



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



박사학위논문

직무요구가 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향

-직무요구 유형에 따른 근무시간 자율성의
차별적 완충효과-



한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인사·조직 관리 전공

박 재 천

박사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구가 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향

-직무요구 유형에 따른 근무시간 자율성의
차별적 완충효과-

Effects of Job Demands on Workers'Job Stress and
Turnover Intentions

-Differential Buffering Effect of Autonomy in Work
Hours Depending on Job Demand Type-

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인사·조직관리전공

박 재 천

박사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구가 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향

-직무요구 유형에 따른 근무시간 자율성의
차별적 완충효과-

Effects of Job Demands on Workers'Job Stress and
Turnover Intentions

-Differential Buffering Effect of Autonomy in Work
Hours Depending on Job Demand Type-

위 논문을 경영학 박사학위 논문으로 제출함

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인사·조직 관리 전공

박 재 천

박재천의 경영학 박사학위 논문을 인준함

2020년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

국 문 초 록

직무요구가 직무스트레스와 이직의도에
미치는 영향
-직무요구 유형에 따른 근무시간 자율성의
차별적 완충효과-



본 연구의 목적은 직무요구-자원이론(job demands-resources theory; Bakker & Demerouti, 2007)을 바탕으로 조직의 구성원이 스스로 근무시간을 선택하고 통제할 수 있는 독립성, 자유, 재량권이라 할 수 있는 근무시간 자율성이 양적, 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 정(+)의 영향을 완충시키는 조절효과를 갖는 직무자원으로써 기능하는지를 일반직 근로자를 대상으로 검증하는 데 있다.

구체적으로는 수도권에서 근무하는 일반직 근로자 383명을 대상으로 양적 직무요구인 업무량과 시간압박, 질적 직무요구인 역할모호성, 역할갈등이 직무스트레스에 미치는 영향관계를 파악하고, 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향관계에서 직무자원으로서의 근무시간 자율성이

완충작용(buffering effect)을 하는지를 검증하였다.

수집된 자료의 분석은 SPSS 26.0과 PROCESS Macro for SPSS를 활용하였으며, 빈도분석, 탐색적 요인분석, 기술통계분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 조절효과분석 등을 수행하였다.

연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 양적 직무요구와 질적 직무요구의 역할갈등은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무부하량, 시간압박과 역할갈등에 대한 인식수준이 높을수록 직무스트레스는 증가하는 것으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 셋째, 직무자원의 조절효과에 대한 검증결과, 근무시간 자율성이 양적 직무요구와 직무스트레스간의 관계에 대한 부(-)적 조절효과 즉, 직무스트레스에 대한 완충효과를 가지는 것으로 검증되었다. 이는 직무요구와 직무자원의 다차원성과 직무특성차원이 동질적인 요인 간의 매칭이 일치해야한다는 DISC모델(De Jonge & Dormann, 2006)을 실증했다는 이론적 의의를 지닌다. 넷째, 질적 직무요구와 근무시간 자율성의 상호작용효과는 유의하지 않았으며, 양적 직무요구와의 상호작용효과는 질적 직무요구와의 상호작용효과보다 효과크기(절대값)가 큰 것으로 나타나 하위차원의 동질성에 대한 매칭가설(Cohen & Wils, 1985)을 입증하였다.

본 연구는 직무자원으로서의 근무시간 자율성이 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계에 대한 완충효과를 실증하여, 직무요구-자원이론과 그 전개를 보완하는 매칭가설을 입증하였다는 점에서 이론적 의의가 있을 뿐만 아니라, 근무시간 자율성이 양적 직무요구와의 상호작용효과가 직무스트레스를 낮추는 효과가 있으므로, 인적관리정책 및 방안을 수립할 때 근로자들의 업무수행 난이도, 업무강도, 업무시간 부족 등을 면밀히 검토하여 실질적인 근무시간 자율성을 부여하는 것이 직무스트레스를 낮추고 궁극적으로 업무성과 향상에 기여할 수 있는 방안임을 입증한 실무적 의의가 있다.

향후에는 질적 직무요구인 역할모호성, 역할갈등에 대해서도 하위요인 간의 동질성을 고려함과 동시에 요인 간의 매칭이 가능한 직무자원을 도출하여, 직무요구-자원이론에 대한 추가 검증이 요구되며, 조사방법설계 및 자료수집

단계에서 분석결과에 영향을 미치는 동일방법편의(CMB)를 예방하기 위해서 응답자별 문항 차별적용, 혹은 설문시기 분리 등 동일방법편의를 근본적으로 제거할 방법이 요구된다고 하겠다.

【주요어】 직무요구, 직무자원, 근무시간 자율성, 직무스트레스, 이직의도



목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.1.1 연구의 배경	1
1.1.2 연구의 목적	5
1.2 연구의 방법과 구성	7
1.2.1 연구의 방법	7
1.2.2 연구의 구성	7
II. 이론적 배경	9
2.1 직무 이론	9
2.1.1 직무특성이론	9
2.1.2 직무통제이론	11
2.2 직무요구 및 직무자원	13
2.2.1 직무요구-직무자원 모형	13
2.2.1.1 직무요구-통제모형	13
2.2.1.2 직무요구-자원모형	15
2.2.1.3 DISC 모형	16
2.2.2 직무요구	18
2.2.2.1 직무요구의 개념과 정의	18
2.2.2.2 직무에서의 양적 직무요구: 업무량, 시간압박	19
1) 업무량	19
2) 시간압박	20
2.2.2.3 직무에서의 질적 직무요구: 역할모호성, 역할갈등	21
1) 역할모호성	21

2) 역할갈등	22
2.2.3 직무자원	23
2.2.3.1 직무자원의 개념과 정의	23
2.2.3.2 직무자원으로서의 근로시간 자율성	25
2.3 직무스트레스	26
2.3.1 직무스트레스의 개념 및 정의	26
2.3.2 직무스트레스의 구성요인 및 특징	28
2.3.3 직무스트레스의 영향요인	29
2.4 이직의도	31
2.4.1 이직의도의 개념 및 정의	31
2.4.2 이직의도의 영향요인	33
2.5 변수 간 관계에 대한 선행 연구 고찰	35
2.5.1 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계	35
2.5.2 질적 직무요구와 직무스트레스의 관계	37
2.5.3 직무자원과 직무스트레스의 관계	38
2.5.4 직무스트레스와 이직의도의 관계	39
 III. 연구설계	41
3.1 연구모형	41
3.2 연구가설의 설정	41
3.2.1 직무요구와 직무스트레스의 관계	41
3.2.1.1 직무요구의 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계	42
3.2.1.2 직무요구의 질적 직무요구와 직무스트레스의 관계	43
3.2.1.3 직무스트레스와 이직의도의 관계	45
3.2.2 근무시간 자율성의 효과	45
3.2.3 양적 직무요구, 질적 직무요구와 근무시간 자율성의 관계	47
3.3 연구대상	47
3.4 변수의 측정	49

3.5 자료 분석방법	50
 IV. 연구결과	52
4.1 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석	52
4.1.1 신뢰도 분석	52
4.1.2 변수별 탐색적 요인분석	53
4.1.3 변수 전체를 투입한 탐색적 요인분석	56
4.2 기술통계 및 상관관계	58
4.2.1 주요변수의 기술통계량	58
4.2.2 상관관계분석	58
4.3 직무요구, 직무스트레스, 이직의도의 관계(가설 1, 2, 3의 검증)	61
4.3.1 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향(가설 1, 2의 검증)	61
4.3.2 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향(가설 3의 검증)	62
4.4 근무시간 자율성의 조절효과분석(가설 4, 5의 검증)	62
4.5 추가분석	67
 V. 결 론	71
5.1 요약	71
5.2 시사점	72
5.3 한계점	73
 참고문헌	75
부 록	93
ABSTRACT	97

표 목 차

〈표 3-1〉 조사대상의 일반적 특성	49
〈표 4-1〉 측정도구의 신뢰도	52
〈표 4-2〉 자율성의 탐색적 요인분석	53
〈표 4-3〉 양적 요구의 탐색적 요인분석	53
〈표 4-4〉 질적 요구의 탐색적 요인분석	54
〈표 4-5〉 직무스트레스의 탐색적 요인분석	55
〈표 4-6〉 이직의도의 탐색적 요인분석	55
〈표 4-7〉 전체 탐색적 요인분석	57
〈표 4-8〉 기술통계분석	58
〈표 4-9〉 상관관계분석	60
〈표 4-10〉 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향	61
〈표 4-11〉 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향	62
〈표 4-12〉 조절효과 검증을 위한 회귀분석	64
〈표 4-13〉 조절변수 수준에 따른 양적 요구의 조건부 효과	65
〈표 4-14〉 연구가설 검증결과	66
〈표 4-15〉 매개효과 검증을 위한 회귀분석	69
〈표 4-16〉 부트스트랩 매개효과 검증	70

그 림 목 차

〈그림 2-1〉 직무특성 모형	11
〈그림 3-1〉 연구모형	41
〈그림 4-1〉 조절변수 수준에 따른 양적 요구의 조건부 효과	65



I. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

1.1.1 연구의 배경

2018년 7월 이후 우리나라의 기업에서도 종업원이 언제, 얼마나 근무할 것인지 선택할 수 있는 시차출퇴근제나 선택근무제 등의 제도가 도입되었고, 2021년 1월부터는 50~299인 미만 사업장까지 주 52시간 근로제, 유연근무제가 시행될 예정이다(해럴드경제, 2020). 이 같은 제도를 도입하는 기업들은 근로시간 단축을 비롯한 근무시간 자율성의 제공이 조직에 긍정적인 효과를 줄 것이라고 기대하고 있지만, 실제로 우리나라 기업의 조직구성원을 대상으로 이와 같은 효과의 현실화에 대한 학술적인 연구는 거의 찾아보기 어렵다.

조기에 다양한 유연근무제¹⁾를 시행해왔던 선진국에서는 유연근무제도가 개인의 삶의 질과 직무효율을 향상시키고 결근을 감소시키는 등의 긍정적 효과를 주는 것으로 확인되었다(Baltes, Briggs, Huff, Wright & Neuman, 1999; Joyce, Pabay, Critchley & Bambra, 2010). 그러나 이 같은 연구들은 대부분 종업원들이 현장에서 실제로 경험하는 근무시간의 자율성보다 이러한 자율성을 당연히 제공할 것이라고 기대하는 제도의 시행여부에 따른 결과 변인의 변화를 살펴본 것이며, 기업에 제도가 존재하는 것과 실제로 종업원이 사용하고 있는지는 반드시 일치하지 않기 때문에(이선희, 김문식, 박수경, 2008), 종업원이 현장에서 직접 경험하는 근무시간에 대한 자율성이 어느 정도 긍정적인 효과를 갖는지에 대한 실증연구의 필요성이 제기된다.

실증연구에 앞서 근무시간 자율성의 효과가 어떤 맥락에서 검토되고 주장되었는지에 대한 이해가 중요하다. 유연근무시간제에 대한 효과는 주로 직무 특성이론(job characteristics theory)을 근거로 제시되었다(Hackman & Oldham, 1976). 직무의 핵심적인 특성으로 직무의 다양성(skill variety), 직

1) 탄력근무제는 유연근무제의 일종이지만 근무시간을 조정하고 선택하는 대상이 고용주라는 점에서 시차출퇴근제, 선택근무제와는 구분이 된다.

무 중요성(task significance), 직무 정체성(task identity), 자율성(autonomy), 피드백(feedback) 등이 있으며, 특정 직무가 이러한 특성을 제공한다면 높은 내적동기를 부여하고 높은 질의 업무성과와 작업에 대한 높은 만족, 낮은 이직 및 결근을 줄여주는 효과가 있음이 보고되었다(Baltes et al., 1999). 또한 자율성(autonomy)은 종업원들이 자신의 과업에 대한 일정을 계획하거나 과업을 수행하는 절차나 방법을 결정할 때 종업원에게 허용된 독립성(independence), 자율성(autonomy), 재량권(discretion)의 정도를 의미하는데, 과업을 수행하는 종업원에게 이러한 자율성의 보장수준이 높게 설정되어 있다면, 직무만족을 높이고 직무스트레스를 줄일 수 있을 것으로 볼 수 있다.

직무스트레스에 직접 영향을 주는 원인과 관련된 선행 연구들을 분석한 이론적 모형을 살펴보면 가장 대표적인 이론적 모형은 직무요구-통제모형(job demand-control model)이다. Karasek(1979)에 의해 제안된 이 연구모형은 조직의 경쟁력 제고와 고성과 산출을 위해서 불가피하다고 볼 수 있는 직무 부담의 증대 경향을 전제하고, 이를 완화시켜줄 수 있는 요인으로 업무 담당자가 행사하는 자율적인 통제 권한의 중요성을 강조한 모형이었다. 또한 직무스트레스는 단일 차원에서 발생하는 것이 아니라 직무상황에서 작업자에게 주어진 직무요구 상황에 직면한 작업자의 의사결정 자유의도가 직무통제와 관련되어 발생한다고 하였다.

직무스트레스를 다양한 직무상황에 대한 적용성을 높이기 위해 연구변수를 유연하게 확대하여 직무요구-통제모형(job demand-control model)을 발전시킨 직무요구-자원이론(job demands-resources theory; Bakker & Demerouti, 2007)의 직무자원은 조직의 목표를 성취하는데 도움이 되고, 직무요구를 완화시키며, 개인의 성장과 발전을 자극하는 직무특성으로 정의된다. 직무요구-자원이론에 의하면 직무자원은 구성원의 심리적, 신체적 안녕과 직무태도와 수행에 긍정적인 영향을 주며, 직무자원은 직무요구의 부정적인 영향을 완충하는 역할을 가진다고 주장하고 있다(Bakker, Demerouti, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

직무요구-자원이론을 실증하는 대부분의 연구들은 직무자원으로서의 자율성을 일차원적 개념으로 연구를 하였다. 그러나 최근에 직무자율성을

다차원적 개념으로 연구를 해야 한다는 견해가 제시되었다. De Spieghelaere, Van Gyes & Van Hootegem(2016)은 직무자율성을 근로 장소의 자율성, 근로일정의 자율성, 작업방법의 자율성, 근로시간의 자율성으로 구분하였는데, 연구결과 직무자율성의 하위변수에 따라 효과가 서로 상이하게 나타났다. 이것은 모든 변수의 직무자율성이 동일한 효과를 주는 것은 아니라는 것을 시사하고 있다.

기존에 직무요구-자원이론(job demands-resources theory; Bakker & Demerouti, 2007)에 대한 다수의 실증연구가 갖는 한계점은 직무요구(JD)가 직무태도 및 수행에 미치는 영향에서 일관된 직무자원(JR)의 조절효과가 검증되지 않았다(Taris & Schaufeli, 2016)는 것이다. 직무요구와 직무자원을 단일차원으로 측정하여 조절효과를 분석하였기 때문에 다수의 연구들이 조절효과가 미약하게 나타나거나 조절효과 검증에 실패하였다(De Jonge & Dormann, 2006).

직무자원에도 여러 가지 하위변수의 직무자원이 포함되어 있고, 직무요구에도 여러 가지 하위변수의 직무요구가 포함되어 있어 직무요구가 결과에 미치는 영향에서 직무자원의 조절효과에 의해 감소되리라 예상했는데, 일관된 결과가 산출되지 않았다. 여러 가지 직무요구의 변수에서 양적 직무요구의 업무량과 시간압박, 질적 직무요구의 역할모호성과 역할갈등을 연구하며, 업무량과 시간압박에 매칭되는 근무시간 자율성 변수를 가지고 연구가 진행되었다. 초기연구들은 직무요구와 직무자원을 단일차원으로 연구를 하여 일관된 결과가 나오지 않았는데, 이는 특정한 직무요구에 매칭이 되는 정확한 직무자원을 가지고 연구를 해야 일관된 결과를 기대할 수 있다(De Jonge & Dormann, 2006).

국내연구에서도 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향관계의 유의성을 검증한 연구(최수석, 윤태환, 2020; 호민, 곽원준, 2019; 임광모, 탁진국, 2016; 김상수, 방호진, 2014)와 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향이 유의함을 실증한 연구(장순정, 서원식, 2020; 장선빈, 이희승, 2020; 배정모, 2019; 임순연, 이순영, 2018)는 지속적으로 수행되었다.

이러한 선행연구 검토를 통해 조직구성원이 부여받은 직무를 수행할 때

조직으로부터 요구되는 직무요구 중 양적 직무요구인 업무량과 시간압박은 이들의 직무스트레스를 증가시키는 데 유의한 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 그러나 현재 국내 연구에서는 이러한 과도한 업무량과 시간압박과 같은 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계를 종합적으로 확인한 연구는 많지 않다.

또한 직무요구의 질적 차원인 역할모호성과 역할갈등은 직무스트레스를 유발하는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 현재까지 이러한 질적 차원과 직무스트레스 간의 직접적 관련성에 대해 실증한 연구는 충분하지 않은 것으로 나타났다.

그러나 직무자원으로서의 근무시간 자율성이 양적 직무요구, 질적 직무요구로부터 받는 종업원의 직무스트레스를 감소시키는 완화효과가 있음을 실증한 연구(조봉기, 2019; 이형곤, 2017)는 일부 수행되었으나, 현재까지 매우 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 직무요구-자원이론과 De Jonge & Dormann(2003, 2006)이 제시한 매칭가설에 근거하여 하위요인 간의 동질성으로 매칭이 되는 양적 직무요구의 업무량과 시간압박, 매칭이 되지 않는 질적 직무요구의 역할모호성과 역할갈등을 독립변수로 하여 직무스트레스에 미치는 영향관계에서 근무시간 자율성의 조절효과가 유의한지를 검증하고, 상호작용효과가 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 근무시간 자율성의 완충효과는 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 근무시간 자율성의 완충효과보다 절대값이 크다는 것을 검증하고자 하였다.

또한 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지는 것을 실증한 연구(이연우, 2020; 이재연, 2019; 양대현, 2019)에서 보고된 바와 같이 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 확인하고, 직무요구가 직무스트레스를 매개로 이직의도에 미치는 영향관계를 추가적으로 검증하고자 하였다.

1.1.2 연구의 목적

본 연구는 주로 수도권에서 근무하는 일반직 근무자를 대상으로 직무요구와 직무자원이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다. 이러한 분석을 통하여 일반직으로 근무하는 조직구성원이 보유하고 있는 직무자원의 역할을 실증적으로 규명하고, 인적자원의 직무스트레스 및 이직의도를 관리하는 방안 모색을 위한 기초자료를 제공하는 것에 연구의 목적이 있다.

직무요구와 직무자원에 대한 실증연구는 조직구성원의 장기근속과 원활한 경력관리를 유도하여 불필요한 사회적 비용을 줄일 수 있을 것이다. 따라서 조직구성원의 직무스트레스와 이직의도에 영향을 미치는 중요한 핵심요인을 직무요구-자원이론에 근거하여 전략적인 인적자원관리 활동의 측면에서 분석하여 조직구성원의 직무스트레스를 완화시키고 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안모색에 기여하고자 하였다.

조직의 구성원들은 직무조직의 목표달성을 위해서 배당된 업무를 성실히 수행할 뿐만 아니라, 직무수행 능력 및 조직수준 향상을 위한 경력개발을 지속적으로 수행해야 하므로 직무 및 조직과의 관계에서 다양한 원인에 의한 직무스트레스에 노출될 수밖에 없는 것이 업무현장의 실정이다. 이러한 직무스트레스로 다양한 사회적 문제점들이 부각되면서 기업은 업무현장에 대한 실증적인 고찰의 필요성을 본격적으로 인지하기 시작했다. 따라서 여러 가지 요인들이 직무상황에 따라 직무스트레스와 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고, 직무요구의 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향을 근무시간 자율성이 완충(buffering)역할을 할 수 있는 직무자원인지 확인하는 연구 또한 기여도 높은 연구라 할 수 있다.

본 연구에서는 이러한 직무요구의 하위 변수들을 양적 직무요구 차원과 질적 직무요구 차원으로 구분하여 각각 직무스트레스와 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 규명하였다. 따라서 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스를 증가시키는 영향관계에서 직무자원인 근무시간 자율성이 완충효과 기능을 하여 직무스트레스에 미치는 영향을 감소시키는지에 대한 가설을 설정하여 매칭가설을 검증하는 것이 연구 목적의 핵심이며 추가적으로 직무

스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 어떠한 매개효과를 가지는지 분석하였다.

본 연구의 구체적인 연구목적을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 확인하여 직무요구-자원이론에 대한 검증을 수행하고자 하였다.

둘째, 직무자원인 근무시간 자율성이 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향을 완화시키는지에 대한 실증적인 규명을 함으로써 직무관련 현장에서 직무자율성의 하나인 근무시간 자율성 확대를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

셋째, 직무요구-자원의 하위요인간의 특성에 대한 동질적인 차원의 구성으로 실증한 매칭가설에 입각하여 향후 연구에 대한 제언을 하고자 하였다.

본 연구는 조직구성원을 대상으로 근무시간 자율성의 효과를 검증하고, 이를 통해서 직무조직에서 근무하는 구성원들의 이직의도 완화에 영향을 줄 수 있는 요인들을 찾아서 실질적인 제언을 함으로써 조직의 효율적인 관리에 도움을 주고자 한다. 특히 과다한 직무요구가 직무스트레스를 증가시키거나 이직의도를 증가시키는 부정적인 영향을 근무시간 자율성인 시차출퇴근제와 선택근무제가 직무자원으로써 기능을 하여 부정적인 영향을 완충시켜주는 효과에 대한 실증결과를 제시하고자 하였다. 실증결과에 따라서 직무요구가 많은 직원들에게 시차출퇴근제나 선택근무제를 실시하여 근무시간 자율성의 체험 정도를 높이면, 직무스트레스가 감소하고 이직의도가 증가하는 부정적인 영향을 완화시킬 수 있을 것으로 전망하였다. 특히 일반직 근로자의 인적자원관리를 위한 업무현장에서 효과적으로 활용할 수 있을 것이다.

1.2 연구의 방법과 구성

1.2.1 연구의 방법

본 연구는 앞에서 제시한 연구 목적을 달성하기 위해서 주제관련 문헌과 선행연구에 대한 고찰을 통해서 이론적 근거를 찾아보았으며, 이를 바탕으로 수도권 중심의 일반근무에 종사하는 직장인을 대상으로 설문조사를 통해 자료를 수집하여 실증연구를 수행하였다.

이론적 연구에서는 기존의 선행연구들에 대한 종합적인 고찰을 바탕으로 최근까지 연구되고 있는 문제점들을 포괄적으로 검토하는 과정을 통해 연구를 진행하였다. 이를 근거로 직무요구와 직무자원이 직무스트레스에 미치는 영향과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구가설을 설정하여 연구모형을 구성하였다.

설문문항은 그 동안 국내, 외 선행연구에서 사용했던 검증된 자료를 사용하여 구성하였고, 인구통계학적인 설문을 제외한 모든 문항들은 Likert 5점 척도로 구성하였다. 연구에 필요한 자료 수집은 국내의 사무/관리직, 서비스직, 판매직, 기능직, 전문직을 대상으로 설문을 실시하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS 26.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 표본의 일반적 특성에 대한 빈도분석, 측정도구의 타당성과 신뢰성 파악을 위한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석, 기술통계분석, 상관관계분석을 실시하였으며, 다중회귀분석과 PROCESS Macro for SPSS(Hayes, 2013)를 활용하여 조절효과 등의 가설검증을 수행하였다.

1.2.2 연구의 구성

본 논문에서는 연구의 배경과 목적을 서술하고, 연관된 이론적 배경과 개념 및 선행 연구를 고찰하였다. 그 다음 연구모형을 도식하고 연구가설을 설정하였으며, 가설을 검증하기 위해서 SPSS 26.0 프로그램을 사용하여 실증분석을 하였다. 그리고 그 분석내용을 연구결과로 요약하여 기술하였다. 마지막

으로 이론적인 사회적, 제도적, 실무적 관점의 시사점 등을 언급하고, 본 연구의 한계점과 향후 연구의 방향을 제시하였다. 본 연구의 구성은 아래와 같다.

제 1장 서론으로 연구의 배경에서 연구의 필요성과 목적, 그리고 연구의 방법과 연구의 구성을 제시하였다.

제 2장 이론적 배경으로 선행연구에서는 먼저 직무특성이론(job characteristics theory; Hackman & Oldham, 1976), 직무요구-통제모형(job demand-control model; Karasek, 1979), 직무요구-자원이론(job demands-resources theory; Bakker & Demerouti, 2007), DISC Model(demand-induced strain compensation model; De Jonge & Dormann, 2003)에 대하여 서술하고, 직무요구의 양적 직무요구와 질적 직무요구, 직무스트레스, 이직의도, 직무자원의 근무시간 자율성 등의 관련 선행연구를 고찰한 내용을 제시하였다.

제 3장은 연구방법으로 제2장에서 고찰한 내용을 토대로 연구모형과 연구가설을 설정하였고, 본 연구에서 사용한 변수들에 대한 조작적 정의와 측정도구의 구성과 설문 내용을 제시하였다.

제 4장은 분석결과로 설문지 표본의 변수와 자료를 바탕으로 실증분석하여, 자료를 토대로 신뢰성, 타당성, 요인분석을 검토한 후 가설검증을 위하여 상관관계분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 실시하여 가설검증 결과를 제시하였다.

제 5장 결론에서는 연구결과를 요약정리하고, 본 연구의 시사점을 기술하였으며, 끝으로 본 연구의 한계점과 향후 연구의 방향을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 직무 이론

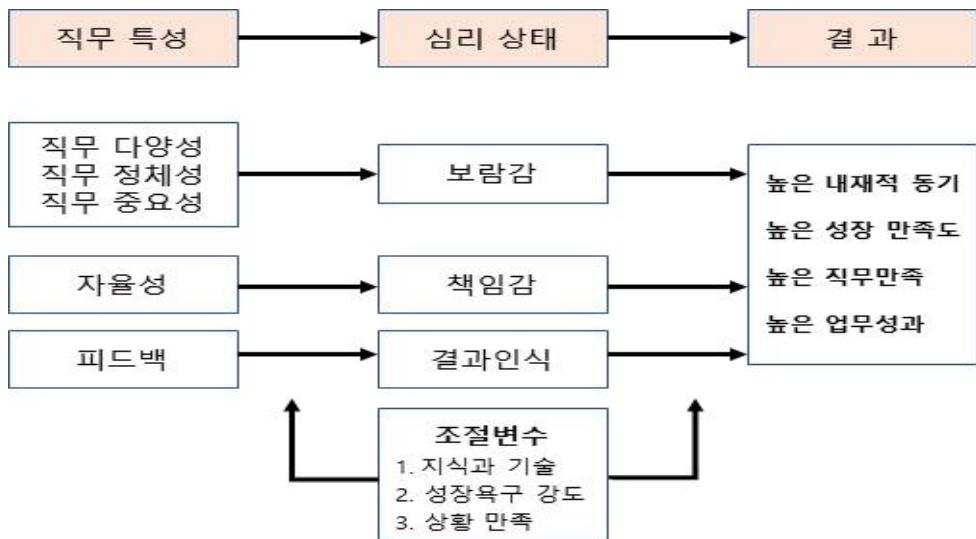
2.1.1 직무특성이론

직무란 조직구성원에게 할당된 일, 업무 책임, 그리고 직업적으로 수행하는 심신 활동의 전체를 의미하며, 모든 직무는 고유의 성격인 직무특성을 지니고 있다(Van den Berg & Feij, 2003). 모든 조직은 효과적으로 목표를 달성하기 위해서 직무를 그 특성에 따라 구분하고 배분하는데, 이에 따라 해당 직무를 부여받은 조직구성원의 직무에 대한 태도, 행동, 동기 등을 좌우할 수 있다. 이를 모형화한 직무특성이론은 조직구성원의 직무결과물 형태인 만족도, 성과, 이직 등을 직무특성과 그에 따른 직무담당자의 직무태도로 설명할 수 있다는 대표적인 경영학 이론으로 직무를 수행하는 모든 조직에 적용 가능한 일반적 직무특성모형이다(양종곤, 2010). 직무특성이론에 따르면, 직무특성은 조직구성원의 직무에 대한 태도, 행동을 좌우하는 것으로 개인이 담당하는 업무에 흥미를 느끼고, 직무 동기가 유발되면 직무에 만족하여 업무 성과를 높일 수 있다. 반면, 담당하는 직무에 흥미가 낮고 불만을 느끼게 되면 직무 성과는 오르지 않고 결국 구성원은 조직을 이탈하는 이직이 일어나게 된다(박유찬, 2012).

이같이 직무특성이론에서는 직무특성과 해당 직무담당자의 다양한 경험 및 개인적 특성이 함께 작용하여 직무성과에 영향을 미칠 수 있다고 본다 (Hackerman & Oldham, 1976; Saari & Judge, 2004). 이 이론에서는 직무 특성의 구성요소로 직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성, 그리고 피드백의 다섯 가지를 제시한다. 먼저, 직무 다양성(skill variety)은 조직구성 원이 다양한 기술, 지식, 재능 등을 활용하도록 유도하는 정도를 뜻하며, 보다 다양한 지식과 기술이 요구되는 직무일수록 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 직무 정체성(task identity)은 조직구성원이 부여받은 직무가 어떤 직무의 하

위 일부분이 아닌 전체로 수행되는 정도를 의미하는데, 전체를 완성하도록 직무를 부여받았을 때 성과와 몰입이 높아지게 된다. 직무 중요성(task significance)은 부여받은 직무가 조직 내외의 타인들에게 영향을 미치는 정도에 대한 인지정도를 뜻하며, 조직구성원이 자신의 직무가 타인의 삶에 큰 영향을 미치며 사회기여도가 높다고 느낄수록 긍정적 결과가 도출된다. 자율성(autonomy)은 조직구성원이 부여받은 직무의 수행, 계획 및 절차, 이행 결정에 있어 자율성과 독립성의 보장 정도로 업무담당자의 책임감 및 직무 몰입에 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 마지막으로 피드백(feedback)은 직무수행의 과정과 결과에 대해 얼마나 직접적이고 명확하게 정보가 제공되는가를 뜻하는데, 상사와 동료 및 기타 조직구성원들을 통해 다양하고 명확하게 정보를 제공받을수록 조직구성원에게 긍정적 영향을 미치게 된다.

즉, 직무특성이론에서는 특정 직무가 직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성, 그리고 피드백을 제공하게 되면, 직무담당자는 이에 따라 보람(meaningfulness), 책임감(responsibility), 결과인식(knowledge of result)의 심리상태를 경험하게 되는데 이 결과를 통해 조직구성원의 직무만족이나 직무 성과와 같은 결과물이 도출될 수 있음을 주장한다. 이 과정에서 직무담당자가 지닌 지식과 기술, 성장욕구강도, 상황만족 등은 직무특성과 결과 간의 관계를 조절하는 조절변수로 작용하게 된다(<그림 2-1 참고>).



〈그림 2-1〉 Hackman & Oldham(1980)의 직무특성모형

2.1.2 직무통제이론

직무통제란 조직구성원이 수행하도록 부여받은 직무의 내용, 방법, 시간 등을 자율적으로 결정할 수 있는 권한의 정도를 의미한다. 즉 직무의 현장에서 자신의 과업 또는 직무 관련 행동에 대한 의사결정상 스스로 통제할 수 있는 잠재력으로 정의될 수 있다. 직무통제와 관련된 연구를 살펴보면, 조직구성원이 직무를 부여받았을 때 인지하는 직무통제수준이 낮으면 신체적, 심리적으로 부정적인 상태를 초래할 수 있다고 보았으며, 반면 직무통제수준이 높으면 부여받은 직무에 대한 만족감은 증가하고 소진, 이직의도, 스트레스, 우울 등은 감소하는 것을 확인하면서 직무통제는 조직 관련 연구에서 관심을 받게 되었다(Karasek, 1979; Sauter, Hurrell & Cooper, 1983).

직무통제는 개인의 학습과 내적 동기유발의 관점을 토대로 하고 있다(이의종, 조영삼, 심원술, 2016). 조직구성원에게 과도한 직무가 부여될 경우 직무수행과 관련하여 심리적인 중압감과 스트레스를 경험하게 되는데, 이 때 자신에게 부여된 직무에 대해 통제 권한이 주어지는 경우 심리적 부담감을 극복하는 데 도움이 될 수 있다(Karasek & Theorell, 1990). 또한 직무통제의 권한이 스스로 의사결정을 통해 자유로운 선택이 될 수 있게 하면 직무담당

자인 조직구성원의 심리상태를 자극하여 내적동기를 유발하여 직무 행위에 활력을 불어 넣을 수 있게 된다(Theorell & Karasek, 1996). 이러한 과정을 규명하여 정리한 것이 바로 직무통제이론이다.

직무통제이론은 1950~1960년대에 대두되어 개인의 정보처리 과정 및 방법이 행동을 결정하는 데 중요한 역할을 한다고 주장했던 인지이론에 근거를 두고 있다. 이는 개인의 행동을 통제하는 것으로 야기되는 바람직한 결과 또는 주어진 기준과 현재 상태를 비교하여 그 차이를 줄이려는 의도에서 비롯된 것으로 보았다(Kranfer, 1975). 이에 근거하여 직무통제이론은 개인의 의도가 일정한 결과를 도출하는 방향으로 행동하려는 의지의 일환으로 이해되었다는 점에서 학술적 중요성을 인정받았다(Lewin, 1951). 직무상황에서 조직구성원의 행동은 그 행동을 강요받는 환경과 스스로 선택하는 환경이라는 두 가지 유형에 의해 직무상 태도 및 동기유발에 차별적으로 영향을 받을 수 있다. 즉 외부 압력이나 강제적 직무 환경에서는 내적 동기유발이 저해되지만, 스스로 선택이 가능한 환경, 자율성 및 주도성을 지원하는 환경에서는 긍정적 태도와 내적 동기유발이 나타나게 된다는 것이다. 실제로 Karasek & Theorell(1990)은 직무통제가 가해지면 부정적 심리적 부담이 극복되고 개인의 능력을 활용해 새로운 것에 대한 학습이 가능하게 된다고 했다. Bandura & Locke(2003)는 비우호적 직무환경을 자신이 통제할 수 있다고 인식하면 심리적 긴장감을 덜 느끼게 되나, 자신이 직무환경을 통제할 수 있는 정도가 낮다고 판단되면 사회적 지원과 같은 자원을 이용해 이를 극복하고자 심리적 긴장감이나 집중도를 높인다고 하였다.

따라서 직무통제이론에서는 개인의 자율성을 지원하는 직무환경을 강조하며, 이런 환경에서 조직구성원은 직무에 재미를 느끼고 창의성을 보이며 유연하게 사고하고 더 많은 학습활동에 매진하여 긍정적인 감정상태를 보일 수 있다고 주장한다. 이러한 자율성은 무엇보다 학습과 관련되어 있다(Deci & Ryan, 1985). 개인은 자율적 환경에서 학습에 주도적 책임을 지고 노력하여 성공적인 학습 수준을 달성할 수 있다고 믿는다. 또한 실패를 하더라도 더 나은 방법을 모색하여 성공할 수 있다는 믿음을 가진다(Dickinson, 1995). 따라서 자율성을 지원하는 환경에서 직무를 수행하는 구성원은 통제에 의한 환경

에 속한 구성원에 비해 더욱 긍정적인 수행결과를 도출해 낼 수 있는 것이다. 실제로 직무통제가 낮은 환경에 속한 조직구성원은 상사를 더 신뢰하고 직무에 더 몰입하는 태도를 보인다. 또한 협조적이며 상호적으로 돋는 행동 유형을 보이며, 직무상 발생하는 문제 해결 원천이 자신에게 있다고 생각한다. 반면, 직무통제가 높은 환경에 속한 조직구성원은 자신에게만 몰입하는 태도를 보이며 자신의 역량을 입증하기 위해 집중하는 경향을 보인다. 또한 경쟁지향적 직무행동을 상대적으로 더 많이 보이고, 문제 해결의 원천은 외부나 제3자에게 존재한다고 여기는 경향이 높다(Nicolls, 1984).

2.2 직무요구 및 직무자원

2.2.1 직무요구-직무자원 모형

2.2.1.1 직무요구-통제모형

조직구성원에게 과도한 직무요구가 부여되면 업무추진에 대한 동기를 상실함은 물론 직무스트레스, 긴장, 초조 등 부정적인 심리적, 생리적 경험을하게 된다. 이 때문에 직무만족, 조직몰입 등이 낮아지고 이직의도를 높이는 등의 부정적 결과를 초래하게 된다. 이와 같이 직무스트레스나 이직의도, 직무소진 등에 영향을 미치는 직무요구와 관련하여 지금까지 이루어져 온 많은 연구들 가운데 가장 대표적인 이론은 직무요구-통제모형(job demand-control model)이다(Karasek, 1979). 이 모형은 대다수 조직구성원이 직무 현장에서 경험하는 직무 관련 긴장의 원인이 직무요구와 직무통제라는 두 가지 요인의 직무 환경적 요인에 있다고 보아, 기본적으로 두 가지를 주된 효과로 가정하고 있다. 즉 직무요구 수준이 높을수록, 또한 직무통제수준이 낮을수록 해당 직무담당자가 체감하는 직무긴장이나 직무스트레스 등의 부정적 영향이 더욱 커진다고 주장한다(박상언, 2006).

그러나 직무요구-통제모형에서는 직무요구와 직무통제 간의 상호작용효과에 대해 특히 더 큰 관심을 가지고 있다(De Rijk, Le Blanc, Schaufeli & De

Jonge, 1998). 이 모형에서는 직무긴장을 발생시키는 원인이 단순히 직무요구 수준에만 있는 것이 아니라 이것이 직무에 대한 낮은 통제와 결합하는 경우라고 가정한다. 따라서 조직구성원에게 부여된 직무요구의 수준은 높고 직무 통제의 수준은 낮은 경우에는 직무요구에 적절하게 대응할 수 있는 방법이나 수단을 찾기 어렵기 때문에 가장 높은 수준의 직무긴장을 경험한다. 반대로, 직무요구의 수준은 낮고 직무통제 수준은 높은 경우에는 직무를 담당하고 있는 조직구성원이 어렵지 않게 능동적으로 직무를 대처할 수 있는 여지가 있기 때문에 가장 낮은 수준의 직무긴장을 경험하게 된다. 이런 점에서 직무통제의 수준은 보호 또는 완충 효과(buffering effect)를 가지게 하는 주요 요인 이 된다(Butler, Grzywacz, Bass & Linney, 2005).

이러한 직무요구-통제모형은 현대 사회의 무한 경쟁체제 속에 있는 조직 구성원에게 날로 더해지는 직무요구의 수준을 줄이기 어려운 조직의 여건을 고려했을 때, 직무요구 수준을 그대로 유지하면서 직무담당자들이 경험하는 높은 수준의 긴장과 스트레스를 감소시켜 나갈 수 있는 방향을 제안했다는 점에서 높은 평가를 받았다(Wall, Jackson, Mullarke & Parker, 1996). 그러나 직무요구-통제모형을 실증하기 위해 이루어진 연구결과들에서는 일관된 결과들이 도출되지 않아 직무요구와 직무통제의 상호작용효과에 대한 논란이 있어 왔다(Jones & Fletcher, 1996). 예컨대, Van der Doef & Maes(1999) 는 20년 동안 수행된 31편의 실증 연구들에 대한 문헌고찰을 통해 직무요구 와 직무통제의 상호작용효과를 부분적 혹은 완전하게 확인한 연구는 15편에 지나지 않는다고 보고했다. 또한 De Lange et al.(2003)도 1980년 이후 수행 된 45편의 종단적 연구들을 검토한 결과, 주요 효과 이외에 상호작용효과에 대해서는 일관된 결과가 산출되지 않았음을 확인하였다. 그럼에도 직무요구-통제이론은 이후 다양한 직무요구 관련 모형의 도출에 가장 큰 영향력을 미 치고 있는 모형으로 평가된다.

2.2.1.2 직무요구-자원모형

직무요구-통제모형에서 설명하는 직무요구와 직무통제의 상호작용, 즉 직무요구에 대한 직무통제의 완충효과에 대한 논란을 보완하고, 그 설명력을 제고하기 위한 개념적 차원에서의 진전이 이루어졌다. 이를 위해 직무요구와 그로 인해 발생하는 여러 부정적 결과 사이의 관계에 대한 조절이 가능한 요인들이 탐색되기 시작하였고, 직무요구-통제모형에서는 간과되었던 직무의 맥락적 변수들이 특히 많은 관심을 받게 되었다. 이러한 과정에서 새롭게 직무요구-자원모형(job demand-resource model)이 제안되었다(이철기, 윤동열, 2015). 이 이론에서는 기존의 직무통제요인 이외에, 직무요구와 직무로 인해 조직구성원이 경험하는 긴장 간의 관계를 조절할 수 있는 또 다른 요인으로 직무자원을 제안하였다. 즉 직무요구-직무자원 모형 또한 서로 다른 두 개의 심리적 프로세스가 직무긴장이나 소진 등을 발생하는 데 역할을 하는 것으로 가정한다(Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Schaufeli & Bakker, 2004).

직무자원(job resource)이란 특정 직무를 담당하고 있는 조직구성원이 부여된 직무요구에 효과적으로 대처하고, 직무스트레스나 직무긴장 등 직무로 인한 부정적 영향력을 적절하게 감소시키는 데 기여하며, 궁극적으로는 최종 직무목표를 달성하는 데 있어 기능적으로 도움을 줄 수 있는 직무맥락(job context)을 말한다(Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). 따라서 직무요구-자원모형은 직무요구나 직무자원을 특정하지 않는다는 점에서 유연성을 가질 수 있으며, 실제 업무 상황에서 업무자원으로 활용될 수 있는 것은 매우 다양하다(권순범, 2016). 예컨대, 직무자율성, 의사결정참여, 기술의 다양화, 역할의 명료화, 성과 피드백과 같은 직무 관련 요인은 물론, 상사 및 동료, 부하직원들과의 관계, 지원, 팀 분위기 등의 대인 관계 요인도 포함된다. 또한 보수, 경력 기회, 고용 안정성, 조직 공정성, 조직 문화 등 다양한 조직적 차원의 요인들까지도 직무자원의 역할을 할 수 있다(Van Yperen & Janssen, 2002).

그러나 직무요구-자원모형은 일종의 확장된 직무요구-통제모형(extended JD-C model)으로 보아야 한다는 관점이 지배적이다. 그 이유는 이 모형은

기존의 직무요구-통제모형에서 직무통제와 같이 직무요구와 상호작용함으로써 직무담당자가 경험하게 되는 직무요구로 인한 부정적이었던 심리적, 생리적 경험을 완화할 수 있는 조절요인을 탐색하였고, 그 결과로 통제를 대체할 요인으로 직무자원을 제안했기 때문이다.

2.2.1.3 DISC 모형

수요유도-긴장보상모형(demand-induced strain compensation; DISC)은 특히 직무스트레스를 설명하기 위하여 제안된 직무요구 관련 모형으로, 다양한 국가들에서 그 설명력이 입증되고 있다(Bova, Jonge & Guglielmi, 2013; De Jonge & Dormann, 2006). 이 모형은 직무요구와 직무자원을 주요 효과 요인으로 설정한다는 데에는 직무요구-자원모형과 동일하지만, 직무요구와 직무자원, 그리고 이들의 상호작용으로 도출되는 결과변수들 간의 관계를 설명하는 데 있어 다차원성과 TMP(triple match principle)에 기반하고 있는 점에서는 차이가 있다(De Jonge & Dormann, 2003; Van den Tooren, De Jonge & Doemann, 2011). 다차원성이란 직무요구와 자원을 모두 물리적 측면, 인지적 측면, 감정적 측면의 세 가지 차원으로 보다 세분하는 것을 의미하며, TMP란 직무를 부여받은 조직구성원의 직무요구에 따른 스트레스, 긴장 등이 직무요구(job demands), 직무자원(job resources), 요구와 자원의 상호작용에 의해 도출된 결과인 직무담당자의 건강(health)과 웰빙(well being)의 두 가지 요인의 상호작용에 의해 도출되는 것을 말한다. 즉, DISC모형은 기존의 직무요구 모형들을 보다 세분화하고 관여하는 요인들을 명시적으로 구체화했다는 점에서 보다 발전된 형태의 모형으로 평가된다.

DISC 모형의 기본 원칙은 다음과 같다. 첫째, DISC 모형은 인지적, 감정적, 신체적인 세 가지 종류의 직무요구 및 직무관련 성과와 관련이 있다. 둘째, TMP에 의거하여 직무와 관련된 수요, 자원, 결과가 질적으로 동일한 차원을 기초로 할 때 직무요구와 직무자원 사이에서 강력한 상호관계가 나타날 수 있다(Bova, De Jonge & Guglielmi, 2013). 셋째, 보상원칙은 질적으로 유사한 프로세스와 관련 있는 개념이 서로 긍정적으로 기능하여 정량적 측면에

따라 직무요구와 부정적 영향의 활성화를 보상할 수 있다. 넷째, DISC 모형은 제한된 직무자원을 분별력 있게 사용할 때에만 적극적 학습과 성장이 발생하는 균형원칙에 기반한다. 따라서 적극적인 학습과 성장을 이루기 위해서는 지나치게 높지 않은 직무요구와 그에 상응하는 직무자원이 매칭되어 요구와 자원 간의 균형이 이루어져야 함을 가정한다. 다섯째, 감정은 직무요구와 직무자원의 상호작용 과정에서 중요한 역할을 할 수 있다. 즉 행동, 인지, 정서적 요구는 모두 감정적 반응과 연계될 수 있다.

또한 DISC모형의 특징 중 하나는 직무요구, 직무자원, 직무관련 결과 변수들을 물리, 인지, 감정의 3가지 다차원으로 제시했다는 데 있다(나종호, 2014). 물리적 측면은 조직구성원의 신체적 측면과 관련되는 요구를 의미하며, 인지적 차원은 정보처리, 의사결정 등과 관련되는 요구를 의미한다. 마지막으로 정서적 차원은 성과에 대한 실망, 비판, 부정적 피드백 등 타인과의 상호작용 과정에서 발생하는 감정처리와 관련된 요구로 규정된다(Fletcher, Hanton & Wagstaff, 2012; Nicholls, Hott, Polman & Bloomfield, 2006). 이와 관련하여 De Jonge & Dormann(2006)은 직무특성 차원이 동질적이어야 완충 효과가 더욱 일관되게 도출된다는 주장을 했다. 즉, 직무요구와 직무자원의 다차원들이 동일한 경우 이중대응이라 칭하며, 회복변수까지 동질적인 경우에는 삼중대응이라 하였다. 이때 삼중대응인 상황에서 조절효과가 가장 크게 나타난다고 하였다. 이러한 연구의 결과는 DISC 모형이 가진 특징을 가장 잘 설명하고 있다. 이와 관련하여 최근에는 Van den Tooren et al.(2011)이 DISC를 적용한 29편의 연구들에 대한 문헌 고찰을 통해 삼중대응이 나타나는 경우 가장 큰 상호작용효과를 가진다는 것을 입증하였다. 이러한 결과는 직무요구에 대한 모형 중에서도 DISC 모형이 상대적으로 유용한 설명력을 입증하는 것으로 해석할 수 있다.

2.2.2 직무요구

2.2.2.1 직무요구의 개념과 정의

직무요구란 직무를 수행하는 과정에서 직무담당자에게 신체적, 정신적인 노력을 기울이도록 요구하는 것으로, 상당한 수준의 생리적 및 심리적 희생을 감수하도록 만들고, 직무스트레스나 피로, 직무 소진 등을 유발하는 직무특성을 의미한다(차보현, 2019). 직무요구 개념은 Karasek(1979)이 직무요구-통제모형을 제안하면서 연구에서 사용되기 시작하였으며, 1980년대부터는 직무 소진이나 이직 등과 같은 부정적 결과에 대한 영향 요인으로 탐색되었다(최민석, 2016). 이러한 직무요구는 직무담당자가 자신에게 부여된 직무에 부담을 가지는지 아니면 부담을 가지지 않는지에 따라 직무수행의 결과가 달라질 수 있다는 점에서 직무요구는 많은 연구자들의 관심을 받았으며 학자들이 이를 다양한 관점에서 정의내리고 있다.

Karasek(1979)은 직무를 수행하는 과정에서 직무 종사자에게 육체적 및 정신적 노력을 기울이도록 요구함으로써 해당 수행자에게 상당한 수준의 희생을 감내하게 만들고, 이로 인해 직무 소진이나 피로 등을 유발하는 직무 관련 특성으로 정의하였다. Bakker et al.(2004)은 직무요구란 직무담당자에게 지속적으로 신체, 인지, 정서적 집중과 노력을 요구하는 직무특성 또는 측면으로 정의하였으며, Schaufeli & Bakker(2004)는 직무를 수행하는 조직구성원에게 지속적으로 육체적, 정신적 노력을 요구하는 직무 제반 특성 또는 측면이라 하였다. 최근 Schaufeli & Taris(2014)는 직무요구를 조직구성원에게 지속적으로 육체적 및 생리적 노력을 요구하는 직무차원의 한 요소로 정의 내렸다. 이와 같이 부여된 직무가 많은 노력을 필요로 하는 요구를 하는 경우에는 우울, 불안, 피로, 소진, 스트레스 등과 같은 부정적 반응으로 연결된다.

직무요구의 하위 요인은 매우 다양하게 제시된다. Schaufeli & Bakker(2004)는 업무과부화, 정서 노동, 성과, 피드백 등을 제시하였으며, Bakker et al.(2007)은 역할갈등, 역할모호, 업무과부하, 고객과의 갈등을 제시했다. Demerouti et al.(2001)은 직무요구에 업무과다, 시간압박, 통제하기

어렵거나 공격적인 클라이언트와의 접촉, 비우호적인 작업 스케줄, 열악한 작업 환경, 역할갈등, 역할모호성, 스트레스 등으로 구분된다고 보았다. 임영이 (2018)는 직무수행 시 경험하게 되는 직무요구로 시간압박, 능력 범위를 벗어나는 어려운 일의 할당, 역할갈등, 역할모호성, 일-가정 갈등, 클라이언트로 인한 감정 노동, 새로운 업무 적응, 대인관계 스트레스 등이 포함된다고 하였다. 권순범(2016), 차보현(2019)은 직무요구의 양적 하위요인을 업무량과 시간압박, 질적 하위요인을 역할모호성과 역할갈등으로 구분하였다.

이러한 내용을 정리해보면, 직무요구는 부여된 직무를 수행하는 조직구성원에게 과도한 직무수행을 요구함으로써 직무담당자가 경험하게 되는 신체적, 심리적 노력으로 인해 유발되는 부정적 반응임을 알 수 있다. 이러한 직무요구의 하위요인은 연구자들마다 다소 상이하기는 하지만 크게 업무량과 시간압박으로 대표되는 양적 직무요구, 역할모호성과 역할갈등으로 대표되는 질적 직무요구로 정리할 수 있다.

2.2.2.2 직무에서의 양적 직무요구: 업무량, 시간압박

1) 업무량

업무량(work load)은 특정 행위를 수행하기 위해 소비되는 자원의 양으로, 특정 직무를 담당하는 조직구성원이 직간접적으로 그 직무를 수행할 때 필요한 양적 부분의 총량으로 정의된다. 대개는 특정한 직무나 업무를 수행하는 데 있어서 요구되는 과도한 양의 일로 부정적 의미를 담고 있다(Calpan & Jones, 1975). 이처럼 업무량의 수준이 높을수록 곤란을 겪을 가능성 또한 함께 증가되기 때문에 대개 업무량이 높으면 직무스트레스를 경험하게 될 가능성이 높은 것으로 밝혀지고 있다. Cordes et al.(1997)은 업무와 관련된 요인들 중에서 양적 직무요구인 업무량의 수준이 높으면 시간 및 인력 수급에서 어려움을 경험하고 불충분해질 가능성이 높아져 역할을 수행하는 데 더 많은 노력을 기울여야하기 때문에 스트레스를 발생시키는 주요한 원인으로 작용한다는 것을 실증하였다. 요컨대, 업무량은 자신에게 부여된 업무의 양이

많아서 정상적인 업무수행에서 곤란을 겪거나 어려운 상태이거나 조직에서 기대하는 성과에 대한 목표가 높아서 자신이 성취하기에 역부족이라고 느끼게 되는 경우를 의미한다.

2) 시간압박

시간압박(time pressure)이란 업무 수행 중에 느끼는 시간적인 압박감을 의미하는 양적 차원의 대표적 직무요구이다. Rastegary & Landy(1993)은 시간압박이 활동을 수행하는 동안 필요한 시간과 사용 가능한 시간의 차이라고 하였으며, Gärling et al.(2014)은 짧은 시간에 처리해야 할 업무가 너무 많다고 느끼는 정도라고 정의하며 현대 사회에서는 더 많은 사람들이 더 큰 시간 압박을 경험하고 있다고 하였다. 즉 시간압박은 조직구성원으로서 직무를 부여받은 개인이 자신의 가용시간이 부족함을 지각할 때 이를 해결하기 위해 스스로 압박하며 스트레스를 받는 상태로 정의된다. 이와 관련하여 Mäntylä et al.(2014)는 직무요구로 시간압박이란 자신이 하려는 활동을 수행할 시간이 부족하다는 인지적 측면과 속도와 관련하여 부족함을 느끼는 정서적 측면을 포함하는 개념으로 정의하였다.

이런 점에서 시간압박은 조직구성원이 자신에게 부여 또는 할당된 업무의 양에 비하여 처리하거나 수행하는 데 주어진 물리적 시간 부족으로 압박감을 느끼며 직무스트레스를 유발하는 대표적 요인으로 알려져 있다(김진욱, 고은주, 2015). 또한 다중 역할을 수행해야 하거나 장시간 노동을 해야 하는 맞벌이 가족, 위킹맘, 소득 빈곤층 등의 사람들이 시간압박을 상대적으로 더 많이 경험하고, 특히 삶의 만족이 낮아지는 경향이 있는 것으로 확인되고 있다(차승은, 2010; Roxburgh, 2004). 또한 시간압박 및 초과근무 등과 같이 작업 시간이 상대적으로 더 길어지는 작업요청을 빈번하게 요구받는 조직구성원은 질병에 걸릴 위험이 높은 것으로 나타나고 있다(Dollard, LaMontagne, Caulfield, Blewett & Shaw, 2007; Ng, Diener, Aurora & Harter, 2009). 이런 점을 종합해볼 때, 양적 직무요구로 시간압박은 조직구성원의 업무 수행에서 어려움으로 작용하는 동시에 이로 인해 여러 가지 부정적인 심리적, 신

체적 결과가 초래될 수 있음을 알 수 있다.

2.2.2.3 직무에서의 질적 직무요구: 역할모호성, 역할갈등

1) 역할모호성

역할모호성(role ambiguity)는 자신이 맡은 직무를 수행할 때의 역할이 불명확함으로 인하여 조직구성원이 소속된 조직 내에서 자신의 직무, 역할, 권위, 책임 등에 대해 명확하게 인지하고 있지 못한 상태를 의미한다. 또한 자신에게 부여된 직무와 관련된 행동에서 지각되는 명확성이나 예측 가능성이 결여된 상태를 말한다(임광모, 탁진국, 2016; Gilboa, Shirom, Fried & Cooper, 2008). 역할모호성이 발생하는 이유는 부여받은 직무수행을 위한 역할수행 시 요구되는 정보와 실제 이용 가능한 정보 간의 격차가 나타나기 때문이다. 즉 직무수행에서 요구되는 행동과 그에 대한 결과가 불명확하고 일관된 정보의 부족 상태로 인하여 나타난다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck & Rosenthal, 1964; Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 따라서 역할모호성은 자신의 직무수행 시 역할에 대한 부적절한 정보를 가지고 있음으로 인하여 부여받은 직무에 대한 업무 역할이나 업무 목적에 대한 모호성, 업무의 범위에 대한 책임 명료성 등이 낮을 때 발생되는 것으로 정리할 수 있다.

또한 역할모호성은 직무수행상 역할에 대한 자신의 기대와 타인의 기대가 상이할 때, 또는 타인의 수행 기대에 대해 실제 이를 어떻게 처리해야 할지 그 방법을 알지 못할 때 발생되기도 한다. 즉 주관적 인식 차원에서 조직구성원으로 직무수행 과정에서 부여되는 기대 간의 충돌로 인해 발생된다(김판영, 박철호, 2008). 이러한 역할모호성을 높게 지각하는 조직구성원은 직무스트레스가 높고 개인적 성취감은 낮아지는 경향이 있는 것으로 보고되고 있다. Kahn et al.(1964)도 객관적 상태의 역할모호성과 주관적 인식의 역할모호성을 구분하였는데, 객관적 역할모호성은 역할을 수행하는 조직구성원에게 주어진 역할기대가 명확하지 않거나, 실제로 가용하지 않은 상태를 의미한다. 반면 주관적 역할모호성은 이런 객관적 상황에 대한 개인의 인식을 의미한다.

조직구성원에게 주어진 객관적 상황이 동일해도 구성원 개인이 그 상황을 어떻게 받아들이는가에 따라 주관적 역할모호성의 수준이 달라진 수 있다는 점이 강조된다.

Vancouver et al.(2002)의 연구에서는 직무 및 피드백 모호성을 중심으로 역할모호성을 측정한 결과, 피드백 모호성이 높을수록 역할모호성이 증가되는 경향이 있음을 확인하였다. 이러한 결과는 역할 수행에 대한 정보의 모호성 또는 정보의 부재 등이 부여받은 직무를 수행하고 있는 조직구성원의 역할모호성을 유발하는 데 있어 매우 중요한 역할을 하고 있음이 입증되는 것이다.

따라서 역할모호성은 객관적 상태와 주관적 인식의 두 가지 차원을 모두 포괄하는 개념이며, 두 가지 차원은 명확한 역할 정보에 대한 부재로 인해 발생한다는 점에서 유사하다. 이에 본 연구에서는 직무수행을 위해 요구되는 명확한 역할 정보의 부재로 인해 발생하는 모호성을 역할모호성으로 정의하고자 한다.

2) 역할갈등

역할갈등(role conflict)이란 조직구성원이 상사, 동료, 고객, 부하직원 등과 같은 역할 파트너들을 동시에 만족시킬 수 없는 모순된 직무요구 또는 수행 기대를 받게 됨으로써 직무수행을 통해서 발생하는 갈등적인 상황으로 정의 된다(지명원, 2011). 즉, 부여받은 직무수행에 있어 주어진 역할 상 요구되는 것과 실제 그 역할이 일치되지 않거나 역할들이 서로 양립되지 않아 발생하는 정신적 혼란의 수준으로 볼 수 있다. 또한 역할갈등은 조직구성원이 개인적으로 가지고 있는 윤리나 가치가 조직의 윤리나 가치 등과 상반되는 경우에도 발생할 수 있으며 이러한 양립 불가능한 기대가 동시에 개인에게 주어지는 경우 높은 직무스트레스를 경험하게 되며(Tomic & Tomic, 2011; John & Kelly, 2011), 구성원에게 양립할 수 없는 역할들이 전달되는 상황으로 보았다(Schuler et al., 1977).

역할갈등의 원인은 크게 개인적 요인과 대인관계 요인으로 구분된다. 개인적 요인은 조직구성원이 각자의 역할을 수행 시 직무상의 요구가 구성원의

개인적 기준, 가치, 직무능력 등과 일치하지 않거나 개인의 가치관과 조직의 가치관이 상반되는 행동을 요구할 때 발생하며, 때로는 개인의 지리적 이동으로 인해 발생되기도 한다(Arnold & Feldman, 1982). 예를 들면, 상급자가 개인적인 윤리상 수행을 해서는 안 된다고 생각하는 행위를 요구하거나, 조직 내의 역할이 외부의 역할과 상충되는 경우 발생한다(Ivancevich & Matteson, 2004). 대인관계 요인은 다른 부서의 구성원이나 고객 등과 접촉할 때 발생하는 대인관계적 갈등으로 인해 역할갈등을 유발한다. 예를 들면, 한 하급자가 두 사람 이상의 상급자들의 지시를 따라야 하는 경우나 조직 내에서의 요구와 고객의 요구가 서로 존립할 수 없이 상충하는 경우 나타난다(이춘길, 2014). 이처럼 조직구성원이 모순되는 역할기대로 인해 역할갈등을 경험하게 되면 해당 직무수행자는 조화 불가능한 기대로 인해 심리적 갈등이 고조되고 직무 관련 긴장이 증가하게 되어 높은 스트레스를 경험하게 되고 이직의도에도 직접적인 영향을 미치게 되는 것으로 알려져 있다(김소정, 설진화, 2012).

2.2.3 직무자원

2.2.3.1 직무자원의 개념과 정의

직무자원(job resources)이란 자신에게 부여된 직무를 수행하는 과정에서 업무를 효과적으로 처리 및 대처하고 발생하거나 발생가능성이 있는 부정적 측면들을 감소시키고 업무 목적 달성을 위해 기능적으로 역할을 수행하도록 만드는 모든 요인들을 의미한다(Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; 임원호, 2020). 이런 점에서 직무자원은 조직이 조직구성원에게 심적인 부담을 최소화시키면서 업무는 최대한 효과적으로 수행할 수 있도록 좋은 환경을 만들어주는 것으로 이해된다. Maslach et al.(2001)은 직무자원이란 심리적인 비용을 절감하고 조직구성원으로서 개인의 성장 및 발전을 도울 수 있는 신체적, 심리적, 사회적, 조직적 차원의 지지적인 특성이라고 정의하였다. 또 Bakker et al.(2004)은 직무자원을 직원이 성장과 배움, 발전을 도모할 수 있는 내적 동기이자 업무 목적 달성에 대한 외부적 동기의 역

할을 한다고 주장하면서 직무자원을 직무 자율성, 사회적 지원, 개발의 3가지 요인으로 구성된 개념이라고 보았다.

직무자원은 조직구성원에게 잠재적인 동기를 부여할 수 있다(Hackman & Oldham, 1976). 그리고 직무자원은 자원 그대로의 가치를 지니는데 자원 자체가 직무나 업무적인 성취를 나타낼 수 있다. 또한 직무자원은 다른 가치 있는 자원을 보호하는 역할을 가진다. 즉 이는 일반적으로 조직 그 자체, 급여, 경력기회, 고용안정 뿐만 아니라 대인관계적이고 사회적인 관계, 상사, 동료, 부하직원들의 지원, 팀 분위기, 고객과의 관계 등에 영향을 미칠 수 있으며 그러한 영향이 긍정적인 경우 업무 수행이 수월하도록 도와준다(홍기환, 2020).

이러한 직무자원은 조직의 특성, 역할의 명확성, 의사결정 참여, 과업수준, 기술의 다양성, 피드백, 과업정체성, 자율성 등의 유형으로 매우 다양하게 나타날 수 있다(Bakker & Demerouti, 2007). Schaufeli & Bakker(2004)는 직무자원이 사회적 지지, 직무자율성, 자기계발기회, 성과피드백 등으로 구성되어 있다고 보았으며, 직무자원이 높을수록 직무수행이나 성과가 증진되는 효과가 있다고 하였다. Nahrgang et al.(2011)은 직무자원은 직무자율성, 의사 결정참여, 역할명료화, 성과피드백, 직무안정성, 직무보상, 직무통제를 구성요인으로 제시하였으며, Albrecht(2010)는 사회적 지지, 성과피드백, 기술다양성, 자율성, 학습기회 등이 직무자원의 주요 요인임을 제시하면서 이러한 직무요인이 직무 관련 성과에 직접적으로 영향을 미칠 수 있음을 주장하였다.

결론적으로, 직무자원은 조직구성원이 자신에게 주어진 직무요구에 효과적으로 대처하고, 업무 수행을 보다 효율적이고 효과적으로 진행하는 데 필요한 모든 영향 요인들로 정리할 수 있다. 이러한 직무자원은 신체적, 사회적, 조직적 측면에서 직무요구에 대한 생리적 및 심리적 비용을 감소하게 만들고, 업무 목표를 달성하는 기능적 역할을 하며, 개인으로서 조직구성원의 성장, 학습, 발전을 자극하는 자원임을 알 수 있다.

2.2.3.2 직무자원으로서의 근무시간 자율성

직무자원으로서의 자율성(autonomy)이란 조직구성원이 부여된 직무나 업무와 관련하여 일정과 방식 등을 결정하는 데 있어서 스스로 자유롭게 선택할 수 있는 독립성, 자유, 재량권 등의 정도를 의미한다(김나경, 이선희, 2020). 즉 직무를 부여받은 조직구성원이 스스로 직무를 선택하여 그 업무를 수행하고, 수행의 속도를 조정할 수 있는 통제로 근로자의 작업 태도 및 효율성을 향상시킬 수 있게 한다(최해수, 속대봉, 2016). 직무자율성이란 조직구성원이 업무를 수행하는 데 있어 자신의 일에 대하여 소유하고 있는 전반적인 자유, 재량, 권한의 정도를 의미한다고 정의하고 있으며, 이는 직무자원으로써 조직구성원의 태도 및 행동 등에 긍정적 영향력을 미친다고 강조하였다 (Shirom, Nirel & Vinokur, 2006). 또한 직무요구-통제모형에서 직무요구가 높다고 해도 자율성이 부여된 경우에는 직무수행에 있어 긍정적 경험을 할 가능성이 높은 반면, 자율성이 낮은 경우에는 매우 높은 직무스트레스를 경험하게 된다고 하였다(Karasek, 1979).

일반적으로 직무와 관련한 자율성은 다차원적 개념으로 작업방법의 자율성, 근로장소의 자율성, 근로시간의 자율성, 근로일정의 자율성 등으로 구분되고 있으며, 각각의 하위 차원은 서로 다른 효과를 가지고 있는 것으로 나타나고 있다(De Spieghelaere, Van Gyes & Van Hootegem, 2016). 이러한 직무 관련 자율성은 스트레스 상황을 효과적으로 예방 및 대처하는 데 도움이 되며, 결과적으로 조직구성원에게 일상생활 및 직장생활에 긍정적 영향을 미치는 것으로 검증되고 있다(Hakanen, Schaufeli & Ahola, 2008). 이와 같은 직무 관련 자율성 중에서도 최근 근무시간 자율성의 영향력에 대한 관심이 높아지고 있다. 근무시간 자율성은 조직구성원이 스스로 근무시간을 선택하고 통제할 수 있는 독립성, 자유, 재량권으로 정의된다(김나경, 이선희, 2020). 해외에서는 일찍부터 유연근무시간제 등과 같은 근무시간 자율성이 도입되었으며, 이러한 제도는 조직구성원의 삶의 질과 직무 생산성을 향상시키고, 나아가 결근 및 이직의도 감소의 긍정적인 효과를 가지는 것으로 확인되었다 (Joyce, Pabayo, Critchley & Bambara, 2010).

최근 우리나라 기업들도 시차출퇴근제, 선택근무제 등과 같이 조직구성원이 자율적으로 출퇴근 시간을 결정하여, 언제 얼마나 직무를 수행할 것인지를 선택하도록 하는 제도의 도입이 증가되고 있다(헤럴드경제, 2018). 그러나 현재 우리나라에서 근무시간 자율성이 직무자원으로서의 어떠한 기능을 하는지, 또 얼마나 긍정적 역할을 할 수 있는가에 대해 경험적으로 입증한 연구는 희소하다. 해외의 사례들을 살펴보면, Scoreggin et al.(2010)의 연구에서는 근무시간 자율성이 높을수록 조직구성원의 업무수행 동기가 향상된다는 결과가 도출되었고, Grzywacz et al(2008)의 연구에서도 근무시간이 유연할수록 조직구성원의 업무수행이 유연하게 이루어지고, 이에 따라 직무스트레스의 감소로 이어진다는 것을 확인하였다. 이러한 결과를 통하여 근무시간 자율성은 긍정적인 직무자원으로써 기능할 가능성이 높음을 예측할 수 있다. 즉 근무시간 자율성은 직무자원으로 기능하며, 이에 따라 다양한 직무 관련 태도, 스트레스, 이직의도 등에 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있다.

2.3 직무스트레스

2.3.1 직무스트레스의 개념 및 정의

스트레스(stress)는 한 개인이 외부에서 가해지는 자극과 갈등 혹은 내부에서 생리적으로 나타나는 자극과 갈등 때문에 생활에서 불편이 초래되거나 지장을 받는 모든 형태의 방해를 의미한다(Lazarus & Folkman, 1984). 이 용어는 “팽팽하게 죄다”라는 뜻을 가진 라틴어 “stringer”에서 유래하였고, 14세기 이후 고뇌, 곤란, 역경 등의 용어로 일반화되어 사용되다가 19세기에 이르러 인간의 정신적 영역에서 발생하는 압박과 긴장감을 대표하는 개념으로 자리 잡게 되었다. 이후 20세기에 이르러서는 스트레스의 개념이 보다 광범위 해지면서 정신적인 압박과 긴장감과 이로 인해 신체적으로 위해를 경험하는 것까지 포괄하는 광범위한 의미로 활용되게 되었다(김성진, 홍창희, 2014).

1960년대부터는 산업 현장을 중심으로 스트레스의 개념이 연구자들의 관심을 받기 시작했으며, 1970년대 들어서 이러한 스트레스를 직무스트레스로

따로 구분하여 명명하였으며, 이러한 직무스트레스가 조직의 유효성에 영향을 미치는 측면을 중심으로 활발한 연구가 시작되었다(정해민, 2019). 직무스트레스(job stress)란 일반적으로 직무와 관련하여 조직구성원이 인지하게 되는 불안감, 압박감 또는 걱정으로 정의된다(Anthony, Janet & Joanne, 1984). 그 외에도 연구자들이 제시하는 직무스트레스에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

Kahn & Quinn(1970)은 직무역할과 직무환경의 특성에 대한 조직구성원의 개인적 반작용을 직무스트레스로 정의하였다. Cooper & Marshall(1976)은 특정한 직무와 관련되어 있는 부정적 환경 요인으로 인해 발생하는 스트레스로 직무스트레스를 정의했고, Beehr & Newman(1978)은 작업 환경에 대한 근로자의 생리적, 심리적 반응으로 직무를 수행할 때 직무환경의 요구가 직무담당자인 개인의 요구 또는 능력과 부조화가 나타나 발생하는 불균형 상태에 대한 정신적, 신체적 반응으로 정의하였다. 또한 Parker & DeCortiis(1983)은 부여된 직무나 소속된 조직의 특성 요인에 의해 생겨나는 개인의 불편한 감정이라고 정의하였고, Comish et al.(1994)은 직무와 관련하여 조직구성원이 자신의 동기나 능력에 맞지 않는 직무 환경에 노출되어 있거나 자신의 능력이 직무 환경이나 요구를 이겨내기 어렵다고 인지할 때 나타나는 부정적 심리, 생리, 행동적 반응을 직무스트레스라고 보았다. 요약하면, 직무스트레스란 직무담당자와 직장, 조직 또는 직무 등의 업무 환경과 조화를 이루지 못함으로 인하여 개인이 느끼는 불편한 상태라고 볼 수 있으며, 보다 포괄적으로는 조직 및 직무 환경과의 부조화로 인해 조직구성원이 지각하는 심리적 불안, 신체적 불편 등으로 규정할 수 있다.

따라서 직무스트레스는 조직구성원의 개인적 특성과 다양한 직무 환경적 요인 간의 상호작용을 통해 나타나는 것으로, 직무적으로 요구되는 수행에 대해서 자신이 이를 적절히 이행할 수 없다고 지각할 때, 혹은 개인적인 특성과 직무상황이 가지고 있는 특정 간의 불일치가 감지될 때 발생되는 것으로 볼 수 있다(김기옥, 2014). 이런 점에서 직무스트레스는 다음과 같은 상황에서 발생하는 것으로 정리될 수 있다(Jamal, 2007). 첫째, 개인-환경 부적합으로 이는 부여된 직무의 역할에서 활용하는 개인 특성이 조직이 요구하는 능력이

나 성격 등과 일치하지 않거나 맞지 않을 때 직무스트레스가 발생한다. 둘째, 직무요구-통제 간의 불일치로 이는 조직이 조직구성원에게 부과하거나 요구하는 직무요구 또는 역할요구를 충족할 수 있을만한 권한이나 자원이 직무담당자에게 확보되지 않았을 때 직무스트레스가 유발된다. 마지막으로, 보상-노력 불일치로 이는 조직구성원이 직무를 수행하는 데 할애한 노력이나 기여에 대한 조직 차원의 보상이나 보수가 부절적하거나 부족하다고 느끼는 경우에도 직무스트레스를 느끼게 된다(박기태, 노원정, 2018).

2.3.2 직무스트레스의 구성요인 및 특징

직무스트레스의 구성요인에 대해서는 연구자들에 따라 다양하게 제시되어 진다. 연구자별로 다소 상이하기는 하나, 대부분의 연구자들은 내적 요소 및 개인적 요소, 외적인 환경 요인, 그리고 내적인 개인적 요소와 외적 환경 요인 간의 상호작용하는 복합요인 등을 제시하고 있다. 주요 연구자들의 관점을 구체적으로 살펴보면, McGrath(1976)은 직무스트레스를 구성하는 요인으로 업무모호성이나 업무량 등과 같은 업무요인, 갈등이나 업무모호성, 역할과부화 등과 같은 역할요인, 그리고 사회적 상황 등의 3가지를 제안하였다. Beehr & Franz(1987)는 직무원인과 과업특성, 역할요구 및 기대, 조직특성과 환경, 조직의 외부요구와 환경으로 4가지를 제시하였고, Parker & Decotiis(1983)는 직무자체, 조직특성, 조직 내 역할, 대인관계, 경력개발, 외부에 대한 헌신과 책임을 제안하였다. Cross(1995)는 장래성, 안정성, 동료들과의 대인관계, 적응성의 4가지를 직무스트레스의 구성요인으로 제시하였다.

또한 Buchan et al.(2011)은 환경적 요인, 대인적 요인, 개인 내적 요인으로 설정하고, 구체적으로는 불합리한 급여, 승진기회 제한, 낙후된 시설, 부족한 자료, 행정지원 부족, 과중한 업무량, 상사의 지도 부족 등을 제시하였다. Ivacevich et al.(2011)은 직무스트레스의 구성 요인으로 직무 관련 요인, 조직 관련 요인, 개인 요인으로 구분하고 구체적으로 경력개발 및 보상, 시간압박, 작업과의 관계, 기술변화, 작업과중, 의사소통, 역할모호성 등을 세부 요인으로 제시하였다.

국내 연구자들도 직무스트레스의 구성요인에 대해 관심을 가지고 정리하였다. 이러한 연구들은 주로 조직분야의 연구에서 이루어졌으며, 개인적 요인과 외부적 요인으로 구분하여 이를 구체화하여 제시하였다(김현민, 2020). 주요한 연구를 살펴보면, 박형준(1997)은 직무스트레스의 구성요인을 직무요인, 조직요인, 개인특성요인으로 구분하였으며, 직무요인에는 업무내용, 역할모호, 과중한 역할, 불편한 업무환경 등을 포함하였고, 조직요인에는 불편한 동료관계, 승진기회 부족, 부서 간 갈등, 보수 불만족을 제시했으며, 개인특성요인에는 성별, 연령, 재직기간, 직급 등을 포함하였다. 하미승, 권용수(2002)의 연구에서는 역할요인, 업무요인, 대인관계, 공정성의 4가지 구성요소를 제안하였고, 김대원, 박철민(2003)은 조직구조, 직무특성, 그리고 역할특성으로 3가지를 제시하였다. 또한 장세진, 고상백(2005)은 한국인의 직무스트레스 측정도구를 개발하여 그 구성요소로 물리환경, 직무자율성 결여, 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 부적절한 보상, 조직체계, 직장문화를 제시하였다.

요컨대, 직무스트레스를 구성하는 요인은 크게 직무 관련 요인, 조직 관련 요인, 그리고 개인적 요인의 3가지 정도의 범주로 구분될 수 있는 것으로 파악된다. 직무 관련 요인은 업무의 내용, 역할모호성이나 과중한 역할 등이 포함되며, 조직 관련 요인으로는 업무환경, 조직문화, 관리형태, 직무규정, 커뮤니케이션 등이 포함되어 있다. 마지막으로 개인 관련 요인으로는 동료 및 상하 대인관계, 경력, 업무관련 개인적 특성이 포함되어 있는 것으로 정리될 수 있다.

2.3.3 직무스트레스의 영향요인

직무스트레스를 유발하는 영향요인에 대해서는 많은 연구자들이 관심을 가지고 탐색하였다. 과도한 직무스트레스는 조직구성원 개인의 신체적 및 정신적 건강을 해칠 뿐만 아니라 조직적 차원에서도 직무성과 및 생산성에 영향을 미칠 수 있기 때문이다(김선경, 안도현, 2019; 양은옥, 최인령, 김성민, 2017). 직무스트레스가 개인적 특성과 조직적 특성의 요구 간의 갈등 관계에서 나타난다는 개념 정리에 근거하여, 광의의 관점에서는 개인에게 위협이 되

는 직무 환경측면이 개인의 특성과 상호작용하는 것으로 보면서 개인과 조직의 측면에서 유발의 원인을 찾고자 하였다.

대표적 연구를 살펴보면, McGrath(1976)은 직무스트레스의 영향 요인을 과업요인, 역학요인, 행동 및 상황요인, 물리적 요인, 사회적 요인, 개인 시스템 요인으로 매우 구체적으로 분류했으며, Steers & Mowday(1977)는 조직 요인, 개인요인, 그리고 사회적 지원으로 크게 세 가지 요인으로 분류하였다. Schuler(1980)은 개인의 측면으로 가치, 욕구, 경험, 능력, 성격 등을 제시하였으며, 조직의 측면은 역할갈등, 역할모호성, 역할부족, 역할과부하, 역할-지위 일치성 등의 역할 특성과 직무중요성, 직무다양성, 정체성, 자율성, 피드백 등의 직무특성과 리더십, 대인관계 조건, 물리적 조건, 조직 구조 등을 제시하였다. 또한 이와 유사하게 Robbinson & Judge(2015)는 환경적 요인, 조직적 요인, 개인적 요인을 제시하였다. 환경적 요인에는 기술적 변화, 경제, 정치적 불확실성이 포함되고, 조직적 요인에는 역할요구, 인간관계요구, 업무요구가 포함되며, 개인적 요인에는 성격, 가족, 경제적 문제 등이 포함되어 있다.

그러나 직무스트레스를 유발하는 영향 요인은 매우 광범위하게 언급되고 있으며, 이에 최근에는 직무로 인해 경험하는 스트레스라는 점에 한정하여 이를 유발하는 영향력 있는 요인들을 크게 개인적 요인, 조직적 요인, 환경적 요인으로 구체화하여 그러한 영향력을 검증하고자 하는 연구들이 다양하게 이루어지고 있다(Motowidlo, Packeard & Manning, 1986). 예컨대, 김주현 외(2004)는 개인적 요인 중 결혼 여부와 가족문제, 조직적 요인으로 상사의 리더십과 동료들의 사회적 지지 수준이 직무스트레스에 유의한 영향력을 미치는 요인임을 확인하였다. 김민주(2005)의 연구에서는 부여받은 직무의 특성, 즉 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등에 대한 지각 수준이 직무스트레스에 영향을 미치는 요인임을 확인하였고, 한금선 외(2012)의 연구에서는 의료인들의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 개인의 성격특성 외의 직장 내 의사소통 유형이 유의한 영향력을 가지고 있음을 확인하였다. 안귀여루(2009)는 개인의 특성과 조직의 특성이 일치하는지 여부 혹은 일치하는 정도 등이 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있다고 하였고, 직무의 불안정성(강재완, 이형룡, 2015)이나 감정 노동과 같은 업무과다(김명식,

임근우, 임근성, 2018) 등 또한 직무스트레스를 높일 수 있는 영향 요인으로 연구자들의 관심을 받고 있음을 확인할 수 있다.

이상의 내용을 종합해보면, 직무스트레스는 직무 그 자체와 조직의 특성 등이 가장 큰 영향 요인으로 작용함이 계속적으로 증명되고 있으며, 이외에도 개인의 성격적 특성이나 가족관계 등과 같은 인구통계적 특성 또한 직무스트레스의 수준에 영향을 미치는 요인이 될 수 있음을 확인할 수 있다.

2.4 이직의도

2.4.1 이직의도의 개념 및 정의

이직의도(turnover intention)란 이직과 의도의 합성어이다. 이직은 일반적으로 직장을 옮기거나 직업을 바꾸는 것으로 현재의 직장을 이탈한다는 개념이다. 의도는 무엇을 하고자 하는 생각, 계획 또는 무엇을 하려는 꾀함 등의 의미를 가진 개념으로, 이직의도란 현재의 직장을 떠나 직장을 옮기거나 직업을 바꾸려는 생각, 계획 또는 시도라고 볼 수 있다(박정현, 이애주, 2020). 이처럼 이직의도에 대한 정의는 이직이라는 개념으로부터 파생되었다. 이직의 개념화와 관련한 관점은 크게 자발성, 회피가능성, 그리고 기능성의 3가지 차원으로 설명된다(Hom, Mitchell, Lee & Griffeth, 2012). 첫째, 자발적 이직은 조직구성원에 의해 촉발되는 이직으로 폐업, 해고 등 고용주에 의하여 발생하는 이직과는 구별된다(Campion, 1991). 둘째, 회피가능성은 이직이 회피 가능한 것인지 아니면 회피 불가능한 것인지를 의미한다. 예컨대, 근무환경으로 인한 이직의 경우에는 근무환경 조정을 통해 방지 가능하기 때문에 회피 가능한 것으로 볼 수 있지만 반면 이사나 결혼과 같은 조직구성원의 직무 비관련 요인에 의한 근무환경 변화는 회피하기 어려운 이직으로 본다(Maertz & Campion, 1998). 셋째, 이직의 기능성이란 이직자의 질과 관련되는 개념으로 성과가 높고 대체 불가능한 구성원의 이직은 조직의 관점에서 손해지만 성과가 낮은 구성원의 이직은 오히려 조직의 발전에 기능적으로 긍정적 결과를 가져다준다.

이직은 반드시 역기능인 것만은 아니며 순기능적인 이직도 존재한다(원도연, 2014). 즉, 조직구성원이 조직을 떠나기 원하며, 조직에서도 해당 구성원이 나쁜 평가를 받고 있다거나 조직을 떠나는 것에 관심을 두지 않는 등 양자 간의 일치된 이해관계가 도출되는 상황에서 나타난다. 이런 경우의 이직은 조직의 관점에서는 더 나은 직무담당자를 배치할 수 있고, 인사 관리의 효율성을 높일 수 있고, 개인에게는 더 나은 조건이나 자신의 요구와 일치하는 조직에서 일할 수 있는 기회를 가질 수 있으며, 스트레스를 받는 본인에게 더 나은 조직으로 이동을 가능하게 할 수 있다는 점에서 조직과 개인 모두에게 이로운 결과를 가져다주며, 따라서 순기능적 이직으로 이해된다.

그러나 대부분의 이직은 역기능적 이직으로 이해되며, 이런 경우에는 구성원과 조직의 양자 간의 이해가 불일치하거나 상충하여 발생하는 역기능적 이직이다. 역기능적 이직의 경우에는 조직과 개인, 그리고 사회적 차원 모두에서 긍정적 결과보다는 부정적 결과가 더 많이 발생한다(Hom, Lee, Shaw & Hausknecht, 2017; 이인구, 2020). 조직 차원에서 보면 새로운 직원을 총원하고 교육하는 데 시간과 비용이 발생할 수 있으며, 신규 조직원이 부여된 직무에 적응하기까지 생산성 저하, 서비스 질의 저하 등이 나타날 수 있다. 또한 상사, 동료, 부하직원의 이직은 남아 있는 조직원들의 사기를 저하시킬 수 있다. 개인적 차원에서도 이직은 한 조직에서 쌓은 경력을 기반으로 하는 부가급부를 상실하게 만들고, 다른 곳에서 새로운 직업을 가지고 새로운 직무를 담당하게 되면 적응시 심리적 부담과 스트레스를 받을 수 있다. 또 전직으로 인한 비용이 따르게 되기도 하고, 전 직장에 남아 있는 상사, 동료, 부하직원 등과의 인간관계도 자연스럽게 종결되어 버리는 문제로 발생할 수 있다(고경자, 이수경, 2019).

이처럼 이직은 다양한 역기능적 측면을 가지고 있지만 실제 이직과 관련한 연구에서는 아직 그 자체보다는 이직의도에 대해 더 많은 관심을 가지고 있다(신승인, 2019). 그 이유는 이직은 이미 일어난 일이지만 이직의도는 아직 이직이 실행되기 이전으로 이직을 계획하고자 하는 심리적 상태이기 때문이다(Sheeran, 2002). 이직의도가 현 조직의 구성원이기를 포기하고 떠나려는 자발적인 의도로 현재 자신이 담당하고 있는 직무 또는 업무 등에서 벗어나

고 싶은 정도이기 때문에 이러한 문제가 해결된다면 이직의도는 실제 이직행동으로 이어지지 않을 가능성이 많다. 즉, 이직의도는 실제 이직과는 구별된다. 물론 두 개념이 구별되기는 하지만 실제 이직과 이직의도가 전혀 관련 없는 것으로 보아서는 안 되며, 이직의도는 이직을 예측하는 가장 강력한 변인으로 여겨지고 있다(Barak, Nissly & Levin, 2001).

이런 점에서 이직보다는 이직의도가 이직과 관련한 연구에서 대체변인으로 더 많이 활용되고 있다(김동현, 2020). 이는 조직구성원에게 설사 이직의도가 있다고 하더라도 이러한 의도를 감소시키기 위한 변화와 노력을 하게 되면 실제 이직 행동이 줄어들 수 있음을 가정하기 때문이다. 조직의 차원에서 이직을 예방할 수 있다는 점에서도 이직의도는 연구변인으로 높은 의미를 가질 수 있다(Carmeli & Weisberg, 2006). 이직의도가 당장의 이직행동으로 이어지지 않는다고 해도 이직의도를 가진 조직구성원은 현재의 갈등상황에 계속해서 노출되어 있기 때문에 근무 태도, 성과, 집중, 조직에 대한 충성도 등 다양한 직무수행의 양적, 질적 측면에 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 또한 이직보다는 이직의도가 연구변인으로 더 가치를 가지는 이유는 접근성의 문제, 이직 후 개인에게 나타나는 결과에 대한 객관성 부족, 이직행동 그 자체의 측정상 어려움 등이 거론된다(Burris, Detert & Chiaburu, 2008). 그러나 무엇보다 이직의도는 개인과 조직적 차원 모두에서 예방 및 관리 차원에서 더 큰 의미를 가질 수 있다. 이에 본 연구에서도 실제 이직이 아닌 이직의도를 주요 변인으로 선정하였다.

2.4.2 이직의도의 영향요인

현재의 직장을 떠나 새로이 옮기거나 직업을 바꾸려는 생각, 계획 또는 시도인 이직의도를 유발하는 원인으로 크게 조직요인, 업무관련요인, 구성원 개인요인, 외부요인 등으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 첫째, 조직요인은 조직의 특성, 조직 분위기, 조직 문화, 조직 내 상호작용 관계 등으로 구분하여 살펴 볼 수 있다(Robinson & Philmer, 2007; Stone, Mooney-Kane, Larson, Pastor, Swanziger & Dick, 2007). 조직의 특성은 기업의 수익성, 기업의 교

육정도, 해당 조직만이 가지고 있는 특성 등이 포함되어 있다. 조직분위기 또는 조직 문화는 조직의 윤리적 분위기, 조직과 구성원의 가치 일치, 조직 지원 등이 포함되어 있다. 구성원의 전문적 성장을 육성하는 조직 문화도 포함되며, 조직 내에서 이루어지는 상호 작용 관계는 상사, 동료, 부하직원 등의 대인관계가 포함된다. 예컨대, 최선규, 최용득(2020)은 조직 내 사회구조적 특성에 따라 사원들의 이직의도가 달라질 수 있음을 확인하였고, 이인구(2020)도 조직에서 나타나는 대인관계, 특히 상사의 비인격적 행동이 이직의도를 증진하는 데 중요한 영향을 미친다고 하였다.

둘째, 이직의도에 영향을 미치는 업무 관련 요인으로는 역할스트레스, 업무과부하, 보상, 근무조건, 업무자율성 등이 포함된다(Lambert, Hogan & Barton, 2001; McDuff & Mueller, 2000). 역할스트레스는 구성원의 역할모호성, 역할충돌, 업무능력의 부족에서 야기되며, 업무과부하는 조직구성원의 이직의도를 높이는 요인으로 작용한다. 보상은 업무에 대해 받는 금전적 보상인 보수를 의미하며, 근무조건은 교대근무, 주말근무 등과 같은 근무형태를 포함하고, 업무자율성은 조직구성원에게 주어지는 업무의 자율성 정도를 의미한다. 예컨대, 이상정, 황정하(2020)의 연구에서는 업무량으로 대표되는 업무 관련 요인들이 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인했고, 김나경, 이선희(2020)의 연구에서도 근무시간 자율성과 같은 직무 관련 특성 요인들이 이직의도의 수준과 관련될 수 있음이 입증되었다.

셋째, 개인적 요인은 조직구성원의 인구학적 요인과 구성원의 행동 및 태도 요인으로 규정된다(Carmeli & Weisberg, 2006; Chan & Morrison, 2000; Chen & Francesco, 2000). 인구학적 요인에는 성별, 학력, 연령, 경력 기간, 근속연수, 직업유형, 근무지역 등이 포함된다. 행동 및 태도요인에는 직무성과, 직무만족, 조직몰입, 업무소진 등이 포함된다. 예컨대, 류은순, 이경아(2020)의 연구에서는 조직구성원의 정서적 몰입과 계속적 몰입이 이직의도에 영향을 미치는 것을 확인했고, 김필 외(2020)는 이러한 정서적 몰입과 함께 직무만족도 이직의도에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 정태연(2020)은 항공사 객실승무원들을 대상으로 한 연구를 통해 객실승무원들의 소진, 즉 번아웃 증후군은 이직의도와 관련될 수 있음을 확인하였다.

마지막으로 외부 요인은 조직구성원이 수행하는 조직이나 업무 관련 요인과 개인 요인을 제외한 나머지 요인들이 포함되는데, 대표적인 것은 일과 삶의 균형, 여가, 가정 및 가족생활 등이 포함되며, 폭넓게는 소속된 조직 외부의 구직시장의 현황 등도 포함된다(Lambert, Hogan & Barton, 2001; Hang-yue, Foley & Loi, 2005; Sturges & Guest, 2001). 양희완, 김진강(2018)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 일-생활균형이 이직의도에 미치는 영향에 대해 확인하였으며, 남기섭(2017)도 일-생활의 균형과 심리적 웰빙 등이 이직의도에 영향을 미치는 유의한 요인임을 밝혔다. 또한 여가만족도 또한 이직의도에 영향을 미칠 수 있음이 확인된 연구도 있다(김진란, 노정희, 2017).

이상의 내용을 종합해보면, 이직의도는 근로자의 내적 및 외적 다양한 요인들에 의해 광범위하게 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 그러나 사실상 실제 이직의도가 발현되거나 증가되는 데에 있어 이러한 요인들은 상호작용적으로 영향을 미칠 가능성이 높으며, 이에 최근 이직의도를 설명하는 데 있어 전술한 요인들의 통합적 영향력에 대한 검증을 시도하려는 연구들이 시작되고 있다(Lu & Gursoy, 2016; Tett & Meyer, 1993; 이상현, 2020).

2.5 변수 간 관계에 대한 선행 연구 고찰

2.5.1 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계

직무요구의 한 축인 양적 직무요구, 특히 업무량과 시간압박은 직무스트레스를 유발하는 매우 영향력 있는 요인으로 연구자들의 관심을 받아왔다. 한 개인이 소화하기에 많은 양의 업무를 정해진 시간 혹은 부족한 시간 내에 처리해야 하는 상황은 누구에게라도 스트레스를 유발할 수밖에 없다. 즉 업무량이 많을수록, 그리고 시간의 한계로 인해 압박을 경험할수록 직무스트레스 또한 선형으로 증가하는 경향이 주로 보고되고 있다. 임광모, 탁진국(2016)은 직무요구의 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 유의한 영향을 보고하였으며, 김상수, 방호진(2014) 또한 양적 직무요구의 수준이 직무스트레스와 유

의한 관련성이 있음을 확인하였다. 이를 구체적으로 실증했던 연구들을 간략히 고찰해보면 다음과 같다.

먼저 업무량과 직무스트레스의 관계에 대한 연구를 살펴보면, Kokoroko & Sanda(2019)는 간호사들을 대상으로 한 연구를 통해 과중한 업무의 양은 직무스트레스를 유발하는 요인으로 작용함을 밝혔고 MacDonald(2011), 또한 제조업 근로자들을 대상으로 한 연구를 통해 이들이 인식하는 업무량이 증가 할수록 직무스트레스도 높아지는 것을 확인하여 업무량은 직무스트레스를 예측하는 주요 요인임을 밝혔다. 이재웅, 김대호(2008)는 공군 조종사의 일부가 과도한 업무량으로 인해 높은 직무스트레스를 경험하고 있는 것을 확인하였고, 박량희, 유태용(2007), 호민, 곽원준(2019)의 연구에서도 직장으로부터 과도한 요구를 받아 많은 업무량에 시달리는 경우 직무스트레스가 높은 특징이 있음을 밝혔다.

다음으로 직무요구 중 대표적인 양적 직무요구에 해당되는 시간압박 또한 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향력을 가진 요구 중 하나로 확인되고 있다. Lehto(2013)는 핀란드 직장인들을 대상으로 한 연구를 통해 근로자들이 인식하는 시간압박이 증가하는 것은 직무스트레스 증가와 유의한 관련성이 있음을 보고하였으며, Kottwitz et al.(2017)은 병원 종사자들을 대상으로 한 종단 연구를 통해 시간압박이 많을수록 구성원들이 높은 직무스트레스를 받고 이로 인해 결근 행동이 많아질 수 있다고 하였다. 이왕로, 최석봉(2018), 최수석, 윤태환(2020)은 근무시간 외에 SNS 등을 통한 추가적인 업무 지시로 인해 업무시간이 부과되는 압박을 경험하는 것이 근로자들의 직무스트레스를 높일 수 있음을 확인하였다.

따라서 조직구성원이 부여받은 직무를 수행할 때, 조직으로부터 요구되는 직무요구 중 양적 직무요구인 업무량과 시간압박은 이들의 직무스트레스를 증가시키는 데 유의한 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 그러나 현재 국내 연구에서는 이러한 양적 직무요구들과 직무스트레스의 관계를 종합적으로 확인한 연구는 많지 않다.

2.5.2 질적 직무요구와 직무스트레스의 관계

직무요구 중 질적 직무요구에 해당하는 역할모호성과 역할갈등은 직무스트레스와 유의한 관련성을 가지고 있는 것으로 알려져 있다. 즉, 역할에 대한 모호성이 높고 역할 수행에서 갈등을 더 많이 경험할수록 직무스트레스 또한 높아지는 경향이 나타나는 것으로 실증되고 있다. 배정모(2019)는 사회복지공무원에 대한 직무스트레스 유발 요인에 대한 검증을 통해 역할모호성, 역할갈등, 역할과중 등과 같은 조직 내에서 원하는 질적 차원의 요구들이 직무스트레스를 발생시키는 매우 핵심적인 측면임을 밝혔다. 이에 구체적으로 이러한 관계를 실증한 연구들을 다음과 같이 고찰해 보았다. 먼저 역할모호성과 직무스트레스의 관계에 대해 검증한 연구들을 살펴보면, Berham & Perreault(1984), Arthur(1994) 등은 현대 사회의 비표준화된 업무의 증가로 인해 계속해서 근로자의 역할모호성이 증가하고 있으며 이렇게 직무수행 시 증가하는 역할에 대한 모호함은 조직구성원의 직무스트레스를 가중시켜 성과에 부정적 영향을 미치고, 이직의도를 높이는 것으로 보고하였다. 한주희, 강은주(2010)는 역할갈등 및 역할모호성이 스트레스에 미치는 영향을 검증하고, 질적 직무요구로써 역할갈등과 역할모호성이 높을수록 근로자들이 경험하는 직무스트레스 또한 더욱 높아지는 것을 확인하였다.

이와 함께 역할갈등도 직무스트레스와 유의한 관련성을 가지고 있는 것으로 계속하여 입증되고 있다. Castle & Martin(2006), Dowden & Tellier(2004)에 따르면 교정직에 종사하는 근로자의 직무스트레스를 유발하는 주요한 요인 중 하나로 역할갈등이 매우 큰 영향력을 가지고 있음을 보고하였다. 장순정, 서원식(2020)은 대학병원 행정직 간호사와 임상간호사의 역할갈등과 직무스트레스 간의 관계에 대해 검증한 결과 조직 내에서 다중역할을 감당해야 하거나 조직의 요구와 고객의 요구가 상충하는 경우 그 사이에서 조율 역할을 하는 등 직무수행상 나타나는 역할갈등이 심할수록 직무스트레스 또한 높은 경향이 있음을 확인하였다. 장선빈, 이희승(2020)은 호텔에 종사하는 근로자를 대상으로 한 연구에서 이들이 경험하는 역할갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 확인하였다. 그 결과, 역할갈등은 직무스트레스

에 유의한 영향을 미치고 있었고, 갈등을 높게 경험할수록 직무스트레스 또한 높아진다는 결과가 도출되었다. 임순연, 이순영(2018)은 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 33편의 문헌 고찰을 바탕으로 하여 분석한 결과 역할갈등이 높을수록 직무스트레스와 소진, 이직의도 등이 함께 증가되는 경향이 있음을 보고하면서, 직무수행 시 경험하게 되는 역할갈등에 대한 대처 방안과 중재 방안에 대한 연구가 활발히 이루어져야 할 필요성이 있다고 보았다.

이상의 내용을 종합해보면, 직무요구의 질적 차원인 역할모호성과 역할갈등은 직무스트레스를 유발하는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 현재까지 이러한 질적 직무요구 차원과 직무스트레스 간의 직접적 관련성에 대해 실증한 연구는 많지 않아, 향후 더욱 활발한 연구가 이루어져야 할 필요가 있는 것으로 본다.

2.5.3 직무자원과 직무스트레스의 관계

직무자원은 조직이 조직구성원에게 심적인 부담을 최소화시키면서 업무는 최대한 효과적으로 수행할 수 있도록 좋은 환경을 만들어주는 요인으로 직무스트레스와 관련될 수 있다. 일반적으로 직무자원이 원활히 기능할수록 부여된 직무를 수행할 때 발생하는 스트레스를 줄일 수 있는 것으로 이해된다. 이는 직무자원이 조직목표를 달성하게 돋고, 직무요구에 관련된 생리적 및 심리적 비용을 감소시키고, 직무담당자의 성장, 학습, 발전 등을 자극하는 데 기여하는 심리적, 물리적, 사회적, 조직적인 모든 것을 의미하기 때문이다 (Hobfoll, 1989). 따라서 직무자원은 업무몰입에서 긍정적 성과로 연결되는 동기유발 과정을 포함하고 있으며, 이는 직무스트레스를 경감하는 데 긍정적 영향을 미칠 수 있다(김서용, 박천희, 2017). 이런 점에서 직무자원은 특히 직무요구와 상호작용을 통하여 직무스트레스, 직무소진, 이직 등과 같은 부정적 영향을 감소하게 만드는 데 자주 인용되는 개념이다. 예를 들어, 조봉기 (2019)의 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 한 연구를 통해 직무자원이 직무스트레스의 완화효과가 있음을 확인하였다.

최근 들어, 주 52시간 근무제 등과 같은 제도적 변화가 발생하여 근로자

들은 유연근무제, 시차출퇴근제, 선택근무제 등이 시행되면서 특히 직무자율성 중에서도 근무시간 자율성 등에 대한 관심이 높아지고 있다. 그러나 직무자원의 자율성 측면과 직무스트레스 간의 관련성을 검증한 연구는 많지 않으며, 이루어진 연구의 대다수도 직무자율성을 주요 변인으로 사용하고 있으며 근무시간 자율성의 영향을 연구한 논문은 매우 적다. 그 중에서 중소벤처기업 구성원들을 대상으로 한 연구를 통해 직무자율성과 직무스트레스 간의 유의한 부정적 상관관계가 도출됨을 확인했던 이형곤(2017)의 연구와 근무시간의 자율성이 낮은 경우, 근로자들의 불면증, 불안, 스트레스, 우울 등을 유발하여 정신건강에 부정적 영향을 받을 수 있음을 보고했던 Beckmann(2016)의 연구, 그리고 업무 자율성과 직무스트레스 간의 부(-)적인 관련성이 있음을 확인했던 Saragih(2011)의 연구 등을 종합해보면 근무시간 자율성과 직무스트레스 간의 유의한 관련성이 있음을 예측하게 한다.

2.5.4 직무스트레스와 이직의도의 관계

일반적으로 직무스트레스는 근로자의 직무만족, 직무열의, 역할수행, 등과 같은 직업적 수행과 관련된 긍정적 측면에 부정적 영향력을 미치게 하는 주요한 요인으로 알려져 있다. 직무스트레스가 지속되는 경우 해당 직무를 부여 받은 조직구성원은 자신의 업무에 집중할 수 없고 만족을 느끼지 못하고 의미를 찾기 어려워지기 때문에 이직을 고려하게 되는 것으로 알려져 있다 (Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, Keshavarzi & Hosseini, 2017; 신우단, 2018). 직무스트레스가 이직의도에 미치는 부정적인 영향력은 다양한 직업군에서 관찰되고 있다.

양은옥 외(2017)의 연구에서는 교대근무하는 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 높을수록 이직의도 또한 높아지는 것으로 보고했고, 요양보호사를 대상으로 한 이재연(2019)의 연구에서도 이들이 직무를 수행하는 과정에서 경험하는 직무스트레스는 소진을 경험함으로써 이직의도를 높이는 데 결정적 역할을 한다고 하였다. 이와 유사하게 조철규, 김상진(2015)도 민간 경비원을 대상으로 한 연구를 통해 직무스트레스는 소진을 높이는 역할을

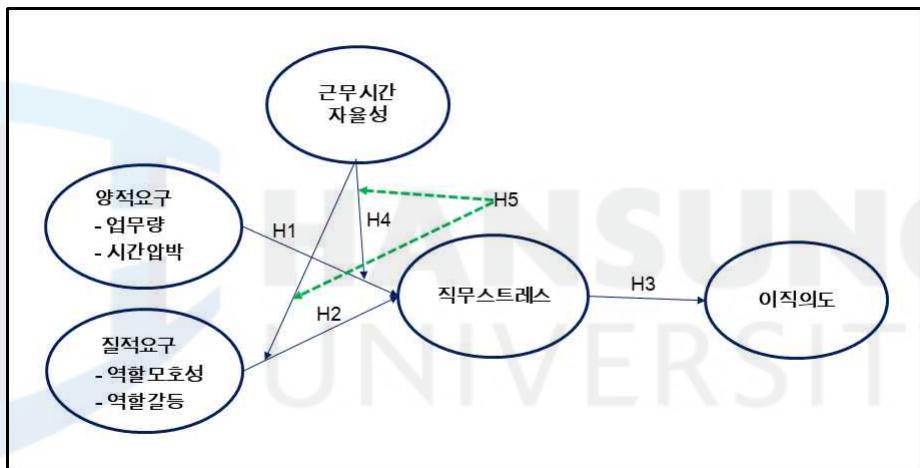
하고, 따라서 이직의도를 증가시키는 데 영향을 미친다고 하였다. 양대현(2019)은 대기업에서 근무하고 있는 사무직 근로자를 대상으로 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 분석하였는데, 이를 또한 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이연우(2020)의 연구에서는 아동쉼터에서 근무하는 생활복지사의 직무스트레스가 높을수록 조직 몰입을 방해하고 이직의도를 증가시키는 것으로 확인되었다.

이러한 점을 종합해보면, 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 주요한 직무 관련 요인임을 확인할 수 있다. 즉 직무스트레스가 높을수록 이직의도 또한 높아지는 경향이 나타났다. 이때 직무스트레스는 직접적으로 이직의도에 영향을 미치기도 하지만 소진 등과 같은 부정적인 요인이 생리적 및 심리적 반응을 야기하여 간접적으로도 이직의도에 유의한 영향을 줄 수 있음이 확인되었다. 따라서 조직구성원의 이직을 방지하고, 이러한 의도를 경감하기 위해서는 직무스트레스에 대한 검증과 함께 이를 유발하는 다양한 선행 요인들에 대한 연구가 필요하다.

III. 연구 설계

3.1 연구모형

직무요구-자원이론을 중심으로 선행 연구 검토에 근거하여 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향관계에서 근무시간 자율성의 조절효과를 검증하기 위한 연구모형을 다음과 같이 설정하였다.



〈그림 3-1〉 연구모형

3.2 연구가설의 설정

3.2.1 직무요구와 직무스트레스의 관계

직무스트레스에 대한 연구에 의하면 직무요구는 개인의 건강 및 안녕에 부정적인 영향을 미치는 스트레스 요인으로 알려져 있다(Karasek, 1979). 직무스트레스가 조직차원의 부정적 효과로 직무수행, 사기, 충성심의 저하, 결근 등을 유발시키며, 이직비용의 증가와 생산성 감소를 발생시킨다(Kompier &

Marcelissen, 1990).

연구 결과에 의하면 질적 직무요구가 양적 직무요구에 비해 직무스트레스에 미치는 영향이 더 큰 것으로 나타나고 있다(MacDonald, 2003). 업무량과 시간압박 같은 양적 직무요구가 많을 때 조직원은 휴식시간이나 잠을 줄이며 업무량은 처리할 수 있지만, 역할갈등 같은 질적 직무요구는 조직원 스스로 문제를 해결할 가능성이 아주 낮기 때문에 상대적으로 직무스트레스를 더 많이 받을 수 있다. Robbins(1993)의 연구에 의하면 직무스트레스의 영향력 크기를 순위별로 나열했을 때 질적 직무요구의 역할모호성과 역할갈등이 양적 직무요구의 과다업무량보다 높은 순위에 있었다(Robbins, 1993). 이에 본 연구에서는 직무요구를 양적 직무요구와 질적 직무요구로 구분하여 살펴보고자 한다.

3.2.1.1 직무요구의 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계

양적 직무요구는 업무량과 시간압박으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 먼저 업무량은 작업량이 많아 업무수행이 매우 어려운 상태이거나 성과의 달성을 목표가 높아 성취하기에 어려움을 느끼는 경우를 의미한다. 이러한 업무량 수준이 높을수록 직무스트레스를 경험하게 될 가능성이 높다(박상언, 김민용, 2006; Edward et al., 2002). 간호사를 대상으로 한 연구에 의하면 과중한 업무의 양은 직무스트레스를 유발하는 요인으로 작용한다고 하였다 (Kokoroko & Sanda, 2019). 또한 직무에 대한 요구와 업무량이 높아지는 것은 스트레스와 피로 등의 정서에 영향을 미친다고 하였다. 특히 제조업에서 근무하는 구성원이 인식하는 업무량은 직무스트레스를 예측하는 주요 요인으로 밝혀졌다(MacDonald, 2011).

시간압박(time pressure)은 업무수행 중 느끼는 양적차원의 직무요구를 말하며, 할당된 업무의 양에 비해 주어진 시간부족으로 압박감을 느껴 직무스트레스를 겪는 경우를 의미한다(Beehr et al., 2001). 시간압박은 스트레스의 요인으로 알려져 있는데, 핀란드 직장생활의 질에 대한 연구에 의하면 시간압박의 증가와 스트레스는 서로 관련성이 있는 것으로 보고하였다(Lehto, 2013).

병원 종사자를 대상으로 한 연구에 의하면 시간압박이 많을수록 구성원의 결근이 많아질 수 있으며, 이는 스트레스로 인해 나타나는 행동이라 할 수 있다 (Kottwitz et al., 2017).

임광모, 탁진국(2016)은 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 유의한 영향을 보고하였으며, 김상수, 방호진(2014)은 양적 직무요구의 수준이 직무스트레스와 유의한 관련성이 있음을 확인하였다. 또한 이재웅, 김대호(2008)는 공군 조종사의 일부가 과도한 업무량으로 인해 높은 직무스트레스를 경험하고 있는 것을 규명하였고, 호민, 곽원준(2019)의 연구에서도 직장으로부터 과도한 요구를 받아 많은 업무량에 시달리는 경우 높은 수준의 직무스트레스가 확인되었다.

시간압박 또한 직무스트레스에 유의한 부정적 영향력을 가진 요구 중 하나로 확인되고 있다. Lehto(2013)는 핀란드 직장인들을 대상으로 한 연구를 통해 근로자들이 인식하는 시간압박이 증가하는 것은 직무스트레스 증가와 유의한 관련성이 있음을 보고하였으며, Kottwitz et al.(2017)은 병원 종사자들을 대상으로 한 종단 연구를 통해 시간압박이 많을수록 구성원들이 높은 직무스트레스를 받고 이로 인해 결근 행동이 많아질 수 있다고 하였다. 이 외로, 최석봉(2018), 최수석, 윤태환(2020)은 근무시간 외에 SNS 등을 통한 추가적인 업무 지시로 인해 추가적인 업무시간이 부과되는 압박을 경험하는 것이 근로자들의 직무스트레스를 높일 수 있음을 확인하였다.

이상을 종합하면 양적 직무요구인 업무량과 시간압박은 직무스트레스와 직접적 관련이 있는 요인이며, 양적 직무요구 수준이 높아질수록 직무스트레스에 대한 구성원의 인식이 높아질 것이라 예측할 수 있다.

H1. 양적 직무요구 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

H1-1: 업무량이 많을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

H1-2: 시간압박 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

3.2.1.2. 직무요구의 질적 직무요구와 직무스트레스의 관계

질적 직무요구는 역할모호성과 역할갈등으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 역

할모호성은 직원들의 책임에 따른 기대감과 연관된 혼돈에서 발생되는 스트레스 조건을 의미한다(Babin & Boles, 1998; Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 역할모호성에 대한 연구를 살펴보면, 공무원을 대상으로 한 연구에서 역할모호성은 스트레스를 낳추는 요인으로 작용하는 것으로 보고된 바 있다(한주희, 강은주, 2010). 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구에 의하면 역할모호성이 높아질수록 직무스트레스가 높아진다고 보고된 바 있다(김현우, 2014). 즉, 선행 연구들의 결과는 일치하지 않으나 대체로 업무수행에서 역할모호성이 높아지면 직무스트레스가 높아지는 경향을 보이고 있음을 알 수 있다.

역할갈등은 여러 자원들에 의해 전달된 직무기대감들 사이에서 지각되는 차이로 실제 역할과 기대 역할이 서로 일치하지 않아 경험하게 되는 정신적 혼란을 뜻한다(Fogarty, Singh, Rhoards & Moore, 2000). Castle & Martin(2006), Dowden & Tellier(2004)에 따르면 교정직에 종사하는 근로자의 직무스트레스를 유발하는 주요 요인 중 하나로 역할갈등이 매우 큰 영향력을 가지고 있음을 보고하였다. 장순정, 서원식(2020)은 대학병원 행정직 간호사와 임상간호사의 역할갈등과 직무스트레스 간의 관계에 대해 검증한 결과 조직 내에서 다중역할을 감당해야 하거나 조직의 요구와 고객의 요구가 상충하는 경우 그 사이에서 조율 역할을 하는 등 직무수행상 나타나는 역할갈등이 심할수록 직무스트레스도 높은 경향이 있음을 확인하였다. 장선빈, 이희승(2020)은 호텔에 종사하는 근로자를 대상으로 한 연구에서 이들이 경험하는 역할갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 확인하였다. 그 결과, 역할갈등은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치고 있었고, 갈등을 높게 경험 할수록 직무스트레스 또한 높아진다는 결과가 도출되었다. 종합하면, 직무요구의 질적 직무요구인 역할모호성과 역할갈등은 직무스트레스를 유발할 것으로 예측할 수 있다.

H2. 질적 직무요구 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

H2-1. 역할모호성 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

H2-2. 역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다.

3.2.1.3 직무스트레스와 이직의도의 관계

직무스트레스에 대한 대응력이 취약한 구성원들은 이로 인하여 업무수행의 질적인 저하와 빈번한 지각 및 결근율이 증가하게 된다(Beehr & Newman, 1978). 또한 직무스트레스를 받는 조직원은 직무에 대해 갖고 있던 만족감이 떨어지고 조직에 대한 자발적 노력과 참여를 덜하게 되며, 직장에 대한 소속감이 약화되어 결국 이직의도를 갖게 된다(박종애, 2018; Meyer, Allen & Gellatly, 1990). 직무스트레스와 이직의도의 관계를 고찰한 선행 연구를 살펴보면, 김홍조(2017)는 소방공무원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 일반직 공무원을 대상으로 한 윤여원(2018)의 연구에 의하면, 직무스트레스를 역할모호성, 역할갈등, 역할과다로 구분하여 이직의도와의 관계를 살펴보았는데, 직무스트레스의 각 하위요인들은 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 그중에서 역할모호성으로 인한 이직의도가 높게 나타났다고 하였다. 따라서 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

H3. 직무스트레스가 증가할수록 이직의도는 높아질 것이다.

3.2.2 근무시간 자율성의 효과

근무시간 자율성은 제한된 시간 내 많은 업무처리를 할 때 집중이 잘 되는 시간을 선택하여 업무를 효과적으로 처리할 수 있는 것 혹은, 에너지가 고갈될 때, 휴식을 취해, 향후 업무수행에 필요한 에너지 축적 및 새로운 에너지를 충전할 수 있는 것을 의미한다(Karasek, 1985). Grzywacz, Carlson & Shulkin(2008)은 구성원의 근무시간이 유연할수록 업무 수행에서 유연성을 지각하며 스트레스 감소로 이어진다고 하였다. Scroggins, Benson & Elias(2010)는 이로 인하여 구성원의 외적, 내적 동기가 높아진다는 결과를 보고하였으며, 결과적으로 근무시간 자율성이 직무자원으로 기능함을 제시하였다.

근무시간과 직무스트레스의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 근무시간이 증

가할수록 조직구성원의 건강에 부정적 영향을 미치며(Bannai & Tamakoshi, 2014), 심혈관질환 뿐만 아니라 정신질환의 위험 요소로 작용할 수 있다 (Virtanen et al., 2012). 전공의를 대상으로 한 연구에 의하면 근무시간이 증가할수록 직무스트레스와 피로도가 높아지는 것으로 보고되었다(최주현, 2016). 조직의 구성원이 장시간 근무를 하게 되면 직무스트레스가 증가하며 과도한 업무량과 시간압박 등으로 인해 우울증이나 불안 등의 정신질환에 노출될 확률이 높아진다(Melchior et al., 2007). Yoon et al.(2018)의 연구에서도 근무시간이 많아질수록 직무스트레스가 높아져 우울을 보인다고 보고한 바 있다. 김서용, 박천희(2017)는 직무자율성이 직무스트레스를 경감하는데 긍정적인 작용을 하는 것으로 파악하고 있으며, 직무소진, 이직 등과 같은 부정적 영향을 감소하게 만드는 데 있어 자주 인용되는 개념이다(조봉기, 2019)

최근 주 52시간 근무제, 탄력근무제 등의 제도가 시행되고, 중소기업까지 범위가 확대되면서 유연근무제, 시차출퇴근제, 선택근무제 등 근무시간 자율성에 대한 관심이 높아지고 있다. 중소벤처기업 구성원들을 대상으로 한 연구를 통해 직무자율성과 직무스트레스 간의 유의한 부정적 상관관계가 있음을 보고한 이형곤(2017)의 연구와 근무시간의 자율성이 낮은 경우, 근로자들의 불면증, 불안, 스트레스, 우울 등을 유발하여 정신 건강에 부정적 영향을 받을 수 있음을 보고했던 Backmann(2016)의 연구, 그리고 업무 자율성과 직무스트레스 간의 부(-)적인 관련성이 있음을 확인했던 Saragih(2011)의 연구 등을 종합해보면 근무시간 자율성과 직무스트레스 간에는 유의한 관련성이 나타날 수 있음을 예측하게 한다. 따라서 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향관계는 근무시간 자율성에 따라 다르게 나타나리라 예측 할 수 있다.

H4. 근무시간 자율성이 양적 직무요구와 직무스트레스 간의 관계를 조절할 것이다.

H4-1. 근무시간 자율성이 높을수록 업무량이 직무스트레스에 미치는 정(+)적인 영향을 완화시킬 것이다.

H4-2. 근무시간 자율성이 높을수록 시간압박이 직무스트레스에 미치는

정(+)적인 영향을 완화시킬 것이다

3.2.3 양적 직무요구, 질적 직무요구와 근무시간 자율성의 관계

양적 직무요구는 작업환경에서 과도하게 업무를 처리하는 업무량과 지속적으로 업무를 처리하는 시간적인 압박을 의미한다. 또한 질적 직무요구는 조직에서 기대하는 역할에 대한 권한, 책임, 방법이 불확실한 역할모호성과 구성원이 상사, 고객, 동료의 기대를 모두 충족시킬 수 없는 직무요구를 받게 되는 역할갈등을 뜻한다. 매칭가설에 의하면, 양적 직무요구인 업무량, 시간압박의 경우와 근무시간 자율성은 ‘근무시간’이라는 동질적인 차원으로 매칭(De Jonge & Dormann, 2003)되어 상호작용효과가 유의할 것으로 예상되며, 질적 직무요구와 근무시간 자율성의 상호작용효과는 차원의 동질성을 확보하지 못하므로 유의하지 않으며, 양적 직무요구와 근무시간의 자율성의 상호작용효과가 질적 직무요구와 근무시간 자율성의 상호작용효과보다 절대값이 더 크게 나타날 것으로 예측할 수 있다.

H5. 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 근무시간 자율성의 완충효과는 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 근무시간 자율성의 완충효과보다 절대값이 더 클 것이다.

3.3 연구 대상

본 연구의 가설 검증을 위하여 일반종업원 400여명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 2020년 10월 12일부터 10월 23일까지 이루어졌으며, 400부의 자료가 수집되었으나, 이 중 응답이 불성실한 경우 등 17부를 제외한 383명의 자료를 최종적으로 분석에 투입하였다. 본 연구의 분석대상인 383명의 일반적 특성은 다음과 같이 나타났다 <표 3-1>.

성별은 남성이 182명(47.5%), 여성이 201명(52.5%)으로 비슷하였다. 결혼여부는 미혼이 215명(56.1%), 기혼이 168명(43.9%)으로 미혼이 조금 더 많았다. 연령대는 30대가 160명(41.8%)으로 가장 많았고, 40대 111명(29.0%),

20대 68명(17.8%), 50대 33명(8.6%), 60대 이상 11명(2.9%) 순으로 나타났다.

학력은 대졸이 266명(69.5%)으로 가장 많았고, 전문대졸 50명(13.1%), 고졸 이하 42명(11.0%), 대학원 이상 25명(6.5%) 순으로 나타났다. 근속연수는 5년 이하가 146명(38.1%)으로 가장 많았고, 5~10년 이하 103명(26.9%), 10~15년 이하 68명(17.8%), 15~20년 이하 35명(9.1%), 20~25년 이하 19명(5.0%), 25년 이상 12명(3.1%) 순으로 나타났다.

근무 직종은 사무/관리직이 270명(70.5%)으로 가장 많았고, 기능직 42명(11.0%), 서비스직 36명(9.4%), 전문직 20명(5.2%), 판매직 15명(3.9%) 순으로 나타났다. 직위는 사원 140명(36.6%), 과장 86명(22.5%), 대리 65명(17.0%), 차장 32명(8.4%), 부장 30명(7.8%) 순으로 나타났다. 임금수준은 200~250만 원 이하가 96명(25.1%)으로 가장 많았고, 250~300만 원 이하 74명(19.3%), 400만 원 이상 71명(18.5%), 200만 원 이하 56명(14.6%), 300~350만 원 이하 51명(13.3%), 350~400만 원 이하 35명(9.1%) 순으로 나타났다.

〈표 3-1〉 조사대상자의 일반적 특성 (n=383)

구 분		빈도	백분율	구 分		빈도	백분율
성별	남성	182	47.5	근무 직종	사무/관리직	270	70.5
	여성	201	52.5		서비스직	36	9.4
결혼 여부	미혼	215	56.1		판매직	15	3.9
	기혼	168	43.9		기능직	42	11.0
연령 대	20대	68	17.8		전문직	20	5.2
	30대	160	41.8	직위	사원	140	36.6
	40대	111	29.0		주임	30	7.8
	50대	33	8.6		대리	65	17.0
	60대 이상	11	2.9		과장	86	22.5
학력	고졸 이하	42	11.0	임금 수준	차장	32	8.4
	전문대졸	50	13.1		부장	30	7.8
	대학	266	69.5		200만원 이하	56	14.6
	대학원 이상	25	6.5		200~250만원 이하	96	25.1
근속 연수	5년 이하	146	38.1		250~300만원 이하	74	19.3
	5~10년 이하	103	26.9		300~350만원 이하	51	13.3
	10~15년 이하	68	17.8		350~400만원 이하	35	9.1
	15~20년 이하	35	9.1		400만원 이상	71	18.5
	20~25년 이하	19	5.0	전체		383	100.0
	25년 이상	12	3.1				

3.4 변수의 측정

일반직 근로자의 직무요구를 양적 직무요구와 질적 직무요구로 나누어 측정하였다. 양적 직무요구의 경우 Karasek(1979)의 연구에서 사용된 문항을 임광모, 탁진국(2016)이 번안한 문항들을 사용하였으며, 업무량 3문항, 시간 압박 3문항 등 총 6문항으로 구성하였다. 질적 직무요구의 경우 Khan et al.(1964)의 역할모호성, Ivancevic & Matteson(1980)의 역할갈등을 번안하여 사용하였으며, 역할모호성 6문항, 역할갈등 6문항 등 총 12문항으로 구성하였

다.

직무스트레스의 경우 Parasuraman & Alutto(1984)의 연구에서 검증된 직무스트레스 척도 5문항을 사용하였다.

이직의도는 Price(1997)의 이직의도 척도를 변안하여 사용하였고, 총 4개의 문항으로 구성되었으며, 이 중 3번과 4번 문항은 역문항이다.

근무시간 자율성 문항은 이규용 외(2013)의 연구에서 제시된 조사설계안을 참고하여 3문항을 사용하였다.

본 연구에서는 자료수집 시 설문 응답자들의 자기보고방식을 통해 독립변수와 종속변수를 동일한 구성원으로부터 측정하였기 때문에 동일방법편의(common method bias)의 문제가 발생할 가능성이 보였다. 이러한 동일방법편의 문제를 검증하기 위해 Harman의 단일요인 검증(single factor test)을 실시하였는데, 구성된 측정도구의 문항에 대해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 회전하지 않은 방식으로 주성분분석을 실시한 결과, 모든 측정문항이 하나의 요인으로 나타나지 않았으며, 제 1요인이 전체 분산의 32.546%로 나타나 기준치인 50%를 넘지 않았기 때문에 동일방법편의에 따른 왜곡 가능성은 연구결과에 영향을 크게 미치지 못함을 확인하였다 (Podsakoff, MacKenzie, Lee & Podsakoff, 2003).

3.5 자료분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS 26.0 for Windows 프로그램으로 분석하였으며, 사용된 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해서 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당도와 신뢰도를 분석하기 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 주요변수의 기본통계량을 살펴보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 변수들의 전반적인 연관성을 살펴보기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

다섯째, 본 연구의 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 매개효과와 조절효과 검증의 경우 회귀분석 매크로인 PROCESS Macro for SPSS(Hayes, 2013)의 부트스트랩 검증 기능을 활용하였다.



IV. 연구결과

4.1 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석

측정도구의 타당도와 신뢰도를 검토하기 위해 신뢰도 분석 및 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 신뢰도 분석의 경우 Cronbach's α 값을 산출하였으며, 0.7 이상이면 신뢰도가 양호한 것으로 보았다. 탐색적 요인분석의 경우 각 변수를 구성하는 문항별로 실시한 후, 이 결과를 토대로 모든 문항을 투입하여 한 번 더 실시하였으며, 요인 수는 고유 값 1 이상을 기준으로 정해지도록 설정하였다. 이때 요인적재량이 0.5 미만이거나, 내용적으로 무관한 요인에 교차 적재되는 문항은 타당도를 저해하는 것으로 판단하여 제외하였다.

4.1.1 신뢰도 분석

변수별로 Cronbach's α 값을 산출하여 신뢰도를 검토하였다(표 4-1). Cronbach's α 값은 자율성 .734, 업무부하 .854, 시간압박 .733, 역할모호성 .872, 역할갈등 .845, 직무스트레스 .852, 이직의도 .877 등 모두 0.7 이상으로 나타나 양호한 것으로 판단하였다.

〈표 4-1〉 측정도구의 신뢰도

구 분	문항수	Cronbach's α	
자율성	3	.734	
업무부하	3	.854	.880
시간압박	3	.733	
역할모호성	6	.872	.892
역할갈등	6	.845	
직무스트레스	5	.852	
이직의도	4	.877	

4.1.2 변수별 탐색적 요인분석

자율성을 구성하는 3개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다
〈표 4-2〉.

3개 문항은 분산설명력 65.451%에서 단일요인으로 적재되었으며, 요인적 재량도 모두 0.5 이상으로 기준치를 상회하였다.

〈표 4-2〉 자율성의 탐색적 요인분석

구 분	성 분
	1
Aut1	.814
Aut2	.776
Aut3	.836
고유값	1.964
% 분산	65.451

KMO=.677, Bartlett's test $\chi^2=248.667(p<.001)$

양적 직무요구를 구성하는 6개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다〈표 4-3〉.

6개의 문항은 분산설명력 62.859%에서 단일요인으로 적재되었으며, 요인적 재량도 모두 0.5 이상으로 나타났다. 양적 직무요구 문항들은 본래 업무량 3문항, 시간압박 3문항 등으로 구성되어야 한다. 그러나 요인 수를 2개로 고정하여 분석하더라도 교차적재가 이루어지고, 6문항 전체의 신뢰도는 .880으로 나타나 문항 내용상으로도 유사성이 있다고 판단되어 교차적재를 수용하기로 하였다. 즉, 업무량과 시간압박의 요인으로 구성된 양적 직무요구는 이후 분석에서는 단일요인으로 분석하였다.

〈표 4-3〉 양적 요구의 탐색적 요인분석

구 분	성 분
	1
JPre1	.826

JPre2	.842
JPre3	.841
TPre1	.845
TPre2	.745
TPre3	.635
고유값	3.772
% 분산	62.859

KMO=.883, Bartlett's test $\chi^2=1137.743(p<.001)$

질적 직무요구를 구성하는 12개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다〈표 4-4〉.

12개의 문항은 분산설명력 59.396%에서 2개의 요인으로 교차적재 없이 적재되었으며, 요인적재량도 모두 0.5 이상으로 기준치를 상회하였다.

〈표 4-4〉 질적 직무요구의 탐색적 요인분석

구 분	성 분	
	역할모호성	역할갈등
RoA1	.779	.173
RoA2	.799	.202
RoA3	.608	.414
RoA4	.737	.213
RoA5	.779	.136
RoA6	.752	.286
RoC1	.233	.712
RoC2	.187	.760
RoC3	.079	.783
RoC4	.260	.701
RoC5	.198	.625
RoC6	.309	.729
고유값	5.493	1.634
% 분산	45.778	13.618
누적 %	45.778	59.396

KMO=.904, Bartlett's test $\chi^2=2069.581(p<.001)$

직무스트레스를 구성하는 5개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다(표 4-5)。

5개의 문항은 분산설명력 63.057%에서 단일요인으로 적재되었으며, 요인 적재량도 모두 0.5 이상으로 기준치를 상회하였다.

〈표 4-5〉 직무스트레스의 탐색적 요인분석

구 분	성 분
	1
Str1	.666
Str2	.787
Str3	.828
Str4	.836
Str5	.840
고유값	3.153
% 분산	63.057

KMO=.847, Bartlett's test $\chi^2=798.162(p<.001)$

이직의도를 구성하는 4개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다(표 4-6)。

4개의 문항은 분산설명력 73.143%에서 단일요인으로 적재되었으며, 요인 적재량도 모두 0.5 이상으로 기준치를 상회하였다.

〈표 4-6〉 이직의도의 탐색적 요인분석

구 분	성 분
	1
TO1	.876
TO2	.878
TO3	.861
TO4	.804
고유값	2.926
% 분산	73.143

KMO=.765, Bartlett's test $\chi^2=877.109(p<.001)$

4.1.3 변수 전체를 투입한 탐색적 요인분석

변수별 탐색적 요인분석 결과를 반영하여 전체 문항들을 투입한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 초기결과에서는 직무스트레스 2번 문항이 양적 요구 문항들과 교차 적재되어 제외하였다. 남은 29개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다〈표 4-7〉.

KMO=.910이고, Bartlett test $\chi^2=5834.887(p<.001)$ 으로 나타나 요인분석에 적합하며, 29개의 문항은 분산설명력 65.340%에서 6개의 요인으로 적재되었으며, 요인적재량도 모두 0.5 이상으로 기준치를 상회하였다. 양적 직무 요구의 경우 변수별 탐색적 요인분석 결과를 반영하여 양적 직무요구 내에서는 교차적재를 허용하였고, 이에 따라 단일요인으로 보았다. 양적 직무요구가 단일요인이 됨에 따라 가설1-1과 가설1-2를 합쳐 가설1로 재구성하였다. 또한 가설 4-1과 가설4-2도 가설4로 재구성하였다.

〈표 4-7〉 전체 탐색적 요인분석

구 분	성 분					
	양적 요구	역할 모호성	역할 갈등	이직 의도	직무 스트레스	자율성
Aut1	.029	.024	-.013	-.008	-.004	.818
Aut2	-.140	.081	.070	-.135	.042	.728
Aut3	-.029	.044	.023	-.098	.017	.824
JPre1	.769	.152	.133	.178	.148	-.042
JPre2	.821	.044	.170	.057	.137	.019
JPre3	.791	.212	.142	.088	.123	.013
TPre1	.795	.118	.167	.100	.162	.045
TPre2	.717	-.023	.252	.063	.060	-.040
TPre3	.566	.100	.123	.106	.150	-.236
RoA1	.126	.742	.108	.237	.045	.122
RoA2	.080	.778	.161	.181	.078	.089
RoA3	.234	.618	.351	.006	.101	-.049
RoA4	.010	.732	.227	.049	.097	.032
RoA5	.013	.779	.141	.092	.040	-.030
RoA6	.209	.725	.198	.140	.151	.040
RoC1	.198	.207	.697	.155	.001	.154
RoC2	.142	.170	.724	.141	.180	-.059
RoC3	.344	.095	.668	.048	.164	-.119
RoC4	.222	.259	.605	.092	.248	-.051
RoC5	.104	.207	.635	.033	.055	.148
RoC6	.163	.286	.698	.179	.129	.000
Str1	.050	.067	.069	-.015	.776	.078
Str3	.373	.111	.303	.202	.627	.005
Str4	.232	.178	.137	.163	.792	.008
Str5	.379	.114	.267	.155	.662	-.068
TO1	.202	.294	.219	.730	.253	-.043
TO2	.129	.330	.201	.739	.247	-.012
TO3	.119	.121	.090	.857	.001	-.138
TO4	.113	.061	.086	.822	.021	-.114
고유값	9.307	2.862	2.371	1.601	1.467	1.342
% 분산	32.093	9.868	8.175	5.520	5.058	4.626
누적 %	32.093	41.961	50.136	55.655	60.713	65.340

KMO=.910, Bartlett's test $\chi^2=5834.887(p<.001)$

4.2 기술통계 및 상관관계

4.2.1 주요변수의 기술통계량

측정도구에 대한 타당성과 신뢰성 분석결과를 바탕으로 주요변수들을 산출하였고, 이들의 기본적인 통계량을 살펴보기 위해 기술통계분석을 실시하였다(표 4-8)。

평균값을 살펴보면 자율성 2.68, 양적요구 3.18, 역할모호성 2.81, 역할갈등 3.31, 직무스트레스 3.23, 이직의도 2.98 등으로 나타났다. 전반적으로 보통수준(3)에 가깝게 나타났으며, 자율성이 상대적으로 낮은 편이며 역할갈등이 상대적으로 높은 편으로 나타났다.

다음으로 변수들의 분포를 통해 정규성을 만족하는지 살펴보았다. 왜도의 절대값이 2 미만, 첨도의 절대값이 7 미만이면 정규성을 가지는 것으로 볼 수 있는데(배병렬, 2011), 모든 변수들이 이러한 기준을 충족하여 정규성을 가지는 것으로 판단하였다.

〈표 4-8〉 기술통계분석

구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
자율성	383	1	5	2.68	.87	-.09	-.47
양적요구	383	1	5	3.18	.74	-.13	-.15
역할모호성	383	1	5	2.81	.76	.08	-.39
역할갈등	383	1	5	3.31	.71	-.36	.02
직무스트레스	383	1	5	3.23	.73	-.21	-.10
이직의도	383	1	5	2.98	.92	.29	-.28

4.2.2 상관관계분석

본 연구의 주요변수들과 가설검증에 통제변수로 투입될 일반적 특성 변수들까지 포함하여 전반적인 관계를 살펴보기 위해 상관분석을 통해 Pearson

상관계수(r)를 산출하였다(표 4-9).

일반적 특성 중 근무직종은 사무/관리직이 대부분이고 나머지 응답항목은 적게 분포하여 분석에 포함하지 않았고, 직위의 경우 연령대 및 임금수준과 관계가 클 것으로 예측되어 포함하지 않았다. 성별과 결혼여부는 더미변수로 투입되었는데, 성별의 기준범주는 여성, 결혼여부의 기준 범주는 미혼이다.

주요변수 간의 상관계수를 살펴보면 전반적으로 자율성을 제외한 나머지 변수들 간의 정(+)의 상관이 유의하였으며, 세부적으로는 다음과 같다. 자율성은 이직의도($r=-.158$, $p<.01$)와 부(-)의 상관이 유의하였다. 양적요구는 역 할모호성($r=.342$, $p<.001$), 역할갈등($r=.513$, $p<.001$), 직무스트레스($r=.534$, $p<.001$), 이직의도($r=.368$, $p<.001$)와 정(+)의 상관이 유의하였다. 역할모호성은 역할갈등($r=.554$, $p<.001$), 직무스트레스($r=.370$, $p<.001$), 이직의도($r=.441$, $p<.001$)와 정(+)의 상관이 유의하였다. 역할갈등은 직무스트레스($r=.511$, $p<.001$), 이직의도($r=.420$, $p<.001$)와 정(+)의 상관이 유의하였다. 직무스트레스는 이직의도($r=.406$, $p<.001$)와 정(+)의 상관이 유의하였다.

〈표 4-9〉 상관관계분석

구 분	성별 _남성	결혼여부 _기혼	연령대	학력	근속 연수	임금 수준	자율성	양적 요구	역할 모호성	역할 갈등	직무 스트레스	이직 의도
성별_남성	1											
결혼여부_기혼	.160**	1										
연령대	.154**	.554***	1									
학력	.055	.154**	-.002	1								
근속연수	.116*	.405***	.617***	.169***	1							
임금수준	.342***	.383***	.393***	.309***	.545***	1						
자율성	.039	.060	-.068	.058	.065	.082	1					
양적요구	.059	.098	.045	.042	.068	.109*	-.091	1				
역할모호성	.054	-.083	-.205***	.073	-.146**	-.048	.091	.342***	1			
역할갈등	.074	.000	-.088	.036	-.062	.055	.031	.513***	.554***	1		
직무스트레스	-.049	-.013	-.093	.084	.000	.001	.004	.534***	.370***	.511***	1	
이직의도	-.083	-.201***	-.220***	.076	-.142**	-.074	-.158**	.368***	.441***	.420***	.406***	1

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

4.3 직무요구, 직무스트레스, 이직의도의 관계(가설1,2,3의 검증)

4.3.1 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향(가설1,2의 검증)

직무요구의 양적 직무요구와 질적 직무요구가 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설1, 2를 검증하기 위해 통제변수만을 투입한 모형1과 통제변수, 독립변수를 투입한 모형2로 나누어 위계적 회귀분석을 실시하였다. 검증결과, 양적 직무요구와 역할갈등은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 못하였다. 결과적으로 재구성된 가설1과 가설2-2는 지지되었고, 가설2-1은 기각되었다.

〈표 4-10〉 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향(가설1, 2의 검증)

구 분	종속변수: 직무스트레스					
	모형 1			모형 2		
	B	SE	β	B	SE	β
(상수)	3.239	.176		.917	.213	
성별_남성	-.064	.080	-.044	-.111	.064	-.076
결혼여부_기혼	.056	.093	.038	-.010	.074	-.007
연령대	-.114	.055	-.152*	-.065	.044	-.086
학력	.066	.054	.068	.058	.043	.060
근속연수	.039	.039	.071	.048	.031	.088
임금수준	.001	.029	.002	-.023	.023	-.054
양적요구				.364	.047	.368***
역할모호성				.076	.048	.080
역할갈등				.292	.056	.282***
R ²		.022			.387	
F		1.377			26.138***	
ΔR^2					.365	
ΔF					74.055***	

4.3.2 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향(가설3의 검증)

직무스트레스가 이직의도에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설3을 검증하기 위해 통제변수만을 투입한 모형1과 통제변수, 독립변수를 투입한 모형2로 나누어 위계적 회귀분석을 실시하였다. 검증결과 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설3은 지지되었다.

〈표 4-11〉 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향(가설3의 검증)

구 분	종속변수: 이직의도					
	모형1			모형2		
	B	SE	β	B	SE	β
(상수)	3.101	.217		1.505	.274	
성별_남성	-.103	.098	-.056	-.071	.090	-.039
결혼여부_기혼	-.251	.114	-.135*	-.278	.105	-.150*
연령대	-.121	.068	-.128	-.065	.063	-.068
학력	.117	.066	.095	.084	.061	.068
근속연수	-.027	.048	-.039	-.046	.044	-.067
임금수준	.021	.036	.039	.021	.033	.038
직무스트레스				.493	.058	.390***
R2		.070			.219	
F		4.714***			15.028***	
ΔR^2					.149	
ΔF					71.603***	

*p<.05, ***p<.001

4.4 근무시간 자율성이 조절효과분석(가설4, 5의 검증)

양적 직무요구, 역할모호성, 역할갈등의 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향을 근무시간 자율성이 조절하는지 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 조절효과의 효과크기와 유의성에 대한 검증을 위하여 PROCESS Macro for SPSS(Hayes, 2013)의 모델1 분석을 실시하였다. 통제변수 모형 분석, 모형별 R^2 변화량 산출 등을 위해 실시한 회귀분석의 결과는 〈표 4-12〉에 제시하였다.

앞서 가설1,2의 검증결과에서 서술한 바와 같이 직무요구와 근무시간 자율성이 직무스트레스에 미치는 영향을 보여주는 모형 2의 설명력은 38.7%로 나타났고, 양적요구 ($\beta=.367$, $p<.001$)와 역할갈등($\beta=.291$, $p<.001$)의 영향이 유의하였다. 즉, 양적 요구와 역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가하는 것으로 나타났다.

양적요구, 역할모호성, 역할갈등과 자율성의 상호작용항이 모두 투입된 모형 3-3의 설명력은 40.0%로 나타났고, 양적요구($\beta=.356$, $p<.001$), 역할갈등($\beta=.279$, $p<.001$), 양적요구×자율성($\beta=-.138$, $p<.01$) 등의 회귀계수가 유의하였다. 그리고 양적 직무요구와 근무시간 자율성의 상호작용항이 유의하였고, 이 상호작용항이 가지는 설명력 증가량 1.3%도 유의한 것으로 나타났다. 이에 근무시간 자율성은 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 정(+)의 영향을 완충하는 부(-)의 방향으로 조절작용을 하고 있음을 파악할 수 있다.

양적 직무요구와 직무스트레스의 관계에서 근무시간 자율성의 조절효과가 검증되고, 이어서 자율성 수준에 따른 양적 직무요구의 조건부 효과를 검증하여 이를 그래프로 제시하였다.

조건부 효과를 보여주는 <표 4-13>에 의하면 근무시간 자율성이 평균 이하인 경우와 평균인 경우 모두 동일하게 양적 직무요구 수준이 증가하면 직무스트레스가 유의하게 증가하지만, 근무시간 자율성이 평균 이상으로 높은 경우는 직무스트레스의 증가폭이 감소하는 것을 알 수 있다.

그래프로 표현된 <그림 4-1>을 살펴보면, 근무시간 자율성이 평균 이상의 경우 업무부하량과 시간압박과 같은 양적 직무요구의 수준이 높아지더라도 근무시간 자율성이 평균과 평균 이하인 경우보다 직무스트레스의 증가가 완만한 것을 알 수 있다. 따라서 가설 4는 지지되었다.

또한 근무시간 자율성의 조절효과 크기에 대한 가설을 검증한 결과, 양적 직무요구와 근무시간 자율성의 효과크기(β 의 절대값=.138)는 역할모호성과 근무시간 자율성의 효과크기(β 의 절대값=.009), 역할갈등과 근무시간 자율성의 효과크기(β 의 절대값=.081)보다 큰 것으로 나타나 가설5는 지지되었다.

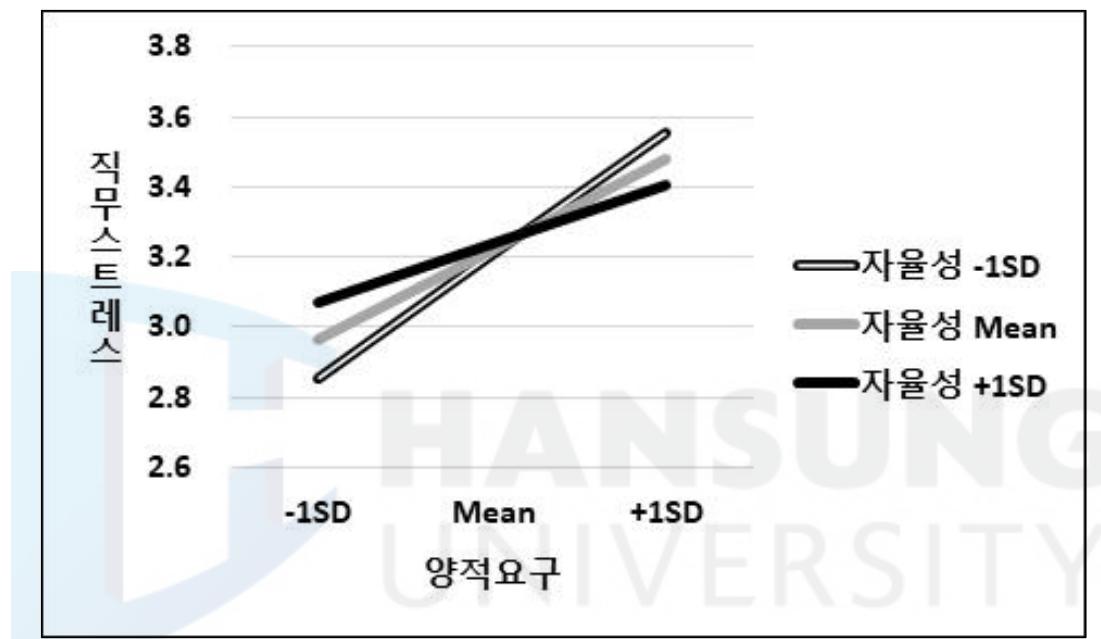
〈표 4-12〉 조절효과 검증을 위한 회귀분석

구 분	모형1. 통제변수 모형			모형 2. 독립 및 조절변수 투입			모형 3-1. 양적 요구 상호작용항 투입			모형 3-2. 질적 요구 상호작용항 투입			모형 3-3. 모든 상호작용항 투입			
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	
(상수)	3.239	.176		3.252	.141		3.243	.140		3.251	.141		3.236	.140		
성별_남성	-.064	.080	-.044	-.112	.064	-.077	-.106	.063	-.073	-.111	.064	-.076	-.097	.064	-.067	
결혼여부_기혼	.056	.093	.038	-.013	.074	-.009	-.028	.074	-.019	-.012	.075	-.008	-.029	.074	-.020	
연령대	-.114	.055	-.152*	-.062	.045	-.082	-.064	.045	-.085	-.062	.045	-.082	-.061	.045	-.081	
학력	.066	.054	.068	.059	.043	.060	.059	.043	.060	.058	.043	.060	.056	.043	.058	
근속연수	.039	.039	.071	.047	.031	.086	.048	.031	.089	.046	.031	.085	.045	.031	.083	
임금수준	.001	.029	.002	-.024	.023	-.055	-.021	.023	-.049	-.023	.023	-.055	-.019	.023	-.045	
양적요구				.367	.048	.371***	.353	.048	.357***	.367	.048	.371***	.353	.048	.356***	
역할모호성				.074	.048	.078	.074	.048	.078	.074	.048	.078	.076	.048	.080	
역할갈등				.291	.056	.282***	.286	.055	.277***	.292	.056	.282***	.288	.055	.279***	
근무시간 자율성(A)				.013	.035	.015	.023	.035	.027	.012	.035	.014	.021	.035	.025	
양적 요구 x A							-.103	.043	-.099*				-.143	.050	-.138**	
역할모호성 x A											.008	.053	.008	-.009	.052	-.009
역할갈등 x A											.004	.058	.003	.090	.065	.081
R ²	.022			.387			.396			.387			.400			
F	1.377			23.483***			22.134***			19.471***			18.951***			
ΔR^2				.365			(모형 2로부터) .009			(모형2로부터) .000			(모형2로부터) .013			
ΔF				55.444***			(모형2로부터) 5.689*			(모형2로부터) .029			(모형2로부터) 2.746*			

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

〈표 4-13〉 조절변수 수준에 따른 양적 요구의 조건부 효과(3-3 모형 기준)

자율성 수준	B	SE	95% CI	
			LLCI	ULCI
-1SD	.477	.062	.357	.598
Mean	.353	.048	.258	.447
+1SD	.228	.068	.094	.362



〈그림 4-1〉 조절변수 수준에 따른 양적 요구의 조건부 효과(3-3 모형 기준)

전체적으로 연구가설을 검증한 결과를 종합하여 제시하면 다음의 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 연구가설 검증결과

가설	가설내용	결과
H1	양적 직무요구 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다	채택
H2	질적 직무요구 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다	부분 채택
H2- 1	역할모호성 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다	기각
H2- 2	역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가할 것이다	채택
H3	직무스트레스가 증가할수록 이직의도는 높아질 것이다.	채택
H4	근무시간 자율성이 양적 직무요구와 직무스트레스 간의 관계를 조절 할 것이다.	채택
H5	양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 근무시간 자율 성의 완충효과는 질적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 근무시간 자율성의 완충효과보다 절대값이 더 클 것이다.	채택

4.5 추가 분석

독립변수인 양적 직무요구와 역할모호성, 역할갈등의 질적 직무요구가 직무스트레스를 매개로 이직의도에 간접적인 영향을 미치는지를 파악하기 위해 직무스트레스의 매개효과를 추가로 분석하였다.

직무요구와 이직의도의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 매개효과의 효과크기와 유의성에 대한 검증은 PROCESS Macro 모델4 분석을 실시하였다. 통제변수 모형 분석, 모형별 R^2 변화량 산출 등을 위해 별도의 회귀분석을 실시하여 <표 4-15>에 제시하였다.

직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향을 보여주는 모형 1-2의 설명력은 38.7%로 나타났고, 양적요구($\beta=.368$, $p<.001$)와 역할갈등($\beta=.282$, $p<.001$)의 영향이 유의하였다. 양적 직무요구와 역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스 수준이 증가하고 있음을 알 수 있다.

직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 보여주는 모형 2-2의 설명력은 32.0%로 나타났고, 양적요구($\beta=.219$, $p<.001$), 역할모호성($\beta=.245$, $p<.001$), 역할갈등($\beta=.170$, $p<.01$) 등 모든 직무요구 변수는 이직의도에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타났다. 직무스트레스를 고려하지 않는다면 양적요구, 역할모호성, 역할갈등 수준이 높을수록 이직의도는 증가하는 것으로 파악할 수 있다.

직무요구와 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 보여주는 모형 2-3의 설명력은 33.5%로 나타났고, 양적요구($\beta=.162$, $p<.01$), 역할모호성($\beta=.233$, $p<.001$), 역할갈등($\beta=.127$, $p<.05$), 직무스트레스($\beta=.154$, $p<.01$) 등 양적 요구와 질적 요구의 하위요인, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타났다. 양적 요구, 역할모호성, 역할갈등, 직무스트레스가 높을수록 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다.

모형 2-3에서 직무스트레스의 영향이 유의하였고, 모형 2-2에 비해 직무요구 변수들의 영향이 작아졌으므로 매개효과가 있을 것으로 파악되었다. 이에 매개효과의 통계적인 유의성을 검증할 필요가 있으며, 이를 검증하기 위해 부트스트랩을 활용한 검증결과를 <표 4-16>에 정리하였다.

양적요구의 이직의도에 대한 영향은 직접효과($B=.202$, $p<.01$)와 간접효과($B=.071$, 95% CI=.019~.129)가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 역할모호성의 영향은 직접효과($B=.280$, $p<.001$)는 유의하였으나 간접효과($B=.015$, 95% CI=-.003~.041)는 유의하지 않았다. 역할갈등의 영향은 직접효과($B=.165$, $p<.05$)와 간접효과($B=.057$, 95% CI=.013~.112)가 모두 유의한 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스는 양적 요구와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향관계에서 부분

매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다.



〈표 4-15〉 매개효과 검증을 위한 회귀분석

구 분	종속변수: 직무스트레스						종속변수: 이직의도								
	1-1. 통제변수 모형			1-2. 독립변수 투입			2-1. 통제변수 모형			2-2. 독립변수 투입			2-3. 매개변수 투입		
	B	SE	β												
(상수)	3.239	.176		.917	.213		3.101	.217		.642	.283		.464	.287	
성별_남성	-.064	.080	-.044	-.111	.064	-.076	-.103	.098	-.056	-.169	.085	-.092*	-.147	.084	-.080
결혼여부_기혼	.056	.093	.038	-.010	.074	-.007	-.251	.114	-.135*	-.310	.098	-.167**	-.308	.097	-.166**
연령대	-.114	.055	-.152*	-.065	.044	-.086	-.121	.068	-.128	-.047	.059	-.049	-.034	.058	-.036
학력	.066	.054	.068	.058	.043	.060	.117	.066	.095	.093	.057	.075	.082	.057	.066
근속연수	.039	.039	.071	.048	.031	.088	-.027	.048	-.039	-.012	.041	-.018	-.021	.041	-.031
임금수준	.001	.029	.002	-.023	.023	-.054	.021	.036	.039	.003	.031	.006	.008	.031	.014
양적요구				.364	.047	.368***				.273	.063	.219***	.202	.067	.162**
역할모호성				.076	.048	.080				.295	.064	.245***	.280	.063	.233***
역할갈등				.292	.056	.282***				.222	.074	.170**	.165	.076	.127*
직무스트레스													.195	.068	.154**
R ²	.022			.387			.070			.320			.335		
F	1.377			26.138***			4.714***			19.502***			18.702***		
△R ²				.365						.250			.015		
△F				74.055***						45.716***			8.141**		

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

〈표 4-16〉 부트스트랩 매개효과 검증

구 분	B		
	총효과	직접효과	간접효과(95% CI)
양적요구	.273***	.202**	.071 (.019~.129)
역할모호성	.295***	.280***	.015 (-.003~.041)
역 할갈등	.222**	.165*	.057 (.013~.112)

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



V. 결론

5.1 요약

본 연구는 기존 직무요구-자원이론(job demands-resources theory; Bakker & Demerouti, 2007)의 실증연구 한계를 극복하고, 직무자율성 중에서 조직의 구성원이 스스로 근무시간을 선택하고 통제할 수 있는 독립성(independency), 자유(freedom), 재량권(discretion)으로 정의한 근무시간 자율성이 직무요구의 직무스트레스에 대한 영향 관계에서 직무요구의 부정적 효과를 완충하는 직무자원으로써 기능하는지를 일반직 근로자를 대상으로 실증한 연구이다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 양적 직무요구의 업무량과 시간압박, 질적 직무요구의 역할갈등은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서 업무부하량과 시간압박 수준을 높게 인식할수록 직무스트레스는 증가하는 것으로 파악되었다. 이는 직무스트레스 이론의 하나인 직무요구-자원이론(job demands-resources theory)에서 높은 업무강도 혹은 업무 과부하가 직무스트레스 및 탈진 증가, 직무성과 감소 등 개인과 조직에 다방면으로 부정적 영향을 미친다는 연구(Karatepe, 2013; Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight & George, 2007)와 역할갈등이 직무스트레스를 유발하는 주요 요인 중 하나임을 검증한 연구(Castle & Martin, 2006; 장순정, 서원식, 2020; 장선빈, 이희승, 2020)를 지지하는 결과이다.

둘째, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이는 과도한 업무량에 의해 야기되는 지속적인 스트레스 반응은 직무에 대한 만족을 감소시키고, 구성원의 이직의도를 높인다는 선행연구(Hoboubi et al., 2017; 신우단, 2018; 양대현, 2019)와 동일한 맥락으로 파악된다.

셋째, 직무자원의 조절효과에 대한 직무요구와 직무자원의 상호작용효과 가설을 세워 검증한 결과, 직무자원으로서의 근무시간 자율성은 업무량과 시간압박 같은 양적 직무요구가 직무스트레스에 미치는 정(+)의 영향을 완충하여 직무스트레스를 감소시키는 조절작용을 하는 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 직무요구-자원이론에서 주장하는 직무자원의 완충효과가 검증된 결과이며, 직무요구와 직무자원의 직무특성은 다차원이며, 직무특성차원이 동질적이어야 한다는 매칭가설에 근거하여 직무요구와 직무자원의 차원을 일치시켜 조절효과를 분석해야 한다는 DISC모델(De Jonge & Dormann, 2006)을 지지하는 결과이다.

넷째, 직무자원의 조절효과는 직무요구의 질적 측면 즉, 질적 직무요구인 역할모호성, 역

할갈등과 같은 요인에 대해서도 유의한지 검토한 결과, 질적 직무요구와의 상호작용효과는 유의하지 않았으며, 양적 직무요구와의 상호작용효과 크기가 질적 직무요구와의 상호작용효과 크기보다 절대값이 큰 것으로 나타났다. 따라서 관련 가설은 검증되었으나, 근무시간 자율성과 같이 양적 직무요구에 대응한 직무자원이 아닌 질적 직무요구의 직무스트레스에 대한 정(+)의 영향을 완충할 적절한 직무자원을 투입하여 상호작용효과를 검토하여야 할 과제가 남아 있음을 의미한다.

다섯째, 질적 직무요구인 역할모호성이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 2-1이 기각되었는데, 이러한 결과는 우선, 역할모호성이 직무스트레스에 영향을 미치는 기제에서 다른 직무자원의 완충효과로 인해 직무스트레스에 대한 영향관계가 나오지 않은 것으로 추정할 수 있다. 다른 한편으로는, 근로자의 역할모호성 인식수준 ($M=2.81$, $SD=.76$)의 인식수준은 역할갈등($M=3.31$, $SD=.71$)인식수준보다는 낮게 나타났는데, 역할갈등이 직무스트레스에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타난 결과를 통해 파악할 때, 질적 직무요구 인식수준에 따라서 직무스트레스에 대한 영향의 유의성이 나타난 것으로 볼 수 있다.

5.2 시사점

본 연구에서는 직장인을 대상으로 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향관계를 파악하고 직무자원으로서의 근무시간 자율성이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 직무요구의 작용이 조절되는지를 검증하고자 하였다. 이에 학술적인 시사점을 다음과 같다.

첫째, 조절효과에 대한 모형을 검증한 결과, 근무시간 자율성은 업무과부하, 시간압박과 같은 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계에서 유의한 완충효과(buffering effect)를 가지는 것으로 나타났는데, 이는 직무자원의 근무시간 자율성이 양적 직무요구인 업무과부하와 시간압박과 ‘근무시간’차원이 동질적이었음을 추정할 수 있으며, 이는 직무요구와 직무자원의 하위요인 간의 동질적인 차원을 강조한 매칭가설(Cohen & Wils, 1985)을 실증하였다는 점에서 이론적 의의를 갖는다.

둘째, 본 연구에서 조절효과 검증결과, 근무시간 자율성이 평균 이상으로 높은 경우, 양적 직무요구수준이 낮을수록 오히려 직무스트레스는 높은 것으로 나타났다. 근무시간 자율성이 양적 직무요구와 관련된 모든 상황에서 직무자원으로 기능하지 않을 수 있는 가능성을 시사하는 김나경, 이선희(2020)의 연구와 동일한 맥락의 결과이다. 따라서 양적 직무요구와 직무스트레스의 관계와 유사한 관계에 대한 실증연구에서 근무시간 자율성의 완충효과가 나타나지 않는 조건에 대한 연구의 필요성이 제기된다고 할 수 있다.

셋째, 근무시간 자율성은 역할모호성, 역할갈등과 같은 질적 직무요구에 대해서는 상호작용효과가 유의하지 않은 것으로 나타났는데, 근무시간 자율성과 같이 양적 직무요구에 대응한 직무자원이 아닌 질적 직무요구도 직무스트레스에 대한 정(+)의 영향을 완충할 적절한 직무자원을 투입하여 상호작용효과를 검토하여야 함을 의미한다. 이는 매칭가설을 질적 직무요구에 대한 부분까지 확대하여 적용하였다는 점에서 이론적 의의를 갖는다.

본 연구의 결과는 위와 같은 이론적인 의의와 함께 실무적인 측면에서도 다음과 같은 의의를 지닌다.

첫째, 근무시간 자율성이 실제로 직무스트레스에 미치는 양적 직무요구에 대한 완화효과가 실증되었으므로 근로자들의 업무수행 난이도, 업무 강도, 업무시간 부족 등의 업무성과에 영향을 미치는 양적, 질적 직무특성을 사안별로 검토하여 직무수행 구성원에게 근무시간 자율성을 필요수준까지 보장하는 것이 조직구성원의 직무스트레스를 감소시켜 성과향상에 긍정적인 요인으로 작용할 수 있음을 시사하고 있다.

둘째, 조직구성원의 직무스트레스를 낮추고 이직의도를 경감시키는 직무자원인 근무시간 자율성이 본연의 효과를 가지려면 제도적 차원에서 시차출퇴근제와 선택근무제의 실행만으로 즉시 근무시간 자율성에 대한 구성원의 체험수준을 높이고 직무스트레스를 완화하는 것으로 귀결되지 않으므로, 제도의 실행과 정착에 대한 조직문화 형성(Kostova, 1999)과 효과적인 활용을 방해하는 요인에 대한 예측과 대처노력(김나경, 이선희, 2020) 등의 목적이식적인 노력이 추가되어야 한다는 점에서 실천적인 함의를 가지고 있다.

5.3 한계점

본 연구는 위와 같이 이론적, 실천적인 시사점을 제시함과 동시에 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 일반적 근로자의 근무시간 자율성에 대한 인식 수준은 업종이나 직무에 따라 다를 가능성이 높다. 본 연구는 근로자들의 근무시간 자율성에 대한 주관적인 인식을 측정하여 완충효과를 검증한 것이기에 주관성을 일정부분 배제할 수 있는 객관성을 확보한 근무시간 자율성에 대한 검증에는 한계를 가지고 있다. 이 점은 향후 연구 설계에 반영하여 후속 연구가 진행되길 기대한다.

둘째, 주로 양적 직무요구에 대한 근무시간 자율성을 매칭시켜 검증하였으나, 질적 직무요구에는 다른 요인을 매칭하여 추가검증이 필요한 것으로 사료된다. 특히 질적 직무요구에 대해 매칭이 되는 직무자원 하위요인에 대한 도출과 실증적 검증이 필요하며,

향후 후속 연구가 수행되기를 기대한다.

셋째, 본 연구의 설문조사에서는 모든 변수의 측정이 동일 설문지를 통해서 수집되었기 때문에 동일방법편의(common method bias)의 문제점이 인과관계에 영향을 미쳤을 가능성이 존재한다(Podsakoff et al., 2003). 이에 따라 동일방법편의에 따른 영향 여부를 단일요인 검증방법(single factor test)을 통해 확인한 결과, 문제가 될 소지는 거의 없는 것으로 판단되지만, 향후에는 동일방법편의의 문제 해결을 위해 응답자별로 측정문항을 다르게 적용하거나, 설문 시기를 분리하는 등의 방법을 통해 동일방법편의의 문제를 근본적으로 해소하는 것이 필요하다.

마지막으로, 2019년 말부터 코로나 19의 영향으로 인해 근무시간 자율성과 재택근무제도가 타율적으로 시행되어 이전의 노동환경에 변화가 일어난 점이 이번 조사에서 근로자들이 경험하는 근무시간 자율성과 양적 직무요구에 직접적으로 영향을 주었을 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 직무자원이 본래의 취지와는 다른 상황에서 변화하여도 근무시간 자율성과 같은 직무자원의 효과가 동일하게 나타나는지 검증해볼 필요가 있다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강재완, 이형룡 (2015). 호텔직원이 지각하는 직무 불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향: 사내 동호회활동 몰입정도에 따른 조절효과를 중심으로. 『관광학연구』, 39(1), 11-27.
- 고경자, 이수경 (2019). 종합병원 간호사의 회복탄력성과 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향. 『간호행정학회지』, 25(4), 362-372.
- 권순범 (2016). 직무요구-자원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향. 단국 대학교 대학원 박사학위논문.
- 김기옥 (2014). 직무스트레스 및 직무소진과 조직행동과의 관계; 조절변수의 완화효과: 제약회사 영업사원을 중심으로. 카톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 김나경, 이선희 (2020). 직무자원으로서 근무시간 자율성: 근로자의 직무만족과 이직의도에 미치는 효과. 『조직과 인사관리연구』, 44(1), 87-104.
- 김대원, 박철민(2012). 조직공정성이 상관신뢰와 공직몰입에 미치는 영향. 『한국행정학회』, 37(4), 125-145.
- 김동현 (2020). 영업 관리자의 유해한 리더십이 영업 사원의 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김명식, 임근욱, 임근성 (2018). 골프장 종사원들의 감정노동이 직무스트레스, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구. 『관광연구저널』, 32(3), 183-198.
- 김민주 (2005). 관광산업 종사자의 직무특성 지각이 직무스트레스, 직무태도, 조직태도에 미치는 영향. 『여가관광연구』, 9, 43-54.
- 김상수, 방호진 (2014). 직무요구, 직무통제와 직무스트레스의 관계에서 임파워링 리더십의 조절효과에 대한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 38(3), 95-120.
- 김서용, 박천희 (2017). 일선관료의 직무탈진과 열의 분석: 직무요구-자원모형과 고객관련 사회적 스트레스 유발요인을 중심으로. 『한국행정학보』, 51(2), 61-95.
- 김선경, 안도현 (2019). 직무스트레스 및 직무만족과 소진 하위 유형의 분리적 관련성. 『스트레스 연구』, 27(1), 9-16.
- 김성진, 홍창희 (2014). 정서노동에 종사하는 은행원의 스트레스와 직무 탈진. 『스트레스 연구』, 22(2), 97-107.
- 김소정, 설진화 (2012). 장애인복지관의 업무환경 요인이 종사자들의 소진에 미치는 영

- 향. 『한국지역사회복지학』, 43, 61–88.
- 김주현, 김성재, 최충식, 함은미, 최희정 (2004). 일 대학 직원의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인. 『스트레스 연구』, 12(2), 35–41.
- 김진란, 노정희 (2017). 호텔종사원의 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 여가만족도 조절효과를 중심으로. 『여가학연구』, 15(4), 1–19.
- 김진욱, 고은주 (2015). 시간압박, 누가 얼마나 경험하는가? 한국 기혼부부의 수면, 개인관리, 여가시간 결핍 결정요인 분석. 『사회복지정책』, 135–161.
- 김판영, 박철호 (2008). 여행사 종사원의 역할 스트레스, 소진, 그리고 직무태도와의 관련성. 『관광연구저널』, 22(4), 63–78.
- 김필, 정윤진, 임도빈 (2020). 공공봉사동기와 이직의도: 정서적 몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『행정논집』, 58(1), 73–108.
- 김현민 (2020). 직무스트레스 요인이 과제 성과와 맥락 성과에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현우 (2014). 요양병원 간호사의 역할모호성과 역할갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과와 공정성지각의 조절효과 검증. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김홍조 (2017). 소방공무원의 직무스트레스 및 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입의 조절효과. 인제대학교 박사학위논문.
- 나종호 (2014). JD-R 모형을 이용한 호텔종사자들의 직무자원들의 차별적 효과: 대응 가설을 중심으로. 『관광연구』, 29(2), 103–122.
- 남기섭 (2017). 일-생활의 균형과 이직의도와의 관계에서 심리적 웰빙의 매개효과. 『경영경제연구』, 39(2).
- 류은순, 이경아 (2020) 위탁급식전문업체 영양사의 정서적 몰입과 계속적 몰입이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 『한국식품조리과학회지』, 36(1), 101–108.
- 박기태, 노원정 (2018). 여성관리자의 직무스트레스와 관리효능감이 직무만족에 미치는 영향: 관리효능감의 조절효과를 중심으로. 『스트레스 연구』, 26(4), 327–331.
- 박량희, 유태용 (2007). 개인의 성격, 직무요구, 직무통제가 직무스트레스에 미치는 영향. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 20(1), 1–20.
- 박상언 (2006). 직무요구-통제모형에 의한 사원들의 직무소진에 관한 연구: 적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로. 『조직과 인사관리연구』, 30(2), 45–71.
- 박상언, 김민용 (2006). 직무요구와 직무소진(Job burnout) 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구, 『경영학연구』 35(2), 367–388.
- 박유찬 (2012). 체육교사가 지각하는 학교조직문화와 직무특성이 임파워먼트 및 조직효

- 과성에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 박정현, 이애주 (2020). 호텔기업 구성원이 인지하는 직무스트레스가 직무 불만족, 자기 효능감, 조직시민행동, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 29(2), 161-180.
- 박종애 (2018). 호텔직원의 직무스트레스가 자기효능감과 이직의도에 미치는 영향. .인 하대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박형준 (1997). 지방공무원 직무스트레스의 원인에 관한 실증분석. 『사회과학논집』, 13, 431-455.
- 배병렬 (2011). Amos 19.0 『구조방정식모델링: 원리와 실제』. 서울: 청람.
- 배정모 (2019). 사회복지공무원에 대한 직무스트레스유발요인과 직무만족 간의 관계에 서 인적자원관리의 매개효과. 『한국사회와 행정연구』, 29(4), 177-197.
- 신승인 (2019). 조직 및 직무배태성의 영향요인과 이직의도. 충북대학교 대학원 박사학 위논문.
- 신우단 (2018). 항공사 객실승무원이 지각하는 성과주의 문화가 직무스트레스, 직무 소진에 미치는 영향. 『Tourism Research』, 43(4), 125-144.
- 안귀여루 (2009). 개인과 조직의 성격유형의 일치여부가 여교사의 직무스트레스와 적응에 미치는 영향. 『스트레스 연구』, 17(4), 323-332.
- 양대현 (2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기 효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 양은옥, 최인령, 김성민 (2017). 교대근무 간호사의 수면장애와 직무스트레스가 이직의 도에 미치는 영향. 『스트레스 연구』, 25(4), 255-264.
- 양종곤 (2010). 6시그마 벨트 인증자와 비인증자의 직무특성 및 직무만족 비교 연구: Hacker man과 Oldham의 직무특성이론을 중심으로. 『품질경영학회지』, 38(1), 52-63.
- 양희완, 김진강 (2018). 호텔종사원이 지각하는 일중독이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 일-생활균형의 조절효과. 『Tourism Research』, 43(3), 115-139.
- 원도연 (2014). 사회복지사의 직무만족도와 이직의도와의 관계에 관한 연구: 수퍼바이저 스타일과 직무스트레스의 조절효과. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤여원 (2018). 조직공정성과 직무스트레스 요인이 공무원의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 공공봉사동기의 조절효과를 중심으로. 서울대학교 석사학위논문.
- 이규용 (2013). 2014년 한국노동패널조사 부가조사 설계안, 한국노동연구원, 제13-155 호
- 이상정, 황정하 (2020). 아동그룹홈 종사자의 업무량과 슈퍼비전이 이직의도에 미치는 영향: 소진과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『한국사회복지학』, 72(1), 9-34.

- 이상현 (2020). 진성리더십이 이직의도에 미치는 영향: 임금만족, 정서적 몰입 및 근속 몰입의 매개효과. 『경영연구』, 35(1), 1-31.
- 이선희, 김문식, 박수경 (2008). 가족친화적 경영이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 대한 직장 가정 갈등의 매개효과 가설 검증. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 제21권 3호, 383-410.
- 이연우 (2020). 학대피해아동쉼터 생활복지사의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『수산해양교육연구』, 32(1), 291-301.
- 이왕로, 최석봉 (2018). 근무시간 외 SNS를 통한 업무지시가 일-가정갈등 및 종업원의 심리적 웰빙에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과. 『인적자원개발연구』, 21(4), 77-99.
- 이의종, 조영삼, 심원술 (2016). 직무요구, 직무통제, 사회적 지원의 이론적 모형을 통한 목표지향성과 동기유발의 관계 연구. 『조직과 인사관리연구』, 40(3), 1-29.
- 이인구 (2020). 상사의 개방행동이 비인격적 감독행동, 이직의도, 판매성과에 미치는 영향: 비인격적 감독행동의 매개효과를 중심으로. 『경영컨설팅연구』, 20(1), 307-317.
- 이재연 (2019). 재가 장기요양기관 방문 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 칼빈대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재웅, 김대호 (2008). 일부 공군 조종사의 직무스트레스 요인: 한국인 표준형 직무스트레스 평가 Tool 적용 사례 중심으로. 『대한인간공학회 학술대회논문집』, 10, 344-349.
- 이철기, 윤동열 (2015). 직무요구-자원모형을 활용한 직업상담사의 직무소진 및 업무열의에 대한 연구. 『기업경영연구』, 22(5), 169-186.
- 이춘길 (2014). 직무요구-직무자원과 조직유효성 및 조절변수의 영향력에 대한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 이형곤 (2017). 중소벤처기업 구성원들의 직무속성요인과 직무스트레스요인이 직무만족에 미치는 영향: 사회적지원의 매개효과와 조직몰입의 조절효과를 중심으로. 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문.
- 임광모, 탁진국 (2016). 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절효과. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 29(2), 61-83.
- 임순연, 이순영 (2018). 의료서비스 종사자의 역할갈등에 관한 체계적 문헌고찰. 『융합정보논문지』, 8(5), 1-10.
- 임영이 (2018). 간호사의 이직의도와 조직시민행동-직무요구-직무자원모형의 적용. 연세대학교 대학원 박사학위논문.

- 임원호 (2020). 직무요구와 직무자원이 직무열의에 미치는 영향: 잡크래프팅의 조절효과 및 회복탄력성의 매개효과. *공주대학교 대학원 박사학위논문*.
- 장성빈, 이희승 (2020). 호텔 기혼남성 종사원들의 역할갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어 마음챙김의 조절효과. *『Tourism Research』*, 45(1), 229-247.
- 장세진, 고상백 (2005). 한국인 직무스트레스측정도구(KOSS). *『스트레스 연구』*, 13(3), 183-197.
- 장순정, 서원식 (2020). 역할갈등과 직무스트레스가 임파워먼트, 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향: 행정직 간호사와 임상간호사 비교 분석. *『보건과 복지』*, 22(2), 161-183.
- 정태연 (2020). 항공사 객실승무원의 직무환경, 번아웃 증후군, 이직의도의 관계연구. *『이벤트컨벤션연구』*, 16(1), 131-147.
- 정해민 (2019). 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도, 직무소진에 미치는 영향: 대학 행정지원을 중심으로. *서울과학기술대학교 IT정책전문대학원 박사학위논문*.
- 조봉기 (2019). 호텔종사원의 직무요구와 직무스트레스가 프레젠티즘에 미치는 영향 연구: 직무자원의 매개효과를 중심으로. *『관광레저연구』*, 31(6), 329-348.
- 조철규, 김상진 (2015). 민간경비원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과를 중심으로. *『융합보안논문지』*, 15(3), 31-42.
- 지명원 (2011). 여행사 종사자의 직무불안정성, 역할갈등 및 심리적 복지 간의 관계에 서 셀프리더십의 매개효과 연구. *동국대학교 대학원 박사학위논문*.
- 차보현 (2019). 사회복지직공무원의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 직무요구-직무자원모형을 중심으로. *대구카톨릭대학교 대학원 박사학위논문*.
- 차승은 (2010). 남녀의 시간압박인식 차이와 관련요인 탐색. *『한국인구학』*, 33(1), 27-49.
- 최민석 (2016). 직무요구와 직무자원이 호텔종사자의 직무열의와 조직시민행동에 미치는 영향: 직무요구-직무자원모형을 바탕으로. *『호텔관광연구』*, 18(5), 94-116.
- 최선규, 최용득 (2020). 조직 내 사회구조적 특성과 경력사원의 이직의도: 조직 내부인지위 인식과 전반적 조직공정성의 역할. *『인사조직연구』*, 28(4), 85-114.
- 최수석, 윤태환 (2020). 업무시간 외 SNS를 통한 업무전달이 직무스트레스, 직무소진 및 WLB에 미치는 영향: 호텔종사원을 대상으로. *『관광레저연구』*, 32(7), 333-348.
- 최주현 (2016). 근무시간과 전공의 직무스트레스와 피로도와의 관계. *서울대학교 보건대학원 석사학위논문*.
- 최해수, 속대봉 (2016). 호텔기업의 직무자율성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:

- 조직문화의 조절된 매개효과. 『호텔경영학연구』, 25(5), 235–250.
- 편집부 (2009). 직무자율성이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 효과분석. 『한국인사 조직학회 2009년도 하계학술연구발표회 발표논문집』, 157–175.
- 하미승, 권용수 (2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로. 『한국행정연구』, 11(3), 169–194.
- 한금선, 임희수, 박영희, 최미영, 차선경, 이은미 (2012). 의료인의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인. 『스트레스 연구』, 20(3), 209–220.
- 한주희, 강은주 (2010). 직무복잡성, 역할갈등 및 역할모호성이 스트레스와 직무소진에 미치는 영향. 『직업교육연구』, 29(1), 103–119.
- 헤럴드경제 (2018). 사라지는 정시 출퇴근...재계 '유연근무제' 확산
http://biz.heraldcorp.com/view.php?ud=20180601000283&ACE_SEARCH=1
- 헤럴드경제 (2020). 중기 주 52시간제 한달앞으로...
http://biz.heraldcorp.com/view.php?ud=20201130000510&ACE_SEARCH=1
- 호민, 곽원준 (2019). 직무요구와 직무스트레스의 관계에서의 직장–가정 방해와 가정–직장 방해의 이중매개효과. 『기업경영연구』, 26(1), 25–45.
- 홍기환 (2020). 직무자원이 고용가능성에 미치는 영향: 학습전이와 잡 크래프팅의 간접 효과를 중심으로. 한국기술교육대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., and George, J. F. (2007). IT road warriors: balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions, *MIS Quarterly*, 31(1), 1–17.
- Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice*. Edward Elgar Publishing.
- Anthony, J. D., Janet. F. C. & Joanne, K. (1984). Values in relation to career orientation, gender, and each other. *Counselling and Values*, 28(4), 202–206.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350–360.
- Arthur, J. B. (1994). Effects of human resources systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37(3), 670–687.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62(2), 77–91.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3): 499–512.
- Bakker, A. B., Hakkanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, 274–284.
- Baltes, B. B., Briggs, T. E., Huff, J. W., Wright, J. A., & Neuman, G. A. (1999). Flexible and compressed workweek schedules: A meta-analysis of their

- effects on work-related criteria. *Journal of Applied Psychology*, 84(4): 496–513.
- Bandura, A., & Locke, L. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88, 87–99.
- Bannai, A., & Tamakoshi, A. (2014). “The association between long working hours and health: A systematic review of epidemiological evidence”. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*. 40(1), 5 – 18.
- Barak, M. E., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A Review and Metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625–661.
- Beckmann, M. (2016). Working-Time Autonomy As A Management Practice. *IZA World of Labor*. No. 230.
- Beehr, T. A. & Frantz, T. M. (1987). ‘The current debate about the meaning of job stress’. In Ivancevich, J. M. & Ganster, D. C. (Eds.), *Job Stress: From Theory to Suggestion*. New York: Haworth Press.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665 – 699.
- Beehr , T. A. , Glaser , K. M. , Canali , K. G. , & Wallwey , D. A. (2001). Back to basics: Re-examination of Demand-Control Theory of occupational stress. *Work & Stress*, 15(2) , 115–130.
- Behrman, D. N., & Perreault, Jr., W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of Marketing*. 48(4). 9–21.
- Bova, N., de Jonge, J., & Guglielmi, D. (2013). The demand-induced strain compensation questionnaire: A cross-national validation study. *Stress and Health*, 31(3), 1–9.
- Buchan, J. R., Yoon, J., & Parker, R. (2011). Stress-specific composition, assembly and kinetics of stress granules in *saccharomyces cerevisiae*. *Journal of Cell Science*, 124, 228–239.
- Burris, E. R., Detert, J. R., & Chiaburu, D. S. (2008). Quitting before leaving: The mediating effects of psychological attachment and detachment on

- voice. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 912–922.
- Butler, A. B., Grzywacz, J. G., Bass, B. L., & Linney, K. D. (2005). Extending the Demands–Control Model: A daily diary study of job characteristics, work–family conflict and work–family facilitation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 155–169.
- Campion, M. A. (1991). Meaning and measurement of turnover: Comparison of alternative measures and recommendations for research. *Journal of Applied Psychology*, 76(2), 199–212.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713–719.
- Carmeli, A., & Weisberg, J. (2006). Exploring turnover intention among three professional group of employees. *Human Resource Development International*, 9(2), 191–206.
- Castle, T. L., & Martin, J. S. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 31(1), 65–80.
- Chan, E. Y., & Morrison, P. (2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. *Nursing and Health Sciences*, 2(2), 113–121.
- Chen, Z. X. & Francesco, A. M. (2000). Employee demography, organizational commitment, and turnover intentions in China: Do cultural differences matter?. *Human Relations*, 3(6), 869–897.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.
- Comish, R., Swindle, B., & Daboval, J. (1994). Managing stress in the workplace. *The National Public Accountant*, 39(9), 24–39.
- 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.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 81, 685–701.

- Cross, S. E. (1995). Self-constructs, coping, and stress in cross-cultural adaptation. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 26, 673–697.
- De Charms, R (1968). *Personal causation: The internal affective determinations in human behavior*. NY: Academic Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19, 109–134.
- De Jonge, J., & Dormann, C. (2003). 'The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress'. in Dollard, M., Winefield, H. R., & Winefield, A. H. (Eds.), *Occupational stress in the service professions*. London: Taylor and Francis. 43–74.
- De Jonge, J., & Dormann, C. (2006). "Stressors, resources, and strain at work: A longitudinal test of the triple-match principle". *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1359–1374.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D., & Bongers, P. M. (2003). The Very Best of Millennium: Longitudinal Research and the Demand-Control-(Support) Model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 282–305.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands–Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- De Rijk, Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & de Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job-demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1–18.
- De Spieghelaere, S., Van Gyes, G., & Van Hoetegem, G. (2016). Not all autonomy is the same: Different dimensions of job autonomy and their relation to work engagement & innovative work behavior, *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 26(4), 515–527.
- Dickinson, L. (1995). Autonomy and motivation: A literature review. *System*, 23(2), 165–174.
- Dollard M. F., LaMontagne, A. D., Caulfield, N., Blewett, V., & Shaw, A. (2007). Job stress in the Australian and international health and community

- services factor: A review of the literature. *International Journal of Stress Management*, 14(4), 417–445.
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1), 31–47.
- Edwards, J. D., Wadley, V. G., Myers, R. S., Roenker, D. L., Cissell, G. M., & Ball, K. K. (2002). Transfer of a speed of processing intervention to near and far cognitive functions. *Gerontology*, 48, 329–340.
- Fletcher, D., Hanton, S., & Wagstaff, C. R. (2012). Performers' responses to stressors encountered in sport organisations. *Journal of Sports Sciences*, 30(4), 349–358.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–68.
- Gärling, T., Krause, K., Gamble, A., & Hartig, T. (2014). Emotional well being and time pressure. *PsyCh Journal*, 3, 132–143.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227–271.
- Grzywacz, J. G., Carlson, D. S., & Shulkin, S. (2008). Schedule flexibility and stress: Linking formal flexible arrangements and perceived flexibility to employee health. *Community, Work and Family*, 11(2), 199–214.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2): 250–279.
- Hackman, J.R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*, Addison-Wesley, MA.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224–241.
- Hang-yue, N., Foley, S., & Loi, R. (2005). Work role stressors and turnover intentions: A study of professional clergy in Hong Kong. *International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 2133–2146.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis*. The Guilford Press, New York.

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71.
- Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. *Psychological Bulletin*, 138(5), 831–858.
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover theory and research. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 530–545.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (2004). *Stress and Work: A Managerial Perspectives*. Glenview: Scott, Foreman & Company.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2011). *Organizational Behavior and Management*. New York, NY: McGraw-Hill Irwin.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5–25.
- Jamal, M. (2007). Job stress and job performance controversy revisited: An empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175–187.
- John, W., & Kelly, D. (2011) Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–390.
- Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996), 'Job control and health'. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, pp.33–50, Chichester: Wiley.
- Joyce, K., Pabayon, R., Critchley, J. A., & Bambra, C. (2010). Flexible working conditions and their effects on employee health and wellbeing, *Cochrane Database of Systematic Reviews*, Art. No. CD008009. doi:10.1002/14651858.CD008009.
- Kahn, R. L., & Quinn, R. P. (1970). 'Role stress: A framework for analysis'. In A. McLean (Eds.), *Occupational Mental Health*, Rand McNally, Chicago.
- Kahn, R., Wolfe, P., Quinn, R., Snoeck, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational*

- Stress, Studies in Role Conflict and Ambiguity*, NY: John Wiley & Sons.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Karasek, R. A. (1985). *Job Content Questionnaire and User's Guide*. Lowell: University of Massachusetts.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and The Reconstruction of Working Life*, New York: Basic Books.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634.
- Kokoroko, E., & Sanda, M. (2019). Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of coworker support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346.
- Kompier, M. A. J., & Marcelissen, F. H. G. (1990). *Handboek werkstress: Systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk* [Handbook work stress: A systematic approach for organizational practice]. Amsterdam: NIA.
- Kostova, T. (1999). Transnational transfer of strategic organizational practices: A contextual perspective, *Academy of Management Review*, 24(2), 308–324.
- Kottwitz, M. U., Schade, V., Burger, C., Radlinger, L., & Elfering, A. (2017). Time pressure, time autonomy, and sickness absenteeism in hospital employees: A longitudinal study on organizational absenteeism records. *Safety and Health at Work*, 9(1), 109–114.
- Kranfer, F. H. (1975). ‘Self-management methods’. In F. H. Kranfer & A. P. Goldstein (Eds.), *Helping people change: A textbook of methods*. New York: Pergamon Press.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233–250.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

- Lehto, A. M. (2013). Time pressure as a stress. *Leisure Participation and Well-being*, 21(2), 491–511.
- Lewin, K. (1951). ‘Intention, will, and need’. In D. Rapaport(Eds.), *Organization and pathology of thought*, New York: Columbia University Press.
- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter? *Journal of Hospitality Tourism Research*, 40(2), 210–235.
- MacDonald, R. (2011). Youth transitions, unemployment and underemployment. *Journal of Society*, 47(4), 427–444.
- MacDonald, W. (2003). “The impact of job demands and workload on stress and fatigue”. *Australian Psychologist*, 38(2), 102–117.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. (1998). ‘25 years of voluntary turnover research: A review and critique’. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Chichester, UK: Wiley. 49–83.
- Mäntylä, M., Peterson, K., Lrhtinen, T. O. A., & Lassenius, C. (2014). Time pressure: A controlled experiment of test case development and requirements review, ICSE’14, 1–12.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P., (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- McDuff, E. M., & Mueller, C. W. (2000). The Ministry as an Occupational Labor Market. *Work and Occupations*, 27(1), 89–116.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Melchior, M., Caspi, A., Milne, B. J., Danese, A., Poulton, R., & Moffitt, T. E. (2007). Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men. *Psychological medicine*, 37(8), 1119–1129.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of applied psychology*, 75(6), 710–720.
- Motowidlo, S. J., Packeard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress:

- Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618–629.
- Nahrgang, J. D., Morgan, F. P., & Hofman, D. A. (2011). Safety at work: A meta analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71–94.
- Ng, W., Diener, E., Aurora, R., & Harter, J. (2009). Affluence, feeling of stress and well-being. *Social Indicators Research*, 94, 257–271.
- Nicholls, A. R., Holt, N. L., Polman, R. C., & Bloomfield, J. (2006). Stressors, coping, and coping effectiveness among professional rugby union players. *The Sport Psychologist*, 20(3), 314–329.
- Nicolls, J. G. (1984). Achievement motivation: Conceptions of ability, subjective experience, task choice, and performance. *Psychological Review*, 91(3), 328–346.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). “Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model”. *Academy of Management Journal*, 27(2), 330–350.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–177.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J-Y, Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Price, J. L. (1997). “Handbook of organizational measurement”. *International Journal of Manpower*, 18(4–1), 305–558.
- Rastegary, R. W., & Landy, F. J. (1993). ‘The interactions among time urgency, uncertainty, and time pressure’. In O. Svenson, A. J. Maule (Eds.), *Time pressure and stress in human judgement and decision making*. Springer. 217–239.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
- Robbins, S. (1993). *Organizational Behavior*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). 조직행동론(김태열, 박기찬, 박원우, 이덕로 옮김). 한티미디어.
- Robinson, J., & Philmer, K. (2007). Job satisfaction and intention to quit among nursing home nursing staff: Do special care units make a difference? *The Journal of Applied Gerontology*, 26(1), 95–112.
- Roxburgh, S. (2004). There just aren't enough hours in the day: The mental health consequences of time pressure. *Journal of Health and Social Behavior*, 45(2), 115–131.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395–407.
- Saragih, S. (2011). The effects of job autonomy on work outcomes: Self efficacy as an intervening variable. *International Research Journal of Business Studies*. 4(3), 203–215.
- Sauter, S. C., Hurrell, J. J., & Cooper, C. L. (1983). *Job Control and Worker Health*, Chichester, England: Wiley.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). 'A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health'. In G. F. Bauer and O. Hammig (Eds.), *Bridging Occupational, Organizational and Public Health*. Springer.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184–215.
- Schuler, R. S., Aldag, R. J., & Brief, A. P. (1977). Role conflict and ambiguity: A scale analysis. *Organization Behavior & Human Performance*, 20(1), 111–128.
- Scroggins, W. A., Benson, P. G., Barney, C. E., & Elias, S. M. (2010). Flex-time as a moderator of the job stress-work motivation relationship: A three nation investigation, *Personnel Review*, 39(4), 487–502.
- Sheeran, P. (2002). Intention-behavior relations: A conceptual and empirical review. *European Review of Social Psychology*, 12(1), 1–36.
- Shirom, A., Nirel, N. & Vinokur, A. D. (2006). Overload, Autonomy and Burnout

- as Predictors of Physicians' Quality of Care. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 328–342.
- Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1977). The motivational properties of tasks. *Academy of Management Review*, 2(4), 645–658.
- Stone, P. W., Mooney-Kane, C., Larson, E. L., Pastor, D. K., Swanziger, J., & Dick, A. W. (2007). Nurse working conditions, organizational climate, and intent to leave in ICUs: An instrumental variable approach. *Health Services Research*, 42(3), 1085–1104.
- Sturges, J., & Guest, D. (2001). Don't leave me this way! A qualitative study of influences on the organisational commitment and turnover intentions of graduates early in their career. *British Journal of Guidance & Counselling*, 29(4), 447–462.
- Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2016), 'The job demands–resources model', In S. Clarke, T. M. Probst, F. Guldenmund, & J. Passmore (Eds.), *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Occupational Safety and Workplace Health*. Chichester: John Wiley. 157–180.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259–293.
- Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 9–26.
- Tomic, M., & Tomic, E. (2011). Existential Fulfillment, workload and work engagement among nurses. *Journal of Research in Nursing*, 16(5), 468–479.
- Vancouver, J. B., Thompson, C. M., Tischner, E. C., & Putka, D. J. (2002). Two studies examining the negative effect of self-efficacy on performance. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 506–516.
- Van den Berg, P. T., & Feij, J. A. (2003). Complex relationship among personality traits, job characteristic and work behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, 326–339.
- Van den Tooren, M., De Jonge, J., & Dormann, C. (2011). 'The demand–induced strain compensation model: Background key principle, theoretical

- underpinnings, and extended empirical evidence'. In M. J. Chambel, S. A. Silva, A. Caetano (Eds.), *New Challenges for a Healthy Workplace in Human Services*.
- Van der Doef M., & Maes, S. (1999). The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work and Stress*, 13(2), 87–114.
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal*, 45(6), 1161–1171.
- Virtanen, M., Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Ferrie, J. E., & Kivimaki, M. (2012). Overtime work as a predictor of major depressive episode: A 5-year follow-up of the Whitehall II study. *PLoS One*, 7(1), e30719. <https://doi:10.1371/journal.pone.0030719>.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., Mullarkey, S., & Parker, S. K. (1996). The demands-control model of job strain: A more specific test. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 153–166.
- Yoon, Y., Ryu, J., Kim, H., won Kang, C., & Jung-Choi, K. (2018). Working hours and depressive symptoms: The role of job stress factors. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 30:46. <https://doi.org/10.1186/s40557-018-0257-5>.

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

귀중한 시간을 허락해 주셔서 감사합니다.

본 설문지는 직무요구-자원 모델과 관련된 요인과 영향들을 알아보기 위한 학술 연구를 목적으로 작성된 것입니다.

여러분의 솔직한 답변은 본 연구에 큰 도움이 될 뿐만 아니라, 앞으로 직무자원인 근무시간 자율성 도입을 위한 좋은 기초 자료가 될 것입니다
이 설문은 시험처럼 맞는 답, 틀린 답이 따로 없으므로 잘 읽어보시고 질문에 대해 솔직하게 느끼는 대로 답해주시면 됩니다.

응답해주신 내용에 대해서는 절대적으로 비밀이 보장되며,

연구 목적 이외의 다른 용도로는 절대 사용되지 않음을 약속드립니다.

응답이 하나라도 빠진 설문지는 사용할 수 없으니

성의 있게 한 문항도 빠뜨리지 마시고 응답해 주시기를 부탁드립니다.

감사합니다.

한성대학교 대학원 박사과정

인사 조직관리 전공 박재천

sslight27@naver.com



◆ 근무시간 자율성 설문지(Autonomy of working hours)

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	회사에서 개인 상황이나 의사에 따라 출퇴근 시간을 변경하는 것이 허용됩니까?	①	②	③	④	⑤
2	개인 일이나 가정사를 돌보기 위해 근무 중 일부를 개인적으로 사용하는 것이 가능합니까?	①	②	③	④	⑤
3	귀하는 현재 일자리의 근로시간을 늘리거나 줄이는 것을 어느 정도 스스로 결정할 수 있습니까?	①	②	③	④	⑤

◆ 양적 요구 설문지(업무량 & 시간압박: Work load & Time Pressure)

구 분	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
업무량	1 과도하게 많은 양의 업무가 주어진다.	①	②	③	④	⑤
	2 업무 완수를 위해 열심히 일해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	3 나는 수행하기 힘들 정도로 너무 많은 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
시간 압박	4 업무를 끝내기 위해서는 시간이 항상 부족하다.	①	②	③	④	⑤
	5 업무의 완수를 위하여 강도 높게 일해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	6 업무를 수행할 때 충분한 시간(기간)이 주어진다.	①	②	③	④	⑤

◆ 질적 요구 설문지(역할모호성: Role Ambiguity)

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	업무상 회사가 나에게 요구하는 것이 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
2	업무의 목표가 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
3	업무시간을 적절히 배분하는 방법을 잘 모르고 있다	①	②	③	④	⑤
4	어느 정도 업무권한이 있는지 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
5	어느 정도 업무책임이 있는지 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
6	수행해야 하는 업무에 대한 자세한 설명이 부족하다.	①	②	③	④	⑤

◆ 질적 요구 설문지(역할갈등: Role Conflict)

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	가끔 불필요해 보이는 업무를 해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	충분한 인력지원 없이 업무를 수행할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
4	적절한 시설과 자원의 지원 없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	업무수행을 위해 가끔 규율이나 방침을 무시해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	가끔 모순된 내용의 지시를 받을 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

◆ 직무스트레스 설문지(Job Stress)

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	나는 업무처리를 할 때 가끔 긴장이 된다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 해야 될 업무량은 나에게 부담이 된다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내 업무로 인해서 스트레스를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 업무를 수행할 때 초조함과 불안감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 나의 업무로 인해 중압감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

◆ 이직의도 설문지(Turnover intention)

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	나는 이 직장을 빨리 떠나고 싶다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 가능한 한 빨리 이 조직을 떠날 계획이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 가능한 한 오래 이 직장에 남아있을 계획이다.	①	②	③	④	⑤
4	어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 조직을 떠나지 않을 것이다	①	②	③	④	⑤

- ◆ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 빈칸에 쓰시거나 해당 사항을 선택하여 한 곳에만 [√] 표시를 하여 주시기 바랍니다.

인구 사회학적 특성	
성 별	① 남 ② 여
결혼 여부	① 미혼 ② 결혼
연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
학 력	① 고등학교졸업 ② 2~3년제 대학졸업 ③ 4년제 대학졸업 ④ 대학원 이상
근속 연수	① 5년 이하 ② 5년 이상~10년 이하 ③ 10년 이상~15년 이하 ④ 15년 이상~20년 이하 ⑤ 20년 이상~25년 이하 ⑥ 25년 이상
근무 직종	① 사무/관리직 종사자 ② 서비스 종사자 ③ 판매직 종사자 ④ 기능직 종사자 ⑤ 전문직(교사, 연구원) ⑥ 기타 (_____)
직 위	① 사원 ② 주임 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 차장 ⑥ 부장
월 소득수준	① 200만 원 이하 ② 200만 원 이상~250만 원 이하 ③ 250만 원 이상~300만 원 이하 ④ 300만 원 이상~350만 원 이하 ⑤ 350만 원 이상~400만 원 이하 ⑥ 400만 원 초과

※ 귀중한 시간 내주시고, 끝까지 성실하게 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

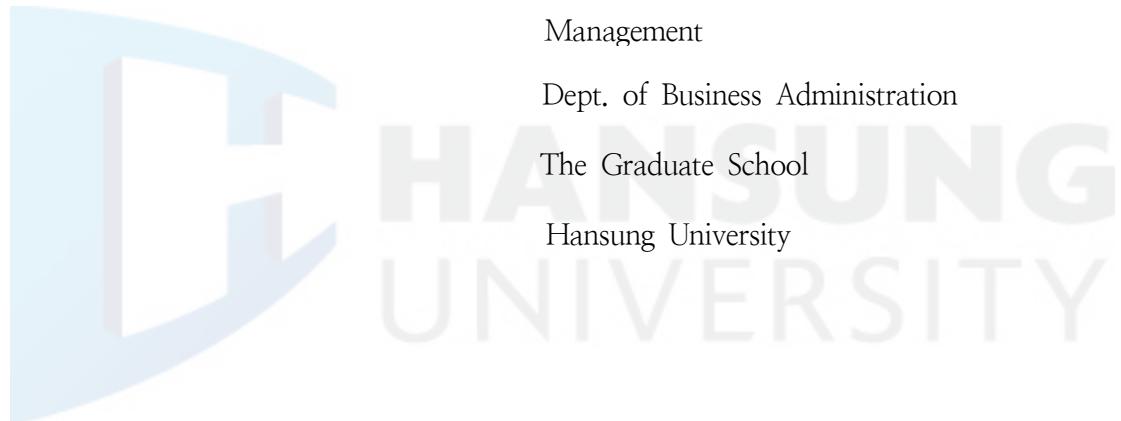
Effects of Job Demands on Workers' Job Stress
and Turnover Intentions
–Differential Buffering Effect of Autonomy in Work
Hours Depending on Job Demand Type–

Park, Jae-Chun

Major in Human Resource• Organization
Management

Dept. of Business Administration

The Graduate School
Hansung University



The purpose of this study was to verify whether autonomy in work hours, which refers to independence, freedom and discretion for the members of a group to choose and control work hours on their own, functions as job resource having a moderating effect as a buffer for the positive effect of quantitative and qualitative job demands on job stress for daily duty workers based on the job demands–resources theory (Bakker & Demerouti, 2007).

For 383 daily duty workers in the metropolitan area, study was conducted to identify a correlation for the effect of quantitative job demands (workload, time pressure) and qualitative job demands (role ambiguity, role conflict) on job stress and verify whether autonomy in work hours has a buffering effect as job resource in a correlation for the effect of quantitative and qualitative job demands on job stress.

With the SPSS 26.0 and PROCESS Macro for SPSS, the collected data were

analyzed for frequency analysis, exploratory factor analysis, descriptive statistics analysis, correlation analysis, regression analysis and moderating effect analysis.

The key results of the study are as follows: First, it was found that the role conflict of qualitative job demands and quantitative job demands had a significant positive effect. With a higher level of awareness for workload, time pressure and role conflict, job stress was found to increase. Second, it was found that job stress had a significant positive effect on turnover intention. Third, the result of verification for the moderating effect of job resources showed that autonomy in work hours had a negative moderating effect in the relationship between quantitative job demands and job stress, which indicates a buffering effect for job stress. This result has a theoretical significance in proving the DISC model (De Jonge & Dormann, 2006), which argues that job characteristics and multidimensionality of job demands and job resources are required to match each other for similar elements. Fourth, it was found that the effect of interaction between qualitative job demands and autonomy in work hours was not significant, while the effect of interaction with quantitative job demands had a higher effect (absolute value) than that with qualitative job demands, demonstrating the matching principle for homogeneity in terms of lower dimension (Cohen & Wils, 1985).

As autonomy in work hours as job resource was demonstrated as having a buffering effect for the relationship between quantitative job demands and job stress, this study has a theoretical significance in demonstrating the job demands-resources theory and the matching principle to supplement the development. This study also has a practical significance in demonstrating that giving practical autonomy in work hours by thoroughly reviewing the difficulty, intensity and urgency of work for workers can reduce job stress and ultimately contribute to improving work performance as the effect of interaction between autonomy in work hours and quantitative job demands can reduce job stress.

In follow-up research, it is necessary to consider homogeneity in subfactors for qualitative job demands such as role ambiguity and role conflict and additionally verify the job demands-resources theory by identifying job resources which are potentially matched with elements. With the aim of preventing common method bias (CMB), which has an impact on analysis results at the stage of designing a

method and collecting data, it is also required to ensure methods to essentially remove the CMB, including applying differentiated questions for each respondent or separating a period for survey.

【Keywords】 job demand, job resource, autonomy in work hours, job stress, turnover intention

