결국 스트레스의 否定的 特性이 함축되어 있다고 할 수 있다.

그러나 스트레스가 肯定的일 수 있음을 강하게 시사하는 견해가 있다. 「스트레스 연구의 아버지」라고 할 수 있는<sup>10)</sup> 셀리(H. Selye)가 그 대표자라고 할 것

8) N. Gupta and T.A. Beehr (1979), "Job stress and employee behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.23, No.3, p.374.

9) R.H. Schuller(1980), "Definition and conceptualization of stress in organizations," *Organizational behavior and Human Performance*, Vol.25, (1980), p.187.

10) J.C. Quick and J.D. Quick (1980), *Organizational Stress and Preventive Management* (1980), p.6.

이다.

그는 스트레스를 “內外的 要求에 對한 人體의 不特定的 反應(the nonspecific response of the body to any demand)”<sup>11)</sup>으로 정의하고 있다. 즉 스트레스는 특정한 活動을 지향하는 反應이 아니라, 人體가 刺戟에 직면할 때 발생하는 일반적이고 不特定한 에너지의 動員狀態를 말한다. 따라서 개인이 스트레스를 경험한다는 것은 그 개인의 人體內에서 일반적인 에너지가 동원되고 있다는 것을 말하는 것이지 特定 形態의 反應을 보이고 있다는 것을 뜻하는 것이 아니다. 에너지의 動員性 그 자체가 스트레스인 것이다.

이러한 견해를 취하는 학자들은 개인이 生理的으로, 心理的으로 또는 行爲上 正常 機能을 이탈한 상태를 變形(strain)이라고 한다. 이 stress-strain의 概念은 物理學的 특히 材料力學的 概念과 일치하는 것이다.

셀리에 있어서 스트레스는 결코 나쁜 것만이 아니다. 그것은 매우 이로울 수 있다. 그는 有益한 스트레스를 「有益스트레스(eustress)」, 害로운 스트레스를 「有害스트레스(distress)」라고 부른다. 有益스트레스는 생활에 꼭 필요한 것이고, 人間의 創造의 行爲와 問題解決을 가능하게 해 준다.

그런데 우리는 組織狀況에서 스트레스를 研究하려 할 때 스트레스 개념은 하나의 構成(construct)으로서 다음과 같은 條件을 充足시켜야 한다고 생각한다. 첫째로 그것은 하나의 變數이어야 하며, 變數의 극단적인 값을 지칭해서는 안 된다. 둘째로 概念의 定義에서 善惡의 價値가 內在되어서는 안 된다. 그리고 마지막으로 組織의 여러 現象과 연결을 가질 수 있어야 한다.

이렇게 볼 때 否定的인 經驗으로 보는 스트레스 概念은 첫번째, 두번째 조건을 충족시키지 못한다. 그리고 正常狀態의 파괴를 스트레스로 정의하거나 셀리에의 견해와 같은 일반적 概念化는 組織의 現象을 다루는 데 다소 문제점을 안고 있다고 해야 할 것이다.

우선 「均衡狀態 파괴」로서의 스트레스 概念은 組織의 動態的 側面을 否定的인 것으로 보기 쉬울 것이다. 다음, 셀리에의 概念은 우리가 日常的으로 볼 수 없는 면을 비춰주고는 있으나, 그것이 너무 生物學的 概念이어서 生理心理學的 研究를 넘어서 社會心理學的 研究를 위해서는 그 有用性을 다소 의심하지 않을 수 없다.

11) H. Selye (1984), "Stress and Health: a perspective on aging and retirement," in Sethi & Schuller (eds), *op.cit.*, p.16.

12) R.S. Schuller (1980), *op. cit.* 와 R.S. Schuller (1984), "Organizational stress and coping: a model and overview," in Sethi & Schuller(eds), *op. cit.*

슐러(R.S. Schuller)는 최근의 論文에서 이러한 문제점을 해결할 수 있는 새로운 스트레스 概念을 제시하고 있다.<sup>12)</sup> 이는 우리가 이미 提示한 스트레스에 관한 세 觀點중 두 觀點, 즉 「均衡狀態 파괴」와 「에너지 동원」을 統合시킨 것이라고 볼 수 있다.

그에 의하면 “스트레스란 중요한 事實에 대한 不確實성이 내포된 動的 狀態의 지각이다.”<sup>13)</sup>

이 定義는 組織現象과 관련하여 다음과 같은 여러 가지 의미를 함축하고 있다.

- (1) 組織에서 스트레스는 肯定的일 수도 否定的일 수도 있다.
- (2) 스트레스는 行動 主體(個人, 소집단 또는 조직전체)와 環境과의 相互作用에서 발생된다.
- (3) 스트레스는 組織構成員들의 狀況的 定義에 달려 있다. 組織構成員들이 意識的이건 無意識的이건 무엇이 중요하다고 결정했을 때 또 그것과 관련된 環境이 인식되었을 때 발생하는 것이다. 따라서 개인의 欲求, 組織의 目標 등과 관련하여 스트레스를 말할 수 있으며, 이들에 對한 機會, 制約 그리고 要求狀況<sup>14)</sup>에서 스트레스가 발생된다고 할 수 있다.

(4) 슐러의 概念은 특히 不確實성을 강조함으로써 組織設計(Galbraith, 1973), 組織權力(Crozier, 1964), 組織意思決定(March & Simon, 1958) 등의 研究와도 연계를 가질 수 있는 잇점을 갖고 있다.

그러나 슐러의 概念은 바로 이 不確實성에 한정하여 스트레스를 定義함으로써 스스로 限界를 갖는다. 不確實성은 겔브레예스(Galbraith)가 정의한 바와 같이 必要情報量과 所有情報量의 차이라고 보아야 할 것이다.<sup>15)</sup> 그러나 스트레스는 이러한 狀況뿐만 아니라 지나친 業務量, 粗惡한 作業條件 또는 葛藤狀況 등에서도 발생되므로 이를 모두 不確實성의 概念으로 把握하는 것은 무리라고 생각한다. 本研究에서는 이러한 狀況은 對立의 經驗으로 보는 것이 타당하다고 본다. 여러 要求間의 對立(갈등), 하고자 하는 바와 해야 하는 바의 대립(지나친 業務量), 生理的 限界와 作業環境의 對立 등이 그것이다.

13) R.S. Schuller(1984), *op. cit.*, p.36.

14) J.E. McGrath (1976), "Stress and behavior in organizations," in M. Dunnetle (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp.1351-1395. 에 자세히 논의되고 있는 개념으로서 슐러는 이를 원용하고 있다.

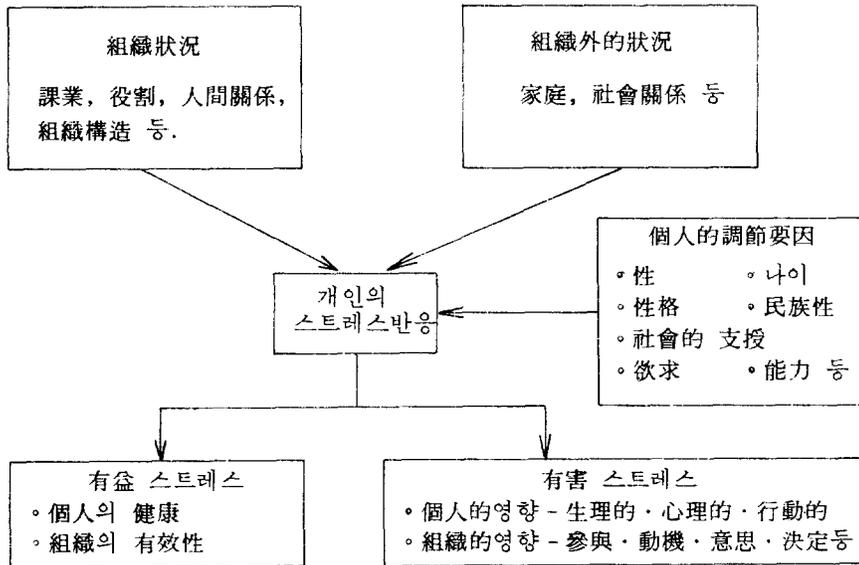
15) J. Galbraith(1973), *Designing Complex Organizations*, Reading, Mass.: Addison-Wesley, p.5.

따라서 本 研究은 슬러의 定義를 다소 수정하여 다음과 같이 職務스트레스를 정의하고자 한다. 즉 職務스트레스란 개인이 作業을 행하는 狀況에서 중요한 事實에 對한 不確實性 또는 對立을 經驗하는 정도 또는 經驗狀態를 말한다.

2. 職務스트레스의 源泉과 影響

그러면 스트레스는 어떠한 狀況에서 발생되며, 어떤 結果를 초래하는가? 스트레스 문제는 이미 지적한 바와 같이 有機體와 環境과의 相互作用 문제이다. 따라서 스트레스의 源泉과 影響을 논함에 있어서도 이러한 관점에서 照明되어야 할 것이다.

여러 既存 研究들을 綜合하여 이에 관한 基本模型을 <그림 - 1>과 같이 設定할 수 있다. 이에서 보는 바와 같이 스트레스의 原因狀況(stressor)을 크게 組織狀況과 組織外狀況으로 나눌 수 있고, 스트레스의 結果는 우선 有益한 것과 有害한 것으로 나누어 각각의 경우에 대하여 個人次元과 組織次元에서 分析할 수 있다. 한편 스트레스 反應에 대한 個人차를 고려하여 個人的 調節要因(비교적 지속적인 個人 特性)을 고려하여야 한다.



<그림 - 1> 스트레스의 源泉과 結果(綜合模型)

本 論文에서는 스트레스狀況중 組織外的 狀況은 論外로 한다. 職務스트레스란 組織狀況에서 발생된 스트레스를 말하기 때문이다.

### 組織狀況의 스트레스源

組織狀況의 모든 要因이 정도의 차이는 있을지라도 스트레스의 源泉(stressor) 이 된다고 할 수 있다. 문제는 組織狀況을 어떠한 次元으로 나누어 把握하느냐 하는 것이다.

組織要因의 分類는 學者에 따라 상당한 見解의 差異가 있다. 이는 學者들의 組織觀을 反映하기 때문일 것이다. 組織要因의 分類는 단순한 說明道具에 그치지 않고, 스트레스 對處方案의 모색과도 직접적인 關係를 갖는 것이므로 實踐的으로도 중요하다.

맥그래스(J.E. McGrath)는 組織스트레스를 그 源泉에 따라 ①課業으로 인한 스트레스, ②役割로 인한 스트레스, ③當面 行爲狀況에 기인하는 스트레스, ④物理的 環境으로 인한 스트레스, ⑤社會的 環境으로 인한 스트레스, ⑥個人 체계내에서 발생하는 스트레스 등 여섯가지로 나누고 있다.<sup>16)</sup>

술러는 組織스트레스源을 役割特性, 課業特性, 리더쉽과정, 組織構造, 人間關係 環境, 物理的 環境 등으로 分類하고 있다.<sup>17)</sup> 한편 김슨(J.L.Gibson) 등은 作業環境要因, 個人要因, 集團要因, 組織要因 등 네 가지로 組織스트레스狀況을 區分하고 있다.<sup>18)</sup>

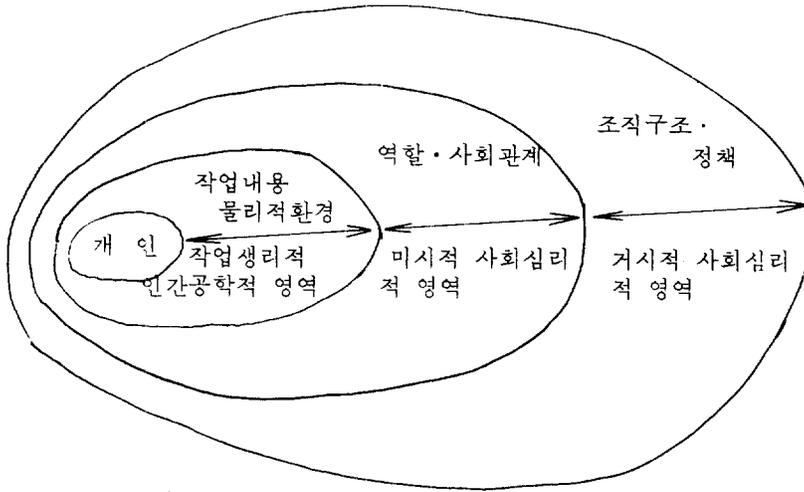
組織狀況에 있어서 스트레스源에 대한 分類는 대부분, 勞動狀況에 처해 있는 個人을 에워싸고 있는 環境을 近遠에 따라 나누고 있다고 볼 수 있다. 個人에게 가장 가까운 環境이 職務內容과 物理的 環境이다. 그 다음에 위치하고 있는 것이 役割과 社會的 關係라고 할 수 있다. 組織에서 보다 個人과 멀리 위치하여 개인 行爲를 “원격조정” 하는 것이 組織構造와 政策이라고 할 것이다. 거리가 가까울 수록 개인에게 보다 일상적이며 보다 구체적이고, 個別的이며, 거리가 멀수록 非 日常的이고 抽象的이고 보다 一般的이다.

作業內容과 物理的 環境은 주로 作業生理學 또는 人間工學의 研究대상이 되어 왔으며 여기서 발생하는 스트레스에 대처하는 方法으로서 주로 作業場의 再設計,

16) J.E. McGrath (1976) *op. cit.*, p.1369.

17) R.S. Schuller (1980), *op. cit.*, pp.195-200.

18) J.L. Gibson, J.M. Ivancevich & J.M. Donnelly(1982), *Organizations*, 4th ed., Business Publication Inc., p.151.



〈그림 - 2〉 組織의 스트레스源과 研究態度

職務擴大 등을 말할수 있을 것이다. 役割과 社會關係에 관한 研究는 주로 社會·心理學 中 미시적 觀點을 취한 학자들 사이에서 많이 논의되었다. 여기에서 발생하는 스트레스에 대한 대처 方法으로서는 役割의 再定義, 리더쉽 개선, 집단분위기의 개선, 인간관계 감수성 증진 등이라고 할 것이다. 한편, 보다 巨視的인 社會心理學者들은 組織全體를 하나의 研究 單位로 삼고, 組織의 構造와 環境에의 對處 등의 문제를 다룬다. 이들도 중요한 스트레스源이 되며 이에 對한 대처로서 새로운 形態의 組織構造(매트릭스 조직, 일시적 조직 등), 새로운 人事政策, 經營戰略 등의 문제를 논의하고 있다.

이상의 내용을 도식화하면 〈그림 - 2〉와 같다.

本 研究의 實證分析에서는 職務스트레스를 役割·社會關係에서 記術하고, 그의 影響을 규명하고자 한다. 이를 위해 카츠와 칸(D. Katz & R. Kahn)과 굽타와 비어(1979)의 견해를 절충하여 職務스트레스를 다음 5가지 次元으로 把握하고자 한다.

(1) 役割葛藤(Role Conflict)

役割葛藤은 개인에게 두가지 이상의 役割期待가 발생하여 하나의 역할기대를 충족시키고자 할 때, 다른 기대를 충족시키기 어려운 狀態를 말한다.<sup>19)</sup> 조직에서 역할갈등은 주로 다음과 같은 상황에서 발생된다고 볼 수 있다.

19) D. Katz & R.L. Kahn, (1978) *The Social Psychology of Organizations*, N.Y.: John Wiley & Sons, p.204.

- ① 上級者가 職務 遂行者의 개인 윤리상(價値觀 또는 行動規範) 수행하기 어렵다고 생각되는 行爲를 要求할 때,
- ② 組織內 役割이 外部 役割과 상충될 때(예로서 職務와 家事의 葛藤),
- ③ 한 上級者가 앞뒤가 안맞는 要求를 해 올 때,

(2) 役割模糊性(Role Ambiguity)

役割模糊性은 간단히 役割遂行者가 행해야 할 바에 대한 不確實性이라고 정의할 수 있다.<sup>20)</sup> 이에 “ 役割集合(role set)”의 構成員에 대한 不確實性, 目標에 관한 不確實性, 行動方式에 대한 不確實性, 結果와 評價에 對한 不確實性이 있다.

(3) 役割過多(Role Overload)

役割過多는 역할 수행자에 대한 요구가 그의 대처능력을 초과한 상태이다. 역할과다는 量的인 과다와 質的인 과다로 나눌 수 있는데, 前者는 역할담당자에게 너무 많은 量의 일이 주어져서(비록 어려운 일은 아니더라도) 그것을 수행하는 데 시간이 부족한 경우이고, 後者는 課業이 너무 어려워 능력부족을 느끼거나 水準 이하의 성과를 산출하는 경우이다.

(4) 資源의 不適合性(Resource Inadequacy)

이는 職務遂行에 있어 必要한 裝備, 物資, 道具 등(物的 資源)이나 상사의 配慮, 支援 또는 동료의 助言, 支援 등(社會的 資源)을 얻지 못한 상태이다. 이는 역할과다와 상당히 깊은 관계에 있지만 役割過多는 職務內容에 관한 것이고, 資源의 부적합성은 직무환경에 관한 것이므로 이들을 따로 분리하는 것이 좋을 것으로 思料된다.

(5) 役割低級度(Underutilization of skill)

役割低級度는 職務遂行者가 保有하고 있는 能力, 經驗 그리고 그의 사회적 신분에 비추어 職務性質이 低級하다고 판단되는 정도이다. 이는 보다 구체적으로 다음과 같은 狀況에서 發生된다고 볼 수 있다.

- ① 職務遂行者가 그의 技術과 能力에 비추어 適所에 배치되어 있지 않을 때,
- ② 과거의 경험과 訓練을 통하여 학습한 바를 現在의 作業에 사용할 수 없을 때,
- ③ 職務遂行者의 教育水準이나 社會的 身分에 맞는 職種을 選擇하지 못 했을 때.

스트레스의 影響

(1) 適正스트레스

20) *Ibid.*, p.206.

스트레스는 肯定的일 수도 否定的일 수도 있다는 것을 이미 밝혔다. 긍정적인 스트레스를 셀리는 有益스트레스라고 칭했고, 또 다른 학자들은 適正스트레스(optimum stress)라고 한다.<sup>21)</sup>

適正스트레스의 개념을 최초로 도입한 사람은 여크스와 닛슨(R.M. Yerkes & J.D. Dodson, 1908)이라고 한다.<sup>22)</sup> 그들은 스트레스와 成果의 관계에서 스트레스 水準의 증가에 따라 성과는 鐘모양의 곡선을 그리며, 낮은 수준에서 점차 증가되다가 特定點 이후부터는 감소한다는 假設을 세웠다. (Yerkes-Dodson 法則)

맥크래스는 스트레스와 성과간의 逆u曲線을 覺醒(arousal)과 作業困難度를 매개변수로 사용하여 보다 分析的으로 해석하고 있다.<sup>23)</sup>

아래에서 우리는 스트레스의 영향중 否定的인 側面만을 논의하기로 하겠다. 왜냐하면 適正스트레스의 有益한 效果는 그 반대로 생각할 수 있기 때문이다.

(2) 個人에 對한 影響

개인에 대한 스트레스의 영향은 보통 生理的 측면, 心理的 측면, 行動的 측면 등 세가지로 나누어 파악하고 있다. 이를 슬러(1980), 모스(L. Moss, 1981), 과

〈表-1〉 個人에 대한 스트레스의 惡影響

生理的 영향	短期的 : 심장박동, 호흡장애, 두통 등. 長期的 : 위궤양, 혈압, 심장질환, 호흡기질환 등.
心理的 영향	短期的 : 좌절감, 지루감, 이유없는 불안, 불신감, 무력감 기억감퇴, 주의력감소, 판단력 둔화, 애매성 또는 새것에 대한 거부, 편집증 등. 長期的 : 사고의 경직화, 폐쇄적이고 부정적인 태도, 자신 의 능력에 대한 회의, 동료와 소속집단에 대한 회의 등.
行動的 영향	短期的 : 식욕감퇴, 과음, 외양의 변화, 불규칙한 행동, 사 고유발, 거칠은 행동, 약물복용 등. 長期的 : 알콜중독, 약물중독, 사회적 부적응 등.

21) J.C. Quick & J.D. Quick (1984), *op. cit.*, p.7.

22) *Ibid.*, p.7.

23) J.E. McGrath (1976), *op. cit.*, pp.1359-1367.

퀸(1984) 등에서 제시하고 있는 자료를 종합하여 <표-1>에 요약한다.

(3) 組織에 대한 影響

퀸과 퀸은 조직에 대한 스트레스의 악영향을 直接費用 要素와 間接費用 要素로 나누고 있다. (<表-2>)

<表-2> 組織에 대한 스트레스의 악영향

直接費用 要素	間接費用 要素
0. 참여와 소속 • 지각, 결근 • 파업과 작업중지 • 이 직 0. 직무성과 • 산출의 질 • 산출의 양 • 고충토로 • 사 고 • 기계고장 • 자재낭비 • 재고감소 0. 스트레스 피해 종업원에 대한 책임보상	0. 활력의 상실 • 사기저하 • 동기감소 • 불만족 0. 의사소통의 비효율 • 종업원간의 접촉빈도 하락 • 정보왜곡 0. 의사결정상의 과오 0. 작업분위기의 불량 • 불신 • 경멸 • 증오 0. 기회상실(기회비용)

출처 : J.C. Quick & J.D. Quick(1984), *op. cit.*, p.76.

(4) 個人的 調節要因

같은 스트레스 상황에 처하더라도 그에 대한 反應은 개인에 따라 상당한 차이가 난다. 스트레스에 대한 概念 논의에서 이미 지적한 바와 같이 개인의 스트레스 반응은 그가 무엇을 중시하느냐, 그가 그 상황을 불확실하게 느끼느냐 또 對立的으로 인식하느냐 않느냐에 달린 것이다. 따라서 個人的 欲求와 價値, 能力과 經驗이 個人差를 유발하는 重要 要因이 된다.

뿐만아니라, 性格的 要因도 중요하게 작용하는 것으로 알려져 있다. 性格은 프리드만과 로젠만(M. Friedman & R.M. Rosenman)이 제시한 A型 / B型 행동

과 관련하여 많은 논의가 있다. A型的 행동방식이라 함은 환경의 저항이 있음에도 불구하고 보다 짧은 시간에 보다 많은 것을 성취하기 위하여 끊임없이 만성적으로 투쟁하는 類型을 말한다. 이러한 A型 行動패턴을 소지하고 있는 경우는 그에 대응되는 B型 행위소지자보다 극단적인 스트레스 징후를 많이 나타내는 것으로 알려져 있다.<sup>24)</sup>

다음으로는 性, 나이, 民族性 등 人口 統計學의 特性도 調節變數로 작용하는 것으로 밝혀져 있다. 예로써 女性의 경우, 특히 役割葛藤에서 오는 스트레스가 많다는 것이다.<sup>25)</sup> 이는 現代社會가 직업 여성에게 여러가지 對立되는 역할을 동시에 부과하고 있다는 것을 의미하기도 한다.

마지막으로 우리가 지적하고자 하는 것은 社會的 支援(social support)에 관한 것이다. 傳統的 社會에서는 大家族制度, 靜態的인 地域共同體 등에서 개인은 情緒的으로나 技術的으로, 情報획득에 있어서 또 評價에 대해서 많은 뒷받침을 받았다. 현대 산업사회에서는 이러한 支援源이 전반적으로 소실되어 가고 있는데 사회적 지원의 존재는 스트레스에 대처하는 데 매우 유익하다고 한다.<sup>26)</sup>

### 3. 職務沒入度와 組織愛着度

직무몰입(job involvement)을 영어로는 때로 job commitment, job attachment라고 하는데 우리말로도 職務愛着, 職務專念이라고 할 수 있을 것이다.

로달과 케너(T.M. Lodahl & M. Kejner)는 직무몰입에 관한 心理學者들과 社會學者들의 諸定義를 검토한 후 직무에 沒入한 사람은 자신의 직무가 生活에 있어서 대단히 중요한 부분이며, 전체 직무상황(일 자체, 동료, 회사 등)에 의해 개인적으로 크게 영향을 받는 사람이라는 것을 밝혔다.<sup>27)</sup>

이를 근거로 하여 本 研究에서는 다음과 같이 말할 수 있을 것이다.

- i) 職務에 沒入한 사람은 그 職務에 관련된 價値를 內在化한다.
- ii) 그에게는 직무수행이 중요한 만족源이 된다.
- iii) 그는 직무수행을 통해 自身の 價値를 실현하고자 한다.

24) J.C. Quick & J.D. Quick (1984), *op. cit.*, pp.64-65.

25) *Ibid.*, p.67.

26) J.S., House (1981), *Work Stress and Social Support*, Reading, Mass: Addison-Wesley.

27) T.M. Lodahl & M. Keyner (1965), "The definition & measurement of job involvement," *Journal of Applied Psychology*, pp.24-25.

iv) 그는 직무수행에 최선의 노력을 기울인다.

組織이 작업을 수행하는 體系라고 할 때 組織構成員 한사람 한사람이 그가 수행하는 일에 중요성을 부여하고, 최선의 노력을 경주하는 것은 組織에 커다란 資產이 될 것이다.

한편, 組織愛着度(organizational commitment) 역시 組織沒入, 組織所屬, 組織歸屬 등으로 代稱할 수 있는 개념이다. 우리는 일상적으로 愛社, 愛校, 愛國이라는 말을 많이 쓰기 때문에 본 연구에서는 組織愛着度라는 用語를 선택하였다.

포터(L.W. Porter)와 그의 동료들은 세가지 기본 구성요소로써 組織愛着度を 정의하고 있다.<sup>28)</sup> 첫째는 조직의 목표를 믿고 수용하는 것, 둘째는 조직을 위해 높은 수준의 노력을 기울이고자 하는 자세, 그리고 셋째는 조직구성으로서 남으려는 강한 의욕이 그것이다.

조직애착도에 대한 다른 정의도 이들의 것과 큰 차이가 없다. 결국 조직애착도는 조직에 대한 一體感, 소속감, 충성심 등을 내포하는 개념이라고 할 것이다.

직무몰입도와 조직애착도는 상호 밀접한 관계를 갖는다. 왜냐하면, 組織과 職務가 분리되기 어렵기 때문이다. 그러나 그것은 결코 同一한 現象이라고 할 수 없다. 한 개인이 자기가 하고 있는 일에 대해서는 대단한 집착을 갖는데 반해 그가 몸 담고 있는 組織에 대해서는 전혀 다른 태도를 보일 수 있고, 또 반대의 경우도 있을 수 있기 때문이다. 한 예로서 스티븐즈(J.M. Stevens) 등은 미국인을 대상으로 한 연구에서 職務沒入도와 組織愛着도간의 상관계수가 0.159 밖에 안 됨을 발견했다.<sup>29)</sup>

職務沒入과 組織愛着은 킨과 킨에 의하면 組織의 건강을 결정하는 데 간접적으로 작용한다고 할 수 있다. 많은 연구들이 이들 요인이 이직, 결근, 그리고 직무태만 등과 깊은 관계를 갖고 있음을 보이고 있다.

그러면 직무스트레스는 직무몰입과 조직애착에 어떠한 영향을 줄 것인가?

28) L.W. Porter, R.M. Steers, R.T. Mowday, and P.V. Boulian (1974), "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.603-609.

29) J.M. Stevens, J.M. Beyer, & H.M. Trice (1978), "Assessing personal role and organizational predictors of managerial commitment," *Academy of Management Journal*, Vol.21, No.3, p.388.

직무몰입에 관하여 비교적 종합적으로 논의하고 있는 더빈, 헤들리와 태비지아(R. Dubin, R.A. Hedley & C. Taveggia)는 다음과 같은 “法則”을 제안하고 있다. 즉, “執着(attachment)이란 사회환경 중 자신의 행동에 대한 선택이 존재하는 부분에 대하여 발생된다.”<sup>30)</sup>는 것이다.

職務스트레스는 개인이 직무를 수행함에 있어 자유로운 선택에 상당한 제한을 받을 때 발생된다. 그러므로 상기의 주장에 의하면 직무스트레스는 직무몰입과 조직애착에 否定的인 영향을 줄 것이다.

한편, 잭슨(S.E. Jackson)은 개인이 스트레스 상황에 처했을 때, 精神的으로 그 상황과 거리를 유지함으로써 스트레스에 대처할 수 있다는 견해를 제시하고 있다.<sup>31)</sup>

이러한 사실들을 인정하더라도 직무스트레스가 肯定的인 효과를 가져올 수도 있다는 可能性을 배제할 수는 없다. 예로써, 터너(R.H. Turner)는 다음과 같은 命題를 설정하고 있다.

i) “하나의 役割을 차지하고 또 수행하기 위한 기회를 확보하고, 유지하는 데 時間과 努力이 많이 投與될수록 개인과 역할이 융합되는 경향은 강해진다.”<sup>32)</sup>

ii) “하나의 役割을 차지하고 수행하기 위한 기회를 확보하고 유지하는 데 대한 희생이 증가할수록 個人과 役割이 융합되는 경향이 증대된다.”<sup>33)</sup>

이들 命題에 비추어 본다면, 職務스트레스는 개인에게 많은 노력과 희생을 요구하는 狀況에서 발생되므로, 그에 비례하여 개인은 그 직무에 執着하게 될 수 있는 것이다.

또 이미 지적한 바와 같이 직무몰입과 조직애착에 관하여도 適正스트레스가 존재한다고 가정할 수 있을 것이다.

또 하나 우리의 의문사항은 직무스트레스가 직무몰입과 조직애착에 대해 同一한 方向으로 영향을 미친다 할지라도 兩者에 同一한 強度를 보일 것인가 하는 것

30) R. Dubin, R.A. Hedley & C. Taveggia (1976), "Attachment to work," in R. Dubin(ed.) *Handbook of Work, Organization and Society*, Chicago: Rand McNally, p.285.

31) S.E. Jackson(1984), "Organizational practices for preventing burnout," in A.S. Sethi & S. Schuller(ed.) *op. cit.*, p.95.

32) R.H. Turner (1978), "The role and the person," *American Journal of Sociology*, Vol.84, p.15.

33) *Ibid.*, p.15.

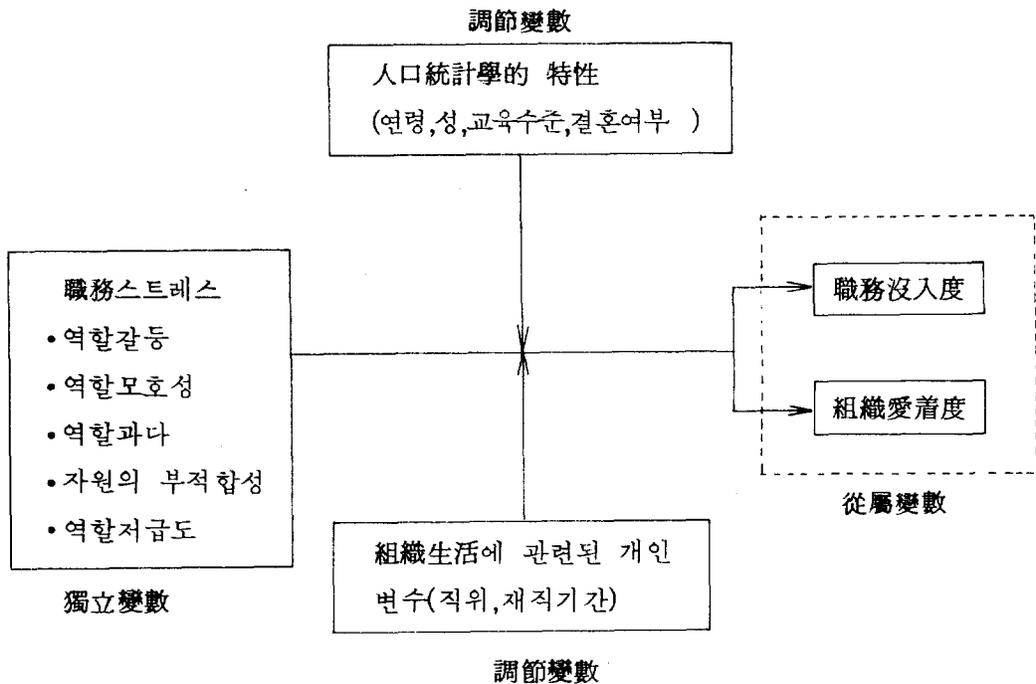
이다. 대부분의 實證研究들이 職務沒入과 組織愛着을 별개로 다루었기 때문에 이에 대한 해답을 제시하지 못하고 있다. 그러나 個人에 있어서 職務가 보다 구체적이고, 가까운 對象이므로 직무스트레스의 영향은 職務沒入도에 더 강하게 나타날 것으로 예측할 수 있을 것이다.

### Ⅲ. 模型과 假說

#### 1. 模 型

本 研究에서 實証的으로 究明하고자 하는 바는 <그림-3>에서 보는 바와 같이 첫째는 獨立變數인 직무스트레스와 두 從屬變數 즉 職務沒入도와 組織愛着度間的 關係이며, 둘째는 이들의 關係에 個人的 特性이 調節變數(moderator variable)로서 어떻게 작용하는가 하는 것이다. 우선 獨立變數인 직무스트레스는 이미 밝힌 바와 같이 役割葛藤, 役割模糊性, 役割過多, 資源의 不適合性, 役割低

<그림-3> 研究模型



級度 등의 다섯 次元으로 나누어 기술하며, 調節變數는 연령, 성, 교육수준, 결혼여부 등 人口統計學的 特性和 組織生活에 관련된 個人變數인 職位, 在職期間 등을 고려하였다.

## 2. 假 設

직무스트레스의 영향에 대해 기존의 實證研究들이 보고하고 있는 대로 다음과 같이 가설을 세우기로 한다.

假說 1 : 직무스트레스와 직무몰입도 간에는 負의 相關關係가 있다.

假說 2 : 직무스트레스와 組織愛着度 間에는 負의 상관계가 있다.

假說 3 : 직무스트레스의 영향은 조직애착도 보다 직무몰입도에 더 강하다.

調節變數에 대해서는 아직 뚜렷한 가설을 설정할 단계가 아니므로 가설없이 分析하기로 하겠다.

## IV. 調 査 方 法

### 1. 變數의 測定

變數는 設問紙에 의한 조사를 목적으로 다음과 같이 問項을 설정하여 5점 尺度化하였다.

#### (1) 職務沒入度(5問項)

- ① 직무에 대한 愛着(1문항): “나는 내 직무에 애착을 갖고 있다.”
- ② 努力 投入(2문항): “나는 이 일을 맡은 후 일할 의욕이 높아졌다.” 등.
- ③ 移動意慾(2문항): “나는 현재의 부서에서 다른 부서로 옮기고 싶다.” 등.

#### (2) 組織愛着度(5問項)

- ① 一體感(2문항): “나는 회사의 발전이 곧 나의 발전이라고 생각한다.” 등.
- ② 근로의욕(2문항): “나는 이 회사를 그만두고 다른 데로 옮기고 싶다.” 등.
- ③ 忠誠心(1문항): “나는 이 회사를 위해 헌신적으로 일하고 싶다.”

#### (3) 職務스트레스(총 20문항)

여러 논문에 흩어져 있는 設問例를 참고하여 本 研究에서 다음과 같이 作成하였다.

① 役割葛藤(4 문항)

i) 상급자가 하급자의 개인 윤리상 수행할 수 없다고 생각되는 행위를 요구하는 빈도

ii) 가정에서의 역할과 회사에서의 역할 사이에 갈등을 느끼는 정도

iii) 두 사람 이상의上司로부터 상호 충돌되는 요구를 받는 정도

iv) 한上司가 상호 대립되는 요구를 하는 정도

② 役割模糊性(5 문항)

i) 目標와 計劃에 對한 모호성

ii) 책임에 대한 모호성

iii) 권한에 대한 모호성

iv) 作業內容에 대한 모호성

v) 上司 지시의 모호성

③ 役割過多(4 문항)

i) 시간압박(3 문항)

ii) 과업내용의 어려움(1 문항)

④ 資源의 否適合性(3 문항)

i) 物的 資源의 적정성

ii) 上司로부터의 지원

iii) 동료로부터의 정보 지원

⑤ 役割低級度(4 문항)

i) 경험에 比한 저급

ii) 교육수준에 比한 저급

iii) 보유기능에 比한 저급

iv) 직무의 단조로움

직무스트레스 尺度에 대한 신뢰도와 구성타당도(construct validity)를 측정하였는데 本 研究의 標本(N=200)에서 스피어만-브라운係數(Spearman-Brown coeff.)가 0.79로 나왔으며, 要因分析 결과 본 연구에서 취한 직무스트레스의 5次元化에 큰 문제를 제기하지 않았다.<sup>34)</sup>

34) 자세한 것은 오철환(1975)를 참조할 것.

〈表 - 3〉 標本의 分布

性 別	男	139名 (69.5%)	職 位 別	경사원	126名 (63%)	
	女	61 (30.5)		계장급	59 (29.5)	
計	200名 (100%)	과장급		11 (5.5)		
年 齡 別	18~25才	45名 (22.5%)		차장급	3 (1.5)	
	26~29	70 (35.0)		부장급	1 (0.5)	
	30~34	55 (27.5)		計	200名 (100%)	
	35~42	30 (15.0)		結 婚 如 否	미 혼	97名 (48.5%)
	計	200名 (100%)			기 혼	103 (51.5)
教 育 水 準 別	중 졸	2名 (1.0%)			計	200名 (100%)
	고 졸	70 (35.0)		組 織 別	會 社	115名 (57.5%)
	전문대졸	6 (3.0)	銀 行		85 (42.5)	
	대 졸	117 (58.5)	計		200名 (100%)	
	대학원졸	5 (2.5)				
	計	200名 (100%)				

## 2. 標 本

1984年 11月 3개 一般會社와 3개 銀行의 사무직 종업원 총 300名에게 設問紙를 배부하여 그중 220매를 회수하였다. 그러나 220매중 20매는 불성실한 應答이 뚜렷하여 이는 分析에서 제외하였다. 個人 特性別 標本의 구성을 보이면 〈表 - 3〉과 같다.

## V. 結 果 分 析

### 1. 相 關 關 係 分 析

#### (1) 직무스트레스 次元間의 상관관계

〈表 - 4〉에서 보는 바와 같이 직무스트레스의 次元으로 취한 5개 變數는 전 체적인 스트레스에 상당히 크게 기여하고 있음을 알 수 있다. 그런데 그중 役割

過多의 기여가 가장 낮다는 것은 주목할만 하다. 일상적으로 우리는 격무에 시달린다고 하여 시간에 쫓기는 것을 주로 스트레스源으로 이야기하나 그보다는 다른 要因, 특히 役割葛藤이 직무스트레스 狀況에 가장 밀접하게 관련되어 있음을 알 수 있다.

다음으로 5 가지 次元間에는 内部相關關係가 存在한다. 그런데 그중 특기할 사실은 첫째로, 役割葛藤과 資源不適合性間의 관계가 상당히 밀접하다는 것( $r = 0.665$ )이다. 둘째로는, 役割過多는 다른 네 변수들과 큰 상관관계가 없다는 사실이다( $r \leq 0.315$ ). 셋째로는 역할갈등과 역할저급도 사이에는 負의 상관관계( $r = -0.380$ )가 존재한다는 것이다. 이는 役割이 자기 能力이나 경험, 신분 등에 비추어 저급하다고 생각되는 상황일수록 역할에서 오는 갈등이 적다는 것을 시사한다고 볼 수 있다.

(2) 직무스트레스와 종속변수간의 관계

전체적으로 負의 상관관계를 보이고 있다(〈表 - 4〉) 직무스트레스와 직무몰입도가 높은 상관계수( $r = -0.521$ )를 보임으로써 假說 1을 입증한다. 또한 직무스트레스의 구성요소들과도 직무몰입도가 대부분 상당한 크기의 負의 상관계수를 갖는데 다만, 役割過多만이 예외이다( $r = 0.085$ ).

한편 직무스트레스는 조직애착도에 대해서도 負의 영향을 주고 있다( $r = -0.391$ ).

〈表 - 4〉 諸變數間의 상관계수 (Pearson 係數)

	역할갈등, 모호성, 과다, 자원부적합성, 저급도, 직무스트레스, 직무몰입도						
역할모호성	0.5765 ***						
역할과다	0.3145 ***	0.1342 **					
자원부적합성	0.6650 ***	0.4799 ***	0.2510 ***				
역할저급도	-0.3798 ***	0.4532 ***	-0.0568 ***	0.3547 ***			
직무스트레스	0.8369 ***	0.7781 ***	0.4637 ***	0.7482 ***	0.6431 ***		
직무몰입도	-0.4018 ***	-0.5210 ***	0.0853 ***	-0.3857 ***	-0.5488 ***	-0.5209 ***	
조직애착도	-0.2700 ***	-0.3870 ***	-0.0931 *	-0.2548 ***	-0.3263 ***	-0.3911 ***	0.5786 ***

有意水準 \* :  $p < 0.05$ , \*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.005$

〈表 - 5〉 標本別 직무스트레스와 종속변수간의 Pearson 계수

	직무스트레스와 직무몰입도	직무스트레스와 조직애착도
은행(N = 85)	- 0.4041 ***	- 0.3706 ***
회사(N = 115)	- 0.4857 ***	- 0.3594 ***
전체(N = 200)	- 0.5209 ***	- 0.3911 ***

有意水準 \*\*\*:  $p < 0.005$

그러므로 假說 2도 입증된다. 뿐만아니라 그 영향의 정도는 직무몰입도에 대한 것( $r = -0.521$ )보다 현저하게 적은 것이다.<sup>35)</sup> 따라서 假說 3도 입증되었다. 직무스트레스의 각 構成次元도 거의 일률적으로, 단지 役割過多만 제외하고는, 조직애착도보다는 직무몰입도와 깊은 관계를 보인다.

銀行과 會社를 나누어 본다고 할지라도 〈表-5〉에서 보는 바와 같이 별차이가 없이 假說 1, 2, 3을 입증해 준다.

### (3) 종속변수들 간의 관계

직무몰입도와 조직애착도간에 0.579라는 비교적 높은 상관계수를 보이고 있는 것 〈表-4〉은 本 研究의 基本 目的과는 관계가 없지만 매우 중요한 사실로 받아들여야 할 것이다. 이미 언급한 바와 같이 스티븐즈등의 미국인 표본에서 양 변수간의 관계가  $r = 0.159$  정도로 낮게 나타났다. 각 研究의 標本이 美國과 韓國을 대표한다고는 할 수 없지만 미국인과 한국인 사이에 組織에 대한 태도에 있어서 상당한 차이가 있음을 시사한다고 볼 수 있다. 즉 한국의 직장인은 미국인의 경우에 비해 조직과 일을 구분지으려는 경향이 약하다는 것이다.

## 2. 分散分析

직무스트레스가 직무몰입과 조직애착에 미치는 영향은 相關分析을 통해 알아보았다. 그러나 직무스트레스만이 직무몰입과 조직애착에 영향을 주는 것이 아니다. 性, 年齡, 教育水準, 結婚如否, 職位, 在職期間 등의 身分變數들도 종속변수에 독자적으로 기여할 수 있고, 또 독립변수인 직무스트레스와 상호작용하여 영

35) 상관계수의 차이에 관한 有意 검증을 행하여 매우 의미 있는 차이를 발견했다.

향을 줄 수 있다.

이의 사실 여부를 알아보기 위해 分散分析을 행하였다. 원칙적으로 성, 연령, 교육수준, 직위, 재직기간, 결혼여부, 직무스트레스를 모두 독립변수로 사용하여 職務沒入도와 組織愛着도에 대한 多要因分析을 행하는 것이 바람직하나, 技術上 하나의 어려움에 봉착하였다. 그것은 本研究의 資料가 實驗狀況에서 얻어진 것이 아니라 社會調査(survey)에서 얻어진 것이므로 각 독립변수들이 교차하여 형성하는 처리집단(cell)의 度數가 동일하지 않고, 또 독립변수들 사이에 내부상관성이 높아 直角的 分割(orthogonal design)이 불가능하다는 것이다.<sup>36)</sup>

本研究는 7개의 獨立變數를 모두 사용하는 分散分析을 피하고, 그중 직무스트레스와 다른 하나의 독립변수를 택하여 二因子分析을 순차적으로 실시하였다. 즉, 하나의 종속변수에 대하여 (직무스트레스)×(성), (직무스트레스)×(연령), (직무스트레스)×(교육수준), (직무스트레스)×(직위), (직무스트레스)×(재직기간), (직무스트레스)×(결혼여부) 등 6개의 독립된 分散分析을 실시한 것이다. 이를 통해 7개 독립변수들간의 상대적 영향을 충분히 밝힐 수는 없다할지라도 우리의 分析 目的인 직무스트레스의 效果를 대신 설명하거나, 그와 相互作用하는 변수를 찾는 데는 충분히 의미있는 작업이라고 사료된다.

全體 標本을 對象으로 한 分析에서는 별로 흥미있는 결과를 얻지 못하였으나, 會社標本과 銀行標本을 나누어 보았을 때 대단히 흥미있는 결과를 발견하였다.

兩標本에서 모두, 직무몰입도와 조직애착도에 대해 직무스트레스의 主效果는 매우 有意한(F값 15 이상) 것으로 나타났고, 다른 변수들 중 통계적으로 의미 있는 效果를 갖는 것은 <表-6>에 요약한 바와 같다.

<表-6>에서 보는 바와 같이 회사 標本에서는 직무몰입도에 대하여, 연령, 교육수준, 재직기간, 결혼여부에 따른 차이가 발견되었고 性과 직위에 따른 차이는 없었다. 연령이 높고, 교육수준도 높으며, 재직기간이 길고 기혼인 경우 직무에 대한 몰입도가 높게 나타났다.

같은 標本에서 조직애착도에 대해서는 모든 개인 변수가 다 主效果를 보였다. 즉, 남자의 경우, 교육수준, 직위, 재직기간이 각각 높거나 긴 경우, 기혼의 경우가 조직에 대한 높은 애착을 보인다.

그러나, 會社標本에서 직무스트레스와 상호작용을 보인 변수는 없다. 다시 말하면 직무스트레스와 직무몰입도 또는 직무애착도간의 관계에서 성, 연령, 교육수준, 결혼여부, 직위, 재직기간 등이 調節變數로서 작용하지 않는다.

36) N. Nie et al.(1975), *Statistical Package for the Social Sciences*, 2nd ed., pp.405-406.

〈表 - 6〉 統計的으로 의미있는 個人變數의 效果

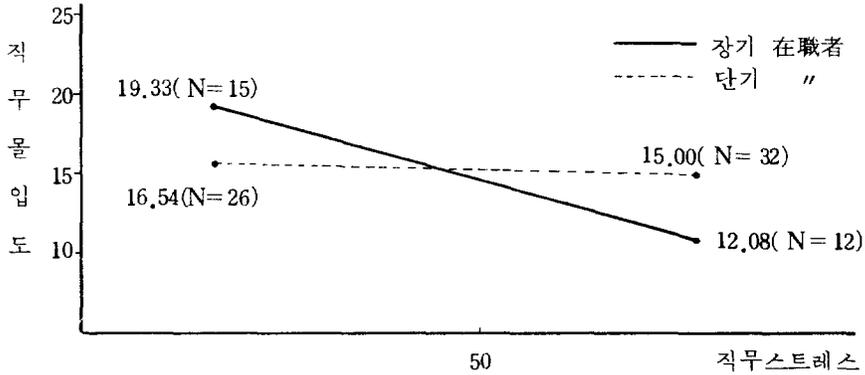
標本	중속변수	개 인 변 수①	F 값②	집 단 평 균 ( N )		
會	組 織 愛 着 度	성 (주효과)	13.25***	14.14 (女:28)	16.91 (男:87)	16.23(전체:115)
		연 령 ( " )	4.198*	15.23 (低:48)	18.45 (高:67)	16.44 ( " )
		교 육 ( " )	3.99*	15.07 (低:42)	16.44 (高:73)	16.23( " )
		직 위 ( " )	12.2***	15.17 (低:69)	17.83 (高:46)	16.23( " )
		재직기간 ( " )	5.78*	15.05 (短:41)	16.53 (長:74)	15.94( " )
		결 혼 ( " )	12.22***	14.65 (未:40)	17.08 (既:75)	16.23( " )
社	職 務 沒 入 度	연 령 (주효과)	4.288*	15.10 (低:48)	17.04 (高:67)	16.24(전체:115)
		교 육 ( " )	9.5*	15.04 (低:42)	16.05 (高:73)	16.01( " )
		재직기간 ( " )	5.5*	14.88 (低:41)	16.23 (高:74)	15.94( " )
		결 혼 ( " )	8.76***	14.75 (未:40)	16.57 (既:75)	15.96( " )
銀	組 織 愛 着 度	연 령 (주효과)	5.5*	15.12 (低:67)	18.00 (高:18)	15.73(전체:85)
		(직무스트레스) × (재직기간)	11.27***	相互作用效果		
		(직무스트레스) × (결 혼)	4.27*			
行	職 務 沒 入 度	(직무스트레스) × (재직기간)	11.17***			

註: ① 변수값의 二分化: 연령(28才기준), 교육(대졸기준), 직위(평사원기준), 재직기간(5年기준)

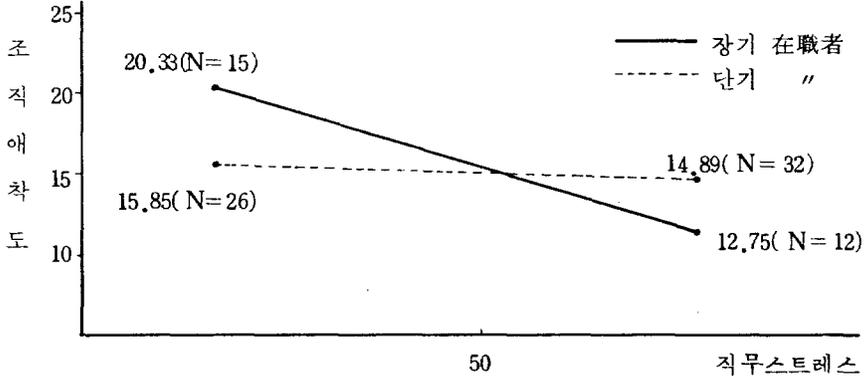
② 有意水準: \*:  $p < 0.05$ , \*\*:  $p < 0.01$ , \*\*\*:  $p < 0.005$

그런데 銀行標本에서는 이와 전혀 다른 결과를 찾아볼 수 있다. 직무스트레스 외에 主效果를 보이는 要因은 組織愛着度에 대해 연령뿐이며, 대신 직무스트레스와 다른 요인간의 相互作用 效果가 두드러지게 나타나고 있다. 相互作用 效果는 〈그림-4, 5, 6〉에서 보는 바와 같이 직무몰입도에 대해서는 長期 在職者의 경우 직무스트레스의 증가에 매우 민감한 반응을 보여, 低스트레스 수준에서는 短期 재직자보다 직무몰입도가 높게 나타났으나, 高스트레스에서는 오히려 낮아졌다. 組織愛着度에 대해서도 역시 長期 재직자의 경우 스트레스에 보다 민감히 반응하고, 기혼자의 경우도 마찬가지이다. 이는 은행에 오래 근무하고 특

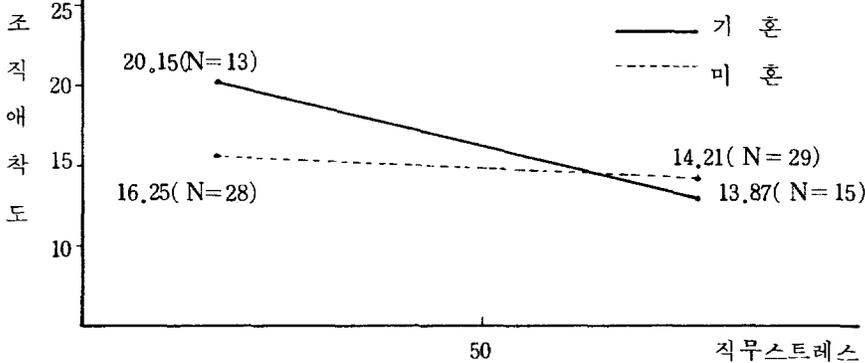
〈그림 - 4〉 직무스트레스와 재직기간의 상호작용(은행) - 직무몰입도에 대하여



〈그림 - 5〉 직무스트레스와 재직기간의 상호작용(은행) - 조직애착도에 대하여



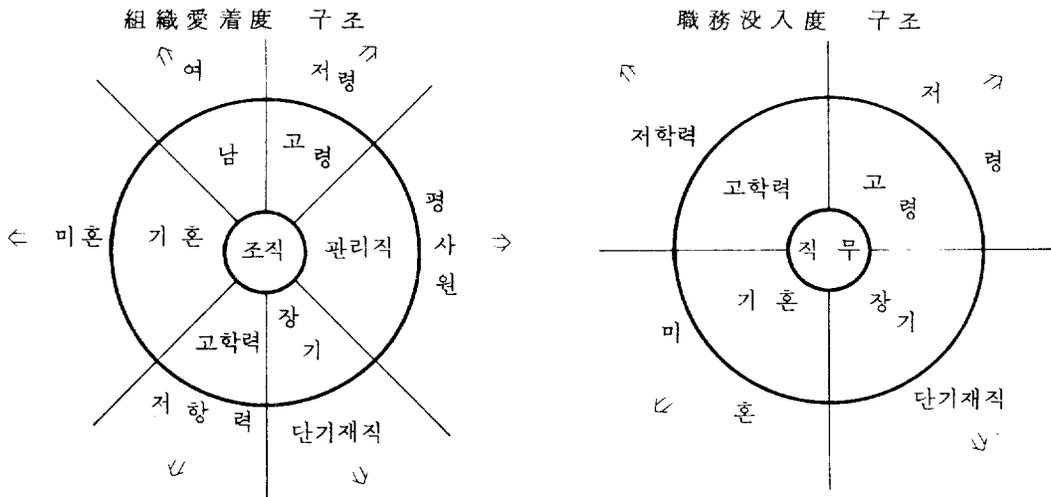
〈그림 - 6〉 직무스트레스와 결혼여부의 상호작용(은행) - 조직애착도에 대하여



히 기혼인 경우 자신의 일에서 많은 스트레스를 느낄 때 자신의 일 또는 소속 은행에 대해 많은 회의를 느끼고 있다고 해석할 수 있다.

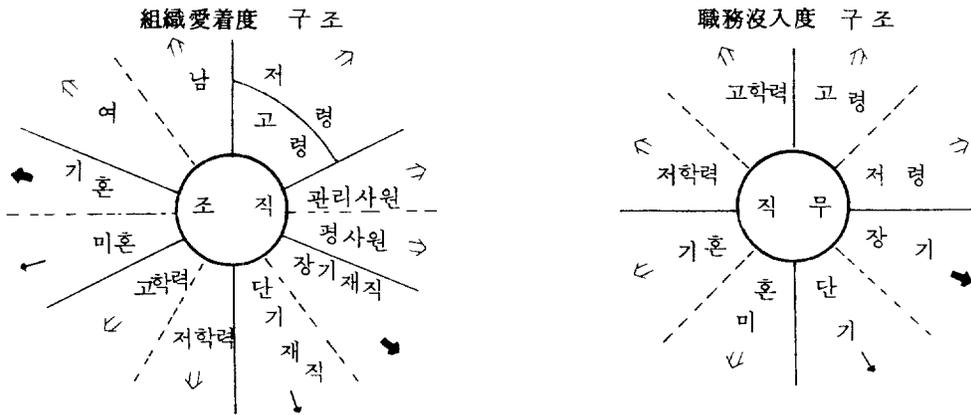
이상의 分析 結果를 종합하여 회사조직과 은행조직의 内部構造上的 差異를 <

〈그림 - 7〉 會社의 内部構造



\* 註 : 조직과 직무에 가까이 위치할수록 그에 대한 애착과 몰입은 높으며, 직무스트레스는 조직애착도와 직무몰입도를 낮추는 방향(→)으로 작용한다. 그러나 개인요인에 따른 스트레스 효과의 차이는 없다.

〈그림 - 8〉 은행조직의 内部構造



\* 註 : 〈그림 - 7〉과 동일한 내용. 조직애착도와 직무몰입도에 있어서 개인간 차이가 크지 않지만 스트레스에 대해서는 그 반응에 다소 차이가 있다. 강한반응(➡), 약한반응(→)

림 - 7)과 〈그림 - 8〉에서와 같이 간단히 도식화시켜 볼 수 있다. 회사의 경우 조직애착도와 직무몰입도를 볼 때 多元的이고 多層的인 構造를 갖지만, 스트레스에 대해서는 同質的인 반응을 보인다. 반면에 은행의 경우, 조직애착도와 직

무몰입도를 볼 때 内部 同質性이 강하다. 그러나 스트레스에 대해서는 구성원 사이에 그 반응이 다소 異質的이다.

## VI. 論議 및 結論

本 研究가 銀行과 企業의 事務職 근로자 200 名을 대상으로 직무수행상 발생하는 스트레스의 효과에 대하여 조사한 바에 의하면, 더빈과 그의 동료들, 그리고 잭슨 등이 예측한 대로 직무스트레스는 결국 組織에 대해 有害하다고 말할 수 있다. 기업에서나 은행에서 직무스트레스를 강하게 느끼는 사람은 자신의 일과 조직에 대해 애착을 덜 느끼고 헌신적으로 노력하고자 하는 자세도 갖기 힘들다는 것이다. 이러한 사실은 개인의 나이, 性, 교육수준, 직위, 그리고 근속년수에 관계없이 일률적으로 적용된다는 것이 확인되고 있다.

研究 資料를 보다 자세히 검토할 때 직무스트레스의 영향은 그리 단순하지 않다는 것도 발견되었다. 우선 가장 重要한 점으로서 銀行組織과 會社組織間의 차이를 들 수 있다. 은행에서는 재직기간이 비교적 긴 종업원들이 스트레스의 악영향에 민감하다. 이는 會社 종업원 사이에서는 볼 수 없는 현상이었다. 은행조직이 회사조직에 비해 內的 同質性이 강한데도 불구하고 이와같은 현상이 나타났기 때문에 더욱 흥미롭다고 할 수 있다.

이 事實의 原因을 확실히 규명하기 위해서는 보다 깊은 연구가 後續되어야 하겠으나 本 研究는 이를 說明해 줄 수 있는 狀況的 要素를 잠정적으로 다음과 같이 고려해 볼 수 있을 것이다.

(1) 은행 사무직 종사자들의 구성이 최근 들어 급격히 變化되었다고 볼 수 있다. 과거부터 근무해 온 직원들에 비해 최근에 입사한 직원들이 스트레스에 지향적인 性格의 소유자들이다.

(2) 은행조직의 環境이 최근 급격히 변하여 은행 業務에 관련한 不確實性과 갈등이 심화되었으나, 은행에 과거부터 근무해 온 사람은 이러한 스트레스要因에 효과적으로 대처할 수 있는 경험을 갖지 못하고 있다.

(3) 은행에 오랫동안 근무한 사람들은 다른 職種으로의 移職可能性이 보다 높아 현재의 직업에서 스트레스를 갖는 경우, 이러한 개인 전략상의 이유로 인해 직무몰입도와 조직에 착도가 급격히 하강한다.

그러나 會社 從業員의 경우 재직기간의 차를 포함하여 개인적 特性이 스트레스 효과에 큰 영향을 주지 않는 것은 회사에서는 직무스트레스가 보다 오래전부터 광범위하게 문제가 되어 왔음을 시사하는 것으로 볼 수 있다.

한편, 스트레스 원인중 역할과다는 스트레스 狀況을 결정하는 데 약하게 기여하고 있는 반면에, 역할갈등과 역할모호성 그리고 자원부적합성 등은 크게 기여하고 있다는 점은 스트레스 管理 側面에서 매우 큰 뜻을 갖는다. 이는 기업에서 종업원들에게 다소 過多한 量의 업무를 부과하는 것이 불가피할 경우라도, 작업의 目標 또는 作業方法을 명확히 하고 상호대립되는 要求를 피할 수 있다면 스트레스로 인한 逆機能을 상당히 감소시킬 수 있음을 가르쳐 주고 있다. 소위 經路-目標(path-goal) 리더십이론<sup>37)</sup>을 뒷받침하는 것이라고 볼 수 있다.

마지막으로, 本 研究의 實証的 資料에서 한국적 特殊性을 시사하는 점이 발견되었다. 한국인에게는 일과 소속조직을 구별하는 성향이 서구인에 비해 약하다는 것이 바로 그것이다. 이것이 사실이라면 한국의 조직에 있어서 직무스트레스 管理는 더 큰 중요성을 갖게 될 것이다.

이상의 여러 사실을 보다 심층적으로 확인할 수 있는 後續 研究가 기대된다.

#### 참 고 문 헌

- Blalock, H.M., *Social Statistics*, 2nd ed. (N.Y.: McGraw Hill, 1979).
- Blau, G., "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain," *Organizational Behavior & Human Performance*, Vol. 27.(1981), pp.279-302.
- Breaugh, J.A., "A Comparative Investigation of Three Measures of Role Ambiguity," *Journal of Applied Psychology*, Vol.65 (1980), pp.584-589.
- Buchanan, B., "Building Organizational Commitment: The Socializ-

37) R.J. House, & T.R. Mitchell (1974), "Path-goal theory of leadership," *Journal of Contemporary Business*, Vol.3, pp.81-98.

- ation of Managers in Work Organizations " *Administrative Science Quarterly*, Vol.19 (1974), pp.533-546.
- Caplan, R.D., Cobb, S., & French, J.R.P., "Relationships of Cessation of Smoking with Job Stress, Personality, and Social Support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.60(1975), pp.211-219.
- Cooper, C.L., & Maroball, J., "Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease & Mental Health," *Journal of Occupational Psychology* (1976), pp.11-58.
- Crozier, M., *The Bureaucratic Phenomenon* (Chicago: University of Chicago Press, 1964).
- Dubin, R., Hedley R.A., & Taveggia, C., "Attachment to Work," in R. Dubin (ed.) *Handbook of Work, Organization, and Society*(Chicago: Rand McNally, 1976) pp.281-342.
- Galbraith, J., *Designing Complex Organizations* (Reading, Mass.: Addison-Wesley, 1973).
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H., *Organizations*, 4th ed. (Business Publications Inc. 1982).
- Gupta, N., & Beehr, T.A., "Job Stress & Employee Behavior," *Organizational Behavior & Human Performance*, Vol. 24(1979), pp.373-387.
- House, J.S., *Work Stress and Social Support* (Reading, Mass: Addison-Wesley, 1981).
- House, R.T., & Mitchell, T.R. "Path-Goal Theory of Leadership," *Journal of Contemporary Business*, Vol.3 (1974), pp. 81-98.
- Howard, J.H., "Stress and the Manager: Perspectives," in A.S. Sethi & R.S. Schuller (eds) *Handbook of Organizational Stress Coping Strategies*, (Cambridge, Mass.: Ballinger Publishing Co., 1984), pp.233-259.

- Jackson, S.E., "Organizational Practices for Preventing Burnout," in A.S. Sethi & R.S. Schuller (eds) *Handbook of Organizational Stress Coping Strategies*, (1984), pp.89-112.
- Kahn, R.L., & Quinn, R.P., "Role Stress: A Framework for Analysis," in McLean(ed.) *Occupational Mental Health* (Chicago: Rand McNelly, 1970).
- Katz, D., & Kahn, R.L., *The Social psychology of Organizations* (N.Y. John Wiley & Sons, 1978).
- Lodahl, T.M., & Kejner, M., "The Definition and Measurement of Job Involvement," *Journal of Applied Psychology*, Vol.49(1965), pp.24-33.
- March, J. & Simon, H.A., *Organization* (Z.Y.: John Whley & Sons, 1958).
- March, R.M., & Mannari H., "Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study," *Administrative Science Quarterly*, Vol.22(1977), pp.57-75.
- McGrath, J.E., "Stress and Behavior in Organizations," in M. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psycnology*, (Chicago: Rand McNally, 1976), pp.1351-1395.
- Moss, L., *Management Stress* (Reading Mass.: Addison-Wesley, 1981).
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter L.W., "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14(1979), pp.224-247.
- Nie, N. et al., *Statistical Package for Social Sciences*, 2nd ed. (N.Y.: McGraw-Hill, 1975).
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V., "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59(1974). pp.603-609.

- Quick, I.C., & Quick, J.D., *Organizational Stress and Preventive Management*, (N.Y., McGraw-Hill, 1984)
- Rabinowitz, S., & Hall, D.T., "Organizational Research on Job Involvement," *Psychological bulletin* Vol.84(1977), pp.265-288.
- Schuller, R.S., "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.23 (1980), pp.184-215.
- Schuller, R.S., "Organizational Stress and Coping: A Model and Overview," in A.S. Sethi & R.S. Schuller (eds), *Handbook of Organizational Stress Coping Strategies* (1984), pp.35-68.
- Selye, H., "Stress and Health: A Perspective on Aging and Retirement," A.S. Sethi & R.S. Schuller (eds) 1984, pp.15-34.
- Sethi, A.S., & Schuller, R.S., *Handbook of Organizational Stress Coping Strategies*(Cambridge, Mass.: Ballinger, 1984).
- Stevens, J.M., Beyer, J.M., & Trice, H.M., "Assessing Personal Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment," *Academy of Management Journal*, Vol. 21 (1978), pp.380-396.
- Toffler, A., *Future Shock* (London: Pan Books, 1970).
- Turner, R.H., "The Role and The Person," *American Journal of Sociology*, Vol.84 (1978), pp.1-23.