



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](#)

경영학석사학위논문

공공기관 직원의 갈등요인이
직무스트레스 및 직무성과에
미치는 영향

-상사지원과 조직지원의 조절효과를 중심으로-



2022년 2월

부경대학교 대학원

경영학과

조영용

경영학석사학위논문

공공기관 직원의 갈등요인이
직무스트레스 및 직무성과에
미치는 영향

-상사지원과 조직지원의 조절효과를 중심으로-

지도교수 김 영 조

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.

2022년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

조 영 용

조영용의 경영학석사 학위논문을 인준함

2022년 2월 25일



위원장 경영학박사 김창완 (인)

위원 경영학박사 채희선 (인)

위원 경영학박사 김영조 (인)

< 목 차 >

Abstract	vii
I. 서 론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 논문의 구성	4
II. 이론적 배경	5
1. 갈등(Conflict)	5
가. 갈등의 정의	5
나. 갈등의 유형	7
2. 직무스트레스와 직무성과	9
가. 직무스트레스	9
나. 직무성과	11
3. 상사지원과 조직지원	13
가. 사회적 지지와 상사지원	13
나. 조직지원	15
다. 자원보존이론과 리더-구성원 교환이론	17
III. 가설설정과 연구방법	19
1. 가설의 설정	19

가. 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향	19
나. 상사지원과 조직지원의 조절효과	21
2. 연구 모형	23
3. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성	24
가. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성	24
4. 자료수집 및 분석방법	28
IV. 실증분석	29
1. 응답자의 인구통계 특성	29
2. 타당도 및 신뢰도 검증	31
가. 타당도 검증	31
나. 측정도구의 신뢰도	34
3. 상관관계 분석	35
4. 가설 검증	38
가. 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향	38
나. 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향에 대한 상사지원 및 조직지원의 조절효과	41
다. 갈등요인, 직무스트레스와 직무성과의 관계 : 직무스트레스의 매개효과 분석	54
라. 공기업과 사기업의 비교분석	56
V. 결 론	57
1. 연구결과의 요약	57
2. 연구결과의 시사점과 한계점	59

참고문헌62

설문지71



표 목 차

<표 1> 갈등의 개념 정의	6
<표 2> 직무스트레스 요인	10
<표 3> 설문지 구성	27
<표 4> 응답자의 인구통계 특성	30
<표 5> 갈등 요인에 대한 요인분석	32
<표 6> 상사지원 및 조직지원에 대한 요인분석	33
<표 7> 직무스트레스 및 직무성과에 대한 요인분석	34
<표 8> 측정도구의 신뢰도	35
<표 9> 주요 변수들의 상관분석 결과	37
<표 10> 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향	39
<표 11> 갈등이 직무성과에 미치는 영향	40
<표 12> 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 상사지원의 조절 효과	43
<표 13> 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조직지원의 조절 효과	46
<표 14> 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 상사지원의 조절 효과	48
<표 15> 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 조직지원의 조절 효과	51
<표 16> 가설 검증 결과의 요약	53
<표 17> 갈등과 직무성과 관계에서 직무스트레스의 매개효과	

검증 결과 55
<표 18> 공기업과 사기업의 차이 검정 t-test 결과 56



그림목차

<그림 1> 연구 모형	23
<그림 2> 상사지원의 조절효과 (관계갈등과 직무스트레스)	44
<그림 3> 상사지원의 조절효과 (관계갈등과 직무성과)	49
<그림 4> 조직지원의 조절효과 (관계갈등과 직무성과)	52
<그림 5> 연구 모형(매개효과)	54



**Effects of Conflict Factors on Job Stress and Job Performance in
Public Institutions :**
**Focusing on the moderating effects of supervisor support and perceived
organizational support**

CHO Young Yong

Department of Business Administration,
The Graduate School of Business Administration, Pukyong National University

Abstract

This research is to identify the influences of conflict factors on job stress and job performance in public institutions and furthermore, to investigate how the support of supervisors and the organization moderate the impact of conflicts on job stress and job performance. In addition, it aims to propose solutions to improve job performances by effectively managing conflicts within the organization and by lowering job stress. For these purposes, this research deals with the three types of conflict(task, relationship & process conflict), job stress in terms of negative aspects of conflict, and job performance as positive aspects of conflict in a public institution. It also analyzes moderating effects of supervisor and organizational support in order to propose the alternatives for effective conflict management.

In order to test the hypotheses, a survey was done to 214 valid employees, using measurement tools developed in the previous studies, and the data were analyzed by SPSS. The results of the statistic analysis are as follows.

Relationship conflicts, which is a sub-factor of conflicts, were found to increase job stress and lower job performance. On the other hand, task & process conflict increased job performance. In terms of moderating effects on the influence of conflicts on job stress, the supervisor support only showed a

significant effect on the influence of relationship conflict on job stress. Regarding the influence of conflicts on job performances, both supervisor support and organization support showed significant moderating effect on the influence of relationship conflict on job performance.

On the contrary to the hypothesis that all types of conflicts would have negative influence on job performance, they can also work as a positive impact on job performance, depending on the sub-factors of conflicts. In the past, conflicts was viewed as detrimental in that they should have negative effects on job performance. However, recently, some researchers emphasize the view that conflicts may have positive effects on the organizational performance, therefore they suggest that some level of conflicts might be helpful within an organization. Therefore, the efficiency of an organization can be maximized when negative aspects of conflict are resolved, whereas positive aspects of conflict are encouraged. Also, in the analysis of moderating effect, only the supervisor support can work positively to mitigate job stress and to improve job performance in connection with relationship conflicts, while organization support would work only for job performances, which shows the importance of human relationship in an organization. This result suggests that the efforts to find the solution for conflict management should be made with the focus on human relationship between members in the organization rather than the task or process itself.

key word : conflict, job stress, job performance, social support,
supervisor support, organization support

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

갈등이란 두 가지 이상의 목표나 동기, 정서가 서로 충돌하는 현상으로 이러한 현상은 개인 또는 집단의 내부나 외부에서 발생할 수 있다고 사전적으로 정의된다. 갈등(葛藤)은 칩을 의미하는 한자어 갈(葛)과 등나무를 의미하는 등(藤)으로 구성되어 있다. 칩과 등나무들의 덩굴이 서로 복잡하게 뒤엉켜 있는 것과 같이 일이나 사정 등이 복잡하게 뒤얽혀 화합하지 못하는 모양을 의미한다. 또한 목표, 관심, 원칙 혹은 감정에 있어서 다른 사람들과 양립할 수 없는 상황을 의미한다(박경규, 2019). 또한 조직 내에서 계층 간의 관계와 조직의 목표, 개인적 목표와 직무만족, 작업환경 및 조직과 개인을 중심으로 형성되는 조직의 대내외적 관계를 발생하는 의식적 또는 무의식적 상황 등에서 해결하기 어렵고 상호관계가 좋지 못하고 마음에 맞지 않는 심리적 상태라고 정의하기도 한다(신형재·권용만, 2009).

이러한 갈등은 전통적으로 부정적인 영향을 주고 역기능이 많다고 여겨졌다. 갈등은 제거되어야 하며 그것은 집단(조직) 활동을 방해하고 실제로 성과 달성을 방해한다. 좋은 조직에는 갈등이 없고 최대한 갈등을 피하는 것이 최선이라고 여겨졌다. 또한 갈등은 신뢰의 부족, 직무 정의의 불명확성 또는 의사소통의 문제 등 관리 활동의 잘못에 의해 발생한다고 여겨졌다. 그래서 갈등은 높은 스트레스와 개인 간 적대행동 등에 이르므로 본질적으로 나쁜 것이라는 게 전통적인 관점이었다. 하지만 갈등은 조직에 긍정적인 요소일 뿐 아니라 효과적인 성과를 올리기 위해 꼭 필요한 것이라는

상호작용적인 견해가 등장하게 된다. 이는 갈등을 조직의 성과를 증대시킬 수 있고 최선의 결과를 얻도록 관리해야 하는 것으로 본다. 그래서 갈등을 어떻게 관리하는가에 따라 조직의 성과에 공헌할 수도 있고 그렇지 못할 수도 있다고 본다. 좋은 조직은 적정 수준의 갈등이 있으며 높은 성과를 위해 사람들을 자극하고 동기 부여한다고 본다. 이와 같이 최근 갈등을 개인과 집단의 문제를 해결하도록 촉진하므로 꼭 필요한 것이라는 상호작용적인 견해로 보고 있다. 갈등을 무조건 줄일 것이 아니라 적정한 수준의 과업 갈등을 유지하면서 구성원들에게 악영향을 미칠 수 있는 관계갈등을 줄일 수 있는 요인들을 찾는 것으로 연구가 진행되어왔다(Amason, 1996: Jehn, 1995: Simon & Peterson, 2001).

다양한 연령대가 어우러져 같은 목표를 향해 나아가는 직장이야말로 이런 갈등 상황을 손쉽게 볼 수 있는 곳일 것이다. 전통적으로 직장 상사와 부하직원 간의 갈등 문제는 여전하고 대체로 부정적으로 보는 시각이 강하였다. 시대상황도 이러한 내용의 한 부분을 차지했다고 볼 수 있다. 상사와 부하가 경험하고 지내온 시기가 각각 다르다 보니 본인의 경험을 바탕으로 이야기를 하며 상황을 적용하다 보니 서로 간의 공감대가 형성되지 않아 의견의 차이가 발생하게 되는 것이다. 이제 사회생활을 시작하고 조직에서 기반을 다지고 있는 MZ세대의 경우 갈등에 대해서도 이전과는 다른 모습으로 받아들이고 있는 것으로 보인다. 본인의 의견을 내며 갈등을 통해 문제를 해결해나가는 상호작용적인 모습을 보인다.

관리자는 기능적 갈등과 역기능적 갈등 사이를 구별해야 하며, 역기능적 갈등을 통제하거나 제거할 수 있어야 하고, 그리고 기능적 갈등의 단계를 유지하기 위해 학습해야 한다. 더욱이 관리자들은 갈등의 원인이 다르기 때문에 갈등을 해결하는 수단도 상황에 따라 차이가 있다는 것을 인지해야 한다. 이처럼 적절한 갈등 해결방법에 대한 선택은 갈등이 일어난 이유와

관리자와 갈등집단 사이의 구체적인 관계 등과 같은 다양한 원인에 의해 영향을 받는다(이영균, 2010; 이영봉, 2011 재인용). 갈등은 조직의 자율조정적 장치에 불가결한 요소라고 할 수 있다. 그리고 갈등은 기존 또는 장래의 자원 배분에 변화를 야기함으로써 조직의 중요 국면을 기본적으로 바꾸어 놓을 수도 있기 때문이다(이영봉, 2011). 관리자나 상사가 갈등을 어떻게 인식하고 해당 직원을 관리하느냐에 따라 조직과 개인의 업무성과가 달라질 수도 있다.

이에 따라 본 연구는 재직 중인 공공기관 직원을 대상으로 갈등관리가 부정적인 측면인 개인의 직무스트레스와 긍정적인 측면인 개인의 직무성과에 어떤 영향을 미치는가를 연구하고 이를 통해 갈등의 효율적 관리방안을 모색하고자 한다.

이를 위해 아래와 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 공공기관 직원의 갈등 요인이 개인의 직무스트레스에 미치는 영향을 파악한다.

둘째, 공공기관 직원의 갈등 요인이 개인의 직무성과에 미치는 영향을 파악한다.

셋째, 상사지원 및 조직지원이 갈등 요인과 개인의 직무스트레스 및 직무성과 간의 관계에 대해 유의한 조절효과가 있는지를 파악한다.

2. 논문의 구성

본 연구는 총 5개의 장으로 구성하였다.

제1장 서론에서는 연구의 배경 및 목적과 연구의 구성에 대해 제시하였다.

제2장 이론적 배경에서는 본 연구의 주요 변수인 갈등, 직무스트레스, 직무성과, 상사지원, 조직지원에 관한 국내·외의 문헌들을 통해 개념 및 이론적 배경을 살펴보았다.

제3장 가설의 설정과 연구방법에서는 선행연구들의 이론적 근거를 바탕으로 연구모형과 가설을 도출하였으며, 변수의 조작적 정의, 자료 수집 및 분석방법을 기술하였다. 연구가설을 검증하기 위해 설문조사방법을 활용하여 AA공사의 직원 170명, 대구광역시 소재 BB의료원 직원 30명, CC회계법인 직원 60명, 천안시 소재 DD주식회사 20명 등 최종 280명으로부터 자료를 수집하였다.

제4장 실증분석단계로 수집된 자료를 분석하여 표본의 특성, 타당도, 신뢰도를 분석하였고, 상관관계 등을 분석하고 회귀분석을 통해 가설을 검증하고 공기업과 사기업의 차이점을 t-test분석을 통해 확인하였다.

제5장 결론에서는 연구결과의 요약 및 시사점과 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 갈등(Conflict)

가. 갈등의 정의

갈등이란 두 가지 이상의 목표나 동기, 정서가 서로 충돌하는 현상으로 이러한 현상은 개인 또는 집단의 내부나 외부에서 발생할 수 있다고 사전적으로 정의된다. 갈등은 다른 사람들의 행동 및 목표에 간섭하는 행동에서부터 그것에 대한 지각과 같은 심리적인 요인 등 다양한 영역에 걸쳐있다. 이러한 갈등의 발생은 개인과 집단, 그리고 조직 모두에서 가능하며, 따라서 갈등은 행위자의 내부 및 행위자들 사이에서 발생하는 모든 긴장 상태의 형태라고 할 수 있다(전무경 등, 2006). 목표, 관심, 원칙 혹은 감정에 있어서 다른 사람들과 양립할 수 없는 상황을 의미한다(박경규, 2019). 또한 직무 수행 과정에서 발생하는 개인적 부조화나 의견 차이, 업무처리방식의 불일치로 대립하거나 정상적인 활동에 방해받는 상태로 정의된다(임정숙, 2020). 동시에 해결할 수 없는 둘 또는 그 이상의 개인 내에서 양립할 수 없는 반응적 경향으로 정의하였다(나태준, 2004). 개인, 집단 또는 조직의 사회적 실체 내부에서 일어나는 그들 사이에서 모순이며, 의견들 사이에서 나타나는 상호작용적인 상태를 갈등이라고 하였다(Rahim, 1983).

<표 1> 갈등의 개념 정의

연구자	갈등 정의
박경규 (2019)	목표, 관심, 원칙 혹은 감정에 있어서 다른 사람들과 양립할 수 없는 상황
임정숙 (2020)	직무 수행 과정에서 발생하는 개인적 부조화나 의견차이, 업무처리방식의 불일치로 대립되거나 정상적인 활동에 방해받는 상태
신형재·권용만 (2009)	조직 내에서 계층 간의 관계와 목표 등이 해결하기 어렵고 상호관계가 좋지 못한 심리적 상태
나태준 등 (2004)	동시에 해결할 수 없는 둘 또는 그 이상의 개인내에서 양립할 수 없는 반응적 경향
Rahim (1983)	개인, 집단 또는 조직의 사회적 실체 내부에서 일어나는 그들 사이에서 모순이며, 의견들 사이에서 나타나는 상호작용적인 상태
Stoner (1978)	두 사람 이상의 사람들이 관계를 형성하는 과정에서 발생하는 것으로 피할 수 없는 상태
Thomas (1976)	본인의 관심사가 좌절되었거나 좌절될 것을 지각할 때 생기는 과정

출처 : 임정숙(2020) 연구를 바탕으로 연구자 재정리

초기의 갈등연구에서는 갈등을 부정적으로 보는 시각이 지배적이었다 (Pondy, 1967: Brown, 1983). 갈등이 긴장이나 적대감을 유발시켜 구성원들의 업무수행이나 만족도를 떨어뜨리기 때문에 과업의 수행을 방해하는 것으로 여겼으며, 다수의 실증연구에서도 갈등의 부정적인 효과가 지지되었다 (Wall & Nolan, 1986). 반면, 조직 내 갈등이 어느 정도 필요하다고 보는 관점은 갈등이 조직에 미치는 유용한 측면에 주목하기 시작했다(Walton, 1969: Deutsch, 1973). 갈등의 긍정적 효과를 주장하는 연구자들은 갈등은 새로운 아이디어의 제시와 혁신을 촉진하여 조직의 효과성을 향상시킬 수 있다고 보았다(이현실·최규상, 2017).

나. 갈등의 유형

갈등유형의 분류는 연구자에 따라 다르지만, 크게 과업갈등, 관계갈등과 과정갈등 세 가지로 나누고 있다.

과업갈등(task conflict)은 일의 내용이나 목표와 관련되어 있으며 작업의 내용과 목표에 관한 갈등이다. 과업수행 과정에서 발생하는 아이디어, 관점, 의견 및 의사결정의 내용과 관련한 구성원 간의 불일치를 의미한다(Jehn, 1995). 조직 내 갈등은 구성원 간에 차이 또는 양립 불가능성에 대해 인지함으로써 광범위하게 발생한다고 말한다(De Dreu & Gelfand, 2008).

관계갈등(relationship conflict)은 인간관계에 중점을 두고 있으며 주로 개인적인 관계를 기초로 한 갈등이다. 조직 구성원들의 성격이나 가치관과 같은 과업 이외 부분에서 유발되는 것으로 개인적인 문제의 불일치나 긴장감, 증오심 등을 포함한다(Jehn, 1995). 조직 간 그리고 개인 간의 의견이나 절차상에 부정적인 차이가 발생할 때, 직무를 수행하는 데 있어 상대방에 대한 정보의 양이 줄어들거나, 절차상의 문제 또는 정신적 긴장감, 의견 미청취가 발생할 때, 그리고 상호간의 만족과 몰입이 줄어들 때 나타난다(De Dreu & Weingart, 2003).

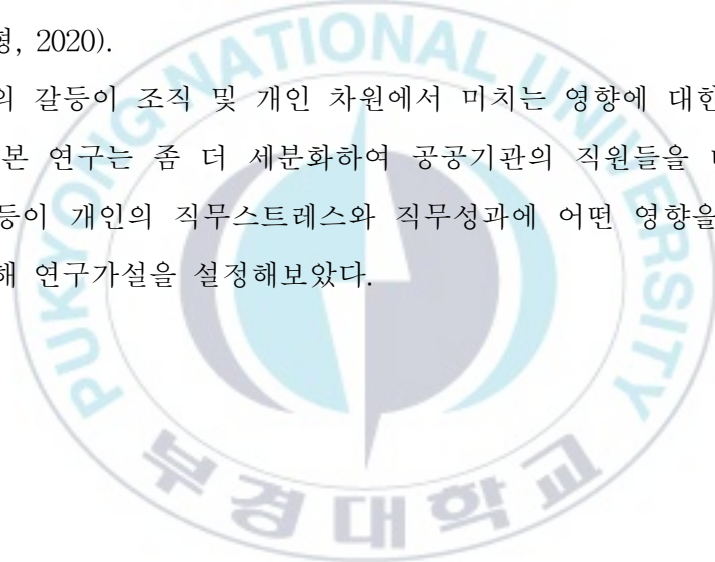
과정갈등(process conflict)은 업무를 처리하는 방법과 관련이 있으며 어떻게 작업을 완수할 것인지에 대한 갈등이다(Robbins & Judge/김태열·박기찬·박원우·이덕로, 2015).

직장생활에서 조직성가에 주로 영향을 주는 것은 과업갈등과 관계갈등으로 이에 관한 여러 선행연구들이 있다. 디드루와 와인가르트(De Dreu & Weingart, 2003)에 따르면 관계갈등은 팀 구성원의 만족감 및 팀 성과와 모든 부(-)적인 관계를 보인다. 드위트와 동료들의 연구(de Wit et al., 2012)에서도 관계 갈등이 개인의 태도 및 행동을 토대로 구성된 팀 성과 변인과

부(-)적인 관계를 가지고 있다고 밝히고 있다. 과업 갈등과 관련된 기존 연구 역시 팀 수준에서 논의가 주를 이루는데 과업 갈등이 팀의 성과와 관련된 결과 변인과 정(+)적인 관계를 가지는지, 부(-)적인 관계를 가지는지에 대해서는 아직 합의된 결과를 도출하지 못하고 있다(박지혜, 2020).

조직구조의 복잡성과 조직 내 구성원 간의 상호의존성으로 인해 그룹과 조직 내에서 갈등은 필연적으로 발생한다. 예를 들어 개인적인 선호 스타일의 차이, 정치적 견해의 차이 등으로 인해 관계갈등이 발생할 수 있으며, 업무를 추진하는 과정에서 진행방식의 차이 등으로 과업갈등이 발생할 수 있다(김영형, 2020).

각 유형의 갈등이 조직 및 개인 차원에서 미치는 영향에 대한 연구는 다양하지만, 본 연구는 좀 더 세분화하여 공공기관의 직원들을 대상으로 각 차원의 갈등이 개인의 직무스트레스와 직무성과에 어떤 영향을 주는지 알아보기 위해 연구가설을 설정해보았다.



2. 직무스트레스와 직무성과

가. 직무스트레스

스트레스는 신체 및 마음에 가해진 어떤 외부적인 자극에 대해 신체 및 마음이 수행하는 일반적이고도 비특징적인 반응을 말한다. 반응이란 신체적인 반응뿐만 아니라 심리상태의 변화, 즉 긴장 상태를 말한다(박경규, 2019). 스트레스의 엄밀한 의미는 외부의 압력인 스트레스 원(stressor)에 대항하기 위한 심신의 변화 과정만을 뜻하는 것이지만 포괄적인 의미로 외부의 압력인 스트레스 원에 의하여 어떤 문제가 발생하게 되면 즉각적으로 이에 대응하는 생리적, 심리적 또는 신체적 복원 작용을 일으키는 모든 과정을 총칭한다(이종목, 2008).

직무스트레스란 사전적으로 직무와 관련된 스트레스 요인에 의해 경험하게 되는 스트레스를 뜻한다. 직무스트레스는 직무와 관련하여 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 조직의 목표와 개인의 욕구 사이에 불균형이 생길 때 발생하며 물리적 환경뿐만 아니라, 조직관련, 직무관련, 개인관련 및 조직 외 관련 등의 다양한 요인으로 발생한다. 직무스트레스 연구의 초기에는 개인에게 영향을 주는 외부의 자극, 또는 외부환경에 대한 개인의 육체적·심리적·정서적 반응으로 정의되었다. 그러나 오늘날에는 유기체로서의 조직구성원이 조직 내·외적 환경과의 상호작용에 대해 갖는 지각 또는 평가의 개념으로 직무스트레스를 설명하였다(김상민, 2012).

Beehr & Newman(1976)는 직무스트레스 요인을 직무원인과 과업특성(근무스케줄, 작업속도, 타인에 대한 책임), 역할요구 및 기대(역할관련 갈등, 역할 과부하), 조직 특성과 환경(조직규모, 인사정책, 커뮤니케이션 시스템), 조직 외부의 요구와 환경(노동조합, 공급자, 소비자 행동)으로 구분하였다

(이선정, 2015). 국내연구로는 이종목·박한기(1988)가 직무스트레스 요인의 측정도구 개발에 관한 연구를 진행하여 주요 스트레스 요인을 개인적 요인, 물리적 요인, 조직 외적 요인, 조직 관련 요인, 직무 관련 요인 등으로 분류하였다(양대현, 2019).

직무스트레스의 발생 요인은 크게 개인수준, 집단수준, 조직수준, 조직외부로 나눌 수 있다. 개인차원의 요인으로 사적이거나, 해당 직무를 수행하면서 개인이 겪게 되는 수준의 스트레스를 의미한다. 집단차원의 경우 다수의 직원과 함께 업무를 수행하며 겪게 되는 수준의 스트레스를 뜻한다. 조직수준의 경우 업무를 수행하는 해당 조직에 관련하여 발생하게 되는 스트레스요인을 말하며 조직 외적인 차원의 경우 사회문화적 차이로 인해 생길 수 있는 스트레스요인이다.

<표 2> 직무스트레스 요인

주요 스트레스 요인	세부 내용
개인수준	개인관련 특성, 욕구 및 가치, 생활사건, 직무요구, 직무통제, 역할갈등/모호성, 경력압박 등
집단수준	대인 간 갈등, 집단응집력, 사회적 자원, 리더십 등
조직수준	조직 분위기, 의사소통체계, 인간관계, 작업조건, 조직구조, 조직정치, 조직변화, 인사제도, 감정노동 등
조직외부	일·가정 갈등, 외부환경, 경제적 지위, 사회적 지위 등

출처 : 박경규(2019)를 바탕으로 연구자 재정리

스트레스는 개인의 심사활동을 촉진시키고 활성화시켜 직무수행에 있어서 문제해결에 창조력을 발휘하게 되고, 동기유발이 증가하며 생산성을 향상시키는 데 기여한다. 반면에 스트레스가 과도하거나 누적되면 역기능적인 스트레스로 작용하여 심신을 황폐하게 하거나 직무성과에 부정적인 영향을 미친다(함수근, 2006). 직무스트레스의 결과를 살펴보면 심리적·생리적·행동적 측면의 개인적 결과와 직무만족, 조직 유효성 등의 조직적 결과로 구분되며, 개인적 결과는 조직적 결과에 매우 높은 관련성을 가지고 있다(오광식, 2010).

나. 직무성과

직무성과는 매우 다양한 차원을 내포하기 때문에 명확하게 정의내리기는 쉽지 않다. 일반적으로 직무성과란 과업 및 작업이 이루어진 결과로서 담당하는 업무에 대하여 이루어낸 결실을 의미한다. 직업인의 경우에는 자신의 맡은 바 업무에 대하여 기대하는 결과를 가져오는 것을 말한다(장현진, 2012).

영어의 job performance는 직무성과 또는 직무수행으로 표현될 수 있는데, 직무성과는 ‘결과’에 초점을 두는 것으로서 직무에서 목표로 하는 어떤 것을 달성한 정도를 의미하고(Porter & Lawler, 1968: 이추옥, 2021 재인용), 직무수행은 ‘과정’차원의 개념으로 직무에서 부여된 일을 행하는 정도 또는 수준이라고 볼 수 있다(Rotundo & Sackett, 2002). 직무성과는 생산성(productivity), 대응성(responsiveness), 적시성(timing), 효과성(effectiveness), 품질(quality) 등을 포함하는 총체적 개념이다(조정명, 2018). Price & Mueller(1986)는 조직의 측면에서 직무활동 성과를 조직의 효율성 내지 목표 및 비전에 도달할 수 있는 정도라고 의미를 부여하였다. 직무성과는 조직효과성, 개인과 집단에 대한 판단 기준으로, 조직성공의 중요한 요인이며

조직의 목표와 효과성에 대한 기본적인 지표가 되고 있다(Tett & Meyer, 1993: 이추옥, 2021 재인용).

직장 내에서 업무를 수행하는 구성원의 입장에서는 조직의 경영목표에 따라 업무를 수행하여 얻은 산출물로 직무성과를 볼 수 있을 것이다.

직무성과는 조직관리에 있어서 유효성을 나타내는 주요 지표로 사용되지만 직무성과의 개념적 모호성으로 인하여 직무성과 개념 대신에 생산성, 목표달성정도, 응집도, 몰입도, 애착도 등이 사용되기도 한다. 그리고 기업에서 직무성과는 재무적 성과와 비재무적 성과로 구분되는데, 재무적 성과는 수익성, 생산성, 매출액, 성장 등의 계량적인 분석이 가능하다는 점에서 유리하지만 종사원의 심리적 성과, 몰입도나 애착도 등 질적 측면의 측정은 어렵다는 단점이 있다(유경미, 2011).

본 연구는 직무성과를 조직구성원의 성취라는 보다 포괄적인 개념으로 보고 주어진 업무를 성공적으로 수행하여 업무 목표를 달성한 정도로 정의하고자 한다.

3. 상사지원과 조직지원

가. 사회적 지지와 상사지원

사회적 지지는 대인관계를 통해 개인의 정서나 행동에 유리한 결과를 갖도록 정보 조언 또는 구체적인 원조를 하는 것을 가리키는 개념으로 신체적·정서적인 문제, 위기 등의 적응상의 문제, 사회적 분리로 야기된 무력감의 문제 등을 이해하고 해결하는데 도움이 된다(김재호, 2013). 하지만 사회적 지지에 대한 개념은 포괄적으로 쓰이고 있고 이에 대한 명확한 정의가 도출된 것이 아니기 때문에 연구자마다 조금씩 의미와 구성요소를 달리하고 있다.

Cobb(1976)은 사회적 지지를 정서적, 존경적, 관계망 지지로 구분하였고, 박지원(1985)은 개인을 둘러싼 주위 환경으로부터 제공받는 애정, 관심, 신뢰 등을 의미하는 정서적 지지, 문제의 해결과 관련된 대처 방법의 정보를 제공하는 것을 의미하는 정보적 지지, 개인에게 필요한 돈, 물건, 음식 등을 직접적으로 제공하는 것을 의미하는 물질적 지지, 칭찬, 인정 등과 같이 개인을 평가하는 태도를 의미하는 평가적 지지의 네 가지 유형으로 사회적 지지를 구분하였다(민수영, 2020). 일반적으로 사회적 지지의 유형은 작업 관련 원천과 비작업 관련 원천(Beehr, King and King, 1990: Halbesleben, 2006)으로, 또는 기능적인 측면(House, 1981)으로 구분할 수 있다. 작업 관련 원천은 조직에서의 대인관계의 핵심인 상사나 동료에 의해 업무와 관련한 정보와 자원을 제공 받는 것을 말한다. 비 작업 관련 원천으로는 가족이나 친구와 같이 조직 이외의 상황에서 나타나는 지원을 의미한다(이종호·허희영, 2012). House(1981)는 사회적 지지를 4가지 기능적인 측면, 즉 정서적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지로 구분하였다. 정서적 지지는

감정이입, 존중, 신뢰, 사랑, 믿음 등의 제공을 말하고, 도구적 지지는 금전적 지원이나 일을 직접 도와주는 등의 직접으로 도움을 주는 행동을 포함한다. 정보적 지지는 개인적, 환경적 문제를 원활히 해결할 수 있도록 정보를 제공하는 것을 뜻하며, 평가적 지지는 개인이 스스로를 자신의 역할과 행위를 평가하는 데 도움이 되는 정보를 제공하는 것을 의미한다(House, 1981).

상사지원인식(perceived supervisor support)은 상사가 부하의 기여도나 전반적인 만족도에 대해 얼마나 관심을 갖고 이를 증진시키려 노력하는가에 대해 부하가 인지하는 정도를 의미한다(Kottke & Sharafinski, 1988). 다시 말해, 조직구성원이 업무를 수행하는 과정에서 상사가 자신의 업무 수행 과정에 대해 얼마나 관심을 갖고 있으며 필요한 경우 도움을 주는가에 대한 조직구성원의 지각 정도를 의미한다(Greenhaus, Parasuraman, & Wormley, 1990). 상사지원은 사회적 지원에 포함되는 개념으로서 조직구성원이 직무를 원활하게 수행해 나갈 수 있도록 지원해 주는 조직의 내적요인에 속한다.

상사가 자신에 대해 관심을 가지고 사회적 및 감정적으로 지원을 제공하고 있음을 지각할 경우, 조직 구성원들은 자신들의 직무에 대해 보다 적극적이고 더 많은 노력을 기울이게 되어 조직에 대한 만족감을 높일 뿐만 아니라 업무 성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(윤하나·탁진국, 2006)

선행연구에 따르면 고종욱(2006)은 사회적 지지를 많이 받을수록 직무스트레스의 부정적 영향이 줄어들며, 사회적 지지를 받지 못하는 사람은 직무스트레스로 인해 야기되는 부정적 영향을 더 많이 겪게 된다고 서술하였다(고종욱, 2006). 조우봉·김중범(2021)의 연구에 따르면 지방공무원의 조직몰입과 직무스트레스는 사회적 지지 요인에 많은 영향을 받으며, 지방공무원

의 조직시민행동 일부는 매개효과를 지닌다. 따라서 지방공무원의 직무스트레스 감소와 조직몰입 제고를 위해서는 지속적이고 안정적인 사회지지 여건을 정착시키고, 특히 상사지지와 동료지지의 강화 노력이 필요하다라고 하였다(조우봉·김종범, 2021).

나. 조직지원

조직후원인식(perceived organizational support)은 종업원들이 조직에서 그들의 공헌에 대한 가치를 부여하고 종업원 복지에 대한 관심을 갖고 있다고 믿는 정도를 말한다. 사람들은 보상이 공정할 때, 의사결정에 참여할 기회가 주어질 때, 상사가 지원적이라고 생각할 때 자신의 조직이 지원적이라고 지각한다. 조직지원인식(POS)이 높을수록 조직 시민행동은 높게, 근무태만은 낮게, 고객 서비스는 더 양호하게 나타난다(Robbins & Judge/김태열·박기찬·박원우·이덕로, 2015).

조직후원인식은 조직이 구성원들의 노력을 높게 평가하고, 관심을 기울이며 어려움에 닥쳤을 때 도움을 주고 있다는 구성원들의 인식의 정도를 말한다(최우재·조윤형, 2019).

조직후원인식이란 상호호혜성 규범(norm of reciprocity)과 사회적 교환이론(social exchange theory)을 기초로 Eisenberger et al.(1986)에 의해 정리되어 제시된 개념이며, 조직의 성과를 위해 노력하는 조직 구성원의 공헌을 조직이 얼마나 인정하고 구성원들이 필요로 하는 복지에 얼마나 관심을 보이는지에 대한 조직 구성원들의 믿음을 의미한다(Eisenberger et al., 1986). 종업원이 조직을 위해 조직에 몰입하는 것이 조직몰입이라면, 조직후원인식은 반대로 조직이 구성원들에게 몰입하고 지원하는 것을 가리킨다(이유진·이종구, 2005). 개인이 조직에 몰입하여 업무를 수행하는 것과 같이 조직이

종업원 개인의 활동을 지원하는 역할도 중요함을 뜻한다. 조직후원인식이 중요한 이유는 이것이 자유재량적이라는 점에 있다(Eisenberger et al., 1997). 자유재량적인(discretionary) 보상이 주어졌을 때 종업원은 조직의 배려에 대해 매력을 느끼게 될 것이고 조직후원인식이 강화된다(이유진·이종구, 2005). 조직후원인식은 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음을 가진 조직구성원이 조직에 몰입할 수 있게 한다는 것을 말한다. 즉, 조직구성원이 조직으로부터 칭찬, 인정, 멘토링 등의 비공식적인 보상뿐만 아니라 조직과 조직구성원 간의 신뢰로 인해 승진, 인급 인상, 성과급 등의 공식적인 보상을 받게 되면 조직후원인식의 수준이 높아질 것이고, 이는 개인의 조직몰입 증가로 이어져 조직의 성과에 긍정적인 효과를 주게 될 것이다(이경호, 2010).

조직후원인식도 여러 차원으로 구분될 수 있는데. Shore & Shore(1995)는 조직후원인식 요소를 크게 3가지로 분류하였다. 조직 구성원(경영자, 상사, 동료 등) 간의 신뢰와 지원에 대한 인식, 인적자원에 대한 훈련과 개발, 교육 등에 대한 지원 인식, 구성원에 대한 조직의 인정에 대한 임금인상과 보너스 같은 재정적 보상 인식으로 구분하였다. 첫번째는 사람(구성원) 차원의 지원이고 두번째와 세번째는 조직차원의 지원으로 볼 수 있다. Eisenberger et al.(1986)은 조직구성원이 조직으로부터 받는 보상으로 기대하는 것에는 단기간의 교환을 포함하고 있는 금전적 보상 등 계산적 관계 외에도 신뢰와 일체감 등 정서적 관계도 포함된다고 보았다. 즉, 계산적 관계와 정서적 관계의 두 가지 차원으로 조직후원인식을 분류하였다(Eisenberger et al., 1986). McMillan(1997)은 조직후원인식을 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식으로 정의하였다. 정서적 조직후원인식은 조직이 조직구성원에게 관심과 배려를 표현하는 것으로, 친밀감, 존중, 소속감 등이 있다. 수단적 조직후원인식은 조직구성원이 업무 수행시 필요한 물

질, 정보 등을 제공하는 것으로 정보적 후원, 물질적 후원, 인적 후원이 포함된다(McMillan, 1997).

따라서 본 연구에서는 조직후원인식을 보상이나 금전적인 수단적 후원이 아닌 소속감과 신뢰를 주는 정서적인 조직후원인식으로 한정하여 조절효과를 연구하고자 한다.

다. 자원보존이론과 리더-구성원 교환이론

자원보존이론은 인간이 각 개인에게 소중하고 가치 있다고 생각하는 것을 확보·유지·보호·육성하려고 노력하는 것'으로 정의한다(Hobfoll, 1989). 자원보존이론에서 말하는 자원은 그 본질 자체가 가치를 지니고 있는 것으로서 개인특성(성별, 연령, 인내심 등), 물질(돈, 물건 등) 상태 및 조건, 그리고 에너지 등을 포함한다. 자원보존이론에서 중요하게 생각하는 개념은 자원의 손실과 획득이다. 손실은 가치 있는 것을 잃어버리는 것, 그 결과로 자원의 감소 또는 스트레스를 유발하게 된다는 관점을 가지고 있다(신정민, 2020).

리더-구성원 교환관계(leader-member exchange: LMX)는 사회교환과 역할형성 이론을 기반으로 리더와 구성원 간 상호작용을 중심으로 교환관계가 나타나는 과정을 개념화한 것이다. LMX는 리더와 구성원 간의 상호 영향력을 행사하는 과정 속에서 효율적인 리더십을 찾기 위해서 제기된 이론이다. 리더십이 집단수준에서 일어나는 현상만으로 가정한 평균적 리더십 유형에서 탈피하여, 리더와 구성원간의 개별적인 관계 특성에 중점을 두고 있다(Kang, Stewart, & Kim, 2011). LMX 이론은 기존의 상사의 관점에서 구성원들을 동일한 역량으로 규정짓는 한계를 극복하고 조직 내에서 상사-부하의 상호교환에 따라 직무성과가 달라질 수 있다고 강조하였다. 또한

상사-부하 교환관계의 질이 좋을수록 상사는 업무수행 시 구성원들을 지지하고 격려하며 업무적 상호신뢰를 형성한다고 한다(박윤미·전애은, 2020).



Ⅲ. 가설설정과 연구방법

1. 가설의 설정

가. 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향

이경옥(2018)의 대학병원 전담간호사의 역할갈등과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 직무스트레스가 대학병원 전담간호사의 직무만족도 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 전담간호사의 역할갈등과 직무스트레스를 감소시켜 직무만족도를 높이기 위해 효율적으로 대처할 수 있도록 차별화된 맞춤형 역할갈등 및 스트레스 대처 프로그램 개발과 적용을 제시하였다. 정은미(2012)의 갈등관리 유형이 직무만족도 및 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에서는 갈등관리유형에 따른 직무자체관련 직무만족에는 유의한 차이가 없으나, 직무만족의 하위변위인 직무자체에 관련한 인간관계에 대한 만족의 차이를 분석한 결과 수용의 갈등관리 유형을 사용할수록 직무만족도가 높고 직무자체관련 인간관계의 만족에 관련된 스트레스도 적은 것으로 나타났다. 허미경(2017)의 조직 구성원의 조직 내·외 갈등과 직무열의의 관계에 관한 연구에서는 조직 내·외 갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치고 직무열의에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이동철(2012)의 조직 내 갈등, 사회적 지지와 직무태도 간 관계 및 직무 스트레스의 매개 효과에 관한 연구에서는 직무스트레스가 조직 내 갈등과 직무태도 요인인 직무몰입과 업무향상 노력을 매개하는 것으로 나타났다. 다만, 직무스트레스요인을 독립변인으로 취급하여 회귀분석

을 한 결과 직무스트레스 요인은 독립변수 중 직무몰입과 업무향상 노력에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구 결과들에 의하면 조직 내 갈등 요인이 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미치거나 또는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 상황에서 본 연구는 갈등 유형을 과업갈등, 관계갈등과 과정갈등의 세 가지 유형으로 세분화하며, 이들 갈등요인들이 직무스트레스 및 직무성과에 어떠한 차별적 영향을 미치는지 연구하고자 한다. 이러한 연구목적에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 I) 공공기관 직원의 갈등 요인은 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

I-1) 과업갈등은 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

I-2) 관계갈등은 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

I-3) 과정갈등은 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 II) 공공기관 직원의 갈등 요인은 직무성과에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

II-1) 과업갈등은 직무성과에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

II-2) 관계갈등은 직무성과에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

II-3) 과정갈등은 직무성과에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

나. 상사지원과 조직지원의 조절효과

앞서 제시한 가설들은 갈등유형(과업, 관계, 과정 등)와 직무스트레스 및 직무성과의 관련성에 관한 것이었다. 본 연구는 이들 관계에 있어서 ‘상사지원’과 ‘조직지원’의 조절효과를 검증하고자 한다. 조직 내에서의 갈등은 직무스트레스를 유발하고 직무성과를 떨어뜨리지만 상사지원이나 조직지원을 통해 정서적, 도구적, 정보적 및 평가적인 지원을 확보하는 경우 스트레스를 완화하고 직무성과의 저하를 줄여줄 수 있다(House, 1981).

사회적 지지로는 상사나 동료 등 조직으로부터 제공되는 지지와 가족이나 친구, 종교집단 등 조직외부로부터 제공되는 지지가 있을 수 있다. Beehr(1985)는 직무 관련 지지는 직장에서의 상사, 동료, 조직으로부터 제공된 지지로 구분하였다. 사회적 지지의 조절효과에 관한 비교 연구결과들을 보면(이기돈, 1998; 도윤경, 1999; 양진환, 1994; Blau, 1981), 조직 내 지원이 훨씬 큰 효과를 갖는다는 보고가 많이 있었으며, 이는 본질적 성격상 직무스트레스에는 조직 내적인 사회적 지지가 많은 영향을 미친다고 한다. 사회적 지원은 스트레스 요인과 독립적으로 개인의 심리적 및 신체적 건강에 긍정적인 영향을 미친다. 폭넓은 사회적 지원은 개인으로 하여금 긍정적인 감정을 형성할 수 있도록 하고, 삶의 상황에 대한 예측가능성 및 안정성을 제공해주고, 자신의 가치를 긍정적으로 인식하게 해줌으로써 심리적 및 신체적 안녕에 긍정적 영향을 미칠 수 있다(Cohen & Wills, 1985; 김영조·한주희, 2008 재인용). 사회적 지원의 수준이 낮은 경우 스트레스 요인이 직무소진에 미치는 영향이 큰 반면, 사회적 지원의 수준이 높은 경우 그 영향이 완화된다. 사회적 지원은 스트레스 요인에 대한 평가과정 및 대처과정에서 각각 완충효과를 가질 수 있다. 스트레스 상황에 대한 평가단계에서 사회적 지원을 높게 지각하는 개인들은 다른 사람들이 여러 가지 필요한 자원을

제공해줄 것이라고 믿기 때문에 스트레스 요인을 덜 심각하게 받아들이거나 또는 스트레스 상황에 대한 자신의 대처능력을 높게 평가함으로써 스트레스를 덜 지각하게 된다(Cohen & Wills, 1985; 김영조·한주희, 2008 재인용).

따라서, 본 연구에서는 공공기관 직원의 갈등 요인이 직무스트레스와 직무성과의 관계에 상사지원과 조직지원이 어떤 조절효과가 있는지 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설Ⅲ) 상사지원 및 조직지원은 갈등 요인이 직무스트레스에 미치는 정(+)
의 효과를 완화해주고, 직무성과에 미치는 부정적 효과를 줄여
줄 것이다.

Ⅲ-1) 상사지원은 갈등 요인과 직무스트레스 관계에 부(-)의 조절효과가 있다.

Ⅲ-2) 조직지원은 갈등 요인과 직무스트레스 관계에 부(-)의 조절효과가 있다.

Ⅲ-3) 상사지원은 갈등 요인과 직무성과의 관계에 정(+)
의 조절효과가 있다.

Ⅲ-4) 조직지원은 갈등 요인과 직무성과의 관계에 정(+)
의 조절효과가 있다.

2. 연구 모형

위에서 제시한 이론적 배경과 이를 토대로 설정된 가설을 기반으로 연구 모형을 제시하면 <그림 1>과 같다. 세 가지 유형의 갈등요인은 직무스트레스 및 직무성과에 영향을 미치며, 갈등요인과 직무스트레스 및 직무성과간의 관계는 상사지원과 조직지원에 따라 달라질 수 있다.



3. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

가. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

(1) 독립변수 : 갈등요인

많은 선행연구에서 ‘갈등’은 조직과 계층간 그리고 개인에게 어떠한 영향을 미치는지에 대한 활발한 연구들이 논의되었다. 본 연구에서는 ‘갈등’을 부서 내에서 부서원들과 업무수행 중 인간관계에서 발생하는 갈등에 초점을 두었다. 또한, 갈등관리를 조직의 성과를 향상시키는 데 필요한 새로운 아이디어 창조, 집단응집력 향상, 우수한 의사결정, 다양한 의견제시 등 순기능적 측면을 고려하였다. 갈등의 측정항목을 3가지 하위요인인 과업갈등, 관계갈등, 과정갈등 척도를 사용하였다. 과업갈등은 Jehn & Mannix(2001)의 5개 문항을 사용하였는데 ‘나는 부서원들과 업무와 관련하여 의견이 다른 경우가 종종 있다’, ‘나는 부서원들과 업무에 관련된 이슈들에 대해 다른 견해를 자주 표현한다’, ‘나는 부서원들과 업무에 관해 주어진 상황이나 문제에 대하여 다른 관점을 제공하곤 한다’, ‘나는 부서원들과 달성해야 할 결과물에 대하여 자주 언쟁을 벌인다’, ‘나는 부서원들과 조직의 목표를 둘러싸고 자주 충돌을 겪는 편이다’ 등이며, 관계갈등은 Jehn(1995)의 5개 문항을 사용하였는데 ‘나는 부서원들과 정서적인 갈등을 자주 경험한다’, ‘나는 부서원들과의 관계로 인해 자주 긴장감을 경험한다’, ‘나는 부서원들과의 성격 차이로 인한 갈등을 자주 경험한다’, ‘나는 업무 외 다른 이유로 부서원들과 마찰을 자주 경험한다’, ‘나는 마음속으로 느끼는 것과 다른 행동과 말로 부서원들을 대한다’ 등을 활용하였다. 마지막으로 과정갈등은 Jehn(2008)의 5개 문항을 사용하였으며 ‘나는 업무수행 과정에서 부서원들과 어떤 일을 해야 하는가에 관련하여 서로 다른 생각을 가지는 경우가 있다’, ‘나는

업무수행 과정에서 돌발적으로 생긴 문제를 해결하는 방법을 모를 때가 있다’, ‘나는 업무수행 과정에서 부서원들과 책임소재에 대한 의견이 다를 때가 있다’, ‘나는 업무수행 과정에서 부서원들과 자원분배에 관련하여 서로 다른 생각을 제시하곤 한다’, ‘나는 업무수행 과정과 관련하여 부서원들과 서로 다른 의견을 종종 표현하곤 한다’ 등 5개 문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

(2) 종속변수 : 직무스트레스 및 직무성과

직무스트레스는 직무와 관련하여 발생하는 내·외부 환경 자극에 대한 조직 구성원들의 정신적·심리적·육체적 반응으로 정의하고, 이를 측정하기 위하여 Beehr & Bhagat(1998), 정해민(2019)이 사용한 문항을 활용하였다. ‘나는 업무 때문에 긴장감을 느낄 때가 많다’, ‘나는 업무로 인하여 화를 내는 경우가 많다’, ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’, ‘나는 새로운 업무를 접할 때 초조하고 불안하다’, ‘나는 업무에 대해 심리적 압박감을 느낄 때가 많다’ 등 5개 문항을 활용하였다.

직무성과(Job performance)는 동적이고 다차원적인 개념으로 조직 내 구성원이 자신의 직무를 잘 수행했는지에 대한 행동과 노력의 결과를 의미한다. 이를 측정하기 위해 Farh & Cheng(1997), 성요한(2020)과 Williams & Anderson(1991), 홍유리(2021)가 사용한 문항을 활용하였다. ‘나는 나한테 주어진 과업을 효율적으로 수행한다’, ‘나는 부서원들과 비교하여 직무성과가 높은 편이다’, ‘나는 항상 상사의 기대에 부응하는 직무성과를 달성한다’, ‘나는 항상 정해진 시간에 부여된 업무를 완료한다’, ‘나는 직무에 대한 부담과 압력이 과중하여도 목표를 달성한다’ 등 5개 문항을 활용하였으며 변수는 설문을 통하여 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

(3) 조절변수 : 상사지원과 조직지원

사회적 지지는 상사와 조직 등에게서 받는 직무에 대한 정신적·물질적 지원을 의미하며, 이를 측정하기 위해 Eisenberger et al.(1986)이 사용한 문항을 활용하였다. ‘나의 상사는 나의 목표와 가치를 사려 깊게 고려한다’, ‘나의 상사는 나에게 문제가 발생하였을 때 흔쾌히 도움을 준다’, ‘나의 상사는 나의 의견을 항상 존중해 준다’, ‘나의 상사는 나의 직장생활에 관심을 갖고 세심하게 배려해준다’, ‘나의 상사는 내가 일을 수행하면서 추가적인 노력을 보였을 때 감사한 마음을 갖는다’ 등 5개 문항을 통하여 상사지원 정도를 측정하였다.

한편 조직지원은 조직구성원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음을 가진 종사원이 조직에 몰입할 수 있게 한다는 것을 말하며 이를 측정하기 위하여 Eisenberger et al.(1986), 하유진(2012)이 사용한 문항을 활용하였다. ‘우리 공사(회사)는 개인의 목표와 가치를 적극적으로 고려해 준다’, ‘우리 공사(회사)는 나에게 문제가 발생하였을 때 지원 또는 도움을 제공한다’, ‘우리 공사(회사)는 개인의 건강과 복지에 관심을 가지고 있다’ ‘우리 공사(회사)는 특별한 지원 및 요청이 필요할 때 기꺼이 도와준다’, ‘우리 공사(회사)는 개인의 의견을 존중하고 수렴하는 편이다’ 등 5개 문항을 활용하였으며 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

설문지의 구성과 문항 출처는 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 설문지 구성

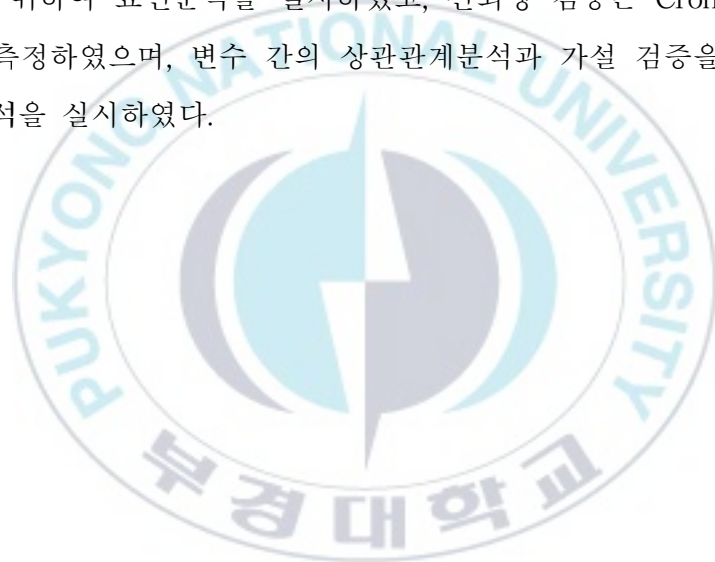
구 분		문항 수	출 처
갈 등	과업갈등	5	Jehn & Mannix(2001)
	관계갈등	5	Jehn(1995)
	과정갈등	5	Jehn(2008)
직무스트레스		5	Beehr & Bhagat(1998), 정해민(2019)
직무성과		5	Farh & Cheng(1997), 성요한(2020)
상사지원		5	Eisenberger et al.(1986)
조직지원		5	Eisenberger et al.(1986), 하유진(2012)

(4) 통제변수

갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 영향을 줄 수 있는 통제변수들 역시 설문에 포함하여 측정하였다. 일반적인 통제변수인 성별, 연령, 학력 이외에 근무년수, 직급, 기업형태 등을 포함하였다. 성별은 더미변수를 활용하였는데 남자를 1, 여자를 2로 하였고, 기업형태는 공기업=0, 사기업=1로 하였다. 연령은 30세미만=1, 30-35세=2, 36-40세=3, 41-45세=4, 46-50세=5, 51세 이상=6으로 하였고, 학력은 고졸=1, 전문대졸=2, 대졸=3, 대학원졸=4로 구분하였고, 근무년수는 1년 미만=1, 1-3년 미만=2, 3-5년 미만=3, 5-10년 미만=4, 10-15년 미만=5, 15년 이상=6으로 구분하였으며, 직급은 주임급=1, 대리급=2, 과장급=3, 부장급 이상=4로 구분하여 분석하였다.

4. 자료수집 및 분석방법

자료의 수집은 설문지를 이용하여 AA공사 및 대구광역시 소재 BB회계법인, CC의료원, 천안시 소재 DD주식회사 구성원들을 대상으로 2021년 10월 15일부터 11월 5일까지 이루어졌으며, 총 280부의 설문지를 배부하였고 225부를 회수하여 회수율은 80.4%로 나타났다. 이중 불성실 응답 11부를 제외한 214부를 SPSS를 이용하여 통계분석을 실시하였다. 자료분석은 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였고, 신뢰성 검증은 Cronbach α 값을 사용하여 측정하였으며, 변수 간의 상관관계분석과 가설 검증을 위한 위계적 회귀분석을 실시하였다.



IV. 실증분석

1. 응답자의 인구통계 특성

설문에 참여한 응답자의 특성을 보면, 총 214명 중 남성이 187명으로 87.4%, 여성이 27명으로 12.6%로 나타났다. 연령은 30세-35세가 29.0%(62명)의 비율로 가장 많았으며, 51세 이상은 19.6%(42명), 41세-45세와 46세-50세는 15.4%(33명), 36세-40세와 30세 미만은 10.3%(22명) 순으로 나타났다. 응답자의 최종학력은 대학교 졸업이 69.2%(148명)의 비율로 가장 많았으며, 전문대학교 졸업 19.6%(42명), 고등학교 졸업 8.9%(19명), 대학원 졸업 2.3%(5명) 순으로 나타났다. 응답자의 현 기업에서 근무한 기간은 10년 이상-15년 미만이 33.6%(72명)의 비율로 가장 많았으며, 5년 이상-10년 미만이 32.2%(69명), 1년 이상-3년 미만이 13.6%(29명), 3년 이상-5년 미만이 12.6%(27명), 1년 미만이 7.9%(17명)로 나타났다. 직급은 과장급이 39.3%(84명)의 비율로 가장 많았으며, 대리급 32.7%(70명), 주임급 22%(47명), 부장급 이상이 6.1%(13명) 순으로 나타났다. 기업형태는 공기업 64%(137명), 사기업 36%(77명)로 나타났다. 상세한 내용은 <표 4>에 제시한 바와 같다.

<표 4> 응답자의 인구통계 특성

구 분		N	%
성별	남자	187	87.4
	여자	27	12.6
연령	30세 미만	22	10.3
	30세-35세	62	29.0
	36세-40세	22	10.3
	41세-45세	33	15.4
	46세-50세	33	15.4
	51세 이상	42	19.6
	최종학력	고등학교 졸업	19
전문대학교 졸업		42	19.6
대학교 졸업		148	69.2
대학원 졸업		5	2.3
근무년수	1년 미만	17	7.9
	1년 이상-3년 미만	29	13.6
	3년 이상-5년 미만	27	12.6
	5년 이상-10년 미만	69	32.2
	10년이상-15년 미만	72	33.6
직급	주임급	47	22.0
	대리급	70	32.7
	과장급	84	39.3
	부장급 이상	13	6.1
기업형태	공기업	137	64.0
	사기업	77	36.0
전체		214	100.0

2. 타당도 및 신뢰도 검증

가. 타당도 검증

갈등요인과 직무스트레스 및 직무성과 간의 관계에 대한 분석에 앞서 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출방법은 주성분분석(principle component analysis) 방법을 사용하였으며, 요인회전 방법은 직교회전(Varimax) 방법을 선택하였다. 요인추출은 고유값(eigen value)이 1이상, 요인 적재치(factor loading)는 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하였다.

(1) 갈등요인의 타당도

갈등요인들이 각각의 속성에 맞게 성분들이 묶일 수 있도록 타당도를 저해하는 문항들을 하나씩 제거해 가면서 요인분석을 진행해보았다. 그리하여 최종적으로 <표 5>와 같이 총 2개의 요인이 추출되었다. 갈등요인을 과업갈등, 관계갈등과 과정갈등의 세 유형으로 구분하여 측정하였는데, 요인분석 결과에 의하면 세 요인이 아닌 두 개의 요인이 추출되었다. <표 5>에서 보는 바와 같이 [요인 1]을 부서원들과의 마찰, 정서적 갈등 등 관계갈등을 나타내고, [요인 2]는 업무와 관련 다른 의견, 다른 관점 제공, 자원 분배에 관한 상반된 의견 등 과업갈등과 과정갈등을 동시에 포함하고 있다. 따라서 본 연구는 갈등요인을 관계갈등과 과업/과정갈등의 두 개의 요인으로 구분하여 향후 분석을 진행하고자 한다. 이들 두 요인이 설명하는 분산은 56.43%로 나타났다.

<표 5> 갈등 요인에 대한 요인분석(factor analysis)

요인 명	문항내용	성분	
		요인1	요인2
관계갈등	부서원들과 마찰	0.768	0.156
	관계로 인한 긴장감	0.761	-0.034
	다른 행동과 말	0.728	0.121
	성격차이로 인한 갈등	0.718	0.234
	정서적인 갈등	0.670	0.264
과업과정 갈등	업무와 관련 다른 견해	0.072	0.792
	다른 관점 제공	0.003	0.742
	다른의견 종종 표현	0.327	0.679
	자원분배 다른의견	0.233	0.667
분산 (%)		31.448	24.982
누적분산 (%)		31.448	56.430
Eigen-value		2.830	2.248

(2) 상사지원 및 조직지원의 타당도

상사지원 및 조직지원은 <표 6>과 같이 총 2개의 요인으로 추출되었다. [요인 1]은 의견존중, 문제해결 도움, 세심한 배려 등 상사의 지원을 포함하고 있고, [요인 2]는 조직 차원에서의 의견존중, 건강과 복지에 대한 관심 등 조직의 지원을 나타내고 있다. 따라서 본 연구는 사회적 지원을 상사지원과 조직지원의 두 차원으로 구분하여 분석하고자 한다. 두 요인으로 설명되는 분산은 69.623%로 나타났다.

<표 6> 상사지원 및 조직지원에 대한 요인분석

요인 명	문항 내용	성분	
		요인1	요인2
상사지원	상사가 의견을 존중	0.839	0.173
	상사가 문제해결 도움	0.819	0.287
	상사가 노력에 대한 감사	0.787	0.375
	상사의 세심한 배려	0.777	0.316
	상사의 사려 깊은 고려	0.709	0.230
조직지원	개인의 의견을 존중	0.166	0.842
	문제에 대한 도움 제공	0.226	0.805
	목표와 가치를 고려	0.494	0.654
	건강과 복지에 관심	0.500	0.634
	분산 (%)	40.814	28.809
	누적분산 (%)	40.814	69.623
	Eigen-value	3.673	2.593

(3) 직무스트레스 및 직무성과 타당도

직무스트레스 및 직무성과는 <표 7>과 같이 총 2개의 요인으로 구분되었다. [요인 1]은 심리적 압박감, 새로운 업무 불안감 등 직무에서 발생하는 스트레스를 포함하고 있고, [요인 2]는 과업을 효율적 수행, 과중한 목표를 달성 등 직무 성과를 나타내고 있다. 따라서 본 연구는 직무스트레스와 직무성과로 구분하여 분석을 진행하고자 한다. 이들 두 요인이 설명하는 분산은 57.95%로 나타났다.

<표 7> 직무스트레스 및 직무성과에 대한 요인분석

요인 명	문항내용	성분	
		요인1	요인2
직무 스트레스	심리적 압박감	0.823	-0.067
	업무로 인한 긴장감	0.814	0.019
	항상 시간에 쫓김	0.737	0.092
	새로운 업무 불안감	0.677	-0.109
	업무로 인해 화를 냄	0.637	-0.264
직무성과	상사의 기대에 부응	-0.134	0.869
	과업을 효율적 수행	-0.164	0.796
	직무성과가 높음	-0.208	0.787
	정해진 시간에 업무완료	-0.020	0.658
	과중한 목표를 달성	0.265	0.593
분산 (%)		29.078	28.872
누적분산 (%)		29.078	57.950
Eigen-value		2.908	2.887

나. 측정도구의 신뢰도

신뢰도 분석은 요인분석을 통해 타당도가 검정된 설문 문항들의 신뢰도를 검정하는 분석이다. 신뢰도란 설문 문항들이 응답자로부터 얼마나 일관성 있게 측정 되었는지를 나타내는 것으로 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α 값을 통해 측정된다. Cronbach's α 는 0에서 1사이 값을 가지며, 계수가 높을수록 신뢰성이 높다고 판단한다. 보통 0.6 이상이면 신뢰도를 확보하였다고 판단하며, 0.6 이하일 경우 신뢰도가 낮다고 판단하여 이 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아 제거하며 신뢰도를 높여야 한다.

<표 8>은 신뢰도 분석의 결과로, 모든 측정도구에서 Cronbach's α 은 기준값인 0.6보다 높게 나타났으므로 측정도구의 신뢰도는 모두 높다고 할 수 있다.

<표 8> 측정도구의 신뢰도

구 분	문항 수	Cronbach's α
관계갈등	5	0.800
과업과정갈등	4	0.725
상사지원	5	0.893
조직지원	4	0.832
직무스트레스	5	0.798
직무성과	5	0.797

3. 상관관계 분석

변수 간의 관계의 연관성과 방향을 확인하기 위한 상관관계 분석을 실시하였다. <표 9>는 상관관계 분석의 결과로, 피어슨 상관계수를 보여주고 있다. 결과를 살펴보면, 종속변수의 직무스트레스는 관계갈등과 $r=0.607(p<0.01)$ 로 양(+)의 상관관계가 있고, 과업과정갈등과는 $r=0.212(p<0.01)$ 로 양(+)의 상관관계가 있으며, 조직지원과는 $r=-0.431(p<0.01)$ 로 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무성과는 상사지원과 $r=0.516(p<0.01)$ 로 높은 양(+)의 상관관계가 있고, 조직지원과도 $r=0.499(p<0.01)$ 로 양(+)의 상관관계를 보이며, 관계갈등과 $r=-0.223(p<0.01)$ 로 음(-)의 상관관계를 보인다. 결과적으로 관계갈등과 과정갈등이 있고 조직지원이 낮을수록 직무스트레스는 높아진다고 할

수 있으며, 상사지원과 조직지원이 높고 관계갈등이 낮을수록 직무성과가 높아진다고 할 수 있다. 또한, 관계갈등과 상사지원이 $r=-0.403(p<0.01)$ 로 음(-)의 상관관계를 가져 관계갈등이 상사지원을 낮추는 것으로 나타났다.



<표 9> 주요 변수들의 상관분석 결과(N=214)

구분	평균	표준편차	성별	연령	최종학력	근무년수	직급	기업형태	관계갈등	과업과정 갈등	상사지원	조직지원	직무 스트레스
성별	1.13	0.333											
연령	3.56	1.715	-0.008										
최종학력	2.65	0.674	-0.367**	-0.196**									
근무년수	3.70	1.280	0.001	0.671**	-0.002								
직급	2.29	0.879	0.081	0.701**	-0.095	0.780**							
기업형태	0.36	0.481	0.419**	0.075	-0.478**	-0.175*	0.093						
관계갈등	1.9729	0.6267	-0.087	0.209**	-0.063	0.117	0.182**	0.219**					
과업과정 갈등	2.6589	0.6760	-0.136*	0.036	0.033	-0.022	0.014	-0.003	0.394**				
상사지원	3.7037	0.7450	-0.197**	-0.099	0.264**	-0.096	-0.173*	-0.390**	-0.403**	0.022			
조직지원	3.4416	0.8244	-0.153*	-0.069	0.172*	-0.120	-0.143*	-0.311**	-0.347**	0.010	0.692**		
직무 스트레스	2.4692	0.7265	0.092	0.226**	-0.056	0.212**	0.219**	0.178**	0.607**	0.212**	-0.324**	-0.431**	
직무성과	3.6841	0.6489	-0.002	0.191**	0.156*	0.181**	0.169*	-0.212**	-0.223**	0.170*	0.516**	0.499**	-0.151*

*p<0.05 , **p<0.01

1) 성별: 남=1, 여=2

2) 기업형태: 공기업=0, 사기업=1

4. 가설 검증

가. 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향

본 연구의 가설을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 응답자의 인구통계특성인 성별, 연령, 최종학력, 근무년수, 직급 등을 통제변수로 포함하여 1단계 분석을 실시하고, 2단계에서 독립변수인 갈등요인들을 투입하여 회귀분석을 실시하였다.

(1) 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향

갈등요인이 직무스트레스에 미치는 영향은 아래 <표 10>과 같다. Model 1은 통제변수가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 분석결과로 기업형태($p=0.005$)가 유의수준 5% 내에서 유의하게 나타났다. 통제변수에 독립변수인 갈등요인을 추가한 Model 2의 결과를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41.3%로 나타났으며, 회귀모형의 적합성은 유의수준 5% 내에서 매우 유의하게 나타났다. 유의수준 5% 내에서 성별($p=0.016$), 관계갈등($p=0.000$)이 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관계갈등이 높고 성별이 여성일수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 직무성과에 가장 많은 영향을 끼치는 변수는 관계갈등($\beta=0.597$)이며 다음으로 성별($\beta=0.152$)로 나타났다. 따라서 갈등의 하위요인인 관계갈등요인이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 I-2만이 채택되었다.

<표 10> 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향

구 분	Model 1		Model 2	
	표준화 계수 (β)	p-value	표준화 계수 (β)	p-value
성별	0.027	0.719	0.152	0.016
연령	0.112	0.267	0.039	0.637
최종학력	0.088	0.264	0.062	0.337
근무년수	0.210	0.085	0.171	0.085
직급	-0.039	0.748	-0.060	0.537
기업형태	0.241	0.005	0.046	0.528
관계갈등			0.597	0.000
과업과정갈등			-0.001	0.992
R^2	0.102		0.413	
$Adj R^2$	0.076		0.390	
F	3.913		18.002	

(2) 갈등이 직무성과에 미치는 영향

갈등요인이 직무성과에 미치는 영향은 <표 11>과 같다. Model 1은 통제변수가 직무성과에 미치는 영향을 분석한 것으로 연령(p=0.020)과 기업형태(p=0.003)가 유의수준 5% 내에서 유의하게 나타났다. 통제변수에 독립변수인 갈등요인을 추가한 Model 2의 결과를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 24.7%로 나타났으며, 회귀모형의 적합성은 유의수준 5% 내에서 매우 유의하게 나타났다. 유의수준 5% 내에서 연령(p=0.006), 최종학력(p=0.030), 관계갈등(p=0.000), 과업과정갈등(p=0.000)이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업과정갈등, 최종학력, 연령이 높을수록 직무성과가

높고, 관계갈등이 높을수록 직무성과가 낮아지는 것으로 나타났다. 직무성과에 가장 많은 영향을 끼치는 변수는 관계갈등($\beta=-0.361$)이며 다음으로 과업과정갈등($\beta=0.311$)이며 연령($\beta=0.258$), 최종학력($\beta=0.159$) 순으로 나타났다. 따라서 갈등의 하위요인인 관계갈등요인이 직무성과에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 가설Ⅱ-2만이 채택되었다.

<표 11> 갈등이 직무성과에 미치는 영향

구 분	Model 1		Model 2	
	표준화 계수 (β)	p-value	표준화 계수 (β)	p-value
성별	0.151	0.046	0.122	0.087
연령	0.232	0.020	0.258	0.006
최종학력	0.147	0.061	0.159	0.030
근무년수	-0.110	0.361	-0.054	0.631
직급	0.117	0.327	0.110	0.321
기업형태	-0.252	0.003	-0.146	0.078
관계갈등			-0.361	0.000
과업과정갈등			0.311	0.000
R^2	0.120		0.247	
$Adj R^2$	0.095		0.217	
F	4.719		8.398	

나. 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향에 대한 상사 지원 및 조직지원의 조절 효과

본 연구에서는 조절효과를 분석하는 방법으로 조절회귀분석을 실시하였다. 조절회귀분석은 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 과정에서 또 다른 변수인 조절변수의 개입으로 그 영향이 달라지는지 알아보는 회귀분석이다. 독립변수를 단계적으로 투입하고 독립변수와 조절변수의 상호작용항(독립변수*조절변수)을 추가하였을 때 결정계수의 설명력이 유의하게 증가하는지를 비교하여 조절효과를 확인하는 방법이다. 즉, 변수들을 단계적으로 추가했을 때 결정계수(R^2)의 설명력이 유의하게 증가하는 지를 비교하여 조절효과를 비교한다. 인구통계변수인 성별, 연령, 최종학력, 근무년수, 직급, 기업형태를 포함하였으며, 독립변수와 조절변수의 상호작용항목의 다중공선성의 문제를 해결하기 위해 평균중심화(mean centering)를 하였다.

(1) 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 상사지원의 조절효과

갈등과 직무스트레스 간의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대한 분석결과는 <표 12>와 같다. 독립변수인 갈등요인과 조절변수인 상사지원을 포함하는 Model 3을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41.5%로 나타났으며 유의수준 5%에서 성별($\beta=0.149$, $p=0.019$), 관계갈등($\beta=0.571$, $p=0.000$)이 직무스트레스 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Model 4,5,6은 조절효과를 검증하기 위해 Model 3에 조절변수와 상호작용 항을 포함시킨 모형이다. 관계갈등과 상사지원의 상호작용 항을 추가한 Model 4를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 43.0%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았으나, 관계갈등과 상사지원의 상호작용 항($\beta=0.128$, $p=0.024$)이 유의수준 5%에서 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

과업과정갈등과 상사지원의 상호작용 항을 추가한 Model 5를 살펴보면 회귀 모형의 설명력은 41.6%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하지 않았다.

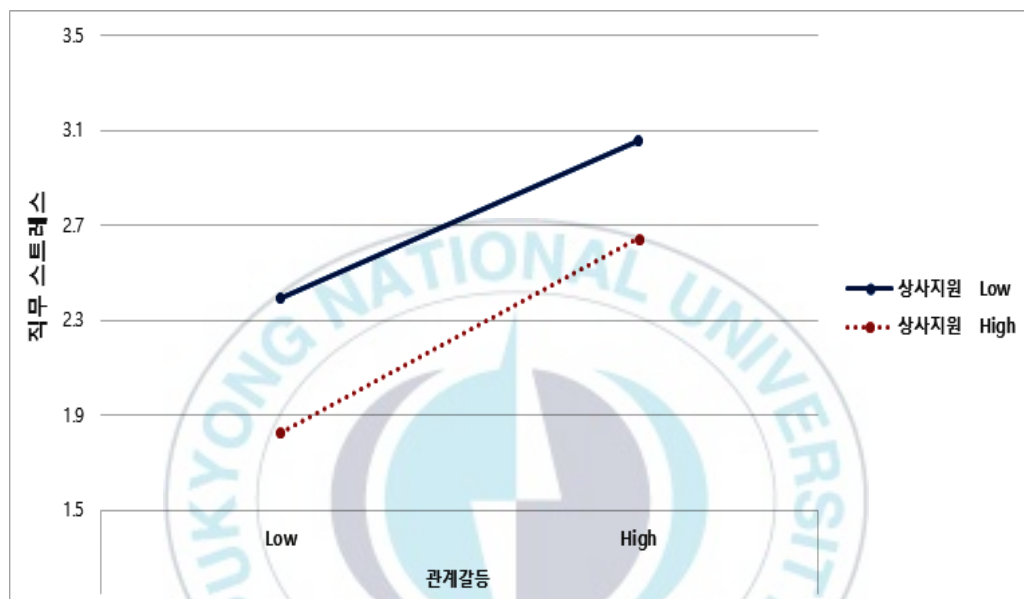
관계갈등과 상사지원의 상호작용 항과 과업과정갈등과 상사지원의 상호작용 항을 동시에 투입한 Model 6을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 43.0%로 두 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았으나, 관계갈등과 상사지원의 상호작용 항($\beta=0.136$, $p=0.027$)이 유의수준 5%에서 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 상사지원은 갈등의 하위요인인 관계갈등이 직무스트레스에 미치는데 있어서 정(+)의 조절효과가 있다고 할 수 있다. 그러므로 상사지원은 갈등 요인과 직무스트레스 관계에 정(+)의 조절효과가 있다는 가설Ⅲ-1이 일부 채택되었다.

<표 12> 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 상사지원의 조절 효과

구 분	Model 3		Model 4		Model 5		Model 6	
	β	p	β	p	β	p	β	p
성별	0.149	0.019	0.134	0.034	0.147	0.021	0.134	0.033
연령	0.049	0.553	0.071	0.388	0.056	0.505	0.068	0.414
최종학력	0.069	0.287	0.084	0.192	0.070	0.282	0.085	0.191
근무년수	0.162	0.106	0.153	0.122	0.161	0.109	0.153	0.123
직급	-0.064	0.514	-0.082	0.401	-0.065	0.506	-0.082	0.401
기업형태	0.030	0.686	0.050	0.499	0.035	0.641	0.048	0.519
관계갈등	0.571	0.000	0.587	0.000	0.580	0.000	0.582	0.000
과업과정갈등	0.010	0.873	0.022	0.712	0.005	0.941	0.026	0.665
상사지원	-0.062	0.343	-0.044	0.496	-0.052	0.440	-0.050	0.458
관계갈등 X상사지원			0.128	0.024			0.136	0.027
과업과정갈등 X상사지원					0.032	0.582	-0.022	0.723
R^2	0.415		0.430		0.416		0.430	
$Adj R^2$	0.389		0.402		0.387		0.399	
F	16.095		15.298		14.466		13.858	

직무 스트레스에 영향을 미치는 관계갈등과 상사지원의 상호작용 효과를 시각적으로 확인하기 위해 <그림 2>와 같이 그래프로 나타내었다. 결과를 살펴보면 상사지원이 높은 집단의 경우 관계갈등이 높아짐에 따라 직무 스트레스가 높아지고, 상사지원이 낮은 집단의 경우도 관계갈등이 높아짐에 따라, 직무스트레스도 높아진다는 것을 알 수 있다. 이를 통해 상사지원에

상관없이 관계갈등이 직무스트레스에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그러나 그 영향은 상사지원이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 좀 더 급격하게 증가 되는 것으로 나타났다.



<그림 2> 상사지원의 조절효과 (관계갈등과 직무스트레스)

(2) 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조직지원의 조절효과

갈등과 직무스트레스 간의 관계에서 조직지원의 조절효과는 <표 13>과 같다. 독립변수인 갈등요인과 조절변수인 조직지원을 포함하는 Model 3을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 45.6%로 나타났으며 유의수준 5%에서 성별 ($\beta=0.142$, $p=0.020$), 관계갈등($\beta=0.512$, $p=0.000$), 조직지원($\beta=-0.239$, $p=0.000$)이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Model 4,5,6은 조절효과를 검증하기 위해 Model 3에 조절변수와 상호작용 항을 포함시킨 모형이다. 관계갈등과 조직지원의 상호작용 항을 추가한 Model 4을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 45.9%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았다. 과정과업갈등과 조직지원의 상호작용 항을 추가한 Model 5를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 45.8%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았다. 관계갈등과 조직지원의 상호작용 항과 과정과업갈등과 조직지원의 상호작용 항을 동시에 투입한 Model 6 또한 설명력은 46.2%로 두 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았다. 따라서 조직지원은 갈등요인이 직무스트레스에 미치는 영향 관계에서 조절효과가 없다고 할 수 있다. 그러므로 조직지원은 갈등 요인과 직무스트레스의 관계에서 정(+)의 조절효과가 있다는 가설 III-2는 기각되었다.

<표 13> 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조직지원의 조절 효과

구 분	Model 3		Model 4		Model 5		Model 6	
	β	p	β	p	β	p	β	p
성별	0.142	0.020	0.140	0.022	0.144	0.018	0.141	0.021
연령	0.084	0.294	0.085	0.286	0.078	0.335	0.075	0.350
최종학력	0.073	0.240	0.079	0.204	0.073	0.242	0.082	0.190
근무년수	0.107	0.271	0.104	0.284	0.108	0.265	0.106	0.276
직급	-0.053	0.572	-0.055	0.559	-0.052	0.580	-0.054	0.567
기업형태	-0.016	0.828	-0.009	0.896	-0.016	0.819	-0.008	0.910
관계갈등	0.512	0.000	0.519	0.000	0.505	0.000	0.510	0.000
과업과정갈등	0.030	0.601	0.035	0.543	0.034	0.562	0.044	0.455
조직지원	-0.239	0.000	-0.232	0.000	-0.241	0.000	-0.233	0.000
관계갈등 X조직지원			0.051	0.339			0.074	0.201
과업과정갈등 X조직지원					-0.035	0.512	-0.062	0.282
R^2	0.456		0.459		0.458		0.462	
$Adj R^2$	0.432		0.432		0.431		0.433	
F	19.028		17.210		17.121		15.764	

(3) 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 상사지원의 조절효과

갈등과 직무성과 간의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대한 분석결과는 <표 14>와 같다. 독립변수인 갈등요인과 조절변수인 상사지원을 포함하는 Model 3을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 40.6%로 나타났으며 유의수준

5%에서 성별($\beta=0.149$, $p=0.020$), 연령($\beta=0.176$, $p=0.035$), 관계갈등($\beta=-0.159$, $p=0.021$), 과업과정갈등($\beta=0.231$, $p=0.000$), 상사지원($\beta=0.484$, $p=0.000$)이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Model 4,5,6은 조절효과를 검정하기 위해 Model 3에 조절변수와 상호작용 항을 포함시킨 모형이다. 관계갈등과 상사지원의 상호작용 항을 추가한 Model 4을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41.8%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았으나, 관계갈등과 상사지원의 상호작용 항($\beta=-0.115$, $p=0.044$)은 유의수준 5%에서 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

과업과정갈등과 상사지원의 상호작용 항을 추가한 Model 5를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41.1%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하지 않았다. 관계갈등과 상사지원의 상호작용 항과 과업과정갈등과 상사지원의 상호작용 항을 동시에 투입한 Model 6 또한 설명력이 41.8%로 두 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았다. 따라서 상사지원은 갈등의 하위요인인 관계갈등이 직무성과에 미치는 영향에 대해 부(-)의 조절효과가 있다고 할 수 있다. 그러므로 상사지원은 갈등 요인과 직무성과의 관계에서 부(-)의 조절효과가 있다는 가설 III-3은 일부만 채택되었다.

<표 14> 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 상사지원의 조절 효과

구분	Model 3		Model 4		Model 5		Model 6	
	β	p	β	p	β	p	β	p
성별	0.149	0.020	0.162	0.011	0.154	0.016	0.163	0.011
연령	0.176	0.035	0.156	0.062	0.161	0.058	0.151	0.073
최종학력	0.102	0.119	0.088	0.175	0.100	0.125	0.089	0.173
근무년수	0.022	0.826	0.030	0.765	0.025	0.806	0.030	0.763
직급	0.137	0.166	0.153	0.120	0.140	0.156	0.153	0.122
기업형태	-0.023	0.762	-0.041	0.587	-0.034	0.654	-0.044	0.562
관계갈등	-0.159	0.021	-0.173	0.012	-0.179	0.012	-0.181	0.010
과업과정갈등	0.231	0.000	0.219	0.000	0.242	0.000	0.226	0.000
상사지원	0.484	0.000	0.468	0.000	0.462	0.000	0.460	0.000
관계갈등 X상사지원			-0.115	0.044			-0.103	0.098
과업과정갈등 X상사지원					-0.073	0.210	-0.032	0.606
R^2	0.406		0.418		0.411		0.418	
$Adj R^2$	0.380		0.389		0.382		0.387	
F	15.489		14.563		14.138		13.215	

직무성과에 영향을 미치는 관계갈등과 상사지원의 상호작용 효과를 시각적으로 확인하기 위해 <그림 3>과 같이 그래프로 나타내었다. 결과를 살펴보면 상사지원이 높은 집단의 경우 관계갈등이 높아짐에 따라 직무 성과가 다소 낮아지는 경향이 있고, 상사지원이 낮은 집단의 경우 관계갈등이 높아

짐에 따라 직무성과가 높아지는 것으로 나타났는데, 이는 상사지원이 낮을 때 적절한 관계갈등이 직무성과에 순기능 측면으로 작용하여 직무성과를 높이는 것으로 나타났다.



<그림 3> 상사지원의 조절효과 (관계갈등과 직무성과)

(4) 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 조직지원의 조절효과

갈등과 직무성과 간의 관계에서 조직지원의 조절효과에 대한 분석결과는 <표 15>와 같다. 독립변수인 갈등요인과 조절변수인 상사지원을 포함하는 Model 3을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 40.1%로 나타났으며 유의수준 5%에서 성별($\beta=0.141$, $p=0.028$), 연령($\beta=0.173$, $p=0.040$), 최종학력($\beta=0.138$, $p=0.035$), 관계갈등($\beta=-0.202$, $p=0.003$), 과업과정갈등($\beta=0.253$, $p=0.000$), 조직지원($\beta=0.449$, $p=0.000$)이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

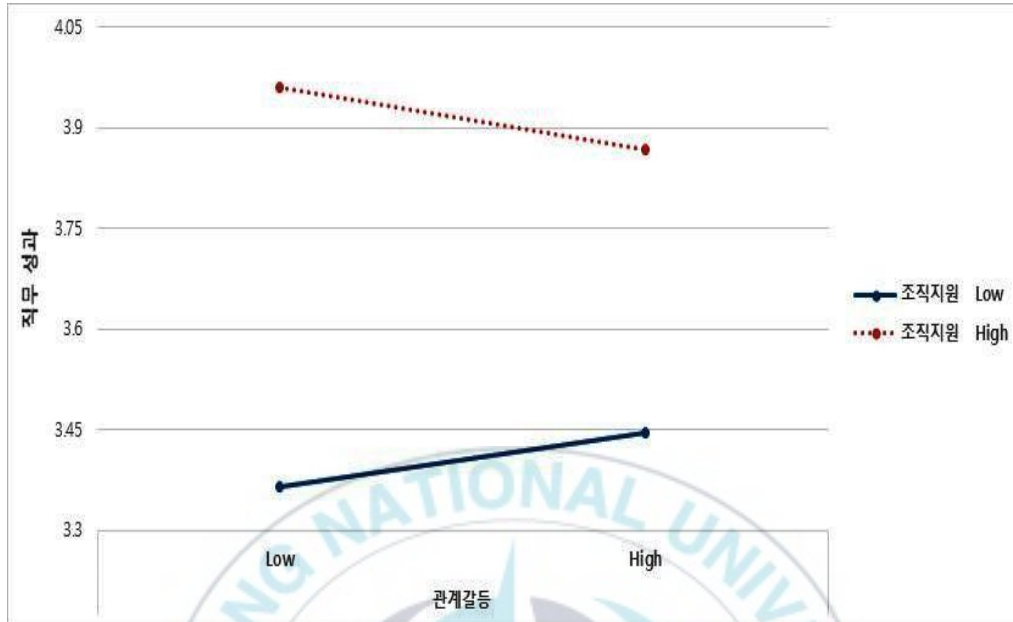
Model 4,5,6은 조절효과를 검증하기 위해 Model 3에 조절변수와 상호작용 항을 포함시킨 모형이다. 관계갈등과 조직지원의 상호작용 항을 추가한 Model 4을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41.5%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았으나 관계갈등과 조직지원의 상호작용 항($\beta=-0.122$, $p=0.030$)이 유의수준 5%에서 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

과업과정갈등과 조직지원의 상호작용 항을 추가한 Model 5를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41%로 상호작용 항이 추가되어도 통계적으로 유의하지 않았다. 관계갈등과 조직지원의 상호작용 항과 과업과정갈등과 조직지원의 상호작용 항을 동시에 투입한 Model 6을 살펴보면 회귀모형의 설명력은 41.8%로 두 상호작용이 추가되어도 통계적으로 유의하게 증가하지 않았다. 따라서 조직지원은 갈등의 하위요인인 관계갈등이 직무성과에 미치는 데 있어서 부(-)의 조절효과가 있다고 할 수 있다. 그러므로 조직지원은 갈등 요인과 직무성과의 관계에서 부(-)의 조절효과가 있다는 가설 III-4는 일부만 채택되었다.

<표 15> 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 조직지원의 조절 효과

구 분	Model 3		Model 4		Model 5		Model 6	
	β	p	β	p	β	p	β	p
성별	0.141	0.028	0.148	0.020	0.146	0.022	0.150	0.019
연령	0.173	0.040	0.169	0.042	0.156	0.064	0.159	0.058
최종학력	0.138	0.035	0.123	0.060	0.138	0.034	0.125	0.055
근무년수	0.067	0.508	0.074	0.465	0.072	0.478	0.075	0.455
직급	0.097	0.329	0.101	0.304	0.100	0.312	0.102	0.299
기업형태	-0.030	0.687	-0.045	0.549	-0.032	0.664	-0.043	0.561
관계갈등	-0.202	0.003	-0.217	0.001	-0.221	0.001	-0.227	0.001
과업과정갈등	0.253	0.000	0.241	0.000	0.263	0.000	0.249	0.000
조직지원	0.449	0.000	0.432	0.000	0.442	0.000	0.431	0.000
관계갈등 X조직지원			-0.122	0.030			-0.099	0.100
과업과정갈등 X조직지원					-0.098	0.081	-0.062	0.298
R^2	0.401		0.415		0.410		0.418	
$Adj R^2$	0.375		0.386		0.381		0.386	
F	15.186		14.394		14.114		13.190	

직무성과에 영향을 미치는 관계갈등과 조직지원의 상호작용 효과를 시각적으로 확인하기 위해 <그림 4>와 같이 그래프로 나타내었다. 결과를 살펴보면 조직지원이 높은 집단의 경우 관계갈등이 높아짐에 따라 직무성과가 낮아지고, 조직지원이 낮은 집단의 경우 관계갈등이 높아짐에 따라 순기능적인 요인이 작용하여 직무성과가 일정 수준으로 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 조직지원이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 더 급격한 기울기를 띠는 것을 알 수 있다.



<그림 4> 조직지원의 조절효과 (관계갈등과 직무성과)

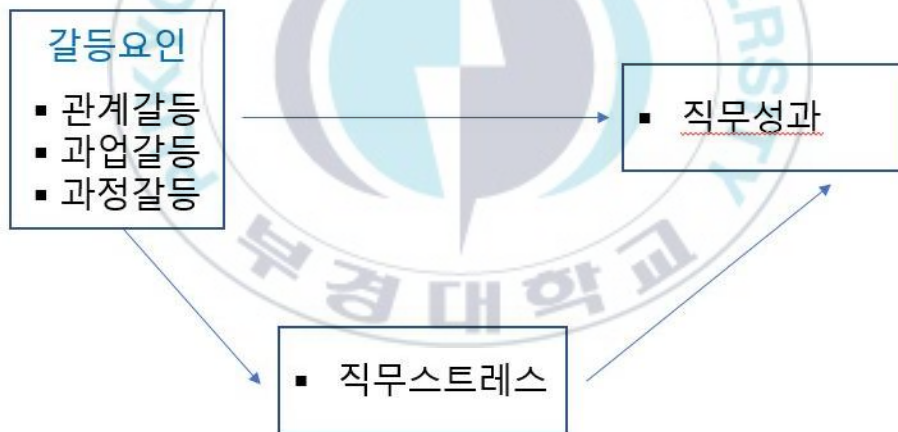
이상의 가설 검증 결과의 요약은 <표 16>과 같다.

<표 16> 가설 검증 결과의 요약

구 분	연구가설의 주요변수간 관계	기각/ 채택
가설 1	과업갈등 - 직무스트레스	기각
	관계갈등 - 직무스트레스	채택
	과정갈등 - 직무스트레스	기각
가설 2	과업갈등 - 직무성과	기각
	관계갈등 - 직무성과	채택
	과정갈등 - 직무성과	기각
가설 3	갈등요인 - 상사지원 - 직무스트레스	일부채택
	갈등요인 - 조직지원 - 직무스트레스	기각
	갈등요인 - 상사지원 - 직무성과	일부채택
	갈등요인 - 조직지원 - 직무성과	일부채택

다. 갈등요인, 직무스트레스와 직무성과의 관계 : 직무스트레스의 매개 효과 분석

직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny가 제시한 위계적 다중회귀 매개효과분석을 실시하였다. 이는 독립변수가 매개변수에 영향을 주어야 하며(1단계), 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 주어야 하고(2단계), 독립변수와 매개변수를 동시에 투입했을 때 2단계에서 유의한 관계였던 독립변수와 종속변수의 관계가 약해지거나(부분매개) 유의하지 않아야 한다(완전매개)는 조건(3단계)을 모두 만족해야 매개효과가 있다고 볼 수 있다. 직무스트레스를 매개로 한 갈등요인이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구 모형은 <그림 5>와 같다.



<그림 5> 연구 모형(매개효과)

<표 17>은 직무스트레스의 매개효과를 검증한 결과로서 1단계 분석결과 독립변수 중 관계갈등($\beta=0.597$, $p=0.000$)이 매개변수인 직무스트레스에 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 2단계 분석결과, 독립변수인 관계갈등(β

=-0.361, p=0.000)과 과업과정갈등($\beta=0.311$, p=0.000) 모두 종속변수인 직무 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 두 번째 조건을 충족시킨다. 3 단계 분석결과 독립변수의 경우 종속변수인 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않지만 매개변수인 직무스트레스는 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러므로 매개변수는 독립변수와 종속변수 사이에서 매개 효과를 보이지 않는다. 즉, 직무스트레스는 두 갈등 변수와 직무성과 사이에 매개효과를 보이지 않는다고 할 수 있다.

<표 17> 갈등과 직무성과 관계에서 직무스트레스의 매개효과 검증 결과

구 분		1단계		2단계		3단계	
		종속변수 (직무스트레스)		종속변수 (직무성과)		종속변수 (직무성과)	
		β	p-value	β	p-value	β	p-value
통제 변수	(상수)		0.519		0.000		0.000
	성별	0.152	0.016	0.122	0.087	0.134	0.065
	연령	0.039	0.637	0.258	0.006	0.261	0.005
	최종학력	0.062	0.337	0.159	0.030	0.164	0.025
	근무년수	0.171	0.085	-0.054	0.631	-0.041	0.718
	직급	-0.060	0.537	0.110	0.321	0.105	0.343
	기업형태	0.046	0.528	-0.146	0.078	-0.142	0.085
독립 변수	관계갈등	0.597	0.000	-0.361	0.000	-0.315	0.000
	과업과정 갈등	-0.001	0.992	0.311	0.000	0.310	0.000
매개 변수	직무 스트레스					-0.077	0.334
R^2		0.411		0.235		0.239	
$Adj R^2$		0.391		0.209		0.210	
F		20.577		9.054		8.061	

라. 공기업과 사기업의 비교분석

본 연구는 독립 표본 t-test를 통하여 공기업과 사기업 간에 갈등, 직무스트레스와 직무성과 등이 차이를 보이는지 분석하였다.

<표 18> 공기업과 사기업의 차이 검정 t-test 결과

요 인	기업	평균	표준편차	t	p-value
관계갈등	공기업	1.8701	0.56651	-3.274	0.001
	사기업	2.1558	0.68796		
과업과정 갈등	공기업	2.6606	0.69712	0.049	0.961
	사기업	2.6558	0.64129		
상사지원	공기업	3.9212	0.70684	6.171	0.000
	사기업	3.3169	0.65160		
조직지원	공기업	3.6332	0.83526	4.760	0.000
	사기업	3.1006	0.68736		
직무 스트레스	공기업	2.3723	0.75933	-2.639	0.009
	사기업	2.6416	0.63274		
직무성과	공기업	3.7869	0.66030	3.154	0.002
	사기업	3.5013	0.58904		

<표 18>은 공기업과 사기업에 따라 갈등요인, 상사지원, 조직지원, 직무스트레스, 직무성과는 유의미한 차이가 있는지 보여주고 있다. t-test 결과 유의수준 5%에서 공기업과 사기업 간에 관계갈등($t=-3.274$, $p=0.001$), 상사지원($t=6.171$, $p=0.000$), 조직지원($t=4.760$, $p=0.000$), 직무스트레스($t=-2.639$, $p=.009$), 직무성과($t=3.154$, $p=.002$)가 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 평균으로 비교했을 때 사기업은 관계갈등, 직무스트레스의 수준이 공기업보다 높았으며, 공기업은 상사지원, 조직지원, 직무성과의 수준이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

V. 결 론

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 공공기관 직원을 대상으로 조직 내 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 특히, 갈등요인과 직무스트레스 및 직무성과의 관계에서 조절변수인 상사지원과 조직지원의 영향에 대하여 실증분석을 실시하였다. 연구를 위하여 기존의 선행연구를 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하였고, 선행연구에서 개발된 측정도구를 활용하여 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다.

설문조사 기간은 2021년 10월 15일부터 11월 5일까지 진행되었으며, AA공사, 대구광역시 소재 BB회계법인, CC의료원, 천안시 소재 DD주식회사에 재직 중인 직장인을 대상으로 총 280부의 설문지를 배부하여 225부를 회수하였으며, 이중 불성실 응답 11부를 제외한 214부를 통계프로그램 SPSS를 이용하여 분석하였다. 이러한 분석을 통한 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 관계갈등이 직무스트레스에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 갈등요인이 직무스트레스와의 관계에서 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 달리 갈등의 하위요인 중 과업갈등과 과정갈등의 경우는 직무스트레스와는 무관한 것으로 나타났다. 연구결과에서 성별 또한 연관성이 있었는데 관계갈등과 직무스트레스 사이에서 여성의 경우 직무스트레스가 더 높게 나타났다.

둘째, 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서 관계갈등과 과업과정갈등이 유

의한 영향을 미치며, 과업과정갈등과 더불어 최종학력, 연령이 높을수록 직무성과가 높고 관계갈등이 높을수록 직무성과가 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 본연구의 가설에서 갈등은 모두 직무성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 예측과 달리 갈등의 하위요소에 따라 직무성과에 긍정적인 요소로 작용할 수도 있다는 것을 의미한다.

셋째, 상사지원 및 조직지원의 조절효과에 대해서는 단계적 조절회귀분석을 실시하였는데, 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서 상사지원은 갈등의 하위요인인 관계갈등과 직무스트레스 관계에서만 조절효과를 보였으며, 조직지원의 조절효과는 기각되었다. 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서는 상사지원과 조직지원 두 변수 모두 조절효과를 보이는 것으로 나타났으나, 이 경우 또한 하위 요인인 관계갈등에만 해당되었다. 이러한 결과는 위에서 먼저 시행한 가설의 검증에서 직무스트레스는 관계갈등에만 유의하다는 점과 직무성과는 예상과 달리 과업과정갈등과도 긍정적인 관계에 있다는 연구결과와 연관이 있어 보인다.

부수적으로 공기업과 사기업의 비교분석을 통해 사기업은 관계갈등, 직무스트레스의 수준이 공기업보다 높으며, 공기업은 상사지원, 조직지원, 직무성과의 수준이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

2. 연구결과의 시사점과 한계점

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 모든 유형의 갈등이 직무스트레스와의 관계에서 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 달리 본 연구에서는 관계갈등만이 직무스트레스와 관련이 있음을 알 수 있었다. 또한 주목할 만한 결과는 관계갈등이 높고 여성일수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과에서 갈등의 요소 중 관계갈등이 직무스트레스를 증가시키는 더욱 중요한 요인이며 스트레스 관리에 있어서 성별 또한 고려하여야 한다는 점을 시사한다.

둘째, 갈등의 하위요소 중 과업과정갈등은 직무성과에 대해 긍정적인 기능을 하는 것으로 나타났다는 점이다. 갈등은 개인 또는 집단에서 다른 사람이나 집단으로부터 기대나 목표, 의견 불일치로 인해 발생하는 좌절, 방해, 불화 등을 지각하는 것이다. 과거에는 역기능 측면만을 갖는 것으로 인식하여 갈등은 반드시 제거하여야 하는 불필요한 요인으로 인식되었으나, 최근에는 갈등의 순기능적 측면이 강조되어 어느 정도의 갈등은 조직 내에 반드시 필요하다는 견해도 있다. 그러므로 역기능적인 갈등은 해소하고 순기능적인 갈등은 조성할 때 조직의 유효성은 증대된다고 할 수 있을 것이다.

셋째, 조절효과의 검증에서 상사지원의 경우 관계갈등과 직무스트레스 및 직무성과의 관계에서 긍정적인 영향을 가지며, 조직지원의 경우에는 직무성과에만 영향을 미치는 것으로 나타남으로써 조직 내 인간관계의 중요성을 대변하는 결과로 도출되었다.

본 연구는 공공기관 직원(일부 사기업 직원 포함)을 대상으로 갈등요인과 직무스트레스, 직무성과의 관계에서 상사지원, 조직지원의 조절효과를 연구하였으나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 공공기관의 직원의 갈등요인과 직무스트레스(부정적 측면), 직무성과(긍정적 측면)의 관계를 동시에 다루었으며, 조절변수 또한 2가지 변수(상사지원, 조직지원)를 중심으로 분석하여 공공기관에서의 갈등관리 해법을 좀 더 세밀하게 찾고자 하였다. 하지만 갈등요인이 직무스트레스, 직무성과의 관계에서 상사지원 및 조직지원의 조절효과는 본 연구에서 하위 독립변수인 관계갈등에 국한되어 나타남으로써 일반적인 갈등관리의 해법을 제시하는 데 약간의 한계를 보이고 있다.

둘째, 본 연구에서 자료 수집 경로가 다양하지 못하고 하나의 공공기관에 한정된 직원들만을 대상으로 조사가 이루어졌기 때문에 이를 전체 공공기관에 일반화 하는데 한계가 있다. 각각의 공공기관들은 기관마다 업무특성과 경영환경이 다르므로 공공기관의 일반적인 특성을 파악하기 위해서는 다양한 기관(사기업 포함)을 대상으로 후속연구를 실시하는 것이 필요하다.

셋째, 연구결과에서 갈등의 조직에 대한 순기능적인 측면(과업과정갈등과 더불어 최종학력, 연령이 높을수록 직무성과가 높다는 연구결과)이 도출되었으나 해당 갈등의 강도나 빈도에 따른 직무성과의 변화는 검증할 수 없었다는 점 또한 한계라고 할 수 있다.

본 연구를 바탕으로 향후 이루어질 수 있는 연구 방향을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 상사지원, 조직지원의 조절효과에 대한 좀 더 정교한 분석을 위해 풍부한 측정도구 개발, 다양한 기관의 자료 수집을 통한 재검증이 필요하며, 공기업과 사기업의 비교를 통한 다양한 조직의 직무스트레스와 직무성과에 갈등이 미치는 영향을 검증함으로써 갈등관리의 효율적 방안이 제시하는 것이 요구된다.

둘째, 갈등의 강도에 따른 스트레스와 직무성과의 변화추이를 연구하여 조직의 성과창출을 극대화할 수 있는 조직구성원에 대한 보다 체계적인 갈등관리 모형을 마련할 필요가 있다. 아울러, 이러한 후속 연구를 바탕으로

다양한 기관 종사자의 조직 내 갈등을 효율적으로 관리하고 직무스트레스를 낮추어 직무성과를 제고할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.



참고문헌

- 고종욱 (2006). 직무스트레스와 산출간 관계에서의 조직몰입의 조절역할: 지방자치단체 공무원을 중심으로. 한국행정학보, 40(2): 147-166.
- 김보현 (2017). 직무순환과 직무성과의 관계에서 자기주도학습능력의 매개효과 - K사를 중심으로. 한국기술교육대학교 석사학위논문.
- 김상민 (2012). 직무스트레스 영향 요인에 관한 분석: KEPCO 구성원의 직무스트레스 분석. 서울대학교 석사학위논문.
- 김상수 (2017). 고학력 베이비붐 세대에게 사회적지지가 창업기회역량에 미치는 영향에 관한 연구: 창업자기효능감의 매개효과와 기업가정신의 조절효과를 중심으로. 호서대학교 박사학위논문.
- 김석영 (2021). 코레일 근로자의 직무성과에 관한 연구: 조직문화와 리더십을 중심으로. 논문. 한국교통대학교 박사학위논문.
- 김영조·한주희 (2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구, 조직과 인사관리연구, 32(3), 95-128
- 김영형 (2020). 과업갈등의 부정적 효과와 신뢰가 팀 지향성의 중요성에 관한 연구. 디지털융복합연구, 18(3), 123-131.
- 김재형·임진혁 (2019). 기업가정신이 직무성과에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 및 경영자/근로자 여부의 조절효과를 중심으로. 대한경영학회지, 32(7), 1181-1197.
- 김재호 (2013). 사회적 창업가정신과 사회적 지지가 창업 행동에 미치는 영향: 창업가적 프로세스의 매개효과를 중심으로. 중앙대학교 박사학위논문.
- 나태준 (2004). 서울시 공공갈등관리 사례연구. 서울연구원 정책토론회 자료집, 3-48.
- 남승하 (2008). 조직의 관리적 혁신의지와 조직성과간의 관계에 관한 연구. 한국행정학보, 42(1): 171-196.

- 민수영 (2020). 정서인식 명확성과 신체화의 관계: 사회적 지지의 조절효과. 경북대학교 석사학위논문
- 박경규 (2019). 조직행동. 홍문사.
- 박윤미·전애은 (2020). 상사-부하 교환관계와 조직몰입의 관계에 있어 긍정 심리자본의 조절효과: 항공사 객실승무원을 중심으로. 관광연구저널, 34(2), 69-82
- 박지혜 (2020). 개인의 사회적 자기효능감과 팀원 간 관계 갈등 인식 및 팀 갈등관리 전략의 효과에 관한 연구. 한국협상학회. 23(1), 65-101
- 성요한 (2020). 공공기관의 고성과작업시스템이 직무성과에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과를 중심으로. 울산대학교 석사학위논문.
- 신정민 (2020). 자원보존이론과 자기결정성이론에 따른 공항서비스 직원이 느끼는 스트레스와 주관적 행복감에 관한 연구. 계명대학교 박사학위논문.
- 신형재·권용만 (2009). 조직행동론. 무역경영사.
- 양대현 (2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직 의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 오광식 (2010). 지방자치단체 복지업무 담당공무원들의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향. 목포대학교 석사학위논문.
- 유경미 (2011). 조직문화 유형이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향: 카지노 기업을 대상으로. 경기대학교 박사학위논문.
- 윤하나·탁진국. (2006). 주관적 경력성공에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 성별차이의 조절효과를 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(3), 325-347.
- 이경호 (2010). 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직 후원인식의 조절효과를 중심으로. 단국대학교 박사학위논문.
- 이선정 (2015). 객실승무원의 직무스트레스와 대처방식 분석. 한양대학교 석

사학위논문.

- 이영봉 (2011). 조직 내 갈등관리전략이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 경원대학교 박사학위논문.
- 이유진·이종구 (2005). 조직공정성과 신뢰가 조직후원인식, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 한국토지행정학회보, 12(1): 125-144.
- 이인석 (2019). 조직행동이론. 시그마프레스.
- 이종호·허희영 (2012). 사회적지지 및 자기효능감이 항공사 승무원의 긍정적 정서표현에 미치는 영향. 한국항공경영학회지, 10(1), 131-147.
- 이종목, 2008. 직무스트레스의 이해와 관리전략. 전남대학교출판부
- 이추옥 (2021). 상사에 대한 신뢰가 직무성과에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. 건국대학교 박사학위논문.
- 이현실·최규상 (2017). 팀 내 과업갈등이 팀 성과에 미치는 영향: 관계갈등과 절차공정성 풍토의 역할. Journal of The Korean Data Analysis Society, 19(6), 3161-3172.
- 임정숙 (2020). 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향 연구: QUANGO를 중심으로. 한성대학교 박사학위논문.
- 장현진 (2012). 기업 사내자격 소지자의 자격 취득 동기와 인적자원개발 효과 변인의 인과적 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 전무경·김정환·한권희·남궁일성 (2006). 조직 내 갈등이 조직구성원의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 19(1): 159-180.
- 정해민 (2019). 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도, 직무소진에 미치는 영향: 대학 행정직원을 중심으로. 서울과학기술대학교 석사학위논문.
- 조우봉·김종범 (2021). 지방공무원에 대한 사회적 지지가 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 조직시민행동(OCB)의 매개효과를 중심으로. 한국공공관리학보, 35(1), 97-122.
- 조정명 (2018). 직무성과의 영향요인에 대한 연구: 한류여행업 종사자를 대

상으로. 숙명여자대학교 박사학위논문.

최우재·조윤희 (2019). 고용가능성이 적응수행에 미치는 영향: 심리적 웰빙, 주관적 웰빙과 조직지원인식의 효과를 중심으로. *조직과 인사관리연구*, 43(2), 1-38.

함수근 (2006). 지방공무원의 직무스트레스 요인 및 대응방안에 대한 연구. 강원대학교 석사학위논문.

홍유리 (2021). 직무자율성, 무경계경력제도, 직무성과 및 이직의도 간의 구조적 관계 분석: 중소기업 사무직 종사자를 대상으로. 인천대학교 석사학위논문.

Amason, A. C. (1996). Distinguishing the effects on functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams. *Academy of Management Journal*, 39(1), 123-148.

Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects, *Journal of Marketing Research*, 30,(1), 63-77.

Beehr, T. A. & R. S. Bhagat.(1998). *Human Stress and Cognition in Organizations: An Integrated Perspective*. New York: John Wiley & Son

De Dreu, C. K., & West, M. A. (2001). Minority dissent and team innovation: The importance of participation in decision making. *Journal of Applied Psychology*, 86(6): 1191-1201.

De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). A contingency theory of task conflict and performance in groups and organizational teams. *International handbook of organizational teamwork and cooperative working*, 151-166.

De Dreu, C. K., & Gelfand, M. J. (2008). Conflict in the workplace:

Sources, functions, and dynamics across multiple levels of analysis. *The psychology of conflict and conflict management organizations*: 3-54. New York, NY: Lawrence Erlbaum Associates.

Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven, CT: Yale University Press.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hychinson, S. & Sowa, D.(1986), □ Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P.(1997), □ Perceived Organizational Support □ and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.

Farh, J. L., & Cheng, B. S.(1997). Modesty bias in self-rating in Taiwan: Impact of item wording, modesty value, and self-esteem . *Chinese Journal of Psychology*, 39, 103-118.

Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990). Effect of race on organizational experience, job performance evaluations and career outcomes. *Academy of Management Journal*, 33(1), 64-86.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.

House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Sydney; Addison-Wesley.

Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.

Jehn, K. A.(2008). The Effects of Conflict Types, Dimensions, and Emergent States on Group Outcomes. *Group Decis Negot* 17, 465-495

- Kang, D., Stewart, J., and Kim, H. (2011). The effects of perceived external prestige, ethical organizational climate, and leader-member exchange (LMX) quality on employees' commitments and their subsequent attitudes. *Personnel Review*, 40(6), 761-784.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079.
- McMillan, R. C. (1997), Customer satisfaction and organizational support for service providers, Ph. D. Dissertation, University of Florida.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: concepts and models, *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320.
- Rahim, M. A. (1983). A Measure of styles of handling interpersonal conflict. *The Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.
- Robbins & Judge, 조직행동론, 김태열·박기찬·박원우·이덕로 옮김, 한티미디어, 2015.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The Relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach, *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Shore, Lynn M, and Ted H Shore. (1995), Perceived organizational support and organizational justice, *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* 149,-164.
- Stoner, J. A. F. (1978). *Management*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and Conflict Management. In M. D. Dunnette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational*

Psychology, 889-936. Chicago, IL: Rand McNally.

Wall, V., & Nolan, L. (1986). Perceptions of inequity, satisfaction, and conflict in task-oriented groups, *Human Relations*, 39, 1033-1052

Walton, R. E. (1969). *Interpersonal Peacemaking: Confrontations and Third Party Consultation*. Reading, MA: Addison Wesley

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(3), 601-617



공공기관 직원의 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향

-상사지원과 조직지원의 조절효과를 중심으로-

조영용

부경대학교 대학원 경영학과

국문요약

본 연구는 공공기관 직원의 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향관계를 규명하고, 그 영향관계에서 상사지원 및 조직지원의 조절효과를 검증하였다. 그리고 이를 통해 조직 내 갈등을 효율적으로 관리하고 직무스트레스를 낮추어 직무성과를 제고할 수 있는 방안을 마련하는데 그 목적을 두었다. 본 연구논문의 특징은 공공기관의 직원의 갈등요인과 직무스트레스(부정적 측면), 직무성과(긍정적 측면)의 관계를 동시에 다루었으며 독립변수인 갈등요인을 3가지 유형(관계, 과업, 과정)으로 세분화하였고, 조절변수 또한 2가지 요인(상사지원, 조직지원)에서 접근하는 등 공공기관에서의 갈등관리 해법을 좀 더 세밀하게 찾고자 하였다. 이에 가설들을 검증하기 위하여 선행연구에서 개발된 측정도구를 활용하여 설문조사(유효표본 214부)를 실시하였고 그 결과를 바탕으로 통계분석을 실시하였다. 통계분석의 결과는 다음과 같다.

갈등의 하위요소인 관계갈등은 직무스트레스를 높이며 직무성과를 낮추는 것으로 나타났다. 반면에 과업과정갈등은 가설과 달리 직무성과를 높이

는 것으로 작용하였다. 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에서의 조절효과는 상사지원만이 관계갈등과 직무스트레스 관계에 유의성을 보였으며, 갈등이 직무성과에 미치는 영향에서의 조절효과는 상사지원과 조직지원 두 변수 모두 관계갈등과 직무성과 관계에서 유의성을 나타내었다.

본 연구에서 주목할 점은 갈등은 모두 직무성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 예측과 달리 갈등의 하위요소에 따라 직무성과에 긍정적인 요소로 작용할 수 있다는 점이다. 갈등은 과거에 역기능 측면만을 고려하여 불필요한 것으로 인식되었으나, 최근에는 갈등의 순기능적 측면이 강조되어 어느 정도의 갈등은 조직 내에 반드시 필요하다는 견해도 있다. 그러므로 역기능적인 갈등은 해소하고 순기능적인 갈등은 조성할 때 조직의 유효성은 증대된다고 할 수 있을 것이다. 그리고 조절효과의 검증에서 상사지원의 경우 관계갈등과 직무스트레스 및 직무성과와의 관계에서 긍정적인 영향을 가지며, 조직지원의 경우에는 직무성과에만 영향을 미치는 것으로 조직 내 인간관계의 중요성을 대변하는 결과로 도출되었다. 이러한 연구 결과는 조직 내 갈등관리에 있어서 일, 프로세스 중심이 아닌 구성원 상호 간 관계에 비중을 두고 해법을 찾을 필요가 있다는 점을 시사한다.

주제어 : 갈등, 직무스트레스, 직무성과, 사회적 지지, 상사지원, 조직지원

부록

<설문지>

안녕하십니까?

본 설문조사에 참여해 주신 데 대해 깊이 감사드립니다.

이 설문지는 **공공기관 직원의 갈등요인이 직무스트레스 및 직무 성과에 미치는 영향**을 조사하기 위해 마련된 것입니다.

여러분이 응답하신 내용은 **익명으로 통계처리되며, 통계법에 의해 비밀이 보장됩니다.** 또한 수집된 자료는 응답자 개인을 평가하기 위한 것이 아니며, **순전히 연구의 목적으로만 활용됩니다.** 따라서 평소에 직장 생활을 하면서 느끼는 바를 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

귀하가 응답하신 내용은 학술연구에 중요한 자료로 활용되므로 다소 설문 문항이 많더라도 끝까지 성의 있게 답변해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

여러분의 협조에 감사드립니다.

2021.10.

부경대학교 경영대학원

성명 : 조 영 용

연락처: 010-3515-4853

cyy3546@kesco.or.kr

<응답요령>

대다수의 설문 문항은 아래 예시한 바와 같이 “1(전혀 그렇지 않다)에서 5(매우 그렇다)”까지의 5점 잣대에 응답하도록 구성되어 있습니다. 자신의 생각에 가장 일치되는 번호에 표시(○ 또는 √)해 주시면 됩니다. **반드시 숫자에 표시해 주십시오.**

전혀 별로
그렇지 그렇지 보통 대체로 매우
않다 않다 그렇다 그렇다

(예) 나는 녹차를 좋아한다. 1-----2-----3-----4-----5

1. 다음 각 설문에 정답이 있는 것이 아닙니다. 각 항목에 대하여 너무 오래 생각하지 마시고, 질문을 읽으시고 난 후의 느낌이나 생각을 있는 그대로 응답해 주시기 바랍니다.
2. 서로 비슷한 문항이 있더라도 빠뜨리지 마시고 끝까지 응답해 주시기 감사하겠습니다.

다음은 직장에서의 갈등관리와 직무스트레스, 직무성과와 관련된 문항들입니다.

귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 별로 그렇지 그렇지 보통 대체로 매우 않다 않다 그렇다 그렇다 1-----2-----3-----4-----5
1. 나는 부서원들과 업무와 관련하여 의견이 다른 경우가 종종 있다.	1-----2-----3-----4-----5
2. 나는 부서원들과 정서적인 갈등을 자주 경험한다.	1-----2-----3-----4-----5
3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1-----2-----3-----4-----5

4. 우리 공사(회사)는 개인의 의견을 존중하고 수렴하는 편이다.	1-----2-----3-----4-----5
5. 나는 항상 상사의 기대에 부응하는 직무성과를 달성한다.	1-----2-----3-----4-----5
6. 나는 나한테 주어진 과업을 효율적으로 수행한다.	1-----2-----3-----4-----5
7. 나는 부서원들과의 관계로 인해 자주 긴장감을 느낀다.	1-----2-----3-----4-----5
8. 우리 공사(회사)는 나에게 문제가 발생하였을 때 지원 또는 도움을 제공한다.	1-----2-----3-----4-----5
9. 나는 업무 외 다른 이유로 부서원들과 마찰을 자주 경험한다.	1-----2-----3-----4-----5
10. 나는 마음 속으로 느끼는 것과는 다른 행동과 말로 부서원들을 대한다.	1-----2-----3-----4-----5
11. 나는 업무수행 과정에서 부서원들과 어떤 일을 해야 하는가에 관련하여 서로 다른 생각을 가지는 경우가 있다.	1-----2-----3-----4-----5
12. 나는 직무에 대한 부담과 압력이 과중하여도 목표를 달성한다.	1-----2-----3-----4-----5
13. 나는 부서원들과 업무에 관해 주어진 상황이나 문제에 대하여 다른 관점을 제공하곤 한다.	1-----2-----3-----4-----5
14. 나는 업무 때문에 긴장감을 느낄 때가 많다.	1-----2-----3-----4-----5
15. 나는 업무수행 과정과 관련하여 부서원들과 서로 다른 의견을 종종 표현하곤 한다.	1-----2-----3-----4-----5

다음은 직장에서의 갈등관리와 직무스트레스, 직무성과와 관련된 문항들입니다.
 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.

문항	전혀	별로			
	그렇지 않다	그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5
16. 나의 상사는 나의 목표와 가치를 사려 깊게 고려한다.	1	2	3	4	5
17. 나는 부서원들과 조직의 목표를 둘러싸고 자주 충돌을 겪는 편이다.	1	2	3	4	5
18. 나는 새로운 업무를 접할 때 초조하고 불안하다.	1	2	3	4	5
19. 나의 상사는 나의 직장생활에 관심을 갖고 세심하게 배려해준다.	1	2	3	4	5
20. 나의 상사는 내가 일을 수행하면서 추가적인 노력을 보였을 때 감사한 마음을 갖는다.	1	2	3	4	5
21. 우리 공사(회사)는 개인의 목표와 가치를 적극적으로 고려해 준다.	1	2	3	4	5
22. 나는 부서원들과 비교하여 직무성과가 높은 편이다.	1	2	3	4	5
23. 나는 부서원들과 업무에 관련된 이슈들에 대해 다른 견해를 자주 표현한다.	1	2	3	4	5
24. 우리 공사(회사)는 특별한 지원 및 요청이 필요할 때 기꺼이 도와준다.	1	2	3	4	5

25. 나의 상사는 나의 의견을 항상 존중해 준다.	1-----2-----3-----4-----5
26. 나의 상사는 나에게 문제가 발생하였을 때 흔쾌히 도움을 준다.	1-----2-----3-----4-----5
27. 나는 업무로 인하여 화를 내는 경우가 많다.	1-----2-----3-----4-----5
28. 나는 부서원들과 달성해야 할 결과물에 대하여 자주 언쟁을 벌인다.	1-----2-----3-----4-----5
29. 나는 업무수행 과정에서 부서원들과 책임소재에 대한 의견이 다를 때가 있다.	1-----2-----3-----4-----5
30. 나는 업무에 대해 심리적 압박감을 느낄 때가 많다.	1-----2-----3-----4-----5
31. 나는 부서원들과의 성격차이로 인한 갈등을 자주 경험한다.	1-----2-----3-----4-----5
32. 우리 공사(회사)는 개인의 건강과 복지에 관심을 가지고 있다.	1-----2-----3-----4-----5
33. 나는 업무수행 과정에서 돌발적으로 생긴 문제를 해결하는 방법을 모를 때가 있다.	1-----2-----3-----4-----5
34. 나는 항상 정해진 시간에 부여된 업무를 완료한다.	1-----2-----3-----4-----5
35. 나는 업무수행 과정에서 부서원들과 자원분배에 관련하여 서로 다른 생각을 제시하곤 한다.	1-----2-----3-----4-----5

마지막으로 다음 문항에 대해 해당되는 번호에 표시해 주십시오.
통계처리에 꼭 필요한 것이므로 한 항목도 빠뜨리지 말고 응답해
주시기 바랍니다.

1. **성별:** (1) 남 (2) 여

2. **연령:** (1) 30세 미만 (2) 30-35세 (3) 36-40세 (4) 41-45세
 (5) 46-50세 (6) 51세 이상

3. **최종학력:** (1) 고등학교 졸업 (2) 전문대학교 졸업
 (3) 대학교 졸업 (4) 대학원 졸업

4. **근무년수:** (1) 1년 미만 (2) 1년 이상 - 3년 미만
 (3) 3년 이상 - 5년 미만 (4) 5년 이상 - 10년 미만
 (5) 10년 이상 - 15년 미만 (6) 15년 이상

5. **직급:** (1) 주임급 (2) 대리급 (3) 과장급 (4) 부장급 이상

※ 수고하셨습니다. 끝까지 성의껏 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ※