

직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과 및  
사회적 지원의 조절효과  
- The relationship between job characteristics  
and job stress, and the moderating effect of  
social support-

안 관 영\*

Kwan Young Ahn\*

**Abstract**

This paper reviewed the relationship between job characteristics and job stress responses(physiological response, psychological response, behavioral response), and the moderating effect of social support. Based on the responses from 187 employees in small & medium manufacturing industry, hierarchical regression analysis showed that job characteristics factors have partly negative relationships with job stress response. But, job variety has positive relationship. Social support has partly moderating effect on the relationship between job characteristics and job stress.

**Keywords : job stress, job characteristic, social support, moderating effect**

**1. 문제제기 및 연구목적**

고용구조와 우리의 일하는 방식은 변화하고 있다. 사람이 남아돌고, 실직, 그리고 작업시간의 단축이 점차 보편화되고 있다. 이에 따라 근로자들은 자신이 직업에서 추구하는 바와 작업방식을 재평가하게 되었다. 작업시간의 단축, 자동화, 작업시간대의 융통성 있는 선택, 분업, 그리고 컴퓨터의 보급은 새로운 작업방식의 장을 열었다. 보다 자유롭고 보다 공개된 의사전달 시스템과 개선된 작업관계가 우리들로 하여금 필연적으로 자신의 직장생활에 대한 더 큰 통제와 스트레스를 받게 되었다.

---

\* 상지대학교 경영학과 교수

조직생활에는 많은 스트레스가 존재한다. 종사원들이 직무스트레스를 더 많이 경험하면 할수록 모든 사람들(일반적으로 종사원, 가족, 조직, 사회)에게 문제의 제기는 점점 더 많아진다. 기업환경의 변화는 조직구성원의 조직과 직무의 변화를 가져온다. 이러한 변화 속에서 직무스트레스는 가중된다. 가중된 직무스트레스는 여러 가지 부정적인 결과를 초래한다. 그러나 적정수준의 스트레스인 유스트레스(eustress)는 스트레스의 반응이 건강하고 긍정적이며 건설적인 결과를 동반한다. 그리하여 조직구성원에게는 개인의 성과를 촉진시키고, 조직의 목표를 달성하는데 공헌한다[3].

일반적으로 직무스트레스에 관한 연구는 대체적으로 직무스트레스로 인한 부작용을 문제시함에 따라 직무스트레스의 원인을 찾아내고, 영향요인과 직무스트레스의 인과관계를 조사·분석하여 직무스트레스를 최소화하려는 방향에서 연구가 진행되고 있다.

예를 들면 직무스트레스로 인한 부작용으로는 우울증, 음주 및 흡연뿐만 아니라 불면증, 복통, 두통과 같은 정신적·신체적 건강에 악영향을 미치게 되며, 조직에게는 조직효과성과 밀접하게 관련이 있는 직무만족, 조직몰입 등과 같은 직무 태도에 부정적 영향을 미치게 된다는 것이 입증되어 왔다[4, 6, 13, 15].

이러한 직무스트레스는 업무상의 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 나타나는 유해한 신체적, 정서적 반응이다[16]. 이처럼 직무특성이 직무스트레스에 영향을 미친다는 증거는 많은 연구에서도 입증되고 있다[2, 3, 9]. 본 연구에서는 중소기업체에 종사하는 근로자들을 대상으로 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과를 실증분석하고자 하며, 또한 직무특성과 직무스트레스의 관계가 상급자나 동료들의 협조와 같은 사회적 지원에 따라 어떠한 차이가 있는가를 분석하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 직무스트레스의 개념

스트레스란 말의 어원은 라틴어의 “stringer”로서 “팽팽하게 죄다”라는 뜻에서 유래되었다. 이러한 스트레스의 의미에는 정신적 측면에서의 고뇌, 억압, 곤란이나 역경 등과 같은 의미를 내포하여 왔으나 19세기에 들어서는 다분히 과학적인 의미를 갖게 되었다. 예를 들면 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 가르키는 뜻으로 사용되기 시작하였다. 스트레스가 오늘날과 같은 의미를 갖게되기 시작한 것은 의학계를 중심으로 스트레스에 대한 반응양상을 조직적으로 연구하기 시작하면서부터다[7].

스트레스는 크게 자극으로서의 스트레스와 반응으로서의 스트레스, 자극-반응 상호작용으로서의 스트레스로 범주화할 수 있다[2, 8].

자극으로서의 스트레스 개념은 개인에게 작용하는 힘 또는 자극 등의 파괴적인 원인으로 정의되며, 긴장이라는 반응으로 스트레스의 결과가 나타나게 된다. 자극으로서의 스트레스(stress as a stimulus) 개념에 따르면, 직무스트레스는 특정한 직무와 관련된 과잉업무, 역할갈등과 역할모호성, 좋지 않은 작업조건과 같은 부정적인 환경

이나 조직구성원에게 위협을 주는 직무환경 특성이라고 정의될 수 있다[8, 10].

반응으로서의 개념은 스트레스를 어떤 요구나 자극원에 대한 하나의 반응(stress as a response)으로 보는 견해는 직무스트레스를 조직구성원의 육체적·심리적 측면에서 역기능을 주는 자극에 대한 반응으로 “조직구성원에게 위협적인 요인으로 작용하는 직무특성의 환경에 대한 조직구성원의 반응, 또는 역기능적인 감정이나 의식”으로 정의한다[2, 11, 17].

자극-반응 상호작용으로서의 스트레스는 환경의 자극과 이에 대한 반응간의 독특한 상호작용결과이며, 이러한 각각의 독특한 반응은 개개인의 심리적 조절과정을 거쳐서 나타나게 된다는 것이다. 이러한 관점은 직무스트레스를 “조직구성원 개인이 직무상 필요로 하는 요건에 부적합하거나 저질의 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”로 정의한다[2, 8, 17].

스트레스는 긍정적이고 건설적인 유스트레스(eustress)와 부정적이고 파괴적인 디스트레스(distress)로 양분할 수 있으며, 그 외에도 과도한 스트레스(hyperstress)와 과소한 스트레스(hypostress)로 구분할 수 있다. 유스트레스는 스트레스 반응이 건강하고 건설적인 결과를 말한다. 이것은 개인과 조직의 성장성, 적응성, 높은 성과수준과 관련성이 높다. 또한 디스트레스는 스트레스반응이 건강하지 못하고, 부정적이며 파괴적인 결과를 말한다. 이러한 스트레스는 병, 노쇠, 사망과 관련된 심장병, 높은 결근율과 같은 개인적·조직적 역기능적 결과를 포함한다. 디스트레스는 직장과 가정에서 일어나는 필연적인 결과가 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 나타나는 일반적인 결과이기도 하다.

## 2.2 직무특성과 직무스트레스 및 사회적 지원의 관계

한국직무스트레스학회가 2004년 근로자 3만1백46명을 대상으로 조사해 발표한 ‘한국형 직무스트레스 측정도구 표준화 연구’에 따르면 직장인들은 직무요구, 조직체계, 직장문화 항목에서 가장 높은 스트레스 점수를 나타냈다[4]. 이처럼 직무에서의 많은 요구로 인한 스트레스가 개인에게는 많은 부작용을 가져다 주는 것으로 확인되었다.

일반적으로 근로자들이 수행하는 직무특성은 그들의 심리적 상태가 영향을 미치며, 결과적으로 동기부여, 직무만족, 결근이나 이직과 같은 태도 및 행동에도 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이러한 직무특성과 구성원의 직무행위에 관한 구체적인 연구는 Hackman과 Oldham(1980)에 의해서 개발된 직무특성모형을 들 수 있다. 이들은 직무수행자가 직무를 수행하면서 내재적으로 동기부여 될 수 있는 조건으로 ① 작업 결과에 대한 인식 ② 작업결과에 대한 책임의 경험 ③ 작업의 의미에 대한 경험 등 세 가지 조건을 가정하고, 이 세 가지 조건을 중요심리상태로 명명하였다[5].

Hackman과 Oldham의 견해에 따르면 작업자는 자신의 작업결과에 대해서 정확하게 알고 있는 때는 내재적으로 동기부여 될 수 있으나 자신의 작업결과에 대해서 잘 모르고 있을 때는 어떠한 심리적 경험도 하지 못하기 때문에 내재적으로 동기부여 되지 않는다고 하였다. 또한 자신의 작업결과에 대해서 개인적인 책임이 있다고 믿을 때는

책임감을 경험하게 되지만 작업결과의 질이 자신의 창의성이나 노력보다는 작업절차나 상사 그리고 다른 사람의 작업으로부터 더 영향을 받고 있다면 작업결과에 대해서 책임감을 경험할 수 없다는 것이다. 그리고 작업자는 자신의 직무가 의미 있고 중요한 것이라고 느낄 때는 작업에 대한 의미를 경험하게 되지만, 쓸모 없고 하찮은 것이라고 느낄 때는 내재적 작업동기가 향상되지 않는다. 이러한 작업자의 중요심리상태는 핵심 직무특성에 의해서 영향을 받게 된다는 것이다[14].

핵심직무특성은 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백의 5가지가 있는데 이들 요인은 각각 구성원의 중요 심리상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 조직유효성에 영향을 미치게 된다는 것이다. 모형에 따르면 5요인 중에서 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성은 과업의 경험적 의미를 통하여 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 제시되었다.

과업다양성이란 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도를 의미한다. 직무자체가 작업자에게 그들의 기술이나 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있게 만들어져 있다면, 작업자들은 과업을 의미 있는 것으로 느끼게 되고, 보다 높은 수준의 기능을 사용하는 일일수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다는 것이다. 따라서 직무를 수행하는데 있어서 작업자의 기능이나 자질이 충분히 활용되거나 발전될 수 있다면 작업에 대한 의미를 경험하는데 물질적인 내용은 크게 영향을 미치지 않는다는 것이다.

과업정체성이란 직무의 내용이 하나의 제품(서비스)을 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는가 아니면 제품의 어느 구체적인 부분만을 만드는 것인가를 의미한다. 사람들은 직무의 어느 한 부분을 책임지는 것보다는 완전한 작업단위로서 직무 전체를 수행할 때 직무를 보다 의미 있는 것으로 지각하게 된다.

과업중요성이란 직무자체가 인접한 조직이나 일반사회의 다른 사람들의 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도를 의미한다. 직무에 대한 의미의 경험은 보통 자신의 직무 수행결과가 다른 사람들의 육체적 혹은 심리적 안녕에 중요한 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때 증가한다. 왜냐하면 자신의 직무결과가 다른 사람들의 행복이나 건강 그리고 안전에 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때는 그렇지 않을 경우보다 자신의 직무에 대해서 더욱 관심을 갖게 되기 때문이다.

이상의 3가지 직무특성은 직무에 대한 전체적인 의미의 경험에 영향을 미친다. 그렇기 때문에 비록 어느 하나의 직무특성이 매우 낮다 하더라도 다른 특성들과의 합에 의해서 전체적인 의미를 경험하게 된다. 즉 과업중요성이 매우 낮다 하더라도 과업다양성과 과업정체성이 높다면 그만큼 높은 의미감을 경험하게 된다.

다음으로 작업의 결과에 대한 책임을 경험하는데 있어서 가장 많은 영향을 미치는 직무특성은 과업자율성이다. 자율성이란 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도를 의미한다. 직무가 직무수행자의 자율성이 높게 설계되어 있다면 직무성과는 상사나 작업절차방식의 측면보다는 작업자의 노력이나, 창의성, 그리고 의사결정 등에 더욱 의존하고 있는 것으로 간주될 것이다. 따라서 자율성이 증가하면 작업자는 일의 결과에 대해서 더욱 많은 개인적

책임감을 느끼게 되고, 작업결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용하게 될 것이다.

끝으로 작업결과에 대한 인식은 작업자가 직무로부터 받게 되는 피드백의 양에 따라 직접적으로 영향을 받는다. 피드백이란 작업절차와 성과에 대해서 작업자가 직무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양을 의미한다. 여기서 말하는 피드백은 직무수행결과에 대한 자료를 모으거나 관정을 내리는 동료나 상사들로부터가 아닌 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻는 것을 말한다.

이처럼 근로자들은 조직내에서 수행해야 할 역할로서 직무특성에 따라 스트레스를 받는 것으로 볼 수 있다. 직무스트레스에 영향을 미칠 것으로 고려되는 직무특성 변수로 업무자율성, 업무명확성, 역할갈등, 업무량 등을 들 수 있다. 이러한 인과관계는 263명의 사회복지전담 공무원들을 대상으로 한 권용수(2006)의 연구결과에서도 확인되고 있다. 이상과 같은 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

가설 1: 핵심 직무특성수준을 높게 인지할수록 직무스트레스는 낮을 것이다.

근로자들이 인지하는 직무특성과 직무스트레스의 관계는 근로자들의 작업환경에 따라 차이가 있을 것이다. Winnubt(1984)에 따르면 성격과 같은 개인적 특성이나 사회적 지원과 같은 조직적 특성은 역할이나 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과를 조절하는 것으로 파악하고 있다. 사회적지원은 개인이 어려움에 했을 때 타인에 의해 제공되는 긍정적인 원조를 의미한다. 이러한 사회적 지원에 대한 관심은 1970년대 들어서면 서부터 시작되었으며, 조직 수준에서의 스트레스 예방 또는 조절변인으로 연구되어지고 있다. 상사나 동료들의 사회적 지원은 직무스트레스 유발요인에 의한 스트레스를 적게 느끼도록 하거나 직무수행자의 만족감, 자존심 등을 향상시켜 직무스트레스를 제거하는 효과가 있을 것이다. 이러한 근거를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 2: 사회적지원은 핵심 직무특성수준과 직무스트레스관계를 조절할 것이다.

### 3. 연구설계

#### 3.1 자료수집 및 분석방법

본 설문지는 크게 세 부문으로 구성되어 있다. 첫째로는 독립변수인 직무특성요인으로 직무다양성, 직무중요성, 직무정체성, 자율성, 피드백을 설문하기 위하여 20개 문항을 제시하였다[14]. 둘째로 사회적지원을 설문하기 위하여 5개 문항, 셋째로 직무스트레스에 대하여는 생리적반응, 심리적반응, 행동적반응을 측정하기 위하여 각각 5문항씩 총 15개 문항을 제시하였다. 넷째로는 인구통계적 요인인 연령과 재직기간을 설문하였다.

또한 본 연구의 목적을 달성하기 위한 분석기법은 변수구성을 위하여 일차적으로 독립변수인 직무특성과 사회적지원 5개 문항에서 관련변수를 추출하기 위하여 요인분

석을 실시하였으며, 공통요인으로 묶여진 항목만을 대상으로 이차적인 확정적 요인분석을 실시하여 변수를 구성하였다. 변수들 간의 기본적인 관계를 검토하기 위해서 상관관계분석을 실시하였으며, 연구목적인 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과와 사회적지원의 조절효과 검증을 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다[12].

이상의 설문내용은 2007년 11월 한 달간에 걸쳐서 배부 및 회수되었다. 또한 본 연구의 설문은 강원지역에 위치한 중소기업체 종사자들을 대상으로 이루어졌다. 설문 의 배부는 250여부를 배포하였고, 이중 회수된 187부를 대상으로 하였다.

### 3.2 설문구성 및 변수측정

본 연구목적을 달성하기 위하여 제시된 독립변수인 직무특성의 구성요소로서 직무 중요성은 동료들이 인정하는 중요성이나 기업에 미치는 영향정도를 의미한다. 직무 다양성은 직무수행에 요구되는 업무의 다양성 정도, 직무정체성은 수행업무와 조직목표와의 연계성 정도를 측정하고자 하였다. 자율성은 직무수행에 따른 담당 근로자의 재량권 정도를, 그리고 피드백은 업무수행 중 또는 종료 후에 진행과정이나 결과에 대한 피드백 정도를 측정하였다[14].

사회적지원은 동료나 직장상사가 보여주는 관심이나 배려 정도를 측정하였으며[8], 직무스트레스에 대하여는 생리적 반응으로서 건강관련 반응을, 심리적 반응으로서 불안이나 우울증 등을, 행동적 반응으로서 음주나 흡연, 과격행동 등을 측정하였다[1].

## 4. 조사결과의 분석

본 연구에서 분석에 이용된 연구변수들 간의 무차상관계수는 <표 1>과 같다. 먼저 종속변수인 생리적 반응, 심리적반응, 행동적 반응간의 무차상관계수(zero-order coefficient)는 0.7이상으로 매우 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

그리고 독립변수인 직무특성은 대체적으로 직무스트레스와 負의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 생리적 반응의 경우 직무자율성, 직무피드백과 負의 상관관계가 있으며, 심리적 반응의 경우에는 직무중요성, 직무자율성, 직무피드백과 負의 상관관계가 있고, 행동적 반응의 경우에는 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 직무피드백과 각각 負의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 통제변수인 연령과 재직기간은 직무스트레스와 유의적 상관관계가 없는 것으로 나타났으며, 연령과 재직기간의 상관계수가 높아 두 변수 간 중복성이 큰 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구의 가설검증을 위한 위계적 다중회귀분석에서는 연령을 제외하고 재직기간만을 통제변수로 투입하고자 한다.

<표 1> 연구변수간 무차상관계수

	생리적 반응(y1)	심리적 반응(y2)	행동적 반응(y3)	다양성 (x1)	중요성 (x2)	자율성 (x3)	피드백 (x4)	사회적 지원(m)	연령 (c1)	재직 (c2)
생리적반응	1.000									
심리적반응	.766**	1.000								
행동적반응	.734**	.710**	1.000							
직무다양성	.100	.065	.018	1.000						
직무중요성	-.075	-.151*	-.148*	.259**	1.000					
직무자율성	-.243**	-.173*	-.380**	.138	.212**	1.000				
직무피드백	-.195**	-.144*	-.378**	.284**	.361**	.504**	1.000			
사회적지원	-.323**	-.349**	-.450**	.209**	.227**	.436**	.552**	1.000		
연령	-.021	-.005	-.066	.081	.227**	.185*	.186*	.101	1.000	
재직기간	.024	.048	-.028	.088	.203**	.146*	.162*	.080	.740**	1.000

\* p < .05; \*\* p < .01

직무특성과 직무스트레스에 관한 가설 1을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 2>에서 1단계와 같다. 먼저 생리적 반응의 경우 직무다양성은 생리적 반응에 정의 영향을 미치며, 직무자율성은 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심리적 반응의 경우는 직무중요성만이 부의 영향을 미치며, 행동적 반응의 경우에는 직무다양성은 정의 영향을 미치며, 직무자율성과 직무피드백은 부의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 직무특성과 직무스트레스에 관한 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

그리고 사회적 지원은 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응 모두의 경우에 p < .01 수준에서 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 직무스트레스에 대한 위계적 다중회귀분석결과

직무스트레스 예측변수	생리적반응		심리적반응		행동적반응	
	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계
재직기간	.060	.068	.090	.115	.043	.055
직무다양성	.189**	-.432	.078	-.495	.116*	-.225
직무중요성	-.035	.205	-.129*	.337	-.024	.219
직무자율성	-.135*	-.033	-.057	-.126	-.191*	-.410
직무피드백	-.016	-.233	.101	.140	-.141*	-.095
사회적지원	-.291**	-.745	-.374**	-.327	-.311**	-.458
직무다양성 *사회적지원		1.065**		1.017**		.590*
직무중요성 *사회적지원		-.566		-.985*		-.529
직무자율성 *사회적지원		-.136		.078		.322
직무피드백 *사회적지원		.400		-.061		-.046
$\Delta R^2$		.049*		.056*		.018
$R^2$	.203**	.252**	.199**	.255**	.316**	.334**

\* p &lt; .05; \*\* p &lt; .01

직무특성과 직무스트레스의 관계에서 사회적지원의 조절효과를 검증하기 위하여 각각의 다중회귀분석에서 직무특성과 사회적지원의 곱으로 이루어진 상호작용항(직무다양성\*사회적지원, 직무중요성\*사회적지원, 직무자율성\*사회적지원, 직무피드백\*사회적지원)을 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 각각의 모형에서 2단계와 같다.

직무특성과 생리적반응의 관계에서 사회적지원은 직무다양성과 상호작용효과를 갖는 것으로 나타났다. 그리고 직무중요성, 직무자율성, 직무피드백과는 상호작용효과가 없는 것으로 나타났다. 다음으로 직무특성과 심리적반응의 관계에서 사회적지원은 직무다양성, 직무중요성과 각각 상호작용효과를 갖는 것으로 나타났으며, 직무특성과 행동적반응의 관계에서 사회적지원은 직무다양성과 상호작용효과를 갖는 것으로 나타났다.



## 5. 결론 및 제언

본 연구는 중소 제조기업에 종사하는 근로자들을 대상으로 그들이 수행하는 직무특성이 직무스트레스로서 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응에 미치는 효과를 실증 분석 하였다. 많은 연구와 현장 경험에 따르면, 사회적 지원은 직무스트레스를 감소하거나 해소하기 위한 방법으로서 유효한 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서는 직무특성과 반응으로서 직무스트레스의 관계에서 사회적 지원이 조절효과를 갖는가에 대하여도 분석하였다.

분석결과 직무특성은 부분적으로 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응과 같은 직무스트레스의 반응에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무중요성의 경우는 심리적 반응에 부의 영향을 미치며, 직무자율성의 경우는 생리적 반응과 행동적 반응에 부의 영향을 미치며, 직무피드백은 행동적 반응에만 부의 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구에서 나타나나 결과와 대체적으로 일치하는 것으로 분석되었다. 이에 대하여 직무다양성은 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응 모두에게 정의 영향을 미치는 것으로 나타나 직무내용이 다양하고 복잡할수록 직무스트레스는 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 Hackman & Oldham(1980)의 직무특성 모형을 기반으로 하는 많은 실증분석에서 직무다양성 수준이 높을수록 직무만족이나 동기부여가 증가한다는 것과는 다른 결과이다. 이러한 분석결과는 직무다양성이 동기부여효과가 있으면서 동시에 직무스트레스를 증가시키는 요인으로 볼 수 있다. 직무다양성이 동기부여와 같은 긍정적 태도와 직무스트레스와 같은 반응에 대하여 갖게 되는 복잡한 분석결과를 명확하게 해석하기 위해서는 세밀한 추후 연구가 요망된다.

다음으로 직무특성과 직무스트레스의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 분석한 결과 직무다양성은 사회적 지원과 상호작용하여 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 직무다양성이 높을수록 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응이 증가하며, 이러한 관계는 사회적 지원이 높을수록 더욱 증가한다는 것이다. 이러한 분석결과는 직무다양성은 직무스트레스의 관계에서 다른 직무특성요인들(직무중요성, 직무자율성, 직무피드백)과는 다른 관계를 보이고 있다. 이에 대하여 직무중요성은 심리적 반응에 부의 영향을 미치며, 사회적 지원이 높을수록 심리적 반응은 낮게 나타난다는 것이다.

이상과 같은 분석결과는 시간적으로나 공간적으로 제한적인 것이어서 일반화된 결론을 도출하는데는 보다 광범위하면서도 종단적인 연구가 요구된다. 또한 본 연구는 대부분 근로자들의 주관적 설문응답에 의존하였기 때문에 동일방법에 따른 분산(commom method variance)의 문제를 내재하고 있다는 점에서 연구의 한계가 있다.

## 6. 참 고 문 헌

- [1] 강동목 등 17인(2005), 직무스트레스의 현대적 이해, 고려의학.
- [2] 권용수(2006), “사회복지전담직원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구”, 한국행정논집, 제18권 제3호, pp. 743-764.
- [3] 김광철(2000), “관광호텔 종사원의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과에 관한 연구”, 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- [4] 박량희·유태용(2007), “개인의 성격, 직무요구, 직무통제가 직무스트레스에 미치는 영향”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, Vol. 20, No. 1, pp. 1-20.
- [5] 안관영·김민환(2004), “조직몰입과 직업몰입에 따른 교사들의 직무특성과 조직시민행동의 관계에 대한 연구”, 경영교육논총, 제34집, pp. 349-372.
- [6] 윤숙희·배정미·이소우·안경애·김세은(2006), “직장인의 직무스트레스와 우울, 음주 및 흡연형태”, 보건과 사회과학, 제19집, pp. 31-50.
- [7] 이종목(1989), 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책, 성원사.
- [8] 장철영·권영주(2006), “사회적 지원의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구: 교육공무원들의 심리적 탈진을 중심으로”, 한국사회와 행정연구, 제17권 제3호, pp. 157-180.
- [9] 최대정·이은정·박동건(2006), “조직구성원의 정서 경험: 직무 상황요인 및 성격과의 상호작용”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, Vol. 19, No. 3, pp. 447-474.
- [10] Beehr, T. A., and Newman, J. E.(1978), “Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review”, Personnel Psychology, Vol. 31, pp. 665-699.
- [11] Blau, G.(1981), “An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain”, Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 27, No. 2, pp. 279-302.
- [12] Cohen, J, and P. Cohen(1983), Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [13] Endler, N. S., Speer, R. L., Johnson, J. M., & Flett, G. L.(2000), “Controlability, coping, efficacy, and distress”, European Journal of Personality, Vol. 14, pp. 145-264.
- [14] Hackman, J.R.,& G.R. Oldham(1980), Work redesign, MASS: Addison-Wesley Pub. Co..
- [15] Harris, K. J., James, M., and Boonthanom, R.(2005), “Perceptions of Organizational Politics and Cooperation as moderators of the relationship between job strains and intent to turnover”, Journal of Managerial Issues, Vol. 17, pp. 26-42.
- [16] National Institute for Occupational Safety and Health(1999), Stress at work.
- [17] Schuler, R. S.(1980), “Definition and Conceptualization of Stress in Organizations”, Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 25, pp. 184-215.
- [18] Winnubst, J. A. M.(1984), “Stress in organizations”, In P. J. D. Drench, et al.(Ed.), Handbook of Work and Organizational Psychology, Vol. 1, John Wiley & Sons.