

## 직무스트레스와 사회적 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구

고종욱<sup>1</sup> · 서영준<sup>2</sup> · 박하영<sup>3</sup>

미국 아이오와대학 사회학과<sup>1</sup> · 계명대학교 의과대학 예방의학교실<sup>2</sup>  
가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실<sup>3</sup>

= Abstract =

### The Effect of Job Stress and Social Support on the Organizational Effectiveness of Hospital Employees

Jong-Wook Ko<sup>1</sup> · Young-Joon Seo<sup>2</sup> · Ha-Young Park<sup>3</sup>

*Department of Sociology University of Iowa<sup>1</sup>*

*Department of Preventive Medicine and Public Health, Keimyung University<sup>2</sup>*

*Department of Preventive Medicine, Catholic University<sup>3</sup>*

The purpose of this study is to investigate the effect of job stress and social support on the organizational effectiveness of hospital employees and to examine the role of social support in the experience of job stress among the employees. Previous studies have yielded mixed results regarding the role of social support. Some studies provide supporting evidence for the buffering effect of social support, while others do not. Still others report findings about reverse buffering effects. These inconsistent findings are, in part, accounted for by methodological problems such as poor measurement, small sample size, and the existence of high multicollinearity. To examine more rigorously the role of social support in relation to the negative effects of job stress, this study was carefully designed to overcome methodological shortcomings found in the past research. In addition, unlike the previous studies, which were concerned mostly with health-related variables as consequences of job stress, in this study, three work-related variables (job satisfaction, organizational commitment, and intent to stay) which had close relationships with organizational effectiveness were examined as output variables.

The sample used in this study consisted of 353 employees from a university hospital in the suburbs of Seoul. Data were collected with self-administered questionnaires and analyzed using canonical analysis and hierarchical regression analysis.

The results of this study indicate that; (1) job stress has negative main effects on job satisfaction, organizational commitment, and intent to stay; (2) social support has positive main effects on the same three output variables, (3) social support does not moderate the harmful effects of job stress on the three outcome variables, and (4) the three-way interaction effects of (social support \* job stress \* gender) and of (social support \* job stress \* education) are not supported. The implications of these findings for the management of human resources are discussed.

Key words: Job stress, Social support, Interaction effects, Organizational effectiveness

## I. 서 론

직무스트레스(job stress)는 작업장에 특정한 것으로서 잠재적으로 긴장상태를 야기시킬 수 있는 직장내의 모든 스트레스요인들(stressors)을 가리키는 포괄적인 개념이다. 구체적으로, 직무스트레스는 근로자가 담당하고 있는 업무의 요구가 그 근로자의 능력을 넘어서는 정도라고 정의된다(Greenhaus와 Parasuraman, 1986). 직무스트레스에 대한 관심은 주로 그것이 근로자들의 정신적 및 육체적 건강에 끼치는 부정적 영향에서 비롯되었으며, 우울증, 직무불만족, 삶에 대한 불만, 두통, 호흡곤란, 복통, 불면증, 심박급속증 등과 같은 정신적, 신체적 질환이 직무스트레스에 의해 야기되거나 혹은 더 악화된다는 것이 기존의 많은 실증적 연구들에 의해서 보고되었다. (Caplan 등, 1975; Etzion, 1984; Ganster 등, 1986; Golembiewski 등, 1988; House, 1980; LaRocco 등, 1980; Sethi와 Shuler, 1984). 특히 병원종사자들은 환자들을 대상으로 진료서비스를 제공하는 것을 주임무로 하고 있을 뿐만 아니라 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종들이 모여 협동작업으로 업무를 진행해 나가야 하는 조직이기 때문에 일반 직장인들보다 더 많은 직무스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높다고 볼 수 있다. 즉 병원만이 갖는 의료와 행정의 이원적 명령구조로 인한 갈등, 종합병원으로의 환자집중현상으로 인한 과도한 업무량, 기업에 비해 상대적으로 낙후된 경영기법, 의료

분쟁의 증가, 병원간의 경쟁심화 등은 병원종사자들이 스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높은 집단임을 시사해 주고 있다.

이러한 직무스트레스의 부정적 효과와 관련하여 연구자들은 이를 줄이거나 제거할 수 있는 요인들에 관심을 기울이기 시작하였는데, 그중 연구자들의 가장 많은 주목을 받은 요인이 한 개인이 자신의 개인적 연결망(networks)을 통해서 도움을 받는 정도를 가리키는 사회적 지원(social support)이다. 사회적 지원의 역할에 관한 가장 지배적인 견해는 사회적 지원이 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 완충자(buffer)로서 기능한다는 것이다. 다시 말해서 사회적 지원을 많이 받을수록 직무스트레스의 부정적 영향이 줄어들며, 사회적 지원을 받지 못하는 사람들은 사회적 지원을 많이 받는 사람들에 비해 직무스트레스로 인해 야기되는 부정적 영향을 더 겪게 된다는 것이다. 사회적 지원의 완충효과(buffering effects)는 여러 연구들에 의해서 실증적으로 뒷받침되고 있다. (Abdel-Halim, 1982; Cohen 과 Wills, 1985; Etzion, 1984; House, 1981; Lefcourt 등, 1984).

그러나 사회적 지원의 역할에 대한 다른 견해들도 학자들에 의해 제시되고 있다. 그 중 하나는 사회적 지원은 주효과(main effects)만 가질 뿐이며 완충자로서 작용하지 않는다는 것이다. 이 견해에 따르면, 한 개인이 자신의 사회적 연결망을 통하여 받게 되는 사회적 지원이 그 개인의 정신적, 육체적 건강의 증진에 직접적

도움을 주기는 하지만, 직무스트레스의 부정적 영향을 완충시키지는 않는다고 주장한다(Beehr, 1985; Ganellen과 Blaney, 1984; Ganster 등, 1986). 이와는 달리, 어떤 연구들은 사회적 지원의 역완충효과(reverse buffering effects)를 지적하고 있다(Blau, 1981; Kaufman과 Beehr, 1986, 1989; Kobasa와 Puccetti, 1983). 즉, 사회적 지원은 직무스트레스의 부정적 효과를 경감시키는 것이 아니라 더욱 악화시키는 경향이 있다는 것이다.

위에서 보듯이 사회적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해서는 다양한 견해가 존재하며, 완충효과가 지배적인 견해이긴 하지만 주요효과나 역완충효과와 같은 다른 견해들을 뒷받침하는 실증적 증거들도 발견되고 있다. 그러나 기존 연구들에서 보이는 이와 같은 실증적 발견들의 불일치는 상당부분 방법론적 결함에서 그 원인을 찾을 수 있는데 특히 다음과 같은 문제점들이 지적되고 있다(Ganster 등, 1986; House, 1981).

첫째, 기존의 많은 연구들에서 나타나고 있는 문제점들 중의 하나는 사회적 지원의 측정과 관련이 있다. 사회적 지원은 업무상의 문제들과 관련하여 정서적 및 실제적 도움을 주는 타인들의 이용가능성을 가리킨다. 기존의 많은 연구들은 한 개인이 다른 사람들과 맺고 있는 사회적 연결망의 크기, 빈도 및 구조 같은 지표들에 의해서 사회적 지원을 측정하고 있다(Brownell과 Shumaker, 1984; Heller와 Mansbach, 1984). 그러나 이러한 지표들은 사회적 연결망의 본질을 도외시하고 있기 때문에, 다시 말해서 그 연결망들이 도움을 주는 관계인지 아닌지를 고려하지 않고 있기 때문에, 업무와 관련한 긍정적인 도움을 의미하는 사회적 지원의 척도로서는 부적절하며, 사회적 지원을 측정하는데 있어서는 타인들이 정서적으로 혹은 실제적으로 긍정적인 도움을 주는 정도를 직접 평가하는 방법을 사용해야 한다. 사회적 지원과 관련하여 도움의 내용이나 형태뿐만 아니라 도움의 원천도 중요하다. 기존의 연구들은 직장 내에서 상사나 동료로부터의 사회적 지원에만 주로 초점을 맞추고 있으나 직장 밖의 친구나 가족으로부터의 도움도 중요한 사회적 지원의 원천

으로 지적되고 있다(House, 1981). 따라서 사회적 지원의 역할을 보다 정확히 파악하기 위해서는 적절한 척도를 사용해야 할 뿐 아니라 다양한 사회적 지원의 원천들도 동시에 고려되어야 한다.

둘째, 기존의 연구들은 스트레스 요인들로 근로자가 업무상 자기에게 기대되는 역할이 명확하지 않은 정도를 가리키는 역할모호성(role ambiguity)과 기대되는 역할이 양립하기 어려운 정도를 가리키는 역할갈등(role conflict)의 두 요인에만 주로 초점을 맞추어 왔으나, 이들 두요인뿐만 아니라 할당된 업무가 과도한 정도를 가리키는 업무부담(workload)과 할당된 업무책임의 완수에 필요한 자원이 충분치 않은 정도를 가리키는 자원부적절성(resource inadequacy)의 두 요인도 중요한 직무스트레스요인으로 지적되고 있다(Caplan 등, 1975; House, 1980, 1981; Kahn 등, 1964; LaRocco 등, 1980, 서영준, 1995). 이것은 기존의 연구들이 다양한 직무스트레스 요인들을 충분히 고려하지 않았다는 것을 의미한다.

셋째, 사회적 지원이 직무스트레스의 부정적 영향에 대해 완충자로서 기능한다는 것은 사회적 지원과 직무스트레스간에 상호작용이 존재한다는 것을 의미한다. 일반적으로 크기가 작게 나타나는 상호작용효과(interaction effect)를 발견해 내기 위해서는 충분한 통계적 검증력(statistical power)을 확보할 수 있도록 표본이 크고 이질적(heterogeneous)이어야 하는데 몇몇 연구들에서 사회적 지원의 완충효과가 발견되지 않은 이유의 일부는 표본의 크기가 작고 동질적이었던데 기인한 것으로 볼 수 있다.

넷째, 회귀분석을 이용하여 상호작용효과를 검증하고자 할 때 나타나는 문제점의 하나는 방정식에 포함되는 상호작용항(interaction terms)들이 그 방정식을 구성하는 독립변수들간의 곱으로 만들어지기 때문에 상호작용항들간에, 그리고 상호작용항들과 독립변수들간에 다중공선성(multicollinearity)이 존재할 가능성이 매우 높다. 변수들간의 다중공선성은 모수추정치들(parameter estimates)을 편기(bias)시키지는 않지만 부정확한 추정치를 산출함으로써 그릇된 결론을 낳

을 수 있다(Berry와 Feldman, 1985; Gujarati, 1988). 따라서 기존의 연구들에서 완충효과를 발견하지 못하였거나 역완충효과가 발견된 이유는 상호작용항들간의, 그리고 상호작용항들과 다른 독립변수들간의 다중공선성 문제에서 기인하는 것일 수도 있다.

이상과 같이 기존의 연구들은 변수의 측정과 완충효과 측정의 측정에 있어서 방법론적으로 적지 않은 문제점을 안고 있다. 따라서 본 연구는 방법론적으로 보다 엄격한 검증을 통해서 직무스트레스의 부정적 영향과 관련하여 사회적 지원의 완충역할에 대한 보다 정확한 이해를 얻고자 수행되었다. 한편 직무스트레스에 대한 기존의 연구들은 직무스트레스가 근로자들의 정신적, 육체적 건강에 미치는 부정적 영향에 주된 관심을 보여 왔다. 그러나 직무스트레스는 근로자들의 정신적, 육체적 건강뿐만 아니라 조직의 효과성(organizational effectiveness)과 관련된 변수들에도 부정적 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있다(Jamal, 1990; Mathieu, 1990, 1991; Seo 등, 1995; 서영준, 1995). 따라서 본 연구는 산출변수(output variables)로서 조직의 효과성과 밀접한 관련이 있는 직무만족도(job satisfaction), 조직애착(organizational commitment) 및 근속성향(intent to stay) 등의 세 변수에 대해 직무스트레스와 사회적 지원이 미치는 영향을 검토하고자 한다. 즉, 본 연구의 목적은 기존의 연구들에서 나타나고 있는 방법론적 문제점들을 보완해가면서 직무스트레스가 병원종사자들의 직무만족도, 조직애착 및 근속성향에 부정적 영향을 미치는지, 그리고 그러한 부정적 영향이 존재한다면 사회적 지원은 직무스트레스의 부정적 영향에 대한 완충역할을 하는지의 여부를 조사하는데 있다.

사회적 지원의 완충효과와 관련하여 추가적으로 검증되어야 할 사항은 사회적 지원의 완충효과가 성별이나 교육수준 등에 따라 달리 나타날 가능성에 대한 것이다(Cohen과 Wills, 1985). 즉 성별이나 교육수준에 따라 직장에서의 문제해결능력이나 상황대처방식에 차이가 있다면 그에 따라 직무스트레스의 부정적

효과에 대한 대응방식에도 차이가 있을 것으로 기대할 수 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 성별 및 교육수준의 차이에 따라 사회적 지원의 완충효과가 달라지는지의 여부도 검토하였다.

## II. 연구방법

### 1. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구에 참여한 응답자들은 서울 근교에 위치한 480병상 규모의 한 대학병원 직원들이며, 자료수집방법은 구조화된 자기기입식 설문지를 이용하였다. 변수 측정에 사용된 척도들은 주로 서구에서 개발된 것들이기 때문에 번역상의 오류를 줄이기 위해 영어와 한국어에 모두 능통한 5명의 국내 사회과학자들에 의해서 수차례의 공동번역과 검토를 거쳐 한국어 설문지를 완성하였다. 1차 번역된 설문지는 대구에 있는 한 대학병원의 일부 직원들을 대상으로 사전조사(pretest)를 거쳐 보완한 후 최종 번역판을 완성하였다.

설문지의 배포 및 회수는 의사들을 포함한 전 직원을 대상으로 병원 내 행정경로를 통해 1995년 5월 중순부터 6월 중순까지 이루어졌으며 배포된 총 642부(전체 직원 675명 중 부재자 33명 제외)의 설문지 중 427부가 회수되어 66.5%의 만족할 만한 응답률을 보였다. 회수 후 무응답항목이 많은 설문지는 제외하고 총 353부(전체 직원의 52%)의 응답자료가 분석에 사용되었다. <표 1>에 제시된 바와 같이 본 연구에 사용된 표본은 크기가 충분하고 인구학적 특성의 분포도 충분한 이질성을 보여주고 있기 때문에 사회적 지원의 완충효과를 파악하는데 있어서 통계적 검증력(statistical power)의 문제는 없을 것으로 판단된다. 다만 전체 직원의 직종별 분포와 본 연구에 사용된 표본의 직종별 분포간에 통계적으로 유의한 차이가 있어(chi-square=162.049, df=5, p=0.00001) 본 연구에 사용된 응답자들이 전체 직원을 대표한다고 단정하기는 어렵다. 다만 이러한 차이가 특히 의사직종의 낮은 응답률에서 기인하는 것으로 타직종의 대표성에는

Table 1. Sample distribution by demographic characteristics

Variables	Classification	Number (%)	Variables	Classification	Number (%)
sex	male	103(29.2)	occupation	professor	15( 4.2)
	female	250(70.8)		intern / resident	2( 0.6)
age	under 24	120(34.0)		administrator	77(21.7)
	25 ~ 29	109(30.9)		nurse	97(27.4)
	30 ~ 39	92(26.1)		technologist	91(25.9)
	over 40	32( 9.1)	technician	71(20.2)	
education	high school	116(32.9)	tenure	under 1 year	28( 7.8)
	junior college	140(39.7)		1 ~ 2	84(23.7)
	college(4 year)	70(19.8)		2 ~ 5	160(45.4)
	grad. school	27( 7.6)		5 ~ 10	49(13.9)
				over 10 years	32( 9.2)

큰 문제가 없고 또한 본 연구의 목적에 비추어 볼 때 이러한 대표성의 문제가 연구결과의 해석에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

## 2. 변수의 측정

본 연구에 포함된 변수들은 타당도와 신뢰도 등의 측정속성의 우수성 때문에 조직론 연구분야에서 널리 사용되고 있는 척도들을 사용하여 측정되었다. 본 연구에서 검토될 세 개의 산출변수 중에서 직무만족도는 6문항으로 구성된 Brayfield-Rothe 척도(1951)를 사용하여 측정하였고, 조직애착은 Meyer 등(1993)에 의해 최근 개발된 6문항으로 구성된 감성적 애착 척도(ACS: Affective Commitment Scale)를 사용하여 측정하였다. 근속성향의 측정에는 Price와 Mueller(1990)가 개발한 4문항으로 구성된 척도를 사용하였다.

직무스트레스 변수들 중 역할모호성과 역할갈등은 Rizzo 등(1970)이 개발한 척도를 이용하여 각각 세 문항으로 측정하였고 업무부담은 Caplan 등(1975)에 의해 개발된 문항 중 3개를 선정하여 측정하였으며 자원부적절성은 Price-Mueller(1990) 척도에서 3문항을 선정하여 측정하였다.

사회적 지원을 측정하는데 있어서는 사회적 상호작

용의 빈도, 크기, 구조 등과 같은 간접적인 지표를 사용하는 대신에 업무상 문제들과 관련하여 타인들로부터 받는 도움의 정도와 질을 직접 평가하는 접근방법을 사용하였는데, 지원의 원천에 따라 직장 내에서의 직무스트레스에 중요한 역할을 할 것으로 예상되는 상사, 직장동료, 직장 밖의 친구 및 가족의 지원 등 네 유형으로 나누어 측정하였다. 상사의 지원과 직장동료의 지원을 측정하는데는 Caplan 등(1975)이 개발한 척도를 이용하였고, 친구의 지원과 가족의 지원은 House(1981)에 의해 개발되고 Price와 Mueller(1990)에 의해 수정된 척도를 이용하여 측정하였으며 각각의 척도들은 세 문항으로 구성되었다.

각 문항에 대한 응답은 리커트(Likert)타입의 5점 등간격 척도를 이용하여 이루어졌으며 각 변수들의 점수는 각 척도를 구성하는 문항들의 평균값으로 하였으므로 위의 모든 척도들은 동일하게 최하 1점(가장 나쁜 상태)에서 최고 5점(가장 좋은 상태)까지의 범위를 갖는다. 각 문항들에 대한 요인분석(factor analysis) 결과 역할갈등 척도의 한 문항을 제외한 그 외의 모든 문항들은 해당 요인에 높게 부하(loading)되고 다른 요인들에는 낮게 부하되고 있어, 본 연구에 사용된 척도들은 적절한 수렴 및 변별 타당도(convergent and discriminant validity)(Campbell과 Fiske, 1959)를 가지고 있는 것으로

Table 2. Descriptive Statistics and Reliabilities of the Scales

Variables	# of Items	Mean	S.D.	Alpha
<b>Job Stress Variables</b>				
Role Ambiguity	3	1.91	.70	.49
Role Conflict	2	2.89	.94	.72
Workload	3	3.57	.84	.64
Resource Inadequacy	3	3.02	.92	.66
<b>Social Support Variables</b>				
Supervisory Support	3	3.36	.91	.77
Co-worker Support	3	3.58	.82	.67
Friend Support	3	3.79	.88	.75
Family Support	3	1.96	1.36	.75
<b>Output Variables</b>				
Job Satisfaction	6	3.21	.75	.84
Organizational Commitment	6	3.14	.78	.86
Intent to Stay	4	3.11	.95	.85

나타났다. 본 연구에 사용된 척도들의 항목수, 평균, 표준편차 및 신뢰도는 <표 2>에 제시되어 있으며 역할 모호성 척도를 제외하고는 모든 척도들이 .60 이상의 수용할 만한 신뢰도를 보이고 있다.

### 3. 자료의 분석

자료분석방법으로는 정준분석(canonical analysis)과 계통적 회귀분석(hierarchical regression analysis) 기법을 사용하였다. 정준분석은 복수의 독립변수와 종속 변수들이 있을 때 독립변수군과 종속변수군간의 다변수적 관계를 파악하는데 매우 유용한 통계기법인데 (Cohen과 Cohen, 1983; Levine, 1977), 본 연구에서는 직무스트레스 변수들과 사회적 지원 변수들이 산출변수들에 대해 주효과(main effects)를 미치는지를 파악하기 위하여 이 기법을 사용하였다.

계통적 회귀분석방법은 본 연구의 주된 관심인 사회적 지원 변수들의 완충효과를 파악하는데 사용되었다. 사회적 지원의 완충효과에 관한 기존의 연구들과는 달리, 본 연구에서는 회귀방정식에 들어가는 모든 변수들을 평균값이 0, 표준편차가 1이 되도록 표준화시켰

다. 앞서 지적했듯이, 회귀방정식에 들어가는 모든 상호작용항들이 방정식 내에 이미 들어 있는 직무스트레스와 사회적 지원 변수들을 서로 곱하여 만들어지기 때문에 이들 독립변수들과 상호작용항들간에 다중공선성 문제가 존재할 가능성이 매우 높다. 따라서 본 연구에서는 다중공선성으로 야기되는 문제들을 피하기 위해서 Jaccard 등(1990)과 Kleinbaum 등(1988)의 제안에 따라 회귀방정식에 들어가는 모든 변수들을 표준화하였다.

모든 다변수통계기법이 그러하듯이, 정준분석과 계통적 회귀분석은 변수들간의 관계가 선형(linearity)이며 다중공선성이 없다는 가정에 근거하고 있다. 선형성 가정이 충족되고 있는지 살펴보기 위해서 각 독립변수와 종속변수간의 관계를 ANOVA를 이용하여 선형 및 비선형부분으로 분해하여 유의성 검증을 하는 방법을 사용하였다. 그 결과 선형성 가정은 충족되는 것으로 나타났다. 다중공선성 여부를 검증하기 위하여 가장 효율적인 검증방법으로 인정되는 아이겐값 분할법(eigenvalue decomposition method) (Gunst, 1983)을 이용하였다. 일반적으로 아이겐값이 .05 이하이면 심각한 다중공선성이 존재하는 것으로 간주되

는데(Kleinbaum 등, 1988), 분석 결과 아이젠값이 .05 이하인 경우가 없는 것으로 나타나 본 연구에 사용되는 변수들간에 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

### III. 분석결과 및 논의

#### 1. 직무스트레스의 산출변수들에 대한 주효과

앞서 언급했듯이, 정준분석은 독립변수와 종속변수들이 동시에 여러 개 존재할 때 독립변수군과 종속변수군 내의 변수들간의 상관관계를 고려하면서 동시에 두 변수군들간의 전반적 관계를 평가할 수 있게 해주는 매우 유용한 다변수통계기법이다. 정준분석은 종속변수들의 어떤 선형결합(linear combination)들과도 최대의 상관관계를 갖는 독립변수들의 선형결합을 찾아내는 동시에 독립변수들의 어떤 선형결합과도 최대의 상관관계를 갖는 종속변수들의 선형결합을 찾아내고, 일단 최대의 상관관계를 갖는 한쌍의 선형결합이 결정되면, 두번째로 큰 상관관계를 가지면서 첫번째 쌍과는 독립되어 있는 두번째 선형결합 쌍을 찾는 식으로 이루어진다(Cohen과 Cohen, 1983; Levine, 1977). 각 쌍 내의 두 선형결합들간의 상관관계는 정준상관관계(canonical correlation)라고 불린다. 정준분석과 더불어 보통 행해지는 여유도 분석(redundancy analysis)은 정준변이(canonical variate)들을 통하여 독립변수들이 종속변수들의 분산을 설명하는 정도를 알려준다.

정준 분석을 이용하여 네 개의 직무스트레스 변수들이 세 개의 산출변수들에 미치는 주효과를 분석한 결과가 <표 3>에 제시되어 있다. 세 개의 정준상관관계 중에서 두 개가 통계적으로 유의미하였다. 여유도 분석 결과, 산출변수들의 분산 중 총 9.1%가 두 쌍의 정준 변이들을 통하여 직무스트레스변수들에 의해서 설명되었다. 이 결과는 직무스트레스변수들이 직무만족도, 조직에착 및 근속성향에 주효과를 미친다는 것을 보여주고 있다. <표 3>의 각 변수들 오른쪽에 제시된 숫자들은 각 변수들과 정준 변이들과의 상관관계를 나

Table 3. Canonical Analysis of Job Stress and Output Variables

Variables	Canonical Variate 1	Canonical Variate 2
Job Satisfaction	-.90	.35
Organizational Commitment	-.83	.15
Intent to Stay	-.86	-.51
Redundancy	8.0	1.1
Total Redundancy	9.1	
Role Ambiguity	.83	-.54
Role Conflict	.54	.04
Workload	.32	.56
Resource Inadequacy	.74	.59
Canonical Correlation	.44	.21

타내는 구조계수(structure coefficients)들로서 각 변수의 정준 변이에 대한 기여도를 나타낸다. 구조계수들을 살펴보면, 세 개의 산출변수 모두 첫번째 변이와 상당히 강하게 상관되어 있고, 잔류성향은 두번째 변이와도 높게 상관되어 있다. 직무스트레스 변수들 중에서는 역할모호성, 역할갈등과 자원부적절성이 첫번째 변이와 강하게 상관되어 있으며, 업무부담은 두번째 변이와 더 높게 상관되어 있다. 구조계수들의 부호가 가리키는 방향을 고려한다면, 이 결과들은 역할모호성, 역할갈등, 자원부적절성이 크면 클수록 직무만족도, 조직에착 및 근속성향이 낮아지며, 업무부담이 클수록 잔류성향이 낮아진다는 것을 의미한다.

#### 2. 사회적 지원의 산출변수들에 대한 주효과

사회적 지원의 산출변수들에 대한 주효과를 파악하기 위해서 위와 동일한 방법으로 네 개의 사회적 지원 변수들과 세 개의 산출변수들에 대한 정준분석과 여유도분석을 실시한 결과가 <표 4>에 제시되어 있다. 분석 결과 두 개의 유의미한 정준 상관관계가 확인되었으며, 세 개의 산출변수들의 분산 중 5.7%가 네 개의 사회적 지원변수들에 의해서 설명되었다. 이것은 사회적 지원변수들이 산출변수에 유의미한 주효과를 끼치

**Table 4.** Canonical Analysis of Social Support and Output Variables

Variables	Canonical Variate 1	Canonical Variate 2
Job Satisfaction	.91	.00
Organizational Commitment	.91	-.14
Intent to Stay	.73	.66
Redundancy	5.2	.50
Total Redundancy	5.7	
Supervisory Support	.85	-.10
Co-worker Support	.14	-.61
Friend Support	.12	-.99
Family Support	.45	.29
Canonical Correlation	.46	.12

고 있음을 보여주고 있다.

구조계수들을 살펴보면, 첫번째 변이는 주로 직무만족도와 조직애착을 반영하며, 근속성향은 첫번째와 두번째 변이와 비슷한 강도로 상관되어 있다. 사회적 지원변수들과 관련해서는 상사의 지원과 가족의 지원은 첫번째 변이와 강하게 연결되어 있고, 두번째 변이는 주로 동료의 지원과 친구의 지원을 반영하고 있다. 두번째 변이와 강하게 상관되어 있는 동료의 지원과 친구의 지원, 두 변수의 구조계수가 부(-)의 값을 갖는 것은 두번째 변이가 첫번째 변이에 대해서 직각회전(vertical rotation)을 하여 얻어졌다는 사실을 반영하는 것 같다. 구조계수와 관련한 결과들은 상사 및 가족으로부터의 지원이 클수록 직무만족도, 조직애착 및 근속성향이 높아지며, 동료 및 친구들로부터의 지원은 주로 근속성향의 증가와 밀접한 관계가 있다는 것을 보여준다.

### 3. 사회적 지원의 완충효과

직무스트레스가 직무만족도, 조직애착 및 근속성향 등의 산출변수들에 미치는 부정적 영향이 사회적 지원에 의해서 완충된다는 것은 사회적 지원이 많을수록 직무스트레스의 부정적 영향이 감소된다는 것이며 이

는 사회적 지원과 직무스트레스간에 유의미한 상호작용이 존재함을 의미한다. 앞서 언급했듯이 상호작용효과를 검증하는 데는 계통적 회귀분석이 유용한 통계기법이다. 계통적 회귀분석을 이용하여 상호작용효과를 검증하는데 있어서 부딪히는 문제 중의 하나는 회귀방정식에 몇 개의 독립변수들을 포함시킬 것인지를 결정해야 한다는 점이다(Cohen과 Cohen, 1983). 본 연구에는 모두 8개의 독립변수(네 개의 직무스트레스 변수와 네 개의 사회적 지원변수)가 있는데 이들간의 상호작용효과를 검증하는 한 방법은 첫번째 단계에서 8개의 독립변수를 회귀방정식에 모두 포함시킨 다음, 두번째 단계에서는 네 개의 직무스트레스 변수와 네 개의 사회적 지원변수로 구성되는 총 16개의 상호작용항들을 회귀방정식에 넣었을 때 이 상호작용항들이 설명력( $R^2$ )을 유의미하게 증가시키는지 보는 것이다. 본 연구는 세 개의 종속변수가 있으므로, 이 방법을 사용할 경우에는 세 개의 회귀방정식을 구성하여 계산하면 된다.

다른 방법은 첫번째 단계에서 네 개의 직무스트레스 변수들 중 한 변수와 네 개의 사회적 지원변수 등 총 5개의 독립변수를 회귀방정식에 포함시킨 다음, 두번째 단계에서 한 직무스트레스 변수와 네 개의 사회적 지원변수들로 구성되는 총 네 개의 상호작용항들을 회귀방정식에 덧붙였을 때 이 상호작용항들이 증가시키는 설명력이 얼마나 되는지를 살펴보는 것이다. 이 방법으로 상호작용효과를 검증할 경우에는 본 연구에 네 개의 직무스트레스 변수와 세 개의 종속변수가 있으므로 총 12개의 회귀방정식을 계산할 필요가 있다.

첫번째 방법을 사용하는 경우에는 모두 24개의 자유도(degrees of freedom)가 소비되는 반면 두번째 방법을 사용하면 모두 9개의 자유도만 소비된다. 이것은 제1종 오류(type I error) 및 제2종 오류(type II error)와 매우 밀접한 관계를 갖는다. 첫번째 방법을 사용하는 경우에는 제1종 오류는 작지만 자유도를 많이 소비하기 때문에 제2종 오류를 증가시킴으로써 실제로는 상호작용효과가 존재하는 데도 불구하고 없는 것으로 잘못된 결론을 낼 수 있다. 반면에 두번째 방



법은 제2종 오류는 줄이지만 제1종 오류를 증가시킴으로써 실제로는 상호작용효과가 없는데도 불구하고 있는 것으로 결과가 나올 수 있다.

위에서 언급한 두 방법간에는 서로간의 장단점이 있기 때문에 본 연구에서는 두 방법 모두를 사용하여 상호작용효과를 검증하였다. 그리고 앞서 언급했듯이 상호작용효과 검증시에 독립변수들과 상호작용항들간의 다중공선성으로 야기되는 문제들을 피하기 위해서 모든 변수들은 평균값이 0, 표준편차가 1이 되도록 표준화하였다.

우선 첫번째 방법을 이용하여 8개의 독립변수 모두를 포함하는 회귀방정식을 세 개의 종속변수 각각에 대해서 구성, 계산하였다. 그러나 세 개의 회귀식 중 어느 것도 사회적 지원 변수들과 직무스트레스 변수들간에 유의미한 상호작용이 있음을 보여주지 않았다. 이 결과는, 주효과에 대한 분석에서 보듯이, 사회적 지원변수들이 산출변수들에 대해 유의미한 주효과를 끼

치는 하지만 직무스트레스의 부정적 효과를 완화시키는 역할은 하지 않는다는 것을 나타내고 있다.

그러나 앞서 지적했듯이, 이 방법은 통계적 검증력이 약하기 때문에 실제로 존재하는 상호작용효과를 찾아내지 못했을 가능성이 있다. 따라서 두번째 방법을 사용하여 상호작용효과를 다시 검증하였다. 즉 첫번째 단계에서 세 개의 종속변수 각각에 대해서 한 개의 직무스트레스 변수와 네 개의 사회적 지원변수들을 회귀식에 포함시킨 후 두번째 단계에서 네 개의 상호작용항들을 회귀식에 덧붙였을 때 설명력이 유의미하게 증가하는지를 검토하였다. 그리고 설명력 증가분이 유의미하게 나타나는 경우에는 t검정(t-test)을 통해서 상호작용항들 중 어느 것이 통계적으로 유의미한지를 살펴보았다. 분석 결과 12개의 회귀식 중에서 오직 2개만이 사회적 지원과 직무스트레스간에 유의미한 상호작용이 있음을 보여주었다. 유의미한 상호작용이 발견된 두 회귀식 결과가 <표 5>에 제시되어 있다.

Table 5. Two-way Interaction Effects: Social Support × Job Stress

	Dep = Job Satisfaction		Dep = Org. Commitment	
	b	t	b	t
<b>Step 1</b>				
Workload(WL)	-.10	-2.24 *	-.06	-1.37
Supervisory Support(SS)	.34	7.81 **	.37	8.37 **
Co-worker Support(CS)	.05	1.04 *	.07	1.29
Friend Support(FS)	-.01	-.01	-.01	-.16
Family Support(MS)	-.01	-.01	-.01	-.16
R <sup>2</sup>	.24	5.41 **	.20	4.14 **
		.18		.18
<b>Step 2</b>				
WL × SS	-.03	-.59	-.01	-.01
WL × CS	-.04	-.87	-.03	-.52
WL × FS	-.13	-2.43 *	-.11	-2.07 *
WL × MS	.01	.31	.02	.42
Intercept	.02	.51	.02	.47
Increased R <sup>2</sup>		.03		.02
Total R <sup>2</sup>		.21		.20
Adjusted R <sup>2</sup>		.20		.18

Note : b=regression coefficient; t=t-value; dep=dependent variable

\* p < .05, \*\* p < .01

〈표 5〉를 보면, 업무부담과 친구의 지원이 직무만족도에 상호작용하면서 영향을 끼치고 있음을 알 수 있다. 그리고 업무부담과 친구의 지원은 조직에착에 대해서도 동일하게 유의미한 상호작용효과를 보이고 있다. 이 상호작용효과들을 좀더 구체적으로 살펴보기 위해서 그래프로 나타낸 것이 〈그림 1〉과 〈그림 2〉에 제시되어 있다. 그래프 작성에 있어서 평균보다 표준편차 한 단위가 높은 값은 사회적 지원이 높은 것으로, 그리고 표준편차 한 단위 아래의 값은 사회적 지원이 낮은 것으로 간주하였다. 〈그림 1〉을 보면, 업무부담의 증가가 친구의 지원이 높은 사람들의 경우 업무부담이 증가하면 직무만족도가 줄어드는 반면, 친구의 지원이 낮은 사람들의 경우 업무부담의 증가는 오히려 직무만족도를 증가시키고 있다. 〈그림 2〉의 경우도 〈그림 1〉과 동일한 유형을 보여주고 있다. 즉 친구의 지원이 높은 사람들에게는 업무부담의 증가가 조직에착의 감소를 가져오는 반면, 친구의 지원이 낮은 사람들에게는 업무부담의 증가가 조직에착을 증가시키고 있다. 이 결과들은 사회적 지원의 증가가 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 것이 아니라 오히려 증가시킨다는 것을 시사하고 있기 때문에 역완충효과 가설을 지지해 주는 것처럼 보인다.

그러나 위의 결과에 중요한 의미를 부여하기 곤란한 몇 가지 이유가 있다. 첫째, 본 연구에서 검토된 여러 유형의 직무스트레스와 사회적 지원들 중에서 오직 업무부담과 친구의 지원간에만 유의미한 상호작용을 보이고 있다는 점이다. 이것은 상호작용효과가 특정 유형의 직무스트레스와 사회적 지원간에만 나타나는 것으로 해석할 수 있으나, 왜 그런가에 대한 이론적 설명이 곤란하다는 점에서 그 효과를 단정하기가 어렵다. 둘째, 직무만족도 및 조직에착과 관련하여 각각 16개 상호작용항들이 검토되었는데 그 중에서 오직 하나씩만이 유의미한 것으로 나타났다. 그리고 근속성향과 관련하여 검토된 상호작용항들 중에서는 유의미한 것이 하나도 발견되지 않았다. 이 많은 상호작용항들 중에서 오직 두 개만이 유의미하게 나타난 것은 확률이론상으로 보아 우연에 의한 결과라고 볼 수밖에 없다.

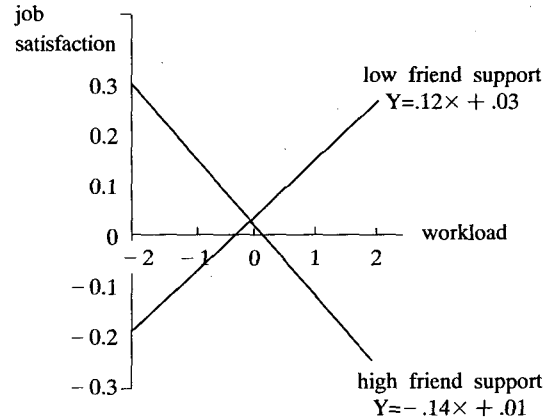


Figure 1. Interaction effect of friend support and workload on job satisfaction

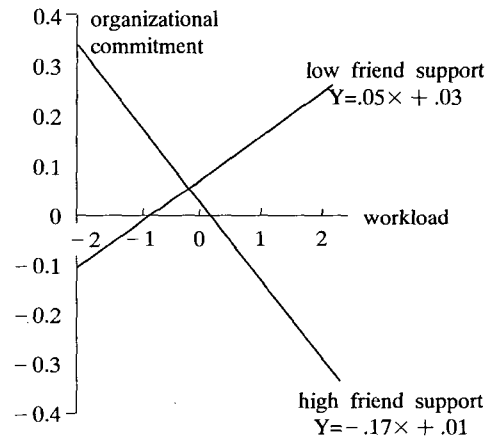


Figure 2. Interaction effect of friend support and workload on organization commitment

마지막으로, 비록 제2종 오류를 증가시키는 결점이 있기는 하지만 첫번째 방법을 사용하여 상호작용효과를 검증하였을 때 유의미한 상호작용항이 하나도 없었던 것도 무시할 수 없다. 따라서 이 모든 것들을 고려해 볼 때에 사회적 지원은 직무스트레스의 부정적 영향에 대해 완충효과나 역완충효과를 가지지 않는다고 결론지을 수 있다.

#### 4. 성별 및 교육수준에 따른 완충효과의 차이

앞서 언급했듯이 사회적 지원과 직무스트레스간의 상호작용이 성별이나 교육수준에 따라서 달리 나타날 가능성이 있는지를 조사하기 위해서 남녀, 그리고 대졸 이상과 고졸 이하의 구분에 근거해서 3원 상호작용항(three-way interaction terms)들을 검토하였다. 그리고 회귀식에 포함되는 상호작용항들이 많아지는 관계로 계통적 회귀분석시에 오직 한 개의 직무스트레스 변수와 네 개의 사회적 지원변수들만을 고려하는 두번째 방법으로 상호작용효과를 검증하였다. 따라서 성별 및 교육수준과 관련하여 각각 12개씩(직무스트레스 변수가 4개이고 종속변수가 3개이므로)의 회귀식이 계산되었다. 분석결과 총 24개의 회귀식 중 2개에서 유의미한 3원 상호작용효과가 발견되었다. t-검증을 통해 개별 상호작용항들의 유의성을 검토한 결과 3개의 3원 상호작용항이 유의미한 것으로 확인되었다. 즉, 동료의 지원, 역할갈등 및 교육수준간의 3원 상호작용과 친구의 지원, 역할갈등 및 교육수준간의 3원 상호작용이 잔류성향의 설명에 유의미한 기여를 하였고, 조직애착의 분산의 일부가 상사의 지원, 역할모호성 및 성별간의 3원 상호작용에 의해서 설명되었다. 3원 상호작용효과와 관련하여 검토된 많은 상호작용항들 중에서 오직 3개만이 유의미하게 나타난 것은 확률 이론상으로 보아 우연에 지나지 않기 때문에 더 이상의 상세한 분석이 필요없다고 판단된다. 위 분석결과에 근거하여 사회적 지원과 직무스트레스간의 상호작용은 성별이나 교육수준의 차이에 의해서 달라지지 않는다고 결론지을 수 있다.

#### IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 사회적 지원이 병원종사자들에 대한 직무스트레스의 부정적 영향을 완충시키는 역할을 하는가의 문제를 다각도로 검토하였으며, 기존의 연구가 보이고 있는 방법론적 결함들을 극복하려고 노력하였다. 본 연구에서 얻어진 주요 결과들을 정리하면 다음

과 같다.

첫째, 직무스트레스는 병원종사자들의 직무만족도, 조직애착 및 근속성향에 부정적인 주효과를 미친다. 역할모호성, 역할갈등 및 자원부적절성의 증가는 병원종사자들의 직무만족도, 조직애착 및 근속성향을 감소시키는 결과를 가져오며, 업무부담의 증가는 3개의 산출변수 중 주로 병원종사자들의 근속성향에 부정적 영향을 끼치고 있다.

둘째, 사회적 지원은 병원종사자들의 직무만족도, 조직애착 및 근속성향에 긍정적인 주효과를 끼친다. 구체적으로 살펴보면, 상사 및 가족의 지원이 증가하면 병원종사자들의 직무만족도, 조직애착 및 근속성향이 높아지며, 동료 및 친구의 지원은 근속성향에만 주된 영향을 끼친다.

셋째, 직무스트레스의 부정적 영향은 사회적 지원에 의해 그 영향의 크기가 유의하게 달라지지는 않는다. 다시 말해서, 직무스트레스가 병원종사자들의 직무만족도, 조직애착 및 근속성향에 미치는 부정적 영향이 사회적 지원에 의해서 완화되거나 혹은 악화되지 않는다는 것이다. 이는 기존의 문헌에서 제시하는 완충효과 가설이나 역완충효과 가설이 적어도 직무만족도, 조직애착 및 근속성향과 관련해서는 타당하지 않다는 것을 의미한다.

넷째, 직무스트레스의 부정적 영향에 대한 사회적 지원의 완충효과는 성별이나 교육수준에 따라 달라질 것이라는 가설도 본 연구의 결과에서는 뒷받침되지 않는다. 이러한 결과들은 사회적 지원이 오직 산출변수들에 대해서 주효과만 미친다는 견해를 뒷받침하며, 이것은 정신적 및 육체적 건강관련변수들과 관련하여 사회적 지원의 완충효과를 검토한 Dunseath 등(1995)의 최근 연구결과와도 일치하고 있다.

본 연구결과는 병원행정관리자들뿐만 아니라 조직관리를 책임지고 있는 모든 경영자들에게 중요한 실천적 의미를 담고 있다. 앞서 언급했듯이 직무만족도, 조직애착과 근속성향 등은 조직의 효과성과 밀접한 관련을 가지고 있는데, 이러한 산출변수들에 대해 직무스트레스는 부정적 영향을 미치고 있다. 뿐만 아니라 기

존의 연구결과들은 직무스트레스는 근로자들의 정신적 및 육체적 건강에도 해로운 영향을 미친다고 보고하고 있다. 따라서 조직의 효과성뿐만 아니라 병원종사자들을 포함한 일반근로자들의 정신적, 육체적 건강을 위해서도 직무스트레스를 줄이려는 노력이 절실히 요구된다. 직무스트레스 중 역할모호성과 역할갈등은 보다 구체적이고 명확한 직무설계 (job design)와 명령계통의 일원화 등을 통해서 충분히 해결될 수 문제들이다. 업무부담으로 인한 스트레스는 과학적인 직무분석을 통해 업무량의 조정 및 인력의 재배치 또는 충원을 통해 해결을 시도할 수 있으며 자원의 부적절성으로 인한 문제는 필요자원의 합리적인 산정과 효율적인 지원체계의 확립을 통해 필요한 부서 및 개인에게 적시에 자원을 지원해 주는 노력을 강화해 나감으로써 근로자의 스트레스를 완화시킬 수 있을 것이다.

이와 더불어 사회적 지원이 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키거나 완화시키는 역할은 하지 못하고 있지만, 근로자들의 직무만족도, 조직애착, 근속성향 등에 긍정적 영향을 끼침으로써 조직의 효과성을 높이는 데 기여하는 것으로 나타났다. 따라서 상사의 지원이 효율적으로 이루어지도록 하기 위해서는 병원의 최고 경영자와 중간관리자들의 업무능력과 리더십 배양, 효과적인 의사소통경로의 확립 등 다각적인 노력이 요구된다. 또한 동료간의 정보교류 및 원활한 업무협조가 이루어지도록 하기 위하여 자율관리팀(self-management team)이나 질향상 분임조(quality circle) 등의 제도를 도입하고 근로자들의 비공식 친목조직을 적극 지원함으로써 근로자들간의 상호지원(동료의 지원)의 분위기를 조성해 나갈 수 있을 것이다. 나아가 과거에는 직장외적인 환경으로 생각하여 경영자들이 관심을 기울이지 않았던 가족의 지원이나 친구의 지원 같은 요소들도 직장에 대한 근로자 가족이나 친구들의 이해를 높이기 위한 다양한 프로그램을 마련함으로써 가족이나 친구들의 근로자들에 대한 지원과 관심을 간접적으로 높여 나갈 수 있을 것이다. 예를 들면 병원내 각종 행사에 근로자들의 가족이나 친구들을 초대하여 병원과 그 종사자들에 대한 이해의

폭을 넓히도록 하고 병원에서 진료서비스를 받을 때 일정한 혜택을 제공해 주는 방안 등을 고려해 볼 수 있다.

결론적으로 본 연구에서 병원종사자들의 직무스트레스에 대한 사회적 지원의 완충효과는 발견되지 않았으나 직무스트레스나 사회적 지원 그 자체의 조직효과성 변수들에 대한 직접적 영향력을 재확인함으로써 향후 이들 변수에 대한 보다 심층적인 학술적 연구뿐만 아니라 병원이라는 근로현장에서 근로자들의 직무스트레스를 완화시키고 사회적 지원을 제고하기 위한 노력이 다각적으로 이루어져야 함을 다시 한 번 강조할 수 있게 된 것은 작지않은 성과라고 할 수 있다. 다만 본 연구의 표본이 한 대학병원의 종사자들로 한정되어 있고 대표성도 다소 미흡하여 본 연구의 결과를 일반화하는 데는 한계가 있다. 향후 대상병원의 종류를 다양화하고 표본의 크기를 더욱 확대하여 이러한 연구를 다시 시행해 본다면 병원근로자들의 직무스트레스와 사회적 지원과의 상관관계 및 완충효과를 보다 명확히 설정하는데 기여할 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- 서영준. 병원근로자의 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 1995; 5(2): 173-201
- Abdel-Halim AA. Social support and managerial affective responses to job stress. *Journal of Occupational Behavior* 1982; 3: 281-295
- Beehr TA. The role of social support in coping with organizational stress, in Beehr TA, Bhagat RS: *Human stress and cognition in organizations*, New York, John Wiley & Sons Inc., 1985, pp.375-398
- Berry W, Feldman S. *Multiple regressions in practice*. Beverly Hills, CA, Sage, 1985
- Blau G. An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance* 1981; 27: 279-302
- Brayfield AH, Rothe HF. An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology* 1951; 35: 307-311

- Brislin R. Translation and content analysis of oral and written materials, in Triandis HC, Berry JW: *Handbook of cross-cultural psychology: methodology*, edited by Triandis HC and Berry JW, Boston, MA, Allyn and Bacon, 1980, pp. 389-444
- Brownell SD and Shumaker. Social support: an introduction to a complex phenomenon. *Journal of Social Issues* 1984; 40: 1-9
- Campbell, DT and Fiske, DW. Convergent and discriminant validity by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin* 1959; 56: 85-105
- Caplan RD, Cobb S, French JP, Harrison RV and Pinneau SR, Jr. Job demands and worker health. Washington, D.C., H. E. W. Publication No, NIOSH 1975; 75-160
- Cohen J and Cohen P. Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences. Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1983
- Cohen S, and Wills T. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin* 1985; 98: 310-357
- Dunseath J, Beehr TA, and King DW. Job stress-social support buffering effects across gender, education and occupational groups in a municipal workforce. *Review of Public Personnel Administration*, winter 1995; 60-83
- Etzion D. Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology* 1984; 69: 615-622
- Ganellen RJ, and Blaney PH. Hardiness and social support as moderators of the effects of life stress. *Journal of Personality and Social Psychology* 1984; 47: 153-163
- Ganster DC, Fusilier MR, and Mayers BT. Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology* 1986; 71: 102-110
- Golembiewski RT, Munzenrider TR, Stevenson J. Centrality of burnout in a public agency: multiple measurements supporting common conclusions. *Review of Public Personnel Administration* 1988; 9: 28-44
- Greenhaus JH, and Parasuraman S. A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. *Journal of Organizational Behavior Management* 1986; 8: 37-60
- Gujarati DN. Basic Econometrics. New York, McGraw-Hill Publishing Co. 1988
- Gunst RS. Regression analysis with multicollinear predictor variables: definition, detection, and effects. *Communications in Statistics, Theory, and Methods* 1983; 12: 2217-2260
- Heller K, and Mansbach WE. The multifaceted nature of social support in a community sample of elderly women. *Journal of Social Issues* 1984; 40: 99-112
- House JS. Occupational stress and the mental and physical health of factory workers. Ann Arbor, MI, Survey Research Center, University of Michigan, 1980
- House JS. Work stress and social support. Reading, MA, Addison-Wesley, 1981
- Jaccard J, Turrisi R, and Wan CK. Interaction effects in multiple regression. Newbury Park, CA, Sage, 1990
- Jamal M. Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations* 1990; 43(8): 727-738
- Kahn RL, Wolfe DM, Quinn JP, Snoek JD, and Rosenthal RA. Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity. New York, Wiley, 1964
- Kaufman GM, and Beehr TA. Interactions between job stressors and social support: some counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology* 1986; 71: 522-526
- Kaufman GM, and Beehr TA. Occupational stressors, individual strains, and social supports among police officers. *Human Relations* 1989; 42: 185-197
- Kleinbaum DG, Kupper LL, and Muller KE. Applied regression analysis and other multivariate methods. Boston, PWS-KENT Publishing Co., 1988
- Kobasa SCO, and Puccetti MC. Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology* 1983; 45: 839-850
- LaRocco JM, House JS, and French JRP. Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior* 1980; 21: 202-218

- Lefcourt HM, Matin RA, and Saleh WE. Locus of control and social support: interactive moderators of stress. *Journal of Personality and Social Psychology* 1984; 47: 378-389
- Levin MS. Canonical analysis and factor comparison. Beverly Hills, CA, Sage, 1977
- Lonner WJ, and Berry JW. Field methods in cross-cultural research. Beverly Hills, CA, Sage, 1986
- Mathieu JE. A test of subordinates' achievement and affiliation need as moderators of leader path-goal relationships. *Basic and Applied Social Psychology* 1990; 11: 179-189
- Mathieu JE. A Cross-level nonrecursive model of the antecedents of organizational commitment and satisfaction. *Journal of the Applied Psychology* 1991; 76(5): 1-12
- Meyer JP, Allen NJ, and Smith CA. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology* 1993; 78: 538-551
- Price JL, and Mueller CW. Wilford Hall Medical Center retention survey. Lackland Air Force Base, TX, 1990
- Rizzo J, House R, and Lirtzman S. Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly* 1970; 15: 150-163
- Seo YJ, Ko JW, and Price JL. Estimating a causal model of job satisfaction in a Korean hospital, *Korean Journal of Health Policy & Administration* 1995; (1): 161-191
- Seth AS, and Schuler RS. Handbook of organizational stress coping strategies. Cambridge, Ballinger, 1984
-

〈부록 : 변수별 설문 항목의 예〉

**역할모호성**

나는 내 업무를 수행하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 알고 있다.

정말 그렇다	약간 그렇다	반반 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5

**역할 갈등**

나는 종종 상급자들로부터 상충되는 업무지시를 받는다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**업무량**

내 업무를 완수하는데 주어진 시간은 충분하다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**자원 부적절성**

나는 업무수행에 필요한 공간을 충분히 가지고 있지 못하다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**상사의 지원**

내 직속상사는 내 업무와 관련하여 나에게 큰 관심을 보인다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**직장동료의 지원**

나는 매우 친하게 지내는 직장동료가 있다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**친구의 지원**

업무 수행중 어려운 일이 생기면 나는 친한 친구들에게 의지할 수 있다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**배우자의 지원**

내 배우자는 내 직장일에 별 관심을 보이지 않는다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**직무만족도**

나는 내가 하는 일에 즐거움을 느끼지 못한다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**직장 애착도**

나는 정말로 우리 병원의 문제를 내 문제처럼 느낀다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------

**근속성향**

나는 현 직장에서도 계속 근무해야 한다는 어떤 의무감도 느끼지 않는다.

_____	_____	_____	_____	_____
-------	-------	-------	-------	-------