

직장인의 직무스트레스가 번영에 미치는 영향: 회복행동을 통한 정서적 안정성의 조절된 매개효과

김 희 진

정 승 철[†]

가톨릭대학교 심리학과

본 연구에서는 직무스트레스가 번영에 미치는 영향을 확인하고, 이 관계를 회복행동이 매개하는지 확인하고자 하였다. 또한 정서적 안정성이 직무스트레스와 회복행동 사이의 조절변수로서 역할을 하는지 확인하여, 직무스트레스와 번영사이에서 정서적 안정성을 통한 회복행동의 조절된 매개효과가 나타는지 알아보려고 하였다. 이를 위하여 307명의 직장인들을 대상으로 설문을 실시하여 직무스트레스와 회복행동, 번영, 정서적 안정성의 관계성을 측정하고, 연구모형을 검증하였다. 변인들 간의 상관분석 결과 직무스트레스는 회복행동, 번영, 정서적 안정성과 유의미한 부적 상관이 있었다. 직무스트레스와 번영사이에서 회복행동의 완전매개효과를 확인할 수 있었으며, 직무스트레스와 정서적 안정성과의 상호작용효과를 확인하였다. 마지막으로 조절된 매개효과 검증 결과, 직무스트레스가 번영에 미치는 경로에서 회복행동이 매개변수 역할을 하고, 직무스트레스와 회복행동 간의 관계가 정서적 안정성에 의해 조절되는 것으로 나타나 조절된 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 직장인의 직무스트레스 상황에서 회복행동의 필요성에 대한 시사점과, 연구의 제한점 및 후속연구의 필요성을 논의하였다.

주요어 : 직무스트레스, 회복행동, 웰빙, 번영, 정서적 안정성, 스트레스 관리

[†] 교신저자 : 정승철, 가톨릭대학교 심리학과, 경기도 부천시 원미구 지봉로 43, parisjung@catholic.ac.kr

산업의 발전으로 인해 우리는 충분한 수준의 물질적 풍요를 누리고 있다. 이제는 일이라는 것은 생계를 유지하기 위한 일차적 수단에서 나아가 자기실현을 위한 도구로서의 역할 또한 포함하는 개념이 되었다. 그러나 사람들은 직무 안에서 여러 가지 다양한 원인으로 인해 스트레스를 겪고 있으며, 이러한 스트레스는 개인의 심리적 에너지를 고갈시키고 소진까지 경험하게 한다. 스트레스는 소진의 가장 강력한 원인이 되며(김미숙, 2004; 이명신, 2004; 윤희미, 2005; 이은희, 2008), 이는 개인의 전반적인 삶의 질을 높이는데 방해요소로 작용한다. 사람들은 일을 통해서 행복을 추구하기도 하지만, 그와 동시에 직무스트레스로 인해 겪는 심리적 및 신체적 고통을 호소하기도 한다. 어느 정도 수준의 스트레스는 개인의 동기 부여에 도움이 되지만 과도한 스트레스는 종업원의 이직 혹은 생산성 감소와 같은 조직 내 부정적인 결과로 이어진다. 따라서 구성원들의 직무 스트레스를 관리하고 부정적인 효과를 감소시키기 위한 여러 방안들을 조직 차원에서 고민할 필요가 있다.

2010년 잡코리아에서 국내 재직 중인 직장인 917명을 대상으로 설문한 결과 응답자의 87.8%가 업무 스트레스를 경험하고 있으며 이로 인한 신체적 이상까지 경험한 적이 있다고 응답하였다. 남상호(2014)에 따르면, 한국은 1인당 국민소득 2만 5천 달러 시대에 접어들었으나, 한국인은 OECD국가들 중에서 가장 낮은 수준의 국민 행복도를 보이는 것으로 나타났다. 그리고 매년 발표되는 OECD국가의 주당 근로시간에서 한국인은 세계 1위 자리를 오랫동안 유지하고 있다. 이처럼 한국 직장인들은 다른 선진국에 비해서 더 심한 직무스트레스와 피로를 경험할 수 있는 상황에 처해

있지만, 스트레스를 관리할 방법을 모르고 스트레스로부터 회복할 수 있는 시간이 부족하다. 조직차원에서도 직무스트레스의 증가로 인한 부정적인 여파를 최소화하기 위해 여러 시도를 하지만, 구체적으로 어떤 방법으로 스트레스를 극복해야 하는지에 대한 명확한 방안을 제시하는 경우는 드물다. 본 연구에서는 직무스트레스의 부정적인 영향을 감소시키기 위한 방안으로 개인들의 일과 일상생활에서의 회복행동을 통한 스트레스 완화와 이를 통한 개인 삶에 대한 긍정적 지각의 향상의 가능성을 탐구하고자 한다.

우리는 일을 하지 않는 시간을 통해 자신이 가지고 있는 에너지를 재충전하고, 다시 일하기 위한 또, 생활을 영위하기 위한 자원을 쌓는다. 따라서 일로부터의 스트레스를 해소하고 에너지를 재충전하기 위한 회복행동의 시간을 충분히 갖지 못할 경우 개인 삶을 영위하기 위한 에너지가 부족해지고, 번영감이¹⁾ 충족되기 어려워지며, 스트레스로 인한 부정적인 결과들이 발생하게 된다. 그렇기 때문에 일로 인한 직무스트레스가 직무와 개인의 삶에 부정적 결과로 이어지지 않도록 하기 위한 방안으로서 휴식, 일과 생활 분리 등을 포함하는 회복행동의 중요성이 강조되고 있으며,

1) 번영감은 심리적인 안녕감을 의미하며, 번영감을 측정하는 척도인 Flourishing Scale은 Diener 등(2010)이 제안한 것으로, 기존 그들의 이전 문헌(Diener, et al., 2009)에서 제안한 Psychological Well-being과 Subjective Well-being의 통합된 개념을 표현하기 위해서 이름을 변경한 것이다. ‘번영’이라는 용어는 이전의 국내 문헌(김진주, 구자영, 허성용, 서은국, 2007; 임연옥, 석재은, 김여진, 2012)에서 번역된 것으로, 국내 독자들의 혼란을 야기할 수 있다고 판단되어 본 논문에서는 그들이 번역한 용어를 그대로 쓰기로 하였다.

근로자의 건강과 직무수행을 위해 직무 외 시간 동안의 회복행동에 대한 연구가 국내외에서 점차 늘어나고 있다(예, Sonnentag & Fritz, 2007). 선행 연구들의 결과에 따르면, 회복행동은 개인이 일로 인해 소진되는 정도를 낮추주며(Etzion, Eden, & Lapidot, 1998), 삶의 안녕감을 높여주는 역할을 한다. 뿐만 아니라 직무스트레스 상황에서 회복행동이 매개 혹은 조절 역할을 하여 개인의 부정적인 결과들의 수준이 완화됨이 증명되었다(박진아, 오세진, 2011; Fritz & Sonnentag, 2006). 본 연구에서는 심리적웰빙(psychological well-being)과 주관적웰빙(subjective well-being)을 포괄하는 개념인 번영(flourishing)을 결과변인으로 하여, 1차적으로 스트레스 상황이 개인의 번영감에 미치는 부정적인 영향의 양상이 회복행동의 역할에 따라서 어떻게 변하는지를 회복행동의 매개효과 분석을 통해서 검증하고자 한다.

더불어 스트레스 상황임에도 불구하고 개인이 긍정적인 에너지를 유지하는데 성격 요인 또한 중요한 역할을 할 수 있다. 특히 성격 5요인 중에서 스트레스와 관련이 높은 정서적 안정성 차원의 경우 회복행동 수준과 유의한 상관이 있음이 증명된 바 있다(Sonnentag & Fritz, 2007). 따라서 본 연구에서는 개인이 스트레스 상황에 있을 경우 정서적 안정성 수준이 회복행동을 취하는 정도를 조절함에 대해서도 확인하고자 한다. 최종적으로 본 논문에서는 직무스트레스를 야기하는 직무스트레스 요인들이 개인의 안녕감이라고 할 수 있는 번영감에 이르는 과정에서 회복행동의 매개효과와 이러한 회복행동에 대한 정서적 안정성의 조절효과를 하나의 모형에서 검증하는 조절된 매개효과를 검증하고자 한다.

직무스트레스

스트레스는 외부상황으로부터의 요구가 자신의 대처 능력을 넘는다고 지각했을 때 발생한다(Lazarus, 1966). 이는 인간이 신체적 혹은 심리적으로 감당하기 어려운 상황에 처했을 때 느끼는 불안과 위협의 감정이라고 볼 수 있으며(Lazarus, 1993), 여기서 위협이란 비단 생존을 위협하는 물리적인 상황만을 이야기하는 것이 아니라, 개인이 삶을 영위하는 모든 공간. 모든 상황에서 일어날 수 있는 물리적, 심리적 위협을 통칭한다. 스트레스는 다양한 측면으로 정의될 수 있는데, 종합하면 스트레스를 바라보는 관점은 반응으로서의 스트레스, 자극으로서의 스트레스, 상호작용으로서의 스트레스 등 3가지로 구분할 수 있다(정동화, 2010). 반응으로서의 스트레스 관점에서는 스트레스를 생물학적·생리학적·감정적 또는 행동적 항상성 기능의 붕괴나 변경으로 바라보며, 자극으로서의 스트레스 관점에서는 스트레스를 객관적인 물리적 위협이나 심리적 위협이 존재하는 환경을 정의하는 입장이고, 상호작용으로서의 스트레스 관점에서는 개인과 환경 사이의 상호작용의 결과로서의 스트레스에 초점을 둔다. 본 연구에서는 직무스트레스를 야기하는 조직 내에서의 환경적인 특성을 스트레스로 본다는 점에서 ‘자극으로서의 스트레스’ 관점을 취하고 있다.

직무스트레스가 직무 외 시간인 가정생활에서의 웰빙이나, 수면시간의 웰빙에 영향을 미친다는 연구 결과 또한 발표되었다(Sonnentag & Bayer, 2005). 이러한 연구들을 통해 직무스트레스가 일차적으로는 업무에서의 웰빙감을 저해하고(Sonnentag & Zijlstra, 2006; Kinnunen, Mauno, & Siltaloppi, 2010), 이차적으로 직무 외

시간에서의 웰빙감에까지 부정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(Sonnentag & Bayer, 2005). Sonnentag, Kuttler 그리고 Fritz(2010)의 연구에서는 스트레스 요인으로서 높은 업무량 수준은 업무시간 이후의 일로부터의 분리를 저해하며, 이러한 낮은 수준의 일로부터의 분리는 다시 정서적 소진과 같은 부담감 반응(strain reaction)과 정적인 상관을 보여준다는 결과를 보여주었다. 따라서 직무에서의 스트레스는 일에서부터 휴식을 취하는 것을 방해하고, 업무에서 및 업무 외에서의 안녕감의 수준을 떨어뜨리며, 이러한 과정이 동시에 하나의 연결고리로 나타나기도 한다. 따라서 본 연구에서는 일차적으로 이러한 과정(stressors - detachment from work - well-being)을 직무스트레스 요인, 회복행동, 번영을 통하여 증명하고자 한다.

회복행동

직장인들이 직무에서 벗어나 일상으로 돌아오게 되면, 직장에서 소모한 에너지를 충전하기 위한, 즉 직장에서 받은 스트레스로부터 벗어나 스트레스 이전의 상태로 돌아오기 위한(pre-stress) 시간을 갖는다(Meijman & Mulder, 1998). 이 과정을 통해 일상과 직무 모두를 원활하게 살기 위한 에너지를 얻게 된다. 어떠한 일이든 직업을 가지고 일을 하는 대부분의 사람들은 이처럼 일을 하지 않는 시간을 활용하여 자신의 에너지를 회복하기 위한 행동을 하게 된다.

회복행동의 개념은 Etzion, Eden 그리고 Lapidot(1998)의 연구에서 일로부터 심리적으로 분리감을 느끼는 경우가 그렇지 않은 경우에 비해 소진감을 적게 느낀다는 연구결과로부터

발전되고 확장되어 온 개념이다. 심리적 분리감의 개념은 신경 끄기(switching off)의 개념으로 발전되었고 이는 구체적으로 업무로부터의 심리적 분리(psychological detachment)개념으로 발전하였다(Sonnentag & Bayer, 2005). 이는 단순히 업무에서 물리적으로 떨어져 있는 것뿐만 아니라 스트레스 원인이 아닌 다른 곳으로 주위를 전환하는 다양한 회복행동(recovery) 개념으로 확장되었다(Sonnentag & Fritz, 2007). 현재 회복행동 개념은 초반 연구의 개념인 업무로부터의 심리적 분리 개념을 포함하여, 일을 하지 않는 시간동안 충분히 이완된 시간을 가짐을 의미하는 휴식, 일을 하지 않는 시간동안 자기계발을 위한 활동을 하는 것을 의미하는 자기성취, 일을 하지 않는 자신의 자유 시간을 얼마나 주체적으로 사용하는가와 관련한 여가에서의 통제, 이렇게 네 가지 개념을 포함하는 개념으로, 직장인들의 삶의 질을 측정하고 증진시키기 위한 도구로 사용되고 있다.

회복은 근로자들이 일을 하기 위한 자원을 보호하고 복원시키려는 노력 중 하나이며 그렇기 때문에 직무스트레스로부터의 회복은 개인에게 중요한 자원으로써의 역할을 할 수 있으며(Sonnentag & Fritz, 2007), 직무스트레스로 인한 스트레스반응을 억제하는 역할을 한다(Meijman & Mulder, 1998). 따라서 회복행동 프로세스를 통해 직무 외 시간을 침해받지 않는 등의 개입이 행해지면 직무스트레스로부터의 부정적 여파는 줄어들게 되며(Geurts & Sonnentag, 2006), 이는 다시 종업원의 수행중대와 삶의 안녕감 증진에 긍정적인 역할을 한다고 볼 수 있다(Binnewies, Sonnentag, & Mojza, 2009; Westman & Eden, 1997). 즉, 직무스트레스 상황에서 스트레스 원이 스트레스 반응으로 이어지는데 있어 회복행동은 주요한 매개

번영 중 하나이다(Sonnentag, Kuttler, & Fritz, 2010).

번영(flourishing)

번영은 기존의 전통적인 웰빙 개념을 통합하여 개인 삶의 심리-사회적 안녕감을 이야기하고자 하는 개념이다(Deiner, Wirtz, Tov, Kim-Pietro, Choi, Oishi, & Biswas-Diener., 2010). 웰빙이라는 개념은 전통적으로 사람들이 자신의 삶의 경험으로부터 느끼는 주관적인 삶의 질과 관련한 것으로 알려져 왔으며(Ryff & Singer, 2000), 웰빙은 주관적 웰빙과 심리적 웰빙으로 나뉘어 이야기되고 있다(Ryan & Deci, 2001). 주관적 웰빙은 삶의 만족이나 행복과 같은 개인의 정서적 반응을 주로 포함하는 개념(hedonic)이며, 심리적 웰빙은 자율성, 환경의 통제, 개인의 성장과 같은 기능적인 면을 중시하는 개념(eudemonic)이다. Henderson과 Knight(2012), Seligman(2011) 등의 연구자들은 이들 두 개념을 서로 배타적인 범주로 다루기보다는 하나의 틀로 고려하여야 한다고 하였으며, Diener 등(2010)은 번영이라는 개념을 소개하며 주관적 웰빙과 심리적 웰빙의 개념을 하나의 틀 안에서 설명하고 측정하고자 하였다. 따라서 번영은 심리-사회적 웰빙에 초점을 맞춘 개념으로, 행복을 위해 얼마나 대인관계 속에서 상호 보완적인가, 사회적 관계를 잘 유지하는가와 관련한 내용을 포함하며, 얼마나 목적이 있는 또, 의미 있는 삶을 사느냐와 관련되어 있다. 즉, 응답자가 스스로 자신의 심리-사회적 기능을 평가할 수 있게 한다. 이를 통해 개인이 느끼는 행복감과 안녕감에 대한 측정과, 기능적인 부분에 있어서의 안녕감을 통합하여 설명한다(Diener, et al., 2010). 스트레스

상황에 놓여있을 때, 개인은 낮은 심리적 웰빙을 경험하게 되며, 이로 인한 건강상의 위협을 경험하기도 한다(De Lange, Taris, Kompier, Houtman, & Bongers, 2003; Sonnentag & Frese, 2003).

정서적 안정성

성격이란 개인을 정의하는 꾸준한 패턴, 생각, 정서 그리고 행동을 의미하며, 개인이 고유하게 가지고 있는 인간 내적인 일관된 속성을 의미한다. 대표적으로 성격을 정의하고 구분하는 이론으로 성격 5요인 이론이 있으며, 성격 5요인 이론은 성격을 5개의 요인으로 구분하고, 상대적으로 독립적인 각 차원을 각각 하나의 연속선상에서 보는 특질이론에 속한다. 성격의 5요인은 경험에 대한 개방성, 성실성, 외향성, 우호성, 정서적 안정성(역으로는 신경증 혹은 정서적 불안정성) 등으로 구성되어 있다. 국내에서도 다양한 연구들을 통해 성격 5요인 이론이 검증되어 왔다(이경임, 1995; 민병모, 박두진, 2000).

성격의 5요인 중에서 이론적으로 스트레스와 가장 크게 관련성을 보이는 요인은 정서적 안정성 요인이다. Costa와 McCrae(1992)는 그들의 NEO-PI R 성격검사 매뉴얼에서 정서적 안정성 차원의 반대 개념인 ‘신경증(neuroticism)’이 불안, 분노-적대성, 우울, 수줍음, 충동성, 스트레스 취약성 등의 6개 하위차원으로 구성된다고 하였으며, 신경증 요인은 걱정이 많고, 긴장되어 있고, 불안하고, 우울하고, 변덕이 심하고, 의기소침하고, 까다롭고, 화를 잘 내고 또한 스트레스 상황에 취약하다는 특징을 보인다(홍숙기, 2010).

정서적 안정성 차원의 반대 요인인 신경증

의 점수가 높으면 알코올중독, 흡연, 직무에서의 사고 등과 같은 건강에 부정적인 효과를 일으키는 행동을 할 가능성이 높으며(Harrington, 2013), 신경증 점수가 낮으면 건강을 보호하는 행동(운동, 건강한 식사 등)을 할 가능성이 높은 것으로 보고되었다(Booth-Kewley & Vickers, 1994). 또한 신경증 차원의 점수가 높으면 회피형 스트레스 대처전략을 광범위하게 사용할 가능성이 높으며(Conner-Smith & Flachsbart, 2007), 마음챙김과 부적인 상관을 보이면서 스트레스에 반응하는데 있어서 낮은 수준의 자기규율과 연관이 있는 것으로 나타났다(Giluk, 2009). 이들 연구결과들을 종합하면, 정서적 안정성의 경우 점수가 낮을 경우에는 스트레스 상황에서 효과적인 대처 행동을 하지 못한다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스 상황에서 정서적 안정성이 효과적인 스트레스 관리 행동인 회복행동의 수준을 조절하는 역할을 할 것으로 보고 연구를 진행하였다.

연구문제 및 가설

본 연구에서는 직장인을 대상으로 직무스트레스로 인해 행복감(변영)이 감소되는 과정에 회복행동의 매개효과와 이러한 회복행동에 대한 정서적 안정성의 조절효과를 동시에 검증하는 조절된 매개효과를 검증하고자 한다. 다시 말하면 직무스트레스 상황에서 변영감을 느끼는 정도가 회복행동의 정도에 따라서 달라진다는 것과, 이러한 회복행동은 그 이전에 성격적인 측면인 정서적 안정성의 정도에 따라서 조절된다는 것을 동시에 증명하고자 한다. 이를 통하여, 향후 스트레스 관리 개입 과정에서 정서적 안정성의 수준에 따라 회복행

동 개입을 제공하는 정도를 달리할 수 있음을 주장하고자 한다. 더불어 이를 바탕으로 심리적 분리, 휴식 등과 같은 회복행동 프로세스 개입의 필요성에 대해 이야기하고자 한다. 이러한 과정에서 필요한 세부 가설을 아래와 같이 설정하였다.

직무스트레스는 업무에서의 웰빙감과 직무의 시간에서의 웰빙감에 부정적인 영향을 미치며(Sonnentag & Zijlstra, 2006; Kinnunen et al., 2010, Sonnentag & Bayer, 2005), 업무시간 이후의 일로부터의 분리를 저해하며(Sonnentag, et al., 2010), 회복행동은 직무스트레스로부터의 부정적 여파는 줄어들게 하고 수행중대와 삶의 안녕감 증진에 긍정적인 역할을 한다는 것(Binnewies, et al., 2009; Geurts & Sonnentag, 2006; Westman & Eden, 1997)을 선행연구 결과들을 통해서 확인하였다. 따라서 본 연구에서는 다음의 관계를 추론할 수 있다.

가설 1. 직무스트레스는 회복행동, 변영과 부적상관을 보이고, 회복행동은 변영과 정적상관을 보일 것이다.

선행연구를 통해서 회복행동은 직무스트레스 상황에서 스트레스 원이 스트레스 반응으로 이어지는데 있어 주요한 매개변인 중 하나이며(Sonnentag 등, 2010), 종업원의 수행중대와 삶의 안녕감 증진에 긍정적인 역할을 하는 것(Binnewies, et al., 2009; Westman & Eden, 1997)을 확인하였다.

가설 2. 직무스트레스와 변영 간의 관계에서 회복행동이 매개역할을 할 것이다.

정서적 안정성 차원의 반대 요인인 신경증

의 점수가 높으면 건강에 부정적인 효과를 일으키는 행동, 회피형 스트레스 전략, 낮은 자기규율의 가능성이 높으며(Conner-Smith & Flachsbar, 2007; Giluk, 2009; Harrington, 2013), 신경증 점수가 낮으면 건강을 보호하는 행동(운동, 건강한 식사 등)을 할 가능성이 높은 것(Booth-Kewley & Vickers, 1994)으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 정서적 안정성을 직무스트레스원이 회복행동에 영향을 미치는 과정에서의 보호요인으로 볼 수 있으며, 다음과 같은 관계를 추론할 수 있다.

가설 3. 직무스트레스와 회복행동 사이에서 정서적 안정성이 조절작용을 할 것이다.

마지막으로, 이상의 각 관계들은 직무스트레스원과 번영감 간의 관계에서 동시에 나타날 가능성이 높다. 이렇게 동시에 효과가 나타날 경우 하나의 효과가 다른 효과에 영향을 미칠 수 있는데, 본 논문에서 검증하고자 하는 조절된 매개효과에서는 조절변인이 매개효과와의 간접효과 크기를 다르게 조절하는 것으로 추론한다. 앞의 가설 설정 과정에서 살펴본 선행연구들을 보면, 직무스트레스원은 회복행동과 번영감의 수준을 떨어지게 하며, 회복행동은 직무스트레스원과 번영감 사이에서 매개 역할을 통해서 번영감에 대한 직무스트레스원의 부정적인 효과의 양상을 바꾸어주는 간접효과를 기대할 수 있다. 정서적 안정성은 앞선 가설에서 직무스트레스원과 회복행동 간에 조절효과를 나타내는 것으로 추론하였는데, 그것을 좀 더 확장하여 직무스트레스원이 회복행동을 통해서 번영감으로 이어지는 간접효과에 대해서 조절효과를 나타내는 것으로 추론할 수 있다.

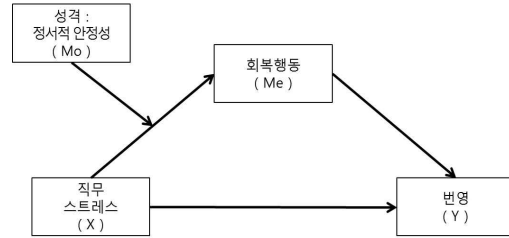


그림 1. 연구모형 (조절된 매개효과)

가설 4. 직무스트레스와 회복행동, 번영간의 매개관계에서 정서적 안정성은 직무스트레스와 회복행동을 조절할 것이다.

방 법

연구대상

본 연구를 위해 일반 사무직, 연구개발직, 영업 서비스직 등 다양한 형태의 직무에 재직 중인 직장인을 대상으로 하여 데이터를 수집하였다. 그러나 본 연구에서는 역할 관련 문제, 갈등 문제, 업무 부하 문제, 사회적 지원의 부족 문제 등을 직무스트레스 원인으로 다루기 때문에, 기업 안에서 일정기간 조직생활을 경험하는 과정 속에서 발생 가능한 직무스트레스에 대한 연구임에 초점을 맞추어, 조직에 속하여 일정기간 이상 일하고 있으며, 다양한 유형의 직무스트레스를 경험한 사람을 대상으로 삼고자 하였다. 따라서 대리급 이상의 직장인들을 연구 대상으로 설정하여 표집을 진행하였으며, 최종적으로 대리급 94명, 과장급 78명 등 최종적으로 총 307명을 대상으로 연구를 진행하였다(표 1 참조).

표 1. 연구 대상자 인구통계학적 특성

| 변인 | 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|----|-------------|-----|-------|
| 성별 | 남자 | 233 | 75.9 |
| | 여자 | 72 | 23.5 |
| | 무응답 | 2 | 0.7 |
| | 합계 | 307 | 100.0 |
| | 대리 | 94 | 30.6 |
| 직급 | 과장 | 78 | 25.4 |
| | 차장 | 71 | 23.1 |
| | 부장 | 58 | 18.9 |
| | 임원 | 6 | 2.0 |
| | 합계 | 307 | 100.0 |
| 직무 | 경리, 회계, 자금 | 10 | 3.3 |
| | 인사, 총무, 노무 | 33 | 10.7 |
| | 기획, 감사 | 28 | 9.1 |
| | 영업관리 | 75 | 24.4 |
| | 판매, 판촉, 서비스 | 37 | 12.1 |
| | 연구개발 | 6 | 2.0 |
| | 전산, 컴퓨터 | 29 | 9.4 |
| | 생산, 제조 | 17 | 5.5 |
| | 기타 | 61 | 19.9 |
| | 무응답 | 11 | 3.6 |
| | 합계 | 307 | 100.0 |

측정도구

직무스트레스 척도

직무 스트레스원으로는 역할 관련 문제, 관계 관련 문제, 직무 안정성, 환경문제, 임금 등 다양한 요소들이 있다(탁진국, 2002). 본 연구에서는 사무직 직장인들이 가장 많이 호소하는 스트레스원인 역할관련문제, 갈등문제, 업무 부하 문제, 사회적 지원의 부족 문제를 측

정하기 위해 개발된 정승철(2015)의 심리사회적 위험요인 척도를 사용하였다. 측정항목은 Likert척도에 따라 5점 척도로 측정되었으며 총 31개의 문항으로 구성되어 있다. 해당 스트레스 척도는 역할문제, 집단 내 갈등, 집단 간 갈등, 업무부담, 지원부족의 5개 하위요인을 포함하고 있으며 역할문제의 문항 수는 9개, 집단 내 갈등의 문항 수는 4개, 집단 간 갈등의 문항 수는 5개, 업무부담의 문항 수는

9개, 지원부족의 문항 수는 4개로 구성되었다. 이렇게 구성된 문항의 신뢰도 측정을 위해 Cronbach α 계수를 사용하였다. 그 결과 역할 문제의 신뢰도는 .900, 집단 내 갈등의 신뢰도는 .805, 집단 간 갈등의 신뢰도는 .833, 업무 부담의 신뢰도는 .917, 지원부족의 신뢰도는 .792로 모두 .800에 근접하거나 그 이상의 값을 띄어, 만족할만한 신뢰도 값이 도출되었다. 본 연구에서는 이들 5개 하위요인의 총합을 직무스트레스 점수로 사용하였다.

회복행동 척도

회복행동은 개인이 스트레스 상황에 놓여 있을 때 이것이 스트레스로 인지되고, 외현화되는 강도와 빈도에 영향을 미칠 수 있는 변인 중 하나이다. Sonnetag와 Fritz(2007)는 회복행동의 유형으로 심리적 분리, 휴식, 자기성취, 여가에서의 통제감이 있을 수 있음에 대해 이야기하며, 이를 측정하는 도구를 개발하였다. 본 연구에서는 Sonnetag와 Fritz(2007)의 개념과 문항을 기반으로 정승철(2015)이 개발한 회복행동 척도를 본 연구에 사용하였다. 측정항목은 Likert 척도에 따라 5점 척도로 측정되었으며 총 22개의 문항으로 구성되어 있다. 일과 생활의 분리, 휴식, 자기성취, 여가자율성 등의 4개 하위요인을 포함하고 있으며 일과 생활의 분리 5문항, 휴식 5문항, 자기성취 6문항, 여가자율성 6문항으로 구성되어 있다. 신뢰도 측정을 위해 Cronbach α 계수를 사용하여 확인한 결과 회복요인 문항의 하위요인인 일과 생활의 분리의 신뢰도는 .872, 휴식의 신뢰도는 .868, 자기성취의 신뢰도는 .845, 여가자율성 신뢰도는 .918로 측정되었다. 모두 .800 이상의 값을 띄어, 만족할만한 신뢰도 값이 도출되었다.

번영 척도

번영은 개인의 웰빙과 관련 있는 내용으로, 심리적으로 얼마나 안정되어있고, 긍정적인 감정을 느끼는 정도가 어떠한가와 관련한 개념이다. Diener, Wirtz, Tov, Kim-Prieto, Choi, Oishi, 그리고 Biswas-Diener(2010)는 관계, 자존감, 목적성, 긍정성의 요소를 포함한 개인의 웰빙을 측정하는 8개 문항, 단일요인으로 구성된 번영 문항을 구성하였다. 본 연구에서는 Diener 등(2010)의 번영 척도를 번안한 것으로 Sovet, Park, 그리고 Jung(2014) 및 Villieux, Sovet, Jung 그리고 Guilbert(2016) 두 논문을 준비하는 과정에서 3개 언어 구사자의 번역 및 재번역, 학생들의 검토 등을 거쳐서 번역된 번영척도를 사용하였다. 번영 척도는 Diener 등(2010)의 원 문항의 경우 7점 척도로 구성 되어 있으나, 본 검사의 다른 문항지의 구성이 Likert 5점 척도로 이루어진 점을 미루어, 피검사 응답의 일관성을 유지하기 위해 본 연구에서는 5점 척도로 수정하여 사용하였다. 검사의 구성은 원 검사와 동일하게 단일요인 8개의 문항으로 구성되어 있다. 신뢰도 측정을 위해 Cronbach α 계수를 사용하여 신뢰도를 확인한 결과 번영의 신뢰도는 .881로 측정되었다.

정서적 안정성

본 연구에서는 기존 Costa와 McCrae(1992)가 NEO-PI R에서 사용한 문항이 항목수가 많아 응답이 어렵다는 점을 개선하여 문항 내용을 단순화 한 정승철 등(2008)의 형용사 성격검사 척도를 사용하였다. 측정항목은 Likert 척도에 따라 5점 척도로 측정되었으며 총 30개의 문항으로 구성되어 있다. 외향성, 우호성, 성실성, 개방성, 정서적 안정성의 5개 하위요인을 포함하고 있으며 각각 6개의 문항으로 구성되

어 있다. 신뢰도 측정을 위해 Cronbach α 계수를 사용하여 확인한 결과 외향성의 신뢰도는 .820, 우호성의 신뢰도는 .768, 성실성의 신뢰도는 .799, 개방성의 신뢰도는 .855, 정서적 안정성의 신뢰도는 .703으로 모두 .700이상의 값을 보여주었다.

분석방법

자료 분석은 SPSS 21.0과 SPSS PROCESS Macro(v.2.16)를 이용하여 다음과 같은 절차로 실시했다.

먼저, 직무스트레스, 회복행동, 번영, 성격-정서적안정성의 기술통계치와 변인들 간의 상관관계를 확인하였으며, 다음으로 직무스트레스와 번영과의 관계에서 회복행동의 매개효과를 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였으며, SPSS Macro를 이용하여 부트스트래핑(bootstrapping)방법으로 매개효과의 유의성을 검증하였다. 그 후, 직무스트레스와 성격 중 정서적 안정성과의 상호작용효과를 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 직무스트레스가 회복행동을 통하여 번영에 미치는 매개효과가 정서적 안정성에 의해 조절되는지 확인하기 위하여 SPSS Macro를 사용하여 조절된 매개효과를 검증하였다.

결 과

상관분석 결과

성별(남=1, 여=2)을 살펴보면 남성이 여성보다 심리적 안정성이 높은 것으로 나타났으며($r = -.202, p < .001$) 연령이 높을수록 직무

스트레스가 낮았다($r = -.124, p < .05$). 또한 직급이 높을수록 심리적 안정성이 높음을 알 수 있다($r = .147, p < .01$). 이어지는 분석에서는 이들 3개의 요인을 모두 통제된 후에 분석을 실시하였다.

직무 스트레스는 회복행동($r = -.325, p < .001$), 번영($r = -.170, p < .01$), 정서적 안정성($r = -.151, p < .01$)과는 유의미한 부적상관을 보였다. 회복행동의 경우 번영($r = .319, p < .001$), 정서적 안정성($r = .231, p < .001$)과 유의미한 정적 상관을 보였다. 마지막으로 번영의 경우 정서적 안정성($r = .438, p < .001$)과 유의미한 정적 상관을 나타냈다. 즉, 높은 수준의 직무스트레스는 낮은 수준의 번영과 유의미한 상관을 보이는 것으로 해석할 수 있었다. 이를 통해 직무스트레스는 회복행동, 번영과 부적상관을, 회복행동은 번영과 정적상관을 나타냄을 확인함으로써, 가설 1이 검증되었다.

회복행동의 매개효과

분석결과(표 3 참조), 직무스트레스는 회복행동의 감소와 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다(1단계 A, $\beta = -.412, p < .001$). 다음 단계에서 직무스트레스가 종속변수인 번영에 미치는 영향력을 확인한 결과, 직무스트레스가 번영에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타났다(2단계 C, $\beta = -.186, p < .01$). 마지막 단계에서 독립변수인 직무스트레스와 매개변수인 회복행동이 번영에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 매개변수인 회복행동은 번영에 유의미한 영향력(3단계 B, $\beta = .255, p < .001$)을 보였다. 이 때 직무스트레스가 번영에 미치는 결과는 유의미하지 않았으므로(3단계 C',

표 2. 변인 간 상관분석 및 기술통계표

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5-1 | 5-2 | 5-3 | 5-4 | 6 | 7 |
|---------------|----------|---------|--------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| 1. 성별 | - | | | | | | | | | | |
| 2. 연령 | -.297*** | - | | | | | | | | | |
| 3. 직급 | -.252*** | .797*** | - | | | | | | | | |
| 4. 직무스트레스 | .067 | -.124* | -.089 | - | | | | | | | |
| 5. 회복행동 | .059 | .032 | -.060 | -.325*** | - | | | | | | |
| 5-1. 심리적 분리 | .048 | -.007 | -.106 | -.290*** | .685*** | - | | | | | |
| 5-2. 휴식 | .050 | -.062 | -.142* | -.331*** | .880*** | .581*** | - | | | | |
| 5-3. 자기성취 | -.014 | .145* | .084 | -.146* | -.718*** | .202*** | .492*** | - | | | |
| 5-3. 여가에서의 통제 | .097 | .015 | -.037 | -.258*** | .850*** | .379*** | .715*** | .544*** | - | | |
| 6. 정서적 안정성 | -.202*** | .107 | .147** | -.151** | .231*** | .153** | .182** | .225*** | .164** | - | |
| 7. 번영 | -.083 | .107 | .108 | -.170** | .319*** | .067 | .263*** | .350*** | .313*** | .438*** | - |
| <i>M</i> | 1.24 | 38.63 | 3.60 | 2.87 | 3.17 | 3.13 | 3.25 | 2.85 | 3.45 | 3.17 | 3.58 |
| <i>SD</i> | 0.43 | 7.00 | 1.16 | 0.49 | 0.62 | 0.88 | 0.77 | 0.74 | 0.80 | 0.56 | 0.54 |

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

표 3. 직무스트레스와 번영의 관계에서 회복행동의 매개효과 검증

| 단계 | 예측변인 | 결과변인 | <i>B</i> | β | <i>t</i> | <i>R</i> ² | ΔR^2 | <i>F</i> |
|----|------------|------|----------|---------|-----------|-----------------------|--------------|-----------|
| 1 | 직무스트레스(A) | 회복행동 | -.412 | -.325 | -5.992*** | .105 | .102 | 35.905*** |
| 2 | 직무스트레스(C) | 번영 | -.186 | -.170 | -3.012** | .029 | .026 | 9.074*** |
| 3 | 직무스트레스(C') | 번영 | -.081 | -.074 | -1.296 | .107 | .101 | 18.161*** |
| | 회복행동(B) | | .255 | .295 | 5.147*** | | | |

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

$\beta = -.081, p > .05$) 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 매개효과 검증 절차에서 확인된 계수를 바탕으로 회복행동의 매개효과가 통계적으로 유의한지 확인하기 위해 SPSS Macro를 이용하여 부트스트래핑을 실시한 결과, 매개효과의 하한 값과 상한 값은 각각 -.1744와 -.0539이었고, 95% 신뢰구간에 0을 포함하지 않았으므로, 회복행동의 매개효과는 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 따라서 “직

무스트레스와 번영간의 관계에서 회복행동이 매개역할을 할 것이다”라는 가설 2가 검증되었다.

직무스트레스와 회복행동의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과

직무스트레스와 회복행동의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과에 대해서는, 표 4에서

표 4. 직무스트레스와 회복행동의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과 검증

| 종속변인 | 예측변인 | B | β | t | R ² | ΔR^2 | F |
|------|------------------------|-------|---------|-----------|----------------|--------------|-----------|
| 회복행동 | 직무스트레스 | -.376 | -.296 | -5.508*** | .139 | .139 | 24.586*** |
| | 정서적 안정성 | .205 | .186 | 3.461** | | | |
| | 직무스트레스 × 정서적 안정성 | .281 | .148 | 2.792** | .161 | .022 | 7.794** |

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

보는 바와 같이 직무스트레스와 회복행동의 상호작용 항이 투입됨으로써 .022 만큼의 R² 변화량을 가져왔고, 이는 통계적으로 유의하였다($p < .01$). 따라서 “직무스트레스와 회복행동 사이에서 정서적 안정성이 조절작용을 할 것이다”라는 가설 3이 검증되었다.

조절효과에 대한 좀 더 자세한 설명을 얻기 위해 상호작용 항이 투입된 모형의 비표준화 계수 (상수: 3.168, 직무스트레스의 B값: -.376, $p < .001$, 정서적 안정성의 B값: .205, $p < .001$, 직무스트레스 × 정서적 안정성 B값: .281, $p < .01$)를 이용하여 그래프를 그렸고,

그 결과는 그림 2에 제시하였다. 그림을 통해서 알 수 있는 것은, 직무스트레스가 회복행동에 미치는 영향은 정서적 안정성 수준에 따라 달라진다고 볼 수 있다.

정서적 안정성의 수준이 낮을 경우, 전반적으로 정서적 안정성이 평균수준이거나 높은 수준에 비해 회복행동을 나타내는 정도가 낮음을 확인할 수 있다. 이러한 양상은 직무스트레스 수준과 상관없이 동일하다. 그러나 직무스트레스 수준이 높아질수록, 정서적 안정성이 낮은 경우가 정서적 안정성이 높은 경우보다 회복행동을 취하는 수준이 더 큰 폭으로

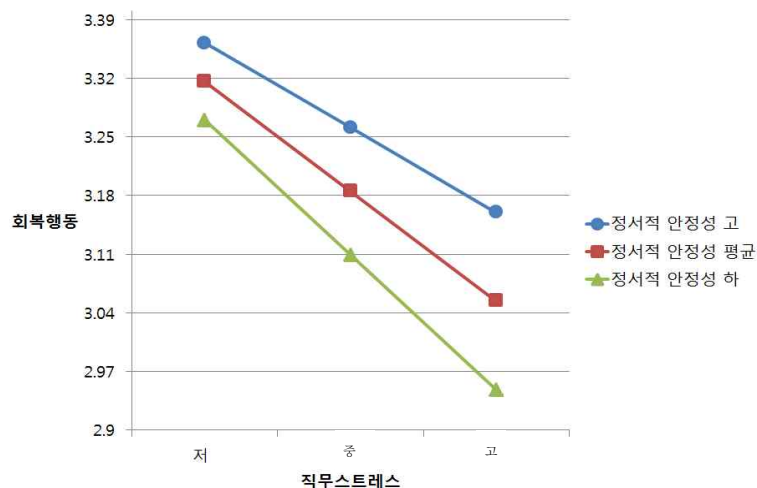


그림 2. 직무스트레스와 회복행동의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과

낮게 나타남을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 직무스트레스 수준이 높아질수록 회복행동의 정도가 낮아지기는 하지만, 성격적인 측면에서 정서적으로 안정되어 있을수록 그 정도가 덜하다는 것을 의미한다.

조절된 매개효과

앞선 분석들을 통해 직무스트레스와 번영의 관계에서 회복행동의 매개효과, 그리고 직무스트레스와 회복행동의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과가 유의함을 확인하였다. 다음으로 이 두 가지 효과를 결합한 조절된 매개효과에 대한 분석을 실시하였다. 검사에서 직무스트레스와 회복, 안정성 및 번영간의 관계를 보다 정확하게 살펴보기 위하여 성별, 연

령 및 직급을 통제변인으로 두고 조절된 매개효과 분석을 실시하였다. 그 결과는 다음과 같다.

표 5에 제시된 분석 결과에 따르면 직무스트레스가 회복행동에 유의하게 부적 영향을($t = -5.893, p < .001$), 회복행동 수준이 번영에 유의하게 정적 영향을($t = 5.356, p < .001$), 또한 직무스트레스와 정서적 안정성의 상호작용 효과가 유의미하다는 것을 확인할 수 있었다. 즉 직무스트레스는 회복행동을 통해 번영과 유의미한 관계를 맺고 있는데, 이러한 관계는 정서적 안정성 수준에 의해 조절되고 있다는 것을 의미한다. 이러한 조절된 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 정서적 안정성 점수의 표준편차 기준 각 수준에서 나타내는 간접효과의 유의미성을 부트스트래핑

표 5. 조절된 매개효과 분석결과

| | 결과변인 : 회복행동 | | | |
|-----------------------|-------------|------|---------|-----------|
| | 비표준화 계수 | | β | t |
| | B | 표준오차 | | |
| 상수 | 2.732 | .025 | | 10.912*** |
| 직무스트레스 | -.394 | .067 | -.315 | -5.893*** |
| 정서적 안정성 | .259 | .059 | .210 | 4.377*** |
| 직무스트레스 × 정서적안정성 | .298 | .100 | .147 | 3.013*** |

| | 결과변인 : 번영 | | | |
|--------|-----------|------|---------|-----------|
| | 비표준화 계수 | | β | t |
| | B | 표준오차 | | |
| 상수 | 2.35 | .265 | | 10.301*** |
| 회복행동 | .269 | .050 | .313 | 5.356*** |
| 직무스트레스 | -.061 | .063 | -.062 | -0.967 |

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

표 6. 정서적 안정 수준에 따른 조절된 매개효과

| | 정서적 안정성 | 조절변수의 각 수준별 조건부 간접효과 | | | |
|------|--------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | boot 간접효과 | boot 표준오차 | boot LLCI | boot ULCI |
| 회복행동 | -1SD(-.5642) | -.1511 | .0401 | -.2486 | -.0867 |
| | <i>M</i> | -.1059 | .0294 | -.1745 | -.0554 |
| | +1SD(+.5642) | -.0608 | .0320 | -.1363 | -.0117 |

주. boot LLCI=boot 간접효과의 95%신뢰구간 내에서의 하한 값, boot ULCI=boot 간접효과의 95%신뢰구간 내에서의 상한 값.

방법을 활용하여 분석하였으며 그 결과는 표 6에 제시한 바와 같다. 부트스트래핑 설정 수는 5,000번이었고, 신뢰구간은 95%였으며, 정서적 안정성의 평균 -1 SD(표준편차), 평균수준(M) 및 평균 +1 SD(표준편차) 신뢰구간에는 모두 0이 포함되지 않아 통계적 유의성이 확인되었다. 따라서 “직무스트레스와 회복행동, 변영간의 매개관계에서 정서적 안정성은 직무스트레스와 회복행동을 조절할 것이다”라는 가설 4가 검증되었다.

이는 직무스트레스(stressors)가 변영에 미치는 영향(직접효과)이 회복행동에 의해서 매개(간접효과)가 되는데, 이러한 간접효과 크기의 하락 수준이 정서적 안정성의 수준이 낮을수록 더 크게 나타나는 것을 의미한다.

논 의

본 연구에서는 직무스트레스가 변영에 미치는 영향을 확인하고 회복행동이 직무스트레스가 변영에 미치는 영향을 매개하는지 알아보았다. 그리고 성격 요인 중 정서적 안정성과 직무스트레스가 상호작용하여 회복행동에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고, 이 상호작용

효과가 회복행동이라는 매개변수를 통하여 변영에 영향을 미치게 되는지 조절된 매개효과 모형검증 과정을 통해 알아보았다. 본 연구의 주요한 결과 및 의미는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 사용된 주요 변인들 간의 관계를 확인하기 위해 상관분석을 실시한 결과, 독립변인인 직무스트레스는 매개변인인 회복행동과 유의미한 부적상관을, 그리고 종속변인인 변영과도 부적 상관을 보였으며, 성격 중 정서적 안정성과도 부적인 상관을 보였다. 회복행동과 회복행동의 각 하위요인들의 경우 변영과 유의미한 수준의 정적상관을 보였으며, 성격 중 정서적 안정성과도 정적인 상관을 보임을 확인하였다. 이러한 결과를 통해 직무스트레스는 개인 삶에 있어 긍정적 변인들과 부적인 관계성을 가지고 있음을 확인할 수 있었고, 회복행동의 경우 긍정적인 변인들과 정적인 관계성을 가진 변인임이 확인되었다. 더불어 Sonnentag와 Firtz(2007)의 연구에서와 마찬가지로 회복행동과 성격 간의 관계에서 정서적 안정성의 경우 회복행동과 유의미한 정적 상관을 보임을 확인하였다. 이는 성격요인과 회복행동 간의 상관을 기반으로 하는 관계성 탐구의 밑바탕이라고 볼 수 있다. 둘째, 직무스트레스와 변영의 관계에서 회

복행동의 완전매개효과를 확인하였다. 이는 직무스트레스가 회복행동을 거쳐 번영의 수준에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 직무스트레스 환경에 처해 있을 때, 직무스트레스로부터 오는 부정적인 영향을 피하기 위해서 개인들은 다양한 스트레스 관리 수단을 사용하게 되며, 회복행동은 이들을 대표하는 행동이라 할 수 있다. 하지만 직무스트레스 압박의 수준이 커질수록, 시간적, 심리적 여유가 부족해 지므로 회복행동을 취하기 위한 충분한 시간이 부족해지며, 삶의 의미를 찾고 행복감을 느끼는 번영감의 수준이 더욱 줄어들게 된다는 것을 의미한다.

셋째, 성격의 5요인 중 정서적 안정성이 직무스트레스가 회복행동에 미치는 조절효과를 확인하였다. 개인이 스트레스 상황에 처해 있을 때 그 스트레스 상황에 적응하고 이겨내기 위한 수단으로 회복행동을 취하게 되는데, 이 과정에서 정서적 안정성의 높고 낮음에 따라서 그 양상이 달라짐을 확인하였다. 직무스트레스가 높아짐에 따라 정서적 안정성 점수의 높고 낮음에 관계없이 전반적으로 회복행동의 수준이 낮아지게 되는데, 이 과정에서 정서적 안정성의 점수가 낮은 경우에는 정서적 안정성의 점수가 높은 경우보다 회복행동이 낮아지는 정도가 더 크게 나타난다는 것을 보여주었다. 이러한 결과는 조직차원의 스트레스 관리 개입이 적용될 때, 개인들의 성격 특히 정서적 안정성의 수준에 따라서 좀 더 정교한 개입의 설계가 필요함을 시사하는 결과이다.

넷째, 직무스트레스가 번영으로 가는 과정에서 회복행동이 매개역할을 하며, 그 매개변인의 간접효과에 대해서 정서적 안정성이 조절한다는 조절된 매개효과가 확인되었다. 직무스트레스가 번영에 미치는 부정적인 영향을

회복행동이 매개 할 때, 매개변인인 회복행동의 간접효과는 정서적 안정성 수준이 높을 때에 정서적 안정성 수준이 낮을 때 보다 상대적으로 덜 감소하는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스가 회복행동을 매개로 하여 번영에 미치는 부적인 효과가 정서적 안정성의 수준에 따라서 차이가 있다는 것을 의미한다. 따라서 직무스트레스 상황을 관리하거나 극복할 수 있는 방법의 사용하여 개인적인 번영(행복감)으로 이끌어가는 과정에 있어서 직무스트레스 요인 자체의 크기가 중요한 역할은 하지만, 정서적안정성의 점수가 낮을 경우 이러한 직무스트레스의 부적인 영향력이 회복행동을 통해 더 크게 매개되어 번영감(행복)을 낮게 느끼게 만든다. 이러한 결과는 개인의 직무스트레스 관리 전략 수립 과정뿐만 아니라 조직의 입장에서 종업원을 위한 스트레스 관리 개입을 설계할 때, 단순히 스트레스의 부정적인 효과를 줄이는 어떠한 방법들에 집중하는 것에 더해서 개인적인 특성을 감안하여 유연하게 차별적으로 적용하여야 함을 시사한다.

본 연구에서는 직무스트레스 상황에서 개인이 번영감을 유지하기 위한 회복행동의 필요성과 회복행동과 성격의 상호작용에 대해 확인하였다. 국내에서는 아직 일반 직장인들을 대상으로 회복행동의 필요성에 대해 언급한 연구가 드물다. 뿐만 아니라 직장인의 개인 삶에 있어서 번영감과 관련한 연구 또한 부족하였다. 본 연구는 직장인이 직무 안에서 잘 기능하기 위해서는 부정적인 요소들을 효과적으로 관리해야 하는 것뿐만 아니라 긍정적인 요소 또한 증진시켜야 한다는 관점을 취하고 있으며, 이러한 관점 안에서 회복행동의 중요성과, 번영감 유지의 중요성에 대해 이야기하

고 있다. 만일 개인이 삶의 안녕감을 충분히 느끼고 있다면 이는 에너지 보존법칙에 의해 (Hobfoll, 1998) 삶에 필요한 에너지를 충분히 비축하게 하고, 결국에는 직무 안에서 더 충실하게 하는데 긍정적인 영향을 줄 것이라고 설명할 수 있다. 따라서 본 연구는 직무스트레스 상황에서 회복행동이 번영감으로 가는 경로를 매개한다는 사실을 증명하는 과정을 통해 위와 같은 가설을 증명해내었다는 것의 의미가 있다.

더불어 성격적 요소와의 결합을 통해, 동일한 상황에서도 회복행동을 취하는 수준의 차이가 개인의 정서적 안정성과 관련이 있음에 대해 확인하였고, 이는 직장 내 정서적 안정성이 낮은 조직원에 대하여 그들의 삶의 번영감을 높여주고, 에너지를 회복시키기 위해서는 조금 더 적극적인 회복행동과 관련한 개입이 필요함에 대해 시사한다. 전체적으로 스트레스에 의한 긍정적인 효과를 향상시키고 부정적인 효과를 줄이는 방법으로써의 회복행동의 중요성이 본 연구를 통해 한 번 더 강조되었으며, 그동안 미비했던 국내 회복행동 관련 연구에 추가적인 역할을 하였다고 볼 수 있다.

직장인들의 회복행동 유형에 대한 추가적인 분석 결과 한국 직장인들은 다른 회복행동 유형보다 여가시간을 스스로 운용하는 여가에서의 통제 요인에서 높은 점수를 기록하였고, 자기성취와 관련한 회복행동을 가장 낮은 수준에서 취하고 있음을 확인하였다. 해외 연구에서 강조된 심리적 분리는 국내 직장인들을 대상으로 연구한 결과, 높은 수준으로 보고되지 않았다. 이를 통해 심리적 분리에 초점을 맞춘 해외 연구와 달리 국내연구에서는 한국 직장인들이 높은 수준으로 취하고 있는 여가

자율성 혹은 휴식 변인에 초점을 맞추어 회복행동을 해석할 필요성을 시사한다.

본 연구의 결과들로 미루어 봤을 때, 직무스트레스로 인해 힘들어 하는 직장인들에 대한 개입에 있어 시사 하는 바는 다음과 같다. 직무스트레스로 인한 개인 삶의 부정적인 영향은 곧바로 개인이 속한 조직에서의 부정적인 영향으로 이어질 수 있다. 따라서 조직에서는 직무스트레스 수준이 높은 조직원을 대상으로 개인 삶의 안정수준을 되찾아 주기 위해 회복행동 수준을 확보하기 위한 개입을 시도할 필요가 있다. 예를 들어 충분히 휴식을 취하지 못하고 있거나, 업무 외 시간에 어떻게 휴식을 취해야 하는지 몰라 생산성 없이 업무에만 사로잡혀 있는 조직원이 있다면 이들에게 적절한 휴식의 방법에 대해 지침을 제공할 필요가 있다. 이는, 조직원이 충분한 휴식을 취하고 업무 현장으로 돌아오게 함으로써 조금 더 업무 시간동안 업무에 충실하게끔 기여할 수 있다. 따라서 조직에서는 올바른 휴식과 회복행동에 대해 인지하고 이와 관련하여 조직원에게 알맞은 수준의 서비스를 제공하기 위해 고민할 필요가 있다. 특히 정서적 안정성 수준이 낮은 조직원일수록 이와 같은 개입방법이 더 크게 요구된다. 충분한 휴식을 통한 에너지 회복은 조직의 생산성 향상과 조직 내 안녕감 증진, 생산성 향상 등 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 이 필요성을 뒷받침한다(Fritz, Yankelevich, Zarubin, & Barger, 2010; Sonnentag & Krueger, 2006).

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제안은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 설문지를 통한 자기보고식 측정 방법을 통해 자료를 얻었다. 대부분의 자기보고식 측정은 안면타당도가 있다. 이는

피해자로 하여금 문항에 알맞은 응답을 유도하는 장점이 있기도 하지만, 반면에 사회적으로 바람직하게 받아들여지는 문항에 영향을 받아 응답하거나, 자신의 현재 모습보다는 이상적으로 생각하는 모습에 응답을 하게 할 가능성을 내포한다. 뿐만 아니라 불성실한 태도로 설문에 응한 데이터로 인한 혼입 가능성도 있다. 자기보고식 설문 방식은 이러한 여러 통제 불가능한 요소들을 포함하고 있기 때문에 이를 보완한 방식의 연구 설계가 요구된다.

둘째, 본 연구는 종단적 자료를 이용한 연구가 아니므로, 회복행동에 대한 경험적 검증이 추가적으로 필요하다. 본 검사는 개인이 얼마나 회복행동을 취하고 있는지 그 정도에 대한 자기보고식 질문으로 구성되어 있기 때문에, 실제 회복행동을 취하기 전, 후의 차이에 대한 경험적 검증 과정을 통해 회복행동이 번영을 높인다는 결과가 경험적으로 유의미한 지에 대한 확인이 동반되어야 한다.

셋째, 회복행동과 직무수행의 관계에 대한 검증이 필요하다. 직무수행은 번영보다는 좀 더 조직에 대한 효과를 확인할 수 있는 변인이며, 직무스트레스 상황에서 직무수행은 떨어질 것인데, 이러한 두 변인 간에서 회복행동의 매개 역할을 검증하는 것도 필요해 보인다.

넷째, ‘flourishing’의 번역에 있어서 ‘번영’이라는 단어를 사용하였는데, 이는 기존 국내 문헌(김진주, 구자영, 허성용, 서은국, 2007; 임연옥, 석재은, 김여진, 2012)에서 사용된 용어를 혼동을 피하기 위해서 사용하자는 하였으나, 원어의 개념을 잘 반영하지 못한다는 문제가 있다. 김진주 등(2007)은 Seligman과 Csikszentmihalyi (2000)의 논문에서 “We predict that positive psychology in this new century will come to

understand and build those factors that allow individuals, communities, and societies to flourish” 문장과 Gable과 Haidt(2005)의 “Positive psychology is the study of the conditions and processes that contribute to the flourishing or optimal functioning of people, groups, and institutions” 문장에서 사용된 ‘flourish’ 및 ‘flourishing’을 ‘번영’으로 번역하여 사용하였으며, 이후 임연옥 등(2012)의 논문에서는 Keyes (2002)가 “Adults with complete mental health are flourishing in life with high levels of well-being. To be flourishing, then, is to be filled with positive emotion and to be functioning well psychologically and socially” 문장에서 사용된 ‘flourishing’을 ‘번영’으로 동일하게 번역하여 사용하였다. 하지만 번영이라는 용어는 한국어에서는 경제적인 측면이 더 강조되는 개념으로 향후에 심리학적인 측면에서의 ‘행복’, ‘안녕감’, ‘삶에 대한 만족감’, ‘성공감’ 등을 포괄하여 심리적 안녕감과 주관적 안녕감을 동시에 나타낼 수 있는 용어에 대한 합의의 과정이 필요할 것으로 보인다.

마지막으로, 본 연구에서 조절된 매개효과를 검증하기 위해서 사용된 분석방법인 SPSS MACRO인 PROCESS(v2.16 최신판 1 July 2016)는 이미 많은 연구자들이 사용하고 있는 프로그램으로써 매개효과와 조절효과에서 선구적인 연구업적을 보여주고 있는 Andrew F. Hayes (2013) 교수에 의해 개발되었다. 하지만 본 연구에서는 모형에 대한 좀 더 엄격한 수준의 검증을 위해서 잠재변인을 사용한 구조방정식 검증을 할 수 있었다면 가장 이상적인 결과를 제시할 수 있을 것으로 보이지만, 안타깝게도 구조방정식을 활용한 결과 값은 추가적인 연구가 필요한 상황이다.

참고문헌

- 교육심리학용어사전 (2000). *교육심리학 용어사전*. 서울: 학지사.
- 김미숙 (2004). 사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향, *한국사회복지 행정학*, 6(2), 27-58.
- 김진주, 구자영, 허성용, 서은국 (2007). 정서경험의 긍정성 비율과 번영. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 21(3), 89-100.
- 남상호 (2014). 국민복지 수준의 국제 비교: OECD국가를 대상으로, 2014 경제학공동 학술대회, 6분과 한국재정정책학회 발표본, 6분과-B-2-3.
- 민병모, 박두진 (2000). NEO PI-R 로 본 한국인 5 요인 성격구조. *한국심리학회 학술대회 자료집*, 1, 118-119.
- 박진아, 오세진 (2011). 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24(4), 805-833.
- 윤혜미 (2005). 아동학대예방센터 상담원의 소진과 예방적 접근. *동광*, 101, 22-49.
- 이경임 (1995). 한국인의 NEO-PI-R 요인구조와 부적응 집단 프로파일. 부산대학교 박사학위논문.
- 이명신 (2004). 사회복지사의 소진과정 (Burnout Process) 모델-직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석. *한국사회복지학*, 56(4), 5-34.
- 이은희 (2008). 간호사의 직무스트레스와 소진간의 관계에서 목표불안정성과 문제해결양식의 역할, *한국심리학회지: 여성*, 13(4), 397-413.
- 임연옥, 석재은, 김여진 (2012). 한국인의 삶의 만족도에 심리적 번영감이 미치는 영향. *한국사회복지조사연구*, 46, 81-103.
- 정동화 (2010). 심리사회적 스트레스. *한국학술정보*.
- 정승철 (2015). PSRI: 심리사회적 위험요인 척도 개발 보고서. 한국가이던스.
- 정승철, 한태영, 이요행, 이만기 (2008). 형용사 성격검사의 개발 및 경력적응과의 관계 분석. 한국고용정보원.
- 탁진국 (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. *한국심리학회지: 건강*, 7(1), 125-141.
- 홍숙기 (2010). *성격심리(하)*. 박영사.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2009). Feeling recovered and thinking about the good sides of one's work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 243-256.
- Blanchard, C., Hebert, M., & Blanchard, R. J. (2000). Defensive Behaviors. In G. Fink, Ed., *Encyclopedia of stress* (vol. 2, pp. 652-656). San Diego: Academic Press.
- Booth-Kewley, S., & Vickers, R. R., Jr. (1994). Associations between the major domains of personality and health behavior. *Journal of Personality*, 62(3), 281-298.
- Conner-Smith, J. K., & Flachsbart, C. (2007). Relations between personality and coping: A meta-analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(6), 1080-1107.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Neo Personality Inventory-Revised (NEO PI-R)*.

- Psychological Assessment Resources.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bongers, P. M. (2003). "The very best of the millennium": longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of occupational health psychology, 8*(4), 282-305.
- Diener, E., Wirtz, D., Biswas-Diener, R., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D., & Oishi, S. (2009). New measures of well-being. *Assessing well-being: The collected works of Ed Diener, Vol. 3*, 247-266. New York, NY: Springer.
- Diener, E., Wirtz, D., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D. W., Oishi, S., & Biswas-Diener, R. (2010). New well-being measures: Short scales to assess flourishing and positive and negative feelings. *Social Indicators Research, 97*(2), 143-156.
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, T. (1998). Relief from job stressors and burnout: reserve services as a respite. *Journal of Applied Psychology, 83*(4), 577-585.
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: the role of workload and vacation experiences. *Journal of applied psychology, 91*(4), 936-945.
- Fritz, C., Yankelevich, M., Zarubin, A., & Barger, P. (2010). Happy, Healthy, and productive: The role of detachment from work during nonwork time. *Journal of Applied psychology, 95*(5), 977-983.
- Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology, 9*(2), 103-110.
- Geurts, S. A., & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 32*(6), 482-492.
- Giluk, T. L. (2009). Mindfulness, Big Five personality, and affect: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences, 47*(8), 805- 811.
- Graziano, W. G., Feldsman, A. B., & Rahe, D. F. (1985). Extraversion, social cognition, and the salience of aversiveness in social encounters. *Journal of Personality and Social psychology, 49*(4), 971-980.
- Harrington, R. (2012). *Stress, Health and Well-Being: Thriving in the 21st Century*. Cengage Learning.
- Hayes, Andrew F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York, NY: The Guilford Press
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Keyes, C. L. M. (2002). The mental health continuum: From languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Social Behavior, 43*(2), 207-222.
- Kinnunen, U., Mauno, S., & Siltaloppi, M. (2010). Job insecurity, recovery and well-being at work: Recovery experiences as moderators. *Economic and Industrial Democracy, 20*(10), 1-16.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, NY. US : McGraw-Hill.
- Lazarus R. S. (1993). Coping theory and research: past, present, and future. *Psychosomatic medicine*

- 55(3), 234-247.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organisational psychology* (2nd ed., pp. 5-33). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum.
- Pearce-McCall, D., & Newman, J. P. (1986). Expectation of success following non-contingent punishment in introverts and extraverts. *Journal of personality and social psychology, 50*(2), 439-446.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology, 52*(1), 141-166.
- Salgado, J. F. & Rumbos, A. (1997). Personality and job performance in financial services managers. *International Journal of Selection and Assessment, 5*(2), 91-100.
- Sauter, S., & Murphy, L., with other members of the NIOSH Working Group (1999). *Stress at work* (DHHS[NIOSH] Publication No. 99-101). www.cdc.gov/niosh/stresswk.html
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist, 55*(1), 5-14.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. (2005). Switching off Mentally: Predictions and Consequences of Psychological Detachment From Work During Off-Job Time. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(4), 393-414.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology, Volume 12: Industrial and organizational psychology* (pp. 453-491). Hoboken: Wiley.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(3), 204-221.
- Sonnentag, S., & Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: The role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*(2), 197-217.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job Stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior, 76*(3), 355-365.
- Sonnentag, S., & Zijlstra, R. H. (2006). Job characteristics and Off-Job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of applied psychology, 91*(2), 330-350.
- Sovet, L., Park, M. S., & Jung, S. C. (2014). Validation and psychometric properties of academic major satisfaction scale among Korean college students. *Social Indicators Research, 119*(2), 1121-1131.
- Villieux, A., Sovet, L., Jung, S. C., & Guilbert, L. (2016). Psychological flourishing: Validation of the French version of the Flourishing Scale and exploration of its relationships with personality traits. *Personality and Individual*

Differences, 88(1), 1-5.
Westman, M., & Eden, D. (1997). Effects of a
respite from work on burnout: vacation relief
and fade-out. *Journal of Applied Psychology*,
82(4), 516-527.

1차 원고접수: 2016. 02. 29

2차 원고접수: 2016. 07. 28

최종게재결정: 2016. 08. 26

The effect of Job Stressor on Flourishing: The Moderated Mediating Effects of Emotional Stability through Recovery

HeeJin Kim

SungCheol Jung[†]

The Catholic University of Korea

This study was to investigate the relationship between job stress and flourishing, and to examine a moderated mediating effect of recovery through Emotional stability. For the purpose of the study, a total of 307 participants completed a survey including measures of job stress, flourishing, recovery and emotional stability. The results were as follows: first, the findings in a correlation analysis indicated that job stress with flourishing, recovery, and emotional stability were negatively correlated. Second, the relationship between job stress and flourishing was mediated by recovery. Third, emotional stability moderated the relationship between job stress and recovery. Fourth, mediating effect of recovery was moderated by emotional stability in the relationship between job stress and flourishing. Finally, implications for organization situation about limitations of the study and suggestions for future research were discussed.

Key words : Job stress, Recovery, Well-Being, Flourishing, Emotional stability, Stress Management