

# 직무스트레스에 관한 실증적 연구

- An Empirical Study on the Job Stress -

송 병 식\* · 김 성 환\*\*  
(Song, Byeong-Sik) · (Kim, Sung-Hwan)

## 목 차

- I. 서 론
- II. 이론적 배경
- III. 연구의 설계
- IV. 실증분석
- V. 결 론

## I. 서 론

직무환경과 직무내용이 복잡해짐에 따라 조직구성원들은 자신의 내부 또는 외부로부터 발생하는 수많은 스트레스에 노출되어 있다. 어느 조직을 막론하고 조직의 구성원들이 경험하는 직무스트레스는 개인과 조직을 위협하는 중요한 문제로 부각되고 있다.

\* 제주대학교 경영학과 교수

\*\* 제주대학교 중앙도서관

조직구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에 있어서 경험하는 직무스트레스는 직무자체의 특성, 역할관계, 리더십스타일을 비롯한 조직분위기, 상하 및 동료와의 관계에서 느끼는 갈등, 배치전환, 승진 등 여러 가지 불합리한 직무환경요인에서 기인한다. 일반적으로 스트레스는 각종 질환을 일으킬 뿐만 아니라 이로 인한 막대한 생산성 감소를 초래하는 등 부정적인 영향을 미치고 있다. 그러나 조직에 있어서는 스트레스가 적정수준일 경우 스트레스가 전혀 없는 상태에 비하여 성과가 상승하는 긍정적인 측면도 있다. 스트레스는 역기능적인 측면이 너무나 크기 때문에 조직관리자들이 관심을 갖지 않으면 개인은 물론 조직, 나아가 국가적으로도 막대한 손실을 초래하게 된다.

조직에서의 직무스트레스가 증대되는 중요성에도 불구하고 이에 대한 정확한 개념 정의나 체계적인 연구가 많지 않은 실정이다. 특히 스트레스에 대한 연구가 효율적인 인적자원관리나 근로생활의 질 개선에 효과적으로 연계되지 못하고 있다.

따라서 본 연구는 제주대학교의 직원들을 대상으로 직무스트레스에 대하여 실증분석을 실시하고, 그 분석결과를 토대로 인적자원관리에 활용할 수 있는 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 직무스트레스의 개념

1920년대 중반에 세리에(H. Selye)를 시작으로 스트레스에 관한 연구가 진행되어 왔다. 조직에서 발생하는 직무스트레스에 관한 연구는 1960년대부터 미시건대학교 사회연구소에서 칸(K.L. Kahn) 등이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 요인들을 찾아내어 정신적·육체적 효과와의 관련성을 규명하는 연구를 수행하게 된 계기로 시도되었다. 이들은 조직내의 스트레스를 분석하여 조직의 특성을 변화시킴으로서 스트레스의 부정적인 측면을 해결하려는 연구를 수행하였다.

직무스트레스에 대하여 칸(K.L. Kahn, D.M. Wolfe, R.P. Quinn, T.D. Sneok, R.A.

R.A. Rosenthal) 등은 위협적인 직무환경에 대한 반응으로 보았으며, 프렌치(J.R.P. French, R.D. Caplan, S. Cobb, R.U. Harrison & S.R. Pinneau) 등은 개인을 위협하는 직무환경의 특성으로 정의하였으며, 마샬(J. Marshall, C.L. Cooper) 등은 특정한 직무와 관련된 부정적인 환경으로 정의했다. 또한 로저스(W. Rogers, J.R.P. French, S. Cobb) 등은 개인의 능력과 직무환경과의 불일치로 정의하였다. 비어(T.A. Beehr, J.E. Newman) 등은 개인이 정상적 기능으로부터 이탈하도록 생리적·신체적 조건을 변화시키거나 방해하는 직무관련요소가 작업자와 상호 작용하는 상황이라고 정의하고 있다(Beehr, 1984, pp.665~669.).

따라서 직무스트레스는 개인과 환경의 차원에서 불일치하는 상황, 즉 환경이 개인의 능력을 초월하는 직무를 요구하거나 개인의 욕구를 환경이 충족시켜주기 못하는 상황에서 발생한다. 스트레스의 긍정적 측면을 도외시키고 부정적 측면을 강조한 것은 스트레스가 각종 질병의 발생, 결근과 이직률의 증가, 직무만족도와 조직몰입도 및 생산성을 저하시키는 부정적인 측면이 많기 때문이다.

## 2.2 직무스트레스의 선행연구

직무스트레스의 개념이 학자들의 연구관점과 목적에 따라 다르듯이 직무스트레스의 연구모형도 매우 다양하다. 직무스트레스의 선행연구 모형을 고찰하는 이유는 직무스트레스의 현상을 종합적으로 이해할 수 있고 변수간의 인과성을 파악할 수 있기 때문이다.

직무스트레스는 주로 환경요인에 의해 발생하지만, 개인이 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 직무환경과의 관계가 부적합할수록 발생가능성이 크며, 개인차에 따른 성장욕구와 직무관련요인 등에 따라 지각하는 스트레스의 높고 낮음에 의해 다르다고 할 수 있다.

직무스트레스의 접근모형을 관점에 따라 분류하면 기본적 모형, 전통적 모형, 사회환경모형, 통합모형 등으로 구분할 수 있다. 기본적 모형은 자극-접근모형과 반응-접근모형, 거래모형, 심리모형으로 분류될 수 있다. 전통적 모형은 생화학적 모형

(bio-chemical model), 정신신체의학적 모형(psycho-somatic model), 전투모형(combat model), 적응모형(adaption model), 재앙모형(disaster model) 등으로, 사회환경모형은 사회환경을 고려한 직업모형(occupational model), 사회환경모형(socio-environment model), 과정모형(process model) 등으로 분류할 수 있다. 여기에서는 기본적 모형에 대하여 살펴보기로 한다.

첫째, 자극-접근모형(stimulus approach model)이다. 이 모형은 외부환경이 가지고 있는 스트레스를 독립변수로 보고, 환경의 자극과정에서 개발된 모델이다. 스트레스를 개인에게 작용하는 힘 또는 자극으로 개념화하며, 이러한 스트레스의 결과로 긴장이라는 반응이 나타난다고 본다. 그리고 모든 유기체는 환경의 요구에 적응하게끔 변모되어 왔으므로 스트레스를 환경적 특성, 상황, 사건에 따라 좌우되는 것으로 간주하기 때문에 일상생활의 주요한 생활사건들과 같은 환경적 변수를 가장 중요한 발생원인으로 본다. 캐플랜(R.D. Caplan, S. Cobb, J.R.P. French) 등은 “직무스트레스는 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경특성”이라고 주장했다. 스트레스를 자극으로 정의할 경우에는 외부사건이 스트레스가 되지만, 반응으로 정의할 때에는 여러 가지 가시적인 형태로 드러나게 되는 개인의 반응을 지칭하게 된다(French and Caplan, 1973, pp.30~66.).

둘째, 반응-접근모형(response approach model)이다. 이 모형은 세리에(H. Selye)에 의해 개발된 것으로 자극적인 외부환경에 대한 개인의 반응을 스트레스로 보고 생리적 관점에서 스트레스를 종속변수로 보고 연구한 것이다. 이 모형은 적응을 요구하는 모든 자극에 대한 반응을 스트레스로 보는 개념으로 “어떤 요구에 대한 신체의 비특정적 반응”이라는 정의로 대표한다(Selye, 1976, p.74.). 스트레스를 자극으로 정의할 경우에는 외부사건이 스트레스가 되지만, 반응으로 정의할 때에는 스트레스는 여러 가지 가시적인 형태로 드러나게 되는 개인의 반응을 지칭하게 된다. 왜냐하면 스트레스는 환경의 자극으로 볼 수 있고, 또한 환경의 자극과 개인의 반응사이의 상호작용으로 파악할 수 있는 측면도 있기 때문이다. 일반적으로 스트레스는 부정적 개념으로 인식하고 있다. 스트레스가 모든 질병의 원인으로 간주하는 의학보고서가 그 부정적 인식을 더하는데, 이러한 관점에서 프렌치(J.R. French)와 로저스(W. Rogers) 및 코브(C.L. Cobb)는 “스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”라고 정의하고 있다.

셋째, 거래모형(transactional model)이다. 이것은 전술한 두 접근방법에서는 개인을 단순히 환경적 자극을 수용하는 수동적 개체로 개념화하고 있으며, 이로 인하여 스트레스의 지각이나 반응에서 개인차를 반영하지 하지 못했다. 거래모형은 자극접근모델과 반응-접근모형을 통합한 것으로서 스트레스를 자극과 개인의 특수한 반응간의 상호작용의 결과로 간주한다. 이 모형에 대해 포터(L.W. Porter, E.E. Lawler III, J.R. Hackman) 등은 개인-조직 상호작용모형에서 조직은 개인에게 연금, 직업기회, 급여, 직무 등의 자원을 공급하고 있으며, 그 대가로 조직의 목표 및 과업을 성취하려고 한다. 또한 개인은 조직에게 기술, 능력, 지식 등의 자원을 공급하고 그 대가로 생리적 욕구, 대인관계 등에 있어서 개인욕구를 충족하려고 한다. 라자러스(R.S. Lazarus, R. Launier) 등은 스트레스는 한 사람과 환경사이의 순응적 교부를 설명하는 관계 또는 상호거래적 입장에서 파악해야 한다고 강조하면서, 스트레스를 순수한 자극이나 반응으로보다는 사람과 환경사이의 역동적 작용으로 보기를 주장하고 있다.

넷째, 심리모형(psychological model)이다. 이 모형에 의하면, 개인차는 역할의 지각과 인지의 특성에 의해 결정되고 이에 따라 스트레스에 대한 전략이 수립된다는 것이다. 그리고 스트레스는 개인의 적응력 이상의 요구가 부과되는 경우 발생하지만, 외적 요구나 개인의 방어기제에 의해 좌우되기도 한다. 개인이 느끼는 위협은 사람들에게 가치가 있다고 생각한 일들이 앞으로 없어질 것이라고 예측되는 경우에 일어나는데, 해로운 상황을 방지할 수 있다면 위협은 극소화되거나 무력감으로 인해 상황을 통제할 수 없을 때 더욱 느껴진다고 주장하고 있다.

### Ⅲ. 연구의 설계

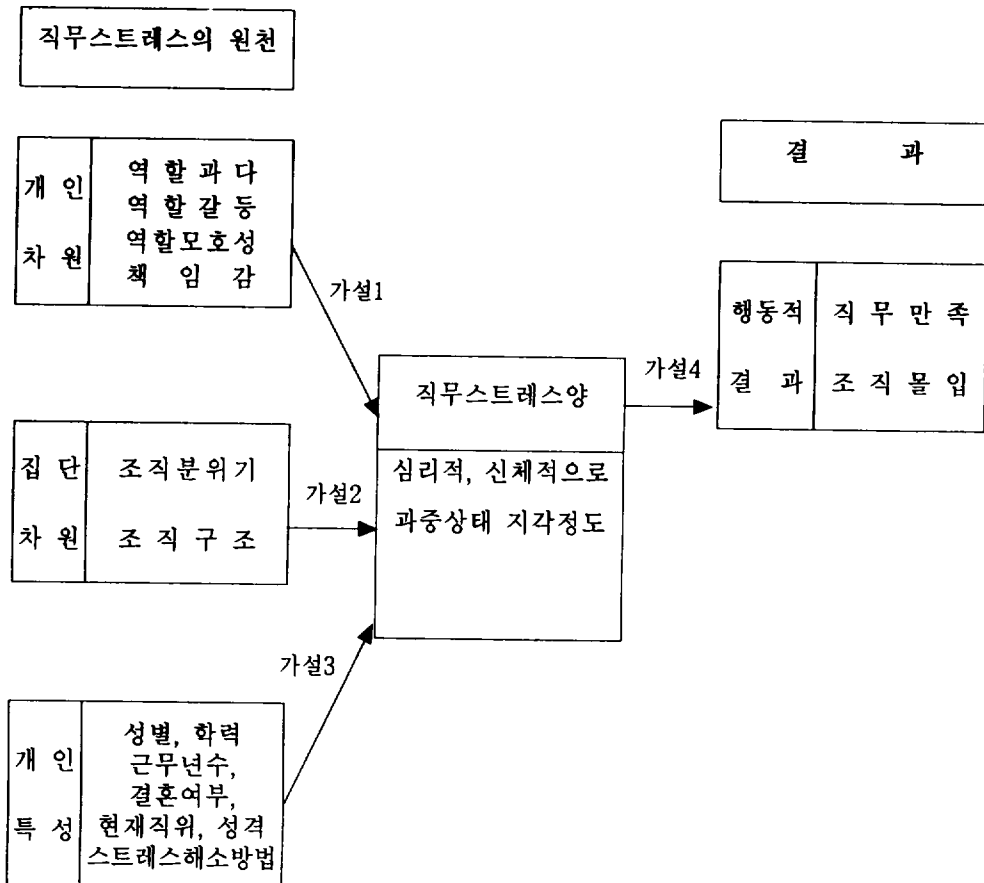
#### 3.1 연구모형 및 가설설정

직무스트레스에 관한 연구모형 중에서 매티슨(M.T. Metteson) 등이 1979년에 제시한 모형이 가장 대표적이다. 이 모형은 스트레스의 원천을 개인차원, 집단차원, 조직차원,

그리고 조직의 외적차원요소로 나누고 있다. 이것은 똑같은 스트레스에 노출되더라도 개인차에 따라 스트레스를 느끼는 정도가 다르며, 같은 수준의 스트레스를 느끼더라도 개인에 따라 나타나는 결과(예컨대, 직무만족, 직무몰입 등)는 다르다는 것이다 (Mattesson and Ivancevich, 1979, pp.272~280.).

본 연구의 모형은 매티슨이 제시한 모형을 제주대학교의 직원을 대상으로 한 연구에 활용 가능한 요소를 취하고, 연구의 여건상 활용이 불가능한 부분을 제외시켜 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설계하였다.

<그림 3-1> 연구의 모형



본 연구의 가설은 이론적 배경을 기초로 다음과 같이 설정하였다.

[가설 I] 스트레스의 원천 중 개인적 차원의 차이에 따라 느끼는 스트레스 양에 차이가 있을 것이다.

[가설 II] 스트레스의 원천 중 집단적 차원의 차이에 따라 느끼는 스트레스 양에 차이가 있을 것이다.

[가설 III] 개인특성에 따라 스트레스의 양에 차이가 있을 것이다.

[가설 IV] 스트레스 양의 따라 직무스트레스의 결과에 차이가 있을 것이다.

### 3.2 조사의 개요

조사대상은 제주대학교에 근무하는 교수와 일용직 및 부속고등학교 교사 등을 제외한 직원으로 그 대상을 제한하여 설문지를 배포하였다. 배포된 설문지는 250부이며, 이 중 회수된 설문지는 78%인 195부로 이 가운데 응답내용이 성실하지 못한 3부를 제외한 총 192부를 유효표본으로 하여 분석자료로 활용하였다. 모든 자료의 분석은 통계분석은 사회과학 통계패키지(SPSS Win 9.0 Version)를 사용하여 문항별 신뢰도 검증을 거쳐 변수의 척도를 완성하고, 분석기법은 빈도분석과 기술통계, 평균차이의 검증을 위해 T-test와 F-test를 실시하고 관련변수간 상관관계를 알아보기 위해 측정된 6개 변수에 대해 상관분석을 실시하였다.

### 3.3 설문지의 구성

본 설문지는 본 연구에 필요한 연구모형을 위해 작성된 설문지는 크게 직무스트레스의 원천과 직무스트레스의 양, 직무스트레스의 결과, 개인적 특성 등 4개 부분으로 나누어 구성하였다. 하위 요인을 이루는 직무스트레스의 원천은 개인적·집단적 차원으로 나누고, 개인적 차원에서는 역할특성과 책임감으로 구성하고 집단적 차원에서는 조직분위기와 조직구조를 측정하는 설문을 작성하였다. 직무스트레스의 결과는 직무적 측면에서 직무만족도와 조직몰입도를 측정하기 위한 설문을 작성하였다.

## 3.4 표본집단의 특성

응답자의 인구통계적 특성은 <표 3-1>과 같다. 성별로는 남성이 121명(63%)과 여성이 71명(37%)이며, 근무년수는 5년 이하가 22명, 5~10년이 16명, 10~20년 사이 근무자가 98명, 20년 이상 장기 근속자가 56명으로 고르게 조사되었다. 직위별로 볼 때 업무담당이 134명, 주무 46명, 과장 이상 12명 등이다.

&lt;표 3 -1&gt; 표본집단의 특성

구 성		표 본 수	비 율
성 별	남 성	121	63.0
	여 성	71	37.0
학 력	고졸 이하	35	18.2
	대 졸	108	56.3
	대학원졸	49	25.5
결혼여부	미 혼	29	15.1
	기혼(맞벌이 아님)	72	37.5
	기혼(맞벌이)	91	47.4
직 위	담 당	134	69.8
	주 무	46	24.0
	과장 이상	12	6.3
근무년수	5년 이하	22	11.5
	5~10년 미만	16	8.3
	10~20년 미만	98	51.0
	20년 이상	56	29.2



## IV. 실증분석

### 4.1 변수의 신뢰성 검증

직무스트레스의 관련 변수들을 측정하면서 리커트의 5점 척도로 구성된 문항들의 신뢰도를 평가하기 위해 측정된 변수 중 성격을 측정하는 변수를 제외한 6개의 변수를 대상으로 내적 일관성을 측정하여 신뢰도 검증을 실시하였다.

<표 4-1> 직무스트레스 관련변수의 신뢰도

하 부 변 수	문 항 번 호	내 적 일 관 성 (Cronbach's $\alpha$ )
직무스트레스양	I - 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	0.8519
직 무 만 족 도	II - 1, 2, 3, 4, 5, 6	0.7612
조 직 물 입 도	IV - 1, 2, 3	0.7443
조 직 구 조	IV - 4, 5, 6	0.7460
역 할 과 다	V - 3, 4, 5, 6	0.6000
조 직 분 위 기	VI - 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	0.8469

내적 일관성을 나타내는 크롬바하의 알파(Cronbach's  $\alpha$ )값을 이용하여 각 변수의 신뢰도를 검증한 결과 대부분의 변수에서 내적 일관성이 0.7 또는 0.8을 넘겨 내적 일관성을 나타내고 있으며, 하위 변수에서도 모든 변수가 0.6000에서 0.8519까지로 변수를 분석에 이용하는 데 양호한 것으로 나타났다.

### 4.3 일반분석

#### 4.3.1 직무관련 변수의 평가

직무관련 변수들의 측정결과, 5점 만점에 조직몰입도가 3.7378, 조직분위기는 3.3047,

직무만족도는 3.0651, 조직구조는 2.9427 등의 순으로 나타났다.

<표 4-2> 조직관련 변수들의 기술통계량

구 분	표 본 수	평 균
조 직 물 입 도	192	3.7378
조 직 분 위 기	192	3.3047
직 무 만 족 도	192	3.0651
조 직 구 조	192	2.9427

### 4.3.2 스트레스의 해소방법

스트레스 해소방법에 대한 질문에서 응답자 중 71.9%가 정기적으로 어떠한 형태이든 스트레스의 해소에 노력을 하는 것으로 나타났고, 28.1%는 스트레스의 해소노력을 하지 못하고 있는 것으로 조사되었다. 스트레스를 해소하는 노력 중 운동, 명상, 산책 등의 방법을 활용하는 응답자는 60.4%이고 11.5%는 그 형태가 정해지진 않았으나 대부분 음주를 기타 방법으로 선택하고 있다. 스트레스의 해소방법으로 운동이라고 응답한 응답자가 전체 40.1%인 77명이고 산책과 명상은 각각 10%정도를 차지하고 있다.

<표 4-3> 스트레스 해소방법의 빈도분석표

구 분	표본수	비율	누적비율	
스트레스 해소방법	운 동	77	40.1	40.1
	명 상	19	9.9	50.0
	산 책	20	10.4	60.4
	기 타	22	11.5	71.9
	안 한다	54	28.1	100.0
	합 계	192	100.0	

### 4.3.3 개인적 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도

개인의 특성을 인구사회학적인 변인과 개인이 스트레스의 해소방법으로 하여 직무스트레스의 결과 즉 직무만족도와 조직몰입도의 평균차이검증을 위해 F-Test와 T-Test를 실시하였다. 스트레스 해소방법에 따라 스트레스의 양에는 차이가 있는 것으로 조사되었으나 스트레스의 결과, 즉 직무만족도와 조직몰입도에는 95%의 신뢰수준에서 통계적으로 직접적인 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 스트레스 해소방법에 따른 직무스트레스 결과의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
직무만족도	집단간	.666	4	.167	.453	.770
	집단내	68.714	187	.367		
	전 체	69.381	191			
조직몰입도	집단간	1.751	4	.438	1.092	.362
	집단내	74.943	187	.401		
	전 체	76.694	191			

근무년수의 차이에 의한 직무스트레스 결과, 즉 직무만족도와 조직몰입도의 차이검증통계량을 살펴보면, <표 4-5> 와 같이 유의도가 각각 0.074와 0.007로 직무만족도는 90%의 신뢰수준에서, 그리고 조직몰입도는 99%의 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 분석되었다.

<표 4-5> 근무년수의 차이에 의한 직무스트레스 결과의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
직 무 만족도	집단간	2.509	3	.836	2.352	.074
	집단내	66.871	188	.356		
	전 체	69.381	191			
조 직 몰입도	집단간	4.824	3	1.608	4.206	.007
	집단내	71.870	188	.382		
	전 체	76.694	191			

집단간 평균차이 검증의 사후검증으로 실시한 던컨(Duncan)에 의한 방법에서 근무년수가 20년을 기점으로 직무만족도에 차이가 있는 것으로 분석되었고, 근무년수가 5~10년 미만의 경우가 가장 낮은 수준의 직무만족도를 보이면서 다른 집단과 차이가 있는 것으로 분석되었다.

<표 4-6> 근무년수의 차이에 의한 직무만족도 차이 Duncan Test

근무년수	표본수	Subset for alpha = .05	
		1	2
5~10년 미만	16	2.8646	
10~20년 미만	98	2.9949	2.9949
5년 미만	22	3.1439	3.1439
20년 이상	56		3.2143
Sig.		.089	.185

근무년수에 따른 조직몰입도의 차이검증에서도 <표 4-7>과 같이 직무만족도와 비슷한 내용을 보이고 있으나 근무년수가 5~20년 미만에 해당하는 응답자들이 조직몰입도가 낮게 나타나 다른 집단과 차이가 있는 것으로 분석된다.

<표 4-7> 근무년수의 차이에 의한 조직몰입도 차이 Duncan Test

근무년수	표본수	Subset for alpha = .05	
		1	2
5~10년 미만	22	3.4242	
10~20년 미만	16	3.4792	
5년 미만	98	3.7551	3.7551
20년 이상	56		3.9048
Sig.		.051	.353

직위와 근무년수는 연공서열에 의해 승급이 이루어지는 직선조직에서 그 관계가 높게 나타나는데 그러한 영향으로 현재직위에 따른 스트레스의 결과 차이검증에서는 근무년수의 차이에 따른 스트레스의 결과 차이검증과 비슷한 내용을 가지고 있다. 특히 직무만족도는 유의도가 0.002, 조직몰입도는 0.229로 5%의 유의수준에서 유의한 차이를 보이고 있고, 조직몰입도에서 95%의 신뢰수준에서 직위에 의한 차이가 있다고 할 만한 근거는 없다.

<표 4-8> 직위의 차이에 의한 직무스트레스 결과의 차이검증통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
직 무 만족도	집단간	4.380	2	2.190	6.368	.002
	집단내	65.000	189	.344		
	전 체	69.381	191			
조 직 몰입도	집단간	1.187	2	.593	1.485	.229
	집단내	75.507	189	.400		
	전 체	76.694	191			

직위의 차이에 따른 직무만족도의 차이에 대한 사후검증결과는 <표 4-9>는 같다. 직위에서는 담당과 주무와 과장 이상의 집단에서 직무만족도에 차이가 있는 것으로 분석되었는데, 과장급 이상에서 직무만족도가 상당히 높게 나타나고 있다.

<표 4-9> 직위의 차이에 의한 직무만족도 차이 Duncan Test

직 위	표본수	Subset for alpha = .05	
		1	2
담 당	134	2.9826	
주 무	46	3.1775	
과 장 이 상	12		3.5556
Sig.		.225	1.000

결혼여부에 따른 직무스트레스의 결과의 차이는 <표 4-10>에서와 같이, 직무만족도는 95%의 신뢰수준에서 유의한 차이를 보이지 않으며, 조직몰입도에서는 유의도가 0.062로 90%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보여 결혼여부에 따라 조직몰입도에서 차이가 있는 것으로 분석된다.

<표 4-10> 결혼여부의 차이에 의한 직무스트레스 결과의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
직 무 만족도	집단간	.424	2	.212	.581	.560
	집단내	68.957	189	.365		
	전 체	69.381	191			
조 직 몰입도	집단간	1.833	2	.916	2.614	.062
	집단내	74.861	189	.396		
	전 체	76.694	191			

던컨에 의한 방법에 의한 사후 검증 결과 <표 4-11>과 같이 기혼자와 미혼자 간의 조직몰입도는 기혼자가 미혼자보다 더 높게 나타났다.

<표 4-11> 결혼여부의 차이에 의한 조직몰입도 차이 Duncan Test

결혼여부	표본수	Subset for alpha = .05	
		1	2
미 혼	29	3.5172	
기혼(맞벌이 아님)	72	3.7407	3.7407
기혼(맞벌이)	91		3.8059
Sig.		.074	.603

### 4.3.4 관련 변수간 상관관계 분석

직무스트레스의 원천과 결과를 측정한 관련변수간의 상관관계분석에서는 <표 4-12>에  
서와 같이 대부분 각 항목간 95%의 신뢰수준에서 유의한 상관관계를 나타내고 있다.

<표 4-12> 직무스트레스 관련변수간 상관분석표

구 분	직무스트레스의 양	직무만족도	조직몰입도	조직구조	역할과다	조직분위기
직무스트레스의 양	1.000	-.196(**)	-.182(*)	-.176(*)	.418(**)	-.271(**)
	.	.007	.012	.015	.000	.000
	192	192	192	192	192	192
직무만족도		1.000	.503(**)	.312(**)	-.044	.379(**)
		.	.000	.000	.546	.000
		192	192	192	192	192
직무몰입도			1.000	.231(**)	-.025	.378(**)
			.	.001	.727	.000
			192	192	192	192
조직구조				1.000	-.197(**)	.493(**)
				.	.006	.000
				192	192	192
역할과다					1.000	-.298(**)
					.	.000
					192	192
조직분위기						1.000
						.
						192

\*\* p<0.01, \* p<0.05

직무스트레스 양과 직무만족도는 -0.196의 음(-)의 상관관계를 나타나고 있으며 특히 조직분위기에 -0.271의 음의 상관관계를 나타내고 있다. 전반적으로 직무스트레스의 양은 일반적인 수준에서 논의하는 직무만족도나 조직몰입도, 조직구조와 조직분위기와는 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

개인적 차원의 스트레스 원천으로 측정된 역할과다의 변수와는 0.418의 상관관계를 보여 응답자들은 자신의 역할과다가 스트레스에 직·간접적으로 영향을 주는 것으로 분석되었다.

직무만족도와 조직몰입도의 상관계수가 0.503으로 높은 상관관계를 보이고 조직구조와 조직분위기에 비교적으로 높은 정(+)의 상관관계를 나타내고 있어 개인의 직무만족도가 조직에 영향을 미친다고 할 수 있다.

## 4.4 가설검증

### 4.4.1 가설 I의 검증

가설 I : 스트레스의 원천 중 개인적 차원의 차이에 따라 느끼는 스트레스 인지정도에는 차이가 있을 것이다.

스트레스의 원천중 개인적 차원의 스트레스 원천인 역할과다, 역할갈등, 역할모호성, 책임감의 차이를 양분하여 스트레스 양과의 T-Test를 통해 평균치의 차이검증을 실시하였다.

세부가설 I-1 : 역할과다의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

역할과다를 측정된 변수를 평균치를 중심으로 둘로 나누어 높은 쪽을 역할과다, 낮은 쪽을 역할과소로 명명하고, 직무스트레스 양의 평균치의 차이를 검증한 결과 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 조사되었다. 자신의 능력에 비해 역할이 많다고 응답한 응답자의 스트레스의 양이 그렇게 느끼지 않는 응답자보다 높게 나타났다.



<표 4-13> 역할과다에 따른 스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
역할과다	역할과다(대)	86	2.9225	.7285	7.856E-02
	역할과다(소)	106	2.5901	.6392	6.208E-02

<표 4-14> 역할과다에 따른 스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.832	.363	3.365	190	.001	.3323
	이분산 가정			3.319	170.492	.001	.3323

세부가설 1-2 : 역할모호성의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

개인적 차원의 스트레스의 근원 중 역할모호성에 따른 스트레스 양의 차이는 <표 4-16>에서 나타나는 것처럼 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않고 있으나 역할이 모호하다고 느낄수록 스트레스의 양은 큰 것으로 조사되었다.

<표 4-15> 역할모호성에 따른 스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
역할모호성	역할모호(대)	138	2.7721	.6975	5.937E-02
	역할모호(소)	54	2.6543	.7013	9.543E-02

<표 4-16> 역할모호성에 따른 스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.120	.729	1.051	190	.295	.1178
	이분산 가정			1.048	96.384	.297	.1178

세부가설 1-3 : 역할과소의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

자신의 역할과소에 대한 차이에 따른 스트레스 양의 통계적 차이는 <표 4-18>에서와 같이 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다. 그렇지만 역할이 기본적으로 적다고 느낄수록 스트레스의 양은 많은 것으로 조사되었다.

<표 4-17> 역할과소의 차이에 따른 직무스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
역할과소	역할과소(대)	110	2.7545	.7179	6.845E-02
	역할과소(소)	82	2.7182	.6760	7.465E-02

<표 4-18> 역할과소의 차이에 따른 직무스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.458	.499	.356	190	.722	3.639E-02
	이분산 가정			.359	179.934	.720	3.639E-02

세부가설 1-4 : 책임감의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

개인적 차원의 직무스트레스의 원천으로 책임감에 대한 차이를 둘로 나누어 “보통이다”라는 응답을 제외한 131표본을 가지고 분석한 결과, 책임감의 차이에 따른 스트레스의 양에는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있다.

<표 4-19> 책임감의 차이에 따른 직무스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
책임감	책임감(소)	18	2.7222	.5447	.1284
	책임감(대)	113	2.7512	.7249	6.819E-02

<표 4-20> 책임감의 차이에 따른 직무스트레스 양의 차이검증

구 분		F값	등분산 유의도	t값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.905	.343	-.162	129	.871	-2.9007E-02
	이분산 가정			-.200	27.612	.843	-2.9007E-02

#### 4.4.2 가설II의 검증

가설II : 스트레스의 원천 중 집단적 차원의 차이에 따라 느끼는 스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

집단적 차원의 스트레스의 원천을 조직분위기와 조직구조로 나누어 조직분위기와 조직구조를 측정된 변수를 평균치를 중심으로 둘로 나누어 평균치의 차이를 알아보는 T-Test를 실시하였다.

세부가설II-1 : 조직분위기의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

조직분위기는 좋다는 반응을 보인 응답을 '호'로 놓고 나쁘다는 반응을 보인 응답을 '불호'로 놓아 스트레스의 양에 통계적으로 차이가 있는지를 검증한 결과, 95%의 신뢰 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는데 조직분위기가 나쁠수록 스트레스의 양은 많게 나타나고 있다.

<표 4-21> 조직분위기의 차이에 따른 직무스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
조 직 분 위기	조직분위기(호)	95	2.6152	.6923	7.103E-02
	조직분위기(불호)	97	2.8603	.6870	6.976E-02

&lt;표 4-22&gt; 조직분위기의 차이에 따른 직무스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.217	.641	-2.462	190	.015	-.2450
	이분산 가정			-2.461	189.845	.015	-.2450

세부가설 II-2 : 조직구조의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

조직구조를 측정된 변수의 값을 평균을 중심으로 평균보다 높은 응답자를 조직구조를 호의적으로 평가한 집단, 평균보다 낮은 응답자를 조직구조를 낮게 평가한 집단으로 구분하여 스트레스의 양에 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 검증한 결과, 95%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있지 않으나 조직구조가 비호의적으로 평가하는 집단의 스트레스의 양이 더 많은 것으로 조사되었다.

&lt;표 4-23&gt; 조직구조의 차이에 따른 직무스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부 문 별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
조직구조	조직구조(호)	112	2.6736	.6608	6.244E-02
	조직구조(불호)	80	2.8306	.7431	8.309E-02

&lt;표 4-24&gt; 조직구조의 차이에 따른 직무스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	1.633	.203	-1.540	190	.125	-.1569
	이분산 가정			-1.510	157.652	.133	-.1569

### 4.4.3 가설Ⅲ의 검증

가설Ⅲ : 개인특성변수에 따라 스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

개인특성변수로 측정된 변수는 스트레스 해소방법과 성별, 학력, 직위, 결혼여부, A형 성격여부 등이다. 개인특성변수에 대해 스트레스의 양의 차이여부를 분석한 결과, 스트레스 해소방법의 차이와 A형 성격여부에 차이에 대한 특성변수에서만 95%의 신뢰수준에서 통계적으로 스트레스의 양을 측정된 변수의 평균에 차이가 있다고 할 수 있다.

세부가설Ⅲ-1 : 스트레스의 해소방법에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

스트레스 해소방법에서 명상이나 운동 산책 등의 방법을 사용하는 응답자의 스트레스의 양이 기타 방법(음주)이나 하지 않는 응답자의 스트레스 양보다 작다고 할 수 있다.

<표 4-25> 스트레스 해소방법의 차이에 대한 직무스트레스 양의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
스트레스양	집단간	4.645	4	1.161	2.451	.048
	집단내	88.609	187	.474		
	전 체	93.255	191			

<표 4-26> 스트레스 해소방법의 차이에 대한 직무스트레스 양의 차이 Duncan Test

구 분	N	Subset for alpha = .05	
		1	2
스트레스의 해소방법			
명 상	19	2.5263	
운 동	77	2.6277	
산 책	20	2.7778	2.7778
안 한다	54	2.8230	2.8230
기타(음주)	22		3.0707
Sig.		.144	.135

세부가설Ⅲ-2 : 학력의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

학력의 차이에 대한 스트레스의 차이검증을 위한 분산분석에서는 유의도가 0.777로 차이가 있다고 할 근거가 없다.

<표 4-27> 학력의 차이에 대한 직무스트레스 양의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
스트레스양	집단간	.248	2	.124	.252	.777
	집단내	93.006	189	.492		
	전 체	93.255	191			

세부가설Ⅲ-3 : 직위의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

직위의 차이에 대한 스트레스의 차이검증을 위한 분산분석에서는 유의도가 0.778로 95%의 신뢰수준에서 차이가 있다고 할 근거가 없다.

<표 4-28> 직위의 차이에 대한 직무스트레스 양의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
스트레스양	집단간	.247	2	.123	.251	.778
	집단내	93.008	189	.492		
	전 체	93.255	191			

세부가설Ⅲ-4 : 근무년수의 차이에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

개인특성변수 중에서 근무년수의 차이에 대한 스트레스의 차이검증을 위한 분산분석에서는 유의도가 0.184로 95%의 신뢰수준에서 차이가 있다고 할 근거가 없다.

<표 4-29> 근무년수의 차이에 대한 직무스트레스 양의 차이검증 통계량

구 분		평방제곱합	자유도	평균제곱합	F-값	유의도
스트레스양	집단간	2.361	3	.787	1.628	.184
	집단내	90.893	188	.483		
	전 체	93.255	191			

세부가설 III-5 : 결혼여부에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

결혼여부에 따른 스트레스의 양의 차이검증을 위해 T-Test를 실시한 결과 아래의 표와 같이 제주대학교 직원들의 스트레스는 개인의 결혼여부에 따른 스트레스 양의 차이는 없는 것으로 분석된다.

<표 4-30> 결혼여부에 따른 직무스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
결혼여부	미혼	29	2.8008	.7780	.1445
	기혼	163	2.7280	.6857	5.371E-02

<표 4-31> 결혼여부에 따른 직무스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.132	.716	-.516	190	.607	-7.2750E-02
	이분산 가정			-.472	36.156	.640	-7.2750E-02

세부가설 III-6 : 성격유형에 따라 직무스트레스의 양에는 차이가 있을 것이다.

일반적으로 A형 성격유형은 시간에 대한 압박감이 높으며, 때로는 적개심으로 진전되어 공격적인 성격을 보이기도 하고 다면적 행동을 추구하고, 강한 성취동기를 나타내는 등 행동과 감정이 복합된 것으로 보고 있다. A형 성격여부를 측정된 변수의 점수를 합쳐 27점을 기준으로 높은 쪽을 A형 성격, 낮은 쪽을 B형 성격이라고 하고 성격의 차이에 따른 스트레스의 양의 차이를 검증한 결과, A형 성격과 B형 성격을 가진 응답자간에는 95%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 특히 A형 성격의 응답자가 평균 2.98로 스트레스의 양이 높은 것으로 나타나고 있다.

<표 4-32> A형 성격여부에 따른 직무스트레스 양의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
A형 성격여부	A형	57	2.9883	.6884	9.118E-02
	B형	135	2.6337	.6785	5.839E-02

<표 4-33> A형 성격여부에 따른 직무스트레스 양의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
스트레스양	등분산 가정	.077	.781	3.294	190	.001	.3546
	이분산 가정			3.275	104.044	.001	.3546

#### 4.4.4 가설Ⅳ의 검증

가설Ⅳ : 스트레스의 양에 따라 직무스트레스의 결과에는 차이가 있을 것이다.

스트레스의 양과 직무스트레스의 결과, <표 4-12>에서 스트레스의 결과변수로 측정된 직무만족도와 조직몰입은 앞의 상관분석에서 각각 -0.196과 -0.182로 5%의 유의수준에서 유의한 차이를 나타내어 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 스트레스



를 측정된 변수의 평균을 중심으로 평균보다 높은 집단을 스트레스의 양(대)으로 하고 다른 집단을 스트레스의 양(소)으로 편의상 구분하여 평균간의 차이를 검증하는 T-Test를 실시하였다.

세부가설 IV-1 : 직무스트레스 양의 차이에 따라 직무만족도에는 차이가 있을 것이다.

직무만족도에서는 <표 4-35>에서와 같이 95%의 신뢰수준에서 유의도가 0.041로 차이가 있는 것으로 나타나고 있다. 스트레스 양의 차이에 따른 직무만족도의 차이는 스트레스의 양이 적을수록 직무만족도는 높게 나타나고 있다.

<표 4-34> 직무스트레스 양의 차이에 따른 직무만족도의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
스트레스양	스트레스양(대)	95	2.9754	.6609	6.780E-02
	스트레스양(소)	97	3.1529	.5285	5.366E-02

<표 4-35> 직무스트레스 양에 따른 직무만족도의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
직 무 만족도	등분산 가정	3.776	.053	-2.057	190	.041	-.1775
	이분산 가정			-2.053	179.630	.042	-.1775

세부가설 IV-2 : 직무스트레스 양의 차이에 따라 조직몰입도에는 차이가 있을 것이다.

직무스트레스의 양을 평균을 중심으로 나누어 직무스트레스의 결과로 설정한 또 하나의 변수 조직몰입도의 평균의 차이를 분석한 결과, <표 4-37>과 같이 95%의 신뢰수

준에서 통계학적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있다. 스트레스의 양으로 구분한 두 집단간 큰 차이는 없으나 앞서 상관분석에서 밝힌 대로 스트레스의 양이 적을 때 조직몰입도가 더 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

<표 4-36> 직무스트레스 양의 차이에 따른 조직몰입도의 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
스트레스양	스트레스양(대)	95	3.6632	.6816	6.993E-02
	스트레스양(소)	97	3.8110	.5772	5.860E-02

<표 4-37> 직무스트레스 양에 따른 조직몰입도의 차이검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
조 직 몰 입 도	등분산 가정	.123	.726	-1.623	190	.106	-.1478
	이분산 가정			-1.620	183.686	.107	-.1478

## V. 결 론

본 연구는 제주대학교에 근무하는 직원들을 대상으로 행동과학적인 차원에서 스트레스의 원천을 개인적·집단적인 차원으로 나누어 스트레스의 양에 미치는 영향과 직무스트레스의 결과에 미치는 통계적인 차이 등을 매티슨 등이 제시한 연구모형을 바탕으로 검증하고자 하였다.

연구 결과, 스트레스의 양은 개인적 차원의 역할과다로 책정된 변수에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있고, 조직적인 차원에서는 조직분위기에 대한 평가에 따라 스트레스의 양이 통계적으로 차이가 있는 것으로 분석되었다.

역할과다에 의한 스트레스 양이 차이가 있는 것으로 분석된 점으로 볼 때, 조직차원의 역할프로그램을 각자의 직무와 능력 및 적성에 맞추고, 인력재배치를 통한 업무의 편중을 줄이는 노력이 필요하다고 보여지고, 조직분위기가 나쁠수록 직무스트레스 양이 높은 점으로 비추어 조직차원의 집단응집력을 평가할 필요가 있다.

개인적인 특성변수의 차이에 따른 스트레스 양의 차이는 성별·학력·결혼여부·근무년수 등의 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다. 스트레스 해소방법의 차이와 성격의 다소 공격적인가에 대한 즉, A형 성격의 소유자가 스트레스의 양이 더 많은 것으로 분석되었고, 스트레스 양과 스트레스의 결과변수로 선정된 직무만족도와 조직몰입도에서는 상관분석에서 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 분산분석 결과, 직무만족도는 스트레스 양의 차이에 따라 차이가 있는 것으로 분석되었지만, 조직몰입도는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다.

또한 조직구성원들이 적정한 수준의 스트레스를 받고 있는지의 여부를 파악하여 그 연구결과가 인적자원관리에 실질적으로 적용하는데 도움이 되고자 하였다. 단위조직 전체 구성원의 대부분이 조사에 참여한 연구결과로는 조사상 의미뿐만 아니라, 조직내 구성원들의 업무능률 향상을 위한 기초자료서의 역할을 수행할 것으로 기대된다.

그러나 본 연구의 모형이 산업체를 대상으로 한 스트레스의 연구방법을 적용하였기 때문에 제주대학교 직원들의 직무스트레스에 대한 완벽한 설명이 이루어지기에는 한계가 있을 수 있다. 본 연구가 실질적으로 인적자원관리에 중요한 자료가 되기 위해서는 보다 실험적인 직무스트레스 관련 연구가 뒤따르고, 직무스트레스에 대한 주기적인 측정을 통해 자료의 축적이 필요하다고 생각한다.

인적자원관리 차원에서 제주대학교의 직원들의 직무스트레스 수준은 직무수행에 심각한 우려를 나타낼 정도는 아닌 것으로 파악되지만, 스트레스 해소를 위한 노력이 중요한 것으로 나타나는 만큼 이에 대한 개인적·조직적 차원에서 다각적인 스트레스관리 대책이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- Beer, T.A., and J.E. Newman, J.E.(1978), "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis, Model and Literature Review," *Personal Psychology*, Vol. 31, pp.665~669.
- Caplan, R.D., and S. Cox, J.R.P. French(1975), "Relationship of Cessation Smoking with Job Stress," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, No.2, pp.211~219.
- Davidson, M., and S. Cooper(1983), *Stress and The Woman Manager*, Martin Roverrtson and Co., p.12.
- French, J.R.P., and R.D. Caplan(1970), "Psycho Social Factors in Coronary Heart Disease," *Industrial Medicine*, Vol. 39, pp.383~397.
- French, J.R.P., and R.D. Caplan(1973), *Organizational Stress and Individual Strain*, in A.J. Nurrow ed., *Failure of Success*, New York Amacom, pp.30~66.
- Harper, J.K.(1976), *Expectancy, Role Perceptions, Achieving Tendency, and Locus of Control in a Managerial Context*, Unpublished Doctoral Dissertation, George Washington University, pp.38~40.
- Holmes, T.H., and R.H. Rahe(1967), "The Social Readjustment Rating Scale," *Jornal of Psychosomatic Research*, Vol. 11, pp.213~218.
- Ivancevich, J.M., and J.H. Donnelly(1979), "Relation of Organizational Structure to Job Satisfaction, Anxiety-Stress and Performance," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 20, No.2, pp.272~280.
- Mattesson, M.T., and J.M. Ivancevich(1979), "Organizational Stress and Heart Disease : A Research Model," *Academy of Management Review*, pp.350.

- Mattesson, M.T., and J.M. Ivancevich(1982), "Type A and B Behavior Patterns and Health Symptoms: Examining Individual and Organizational Fit," *Journal of Occupational Medicine*, Vol.24, pp.585~589.
- McGrath, J.E.(1976), "Stress and Behavior in Organizations," in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, M.D. Dunnette, ed., pp.1366.
- Quick, J.C., and J.D. Quick(1984), *Organizational Stress and Preventive Management*, New York: McGraw-Hill Co, Inc., pp.66~67.
- Schuler, R.S.(1980), "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 25, pp.184~215.
- Selye, H.(1976), *The Stress of Life*, 2nd ed., New York: McGraw-Hill Co, Inc., p.74.
- Steers, R.M.(1981), "Antecedents and Outcome of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*, pp.46~56.
- Wardwell, W.I., and M. Hyman and C.C. Bahnson(1978), "Stress and Coronary Heart Disease in Three Field Studies," *Journal of Chronic Disease*, pp.73~84.