



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 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](#)

경영학 석사학위 논문

직무요구와 조직시민행동 간의
관계에서 직무스트레스의 매개효과
(The Mediating Effect of Job Stress in the
Relationship Between Job Demand and
Organizational Citizen Behavior)

울산대학교 일반대학원

HRD컨설팅학 전공

강 환 선

직무요구와 조직시민행동 간의
관계에서 직무스트레스의 매개효과

지도교수 김해룡

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 2월

울산대학교 일반대학원

HRD컨설팅학 전공

강 환 선

강환선의 경영학 석사학위 논문을 인준함

심 사 위 원 김 병 직 (인)



심 사 위 원 이 주 일 (인)



심 사 위 원 김 해 룡 (인)



울산대학교 일반대학원

2021년 2월

국 문 초 록

본 연구는 직무요구가 조직시민행동에 미치는 영향과 이 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 살펴보았다. 각 변수간의 관계에 대한 검증을 통하여 직무스트레스가 직무요구와 조직시민행동의 하위변인에서 각각으로 미치는 매개효과에 대해 분석하고 직무요구와 조직시민행동 간의 관계를 검증하고자 하였다. 본 연구에서 수립한 가설 검증을 위해 A공공기관에 근무 중인 조직 구성원을 대상으로부터 수집된 268부의 설문지 중 문항 체크 누락, 불성실 응답 등의 데이터를 제외한 246부의 설문을 활용하여 연구하였다.

가설 검증 결과는 다음과 같다. 본 연구의 주된 가설인 직무스트레스가 직무요구와 조직시민행동 각각의 하위변인 간의 관계에서 매개효과를 보이는 것으로 확인되었다. 단, 직무요구의 하위요인 중 역할과부하 및 역할모호성과 조직시민행동의 하위요인 중 양심적 행동과 예의적 행동의 관계에서의 매개효과가 유의하지 않는 것으로 분석되었다. 한편, 직무요구와 조직시민행동의 직접효과는 직무요구의 하위요인인 역할과부하와 조직시민행동의 하위요인인 이타적 행동, 정당행동과 참여적 행동 간에 부(-)의 영향이 있는 것으로 확인되었으며, 또 다른 직무요구의 하위요인인 역할 모호성이 조직시민행동의 하위요인 중 하나인 정당행동과 참여적 행동에만 부(-)의 영향을 주는 것으로 분석되었다.

본 연구를 통하여 직무스트레스 매개효과를 통해 직무요구가 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미쳐 조직의 성과로 이어질 수 있는 조직시민행동에 부정적인 영향이 있음을 알 수 있었다. 본 연구는 조직성과 향상을

위해서는 적당한 정도의 직무요구는 조직시민행동에 일부 긍정적인 영향이 있을 수 있으나 과도한 직무요구와 직무스트레스는 조직성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 규명하였다. 이에 조직원들의 스트레스 관리와 적정하고 명확한 업무 요구 등을 통하여 조직 유효성 증대를 위한 조직적 차원의 지속적인 노력이 요구된다.

주제어 : 직무요구, 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등, 조직시민행동, 직무스트레스

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구 배경 및 연구목적	1
제2장 이론적 배경	4
제1절 직무스트레스	4
1.1. 직무스트레스의 개념	4
1.2. 직무스트레스의 요인	5
제2절 직무요구	7
2.1. 역할과부하	8
2.2. 역할모호성	9
2.3. 역할갈등	10
제3절 조직시민행동	11
3.1. 이타적 행동	12
3.2. 양심적 행동	13
3.3. 예의적 행동	13
3.4. 정당행동	13
3.5. 참여적 행동	14
제3장 연구방법	16
제1절 연구모형	16
제2절 가설 설정	17
2.1. 직무요구와 조직시민행동과의 관계	17
2.2. 직무요구와 직무스트레스와의 관계	19
2.3. 직무스트레스와 조직시민행동과의 관계	19
2.4. 직무스트레스의 매개효과	20
제3절 변수의 조작적 정의와 측정	21
3.1. 직무요구	21

3.2. 직무스트레스	22
3.3. 조직시민행동	23
3.4. 통제변수	23
제4장 실증분석	24
제1절 응답자의 일반적 특성	24
제2절 자료의 분석방법	26
2.1. 타당도의 측정	26
2.2. 신뢰도 검증	28
2.3. 상관관계분석	30
제3절 가설 검증	32
3.1. 가설 1의 검증	32
3.2. 가설 2의 검증	41
3.3. 가설 3의 검증	44
3.4. 가설 4의 검증	47
3.4.1. 3단계매개회귀분석	47
3.4.2. 부트스트래핑 결과	58
제4절 가설 검증결과 요약	68
제5장 결론	70
제1절 연구요약	70
제2절 이론적 및 실무적 시사점	72
2.1. 이론적 시사점	72
2.2. 실무적 시사점	73
제3절 한계점 및 향후 연구방향	75

참고문헌	76
Abstract	82
설문지	84

표 목 차

<표1> 직무스트레스 요인 정리	6
<표2> 조직시민행동의 선행연구	15
<표3> 응답자의 인구통계학적 분석	25
<표4> 타당도 검증 결과	27
<표5> 신뢰도 검증 결과	29
<표6> 변수 간 상관관계	31
<표7> 역할과부하와 이타적 행동의 회귀분석 결과	32
<표8> 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과	33
<표9> 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과	34
<표10> 역할모호성과 이타적 행동의 회귀분석 결과	35
<표11> 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과 ..	36
<표12> 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과	37
<표13> 역할갈등과 이타적 행동의 회귀분석 결과	38
<표14> 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과	39
<표15> 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과	40
<표16> 역할과부하와 직무스트레스의 회귀분석 결과	41
<표17> 역할모호성과 직무스트레스의 회귀분석 결과	42
<표18> 역할갈등과 직무스트레스의 회귀분석 결과	43
<표19> 직무스트레스와 이타적 행동의 회귀분석 결과	44
<표20> 직무스트레스와 공익적 행동과 예의적 행동의 회귀 분석 결과	45
<표21> 직무스트레스와 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과	46
<표22> 직무스트레스의 역할과부하와 이타적 행동 간의 매개효과	48
<표23> 직무스트레스의 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동 간의 매개효과	49

<표24> 직무스트레스의 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동 간의 매개 효과	51
<표25> 직무스트레스의 역할보호성과 이타적 행동 간의 매개효과	52
<표26> 직무스트레스의 역할보호성과 양심적 행동과 예의적 행동 매개 효과	53
<표27> 직무스트레스의 역할보호성과 정당행동과 참여적 행동간의 매개효과	54
<표28> 직무스트레스의 역할갈등과 이타적 행동 간의 매개효과	56
<표29> 직무스트레스의 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동 간의 매개 효과	57
<표30> 직무스트레스의 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동 간의 매개 효과	58
<표31> 역할과부하-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과	59
<표32> 역할과부하-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	60
<표33> 역할과부하-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 ·	61
<표34> 역할과부하-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	61
<표35> 역할보호성-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과	62
<표36> 역할보호성-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	63
<표37> 역할보호성-양심적 행동과 예의적 행동 간의 관계에서 매개효과 ·	63
<표38> 역할보호성-양심적 행동과 예의적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	64
<표39> 역할보호성-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 ·	65
<표40> 역할보호성-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	66
<표41> 역할갈등-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과	66

<표42> 역할갈등-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	67
<표43> 역할갈등-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 ·	67
<표44> 역할갈등-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증	68
<표45> 가설 검증결과 요약	69

그림 목 차

<그림1> 연구모델	16
------------------	----

제1장. 서 론

제1절 연구 배경 및 연구 목적

현대 직장인들은 다양하고 복잡한 사회구조로 인해 직장 내에서 다양한 요인으로 스트레스를 경험한다. 조직원들은 직장 내 지속적인 경쟁과 평가를 받아야 하는 환경에 처해져 있다. 이는 자신들에게 주어진 할당량의 업무를 수행해야하는 기본이고, 더 나아가 조직의 고성과 창출을 위하여 업무수행능력을 향상시키기 위한 자기개발에도 지속적으로 노력해야한다. 그러므로 여러 원인에 의한 스트레스에 노출될 수밖에 없다.

최근 직장인을 대상으로 한 ‘직장인과 스트레스’에 대한 조사 결과 전체 응답자의 86.7%가 ‘직장생활을 하면서 스트레스를 받은 적이 있다’라고 답했다(매일경제, 2020). 또 다른 조사 결과에 따르면 직장생활에서 직장 내 스트레스 수준이 높은 편이라고 48.3%가 응답했으며, 잦은 스트레스를 느낀다는 응답자는 31%에 달했다. 그리고 이 중 자신이 번아웃 증후군에 해당된다고 생각하는 비율은 38.6%로 확인되었다(세계일보, 2020). 이처럼 조직원들이 조직 내에서 받는 스트레스의 수준은 매우 높은 편이다. 스트레스는 더 나아가 우울증에도 영향을 미칠 수 있으며, 특히 직장에서의 스트레스가 가정으로 파급되는 직장-가정갈등 요인과의 관련 있는 것으로 나타났다(송한수, 유상곤, 최창기, 최소라, 이철갑, 2009). 이처럼 직무스트레스는 더 이상 개인의 문제가 아니라 사회, 조직적으로 문제점을 인식하고, 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 따라 조직원의 스트레스를 관리해줄 필요가 있다.

최근 일부 공공기관(한국산업인력공단, 근로복지공단, 어촌어항공단 등)에서는 이에 대한 문제를 인식하고 직무스트레스 관리를 위한 해결 방법으로 근로자지원프로그램(EAP)을 도입하고 있다. EAP는 전문가의 상담, 컨설팅 등의 지원을 통해 직원이 느끼는 직무 스트레스를 줄여주

고, 조직적 차원에서는 생산력을 향상하기 위해 도입하는 프로그램이다. 이 프로그램의 도입 목적처럼 조직원들의 직무스트레스는 개인의 문제가 아니라 이직의도, 직무몰입 등의 구성개념을 포함하는 조직 유효성에도 큰 영향을 주고 있다.(이영화, 임왕규, 2011; Beehr & Newman, 1978; Motowidlo, Packard & Manning, 1986). 따라서 조직에서는 지속적으로 직무스트레스를 관리하여 이를 감소시키기 위한 노력이 필요하며, 스트레스 감소를 위해서는 무엇보다 직무스트레스에 영향을 주는 요소들에 대해 탐구하고 그 요소간의 관계를 검증할 필요가 있다.

직무스트레스의 원인에 대한 선행연구를 살펴보면 이론적으로는 직무요구-자원모형, 사람-환경 부합모형, ISR모형 등이 있다. 이 중 가장 대표적으로는 Karasek의 직무요구-통제모형(job demand-control model)이 있다(Karasek, 1979). Karasek이 제안한 이 모델은 업무부담의 증대 경향이 조직의 고성과 창출과 경쟁력 향상을 위해 불가피하다고 전제하고 있으며, 이를 완화하기 위해서는 직무담당자가 자율적으로 통제 권한을 행사하는 것이 중요하다고 주장하고 있다(임광모, 탁진국, 2016). 이후 Karasek의 직무요구-통제모델을 한 단계 발전시켜 Demerouti et al.(2001)이 직무요구-자원모델(Job demands-Job resources model, JD-R)을 개발하였다. 이 모델은 직무요구-통제모델에 새로운 개념인 사회적 지지 등을 적용하여 직무요구-통제모델이 가지고 있는 부정적인 심리 경험을 완화하기 위한 요인을 밝히기 위해 제시되었다. 직무요구(Job demand)는 업무과부하, 대인갈등 및 예기치 못한 업무에서 발생하는 스트레스 등을 포함하여 심리적, 신체적인 스트레스의 원인을 말하는 것으로(Karasek, 1979), 업무를 수행하고 업무에 대한 성취를 이루는 것과 관련된 직무요구가 대부분의 조직원이 느끼는 압박감의 요소가 되는 것을 의미한다(Buck, 1972). 따라서 지속적으로 직무요구가 과도하게 발생한다면 조직원의 성취감은 감소되고, 업무수행을 위한 동기부여 요인의 상실과 조직몰입 저하에 따른 조직 유효성의 저하를 초래할 수 있다

(Bakker et al., 2003). 즉, 조직원들은 직무요구를 본인의 성장, 목표달성을 위한 학습 등을 방해하고 성과창출의 장애물 또는 제약사항으로 간주하는 것이다(Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000). 본 연구에서는 직무요구를 측정하는 변인을 역할과부하, 역할 갈등, 역모호성으로 구분하고 이 세 변인을 통해 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향을 탐구하고자 한다.

한편, 직무요구-자원모델은 직무요구와 직무자원, 개인적 자원이 직무압박과 직무동기에 영향을 미쳐 궁극적으로 직무성과에 긍정적 효과를 준다는 이론이다(Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001, Schaufeli & Bakker, 2004, Demerouti & Bakker, 2011, Bakker & Demerouti, 2014). JD-JR 모델은 여러 연구들에서 소진, 조직몰입, 직무만족, 직무성과, 이직(Crawford, LePine, & Rich, 2010, Halbesleben, 2010, Nahrgang, Morgeson & Hofmann, 2011, Bakker et al., 2003, Bakker et al., 2007, Hakanen et al., 2006, Judge, Van Vianen, & De Pater, 2004, Bakker & Demerouti, 2017) 등을 설명하는데 사용되어 왔다.

이에 본 연구에서는 직무스트레스의 선행 요인 중 하나인 직무요구의 하위요인들과의 관계와 직무스트레스로 인해 발생할 수 있는 후행요인인 조직시민행동과의 관계에 대해 알아보며, 직무스트레스가 두 변수간의 관계에 매개하여 나타는 영향을 규명함으로써 조직 내에서 발생하는 직무요구와 직무스트레스의 관리방안 모색을 통한 조직성과 향상을 위한 기초 연구에 사용하고자 하였다.

제2장. 이론적 배경

제1절 직무스트레스

1.1. 직무스트레스의 개념

‘스트레스’는 현재까지 조직몰입, 성과, 조직유효성에 부정적으로 작용한다는 것에 대한 연구들이 많다. 일반적으로 스트레스를 대부분 두려움, 불안함, 두통, 자극, 공포, 우울, 슬픔 등과 같은 경험과 연관된 불쾌한 감정이라고 정의한다(Motowidlo, Packard, & Manning, 1986). 조직적 관점에서 본격적 연구를 하게 된 것은 1960년대에 조직 내에서 발생하는 스트레스의 요인을 심리적, 육체적 결과와의 관계를 분석하기 위한 연구로 시작되었다(Kahn et al., 1964). 이러한 연구들을 토대로 스트레스 중 조직과 직무 수행에서 발생하는 상황 속에서 나타나는 스트레스를 직무스트레스라는 개념으로 발전시켰다(안치순, 2015). 1970년대에는 직무스트레스가 조직적 차원으로 연구되며 직무스트레스에 따라 발생할 수 있는 병리적 문제와 직무현장과의 연관성에 대한 다양한 연구가 있었다. Margolis and Kroes(1974)의 연구에서는 직무스트레스를 하나의 자극으로 보고 있다. 직무스트레스를 다른 조직원들과 상호작용하며 심리적, 신체적 항상성을 방해는 상태라고 하며, 한 개인이 조직에서 상호작용을 하는 환경에 대해 언급하였다. 그는 일상적 업무 환경이 직무스트레스원(stressor)이 되어 항상성을 방해하는 요인은 직무로 인한 긴장과 연관이 있다고 주장하였다. 한편, 직무스트레스를 개인과 환경사이의 상호작용으로 보는 관점이 있다. Caplan, Cobb, French, Van Harrison, Pinneau (1975)는 French, Rogers, Cobb(1974)가 개발한 ‘개인 환경 적합 이론’으로 설명한다. 즉, 조직의 요구(필요)에 맞게 개인의 기술(능력) 향상이 되는 것과 개인이 원하는 것이 작업환경에서 지지되는 것을 적합이라고

했다. 즉, 직무스트레스는 두 가지 유형이 부적합한 상태라고 정의했다.

이와 같이 여러 연구에서 직무스트레스에 대해 공통적으로 환경의 요구가 개인의 능력의 한계보다 크게 요구되는 불균형의 상태일 때 발생한다고 설명한다.

1.2. 직무스트레스의 요인

직무스트레스 요인은 조직에서 업무수행 환경과 관련하여 발생하는 것으로 대부분의 연구에서 직무 스트레스의 요인으로 개인과 조직 간의 상호작용 중 역할갈등, 역할과부하, 역할 모호성 등으로 정의하고 있다. McGrath(1970)은 조직 상황에서 스트레스가 발생할 수 있는 4가지 요인으로 구분하였는데, 첫 번째는 업무에 따라 발생하는 모호함, 과중함, 어려움이다. 두 번째는 역할에 따른 갈등, 모호함이며, 세 번째는 행위 상황에 따라 과다 인원, 과소 인원 등이며, 마지막으로 걱정 인지형태가 있다. Streers(1984)는 역할 모호, 역할갈등, 역할과다 등의 조직적 요인과 개인 성격, 능력 등에 따른 개인적 요인, 그리고 상사, 동료 등과 같은 사회적 요인으로 구분하였다. Baron(1986)은 역할모호성, 책임과다, 사회적 지원 및 의사결정의 참여 부족, 불공평한 업무평가 등의 조직여건, 개인 요인으로 구분하였다. Matteson & Lvancevich(1987)는 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 등 직업내적요인의 조직요인과 리더십, 조직구조, 인적자원체계, 보상 등 조직외적인 요인으로 구분하였다. 이와 같이 직무스트레스원에 대해서는 크게 조직, 개인적 요인으로 구분하고 있는데, 본 연구에서는 조직적 측면에서 분석하고자 한다.

<표1> 직무스트레스 요인 정리

연구자	직무스트레스 요인
McGrath(1970)	과업의 어려움, 모호함, 과중함, 역할의 갈등, 모호성, 과다 인원, 과소 인원, 걱정, 인지형태
Beehr&Newman(1978)	작업속도, 근무일정, 책임감, 조직규모, 인사시스템, 커뮤니케이션, 역할갈등, 역할 과부하, 소비자행동, 노동조합, 공급자
Streers(1984)	역할 모호성, 역할갈등, 역할과다, 성격, 능력, 자질, 사회적 지원
Baron(1986)	역할모호성, 과도한 책임, 사회적 지원 부족, 의사결정의 참여 부족, 불공평한 업무평가
Matteson & Lvancevich(1987)	역할갈등, 역할모호성, 작업과부하, 리더십, 조직구조 및 통제, 인적 자원 체계, 보상 체계
Cavanaugh et al.(2000)	도전적 스트레스 요인은 높은 업무량, 시간압박, 작업 범위, 책임감 방해적 스트레스는 형식주의적 절차, 역할모호성, 작업, 조직 정치 등
탁진국(2002)	역할모호, 역할갈등, 역할과소, 적성불일치, 부서갈등, 상사관계, 의사결정참여, 직무불안정, 승진문제, 임금문제, 환경문제, 일과 가족 갈등
허찬영, 박재욱(2008)	조직체계, 직무요구, 직장문화, 직무자율성, 관계갈등, 직무 불안정, 보상부적절
박종표, 전인오(2011)	역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 직무일상성, 직무타율성, 직업불안정성, 분배공정성

제2절 직무요구

직무요구는 조직원들이 직무를 수행할 때 지속적으로 신체적, 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성 또는 측면들로 정의된다(Schaufeli & Bakker, 2004). 다시 말해 직무요구는 직무 수행을 위해서 요구되는 육체적, 정신적 노력과 부담이라고 정의할 수 있으며 일반적으로 시간압박, 역할갈등, 업무량, 역할모호성 등의 하위요인을 포함한다. 직무요구에 대한 대표적 연구는 Karasek(1979)의 직무요구-통제모형이며, 직무요구와 직무통제가 직무스트레스에 영향을 미치는 대표적 변인으로 초점을 두고 있다. 그는 직무요구가 증가할수록 직무스트레스가 비례하여 증대하나 조직원의 직무통제 즉, 업무 자율성이 높아질수록 직무스트레스에 긍정적인 영향을 미친다는 가설을 검증하였다. Jones and Fletcher(1996)는 신체적, 정서적, 심리적 요구를 포함하여 직무요구를 주변 환경이 조직원들에게서 집중, 반응을 필요로 하는 자극 정도라고 정의하였다. Cavanaugh et al.(2000)은 직무요구를 다음과 같이 두 가지로 나누어 정의하였다. 첫 번째는 도전적으로 평가되는 요구로 조직원이 요구를 학습과 성취를 위한 기회로 생각하며, 조직원의 성장과 목표에 대한 성취를 잠재적으로 증진시키는 것이다. 두 번째는 방해물로 여기는 도구로 앞선 직무요구가 과도하게 지속되면 조직원은 업무 수행에 방해가 되는 요구로 여기며, 성장, 학습 및 목표 달성 등에 위협 요인으로 작용하는 것이다. Karasek(1985)도 직무요구를 양적요구, 질적요구 두 가지로 나누어 정의하였다. 양적요구는 과도한 업무가 주어지거나, 제한된 시간 내 업무를 처리해야하는 것을 의미한다. 질적요구는 자신의 역량 이상의 역할을 요구하는 것이다. Bakker, AB & Demerouti, E(2007)는 직무요구를 지속적인 신체적, 심리적 기술 또는 노력을 요하는 직무의 사회적, 심리적, 신체적 또는 조직적 측면들로 정의하였다.

이처럼 직무요구는 조직원들에게 항상 부정적인 영향을 미치는 것은

아니나, 업무 수행을 위해 많은 노력을 기울여야 요구를 충족할 수 있으므로 직무 스트레스의 선행 요인으로 작용할 수 있다. 즉, 직무요구와 높은 수준을 노력이 동시에 필요로 하는 업무 환경에서는 조직원이 우울, 불안, 소진 등과 같은 부정적인 감정 상태에 놓일 수 있다(Schaufeli et al., 2004).

Buck(1972)은 업무성과 창출에 관련된 직무요구는 대부분 압박감으로 이어진다는 것을 증명하였다. Maslach, Jackson, Leiter(1986)는 과도한 업무량과 조직 내에서의 개인의 갈등 같은 요인이 직무소진을 야기한다고 가정하였고, 이와 같은 직무요구는 조직원의 조직몰입의 감소, 이직 심지어 신체적 질병까지도 부정적으로 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

선행연구를 보았을 때, 직무요구는 한 개인의 능력, 역량을 초과한 과도한 업무량과 업무 수행을 위해 필요한 심리적 노력으로 볼 수 있다.

2.1. 역할과부하

역할과부하(Role overload)는 조직원이 과도한 양의 업무를 요구받는 것을 말한다(Caplan & Jones, 1975). 즉, 작업환경에서 조직 구성원들에게 주어진 역량, 시간 등의 조건에 비해서 조직에서 조직원에게 기대되는 책임 또는 업무가 과중한 상황을 의미한다(Rizzo et al., 1970). 조직원은 이러한 역할과부하로 인하여 스트레스를 인식하는 것이다(Kahn et al., 1964). 역할과부하는 두 가지 개념으로 나누어 볼 수 있는데, 과도한 업무량이 제한된 시간 안에 요구되는 것을 양적 과부하라고 하며, 업무의 복잡성에 관해서는 질적 과부하라고 한다. 두 개념은 초기 목표 설정과 연계되어 있다(Huber, 1985). 초기 목표를 업무량을 목표로 하는 경우 양적 과부하에 노출되며, 복잡한 업무를 목표로 하는 경우는 질적 과부하에 노출되는 것이다. Shaw, Weekley (1985)가 수행한 양적, 질적 과부하가 미치는 영향에 대한 연구 결과, 양적 과부하가 높은 스트레스 수

준을 보였다. 따라서 과도한 업무량을 제한된 시간 안에 수행하는 업무를 요구받음에 따라 조직원들은 큰 압박감과 스트레스에 노출되어 업무 처리의 효율성이 저하되는 것이다(Glaser Tatum, Nebeker, Sorenson & Aiello, 1999). 또한, 빠르게 변화하는 조직에 적응하며 경쟁에 뒤처지 않기 위해 조직원들이 업무 역량 향상을 위해 습득하는 지식, 업무 관련 스킬 등 지속적인 학습활동으로 연계되어 부가적인 조직원의 책임과 역할로 작용하게 된다. 이러한 역할의 증가는 곧 역할 과부하로 이어지며 조직원의 업무 수행에 대한 동기부여를 감소시키게 되며(Ganster & Schaubroeck, 1991), 결근율을 증가시키는 등 조직성과에 부정적인 영향을 초래할 수 있다(Margolis, Kroes, & Quinn, 1974).

2.2. 역할모호성

역할모호성(Role ambiguity)은 업무 수행에 대한 명확성, 예측가능성이 결여된 상태를 말한다(Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 즉, 조직에서 한 개인에게 요구하는 업무, 직무, 역할 수행에 대한 명료함이 부족하여 발생하는 것이다. 특히 조직원이 조직이 자신에게 기대하고 있는 수준이 명확하지 않은 상태에서 업무를 수행하거나, 주어진 역할기대를 충족시켰을 때 발생하는 결과에 대한 정보가 미흡할 때 역할 모호성이 발생한다(Pearce, 1981). King & King(1990)은 조직에서 조직원이 수행해야 할 업무에 대한 정보가 불확실하고 결핍된 상황이라 설명하였다. 따라서 역할모호성을 경험한 조직원은 업무 수행을 위한 노력과 성과, 결과가 불명확하다(Beehr & Newman, 1978). 조직에서 역할요구에 대한 불분명한 인지를 겪는 조직원은 명확한 목표달성에 따른 성취감이 결여될 수 있고, 이는 곧 무력함으로 이어질 수 있다. 이러한 무력감이 지속된다면 조직원은 정서적으로도 위축될 것이다(Cherniss, 1980). 또한 이는 더 나아가 조직원 스스로의 역할에 대한 불만, 불안 등을 야기할 수 있으며, 이

는 조직유효성 감소에 영향을 미친다(Rizzo et al., 1970).

이러한 역할모호성은 다음과 같은 요인에 의해 발생할 수 있다(Kahn et al., 1964). 첫째, 사회구조의 요구에 따른 잦은 기술의 변화, 둘째, 조직 개인이 이해하기 어려운 조직의 복잡성과 규모, 셋째, 조직의 빠른 성장, 넷째, 조직에 관련된 정보를 제재하는 관리 체계, 다섯째, 잦은 인사 이동에 따른 상호 의존성의 저하, 여섯째, 조직의 변화에 따른 조직 구성원에 대한 요구의 증가 등이다. 특히 불안정한 경제사회에서 비표준화된 업무의 증가는 역할모호성을 더욱 증가하게 만든다(Behrman & Perreault, 1984). 이러한 사회변화에 적응하기 위하여 조직원이 새로운 지식과 기술을 습득하기 위한 과정에서 실무에 학습내용을 어떻게 반영할지 명확하지 않은 경우에도 역할 모호성이 발생한다. 선행연구에서 역할모호성은 조직원의 이직의도와 조직 유효성에 부정적인 영향을 미친다(Arthur, 1994).

2.3. 역할갈등

역할갈등(Role conflict)은 상반되는 요구가 두 가지 이상 동시에 발생함에 따른 불일치의 지각으로 정의된다(Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 즉, 한 개인에게 여러 가지 역할이 기대될 때, 조직원은 심리적인 불안감과 압박감을 느끼게 되며 직무스트레스가 발생하는 것이다. 직장 내에서 역할 갈등을 겪은 사람의 경우, 업무 수행을 위하여 합리적이지만 과도한 노력의 양에 따라 요구가 충족된다고 믿게 되는 경향이 있으며, 이는 곧 성과와 연계된 요구 충족을 위해서가 아닌 충족되지 못한 역할 갈등에서 오는 심리적 불안정성을 해소하기 위해 노력하게 될 것이다(Crawford, E.R.; LePine, J.A.; Rich, B.L., 2010).

역할갈등을 발생시키는 원인은 다음과 같이 네 가지로 나누어 볼 수 있다(Nicholson & Goh, 1983). 첫째, 역할담당자 내 갈등은 조직 구성원

이 지니고 있는 내적 기준과 업무 수행을 위해 조직에서 요구하고 있는 기준의 차이에서 발생하는 갈등이다. 둘째, 전달자 간 갈등은 복수의 역할을 요구하는 갈등으로 조직 구성원 두 사람 이상이 동시에 양립할 수 없는 역할을 강요하는 것에서 발생한다. 셋째, 역할 간 갈등은 조직에서 요구하는 갈등이 차이가 발생하는 것으로 처음에 요구하였던 역할 내용과 이어지는 다음의 역할에서 모순이 발생될 때의 갈등관계를 의미한다. 넷째, 개인-역할 갈등은 조직이 기대하고 있는 역할과 조직 구성원 개인의 신념 또는 가치간의 갈등을 의미한다. 이 경우, 개인이 인지하고 있는 역량수준에 적합하지 않은 역할기대를 조직으로부터 요구받거나, 다수의 역할전달자가 동일하지 않은 역할기대를 요구하는 상황에서 발생한다. 또한, 업무수행을 위해 습득한 지식과 기술을 요구되는 역할 수준에 적용하지 못할 때 학습의 필요성을 느끼지 못하는 경우에도 역할 갈등이 발생한다. 이러한 역할갈등은 조직원간의 신뢰 감소, 직무스트레스의 증가, 직무만족의 감소 등 조직성과에 부정적인 영향을 미친다(Kahn et al., 1964).

제3절 조직시민행동

조직시민행동은 조직에서 가시적이고 직접적인 보상이 주어지거나 인정을 받는 행위는 아니나 조직원이 자발적으로 조직의 효과성을 제고하기 위해 하는 행위를 의미한다(Organ, 1988). 조직시민행동 연구 초기에 Katz&Kahn(1966)은 조직에서의 행동을 공식 역할에 따른 행동과 자발적 행동(공식 역할 외 행동)으로 분류하였고, 조직시민행동은 조직에서의 공식적 역할 외의 활동이라고 정의하였다. 이후 가장 널리 이해되고 있는 조직시민행동의 정의는 Organ(1988)의 연구에서 비롯되었다. Organ(1988)은 조직시민행동은 정해진 직무기술서(job description)에 명시되어 있지는 않지만 조직원 개개인이 재량적으로 취하는 행동으로 조

직의 성과에 효과적으로 기여하는 행동이라고 하였다. Morrison(1997)은 조직시민행동은 규정된 역할 이상의 행동으로 조직 차원에서 구체적인 보상시스템을 구축하기는 어려운 행동으로 개념화하였다.

한편, 조직시민행동의 하위요인은 연구자에 따라 일부 다르게 정의되고 있다. Smith, Organ, & Near(1983)는 시민행동(Citizenship behavior)을 조직 내에서 동료직원을 도와주는 행위(예: 신입직원에게 조직에 관한 내용을 교육시켜줌)인 이타주의(altruism), 조직 내 규정, 절차를 준수하는 행위(예: 근무시간을 지키고 업무시간에 사적인 업무를 보지 않음)를 조직에 대한 일반화된 순응(generalized compliance)으로 분류하였다. 이후 Organ(1990)이 조직시민행동의 하위요인을 이타적 행동(altruism), 예의적 행동(Courtesy), 양심적 행동(Conscientiousness), 정당행동(Sportsmanship), 참여적 행동(Civic virtue)으로 보았다. Podsakoff et al.(1990)는 조직시민행동의 하위구성요소는 Organ(1988)과 마찬가지로 정당행동(sportsmanship), 예의바름(courtesy), 양심적 행동(conscientiousness), 참여적 행동(civic virtue), 이타주의(altruism)로 구분하였고, Williams & Anderson(1991) 또한 Organ(1988) 연구에서 구분한 개념을 활용하여 이타주의와 예의적 행동을 개인관련 행동으로 양심적 행동, 정당행동, 참여적 행동은 조직관련 행동으로 구분하였다.

3.1. 이타적 행동

이타적 행동(altruism)은 조직 내에서 타인을 자발적으로 도와주는 타인을 위하는 행위를 말한다. 예를 들어, 과도한 양의 업무를 수행하는 동료들을 도와주거나, 결근한 동료의 업무를 대신하거나, 신입사원이 조직에 적응하도록 도와주는 일 등을 일컫는다(박지철, 2013). 이러한 이타적 행동은 조직의 자원 유입을 증가시키고 조직 유지비용을 감소시켜 조직 효과성이 증가하는 결과를 나타낸다.

3.2. 양심적 행동

양심적 행동은 조직에서 최소한으로 요구하는 수준 이상의 행동을 자발적으로 하는 것(Organ, 1988)으로 이타적 행동과 차이가 있다. 즉, 최소한으로 요구되는 행동은 업무시간(출퇴근)을 준수하고 회사의 자산, 물품을 아끼고 사내 규정, 규칙, 절차를 준수하는 행동이다. 이타적 행동은 행동을 취하는 대상이 있다면, 양심적 행동은 개인 스스로가 규칙과 절차를 지키며 간접적인 방법으로 조직에 도움이 되는 행동을 하는 것이다.

3.3. 예의적 행동

예의적 행동은 조직 구성원들을 배려하여 타인과 발생할 수 있는 문제 상황이 발생되지 않도록 예방하는 행동이다. 예를 들어 업무 처리 전 상사에게 보고하는 것, 심리적으로 불안정한 동료에게 언행을 조심하는 행동, 주변 동료들에게 피해를 주지 않도록 자발적으로 미리 주의를 살피는 행동 등이 이에 속한다. 즉, 예의적 행동은 자신의 행동, 의사결정에 따라 영향을 받을 수 있는 주변인들에게 자신의 계획을 미리 논의하고 알리는 행동이다.

3.4. 정당행동

정당행동(또는 스포츠맨십)은 조직에 대해 불만사항을 이야기하거나 불평하지 않고 인내하는 것이며, 사소한 문제에 대해 악담하거나 비난하지 않는 행동을 뜻한다. 조직에서 발생하는 문제에 대해 불만이 발생할 수는 있으나 해당 내용을 타인에게 전가하지 않고 조직원들이 조직성과

에 집중할 수 있도록 하는 것이다.

3.5. 참여적 행동

참여적 행동은 조직 내 활동에 관심을 기울이며 책임의식을 가지고 참여하는 자발적 행위를 의미한다. 회사에서 진행하는 행사, 교육, 각종 회의 등에 참여하여 조직이 발전하고 변화할 수 있도록 조직과 함께 행동하는 것이다. 나아가 조직의 발전에 일조할 수 있는 아이디어를 제공하는 등 조직의 성장을 위해 솔선수범하는 행동이다. 이러한 참여적 행동은 조직의 혁신과 발전 등 조직 유효성 향상에 긍정적인 영향을 준다. (김순석, 2008 ; 한나영·김영조, 2011)

조직시민행동에 대해서는 다양한 선행연구가 존재하는데, 1980년대 가장 대표적인 연구는 Bateman & Organ(1983)외, Graham(1991) 등이 있었으며, 초기에는 조직시민행동의 정의와 하위 구성요소 중심으로 진행되었다. 또한 조직시민행동의 결정요인에 대한 연구도 많이 이루어졌는데 Bolino 등(2002)은 조직효과성에 조직시민행동이 긍정적인 작용을 한다고 주장하였다. 또한 조직시민행동은 조직몰입에도 유의한 관계가 있다는 것을 많은 학자들이 규명하였다(Organ, 1990, Morrison, 1994, 그리고 Williams & Anderson, 1990). 전반적으로 조직시민행동은 조직 유효성, 조직 몰입 등에 긍정적으로 유의미한 영향을 미치고 있음에 대한 결과가 많이 나오고 있다. 조직시민행동에 선행요인을 살펴보면, 최근 국내에서 이루어진 연구결과를 중심으로 분석해본 바, 리더십, 조직공정성, 직무스트레스 등 다양한 변인과 관계가 있었다. 본 연구에서는 그 중 조직시민행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 직무요구와 직무스트레스에 초점을 두고 선행연구를 아래와 같이 분석해보았다. 조직원이 직무 수행을 위해서 필요시 되는 요구와 개인의 능력과의 불일치에서 발생하는 직무스트레스는 조직시민행동에 영향을 미쳐 조직 기능에 부정적인 영향을

끼칠 수 있다. 따라서 조직시민행동에 대한 동기부여를 위하여 직무 관련 스트레스를 줄인다면 조직유효성이 증가되는 결과를 볼 수 있다(임지은, 2013). 한편, 일부 연구에서는 직무요구 또는 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 준다고 주장하였다(박문상, 박계홍, 2013). 그러나 다수의 연구에서 직무요구는 조직시민행동의 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 일부 연구결과가 일관성을 보이지 못하고 있다. 이에 본 연구에서는 조직시민행동과 직무요구 간의 관계에서 보다 관계를 명확히 연구해보기 위해 각 하위요인 간의 연관성을 살펴보고자 한다.

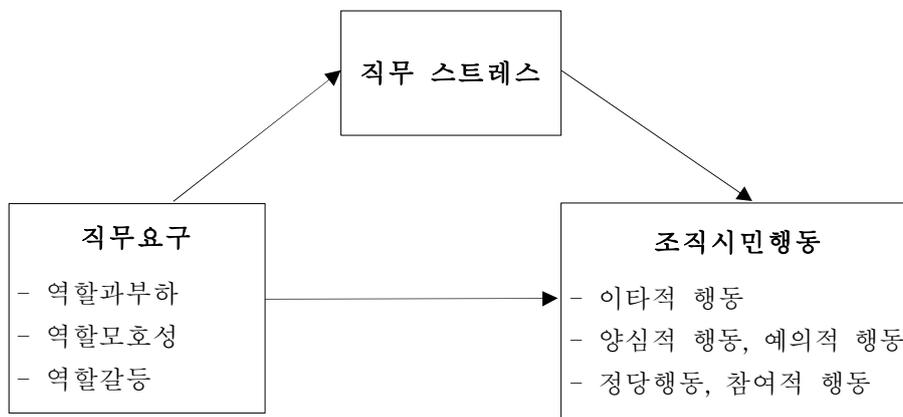
<표2> 조직시민행동의 선행연구

연구자	독립변수	종속변수	매개변수	조절변수
조재양(2007)	직무스트레스 가족기능	조직시민행동	생활만족 직무만족	
박수영(2011)	고용불안 직무스트레스	조직유효성 조직시민행동		
박문상, 박계홍(2013)	역할정체성 역할모호성 역할갈등	직무만족 조직몰입 조직시민행동		조직지원인식 심리적 임파워먼트
임지은(2013)	직무스트레스	조직시민행동 이직의도		지각된 조직지원
이주삼(2014)	리더의 윤리적 리더십	조직시민행동	역할갈등	
김춘영(2019)	심리적자본	조직시민행동	직무스트레스	
정지인(2020)	직무스트레스	조직시민행동 직무소진	조직공정성	

제3장. 연구방법

제1절 연구모형

본 연구는 A공공기관의 조직구성원들을 대상으로 직무요구가 조직시민행동에 미치는 영향과, 직무스트레스의 매개효과가 있는지 규명하고자 하였다. 직무요구를 독립변수로 설정하고, 조직시민행동은 종속변수로 설정하며, 직무스트레스를 매개변수로 설정하여 [그림 1]과 같이 연구 모형을 설정하고, SPSS 23.0을 활용하여 탐색적 요인분석 실시 후 동일하게 SPSS 23.0으로 회귀분석을 실시하였으며, 직무스트레스의 매개효과 검증은 위하여 Hayes(2013)이 제안한 SPSS Process macro의 model 4를 이용하였다.



<그림 1> 연구모델

제2절 가설 설정

2.1. 직무요구와 조직시민행동과의 관계

직무요구는 직무에 대한 수행에 있어 지속적으로 신체적, 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성 또는 측면들로 정의되며(Schaufeli & Bakker, 2004), 시간압박, 역할갈등, 업무량, 역할보호성 등의 하위요인을 포함한다. Karasek (1985)는 직무요구를 두 가지 측면에서 분석하였는데, 그 중 하나인 양적요구는 과도한 업무가 주어지거나, 제한된 시간 내 업무를 처리해야하는 것을 의미한다. 또 다른 측면인 질적요구는 자신의 역량 이상의 역할을 요구하는 것으로 정의하였다. 직무요구와 업무 환경에서는 조직원이 우울, 불안, 소진 등과 같은 부정적인 감정 상태에 놓일 수 있는 작용을 하며(Schaufeli et al.,2004), 이는 곧 조직성과에 부정적인 영향을 미치게 된다.

Buck(1972)은 직무요구가 업무성과 창출에 관련된 압박감으로 이어진다는 것을 증명하였으며, Maslach, Jackson, Leiter(1986)은 과도한 업무량과 갈등은 직무소진을 야기한다고 가정하였다. 이와 같은 직무요구는 조직원의 조직몰입의 감소, 이직 심지어 신체적 질병까지도 부정적으로 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 이처럼 직무요구는 대부분의 연구에서는 직무요구에 의해 조직성과, 조직유효성, 조직시민행동이 감소된다는 분석 결과를 가져오고 있다.

한편, 일부 선행연구(박문상·박계홍, 2013)에서는 직무요구 중 역할갈등, 역할보호성은 조직시민행동에 긍정적으로 작용한다고 주장하고 있다. 이는 업무성취를 위해서는 적당한 긴장감 유지를 위한 직무요구가 필요하며, 조직성과에 긍정적 효과를 줄 수 있다는 것이다. 그러나 다양한 선행연구에서 직무요구의 조직성과에 대한 부정적인 측면에 대한 연구가 다수였으므로 이에 본 연구는 직무요구의 하위차원이 조직시민행동의 하

위차원에 부정적인 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

본 연구에서는 직무요구의 하위요인인 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성이 조직시민행동의 하위요인인 이타적 행동, 공익적 행동, 예의적 행동, 정당행동, 양심적 행동에 미치는 각각의 영향을 분석하였다. 단, 조직시민행동의 경우 요인분석 결과를 토대로 변수들로부터 유사영향을 받는 요인을 그룹화하여 다음과 같이 총 3개의 그룹으로 나누어 분석결과를 도출하고자 한다. 1) 이타적 행동, 2) 양심적 행동, 예의적 행동, 3) 정당행동, 참여적 행동.

가설 1. 직무요구는 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미친다.

- 가설 1-1-a. 역할과부하는 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-1-b. 역할과부하는 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-1-c. 역할과부하는 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-2-a. 역할모호성은 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-2-b. 역할모호성은 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-2-c. 역할모호성은 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-3-a. 역할갈등은 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-3-b. 역할갈등은 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.
- 가설 1-3-c. 역할갈등은 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

2.2. 직무요구와 직무스트레스와의 관계

직무요구는 주로 직무스트레스에 영향을 주는 선행요인으로 개인의 안녕과 건강에는 부정적인 영향을 준다. 직무요구가 과도하게 높은 수준일 경우, 조직원은 해당 요구를 충족시키기 위해 지속적인 노력을 투입할 것이며 이는 곧 조직원의 심리적, 신체적 자원을 소모하여 건강 손상 과정에 영향을 미친다(Bakker & Demerouti, 2007). 또한 직무소진에도 영향을 주어 장기적인 측면에서는 높은 직무 요구가 계속될 경우 직무 몰입, 조직 성과 등에 부정적인 영향일 미칠 수 있다. Frone(1998)는 그의 연구에서 업무과부하가 우울감과 신체적 이상증상에 유의한 영향을 준다고 밝혔다. 즉, 제한된 시간 내에 과도한 업무를 수행함으로써 인해 긴급함, 불안 등의 부정적인 감정이 발생되어 과업 수행에 방해가 될 수 있다(Sevenson & Maule, 1993). 또한, 탁진국(2002)은 역할모호, 역할갈등, 역할과부하는 우울, 불안, 소화장애, 불면증 등 직무스트레스와 정(+)의 관계가 있음을 주장하였다.

이와 같은 선행연구를 토대로, 본 연구는 직무요구가 직무 스트레스에 유의하게 작용한다고 가정하였다.

가설 2. 직무요구는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

- 가설 2-1. 역할과부하는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 가설 2-2. 역할모호성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 가설 2-3. 역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

2.3. 직무스트레스와 조직시민행동과의 관계

직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향 관계에 대해서는 많은 선

행연구가 존재한다. 직무 수행을 위해서 필요한 요구와 개인의 능력과의 불일치에서 발생하는 직무스트레스는 조직시민행동에 영향을 미쳐 조직 기능에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 조직시민행동에 대한 동기부여를 위하여 직무 관련 스트레스를 줄인다면 조직유효성이 증가되는 결과를 볼 수 있다(임지은, 2013). Organ & Ryan(1995)는 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등, 모호성이 조직시민행동의 하위 요인과 부(-)의 영향이 있다고 연구하였다. 또한 Jex, Adams, Bachrach & Sorenson(2003)은 직무스트레스가 조직시민행동의 하위요인 중 이타적 행동에 부(-)의 영향이 있음을 검증하였다. 이주삼(2014)의 연구에서는 역할 갈등이 매개효과로 조직시민행동에 부정적 영향 관계가 있다고 실증분석 하였으며, 이수광(2010) 또한 직무스트레스와 조직시민행동 간의 부정적 영향에 대해 검증한 바 있다. 이에 본 연구에서는 직무스트레스가 조직시민행동의 하위 요인에 부(-)의 영향을 줄 것을 가정하였다.

가설 3. 직무스트레스는 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 3-1. 직무스트레스는 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-2. 직무스트레스는 공익적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-3. 직무스트레스는 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.4. 직무스트레스의 매개효과

본 연구에서는 앞선 논의와 같이 직무요구가 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치고, 직무스트레스가 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미치는 과정에서 직무스트레스가 직무요구와 조직시민행동의 하위요소 간에 매개역할을 할 것으로 가정하고, 다음과 같이 가설을 수립하였다.

가설 4. 직무스트레스는 직무요구와 조직시민행동 각 하위변인에 매개할 것이다.

- 가설 4-1-a. 직무스트레스는 역할과부하와 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-1-b. 직무스트레스는 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-1-c. 직무스트레스는 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-2-a. 직무스트레스는 역할모호성과 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-2-b. 직무스트레스는 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-2-c. 직무스트레스는 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-3-a. 직무스트레스는 역할갈등과 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-3-b. 직무스트레스는 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 4-3-c. 직무스트레스는 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개할 것이다.

제3절 변수의 조작적 정의와 측정

3.1. 직무요구

본 논문에서, 직무 요구 (Job demands)는 역할 과부하, 역할 모호성,

역할 갈등척도를 사용하여 측정하였는데, 역할 과부하와 역할 갈등은 Ivancevich & Matteson(1982)의 연구에서 개발된 척도를 이종목과 박한기(1988)가 번안한 것을 사용하였다.

먼저 역할과부하(Role overload)의 총 문항 수는 6문항으로 이루어져 있다. 예를 들어, ‘처리해야 할 일이 많아지고 있다’, ‘나는 너무 많은 책임을 맡고 있다.’ 등을 포함하여 사용하였으며 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 역할모호성(Role ambiguity)은 Kahn et al.(1964)가 개발하고 윤정민(2006)이 번안한 3문항을 사용하였다. 문항의 예로써 ‘나는 내 업무 수행 시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다’가 있으며 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 역할갈등(Role conflict)의 문항 수는 4문항이다. 예를 들어, ‘나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다’와 같은 문항들을 사용하였으며 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다.

3.2. 직무스트레스

직무 스트레스(Job stress)는 신체적 징후, 불안, 우울 세 가지 차원으로 나누어 문항을 설계한 후, 종합하여 측정하였다. 문항은 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건호(1993)가 개발하고 박량희(2006)가 번안한 문항을 사용하였다. 문항의 예로 ‘나는 일(직무)로 인해 속이 쓰리고 아프다’, ‘나는 일(직무)로 인해 우울한 기분이 자주 든다’와 같은 문항이 포함되어 있으며 신체적 징후(4문항), 우울(5문항), 불안(5 문항)을 사용하였다. 직무 스트레스와 관련된 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다.

3.3. 조직시민행동

조직시민행동은 공식적 보상체계에서 직접적으로 보상되지 않는 구성원 개인의 자유재량적인 행동으로써 하위변수를 이타적 행동, 양심적 행동, 예의적 행동, 정당행동, 참여적 행동으로 설정하였다. 이를 측정하기 위해 Organ(1998), Niehoff and Moorman(1988), 한봉주(2009), 김지한(2009), 최동주(2008), 김순석(2008)의 연구문항을 참조하고 본 설문에 적절하게 수정하여 각 5개 문항을 구성하여 Likert형 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

3.4. 통제변수

본 연구에서는 각 변수에 영향을 미칠 것으로 판단되는 통제요인을 선정하여 통제변수로 설정하였다. 성별, 연령대, 학력, 직급, 직렬, 근속기간을 통제변수로 설정하였다.

제4장. 실증 분석

제1절 응답자의 일반적 특성

본 연구는 가설 검증을 위하여 설문지법을 활용하였다. A공공기관의 본부 재직 근로자를 대상으로 300부의 설문지를 배포하여 설문을 실시하였으며, 이중 268부를 회수하여 회수율은 89.3%를 보였다. 이 중 불성실 응답으로 판단된 22부를 제외하고 실제 분석에는 246부를 사용하였다.

설문 응답자 성별은 남성이 56.5%, 여성이 43.5%로 나타났고, 연령은 30세 이상~40세 미만이 50.8%로 가장 많았으며, 이어서 40세 이상~50세 미만과 30세 미만이 각 22.8%, 50세 이상~60세 미만 3.6% 순이었으며, 60세 이상은 없는 것으로 확인되었다. 학력은 대졸이 67.8%로 압도적으로 많았으며, 이어서 대학원졸 이상 28.5%, 고졸 2.4%, 전문대졸 1.6% 순으로 나타났다. 근속연수에서는 5년 이상~10년 미만이 39.0%, 10년 이상이 28.1%, 3년 이상~5년 미만이 17.1%, 1년 이상~3년 미만 14.6%, 1년 미만이 1.2%로 나타났다. 직위는 과장급 39.0%, 차장급 32.9%, 대리급 24.8%, 주임/사원급이 3.3% 순으로 확인되었다. 직렬에서는 일반직(행정직)이 90.2%로 가장 많았으며, 연구직이 8.6%, 기타가 1.2% 순으로 확인되었다. 상세내용은 아래 <표3>에 제시되어 있다.

<표3> 응답자의 인구통계학적 분석

	구 분	빈 도	백분율(%)
성 별	남	139	56.5
	여	107	43.5
연 령	30세 미만	56	22.8
	30세 이상 ~ 40세 미만	125	50.8
	40세 이상 ~ 50세 미만	56	22.8
	50세 이상 ~ 60세 미만	9	3.6
	60세 이상	-	-
학 력	고졸	6	2.4
	전문대졸	4	1.6
	대졸	116	67.8
	대학원졸 이상	70	28.5
근속연수	1년 미만	3	1.2
	1년 이상 ~ 3년 미만	36	14.6
	3년 이상 ~ 5년 미만	42	17.1
	5년 이상 ~ 10년 미만	96	39.0
	10년 이상	69	28.1
직 위	사원/주임(6급)	8	3.3
	대리(5급)	61	24.8
	과장(4급)	96	39.0
	차장(3급)	81	32.9
직 렬	일반직(행정직)	222	90.2
	연구직	21	8.6
	기타	3	1.2

제2절 자료의 분석방법

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 수집된 자료는 통계패키지 SPSS 23.0을 이용하여 분석하였다. 조직원들이 직무요구, 조직시민행동, 직무스트레스의 관계를 고찰하기에 앞서 본 연구에서 채택한 측정도구가 유용한 변수가 될 수 있는지에 대한 검증을 먼저 실시하고, 가설 검증을 실시하였다.

먼저 실증연구의 표본에 대한 특성을 정리하기 위해 기초적인 분석으로 빈도분석(frequency analysis)을 하였고, 각 변수의 신뢰성 검증을 위하여 Cronbach's α 값을 이용한 내적 일관성 검증방법을 이용하였다. 또한 각 변수간의 구성개념 타당성(construct validity) 검증을 위하여 요인 분석(factor analysis)을 실시하였다.

다음으로 본 연구에서 설정한 가설검증을 위한 분석기법으로는 직무요구가 직무스트레스와 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 상관관계 분석(correlation analysis)과 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 그리고 직무요구의 각 하위요인과 조직시민행동의 각 하위요인간의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 매개회귀분석을 하였으며 SPSS PROCESS macro의 model 4를 이용하였고 부트스트래핑을 진행하였다.

2.1. 타당도의 측정

측정도구의 타당성 분석을 위하여 탐색적 요인분석을 통해 요인별 적합도를 저해하거나 요인적재치가 낮은 변수별 항목들을 순차적으로 제외하였다. 요인 추출방법으로는 주축 요인추출을 실시하였고, 베리맥스 회전을 하였다. 탐색적 요인분석 결과 고유값 1이상인 요인과 요인 적재값 0.5를 기준으로 유의성을 분석한 결과는 <표4>와 같다.

<표4> 타당도 검증 결과

변수	문항 번호	요 인						
		1	2	3	4	5	6	7
직무 요구	요구-1	.240	.001	-.068	.810	.068	-.098	-.135
	요구-2	.383	-.027	.026	.692	-.082	.099	-.080
	요구-3	.267	-.165	.060	.639	-.022	.285	-.027
	요구-4	.240	-.053	.004	.801	-.051	.095	-.100
	요구-5	.311	-.082	.002	.580	.039	.095	.167
	요구-6	.297	.034	.021	.707	.053	.157	.068
	요구-7	-.105	.112	.145	-.080	.828	.019	.067
	요구-8	-.091	.108	.148	.069	.846	.100	.004
	요구-9	-.117	.135	.145	.025	.861	-.027	-.004
	요구-10	.253	-.085	-.039	.223	.056	.708	-.060
	요구-11	.336	-.131	-.096	.105	-.061	.784	-.071
	요구-12	.216	-.104	.048	.135	.102	.816	.087
직무 스트레스	스트레스-1	.713	-.080	.004	.292	-.007	.121	-.110
	스트레스-2	.801	-.043	-.084	.248	-.063	.088	-.055
	스트레스-3	.711	-.058	-.132	.201	-.054	.114	-.023
	스트레스-4	.786	-.171	-.044	.195	-.046	-.023	.121
	스트레스-5	.813	-.265	-.069	.145	-.022	.103	-.022
	스트레스-6	.833	-.117	-.065	.144	-.032	.093	-.030
	스트레스-7	.736	-.116	-.150	.172	-.130	.139	-.103
	스트레스-8	.757	-.198	-.026	.177	-.051	.173	-.033
	스트레스-9	.796	-.249	-.005	.179	-.079	.144	-.011
	스트레스-10	.806	-.155	-.052	.084	-.011	.099	-.051
	스트레스-11	.781	-.125	.023	.173	-.075	.100	-.085
조직 민행동	OCB-1	-.017	.306	.242	-.052	.166	.003	.689
	OCB-2	-.104	.266	.185	.016	.018	.025	.756
	OCB-3	-.083	.252	.143	-.083	-.073	-.058	.728
	OCB-4	-.149	.174	.695	-.077	.152	.161	-.081
	OCB-5	.080	.165	.681	-.055	.040	-.043	-.025
	OCB-6	.032	.069	.761	-.132	-.030	.053	.116
	OCB-7	-.121	.002	.718	.087	-.030	-.061	.217
	OCB-8	-.142	.018	.692	.121	.199	.020	.121
	OCB-9	-.101	.185	.714	.076	.149	-.098	.097
	OCB-10	-.026	.295	.568	.027	.118	-.130	.181
	OCB-11	-.171	.610	.088	-.088	.046	-.080	-.106
	OCB-12	-.212	.754	.096	-.127	.074	-.052	.133
	OCB-13	-.243	.652	.220	-.003	.089	-.051	.125
	OCB-14	-.102	.780	.071	-.061	.004	-.041	.167
	OCB-15	-.074	.758	.112	.026	.098	-.102	.138
	OCB-16	-.153	.786	.129	.040	.076	-.104	.152
	OCB-17	-.108	.805	.020	-.028	.067	.025	.136
	OCB-18	-.228	.615	.309	-.062	.033	.012	.212
고유값 (eigen value)	7.694	5.006	3.815	3.617	2.839	2.391	2.009	
공통분산(%)	18.320	11.919	9.084	8.612	6.759	5.693	4.784	
누적분산(%)	18.320	30.239	39.323	47.935	54.694	60.387	65.171	

직무요구의 하위요인이 어떻게 분류되는지 파악하고자 요인분석을 실시한 결과, 13개의 항목 중 1개의 항목이 타당도를 저해하여 분석에서 제외하였다. 첫 번째 요인은 6개 항목, 두 번째 항목은 3개 항목, 세 번째 항목에는 3개 항목이 포함되어 있다. 구성된 항목의 내용을 바탕으로 첫 번째 요인은 역할과부하, 두 번째 요인은 역할모호성, 세 번째 요인은 역할갈등이라 명명하였다.

직무스트레스의 요인분석을 실시한 결과, 14개 항목 중 3개 항목이 타당도를 저해하여 분석에서 제외하였고, 총 11개 항목이 하나의 요인으로 적재되었는데 이는 직무스트레스의 3개의 하위 차원 변수가 하나로 결합된 결과로 조직원들이 직무스트레스는 각 하위 요인을 구별된 개념이 아닌 하나의 개념으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

조직시민행동의 하위 요인 분류 파악을 위한 요인 분석 결과, 25개 문항 중 타당도를 저해하는 7개 문항을 제외하고 총 18개 문항으로 요인분석을 실시하였다. 각 요인에 구성된 항목을 보면 첫 번째 요인은 3개 항목, 두 번째 항목은 7개 항목, 세 번째 항목은 8개 항목이 포함되어 있다. 구성된 항목의 내용을 바탕으로 첫 번째 요인은 이타적 행동, 두 번째 요인은 양심적 행동과 예의적 행동, 세 번째 요인은 정당행동과 참여적 행동으로 명명하였다.

직무요구, 직무스트레스, 조직시민행동의 하위변인의 요인 적재값은 모두 0.5 이상으로 나타나, 전반적인 측정도구의 타당도를 만족하였으며, 추가적인 항목의 제외 및 조정없이 분석을 진행하였다.

2.2. 신뢰도 검증

신뢰도는 동일한 대상을 반복하여 측정할 때 개념이 정확하고 일관성이 있는지 확인하기 위하여 내적 일관성을 측정하며 Cronbach's α 값을 확인하였다. Cronbach's α 값이 0.7보다 높으면 일반적으로 높은 신뢰도

가 있는 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서는 요인분석 결과를 토대로 독립변수 중 유사 그룹으로 분류된 3개의 하위요인과 종속변수 중 유사 그룹으로 분류된 3개 하위요인, 그리고 매개변수에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다.

첫째, 독립변수의 신뢰도 분석 결과 직무요구의 하위변인은 역할과부하(5개 항목) 0.845, 역할보호성(3개 항목) 0.851, 역할갈등(3개 항목) 0.806로 측정되었다.

둘째, 종속변수의 하위요인은 이타적행동(3개 항목) 0.755, 양심적 행동과 예의적 행동은 0.843(7개 항목), 정당행동과 참여적 행동은 0.900(8개 항목)으로 측정되었다.

마지막으로 매개변수인 직무스트레스(11개 항목)는 0.945로 측정되어 모든 변수의 Cronbach's α 값이 0.7보다 높은 것으로 확인되므로 신뢰도를 확보하였다 할 수 있다. 각 변수별 신뢰도 검증 결과는 다음의 <표5>과 같다.

<표5> 신뢰도 검증 결과

변 수		분석 항목 수	Cronbach's α 값
직무요구	역할과부하	5개	0.845
	역할보호성	3개	0.851
	역할갈등	3개	0.806
조직시민행동	이타적 행동	3개	0.755
	양심적 행동과 예의적 행동	7개	0.853
	정당행동과 참여적 행동	8개	0.900
직무스트레스		11개	0.954

2.3. 상관관계분석

본 연구에서 사용하는 변수들 간의 상관성을 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표6>과 같다. <표6>에서 확인할 수 있듯이 매개변수인 직무스트레스는 직무요구의 하위변인 모두와 정(+)의 상관관계를 보였다. 또한 종속변수의 하위변인과는 모두 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

독립변수 첫 번째 하위요인인 역할과부하는 종속변수의 하위요인 중 이타적 행동($r=-.126$, $p<.05$), 양심적 행동과 예의적 행동($r=-.026$, $p<.01$), 정당행동과 참여적 행동($r=-.191$, $p<0.01$)과 모두 부(-)의 관계를 보였다. 두 번째 하위요인인 역할보호성은 종속변수와 모두 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 세 번째 하위요인인 역할갈등은 정당행동과 참여적 행동($r=-.245$, $p<.01$)과만 부(-)의 상관관계를 보였으며, 이타적 행동, 양심적 행동과 예의적 행동과는 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

<표6> 변수 간 상관관계

구분	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 성별	1.43	.497	1												
2. 연령	35.25	7.052	-.308**	1											
3. 학력	3.22	.593	-.090	.414**	1										
4. 직급	3.02	.843	-.085	.703**	.352**	1									
5. 직렬	1.12	.396	-.022	.068	.129*	-.055	1								
6. 근무기간	92.2276	65.17522	-.090	.820**	.258**	.714**	-.064	1							
7. 직무스트레스	2.5325	.81772	.069	.076	.018	.064	-.035	.128*	1						
8. 역할과부하	3.0867	.69867	-.129*	.182**	.036	.171**	-.093	.166**	.578***	1					
9. 역할모호성	2.2873	.61030	-.019	-.143*	-.092	-.200**	-.005	-.149*	.204**	.040	1				
10. 역할갈등	3.2256	.77058	-.025	.070	.114	.158*	-.071	.026	.463***	.380***	.002	1			
11. 이타적 행동	3.4499	.57772	-.035	.142*	.012	.125	.039	.138*	-.210**	-.126*	-.187*	-.107	1		
12. 양심적 행동과 예의적 행동	3.9216	.44440	.071	.084	.035	.165**	-.071	.118	-.202**	-.026	-.321***	-.050	.438***	1	
13. 정당행동과 참여적 행동	3.2734	.63524	-.089	.279**	.108	.266**	.078	.278**	-.401***	-.191**	-.258***	-.245***	.521***	.382***	1

주1) N=264, *p<0.05, **p<0.01(양측), ***p<0.001(양측)

주2) 대각선 아래쪽은 구성개념 간 상관계수, 대각선 위쪽은 구성개념 간 상관 자승치

제3절 가설 검증

3.1. 가설 1의 검증

가설 1. 직무요구는 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미친다.

- 가설 1-1-a. 역할과부하는 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표7>에서 보는 바와 같이 이타적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할과부하를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 1.829(p<.10)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 5.1%(수정된 분산값 2.3%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.162(p<.01)$ 로 역할과부하가 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 1-1-a는 채택되었다.

<표7> 역할과부하와 이타적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 이타적 행동					
변수 (상수)		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수			9.186		9.486
	성별	-.027	-.373	-.042	-.596
	연령	.130	.939	.145	1.060
	학력	-.056	-.769	-.062	-.861
	직급	.046	.467	.060	.623
	직렬	.051	.770	.036	.553
	근무기간	-.007	-.056	-.004	-.031
독립변수	역할과부하			-.162**	-2.497
R ²		.026		.051	
ΔR^2		.002		.023	
F값		1.071		1.829+	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-1-b. 역할과부하는 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표8>에서 보는 바와 같이 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할과부하를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 1.875(p>.10)로 나타나 회귀모형이 통계적으로 유의하나, β값이 -.064(p>.10)로 역할과부하가 양심적 행동과 예의적 행동에 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 1-1-b는 기각되었다.

<표8> 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 양심적 행동과 예의적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		12.518		11.797
	성별	.054	.774	.048	.684
	연령	.045	.330	.051	.374
	학력	-.013	-.178	-.015	-.210
	직급	.209	2.171	.215	2.227
	직렬	-.035	-.531	-.040	-.616
	근무기간	-.031	-.245	-.029	-.235
독립변수	역할과부하			-.064	-.981
R2		.048		.052	
ΔR2		.025		.024	
F값		2.027+		1.875+	

N=264, + p<.10, * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-1-c. 역할과부하는 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표9>에서 보는 바와 같이 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할과부하를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 6.642(p<.001)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 16.3%(수정된 분산값 13.9%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.259(p<.001)$ 로 역할과부하가 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 1-1-c는 채택되었다.

<표9> 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 정당행동과 참여적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		6.970		8.326
	성별	-.048	-.710	-.073	-1.106
	연령	.049	.368	.073	.571
	학력	-.013	-.184	-.022	-.333
	직급	.130	1.391	.154	1.695
	직렬	.092	1.448	.069	1.114
	근무기간	.150	1.226	.155	1.313
독립변수	역할과부하			-.259***	-4.247
R2		.100		.163	
$\Delta R2$.077		.139	
F값		4.427***		6.642***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-2-a. 역할모호성은 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표10>에서 보는 바와 같이 이타적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할모호성을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 1.977(p<.10)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 2%(수정된 분산값 2.7%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.173(p<.01)$ 으로 역할모호성이 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 1-2-a는 채택되었다.

<표10> 역할모호성과 이타적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 이타적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		9.186		9.533
	성별	-.027	-.373	-.033	-.476
	연령	.130	.939	.129	.944
	학력	-.056	-.769	-.060	-.838
	직급	.046	.467	.014	.145
	직렬	.051	.770	.049	.746
	근무기간	-.007	-.056	-.009	-.074
독립변수	역할모호성			-.173**	-2.691
R2		.026		.055	
$\Delta R2$.002		.027	
F값		1.071		1.977+	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-2-b. 역할모호성은 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표11>에서 보는 바와 같이 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할모호성을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 5.019(p<.001)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 12.9%(수정된 분산값 10.3%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.289(p<.01)$ 로 역할모호성이 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 1-2-b는 채택되었다.

<표11> 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 양심적 행동과 예의적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		12.518		13.776
	성별	.054	.774	.043	.635
	연령	.045	.330	.043	.330
	학력	-.013	-.178	-.020	-.288
	직급	.209	2.171	.157	1.682
	직렬	-.035	-.531	-.038	-.613
	근무기간	-.031	-.245	-.034	-.285
독립변수	역할모호성			-.289***	-4.681
R2		.048		.129	
$\Delta R2$.103	
F값		2.027+		5.019***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-2-c. 역할모호성은 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표12>에서 보는 바와 같이 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할모호성을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 5.706(p<.001)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 14.4%(수정된 분산값 11.9%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.214(p<.01)$ 로 역할모호성이 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 1-2-c는 채택되었다.

<표12> 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 정당행동과 참여적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		6.970		7.936
	성별	-.048	-.710	-.057	-.854
	연령	.049	.368	.048	.366
	학력	-.013	-.184	-.018	-.265
	직급	.130	1.391	.092	.992
	직렬	.092	1.448	.089	1.437
	근무기간	.150	1.226	.147	1.232
독립변수	역할모호성			-.214**	-3.484
R2		.100		.144	
$\Delta R2$.077		.119	
F값		4.427***		5.706***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-3-a. 역할갈등은 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표13>에서 보는 바와 같이 이타적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할갈등을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, β 값이 $-.120(p<.10)$ 으로 유의하게 나타났으나 F값이 $1.413(p>.10)$ 으로 나타나 회귀모형이 적합하지 않으므로 가설 1-3-a는 기각되었다.

<표13> 역할갈등과 이타적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 이타적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		9.186		9.333
	성별	-.027	-.373	-.027	-.385
	연령	.130	.939	.135	.979
	학력	-.056	-.769	-.047	-.647
	직급	.046	.467	.075	.764
	직렬	.051	.770	.041	.620
	근무기간	-.007	-.056	-.032	-.252
독립변수	역할갈등			-.120+	-1.843
R2		.026		.040	
$\Delta R2$.002		.012	
F값		1.071		1.413	

N=264, + $p<.10$, * $p<.05$. ** $p<.01$, *** $p<.001$

- 가설 1-3-b. 역할갈등은 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표14>에서 보는 바와 같이 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할갈등을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 2.018(p<.10)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 5.6%(수정된 분산값 2.8%)로 나타났으나 β 값이 -.090(p<.10)으로 역할갈등이 양심적 행동과 예의적 행동에 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 1-3-b는 기각되었다.

<표14> 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 양심적 행동과 예의적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		12.518		12.319
	성별	.054	.774	.054	.767
	연령	.045	.330	.049	.357
	학력	-.013	-.178	-.006	-.084
	직급	.209	2.171	.231	2.373
	직렬	-.035	-.531	-.042	-.643
	근무기간	-.031	-.245	-.049	-.391
독립변수	역할갈등			-.090	-1.385
R2		.048		.056	
Δ R2				.028	
F값		2.027+		2.018+	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 1-3-c. 역할갈등은 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표15>에서 보는 바와 같이 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할갈등을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 7.192(p<.001)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 17.5%(수정된 분산값 15.0%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.280(p<.001)$ 로 역할갈등이 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 1-3-c는 채택되었다.

<표15> 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 정당행동과 참여적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		6.970		8.371
	성별	-.048	-.710	-.050	-.765
	연령	.049	.368	.060	.471
	학력	-.013	-.184	.008	.122
	직급	.130	1.391	.199	2.187
	직렬	.092	1.448	.069	1.124
	근무기간	.150	1.226	.091	.777
독립변수	역할갈등			-.280***	-4.637
R2		.100		.175	
$\Delta R2$.150	
F값		4.427***		7.192***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

3.2. 가설 2의 검증

가설 2. 직무요구는 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미친다.

- 가설 2-1. 역할과부하는 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미친다.

<표16>에서 보는 바와 같이 직무스트레스를 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할과부하를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 19.618(p<.001)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 36.6%(수정된 분산값 34.7%)로 나타났다. 또한 β값이 .602(p<.001)로 역할과부하가 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 2-1은 채택되었다.

<표16> 역할과부하와 직무스트레스의 회귀분석 결과

종속변수 : 직무스트레스					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		4.733		.634
	성별	.077	1.082	.134	2.331
	연령	-.023	-.169	-.080	-.716
	학력	.011	.147	.033	.562
	직급	-.057	-.586	-.112	-1.412
	직렬	-.031	-.475	.023	.424
	근무기간	.180	1.418	.168	1.640
독립변수	역할과부하			.602***	11.331
R2		.024		.366	
△R2				.347	
F값		0.971		19.618***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 2-2. 역할모호성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다.

<표17>에서 보는 바와 같이 직무스트레스를 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할모호성을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10 미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 2.708(p<.05)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 7.4%(수정된 분산값 4.7%)로 나타났다. 또한 β 값이 .228(p<.001)로 역할모호성이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 2-2는 채택되었다.

<표17> 역할모호성과 직무스트레스의 회귀분석 결과

종속변수 : 직무스트레스					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		4.733		2.757
	성별	.077	1.082	.086	1.239
	연령	-.023	-.169	-.022	-.163
	학력	.011	.147	.016	.229
	직급	-.057	-.586	-.016	-.163
	직렬	-.031	-.475	-.028	-.440
	근무기간	.180	1.418	.183	1.476
독립변수	역할모호성			.228***	3.583
R2		.024		.074	
Δ R2				.047	
F값		0.971		2.708*	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 2-3. 역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다.

<표18>에서 보는 바와 같이 직무스트레스를 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 역할갈등을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 11.579(p<.001)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 25.4%(수정된 분산값 23.2%)로 나타났다. 또한 β 값이 .493(p<.001)으로 역할갈등이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 2-3은 채택되었다.

<표18> 역할갈등과 직무스트레스의 회귀분석 결과

종속변수 : 직무스트레스					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		4.733***		2.350***
	성별	.077	1.082	.080	1.282
	연령	-.023	-.169	-.043	-.354
	학력	.011	.147	-.026	-.412
	직급	-.057	-.586	-.179	-2.060
	직렬	-.031	-.475	.009	.161
	근무기간	.180	1.418	.282	2.522
독립변수	역할갈등			.493***	8.571
R2		.024		.254	
Δ R2				.232	
F값		0.971		11.579***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

3.3. 가설 3의 검증

가설 3. 직무스트레스는 조직시민 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

- 가설 3-1. 직무스트레스는 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표19>에서 보는 바와 같이 이타적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 직무스트레스를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10 미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 2.708(p<.01)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 7.4%(수정된 분산값 4.7%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.221(p<.01)$ 로 직무스트레스가 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 3-1은 채택되었다.

<표19> 직무스트레스와 이타적 행동의 회귀분석 결과

		종속변수 : 이타적 행동			
변수 (상수)		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수			9.186***		10.011***
	성별	-.027	-.373	-.010	-.137
	연령	.130	.939	.125	.923
	학력	-.056	-.769	-.053	-.754
	직급	.046	.467	.033	.345
	직렬	.051	.770	.044	.680
	근무기간	-.007	-.056	.033	.262
독립변수	직무스트레스			-.221**	-3.496
R2		.026		.074	
$\Delta R2$.047	
F값		1.071		2.708*	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 3-2. 직무스트레스는 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표20>에서 보는 바와 같이 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 직무스트레스를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 3.642(p<.01)로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 7.4%(수정된 분산값 4.7%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.223(p<.001)$ 으로 직무스트레스가 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 3-2는 채택되었다.

<표20> 직무스트레스와 공익적 행동과 예의적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 양심적 행동과 예의적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		12.518***		13.305***
	성별	.054	.774	.071	1.039
	연령	.045	.330	.040	.299
	학력	-.013	-.178	-.010	-.148
	직급	.209	2.171	.197	2.087
	직렬	-.035	-.531	-.042	-.653
	근무기간	-.031	-.245	.009	.077
독립변수	직무스트레스			-.223***	-3.569
R2		.048		.097	
$\Delta R2$.070	
F값		2.027+		3.642**	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 3-3. 직무스트레스는 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.

<표21>에서 보는 바와 같이 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였으며, 직무스트레스를 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모델 2를 분석한 결과, F값은 13.360(p<.001)으로 나타나 회귀모형이 적합한 것으로 확인되며, 회귀모형의 설명력은 28.2%(수정된 분산값 26.1%)로 나타났다. 또한 β 값이 $-.432(p<.001)$ 로 직무스트레스가 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 3-3은 채택되었다.

<표21> 직무스트레스와 정당행동과 참여적 행동의 회귀분석 결과

종속변수 : 정당행동과 참여적 행동					
변수		모델1		모델2	
		β	t값	β	t값
통제변수	(상수)		6.970***		9.721***
	성별	-.048	-.710	-.015	-.249
	연령	.049	.368	.039	.326
	학력	-.013	-.184	-.008	-.132
	직급	.130	1.391	.106	1.259
	직렬	.092	1.448	.078	1.379
	근무기간	.150	1.226	.227	2.074
독립변수	직무스트레스			-.432***	-7.769
R2		.100		.282	
Δ R2				.261	
F값		4.427***		13.360***	

N=264, + p<.10, * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

3.4. 가설 4의 검증

3.4.1. 3단계매개회귀분석

가설 4. 직무스트레스는 직무요구와 조직시민행동 각 하위변인에 매개 효과가 있다.

본 연구에서는 직무요구와 조직시민행동의 각 하위변인에 대한 직무스트레스의 매개역할에 관한 가설을 검증하기 위해서 Baron&Kenny(1986)의 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. 3단계 회귀분석 절차와 조건은 다음과 같다.

1단계: 독립변수를 매개변수에 회귀시키고 독립변수는 유의한 영향을 미쳐야 한다.

2단계: 독립변수를 종속변수에 회귀시키고 독립변수는 유의한 영향을 미쳐야 한다.

3단계: 독립변수와 매개변수를 종속변수에 회귀시키고 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 2단계의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다.

독립변수가 종속변수에 오직 매개변수를 통해서만 영향을 주는 경우 즉, 상기 3단계 회귀분석에서 매개변수가 통제되었을 때 독립변수의 종속변수에 대한 효과가 유의하지 않는 경우는 완전한 매개효과(perfect mediating effect)를 갖게 된다. 반면, 매개변수와 독립변수 모두가 유의하고 독립변수 효과가 3단계 회귀분석 때에 2단계 회귀분석 때보다 작은 경우는 부분매개효과(partial mediating effect)를 갖게 된다.

- 가설 4-1-a. 직무스트레스는 역할과부하와 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.

<표 22>에서 제시한 회귀모형을 보면 이타적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공

선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 2.403(p<.05)으로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할과부하가 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.602$, $p<.001$), 2단계에서는 역할과부하가 이타적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났($\beta=-.162$, $p<.05$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할과부하의 β 값이 .162(p<.05)에서 .045(p<.05)로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 -.194(p<.05)로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-1-a는 채택되었다.

<표22> 직무스트레스의 역할과부하와 이타적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t값	β	t값	β	t값
통제 변수	(상수)		.634 2.331		9.486***		9.681***
	성별	.134		-.042	-.596 1.060	-.016	-.225
	연령	-.080	-.716	.145		.130	.956
	학력	.033	.562 -1.412	-.062	-.861	-.055	-.779
	직급	-.112		.060	.623	.039	.401
	직렬	.023	.424 1.640	.036	.553	.041	.627
	근무기간	.168		-.004	-.031	.029	.231
독립 변수	역할 과부하	.602***	11.331	-.162*	-2.497	-.045	-.568
매개 변수	직무 스트레스				.051	-.194*	-2.478
R2		.366				.075	
$\Delta R2$.347		.023		.044	
F값		19.618***		1.829+		2.403*	

N=264, + p<.10, * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

- 가설 4-1-b. 직무스트레스는 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개한다.

<표 23>에서 제시한 회귀모형을 보면 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 3.436(p<.01)으로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할과부하가 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나($\beta=.602, p<.001$), 2단계에서는 역할과부하가 양심적 행동과 예의적 행동에 유의한 영향이 나타나지 않았다($\beta =-.064, p<.10$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할과부하의 β 값이 $-.064(p<.10)$ 에서 $.108(p<.10)$ 로 증가하여 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.285(p<.001)$ 로 통계적으로 유의하게 나왔으나, 2단계에서 유의한 영향이 나타나지 않아 가설 4-1-b는 기각되었다.

<표23> 직무스트레스의 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동 간의 매개효과

변수 (상수)	1단계		2단계		3단계		
	독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속		
	β	t값	β	t값	β	t값	
통제변수		6.34 2.331		11.797***		12.249***	
	성별	.134		.048	.684	.087	1.247
	연령	-.080	-.716	.051	.374	.028	.212
	학력	.033	-.562 -1.442	-.015	-.210	-.006	-.081
	직급	-.112		.215	2.227	.183	1.939
	직렬	.023	.424 1.340	-.040	-.616	-.034	-.530
	근무기간	.168		-.029	-.235	.019	.151
독립변수	역할과부하	.602***	11.331	-.064	-.981	.108	1.377
매개변수	직무스트레스					-.285***	-3.697
R2		.366		.052		.104	
$\Delta R2$.347		.024		.074	
F값		19.618***		1.875+		3.436**	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 4-1-c. 직무스트레스는 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개한다.

<표 24>에서 제시한 회귀모형을 보면 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 11.641($p < .001$)로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할과부하가 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta = .602, p < .001$), 2단계에서는 역할과부하가 정당행동과 참여적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.259, p < .001$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할과부하의 β 값이 .259($p < .001$)에서 .001($p < .10$)로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 -.433($p < .001$)으로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-1-c는 채택되었다.

- 가설 4-2-a. 직무스트레스는 역할모호성과 이타적 행동의 관계를 매개한다.

<표 25>에서 제시한 회귀모형을 보면 이타적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 2.894($p < .01$)로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단

계에서는 역할보호성이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.228, p<.001$), 2단계에서는 역할보호성이 이타적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.173, p<.01$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t 값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할갈등의 β 값이 $-.173(p<.01)$ 에서 $-.129(p<.05)$ 로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.192(p<.01)$ 로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-2-a는 채택되었다.

<표24> 직무스트레스의 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→중속		독립→매개→중속	
		β	t값	β	t값	β	t값
통계 변수	(상수)		.634 2.331		8.326***		9.219***
	성별	.134		-.073	-1.106	-.015	-.243
	연령	-.080	-.716	.073	.571	.039	.324
	학력	.033	.562	-.022	-.333	-.008	-.131
	직급	-.112	-1.412	.154	1.695	.106	1.248
	직렬	.023	.424	.069	1.114	.079	1.372
	근무기간	.168	1.640	.155	1.313	.228	2.068
독립 변수	역할 과부하	.602***	11.331	-.259***	-4.247	.001	.018
매개 변수	직무 스트레스					-.433***	-6.259
R2		.366		.163		.282	
$\Delta R2$.347		.139		.258	
F값		19.618***		6.642***		11.641***	

N=264, + $p<.10$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

<표25> 직무스트레스의 역할보호성과 이타적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t값	β	t값	β	t값
(상수)			2.757		9.533		10.062
통제 변수	성별	.086	1.239	-.033	-.476	-.017	-.244
	연령	-.022	-.163	.129	.944	.125	.928
	학력	.016	.229	-.060	-.838	-.057	-.807
	직급	-.016	-.163	.014	.145	.011	.115
	직렬	-.028	-.440	.049	.746	.043	.673
	근무기간	.183	1.476	-.009	-.074	.026	.209
	독립 변수	역할보호성	.228***	3.583	-.173**	-2.691	-.129*
매개 변수	직무 스트레스					-.192**	-2.976
R2		.074		.055		.089	
△R2		.047		.027		.058	
F값		2.708*		1.977+		2.894**	

N=264, + p<.10, * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

- 가설 4-2-b. 직무스트레스는 역할보호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개한다.

<표 26>에서 제시한 회귀모형을 보면 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 5.401(p<.001)로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할보호성이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β=.228, p<.001), 2단계에서는 역할보호성이 양심적 행동과 예의적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-.289, p<.001). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t값

이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할갈등의 β 값이 $-.289(p<.001)$ 에서 $-.259(p<.001)$ 로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.166(p<.01)$ 으로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-2-b는 채택되었다.

<표26> 직무스트레스의 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t값	β	t값	β	t값
(상수)			2.757		13.776		14.207
통제 변수	성별	.086	1.239	.043	.635	.057	.855
	연령	-.022	-.163	.043	.330	.040	.306
	학력	.016	.229	-.020	-.288	-.017	-.251
	직급	-.016	-.163	.157	1.682	.154	1.676
	직렬	-.028	-.440	-.038	-.613	-.043	-.697
	근무기간	.183	1.476	-.034	-.285	-.004	-.032
	독립 변수	역할모호성	.228***	3.583	-.289***	-4.681	-.251***
매개 변수	직무 스트레스					-.166**	-2.677
R2		.074		.129		.154	
ΔR^2		.047		.103		.126	
F값		2.708*		5.019***		5.401***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 4-2-c. 직무스트레스는 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개한다.

<표 27>에서 제시한 회귀모형을 보면 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여

VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 12.421(p<.001)로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할모호성이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.228, p<.001$), 2단계에서는 역할모호성이 정당행동과 참여적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났 다($\beta=-.214, p<.01$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할갈등의 β 값이 $-.214(p<.01)$ 에서 $-.121(p<.05)$ 로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.405(p<.001)$ 로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-2-c는 채택되었다.

<표27> 직무스트레스의 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동 간의 매개효과

변수 (상수)		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t값	β	t값	β	t값
통계 변수	성별	.086	1.239	-.057	-.854	-.022	-.364
	연령	-.022	-.163	.048	.366	.039	.328
	학력	.016	.229	-.018	-.265	-.011	-.185
	직급	-.016	-.163	.092	.992	.085	1.016
	직렬	-.028	-.440	.089	1.437	.078	1.376
	근무기간	.183	1.476	.147	1.232	.221	2.030
	독립 변수	역할모호성	.228***	3.583	-.214**	-3.484	-.121*
매개 변수	직무 스트레스					-.405***	-7.144
R2		.074		.144		.295	
Δ R2		.047		.119		.272	
F값		2.708*		5.706***		12.421***	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 4-3-a. 직무스트레스는 역할갈등과 이타적 행동의 관계를 매개한다.

<표 28>에서 제시한 회귀모형을 보면 이타적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 2.365($p < .05$)로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할갈등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .493, p < .001$), 2단계에서는 역할갈등이 이타적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.120, p < .10$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할갈등의 β 값이 $.120(p < .10)$ 에서 $.15(p > .10)$ 로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.214(p < .05)$ 로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-3-a는 채택되었다.

- 가설 4-3-b 직무스트레스는 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개한다.

<표 29>에서 제시한 회귀모형을 보면 양심적 행동과 예의적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 3.191($p < .05$)로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되

었다. 먼저 1단계에서는 역할갈등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나($\beta=.493, p<.001$), 2단계에서는 역할갈등이 양심적 행동과 예의적 행동에 유의한 영향이 나타나지 않았다($\beta=-.090, p<.10$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t 값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할갈등의 β 값이 $.090(p<.10)$ 에서 $.26(p<.10)$ 로 감소하였고, 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.285(p<.001)$ 로 통계적으로 유의하게 나왔으나, 가설 4-3-b는 기각되었다.

<표28> 직무스트레스의 역할갈등과 이타적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t 값	β	t 값	β	t 값
통제 변수	(상수)		2.350***		9.333***		9.819***
	성별	.080	1.282	-.027	-.385	-.010	-.146
	연령	-.043	-.354	.135	.979	.125	.926
	학력	-.026	-.412	-.047	-.647	-.052	-.736
	직급	-.179	-2.060	.075	.764	.037	.379
	직렬	.009	.161	.041	.620	.043	.661
	근무기간	.282	2.522	-.032	-.252	.028	.223
독립 변수	역할 갈등	.493***	8.571	-.120+	-1.843	-.015	-.204
매개 변수	직무 스트레스					-.214*	-2.951
R2		.254		.040		.074	
$\Delta R2$.232		.012		.043	
F값		11.579***		1.413		2.365*	

N=264, + $p<.10$, * $p<.05$. ** $p<.01$, *** $p<.001$

<표29> 직무스트레스의 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t값	β	t값	β	t값
통제 변수	(상수)		2.350***		12.319**		12.922***
	성별	.080	1.282	.054	.767	.073	1.053
	연령	-.043	-.354	.049	.357	.039	.288
	학력	-.026	-.412	-.006	-.084	-.012	-.173
	직급	-.179	-2.060	.231	2.373	.189	1.964
	직렬	.009	.161	-.042	-.643	-.040	-.622
	근무기간	.282	2.522	-.049	-.391	.017	.137
독립 변수	역할 갈등	.493***	8.571	-.090	-1.385	.026	.362
매개 변수	직무 스트레스					-.235**	-3.290
R2		.254		.056		.097	
Δ R2		.232		.028		.067	
F값		11.579***		2.018+		3.191*	

N=264, + p<.10, * p<.05. ** p<.01, *** p<.001

- 가설 4-3-c. 직무스트레스는 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개한다.

<표 30>에서 제시한 회귀모형을 보면 정당행동과 참여적 행동을 종속변수로 설정하고 통제변수, 독립변수와 매개변수를 투입하였다. 가설 검증 전 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 각 변수를 표준화하여 VIF값을 확인한 결과 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다. 모형이 타당한지 여부를 확인하는 통계값을 모델 3에서 살펴보면 F값이 11.970(p<.001)으로 나타나 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 먼저 1단계에서는 역할갈등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.493$, p<.001), 2단계에서는 역할갈등

이 정당행동과 참여적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta = -.280, p < .001$). 마지막 3단계에서는 매개효과를 확인하기 위해서 3단계의 독립변수 β 값이 2단계보다 절대값이 감소하였는지 여부와 t 값이 유의한지를 확인해야 한다. 이를 토대로 분석해보면 독립변수인 역할모호성의 β 값이 $.280(p < .001)$ 에서 $.88(p > .10)$ 로 감소하였음을 확인할 수 있다. 그리고 매개변수인 직무스트레스의 β 값이 $-.389(p < .001)$ 로 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 4-3-c는 채택되었다.

<표30> 직무스트레스의 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동 간의 매개효과

변수		1단계		2단계		3단계	
		독립→매개		독립→종속		독립→매개→종속	
		β	t 값	β	t 값	β	t 값
통계 변수	(상수)		2.350***		8.371***		9.814***
	성별	.080	1.282	-.050	-.765	-.019	-.311
	연령	-.043	-.354	.060	.471	.043	.365
	학력	-.026	-.412	.008	.122	-.002	-.033
	직급	-.179	-2.060	.199	2.187	.130	1.517
	직렬	.009	.161	.069	1.124	.072	1.272
	근무기간	.282	2.522	.091	.777	.201	1.814
독립 변수	역할 갈등	.493***	8.571	-.280***	-4.637	-.088	-1.374
매개 변수	직무 스트레스					-.389***	-6.137
R2		.254		.175		.288	
$\Delta R2$.232		.150		.264	
F값		11.579***		7.192***		11.970***	

N=264, + $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3.4.2. 부트스트래핑 결과

3단계 매개회귀분석 결과 가설 4-1-b와 4-3-b를 제외하고 유의한 결과가 나온 가설에 대해 이와 같은 매개효과가 통계적으로 유의한지 즉,

2단계의 회귀식과 3단계의 회귀식의 독립변수 회귀계수의 차이가 통계적으로 유의한 것인지를 검증하기 위해 Hayes(2013)가 제안한 PROCESS macro의 model 4를 이용하였고, 부트스트랩 샘플은 5,000개로 지정하였으며, 신뢰구간은 95%로 분석하였다.

- 가설 4-1-a. 직무스트레스는 역할과부하와 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.

<표31> 역할과부하-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	0.4369	0.1963	2.2262	0.0269	0.0503	0.8235
역할과부하	0.6860	0.0620	11.0601	0.000	0.5638	0.8081
종속변수 모형(종속변수: 이타적 행동)						
상수	3.8259	0.1576	24.2697	0.000	3.5154	4.1364
역할과부하	-0.0054	0.0604	-0.0895	0.9287	-0.1244	0.1136
직무스트레스	-0.1370	0.0509	-2.6905	0.0076	-0.2372	-0.0367

분석결과는 <표31>과 같이 역할과부하는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta=.686$, $p<.001$), 직무스트레스는 이타적 행동에 유의미한 영향을 주어($\beta=-.137$, $p<.01$) 직무스트레스가 역할과부하와 이타적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할과부하에서 이타적 행동으로의 총효과는 $\beta=-.0994$ ($p<.001$)이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할과부하에서 이타적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta=-.0054$ ($p>.10$)로 감소하여 직무스트레스가 완전매개하였음을 알 수 있다. 역할과부하가 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 이타적 행동으로 유의한 영향을 미치는 점, 그리고 역할과부하와 이타적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이

와 같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할과부하와 이타적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

한편, 역할과부하와 이타적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하여 검증한 결과, <표32>와 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다.

<표32> 역할과부하-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.0994	0.0499	-0.1977	-0.0010
직접효과	-0.0054	0.0604	-0.1244	0.1136
간접효과	-0.0939	0.0365	-0.1694	-0.0260

- 가설 4-1-c. 직무스트레스는 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개할 것이다.

분석결과는 <표33>과 같이 역할과부하는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta=.686, p<.001$), 직무스트레스는 정당행동과 참여적 행동에 유의미한 영향을 주어($\beta=-.3344, p<.001$) 직무스트레스가 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할과부하에서 정당행동과 참여적 행동으로의 총효과는 $\beta=-.1740(p<.001)$ 이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할과부하에서 정당행동과 참여적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta=.0554(p>.10)$ 로 감소하여 직무스트레스가 완전매개하였음을 알 수 있다. 역할과부하가 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 정당행동과 참여적 행동로 유의한 영향을 미치는 점, 그리고 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와

같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

<표33> 역할과부하-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	0.4369	0.1963	2.2262	0.0269	0.0503	0.8235
역할과부하	0.6860	0.0620	11.0601	0.000	0.5638	0.8081
종속변수 모형(종속변수: 정당행동과 참여적 행동)						
상수	3.9566	0.1705	23.205	0.000	3.6208	4.2925
역할과부하	0.0554	0.0654	0.8472	0.3977	-0.0734	0.1841
직무스트레스	-0.3344	0.0551	-6.0734	0.000	-0.4429	-0.2259

한편, 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하여 검증한 결과, <표34>와 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다.

<표34> 역할과부하-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.1740	0.0571	-0.2865	-0.0615
직접효과	0.0554	0.0654	-0.0734	0.1841
간접효과	-0.2294	0.0482	-0.3292	-0.1395

- 가설 4-2-a. 직무스트레스는 역할모호성과 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.

<표35> 역할모호성-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	1.9191	0.2016	9.5206	0.000	1.5221	2.3162
역할모호성	0.2777	0.0852	3.2610	0.0013	0.1100	0.4455
종속변수 모형(종속변수: 이타적 행동)						
상수	4.0736	0.1547	26.3295	0.000	3.7688	4.3783
역할모호성	-0.1354	0.057	-2.3746	0.0183	-0.2477	-0.0231
직무스트레스	-0.1192	0.042	-2.8417	0.0049	-0.2019	-0.0366

분석결과는 <표35>와 같이 역할모호성은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta=.2777$, $p<.01$), 직무스트레스는 이타적 행동에 유의미한 영향을 주어($\beta=-.1192$, $p<.01$) 직무스트레스가 역할모호성과 이타적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할모호성에서 이타적 행동으로의 총효과는 $\beta=-.1685$ ($p<.001$)이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할모호성에서 이타적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta=-.1354$ ($p<.05$)로 감소하여 직무스트레스가 부분매개하였음을 알 수 있다. 역할모호성이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 이타적 행동으로 유의한 영향을 미치는 점, 그리고 역할모호성과 이타적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와 같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할모호성과 이타적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

한편, 역할모호성과 이타적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하

여 검증한 결과, <표36>과 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다.

<표36> 역할모호성-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.1685	0.0566	-0.28	-0.057
직접효과	-0.1354	0.057	-2.3746	0.0183
간접효과	-0.0331	0.0179	-0.0705	-0.0019

- 가설 4-2-b 직무스트레스는 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개할 것이다.

<표37> 역할모호성-양심적 행동과 예의적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	1.9191	0.2016	9.5206	0.000	1.5221	2.3162
역할모호성	0.2777	0.0852	3.261	0.0013	0.11	0.4455
종속변수 모형(종속변수: 양심적 행동과 예의적 행동)						
상수	4.5819	0.123	37.2439	0.000	4.3396	4.8243
역할모호성	-0.2153	0.0453	-4.7478	0.000	-0.3046	-0.126
직무스트레스	-0.0771	0.0334	-2.3119	0.0216	-0.1428	-0.0114

분석결과는 <표37>과 같이 역할모호성은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta=.2777$, $p<.01$), 직무스트레스는 양심적 행동과 예의적 행동에 유의미한 영향을 주어($\beta=-.0771$, $p<.05$) 직무스트레스가 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할모

호성에서 양심적 행동과 예의적 행동으로의 총효과는 $\beta = -.2367(p < .001)$ 이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할갈등에서 양심적 행동과 예의적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta = -.2153(p < .001)$ 으로 감소하여 직무스트레스가 부분매개하였음을 알 수 있다. 역할갈등이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 양심적 행동과 예의적 행동으로 유의한 영향을 미치는 점, 그리고 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와 같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

한편, 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하여 검증한 결과, <표38>과 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하나, 이는 통제변수의 유무에 따라 약간의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표38> 역할모호성-양심적 행동과 예의적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.2367	0.0448	-5.286	0.000
직접효과	-0.2153	0.0453	-4.7478	0.000
간접효과	-0.0214	0.0162	-0.0571	0.0056

- 가설 4-2-c. 직무스트레스는 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개할 것이다.

분석결과는 <표39>와 같이 역할모호성은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta = .2777, p < .01$), 직무스트레스는 정당행동과 참여적 행동에

유의미한 영향을 주어($\beta = -.2787, p < .001$) 직무스트레스가 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할모호성에서 정당행동과 참여적 행동으로의 총효과는 $\beta = -.2688(p < .001)$ 이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할모호성에서 정당행동과 참여적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta = -.1914(p < .01)$ 로 감소하여 직무스트레스가 부분매개하였음을 알 수 있다. 역할모호성이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 정당행동과 참여적 행동으로 유의미한 영향을 미치는 점, 그리고 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와 같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

<표39> 역할모호성-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	1.9191	0.2016	9.5206	0.000	1.5221	2.3162
역할모호성	0.2777	0.0852	3.261	0.0013	0.11	0.4455
종속변수 모형(종속변수: 정당행동과 참여적 행동)						
상수	4.4229	0.1662	26.6093	0.000	4.0955	4.7503
역할모호성	-0.1914	0.0613	-3.1243	0.002	-0.312	-0.0707
직무스트레스	-0.2787	0.0451	-6.1821	0.000	-0.3675	-0.1899

한편, 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하여 검증한 결과, <표40>과 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다.

<표40> 역할모호성-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.2688	0.0644	-4.1751	0.000
직접효과	-0.1914	0.0613	-3.1243	0.002
간접효과	-0.0774	0.0314	-0.1414	-0.0184

- 가설 4-3-a. 직무스트레스는 역할갈등과 이타적 행동의 관계를 매개할 것이다.

<표41> 역할갈등-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	0.9467	0.2025	4.6746	0.000	0.5478	1.3455
역할갈등	0.4984	0.0611	8.1612	0.000	0.3781	0.6187
종속변수 모형(종속변수: 이타적 행동)						
상수	3.8345	0.1548	24.776	0.000	3.5296	4.1393
역할갈등	-0.0087	0.0504	-0.173	0.8628	-0.1081	0.0906
직무스트레스	-0.1358	0.0469	-2.8981	0.0041	-0.2282	-0.0435

분석결과는 <표41>과 같이 역할갈등은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta=.4984, p<.001$), 직무스트레스는 이타적 행동에 유의미한 영향을 주어($\beta=-.1358, p<.01$) 직무스트레스가 역할갈등과 이타적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할갈등에서 이타적 행동으로의 총효과는 $\beta=-.0764(p<.001)$ 이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할갈등에서 이타적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta=-.0087(p>.10)$ 로 감소하여 직무스트레스가 완전매개하였음을 알 수 있다. 역할갈등이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 이타적 행동으로 유

의한 영향을 미치는 점, 그리고 역할갈등과 이타적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와 같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할갈등과 이타적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

한편, 역할갈등과 이타적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하여 검증한 결과, <표42>와 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다.

<표42> 역할갈등-이타적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.0764	0.0454	-0.1658	0.0130
직접효과	-0.0087	0.0504	-0.1081	0.0906
간접효과	-0.0677	0.0296	-0.127	-0.0119

- 가설 4-3-c. 직무스트레스는 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개할 것이다.

<표43> 역할갈등-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과

변수	β	se	t값	p	LLCI*	ULCI**
매개변수 모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	0.9467	0.2025	4.6746	0.000	0.5478	1.3455
역할갈등	0.4984	0.0611	8.1612	0.000	0.3781	0.6187
종속변수 모형(종속변수: 정당행동과 참여적 행동)						
상수	4.1902	0.1672	25.0595	0.000	3.8608	4.5196
역할갈등	-0.0618	0.0545	-1.1347	0.2576	-0.1692	0.0455
직무스트레스	-0.2808	0.0506	-5.5457	0.000	-0.3806	-0.1811

분석결과는 <표43>과 같이 역할갈등은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고($\beta=.4984, p<.001$), 직무스트레스는 정당행동과 참여적 행동에 유의미한 영향을 주어($\beta=-.2808, p<.001$) 직무스트레스가 역할갈등과 이타적 행동 간의 관계에서 매개하였다. 또한 역할갈등에서 정당행동과 참여적 행동으로의 총효과는 $\beta=-.2018(p<.001)$ 이었으나 매개변수인 직무스트레스가 투입되면서 역할갈등에서 정당행동과 참여적 행동 간 경로의 직접효과가 $\beta=-.0618(p>.10)$ 로 감소하여 직무스트레스가 완전매개하였음을 알 수 있다. 역할갈등이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스가 정당행동과 참여적 행동으로 유의한 영향을 미치는 점, 그리고 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동 간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와 같은 결과를 통하여 직무스트레스는 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 검증하였다.

한편, 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 간접효과를 부트스트래핑을 활용하여 검증한 결과, <표44>과 같이 부트스트래핑의 상한값과 하한값 사이에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다.

<표44> 역할갈등-정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 매개효과 검증

효과	β	se	LLCI*	ULCI**
총효과	-0.2018	0.0512	-0.3026	-0.101
직접효과	-0.0618	0.0545	-0.1692	0.0455
간접효과	-0.1400	0.0342	-0.2132	-0.0784

제4절 가설 검증결과 요약

본 연구의 가설 검증 결과를 요약한 내용은 다음 <표 45>와 같다.

<표 45> 검증 결과의 요약

구 분	가설의 내용	결 과	
가설 1	1-1-a	역할과부하는 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	1-1-b	역할과부하는 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	기각
	1-1-c	역할과부하는 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	1-2-a	역할모호성은 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	1-2-b	역할모호성은 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	1-2-c	역할모호성은 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	1-3-a	역할갈등은 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	기각
	1-3-b	역할갈등은 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	기각
	1-3-c	역할갈등은 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
가설 2	2-1	역할과부하는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다.	채택
	2-2	역할모호성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다.	기각
	2-3	역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다.	채택
가설 3	3-1	직무스트레스는 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	3-2	직무스트레스는 양심적 행동과 예의적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
	3-3	직무스트레스는 정당행동과 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미친다.	채택
가설 4	4-1-a	직무스트레스는 역할과부하와 이타적 행동의 관계를 매개한다.	채택
	4-1-b	직무스트레스는 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개한다.	기각
	4-1-c	직무스트레스는 역할과부하와 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개한다.	채택
	4-2-a	직무스트레스는 역할모호성과 이타적 행동의 관계를 매개한다.	채택
	4-2-b	직무스트레스는 역할모호성과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개한다.	채택
	4-2-c	직무스트레스는 역할모호성과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개한다.	채택
	4-3-a	직무스트레스는 역할갈등과 이타적 행동의 관계를 매개한다.	채택
	4-3-b	직무스트레스는 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동의 관계를 매개한다.	기각
	4-3-c	직무스트레스는 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동의 관계를 매개한다.	채택

제5장. 결 론

제1절 연구요약

본 연구는 선행연구를 토대로 직무요구가 조직시민행동에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과를 설문조사를 통해 실증적으로 규명하였다.

실증연구를 위해 A공공기관에 근무하는 조직구성원들을 대상으로 2020년 9월 14일부터 9월 25일까지 설문지를 배포하여 회수한 268부 중 246부의 설문지를 분석에 활용하였다. 통계프로그램 SPSS 23.0을 사용하여 요인분석과 회귀분석, 3단계 매개회귀분석을 실시하였고, SPSS process macro를 활용하여 매개효과를 검증하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 직무요구의 하위요인은 각각 조직시민행동에 다르게 영향을 미친다. 역할과부하는 이타적 행동, 정당행동, 참여적 행동에 부(-)의 영향을 미치며, 역할모호성은 조직시민행동의 모든 하위요인에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 역할갈등은 정당행동과 참여적 행동에만 부(-)의 영향을 미쳤다. 이를 통해 선행연구 중 박문상, 박계홍(2013)의 연구에서 밝혀진 바와 같이 역할갈등은 조직성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 이는 조직원이 조직 내에서 동일하게 인식되는 것이 아니라 부하직원과 상사 사이에서 다르게 지각되므로 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 검토될 수 있다(조재양, 2007). 그러나 역할갈등을 제외하면 여전히 역할과부하와 역할모호성은 조직시민행동에 부(-)의 영향이 있는 것으로 나타나 조직의 성과 향상을 위해서는 직무 수행에 따른 개개인에게 적절한 수준의 직무요구가 필요함을 알 수 있다.

둘째, 직무요구의 하위요인은 모두 직무스트레스와 정(+)의 관계에 있다. 이는 직무요구가 증가함에 따라 조직 안에서의 스트레스가 증가한다

는 선행연구와 동일한 결과이다.

셋째, 직무스트레스는 조직시민행동의 각 하위요인에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 기존의 선행연구에서 직무스트레스로 인해 조직시민행동, 조직유효성이 감소한다는 연구 결과와 일치한다. 직무스트레스와 조직시민행동에 관한 연구는 이전부터 꾸준히 있어 왔는데, Organ(1955)의 연구에서 직무스트레스가 이타적 행동, 예의적 행동, 정당행동에 부(-)의 영향을 주고 있음을 분석한 바 있다. 또한 직무스트레스는 조직시민행동의 핵심 요인인 이타적 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것(Bachrach, 2003)을 연구한 바 있다. 따라서 직무스트레스가 높아질수록 조직시민행동은 감소한다는 것을 알 수 있다.

넷째, 직무스트레스는 직무요구와 조직시민행동의 각 하위요인에 매개효과가 있는 것이 검증되었다. 단, 역할과부하와 양심적 행동과 예의적 행동, 역할갈등과 양심적 행동과 예의적 행동에서는 매개효과가 나타나지 않는 것으로 밝혀졌다. 직무스트레스는 역할과부하와 이타적 행동, 정당행동과 참여적 행동에서 완전 매개효과를 보여주었으며, 또한 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동 간에도 완전매개효과를 보여주었다. 한편, 역할보호성과 이타적 행동, 양심적 행동, 예의적 행동, 정당행동, 참여적 행동에서는 부분매개를 하였으며, 역할갈등과 이타적 행동 간에도 부분매개 하는 것을 알 수 있다. 특히 역할보호성은 직무스트레스의 매개효과 없이 양심적 행동과 예의적 행동에 유의한 영향을 주지 않으나, 직무스트레스가 개입되면 양심적 행동과 예의적 행동에 부정적인 역할을 미치는 것을 알 수 있다. 즉, 적절한 직무요구 수준에서는 조직성장에 일부 긍정적인 역할을 하지만 조직 내에서 발생하는 직무스트레스로 인해 조직시민행동이 감소하여 조직에 부정적 영향이 있을 수 있음을 확인한 것이다.

제2절 이론적 및 실무적 시사점

2.1. 이론적 시사점

본 연구의 이론적 시사점을 정리해보면 다음과 같다. 첫째, 직무요구의 하위변인과 조직시민행동의 하위변인간의 직접 효과를 분석하여 하위 요소 간 각 효과가 다르게 나타날 수 있다는 것을 규명한 것이다. 일반적으로 직무요구는 조직시민행동에 부정적인 영향을 미치지만, 조직 내에서 적절한 수준의 직무요구는 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다. 조직의 성과 달성을 위해서는 어느 정도의 긴장감과 스트레스 유지를 위한 직무 요구가 필요하다는 것이다. 이는 최근에 연구된 역할갈등과 조직시민행동의 정(+의) 관계에 대한 주장에 의견을 더하며 직무요구의 하위요인과 조직시민행동의 지속적 관계연구 필요성을 환기시키는 계기가 될 수 있다.

둘째, 직무스트레스가 조직시민행동에 직접적으로 부(-)의 영향을 미친다는 결과를 재확인한데 의의가 있다. 직무스트레스는 앞선 연구에서 조직시민행동의 하위요인에 부정적인 영향을 미쳐 조직성과, 조직 유효성에도 부정적으로 작용한다는 주장이 있었다. 이번 연구 결과는 직무스트레스가 조직시민행동을 감소하게 한다는 것을 규명하였으며, 직무스트레스 관리에 따른 조직시민행동 향상이 필요함을 제기할 수 있다. 또한 더 나아가 직무 스트레스의 관리와 대처에 대한 연구로 확장하여 궁극적으로 조직에 이바지할 수 있는 방안을 마련하도록 직무스트레스에 대한 지속적인 연구가 필요하다.

셋째, 직무요구의 하위요인과 조직시민행동의 하위요인 간에 직무스트레스가 매개효과가 있음을 확인한 것에 의의가 있다. 역할갈등과 조직시민행동의 각 하위요인은 부정적이거나 직접적인 관계가 없을 수 있으나,

직무스트레스가 매개함에 따라 그 영향이 부정적으로 바뀌는 것을 볼 수 있다. 이에 직무스트레스를 어떻게 관리하는지에 따라 조직시민행동에 미치는 영향이 달라지는 것을 알 수 있다. 또한, 역할과부하와 이타적 행동 간의 관계, 역할과부하와 정당행동, 참여적 행동 간의 관계, 역할갈등과 정당행동과 참여적 행동 간의 관계에서 직무 스트레스가 완전매개를 하고 있어, 직무스트레스가 두 변수간의 사이에서 미치는 영향력을 확인할 수 있었다.

2.2. 실무적 시사점

본 연구의 실무적 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 조직시민행동을 증가시키기 위해서는 직무스트레스의 관리가 필수적이다. 기존의 연구들에서는 직무스트레스가 조직시민행동에 직접적으로 영향을 미치는 것을 규명하였고, 본 연구는 직무요구와 조직시민행동 간의 관계에서 직무스트레스가 매개효과가 있다는 것을 확인했다. 즉, 직무스트레스의 선행요인인 직무요구와 조직시민행동의 선행요인인 직무스트레스의 조직적 차원에서의 관리가 있어야 조직시민행동에 긍정적인 영향이 있을 수 있다는 것이다. 이미 일부 기업, 공공기관에서는 조직원의 직무요구에 따른 직무스트레스 관리를 위하여 근로자지원시스템(EAP)을 도입하고 있다. 이 시스템은 조직의 성과와 관련된 스트레스를 관리해주기 위하여 심리상담 등을 지원해주는 것이다. 이번 연구 결과로 직무요구와 직무스트레스에 따른 영향이 직접적으로 조직 성과로 이어질 수 있음을 확인하였으므로 조직에서는 EAP 등 조직원의 심리적 안정 지원을 위한 프로그램 도입을 검토하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구를 통해 직무요구 중 역할갈등이 조직시민행동에 직접적 영향이 있지 않으며, 일부 선행연구에서는 역할갈등이 조직시민행동에 긍정적 효과를 줄 수도 있다고 밝힌 바(박문상, 2013), 조직에서는 적정

한 역할갈등을 활용하여 조직시민행동을 향상 시켜야 할 것이다. 직무요구는 앞선 연구에서 정의했듯이 요구가 상반되는 상황에서 발생하는 불일치의 지각에서 발생하는데 조직원들 모두가 한 개인에게 동일한 역할을 기대하지 않기 때문에 적절한 역할갈등은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것이다. 즉, 동료 또는 부하직원이 A라는 조직원에게 본인의 업무를 도와줄 수 있는 역량을 기대하고 있지만 상사는 그렇지 않을 경우, A라는 조직원은 역할갈등을 느끼지만 동료 또는 부하직원의 기대에 부응하는 노력을 함으로써 조직시민행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것이다. 다만, 역할 갈등의 경우도 선행연구에서 직무요구의 한 부분이자 직무스트레스의 선행요인으로 너무 과도하게 작용하게 되면 조직에 부정적인 영향이 있을 수 있으므로, 조직에서는 역할갈등이 확대되지 않도록 유의해야 할 것이며 교육 프로그램 등을 운영하여 지속적 관리가 필요할 것이다.

마지막으로 직무의 명확화 작업을 위한 규정, 절차 정립이 필요하다. 본 연구를 통해서 직무요구 중 역할과부하와 역할모호성이 직무스트레스에 영향을 미치며 직무스트레스의 매개효과에 따라 조직시민행동에도 부정적인 영향을 미치는 것이 확인되었다. 이에 역할모호성을 감소시키기 위해서는 조직 또는 상급자가 조직원에게 명확하게 업무를 지시할 수 있어야 한다. 이는 개인적 측면과 조직적 측면에서 나누어 생각해 볼 수 있는데, 개인적 차원에서는 상사 개인의 역량(업무 숙지도, 경험도 등)에 따라 명확한 업무지시가 가능하다. 팀 내 프로젝트 수행을 위해 어떠한 경험이 필요한지를 상사가 판단하여 업무 범위를 명확히 해준다면 역할모호성에 따른 부정적 효과가 감소할 것이다. 조직적 측면에서는 모호한 업무에 대하여 조직 내 직무전문가(SME)를 활용하거나 외부 전문가의 직무 컨설팅 등을 통해 조직 업무에 대한 직무기술서, 업무명세서 등을 규정, 지침, 매뉴얼을 제정하여 조직원이 업무를 수행함에 있어서 업무의 범위, 업무처리 방식 등을 명확하게 인지할 수 있는 작업 환경을 구축하

는 것이 필요하다.

제3절 한계점 및 향후 연구방향

본 연구에서의 한계점과 향후의 연구방향을 정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 A공공기관 한 곳을 대상으로 연구가 실시되어 다양한 형태의 여러 조직에 연구결과를 적용하거나 일반화하는데 한계가 있다. 공공기관의 특성을 감안했을 때, 직무요구나 직무스트레스의 요인 또는 정도가 일반 민간 기업과 차이가 있을 수 있다. 이에 향후에는 보다 다양한 조직, 업종 등으로 연구대상을 확대할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구의 설문조사는 공공기관 구성원들을 대상으로 모든 설문항목을 한 시점에서 측정하여 동일방법편의의 문제가 내재되어 있다. 이후 연구에서는 동일방법편의의 문제를 해소하기 위하여 응답자별로 측정문항을 달리 적용하거나, 다중 원천데이터(multi source data)를 수집 및 분석하기 위하여 조직 구성원의 직급별 측정문항을 다르게 적용하여 연구에 활용하거나, 조직구성원들이 인지하는 주관적 수준의 측정이 아닌 계량화된 지표를 찾아 성과를 분석하는 연구를 할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 한 시점에 조사대상자를 측정한 횡단적 연구로 진행됨에 따라 직무요구에 따른 조직시민행동의 영향을 모두 반영했다고 볼 수 없다. 후속 연구에서는 측정시점을 일정 기간에 걸쳐 최소 2회 이상 조사해보는 종단적 연구로 진행해야 할 것이다.

참고문헌

- 김순석(2008), 경찰 조직 내 직 상관의 영향력 행사 유형과 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구, 국내박사학위논문 동국대학교.
- 김지한(2009), 조직시민행동의 영향요인에 관한 연구, 국내박사학위논문 서울시립대학교.
- 김춘영(2018), 보육교사의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 국내박사학위논문 서경대학교 대학원.
- 김형주, 유태용(2013), 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리 자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 26(2), 317-340.
- 박량희(2006), 직무 요구와 직무 통제가 직무 스트레스에 미치는 영향: 외향성, 성실성, 신경증의 조절 효과를 중심으로, 국내석사학위논문 광운대학교.
- 박수영(2011), "항공사 종사원의 고용불안과 직무스트레스가 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향." 국내박사학위논문 경기대학교.
- 박문상, & 박계홍(2012), 부사관의 역할 정체성, 모호성, 갈등이 조직유효성에 미치는 영향: 조직지원인식과 심리적 임파워먼트 조절효과. 인적자원개발연구, 15(2), 39-72.
- 박종표, & 전인오(2011), MICE 산업종사자의 직무스트레스요인이 이직 의도에 미치는 영향과 직무만족·조직몰입의 매개역할 탐구. 한국콘텐츠학회논문지, 11(12), 190-205.
- 박지철(2013), 조직커뮤니케이션이 직무스트레스와 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 국내박사학위논문 공주대학교.
- 송한수, 유상곤, 최창기, 최소라, 이철갑(2009), 직무·가정 스트레스 및 직장-가정 갈등과 우울증, 대한직업환경의학회 학술대회 논문집, 578-579.

- 안치순(2016), 지역사회의 공공갈등상황에서 지방공무원의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향, 국내박사학위논문 대구대학교.
- 윤정민(2006), 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향. 국내석사학위논문 고려대학교 대학원.
- 이영화, 임왕규(2011), 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지. 제11권. 414-428.
- 이종목, 박한기(1988), "직무 스트레스 척도제작에 관한 연구(1)" 한국심리학회지 사회 및 성격, Vol.4 ,No.1.
- 이주삼(2014), 지방자치단체 공무원 상급자의 윤리적 리더십이 하급 공무원의 조직시민행동에 미치는 영향, 국내박사학위논문 한성대학교.
- 임광모, 탁진국(2016). 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직 29.2. 61-83.
- 임지은(2014), 직무스트레스가 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향 및 지각된 조직지원의 조절효과 검증, 서비스경영학회지, 15(5), 51-79.
- 정지인(2020), 직무스트레스가 카지노 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 국내박사학위논문 경기대학교.
- 조재양(2007), 호텔종사원의 직무스트레스와 가족기능이 조직시민행동에 미치는 영향, 국내박사학위논문 계명대학교.
- 최동주(2008), 서번트리더십이 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 상사-조직 적합도의 조절효과를 중심으로, 국내박사학위논문 숭실대학교.
- 탁진국(2002), 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이, 한국심리학회지: 건강 7.1: 125-141.
- 한나영, 김영조(2011), 심리적 임파워먼트와 조직시민행동의 관계에 대한 성취욕구와 조절효과 검증: 부산지역 특급호텔종사자를 중심으로 인

- 사·조직연구, 19(1), 185-2.
- 한덕웅, 전검구, 이창호, 탁진국, 이건효(1993), 생활 부적응과 관련된 생활 사건에서의 반응 경향, 학생지도연구, Vol.10 No.1.
- 한봉주(2009), 조직문화, 리더십, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동간의 관계에 관한 연구, 국내박사학위논문 서울산업대.
- 허찬영, 박재욱(2008), 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향: 예방관리전략의 조절효과를 중심으로. 인적자원관리연구, 15(2), 197-224.
- 이병문(2020), 직장 내 스트레스, 성별·연령에 따라 다르게 관리해야, 매일경제.
- 김현주(2020), 쌓여가는 스트레스로 ‘번아웃 증후군’ 시달리는 직장인들, 세계일보.
- Arthur, J. B. (1994), Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37, 670-687.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E. and Schaufeli, W.B. (2003b), Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 62, pp. 341-56.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6): 1173-1182.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978), Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002), Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization. *Academy of Management Review*. 27(4): 505-522.

- Buck, Vernon E. (1972), *Working Under Pressure*. New York: Crane, Russak.
- Caplan, R.D., & Jones, K.W. (1975), Effects of work load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate, *Journal of Applied Psychology* 1975, Vol. 60, No. 6, 713-719.
- Cavanaugh, Marcie A., et al. (2000), An empirical examination of self-reported work stress among US managers, *Journal of applied psychology* 85.1: 65.-77.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010), Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95, 834 - 848.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001), "The job demands resources model of burnout", *Journal of Applied Psychology*, 86(3), pp.499-512.
- French, J. R. P., Jr., Rogers, W., and Cobb, S. (1974), Adjustment as a person-environment fit. In G. U. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation*. New York: Basic Books.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991), Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Halbesleben, J. R. B. (2010), A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources and consequences. In A. B. Bakker & M.P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 102 - 117). New York: Psychology Press.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964), *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and*

- Ambiguity. New York: John Wiley & Sons.
- Karasek, R. A. (1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966), *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Margolis, B. K. and Kroes, W. H.(1974), Occupational stress and strain. In A. McLean (Ed.),*Occupational stress*. Springfield, Illinois: Thomas.
- McGrath, J. E.(1970), Stress and Behavior in Organizations, in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. Dunnette, M. D., Rand McNally, 1352-1357.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986), Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of applied psychology*, 71(4), 618-629.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L.(1997), When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *The Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C.(1999), Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of management Journal*, 42(4), 403-419.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., Hofmann, D. A. (2011), Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes, *Journal of Applied Psychology*. 96(1), 71-94.
- Nicholson, P. J., & Goh, S. C. (1983), The relationship of organization structure and interpersonal attitudes to role conflict and ambiguity in different work environments. *Academy of Management Journal*,

26, 148-155.

Organ, D. W.(1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA.: Lexington Books.

Organ, D. W., & Konovsky, M.(1989), Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of applied psychology*, 74(1), 157.

Pearce, J. L. (1981), Bringing some clarity to role ambiguity research. *Academy of Management Review*, 6, 665-674.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Feffer, R. (1990), Transformation Leader Behavior and their Effect on Follower's Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.

Steers, R. M.(1984), *Introduction to Organizational Behavior* , 2nd ed., New York:Mcgrow-Hill.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P.(1983), Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

Williams L. J., & Anderson S. E. (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.

Abstract

This study looked at the effect of job requirements on organizational civic behavior and the mediated effect of job stress in this relationship. Through verification of the relationship between each variable, it was intended to analyze the intermediary effect of job stress on each of the job demands and the sub-variables of the organization's citizen behavior and to verify the relationship between the job requirements and the organization's citizens' behavior. To verify the hypothesis established in this study, the study was conducted using questionnaires in part 246 that deleted data such as missing question checks and unfaithful responses from 268 questionnaires collected from A public institution.

The hypothesis verification results are as follows. The main hypothesis of this study, job stress, was found to have a mediated effect on the relationship between job demands and each sub-variant of organizational citizen behavior. However, it was analyzed that the intermediary effect on the relationship between conscientious behavior and polite behavior among the role, load, role ambiguity, and organizational civic action among the sub-factors of the job requirement was not significant. On the other hand, the direct effects of job requirements and organizational civic actions were found to be negative (-) between roles, subordinates, and altruistic and participatory actions, and the role ambiguity, which is one of the sub-factors of organizational civic actions, was analyzed.

Through this study, the job stress mediated effect showed that job demands had a negative impact on organizational civic actions, which

could lead to the performance of the organization citizens' actions were negatively affected. This study found that for organizational performance improvement, moderate levels of job requirements may have some positive effects on organizational civic behavior, but excessive job requirements and job stress can negatively affect organizational performance. This requires continuous efforts at the organizational level to increase the effectiveness of the organization through managing the stress of the members and making appropriate and clear work demands.

Topic : Job demand, Role overload, Role ambiguity, Role conflict, Organizational Citizen Behavior, Job stress

설문지

본 설문지의 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거, 비밀이 보장되며 통계 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

바쁘신 일과에도 불구하고 귀중한 시간을 내어 본 설문에 응해주셔서 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

본 조사는 “직무요구가 조직시민행동에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과”를 살펴보기 위한 것입니다.

귀하께서 응답하여 주시는 내용은 철저히 익명으로 처리되며 순수한 학술적, 통계적 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

바쁘시더라도 각 설문항목을 끝까지 읽어주시고 간혹 비슷하게 느껴지는 문항이 있더라도 넘어가지 마시고 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

아울러 각 문항은 정답이 없는 질문이므로 생각하신 그대로 솔직하게 답해 주시면 감사하겠습니다.

다시 한 번 본 설문에 응하여 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2020년 9월

울산대학교 경영대학원 HRD컨설팅학과

석사과정 강환선

지도교수 : 김해룡 교수

연락처 : k2015@hrdkorea.or.kr

I. 다음은 귀하가 직장에서 수행하는 업무의 특성에 관한 내용입니다. 다음 문항을 읽고 귀하의 현재 업무 특성과 비교해 볼 때, 생각이 일치하는 곳이나 가장 가까운 곳에 'V' 또는 'O'를 표시해주시기 바랍니다.

문항	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 업무는 매우 어렵다.	①	②	③	④	⑤
2	감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 처리해야 할 일이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 업무가 너무 복잡하고 불확실하다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 일을 집에까지 가져가야 할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 너무 많은 책임을 맡고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내 업무수행 시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 내 업무수행시 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 업무를 수행하는데 소속집단으로부터의 구속을 받는다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
12	내 생각과 달리 일을 해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하가 직장에서 일할 때 경험하는 “직무스트레스”에 대한 질문입니다.
 다음 문항을 읽고 귀하의 생각이 일치하는 곳이나 가장 가까운 곳에 ‘V’ 또는
 ‘O’를 표시해주시기 바랍니다.

문항	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 일(직무)로 인해 속이 쓰리고 아프다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 일(직무)로 인해 숨이 가쁘고 답답하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 일(직무)로 인해 팔다리가 쭈시고 아프다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 일(직무)로 인해 잠을 깊이 자지 못하고 자주 깬다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 일(직무)로 인해 우울한 기분이 자주 든다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 일(직무)로 인해 다른 무슨 일을 하더라도 힘이 든다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 일(직무)로 인해 슬픔을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 일(직무)로 인해 다른 일을 제대로 진척시킬 수 없다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 일(직무)로 인해 불안하다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 일(직무)로 인해 초조하다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 일(직무)로 인해 아주 긴장되어있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하가 평소에 직장 생활의 행동인 “조직시민행동”에 대한 질문입니다.
 다음 문항을 읽고 귀하의 생각이 일치하는 곳이나 가장 가까운 곳에 ‘V’ 또는
 ‘O’를 표시해주시기 바랍니다.

문항	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 직무로 힘든 동료들을 도와준다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 피치 못할 사정이 있는 동료들을 위하여 일을 적극적으로 대신해주거나 대변해 준다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 과중하거나 시급한 업무를 수행하는 동료들을 위하여 내 일을 뒤로하고 돕는다	①	②	③	④	⑤
4	나는 직장생활에 관련된 시간과 약속을 잘 지킨다.	①	②	③	④	⑤
5	내 직장의 시간과 재산(자원)을 개인용으로 사용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 잘못된 부분이 있으면 스스로 인정한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 나의 행동이나 의사결정에 의해서 영향을 받을 수 있는 사람들과 미리 상의한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 다른 사람들의 권리를 침해하거나 간섭하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 나 자신의 행동이 다른 사람에게 미치는 영향을 먼저 생각하고 나의 행동을 신중히 한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 다른 동료 및 부하와 대화시 친절하게 응대한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 직장내에서 발생한 사소한 문제들에 대해 불평하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 직장의 발전을 위하여 항상 적극적으로 대처한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 항상 부정적인 측면보다는 긍정적인 측면에 초점을 두는 편이다.	①	②	③	④	⑤

문항	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
14	나는 직장에서 추진하는 행사나 활동에는 자발적으로 임한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 직장 내 회의나 교육에 꼭 참석한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 직장에서 요구하는 변화와 혁신에 부응하도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 직장 발전에 도움이 되는 아이디어를 수시로 제안한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 직장의 지시사항이나 전달사항을 잘 이해하고 적극 실천한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 통계처리를 위한 기본적인 사항에 관한 문항입니다. 일치하거나 혹은 가깝다고 생각되시는 해당란에 'V' 또는 'O'를 표시해주시기 바랍니다.

문항	설문내용
성별	① 남 ② 여
연령	① 25세 이하 ② 25세~30세 ③ 31세~35세 ④ 36세~40세 ⑤ 40세 이상
학력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸 이상
직급	① 사원/주임(6급)이하 ② 대리급(5급) ③ 과장급(4급) ④ 차장급(3급)
직렬	① 일반직(행정직) ② 연구직 ③ 기타
근속년수	① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만 ③ 3년 이상~5년 미만 ④ 5년 이상~10년 미만 ⑤ 10년 이상

지금까지 본 설문에 응답하여 주셔서 감사드립니다.