

노동정책연구
2009. 제9권 제4호 pp.119~156
© 한국노동연구원

연구논문

특수형태근로종사자의 직무스트레스와 이직의향: 노동조합, 직무 자발성의 조절작용 탐색*

권순식**

특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 이직의향은 이들 직종의 직업적 전문성과 안정성을 판단할 수 있는 주요 근거가 된다. 본 연구는 특수형태 근로종사자(레미콘운전기사, 보험설계사, 학습지교사, 골프장 경기보조원)들이 응답한 자료를 대상으로 이들의 직무스트레스와 이직성향의 관계를 분석함으로써 이론적·정책적인 시사점을 도출하려고 시도했다. 먼저 기존 직무스트레스의 연구 흐름을 정리하고 스트레스의 직무요구-직무자원이론과 활성화(Activation)이론에 기초하여 스트레스와 이직의향과의 관계 및 조절작용을 포함한 연구 가설들을 설정하고, 이를 위계적 회귀분석을 통해 분석했다. 그 결과 스트레스가 이직성향에 미치는 주 효과는 예상한 대로 정(+)적으로 나타났는데 이는 기존 서비스업종의 전문직 근로자들에 대한 실증연구 흐름을 다시 한번 확인하는 계기가 되었다. 또한 스트레스와 이직의향과의 관계를 조절하는 변인으로 노동조합 여부와 직무종사의 자발성을 포함했는데 이 중 노동조합 유무만이 유의한 조절(완화)작용을 함을 발견했다. 이에 근거해 특수형태근로종사자의 특수성을 고려한다면 특수형태근로종사자 노조의 기능을 기존의 제도적 관점에서 탈피해 활성화이론의 관점으로 재해석할 수 있다는 주장을 하고 있다. 마지막으로 특수형태근로종사자의 직업적 안정성을 확보하기 위해 필요한 정책적 시사점과 향후 연구방향 등을 논의했다.

핵심용어 : 특수형태근로종사자, 직무스트레스, 이직의향, 조절효과

논문접수일: 2009년 8월 10일, 심사의뢰일: 2009년 8월 21일, 심사완료일: 2009년 11월 19일

* 본 논문은 2008년도 창원대학교 교내연구비의 지원을 받았으며 권순식(2008)에서 사용한 데이터를 추가적으로 분석해 나온 결과를 중심으로 기술했습니다. 본 글에 대해 건설적인 비평을 해주신 익명의 심사자들에게 감사드립니다.

** 창원대학교 경영학과 조교수(kssist@changwon.ac.kr)

I. 서론

특수형태근로종사자 연구에 대한 국내외 연구배경은 각 나라의 노동시장 환경에 따라 매우 상이하게 나타난다. 먼저 용어의 일치 문제가 발생하는데 한국의 ‘특수형태근로종사자’란 용어와 일치하는 서구의 고용형태가 있는지에 대해 논란의 여지가 있을 수 있다. 구미의 경우 이와 유사 개념으로 ‘독립적 계약자 (Independent Contractor)’란 용어가 있는데 이는 특정 과업이나 작업에 대해 사용자와 독립적이고 대등한 관계에서 계약을 맺고 근로를 제공하는 자영적인 사업자의 개념으로 통용되고 있다. 이 같은 독립적 계약자는 컨설턴트, 정보기술 관련 기술자, 회계사, 변호사 등 주로 고단위의 전문지식을 가진 고급 숙련 근로자로 지칭되는 경향이 많다(Matusik & Hill, 1988). 그러나 한국의 경우에는 특수형태근로종사자를 이 같은 독립적 계약자, 자영적 근로자의 개념으로 간주하지 않는 사회적 분위기가 존재한다. 그 이유는 이 범주에 들어갈 수 있는 직업을 가진 종사자들이 과연 임금, 근로조건, 대사용자 종속성 등에서 독립적인 사업자로 판단할 수 있을 정도로 그 특징이 나타나고 있는지에 대해 사회적 논란이 존재하기 때문이다. 한국의 특수형태근로종사자들의 고용형태는 형식적으로 서구의 독립적 계약자와 유사하지만 임금수준, 근로조건, 대사용자 종속성과 담당 업무의 독립성 등에 있어서는 노동계와 경영계 간 이견이 있어 사회적 논란을 촉발해 왔으며 국가노사정위원회 등 사회적 논의기구에서도 2001년 이후 위원회를 구성해 특수형태근로종사자들의 사회적 보호방안 등에 대해 지속적으로 논의해 왔다. 그 논의의 중심은 특수형태근로종사자들이 근로자성을 인정받지 못함으로 인해 근로자로서 받아야 할 사회적 보호조치로부터 이탈되어 있고 산업재해나 질병, 실업 등의 상황에 처했을 때 이를 받쳐 줄 사회적 안전망이 없다는 것에 있었다. 노사정위원회에서는 근로자성을 다소 유연하게 접근하여 기존 근로기준법이나 노동법, 산업안전에 관한 법 등의 보호 우산 안으로 포섭하던지 아니면 새로운 특별법을 만들어 이들을 보호하는 것이 효과적인지에 대한 지속적인 논쟁을 한 결과 결국 전자의 입장으로 정책방향이 전환

되어 추진되어가고 있는 실정이다.

한국에서의 특수형태근로종사자의 연구 흐름은 이 같은 사회적 논의 과정과 무관하지 않다. 주로 한국노동연구원 등 국책연구기관을 중심으로 특수형태근로종사자들의 실태와 정책적 보호방안 등에 대한 연구가 이루어졌는데(윤조덕 외, 2004; 이승렬 외, 2005; 정인수 외, 2007), 이것은 노동부 등 유관기관이 정책적 필요성을 충족시켜 줄 기초적 연구 수요가 있었기 때문이다.

이 같은 연구들은 주로 특수형태근로종사자의 근로실태와 조건 등을 탐색하고 사회적 보호 등 정책적 추진과정을 모색하는 것에 초점이 있었다. 주로 종사자들의 근로실태와 산업재해의 내용, 산재보험의 적용 타당도 등 포괄적인 정책 연구에 관심이 집중되다 보니 일반근로자들과 비교한 종사자들의 직업적인 특징, 심리적 태도와 행위 패턴, 직업에 대한 집중도와 활성화 등 인사관리적 측면이나 산업심리적 측면에서 기여할 수 있는 연구들이 부족할 수밖에 없었다. 이런 연구들은 특수형태근로종사자들의 직업에 대한 태도, 행위 패턴이 일반적인 정규직 근로자나 비정규직 근로자들과 어떤 차이와 특징을 가지는지에 대한 영감과 시사점을 주기 때문에 지속적으로 추구될 필요성이 있다.

이 맥락을 반영하여 본 연구는 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 이직의향에 관한 내용을 탐구해 보았다. 연구의 초점은 첫째, 직무스트레스가 이직의향에 미치는 효과와 그 요인의 탐구, 둘째 이를 완화하는 요소 등을 탐구하는 것에 있다. 이를 실증적으로 규명해 보고, 기존의 스트레스 완화요소를 추적하는 것에 자주 이용되었던 직무요구-직무통제이론과 활성화이론의 적용가능성을 타진해 본다.

본 연구는 직무스트레스와 이직의향의 관계를 조절하는 요소로서 노동조합 가입 유무와 직무종사의 자발성에 주목했다. 특수형태근로종사자들은 근로자성을 인정받지 못하고 있지만 현실적으로는 법외노조에 가입을 해 각 직무종사에 필요한 정보공유나 집단 의사표시 등을 하고 있는 경우가 많다. 특히 본 연구에서 사용한 표본에는 약 47%의 특수형태근로종사자들이 노조에 가입한 것으로 나타나고 있다(표 2 참조). 특수형태근로종사자들의 노조가 법외노조이고 근로자성을 아직 인정받지 못한 상태에 있으므로 이것을 일반 근로자들이 결성한 노조와 동일한 기능과 특색을 가지고 있는 것으로 간주할 수는 없다. 따라서

특수형태근로종사자의 노조의 기능과 역할에 대하여 실증적인 탐색을 해볼 가치가 있으며 일반 정규직 노조와의 차이점을 규명할 필요성이 대두된다. 작금의 현실을 감안하면 노조에 대한 제한적 인정과 기능으로 말미암아 특수형태근로종사자의 경우 노조가입 자체가 이직의향 등을 감소시키는 등 직접적으로 종속변인에 영향을 미치는 것으로 간주하기보다 조절작용 등 보다 간접적인 영향 효과를 가질 가능성이 많다는 것이 본 논문이 탐색하고자 하는 바이다. 즉 특수형태근로종사자의 노조활동은 일반 근로자들의 노조가 이직의향 등 직접적으로 종속변수에 영향을 미치는 것으로 인정되고 있는 것과는 달리 직무스트레스와 이직의향의 관계를 완화하는 조절변인으로 작용할 가능성이 많다는 것이다.

한편 직무종사의 자발성은 자신의 자발적 선택에 의해 특수고용형태직무를 수행하는지에 대한 것으로서 본 논문에서 사용되고 있는 용어이다(권순식, 2008). 특수형태근로종사자들의 근로형태는 독립적인 계약형태로서 일의 진행과 선택에 대한 독립성과 자발성이 강한 집단으로 알려져 있지만, 한국적인 현실상 노동시장의 상황에 의해 비자발적으로 특수고용직을 선택해 수행하는 종사자도 있을 수 있어 이럴 경우 두 집단 간 직무스트레스와 이직의향과의 관계 정도가 차이가 날 것이란 예측을 할 수 있다. 즉 직무종사의 자발성 역시 직무스트레스와 이직의향과의 관계를 완화하는 요소로 작용할 가능성이 높다는 것이 본 논문이 검증하고자 하는 바이다.

특수형태근로종사자들은 타 직종에 비해 유난히 자발적 실업률이 높은 성격을 가진다. 윤조덕·이지은(2008)에 의하면 특수형태근로종사자들의 78% 정도가 과거 자발적 실업을 체험한 적이 있으며 이 중 자발적 실업은 69~98%, 비자발적 실업은 1.1~31%로 나타나고 있어 자발적인 실업의 경험 정도와 비율이 절대적으로 높다. 자발적 실업의 사유는 근로여건 불만족, 창업이나 다른 일을 찾아보기 위해서 등 개인적 사정에 의한 경우가 가장 많았다. 따라서 특수형태근로종사자들의 직무의 성격상 이직의향의 의미는 이와 같은 사유로 인해 당분간 자발적 실업 상태를 감수할 것인지에 대한 의지의 표현으로 볼 수 있다. 이직의향이 높은 것은 종사자 본인뿐 아니라 소속되어 있는 회사에게도 바람직한 현상이 아니다. 일단 회사는 직종 내부의 숙련을 쌓을 수 없을 뿐 아니라 이직에 따른 새로운 모집과 훈련 등의 추가적 비용이 발생할 수 있다. 종사자 입장에서는 전문적인 지식 축적

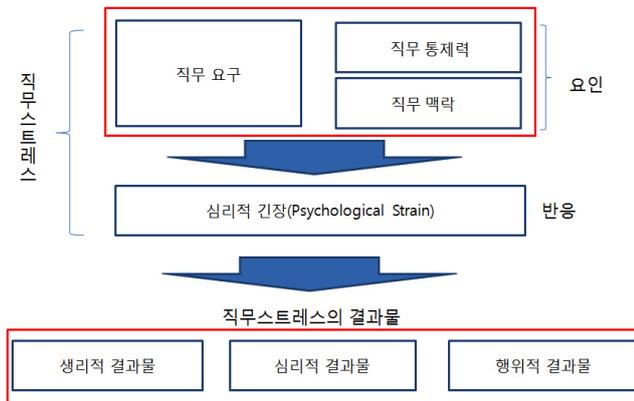
이 안될 뿐 아니라 잦은 이직으로 말미암아 직업탐색비용을 본인이 부담해야 하고 안정적인 경력 경로를 확보하기가 어려울 뿐 아니라 생활의 안정 또한 확보하기가 어렵다. 이에 의해 본 연구는 특수형태근로종사자의 직무스트레스가 이직의향에 미치는 영향과 이 두 요소의 관계를 완화할 수 있는 요소를 탐구함으로써 특수형태근로종사자들의 직업적 안정을 도모할 수 있는 방안을 모색하고자 했다.

II. 직무스트레스 관련 이론 및 선행 연구

1. 직무스트레스의 발현 모델

직무스트레스는 스트레스를 일으키는 스트레스 요인(stressor)과 그것으로 인해 나타나는 심리적 긴장감인 스트레스 반응(stress response)으로 나눌 수 있다. 가령 많은 사람들은 인생의 상당한 시간을 직장에서 보낸다. 직장생활을 하다 보면 과중한 업무로 인해 스트레스를 받곤 하는데 이렇게 과중한 업무와 같이 스트레스를 유발하는 요소를 스트레스 요인(stressor)이라고 할 수 있고, 과중한 업무로 인해 받는 심신의 긴장감(Strain)은 스트레스 반응(stress response)이라고 할 수 있다(그림 1 참조).

(그림 1) 직무스트레스의 발현 모델



자료: 권순식(2008)에서 재인용함.

다시 스트레스 요인은 직무요구도¹⁾와 직무통제력²⁾ 또는 직무맥락 요소를 포함하는 직무자원적 측면³⁾으로 나누어 볼 수 있고 이들이 이야기하는 심리적 피로 요인 심리적 긴장과 압박감 등은 직무스트레스의 반응으로 간주된다. 직무요구(job demand)의 개념은 업무 수행에 필요한 정신적 긴장과 각성의 정도에 영향을 미치는 다양한 내용을 의미하는 것인데 업무량, 시간적 압박감(업무 속도), 업무 기술의 난이도와 다양성 등 다양하게 구성될 수 있다(Karasak, 1979). 향후 직무스트레스가 초래한 결과물은 불면증, 소화기 질환, 두통, 혈압, 근골격계 질환 등의 생리적 질환(결과물), 또는 직무불만족, 직무 소진(job burnout), 걱정(anxiety), 의기소침(depression) 등과 같은 심리적 결과물, 마지막으로 이직(turnover), 결근(absenteeism), 생산성 저하, 근무 중 사고 등의 행위적 결과물로 발현될 수 있다.

직무스트레스에 대한 선행 연구들은 직무스트레스가 다양한 결과물에 미치는 영향과 그 요인을 주로 분석해 왔다. 이를 통해 스트레스 요인의 어떤 특성이 심리적인 결과 또는 생리적 결과나 행위적 결과 등을 유발하는가를 규명하여, 이를 심리적·병리적 또는 조직적 차원에서 예방대책을 세우는 것에 활용하고자 했다.

2. 직무스트레스에 관한 측정

일반적으로 직무스트레스라는 용어는 스트레스원과 스트레스 반응 등의 특

-
- 1) 직무요구(job demand)의 개념은 업무 수행에 필요한 정신적 긴장과 각성의 정도에 영향을 미치는 다양한 내용을 의미하는 것인데 업무량, 시간적 압박감(업무 속도), 업무 기술의 난이도와 다양성 등 다양하게 구성될 수 있다(Karasak, 1979).
 - 2) 직무통제(Job control)의 개념은 업무를 수행하는 데 있어서 자율적으로 작업의 방법과 절차를 결정할 수 있는 정도(의사결정 권한, decision authority)와 근로자의 업무가 어느 정도 종사자의 기술개발과 창의력을 촉진하는지(기술적 재량, skill discretion) 등을 의미하는 개념으로 요약하면 근로자가 자기 직무에 대해 통제할 수 있는 권한과 능력이라고 할 수 있다(Karasak, 1979).
 - 3) 직무자원(job resource)의 개념은 업무를 수행하는 데 있어서 이를 지원하는 개인적 역량과 특징 등을 비롯해 직무수행을 용이하게 하는 것에 도움이 되는 의사결정 권한 및 작업환경 조건, 사회적 지원, 근로조건, 조직 문화 등 직무맥락적 요인 등을 포괄하는 것으로 개인의 직무통제능력(job control)을 보다 넓게 확장한 차원이라 할 수 있다(Demerouti et al., 2001).

별한 구분 없이 사용되어 왔으나 측정 도구의 개발은 주로 스트레스 반응보다는 스트레스원(요인)에 초점을 두고 있었다. 직무스트레스 측정 도구는 경영학 뿐 아니라 생리학 또는 보건학 등에서도 다양하게 개발되어 와서 그 자체가 매우 학제적인 성격을 가진다. 특히 보건학 등에서는 위 직무스트레스의 발현 모델에서 제시하고 있는 포괄적인 영역에서 직무스트레스 측정 요소를 추출하여 기존 측정방식보다 내용타당도를 높였다. 경영학 분야에서 직무스트레스 측정의 대부분이 외국 문헌에서의 측정 도구를 번역해서 사용하고 있거나 그나마 직무스트레스의 다양한 내용 중의 일부만을 차용하여 사용하는 경우가 많았는데 최근 보건학 분야에서는 이런 한계를 극복할 뿐 아니라 한국적 특수성을 반영하여 신뢰도와 타당도가 검증된 표준화된 측정 도구를 개발하는 것에 이르렀다. 하미나 외(2003)는 외국에서 이미 개발되어 사용되고 있으면서 신뢰도와 타당도가 어느 정도 입증된 것을 단순히 한국말로 번역해서 사용하는 것만으로는 한국적 특수 상황이 초래하는 작업 현장의 스트레스를 제대로 포착할 수 없다는 것을 전제로 하고, 약 30,000명 이상의 국내 근로자들을 대상으로 신뢰도와 타당도 검증 과정을 거쳐서 직무스트레스 측정 도구를 개발했는데 마침내 약 43개 문항의 한국표준 기본형 스트레스 문항과 약 24개 문항의 한국표준 스트레스 단축형 문항을 확정하기에 이르렀다. 이 같이 표준화된 측정방식을 특수형태근로종사자들에 적용하는 것은 일반적 근로자와 비교할 수 있도록 하는 장점이 있으므로 경영학 분야의 연구에서도 적극 활용할 필요가 있다.

본 연구는 특수형태근로종사자들의 직무스트레스를 측정함에 있어 하미나 외(2003)가 개발한 한국형 직무스트레스 단축형 문항 24개를 사용하였다⁴⁾. 이 측정 도구를 사용할 때 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 일반직근로자들의 직무스트레스 수준을 직접적으로 비교해 볼 수 있게 된다.

한국형 직무스트레스의 전체적 평가는 각 영역별로 실제 점수를 단순 합산하는 방식과 100점으로 환산하는 방식이 있다. 첫째, 실제 점수를 각 영역별로 단순 합산하는 방식으로, 이 방법은 계산수식이 단순하여 산출에 용이하고 실제 점수를 전국 근로자의 점수 분포와 직접 비교하는 장점이 있다. 그러나 이 방법은 각 7개 영역의 문항수가 동일하지 않고, 한국형 직무스트레스 요인을 하나

4) 단축형 문항의 구체적인 내용은 부록에 제시되어 있다.

의 점수로 표현할 때 일부 영역 점수가 과도하게 반영될 수 있는 한계점이 있다. 둘째, 각 영역을 100점으로 환산하여 평가할 수 있는 방법으로 7개 영역의 점수를 아래의 수식과 같이 100점으로 환산하여 합산한 후 다시 이를 7로 나누는 방식이다. 이 방법은 첫째 방법이 갖는 단점을 보완할 수 있기 때문에 이 연구에서는 두 번째 방법으로 전체 직무스트레스 수준을 평가하였다. 여기서 단순 100점 환산이 아닌 아래 수식을 적용한 이유는 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고 정규 분포에 근사하는 측정값을 얻기 위함이었다. 실제 점수를 100점으로 환산하는 수식은 다음과 같다.

$$\begin{aligned} \text{각 영역별 환산점수} &= (\text{실제점수} - \text{문항 수}) \times 100 / (\text{예상 가능한 최고점수} - \text{문항 수}) \\ \text{직무스트레스 총 점수} &= (\text{각 7개 영역의 환산 점수의 총합}) / 7 \end{aligned}$$

본 연구에서 직무스트레스의 측정은 후자의 방법을 취했다.

3. 직무스트레스에 관한 이론

직무스트레스에 대한 이론 중에서 국제적으로 가장 많이 사용되고 검증된 것은 Robert Karasak(1979)에 의해 제안된 요구-통제 모델(demand-control model)이다. 요구-통제 모형은 직장내 업무로 인한 요구(job demand)와 그 업무를 수행하는 근로자의 통제 능력(job control)의 개념을 명확히 구분하여 근로자의 직무통제 능력이 직무요구에 의한 심리적 부담(스트레스)을 감소시키는 핵심적 역할을 하는 것으로 간주되었다. 직무요구-직무통제 모델(Karasek, 1979)에 따르면 높은 수준의 직무 부담에 대해 이에 부응하는 직무통제 권한이나 자원이 제공되지 않는다면 과도한 직무요구에 직면하게 되어 직무스트레스나 긴장, 불안감과 소진(Burn out) 등 부정적인 생리적 또는 심리적 결과를 초래한다고 보았다. 그 결과 직업상 질병이나 불안감, 소진에 의한 사고 등이 발생할 수 있다고 보는 것이다. 그러나 직무를 담당하는 근로자가 과도한 직무요구를 처리하거나 대처할 적절한 통제 권한과 자원을 가진다면 그 부정적인 효과는 매우 완화될 수 있을 뿐 아니라, 경우에 따라서는 보다 도전적이고 적극적인 직무수행

과정에 참여하여 학습 능력과 성취 능력을 배양할 수 있다고도 본다. 즉 직무스트레스는 과도한 직무요구와 이를 완화시켜 줄 근로자의 직무통제력의 완화 작용에 의해 조절되는 메커니즘을 가진다는 것이다.

한편 최근에 들어서는 과도한 직무요구를 완화시키는 요소인 직무통제력을 보다 넓게 확장, 해석하여 직무수행 상황과 관련된 다양한 직무맥락 변수들을 적극적으로 도입하고 있는데, 이른바 직무통제력의 개념을 직무자원으로 넓게 확장한 직무요구-자원 모델(Demerouti, et al., 2001)이 나타나게 되었다. 직무자원은 직무통제력을 포함하여 보다 확장된 개념으로 상사와 동료들과의 의사소통, 지원, 팀 분위기 등과 같은 대인관계적 요소와 전반적인 임금수준, 경력 기회, 고용안정성 등 조직적 차원, 음주 문화, 직장 문화 등 문화적 차원 등의 다양한 요인 등을 포함하고 있다.

고용이 갈수록 불안정해질 뿐 아니라 가능한 한 효율적 최소 인원을 유지하여 최대의 성과를 내려고 하는 경영 조직의 속성이 갈수록 강조됨에 따라 조직구성원들의 직무 부담과 스트레스 수준이 갈수록 증가하고 있는 추세다. 따라서 경영학(인사조직) 등에서는 이들의 스트레스 부담을 감소하기 위한 경영적 기법과 방향을 모색하지 않을 수 없게 되었고, 보건학이나 병리학 등에서는 스트레스가 사고 및 질병을 야기하는 요인으로 간주됨에 따라 스트레스를 예방하는 의학적 대책 등을 모색하지 않을 수 없게 되었다.

이외에도 직무스트레스를 설명하는 이론으로 노력-보상 불균형(effort-reward imbalance) 모델이 있다. 이 이론은 스트레스의 발생을 노력과 보상의 상호 교환성(reciprocity, 즉 주는 만큼 받는 것)의 불균형으로부터 파생된다는 주장을 한다(Siegrist et al., 2004). 근로자는 직장에서 노력하는 만큼 그에 대한 적절한 보상을 받지 못할 때 스트레스가 발생한다는 것이다. 즉 노력과 보상의 상호 교환성이 깨질 때 스트레스가 유발된다고 본다. 직무 노력에 따른 적절한 보상이 유지될 때 개인은 직업을 통해서 보람과 즐거운 감정을 갖게 되는데 이런 상호성이 깨져서 노력에 비해 보상이 적을 때 개인은 분노, 우울, 위협 등 정서적 고통을 받게 되고 이는 곧 인체 자율신경에 긴장을 일으켜 스트레스 반응이 유발된다고 본다.

대부분의 사람들은 자신의 노력에 대해 적절한 보상을 받고 싶어 한다. 즉

기대가치이론(expectancy value theory)에 의하면 개인은 늘 적절히 보상받을 수 있는 선택을 하고자 한다. 그러나 노동시장에서는 반드시 개인이 원하는 자발적 선택(취업이나 이직 등)을 할 수 없는 경우가 상당히 많다. 예를 들면, 어떤 근로자가 노동시장의 여건상 좀 더 좋은 대우를 받고자 직장을 옮기기 어려운 상황에 처한다면, 현 직장에서 하는 일에 비해 적은 보상을 받는다 할지라도 쉽게 직장이나 직업을 그만두지 못한다. 이로 인해 노력-보상 간의 심리적 균형이 깨지게 되고 부정적 스트레스를 유발한다는 것이다. 이 같은 이론들은 스트레스의 유발이 근로자들의 심리적 균형관계에 의존하며 균형관계를 결정하는 요소들의 상호작용에 의해 야기된다고 간주하는 공통점을 가진다. 또한 이와 같은 균형이론적 관점과는 별개로 활성화이론이 있는데 이 이론은 기존 균형이론이 스트레스 자체를 부정적으로 간주했지만 스트레스가 반드시 부정적인 효과만을 야기하는 것만은 아니란 점을 강조한다는 것에 특징이 있다.

특히 경영학에서는 스트레스가 사람에게 야기하는 효과를 반드시 부정적인 것만으로 보진 않으며 오히려 적당한 스트레스는 종사자의 신경활성도를 높여 직무 집중도를 향상시킨다는 주장을 하기도 한다. 즉 활성화이론(activation theory)에 의하면 근로자가 확보하고 있는 자원 수준과 적합한 수준의 직무요구도는 종사자의 신경활성도를 높이는 작용을 해 직무성적을 향상하는 요소로 여겨지기조차 한다(Gardner, 1986; Caplan, 1983). 이 이론은 적절한 수준으로 주어지는 직무요구는 직무 담당자의 신경활동과 집중도를 활성화시키고 높은 직무요구 환경에 자신을 적응시키기 위해 노력하도록 유인할 수 있다고 주장하고 있다⁵⁾. 이럴 경우 직무요구에 의한 스트레스는 적절한 긴장감과 신경활동을 야기해 성취 욕구와 도전적인 학습 의욕을 촉진하는 방향으로 작용하므로 적절한 직무스트레스가 결국 긍정적 신경활동으로 활성화된다는 주장을 한다. 즉 직무스트레스의 정도는 직무요구도와 직무자원의 균형과 불균형으로 설명될 수 있는데 직무요구도와 직무자원이 불균형 상태일 때 스트레스는 심리적 병리 현상이나 부정적 압박감으로 나타나지만 반면 직무요구도가 근로자가 이를 통제할 수 있는 자원이 충분히 확보되어 적절하게 배분될 경우 이런 부정적인 병리 현

5) 활성화이론은 직무스트레스와 효과성과의 관계를 역 U형의 그래프로 설명한다. 즉 적절한 수준의 스트레스에서 직무성과는 최대로 달성되지만 이 수준을 벗어난 스트레스는 직무성적을 저해한다는 의미이다(Gardner, 1986).

상은 가시화되지 않을 뿐 아니라 오히려 종사자의 신경활성도와 직무 집중도를 증가시켜 적극적인 성취 욕구나 학습을 위한 도전적인 동기부여로 활성화될 수 있다는 주장이다. 이런 맥락을 반영하여 경영학계에서 활성화이론적 입장은 인위적 위기(Crisis) 조성에 의한 관리 또는 스트레스에 의한 관리 등에 의해 조직의 흡수 능력과 지식배양 능력을 향상할 수 있다는 주장에 반영되어 나타나기도 했다(Linsu Kim, 1998).

직무스트레스에 대한 다양한 이론 중 본 연구에서 가장 주목하고 있는 이론은 직무요구-통제이론과 활성화이론이다. 이 두 이론은 경영학(인사조직) 분야에서 많이 사용되고 있으며 직무스트레스와 그 부정적 결과물의 관계의 추적과 완화(조절)요인의 설명에 자주 인용되고 있다. 특히 활성화이론은 직무스트레스와 부정적 결과물과의 관계가 조절요소의 투입으로 인해 어떤 과정을 거쳐 완화되는지에 대해 중요한 시사점을 준다. 그러나 활성화이론은 위에서 언급한 스트레스 이론들과 결코 무관하게 독립적으로 적용되어지진 않는다.

4. 조절작용에 대한 기존 실증연구 정리

직무스트레스 측정 도구의 개발과 더불어 기존 스트레스 연구에서는 직무스트레스의 직무요구-직무통제 모델(Karasek, 1979) 혹은 직무요구-직무자원 모델 등을 활용한 조절요소 탐구에 주력해 왔다. 스트레스의 주요 요인인 직무요구 요소들과 상호작용하여 소진(burn-out, exhaustion), 냉소주의 태도, 이직의향 등 심리적 압박이 야기하고 있는 부정적 결과물(abnormality)을 감소(조절)할 수 있는 요인들을 적극 탐색하고 있는 것이다.

Fox, Dwyer, & Ganster(1993)는 간호사들을 대상으로 한 실증분석에서 직무부담감이 간호사들의 병리적 혈압 상승에 유의한 영향을 주나 직무통제력은 이 둘 간의 관계를 완화하는 작용을 함을 발견했다. Dwyer & Ganster(1991)는 제조업체에서 일하는 남성 근로자들을 대상으로 한 실증분석에서 직무요구도가 업무적 지연(tardiness)이나 병가(sick days) 등 부정적인 행위(Withdrawal Behavior)에 정(+)-적인 영향을 미치나 직무통제에 대한 인지도는 이 둘 간의 관계를 완화함을 발견했다. 이 두 연구는 직무요구-직무통제 모델에 기초해 분석 모델을 설

정했으며 직무통제 요소가 직무요구와 종속변수인 결과물과의 관계를 완화하는 조절요소로 나타났다는 것을 보고한다.

반면 최근 한국에서의 연구는 직무통제의 개념을 보다 넓게 확장한 직무자원의 개념을 강조하는 경향을 보인다. 직무통제가 직무요구와 직무부담을 제어할 수 있는 재량권 등 직무 특징적인 성격을 강조한 협의의 개념이라면 직무자원이란 직무통제를 가능하게 하는 보다 넓은 의미의 개념으로 조직에 대한 신뢰, 조직 지원에 대한 인지, 감성지능, 상사의 리더십 등 다양하고 포괄적인 요소들을 포함한다.

이지영·지진호(2007)는 관광업체 종사원들을 대상으로 한 실증분석에서 직무요구가 소진에 미치는 영향을 감성지능이 완화하고 있음을 발견했다. 박상언(2007)은 사무관리직 노동자들을 대상으로 한 실증분석에서 조직 신뢰가 조직 몰입과 이직성향, 고갈 등 차원에서 직무요구가 미치는 부정적인 영향을 완화시키는 작용을 함을 발견했다. 박상언·김민용(2006)은 분배적 공정성 지각이 직무요구가 일로부터의 심리적 이탈(disengagement)에 미치는 영향을 완화함을 발견했다. 한주희·고수일(2006)은 성과와 보상 연계성의 강화가 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 미치며, 급여 탄력성이 이 영향을 더욱 강화한다는 것을 발견했다. 이수광(2008)은 직무스트레스가 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치나 지도자의 변혁적 리더십은 이 관계를 완화함을 발견했다.

연구의 결과, 조절 요소로서 지적된 것은 감성 지능(이지영·지진호, 2007), 조직 신뢰(박상언, 2007), 공정성 지각(박상언·김민용, 2006), 급여 탄력성(한주희·고수일, 2006), 변혁적 리더십(이수광, 2008) 등이다. 이 조절 요소들은 직무자원의 포괄적인 범주에서 언급되고 있다.

조절 요소들의 탐구는 IMF 이후 한국의 기업들이 감량경영과 다운사이징, 사업 부문의 매각 등을 추구함에 따라 증가한 근로자들의 직무부담과 고용불안 등 스트레스 요인을 고려하면 대단히 중요한 의미를 갖게 된다. 검증하는 직무요구에 대해 스트레스를 감소시키거나 이를 활성화시키는 직무자원(완화 요소)을 발견하고 이를 적극 이용하는 것은 스트레스가 미치는 부정적 효과를 완충한다는 점에서 경영조직이 매우 중요하게 여겨야 할 작업이다.

본 연구에서는 특수형태근로종사자들을 대상으로 직무스트레스와 이직의향

간의 관계를 조절하는 요소로서 노동조합 가입과 직무종사의 자발성이란 요소를 도입했다. 위의 다양한 논의에 비추어볼 때 이런 시도는 특수형태근로종사자에 있어 노동조합의 역할이나 또는 직무종사 및 선택의 자발성 정도 등이 직무자원의 또 다른 요소로 작용할 수 있음을 검증하는 작업이 될 것이다.

Ⅲ. 직무스트레스, 이직의향, 조절 요소의 관계에 대한 연구 모델과 가설

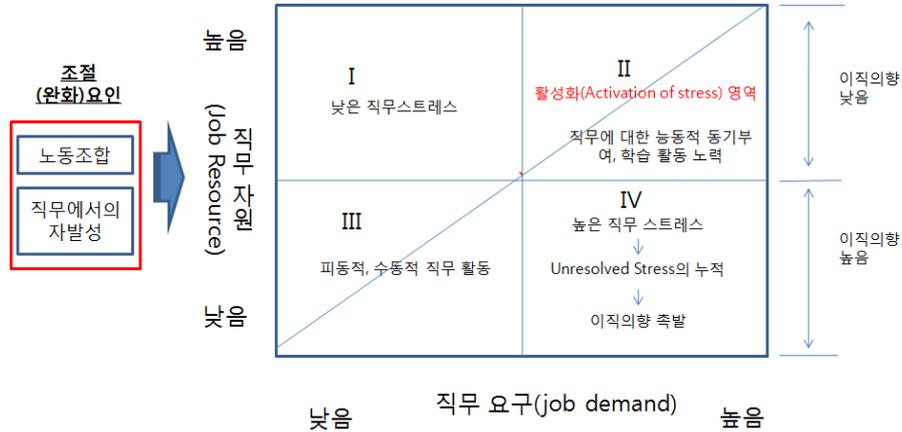
본 연구에서는 특수형태근로종사자의 직무스트레스와 이직의향의 관계를 파악하고자 직무요구-직무통제모델의 개념을 확장한 직무요구-직무자원이론, 그리고 활성화이론을 이용하고자 한다⁶⁾.

1. 연구 모델

이를 위해 [그림 2]와 같이 직무요구-직무자원모델과 활성화이론을 응용하여 직무스트레스, 이직의향, 조절 요소와의 관계를 개념적으로 정리해 보았다. [그림

6) 본 논문의 심사자는 본 연구의 모델이 직무요구-직무통제모델과 직무요구-직무자원모델 중 어느 것에 기초하고 있는지가 명확하지 않다는 점을 지적했다. 가령 직무요구-직무통제이론과 직무요구-직무자원이론은 그 가정이 다른데 직무요구-직무통제모델은 기본적으로 직무통제력 요소를 조절변인으로 취급해 왔지만 직무자원 요소는 독립변인으로 취급되어져 왔다는 점을 강조했다. 이 관점에 의하면 직무자원을 조절요소의 연장으로 모델을 구성하고 있는 본 연구 모델은 직무요구-직무자원이론을 적용한 것이기보다는 직무요구-직무통제모델을 약간 더 확장한 모델로 봐야 한다. Halbesleben & Buckley(2004: 862-863.)에 의하면 직무요구-직무통제모델과는 달리 직무요구-직무자원모델은 직무자원 요소 자체를 직무요구와 더불어 부가적인 형태의 독립변인으로 취급되어 왔다는 점을 지적했다. 이 같은 추세를 감안하면 본 논문의 가정 자체는 직무요구-직무자원모델에 기초를 둔 것이 아니라 직무요구-직무통제모델에 근거한 것으로 봐야 한다는 심사자의 주장이 매우 일리가 있다. 그러나 최근 한국에서의 연구는 직무자원 개념을 직무통제력 개념의 확장으로 간주한 연구(대부분 직무자원을 조절요소로 간주)가 다수 있어 본 연구에서는 이 같은 입장을 취했음을 밝힌다. 즉 본 논문의 관점은 직무요구-직무통제모델의 관점을 다소 확장한 개념으로 직무자원을 도입하고 있으며 그 연장선에서 직무자원을 조절 요소로 간주해 논의를 진행하고 있다. 그럼에도 불구하고 심사자의 지적이 매우 일리가 있음을 동시에 인정하지 않을 수 없어 이를 기록하고자 한다. 심사자의 꼼꼼한 지적에 감사드린다.

(그림 2) 직무요구-직무통제이론과 활성화이론을 적용한 연구 모델



2]는 조절요인으로 노조가입 유무와 직무종사의 자발성 등 두 가지 요소를 고려하는데 이들이 직무자원에 대한 인지에 영향을 주어 직무요구도와 직무부담이 야기하는 심리적 스트레스가 이직의향에 미치는 영향을 완화하는 작용을 하는 것으로 가정하고 있다(그림의 II영역에 표시됨).

먼저 I 영역은 직무요구도가 낮지만 근로자가 가지고 있는 직무자원은 높은 수준으로 스트레스 자체가 없으므로 이로 인한 결과가 문제시 되지 않는다. II 영역은 직무요구도와 직무자원이 모두 높은 수준의 영역으로 직무요구로 인한 심적 부담이 높지만 이를 해결할 수 있는 직무자원을 종사자가 충분히 확보하고 있어 근로자가 직무에 대한 능동적 자세만 있다면 스트레스가 오히려 자기 발전을 위한 활성화로 전환될 수도 있다. 이럴 경우 근로자는 직무에 대한 몰입과 헌신, 집중도가 증가하여 이직의향이 감소할 것이다. III 영역은 직무요구도와 직무자원이 모두 낮은 수준의 영역으로 종사자가 직무에 대해 피동적인 자세를 가진다면 일에 대한 의욕이나 성취감을 느낄 수 없다. IV 영역은 직무요구도는 높으나 이를 통제할 수 있는 직무자원이 낮은 상태로서 직무로 인한 스트레스가 해소되지 않고 시간이 진행됨에 따라 심리적 긴장이나 피로감으로 누적되는 구조를 가진다. 이 상황에서 종사자들은 타 직업이나 직종으로의 이직의향이 가장 높게 나타날 것이다.

[그림 2]에서 가장 주목하여 볼 영역은 영역 II와 영역 IV이다. 이 두 영역은

직무요구도가 높은 공통점을 가지지만 이를 통제할 수 있는 직무자원 수준의 고저에 따라 스트레스가 동기유발과 성취 욕구의 활성화(activation) 요인으로 작용하거나(영역 II) 아니면 해결되지 못한 심리적 압박감과 부정적인 결과물(이직의향 증가)을 야기하는 요인으로 작용함(영역 IV)을 나타낸다. 이를 기초로 본 연구에서는 노동조합 가입과 직무에 대한 자발성을 종사자로 하여금 직무자원을 확보하려는 적극적인 태도에 영향을 주는 조절 요소로 간주하고 직무스트레스의 활성화를 촉진하는 것으로 간주하여 이를 가설에 반영하고자 한다. 즉 영역 II에서 이 요소들이 스트레스가 이직의향에 미치는 영향에 대해 완화요인으로 작용할 수 있다는 가설을 검증해 보는 것이 본 연구의 주요 내용이다. 특수형태근로종사자들에 대한 연구가설은 주 효과(main effects)와 조절효과(moderating effect)로 나누어 고찰해 볼 수 있다.

2. 특수형태근로종사자들에 대한 연구가설

가. 주 효과에 대한 연구가설

직무스트레스와 이직이 정(+)적인 관계를 가진다는 것은 이미 다양한 서비스 직종을 대상으로 규명되어 왔다. 이수광(2008)은 서울시내 호텔종업원을 대상으로 해 직무스트레스와 이직의도의 정(+)적 관계를 검증했고, 이은희(2007)는 간호사들의 직무스트레스와 자발적 이직, 비자발적 이직 간에 정(+)적 관계가 있음을 보고했다. 양범선 외(2006)는 간호사, 보험설계사, 금융업 종사자, 백화점 점원 등 대인업무가 많은 서비스 직종 종사자의 직무스트레스와 이직의사는 유의한 정(+)적 관계가 있음을 보고했다. 이재섭(2005)은 호텔 조리사를 대상으로 직무스트레스와 이직의도와와의 관계를 검증했는데 1급 호텔 종사자의 경우 정(+)적 관계가 있지만 패밀리 레스토랑의 조리사들은 이런 관계가 유의하게 나타나지 않았다. 이종근 외(2008)는 골프장 캐디의 직무스트레스 요인과 이직의도 및 경력변경의도의 관계를 실증적으로 분석했는데 대체로 직무스트레스와 이직의도, 경력변경의도의 관계가 정(+)적으로 나타남을 보고하고 있다. 이종근 외(2008)에서 특이한 점은 골프장 캐디 등 특수형태근로종사자의 경우 이직의도의 내용엔 경력변경의도의 의미가 강해 이를 반영했다는 점이다. 본 연

구에서는 이 관점을 받아들여 경력변경의향와 직장변경의향 등 특수형태근로종사자의 이직의향을 두 가지로 분류해 접근하여 다음과 같이 가설을 설정했다.

가설 1. 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 이직의향은 정(+)^적 관계를 가질 것이다.

가설 1.1. 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 경력변경의도(이직의향 1)는 정적 관계를 가질 것이다.

가설 1.2. 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 조직변경의도(이직의향 2)는 정적 관계를 가질 것이다.

나. 조절 작용에 대한 연구가설

조절작용은 정(+)^적 효과와 부(-)^적 효과 두 가지가 있다. 조절변수가 독립변인(스트레스)과 종속변인(이직의향)의 관계를 정적으로 조절한다는 것은 두 변인의 관계가 조절변수가 투입됨으로 인해 강화한다는 의미이다. 반면 조절변수가 독립변인(스트레스)와 종속변인(이직의향)의 관계를 부(-)^적으로 조절한다는 것은 조절변수가 추가적으로 투입됨으로 인해 두 변인의 관계를 보다 강화한다는 의미이다.

본 연구에서 추정하는 조절작용은 완화작용으로 조절변인이 스트레스와 이직의향의 관계를 부(-)^적으로 조절한다는 내용을 가설로 설정했고 그 조절요인으로 노조 가입과 직무중사의 자발성 등 두 가지 요소를 고려했다.

1) 노조 효과

일반적으로 노동조합은 조합원들의 불평중재와 집단 의견대표기능을 수행함으로써 조합원들의 이직을 낮추는 작용을 하는 것으로 알려져 왔다. 노동조합과 이직과의 관계를 보여주는 대표적인 이론으로 Hirschman(1970)의 출구(exit)-발언(voice)모델과 Freeman & Medoff(1984) 등이 있다. 이 이론들에 의하면 불만을 가진 근로자가 취할 수 있는 방법 중 가장 적극적이고 건설적인 방법으로 발언을, 가장 적극적이지만 파괴적인 방법으로 출구를 소개한다. 발

언이란 근로자가 조직에 대해 불만을 가지고 있을 때 그 불만사항을 적극적으로 알리고, 이의 해결을 요구하는 행위를 의미하고, 출구란 근로자가 불만사항이 있을 때 이의 해결을 도모하기보다는 다른 조직으로 이동하거나 이직하는 행위를 선택함을 의미한다. 노동조합은 집단적 발언을 가능케 해 노동자들로 하여금 출구보다는 발언을 선택하게 함으로써 근로자들의 자발적인 이직을 줄이고 내부적 기술축적 및 몰입을 유도하는 기제를 제공한다고 보았다. 이 이론들에서 노동조합에 대한 접근방식은 다분히 제도적인 측면을 강조한 것이고 볼 수 있다. 그러나 특수형태근로종사자들로 구성된 노조의 경우엔 제도로서의 측면보다는 기제(mechanism)로서의 기능에 더 강조점이 주어져야 할 것이다. 왜냐하면 특수형태근로종사자들의 노조는 엄밀하게는 법내 노조가 누리는 제도적인 공인 효과를 인정받지 못하고, 법외노조로서 기능하기 때문에 제도적인 기능을 논한다는 것 자체가 어렵기 때문이다. 사용자들은 이들 노조를 노조로 인정하지 않으며 친목회나 협의회 정도의 수준으로 간주하고 있다. 현재 특수형태근로종사자들의 노동조합은 비록 사용자들에게 노동조합으로 인정받는 것을 목표로 하고 있으나 일반적인 법내 노조와 같이 단체협상 활동을 주요 활동 영역으로 할 수 있는 구조가 아니다. 특수형태근로종사자들에 대한 근로자성이 아직 인정되지 않는 사회적 상황에서 특수형태근로종사자들 중 일부 종사자들이 자체적으로 노조를 설립해 나름대로의 정보공유 및 의사소통을 통한 연대 및 상호부조 활동 등을 해나가고 있는 실정이라 보아야 할 것이다.

특수형태근로종사자들의 노조가 단체협약 등의 활동을 공식적으로 하지 못한다고 해서 그 활동성이 미진한 것은 아니다. 가령 본 연구의 분석대상이었던 레미콘 종사자들의 노조는 회사로부터 단체협약 등 일반적 노조가 가지고 있는 공식적이고 법적인 권위는 인정받지 못하고 있었지만 일반 종사자와 회사 간의 불평중재나 집단적 의사표시 등 의사소통의 대변자 역할을 담당하고 있었다. 학습지노조는 민주노총 소속으로 학습지교사 간의 연대와 정보공유, 불평중재 등의 대표적 활동을 하고 있었으며 골프장캐디노조의 경우에도 여성노동조합 등 일반 노조에 소속되어 회원 간의 정보공유와 친목, 집단적 의사표시대변기제로서의 역할을 하고 있었다.

이 같은 맥락을 고려하면 특수형태근로종사자들의 노조가입은 개별화된 특

수형태근로종사자들의 직무 특징상 나타날 수 있는 여러 가지 단점들을 보완할 수 있는 기회를 줄 수 있다. 예를 들면 권순식 외(2007)는 특수형태근로종사자의 업무상 단점으로 일반 근로자들보다 높은 업무의 개별성과 이로 인해 종사자 간의 안전이나 업무상 정보가 서로 공유되지 않는 점을 들고 이로 인해 일반 근로자들보다 특수형태근로종사자들이 직무스트레스와 업무상 재해 등에 더 취약할 수 있음을 지적했다. 이에 의하면 특수형태근로종사자들의 노조 가입은 종사자 간 업무상의 상호 정보교류를 촉진하고 조합원 간의 의사소통을 증진할 뿐 아니라 회사와의 관계에서 집단적 의사대변을 가능하게 함으로써 조합원들이 직무스트레스에 대한 인내심을 증진시킬 개연성이 많다. 즉 특수형태근로종사자의 노조 가입은 종사자 불평의 해소와 의사대변기능에 기여함으로써 종사자의 직무스트레스가 이직의향으로 전환되는 정도를 완화함으로써 활성화 작용을 하는 것으로 간주될 수 있다. 이 같은 노조의 기능은 사회제도적인 측면에서 실체가 인정되거나 보장된 것은 아니기 때문에 노조를 조합원의 이직의향에 직접적인 영향을 주는 변수로 취급하기보다는 직무스트레스와 이직의향과의 관계를 완화하는 조절 요소로 간주하는 것이 더 타당할 것으로 판단한다. 이상의 논의를 기초로 해 다음의 가설을 설정할 수 있다.

가설 2. 특수형태근로종사자들의 노조가입은 직무스트레스와 이직의향의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.

가설 2.1. 특수형태근로종사자들의 노조가입은 직무스트레스와 경력변경의도(이직의향 1)의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.

가설 2.2. 특수형태근로종사자들의 노조가입은 직무스트레스와 직장변경의도(이직의향 2)의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.

2) 직무종사에 대한 자발성의 효과

과거 연구에서 보면 선택에 의해 자발적으로 직무를 진행한 비정형(또는 비정규) 고용형태 근로자들의 경우 그렇지 않은 비정형 근로자들에 비해 보다 긍정적인 직무태도를 보인다는 논의 수준의 추측이나 탐색적인 실증을 한 적은 있다(Tan & Tan 2002; Feldman et al., 1994, 1995). 특수형태근로종사자들에

대한 영미권 연구의 시각은 이들이 자기 분야의 직업 시장에서 인정받는 전문성을 가지고 있을 뿐 아니라 일의 선택과 진행에 대한 자발성이 강한 집단으로 보고 있으며 이에 근거하여 이들의 근로형태를 독립적인 계약형태(*independent contractor*)로 보는 시각이 강하게 나타나고 있다(Matusik & Hill, 1998; Uzzi & Barnes, 1993). 이에 부가하여 과거 비정규직의 행위성이나 조직성과를 다루는 연구 영역에서도 특수형태근로종사자 등을 포함한 비정규직 근로자들의 직무 태도나 행위의 방향(부정적 결과 혹은 긍정적 결과)을 결정하는 요소로 직무종사에 대한 자발성의 요소가 자주 지적되었다(권순식, 2004; Van Dyne & Ang, 1998; Feldman et al., 1994, 1995). 위 연구들에서의 공통된 지적은 비정규화가 자신의 필요와 의지로 인해 진행된 경우의 비정규직 근로자의 행위 패턴이나 성과는 그렇지 않은 경우(즉 비정규화가 비자발적으로 진행된 경우)의 그것보다 훨씬 긍정적일 것이라는 예측이다. 최근 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 업무상 재해와 질병의 연관성을 추적한 권순식(2008)에서는 직무종사의 자발성이 직무스트레스가 재해와 질병에 미치는 영향을 완화하는 요소가 됨을 보여주었다.

본 연구가 분석대상으로 하고 있는 특수형태근로종사자들은 개인별 편차는 있지만 나름대로의 직업적 전문성을 가지고 있을 뿐 아니라 타 직종에 비해 전문성의 습득 정도가 개인별 직무 노력 정도와 경험에 높게 의존하는 특징을 가진다. 이에 기초해 개인별 능력과 이에 기초한 소득수준 역시 매우 크게 나타나고 있는 업종으로 알려져 있으며 특히 보험설계사와 학습지교사, 골프장 캐디 등의 업종은 일의 숙련성과 개인별 소득수준, 작업안전에 대한 대처 능력의 편차가 크게 나타나는 특징을 가진다. 가령 보험설계사의 경우 일의 숙련과 경험에 의한 전문성의 차이는 개인별로 매우 크게 나타나며 이에 따른 업무 성적이나 소득수준 역시 천차만별로 나타나는 직종으로 알려져 있다(권순식 외, 2007; 윤조덕 외, 2004). 반면 이 중 레미콘운수종사자는 최근 몇 년 사이의 고유가 및 차량 노후화 및 유지와 관련한 각종 소모성 비용의 증가로 인해 실질소득의 감소 등 다양한 불만 요소들이 증가해 타 직종으로의 이직을 원하는 정도가 4대특수고용직종 중 가장 높은 특징을 가지고 있지만 노동시장의 여건상 쉽게 자신의 현 직종을 탈출하지 못하는 상태에 있다는 정황이 포착되어 직무에 대

한 자발성은 가장 낮게 나타나는 집단으로 추론되었다(권순식 외, 2007).

만약 일에 대한 자발성을 직무 요구를 충족할 충분한 수준의 직무자원을 획득하려는 능동적 태도라고 조작적으로 개념화한다면 직무에 대한 자발적 종사(비자발적 종사)는 특수형태근로종사자들의 직무통제력을 향상(감소)시켜 직무스트레스 수준을 완화(증가)하거나 집중력을 높여(낮게 하여) 이직의향을 줄일 수 있는(높일 수 있는) 요소가 될 수 있다. 즉 특수형태근로종사자들의 종사직무에 대한 자발성은 증가하는 직무 요구에 대해 이를 통제할 자원 등을 확보하기 위한 능동적 노력을 의미하는 요소로 간주될 수 있을 것이다.

가설 3. 특수형태근로종사자 직무종사의 자발성은 직무스트레스와 이직의향의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.

가설 3.1. 특수형태근로종사자 직무종사의 자발성은 직무스트레스와 경력변경의향(이직의도 1)의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.

가설 3.2. 특수형태근로종사자 직무종사의 자발성은 직무스트레스와 직장변경의향(이직의도 2)의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.

IV. 연구방법론

1. 표본과 자료 수집

4대 특수형태근로종사자들에 대한 설문조사는 2007년 8월부터 10월까지 석달에 걸쳐서 진행했다. 그 방식은 각 직종의 접근성을 고려하여 직종별로 현실적인 방법을 찾아 배포하여 수거하는 방법을 취했다(표 1 참조). 레미콘운수종사자의 경우 구리와 부천, 인천 지역에 있는 3개 레미콘 운수 회사에서 일하는 전체 270명 가량의 레미콘운수종사자들을 대상으로 설문지를 배포했으며 그 중 224부의 설문지를 회수하여 분석에 투입할 수 있었다. 레미콘운수종사자들의 설문 응답률은 약 83%에 이른다. 보험설계사의 경우 설문조사는 서울·경기 지역, 일부 경기도 지역에 흩어져 있는 다양한 회사의 보험설계사 사무실

〈표 1〉 설문지의 배포 및 수거 현황

구 분	배포된 량	배포 지역	수거량
레미콘운수종사자	270부	구리, 부천, 인천	224부
보험설계사	250부	서울인근, 일부 충청도	203부
학습지교사	350부	전국 지역	197부
골프장경기보조원	300부	전국 지역	228부

등을 지인 등을 통해 직접적으로 접촉하여 설문지 등을 배포하고 일정기간 이후 이를 다시 수거하는 방식으로 진행했다. 그 결과 약 250부의 설문지를 배포했고 약 203부의 설문지를 회수하여 분석에 투입할 수 있었다. 보험설계사 설문지의 응답률은 약 81.2%이다. 학습지교사의 경우 전국학습지교사노동조합(민노총 소속) 간부와 학습지 회사 인사팀장을 섭외하여 이원적인 경로를 통해 전국에 산재해있는 학습지교사들에게 설문지 약 350부를 배포해 그 중 197부의 응답지를 회수하여 이를 분석에 투입할 수 있었다. 학습지교사 설문지의 응답률은 약 56.2%이다.

이와 같이 4대 직종별로 수거된 설문 응답자료(4개의 파일)를 통합하여 하나의 데이터 파일을 형성, 이를 분석에 활용하였다.

2. 변수의 측정

먼저 종속변수로서 이직의향 1과 이직의향 2를 분리해 설정했다. 이직의도 1은 직업 간 이직의도(즉 경력변경의도)를 묻는 문항으로 “가능하다면 향후 다른 직업으로 전환하고 싶다”에 대해 1=전혀 그렇지 않다, 4=매우 그렇다 등 4점 척도로 측정했다. 이직의도 2는 동일 직업 내에서 직장 간의 이직의도(즉 조직변경의도)를 묻는 문항으로 “가능하다면 향후 다른 직장으로 옮기고 싶다”에 대해 1=전혀 그렇지 않다, 4=매우 그렇다 등 4점 척도로 측정했다. 이렇게 이직의도를 두 가지로 분리해 측정한 이유는 특수형태근로종사자에 대한 이직의향은 일반근로자의 그것과는 달리 경력변경의도의 의미가 강하다는 지적(이준근 외, 2008)을 반영하고자 했기 때문이다.

통제변수로서 나이(실제 연령), 성별(0=여, 1=남), 경력연수, 직무중사의 자발성과 노조가입 여부, 직종 가변수 세 가지(레미콘운수종사자를 기준으로 하여 형성) 등을 포함했다. 직무중사의 자발성은 “지금 하고 있는 일은 어쩔 수 없어서(다른 대안이 없어서) 하고 있을 뿐이다(1=전혀 아님, 4=매우 그렇다)”, “다른 마땅한 정규직 일자리가 없어서 이 일에 종사한다(1=전혀 아님, 4=매우 그렇다)” 등의 두 문항의 응답을 역코딩하여 평균한 값으로 처리했다. 자발성을 측정하는 두 문항의 신뢰도(크론바허 알파)는 .84로 양호하게 나타났다. 노조가입 유무는 응답자가 노조원일 경우 1, 그렇지 않을 경우는 0으로 표시하게 했다.

주요 독립변수로서 한국 표준형 스트레스 지수를 계산해 포함했다. 스트레스 지수는 하미나 외(2003)가 개발한 한국표준 단축형 문항 24개항(부록 참조)을 이용하여 지정된 표준화된 방법으로 계산된 단일 값을 사용했다. 스트레스를 측정하는 24개 문항의 신뢰도는 .87로 양호하게 나타났다.

3. 분석방법

독립변수의 주 효과와 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 사용했다. 위계적 회귀분석은 조절효과를 검증하는 각 단계 모형의 설명력과 그 증감을 표시하여 단계별 변수의 투입으로 보다 발전적인 모델이 나타남을 보여주는 방식으로 조절효과를 검증하기 좋은 기법으로 활용될 수 있다. 또한 상호작용 변수의 투입 등으로 인해 발생할 수 있는 다중공선성 문제를 최소화하기 위해 주요 변수들을 중심화기법(Centering)으로 조작한 후 이들을 회귀분석에 투입했다. 중심화(Centering)는 조작 이전 변수들 간의 구조적 관계나 각 회귀방정식의 설명력(R 제곱) 등에 영향을 주지 않으면서 다중공선성의 위험을 줄이는 이점을 준다. 주요 변수들에 대해 중심화를 적용한 이후의 분석 모델에서 다중공선성을 진단해 본 결과 대부분 변수들의 분산확대인자(VIF)가 6 이하로 나타나고 있어 다중공선성의 문제는 없음을 확인할 수 있었다.

V. 분석 결과

<표 2>는 각 변수들의 평균과 표준편차를 정리한 것이다. 응답자 중 남자는 299명(34.7%), 여자가 556명(65.3%)로 여성이 다소 많았다. 종사자들의 평균연령은 42.5세였고 종사경력은 평균 10.4년 정도이다. 응답자 중 노조원이라고 한 응답자가 390명(47%)이고 비조합원이라고 한 응답자가 438명(53%)를 차지한다. 스트레스지수는 한국표준형 문항 24개를 사용하여 지정된 계산법을 사용하여 형성했는데 그 평균이 약 49.45로 나타나고 있다. 경력변경의향(이직의도1)의 평균은 4점 척도 기준에서 2.48, 직장변경의향(이직의향2)의 평균은 1.75로 나타나 특수형태근로종사자의 경우 경력변경의향이 직장변경의향보다 높게 나타나고 있다.

<표 2> 평균, 표준편차

	N	평균	표준편차	비 고
성별	851	.35	.47	0=여(556명, 65.3%), 1=남(295명, 34.7%)
연령	850	42.5	9.89	실제 연령
경력	850	10.4	7.6	직무 경력연수
노조가입 유무	829	.47	.51	0=가입안함(438명, 53%), 1=가입(390명, 47%)
스트레스지수	842	49.45	12.14	한국표준형 문항(24개)과 계산법을 사용 크론바허 알파=.87
이직의향 1	828	2.48	.86	경력변경의향, 4점 척도
이직의향 2	815	1.75	.75	직장변경의향, 4점 척도
직무에 대한 자발성	826	2.63	.75	2개 문항, 4점 척도 크론바허 알파=.84
보험설계사 가변수	853	.24	.42	레미콘종사자를 기준으로 형성
학습지교사 가변수	853	.23	.42	"
캐디 가변수	853	.26	.44	"

〈표 3〉 상관관계, 신뢰도

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 나이										
2. 성별	-.41**									
3. 노조가입	.23**	.38**								
4. 경력	.69**	.34**	.35**							
5. 이직의향 1	-.20**	.06	-.09*	-.15**						
6. 이직의향 2	-.10**	.07*	.01	-.10**	.30**					
7. 직무자발성	-.17**	-.27**	-.33**	-.22**	-.37**	-.15**	(.84)			
8. 스트레스지수	-.07*	.07*	.37**	.10**	.35**	.21**	-.40**	(.87)		
9. 보험가변수	.18**	-.25**	-.47**	-.11**	-.21**	-.03	.25**	-.42**		
10. 학습지가변수	-.39**	-.14**	-.34**	-.35**	.11**	.05	.14**	-.09**	-.31**	
11. 캐디가변수	-.34**	-.44**	.19**	-.03	.05	-.07	-.03	.30**	-.34**	-.33**

주: 양측검증, * 5% 유의수준, ** 1% 유의수준, ()는 크론바허 알파값임.

〈표 3〉은 각 변수들의 상관관계와 신뢰도를 표시하여 정리한 것이다. 노조가입과 이직의향 1의 상관관계는 $-.09^*$ 로 5% 유의수준에서 유의하지만 노조가입과 이직의향 2의 관계는 유의하지 않다. 즉 노조원들은 비노조원에 비해 직장간 이직의향(경력변경의향)은 낮으나 직장변경의향은 유의한 차이가 없다는 것을 의미한다. 직무중사의 자발성은 스트레스지수와 $-.40^{**}$ 으로 1% 유의수준에서 부(-)적 관계이고, 이직의향 1과는 $-.37^{**}$, 이직의향 2와는 $-.15^{**}$ 로 1% 유의수준에서 부(-)적 관계로 나타나고 있다. 스트레스지수는 이직의향1과는 $.35^{**}$, 이직의향 2와는 $.21^{**}$ 로 정(+)적 관계로 나타나고 있다.

〈표 4〉는 이직의향 1(경력변경의향)에 대한 위계적 회귀분석 결과를 정리한 것이다. 회귀모델 1은 기초 모델로서 나이, 성별 등 통제변수와 노조가입 유무, 직무중사의 자발성 등 조절 변수만을 회귀식에 투입하여 나타난 결과를 정리한 것이다. 회귀모델 2는 회귀모델 1의 투입요소에 주요 관심변수인 직무스트레스 수준을 부가적으로 투입해 나타난 회귀 결과를 정리한 것이다. 회귀모델 3은 회귀모델 2의 투입요소에 상호작용변수 등을 부가적으로 투입해 나타난 회귀 결과를 정리한 것이다. 각 회귀모델의 유의도는 $.295^{***}$, $.312^{***}$, $.322^{***}$ 로

0.1% 유의확률 수준에서 매우 유의하며, 위계적 회귀모델의 유의성을 의미하는 R제곱 변화 역시 .017**, .10**으로 1% 유의확률 수준에서 유의하게 나타났다. 이로써 경력변경의향을 대상으로 한 위계적 회귀분석 모델은 유의미한 모델로 입증되었다.

가설 1.1의 내용, 즉 직무스트레스가 경력변경의도에 미치는 영향은 회귀모델 2와 회귀모델 3에서 각각 .012(.003)**, .013(.003)***으로 0.1% 유의확률 수준에서 매우 유의하게 나타남으로써 지지되고 있다. 반면 조절작용에 대한 가

〈표 4〉 경력변경의향에 대한 위계적 회귀분석 결과

변 수		종속변수 : 이직의향 1(경력변경의향)		
		회귀모델 1	회귀모델 2	회귀모델 3
상 수		3.14(.23)***	3.06(.23)***	3.09(.23)***
통제 변수	나이	-.015(.005)**	-.014(.005)**	-.015(.005)**
	성별	.15(.09)	.17(.09)	.17(.09)
	경력	-.010(.005)	-.010(.005)	-.010(.005)
	보험설계사 가변수	-.036(.14)	.056(.14)	.14(.14)
	학습지교사 가변수	.15(.14)	.17(.14)	.20(.14)
	캐디 가변수	.096(.14)	.06(.14)	.05(.14)
조절 변수	노조가입	-.03(.08)	-.06(.07)	-.007(.08)
	직무중사의 자발성	-.56(.04)***	-.49(.04)***	-.48(.04)***
독립 변수	직무스트레스		.012(.003)***	.013(.003)***
이항 상호 작용	노조가입*직무스트레스			-.015(.005)**
	자발성*직무스트레스			-.002(.003)
N		782	782	782
R제곱		.295***	.312***	.322***
R제곱 변화			.017***	.10**

주: 양측검증, * 5% 유의수준, ** 1% 유의수준, *** 0.1% 유의수준.

비표준화계수(표준오차) 유의도를 표시한 것임. R제곱과 R제곱 변화의 유의도는 F 검중에 따른 것임.

보험설계사 가변수, 학습지교사 가변수, 캐디 가변수는 레미콘종사자를 기준으로 형성한 것임.

〈표 5〉 직장변경의향에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수		종속변수: 이직의향 2(직장변경의향)		
		회귀모델 4	회귀모델 5	회귀모델 6
상수		2.24(.23)***	2.16(.23)***	2.16(.23)***
통제 변수	나이	-.010(.005)	-.009(.004)*	-.009(.004)*
	성별	.091(.095)	.117(.094)	.125(.093)
	경력	-.008(.005)	-.008(.005)	-.009(.005)
	보험 가변수	.095(.141)	.202(.140)	.278(.143)
	학습 가변수	.004(.141)	.034(.139)	.069(.139)
	캐디 가변수	-.126(.138)	-.161(.136)	-.160(.136)
조절 변수	노조가입	.014(.075)	-.019(0.74)	.029(.076)
	직무종사의 자발성	-.244(.038)***	-.161(.041)***	-.157(.041)***
독립 변수	직무스트레스		.013(.003)***	.014(.003)***
이항 상호 작용	노조가입*직무스트레스			-.013(.005)*
	자발성*직무스트레스			-.001(.003)
N		776	776	776
R제곱		.086***	.114***	.122***
R제곱 변화			.028***	.008*

주: 양측검증, * 5% 유의수준, ** 1% 유의수준, *** 0.1% 유의수준.

비표준화계수(표준오차) 유의도를 표시한 것임. R제곱과 R제곱 변화의 유의도는 F검증에 따른 것임.

보험설계사 가변수, 학습지교사 가변수, 캐디 가변수는 레미콘종사자를 기준으로 형성한 것임.

설(가설 2.1과 가설 3.1)은 노조가입이 직무스트레스와 경력변경의향과의 관계를 완화(가설 2.1)하는 것으로 나타났지만 직무종사의 자발성은 직무스트레스와 경력변경의향과의 관계를 완화한다는 내용(가설 3.1)이 기각되었다.

<표 5>는 이직의향 2(직장변경의향)에 대한 위계적 회귀분석 결과를 정리한 것이다. 회귀모델 4는 기초 모델로서 나이, 성별 등 통제변수와 노조가입 유무, 직무종사의 자발성 등 조절 변수만을 회귀식에 투입하여 나타난 결과를 정리한 것이다. 회귀모델 5는 회귀모델 4의 투입요소에 주요 관심변수인 직무스트레스 수준을 부가적으로 투입해 나타난 회귀 결과를 정리한 것이다. 회귀모델 6은

<표 6> 가설 검증 결과의 정리

	가설 내용	결 과
1.1	특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 경력변경의도(이직의향 1)는 정적 관계를 가질 것이다.	지지됨
1.2	특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 직장변경의도(이직의향 2)는 정적 관계를 가질 것이다.	지지됨
2.1	특수형태근로종사자들의 노조가입은 직무스트레스와 경력변경의도(이직의향 1)의 관계를 부적으로 조절할 것이다.	지지됨
2.2	특수형태근로종사자들의 노조가입은 직무스트레스와 직장변경의도(이직의향 2)의 관계를 부적으로 조절할 것이다.	지지됨
3.1	특수형태근로종사자 직무종사의 자발성은 직무스트레스와 경력변경의향(이직의도 1)의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.	기각됨
3.2	특수형태근로종사자 직무종사의 자발성은 직무스트레스와 직장변경의향(이직의도2)의 관계를 부(-)적으로 조절할 것이다.	기각됨

회귀모델 5의 투입요소에 상호작용변수 등을 부가적으로 투입해 나타난 회귀 결과를 정리한 것이다. 각 회귀모델의 유의도는 .086***, .114***, .122***로 0.1% 유의확률 수준에서 매우 유의하며 위계적 회귀모델의 유의성을 의미하는 R제곱 변화 역시 .028**, .008*으로 각각 1% 유의확률 수준과 5% 유의확률 수준에서 유의미하게 나타났다. 이로써 경력변경의향을 대상으로 한 위계적 회귀분석 모델은 유의미한 모델로 입증되었다.

가설 1.2의 내용, 즉 직무스트레스가 직장변경의도에 미치는 영향은 회귀모델 5와 회귀모델 6에서 각각 .013(.003)***, .014(.003)***으로 0.1% 유의확률 수준에서 매우 유의하게 나타남으로써 지지되고 있다. 반면 조절작용에 대한 가설(가설 2.2과 가설 3.2)은 노조가입이 직무스트레스와 직장변경의향과의 관계를 완화(가설 2.2)하는 것으로 나타났지만 직무종사의 자발성이 직무스트레스와 직장변경의향과의 관계를 완화한다는 내용(가설 3.2)은 기각되었다.

이상의 가설검증 결과를 정리하면 <표 6>으로 정리된다. 즉 직무스트레스가 이직의도에 미치는 주 효과는 유의하게 나타났으나 조절작용 검증에서는 노조 가입 유무만이 직무스트레스와 이직의도의 관계를 완화하는 작용을 한 것으로 정리된다.

한편 본 연구에서의 설문 응답이 종사자들의 자기보고방식에 의존해 독립변수와 종속변수를 동일인의 응답에 의해 측정함으로써 이 두 변수 간의 인과관계가 실제보다 부풀어져 나타날 가능성이 있다는 점이 단점으로 지적될 수 있다. 이 같은 공통방법오류(Common Method Bias)에 의해 야기되는 문제를 진단하기 위해 Harmon의 단일요인검증(One factor test)을 실시할 수 있다. 이 방법은 공통방법오류가 심각하면 모델의 모든 변수들을 대상으로 한 요인분석을 실시하여 고유치가 1 이상인 요인이 한 개 또는 소수만이 도출되거나 여러 요인이 도출되더라도 한 요인의 설명력이 절대적일 것이란 가정을 핵심으로 한다(Podsaff & Organ, 1986). 이 검사를 실시한 결과 고유치가 1 이상인 요인이 4개 검출되었으며 이 4개 요인의 누적 설명력은 약 71%이고 제 1요인의 설명력은 그 중 31%로 나타났다. 다행스럽게도 본 분석에서는 한 요인의 설명력이 절대적이지 않으므로 공통방법오류가 심각한 수준은 아닌 것으로 판단된다.

VI. 결론과 토의

일반적으로 조직의 높은 이직률은 조직의 중대한 비용으로 인식되어져 왔다. 특히 자발적 이직률은 조직 내에서 유지되어야 할 우수 인재의 손실을 의미하고 이의 보충을 위한 새로운 선발 및 훈련비용의 증가를 촉발하여 조직의 노동비용을 증가시킬 뿐 아니라 궁극적으로는 조직 유지의 안정성과 조직성과를 저해하는 요소로 인식되었다. 직무스트레스가 근로자의 이직 등 부정적 결과를 촉발한다는 것은 조직의 입장에서 여러 가지 잠재적인 비용을 유발함을 의미하므로 조직은 이의 완화와 해소를 위해 노력할 필요가 있다. 최근 경영학계(인사조직 분야)에서 직무스트레스와 심리적 또는 행위적인 병리(Abnormality) 현상의 관계를 완화하기 위한 요소를 찾는 작업 등이 진행되는 경향은 이 같은 맥락을 반영한 것이다.

그러나 특수고용종사자의 경우엔 이와 맥락이 다르다. 특수형태근로종사자는 일반근로자와는 달리 직무 수행에 대한 책임과 통제를 자신이 지고 그 과정에서 수반되는 제반 비용들을 대부분 자신이 담당해야 하는 구조이다. 이런 경

우의 이직은 일반근로자의 이직과는 다른 의미를 가진다. 일단 이직이 야기하는 결과는 조직에 중대한 영향을 주기보다는 종사자 본인에게 지대한 영향을 준다. 특수형태근로종사자의 자발적 이직의향은 자신의 경력경로를 변경하겠다는 의지의 표현일 가능성이 높으며 그러기 위해 필요한 실업상태를 기꺼이 감수하겠다는 의미이다. 특수형태근로종사자는 이직을 결정한 후 직업탐색비용, 실직으로 인한 고통 부담, 새로운 직업에 적응하기 위한 교육훈련비용 등 다양한 비용을 종사자 본인이 홀로 담당해야 하는 구조가 된다. 또한 이들은 근로자성을 인정받지 못하기 때문에 일반 근로자들이 사회로부터 얻을 수 있는 여러 보장 정책의 수혜를 받을 수 없을 뿐 아니라 해당 기업으로부터도 지원을 받을 수 없다. 이 같은 구조는 특수형태근로종사자들이 직업상 전문성의 축적과 경력 발전을 도모할 수 없게 할 뿐 아니라 직업의 안정성이 없어 항상 불안한 긴장감과 스트레스 속에 생활하게 하는 요인이 된다. 타 직종에 비해 훨씬 직업적 전문성의 축적이 중요한데도 불구하고 이와 같은 전문성 축적이 되지 않으며 한계적인 생활을 할 수밖에 없다는 것은 특수형태근로종사자 직종의 치명적인 약점이 될 것이다. 따라서 특수형태근로종사자들의 직무스트레스와 이직을 완화하는 요소를 찾아 직업적인 안정성을 보장할 수 있는 정책적인 배려 등을 찾는 작업이 매우 중요한 것이다. 이 같은 문제의식을 가지고 본 연구의 결과를 해석하는 것이 필요하다.

첫째, 본 연구의 결과에 의하면 특수형태근로종사자의 직무스트레스는 특수형태근로종사자의 경력변경의향(이직의향 1)과 직장변경의향(이직의향 2) 모두에게 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 직무스트레스가 소진, 탈진, 심리적 병리 현상, 업무상 사고와 재해, 이직 등 부정적 결과를 야기한다는 이전의 연구결과를 다시 한번 확인하는 계기가 되었다.

또한 직무중사의 자발성이 경력변경의향과 직장변경의향 모두에게 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노동시장의 여건상 어쩔 수 없이

7) 정부는 2003~2006년 사이의 노사정위원회에서의 사회적 논의 결과를 토대로 2007년 산재보험법을 개정할 때 특수형태근로종사자에 대한 특례조항을 부가해 산재보험의 우산 안으로 포괄했으며 이에 대한 부가적인 보완 정책 등을 개발하고 있을 뿐 아니라 향후 고용보험의 적용에 대해서도 다방면의 정책 개발을 시도하고 있다고 한다(윤조덕·이지은, 2006).

특수형태근로종사업무에 종사하는 경우 일에 대한 동기부여가 되지 않으며 이직 등 부정적 결과를 초래할 수 있다는 것으로 특수형태근로종사자들이 보다 직업이 요구하는 전문적인 자질을 가지고 점증하는 직무스트레스를 활성화하기 위해선 개인 적성과 종사 직무의 적합성에 대한 확신, 직무에 대한 긍정적인 시각과 도전 의식 등이 필요하며 이를 위해 특수형태근로종사자들이 처해 있는 직무 특성과 업무 환경을 보다 종사자 친화적인 환경으로 진전될 수 있도록 법·제도적인 차원에서 지원해 줄 필요가 있다는 것을 의미한다.

둘째, 직무스트레스와 이직의향 간의 조절효과에 관한 것으로서 조절변수로 노조가입과 직무종사의 자발성을 도입했으나 노조가입만 조절변수로 유의한 역할을 하는 것으로 나타났고 직무종사의 자발성의 효과는 유의하지 않았다.

노조의 유의미한 조절효과는 특수형태근로종사자의 직업상 안정성을 유지하기 위해서는 이들에 대해 사회적으로 자치적인 대표 조직을 인정해 주는 유연함이 필요할 수 있음을 의미한다. 이 같은 조치는 앞서 언급한 종사자 친화적인 직무환경을 만들고 진전하는 방안 중에 하나로 간주될 수 있다. 특수형태근로종사자들은 윤조덕·이지은(2006)에서 나타나듯이 자발적 이직과 자발적 실직이 매우 높은 직종이다. 이 특징은 특수형태근로종사자들의 직업적 전문성 형성과 산재와 질병 등 안정성 확보에 좋지 않은 영향을 미친다. 이 같은 특수형태근로종사자들의 특징은 직업적 개별성과 사업자성의 강조로 인해 나타난 것으로 해석되며 지나친 직업적 개별성을 완화하기 위해선 노동조합이나 또는 이에 버금가는 유사 조직, 예를 들면 친목회나 협의회 정도의 형태라도 특수형태근로종사자들이 상호 정보를 공유하고 의사소통할 수 있는 기제를 마련해 줄 필요가 있다는 주장이다. 노조의 조절효과는 이런 조치가 향후 특수형태근로종사자들의 직무집중도를 향상하고 이직을 낮춤으로 직업적 안정성을 개선하는 것에 도움을 줄 수 있다는 것을 시사한다.

원래 노동조합은 집단적 의사대표기제(collective voice)로서 근로자들의 이직률을 낮추는 효과를 가지는 것으로 인정되어져 왔다. 그러나 본 연구는 기존의 노조 연구에 비해 활성화이론의 새로운 측면으로 접근하여 이 현상을 재해석하고 있다는 점이 특징으로 부각된다. 특수형태근로종사자들에게 노조는 단체협상권이 법적으로 주어지지 않는 법외 조직이므로 노조의 기능을 해석하는

기존의 관점(Freeman & Medoff(1984), Freeman(1980)식의 제도적 관점)으로 이를 해석하는 것은 적절하지 않을 수 있다. 오히려 특수형태근로종사자의 경우엔 그 특수성으로 말미암아 노조의 집단의사대표기능을 대사용자 대응 측면을 강조하는 기존의 제도적 관점으로 해석하기보다 개인 심리적 측면을 강조하는 활성화이론의 관점으로 해석하는 것이 현상을 설명하는 것에 더 적절할 수 있다는 것이다.

이 논문에서 주장하는 노조 기능에 대한 활성화이론의 관점이란 과거 노조 기능에 대한 시각이 대사용자 전략, 즉 전통적 단체협상 등 제도적인 측면의 효과에 초점을 두고 있었다면 특수형태근로종사자의 경우에는 이보다 노조(또는 협의회)가 있음으로 개별 종사자의 신경 활성화도와 직무 집중도를 향상하는 것으로 해석되어야 하며, 심리 기능적 측면에 강조점이 더 주어져야 한다는 것이다. 즉 활성화이론은 노조가 조합원 간의 정보공유와 의사소통, 불평중재를 원활히 하는 것에 기여함으로써 조합원 개인으로 하여금 업무에 대한 신경활성도와 집중도를 증가시키는 작용을 해 직무에 대한 몰입도를 높이고 이직성향을 낮추는 등의 유의한 작용을 한다는 것으로 특수형태근로종사자 노조의 기능을 새로운 방식으로 해석할 수 있게 한다. 종사자의 직무스트레스가 이직의향으로 전이되는 것을 완화하는 역할로서 노조의 내부적 과정이 제도적인 관점에 기초하고 있는 전통적인 노사관계이론뿐 아니라 본 논문에서 새로이 소개한 활성화이론으로도 해석될 수 있다는 주장이다. 그러나 본 연구는 노조 내부의 활성화 과정을 추론하고 있지만 이 과정을 블랙박스 처리해 실증분석 모델에 반영하고 있진 않다. 이것은 본 연구의 한계요 향후 추진해 볼 수 있는 발전적인 연구 방향이 될 수 있을 것이다.

마지막으로 직무종사의 자발성이 예상과는 달리 직무스트레스와 이직의향과의 관계를 완화하는 요소로 나타나지는 않았는데 이 현상에 대해 한 가지 추측을 제시하고자 한다. 특수형태근로종사자의 경우 직업적 전문성의 습득 정도가 개인별 직무노력 정도와 경험에 높게 의존하는 특징을 가진다. 이에 기초해 개인별 능력과 이에 기초한 소득 수준 역시 크게 나타나고 있는 직종으로 알려져 있다(권순식 외, 2007). 이런 맥락에서 보면 개별 종사자의 직무종사의 자발성 정도는 직무 요구도를 충족할 직무자원을 충분히 확보하려는 능동적인 태도로

인정되어지며 직무종사의 자발성은 특수형태근로종사자들의 직무 통제력을 향상시켜 직무스트레스 수준을 완화하거나 신경 집중도를 높여 일에 대한 몰입 등을 야기하는 요소가 될 수 있다. 직무종사의 자발성의 조절작용 가설은 이 내용에 기초해 설정되었다. 그러나 직무종사의 자발성은 그 개념상 종사자의 직무 이행이나 향후 직업 선택에서의 자신감(self confidence)의 표현이거나 경영학(인사조직)에서 주목받아 온 심리적 요소인 자기 효능감(self efficacy)과 유관한 성격을 가질 가능성 역시 배제할 수 없다. 직무종사의 자발성이 높은 종사자들은 현업에서의 성과에 집중하여 자발적인 이직의향이 낮거나 직무스트레스에 대한 인내심이 높은 사람들로 해석되어질 수도 있는 반면 오히려 타 직종으로 이직할 수 있는 능력과 자신감을 가진 사람들로 간주되어질 수도 있다는 것이다. 따라서 만약 직무에 대한 환경이 악화되어 직무스트레스가 증가하면 자발적으로 타 직종이나 직장으로 이직하려는 성향이 훨씬 더 높아질 수도 있다. 즉 직무스트레스와 이직의향과의 관계에서 직무종사의 자발성이 완화요소로 작용할 수 있지만 오히려 강화요소로도 작용할 가능성 역시 배제할 수 없다는 것이다. 만약 그렇다면 완화작용과 강화작용의 상쇄 작용으로 인해 직무종사의 자발성이 미치는 조절적 작용이 통계적으로 유의하지 않게 되어 본 연구 결과에 대한 해석이 가능해진다. 그러나 본 연구는 이 과정을 엄밀하게는 분석하지 않고 있으므로 이 역시 향후 연구과제로 남겨질 것이다.

참고문헌

- 권순식. 「특수고용종사자의 직무스트레스, 직무에 대한 자발성, 산재와의 관계에 관한 연구」. 『산업관계연구』 18 (2) (2008): 95-120.
- _____. 「비정규직 고용이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구: 교환이론적 관점을 중심으로」. 『경영학연구』 33 (3) (2004): 891-931.
- 권순식 · 정혜선 · 진숙경 · 이승길 · 김기우 · 김동원 · 조기홍 · 김인아 · 이영섭. 『특수형태근로종사자의 산재발생실태 및 전략적 예방대책』. 한국산

- 업안전공단 산업안전보건연구원, 2007.
- 노사정위원회 비정규직근로자대책특별위원회. 『특수형태근로종사자 관련 논의 자료집』. 노사정위원회. 2003.
- 박상언. 「직무자원으로서의 신뢰의 효과: 사무관리직 노동자들을 대상으로」. 『산업노동연구』 13 (1) (2007): 53-81.
- 박상언. 「직무요구-통제모형에 의한 사원들의 직무 소진에 관한 연구: 적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로」. 『인사관리연구』 30 (2) (2006): 45-71.
- 박상언 · 김민용. 「직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인 간의 관계에 관한 연구」. 『경영학연구』 35 (2) (2006): 367-388.
- 박수경. 「조직의 사회심리적 요인과 산재발생과의 관계: 철강회사 근로자를 대상으로」. 『사회복지정책』 16 (2003): 61-78.
- 이수광. 「직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로」. 『관광연구저널』 22 (1) (2008): 19-29.
- 이승렬 · 권영준 · 금재호 · 이호근. 『특수형태근로종사자에 대한 산재보험 적용 확대방안 연구(II)』. 한국노동연구원, 2005.
- 이은희 · 장세진 · 김현옥 · 노재훈 · 박은정 · 원종욱. 「간호사의 직무스트레스와 이직간의 관련성」. 『대한산업의학지』 19 (2) (2007): 93-104.
- 이지영 · 지진호. 「직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과: 관광업체 종사원을 중심으로」. 『인적자원관리연구』 14 (4) (2007): 227-294.
- 이재섭. 「호텔, 패밀리 레스토랑 조리사의 직무스트레스와 이직의도 연구」. 『한국조리학회지』 11 (4) (2005): 150-163.
- 이종근 · 김민환 · 정희석 · 엄병호 · 엄정환 · 유인영. 「골프장캐디의 직무스트레스요인이 이직의도 및 경력변경의도에 미치는 영향」. 『한국체육교육학회지』 13 (2) (2008): 69-80.
- 이충권. 「산업재해에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」. 연세대학교 석사학위논문, 1998.
- 양범선 · 김정환 · 고은영. 「서비스 종업원의 정신적 고갈에 관한 연구: 직무스트레스, 사회적 지원, 이직의도를 중심으로」. 『서비스경영학회지』 7

(1) (2006): 221-248.

윤조덕 · 권영준 · 이지은 · 안중순 · 한충현. 『레미콘 운송종사자의 재해, 질병 위험 및 예방대책 : 실태조사를 중심으로』. 한국노동연구원, 2004a.

윤조덕 · 권영준 · 이지은 · 안중순 · 한충현. 『보험설계사의 재해, 질병위험 및 예방대책 : 실태조사를 중심으로』. 한국노동연구원, 2004b.

윤조덕 · 권영준 · 이지은 · 안중순 · 한충현. 『학습지교사의 재해, 질병위험 및 예방대책 : 실태조사를 중심으로』. 한국노동연구원, 2004c.

윤조덕 · 권영준 · 이지은 · 안중순 · 한충현. 『골프장 경기보조원의 재해, 질병 및 예방대책 : 실태조사를 중심으로』. 한국노동연구원, 2004d.

윤조덕 · 이지은. 「특수형태근로종사자 고용보험수요도 및 적용방안」. 『노동리뷰』 (2008): 28-47.

정인수 · 이승길 · 김소영 · 박제성 · 박지순 · 박찬임 · 이정 · 이호근 · 이지은. 『특수형태근로 및 관련업종의 실태, 쟁점, 정책과제』. 한국노동연구원, 2006.

하미나 · 박정선 · 김성진 · 김봉년 · 전홍진 · 정진주 · 이선화 · 장세진 · 조정진 · 조성일 · 김성아 · 우종민 · 이채용 · 고상백 · 김수영 · 김정연 · 강동묵 · 이숙. 『한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구』. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원, 2003.

한주희 · 고수일. 「성과-보상 연계성, 스트레스 및 내재적 동기와의 관계」. 『인사관리연구』 30 (2) (2006): 25-43.

Caplan, R. D. "Person-environment Fit: Past, present and future," In C.L. Cooper(ed.), *Stress Research*. 1983. pp.35-78. London : Wiley.

Corrington, C., & J.S. Henry. "The Industrial Relations of Injury and Death : Safety representatives in the construction industry." *British Journal of Industrial Relations* 19 (3) (1981): 297-315.

Davis-Blake, A., & B. Uzzi. "Determinants of Employment Externalization : A study of temporary workers and independent contractors." *Administrative Science Quarterly* 38 (1993): 195-223.

- De Mauro, C. "Risky Production Processes and Demand for Preventive Safety Measures Under Uncertainty." *The Geneva Papers on Risk and Insurance Theory* 19 (1994): 35-51.
- Demerouti, E., A. B. Bakker, F. Nachreiner, & Schaufeli, W. B. "The Job Demands-Resources Model of Burnout." *Journal of Applied Psychology*. 2001, pp.499-512.
- Dwyer, D.J., & D.C. Ganster. "The Effects of Job Demands and Control on Employee Attendance and Satisfaction." *Journal of Organizational Behavior* 12 (1991): 595-608.
- Feldman, D. C., H. L. Doeringhaus, & W. H. Turnley. "Managing Temporary Workers : A permanent HRM challenge." *Organizational Dynamics* 23 (1994): 49-63.
- Feldman, D. C., H. L. Doeringhaus, & W. H. Turnley. "Employee Reactions to Temporary Jobs." *Journal of Managerial Issues* 7 (2) (1995): 127-141.
- Freeman, R. B. "The Exit-Voice Tradeoff in the Labor Market : Unionism, Job Tenure, Quits, and Separations." *Quarterly Journal of Economics* 94 (3) (1980): 643-673.
- Freeman, R. B. & J. L. Medoff. *What Do Unions Do?* New York : Basic Books, 1984.
- Fox, M. L., D. J. Dwyer, & D. C. Ganster, "Effects of Stressful Job Demands and Control on Physiological and Attitudinal Outcomes in a Hospital Setting." *Academy of Management Journal* 36 (2) (1993): 289-318.
- Gardner, D. G. "Activation Theory and Task Design : An empirical test of several new predictions." *Journal of Applied Psychology* 71 (1986): 411-418.
- Halbesleben, J. R. B., & M. R. Buckley, "Burnout in Organizational Life." *Journal of Management* 30 (6) (2004): 859-879.
- Iverson, R.D., & P.J. Erwin. "Predicting Occupational Injury : The role of affectivity." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 70 (1997): 113-128.
- Karasak, R. A. "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain : Implications for job redesign." *Administrative Science Quarterly* 24 (1979): 285-311.

- Kim, L. "Crisis Construction and Organizational Learning: Capability Building in Catching-up at Hyundai Motor." *Organizational Science* 9 (4): 506-520.
- Matusik, S. F., & C. W. Hill. "The Utilization of Contingent Work, Knowledge Creation, and Competitive Advantage." *Academy of Management Journal* 23 (4) (1998): 680-697.
- Pfeffer, J. "Why Free Agents Don't Feel Free." *Business 2.0* 7 (9) (2006): 78-79.
- Podsakoff, P. M., & D. W. Organ. "Self-Reports in Organizational Research : Problems and prospects." *Journal of Management* 12 (4) (1986): 531-544.
- Sherry, P. "Person-Environment Fit and Accident Prediction." *Journal of Business and Psychology* 5 (1991): 411-416.
- Siegrist, J., D. Starke, T. Chandola, I. Niedhammer, & R. Peter. "The Measurement of Effort-reward Imbalance at Work : European comparisons." *Social Science and Medicine* 58 (2004): 1483-1499.
- Tan, H.H., & C.P. Tan. "Temporary Employees in Singapore : What drives them?" *The Journal of Psychology* 136 (1) (2002): 83-102.
- Tombs, S. "Death and Work in Britain." *The Sociological Review* (1999): 345-367.
- Van Dyne, L., & S. Ang. "Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore." *Academy of Management Journal* 41 (6) (1998): 692-703.
- Yperen, N. W. Van, & M. Hagedoorn. "Fatigued and Dissatisfied or Fatigued but Satisfied? Goal Orientations and Responses to High Job Demands." *Academy of Management Journal* 45 (2002): 1161-1171.

〈부록〉 직무스트레스에 대한 한국표준 단축형 문항들

분류	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 요구	1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	2. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
	4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
직무 자율	5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술 이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	7. 작업시간, 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결 정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
	8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계 갈등	9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아 주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
직무 불안정	12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직 체계	14. 우리 회사는 근무평가나 승진, 부서배치 등 인사 제도가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	16. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협 조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
보상 부적절	18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장 에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
	19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
	20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
직장 문화	21. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
	22. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시 를 받는다.	1	2	3	4
	23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

The Relationship between Job Stress and Turnover Intention of Independent Contractors in Korea : the Test of Moderating Effect of Union Membership and Job Voluntariness

Soon Sik Kwon

Job stress and turnover intention are regarded as the yardstick of professionalism and job security of independent contractors. This paper summarized the recent trend of job stress literature in the interdisciplinary field, and tried to explain the relationship between job stress and turnover intention through the empirical analysis of independent contractors like concrete mixer driver, insurance planner, private teacher, golf game helper in Korea. Subsequently, this study analyzed the moderating effects of union membership and voluntariness toward their own job on the relationship between job stress and turnover intention respectively.

The results are as follows.

First, the main effect of job stress on turnover intention was significantly positive as expected. Second, the moderating effect of union membership was significantly negative, it means union membership alleviate the positive relationship between job stress and turnover intention. But the moderating effect of voluntariness toward job was not significant. Based on empirical results, the applicability of activation theory toward union function of independent contractors was asserted. Lastly, the theoretical and practical implications were discussed.

Keywords : independent contractors, job stress, turnover intention, moderating effect