

# 일 대도시지역 택시 기사의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계 : 사회적 지지의 매개효과\*

임 은 선\*\* · 최 순 희\*\*\*

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

현대 산업의 다양화에 따라 교대작업 비중이 증가되고 있으며, 교대근무자는 작업의 연속성, 효율성, 경제적 이익의 증가를 얻을 수 있으나 자신의 신체 및 일상생활의 리듬과는 맞지 않는 시간대에 근무함으로써 작업능률과 생산성의 저하, 사고, 재해, 건강문제 및 결근의 원인이 되기도 한다(Joseph, 1990).

국내 택시 업체의 규모는 2011년 9월 기준으로 100인 미만의 업체가 69.3%를 차지하고 있으며(Korea National Joint Conference of Taxi Association, 2011), 업체의 영세화로 인해 체계적인 경영개선이나 안전관리가 제대로 이루어지기 어렵고 지입 차나 도급제 운행과 같은 편법경영이 오랜 관행으로 유지되고 있는 실정이다. 또한 법인택시 운전자는 주로 1일 2교대를 기준으로 삼고 있으나 1인 1차제의 형태로 이루어지고 있고, 1일 근무시간도 9-12시간의 근무지역이 많으며, 2009년 법인택시의 교통사고 발생

률이 66.6%로 가장 높게 나타나는 등 택시 운전기사의 무리한 운행은 사고를 유발하기 쉽고 운전자 자신과 시민의 생명을 위협할 수 있는 상황에 놓여 있다(Transport companies transportation security diagnostics white paper, 2010).

택시 운전기사의 경우 교대근무, 불규칙한 식습관, 진동과 소음에의 노출과 같은 요인으로 인해 정신적, 육체적 스트레스가 많고, 상해와 질병이환율도 높은 직업군에 속한다(Kim, 2008). 또한 미국의 2011년도 '최악의 직업 10' 중 5위로 택시기사가 선정(www.chosun.com)된 바와 같이 국내외를 막론하고 온갖 다양한 손님들에게 시달리는 택시기사의 직무스트레스는 다른 직종보다 실제로 높고(Lee, 2002). 근무환경은 훨씬 낮게 평가되고 있으므로 이들의 직무스트레스 관리가 시급한 실정이다.

근로자들의 근무기간, 근무교대(Kim, K. S., 2011) 및 직무스트레스 요인이 직무만족에 부적 영향(Bark, 2010; No, 2011)을 미치고, 상사와 동료지원(Yoon, 2008)이나 사회적 지지(No, 2011)가 직무만족에 유의한 영향요인으로 나타났으므로 교대근무의

\* 연구는 일 대도시지역 택시기사를 대상으로 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계를 파악하기 위해 시도된 서술적 상관관계연구이다.

\*\* 조선대학교 대학원 박사과정

\*\*\* 전남대학교 간호대학 교수(교신저자 E-mail: sh3749@hanmail.net)

투고일: 2012년 3월 24일 심사위원회일: 2012년 4월 17일 게재확정일: 2012년 7월 15일

• Address reprint requests to: Choi, Soon-Hee

College of Nursing, Chonnam National University

5 Hak 1-dong, Dong-gu, Gwangju, Korea

Tel: +82-62-220-4345 Fax: +82-62-227-4009 E-mail: sh3749@hanmail.net

대표적인 직종인 택시 운전기사들의 직무스트레스가 많을수록 그들의 직무만족도가 낮아지고 사회적 지지가 많을수록 직무만족도가 높아질 수 있음을 예측할 수 있었다. 그 동안 이루어진 교대 근무자들의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도관련 연구들은 대부분 간호사, 병원근로자, 소방공무원, 작업치료사, 생산직 여성 근로자 등 다양한 근로자들을 대상으로 직무스트레스(Jang, M., 2009; Kim, 2003), 직무만족도(Kone & Kim, 1997; Kim, K. S., 2011; Kim, Cha, & Lim, 2001; Park et al, 2001), 직무스트레스와 직무만족도의 관계(Kim, 2009; Park, Rah & Kim, 2011) 및 사회적 지지와 직무만족도의 관계(Kim, S. J., 2011; No, 2011)를 조사하여 한 변인이나 두 변인간의 관계들을 밝히고 있어 사회적 지지의 완충이나 매개적 기능을 파악할 수 없었으며, 택시 운전기사 대상의 연구는 찾아볼 수가 없었다.

이러한 선행 연구결과들에서 직무스트레스와 직무만족도는 역 상관으로, 사회적 지지와 직무만족도는 순 상관으로 나타났으며, 직무스트레스가 사회적 지지에 부정적 영향(Jang, M., 2009)을 미친 것으로 나타났으므로 직무스트레스와 직무만족도의 관계에서 사회적 지지의 매개적 변인으로서의 기능이 예측될 수 있었다.

따라서 본 연구에서는 택시기사들의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 정도와 이 세 변인간의 관계를 파악함으로써 Wheaton(1985)이 제시한 매개적 설명변수로서의 사회적 지지모델 검증에 기여하고, 택시 운전기사들의 직무스트레스 감소와 직무만족도 증진을 위한 적절한 사회적 지지 중재 개발에 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 택시기사를 대상으로 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계를 파악하기 위해 시도되었으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도를 파악한다.
- 2) 대상자의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계를 파악한다.

## 3. 연구 가설

- 제 1가설. 직무스트레스점수가 높은 대상자가 낮은 대상자보다 직무만족도가 낮을 것이다
- 제 2가설. 사회적 지지점수가 높은 대상자가 낮은 대상자보다 직무만족도가 높을 것이다.
- 제 3가설. 사회적 지지를 통제하면 대상자의 직무스트레스와 직무만족도의 관계는 낮아질 것이다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 택시기사의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계를 파악하기 위해 시도된 서술적 상관관계연구이다.

### 2. 연구 도구

#### 1) 직무스트레스 측정 도구

직무스트레스 측정은 Chang 등(2005)이 개발한 '한국형 직무스트레스 측정도구(SF-KOSS)'를 사용하였으며, 이 도구는 총 24문항 4점 척도로서 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점으로 평가되었고 부정적 문항의 경우 역변환으로 처리되었다. 직무스트레스 총 점수는 100점 만점으로 환산되었으며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .707$ 이었다.

#### 2) 사회적 지지 측정 도구

사회적 지지 측정은 Iverson(1998)이 개발한 도구를 수정·보완한 No(2011)의 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 12문항 척도로서 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 평가되었고, 점수가 높을수록 사회적 지지 정도가 높음을 의미한다. 본 연구의 Cronbach's  $\alpha = .748$ 이었다.

#### 3) 직무만족도 측정 도구

직무만족도 측정은 Smith 등(1969)에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 수정·보완한 No(2011)

의 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 12문항 척도로서 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 평가되었고, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구의 Cronbach's  $\alpha = .855$ 이었다.

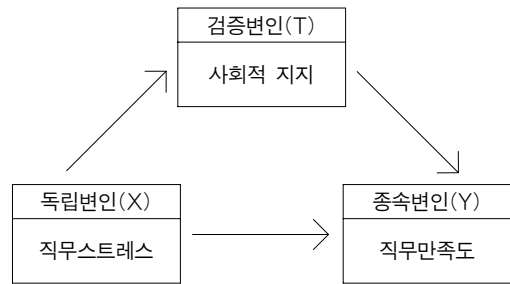
### 3. 연구 대상 및 자료 수집 방법

연구대상은 G 광역시에 소재하고 있는 택시회사 2곳에 근무하고 있는 택시기사들로 선정되었다. 연구자는 자료 수집을 위해 사전에 회사를 직접 방문하여 회사의 보건업무 담당자 및 노조위원장의 협조를 얻어 택시기사들에게 연구의 목적과 설문 내용을 설명한 후 전체 근로자 197명중 연구 참여에 동의한 150명을 대상으로 2011년 8월 5일부터 9월 2일까지 설문조사를 실시하였다. 총 150명의 대상자에게 설문지를 배포하여 직접 응답하게 한 후 회수하였으며, 그 중 무응답 항목이 있는 경우와 응답유류가 있는 경우를 제외한 122부를 최종 분석대상으로 하였다. 이는 G power 3.1 프로그램에서 효과크기를 0.3, 유의수준을 0.05, 검정력을 0.8로 산출한 결과 최소 표본수는 111명으로 나타나 수집된 자료는 충족되었다.

### 4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 전산처리 하였으며, 자료 분석을 위해 사용한 통계적 기법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 직무스트레스, 사회적 지지, 직무만족 정도는 평균과 표준편차로, 도구의 신뢰도 검증은 Cronbach's Alpha로 각각 분석되었다.
- 2) 가설 1, 2, 3으로 설정된 대상자의 직무스트레스, 사회적 지지, 직무만족도의 관계를 검증하기 위해서 각 변인의 중앙값을 중심으로 점수가 높은 집단과 낮은 집단으로 나누어 서열척도로 측정된 자료의 연관성 정도를 검증하기 위해 Gamma를 사용하였고, 매개변인으로서의 사회적 지지 기능을 검증하기 위해 Partial Gamma를 이용하여 부분 연관성을 검증하였으며, 이는 Babbie(1986)가 제시한 elaboration model에 근거하였다.



<Figure 1> Elaboration Model에 의한 분석기틀

## Ⅲ. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

Table 1. General characteristics of the subjects

N=122

Characteristics	Categories	n(%)
Gender	Male	114(93.4)
	Female	8(6.6)
Age(yrs.)	≤49	44(36.0)
	50-59	54(44.3)
	≥60	24(19.7)
Marital status	Unmarried	8(6.6)
	Married	101(82.8)
	Others(separation, etc)	13(10.6)
Education	Below high school	92(75.4)
	Above college	30(24.6)
Carrier as Driver(yrs)	≤5	36(29.5)
	6-10	41(33.6)
	≥11	45(36.9)

대상자의 93.4%가 남성이었고, 연령은 50대가 44.3%로 가장 많았고 40대 36.0%, 60대 이상 19.7% 순이었다. 대상자의 82.8%가 기혼자였고, 75.4%가 고졸 이하이었으며, 전문대졸 이상의 학력자는 24.6%로 나타났다. 근무경력은 11년 이상이 36.9%로 가장 많았고 그 다음은 10년 이하 33.6%, 5년 이하 29.5%의 순으로 나타났다(Table 1).

## 2. 대상자의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무 만족도

대상자의 직무스트레스는 최소 20.2점에서 최대 71.8점으로 평균은 52.3점이었다. 사회적 지지는 최소 19점에서 최대 48점으로 평균은 33.2점이었으며, 직무만족도는 최소 16점에서 최대 48점으로 평균은

32.7점이었다(Table 2).

## 3. 가설 검증

제1 가설 : 직무스트레스점수가 높은 대상자가 낮은 대상자보다 직무만족도가 낮을 것이다.

이 가설을 검증하기 위해 분석한 결과 대상자의 직무스트레스와 직무만족도 관계가 유의한 부적 연관성이 있는 것( $\Gamma = -.543, p = .001, \chi^2 = 10.503, p = .001$ )으로 나타나 제 1가설은 지지되었다(Table 3).

제2 가설 : 사회적 지지점수가 높은 대상자가 낮은 대상자보다 직무만족도가 높을 것이다.

이 가설을 검증하기 위해 분석한 결과 대상자의 사회적 지지와 직무만족도의 관계가 유의한 높은 정적

Table 2. Ranges and mean scores of study variables N=122

Variable	Scale Range	Min	Max	M±SD
Job stress	0-100	20.2	71.8	52.3±9.03
Social support	12-60	19	48	33.2±5.79
Job satisfaction	12-60	16	48	32.7±7.04

Table 3. The relationship between Job stress and Job satisfaction N=122

Job satisfaction	Job stress		total n(%)
	low n(%)	high n(%)	
low	19(15.6)	44(36.1)	63(51.6)
high	35(28.7)	24(19.7)	59(48.4)
total	54(44.3)	68(55.7)	122(100.0)

$\Gamma = -.543, p = .001, \chi^2 = 10.503, p = .001$

Table 4. The relationship between Social support and Job satisfaction N=122

Job satisfaction	Social support		total n(%)
	low n(%)	high n(%)	
low	48(39.3)	15(12.3)	63(51.6)
high	19(15.6)	40(32.8)	59(48.4)
total	67(54.9)	55(45.1)	122(100.0)

$\Gamma = .741, p < .001, \chi^2 = 23.810, p < .001$

Table 5. The relationship between Job stress and Job satisfaction under the controlled condition of social support N=122

Job satisfaction	social support low(a)		social support high(b)	
	low n(%)	high n(%)	low n(%)	high n(%)
low	7(10.4)	41(61.2)	12(21.8)	3( 5.5)
high	6( 9.0)	13(19.4)	29(52.7)	11(20.0)

a : Partial  $\Gamma(G_p) = -.460, p = .156, \chi^2 = 2.514, p = .113$

b : Partial  $\Gamma(G_p) = .205, p = .550, \chi^2 = .323, p = .570$

연관성( $\text{Gamma}=.741, p<.001, \chi^2=23.810, p<.001$ ) 이 있는 것으로 나타나 제 2가설은 지지되었다(Table 4).

제3 가설 : 사회적 지지를 통제하면 대상자의 직무스트레스와 직무만족도의 관계는 낮아질 것이다.

이 가설을 검증하기 위한 분석틀로 elaboration model을 사용하였다. 직무스트레스를 독립변인으로, 직무만족도를 종속변인으로 하고 사회적 지지를 검증변인으로 통제하여 부분 연관성(Partial  $\text{Gamma}=\text{Gp}$ )을 검증하였다. <Table 5>에서 보는 바와 같이 직무스트레스와 직무만족도 변인의 관계는 사회적 지지 변인의 통제 조건에 따라 부분 연관성이 더 낮게 나타났으므로 가설 3은 지지되었다. 즉 사회적 지지를 통제 한 경우 사회적 지지가 낮은 상황에서는 직무스트레스와 직무만족도의  $\text{Gp}$ 가  $-.460$ 로 나타나 본래의  $\text{Gp}(-.543)$ 보다 낮아졌고, 사회적 지지가 높은 상황에서도  $\text{Gp}$ 가  $.205$ 로 나타나 본래 보다 동일하게 낮아졌다. 이와 같이 본래 관계와 비교된 부분관계가 약해지거나 없어지면 elaboration의 interpretation pattern이라고 볼 수 있다. 이 패턴은 독립변인이 종속변인에 영향을 미치는 과정에서 검증 변인이 매개 요인임을 의미하는 결과로 직무스트레스가 사회적 지지에 영향을 미치고 사회적 지지가 다시 직무만족도에 영향을 미친다고 해석할 수 있다.

#### IV. 논 의

본 대상자의 93.4%가 남성이었고, 50세 이상이 64.0%를 차지했던 결과는 동일한 택시 기사를 대상으로 한 Kwen(2005)의 연구에서 50세 이상이 62.3%, 남성이 98.0%로 가장 많았던 분포와 유사하였으며, 대상자의 75.4%가 고졸 이하이었고, 24.6%는 전문대졸 이상의 학력을 지닌 것으로 나타난 본 결과도 Kwen(2005)의 연구에서 77.9%가 고졸 이하이고, 22.1%가 전문대졸 이상의 학력으로 나타난 결과와 유사하여 택시기사들의 학력수준이 높아지고 있고 연령적으로도 그들의 건강관리를 소홀히 해서는 안 될 시기를 알 수 있었다.

본 대상자가 느끼는 총 직무만족도의 평균은 32.7점이고, 문항별 평점은 5점 만점에 2.72점으로 나타났

는데 이는 동일한 측정도구를 사용하지 않아 직접적인 비교는 어렵지만 임상간호사의 직무만족도가 5점 만점에 2.86점으로 나타난 Yoon(2008)의 결과와 유사하였다. 그러나 본 결과는 정신과 간호사의 직무만족도가 5점 만점에 3.04점으로 나타난 Kim(2009)의 결과나 병원 근로자의 직무만족도가 5점 만점에 3.15점으로 나타난 Kim(2005)의 결과에 비해서는 낮은 경향을 보였는데 이는 택시기사들의 교대근무 등 직무특성 때문인 것으로 여겨지므로 직무만족관련 구체적인 영향요인을 밝히는 연구가 이루어져야 할 것이다.

대상자가 느끼는 직무스트레스 정도는 평균 52.3점으로 한국인 직무스트레스 참고 수치와 비교할 때 상위 50%에 속하는 것으로 나타났으며, 이는 항공사 객실승무원의 46.2점(Jang, M., 2009), 철강회사 남성 근로자의 41.9점(Jang, I., 2009)보다 훨씬 높게 나타나 차이가 있었다. 본 결과는 또한 4개 직종별 직무스트레스 정도 비교에서 택시기사들의 직무스트레스가 다른 직종보다 높게 나타났던 결과(Lee, 2002)를 뒷받침해준 결과로서 택시기사들의 스트레스 관리가 시급함을 보여주고 있다.

대상자의 직무스트레스와 직무만족도가 중등도의 부적 연관성을 지닌 것으로 나타나 간호사(Stacciarini & Troccoli, 2003), 병원근로자(Kim, 2005), 임상간호사(Yoon, 2008), 정신과 간호사(Kim, 2009), 요양보호사(Park et al, 2011)를 대상으로 한 연구들에서 모두 직무스트레스와 직무만족도가 유의한 부적 상관관계를 나타낸 결과들과 일치하였다. 또한 지방 공무원의 세 가지 직무스트레스 영역들 중 역할갈등이나 역할 모호 두 영역들이 직무만족도와 유의한 부적 상관(No, 2011)과 사회복지담당 공무원의 직무스트레스 다섯 가지 영역들 중 직무요구도, 직무자율성, 관계갈등, 보상부적절 네 가지 영역들이 직무만족도에 유의한 부적 영향요인으로 나타난 결과(Bark, 2010)들을 종합해 볼 때 직무스트레스가 많을수록 직무만족도가 낮아지고, 직종별 업무특성에 따라 직무만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인들이 달라짐을 파악할 수 있었다. 따라서 개인의 성장과 조직의 발전을 위해서는 조직에서 일하는 구성원의 직무스트레스를 감소시켜서 직무만족도를 향상시킬 수 있는 구체적인 방안마련이 필요하다고 본다.

대상자의 사회적 지지와 직무만족도는 높은 정적 연관성을 지닌 것으로 나타났는데 이는 공중보건간호사(Chu, Lee, & Hsu, 2006), 지방공무원(No, 2011)의 사회적 지지와 직무만족도가 유의한 정적 상관을 나타낸 결과들과 일치하였고, 임상간호사(Yoon, 2008)의 상사 및 동료지원이 직무만족의 영향요인으로 나타난 결과들을 통해서 사회적 지지 정도가 많을수록 직무만족도가 높아질 수 있음이 확인되어서 택시기사들에게도 사회적 지지 중재의 중요성과 필요성을 시사해 주고 있다.

이와 같이 직무만족도 관련 선행연구들은 대부분 근로자들의 직무스트레스 혹은 사회적 지지와 직무만족도의 관계 혹은 직무만족도의 예측요인들을 밝히는 정도에 불과하였으나, 본 연구에서는 Babbie(1986)가 제시한 elaboration에 의해 두 변인인 직무스트레스와 직무만족도의 관계가 제 3의 변인인 사회적 지지에 의해 받게 되는 영향을 확인하고 세 변인들 간의 이론적 순서를 분석하였다.

본 연구가설 3에 대한 분석에서 독립변인인 직무스트레스가 검증변인인 사회적 지지에 영향을 주고 다시 종속변인인 직무만족도에 영향을 주게 되면 검증변인이 매개변인으로 성립된다는 다변수 관계의 해석을 기대하였다. 예측한 대로 본 결과에서 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미치는 과정에서 사회적 지지가 매개변인임이 밝혀졌는데 이는 사회적 지지가 스트레스 원과 건강결과사이의 매개효과를 나타냈다는 결과(Lee, Seo, & Ahn, 2003)와 일치하였다. 또한 본 결과는 Baron과 Kenny(1986)의 매개모형을 기반으로 해서 사회적 지지의 효과를 분석했던 결과들 즉 중학교 1, 2학년 학생의 학교스트레스와 학교적응의 관계(Young, 2008)나 보육시설·유치원 교사의 직무스트레스와 직무만족 혹은 직무스트레스와 직무성과의 관계(Park, 2010)들에서 모두 사회적 지지의 매개효과가 나타났던 결과들과도 일치하여 Wheaton(1989)이 제시한 사회적 지지의 대안적 모델의 하나인 매개적 설명변수로서의 사회적 지지 효과를 입증한 결과로 여겨진다. 이는 또한 중학교 1, 2, 3학년생의 생활스트레스와 자살생각의 관계에 대한 아버지 사회적 지지와 어머니 사회적 지지의 매개효과를 보고한 Koh(2009)의 결과와도 일치된 결과로서 Wheaton(1989)이 주

장한대로 택시기사의 직무만족도는 직무스트레스의 직무만족도에 대한 직접적 효과이외에 사회적 지지의 감소로 인해 직무만족도에 간접적으로 작용하게 되며, 이에 따라 사회적 지지는 직무만족도를 감소시키는 결과를 초래한다고 볼 수 있겠다.

## V. 결론 및 제언

본 연구에서 택시기사의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계를 분석한 결과 직무스트레스와 직무만족도는 중등도의 부적 연관성을 나타내 직무스트레스가 많을수록 직무만족도가 낮았고, 사회적 지지와 직무만족도는 높은 정적 연관성을 나타내 사회적 지지 정도가 많을수록 직무만족도가 높았다. 사회적 지지는 직무스트레스와 직무만족도 사이에서 매개변인의 기능을 하는 것으로 나타나 택시기사의 직무스트레스는 사회적 지지에 영향을 미치고 사회적 지지는 다시 그들의 직무만족도에 영향을 미친다고 해석할 수 있어 Wheaton(1989)의 매개적 설명변인으로서의 사회적 지지 기능을 확증해주고 있는 결과로서 택시기사의 직무스트레스 감소와 직무만족도 증진을 위한 적절한 사회적 지지 중재 개발 및 적용의 필요성을 시사해주고 있다. 앞으로는 택시기사들의 고유한 직무특성을 반영한 스트레스나 만족도 측정도구 개발연구와 개인과 조직차원의 사회적 지지 중재개발 연구가 이루어져야 할 것이다.

## Reference

- Babbie, E. (1986). *The Practice of Social Research (4th ed)*. Belmont, California: Wadsworth publishing Co.
- Bark, W. Y. (2010). *The relationship between job stress factors of public officials in charge of social welfare and organizational effectiveness focusing on stress as a mediator and social support as a moderator*. Unpublished master's thesis, Cheongju University, Cheongju.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in

- social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress for korean employee. *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Chu, C. I., Lee, M. S., & Hsu, H. M. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural taiwan. *Public Health Nursing*, 23(6), 496-505.
- Jang, I. S. (2009). A study on the correlation among occupational stress, depression, health-related behavior and type A behavior patterns of male workers at a Steel Factory. *Korean Journal of Occupational Healthy Nursing*, 18(2), 153-164.
- Jang, M. (2009). *A study on the relationship between job stress, social support, self-efficacy and depression of flight attendants*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Joseph, L. (1990). *Occupational Medicine*. United States of America: Appleton & Lange
- Kim, G. S. (2003). Work stress and related factors among married working women in the manufacturing sector. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 17(2), 212-223.
- Kim, H. J. (2009). *The degree of job stress, self-efficacy and job satisfaction in psychiatric nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae.
- Kim, H. S. (2005). *The effect of job stress in hospital worker on job satisfaction and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kim, K. S. (2011). *Firefighters occupational stress on job satisfaction and organizational commitment, effect analysis*. Unpublished master's thesis, Suncheon National University, Suncheon.
- Kim, S. J. (2011). *A study on the job satisfaction influence factors of the casino employees-focused on the casino at kangwonland*. Unpublished master's thesis, Kangwon National University, Chuncheon.
- Kim, S. I., Cha, S. K., & Lim, J. Y. (2001). A correlational study among internal marketing factor, nurse's job satisfaction, and organizational commitment in hospital nursing organization. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 15(1), 42-55.
- Kim, Y. K. (2008). *Relationships between fatigue, sleep disturbance and job stress among taxi drivers in shift work*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Koh, S. E. (2009). *Mediating effects of social support in the relation between adolescent's life stress and suicidal ideation*. Unpublished master's thesis, Myongji University, Seoul.
- Kone, D. Y., & Kim, S. S. (1997). A study on the satisfaction of occupational health nursing work related infuencial in rural area. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 12(1), 37-54.
- Korea National Joint Conference of Taxi Association. (2011). Retrieved January 16, 2012, from <http://taxi.or.kr/>
- Kwen, S. J. (2005). *A study of the effects of taxi driver's working environment on stress, smoking, and drinking*. Unpublished master's thesis, Chongshin University, Seoul.
- Lee, H. J., & Seo, J. M., & Ahn, S. H. (2003). The role of social support in the

- relationship between stress and depression among family caregivers of older adults with dementia. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 33(6).
- Lee, S. W. (2002). *Job stress among workers by tasks*. Unpublished doctoral dissertation, Inje University, Gimhae.
- No, Y. H. (2011). *The effect of job stress of regional government employees on job satisfaction and organizational commitment -focused on adjustment, prevention, solution effects according to social support*. Unpublished master's thesis, Catholic University, Seoul.
- Park, E. J. (2010). A study on the relationship of perceived job stress, teacher efficacy, social support and organizational effectiveness in early childhood education teachers. Unpublished doctoral dissertation, Daegu University, Kyungbuk.
- Park, Y. H., Rah, J. D., & Kim, S. H. (2011). Influences of working environmental factors of care providers on their job stress: Based on variables self-efficacy level. *The aged welfare research*, 52, 349-367.
- Park, Y. S., Park, K. M., Park, J. S., Koh, H. J., Kwon, Y. S., Kim, M. A., Kim, C. N., Park, C. J., Shin, Y. H., Lee, K. H., & Lee, B. S. (2001). A study of relationship of nurses' personality type and job satisfaction level according to the career. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 15(2), 301-313.
- Stacciarini, J. M. R. & Troccoli, B. T. (2003). Occupational stress and constructive thinking: health and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 46(5), 480-487.
- Transport companies transportation security Diagnostics white paper. (2010). Retrieved January 16, 2012, from [http://www.ts2020.kr/tsbox/knowledge.action?cmd=Data&param\\_ctg\\_ref=3&param\\_ctg\\_cd=19&param\\_ctg\\_level=1](http://www.ts2020.kr/tsbox/knowledge.action?cmd=Data&param_ctg_ref=3&param_ctg_cd=19&param_ctg_level=1).
- Yoon, J. W. (2008). *A prospective model of subjective life quality of clinical nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Keimyung University, Daegu.
- Young, R. S. (2008). *School stress and social adjustment of adolescents: focusing on social support system as a mediator*. Unpublished master's thesis, Hanam University, Gwangju.
- Wheaton, B. (1985). Model for the stress-buffering functions of coping resources. *Journal of Health & Social Behaviors*, 26, 352-364.



ABSTRACT

## A Study on The Relationships Between Job Stress, Social Support and Job Satisfaction of Taxi Drivers

**Im, Eun-Seon**(Chosun University Graduate School, Doctor's Student)

**Choi, Soon-Hee**(Chonnam National University College of Nursing, Professor)

**Purpose:** This study was conducted in order to investigate the relationships between job stress or social support and job satisfaction, and the function of social support, theoretically considered to mediate the relationship between job stress and job satisfaction. **Methods:** After obtaining informed consent from participants, data were collected from 122 taxi drivers. Gamma was used for testing of the first and second hypotheses. Partial Gamma was used to test the third hypothesis. Patterns of elaboration described by Babbie (1986) were selected for interpretation of the relationship among the three variable analyses. **Results:** First, a negative relationship was observed between job stress and job satisfaction (Gamma=-.543,  $p=.001$ ) and a positive relationship was observed between social support and job satisfaction (Gamma=.741,  $p<.001$ ). Second, when controlling for social support, the relationship between job stress and job satisfaction showed a decrease under conditions of both low and high social support. As for the mediating effect of social support, job stress was found to affect social support and social support was found to affect job satisfaction. **Conclusion:** The results showed that social support had a mediating effect between job stress and job satisfaction. Therefore, development and implementation of appropriate social support interventions is needed in order to reduce job stress and promote job satisfaction.

**Key words :** Job stress, Social support, Job satisfaction, Taxi drivers