

어패럴업계 전문직 종사자의 職務스트레스와 離職에 관한 연구

하 유 선 · 정 성 지

동덕여자대학교 디자인대학원 의상디자인학과

Job Stress and Turnover of Fashion Designers and Fashion Merchandisers

Ha, You-Sun · Chung, Sung Jee

Dept. of Fashion Design, Dongduk Women's University

(1999. 11. 21 접수)

Abstract

The purpose of the study was to investigate the level and the major causes of job stress, and the causes of the high level of job turnover rate of fashion merchandisers and fashion designers. The study also examined the correlations among the major causes of job stress, job results and job turnover rate.

A part of the questionnaire consisted of questions on major causes of job stress, job result, and intention and trial to leave a job. The subjects were to rate on 5 point Likert-type scales. The other part included the questions on demographic and individual characteristics of the subjects and their company characteristics.

For the survey, the subjects were 99 fashion merchandisers and 128 fashion designers who are employed by men's or women's wear manufacturers. The SAS PC+ package was used to calculate frequency, Cronbach α , multiple regressions.

The results of the study were as follows:

1. The high degree of the job results were resulted from the high degree of specialties in their job characteristics, high contentment in human relations, career development and income, and low role conflict.
2. Stronger intentions and more trials to leave their job were correlated to better task performance in the workplace, lower commitment to their job, and lower job satisfaction.
3. Higher level of job stress caused by interpersonal relationship in the organization and contentment in career development and income affected stronger intentions and more trials to leave their job

Key words: Job stress, turnover, job characteristics, fashion designer, fashion merchandiser;

직책, 직무, 머천다이저, 패션디자이너, 직무특성

I. 서론

최근 IMF구제금융사태 이후 의류산업은 국제시

장에서의 패션선진국과의 경쟁과 내수시장의 확대 및 소비자의 고감도화 현상으로 인하여 의류산업의 체계화와 전문화를 통해 새로운 발전방향을 모색하고 있다. 이에 따라 상품기획부문의 전문가 육성문

제가 큰 문제로 대두되고 있다. 이는 의류산업에서 상품기획이 차지하는 업무의 비중이 대단히 크고 이 업무를 수행하는 전문가의 역할이 그만큼 중요하기 때문이다. 이호정(1991)은 이들의 업무의 영역과 내용의 불분명성, 체계적인 지식이나 실무능력 부족 등의 문제점을 지적하고 있다. 이러한 현상은 어패럴업계의 전문직 종사자들의 직무스트레스의 원인이 되고, 이는 결국 높은 이직률을 초래한다고 할 수 있다. 조규화(1986)는 어패럴업계 디자이너들의 이직률이 높은 이유로 낮은 대우와 과중한 업무량을 들고 있으며, 이로 인해 오랜 경력과 고도로 훈련된 전문가가 절대적으로 부족해졌다고 하였다.

노동부의 통계자료에 의하면 의류업계 종사자들의 이직률은 97년평균 4.16%로 전산업 종사자들의 2.65%, 금융업계 종사자들의 1.33%에 비해 매우 높은 편이다(매월노동통계조사보고서, 1998). 의류업계 전문직 종사자들의 잦은 이동은 개인적 측면에서 그들의 임금과 경력, 노동조건을 향상시킬 수 있는 반면, 빈번한 이동으로 인해 일정한 기업에의 귀속감과 안정성이 없어지며, 불황시에 해고를 당할 위험이 커지는 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 업계 측면에서는 조직의 목표를 효과적으로 달성하기 위하여 유능한 조직구성원을 끌어들이고 계속 머물러 있게 하여, 이들로 하여금 창조적이고 자발적으로 업무를 수행하게 하며 또한 이들의 이직을 효과적으로 관리하는 문제는 중요한 관심사항이 되고 있다. 그러나 패션분야에서는 이직이나 이직사유에 대한 구체적인 조사나 연구가 전무한 상황이다.

따라서 본 연구의 목적은 의류업계 디자이너와 머천다이저들의 직무스트레스 유발요인을 밝히고 직무결과와 이직에 미치는 영향을 규명하여 어패럴업계 전문직종사자들에 대한 효율적인 인적관리의 방향을 제시하는데 있다.

II. 문헌 고찰

1. 직무스트레스와 유발요인

직무스트레스의 개념을 몇몇 주요학자들의 직무스트레스에 관한 정의를 중심으로 설명하면 다음과 같다. French, Rogers & Cobb(1980)는 '직무스트레

스란 개인의 기술, 능력과 직무요소간의 부적합 그리고 직무현장에 의해 제공되는 개인의 욕구와의 부적합을 말한다'라고 하였으며 Cooper & Marshall은 '직업적 스트레스는 특정 직무환경과 관련된 부정적 현상요인(역할과다, 역할갈등, 역할 모호성, 열악한 작업조건)을 말한다.'라고 하였으며 Gibson, Ivancevich & Donnelly(1982)는 '직무스트레스란 역할과다에서 오는 갈등뿐만 아니라 직무수행자 자신의 내적갈등, 역할모호성으로 인한 갈등, 직무수행상의 역할 무능력, 역할 마찰 등의 요인에서 오는 직무수행시의 심리적 고민 또는 불균형 상태를 의미한다.'고 하였다(최광신, 1988 재인용)

직무스트레스를 유발시키는 요인은 연구의 대상이나 조직의 유형에 따라서 다양하다. 그러므로 본 연구에서는 어패럴업계의 특성을 고려하여 어패럴업계의 전문직 종사자들의 직무스트레스 유발요인을 직무특성, 역할관련요인, 대인관계요인, 경력관련요인으로 분류하고 관련 연구들을 정리하면 다음과 같다.

1) 직무특성요인

직무특성에 대한 선행연구를 토대로 직무특성의 내용을 살펴보면, Turner & Lawrence(1988)는 직무특성을 직무다양성, 직무자율성, 요구된 상호행동, 임의적 상호행동, 지식과 기술, 책임감 등으로 분류하고 이를 기초로 직무특성의 수준과 직무만족이 정적인 관계에 있다고 하였다. Hackman & Lawler(1970)도 직무특성을 직무다양성, 직무자율성, 직무정체성, 성과피드백, 대인관계, 사교기회로 분류하고 직무특성을 지각하고 있는 근로자들이 긍정적인 직무만족과 직무성과를 보였음을 제시하였다(권상철, 1991, 재인용)

이상의 연구결과에서 직무특성은 직무스트레스를 유발시키는 요인이 되며, 직무특성을 높게 인식하면 보다 적극적으로 직무를 수행하려 할 것이고 직무수행과 관련된 직무스트레스는 감소될 것이라 생각된다.

2) 역할관련요인

① 역할갈등

조직내 직무스트레스 반응의 연구에서 개인의 역

할갈등의 경험 즉 역할갈등에 따른 직무스트레스로서 나타날 수 있는 결과는 낮은 직무만족, 조직에 대한 낮은 확신감, 높은 직무관련긴장, 낮은 직무몰입이며, 행동적 반응으로서 빈번히 나타나는 현상으로서 이직과 결근 등의 증가라 하였다(한광현, 1992). House & Lizzo(1972)는 역할갈등과 직무만족과는 부정적인 관계가 있다고 밝혔으며, Miles(1975)는 역할갈등은 직무와 관련된 긴장, 직무불만족, 역할전달자에 대한 비호의적인 태도 및 직무성과에도 영향을 준다고 밝혔고, Bedeign & Aremmentis(1981)는 역할갈등과 불안, 이직과는 정적인 관계가 있다고 제시하였다(이선규, 1992 재인용).

따라서 이상의 결과를 종합해보면, 역할갈등이 유발되면 역할수행자에게 내부갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하게 되어 직무만족을 감소시키고, 직무성과에도 부정적인 영향을 미치게 되며, 조직에 대한 몰입도를 낮추게 된다.

② 역할모호성

역할모호성에 대한 연구에서 Lyons(1971)는 역할전달자에게 정보가 제한되어 있거나 역할기대가 명확하게 정의되어 있지 않을 때 발생하며, 하위계층보다 중·하위계층에서 지각이 높고, 직무만족과의 부적 상관관계가 높게 나타난다고 하였다. 역할모호성과의 상관성에 관한 연구에서 Berkowits(1980)는 직무만족과 직무성과는 부적 상관관계가 있음을, Bedeian & Armenakis(1981)는 직무에 대한 불안과 정적인 상관관계가 있고 직무에 참여하는 의지와는 부적 상관관계가 있음을, Tackson & Schuler(1985)등은 직무만족, 직무몰입, 조직에 대한 참여의지, 성과의 관계는 부적 관계가 있고, 이직·결근·긴장과는 정적인 관계가 있음을 규명하였다(시시권, 1991 재인용).

③ 역할과다

역할과다에 관한 연구에서 Modigliani(1966)은 신체적 및 심리적 긴장의 원인이 되며, 또한 직무에 관련된 스트레스와 상관관계가 있다는 것을 발견하였다(이선규, 1992, 재인용). Gibson 등(1982)은 역할과다를 느끼면 혈중콜레스테롤 수준이 증가하며, 직무만족이 낮은 사람에게 극히 해롭고, 작업동기를 감소시키고, 결근율이 높아지며, 의사결정의 질을 저

하시키며, 대인관계가 나빠지며, 신뢰성이 저하되고 사고발생률이 높아진다고 하였다(배무환, 1988 재인용).

3) 대인관계요인

대인관계에 관한 연구에서 Parker & Decotiis(1983)는 대인관계요인과 직무스트레스는 부적인 상관관계가 있는 것으로 밝혔으며, Kets de Varies의 연구에서도 대인관계는 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계가 있다고 하였다(이선규, 1992, 재인용). 직무상의 대인관계는 상사, 동료, 부하와의 관계로 분류되며, 직무상 대인관계가 나쁘면 신뢰도가 낮고 사회적 지원이 적으며 조직구성원이 직면하고 있는 문제를 처리하려는 관심이 적어지게 된다.

4) 경력관련요인

① 경력개발

개인은 경력개발에 대한 욕구를 충족시킬 수 없게 된다면 이것이 직무스트레스 요인이 되며 부정적인 결과(결근, 이직, 사고·실수의 빈발)를 초래하게 된다(김문석, 1990). Parker & Decotiis(1983)에 의하면, 경력개발은 직무스트레스와 높은 상관관계가 있음이 밝혀졌으며, Latack(1984)의 연구에서도 경력이동과 직무스트레스는 긍정적인 상관관계가 있음이 발견되었다(이선규, 1992 재인용).

② 임금체계

Schuits(1982)에 의하면 임금수준이 낮아지면 여러 가지 부적결과가 나타나는데 특히 시간급의 임금체계에 의해 스트레스가 유발된다(배무환, 1988 재인용). French, Caplan & Harrison(1982)에 의하면 높은 보상이 높은 직무만족을 가져다주고 낮은 보상은 직무불만족과 긴장, 직무스트레스요인이 된다고 볼 수 있다고 하였다(한광현, 1992 재인용).

2. 직무결과

스트레스 때문에 생기는 직무결과는 다양한 것으로 보고되고 있다. 그 결과는 대부분이 간접적이고 이차적이다. 또한 동기유발수준의 향상 같은 긍정적인 결과도 있지만 대부분 역기능적이고 파괴적인 위험성을 내포하고 있다(한광현, 1992). 직무스트레

스가 직무성과, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향은 다음과 같다.

1) 직무성과

직무성과에 대한 스트레스의 단기적인 영향은 주로 긍정적인 것이다. 적절량의 스트레스는 스트레스가 전혀 없는 상태 하에 비하여 주어진 직무를 보다 열심히 또는 보다 훌륭하게 수행할 수 있도록 한다. 이는 스트레스로 인하여 개인의 각성수준이 높아지기 때문이다. 그러나 이러한 스트레스의 긍정적인 효과는 장기적 내지 고도의 스트레스를 받게 되면 점차 감소되어 결국 성과를 저하시키게 된다. 그것은 스트레스가 궁극적으로 그 대가를 요구함에 따라 개인의 대체 에너지원이 점점 희박해져서 스트레스 상황이 개인의 능력을 초과해 버림으로써 생기게 되는 현상이라 하겠다.

2) 직무만족

선행연구들에 의하면 직무스트레스와 직무만족간에는 부적(-)인 관계가 있다는 데에 대부분 의견의 일치를 보이고 있다. 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 관점에서는 모든 스트레스는 직무만족과 부적(-)인 상관관계가 있으며, 스트레스를 부정적으로 개념화하였다. 그러나 이와는 다르게 스트레스를 건설적인 활동이나 성과를 높이는 기회로 인식하는 관점이 있다. 이 관점의 연구자(Jamal, 1984; Meglino, 1977)들은 스트레스의 부정적 측면뿐만 아니라 긍정적 측면을 함께 고려하여, 스트레스가 직무만족에 상당부분 긍정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다.(이선규, 1992; 한광현, 1992, 재인용)

3) 조직몰입

조직몰입은 일반적으로 조직의 목표와 가치관을 자기 자신의 것으로 채택하는 동일시, 자기의 작업역할의 활동에 있어서 심리적인 몰두 또는 전심인 노력, 조직애착과 조직에 대한 정의적인 감정을 나타내는 충성심을 의미한다(한광현, 1992). 직무스트레스와 조직몰입의 관계는 대략 세 가지 관점으로 구분할 수 있다. 첫째, 직무스트레스가 조직몰입에 부

정적인 영향을 미친다는 견해로 Parker와 Decotiis(1983) 등의 연구가 있다. 둘째로 조직몰입이 직무스트레스 과정에서 조절변수로 작용한다는 견해로, Jamal(1984)은 조직몰입의 수준이 높은 사람이 조직몰입도가 낮은 사람에 비해 직무스트레스의 영향을 적게 받는다고 하였다. 셋째로는 직무스트레스가 조직몰입과 아무런 인과관계를 나타내지 않음을 발견했다(정승언, 1992, 재인용).

3. 이직(離職)

1) 이직의 개념

이직은 조직 구성원의 조직 외부로의 이동을 의미하며 한 조직을 단위로 하는 인적 자원관리의 측면에서 이직은 "조직 구성원의 신분에서 벗어 나는 이동"으로 정의된다(이기효, 1995). 이직행동에 있어서의 자발성 유무에 의해 자발적 이직과 비자발적 이직으로 유형화하는 것이 일반적이다. 자발적 이직은 본인의 의사에 따른 이직이며, 비자발적 이직은 본인의 의사와는 무관하게 해고, 정년퇴직, 질병, 사망 등으로 조직에서 방출되는 것을 의미한다.

2) 이직의도 및 시도

이직의도는 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현(現)직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의된다(이기효, 1995). 이직은 일련의 행동과정으로서 하나의 흐름을 구성하여 여러 요인의 상호작용을 통하여 최종적인 이직행위를 이끌어 내게 된다. 이에 따라 이직에 관한 최근의 연구에서 이직행위의 직전 선행변수로 널리 받아들여지고 있는 것이 이직의도 및 시도이다. 이직의도는 실제의 이직행동을 잘 설명하는 변수이며 이직행동 자체에 대한 연구보다 많은 장점을 가지고 있다. 즉 이직 자체를 대상으로 하는 연구는 과다한 시간과 비용을 요구할 뿐만 아니라, 이직한 종업원이 문서로 남긴 이직사유는 진실이 아니거나 부정확할 우려가 있고, 기록 자료의 사용은 자발적 이직과 비자발적 이직을 구별하는데 부적절한 경우가 많은 등 제약점이 있는데 반하여 이직의도의 연구는 이러한 문제점을 회피할 수 있다(이기효, 1995).

4. 직무스트레스 유발요인과 이직과의 관계에 관한 연구

Specter 외(1988)는 스트레스와 이직의도사이에는 높은 긍정적인 상관관계가 있음을 밝혔다. 특히 긴장, 역할모호성, 역할갈등과 높은 상관관계가 있음을 밝히고 있다. Gupta & Beehr(1979)는 스트레스가 이직행동이 일어나기 전에 발생하는 것을 밝혀내고 직무스트레스가 이직행동과 긍정적인 관계를 가지는 이유를 2가지로 들고 있다. 첫째, 스트레스가 높고 직무상황이 불쾌할수록 개인은 스트레스와 불쾌한 상황을 피하려고 노력할 것이다. 둘째, 직무불만족을 증대하는 것으로 스트레스와 이직사이에 간접적 관리가 존재한다고 하였다. Kemery(1985)는 역할스트레스가 직무와 관련된 긴장, 직무만족, 이직에 직접적인 영향을 주며, 직무만족을 높이고 조직이탈을 낮추려면 효율적 스트레스 관리 전략 도입과 의사소통 활성화를 통해 역할관련 스트레스를 줄여야 한다고 하였다. Jamal(1984)은 직무스트레스는 종업원의 효율성과 이직행동에 긍정적인 상관관계가 있음을 밝혔으며, Vansell(1981)과 그의 동료들은 그들의 연구에서 직무스트레스가 높으면 높을수록 종업원의 결근, 이직의도, 이직은 높게 나타난다고 결론을 내리고 있다(정상준, 1989 재인용; 이선규, 1992 재인용).

5. 직무결과와 이직과의 관계에 관한 연구

1) 직무성과와 이직과의 관계

Steers & Mowday(1981)은 직무성과가 직무에 대한 정서적 반응인 직무만족, 조직몰입, 직무참여에 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다. 또한 Jackfsky(1984)는 직무성과가 이동의 욕구와 이동의 용이성 뿐 아니라, 비자발적 이직행위의 여러 가지 형태에도 영향을 미친다고 하였다. 즉, 직무만족의 선행변수인 직무성과나 직무성과 관련요소는 이직의 주원인이 된다는 것이다(한옥상, 1993, 재인용).

2) 직무만족·조직몰입과 이직과의 관계

직무만족이 이직에 부정적 영향을 미친다는 점은 수많은 연구들(Spencer 외, 1983; Thompson &

Terpening, 1983)에 의해 입증되고 있다고 하였다. 즉, 직무만족이 높으면 이직은 낮다는 것이다(이기효, 1995, 재인용).

한편, 조직몰입이 직무만족보다 이직을 예측하는 보다 유력한 변수라는 사실도 입증되고 있다. 최근에는 직무만족이 조직몰입을 매개로 하여 이직에 간접적으로 영향을 미친다는 연구결과가 나오고 있다(Iverson, 1992). 이에 대하여 조직몰입과 직무만족 간의 인과적 순서가 반대일 수 있다는 주장이 제기되고는 있으나(Bateman & Strasser, 1984), 대체로 직무만족이 조직몰입의 선행요인으로 보는 것이 일반적인 경향인 것으로 보인다(김광철, 1990 재인용).

<용어정의>

디자이너: 어패럴 업계의 상품기획부에서 중심이 되는 전문가로서 디자인 개발에 관한 자료의 수집으로부터 소재 및 색채의 경향을 파악하고 항상 새로운 디자인의 개발과 특정한 이미지를 창출해내는 책임을 가진 전문가이다.

머천다이저: 제품의 기획에서부터 생산, 판매에 이르기까지의 직무를 관장하는 상품기획 부분의 총괄자이며 상품화 계획, 구입, 생산, 상품진열, 판매 등에 대해 결정권을 가지고 있는 동시에 책임까지 맡고 있는 전문가이다.

직무스트레스: 조직 내의 조직구성원이 경험하는 스트레스

직무스트레스 유발요인: 직무특성요인, 역할갈등요인, 대인관계요인 및 경력관련요인을 포함한다.

직무결과: 직무 성과, 직무만족, 조직몰입을 포함한다.

이직관련요인: 이직의도와 이직시도를 포함한다.

III. 연구방법

1. 측정도구

본 연구에서 사용된 설문지의 문항은 권상철(1991), 안관영(1992), 박규혁(1992), 이선규(1992), 배무환(1988), 시시권(1991), 정상준(1989), 최광신(1988), 이기효(1995)의 선행연구와 어패럴업계의 특성을 고려하여 현직디자이너와 머천다이저와의 인

터뷰를 참조하여 연구자가 작성하였다. 직무스트레스 유발요인은 직무특성 15문항, 역할갈등 4문항, 역할 모호성 5문항, 역할과다 5문항, 대인관계 3문항, 경력개발 5문항, 임금체계 3문항으로 구성되어 총 40문항이다. 직무 결과요인은 직무성과 5문항, 직무만족 5문항, 조직몰입 5문항으로 이루어져 총 15문항이며, 이직요인은 이직의도 5문항, 이직시도 3문항으로 총 8문항으로 구성되었다. 5점 리커트형 척도를 사용하여, '매우 그렇다' (5점)에서 '전혀 그렇지 않다' (1점)로 평가하였다. 그 외에 머천다이저의 인구통계학적 특성과 그들이 속한 업체의 특성에 관한 문항은 단답형과 선다형을 사용하였다.

2. 자료의 수집 및 분석

본 조사 전 서울권을 중심으로 어패럴 업계의 전문직 종사자 중 임의표집을 통해 추출된 디자이너와 머천다이저를 대상으로 1999년 5월3일부터 11일까지 예비조사를 실시하였다. 예비조사를 통해 수집된 자료의 설문문항의 타당성을 검증하였으며, 1999년 5월 21일부터 6월 2일까지 본 조사를 실시하였다. 총 270부를 배부하여 그 중에서 229부를 회수하였다. 회수된 설문지들 중에서 불성실하고 부정확한 응답을 한 2부를 제외한 총 227부를 분석에 이용하였다. 자료의 분석은 SAS Package를 이용하여 신뢰성검증과 빈도분석, 회귀분석을 실시하였다.

3. 측정도구의 신뢰성

본 연구에서는 Cronbach- α 계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였으며, 그 결과 전반적으로 0.7~0.8이상의 비교적 높은 Cronbach- α 값을 보여 객관성이 입증되었다.

IV. 연구의 결과

1. 표본의 특성

1) 인구통계학적 특성

본 연구에서 조사된 어패럴업계 전문직 종사자(디자이너와 머천다이저)의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 응답자의 성별은 남자가 54명(23.9%), 여자가 172명(76.1%)이었다. 연령은 20대가 141명

(62.4%)으로 가장 많았고, 30대가 80명(35.4%)이었고, 결혼여부는 미혼이 168명(74.3%)이었다. 부양가족수는 없는 경우가 173명(76.9%)으로 가장 많았고, 학력은 대학교 졸업자가 189명(83.6%)로 많은 비율을 차지하고 있었다.

2) 응답자 소속 업체의 특성

본 연구에서 조사된 어패럴업계 전문직 종사자들이 소속된 업체의 특성은 다음과 같다. 소속업체의 업종은 제조·유통통합업체가 143명(63.3%)로 가장 많았고, 유통업체는 39업체(17.3%), 제조업체가 33업체(14.6%), 프로모션 및 컨버터가 2업체(0.9%), 기타가 9업체(4.0%) 순으로 나타났다. 브랜드 종류는 NB(국내 브랜드)가 146업체(64.6%)로 가장 많았고, IB(수입브랜드)와 LB(라이센스 브랜드)가 각각 28업체(12.4%), PB(유통업체 개발 브랜드)가 5업체(2.2%), DB(디자이너 브랜드)가 1업체(0.4%), 기타가 18업체(8%) 순이었다.

3) 응답자의 개인적 특성

본 연구의 응답자의 직종은 디자이너가 128명(56.4%)이고 MD는 99명(43.6%)이었다. 디자이너의 경우, 소속업체에 MD가 있는 경우가 98명(76.6%), 없는 경우가 30명(23.4%)이며, MD의 경우, 소속업체에 디자이너가 있는 경우가 44명(49.4%), 없는 경우는 45명(50.6%)이었다.

직위는 평사원이 132명(58.4%)으로 가장 많았고, 대리급(대리, 주임, 팀장)이 64명(28.3%), 과장급(과장, 실장)이 23명(10.2%), 차장급이 2명(0.9%), 부장급이 1명(0.4%)이었으며, 기타에는 4명(1.8%)으로 용역 즉, 계약직 사원으로 조사되었다. 급여는 100만원 이상 150만원 미만인 73명(34.6%)으로 가장 많았고, 75만원 이상 100만원 미만이 67명(31.8%), 50만원 이상 75만원 미만이 32명(15.2%)이었다.

근무연수는 현 직장에서의 근무연수는 1년미만이 88명(39.3%)으로 가장 많았고, 3~5년이 56명(25%), 1~2년이 43명(19.2%), 6~10년이 27명(12.1%), 10년 이상이 10명(4.5%)이었다. 어패럴 업계에서의 총 근무연수는 5년미만이 142명(63.4%)로 가장 많았고, 5~9년이 65명(29%), 10~19년이 16명(7.1%), 20년

이상이 1명(0.4%)이었다.

응답자중 이직경험이 전혀 없는 경우는 전체 응답자 227명중 105명(46.3%)이며, 1~2회의 이직경험이 있는 경우는 101명(44.5%), 3~4회의 이직경험이 있는 경우는 19명(8.4%), 5~6회의 이직경험이 있는 경우는 2명(0.9%)이었다. 즉 이직경험이 있는 경우는 전체 응답자중 46.3%를, 이직경험이 없는 경우는 53.7%를 차지하고 있다. 이직경험이 있는 경우, 전(前)직장에서의 평균 근속년수는 1~2년이 58명(47.5%)로 가장 많았고 1년 미만이 33명(27%), 3~4년이 25명(20.5%), 5~6년이 4명(3.3%), 6년 이상이 2명(1.6%)이었다.

2. 직무스트레스 유발요인과 직무결과 요인의 회귀분석

직무스트레스 유발요인과 직무결과요인의 구체적인 관계를 규명하기 위하여 회귀분석한 결과는 다음 <표 1>와 같다.

직무스트레스 유발요인을 독립변수로 직무결과요인을 종속변수로 하여 회귀분석한 결과, 직무스트레스 유발요인과 직무결과요인의 관계는 $p \leq .001$ ($F=25.41$)에서 유의하며, 결정계수는 0.45로 전체 변동량의 45%를 설명한다. 추정된 회귀계수 중 직무결과에 영향을 미치는 직무스트레스 유발요인으로 직무특성, 대인관계, 경력개발, 임금체계인 것으로 나타났다. 직무특성은 직무결과요인과 $p \leq .001$ ($B=0.45$)에서 정적(+)인 관계를 보였으며, 대인관계는 $p \leq .01$ ($B=-0.14$)에서, 경력개발은 $p \leq .001$ ($B=-0.22$)에서, 임금체계는 $p \leq .001$ ($B=-0.15$)에서 직무결과요인과 부정(-)인 관계를 보였다. 그 외의 변수에서는 유의한 결과를 보이지 않았다.

그러므로 어패럴업계 디자이너의 MD는 직무스트

레스 유발요인의 직무특성상 요구되는 전문성, 경험 및 능력에 대한 지각정도가 높을수록 직무결과요인에 대한 지각정도가 높아지는 것으로 나타났으며, 대인관계에서 불편함을 지각할수록, 경력개발에 대한 불확실성을 지각할수록, 임금체계에 대한 불만이 높을수록 직무결과요인의 지각정도가 낮아지는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 긍정적·부정적 영향을 미칠 수 있다는 선행연구의 결과를 지지하며, 어패럴업계 디자이너와 MD들은 직무특성상 요구되는 전문성, 경험 및 능력들을 자신의 성장요구를 충족시킬 동기로 인식하고 적극적인 직무수행을 통해 직무만족을 증대시키는 것으로 해석할 수 있다. 또한, 어패럴업계의 특성상 대부분의 작업들이 팀별 혹은 그룹별로 이루어지므로 구성원간의 원활한 의사소통과 상호 협력체제의 구축은 필수적이라 할 수 있다. 따라서 원만하지 못한 대인관계는 직무에 불만족하게 한다. 한편, 전문직의 특성상, 개인의 경력은 개인을 평가하는 기준으로서 의미를 가진다. 특히, 이직률이 높은 어패럴업계에서는 신입사원을 채용하여 교육에 시간과 비용을 투자하기보다는 많은 경험과 지식을 축적한 경력자를 선호하는 경향이 있다. 그러므로 어패럴업계의 디자이너와 MD들은 자신의 경력발전 및 성장가능성에 대해 부정적으로 지각하게 되면 직무에 불만족하게 된다.

예비조사중 실시한 현직 디자이너와 MD들을 인터뷰한 바에 의하면 어패럴업계는 경력에 따라 임금수준이 큰 폭의 차이를 보이며, 동일한 조건이라도 업체에 따라서 임금책정의 기준이 다르다. 즉, 대졸자라 할지라도 초봉의 수준은 타업종의 고졸자수준 정도에서 시작되어 경력의 상승에 따라 큰 폭으

<표 1> 직무스트레스 유발요인과 직무결과요인의 회귀분석결과

독립변수	직무스트레스 유발요인							F	R ²	
	직무특성	역할갈등	역할모호성	역할과다	대인관계	경력개발	임금체계			
직무 결과	B	0.45	0.07	-0.07	0.04	-0.14	-0.22	-0.15	25.41***	0.45
요인	T	7.62***	1.53	-1.33	0.92	-2.78**	-3.91***	-3.23***		

* 유의수준 * $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

* R²는 결정계수, B는 회귀계수, T는 회귀계수에 의한 T값

로 상승하며, 동일한 경력을 가지고도 회사마다 임금의 수준이 다르다. 따라서, 어패럴업계에서의 임금 체계는 민감한 문제가 되고 있다. 더욱이 임금수준은 개인의 사회적 위신과 지위에 관련되어 있으므로 이에 대한 스트레스는 회사에 대한 만족 및 자부심을 갖는 정도 즉, 조직몰입에 큰 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

3. 직무결과 요인과 이직관련요인의 회귀 분석

직무결과요인과 이직관련요인의 구체적인 관계를 규명하기 위하여 회귀분석한 결과는 다음 <표 2>과 같다.

직무결과요인을 독립변수로 이직관련요인을 종속변수로 정하여 회귀분석한 결과, 직무결과요인과 이직관련요인의 관계는 $p \leq .001$ ($F=39.60$)에서 유의하며, 결정계수는 0.35로 전체 변동량의 35%를 설명한다. 추정된 회귀계수 모두 유의한 관계를 보였다. 즉, 이직관련요인은 직무성과, 직무만족, 직무몰입 모두에 영향을 받는 것으로 나타났다. 이직관련요인과 직무성과는 $p \leq .01$ ($B=0.33$)에서 정적(+)인 관계를, 직무만족은 $p \leq .05$ ($B=-0.21$)에서 부적(-)관계를, 조직몰입은 $p \leq .001$ ($B=-0.44$)에서 강한 부적(-)인 관계를 보였다.

그러므로 어패럴업계 디자이너와 MD들은 직무성과를 높게 지각할수록 이직의도나 이직시도의 이직관련요인에 대한 지각정도가 높아지는 것으로 나타났다. 직무에 만족하고, 조직에 몰입해 있을수록 이직의도나 이직시도가 적어진다고 할 수 있다.

어패럴업계 디자이너와 MD들은 직무에 대한 만족도가 높을수록 이직에 대한 의도를 적게 가지며, 조직에 대해 몰입되어 있을수록 즉, 회사에 대한 애착심 및 자부심을 가지고 회사가 지향하는 바와 자신의 가치관이 일치한다고 지각할수록 이직에 대한 의도를 적게 가진다고 할 수 있다. 이와 같은 결과는 이직에 관한 선행연구에서 직무만족과 조직몰입이 이직의 원인들과 실제 이직간의 매개변수로서 이직을 예측하는 중요한 단서가 된다는 주장을 지지한다.

직무성과와 이직에 관한 선행연구의 결과에 의하

<표 2> 직무결과 요인과 이직관련 요인의 회귀분석결과

독립변수	직무결과요인			F	R ²	
	종속변수	직무성과	직무만족			조직몰입
이직 관련 요인	B	0.33	-0.21	-0.44	39.60***	0.35
	T	3.17**	-2.38*	-6.61***		

* 유의수준 * $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

* R²는 결정계수, B는 회귀계수, T는 회귀계수에 의한 T값

면 직무성과는 이직에 부적(-)인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무성과가 높을수록 이직을 하지 않는다(한옥상, 1993). 그러나 본 연구의 결과, 어패럴업계의 디자이너와 MD들은 직무성과를 높게 지각할수록 이직시도를 많이 하는 것으로 나타났다. 어패럴업계 디자이너나 MD들은 직무 성과가 높을수록 그에 합당한 대우를 받고자하는 요구가 높아 지는데, 현재의 직장에서 그 요구가 충족되지 못할 경우, 다른 직장으로의 이직을 시도하게 된다. 높은 이직률을 보이고 어패럴업계에서는 이직이 긍정적으로 인식되며 비교적 자유롭고, 용이하게 이루어지고 있다. 따라서 디자이너와 MD들은 비교적 이직에 대한 정보나 기회에 많이 노출되어 있어 이직시도가 용이하다고 할 수 있다. 어패럴업계의 디자이너와 MD는 조직에 몰입할수록 즉, 회사에 대한 자부심과 애사심이 클수록, 이직을 시도하지 않는 것으로 해석할 수 있다.

4. 직무스트레스 유발요인과 이직관련요인의 회귀분석

직무결과요인과 이직관련요인의 구체적인 관계를 규명하기 위하여 회귀분석한 결과는 다음 <표 3>과 같다.

직무스트레스 유발요인을 독립변수로 이직관련요인을 종속변수로 정하여 회귀분석한 결과, 직무스트레스 유발요인과 이직관련요인의 관계는 $p \leq .001$, ($F=24.32$)에서 유의하며, 결정계수는 0.43로 전체 변동량의 43%를 설명한다. 추정된 회귀계수 중 이직관련요인에 영향을 미치는 직무스트레스 유발요인으로는 대인관계, 경력개발, 임금체제로 나타났다. 대인관계요인은 이직관련요인과 $p \leq .05$ ($B=0.16$)에

〈표 3〉 직무스트레스 유발요인과 이직관련요인의 회귀분석결과

독립변수 종속변수	직무스트레스 유발요인							F	R ²	
	직무특성	역할갈등	역할모호성	역할과다	대인관계	경력개발	임금체계			
이직 관련 요인	B	-0.08	0.05	0.05	-0.01	0.16	0.38	0.35	24.32***	0.43
	T	-0.96	0.74	0.63	-0.21	2.07*	4.56***	5.29***		

* 유의수준 *p≤.05 **p≤.01 ***p≤.001

** R²는 결정계수, B는 회귀계수, T는 회귀계수에 의한 T값

서 정적(+)인 관계를 보였으며, 경력개발은 p≤.001 (B=0.38)에서, 임금체계는 p≤.001(B=0.35)에서 이 직관련요인과 정적(+)인 관계를 보였다. 그 외의 변수에서는 유의한 결과를 보이지 않았다.

그러므로 어패럴업계 디자이너와 MD들은 직무특성에 대한 중요성을 높게 지각할수록 이직의도는 낮았으며, 대인관계에서 불편함과 의사소통에 불만을 가질수록 이직의도가 높았고, 경력발전 및 성장가능성에 대한 불투명성을 크게 지각할수록, 임금체계에 대해 불만족을 가질수록 이직의도를 높은 것으로 볼 수 있다. 또한, 어패럴업계 디자이너와 MD들은 직무의 안정성, 경력발전 및 성장가능성에 대한 불만족이 크고, 임금체계에 대한 불만족이 클수록 이직을 많이 시도한다고 할 수 있다.

이직에 관한 선행연구들에 의하면 이직요인들은 직무성과, 직무만족, 조직몰입을 경유하여 이직의도 및 이직에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고 있다(안관영, 1992; 이기효, 1995). 본 연구에서는 이직의 요인 즉, 직무스트레스 유발요인들이 직무만족, 조직몰입을 통한 간접적인 영향뿐 아니라, 이직의도와 이직시도 같은 이직에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스 유발요인 중 대인관계, 경력개발, 임금체계는 직무만족, 조직몰입에 영향을 미칠 뿐 아니라, 이직의도와 이직시도 같은 이직관련요인에 직접적인 영향을 요인임이 밝혀졌다.

따라서 어패럴업계의 디자이너와 MD들은 경력의 발전과 성장가능성이 높은 조건에서 자신의 직무에 만족을 하며, 조직에 몰입하고, 결국, 이직하려는 의도나 시도를 하지 않게 된다는 것이다. 이는 앞서 언급한 바와 같이 전문직의 특성상, 경력이 개인을 평가하는 중요한 기준이 되기 때문이다. 또한, 어패

럴업계에서는 신입사원의 교육에 시간과 비용을 투자하기보다는, 오랜 경험의 축적으로 인한 다양한 지식과 능력, 감각을 갖춘 경력자를 선호한다. 실제로 IMF구제금융사태 직후 신입사원의 채용은 급격히 줄었으나, 경력자에 대한 수요는 변동이 없었다. 이러한 특성에 의해 어패럴업계 디자이너와 MD들은 경력개발을 신중하고 민감하게 받아들이고 있다.

V. 결론 및 제언

1. 요약 및 결론

본 연구는 어패럴업계 전문직 종사자 (디자이너와 머천다이스)를 중심으로 직무스트레스와 이직의 관계를 규명함으로써 높은 이직률의 원인과 현황을 파악하여 효율적인 인적관리의 중요성을 제시하고자 하였다.

본 연구의 결과 어패럴업계 전문직 종사자들이 직무수행시 지각하게 되는 직무스트레스는 이직과 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 어패럴업계 디자이너와 MD가 지각하는 직무스트레스 유발요인은 직무결과의 지각에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 어패럴업계 디자이너와 MD는 직무특성상 요구되는 전문성, 경험 및 능력에 대한 지각이 높고, 대인관계에 있어서 조직내 상사, 동료, 부하와의 의사소통이나 지원이 원활하게 이루어지며, 경력발전 및 성장가능성이 높고, 임금체계에 대해 만족할수록 직무성과가 높고 직무에 만족하고 직장에 몰입하게 된다. 이는 어패럴업계의 특성상, 디자이너와 MD가 갖는 전문직으로서의 자부심과 팀별 혹은 그룹별로 이루어지는 작업특성, 경력에 따른 대우 등에 기인하는 결과이다.

둘째, 어패럴업계 디자이너와 MD들이 지각하는 직무결과는 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 어패럴업계 디자이너와 MD는 직무성과를 낮게 지각하고 직무에 만족하고 직장에 몰입할수록 이직하려는 의사를 적게 가지며 실제로 이직을 시도하지 않는 것으로 나타났다. 이는 높은 직무성과에 비해 합당한 대우를 받지 못하는 경우 이직을 시도하게 되며, 어패럴업계의 특성상 높은 이직률, 비교적 자유로운 이직, 이직에 대한 긍정적인 인식으로 인해 이직에 대한 정보나 기회가 많아 이직시도가 용이하기 때문인 것으로 생각된다.

셋째, 어패럴업계 디자이너와 MD들이 지각하는 직무스트레스 유발요인은 이들의 이직에 직접적인 영향을 미친다. 어패럴업계 디자이너와 MD는 대인관계에 있어서 조직내 상사, 동료, 부하와의 의사소통이나 지원이 원활하게 이루어지며, 경력발전 및 성장 가능성이 높고, 임금체계에 대해 만족할수록 이직하려는 의도를 갖지 않으며 이직을 시도하지 않는 것으로 나타났다.

따라서 기업차원에서 이직률을 낮추기 위해서는 다음과 같은 노력이 필요하다. 이직의도나 이직시도를 낮추기 위해서는 이직에 직·간접적인 영향을 미치는 대인관계, 경력개발, 임금체계에 관한 직무스트레스를 줄이기 위한 노력이 필요하다. 즉, 원만한 대인관계를 위해 체계적이고 합리적인 의사소통 구조를 마련해야하며, 개인의 경력발전 및 성장 가능성에 대한 확신을 갖도록 해야한다. 또한 개인의 능력과 조건에 합당한 임금체계를 구축함으로써 직무에 대한 만족정도를 높이고, 조직에 몰입할수 있으며, 궁극적으로 이직을 방지할 수 있다. 한편, 직무 특성의 지각에 대한 적절한 스트레스는 성취욕구를 높이며 자긍심을 갖는 계기가 되는 점이 고려되어야 하겠다.

2. 연구의 제한점

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 이직을 자발적 이직으로 한정하였다. 둘째, 이직의 원인을 직무 및 조직차원으로 한정, 조직외적 상황이 배제되어 최근 우리나라의 경기상황이 고려되지 않았다. 셋째, 이직을 결정하는 과정에서 개인의 퍼소널리티

와 내외통제성향 등을 고려하지 않았다. 넷째, 어패럴업계의 특성상 팀별이동(한 팀이 같이 이직하는 경우)과 충돌적 이직을 고려하지 않았다. 다섯째, 표본의 추출에서 있어서 임의 표집을 했으므로 연구 결과의 일반화에 한계점을 갖는다.

참고 문헌

- 권상철(1991). 직무스트레스 요인이 조직유교성에 미치는 영향에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김광철(1990). 자발적 이직을 결정하는 요인과 결정과정 에 관한 연구. 서강대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김문석(1990). 직무스트레스에 관한 유형 설정 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 박규혁(1992). 일선공무원의 직무스트레스에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 변명숙(1983). 패션디자이너의 업무와 역할에 대한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 배무환(1988). 직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 송미령(1993). 상품개발 전문인들의 패션정보활동에 관한 연구. 성신여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 시시원(1991). 직무스트레스의 지각과 반응에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 안관영(1992). 인적특성, 이직특성 및 조직특성에 따른 이직관리 방책에 대한 연구. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 안병기·이부련(1996). 패션마케팅. 서울: 형설출판사.
- 안병기(1998). 패션기업경영론 어패럴 경영학. 서울: 경춘사.
- 원명심(1991). 여성 기성복 의류업계 머천다이저들의 역할 및 인식분석. 한국의류학회지. 15(3) 251-262.
- 이기효(1995). 이직의도 인과모형의 실증연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이선규(1992). 직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직 구성원의 태도에 관한 실증적 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이호정(1990). 패션산업의 주역, 머천다이저의 길. 윌간. 192-195.
- 이호정(1991). 패션머천다이징 시스템 개발에 관한 실증

- 적 연구. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 정상준(1989). 직무스트레스와 전직간의 관계에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 정승언(1992). 직무스트레스에 대한 사회적 지지의 역할. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 조규화(1986). 한국 패션산업의 현황 및 과제. 한국의류 학회지 추계학술 세미나, p. 12.
- 최광신(1988). 백화점 여판매원의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 전남대학교 대학원 석사 학위논문.
- 한광현(1992). 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 한옥상(1993). 판매원의 성과 영향요인과 이직에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 노동력 유동실태 조사보고서(1997). 노동부.
- 매월 노동통계 조사보고서(1998). 노동부.
- 의류산업-고용현황(1999). 한국섬유산업연합회. <http://www.kofoti.or.kr>.
- Bateman & Strasser. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment, *Academy of Management Journal*, 24(2), 417.(이선규(1992)에서 재인용)
- Bedeign & Aremenis. (1981). A path analytic study of the consequence of conflict ambiguity, *Academy of Management Journal*, 41(2), 417.(이선규(1992)에서 재인용)
- Berkowits. (1980). Role theory attitudinal constructs and actual performance: A measurement issue. *Journal of Applied Psychology*. (시시퀸(1991)에서 재인용)
- French, Caplan & Harrison. (1982). Job demand and worker health: Main effects and occupational differences. Washington D.C.: U.S. Government Printing Office.(이선규(1992)에서 재인용)
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. (1982). *Organizations: Behavior, Structure, Process*.(5th Ed.). Business Pub.(한광현(1992)에서 재인용)
- Hackman & Lawler. (1970). Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.(한광현(1992)에서 재인용)
- House & Lizzo. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variable in a model of organization behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(4), 467-505.(이선규(1992)에서 재인용)
- Iverson. (1992). *Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model*. Unpublished doctoral dissertation, University of Iowa.(이기효(1995)에서 재인용).
- Jackfsky, E. (1984). Turnover job performance: An integrated process model. *Academy of Management Review*, 9,(한옥상(1993)에서 재인용)
- Jamal. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 30(4), 612-627. (이선규(1992)에서 재인용)
- Kets de Varies. (1962). Organizational stress management audit. *Handbook of Organizational Stress Coping Strategies*, Ballinger.(이선규(1992)에서 재인용)
- Latack. (1984). Career transitions within organization: An exploratory study of work, nonwork, and coping strategies, *Organizational Behavior and Human Performance*, 34, 296-322. (이선규(1992)에서 재인용)
- Lyons. (1971). Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension and withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 99-110. (한광현(1992)에서 재인용)
- Meglino. (1977). Stress and Performance: Are they always incompatible? *Survivory Management*, 22(3), 2-12.(한광현(1992)에서 재인용)
- Miles, R. (1975). An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 334-339.(이선규(1992)에서 재인용)
- Modigliani, A. (1966). *Embarrassment and Social Influence*, Doctoral dissertation, University of Michigan.(이선규(1992)에서 재인용)
- Parker & Decotiis. (1983). Organizational determinants

- of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, **32**, 161–182.(한광현(1992)에서 재인용)
- Schultz & Schouplflug. (1982). Regulatory activity During states of stress, in Krohve & Laux(ed.). *Achievement, Stress Anxiety*, Hamiphere Publishing. 51–58.(이기효(1995)에서 재인용).
- Staw(Eds). *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, CT: JAI. (한옥상(1993)에서 재인용)
- Tackson & Schuler. (1985). A meta–analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Performance*.(시시권(1991)에서 재인용).
- Steers & Mowday. (1981). in Cumings and