

직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

정태준(호서대학교 벤처대학원 박사과정)*

임왕규(호서대학교 벤처대학원 부교수)**

국 문 요 약

본 연구는 직장인들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 대해 검증하고자 실시된 연구로서, 2015년 3월부터 5월까지 서울·경기지역 직장인 222명을 대상으로 구조화된 설문지를 통한 실증적 연구방법을 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 통계패키지를 사용하여 상관관계분석, 빈도분석, 다중회귀분석을 통한 자료 분석으로 다음과 같은 연구결과를 얻었다. 첫째, 인구통계학적 특성에 따라 직장인의 직무스트레스는 유의한 차이가 있었다. 직무스트레스 요인 중 역할모호는 기술직이 영업직과 사무직 보다 낮게 나타났으며, 역할과다는 학력과 연소득이 높을수록 높게 나타났다. 둘째, 직장인의 직무스트레스는 직무만족, 조직몰입과는 부(-)의 관계, 이직의도와는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 따라서 직장인들의 직무스트레스가 조직유효성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로, 직장인들의 이직률을 최소화하고 조직몰입과 직무만족을 극대화시키기 위해서는 직무스트레스 문제에 대한 구체적인 관리 방안이 모색되어야 할 필요성이 있다고 생각된다.

핵심주제어 : 직무스트레스, 조직유효성, 역할모호, 역할과다, 대인관계, 직무만족, 조직몰입, 이직의도

1. 서론

우리나라의 산업화는 세계에서 유래가 없을 정도로 급격한 발전을 거듭하였으며, 이로 인한 부작용으로 생기는 현대인들의 스트레스는 피할 수 없는 선택이 된지 오래다. 현대 사회가 점점 정보화되고 지식기반의 사회가 되어감에 따라 기업 환경이 급변하였고, 그런 치열한 기업 환경에서 생존하기 위해 직장인들은 다양한 형태의 스트레스를 경험하게 된다. 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내고 있는 직장인의 스트레스는 주로 직무와 연관된 경우가 대부분이라 할 수 있는데, 한국직무스트레스학회에 따르면 한국 직장인의 스트레스가 미국, 일본을 크게 앞질러 우리나라 직장인 스트레스의 심각성을 보여주고 있으며(Lee & Park, 2011), OECD에 따르면 한국 직장인들의 직무스트레스는 OECD 국가 중 최고 수준인 것으로 나타나 사회에 큰 이슈를 불러일으키고 있다.

직무스트레스는 모든 직종에서 직무와 관련하여 스트레스의 정도와 종류에 있어 차이가 있으며 다양하게 존재하는데, 이러한 스트레스가 오랜 동안 지속될 경우 질병으로 이어질 수 있으며, 신경증, 우울증, 외상후 스트레스증후군 같은 정신건강에도 심각한 위협을 줄 수 있는 수준으로 발전할 수 있다.(Thoits, 1983)

일반적으로 직장에서 직장인들이 높은 수준의 직무스트레스를 받는 환경에서는 높은 조직성과를 얻기 힘들다는 점을 고려해 볼 때, 조직유효성을 극대화하기 위해서는 직무스트레스의 효과적인 관리방안이 마련되어야 하며, 그에 대한 체계적인 연구·조사가 필요할 것이다. 특히 자원이 부족한 우리나라의 경우는 인적자원이 결국 기업의 핵심역량이 될 수밖에 없기 때문에 기업에 종사하는 직장인들의 직무스트레스를 효율적으로 관리해 나가지 못한다면 기업 차원에서도 커다란 손실을 볼 수 있다는 것은 자명한 사실이다.

본 연구는 직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향요인이 무엇인지, 직무스트레스와 조직유효성의 영향 관계가 어떻게 되는지 알아보기 위해 직무스트레스 유발요인인 역할모호, 역할과다, 대인관계에 따라 조직유효성 요인인 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지, 인구통계학적 요인에 따라 직무스트레스가 어떠한 영향을 받는지에 대해 그 차이를 분석하고자 하였다. 이러한 실증적 연구를 통해 우리나라 직장인들이 조직에서 겪고 있는 직무스트레스를 명확히 제시하여 직무로 인해 발생하는 스트레스 요인을 통제·관리함으로써 조직유효성을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.(Yoon, 2011)

* 제1저자 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정, pharm4u@naver.com

** 교신저자 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 부교수, wklm@hoseo.edu

투고일: 2015-07-14 · 수정일: 2015-08-11 · 게재확정일: 2015-08-23

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 직무스트레스 및 조직유효성에 대한 이론적 배경

직무스트레스(Job stress)는 학자들마다 주장하는 바와 보는 시각이 다르지만, 직무스트레스에 대한 대부분의 연구는 직무만족과의 연관성에 초점을 맞추어 왔다고 볼 수 있다. 또한 직무스트레스 연구 대부분은 주관적인 자기보고식 자료에 의존하므로 보편적인 정의를 내리기는 어렵지만, 스트레스에 대한 연구의 선구자라 할 수 있는 Seyle(1936)은 스트레스를 모든 종류의 스트레스 요인에 대한 인체 반응으로 흔히 보여지는 모습이라고 하며, 스트레스 단계를 경고, 저항, 탈진단계의 세 단계로 분류하였다. Guper & Beehr(1989)는 직무스트레스를 종업원들에게 역작용을 하고 근로환경에 위해를 발생하게 하는 것으로 정의내렸고, Cooper & Marshall(1998)은 직무와 관련한 부정적 환경요소나 스트레스 요인으로서 역할모호, 직무과다, 열악한 근로조건을 직무스트레스라 정의하였다. Greenhouse & parasuraman(1996)은 직무스트레스를 조직에 잠재적인 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스원으로 조직구성원에게 요구하는 업무능력이 업무를 수행할 수 있는 능력을 초과할 때 나타나는 것이라고 주장하였고, Beehr & Newman(1996)은 직무스트레스를 개인과 상호작용하는 직무관련 요소에 의해 개인의 심리적, 행동적, 생리적 상태가 변화하는 상황이라고 정의하였다. 반면 조직유효성(Organizational effectiveness)은 조직의 관계자들이 각기 다른 이해관계와 가치관으로 다르게 평가하고 있는데, Seashore & Yuchtman(1967)는 조직유효성을 일반적으로 목표달성이나 희소가치가 있는 자원 획득을 위해 환경을 개척해 나가는 조직의 능력이라 하였고, Price(1968)는 조직유효성을 목표달성 수준으로 정의하였다. 조직유효성 측정과 관련하여 학자들간 공통된 견해는 존재하지 않으며, 학자들이 조직유효성 측정에 사용하는 지표는 매우 다양하여 무려 종류가 15개나 된다(Steers, 1975). 이렇게 조직유효성을 한마디로 개념 짓기는 너무 복잡하고 어렵지만, 조직유효성을 조직목표를 달성하는 정도로 정의하고자 한다(Kwon, 2011). 조직유효성의 요인 중 조직몰입은 조직을 긍정적으로 평가하고 조직을 위해 일하려는 의도로서 개인의 주체성을 조직에 결부시켜 애착을 갖게 하는 상태라 하였고(Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974), 직무만족은 개인이 중요한 직무가치를 완결하였을 때 초래되는 즐거운 감정상태라 하였다(Locke, 1976). 이러한 다양한 연구에서 보듯, 조직유효성은 기업 수익성과 조직구성원의 욕구충족 및 사회에 대한 기여를 포함하는 개념으로 볼 수 있다(Cho, 2002).

2.2 직무스트레스와 조직유효성의 선행연구

본 연구에서는 직무스트레스 요인과 조직유효성 요인간의 관계를 기반으로 각 요인이 구성하는 연구모형을 설정하기 위해 선행연구의 종합적인 검토가 이루어졌다. 직무스트레스와

조직유효성에 관한 연구들은 국내외 학자들에 의해 다양하게 연구되어 왔으며, 이에 대한 선행연구들을 종합해 보면 다음과 같다. McGrath(1978)의 연구에 따르면 직무스트레스를 여섯 개의 요인으로 개인 및 환경 측면에 따라 구성하였는데, 과업 요인, 역할요인, 행동상황, 물리적상황, 사회적상황, 개인시스템의 불안과 지각으로 연구하였으며, Beehr & Newman(1996)의 연구에서는 직무스트레스를 네가지 요인으로 직무상황에 따라 직무원인과 과업특성, 역할요구 및 기대요인, 조직특성과 환경요인, 조직외부 요구와 환경으로 구분하였다. Marshall & Cooper(1976)는 직무차원을 중심으로 직무고유의 특성, 조직역할, 조직 내 관계, 경력개발, 조직구조와 풍토, 조직외부의 장애요인, 개인특성으로 구분하였으며, Steer는 조직의 영향, 개인적 영향 그리고 사회적지원의 관계를 규명하는데 있어 직무스트레스를 연구하였다. Parasuraman & Alutto(1984)는 직무스트레스와 직무환경 관련 연구에서 역할모호, 역할갈등, 직무요구, 자율성을 요인으로 연구하였으며, Harrison(1978)은 개인-환경적합 모델을 제시하여 스트레스를 개인특성과 환경의 상호작용으로 보았다. Parker & Decotiis(1983)는 스트레스를 조직특성, 조직내 역할, 대인관계, 직무, 경력개발 및 외부개입과 책임성 등 여섯 가지로 분류하였고, 이로 인한 결과는 직무성과, 조직몰입, 회피행동, 직무만족 등으로 나타났다. (Lee & Park, 2006)은 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 연구하였는데, 인지하는 직무스트레스의 수준에 따라 조직유효성이 다르게 나타날 수 있음을 보여주고 있으며, Lee(2006)의 직무특성과 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구에서는 직무특성에 따른 조직구성원의 직무스트레스가 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구이다.

본 연구에서는 이상의 연구를 바탕으로 직무스트레스의 결과변수인 조직유효성을 Quinn의 세 요인인 조직몰입, 직무만족, 이직의도로 분류하여 활용하고자 한다.

III. 연구방법 및 조사설계

3.1 연구대상 및 자료의 수집

본 연구의 설문기간은 2015년 3월부터 5월까지로 서울·경기 지역 직장인 225명을 대상으로 자기기입식 방식을 이용하여 설문조사하였다. 배포된 설문지 250부 중 225부를 회수하여 자료처리에 부적절한 3부의 설문지를 분석대상에서 제외함으로써 본 연구의 최종 분석 대상자는 222명이었다.

3.2 연구도구의 구성

직장인의 직무스트레스를 측정하기 위한 국내에서 연구된 논문의 설문 내용을 기초로 하여 Choi(2014)의 연구에서 사용된 도구를 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 역할모호(7문항), 역할과다(6문항), 대인관계(6문항) 3개요인 20문항으로

구성되었으며, Likert 5점 척도에 따라 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 조직유효성을 측정하기 위하여 본 연구에서는 Kwon(2011)의 연구에서 사용된 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 본 도구는 조직몰입(5문항), 이직의도(5문항), 직무만족(5문항) 3개요인 15문항 구성되었으며, Likert 5점 척도에 따라 점수가 높을수록 조직몰입, 직무만족, 이직의도가 높음을 의미한다.<Table 1>

<Table 1> 측정도구 및 설문문의 구성

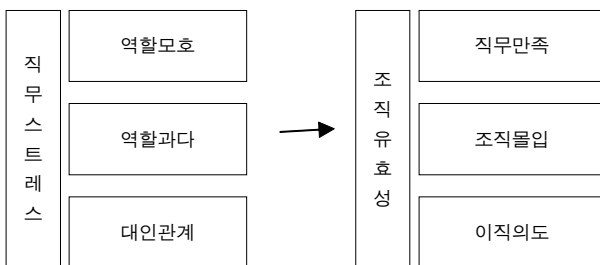
설문항목	변수	문항수	출처
인구통계학적 특성	성별, 연령, 학력, 직종, 직급, 근속년수, 년소득	7문항	-
직무스트레스	역할모호 역할과다 대인관계	19문항	(Choi, 2014)
조직유효성	직무만족 조직몰입 이직의도	15문항	(Kwon, 2011)

3.3 자료의 분석방법

본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for Social Science) 18.0 통계패키지를 사용하였다. 분석기법으로는 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 개인적 특성에 따른 직무스트레스의 차이분석, 타당성 및 신뢰도 분석, 기술통계량 분석을 실시하였다. 직무스트레스와 조직유효성 하위요인 간에는 상관관계분석, 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하였다.

3.4 연구모형 및 가설

본 연구는 직장인들을 대상으로 직무스트레스 요인과 조직유효성간의 영향관계를 규명하기 위함이며, 선행연구를 바탕으로 아래 <Figure 1>과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다. 연구모형은 직무스트레스, 조직유효성 2가지 요인으로 구성되어 있으며, 직무스트레스 요인에는 역할모호, 역할과다, 대인관계 3개의 변인들이, 조직유효성 요인에는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 3개의 변인들이 포함되었다.



<Figure 1> 연구모형

가설 1. 직무스트레스의 역할모호는 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 직무스트레스의 역할모호는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 직무스트레스의 역할모호는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 직무스트레스의 역할모호는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 직무스트레스의 역할과다는 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 직무스트레스의 역할과다는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 직무스트레스의 역할과다는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 직무스트레스의 역할과다는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 직무스트레스의 대인관계는 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.

- 3-1. 직무스트레스의 대인관계는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-2. 직무스트레스의 대인관계는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 직무스트레스의 대인관계는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구결과

4.1 연구대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상자 인구통계학적 특성은 다음의 <Table 2>과 같다. 조사대상자의 성별은 남자가 64%, 여자가 36%, 학력은 대졸이 75.7%로 가장 많았으며, 연령은 30대~40대가 전체의 80.2%로 대부분을 차지하였다. 직종은 사무직 68%, 영업직 28.4%, 기술직 1.8%, 연구직 1.8% 순이었으며, 연봉은 4천만원 미만 30.2%, 5천만원 이상 27.5%, 5천만원 미만 24.3%, 3천만원 미만 18% 순으로 나타났다. 직급은 과장급 이하가 전체의 78.8%로 대부분이었으며, 근속년수 역시 10년 이하가 전체의 76.5%를 차지하였다.

<Table 2> 연구대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	142	64.0
	여자	80	36.0
연령	20대	37	16.7
	30대	132	59.5
	40대	46	20.7

	50대 이상	7	3.2
학력	고졸이하	6	2.7
	전문대졸	11	5.0
	대졸	168	75.7
	대학원졸	37	16.7
직급	사원급	96	43.2
	대리급	47	21.2
	과장급	52	23.4
	차장급	13	5.9
직종	부장급 이상	14	6.3
	생산직	0	0.0
	영업직	63	28.4
	사무직	151	68.0
근속년수	기술직	4	1.8
	연구직	4	1.8
	1-3년	48	21.6
	3-5년	46	20.7
년소득	5-10년	76	34.2
	10-15년	32	14.4
	16년 이상	20	9.0
	3천만원 미만	40	18.0
년소득	4천만원 미만	67	30.2
	5천만원 미만	54	24.3
	5천만원 이상	61	27.5

4.2 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이비교

직장인의 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 알아본 결과는 다음 <Table 3>, <Table 4>와 같다. 역할모호에서는 기술직이 영업직, 사무직 보다 역할모호가 낮은 것으로 나타났고, 년소득이 높을수록 역할모호가 높은 것으로 나타났으며, 유의미한(p<.01) 차이가 있었다. 역할과다에서는 학력과 년소득이 높을수록 역할과다가 높은 것으로 나타났으며, 유의미한(p<.01) 차이가 있었다. 그러나 대인관계에 있어서는 인구통계학적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

<Table 3> 인구통계학적 특성에 따른 역할모호에 대한 차이

구분	역할모호			
	M	SD	t/F	
직종	①생산직(n=0)	0.0	0.0	4.474** ④ < ② ④ < ③
	②영업직(n=63)	3.331	0.653	
	③사무직(n=151)	3.136	0.824	
	④기술직(n=4)	1.929	0.829	
	⑤연구직(n=4)	3.393	0.884	
년소득	①3천만원 미만(n=40)	2.879	0.948	4.756** ① < ④
	②4천만원 미만(n=67)	3.053	0.856	
	③5천만원 미만(n=54)	3.265	0.659	
	④5천만원 이상(n=61)	3.422	0.655	

<Table 4> 인구통계학적 특성에 따른 역할과다에 대한 차이

구분	역할과다	M	SD	t/F
학력	①고졸이하(n=6)	2.778	0.712	4.692** ② < ④
	②전문대졸(n=11)	2.864	0.833	
	③대졸(n=168)	3.324	0.829	
	④대학원졸(n=37)	3.703	0.737	
년소득	①3천만원 미만(n=40)	3.013	0.854	4.886** ① < ④
	②4천만원 미만(n=67)	3.269	0.875	
	③5천만원 미만(n=54)	3.392	0.751	
	④5천만원 이상(n=61)	3.623	0.758	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

4.3 타당성·신뢰도 및 기술통계 분석

본 연구에서 측정항목의 타당성 확인을 위해 구성된 문항들에 대한 요인구조를 파악하는 요인분석을 실시하였다. 주성분 분석을 사용하여 요인적재량 0.5 이상, 고유값 1 이상을 갖는 요인만을 추출하였으며, 다중공선성 방지를 위해 직각회전방식 중 하나인 베리맥스 방법을 이용하였다. 요인분석에서 상관관계 행렬 상의 모든 상관관계 값의 전반적인 유의성을 나타내는데 사용하는 KMO 값은 0.917로 분석되었으며, 유의확률은 0.000으로 변수들 간 상관관계는 유의하였고 누적백분율은 72%로 분석되었다.

본 연구에서 측정항목의 신뢰도 확인을 위해 실시한 Cronbach's α 분석결과, 역할과다 Cronbach's α 는 0.918, 역할모호 Cronbach's α 는 0.906, 대인관계 Cronbach's α 는 0.834, 조직몰입 Cronbach's α 는 0.918, 직무만족 Cronbach's α 는 0.844, 이직의도 Cronbach's α 는 0.906으로 나타났다. 변수 구성 설문항목의 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 계수가 모두 0.6 이상으로 나타남으로써 변수들의 측정을 위해 이를 구성하는 항목들에 대한 신뢰도는 통계적으로 유효하며 일관성이 있다고 볼 수 있다. <Table 5>

<Table 5> 변수별 신뢰도 및 기술통계 분석

구분	문항수	평균	표준편차	신뢰도
역할모호	7	3.174	0.798	0.906
역할과다	6	3.350	0.832	0.918
대인관계	6	2.215	0.678	0.834
직무만족	5	2.926	0.817	0.844
조직몰입	5	3.541	0.754	0.918
이직의도	5	2.688	0.914	0.906

4.4 상관관계 분석

직장인의 직무스트레스 하위요인과 조직유효성 하위요인간의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였고, 그 결과는 <Table 6>와 같다. 각 변수들 간의 상관관계를 보면 상

관계수가 .80 이상 되는 경우는 없고 분산팽창지수의 값이 2를 넘는 경우가 없는 것으로 나타나, 본 연구에 포함된 변수들 간에 심각한 다중공선성 문제는 없다고 판단되었다. 직무스트레스 하위요소 중 역할모호, 역할과다, 대인관계와 조직유효성 하위요인 중 조직몰입과 직무만족은 부(-)의 관계를, 이직의도와는 정(+)의 관계로 나타났다. 조직유효성의 하위요소인 이직의도와 직무만족, 조직몰입의 관계는 부(-)의 관계로 나타났으며, 직무만족과 조직몰입은 .551로 나타났다.

<Table 6> 직무스트레스와 조직유효성 간의 상관관계

구분	역할모호	역할과다	대인관계	직무만족	조직몰입	이직의도
역할모호	1	.587**	.416**	-.400**	-.307**	.418**
역할과다		1	.367**	-.386**	-.368**	.493**
대인관계			1	-.376**	-.378**	.419**
직무만족				1	.551**	-.432**
조직몰입					1	-.652**
이직의도						1

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

4.5 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 대한 분석

4.5.1 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

직장인의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과는 다음 <Table 7>와 같다. 역할모호, 역할과다, 대인관계는 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할모호, 역할과다, 대인관계가 높을수록 직무만족은 낮은 것으로 나타났다. 세 변수의 표준화계수 크기는 역할과다($\beta = -.226, p = .00$)와 대인관계($\beta = -.223, p = .000$)가 유사하고 역할모호($\beta = -.199, p = .00$) 보다 크므로, 역할과다와 대인관계가 역할모호에 비해 다소 크게 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최종 모델의 설명력은 32.9%였고, 수정된 설명력은 23.8%로 나타났다.

<Table 7> 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

독립변인	표준화계수			
	B	β	t	
(상수)	4.823		16.346***	
직무스트레스	역할모호	-.203	-.199	-2.655**
	역할과다	-.222	-.226	-3.120**
	대인관계	-.268	-.223	-3.526***
F	11.542***			
R ²	0.329			
ΔR^2	0.238			

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

4.5.2 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

직장인의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과는 다음 <Table 8>와 같다. 역할과다, 대인관계는 조직몰입에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할과다, 대인관계가 높을수록 조직몰입은 낮은 것으로 나타났다. 역할과다($\beta = -.264, p = .000$)와 대인관계($\beta = -.282, p = .000$)의 표준화계수가 유사하게 나타나 역할과다와 대인관계가 조직몰입에 미치는 영향은 유사한 것으로 나타났다. 최종 모델의 설명력은 33.2%였고, 수정된 설명력은 22.1%로 나타났다.

<Table 8> 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

독립변인	표준화계수			
	B	β	t	
(상수)	4.954		18.243***	
직무스트레스	역할모호	-.056	-.059	-.793
	역할과다	-.239	-.264	-3.664***
	대인관계	-.314	-.282	-4.475***
F	11.705***			
R ²	0.332			
ΔR^2	0.221			

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

4.5.3 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

직장인의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과는 다음 <Table 9>와 같다. 역할과다, 대인관계는 이직의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할과다, 대인관계가 높을수록 이직의도는 높은 것으로 나타났다. 역할과다($\beta = .327, p = .000$)의 표준화계수가 대인관계($\beta = .256, p = .000$)의 표준화계수 보다 높게 나타나 역할과다가 대인관계 보다 이직의도에 대해 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최종 모델의 설명력은 37.9%였고, 수정된 설명력은 29.1%로 나타났다.

<Table 9> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

독립변인	표준화계수			
	B	β	t	
(상수)	.662		2.084*	
직무스트레스	역할모호	.141	.123	1.713
	역할과다	.359	.327	4.697***
	대인관계	.345	.256	4.215***
F	14.350***			
R ²	.379			
ΔR^2	0.291			

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

V. 결론 및 논의

기존 연구의 문헌조사 결과, 직무스트레스와 조직유효성의 영향관계에 관한 연구는 다수의 논문이 존재하였다. 기존 연구의 경우 경찰공무원, 소방공무원, 치위생사, 간호사, 사회복지사, 중등교사, 연구원 등 특정 직업군을 대상으로 한 연구가 대부분이었지만, 본 연구에서는 우리나라 중견기업의 사무직, 영업직, 기술직, 연구직 직장인들을 모두 포함하는 연구를 진행했다는 데 커다란 의의를 들 수가 있겠다.

본 연구는 2015년 3월부터 5월까지 서울·경기 지역 직장에 근무하는 직장인 222명을 대상으로 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 검증하고자 하는데 목적을 두고 있다. 본 연구에서는 직무스트레스 요인으로 역할모호, 역할과다, 대인관계 세 변수를 그리고 조직유효성 측정지표로는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 세 변수를 이용하여 구조화된 설문지를 바탕으로 자료를 수집하였다. 가설검증을 위한 분석방법으로는 빈도분석, 요인분석, 상관관계분석, 다중회귀분석 등을 사용하였고, 직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 대해 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따라 직장인의 직무스트레스는 유의미한 차이가 있었다. 즉 기술직이 영업직, 사무직 보다 역할모호가 낮은 것으로 나타났고, 년소득이 높을수록 역할모호가 높은 것으로 나타났으며, 학력과 년소득이 높을수록 역할과다가 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스 하위요인과 조직유효성 하위요인과의 상관관계 분석을 한 결과, 조직몰입과 직무만족이 높을수록 역할모호, 역할과다, 대인관계, 이직의도는 낮은 것으로 나타났고, 이직의도가 높을수록 역할모호, 역할과다, 대인관계도 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 직장인의 직무스트레스는 조직유효성에 유의미한 영향을 미쳤다. 즉 역할모호, 역할과다, 대인관계가 높을수록 직무만족은 낮은 것으로 나타났으며, 역할과다, 대인관계가 높을수록 조직몰입은 낮은 것으로 나타났고, 대인관계가 높을수록 이직의도는 높은 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 볼 때, 직장인의 직무스트레스가 낮을수록 직무만족, 조직몰입은 높아지고 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 추후 직장에서 직장인의 직무만족, 조직몰입을 높이기 위해서는 이직률을 최소화하고 직무스트레스를 감소시키는 방안 모색이 필요할 것으로 보인다.

본 연구에서의 한계점과 향후 보완되어야 할 사항들을 정리하면 다음과 같다(Lee & Lim, 2011). 첫째, 본 연구는 서울·경기 지역의 특정기업 직장인들로부터 수집된 자료를 사용하였으므로, 본 연구 결과를 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 둘째, 조사대상의 표본이 전국적이지 못하여 지역별 특징을 반영하지 못하였다. 셋째, 본 연구의 조직유효성 측정지표로는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등이 사용되었는데, 이들 변수들 외에 조직시민행동, 임파워먼트 등의 다른 지표를 이용한 연구도

고려해 볼 필요가 있을 것이다. 넷째, 조사대상의 전체 직종 중 기술직, 연구직, 생산직의 조사 인원이 너무 적어 추가적인 연구가 필요할 것으로 보인다. 마지막으로 본 연구는 향후 우리나라 직장인들의 벤처 창업시 인사조직을 구성하고 운영하는데 있어 유용한 자료가 될 수 있으며, 조직효율성을 높이는 데 많은 도움을 주리라 생각된다.(Yoo & Yang, 2007)

REFERENCE

- Behr, M. C. & Newman, W. H.(1996). The Personal Costs of Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, *Journal of Applied Psychology*, 90.
- Cho, C. K., Kim, J. H. & Jung, S. S.(2014). The effect of Emotional Labor of the Member in Private Security Firm on the Job Stress and Validity of the Organization, *Korea Convergence Security Association*, 14(6), 73-81.
- Cho, K. H.(2002). *A Study on the Impact of Justice on Organizational Commitment and Job Satisfaction*, Doctoral Dissertation, Hoseo University.
- Choi, J. S.(2014). *The Influence of Job Stress and Employment Instability of Employees on Job Attitude in Companies under Legal Management*, Doctoral Dissertation, Seoul Venture University.
- Cooper, C. L. & Marshall, S. H.(1998). *The Stress Check: Coping with Stress of Life and Work*, Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall; Karasek.
- Greenhouse, J. H. & Parasuraman, S. A.(1996). A Work-nonwork Interactive Perspective of Stress and its Consequences, *J Organ Behav Manage*, 8, 37-60
- Guper, N. & Beehr, T.(1989). Job Stress and Employee Behaviors, *Organizational Behavior and Human Performance*, 23.
- Harrison, R. V.(1985). *The Person and Environment Fit Model and the Study of Job Stress*, In Beehr, T. A. & R. S., Bhogot(ed), John Willy and Sons, 25.
- Kwon, H. J.(2011). *A study on the Effect of Organizational Culture Pattern on Organization Effectiveness*, Doctoral Dissertation, Dongsin University.
- Lee, J. Y. & Park, K. W.(2011). Job Stress Factors among Firefighters and their Priority, *Korean Journal of Public Administration*, 49(4), 331-356.
- Lee, W. Y.(2006). *The Effects of Job Characteristics and Job Stress on Organizational Effectiveness*, Doctoral Dissertation, Chang-one University.
- Lee, Y. H. & Lim, W. K.(2011). Effects of the Long-term Caregivers' Job Stress in Psychological Burnout and Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Social Support, *Journal of Korea Contents Association*, 11(9), 414-428.
- Lee, Y. H. & Park, H. Y.(2006). The Relationship between Job Stressors and Organizational Effectiveness: The Moderating Effects of Job Stress, *Tourism Management Research Organization*, 10(3), 113-138.
- Marshall, J. & Copper, C. L.(1976). Occupational Sources of Stress: A review of the Literature Relating to Cornary

- Heart Disease and Mental III Health, *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- McGrath, J. E.(1978). *Stress and Behaviour in Organization*, In M. Donnette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago; Rand McNally, 1351-1393.
- Parasuraman, S. & Alutto, A.(1984). Sources and outcomes of Stress in Organizational Setting: Toward the Development of Structure Model, *Academy of Management Journal*, 27, 330-337
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A.(1983). Organizational Determinants of Job Stress, *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V.(1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Price, J. L.(1968). The Study of Organisational Effectiveness, *Sociological Quarterly*, 13(3) 3-15.
- Seashore, S. E. & Yuchtman, E.(1967). Factorial Analysis of Organization Performance, *Administrative Science Quarterly*, 12, 377-395
- Seyle, H.(1936). A Syndrom Produced by Diverse Nocuous Agents, *Nature*, 138, 32.
- Steers, R. S.(1975). Problem in the Measurement of Organizational Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 20, 549
- Thoits, P. A.(1983). *Dimensions of Life Events that Influence Psychological Distress: Trends in Theory and Research*, HB Kaplan(ed), New York: Academic Press, 33-103.
- Yoo, P. & Yang, H. S.(2007). A Study on the Influential Relationship of Job Stress in R&D Personnel on their Organizational Effectiveness, *The Korea Academia-industrial Cooperation Society*, 8(6), 1695-1705.
- Yoon, S. Y.(2011). A study on the Effect of Tele-marketer Job Stress on Organizational Effectiveness in Airline, *The Korea Navigation Institute Conference*, 15(1), 1-10.

A Study on the Effects of Employees' Job Stress on Organization Effectiveness

Jeong, Tae Jun*

Lim, Wang Kyu**

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect that the job stress of employees would have on the organization effectiveness. In this study, 222 employees in Seoul and Gyeonggi province were surveyed from March to May, 2015 through empirical research with the structured questionnaires, and the collected data were statistically computerized under a statistical package of SPSS 18.0 and analyzed based on the correlation analysis, frequency analysis, and multiple regression analysis.

The Following results were derived. First, the job stress of employees according to demographic characteristics had a significance difference. The technical employees had the lower role ambiguity of job stress compare to other group and the higher the income years and educational background, the higher the role overload of job stress. Second, the job stress of employees had a negative effect on the job satisfaction and Organization effectiveness but a positive effect on the turnover intention and the hypothesis was adopted. Thus, it turned out that the job stress of employees had a significant effect on the organization effectiveness and there was a significance at the statistical level.

Based on this research finding, it is considered necessary to seek the specific measures that can help reduce the turnover rate of employees and improve their job satisfaction and organization commitment in a more effective methods.

keywords: Job stress, Organizational effectiveness, Role Ambiguity, Role overload, Interpersonal Relationship, Organization Commitment, Job Satisfaction, Turnover Intention

* Ph.D., Candidate, Graduate School of Venture, Hoseo University

** Ph.D., Professor, Graduate School of Venture, Hoseo University