

연구논문

개인 욕구와 자아존중감이 직무스트레스에 미치는 영향*

정 갑 두**

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구설계
- IV. 실증분석
- V. 결 론

〈요약〉

이 연구의 목적은 대학 직원의 개인 성격이 직무스트레스 유발요인인 역할과중과 역할모호성에 미치는 변수간의 구조적인 영향관계를 규명하는데 있다. 개인의 직무스트레스 지각 정도는 조직효과성 차원에서 뿐만 아니라 개인의 건강차원에서도 중요한 변수에 속한다. 이 연구에서 심리적 특성의 집합이라고 할 수 있는 개인 성격이 직무스트레스에 미치는 영향에 관심을 갖는 이유는 개인차를 관리하여 조직효과성 향상에 기여할 수 있기 때문이다. 이들 변수간의 관련성에 대한 분석 결과에서 친교욕구가 강한 사람일수록 역할모호성, 역할과중에 대한 스트레스 수용력이 취약한 것으로 확인되었다. 권력욕구는 역할모호성에 대해서 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있으나, 성취욕구는 역할모호성에 대해서 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 밝혀져 성취욕구가 강한 사람일수록 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 강하다고 할 수 있다. 이처럼 개인 욕구는 직무스트레스 유발요인에 대하여 부분적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며, 역할과중보다는 역할모호성에 대한 영향력이 유의미함을 알 수 있다. 개인 성격 특성의 적절성 여부는 명백한 결론을 내릴 수 없지만, 조직에서 인간행동을 설명하고 예측하는데 있어서 보다 적절한 성격의 속성인 개인욕구, 자아존중감 수준에 따라 직무스트레스 영향력의 정도가 달라지는 현상을 강조하였다.

[주제어: 개인 욕구, 자아존중감, 직무스트레스, 역할과중, 역할모호성]

I. 서론

최근 금융위기와 경기침체로 ‘일자리 나누기(job sharing)’로 대표되는 고통분

* 보다 나은 논문이 될 수 있도록 유익한 논평을 해주신 세 분의 심사위원님께 감사드린다.

** 동아대학교 동아시아연구원 특별연구원(cdchung@dau.ac.kr).

담 분위기가 확산되고 있다. 신입사원 임금을 깎아 일자리를 만들자는 사회적 분위기를 틈타 기존 사원들에 대한 임금 반납이나 삭감을 강요하는 기업이 늘고 있다. 불경기가 길어지면 감원이 불가피하다는 경영진의 말도 스트레스를 가중시킨다. 뿐만 아니라 기업의 비용 절감 차원에서 임금 동결과 특별상여금 축소, 연월차 수당 폐지 등은 심리적 압박으로 작용한다.

한국 직장인의 스트레스는 세계 최고수준이지만, 이를 체계적으로 관리하는 프로그램은 매우 미흡하다. 엘지경제연구원의 보고서에 의하면, 한국 직장인의 스트레스 보유율은 95%로 미국(40%)과 일본(61%)보다 월등히 높고, 사무직 종사자의 자살자 수는 2000년 268명에서 2005년에는 597명으로 두 배 이상 증가했다. 특히 2000년대 스트레스성 질병으로 산업재해가 급격히 증가해 손실액이 연간 6,600억원 정도로 추정되며 국내 기업들도 이제 외국기업처럼 체계적인 스트레스 관리가 필요하다고 주장했다(조선일보, 2007년 4월 18일자). 예컨대, 미국 항공기 제조업체인 McDonnell Douglas는 스트레스 관리 프로그램을 도입한 뒤 이직률이 35%나 줄었고, 3M은 사내 상담실을 이용한 구성원의 80%가 이전보다 좋은 성과를 냈다는 것이다(한겨레신문, 2007년 4월 10일자). 스트레스 증가는 산업재해로 말미암은 경제적 손실뿐 아니라, 장기적으로 생산성 하락으로 이어진다. 경영 위기를 관리하듯 구성원들의 위기관리가 시급하다.

스트레스는 ‘양날의 칼’과 같아서 잘못 사용하면 몸과 마음을 상하게 하지만 적당한 스트레스는 오히려 생산성을 높이고 개인을 성숙시키며 경우에 따라선 건강에도 도움이 된다. 이처럼 직무스트레스(job stress)에 관심도가 높은 이유로는 그것이 작업관련성 정신질환의 문제로 바로 비화되기 때문이 아니고 직무스트레스 그 자체의 심각성 때문인 것이다. 직무스트레스를 질병이라고 할 수는 없지만 직무스트레스 때문에 사고방식이 바뀐 근로자는 모든 것을 부정적인 시각으로 보게 됨으로써 개인적으로는 정서적으로 건강하지 못한 상태를 초래하여 삶의 질이 황폐해지며 기업으로서는 여느 산업재해로 인한 손실 못지않은 손실을 입게 되는 것이다. 즉 직무스트레스가 노동력과 작업능력의 손실을 불러온다. 일반적으로 높은 수준에 달한 스트레스는 만성적인 불안 좌절 두통 고혈압, 지나친 혈중 콜레스테롤 수치를 증가시켜 건강에 위협을 준다.¹⁾

1) 미국의 6대 사망원인으로 ①관상심장병, ②암, ③폐질환, ④우발사고, ⑤강장경화, ⑥자살

유럽연합, 미국, 일본 등 선진국은 오늘날 해결해야 할 주요 산업보건 문제로 직무스트레스를 지적하고 있다. 그것은 직무스트레스를 호소하는 근로자의 숫자가 양적으로 많아서가 아니라 직무스트레스로 인해 지출되는 비용이 엄청나기 때문이다²⁾. 과거에는 중병으로 인하여 출근을 하지 못한 상태(absenteeism)를 산업보건 지표의 하나로 삼았으나 ‘출근은 했지만 업무를 제대로 하지 못하는 상태(presenteeism)’가 새로운 관심의 대상이 되고 있다³⁾. 직무스트레스에 대한 관심이 증폭되고 있는 것은 직무스트레스 그 자체가 조직구성원 개인의 삶의 질과 조직노동력의 품질을 떨어뜨리기 때문이다.

이 연구에서 심리적 특성의 집합이라고 할 수 있는 개인 성격이 직무스트레스에 미치는 영향에 관심을 갖는 이유는 개인차(individual difference)를 관리하여 조직효과성 향상에 기여할 수 있기 때문이다. 조직효과성 촉진을 위해서는 개인에 대한 이해가 선행되어야 한다. 1980년대 이후 많은 학자들은 인간의 성격을 이해하기 위해 통합적 체계인 성격 5요인(Big Five Model)을 채택하고 있지만 스

등으로 나타났는데, 이들 대부분이 직·간접적으로 스트레스가 주된 요인이라고 한다(이상수 외, 2004: 216).

- 2) 직무스트레스는 개인생활에 까지 파급되며 개인생활이 직무스트레스에 영향을 주기도 하여(박동수 외, 2002: 454), 스트레스와 관련된 질병이 경제적 측면에서 엄청난 비용을 발생시키고 있다. 유엔국제노동기구(United Nations International Labor Organization)는 직무스트레스가 거의 전세계적인 전염병이라고 할 정도까지 증가하고 있으며, 보상 청구·생산성 감소·장기 결근·의료보험비 증가·고혈압과 심장마비와 같은 관련 질환에 쓰이는 의료비에 대한 비용이 미국에서만 매년 2천억 달러나 된다고 보고하고 있다(Carnevale, 1995: 46).
- 3) 직장인 5명 중 2명은 출근만 하면 무기력해지는 ‘회사 우울증’에 시달리고 있는 것으로 조사됐다. 온라인 취업사이트 잡코리아(www.jobkorea.co.kr)가 직장인 1036명을 대상으로 한 설문조사에서 직장인 44.6%는 출근만 하면 무기력해지고 우울해진다고 답했다. 그 원인으로(복수응답) ‘불확실한 비전(43.5%)’을 가장 많이 꼽았고, 조직에서 모호한 위치(35.5%), 업무에 대한 책임감(32.0%), 다른 회사에 비해 뒤떨어진 복리후생(31.0%) 등이 뒤를 이었다. 또 회사 우울증을 겪는 여성 직장인은 65.2%로 남성(35.3%)보다 높았다. 직급별로는 사원급(66.7%)과 대리급(46.9%)에서 많이 앓고 있었다. 연령대별로는 20대(57.1%)와 30대(50.2%) 직장인들이 40대(26.0%)와 50대(20.0%)보다 ‘회사 우울증’에 더 많이 시달리고 있는 것으로 드러났다(조선일보, 2007년 4월 19일자). 이와 관련하여, 직장인의 스트레스 지수가 가장 높은 직급은 과장 및 차장급인 것으로 나타났다. 취업·경력관리 포털 스카우트(www.scout.co.kr)가 직장인 1247명을 상대로 회사생활에 관한 20가지 문항의 체크리스트를 통해 스트레스 지수를 알아본 결과 과장·차장급이 전체 직급 중 가장 높았으며 이어 사원·주임급과 대리급, 부장급, 임원·CEO가 뒤를 이었다. 여성 보다 남성이 스트레스 지수가 더 높은 것으로 집계됐다. 기업 종류 및 규모별로는 대기업 직장인의 스트레스 지수가 가장 높았고 벤처기업, 중소기업, 외국계기업, 공기업 등의 순으로 뒤를 이었다.

트레스와 관련된 다른 개인차 변수인 통제소재(locus of control), 자아존중감(self-esteem), 개인 욕구 등에 관한 실증적 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 직무스트레스에 영향을 미치는 변수들은 사회인구통계학적 속성을 포함하여 직무만족, 개인의 태도 등 다양한 요인들과 관련이 있는 것으로 나타나고 있다. 사회심리학 분야에서 최근의 스트레스 관련 변수들은 조절변수 및 매개변수들을 확인하여 스트레스와의 관련성을 규명하는데 초점을 모으고 있지만, 개인차(성격)가 직무스트레스에 미치는 영향, 특히 개인 욕구와 직무스트레스 관련 선행연구는 거의 찾아볼 수 없다. 직무스트레스에 시달리는 사람들이 직무에 잘 적응하고 건강한 것은 그들이 스트레스에 대해 완충적 역할을 할 수 있는 어떤 특질을 가지고 있을 것이라는 전제하에 직무스트레스 유발요인이 직접적으로 개인의 성격에 의하여 영향을 받게 되는 것인지를 규명할 필요가 있다고 본다.

이러한 맥락에서 이 연구목적 및 필요성으로는 대학조직에서 직원들 개인차에 따른 직무스트레스 유발요인을 규명하여 해소방안에 대한 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다⁴⁾. 구체적으로는 대학조직이라는 환경특성에 대한 직원들 개인의 반응으로서 개인 욕구, 자아존중감 수준에 따라 개인의 직무스트레스 유발요인으로 제시되고 있는 역할과중(role overload)과 역할모호성(role ambiguity)에 대한 영향력의 정도가 달라지는 현상을 확인함으로써 직무스트레스에 대한 대처방안을 모색하고자 한다. 이와 같은 연구를 통하여 후속연구에서는 연구대상 범위를 넓혀 타 직종 종사자와 비교함으로써 일반화에 따른 한계를 줄일 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

개인 성격에 관한 연구는 지속적으로 진행되어 왔지만, 스트레스와 관련된 성격특성인 자아존중감, 개인 욕구, 통제소재 등에 관한 실증적 연구는 상대적

4) 분석 대상으로 대학 조직을 선택한 이유로는 전통적 관료조직인 정부기관이나 기업체와 달리 복합적이고 다양한 전문성을 지닌 대학 조직이라는 특성으로 인하여 직무스트레스에 대한 영향력이 전통적인 조직과 차이가 있을 것이고, 특히 학교운영에 필요한 행정사무와 관리를 담당하는 직원들은 타 직종에 비하여 비교적 스트레스를 덜 받을 것이라는 예측하에 연구대상 영역을 일반직원으로 한정하였다.

으로 미흡한 실정이다. 성격의 영역에는 개인차가 있고 성취욕구 등이 성격과 관련이 있으며 성격의 가장 원천적인 것이 욕구라는 것을 고려해볼 때, 욕구는 성격의 일반 특성을 구성한다고 볼 수 있다.

McClelland 등이 주장하는 성취동기는 성격을 바탕으로 이루어지며 환경과의 상호작용에서 성취욕구(need for achievement), 권력욕구(need for power), 친교욕구(need for affiliation) 이 세 가지 욕구 중 어느 하나가 개인에게 지배적인 것이 되는 경향이 있으며 이것에 의해 동기가 부여된다(김귀현, 1997: 217). 한편, 개인의 성격과 이에 따른 행동을 설명하는 매개변수인, 자아 개념을 구성하는 요소로 자아존중감(self-esteem), 자기효능감(self-efficacy), 자기감시성(self-monitoring)을 들 수 있는데(Kreitner & Kinicki, 1998: 123), 자신의 태도에서 가치성의 평가에 영향을 미치는 가장 중요한 변수, 즉 자신의 행동평가에 영향을 주는 가장 의미있는 변수중의 하나는 자아존중감이다.

조직내 행동을 이해하는데 구성된 개인 성격 특성의 적절성 여부는 명백한 결론을 내릴 수 없지만 조직에서의 행동을 설명하고 예측하는데 훨씬 적절한 성격의 속성은 개인 욕구, 자아존중감 등을 들 수 있다. 이 연구에서 개인차에 따라 행동과 성격이 달라질 수 있다는 점에 착안하여 David C. McClelland(1973)의 욕구이론, Albert Bandura(1977)의 자아존중감을 바탕으로 하여 Michael T. Matteson & John M. Ivancevich(1979)의 가장 일반적인 스트레스유발요인(stressor)인 역할과중, 역할갈등(role conflict), 역할모호성에 미치는 영향 관계를 파악하고자 한다. 개인 욕구, 자아존중감은 1900년 초반부터 1980년대 중반까지 성격과 직무성과 사이의 상관관계를 연구했을 뿐만 아니라 개인차에 대한 영향력있는 예측변수로서 성격 특성을 이루기 때문이다(Robbins, 2005: 102).

1. 개인 욕구

개인의 동기는 개인이 사회·문화적 환경과 상호작용하는 과정에서 조성되고 학습을 통하여 개인의 동기가 개발될 수 있다는 전제하에 조직내 성취욕구의 중요성에 중점을 둔 성취동기이론(achievement motive theory)을 제시한 David C. McClelland는 개인의 성격이 인간을 동기부여 할 수 있는 여러 가지 욕구로 구성

되어 있고, 인간의 모든 욕구는 학습되는 것이며 개인의 행동에 영향을 미칠 수 있는 잠재력을 가진 욕구의 계층은 개인마다 다르다고 주장하여 개인의 욕구 중에서 사회문화적으로 습득된 욕구들은 성취욕구, 권력욕구, 친교욕구로서 동기행동은 선천적이라기보다는 사회조직생활에서 학습을 통하여 습득된 행동경향이라는 관점에서 개인의 성취동기를 상위수준으로 개발할 수 있음을 전제하고 있다 (George & Jones, 2002: 56-58).

A. H. Maslow의 욕구위계이론, C. P. Alderfer의 ERG이론, F. Herzberg의 2요인 이론 등에 대한 연구는 많은 학자들에 의해 시도되어왔다. 이 내용이론의 관련성을 살펴보면, Alderfer와 McClelland의 이론은 Maslow와 Herzberg의 이론 보다 훨씬 포괄적이고 융통성이 많다. Maslow의 이론은 인간의 무의식적인 욕구수준에 중점을 두어 인간내면의 보편적인 욕구를 위계화하였다. Alderfer와 McClelland는 무의식적인 욕구보다도 인식될 수 있는 의식적 욕구에 더욱 치중하여 우세한 욕구는 개인자신에 의해 잘 인식된다고 보고 개인 욕구의 개별적인 차이를 인정하였다. 또한 인간행동은 우세한 욕구에 의해서 지배받지 아니하고 한 가지 이상의 욕구가 동시에 작용하여 행동을 지배한다고 보았다. McClelland는 Maslow와 같이 욕구의 위계를 인정하였으나 조직내 모든 동기들이 학습되어 진다고 보았다. 따라서 개인의 욕구위계 배열은 개인차가 뚜렷하여 성취동기가 높은 사람은 여러 욕구 중에서 성취욕구가 과거의 학습과 연결되어 최상의 욕구에 위치하고 있는 것이다.

이 연구와 밀접한 관련이 있는 성취욕구, 권력욕구, 친교욕구 이 세 가지 욕구가 개인의 내면에 그 영향력의 크기에 따라 서로 위계의 배열로 내재하고 있는 David C. McClelland의 욕구이론에 초점을 맞추고자 한다. 이 이론의 초점은 성취(achievement), 권력(power), 그리고 친교(affiliation) 이 세 가지 욕구에 있다.

McClelland의 권력욕구는 지위나 타인과 관련되므로 사회적 혹은 자존의 욕구에 속하고, 친교욕구는 애정에 해당되며 성취욕구는 자존이나 자아실현과 관계되는 행동패턴에서 Maslow의 욕구위계이론과 유사하다. 욕구들이 위계의 배열로 되어있다는 점에서 McClelland와 Maslow의 주장이 일치하지만, Maslow는 욕구위계가 본능적 성격을 띠며 모든 인간에게 공통적으로 내재되어 있으며 고정되어 있다고 하는 반면, McClelland는 행동에 영향을 미치는 동기가 거의 학습된 것으로 보고

그 영향력의 크기에 따라 여러 위계로 배열되어 있어 사람마다 위계적 배열이 서로 다르다는 점에서는 상당한 차이가 있다. 따라서 어떤 특정한 욕구의 강도는 개인의 행동을 뚜렷한 방향으로 기울게 하고 조직몰입(organizational commitment) 및 직무성공에 영향을 줄 것이다.

David C. McClelland가 분류한 이 세 가지 욕구는 다음과 같다(김남현, 1997: 58-61). 첫째, 성취욕구가 강한 사람들은 우연한 행운에 의해 성공하는 것을 싫어한다. 우연에 의해 얻어진 성공으로부터는 성취에서 오는 만족을 얻을 수 없기 때문이다. 그들은 문제점에 직접 부딪쳐 해결을 꾀하는 도전을 더 선호하며 성공이나 실패에 대한 책임을 받아들이고 일의 결과에 대한 원인을 우연에 돌리거나 타인들의 행동에 돌리지 않는다. 둘째, 권력욕구는 타인에게 영향력을 행사하여 타인들을 통제하고 싶은 욕망이다. 그래서 권력욕구가 높은 사람들은 어떤 일을 주도하고, 타인에 대한 영향력을 얻으려고 애쓰며, 경쟁적이고 지위지향적인 상황을 선호한다. 그리고 그들은 효과적인 성과보다는 타인에 대한 영향력이나 명성을 얻는 데 더 많은 관심을 나타내 보이는 경향이 있다. 셋째, 친교욕구는 Dale Carnegie 형의 욕구로서 타인들의 사랑을 받고 타인들에 의해 수용되는 것을 바라는 욕구이다. 따라서 친교욕구가 강한 사람들은 우정을 얻으려고 노력하며 경쟁적인 상황보다는 협동적 상황을 더 선호한다. 그리고 그들은 고도의 상호이해에 바탕을 둔 관계를 열망한다.

2. 자아존중감

자아존중감(self-esteem)이란 ‘자신이 스스로 가치있다고 인식하는 것’으로, 한 개인의 자신에 대한 평가적인 태도로서의 자아존중감은 개인의 사회적 행동의 역할을 결정하는 중심 특성이며 자아존중감이 낮고 높음에 따라 신체적·정신적 건강에 많은 영향을 미친다(김보균 외, 2000: 141). 자아존중감이 높은 사람은 직업선택에 있어 높은 지위를 보장해 주는 직업을 선택하는 경향이 있고, 개인간의 관계가 호의적이어서 타인과 잘 어울리지만 타인의 의견에 쉽게 영향을 받지 않는다(신유근, 1997: 74-75). 높은 자아존중감을 지닌 사람은 스스로를 가치있고 능력있는 존재로 생각하며, 그러한 자신에 대하여 만족한다⁵⁾. 반면, 낮은 자아존중

감을 지닌 사람은 스스로를 무가치하고 능력도 없는 존재라고 생각하며, 그러한 자신에 대하여 만족하지 못한다. 직무만족면에서도 자아존중감이 높은 사람이 낮은 사람보다 직무만족도가 더 크다(Robbins, 2005: 107).

자아존중감의 수준(level)은 유년기에 단 한 번 만에 형성되지 않는다. 자아존중감은 인간의 삶 전체를 통해서 성장하거나 퇴보할 수 있다. 새로운 수준의 자아존중감의 발달은 낮은 자아존중감을 극복하려는 욕망과 함께 시작된다(Reece & Brandt, 1999: 104). 자아존중감이 건강하면 할수록 타인들을 존경, 자비, 호의 및 공정함을 가지고 대하려는 경향이 더 강하다. 자아존중감(self-esteem)은 두 가지 상호연관된 구성요소, 자기효능감(self-efficacy)과 자존심(self-respect)의 결합이다(Reece & Brandt, 1999: 95-96).

자아존중감의 첫 번째 구성요소인 자기효능감은 자기 자신이 계획한 일을 성취할 수 있다는 신념이다. 자기효능감이 높으면 적절하게 행동할 능력을 가졌다고 믿으며, 자기효능감이 낮으면 과업⁶⁾을 수행할 능력이 없을 뿐만 아니라 한계를 넘어서는 것으로 믿고 있다. 자기효능감의 인식은 어떤 직무를 취하고 피할 것인지에 영향을 미친다. Bandura는 이 자아존중감의 구성요소를 우리 자신의 능력에 대한 탄력성 있는 신념이라고 간주한다. 이러한 자기효능감의 주요 원천은 한 분야의 성공이 다른 분야에서도 성공할 수 있는 확신을 구축해주는 숙련경험이다.

자아존중감의 두 번째 구성요소인 자존심(self-respect)은 자신에 대해 느끼고 생각하는 것이다. 자존심은 자신의 가치에 대한 밖으로 드러나지 아니하는 정신적·심리적 감정이다. 자신의 가치에 대한 확신이 생애의 성공을 성취하는 제1의 요인으로 볼 때, 자기 자신을 중요시하는 사람들은 이러한 품위를 확인하고 강화하는 방식으로 행동하는 경향이 있다. 자존심이 결여된 사람들은 자신들이 칭찬

5) 일반적으로 자아존중감이 높은 것이 낮은 것 보다 낫다고 생각하기 쉽지만 Schlenker et al.(1990)의 연구에 의하면, 자아존중감이 높은 사람은 정신적 중압감에 직면했을 때 이기적이고 허풍을 떠는 경향이 있었으며, 높은 자아존중감이 공격적이거나 폭력적인 행동과도 관계가 있는 것으로 나타나(Baumeister et al. 1996), 높은 자아존중감은 건설적이고 윤리적인 방식으로 승화될 때 바람직하다고 할 수 있으며 그렇지 않다면 반사회적이고 파괴적일 수 있다(Luthans, 2002: 217)고 한다.

6) 과업(task)의 사전적 의미로는 ‘꼭 하여야 할 일이나 임무’ 이고 직무(job)는 ‘맡은 일’로 표현된다. ‘task’와 비슷한 의미로 사용되는 ‘work’, ‘job’이 혼용되고 있지만 ‘과업’은 ‘직무’보다 좀더 구체적이고 한정적이며 좁은 의미로 사용되기도 한다.

받을 만한 가치가 없고 오히려 비난받을 만하다고 생각하기 때문에 타인들로부터 비난과 학대를 감내할 것이다. 자아존중감이 낮은 사람들은 종종 비현실적인 높은 성과기준을 설정하고 이를 달성하려고 애쓰는 사람들이다.

무엇보다도 가장 중요한 것은 자아존중감이 높은 사람들이 내재적 통제소재를 유지할 수 있다는 점이다. 즉, 그들은 옳고 그름에 대한 판단을 자신의 기준으로 결정할 수 있고, 타인들의 부적절한 요구에는 부응하지 않을 가능성이 높다 (Reece & Brandt, 1999: 104). 높은 자아존중감은 개인적 삶의 성공이며 직장생활의 토대이다. 자아존중감이 높은 사람들은 그 자신을 유능하고 가치있는 존재로 느낄 가능성이 높으며, 자아존중감이 낮은 사람들은 무능하고 무가치하여 불안정하게 느낄 가능성이 높다. 자아존중감은 역할, 성격 특성, 신체적 모습, 기술 그리고 능력에 대한 적합성의 감정을 반영한다. 성격 유형·특성과 자아존중감과 관계의 다룬 선행연구 이외에도 자아존중감이 인간의 성격과 크게 관련이 있는 것으로 보기 때문에, 그 근본적인 특성을 밝히기 위한 노력이 현재까지 진행되어 왔다. 이러한 선행연구들을 종합적으로 분석해 볼 때, 높은 자아존중감은 자신에 대한 부정적 감정을 감소시키고 긍정적인 감정을 극대화시키기 때문에 자기효능감을 증진시킬 수 있는 바탕이 된다고 할 수 있다.

3. 직무스트레스

인간이 살아가는 동안 적응해야 할 환경의 변화나 외적요구는 불가피한 것이다. 일생동안 스트레스를 전혀 받지 않고 살아간다는 것은 불가능하므로 가능한 스트레스를 적게 받도록 노력하고 적절히 해소해 가며 살아가는 것이 건강하고 적응적인 삶일 것이다. 너무 변화없는 삶, 그 자체가 스트레스가 되기도 한다. 적당한 자극은 우리의 삶을 활력있게 하며 앞으로 전진할 수 있는 도전의 기회를 제공하거나 동기유발을 통하여 성취를 이루게 하는 촉진제가 될 수도 있다 (Bowditch. & Buono, 2005: 343). 스트레스가 전혀없는 상태는 곧 호흡이 멈추었을 때를 의미(Kreitner & Kinicki, 2004: 692)하므로 스트레스는 불가피한 인간의 존재 조건이다. 현대사회에서 직장 내 스트레스로 인한 질환이 산업재해로 인정되고 있으며 이러한 질환은 질병 자체의 중증도에 비례하여 작업 손실과 생산성 저하를

불러오고 있다.

가장 보편적인 의미로서 스트레스를 하나의 자극으로 보는 견해(신유근, 1985: 289; 차용준 외, 1997: 417-418 재인용; 박희서 외, 2001: 198-199)는 스트레스를 환경의 자극, 즉 독립변수로 보아 개인에게 작용하는 힘 또는 자극으로 인하여 그 결과 긴장이라는 반응이 나타나는데, 긴장은 압박으로 다소간의 신체적 변형상태를 뜻하며 조직구성원의 심리적·신체적 항상성(homeostasis)을 파괴시키는 것으로 역할과중, 역할갈등, 역할모호성과 같은 부정적 환경요인이나 조직구성원에게 위협을 주는 직무환경의 특성으로 파악, 개인의 심리적 중간과정을 무시하고 인간을 스트레스의 수동적인 수신자로 취급함으로써 개인에게 부정적인 영향을 미치는 환경적 특성으로만 정의하여 긍정적 스트레스를 무시하고 있다는 단점이 있다.

스트레스는 환경의 자극으로도 볼 수 있고, 환경에 대한 개인의 반응(성격)도 있으며 또 환경의 자극과 개인의 반응사이의 상호작용으로도 파악할 수 있는 측면도 있으므로, 이 세 가지 견해에서 스트레스는 어느 한 가지로 정의 내릴 수 없는 복잡한 개념을 가지고 있다. 이 연구에서는 가장 보편적인 의미로서 스트레스를 환경의 자극으로 보는 관점에서, 위협적인 환경특성에 대한 개인의 반응이라고 정의하고자 한다. 그리고 직무스트레스는 조직의 직무 차원에서 생기는 스트레스라는 점에서 일반 스트레스보다 구체적이고 한정적이라 할 수 있으므로 직무스트레스를 조직구성원이 수행하는 직무와 관련된 스트레스라고 정의하기로 한다⁸⁾.

이와 같은 맥락에서 직무스트레스는 조직에서 두 가지 중요한 의미를 함축하고 있다. 첫째, 직무스트레스는 상황이나 환경에 처해있는 사람들이 동일하게 지각하지 않는다. 동일한 상황이나 환경에 처해 있더라도 조직구성원들의 성격에 따라 상황을 다르게 해석하여 대처하는 방식이 다를 수 있으며 이로 인해 스트레스 받는 정도의 차이가 있다(하미승 외, 2002: 218 재인용). 둘째, 인생에 밝고

7) 이와 관련하여, 직업관련성 질환 예방관리 강화 차원에서 전국대학노동조합 D대지부와 대학측은 국민건강보험공단에서 건강검진을 실시하지 않는 해에 조합원과 직계가족1인에 한해 종합검진(암검사 포함)을 학교비용으로 실시하도록 단체협약서에 명시하는 등 삼성경제연구소(팀장 남양호)의 ‘대학 혁신을 위한 경영진단’ 전략수립(2007년7월~2008년1월) 이후 ‘건강한 일터 만들기’에 총력을 다하고 있다.

8) 산업보건기준에관한규칙 제259조는 “직무스트레스”를 “근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스 등”으로 표현하고 있다.

어두운 부분이 있듯이 조직에도 두 가지 측면이 공유한다. 스트레스를 환경과 개인의 부적합상태로 파악하게 되면 상당히 부정적인 색채를 띄게 되는데, 모든 스트레스가 나쁜 것은 아니다. 지나친 스트레스는 부정적인 결과를 가져오지만 적당한 스트레스는 오히려 유용하다. 즉 심리적 성장, 창의적 활동, 새로운 기술의 습득에는 적당한 스트레스가 필수적이다. 따라서 직무스트레스는 조직 관리에 있어 항상 역기능적인 측면만을 갖는 것은 아니며 순기능적인 측면도 갖는다.⁹⁾

직무스트레스는 현대조직에서 직무환경과 직무내용이 복잡해질수록 그 문제가 더욱 심각해진다. 과도한 스트레스는 개인의 건강문제와 심리적 불만족은 물론 조직에서 개인의 성과를 저하시키는 중요 요인이 된다.¹⁰⁾ 김병섭(1994)은 공무원이 조직몰입에 영향을 미치는 요인의 상관관계조사에서 역할갈등과 역할모호성은 직무몰입과 부적상관을 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이상미(1995)는 역할갈등과 역할과중이 직무스트레스에 정적인 상관관계를 그리고 직무스트레스가 직무만족에 부적인 영향을 나타내 보임으로써 역할갈등과 역할모호성이 직무스트레스에 중요한 부정적 변수로 작용한다는 것을 증명하였다. 역할과중, 역할갈등, 역할모호성이 조직몰입, 직무만족에 직접적인 영향을 미친다는 주장은 불특정다수의 사람들이 이러한 역할의 특성에서 오는 부정적인 영향을 일정하게 받아들인다는 가정에 기초하고 있다. 그러나 같은 수준의 역할과중, 역할갈등, 역할모호성이 가져오는 부정적 영향력은 개인의 인식정도에 따라 다르게 느낄 수 있다.

이처럼 직무스트레스 유발요인들은 다양하지만 이 연구에서는 선행연구들의

9) 흔히 스트레스라고 할 때는 불쾌하고 괴로운 자극, 부정적 가치로서 해로운 스트레스(distress)를 의미하지만, 긍정적 결과를 가져오는 유쾌한 자극은 유익한 스트레스(eustress)로 구분하여, 어떤 사건을 개인이 어떻게 받아들이고 해석하느냐에 따라 유해한 스트레스가 되기도 하고 유익한 스트레스가 되기도 한다(Kreitner & Kinicki, 2004: 692).

10) 더 높은 수준의 생산성 향상을 위해 흡연자들을 고용하기를 거부하는, 미국의 대표적 뉴스전문케이블 TV 방송이자 CNN의 모기업인 터너방송국(Turner Broadcasting)이나 흡연자들에게 더 많은 건강보험료를 물리는 세계적 반도체제조업체인 텍사스인스트루먼트사(Texas Instruments Inc.), 영국의 생명보험회사인 프루덴셜보험사(Prudential Insurance Company)에서는 역할갈등과 역할모호성을 줄여 부정적 스트레스를 감소시킬 수 있는 성과평가와 보상체계를 확립하여 경영정책과 전략을 개선시키고 있다(Bowditch & Buono, 2005: 343). 이밖에도 세계 최초 전 항공노선에서 금연을 실시했던 금호아시아나그룹에 이어, 세계 최고의 철강기업을 꿈꾸는 포스코(POSCO)가 국내 최초 '금연 기업' 선언을 하고 1만6000여명 전 직원이 모두 담배를 끊도록 2009년 말까지 '흡연을 제로(0%) 기업'에 도전한다.

결과와 조직구성원의 업무특성을 고려하여 조직내적 요인과 관련된 직무역할 요인으로, Michael T. Matteson & John M. Ivancevich의 직무스트레스 모형(Matteson & Ivancevich, 1979: 350; Kreitner & Kinicki, 1992: 598; Kreitner & Kinicki, 2004: 693)에서 제시된 개인수준의 스트레스유발요인(stressor)인 역할과중, 역할갈등, 그리고 역할모호성은 직무와 직접 연관된 것(Kreitner & Kinicki, 2004: 694; Bowditch & Buono, 2005: 343)으로¹¹⁾, 이 연구의 목적에 부합될 뿐만 아니라 선행연구(김병섭, 1994, 1291; 차용준 외, 1997, 425; 옥원호 외, 2001: 357)에서도 지적되고 있는 역할과중, 역할모호성¹²⁾을 직무스트레스 유발요인으로 설정하여 개인 욕구, 자아 존중감과의 관련성을 파악하고자 한다.

1) 역할과중

역할과중(role overload)은 시간과 능력면에서 너무 많은 업무 부담이 주어지는 상황(신유근, 1985: 290)으로 주어진 시간에 처리해 낼 수 있는 것보다 더 많은 일을 수행하도록 기대되는 것을 의미하는데, 많은 양의 일을 하도록 하거나 동시에 여러 가지 일들을 하도록 하는 데서 역할과중이 비롯된다. 역할과중에는 시간이 충분하지 못하여 직무를 끝마칠 수 없거나 또는 과업량이 너무 많아 수행하기 어려운 상태인 양적과다와 직무나 성과표준이 너무 높아 성취하기에 능력이 부족함을 느낄 때 일어나는 질적 과다가 있으며(옥원호 외 2001, 350), 일상적인 과업을 수행하다가 새로운 특정과제를 부여받아도 역할과중을 경험하게 된다. 이

11) 개개인이 역할갈등, 역할과중, 역할모호성을 경험하는 정도는 특정 직업과 연관되어 있다고 할 수 있다. 대전광역시 6개 대학의 교원과 직원을 대상으로 직무관련 변수간의 영향력 분석에서 역할갈등과 역할모호성의 정도는 교수집단보다는 직원집단에 더 부정적인 영향을 미쳤으며 교수집단은 역할갈등이나 역할모호성의 정도가 매우 미약하였다는 신현석(1997)의 연구와 중등학교 교사들이 직무수행 과정에서 느끼는 스트레스의 수준은 기업체 직원, 일반공무원, 간호사 보다 더 높다(고정자, 2009: 249 재인용)고 한다.

12) 역할모호성은 학자들에 따라 역할갈등에 포함시키기도 한다. 역할모호성이 자신이 수행해야할 역할에 대한 정확한 정보가 없기 때문에 발생하는 것이라면 역할갈등은 역할수행자에게 명확히 전달된 역할에 대한 기대들이 양립불가능 하거나 상충적일 때 발생하는 것(박희서 외, 2001: 199)이라고 구분하여 사용하는 학자들도 있지만 불충분한 의사소통, 정보 왜곡, 직무내용이나 과업자체가 난해하거나 복잡할수록 발생하게 되는 현대조직의 관리철학의 특성에 의해 야기되는 역할모호성은 환경의 변화에 의하여 유발될 가능성이 높다는 점에서 역할갈등과 같은 관점으로 보는 것이다(정윤길 외, 2005: 169).

러한 과중을 초래하는 요인들은 시간적 압박, 과다한 책임, 지원의 부족, 주위 사람들로부터 지나친 기대를 받는 것 등이다(서인덕 외, 1990: 187). 역할과중을 느끼면 혈중 콜레스테롤 수준이 증가하며, 작업동기를 감소시키고 결근율이 높아지며 대인관계가 나빠진다. 능력이나 기술수준은 낮는데 자존심, 성취감, 명예욕이 높으면 역할과중으로 스트레스는 증가할 가능성이 높다. 어떤 조사에서 응답자 50% 이상이 역할과중을 스트레스의 중요한 요인으로 지적되고 있으며(김병섭, 1994: 1285 재인용), 업무가 지나치게 적을 경우에도 스트레스를 받지만 일반적으로 업무가 지나치게 많은 경우 스트레스를 받게 된다.

2) 역할모호성

개인이 집단에서 자신의 일을 하다보면 자신이 수행해야 할 역할이 무엇인지 정확히 모르는 경우가 있다. 역할모호성(role ambiguity)이란 이처럼 개인의 역할에 대한 기대가 불명확하거나 역할수행의 결과가 불확실한 것을 가리킨다. 역할모호성은 무엇을 해야 할지 불명확한 경우나 무엇을 해야 할지는 명확하지만 그것을 어떻게 해야 할지를 모르는 경우에 나타나는 현상(신유근, 1997: 231), 또는 직무를 수행하는데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않음으로서 나타나는 역할수행의 불확실성을 말하는 것으로(옥원호 외, 2001: 358), 개인이 역할을 어떻게 수행하여야 하는가에 대하여 충분한 정보가 주어지지 않을 때 나타난다. 이러한 조직내적 요인과 관련된 직무역할 요인인 역할과중, 역할갈등, 역할모호성을 직무스트레스 유발요인으로 설정하여 조직구성원들의 성격에 따라 직무스트레스도 유의미한 차이가 나타날 수 있음이 선행연구에 대한 조사결과 지지되고 있다.

4. 개인 욕구 및 자아존중감과 직무스트레스의 관계

조직에서 개인의 성취행동이 중요시됨에 따라 성취동기이론에 대한 관심도 점차 증가되어 왔다. 성취동기와 실제 성과간에는 연구결과에 다소 차이가 있지만, 대체로 하위관리층에서는 성취동기가 성과에 크게 작용하고 상위계층으로 올라갈수록 권력동기가 중요한 것으로 나타나고 있다(McClelland & Boyatzis, 1982; Robbins, 2005: 178). Murray, McClelland 등이 주장하는 성취동기는 성격을 바탕으로

로 이루어지며 환경과의 상호작용에 성취욕구, 권력욕구, 친교욕구가 세 가지 욕구 중 어느 하나가 개인에게 지배적인 것이 되는 경향이 있으며 이것에 의해 동기부여된다(김귀현, 1997: 217).

성격은 스트레스를 완충하는 요인으로 고려되어 왔지만(안정숙 외, 2007: 814 재인용), 이와 관련된 경험적 자료는 부족하다. 인간행위를 유발할 수 있는 잠재력을 가진 요인인 성취욕구가 높은 사람은 문제해결 능력에 도전감을 주는 과업에 관심이 많으므로 성취동기가 높은 사람이 성과도 높아(김광철, 2002: 188), 역할과중, 역할보호성에 대한 스트레스를 보다 효과적으로 대처할 수 있을 것이다. 이와 관련하여, 김희선 외(2005)은 높은 성취욕구와 경쟁심은 직무만족과 과업에 대한 동기부여, 직무성과와 긍정적인 관계가 있다고 한다. 초·중등 교원 개인의 욕구와 성격도 다양한 변수들간의 관계에서 조절효과를 갖는 것으로 입증되어(안관영 외, 1999), 성취욕구가 높은 사람은 직무만족과 같은 성과변수가 호전되는 것으로 나타나 역할과중, 역할보호성에 대한 스트레스를 효과적으로 관리할 수 있는 능력을 보유할 가능성이 높다고 할 수 있다. 김광철(2002)의 연구에 의하면, 직무다양성을 직무스트레스 요인으로 범주화하여 개인특성의 조절효과에서 성취욕구가 강한 사람이 직무스트레스에 대한 수용력도 강한 것으로 드러났다. 이러한 선행연구에 대한 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 개인 욕구(권력욕구, 성취욕구, 친교욕구)는 역할과중에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2: 개인 욕구(권력욕구, 성취욕구, 친교욕구)는 역할보호성에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다.

자아존중감이 스트레스에 영향을 받는다는 사실을 보여주는 연구를 살펴보면, Abouserie(1994)는 675명의 대학생을 대상으로 스트레스와 자아존중감에 관한 상관관계 조사에서 자아존중감이 높은 학생이 그렇지 않은 학생보다 스트레스를 덜 받는 것으로 나타났다. 최미례 외(2003)의 연구에서 자아존중감이 낮은 사람이 높은 사람보다 스트레스를 더 받는 것으로 나타났으며, 김광웅(2007)의 연구에서도 자아존중감이 높은 학생은 스트레스를 대처할 때 자아존중감이 낮은 학생보다 적응적인 결과를 얻어내어 비슷한 시각을 제시하였다. 자아존중감을 높게

유지하고 있다면 스트레스를 지각하고 대처하는 정도는 달라질 것이다. 자아존중감이 높은 사람은 낮은 사람보다 심리적·육체적 긴장으로부터 자신의 환경에 잘 적응할 수 있고 자아존중감이 저하되면 환경을 조절하는 능력에 대한 자기효능감도 감소된다는 사실을 알 수 있다.

자아존중감과 관련한 대부분의 연구에서는 자신의 가치나 중요성에 대한 자신의 평가적 태도로 규정하고 있다. 자아존중감과 스트레스의 관계가 어떠한 양상을 보이고 있는가에 대하여 과도한 스트레스가 자아존중감 수준을 감소시키고, 경험한 스트레스에 의해 직접적으로 자아존중감을 위협하여 사회적 관계나 기회를 상실하게 하는 계기가 된다는 것이다(박해웅 외, 2005: 5 재인용). 스트레스와 자아존중감의 영향 관계를 검증한 박해웅 외(2005)의 연구결과는 스트레스 수준은 자아존중감에 부적인 영향을 미치고 스트레스의 정도가 증가할수록 우울을 가중시키는 동시에 자아존중감에 심각한 손상을 가져온다는 결과를 얻어냈다. 이와 관련하여, 김현순 외(2007), 김미례(2007) 등의 연구에서 우울이 스트레스와 정적상관을, 자아존중감과는 부적상관을 나타내어 자아존중감은 스트레스와 우울사이에 매개효과가 있음이 확인되었다. 특히, 김미례(2007)의 연구는 기혼여성의 스트레스와 우울의 관계에서 자아존중감의 매개효과로 인하여 스트레스가 우울에 직접 영향을 미치기 보다는 자아존중감을 통해 우울에 영향을 미치는 것으로 입증되었다. 이 연구에서 스트레스와 우울은 자아존중감이 낮은 여성에게서 높게 나타나고 자아존중감이 높은 여성에게는 낮게 나타나는 것으로 조사되었다. 최근 메타분석에서도 자아존중감은 스트레스 영역에서 조절역할을 하는 것으로 밝혀졌으며 남성이 여성보다 자아존중감이 높았다(Luthans, 2002: 217).

국내에서 이루어진 대부분의 연구들은 자아존중감이 스트레스, 우울, 불안 등에 작용하는 중요한 심리·사회적 변수라는 결과를 보여주고 있다. 이러한 선행연구를 통해서 조직환경에서 조직구성원의 부적응적 성격특성이 극단적이면 자아존중감을 상실하여 조직생활에 심각한 문제를 나타내기도 한다. 조직환경과 개인 성격이 적합할수록 조직구성원이 조직생활에 만족하여 조직몰입이나 직무만족이 높아 조직성과도 높을 것이고 스트레스는 최소화될 것이다. 이에 맞춰 이영자(1995)는 교사의 자아존중감, 자기효능감은 직무스트레스의 완화에 관계되는 요인으로 지적하였고 한인자(2005)는 유아 교사를 대상으로 자아존중감과 직무스트

레스와의 유의한 상관관계를 밝혀, 직무스트레스는 자아존중감과 역동적 관계에 있다는 것을 증명하였다. 고정자(2009)는 부산광역시에 거주하는 중등학교 교사 217명을 대상으로 직무스트레스 유발요인과 자아존중감의 상관관계와 영향력 조사에서 직무스트레스가 낮은 집단이 높은 집단보다 자아존중감이 높게 나타났음을 밝혀, 자아존중감의 다차원적인 연구를 뒷받침하였다. 이처럼 높은 자아존중감은 스트레스 대처 능력과 자신에 대한 성취능력과 관련되어 있고 낮은 자아존중감은 대인관계를 저해하고 자신에 대한 부정적인 태도 등에 관련이 있으므로 (고정자, 2009: 252 재인용), 자아존중감이 높은 사람은 직무스트레스 대처에 적극적이고 긍정적인 반응을 보이며 자아존중감이 낮은 사람은 소극적이고 부정적인 반응을 보일 것이다. 높은 자아존중감은 직무스트레스의 부정적 효과를 완화 또는 경감시킬 수 있는 중요한 자원으로 작용한다고 할 수 있다. 이러한 현실을 감안한다면 자아존중감의 수준에 따라 역할과중, 역할모호성에 대한 스트레스 경험의 달라진다고 할 수 있다. 자아존중감의 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설3 : 자아존중감 수준은 역할과중에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다.

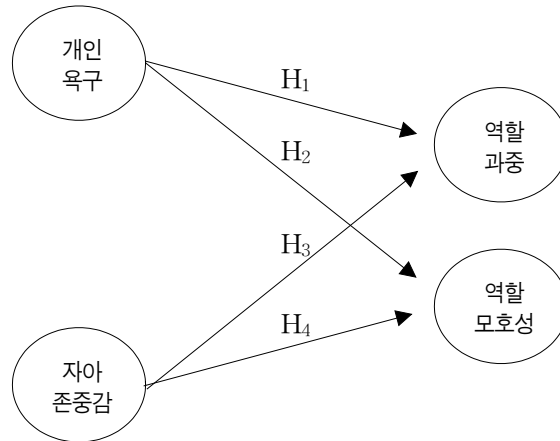
가설4 : 자아존중감 수준은 역할모호성에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다.

III. 연구설계

1. 연구모형

이 연구는 개인차인 개인 욕구와 자아존중감을 외생변수로 설정하고, 내생변수인 직무스트레스 유발요인으로 역할과중과 역할모호성을 설정하여 변수간의 구조관계를 검증하고자 <그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.

〈그림 1〉 연구모형



주: 개인욕구는 권력욕구, 성취욕구, 친교욕구를 지칭한다.

2. 연구변수의 측정

이 연구에서 제시한 연구모형의 적합도와 연구가설을 검증하기 위하여 구성 개념에 대한 조작적 정의와 측정 항목들은 선행연구를 통하여 도출되었다.

첫째, 외생변수인 David C. McClelland(1973)의 개인 욕구 유형 문항들은 Steers & Braunstein(1976: 254)의 욕구목록설문지(Manifest Need Questionnaire)를 기초로 권력욕구 3문항, 성취욕구 4문항, 그리고 친교욕구 4문항으로 작성하였다. McClelland(1973)의 욕구이론의 초점은 욕구가 개인의 내면에 그 영향력의 크기에 따라 서로 위계의 배열로 내재하고 있는 성취(achievement), 권력(power), 그리고 친교(affiliation) 이 세 가지 욕구에 있다. 성취욕구란 탁월성의 추구, 표준 이상의 성취, 성공을 위한 노력 등과 관련된 욕구이고 권력욕구란 타인에게 영향력을 행사하여 타인들을 통제하고 싶은 욕망이며 친교욕구란 우호적이고 친밀한 대인 관계를 갖고 싶어하는 욕구이다. 둘째, 자아존중감이란 자신이 스스로 가치있다고 인식하는 것으로 Albert Bandura(1977)의 자아존중감 문항들은 이영자(1995)의 논문에서 3문항을 재인용하였다. 셋째, 내생변수인 직무스트레스 변수를 측정하기 위해 Michael T. Matteson & John M. Ivancevich(1979)의 직무스트레스 유발요인인 역할과중과 역할모호성을 측정하기 위하여 김성국(2005: 512-514)에서 이용되었던 문항을 각각 3문항씩 구성하여 모두 6문항을 재인용하였다. 조직구성원이 수행하

는 직무와 관련된 스트레스로서 개인수준의 스트레스유발요인(stressor)은 개인의 직무와 직접 관련된 가장 일반적인 스트레스유발요인으로서 역할과중, 역할모호성이다. 역할과중은 시간과 능력면에서 너무 많은 업무 부담이 주어지는 상황이며 역할모호성이란 개인의 역할에 대한 기대가 불명확하거나 역할수행의 결과가 불확실한 것을 가리킨다.

이 연구에 사용된 설문지는 응답자가 직접 응답을 기입하는 자기기입식설문지(self-administered questionnaire method)를 이용하였으며 각 변수의 문항들은 인구통계학적 속성을 제외한 모든 문항은 구조화된 설문지법으로 Likert 5점 척도(매우 부정 1, 비교적 부정 2, 보통 3, 비교적 긍정 4, 매우 긍정 5)를 사용하여 측정하였다.

3. 조사설계와 자료분석 방법

이 연구를 수행하기 위한 설문조사 대상으로는 부산지역 고등교육기관 중에서 직원 규모를 고려하여 2개 국립대와 3개 사립대를 추출하여 5개 대학 일반직원(기술·기능직 제외)을 대상으로 전체 250부를 배포하였다. 설문지는 총 250부를 방문에 의한 설문지 투입으로 회수된 설문지 가운데 무응답 또는 무성의한 응답으로 연구가치가 없다고 판단되는 38부를 제외한 조사표본수 212부를 분석자료로 활용하였다. 이 조사에 사용된 표본추출방법은 판단추출과 응답자의 성별, 연령별, 직급별로 고른 분포가 되도록 2단계집락추출(cluster sampling)과 층화추출(stratified sampling)을 병행하였다.

자료분석 방법으로는 기존 연구결과를 토대로 제안된 연구모형을 검증하기 위하여 SPSS Window 14.0과 LISREL 8.30이 이용되었다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성 분석

전체표본 수 212명인 응답자 유효표본의 특성을 살펴보면, 남성이 67.9%, 여성이 32.1 %를 차지하고 있다. 그리고 연령대별로는 20대가 11.1%, 조직의 중추적 계층인 30대가 36.4%, 40대가 38.9%, 50대가 13.6% 로 전체응답자 중 40대가 가장 높은 것으로 나타났으며, 학력별로는 대졸 이상이 87%를 차지했다. 재직기간은 5년 이하가 28.4%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 조직의 중추역할인 16~20년(21.6%), 21년 이상(20.4%), 11~15년(16.7%), 6~10년(13.0%)순으로 나타났다. 직급은 실무를 직접 담당하는 6급 이하가 83.3%이었으며 국립대와 사립대의 응답자 비율은 35.2: 64.8 로 나타났다.

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

1) 신뢰성 및 타당성 분석

첫째, Cronbach's α 계수를 통한 신뢰성 검증결과는 <표 1>과 같이 6개 요인이 0.61 에서 0.72에 이르는 정도로 내적일관성을 유지하고 있지만, 연구 분야에 비취볼 때 연구수행에는 무리가 없는 것으로 판단된다.

〈표 1〉 신뢰성 검증결과

	요인명	초기항목수	최종항목수	Cronbach's α
외생 변수	권력욕구	3	3	0.72
	성취욕구	4	2	0.66
	친교욕구	4	2	0.64
	자아존중감	3	3	0.68
내생 변수	역할과중	3	3	0.61
	역할모호성	3	2	0.63

둘째, 이 연구에 사용한 측정변수들의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을

실시하였다. 여기서 요인분석은 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)으로서 요인들 간의 상호독립성을 유지하기 위하여 직각회전(orthogonal rotation) 방법 중 하나의 요인에 높이 적재되는 변수의 수를 줄여 요인의 해석에 중점을 두는 가장 보편적인 Varimax 방식을 이용하였다. 개인 욕구에 대한 요인분석을 위하여 Varimax 직각회전을 실시하였다. 욕구는 11문항으로 측정하였으나, 공통성이 낮거나 요인 적재량이 낮은 4항목을 제거한 이후에 최종적으로 7문항이 분석에 활용되었으며, 이들 요인들은 67%의 설명력을 지니고 있으며, 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인은 권력욕구, 성취욕구 그리고 친교욕구로 도출되었다.

〈표 2〉 욕구유형에 관한 요인분석

측정 항목	권력 욕구	성취 욕구	친교 욕구	공통성	신뢰도
다른 사람의 활동을 지시하는 편이다.	.843	.055	-.046	.716	0.72
주위 사람들이 내 뜻에 따르도록 영향력을 행사한다.	.790	-.064	.044	.629	
직장에서 일할 때 명령하는 위치가 되기 위해 노력한다.	.754	.197	-.089	.615	
현재 주어진 일 이외의 또 다른 일이 주어져도 회피하지 않는다.	-.027	.797	.061	.640	0.66
업무성과를 이전보다 더 향상시키려고 열심히 노력한다.	.144	.781	-.028	.631	
나의 일과 타인의 일이 구분되어 서로 각자의 일을 하는 것을 좋아하지 않는다.	.130	.253	.801	.722	0.64
다른 사람과 의견이 맞지 않을 때 내 의사를 공개적으로 표시하지는 않는다.	-.206	-.203	.792	.711	
고유값	2.129	1.362	1.173		
분산(%)	30.420	19.459	16.758		
누적분산(%)	30.420	49.879	66.637		

다음으로 자아존중감에 대한 요인분석을 위하여 Varimax 직각회전을 실시한 결과, 단일차원으로 형성되었으며 요인이 설명하는 정도는 62%로 나타났다.

〈표 3〉 자아존중감에 관한 요인분석

측정 항목	자아존중감	공통성	신뢰도
나는 내 자신에 대하여 대체로 만족한다.	.845	.714	0.68
나는 가끔 내 자신이 쓸모없는 사람이라는 느낌이 든다.	.815	.665	
나는 내 자신에 대하여 긍정적인 태도를 가지고 있다.	.690	.477	
고유값	1.856		
누적분산(%)	61.864		

마지막으로 선행연구에 근거한 직무스트레스 유발요인에 관한 측정에서 모두 6문항으로 측정을 하였으나, 공통성이 낮은 항목 1문항을 제거한 이후에 최종분석에는 모두 5문항이 이용되었으며 요인은 2개로 구성되었다. 이들 5문항이 직무스트레스 개념을 설명하는 정도는 64%로 나타났다.

〈표 4〉 직무스트레스 유발요인에 관한 요인분석

측정 항목	역할과중	역할모호성	공통성	신뢰도
나는 평상시에 할 수 있는 것보다 더 많은 일을 해야 한다.	.829	.047	.689	0.61
이 조직은 나의 기술과 능력보다 더 많은 것을 내게 요구한다.	.712	-.029	.508	
나는 밤에 집으로 일거리를 가지고 가거나 주말에도 일에 붙잡혀 있다.	.699	.130	.506	
나는 조직 전체의 목표에 나의 업무가 기여하는 부분을 잘 모르겠다.	-.053	.868	.757	0.63
나의 업무책임과 작업목표는 불분명하다.	.167	.832	.719	
고유값	1.827	1.352		
분산(%)	36.541	27.045		
누적분산(%)	36.541	63.587		

2) 확인적 요인분석

외생변수와 내생변수에 대하여 단일차원성을 저해하는 항목을 제거하고 모형의 적합합성을 판단하기 위해 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 LISREL 8.30을 이용하여 실시하였다. 확인적 요인분석에서 χ^2 에 의한 모형의 적합도는 p값이 0.05 이상일 때 적합한 것으로 받아들여져 오고 있으나, χ^2 검정력은 표본의 크기에 상당히 민감한 것으로 밝혀지고 있다. 일반적으로 모형의 적합도(GFI)는 χ^2 값이 0.05인 경우에도 다른 지수를 동시에 종합적으로 검토하여 모형의 적합정도를 판단할 필요가 있다. 회귀분석의 t값을 통해서 해당 미지수의 값이 0이란 가설에 대한 가설 검증 정보를 확인할 수 있게 된다. 외생변수인 개인 욕구와 자아존중감에 대한 확인적 요인분석(CFA)을 실시한 결과, $\chi^2=43.68$, $df=29$, $p=0.039$, $GFI=0.95$, $AGFI=0.91$, $NFI=0.89$, $RMSR=0.055$ 로서 대체로 양호한 모형으로 검증되었다.

〈표 5〉 외생변수의 확인적 요인분석

	측정 항목	모수추정치	표준편차	표준화된 모수추정치	t값
권력욕구	poneed1	1.00	-	0.81	-
	poneed2	0.77	0.14	0.62	5.57**
	poneed3	0.77	0.14	0.62	5.57**
성취욕구	achneed1	1.00	-	0.55	-
	achneed2	1.00	0.44	0.55	2.29*
친교욕구	frneed1	1.00	-	0.63	-
	frneed2	0.76	0.45	0.48	1.96*
자아존중감	esneed1	1.00	-	0.43	-
	esneed2	1.46	0.50	0.63	2.92**
	esneed3	1.14	0.37	0.49	3.08**
$\chi^2=43.68$, $df=29$ $P=0.039$, $GFI=0.95$, $AGFI=0.91$, $NFI=0.89$, $RMSR=0.055$					

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

다음으로 내생변수인 역할과중과 역할모호성에 대한 확인적 요인분석(CFA)을 실시한 결과, “The fit is perfect”로서 완벽한 포함모형($p=1$)으로 검증되었다. 따라서 내생변수인 역할과중과 역할모호성은 변수로 채택하여도 무리가 없는 것으로 판단된다.

〈표 6〉 내생변수의 확인적 요인분석

	측정 항목	모수추정치	표준편차	표준화된 모수추정치	t값
역할과중	roleplus1	1.00	-	0.63	-
	roleplus2	1.00	0.21	0.63	4.71**
	roleplus3	1.00	0.21	0.63	4.71**
역할모호성	rolecon1	1.00	-	0.55	-
	rolecon2	1.00	0.72	0.55	1.96*
The fit is perfect ! $p=0$					

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

이 연구에 사용되는 요인들의 적합성 지수는 대체로 양호한 수치를 나타내어 연구가설에 대한 검증을 실시하였다.

3) 상관관계 분석

요인간의 상관성을 살펴보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과, <표 7>과 같이 요인 간에는 부분적으로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

권력욕구가 강한 구성원일수록 역할과중($r=.17$, $p<.05$)에 정(+)의 상관관계를 보였으며, 친교욕구는 역할보호성($r=.19$, $p<.05$)과 역할과중($r=.20$, $p<.05$)에 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타나 친교욕구가 강한 구성원일수록 역할보호성, 역할과중에 대한 스트레스 수용력이 취약한 것으로 해석된다. 그리고 자아존중감은 역할보호성($r=-.28$, $p<.01$)과는 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타나 자아존중감이 높은 구성원일수록 역할보호성에 대한 스트레스 수용력이 강하다고 할 수 있다.

〈표 7〉 변수간의 상관관계 분석

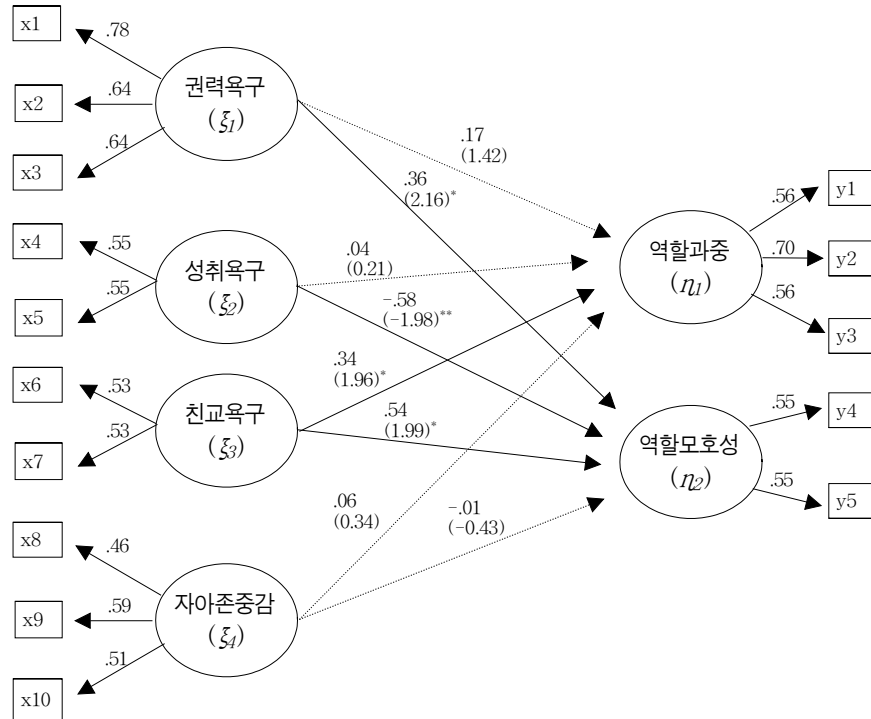
변수명	1	2	3	4	5	6
1 권력욕구	1.00					
2 성취욕구	.153	1.00				
3 친교욕구	-.073	.055	1.00			
4 자아존중감	.184*	.250**	-.251**	1.00		
5 역할과중	.172*	.146	.201*	-.021	1.00	
6 역할보호성	.007	-.145	.189*	-.283**	.137	1.00
평균	2.85	3.72	2.79	3.54	2.68	2.37
표준편차	0.64	0.51	0.66	0.61	0.62	0.68

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

3. 연구가설의 검증 및 결과의 해석

외생변수와 내생변수에 대한 타당성과 신뢰성 분석을 근거로 하여, 연구모형에 대해 가설을 검증한 결과, $\chi^2=61.22$, $df=76$, $p=0.89$, $GFI=0.96$, $AGFI=0.93$, $NFI=0.90$, $RMSR=0.049$ 로 나타났는데, 연구모형에 대한 평가는 다음과 같다.

〈그림 2〉 제안 모형의 경로구조 분석 결과



주 : 경로계수 값은 표준화된 값이며, ()의 수치는 t값, *는 $p < 0.05$ 를 의미함.

첫째, ‘개인 욕구는 역할과중에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설1을 검증한 결과 다음과 같이 나타났다. 권력욕구는 모수 추정치(estimate)=0.17, 표준오차(standard error)=0.12, t 값=1.42, 성취욕구는 모수 추정치=0.04, 표준오차=0.19, t 값=0.212로 각각 유의미한 영향력을 미치지 않았으며 친교욕구는 모수 추정치=0.34, 표준오차=0.19, t 값=1.96으로 $p < 0.05$ 에서 유의미한 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 친교욕구가 강할수록 역할과중은 증가되어 친교욕구가 강한 사람일수록 역할과중에 대한 스트레스에 취약하다고 할 수 있다. 따라서 가설1은 부분 채택되었다. 이러한 결과는 성취욕구, 권력욕구, 친교욕구 이 세 가지 욕구 중 어느 하나가 개인에게 지배적인 것이 되는 경향이 있지만, 높은 성취욕구와 관련된 성과변수가 호전되는 연구(김희선 외, 2005; 안관영 외, 1999)와 성취욕구가 강한 사람이 직무스트레스에 대한 수용력도 강한 것으로 드러났다는 김광철(2002)의 연구를 지지할 유의미한 영향력은 찾아 볼 수 없었다.

둘째, ‘개인 욕구는 역할모호성에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2를 검증한 결과, 권력욕구(모수 추정치=0.36, 표준오차=0.17, $t_{값}=2.16$ 으로 $p<0.05$)와 친교육구(모수 추정치=0.54, 표준오차=0.27, $t_{값}=1.99$ 로 $p<0.05$)는 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 성취욕구(모수 추정치=-0.58, 표준오차=0.30, $t_{값}=-1.98$ 로 $p<0.05$)는 유의미한 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 이에 따라 권력욕구와 친교육구가 강할수록 역할모호성은 증가하였으며 성취욕구가 높을수록 역할모호성은 낮아지는 것으로 분석되었다. 따라서 권력욕구와 친교육구가 강한 사람일수록 역할모호성에 대한 스트레스에 취약하며 성취욕구가 강한 사람일수록 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 강한 것으로 드러나 가설2는 채택되었다.

이러한 이유로 성공할 수 있는 기회를 적극적으로 찾는 성취욕구가 강한 사람은 직무에 대하여 책임지며 실패하더라도 지나친 걱정을 하지 않기 때문에 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 강한 것이다. 그리고 타인에 대한 영향력과 통제력 행사에 대해 많은 관심을 가지고 있는 권력욕구가 강한 사람들은 일반적으로 자기 취향대로 행동하고 완고하여 자기본위적인 경향이 있기 때문에 역할모호성에 대한 스트레스에 취약하다고 할 수 있다. 또한, ‘우리’라는 유대감으로 연결된 친교육구가 강한 직원들은 공동체적으로 일체된 분위기 형성과 애교심 등과 같은 대학조직의 문화에 편승하여 모든 일을 상호이해와 협동적 시각에서 처리하려는 경향은 긍정적인 결과를 얻을 수 있는 자신의 능력과 자신감의 결여로 이어지고, 이로 인해 자신에게 주어진 직무를 오히려 스트레스로 여길 가능성이 다분히 있을 것이다. 따라서 친교육이 강한 직원들은 역할모호성과 역할과중에 대한 스트레스에 취약할 수 밖에 없다.

셋째, ‘자아존중감 수준은 역할과중에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설3을 검증한 결과, 자아존중감은 모수 추정치=0.06, 표준오차=0.18, $t_{값}=0.34$ 로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설3은 기각되었다. 이에 따라, 선행연구 결과들은 직무스트레스에 영향을 미치는 자아존중감에 관한 직접적인 연구는 거의 찾아 볼 수 없을 뿐만 아니라 유발요인 변수별로도 상이한 결과들을 가지고 있다.

넷째, ‘자아존중감 수준은 역할모호성에 대하여 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설4를 검증한 결과, 자아존중감은 모수 추정치=-0.01, 표준오차=0.24, $t_{값}=-0.04$ 로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설4는 기각되었다.

값=-0.43로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설4는 기각되었다. 자아존중감은 역할과중과 역할모호성에 대해서 직접적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다만, 자아존중감과 관련한 스트레스 연구(김광웅, 2007)에서는 대학생들을 조사대상으로 하여 자아존중감을 자신의 가치에 대한 평가적 태도로 일관하고 있을 뿐만 아니라, 스트레스와 우울의 관계에서 자아존중감이 매개작용을 하게 된다는 연구(최미례 외, 2003; 김현순 외, 2007; 김미례, 2007)에서는 대학생, 특정지역의 기혼여성 그리고 65세 이상의 노인을 연구대상으로 하였다는 점에서 연구결과의 일반화에는 한계가 있는 것으로 보인다.

이 연구에서 제시된 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 <표 8>과 같다.

〈표 8〉 가설 검증 결과

가설	경로	가설방향	경로계수	t값	결과
H ₁	욕구 → 역할과중				
H ₁₋₁	권력욕구 → 역할과중	+	0.17	1.42	기각
H ₁₋₂	성취욕구 → 역할과중	+	0.04	0.21	기각
H ₁₋₃	친교욕구 → 역할과중	+	0.34	1.96	채택
H ₂	욕구 → 역할모호성				
H ₂₋₁	권력욕구 → 역할모호성	+	0.36	2.16	채택
H ₂₋₂	성취욕구 → 역할모호성	-	-0.58	-1.98	채택
H ₂₋₃	친교욕구 → 역할모호성	+	0.54	1.99	채택
H ₃	자아존중감 → 역할과중	+	0.06	0.34	기각
H ₄	자아존중감 → 역할모호성	-	-0.01	-0.43	기각

V. 결 론

이 연구는 대학 직원들을 대상으로 개인 욕구와 자아존중감 수준이 직무스트레스 유발요인인 역할과중과 역할모호성에 미치는 이들 변수간의 구조적인 영향 관계를 규명하고자 하였다. 그동안 개인의 직무스트레스 지각 정도는 조직효과성과 밀접한 관련이 있다는 전제하에 개인 성격의 속성인 개인 욕구, 자아존중감 등과 관련한 연구들은 조직몰입과의 관계를 검증하는 연구가 대부분을 차지하고

있을 뿐, 성격의 영역인 개인차(individual difference)에 따라 역할갈등, 역할과중과 역할모호성의 관계를 검증한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서, 이 연구에서는 진취적이고 미래지향적인 삶의 질을 추구하고 준비하는 곳, 특히 교육과 학문의 현장인 대학사회에서 대학 직원들의 개인 욕구와 자아존중감 수준이 직무스트레스 유발요인인 역할과중과 역할모호성에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연관성을 규명하고자 하였다. 이 연구모형의 적합도를 확인한 결과 $\chi^2=61.22$, $df=76$, $p=0.89$, $GFI=0.96$, $AGFI=0.93$, $NFI=0.90$, $RMSR=0.049$ 로 나타나 분석에는 무리가 없을 것으로 판단된다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 개인 욕구 중에서 친교육구는 역할과중에 대해서 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 친교육구가 강한 사람일수록 역할과중에 대한 스트레스 수용력이 취약하다고 할 수 있다. 이러한 결과에서 친교육구의 성향이 강한 직원은 상호이해에 바탕을 둔 협동적 상황을 선호하고 동료간 우호적인 관계 유지에 많은 시간을 투자하기 때문에 시간과 능력면에서 너무 많은 업무 부담이 주어지는 상황에서는 역할과중에 대한 스트레스에 취약할 수 밖에 없을 것이다. 또한 이러한 성향의 직원들은 소속 교직원을 지휘하고 감독하는 총장의 관리태도에 민감하게 반응하기도 하여 역할과중에 대한 스트레스를 더 많이 경험할 수 있는 것이다.

둘째, 권력욕구와 친교육구는 역할모호성에 대해서 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있으나, 성취욕구는 역할모호성에 대해서 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 권력욕구, 친교육구가 강한 사람일수록 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 취약하며 성취욕구가 강한 사람일수록 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 강하다고 할 수 있다. 직원들은 자신의 직무 환경을 효율적으로 통제하고자 하는 과정에서 영향력을 발휘하고자 하지만 의사결정은 비체계화된 대학 자체 규정과 보직교수의 판단이 우선되기 때문에 대다수의 직원들은 권력욕구가 좌절되어 있다. 대학조직에서 직원 스스로 도전적인 목표를 세워 일을 추진할 수 없기 때문에 성취감을 느낄 수도 없다. 이러한 권력욕의 좌절과 무력감이 과격한 노동조합 활동을 야기하기도 하며 이를 충족하기 위해 비공식적인 집단을 구성하는 성향을 가지고 있다. 이처럼 권력욕이 강한 직원들은 타인으로부터 영향력이나 명성을 얻으려고 애쓰며, 경쟁적이고 지위지향적인 상황을

선호하기 때문에 필요한 정보가 원활히 제공되지 않을 경우에는 역할모호성에 대한 스트레스에 노출될 가능성은 충분히 있다. 또한, 집단 동료의식과 애교심을 바탕으로 강한 심리적 유대감으로 결합된 대학조직은 업무의 표준화가 덜 보급되어 있을 뿐만 아니라 빈약한 직무교육으로 업무처리에 있어서도 관행과 비논리적 정서에 의해 좌우되는 경향이 종종 드러난다. 이러한 조직문화에서 우호적이고 친밀한 대인관계 유지에 노력을 기울이는 친교육이 강한 직원들은 자신에게 주어진 직무를 오히려 스트레스로 받아들일 가능성이 비교적 높다고 할 수 있으므로 역할모호성에 대한 스트레스를 더 많이 경험할 수 있는 것이다.

그렇지만, 성취욕이 강한 사람은 우연한 행운에 의해 성공하는 것을 싫어하는 자아실현과 관계되는 행동패턴의 소유자이다. 이러한 성향을 지닌 직원은 문제해결 능력에 도전감을 주는 과업에 관심이 많으므로 역할모호성에 대한 스트레스 상황을 도전적인 기회로 간주하여 적극적 대처전략을 사용할 가능성이 높다. 이처럼 성취욕구가 높은 사람은 역할수행에 따른 불확실성의 부담을 감수하면서도 장기적인 성과에 영향을 미칠 수 있는 자발적 행위 또는 직무외적 행위인 조직시민행동(organizational citizenship behavior)을 포함하여, 친사회적행동(prosocial behavior)을 유감없이 발휘하여 문제해결을 위해 주도적으로 나서려 하기 때문에 역할모호성에 대한 스트레스를 덜 받을 것이다. 또한 목표달성을 위해 열정적으로 노력하는 성취욕이 강한 직원들은 총장의 관리태도에 덜 민감하게 반응하기 때문에 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 강하다고 할 수 있다. 이 연구에서도 강한 성취욕을 지닌 직원들은 역할모호성에 대한 스트레스 수용력도 강한 것으로 드러나 김광철(2002)의 연구를 뒷받침하는 결론을 얻어냈다.

셋째, 자아존중감 수준은 역할과중과 역할모호성에 대해서 직접적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그렇지만, <표 7>상관관계 분석에서 자아존중감은 역할모호성($r=-.28, p<.01$)과는 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타나 자아존중감이 높은 직원일수록 역할모호성에 대한 스트레스 수용력이 강하다고 할 수 있다. 높은 자아존중감을 유지하고 있는 직원은 자신에 대한 부정적 감정을 최소화시키고 긍정적인 감정을 극대화시키기 때문에 역할모호성을 지각하고 대처하는 정도는 달라질 것이다. 이러한 성향을 지닌 직원은 그렇지 않은 사람보다 심리적·육체적 긴장으로부터 자신의 환경에 잘 적응할 수 있기 때문에

역할보호성에 대한 스트레스를 덜 경험한다고 할 수 있다. 이러한 결과는 자아존중감이 낮은 사람이 높은 사람보다 스트레스를 더 많이 받게 된다는 연구(최미례 외, 2003; 박해웅 외, 2005; 김광웅, 2007)와는 일치하고 있지만, 자신을 평가하고 판단하는 자아존중감의 역할을 다차원적으로 알아볼 필요가 있으며 연속선상에 존재하는 자아존중감 수준이 역할갈등, 역할과중, 역할보호성에 대한 영향력을 지니고 있는지 보다 정교한 연구를 위해 후속연구의 필요성이 제기된다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 대학 직원들의 권력욕구, 성취욕구, 친교욕구는 역할과중, 역할보호성에 대하여 부분적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며 욕구 유형에 따라서 영향력의 정도는 상이하게 나타났다. 결국, 대학 직원들의 직무스트레스는 개인의 욕구와도 관련되어 부조화와 불편을 야기시키는 것이다. 직원들의 이러한 직무스트레스는 대학조직에 생산성 감소, 이미지 저하 등의 피해를 끼치므로 직무스트레스를 불러오는 부정적 요인의 해소를 위해 성취욕구가 유발될 수 있는 관리전략, 관련 제도개선 등이 필요함을 시사한다. 다만 이 연구는 부산지역 5개 대학 직원들을 대상으로 조사한 결과이기 때문에 연구결과의 일반화에는 한계가 있는 지역적인 연구임을 밝히고자 한다.

참고문헌

- 고정자.(2009). 교사들의 직장스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스 원과 자아존중감의 매개효과. 「한국가족관계학회지」, 13(4):247-268.
- 김광웅.(2007). 자아존중감 및 자기수용과 스트레스 대처행동과의 관계. 「한국심리학회지: 상담 및 심리치료」, 19(4):983-999.
- 김광철.(2002). 호텔종사원의 직무특성과 직무스트레스에 대한 성취욕구와 연령의 조절효과에 관한 연구. 「경영교육논총」, 27:183-206.
- 김귀현.(1997). 성취욕구에 관한 이론적 고찰. 「인사관리연구」, 20(2): 215-247.
- 김미례.(2007). 기혼여성의 생활스트레스와 우울의 관계에서 자아존중감의 매개효과 및 조절효과 검증. 「한국심리학회지: 건강」, 12(4):761-777.
- 김보균·김종우·지상은·임재환·김광호·황의완.(2000). 학병인식과 자아존중감의

- 관계에 관한 연구. 「동의신경정신과학회지」, 11(2):141.
- 김병섭.(1994). 공무원의 복지부동과 직무몰입도: 동기이론 및 스트레스이론을 중심으로. 「한국행정학보」, 28(4):1279-1299.
- 김성국.(2005). 「조직과 인간행동」. 서울: 명경사.
- 김현순·김병석.(2007). 자아존중감이 노인이 스트레스와 우울의 관계에 미치는 매개효과. 「한국노년학」, 27(1):23-37.
- 김희선·백정숙.(2005). 개인의 성격이 심리적 계약과 조직성가에 미치는 영향. 「생산성논집」, 19(4):57-78.
- 박동수·이희영·정성한.(2002). 「조직행동」. 서울: 경세원.
- 박랑희·유태용.(2007). 개인의 성격, 직무 요구, 직무 통제가 직무스트레스에 미치는 영향. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 20(1):1-20.
- 박해웅·최수찬.(2005). 근로자의 스트레스가 우울, 자아존중감, EAPs 욕구에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국사회복지조사연구」, 12:1-22.
- 박희서·오세윤·노시평.(2001). 일선 공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석 모형검증: 남녀간 차이를 중심으로. 「한국행정학보」, 35(3):197-219.
- 서인덕·배성현·이규원.(1990). 조직문화 및 조직몰입과 직장스트레스의 관련성 연구. 「새마을지역개발연구」, 11:179-218.
- 신유근.(1985). 「조직행위론」. 서울: 다산출판사.
- _____. (1997). 「인간존중의 경영 -조직행위론적 접근」. 서울: 다산출판사.
- 신현석.(1997). 대학 교직원의 직무만족 요인에 관한 비교 연구. 「고등교육연구」, 9(1):119-145.
- 안관영·김민환.(1999). 직무특성과 조직시민행동간의 관계에 대한 재직기간과 성취욕구의 조절효과에 관한 연구. 「산학경영연구」, 12:161-187.
- 안정숙·채규만.(2007). 스트레스, 성격특성과 우울증간의 관계에 관한 연구: 자기 주도성의 조절효과를 중심으로. 「한국심리학회지: 건강」, 12(4): 813-832.
- 옥원호·김석용.(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학보」, 35(4):355-373.
- 이상미.(1995). 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 「대한간호학회지」, 25(4):790-806.

- 이상수·이상갑.(2004). 「조직행동론」. 서울: 형설출판사.
- 이영자.(1995). 「스트레스, 사회적 지지, 자아존중감과 우울 및 불안과의 관계」. 석사학위논문. 서울여자대학교 대학원.
- 정윤길·이준호(2005). 역할스트레스와 역할내·외 성과간 관계 및 조직기반 자긍심의 조절효과. 「한국지방자치학회보」, 17(2):167-186.
- 조선일보. 2007년 4월 18일자.
- 차용준·원한식.(1997). 지방공무원 직무스트레스의 원인분석. 「한국행정학회 동계학술대회논문집」. 415-432.
- 최미례·이인혜.(2003). 스트레스와 우울의 관계에 대한 자아존중감의 중재효과와 매개효과. 「한국심리학회지: 임상」, 22(2):363- 383.
- 하미승·권용수(2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로. 「한국행정연구」, 11(3):214-245.
- 한겨레신문. 2007년 4월 10일자.
- 한인자.(2005). 「유아교사의 자아존중감과 직무스트레스에 관한 연구」. 석사학위논문. 배재대학교 대학원.
- Abouserie, Reda.(1994). Sources and levels of stress in relation to locus of control and self esteem in university students. *Educational Psychology*, 14(3): 323-331.
- Bandura, Albert.(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2): 191-215.
- Baumeister, R. F., Smart, L. & Boden J. M.(1996). Relation of Threatened Egotism to Violence and Aggression: The Dark Side of High Self-Esteem. *Psychological Review*, 103(1): 5-33.
- Bowditch, James L. & Buono, Anthony F.(2005). *A Primer on Organizational Behavior* (6th ed.). NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Carnevale, David G.(2003). 「신뢰받는 정부: 신뢰도 높은 성과 구축을 위한 리더십 과 관리전략」. 정갑두(역). 서울: 시그마프레스; *Trustworthy Government: Leadership and Management Strategies for Building Trust and High Performance*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1995.
- George, Jennifer M. & Jones, Gareth R.(2002). *Organizational Behavior*(3rd ed.). NJ: Prentice Hall.

- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo (1992). *Organizational Behavior*(2nd ed.). Illinois: Irwin.
- _____. (2004). *Organizational Behavior*(6th ed.). NY: McGraw-Hill.
- Luthans, Fred.(2002). *Organizational Behavior*(9th ed.). NY: McGraw- Hill.
- Matteson, Michael T. & Ivancevich, John M. (1979). Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model. *Academy of Management Review*, 4(3) 347-357.
- McClelland, David C.(1973). Testing for competency rather than for “Intelligence.” *American Psychologist*, 28: 1-14.
- McClelland, David C. & Boyatzis, Richard E.(1982). Leadership Motive Pattern and Long-Term Success in Management. *Journal of Applied Psychology*, 67(6): 737-743.
- Reece, Barry L. and Brandt, Rhonda.(1999). *Effective Human relations in Organizations* (7th ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Reiss, M. C., & Mitra, K.(1998). The Effects of Individual Difference Factors on the Acceptability of Ethical and Unethical Workplace Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 17: 1581-1593.
- Robbins, Stephen P.(1997). 「조직행동론」. 김남현(역). 서울:경문사; *Essentials of Organizational Behavior*. NJ: Prentice-Hall, Inc, 1984.
- _____. (2006). 「조직행동론」. 김지성·박기찬·이덕로(역). 서울: 피어슨에듀케이션 코리아; *Organizational Behavior*(11th ed.). NJ : Prentice-Hall, Inc, 2005.
- Rotter, Julian B.(1966). Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1): 1-27.
- _____. (1990). Internal versus External Control of Reinforcement: A Case History of a Variable. *American Psychologist*, April : 489-493.
- Schlenker, Barry R, Weigold, Michael F. & Hallam, John R.(1990). Self-Serving Attributions in Social Context: Effects of Self-Esteem and Social Pressure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5):855-863.
- Steers, Richard M. and Braunstein, Daniel N.(1976) A Behaviorally-Based Measure of Manifest Needs in work settings. *Journal of Vocational Behavior*, 9:251-266.