

#### 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

#### 이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

• 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

#### 다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건 을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer 🖃





2011년도 8월 석사학위논문

# 건설업 종사자의 직무탈진에 관한 실증연구

조선대학교 경영대학원

경영학 과

서 재 영

# 건설업 종사자의 직무탈진에 관한 실증연구

The Study on the Job Burnout of Construction Industries Workers

2011년 8월 25일

조선대학교 경영대학원

경영학 과

서 재 영

# 건설업 종사자의 직무탈진에 관한 실증연구

지도교수 윤종록

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출합니다.

2011년 4월

조선대학교 경영대학원

경 영 학 과

서 재 영

# 서재영의 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 조선대학교 교수 서 성 호 인 심사위원 조선대학교 교수 조 윤 형 인 심사위원 조선대학교 교수 윤 종 록 인

2011년 6월

조선대학교 경영대학원

## 목 차

### ABSTRACT

I	. 서	론	1
	1.1	문제제기 및 연구의 목적	1
	1.2	연구의 범위 및 방법	3
	1.3	논문의 구성	4
Π	. া	론적 배경	6
	2.1	건설업의 특성 및 현황	6
	2.	1.1. 건설업의 특성	6
	2.	1.2. 건설업의 현황1	0
	2.2	건설업근로자의 특성 및 현황]	. 2
	2.	2.1. 건설업근로자의 특성]	. 2
	2.	2.2. 건설업근로자의 현황]	7
	2.3	직무스트레스	3
	2.	3.1. 직무스트레스의 개념	3
	2.	3.2. 직무스트레스의 관련요인 3	0
	2.	3.3. 직무스트레스 유발요인 3	4
	2.4	직무탈진 4	0
	2.	4.1. 직무탈진의 개념 4	0
	2.	4.2. 직무스트레스와 직무태도와의 관계 4	1
	2.5	선행연구 고찰 4	3
	2.	5.1. 개인적 반응에 초점을 둔 연구모형4	3
	2.	5.2. 환경특성에 초점을 둔 연구모형4	5
	2.	5.3. 개인-환경 상호작용에 초점을 둔 연구모형 ··························· 4	8

Ш	. 연구 모형 및 가설의 설정	54
	3.1 연구모형의 설계	54
	3.2 가설의 설정	55
	3.2.1 직무스트레스요인과 직무스트레스	55
	3.2.2 직무스트레스요인과 직무탈진	56
	3.2.3 직무스트레스와 직무탈진	57
	3.2.4 직무스트레스의 매개효과	58
IV.	. 연구방법	
	4.1 표본의 선정 및 특성	59
	4.2 변수의 조작적 정의	61
	4.3 설문지 구성 및 측정	
	4.4 연구방법	64
V	. 실증분석	65
	5.1 변수의 신뢰성 및 타당성 검증	
	5.2 상관관계분석	
	5.3 가설의 검증	70
VI.	. 결 론	79
	6.1 연구결과의 요약	79
	6.2 연구의 시사점 및 연구의 한계	80

### 참고문헌

### 설 문 지

# 표 목 차

[丑 2-1]	건설근로자 역할12
[班 2-2]	건설일용근로자 직종별 특성13
[班 2-3]	건설근로자 노동시장의 특수성9
[班 2-4]	스트레스에 대한 접근방법 비교27
[班 2-5]	스트레스의 분류28
[丑 2-6]	직무스트레스 유발요인에 대한 분류32
[班 4-1]	인구통계학적 특성60
[丑 4-2]	설문지의 구성64
[班 5-1]	외생변수 요인 및 신뢰성 분석67
[班 5-2]	내생변수 요인 및 신뢰성 분석68
[班 5-3]	상관관계분석69
[班 5-4]	직무스트레스에 대한 스트레스 요인의 회귀분석결과70
[班 5-5]	직무탈진에 대한 스트레스 요인의 회귀분석결과71
[班 5-6]	직무탈진에 대한 직무스트레스의 회귀분석결과68
[班 5-7]	회귀분석을 통한 매개변수 증명74
[班 5-8]	스트레스요인과 직무탈진간의 관계에서 직무스트레스의 매개효과 분석 75
[哥 5-9]	가설의 검증요약

# 그림목차

[그림	2-1] 건설산업의 생산구조8
[그림	2-2] 4대 보험 현황
[그림	2-3] 노동시간
[그림	2-4] 근로자 신분이나 근로경력 입증21
[그림	2-5] 건설근로자의 근로경력 입증방법22
[그림	2-6] 건설근로자의 불만족스러운 근로환경22
[그림	2-7] 순기능 스트레스와 역기능 스트레스28
[그림	2-8] Hendrix의 직무스트레스 구조적 연구모형43
[그림	2-9] Parker & Decotiis의 직무스트레스 연구모형44
[그림	2-10] Peter의 조직 스트레스 원천모형46
[그림	2-11] House의 직업모형
[그림	2-12] Ivancevich & Matteson의 직무스트레스 개인-환경 접합모형 ·· 48
[그림	2-13] Mattesson의 경영 관리적 스트레스 통합모형49
[그림	2-14] French의 P-E개념에 의한 직무스트레스 모형50
[그림	2-15] Karasaek의 직무요구-통제 모델51
[그림	2-16] Siegrist의 노력-보상 불균형 모델52
[그림	2-17] NIOSH(국립산업안전보건연구원)의 직무스트레스 모델53
[그림	3-1] 연구모형54

#### **Abstract**

## The Study on the Job Burnout of Construction Industries Workers

Seo Jae Young Advisor: Prof. Jong-rok Yoon, Ph,D. Department of Business Administration

Graduate School of Business Administration,

Chosun University

Today, companies faces the rapid changes in environments owing to global management, excessive supply of the products and services, diversity, and increasing expectation of customers. Thus, employees are exposed to the numerous job requirements and stresses from the role conflict, the role ambiguity, the role overload, the interpersonal relations, safety, the job insecurity, and the job Burnout

Particularly, employees in the construction industry work in a more poor environment compared to those in other industries. These situations cause job stress, job dissatisfaction, low productivity, higher absences and turnover, and low organizational performance. To cope with these difficulties, managers should manage to reduce job stresses, job burnout This study tried to examine the effects of on departing and remaining

with the sample of 181 in Construction Industries Workers

The extant study on job stress indicates that the study of job stress has beem limited to the effect of job stress and job Burnout. Thus, this study is added to the previous studies in the area of job stress including the concept of self-esteem and organizational support as moderating variables.

The research results can be led to show how stressors affect on job stress, job burnout factors.

First of all, the results of this study show that stressors, except for interpersonal relationship, have a statistically significant relationship in relation to the hypothesis of stressors on job stress. Secondly, job stress shows a statistically significant relationship with job burnout, and job stress shows a statistically significant relationship with job satisfaction, job commitment

According to the research result, firstly, role conflict, rple ambiguity, role overload, safety, and job insecurity influence job stress. Employees have perceived the high level of role conflict, role ambiguity, role overload, job insecurity, and low level of safety, then their job stress level also has increased. Thus, managers try to decrease role conflict.

## I.서 론

#### 1.1 문제 제기 및 연구의 목적

오늘날의 기업들은 세계화에 따른 글로벌 경영, 제품과 서비스의 과잉공급, 선택기회의 다양성, 고객의 기대 상승, 기술 및 인력에 대한 투자압력 등으로 기업을 둘러싼 경영환경이 나날이 새롭게 변화하고 있다. 이에 따라 기업들은 무한 경쟁과 불확실한 경영환경 속에 있으며, 이로 인해 종업원들은 업무량, 책임감, 역할갈등, 역할 모호성, 대인간 갈등, 업무 성과에 대한 압력 등과 같은 많은 직무 요구들과 스트레스에 노출되어 있다.

2007년 한국산업안전공단에서 우리나라의 245개 사업체 6,977명의 종업원을 대상으로 조사한 결과에 따르면 스트레스를 받지 않은 건강군이 단지 5%로 나타난 반면, 잠재적 스트레스군은 73%였고 극도의 스트레스를 받는 고(高) 위험군이 22%나 된다고 하였다.

특히 건설업 종업원은 일반기업체에 근무하는 종업원과 달리 보다 특수한 환경 속에서 근무를 하고 있으므로 스트레스의 정도가 더 높을 수 있다. 즉 건설 현장은 타 산업현장과 달리 작업에 대한 강도가 커서 육체적으로 힘들고, 또한 타 산업의 주 5일제 근무와 달리 공정이 상호 관련되어 있기 때문에 정기적인 공휴일과 휴가가 보장되기 어렵다. 이로 인해 피로가 누적되어 스트레스로 인한 건강장애를 일으키고 중대사고 위험 가능성이 매우 높다. 즉 건설업은 일반적으로 작업장소가 실내 또는 실외일지라도 제한적인 공간 내에서 작업이 이루어지는 제조업과는 달리 교통장애, 인근구조물, 지하구조물, 극도의 더위와 추위, 비바람, 눈, 안개가 심한 날씨, 또는 야간에 이루어진다. 또한 사막처럼 외떨어진 곳뿐만 아니라 지하철 공사의 경우처럼 차량이 많은 도로 중앙에서 이루어지기도 한다. 이와 같이 여러 가지 외부 환경에 따른 위험이 동반되는 악조건이 항상 존재하고 있으며 또한 작업공정이 사업계획에 따라 수시로 바뀌는 매우 열악한 작업환경을 갖고 있다. 그러므로 이와 같은 열악한 작업환경은 종

업원들로 하여금 스트레스를 유발 할 수 있으며, 직무태도에 많은 영향을 미치고 있다. 즉, 스트레스로 인하여 조직원들의 결근율과 이직률이 증가하고, 동시에 직무불만족을 초래하여 생산성이 저하되고, 조직성과가 감소된다. 따라서 종업원이 경험하는 스트레스는 더 이상 개인적인 문제가 아니다. 미국에서는 가까운 장래에 스트레스에 의한 각종 질환이 심장질환 다음으로 기업에 손해를 끼칠 것으로 예측하고 있다. 동시에 스트레스로 인한 우울증이 있는 종업원이건강한 종업원보다 2배가 많은 병가(病暇)를 사용하였으며 회사를 출근하더라도 생산성이 현저히 감소한다고 한다. 한국일보, 2005. 8. 31일자 보도에 의하면 미국에서 스트레스로 인한 생산성 저하로 연간 3,000억 달러, 종업원 1인당 약7,500 달러의 비용이 드는 것으로 나타났다.

이에 따라 기업들은 능동적이고 적극적으로 종업원들이 경험하는 스트레스 발생 요인을 발견하고 관리하여 종업원들의 스트레스를 감소시키며 직무탈진과 부정적 직무대도를 갖지 않도록 예방하고 관리하여야 한다. 그러므로 기업이 종업원의 스트레스를 줄이기 위해 노력하는 것은 종업원 개인의 신체적, 정신 적 건강을 향상시킬 뿐만 아니라 기업의 경쟁력을 향상 시키는 중요한 관리 분 야가 된다.

스트레스는 개인적인 경험이라고 할 수 있지만, 조직생활에서는 집단 스트레스 발생 원인으로 작용할 수 있다. 즉, 조직의 목표와 개인의 욕구 간에 생기는 불균형은 결국 여러 가지 마찰을 일으키게 하며, 이러한 마찰은 조직과 개인 간에 스트레스를 일으키는 요인이 된다. 이러한 직무스트레스를 일으키는 요인에 대해 Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스를 업무조건, 역할 스트레스, 대인관계요인, 경력개발, 조직구조로 구분하였다.

직무 스트레스가 장기적으로 지속되면 직무 탈진에 이르게 한다. 직무 스트 레스는 종업원과 그들의 환경 사이에서 발생하는 특수한 현상이며 개인이 경험 하는 주관적인 것이다. 동시에 직무 탈진은 장시간 지속된 스트레스에 대한 반 응으로 나타나는 행위적, 정신적 고갈을 경험하는 상태이다.

따라서 직무 스트레스 발생 요인을 직무, 조직 특성과 같은 환경적 특성으로 보았다. 그러면서 직무 탈진은 정서적 소진, 냉소주의 혹은 비인격화, 개인적 성취감 감소 등의 심리적 증후군을 그 하위 요인으로 보았다. 이러한 직무탈진 은 인적 서비스 분야뿐 아니라 관리자, 사무직, 기술자에 이르는 광범위한 범위의 직종에서 나타날 수 있는 증상이다.

이러한 연구들과 관련하여 그동안 국내에서 종업원을 대상으로 한 스트레스에 관한 많은 연구들이 있어왔으나 일반 서비스직이나 교사직에 종사하는 직무스트레스에 관한 연구 등이 대부분이었으며 건설업 종업원은 대상으로 한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 건설업 종업원의 역할과부하, 근무환경 및 직무불안정과 관련된 스트레스요인들이 직무스트레스에 어떻게 영향을 미치며, 또한 직무스트레스요인과 직무탈진 간의 관계에서 직무스트레스가 어떠한 영향을 미치는 지를 분석하였다. 분석 결과를 바탕으로 건설업 종업원의 스트레스를 경감시켜정서적 고갈, 탈인격화, 전업의지를 낮추고, 개인적 성취감과 직무만족, 조직 몰입을 높여 기업의 목적을 효과적으로 달성하기 위한 인적자원관리 방안을 수립하는 기초적 자료를 제공하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 건설현장에서 근무하는 종업원들이 받을 수 있는 직무스트레스 유발요인들이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치고, 이러한 직무스트레스들이 직무탈진도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다음과 같은 구체적인 연구 목적을 살펴보면 다음과 같다.

첫째 건설현장 종업원들이 스트레스요인 직무스트레스에 미치는 영향에 대하여 파악하고자 하였다.

둘째 스트레스요인과 직무탈진과의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 하는지 파악하고자 하였다.

#### 1.2 연구의 방법

본 연구는 건설현장 종업원의 직업적 특성에 따른 스트레스 정도를 파악하고 또한 이러한 스트레스가 직무스트레스와 직무탈진에 어떠한 영향을 미치는지를 분석함으로써 효율적인 기업의 성과를 향상시키기 위한 인적자원관리의 방안수 립의 기초적 자료를 제공하고자 하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌연구와 실증분석을 병행하였다. 먼저기존의 선행 연구 등 문헌연구에서는 국내·외 논문, 서적, 정기간행물 및 국내외 연구기관의 보고서를 포함한 각종 자료를 이용하여 직무스트레스에 관한 이론적 고찰과 건설업 종업원의 직무역할, 대인관계, 직무환경 요인들이 직무스트레스를 통해 직무대도에 어느 정도의 영향을 미치게 될 것인가, 그리고 조직적지원의 조절효과에 연구의 초점을 맞추고 문헌연구를 통하여 본 연구에 사용된각 개념들에 관한 이론적 발전 과정과 실증연구의 결과들을 고찰하였다.

이러한 문헌연구를 바탕으로 연구모형 및 연구가설을 설정하고 설정된 가설을 검증하는 실증연구를 실시하였다.

본 연구의 실증 연구방법으로는 설문조사법을 통해 건설업 종업원의 직무스트레스가 스트레스 대처전략에 따라 직무태도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 분석을 수행하였다. 각 개념들에 대하여 선행연구들을 바탕으로 본 연구에 맞도록 수정하여 측정항목들을 도출하였다. 이렇게 구성된 각 측정항목들을 전라남도 건설업체 종업원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 또한 조사된 자료의 분석방법은 SPSS WIN 15.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 내적 일관성을 파악하기 위해 신뢰도 검증(Cronbach's a 계수)을 하였으며, 변수들 간의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 또한 연구모형에 제시된가설들을 검증하기 위하여 회귀분석을 이용하여 검증하였다.

#### 1.3 논문의 구성

본 논문은 다음과 같이 총 5개의 장으로 구성한다.

제1장에서는 문제제기 및 연구 목적, 연구방법 및 구성을 제시하고 있다.

제2장은 이론적 배경으로 건설업의 특성과 건설종업원의 직무특성에 관해 살

퍼보고, 스트레스에 관한 이론적 고찰로서 직무 스트레스의 개념 및 요인, 직무스트 직무태도 등에 관한 이론적 배경연구로서 관련 개념연구와 이론의 발전방향을 검토해 보고 기존 문헌을 고찰하여 본 연구의 실증분석의 기초를 제시하고 있다.

제3장은 본 연구의 목적에 부합하는 문헌 고찰을 토대로 한 연구 모형을 설정하고, 이 연구 모형에 따른 연구 가설을 설정하였다. 그리고 변수의 조작적정의 및 측정과 조사 설계 및 분석 방법을 제시하고 있다. 그 외 표본설정, 설문지 작성, 배포, 자료 분석, 방법들을 기술한다. 그리고 조사결과를 통계적 방법에 의거 분석, 검토함으로써, 가설의 신뢰성을 검증하고 연구결과에 따른 해석을 하게 된다.

제4장에는 연구 가설에 대한 실증조사 및 분석을 실시하여 그 결과를 통해 가설의 타당성 여부를 검증하였다.

제5장은 실증분석 결과를 토대로 연구결과를 요약하고 본 연구의 시사점과 연구의 한계 및 향후 연구 과제를 제시하였다.

### Ⅱ. 이론적 배경

#### 2.1 건설업 특성 및 현황

#### 2.1.1 건설업의 특성

건설업은 협의로 주택 및 생산시설의 시공으로부터 광의로 사회간접시설의 확충과 국토개발에 이르기까지 그 범위가 넓으며, 단순히 시공을 포함하여 공사기획과 타당성 조사, 기본설계, 상세설계, 감리, 유지보수에 이르기까지 많은 부분을 포괄하고 있다(건설산업기본법, 2004).

공사기간도 비교적 장기간이므로 또한 건설업은 제조업이나 서비스업종과 다른 생산관리, 재무관리, 인사관리, 마케팅 관리 형태를 가지고 있다. 생산 관리상 단기간에 결과가 나타나지 않은 제품생산과 그에 따른 공정관리, 품질관리가 일반제조업과는 다르다. 그리고 건설업 특유의 인사관리체제를 가지고 있다. 재무관리 또한 자금조달과 운영이 제조업과는 확연히 다르다. 마지막으로 제품을 완성하는 일, 즉 준공시점에 맞추어 바로 마케팅관리가 끝나는 것이 아니라사후관리가 또 기다리고 있다. 따라서 건설업은 주택 및 산업시설의 구축에서부터 사회간접자본시설의 확충을 포함하여 국토확장, 지역개발에 이르기까지실물자본의 생산과정을 담당하는 제조업적인 특성과 눈에 보이지 않은 서비스까지 제공하는 종합적인 서비스업종의 특성을 가지고 있다.

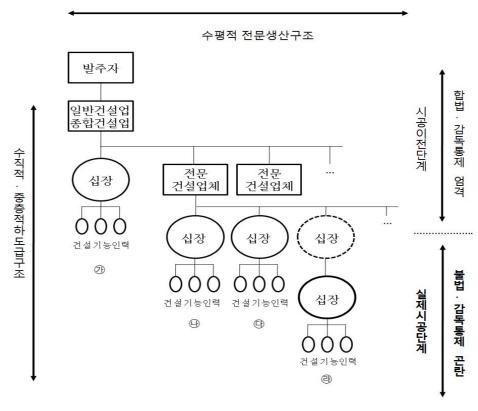
현재 우리나라의 건설업은 그 자체가 지니고 있는 특수성으로 인하여 제조업이나 다른 산업에 비하여 경영관리상 문제점이 많은 업종으로써 그 내용에서 독자적인 특성을 갖는 점이 있으나 다양한 기능이 균형 있게 요구되는 기능집약적 업종의 특징을 갖고 있다. 건설업은 특정한 토지에 노동, 자본, 자재, 기술을 집약해서 새로운 건축이나 토목 구조물을 생산하는 종합산업이다(김문한, 2005).

건설업은 제조업이나 서비스업종과는 다른 생산관리, 재무관리, 인사관리, 마

케팅관리 형태를 가지고 있다. 생산관리상 단기간에 결과가 나타나지 않은 제품생산과 그에 따른 공정관리, 품질관리가 일반제조업과는 다르다. 그리고 건설업 특유의 인사관리체제를 가지고 있다. 재무관리 또한 자금조달과 운영이 제조업과는 확연히 다르다. 마지막으로 제품을 완성하는 일, 즉 준공시점에 맞추어 바로 마케팅관리가 끝나는 것이 아니라 사후관리가 또 기다리고 있다(박중규, 2007). 따라서 건설업은 국민생활의 근간을 이루는 주택건설에서부터 도로, 항만, 철도 등 각종 산업 활동 및 생산기반시설의 건설, 국토개발 등 광범위한고정자본의 형성 및 사회간접자본시설의 확충을 직접 담당하는 국가 경제의 기간산업이다. 또한 건설업은 다른 산업의 생산 활동을 간접적으로 지원하여 경제성장을 뒷받침하는 보완적인 산업이며, 다른 산업에 비하여 생산과 고용, 그리고 부가가치의 창출이 큰 산업이기도 하다(김문한, 2005). 특히 건설업은 제조업적인 특성과 눈에 보이지 않는 서비스까지 제공하는 종합적인 서비스업종의 특성을 가지고 있다(박중규, 2007).

우리나라 건설 산업의 생산구조는 <그림2-1>에서 보는 바와 같이 수평적인 전문생산구조의 측면과 수직적인 다단계 하도급생산구조의 축면을 동시에 지니고 있다. 이렇게 건설수요의 불안정 및 단절성 그리고 생산물의 복합성(複合性)을 가진 생산구조형태는 기업들로 하여금 자본, 설비, 노동 등 생산요소에 대한 고정적 투자보다는 고정비용과 수요의 불안정에 의한 위험부담을 기업간의 수직적 분업인 하도급구조를 통해 분산시키려는 계획을 택하게 한다(심규범, 2006).

건설업의 구조적 특성에 따른 생산전략은 생산요소의 동원 및 통제와 관리에 있어서 이윤의 극대화를 위해 기업 간의 수직적 분업체계를 낳게 한다. 그러한 수직적 분업체계에서 상위 업체는 하위 업체에 생산공정의 일부 혹은 전부를 하도급의 형태를 통해 넘기게 되며 이러한 하도급구조는 또 다른 하위의 하도급구조를 재생산하게 된다(심규범, 2006).



<그림2-1>건설 산업의 생산구조

자료 : 심규범(2003)

또한 건설업은 국토개발, 산업건설, 주택건축 등 광범한 사회간접자본 형성과 고정자본 형성을 대상으로 하는 산업의 총칭으로 시장구조나 생산 활동 면에서 다른산업과 구별된다. 건설업을 생산형태에서 보면, 개별적 주문에 의한 일회적 생산이기 때문에 시장판매를 목적으로 하여 연속적이고 지속적인 생산 활동을 전개하는 제조업 등 다른 산업에 비하여 제품을 표준화하기가 어렵다. 또한 생산 기간이 길고 옥외에서 생산 활동을 하기 때문에 인위적으로 제어할 수 없는 자연환경과 경제적 여건 등의 변동요인에 의하여 큰 영향을 받으며, 생산 활동이 광범위한 지역에 분산되고 계절적으로 편중되어 있다. 더구나 생산 활동이 지속되지 못하고 단속적이기 때문에, 경영자원의 활용 신축성이 크고 경영활동이 불안정하다는 특성을 가지고 있다. 따라서 계획적 생산이 어렵기 때문에 개별공사마다 그 생산 활동에 맞는 관리가 필요하다. 건설업이 다른 산업과 다른 특성은 다음과 같다(허종명, 1996).

#### 1) 생산의 주문성

건설업은 주로 타인의 의뢰를 받아 생산 활동을 전개하는 주문생산방식을 취하는 것이 일반적인 특징이다. 물론 아파트나 상가 등을 건설업자가 주문자의 의뢰 없이 기업체 자체에서 계획하여 신축, 분양하는 경우도 있지만, 대부분 발주자의 주문에 따라 공사를 완공하여 인도해 주는 수주산업형태를 취하고 있다. 따라서 수요자가 공급자를 선택하는 수주산업 형태의 수요자 시장적인 성질을 갖는다. 수요자의 다양한 요구조건에 따라야 하기 때문에 공사규모, 형태, 입지조건 등의 면에서 동일한 제품이 거의 없다. 그러므로 다양한 종류의 일품생산 체제를 갖게 된다.

#### 2) 생산 활동의 이동성

건설업에서는 건설대상물을 토지와 분리할 수 없기 때문에 동일 장소에서 여러 제품을 생산하기 어렵다. 즉, 생산 활동이 분산되고 이동하는 특성이 있다. 따라서 건설업의 생산 활동은 본사와 떨어진 현장을 중심으로 이루어지고 옥외에서 행해지는 경우가 많다.

따라서 생산 활동이 계절이나 기후 등 자연조건과 민감한 연관을 갖게 되므로 우기나 동절기에는 공사 진행 과정에서 여러 가지 제약을 받는다. 아울러생산 활동의 이동성으로 인하여 새로운 생산수단을 조달해야 하므로 생산관리조직이 안정적으로 유지되지 못하고 유동적이고 불안정한 측면을 갖는다.

#### 3) 노동집약성

건설업은 제품의 표준화, 규격화가 어려우므로 특별한 경우를 제외하고는 노동을 기계로 대체하는 것이 불가능하여 노동의존도가 높다. 따라서 양질의 저렴한 노동력을 확보할 수 있는지 여부가 경쟁력 유무와 관련이 있다. 이러한특성 때문에 노동생산성이 다른 산업에 비하여 상대적으로 낮게 나타난다. 또한 노동생산성 증가도 노동의 기계화에 의한 요인보다는 기술개발이나 기능향상에 의존하는 경우가 많다.

#### 2.1.2 건설업의 현황

국내 건설기업의 1인당 매출액은 지속적으로 늘어났고, 외주비 비중은 지난 10년 동안 연평균 1.77%씩 증가하였다. 이런 지표의 변화는 우리나라 건설 생산구조가 변하고 있음을 시사하고 있다. 그러나 이런 환경변화에 적응할 수 있는 현장의 생산체계와 생산프로세스를 개선하지 않고 1인당 매출액만 높이면, 현장 관리 인력은 보다 높은 노동 강도 속에서 업무를 수행해야하는 부담을 가지게 된다. 또한, 건설기업의 외주비 비중이 높아짐에 따라서 현장 참여 주체의 역할과 수행업무 범위에 대한 조정이 불가피하고, 이에 대한 적절한 대응 전략 수립이 필수적이다.

지난 40년 동안 지속적으로 증가해왔던 정부의 SOC 예산이 2004년도를 기점으로 축소되자 공기업을 포함한 공공 발주기관은 생산성 향상을 위한 업무 프로세스 혁신 프로그램의 추진을 가속화하고 있다. 이러한 노력은 건설 기업의현장 조직체계와 운용체계에 많은 영향을 끼치고 있다.

국내 건설기업은 IMF 외환위기를 겪는 과정에서 재무관리 중심의 관리체계에 대한 한계성을 인식하고 회사관리시스템을 업무관리 중심으로 전환하기 시작하였다. 이러한 개선활동이 기업의 생산성을 향상시키는 방안이라고 인식한 건설기업은 더 많은 경영자원을 투자하고 있다. 무수한 인력충원, 새로운 건설장비를 투입하여 업무프로세스를 개선하고 현대적 관리기법을 도입하고 있다.

때를 맞추어 정부는 국내 건설산업의 경쟁력 제고를 위해, 일반 건설업과 전문건설간의 겸업제한 조항을 폐지하는 건설업 업역 제도에 대한 개선방안을 입법 예고한 바가 있다. 즉, 전문건설업체가 복합공사시공(일반업종)에 등록하여복합공사를 수주, 시공할 수 있고, 일반건설업체 역시 전문공사 시공업종을 등록하여 전문공사 원도급 시장과 하도급 시장에 진출하는 것이 가능하다. 이런건설산업 구조개편은 중장기적인 현장 생산 체계를 변화시키는 동인으로 작용할 것으로 예상한다. 따라서 원도급자는 대외 환경 변화를 예상하여 자사에 맞는 현장조직의 운영방식을 포함한 전반적인 하도급 전략을 다시 짜야할 시점에놓여있다. 국내 건설기업은 대형회사를 중심으로 현장조직을 축소조정하기 위한 방안을 마련하여, 시범사업을 시행하고 지속적으로 이를 실행하고 있다. 일부 대형 건설기업은 공공주택 건설사업의 현장조직을 축소조정하기 위해 외주

공종에 대한 수의 계약 추진 등을 시범적으로 시행하였으나 기대 수준의 성과를 얻지 못하고 있다. 건설현장에서는 법이 규정하고 있는 하도급 제한 범위를 벗어나지 않는 수준까지 외주계약패키지를 대형화하여 현장조직을 슬림화하여 운영하는 것이 일반적인 추세이다.

#### 2.2 건설근로자 특성 및 현황

#### 2 2.1 건설근로자의 특성

건설현장에서 수행하는 건설근로자 역할은 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 건설근로자 역할

작업상의 직위	소속 및 고용관계	역 할
작업팀장	노무하도급업자	일반 업체 또는 전문업체로부터 공사를 노무하도급 맡아 인력을 동원 및 통제하여 공사를 직접 수행하 는 하도급업자
반장	작업팀장에게 월급제로 고용됨	작업팀장이 여러 개의 공사 현장을 수행 할 경우 공사 기간 동안 작업팀장에 고용되어 그를 대신하 여 출근 일수, 자재, 공사진행을 감독
기능공	작업팀장에게 일당제로 고용됨	실제 공사를 수행하는 노동력으로 숙련 기능공
조공	작업팀장에게 일당제로 고용됨	기능공 밑에서 작업을 보조하며 기능을 익히는 비 숙련 기능공
보통인부 (잡부, 일반공)	일당제로 고용되는 잡무와 작업팀장에 의해 동원, 통제됨	특수한 기술이나 기능이 없이 건설현장에서 공사 진행을 보조하는 단순 노무를 수행

자료: 방하남 외 (2002).

건설근로자의 대부분은 비숙련 근로자와 여러 종류의 숙련 근로자로 분류된다. 선진국의 경우 건설 근로자는 5~10%를 차지하며, 전 세계적으로 건설근로자의 90%이상이 남성이다. 일부 국가에서는 이주노동자들이 작업을 하며, 그외의 국가에서는 비교적 고임금과 경제적인 안정에 이르는 수단을 제공하기도한다(장선옥, 2005). 한편, 건설 근로자의 직종은 작업의 종류나 형태에 따라 총26개의 전문 직종으로 분류된다. 이러한 직종은 작업의 종류나 형태에 따라 실내, 실외 또는 실내와 실외 동시에서 작업하는 형태로 구분되며, <표 2-2>는건설일용근로자 직종별 업무특성을 나타낸 것이다.

<표 2-2> 건설일용근로자 직종별 특성

직종별	·별 특 성		
일반공 (잡부)	기능을 요하지 않은 경작업인 일반잡역에 종사하면서 단순육 체노동에 종사하는 자	실내 실외	
철근공	철근의 가공, 조립, 설치 등의 작업에 종사하는 자	실외	
철골공	H빔, BOX빔, 철골의 가공, 조립 및 해체 등의 작업에 종사하는 자	실외	
콘크리트 공			
형틀목공	형틀목공 콘크리트의 타설을 위하여 형틀 및 동바리를 제작, 조립 및 해 체 작업에 종사하는 목수		
건축목공	건축목공 건축물의 출조 및 실내 목조구조물의 제작, 설치 또는 해체작 업에 종사하는 목수		
비계공	비계공 비계의 설치 및 해체 또는 중량물 작업에 종사하는 자		
전기공	전기공 전기관련 업무에 종사하는 자		
설비공	설비공 설비관련업무에 종사하는 보일러 공, 배관공, 위생공, 보온공 등에 종사하는 자		
석공	석공 대할 및 소할된 석재를 가공하여 형성된 마름돌과 석재를 설 치 또는 붙이거나 일반 쌓기를 하여 구조물을 축조하는 자		

조적공	벽돌 및 블록을 쌓기 및 해체하는 자	실내 실외	
샷시공	샷시공		
방수공	구조물의 바닥, 벽체, 지붕 등의 누수방지 작업에 종사하는 자	실내 실외	
닥트공	금속 박판을 가공하여 통풍닥트의 제작, 설치작업에 종사하는 자	실내	
타일공	기둥, 벽, 바닥 등의 표면에 타일 붙이기 작업 또는 눈치장을 하는 작업에 종사하는 자	실내	
도장공	페인트, 락카, 에나멜, 왁스 등을 손으로 칠하거나 분사 작업에 종사하는 자	실내 실외	
미장공	시멘트 등의 미장재료를 이용하여 구조물의 내외표면에 바름 작업에 종사하는 자	실내	
용접공	용접공 산소나 전기, 기타방법에 의한 금속의 용접 또는 절단 작업에 종사하는 자		
도배공	도배공 실내의 벽체 및 천장표면 등에 종이나 기타 도배재료를 부탁시키는 자		
내장공	내장공 건물의 내부에 수장재를 사용하여 마무리하는 자		
유리공	유리를 규격에 맞게 재단하거나 끼우는 자	실내	
토공	땅을 깎고 흙을 운반하고 흙을 쌓는 일과 같이 주로 흙에 관한 모든 작업하는 자	실외	
할석공	큰 돌을 고정의 규격에 맞도록 깨는 자	실외	
철거공	철거공 각종 구조물 등을 철거하는 자		
견출공	견출공 콘크리트 면을 매끈하게 마감공사를 하는 작업에 종사하는 자		
건설기계 운전공	각종 건설기계의 운전과 조작을 하는 작업에 종사하는 자	실외	

자료: 대한건설협회(2005).

생산물 및 생산현장의 특성과 관련하여 노동력에 대한 수요가 일반제조업의 경우에는 상시적으로 요구되어 상용직 근로자 중심으로 고용구조가 형성되고 반면, 건설업의 경우 생산물에 대한 주문으로 생산이 이루어지는 시기에만 그수요가 발생하므로 일용직 노동자 중심으로 고용구조가 형성된다(정연택 외, 1998). 또한 노동시장의 특수성과도 밀접한 관련이 있는 구인측면, 구직측면, 정보 매개측면을 살펴보면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 건설근로자 노동시장의 특수성

	건설근로자	일반근로자
구	-일시적 중심의 고용구조를 지니고 있으며, 공정별로 순차적으로 공사가 진행되므로 구인규모가 크고 구인활동이 일상적임	-상시적 중심의 고용구조와 여 러 업무가 동시에 진행되므로 구인규모가 작고 구인활동이 일시적임
인 취 면	-장기고용계약이 거의 없고 이직예고 또한 없어 노동력 동원에 불확실성이 상존하므로 작업시작 직전인 새벽시간에 구인활동을 하는 경우가 많음	-대부분의 근로자가 장기고용 계약되어 있고 이직예고가 일반적이므로 구인의 여유를 가짐
	-고용관계가 일회적인 경우가 많으므로 채용·절차가 단순함	-상용관계가 많으므로 채용시 선발절차가 까다로움
구직	-일용근로자에게 구직활동은 일상적임	-사용직 근로자에게 구직활동은 일시적임
그 추면	-임금 등 근로조건보다는 일거리에 관한 유무자체가 중요함	-일거리 유무자체도 중요하나 임금 등 근로조건과 전망 등 이 중요함
정보매개기	-단순한 일거리와 노동력의 매개로 mismatch의 가능성이 높음	-구인직무의 특성 및 구직자의 특성에 관한 고려 소홀시 mismatch가 발생함
기구측면	-새벽시간에 구인·구직 매개활동이 이루 어질 수 있으므로 새벽부터 운영필요	-주로 주간에 구인·구직 매개 활동이 이루어짐

자료 : 김훈 외 (1999).

건설근로자 노동시장은 <표 2-1>의 건설일용근로자 역할에서 보듯이 최하위 단계의 십장 아래에 위치한 건설기능 인력은 대개 기업의 외부노동장에 존재하는 일용적 근로자이며, <표 2-3>과 같이 비공식적인 인적유대 관행에의해 짜여 진 나름대로의 시장구조를 지니고 있다(심규범, 2000). 따라서 건설일용근로자가 건설노동시장에 진입할 때 기존의 심장과 인적유대에 아무런연고가 없이 진입하게 되면 작업팀에 소속되지 못하고 '낯선 사람'으로 지내게 되며 숙련형성 기회를 갖지 못해 비숙련공이 된다. 특히, 이러한 메카니즘하에서 작업팀에 진입하는데 도움을 줄 수 있는 인맥은 팀 밖에 존재하는 외부자와의 인맥이 아니라 이미 작업팀 내에 소속되어 있는 십장 또는 기능공등 내부자와의 인맥이어야 함을 쉽게 짐작할 수 있다. 이러한 한계는 내부자와 외부자간의 간격을 공고화하거나 기회배분의 제한을 강화하여 숙련 형성경로의 단절을 구조화 한다(노순규, 2007). 건설업자 및 시공참여자의 동대적이윤획득 방식과 중층적 하도급구조에 의해 실공사비가 잠식되고 결국 부실시공, 품질 저하, 근로조건 악화, 산재 증가 등으로 이어지는 메카니즘이 나타날 수 있다(노순규, 2007).

#### 2.2.2 건설근로자 현황

박중규(2007)는 최근 건설공사는 공정의 기계화가 확대되고 구조들의 고층, 대형화가 가속됨에 따라 건설현장에 잠재적 재해 위험이 더욱 확대되고 있다. 더욱이 옥외 공사가 일반화되어 있기 때문에 재해발생 빈도가 증가하고 있다. 이런 환경적 특징을 살펴보면 다음과 같다.

#### 1) 열악한 작업환경

일반적으로 대부분의 건설현장은 옥외 작업을 하기 때문에 지형, 지질, 기후 등의 영향을 크게 받으며, 공정의 진행에 따라 작업환경과 작업조건이 수시로 변화하므로 재해 위험에 대한 예측이 어렵다.

#### 2) 작업의 혼재성

다수의 전문업체가 동일 구역 내에서 동일한 하나의 최종 목적물을 완성하기 위하여 서로 공정상 선행하거나 후속으로 교차하여 진행되므로 근로자들 상호 간의 원활한 상호 횡적협조를 기대하기 어렵다는 특성을 가지고 있다.

#### 3) 작업의 가변성

일정한 작업자가 일정한 기계 또는 기구로 작업을 행하는 것이 불가능하고, 가설물의 조립 및 해체, 중량물 취급 및 운반, 건설 기계의 운용 등 모든 작업 방법은 고정된 곳에서 하는 것이 아니다. 작업장소를 항시 이동해야 하므로 재 해 위험성이 높으며 그 형태가 다양하다.

#### 4) 고용 불안정

작업자 대부분이 일용직이므로 쉽게 채용되고 단 기간에 근로계약이 완료된다. 그러므로 근로자는 회사에 대한 소속감과 업무에 대한 책임감이 결여되어 안정된 작업태도를 갖기 어렵다.

#### 5) 현장의 한시적

건설현장이 개정되어 소기의 목적물을 완성하기까지 공사기간이 설정되어 있으므로 그 공기를 단축하기 위하여 무리하게 작업을 강행하게 된다. 자연히 공사기간을 정하여 이를 지키려고 최선을 다하게 된다. 특히 계절적 영향을 받아 공사기간을 단축하는 한시성을 면치 못하는 특수성을 지니고 있다.

#### 6) 공사계약의 불공정성

공사 발주시기, 공사금액, 공기 등에 무리한 요구가 수반되기 쉽고, 이러한 양상은 하도급업체로 내려갈수록 심화된다. 특히 수차에 걸친 재하도급 또는 공정·공사별 하도급 관계가 계약상 상호존중의 개념이 아닌 수직적 관계이고 또한 안전관리 체제의 미흡으로 인하여 책임한계가 불분명하다.

#### 7) 회계연도 영향

우리나라는 단 년도 예산 회계제를 채택하고 있어, 공사를 당해 연도 말까지 완료해야 하는 경우가 비일비재하여 회기 말인 12월에 기후 등의 악조건 속에 서도 무리하게 작업을 강행하는 수가 많다.

#### 8) 임금의 성과급

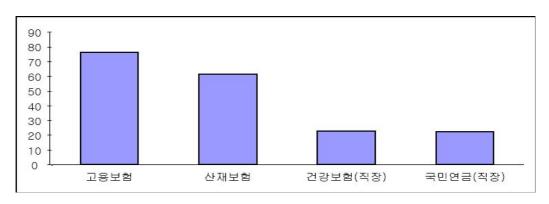
임금을 시급제 또는 일급제로 지급하는 것이 아니라 어느 한 구역을 총금액 개념으로 계약하는 성과급 형태가 빈번하여 작업자는 오로지 생산성 향상만을 꾀하는데 주력한다. 그러므로 안전수칙이나 안전 준수의무 이행은 무시하고 최후 수단인 보호구 착용마저도 기피하는 경향이 있다.

#### 9) 근로자의 고령화

건설업이 3D 업종으로 인식되어 젊은 층이 취업자체를 기피하고 있다. 그리하여 타 업종에서 실패한 경우에 어쩔 수 없이 건설현장을 찾는 젊은이를 제외하고는 근로자의 대부분이 고령자로 구성되어 있다.

#### 10) 사회보험 현황

건설일용근로자의 사회보험 현황을 살펴보면 <그림 2-2>와 같다.



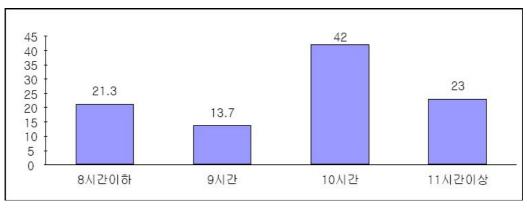
<그림 2-2> 4대 보험 현황 (단위 %)

자료: 건설근로자공제회(2010)

건설근로자공제회(2010)는 '건설근로자 고용 실태 설문조사' 보고서를 분석한 결과 건설현장의 사회보험 적용 실태는 고용보험 76.4%, 산재보험 72.4%, 건설근로자퇴직공제제도 62.0%, 건강보험(직장가입) 23.2%, 국민연금(직장가입) 22.9% 등으로 응답(복수 가능)했다. 건설근로자에게 근로복지를 적용하기 어려운 이유는 '근로자의 이동이 잦아서'와 '과도한 낙찰률 하락 등으로 공사비가부족해져서', '건설일용근로자가 근로복지제도의 적용을 꺼리기 때문에', '다단계하도급 때문에'등의 순으로 나타났다. 즉, 건설근로자의 노동조건 향상을 위해도입된 제도조차도 실제로는 제대로 시행되지 않고 있음을 알 수 있다.

#### 11) 장시간 노동

건설일용근로자의 노동시간을 살펴보면 <그림 2-3>과 같다.



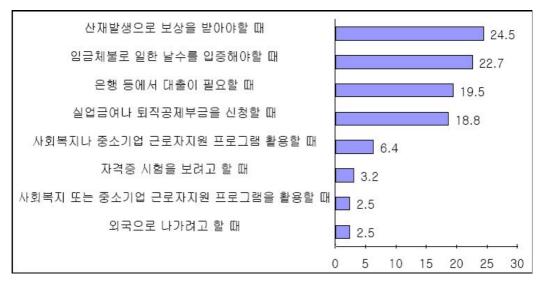
<그림 2-3> 노동시간 (단위 %)

자료 : 손정환 (2008)

한국건설산업구원(2006) 실태조사에서는 건설현장에서 일하고 있는 건설일용 근로자의 월별 근로일수를 살펴보면 월별 평균 근로일수는 21.3일이며 연간 합 계는 255.6일로 집계하였고, 근로시간은 평균 기준이 평상시 9.6시간, 동절기 9.2시간, 강우기 9.4시간으로 나타났다. 또한 손정환(2008)의 연구에서는 1일 평 균 근로 '8시간 보다 초과하여 근무한다'가 즉 '10시간이상'이 65%로 나타나 장 시간의 노동을 하고 있음을 알 수 있다.

#### 12) 건설일용근로자 신분 및 경력

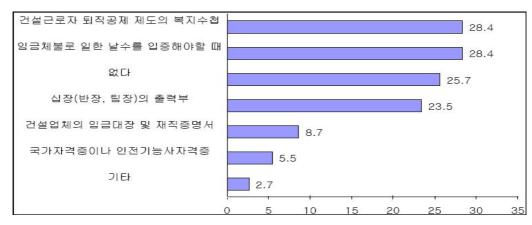
건설일용근로자의 신분이나 근로경력 입증이 필요한 경우를 살펴보면 <그림 2-4>와 같다.



<그림 2-4> 근로자 신분이나 근로경력 입증이 필요한 경우 (단위 %) 자료: 심규범 외 (2004)

고용관계가 불명확 한 것은 건설사업주가 노무관리 대상에서 건설일용근로자를 누락시키게 됨을 의미한다. 이는 건설일용근로자가 자신의 신분 및 경력을 입증하지 못하는 원인이 된다.

<그림 2-5>에 의하면 신분 및 경력 자료가 필요한 경우는 '산재발생으로 보상을 받아야 할 때'(24.5%), '임금체불로 일한 날수를 입증해야 할 때'(22.7%), '은행 등에서 대출이 필요할 때'(19.5%), '실업급여나 퇴직공제부 금을 신청할 때'(18.8%) 등을 많이 꼽고 있다. 왜냐하면 우리나라에서 근로자 의 신분 및 경력을 입증하는 방식은 대개 개별 사업주가 발급하는 재직증명 서에 의존하기 때문이다. 그리고 <그림2-5>에 의하면 현재의 입증방법으로 서 퇴직공제수첩은 공식적으로 인정받을 수 있으나, 십장의 출력부는 인정받 기 어렵다.

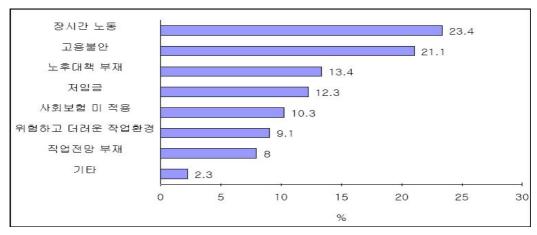


<그림 2-5> 건설일용근로자의 근로경력 입증방법 (단위 %)

자료: 심규범 외 (2004)

#### 13) 건설일용근로자의 불만족스러운 근로환경

건설일용근로자의 불만족스러운 근로환경을 살펴보면 <그림 2-6>과 같다. 건설일용근로자가 생각하는 불만족스러운 근로환경을 살펴보면 장시간 노동 (23.4%)과 고용불안(21.1%)이 가장 많고. 노후대책 부재(13.4%). 저임금(12.3%). 사회보험 미적용(10.3%) 등이 나타나고 있다.



<그림 2-6> 건설일용근로자의 불만족스러운 근로환경 (단위 %) 자료: 심규범 외 (2004)

#### 2.3 직무스트레스

#### 2.3.1 직무스트레스의 개념

스트레스 연구의 시발점은, 수천 년 전으로 거슬러 올라간다. 이미 2,500년 전소크라테스는 "질병치료에 있어 신체의 치료가 정신의 치료 없이는 회복될 수 없다"고 했고, 의술의 아버지인 히포크라테스 또한 "많은 질병들이 감정, 열정에서기인된다."고 믿고 이를 근거한 '정신-신체생리학'을 체계화 했다. 중세에 들어서는 "업무관련 스트레스 및 스트레스가 다른 질병과 결합하여 질병 이환 및 사망률에 영향을 미치게 된다."고 하는 파두아대학 의학부 교수 Bernhardi Ramazzaini (1633~1714)의 연구 '일하는 사람들의 질병'이 있고 그 또한 매우 유명하다 (김수영, 2005).

스트레스의 의미는 18세기 후반에 진일보하여 '압력', '중압감', '긴장 및 고 충', 등을 뜻하는 것으로 개인의 신체기관과 정신력에 직접 관련된 의미로 사용되었다. 1910년에 Oster경은 '스트레스로 인한 협심증을 앓고 있는 환자들의 긴장상태와 과중한 업무와는 인과관계가 있는 것'으로 보았다(Davidson & Cooper, 1983).

1920년대에 이르러서 Cannon이 '생리적 스트레스'라는 용어를 사용함으로 써 스트레스에 대한 개념화가 점차 체계적으로 연구되기 시작하였고, 그는 '생체균형파괴의 역기능 결과와 생체균형의 향상성의 파괴현상을 스트레스'로 보았다. Selye는 생체균형의 향상성 파괴를 초래하는 스트레스에 동일한단일 스트레스 증상이 있음을 과학적으로 연구하여 발표함으로써 더욱 스트레스 개념을 체계화하였다(Mason, 1975). 또한 그는 '일반적 증후군'이라는 스트레스에 대한 인간의 3단계반응을 발표하였다(Gibson & Ivancevich, Donnelly, 1985).

이렇듯 스트레스에 관한 연구는 처음에는 주로 '의학 및 정신건강 분야에서 병리학' 중심으로 연구되기 시작했다. 이후 '생리학', '심리학', '조직심리학' 분 야에서 확산되어 연구하여 오다가 '조직행동론'의 발전과 함께 현재에 이르고 있다. 심리학 분야는 Grinker & Spiegel(1945)의 '스트레스하의 인간'과 Stouffer(1950) 의 산업사회의 소외현상을 연구한 'The American Soldier'란 책의 출간부터이다.

조직심리학 분야는 1960년대 미시간대학의 사회연구소 중심으로 조직 내 스트레스요인을 찾는 연구를 하여 '조직스트레스' 또는 '직무스트레스'라는 이름으로 '스트레스의 개념'을 정립하였다. 그 후 1970년대부터는 경영학분야에서 스트레스를 주목하게 되는데 이는 직무행위에 미치는 스트레스의 효과가 중요하다는 것을 인식하였기 때문이고 그 내용은 조직 내에서 스트레스를 일으키는 요인의 조직적인 측면이나 신체적 측면과의 연관보다는 '직무수행이나 직무성과와의 연관성에 초점'을 맞추어 행해져 왔다(이선규, 1991).

일반 사전에 의하면, '스트레스(stress)'라는 단어는 중세영어 'stress(고난, 고통)'에서 파생되었고, 'stress's,s 고대 프랑스어 'stresse(좁음)'에서 유래했다. 이단어는 라틴어 'stringere(팽팽하게 당기다, 팽팽하게 죄다)'의 과거분사 'strictus(팽팽하다, 좁다)'에서 나온 통속 라틴어 'strictia'에서 유래했다고 한다(Skeat, 1958).

그러나 생물학적으로 '스트레스'라는 개념을 맨 처음 정리한 Selye는 오스트리아와 헝가리가 합병된 나라에서 태어났으며 프라하에서 교육을 받은 후 캐나다 몬트리올로 이민을 간 사람으로 영어 단어에 대한 이해가 부족하여, '다리난간에 걸리는 긴장'을 표현하는 물리학적 용어를 차용하여 'strain'이라고 해야할 것을 '스트레스'라고 쓰지 시작하였으며 훗날 잘못된 명명으로 개념상 많은혼동을 가져오는 것에 대해 크게 후회하였다고 한다(Levi, 1995).

또한 Encyclopedia of Stress(2000)에는 '스트레스를 생리적 반응이나 행동적 반응을 일으키는 사실상의 위협 또는 본인이 위협으로 받아드리는 것'이라소개하고 있다. '스트레스(stress)'라는 용어는 14세기에 처음으로 사용되기 시작하여 17세기에는 'hardship(곤경)', 'straits(곤란)', 'adversity(역경)', 'affliction (고통)'의 의미로 사용되었고, 18세기 후반에 스트레스의 의미는 진일보하여 사람의 신체기관이나 정신력과 관련되어 나타나는 'force(힘)', 'pressure(긴장)', 'strain(긴장) 및 노력의 강도가 strong effect(강한 효과)'의 의미로 사용되었다(Hinkle, 1973). 19세기 이후 사회학과 생물학에서 인간의 신체적 정신적 건강에 대한 스트레스의 영향에 관한 연구가 시작되어 온 이래 20세기에 이르러서는 스트레스를 인간의 정신 및 육체 전반에 미치는 개념으로 보고 그에

관한 연구가 광범위한 분야에서 활발하게 진행되고 있다(Selye, 1972).

생물학적 접근방법으로는 신체적 자극과 생리적 결과에 착안하여 최초로 연구한 미국의 심리학자 W.B. Cannon(1935)의 '항상성연구'에서 그 시작을 볼 수 있는데(Cannon, 1992), 그는 '신경흥분과 같은 긴장상태에 처해있을 동안에 내적 균형을 유지하는데 중요한 구체적인 반응'에 접근하였고 유사한 관점에서 Beehr & Newman 등(1978)은 '어떤 요구에 대한 비 특정한 신체적 반응'으로 접근하였다.

그러나 1930년대 중반과 1940년대에 스트레스의 아버지라 불리는 Selye는 스트레스 증후군에 대한 인체의 반응으로 보고 과학적으로 연구를 계속하여 최초로 '생리·의학적인 측면에서 스트레스의 개념을 체계화'하였다. Selye는 스트레스를 '어떤 자극에 대한 일반적이고도, 비 특정적인 반응'이라고 정의하고 '한 유기체 즉 조직이나 한 인간에게 변화가 일어나는 항상성이 깨지게 되고 그것을 다시 유지하기 위해서는 여러 가지 자원을 재조정함으로써 대내적인 반응을 취하게 되는 것'이라고 하여 '유익한 스트레스와 유해한 스트레스'를 구분하였다.

사회심리학적 접근방법에 의하면 '스트레스란 개인과 환경간의 상호작용의 관점에서 보는 것이다(Fleming & Baumand, 1984)'라고 했고, Kaminoff & Prohansky (1982)는 '스트레스란 활동을 수행하고, 목표를 달성하며, 만족을 경험하는 자신의 대처 능력을 벗어난 물리적 및 사회적 환경에 대한 심리적, 행동적, 및 생리적 반응 패턴을 의미한다.'고 했다. Cooper(1988)는 '스트레스란 정신적 및육체적 불 건강을 초래하는 스트레스요인과 잘못 대처한 결과로서 나쁜 것이라고 인지되는 성질'이라고 했다.

또한 Luthans(1992)는 '스트레스를 신체적·심리적·행동적 일탈을 초래하는 외부상황에 대한 적응과정'이라고 했고, Mondy & Premeaux(1993)는 '육체에가해지는 요구에 대한 육체의 반응'이라고 했으며, Shermerhorn(1993)도 '의외의 요망, 제약 또는 기회에 직면한 개인이 경험하는 긴장의 상태'라고 정의하였으며, Ivancevich & Matterson(1993) 또한 '스트레스란 실제로 개인차와 심리적인 과정에 의해 매개되는 적응력의 반응이고 사람에게 어떤 과도한 심리적·육체적 요구를 하는 외적행동, 상황 또는 사건을 초래하는 결과'

라고 정의했다.

The Industrial Society Managing Stress(1995)에 의하면 '스트레스란 압박과현재 대처 능력간의 불균형이 초래하는 개인행동의 부정적 변화'라고 했고, Cranwell-Ward(1995)에 의하면 '스트레스란 생리적 변화를 초래하는, 외부적으로 또는 자신이 스스로 부과한 압박에 대한 개인의 반응이다. 적정한 압박 수준에서는 업적을 최대로 달성하지만, 일단 압박이 과도해져 지친상태가 되면 개인에게 고통이 되며 궁극적으로 회사에 부담을 초래한다.'고 했다.

여러 학자들의 개념을 토대로 한 Webster's의 사전적 의미는 '한 사람이 만족스러운 적응을 하지 못하고 질병으로 발전될 수 있는 생리적인 긴장을 불러일으킬 수 있는 사건이나 두려움 같은 화학적, 육체적 또는 정서적 요인'이라고했다.

Dorland's 의학사전에 의하면 '유기체의 항상성을 파괴시키는 내부 및 외부로부터의 위해한 물리적, 정신적, 정서적 자극들에 대한 생물학적 반응의 총체'라고 하였다. 위와 같이 수많은 학자들이 제 각기 다른 정의를 하고 있다.

그러나 이들의 공통분모는 있다. 즉 McGrath(1978)가 설명한 '환경의 요구가 지나쳐서 개인의 능력한계를 벗어날 때 생기는 개인과 환경과의 불균형 및 부적합한 상태' 그리고 Humphrey(1998)가 기존 발표된 연구들을 총망라하여 Key word를 중심으로 스트레스 개념화를 시도한 결과 얻어낸 "40%이상이 스트레스를 '압박감', 20%가 '긴장', 14%가 '좌절과 갈등', 5%가 '두려움 또는 정서적인 문제' 등"이라는 것이다. 즉 스트레스는 부정적 특성으로 설명되는 것으로 '스트레스란 위협적인 환경특성에 대한 개인의 반응'이라고 정의된다. 선행연구에서 나타난 스트레스에 관한 개념은 크게 세 측면에서 논의되어져 왔다. 의학자들 또는 신경정신과학자들의 생리의학적인 접근, 사회학자나심리학자들의 사회심리학적인 접근, 조직 내의 직무특성에 중점을 두고 연구한 행동과학자들의 행동과학적 접근 방법이 그것이다.

<표 2-4> 스트레스에 대한 세가지 접근방법 비교

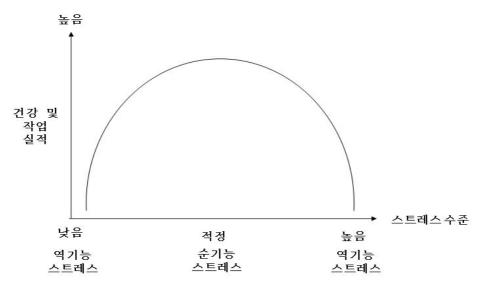
속성	생리의학적 접근	사회심리적 접근	행동과학적 접근
연구초점	외부자극에 대한 생리 적 반응	개인-환경 간 상호작용 속에서 개인의 심리적 반응	주변 환경에 대응하는 개 인적 행동의 적합성/부적 합성
스트레스 정의	자극에 대한 신체의 생 리적 균형을 유지하기 위한 일반적 반응	스트레스를 지각하는 각 개인의 인지 적 평가와 대응책 등 개인과 환경 과의 상호작용과정에서 나타나는 개인의 심리적 변화	위험에 대응하려는 개인 의 적응 및 반응과정
특징	■조직변수 고려 안함 ■경영 관리자에게 이 해 어려움	•개인만 지나치게 강조 또는 직무성과 간과하는 경향	■ 조직문제 해결에 역점 ■ 각 변인들 간의 관계 검정 단계

자료 : 김훈기, *심리학개*론, 도서출판 학서당(1997), P.84

<표 2-5> 스트레스의 분류

원 인	유형구분			
	유스트레스 (eustress)		디스트레스 (distress)	
스트레스의 방향	긍정적 스트레스		부정적 스트레스	
	바람직한 스트레스 (desireable stress)		바람직하지 않은 스트레스 (undesireable stress)	
스트레스 과소	과도한 스트레스 (hyperstress)		과소한 스트레스 (hypostress)	
스트레스 발생 상황	물리적 스트레스	심리학적	스트레스	사회적 스트레스

자료: Davis & Newstorn(1989)과 Yerkes & Dodson 및 장세진(2005)의 주장을 참고하여 필자가 정리한 것임.



<그림 2-7> 순기능 스트레스와 역기능 스트레스

자료: Yerkes, R.H & Dodson, J.D.(1988), "The relationship of stimulus to rapidity of habit formulation", *Journal of Comparative Neurological Psychology*, Vol.18, p. 459.

생리적 내지 의학적 접근방법은 초기 스트레스 연구자들이 사용한 방법이다. 의학자들에 의해 스트레스가 연구되기 시작하였고 이로 인해 초기 연구자들이 의학 또는 생리학자였던 것을 고려해 본다면 초기 스트레스 연구는 이러한 접 근 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 발생되는 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 위험에 대응하려는 개인의 적응 및

반응과정으로 정의하여 스트레스를 주변 환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성 내지 부적합성으로 보고 있다.

행동과학적 접근방법은 조직문제를 해결하는데 초점을 두었기 때문에 직무스트레스에 관한 연구에서 주로 사용되는 접근방법이다. 그러나 행동과학자들은 다양한 학문을 연구하였으므로 일관성 있는 스트레스의 정의를 도출하지 못하고 있다. 예를 들어, Schuler는 스트레스를 "그 해결방안은 불확실한 것으로 인식되나 중요한 결과를 초래하는 것으로 개인이 원하는 것을 이루거나 성취하기위한 기회, 제약, 요구에 직면하게 되는 동태적인 상황"이라고 정의하여 스트레스를 개인에 초점을 맞추어 접근하였다(Schuler, 1980). 반면, Blau는 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(Blau, 198).

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, 직무불만족, 이직, 결근, 직무몰입 및 생산성 감소 등의 원인이 된다. 스트레스 유발요인은 연구자, 연구대상 또는 조직의 유형에 따라 다양하며 조직 구성원은 여러 요인에 의해서 스트레스를 지각하며 이로 인하여 여러 가지반응과 결과가 초래되는 것으로 나타났다(자시권, 1990). 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 한정적이나 연구접근 방법에 따라 각기 개념이 다르기 때문에 개념적 통일을 이루지 못하고 있다. 즉 자극, 반응, 환경특성, 개인적 특성, 개인과 환경간의 상호작용 등에따라 직무스트레스의 개념을 다르게 표현하고 있기 때문이다.

#### 2.3.2 직무스트레스의 관련요인

대부분의 선행연구에서 직무스트레스의 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 발생되는 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 개인특성이외부적 환경요인에 의해 실현되지 못하거나 일치되지 못하는 상황을 의미한다.

직무스트레스를 자극의 개념으로 이해한 Gupta와 Beehr는 직무스트레스를 "극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구"라고 하였으며 Caplan, 1980) 등은 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 반응의 개념으로 이해한 Parker& DeCotiis(1982)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 관련된요인들이 직무수행자와 상호작용하여 심리적・신체적 요건을 변화시키는 상황으로 예를 들면 정상적으로 직무를 수행하지 못하게 하는 상황이라고 하였다.

문헌적 고찰을 중심으로 조직 내의 스트레스의 인과관계를 제시한 연구들을 살펴보면 <표 2-2>와 같다. Parker와 DeCotiis(1983)는 직무스트레스 유발요인에 의해 발생되는 1차적 결과가 스트레스이며, 스트레스에 의해 영향을 받는 2차적 결과는 조직몰입, 직무만족, 회피행동, 직무성과를 포함한다고 하였다. Parasuraman과 Alutto(1984)는 스트레스를 조직 내에서의 스트레스로 한정하였으며 조직을 하

나의 시스템으로 전제하였다. 시스템 내에서 직무스트레스 유발요인은 상황변인, 역할변인, 개인적 변인에 의해 영향을 받으며, 직무스트레스 유발요인의 1차적 결과는 스트레스를 지각하게 되는 것이다. 이러한 스트레스 지각은 직무만족과 조직물입에, 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 조직특성요인을들었으며 결과변인으로 심리적 징후와 행동적 징후를 제시하였다.

이종목·박한기(1988)는 스트레스 유발요인을 물리적 환경요인, 조직관련요인, 직무관련요인, 개인관련요인, 조직 외 관련요인으로 분류하였다. 자시권(1990)은 직무스트레스 유발요인을 직무특성, 역할특성, 대인간의 관계, 경력개발, 조직풍 토 등으로 분류하였으며 직무스트레스 조절변인으로는 A형 성격, 통제소재, 사회적 지원, 대담성, 성취요구를 제시하였다. 배무환(1990)은 스트레스의 유발요인을 개인역할 관련요인, 집단 및 대인관계요인, 경력개발과 생활변화요인, 기타요인으로 분류하였다. 김항석·한광현(1991)은 직무스트레스 유발요인을 물리적작업환경, 역할압력, 대인관계, 경력개발로 분류하였으며, 직무스트레스 조절변인으로 사회적 지원과 개인적 차이를 포함시켰다. 양진환(1996)은 조직구성원들이과업을 수행하는데 관련된 상황과 사건 모두 직무스트레스 유발요인이 될 수있으며 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, 조직 외요인으로 분류하였으며, 스트레스 증상은 일반적 징후, 생리적 징후, 심리적/감성적 징후, 행위적 징후, 직무관련 징후로 분류하였다.

앞에 요인에서 보는 바와 같이, 이러한 선행연구에서 조직 내의 직무스트레스 유발요인에 대한 논의는 연구자에 따라 그 분류가 다소 차이가 있으나, 직무스트레스 유발요인이 개인에게 위협저긴 것으로 보이는 작업환경특성과 직무수행 시 발생하는 요인들과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 2-6> 직무스트레스 유발요인에 대한 분류

연구자	직무스트레스 유발요인	刊立	
Parker & DeCotiis(1983)	<ul> <li>직무자체</li> <li>조직의 특성</li> <li>조직 내 역할</li> <li>대인관계</li> <li>경력개발</li> <li>외적 책임과 의무</li> </ul>	결과변수: 조직몰입 직무만족 회피행동 직무성과	
Parasuraman & Alutto(1984)	<ul><li>상황변인</li><li>역할변인</li><li>개인적 변인</li></ul>	1단계: 직무스트레스 지각 2단계: 직무만족, 조직몰입 3단계: 이직, 직무성과	
Schuler(1984)	<ul><li>개인특성요인</li><li>조직특성요인</li></ul>	심리적 징후 행동적 징후	
Matteson & Ivancevich(1979)	<ul><li>조직내 요인</li><li>조직외 요인</li></ul>	결과: 1단계 스트레스 지각 2단계 생리적/행동적 반응 3단계 결과 (적용, 질병) 조절변인: 개인적 차이	
이종목·박한기 (1988)	<ul> <li>물리적 환경요인</li> <li>조직관련요인</li> <li>직무관련요인</li> <li>개인관련요인</li> <li>조직 외 요인</li> </ul>		
배무환(1990)	<ul><li>개인역할관련요인</li><li>집단/대인관계요인</li><li>경력개발/생활변화요인</li><li>기타요인</li></ul>		
자시권(1990)	<ul> <li>직무특성</li> <li>역할특성</li> <li>대인간의 관계</li> <li>경력개발</li> <li>조직풍토</li> </ul>	조절변인: A형 성격 통제소재 사회적 지원 대담성, 성취욕구	

김항석·한광현 (1991)	<ul><li>물리적 작업환경</li><li>역할압력</li><li>대인관계</li><li>경력개발</li></ul>	조절변인: 사회적 지원 개인적 차이
양진환(1996)	<ul> <li>물리적 환경요인</li> <li>직무수행 역할요인</li> <li>경력개발요인</li> <li>대인관계요인</li> <li>집단수준요인</li> <li>조직수준요인</li> </ul>	
최해진(2000)	<ul><li>물리적 요인</li><li>개인적 요인</li><li>조직적 요인</li><li>조직외 요인</li></ul>	스트레스 증상: 일반적 징후 심리적/감성적 징후 행위적 징후 직무관련 징후

자료: 연구자 정리

# 2.3.3 직무스트레스 유발요인

직무스트레스 유발요인은 위에서 논의한 직무스트레스의 선행연구모형에서 살펴보았듯이 연구자들의 견해에 따라 여러 가지로 분류되고 있다.

스트레스는 개인적 경험이라고 할 수 있지만, 조직생활에서는 집단의 스트레스 발생요인으로 작용할 수 있다. 즉, 조직의 목표와 개인의 욕구 간에 생기는 불균형은 결국 여러 가지 갈등을 일으키게 하며, 이러한 갈등을 조직 및 개인간에 스트레스를 일으키는 요인이 된다. 이러한 직무스트레스를 일으키는 요인은 수없이 많고, 학자들의 관점에 따라 그 분류방식도 매우 다양하다.

본 연구에서는 직무스트레스 유발요인은 여러 선행연구 모델에서 공통적으로 고려되어 온 직무역할관련 요인, 근무환경, 직무불안정 요인으로 구분하여 건설 업 종사자를 대상으로 고찰하고자 한다.

#### 1) 역할과부하 관련 요인

직무역할에 있어 역할갈등은 역할전달자와 역할수행자간의 대립된 역할기대의 지각을 의미한다(Nicholson & Goh, 1986). 조직구성원간의 역할관계는 역할전달자와 역할수행자 두 사람만의 관계는 아니다. 역할수행자는 여러 역할전달자들을 상대로 다각적인 역할관계를 맺는다. 역할관계는 역할전달자와 역할수행자간의 기대를 모두 충족시키지 못함으로서 역할갈등이 야기되는데 이 경우 전달자 갈등, 전달자간 갈등, 역할 간 갈등, 개인적 갈등, 역할과중 중이 그것이다.

역할갈등은 직무요구가 조직 구성원의 개인적 기준, 가치 및 직무요건 등과 불일치하거나 또는 직무가 개인의 도덕, 가치관과 반대되는 행동을 요구할 때 발생한다. 모순되는 역할기대로 인하여 역할갈등이 발생하면 역할수행자는 갈 등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하므로 직무만족, 상사, 조직에 대한 신뢰도가 감소한다. 역할갈등이 심할수록 직무와 관련된 긴장이 보다 크게 느끼고, 직무에 대한 만족도가 낮으며, 직무에 대한 불안해하게 된다.

Katz와 Khan(1978)은 "역할갈등이 커짐으로서 직무스트레스가 커지게 되며, 직무만족이 낮아지게 된다."라는 연구결과를 제시하였으며, 역할전달자의 힘이 크면 클수록 역할갈등에 의한 불만족을 더 커진다고 했다. House와 Rizzo(1972)는 역할갈등과 직무만족과는 부(-)적인 관계가 있다고 밝혔다. 또한 Bedeigh과 Arementis(1992)는 역할갈등과 불안, 이직과는 정(+)적인 관계가 있다고 실증적증거를 제시했다. 또한 "역할갈등은 직무와 관련된 긴장, 직무불만족, 역할전달자에 대한 비호의적인 태도 및 작업 성과에도 영향을 준다."고 밝혔다.

이상의 실증적 연구결과를 볼 때, 일반적으로 역할같등은 직무스트레스를 증가시키며, 또한 동료 집단과의 관계를 원만하지 않게 만드는 데 작용되며, 종업원의 불만족과 신체적 긴장을 유발시킨다는 것을 알 수 있다.

역할모호성은 직무를 수행하는 데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 직무수행의 불확실성을 말한다. 특히 관리자는 부하들이 과업을 성취할때 자신에게 기대하는 것이 무엇인지를 알지 못할 때나 관리자가 특정한 기대를 해결하는 데 관련된 개별적인 손실이나 이익을 알지 못하면 역할모호성을 느껴 스트레스를 발생한다. 결국 역할모호성은 조직 구서원이 자신의 역할을수행하는 데 필요하다고 느끼고 있는 정보를 보유하지 못하거나 전달받지 못하

는 경우에 발생한다.

일반적으로 조직구성원은 여러 가지 방법으로 직무수행 방법에 대한 정보를 획득한다. 첫째, 상사나 훈련자 또는 문서화된 규칙으로부터 얻는 정보가 가장 직접적인 정보라고 볼 수 있다. 그러나 조직구성원은 직무수행의 모든 상황을 고려하여 완전한 정보를 획득하는 것은 불가능한 일이므로 역할모호성을 느끼게 된다. 둘째, 역할모호성은 상사가 어떤 구체적인 직무행동에 대한 대가로 조직구성원들에게 주는 보상이나 벌에 의해서도 영향을 받는다. 예컨대, 상사가부하의 훌륭한 업적수행에 대한 보상으로 임금인상을 해 주었자면 부하는 이를 자기의 역할을 정의하는 정보로 이용하게 될 것이다. 이상과 같이 역할모호성은 적절한 목표에 대한 혼란, 역할 집합으로부터의 기대에 대한 명확성의 결여, 그리고 직무 그 자체의 범위 및 책임에 대한 불확실성에 의해 유발되는 것으로 볼 수 있다.

Howard 등 (1986)은 관리자를 대상으로 역할모호성을 연구했다. 이 연구에서 내재적인 직무만족과 역할모호성은 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 발견되었다. 이와 같이 볼 때 역할모호성은 중요한 스트레스 요인의 하나로 고려될 수 있음을 알 수 있다.

역할과부하는 작업과다라고도 불리워지는데, 이는 모든 작업에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다. 역할과다란 조직구성원들이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 받는 것보다, 어떤 일을 보다 급하게 하거나 부주의하게끔 강요당하는 상황을 의미한다. Peter(1986)는 이러한 역할과부하를 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다.

사람들은 계속적인 일상적 과업을 수행하다가 새로운 특정과제를 부여받으면 역할과다로 갈등을 경험하게 된다. 역할과부하는 시간이 충분치 못하여 직무를 끝마칠 수 없거나 또는 과업량이 너무 많아 수행하기 어려운 상태인 양적 과부 하와 직무나 성과표준이 너무 높아 성취하기에 능력이 부족함을 느낄 때 일어 나는 질적 과부하가 있다. 이로 인하여 직무스트레스가 발생할 수 있다.

이와 반대로 업무량이 지나치게 적을 경우에도 스트레스가 발생할 수 있다. 업무량이란 결국 직장인의 능력을 표현하는 지표로 업무량이 적을 경우 자신의 능력이 과소평가되고 있다는 인식을 갖게 될 것이다. 양적 역할과부하는 주어진 시간동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할이 요구되는 것을 말하며, 질적 역할과부하는 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어나는 역할이 요구되는 경우이다. 이러한 역할과부하로 인하여 조직구성원은 결근율이 높아지고 직무에 대한 동기부여가 낮아진다.

#### 2) 근무환경관련 요인

종업원들은 일반적으로 건설현장이라는 말 자체를 위험으로 보고 있다. 대부분의 종업원들은 점차 안전을 위한 다양한 요구를 제시하고 있다. 회사에서는 안전과를 따로 두어서 안전에 대하여 중점관리를 하고 있다. 그러나 종업원들은 사고가 날지 모른다는 생각과 항상 안전보호 장구를 사용해야 한다는 안전에 대한 스트레스를 받고 있다. 종업원들이 생각하는 안전과 회사에서 생각하는 안전의 차이가 다르므로 노사가 다함께 항상 기본적인 안전의 수준을 지킬 수 있어야 한다.

사고는 보통 여러 가지 원인에 의해서 발생한다. 그래서 일부 연구자들은 사고를 연구할 때 사고 대신 안전행동을 사용하기도 한다. 안전 행동은 인간의 의지에 의해서 이루어지기 때문에 사고보다는 오히려 성격특성과 더 관계가 있다.

안전행동을 많이 하면 사고가 적어지라 예상할 수 있다. 그래서 조직에서는 안전행동을 장려한다. 안전 행동을 하면 산업사고는 현저히 감소한다. 미국에서는 작업장 사고의 40%가 개인 보호 장비 미착용 때문이라는 보고가 있는데 이는 불안전 행동과 사고의 관계를 잘 나타낸다. 이러한 안전행동에 대한 인지가 직무스트레스에 직접적으로 영향을 준다(Hofmann, 1996).

## 3) 직부불안정 관련 요인

건설회사에서 고용안정이란 의미는 어떤 것일까? 건설회사에서는 하도급 제도를 통하여 종업원들을 월정제와 일당제의 두 부류로 나눈다. 그리고 건설현장이 끝났을 때 이들의 계속적인 고용문제에 대하여 상당한 스트레스를 가지고 있다. 이들에 대한 고용안정은 나이 문제를 두기도 하지만 작업의 기간, 작업상의 충실도 등에 따라서 계속적으로 고용을 하기도 한다. 그러나 대부분의 종업원들이 건설현장의 중간, 또는 마지막에 해고를 당하는 것으로 되어있으므로 종업원들의 스트레스는 상당한 수준이라고 할 수 있다.

직무불안정성은 직무안정의 상대적 개념이다. 직무안정은 개인적 선호도를 포함한 요인이며, 무형적이고 강력한 감정적 의미를 함축한 것이다. 따라서 직무안정의 개념을 살펴봄으로써 직무불안정에 대한 개념을 확실히 이해할 수 있다. Maslow(1943)는 욕구5단계이론에서 생리적 욕구에 이어 안전욕구를 두 번째 단계로 놓았는데, 생리적 욕구로부터 자유로워진 상태에서 다음 단계의 욕구는 신체적, 정서적 위협으로부터 자신을 보호하려는 욕구라고 말하였다. 즉, 직무안정은 종업원 개개인이 자신의 역량과 기술을 발취할 수 있는 공정한 기회를 가짐으로써 고용인에 대해 자신의 중요성과 자신의 기여도를 인정받고, 이에 상응하는 보상을 원하는 사회적 교환관계로 볼 수 있다. 즉 직무안정이란 종업원들 자신의 직무가 안전하다는 인식에 대한 심리적 상태로, 이는 고용과 관련하여 직무상의 여러 가지 환경과 조건들이 안전하다는 것을 말한다. 또한 직무안정은 근로생활의 질에 기초가 되고 직무와 직무만족에 매우 중요하며, 또 조직의 생산성을 최대화하기 위해 전통적인 고용관계에서는 당연한 것이다.(King, 2000).

그러나 기업의 인수합병(M&A), 다운사이징, 산업구조의 변화 및 신기술의 도입 등과 같은 기업환경의 변화는 종업원의 안정적인 고용관계를 위협하고 있다. 이러한 위협은 종업원에게 직무불안정성을 인식하도록 하였으며, 이들의 반응과 태도는 조직에 직·간접적으로 영향을 미친다(박계두, 2001). 또한 일부학자들은 종업원들이 더 이상 조직으로부터 고용안정을 요구하지 않는다고 주장하고 있다. 직무불안정은 안전을 추구하는 인간의 기본적인 욕구의 상대적인 개념으로 조직 구성원에게 중요함에도 불구하고, 직부불안정의 영향요인과 직무유효성에 대하여 개념적・실증적으로 충분히 발전시키지 못하였다. 그런 중에서도 몇몇 학자들은 직무불안정에 대해 나름대로 정의를 내리고 있는데 Greenhalgh와 Rosenblatt(1984)는 직무불안정성을 어떤 위협을 대처하는데 아무 것도 할 수 없다고 지각된 무력한 상태(Ashford, etal., 1989)라고 하였으며, Cavanaugh와 Noe(1999)은 고용불안에 대한 전반적 개념으로 자신의 직무를 상실하게 될지도모른다는 개념으로 보고 있다(Brockner, 1988).

일반적으로 종업원들의 직무에 대해 불안감을 느낄 경우 더욱 안정적인 상태를 찾으려고 할 것이며, 직무와 관련하여 직무불안정에 영향을 줄 수 있는 사건

들에 대한 위협을 인식하였을 때 그 위협을 잘 예측하고 통제하여 자신에게 유리한 방향으로 이끌어 나가고자 할 것이다. 이 때 이런 것을 잘 예측하거나 통제할 수 없는 상태로서 직무불안정성의 중요한 요소의 하나는 무력감이 될 것이다. 무력감이란 위협을 처리할 수 없는 무능력을 의미한다. 이 때, 종업원의 인식하는 직무불안정 수준은 지각된 위협이 높고 통제능력이 낮을 때 가장 높고, 지각된 위협이 낮고 통제 능력이 높을 때 가장 낮으며, 위협과 통제능력 인식이 둘 다 높거나 또는 둘 다 낮을 때 중간정도 된다.

Greenhalgh와 Rosenblatt(1984)는 직무불안정을 다차원의 개념으로 인식하였는데, 첫째 직무상 일어날 수 있는 다양한 상황과 환경에 대한 개념으로 조직에서 개인이 직무상에 있는 다양한 환경에 대해 느끼는 위협의 정도이다. 둘째위협의 정도에 대한 가중치이다. 셋째 해고나 강등과 같은 직무전체에 대해 부정적 영향을 줄 수 있는 다양한 사건들에 대한 인지된 위협이다.

#### 2.4 직무탈진

# 2.4.1 직무탈진의 개념

직무탈진이란 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에게서 관심이 상실되는 것으로 개인의 태도나 행동이 직무 스트레스로 인해부정적인 상태로 변하고 부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 직무에 대한 관심 상실 등을 포함하는 육체적, 정서적 고갈상태이다(Jones, 1981).

직무탈진은 대인관계에서 발생하는 강한 상호작용에 의한 부정적인 태도뿐만 아니라 신체적, 정서적 고갈을 의미하기도 한다. 예를 들면, Maslach과 Jackson(1986)은 탈 진을 스트레스에 대한 반응으로 정서적 소진, 탈인격화, 개인적 성취감 감소의 심리 상태라고 제시하였다. Maslach와 Jackson(1986)은 직무탈진은 정서적 소진, 비인 격화, 개인 성취감 감소의 하위요인으로 구성된다고 제시하였다. Maslach 등 (2001)은 직무탈진의 하위요인으로 소진감, 냉소주의, 직업적 효능감을 제시하였다. 직무탈진의 영향력 때문이다. 성과차원에서 살펴보면, 직무탈진은 직무수행뿐만 아니라 개인 건강과도 밀접한 관련성을 가지고 있음이 확인되었다(Cordes & Dougherty, 1993; Mearns & Cain, 2003). Dollard와 Winefield(1998)은 직무탈진을 경험하는 개인들은 보다 큰 대인간 갈등을 야기하며 직무를 제대로 수행하지 못함으로 그 들의 동료들에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 제시하였다. 선행연구들은 직무스트레스가 직무탈진에 영향을 미치는 중요한 변인이라는 것을 규명하였다.

직무탈진에 관한 연구내용을 살펴보면 업무과중과 직무와 직장에 대한 불안정성은 직무탈진을 발생시키는 대표적인 변인으로 밝혀왔다. 자신의 실제정서와 표현된 정서를 구별하지 못하는 근로자는 직무에 대한 탈진을 경험하기 쉽다.

#### 2.4.2 직무스트레스와 직무탈진과의 관계

직무스트레스와 직무탈진의 개념과 요인들, 직무스트레스와 직무탈진이 일어나는 과정을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스는 종업원과 그들의 환경 사이에서 발생하는 특수한 관계에서 나오는 것이며 개인이 경험하는 주관적인 상태지만, 직무탈진은 장기간 지속된 스트레스에 대한 반응으로 나타난 정신적, 태도적 고갈을 경험한 상태이다.

둘째, 직무스트레스 과정에 포함된 환경 요인들을 직무스트레스 요인이라 하고 그 유발요인을 직무, 조직 특성과 같은 환경적 특성으로 보았으나 직무탈진은 정서적 소진, 냉소주의 혹은 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등의 심리적증후군을 그 하위요인으로 보았다.

셋째, 직무스트레스는 개인이 반응할 수 있는 능력 범위를 넘어서는 환경적 요구들이 있을 때 인간이 자신을 보호하기 위해 표현하는 반작용이다. 이러한 반작용은 인지적, 정서적, 행동적, 심리적인 것이며 스트레스 유발요인이 있을 경우비교적 즉각적으로 나타난다. 반면, 직무탈진은 시간이 지남에 따라 점차적으로 나타나는 일련의 과정이다. 첫 번째 단계는 자원과 요구 사이의 불균형이라는 스트레스로 특징화 된다. 인적 서비스 전문가들은 많은 스트레스를 서비스를 제공받는 사람들과의 관계에서 나타나는 그들의 정서적인 요구로 간주한다.

결과적으로 이는 정서적 자원의 고갈이라는 결과를 낳게 된다. 두 번째 단계

에서 서비스나 보살핌을 받는 사람들을 물건이나 실험대상 혹은 숫자처럼 여기며 그들에 대해 부정적이고, 무감각하고, 냉소적이며 또는 거리를 두는 등의 부정적인 태도와 행동이 나타나게 된다. 이러한 부정적인 태도와 행동은 더 이상의정서적 소진을 막으려는 일종의 방어적인 대처전략으로 활용되지만 이러한 부적절한 대처전략은 대인관계를 악화시키기 때문에 스트레스를 줄이기보다는 오히려 증가시키는 결과를 낳게 한다. 결과적으로 자신의 목표를 성취하는데 덜 효과적이게 되어 개인적인 성취감의 감소, 무능감, 자기-불확신이 증가하게 된다.

한편, 동일한 스트레스 유발요인이 있는 상황에서 개인마다 느끼는 스트레스 정도와 그로 인한 결과는 각각 다르게 나타난다(Chan, 2003). 즉, 동일한 스트레스를 경험하더라도 개인이 느끼는 직무탈진정도는 다르게 나타날 수 있다. 이러한 사실은 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 조절하는 변수의 존재를 시사해 준다. 스트레스의 주관적인 특성을 강조한 Cox(1993)는 거래이론에서 조절변수로 개인적 자원과 사회적 자원을 제시하였다. 개인적 자원은 통제소재, 자기존중감, 성격유형, 강인성 등이 있으며, 사회적 자원으로는 직무자율성, 의사결정 참여, 직업안정성, 피드백, 조직적 지지, 응집력 등이 있다(Friedman & Rosenman, 1974; Kobasa, 1979; Spector & O'Connell, 1994). 이러한 조절변수의 확인은 스트레스에 인한 직무탈진을 줄이기 위해서는 사회적 차원과 개인적 차원의 통합적 접근이 필요하다는 것을 제안해 주었다.

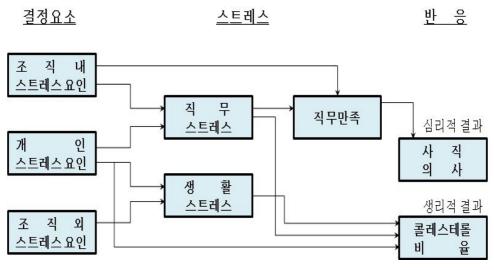
# 2.5 선행연구고찰

직무스트레스 선행 연구모형은 (1)개인적 반응 (2)환경특성 (3)개인-환경 상호작용 등을 초점으로 분류하여 고찰한다(박운성, 1994).

# 2.5.1 개인적 반응에 초점을 둔 연구모형

Hendrix 등은 경로 분석의 접근방법을 이용하여 직무스트레스의 구조적 모형을 설계하였다(Hendrix, Ovall & Troxer, 1985). 이 모형에서는 '조직 내 원인',

'조직 외 원인', 및 '개인 원인' 등의 직무스트레스 원인이 개인에게 스트레스를 유발하여 개인은 이호 인하여 직무만족, 사직, 의사표시와 같은 심리적 반응이나 콜레스테롤 증가와 같은 생리적 반응이 나타나게 되는 과정을 하나의 모형으로 제시하였다(박운성, 1994).

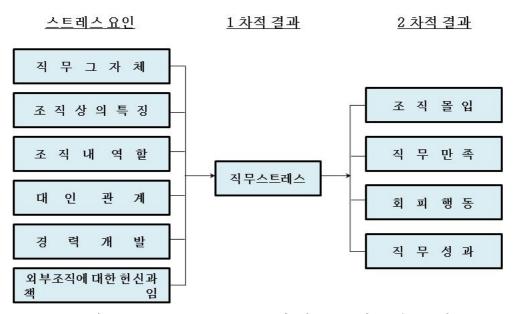


<그림 2-8> Hendrix의 직무스트레스 구조적 연구모형

자료: Hendrix, W.H. Ovall, N.K. & Troxer, R.C.(1985), "Behavioral and phychological consequence its of stress and anticedent factors," *Journal of applied Psychology*. Vol. 70(1), p. 189.

그들은 이 모형에서 제시된 바와 같이 직무스트레스와 동맥질환의 발병과 관련있는 콜레스테롤 수치의 증가 사이에 정적인 상관관계가 있음을 임상실험을 통해 확인하였다. 또한 이 연구는 동일주제의 다른 연구들과 다르게 라이프스타일(life style)과 관련 있는 생활스트레스(life stress)가 직무스트레스에도 영향을 미치는 원인임을 밝히고 있다. 그러나 이모형은 조절변수의 개인차를 고려하지 못하는 문제점이 있으며, 직무스트레스 원인의 대응 지각과정에 따른대응 메커니즘을 포함시키지 못한 약점을 가지고 있다.

Parker & Decotiis(1983)는 직무스트레스요인을 직무 그 자체의 특성과 조건, 조직특성(조직구조, 조직분위기 및 정보 흐름에 관련된 조건), 조직 내의 개인 역할, 작업에 있어서 대인관계, 인지된 경력개발 및 외부조직에 대한 헌신과 책임 등의 6개 요인을 분류하여 <그림 2-8>에서 보는 바와 같이 직무스트레스의 연구모형을 제시하였다(박운성, 1994).



<그림 2-9> Parker & Decotiis의 직무스트레스 연구모형

자료: Parker, D.E & Decotiis, T.A(1983), "Organizational determinants of job stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32. p.166.

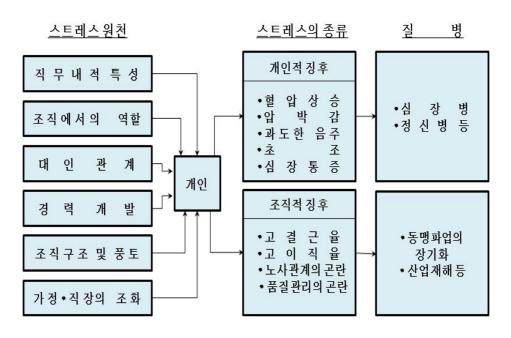
이 모형은 스트레스 유발 요인으로 초래되는 결과를 2단계로 구분하여, 일차적 반응 결과가 직무스트레스임을 설명하고 있다. 이 일차적 결과에서 개인은 근심이나 걱정, 시간적 압박감을 느낀다. 직무스트레스로 인해 이차적 결과를 초래하는 다음 단계로 넘어가면, 개인은 조직몰입, 직무만족, 동기부여 및 직무성과 등에 있어서 감소현상이 나타나게 된다.

그러나 이 모형은 스트레스 현상을 이해하는데 있어서 자극과 반응의 일 런과정의 조절변수인 개인차를 고려하고 있지 못하다는 약점이 있으며, 조직 성과에 중요한 영향을 미치는 중간 인지과정을 고려하고 있지 않다는 한계 가 있다.

#### 2.5.2 환경특성에 초점을 둔 연구모형

Peter(1986)는 조직 환경특성의 중요성을 강조하여, 조직스트레스 원천에 대한 연구 결과들을 통합한 모형을 <그림2-10>와 같이 제시하고 있다(박운성, 1994).

이 모형에서는 조직에서의 스트레스 원천을 다음과 같은 6개의 범주로 구분하고 있다. 직무 내적인 원인, 조직에서의 역할, 경력개발, 조직적인 원인, 조직내에서의 관계, 조직 외적 세계와의 접촉 등이다. 이러한 조직스트레스 원인들이 개인에게 영향을 미쳐 혈압상승, 압박감 등의 개인적인 징후가 높은 결근율, 높은 이직률 등의 조직적인 징후가 나타나 궁극적으로 조직성과 감소 및 산업재해 등을 초래시킨다고 설명하고 있다. 그러나 이 모형은 조절 변수인 인적특성을 구체적으로 열거하지 않고 있는 단점을 내포하고 있다. 또한, 개인지각에 따른 대응메커니즘을 고려하지 않는 문제점도 있다.

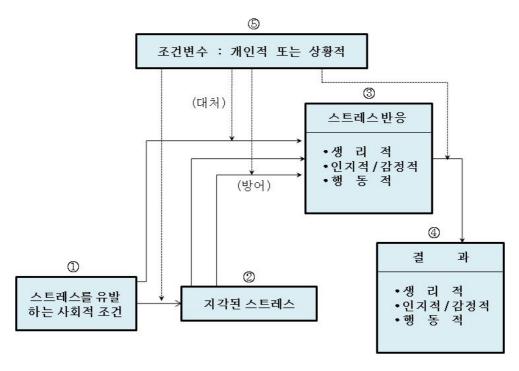


<그림 2-10> Peter의 조직 스트레스 원천모형

자료: Peter, H.(1986). Stress and the Nurse Manager, New York: John Wiley & Sons, p.23.

## 2.5.3 개인-환경 상호작용에 초점을 둔 연구모형

House(1981)는 스트레스 연구에 관한 기존 이론들을 검토하여 변수들을 다섯 가지로 분류하고 이들을 <그림 2-11>과 같이 통합하여 스트레스 연구의 포괄적인 모형을 제시하였다(박운성, 1994).



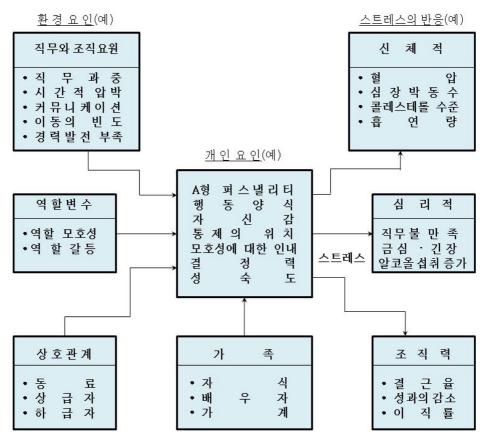
<그림 2-11> House의 직업모형

주: 직선화살표는 변수들 간의 인과관계를 나타낸 것이며, 점선화살표는 결과변수를 예측하는데 있어서 ①,② 및 ③의 변수와 조건변수간의 상호작용을 나타냄

자료: House, J.H.(1981). Work Stress and Social and Support, Reading Mass, Addison-Wesley, p.36.

이 모형에서 사용된 조건변수란 용어는 '파브로브식 의미(The Pavlovian Sense)'에서 뿐만 아니라 스트레스 요인에 대한 개인의 정신적 및 신체적인 수용에 영향을 미칠 수 있는 요소들을 지칭하기 위해서 스트레스 연구에서 사용되고 있다는 점에 유의할 필요가 있다(McMichael, 1978). 그에 의하면, 스트레스 연구는 '스트레스가 있는 잠재적인 상황이 이와 관련된 사람들에 의하여 언제 그리고 왜 스트레스가 많이 지각되거나 또는 지각되지 않는가에 초점을 맞

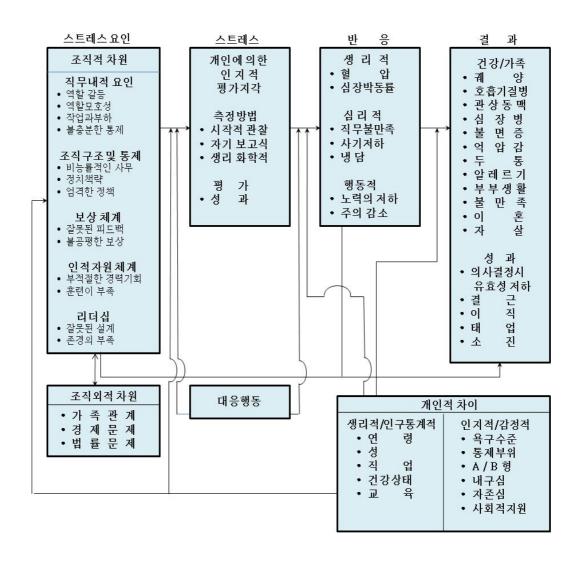
추어야 한다.'고 지적하고 있다. Ivancevich, J.M., Mattesson, M.T. & Preston, C.(1982)는 '직무스트레스 현상을 환경요인과 개인요인 상호간의 적합과정으로 인식하여 이들의 적합관계가 바람직하지 않은 상태인 경우 스트레스가 발생한다.'고 주장하였다. 이들은 개인에 따라 동일한 자극에 대하여서도 여러 가지다른 반응을 보이는 심리적 과정을 설명하기 위해 'A형 행동유형(type-A behavior personality)'을 중요연구대상으로 설정하고, 인간의 행동은 개개인의 내적기준 변인들과 외부로부터의 자극이나 변인들 간의 관계로 보아야 한다고 주장하면서 내적변인들의 중요성을 지적하고 있다(박운성, 1994).



<그림 2-12> Ivancevich & Matteson의 직무스트레스 개인-환경 접합모형

자료: Ivancevich, J.M., Mattesson, M.T. & Preston, C.(1982), "Occupational stress, type A behavior, and physical well being," *Academy of Management Journal*, Vol. 25, p.375.

Mattesson & Ivancevich(1987)는 최근에 기존 연구모형의 문제점을 보완하고, 기존 문헌에서 고려되어 온 변수들을 모두 통합하여 실제 경영관리의 실천적 유용성을 높이는 통합모형을 제시했다(박운성, 1994).



<그림 2-13> Mattesson의 경영 관리적 스트레스 통합모형

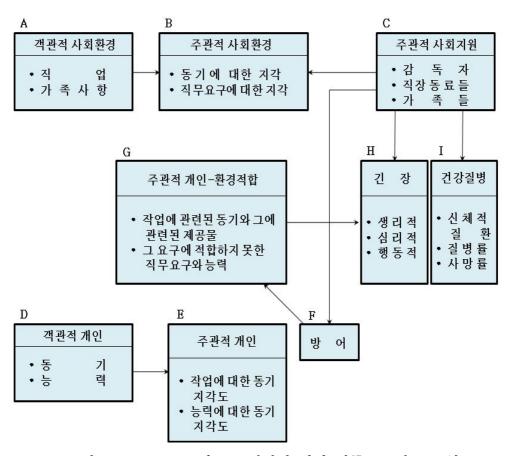
자료: Matteson, M.T. & Ivancevich, J.M.(1987), *Controlling Work Stress*: Effective Human Resource & Management Strategies, San Francisco, CA: Jossey-Bass, p. 27.

French, Roger, & Cobb(1974)는 개인능력이나 그가 가진 자원과 환경요구의

부적합, 개인욕구와 이를 만족시켜줄 수 있도록 해 줄 직무환경의 부적합을 직무스트레스라고 정의하였다(박운성, 1994).

이 모형의 기본 개념은 직무스트레스(주관적 P-E)는 생리적, 심리적, 행동적 건강의 주원인이 된다는 점이다. 직무불만족은 심리적 긴장의 한 예이며 낮은 직무성과는 행동적 긴장의 한 예이다.

그러나 이 모형은 개인과 환경의 상호작용 측면에서 직무스트레스의 연구가 이루어져야 한다는 점에서 스트레스에 대한 이론적 의미를 제공하고 있으나 복잡하고 이해하기가 어려워 실제 조직현상에서 적용하기가 쉽지 않은 문제점이 있다.



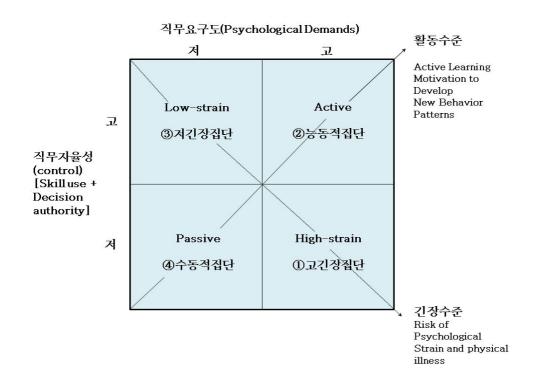
<그림 2-14> French의 P-E개념에 의한 직무스트레스 모형

자료: French, J.R.P., Roger, W. & Cobb, S.(1974). "Adjustment as a Person-Environment Fit." *Coping and Adoption, ed., Ceolho, G.V., Hanburg, A., & Adams, J.F., N.Y.: Basic Books*, p. 62.

#### 2.5.5 최근의 직무스트레스 연구 모형들

이 모델에서는 근로자의 개인적 인지 대신 업무 자체의 특징에 의해 스트레스 긴장이 발생한다고 간주한다. Karasaek(1990)은 이 모델에서 업무현장의 직무요구와 직무재량 또는 통제력 사이의 불균형은 스트레스 긴장을 발생시키고 통제력의 확보 여부는 근로자의 반응 능력에 대한 환경적인 제약으로 간주한다.

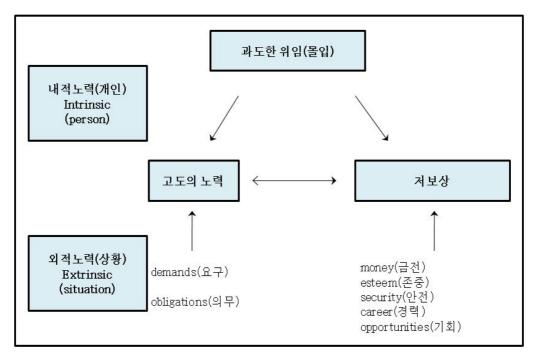
직무재량은 직무상황과 깊이 연관된 2가지 요인, 의사결정과정에 대한 개인 적 통제력을 의미하는 직무자율성과 기술수준으로 구성된다. 이 모델의 한 가 지 제한점은 작업 현장에서의 사회적 관계들이 모델에서는 간접적인 방법으로 서만 반영된다는 점이다(김수영, 2005).



<그림 2-15> Karasaek의 직무요구-통제 모델

자료: Karasaek, R.(1998). "Demand/control model: a social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behavior development", In: *Encyclopedia of Occupational health*, edited by Stellman J.M., Geneva; International Labor Office, p. 34. 6-34., 14.

따라서 Bosma(1998)는 직무상의 특징에만 초점을 맞춘다고 비판을 받았으나 작업환경상의 물리적요인 및 조직적 요인을 모두 포함하는 직무요구 대 통제모 델로 확장하여 이러한 비판을 수용하려 하였다. 또한 Johnson(1996)은 주어진 업무의 모든 측면에 대한 통제력의 정도는 직무스트레스가 발생하는 과정에서 결정적인 요인으로 간주하고 있다(Bosma, Peter, Siegrist, & Marmot, 1998).



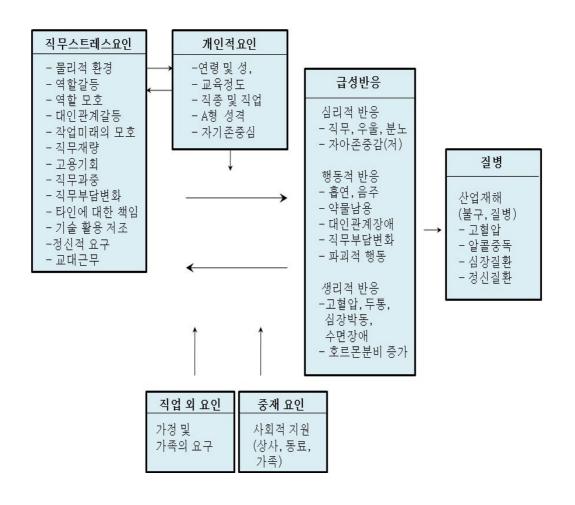
<그림 2-16> Siegrist의 노력-보상 불균형 모델

자료: Siegrist, J. & Klein, D.(1990). "Occupational stress and cardiovascular reactivity in blue collar worker", Work & Stress, Vol.4, pp. 295-304.

이 모델은 Siegrist(1990)가 개발한 모델로 Karasaek(1990)의 직무요구-통제모델과 기본적인 인식을 같이 하면서 직무수행에 필요한 노력과 직무에 의해얻어지는 보상 사이의 불균형에 보다 강조점을 둔다. 이에 대해 Kasl(1996)은 '이 모델은 직무요구-통제 모델에 비해 거시사회학적 관점을 많이 가지고 있고, 개인적 특성을 보다 강조한다는 점에서 차이를 보인다.'고 했으며, 이 모델은최근의 노동시장의 변화 예컨대 세계화를 지향하며 날로 국제적 경쟁이 심화되는 상태에서 살아남기 위해 기업들이 지속적으로 추진하고 있는 구조조정과 그

결과로서 대다수 직업안정성이 위협받는 상태에서 더욱 주목을 끌고 있다(김수영, 2005).

이 모델은 미국 국립산업안전보건연구원(NIOSH)에서 개발한 직무스트레스 모델로 기존의 문헌들을 폭 넓게 분석하여 구체적인 스트레스 요인과 스트레스 과정에서 작용하는 중재변수에 대한 영향을 중요하게 취급하였다는 점에서 다 른 모형과 다소 대조를 이룬다.



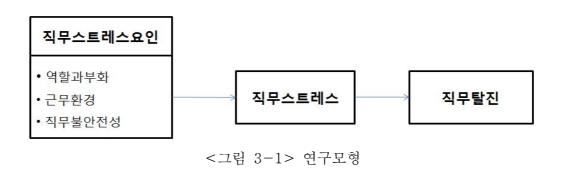
<그림 2-17> NIOSH(국립산업안전보건연구원)의 직무스트레스 모델

자료: Hurrell J.J. & McLaney, M.A.(1988). "Exposure to job stress-A new psychometric instrument". Scand J Work Environ Health, Vol.14, pp. 27-28.

# Ⅲ. 연구모형 및 가설의 설정

#### 3.1 연구모형의 설계

기존의 선행연구 고찰을 통해 직무스트레스의 개념과 유형을 살펴보았으며 그 중요성과 그에 따라 직무탈진에 미치는 효과를 살펴보았다. 그러나 직무스트레 스와 그로인한 직무탈진이 갖는 중요성에도 불구하고 국내에서는 직무스트레스 에 대한 실증연구가 부족하며 특히 건설업을 대상으로 하는 실증연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 이러한 문제의식을 가지고 직무스트레 스 구성요인과 직무탈진과의 인과관계를 알아보고자 하는 것이다. 이를 위해 독 립변수인 직무스트레스의 구성요인에 관해 직무스트레스는 직무와 관련 있는 부정적인 환경요소인 역할과부하 및 근무환경 그리고 직무불안전성 등을 기초 로 한다는 Cooper & Marshall(1976)의 연구와 직무스트레스와 직무탈진과 의 관계에 있어 영향을 직무스트레스가 직무탈진에 유의한 영향을 미친다는 연 구결과(Blau, 1981; 박재옥, 2008; 정승언, 2001)를 바탕으로 매개변수로 직무스트레스로 분류하였으며 종속변수는 직무탈진으로 분류하였다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 직무스트레스의 구성요인으로 역할과부하. 안전. 직무불안 정성 등이 직무스트레스와 직무탈진에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 역 할과부하. 안전. 직무불안정성이 직무탈진과의 관계에서 직무스트레스의 매개효 과를 실증적으로 규명하고자 (그림 3-1) 와 같은 연구모형을 설정하였다.



## 3.2 가설의 설정

앞에서 제시한 직무스트레스와 관련 있는 부정적인 환경요소인 역할과부하 및 근무환경 그리고 직무불안전성 그리고 직무탈진 사이의 인과관계에 대한 선행연구를 기반으로 도출된 연구가설은 다음과 같다.

## 3.2.1 직무스트레스요인과 직무스트레스

직무스트레스의 유발요인으로서 역할관련 스트레스 유발요인들은 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 나누어 볼 수 있다. 역할모호성은 개인의 역할이 명확하지 않을 때 발생하는 것으로 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명확하지 않을 때 발생한다(Ivancevich & Matteson, 1980). 이러한 역할모호성을 경험하는 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 직무관련 긴장의 정도가 높으며, 자기 확신이 낮으며, 우울경향이 높고, 그리고 작업동기 수준이 낮다(Caplan & Jones, 1975).

역할갈등(role conflict)은 개인이 조직 내에서 두 가지 이상의 요구로 인하여 갈등에 직면했을 때 발생한다. 특정 개인이 한 가지의 역할을 수행하게 되면 또 다른 역할의 수행이 힘들게 되거나 반대가 되는 갈등 상황에 직면하게 된다 (Ivancevich & Matteson, 1980). 이러한 역할갈등은 특히 조직의 경계부서에서 근무하는 개인에게 심각한 문제를 불러일으킬 가능성이 높다(Sutherland & Cooper, 1990). Kahn 등(1964)의 연구 결과, 역할갈등을 많이 경험할수록 직무 긴장 정도는 높게 나타났다. French와 Caplan(1973)의 연구에서는 역할갈등이 심장박동과 같은 생리적 수준과 유의한 상관관계가 있음을 보였다.

또 다른 역할관련 스트레스 유발요인으로 역할과부하는 양적 과부하와 질적 과부하로 나눌 수 있는데 이들 모두 스트레스를 유발시키는 원인으로 알려져 있다(Quick & Quick, 1984). 또한 직무스트레스로 인해 종업원들은 부정적인 정서경험을 느끼게 되고 심하면 종업원들의 직무탈진을 초래한다(Chan, 2003). 탈진은 대인관계에서 발생하는 강한 상호작용에 의한 부정적인 태도뿐만 아니라 신체적, 정서적 고갈을 의미하기도 한다. Maslach과 Jackson(1986)은 탈진을

스트레스에 대한 반응으로 정서적 무력감, 비인간화, 개인적 성취동기 약화의심리 상태라고 제시하였다. 따라서 위의 연구결과들을 바탕으로 본 연구에서는 스트레스 유발요인으로 역할과 부화와 근무환경 그리고 직무불안정을 선정하였으며 이러한 유발요인과 직무스트레스간의 관계에 대한 가설들을 다음과 같이설정할 수 있다.

#### 가설 I : 직무역할관련 유발요인이 클수록 직무스트레스가 증가할 것이다.

- Ⅰ-1: 역할과부하가 클수록 직무스트레스가 증가할 것이다.
- I-2: 불안정한 근무환경이 클수록 직무스트레스가 증가할 것이다.
- I-3: 직무불안정이 클수록 직무스트레스가 증가할 것이다.

#### 3.2.2 직무스트레스요인과 직무탈진

직무탈진이란 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에게서 관심이 상실되는 것으로 개인의 태도나 행동이 직무 스트레스로 인해부정적인 상태로 변하고 부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 직무에 대한 관심 상실 등은 포함하는 육체적, 정서적 고갈상태이다(Jones, 1981).

직무탈진은 대인관계에서 발생하는 강한 상호작용에 의한 부정적인 태도뿐만 아니라 신체적, 정서적 고갈을 의미하기도 한다. Maslach과 Jackson(1986)은 탈진을 스트레스에 대한 반응으로 정서적 소진, 탈인격화, 개인적 성취감 감소의심리상태라고 제시하였다. Maslach와 Jackson(1986)은 직무탈진은 정서적 소진, 비인격화, 개인 성취감 감소의 하위요인으로 구성된다고 제시하였다. Maslach 등(2001)은 직무탈진의 하위요인으로 소진감, 냉소주의, 직업적 효능감을 제시하였다. 직무탈진이 오랜 기간 동안 중요한 연구주제로 자리 잡은 이유는 직무탈진의 영향력 때문이다. 성과차원에서 살펴보면, 직무탈진은 직무수행뿐만 아니라 개인 건강과도 밀접한 관련성을 가지고 있음이 확인되었다(Cordes & Dougherty, 1993; Mearns & Cain, 2003). Dollard와 Winefield(1998)은 직무탈진을 경험하는 개인들은 보다 큰 대인간 갈등을 야기하며 직무를 제대로 수행하지 못함으로 그들의 동료들에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 제시하

였다. 선행연구들은 직무스트레스가 직무탈진에 영향을 미치는 중요한 변인이라는 것을 규명하였다. 직무탈진에 관한 연구내용을 살펴보면 업무과중과 직무와 직장에 대한 불안정성은 직무탈진을 발생시키는 대표적인 변인으로 밝혀왔다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

#### 가설 Ⅱ: 직무역할관련 유발요인이 클수록 직무스트레스가 증가할 것이다.

- Ⅱ-1: 역할과부하가 클수록 직무탈진이 증가할 것이다.
- Ⅱ-2: 불안정한 근무환경이 클수록 직무탈진이 증가할 것이다.
- Ⅱ-3: 직무불안정이 클수록 직무탈진이 증가할 것이다.

#### 3.2.3 직무스트레스와 직무탈진

직무스트레스로 인해 종업원들은 부정적인 정서경험을 느끼게 되고 심하면 종업원들의 직무탈진을 초래한다(Chan, 2003). 탈진은 대인관계에서 발생하는 강한 상호작용에 의한 부정적인 태도뿐만 아니라 신체적, 정서적 고갈을 의미하기도 한다. Maslach과 Jackson(1986)은 탈진을 스트레스에 대한 반응으로 정서적 무력감, 비인간화, 개인적 성취동기 약화의 심리 상태라고 제시하였다. 따라서 다음과 같이 직무스트레스와 직무탈진간의 가설을 설정하였다.

## 가설 Ⅲ: 직무스트레스가 클수록 직무탈진이 증가할 것이다.

## 3.2.4 직무스트레스의 매개효과

직무스트레스와 직무탈진의 개념과 요인들, 직무스트레스와 직무탈진이 일어나는 과정을 살펴보면 직무스트레스는 종업원과 그들의 환경 사이에서 발생하는 특수한 관계에서 나오는 것이며 개인이 경험하는 주관적인 상태지만, 직무탈진은 장기간 지속된 스트레스에 대한 반응으로 나타난 정신적, 태도적 고갈을 경험한 상태이며 직무스트레스 과정에 포함된 환경 요인들을 직무스트레스

요인이라 하고 그 유발요인을 직무, 조직 특성과 같은 환경적 특성으로 보았으나 직무탈진은 정서적 소진, 냉소주의 혹은 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등의 심리적 증후군을 그 하위요인으로 보았다. 동일한 스트레스 유발요인이 있는 상황에서 개인마다 느끼는 스트레스 정도와 그로 인한 결과는 각각 다르게 나타난다(Chan, 2003). 즉, 동일한 스트레스를 경험하더라도 개인이 느끼는 직무탈진정도는 다르게 나타날 수 있다. 이러한 사실은 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 매개하는 변수의 존재를 시사해 준다. 스트레스의 주관적인 특성을 강조한 Cox(1993)는 거래이론에서 매개변수로 직무스트레스를 제시하였다. 이러한 매개변수의 확인은 스트레스에 인한 직무탈진을 줄이기 위해서는 사회적 차원과 개인적 차원의 통합적 접근이 필요하다는 것을 제안해 주었다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

# 가설 VI. 직무스트레스는 직무스트레스요인과 직무탈진과의 관계를 매개할 것이다.

VI-1. 직무스트레스는 역할과부하와 직무탈진 간의 관계를 매개할 것이다 VI-2. 직무스트레스는 근무환경과 직무탈진 간의 관계를 매개할 것이다 VI-3. 직무스트레스는 직무불안정성과 직무탈진 간의 관계를 매개할 것이다

# IV. 연구방법

## 4.1 표본의 선정 및 특성

## 4.1.1 표본의 선정 및 자료수집

본 연구는 직무스트레스요인이 직무스트레스와 직무탈진에 미치는 영향을 규명하는데 그 목적을 두고 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 선행연구를 고찰하여 직무스트레스에 대한 영향요인으로 구분된 역할과부하, 근무환경, 직무불안정성, 직무스트레스, 직무탈진을 측정할 수 있는 항목으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사기간은 2011년 4월 10일부터 2011년 5월 15일까지 이루어 졌으며 조사대상은 광주, 전남 건설업에 근무하는 근로자를 대상으로 실시하였으며 설문조사를 위해 300부의 설문지를 배포하였으며 215부의설문지를 회수하였으며 그 중 181개의 유효한 설문지를 확보하여 분석에 사용하였다.

# 4.1.2 표본의 특성

본 연구의 분석에 사용된 표본기업의 일반적 특성을 살펴보면 <표 4-1>과 같다. 표본에 대한 연령별 특성을 살펴보면 30세 미만이 20.9%, 30-39세가 42.5%로 가장 많은 비중을 차지하였으며 40-49세가 22.0%, 50세 이상에는 14.3%로 나타났으며, 성별을 살펴보면 남자는 총 181명중에 남자는 154명으로 85%로 나타다 가장 많은 비중을 차지하였으며, 여자는 15%로 나타났다. 학력을 살펴보면 고졸이 24.9%, 전문대졸은 22.7%, 대졸은 48.1%, 대학원졸은 4.5% 나타났으며, 표본의 직위를 살펴보면 사원(기사)이 64.6%로 표본대상

중 가장 많은 직위를 차지하였으며, 대리급은 22.0%이며, 과장급은 9.9%이며 차/부장급은 3.3%로 나타났으며, 근무연수에는 1년 미만이 13.8%, 1년-3년은 17.1%로 3-5년은 28.7%로 표본 중 가장 많은 비율을 나타났으며, 5년-10년에 26.5%이며, 10년-20년에 10.4%이며, 20년 이상은 3.3%로 나타났다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

	구 분	명	%		구 분	명	%
면 연	30세 미만	38 2	20.0	성별	남	154	85.0
			20.9		여	27	15.0
	30-39세	77	42.5		고졸	45	24.9
	40-49세	40	22.0	학력	전문대졸	41	22.7
	roul alal			44	대졸	87	48.1
	50세 이상	26	14.3		대학원졸	8	4.5
	사원(기사)	117	64.6		1년미만	25	13.8
직위					1년~3년	31	17.1
	대리급	40	22.0	근무	3년-5년	52	28.7
	과장급	18	9.9	연수	5년-10년	48	26.5
					10년-20년	19	10.4
	차/부장급	6	3.3		20년 이상	6	3.3
	합계	181	100%		합계	181	100%

## 4.2 변수의 조직적 정의

실증연구를 위해서는 현상에 대한 계량적인 측정이 요구되며 이러한 측정을 통해서 현상 속에 내재되어 있는 특정변수의 상태와 변수들 간의 관계를 분석 할 수 있다. 따라서 본 연구에서 사용되는 주요 용어들이 다양한 의미를 포함하고 있을 뿐만 아니라 연구목적에 따라서도 학자들마다 다르게 정의하고 있기 때문에 여기에서도 본 연구목적에 맞도록 기존의 정의된 개념들을 보다구체적으로 관찰 가능한 조작적 정의를 하였다.

본 연구목적을 달성하기 위해서 제시된 변수들을 측정하기 위한 각 변수에 대한 조작적 정의와 측정은 선행연구를 바탕으로 정하였다. 따라서 본 연구에 사용된 변수는 크게 독립변수와 종속변수, 그리고 매개변수로 구분된다. 독립변수는 역할과부하, 근무환경, 직무불안정으로 구분하고, 종속변수로는 건설업체 종업원의 직무탈진를 설정하였으며, 매개변수로는 직무스트레스를 선정하였는데, 이들 변수에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

## 1) 역할과부하

역할과부하는 조직구성원들이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 받는 것보다, 어떤 일을 보다 급하게 하거나 부주의하게끔 강요당하는 상황을 의미한다. Peter(1986)는 이러한 역할과부하를 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다.

양적 역할과부하는 주어진 시간동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할이 요구되는 것을 말하며, 질적 역할과부하는 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어나는 역할이 요구되는 경우를 의미한다. 측정도구는 MacKenzie 등 (1998) 연구에서 사용된 설문문항들을 본 연구에 적합하도록 수정하여, "나의업무에 대한 명확한 목표나 의도를 잘 알지 못한다"등 7개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

#### 2) 근무환경

직무환경은 건설업체 종업원들이 매일 현장에서 직면하는 작업환경에서의 안 정성을 의미한다. 직무환경에 대한 건설업체 종사자들의 지각정도를 측정하였 으며 "나는 현장에서 발생하는 각종 먼지나 소음 때문에 나의 일에 집중하기가 어렵다"등 4개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

#### 3) 직무불안정

직무 불안정성은 미래의 직무 상실에 대한 불안감 및 조직 내에서 현재보다 열악한 직무를 담당할 가능에 대한 위험을 지각하는 의미를 말한다. Ashforth(1989)의 연구에서 사용한 측정도구를 본 연구목적에 맞도록 수정하여 사용하였다. 직장이 불안하여 미래가 불확실하다, 실직하거나 해고당할염려, 현재의 내 직업을 잃을 가능성, 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화등 5개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

## 4) 직무스트레스

'스트레스란 개인과 환경간의 상호작용의 관점에서 보는 것이다(Fleming & Baumand, 1984)'라고 했고, Kaminoff & Prohansky(1982)는 '스트레스란 활동을 수행하고, 목표를 달성하며, 만족을 경험하는 자신의 대처 능력을 벗어난 물리적 및 사회적 환경에 대한 심리적, 행동적, 및 생리적 반응 패턴을 의미한다.'고 했다. Luthans(1992)의 는 '스트레스를 신체적·심리적·행동적 일탈을 초래하는 외부상황에 대한 적응과정'이라고 했고, Mondy & Premeaux(1993)는 '육체에 가해지는 요구에 대한 육체의 반응'이라고 했으며, Shermerhorn(1993)도 '의외의요망, 제약 또는 기회에 직면한 개인이 경험하는 긴장의 상태'라고 정의하였는데 본 연구에서는 Cooper(1988)는 연구에서 사용한 측정도구를 본 연구목적에 맞도록 수정하여 사용하였으며 .5개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

#### 5) 직무탈진

Jones(1981)은 직무탈진이란 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에게서 관심이 상실되는 것으로 개인의 태도나 행동이 직무 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변하고 부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 직무에 대한 관심 상실 등은 포함하는 육체적, 정서적 고갈상태라 하였으며 직무탈진은 대인관계에서 발생하는 강한 상호작용에 의한 부정적인 태도뿐만 아니라 신체적, 정서적 고갈을 의미한다. Maslach과 Jackson(1986)은 탈진을 스트레스에 대한 반응으로 정서적 소진, 탈인격화, 개인적 성취감 감소의 심리상태라고 제시하였다. Dougherty, 1993; Mearns & Cain, 2003). Dollard와 Winefield(1998)연구에서 사용한 측정도구를 본 연구목적에 맞도록 수정하여 사용하였으며 .5개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

# 4.3 설문지 구성 및 측정

본 연구에서 사용할 설문지는 연구목적에 맞게 질문의 범위를 크게 선행연구를 통해 추출한 직무스트레스요인 3가지 범주와 직무스트레스, 직무탈진, 일반현황 6가지 부류로 구분하고자 한다. 설문항목은 선행연구에서 검토되어진 것으로서 신뢰성이나 타당성이 검증된 사항을 선별적으로 본 연구목적에 맞도록일부 수정 보완하여 측정하고자 한다.

첫 번째 부류는 직무스트레스요인에 관한 질문으로 역할과부하 5개 문항, 근무환경 3개 문항, 직무불안정성 5개 문항으로 구성하고자 하며 평가에 사용된 척도는 리커트 5점 척도를 평가척도를 이용하였으며 "전혀 그렇지 않다", "그렇지 않다", "보통이다", "그렇다", "매우 그렇다"의 5점 척도를 사용하였다.

두 번째 부류는 직무스트레스에 관한 질문으로, 직무스트레스를 측정하기 위한 7개 문항으로 구성되어 있다.

세 번째 부류는 직무탈진에 관한 질문으로 8개 문항으로 구성되어 있다.

네 번째 부류는 일반현황에 관한 질문으로 연령, 학력, 직위, 근무연수 등 6개 문항으로 구성되었다. 본 연구의 설문지 구성은 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 설문지 구성

변 수	문 항 수	문항번호
역할과부하	5	I −1 ~ I −5
근무환경	3	I −6 ~ I −8
직무불안정성	5	I −9 ~ −13
직무스트레스	7	II −1 ~ II −7
직무탈진	8	<b>Ⅲ</b> -1 ~ <b>Ⅲ</b> -8
성 별	1	IV-1
연 령	1	IV-2
결혼여부	1	IV-3
학 력	1	IV - 4
근무기간	1	IV-5
직위	1	IV-6

# 4.4 연구방법

본 연구의 자료 분석은 기술통계분석, 탐색적요인분석 및 신뢰도 분석, 상관관계분석에는 SPSS 14.0 KO for Windows를 사용하며 확인적 요인분석 및 가설검증을 위한 상관분석과 계층적 회귀분석과 직무스트레스요인과 직무탈진에 있어 직무스트레스가 매개변수로 역할을 하는지 알아보기 위해 본 연구에서는 Baron & Kenny(1986) 의 3단계 회귀분석을 실시하였다.

# V. 실증분석

## 5.1 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에 사용된 변수에 대한 측정결과가 부정확한 측정 자료에서 우연 히 발견된 것이 아님을 보여주기 위해서 가설검증에 앞서 신뢰성 분석을 수행하고 있다. 신뢰성은 안전성, 내적일관성, 의존가능성, 정확성, 예측가능성 등의용어로도 사용되고 있는데, 이것은 측정결과가 어느 정도 일관성 있게 측정되었는가 즉, 측정결과에 오차가 없는가의 정도를 의미하는 것이다. 다시 말해신뢰성 분석이란 측정도구가 내적일치성 즉1 일관성을 가지는가를 파악하는데이용되는 기법을 말하며 신뢰성을 측정 하는 방법 에 는 재 검사법, 복수 양식법, 반분법, 내적일관성을 고려하는 방법 등이 있다. 그리고 항목들의 내적일관성을 측정 하여 측정항목들이 공통의 핵심구조로 귀속하는 정도를 나타내는 추치를 크론바하 알파(Cronbach's alpha)라 하며, 알파값을 가지고 내적일관성을 측정하고 었다. 내적일관성은 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우1 신뢰도를 제거하는 항목을 찾아내어 연구변수에서제외시킴으로써 연 구변수의 신뢰도를 향상시키는 방법이다. 일반적으로 크론바하 알파계수가 0.6이상이면 비교적 신뢰성이 높다고 하였다(Nunnally, 1967).

또한 본 연구에서 사용되고 있는 개념들의 타당도를 검정하기 위해서 요인 분석을 이용하여 개념타당성을 검증하였다. 요인분석이란 변수들 간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수들끼리 묶어주는 통계기법이다. 본 연구에서는 요인추출 방법으로 주성분분석 방식을 이용하였다. 요인수의 결정은 고유치가 1 이상 인 요인만을 추출하였다. 요인 적재치는 0.5 이상인 경우를 채택하였다.

#### 5.1.1 독립변수 요인 및 신뢰성분석

타당성은 그 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정하였는가를 의미하게 된다. 타당성의 평가는 그 방법에 따라 개념 타당성, 기준관련 타당성, 내용 타당성의 개념으로 나눌 수 있다. 일반적으로 내용 타당성은 특정한 측정도구의 대표성에 관한 개념이며, 기준 관련타당성은 특정변수간의 통계적인 관계를 규명하는 것이다.

또한 개념 타당성은 변수들의 특성 측정과 관련한 것으로서 측정자체의 정확성에 관련된 개념으로 볼 수 있다. 개념타당성을 검증하는 통계적인 방법으로 흔히 요인분석이 사용되고 있는데, 본 연구에서는 변수들 간의 판별 타당성과 개념 타당성을 검정하기 위해 요인분석을 실시하였다. 외생변수에 대한 요인분석결과는 <표 5-1>에서 나타난 바와 같이 14개 문항 중 5개 문항을 제외한나머지 9개 문항이 3개 요인으로 구분되었다.

각 요인별로 적재치(Factor Loading)를 살펴 0.6이상인 변수들만 추출하였는데, 그 결과 역할과부하, 근무환경, 직무불안정성 요인으로 도출되었다. 직무스트레스의 요인 중 역할과부하를 설명해주는 설명 분산은 23.57%, 직무불안정을 설명해주는 설명분산은 23.51%, 근무환경을 설명해주는 설명분산은 22.29%로 도출되었다. 전체적인 누적 분산 설명비율은 70.377%로 나타났다. 또한 도출된 차원들의 내적 신뢰성 검증을 위한 Cronbach's Alpha 분석결과 모든 차원들이 일반적으로 기준값 0.6을 초과함으로써 각 문항에 대한 신뢰성이 높게 나타났다. 반복 유사한 질문은 각 항목간의 상관관계를 구해서 상관관계가 낮은 값을 제거함으로써 신뢰성을 높일 수 있다. Cronbach's Alpha 분석결과 약할과부하는  $\alpha$ =0.854, 직무불안정은  $\alpha$ =0.793, 근무환경은  $\alpha$ =0.727 으로 나타났다.

<표 5-1> 외생변수 요인 및 신뢰성분석

구성개념	역할과부하	직무불안정	근무환경
업무량이 현저하게 증가하였다	<u>.826</u>	.089	.129
나의 책임 업무량 보다 더 많은 업무를 수행하고 있다	<u>.741</u>	.135	.197
현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	<u>.725</u>	.125	.132
직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	.146	<u>.841</u>	.221
내 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 있다.	.251	<u>.766</u>	.201
근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있을 것으로 예상	.115	<u>.645</u>	.262
현장에서 발생하는 각종 먼지나 소음 때문에 일에 집중하기 어렵다.	.259	.075	<u>.799</u>
내가 하는 일은 위험하며 사고를 당할 수 있다.	.142	.237	<u>.765</u>
안전사고에 대한 걱정 때문에 항상 두렵다.	.097	.312	<u>.725</u>
고유치	2.21	2.11	2.06
설명분산(%)	23.57	23.51	22.29
누적분산(%)	23.57	47.08	69.37
신뢰도 ( α)	.854	.793	.727

#### 5.1.2 내생변수 요인 및 신뢰성 분석

내생변수에 관한 요인분석 결과 15개 문항 중 6개 문항을 제외한 나머지 9개 문항이 2개 요인으로 구분되었다.

⟨표 5-2⟩ 내생변수 요인 및 신뢰성분석

구성개념	직무탈진	직무스트레스
나는 업무에 과중하게 시달리는 것 같다.	0.86	0.28
나는 항상 고된 업무로 퇴근 할 때쯤에는 완전히 지친 느낌이다.	0.85	0.30
하루 종일 직장사람들과 함께 일하는 것은 피곤하다.	0.83	0.33
업무로 인해 정서적으로 고갈된 느낌이다.	0.75	0.46
나는 일 때문에 다른 여가 활동을 가질 시간이 없다.	0.37	0.78
나의 직무는 내 건강에 직접적으로 영향을 미치는 것 같다.	0.13	0.78
나는 일 때문에 안절부절 못하거나 신경과민이 될 경우가 있다.	0.41	0.77
나는 종종 회사 회의에 참석하기 전에 긴장되는 것을 느낀다.	0.50	0.71
내가 다른 직업을 가졌다면 나의 건강은 지금 보다 좋을 것이라고 생각한다.	0.43	0.64
설명분산(%)	38.67	35.67
누적분산(%)	38.67	74.28
신뢰도 ( α)	.855	.849

내생변수에 대한 요인분석결과는 <표 5-2>에서 나타난 바와 같이 2개의 요인이 나타났다. 각 요인별로 적재치(Factor Loading)를 살펴 0.6이상인 변수들만 추출하였는데, 그 결과 직무스트레스의 요인과 직무탈진으로 도출되었다.

직무스트레스와 직무탈진 16개 문항 중 6개 문항이 제외되어 설문항목이 비교적 a많이 삭제 되였다. 이는 설문주요 대상 선정에 있어 건설노무자와 건설업에 종사하는 일반 사무직을 함께 설문조사를 함으로써 설문항목이 많이 삭제된 것으로 판단된다. 직무탈진요인의 설명분산은 38.67%로 나타났으며 직무스트레스의 설명분산은 35.67%로 나타났다. 그리고 전체적인 누적 분산 설명비율은 74.28%로 나타났다. 또한 도출된 차원들의 내적 신뢰성 검증을 위한 Cronbach's Alpha 분석결과 모든 차원들이 일반적으로 기준값 0.6을 초과함으로써 각 문항에 대한 신뢰성이 높게 나타났는데 Cronbach's Alpha 직무탈진요인분석결과 요인 ©-0.855 직무스트레스의 ©-0.849로 나타났다.

#### 5.2 상관관계 분석

#### 5.2.1 변수들의 상관관계

본 연구에서는 모형에 사용된 변수들 간의 관련성을 파악하기 위해 상관분석을 실시하였다. 모든 잠재변인들 간의 상관은 모두 정적 상관을 보였다. 아래 <표 5-3>에 정리하였다.

<표 5-3> 상관관계분석

	М	SD	역할 과부하	근무환경	직무 불안정	직무 스트레스	직무탈진
역할과부하	3.72	.261	1				
근무환경	4.47	.290	.450(**)	1			
직무불안정	3.82	.337	.483(**)	.499(**)	1		
직무 스트레스	4.11	.429	.397(**)	.451(**)	.435(**)	1	
직무탈진	3.87	.517	.527(**)	.531(**)	.551(**)	.391(**)	1

<sup>\*</sup>p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001

#### 5.3 가설의 검증

# 5.3.1 가설 I 의 검증 : 직무스트레스요인은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 I 의 검증을 위해서 본 연구에서는 먼저 역할과부하, 근무환경, 직무불 안정 등 직무스트레스요인 요인들과 직무스트레스를 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 〈표5-4〉은 직무스트레스요인 요인(역할과부하, 근무환경, 직무불안정) 이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 회귀분석결과 이며 그 결과 다음과 같다.

〈표 5-4〉 직무스트레스에 대한 스트레스요인 요인 회귀분석결과

종속변수	독립변수	β	t	Adjusted R <sup>2</sup>	F
직무 스트레스	역할과부하	.370	6.182***	.235	41.133***
	근무환경	.583	7.404***	.337	92.315***
	직무불안정	.599	9.960***	.356	99.204***

<sup>\*</sup>p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001

(표 5-4>에서 알 수 있듯이 직무스트레스요인 요인 중 역할과부하는  $(t=6.182^{***}, p=0.001)$ , 근무환경은  $(t=7.404^{***}, p=0.000)$ , 직무불안정  $(t=9.960^{***}, p=0.001)$  등 모두 하위변수가 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과는 직무스트레스요인의 하위요인 모두는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이와같은 검증결과는 역할과부하를 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다는 Peter(1986) 등의 선행연구와 일치한 결과이며 직무불안정성은 어떤 위협

을 대처하는데 아무 것도 할 수 없다고 지각된 무력한 상태이며, 이는 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구 Greenhalgh & Rosenblatt, 1984)와 고용불안에 대한 전반적 개념으로 자신의 직무를 상실하게 될지도 모른다는 개념으로 보고 있으며 이는 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구(Cavanaugh & Noe, 1999)결과와도 일치한다고 할 수 있다. 즉, 역할과부하, 근무환경, 직무불안정 등은 직무스트레스를 유발하는데 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 건설업 종사자들의 역할과부하, 근무환경, 직무불안정성에 대한 검토가 필요할 것으로 판단된다.

## 5.3.2 가설 Ⅱ 의 검증 : 직무스트레스요인은 직무탈진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 Ⅱ 의 검증을 위해서 본 연구에서는 먼저 역할과부하, 근무환경, 직무불 안정 등 직무스트레스요인 요인들과 직무탈진 요인을 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 〈표 5-5〉은 직무스트레스요인 요인(역할과부하, 근무환경, 직무불안 정)이 직무탈진에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 회귀분석결과 이며 그 결과 다음과 같다.

〈표 5-5>직무탈진에 대한 직무스트레스요인 요인 회귀분석결과

종속변수	독립변수	β	t	Adjusted R <sup>2</sup>	F
	역할과부하	.610	10.261***	.368	105.284***
직무탈진	근무환경	.704	13.270***	.493	176.084***
	직무불안정	.659	11.667***	.432	136.117***

<sup>\*</sup>p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001

〈표 5-5>에서 알 수 있듯이 직무스트레스요인 요인 중 역할과부하는 (t=10.261\*\*\*, p=0.001), 근무환경은(t=13.270\*\*\*, p=0.000), 직무불안정 (t=11.667\*\*\*, p=0.001) 등 모두 하위변수가 에 직무탈진에 대해 유의한 영향 을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과는 직무스트레스요인의 하위 요인 즉, 역할과부하, 근무환경, 직무불안정은 직무탈진과 상관관계가 있으며 특히 역할과부하는 직무탈진과 정(+)적 상관관계를 나타내는 것으로 연구(남영 우, 20022; 송대현, 1999; 이용식 등, 1988; Jamel, 1984)와 일치하고 있다. 또한 직무불안정성과 직무탈진과의 관계에서 정(+)적 상관이 나타났으며, 근무환경과 직무탈진과의 관계에서도 정(+)적 상관이 나타났다(Jamel, 1984; Gupta & Beehr, 1979; 남영우, 1992; 하유선·정성지, 2000)는 기존의 선행연구결과와도 일치한다. 따라서 본 연구에서 제시한 직무스트레스 요인 중 역할과부하, 근무 환경, 직무불안정 모두는 직무탈진에 대해 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 건설업에 종사하는 근로자의 직무탈진을 줄이기 위해서는 직무 스트레스요인에 대한 세밀한 관심이 필요하며 특히 역할과부하를 줄일 수 있는 직무설계나 검토가 필요하며, 건설업 근무환경 즉, 안전에 관한 검토가 필요하 다. 또한 직무에 대한 불안정성 줄여줌으로서 직무탈진에 대한 어려움을 줄일 수 있을 것이다.

## 5.3.3 가설 Ⅲ 의 검증 : 직무스트레스는 직무탈진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 IV의 검증을 위해서 직무스트레스와 직무탈진을 투입하여 회귀분석을 실시하였다.

다음 〈표 5-6>은 직무스트레스가 직무탈진에 어떠한 영향을 미치는지 알아 보기 위한 회귀분석결과 이며 그 결과 다음과 같다.

〈표 5-6>직무탈진에 대한 직무스트레스 회귀분석결과

종속변수	독립변수	β	t	Adjusted R <sup>2</sup>	F
직무탈진	직무스트레스	.659.	11.720***	.434	137.347***

<sup>\*</sup>*p*<.05, \*\**p*<.01, \*\*\* *p*<.001

(표 5-6>에서 알 수 있듯이 직무스트레스는 직무탈진에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.(t=11.720\*\*\*, p=0.001), 이와 같은 검증결과는 직무스트레스가 직무탈진에 대해 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 교육 훈련생들에게 교육훈련에 대한 만족감을 높이기 위해서는 교육훈련된 내용이 실제 현장에서 전이되는 것이 교육훈련에 대한 만족감을 높이는데 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다

# 5.3.4 가설 IV 의 검증 : 직무스트레스는 직무스트레스요인과 직무탈진 과의 관계를 매개할 것이다.

매개효과는 독립변인이 종속변인에 영향을 미치는데 있어서 제 3의 변인이 두 변인의 관계를 매개하는 간접효과를 갖는 것을 말한다. Baron & Kenny(1986)는 매개효과와 조절효과가 혼동되어 사용되어 온 것을 지적하면서 조절변인과 매개변인 간의 차이를 설명하였다. 조절효과는 직무스트레스요인이 직무탈진에 미치는 영향이 어느 수준에서 유지되는지 알 수 있는 반면 매개효과는 직무스트레스요인의 수준에 상관없이 직무탈진에 대한 영향에서 매개변인들의 간접효과를 의미한다. 조절효과와 매개효과는 상호배타적이기 보다통합적인 모델이 될 수 있으며 만약 매개효과가 나타나면 직무탈진에 대한 중요한 시사점을 제공 할 수 있다. 이때 매개변인은 독립변인의 결과인 동시에종속변인의 원인으로 고려되며 매개변인이 종속변인에 작용하는 방식에 따라

역동적인 자료를 제시할 수 있고 어떤 효과가 있는지 왜 나타나는지에 대한 정보를 준다.

본 연구는 직무스트레스요인과 교육훈련에 대한 만족 관계에 있어 직무스트 레스가 매개변수로 역할을 하는지 알아보기 위해 본 연구에서는 Baron & Kenny(1986) 의 3단계 회귀분석을 실시하였다.

3단계 회귀분석과정 및 각 회귀분석단계에서 충족되어야 할 요건들은 다음과 같다.

첫째, 각 독립변수들은 매개변수에 유의적인 영향을 미쳐야 한다.

둘째, 각 독립변수들은 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 한다.

셋째, 각 독립변수와 매개변수 모두에 대해 종속변수를 회귀시켜야 하며

우선 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 그리고 만일 독립 변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치지 않을 경우에는 완전매개효과가 존재 한다고 말하며 유의할 경우에는 부분적인 매개효과가 있다고 할 수 있다 (Baron & Kenny, 1986).

〈표 5-7〉 회귀분석을 통한 매개변수 증명

	회귀식의 독립변수	회귀식의 종속변수
제 1단계	독립변수	매개변수
제 2단계	독립변수	종속변수
제 3단계	독립변수 매개변수	종속변수

(Baron & Kenny, 1986)

다음 〈표 5-8〉은 앞서 언급한 3단계 매개회귀분석 방법에 의하여 역할과부 하와 직무스트레스 그리고 직무탈진 간의 회귀분석결과를 요약한 것이며 분석 결과는 다음과 같다. 1단계는 독립변수인 역할과부하에 대해 매개변수 중 직무스트레스를 회귀시킨 결과 에서 얻은 회귀계수이다. 역할과부하 변수가 직무스트레스에 유의한영향을 미쳤다.(t=7.492\*\*\*, p=0.000) 즉, 1단계 조건을 충족시킨 것이다. 2단계는 독립변수인 역할과부하에 대해 종속변수인 직무탈진을 회귀시킨 결과이다. 독립변수인 역할과부하가 종속변수 인 직무탈진에 유의한 영향을 미쳤다 (t=10.261\*\*\*, p=0.000).

이렇게 1단계와 2단계 조건 모두를 충족시킨 후 마지막 3단계를 살펴본결과 독립변수인 역할과부하변수는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며 (t=6.472\*\*\*, p=0.000) 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무탈진에한 정(+)의 영향을 미쳤다(t=8.146\*\*, p=0.000) 즉, 매개효과 검증을 위해매개변수가 각 성과변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 Baron & Kenny(1986)의 조건을 충족시킨 것이다. 따라서 직무스트레스의 매개변수는 역할과부하와 직무탈진에 대해 부분매개효과를 가지고 있다고 결론내릴수 있다.

〈표 5-8〉역할과부하와 교육만족의 사이의 직무스트레스의 매개효과

	독립변수	중속변수	β	t	Adjusted R <sup>2</sup>	F
제 1단계	역할과부하	직무 스트레스	.490	7.492***	.235	56.133***
제 2단계	역할과부하	직무탈진	.610	10.261***	.368	105.284***
제 3단계	역할과부하 직무 스트레스	직무탈진	.377 .475	6.472*** 8.146***	.538	105.148***

<sup>\*</sup>*p*<.05, \*\**p*<.01, \*\*\* *p*<.001

다음 <표 5-9>은 근무환경과 직무탈진의 사이의 직무스트레스의 매개효과를 살펴보기 위해 3단계 매개회귀분석 방법에 의하여 근무환경과 직무스트레스 그리 고 직무탈진 변수간의 회귀분석결과를 요약한 것이며 분석 결과는 다음과 같다.

1단계는 독립변수인 근무환경에 대해 매개변수 중 직무스트레스를 회귀시킨 결과 에서 얻은 회귀계수이다. 근무환경 변수가 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤다.(t=9.608\*\*\*, p=0.000) 즉, 1단계 조건을 충족시킨 것이다.

2단계는 독립변수인 근무환경에 대해 종속변수인 직무탈진을 회귀시킨 결과이다. 독립변수인 근무환경과 종속변수인 직무탈진에 유의한 영향을 미쳤다  $(t=13.270^{***},\ p=0.000)$ .

이렇게 1단계와 2단계 조건 모두를 충족시킨 후 마지막 3단계를 살펴본 결과 독립변수인 근무환경 변수는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며 (t=8.197\*\*\*, p=0.000) 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무탈진에 한정(+)의 영향을 미쳤다(t=6.360\*\*\*, p=0.000) 즉, 매개효과검증을 위해 매개변수가 각 성과변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 Baron & Kenny(1986)의 조건을 충족시킨 것이다. 따라서 직무스트레스의 매개변수는 역할과부하과 직무탈진에 대해 부분매개효과를 가지고 있다고 결론내릴 수 있다.

〈표 5-9〉근무환경과 직무탈진의 사이의 직무스트레스 매개효과

	독립변수	종속변수	$\beta$ $t$		Adjusted R <sup>2</sup>	F
제 1단계	근무환경 직무스트레		.583	9.608***	.337	92.315***
제 2단계	근무환경	직무탈진	.704	13.270***	.493	176.084**
제 3단계	근무환경 직무스트레스	직무탈진	.485 .376	8.197*** 6.360***	.585	127.665**

<sup>\*</sup>p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001

다음 <표 5-10>은 직무불안정과 직무탈진 사이의 직무스트레스의 매개효과를 살펴보기 위해 3단계 매개회귀분석 방법에 의하여 직무불안정과 직무스트레스 그리고 직무탈진 간의 회귀분석결과를 요약한 것이며 분석 결과는 다음과 같다.

1단계는 독립변수인 직무불안정에 대해 매개변수 중 직무스트레스를 회귀시킨 결과 에서 얻은 회귀계수이다. 직무불안정 변수가 직무스트레스에 유의한영향을 미쳤다.(t=9.960\*\*\*, p=0.000) 즉, 1단계 조건을 충족시킨 것이다. 2단계는 독립변수인 직무불안정에 대해 종속변수 인 직무탈진을 회귀시킨 결과이다. 독립변수인 직무불안정이 종속변수 인 직무탈진에 유의한 영향을 미쳤다 (t=11.667\*\*\*, p=0.000).

이렇게 1단계와 2단계 조건 모두를 충족시킨 후 마지막 3단계를 살펴본 결과 독립변수인 직무불안정 변수는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며 (t=6.084\*\*\*, p=0.000) 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무탈진에 한정(+)의 영향을 미쳤다(t=7.987\*\*\*, p=0.000) 즉, 매개효과 검증을 위해 매개변수가 각 성과변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 Baron & Kenny(1986)의 조건을 충족시킨 것이다. 따라서 직무스트레스의 매개변수는 직무불안정과 직무탈진에 대해 부분매개효과를 가지고 있다고 결론내릴 수 있다.

<표 5-10>직무불안정과 직무탈진 사이의 직무스트레스의 매개효과

	독립변수	종속변수	β	t	Adjusted R <sup>2</sup>	F
제 1단계	직무불안정	교육전이	.599	9.960***	.356	99.204***
제 2단계	직무불안정	교육만족	.659	11.667***	.432	136.117***
제 3단계	직무불안정 교육전이	교육만족	.369 .484	6.084*** 7.987***	.580	124.098***

<sup>\*</sup>p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001

<표 5-11> 가설의 검증요약

가 설	내 용	채택 유무
I -1	역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
I -2.	근무환경은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
I -3	직무불안정성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
∏-1	역할과부하는 취업가능성에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-2	근무환경은 취업가능성에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-3	직무불안정성은 취업가능성에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
∏-1	역할과부하는 직무탈진에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-2	근무환경은 직무탈진에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-3	직무불안정성은 직무탈진에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ш	직무스트레스는 직무탈진에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
VI-1	직무스트레스는 역할과부하와 직무탈진 간의 관계를 매개할것이다	채택
VI-2	직무스트레스는 근무환경과 직무탈진 간의 관계를 매개할 것이다	채택
VI-3	직무불안정성은 직무불안정성과 직무탈진 간의 관계를 매개할것이다	채택

#### VI. 결 론

#### 6.1 연구 결과의 요약

본 연구는 선행연구를 바탕으로 직무스트레스 구성요인인 역할과부하, 근무환경 그리고 직무불안정 등이 직무스트레스와 직무탈진에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 직무스트레스 구성요인인 역할과부하, 근무환경 그리고 직무불안정이 직무탈진에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과를 검증하고자하였다. 이를 위해 직무스트레스 구성요인인 역할과부하, 근무환경 그리고 직무불안정을 독립변수로 선정하고, 직무스트레스를 매개변수로, 직무탈진을 종속변수로 설정, 직무태도에 영향을 미치는 요인들을 실증적으로 규명하고자 하였다. 그 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 역할과부하, 근무환경, 직무불안정성 등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 건설업체 종업원들이 직면하고 있는 역할에 대한 과부하가 건설업 종사자의 직무스트레스에는 영향을 주는 것을 의미한다. 이와 같은 검증결과는 역할과부하를 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다는 Peter(1986) 등의 선행연구와 일치한 결과이며 직무불안정성은 어떤 위협을 대처하는데 아무 것도 할 수 없다고 지각된 무력한 상태이며, 이는 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구 Greenhalgh & Rosenblatt, 1984)와 고용불안에 대한 전반적 개념으로 자신의 직무를 상실하게 될지도 모른다는 개념으로 보고 있으며 이는 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구(Cavanaugh & Noe, 1999) 결과와도 일치한다고 할 수 있다. 즉, 역할과부하, 근무환경, 직무불안정 등은 직무스트레스를 유발하는데 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 건설업 종사자들의 역할과부하, 근무환경, 직무불안정성에 대한 검토가 필요할 것으로 판단된다.

특히 본 연구에서 도입한 건설 현장내의 근무환경과 직무불안정성이 직무스 트레스에 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 현재 건설업체에서 겪고 있는 어

려움을 반영하고 있는 것으로 판단된다.

둘째, 건설업체 종업원의 직무스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스는 직무탈진에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 직무스트레스가 높을수록 건설업체 종업원들은 정서적 고 같감 등 직무탈진을 높게 경험할 것임을 알 수 있다. 이는 종업원들의 높은 수준의 직무스트레스는 정서적 무력감, 낮은 개인적 성취동기, 그리고 직무와 관련된 긴장감을 증가시켜 조직에 역기능적인 효과를 보여준다는 Kahn과 Byosiered(1992)의 연구결과와 일치한다.

셋째, 스트레스 유발요인과 직무탈진과의 관계에서 직무스트레스가 매개효과를 하는지를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 직무스트레스는 통계적으로 유의하게 매개효과를 하는 것으로 나타났다.

#### 6.2 연구의 시사점 및 연구의 한계

첫째, 본 연구는 지금까지 직무스트레스와 그 유발요인이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구에서 좀 더 구체적인 직무탈진에 관한 연구모형을 구축하고 이러한 관계들에 대한 가설을 설정하였다. 그리고 이를 건설업체 종업원을 대 상으로 실증분석을 통하여 역할과부하, 근무환경, 직무불안정, 그리고 직무스트 레스, 직무탈진의 관계를 이해하기 위한 이론적 근거를 제공하였다.

둘째, 본 연구는 직무스트레스와 직무탈진과의 관계에 대한 실증분석을 통한 연구를 바탕으로 최근 조직행동분야와 인적자원관리 분야에 많은 연구자들이 관심을 가지고 있는 직무스트레스 연구에 방향을 제시하였다.

셋째, 본 연구는 건설업의 특성을 고려하여 건설현장의 근무환경과 직무불안 정성을 스트레스 유발요인으로 선정하였다. 이러한 결과는 지금까지 선행연구 에서 연구되지 않는 부분으로써 향후 보다 더 심도 깊게 연구한다면 의미 있는 연구결과를 가져올 것이다. 지금까지 직무스트레스 관련 연구들은 주로 제조업 에 연구되어 왔으나 본 연구는 건설업체를 대상으로 하여 직무스트레스에 대한 연구를 함으로써 서비스산업까지 연구의 폭을 넓혔다는 점에 의의가 있다. 셋째, 건설업 종업원들의 높은 수준의 직무스트레스는 건설업의 부정적 사회이미지가 지배적으로 작용하는 주원인이 되는 것으로 유추된다. 따라서 건설업종업원들이 자발적으로 우수한 품질의 시공을 유지하기 위해서는 작업환경 개선과 정확한 공정업무 지시 및 감독, 도구, 기술 등 공정의 표준화와 더불어, 직무스트레스 유발요인을 감소시키고 또한 자기존중감이나 조직적 지원 지각등을 높일 수 있는 인적자원관리를 행함으로써 건설업의 부실시공을 방지하고 사회의 부정적 이미지를 쇄신할 수 있을 것이다.

넷째, 건설업 특성상 고도의 기술을 요하는 공정이 다수 있으므로 직무스트레스 완화를 통해 숙련공들의 전업의지를 낮추고 건설업 전반에 걸친 손실을 줄이며 양질의 건설문화를 정착시키는데 본 연구결과가 도움이 될 수 있을 것이다.

마지막으로, 건설업 특성상 조직의 다수를 구성하고 있는 비정규직 종업원의 고용안정과 작업현장의 안전이 직무스트레스에 영향을 미치고 그 결과 직무탈 진에 유의하게 영향을 미친다는 본 연구의 결과는 시사하는 바가 크다. 건설업 경영자는 건설업 종업원들의 고용불안정을 해소하기 위해 정규직 전환이나 현장의 유기적이고 연속적인 사업 장기화로 고용불안정이나 건설현장의 안전에 대한 세심한 관심과 지도교육에 노력을 경주해야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 이에 따라 이러한 한계를 보완할 수 있는 향후 연구 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 조사방법에 본 연구는 횡단적 설계에만 의존하고 있으나, 건설업체 종 업원의 직무역할, 대인관계, 직무환경, 조직적 지원, 직무태도는 상당기간에 걸 쳐 형성되고 유지되기 때문에 종단적 연구를 실시할 경우 여러 요인들을 보다 정확하게 파악할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 비정규직 종업원이 표본의 73.2%를 차지하여 표본이 비정 상적인 분포를 보이고 있다. 현재 건설업체 종업원의 대다수가 비정규직인 상 황을 대변하고 있지만 이러한 표본의 편기로 인하여 본 연구에서 얻은 분석결 과를 일반화시키는 데는 상당한 제약이 따를 수밖에 없을 것이다. 따라서 분석 결과를 해석하는데 특히 일반화시키는 데에 주의를 요한다.

### 참고문헌

- 강성수, "지각된 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 실증연구". 서남대학교 논문집, 제6권 제1호. 1998.
- 고영석, "직무스트레스의 형성과 결과에 관한 실증연구". 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1997.
- 권순일, "직장스트레스의 영향요인에 대한 실증적 연구". -부산 지역 금융업체의 종업원을 중심으로-. 신라대학교 논문집, 제44권, 1997.
- 권순일, "역할관련요인들의 직무스트레스유발에 있어서 제 매개요인들의 조절효과에 대한 실증적 영향", 상경논집, 제9권 1997.
- 김문석·최종인, "스트레스 요인, 대처 및 결과에 관한 연구 : 반도체회사 생산직 여사원을 중심으로". 고려대학교 산업개발연구, 제4권, 1995.
- 김영수·윤은종·장재원, "직무스트레스에 관한 실증 연구". -목포지역을 중심으로-. 목포전문대학 논문집, 제22권 제1호, 1998.
- 김우진, "감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향". 서강대학교 대학원 석사논문. 1999.
- 김원경·김원신, "직무스트레스의 사회적 지원에 관한 실증적 연구". 중앙대학교 경영학논집, 제15권 제1호, 1989.
- 김현수, "직무만족에 미치는 직무 스트레스의 영향에 대한 우리성의 중재효과". 한국기술교육대학교 논문집. 제6권 제1호, 1999.
- 김현수·고홍화, "불안전행동에 미치는 직무스트레스의 영향에 대한 우리성의 완충효과". 한국심리학회지, 제5권 제1호, 1992.
- 남영우, "금융산업 구성원의 직무 스트레스에 관한 실증적 연구". 세종대학교 대학원 석사학위 논문. 1992.
- 도윤경, "사회적 지원을 직무스트레스와 직무태도와의 관계". 비서직 종사자를 대상으로-. 충남대학교 인적자원개발연구. 제1권 제1호. 1992.

- 박수진, "은행원의 역할갈등과 역할모호성이 직무성과에 미치는 영향". 동의대학교 대학원 박사학위 논문, 1992.
- 배무환, "직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 관한 고찰". 관동대학교 경영논집, 제9권, 1990.
- 변지은·이수정·유재호·이훈구, "개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 대한 인식 정도가 직무스트레스에 미치는 영향". 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제10 권 제2호. 1997.
- 송대현 · 이종목 · 박한기, "직무 스트레스와 직무 만족과의 관계 대한 상관관계 연구. 한국심리학회지", 제1권 제1호. 1988.
- 신창식, "직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향". 새마을금고연합회, 조사연구, 제7권 제1호, 1997.
- 안준수, "감정노동에 직무스트레스 및 직무특성에 미치는 영향에 관한 연구". 관동대학교 관광개발연구, 제15권, 2000.
- 양진환, "직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정효과". 인사관리연구, 제16권, 1992
- 이선규, "직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구". 성균대학교 대학원 박사학위논문, 1991.
- 이재창·송관재·이훈구, "직무스트레스와 조직몰입과의 관계 대한 연구". 한국심리 학회지, 제10권 제1호, 1997.
- 이종목, "광고인의 직무스트레스에 관한 연구". 광고연구, 제13권, 1991.
- 지시권, "직무 스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구". 원광대학교 대학원 박사학위논문, 1990.
- 전경구·김교헌, "스트레스와 대처에 관한 통합적 모델의 탐색: 제어이론적 조망. 한국심리학회지: 건강", 제1권 제1호, 1996.
- 정승언, "직무 스트레스에 대한 조직적 관리전략에 관한 연구". 연암 해외연구 교수 논문집, 제8권, 2001.

- 정영만, "직무스트레스 요인에 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구". 동아대학교 박사학위논문, 1999.
- 정은주, "직무스트레스와 직무탈진의 관계에서 정서와 대처전략의 조절효과". 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- 천명섭·정승언. "직무스트레스에 대한 완충기제로서 사회적 지원과 내외통제성 향의 역학". 생산성논집, 제9권 제2호, 1995.
- 황영익, "직무스트레스에 관한 실증적 연구 -금융기관을 중심으로-". 한남대학교 산업경영연구, 제 11권, 1997.
- Antonovsky. A. *Health, Stress and Coping*. San Francisco: Jossey-Bass, 1979.
- Asterita, M. F. The Physiology of Stress. New York: Human Sciences
  Press, 1985
- Barry, W, & Feldman, S. *Multple Regressions in Practice*. Beverly Hills, CA: Sage, 1985.
- Beehr, T.A. The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress, Eds., John Willy and Sons, 1975.
- Caplan, R.R., Cobb, S., French, J.R. P. Jr., Harrison, R.V. & Pinneau, S.R.Jr., *Job Demands and Worker Health*, Washington, D. C.: U. S. Department of Health. Education and Welfare(NOISH). pp. 75-160, 1975.
- Coopersmith, S., The Antecedents of Self-esteem, San Franciso, CA: W.H. Freeman & Company, 1967.
- Dunham, J. Stress in Teaching (2nd ed.). London, UK: Routledge, 1992.
- French, J. R., & Caplan, R. D., & Harrison, R. V. The Mechanism

- of Stress and Stain. Chichester, England: Wiley, 1982.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. *The Motivation and Work*. New York: Wiley, 1959.
- House, J. S. Work Stress and Social Support. Reading, MA:
  Addison-Wesley, 1981.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M. Quinn, R. P., Snoek, J.D., & Rosental, R.A. Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. New York: Wiley, 1965.
- Katz, D., & Khan, R.L., *The Social Psychology of organizations*. 2nd ed., John Wiley & Sons, 1978.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Maslach, *Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1996.
- Peter, H., Stress and the Nurse Manager, John Wiely & Sons, 1986.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. Managerial Arritudes and Performance. Homewood: Dorscy Press, 1986.
- Sutherland. V J., & Cooper, C. L. *Understanding Stress*. London: Chapman and Hall, 1990.
- Baron, R.M., & Kenny. D.A., "The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations." *J Pers Soc Psychol.* 51, (1986)m pp. 1173-1182.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T. & Taber, T.D., "Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator." *Journal of Applied Psychology*, 61, (1976), pp. 35-40.
- Beehr, TA., & Newman. J.E., "Job Stress, Employee, Health, and

- Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. Personnel Psychology. 31. (1978), pp. 665-669.
- Blau, G., "An Empirical Investigation of Job Stress,, Social Support, Service Length, and Jo Strain." Organizational Behavior and Human Performance. 27. (1981). pp. 279-302.
- Blau, G.J. & Boal. K., "Suing Job Involvement and Organizational Commitment as Interactive Predictors of Tardiness and Absenteeism." *Journal of Management*, 15, (1989), pp. 115-127.
- Brown, S.P. & Peterson, R.A., "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-analysis and Assessment of Causal Effects.: *Journal of Marketing Research*, 30(2), (1993), pp. 63-77.
- Caplan, R.D., & Jones, K.W., "Effects of Work Load, Role Ambiguity, and Type A Personality on Anxiety, Depression and Heart Rate." *Journal of Applied Psychology*, 60(1) (1975).
- Chonko, L.B., Howell. R.D. & Bellenger, D.N., "Congruence in Sales Force Evaluations: Relation to Sales Force Perceptions of Conflict and Ambiguity." *Journal of Personal Selling and Sales Management.* 6(5), (1986), pp. 35-48.
- Damon, W. & Hart, D., "The Development of Self-understanding from Infancy through Adolescence," *Child Development*, Vol. 53, (1982), pp. 841-864.
- Edwards, J.R., "A Cybernetic Theory of Stress. Coping and Well-being in Organization." *Acdemy of Management Journal*. 17(2), (1992). pp. 238-274.

- Eys, M.A., & Carron, A.V., Bray, S.R., & Beauchamp, M.R., "Role Ambiguity and Athlete Satisfaction." *Journal of Sports Science*, 21, (2003), pp. 391-401.
- Friedman, I.A., "Burnout in Teachers. Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance." Journal of Clinical Psychology, 56, (2000), pp. 596-606.
- Gardiner, M. & Tiggemann, M., "Gender Differences in Leadership Style, Job Stress and Mental Health in Male- and Female-dominated Industries." Journal of Occupation and Organizational Psychology, 72(3) (1999), pp. 301-315.
- Gibson, V., "Stress in the Wokplace: A Hidden Cost Factor." HR Focus. 70(1), (1993), p. 15
- Hackman, J.R. & Lawler, E.E., "Employee Reactions to Job Characteristics." Journal of Applied Psychology, 55, (1971), pp. 250-279.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R., "Development of the Job Diagnostic Survey." *Journal of Applied Psychology*, 60, (1975), pp. 15-170.
- Howard, J.H., Cunninham, D.A., & Rechnitzer, P.A., "Role Ambiguity, Type A Behavior. and Job Satisfaction: Moderation Effects on Cardiovascular and Biochemical Response Aassociated with Coronary Risk," *Journal of Applied Psychology*, 71(1), (1986), pp. 95-101.
- Johnson, T.W., Sinson, J.E., "Role Ambiguity, Role Ambiguity, Role Conflict, and Satisfaction: Moderating Effects of Individual Differences." Journal of Applied Psychology, 60(3), (1975), pp. 329-333.
- Karasek, R.A., "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental

- Strain: Implications for Job Redesign." Administrative Science Quarterly, 24, (1979), pp. 285-308.
- Kaufmann, G.M., & Beehr, T.A., "Interactions between Job Stressors and Social Support: Sone Counterintuitive Results." *J Appl Psychol*, 71, (1986), pp. 522-526.
- King, J.E., "White Collar Reactions to Job Insecurity and the Role of the Psychological Contract: Implications for Human Resource Management." Human Resource Management, 39(1), (2000), pp. 79-92.
- Konovsky, M.A. & Folger, R., "The Dffects of Procedure, Social Accounts, and Benefits Level on Victims Layoff Reactions."

  Journal of Applied Social Psychology, 21, (1991), pp. 630-650.
- Lefcourt, H.M., Matin, R.A., & Saleh, W.E., "Locus of Control and Social Support: Interactive Moderations of Stress." *J Pers Soc Psychol*, 47, (1984), pp. 378-389.
- Lindley, P., & Walker, S.N., "Theoretical and Methodological Differentiation of Moderation and Mediation." Nurs Res, 42. (1993), pp. 276-279.
- Maslach, C., "Stress, Burnout, and Workaholism." In R. R. Killburg, P. E. Nathan, & R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in Distress: Issues, Sndromes, and Solutions in Psychology.*Washington, DC: American Psychological Association (1986), pp. 53-75.
- Matteson, M., & Ivancevich, J., "Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model." Academy of Management Review, 4, (1979), pp. 347-357.

- Meyer, J.P., Allen, N.J. & Smith, C.A., "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization." *Journal of Applied Psychology*, 78(4), (1993), pp. 538-551.
- Michaels, C.E. & Spector, P.E., "Causes of Employee Turnover: Test of the Molbey. Griffeth. Hand, and Meglino Model." Journal of Applied Psychology, 67, (1982), pp. 53-59.
- Miles, R.H., & Perreault, W.D., "Organizational Role Conflicts: Its Antecedants and Consequences." *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, (1976), pp. 19-44.
- Mobley, W.H., "Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research." *Academy of Management Review*, 7(1), (1982), pp. 111-116.
- Nicholson, P.T., & Goh, S.C., "The Relationship of Organization Structure and Interpersonal Attitude to Role Conflict and Ambiguity in Differenct Work Environment," *Academy of Management Journal*, 26, (1976), pp. 351-366.
- Odewahn, C.A. & Petty, M.M., "A Comparison of Levels of Job Satisfaction, Role Stress, and Personal Competence between Union Members and Nnmembers." *Academy of Management Journal*. 23(1), (1980).
- Parker, D.E., & DeCotiis, T.A., "Organizational Determinants of Job Stress." Organizational Behavior and Human Performance, 32, (1983), pp. 160-177.
- Pearce, J.I., "Job Insecurity if Important, but not for the Reasons You Might Think: The Example of Contingent Workers." *Trends in Oranizational Behavior*, 5, (1998), pp. 30-45.

- Poulton, E.C., "Blue-collar Stressors." In C. L. Cooper & R. Payne(eds.), Stress at work. Chichester, England: Wiley (1978), pp. 51-80.
- Rizzo, J.R., House, R.J. & Lirtzman, S.I. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations." *Adiminstrative Science Quarterly*, 15(3), (1970), pp. 150-163.
- Rousseau, D.M., "Characteristics of Department, Positions. and Individuals: Contexts for Attitudes and Behavior." Administrative Science Quarterly, 23, (1978), pp. 521-540.
- Sager, J.K., "A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress."

  Journal of the Academy of Marketing Science, 22(1). (1994), pp. 74-88.
- Schuler, R.S., "Organizational Stress and Coping: A Model Overview."

  In A. S. Sethi & R. S. Schuler (Eds). *Handbook of organizational*stress coping strategies. Cambridge, MA: Ballinger (1984).
- Shamir, B., "Self-seteem and the Psychological Impact of Unemployment."

  Journal of Applied Psychology, 60(1), (1975), pp. 195-212.
- Sims, H.P., Szilagyi, A.C., & Keller, R.T., "The Measurement of Job Characteristics." *Academy of Management Journal*, 19, (1976), pp. 195-212.
- Somers, M., "Organizational Commitment, Turnover and Absenteeism: An Examination of Direction and Interaction Effects." *Journal of Organizational Behavior*, 16, (1995), pp. 49-58.
- Teas, R.K., Wacker, J.G. & Hughes, R.E., "A Path Analysis of Causes and Consequences of Salespople's perceptions of Role Clarity."

  Journal of Marketing Research. 16(8), (1979), pp. 355-369.

- Wiener, Y., "Commitment in Organizations: A Normative View."

  Academy of Management Review, 7(3), (1982), pp. 418-428.
- Williams, L.J. & Hazer, J.T., "Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Reanalysis using Latent Variable Structural Equation Methods." *Journal of Applied Psychology*, 71(2), (1986), pp. 219-231.
- Wong, K.S., & Cheuk, W.H., "The Influence of Job Stress and Supervior Support on Negative Affects and Job Satisfaction in Kindergaten Principals." *Journal of Social Behavior and Personality*, 15, (2000), pp. 85-99.

# 설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문조사에 참여해 주셔서 감사합니다.

본 설문조사는 「건설업의 근무환경에 영향을 미치는 요인」에 관한 연구를 위해 작성되었습니다.

본 설문의 분석결과는 건설업의 근무환경 발전을 위한 연구에 귀중한 자료로 쓰일 것입니다.

귀하가 응답해 주신 내용은 익명으로 통계처리 되며, 통계법에 의해 비밀이 보장됩니다. 끝까지 성의껏 응답해 주시면 저의 연구에 많은 도움이 되겠습니다.

대단히 감사 합니다.

2011 년 4월

조선대학교 경영대학원 경영학과

지도교수 : 윤 종 록

연구자 : 서 재 영

I. 다음은 직무스트레스요인에 관한 질문입니다. 업무와 관련하여 해당 되는 곳에√표 해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다.	보통 이다 	대체로 그렇다.	매우 그렇다 
	1	2	3	4	5
1. 나는 항상 나의 책임 업무량 보다 더 많은 업무를 수행하고 있다.					
2. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.					
3. 업무량이 현저하게 증가하였다.					
4. 나는 밤 늦게 일을 해야 할 정도로 업무량이 많다.					
5. 업무관련사항(업무일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스레 정해지거나 바뀐다.					
6. 내가 하는 일은 위험하며 사고를 당할 수 있다.					
7. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.					
8. 나는 현장에서 발생하는 각종 먼지나 소음 때문에 나의 일에 집중하기 어렵다.					
9. 나는 안전사고에 대한 걱정 때문에 항상 두렵다.					
10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.					
11. 내 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 있다.					
12. 앞으로 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.					
13. 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다.					
14. 내가 작업한 업무가 잘못되거나 공사전체에 지장을 초래할지 몰라 항상 두렵다.					

#### V. 다음은 직무스트레스에 관한 질문입니다 해당 되는 곳에 √표 해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않은 편이다. 2	보통 이다 3	대체로 그렇다. 4	매우 그렇다 
1. 나는 종종 회사 회의에 참석하기 전에 긴장되는 것을 느낀다.					
2. 나의 직무는 내 건강에 직접적으로 영향을 미치는 것 같다.					
3. 나는 종종 하루 종일 피곤함을 느낀다.					
4. 직무관련 일 때문에 밤에 잠을 쉽게 들지 못할 때가 있다.					
5. 나는 일 때문에 안절부절 못하거나 신경과민이 될 경우가 있다.					
6. 내가 다른 직업을 가졌다면 나의 건강은 지금 보다 좋을 것이라고 생각한다.					
7. 나는 일 때문에 다른 여가활동을 가질 시간이 없다.					

#### Ⅲ. 다음은 직무탈진에 관한 질문입니다 해당 되는 곳에 √표 해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않은 편이다.	보통 이다   3	대체로 그렇다.   4	매우 그렇다   5
1. 나는 업무로 인한 탈진을 느낀다.					
2. 나는 항상 고된 업무로 퇴근 할 때쯤에는 완전히 지친 느낌이다.					
3. 업무로 인해 정서적으로 고갈된 느낌이다.					
4. 나는 아침에 일어나 직장에서 또 다른 하루를 맞이해야 할 때 피곤함을 느낀다.					
5. 나는 업무에 과중하게 시달리는 것 같다.					
6. 나의 직업이 나를 정서적으로 메마르게 하고 있기에 염려스럽다.					
7. 사람들을 직접 상대하여 일하는 것은 나에게 너무 많은 스트레스를 준다.					
8. 하루 종일 직장사람들과 함께 일하는 것은 피곤하다.					

1.	귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2.	귀하의 나이는? ① 30세 이하 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50-59세 ⑤ 60세이싱
3.	귀하의 결혼여부는? ① 미혼 ② 기혼
4.	귀하의 최종 학력은? ① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 학사 ④ 석사 ⑤ 박사 ⑥ 기타
5.	귀하의 근무기간은? ① 1년 미만 ② 1-3년 미만 ③ 3-5년 미만 ④ 5-10년 미만 ⑤ 10-20년 미만 ⑥ 20년 이상
6.	귀하의 직위는? ① 사원(기사) ② 대리급 ③ 과장급 ④ 차/부장급

IV. 다음은 일반적 특성에 관한 질문입니다 해당 되는 곳에 √표 해 주십시오.

# ♣ 대단히 감사합니다 ♣