박사학위논문

컨설팅 산업 종사자(컨설턴트)의 직무스트레스 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구

2017년

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
컨버전스컨설팅전공
장 병 민

박 사 학 위 논 문
지도교수 김상봉

컨설팅 산업 종사자(컨설턴트)의 직무스트레스 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구

Exploratory Studies on the Development of Job Stress measurement tool for workers in Consulting Industry

2016년 12월 일

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
컨버전스컨설팅전공
장 병 민

박 사 학 위 논 문
지도교수 김상봉

컨설팅 산업 종사자(컨설턴트)의 직무스트레스 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구

Exploratory Studies on the Development of Job Stress measurement tool for workers in Consulting Industry

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
컨버전스컨설팅전공
장 병 민

장병민의 컨설팅학 박사학위논문을 인준함

2016년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

컨설팅 산업 종사자(컨설턴트)의 직무스트레스 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
컨버전스컨설팅 전공
장 병 민

국내의 컨설팅 산업은 지난 20여 년간 양적, 질적인 성장을 이루었으나(Canback, 1998), 최근 컨설팅 산업 종사자의 증가는 이를 뛰어넘는 추세를 보이고 있어 치열한 경쟁이 예상되는 산업이다. 컨설턴트의 증가는 2010년 이후 50% 가깝게 증가한 것으로 조사되었으며, 향후의 추세는 베이비 부머의 은퇴와 맞물려 더 높은 증가율을 보일 것으로 예상된다. 이러한 상황에서의 경쟁은 관련 종사자의 정서적, 신체적 스트레스와 건강에 많은 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구자는 컨설턴트의 직무 스트레스에 관심을 갖고 연구를 진행하였으나, 직무 스트레스를 측정할 수 있는 설문이 개발되어 있지 않고 관련 연구가 매우 미진한 것으로 조사되었다(Humboldt et al., 2013). 기존에 개발되어 있는 다양한 직무 스트레스 측정 설문에 대한 선행 연구를 통하여 60개의 항목을 도출하였고, 이를 통해 150여 명의 현업 종사자를 대상으로 설문을 진행하였다.

그 결과 컨설턴트의 직무 스트레스는 탐색적 요인 분석을 통하여 기대보상(Expectation Reward), 직업안정(Job Security), 업무부담(Work Load), 문제해결(Problem Solving), 역할인지(Role Recognition), 개인능력(Personal Ability), 불확

실성(Uncertainty), 컨설팅특성(Consulting Characteristics) 등의 8개 요인으로 조사되었으며, 도출된 8개의 요인을 대상으로 확인적 요인 분석(CFA)을 실시한 결과 기대보상(Expectation Reward), 직업안정(Job Security), 업무부담(Work Load), 문제해결(Problem Solving), 개인능력(Personal Ability), 컨설팅특성(Consulting Characteristics) 등의 6개 항목으로 조사되었다.

향후 조사된 요인에 대한 정교화 작업 및 실증 연구를 통하여 컨설팅 산업의 발전과 컨설턴트 개개인의 직업 만족도를 향상시키고, 실질적인 컨설팅 성과에 긍정적인 영향이 미치는 계기가 되기를 기대해 본다.

【주요어】 스트레스, 직무 스트레스, 작업 스트레스, 업무 스트레스, 컨설팅, 컨설턴트, 경영컨설팅, 경영컨설턴트, 컨설턴트 스트레스, 컨설턴트 역량, 컨설턴트 역할, 산업조직심리학, 조직행동론

목 차

I. 서 론 ····· 1

1.1 연구의 배경과 목적 ····· 1
1.2 연구의 범위와 방법 ····· 5

II. 이론적 배경 ····· 7

2.1 컨설턴트의 이론적 고찰 ····· 7
2.2 산업 및 조직심리학의 이론적 고찰 ····· 16
2.3 스트레스의 이론적 고찰 ····· 18
2.4 직무 스트레스의 이론적 고찰 ····· 21

III. 연구설계 ····· 41

3.1 연구대상 ····· 41
3.2 측정도구 설계 및 개발 ····· 42
3.3 설문 항목 선정 ····· 44

IV. 연구결과 ····· 47

4.1 표본의 특성 ····· 47
4.2 탐색적 요인분석(EFA)과 신뢰도 분석 결과 ····· 51
4.3 확인적 요인분석(CFA) 결과 ····· 56
4.4 측정모델 분석 결과 ····· 59

4.5 타당성 분석 결과 ····· 66

V. 결 론 ····· 68

5.1 연구 결과 요약 ····· 68
5.2 연구의 시사점 ····· 72
5.3 연구의 한계와 제언 ····· 73

참고문헌 ····· 75
부 록 ····· 89

ABSTRACT ····· 93

표 목 차

〈표 1〉 경영컨설팅 산업 규모 ····· 3
〈표 2〉 경영컨설팅 정의 ····· 8
〈표 3〉 직무 스트레스 모델 ····· 23
〈표 4〉 조사설계 ····· 41
〈표 5〉 기존 문헌 요인 검토 ····· 42
〈표 6〉 측정 항목 ····· 45
〈표 7〉 표본의 인구통계학적 특성 ····· 48
〈표 8〉 개별 측정변수의 기술통계량 분석 결과 ····· 49
〈표 9〉 KMO와 Bartlett의 구형성 검정 ····· 52
〈표 10〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증 ····· 54
〈표 11〉 적합도 지수 및 판단 기준 ····· 56
〈표 12〉 확인적 요인분석 결과 ····· 58
〈표 13〉 측정모형의 적합도 지수 및 판단 기준 ····· 59
〈표 14〉 최초 측정모형 분석 결과 ····· 60
〈표 15〉 2차 측정모형 분석 결과 ····· 62
〈표 16〉 최종 측정모형 분석 결과 ····· 63
〈표 17〉 측정모형 분석 결과(최초, 최종) ····· 64
〈표 18〉 측정모형의 타당성 평가 결과 ····· 67
〈표 19〉 컨설턴트의 직무 스트레스 요인 ····· 71

그 림 목 차

〈그림 1〉 세계 컨설팅 산업 규모(2011 – 2016) ····· 2
〈그림 2〉 세계 컨설팅 시장(영역/지역별) ····· 2
〈그림 3〉 스트레스 원인과 결과 ····· 22
〈그림 4〉 A model of stress at work ····· 24
〈그림 5〉 최초 측정모형 ····· 61
〈그림 6〉 최종 측정모형 ····· 65

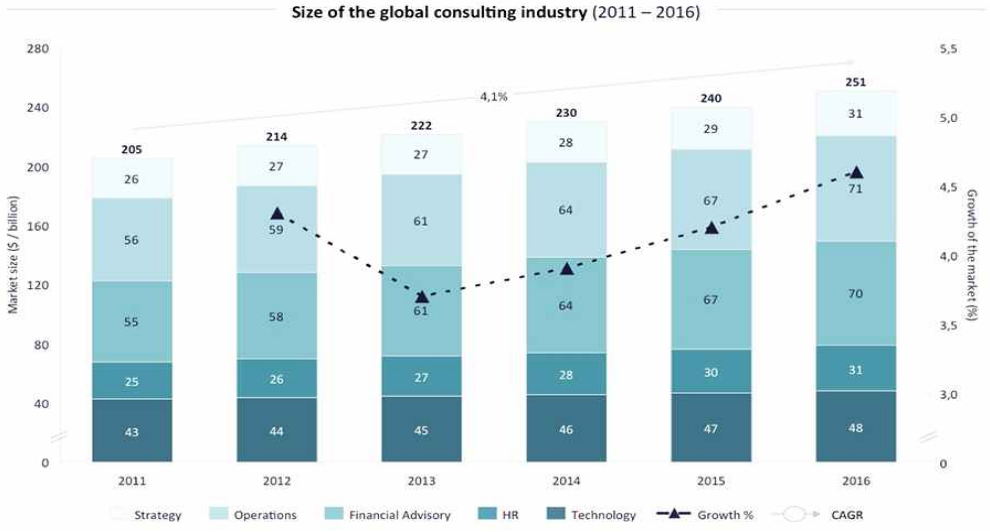
I. 서 론

1.1 연구의 배경과 목적

지식서비스 산업이 우리나라 경제성장의 20 ~ 30%에 기여하는 것으로 조사되었으며, 제조업과 일반서비스 산업의 기여도 감소와는 다른 양상을 보이고 있다(김방룡, 홍제표, 2014). O2O서비스의 예처럼 제조업과 지식서비스 산업의 연계를 통하여 특화된 지식서비스 분야의 고부가가치와 지속 가능한 경제 성장 기틀 마련에 기여하는 것이 필요하다. 이는 지식서비스 산업이 발전된 선진 국가의 예에서처럼 선진 시스템을 기업에 적용하여 현재의 낮은 경쟁력을 높이는 계기가 되기 때문이다(김경희, 한수범, 2015). 제조업 혁신 전략으로 독일에서 시작된 industry 4.0을 한국형 모델인 제조업 3.0으로 도입하여 국가차원에서의 경쟁력 제고에 노력을 기울이고 있는 상황에서(임명성, 2016). 이러한 지식서비스 산업의 핵심 업무를 수행하는 인력으로 컨설턴트가 자리하고 있다.

컨설팅 산업은 전·후방 산업에 대하여 파급효과가 큰 산업으로 지식기반의 고부가가치 산업으로 인식되고 있다(박연기 외, 2011). Consultancy.uk에 따르면 세계 컨설팅 시장 규모는 지속적인 성장세를 기록하고 있다고 하였다(Canback, 1998). 1970년대에서 1990년대까지 전략 서비스(Strategic services)와 운영 관리(operational management) 부문에서의 높은 수요에 기인하여 매년 성장하였으나, 2002년 수십 년 만에 처음으로 시장규모가 축소되었고, 글로벌 금융 위기가 있었던 2009년부터 2011년까지 더 큰 침체에 직면하였다. 하지만, 2011년 2,050억 달러 규모에서 2016년 2,510억 달러 규모로 연 평균 4.1% 성장이 예상되고 있다. 가장 큰 컨설팅 분야로 시장의 약 30%를 차지하는 운영 컨설팅(Operations Consulting)과 그 뒤를 바짝 따르는 금융 자문(Finance Advisory) 영역이다. 가장 난이도가 높은 전략 컨설팅(Strategic Consulting)과 HR 컨설팅 영역은 각각 15%이하로 나타났고, IT컨설팅으로 지칭되는 기술 컨설팅(Technology Consulting) 시장은 20%의 점유율을 기록하고 있다.

〈그림 1〉 세계 컨설팅 산업 규모(2011 – 2016)



(출처: www.consultancy.uk/consulting-industry/global)

지역별로는 북미 시장이 가장 성숙한 지역으로 간주되고 있으며, EMEA 지역(유럽, 중동, 아프리카)이 전체 시장의 41%를 차지하여 컨설팅 시장을 이끌고 있다. 북미 시장은 7%를 점유하고 있는 캐나다(Appelbaum & Steed, 2005)와 함께 미국이 가장 큰 컨설팅 시장을 보유하고 있다. 아시아와 컨설팅 허브로 자리 잡은 호주를 포함한 오세아니아 시장이 16%를 차지하고 있다. EMEA 지역과 북미 시장이 3.6%의 연평균 성장률을 보이는 반면, 아·태 지역과 또 다른 신흥 경제국 등에서 5.2%이상의 성장세를 보이고 있다.

〈그림 2〉 세계 컨설팅 시장(영역/지역별)

(출처: www.consultancy.uk/consulting-industry/global)

국내 경영컨설팅 산업은 통계청 전국사업체 조사결과에 따르면, 사업체 숫자는 2010년 3,127개 업체에서 2014년 7,118개 업체로 128% 급증하였으며, 종사자는 2010년 29,639명에서 2014년 42,383명으로 43% 증가하였다. 매출액 규모는 2010년 4조 5,897억 원에서 2014년 5조 7,230억 원으로 25% 증가한 것으로 조사되었다. 이러한 통계 데이터를 통해서 매출액 증가율보다 사업체와 종사자의 증가율이 높게 조사되어 시장의 경쟁은 점점 치열해지고 있는 것을 알 수 있으며, 특히 2013년 이후의 증가율이 매년 10% 이상으로 나타나고 있는 것으로 조사되었다(통계청, 2015).

〈표 1〉 경영컨설팅 산업 규모 (단위: 명, 금액: 억원)

연 도	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	증가율 (2014/2010)
사업체 수	3,127	3,735	4,586	5,582	7,118	228%
종사자 수	29,639	30,462	31,326	35,636	42,383	143%
매출액	45,897	47,315	47,910	52,323	57,230	125%

(출처: 통계청, 전국사업체조사)

이렇듯 컨설팅 산업에 종사하는 사업체 수와 종사자 수의 급격한 증가는 경쟁을 심화시키는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 경쟁과 관련하여 Hanton et al.(2008)에 따르면 경쟁 불안 영역에서 '방향' 개념에 초점을 맞춘 연구가 폭넓게 진행되었다. 특히, 스포츠 심리학자들에 의하여 불안 증상의 해석을 촉진하는 능력의 기본 구조를 조사하였다(허용, 박승한, 2013; 임종관 외, 2013). Neil et al.(2009)은 경쟁불안과 경쟁스트레스에 대한 연구를 진행하였으며, 스포츠 경쟁 상황에서 높은 불안과 스트레스에 대한 경험에 대처할 수 있는 스트레스 요인을 탐색했다(서연희 외, 2007).

따라서 누구나 컨설팅 회사를 시작할 수 있기 때문에 시장 진입 장벽이 존재하지 않는(Alvesson & Johansson, 2002; Burtonshaw-Gunn, 2010) 컨설팅 산업의 특성으로 인하여 경쟁이 심화되고 있으며, 이는 컨설팅 산업에 종사하는

컨설턴트의 직무 관련 스트레스에 대한 연구의 필요성을 제기하고 있다. 컨설턴트의 직무 스트레스에 관한 연구로는 심리 컨설턴트의 직무 스트레스에 관한 연구(Portman, 1985)와 스트레스의 인식, 스트레스 요인, 스트레스 관리에 관한 요인의 탐색적 연구를 통하여 컨설턴트의 스트레스에 관한 연구가 진행되었다(Humboldt et al., 2013). Chang & Kim(2015)은 Humboldt의 컨설턴트 스트레스 연구를 한국의 컨설턴트를 대상으로 스트레스 요인 측정 연구를 진행하였으나, 요인 항목이 서로 다르게 나타났으며, Chang & Yoo(2015) 연구에서는 영국의 HSE(Health and Safety Executive) 직무 스트레스 측정 모델을 적용한 직무 스트레스 요인의 역할(Role)만이 일반 건강 설문 12에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

직무 스트레스는 산업, 조직, 경제, 건강 등에 500억 달러 이상의 직, 간접 비용이 발생하고, 근로자에 대한 직무 스트레스의 부정적인 영향은 삶, 업무 수행, 조직의 모든 측면에 있어 심리, 신체, 행동, 사회적 결과에 영향을 준다(Gaines, 2015). Mahmood(2009)는 업무 관련 스트레스의 이론적 기초로 상호 작용 이론(Interactional Theories of Work-Related Stress), 사람-환경 적합 이론(Person-Environment Fit Theory), 수요-통제 모델(Demand-Control Model of Work-Related Stress), 거래 이론(Transactional Theories of Work-Related Stress), 노력-보상 불균형 모델(The Effort-Reward Imbalance Model)에 대하여 비교, 정리하였다. Tabanelli et al.(2008)는 2008년까지 직무 스트레스와 관련한 설문유형에 대하여 정리하였다.

Handley et al.(2005)에 따르면 고객과 컨설턴트 간의 관계는 장기적인 협력 관계 상황에서 복잡하고 유동적이며, 고객은 전략적인 의사 결정을 하는데 있어 컨설턴트의 전문적인 지원에 대한 확신을 가지고 있다. 반면 컨설턴트는 고객사의 의사결정권자에게 스스로를 증명하고, 고객이 상호 작용과 조언을 지나치게 보수적으로 받아들이는 것으로 인식한다고 주장하였다. 이러한 서로 다른 기대치는 컨설턴트를 과소평가하고, 컨설턴트 자신의 아이디어가 물질적 증거에 의해 확고하게 뒷받침되지 않는 한 고객으로부터 도전받고 제한된 범위에서 고객의 실망으로 이어진다(Handley et al., 2005). 따라서 고객과 컨설턴트의 관계 형성은 인상 형성, 문제 해결, 의사소통을 시도한다는

(Nikolova, Reihlen, & Schlapfner, 2009) 점에서 이에 따르는 문제를 인식하고자 한다.

또한, 개인의 성취는 직무의 자율성(autonomy), 업무 다양성(task variety)과 피드백(feedback)으로부터 예측되었으며, 감정적인 고갈(emotional exhaustion)은 역할 모호성(role ambiguity)와 역할 갈등(role conflict)에 의해 예측되었다(Kelloway & Barling, 1991). 역할 모호성과 역할 갈등과 같은 역할 스트레스 요인은 직무 만족과 부정적인 관계가 있으며, 업무 참여(work engagement)와 역할 스트레스(role stress)의 관계에서 스트레스가 증가하면 업무 참여도가 감소한다. 업무 참여는 근로자의 직무 만족과 이직 의사에 영향을 미친다(Orgambídez-Ramos, Borrego-Alés, & Mendoza-Sierra, 2014). 역할 과부하와 역할 갈등이 다양한 역할 영역에서 만족도에 영향을 미치고 스트레스에 영향을 미친다(Coverman, 1989). 이와 같이 컨설턴트가 컨설턴트로 활동하면서 현장에서 경험하고 겪어야 하는 컨설턴트의 역할에 따른 업무 관련 스트레스 요인을 도출하고자 한다.

본 연구는 컨설팅 계약을 이행하는 데 있어 발생할 수 있는 다양한 상황에 대한 문제해결과 계약 이행에 필요한 컨설턴트의 역량에 대한 검토를 통하여 컨설턴트의 직무 스트레스와 관련한 제반 시사점과 의미를 체계적으로 살펴보고자 한다.

따라서 본 연구의 목적은 다양한 직무 스트레스 설문에 대한 선행 연구를 통하여 스트레스 요인을 도출하고, 이를 컨설턴트의 특성에 맞는 스트레스 요인과 설문 항목으로 변경하고자 한다. 이렇게 도출된 항목에 대하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하여 직무 스트레스 요인을 확정하고, 이를 활용하여 컨설턴트의 직무 스트레스를 감소시키고 성공적인 컨설팅을 수행할 수 있는 방향성을 제시하는 데에 기여하고자 한다.

1.2 연구 범위와 방법

본 연구에서는 컨설턴트의 직무 스트레스를 측정할 수 있는 측정지표의 개발을 통하여 컨설턴트의 삶과 건강을 증진할 수 있도록 하며, 궁극적으로는

컨설팅 현장에서의 성과를 높일 수 있는 계기를 마련하도록 한다. 이를 위한 구체적인 연구 범위는 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 스트레스를 평가하는데 일반적으로 사용할 수 있는 설문지를 디자인하고 개발한다.

둘째, 컨설턴트 직무 스트레스의 설문 항목에 대한 요인 분석을 통하여 타당성을 검증한다.

셋째, 컨설턴트 직무 스트레스의 설문 항목에 대하여 신뢰도를 검증한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 컨설턴트의 이론적 고찰

2.1.1 컨설턴트의 정의

20세기 초 Frederick Taylor에 의해 “과학적 관리법(scientific management)”이 출판되며 오늘날 우리가 알고 있는 경영컨설팅 분야의 기초를 제공하였다(Massey, 2003). 컨설턴트를 의사 결정권자에게 “자문을 제공하는 사람이나 조직”이라 하였으며, 컨설팅은 ‘전문 직업 서비스 또는 실질적인 도움을 제공하는 것’이라고 하였다(Kubr 1992, 2002). kubr(1992)에 따르면 비즈니스 및 경영지식, 전문지식, 경험 또는 노하우의 다양한 영역에서 취득하고자 하는 것을 제공하고, 고객과 협력하여 문제를 파악, 해결하는 방법을 알고 있으며, 독립적이며 객관적인 조언자이고, 직업윤리 강령을 준수하기로 한 사람이나 조직을 컨설턴트라 하였다. 지식 전달을 통한 가치의 증대, 조언과 지원, 독립적인 서비스, 일시적인 서비스, 상업적 비즈니스, 모든 문제를 해결해 줄 수 있는 것이 아니라는 것을 컨설팅의 기본적인 특성으로 보았으며(Kubr, 2002), 기술적 역량, 컨설팅 노하우, 독립성 및 직업윤리를 전문 컨설턴트의 핵심 특성이라 하였다(Kubr, 1992).

Steele(1975)는 컨설턴트가 실질적인 책임은 없지만, 과업을 수행하는 데 있어 과업의 내용, 프로세스, 구조에 도움을 제공하는 모든 형태를 의미한다고 정의하였다. Greiner & Metzger(1983)에 따르면 경영 컨설팅은 전문적인 교육을 받은 자격 있는 자가 계약을 맺고 고객에게 제공하는 자문서비스라고 하였다. 객관적이고 독립적인 방식으로 문제를 식별하고 분석하여 해결책을 추천하며, 요청이 있을 때는 문제 해결에 직접적인 도움을 제공하는 것이다(Greiner & Metzger, 1983).

컨설턴트는 ‘기업 닥터’라고도 불리는데, 이는 경영 컨설턴트라는 용어가 의료계에서 유래한 것처럼 보였기 때문이다. 아플 때 의사를 찾아서 상담하는 것처럼 비즈니스를 관리하기 위한 상담을 위해 누군가를 찾게 된다. 컨설턴트

는 조언하고 장려하지만 실제로는 결코 관리하지는 않는다는 것이다(Sadler, 1998). Canback(1998)은 전략, 조직, 운영 분야에서 일반적인 경영 조언을 제공하고 기업에서 제도적으로 조직된 사람들이라고 정의하였다.

〈표 2〉 경영컨설팅 정의

기관 및 연구자	컨설팅 정의
국제컨설턴트협회 (ICMCI)	경영컨설팅은 경영 책임이 있는 고객에게 독립적인 자문 및 지도를 제공하는 것이고, 경영컨설턴트는 관련 서비스를 제공하는 개인을 말함
경영컨설팅 엔지니어 협회	특별히 훈련받고 경험을 쌓은 사람들이 기업 경영상의 여러 가지 문제점을 규명하고 해결할 수 있도록, 실질적인 해결방안을 제시하고, 그러한 해결방안들이 적기에 실시될 수 있도록 도와주기 위한 전문적 서비스의 제공을 말함
미국 회계사회	특별한 분야의 전문성을 가진 전문가들이 자기들의 지식과 경험을 활용하여 경영 문제를 해결하고 객관적이고 전반적인 시각에서 기업의 기획과정을 지원하는 것을 말함
영국 컨설턴트협회	독립적이고 능력을 갖춘 사람들이 정책, 조직, 절차, 방법상의 문제점을 연구, 분석하고 적절한 해결책을 수행할 수 있도록 돕는 것을 의미함
호주 경영컨설턴트협회	목표설정 및 사업수행을 위해 보다 발전적인 계획, 조직, 동기부여, 커뮤니케이션, 또는 자원 활용을 통하여 경영자문 및 지도하는 행위이며 경영컨설턴트는 이러한 자문서비스를 제공하는 자를 말함
국제 노동위원회 (ILO)	경영과 비즈니스 문제를 해결하고 새로운 기회를 발견, 확보하며, 학습을 강화하고 변화를 구현함으로써 조직의 목적과 목표를 달성하도록 관리자와 조직을 지원하는 독립적인 전문 자문 서비스
Steele(1975)	과제의 내용, 프로세스, 구조에 관한 책임을 맡고서 이를 수행하는 사람에게 과제 수행에 대한 실제적인 책임을 갖고 있지 않는 컨설턴트가 컨설팅 프로세스에 도움을 제공하는 것
Greiner & Metzger(1983)	계약을 체결하고, 객관적이고 독립적인 방법으로 경영상의 문제를 파악, 분석하여 문제에 대한 해결책을 추천하며, 요청이 있을 때 적용에 도움을 줄 수 있는 전문적으로 훈련된 자격을 갖춘 사람이 조직에 제공하는 자문 서비스
Markham(1991)	제3자 또는 외부자(Outsider)가 자신의 경험과 지식을 조직에 유용하게 활용되도록 주고받는 관계
Williams & Woodward(1994)	내부 또는 외부 컨설턴트가 클라이언트의 요구를 충족시켜주기 위해 클라이언트(조직, 개인, 조직 내부 부서 등)에게 서비스를 제공해 주는 과정

〈표 2〉 경영컨설팅 정의(계속)

기관 및 연구자	컨설팅 정의
Kubr(2002)	전문 직업 서비스 또는 실질적인 도움을 제공하는 것
중소기업청(2008)	기업경영상 여러 가지 문제점을 도출하고 해결할 수 있도록 현실적인 방안을 제시하고, 이러한 해결책이 적기에 실시될 수 있도록 도와주는 행위
통계청(2014)	다른 기업에 경영상의 문제에 관하여 자문하고 지원하는 산업 활동
국제경영컨설팅협의회 (ICMCI, 2014)	조직에서 필요로 하는 객관적인 조언, 전문 지식과 기술을 제공하기 위해 컨설턴트가 가지고 있는 지식, 기술, 자산을 활용하여 조직의 문제 해결과 가치 창출, 성장 극대화와 성과 향상에 도움을 주는 것
미국경영컨설턴트협회 (IMC USA, 2014)	일정한 보수를 받고, 고객이 목표를 정의하여 달성할 수 있도록 문제 및 기회를 진단하여 해결방안을 제시하고, 독립적이고 객관적인 자문을 제공하는 것
Institute of Management Consultancy (McLarty & Robinson, 1998) (IMC 재인용)	정책, 조직, 절차와 방법, 적절한 조치 권고와 권고를 이행하는 데 도움을 주는 것과 관련된 문제를 식별하고, 조사하는 데 있어 비즈니스, 공공 분야 및 기타 사업자에게 제공되는 서비스
World Bank. (2002)	연구, 설계, 특정 프로젝트 구성, 고객에게 조언, 훈련실시와 지식을 전파하는 등 자신의 전문 기술을 사용하여 제공하는 지적이고 자문 성격의 서비스

(출처: 신동주(2015); 중소기업청(2009) '2008 컨설팅산업백서', 연구자 재구성)

2.1.2 컨설턴트 역할

컨설턴트는 기업이 명확한 목표를 설정하고, 이를 달성하는 방법에 대한 전략을 정의하는 데 도움을 주고(Bruhn, Karlan, & Schoar, 2013), 비즈니스 컨설턴트는 관리자가 자신의 업무를 효율적으로 수행할 수 없도록 하는 불안감을 완화함으로써 치료사의 역할을 수행한다(Ajmal, 2009). Steele(1975)는 컨설턴트가 고객과 함께 프로젝트를 진행할 수 있는 교사, 학생, 형사, 야만인, 시계, 모니터, 부적, 옹호자, 의식 돼지 등 9가지 은유적 역할을 확인하였다.

컨설팅 스타일 인벤토리(Consulting style inventory)에서는 8 가지의 역할

로 (1) 객관적 관찰자(Objective Observer), (2) 프로세스 컨설턴트(Process Counselor), (3) 실태 조사자(Fact Finder), (4) 자원 식별자나 연결자(Identifier of Alternatives and Linker to Resources), (5) 공동 문제 해결자(Joint Problem Solver), (6) 트레이너/교육자(Trainer/Educator), (7) 정보 전문가나 콘텐츠 전문가(Information Specialist), (8) 대변자(Advocate)로 표시하였다(Nolan, 1993).

컨설턴트를 고용하는 이유로는 특별한 기술적 요구, 임시로 집중적인 전문가 도움요구, 지능적이고 공정한 외부 관점의 필요 때문이다(Stanfield & Smith, 1984). Kubr(1992)는 컨설턴트를 활용하는 이유에 대하여 호기심, 보고서, 변화에 대한 저항하는 근거에 관한 것, 비즈니스 결과 개선, 컨설팅을 통한 학습을 위한 것이라고 주장하였다.

컨설턴트는 모든 종류의 상황에서 최첨단 경영 이론과 모범 사례를 연구하고, 이러한 사례를 고객 조직에서 구현하는 방법, 모델, 기술을 개발할 수 있다. 전문 지식을 바탕으로 변경 사항을 적용하기 위해 복잡한 문제 상황을 구성하여 해결책을 마련하고, 이러한 해결책을 구현하는 데 있다. 독립성, 객관성, 외부인 시각은 컨설턴트를 고용하는 중요한 공식적인 사유이며, 조직에서 장기간 관행에 눈멀지 않고, 지역 정치 게임에 휘말리지 않는다. 조직에서 진행되고 있는 일에 대하여 객관적인 의견과 신선한 관점을 제시한다(Visscher, 2001).

경영 컨설팅 서비스의 일반 기능은 목적 달성을 위한 수단의 유연성, 새로운 전문 기술에 대한 접근, 고객 혜택 강조, 문제 진단의 완전함, 근본 문제 탐구, 성취 가능한 권장 사항에 초점, 효과적인 의사소통에 주의, 후속 사건에 대한 민감성, 후속 지원 제공 등이다(Stanfield & Smith, 1984). 컨설턴트가 고객에게 제공하는 서비스는 일정한 기간 동안 전문 서비스를 제공함으로써 고객에게 보다 효율적인 자원 배분을 제공하고, 우수한 지식을 기반으로 과제를 수행하는 동안 고객의 지식을 업그레이드시키고 기술을 이전하며, 프로젝트에 가장 적합한 방법, 방법론, 솔루션에 대해 고객에 자문을 제공한다(World Bank, 2002).

경영컨설턴트가 갖추어야 할 기술과 역량에 대한 통찰력과 그에 따른 교육, 개발, 전문화 및 컨설턴트 선정에 대한 파급 효과를 기대한다(De Caluwé & Reitsma, 2010). 경영컨설턴트는 암시적 및 명시적 규칙, 추론 및 모델을 사용

하여 상황을 진단하고 그에 맞는 접근 방식이나 개입 방식을 결정한다.

Poulfelt & Payne(1994)은 고객과 컨설턴트 사이의 관계에 있어 인식의 차이를 설명하였다. 고객사에 대하여 컨설턴트는 다음과 같이 인식한다.

(1) 더 많은 것을 요구하고,
(2) 컨설팅 과제에 더 많이 참여하길 바라고,
(3) 핵심 문제를 더 잘 파악하게 되고,
(4) 컨설턴트에게 너무 많은 책임을 전가하고,
(5) 컨설턴트를 충분히 활용하지 못한다.

또한, 컨설턴트에 대하여 고객사의 CEO는 다음과 같이 인식한다.

(1) 회사의 특정 문제를 이해하는 데 능숙하고,
(2) 복잡한 상황을 구조화 할 수 있는 능력이 있고,
(3) 과제에 대한 부가가치와 이점을 정의하는 법을 알고 있고,
(4) 문제 해결 방식을 특정 고객의 상황에 맞게 조정하고,
(5) 계약 기간과 수행 계획을 준수하고,
(6) 긍정적인 협력 조건을 설정하는 법을 잘 알고 있고,
(7) 정확한 분석을 하고,
(8) 프로세스의 중요성을 올바르게 인식하고,
(9) 프로젝트를 관리하는 방법을 알고 있고,
(10) 상충되는 이해관계의 균형을 잘 맞추고,
(11) 실행에 집중하고,
(12) 잘 발달된 정치적 직관을 가지고 있고,
(13) 결과 중심적이고,
(14) 국제 지향적이고,
(15) 비용이 많이 들고,
(16) 변화에 저항하는 세력에 초점을 맞추고,
(17) 지킬 수 없는 것에 대하여 약속하고,
(18) 문제 해결 방식에 있어 창조적이고,
(19) 고객에게 최선인 것에 초점을 맞추고,
(20) 노력과 접근 방식에 있어 전문적이다(Poulfelt & Payne, 1994).

전략 컨설팅이나 성과 향상과 같은 특정 분야를 선택하는 조직 컨설턴트는 다른 분야는 무시하게 될 것이고, 그들의 전문 분야에 대한 지식이나 고객의 신뢰를 제공하는 특정 기술에 의존하여 자신의 업무를 지원하는 핵심개념을 모르고 있어 조직의 체계적 본질을 이해해야 한다(Massey, 2003). 조직이 지식경제의 맥락에서 성과를 향상시키기 위해서 다른 조직에 의해 조성된 지식 환경뿐만 아니라 특별한 세계관을 가진 컨설턴트나 고문들에 의해 존재하는 조직에 대한 안정이 필요하다(Massey, 2003).

Tonkin(2005)은 독립적인 컨설턴트가 되었을 때의 이점으로 유연한 근무 조건, 다양한 업무와 업무환경, 더 많은 도전, 인스턴트 사업이라 하였다. 유연한 근무 조건은 과제를 선택할 수 있는 상대적 자유와 집에서 단시간 근무가 가능하다. 매년 수많은 고객을 만나기 위해 출장을 가야하며 그들 모두가 같지 않아 다양한 분야의 업무 수행이 가능하고, 상대적으로 고객 내부의 정치적인 관계로부터 자유롭다. 다양한 산업과 상황에서 더 특별하거나 흥미로운 일과 해결하기 어려운 문제를 선택할 수 있다. 컨설팅 사업은 많은 투자가 들지 않아 비용이 적게 들고, 일평균 단가가 상대적으로 높은 인스턴트 사업이다. 하지만, 이러한 장점만 있는 것이 아니라, 부정적인 측면도 존재한다. 컨설팅 업무는 불안정하고 불확실하며 수입이 불안정하고 불확실하다. 또한 비현실적으로 높은 기대치를 갖는 고객과 직접 하기 싫은 일을 해야 하는 상황이 있으며, 컨설팅은 외롭고 고립된 작업이기 때문이다. 이러한 컨설팅의 장점과 단점을 고려하여 성공적인 컨설턴트의 조건을 다음과 같이 제시하였다.

(1) 지속적인 전문성 향상에 전념
(2) 강한 서비스 정신
(3) 현상, 문제점 등의 발견 능력
(4) 초기에는 하고 싶어 하지 않았던 일을 하도록 사람들에게 영향력 행사
(5) 사람을 잘 다룰 수 있는 능력
(6) 권위적이지 않게 사람들에게 영향력 행사
(7) 아이디어를 판매할 수 있는 능력
(8) 실망한 후에 회복할 수 있는 능력
(9) 사람들이 무엇을 위해 지불하고자 하는 것인지 아는 능력

(10) 훌륭한 대인관계 기술
(11) 독립적인 사람
(12) 안정적이거나 성장하는 산업을 잘 이해
(13) 사람의 개인 능력을 발견할 수 있는 능력
(14) 효과적인 네트워크 구축
(15) 낙관적 성격
(16) 계획수립 능력
(17) 호기심
(18) 괜찮은 실적 유지
(19) 자신감
(20) 원만한 대인관계
(21) 다른 사람의 도움 없이 언제, 어떻게, 무엇을 해야 하는지 등에 대한 결정에 있어 독립적
(22) 탄력적인 성향
(23) 신용할 수 있는 성격
(24) 위험 감수성
(25) 스스로에 대한 동기 부여
(26) 전문 지식
(27) 정보를 일관되게 종합할 수 있는 능력
(28) 잘 조직화된 성향 등이다(Tonkin, 2005).

역량은 사람들마다 다른 것이라는 의미이지만, 널리 사용되는 용어로(Barenji, Hashemipour, & Guerra-Zubiaga, 2013), 일반적으로 우수한 직무 수행과 관련된 지식, 기술, 태도와 행동을 포함하는 것으로 받아들인다(Boyatzis, 1982). 역량이란 모든 사용 가능한 자원으로 구현되는 정보와 지식, 해당 자원이 수행할 수 있는 활동과 이러한 자원과 활동이 효과적, 효율적이며 경제적으로 어떻게 사용될 수 있는 지에 대한 지식으로 정의할 수 있다(Barenji, Hashemipour, & Guerra-Zubiaga, 2013).

De Caluwé & Reitsma(2010)는 컨설턴트의 역량에 대하여 10개의 영역과 56개의 항목으로 분류하였다. 진취성은 대담성, 개성, 독립성, 기업가 정신, 시장 지향 등 5개 항목, 탄력성은 수용성, 융통성, 스트레스 저항, 통제 등 4개

항목, 조직은 진도 모니터링, 계획, 조직 능력, 협력 등 4개 항목, 실행은 결과 지향, 세부사항 주의, 지속성, 품질 지향, 에너지, 야망, 합법화, 문제 해결 등 8개 항목, 분석은 분석 기술, 개념적 사고, 학습 지향, 창의성 등 4개 항목, 고려사항으로는 균형 잡힌 판단, 외부 환경에 대한 인식, 비전 수립, 혁신, 조직 상황에 대한 인식 등 5개 항목, 촉진은 고객 지향, 코칭, 협력, 경청, 세심함, 정확성, 고무, 비용 인식, 개인적 호소 등 9개 항목, 영향력은 의사소통, 프리젠테이션, 설득, 사교성 등 4개 항목, 관리는 과단성, 리더십, 위임, 비전 제시, 상담, 협상 기술, 외교술, 위험 인식, 네트워킹 등 9개 항목, 청렴은 무결성, 신뢰도, 충성도, 우호적인 환경 조성 등 4개 항목이다. 전문가 컨설팅은 기업가 정신, 시장 지향, 대담성, 독립성, 결과 지향, 품질 지향, 리더십, 상담, 위험 인식 등 9개의 역량으로 제시하였으며, 프로세스 컨설팅은 통제, 조직 능력, 협력, 에너지, 조직 상황 인식, 코칭, 개인적 호소, 과단성 등 8개 역량으로 제시하였다. 컨설턴트는 기본 역량이 중요하며 특정 기본 역량이 필요하여 이를 위해 많은 교육프로그램에 참여하여야 하고, 전략과 미래, 비즈니스 개선, 관리와 통제, 교육과 학습 등 4가지 컨설턴트 유형으로 분류 하였다. 컨설턴트는 일반적인 접근법을 알아야 하며 실행 능력이 있어야 한다. 성공하기 위해 필요한 관련 역량을 갖추고 있어야 하며 전문적인 지식 체계가 필요하다(De Caluwé & Reitsma, 2010).

컨설팅 성공을 위해서

(1) 항상 고객의 최우선 관심사를 우선으로 하는 진실성,

(2) 변화를 위한 고객의 참여와 준비,

(3) 요구사항과 기대에 관한 정식 계약 여부의 분명한 합의,

(4) 명확하고 제한된 과제를 사용함으로써 부분적인 고객의 참여 제어,

(5) 유능한 컨설턴트 확보,

(6) 컨설팅 모델, 고객 기대, 컨설턴트 능력과 컨설턴트 유형을 포함하여 다양한 분야에서 고객과 컨설턴트가 잘 맞아야 한다(McLachlin, 1999).

고객은 외부의 지원이 유익할 것이라는 모호한 생각으로 진행하는 것보다 컨설팅 지원을 고려하는 이유와 컨설턴트가 해야 할 일에 대해 분명히 해야 하고, 올바른 컨설턴트를 찾기 어렵다는 것을 인정하고 컨설턴트의 잠재적인

역량과 무결성을 평가하기 위한 노력과 비공식 네트워크를 활용하고, 항상 경영 책임과 참여에 대하여 통제를 유지해야 한다. 고객은 비공식 네트워크를 활용하여 컨설턴트의 명성과 경험에 관심을 갖기 때문에, 컨설턴트는 평판이 매우 중요하다(Bergh & Gibbons, 2011). 이에 좋은 평판을 유지하기 위하여 항상 고객의 요구를 먼저 파악하고, 프로세스 컨설팅과 다른 형태의 컨설팅을 너무 명확하게 구분하지 않도록 한다.

Schaffer(2002)는 컨설팅 프로젝트의 성공을 위하여 달성해야 하는 세 가지 성과로 첫째, 컨설턴트는 고객에게 새로운 해결책이나 방법을 제공해야 하고, 둘째, 고객은 그것을 채택한 결과 측정 가능한 개선을 달성해야 하며, 셋째, 고객은 시간이 지남에 따라 개선을 지속할 수 있어야 한다고 하였다.

Appelbaum & Steed(2005)는 프로젝트 성공을 위한 요인으로

(1) 유능한 컨설턴트,
(2) 고객의 결과에 대한 주안점과 컨설턴트의 결과물 비교,
(3) 분명하고 잘 전달된 기대와 결과,
(4) 고객의 준비 상태에 대한 적응,
(5) 학습에 앞선 고객의 환경 투자,
(6) 증대되는 성공의 관점 정의,
(7) 컨설턴트와의 진정한 파트너십,
(8) 구현단계 내내 컨설턴트 함께하는 것 등이다.

경영컨설팅 업계의 성장에 대하여 비판적인 경영 컨설팅을 탐구하는 학문적 관심이 커지고 있다(Alvesson & Johansson, 2002; Armbrüster & Glückler, 2007; Lapsley, 2013). 고객이 필요로 하는 것을 돕는 전통적인 컨설턴트의 견해는 컨설팅 전문가가 제시하는 권한, 지위 및 신용에 대한 주장을 이끌어 낼 수 있는 '전문성'이다(Alvesson & Johansson, 2002). 기술 문제로 작업 할 때는 기술 전문가이며 프로세스 작업을 할 때 컨설턴트는 프로세스 전문가이다.

컨설팅 프로젝트는 조직 정치와 연관되어 있다(Alvesson & Johansson, 2002, Armbrüster & Glückler, 2007). 고객사의 고위 임원이 고용하고, 컨설팅 프로젝트의 접근과 방향은 고객의 경영진 사이에서 논쟁의 여지가 있으며 이는 한쪽 경영진의 입장을 지지한다. 컨설턴트의 지식유형은 고객의 지식을 보완하

지만 마찰은 거의 발생하지 않으며 컨설팅 회사 내에서 정치적 행동과 위치를 결정하는 외부 이미지를 갖고 있으며, 컨설턴트 분석에는 직원, 주주와 자본 시장에 대한 의사 결정을 정당화하고, 합법화 할 수 있는 상징적인 요소가 있다. 컨설턴트가 고객별 데이터를 수집하고 분석하는 데 드는 노력과 시간은 학문적으로 제공할 수 없는 중심 가치 제안이다. 데이터 수집 및 분석을 위해 둘 이상의 회사, 산업 또는 국가에 적용될 수 있는 방법 및 도구를 적용해도 같은 결과가 나오지 않는다. 이는 경제적으로 이용하기 위해 고객이 요구하는 도구이다(Armbrüster & Glückler, 2007).

컨설턴트는 다른 전문가와 협력하여 미래의 문제를 해결할 수 있는 능력을 개발해야하기 때문에 관계 형성, 컨설턴트 참여, 뛰어난 기술을 갖추어야 한다. 이는 컨설턴트의 지식과 자신감이 일치하나, 자기 평가, 지식 및 자신감이 항상 기술과 일치하지는 않는 것으로 컨설턴트의 교육과 역량 평가에 중요한 영향을 미친다(Newell, 2013).

2.2 산업 및 조직심리학의 이론적 고찰

심리학(Psychology)은 마음(mind)과 행동(behavior)에 대한 과학적 연구(Hewstone et al., 2005; Stangor, 2011)로 어원은 삶을 의미하는 그리스어 “psyche”와 설명을 의미하는 “logos”에서 유래한다(Stangor, 2011). 산업조직 심리학(Industrial-Organizational Psychology)은 업무와 직장에 심리 과학을 적용하며, 특정 직무에 적합한 사람을 선택하고, 작업 환경과 관련한 광범위한 주제에 관심이 있다(King, 2010). 과학의 원리가 작업 환경에 적용된 것은 산업의 역사뿐만 아니라 두 번의 세계 대전에 뿌리를 두고 있으며, 과학적 관리, 인간 공학과 인간관계 관리가 산업조직 심리학 개발에 영향을 주고 있다(King, 2010).

산업조직 심리학은 직원의 성과와 웰빙을 향상시키는 것을 목표로 직장에 심리학을 적용한다. 심리학자들은 직원 채용, 직원 성과 평가, 다양한 근무 조건의 영향을 검사한다. 산업 조직심리학자들은 주어진 작업에 필요한 지식,

기술, 능력 및 개인적 특성을 결정하는 직업분석을 수행한다(Stangor, 2011). Blum & Naylor(1968)는 산업 및 조직심리학은 “심리학적 사실과 원리를 기업이나 산업체에서 일하는 사람들에 관한 문제에 단순히 적용하거나 확장하는 것”이라고 정의하였다. 산업 심리학은 노동력의 효율적인 관리와 기계화된 환경에서 근로자가 겪게 되는 문제를 다루는 응용 심리학의 한 분야로, 사람들의 업무 관련 가치관, 태도 및 행동과 이들이 근무 조건에 어떻게 영향을 받는지에 관한 것이다(Bisen & Priya, 2010). Bisen & Priya(2010)는 직장에서 사람들의 행동에 관한 체계적인 연구로, 사회적, 산업적, 경제적, 정치적 및 기타 요소가 근로자의 행동에 미치는 연구가 산업심리학이라고 하였으며, King(2010)은 기업의 입장에서 기업 인력 또는 직원의 인적자원을 적절히 사용하여 효율성과 생산성을 높이는 데 중점을 두고 직무 분석 및 직무 평가, 종업원 선발, 교육, 성과 평가 등을 탐구하였다.

조직 심리학은 일과 조직에 적용되는 심리과학으로(Kozlowski, 2012), 업무의 사회적 상황을 다루고, 직원 동기부여, 직무 만족, 리더십, 조직개발과 같은 주제를 포함한다(Campbell, 2002). King(2010)은 근로자의 인간관계가 직무 만족, 헌신, 효율성, 생산성에 미치는 영향을 조사하여 근로자의 심리적 경험을 강조하였다.

조직심리학의 거의 모든 연구는 조직 내 세 가지 관점에서 이루어진다(Hewstone et al., 2005).

⑴ 개인 – 선택, 사회화, 훈련, 리더십, 직무 만족 및 조직 헌신, 스트레스의 원인 및 결과

⑵ 그룹 – 작업 그룹의 효율성 및 의사 결정;

⑶ 조직 – 조직의 설계 및 문화, 권력 행사 및 직장 여성의 경험.

일과 조직 심리학(Work and Organizational Psychology)은 직장에서의 근로자와 그들의 행동, 직장인이 속한 조직에 관한 연구로 직장에서의 조직 행동, 개인 차이와 태도, 업무 동기 부여, 인력 선택과 평가, 성과 측정 및 관리, 직장에서의 학습, 훈련과 자기개발, 경력과 직업 행동, 직장 내 건강, 복지와 안전, 직장에서의 팀, 그룹, 조직 개발과 변화, 조직의 리더십과 관리,

조직의 문화, 전략과 설계, 고용 관련 법률과 노사 관계 등이 주요 관심 영역이다(Woods & West, 2010; King, 2010). 작업 심리학(Work Psychology)은 미국에서 Frank & Lillian Gilbreath와 Frederick Taylor에 의해 인간 행동을 정량화하고, 이를 측정하고 관리하는 것을 목적으로 하였다. 이는 과학 경영(Scientific Management) 또는 Taylorism의 기본 기반으로 작용하였다(Woods & West, 2010; King, 2010). 유럽에서는 독일의 심리학자 Hugo Munsterberg가 1913년 출간한 책인 '산업 효율성(Industrial Efficiency)'에서 과학 경영에서의 심리학 역할을 일부 설명하였다. 대부분의 작업 심리학은 조직의 내, 외부 컨설턴트 역할을 맡고 있는 작업 심리학자들이 컨설턴트 모델을 통하여 조직에 적용한다(Woods & West, 2010).

2.3 스트레스의 이론적 고찰

스트레스에 대하여 옥스퍼드 사전에서는 "불리하고 까다로운 상황에서 정신적, 정서적 긴장 상태"라고 하였다. Selye(1956)는 "유기체가 정서적 또는 신체적 위협에 적절히 대응하지 못할 때 발생하는 신체의 생리적 반응"을 의미한다고 하였으며, Ivancevich & Matterson(1982)는 "환경에 대한 사람의 상호작용"이라 정의하였다. Beehr & Newman에 따르면 "스트레스는 사람과 직장의 상호 작용에서 비롯된 것이며 사람들의 정상적인 기능에서 벗어나는 변화가 특징인 상태"라고 하였다(Kondalkar, 2007).

스트레스는 조직에서 대부분의 직무 역할에 있어 피할 수 없는 영역으로, 조직에서 독립성과 헌신 사이에 느끼는 갈등, 적합성에 관한 조직 압력, 작업장의 일상적 역할과 역할 갈등의 다양한 형태에 의해 조직 구성원들에게 생겨난다(Bisen & Priya, 2010).

Health and Safety Executive(HSE)는 "부작용에 대한 사람들의 과도한 압박감이나 다른 유형의 요구에 대응해야 한다."라고 정의하였으며, 불안과 우울증을 유발할 뿐만 아니라, 직원의 신체 건강에 중대한 영향을 줄 수 있다고 하였다.

조직과 개인이 직장에서 스트레스를 줄이기 위해 빈약한 의사소통, 훈련 부족과 같은 스트레스의 주요 근본 원인에 대해서 뭔가를 하는 것과 불안, 건강이 좋지 못한 스트레스 증상에 대처해야 한다(Advisory Booklet, 2014).

심리학자들은 다양한 방법으로 스트레스를 정의하고, 현대의 정의는 잠재적 스트레스 요인으로서의 외부 환경, 스트레스와 고통에 대한 스트레스 요인의 반응, 생화학적, 생리학적, 행동이나 심리 변화와 관련된 스트레스 개념 등이다(Hewstone et al., 2005).

스트레스 모델은 스트레스에 대한 정의, 생리와 심리 요인에 대한 강조, 개인과 환경의 관계에 대한 설명 등으로 다양하였으며, 가장 초기의 스트레스 모델 중 하나로 1932년 Cannon의 'fight or flight' 모델, 스트레스 과정 3단계를 경보, 저항, 고갈이라 주장한 Selye(1956)의 일반적인 적응 증후군, 생리학적 변화를 강조하는 모델에서 벗어나려는 시도에서 질병의 발병과 진행 측면에서 삶의 사건과 건강 상태 사이의 관계를 보여준 Yoshiuchi(1998)의 연구와, 1970년대 스트레스 반응에 대한 이해에 심리적 관점을 도입하여 개인과 외부 세계 사이의 거래 모델을 Lazarus & Cohen(1977)는 주장하였다.

어떤 형태의 스트레스는 유익하지만, 스트레스 장애의 다른 유형은 심각한 건강상의 문제와 생명의 위협을 유발할 수 있다(Bisen & Priya, 2010). 4가지의 스트레스 범주로 긍정적 스트레스(Eustress), 부정적 스트레스(Distress), 강한 스트레스(Hyperstress), 적은 스트레스(Hypostress)로 나눈다(Bisen & Priya, 2010).

스트레스를 초기에는 환경으로부터의 압박이라 생각하였고, 이후로는 사람의 긴장, 피로로 생각되었다. 최근의 일반적인 정의는 상황과 개인 간의 상호작용으로 개인의 자원이 상황의 요구와 압박에 대처하기에 충분하지 않을 때 생기는 심리적, 물리적 상태이다(Michie, 2002). 지식 근로자의 스트레스는 일반적인 근무 환경에 의해 쉽게 발생하는 것으로 스트레스를 일으킬 수 있는 상황은 예측할 수 없거나, 제어할 수 없거나, 불확실하거나, 모호하거나 익숙하지 않거나, 충돌, 손실 또는 성과 기대를 포함하는 상황이다. 스트레스는 조사나 업무마감의 압박과 같은 시간 제한적 사건이나 가족의 요구, 직업 불안정, 오랜 출퇴근 여정과 같은 현재 진행형의 상황이 원인으로 작용한다

(Michie, 2002). 스트레스에 있어서 인간 요인과 지식 업무의 성격 및 토대에 대한 탐구는 개발 단계에 있다(Ipsen & Jensen, 2012).

HSE.COM에 따르면 스트레스는 사람들에게 다양한 방식으로 영향을 미치며, 한 사람 스트레스를 받는 상황이 다른 사람에게는 영향을 주지 않는다는 것을 알게 되었다. 새로운 상황마다 사람은 도전과 대처할 수 있는 자원이 있는지 결정할 것이고 없다면 스트레스를 받게 된다. 상황을 평가하는 방법은 그 사람의 배경과 문화, 기술과 경험, 개성, 개인의 상황, 개인 특성, 건강 상태, 인종, 성별, 나이, 장애, 내외부의 업무 모두에서 서로 다른 요구 등을 포함한다.

지식근로자는 업무의 성격상 업무 수행 방식 및 구조에 많은 영향을 미치고, 높은 수준의 의사 결정권을 허용한다는 특징이 있다. 과중한 작업량과 작업 속도의 영향을 받아 고전적 스트레스 증상을 유발한다고 주장하였다. 오랜 근무 시간과 많은 작업 부하에 대한 불만에서 심각한 질병에 이르기까지를 모두 설명할 수 있는 것이 스트레스를 받았다고 느끼는 상황이다. 지식근로자가 업무에서 중요하게 생각하는 프레임 워크와 조건은 자율성, 사회적지지, 피드백, 훌륭한 리더십 등이다. 자율성은 근무일을 개별적으로 계획하고 수행하는 것에 관한 것이고, 사회적 지지는 동료와의 결속력, 직장에서의 유머, 일상적으로 아이디어를 전달하기 위해 서로를 활용하고, 개인적이고 전문적인 피드백을 받는 것과 관련이 있다. 훌륭한 리더십은 훌륭한 계획, 공동의 야망 및 규정, 신뢰에 관한 것이다. 지식근로자들에게 긴장을 유발하는 요소는 다음과 같다. 너무 많은 일과 다양한 업무, 혼란과 중단, 결과를 도출하지 못함, 모호한 요구와 막연한 프레임 워크, 예측 불가능과 불안정, 동료들 간의 경쟁 등이다(Mogensen, Andersen, & Ipsen, 2008).

스트레스 비용은 결근 및 생산성 손실뿐만 아니라 보상 청구, 건강 보험 및 의료 비용에서 비롯된다. 직장에서의 개인 스트레스 요인으로 물리적 스트레스, 업무 부담, 조직 내 역할, 경력 개발, 사회적 스트레스, 업무 시간 등이다(Hewstone, 2005).

작업 환경에서 생리, 심리, 행동 반응을 유발할 수 있는 많은 스트레스 요인이 존재한다. 물리적 스트레스 요인은 물리적인 환경을 포함한 양적, 질적(반복, 일상, 저 자극) 업무 부하 등으로 신체적, 정신적 건강 문제를 유발할 수 있다. 조직에서 개인이 다른

행동을 기대하는 두 그룹 사람들 사이에 발생하는 갈등에 대처하는 역할 갈등과 업무 요구사항, 책임 및 동료의 기대에 대한 확신이 없을 때 발생하는 역할 모호함이다. 관리자, 동료 및 부하 직원과의 신뢰도, 지지도가 낮은 빈약한 관계에 의한 사회적 스트레스 요인이 포함되며, 장시간 근무나 교대 근무 등의 근무 시간이 스트레스 수준에 많은 영향을 미치는 요인들이다(Hewstone, 2005). 근로자가 스트레스에 반응하는데 영향을 주는 자원으로

⑴ 스트레스 상황에 대처할 수 있는 업무 지식과 경험,

⑵ 스트레스의 영향과 부정적인 영향을 완화할 수 있는 동료나 상사, 가족과 친구 등의 사회적지지,

⑶ 업무량, 마감 시간, 복잡한 의사 결정에 대한 책임, 관리해야 하는 많은 관계 등 자신의 업무에 대한 통제와 자율성,

⑷ 헌신적, 내적 통제, 도전적인 성격 특성 등이다(Hewstone, 2005).

스트레스의 연구는 주로 청소년, 학생들을 대상으로 하는 교육학 분야와 병원 근로자, 감성노동자, 군대, 직무 스트레스 등 다양한 분야에서 연구가 진행되고 있다(김동준 외, 2016; 김동희, 2016; 김성혜, 2016; 원현준, 현명호, 2016; 이양선, 최은숙, 2015; 이정은 외, 2016; 최은숙, 이양선, 2014).

2.4 직무스트레스의 이론적 고찰

직장에서 종업원에게 영향을 주는 주요 요인을 고려할 때 그들이 어떻게 선택, 사회화, 훈련을 통한 개발, 상사와 동료의 행동에 영향을 받게 되는지를 우리는 직장 경험이 우리 삶에 큰 영향을 미칠 수 있는지를 알아보기 시작하였다(Hewstone et al., 2005). 사회화는 그 사회의 영향력 있는 구성원이 행동하고 느끼는 방법을 사회 구성원에게 가르치는 과정으로 최근 우리 사회 전반에 사회화 되고, 재사회화 되고 있다(Hewstone et al., 2005).

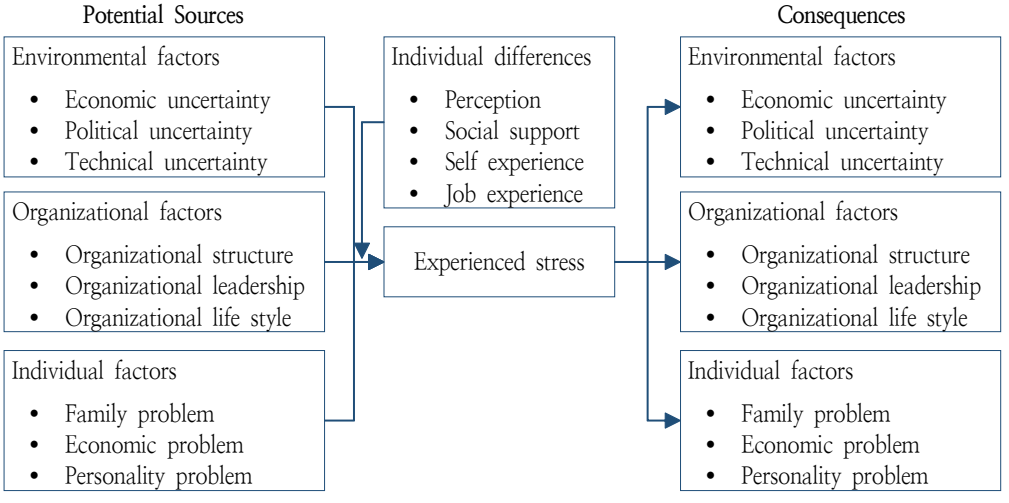
역할 과부하는 직장에서 받는 스트레스의 주요 원인으로, 과부하에는 많은 업무에 의해 발생하는 양적 과부하와 기술이나 능력이 부족할 때 발생하는 질적 과부하로 나눈다(Bisen & Priya, 2010).

King(2010)은 직무 스트레스의 주요 원인을 역할 갈등이라 하였으며, 한 가지 이상의 중요한 삶의 역할에 대한 요구를 충족시키려고 할 때 발생하는 것이 역할 갈등이라고 하였다. 종업원의 스트레스와 건강 문제와 관련한 작업 환경으로 (1) 과중한 작업량, 시간 압박과 같은 높은 업무 요구, (2) 의사결정에 참여할 수 있는 부적절한 기회, (3) 높은 수준의 관리자 통제, (4) 성과 기준에 관한 명확성 부족 등이다. 스트레스 요인으로 실직은 신체적 문제, 정신적 문제, 결혼과 가족 문제, 살인 및 기타 범죄와 관련이 있으며, 정서적 고갈을 경험하고 일하는 동기가 거의 없는 극심한 심리 상태인 소진(burnout)은 만성 스트레스로 발생할 수 있다.

업무 관련 스트레스는 생산성 감소, 관리 문제의 증가, 질병 발생 증가로 이어지며, 스트레스와 관련된 문제는 질병과 병결의 가장 흔한 원인이다. 작업스트레스(job stress)는 작업의 요구 사항이 작업자의 능력, 자원, 필요와 일치하지 않을 때 발생하는 유해한 신체적, 감정적 반응이다(Bisen & Priya, 2010).

직무 스트레스의 일반적인 원인으로 직업 상실에 대한 두려움, 불합리한 성과에 대한 요구, 직원 사이의 대인 관계 부족, 고용주와 직원 사이의 의사 소통 부족, 긴 근무 시간, 가족과 함께 보내는 시간의 부족, 기술 활용 미흡, 박봉의 직업, 실현되지 않는 승진 등이다(Bisen & Priya, 2010).

〈그림 3〉 스트레스 원인과 결과



(출처: Bisen & Priya, 2010: p51)

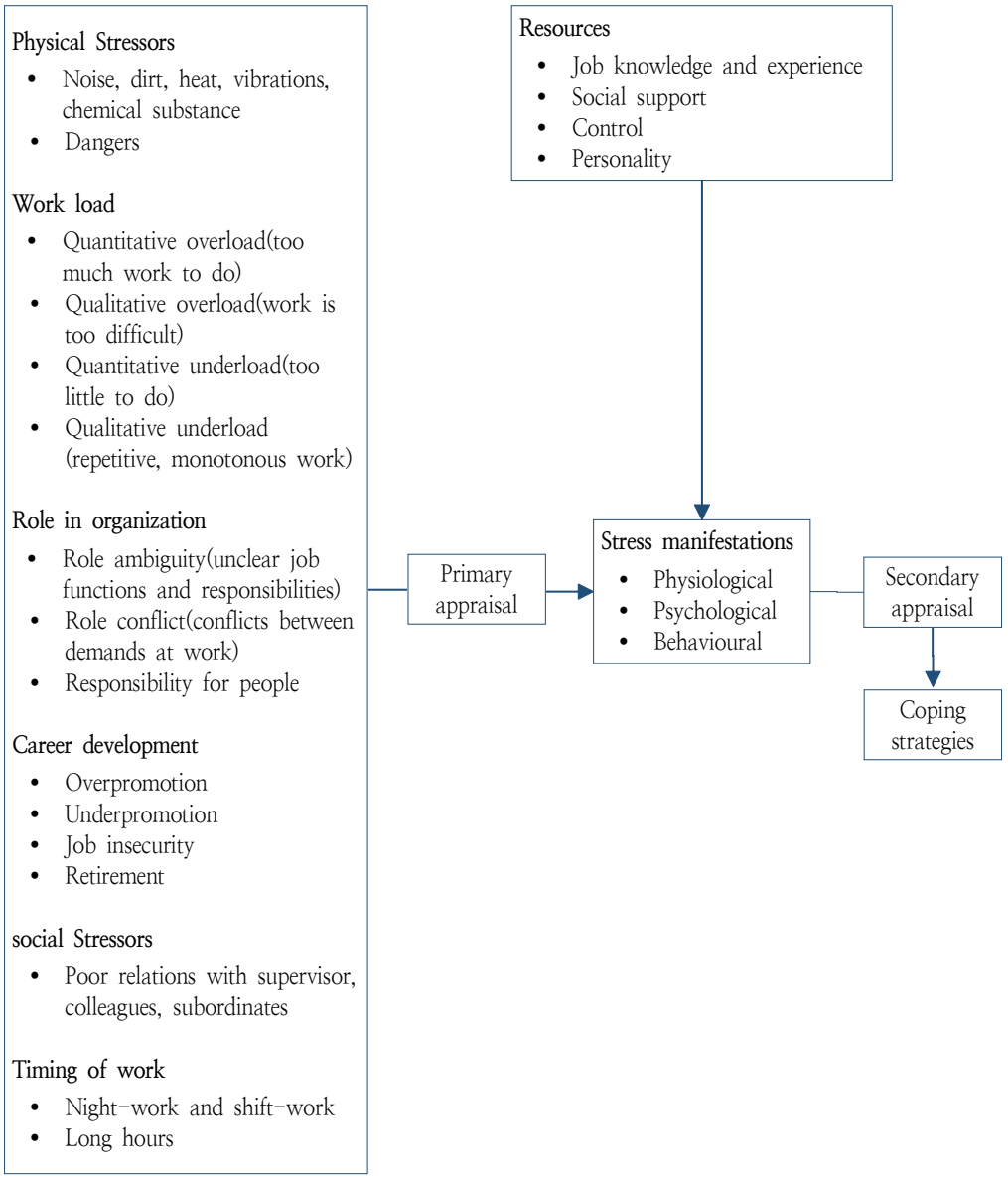
직장에서 직접적 괴롭힘, 협박과 같은 부정적인 행동은 심리적 스트레스 반응과 부정적인 생리적 스트레스 반응 사이에 관련이 있다(Hogh et al., 2012) 현대 직장 생활에서 작업 환경과 개인의 특성을 고려하여 스트레스의 근원을 찾아야 한다(Albertsen et al., 2010).

직장 스트레스 원인을 cooper & marshall(1975)은 직무 스트레스 모델에서 〈표 3〉와 같이 주장하였다.

〈표 3〉 직무 스트레스 모델

카테고리	내용
업무 고유의 요인	업무량(과부하, 경부하) 속도/다양성/업무의 의미 자율성(스스로 결정할 수 있는 능력) 업무이동/업무시간 물리적 환경(소음, 공기 질 등) 직장에서의 고립(감정이나 일에 있어서의 고립)
조직에서의 역할	역할 갈등(상충되는 업무 요구, 다수의 상관/관리자) 역할 모호성(책임, 기대 등에 대한 명확성 부족) 책임 수준
경력 개발	과대 평가(자신의 능력을 초과하는 책임 부여), 과소 평가(능력 수준에 상응하는 책임을 부여하지 않음) 직업 안정(작업이나 할 일의 절감, 부족에 대한 중복되는 두려움) 경력 개발 기회 전반적인 직업 만족
대인 관계	관리자 동료 부하직원 폭력, 괴롭힘 등의 위협(개인 안전 위협)
조직 구조/풍토	의사 결정 참여(불참) 경영 스타일 의사소통 형태

〈그림 4〉 A model of stress at work



(출처: cooper & marshall, 1975)

압박은 모든 일의 일부로 동기를 유지하는 데 도움이 되지만, 과도한 압박은 성과를 저해하는 스트레스를 유발하며 고용주에게는 비용이 많이 들고 사람을 아프게 할 수 있다. 효과적인 인적 관리가 훌륭한 성과와 생산성에 연계되는 것으로 연구되고 있다(cooper & marshall, 1975).

2.4.1 COpenhagen PsychoSOcial Questionnaire (COPSOQ)

COPSOQ는 3가지 버전으로 개발되었으며, 사회심리적(psychosocial) 요인, 스트레스(stress) 요인, 종업원의 웰빙(well-being) 요인과 개인(personality) 요인으로 나누었으며 1858명의 덴마크 직장인을 대상으로 조사하였다(Kristensen et al., 2005). long research version은 30개 요인, 141개의 설문 항목으로 구성되었으며, 요구(demands)는 하위 5개 요인과 25개 항목으로, 일 조직과 업무 내용은 하위 5개 요인과 28개 항목으로, 대인관계와 리더십은 하위 8개 요인과 29개 항목으로, 일-개인 상호관계는 하위 2개 요인과 11개 항목으로, 건강과 웰빙(Health and well-being)은 6개 요인과 33개 항목으로, 성격(personality)은 하위 4개 요인과 15개 항목으로 개발되었다. Medium-length version은 26개 요인, 95개의 설문 항목으로 구성되었으며, Short version은 8개 요인과 44개의 설문 항목으로 구성되었다.

COPSOQ 독일버전은 덴마크 COPSOQ를 활용하여 표준화된 통계 방법으로 내용 타당성은 테스트할 수 없으며, 척도 신뢰도는 대부분의 척도가 Cronbach' α 〉 0.7 이상으로 측정되었다(Nübling et al., 2006). Albertsen et al. (2010)의 연구에 따르면 양적요구, 역할 갈등, 역할 명확성 부족, 인식 부족, 예측 가능성 부족이 인지 스트레스 증상과 긍정적으로 연관되었으며, 경영진 영향 및 사회적 지원은 부정적으로, 사회적 지원은 무관하며, 업무 수행 능력과 성공에 의존하는 경향이 인지 스트레스 증상의 수준과 변화와 상관관계가 있음을 발견하였다.

2.4.2 COpenhagen PsychoSOcial Questionnaire Ⅱ (COPSOQⅡ)

2010년 COPSOQ 버전을 근거로 연구용, 중간형, 단축형 등 3가지 유형으로 개발하였으며, 3517명의 덴마크 직장인을 대상으로 한 조사였다. 연구용은 8개 영역, 41개 척도, 217개 설문 항목으로, 작업환경 전문가를 위한 중간형은 7개 영역, 28개 척도, 87개 설문 항목으로, 사업장에서 활용 가능한 단축형의 경우 7개 영역, 23개 척도, 40개 설문 항목 구성하였으며, 척도의 측정 수준은 개인, 업무, 부서, 회사, 일-개인 측면

으로 구분하였다. 연구용(long) 버전을 기준으로 한 조사항목은 업무요구 영역의 경우 업무량 4, 업무속도 3, 인식수준 4, 감정적 부담 4, 숨은 정서요구 3개 항목으로 각각 구성하였고, 일의 조직과 업무내용 영역의 경우 영향력 4, 발전가능성 4, 변화 2, 업무의 의미 3, 직무몰입 4으로 구성하였다. 협력과 지도력 영역은 예측가능성 2, 인정과 보상 3, 역할명료성 3, 역할 갈등 4, 리더십의 질 4, 상사의 지지 3, 동료의 지지 3, 공동체성 3개 항목으로, 일-개인 생활은 고용불안 4, 업무만족 4, 일-가족 갈등 4, 가족-일 갈등 2개 항목으로 구성하였다. 회사의 가치는 경영진 신뢰 4, 동료 간 신뢰 3, 공정성 4, 포용성 4개 항목으로, 건강과 안녕은 주관적 건강상태 1, 소진 4, 스트레스 4, 수면장애 4, 우울증상 4, 인지스트레스 증상 4개 항목으로 구성되었다. 개성은 자기효능감 6개 항목으로 구성하였으며, 공격적 행동은 성희롱 1, 폭력위협 1, 신체적 폭력 1, 왕따 1, 놀림 1, 갈등과 싸움 1, 험담과 비방 1개의 항목으로 구성하였다(Pejtersen et al., 2010).

COPSOQⅡ 스페인 버전은 모든 척도에서 허용 가능한 신뢰도와 일치하였고, 사회심리적 척도와 정신건강, 스트레스, 소진 척도의 연관성은 영향력 척도를 제외하고 예상된 결과와 같게 나타냈다(Moncada et al., 2014)

2.4.3 COenhagen PsychoSOcial Questionnaire K (COPSOQ-K)

전경자, 최은숙(2013)은 COPSOQ Ⅱ 버전의 작업환경 전문가용을 기본으로 2013년 개발하였으며, 311명의 사무직 직장인을 대상으로 COSPOQ-K의 신뢰도와 준거관련 타당도를 조사하였다. 조사항목은 7개 영역, 28개 척도, 87개 설문항목으로 구성하였다. 업무요구 영역은 업무량 4, 업무속도 3, 감정적 부담 4개 항목으로, 일의 조직과 업무내용은 영향력 4, 발전가능성 4, 업무의 의미 3, 직무몰입 4개 항목으로 구성하였다. 협력과 지도력은 예측가능성 2, 인정과 보상 3, 역할명료성 3, 역할 갈등 4, 리더십의 질 4, 상사의지지 3, 동료의지지 3, 공동체성 3개 항목으로, 일-개인 생활은 업무만족 4, 일-가족 갈등 4개 항목으로 구성하였다. 회사의 가치는 경영진 신뢰 4, 동료 간 신뢰 3, 공정성 4개 항목으로, 건강과 안녕은 주관적 건강상태 1, 소진 4, 스트레스 4, 수면장애 4개 항목으로, 공격적 행동은 성희롱 1, 폭력위협 1, 신체적 폭력 1, 왕따 1개 항

목으로 구성하였다. 조사결과는 역할갈등 척도를 제외한 모든 척도가 0.7 이상의 Cronbach's α 값을 보여 신뢰도가 있는 것으로 조사되었으며, 준거관련 타당도는 직무만족, 주관적 건강, 스트레스, 수면장애, 소진, 질병, 결근을 준거로 하여 각 사회심리적 업무환경 척도의 예측력을 확인하는 방법과 한국의 사회심리적 업무환경을 대표할 수 있는 척도들로 구성된 한국인 직무 스트레스 도구(Chang et al., 2005)를 준거로 하여 상관관계를 확인하는 방법을 사용하였다.

간호사의 사회심리적 업무환경이 주관적 건강, 정신건강에 미치는 영향에 대하여 연구하였다(최은숙, 이양선, 2014; 이양선, 최은숙, 2015)

2.4.4 Effort-Reward Imbalance (ERI)

Siegrist et al.(2004)는 노력과 보상의 불균형에 관한 심리특성을 연구하였으며, 웰빙의 결정요인으로 직장에서 노력과 보상의 관계를 연구하는 것을 목적으로 하였다. the Somstress Study (벨기에; n = 3796), the GAZEL-Cohort Study (프랑스; n = 10,174), the WOLF-Norrland Study (스웨덴; n = 960), the Whitehall II Study (영국; n = 3697)와 the Public Transport Employees Study (독일; n = 316)를 통하여 유럽의 5개국을 조사하였다. 조사항목은 노력 6개 항목(양적부하, 질적부하, 전반적 증가, 물리적 부하), 보상 11개 항목(금전, 존중, 경력과 고용안정), 과잉(over commitment) 6개 항목으로 하였으며, 조사결과 노력 척도에서는 독일의 연구와 벨기에의 남성연구에서, 과잉 척도에서는 독일의 여성연구에서 0.7 이하의 Cronbach's α 값을 보이고 그 외는 모든 척도에서 신뢰도가 있는 것으로 조사되었다. 요인타당도에 대해서는 노력, 보상, 과잉 척도 모두에서 Chi^2 (〉0.05), Chi^2 /df(〈2), GFI(〉0.9), AGFI(〉0.9) 충족하였고, RMR(〈0.05)은 보상에 대한 프랑스와 스웨덴의 연구에서 높은 수치를 보였으나 수용할 수준으로 나타났다.

업무 분야(job sector), 교육 수준을 포함한 인구 통계학적 특성 및 관리 직책에 대한 통제, 심리적, 신체적 요구 등의 높은 업무 요구(job demands)와 낮은 업무 통제(job control)은 정서적 고갈, 정신건강과 신체건강에 불만족스럽고, 업무에 대한 불만의 위험이 높은 것으로 조사되었다(De Jonge et al., 2000).

2.4.5 GENERAL NORDIC QUESTIONNAIRE (QPS NORDIC)

Lindström et al.(2000)의 연구에서 직장에서의 심리, 사회, 조직적 근로 조건 평가를 위한 연구로 조직개발과 개입을 수행하기 위한 기반을 제공하고, 근로조건의 변화에 대한 문서화, 일과 건강 사이의 연관성 연구를 목적으로 고안되었다. 북유럽 국가에서 1015명을 대상으로 요인을 측정하고, 2차로 995명의 샘플로 구성하여 예측 타당성을 확인하였다. 조사항목은 업무요구 26, 업무통제 9, 역할기대 7, 작업예측 12, 업무숙련 6, 사회적 상호작용 12, 리더십 8, 조직풍토 13, 일과 개인생활의 상호작용 2, 일중심성향 3, 조직몰입 3, 업무동기 7, 업무그룹 5개 항목으로 전체 113개 항목으로 구성하였으며, Short version 34개 항목으로 구성하였다. 조사결과 내적 일관성 신뢰도는 0.6~0.88 사이의 Cronbach's α(n=2010) 값을 보였으며, test-retest 신뢰도는 0.55~0.82 사이의 Cronbach's α(n=393) 값으로 나타나 대체적으로 신뢰도가 있는 것으로 조사되었다. 구성타당성(Construct validity)은 감독자 품질과 역할 갈등의 경로계수 -0.36, 업무 복잡성과 업무의 긍정적 도전이 0.8로 나타나, 구조방정식 모형이 적합한 것으로 나타났다. 예측타당성(criterion validity)은 QPSNordic 척도와 기준 척도 사이의 표본에 대한 상관계수가 −0.37~0.71로 나타났다.

2.4.6 HSE INDICATOR TOOL (HSE)

조직수준에서의 직무관련 스트레스 요인에 관한 연구로 조사항목은 요구(Demands) 8, 통제(Control) 6, 지지(Support) 9, 관계(Relation) 4, 역할(Role) 5, 변화(Change) 3개 항목으로 구성되었다. 요구는 업무량이나 업무 유형에 대처할 수 없는 과부하 상태, 통제는 자신의 업무 수행 방법과 시기에 대해서 말을 하지 않으면 불만을 느끼고 제대로 수행하지 않을 수 있다. 지지는 관리자에게 문제점에 대하여 이야기를 할 수 없다고 느끼면 결근율이 종종 증가하고, 관계는 훌륭한 행동과 신뢰에 기반한 관계를 구축하지 않으면 징계, 불만, 괴롭힘과 관련된 문제가 발생할 수 있다. 역할은 자신이 기대하는 바를 모를 때 자신의 업무와 조직에 대하여 불안감을 느끼고, 변화는 효과적으로 관리해야 하거나 커다란 불확실성과 불안정을 초래할 수 있다.(Advisory Booklet, 2014).

HSE MS(management standards) 척도 도구의 동시 추정과 구성 타당성을 제공하고, 업무 관련 스트레스 결과를 예측할 때 척도의 개별 기여도를 확인하였다(Marcatto et al., 2014). Kerr et al.(2009)는 HSE MS(management standards) 척도 도구의 최종 버전을 이용하여 조사하였으며, MS 등급이 높을수록 직무 만족도가 증가하고 직업 관련 불안 및 우울감 감소와 관련이 있다는 경험적 증거를 제공하였다. 이러한 결과는 조직이 업무 관련 스트레스의 잠재적 원인을 관리하는 데 도움을 줄 수 있음을 입증하였다. 조직 성과에 대한 정신 분석학적 척도로 조직 내에서의 업무 관련 스트레스 근원의 개요를 제공하였으며(Brookes et al., 2013), HSE IT가 GHQ-12에 미치는 영향 연구에서 역할요인은 GHQ-12와 자아 존중감(self-esteem)에 유의미한 결과를 보였으며, 통제는 대처(coping)에 유의미한 결과를 보였다(Chang & Yoo, 2015).

2.4.7 JOB CHARACTERISTICS INVENTORY (JCI)

Sims et al.(1976)의 연구에서 개별 생산성과 직무만족에 관련된 직무특성으로 개선된 직무특성 도구의 개발과 서로 다른 두 조직에 적용할 수 있는 도구의 신뢰도와 타당도를 연구하였다. 조사항목은 다양성(Variety) 5, 자율성(Autonomy) 5, 피드백(Feedback) 3, 동료와의 상호작용(Dealing with Others) 3, 과업정체성(Tack Identity) 4, 우호기회(Friendship Opportunity) 3항목으로 구성하였다. 의료센터와 제조 기업에 대한 조사결과 신뢰도는 의료센터의 조사에서 우호기회(0.62)를 제외한 모든 요인이 Cronbach's α(n=723) 0.7 이상으로 조사되었으며, 제조 기업은 모든 요인이 Cronbach's α(n=192) 0.7 이상으로 조사되었다. 구성타당성은 의료센터와 제조기업 모두 요인적재 값 0.4이상 6개 요인으로 적재되었으나, 의료센터의 경우 과업정체성 항목 1개와 제조기업의 경우 다양성, 피드백, 동료와의 상호작용에서 각각 1개의 항목을 제거하였다.

2.4.8 JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (JCQ)

Karasek et al.(1998)은 직무의 사회 심리적 특성을 측정하기 위한 자기 관리도구로 개발하였으며, 의사결정 범위, 심리적 요구, 사회적 지지와 같은 잘 알려진 척도는 직무 긴장 개발의 높은 요구/낮은 통제/낮은 지원 모형을 사용하였다. 작업 수요 측면에 대한 평가를 위해 물리적 요구와 고용 불안을 측정하였다. 조사항목은 의사결정 범위(decision latitude) 19, 심리적 요구(psychological demands) 9, 사회적 지지(social support) 11, 물리적 요구(physical demands) 5, 고용불안(job insecurity) 6개 항목으로 구성하였다. 미국, 캐나다, 네덜란드, 일본 4개국 16601명을 대상으로 조사하였으며, 의사결정 통제는 기술재량, 의사결정 권한, 낮은 기술 활용도, 작업그룹의 의사결정 권한, 공식적 권한, 노조/대표 영향을 조사하였다. 심리적 요구는 일반 심리 요구, 역할모호성, 집중, 정신 작업 차질로, 사회적 지지는 동료와의 사회정서, 수단, 적대감과 상사와의 사회정서, 수단, 적대감으로 구분하였다. 신체적 요구는 일반신체 부하, 근육 부하, 에어로빅 부하로 고용불안은 일반 고용불안, 기술진부화 등을 조사하였다.

Karasek 모델과 KOSS에 대한 차이점과 상관관계를 분석에서 직무자율에서 차이가 조사되었으며, 상관 계수 R=0.274로 약한 양의 상관 관계가 있는 것으로 조사되었다(이종빈, 장성록, 2014)

2.4.9 JOB DIAGNOSTIC SURVEY (JDS)

Hackman & Oldham(1974)은 직무가 근로자의 동기부여에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 구체적인 이론을 토대로 하였으며, 내부 작업 동기부여와 직무만족도를 향상할 수 있도록 하는 직무설계, 개인 직무와 폭넓은 업무설정을 위한 개인 정서반응, 개인의 준비가 다양한 작업에 적극적으로 대응하는 것에 대해 연구하였다. 조사항목은 기술 다양성(Skill Variety) 3, 과업 정체성(Task Identity) 3, 과업 의미(Task Significance) 3, 자율성(Autonomy) 3, 직무와 전문가로부터의 피드백(Feedback from the Job Itself and Agents) 6, 협력(Dealing with Others) 3개 항목을 조사하였다. 62개 직업의 658명을 대상으로 조사하였으며, 신뢰도는 과업정체성과 협업이 0.59, 과업의미와 자율성이

0.66으로 조사되었으며, 그 이외의 척도는 0.7 이상으로 조사되었다. 상관관계는 과업정체성 .12와 만족도 증가 .28로 조사되어 내적 일관성 신뢰성과 항목의 판별 타당성이 만족스러운 결과를 얻었다.

2.4.10 JOB STRESS SURVEY (JSS)

Vagg & Spielberger(1998)는 조직 수준에서 근로자 그룹에 대한 스트레스의 주요 원인을 파악하기 위해 직무스트레스의 일반적인 원인을 평가하고 기존에 평가되지 않은 작업스트레스 원인을 해결하기 위한 목적으로 설계하였다. 조사항목은 JSS 30개 항목과 직무압박(Job pressure) 10, 지지결여(Lack of support) 10개 항목으로 구성하였다. 직무압박은 신규업무할당, 위기상황 대처, 업무매뉴얼에 따르지 않는 업무수행, 책임증가, 위험상황에서의 의사결정, 잦은 중단, 잦은 변경, 과도한 서류작업, 마감회의, 부족한 개인시간을 측정하였고, 지지결여는 발전을 위한 부족한 기회, 일하지 않는 동료, 관리자의 불충분한 지원, 잘한 일에 대한 부족한 인식, 불충분하거나 빈약한 품질의 장비, 관리자와 함께 하는 어려움, 조직에 대한 부정적 태도, 의사결정에 참여하지 않는 것, 빈약하거나 불충분한 감독, 동료의 빈약한 동기를 측정하였다.

2.4.11 NIOSH GENERIC JOB STRESS QUESTIONNAIRE

Hurrell & McLaney(1988)는 위험요소와 관련한 스트레스의 파악을 위하여 사회 심리적 요인, 직무특성, 물리적 조건, 안전 위험, 스트레스, 건강과 직업 만족도를 측정하였다. 조사항목은 246개 항목으로 50개 이상의 간호 시설과 10개의 간호 전문 분야 간호사 700여명을 대상으로 실시하였다. 사회 심리적 요인은 업무부하, 책임, 역할요구, 정신적 요구, 갈등, 기술사용 저조, 고용기회, 업무통제 유형으로, 개인적 압박은 우울증, 신체증상, 직무불만족, 질병으로, 스트레스-긴장 매개는 사회적 지지와 자존감에 대하여 측정하였다. 조사결과 신뢰도는 Cronbach's α 0.65~0.9로 조사되었으며, 간호사의 스트레스변수는 역할갈등, 양적 업무부하, 역할모호성, 다양한 작업부하, 직업전망의

모호성, 능력 활용률 저하로 나타났다.

2.4.12 OCCUPATIONAL STRESS INDEX (OSI)

Belkic(2000)은 직무스트레스 요인에 중점을 둔 추가 부담 모델로 실제 작업환경을 반영하기 위한 노력으로 정확한 분야를 개발하는 것을 목표로 하였다. 조사항목은 2차원 메트릭스로 정보전달 수준(Levels of Information Transmission)의 수직축은 감각적 투입(Sensory input), 중앙 의사결정(Central decision-making), 업무성과(Effector output/task performance)로 스트레스 차원(Stress Dimensions)의 수평축은 경부하(Underload), 높은 요구(High demand), 엄격함(Strictness), 외부 시간압박(Extrinsic Time Pressure), 혐오/유해 노출(Aversive/Noxious Exposures), 경계/재해 가능성(Threat-avoidant vigilance/disaster potential), 갈등/불확실(Conflict/uncertainty)로 구성하였다. 여러 나라 345명의 남녀 근로자를 대상으로 조사한 결과 신뢰도는 General OSI의 대부분이 Cronbach's α = 0.81로 조사되었으나, 일반 OSI는 실제 작업환경을 반영하지 못하고 있어 특정 OSI는 전문 분야별로 광범위한 설계, 개발되고 있다.

2.4.13 Occupational Stress Questionnaire (OSQ)

Elo et al.(1998)는 직업 조직의 주요 스트레스 요인으로서의 정신적 스트레스에 대한 연구에서 결정되었으며, 스트레스 관리의 직무건강 방법에 관한 설문조사의 피드백 적용 가능성 확인하였다. 종합버전 56개 항목으로 사회인구통계 6, 작업환경 인식 35, 스트레스 수정요인 7, 스트레스 반응 4, 직무 개발 및 개인적지지 4개 항목으로 구성하였다. 업무 복잡성, 자율성, 역할 명확성, 조직 풍토, 상사와 동료의 지지, 업무 감사, 작업 위험, 피드백, 시간 압박 등에 대하여 측정하였다. 업무 개발에 필요한 '변화에 대한 자세한 정보 제공', '우수 직원들 간 많은 토론', '업무 기술 개발 훈련', '업무속도 태만', '상급자 교육', '승인절차 개정', '개인간 협력 강화'를 측정하였고, 부서단위 전략은 '업무 재설계', '작업환경 재설계', '참여관리 장려', '경력개발을 위한 종업원 지원', '업

무역할 분석', '목표설정', '사회적 지지와 피드백 제공', '응집력 강한 팀'을 적용하였다.

2.4.14 Pressure Management Indicator

Williams & Cooper(1998)는 Occupational Stress Indicator (OSI)에서 개발된 자기보고 설문으로 더 신뢰성 있고, 포괄적이며 스트레스 관리의 직무건강방법에 관한 설문조사의 피드백 적용 가능성을 확인하였다. PMI는 특정 스트레스 요인을 확인하고, 조직에서 이러한 스트레스 요인의 근원을 줄이거나 없애는 데 사용되었다. 120개 조사항목으로 구성되었으며, 결과척도 측정에는 직무만족, 조직만족, 조직안정, 조직몰입, 불안-우울증, 회복력, 걱정, 신체증상, 피로를 측정하였다. 스트레스 요인은 업무부하, 관계, 경력개발, 관리책임, 개인책임, 가정요구, 생활스트레스를 측정하였으며, 매개변수로 운전, 성급함, 통제, 의사결정 허용범위, 대응전략(문제중심, 삶과 일 균형, 사회적 지지)을 사용하였다. 설문 개발에 22,997명 참여하여 압박원인으로 업무부하(Workload), 관계(Relationship), 인식(Recognition), 조직 풍토(Organizational Climate), 개인책임(Personal Responsibility), 관리역할(Managerial Role), 가정/일 균형(Home/Work Balance), 생활스트레스(Daily Hassles)를 측정하였고, 개인 차이는 Type A 지향(Type A －Drive), 인내/성급함(Patience/Impatience), 통제(Control), 개인영향(Personal Influence), 문제 중심(Problem Focus), 삶과 일 균형(Life Work Balance), 사회적 지지(Social Support)를, 효과는 직무만족(Job Satisfaction), 조직만족(Organizational Satisfaction), 조직안정(Organizational Security), 조직몰입(Organizational Commitment), 마음의 상태(State of Mind), 회복력(Resilience), 신뢰수준(Confidence Level), 신체증상(Physical Symptoms), 에너지 수준(Energy Level) 등이다. 신뢰도는 생활스트레스 0.64를 제외한 모든 척도가 0.7 ~ 0.89를 나타내어 신뢰성을 확보하였다.

2.4.15 Psychosocial Working Conditions (PWC)

Widerszal-Bazyl & Cieślak(2000)은 Karasek의 직무 스트레스 모형을 기반으로 사

회심리학적 업무환경이 건강에 미치는 영향을 연구하였다. 120개 항목으로 구성하였으며, 주요척도는 직무요구(Job Demands), 직무통제(Job Control), 사회적 지지(Social Support)로, 추가척도를 웰빙(Well-Being), 바람직한 변화(Desired Changes)로 하였다. 조사는 8개 직업그룹(은행, 보험전문가, 중간의료인력, 건설노동자, 점원, 정부와 지자체 관리, 컴퓨터 과학자, 대중교통기사, 교사)으로 3669명이 참여하였다. 직무요구는 지적 요구, 신체 · 정신적 요구와 안전에 대한 책임으로 인한 요구, 역할 갈등과 과부하로 인한 요구를 측정하였고, 직무통제는 행동통제, 인식통제, 사회적 지지는 상사의 지지, 동료의 지지에 대하여 조사하였다. 신뢰도는 역할 갈등과 과부하로 인한 요구 0.62를 제외한 모든 척도가 0.73 ~ 0.93을 나타내었다.

2.4.16 Stress Diagnostic Survey (SDS)

Ivancevich, Napier, & Wetherbe(1983)은 정보시스템 담당자의 직무스트레스를 조사하였으며, 업무환경에서 스트레스의 정도를 인식하는 것을 목적으로 하였다. 62개 조사항목으로 구성하였으며, 스트레스 요인이나 잠재적 스트레스가 많은 환경요소, 개인특성을 의미하는 개인 요소, 작업이나 스트레스 요인에 대한 영향이나 반응을 설명하는 결과를 측정 모델의 구성요소로 포함하였다. 미국 소재 18개 대기업의 정보통신 업무에 종사하는 580명이 조사에 참여하였으며, 업무 환경 스트레스(Stressor) 요인은 시간압박(Time pressure)/작업 과부하(work overload), 직장관계 유형(Work Relationship Patterns), 역할모호성(Role Ambiguity), 경력개발(Career Development), 보상(Rewards), 변화(Change), 소통(Communication)을 조사하였다. 긴장(Tension)요인은 직접 충돌(Direct Conflicts), 업무과부하(Job Overload), 효과적인 업무성과에 필요한 정보의 모호성(Ambiguity), 정당한 권한 없이 영향력을 발휘해야 하는 것으로 인한 문제(Problems), 긴장완화(Tension Discharge)를 조사하였으며, 태도(Attitudes)요인은 직무만족(Job Satisfaction), 조직몰입(Organizational Commitment)을 조사하였다. 건강장애(Health Disorders) 요인은 장애 수(number), 조건 심각도(severity score)를 조사하였으며, 건강관련 행동 요인은 담배소비, 알코올소비, 커피소비, 아스피린소비, 다이어트약 소비, 안정제 소비, 성과에 영향을 미치는 건강, 입원, 건강상 이유로 결근, 평균 이

하로 느끼는 하루, 의사 방문을 조사하였다. 지위유지(Position Held) 요인, 분야별 연륜과 성별 요인에 대하여 조사하였다. 조사결과 신뢰도는 7개 스트레스 요인의 척도가 0.72 ~ 0.85로 나타났다.

2.4.17 STRESS PROFILE

Setterlind & Larsson(1995)은 개인, 그룹, 조직 수준에서 일반적이고 직장에서의 스트레스를 측정하는 사회심리적 도구로 개인이나 기업수준에서 활용할 수 있는 스트레스 설문 개발단계와 설계의 윤곽을 제시하는 연구를 진행하였다. 224개 항목으로 구성하였으며, 스트레스 외부 요인, 스트레스 내부 요인, 스트레스 대처, 스트레스 반응에 대하여 조사하였다. 50개 이상의 스웨덴 소재 기업과 조직의 남, 여 4000명 이상이 참여하여 스트레스 외부요인은 사회 심리적 업무환경(Psychosocial work environment), 업무내용, 업무부하 및 통제, 리더십풍토, 물리적 작업환경(Physical work environment), 가족관계(Family relationships), 인생의 주요사건(Major life events), 생활 스트레스(Daily hassles)/만족(satisfactions)으로, 스트레스 내부요인은 자기인식(Self-perception), 일관성(Sense of coherence)으로, 스트레스 대처는 문제 중심(Problem-focused), 감정 중심(Emotion-focused), A유형 행동(Type A behaviour), 생활방식(Lifestyle)과 스트레스 반응은 신체적(Physical), 감정적(Emotional), 인식(Cognitive), 행동(Behavioural), 소진(Burnout)으로 구성하였다. 조사결과 신뢰도는 모든 척도가 0.77 ~ 0.95로 나타났다.

2.4.18 TRIPOD SIGMA QUESTIONNAIRE

Nelemans et al.(2003)은 사람이 실수할 수 있는 업무환경에 잠재적 결함을 측정하는데 사용하고 직무관련 스트레스에 대한 위험 분석을 위한 도구 개발을 목적으로 연구하였다. 166개 항목에 대하여 설문과 인터뷰로 조사하였으며, 일반실패 유형(General Failure Types: GFTs)을 절차(procedures), 재료와 자원(materials and resources), 조직(organization), 소통(communication), 훈련과 기술(training and skills), 비 호환 목표

(incompatible goals)를 조사하였다. 또한, 4가지 스트레스로 직무요구(Job Demands)는 높은 요구(high demands), 시간제약(time constraints), 생산 장애(production disturbances)/고장(breakdowns)으로, 일-삶 균형(Work-life balance)은 일과 개인생활의 간섭(interference), 업무시간 영역으로 부터의 요구(demands), 개인관리 의무와 결합하는데 어려운 존재(presence)로, 업무관계(Working relations)는 사회적 지지(social support), 협력(co-operation), 긍정적인 면의 코칭(coaching), 부정적인 측면의 갈등(conflicts), 집단공격(mobbing), 차별(discrimination)로, 근무조건(Working conditions)은 계약(contracts), 고용안정(job security), 학습기회(opportunities for learning), 경영발전(management development), 경력계획(career planning)을 조사하였으며, 조절변수로 문화(Culture)를 사용하였다. 셸사의 두 파일럿 조직원 712명의 설문과 18명의 인터뷰로 데이터를 수집하였다. 분석결과 GFT"의 요인으로 조직, 소통, 훈련과 역량개발, 절차, 비 호환 목표, 하드웨어 등이다. 신뢰도는 작업관계와 작업조건을 제외하고 다른 척도는 0.67 ~ 0.85로 나타났다.

2.4.19 Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)

Van Veldhoven & Broersen(2003)은 업무환경 요인에 따른 원인과 결과로 직장에서의 피로를 측정하기 위한 목적으로 연구하였다. 설문과 인터뷰로 산업보건 종사자 68775명을 대상으로 조사하였다. 독립변수(10개 척도)는 작업 속도와 양, 감정적 부하, 물리적 노력, 업무의 다양성 결여, 학습기회의 부족, 업무의 독립성 결여, 동료와의 문제, 직속상사와의 문제, 의사결정 참여 결여, 미래의 불확실성로 측정하였으며, 코어버전 4가지 척도로 직장에서의 즐거움 결여, 직장에서의 참여 부족, 회복필요, 일에 대한 걱정으로 구성하였다. 조사결과 신뢰도는 모든 척도에 있어 0.81 ~ 0.92로 나타났으며, 구성타당도은 "need for recovery scale"과 다른 척도 사이의 상관계수가 0.65 이상으로 조사되었다.

개인, 부서, 조직 수준에서 직업 관련 스트레스의 양과 분포와 사회심리적 요구와 업무 관련 스트레스 간의 관계 특수성을 확인하였으며, 심리적인 직무의 요구가 긴장과 더 밀접한 관련이 있으며, 업무의 다양성과 업무 통제, 사회적 지지가 스트레스 보다는

웰빙과 관련 있다(Veldhoven, 2002).

2.4.20 WOrking Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)

De Keyser & Hansez(1996)는 사회심리학적 위험과 작업자의 업무통제 차원을 사용하여 주관적 스트레스의 구조 모형으로 프랑스어 권 국가의 사회심리학적 위험 진단 검사를 목적으로 연구하였다. 77개의 조사항목으로 공공부문 종사자 816명을 대상으로 조사하였다. 작업통제(Job control)는 자원통제(control over resources) 8, 업무통제(control over tasks) 16, 위기통제(control over risks) 16, 계획통제(planning control) 12, 시간관리 통제(time management control) 14, 미래관리(control over the future) 11개 항목으로 6개 하위요인으로 구성하였다. 스트레스 측정의 심리상태는 PSSM-A 20개 항목으로 스트레스 원인과 질병으로 구성하였다. 조사결과 작업통제의 신뢰도는 .56~.79사이로 다양하고, 자원통제와 위험 통제가 낮은 신뢰도를 보였다.

WOCCQ를 사용한 실증 연구에서 자원통제는 간접적으로 스트레스에 영향을 미치고, 계획 통제는 자원통제와 다른 통제 차원 사이의 중개자이다(Hansez, 2008).

2.4.21 Korean Occupational Stress Scale (KOSS)

Chang et al.(2005)은 Occupational Stress Scale (OSS)의 한국형 표준 모형을 개발하여 한국인 근로자의 독특하고 특정 직무스트레스 고려를 위한 목적으로 연구하였다. 한국 근로자 12631명을 대상으로 43개 항목으로 조사하였으며, 물리환경(3항목), 직무요구(8항목), 직무자율성 결여(5항목), 직무불안정(6항목), 관계갈등(4항목), 조직체계(7항목), 보상부적절(6항목), 직장문화(4항목) 등으로 구성하였다. 세부범주로 물리환경은 공기오염, 작업방식의 위험성, 신체부담으로 구성하였고, 직무요구는 시간적 압박, 중단상황, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담, 직장가정양립, 업무다기능으로 구성하였다. 직무자율성 결여는 기술적 재량, 예측불가능성, 직무수행권한으로, 직무불안정은 구직기회, 고용불안정성으로, 관계갈등은 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지로, 조직

체계는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 지원, 조직 내 갈등, 목적, 이해의 동질성, 합리적 의사소통 결여, 승진 가능성, 직위 부적합으로, 보상부적절은 기대부적합, 금전적 보상, 존중, 내적동기, 기대보상, 기술개발기회로, 직장문화는 집단주의문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화로 구성하였다. 조사결과 신뢰도는 조직체계가 .822로 가장 높았고, 직장문화가 .512로 가장 낮았다. 타당도는 JCQ와의 상관관계를, 사회심리적 스트레스(PWI-SF)와 피로(MFS)의 관련성을 입증하였다.

KOSS를 활용하여 공공서비스 근로자(유상곤 외, 2011), 통계청 근무자(이현수 외, 2015)의 직무스트레스에 관하여 연구하였다.

2.4.22 Consultants Stressors

Humboldt et al.(2013)은 직무 스트레스의 연구 영역에서 경영컨설턴트의 스트레스에 대한 연구는 관심 영역 밖에 있는 상태를 관심 영역으로 가져왔다. 경영컨설턴트의 직무스트레스 인식(Self-Perceptions of Occupational Stress: SPoOS), 스트레스원인(Sources of Stress: SoS), 스트레스 관리 전략(Stress Management Strategies: SMS)을 분석하고, SPoOS, SoS, SMS의 컨설턴트 개념화를 위한 주요 결정요소로 작동할 수 있는 잠재구조 발견을 목적으로 연구하였다. 39명의 경영컨설턴트를 인터뷰 하였으며, 직무스트레스 인식(5항목), 스트레스원인(12항목), 스트레스 관리 전략(11항목)으로 구성하였다. 직무스트레스 인식은 지적 방해(Intellectual disturber), 물리적 방해(Physical disturber), 전문 장애(Professional handicap), 조직약점(Organizational weakness), 업무속성(Work attribute), 스트레스 원인은 결과압박, 높은 업무강도, 비난문화, 비효율적 관리, 비밀, 잦은 여행, 빈약한 물리적 근무환경, 고용불안, 직장 내 관계, 경력개발, 취약한 리더십, 자유시간 부족, 스트레스 관리는 상담, 코칭, 팀 작업, 조직문화, 리더십, 취업지원 프로그램, 업무 설계와 능률, 업무 계획과 일정, 일과 후 사회화, 팀 구축과 결합, 일-가족 통합을 측정하였다. 조사결과 SPoOS 변수는 조직 지향(Organization-oriented) 요인이 전문 장애, 조직 장애, 업무 속성으로 묶이는 것을 확인하였으며, 요인 적재값은 .481~.780으로 조사되었다. 그리고 개인 지향(Person-oriented) 요인은 지적 방해, 물리적 방해로 요인 적재값 .456~.588로 조사되

었다. SoS 변수는 직업 걱정(Job concerns) 요인이 잦은 여행, 고용불안, 직장 내 관계, 자유시간 부족으로 묶였으며, 요인 적재값 .530~.809로 조사되었다. 조직적 제약(Organizational constraints) 요인은 비난 문화, 비효율적 관리, 비밀, 빈약한 물리적 근무환경, 취약한 리더십으로, 요인 적재값 .458~.625로 조사되었다. 그리고 경력 기대(Career expectation)는 결과에 대한 압박과 경력 개발로 묶였으며, 요인 적재값 .474~.798로 나타났다.

Humboldt et al.(2013)을 연구를 한국의 컨설턴트를 대상으로 검증하여 스트레스 인식의 조직 중심 요인은 삭제되었으며, 스트레스 원인은 경력 기대 요인만 같은 결과를 보이고 조직적 기대 요인은 비난문화 항목 만 같게 조사된 반면, 직업 관련 요인에서는 높은 업무강도와 자유시간 부족이 삭제되었다. 스트레스 관리에서는 집단역학 전략 요인이 제거되었으며, 조직문화 전략 요인은 업무 계획과 일정, 팀 구축과 결합으로 묶였으며, 개인지원 전략은 일과 후 사회화가 추가되었다(Chang & Kim, 2015).

2.4.23 Consultation Stressors and Stress Management

Portman(1985)은 직무스트레스의 높은 발생률이 정신건강과 사회서비스 직업에 나타나고, 낮은 근로자 사기, 결근, 높은 업무교대와 직무스트레스의 다른 지표가 주요 요인이라고 하였다. 심리 컨설턴트의 직무스트레스 연구를 목적으로 APA Division13 소속의 132명을 대상으로 43개 항목을 조사하였다. 조사결과 문제변수의 불확실성, 계약 불확실성, 정보 과부하, 컨설턴트 역할 한계, 역할 경계의 모호함, 결과통제 결여, 새로운 시각에 대한 고객저항, 타이트한 컨설팅 일정, 고객 간 갈등, 중요 정보부족, 고객/조직의 위기상황, 업무요구와 관련한 결혼/기타 관계 문제, 재정문제, 유효자료에 대한 고객의 거부, 컨설팅 사이 휴식부족, 지루함, 고객사에서 사생활 결여, 고객과의 가치충돌, 여행관련 피로, 컨설턴트 역할에 따른 고독 등 20개 항목으로 조사되었으며, 컨설턴트의 스트레스 해소 방법으로 독서와 음악 감상인 것으로 조사되었다. 정보 과부하와 문제변수의 불확실성이 컨설팅 스트레스에서 평균이 가장 높게 평가되었고, 고객과의 상호작용이 매우 낮게 평가되었다.

2.4.24 기타

Tabanelli et al.(2008)의 연구에 따르면 Avallone & Pamplomatas가 Multidimensional Organisational Health Questionnaire(MOHQ)에서 조직적 웰빙 척도를 측정하였으며, Huys & De Rick은 NOVA WEBA QUESTIONNAIRE에서 스트레스 관련 위험을 인식하였고, Cooper, Sloan, & Williams는 Occupational Stress INDicator(OSIND)에서 스트레스 업무 조건을 측정하였다. 또한, Osipow는 Occupational Stress INVentory(OSINV)에서 직무 스트레스 요인, 개인적 긴장과 대처 관점에서의 직업 조정을 연구하였으며, Moos는 Work Environment Scale(WES)에서 작업 단위의 사회적 풍토에 대한 연구를 수행하였다.

Ⅲ. 연구 설계

3.1 연구 대상

본 연구의 대상은 중소기업 고객사에 대한 컨설팅 업무를 수행하고 있거나, 과거 경험을 갖고 있는 컨설팅 대학원 재학생 및 졸업생과 대한민국 산업현장교수, 컨설팅 업무에 종사하고 있는 컨설턴트를 대상으로 하였다. 2016년 11월 7일부터 2016년 11월 28일까지 온라인 구글 설문을 통하여 설문지를 배포, 수집하였으며, 컨설팅 대학원 재학 및 졸업생 370여 명과 대한민국 산업현장교수 590여 명, 기타 경영컨설턴트 20여 명을 대상으로 설문을 요청하여 168명의 설문을 수집하였다. 이중 컨설팅 경험이 없는 응답 15부를 제외하고 153부를 대상으로 조사를 진행하였다.

〈표 4〉 조사설계

구 분	내 용
모집단	컨설팅 업무를 수행하고 있는 컨설턴트
표 본	컨설팅 대학원 재학 및 졸업생, 대한민국 산업현장 교수, 기타 경영컨설턴트
표본 크기	총 980부
회수된 표본수	168부 (회수율 : 17.1%)
유효 표본수	회수 표본 : 153부 (컨설팅 경험이 없는 응답설문 15부 제외)
조사기간	2016년 11월 7일 ~ 11월 28일

자료의 분석은 SPSS v19를 사용하여 빈도 분석을 실시하였으며, 이를 통하여 인구 통계학적 분석 결과를 확인하였다. 또한 탐색적 요인분석으로 타당성을 검토하고, 각 요인별 신뢰도를 측정하였다. AMOS v19를 사용하여 확인적 요인분석을 실시하여 요인 측정의 타당성을 확보하였으며, 측정모형의 모형 적합도를 확인하고 타당성을 검증하였다.

3.2 설문 항목 설계 및 개발

설문지 설계는 컨설턴트 개인의 감정이 심리사회적 요인과 심리사회적 자극과 요구 특성에 관련이 있는지를 측정할 필요가 있다(Villalobos et al., 2013). 측정 도구 설계는 문헌검토를 통하여 〈표 5〉와 같이 직무 스트레스 요인을 검토하였으며, 이에 대하여 전문가 집단(3년 이상 컨설팅 현장 경험이 있는 컨설턴트 10명)의 의견 수렴을 통하여 오류를 최소화하였다. 이를 바탕으로 각 차원을 정의하는 점진적인 프로세스를 따랐다. 이전 문헌 검토에서 직무 스트레스와 관련한 항목을 도출하였으며, 이를 컨설팅 현장에서 발생하는 상황에 따른 항목으로 변경 및 적용하는 단계를 거쳤으며, 측정도구의 적절성을 검토한 결과를 토대로 설문 항목을 확정한 후 본 조사를 실시하였다.

설문 항목의 설계와 개발은 크게 2가지로 구성하였으며, (1) 직무 스트레스와 관련한 선행 연구를 통하여 측정에 필요한 설문 항목의 결정하고, (2) 컨설턴트의 직무 스트레스를 실질적으로 측정할 수 있는 척도가 되도록 구성과 특성에 알맞은 척도가 되도록 설문 항목을 설계하고 테스트하였다.

모든 설문 항목의 측정 척도는 리커트 5점 척도(Likert 5-point)를 사용하였다.

〈표 5〉 기존 문헌 요인 검토

항목	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
지원	·	·	·	√	·	·	√	√	√	·	√	√	·	√	√	√	·	·	√	
관계	√	·	√	·	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	√	√	·	·	√	
역할	·	·	·	·	·	√	√	√	√	·	√	·	·	·	·	√	√	·	√	
업무부하	√	·	√	·	√	√	√	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	√	·	√
제어	·	√	·	·	√	·	·	√	·	·	√	·	·	·	·	√	√	·	·	√
요구	·	√	·	·	·	·	·	·	·	√	√	·	·	√	·	√	√	·	√	
불안정	√	√	√	·	·	·	·	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	√	√	
문화	√	√	·	·	√	·	·	√	√	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	
충돌	·	√	·	·	·	√	√	·	·	√	√	·	·	·	·	·	·	·	√	
직업	√	·	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	

〈표 5〉 기존 문헌 요인 검토(계속)

항목	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
만족	·	·	√	·	√	·	·	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	√	·	
시간	√	·	·	·	·	√	·	·	√	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√
환경	√	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
지도력	√	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	√	
자율	·	·	√	·	·	·	·	·	√	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	
압박	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	
명료	·	·	√	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	
정보	·	·	√	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
기술	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	√	·	√	·	√	·	·	·	·	
소통	·	·	√	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	√	·	·	·	
책임	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	
몰입	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	√	√	√	
피드백	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	√	·	√	·	·	·	√	
관리	√	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√
불확실성	·	√	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
보상	·	√	√	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
변화	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	
참여	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
긴장	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
문제	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
목표	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
능력	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	
상호작용	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	
비밀	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
여행	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
체계	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
다양	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
협력	·	·	·	·	·	·	·	·	√	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	
통제																				√

(주: 1. Consultants stress(Humbolt et al., 2013), 2. KOSS(장세진 외, 2005), 3. VBBA(Van Veldhoven & Broersen, 2003), 4. Tripod sigma(Nelemans et al., 2003), 5. Stress Profile(Setterlind & Larsson, 1995), 6. SDS(Ivancevich, Napier, & Wetherbe, 1983),

7. PWC(Widerszal-Bazyl & Cieślak, 2000), 8. PMI(OSI)(Williams & Cooper, 1998), 9. OSQ(Elo et al., 1998), 10. OSI(Belkic, 2000), 11. NIOSH(Hurrell & McLaney, 1988), 12. JSS(Vagg & Spielberger, 1998), 13. JDS(Hackman & Oldham, 1974), 14. JCQ(Karasek et, al, 1998), 15. JCI(Sims et al., 1976), 16. HSE(Advisory Booklet, S. A. W, 2014), 17. QPS NORDIC(Lindström et al., 2000)),
18. ERI(Siegrist et al., 2004), 19. COPSOQ-Ⅱ(K)(전경자, 최은경, 2013), 20. WOCCQ(De Keyser & Hansez, 1996))

3.3 설문 항목 선정

설문 항목은 KOSS(장세진 외, 2005), COPSOQ-K(전경자, 최은경, 2013), Humboldt et al.(2013), HSE-MS IT, Portman(1985), JCQ(Karasek et al., 1998), VBBA(Van Veldhoven & Broersen, 2003), PMI(Williams & Cooper, 1998), WOCCQ (De Keyser & Hansez, 1996)등 선행연구에서 살펴보았던 기존의 문헌을 토대로 항목을 도출하였다. KOSS에서는 직무 요구, 직무 자율성, 관계 갈등(지지), 직무 불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화를 사용하였으며, COPSOQ-K에서는 업무량, 영향력, 역할 갈등, 직무 몰입, 발전 가능성, 역할 명료성, 자기 효능감, 인정과 보상 등을 사용하였다. 컨설턴트의 직무 스트레스를 실질적으로 연구했던 Humbolt et al.(2013)와 Portman(1985)의 연구에서 컨설팅 현장과 컨설턴트가 느끼는 스트레스 설문을 사용하여, 고객사와의 계약 불확실성, 보안과 관리, 컨설턴트로서의 역할 한계와 고객과의 가치 충돌, 중요 정보의 과부족 등을 추가하였다. HSE-MS IT에서는 대인관계와 관련한 항목을 사용하였으며, JCQ의 연구에서는 신체적 부담 항목을 사용하였다. VBBA에서는 업무문제, PMI에서는 성취지향과 WOCCQ에서는 계획관리 등의 설문 항목을 사용하였다. 많은 직무 스트레스 설문에서 업무와 관련한 요구와 관리, 통제와 변화, 관계와 소통, 역할 등을 공통적으로 다루고 있어 이 또한, 설문에 반영하였다.

〈표 6〉 측정항목

구분	설문항목	연구자
Q01	일이 많아서 시간에 쫓기며 일한다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q02	하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 해야 한다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q03	여러 가지의 일을 동시에 수행하여야 한다.	장세진 외
Q04	업무 수행 중에 충분한 휴식(짬)이 주어진다.	장세진 외
Q05	업무 일정 때문에 휴가를 포기해야 할 때가 있다.	Humboldt et al., Portman
Q06	일이 많아서 일과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	장세진 외
Q07	내 일에는 창의력을 필요로 한다.	장세진 외
Q08	내 일을 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	장세진 외
Q09	업무 일정 등의 업무 관련 사항이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	장세진 외
Q10	업무량과 일정을 스스로 조절할 수 있다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q11	불필요해 보이는 일들을 해야 할 때가 있다.	전경자,최은숙
Q12	동료들로부터 일과 관련한 도움과 지원을 자주 받는다.	장세진 외
Q13	업무현장에서 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	장세진 외
Q14	일과 관련한 대인관계는 늘 긴장된다.	HSE
Q15	지금 하는 일을 그만두어도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q16	하고 있는 일의 전망이 밝은 편이다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q17	실업자가 될까 우려가 된다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q18	새로운 일이 생겼을 때 좋은 친구에게 추천할 의사가 있다.	전경자,최은숙
Q19	업무수행에 필요한 업무환경 지원이 잘 이루어지고 있다.	장세진 외
Q20	업무를 잘 수행하는데 필요한 모든 정보를 제공받고 있다.	전경자,최은숙
Q21	나의 현재 지위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.	장세진 외
Q22	기회가 된다면 이직을 고려한다.	전경자,최은숙
Q23	나의 직업은 내가 평소에 기대했던 것에 미치지 못한다.	장세진 외
Q24	내 수입은 적절하다.	장세진 외
Q25	업무 현장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	장세진 외
Q26	지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	장세진 외
Q27	앞으로 사정이 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	장세진 외
Q28	내 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	장세진 외
Q29	내 능력이나 전문성을 업무에 활용할 수 있다.	전경자,최은숙
Q30	업무가 나의 역량을 발전시킬 기회를 제공한다.	전경자,최은숙

〈표 6〉 측정항목(계속)

구분	설문항목	연구자
Q31	업무 현장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	장세진 외
Q32	업무 현장에서 성별 차이에 따른 불이익을 받는다.	장세진 외, 전경자,최은숙
Q33	내 일은 의미있게 느껴진다.	전경자,최은숙
Q34	내가 하는 일이 중요하다고 느낀다.	전경자,최은숙
Q35	하는 일에 대하여 동기 부여와 참여 의식을 느끼고 있다.	전경자,최은숙
Q36	확실한 목표를 갖고 일을 한다.	전경자,최은숙
Q37	어떤 분야가 나의 책임 소재인지 정확히 알고 있다.	전경자,최은숙
Q38	업무 수행 과정에서 나에게 기대하는 것이 무엇인지 정확히 알고 있다.	전경자,최은숙
Q39	업무 수행 중 상반된 요구에 직면하는 일이 발생한다.	전경자,최은숙
Q40	동료들 간에 원만한 협력관계가 존재한다.	전경자,최은숙
Q41	나는 항상 어려운 문제를 해결할 수 있다.	전경자,최은숙
Q42	내가 예기치 못한 사건들을 처리할 수 있다고 확신한다.	전경자,최은숙
Q43	내게 문제가 생길 경우 나는 통상 이를 해결할 여러 가지 방법을 찾아낼 수 있다.	전경자,최은숙
Q44	사람들이 내 뜻과 상반되는 일을 할 경우 내가 원하는 바를 달성할 방법을 찾아낸다.	전경자,최은숙
Q45	일과 관련하여 비밀보장을 해야 한다.	전경자,최은숙
Q46	잦은 출장으로 시간이 부족하고 식사 등의 문제가 발생한다.	전경자,최은숙
Q47	잘못된 의사결정으로 일에 영향을 끼치는 경우가 있다.	전경자,최은숙
Q48	하지 말아야 할 일을 해야 한다.	Humboldt et al.
Q49	내 일은 신체적으로 많은 부담이 된다.	Humboldt et al.
Q50	나는 도전적인 일을 좋아한다.	Humboldt et al.
Q51	하지 말아야 할 일을 해야 한다.	Veldhoven et al.
Q52	내 일은 신체적으로 많은 부담이 된다.	Karasek et al.
Q53	나는 도전적인 일을 좋아한다.	Williams & Cooper
Q54	경우에 따라서 나는 규정을 준수할 수 없다.	De Keyser & Hansez
Q55	과제를 수행하는 과정에서 어떤 문제가 발생할지 불확실하다.	Portman
Q56	끊임없이 거래처를 발굴하여야 한다.	Portman
Q57	너무 많은 정보는 업무를 수행하는데 도움이 되지 않는다.	Portman
Q58	업무 수행 과정에서 할 수 있는 일에는 한계가 있다.	Portman
Q59	업무를 수행하는데 필요한 중요 정보가 부족하다.	Portman
Q60	내가 하는 일과 관련된 사람들과 원만한 관계를 유지하고 있다.	Portman

Ⅳ. 연구결과

4.1 표본의 특성

4.1.1 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에 사용된 표본에 대한 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 컨설팅 경험이 있는 컨설턴트들의 일반적인 특성에 대하여 빈도분석을 실시한 결과, 성별분포는 남성이 135명으로 전체의 88.2%를 차지하고 있으며, 여성은 17명으로 전체 11.1%, 무응답 1명으로 0.7%를 차지하는 것으로 조사되었다. 연령별 분포는 51세 이상이 102명으로 전체 66.7%를 차지하여 가장 많았으며, 41세~50세 까지가 40명으로 26.1%를 차지하였다. 그 외로 31세~40세가 9명으로 5.9%, 30세 미만이 2명으로 1.3%를 차지하는 것으로 나타났다. 학력별 분포는 석사 학위 취득자가 73명으로 47.7%를 차지하여 가장 많았으며, 박사학위 취득자가 38명으로 24.8%, 학사학위 취득자가 37명으로 24.2%, 그 외의 기타로 답변한 사람이 5명으로 3.3%를 나타내고 있다. 결혼 유무에 대한 답변에서는 기혼자가 140명으로 91.5%를 차지하고 있으며, 미혼자는 10명으로 6.5%, 무응답자가 3명으로 2%를 차지하는 것으로 조사되었다. 컨설팅 경력기간에 있어서는 3년 미만이 49명으로 32%를 차지하여 가장 많은 사람이 응답하였으며, 3~5년과 5~10년 사이는 각각 30명으로 19.6%를 차지하여 10년 미만 경력을 보유하고 있는 컨설턴트가 109명으로 71.2%를 차지하는 인력 비중이 매우 높게 나타나고 있다. 11년~20년 사이는 26명으로 17%, 21년 이상이 17명으로 11.1%와 무응답 1명으로 0.7% 순으로 나타났다. 현재의 직장 소속 현황은 법인 소속 직원이 46명으로 30.1%, 프리랜서가 42명 27.5%로, 법인 임원은 36명 23.5%, 자영업은 29명 19%로 확인되었다. 법인 전체 인원이 82명으로 53.6%를 보이고 있어 법인 소속 컨설턴트가 절반이상으로 조사되었다. 관련 내용은 〈표 7〉과 같이 조사되었다.

〈표 7〉 표본의 인구통계학적 특성

비고		빈도(명)	구성비율(%)
성별	남	135	88.2
	여	17	11.1
	기타	1	0.7
연령	~30세	2	1.3
	31~40세	9	5.9
	41~50세	40	26.1
	51세 이상	102	66.7
학력	대졸(학사)	37	24.2
	대학원(석사)	73	47.7
	대학원(박사)	38	24.8
결혼유무	기타	5	3.3
	기혼	140	91.5
	미혼	10	6.5
	기타	3	2.0
경력기간	3년 미만	49	32.0
	3~5년	30	19.6
	6~10년	30	19.6
	11~20년	26	17.0
	21년 이상	17	11.1
	기타	1	0.7
소속	프리랜서	42	27.5
	개인사업자	29	19.0
	법인 직원	46	30.1
	법인 임원	36	23.5

4.1.2 기술 통계량 분석

변수들 간 기술통계 분석을 실시한 결과 다변량 정규성 검토에서 왜도 절대값 3.0 이상, 첨도 절대값 10.0 이상이 없어 정규성에 문제가 없는 것으로 볼 수 있다(송태민, 김계수, 2012). 결과는 〈표 8〉과 같이 나타났다.

〈표 8〉 개별 측정변수의 기술통계량 분석 결과

항목	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도		첨도	
	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	표준오차	통계량	표준오차
Q01	153	1	5	3.65	1.085	-.604	.196	-.303	.390
Q02	153	1	5	3.58	1.043	-.590	.196	-.458	.390
Q03	153	1	5	3.78	1.019	-.953	.196	.454	.390
Q04	153	1	5	3.30	.882	-.280	.196	-.283	.390
Q05	153	1	5	3.59	.977	-.809	.196	.191	.390
Q06	153	1	5	3.38	1.026	-.372	.196	-.464	.390
Q07	153	1	4	1.75	.730	.848	.196	.724	.390
Q08	153	1	4	1.63	.705	.998	.196	.970	.390
Q09	153	2	5	3.60	.913	-.384	.196	-.651	.390
Q10	153	1	5	2.62	.946	.922	.196	-.197	.390
Q11	153	1	5	3.53	.851	-.677	.196	.126	.390
Q12	153	1	5	2.69	.970	.404	.196	-.294	.390
Q13	153	1	5	2.73	.889	.840	.196	.291	.390
Q14	153	2	5	3.77	.815	-.589	.196	.057	.390
Q15	153	1	5	3.09	1.015	-.147	.196	-.880	.390
Q16	153	1	5	2.67	.918	.403	.196	-.049	.390
Q17	153	1	5	2.93	1.062	.165	.196	-.759	.390
Q18	153	1	5	2.23	.839	1.306	.196	2.231	.390
Q19	153	1	5	2.92	.932	.270	.196	-.275	.390
Q20	153	1	5	2.99	.921	.218	.196	-.460	.390

〈표 8〉 개별 측정변수의 기술통계량 분석 결과(계속)

항목	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도		첨도	
	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	표준오차	통계량	표준오차
Q21	153	1	5	2.47	.953	.639	.196	-.038	.390
Q22	153	1	5	2.76	1.140	.177	.196	-1.030	.390
Q23	153	1	5	2.87	.985	.182	.196	-.582	.390
Q24	153	1	5	2.90	.937	.441	.196	-.359	.390
Q25	153	1	5	2.36	.731	.653	.196	.784	.390
Q26	153	1	5	2.05	.733	.630	.196	1.237	.390
Q27	153	1	5	2.32	.878	.386	.196	-.200	.390
Q28	153	1	5	2.24	.752	.695	.196	.983	.390
Q29	153	1	5	1.89	.739	.872	.196	1.755	.390
Q30	153	1	4	2.01	.739	.783	.196	1.020	.390
Q31	153	1	5	2.92	.932	.319	.196	-.366	.390
Q32	153	1	5	2.22	.771	.814	.196	1.058	.390
Q33	153	1	5	1.92	.721	.652	.196	1.306	.390
Q34	153	1	4	1.76	.714	.599	.196	-.046	.390
Q35	153	1	5	1.89	.634	.721	.196	2.982	.390
Q36	153	1	5	1.90	.690	.749	.196	2.038	.390
Q37	153	1	5	1.92	.697	1.179	.196	4.126	.390
Q38	153	1	5	1.82	.663	1.043	.196	3.580	.390
Q39	153	2	5	3.57	.759	-.831	.196	-.026	.390
Q40	153	1	5	2.27	.805	.994	.196	1.298	.390
Q41	153	1	4	2.14	.639	.179	.196	.139	.390
Q42	153	1	4	2.07	.670	.449	.196	.646	.390
Q43	153	1	5	1.99	.654	1.294	.196	5.265	.390
Q44	153	1	4	2.13	.666	.660	.196	1.110	.390
Q45	153	1	5	2.43	.801	.460	.196	.506	.390

〈표 8〉 개별 측정변수의 기술통계량 분석 결과(계속)

	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도		첨도	
	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	표준오차	통계량	표준오차
Q46	153	1	5	2.55	.786	.413	.196	.354	.390
Q47	153	1	5	2.89	.990	.473	.196	-.482	.390
Q48	153	1	5	3.94	.982	-.769	.196	.023	.390
Q49	153	1	5	3.07	1.064	.220	.196	-.756	.390
Q50	153	1	5	3.18	.914	-.320	.196	-.456	.390
Q51	153	1	5	2.78	.940	.027	.196	-.779	.390
Q52	153	1	5	2.78	.986	.071	.196	-.875	.390
Q53	153	1	5	1.91	.781	1.001	.196	2.155	.390
Q54	153	1	5	2.95	.937	.008	.196	-.827	.390
Q55	153	1	5	3.22	.898	-.123	.196	-.938	.390
Q56	153	1	5	3.78	1.084	-.678	.196	-.231	.390
Q57	153	1	5	3.08	.973	-.129	.196	-.946	.390
Q58	153	1	5	3.65	.710	-1.173	.196	2.064	.390
Q59	153	1	5	3.25	.900	-.253	.196	-.256	.390
Q60	153	1	5	1.99	.612	.700	.196	3.249	.390

4.2 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)(타당성)과 신뢰도(reliability) 분석결과

본 연구에서 사용한 설문 항목의 컨설턴트 직무 스트레스에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(Principle component analysis)을 사용하였다. 요인 적재값 단순화를 위해 직교회전방식(Varimax)을 채택하였고, 변수 선택은 고유 값 1.0이상, 요인 적재값(factor loading) 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.5이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는

이 기준에 따라 요인 분석을 실시하였다. 또한 요인 분석에서 분류된 항목이 요인 분석에 적합한 자료인지 판단하기 위해서 KMO값과 Bartlett 구형성 검정을 실시하였다.

전체 60개 항목에 대하여 요인 분석을 실시한 결과 24개 항목이 이론 구조에 맞지 않게 적재되어 제거하였으며, 최종적으로 36개 항목을 분석에 사용하였다. 본 연구에서 KMO값은 .852로 나타났으며, 유의확률이 .000으로 나타나 요인 분석이 가능하다.

〈표 9〉 KMO와 Bartlett의 구형성 검정

Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.852
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2962.506
	자유도	630
	유의확률	.000

8개 요인으로 분류되었으며, Factor1 10개 항목, Factor2 6개 항목, Factor3 5개 항목, Factor4 4개 항목, Factor5 4개 항목, Factor6 2개 항목, Factor7 3개 항목, Factor8은 2개 항목으로 분류되는 것을 확인하여 타당성이 있는 것으로 판단하였다. 요인별 설명 분산의 백분율을 보면, Factor1 15.753%, Factor2 10.531%, Factor3 9.435%, Factor4 8.257%, Factor5 6.261%, Factor6 5.847%, Factor7 5.651%, 그리고 Factor8 4.898%로서, 전체 설명변량은 66.643%였다.

신뢰도(Cronbach's α)는 Factor1 .902, Factor2 .848, Factor3 .858, Factor4 .827, Factor5 .686, Factor6 .737, Factor7 .696, Factor8은 .800로 나타나 같은 요인으로 분류된 모든 요인들이 신뢰 수준 Cronbach's α〉.6 이상으로 변수의 내적 일관성에 큰 문제가 없는 것으로 판단되어 신뢰도가 있는 것으로 조사되었다. 관련 내용은 〈표 10〉과 같다.

요인(Factor)에 대한 명명은 〈표 10〉의 결과에 따라 설문 항목을 근거로 하고자 한다. Factor1은 업무 수행에 따른 '기대보상(Expectation Reward)', Factor2는 컨설팅 업무의 지속 가능성과 수입 등과 관련하여 '직업안정(Job Security)', Factor3은 업무 수행과 관련한 '업무부담(Work Load)', Factor4는 컨설팅 현장에서 발생할 수 있는 등을 해결할 수 있는 능력과 관련한 '문제해결(Problem Solving), Factor5는 컨설턴트로서 수행해야 하는 역할에 대한 이해로 '역할인지(Role Recognition), Factor6은 컨설턴트가

갖추어야 하는 '개인능력(Personal Ability), Factor7은 컨설팅 현장에서 발생할 수 있는 예측 불가능한 상황으로 '불확실성(Uncertainty), Factor8은 컨설팅 업무의 특성인 보안과 잦은 출장 등과 관련한 '컨설팅특성(Consulting Characteristics)'이라 명명하기로 한다.

〈표 10〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

항목	성 분								공통성	항목이 삭제된 경우	Cronbach α
	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7	Factor8			
Q34	.749	.090	-.023	.280	-.031	.103	.173	.047	.692	.886	.902
Q33	.749	.211	-.076	.163	.093	.097	.016	.069	.661	.887	
Q28	.738	.255	.005	.033	.168	-.040	-.022	.071	.646	.894	
Q26	.716	.308	-.058	.066	.088	-.207	-.045	-.063	.671	.890	
Q30	.712	-.026	-.036	.058	.094	.324	-.041	.180	.660	.892	
Q35	.671	.075	.071	.336	-.013	.130	.197	.104	.640	.890	
Q36	.645	.156	.015	.360	-.061	.242	.107	.072	.649	.890	
Q29	.621	.168	-.051	.062	.188	.339	.012	.259	.639	.893	
Q27	.601	.053	.024	.200	.018	-.024	.123	.031	.422	.904	
Q25	.540	.212	.066	.265	.255	-.282	.040	.275	.633	.897	
Q19	.058	.771	.045	-.006	.061	-.077	.052	.090	.620	.827	.848
Q22	.221	.719	.001	.148	.234	.114	.157	-.108	.691	.806	
Q21	.279	.689	-.143	.068	.111	-.141	.068	.323	.718	.827	
Q24	.145	.673	-.121	-.076	.066	-.350	-.023	.156	.646	.828	
Q23	.270	.634	.191	.075	.275	.092	.235	.226	.707	.813	
Q16	.236	.621	.023	.238	-.178	-.085	.072	.117	.556	.836	
Q02	-.001	-.041	.883	-.111	.035	.002	.084	.020	.802	.807	.858
Q01	.033	.028	.856	.032	.043	.054	.122	.017	.756	.812	
Q03	.041	-.105	.845	.063	.020	-.094	.100	.140	.769	.815	
Q06	-.099	.040	.739	.172	.208	-.130	.022	-.025	.648	.831	
Q05	-.092	.199	.543	.061	.286	-.359	-.057	-.146	.582	.871	

〈표 10〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증(계속)

항목	성 분								공통성	항목이 삭제된 경우	Cronbach α
	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7	Factor8			
Q41	.263	.123	.055	**.751**	-.085	.161	.080	-.065	.695	.777	.827
Q42	.387	.153	.023	**.744**	-.013	.084	.055	.005	.738	.739	
Q43	.331	.033	.057	**.717**	.086	-.036	.184	.076	.677	.774	
Q44	.201	-.019	.051	**.660**	.131	.139	-.157	.303	.632	.832	
Q50	-.025	.029	.140	.283	**.733**	-.056	.249	.073	.710	.597	.686
Q39	.251	.086	.089	-.004	**.651**	-.232	.084	-.097	.573	.610	
Q31	.067	.352	.173	-.096	**.616**	.040	.007	.144	.570	.656	
Q51	.340	-.037	.130	-.278	**.532**	.036	.364	.091	.636	.620	
Q07	.209	-.093	-.253	.169	-.027	**.766**	-.048	-.069	.739	-	.737
Q08	.154	-.159	-.028	.132	-.144	**.758**	-.159	.055	.691	-	
Q59	.069	.074	.091	.119	.266	-.039	**.728**	.218	.682	.637	.696
Q58	.085	.326	.057	.155	.046	-.016	**.717**	-.254	.721	.529	
Q55	.161	.055	.241	-.058	.122	-.235	**.650**	.261	.651	.636	
Q45	.245	.391	.006	.165	-.031	.046	.081	**.709**	.753	-	.800
Q46	.246	.344	.116	.090	.131	-.011	.185	**.681**	.716	-	
Eigen value	5.671	3.791	3.397	2.973	2.254	2.109	2.034	1.763			
분산설명(%)	15.753	10.531	9.435	8.257	6.261	5.857	5.651	4.898			
누적설명(%)	15.753	26.285	35.719	43.977	50.237	56.094	61.745	66.643			

(주: Factor1=기대보상, Factor2=직업안정, Factor3=업무부담, Factor4=문제해결, Factor5=역할인지, Factor6=개인능력, Factor7=불확실성, Factor8=컨설팅특성)

4.3 확인적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis) 결과

먼저 설문지에서 조사된 항목들이 각각 요인들을 잘 설명하고 있는지 사전 분석 할 필요가 있어, 탐색적 요인 분석 후 이를 확인하기 위해서 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis : CFA)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 단순 항목들이 해당 요인을 얼마만큼 잘 설명하는지 알려 주기도 하지만, 다른 요인들과의 분류가 잘 되었는지에 대한 정보를 제공한다. 특정 개념에 대해 측정 척도의 타당성을 평가하는데 유용한 분석기법이다.

측정변수의 단일 차원성을 검정하였으며, 일반적으로 확인적 요인분석 방법이 탐색적 요인분석 방법보다 단일 차원성 검정에 보다 더 바람직하기 때문에 측정변수에 대하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 자료의 적합도를 검정하기 위해서 χ^2, CMIN/DF, p, GFI, AGFI, TLI, CFI, RMR, RMSEA 값을 사용하였다. 모형의 적합도 지수 및 판단 기준은 〈표 11〉을 기준으로 하였으며, 최종 항목에서 제시된 높은 적합도를 생성하기 위하여 최초 항목에서 SMC(Squared Multiple Correlation)값 중 .4이하를 기준으로 낮은 값으로부터 하나씩 제거하는 과정을 반복적으로 실시하였다.

〈표 11〉 적합도 지수 및 판단 기준

	적합도 지수	지수 기준	판단
절대적합지수	χ^2	p>0.5	양호
	CMIN/DF	≤2, ≤3 or 5 보통	양호
	GFI	≥.9	양호
	AGFI	≥.9	양호
	RMR	≤.05	양호
	RMSEA	≤.05, ≤.08 양호, ≤.1 보통	좋음
증분적합지수	NFI	≥.9	양호
	TLI	≥.9	양호
	CFI	≥.9	양호
간명적합지수	PGF	낮을수록	양호
	PNFI	낮을수록	양호
	AIC	낮을수록	양호

(출처: 송태민, 김계수. (2012), 우종필. (2012))

본 연구 결과를 보면 최종 값이 일부 지수에서 낮게 조사되었으나, 보편적으로 수용 가능한 값으로 판단되었다. 관련 내용은 〈표 12〉과 같다.

CMIN/DF = 1.736(〈 2.0)으로 양호하였으며, p = .000(〉 0.05) 부적합하였다. GFI = .829(〉 .9), AGFI = .780(〉 .85)으로 부적합하였다. TLI = .895(〉 .9), CFI = .911(〉 .9), RMR = .051(〈 .05), RMSEA = .07(〈 .08)로 다소 미흡한 수치를 보이는 지수도 있으나, 수용할 만한 수준으로 판단하였다.

이를 통한 확인적 요인분석 결과 Factor5(역할인지)와 Factor7(불확실성)은 최종항목에서 1개의 항목만이 남아있게 되어 제거하였으며, Factor1(기대보상)에서는 3개 항목이 제거되었다. Factor2(직업안정), Factor3(업무부담), Factor4(문제해결)에서는 각각 1개씩의 항목이 제거되어, 최종적으로는 Factor1(기대보상), Factor2(직업안정), Factor3(업무부담), Factor4(문제해결), Factor6(개인능력), Factor8(컨설팅특성) 등 6개의 요인으로 분류되는 것을 확인할 수 있었다.

〈표 12〉 확인적 요인분석 결과

구성개념		항목수	χ^2	CMIN/DF	p	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMR	RMSEA
스트레스	최초	36	971.914	1.717	.000	.744	.699	.827	.844	.056	.069
	최종	23	373.290	1.736	.000	.829	.780	.895	.911	.051	.070
	판정			양호	부적합	부적합	부적합	적합	적합	적합	양호
최초항목			Factor1: Q25, Q26, Q27, Q28, Q29, Q30, Q33, Q34, Q35, Q36 Factor2: Q16, Q19, Q21, Q22, Q23, Q24 Factor3: Q01, Q02, Q03, Q05, Q06 Factor4: Q41, Q42, Q43, Q44 Factor5: Q31, Q39, Q50, Q51 Factor6: Q07, Q08 Factor7: Q55, Q58, Q59 Factor8: Q45, Q46								
제거항목			Factor1: Q25, Q26, Q27 Factor2: Q16 Factor3: Q05 Factor4: Q44 Factor5: Q31, Q39, Q50, Q51 Factor7: Q55, Q58, Q59								
최종항목			Factor1: Q28, Q29, Q30, Q33, Q34, Q35, Q36 Factor2: Q19, Q21, Q22, Q23, Q24 Factor3: Q01, Q02, Q03, Q06 Factor4: Q41, Q42, Q43 Factor6: Q07, Q08 Factor8: Q45, Q46								

(주: Factor1=기대보상, Factor2=직업안정, Factor3=업무부담, Factor4=문제해결, Factor5=역할인지, Factor6=개인능력, Factor7=불확실성, Factor8=컨설팅특성)

4.4 측정모형 분석 결과

확인적 요인분석을 통하여 적합도가 확인되어 단일 차원 검증을 통한 측정모형 분석을 실시하였다. 측정모형의 적합도 판단 기준은 〈표 13〉의 값을 적용하였다.

〈표 13〉 측정모형의 적합도 지수 및 판단 기준

	적합도 지수	지수 기준	판단
절대적합지수	χ^2	p〉0.5	양호
	CMIN/DF	≤2, ≤3 or 5 보통	양호
	GFI	≥.9	양호
	AGFI	≥.9	양호
	RMR	≤.05	양호
	RMSEA	≤.05, ≤.08 양호, ≤.1 보통	좋음
증분적합지수	NFI	≥.9	양호
	TLI	≥.9	양호
	CFI	≥.9	양호
간명적합지수	PGF	낮을수록	양호
	PNFI	낮을수록	양호
	AIC	낮을수록	양호

(출처: 송태민, 김계수. (2012), 우종필. (2012))

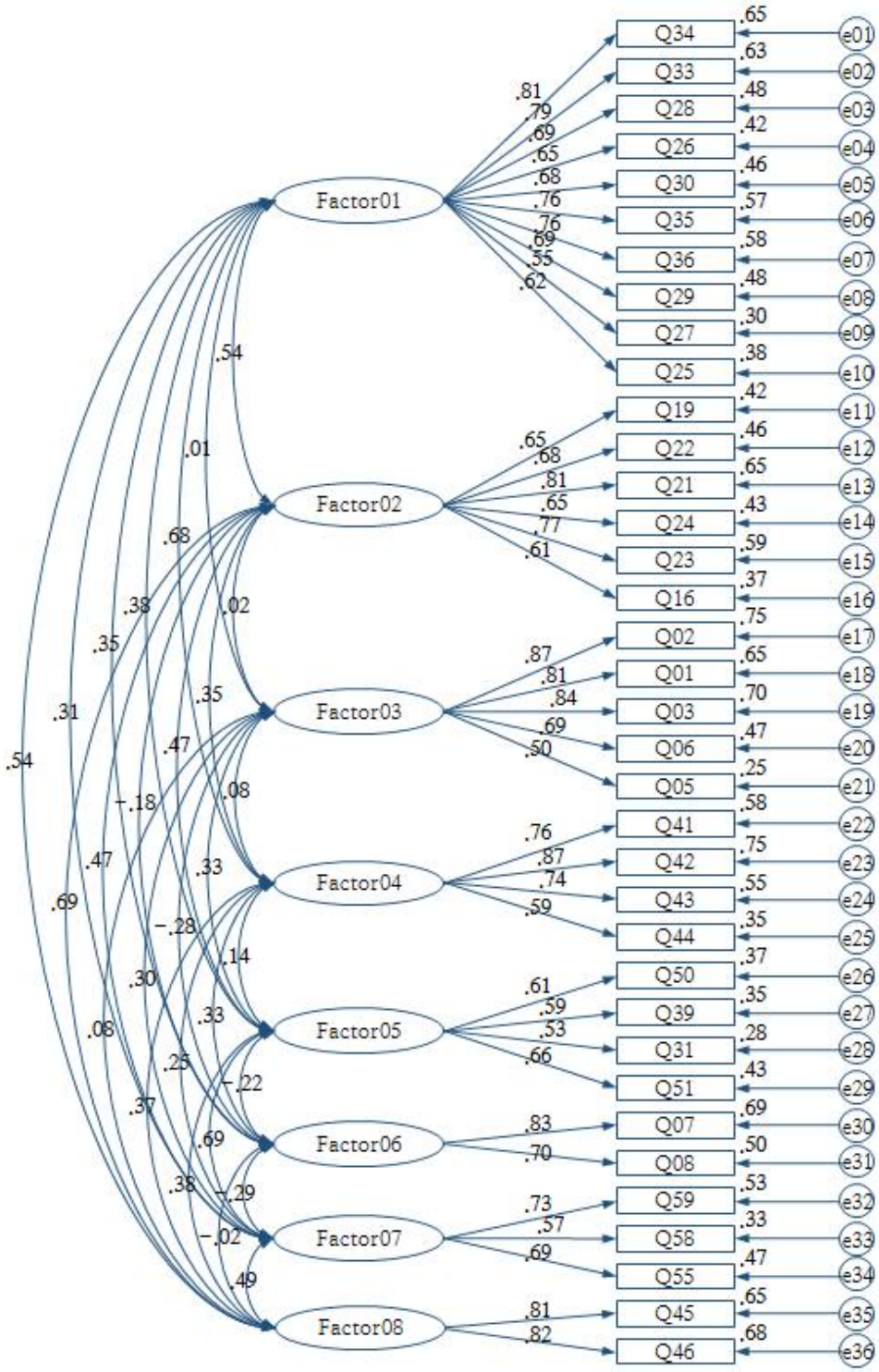
최초 측정모형 분석 결과 Factor 3의 Q05 항목의 요인 적재값 .497를 제외한 모든 항목의 요인 적재값이 적정치 이상(λ〉.50)으로 나타났고, Factor 5의 Q31 항목의 요인 적재값 .532에서부터 Factor 4의 Q42 항목의 요인 적재값 .868까지의 값을 나타내고 있다. 그러나 GFI = .744, AGFI = .699, TLI = .827, CFI = .844, RMR = .056 등의 지수는 기준을 만족시키지 못하는 것으로 확인되었으며, RMSEA = .069로 양호한 수치를 보였다.

〈표 14〉 최초 측정모형 분석 결과

구성개념	설문항목	SMC	비표준화계수	S.E.	C.R.	p	표준화계수
Factor1	Q34	.648	1.000				.805
	Q33	.630	.996	.091	10.982	***	.794
	Q28	.480	.907	.098	9.209	***	.693
	Q26	.418	.824	.097	8.452	***	.647
	Q30	.458	.869	.097	8.936	***	.677
	Q35	.570	.833	.081	10.275	***	.755
	Q36	.578	.912	.088	10.366	***	.760
	Q29	.479	.890	.097	9.187	***	.692
	Q25	.379	.783	.098	7.975	***	.616
	Q27	.297	.833	.120	6.914	***	.545
Factor2	Q19	.425	1.000				.652
	Q22	.464	1.279	.178	7.188	***	.681
	Q21	.649	1.265	.154	8.188	***	.805
	Q24	.428	1.010	.145	6.952	***	.654
	Q23	.590	1.246	.158	7.909	***	.768
	Q16	.367	.915	.141	6.509	***	.606
Factor3	Q02	.748	1.000				.865
	Q01	.654	.973	.082	11.807	***	.809
	Q03	.701	.945	.076	12.372	***	.837
	Q06	.471	.781	.083	9.370	***	.687
	Q05	.247	.538	.086	6.262	***	.497
Factor4	Q41	.583	1.000				.764
	Q42	.753	1.190	.115	10.353	***	.868
	Q43	.550	.993	.110	9.007	***	.742
	Q44	.347	.803	.114	7.027	***	.589
Factor5	Q50	.373	1.000				.611
	Q39	.352	.806	.149	5.395	***	.593
	Q51	.430	1.105	.192	5.742	***	.656
	Q31	.283	.888	.178	4.997	***	.532
Factor6	Q07	.689	1.000				.830
	Q08	.496	.711	.123	5.765	***	.704
Factor7	Q58	.325	1.000				.570
	Q55	.470	1.520	.268	5.670	***	.686
	Q59	.527	1.613	.278	5.795	***	.726
Factor8	Q45	.655	1.000				.809
	Q46	.678	.999	.115	8.677	***	.824
측정모형 적합도		χ^2=971.914, CMIN/DF=1.717, p=0.000, GFI=.744, AGFI=.699, TLI=.827, CFI=.844, RMR=.056, RMSEA=.069					

***p 〈 .000

〈그림 5〉 최초 측정모형


Factor01
Factor02
Factor03
Factor04
Factor05
Factor06
Factor07
Factor08
Q34
Q33
Q28
Q26
Q30
Q35
Q36
Q29
Q27
Q25
Q19
Q22
Q21
Q24
Q23
Q16
Q02
Q01
Q03
Q06
Q05
Q41
Q42
Q43
Q44
Q50
Q39
Q31
Q51
Q07
Q08
Q59
Q58
Q55
Q45
Q46
e01
e02
e03
e04
e05
e06
e07
e08
e09
e10
e11
e12
e13
e14
e15
e16
e17
e18
e19
e20
e21
e22
e23
e24
e25
e26
e27
e28
e29
e30
e31
e32
e33
e34
e35
e36

최초 측정모형에서 SMC값이 .4이하의 낮은 항목으로 Factor1의 Q25, Q27, Factor2의 Q16, Factor3의 Q05, Factor4의 Q44, Factor7의 Q58을 제거하였다. Factor5의 경우 Q31, Q39, Q50의 SMC값이 .4이하로 제거하였으며, Q51항목 1개가 남아 Factor5 요인을 제거한 후 측정모형 분석을 실시하였다.

분석 결과 〈표 15〉와 같이 최초 모형의 적합도 지수에 비해 향상되었으나, 여전히 GFI, AGFI, TLI 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 측정되었다.

〈표 15〉 2차 측정모형 분석 결과

구성개념	설문항목	SMC	비표준화계수	S.E.	C.R.	p	표준화계수
Factor1	Q34	.672	1.000				.820
	Q33	.629	.977	.088	11.156	***	.793
	Q28	.461	.873	.096	9.068	***	.679
	Q26	.391	.783	.096	8.183	***	.625
	Q30	.460	.856	.095	9.053	***	.678
	Q35	.577	.823	.078	10.514	***	.760
	Q36	.588	.904	.085	10.645	***	.767
	Q29	.491	.885	.094	9.439	***	.701
Factor2	Q19	.435	1.000				.660
	Q22	.445	1.237	.175	7.064	***	.667
	Q21	.645	1.245	.152	8.171	***	.803
	Q24	.440	1.011	.144	7.029	***	.663
	Q23	.590	1.231	.156	7.914	***	.768
Factor3	Q02	.770	1.000				.877
	Q01	.643	.950	.081	11.796	***	.802
	Q03	.720	.945	.074	12.725	***	.848
	Q06	.439	.742	.083	8.999	***	.662
Factor4	Q41	.584	1.000				.764
	Q42	.779	1.211	.120	10.055	***	.883
	Q43	.528	.973	.111	8.759	***	.727
Factor6	Q07	.711	1.000				.843
	Q08	.480	.793	.125	6.342	***	.693
Factor7	Q55	.592	1.000				.769
	Q59	.369	.791	.158	5.021	***	.607
Factor8	Q45	.634	1.000				.796
	Q46	.701	1.031	.119	8.687	***	.837
측정모형 적합도		χ^2=470.151, CMIN/DF=1.691, p=0.000, GFI=.809, AGFI=.759, TLI=.885, CFI=.902, RMR=.051, RMSEA=.067					

***p 〈 .000

2차 측정모형 분석결과 GFI, AGFI, TLI 지수가 측정기준을 충족하지 못하여 3차 측정모형 분석을 실시하기로 하였다. Factor1의 Q26과 Factor7의 Q59은 SMC 값이 .4 이하로 측정되어 이를 제거하기로 하였으며, Factor7의 경우 Q55 항목 1개만이 남아 Factor7 요인을 제거하고 측정모형 분석을 실시하였다.

〈표 16〉 최종 측정모형 분석 결과

구성개념	설문항목	SMC	비표준화계수	S.E.	C.R.	p	표준화계수
Factor1	Q34	.663	1.000				.814
	Q33	.609	.968	.090	10.761	***	.781
	Q28	.442	.861	.098	8.750	***	.665
	Q30	.476	.877	.096	9.162	***	.690
	Q35	.596	.842	.079	10.606	***	.772
	Q36	.598	.918	.086	10.632	***	774
	Q29	.489	.889	.095	9.319	***	.699
Factor2	Q19	.443	1.000				.665
	Q22	.440	1.220	.172	7.074	***	.663
	Q21	.647	1.238	.150	8.247	***	.805
	Q24	.442	1.005	.142	7.085	***	.665
	Q23	.584	1.214	.153	7.942	***	.764
Factor3	Q02	.771	1.000				.878
	Q01	.643	.950	.081	11.785	***	.802
	Q03	.717	.942	.074	12.664	***	.847
	Q06	.440	.743	.082	9.010	***	.663
Factor4	Q41	.586	1.000				.766
	Q42	.777	1.206	.120	10.066	***	.881
	Q43	.529	.971	.111	8.773	***	.727
Factor6	Q07	.793	1.000				.890
	Q08	.431	.711	.123	5.765	***	.656
Factor8	Q45	.667	1.000				.816
	Q46	.666	.981	.117	8.382	***	.816
측정모형 적합도		χ^2=373.290, CMIN/DF=1.736, p=0.000, GFI=.829, AGFI=.780, TLI=.895, CFI=.911, RMR=.051, RMSEA=.070					

***p 〈 .000

최종 측정 모형 분석 결과 〈표 16〉와 같이 2차 측정 모형의 적합도 지수에 비해 향상되었으나, 여전히 GFI, AGFI, TLI 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 측정되었다. 모든 요인의 항목별 SMC 값이 .4이상으로 측정되었고, 모든 항목의 요인 적재값이 적정치 이상(λ〉.50)으로 측정되었다.

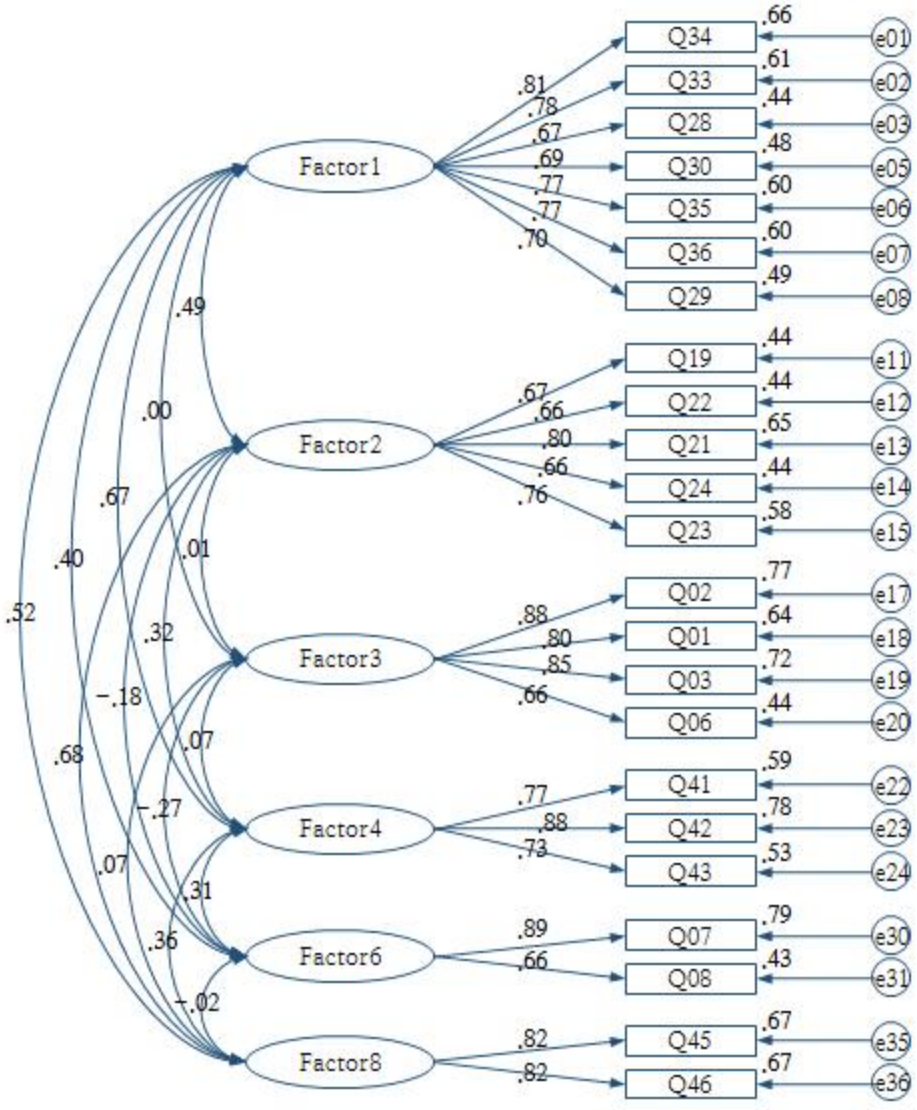
CMIN/DF는 2.0이하로 적합, GFI, AGFI, TLI 지수의 경우 적합도 수치에 비하여 다소 미흡하지만 수용할 만하며, CFI, RMR, RMSEA 지수는 모두 양호한 적합도 지수를 보이고 있어 최종 측정모델이 적정하다고 판단하였다.

이상과 같이 측정모형에 대한 최초모형과 최종모형의 결과를 정리하면 〈표 17〉, 〈그림 6〉과 같다.

〈표 17〉 측정모형 분석 결과(최초, 최종)

구분	항목수	χ^2	CMIN/DF	p	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMR	RMSEA
최초	36	971.914	1.717	.000	.744	.699	.827	.844	.056	.069
최종	23	373.290	1.736	.000	.829	.780	.895	.911	.051	.070

〈그림 6〉 최종 측정모형


Factor1
Factor2
Factor3
Factor4
Factor6
Factor8
Q34
Q33
Q28
Q30
Q35
Q36
Q29
Q19
Q22
Q21
Q24
Q23
Q02
Q01
Q03
Q06
Q41
Q42
Q43
Q07
Q08
Q45
Q46
e01
e02
e03
e05
e06
e07
e08
e11
e12
e13
e14
e15
e17
e18
e19
e20
e22
e23
e24
e30
e31
e35
e36
.81
.78
.67
.69
.77
.77
.70
.67
.66
.80
.66
.76
.88
.80
.85
.66
.77
.88
.73
.89
.66
.82
.82
.66
.61
.44
.48
.60
.60
.49
.44
.44
.65
.44
.58
.77
.64
.72
.44
.59
.78
.53
.79
.43
.67
.67
.49
.00
.67
.40
.52
.01
.32
−.18
.68
.07
−.27
.07
.31
.36
−.02

4.5 타당성 분석 결과

집중타당성(convergent validity)은 동일한 개념을 측정하기 위하여 서로 다른 방법으로 측정한 값 사이에 높은 상관관계가 있어야 한다는 것으로, 이를 검증하기 위해서 세 가지의 방법 중 하나를 사용하여 검증한다(송지준, 2011). 첫째, 분산추출의 평균(variance extracted)값을 기준으로 하는 방법, 둘째, 개념신뢰도(construct reliability) 값을 기준으로 하는 방법, 셋째, 표준화 회귀계수(standardized regression weight) 값을 기준으로 하는 방법이 있다.

또한 판별타당성(Discriminant Validity)은 서로 다른 변수들 간에는 그 측정치에도 분명한 차이가 나야 한다는 것을 의미한다는 것으로, 이를 검증하기 위해서 두 가지 방법 중 하나를 사용하여 검증한다(송지준, 2011). 첫째, 평균분산추출(average variance extracted: AVE)값으로 평가하는 방법, 둘째, 표준오차추정구간(two standard-error interval estimate)을 통해 평가하는 방법이다.

본 연구에서는 집중타당성은 개념신뢰도 값을 기준으로 하는 방법과 판별타당성은 평균분산추출 값으로 평가하는 방법으로 측정하고자 한다. 개념 신뢰도를 구하는 공식은 다음과 같으며, 개념신뢰도 값이 0.7 이상이면 집중타당성이 있는 것으로 판단하였다.

$$\text{개념신뢰도} = (\Sigma \text{표준화추정치})^2 \ / \ ((\Sigma \text{표준화추정치})^2 + \Sigma \text{측정오차})$$

AVE값을 통한 판별타당성 평가는 모든 변수의 AVE값은 모든 상관계수의 제곱값보다 큰 경우 판별타당성이 확보되었다고 한다.

$$\text{판별타당성 확보} = \text{AVE값} > (\text{상관계수})^2$$

개념 신뢰도를 이용한 집중타당성 기준은 개념 신뢰도가 .7 이상이면 집중타당성이 있는 것으로 해석(송지준, 2011)하므로, 측정요인의 모든 개념 신뢰도 값이 .840~.944로 나타나 모든 요인이 집중타당성을 확보한 것으로 판단한다. Factor2와 Factor8의 상관계수 값이 .682로 가장 큰 값으로 나타나 이

를 제곱하면 결정계수는 .465(.682 ∗ .682)로 AVE값 중 Factor2의 값이 가장 작은 값인 .515로 모든 상관계수의 제곱 값은 AVE값을 초과하지 않는 것으로 나타나 모든 요인들이 판별타당성을 확보한 것으로 평가할 수 있다.

〈표 18〉 측정모형의 타당성 평가 결과

변수명	구성개념간 상관관계					
	1	2	3	4	5	6
Factor1	1.000					
Factor2	.486*** (.041)	1.000				
Factor3	.001 (.048)	.012 (.052)	1.000			
Factor4	.675*** (.035)	.322** (.032)	.074 (.041)	1.000		
Factor6	.395*** (.039)	-.182 (.040)	-.267** (.058)	.306** (.032)	1.000	
Factor8	.520*** (.043)	.682*** (.055)	.073 (.057)	.359*** (.034)	-.018 (.042)	1.000
개념 신뢰도	.944	.840	.868	.923	.859	.864
AVE	.708	.515	.625	.802	.758	.761

***p=000, **p<.01, *p<.05, ( )안의 수치는 공분산의 표준오차 값임

V. 결 론

5.1 연구 결과 요약

본 연구에서는 컨설팅 산업에서 종사하는 컨설턴트의 직무 스트레스의 원인을 파악하고자 하였다.

Humboldt et al.(2013)에 따르면 스트레스의 세 가지 주요 원인을 첫째, 많은 업무량, 잦은 여행, 직업 불안정, 직장에서의 관계, 자유시간 부족과 같은 직업에 대한 우려로 근로자들은 근로 조건, 결과와 요구의 강력한 관계를 고려할 때 스트레스 원인을 직업특성으로 돌렸다. 둘째, 조직의 제약은 비난 문화, 비효율적인 경영, 비밀 유지, 열악한 물리적 근무 환경과 빈약한 리더십으로 구성되어 근로자 자신의 스트레스 원인을 문화와 조직적 측면에서 살펴보았다. 셋째, 경력 기대는 결과와 경력 개발에 대한 압박으로 구체화하여 근로자의 경력 문제를 반영한 직업 전망과 관련이 있다고 하였다. 또한, 비효율적인 경영, 빈약한 리더십, 직업 불안정, 정리해고에 대한 두려움이 스트레스의 다양한 사회심리적 스트레스 원인의 일부인 잦은 출장, 양적인 업무 과부하, 업무 통제 부족, 자유시간 부족, 직장에서의 관계와 부족한 사회적지지 만큼이나 주요한 스트레스 원인이 될 수 있다고 하였다.

업무 참여(work engagement)는 자율성, 감독자 코칭, 성과 피드백과 같은 업무 자원(job resources)과 낙관주의, 자기 효능감, 자존감의 개인 자원(personal resources)에 의해 잘 예측되고(Bakker et al., 2008), 심리적/육체적 건강, 적극적인 조직 행동과 직무 수행 능력을 예측하는 고유 개념이다(Shimazu & Schaufeli, 2009). 업무 자원과 높은 업무 요구는 소진(burnout)과 건강문제와 같은 부정적인 결과를 촉진시키고, 업무 자원의 존재는 직무 몰입(job engagement)과 낮은 이직의도와 같은 긍정적인 결과를 보인다(Barbier et al., 2012). 또한, 신체적, 정서적, 인지적 업무 자원과 인지적 보상이 소진의 핵심 요소인 정서적 고갈(emotional exhaustion)에 대한 중요한 예측 변수이다(De Jonge, Gevers, & Dollard, 2014).

스트레스의 주요 영향 중 하나로 직장/가정의 인터페이스로 높은 직무 스트레스를 가진 사람은 집에서도 직장에 대한 생각을 멈추지 못 한다(Smith, 2000). 스트레스를 야기하는 요인들에서 직업별 특성이 중요한 역할을 하며 오랜 노동 시간과 일과 가정 간

의 불균형 사이에 중요한 연관성이 있다(Bowen et al., 2014).

업무, 시간 계획과 위험에 대한 통제력 부족, 감독 부족, 팀 내부의 의사소통 등과 같은 업무조직(work organization)을 스트레스 원인으로 인식하였으며, 스트레스 요인을 업무 관리와 시간 관리에 두고 있다. 개인이 스트레스 영향을 잘 관리하기 위해서는 사회적 지원을 개선하는 것이 중요하고, 이 과정에서 조직은 종종 근로자에 대한 통제를 줄인다(Nyssen et al., 2003).

조직의 직무 스트레스 측정에 있어 상호역할 차이, 역할 정체, 역할 기대 충돌, 역할 과부하, 역할 분리, 개인적인 무능, 자기 역할 차이, 역할 모호성, 자원 부족 등이 높은 수준의 스트레스로 인식하고 있으며, 역할을 수행하는 데 있어 새로운 역할을 효율적으로 담당하는 것에 대하여 스트레스를 받는다(Gahlan, 2014). 또한 고용 불안정, 길고 불규칙한 근무 시간, 말썽 고객과의 접촉, 직장/가정의 간섭이 근로자의 건강과 복지에 영향을 줄 수 있다(De Croon et al., 2002). 높은 고용 안정 조건 아래에서 인지 업무 요구와 인지 업무 자원 모두가 높을 때 높은 창의력이 보고되었으며, 고용 불안은 근로자의 존중감과 자기 실현의 요구를 실현할 수 없으므로 고용 안정이 직원 창의력의 중요한 전제 조건이다(De Jonge, Gevers, & Dollard, 2014). 스트레스와 압박감이 상대적으로 낮은 환경에서 일하는 경우에도 업무 만족, 정서적 몰입, 지각된 조직 지지의 부족에 따른 이직의도가 형성된다(Villanueva & Djurkovic, 2009).

신체적 요구가 높으면 신체적 건강에 대한 불만이 늘어나 이에 대한 신체적 보상으로는 급여가 적절한 보상요소가 아니며, 건강 관리의 핵심으로 모든 요구 사항을 처리하기 위해서 정서적인 업무 자원이 필요하다(De Jonge, Gevers, & Dollard, 2014).

업무 요구, 근무일과 스트레스 사이의 관계에서 지적으로 까다로운 작업, 과로와 근무시간이 스트레스 영향 요인으로 과로와 야간 작업 등이 스트레스 수준을 증가시키고, 사회적 지지는 업무 요구로 인한 직무 스트레스를 감소시키는 것으로 나타나 상사, 동료, 외부의 지지가 스트레스의 증상을 줄인다(García-Herrero et al., 2013).

본 연구에서는 SPSS를 활용하여 탐색적 요인 분석을 수행한 결과 8개의 요인으로 분류되는 것을 확인하였다. 기대보상(Expectation Reward), 직업안정(Job Security), 업무부담(Work Load), 문제해결(Problem Solving), 역할인지(Role Recognition), 개인능력(Personal Ability), 불확실성(Uncertainty), 컨설팅특성(Consulting Characteristics) 등으

로 조사되었으며, 컨설턴트로서 가져야 할 역량인 지식, 기술, 능력(Boyatzis, 1982)과 관련이 있는 것으로 생각할 수 있다. Banai & Tulimieri(2013)의 연구에서 효과적인 비즈니스 컨설턴트는 학문적 연구와 장기간의 업무 경험을 통하여 얻을 수 있는 기능적 지식(functional knowledge)뿐만 아니라, 의사 소통(communication), 분석(analytical), 창의성(creativity)과 같은 기술, 전략과 전술 개념의 능력(Strategic and tactical conceptual abilities)을 보유해야 한다고 하였으며, 정서적 안정(emotional stability), 지성(intellectual), 성실성(integrity), 개방성(openness)과 친절(agreeableness)한 성격특성을 갖추어야 한다고 하였다. 정서적 안정은 자기 인식(self-awareness), 자기 통제(self-control), 자신감(self-confidence), 지성은 호기심(curiosity)과 관용(tolerance), 성실성은 윤리(ethics)와 고객에 대한 헌신(commitment), 개방성과 친절함은 사교성(sociability) 등을 요인으로 살펴보았던 내용과 많은 부분에서 일치하는 것을 알 수 있다.

AMOS를 활용한 확인적 요인 분석을 수행한 결과 역할인지와 불확실성 요인이 제거되고, 6개의 요인만이 남는 것을 확인하였다. 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결, 개인능력과 컨설팅특성으로 컨설턴트가 실제 컨설팅 업무를 수행하면서 겪는 다양한 상황과 관련이 있는 것으로 파악되었다.

특히, 탐색적 요인 분석과 확인적 요인 분석에서의 차이 요인으로 역할인지와 불확실성은 Humboldt et al.(2013)와 Portman(1985)의 연구에서 도출된 설문, 또는 인터뷰 항목으로 타당성과 신뢰도에 대한 충분한 검증이 이루어지지 않은 결과로 해석될 수 있다. 그 외 확인적 요인 분석에서 확인된 요인들은 OSI를 바탕으로 개발된 KOSS와 COPSOQ Ⅱ를 기반으로 개발된 COPSOQ-K의 경우 실증 분석을 통한 검증이 이루어진 설문 항목이기 때문에 타당성과 신뢰도가 확보된 것으로 판단할 수 있다.

컨설턴트가 컨설팅 업무를 수행하는데 있어 필요한 컨설턴트로서의 지식, 기술, 능력의 역량 보유 유무에 따른 스트레스 요인, 고객사와 체결한 컨설팅 계약 내용을 성실하게 이행하기 위한 업무부담, 문제해결, 컨설팅특성 등의 요인과 컨설팅 산업에 지속적으로 종사하고 자긍심을 느낄 수 있도록 하는 컨설턴트의 동기부여와 직업 안정 등의 보상요인이 직무 스트레스의 요인으로 조사되었다. 타 업종 근무자의 경우 일/가정과의 관계에서 스트레스의 요인으로 작용하고 있으나, 컨설팅 종사자의 경우는 그렇지 않은

것으로 조사되었다. 컨설턴트의 직무 스트레스 요인 분석 결과는 〈표 19〉과 같이 정리되었다.

〈표 19〉 컨설턴트의 직무 스트레스 요인

요인	설문항목	
Factor1 (기대보상)	Q34	내가 하는 일이 중요하다고 느낀다.
	Q33	내 일은 의미있게 느껴진다.
	Q28	내 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.
	Q30	업무가 나의 역량을 발전시킬 기회를 제공한다.
	Q35	하는 일에 대하여 동기 부여와 참여 의식을 느끼고 있다.
	Q36	확실한 목표를 갖고 일을 한다.
	Q29	내 능력이나 전문성을 업무에 활용할 수 있다.
Factor2 (직업안정)	Q19	업무수행에 필요한 업무환경 지원이 잘 이루어지고 있다.
	Q22	기회가 된다면 이직을 고려한다.
	Q21	나의 현재 지위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.
	Q24	내 수입은 적절하다.
	Q23	나의 직업은 내가 평소에 기대했던 것에 미치지 못한다.
Factor3 (업무부담)	Q02	하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 해야 한다.
	Q01	일이 많아서 시간에 쫓기며 일한다.
	Q03	여러 가지의 일을 동시에 수행하여야 한다.
	Q06	일이 많아서 일과 가정에 다 잘하기가 힘들다.
Factor4 (문제해결)	Q41	나는 항상 어려운 문제를 해결할 수 있다.
	Q42	내가 예기치 못한 사건들을 처리할 수 있다고 확신한다.
	Q43	내게 문제가 생길 경우 나는 통상 이를 해결할 여러 가지 방법을 찾아낼 수 있다.
Factor6 (개인능력)	Q07	내 일에는 창의력을 필요로 한다.
	Q08	내 일을 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.
Factor8 (컨설팅특성)	Q45	일과 관련하여 비밀보장을 해야 한다.
	Q46	잦은 출장으로 시간이 부족하고 식사 등의 문제가 발생한다.

5.2 연구의 시사점

다른 직업과 달리 컨설턴트는 진입 장벽이 거의 없으며, 법적 규제가 없기 때문에 공식적인 학습과 개발보다는 직업에 필요한 경험 수준에 의존한다(Burtonshaw-Gunn, 2010). 실제 컨설팅 업계가 성장함에 따라 수많은 컨설턴트가 증가하고 있으며(Massey, 2003), 경영 컨설팅이 기업 성과를 향상 시켰다(Bruhn, Karlan, & Schoar, 2013)고 생각하고 있다. 컨설턴트와 같은 지식 근로자는 많은 과제와 중단과 같은 업무의 조정으로 인해 많은 업무부하를 경험하므로 업무 수행에 만족스러운 표준성과를 달성하기 어렵다. 마감시간을 지키지 않거나 결과를 전달하지 않으면 직원들이 일을 끝내지 못하거나 이룰 수 없는 기대와 같은 불만을 느낄 수 있다(Mogensen, Andersen, & Ipsen, 2008). 지식 근로자는 사회적 측면과 전문 분야의 관계를 균형을 끊임없이 추구하며 적절한 수준의 지지와 지원을 설정한다.

장기적으로 개인의 성격, 가치 및 인지 기능이 직업에 의해 변화된다(Hewstone et al., 2005). 강한 사회화 전술은 혁신 성향이 거의 없는 순응주의자를 만드는 경향이 있고, 교육은 체계적인 방식으로 구조화되고 직원의 성과 수준을 높이기 위해 고안된 학습과정이다(Hewstone et al., 2005). 훈련은 조직 생산성 향상, 제품 품질 개선 및 고객 서비스 개선 등 다양한 방법으로 개인이나 조직의 성과를 향상시킨다. 직업 만족은 종업원의 근무 환경이 얼마나 유리한가에 대한 판단이며, 이것은 우리의 생각과 감정에 반영될 수 있다. 직무만족도를 평가하는 두 가지 방식으로 정서적 경험과 직업의 다양한 측면에 대한 태도로 평가한다(Hewstone et al., 2005).

직업특성 이론은 직무 만족에 기여하는 요인으로 과업 정체성, 과업 중요성, 기술 다양성 등 심리적인 요인 3가지와 자율성, 피드백 등 직무 차원의 2가지 특성이다(Hackman & Oldham, 1976).

스트레스에 대한 관리는 소음이나 근무 시간 단축 등을 통한 직접적 해결과 업무 재설계와 같은 업무 변화를 통하여 스트레스를 감소시키고, 사회적 지지나 직무 책임 및 의사 결정 참여를 활용한 통제력의 증가를 통하여 개인의 자원을 늘리려 노력한다(Hewstone et al., 2005).

조직의 역할 스트레스에 포함되는 10가지 사항으로는 (1) 상호역할 차이(Inter Role Distance: IRD), (2) 역할 정체(Role Stagnation: RS), (3) 역할 기대 충돌(Role

Expectation Conflict: REC), (4) 역할 약화(Role Erosion: RE), (5) 역할 과부하(Role Overload: RO), (6) 역할 분리(Role Isolation: RI), (7) 개인적인 무능(Personal Inadequacy: PI), (8) 자기 역할 차이(Self-Role Distance: SRD), (9) 역할 모호성(Role Ambiguity: RA), (10) 자원 부족(Resource Inadequacy: RIn) 등이 있다고 하였다(Gahlan, 2014).

Kurpius et al.(1995)는 그의 연구에서 컨설팅 심리학자가 제공하는 서비스는 개별 평가, 문제 해결, 개별 프로세스 상담, 조직 개발과 조직 평가가 포함되고, 필수로 인식되는 기술 중 하나는 문제해결이다. 또한 서비스되는 모든 영역에 있어 특히 컨설팅 윤리에 대한 교육 훈련이 필요하다. 성공적인 실천을 위해 가장 필요한 지식과 기술 영역을 제공하고, 보다 구체적인 컨설팅 코스워크, 실습, 인턴십 경험과 전문적인 개발 훈련을 제시하는 컨설팅 심리학자가 필요하다고 주장하였다.

모든 컨설턴트는 지식, 기술, 정서적 탄력성 및 경험에 한계가 있으며, 컨설팅은 외롭고 스트레스가 많으며 불안한 직업이 될 수 있다. 컨설턴트는 어려움에 처한 사람들이나, 매우 까다로운 문제로 어려움을 겪고 있는 사람들로 인해 항상 복잡하고 분쟁이 심한 상황에 처해 있다(Lowman, 2003). 따라서 컨설턴트의 직무 스트레스는 컨설턴트의 계약을 이행하는 데 필요한 문제해결 능력과 이에 대한 업무 실행에 따른 업무 부담과 컨설턴트로서 활동하는 데 요구되는 개인능력, 안정적인 수입과 보상이 보장되는 직업인으로서의 컨설턴트 등이 스트레스 요인으로 확인되었다. 컨설팅 업무를 수행하는 데 필요한 컨설턴트 개개인의 능력, 지식을 확보, 강화하고, 스트레스 요인에 대한 선제적인 대응을 통하여 궁극적으로는 컨설팅 성과와 컨설팅 품질에 영향을 줄 수 있는 컨설턴트의 정서적, 신체적 스트레스 관리 방법에 대한 마련이 필요하다.

5.3 연구의 한계와 제언

본 연구는 컨설턴트의 직무 스트레스를 측정할 수 있는 설문을 개발하는데 의의를 두고 있다. 이에 설문 항목의 척도에 대한 연구는 비교적 성공적이었으나, 조사된 일부 요인에서는 설문 항목이 2개 또는 3개로 조사되어 구조방정식을 통한 연구에 한계를 보이고 있다. 개발된 설문 항목을 활용한 실증적인 검증이 이루어지지 않았다는 점에도

많은 아쉬움이 남는 연구 결과였다. 또한 이번 연구는 중소기업을 주요 고객으로 하는 컨설턴트를 대상으로 설문을 진행하여 중견기업과 대기업을 대상으로 하는 컨설턴트에 대한 조사가 이루어지지 않았고, 다양한 컨설팅 분야가 있으나 이에 대한 연구가 이루어지지 않아 전문 분야별 차이를 검증하지 못했다는 점에 많은 아쉬움이 남는다. 컨설턴트는 현업에서의 경험에 따른 직무 스트레스의 인식에 대한 차이가 있을 것으로 예상되고 있으나, 이에 대한 검증이 이루어지지 않은 점 역시 아쉬움으로 남는 연구가 되었다.

따라서 향후 연구에서는 컨설턴트의 직무스트레스 요인에 대한 추가적인 연구를 통하여 요인별 항목 수에 대한 보완이 필요하고, 이를 통한 실증적인 연구를 통하여 학문적 성과에 기여함은 물론, 컨설팅 산업의 발전과 관련 종사자의 정서적, 신체적인 건강과 발전에 기여할 수 있는 계기가 되길 바란다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

김동준, 이언숙, 양윤준, 윤영숙, 이준형, 여대중, 김정일, 김성은, 송은경, 이지연. (2016). 병원종사자에서 직무 특성 및 직무스트레스가 건강행태에 미치는 연관성.『스트레스硏究』, 24(2), 95-102.

김동희. (2016). 청소년의 스트레스와 스마트폰 사용에서 스트레스 대처방식의 조절효과.『스트레스硏究』, 24(2), 57-64.

김방룡, 홍재표. (2014). 우리나라 지식서비스 산업의 성장요인 분석.『산업경제연구』, 27(2), 635-657.

김성혜. (2016). 대학생의 스트레스가 자살생각에 미치는 영향.『스트레스硏究』, 24(3), 103-113.

박연기, 김영운, 이문호, 박민균, 조은혜. (2011).『컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구』. 중소기업기술정보진흥원.

송지준. (2013).『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석 방법』. 21세기사.

송태민, 김계수. (2012).『보건복지 연구를 위한 구조방정식 모형』. 한나래출판사.

신동주. (2015).『컨설턴트의 친사회적 서비스 활동이 관계성과에 미치는 영향에 관한연구 : 배태성 이론을 중심으로』. 한성대학교 박사학위논문.

오주연, 장동일, 이영희. (2012). 한국인 직무스트레스요인 측정도구 (KOSS)의 원전 종사자 적용성 검토.『대한인간공학회 학술대회논문집』, 396-402.

우종필. (2012).『구조방정식모델 개념과 이해』. 한나래출판사.

원현준, 현명호. (2016). 이등병의 군 생활 스트레스와 군 생활 적응의 관계.『스트레스硏究』, 24(2), 85-94.

유상곤, 최창기, 송한수, 이철갑. (2011). 일부 공공서비스 종사자의 직무스트

레스 · 감정노동과 근골격계 증상 및 결근 · 조퇴와 관련성. 『대한직업환경의학회지』, 23(2), 192-202.

이양선, 최은숙. (2015). 일개 종합병원 간호사의 스트레스, 우울, 수면장애, 소진에 대한 사회심리적 업무환경의 효과. 『한국직업건강간호학회지』 [KCI 등재] 제, 24(2), 114-121.

이정은, 신재은, 김명숙, 조문한, 이인재. (2016). 감정노동자의 심리적 스트레스 완화를 위한 인지행동치료 집단 프로그램 개발 및 효과성 평가. 『스트레스硏究』, 24(1), 35-45.

이종빈, 장성록. (2015). Karasek 의 Job Content Questionnaire 와 Korea Occupational Stress Scale 의 비교 연구. 『한국안전학회지』 (구 산업안전학회지), 30(1), 72-78.

임명성. (2016). 제조업과 정보통신기술의 융합: 스마트 팩토리 4.0 에 기반한 한국 제조업 3.0 성공 전략. 『디지털융복합연구』, 14(3), 219-226.

임종관, 박찬희, 임병무. (2013). 대학 남자골프 선수들의 스트레스가 스포츠 자신감과 경쟁상태 불안에 미치는 영향. 『한국웰니스학회지』, 8(4), 171-180.

전경자, 최은숙. (2013). 한국어판 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구의 타당도와 신뢰도. 『한국직업건강간호학회지』 [KCI 등재] 제, 22(1), 1-12.

최은숙, 이양선. (2014). 일개 종합병원 간호사의 사회심리적 업무환경과 주관적 건강. 『한국직업건강간호학회지』 제, 23(4), 219-226.

통계청. (2015). 『한국표준산업분류』.
http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/index.jsp

허용, 박승한. (2013). 경쟁상황에 따른 대학씨름선수의 스트레스호르몬, 경쟁상태불안과 면역반응. 『대한무도학회지』, 15(1), 115-132.

2. 국외문헌

Advisory Booklet, S. A. W. (2014). *Stress at work,* http://www.acas.org.uk/.

Ajmal, M. M., Nordström, F., & Helo, P. (2009). Assessing the effectiveness of business consulting in operations development projects. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58(6), 523-541.

Albertsen, K., Rugulies, R., Garde, A. H., & Burr, H. (2010). The effect of the work environment and performance-based self-esteem on cognitive stress symptoms among Danish knowledge workers. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3 suppl), 81-89.

Alvesson, M., & Johansson, A. W. (2002). Professionalism and politics in management consultancy work. *Critical consulting: New perspectives on the management advice industry*, 228-246.

Appelbaum, S. H., & Steed, A. J. (2005). The critical success factors in the client-consulting relationship. *Journal of management development*, 24(1), 68-93.

Armbrüster, T., & Glückler, J. (2007). Organizational change and the economics of management consulting: A response to Sorge and van Witteloostuijn. *Organization Studies*, 28(12), 1873-1885.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.

Banai, M., & Tulimieri, P. (2013). Knowledge, skills and personality of the effective business consultant. *Journal of Management Development*, 32(8), 886-900.

Barbier, M., Monseur, C., Bertrand, F., & Hansez, I. (2012). Measuring positive and negative occupational states at work: A structural

and differential item functioning analysis. *Psychologica Belgica*, 52(1).

Barenji, R. V., Hashemipour, M., & Guerra-Zubiaga, D. A. (2013). Developing a Competency-Assisted Collaborative Promotion Modeling Framework in Higher Education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 107, 112-119.

Belkic, K. (2000). Occupational stress index: An introduction. *Scan J Work Environ Health*, 73-86.

Bisen, V., & Priya. (2010). *Industrial Psychology,* New Age International Limited.

Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations,* Harper & Row.

Bowen, P., Edwards, P., Lingard, H., & Cattell, K. (2014). Occupational stress and job demand, control and support factors among construction project consultants. *International Journal of Project Management*, 32(7), 1273-1284.

Brookes, K., Limbert, C., Deacy, C., O'Reilly, A., Scott, S., & Thirlaway, K. (2013). Systematic review: Work-related stress and the HSE Management Standards. *Occupational medicine*, kqt078.

Burtonshaw-Gunn, S. (2010). *Essential tools for management consulting: tools, models and approaches for clients and consultants*. John Wiley & Sons.

Campbell, W. J. (2002). *Consideration of Consulting Psychology/Organizational Educational Principles as they relate to the practice of industrial-organizational psychology and the Society for Industrial and Organizational Psychology's Education and Training Guidelines*.

Canback, S. (1998). The logic of management consulting: Part 1. *Journal of Management Consulting.* 10, 3-11.

Chang, B. M., Kim, S. B. (2015). Occupational Stress, Source of Stress, and Stress Management Strategy Measures—Aimed at Consultants in South Korea. I*nternational Journal of Applied Engineering Research*, ISSN 0973-4562, Vol. 10, No.90.

Chang, B. M., You, Y. Y. (2015). Psychological Distress of Consultants Using Health and Safety Executive Indicator Tools. *International Journal of Applied Engineering Research*, ISSN 0973-4562, Vol. 10, No.90.

Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., ... & Kim, J. W. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.

Consulting Market. http://www.consultancy.uk/consulting-industry/global

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology*, 49(1), 11-28.

Coverman, S. (1989). Role overload, role conflict, and stress: Addressing consequences of multiple role demands. *Social forces*, 67(4), 965-982.

De Caluwé, L., & Reitsma, E. (2010). Competencies of Management Consultants: A Research Study of Senior Management Consultants. *Consultation for Organizational Change*, 15-40.

De Croon, E. M., Blonk, R. W., De Zwart, B. C., Frings-Dresen, M. H., & Broersen, J. P. (2002). Job stress, fatigue, and job dissatisfaction in Dutch lorry drivers: towards an occupation specific model of job demands and control. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(6), 356-361.

De Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale

cross-sectional study. *Social science & medicine*, 50(9), 1317-1327.

De Jonge, J., Gevers, J., & Dollard, M. (2014). Managing employee creativity and health in nursing homes: The moderating role of matching job resources and matching occupational rewards. *International Journal of Stress Management*, 21(4), 361-383.

De Keyser, V., & Hansez, I. (1996). Vers une perspective transactionnelle du stress au travail: Pistes d'évaluations méthodologiques. *Cahiers de médecine du travail*, 33(3), 133-144.

DiStefano, C., Zhu, M., & Mindrila, D. (2009). Understanding and using factor scores: Considerations for the applied researcher. Practical Assessment, *Research & Evaluation*, 14(20), 1-11.

Elo, A. L., Leppänen, A., & Sillanpää, P. (1998). Applicability of survey feedback for an occupational health method in stress management. *Occupational Medicine*, 48(3), 181-188.

Gahlan, V. S. , (2014). Occupational Stress and Job Satisfaction among IT Professionals in India. *Journal of Management Sciences And Technology*, 2 (1).

Gaines, J. T. (2015). *An Ethnographic Assessment of Management Behavior and Employee Stress in a Restaurant-Bar* (Doctoral dissertation, NORTHERN ARIZONA UNIVERSITY).

García-Herrero, S., Mariscal, M. A., Gutiérrez, J. M., & Ritzel, D. O. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis & Prevention*, 57, 114-123.

Greiner, L. & Metzger, R. (1983). *Consulting to Management*, Prentice Hall PTR

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job*

redesign projects.

_____. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.

Handleya, K., Sturdyb, A., Clarkc, T., & Finchamd, R. (2005). *Client-consultant relations and the role of challenge*.

Hansez, I. (2008). The "Working conditions and control questionnaire"(WOCCQ): Towards a structural model of subjective stress. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 58(4), 253-262.

Hanton, S., Neil, R., & Mellalieu, S. D. (2008). Recent developments in competitive anxiety direction and competition stress research. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 1(1), 45-57.

Hewstone, M., Fincham, F. D., & Foster, J. (2005). *Psychology,* BPS Blackwell. Malden MA.

Hogh, A., Hansen, Å. M., Mikkelsen, E. G., & Persson, R. (2012). Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response. *Journal of psychosomatic research*, 73(1), 47-52.

Humboldt, S., Leal, I., Laneiro, T., & Tavares, P. (2013). Examining occupational stress, sources of stress and stress management strategies through the eyes of management consultants: A multiple correspondence analysis for latent constructs. *Stress and Health*, 29(5), 410-420.

Hurrell, J. J., & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress: A new psychometric instrument. *Scandinavian journal of work*, environment & health.

Ipsen, C., & Jensen, P. L. (2012). Organizational options for preventing

work-related stress in knowledge work. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 42(4), 325-334.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective,* Scott Foresman.

_____., Napier, H. A., & Wetherbe, J. C. (1983, November). *Stress in the information systems professional.* In The Proceedings of the Twentieth Annual Computer Personnel on Research Conference, (pp. 57-68). ACM.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322-355.

Kelloway, E. K., & Barling, J. (1991). Job characteristics, role stress and mental health. *Journal of occupational psychology*, 64(4), 291-304.

Kerr, R., McHugh, M., & McCrory, M. (2009). HSE Management Standards and stress-related work outcomes. *Occupational Medicine*, 59(8), 574-579.

Kim, K. H., & Han, S. B. (2015). Comparative Analysis and Improvement Devices for Knowledge Service Industry's Export Competitiveness of Korea under SMART era.

King, L. (2010). *The science of psychology: An appreciative view,* McGraw Hill Professional.

Kondalkar, V. G. (2007). *Organization Behavior,* New Delhi, India: New Age International.

Kozlowski, S. W. (2012). *The Oxford handbook of organizational psychology(Vol. 1),* Oxford University Press.

Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-a tool for the assessment

and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 438-449.

Kubr, M. (1992). *How to select and use consultants: A client's guide,* ILO,.

_____. (2002). *Management consulting: A guide to the professio,*. International Labour Organization.

Kurpius, S. E. R., Fuqua, D. R., Gibson, G., Kurpius, D. J., & Froehle, T. C. (1995). An occupational analysis of consulting psychology: Results of a national survey. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 47(2), 75-88.

Lapsley, I., Miller, P., & Pollock, N. (2013). Foreword Management Consultants-Demons or Benign Change Agents?. *Financial Accountability & Management*, 29(2), 117-123.

Lazarus, R. S., & Cohen, J. B. (1977). *Environmental stress*. In Human behavior and environment (pp. 89-127). Springer US.

Lindström, K., Elo, A. L., Skogstad, A., Dallner, M., Gamberale, F., Hottinen, V., & Knardahl, S. (2000). U*ser's guide for the QPSNordic: General Nordic Questionnaire for psychological and social factors at work,* Nordic Council of Ministers.

Lowman, R. L. (Ed.). (2003). *The California School of Organizational Studies handbook of organizational consulting psychology: A comprehensive guide to theory, skills, and techniques*. John Wiley & Sons.

Mahmood, M. H. (2009). *Development and Testing of the Workplace Climate Questionnaire* (Doctoral dissertation, University of Arizona).

Markham, C. (1991). *Practical Management Consultancy,* London, Institute of Chartered Accountants.

Marcatto, F., Colautti, L., Filon, F. L., Luis, O., & Ferrante, D. (2014). The HSE Management Standards Indicator Tool: concurrent and

construct validity. *Occupational Medicine*, 64(5), 365-371.

Massey, C. (2003). Understanding the impact of a consultant's worldview: the use of metaphor in a diagnostic exercise. *Journal of European Industrial Training*, 27(6), 304-312.

McLachlin, R. D. (1999). Factors for consulting engagement success. *Management Decision*, 37(5), 394-404.

McLarty, R., & Robinson, T. (1998). The practice of consultancy and a professional development strategy. *Leadership & Organization Development Journal*, 19(5), 256-263.

Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67-72.

Mogensen, M., Andersen, V., & Ipsen, C. (2008). *Ambiguity, identity construction and stress amongst knowledge workers: developing collective coping strategies through negotiations of meaning*, In International Conference on Organizational Learning: Knowledge and Capabilities.

Moncada, S., Utzet, M., Molinero, E., Llorens, C., Moreno, N., Galtés, A., & Navarro, A. (2014). The copenhagen psychosocial questionnaire II (COPSOQ II) in Spain—A tool for psychosocial risk assessment at the workplace. *American journal of industrial medicine*, 57(1), 97-107.

Neil, R., Mellalieu, S. D., & Hanton, S. (2009). The contribution of qualitative inquiry towards understanding competitive anxiety and competition stress. *Qualitative research in sport and exercise*, 1(2), 191-205.

Nelemans, R., Wiezer, N., Vaas, F., Gort, J., & Groeneweg, J. (2003). *Tripod sigma: results of a pro-active work-stress survey,* Hoofddorp: TNO.

Nikolova, N., Reihlen, M., & Schlapfner, J. F. (2009). Client－consultant

interaction: Capturing social practices of professional service production. *Scandinavian Journal of Management*, 25(3), 289-298.

Nolan, T. M. (1993). Consulting-Style Inventory: A Tool for Consultants and Others in Helping Roles. *ANNUAL DEVELOPING HUMAN RESOURCES*, 119-119.

Nübling, M., Stö ß el, U., Hasselhorn, H. M., Michaelis, M., & Hofmann, F. (2005). *Methoden zur Erfassung psychischer Belastungen. Erprobung eines Messinstrumentes (COPSOQ),* Dortmund/Berlin/Dresden: Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

_____. (2006). Measuring psychological stress and strain at work-Evaluation of the COPSOQ Questionnaire in Germany. *GMS Psycho-Social Medicine*, 3.

Nyssen, A. S., Hansez, I., Baele, P., Lamy, M., & De Keyser, V. (2003). Occupational stress and burnout in anaesthesia. *British Journal of Anaesthesia*, 90(3), 333-337.

Orgambídez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., & Mendoza-Sierra, I. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 7(1), 360-372.

Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V., & Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian journal of public health*, 38(3 suppl), 8-24.

Portman, S. K. (1985). *Consultation Stressors and Stress Management.*

Poulfelt, F., & Paynee, A. (1994). Management consultants: Client and consultant perspectives. *Scandinavian Journal of Management*, 10(4), 421-436.

Sadler, P. (1998). *MANAGEMENT CONSULTANCY a handbook of best practice,* Kogan Page Publishers.

Schaffer, R. H. (2002). *High-impact consulting: How clients and consultants can work together to achieve extraordinary results*. Jossey-Bass.

Selye, H. (1956). *The stress of life, New York,* NY: McGraw-Hill.

Setterlind, S., & Larsson, G. (1995). The stress profile: a psychosocial approach to measuring stress. *Stress Medicine*, 11(1), 85-92.

Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2009). Towards a positive occupational health psychology: The case of work engagement. *Japanese Journal of Stress Science*, 24(3), 181-187.

Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social science & medicine*, 58(8), 1483-1499.

Sims, H. P., Szilagyi, A. D., & Keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management journal*, 19(2), 195-212.

Smith, A. (2000). The scale of perceived occupational stress. *Occupational Medicine*, 50(5), 294-298.

Stanfield, J., & Smith, N. L. (1984). Management consulting and evaluation. *Evaluation and program planning*, 7(1), 87-93.

Stangor, Charles. (2011). *Introduction to psychology,* sage.com

Steele, F. (1975). *Consulting for organizational change,* Univ of Massachusetts Press.

Tabanelli, M. C., Depolo, M., Cooke, R. M., Sarchielli, G., Bonfiglioli, R., Mattioli, S., & Violante, F. S. (2008). Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment. *International archives of occupational and environmental health*, 82(1), 1-12.

THE WORLD BANK. (2002). *Consulting Services Manual A*

Comprehensive Guide to Selection of Consultants.

Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1999). The Job Stress Survey: assessing perceived severity and frequency of occurrence of generic sources of stress in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(3), 288-292.

Van Veldhoven, M. J. P. M., & Broersen, S. (2003). Measurement quality and validity of the "need for recovery scale". *Occupational and environmental medicine*, 60(suppl 1), i3-i9.

Veldhoven, M. V., Jonge, J. D., Broersen, S., Kompier, M., & Meijman, T. (2002). Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: A three-level analytic approach. *Work & Stress*, 16(3), 207-228.

Villalobos, G. H., Vargas, A. M., Rondón, M. A., & Felknor, S. A. (2013). Design of psychosocial factors questionnaires: a systematic measurement approach. *American journal of industrial medicine*, 56(1), 100-110.

Villanueva, D., & Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16(2), 124-137.

Visscher, K. (2001). *Design methodology in management consulting*. University of Twente.

Widerszal-Bazyl, M., & Cieślak, M. (2000). Monitoring psychosocial stress at work: development of the Psychosocial Working Conditions Questionnaire. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 6(sup1), 59-70.

Williams, A. P. & Woodward, S. (1994). *The competitive consultant: a client-oriented approach for achieving superior performance,* Springer.

Williams, S., & Cooper, C. L. (1998). Measuring occupational stress:

development of the pressure management indicator. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 306-321.

Woods, S. A., & West, M. A. (2010). *The psychology of work and organizations,* Cengage Learning EMEA.

부 록

■ 설 문 지

본 조사의 내용은 통계법 제33조에 의거하여 비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 절대 사용하지 않습니다.

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내시어 설문에 응해 주신 점 깊이 감사드립니다.

본 설문은 컨설팅 산업 종사자의 직무스트레스 요인에 관한 탐색적 연구를 위한 목적으로 제작되었습니다. 많은 컨설턴트와 직장인들이 업무를 수행하는데 있어 다양한 요인으로 인하여 스트레스를 받고 있으며, 이는 조직의 성과나 개인의 신체적인 건강에 커다란 영향을 끼치고 있는 것으로 파악되고 있습니다. 따라서 관련 연구를 통하여 연구자는 컨설턴트의 직무스트레스 요인에 대하여 확인하고, 지식근로자들의 건강한 삶을 영위하는데 도움이 될 수 있는 제언을 하려고 합니다.

통계분석의 데이터에 대한 문의는 아래의 연락처로 연락주시기 바라며, 바쁘시더라도 가급적 진솔한 응답을 통해서 효과적인 연구가 진행될 수 있도록 부탁드립니다.

귀하의 협조에 다시 한 번 깊이 감사드리며, 귀하의 하시는 일에 무궁한 발전이 있기를 기원합니다.

감사합니다.

2016년 11월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
컨버전스 컨설팅전공

지도교수 : 김 상 봉
연 구 자 : 장 병 민
연 락 처 : 010-3063-4554
이 메 일 : mini3545@naver.com

Ⅰ. 직무 스트레스와 관련한 질문입니다. 해당하는 항목에 V 표시해 주십시오.

설 문 항 목	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 일이 많아서 시간에 쫓기며 일한다.					
2. 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 해야 한다.					
3. 여러 가지의 일을 동시에 수행하여야 한다.					
4. 업무 수행 중에 충분한 휴식(짬)이 주어진다.					
5. 업무 일정 때문에 휴가를 포기해야 할 때가 있다.					
6. 일이 많아서 일과 가정에 다 잘하기가 힘들다.					
7. 내 일에는 창의력을 필요로 한다.					
8. 내 일을 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.					
9. 업무 일정 등의 업무 관련 사항이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.					
10. 업무량과 일정을 스스로 조절할 수 있다.					
11. 불필요해 보이는 일들을 해야 할 때가 있다.					
12. 동료들로부터 일과 관련한 도움과 지원을 자주 받는다.					
13. 업무현장에서 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.					
14. 일과 관련한 대인관계는 늘 긴장된다.					
15. 지금 하는 일을 그만두어도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.					
16. 하고 있는 일의 전망이 밝은 편이다.					
17. 실업자가 될까 우려가 된다.					
18. 새로운 일이 생겼을 때 좋은 친구에게 추천할 의사가 있다.					
19. 업무수행에 필요한 업무환경 지원이 잘 이루어지고 있다.					
20. 업무를 잘 수행하는데 필요한 모든 정보를 제공받고 있다.					
21. 나의 현재 지위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.					
22. 기회가 된다면 이직을 고려한다.					
23. 나의 직업은 내가 평소에 기대했던 것에 미치지 못한다.					
24. 내 수입은 적절하다.					
25. 업무 현장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.					
26. 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.					
27. 앞으로 사정이 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.					
28. 내 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.					
29. 내 능력이나 전문성을 업무에 활용할 수 있다.					
30. 업무가 나의 역량을 발전시킬 기회를 제공한다.					

설 문 항 목	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
31. 업무 현장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.					
32. 업무 현장에서 성별 차이에 따른 불이익을 받는다.					
33. 내 일은 의미있게 느껴진다.					
34. 내가 하는 일이 중요하다고 느낀다.					
35. 하는 일에 대하여 동기 부여와 참여 의식을 느끼고 있다.					
36. 확실한 목표를 갖고 일을 한다.					
37. 어떤 분야가 나의 책임 소재인지 정확히 알고 있다.					
38. 업무 수행 과정에서 나에게 기대하는 것이 무엇인지 정확히 알고 있다.					
39. 업무 수행 중 상반된 요구에 직면하는 일이 발생한다.					
40. 동료들 간에 원만한 협력관계가 존재한다.					
41. 나는 항상 어려운 문제를 해결할 수 있다.					
42. 내가 예기치 못한 사건들을 처리할 수 있다고 확신한다.					
43. 내게 문제가 생길 경우 나는 통상 이를 해결할 여러 가지 방법을 찾아낼 수 있다.					
44. 사람들이 내 뜻과 상반되는 일을 할 경우 내가 원하는 바를 달성할 방법을 찾아낸다.					
45. 내가 하는 일은 제대로 인정과 평가를 받는다.					
46. 업무현장에서 공정한 대우를 받는다.					
47. 동료들이 서로에게 정보를 숨긴다.					
48. 일과 관련하여 비밀보장을 해야 한다.					
49. 잦은 출장으로 시간이 부족하고 식사 등의 문제가 발생한다.					
50. 잘못된 의사결정으로 일에 영향을 끼치는 경우가 있다.					
51. 하지 말아야 할 일을 해야 한다.					
52. 내 일은 신체적으로 많은 부담이 된다.					
53. 나는 도전적인 일을 좋아한다.					
54. 경우에 따라서 나는 규정을 준수할 수 없다.					
55. 과제를 수행하는 과정에서 어떤 문제가 발생할지 불확실하다.					
56. 끊임없이 거래처를 발굴하여야 한다.					
57. 너무 많은 정보는 업무를 수행하는데 도움이 되지 않는다.					
58. 업무 수행 과정에서 할 수 있는 일에는 한계가 있다.					
59. 업무를 수행하는데 필요한 중요 정보가 부족하다.					
60. 내가 하는 일과 관련된 사람들과 원만한 관계를 유지하고 있다.					

Ⅱ. 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 V 표시해 주십시오.

※ 성별? ① 남 ② 여

※ 연령? ① 30세 이하 ② 31~40세 ③ 41~50세 ④ 51세 이상

※ 학력? ① 고졸이하 ② 대졸 ③ 대학원(석사) ④ 대학원(박사)

※ 결혼상태? ① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

※ 컨설팅(프로젝트) 수행 경험? ① 있다. ② 없다.

※ 컨설팅 경력 기간? ① 3년 미만 ② 3~5년 ③ 6~10년 ④ 11년~20년 ⑤ 21년 이상

※ 현재 소속? ① 프리랜서 ② 개인사업자 ③ 기업체 임원 ④ 기업체 직원

【 대단히 감사합니다 】

ABSTRACT

Exploratory Studies on the Development of Job Stress measurement tool for workers in Consulting Industry

Chang, Byung-min
Major in Convergence Consulting
Dept. of Knowledge Service & Consulting
The Graduate School
Hansung University

The Korean consulting industry has experienced quantitative and qualitative growth over the past two decades (Canback (1998)), but the increase in the number of consulting industry workers is expected to be fierce. The increase in consultants is estimated to have increased by nearly 50% since 2010, and future trends are expected to be higher in line with the retirement of Baby Boomer. Competition in this situation will have a great impact on the emotional and physical stress and health of the workers involved.

The researchers were interested in the job stress of the consultant, but they did not have a questionnaire to measure the job stress, and the related research was found to be insufficient (Humboldt et al., 2013). Through the previous studies on various job stress measurement questionnaires developed in the past, 60 items were derived, and the questionnaires were conducted on about 150 employees.

As a result, the job stress of the consultant can be analyzed by exploratory factor analysis, such as Expectation Reward, Job Security, Work Load, Problem Solving, Role Recognition, Personal Experience, Personal Ability, Uncertainty, and

Contract Characteristics. The results of the Confirmatory Factor Analysis (CFA) for the eight factors were as follows: Expectation Reward, Job Security, Work Load, Problem Solving, Personal Ability, and Contract Characteristics were examined in this study.

I hope that the development of the consulting industry and the improvement of the job satisfaction of each consultant and the positive impact on the actual consulting performance will be achieved through refinement work and empirical studies on the factors investigated in the future.

KEYWORD : Stress, job stress, work stress, occupational stress, consulting, consultant, consultancy, management consulting, management consultants, consultants stress, consultants capacity, consultants competency, consultants role, industrial organizational psychology, organizational behavior