

직무스트레스에 관한 문헌적 고찰

A Literature Review of Job Stress

계명대학교 패션정보기획전공
부 교수 박 광 희
연세대학교 의류과학연구소
전문연구원 유 화 숙

Dept. of Fashion Merchandising, Keimyung Univ.

Associated Professor : Park, Kwanghee

Research Institute of Clothing and Textiles, Yonsei Univ.

Researcher : Yoo, Hwasook

☐ 목 차 ☐

I. 서 론
II. 연구방법
III. 연구분석

IV. 요약 및 제언
참고문헌

< Abstract >

This study reviewed the literature pertaining to the cause and effects of job stress. Many definitions of stress have been offered and the diversity of these definitions has been generated by medical scientists, psychologists, and behavioral scientists. Most approaches dealing with job stress have involved listing of various sources of job stress, moderators, and outcomes. This study is concerned with the selection of variables, the relationships between job stressors and outcomes, and the effects of moderators on these relationships investigated in job stress research. A review of job stress literature presents that various job stressors (e. g., task characteristics, role characteristics, organizational characteristics, career development, and relationships), moderators (e. g., locus of control, type A and B personality, social support, and demographics), and outcomes (e. g., perceived stress, job satisfaction, job commitment, organizational commitment, performance, turnover, and physiological symptoms) were used for a greater understanding of job stress.

주제어(Key Words): 직무스트레스(job stress), 직무스트레스 유발요인(job stressor), 스트레스 징후(stress symptom)

Corresponding Author: Park, Kwanghee, Dept. of Fashion Merchandising, Keimyung Univ, 2139 Daemyung-dong, Nam-gu, Daegu, 705-701, Korea Tel/Fax: 82-53-620-2223 E-mail: kwanghee@kmu.ac.kr

I. 서론

현대의 고도화된 산업사회에서 대부분의 인간은 직장에서만뿐만 아니라 사회생활이나 가정생활에서도 스트레스를 받게 된다. 오늘날 직장인들은 새로운 지식과 정보, 과중한 업무량, 각종 공해와 위험한 작업환경, 자율권이 결여된 지나친 간섭, 의사결정에 참여하지 못하는 소외감, 경쟁업체간의 반목, 상사, 동료 및 고객과의 관계 등으로 많은 스트레스를 받게 된다(배무환, 1989). 또한, 급격한 환경변화 하에서 기업은 생존, 유지, 발전하기 위하여 조직구성원들에게 직무성과를 강조하고 지속적인 혁신과 도전을 요구하기 때문에 이러한 스트레스는 더욱 가중되고 있다.

이기돈(1996, p. 308)과 최승욱(2000, p. 7)은 스트레스를 외부환경에 적응하기 위한 반응으로 '개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 개인의 신체적 심리적 균형의 파괴 및 이로 인한 행동의 불안정'이라고 정의하였다. 그러나, 스트레스는 다양한 분야에서 연구되었고 각 분야의 입장과 방법에 따라 스트레스에 대한 정의와 개념이 다르기 때문에 대다수에 의해 수용되는 정의는 내려져 있지 않은 상태이다(권순일, 1993). 이러한 스트레스는 역기능뿐만 아니라 순기능을 동시에 가지고 있다. 즉, 순기능이란 적당한 스트레스는 약간의 긴장감을 조성하여 직장생활에 활력을 제공하고 직무성과를 제고시켜 준다. 그러나 적정수준을 초월한 스트레스는 조직구성원들의 사기를 저하시키고 직장생활과 직무에 대한 불만족을 초래하여 이직 및 결근, 생산성 및 직무성과의 저하 등 역기능을 초래하게 되어 종업원 개인뿐만 아니라 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다(이기돈, 1996; 배무환, 1989).

지금까지의 스트레스에 관련된 선행연구를 살펴보면 주로 스트레스는 의학이나 생물학 그리고 사회심리학 분야에서 연구가 되었으나 최근에는 스트레스의 문제가 종래의 한정적 학문분야를 벗어나 조직체의 중요한 문제로 부각되어 조직행동의 중요영역으로 다루어지게 되었으며, 스트레스에 의해 발생하는 조직 내의 역기능적인 결과 때문에 직무스

트레스에 관한 연구와 그 관리방안의 중요성이 부각되고 있다.

패션산업 종사자들은 패션제품을 다루기 때문에 급변하는 소비자욕구에 맞는 제품을 계절에 따라 기획하여야 하며 국내 브랜드뿐만 아니라 해외 브랜드들과의 경쟁은 더욱 심화되고 있기에 과중한 스트레스를 받게 된다. 또한 노동부의 자료에 따르면 전산업 종사자들에 비해 의류업체 종사자들의 이직률이 매우 높으며(하유지와 정성지, 2000), 섬유산업이 3D업종의 하나로 인식될 만큼 작업환경이 열악하고 가격경쟁력의 약화로 인하여 많은 업체들이 어려움을 겪고 있는 실정기에 종사자들의 스트레스는 높을 것으로 예상된다. 인간은 제조업에서 필요한 작업을 직접 수행할 뿐만 아니라 프로그램을 작성하고 이를 지휘 통제할 수 있는 지능과 창의성을 제공하므로 산업에서 가장 중요한 자원이며 이의 효율적인 관리는 필수적이라고 할 수 있다. 실질적으로 경영이라는 것은 사람을 통하여 일을 성취해 가는 과정으로서 인력관리는 조직의 중심 과제이기도 하다(김성철, 1998). 그러므로 조직의 효율성, 직무성과 및 직무만족에 영향을 끼치는 직무스트레스에 관한 연구가 필요하며 특히 노동력이 주요 자원인 섬유패션산업의 경우 새로운 도약기에 처해 있는 지금 종사자들의 직무스트레스 파악이 매우 필요하다고 생각된다.

그러므로 본 연구는 선행연구 결과들을 분석하는 문헌연구방법을 활용하여 다음의 두 가지 목적을 이루고자 하였다. 첫째, 이론적 연구로 직무스트레스에 대한 기존의 이론들을 체계적으로 정리, 평가하고자 하였다. 직무스트레스 유발요인, 반응 및 결과간의 관계 및 조절변인 등에 대한 기존 이론들을 체계적으로 분류하여 각 내용들을 확인과 점검하는 기회를 갖고자 하였다. 둘째, 선행연구들이 대체로 전 산업을 포괄하여 개별 산업 군에 대한 구체적인 연구가 없어 한 산업 군에 적용할 수 있는 연구모형이 없으므로 구체적인 스트레스 대처방안을 제시할 수 없었다. 그러므로 섬유패션산업 종사자들의 직무스트레스 대처방안을 구체적으로 마련하기 위해서는 이들을 대상으로 한 연구가 필요할 것이며

앞으로의 실증연구를 위한 연구모형 설정이 필요하다. 따라서 본 연구에서 섬유패션산업 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구의 전 단계로 실증연구를 위한 연구모형을 정립하고자 하였다.

II. 연구방법

본 연구의 목적이 문헌연구를 통한 섬유패션산업 종사자들의 직무스트레스 연구 모형을 도출하는 것이므로, 직무스트레스(직무스트레스 개념, 유발요인 및 조절변인)에 대한 이론과 직무스트레스의 인과관계를 제시한 연구결과를 살펴보았으며 이를 토대로 국내외 실증조사 연구를 중심으로 결과를 분석하였다. 분석에 사용된 논문은 학위논문, 학회지나 그에 상응하는 정기간행물, 문헌 등에 실린 논문으로, 연구들의 대부분이 외국의 직무스트레스 이론을 바탕으로 하며 다양한 산업에 종사하고 있는 사람들을 대상으로 직무스트레스에 미치는 요인들을 조사한 것이었다.

III. 연구분석

1. 스트레스 개념

선행연구에 나타난 스트레스에 관한 개념은 크게 세 측면에서 논의되어져 왔다(배무환, 1989; 김항석과 한광현, 1991; 김훈기, 1997; 최승욱, 2000). 의학자들 또는 신경정신과학자들이 취한 생리의학적인 접근, 사회학자나 심리학자들이 취한 사회심리학적 접근, 조직내의 직무특성에 중점을 두어 연구한 행동과학자들이 취한 행동과학적 접근 방식이 그것이다(표 1). 생리적 내지 의학적 접근방법은 초기의 스트레스 연구자들이 사용한 방법이다. 의학자들에 의해 스트레스가 연구되기 시작하였고 이로 인해 초기 연구자들이 의학 또는 생리학자였던 것을 고려해본다면 초기 스트레스 연구는 이러한 접근 방식을 취할 수밖에 없었을 것이다. 따라서 그들은

스트레스를 외부의 자극에 대한 생리적 반응으로 보았다. 즉, 스트레스를 어떤 자극에 대하여 신체의 생리적 균형을 유지하려는 일반적인 반응으로 보았다. 사회심리학적 접근방법에서는 개인과 환경간의 상호작용에서 발생하는 심리적 반응에 연구의 초점을 맞추어 스트레스를 지각하는 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인과 환경과의 상호작용과정에서 개인의 심리적 변화로 정의하고 있다. 스트레스란 객관적인 요구와 유기체의 반응능력 사이에 존재하는 불균형이 아니라 지각된 요구와 지각된 반응능력 사이의 불균형적인 결과로 이해하여, 환경내의 자극특성과 이에 대한 반응간의 매개체로서 개인의 심리적 특성을 강조하고 있다. 행동과학적 접근방법에서는 스트레스를 위협에 대응하려는 개인의 적응 및 반응과정으로 정의하여 스트레스를 주변환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성 내지 부적합성으로 보고 있다.

행동과학적 접근방법은 조직문제를 해결하는데 초점을 두었기에 직무스트레스에 관한 연구에서 주로 사용되는 접근방법이다. 그러나 행동과학자들은 다양한 학문을 연구하였기에 일관성 있는 스트레스의 정의를 도출하지 못하고 있다. 예를 들어서, Schuler(1980, p. 189)는 스트레스를 '그 해결방안은 불확실한 것으로 인식되나 중요한 결과를 초래하는 것으로 개인이 원하는 것을 이루거나 성취하기 위한 기회, 제약, 요구에 직면하게 되는 동태적인 상황'이라고 정의하여 스트레스를 개인에 초점을 맞추어 접근하였다. 반면, Blau(1981, p. 280)는 스트레스를 '사람과 환경과의 관계에서 스트레스가 이해되어야 하며 직무요구가 개인의 반응능력을 초과하던지 개인의 반응능력이 직무요구를 초과하게 되어 이들 사이에 균형이 맞지 않으면 그 결과 일어나는 것'이라고 정의하여 개인과 환경을 고려한 접근방법을 사용하였다.

이러한 스트레스는 개인을 자극하여 자기성장을 촉진시키고 조직에 활력을 주는 역할을 하는 순기능도 있지만, 역기능으로 직무에 대한 동기부여의 저하, 자신감 상실, 정신적 긴장과 같은 부정적인 반응뿐만 아니라 우울증과 같은 질병, 사고, 직무불만

〈표 1〉 스트레스에 대한 세 접근 방법 비교

	생리의학적 접근	사회심리적 접근	행동과학적 접근	현 재
관심그룹 순서	→	→		
연구초점	외부자극에 대한 생리적 반응	개인-환경간 상호 작용속에서의 개인의 심리적 반응	주변환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성/부적합성	▶ 접근 방식에 따라 직무스트레스 개념과 연구분야 다양 - 여러 측면에서 다양하게 접근하여 일관성 있는 스트레스 정의 도출 못함 ▶ 스트레스는 긍정적 측면과 부정적 측면을 동시에 갖고 있음 ▶ 세 접근 방식간의 차이를 좁혀 연결될 수 있는 연결점을 찾기 위해 노력중
스트레스에 대한 정의*	자극에 대한 신체의 생리적 균형을 유지하기 위한 일반적 반응	스트레스를 지각하는 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인과 환경과의 상호작용 과정에서 나타나는 개인의 심리적 변화	위험에 대응하려는 개인의 적응 및 반응 과정	
특징	▷조직변수 고려 안 함 ▷경영관리자에게 이해 어려움	개인만 지나치게 강조 또는 직무성과 간과 하는 경향	▷조직문제 해결에 역점 ▷각 변인들간의 관계 검정 단계	

* 본 정의는 연구자들에 의해 각 접근방식에서 내려진 정의를 종합 요약한 것임.

족, 이직, 결근, 직무몰입 및 생산성 감소 등의 원인이 된다. 스트레스 유발요인은 연구자, 연구대상 또는 조직의 유형에 따라 다양하며 조직의 구성원은 여러 요인에 의해서 스트레스를 지각하며 이로 인하여 여러 가지 반응과 결과가 초래되는 것으로 나타났다(장동원, 1997; 자시권, 1990).

2. 직무스트레스의 개념과 관련 변인들

스트레스가 여러 학문분야에서 연구되어 다양한 의미로 해석되었기에 직무스트레스 또한 다양한 개념으로 인식되고 있다(김영수 등, 1998). 직무스트레스는 직무수행과 관련된 모든 스트레스이므로 일반적인 개념의 스트레스보다는 구체적이고 한정적이거나 연구접근 방법에 따라 각기 개념이 다르기 때문에 개념적 통일을 이루지 못하고 있다. 다시 말해서 자극, 반응, 환경특성, 개인적 특성, 개인과 환경간의 상호작용 등에 따라 직무스트레스의 개념을 다르게 표현하고 있기 때문이다.

대부분의 선행연구에서 직무스트레스 개념은 스트레스 유발요인, 반응 및 개인과 환경과의 상호작용이라는 측면에서 파악되었다. 직무스트레스의 개념을

유발요인에서 찾는 연구에서는 스트레스는 개인을 자극하는 상황으로 이해되고 있다. 직무스트레스 유발요인은 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다. 반응에 의한 직무스트레스 개념화는 스트레스 유발요인에 의해 나타나는 개인의 일련의 반응에 초점을 맞추고 있다. 즉 개인이 정상에서 이탈되는 상태로 직무스트레스를 이해하는 것이다. 개인과 환경과의 상호작용에 의한 직무스트레스 개념화는 환경적 유발요인과 개인과의 상호작용의 결과로 직무스트레스를 정의하고 있다. 즉 직무스트레스란 개인의 필요, 욕구, 능력, 가치 등의 개인특성이 외부적 환경요인에 의해 실현되지 못하거나 일치되지 못하는 상황을 의미한다.

직무스트레스를 자극의 개념으로 이해한 Gupta와 Beehr(1979, p. 374)는 직무스트레스를 '극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구'라고 하였으며, Caplan 등(1975)은 직무스트레스를 개인을 위협하는 직무환경의 특성이라고 정의하였다. 또한, Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스는 직무와 관련 있는 부정적인 환경요소라고 하였으며 직무과정, 역할갈등성, 역할모호성 및 열악한 작업조건 등이 여기에 포함된다고 하였다. 직무스트레스를 반응

의 개념으로 이해한 Parker와 DeCotiis(1978, p. 161)는 직무스트레스를 '작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정'으로 정의하였다. 직무스트레스를 개인과 환경의 상호작용으로 이해하려는 Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스를 직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호 작용하여 심리적·신체적 요건을 변화시키는 상황으로 예를 들면 정상적으로 직무를 수행하지 못하게 하는 상황이라고 하였다.

문헌적 고찰을 중심으로 조직내의 스트레스의 인과관계를 제시한 연구들을 살펴보면 다음과 같다(표 2). Parker와 DeCotiis(1983)는 직무스트레스 유발요인에 의해 발생하는 1차적 결과가 스트레스이며, 스트레스에 의해 영향을 받는 2차적 결과는 조직몰입, 직무만족, 회피행동, 직무성과를 포함한다고 하였다. Parasuraman과 Alutto(1984)는 스트레스를 조직내에서의 스트레스로 한정하였으며 조직을 하나의 시스템으로 전제하였다. 시스템내에서 직무스트레스 유발요인은 상황변인, 역할변인, 개인적 변인에 의해 영향을 받으며, 직무스트레스 유발요인의 1차적 결과는 스트레스를 지각하게 되는 것이다. 이러한 스트레스 지각은 직무만족과 조직몰입에 그리고 궁극적으로는 이직과 직무성과에 영향을 미치게 된다. Matteson과 Ivancevich(1979)는 직무스트레스 요인에 의한 스트레스 지각, 반응 그리고 결과(질병)의 4단계로 구분하였으며 이러한 관계에서 개인의 차이에 따라 영향이 달라진다고 제시하였다. Schuler(1984)는 직무스트레스 유발요인, 스트레스, 스트레스 징후 간의 관계를 설명하기 위해서 유발요인으로 개인특성요인과 조직특성요인을 들었으며 결과변인으로 심리적 징후와 행동적 징후를 제시하였다.

양진환(1996)은 조직구성원들이 과업을 수행하는데 관련된 상황과 사건 모두 직무스트레스 유발요인이 될 수 있으며 이를 범주화하여 물리적 환경요인, 직무수행 역할요인, 경력개발요인, 대인관계요인, 집단수준의 요인, 조직수준의 요인 등으로 분류하였다. 최해진(2000)은 스트레스의 유발요인을 물리적 요인, 개인적 요인, 조직적 요인, 조직외 요인으로

분류하였으며, 스트레스 증상은 일반적 징후, 생리적 징후, 심리적/감성적 징후, 행위적 징후, 직무 관련 징후로 분류하였다. 자시권(1990)은 직무스트레스 유발요인을 직무특성, 역할특성, 대인간의 관계, 경력개발, 조직풍토 등으로 분류하였으며 직무스트레스 조절변인으로는 A형 성격, 통제의 소재, 사회적 지원, 대담성, 성취욕구를 제시하였다.

이종목과 박한기(1988)는 스트레스 유발요인을 물리적 환경요인, 조직관련 요인, 직무관련요인, 개인관련요인, 조직외 관련요인으로 분류하였다. 김항석과 한광현(1991)은 직무스트레스 유발요인을 물리적 작업환경, 역할압력, 대인관계, 경력개발로 분류하였으며 직무스트레스 조절변인으로 사회적 지원과 개인적 차이를 포함시켰다. 배무환(1990)은 스트레스의 유발요인을 개인역할관련요인, 집단 및 대인관계요인, 경력개발과 생활변화요인, 기타요인으로 분류하였다.

이러한 선행연구에서 조직내의 직무스트레스 유발요인에 대한 논의는 연구자에 따라 그 분류가 다소 차이가 있으나(표 2), 직무스트레스 유발요인이 개인에게 위협적인 것으로 보이는 작업환경특성과 직무수행시 발생하는 요인들과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다. 직무 스트레스의 요인 중 주로 밝혀진 7가지 요인은 직무특성요인, 역할관련요인, 경력개발요인, 조직특성요인, 대인관계요인, 개인적 요인, 물리적 환경요인 등으로 나타났다. 개인적 요인은 직무스트레스 유발요인으로 분류되거나 조절변인으로 구분되기도 하였다. 조절변인으로는 사회적 지원과 개인적 특성(A형 성격, 통제의 소재, 대담성, 성취욕구)이 제시되었으며 직무스트레스 유발요인에 의한 1단계 결과는 직무스트레스 지각이며, 2단계 결과는 직무성과, 직무만족, 조직몰입 등과 같은 조직유효성과 심리적 징후와 행동적 징후와 같은 스트레스 증상으로 분류되었다. 이와 같이 직무스트레스에 관한 개념과 관련변인들을 살펴본 결과 선행연구들은 유발변인과 결과변인간의 관계 설정, 유발변인과 결과변인과의 관계에서 조절변인의 유무, 그리고 유발요인에 의한 결과를 몇 단계로 분류하였는가에서 차이를 갖는 것을 알 수 있다.

〈표 2〉 직무스트레스 유발요인에 대한 분류

연구자	직무스트레스 유발요인	직무스트레스 유발요인에 대한 세부 변인	비고
Parker, DeCotiis (1983)	<ul style="list-style-type: none"> · 직무자체 · 조직의 특성 · 조직내 역할 · 대인관계 · 경력개발 · 외적 책임과 의무 	<ul style="list-style-type: none"> · 자율성, 안정성, 급여-성과간의 한계, 직무다양성, 성취 강조, 실제적인 기본 임금, 주당 작업시간 · 개인에 대한 관심, 직무성과에 대한 인식, 공정성, 의사결정의 질, 의사소통의 적절성, 원활한 의사소통, 집중화, 공식화, 경영자와의 접촉 불가능, 강조: 이윤 대 사람 · 역할갈등, 혁신적인 것에 대한 수용, 조직 내에서의 위치, 철저한 감독, 역할 모호성, 상사의 지원/격려, 상사의 직무지향, 업종중사기간, 회사근무기간, 공급지원 · 신뢰, 상사로부터의 지원, 응집력 · 경력개발에 대한 강조, 보상에 대한 인식, 승진의 기본, 훈련의 질 · 연령, 성별, 부양자수, 교육기간 	<p>결과:</p> <ul style="list-style-type: none"> 조직몰입, 직무만족, 회피행동, 직무성과
Parasura-man, Alutto (1984)	<ul style="list-style-type: none"> · 상황변인 · 역할변인 · 개인적 변인 	<ul style="list-style-type: none"> · 하위체계의 변화 · 직무수준, 직무특성, 지도력 · 성격, 인구통계학적 변인 	<ul style="list-style-type: none"> 1단계: 직무 스트레스 지각 2단계: 직무만족, 조직몰입 3단계: 이직, 직무성과
Matteson, Ivancevich (1985)	<ul style="list-style-type: none"> · 조직 내 요인 · 조직 외 요인 	<ul style="list-style-type: none"> · 물리적 환경, 개인수준, 집단수준, 조직수준 · 가족관계, 경제문제, 인종 및 계층, 주거지 	<p>결과: 1단계</p> <ul style="list-style-type: none"> 스트레스 지각 2단계 생리적/행동적 반응 3단계 결과 (적응, 질병), 조절변인: 개인적 차이
Schuler (1984)	<ul style="list-style-type: none"> · 개인특성요인 · 조직특성요인 	<ul style="list-style-type: none"> · 욕구와 가치관, 능력과 경험, 성격 · 역할특성, 과업특성, 리더쉽, 조직구조, 대인관계, 물리적 환경의 질 	<ul style="list-style-type: none"> 심리적 징후 행동적 징후
양진환 (1996)	<ul style="list-style-type: none"> · 물리적 환경요인 · 직무수행 역할요인 · 경력개발요인 · 대인관계요인 · 집단수준의 요인 · 조직수준의 요인 	<ul style="list-style-type: none"> · 조명, 기온, 소음, 진동, 대기오염, 위험한 작업조건 · 과업특성, 업무수행과다, 업무수행과소, 역할갈등, 역할모호, 기술, 시간의 압박, 의사결정 참여, 업적평가 · 승진, 직무안정 결여 · 상사, 동료, 부하, 고객과의 관계 · 응집성 또는 집단압력, 집단간 갈등, 지위 부조화 · 조직변화, 작업교대정책, 조직풍토, 커뮤니케이션 요인, 훈련프로그램, 통제시스템, 조직정치 	
최해진 (2000)	<ul style="list-style-type: none"> · 물리적 요인 · 개인적 요인 · 조직적 요인 · 조직외 요인 	<ul style="list-style-type: none"> · 조명, 소음, 온도, 음파와 진동, 사무실 설계, 사회적 밀도 · A형 행동유형, 희망의 좌절, 인간 상호간의 관련성 결여, 직장과 가정 사이의 갈등, 조직/사회의 규정/규칙의 실증, 특수직업 종사자 · 역할 갈등, 역할모호성, 역할 과중/과소, 직무 불안정, 직무 설계와 기술적인 결함, 일체성 지향압력, 집단 응집력, 조직의 분위기, 집단내와 집단간 갈등, 성과 평가, 리더쉽 유형 · 가족, 이주, 경제적 지위, 생활주변의 사건 	<p>스트레스증상:</p> <ul style="list-style-type: none"> 일반적 징후, 심리적/감성적 징후, 행위적 징후, 직무관련 징후(긍정적, 부정적 징후)

<표 2> 계 속

연구자	직무스트레스 유발요인	직무스트레스 유발요인에 대한 세부 변인	비 고
자시권 (1990)	· 직무특성 · 역할특성 · 대인간의 관계 · 경력개발 · 조직풍토	· 과업기능의 다양성, 과업완결성, 과업중요성, 자율성, 과업과중/과소, 과업속도, 과업곤란성 · 역할갈등, 역할모호성 · 상사, 동료, 부하사이의 상호관계	조절변인: A형 성격 통제의 소재 사회적 지원 대담성, 성취욕구
이종목, 박한기 (1988)	· 물리적 환경요인 · 조직관련요인 · 직무관련요인 · 개인관련요인 · 조직외 관련요인	· 조명, 소음, 온도, 음파/진동, 공기오염, 사무실 설계, 사회적 밀도 · 직업요건, 조직구조, 경계-범위역할, 집단응집력, 조직풍토, 집단내 및 집단간 갈등, 경력발달, 수행실적 평가, 작업교대 정책, 지도유형 · 과제특성, 기술, 역할과제, 역할갈등, 역할모호성, 의사결정참여 · A형 행동, 능력 및 경험, 욕구 및 가치, 통제소재, 생활사건, 인구통계적변인 · 가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원	
김향석, 한광현 (1991)	· 물리적 작업환경 · 역할압력 · 대인관계 · 경력개발	· 소음, 고온, 추위, 장기간의 작업시간, 반복적인 작업, 위험한 작업, 교대근무 · 역할갈등, 역할모호성, 역할과다/과소 · 상사, 부하, 동료와의 관계	조절변인: 사회적 지원, 개인적 차이 (A형성격, 통제의 소재)
배무환 (1990)	· 개인역할관련요인 · 집단/대인관계요인 · 경력개발/생활변화 요인 · 기타요인	· 역할모호성, 역할갈등, 역할과다/과소, 참여의 결여, 타인에 대한 책임 · 리더십, 직무상의 대인관계, 집단의 응집력 결여 · 경력개발, 직무불안정과 이직, 생활스트레스 · 조직분위기, 조직구조, 과업특성 및 작업환경	

3. 직무스트레스에 관한 국내외 연구 비교

다양한 업종의 종사자를 대상으로 실증적으로 직무스트레스를 조사한 국내외 연구결과를 살펴보면 1) 직무스트레스(유발요인)와 결과변인과의 관계를 알아본 연구, 2) 직무스트레스 유발요인과 결과변인과의 관계에서 조절변인의 영향을 살펴본 연구, 3) 독립변인과 종속변인의 관계에서 직무스트레스가 독립 또는 종속변인으로 조사된 연구들로 나누어 볼 수 있다(표 3).

직무스트레스(유발요인)와 결과변인과의 관계를 조사한 연구들을 살펴보면, 직무스트레스는 직무만족과 직무성과(남영우, 1992; 송대현, 1988; 이용식 등, 1988; Jamel, 1984)와의 관계에서 부적 상관이 나타났다으며, 이직의향과 결근의향(Jamel, 1984; Gupta & Beehr, 1979; 남영우, 1992; 하유선과 정성지, 2000)에서는 정적 상관이 나타났다. 역할스트레스

요인은 조직스트레스 요인보다 직무스트레스 지각에 더 많은 영향을 미치며, 역할스트레스 요인은 직무스트레스 지각에 정적 상관인 반면 조직스트레스 요인은 부적 상관이 있는 것으로 나타났다(남영우, 1992).

직무스트레스 유발요인과 결과변인과의 관계에서 분석된 조절변인은 크게 인구통계학적 특성, 심리적 특성, 사회적 지원과 우리성, 기타(조직몰입도, 조직동일시, 대처유형, 커뮤니케이션 방법) 등으로 분류될 수 있다. 이와 같이 4그룹의 조절변인이 미치는 영향을 분석한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 소득, 직위, 직종, 근무연수, 고용주/고용인)의 영향을 조사한 연구 결과를 요약하면, 직무스트레스 유발요인과 결과변인인 직무스트레스 지각(고영석, 1997; 강성수, 1999; 하현국 등, 1994; 이재창 등, 1997; 황영익, 1997), 직무만족(권순일, 1997; 조임현, 1999; 자

〈표 3〉 직무스트레스에 관한 국내외 연구 결과

연구자/대상	직무스트레스 요인	조절변인	결 과
남영우(1992)/ 금융기관 종사자	조직스트레스(직무특성, 의사결정참여성, 승진체 계, 인간관계, 후원적리더쉽), 역할스트레스(역할 갈등, 역할모호성, 역할과다, 역할저이용도)		직무스트레스 지각, 직무만족, 직무성과, 이직의향, 결근의향
송대현 등(1988)/ 사무직, 생산직	직무스트레스		직무만족
이용식(1997)/ 체육조직 구성원	직무스트레스		직무만족(말은임무, 대인관 계, 근무조건, 직업 그자체)
하유선과 정성지 (2000)/패션디자인 너와 머천다이어	직무특성요인, 역할관련요인(역할갈등, 역할모호 성, 역할과다), 대인관계요인, 경력관련요인(경력 개발, 임금체계)		직무성과, 직무만족, 조직몰입, 이직
Jamel(1984)/ 간호원	직무스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 자원의 부적절성)		유효성(직무성과, 직무동기 화, 환자간호), 퇴직관련행동 (결근, 이직의도, 지각)
Gupta & Beehr (1979)/연구원, 병 원, 인쇄업종사자	역할모호성, 역할과부하, 자원부족, 기술미활용		이직
고영석(1997)/ 공사기업 근무자	직무특성(직무자율성, 직무중요성, 기능다양성, 직무주체성, 피드백), 역할특성(역할갈등, 역할모 호성), 관리특성(보상장애, 승진불공정, 지시적 리더쉽, 인간관계 부족)	개인특성(성별, 연령, 학 력, 직위, 직종, 근무연 수)	직무스트레스 지각, 직무성 과
양진환(1994)/ 관리사원	역할과다, 역할갈등, 역할모호, 경력개발, 조직구조, 상사와의 의사소통, 동료관계, 부하관계, 고객관계	A/B형 성격, 사회적 지원	스트레스 지각, 직무태도 (직무만족, 이직성향)
김현수(1999)/ 생산직 근로자	직무스트레스(자존심손상, 생산압력, 소외감, 감 독자, 누명/사고목격)	우리성(친밀감, 속박감, 배려, 정)	직무만족
김현수와 고희화 (1992)/생산직 근로자	직무스트레스(자존심손상, 생산압력, 소외감, 감 독자, 누명/사고목격)	우리성(친밀감, 속박감, 배려, 정)	불안정행동(조립, 용접, 결선, 분리, 배선에서의 누락 또는 불량, 케이스 손상, 파손)
도윤경(1999)/ 비서직 근로자	대인관계, 경력개발, 역할갈등, 역할모호, 역할과다	사회적 지원(상사, 동료, 배우자 지원)	직무스트레스 지각, 직무태도 (직무만족, 조직몰입, 이직의도)
이동수와 김지혜 (2001)/병원과 기 업 사무직근로자	역할과부하, 역할불충분, 역할모호성, 역할경계, 책임감, 물리적 환경	자존감	정신과적 증상 (우울, 불안 신체화 증상)
조임현(1999)/ 호텔근로자	비인간적 관계, 성취감 감소, 감정의 고갈	성별, 경력, 연령, 직급	직무만족(리더쉽, 내재요인, 외재요인)
자시권(1990)/ 한국전력, 한국중 공업, 해태 근무자	역할갈등, 역할모호성, 리더쉽, 직무자율성, 직무부 과	연령, 성별, 근무연수, 직 위, A형 성격, 통제의 소재(내향성-외향성), 사회적 지원, 성취욕구	정신적 긴장, 직무불만족
이재창 등 (1997)/ 제조업체와 서버 스 업체 근무자	역할과부하, 역할불충분성, 역할애매성, 역할경 계, 책임감, 물리적 환경	조직체계 성별, 직종	조직몰입, 개인적 긴장, 대 처 능력

<표 3> 계 속

연구자/대상	직무스트레스 요인	조절변인	결 과
정영만(1999)/ 공무원	역할관계(역할과중, 역할갈등, 역할모호), 조직관계(경력 개발, 조직구조), 대인관계(조직내 관계, 고객관계)	성취동기, A/B형 성격, 사회적 지원, 학력	직무몰입(태만, 충성)
권순일(1997)/ 금융기관 여종사자	역할관련요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과중, 역할미발휘)	개인적 요인(연령, 재직 연수, 교육, A/B성격, 통제 의 소재), 사회적지원(상사, 동료지원)	직부불만족, 병적 징후
정승언(2001)/ 정리해고한 기업의 종사자	임금만족, 직부불안정, 역할갈등, 역할과다	사회적 지원(상사, 동료)	스트레스 증상(생리적, 심리적 증상), 스트레스 결과(조직 몰입, 이직의도)
강성수(1999)/ 은행근무자	직무특성, 역할관련, 경력개발, 대인관계, 의사소통, 조직외부 요인	사회적 지원(상사, 동료), 개인 특성(성별, 소득, 직위)	직무스트레스 지각, 스트레스 증세(심리적, 행동적), 조직 유효성(직무성과, 직무만족)
하현국 등(1994)/ 호텔근무자	역할관련, 인간관련, 경력개발, 직무특성, 의사소통 요인	사회적 지원, 직위, 통제 소재, 직무부서	직무스트레스 수준, 직무성과
이기돈과 도윤경 (1998)/ 비서직 종사자	조직스트레스요인(대인관계, 경력개발) 역할스트레스요인(역할갈등, 역할모호, 역할과다)	사회적 지원	직무스트레스 지각, 직무태도(직부만족, 이직성향, 조직몰입)
양진환(1992)/ 제조, 금융, 서비스업 종사자	역할과다, 역할모호, 경력개발, 조직구조, 의사소통, 동료·부하관계, 고객관계	사회적 지원(상사, 동료, 배우자), 정서적, 도구적, 정보적, 평가적지원	스트레스 지각, 직무태도(직부만족, 이직성향)
신창식(1997)/ 새마을금고 근무자	직무스트레스	A/B형 성격, 사회적 지원	직무성과, 직무만족
이종목 등(1991)/ 사무직, 금융기관 종사자	직무스트레스	사회적 지원, A형성격, 통제소재	육체적 긴장, 심리적 긴장, 직무 만족, 직무성과
장동원(1997)/ 생산, 건설, 금융 서비스업 종사자	직무스트레스	조직몰입도	직부만족(위생요인, 동기요인, 관계요인)
장성수와 장동원 (1997)/생산, 건설, 금융업 종사자	직무스트레스	조직동일시	직부만족(위생요인, 동기요인, 관계요인)
강인호와 이걸 (1994)/호텔종사자	직무스트레스	대처유형(평가, 감정, 문제, 소망지향적)	직부몰입, 이직성향, 조직애착
박정아(1995)/ 관광업 종사자	직무스트레스	커뮤니케이션(공식적, 비공식적)	조직몰입(조직동일시, 충성심, 근속의욕)
황영익(1997)/ 금융기관 종사자	과업요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과중), 관계요인(동료, 부하, 상사, 고객과의 관계)	업종	직무의 동기부여 잠재성, 직무스트레스 지각, 직무만족
Jamal(1997)/ 기업 종사자	직무스트레스	고용주/고용인	직부만족, 정신건강, 심신관련 문제

〈표 3〉 계 속

연구자/대상	직무스트레스(또는 독립변인)	조절변인	결 과
Ivancevich & Matteson(1982)/예방의학과 환자, 관리직 종사자	직무와 조직 요인(직무과다, 의사소통, 직무변화 빈도, 경력개발부족, 시간압박), 역할요인(역할갈등, 경력개발), 대인관계(동료, 상사, 부하), 가족 요인(자녀, 배우자, 재정적인 문제)	A/B형 성격	직무만족(내적, 외적), 신체적 징후
Blau(1981)/버스운전사	스트레스(물리적 위험, 승객/조직 스트레스, 버스배차에 관한 스트레스)	사회적 지원(상사, 동료, 직장의 지원), 근무 기간	직무만족, 직무성과
Mossholder et al. (1982)/간호사	도래집단의 상호작용	자신감	직무스트레스, 이직의향, 직무성과
Van Dijkhuizen & Reiche(1980)/관리자	직무과다, 대인관계, 불확실한 미래	A형 성격	직무스트레스 증세(신체적 긴장, 심리적 긴장, 혈압, 콜레스테롤 수치)
Orpen(1982)/중간관리자	역할요인(역할갈등, 역할모호성, 역할 과다)	A형 성격	직무스트레스 증세(신체적 긴장, 심리적 긴장, 혈압, 심박수, 호흡속도)
Byosiere(1988)/교사	역할요인, 조직적 스트레스	자신감	직무만족, 삶에 대한 만족, 직무스트레스 증상(심리적 긴장, 신체적 이상)
Heimingway & Smith(1999)/간호원	조직분위기(직무압력, 상사의 지원, 동료간의 응집력, 자율성)		역할모호성, 역할갈등, 직무과다, 죽음, 절근, 이직, 장애
Gamer & Tiggemann (1999)/직장인	성별, 남성/여성중심적 산업		직무스트레스
Joiner(2000)/제조업체 매니저	조직문화(형식화, 분산화)		직무스트레스(역할갈등, 역할모호성, 자원부족, 직무과부하, 대인관계)
김원경과 김원신 (1989)/기업근로자	사회적 지원		스트레스 증세, 직무만족, 대처전략
천명섭과 정승연 (1995)/대기업종업원	사회적 지원(상사, 동료, 자존심, 정서적 지원)		스트레스 증상(행동적, 심리적, 생리적증상), 조직의 성과(직무 만족, 조직몰입, 직무성과)
이종목(1991a)/광고업계 종사자	A/B형 성격, 심리적 강인성, 생활의 불규칙성		직무스트레스, 심리적 긴장, 신체적 긴장
김문석(1991)/전자회사 종업원	스트레스요인(조직분위기 및 정책 관련요인, 역할 관련요인), 환경의 지원(조직의 지원, 사회적 지원)		정신적/신체적 고통, 조직몰입, 직무성과, 직무만족
이종목(1991b)/생산직 여근로자	직무스트레스, A/B형 성격, 사회적 지원, 통제의 소재		직무스트레스, A/B형 성격, 사회적 지원, 통제의 소재
이선규(1994)/공단근무자	역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 자원부 적합성, 대처전략(직접행동, 외재적, 내재화, 회피전략)		직무스트레스 지각, 직무성과
김문석과 최종인 (1995)/생산직 여사원	스트레스 요인 (제도적요인, 경력갈등, 역할갈등), 대처전략(조치, 회피, 증상관리)		직무성과, 조직몰입, 직무만족, 정신 신체적 고통

〈표 3〉 계 속

연구자/대상	직무스트레스(또는 독립변인)	조절변인	결 과
신봉대(2000)/ 제약업 종사자	리더쉽 대체요인(조직의 공식화, 조직의 유연성, 조직의 응집력, 조직의 보상, 공간적 거리, 전문성 지향), 스트레스 유발요인 (역할과부하, 직무에 대한 갈등, 부서간 갈등, 시간압박, 장비부족)		스트레스
안준수(2000)/ 호텔근무자	직무특성요인(기술 다양성, 직무정체성), 감정노동요인(감정노동변인, 감정표현에 대한 주의 정도, 감정적 부조화)		스트레스
이해병과 박세홍 (1996)/금융기관 비영업직 일반사원	성별		직무스트레스 원천(역할모호성, 역할과중, 역할갈등, 동료관계, 부하관계, 상사관계, 고객관계), 직무스트레스 지각, 스트레스 대처반응(적극적, 소극적, 부정적 회피), 사회적 지원, 직무만족, 자아존중감
공창빈과 지미란 (1999)/직장인	여가활동		직무스트레스

밑줄이 있는 변인은 결과변인과 유의한 상관관계가 있거나 영향을 미치는 것을 의미함

시권, 1990; Jamel, 1997), 조직몰입(정영만, 1999) 등의 관계에서 인구통계학적 특성이 조절변인으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 심리적 특성(A/B형 성격, 통제의 소재, 자존감, 자신감, 성취욕구)의 영향을 조사한 결과, 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스 지각(하현국 등, 1994; 신창식, 1997; Mossholder et al., 1982), 직무스트레스 징후(Ivancevich & Matteson, 1982; Orpen, 1982; Van Dijkhuizen & Reiche, 1980; Byosiere, 1988; 이종목 등 1991; 이동수와 김지혜, 2001), 직무성과(이종목 등, 1991), 직무만족(권순일, 1997)간의 관계에서 심리적 특성이 조절변인으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 사회적 지원(상사, 동료, 배우자, 직장외 지원)의 영향을 조사한 결과, 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스 지각(도윤경, 1999; 신창식, 1997; 이기돈과 도윤경, 1998), 스트레스 징후(강성수, 1999; 정승언, 2001; 이종목 등 1991), 직무만족(양진환, 1994; 자시권, 1990; Blau, 1981), 조직몰입(정승언, 2001), 이직의도(정영만, 1999), 직무성과(이종목

등, 1991)간의 관계에서 사회적 지원이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 지원의 하위요소인 우리성의 영향을 조사한 연구결과, 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 우리성이 영향을 미치는 것으로 나타났으나(김현수, 1999) 불안정행동에는 조절변인이 아닌 독립변인으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(김현수와 고희화, 1992). 또한 스트레스 지각과 직무태도(양진환, 1992), 직무만족(양진환, 1994)과의 관계에서 사회적 지원이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 직무스트레스와 직무만족간의 관계에서 조직몰입(장동원, 1997)과 조직동일시(장성수와 장동원, 1997)가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 긴장과 대처능력간의 관계에서 조직몰입이 조절변인의 역할을 하는 것으로 나타났다. 조절변인으로 조사된 대처유형과 공식적 커뮤니케이션은 스트레스와 조직유효성(조직몰입, 조직에착, 이직성향간)의 관계에서 영향을 미치는 것으로 나타났다(강인호와 이걸, 1994; 박정아, 1995).

독립변인과 종속변인의 관계에서 직무스트레스가

독립 또는 종속변인으로 조사된 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 스트레스와 관련이 있는 것으로 나타난 변인은 성별(이해병과 박세홍, 1996; Gamer & Tiggemann, 1999), 사회적 지원(김원경과 김원신, 1989; 천명섭과 정승언, 1995; Hemingway & Smith, 1999), A형 성격(이종목, 1991a; 이종목, 1991b), 외향적 성격(이종목, 1991b), 생활의 불규칙성(이종목, 1991a), 대처전략(김문석과 최종인, 1995), 직무만족(김문석, 1991; 이종목, 1991b), 이직(하유선과 정성지, 2000), 대처유형(이선규, 1994), 조직의 공식화와 응집력(신봉대, 2000), 조직 문화(Joiner, 2000), 감정노동(안준수, 2000), 여가활동 참여(공창빈과 지미란, 1999) 등이었다.

4. 직무스트레스 연구 모형

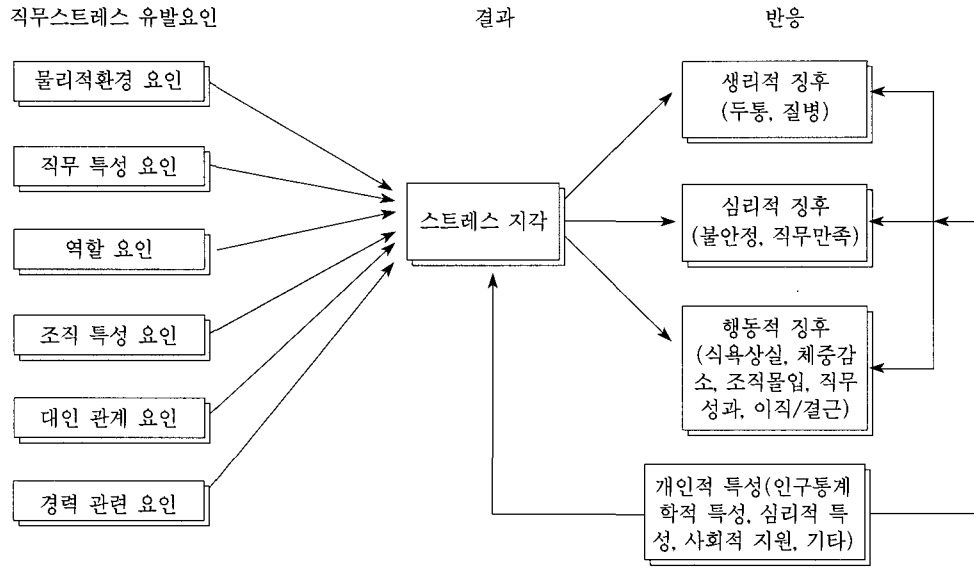
이상의 연구결과를 요약하면 <표 4>와 같으며 조직의 환경을 직무스트레스의 유발요인으로 다루고 있고, 앞의 문헌적 고찰을 한 선행연구들에서 제시된 직무스트레스 유발요인들(직무특성요인, 역할관련요인, 경력개발요인, 조직특성요인, 대인관계요인, 개인적 요인, 물리적 환경요인)의 대부분이 실증적인 선행연구에서 다루어진 것으로 나타났다. 개인적

요인은 실증적 선행연구에서도 직무스트레스 유발요인으로 분석되거나 또는 조절변인으로 분석되었다. 실증적 선행연구에서 분석된 조절변인은 인구통계학적 특성, 심리적 특성, 사회적 지원, 대처유형, 조직몰입, 커뮤니케이션 방법 등 다양한 변인들이 조사되었으며, 몇 연구를 제외하고는 조사된 조절변인들이 직무스트레스 유발요인과 결과변인간의 관계에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 각 연구간의 공통된 이론적 체계가 없어서 조사된 스트레스 유발요인과 결과변인 및 조절변인을 다루는데 차이가 나타났다.

이러한 선행연구들의 결과를 종합하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시하고자 한다. 연구모형은 유발요인, 조절요인, 결과변인, 반응요인으로 구성되며 유발요인은 직무스트레스를 유발시키는 것으로 알려진 변인인 물리적 환경요인, 직무특성요인, 역할요인, 조직특성요인, 대인관계요인, 경력관련요인으로 구성된다. 결과변인은 직무스트레스 지각이며 반응요인은 스트레스 징후(생리적, 심리적, 행동적 징후)로 구성된다. 조절요인으로는 개인의 인구통계학적 변인, 심리적 특성, 사회적 지원뿐만 아니라 패션산업의 특성상 직종, 업무내용, 근무연수에 따라 종사자가 받는 스트레스에 차이가 있을 것으로 생

<표 4> 선행연구에서 조사된 직무스트레스 관련 변인들

	구체적인 변인 내역
직무 스트 레스 요인	직무관련변인 : 직무자율성, 직무중요성, 직무주체성, 직무정체성, 직무부과, 기능다양성, 시간압박, 생산압력, 장비부족, 책임감, 직무에 대한 갈등 조직관련변인 : 조직구조, 조직공식화, 조직의 유연성, 리더쉽, 피드백, 의사소통, 부서간의 갈등 역할관련변인 : 역할갈등, 역할보호성, 역할과다, 역할불충분, 역할경계, 역할저이용도 경력관련변인 : 직무불안정, 보상장애, 승진불공정, 임금만족, 임금체계, 승진체계 대인관계변인 : 지시적 리더쉽, 인간관계부족, 동료관계, 부하관계, 고객관계, 조직의 응집력, 감정관련변인 : 감정노동, 자존심손상, 감정의 고갈, 성취감 감소, 소외감 물리적 환경변인
조절 변인	인구통계학적 특성, 직종, 직위, 근무연수, 대처유형, 커뮤니케이션 유형, A/B형 성격, 사회적 지원, 통제의 소재, 조직동일시, 우리성, 자존감, 자신감, 성취욕구, 조직문화
결과 변인	직무스트레스 지각, 직무성과, 직무만족, 직무몰입, 직무의 동기부여 잠재성 조직몰입, 이직성향, 결근의향, 불안정행동, 정신과적 증상, 심리적 긴장, 신체적 긴장, 정신적/신체적 고통,



<그림 1> 직무스트레스에 관한 연구모형

각되어 이러한 변인을 첨가하였다. 이러한 조절변인인 개인적 특성에 따라 직무스트레스 지각 및 이에 따른 직무스트레스 징후의 정도에 차이를 보일 것으로 예상되어 각 단계에 영향을 미치는 것으로 제안되었다.

IV. 요약 및 제언

스트레스에 관한 선행연구는 크게 의학자들에 의한 생리적인 측면, 심리학자들에 의한 사회심리적 측면, 행동과학자들에 의한 조직내 직무특성에 관한 연구로 분류될 수 있으며 접근한 학문분야에 따라 스트레스가 다르게 정의되거나 개념화되었다. 직무스트레스 또한 접근 방법에 따라 다양한 개념으로 인식되었으나, 국내의 직무스트레스에 관한 선행연구들을 살펴보면 두 가지의 형태를 취하고 있다.

첫 번째는 이제까지 미국을 중심으로 조사된 스트레스에 관한 연구들을 체계적으로 분석함으로써 선행연구에서 제시한 스트레스 모형의 장점과 문제점을 제시하는 연구들이며, 두 번째 유형은 대다수

를 차지하는 것으로 몇 개의 스트레스 모형을 선택하여 비교한 후 이를 바탕으로 연구자가 새로운 직무스트레스 모형을 제안하고 업체의 종사자를 대상으로 실제로 자료를 얻어 제안한 모형을 검증하는 형태를 취하고 있다.

문헌적 고찰을 한 선행연구에 따르면, 직무스트레스는 개인과 집단 및 조직 차원에서 조직구성원이 직무를 수행하는데 연관된 요인들에 정적·부적 영향을 주며, 이러한 직무스트레스는 직무와 관련된 환경 요인에 의해서 발생하며 개인적 특성에 따라 직무스트레스를 지각하는 정도가 다르다는 것을 알 수 있다. 조직내의 직무스트레스 유발요인 및 조절변인에 대한 논의는 연구자에 따라 그 분류가 다소 차이가 있으나, 직무 스트레스의 요인 중 주로 밝혀진 7가지 요인은 직무특성요인, 역할관련요인, 경력개발요인, 조직특성요인, 대인관계요인, 개인적 요인, 물리적 환경요인 등으로 나타났다.

업체 종사자를 대상으로 실제 자료를 통해 결과를 도출한 선행연구들을 살펴보면 직무스트레스 유발요인과 연구모형이 연구자에 따라 각기 다르게 설정되었다. 조사된 직무스트레스 유발요인은 직무

특성요인, 조직특성요인, 역할특성요인, 경력관련요인, 대인관계요인, 감정관련요인, 물리적 환경요인 등으로 분류될 수 있다. 대부분의 연구에서 직무특성요인, 조직특성요인, 역할관련요인, 경력개발요인, 대인관계요인 등이 많이 조사되었으며 분석된 업종에 따라 조사된 변인의 차이는 뚜렷하지 않았으며, 단지 서비스업체 종사자를 대상으로 한 연구에서는 다른 연구와는 달리 감정관련요인이 조사되었다. 조사된 조절변인으로는 인구통계학적 특성이외에도 업종, 직위, 근무연수, A/B형 성격, 통제의 소재, 자신감, 성취욕구, 사회적 지원, 우리성, 대처유형, 커뮤니케이션 유형, 조직동일시 등이 있었으며 그 가운데 A/B형 성격, 사회적 지원, 통제의 소재가 많이 조사된 변인으로 나타났다.

직무스트레스에 관한 선행연구에서 결과변인으로 측정되었던 변인들은 직무스트레스 지각, 직무성과, 직무만족, 직무몰입, 직무의 동기부여 잠재성, 조직몰입, 이직성향, 결근의향, 불안정행동, 정신과적 증상, 심리적 긴장, 신체적 긴장, 정신적/신체적 고통 등이 있었다. 그 가운데서 직무스트레스 지각이 가장 많이 분석되었고 직무성과, 직무만족, 조직몰입, 이직성향 등이 대부분의 조사에서 분석되었다. 이외에도 조사대상자에 따라서 심리적 강인성, 여가활동, 생활의 불규칙성 등에 따른 직무스트레스 지각의 차이를 조사한 연구도 있었다.

선행연구에서 유의한 관계 또는 유의한 영향을 미치는 변인으로 나타난 변인들은 연구에 따라서 각기 다르게 나타났기 때문에 확고한 결론을 도출하기가 어려웠다. 또한 연구자에 따라서 조사한 변인의 조작적 정의 또는 개념적 정의에 차이가 있기 때문에 변인 명칭만으로 이러한 결과를 도출한다는 것은 무리가 따른다고 볼 수 있다.

조사된 선행연구에서 직무스트레스 유발요인과 결과변인과의 관계를 분석하기 위해서 상관관계 분석, 회귀분석, t검정, 변량분석 등이 주로 사용되었기에 조사하고자 하는 변인들간의 관계를 종합적으로 분석하기보다는 변인들간의 관계를 각기 분석하였다. 그러므로, 직무스트레스 유발요인, 결과변인 및 조절변인간의 관계를 종합적으로 나타내는 모형은

검정한 연구가 없었으며 또한 직무스트레스에 의해서 나타나는 결과를 몇 단계로 나누어 분석한 연구도 없었기에 이러한 연구들이 앞으로 이루어져야 할 것이다.

섬유판선산업 내외부의 산업환경이 급속하게 변화하고 있고 그 변화속도에 발맞추어 가중되는 압박감은 종사자들에게 끊임없는 요구를 가하고 있다. 이러한 요구는 개인에게 스트레스로 작용하여 업무수행, 신체건강, 정신적인 안정에 부정적 영향을 미치게 된다. 그러므로 직무스트레스는 한 조직의 개별적인 문제라기보다는 섬유패션산업에 종사하는 모든 종사자들이 공통으로 갖고 있는 사회적인 문제이므로 이를 파악하고 이에 대한 해결방안을 찾는 것은 중요하다 생각된다. 그러므로 본 연구는 섬유패션산업 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구의 첫 번째 단계로서 선행연구 조사를 바탕으로 직무스트레스 연구모형을 제안하고자 하였으며, 본 연구 결과로 얻어진 연구모형은 실증적 자료를 통해 섬유패션산업 종사자들의 직무스트레스에 관한 좀 더 확고한 결과를 얻기 위한 기초가 될 것으로 사료된다. 또한 이후에 얻어지게 될 섬유패션산업 종사자들의 직무스트레스에 관한 연구 결과들은 조직 내에서 스트레스가 발생하는 원인을 규명하고 가능한 스트레스를 감소시킬 수 있는 방안을 제시함으로써 종사자의 건강유지와 직무안정 및 조직유효성을 증진시키는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점은 직무스트레스에 관한 논문들의 대부분이 학회지 보다는 대학교 논문집에 발표되었기에 분석에 사용된 자료의 대부분이 대학교 논문집에 기재된 것이라는 점이며, 선행연구에서 자료 분석시 사용한 통계방법에 따라서 결과를 분석하지 못하였다는 점이고 또한 직무스트레스에 관한 이론을 모두 분석하지 못했다는 점이다. 앞으로 다양한 업종의 종사자를 피험자 집단으로 하는 연구뿐만 아니라 한 업종에 종사하는 조직구성원들을 대상으로 하는 직무스트레스에 관한 연구들이 많이 진행된다면 좀 더 구체적이고 확고한 결론을 얻을 수 있을 것으로 생각된다.

■ 참고문헌

- 강성수(1999). 지각된 직무스트레스가 조직유형성에 미치는 실증연구. 서남대학교 논문집, 6(1), 177-190.
- 강인호, 이걸(1994). 호텔종사원의 스트레스가 직무몰입, 조직애착과 이직성향에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 2, 5-24.
- 고영석(1997). 직무스트레스의 형성과 결과에 관한 실증연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 공창빈, 지미란(1999). 동서울대학 논문집, 직장인의 여가활동 만족도와 직무스트레스의 관계. 동서울대학 논문집, 21(2), 127-135.
- 권순일(1993). 직장스트레스의 영향요인에 대한 실증적 연구 -부산지역 금융업체의 종업원을 중심으로-. 부산여자대학교 논문집, 35, 207-237.
- 권순일(1997). 역할관련요인들의 직무스트레스유발에 있어서 제 매개요인들의 조절효과에 대한 실증적 연구. 신라대학교 논문집, 44, 71-107.
- 김문석(1991). 환경의 지원이 직무스트레스 결과에 미치는 영향. 상경논집, 9, 37-54.
- 김문석, 최종인(1995). 스트레스 요인, 대처 및 결과에 관한 연구: 반도체회사 생산직 여사원을 중심으로. 고려대학교 산업개발연구, 4, 95-118.
- 김성철(1998). 미래지향의 제조시스템 경영을 위한 생산관리. 학문사, p. 91.
- 김영수, 윤은중, 장재원(1998). 직무스트레스에 관한 실증 연구 -목포지역을 중심으로-. 목포전문대학 논문집, 22(1), 115-172.
- 김원경, 김원신(1989). 직무스트레스의 사회적 지원에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 경영학논집, 15(1), 32-53.
- 김항석, 한광현(1991). 직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰. 군산대학교 산업개발연구, 10, 83-104.
- 김현수(1999). 직무만족에 미치는 직무 스트레스의 영향에 대한 우리성의 중재효과. 한국기술교육대학교 논문집, 6(1), 293-313.
- 김현수, 고희화(1992). 불안전행동에 미치는 직무스트레스의 영향에 대한 우리성의 완충효과. 한국심리학회지, 5(1), 13-33.
- 김훈기(1997). 심리학 개론. 도서출판 학서당.
- 남영우(1992). 금융산업 구성원의 직무 스트레스에 관한 실증적 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 도윤경(1992). 사회적 지원을 직무스트레스와 직무태도와의 관계 -비서직 종사자를 대상으로-. 충남대학교 인적자원개발연구, 1(1), 293-323.
- 박정아(1995). 관광업체 종사원의 커뮤니케이션과 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향. 관광연구, 5, 125-144.
- 배무환(1990). 직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 관한 고찰. 관동대학교 경영논집, 9, 49-93.
- 배무환(1989). 직무스트레스의 접근방법과 연구모형. 관동대학교 관대논문집, 17, 295-318.
- 송대현, 이종목, 박한기(1988). 직무 스트레스와 직무만족과의 관계 대한 상관관계 연구. 한국심리학회지, 1(1), 123-146.
- 신봉대(2000). 제약업체 산업재 판매원과 관리자의 스트레스에 관한 연구. 계명문화대학 계명연구논총, 18, 177-201.
- 신창식(1997). 직무스트레스가 직무만족 및 직무성취에 미치는 영향. 새마을금고연합회. 조사연구, 7(1), 59-99.
- 안준수(2000). 감정노동이 직무스트레스 및 직무특성에 미치는 영향에 관한 연구. 관동대학교 관광개발연구, 15, 53-72.
- 양진환(1992). 직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정효과. 인사관리연구, 16, 251-268.
- 양진환(1994). 직무스트레스에 있어서 A/B형의 특성과 사회적 지원의 조정효과에 관한 실증분석. 강남대학교 상경연구, 1(1), 123-146.
- 양진환(1996). 조직구성원의 직무스트레스 유발요인. 강남대학교 사회과학논총 창간호, 129-155.
- 이기돈, 도윤경(1998). 직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정효과에 관한 실증연구. 배재대학교 사회과학연구, 17, 53-84.

- 이기돈(1996). 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 요인에 관한 이론적 연구. *배재대학교 배재논총*, 1(1), 305-335.
- 이동수, 김지혜(2001). 직무스트레스가 정신과적 증상에 미치는 영향. *신경정신의학*, 40(2), 217-229.
- 이선규(1994). 인지적 접근 접근에 따른 직무스트레스의 대응전략과 직무성과에 관한 연구. *논문집*, 15(1), 279-302.
- 이용식, 김종필(1997). 체육조직 구성원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. *한국체육학회지*, 36(4), 425-435.
- 이재창, 송관재, 이훈구(1997). 직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 대한 연구. *한국심리학회지*, 10(1), 21-38.
- 이종목(1991a). 광고인의 직무스트레스에 관한 연구. *광고연구*, 13, 115-137.
- 이종목(1991b). 생산직 근로자들의 직무 스트레스와 그 결과와의 관계. *성곡논총*, 22, 559-595.
- 이종목 등(1991). 직무스트레스와 조직성과의 관계 모델 검증연구. *한국심리학회지*, 4(1), 1-21.
- 이종목, 박한기(1988). 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(I). *사회심리학회지*, 4(1), 241-262.
- 이해병, 박세홍(1996). 성별에 따른 직무스트레스 차이에 관한 실증연구. *한남대학교 논문집*, 26, 131-148.
- 자시권(1990). 직무 스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구. *원광대학교 대학원 박사학위논문*.
- 장동원(1997). 조직몰입과 직무만족이 직무스트레스에 미치는 효과. *한국외국어대학교 이문논총*, 17, 285-301.
- 장성수, 장동원(1997). 조직동일시 수준에 따른 직무만족요인이 직무스트레스에 미치는 효과. *한양대학교 교육논총*, 13, 115-127.
- 정승언(2001). 직무 스트레스에 대한 조직적 관리전략에 관한 연구. *연암 해외연구교수 논문집*, 8, 335-354.
- 정영만(1999). 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. *동아대학교 박사학위논문*.
- 조임현(1999). 직무스트레스와 직무만족의 관계에 관한 연구. *호텔관광경영연구*, 14, 23-39.
- 천명섭, 정승언(1995). 직무스트레스에 대한 완충기제로서 사회적 지원과 내외통제성향의 역할. *생산성논집*, 9(2), 193-211.
- 최승욱(2000). 호텔관측사원의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 연구: 서울지역 특급호텔을 중심으로. *세종대학교 경영대학원 석사학위논문*.
- 최해진(2000). *인간행동론*. 도서출판 두남.
- 하유선, 정성지(2000). 어패럴업계 전문직 종사자의 직무스트레스와 이직에 관한 연구. *한국의류학회지*, 24(8), 1103-1114.
- 하헌국, 김재억, 조문식(1994). 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. *호텔경영학연구*, 2, 189-212.
- 황영익(1997). 직무스트레스에 관한 실증적 연구 - 금융기관을 중심으로-. *한남대학교 산업경영연구*, 11, 81-98.
- Blau, G. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27, 279-302.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee, health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-669.
- Byosiere, P. H. (1988). Effects of societal, organizational, and individual factors on job performance, job satisfaction, and job strain ; Multiple structural equation modeling in a three wave longitudinal panel study of new teachers. *Dissertation Abstracts International*, 48(5), 2831-2832.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Jr., Harrison, R. U., & Pinneau, S. R., Jr. (1975). *Job demands and worker health*. NIOSH Research Report.
- Copper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational

- sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Gardiner, M. & Tiggemann, M. (1999). Gender differences in leadership style, job stress and mental health in male- and female-dominated industries. *Journal of Occupation and Organizational Psychology*, 72(3), 301-315.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3), 373-387.
- Hemingway, M. A., & Smith, C. S. (1999). Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviors and injuries in nurses. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(3), 285-299.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1982). Occupational stress, type A behavior, and physical well being. *Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33(1), 435-455.
- Jamal, M. (1997). Job stress, satisfaction, and mental health: An empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48-57.
- Joiner, T. A. (2001). The influence of national culture and organizational culture alignment on job stress and performance: evidence from Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 16(3), 229-242.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1979). Organizational stressors and heart disease: a research model. *Academy of Management Review*, 4, 347-357.
- Mossholder, K. W., Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1982). Group process-work outcome relationships : the moderating impact of self-esteem. *Academy of Management Journal*, 25(3), 575-585.
- Orpen, C. (1982). Type A personality as a moderator for the effects of role conflict, role ambiguity and role overload on individual strain. *Journal of Human Stress*, 8(2), 8-14.
- Parker, D. E., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model. *Academy of Management Journal*, 27(2), 330-350.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- Van Dijkhuizen, N., & Reiche, H. (1980). Psychosocial stress in industry: A heartache for middle management? *Psychotherapy and Psychosomatics*, 34(2-3), 124-134.

(2002년 10월 15일 접수, 2003년 6월 20일 채택)