creative commons

COMMONS DEED

저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 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

dCollection

[UCI]I804:24011-200000263339

2012년도 8월

석사학위논문

건설업 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

- 광주·전남지역을 중심으로 -

조선대학교 경영대학원

경 영 학 과

김 생 수

건설업 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

The Study on the Effect of Construction Employees's Stress Affect Job Satisfaction

- Focused on Gwangju · Jeonnam Region -

2012년 8월

조선대학교 경영대학원

경 영 학 과

김 생 수

건설업 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

지도교수 윤 종 록

이 논문을 경영 석사학위 논문으로 제출합니다.

2012년 5월

조선대학교 경영대학원

경 영 학 과

김 생 수

김생수의 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 조선대학교 교수　이 한 재　인

심사위원　조선대학교 교수　서 성 호　인

심사위원　조선대학교 교수　윤 종 록　인

2012년　6월

조선대학교 경영대학원

목 차

ABSTRACT
Ⅰ. 서 론 ····· 1
1.1 연구의 필요성 ····· 1
1.2 연구의 범위 및 방법 ····· 3
1.3 논문의 구성 ····· 4

Ⅱ. 이론적 고찰 ····· 6
2.1 건설업의 특성 ····· 6
2.2 건설업 근로자의 특성 ····· 12
2.3 건설업 직무스트레스 ····· 18
2.3.1 스트레스의 개념 ····· 18
2.3.2 직무 스트레스의 개념 ····· 25
2.3.3 직무스트레스 유발요인 ····· 30
2.4 직무 만족 ····· 35
2.4.1 직무만족의 개념 ····· 35
2.4.2 직무 만족의 영향요인 ····· 36
2.4.3 직무 스트레스와 직무 만족과의 관계 ····· 38
2.5 선행연구 ····· 40

Ⅲ. 연구 모형 및 가설의 설정 ····· 46
3.1 연구모형의 설계 ····· 46
3.2 가설의 설정 ····· 47
3.2.1 직무스트레스요인과 직무스트레스 ····· 47
3.2.2 직무스트레스요인과 직무만족 ····· 48
3.2.3 직무스트레스의 매개효과 ····· 49
3.2.4 회사지원의 조절효과 ····· 50

Ⅳ. 연구방법 ····· 52
4.1 표본의 선정 및 특성 ····· 52
4.1.1 표본의 선정 및 자료수집 ····· 52
4.1.2 표본의 특성 ····· 52
4.2 변수의 조작적 정의 ····· 53
4.3 설문지 구성 및 측정 ····· 56
4.4 연구방법 ····· 57

Ⅴ. 실증분석 ····· 58
5.1 변수의 신뢰성 분석 및 타당성 분석 ····· 58
5.1.1 독립변수 요인 및 신뢰성 분석 ····· 59
5.1.2 내생변수 요인 및 신뢰성 분석 ····· 60
5.2 상관관계 분석 ····· 62
5.2.1 변수들의 상관관계 ····· 60
5.3 가설의 검증 ····· 63
5.3.1 가설 Ⅰ의 검증 ····· 63
5.3.2 가설 Ⅱ의 검증 ····· 64
5.3.3 가설 Ⅲ의 검증 ····· 65
5.3.4 가설 Ⅳ의 검증 ····· 66
5.3.5 가설 Ⅴ의 검증 ····· 70

Ⅵ. 결 론 ····· 78
6.1 연구 결과의 요약 ····· 78
6.2 연구의 시사점 및 연구의 한계 ····· 80

참고문헌
설 문 지

표 목 차

[표 2-1] 건설업의 특징과 문제점 ····· 8
[표 2-2] 연도별 전체산업대비 건설업 근로자 비율 ····· 12
[표 2-3] 연도별 건설업 비정규직 근로자 비율 ····· 13
[표 2-4] 건설근로자의 직종별 특성 ····· 14
[표 2-5] 건설근로자의 수직적 범주 ····· 15
[표 2-6] 건설근로자의 작업조직 ····· 16
[표 2-7] 건설근로자 노동시장의 특수성 ····· 17
[표 2-8] 스트레스에 대한 세 가지 접근방법 비교 ····· 22
[표 2-9] 스트레스의 분류 ····· 23
[표 2-10] 직무스트레스 유발요인에 대한 분류 ····· 29
[표 2-11] 직무 만족 요인 ····· 37
[표 2-12] 주요 선행연구 분석 및 검토 ····· 40
[표 4-1] 인구통계학적 특성 ····· 53
[표 4-2] 설문지 구성 ····· 57
[표 5-1] 외생변수 요인 및 신뢰성분석 ····· 60
[표 5-2] 내생변수 요인 및 신뢰성분석 ····· 61
[표 5-3] 상관관계분석 ····· 62
[표 5-4] 직무스트레스에 대한 스트레스요인 요인 회귀분석결과 ····· 63
[표 5-5] 직무만족에 대한 직무스트레스요인 요인 회귀분석결과 ····· 64
[표 5-6] 직무만족에 대한 직무스트레스 회귀분석결과 ····· 65
[표 5-7] 회귀분석을 통한 매개변수 증명 ····· 67
[표 5-8] 직무특성과 직무만족의 사이의 직무스트레스의 매개효과 ····· 68
[표 5-9] 역할과부하와 직무만족의 사이의 직무스트레스 매개효과 ····· 69

[표 5-10] 보상제도와 직무만족 사이의 직무스트레스의 매개효과 ····· 70
[표 5-11] 직무스트레스 요인과 직무만족간의 관계에서 회사의 지원의 조절효과 분석· 73
[표 5-12] 직무스트레스 요인과 직무만족간의 관계에서 회사의 지원의 조절효과 분석· 75
[표 5-13] 가설의 검증요약 ····· 77

그 림 목 차

[그림 1-1] 연구의 체계도 ····· 5
[그림 2-1] 건설 산업의 생산구조 ····· 7
[그림 2-2] 순기능 스트레스와 역기능 스트레스 ····· 23
[그림 3-1] 연구모형 ····· 46

Abstract

The Study on the Effect of Construction Employees's Stress Affect Job Satisfaction

– Focused on Gwangju · Jeonnam Region –

Kim Saeng su
Advisor : Prof. Jong-rok Yoon, Ph,D.
Department of Business Adminstration
Graduate School of Business Adminstration,
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 225 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 연구의 필요성

건설업의 종업원들은 다른 산업에 비하여 비교적 높은 산업 재해율과 공사기간에 따른 근무시간의 불안정, 높은 근무 강도, 수많은 하도급 구조 등으로 스트레스 수준이 매우 높다. 건설현장은 타산업의 주 5일제 근무와 달리 공정이 상호 관련되어 있기 때문에 정기적인 공휴일과 휴가 및 휴식이 보장되기 어렵다. 또한 작업에 대한 강도가 커서 육체적으로 힘들다. 따라서 피로가 누적되어 스트레스로 인한 건강상의 문제를 일으키고 중대사고 위험가능성이 매우 높아진다. 특히 건설업은 적은 인원으로 현장과 사무실을 유지해야 하기 때문에 다른 직종과는 달리 직무 스트레스가 높다(최해진, 2008).

2010년 기준 우리나라 경제활동 인구 중 건설업취업자의 비율은 전체 7.8%로 전체 산업에서 차지하는 비중이 매우 높다[1]. 건설업은 과거 반세기 동안 국가경제를 성장시킨 주된 산업으로 단일산업으로는 우리나라에서 제조업 다음으로 높은 산업 비중을 차지하고 있다. 2009년 통계청의 전국 사업체조사에 따르면 전체 1,923개로 분류된 산업 구성 중 1000명이상 대규모 사업장의 비율이 가장 높은 제조업이 총 사업체수 320,274개, 종사자수 3,269,339명으로 가장 높은 비율을 차지하고 있고 건설업의 경우 총 사업체수 94,716개로 사업체수로는 전체 39위, 종사자수는 894,504명을 차지하고 있다[2]. 2006년 근로복지공단의 발표에 따르면 근로자 보상비용의 약 30%가 건설재해에 쓰이고 있다고 하니 건설업 근로자의 스트레스 수준이 심각하다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과에 대하여 과거에 비하여 건설업의 산업규모가 커지고 종사 근로자수가 증가하여서 그런 것은 아닐까 추측하여 볼 수도 있겠으나, 제조업 또한 종사자수가 과거에 비하여 증가하였음에도 재해자수는 줄어들었다는 결과와

1) 통계청, 경제활동인구조사, 2004~2010.
2) 통계청, 전국사업체조사, 2009.

비교하여 볼 때 건설업의 스트레스 증가에 또 다른 이유가 있지 않나 하는 추측을 하게 된다.

건설업의 경우 타 산업에 비하여 작업환경이 열악하고 비정형화 된 작업이 주를 이루고 있으며 노동 강도 또한 높다. 고용 안정성 또한 타 산업 대비 낮은 수준으로 전체 인력구성 중 일용직의 비율이 매우 높아 비전문 인력 및 고령자의 취업비율이 높은 편이다. 양은경(2010)의 연구에서는 중소기업의 직무 스트레스와 직무 만족도의 관련성을 분석한 결과 종사자들의 직무 스트레스가 높을수록 직무 만족도수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 직무 스트레스 하위 요인인 직무 특성, 역할관련, 사회적 지원, 보상제도 모두가 직무 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존의 선행연구의 주장을 뒷받침하였다.[3)]

하지만 건설업체는 고유의 특성 및 문제점이 건설 종업원들의 직무 스트레스를 일으키며, 직무 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 실정이다. 현재 건설 근로자들의 직무 스트레스의 관리는 노동력의 인적 속성 다양화와 더불어 복잡하며 커지고 있다. 종업원들의 스트레스의 요인을 분석하여 관리하는 것은 기업의 종업원들의 개인적·신체적, 정신적 건강을 향상시킬 뿐만 아니라 기업의 경쟁력을 확보할 수 있는 중요한 관리 분야가 될 것이다. 이에 따라 기업들은 능동적이고 적극적으로 종업원들이 경험하는 스트레스 발생 요인을 발견하고 관리하여 종업원들의 스트레스를 감소시키며 직무만족과 부정적 직무만족을 갖지 않도록 예방하고 관리하여야 한다. 그러므로 기업이 종업원의 스트레스를 줄이기 위해 노력하는 것은 종업원 개인의 신체적, 정신적 건강을 향상시킬 뿐만 아니라 기업의 경쟁력을 향상 시키는 중요한 관리 분야가 된다.

그동안 직무 스트레스에 관한 많은 선행 연구들이 있어 왔으나 여러 직종 중에 서비스직이나 교사직 또는 타 중소기업의 직무 스트레스에 많은 연구들 중 사업장의 근로자의 스트레스에 관한 연구는 현저히 적었으며 특히 건설 종업원을 대상으로 한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구의 목적은 다음과 같다.

---

3) 양은경, “직장인의 직무 스트레스가 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향 - 중소기업 직원을 중심으로”, 고려대학교 석사논문. 2010.

첫째, 건설 업체 종업원을 대상으로 직무특성, 역할과부하, 보상제도에 따른 직무 스트레스의 요인을 찾아보고 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 실증분석 한다.

둘째, 직무특성, 역할과부하, 보상제도와 직무만족과의 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 분석한다.

셋째, 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 회사의 지원에 조절효과를 분석한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 앞에서 언급한 바와 같이 중소 건설 업체에서 직무 스트레스 요인을 찾아내고 이들이 직무 만족도에 어떤 영향을 미치는가를 실증적으로 밝혀보려는데 그 목적이 있다. 본 연구에 있어서 분석 대상으로 하는 광주, 전남지역에서 건설업에 종사하는 종업원을 대상으로 하여 실증적으로 분석해 보고자 한다.

이와 같은 연구를 위해 건설 업체에 근무하는 종업원들의 전반적인 스트레스와 직무 만족도 및 미치는 영향을 연구 모형 및 가설을 설정하여 직무와 관련된 스트레스 수준과 육체적 심리적 반응 상태를 통한 스트레스 수준을 조사한다. 또한 직무 만족도 수준을 조사하여 각 변수별 독립·종속 변수를 선정하여 각 변수 간 유의성과 스트레스 수준을 상호 비교하고 직무 스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 이러한 연구 방법을 토대로 나온 연구 결과로 광주, 전남지역 건설업에 종사하는 종업원의 스트레스 수준과 직무 스트레스의 원인을 찾아내어 직무 스트레스 직무 만족에 미치는 영향을 연구한다.

1.3 논문의 구성

본 논문은 총 5개의 장으로 구성되며 구체적인 내용은 다음과 같다.

제1장 서론에서는 연구의 목적 및 범위, 연구의 방법과 구성에 대해 기술하였고 본 연구를 위한 선행 연구들을 고찰하였다.

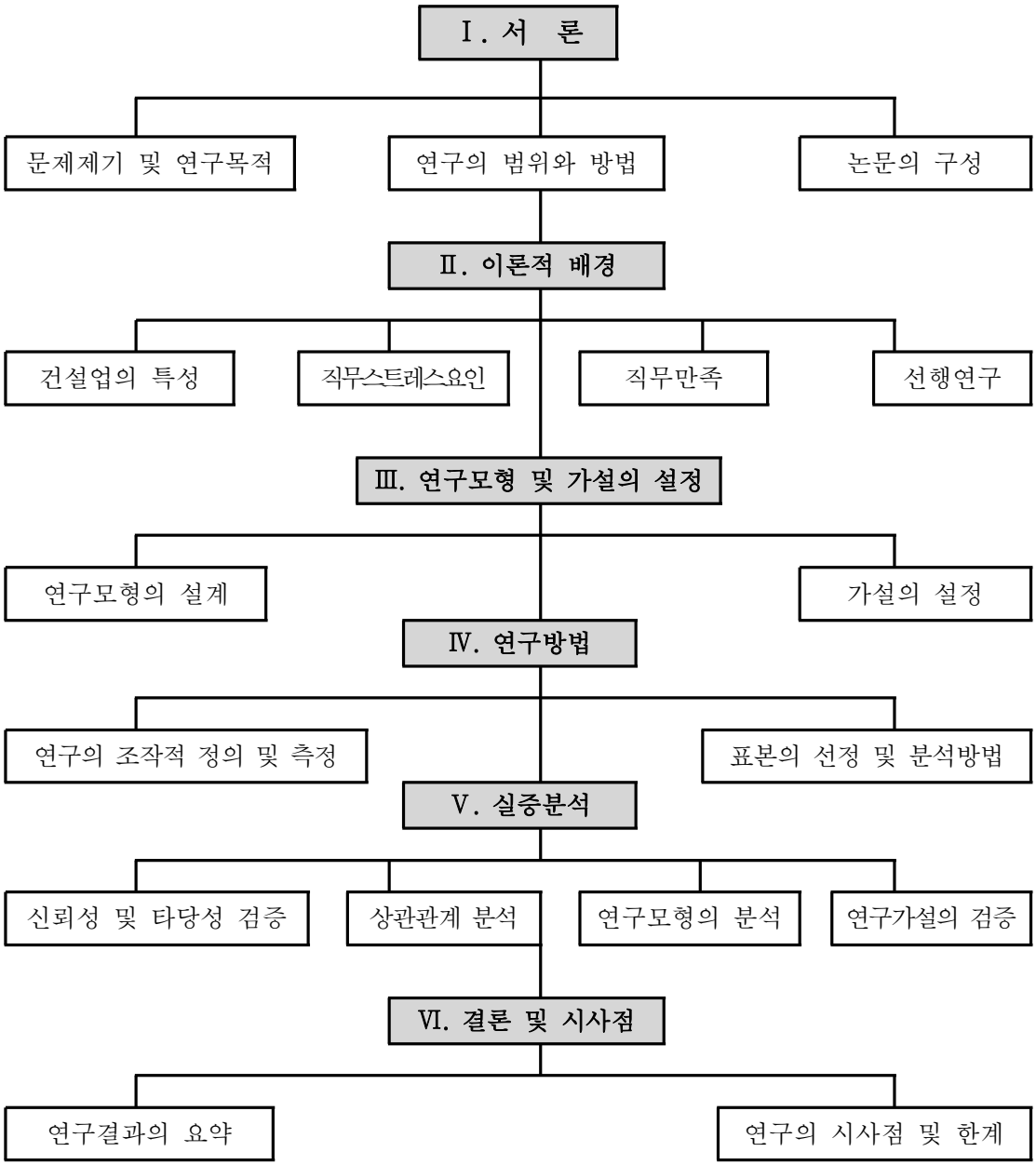
제2장 이론적 고찰에서는 건설업의 특성과 건설업에 종사하는 종업원의 직무스트레스를 고찰하고 직무 스트레스와 직무 스트레스 요인에 대한 이론적 고찰을 살펴보고, 직무 만족과 직무 만족 요인에 대한 고찰을 살펴보았다.

제3장은 연구모형과 가설설정에 관한 내용으로 실증연구를 위한 연구모형을 제시하고, 이를 토대로 본 연구의 주요 가설을 설정하였다. 또한 연구모형의 측정을 위한 변수의 구성개념에 대한 조작적 정의를 하였다.

제4장은 실증분석으로서 표본의 선정 및 자료 수집방법과 자료 분석방법 그리고 측정을 제시하였다. 또한 신뢰성분석, 타당성 요인분석, 상관관계분석 결과를 제시하였고, 가설검정 및 결과의 해석을 시도하였다.

제5장은 결론으로 결과를 요약하고 시사점과 아울러 향후 연구 방향 및 한계점을 제시하였다.

본 연구의 구성은 다음과 같이 이루어졌다.



<그림 1-1> 연구의 체계도

Ⅱ. 이론적 고찰

2.1 건설업의 특성

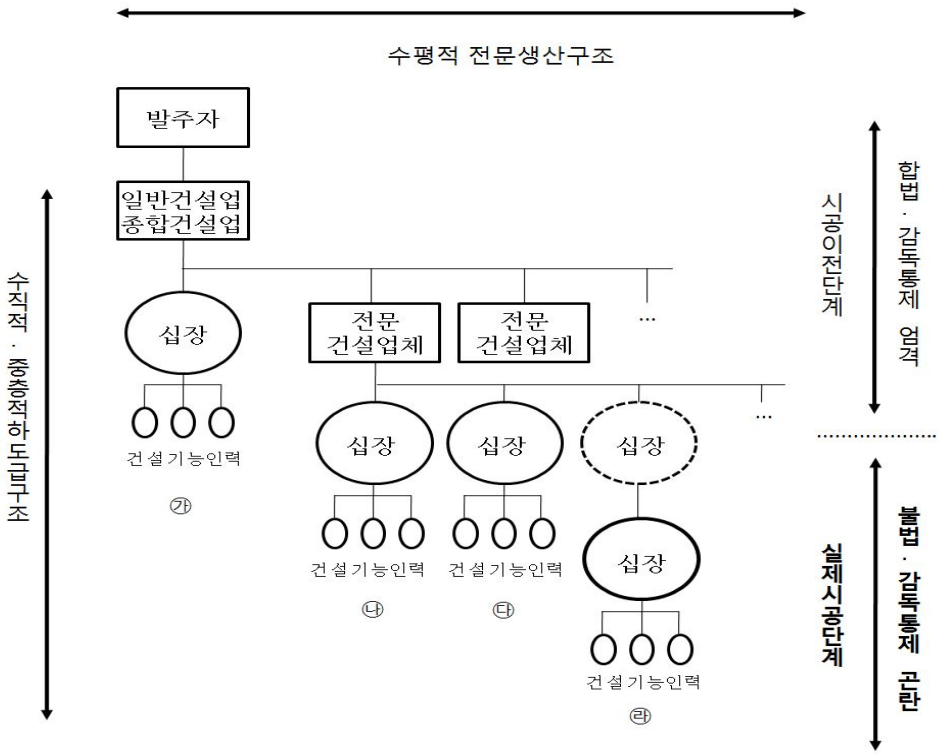
건설업은 협의로 주택 및 생산시설의 시공으로부터 광의로 사회간접시설의 확충과 국토개발에 이르기까지 그 범위가 넓으며, 단순히 시공을 포함하여 공사기획과 타당성 조사, 기본설계, 상세설계, 감리, 유지보수에 이르기까지 많은 부분을 포괄하고 있다[4]. 또한 건설업은 건설공사를 수행하는 업으로 토목과 건축 기타 이와 관련되는 건설공사를 도급받는 영업을 말하며 공사의 종류에 따라서 일반건설업, 특수건설업, 전문건설업으로 나누며 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류에서는"계약 또는 자기계정에 의하여 지반조성을 위한 발파·시굴·굴착·정지 등의 지반공사, 건설용지에 각종 건물 및 구축물을 신축 및 설치·증축·재축·개축·수리 및 보수·해체 등을 수행하는 산업 활동으로서 임시건물, 조립식건물 및 구축물을 설치하는 활동이 포함된다."고 정의 하고 있다[5].

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 아니라 사후관리가 또 기다리고 있다. 따라서 건설업은 주택 및 산업시설의 구축에서부터 사회간접자본시설의 확충을 포함하여 국토확장, 지역개발에 이르기까지 실물자본의 생산과정을 담당하는 제조업적인 특성과 눈에 보이지 않은 서비스까지 제공하는 종합적인 서비스업종의 특성을 가지고 있다. 일반적으로 건설업은 일반 건설업과 전문 건설업으로 나눌 수 있다. 일반 건설은 종합적인 계획 및 관리, 조정 하에

4) 건설산업기본법 제2조(정의) 2003.5.29 개정
5) 통계청, 한국 표준 산업분류, 2008.

시설물을 시공하는 건설업을 의미하며 전문 건설업은 시설의 일부 및 전문분야의 공사를 시공하는 건설업을 의미한다. 우리나라 건설 산업의 생산구조는 <그림 2-1>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 기업 간의 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).



<그림 2-1> 건설 산업의 생산구조

건설업은 국토개발, 산업건설, 주택건축 등 광범위한 사회간접자본 형성과 고정자본 형성을 대상으로 하는 산업의 총칭으로 시장구조나 생산 활동 면에서 다른 산업과 구별된다. 건설업을 생산형태에서 보면, 개별적 주문에 의한 일회적 생산이기 때문에 시장판매를 목적으로 하여 연속적이고 지속적인 생산 활동을 전개하는 제조업 등 다른 사업에 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[6].

아래의 <표 2-1>에서 보는 바와 같이 건설업은 성장 저해용 구조라는 특징을 가지고 있다. 이는 조직력이 취약하고 초급 사원 교육의 미흡의 문제점이 있다. 또한, 직무 분장의 불분명, 과중한 업무 지시로 인한 조직의 생산성 저하를 야기 시키고 있는 실정이다. 또한 위기관리 부족으로 인하여 경영실적이 저하 될 시 쉽게 도산하는 문제점을 가지고 있다.

<표 2-1> 건설업의 특징과 문제점

구분	특 징	문 제 점
조직	성장 저해용 구조	조직력 취약, 조직 경지, 초급 사원교육 미흡
	친족 경영 체계	사원급 임원 선임, 조직구조의 역기능
	경력사원의 용병적 특징	업무 표준화 및 Coordination문제, 인력 이동 심화
	직무 분장 불분명, 과중한 업무 지시	조직의 생산성 저하, 업무 증발(유기) 빈발
	인력 양성 및 개발 전력의 부재	우수인력의 확보가 어려움
	급여, 승진제도의 미 정착	건전한 경쟁풍토 미정착

6) 허종명, “한국 건설업 노동조합의 현황과 발전방안에 관한 연구”, 숭실대학교 노사관계대학원 석사학위 논문, pp. 7~8, 1996.

경영	경영 분석 능력 부족	효율적 경영전략 수입의 어려움
	위기 관리 능력 부족	급격한 환경변화, 경영실적 저하 시 쉽게 도산
	경영정보체제 취약	업무효율 및 생산성 저하
	정보수집, 분석능력 부족	감각적 의사 결정, 의사결정의 위험도 증대
	경영자원 취약, 비효율적 배분	환경변화에 신속하게 대응하지 못함
	사업 다각화 수준이 미약	건설 불황시 보완 산업 미비로 경영난
	최고 경영자 중심형 의사결정	조직의 효율성 저하, 조직의 창의적 기능 미비
기술	지명도가 낮음	민간수주의 어려움
	기획력 부족	개발형 공사가 적고 단순시공위주
	수주 경쟁 가속화	수주 성공률의 지속적 하락
	수익률 낮음(만성적 공사 대금 미불)	경영 부실 원인
	분야별 기술 관리 업무 보완 사업 미비	품질, 기술, 원가, 안전 등의 공사관리 부재
	현장 간 기술자 관리 / 기술 방식의 격차	의사소통, Coordination문제, 일관적 기술관리 확립의 어려움
	우수 협력 업체의 확보의 어려움	부실공사 만연, 협력업체 계열화 부실
	실질적인 기술 개발투자가 어려움	대기업의 하도급 전략가능
기타	자금 운용구조 취약	금리부담 가중
	기업문화 부재	동질감 결여
	복리후생 수준이 낮음	업무수행 동기 저하
	경영실적 저하 시 사원의 위기 의식이 상대적으로 큼	임원의 소속감 결여

자료 : 월간 설비 공사, 2001

건설업의 문제점 중 가장 심각한 것은 첫째, 업체의 지명도가 대형 건설업보다 낮고 인력의 확보 및 선발에 있어서 대다수의 중소 건설 업체가 거의 연고자의 추천에 의존함으로써 인력 확보를 위한 건설업의 노력은 소극적인 실정이다. 또한 고급 기술 인력들은 좋은 교육 및 훈련, 안전관리, 복지제도 등 조건이 좋은 대기업을 선호한다. 즉, 고급기술자의 대기업 선호로 인하여 중소

건설 업체의 경우 기술 개발의 중추적인 역할을 수행할 수 있는 인력의 부족이 심각하며 설사 인력을 확보하였다 하더라도 이직률이 매우 높은 실정이다.

기술력이 기업발전의 중요한 요소라는 것이 업계 전반에 크게 인식됨에 따라 대형 건설 업체의 이공계의 우수 인력 채용을 크게 증가시키고 있다. 상대적으로 중소 건설 업체는 우수인력 채용의 문이 더욱 좁아지고 있다. 이러한 건설업의 인력 수준의 문제는 첫째로 중소 건설업의 향우 업체가 나아가야 할 기술개발 목표를 수립하는 어려움을 갖게 하며, 둘째로 조직 구성상에서 업체 자체가 기술개발 업무의 성격을 이해하지 못하고 타 부서와 동일한 조직체계 및 운영방식을 택하도록 하며, 기술 개발 인력을 구성하는데 있어서도 전공과 경험 측면의 충분한 평가를 하지 못한 상태에서의 현상을 초래하고 있는 실정이다.[7]

우리나라 중소 건설 업체들을 지배했던 중심의 사고는 관리 시스템 구축과 관리, 기술 개발을 통해 차별적인 경쟁 우위를 확보하는 등의 경영 합리화 즉, 기업의 질적인 향상을 도모하는데 무관심하게 만들었다. 또한 합리적인 기술경쟁과 가격경쟁을 저해하는 만연된 업계의 자율 조정과 인간관계를 통한 수주 관행 역시 불완전 경쟁 상태를 초래한 원인이었다. 이러한 상태에서 기업의 경쟁 우위 확보를 위한 경영전략 수집 및 촉진은 불필요했던 것이다.[8] 또한 자금 운용구조의 취약으로 인한 금리 부담이 가중되며 기업문화의 부재로 인한 종업원들의 동질감을 결여 시킨다. 또한 업체의 복리후생의 수준이 낮아 업무 수행의 동기가 저하 된다. 중소 건설 업체는 경영실적 저하 시 종업원의 위기의식이 상대적으로 커 임원층의 소속감이 결여 되는 문제점을 안고 있다. 이러한 중소 건설 업체의 특징 및 문제점은 종업원의 직무 스트레스를 야기 시키고 이로 인한 긍정적 직무 만족도 및 부정적 직무 만족도를 유발하게 된다. 건설업의 특성을 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 위업에 대한 예측이 어렵다.

---

7) 서울대 공학 연구소, “중소 건설 업체의 경쟁력 강화 방안에 관한 연구”, 1998.
8) 홍성웅, “한국 건설 21세기 버전, 한국 건설 산업연구원”, 1997.

2) 작업의 혼재성

다수의 전문업체가 동일 구역 내에서 동일한 하나의 최종 목적물을 완성하기 위하여 서로 공정상 선행하거나 후속으로 교차하여 진행되므로 근로자들 상호간의 원활한 상호 횡적협조를 기대하기는 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 고전된 곳에서 하는 것이 아니라 작업장소를 항시 이동해야 하므로 재해 위험성이 높으며 그 형태가 다양하다.

4) 고용 불안정

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

5) 현장의 한시적

건설현장이 개설되어 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) 임금의 성과급

임금을 시급제 또는 일급제로 지급하는 것이 아니라 어느 한 구역을 총 금액 개념으로 계약하는 성과금 형태가 빈번하여 작업자는 오로지 생산성 향상만을 꾀하는데 주력하는 경향이 있다. 그러므로 안전수칙이나 안전준수의무 이행은 무시하는 경향이 강하다.

8) 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.

2.2 건설업 근로자의 특성

1) 건설현장 근로자의 특성

건설현장은 원청사와 도급사로 구분되어 있으며 실질적으로 현장에서 작업을 실행하는 작업반으로 구성된다. 이 시스템에 따르면 건설회사 현장의 근로자들은 원청사, 도급사의 정규직 직원과 작업반의 건설기능 인력으로 크게 나눌 수 있다. 건설기능 인력의 대부분은 임시 및 일용직 형태로 존재한다.

통계청에 조사결과에 따르면 2010년 건설업의 취업자 수는 175만 3천명으로 우리나라 전체 취업자 중 7.36%라는 높은 비중을 차지하고 있다.[9)]

<표 2-2> 연도별 전체산업대비 건설업 근로자 비율 (단위 : 천명)

업종 \ 년도	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
전체산업	22,557	22,856	23,151	23,433	23,577	23,506	23,829
건설업	1,818	1,813	1,833	1,849	1,812	1,720	1,753
비율(%)	8.06	7.93	7.92	7.89	7.69	7.31	7.36

자료 : 통계청, 경제활동인구조사, 2011

9) 통계청, 경제활동인구조사, 2004~2010.

한편, 2011년 8월 기준 건설업 임시 및 일용근로자 수는 71만 7천명으로 건설업 전체 취업자 중 약 51.4%가 비정규 근로자로 존재하고 있다.[10] 이렇게 많은 건설 기능 인력이 임시 및 일용고용 형태로 존재하는 이유는 각 건설업체가 생산 활동에 필요한 최소한의 인력과 생산관리에 필요한 인력만을 정규직 형태로 채용하고 나머지 생산부분에 대하여는 필요에 또는 임시고용 또는 일용고용을 통해 생산 비용을 절감하기 때문인 것으로 추측된다.

<표 2-3> 연도별 건설업 비정규직 근로자 비율 (단위 : 천명)

구 분	2007.08		2008.08		2009.08		2010.08		2011.08	
	전체	비정규	전체	비정규	전체	비정규	전체	비정규	전체	비정규
건설업	1,393	807	1,405	811	1,324	727	1,388	669	1,396	717
비율(%)	57.9		57.7		54.9		48.2		51.4	

자료 : 통계청, 경제활동인구조사, 2011

2) 건설현장 근로자의 직종별 특성

건설현장 근로자의 대부분은 미숙련 근로자와 여러 종류의 숙련 근로자로 분류되는데 선진국의 경우 건설 근로자는 노동력의 5~10%를 차지하며 전 세계적으로 거설 근로자의 90%이상이 남성이다. 최근에는 여성의 진출이 눈에 띄게 늘어나고 있으나 아직은 매우 미미한 실정이다. 건설 근로자의 직종은 작업 종류나 형태에 따라 총 26개의 전문 직종으로 분류된다. 이러한 직종은 작업의 종류나 형태에 따라 실내, 실외 또는 실내와 실외에서 동시에 작업하는 형태로 구분된다.

10) 통계청, 고용형태별 근로실태 조사, 2007~2011.

<표 2-4> 건설근로자의 직종별 특성

직 종	특 성	작업 환경
일반공 (잡부)	기능을 요하지 않는 경작업인 일반잡역에 종사하면서 단순 육체노동에 종사하는 자	실내, 실외
철근공	철근의 가공, 조립, 설치 등의 작업에 종사하는 자	실외
철골공	H빔, BOX밤, 철골의 가공, 조립 및 해체 등의 작업에 종사하는 자	실외
콘트리트공	콘크리트를 만들기 위하여 형틀 및 동바리를 제작, 조립 및 해체작업에 종사하는 목수	실외
형틀목공	콘크리트 타설을 위하여 형틀 및 동바리를 제작, 조립 및 해체작업에 종사하는 목수	실외
건축목공	건출물의 축조 및 실내 목구조물의 제작, 설치 또는 해체작업에 종사하는 목수	실내
창호목공	건물에서 목조로 된 창 및 문짝을 제작 또는 설치하는 목수	실내
비계공	비계의 설치 및 해체 또는 중량물 작업에 종사하는 자	실외
전기공	전기관련업무에 종사하는 자	실내, 실외
설비공	설비관련업무에 종사하는 보일러공, 배관공, 위생공, 보온공 등에 종사하는 자	실내
석공	대할 및 소할된 석재를 가공하여 형성된 마름돌과 석재를 설치 또는 붙이거나 일반 쌓기를 하여 구조물을 축조하는 자	실내, 실외
조적공	벽돌 및 블록을 쌓기 및 해체하는 자	실내, 실외
샷시공	샷시 또는 셔터를 제작, 설치·해체하는 자	실내, 실외
방수공	구조물의 바닥, 벽체, 지붕 등의 누수방지 작업에 종사하는 자	실내, 실외
닥트공	금속 발판을 가공하여 통풍닥트의 제작, 설치작업에 종사하는 자	실내
타일공	기둥, 벽, 바닥 등의 표면에 타일 붙이기 작업 또는 줄눈치장을 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 내외 표면에 바름 작업에 종사하는 자	실내
용접공	산소나 전기, 기타방법에 의한 금속의 용접 또는 절단 작업에 종사하는 자	실내
도배공	실내의 벽체 및 천장표면 등에 종이나 기타 도배 재료를 부착시키는 자	실내

내장공	건물의 내부에 수장재를 사용하여 마무리 하는 자	실내
유리공	유리를 규격에 맞게 재단하거나 끼우는 자	실내
토공	땅을 깎고 흙을 운반하고 흙을 쌓는 일과 같은 주로 흙에 관한 모든 작업을 하는 자	실외
할석공	큰 돌을 소정의 규격에 맞도록 깨는 자	실외
철거공	각종 구조물 등을 철거하는 자	실외
견출공	콘크리트 면을 매끈하게 마감공사를 하는 작업에 종사하는 자	실외
건설기계 운전공	각종 건설기계의 운전과 조작을 하는 작업에 종사하는 자	실외

자료 : 대한건설협회, 민간건설백서, 2005.

3) 건설현장 근로자의 작업조직

건설 근로자의 현실적인 숙련형성을 보기 위해서는 건설현장에 존재하는 근로자의 범주를 숙련수준에 따라 유형화하여 분석해야 한다. 수직적 범주는 직업생애 경로에서 나타나는 숙련의 유무 또는 숙련수준의 높고 낮음에 따른 구분으로서 이는 건설현장에서의 노동문제와 관련하여'지시자 - 수행자 - 보조자'라는 위계적 차원에서 규정되는 현장의'직위'구분과 유사하다. 건설 근로자의 수직적 범주는 하나의 작업조직에서 볼 때 중층적 하도급 구조에서 이루어지는 생산노동력의 동원 및 통제는 흔히 독립십장을 정점으로 작업이 이루어진다.

<표 2-5> 건설근로자의 수직적 범주

기능 보유 여부	직위체계	주요 현장 업무
기능공 출신과 기타 출신에 따라 기능 여부가 달라짐	십장	공사수주 및 노무관리를 수행함
	조장, 반장	현장 작업을 분배·지휘하고 생산 작업도 수행함
단독으로 공종별 작업을 수행할 수 있는 기능을 보조하는 집단임	기능공	직종별로 실질적인 기능을 필요로 하는 작업을 수행함
	준 기능공	
직종의 구분 없이 현장 업무를 보조하는 집단	조력공 일반공(잡부 등)	현장 작업 보조나 현장정리 등 별도의 기능이 필요하지 않은 작업을 수행함

자료 : 심규범,"건설기능인력의 수급현황 및 고령화 실태", 한국건설산업연구원, 2001.

직위구조는 통상 작업의 숙련수준, 현장경력 등에 따라 십장(사장), 반장, 기능공, 준 기능공, 조력공, 일반공(현장인부, 잡부 등)으로 분류된다. 미숙련 근로자인 일반공이나 조력공의 경우 건설현장에서 동일한 작업을 반복적으로 수행하면서 기능을 축적해 준 기능공으로 상승한다. 건설 근로자의 작업조직은 기능을 중심으로 인적유대가 강하게 작용하는데, 각 현장에서 수행하는 역할 및 고용관계는 다음과 같다.

<표 2-6> 건설근로자의 작업조직

직위	소속 및 고용관계	역 할
작업팀장	노무하도급업자	일반업자 또는 전문업자로부터 공사를 노무 하도급 맡아 인력을 동원 및 통제하여 공사를 직접 수행하는 하도급 업자
반장	작업팀장에게 월급제로 고용됨	작업팀장이 여러 개의 공사 현장을 수행 할 경우 공사기간 동안 작업팀장에게 고용되어 그를 대신하여 출근 일수, 자재, 공사진행을 감독
기능공	작업팀장에게 일당제로 고용됨	실제 공사를 수행하는 노동력으로 숙련 기능공
조력공	작업팀장에게 일당제로 고용됨	기능공 밑에서 작업을 보조하며 기능을 익히는 미숙련 기능공
보통인부 (잡부, 일반공)	일당제로 고용되며 작업팀장에 의해 동원 통제됨	특수한 기술이나 기능이 없이 건설현장에서 공사진행을 보조하는 단순 노무를 수행

자료 : 유연선,"건설인력난의 대응방안에 관한 연구", 국토개발연구원, 2001.

건설업 종사자의 생산현장 특성과 관련하여 노동력에 대한 수요가 일반제조업의 경우에는 상시적으로 요구되어 상용직 근로자 중심으로 고용구조가 형성되고 반면, 건설업의 경우 생산물에 대한 주문으로 생산이 이루어지는 시기에만 그 수요가 발생하므로 일용직 노동자 중심으로 고용구조가 형성된다(정연택 외, 1998). 또한 노동시장의 특수성과도 밀접한 관련이 있는 구인측면, 구직측면, 정보 매개측면을 살펴보면 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> 건설근로자 노동시장의 특수성

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

자료 : 김훈 외 (1999). 건설업종사자의 특성

건설근로자 노동시장은 <표 2-7>의 건설일용근로자 역할과부하에서 보듯이 최하위 단계의 십장 아래에 위치한 건설기능 인력은 대개 기업의 외부노동장에 존재하는 일용직 근로자이며, 비공식적인 인적유대 관행에 의해 짜여 진 나름대로의 시장구조를 지니고 있다(심규범, 2000). 따라서 건설일용근로자가 건설노동시장에 진입할 때 기존의 심장과 인적유대에 아무런 연고가 없이 진입하게 되면 작업팀에 소속되지 못하고'낯선 사람'으로 지내게 되며 숙련형성 기회를 갖지 못해 비숙련공이 된다. 특히, 이러한 메카니즘 하에서 작업팀에 진입하는데 도움을 줄 수 있는 인맥은 팀 밖에 존재하는 외부자와의 인맥이 아니라 이미 작업팀 내에 소속되어 있는 십장 또는 기능공 등 내부자와의 인맥이어야 함을 쉽게 짐작할 수 있다. 이러한 한계는 내부자와 외부자간의 간격을 공고화하거나 기회배분의 제한을 강화하여 숙련 형성경로의 단절을 구조화 한다.

건설업자 및 시공참여자의 동태적 이윤획득 방식과 중층적 하도급구조에 의해 실공사비가 잠식되고 결국 부실시공, 품질 저하, 근로조건 악화, 산재 증가 등으로 이어지는 메카니즘이 나타날 수 있다.

2.3 건설업 직무스트레스

2.3.1 스트레스의 개념

스트레스 연구의 시발점은, 수천 년 전으로 거슬러 올라간다. 이미 2,500년 전 소크라테스는"질병치료에 있어 신체의 치료가 정신의 치료 없이는 회복될 수 없다"고 했고, 의술의 아버지인 히포크라테스 또한"많은 질병들이 감정, 열정에서 기인된다."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 고충', 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 사용함으로써 스트레스에 대한 개념화가 점차 체계적으로 연구되기 시작하였고, 그는 '생체균형파괴의 역기능 결과와 생체균형의 향상성의 파괴현상을 스트레스'로 보았다. Selye는 생체균형의 향상성 파괴를 초래하는 스트레스에 동일한 단일 스트레스 증상이 있음을 과학적으로 연구하여 발표함으로써 더욱 스트레스 개념을 체계화하였다(Mason, 1975). 또한 그는'일반적 증후군(General Adaptation Syndrome: G. A. S)'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'분야에서 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. 이 단어는 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 해야 할 것을‘스트레스’라고 쓰지 시작하였으며 훗날 잘못된 명명으로 개념상 많은 혼동을 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’이라 소개하고 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‘항상성(homeostasis)연구’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 정의

하고'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 스트레스(eustress)와 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 및 육체적 불건강을 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 '육체에 가해지는 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 압박과 현재 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 압박수준에서는 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'이라고 했다.

Dorland's 의학사전에 의하면'유기체의 항상성을 파괴시키는 내부 및 외

부로부터의 위해한 물리적, 정신적, 정서적 자극들에 대한 생물학적 반응의 총체'라고 하였다. 위와 같이 수많은 학자들이 제 각기 다른 정의를 하고 있다.

<표 2-8> 스트레스에 대한 세 가지 접근방법 비교

속 성	생리의학적 접근	사회심리적 접근	행동과학적 접근
연구초점	외부자극에 대한 생리적 반응	개인-환경 간 상호작용 속에서 개인의 심리적 반응	주변 환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성/부적합성
스트레스 정의	자극에 대한 신체의 생리적 균형을 유지하기 위한 일반적 반응	스트레스를 지각하는 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인과 환경과의 상호작용과정에서 나타나는 개인의 심리적 변화	위험에 대응하려는 개인의 적응 및 반응과정
특징	▪조직변수 고려 안함 ▪경영 관리자에게 이해 어려움	▪개인만 지나치게 강조 또는 직무성과 간과하는 경향	▪조직문제 해결에 역점 ▪각 변인들 간의 관계 검정 단계

자료 : 김훈기, *심리학개론*, 도서출판 학서당, (1997)

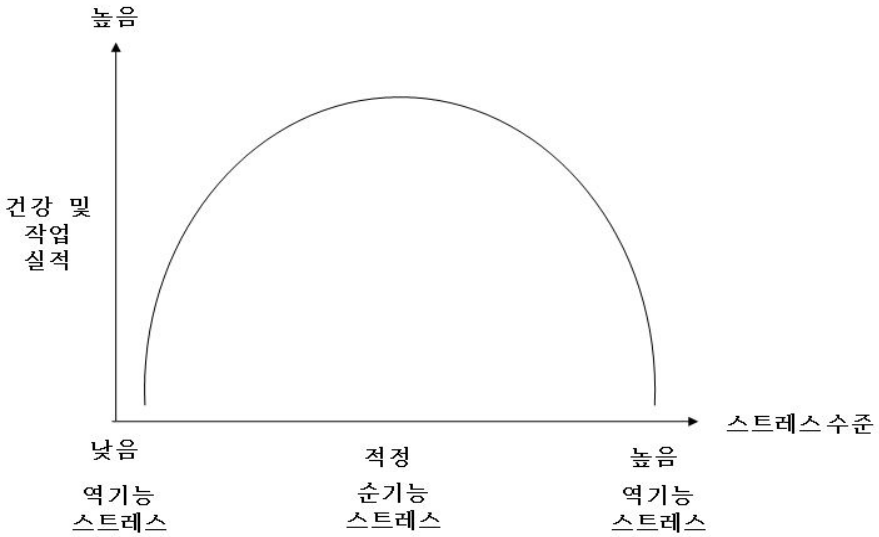
그러나 이들의 공통분모는 있다. 즉 McGrath(1978)가 설명한 '환경의 요구가 지나쳐서 개인의 능력한계를 벗어날 때 생기는 개인과 환경과의 불균형 및 부적합한 상태'그리고 Humphrey(1998)가 기존 발표된 연구들을 총망라하여 Key word를 중심으로 스트레스 개념화를 시도한 결과 얻어낸 "40%이상이 스트레스를'압박감(pressure)', 20%가'긴장(tension)', 14%가 '좌절과 갈등(frustration & strain)', 5%가'두려움 또는 정서적인 문제' 등"이라는 것이다. 즉 스트레스는 부정적 특성으로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

정신과학자들의 생리의학적인 접근, 사회학자나 심리학자들의 사회심리학적인 접근, 조직 내의 직무특성에 중점을 두고 연구한 행동과학자들의 행동과학적 접근 방법이 그것이다.

<표 2-9> 스트레스의 분류

원 인	유형구분		
스트레스의 방향	유스트레스 (eustress)	디스트레스 (distress)	
	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.



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

<그림 2-2> 순기능 스트레스와 역기능 스트레스

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 접근 방식을 취할 수밖에 없었을 것이다. 따라서 그들은 스트레스를 외부의 자극에 대한 생리적 반응으로 보았다. 즉, 스트레스를 어떤 자극에 대하여 신체의 생리적 균형을 유지하려는 일반적인 반응으로 보았다.

사회심리학적 접근방법에서는 개인과 환경간의 상호작용에서 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 성취하기 위한 기회, 제약, 요구에 직면하게 되는 동태적인 상황”이라고 정의하여 스트레스를 개인에 초점을 맞추어 접근하였다.[11] 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 환경

11) Schuler, R.S, "Definition and Conceptualization of Stress in Organization", *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(1980), p. 189.

을 고려한 접근방법을 사용하였다.[12)]

이러한 스트레스는 개인을 자극하여 자기성장을 촉진시키고 조직에 활력을 주는 역할과부하를 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 가지 반응과 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 등에 따라 직무스트레스의 개념을 다르게 표현하고 있기 때문이다.

2.3.2 직무 스트레스의 개념

직무 스트레스는 환경의 자극이나 환경에 대한 개인적인 반응 또는 환경의 자극과 개인의 반응과의 상호작용으로 이해되는 측면도 있다. 어떤 측면이든 개인과 환경의 차원에서 직무 스트레스를 이해하려고 하고 있다. 직무 스트레스는 이해관계가 불일치되는 상황, 즉 개인의 능력을 초월하는 직무가 주어지는 환경이거나 개인의 요구를 환경이 충족시키지 못하는 상황에서 발생한다. ‘직무 스트레스’에 대해서는 미국 국립산업안전보건연구소(NIOSH, 1999)에서 다음과 같이 정의하고 있다.“직무 스트레스란, 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응” 이라고 정의할 수 있다. 그리고 유럽위원회가 작성한‘업무관련스트레스 안내서 :

12) Blau, G., "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain", *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(1981), p. 280.

삶의 양념인가 아니면 죽음의 입맞춤인가?'에서는 업무관련스트레스를 다음과 같이 정의하고 있다."업무관련스트레스란 업무내용, 업무조직 및 작업환경의 해롭거나 불건전한 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응 패턴이다. 그것은 고도의 각성 및 걱정, 그리고 때론 대처가 안 되는 느낌으로 특정 지울 수 있는 상태이다"라고 말하였다.[13)]

개인의 능력이 직무 환경을 감당하기 어렵거나 개인의 동기나 능력에 맞는 직무 환경을 제공하지 못할 때 직무 스트레스는 발생한다. 1960년대 중반까지는 스트레스가 조직 및 개인 모두에게 해로운 것으로 보았다. 따라서 스트레스가 없는 상태를 이상적인 상태로 생각하여 어떠한 종류의 스트레스도 제거되어야 한다고 하였다. 하지만 1960년대 중반을 기점으로 스트레스의 순기능적 역할을 강조한다.

이러한 스트레스의 양면적 효과는 유스트레스와 디스트레스의 개념으로 불리운다. 이러한 분류는 Selye(1956)가 구분한 것이다(신철우, 1999에서 재인용). 유스트레스란 바람직하고 좋은 일에서 유도되는 스트레스의 유쾌한 측면으로서 그리스어의'eu'와'stress'의 합성어이다. 여기서'eu'는'좋다'는 것을 의미하는 것으로써 유스트레스는 스트레스의 반응이 건전하고 긍정적이며 건설적인 결과로 나타나는 현상을 말한다.

반면 직무 스트레스에 대해 많은 사람들이 부정적으로 인식하고 있는 것은 디스트레스이다. 디스트레스는 바람직하지 않고 좋지 않은 일로 인해서 발생하는 스트레스의 부정적인 측면으로서 불쾌하고 개인의 건강에 유해한 결과를 가져오는 현상을 말한다. 이 경우 불안·우울·좌절 등과 함께 높은 결근율이나 이직률과 같은 개인적·조직적 역기능의 결과를 초래할 수 있다. 이러한 디스트레스는 필연적인 결과로 인해 발생하는 것이 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 나타나는 일반적인 결과이기 때문에, 조직의 경영자는 직무의 효율성을 높이기 위해서 디스트레스의 원인을 파악 및 발생을 통제하고 사전에 예방할 수 있는 조치를 취하는 것이 필요하다.[14)]

대부분의 선행연구에서 직무스트레스의 개념은 스트레스 유발요인, 반응 및

---

13) 이종목, 1989. 『직무 스트레스의 원인 결과 및 대책』, 서울: 성화사.
14) 나연금, "학교 사회 복지사의 직무 스트레스와 직무 만족에 관한 연구", 서울여대 석사학위논문, 2006. pp. 18-20.

개인과 환경과의 상호작용이라는 측면에서 파악되었다. 직무스트레스의 개념을 유발요인에서 찾는 연구에서는 스트레스는 개인을 자극하는 상황으로 이해되고 있다. 직무스트레스 유발요인은 직장에서 보상제도와 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 개인특성이 외부적 환경요인에 의해 실현되지 못하거나 일치되지 못하는 상황을 의미한다.

직무스트레스를 자극의 개념으로 이해한 Gupta와 Beehr는 직무스트레스를 "극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무특성의 요구"라고 하였으며,[15] Caplan 등은 직무스트레스를 개인을 위협하는 보상제도의 특성이라고 정의하였다.[16] 또한 Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스는 직무와 관련 있는 부정적인 환경요소라고 하였으며 직무과정, 역할과 부하갈등성, 역할과부하모호성 및 열악한 작업조건 등이 여기에 포함된다고 하였다. 직무스트레스를 반응의 개념으로 이해한 Parker와 DeCotiis는 직무스트레스를"작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정"으로 정의하였다[17]. 직무스트레스를 개인과 환경의 상호작용으로 이해하려는 Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스를 직무와 관련된 요인들이 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 2-10>와 같다. Parker와 DeCotiis(1983)는 직

15) Gupta, N. & Beehr, T.A., "Job Stress and Employee Behavior", *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3)(1979), p. 374.

16) Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. R., Jr., Harrison, R. U., & Pinneau, S. R., Jr., "Job Demands and Worker Health", *NIOSH Research Report*,(1975), P. 8.

17) Parker, D. E., & DeCotiis, T. A., "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(1983), p. 161.

무스트레스 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 하나의 시스템으로 전제하였다. 시스템 내에서 직무스트레스 유발요인은 상황변인, 역할과부하변인, 개인적 변인에 의해 영향을 받으며, 직무스트레스 유발요인의 1차적 결과는 스트레스를 지각하게 되는 것이다. 이러한 스트레스 지각은 직무만족과 조직몰입에, 그리고 궁극적으로는 이직과 직무성과에 영향을 미치게 된다. Matteson과 Ivancevich(1979)는 직무스트레스 요인에 의한 스트레스 지각, 반응, 그리고 결과(질병)의 4단계로 구분하였으며 이러한 관계에서 개인의 차이에 따라 영향이 달라진다고 제시하였다. Schuler(1984)는 직무스트레스 유발요인, 스트레스, 스트레스 징후 간의 관계를 설명하기 위해서 유발요인으로 개인특성요인과 조직특성요인을 들었으며 결과변인으로 심리적 징후와 행동적 징후를 제시하였다.

이종목·박한기(1988)는 스트레스 유발요인을 물리적 환경요인, 조직관련요인, 직무관련요인, 개인관련요인, 조직 외 관련요인으로 분류하였다. 자시권(1990)은 직무스트레스 유발요인을 직무특성, 역할과부하특성, 대인간의 관계, 경력개발, 조직풍토 등으로 분류하였으며 직무스트레스 조절변인으로는 A형 성격, 통제소재, 사회적 지원, 대담성, 성취요구를 제시하였다. 배무환(1990)은 스트레스의 유발요인을 개인역할과부하 관련요인, 집단 및 역할과부하요인, 경력개발과 생활변화요인, 기타요인으로 분류하였다. 김항석·한광현(1991)은 직무스트레스 유발요인을 물리적 작업환경, 역할과부하압력, 역할과부하, 경력개발로 분류하였으며, 직무스트레스 조절변인으로 사회적 지원과 개인적 차이를 포함시켰다. 양진환(1996)은 조직구성원들이 과업을 수행하는데 관련된 상황과 사건 모두 직무스트레스 유발요인이 될 수 있으며 이를 범주화하여 물리적 환경요인, 직무수행 역할과부하요인, 경력개발요인, 역할과부하요인, 집단수준의 요인, 조직수준의 요인 등으로 분류하였다. 최해진(2000)은 스트레스의 유발요인을 물리적 요인, 개인적 요인, 조직적 요인, 조직 외 요인으로 분류하

였으며, 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 2-10> 직무스트레스 유발요인에 대한 분류

연구자	직무스트레스 유발요인	비 고
Parker & DeCotiis(1983)	▪ 직무자체 ▪ 조직의 특성 ▪ 조직 내 역할과부하 ▪ 역할과부하 ▪ 경력개발 ▪ 외적 책임과 의무	결과변수: 조직몰입 직무만족 회피행동 직무성과
Parasuraman & Alutto(1984)	▪ 상황변인 ▪ 역할과부하변인 ▪ 개인적 변인	1단계 : 직무스트레스 지각 2단계 : 직무만족, 조직몰입 3단계 : 이직, 직무성과
Schuler(1984)	▪ 개인특성요인 ▪ 조직특성요인	심리적 징후 행동적 징후
Matteson & Ivancevich(1979)	▪ 조직내 요인 ▪ 조직외 요인	결과 : 1단계 스트레스 지각 2단계 생리적/행동적 반응 3단계 결과 (적용, 질병) 조절변인: 개인적 차이
이종목·박한기 (1988)	▪ 물리적 환경요인 ▪ 조직관련요인 ▪ 직무관련요인 ▪ 개인관련요인 ▪ 조직 외 요인	
배무환(1990)	▪ 개인역할과부하관련요인 ▪ 집단/역할과부하요인 ▪ 경력개발/생활변화요인 ▪ 기타요인	

자시권(1990)	▪ 직무특성 ▪ 역할과부하특성 ▪ 대인간의 관계 ▪ 경력개발 ▪ 조직풍토	조절변인 : A형 성격 통제소재 사회적 지원 대담성, 성취욕구
김항석·한광현 (1991)	▪ 물리적 작업환경 ▪ 역할과부하압력 ▪ 역할과부하 ▪ 경력개발	조절변인: 사회적 지원 개인적 차이
양진환(1996)	▪ 물리적 환경요인 ▪ 직무수행 역할과부하요인 ▪ 경력개발요인 ▪ 역할과부하요인 ▪ 집단수준요인 ▪ 조직수준요인	
최해진(2000)	▪ 물리적 요인 ▪ 개인적 요인 ▪ 조직적 요인 ▪ 조직외 요인	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 개인 간에 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 직무스트레스 요인, 역할과부하, 보상제도 요인으로 구분하여 건설업 종사자를 대상으로 고찰하고자 한다.

1) 직무특성 관련 요인

직무특성에 있어 역할과부하갈등(role conflict)은 역할과부하전달자와 역할과부하수행자간의 대립된 역할과부하기대의 지각을 의미한다[18]. 조직구성원간의 역할과부하관계는 역할과부하전달자와 역할과부하수행자 두 사람만의 관계는 아니다. 역할과부하수행자는 여러 역할과부하전달자들을 상대로 다각적인 역할과부하관계를 맺는다. 역할과부하관계는 역할과부하전달자와 역할과부하수행자간의 기대를 모두 충족시키지 못함으로서 역할과부하갈등이 야기되는데 이 경우 전달자 갈등, 전달자간 갈등, 역할과부하 간 갈등, 개인적 갈등, 역할과부하과중 중이 그것이다.[19]

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

Katz와 Khan(1978)은“역할과부하갈등이 커짐으로서 직무스트레스가 커지게 되며, 직무만족이 낮아지게 된다.”라는 연구결과를 제시하였으며, 역할과부하전달자의 힘이 크면 클수록 역할과부하갈등에 의한 불만족을 더 커진다고 했다. House와 Rizzo(1972)는 역할과부하갈등과 직무만족과는 부(－)적인 관계가 있다고 밝혔다. 또한 Bedeigh과 Arementis(1992)는 역할과부하갈등과 불안, 이직과는 정(＋)적인 관계가 있다고 실증적 증거를 제시했다. 또한“역할과부하갈등은 직무와 관련된 긴장, 직무불만족, 역할과부하전달자에 대한 비호의적인 태도 및 작업 성과에도 영향을 준다.”고 밝혔다.[20]

---

18) Nicholson, P.T., & Goh, S.C., "The Relationship of Organization Structure and Interpersonal Attitude to Role Conflict and Ambiguity in Different Work Environment," *Academy of Management Journal*, 26(1983), pp. 148-155.

19) Katz., D., & Khan, R.L., *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed.(New York : John Wiley & Sons, 1978), p. 176.

20) Bedeigh, A.G., & Arementis, A.A., "A Path Analytic Study of consequence of Conflict and Ambiguity," *Academy of Management Journal*, 24(2)(1987), p. 417.

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

역할과부하모호성은 직무를 수행하는 데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 직무수행의 불확실성을 말한다. 특히 관리자는 부하들이 과업을 성취할 때 자신에게 기대하는 것이 무엇인지를 알지 못할 때나 관리자가 특정한 기대를 해결하는 데 관련된 개별적인 손실이나 이익을 알지 못하면 역할과부하모호성을 느껴 스트레스를 발생한다. 결국 역할과부하모호성은 조직 구서원이 자신의 역할과부하를 수행하는 데 필요하다고 느끼고 있는 정보를 보유하지 못하거나 전달받지 못하는 경우에 발생한다.

일반적으로 조직구성원은 여러 가지 방법으로 직무수행 방법에 대한 정보를 획득한다.[21] 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 역할과부하모호성을 느끼게 된다. 둘째, 역할과부하모호성은 상사가 어떤 구체적인 직무행동에 대한 대가로 조직구성원들에게 주는 보상이나 벌에 의해서도 영향을 받는다. 예컨대, 상사가 부하의 훌륭한 업적수행에 대한 보상으로 임금인상을 해 주었자면 부하는 이를 자기의 역할과부하를 정의하는 정보로 이용하게 될 것이다. 이상과 같이 역할과부하모호성은 적절한 목표에 대한 혼란, 역할과부하 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 역할과부하모호성을 연구했다. 이 연구에서 내재적인 직무만족과 역할과부하모호성은 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 발견되었다. 이와 같이 볼 때 역할과부하모호성은 중요한 스트레스 요인의 하나로 고려될 수 있음을 알 수 있다. 직무특성는 작업과다라고도 불리워지는데, 이는 모든 작업에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다.[22] 역할과부하과다란 조직구성원들이 역할과부하를 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 받는 것보다, 어떤 일을

21) 박중규, "건설업 종업원의 스트레스가 직무 태도에 미치는 영향", 동의대학교 박사 논문, 2007.
22) Peter, H., *Stress and the Nurse Manager*,(New York : John Wiley & Sons, 1986), p. 110.

보다 급하게 하거나 부주의하게끔 강요당하는 상황을 의미한다. Peter(1986)는 이러한 직무특성을 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다.

사람들은 계속적인 일상적 과업을 수행하다가 새로운 특정과제를 부여받으면 역할과부하과다로 갈등을 경험하게 된다. 직무특성은 시간이 충분치 못하여 직무를 끝마칠 수 없거나 또는 과업량이 너무 많아 수행하기 어려운 상태인 양적 과부하와 직무나 성과표준이 너무 높아 성취하기에 능력이 부족함을 느낄 때 일어나는 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 직무특성은 주어진 시간동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할과부하가 요구되는 것을 말하며, 질적 직무특성은 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어나는 역할과부하가 요구되는 경우이다. 이러한 직무특성으로 인하여 조직구성원은 결근율이 높아지고 직무에 대한 동기부여가 낮아진다.

2) 역할과부하관련 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.[23)]

3) 보상 관련 요인

보상제도성은 개인적 선호도를 포함한 요인이며, 무형적이고 강력한 감정적 의미를 함축한 것이다.[24] 따라서 직무안정의 개념을 살펴봄으로써 보상제도에 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, 직무안정(job security)은 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,[25] 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).

직무와 관련하여 보상제도에 영향을 줄 수 있는 사건들에 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 보상제도성의 중요한 요소의 하나는 무력감이 될 것이다. 무력감이란 위협을 처리할 수 없는 무능력을 의미한다. 이 때, 종업원의 인식하는 보상제도 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 중간 정도 된다.[26] Greenhalgh와 Rosenblatt(1984)는 보상제도를 다차원의 개념으로 인식하였는데, 첫째 직무상 일어날 수 있는 다양한 상황과 환경에 대한 개념

---

23) Hofmann, D.A., & Morgeson, F.P., "Safety-related Behavior as a Social Exchange: The Role of Perceived Organizational Support and Leader-member Exchange," Journal of Applied Psychology 49(2)(1999), pp. 307-339.

24) 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),

25) Pearce, J.I., "Job Insecurity if Important, but not for the Reasons You Might Think: The Example of Contingent Workers," *Trends in Organizational Behavior*, 5(1998), pp.30-45.

26) Ashford, S.J., Lee, C., & Bobko, P., "Content, Cause and Consequences of Job Insecurity: A Theory-based Measure and Substantive Test," *Academy of Management Journal*, 32(1989) pp. 803-824

으로 조직에서 개인이 직무상에 있는 다양한 환경에 대해 느끼는 위협의 정도이다. 둘째 위협의 정도에 대한 가중치이다. 셋째 해고나 강등과 같은 직무전체에 대해 부정적 영향을 줄 수 있는 다양한 사건들에 대한 인지된 위협이다.

2.4 직무 만족

2.4.1 직무만족의 개념

과학적 관리시대를 지나 인간관계 시대에 들어오면서 종업원의 생산성은 그들의 기술이나 기능에만 달려있는 것이 아니라 작업에 대한 그들의 태도나 감정에 의해 크게 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 직무 만족은 각광을 받게 되었다. 물론 인간관계시대 이전에도 산업 심리학자들이 종업원의 태도, 감정, 지각을 강조하기는 했지만 주로 성과와 개인적 변수 사이의 관계에 치중했을 뿐 조직 생활의 질이나 사회 전체적인 면에서의 인식은 오히려 조직 심리학자들의 공로가 크다.[27]

조직구성원들이 직장생활에 할애하는 시간적 비중 면에서 볼 때 직장에서 갖게 되는 직무 만족은 개인의 전반적인 삶에 전반적인 영향을 미치게 된다. 개인의 직무에 대한 만족이 높은 사람은 자신의 직무 환경에 대하여 긍정적인 태도를 가지며, 직무 스트레스가 낮아지게 되고, 직무성과에 많은 영향을 미치기 때문이다. 또한 개인이 직무에 대해 느끼는 만족이나 불만족은 생활 전반에 걸쳐 긍정적 또는 부정적으로 전이 효과를 일으키기 때문이다.

그러므로 직무 만족의 개념은 직무환경이나 직무성과에서 느끼는 구성원의 감정상태 뿐만 아니라 조직 자체가 조직구성원의 삶을 확대 재생산 할 수 있는 유용한 곳임을 인식시킴으로써, 조직구성원들이 창의적, 긍정적 태도를 가지고 조직에 자발적으로 참여하도록 유도하기 위하여 구성원 개개인의 삶의 질까지도 고려하는 개념으로 재정리 되어야 한다.[28]

---

27) 양참삼, 『조직이론』, 박영사, 1992. P. 680.
28) 김현수고흥화, “불안전행동에 미치는 직무 스트레스의 영향에 대한 ‘우리성’의 완충효과”. 한국 심리학회지: 산업 및 조직, 1992, pp. 13-33.

Locke는 직무 만족을“개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 얻어지는 만족 또는 긍정적 감성상태”라고 정의하였다.[29] Smith의 정의를 보면 “직무 만족, 불만족은 각 개인의 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 좋고 나쁜 감정의 총화, 또는 이와 같은 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도”라고 정의하여 감정과 태도와의 관련성을 나타내고 있다.[30] 그리고 Mccormick은“직무 만족이란 그 직무에서 얻어지거나 경험한 만족에 대한 정도”라고 정의하였다.[31]

조직구성원이 자신이 맡은 직무에 대해 만족을 느끼며 직무 환경에 대해 매우 긍정적인 태도를 갖기 때문에 조직구성원 개인은 물론 조직의 발전을 가져올 수 있고, 반면에 조직구성원이 직무에 대해 불만족을 느끼면 직무 환경에 부정적인 태도를 갖기 때문에 개인과 조직 모두에게 악영향으로 작용하게 된다. 이상에서 볼 때 직무 만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무경험 평가 시에 발생하는 긍정적인 정서 상태하고 정의내릴 수 있다.[32]

2.4.2 직무 만족의 영향요인

직무 만족이 높은 사람은 직무에 대하여 긍정적인 태도를 갖게 되고, 직무 만족이 낮은 사람은 직무에 대한 부정적인 태도를 갖게 된다. 이렇게 중요한 직무 만족을 일으키는 요인에 대하여 Steer & Black 이 제시한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무자체로 종업원이 과업 수행에서 느끼는 유쾌한 정도나 종업원에게 학습 및 책임이 제공되는 정도를 의미하며, 흥미 있고 도전할 가치가 있으며 승진이 제공될 수 있는 직무를 말한다.

둘째, 급여의 실질적 임금액 임금의 지각된 공정성, 임금의 지급 방법 등이 포함된다.

셋째, 승진기회이며 승진에 대한 기회는 높은 직무 만족을 가져오게 된다. 이때 승진은 보상의 인상을 수반하며, 성과 평가에 따른 승진이 연공에 의한 승진보다 직무 만족이 크다.

---

29) Locke, E. A., "The Nature and Cause of Job satisfaction". Handbook of industrial and Organization Psychology (Marvin D. Dunnette), Chicago : Rand Mcnallu : , 1976, pp.19-20.
30) H.C. Smith, H.M Kendell and C.L. Hallin The measurement of Satisfaction in Work Retirement, Chicago, Ranf McNally, 1969, p.6.
31) E.J McCormock & J. Tiffin industrial Psychology, (New york : Prentice - Hall), 1965, p.354.
32) 박중규, “건설업 종업원의 스트레스가 직무 태도에 미치는 영향”, 동의대학교 박사 논문, 2007.

넷째, 감독요인이 있는데 감독자 종업원에 대하여 갖는 관심과 배려의 정도를 의미한다. 경영자의 종업원 중심적 리더십 스타일을 할하기도 하는데 감독자의 종업원에 대한 지원이나 복지에 대한 관심의 정도가 직무 만족에 영향을 미치게 된다.

다섯째, 동료 근로자는 동료 작업자의 우호적·지원적 태도 및 기술적인 능력의 정도를 의미하는 것이다. 동료 근로자는 근로자의 직무 만족에 영향을 주는 아주 중요한 요인이다. 마지막으로 작업환경은 깨끗하고 쾌적한 곳에서는 종업원의 직무 수행이 편리할 것이며 반대로 작업환경이 불결하거나 시끄러운 조건에서는 직무 만족이 낮아져 직무성과 역시 떨어질 것이다.[33)]

<표 2-11> 직무 만족 요인

직무만족 영향요인	내 용
직무자체	일 자체의 보람 및 흥미, 일의 다양성, 난이도 업무량 업무 지식 및 기능증진의 기회, 직무수행 속도 및 직무수행 방법에서의 자율성
급여	급여의 양, 타사와 비교한 양, 사내동료와 비교한 양, 자신의 노력에 비교한 양, 급여의 결정 방법
승진	승진기회, 지각 승진의 공정성, 승진 정책의 타당성
인정	업무 수행결과에 대한 동료 및 상사의 인정 능력에 대한 인정
복지후생	각종 수당, 퇴직금, 의료시설, 연금, 유급휴가취미 및 여가활동, 기타 복지 후생 제도 및 시설
작업 조건	근무시간, 근무 장소, 휴식시간, 작업 장비 및 시설, 온도, 습도, 통풍, 분진, 진동, 유해용제, 소음, 안전시설
감독	감독 방법, 감독의 범위, 감독자의 인간관계, 감독자의 관리 기술, 감독자의 대인관계 기술
동료	동료 간의 협조, 친밀성, 직무수행의 적합성, 집단압력 및 소집단 풍토
회사 및 경영정책	근로자에 대한 관심 및 배려, 임금정책 복지후생정책, 각종 사업정책, 지역사회와의 관계, 회사 이미지 및 사회적 인식 노사정책 및 노사 관계

자료 : 이종목, 『직무 스트레스의 원인 결과 및 대책』, 1999. 성원사

33) 신철우 외, 『조직행동론』, 문영사, 2007.

위의 <표 2-11>에서 보는 바와 같이 직무 만족요인에 대한 여러 연구에서 주로 사용해 온 직무 만족 요인을 살펴보면 위의 표와 같다. 하지만 위의 표는 극히 일반적인 요인이기 때문에 조직 및 조직원의 특성에 따라 미치는 요인이 달라 질 수 있다. 요약하면, 역할 과부하 스트레스는 직무상 요구가 개인의 역량을 초과하는 정도를 의미하며, 역할 불충분 스트레스는 기술이나 경력 등에 비해 자신에게 주어진 업무가 부족하다고 느끼는 정도를 의미하고, 역할 모호성 스트레스는 업무의 우선순위, 평가 기준의 모호하다고 느끼는 정도를, 역할 경계 스트레스는 직무 수행 중 상충되는 역할 요구를 경험하는 정도를 의미한다. 또한 책임감 관련 스트레스는 업무 상 다른 사람들에 대해 느끼는 책임감의 정도를, 마지막으로 물리적 환경스트레스는 유해한 물리적 환경에 노출되는 정도를 의미한다.

2.4.3 직무 스트레스와 직무 만족과의 관계

직무 스트레스에 관한 연구의 대부분은 직무 만족과의 관련성에 초점을 맞추어 왔다. 이러한 연구의 대부분은 역할 모호성과 역할 갈등이 스트레스에 미치는 상관관계를 다루고 있다. 역할 모호성은 개인의 역할, 직무 목표 및 직무에 책임 한계에 대한 명료성이 불분명 할 때 나타난다. 역할갈등을 경험하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 보다 직무 만족이 작고, 직무 관련 긴장이 많고, 자기-확신이 낮으며 우울경향이 높고, 작업 동기 수준이 낮고 이직 하려는 의도가 강한 것으로 나타나고 있다[34](Caplan & Jones, 1975). 직무 만족도와 연관된 연구는 여러 분야에서 이루어졌지만, 특히나 사회복지분야와 직무 만족도, 서비스분야와 직무 만족도, 간호·간병 분야와 직무 만족도에 관한 연구가 주로 많음을 확인할 수 있다. 직무 스트레스와 직무 만족과의 관계 중 첫째는 전통적 개념으로서 직무 스트레스와 직무 만족과의 관계를 부정적으로 보는 측면이다. 개인과 환경과의 관계에 있어서 환경의 규정이 개인의 능력과 자원을 초월하거나 직무환경에 의해 개인의 욕구가 공급되어지지 않을 때 스트레스를 유발하게 된다는 개념이다. 이러한 스트레스에 대한 개념은 대

34) Caplan, R. D., & Jhons, K. W. "Effect of work load, Role Ambiguity, and Type A personality on Anxirty, Depression and Heart Rate", Journal of Applied Psychology, 1975.

부분 조직원들에게 혐오적 효과를 발휘하게 되어 결과적으로는 심리적(예: 직무에 대한 관심이나 참여의식의 약화)으로나 신체적(예: 지각, 결근, 이직, 불만족 등)으로 회피반응을 하게 된다. 둘째는 최근에 거론되기 시작한 보다 새로운 개념으로 스트레스를“도전”과 동일한 것으로 보는 측면이다. 이 개념은 문제점, 어려움, 불만, 도전 등을 건설적 활동 및 수행실적 향상의 계기로 본다. 이러한 개념에 동의하는 연구자들은 스트레스의 부정적 측면뿐만 아니라 긍정적 측면도 함께 고려한다. 특히 McGrath(1976)는 직무 스트레스와 직무성과 간의 관계를 정적관계로 가정한다. 낮은 수준의 스트레스 조건에서는 어떠한 도전의식에도 직면하지 못하기 때문에 직무성과의 향상을 가져오지 못한다는 점을 전제한다. 또한 직무 스트레스와 직무 만족은 개인이 받아들이는 인지적 요인에 따라 결정된다. 즉, 긍정적 지각과 해석은 직무 만족과 정적 관계를 맺을 것이며, 부정적 지각과 해석은 부적관계를 맺을 것이다. 이러한 긍정적 측면이 있음에도 불구하고 대부분 직무 만족은 직무 스트레스가 없을수록 높아지며 직무 스트레스와 직무 만족은 분명한 부적관계가 있다. 그러나 직무 스트레스가 반드시 직무 만족도에 부정적인 영향만을 주는 것이 아니라 당면문제, 어려움, 불만, 도전 등을 건설적인 활동이나 성과를 높이는 기회로 인식하여 상황에 따라서는 긍정적인 영향도 미칠 수 있다는 견해가 있다. 직무 스트레스를 도전과 같은 맥락으로, 직무 스트레스의 부정적인 측면뿐만 아니라 긍정적인 측면도 함께 고려하는 것이다. 지나치게 과도한 스트레스나 과소한 스트레스는 개인의 일상생활 및 직장생활에 바람직하지 못하다며 적정수준의 스트레스가 필요하다. 직무 만족은 조직의 제약, 요구, 기회 등에서 유발되는 직무 스트레스와 관련이 깊은데, 동일한 조직 내에서 개인의 욕구 및 가치에 따라 특정인에게는 그 조직이 직무 스트레스의 부정적인 측면이 기회와 관련되는 반면 다른 사람에게는 직무 스트레스의 부정적 측면이 제약과 관련될 수 있다는 것이다. 따라서 기회에서 오는 직무 스트레스는 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 갖게 된다고 주장하였다. 또한 다른 연구에서는 14개의 직무 스트레스 문항과 12개의 직무 만족 문항간의 상관관계 분석을 통하여 총 168개의 상관관계 중 30%가 직무 만족과 정적 관계에 있음을 밝혀냈다. 이것은 어떤 종류의 직무 만족은 순기능적 역할을 할 수 있다는 것을 의미한다. 직무 스트레스는 직무 만족과의 상관관계가 높다는 연구가 여러

학자들에 의해 주장되었다.[35] 위에서 살펴본 것처럼 직무 스트레스와 직무 만족과의 관계는 긍정적 혹은 부정적이든 높은 상관관계를 맺고 있음을 알 수 있다. 그렇기 때문에 직무 만족이 개인 및 조직 유효성에 있어서의 직무 스트레스에 대한 관리가 중요하다.

2.5 선행연구

선행연구의 조사를 위해 주요단어는 직무 스트레스, 직무 만족, 건설업으로 분류하여 고찰한다.

<표 2-12> 주요 선행연구 분석 및 검토

구분	연구자	연 구 제 목	연구 방법 및 내용 등	검토 의견
직무스트레스 관련	양은경 (2010)	직장인의 직무 스트레스와 직무 만족도 및 이직의도에 관한 연구 : 중소 기업 직원을 중심으로	단순 회귀분석과 다중 회귀분석을 실시하여 변수들 간의 인과 관계를 검증. 중소기업 직장인들의 직무 스트레스 유발요인과 이직의도와의 관련성을 검증	선행연구의 주장과의 차이가 없음. 중소기업의 효과적인 관리 방안을 모색하는데 연구의 주안점.
	이선용 (2011)	직무 스트레스가 산업재해에 미치는 영향 분석 : 건설업과 제조업 근로자를 중심으로	분석방법으로는 회귀분석과 상관관계 분석 및 다변량 표본 검정을 실시. 직무 스트레스가 산업재해 발생에 어떠한 영향을 주는지 조사	개인의 주관에 따라 과소, 과대평가 될 수 있음. 다른 업종에는 제한이 있음.
	최해연 (2009)	개인-직무 적합성이 직무 스트레스와 종업원의 직무태도에 미치는 영향	실증분석은 판별 타당성분석, 요인 분석, 피어슨 상관관계 분석 및 다중 회귀분석을 사용.	연구목적을 달성하기 위해서는 매개효과를 검증할 필요.

35) 최원현, “MMTIC에 의한 초등학생의 성격유형과 학습양식의 관계”, 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원. 2000, pp. 28-31.

			개인-직무 적합성이 종업원의 직무태도에 미치는 영향을 직무 스트레스를 통해서 조사	개인-직무 적합성과 직무태도 간의 관계에 대한 과정을 알아냄
	박인만 (2007)	근로자의 직무 스트레스와 대응양식이 직무 만족에 미치는 영향 : 중소기업과 대기업의 비교를 중심으로	T 검정 및 일원 분산분석과 위계적 회귀분석을 시행. 직무 스트레스와 대응양식이 직무 만족에 어떠한 영향을 주는지를 대기업과 중소기업의 비교 연구를 통해 파악	결과가 기업규모별, 전 업종 및 전 지역의 근로자들로 일반화하기 힘들다. 시간 변이 효과로 인한 좀 더 구체적인 정보를 제공해 줄 것이라는 관측에서 차기 연구에서 수행하여야 할 부분
	박정원 (2007)	직무 스트레스 유발요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로	상관관계 분석과 다중 회귀분석을 실시. 공기업과 사기업의 직무 스트레스 및 이직의도에 미치는 영향을 비교분석	실천적인 직무 스트레스 유발요인의 의미를 높이려면 더 많은 요인들이 분석해져야 함. 직무 스트레스 영향요인이 공기업보다 사기업이 높음.
	임진숙 (2004)	직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 공·사 부문 간의 비교를 중심으로	T 검증과 일원 분산분석을 통하여 분석. 공무원과 기업체의 근무자들을 비교대상으로 하여 직무 스트레스에 의한 직무 만족도의 영향관계 파악	다각도의 조사연구가 필요함. 전국에서 근무하는 공무원과 기업체근무자의 일반화 시키는데 한계가 있음.
	이승욱 (2003)	근로자들의 직종별 직무 스트레스	교차분석 및 T 검정, 다중로지스틱 회귀분석을 사용한 자료 분석. 직종간의 직무 스트레스를 비교	자료를 바탕으로 보다 다양한 직종에 대하여 직무 스트레스의 실태를 평가하고 비교하는 연구가 필요. 스트레스 원, 직업적 특성이 크게 다르며 직무 스트레스 수준에도 큰 영향을 끼친다.

자료 : 연구자 재정리

위의 <표 2-12>에서 보는 바와 같이 선행연구 고찰은 다음과 같다.

양은경(2010)은“직장인의 직무 스트레스와 직무 만족도 및 이직의도에 관한 연구 : 중소기업 직원을 중심으로”에서 비교적 스트레스가 큰 중소기업 직장인을 연구 대상으로 삼고 실증 분석을 통하여 직무 스트레스 유발요인을 분석하고 이들 스트레스 중 어떠한 요인이 직무 스트레스를 주며 이직의도와의 관련성을 검증하였다. 또한 단순 회귀분석과 다중 회귀분석을 실시하여 세 변수들 간의 인과관계를 검증하였다. 이를 통하여 직무 스트레스의 역기능을 최소화하여 조직경쟁력을 확보하여 고급인력의 이직률을 낮추며 직원들의 직무 만족도를 높일 수 있는 대응방안을 모색하고 중소기업의 효과적인 관리 방안을 모색하는데 연구의 주안점을 두었다. 이선용(2011)은“직무 스트레스가 산업재해에 미치는 영향 분석 : 건설업과 제조업 근로자를 중심으로”라는 연구에서 개인이 직무 스트레스로 인해 산업재해가 발생할 위험이 있으므로 직무 스트레스를 미연에 방지하고 건설업과 제조업 근로자들의 직무 스트레스 정도와 요인을 규명하고 어떠한 산업재해가 유발되고 직무 스트레스가 산업재해 발생에 어떠한 영향이 있는가를 살펴보았다. 이 연구의 분석방법으로는 회귀분석과 상관관계 분석 및 다변량 표본 검정을 하여 분석하였다. 그 결과 건설업, 제조업 근로자의 직무 스트레스 비교에서는 제조업 근로가 9% 정도 더 많은 것으로 나타났다. 또한 여자 근로자가 3% 높게 나타났으며, 건설업 및 제조업 근로자들의 직무 스트레스 극복 방안으로는 운동 및 피로해서와 작업 환경 관리, 타인에 대한 자기 개방을 제시 하였다. 건설업 및 제조업 직무 스트레스를 극복하고 관리 할 수 있는 직무 스트레스 예방관리 프로그램을 많이 개발하여 회사 내에서도 집단적으로, 개인적으로의 관리를 통해 미연에 스트레스를 줄여 산업재해가 발생하지 않도록 집중적으로 관리하여야 한다고 하였다.[36]

최해연(2009)는“개인-직무 적합성이 직무스트레스와 종업원의 직무태도에 미치는 영향”이라는 연구에서 개인-직무 적합성이 종업원의 직무태도에 미치는 영향은 직무 스트레스를 통해서 이루어지는지를 살펴보고, 직무 스트레스가 종업원의 직무태도에 미치는 영향을 고려하였다. 즉, 직무 스트레스를 개인-직무 적

36) 이선용, “직무 스트레스가 산업재해에 미치는 영향 분석 : 건설업과 제조업 근로자를 중심으로”, 동국대학교 석사논문, 2011.

합성과 직무태도간의 관계를 매개할 것으로 보았지만, 이를 직접적으로 고려하지는 못하였다. 또한 실증분석은 판별 타당성분석, 요인 분석, 피어슨 상관관계 분석 및 다중 회귀분석을 사용하였다. 이 연구에서는 개인-직무 적합성과 직무태도간의 관계에 대한 과정을 밝혀냈다. 하지만 보다 정확하게 규명하겠다는 연구목적을 달성하기 위해서는 매개효과를 검증할 필요가 있다.[37]

박인만(2007)은 "근로자의 직무 스트레스와 대응양식이 직무 만족에 미치는 영향 : 중소기업과 대기업의 비교를 중심으로"하는 연구에서 이 연구의 목적은 근로자의 직무 스트레스와 대응양식이 직무 만족에 어떠한 영향을 주는지를 대기업과 중소기업의 비교 연구를 통해 파악하고자 하였다. 이 연구에서는 기업 규모별로 직무 스트레스 수준을 측정하고 직무 스트레스요인을 조사하였으며 직무 스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향을 비교연구 하였다. 이 연구는 기업규모별 근로자들의 근로자 지원 프로그램(EAPs)을 기업규모와 환경에 적절한 중재, 개입모형을 개발하고 제안하는 것이다. 이 연구의 연구결과를 통하여 볼 때 대기업의 경우 중소기업에 비해 직무 스트레스가 적은 경우 직무 만족이 높았지만, 직무스트레스가 증가함에 따라 직무 만족이 급격히 낮아지는 양상을 보였다. 또한 중소기업의 경우 직무 만족 초기치는 대기업에 비해 낮았지만 직무 스트레스가 증가함에 따라 직무 만족이 대기업에 비해 완만하게 감소하는 것을 알 수 있었다. 즉 직무 스트레스 위험이 장기화되고 만성화됨에 따라 개인은 정신적 심리적 상태에 많은 영향을 미치게 되어, 결과적으로 부정적인 직무불만족 행동을 표출하게 된다고 하였다. 따라서 종단연구는 직무 스트레스의 정도의 시간변이효과와 이것이 결과변수에 미치는 영향에 대한 좀 더 구체적인 정보를 제공해 줄 것이라는 관측에서 차기 연구에서 수행하여야 할 부분이라고 하였다.[38]

박정원(2007)은"직무 스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로"라는 연구에서는 동일한 수준의 직무 스트레스라 하여도 공기업·사기업에 따라서 다르게 나타나는데 기업형태에 따른 직무 스트레스 영향 요인, 직무 스트레스 지각, 이직의도의 차

37) 최해연, "개인-직무 적합성(person-job fit)이 직무 스트레스와 종업원의 직무태도에 미치는 영향", 서강대학교 석사논문, 2009.
38) 박인만, "근로자의 직무 스트레스와 대응양식이 직무 만족에 미치는 영향 : 중소기업과 대기업의 비교를 중심으로", 연세대학교 행정대학원 석사논문, 2007.

이를 살펴보면, 직무 스트레스 영향 요인의 경우 역할관련 요인의 역할 과부하, 직무 관련 요인의 직무의 중요성에서 기업 형태에 따른 차이가 유의미하게 나타났다. 또한 실증 분석을 위해 직무 스트레스 요인과 직무 스트레스 지각과의 관계를 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였고, 직무 스트레스 지각과 이직의도를 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 결론적으로 공·사 기업의 스트레스는 단순히 역할적인 요인뿐만 아니라 직무·조직적인 요인도 상당히 중요하게 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 그리고 이러한 요인에 따라 이직의도가 다르게 나타나는 것을 알 수 있었다. 특히 공기업보다는 사기업에 있어서 스트레스 지각이 이직의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보여 졌다. 또한, 실천적인 직무 스트레스 유발요인의 의미를 높이는 데는 더 많은 요인들의 분석이 필요하다.[39]

임진숙(2004)은"직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 공, 사 부문 간의 비교를 중심으로"라는 연구에서 공무원과 기업체의 근무자들을 비교대상으로 하여 직무 스트레스에 의한 직무 만족도의 영향관계를 알아보았다. 또한, 공무원과 기업체의 근로자들의 직무 스트레스와 직무 만족도의 차이가 존재 하는지를 알아보았다. 이 연구는 인구 통계학적 변수에 따른 직무 스트레스와 반응(신체적, 심리적)을 T 검증과 일원 분산분석을 통하여 분석하였다. 그 결과 직장인들의 건강 수준과 삶의 질을 향상시키고 사회 전체의 생산성을 기여하기 위하여 체계적이고 현실적인 방안의 기업이나 공무원의 인적자원 관리가 필요하다고 하였다. 또한 연구에서 사용되지 않은 변수들을 더 추가하여 포괄적인 이해를 높이는데 다각도의 조사가 필요하고 결과가 전국에서 근무하고 있는 공무원과 기업체 근무자의 직무 스트레스 및 직무 만족도로 일반화시키기에 어려움이 있다고 하였다.[40]

이승욱(2003)은"근로자들의 직종별 직무 스트레스"연구에서 직종간의 직무 스트레스를 비교 하였다. 대상 사업장 근로자의 사회 인구학적 특성, 직업적 특성 및 사회 심리적 스트레스 수준을 평가하고 직업적 특성이 사회 심리적 스트레스 수준에 미치는 영향을 평가함으로써 직무 스트레스 예방과 극복을 위한 체

39) 박정원, "직무 스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로", 한국외국어대학교 석사논문, 2007.
40) 임진숙, "직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 공, 사 부문 간의 비교를 중심으로", 중앙대학교 행정대학원 석사논문, 2004.

계적인 프로그램 개발에 기여하고자 하였다. 설문 조사에서는 사회 인구학적 특성, 스트레스 관련 행태 등을 조사하였으며 JCQ[41]를 이용하여 직업적 특성을 측정하였다. 또한 사회 심리적 건강 측정 도구를 이용하여 사회 심리적 스트레스 수준을 측정하였다. 그 결과 직무 스트레스 원, 직업적 특성이 크게 다르며 직무 스트레스 수준에도 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 자료를 바탕으로 보다 다양한 직종에 대하여 직무 스트레스의 실태를 평가하고 비교하는 연구가 필요하다.[42]

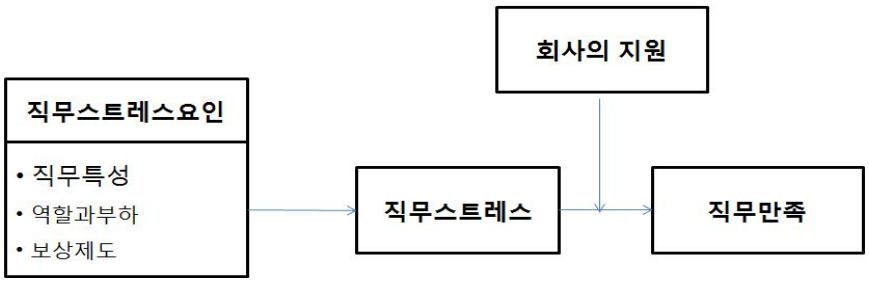
위의 <표 2-12>에서 보는바와 같이, 주요 선행연구는 직무 스트레스가 직무만족도에 미치는 영향의 분석이나 직무 스트레스 요인 등이 연구되었다. 하지만 제조업 및 일반 건설업의 연구가 주를 이루는 실정이다. 직무 스트레스 관련의 연구는 보다 더 업종의 세분화된 분석적인 연구가 필요하다 하겠다. 따라서 본 연구에서는 건설업 근로자를 대상으로 직무스트레스 요인과 직무스트레스와의 관계, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향관계와 직무스트레스의 매개효과와 회사의지원에 따른 조절효과를 살펴보고자 한다.

41) JCQ(Job Content Questionnaire Reversion 1.12)는 Karasek등이 개발한 직무 내용 설문지이다. 24개 항목으로 구성되어 있다.
42) 이승욱, “근로자의 직종별 스트레스”, 인제대학교 석사논문, 2003.

Ⅲ. 연구모형 및 가설의 설정

3.1 연구모형의 설계

기존의 선행연구 고찰을 통해 직무스트레스의 개념과 유형을 살펴보았으며 그 중요성과 그에 따라 직무만족에 미치는 효과를 살펴보았다. 그러나 직무스트레스와 그로인한 직무만족이 갖는 중요성에도 불구하고 국내에서는 직무스트레스에 대한 실증연구가 부족하며 특히 건설업을 대상으로 하는 실증연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 이러한 문제의식을 가지고 직무스트레스 구성요인과 직무만족과의 인과관계를 알아보고자 하는 것이다. 이를 위해 독립변수인 직무스트레스의 구성요인에 관해 직무스트레스는 직무와 관련 있는 부정적인 환경요소인 직무특성 및 역할과부하 그리고 보상제도 등을 기초로 한다는 Cooper & Marshall(1976)의 연구와 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 있어 영향을 직무스트레스가 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 연구결과(Blau, 1981 ; 박재옥, 2008 ; 정승언, 2001)를 바탕으로 매개변수로 직무스트레스로 분류하였으며 종속변수는 직무만족으로 분류하였다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 직무스트레스의 구성요인으로 직무특성, 안전, 보상제도성 등이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 직무특성, 안전, 보상제도성이 직무만족과의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 실증적으로 규명하고자 <그림 3-1> 와 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구모형

3.2 가설의 설정

앞에서 제시한 직무스트레스와 관련 있는 부정적인 환경요소인 직무특성 및 역할과부하 그리고 보상제도 그리고 직무만족 사이의 인과관계에 대한 선행연구를 기반으로 도출된 연구가설은 다음과 같다.

3.2.1 직무스트레스요인과 직무스트레스

직무스트레스의 유발요인으로서 역할과부하관련 스트레스 유발요인들은 역할과부하갈등, 역할과부하모호성, 직무특성으로 나누어 볼 수 있다. 역할과부하모호성은 개인의 역할과부하가 명확하지 않을 때 발생하는 것으로 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명확하지 않을 때 발생한다(Ivancevich & Matteson, 1980). 이러한 역할과부하모호성을 경험하는 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 직무관련 긴장의 정도가 높으며, 자기 확신이 낮으며, 우울경향이 높고, 그리고 작업동기 수준이 낮다(Caplan & Jones, 1975).

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

또 다른 역할과부하관련 스트레스 유발요인으로 직무특성는 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 직무만족을 초래한다(Chan, 2003). 탈진은 역할과부하에서 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 위의 연구결과들을 바탕으로 본 연구에서는 스트레스 유발요인으로 역할과부하과부화와 역할과부하 그리고 보상제도를 선정하였으며 이러한 유발요인과 직무스트레스간의 관계에 대한 가설들을 다음과 같이 설정할 수 있다.

가설 Ⅰ : 직무스트레스 유발요인은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

Ⅰ-1: 직무특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Ⅰ-2: 역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Ⅰ-3: 보상제도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 직무스트레스요인과 직무만족

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

직무만족은 역할과부하에서 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 감소의 심리상태라고 제시하였다. Maslach와 Jackson(1986)은 직무만족은 정서적 소진, 비인격화, 개인 성취감 감소의 하위요인으로 구성된다고 제시하였다. Maslach 등(2001)은 직무만족의 하위요인으로 소진감, 냉소주의, 직업적 효능감을 제시하였다. 직무만족이 오랜 기간 동안 중요한 연구주제로 자리 잡은 이유는 직무만족의 영향력 때문이다. 성과차원에서 살펴보면, 직무만족은 직무수행뿐만 아니라 개인 건강과도 밀접한 관련성을 가지고 있음이 확인되었다

(Cordes & Dougherty, 1993; Mearns & Cain, 2003). Dollard와 Winefield(1998)은 직무만족을 경험하는 개인들은 보다 큰 대인간 갈등을 야기하며 직무를 제대로 수행하지 못함으로 그들의 동료들에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 제시하였다. 선행연구들은 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 중요한 변인이라는 것을 규명하였다. 직무스트레스로 인해 종업원들은 부정적인 정서경험을 느끼게 되고 심하면 종업원들의 직무만족(job Satisfaction)을 초래한다(Chan, 2003). 탈진은 역할과부하에서 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.

직무만족에 관한 연구내용을 살펴보면 업무과중과 직무와 직장에 대한 불안정성은 직무만족을 발생시키는 대표적인 변인으로 밝혀왔다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 Ⅱ : 직무스트레스 유발요인은 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅱ−1: 직무특성은 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅱ−2: 역할과부하는 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅱ−3: 보상제도는 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

가설 Ⅲ : 직무스트레스는 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 직무스트레스의 매개효과

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

고 그 유발요인을 직무, 조직 특성과 같은 환경적 특성으로 보았으나 직무만족은 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 직무만족정도는 다르게 나타날 수 있다. 이러한 사실은 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 매개하는 변수의 존재를 시사해 준다. 스트레스의 주관적인 특성을 강조한 Cox(1993)는 거래이론(transaction theories)에서 매개변수로 직무스트레스를 제시하였다. 이러한 매개변수의 확인은 스트레스에 인한 직무만족을 줄이기 위해서는 사회적 차원과 개인적 차원의 통합적 접근이 필요하다는 것을 제안해 주었다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 Ⅵ. 직무스트레스는 직무스트레스요인과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다.

Ⅵ-1. 직무스트레스는 직무특성과 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다

Ⅵ-2. 직무스트레스는 역할과부하와 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다

Ⅵ-3. 직무스트레스는 보상제도성과 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다

3.2.4 회사지원의 조절효과

직무스트레스로 인해 종업원들은 부정적인 정서경험을 느끼게 되고 이로써 종업원들의 직무만족은 매우 낮아진다. 또한 본인의 직무에 대해 부정적인 태도뿐만 아니라 신체적, 정서적 고갈을 의미하기도 한다. Masslach과 Jackson(1986)은 직무에 대한 만족감을 스트레스에 대한 반응으로 정서적 무력감, 비안간화, 개인적 성취 동기 약화의 심리 상태라고 제시하였다. 개인적 특성과 더불어 상황적 특성도 직무스트레스의 영향을 조절하거나 완화시킬 수 있다.이러한 완화효과를 제공하는 것으로 가정되는 중요한 변인은 조직적 지원이다. 직장내 상사나 동료로부터의 지원은 직무스트레스로 인한 생리적, 심리적 긴장 그 자체를 감소시키

는 것은 아니나 스트레스의 지각 정도를 완화시킬 수 있다. 본 연구에서는 직무스트레스의 완화 또는 조절변인으로서의 효과를 분석하기 위해 다음과 같이 가설들을 설정하였다.

가설 Ⅴ : 회사지원은 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

Ⅴ-1: 회사의 지원은 직무특성과 직무만족의 관계를 조절할 것이다.

Ⅴ-2: 회사의 지원은 역할과부하와 직무만족의 관계를 조절할 것이다.

Ⅴ-3: 회사의 지원은 보상제도와 직무만족의 관계를 조절할 것이다.

Ⅴ-4: 회사의 지원은 직무스트레스와 직무만족의 관계를 조절할 것이다.

Ⅳ. 연구방법

4.1 표본의 선정 및 특성

4.1.1 표본의 선정 및 자료수집

본 연구는 직무스트레스요인이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 규명하는데 그 목적을 두고 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 선행연구를 고찰하여 직무스트레스에 대한 영향요인으로 구분된 직무특성, 역할과부하, 보상제도성, 직무스트레스, 직무만족을 측정할 수 있는 항목으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사기간은 2012년 4월 10일부터 2012년 5월 15일까지 이루어 졌으며 조사대상은 광주, 전남 건설업에 근무하는 근로자를 대상으로 실시하였으며 설문조사를 위해 300부의 설문지를 배포하였으며 265부의 설문지를 회수하였으며 그 중 225개의 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 21.3%, 30-39세가 43.1%로 가장 많은 비중을 차지하였으며 40-49세가 20.0%, 50세 이상에는 15.5%로 나타났으며, 성별을 살펴보면 남자는 총 225명중에 남자는 198명으로 88%로 나타다 가장 많은 비중을 차지하였으며, 여자는 12%로 나타났다. 학력을 살펴보면 고졸이 26.2%, 전문대졸은 27.1%, 대졸은 43.1%, 대학원졸은 3.5% 나타났으며, 표본의 직위를 살펴보면 사원(기사)이 60.8%로 표본대상 중 가장 많은 직위를 차지하였으며, 대리급은 28.4%이며, 과장급은 8.0%이며 차/부장급은 2.6%로 나타났으며, 근무연수에는 1년 미만이 15.5%, 1년

-3년은 18.2%로 3-5년은 29.3%로 표본 중 가장 많은 비율을 나타났으며, 5년-10년에 21.3%이며, 10년-20년에 8.4%이며, 20년 이상은 2.6%로 나타났다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

구 분		명	%	구 분		명	%
연령	30세 미만	48	21.3	성별	남	198	88.0
	30-39세	97	43.1		여	27	12.0
	40-49세	45	20.0	학력	고졸	59	26.2
	50세 이상	35	15.5		전문대졸	61	27.1
					대졸	97	43.1
					대학원졸	8	3.5
직위	사원(기사)	137	60.8	근무 연수	1년미만	35	15.5
	대리급	64	28.4		1년~3년	41	18.2
	과장급	18	8.0		3년-5년	66	29.3
	차/부장급	6	2.6		5년-10년	48	21.3
					10년-20년	19	8.4
					20년 이상	6	2.6
합계		225	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 보다 구체적으로 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 조절변수로 구분된다. 독립변수는 직무특성, 역할과부하, 보상제도로 구분하고, 종속변수로는 건설업체 종업원의 직무만족를 설정하였으며, 조절변수로는 조직적 지원을 선정하였는데, 이들 변수에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 직무특성

직무특성은 미래의 직무 상실에 대한 불안감 및 조직 내에서 현재 보다 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 해고당할 염려, 현재의 내 직업을 잃을 가능성, 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 등 5개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2) 역할과부하

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

양적 역할과부하특성은 주어진 시간동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할과부하가 요구되는 것을 말하며, 질적 역량특성은 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어나는 역할과부하가 요구되는 경우을 의미한다. 측정도구는 MacKenzie 등(1998) 연구에서 사용된 설문문항들을 본 연구에 적합하도록 수정하여,“나의 업무에 대한 명확한 목표나 의도를 잘 알지 못한다”등 7개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3) 보상제도

보상은 근로자 들이 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지

를 평가하는 것으로 존중, 내적동기, 기대보상, 기술개발기회, 기대부적합 등을 포함한다. 보상에 대한 측정을 위해서는 Churchill, Ford & Walker(1976)가 개발하여 사용한 척도 업무량에 따른 임금수준, 보상제도, 승진 및 복리후생 등에 따른 전반적 평가 등 8개 문항을 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'의외의 요망, 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) 회사의 지원

회사의 지원 지각은 작업수행 과정에서 타부서, 동료 및 상사의 지원이 요구되는 경우 관련된 종업원들이 도와주는 정도에 대한 지각을 의미한다. 조직적 지원과 관련하여 Schmidt와 Allscheid(1995)에서 공통적으로 지적되고 있는 요인들을 보면, 연구마다 다루어진 업종에 따라 다소 차이가 있으나 가장 일반적으로 다루어지고 있는 공통적인 요인은 관리자, 동료, 그리고 기술적 지원이다. 이 중 기술적 지원을 제외하고 상사와 동료의 지원으로 고려하여 Eugenberger 등(1986)과 곽원섭·`이종구(2001)에서 사용한 측정항목을 원용하여 사용하였다. 즉"내 직속상사는 내 업무를 계획하고 실천하는데 도움을 준다","동료들은 업무상 어려움을 겪을 때 나에게 도움을 준다" 등 상사의 지원정도와 동료의 협력정도 10개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

6) 직무만족

Jones(1981)은 직무만족이란 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에게서 관심이 상실되는 것으로 개인의 태도나 행동이 직무 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변하고 부정적인 직무만족, 낮은 성취감, 직무에 대한 관심 상실 등은 포함하는 육체적, 정서적 고갈상태라 하였으며 직무만족(job Satisfaction)은 역할과부하에서 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, 직무만족, 일반현황 6가지 부류로 구분하고자 한다. 설문항목은 선행연구에서 검토되어진 것으로서 신뢰성이나 타당성이 검증된 사항을 선별적으로 본 연구목적에 맞도록 일부 수정 보완하여 측정하고자 한다.

첫 번째 부류는 직무스트레스요인에 관한 질문으로 직무특성 5개 문항, 역할과부하 3개 문항, 보상제도성 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 직무만족에 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
직무특성	5	Ⅰ-1 ~ Ⅰ-5
역할과부하	3	Ⅰ-6 ~ Ⅰ-10
보상제도성	5	Ⅰ-11 ~ -15
직무스트레스	7	Ⅱ-1 ~ Ⅱ-7
회사의 지원	8	Ⅲ-1 ~ Ⅲ-7
직무만족	6	Ⅳ-1 ~ Ⅳ-6
성 별	1	Ⅴ-1
연 령	1	Ⅴ-2
결혼여부	1	Ⅴ-3
학 력	1	Ⅴ-4
근무기간	1	Ⅴ-5
직위	1	Ⅴ-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 직무만족에 있어 직무스트레스가 매개변수로 역할과부하를 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 등의 용어로도 사용되고 있는데, 이것은 측정결과가 어느 정도 일관성 있게 측정 되었는가 즉, 측정결과에 오차가 없는가의 정도를 의미하는 것이다. 다시 말해 신뢰성 분석이란 측정도구가 내적일치성 즉I 일관성을 가지는가를 파악하는데 이용되는 기법을 말하며 신뢰성을 측정 하는 방법 에 는 재 검사법, 복수 양식 법, 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 경우l 신뢰도를 제거하는 항목을 찾아내어 연구변수에서 제외시킴으로써 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 요인분석(factor analysis)을 이용하여 개념타당성을 검증하였다. 요인분석이란 변수들 간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수들끼리 묶어주는 통계기법이다. 본 연구에서는 요인추출 방법으로 주성분분석(principal components analysis) 방식을 이용하였다. 요인수의 결정은 고유치(Eigen value)가 1 이상 인 요인만을 추출하였다. 요인 적재치(factor loading)는 0.5 이상인 경우를 채택하였다.

5.1.1 독립변수 요인 및 신뢰성 분석

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 요인분석(Factor Analysis)이 사용되고 있는데, 본 연구에서는 변수들 간의 판별 타당성과 개념 타당성을 검정하기 위해 요인분석을 실시하였다. 외생변수에 대한 요인 분석결과는 <표 5-1>에서 나타난 바와 같이 15개 문항 중 5개 문항을 제외한 나머지 9개 문항이 3개 요인으로 구분되었다.

각 요인별로 적재치(Factor Loading)를 살펴 0.6이상인 변수들만 추출하였는데, 그 결과 직무특성, 역할과부하, 보상제도성 요인으로 도출되었다. 직무스트레스의 요인 중 직무특성을 설명해주는 설명 분산은 23.57%, 보상제도를 설명해주는 설명분산은 23.51%, 역할과부하를 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 직무특성은 $\alpha=0.854$, 보상제도는 $\alpha=0.793$, 역할과부하는 $\alpha=0.727$ 으로 나타났다.

<표 5-1> 외생변수 요인 및 신뢰성분석

구성개념	직무특성	보상제도	역할과부하
나의 업무는 육체적인 노력이 많이 요구된다	.826	.089	.129
작업량이 많아 작업시간내에 끝내기가 어렵다	.741	.135	.197
업무가 복잡하고 불확실 하다.	.725	.125	.132
육체적인 노력이 많이 요구된다.	.681	.219	.112
승진정책은 규정 된 원칙에 의해 공정하게 이루어지고 있다	.146	.841	.221
직장에서 내가 하는 일의 노력과 업적을 고려한 임금수준은 적절.	.251	.766	.201
업무량에 비해 임금 수준이 떨어진다.	.115	.645	.262
나는 나의 역할과부하가 모호해서 업무수행에 지장을 초래한다.	.259	.075	.799
나는 항상 나의 책임 업무량 보다 더 많은 업무를 수행하고 있다.	.142	.237	.765
현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	.097	.312	.725
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 21개 문항 중 9개 문항을 제외한 나머지 12개 문항이 3개 요인으로 구분되었다.

<표 5-2> 내생변수 요인 및 신뢰성분석

구성개념	직무만족	회사의 지원	직무 스트레스
나는 현 직무에 만족하고 있다	.837	.140	.125
내 업무는 매우 중요하다 생각한다.	.820	.102	.172
나는 회사에 대해 만족하고 있다.	.719	.171	.174
업무수행 중 어려운일에 대해 상사나 동료들에게 의지할 수 있다.	.221	.756	.179
상사나 동료는 업무상 어려움을 겪었을 때 도움을 준다	.070	.732	.076
전반적으로 회사는 나를 지원해주고 있다.	.044	.649	.131
업무를 제대로 수행하지 못하더라도 회사는 나를 이해해 줄 것이다.	.233	.628	.164
나는 종종 하루 종일 피곤함을 느낀다.	.157	.223	.848
나는 일 때문에 다른 여가활동을 가질 시간이 없다.	.153	.178	.841
일 때문에 안절부절 못하거나 신경과민이 될 경우가 있다.	.224	.199	.785
직무관련 일 때문에 밤에 잠을 쉽게 들지 못할 때가 있다.	.198	.214	.711
나의 직무는 내 건강에 직접적으로 영향을 미치는 것 같다.	.169	178	.675.
고유치	5.02	2.71	2.22
설명분산(%)	33.49	18.07	14.83
누적분산(%)	33.29	51.56	66.40
신뢰도 (α)	.912	.834	.737

내생변수에 대한 요인분석결과는 <표 5-2>에서 나타난 바와 같이 2개의 요인이 나타났다. 각 요인별로 적재치(Factor Loading)를 살펴 0.6이상인 변수들만 추출

하였는데, 그 결과 회사의 지원, 직무스트레스, 직무만족으로 도출되었다. 직무만족 요인의 설명분산은 33.29%로 나타났으며 회사의 지원은 18.07%,직무스트레스의 설명분산은 14.83%로 나타났다. 그리고 전체적인 누적 분산 설명비율은 66.40%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 직무만족 요인분석결과 요인 α =0.912, 회사의 지원은 α=0.834, 직무스트레스의 α=0.737로 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

	1.직무특성	2.역할 과부하	3.보상제도	4.직무 스트레스	5.회사의 지원	6.직무만족
1	1					
2	.541**	1				
3	.531**	.557**	1			
4	.517**	.477**	.511**	1		
5	.463**	.556**	.527**	.572**	1	
6	−.440**	−.433**	.444**	−.460**	.471**	1

.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 직무특성, 역할과부하, 보상제도 등 직무스트레스요인 요인들과 직무스트레스를 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 〈표 5-4>은 직무스트레스요인 요인(직무특성, 역할과부하, 보상제도)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^2	F
직무 스트레스	직무특성	.412	6.331^{***}	.341	63.184^{***}
	역할과부하	.312	5.552^{***}	.264	92.315^{***}
	보상제도	.395	7.214^{***}	.412	99.204^{***}

$^{*}p<.05$, $^{**}p<.01$, $^{***}p<.001$

〈표 5-4>에서 알 수 있듯이 직무스트레스요인 요인 중 직무특성은 ($t=6.331^{***}$, $p=0.001$), 역할과부하는 ($t=5.552^{***}$, $p=0.000$), 보상제도($t=7.214^{***}$, $p=0.001$) 등 모두 하위변수가 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과는 직무스트레스요인의 하위요인 모두는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과는 직무특성을 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다는 Peter(1986) 등의 선행연구와 일치한 결과이며 보상제도는 업무에 대한 적절한 보상과 공정한 보상에 대한 부분

이며 이러한 보상에 대한 불만이 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, 직무특성, 역할과부하, 보상제도 등은 직무스트레스를 유발하는데 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 건설업 종사자들의 직무특성, 역할과부하, 보상제도성에 대한 검토가 필요할 것으로 판단된다.

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

가설 Ⅱ 의 검증을 위해서 본 연구에서는 먼저 직무특성, 역할과부하, 보상제도 등 직무스트레스요인 요인들과 직무만족 요인을 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다음 〈표 5-5>은 직무스트레스요인 요인(직무특성, 역할과부하, 보상제도)이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 회귀분석결과 이며 그 결과 다음과 같다.

〈표 5-5> 직무만족에 대한 직무스트레스요인 요인 회귀분석결과

종속변수	독립변수	β	t	Adjusted R^2	F
직무만족	직무특성	-.537	9.425^{***}	.314	105.284^{***}
	역할과부하	-.604	10.874^{***}	.462	176.084^{***}
	보상제도	-.566	8.521^{***}	.439	136.117^{***}

$^{*}p<.05$, $^{**}p<.01$, $^{***}p<.001$

〈표 5-5>에서 알 수 있듯이 직무스트레스요인 요인 중 직무특성은 ($t=9.425^{***}$, $p=0.001$), 역할과부하은($t=10.874^{***}$, $p=0.000$), 보상제도($t=8.521^{***}$,

p=0.001) 등 모두 하위변수가 에 직무만족에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과는 직무스트레스요인의 하위요인 즉, 직무특성, 역할과부하, 보상제도는 직무만족과 상관관계가 있으며 특히 직무특성은 직무만족과 정(+)적 상관관계를 나타내는 것으로 연구(남영우, 20022; 송대현, 1999; 이용식 등, 1988; Jamel, 1984)와 일치하고 있다. 또한 보상제도성과 직무만족과의 관계에서 정(+)적 상관이 나타났으며, 역할과부하와 직무만족과의 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 직무특성, 역할과부하, 보상제도 모두는 직무만족에 대해 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 건설업에 종사하는 근로자의 직무만족을 줄이기 위해서는 직무스트레스요인에 대한 세밀한 관심이 필요하며 특히 직무특성을 줄일 수 있는 직무설계나 검토가 필요하며, 건설업 직무특성 즉, 직무에 대한 전반적인 검토가 필요하다. 또한 역할과부하에 대한 모호성을 줄여줌으로서 직무만족에 대한 만족감을 높일 수 있을 것이다.

5.3.3 가설 Ⅲ 의 검증 : 직무스트레스는 직무만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

가설 Ⅲ 의 검증을 위해서 직무스트레스와 직무만족을 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 다음 〈표 5−6>은 직무스트레스가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 회귀분석결과 이며 그 결과 다음과 같다.

〈표 5−6> 직무만족에 대한 직무스트레스 회귀분석결과

종속변수	독립변수	β	t	Adjusted R^2	F
직무만족	직무스트레스	−.436.	8.412***	.395	111.741***

*p<.05, **p<.01, *** p<.001

<표 5-6>에서 알 수 있듯이 직무스트레스는 직무만족에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.(t=8.412**, p=0.001), 이와 같은 검증결과는 직무스트레스가 직무만족에 대해 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 종업원의 직무만족을 높이기 위해서는 건설업 현장에서 직무로 인한 스트레스를 줄여주는 것이 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.

5.3.4 가설 Ⅳ 의 검증 : 직무스트레스는 직무스트레스요인과 직무만족과의 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 직무만족에 미치는 영향이 어느 수준에서 유지되는지 알 수 있는 반면 매개효과는 직무스트레스요인의 수준에 상관없이 직무만족에 대한 영향에서 매개변인들의 간접효과를 의미한다. 조절효과와 매개효과는 상호배타적이기 보다 통합적인 모델이 될 수 있으며 만약 매개효과가 나타나면 직무만족에 대한 중요한 시사점을 제공 할 수 있다. 이때 매개변인은 독립변인의 결과인 동시에 종속변인의 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 직무스트레스가 매개변수로 역할과부하를 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 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치지 않을 경우에는 완전매개효과(full

mediation)가 존재한다고 말하며 유의할 경우에는 부분적인 매개효과 (partial mediation)가 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 직무특성과 직무스트레스 그리고 직무만족 간의 회귀분석결과를 요약한 것이며 분석결과는 다음과 같다.

1단계는 독립변수인 직무특성에 대해 매개변수 중 직무스트레스를 회귀시킨 결과 에서 얻은 회귀계수이다. 직무특성 변수가 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤다.($t=5.887^{***}$, $p=0.000$) 즉, 1단계 조건을 충족시킨 것이다.

2단계는 독립변수인 직무특성에 대해 종속변수인 직무만족을 회귀시킨 결과이다. 독립변수인 직무특성이 종속변수 인 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다($t=9.621^{***}$, $p=0.000$) .

이렇게 1단계와 2단계 조건 모두를 충족시킨 후 마지막 3단계를 살펴본 결과 독립변수인 직무특성변수는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며($t=5.814^{***}$, $p=0.000$) 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무만족에 한 정(+)의 영향을 미쳤다($t=7.966^{**}$, $p=0.000$) 즉, 매개효과 검증을 위해 매개변수가 각 성과변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 Baron & Kenny(1986)의 조건을 충족시킨 것이다.

따라서 직무스트레스의 매개변수는 직무특성과 직무만족에 대해 부분매개효과를 가지고 있다고 결론내릴 수 있다.

〈표 5-8> 직무특성과 직무만족의 사이의 직무스트레스의 매개효과

	독립변수	종속변수	β	t	Adjusted R^2	F
제 1단계	직무특성	직무 스트레스	.398	5.887***	.251	56.133***
제 2단계	직무특성	직무만족	.578	9.621***	.371	105.284***
제 3단계	직무특성 직무 스트레스	직무만족	.342 .485	5.814*** 7.966***	.541	105.148***

*p<.05, **p<.01, *** p<.001

다음 <표 5-9>은 역할과부하와 직무만족의 사이의 직무스트레스의 매개효과를 살펴보기 위해 3단계 매개회귀분석 방법에 의하여 역할과부하와 직무스트레스 그리고 직무만족 변수간의 회귀분석결과를 요약한 것이며 분석 결과는 다음과 같다.

1단계는 독립변수인 역할과부하에 대해 매개변수 중 직무스트레스를 회귀시킨 결과 에서 얻은 회귀계수이다. 역할과부하 변수가 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤다.(t=8.774***, p=0.000) 즉, 1단계 조건을 충족시킨 것이다. 2단계는 독립변수인 역할과부하에 대해 종속변수인 직무만족을 회귀시킨 결과이다. 독립변수인 역할과부하와 종속변수인 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다(t=11.741***, p=0.000) .

이렇게 1단계와 2단계 조건 모두를 충족시킨 후 마지막 3단계를 살펴본 결과 독립변수인 역할과부하 변수는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며(t=7.551*** , p=0.000) 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무만족에 한정(+)의 영향을 미쳤다(t=5.992***, p=0.000) 즉, 매개효과검증을 위해 매개변수가 각 성과변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 Baron & Kenny(1986)의 조건을 충족시킨 것이다. 따라서 직무스트레스의 매개변수는 직무특성과 직무만족에 대해 부분매개효과를 가지고 있다고 결론내릴 수 있다.

<표 5-9> 역할과부하와 직무만족의 사이의 직무스트레스 매개효과

	독립변수	종속변수	β	t	Adjusted R^2	F
제 1단계	역할과부하	직무 스트레스	.521	8.774***	.351	92.315***
제 2단계	역할과부하	직무만족	.637	11.741***	.412	176.084***
제 3단계	역할과부하 직무스트레스	직무만족	.462 .398	7.551*** 5.992***	.587	127.665***

*p<.05, **p<.01, *** p<.001

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

1단계는 독립변수인 보상제도에 대해 매개변수 중 직무스트레스를 회귀시킨 결과 에서 얻은 회귀계수이다. 보상제도 변수가 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤다.(t=9.960***, p=0.000) 즉, 1단계 조건을 충족시킨 것이다.

2단계는 독립변수인 보상제도에 대해 종속변수 인 직무만족을 회귀시킨 결과이다. 독립변수인 보상제도가 종속변수 인 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다(t=11.667***, p=0.000) .

이렇게 1단계와 2단계 조건 모두를 충족시킨 후 마지막 3단계를 살펴본 결과 독립변수인 보상제도 변수는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며(t=6.084***, p=0.000) 매개변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무만족에 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 보상제도와 직무만족에 대해 부분매개효과를 가지고 있다고 결론내릴 수 있다.

<표 5-10> 보상제도와 직무만족 사이의 직무스트레스의 매개효과

	독립변수	종속변수	β	t	Adjusted R^2	F
제 1단계	보상제도	직무 스트레스	.561	9.960***	.356	99.204***
제 2단계	보상제도	직무만족	.636	11.667***	.432	136.117***
제 3단계	보상제도 직무스트레스	직무만족	.369 .484	6.084*** 7.987***	.580	124.098***

*p<.05, **p<.01, *** p<.001

5.3.5 가설 Ⅴ 의 검증 : 회사의 지원의 조절효과 검증

회사의 지원의 조절효과 분석은 독립변수와 종속변수 관계에 다른 제3의 변수가 영향을 미치는지를 검증하기 위한 것이다. 조절변수의 조절효과를 파악하는데 사용되는 방법인 위계적 회귀분석 방법은 회귀식에 변수들을 단계적으로 투입하는 과정에서 조절효과를 확인하고자 하는 변수를 독립변수와 곱셈으로 결합한 항목으로 추가했을 때 설명력이 통계적으로 유의하게 증가하는가를 비교함으로써 조절효과를 확인하는 방법이다. Stone & Anderson(1994)에 의하면 조절변수가 연속변수일 경우에는 위계적 회귀분석 방법이 하위집단 상관관계 분석에 비해 통계적 강도가 보다 강하다고 하였다(허윤, 2006). 본 연구에서는 회사의 지원이 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하, 보상제도과 직무만족과의 관계에서 영향을 미치는 지를 검증하고자 한다. 회사의지원에 따라서 직무만족에 미치는 영향에 대한 결과 등이 달라질 수 있기 때문이다. 위계적 다중회귀분석을 통한 조절효과 분석은 보통 다음 절차에 따라서 진행된다.

제 1단계 : 독립변수와 종속변수 간의 회귀분석
제 2단계 : 독립변수, 조절변수와 종속변수 간의 회귀분석
제 3단계 : 독립변수, 조절변수, 상호작용항(독립변수×조절변수)과 종속변수 간의 회귀분석 이를 수식으로 표현하면 다음과 같다.

제 1단계 : $Y = \gamma + \delta_1 X_{i,j} + \varepsilon$ ----------모형①
제 2단계 : $Y = \gamma + \delta_1 X_{i,j} + \delta_2 A_k + \varepsilon$ ----------모형②
제 3단계 : $Y = \gamma + \delta_1 X_{i,j} + \delta_2 A_k + \delta_3 X_{i,j} A_k + \varepsilon$ ----------모형③

Y : 종속변수(직무만족)
$X_{i,j}$: 독립변수(직무특성, 역할과부하, 보상제도)
A_k : 조절변수(회사의지원)
γ : 상수, δ : 회귀계수, ε : 잔차 항

위의 세 단계 과정에서 마지막 3단계에서 상호작용항(독립변수×조절변수)을 회귀식에 추가로 투입하였을 때, 설명력(R)이 유의수준 하에서 유의하게 증가하였다면 조절효과가 있다고 하겠다(송지준, 2008) 그리고, 이의 해석에는 다양한 견해와 방법이 제시되고 있다. 상호작용항의 해석방법은 상관을 이용한 방법과 기울기를 이용한 방법으로 대별할 수 있다. 전자는 두 변수 간의 상관이 조절변수의 영향에 의해 변하는지의 여부를 확인하는데 관심을 두는 경우로, 그 대표적인 예로는 Fisher Z검증을 들 수 있고, 후자는 독립변수에 대한 종속변수의 기울기가 조절변수의 영향에 의해서 변하는지의 여부를 확인하는데 관심을 두는 경우라고 볼 수 있다(이규재, 2005).

1) 직무스트레스요인과 직무만족 간의 관계에서 회사의 지원의 조절효과

가설 Ⅱ-1. 회사의지원에 따라 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 가설 Ⅱ-2. 회사의지원에 따라 역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 가설 Ⅱ-3. 회사의지원에 따라 보상제도가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설을 검증을 위하여 회사의지원이 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하, 보상제도와 상호 작용하여 직무만족에 영향을 미치는가의 조절효과를 검증하기 위하여 본 연구에서는 〈표 5-11>에서와 같이 독립변수인 직무스트레스 구성요인인 대인관계, 직무역할과부하, 직무환경을 종속변수인 직무만족과 회귀분석을 1단계로 실시한 다음, 2단계에서는 조절변수인 회사의 지원을 독립변수에 추가하여 총 설명력(R^2)을 확인한 후 마지막 3단계에서는 이미 실시한 2단계까지의 자료에 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용을 새로운 변인으로 추가하여서 나타난 총 설명력(R^2)을 2단계의 총설명력(R^2)과 비교하여서 유의적으로 변화하였는지를 살펴보는 것이다. 즉 마지막 3단계에서는 상호간의 작용을 추가한 회귀분석의 결과에서 총설명력의 변화가 유의미하게 변화하는지 검증하였다. 이와 같은 방식으로 독립변수인 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하, 보상제도를 조절변수인 회사의 지원을 투입한 후 검증결과는 〈표 5-11>와 같다.

Ⅱ-1과 Ⅱ-2, Ⅱ-3의 가설을 검증하기 위하여 독립변수인 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하, 보상제도에 조절변수인 회사의 지원을 투입한 후 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하, 보상제도와 회사의지원의 곱으로 이루어진 상호작용 항을 투입하여 설명력의 변화를 살펴본 결과 〈표 5-11>에서 알 수 있듯이 가설 Ⅱ-1의 조절효과 검증에서는 설명력(R^2)은 .287로 2단계에 비하여 증가된 설명력($\triangle R^2$)은 .004, F=80.240로 설명력($\triangle R^2$)은 .004로 약간 증가하였으며 F=80.240(p=0.05) 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 즉 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다. 따라서 가설 Ⅱ-1 회사의지원에 따라 직무특성 직무만족에 미치는 영향에 차이가

있을 것이다 라는 가설은 채택되었다. 가설 Ⅱ-2 회사의지원에 따라 역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 설명력(R^2)은 .252로 2단계에 비하여 증가된 설명력(△R^2)은 증가 되었으나 유의한 결과를 나타내지는 못하였다.

따라서 역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 Ⅱ-2 회사의지원에 따라 역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설은 기각되었다. 가설 Ⅱ-3의 조절효과 검증에서는 설명력(R^2)은 .287로 2단계에 비하여 증가된 설명력(△R^2)은 .001, F=81.358로 설명력(△R^2)은 .001로 약간 증가하였으나 유의미 하게 나타나지 않았다. 즉 보상제도는 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 Ⅱ-3은 회사의지원에 따라 보상제도가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설은 기각되었다. 이와 같은 검증결과 직무특성을 통한 직무만족에 있어 회사의지원의 차이를 고려할 필요가 있다 하겠다.

<표 5-11> 직무스트레스 요인과 직무만족간의 관계에서 회사의 지원의 조절효과 분석

종속변수	독립변수	1단계	2단계	3단계
직무만족	(A)직무특성	.459***	.331***	.118
	(B)회사의지원		.298***	.026
	직무특성 * 회사의지원 (A)*(B)			.416
	R-square	.210	.283	.287
	⊿R-square			
	F-value	160.073***	118.167***	80.240*
	역할과부하(A)	.410***	.261***	.035

	회사의지원(B)		.317***	.041
	역할과부하*회사의지원(A)*(B)			.437*
	R-square	.168	.247	.252
	⊿R-square			
	F-value	121.750***	98.143***	67.197
	보상제도(A)	.504***	.375***	.473
	회사의지원(B)		.277***	.358
	보상제도*회사의지원(A)*(B)			-.207
	R-square	.254	.289	.290
	⊿R-square			
	F-value	204.477***	121.666***	81.358

2. 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 회사지원의 조절효과

가설 Ⅱ-4. 회사의지원에 따라 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설을 검증을 위하여 회사의지원이 직무스트레스와 상호 작용하여 직무만족에 영향을 미치는가의 조절효과를 검증하기 위하여 본 연구에서는 <표 5-12>에서와 같이 독립변수인 직무스트레스를, 종속변수인 직무만족과 회귀분석을 1단계로 실시한 다음, 2단계에서는 조절변수인 회사의 지원을 독립변수에 추가하여 총 설명력(R^2)을 확인한 후 마지막 3단계에서는 이미 실시한 2단계까지의 자료에 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용을 새로운 변인으로 추가하여서 나타난 총 설명력(R^2)을 2단계의 총설명력(R^2)과 비교하여서 유의적으로 변화하였는지를 살펴보는 것이다. 즉 마지막 3단계에서는 상호간의 작용을 추가한 회귀분석의 결과에서 총설명력의 변화가 유의미하게 변화하는지 검증하였다. 이와 같은 방식으로 독립변수인 직무스트레스를 조절변수인 회사의 지원을 투입한 후 검증결과는 <표 5-12>와 같다.

Ⅱ-4을 검증하기 위하여 독립변수인 직무스트레스에 조절변수인 회사의 지원을 투입한 후 직무스트레스와 회사의지원의 곱으로 이루어진 상호작용 항을 투입하여 설명력의 변화를 살펴본 결과 〈표 5-12>에서 알 수 있듯이 가설 Ⅱ-4 회사의 지원에 따라 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 조절효과를 검증한 결과 설명력(R^2)은 .266으로 2단계에 비하여 증가된 설명력($\triangle R^2$)은 .014, F=72.509(p>0.01) 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 검증결과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다. 따라서 가설 Ⅱ-4 회사의지원에 따라 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설은 채택되었다.

〈표 5-12> 직무스트레스 요인과 직무만족간의 관계에서 회사의 지원의 조절효과 분석

종속변수	독립변수	1단계	2단계	3단계
직무만족	(A)직무스트레스	.459***	.356***	.034
	(B)회사의지원		.228***	.313
	직무스트레스*회사의지원 (A)*(B)			.806**
	R-square	.210	.252	.266
	⊿R-square			
	F-value	160.073***	101.074***	72.509**

검증결과를 요약하면 다음과 같다.

가설 Ⅰ-1 직무특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스 요인 중 직무특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다

가설 Ⅰ-2 역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스 요인의 하위요인인 역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 Ⅰ-3 보상제도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스 요인의 하위요인인 보상제도는 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

가설 Ⅱ-1 직무특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스 요인 중 직무특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다

가설 Ⅱ-2 역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스 요인의 하위요인인 역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 Ⅱ-3 보상제도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스 요인의 하위요인인 보상제도는 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

가설 Ⅲ 직무스트레스는 직무만족에 대해 유의한 영향을 미칠 것이다 라는 가설은 직무스트레스가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 Ⅳ-1 직무스트레스의 매개변수는 직무특성과 직무만족에 대해 매개효과를 나타낼 것이다 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스는 매개효과를 가지고 있는 것으로 나타났다.

가설 Ⅳ-2 직무스트레스의 매개변수는 역할과부하와 직무만족에 대해 매개효과를 나타낼 것이다 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스는 매개효과를 가지고 있는 것으로 나타났다.

가설 Ⅳ-3 직무스트레스의 매개변수는 보상제도와 직무만족에 대해 매개효과를 나타낼 것이다 라는 가설을 검증한 결과 직무스트레스는 매개효과를 가지고 있는 것으로 나타났다.

가설 Ⅴ-1 회사의지원에 따라 직무역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 조절효과를 검증한 결과 직무역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다.

가설 Ⅴ-2 동료의지원에 따라 대인관계가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 대인관계가 직무만족에 미치는 영향에 회사지원은 조절효과를 나타내지 않는 것으로 나타났다.

가설 Ⅴ-3 직무환경은 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타낼 것이다 라의 조절효과 검증결과 직무환경은 직무만족에 미치는 영향에 동료의지원은 조절효과를 나타내지 않는 것으로 나타났다.

가설 Ⅴ-4 직무스트레스는 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타낼 것이다 라의 조절효과 검증결과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다.

<표 5-13> 가설의 검증요약

가설	내 용	채택유무
Ⅰ-1	직무특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅰ-2.	역할과부하는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅰ-3	보상제도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-1	직무특성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-2	역할과부하는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅱ-3	보상제도는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것 이다.	채택
Ⅲ	직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
Ⅵ-1	직무스트레스는 직무특성과 직무만족 간의 관계를 매개할것이다	채택
Ⅵ-2	직무스트레스는 역할과부하와 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다	채택
Ⅵ-3	직무스트레스는 보상제도와 직무만족 간의 관계를 매개할것이다	채택
Ⅴ-1	회사의지원에 따라 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택
Ⅴ-2	회사의지원에 따라 역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	기각
Ⅴ-3	회사의지원에 따라 보상제도가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	기각
Ⅴ-4	회사의지원에 따라 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택

Ⅵ. 결 론

6.1 연구 결과의 요약

본 연구는 건설업 종사자를 대상으로 직무스트레스 요인과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향관계에서 회사의 지원의 조절효과에 관해 살펴보고자 하였다. 이를 위해 기존의 선행연구와 통계자료 등을 바탕으로 건설업과 관련된 특성과 종사자들의 현황을 파악하였으며 기존의 직무스트레스와 관련된 선행연구를 바탕으로 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하 그리고 보상제도 등이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하 그리고 보상제도가 직무만족에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과와 회사의 지원의 조절효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 직무스트레스 구성요인인 직무특성, 역할과부하 그리고 보상제도를 독립변수로 선정하고, 직무스트레스를 매개변수, 회사의 지원을 조절변수로 그리고 직무만족을 종속변수로 설정, 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 실증적으로 규명하고자 하였다. 그 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 직무특성, 역할과부하, 보상제도성 등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 건설업체 종업원들이 직면하고 있는 역할과부하에 대한 과부하가 건설업 종사자의 직무스트레스에는 영향을 주는 것을 의미한다. 이와 같은 검증결과는 직무특성을 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다는 Peter(1986) 등의 선행연구와 일치한 결과이며 보상제도는 업무에 대한 적절한 보상과 공정한 보상에 대한 부분이며 이러한 보상에 대한 불만이 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, 직무특성, 역할과부하, 보상

제도 등은 직무스트레스를 유발하는데 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 건설업 종사자들의 직무특성, 역할과부하, 보상제도성에 대한 검토가 필요할 것으로 판단된다. 이와 같은 검증결과는 직무특성을 모든 직무에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되어 왔다는 Peter(1986) 등의 선행연구와 일치한 결과이며 보상제도 또한 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구 Greenhalgh & Rosenblatt, 1984)와 일치하고 있으며 이는 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구(Cavanaugh & Noe, 1999)결과와도 일치한다고 할 수 있다. 즉, 직무특성, 역할과부하, 보상제도 등은 직무스트레스를 유발하는데 매우 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 건설업 종사자들의 직무특성, 역할과부하, 보상제도에 대한 검토가 필요할 것으로 판단된다.

특히 본 연구에서 도입한 건설 현장내의 역할과부하와 보상제도성이 직무스트레스에 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 현재 건설업체에서 겪고 있는 어려움을 반영하고 있는 것으로 판단된다.

둘째, 건설업체 종업원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스는 직무만족에 유의한 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 직무스트레스가 높을수록 건설업체 종업원들은 정서적 고갈감 등 직무만족이 낮게 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 직무만족과의 관계에서 직무스트레스가 매개효과를 하는지를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 직무스트레스는 통계적으로 유의하게 매개효과를 하는 것으로 나타났다.

넷째, 회사의 지원 조절효과를 분석한 결과 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다. 회사의지원에 따라 역량이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 가설을 검증한 결과 역할과부하가 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내지 않은 것으로 나타났다. 보상제도는 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나

타내지 않는 것으로 나타났다. 회사의지원에 따라 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 라는 조절효과를 검증한 결과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 회사의지원은 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과 직무특성을 통한 직무만족에 있어 회사의 지원 즉 조직적 지원의 차이와 직무스트레스를 통한 직무만족에 있어 차이를 고려할 필요가 있다 하겠다.

6.2 연구의 시사점 및 연구의 한계

첫째, 본 연구는 지금까지 직무스트레스와 그 유발요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 좀 더 구체적인 직무만족에 관한 연구모형을 구축하고 이러한 관계들에 대한 가설을 설정하였다. 그리고 이를 건설업체 종업원을 대상으로 실증분석을 통하여 직무특성, 역할과부하, 보상제도, 그리고 직무스트레스, 직무만족의 관계를 이해하기 위한 이론적 근거를 제공하였다.

둘째, 본 연구는 직무스트레스와 직무만족과의 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 역할과부하와 보상제도는 스트레스 유발요인으로 선정하였다. 이러한 결과는 지금까지 선행연구에서 연구되지 않는 부분으로써 향후 보다 더 심도 깊게 연구한다면 의미 있는 연구결과를 가져올 것이다. 지금까지 직무스트레스 관련 연구들은 주로 제조업에 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 건설업 종업원들이 자발적으로 우수한 품질의 시공을 유지하기 위해서는 작업환경 개선과 정확한 공정업무 지시 및 감독, 도구, 기술 등 공정의 표준화와 더불어, 직무스트

레스 유발요인을 감소시키고 또한 본 연구에서 회사의 지원을 통해 직무스트레가 직무만족에 미치는 부(-)적인 영향을 다소 줄일 수 있음을 알 수 있었다 따라서 회사의 지원 방안을 마련하여 구성원의 직무만족을 등을 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 직무만족에 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 종업원의 직무특성, 역할과부하, 보상제도, 회사의 지원, 직무만족은 상당기간에 걸쳐 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 비정상적인 분포를 보이고 있다. 현재 건설업체 종업원의 대다수가 비정규직인 상황을 대변하고 있지만 이러한 표본의 편기로 인하여 본 연구에서 얻은 분석결과를 일반화시키는 데는 상당한 제약이 따를 수밖에 없을 것이다. 따라서 분석결과를 해석하는데 특히 일반화시키는 데에 주의를 요한다.

참 고 문 헌

강성수, 지각된 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 실증연구. 서남대학교 논문집, 제6권 제1호.

고영석, 직무스트레스의 형성과 결과에 관한 실증연구. 연세대학교 대학원 석사학위 논문.

권순일, 직장스트레스의 영향요인에 대한 실증적 연구 -부산 지역 금융업체의 종업원을 중심으로-. 신라대학교 논문집, 제44권, 1997.

권순일, 역할과부하관련요인들의 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 경영학 논집, 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.

김훈 외, 건설업종사자의 특성, 1999.

나연금, “학교 사회 복지사의 직무 스트레스와 직무 만족에 관한 연구”, 서울여대 석사학위논문, 2006. pp. 18-20.

남영우, 금융산업 구성원의 직무 스트레스에 관한 실증적 연구. 세종대학교 대학원 석사학위 논문, 1992.

도윤경, 사회적 지원을 직무스트레스와 직무만족와의 관계 -비서직 종사자를 대상으로-. 충남대학교 인적자원개발연구, 제1권 제1호, 1992.

대한건설협회, 민간건설백서, 2005.

박중규, “건설업 종업원의 스트레스가 직무 태도에 미치는 영향”, 동의대학교 박사 논문, 2007.

박수진, 은행원의 역할과부하갈등과 역할과부하모호성이 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, 제10권 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.

신철우, 조직행위론 문영사, 2007

서울대 공학 연구소, “중소 건설 업체의 경쟁력 강화 방안에 관한 연구”, 1998.

심규범, 건설기능 인력의 수급방향 및 고령화 실태, 한국건설산업연구원, 2001.

안준수, 감정노동에 직무스트레스 및 직무특성에 미치는 영향에 관한 연구. 관동대학교 관광개발연구, 제15권, 2000.

양진환, 직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정효과. 인사관리연구, 제16권, 1992.

양은경, 직장인의 직무스트레스와 직무만족도 및 이직의도에 관한 연구 : 중소기업 직원을 중심으로, 고려대학교 석사학위논문, 2010.

유연선, “건설인력난의 대응방안에 관한 연구”, 국토개발연구원, 2001.

이선규, 직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구. 성균대학교 대학원 박사학위논문, 1991.

이선용, “직무 스트레스가 산업재해에 미치는 영향 분석 : 건설업과 제조업 근로자를 중심으로”, 동국대학교 석사논문, 2011.

이종목, 직무스테레스 원인 몇 결과 및 대책, 성화사, 1989.

이재창 · 송관재 · 이훈구, 직무스트레스와 조직몰입과의 관계 대한 연구. 한국심리학회지, 제10권 제1호, 1997.

이종목, 광고인의 직무스트레스에 관한 연구. 광고연구, 제13권, 1991.

지시권, 직무 스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위 논문, 1990.

전겸구 · 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 직무만족의 관계에서 정서와 대처전략의 조절효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2004.

최해진, 종업원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향 - 건설업종을 중심으로, 대한경영학회지, 2008.

최해연, “개인-직무 적합성(person-job fit)이 직무 스트레스와 종업원의 직무태도에 미치 는 영향”, 서강대학교 석사논문, 2009.

천명섭 · 정승언. 직무스트레스에 대한 완충기제로서 사회적 지원과 내외통제성향의 역학. 생산성논집, 제9권 제2호, 1995.

통계청, 경제활동인구조사, 2004~2010.

통계철, 고용형태별 근로실태 조사, 2007~2011.

황영익, 직무스트레스에 관한 실증적 연구 -금융기관을 중심으로-. 한남대학교 산업경영연구, 제 11권, 1997.

허종명, “한국 건설업 노동조합의 현황과 발전방안에 관한 연구”, 숭실대학교 노사관계대학원 석사학위논문, 1996.

홍성웅, “한국 건설 21세기 버전, 한국 건설 산업연구원”, 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, *Satisfaction Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1996.

Peter, H., *Stress and the Nurse Manager,* Jonh 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.

Bedeigh, A.G., & Arementis, A.A., "A Path Analytic Study of consequence of Conflict and Ambiguity," *Academy of Management Journal*, 24(2)(1987), p. 417.

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., "Satisfaction 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

Gupta, N. & Beehr, T.A., "Job Stress and Employee Behavior", *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3)(1979), p. 374.

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.

Hofmann, D.A., & Morgeson, F.P., "Safety-related Behavior as a Social Exchange: The Role of Perceived Organizational Support and Leader-member Exchange," Journal of Applied Psychology 49(2)(1999), pp. 307-339

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.

Katz., D., & Khan, R.L., The Social Psychology of Organizations, 2nd ed.(New York : John Wiley & Sons, 1978.

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." *Humen 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 Moderatiors 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.

Locke, E. A., "The Nature and Cause of Job satisfaction". Handbook of industrial and Organization Psychology (Marvin D. Dunnette), Chicago : Rand Mcnallu : , 1976.

Maslach, C., "Stress, Satisfaction, 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 (1980).

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 Superviosr Support on Negative Affects and Job Satisfaction in Kindergaten Principals." *Journal of Social Behavior and Personality,* 15, (2000), pp. 85-99.

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., "Satisfaction 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." *Humen 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 Moderatiors 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, Satisfaction, 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 Superviosr Support on Negative Affects and Job Satisfaction in Kindergaten Principals." *Journal of Social Behavior and Personality,* 15, (2000), pp. 85-99.

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문조사에 참여해 주셔서 감사합니다.

본 설문조사는 **「건설업체 근로자의 직무스트레스」** 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.

2012년 4월

조선대학교 경영대학원 경영학과

지도교수 : 윤 종 록

연구자 : 김 생 수

H.P : 011-9665-6200

E-mail : honam3700@naver.com

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. 작업량이 많이 작업 시간 내에 끝내기가 어렵다.					
2. 나의 판단과 상반된 업무를 해야할 때가 있다.					
3. 나의 업무 수행 시 할 일이 없어서 지루함이나 권태감을 느낀다.					
4. 나의 업무는 육체적인 노력이 많이 요구된다.					
5. 업무가 너무 복잡하고 불확실 하다.					
6. 나는 기준이나 일관성 없는 상태로 업무를 지시 받을 때가 많다.					
7. 나는 나의 역할이 모호해서 업무수행에 지장을 초래한다.					
8. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.					
9. 나는 항상 나의 책임 업무량 보다 더 많은 업무를 수행하고 있다.					
10. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.					
11. 업무량에 비해 임금 수준이 떨어진다.					
12. 회사에서 근로자에게 포상하는 제도가 있다.					
13. 나는 직장에서 내가 하는 일의 노력과 업적을 고려할 때 임금수준은 적절하다.					
14. 우리 회사의 승진정책은 규정 된 원칙에 의해 공정하게 이루어지고 있다.					
15. 우리 회사의 인사고과의 결과는 승진 및 급여에 정확하게 반영되고 있다.					

Ⅱ. 다음은 직무스트레스에 관한 질문입니다 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 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 회사의 지원에 관한 질문입니다 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. 회사는 내 업무와 관련된 문제들에 대한 내 이야기에 귀를 기울린다					
2. 내 직속상사는 내 업무를 계획하고 실천하는 데 도움을 준다.					
3. 업무수행 중 어려운 일이 생기면 상사와 동료들에게 의지할 수 있다.					
4. 전반적으로 회사는 나를 지원해 주고 있다.					
5. 상사나 동료들은 업무상 어려움을 겪을 때 도움을 준다.					
6. 나는 중요한 개인적인 문제들에 대해서 상사나 동료들과 자주 상의한다.					
7. 업무를 제대로 수행하지 못하더라도 회사는 나를 이해할 것이다.					

Ⅳ. 다음은 직무만족에 관한 질문입니다 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. 내 업무는 매우 중요하다 생각한다.					
2. 나는 회사에 대해 만족하고 있다.					
3. 나는 현 직무에 만족하고 있다.					
4. 나는 직장에서 어떤 일을 성취할 때 유쾌해진다,					
5. 하루 종일 직장사람들과 함께 일하는 것은 피곤하다.					
6. 나는 출근 시에 결근하고 싶다는 생각을 종종 든다.					

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

1. 귀하의 성별은?
   ①남 ②여

2. 귀하의 나이는?
   ①30세 이하 ②30-39세 ③40-49세 ④50-59세 ⑤60세이상

3. 귀하의 결혼여부는?
   ①미혼 ②기혼

4. 귀하의 최종 학력은?
   ①고졸이하 ②전문대졸 ③학사 ④석사 ⑤박사 ⑥기타

5. 귀하의 근무기간은?
   ①1년 미만 ②1-3년 미만 ③3-5년 미만 ④5-10년 미만
   ⑤10-20년 미만 ⑥20년 이상

6. 귀하의 직위는?
   ①사원(기사) ②대리급 ③과장급 ④차/부장급

7. 귀하의 직종은?
   ①건설업 ②토목업

♣ 대단히 감사합니다 ♣