



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

碩士學位論文

稅務會計 서비스업 從事者의
職務스트레스가 職務滿足에 미치는 影響에
관한 研究

2011年



HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

孫 淳 東

碩士學位論文
指導教授 柳然禹

稅務會計 서비스업 從事者의
職務스트레스가 職務滿足에 미치는 影響에
관한 研究

A Study of the Effect on the Job Satisfaction by the Factors of Job
Stress Focused on the Tax & Accounting Service Employee



2010年 12月 日

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

孫 淳 東

碩士學位論文
指導教授 柳然禹

稅務會計 서비스업 從事者의
職務스트레스가 職務滿足에 미치는 影響에
관한 研究

A Study of the Effect on the Job Satisfaction by the Factors of Job
Stress Focused on the Tax & Accounting Service Employee

위 論文을 컨설팅學 碩士學位 論文으로 제출함

2010年 12月 日

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

孫 淳 東

孫淳東의 컨설팅學 碩士學位論文을 認准함

2010年 12月 日

審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기	1
제 2 절 연구의 목적	2
제 3 절 연구의 방법과 구성	3
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 직무스트레스에 관한 이론적 연구	4
1. 직무스트레스의 개념	4
2. 직무스트레스의 제 요인	7
3. 역할 요인과 직무스트레스	8
4. 직무스트레스의 선행연구 모형	16
5. 직무스트레스의 제 변수	21
제 2 절 직무만족에 대한 고찰	25
1. 직무만족의 개념	25
2. 직무만족에 관한 주요 이론	26
3. 직무만족의 영향 요인	28
4. 직무만족과 조직몰입과의 관계	30
5. 직무만족과 직무성과와의 관계	31
제 3 절 역할요인으로 인한 직무스트레스와 직무만족과의 관계	32
1. 개요	32
2. 선행연구의 검토	33
3. 역할요인에 관한 선행연구의 검토	34

제 3 장 연구설계	37
제 1 절 연구모형	37
제 2 절 연구가설의 설정	38
1. 연구가설 설정	38
2. 변수의 조작적 정의	39
제 3 절 자료수집 및 분석방법	40
1. 설문지 구성	40
2. 자료수집 및 분석방법	40
제 4 장 연구결과	42
제 1 절 연구 결과 및 논의	42
1. 타당도와 신뢰도	42
2. 척도의 기술통계	46
3. 일반적 특성에 따른 차이분석	46
4. 상관분석	52
5. 가설의 검증	55
제 5 장 결론	57
제 1 절 결론 및 시사점	57
제 2 절 연구의 한계 및 향후의 연구	58
【참고문헌】	60
설문지	63
ABSTRACT	70

【 표 목 차 】

[표 2-1] 연구자별 직무스트레스의 요인분류	12
[표 2-2] 직무만족 영향요인	30
[표 4-1] 연구대상의 일반적 특성	40
[표 4-2] 직무스트레스 요인 분석	43
[표 4-3] 직무만족, 이직의도 요인분석	44
[표 4-4] 척도의 신뢰도	45
[표 4-5] 기술통계	46
[표 4-6] 대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스·역할모호	47
[표 4-7] 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스·업무량	48
[표 4-8] 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스·역할과다	49
[표 4-9] 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스·역할갈등	50
[표 4-10] 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무만족	51
[표 4-11] 연구대상의 일반적 특성에 따른 이직의도	52
[표 4-12] 상관분석	53
[표 4-13] 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향	54
[표 4-14] 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향	54
[표 4-15] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	55
[표 4-16] 가설 검증의 요약	56

【 그림 목 차 】

<그림 2-1> 직무스트레스 연구모형	16
<그림 2-2> 직무스트레스의 구조적 연구모형	17
<그림 2-3> 직무스트레스의 개인-환경 적합모형	18
<그림 2-4> 스트레스의 원인과 결과에 관한 구조적 모형	19
<그림 2-5> 경영관리적 스트레스 통합모형	20
<그림 3-1> 연구모형	37



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기

2009년 9월, 프랑스 일간지 ‘르피가로’는 ‘프랑스 텔레콤’에 다니는 한 직장인이 업무 스트레스 때문에 회의 도중 칼로 자살을 시도하는 사건이 발생했다고 보도했다. ‘프랑스 텔레콤’에서는 업무 스트레스로 근로자들이 자살하는 사례가 최근 잇따르고 있는데, 2008년 2월 이후 모두 22건의 근로자 자살사건이 발생했다고 한다.

그로부터 8개월 후인 2010년 5월, 중국 기업 ‘팍스콘’에서는 최근 넉 달 사이 공장 노동자들에 의한 12건의 투신사건이 발생했으며 이 가운데 10명이 숨지는 사건이 발생했는데, 군대식 근무방식과 단순반복 노동으로 인한 스트레스가 주범이라는 견해가 지배적이라고 한다.

이러한 사회적 문제는 한국에서도 예외가 아니어서 2009년 6월, 취업포털 ‘잡코리아’가 남녀 직장인 626명을 대상으로 실시한 ‘직장인 우울증 현황’ 조사에 따르면 ‘회사 우울증’에 시달리는 직장인이 무려 74.4%(466명)에 이르는 것으로 나타났다는 것이 기사화 되었다. 이는 지난해 상반기에 직장인 1101명을 대상으로 실시한 같은 조사에서 직장인 49.9%가 ‘회사 우울증에 시달리고 있다’고 답한 것에 비해 무려 24.5% 높아진 수치라고 한다.

같은 기사에서, 2003년 서울 백병원 스트레스센터가 조사한 바에 따르면 스트레스로 인한 한국의 경제손실은 11조 3650억원에 이른다고 한다. 미국(산업안전보건원 NIOSH, 2004)의 경우, 302조7000억원이며 일본(후생노동성, 1999)은 19조1168억원이다.

이와 같이 직무와 관련된 스트레스는 높은 사회적 비용을 발생시키기 때문에 최근 일반대중, 전문가, 학계 그리고 기업 등에서 직무스트레스의 문제에 대한 관심이 점차로 증가되고 있는 추세다.¹⁾

1) Weekly 경향, 2009. 10. 07.

제2절 연구의 목적

피터 드러크는 그의 저서 ‘넥스트 소사이어티(Next society)’에서 다음 사회는 지식사회(Knowledge society)가 될 것이며 이에 따라 노동력의 중심이 지식근로자로 이동할 것이라고 예견한 바 있다.²⁾

세무회계서비스업의 종사자는 이 책의 저자가 말하는 지식근로자 중의 하나로써 이들이 지속적인 수익창출이라는 영리조직의 목적에 의해 요구되는 ‘역할’에 대하여 어떤 태도를 보이는가라는 질문은 그 자체로 충분한 가치를 지닌다 할 것이다.

세무회계서비스업은 그 직무의 성격상 다음과 같은 특징을 가지고 있다. 첫째, 다른 업무 종사자에 비해 비교적 고도의 전문성을 가진다. 둘째, 과세관청에 대한 신고행위가 업무의 최종적인 결과로 나타난다. 셋째, 특정 기간에 업무가 과도하게 집중되는 경향이 있다.

이러한 특성으로 인해, 인적자원에 대한 의존도가 타 직종보다 높아 종사원의 직무활동이 생산성과 밀접한 연관성을 지니므로, 종사자의 직무스트레스를 효과적으로 관리하지 못한다면 직무성과에 부정적 영향을 초래할 수 있다.

이에 따라, 본 연구는 다음과 같은 목적 하에 수행되었다.

첫째, 직무스트레스의 제 요인이 무엇인지 알고자 하였다. 특히, 이러한 제요인들 중에서 관리자가 어떤 항목에 중점을 두어야 하는지 알고자 하였다.

둘째, 직무스트레스가 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 알고자 하였다. 어느 정도까지 부정적 영향을 미치는지, 긍정적인 부분은 없는지에 대하여 구체적으로 알고자 하였다.

셋째, 직무스트레스와 이로 인한 직무만족에 대한 영향이 이직의도에는 어떤 영향을 미치는지 알고자 하였다.

넷째, 위의 일반적인 사항들이 회계서비스업에 종사하는 자에게는 어떤 작용을 하는지를 알고자 하였다.

2) Next Society, 한국경제신문, 2007년 개정판: 25, 43P

제 3 절 연구의 방법과 구성

본 연구는 그 목적을 달성하기 위해 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다.

문헌적 연구로는 직무스트레스, 직무만족, 이직의도를 검색어로 하여 관련 자료를 확보하고 이에 대한 일반화된 이론의 정립과 그에 따른 연구모형과 가설의 설정을 시도하였다.

또한, 이를 바탕으로 하여 설정된 가설을 계량적으로 측정할 수 있는 설문서를 작성하고 수집하여 통계적 검증을 위한 분석을 실시하였다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며 내용은 다음과 같다.

제1장은 연구의 배경과 목적 및 연구의 방법과 구성에 대하여 기술하였다.

제2장은 직무스트레스의 개념과 요인, 직무만족의 개념과 구성요소, 직무스트레스와 직무만족과의 관계 등을 고찰하였다.

제3장은 직무스트레스 연구모형의 설계와 가설의 설정 및 각 변수들의 조작적 정의에 대하여 기술한 후 연구 결과를 분석하고 가설에 대한 검정을 실시하였다.

제4장은 결론으로서 본 연구의 결과를 요약하고, 아울러 연구의 한계점을 밝혔다.

제 2 장 이론적 배경

제1절 직무스트레스에 관한 이론적 연구

1. 직무스트레스의 개념

스트레스(stress)라는 말의 어원은 라틴어의 stringer로서 “바싹 잡아끌다”, “팽팽하게 죄다”라는 의미를 갖고 있다. 이 용어는 string, strest, straisse 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러 stress라는 용어로 일반화되기 시작하여 19세기에 와서야 오늘날의 의미와 같은 용어로 사용되었다.³⁾

17세기에는 곤경(hardship), 곤란(straits), 역경(adversity), 고통(affliction)을 의미하는 것으로, 18세기 후반부터는 사람의 신체기관이나 정신력과 관련되어 나타나는 힘(force), 압력(pressure), 긴장(strain) 및 노력의 정도가 강한 효과(strong effect)로 인식되었으며, 생리학자인 캐논(W. B. Cannon)에 의하여 스트레스(stress)라고 최초로 명명되었는데, 그는 스트레스를 “유기체에 해를 가하는 감정상태”라고 정의했다(고동준, 2000).

그 후, 1920년대 중반, 캐나다의 내분비학자 셀리(H. Selye)가 ‘일반적 반응증세’(general adaptation syndrome : G.A.S)라는 개념을 발표하고 나서부터 스트레스에 대한 인간반응의 조직적 연구가 최초로 시작되었다. 스트레스의 결과가 신체부위에 영향을 준다는 뜻에서 일반적(general)이라 불렀고, 스트레스 원인으로부터 신체를 적응 또는 대처시키기 위해 세련된 방어수단을 동원한다는 의미에서 적응(adaptation)이라 불렀고, 그리고 일정의 반응이 일어난다는 의미에서 증후(syndrome)라 불렀다. 그는 스트레스를 “신체에 가해진 어떤 외부적 자극에 대하여 신체가 수행하는 일반적이고도 비특정적인 반응”이라고 정의하였다(안가영, 2003).

심리학 분야에서 스트레스라는 개념을 연구하기 시작한 것은 제2차 세

3) 이종목, “조직원의 스트레스와 그 예방관리에 관한 연구”, 고려대학교 행동과학연구소, 1986, p.233)

제대전이 끝난 후인 1945년 글링카(Grinker)와 스피겔(Spiegel)이 「스트레스하의 인간」(Men under stress)과 1950년 스토퍼(Stouffer)가 「미군」(The american soldier)이라는 책을 출간하고 나서부터이다.

이러한 연구들을 초석으로 1960년대부터 미시간대학의 사회연구소에서 프렌치(J. R. P. French)와 코브(W. R. S. Cobb)등을 중심으로 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내고 이러한 요인들이 바람직하지 못한 정신적, 신체적 효과와 연관되는 과정 등을 알아내면서 조직심리학 영역에서 조직스트레스(organizational stress) 또는 직무스트레스(job stress)라는 이름으로 스트레스에 대한 개념이 정립되기 시작하였다.

프렌치 등은 직무스트레스란 “어떤 개인의 기능, 능력과 직무욕구간의 부적합, 즉 어떤 가능한 개인의 욕구와 실제 직무환경에서 제공되고 있는 욕구만족의 불일치”라고 정의하였다.

직무스트레스에 관한 연구는 1960년대부터 Michigan대학 사회연구소에서 Kahn(1964)등이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 효과와의 관련성을 알아내는 연구를 하게 된 동기로 해서 처음으로 시도되었다. 이들은 조직 내의 스트레스를 분석하여 조직의 특성을 변화시킴으로써 스트레스의 부정적인 측면을 해결하려는 연구를 하였고, 스트레스를 위협적인 직무환경에 대한 반응으로 정의하였다.

이후로 상당한 연구업적들이 누적되어 왔음에도 불구하고 직무스트레스의 의미와 과정에 대한 일치된 견해를 이루어 내지 못하였는데, 여러 연구자들의 직무스트레스에 대한 개념정의를 종합해 보면 다음과 같은 세 가지 요소 즉, 자극요소, 반응요소 그리고 자극과 반응의 상호작용요소로 구분지을 수 있다. 이에 대하여 상술하면 다음과 같다(이선규, 1994).

자극으로서의 스트레스 개념은 교란환경이 가지고 있는 자극적 특성이 스트레스가 됨을 의미한다. 스트레스를 자극으로 보는 관점에서는 환경적 요인의 역할을 강조하고 있다. 이 관점에서는 스트레스가 질병과 같은 스트레스 징후를 촉진적으로 유발한다고 가정하고 있다.

Caplan et. al., 등은 “직무스트레스를 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경 특성이다”라고 했다. 이에 의하면, 개인에게 위협을 가하는 직무스

트레스에는 두 가지 종류가 있는데, “개인이 대처할 수 없는 요구와 그의 요구에 대처하기에 불충분한 공급이다”라고 말한다.

Miller에 따르면 “직무스트레스란 개인에게 위협적 자극요인으로 이는 행동에 있어 어떠한 의미 있는 변화를 초래하는 것이다”라고 정의하였다.

Kahn & Quinn은 “직무스트레스는 극단적이거나 유해한 특성을 지닌 모든 작업역할의 요구”라고 정의하고 있다. 이 극단성 또는 유해성은 직무 불만과 같은 가벼운 효과만을 일으키는 다른 직무특성과 구별된다.

Margolis, Kroes & Quinn은 Cannon의 생리적 항상성(physiological homeostasis)개념을 발전시켜 직무스트레스를 “작업자의 특성과 상호작용하여 심리적 또는 생리적 항상성을 파괴하는 작업조건”이라고 정의하고 있다.

Cooper & Marsall은 “직무스트레스란 직무와 관련 있는 부정적인 환경 요소이다”라고 정의하였으며, 이에는 직무과부하(job overload), 역할 모호성(role ambiguity), 역할갈등성(role conflict) 및 열악한 작업조건 등의 요소가 포함된다”고 하였다.

이러한 자극개념의 관점에서는 직무스트레스의 부정성 또는 유해성이 직접 나타나 있지 않으나 정상상태를 문제 삼음으로 해서 결국 스트레스의 부정적인 특성이 함축되어 있다고 할 수 있다. 따라서 이 관점은 긍정적인 스트레스와 개인적 차이를 무시했다는 약점이 있다.

이는 직무스트레스의 유발요인에 의해 나타나는 개인의 일련의 반응에 그 초점을 맞추고 있다. 즉, 개인이 정상상태의 범위에서 이탈되는 상태로 직무스트레스를 이해하려는 것이다.

Parker & Decotiis는 직무스트레스를 “잠재적으로 중요한 직무관련 결과와 관계된 기회나 제약 혹은 작업 요구의 결과로서 작업장 내 정상적인 (자기가 바라는)기능으로부터 이탈하고자 하는 개인의 감정”으로 정의하고 있다. 즉, 스트레스 개념을 심리적, 신체적 역기능 결과를 유발하는 자극에 대한 감정적 반응으로 보고 있다.

Ivancevich & Matteson은 “직무스트레스란 일종의 적응(adaption)-반응(response)이다. 즉, 개인에게 부과하는 외부상황으로 인해 나타나는 결과

들이다”라고 직무스트레스를 정의하였다.

이상의 개념정의를 살펴 볼 때, 직무스트레스를 반응으로서 보는 관점에 서는 정상 상태 이탈이나 환경자극에 대한 반응에만 초점을 두고 있어 조직 현상을 이해하는 데는 다소 문제점을 안고 있다. 왜냐하면 균형상태의 파괴로서 스트레스의 개념정의를 조직의 동태적 측면을 부정하기 쉬울 뿐만 아니라 개인적인 차이를 고려하지 못해 포괄적인 스트레스 개념을 이해하는데 한계가 따른다.

자극-반응의 상호작용으로서 스트레스 개념은 개인과 환경간의 부적합(misfit)반영이 스트레스가 됨을 의미한다. 즉, 직무스트레스란 개인의 필요, 요구, 능력, 가치 등의 개인특성이 외부적인 환경요인에 가로막혀 실현되지 못하거나 일치되지 못하는 상황을 의미한다.

French, Rogers 그리고 Cobb 등은 “직무스트레스는 개인의 기술과 능력이 환경 요구(직무의 규정)와 부적합하고, 직무환경이 제공한 개인의 욕구와 부적합한 상태이다.”라고 정의하였다.

Beehr와 Newman은 “직무스트레스란 개인과 상호작용하는 직무관련요소에 의해 개인의 심리적, 생리적, 행동적, 상태가 변화하는 상황이다.”라고 정의하였다.

Lazarus는 개인의 능력과 환경의 불균형을 초래시키는 지각된 작업요구가 개인에게 부과될 경우에 스트레스가 발생된다고 주장하여, 개인-환경이 상호작용하는 것으로 보고 있다. 그는 환경적 자극과 그 환경적 자극이 개인의 반응에 미치는 영향을 인정하면서, 그러한 상호작용관계의 특성이 중요함을 지적하고 있다. 즉, 개인의 반응은 유해하고 위협적이거나 도전적인 사건의 중요성을 그 개인이 의식적으로나 무의식적으로 어떻게 해석하고 평가하느냐에 따라 달라진다는 것이다.

2. 직무스트레스의 제요인

전술한 바와 같이 직무스트레스에 대한 견해는 많은 사람들에게 여러 가지 양상으로 비취 지고 있으며, 연구관점이나 연구대상을 어디에 맞추는

냐에 따라 일정치 않다(안가영, 2003; 재인용). 이에 따라 직무스트레스 요인도 연구자들의 견해에 따라 여러 가지로 분류되고 있다.

Mcgrath(1976)는 개인 및 환경측면을 중시하였는데 과업요인, 역할요인, 행동상황 요인, 물리적 상황 요인, 사회적 상황 요인, 개인 시스템 내 요인 등 6가지로 분류하였다.

Steers(1981)는 직무를 중시하여 조직 영향 요인, 개인적 영향 요인, 사회적 지원 요인의 3가지로 분류하였다.

Schulthz(1982)는 직장 내 타인의 영향요인을 중시하여 과중한 과업 요인, 작업장 요인, 성과평가 요인, 역할 요인, 경력개발 요인, 임금체계 요인의 6가지로 분류하였다.

Parker & Decotiis(1984)는 직무 그 자체, 조직 특성, 조직 내의 역할, 대인관계, 경력개발, 외부조직에 대한 헌신과 책임의 6가지로 분류하였다.⁴⁾

3. 역할요인과 직무스트레스

직무스트레스 요인들은 상호 밀접하게 관련되어 있으므로 어떤 기준에 의해 완전히 분리된 개별적인 요인으로 분류할 수 없다. 하지만 특히 관심을 가져야 할 부분은 조직 내에서의 역할요인이라고 할 수 있다.

본 연구에서도 McGrath(1976), Schulthz(1982), Parker & Decotiis(1983) 등에 의하여 가장 공통적으로 고려되어온 역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과부하 등의 역할 스트레스 요인을 중심으로 고찰하고자 한다(유숙자, 1999; 재인용).

4) 이러한 여러 학자들이 제시한 스트레스 요인들을 정리하면 다음과 같다(박남규,1993:19).

1. 역할 요구(role demands) : 역할갈등, 역할모호성
2. 과업 요구(task demands) : 직업의 유형, 경력개발, 관리적 직무, 작업 과부하, 정형적 직무, 성과평가, 직무의 불안정성, 환경에 예측된 활동
3. 물리적 요구(physical demands) : 소음, 열기 및 냉기, 습도, 조명, 기계적 진동
4. 개인간 요구(interpersonal demands) : 불일치와 부조화 상태, 사회적 조밀도, 연마적 퍼스낼리티, 리더십 스타일, 집단압력

Banton(1965)에 의하면, “역할이란 또 다른 각각의 지위에서 주어진 임무를 수행하여야 하는 역할수행자(역할발송자) 등으로부터 특정한 지위의 담당자에게 주어진 일련의 규범이나 기대”로 정의될 수 있다.

조직의 직위는 조직체제에 달려 있고 역할은 특정직위와 관련된 기대라는 개념을 기초로, T. R. Rizzo와 그의 동료들(1970)은 역할을 하나의 사회구조에 있어서 직위에 적합한 행위의 기대로 정의하고 있다.

이와 같이 역할에는 개인과 조직의 기대가 포함되어 있다. 조직은 개인에게 역할을 부여하고 성과를 기대하며 개인은 역할을 수행함으로써 기대를 충족시킨다. 이러한 역할행위는 역할 전달자와 역할담당자의 상호관계에 의해서 나타나게 된다. 이 과정에서 역할전달자는 자신의 직위에서 달성해야 하는 성과에 대한 기대를 근거로 해서 역할담당자에게 규정된 행동양식에 따라 행동하도록 영향력을 행사하게 된다(박남규, 1993).

개인의 역할은 개인과 조직을 연결시켜주는 매개체라는 점에서 매우 중요하며 역할을 통해서 개인은 조직의 직무를 수행하게 된다. 그러나 역할에 대한 기대와 역할행동이 항상 일치하지 않고 양자 간에 차이가 나기 때문에 여기에 대한 스트레스가 발생하게 되는 것이다.

역할은 직무를 수행하는 과정에서 자신이 원하는 자발적인 속성이라기보다 타인에 의해 주어지기 때문에 역할로 인한 스트레스가 유발될 가능성이 높다(안가영, 2003).

역할 갈등은 역할 담당자가 자신의 직위에서 역할전달자의 역할기대를 상충되는 상황으로 지각하는 심리적 상태로 정의된다.⁵⁾ 공식적이고 구조적인 조직은 주로 구조적인 변수(의사결정의 참여, 부하의 폭) 때문에 역할 갈등이 발생하고, 비공식적이고 비구조적인 조직은 주로 인간관계 변수(신뢰, 존경, 동료와의 관계) 때문에 역할 갈등이 발생한다.

역할 갈등은 양립될 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어짐으로써 일어난다. 즉 어떤 개인이 한 사람 또는 둘 이상의 구성원에 의해서 요구를 받게 되고 그 역할기대에 순응할 수 없을 때 발생하는 것이다.

5) 이종목, 전게서 p.94

역할갈등은 조직 내에서 발생하는 직무스트레스의 강력하고도 보편적인 원인으로 다음의 4가지 유형으로 나뉜다(안가영, 2003).

첫째, 전달자의 내적역할갈등(intra-sender)이다. 이는 동일한 역할집단에 속한 구성원 특히 상급자가 서로 양립할 수 없는 상충되는 기대를 가지고 역할수행자에게 역할을 맡길 때 발생하는 역할갈등이다.

둘째, 전달자간의 역할갈등(inter-sender)이다. 이는 두 명 이상의 다른 역할집단 구성원들이 역할수행자에게 서로 양립하기 어려운 목표의 일들을 각각 맡기는 경우 발생하는 역할갈등이다.

셋째, 수행자 역할갈등(person-role)이다. 이는 개인의 가치관과 욕구가 역할집단 구성원들의 기대와 갈등을 일으킬 때 발생하는 갈등이다.

넷째, 역할간의 역할갈등(inter-role)이 있다. 이는 한 사람이 두 개 이상의 역할을 동시에 수행해야 할 때 각 역할의 기대를 동시에 충족시킬 수 없거나 양립이 불가능할 때 발생하는 갈등이다.

Kahn은 “역할갈등이 커짐으로서 직무스트레스가 커지게 되며, 직무만족이 낮아지게 된다.” 라는 연구결과를 제시하였으며, “직무와 관련된 역할갈등은 높은 긴장감과 낮은 직무만족을 초래할 뿐만 아니라 역할전달자의 힘이 크면 클수록 역할갈등에 의한 불만족은 더 커진다”고 했다.

그리고 Miles는 “역할갈등은 직무와 관련된 긴장, 직무불만족, 역할전달자에 대한 비호의적인 태도 및 작업 성과에도 영향을 준다”고 밝혔다(이선규, 1991).

역할모호성은 역할전달자의 역할기대에 대한 역할담당자의 명확성의 결핍을 의미한다. 즉, 하나의 지위에 처해있는 상황에서 수행하여야 할 직무역할에 대한 정보의 불충분과 역할요구의 불확실성을 뜻한다. 따라서 역할모호성은 다음과 같은 요인에서 발생된다(박남규, 1993).

첫째, 개인이 이해할 수 있는 영역을 초과하는 조직의 복잡성

둘째, 재조직을 수반하는 조직의 급속한 성장

셋째, 사회구조의 변화를 요구하는 빈번한 기술의 변화

넷째, 상호의존을 배제하는 잦은 인사

다섯째, 구성원들에게 조직 환경의 변화에 적응하도록 하는 요구

여섯째, 조직에 투입되는 정보에 대하여 제재를 가하는 관리 철학

이러한 역할모호성은 시간이 지남에 따라 자연스럽게 해결되는 것이 통상적이며, 급격한 환경변화에 적응하기 위한 기술습득의 도전으로 하위계층보다 중상위계층에서 높은 지각을 나타내고 있다(안가영, 2003).

Kahn 등은 역할모호성이 높게 지각된 개인일수록, 낮은 수준의 직무만족을 경험하게 되고, 직무와 관련하여 긴장이 고조되며, 허망감이 커지고 자신감이 저하됨을 발견하였다.

또한 French와 Caplan의 연구결과에 따르면, 역할모호성을 겪는 사람은 낮은 직무만족과 직무와 관련된 높은 긴장을 경험한다고 밝혔는데 이러한 역할모호성이 크면 클수록 지적인, 관리적 및 리더십 기술의 이용률이 낮아진다고 보고되었다(이선규, 1991).

역할과다란⁶⁾ 조직구성원들이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나, 어떤 일을 보다 급하게 또는 주의를 기울이지 못하게끔 강요당하는 상황을 말한다. 이는 업무과다(work overload)라고 불리기도 하는데, French와 Caplan은 이를 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 직무를 부여받은 양적과다(Quantitative overload)와 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 및 자격이 부족하여 나타나는 질적과다(Qualitative overload)로 구분하여야 한다고 주장했다.

Miller는 지나친 역할과다는 조직, 개인 혹은 생물적인 세포 등의 파괴를 유발시키는 원인이 된다고 하였다.

Modigliani의 연구에 따르면 “역할과다는 신체적 및 심리적 긴장의 원인이 되며, 또한 직무에 관련된 스트레스와 상관관계가 있다”고 한다.

Rosenman & Friedman은 “작업과다 혹은 역할과다로 인해 유발되는 직무스트레스는 관상동맥증의 위험을 증가 시킨다”고 밝혔다.

Margolis & Kroes(1974)의 연구에 의하면 역할과다로 인하여 종업원은 결근율이 높아지고 직무에 대한 동기부여가 낮아진다고 보고하였다.

6) 조직의 스트레스 변인에 관한 연구에서 가장 공통적으로 고려되어 온 환경적, 조직적 역할특성 변인(E.O.R : environmental/ organizational/ role characteristics)은 역할갈등과 역할모호성이었으며 역할과다는 역할갈등의 하위차원으로 보아 역할갈등에 포함시켰다. 그러나 역할과다도 하나의 독립된 차원으로 보고자 하는 견해도 있기 때문에 직무스트레스의 선행변인 즉, 직무스트레스의 요인으로 고려되어야 한다.(유숙자, 1999; 김원, 1988:28-29)

T. A. Beer, T. Walsh, T. D. Taber(1976)는 조직내의 역할스트레스 원인으로서는 역할과다는 역기능스트레스(distress)를 유발시키기 때문에 부정적인 견해로 보는 것이 일반적이나, 조직의 입장에서 고려할 때, 역할갈등이나 역할모호성은 개인이나 조직에 부적 효과를 가져 오지만 역할과다는 많은 일을 한다는 측면에서 긍정적인 관점으로 고려되기도 한다고 설명하였다(안가영, 2003).

지금까지 연구되어 온 직무스트레스의 선행요인을 연구자별로 정리하면 [표 2-1] 과 같다.

<표 2-1> 연구자별 직무스트레스 요인의 분류

연구자	분 류	내 용	비 고
McGrath (1976)	과 업 요 인	과업난이도, 과업모호성, 과업량	개인 및 환경 중시
	역 할 요 인	역할모호성, 역할갈등, 역할과부하	
	행동상황 요인	원인의 과다 혹은 과소	
	물리적상황 요인	혹한, 혹서	
	사회적상황 요인	대인관계부조화, 은둔생활	
	개인시스템내 요인	불안, 지각	
Beehr & Newman (1976)	직무요인과 과업특성	근무스케줄, 작업속도, 타인에 대한 책임	직무 중시
	역할요구 및 기대	역할갈등, 역할과부하	
	조직특성과 환경	조직규모, 인사정책, 커뮤니케이션 시스템 등	
	조직외부의 요구와 환경	노동조합, 공급자, 소비자 행동 등	

연구자	분 류	내 용	비 고
Steers (1981)	조직 영향 요인	역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 역할저 급도, 직조의 차이, 참여의 결여	직무 중시
	개인적영향의 요 인	A형 성격, 내외통제, 생활변화속도 능력 과 요건, 내향성과 외향성	
	사회적 지원 요 인	동료, 상사, 배우자 및 기타	
Marshall & Cooper (1981)	직무의 고유특성	시간압박, 질적 양적 과도한 작업, 불량 한 작업조건, 과도한 의사결정	관리자 업무 중시
	조직역할	역할모호성, 역할갈등, 과도한 책임, 의사 결정의 제외, 타인 및 직무에 대한책임, 관리적지원의결여, 과도한 목표, 조직경 계	
	조직내의 관계	상사, 동료, 부하와의 관계 책임위양, 성격갈등	
	경 력 개 발	조기승진, 승진의 결여, 직무이전의 결여, 불확실성, 소속감 정체성의 상실	
	조직구조와 풍토	행동규약, 협의 및 의사소통의 결여, 불 확실성, 소속감 정체성의 상실	
	조직외부의 장애	충성심 차별, 가족 간의 갈등	
Schulthz (1982)	개 인 특 성	성격변화대처대난 무능력의 감소, 통찰력 부족	직장 내 타인 영향요인 중시
	과중한과업요인	질적과다, 양적과다	
	작업장의화요인	새로운 네트워크 절차, 경영참여	
	성과평가요인	평가의 비교성	
	역 할 요 인	역할모호성, 역할갈등	
	경력개발요인	승진기대, 불일치, 조기승진	
	임금체계요인	공정한 임금, 기본급	

연구자	분 류	내 용	비 고
Paker & Decotiis (1983)	직무그자체	직무특성(자육성, 정체성, 과업다양성)	직무중시
	조직사의 특성	조직구조, 조직풍토 및 정보흐름에 관련된 조건	
	조직내의 역할	역할보호성, 역할갈등, 역할과부화	
	대 인 관 계	상사, 동료 및 부하의 관계 믿음, 응집력	
	경 력 개 발	승진기회, 성과 개인개발, 훈련미숙	
	외 부 조 직 에 대한 헌신과 책임	조직몰입, 직무몰입	
Quick (1984)	대인관계 요 구	동료, 상급자, 하급자와의 관계	직무중시
	역할의 요구	역할보호성, 역할갈등	
	물리적 요구	온도, 조명, 음파 및 진동, 사무실설계	
	과업요구	직중, 관리직무, 경력개발, 일상직무 직무과부하, 직무불안정	
Latack (1984)	역 할 요 인	역할보호성, 역할갈등	대처지 각 평가 과정 중시
	경 력 요 인	경 력 이 동	
	매 개 요 인	직접행동전략, 인지적재평가전략, 징후관리 전략	
	조 절 요 인	개인생활 변화 및 이동	
Varies (1984)	조직적 설계 요인	물리적 환경, 임금체계, 기술, 역할, 압력, 경 제활동	조직내 의 관점중 시
	대인관계요인	리더십 유형, 집단응집력결여, 참여의 결여, 타인에 대한 책임	
	경 력 요 인	직무수준, 중간경력, 사직 , 참여, 성과 부진, 결과성진부성	
Luthans (1985)	조직외부요인	사회적, 기술적 변화, 가족, 이동, 인종, 계층	거시 및 미시적 관점 통합중 시
	조 직 요 인	경영정책, 조직구조, 노동조건, 직무수행과정	
	집 단 요 인	집단응집력, 사회적 지원, 개인간, 개인내, 집단간의 갈등	
	개 인 요 인	역할스트레스요인, 개인적 특성, 생활과 경 력변화	

연구자	분 류	내 용	비 고
Schermmer hon et.al. (1985)	작 업 요 인	과업요구, 역할역학, 대인관계, 경력발전	조 직 개 인조작기 능과 비 조직적요 인통합
	개 인 요 인	욕구, 능력, 성격	
	비작업요인	가족, 경제적상황, 사적의사	
Givson et. al.,(1985)	물리적요인	광도, 소음, 기온, 공기오염	거 시 와 미 시 적 관 점 통합
	개인적요인	역할보호성, 역할갈등, 작업과다, 타인에 대한 책임, 경력발달의 결여, 직무설계	
	집 단 요 인	참여의결여, 조직구조, 작업수준, 명백한정책의 결여	
	개 인 차	성별, 나이, 교육수준의 자존심, 성격유형, 모호성에 대한 관용	
Mettesin & Ivancevich (1987)	조직적차원	직무내적요인(역할보호성, 역할갈등, 작업과부하, 불충분통제) 조직구조및통제(비능률적인 사무, 정치책략, 엄격한 칭책) 보상체계(잘못된 피이드 백 불공평한 보상 인적차원체계(부적절한 경력기회, 훈련의보상) 리더쉽(잘못된 설계, 존경의 부족)	거 시 와 미 시 적 통합모형
	조직외적차원 개인적차이	가족관계, 경제문제, 법률문제 연령, 성, 나이, 직업,교육수준과 성격유형, 사회적지원, 내구심, 통제부위, 욕구수준	
본 연 구	역 할 스트레 스 요인	역할보호성, 역할갈등, 역할과부하	대 처 지 각 과 정 따른 통 합모형
	경력개발요인	승진기회부진, 조기승진, 교육훈련의 질저하	
	대인관계요인	동료, 부하 및 상사와의 관계	
	매개요인	직접행동전략, 외재화전략, 내재화전략, 회피전략	
	조절요인	성격유형, 사회적지원, 성, 나이. 교육수준, 근무년수	

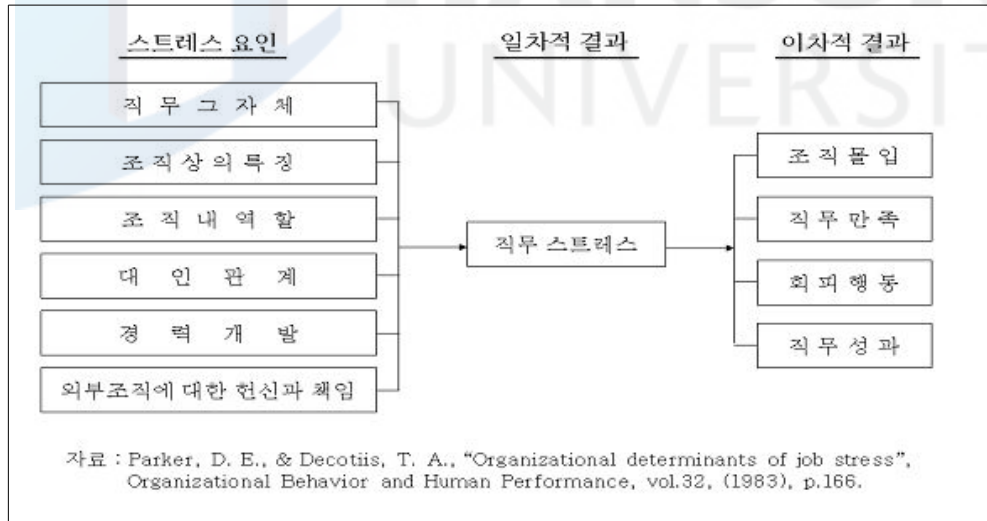
주: 이선규, “직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구”,(1991)에서 인용

4. 직무스트레스의 선행 연구 모형

기존의 직무스트레스에 관련된 선행연구의 흐름을 살펴보면, 크게 개인적 차이에 초점을 둔 연구, 환경적 요인에 초점을 둔 연구, 그리고 개인-환경의 상호 작용에 초점을 둔 연구 등 세 가지 관점으로 연구되어 왔다.

이렇듯 연구관점은 해결하고자 하는 연구의 주제가 무엇이나에 따라 다르다. 예컨대, 스트레스의 신체적 결과에 관심을 두고 있는 의학계에서는 개인을 분석단위로 삼아 유전인자, 나이, 성격 등의 개인적 특성에 중점을 두고 있다. 한편, 조직적인 관점을 취하는 연구자들은 개인적 차이를 무시하고 직무내용, 감독의 질 등 조직 내의 스트레스 원천에 중점을 두는 경향이 있으며, 통합적인 연구관점에서는 개인적 차이와 환경적인 요인 모두에 중점을 두고 있다

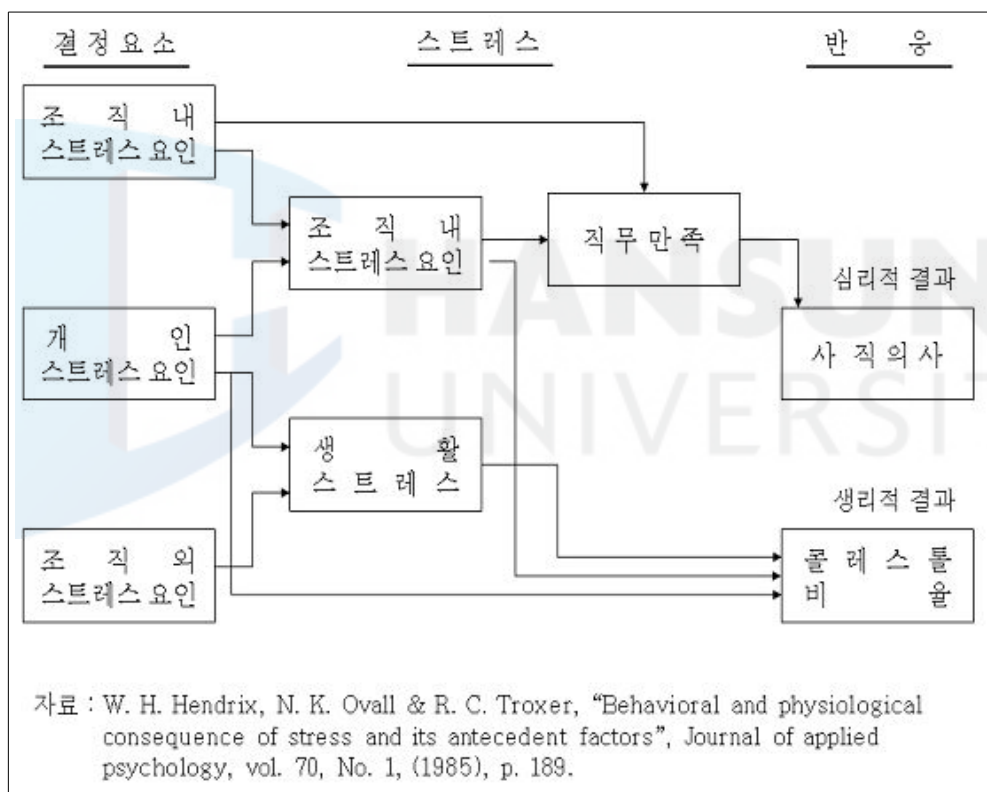
Parker와 Decotiis는 직무스트레스 요인을 직무 그 자체의 특성과 조건, 조직특성(조직구조, 조직분위기 및 정보흐름에 관련된 조건), 조직내에서의 개인역할, 작업에 있어서 대인관계, 인지된 경력개발 및 외부조직에 대한 헌신과 책임 등의 6개 요인으로 분류하여 <그림 2-1>에서 보는 바와 같이 직무스트레스의 연구모형을 제시하였다.



<그림 2-1> 직무스트레스 연구모형

이 모형은 스트레스 유발요인으로 초래되는 결과를 2단계로 구분하여, 일차적 반응결과가 직무스트레스임을 설명하고 있다. 이 일차적 결과에서 개인은 근심이나 걱정과 시간적 압박감을 느낀다. 직무스트레스로 인해 이차적 결과를 초래하는 다음 단계로 넘어가면, 개인은 조직몰입, 직무만족, 동기부여 및 직무성과 등에 있어서 감소현상이 나타나게 된다.

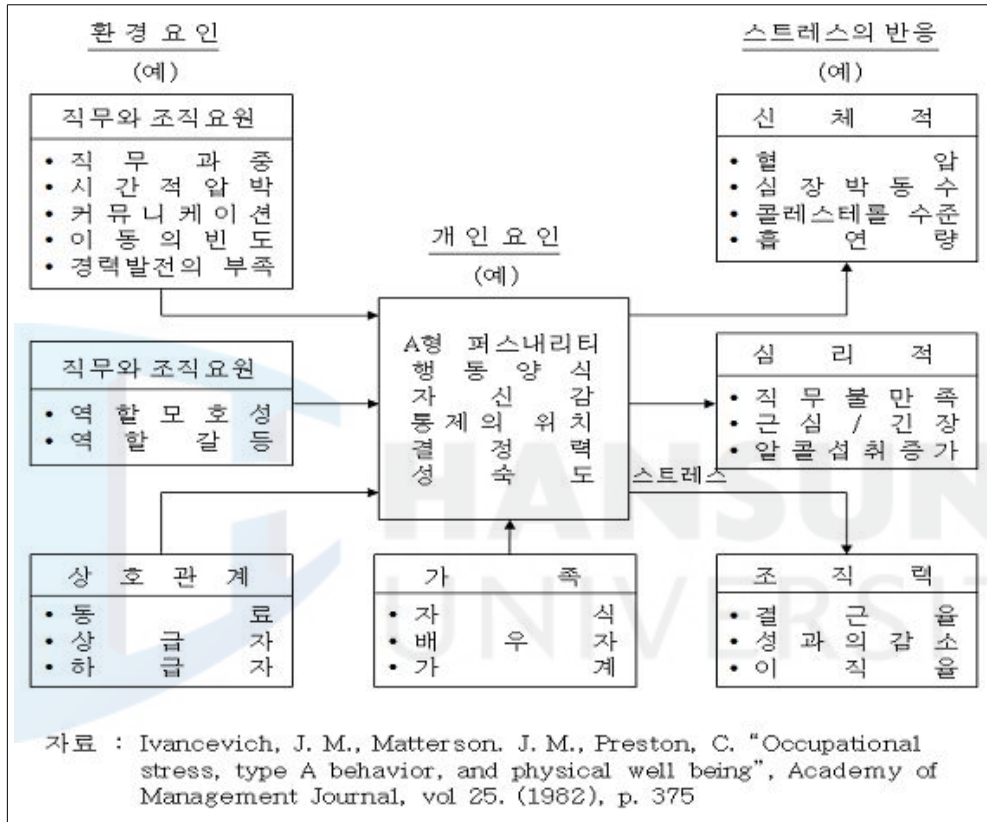
Hendrix 등은 경로분석의 접근방법을 이용하여 직무스트레스의 구조적 모형을 설계하였다. 이 모형에서는 조직 내 요인, 조직 외 요인 및 개인요인 등의 직무스트레스 요인이 개인에게 스트레스를 유발하여 개인은 이로 인하여 직무만족, 사직 의사표시와 같은 심리적 반응이나 콜레스테롤 증가와 같은 생리적 반응을 나타내게 되는 과정을 <그림 2-2>에서와 같이 하나의 모형으로 제시하였다.



<그림 2-2> 직무스트레스의 구조적 연구모형

그들은 모형에서 제시된 바와 같이 직무스트레스와 동맥질환의 발병과 관련 있는 콜레스테롤치의 증가사이에 정적인 상관관계가 있음을 임상실험을 통하여 확인하였다.

Ivancevich, Matterson 그리고 Preston은 <그림 2-3>과 같이 직무스트레스 현상을 환경요인과 개인요인 상호간의 적합과정으로 인식하여 이들의 적합관계가 바람직하지 않는 상태로 나타나는 경우 스트레스가 발생하는 것으로 이해하였다.

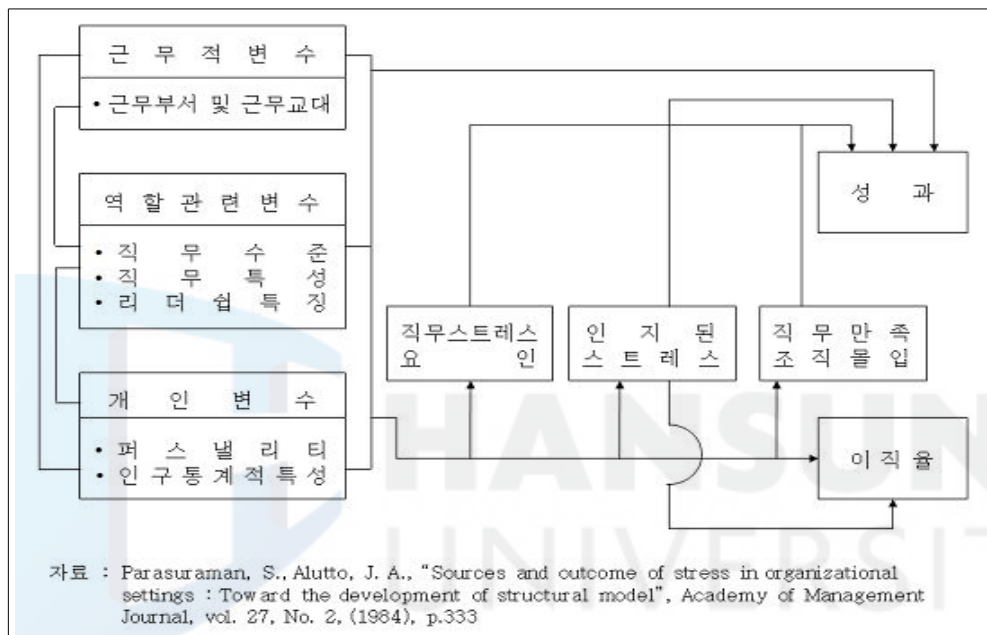


<그림 2-3> 직무스트레스의 개인-환경 적합 모형

여기서 말하는 적합관계란 환경과 개인과의 상호 조화된 상태로서 이러한 상태에서 개인은 높은 만족수준 뿐만 아니라 낮은 스트레스 수준을 향유한다. 그런데 성격 특성면에서 경쟁적이고 성취 지향적이며 항상 시간적

압박감을 느끼는 A형 퍼스널리티의 소유자와 직무환경이 서로 조화되지 않는 경우 불일치 상태가 쉽게 나타나 그 결과 직무스트레스를 초래하게 된다. 이 모형은 스트레스 현상을 자극과 반응간의 단순한 관계로 고찰하는 것에서 벗어나 개인에 따라 동일한 자극에 대해서도 여러 가지 다른 반응을 보이는 심리적 과정을 설명하기 위해서 A형 퍼스널리티를 중요한 연구대상으로 설정하고 있다.

Parasuraman과 Alutto는 <그림 2-4>와 같은 직무스트레스 원인 및 결과에 관한 구조적 모형을 설계하였다.



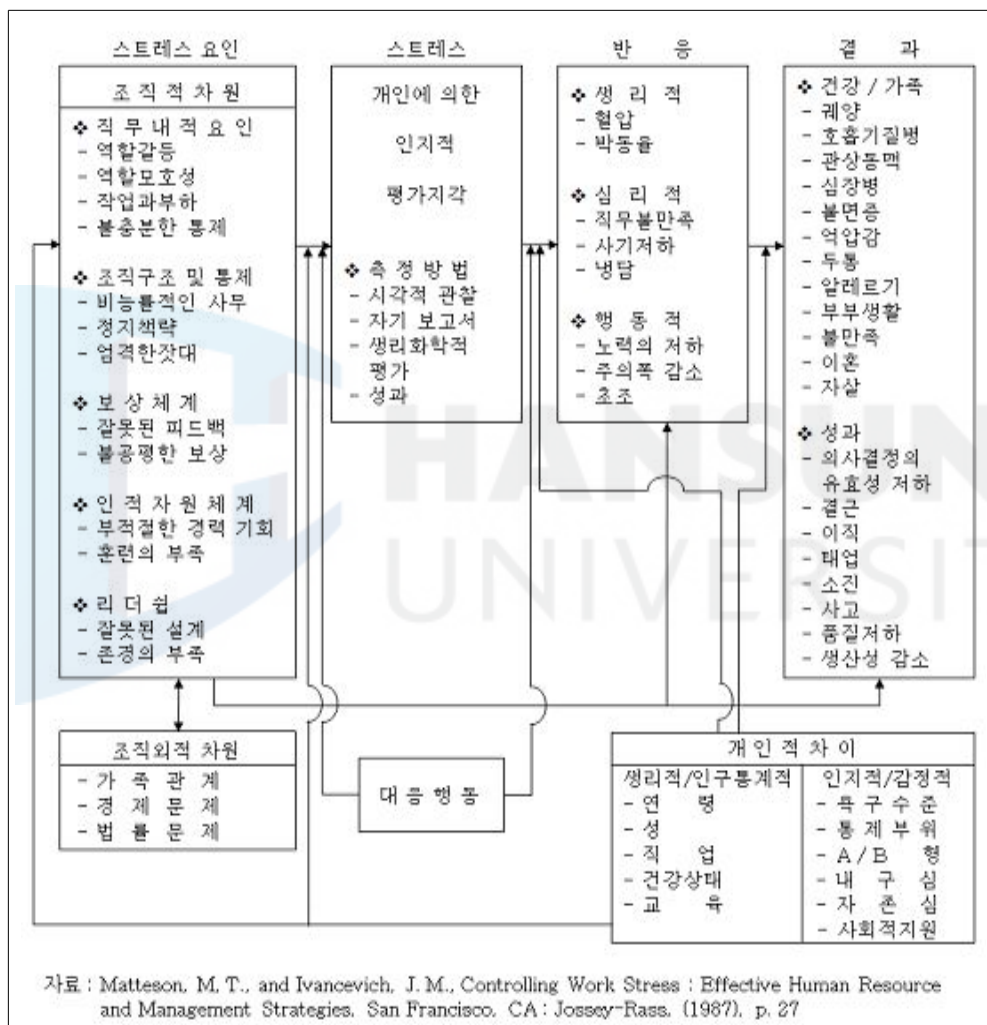
<그림 2-4> 스트레스 원인 and 결과에 관한 구조적 모형

그들은 이 모형에서 직무 스트레스 현상을 선행조건, 상황요소, 태도결과 및 행동결과 등 네 가지 단계적 측면에서 고찰하고 있다.

여기서 말하는 선행조건이란 스트레스 유발요인에 앞서는 것으로 개인 변수 뿐만 아니라 역할관련변수 및 조직 구조적 변수를 모두 포함하는 외생변수를 지칭하고 있다. 지각된 스트레스를 경험함으로써 유발되는 직무

만족과 조직몰입이 2차적 태도결과가 된다. 그들은 이 모형을 기초로 경로 분석기법(path analysis)을 통하여 직무스트레스의 원인과 결과에 관한 다변인 인과모형을 성립시키는데 기초가 되는 실증적 연구결과를 도출하였다. 그 중에서도 직무스트레스와 낮은 수준의 조직몰입이 자발적인 고용관계의 파기를 불러일으킨다는 중요한 사실을 발견할 수 있었다.

Matteson과 Ivancevich는 최근에 기존 연구모형의 문제점을 보완하고, 기존 문헌에서 고려되어온 변수들을 모두 통합하여 실제 경영관리의 실천적 유용성을 높이는 통합모형을 제시했다.



<그림 2-5> 경영관리적 스트레스 통합 모형

이 모형은 <그림 2-5>에서 보는바와 같이 스트레스를 하나의 개인적인 지각현상으로 보아, 개인과 환경간의 복합적이고 동태적인 거래시스템의 하위시스템으로 개념화 하고 있다.

그리고 이 모형은 스트레스 과정의 여러 단계에서 개인적 차이의 조절 효과가 작용되고 있다는 것을 설명하고 있다. 즉, 개인적 차이 변수는 제 관계를 강화시킬 수 있고 약화시킬 수도 있는 조절변수인 것이다.

또한 이 모형은 지금까지 기존 모형에서 찾아볼 수 없었던 대처행동을 스트레스의 평가지각과정에 연결시키고 있어 보다 직무스트레스 대처연구에 대한 실천적 의미를 높이고 있다.

따라서 이 모형은 동일 환경의 스트레스나 대처반응의 차이를 설명하는데 유용한 모형이다.

5. 직무스트레스의 제 변수

1) 직무스트레스의 조절변수

사람들은 같은 스트레스 요인에 대해서도 개개인마다 각각 다른 반응을 나타내고 있다. 즉, 어떤 사람은 특정 스트레스 요인에 대해서 더 잘 대처하고 더 좋은 적응행동을 보이고 있는 반면, 또 다른 사람은 그 스트레스 요인에 대해서 절절히 적응하지 못하고 있다. 이것은 스트레스 요인, 스트레스, 스트레스 결과 간의 관계를 조절 할 수 있는 조절요인(moderator)이 변수 간에 작용하기 때문이다. 이러한 조절요인 중에서 대표적인 것은 다음과 같다(안가영, 2003).

성격적 측면(personality facets)은 모호성 포용도, 통제위치, 자존심, A/B행동유형 패턴 등으로 구분할 수 있는데, 개인행동의 유사성과 차이성을 형성하는 비교적 안정된 특성. 기질, 경향 등을 말하는 것으로서 이들은 경험하게 될 스트레스의 가능성에 영향을 미칠 수 있으며 또한 스트레스 결과의 특성 및 정도에 영향을 주게 된다.

모호성 포용도(tolerance for ambiguity) 는 어떤 개인이 비구조화되거나

애매모호한 상황에서 안정성을 갖는 정도를 의미한다. 어떤 사람은 수행할 직무, 직무수행 순서, 직무수행 방법 등에 대하여 분명하게 규정될 것을 강하게 요구하고 있으며, 또 다른 사람은 직무에 대한 어떠한 상세한 정보 없이도 직무를 무난히 수행하려 한다. 이 경우 전자는 낮은 모호성 포용도를 가지며, 후자는 높은 모호성 포용도를 지닌 것으로 말할 수 있다.

통제위치(locus of control)란 조직에서 개인의 통제위치가 어느 쪽에 위치하고 있는가에 따라 개인 간의 차이가 발생하는데, 통제의 위치가 어디에 있고 믿는 정도에 따라 사람들은 크게 내재론자(internal-locus of control)와 외재론자(external-locus of control)로 구분할 수 있다.

내재론자는 자신의 성공 또는 실패를 자신의 행동능력 및 노력과 같은 내적 요인에 귀인시키는 반면에, 외재론자는 기회나 운명 같은 외적 요인에 귀인시킨다. 내재론자는 스트레스 상황에 직면하게 되면 인내심을 가지고 자신의 노력으로 대체한다. 외재론자는 지원을 받은 상황에서는 능력을 최대한 발휘한다. 그러나 환경이 스트레스 상황으로 변하면 이에 대응하지 못하고 비생산적인 활동을 함으로써 스트레스를 해소하려 한다.

자존심(self-esteem)은 개인의 또 다른 성격속성 중 하나로 스트레스의 중요한 조절변수이다. 높은 수준의 자존심을 갖는 사람은 자존심이 낮은 사람보다 자신의 능력에 대해서 보다 확신을 가지며 자신에 대해서 좋은 감정을 가지고 있기 때문에 환경에 대하여 덜 위협을 느끼는 경향이 있고, 위협을 지각하게 될 때 신속하고 합리적이며 최소의 역기능적 결과에서 대처하도록 결정하는 경향이 있다.

A/B행동유형 패턴은 심장 병리학자인 M. Friedman & R. Rosenman에 의해서 발전된 것으로, 그들은 환자들에 대한 면담과 관찰을 통하여 그들의 심장질환에 관계된 것으로 나타난 어떤 일련의 행동과 특성을 발견했다. 이러한 행동을 A유형과 B유형이라고 일컫게 되었는데, A유형은 참을성이 없고 성취에 대한 갈망이 크며 완전주의로 특징지어지는 형인 반면, B유형은 세상사에 태평하며 덜 경쟁적인 스타일이다.

이러한 차이는 조직에서 성과의 관련성에서 각기 다른 행위를 보이고 있다. 압력이나 정해진 기한이 없어도 A형은 많은 과업에서 B형보다 과업

수행의 속도가 빠르며 동시에 A형은 B형보다 어려운 일에 불평도 덜 지친 것으로 보인다. 그리고 한꺼번에 여러 가지를 요구하는 과업도 B형보다 잘 처리해 낸다. 그러나 A형은 기다리기에 너무 조급하기 때문에 반응이 지연되는 과업에서 실적이 떨어지게 된다.

사회적 지원(social support)이란 직무스트레스를 받은 어떤 개인이 직무스트레스가 완화될 수 있도록 도와주는 조직 내적 또는 외적 요인들을 말한다. 일반적으로 사회적 지원은 직무스트레스를 완충시켜주는 효과를 발생시키거나 직무스트레스를 방어해주는 역할을 담당하게 한다. 즉, 직무스트레스와 직무스트레스 결과의 관계에서 직무스트레스의 평가에 대한 직무수행자의 반응을 약화시키거나 예방하도록 한다.

사회적 지원이 직무스트레스 완화에 긍정적이라는 이론적 근거는 완충가설(buffering hypothesis)과 대처가설(coping hypothesis)에서 찾을 수 있다. 완충가설은 사회적 지원이 직무스트레스의 발생요인에 의해 야기된 직무수행자의 긴장감을 감소시켜 직무스트레스를 실제보다 작게 느끼도록 한다는 논리에 근거를 두고 있고, 대처가설은 사회적 지원 자체가 직무스트레스가 사전에 발생하지 않도록 하거나 직무스트레스에 노출되어 있는 직무수행자의 만족감, 자존심 등을 향상시켜 직무스트레스를 제거하도록 하는 방안을 제시해 준다는 가설이다.

S. C. O. Kobasa & M. C. Puccetti에 의하면 강도 높은 직무스트레스 하에서 상사로부터 지원받고 있는 직무수행자는 그렇지 못한 직무수행자에 비해 직무스트레스 관련증상을 훨씬 적게 보인다는 것을 실험적으로 분석하였다.

2) 직무스트레스 결과변수

직무스트레스는 개인의 목표성취를 위한 자기동기부여(self-motivation)나 자극 같은 긍정적 효과, 또는 개인의 분열적, 비생산적, 위험적 행동과 같은 부정적 효과를 가져 올수 있는데, 다음과 같이 개인적 결과와 조직적 결과로 나누어 논의된다.

개인적 결과는 개인에 따라 다르게 나타날 수 있으나 대체적인 반응결과로 심리적, 행동적, 생리적 반응결과로 구분할 수 있다. 심리적 결과로는 과도한 스트레스나 지속적인 스트레스를 나타내 주는 심리적 변화의 수는 매우 많은데, 일반적인 심리적 증세로는 근심과 우울을 들 수 있다. 또한 생리적 결과도 스트레스와 육체적 건강에는 깊은 관계가 있는 것으로 보고되고 있다. 스트레스를 받게 되면 먼저 생리적 반응(physiological reactions)이 나타나게 된다. 신체가 어떤 변화에 직면하였을 때 호흡횟수의 증가, 혈압상승, 동공팽창, 근육수축 등 육체적 현상이 나타나고 근심, 걱정, 불안으로 발전한다 해도 더 이상의 자극이 지속되지 않으면 원상회복할 수 있는 복원력이 작용하게 되나 방어적 적응을 할 수 없는 단계까지 자극이 지속되면 에너지가 고갈되어 질병에 빠지게 된다. 그래서 단기적으로는 스트레스가 만성적인 두통, 심장박동, 혈중콜레스테롤 증가, 저혈압, 호흡곤란 등을 생기게 하고, 장기적으로는 위궤양, 당뇨병, 암, 간경화증, 폐병, 고혈압, 관상심장증 등을 유발시키게 된다. 행동적 결과는 개인의 습관이나 행동패턴상의 급격한 변화는 그 사람이 매우 높은 스트레스를 겪고 있음을 나타내는 것으로 설명될 수 있다. 일반적인 행위적 증세로는 체중의 변화, 흡연습관의 변화 또는 음주습관의 변화를 들 수 있다. 또한 심한 경우 타인에게 위해를 가하거나 자살을 기도할 수 있다.

조직적 결과로는 스트레스가 조직운영에 미치는 결과는 매우 중요한데, 여러 가지 측면에서 다양하게 나타나고 있지만 대체적으로 직무불만족, 결근율과 이직률, 조직성과 등으로 구분하여 설명할 수 있다.

직무불만족 (job dissatisfaction)은 구성원이 조직에 대하여 갖는 불쾌하거나 부정적인 감정 상태로서 이는 조직의 많은 역기능적 결과의 원인이 될 수 있다. 즉, 구성원의 이직률, 결근율 증가, 성과의 감소, 생산성의 저하, 불량률 증가, 품질저하, 산업재해의 발생 등으로 인하여 조직의 성장과 수익성에 직·간접으로 부정적 결과를 가져오게 된다.

스트레스는 결근율과 이직률에 영향을 미친다. 스트레스로 건강을 해친 조직구성원들은 우선 일을 하러 직장에 나오지 못하거나 일하러 나오더라도 제대로 직무수행이 어렵다. 만약 근로자가 지정된 시간에 작업에 참여

하지 못하거나 조직을 떠나려고 한다면 조직은 작업을 수행하지 못함에 따라 많은 비용을 부담하여야 한다. 결국, 파업, 지각, 휴업 및 이직 등은 스트레스에 대한 대응전략으로 조직구성원이 선택할 수 있는 철회(withdrawal)의 형태라 할 수 있으며, 스트레스는 결근율과 이직률 등의 철회행동에 직접적인 영향을 미친다.

또한, 스트레스는 조직성과에 대하여 긍정적, 부정적 측면을 함께 가진다는 것이 일반적인 견해이다. 즉, 스트레스와 성과 간에는 역 U자형 관계를 나타내는데, 조직구성원들은 낮은 스트레스 수준에서는 최선의 직무수행을 위해서 충분히 도전하거나 몰입하지 않으나 스트레스의 정도를 일정 수준 증가시킴으로써 성과를 개선시키게 된다. 그리하여 최적의 스트레스 수준에서 그들은 최상의 과업성과를 성취하게 되며, 최적수준을 초과하게 되면 성과는 악화되기 시작한다.⁷⁾ 그리고 지나친 스트레스 수준에서는 직무를 수행할 수 없을 만큼 동요되고 자극받으며 또 위협 당하게 된다.

제2절 직무만족에 대한 고찰

1. 직무만족의 개념

직무만족(job satisfaction)이란 직무에 대한 태도의 하나로써 “한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태”라고 할 수 있으나, 학자들의 견해에 따라 다소간의 차이는 있다(고동준, 2000).

직무만족은 종업원의 직무와 관련시켜 갖게 되는 태도, 가치, 신념, 욕구 등 감정적 상태를 의미한다. 즉, 직무와 관련된 욕구충족의 정도, 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도, 직무평가에서 얻게 되는 유쾌한 정서적 상태 등은 직무만족 상태를 나타내는 표현들이다.

Smith(1955)는 직무만족을 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 정의하

7) 스트레스와 성과간의 역 U자 관계: Yerkes-Dodson 법칙에서 설명될 수 있는데 이 모형의 내용은 Korman의 동기 활성화 이론(the activation theory of motivation)의 개발로 더욱 지지를 받게 되어 현재 가장 보편화 되고 있다.(이선규, 1991: 7)

여, 개인 반응의 내면적 감정과 개인의 관점에서 본 선택에 대한 비판을 부여하는 태도와 연관성을 지적하고 있다.

McCormick(1974)은 직무만족을 직무를 통해서 얻거나 경험하는 욕구만족 차원의 함수라고 정의하고 있다. 즉, 직무에서 얻어지는 가치 있는 성취감이 만족의 차원과 정도를 결정하고 있다고 전제하면서, 이는 조직구성원이 직무를 통해서 취하는 특정 태도이면서 동시에 직무에 대한 감정 반응으로 해석할 수 있다고 하여 직무만족이 욕구, 가치 등과 관련이 있음을 나타낸다.

Beatty & Locke(1980)는 직무만족을 조직구성원의 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 직무평가에서 얻는 명쾌한 감정적 상태라고 정의하고 있다. 이는 활동의 개념보다는 감정적 개념으로 이해되어야 한다는 것이다(손대호, 1996).

이와 같은 내용은 종사원의 정신적 반응이 직무만족이며, 직무만족은 사람들이 그의 직무에 대하여 가지는 특정 태도, 직무에 대한 감정적 반응이라는데 여러 학자들이 공통적인 견해를 보이고 있다고 볼 수 있다. 이러한 측면에서 직무만족은 “종사원이 직무와 관련하여 자신의 준거체계를 기준으로 평가하는 선유경향”이라 정의할 수 있다(신철호, 최복수, 2006).

2. 직무만족에 관한 주요 이론

직무만족에 대한 연구는 그 중요성에도 불구하고, 이제까지 연구는 반이론적(atheoretical)으로 이루어져 직무만족의 원인과 결과에 대한 인과관계를 검증하지 않은 채, 체계적으로 해석할 수 없는 사실들만 밝혀냈다. 직무만족에 관한 연구들은 직무만족의 인과관계를 기술하는 이론이 부족하기 때문에, 계속해서 단순히 변인들 사이의 관계를 찾았는데, 그 결과 만족과 관련된 요인들이 어떤 것이라는 것은 많이 알려졌으나, 그러한 관계가 어떠한 인과관계로 이루어 졌는가는 거의 밝히지 않음으로써, 만족이론을 개발하고 검증하는데 많은 어려움을 겪게 되었다. 그러나 최근에는 조직심리학자들이 직무만족 그 자체보다는 그것을 야기하는 원인을 규명

해서 이론 모형을 구성하였는데, 이러한 이론으로 충족이론(fulfillment theory), 차이이론(discrepancy theory), 형평이론(equity theory)과 이분이론(two-factor theory)이 있다(박남규, 1993).

충족이론은 R. H. Schaffer, V. Vroom과 같은 학자들이 제시한 것으로, 만족이란 개개인이 충족할 수 있는 욕구가 실제로 충족되는 정도에 따라, 또는 어떤 대상이 각 개인에게 가치 있는 결과를 제공하는 정도에 따라 결정된다는 이론이다.

충족이론은 각 개인이 실제로 받고 있는 결과가 어느 정도인가를 물음으로써 만족을 측정하였는데 만족은 각 개인이 받는 결과의 함수라 할 수 있다. 이 이론은 자신이 실제로 직무를 통해서 얻은 성과와 바라는 성과의 차이를 문제 삼고 있지 않으며, 기대하고 있는 성과가 개인마다 다르다는 개인차 요인을 적절히 설명해 주지 못한다는 단점이 있다.

차이이론은 R. A. Katzell, E. A. Locke, L. W. Porter와 같은 학자들이 주장한 이론으로, 사람들은 각기 다른 욕구를 가지고 있다는 전제에서 만족이란 실제로 받는 것과 당연히 받아야 한다고 느끼는 것의 차이, 또는 실제로 받는 것과 받기를 원하는 것의 차이에 의해 결정된다는 것이다. 충족이론과 마찬가지로 차이이론은 전체 만족이 각 개인이 계산한 차이의 총액에 의해 결정된다고 주장한다. 그러나 대부분의 차이이론은 각 개인이 마땅히 받아야 하거나 받기를 원하는 것보다 많은 것을 받았다고 말할 가능성을 배제하지는 않는데 이럴 경우 지나치게 많이 받은 것 때문에 생기는 불만과 지나치게 적게 받음으로써 생기는 불만을 어떻게 처리할 것인가 하는 문제가 생긴다. 차이이론은 이러한 두 가지 불만에 대한 언급이 없다는 한계를 가지며, 이러한 한계를 극복하려고 등장한 것이 바로 형평이론이다.

형평이론은 원래 동기이론으로 만족이나 불만의 원인을 밝히는 중요한 이론으로 인식되고 있다. 형평이론의 대표자인 J. S. Adams에 따르면, 만족이란 투입과 산출의 수지균형을 어떻게 인식하느냐에 따라 결정된다는 것이다. 사람은 자신이 제공한 투입과 자신이 얻은 산출의 수지균형에 따라 자신이 받는 보수의 형평성에 대한 인식이 결정되고, 이렇게 인식된 형

평성이 바로 만족을 결정한다는 것이다. 형평이론에 따르면 지나치게 많이 받는 보수나 적게 받는 보수가 모두 불만족의 대상이 된다. 곧, 기대 이하의 보수는 자신이 불공정한 대우를 받는다고 느끼게 하는 반면, 기대 이상의 보수는 죄의식을 느끼게 하기 때문에 둘 다 불만을 초래할 수 있다는 것이다. 또한 형평이론은 어떤 사람이 자신의 투입과 산출의 형평성을 평가할 때, 충족이론이나 차이이론에서는 생각하지 않는 다른 사람의 투입과 산출을 고려한다는 특징을 가지고 있다. 그러나 이 이론은 투입이나 성과 요인들의 자각, 그리고 비교대상을 어떤 경우 어떤 과정을 거쳐 선정하게 되는지를 규명하지 못하고 있다는 한계를 가진다.

이분이론은 F. Herzberg, B. Mausner와 같은 학자들이 개발한 것으로 직무요소들이 만족에 기여하느냐 아니면 불만에 기여하느냐에 따라 분류될 수 있다는 것이다. 이 이론은 다음과 같은 두 가지 점에서 독특하며, 주목받을 만하다.

첫째, 이분이론에서는 만족과 불만은 만족-중간-불만족과 같이 하나의 연속선으로 이어지는 것이 아니라, 만족에서 중립과 불만족에서 중립과 같이 두 개의 독립된 상태가 별개로 존재한다는 것이다.

둘째, 이분이론은 직무의 여러 가지 측면들이 만족과 불만에 영향을 끼친다고 강조한다. 예를 들어 성취, 인식, 일 자체, 책임감과 같은 요소들은 만족 경험에 영향을 미치는 반면에 작업조건, 상호 인간관계, 감독, 회사정책과 같은 요소들은 불만족 경험에 영향을 미치며, 작업하는 동안에 이러한 요소들을 겪는 빈도수에 따라 만족의 상태가 결정된다는 것이다. 이 이론은 만족과 불만이 분리된다는 가정을 설명할 충분한 근거도 없고 이론상으로도 양쪽 차원의 존재를 증명할 방법이 없다는 한계를 지닌다.

3. 직무만족의 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서는 다양한 관점의 연구가 많이 이루어졌다. 그러나 아직까지도 직무만족 요인에 대한 종합적, 체계적, 실증적 연구가 부족한 실정이다. 이것은 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센

티브, 보상 등이 복잡하게 상호 관련되어 있어 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다. 따라서 직무만족 요인에 대한 학자들의 견해는 연구대상, 연구방법, 연구관점 등에 따라 다양할 수밖에 없다(고동준, 2000).

Herzberg(1959)는 위생요인과 동기요인으로 분류하였는데, 직무 불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당하고 있기 때문에 그것을 가리켜 위생요인(hygiene factor or dissatisfaction)이라 부르고, 사람을 보다 우수한 업무수행을 하도록 동기를 부여하는데 유효한 것이라고 생각되어 그것을 가리켜 동기요인(motivators factor)이라 불렀다. 요컨대, 동기요인은 직무에 대한 만족을 결정짓는다는 의미에서 만족요인이라 하며, 위생요인은 결여되었을 때 직무에 대한 불만족을 초래하는 요인으로 불만족 요인이라고 한다.

Jurgenson(1978)은 직무만족의 결정요소를 다음과 같이 10가지로 분류하고 있다. 발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 질병, 수당, 보험, 연금 등), 회사(직업에 대한 자부심), 동료(마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업 시간), 임금, 안정(안전한 작업, 직무를 계속할 수 있는 확실성), 감독, 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건(안정, 청결, 냄새, 냉난방 기타)등으로, 이 요인들은 성별에 따라 각각 그 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 전 직업 등에 의해서도 변한다고 지적하고 있다.

Vroom(1964)은 직무만족의 요소로 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간의 요소를 들고 있고, Alderfer(1967)는 임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장의 5요소를 지적하고 있다.

Locke(1976)는 선행연구들을 기초로 하여 중요한 직무만족 차원에 대한 체계적인 관점을 제시하였는데, 그는 직무만족 요소를 직무자체, 임금, 승진, 안정감, 작업조건, 복리후생, 상사의 관리방식, 동료관계, 회사의 경영방침 등의 9가지 요인으로 체계적으로 분류하였다(유숙자, 1999). 직무만족에 대한 영향요인을 정리해 보면 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 직무만족 영향요인

연구자	영향요인
브룸(Vroom)	감독, 작업집단, 직무내용, 책임, 승진의 기회, 작업시간
알더페(Alderfer)	임금, 부가급료, 상사에 대한 존중, 성장
해크만(Hackman)	기술의 다양성, 과업의 주체성, Feed Back, 자율성
주겐슨(Jurgenson)	발전(승진에 대한 기회), 부가급료(휴가, 연금, 보험, 질병, 수당 등), 회사(회사근무에 대한 자부심, 동료, 시간, 책임, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건)
로크(Locke)	직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사정책
메이어(Myers)	성취감, 책임, 성장, 승진, 작업의 즐거움, 인정
포터,스티어(Porter & Steers)	조직전체요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할모호성과 역할갈등), 개인적요인(연령과 근속, 성격)
허즈버그(Herzberg)	동기부여요인(업무, 책임, 승진), 위생요인(회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 보수)

주: 김기석, “직무스트레스 및 직무만족 결정요인에 관한 실증적 연구”, (1994)에서 인용

4. 직무만족과 조직몰입과의 관계

직무만족과 밀접한 관련을 갖는 개념으로 조직몰입(organization involvement)이 있다. 조직몰입이란 직무몰입(job involvement)과 비슷한 개념으로 혼용되기도 하는데, 직무몰입은 개인이 자신의 직무에 완전히 몰두하여 직무를 심각히 다루어 이에 높은 가치, 관심, 이해관계를 갖고 있는 상태이다. 조직몰입은 보다 넓은 의미의 개념으로서 조직에 대한 개인의 태도를 중심으로 이루어진 심리상태와 행동을 포함하고 있다(박남규, 1993; 유영태, 1985; R. N. Osborn, J. G. Hunt & L. Jauch, 1980).

M. E. Sheldon(1971)의 정의에 의하면, “조직몰입은 개인의 주체성을 특정 조직에 연결시키거나 결부시키는 특정 조직에 대한 태도 또는 소재의 식이다”라고 하였다.

B. Buchanan(1974)은 “조직몰입은 조직의 목표 및 가치관, 그리고 목표

와 가치관에 관계가 있는 역할에 관한 숙성적이고 감정적인 애착과, 도구적인 가치를 전적으로 배제한 숙성적이고 감정적인 애착”이라고 정의한다.

R. M. Kanter는 조직에 의해 구성원들에게 부과되는 행위의 요구사항들이 다르기 때문에 제각기 다른 유형이 생긴다고 주장한다. 그는 조직몰입을 근속몰입(continuance commitment), 응집몰입(cohesion commitment) 및 통제몰입(control commitment)으로 분류하였는데, 그에 따르면 근속몰입은 조직에의 잔존을 간절히 바라는 것으로 정의할 수 있다. 근속몰입은 그 조직을 떠남으로써 과거의 사적투자나 희생이 매우 커지기 때문에 조직에의 잔존을 원하게 된다는 것이다. 응집몰입은 조직에서의 사회적 관계에 대한 애착을 말하며, 통제몰입은 바람직한 방향으로 행위를 형성하는 조직규범에 대한 애착을 뜻한다.

일반적으로 직무만족이 커야 조직몰입이나 직무몰입이 커지는 것으로 볼 수 있는 것으로, 양자는 매우 밀접한 관계를 갖는다. 앞에서 살펴 본 바와 같이 Parker & Decotiis(1983)는 스트레스 요인에 의한 2차적 결과로 직무만족과 함께 조직몰입을 같이 두어 관계를 설명하고 있다.

5. 직무만족과 직무성과와의 관계

직무만족이 높게 되면 직무성과가 향상되는가 하는 문제는 그 동안 여러 학자들과 조직 관리자들에 주된 관심사가 되어 왔으며, 또한 조직 관리에 있어서 유효성 측정의 양대 지표로 사용되어 왔다. 만족과 성과 사이의 관계는 다음과 같이 개념화할 수 있다(손대호, 1996).

첫째, 만족 → 성과의 관계이다.

Hawthorn 연구와 인간관계운동은 성과를 만족의 결과라고 하였다. 이는 작업자들이 그들의 직무에 만족을 느낄 때 생산성과 이윤, 즉 성과가 증대한다는 것이다. 만족 → 성과의 관계에 대하여 Brayfield와 Crockett(1968: 432-439)는 종업원들의 직무추구(job seeking), 직무수행, 직무완료 행위가 통제된다고 가정했으며, 만족과 성과는 동시에 연결된다고 주장했다.

둘째, 성과 → 만족의 관계가 있다.

Likert는 인간관계운동 이후 직무가 보다 다양해지고 보다 많은 기술의 사용을 요구함으로써 직무만족과 성과 사이의 관계는 긍정적으로 증가한다고 하였다.

Vroom(1964: 147)은 직무만족과 성과의 관계를 분석한 20개의 연구를 검토한 결과, 만족은 성과의 차이를 2% 정도 설명해 주고 있다고 하였다. 직무만족과 성과와의 관계가 높지 않다는 연구는 그러한 원인의 규명과 함께 자체의 타당성에 대한 의심마저 가지게 하였다. 요컨대, 두 변수가 미미하기는 하지만 지속적으로 정(+)의 관계가 있음을 비추어 볼 때, 어떤 관계가 있기는 있으나 그 관계의 방향에 문제가 있다는 주장이 나오게 되었다. 즉 직무만족이 성과에 영향을 미치는 것이 아니라 오히려 성과가 직무만족에 영향을 미친다는 것이다.

제3절 역할요인으로 인한 직무스트레스와 직무만족과의 관계

1. 개 요

조직이 존재하기 위해서는 최소한 조직 그 자체가 갖고 있는 구조(structure)와 그 조직을 구성하고 있는 구성원(employee)이 있어야 한다는 전제에서, 개인과 조직 또는 조직과 개인이라는 두 차원에 대한 연구가 이루어졌는데, 그 학문적 관심은 시대에 따라 그 강조점이 변해 왔다.

1910년대 테일러(F. Talyor)를 중심으로 한 과학적 관리는 조직을 중심으로 한 관리였으며, 1927년부터 시작된 호손 연구를 중심으로 한 인간 관계론은 개인을 중심으로 한 관리방법이었다. 그러나 1960년대에 와서는 조직과 개인 모두를 강조하는 방향으로 관심의 흐름을 바꾸어 놓았다(Muchinsky, 1983). 이러한 흐름에 따라 지난 30여 년간 조직행동에 관한 연구는, 다음과 같은 두 가지 방향에서 조직원과 조직연계(employee-organization linkage)를 명확히 하는데 있었다(Parker, 1983). 첫째 흐름은 작업만족이나 직무개입과 같은 변인은 조직의 효율성을 증대시키고 조직의 목표 달성에 협력하는 긍정적 변인이라고 보는 견해이다.

두 번째 흐름은 직무스트레스의 소외와 같은 변인은 회피행동을 증가시키고 결국에는 효율성을 감소시키는 부정적인 변인이라고 보는 견해이다.

이러한 두 가지 연구방향 중에서도 특히 회피행동과 관련되어 있는 변인들을 찾아내는 데 주력하여 왔으며, 더욱이 최근에 이르러서는 조직성장에 영향을 끼치는 스트레스관련 요인을 조직 내에서 찾아보려는 경향이 증가되고 있다(박남규, 1993).

2. 선행연구의 검토

1) 부의 영향관계에 관한 선행연구

직무스트레스가 직무만족에 부정적 영향, 즉 직무불만족을 초래한다고 주장하는 학자들의 견해는 다음과 같다.

Kahn(1964)등은 갈등이 갖는 양면적 성격, 즉 일시적으로는 조직의 효과성을 높일 수 있으나 개인에게는 해로울 수 있고 그 반대의 경우도 생각할 수 있으므로 어느 정도의 갈등이 바람직한가는 여러 가치들 사이에서 상호 비교하여 선택할 문제이고 장기적으로 지속되는 갈등은 개인이나 조직에나 모두 유해한 것으로 보고 있다.

A. P. Brief와 R. S. Schuler, M. V. Sell(1981) 등도 직무스트레스와 직무만족도가 부정적인 관계에 있음을 실증적으로 입증하였다.

J. M. Ivancevich & M. T. Mattson(1987)도 직무 또는 생활에 대한 불만족과 질병을 연구하여 생활조건 또는 다른 생활 측면에 대해서 불만족한 사람이 만족하고 있는 사람보다 심장마비등의 심장질환 발병률이 훨씬 높다고 지적하였다.

Bhagat, McQualaid, Lindholm과 Segovis(1985) 등은 직무스트레스가 직원들에게 대체로 역기능적인 것으로 생리적, 심리적, 행동적으로 모두 부정적 결과를 일으키기 때문에 어떠한 종류의 스트레스도 제거되어야 한다는 단순한 처방 전략을 제시한다.

2) 정의 영향관계에 관한 선행연구

최근에 새로 등장하기 시작한 새로운 개념으로써, 스트레스를 ‘도전’과 같은 맥락으로 보는 관점이 있다.(Meglino, 1977) 이 개념은 당면문제, 어려움, 불만, 도전 등을 건설적 활동과 수행실적 향상의 기회로 본다(Jamal, 1974). 이러한 개념에 동의하는 연구자들(Burke, 1976; Mcgrath, 1976; Beehr 등, 1978; Quick 등, 1984; Bhagat 등, 1985)은 스트레스의 부정적인 측면도 고려한다. 특히 Burke(1976)는 14개의 직무스트레스 문항과 12개의 직무만족 문항의 상관관계분석을 통하여 총 168개의 상관관계수 중 30%가 직무만족과 정적관계에 있음을 밝혔다. 이것은 어떤 종류의 직무압력은 사실상 순기능적 역할을 할 수 있다는 Hall & Lawler(1971)의 견해와 일치하는 결과이다.

Bhagat(1985) 등도 직무스트레스원은 긍정적인 조건에서 기인할 수도 있고 부정적인 조건에서 기인할 수도 있다고 본다. 부정적 개인생활의 변화는 감독, 급여, 작업 자체 등과 관련된 직무만족수준과 의미 있는 부정적 상관관계를 맺으며, 긍정적 개인생활의 변화는 승진기회 등과 관련된 만족과 긍정적 관계를 맺는다는 Sarason 및 Johnson(1979)의 주장에 근거하고 있다. 그는 스트레스원이 조직성장에 주는 영향을 양분하고, 부정적 영향을 주는 요인과 긍정적 영향을 주는 요인을 찾아내고자 했다. 부정적 스트레스는 작업관련 만족변인과 부적상관(-.39)을 맺으며, 긍정적 스트레스는 작업관련 만족변인과 정적상관(+.21)을 맺고 있음을 밝혀냈다(박남규, 1993).⁸⁾

3. 역할요인에 관한 선행연구의 검토

8) 스트레스의 순기능적 측면의 고려는 1960년대 중반을 기점으로 시작되었는데 Yerkes와 Dodson(1908)이 한 실험 결과의 발표에 근거를 두고 있다. 이 실험에서 제기된 곡선적 가설은 최적 수준의 스트레스가 존재함을 시사했다. 곧, 어느 정도의 걱정수준의 스트레스는 오히려 순기능적 역할을 할 수 있다는 가정이다(이종목, 1985). 이같은 가설에 동의하는 여러 연구자들(Smith, 1966; Pondy, 1976; Cohen, 1968; Morton, 1973; McGrath, 1976; Beehr와 Newman, 1978; Deep, 1978; Cherry, 1978; Quick과 Quick, 1984)은 걱정수준의 스트레스가 오히려 긍정적 효과를 발휘하여 조직원이 성장하고 발전할 수 있는 기회를 제공하지만, 너무 낮거나 너무 높은 스트레스 수준은 오히려 부정적이어서 조직에 손해를 끼칠 뿐만 아니라 개인적으로 무력감과 신체적질병은 물론 심한 경우 죽음까지도 초래할 수 있다는 것이다(박남규, 1993).

초기의 실증적 연구는 스트레스 원인 모두를 포함시키는 연구라기보다는 직무관련요인, 특히 역할갈등이나 역할모호성과의 관계만을 다루었다(박남규, 1993).

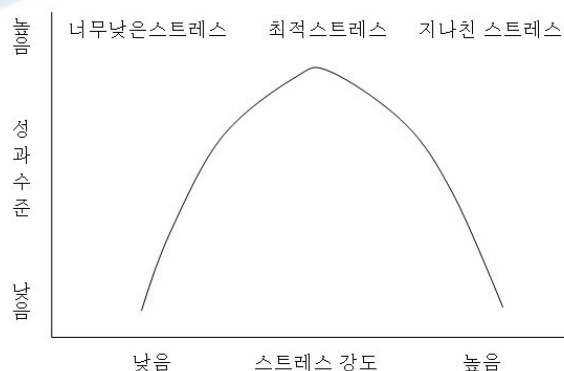
Jackson(1988)은 병원의 종업원을 대상으로 한 연구에서 역할갈등과 역할모호성 요인이 종사자들의 감정적 긴장감에 영향을 미쳐 직무에 불만족을 느끼게 하는 것으로 나타났다.

Abdel & Halim(1978)은 직무특성과 역할스트레스, 직무만족과의 관계를 알아보기 위하여 제조업체 종업원을 대상으로 실증 분석한 결과 “단순하며 구조화된 직무 하에서 역할스트레스가 높을 때 직무에 불만족을 느낀다”라는 것을 밝혔다(이선규, 1991).

T. A. Beehr는 5개 조직 151명을 대상으로 실증 분석하여 역할모호성으로 인한 스트레스가 직무불만족과 정적인 상관관계에 있음을 입증하였다. 또한 Beehr가 T. J. Walsh, T. U. Taber 등과 공동으로 제조회사 143명을 실증 분석한 연구에서도 직무스트레스가 직무불만족과 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

S. Parauramam과 J. A. Alutto는 감독자를 포함한 생산직 종업원을 대상으로 직무스트레스와 직무만족을 연구하였는데, 그들의 연구에 의하면 직무스트레스와 직무만족이 강한 부정적인 상관관계가 있었다. 즉, 역할이 모호하거나 갈등이 심할수록 직무만족이 낮아지는데 특히, 개인의 역할갈

[전형적인 성과와 스트레스의 관계]



자료 : D Hellriegel, J. W. Slocum, Jr., R. W. Woodman, op. cit., p.250

등이 높을수록 내재적 및 전반적인 만족도는 낮아지는 경향이 있으며, 역할이 모호할수록 직무나 상황에 대한 불만족이 더 큰 것으로 지적되었다. 따라서 직무스트레스요인중 개인과 관련된 역할요인이 부정적인 방향으로 크게 작용할수록 직무불만족이 크다(안가영, 2003).

Johnson과 Stinson(1990: 120-131)은 90명의 군인을 연구대상으로 선정하여 역할갈등 및 역할모호성 요인과 직무만족과의 상호관계를 조사하였으며, 연구결과 두 요인 모두가 직무만족과 부(-)의 상관관계가 존재함을 발견하였다. 그리고 Brief와 Aldag(1985: 36-45)는 간호원을 대상으로 실증적 조사를 하여, 역할갈등과 직무만족이 부(-)의 상관관계가 있음을 밝히고 있다.

한편, 직무스트레스와 직무만족이라는 양자 간의 관계에 영향을 주는 조절변수가 존재한다는 것을 제시하는 연구 결과도 있다(김호정, 1989).

Hammer와 Tosi(1978: 497-498)는 조직과 지위 변수가 역할모호성과 직무만족사이의 관계를 조절한다는 가설을 입증하였는데, 그들의 연구 결과가 제시하여 주는 것은 높은 직위에 있는 사람들은 낮은 직위에 있는 사람들보다 직무만족이 역할모호성과 더 강한 부의 관계가 있다는 것이다. Szilagyi(1983: 259-276)의 연구 역시 이와 같은 가설을 지지하여 주었다.

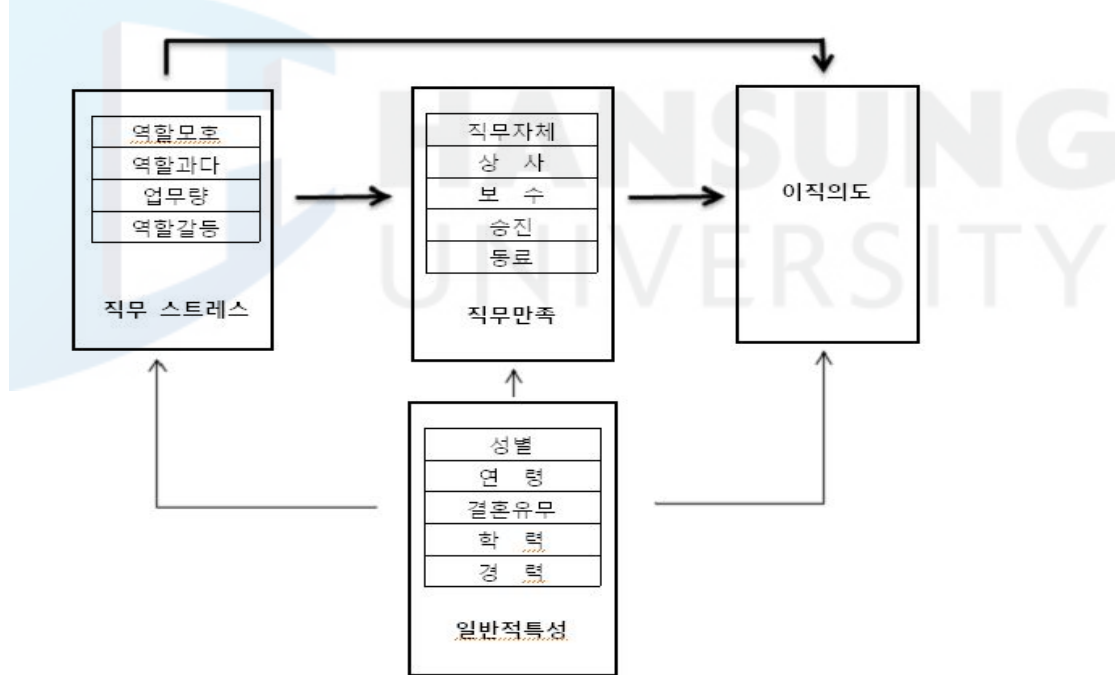
Beehr(1974: 46-54)는 상황변수로서 집단응집성과 자율성이 조절변수로, 그리고 역할갈등, 역할모호성 등이 직무만족과의 상관관계에 작용한다는 것을 밝혔다(손대호, 1997).

이러한 연구에서 보듯이, 역할이 모호하거나 갈등이 심할수록 직무만족이 낮아지는데 특히, 개인의 역할갈등이 높을수록 내재적 및 전반적인 만족도는 낮아지는 경향이 있으며, 역할이 모호할수록 직무나 상황에 대한 불만족이 더 큰 것으로 지적되고 있다. 그러므로 직무스트레스 요인 가운데 개인과 관련된 역할요인이 크게 작용할수록 직무나 생활의 불만족에 미치는 영향이 크다는 것을 알 수 있다.

제 3 장 연 구 설 계

제 1 절 연구모형

Khan, Wolfe, Quinn, Snoek, Rosenthal(1964)이 연구한 직무스트레스의 연구결과에 따라 독립변수로 ‘역할갈등’, ‘역할모호’, ‘역할과다’를 설정하고, Blau(1981)의 ‘양적인 직무과다’(업무량)를 추가하여 총 4가지 변인을 설정하였다. 또한, 직무만족의 결정요인으로 Smith와 Kendall, Hullin(1969)에 의해 개발된 것으로 직무자체, 상사, 보수, 승진, 동료의 5가지로 하였으며, 여기에다 직무스트레스와 직무만족의 종속변수로 이직의도를 추가하였는데, 이는 Hendrix와 Oval, Troxer(1985)의 모형을 참고하였다. 조절변수로는 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 경력의 5가지로 설정하여 직무스트레스와 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 알아보았다. 이를 참고로 한 본 연구의 연구모형은 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1. 연구가설 설정

본 연구에서는 이러한 선행연구의 가설들을 참고로 하여 첫째, 세무 서비스업 종사원의 직무스트레스 요인 중에서 역할요인의 각 항목들이 직무만족에 어떠한 영향을 주는지 알아보고, 둘째, 이러한 요인들이 이직의도에는 어떤 영향을 주는지 알아보고, 셋째, 직무만족이 이직의도에 주는 영향을 알아보고자 가설을 설정하였다.

역할요인 스트레스의 직무만족 및 이직의도와 관련한 영향관계에 관해서는 Ivancevich와 Matteson(1980)의 연구모형을, 직무만족과 이직의도의 영향관계에 관해서는 Hendrix, Owall과 Troxer(1985)의 연구모형을 참고하였다.

특히, 이들 연구모형을 바탕으로 하는 연구에서 Kahn(1964), Jackson(1988)과 Abdel & Halim(1978), T. A. Beehr, Johnson과 Stinson(1990: 120-131)은 각각의 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 연구되었으며, A. P. Brief와 R. S. Schuler, M. V. Sell(1981), J. M. Ivancevich & M. T. Mattson(1987), Bhagat, McQualaid, Lindholm과 Segovis(1985) 등은 직무스트레스와 직무만족도가 부정적인 관계에 있다고 연구가설을 통해 입증한 것으로 나타났다. 본 연구에서는 이들 선행 연구자들의 가설에 바탕으로 역할요인 직무 스트레스는 직무만족에 영향을 줄 수 있을 것이라는 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 1] 역할요인 직무 스트레스는 직무만족에 영향을 줄 것이다.

가설 1-1. 역할모호 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.

가설 1-2. 업무량 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.

가설 1-3. 역할과다 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.

가설 1-4. 역할갈등 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.

Hendrix와 Owall, Troxer(1985)의 모형은 기존의 변수에다 이직의도를 추가하였는데, Burke(1976)와 Bhagat(1985), Sarason 및 Johnson(1979)은 각각의 연구에서 직무스트레스 원인은 모두 부정적인 결과를 나타내는 것은 아니라고 주장하였다. 실제로 이들은 연구에서 직무만족과 직무 스트레스

스 관계 분석에서 긍정적 관계가 있음을 실증적 연구를 통해 밝혀내기도 하였다. 본 연구에서는 이런 선행 연구가설을 통해 역할요인 직무 스트레스는 이직의도에도 영향을 줄 것이라는 가정 하에 아래와 같은 가설을 설정 하였다.

[가설 2] 역할요인 직무 스트레스는 이직의도에 영향을 줄 것이다.

가설 2-1. 역할모호 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.

가설 2-2. 업무량 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.

가설 2-3. 역할과다 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.

가설 2-4. 역할갈등 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.

[가설 3] 직무만족은 이직의도에 부의 영향을 줄 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 설정한 연구모형 및 가설을 검증하기 위하여 제시된 제 변수들에 대하여 기존문헌과 선행연구를 바탕으로 변수에 대한 조작적 정의를 설정하였다.

직무역할은 직무와 관련하여 개인에게 의무적으로 부과되는 규범이나 기대를 말하며, 역할갈등은 개인에 대하여 직무와 관련하여 부과되는 규범이나 기대가 해당 특정인의 개인적인 가치관에 상충하거나, 둘 이상의 복수인의 기대가 개인으로 하여금 상충하게 인식되는 것을 말한다. 또한, 역할모호는 개인이 직무와 관련하여 자신의 의무와 권한 및 책임에 대한 지각이 불명확한 상태를 말한다. 역할과다는 개인이 직무와 관련한 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하는 것을, 업무량은 개인에게 업무시간의 부족을 느끼게 하여, 어떤 일을 급하게 또는 주의를 기울이지 못하게끔 하도록 강요된다고 인식되는 상태를, 직무스트레스는 개인에게 있어서 직무와 관련하여 부과된 역할과 이를 수행하기 위한 노력의 불일치로 인하여 발생하는 심리적, 생리적 불균형 상태를, 직무만족은 개인이 직무와 관련하여 느끼는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를, 이직의도는 개인이 직무와 관련한 제반 요소들로 인하여 갖게 되는 태도의 하나로써, 직무를 회피하기 위하여 동종업계 혹은 이종업계로 전직하려는 의도를 말한다.

제 3 절 자료수집 및 분석 방법

1. 설문지 구성

본 연구의 측정도구로 설문지를 사용하였으며, 설문지는 직무스트레스와 직무만족, 이직의도에 대하여 5점 척도를 이용하였다. 직무 스트레스는 14개 문항, 직무만족 4개 문항, 이직의도는 3개 문항으로 구성되었다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 대상은 부산지역 세무회계서비스업에 종사하는 종사자를 모집단으로 선정하여 총 300부를 배부하여 199부를 회수(회수율 66.333%), 분석에 사용하였다.

<표 4-1> 연구대상의 일반적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	9	4.5
	여자	190	95.5
연령	20대	64	32.2
	30대	78	39.2
	40대이상	57	28.6
결혼여부	기혼	96	48.2
	미혼	103	51.8
학력	고졸	67	33.7
	전문대졸	75	37.7
	대졸이상	57	28.6
재직 경력	1년미만	17	8.5
	1~5년 미만	70	35.2
	5~8년 미만	36	18.1
	8년 이상	76	38.2

수집된 자료는 Windows용 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 실시하였다. 척도의 타당도는 Varimax 회전 방법에 의한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도는 문항내적 일

치도를 측정하는 Cronbach's alpha를 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 각 요인에 대한 기술 통계분석(Descriptive analysis)을 실시하였으며, 일반적 특성에 따른 직무 스트레스, 직무만족, 이직의도의 차이는 t 검정과 ANOVA 를 이용하였으며, ANOVA에서 유의한 차이가 있는 경우, Duncan의 사후검정을 이용하여 집단간 차이를 분석하였다. 직무스트레스와 직무만족, 이직의도간의 관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관분석을 실시한 후, 직무스트레스가 직무만족, 이직의도에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하였으며, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향은 회귀분석을 이용하였다. 다중회귀분석에서 독립변수들 간의 다중공선성을 확인하기 위하여 VIF 지수를 이용하였다. 모든 통계 분석은 유의수준은 $p < .05$ 로 설정하였다.



제 4 장 연 구 결 과

제 2 절 연구결과 및 논의

1. 타당도와 신뢰도

1) 타당도

측정의 타당성(validity)이란 실제의 측정변수인 개념의 운영정의(operation definition)가 그것이 의도하고자 한 것을 제대로 표출하는가 하는 것이다. 타당성은 측정하고자 하는 것을 측정하였는가에 대한 문제, 즉 정확성과 관련이 되는 것이므로 체계적인 오차와 비체계적인 오차에 의해서 영향을 받는다고 볼 수 있으나 비체계적인 오차는 신뢰성과 관련이 깊으므로 이를 분리하여 타당성에 관한 부분에서는 일반적으로 체계적인 오차에 대하여만 관심을 둔다.

측정치와 구성개념 타당성은 측정하려는 구성 개념의 조작적 정의가 적절한가의 여부를 나타내 보임으로써 그 타당성을 입증할 수 있다. 연구자는 연구하고자 하는 구성 개념의 조작적 정의, 즉 측정방법을 개발하고 그 측정치가 직접 관찰 가능한 변수와 어떠한 관련성을 지니는가에 대한 가설을 설정해야 한다. 연구자는 또한 연구대상이 되는 구성 개념이 다른 구성 개념과 어떠한 관련을 가지는가에 대한 명확한 언급이 이루어져야 한다. 그리고 이러한 일련의 과정을 통하여 실증적 연구에서 검증대상이 되고 있는 구성 개념의 조작적 정의가 다른 변수들과 가설이 시사하는 방법대로 관련되고 있는가의 여부를 나타내 보이지 않으면 안 된다.

척도의 타당도를 알아보기 위하여 각 요인별 척도에 대하여 Varimax 회전 방법에 의한 요인분석을 실시하였다.

<표 4-2> 직무스트레스 요인분석

구분	역할모호	업무량	역할과다	역할갈등
x2	.840			
x3	.831			
x1	.802			
x4	.671			
x7	.568			
x14		.852		
x13		.817		
x12		.715		
x8			.766	
x10			.738	
x11			.580	
x5				.821
x6				.820
x9				.666
고유값	3.285	2.391	2.146	1.846
분산%	23.466	17.076	15.330	13.187
누적분산%	23.466	40.542	55.872	69.060

직무스트레스에 대한 요인분석 결과, 4개의 요인이 추출되었으며, 첫 번째 요인은 “역할 모호” 요인으로 5개의 문항이 추출되었으며, 요인적재값은 .568~.840 사이에 분포하였다. 두 번째 요인은, “업무량” 요인으로 3개 문항이 추출되었으며, 세 번째 요인은 3개 문항이 추출되어 “역할과다”로 명명하였다. 마지막 네 번째 요인은 “역할갈등”에 관한 요인으로 3개 문항이 추출되었다. 각 요인들의 요인적재값은 .568~.852 사이에 분포하여 요인적재값이 모두 .50 이상으로 높게 나타났다. 4개의 요인이 전체 문항의 69.060%를 설명하는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 직무만족, 이직의도 요인분석

구분	직무만족	이직의도
y2	.909	
y3	.835	
y4	.799	
y1	.795	
y7		.812
y6		.797
y5		.771
고유값	2.846	1.976
분산%	40.656	28.227
누적분산%	40.656	68.883

직무만족과 이직의도에 대한 요인분석 결과, 2개의 요인이 추출되었다. 첫 번째 요인은 “직무만족” 요인으로 4문항이 추출되었으며, 요인적재값은 .795~.909 사이로 분포하였다. 두 번째 요인은 ‘이직의도’ 요인으로 3개 문항이 추출되었으며, 요인적재값은 .771~.812 사이로 높게 분포하였다. 2개의 요인이 전체 7개의 문항의 68.883%를 설명하는 것으로 나타났다.

2) 신뢰도

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로, 신뢰성은 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy), 의존가능성(dependability) 등으로 표현 될 수 있는 비체계적 오차와 관련된 개념이다.

이러한 신뢰성의 의의는 어떤 조사 결과에 대해서 조사결과가 부정확한 측정 자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신성을 줄 수

있다는 것이다.

Nunnally(1978)에 의하면 신뢰도는 최소 .50 이상이어야 하며, .60 이상일 경우 허용할 만하며(acceptable), .70 이상일 경우 신뢰할 만하다(reliable) 라고 한다.

척도의 신뢰도를 알아보기 위하여 문항내적 일치도를 측정하는 Cronbach's alpha를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다.

<표 4-4> 척도의 신뢰도

변인	하위요인	문항수	Cronbach's α
직무스트레스	역할모호	4	.879
	업무량	3	.817
	역할과다	3	.752
	역할갈등	3	.669
계		13	.862
이직 의도		4	.723
직무 만족		3	.865

신뢰도 분석 결과, 직무 스트레스는 .862, 직무 만족은 .723, 직무 만족의 신뢰도는 .723으로 .70이상으로 높게 나타나 신뢰도가 있는 것으로 드러났다. 하위 영역의 신뢰도에서 직무 스트레스에서 역할 갈등이 .669로 조금 낮게 나타났으나, .60 이상으로 나타나 허용할 만한 수준이었으며, 나머지 요인의 신뢰도는 .752~.879로 신뢰도가 높았다.

2. 척도의 기술통계

직무 스트레스와 직무 만족에 대한 기술통계 분석 결과는 <표 5-4>와 같다.

<표 4-5> 기술통계

변인		M	SD
직무스트레스	역할모호	3.25	0.78
	업무량	3.43	0.81
	역할과다	3.17	0.77
	역할갈등	3.56	0.59
직무 만족		3.60	0.74
이직의도		2.64	0.96

척도에 대한 기술통계 분석 결과, 직무 스트레스는 역할갈등이 3.56, 업무량 3.43, 역할 모호 3.25, 역할과다 3.17로 나타나, 직무 스트레스가 약간 높게 나타났다. 직무만족은 직무만족이 3.60으로 약간 높았으며, 이직 의도는 2.64로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 차이 분석

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스와 직무만족, 이직의도의 차이를 분석한 결과는 다음과 같다.

<표 4-6> 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스-역할모호

구분	항목	M	SD	Duncan	t or F	p
성별	남자	2.91	0.60		1.355	.177
	여자	3.27	0.78			
연령	20대	3.26	0.84		2.216	.112
	30대	3.37	0.69			
	40대이상	3.09	0.81			
결혼여부	기혼	3.10	0.71		2.816	.005
	미혼	3.40	0.81			
학력	고졸	3.12	0.75		1.529	.219
	전문대졸	3.31	0.76			
	대졸이상	3.33	0.83			
재직 경력	1년미만	3.07	0.68		2.562	.056
	1~5년 미만	3.19	0.71			
	5~8년 미만	3.57	0.80			
	8년 이상	3.21	0.82			

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 역할모호에 대한 차이를 분석한 결과, 결혼여부($p=.005<.01$)에 따른 역할모호는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

미혼자의 역할모호는 스트레스는 3.40으로 기혼자의 3.10보다 높은 것으로 나타났다.

<표 4-7> 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스-업무량

구분	항목	M	SD	Duncan	t or F	p
성별	남자	3.33	0.76		.350	.727
	여자	3.43	0.81			
연령	20대	3.33	0.93		.612	.543
	30대	3.47	0.76			
	40대이상	3.47	0.73			
결혼여부	기혼	3.30	0.73		2.232	.027
	미혼	3.55	0.86			
학력	고졸	3.27	0.73		2.872	.059
	전문대졸	3.42	0.78			
	대졸이상	3.61	0.90			
재직 경력	1년미만	3.10	0.91		1.219	.304
	1~5년 미만	3.40	0.78			
	5~8년 미만	3.53	0.90			
	8년 이상	3.47	0.76			

연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스에서 업무량의 차이를 분석한 결과, 결혼여부($p=.027<.05$)에 따른 업무량 스트레스는 유의한 차이가 있는 것을 나타냈다.

미혼자의 업무량 스트레스는 3.55로 기혼자의 3.30보다 높은 것으로 나타났다.

<표 4-8> 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스-역할과다

구분	항목	M	SD	Duncan	t or F	p
성별	남자	3.11	0.44		.251	.802
	여자	3.18	0.78			
연령	20대	3.25	0.81		2.358	.097
	30대	3.25	0.76			
	40대이상	2.99	0.71			
결혼여부	기혼	3.00	0.72		3.082	.002
	미혼	3.33	0.79			
학력	고졸	3.04	0.72		1.604	.204
	전문대졸	3.26	0.68			
	대졸이상	3.22	0.92			
재직 경력	1년미만	3.29	0.87	ab	4.423	.005
	1~5년 미만	3.24	0.74	ab		
	5~8년 미만	3.46	0.76	a		
	8년 이상	2.95	0.73	b		

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

연구대상자의 일반적 특성에 따른 역할과다 스트레스에 대한 차이를 분석한 결과, 결혼여부($p=.002<.01$), 재직경력($p=.005<.01$)에 따른 역할과다 스트레스는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

결혼여부에서 미혼자의 역할과다 스트레스는 3.33으로 기혼자의 3.00보다 높았으며, 재직경력에 Duncan의 사후검정 결과, 5~8년 미만 경력자의 역할과다 스트레스는 3.46으로 8년 이상 경력자의 2.95보다 높게 나타났다.

<표 4-9> 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스-역할갈등

구분	항목	M	SD	Duncan	t or F	p
성별	남자	3.74	0.52		-9.55	.341
	여자	3.55	0.60			
연령	20대	3.43	0.54	b	8.463	.000
	30대	3.47	0.59	b		
	40대이상	3.82	0.59	a		
결혼여부	기혼	3.62	0.60		-1.505	.134
	미혼	3.50	0.58			
학력	고졸	3.60	0.52	a	5.488	.005
	전문대졸	3.39	0.55	b		
	대졸이상	3.72	0.68	a		
재직 경력	1년미만	3.24	0.44	c	4.807	.003
	1~5년 미만	3.56	0.58	ab		
	5~8년 미만	3.37	0.68	bc		
	8년 이상	3.71	0.55	a		

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

일반적 특성에 따른 역할갈등 스트레스의 차이를 분석한 결과, 연령($p<.001$), 학력($p=.005<.01$), 재직경력($p=.003<.01$)에 따른 역할갈등은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 40대 이상의 역할갈등 스트레스가 3.82로 39세 이하보다 높았으며, 학력은 대졸이상($M=3.72$)과 고졸($M=3.60$)이 전문대졸의 3.39보다 역할갈등 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 재직 경력은 8년 이상 재직 경력자의 역할갈등 스트레스는 3.71로 1년 미만 경력자와 5~8년 미만 경력자 보다 높았으며, 1~5년 미만 경력자는 1년 미만 경력자보다 역할갈등 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-10> 연구대상의 일반적 특성에 따른 직무만족

구분	항목	M	SD	Duncan	t or F	p
성별	남자	3.85	0.67		-1.026	.306
	여자	3.59	0.75			
연령	20대	3.36	0.74	b	6.750	.001
	30대	3.62	0.71	a		
	40대이상	3.85	0.72	a		
결혼여부	기혼	3.73	0.67		-2.398	.017
	미혼	3.48	0.80			
학력	고졸	3.89	0.65	a	9.269	.000
	전문대졸	3.37	0.72	b		
	대졸이상	3.58	0.79	b		
재직 경력	1년미만	3.51	0.76	ab	3.852	.010
	1~5년 미만	3.60	0.78	ab		
	5~8년 미만	3.29	0.72	b		
	8년 이상	3.78	0.68	a		

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족에 대한 차이를 분석한 결과, 연령($p=.001<.010$), 결혼여부($p=.017<.05$), 학력($p<.001$), 재직경력($p=.010<.01$)에 따른 직무만족은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과 연령은 30세 이상의 직무만족이 20대의 3.36보다 높은 것으로 나타났으며, 결혼여부에서는 기혼자의 직무만족이 3.73으로 미혼자의 3.48보다 높은 것으로 나타났다. 학력은 고졸자의 직무만족은 3.89로 전문대졸 이상자보다 높았으며, 재직경력에서는 8년 이상 경력자의 직무만족은 3.78로 5~8년 미만 경력자의 3.29보다 높게 나타났다.

<표 4-11> 연구대상의 일반적 특성에 따른 이직의도

구분	항목	M	SD	Duncan	t or F	p
성별	남자	2.81	1.04		1.792	.075
	여자	3.39	0.95			
연령	20대	3.56	0.97	a	7.255	.001
	30대	3.49	0.91	a		
	40대이상	2.97	0.92	b		
결혼여부	기혼	3.16	0.95		2.913	.004
	미혼	3.55	0.94			
학력	고졸	3.24	0.95		1.015	.364
	전문대졸	3.46	0.88			
	대졸이상	3.48	1.07			
재직 경력	1년미만	2.90	1.15	b	3.755	.012
	1~5년 미만	3.49	0.99	a		
	5~8년 미만	3.67	0.93	a		
	8년 이상	3.21	0.85	ab		

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

연구대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를 분석한 결과, 연령($p=.001<.010$), 결혼여부($p=.004<.01$), 재직경력($p=.012<.05$)에 따른 이직의도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 39세 이하의 이직의도가 40대 이상의 이직의도 보다 높게 나타났으며, 결혼여부는 미혼자의 이직의도는 3.55로 기혼자의 3.16보다 높은 것으로 나타났다. 재직경력에서는 1~8년 미만 경력자의 이직의도는 1년 미만 경력자의 이직의도 보다 높게 나타났다.

4. 상관분석

직무 스트레스와 직무 만족간의 관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관분석을 실시한 결과는 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 상관분석

변수	역할모호	업무량	역할과다	역할갈등	직무만족	이직의도
역할 모호	1.000					
업무량	.517 ***	1.000				
역할과다	.652 ***	.524 ***	1.000			
역할갈등	.044	.109	-.044	1.000		
직무만족	-.149 *	-.049	-.171 *	-.264 ***	1.000	
이직의도	.613 ***	.461 ***	.519 ***	-.061	-.296 ***	1.000

* <.05 ** p<.01 *** p<.001

직무 스트레스와 직무 만족, 이직의도간의 상관관계를 분석한 결과, 역할모호, 업무량, 역할과다 스트레스 간에는 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며($p<.001$), 역할갈등과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 역할 모호는 직무만족($r=-.149$, $p<.05$)와 음의 상관관계가 있으며, 역할과다는 직무만족($r=-.171$, $p<.05$)과 음의 상관관계가 있으며, 역할갈등은 직무만족($r=-.264$, $p<.001$)과 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이직 의도와는 역할 모호($r=.613$, $p<.001$), 업무량($r=.461$, $p<.001$), 역할과다($r=.519$, $p<.001$)와 양의 상관관계가 있어, 역할 모호, 업무량, 역할과다 스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하였으며, <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

구분	B	SE	β	t	p
상수	2.996	.391		7.670	.000
역할모호	-.104	.089	-.108	-1.160	.247
업무량	.032	.077	.035	.419	.676
역할과다	-.104	.091	-.108	-1.139	.256
역할갈등	.327	.087	.261	3.776	.000
$R^2 = .102 \quad F = 5.497 \quad (p = .000)$					

직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할갈등($p < .001$)이 유의한 영향을 주며, 역할갈등 스트레스가 낮을수록($B = -.327$) 직무만족이 높아지며, 직무 스트레스가 직무만족을 설명하는 설명력은 10.2%이다.

<표 4-14> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

구분	B	SE	β	t	p
상수	.891	.403		2.212	.028
역할모호	.539	.092	.438	5.858	.000
업무량	.204	.080	.171	2.558	.011
역할과다	.174	.094	.140	1.846	.066
역할갈등	.150	.089	-.093	-1.676	.095
$R^2 = .425 \quad F = 35.908 \quad (p = .000)$					

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할모호($p < .001$), 업무량($p = .011 < .05$)이 유의한 영향을 주며, 역할 모호 스트레스가 높을수록($B = .539$), 업무량이 많을수록($B = .204$) 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 직무 스트레스가 이직의도를 설명하는 설명력은 42.5%이며, 직무 스트레스에서 역할 모호($\beta = .438$)가 이직의도에 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

구분	B	SE	β	t	p
상수	4.737	323		14.677	.000
직무만족	-.381	.088	-.296	-4.347	.000
$R^2 = .088$ $F = 18.897$ ($p = .000$)					

직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다($p < .001$). 직무만족이 높을수록 ($B = -.381$) 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났으며, 직무만족이 이직의도를 설명하는 설명력은 8.8%로 나타났다.

5. 가설의 검증

앞서 제기된 가설은 위의 결과에 따라 다음과 같이 검증되었다.

첫째, 가설1에 대한 검증 결과, 가설 1-4의 “역할갈등 직무스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다”는 지지되었으며, 역할모호와 업무량 및 역할과다에 관한 가설 1-1, 1-2, 1-3 은 기각되었다.

둘째, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 가설 2의 검증 결과, 가설 1-1 “역할모호 직무스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다”와 가설 1-2 “업무량 직무스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다”는 지지되었으며, 역할과다와 역할갈등에 대한 가설 1-3, 1-4는 기각되었다.

셋째, 가설 3의 검증 결과, “직무만족은 이직의도에 부의 영향을 줄 것이다”는 지지되었다.

이를 요약하면 <표4-16>과 같다.

<표 4-16> 가설 검증의 요약

구 분	가 설	검증결과
가설 1	역할요인 직무 스트레스는 직무만족에 영향을 줄 것이다.	부분채택
가설 1-1	역할모호 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.	기각
가설 1-2	업무량 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다	기각
가설 1-3	역할과다 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.	기각
가설 1-4	역할갈등 직무 스트레스는 직무만족에 부의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 2	역할요인 직무 스트레스는 이직의도에 영향을 줄 것이다.	부분채택
가설 2-1	역할모호 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 2-2	업무량 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 2-3	역할과다 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.	기각
가설 2-4	역할갈등 직무 스트레스는 이직의도에 정의 영향을 줄 것이다.	기각
가설 3	직무만족은 이직의도에 부의 영향을 줄 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 결론 및 시사점

본 연구는 세무회계서비스직 종사자의 직무스트레스와 직무만족에 영향을 주는 요인을 파악하여, 파악된 요인들을 중심으로 세무회계서비스에 대한 이해를 높이고 세무회계서비스 종사자들의 직무스트레스와 직무만족의 각 요인들이 어떠한 영향을 미치는 지 확인하여 세무회계서비스직 종사자의 효율적 인력운영관리 방안을 모색하고자 연구를 실시하였다.

오늘날과 같이 전문화, 분업화 되고 다원화 된 조직사회 속에서 구성원 개개인들이 직무와 관련해 느끼는 스트레스의 원인을 제거하거나, 이미 발생한 스트레스를 해소시키는 방안이 마련되지 않는 한 직무에 대한 불만은 계속해서 증폭할 것이며, 이처럼 직무스트레스로 인해 직무에 대한 불만이 계속 쌓이게 되면, 조직 구성원들의 사기가 저하되어 조직의 비능률성이 초래될 뿐만 아니라, 결국 조직 자체의 생존까지 심각한 위협을 받을 수도 있다.

이러한 점에서 직무스트레스의 관리는 점점 더 그 중요성을 더해 가고 있으며, 따라서 이러한 요인들을 찾아내어 당해 직종에 대한 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 영향관계를 분석한 결과 그 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할갈등이 유의한 영향을 주었는데, 역할갈등 스트레스가 낮을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 회계서비스업 종사자의 경우, 당해 업종의 관리자가 종사원의 직무에 대한 책임영역과 직무목표에 대하여 명확한 인식을 심어 줌으로써

종사원 자신의 역할과 관리자의 기대에 대한 차이와 그 차이에서 오는 직무스트레스를 감소시키려는 노력이 그 무엇보다 절실히 요구된다.

둘째, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할모호와 업무량이 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히, 그중에서도 역할모호가 이직의도에 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타났다.

이러한 역할모호성은 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명료하지 않을 때 발생한다. 즉 역할모호성은 개인적인 갈등의 범주에 속하는데, 자기 역할을 수행하는데 필요하다고 느끼고 있는 정보를 보유하지 못하거나 전달받지 못하는 경우에 주로 일어난다. 비록 이러한 역할모호성은 대부분의 조직에서 당면하게 되는 불가피한 조건이긴 하지만, 조직이나 상급자들은 근로자들이 역할과 관련된 모호성을 최대한 감소시키고 명료화하도록 노력할 필요가 있겠다. 즉, 직무의 목표 또는 직무수행 방법을 명확히 하는 직무설계의 중요성이 더욱 강조된다 하겠다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후의 연구

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며, 또한 관련한 연구방향을 지니고 있음을 밝힌다.

첫째, 표본의 추출을 부산지역으로 한정하였다는 점에서 장소적 한계를 지적할 수 있다. 향후 연구에서는 보다 폭넓은 지역에서 표본을 선정한다면 보다 객관적인 결과를 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 표본의 대상을 세무회계서비스업 종사자로 한정하였다. 따라서 향후의 연구에서는 지식서비스업 전반으로 그 대상을 확대하여 연구할 필요성도 있을 것이다.

셋째, 직무스트레스에 대한 변수를 역할요인에 한정 하였는바, 향후 연구에서는 관련한 다른 충분하고도 객관적인 변수를 찾고자 하는 노력이

부가되어야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 일정시점에 있어서의 결과만으로 논의의 대상으로 삼았으나, 향후 동일모형의 계속적인 종단연구(longitudinal study)로 보다 객관화 할 필요가 있을 것이다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 김성국, 『조직과 인간행동』 명경사, 2008.
- 김양희, “컨벤션기획사의 직무스트레스와 직무만족의 관계”-직무스트레스의 역할요인을 중심으로-, 동덕여자대학교 석사학위 논문, 2007.
- 김유석, “공연예술 연기자의 직무스트레스와 매개변인 및 직무만족간의 인과분석” 전남대학교 박사학위 논문, 2003.
- 김호정, “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”, 한국 행정학보, 1997.
- 박남규, “직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”-공.사립대학의 교직원 을 중심으로-, 전주대학교 석사학위 논문, 1993.
- 손대호, “공무원의 직무 스트레스와 직무만족 영향 요인: 철도공무원을 중심으로” 경북대학교 석사학위 논문, 1996.
- 신철호. 최복수, “호텔 종사원의 직무 및 직장만족 영향요인에 관한 연구”-직무특성 및 직무만족 요인을 중심으로-, 한국관광산업학회, 2006.
- 안가영, “직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스요인에 관한 실증적 연구”-충청남도 공무원을 중심으로-, 한남대학교 석사학위 논문, 2003.
- 옥원호. 김석용, “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”, 한국행정학보, 2001.
- 유숙자, “사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구”-직무스트레스의 역할요인을 중심으로-, 카톨릭대학교 석사학위 논문, 1999.
- 이선규, “직무 스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구”, 성균관대학교 박사학위 논문, 1991.
- 이선애, “보육교사의 직무스트레스와 교사효능감에 관한 연구”, 단국대학

- 교, 석사학위 논문, 2009.
- 이수광, 『서비스기업의 조직행동론』 대왕사, 2008.
- 이정하, “세무공무원의 직무스트레스 원인과 직무만족간의 관계”, 광운대학교, 박사학위 논문, 2000.
- 이종목, 『직무 스트레스의 이해와 관리전략』 전남대학교출판부, 2008.
- 최병우, “중소기업에 있어 직무특성과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향”, 건국대학교, 중소기업연구지, 2004.
- 허찬영. 박재옥, “직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향”-예방관리전략의 조절효과를 중심으로-, 한국인적자원관리학회, 2008.
- 홍종택, “초등교사의 직무스트레스와 교사 효능감 간의 관계”, 서울교육대학교 교육대학원 석사학위 논문, 2009.
- 황철희, “직업재활사의 역할요인에 따른 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구”, 카톨릭대학교 석사학위 논문, 2006.

2. 국외문헌

- Barnett, R. C., Gareis, K. C., James, J. B. & Steele, J. (2003). Planning Ahead: College Seniors' Concerns About Career-Marriage Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 305-319.
- Higgins, C. A., Duxbury, L. E. (1992) Work-family Conflict in the Dual Career Family. *Organizational Behavior & Human Decision Process*, 13, 51-75.
- Ruderman, M. N., Ohlott, P. J., Panzer, K. & King, S. N. (2002). Benefits of Multiple Roles for Managerial Women. *Academy of Management Journal*, 45, 369-386

- Stoeva, A. Z., Chiu, R. K. & Greenhaus, J. H. (2002). Negativity Affectivity, Role Stress & Work-family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 1-16.
- Watson, D. & Pennebaker, J. (1989). Health Complaints, Stress, & Distress Exploring the Central Role of Negative Affectivity. *Psycho*



부 록

설문지 : **세무회계서비스업 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향**

안녕하십니까?

본 연구자는 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원의 석사과정에 재학 중인 학생으로 **“세무회계서비스업 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”**에 관한 연구논문을 준비하고 있습니다.

본 연구는 세무회계서비스업 종사자의 직무스트레스의 주된 원인과 직무만족에 대한 그 영향을 실증해 보임으로써 당해 **종사자의 직무환경의 개선을 위한 방향을 제시하고, 나아가 생산성을 높이는데 미력하나마 도움이 되고자 함에 그 목적**이 있습니다.

이 조사는 무기명으로 실시되며, 응답하여 주신 내용은 순수 학문 연구 목적이외에는 사용되지 않을 것입니다.

끝으로, 귀한 시간을 내어 설문에 응해 주심에 대해 진심으로 감사드립니다.

2010. 05. .

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지도교수 유 연 우
연구자 손 순 동

I. 다음은 직무만족과 관련한 내용입니다.

각 문항에 대하여 **해당 영역에 하나만 √ 표**를 해 주시기 바랍니다.

1. 귀하는 현 직무에 많은 흥미를 가지고 계십니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

2. 귀하는 현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각하십니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

3. 귀하의 현 직무는 장래성이 있으며, 자신의 발전에 도움이 된다고
생각하십니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

4. 귀하의 지식과 기술이 현 직무의 수행에 잘 이용되고 있다고
생각하십니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

5. 귀하의 근무량과 근무시간은 귀하의 능력에 적당하다고 생각하십니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

6. 귀하의 상사가 귀하의 건의나 불만을 성의있게 받아들여 준다고
생각하십니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

7. 귀하의 상사는 귀하가 업무를 잘 수행하였을 때 칭찬을 해줍니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

8. 귀하의 상사는 귀하의 직무수행에 많은 자율성을 인정해주고 있습니까?

① **전혀 그렇지 않다** ② **그렇지 않다** ③ **보통이다** ④ **약간 그렇다** ⑤ **매우 그렇다**

9. 귀하의 상사는 귀하의 일에 도움을 줍니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

10. 귀하의 상사는 귀하의 개인적인 신상문제에 대하여 많은 관심을 가지고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

11. 귀하의 상사는 귀하를 공정하게 평가해주고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

12. 상사에 대하여 존경심을 가지고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

13. 귀사의 이익이 증가하면 그것을 보너스로 적절히 배분하여 줄 것이라고 기대하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

14. 귀사의 본봉, 상여금, 수당을 결정하는 방법에 대하여 만족하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

15. 현재의 급여로 여유있는 생활을 유지하고 계십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

16. 귀하의 급여는 귀하의 노력에 비추어 공정하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

17. 귀하의 급여는 타사의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교하여 많다고 보십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

18. 귀사는 타사에 비해 승진이나 승급이 빠르다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

19. 귀하의 직무성과가 승진이나 승급에 많은 영향을 줄 것으로 기대하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

20. 귀사에서 승진이나 승급이 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

21. 귀하는 승진이나 승급에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

22. 귀사의 승진이나 승급제도가 개선될 것이라고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

23. 귀하는 동료들을 항상 신뢰하고 존중합니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

24. 귀하의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와줍니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

25. 귀하는 동료들과 마음이 잘 맞는다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

26. 귀하는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

27. 귀하가 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 줍니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

28. 귀사는 타사에 비해 사회적으로 높이 인정받고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
29. 귀사는 타사에 비해 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
30. 귀사의 의사결정과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
31. 귀사의 고객사의 경제, 사회적 배경은 높은 편이라고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
32. 귀하의 업무한계와 권한은 명백히 구분 되어 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
33. 귀하는 출근시 결근하고 싶다는 생각이 종종 드십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
34. 귀하는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
35. 귀하는 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
36. 귀하는 현재수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있으십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

II. 다음은 직무스트레스에 관한 사항입니다.

귀하의 느낌의 정도와 일치되는 영역에 하나의 √ 표를 해주시기 바랍니다.

1. 나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

2. 나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

3. 내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

4. 적절한 인적, 물적 지원없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

5. 나에게 기대되는 역할을 분명히 알고 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

6. 다른 사람들이 내가 맡은 일에 대해 기대하는 바를 예측할 수 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

7. 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

8. 업무수행에 필요한 시책이나 지침이 결여되어 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

9. 나는 직장에서 나의 책임이 무엇인지 알고 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

10. 업무가 너무 복잡하고 불확실하다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

11. 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

12. 내가 수행해야 할 일들이 아주 많다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

13. 나는 몹시 고되게 일해야만 한다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

14. 일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

Ⅲ. 다음은 응답자의 일반 사항에 관한 것입니다. 해당 번호에 하나의 $\sqrt{\quad}$ 표를 해주시기 바랍니다.

- | | | | | |
|---------|--------|--------|--------|--------|
| 1. 성별 | ① 남 | ② 여 | | |
| 2. 연령 | ① 20대 | ② 30대 | ③ 40대 | ④ 50대 |
| 3. 결혼유무 | ① 기혼 | ② 미혼 | | |
| 4. 학력 | ① 고졸 | ② 전문대졸 | ③ 대졸 | ④ 대학원졸 |
| 5. 혈액형 | ① A형 | ② B형 | ③ AB형 | ④ O형 |
| 6. 재직경력 | ① 1년미만 | ② 2-4년 | ③ 5-7년 | ④ 8년이상 |

-끝-

감사합니다!!

ABSTRACT

A Study of the Effect on job Satisfaction by the factors of Job Stress focused on the Tax & Accounting Service Employee.

Sohn, Soon-Dong

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service&Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

The purpose of this research is to study of the factors effecting job satisfaction and stress of the Tax & Accounting Employee. The Stress is an important part in the areas of individual health and life in modern society. In particular, as job has been subdivided and specialized, job stress from its roles causes a lot of problems within individual, group and organization.

Job stress has also a great influence on demoralization, increase of medical expenses, lowering of productivity, absence and change of occupation in workplace. As such a job stress has been recognized as a social problem, many researches began to examine it. This issue of job stress is significant and warrants continued study. It has been found to exist in a wide variety of organizations and remains an on-going problem.

This study employed two major research methods, book review and

questionnaire for statistical analysis. The scope of study is limited to the current the Tax & Accounting Employee working in Pusan, Korea. The sample size was 199. The SPSS was used in the analysis and showed frequency, one-way Anova-test and Pearson Correlation under the hypothesis of three major hypotheses and eight sub-hypothesis.

The summary of the results from survey and analysis are as followings:

First, after analyzing job stress influences on job satisfaction, role conflict have a meaningful effect. The lower stress on role conflict is, the higher job satisfaction is. And job stress can explain as much as 10.2%.

Second, after analyzing job stress influences on the intension of changing job, roll ambiguity and quantitative overload are have a meaningful effect. The more role ambiguous stress is and the more workload is, the higher the intension of changing job is. Job stress can explain as much as 42.5% and role ambiguous of job stress have an effect the most on the intension of changing job.

Third, after analyzing job satisfaction influences on the intension of changing job, job satisfaction have a meaningful effect on the intension of changing job.

The higher job satisfaction is, the lower the intension of changing job is. And job satisfaction can explain the intension of changing job as much as 8.8%.

The results from analysis revealed that there were significant differences from other study in the sub-variable's influence to job satisfaction. These results are related that the definitions are differenced from each other. In particular, several models are offered showing that role ambiguity is a multi-dimensioned concept and that the process of defining roles is not a static element, but one where continuous cycles of interactions are necessary. Thus, further study needs a profound qualitative research through interview and other methods, considering performance artists' personal characteristics.